

# ワンストップ総合窓口事業

## 施策のポイント

転入・転出等の住所変更や、出生・婚姻等、市民課での手続きに伴い発生する複数課での手続きを、市民課窓口で対応することにより、市民の利便性の向上を図る。

### 自治体情報

静岡県富士市

人口 / 261,573人

標準財政規模 / 51,995,184千円

担当課 総務部行政経営課、市民部市民課

電話番号 直通 0545-55-2719 代表 0545-51-0123 内線 2854

実施主体 富士市

関連ホームページ <http://www.city.fuji.shizuoka.jp/hp/page000022300/hpg000022274.htm>

事業期間 平成 22 年度から

参考とした施策 さいたま市見沼区・窓口申請パッケージ化事業

関係施策分類

## 施策の概要

### 1 取組に至る背景・目的

行政改革大綱と集中改革プランの性格を有する「富士市行政経営プラン」において、窓口業務の利便性の確保と市民の接遇満足度の向上を図ることを目的とした、市民の視点に立った窓口業務のワンストップ化を進めることを位置付け、平成 18 年度から検討委員会及びワーキンググループを設置し、導入に向けた検討を進めてきた。

### 2 取り組みの具体的内容

これまでは、転入や転出、転居、出生、婚姻などの手続きの際、市民課窓口での手続き後に複数の課の窓口で関連する手続きをする必要があったが、こうした複数の課の手続きを 1 か所の窓口で行うことのできるワンストップ総合窓口を市民課に開設する。

具体的な流れとしては、市民課窓口で市民から聞き得た情報及びその情報に基づきシステムにて作成した申請書類を、システムを用いて関係各課に送信、関係各課にて申請の可否判断や内容確認をし、システムを用いて市民課へ回答、その回答に基づき市民課職員が複数課の手続きのための申請書等を出力し、市民に記載内容を確認してもらった上で、市民に署名、押印してもらうことで手続きが完了する。

これまで、転入・転出等の住民異動時に市民が記載していた異動届は、市民課職員が市民からの聞き取りによりシステムにて作成する。市民は作成された異動届の内容を確認し、署名・押印するのみとなる。

なお、複雑な手続き及び担当課での詳細な聞き取り等が必要となる場合は、従来どおり市民に担当課へ移動してもらい、担当課窓口で手続きを行う。

### 3 施策の開始前に想定した効果、数値目標など

- ・事務処理の一元化により市民の利便性が向上する。
- ・転入時、市民が複数課に足を運び、全手続きを済ませるために平均 1 時間 20 分程度要していた時間が 30 分程度に短縮する。

### 4 現在までの実績・成果

- ・住民基本台帳カードの交付手数料無料化（平成 21 年 7 月～）
- ・証明書自動交付機の導入（2 台、平成 21 年 10 月～）

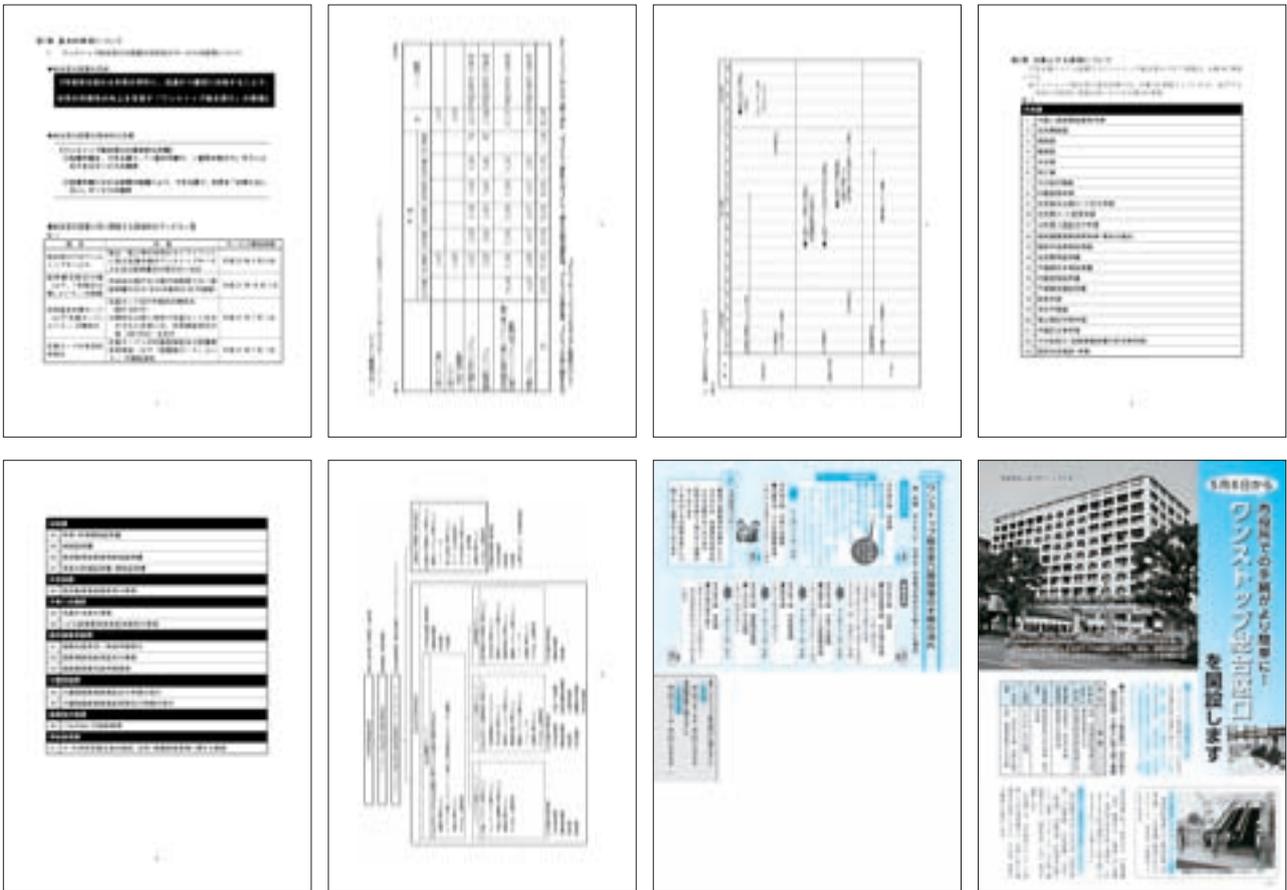
## 5 導入・実施にあたり工夫した点や苦労した点とその対処法・解決策など

取扱い業務の一つとして、児童手当に関する各種届の申請受付を予定していたが、国会に子ども手当法案が提出され、今後の児童手当制度のあり方及び子ども手当制度の詳細が不明だったため、システム構築の期間を勘案して、今回導入を見送った。

子ども手当については、市民に関わる割合が高く、早期に取扱い業務に追加する必要がある。

## 6 今後の展開と課題

実施状況及び市民の反応を見ながら、ワンストップ総合窓口で対応可能な業務を随時増やしていくとともに、必要に応じてシステム改修を行っていく。



### 予算関連データ

総額 ①～⑤の計		財源内訳（財源区分：①～⑤）				
		①国費	②県費	③起債	④その他	⑤一般財源
29,068千円		0千円	0千円	0千円	0千円	29,068千円
①～④の名称、 所管など	名称					/
	所管					
	金額					
	補助率					

提供可能資料：ワンストップ総合窓口基本計画、ワンストップ総合窓口実施計画