

1 - (1) ①総合窓口・おくやみコーナーについて

1 総合窓口の開設

出生・婚姻・転入・転出など、**ライフイベント**に応じた手続きは、
これまで、市役所内の様々な部署に足を運び、何度も住所などを書く必要があったが、
→ 新庁舎では、これらを**ワンストップ**で対応する**総合窓口**を開設

- (1) 開設日 **5月6日(木)**の新庁舎開庁日
- (2) 開設場所 1階西側
- (3) 開設時間 平日は、午前8時30分から午後5時30分(現行と同じ)
土日祝日は、午前9時15分から午後4時()
ただし、**土日祝日**は、これまでの市民課では、「戸籍の届出」の受付のみ
→ 総合窓口では、**新たに証明書の発行**も行う。

(4) 取扱い業務

①住所異動や戸籍の届出など

- 現行は、7種類41項目
- 総合窓口では、出生や転入・転出など7つのライフイベントに関連する、
国民健康保険、福祉や子どもの手続き 32種類50項目を
加え、**計39種類91項目に拡大**

・国保被保険者証の交付
・福祉医療費受給者証申請の受付
・児童手当の受付 など32種類
項目は、32種類に応じた出生・死亡等の
ライフイベント別をカウントした数字

②証明書発行

- 現行は、住民票の写しや戸籍の証明書40種類
- 総合窓口では、新たに9種類の税務証明書を加え、
計49種類に拡大

・市・県民税所得証明書
・市・県民税課税証明書
・納税証明書 など9種類

(5) 新規に導入する主なシステム

- ①窓口の混雑状況(待ち人数)がタブレットやスマートフォンで、
リアルタイムに確認できる「**混雑情報案内システム**」
- ②発券機でレシートを受け取った後、レシートのQRコードを読み込めば、
呼び出しの順番が近づくとメールでお知らせする「**メール呼び出しシステム**」

→ こうした、取扱業務の拡充や新たなシステムを導入した総合窓口の開設により、
可能な限り「**歩かせない・待たせない・書かせない**」窓口を実現し、
来庁者の**利便性を高める**とともに、
併せて、現下の**コロナ禍**において、
できる限り**混雑の解消**を図ることで、エリア内が「**密**」とならないように努める。

⇒ 現在、各種システムの確認や、委託事業者も含めた実地研修の**大詰め**を迎え、
総合窓口開設後に、混乱やトラブルが生じないよう、
万全な準備を図り、市民の皆様をお迎えしたいと考えている。

2 おくやみコーナーの開設

その総合窓口エリアの一角（エリア北側）に、「おくやみコーナー」を開設

- ・身近な方に、ご不幸があると、ご遺族は悲しみの最中、故人に関する様々な手続きを行う必要が発生
- ・また、「どのような手続きが必要で、どこの窓口に行けばいいのか」といった市民の**不安の声**を耳にしていた。

→ そこで、こうした不安を解消し、市民に**寄り添う施策**の一つとして、死亡時の手続き等に特化した「おくやみコーナー」を設置

「おくやみコーナー」の開設にあたっては、

昨年度、**市民生活部の若手職員によるプロジェクトチーム**を立ち上げ

→ 若手職員には、この取り組みを通じ、**基礎自治体の職員**として、改めて、**市民の皆様**に**寄り添う意識**を醸成してほしいとの思い。

このプロジェクトチームを中心に、

- ・他都市の「おくやみ窓口」の実態調査
- ・おくやみ時に必要な手続きの洗い出し
- ・それぞれの手続きの難易度や取扱件数、所要時間の分析 などを重ね、

取り扱う手続きや、運用を検討

⇒ その結果、本市の「おくやみコーナー」は、

多忙なご遺族に配慮し、スムーズな手続きと待ち時間解消のため、**予約制**とした。

- (1) 予約開始日 **5月6日（木）** から
- (2) 運用開始 **5月7日（金）** から
- (3) 開設時間 平日の午前8時30分から午後5時まで
- (4) 設置窓口 **2つの窓口**で、**1日14件**対応
- (5) 人員体制 **専任の職員（会計年度任用職員）3名**を配置
- (6) 取扱業務

「**新庁舎版おくやみハンドブック**」を活用しながら、

多くのご遺族に共通する手続きとして、

- ・後期高齢者医療保険や国民健康保険の葬祭費の受付
- ・年金手続きの案内
- ・住民票の写しや戸籍謄抄本の取得などのほか、各種相談にも応じる。

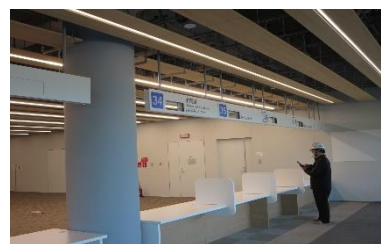


1日の火葬件数、約15件にほぼ同じ



⇒ 故人の生前の状況もあり、必要となる全ての手続きの受付やご案内を、
この「おくやみコーナー」で完結できないものについては、
関係の窓口にご案内することもあります、
利用者の皆様の声を参考に、今後も**手続き項目の拡大や内容の充実**を図っていく。

いずれにしても、
大切なご家族などを亡くされた**ご遺族の一助**となるよう、
お一人おひとりに寄り添った、**きめ細かな支援に努めたい**。



おくやみコーナー

3 市民窓口オープンにともなう、市民の皆様へのお願い

このように、市民に開かれた庁舎を目指し、万全の準備を図っているところ。

しかしながら、

現下のコロナ禍にあって、

特に、5月6日(木)、7日(金)の2日間と、

10日(月)からの1週間は、窓口が大変混雑する予想

市民課来庁者数
・通常日 → 1日約400人
・GWの翌日 → 1日600人以上

→ 新型コロナウイルス感染症拡大防止も極めて重要であり、

比較的混雑が緩和されると見込まれる夕刻の来庁や、

地域の事務所での手続きへのご協力にも、ぜひご理解をお願いしたい。

	地域の事務所	所在地	電話番号
1	西部事務所	下鶴飼 1-88-3	239-0004
2	東部事務所	芥見 4-64	243-1001
3	北部事務所	福光東 2-6-13	231-0641
4	南部東事務所	加納城南通 1-20	271-0361
5	南部西事務所	市橋 2-8-18	272-2021
6	日光事務所	日光町 9-1-3	232-1480
7	柳津地域事務所	柳津町宮東 1-1	387-0111