

1 総合窓口

総合窓口とは … 住民のライフステージに伴う各種申請等 (住民基本台帳業務・保険・福祉業務等)に関する受付を、複数部署から1つの部署に集約し、例外的なものを除きワンストップで対応する窓口のこと

2 大東市の総合窓口の方向性

窓口のコンセプト

~やさしいスマート窓口~

<p>書かない窓口</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 申請用紙の統一化 ✓ ネットで事前入力 <p>行かない窓口</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ オンライン申請・相談 	+	<p>待たない窓口</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 複数手続きの同時受付 <p>迷わない・歩き回らない窓口</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 利用者の動線配慮 ✓ 視覚でわかる窓口 (待ち時間、場所) 	<p>やさしい窓口</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ プライバシーが確保された窓口 ✓ 市民に寄り添う <p>つながる窓口</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 何度も説明させない ✓ 他部署にわたる相談に対応
---	---	--	---

R6.2.15 大東市の市庁舎建て替えに関する特別委員会資料 より

3 取組み実績

待たない窓口

受付案内システム【市民課】

- 主な機能
- 混雑情報案内
 - 順番お知らせメール
 - 事前Web予約

電子申請システム 窓口予約機能

- 主な手続き
- ひとり親自立支援相談予約【こども家庭室】
 - 不動産無料一般相談【都市政策課】
 - 離乳食講座【地域保健課】



行かない窓口

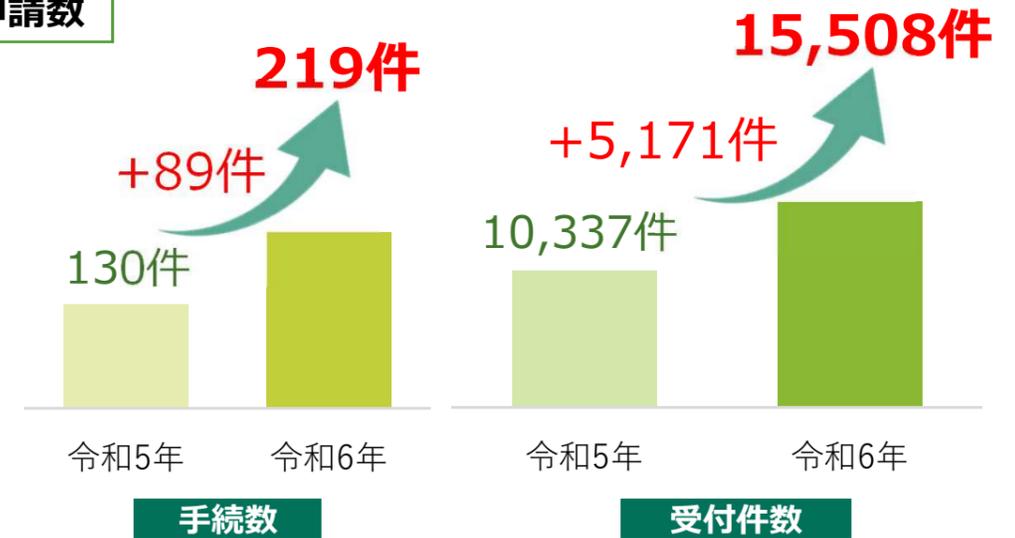
電子申請システム

- 主な手続き
- ネウボラギフト (妊娠出産応援ギフト)【地域保健課、こども家庭室】
 - 児童手当の新規認定請求【こども家庭室】
 - 国民健康保険脱退の届出【保険年金課】
 - 大東市交通災害共済加入手続【市民政策課】
 - 40歳未満健診【地域保健課】

- 機能追加
- キャッシュレス決済
 - 電子署名

- 伴走支援
- 操作研修会、定期相談会、個別相談会の実施
 - 庁内報「D-SMART」の発刊

電子申請数



4 総合窓口を目指しての第一歩

現庁舎において、できる取組み

おくやみコーナー

死亡に伴う関連手続きの現状

- 死亡に伴う関連手続きを行うことは、一生において数えるほどしかなく、初めて行う人や慣れていない人が多い
- 亡くなられた方と別居している親族は、亡くなられた方がどういった行政サービスを受けていたか把握していないことが多い

1 おくやみコーナー

おくやみコーナーとは… 死亡に伴って生じる、ご遺族が行わなければならない各種手続きを**まとめて職員がサポート**する窓口



設置目的

ご家族を亡くされて、深い悲しみが癒える間もない中において、**死亡に伴う複雑、かつ、多岐にわたる関連手続き**を行わなければならない**ご遺族の不安や負担の軽減**を行う

2 これまでの経緯

物理的スペースの確保	最も来庁者の多い市民課においても、待合スペースが不足している状況であり、適切な個別スペースの確保が困難
業務システム間の連携	各業務ごとに異なるシステムを利用しており、ワンストップで管理するには、別途、業務システム間を連携する新たなシステムの導入や、それに伴う現行システムの改修等が必要
専任職員の配置	担当部署及び各業務に精通する担当者配置の調整が課題

3 方向性

スモールスタート

新たな庁舎環境における「**総合窓口（ワンストップ窓口）**」の展開に向けた**第一歩（スモールスタート）**として、**現在の環境の範囲で実施可能な「おくやみコーナー」**を設置し、ご遺族の不安や負担の軽減を図る

3本の柱

待たない 窓口

(完全予約制・手続きの絞り込み)

事前予約を必須（完全予約制）とすることで、該当者の情報を把握し、各課における事前準備につなげる。**来庁時には、必要な手続きや案内が整理できている**前提での対応とすることで、来庁者の拘束時間をできる限り短縮する。

書かない 窓口

(申請書類の事前準備)

各業務システム間での直接的なデータ連携は、現行環境では困難であるが、**汎用的なツールを活用し、事前に各課において準備した内容・書類を確認し、最小限の署名等に留める**など、来庁者には最低限の負担となることを目指す。

歩き回らない 窓口

(ワンストップ)

原則として、**受付できる手続きについては、書類を預かり、ワンストップで手続きを完了**する。(窓口の設置場所は、1階市民課付近を想定)

ただし、保険料の還付等、金銭のやり取りが発生するものや詳細な相談、個別の手続きが必要なものについては、原課への案内を行うものとする。

なお、原課に回ってもらう際も、「どこで」「何を」「どうする」のか丁寧な案内を行い、来庁者が戸惑うことのないよう適切に案内する。

4 今後のスケジュール



5 運用開始後の展開

“スモールスタート”で運用を開始し、状況に応じて、適宜、サービスの拡大・充実を図る

- ✓ 完全予約制で運用を開始しつつ、利用者のニーズを捉えながら、**予約枠及びブース数の拡張**や、**予約なしでも対応**できる運用体制も視野に入れる
- ✓ 対応業務の範囲について、各課との調整において整理するが、実運用開始後は、課題や懸念点を洗い出しながら、**適宜、運用の見直しを図っていく**ものとする
- ✓ 将来的な総合窓口（ワンストップ窓口）においては、**各業務システムを連携する環境が必須**となる