資料　1－2

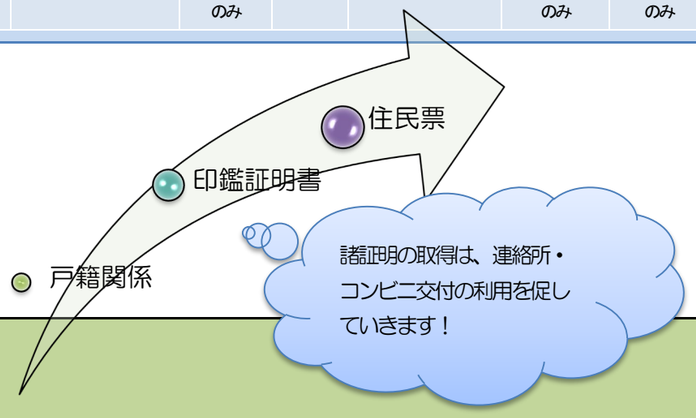
# 窓口業務サービスの拡充及び見直しについて（新・現在 比較表）

## 現　　在

### 駅・公民館連絡所

**曜日により取得できる諸証明の範囲や時間設定が分かりにくい**

| 場所 | 曜日 | 時間 | 戸籍関係 | 印鑑証明 | 住民票・記載事項証明 | 住民票除票 | 税務証明 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 公民館内 | 月～金 | 8:30～17:00 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 駅 | 月～火　木～金 | 8:30～17:00 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 駅 | 水（休日除く） | 11:30～17:00 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 駅 | 水（休日除く） | 17:00～20:00 | ○ | ○ | ○ | × | × |
| 全て | 土 | 8:30～17:00 | 市役所開庁日のみ | ○ | ○ | 市役所開庁日のみ | 市役所開庁日のみ |
| 全て | 日 | 8:30～17:00 | 市役所開庁日のみ | ○ | ○ | 市役所開庁日のみ | 市役所開庁日のみ |




### 土日開庁

**開庁日が分かりにくい**

第２土曜日を除く土曜日　及び　第２土曜日の翌日の日曜日
８：30～17：00（昼休み１時間除く）
年間50回程度の開庁

◉戸籍住民課：諸証明の交付、住民異動届、印鑑の登録・廃止、戸籍届、マイナンバーカード交付など
◉資産税課：税務証明交付、償却資産の申告受付けなど　◉市民税課：原動機付自転車の登録・廃車など
◉債権回収課：市税収納業務、納税相談など　◉国保年金課：国保加入・喪失、国民年金届出・免除申請など
◉障害福祉課：福祉タクシー券の交付、障害者手帳の申請など
◉こども家庭支援課（保健福祉センター）：母子健康手帳の交付、妊娠届出書の受付
◉高齢介護課：利用者負担限度額申請の受付、介護・要支援認定等の申請など
◉保育こども園課：保育所入所申請の受付（11月）

- 利用者の多い戸籍住民課窓口において、諸証明の交付は全体の約６割と最も多い状況です。
- 窓口アンケートでは、過去3年間で利用した手続きについては、住民票の写しや印鑑証明書など諸証明の交付が約8割と最も高く、利用できると便利だと思うサービスとしても約8割の回答がありました。
- 高齢者福祉に関する手続きなど、ほとんど利用がない手続きもありました。

## 新　（令和3年1月～）

### 駅・公民館連絡所

**オープンシステムの移行と戸籍システムの稼働対応により、連絡所において諸証明が毎日取得可能！**

| 場所 | 曜日 | 時間 | 戸籍関係 | 印鑑証明 | 住民票・記載事項証明 | 住民票除票 | 税務証明 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 全て | 毎日（年末年始・休館日を除く） | 8:30～17:00 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |

### コンビニ交付

**マイナンバーカードを利用して、コンビニ交付サービス開始により早朝・夜間、市外でも諸証明が取得可能！**

| 場所 | 曜日 | 時間 | 戸籍関係 | 印鑑証明 | 住民票 | 住民票除票 | 税務証明 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| コンビニ等 | 毎日（年末年始を除く） | 6:30～23:00 | × | ○ | ○ | × | ○ |

### 土日開庁

**開庁日の設定を見直し**

第２土曜日　及び　第４日曜日
８：30～17：00（昼休み１時間除く）
年間26回の開庁
＊窓口繁忙期の3月下旬及び4月上旬は、開庁日をそれぞれ１回追加します。
（９月の第４日曜日にたばこ祭を開催する場合は、別の日程を設定します。）
＊上記にかかわらず、市民税課、高齢介護課及び保育こども園課が行う土日開庁については、以下のとおりとします。
・市民税課：通年から2月及び3月のみの窓口対応　・高齢介護課：通年から7月のみの窓口対応
・保育こども園課：11月は、上記開庁日のほか第1・第3土曜日を加えた月４回対応

- 開庁日を月2回に減らしても、国保や国民年金など14日以内に行う必要のある手続きも問題なくできます。また、利用者の多い戸籍住民課窓口においても、１日あたりの利用者数（混雑具合）は、平日の3割程度と想定しています。

### おくやみコーナー

**新たなワンストップサービスの開始！**

- 戸籍住民課に窓口を設置します。
- 事前予約制（土日開庁日も予約可）により待ち時間を緩和します。
- 必要な書類を事前作成して手続きの負担を軽減します。