



説明資料2

窓口ワンストップサービスに 向けての取り組み

平成26年10月29日
北九州市

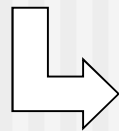


窓口ワンストップサービス〈開始前〉

- 高齢者（75歳以上）が引っ越してきたとき・・・
- 子どもが生まれたとき・・・

市民課

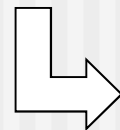
住民異動届 / 出生届



国保年金課

後期高齢者医療 / 国民健康保険

国民年金



保健福祉課

介護保険 / 乳幼児医療

児童手当



窓口ワンストップサービス〈開始後〉

市民課

の窓口だけで、複数の手続きができる

《従来からの市民課の手続》

(住民異動届)

転入、転出、転居

(戸籍の届)

出生、死亡、婚姻、離婚

+

《保健福祉手続》

- ・国民健康保険
- ・乳幼児医療
- ・介護保険
- ・後期高齢者医療
- ・児童手当



窓口ワンストップサービス〈開始後〉

- 「ワンストップサービス窓口」とは別に、「相談等を主とした窓口」を残した
 - 保健福祉関係の手続きのうち、市民課で一括して受け付けるのは定型的なもの（資格の得喪など）だけ
 - 障害者・高齢者への福祉サービス提供など相談や判断に専門性が求められるものはこれまでどおりの窓口にご案内する



どのような効果が生まれたか(1)

■ 一つの窓口で手続きが完了

- 窓口を移動する煩わしさがなくなった
- 手続漏れがなくなった

⇒「オーダーシート」・システムによる支援

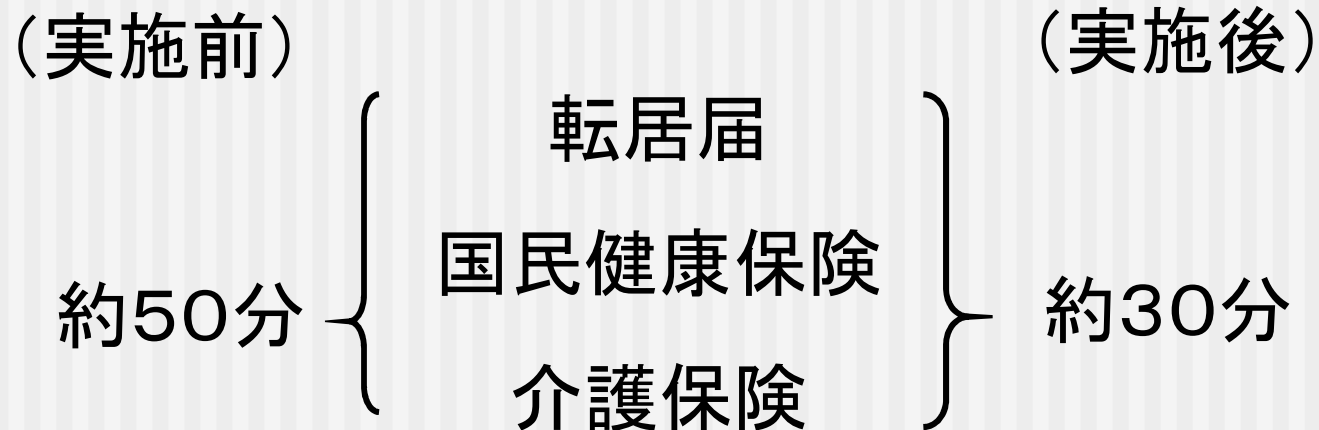
（世帯に応じた保健福祉関係の手続を
市民課の係員は、システム上で知り、
案内することができる）



どのような効果が生まれたか(2)

■ 手続きに要する時間が短縮された

(例) 小倉北区内で転居した場合





区政事務センター の開設

- これまでの市民課の業務のうち、
窓口と直接関わらない業務は
区政事務センターに集約
----- → 各区市民課から24人を異動

- ①届出書の確認→入力→審査(住民基本台帳事務・国民健康保険・乳幼児医療・介護保険)
- ②窓口とのやりとり不要の業務(郵便による証明書の交付請求、住民基本台帳の閲覧など)



区政事務センター（H23.10.1開設 小倉北区役所庁舎3F）



入室は、専用カードと暗証番号で管理

確認
審査
担当



入力
担当



各業務の処理状況はステータスにより把握



手続を円滑にするための工夫

- 業務手順の構築とマニュアルの整備
 - 申請書(保健福祉手続)印刷
 - 内容確認画面(事務サポート)
- 業務処理状況を画面で確認
 - 受付情報確認画面
 - 処理状況確認画面