

窓口での手続きを「もれなく、はやく、かんたんに」 —新庁舎における新たな窓口の取組み— (福井県越前市)

取組概要

福井県越前市では、新庁舎において、証明書交付窓口とライフステージ窓口(異動届受付窓口)を設け、おくやみ手続きとあわせて、窓口のワンストップ化を本格的に導入。
ライフステージ窓口では、「お客様手続きチェックシート」で、異動届に伴う各種の行政手続きをもれなく案内。
証明書交付窓口では、交付申請書の統合で、ワンライティング化を実現。

取組の効果

おくやみ手続きの大幅な時間短縮
半日～1日(長い場合は数日)→1～2時間程度
引っ越しや出生に伴う手続きのワンストップ
1カ所の窓口で手続きが可能に。

来庁者の声
「ここで、相続のことも相談して
いいですか。」

創意・工夫した点

- ・新たな窓口の取組みを職員が手作りで作り上げました。
- ・Microsoft Excelを使用して、申請書作成システムやお客様手続きチェックシートを作成し、費用をかけずに実現しました。

他団体へのアドバイス

- ・全国各地に先進的な取組みを実践している自治体があることは、大変心強く、ノウハウや資料を快く提供していただけたことが、本当にありがたかったです。
- ・私たちも、これまでの取組みや経験をシェアしていきます。一緒に取り組みましょう。

人口 82,153 人 (R2.1.1現在)

担当 企画部 政策推進課
窓口改革推進室



ワンストップ化を実現した窓口

転入 に関連するおもな手続き		様		【生活必需品】	
必要事項	手続き	必要なもの	担当	問合せ窓口	受付時間
下記にあてはまる方は世帯に「ますか?」 おでまを申請書にて「世帯」で記載してください。					
サインシートの通知カードまたはマイナンバーカード、住民基本台帳カードのいずれかをお持ちの方	通知カードの住所変更 マイナンバーカード、住民基本台帳カードの住所変更(住所変更型)	住所変更通知カード マイナンバーカード 住民基本台帳カード			
通知カードを紛失した方	再交付申請	マイナンバーカード 印鑑登録			
署名用電子証明書が必要な方	電子証明書再発行申請	マイナンバーカード			
印鑑登録が必要な方	印鑑登録	印鑑登録簿 ※受付窓口で確認ください			
※各種保険証・受給者証・認定証等は、後継郵便で送付いたします					
国民健康保険に加入している方	国民健康保険の加入 国民健康保険の交付(後継郵便)	国民健康保険の加入 国民健康保険の交付(後継郵便)			
70歳から74歳までの方	国民健康保険受給者証の交付 国民健康保険の加入	国民健康保険受給者証 国民健康保険の加入			
世帯に後援高齢者医療制度の加入者がいる方	国民健康保険の加入 国民健康保険の加入	国民健康保険受給者証 国民健康保険の加入			
一転入目よりあとに転入先の国民健康保険の資格が切れた方	国民健康保険の加入 国民健康保険の加入	国民健康保険受給者証 国民健康保険の加入			
一各種認定証(病院での支払いが一定金額までになる証明書)が必要な方	国民健康保険受給者証の交付 国民健康保険の加入	国民健康保険受給者証 国民健康保険の加入			
75歳以上の方	国民健康保険受給者証の交付 国民健康保険の加入	国民健康保険受給者証 国民健康保険の加入			
一国民健康保険受給者証が必要な方	国民健康保険受給者証の交付 国民健康保険の加入	国民健康保険受給者証 国民健康保険の加入			

お客様手続きチェックシートで
必要な手続きを”もれなく”案内