

この資料を読んでから、区民モニターアンケートの間7～間9にお答えください。

「新しい区役所窓口業務改善案」について

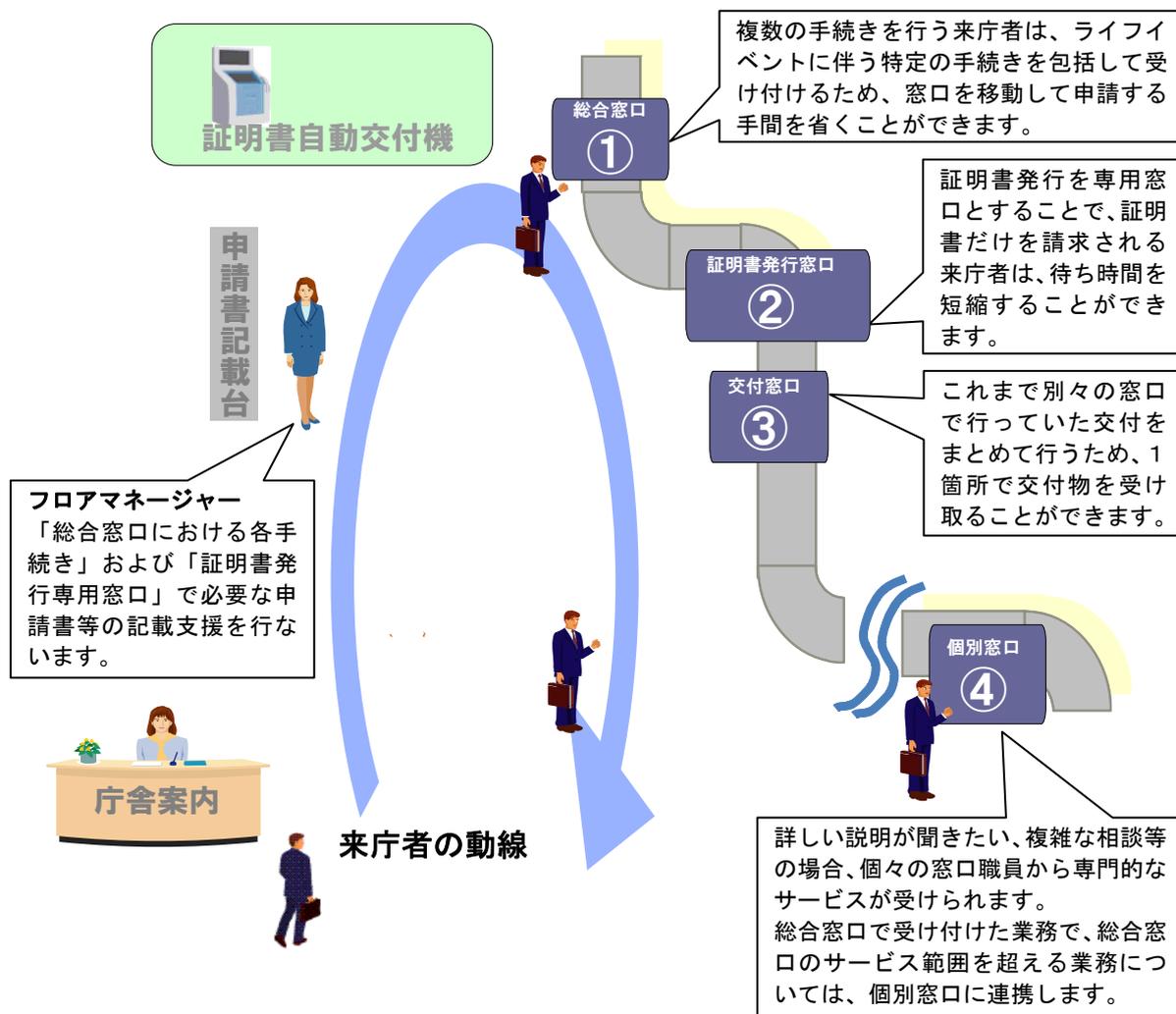
現在、城東区では「市民サービスの向上」と「業務の効率化・コスト削減」の2つの目的を実現していくために、関係各局等と協議・調整を重ねながら、区役所窓口業務改善に抜本的に取り組む検討を進めています。

新たな区役所窓口体系では、

- ① ライフイベント（転入、転出、転居、出生等）に伴う特定の手続きをまとめて受け付ける「総合窓口」を設置し、総合窓口相談コーナーも設けます。
- ② また、住民情報と税の「証明書発行窓口」を一本化した証明書発行窓口を設置し、証明書発行相談コーナーも設けます。
- ③ さらに、総合窓口および証明書発行窓口で受け付けた交付物を交付する「交付窓口」を設けます。
- ④ 個別窓口では、個別に詳細な説明が必要な手続きの相談対応・受付などを行います

新たな窓口体系		市民サービス向上のポイント						
<p>新設 総合窓口</p> <p>申請・届出 相談(※)</p> <p>①</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ライフイベントに伴う特定手続きを包括して受付ます ・住民情報関連手続きの受付を行います ・相談コーナーを設け、総合窓口にかかる相談対応を行います 		待ち時間の短縮 手続きの簡素化						
<p>新設 証明書発行窓口</p> <p>申請 相談</p> <p>②</p> <ul style="list-style-type: none"> ・住民票・戸籍謄抄本等と税関係の証明書の発行請求を受付ます ・相談コーナーを設け、相談対応を行います 		待ち時間の短縮 混雑の緩和						
<p>交付窓口</p> <p>交付 精算</p> <p>③</p> <ul style="list-style-type: none"> ・総合窓口、証明書発行窓口で受け付けた交付物を交付し、手数料等の受取を行います 		手続きの簡素化						
<p>個別窓口</p> <p>④</p> <ul style="list-style-type: none"> ・従来の手続きの受付を行う ・ライフイベントに伴う手続きの中でも詳細な説明が必要な手続きの相談対応・受付を行います 		適切な対応						
<p>個別窓口で取り扱う業務</p> <table border="1"> <tbody> <tr> <td>保険年金関係</td> <td>国民健康保険、後期高齢者医療制度、国民年金などに関する事</td> </tr> <tr> <td>福祉関係</td> <td>高齢者福祉、障害者福祉、自立支援、児童・母子福祉、こども手当、介護保険、生活保護などに関する事</td> </tr> <tr> <td>保健関係</td> <td>母子保健、各種がん検診、健康相談、健康づくり事業、感染症対策などに関する事</td> </tr> </tbody> </table>			保険年金関係	国民健康保険、後期高齢者医療制度、国民年金などに関する事	福祉関係	高齢者福祉、障害者福祉、自立支援、児童・母子福祉、こども手当、介護保険、生活保護などに関する事	保健関係	母子保健、各種がん検診、健康相談、健康づくり事業、感染症対策などに関する事
保険年金関係	国民健康保険、後期高齢者医療制度、国民年金などに関する事							
福祉関係	高齢者福祉、障害者福祉、自立支援、児童・母子福祉、こども手当、介護保険、生活保護などに関する事							
保健関係	母子保健、各種がん検診、健康相談、健康づくり事業、感染症対策などに関する事							

市民サービス向上に向けた改善の実施イメージ



資料は、以上です。区民モニターアンケートに戻って、問7から順にお答えください。