

市民課窓口のワンストップ化について

1. 経緯

恵庭市デジタル化推進計画に基づくスマート窓口の推進の一環とし、令和6年2月に諸証明の発行、同年6月には転入転居などの異動届について「書かない窓口」による運用を開始したところ。

このたび、スマート窓口のさらなる推進として、1階窓口のレイアウト変更を実施し、市民課において「書かない窓口」によるライフイベント関連手続きにおけるワンストップ化を実施します。

2. 開始日

令和8年2月下旬

※市民課窓口繁忙期(3下旬～4月)や混雑時は、長時間の待ち時間解消のため、適宜、ワンストップ窓口での対応を停止し、各課の窓口への案内となります。

3. 対象手続き

- 転入、転居、転出の引っ越しに伴う各種手続き
- 出生、死亡、婚姻、離婚等に伴う各種手続き

4. ワンストップ化で受ける業務

届出のみで完了する下記業務について、各部署との調整が完了したものから、ワンストップ窓口での受付を開始。

- 国民健康保険の届出等に係る業務
- 後期高齢者医療の届出等に係る業務
- 医療助成の届出等に係る業務
- 介護保険の届出等に係る業務
- 児童手当の届出等に係る業務

5. 書かないワンストップ窓口での流れ

- ① 発券機で、用件に応じた番号を発券。順次、窓口へご案内。
- ② 職員が本人確認後、来庁者に聞き取りを行いながら窓口システムを使い必要な手続きを確認。
- ③ 職員が、窓口システムを使い届出等が必要となる各種届出書を作成。
- ④ 職員が作成した届出書等の内容を来庁者が確認し署名。
- ⑤ 署名入りの届出類をワンストップ窓口で預かり、市民課から各課へ引き継ぐ。

6. 今後について

随時、ライフイベント関連手続きにおけるワンストップ窓口で受ける業務の拡充を図って参ります。

7. レイアウト変更について

別添のとおり(イメージ図)