

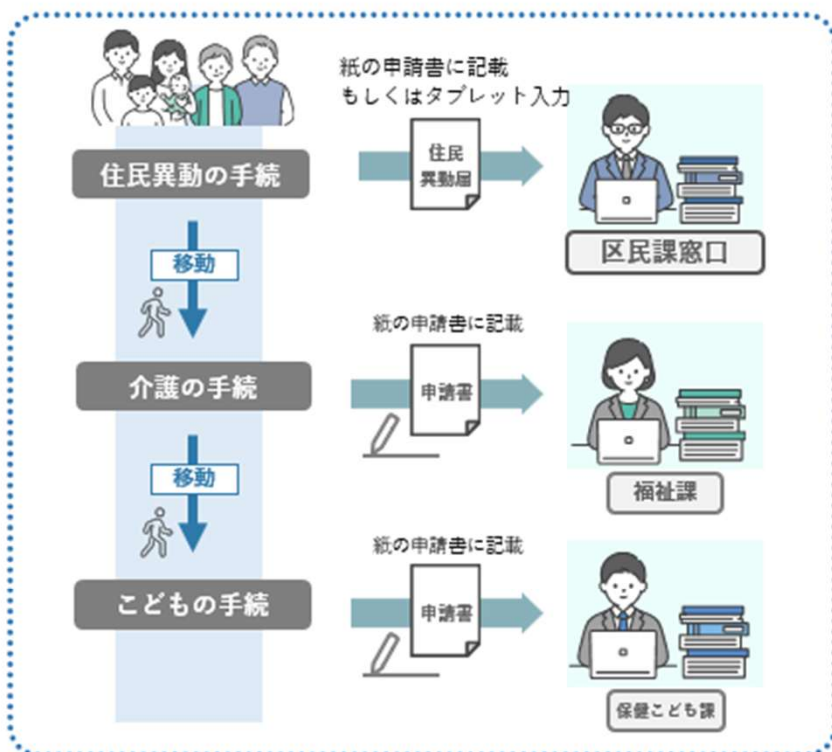
(1) 「ワンストップ窓口」とは

○職員が来庁者と一緒に申請書を作成。来庁者は、申請内容の確認と署名のみで手続きが完了。

○ライフイベントに伴う国民健康保険や児童手当などの手続きが、区民課の窓口で一括して可能に。

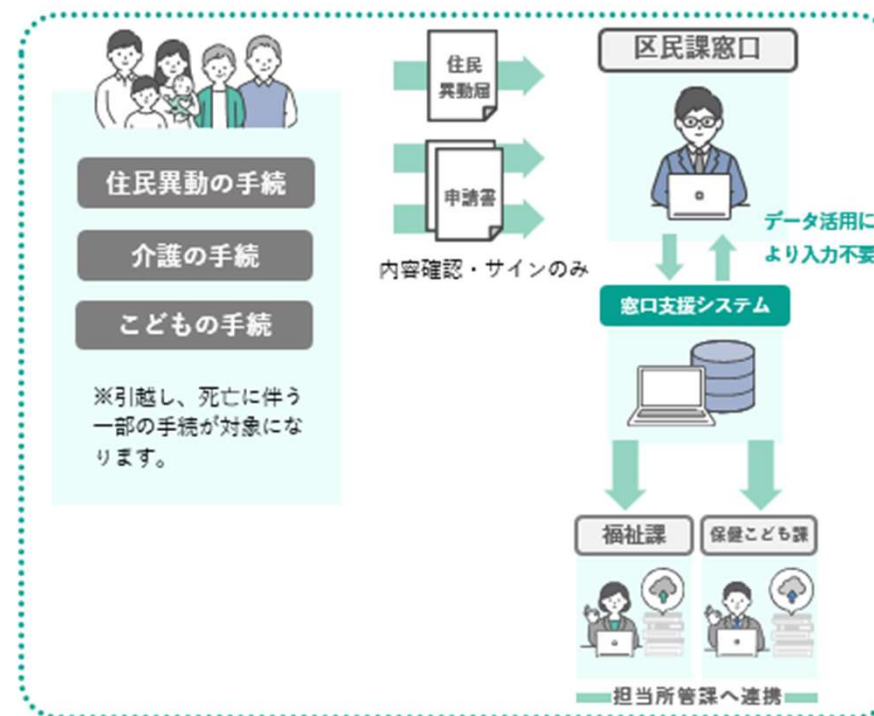
▶市民、職員の双方での負担軽減を目指し、令和8年1月に5区役所において、引越しや死亡に伴う手続きについて導入予定

Before (現在)



- 複数窓口を回る必要があり、滞在も長時間になる
- 何枚も申請書の記載が必要になる

After (R8年1月～)



- ひとつの窓口で受付、窓口を回る必要がない
- 職員が聞き取りしながら申請書を作成
- 来庁者は内容確認の署名（サイン）のみ

「ワンストップ窓口」に適している手続

- ライフイベントに伴って複数の関連手続が発生する手続
- 簡易で件数の多い手続
- 個別面談や詳細なヒアリングが必要ではない手続
- 専門知識や経験による個別判断が必要ではない手続



ライフイベントとして一連の手続きを1か所で完結することにより、市民が窓口をまわる負担を軽減。
あわせて、専門性が低く、日常多く発生する手続を集約することにより、事務の効率化が図られる。



対応に専門知識が必要な手続、個別相談が伴う手続、プライバシーへの配慮が必要な方等の場合には、各課の個別窓口で丁寧に各人に寄り添った対応を行っていく。

ワンストップ対象手続

- ・令和8年1月：引越し・死亡に伴う手続&証明発行手続に導入
- ・令和9年度：婚姻・出生・離婚に伴う手続にも拡充予定

【将来的な窓口イメージ】



*これは区役所の将来的な窓口イメージであり、あるべき機能を整理したものです。
*この実現に向け、各区役所の面積や構造、レイアウト、職員の配置状況、利用ニーズに加え、整備計画などの実情を踏まえ、最適な窓口になるよう取り組みます。

(2)スペースのあり方

1. 基本的な方向性

・ワンストップ窓口の設置

引っ越しや死亡、出生、婚姻、離婚などライフイベントに伴う複数の手続きを、一か所でまとめて対応できる総合窓口を整備。

一方、高齢者や障がい者、子育て世帯など、支援が必要な方に対応できる福祉窓口を充実。

・業務区分の明確化

「受付・交付」業務と「相談」業務のエリアを分離。

相談スペースは関連部署で同一フロア共用を検討。

・待合スペースの機能強化

来庁者の特性に応じた機能を付加(例:キッズスペース、授乳室、車いす専用スペース)。

・バックヤードの効率化

フロントヤードと区分し、業務効率化のためグループアドレス化を推進。

・案内機能の強化

来庁者が迷わず目的の窓口に到達できるよう、案内スタッフの配置やサイン計画、動線を改善。

2. 今後の検討事項

・オンライン化・ワンストップ化の充実

デジタル手続きを進めるとともにワンストップ化のさらなる可能性を検討。

・将来的な柔軟性・拡張性の確保

社会情勢や市民ニーズの変化、デジタル技術の進展等を的確に捉え、区役所窓口の最適化を図る。