

③街区における（仮称）市民窓口等について

市民生活部 市民室 地域サービス課・市民課

健康福祉部 健康福祉政策課

福祉事務所 健康福祉総合相談課

1. 政策等の背景・目的及び効果

③街区第3工区5階に開設予定の（仮称）市民窓口等（以下「市民窓口等」という。）については、令和6年度前期のオープンに向けて取り組みを進めています。市民窓口等では、枚方市駅に直結した強みを活かしながら、限られたスペースの中、オンラインサービスなどDXの観点を取り入れることで、市民がより利便性を感じられるよう、取扱い業務や窓口対応の手法などについて検討を行ってきました。

今般、③街区での枚方市駅前行政サービスの再編のうち、市民窓口等の取扱い業務等（案）についてとりまとめましたのでご報告するものです。

2. 内容

(1) 取扱い業務（案）

①申請手続きについて

市民窓口等では、デジタル技術のさらなる活用を進め、「待たない」「書かない」「回らない」をコンセプトに、新たに予約制とリモートによる対応を導入することで、現在、支所で取扱う業務をベースに、各種申請手続きを選定し、従来の対面による申請受付だけでなく、ワンストップでの対応や電子申請のサポートなど、様々な窓口対応を行います。

窓口での受付については、待合スペースやリモート相談・手続きブースの数に制約もあることから、原則予約を基本として対応します。

また、③街区での枚方市駅前行政サービスの再編に伴い、枚方市駅市民室サービスセンター（以下「サービスセンター」という。）を移転し、引き続き、各種証明書等の発行に対応します。

なお、取扱う手続きや予約の要否については、利用状況も見極めながら、ニーズに合わせて、必要の都度、変更も重ねながら対応して行く考えです。

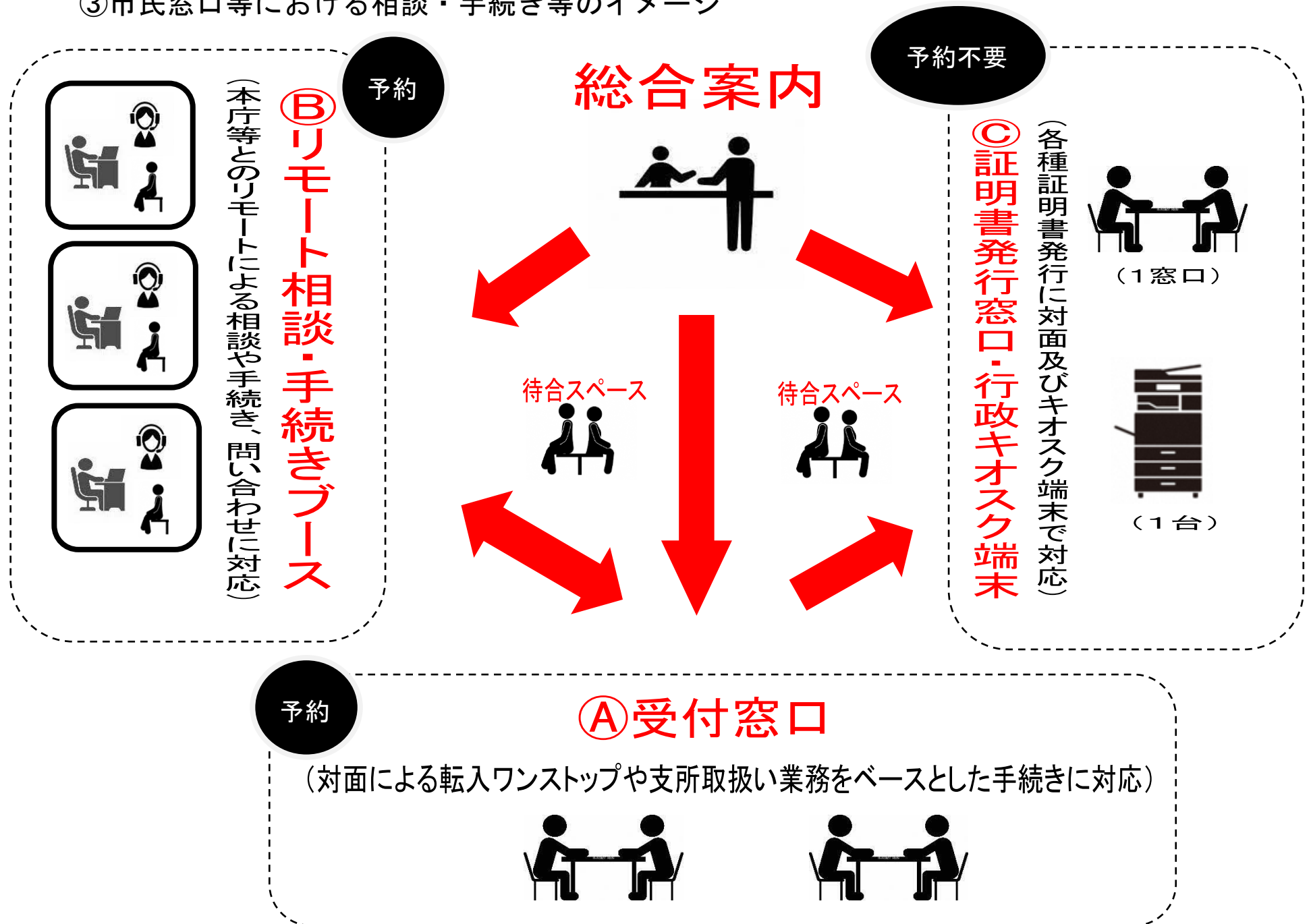
②リモート相談等について

令和4年10月から、健康福祉部と福祉事務所が北部リーフにおいて、合同で相談・案内業務や紙での申請等におけるリモート対応について、試行実施を開始しました。試行は、市民ニーズと利便性の観点から、様々な業務やパターンで行い、その結果、デジタル技術の活用や利用者へのサポート体制の確保などにより、多くの業務において対応が可能であることがわかりました（別紙「令和5年度8月末までの北部リーフにおける遠隔相談等の実績」参照）。

これらの実績を踏まえ、市民窓口等に来られた方が相談や問合せを希望される場合に対応できるよう、相談ブースでは、健康福祉分野をはじめ、本庁等のデジタル機器の整備等の状況に合わせてリモート対応を行うことで、可能な限りその場で要件が済ませられるよう取り組みます。

なお、リモート相談・手続きブース数の制約やスタッフの育成、受け入れ側部署の対応準備等も必要となるため、原則予約を基本に対応します。予約や利用の状況を踏まえ、柔軟な対応に努めます。

③市民窓口等における相談・手続き等のイメージ



④取扱う相談及び手続き等について

①受付窓口について

i 引越し手続きオンラインサービス^{※1}を活用し、ワンストップで転入に伴う諸手続き

ii 現在各支所で取扱う業務をベースにした次のような手続き

(主に取扱う手続き) ※詳細は別紙一覧表参照

- ・ 転出・転居、戸籍の届出、国民年金、国民健康保険、後期高齢者医療に関する手続き
- ・ 子ども医療・ひとり親家庭医療・障害者医療、児童手当に関する手続き
- ・ 介護保険、障害福祉に関する手続き

これらの受付や手続きについて、対面による窓口を設置し、対応します。

※1 「引越し手続きオンラインサービス」とは

令和5年2月より開始された国のマイナポータルからマイナンバーカードを利用し転出届の電子申請及び転入・転居予約の申請が行えるサービスです。自宅から転出届の電子申請が可能となり、転出元の市町村の窓口での手続きが不要となります。転入届は、届出人は来庁していただく必要がありますが、マイナポータル上の申請にあわせて、市の予約サイトで窓口予約をしていただくことで、決められた日時に来庁いただき受付するものです。

②リモート相談・手続きブースについて

次のような相談・手続きについて、本庁等とのリモートにより、相談者等のニーズにしっかりと応えられるよう、個別ブースを設置するとともにスタッフを配置し対応します。

(主に取扱う相談・手続き等) ※詳細は別紙一覧表参照

(相談)

- ・福祉なんでも相談
- ・大人に関する健康相談、栄養相談
- ・妊産婦、乳幼児等子どもに関する健康相談、栄養相談（*）

(手続き)

- ・介護保険、障害福祉、生活福祉に関する手続き
- ・健康づくり・介護予防に関する手続き
- ・母子保健に関する手続き（*）

（*）に関する相談・手続きは、こども家庭センター（③街区6階開設予定）で行いますが状況に応じて対応します。

◎証明書発行窓口について

サービスセンターを市民窓口等に移転し、引き続き、平日の夜間や土・日・祝日も含め、対面により各種証明書等を発行します。また、対面で受付する窓口数に制約があることから、コンビニ等に設置されているキオスク端末を設置し、対応していく予定です。

(取扱う証明書) ※詳細は別紙一覧表参照

- ・住民票の写し、印鑑証明書、戸籍全部・個人事項証明書、戸籍附票の写し
- ・行政キオスク端末では、上記に加え、市・府民税課税証明書を発行

(2) 施設名称及び開所時間等 (案)

本庁等をバックヤードとして、リモートや電話による問い合わせを行う業務については、本庁等と同様にします。なお、第4日曜日については、本庁において住民異動に係る窓口を開庁しており、これにあわせ開所する考えです。

また、証明書発行窓口については、現行のサービスセンターの開所時間を基本として、検討していきます。

- ①施設名称 (仮称) 枚方市駅市民窓口センター
- ②開所時間 午前9時～午後5時30分
- ③休所日 土・日・祝日・年末年始(第4日曜日は除く)
- ④その他 証明書発行窓口については、上記以外にサービスセンターの開所時間
(平日は午前8時～午後8時、土・日・祝日は午前9時～午後5時30分、
木曜日は休所)を基本に検討

(3) 施設レイアウト

別紙 レイアウト図のとおり(調整中)

3. 総合計画等における根拠・位置付け

- 総合計画 ①基本目標
1. 安全で、利便性の高いまち
 2. 地域資源を生かし、人々が集い活力がみなぎるまち
- 施策目標
5. 快適で暮らしやすい環境を備えたまち
 18. 人々が集い賑わい、魅力あふれる中心市街地のあるまち
- ②計画推進に向けた基盤づくり
- 計画推進
1. 市民との情報の共有化を進めます
 3. 持続可能な行財政運営を進めます



4. 事業費・財源及びコスト

市駅前サービス再編関連事業経費

《事業費》 33,000千円（債務負担行為）（9月補正予算に計上予定）

〔内容〕 什器関係（窓口カウンター、机、椅子、個別相談ブースなど）

《財 源》 一般財源

5. 今後のスケジュール

- 令和5年9月 市民窓口等の開設に必要な経費を9月定例会議会に補正予算案として提出
予算可決後、備品等を順次発注
- 令和6年2月 市民窓口等の運営体制等の詳細案について 市民福祉委員協議会にて説明
3月 市民窓口等の管理運営に必要な経費を3月定例会議会に当初予算案として提出
4月～ 開設に向けた準備
- 令和6年度前期 市民窓口等の開設

6. 今後の展開について

③街区における市民窓口等の開設後の利用状況や課題を踏まえ、本庁舎においても、転入等の住民異動に係る手続きのワンストップ化の検討を進め、市民の手続きに係る利便性の向上を図ります。併せて、各支所においても、デジタル技術の活用を図りながら、窓口業務の対応手法や取扱い業務の見直しを検討していきます。

③街区（仮称）市民窓口等取扱い業務一覧

2023.9 現在

※取扱い業務については今後検討を進める中で変更になることがあります。

④受付窓口について **予約**

i 引越し手続オンラインサービスを活用し、ワンストップで転入に伴う諸手続き

分野	手続きの名称	内容	取扱う申請・届出・発行名称等	担当課
住民異動	転入に伴う諸手続き (引越し手続オンラインサービス)	・転入に伴い必要となる国民健康保険等諸手続きをワンストップで受付	<ul style="list-style-type: none"> ・転入届、戸籍届（婚姻届・転籍届等）、印鑑登録届、マイナンバーカード更新、住民票の写し等の証明書発行 ・国民健康保険、後期高齢者医療保険、介護保険、国民年金1号加入者に係る申請 ・児童手当、子ども医療、指定学校への転校の届 	市民課 国民健康保険課 後期高齢者医療課 年金児童手当課 医療助成課 長寿・介護保険課 教育委員会
	転出・転居に関する手続き	・転出・転居に伴い必要となる国民健康保険等諸手続きの受付	<ul style="list-style-type: none"> ・転出、転居届 ・国民健康保険、後期高齢者医療保険、介護保険、国民年金（海外転出の任意加入）、指定学校への転校の届 ・児童手当、子ども医療、重度障害者医療 ・障害者手帳の記載事項変更（転居に限る） 	市民課 国民健康保険課 後期高齢者医療課 年金児童手当課 医療助成課 長寿・介護保険課

ii 現在各支所で取扱う業務をベースにした次のような手続き

分野	手続きの名称	内容	取扱う申請・届出・発行名称等	担当課
住民異動	戸籍の届出に関する手続き	・戸籍届出全般	出生届、婚姻届、転籍届 など	市民課
	印鑑登録に関する手続き	・登録 ・廃止 ・証明	印鑑登録申請書、印鑑登録廃止届出書、印鑑証明書	市民課
年金	国民年金に関する手続き	・加入（国外転入、厚生年金脱退） ・脱退（国外転出） ・付加年金	国民年金被保険者関係届出書（申出書）	年金児童手当課
保険	国民健康保険に関する手続き	・加入（転入、社保喪失） ・脱退（転出、社保加入） ・変更（転居、氏名変更） ・保険証再発行 ・療養費（装具）	国民健康保険異動申出書（離職・就職による加入脱退）、再発行申請書、世帯主変更届、療養費支給申請書、医療費助成申請書、預金口座振替依頼書	国民健康保険課
	後期高齢者医療保険に関する手続き	・加入（転入） ・脱退（転出） ・変更（転居、氏名変更） ・保険証再発行 ・療養費（装具） ・限度額適用認定証	療養費等支給申請書、保険証再交付申請書、預金口座振替依頼書、負担区分証明書	後期高齢者医療課
医療	子ども医療に関する手続き	・加入（転入、出生） ・脱退（転出、死亡） ・変更（転居、氏名変更） ・医療証再発行 ・医療費助成（他府県診療）	子ども医療証交付申請書、医療費助成申請書、医療証再交付申請書、受給資格変更届	医療助成課
	ひとり親家庭医療に関する手続き	・医療証再発行 ・医療費助成（他府県診療）	医療証再交付申請書、医療費助成申請書	医療助成課
	重度障害者医療に関する手続き	・医療証再発行 ・医療費助成（他府県診療）	医療証再交付申請書、医療費助成申請書、受給資格変更届	医療助成課
福祉	介護保険に関する手続き	・加入（転入） ・脱退（転出） ・変更（転居、氏名変更） ・保険証再発行	保険証再発行申請書、預金口座振替依頼書、受給資格証明書	長寿・介護保険課
	障害福祉に関する手続き	・変更（転居、氏名変更）	障害者手帳の記載事項変更届（氏名変更）	障害支援課
子育て	児童手当に関する手続き	・新規（転入） ・喪失（転出） ・変更（転居）	変更届（加入年金・口座）、額改定認定請求書（増額・減額）、受給事由消滅届、別居監護申立書	年金児童手当課

(参考) 電子申請手続き一覧

分野	手続きの名称	内容	担当課
寄附	ふるさと寄付金寄附関係	ふるさと寄附金申し込み	広報プロモーション課
広聴	広聴に関すること	法律相談申し込みやパブリックコメントなど意見聴取に関すること	広聴相談課
住民異動	住民異動に関すること	枚方市から他市へ引越し等による転出届	市民課
税	固定資産税に関すること	住宅家屋証明書の交付申請および納税義務者の転居に伴う送付先変更届出	資産税課
保険	国民健康保険に関すること	国民健康保険の加入、脱退や保険者証再交付等申請手続き	国民健康保険課
子育て	児童手当に関すること	児童手当、児童扶養手当の給付等に関する手続き	年金児童手当課
	子ども医療に関すること	子ども医療証の交付等に関する手続き	医療助成課
	妊娠等に関すること	妊娠の届出や相談予約等に関する手続き	母子保健課
	保育施設等の利用に関すること	保育施設の利用等に関する手続き	保育幼稚園入園課
介護	介護保険に関すること	介護保険の認定や支給等の申請手続き	長寿・介護保険課
健康	健康づくり、介護予防に関すること	各種検診や予防接種等の助成や受診券発行等に関する申請	健康づくり・介護予防課 母子保健課
福祉	生活保護に関すること	生活保護受給証明書の申請手続き	生活福祉課
教育	留守家庭児童会入室等に関すること	留守家庭児童会入室および放課後オープンスクエア登録申込	放課後子ども課
生活	飼い犬に関すること	飼い犬の登録事項変更・死亡の届出	保健衛生課
	ゴミに関すること	粗大ゴミ収集の申込	ごみ減量推進課
	水道に関すること	水道使用開始・中止の申込等に関する手続き	営業料金課

② 「リモート相談・手続きブース」で取扱う相談・手続き **予約**

(相談)

分野	手続きの名称	内容	担当課
住民 異動	戸籍に関する問い合わせ	戸籍に関する問い合わせ	市民課
保 険	国民健康保険に関する問い合わせ ※納付相談を除く	国民健康保険に関する問い合わせ	国民健康保険課
	後期高齢者医療に関する問い合わせ ※納付相談を除く	後期高齢者医療に関する問い合わせ	後期高齢者医療課
年 金	国民年金に関する問い合わせ	国民年金に関する問い合わせ	年金児童手当課
子 育 て	児童手当に関する問い合わせ	児童手当に関する問い合わせ	年金児童手当課
	保育所（園）の利用に係る事前相談	保育所（園）の利用についての相談全般	保育幼稚園入園課
医 療	医療助成に関する問い合わせ	医療助成に関する問い合わせ	医療助成課
	特定医療費（指定難病）支給認定申請 に係る相談	制度や申請方法の紹介等	保健予防課
	小児慢性特定疾病医療費支給認定申請 に係る相談	制度や申請方法の紹介等	保健予防課
	肝炎治療受給者証交付申請に係る相談	制度や申請方法の紹介等	保健予防課
健 康 ・ 福 祉	福祉なんでも相談	健康・福祉に関する困りごとを抱えた方々の相談や課題に対し、制度やサービスを紹介するなど、解決に向けた相談	健康福祉総合相談課
	健康相談、栄養相談	専門職が健康や栄養等の相談	健康づくり・介護予防課
	精神保健等相談案内	相談者の状況を確認した上で、適切な関係機関を紹介したり、改めて保健所での相談や訪問相談の予約を行う	保健医療課
教 育	就学に関する相談	転校手続きや、新入学などに関する相談	学校支援課
	就学援助費に関する相談	就学援助の資格要件や支給額、申請書類などに関する相談	学校支援課
	枚方市奨学金に関する相談	申請資格や申請における必要書類についての相談	学校支援課
	放課後等における児童の育成支援に関 する相談	留守家庭児童会室や放課後オープンスクエアに関する相談	放課後子ども課
衛 生	検便検査にかかる相談	制度や申請方法の紹介等	保健衛生課
	浄化槽にかかる相談	制度や申請方法の紹介等	保健衛生課

(手続き)

分野	手続きの名称	内容	担当課
税	固定資産税関係	固定資産税・都市計画税の非課税、軽減措置等にかかる申請等	資産税課
保険	後期高齢者医療保険関係	後期高齢者医療にかかる資格取得、喪失や医療費給付等各手続きに係る申請等	後期高齢者医療課
福祉	福祉基金	福祉施策の充実目的による寄附申請の受付	健康福祉政策課
	新型コロナウイルス感染症対策応援基金	新型コロナウイルス対策に寄附を希望する方の申請受付	健康福祉政策課
	福祉オンズパーソン制度	福祉保健サービス（高齢者福祉・障害者福祉・児童福祉）に対して不満や苦情の相談及び申請受付	健康福祉政策課
	骨髄バンクドナー支援事業	骨髄等の提供を行ったドナー及びドナーが勤務する事業所を対象とした助成金の申請受付	健康福祉政策課
	ひらかたポイント事業	ひらかたポイントカードを希望する方の利用登録申込	健康福祉政策課
	障害福祉関係	障害福祉サービス利用等に関する申請	障害企画課 障害支援課
	生活保護関係	生活保護受給証明書の発行業務	生活福祉課
介護	介護保険関係等	介護認定や各種サービス申し込み等に係る申請手続き	長寿・介護保険課
健康	検診（健診）・予防接種関係	各種検診や予防接種等の助成や受診券発行等に関する申請	健康づくり・介護予防課 母子保健課

◎証明発行窓口について

1. 窓口で発行する証明書

分野	証明の種類	内容	担当課
証明	住民票関係	・住民票 ・除住民票 ・住民票記載事項証明書 等	地域サービス課
	戸籍関係	・戸籍全部事項証明書（謄本） ・戸籍個人事項証明書（抄本） ・除籍全部・一部事項証明書（謄本・抄本） ・原戸籍全部・一部事項証明書（謄本・抄本） ・戸籍附票 ・行政証明書（身分証明・独身証明） 等	地域サービス課
	印鑑関係	・印鑑証明書	地域サービス課

2. 「行政キオスク端末」で発行する証明書

分野	証明の種類	内容	担当課
証明	住民票関係	・住民票	市民課
	戸籍関係	・戸籍全部事項証明書 ・戸籍個人事項証明書 ・戸籍附票	市民課
	印鑑関係	・印鑑証明書	市民課
	税関係	・市・府民税課税証明書	市民税課

北部リーフにおける遠隔相談等の実績

(令和5年(2023年)4月~8月)

北部リーフ来庁者

遠隔窓口 イメージ

- ① モニター画面を通して面談することにより、表情等も読み取れる

北部リーフ職員

- ② 相談ごとから発生した申請等に必要な書類は、北部リーフ職員が市民に渡す

庁舎職員

- ③ 書画カメラを通じて職員が申請書の記入方法等を説明し、確認しながら書類が完成する
また、必要に応じ、免許証等の提示による本人確認を行う



北部リーフにおける遠隔相談等の実績 (令和5年(2023年)4月～8月)

1. オンライン対応できたもの 96件

①オンライン対応の内訳

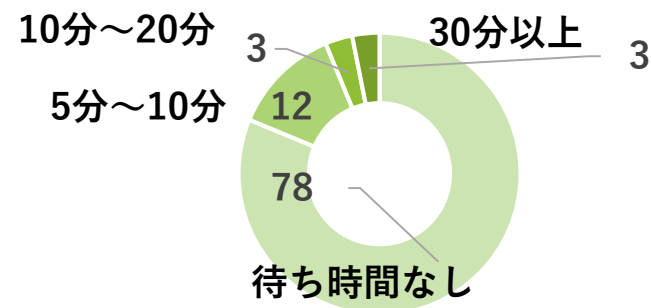
がん検診 無料券発行	介護保険 認定申請	ひらかた ポイント関係	生活保護 証明発行	人間ドック受診 費用助成制度	健康福祉 なんでも相談	介護保険負担 限度額認定申請	介護保険料 軽減申請	その他
62	13	9	4	2	2	1	1	2

②年代

20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代	不明
2	1	5	5	4	53	20	6

③待ち時間

待ち時間なし	5分～10分	10分～20分	20分～30分	30分以上
78	10	5	0	3

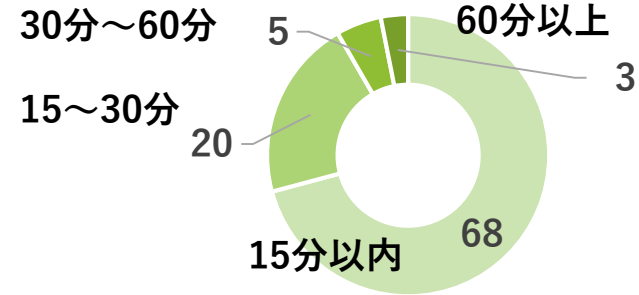


<待ち時間発生 of 主な理由>

- ・対応職員が、初めてオンライン対応の場合、オンライン機器の立ち上げや対応の仕方に時間がかかり、5分以上の時間を要することがあった
- ・来所時間が昼休憩時間帯で対応できる職員が不在
- ・本庁の窓口で待ちがあったため など

④対応時間

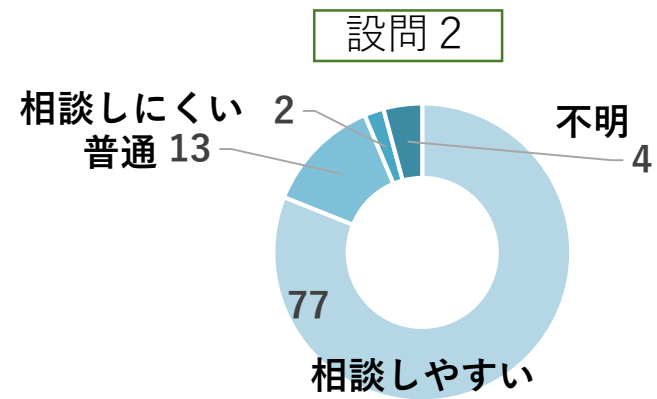
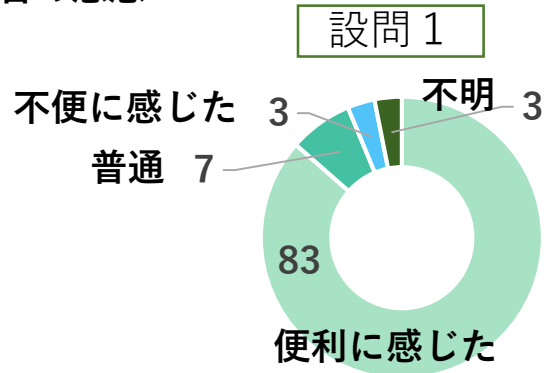
15分以内	15分～30分	30分～60分	60分以上
68	20	5	3



<長時間となった理由>

- ・初めてのリモート対応では、職員が不慣れなため時間がかかったが、以降はスムーズに対応できるようになった
- ・申請書の記入や説明に時間がかかることがある
- ・書類の印刷時にプリンターが紙詰まりを起こし、30分以上を要した など

⑤利用者の感想



<主な感想・意見>

- ・本庁まで行かなくて済んだので助かった
- ・今までは、無料券を郵送で1週間以上待っていたが、リモートで即時発行してもらい便利
- ・アナログ世代だが便利だと感じた
- ・自宅からスマホなどで申請できるとより良い など

2. 北部リーフの職員で直接の対応が完了したもの 80件

- ・北部リーフでパンフレット等による説明で完了したケース
- ・オンラインの対応を希望されなかった等のケース
- ・北部リーフで継続して対応しているケース など

3. 本庁等との連絡対応できたもの 15件

- ・ひらかたポイントについて
- ・就労継続支援A・Bの詳細について
- ・後期高齢者の入院費用について
- ・コロナワクチンについて
- ・自立支援医療について
- ・健康審査受診券が使える医療機関について など
- ・健康ウォーキングマップについて
- ・生活福祉の問い合わせについて

4. 関係部署や関係機関での対応が必要なもの 5件

- ・府営住宅の家賃について
- ・田舎の土地の相続について
- ・断熱工事の助成について など

レイアウト図

