

③街区（仮称）市民窓口について

地域サービス課

1. 政策等の背景・目的及び効果

③街区における（仮称）市民窓口については、令和6年度前期のオープンに向けた取り組みを進めており、施設の開所時間や運営内容等について検討を重ねてきました。

今般、それらの検討内容についての案をとりまとめましたので報告するものです。

2. 内容

（1）施設名称

名称 枚方市駅市民窓口センター（以下、「市民窓口センター」という。）

(2) 開所時間等

施設の開所時間については、本庁舎の開庁日及び開庁時間に合わせるものとします。

ただし、証明書発行窓口については、枚方市駅市民室サービスセンターを移転することから、当該施設の開所時間（平日／午前8時～午後8時 土日祝日／午前9時～午後5時30分、毎週木曜日は休所）を踏まえつつ、これまでの利用状況等を鑑み、下表のとおりとするものです。

	開所日	開所時間	休所日
証明発行窓口	月曜～金曜	9:00～21:00	年末年始
	土曜・日曜・祝日	9:00～17:30	
上記以外の窓口	月曜～金曜	9:00～17:30	土曜・日曜・祝日 年末年始
	第4日曜日	9:00～17:00	

(3) 運営内容等

市民窓口センターでは、デジタル技術の活用により「書かない」「待たない」「回らない」をコンセプトに取り組みを進めており、この間、利便性の向上や事務の効率化に資するシステムの導入、その運用方法について検討を行い、下表のとおりとするものです。

業務名	業務に活用するシステム	窓口数	予約枠(※2)
①受付窓口(ワンストップ窓口)	窓口 DXSaaS (※1)	2カ所	i 転入転居に係る手続き 1枠 1時間 ii 支所で取り扱う手続き 1枠 30分
②リモート相談・手続きブース	遠隔相談窓口システム	2カ所	1枠 30分
③証明書発行窓口	キオスク端末	1カ所	予約不要
④電子申請サポート	ぴったりサービス Logo フォーム	1カ所	

※1：地方公共団体が行う窓口業務のデジタル化を支援するために、デジタル庁が認定したガバメントクラウド上に構築されるシステム。

※2：①受付窓口（ワンストップ窓口）については、システムや電話等による事前予約制としますが、当日でも予約枠に空きがあれば、受付可能です。②リモート相談・手続きブースも同様ですが、相談や手続き先の窓口の混雑状況によっては、待ち時間が発生することがあります。

①受付窓口（ワンストップ窓口）

「待たない」

- ・受付予約制による、効率的な窓口運営。

「書かない」「回らない」

- ・窓口 DxsaaS の導入により、受付手順を効率化。

【例】

世帯主（自営）、妻（主婦）、子（14歳）、子（8歳）、父（75歳：要介護認定有）の5人世帯の転入時の関連手続き



	世帯主	妻	子 (14歳)	子 (8歳)	父
後期高齢者医療					加入
介護保険					認定継続
国民健康保険	加入	加入	加入	加入	
児童手当	新規申請				
子ども医療			新規申請	新規申請	
転校書類			中学校	小学校	



- ・申請書は、署名欄以外は印字して作成。
- ・署名欄記載後の申請書は、ワンストップ対応で受付。
- ・必要な手続きをガイドシステムにより案内。

窓口DXSaaSで可能になること。

- ・異動者の属性から、必要な手続きを自動でリストアップ。
- ・手続きごとに職員向けのガイダンスを表示し受付をサポート。
- ・手続きに必要な聞き取り項目を質問形式で表示する手続きナビゲーションで手続き漏れ防止。
- ・住民異動情報から、申請書自動作成。（申請者及び職員の負担軽減。）
- ・手続き案内書を作成し、他機関において必要な手続きについても案内。

←「書かない」

←「回らない」

←「漏らさない」



②リモート相談・手続きブース

遠隔相談窓口システム利用イメージ

ア)ビデオ通話機能で対面と同様に顔を見ながら会話が可能



イ)プライバシーに配慮した吸音性の高い個別ブースで対応



操作等サポート職員を配置し丁寧な対応

ウ)書画カメラを通じて利用者と職員が申請書を一緒に見て記入方法等を説明し、確認しながら書類を記入



職員側の画面からタッチペンを使って、申請書の該当箇所を指し示しながら説明を行うことが可能

利用者の申請書の記入内容を書画カメラで投影し記入内容を確認

③証明発行窓口

- ・ 予約不要
- ・ 住民票等各種証明書を対面により発行
- ・ 情報連携により申請書を自動作成して「書かない」を実現（窓口DX SaaSを活用）
- ・ 保有率が70%を超えたマイナンバーカードのさらなる利用促進を図るため、キオスク端末を設置し、証明書取得を次回からコンビニで取得できるようサポート



④電子申請サポート

- ・ 予約不要
- ・ 申請件数が年間1,000件を超える手続きを中心に、77手続きに対応。（令和6年1月現在）
- ・ デジタルに自信がない市民へ窓口でオンライン申請の操作方法をサポート。
次回から自宅から手続きできるよう支援



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》 591,374千円（令和5～11年度の債務負担行為を含む。）

《財源》 一般財源 591,374千円

(千円)

主な内容	令和5年度	令和6年度	令和7年度以降	合計
①システム関係（システム導入、パソコン等機器費用） ・窓口DXSaaS ・遠隔相談窓口システム ・キオスク端末等	—	170,818	420,556	591,374
②什器関係 ・窓口カウンター ・机 ・椅子 ・個別相談ブース等				

5. 今後のスケジュール

令和6年2月	市民窓口センターの運営体制等の案について市民福祉委員協議会にて説明
4月～	開設に向けた準備（業務マニュアルの整備、システム操作研修等）
9月中	市民窓口の開設

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
	福祉オンブズパーソン制度	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