

ワンストップサービスの見直しについて

1 当初の運用状況から見えてきた課題

- ① すべての住所異動をワンストップサービスとして対応したため、対象者がワンストップサービスを利用するのか、利用する場合は何種類の手続きをするのかについて、受付で対応するまで分からなかった。
- ② ワンストップサービスの手続きに対応するため、市民課窓口と担当課を職員が何度も往復する必要があった。
- ③ 来庁者が希望する手続きに対応できる職員が在席していない場合もあり、手続きの確認に時間を要することがあった。

2 今後のワンストップサービスの方向性について

現行の「おくやみコーナー」を拡充し、高齢者、障害者等移動が困難な方でワンストップサービスを利用されたい方向けの窓口を開設する。

(1) 実施場所

1階市民課 16 番窓口

(2) 予約枠

「おくやみコーナー」と共有した上で1日最大4枠(午前2コマ、午後2コマ)。

(3) 開始時期

令和 8 年 11 月

(4) 対象者

高齢者、障害者等移動が困難な方でワンストップサービスを利用されたい方

(5) 利用方法

利用日の3開庁日前までにインターネット又は電話で予約する。

(6) 対象業務(手続き)

①市外からの転入

1	市民課	・住民異動届「転入」の受付 ※その他転入に係る各種手続き
2	保険年金課	・国民健康保険の資格取得 ・都外転入者に係る後期高齢者医療制度の資格取得
3	高齢福祉課	・要支援・要介護認定支援

② 市内転居

1	市民課	・住民異動届「転居」の受付 ※その他転居に係る各種手続き
2	高齢福祉課	・介護保険関係異動・受理事務 ・高齢者一般施策の転居申請・受付事務
3	障害福祉課	・身体障害者手帳・療育手帳（愛の手帳）・精神障害者保健福祉手帳の住所変更 ・特別障害者手当・障害児福祉手当の住所変更 ・自立支援医療（精神通院）受給者証の住所変更 ・障害福祉サービス受給者証の住所変更 ・自立支援医療（更生医療）受給者証の住所変更 ・心身障害者福祉手当（心身障害者特例福祉手当/特殊疾病者福祉手当）の住所変更 ・東京都重度心身障害者手当の住所変更 ・移動支援事業受給者証の住所変更 ・日中一時支援事業受給者証の住所変更 ・難病医療費助成制度の住所変更 ・心身障害者医療費助成受給者証の住所変更