



記者発表資料	
平成 28 年 8 月 19 日 (金)	
担当課 (担当者)	市民課 山名常裕
電 話	20-3493 (内 80-4321)

県内初!

新本庁舎に配置する「市民総合窓口」業務の一部を開始します

本市では、平成 27 年 7 月に決定した、「みんなでつくとっとり市庁舎の考え方」において、平成 31 年度完成予定の新本庁舎での稼働時には、『3つの総合窓口（福祉総合窓口・税総合窓口・市民総合窓口）』を配置し、便利でわかりやすく、来庁者にやさしい窓口サービスの提供を実現することとしています。

このうち、「市民総合窓口」は、転出入や転居、出生、死亡などのライフイベントに係る他部署の簡易な手続きを集約して受付し、一カ所でできるだけ完結するワンストップサービスを目指します。

このたび、新本庁舎でのスムーズな導入を目的として、システムを活用した「市民総合窓口」の一部業務（住民異動に関する窓口業務）を開始し、一層の市民サービス向上に努めます。

記

内 容

平成 28 年 9 月 1 日 (木) より、駅南庁舎において、総合窓口支援システムを運用して、転入などの住民異動に関する窓口案内を開始します。【別紙 1 「手続きの流れ」】

受付で手続き窓口を的確に案内し、また、受付した情報は各部署へ即時連携を行いますので、次の窓口に出向かれた際には、「お待ちしておりました」とお客様をお迎えします。

【特 徴】

①プッシュ型サービス

手続き窓口で「ヒアリングシート」【別紙 2】を活用して、お客様から情報を聞き取り、お客様専用の「手続き案内」【別紙 3】を作成しご案内します。

②バックオフィス連携

関係窓口では、情報連携をもとに必要な住民情報をプレ印字化するなど、事前に申請書類を作成し、手続きの簡素化と受付時間の短縮を図ります。

効 果

- お客様の繰返し記入を省略します。
- 手続き完了までの時間の短縮化を図ります。

今後のスケジュール

- H28 年 9 月～ 業務の一部開始（住民異動関係）
- H29 年度～ 業務の拡大（戸籍関係等）
- H31 年度～ 新庁舎で本格稼働
（※ワンストップサービスとお客様の窓口間移動の負担軽減の実施）