

書かなくていいの2 ～何枚も書かない、何か所も回らない、住民異動届の事務整理手法～（北海道北見市）

取組概要

住民異動届(住所や世帯に変更があったときの届出)の受付効率化

- ・住民異動届でまとめて受付できる手続きの範囲を再整理。
- ・統合化した住民異動届で保険年金の届出が完結できる範囲を拡大。

住民基本台帳法ではもともと、住所や世帯に変更があったときの国保・年金・介護・後期高齢の変更手続きは住民異動届で受付できるとされていますが、戸籍届に伴う変更手続きは別に各制度の届出が必要です。そこで、戸籍届に伴う住民基本台帳の変更の組み合わせの場合も含めて共通の様式で受付できるように、様式や業務フローを整理しました。

取組の効果

- ・何枚も書かない ⇒ 届出書の記入時間の削減
- ・まとめ受付の範囲拡大 ⇒ 「何か所も回らない」の拡大
- ・共通の様式で関係課に回付できる ⇒ 事務処理の効率化

創意・工夫した点

事務整理をセットで取り組んで効率化

- ①事務処理の流れや手順の組み直し
- ②手続きの流れや確認事項を見せながら受付する、視覚に訴えるわかりやすい受付パンフの作成
- ③確認項目を一覧化した処理シートの作成

<さらに北見市では・・・>

「書かない窓口」の推進（かんたん異動届）

- ・職員が受付対応の流れの中でシステムを操作して住民異動届を作成。届出者は内容を確認し署名するだけ。
- ・住民異動届は本人確認を前提に、現在の住民基本台帳や住所辞書ファイルなどを活用してスピーディに作成。
- ・住民異動届作成時の情報を使って、関連手続きのリストアップや申請書の作成も可能とした。

他団体へのアドバイス

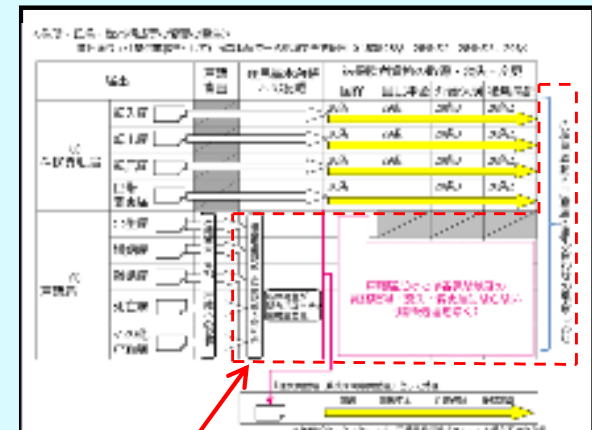
住民異動届は様々な関連手続きの起点であり、業務効率化の効果が大きいと考えられます。そこで、まずは**アナログ**でできる**事務改善**から。

他にも、住民異動届に伴う手続きをかんたんにリストアップできる「手続きチェックシート」などアナログから始められる改善手法を紹介しています。ご活用ください。

○北見市役所の窓口サービス改善の取り組み経過について
<http://www.city.kitami.lg.jp/docs/2013070500019/>

人口118,787人(H30.1.1現在)

担当 市民環境部 戸籍住民課



法令を分析し処理できる範囲とフローを検討
 上記点線範囲も共通様式でカバーして効率化

・様式は統合化、共通化

住民異動届もシステム作成化して
 「書かなくていいの？」を拡大