

「行革甲子園 2018」エントリーシート

【取組の内容】

1 取組事例名

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～

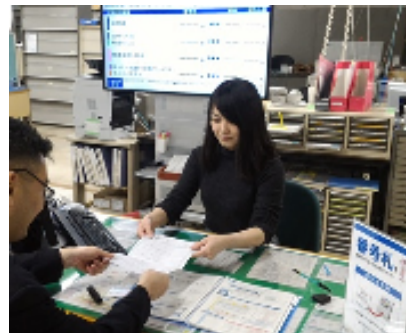
2 取組期間

事務整理 平成 29 年 2 月～10 月

3 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

住基付帯事務のまとめ受付や戸籍届に伴う住民基本台帳の変更の組み合わせのケースなどにも対応した住民異動届の様式共通化などにより、書く手間や所要時間を削減。



4 背景・目的

- ・何枚も書かない、何か所も回らない窓口を推進したい。
- ・職員から見ても、スムーズに受付と事務処理ができるように事務改善を行いたい。

5 取組の具体的内容

<前提となる状況>

- ・転入、転居などの住民異動届は件数が多く、関連して発生する様々な手続きの起点となっています。
- ・住民基本台帳法ではもともと、転入・転出・転居・世帯変更に伴う国民健康保険や年金、介護保険、後期高齢者医療制度の変更手続きは住民異動届に必要事項を付記することにより、まとめて受付できるとされており、各制度の法律にもその旨規定されています。
- ・一方、出生や婚姻等の戸籍届に伴って住民基本台帳に変更が生じる場合は特段の規定がないため、各々の手続きについて資格の得喪や氏名変更等の届出が必要となります。

<取り組み事項>

(1) 住民異動届の様式整理・統合化

- ・住基付帯事務をまとめて受付するための必要項目を改めて整理。住民基本台帳事務処理要領で示されている様式をベースとしながら、各制度の担当課に回付する部分を工夫しました。また戸籍届に伴って住民基本台帳に変更が生じる場合も含めて、共通の様式で受付できるように、各制度の資格異動届を兼ねる「兼様式化」しました。

※北見市では従来から5枚複写式の住民異動届を使用して住基付帯事務のまとめ受付を実施していましたが、今回様式を整理したことで、出生、婚姻など単独の戸籍届や、引越しと戸籍届との組み合わせの場合でも、共通の様式で受付して処理が可能となりました。

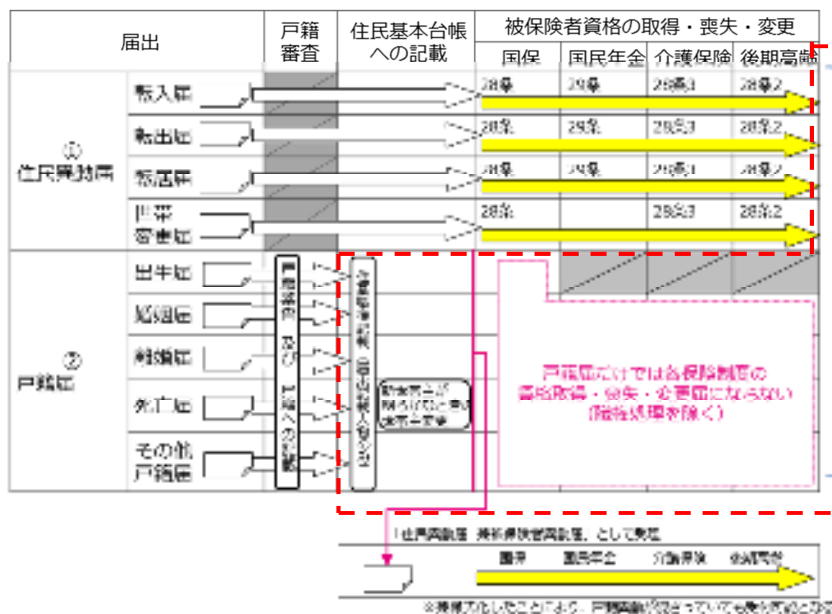
(2) 業務フローを整理して効率化・確認事項の明確化

- ・様式の共通化に伴い、受付の手順や確認事項を整理しました。
- ・関係課への回付物が統一されるため、事後処理や回付のルートを整理しました。

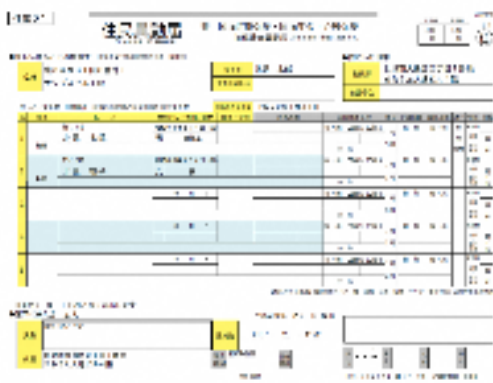
■ どこまで処理できるかの整理の例（法令との整合性）

<住所・氏名・世帯構成等の変更の発生>

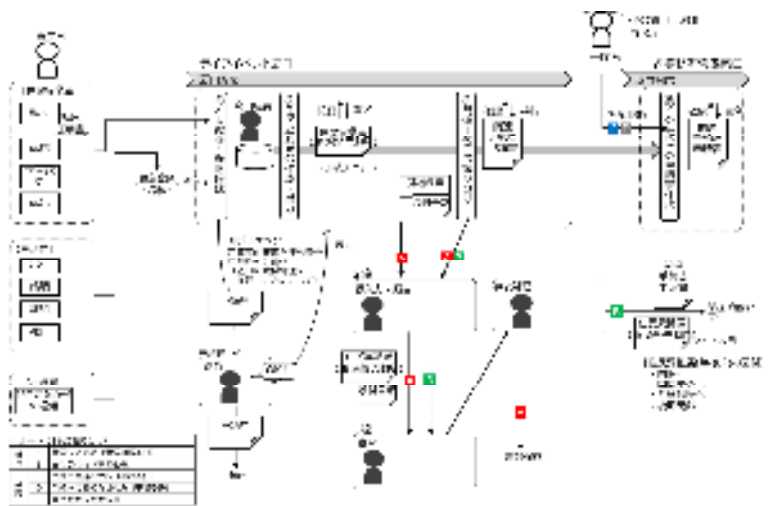
黄色塗り：住基付帯事務として住民異動届で一括処理できる範囲（住基法28条、28条の2、28条の3、29条）



- 兼用化した様式の例（5枚組の1枚目）
※2枚目以降は各制度の担当課への回付物



- 戸籍届との組み合わせでも対応可能な事務処理フローの例



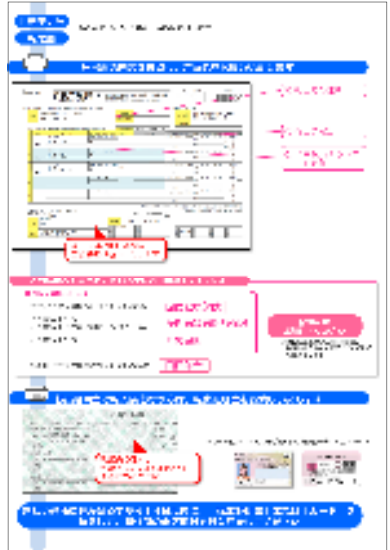
(3) 事務処理の効率化にセットで取り組んだこと (=システムが無くてもできる事務改善)

- ① わかりやすい受付パンフの作成
 - ・届出者にとっては届出時に何を確認されているかわからず、不安になることがわかった。
 - ⇒スムーズな受付のために、受付の流れや確認事項を見せながら受付するパンフレットを作成。

例：手続きの流れ



例：転出届の流れ



- ② 事務処理の流れの見直し
処理の流れを、受付⇒処理⇒審査の順に整理

- ③ 確認項目を一覧化した処理シートの作成

6 特徴（独自性・新規性・工夫した点）

<さらに、北見市独自の取り組みとして>

住民異動届のシステム作成化による書かない窓口の推進

- ・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。
- （「かんたん証明申請」のノウハウを活かし、総合的な窓口対応が可能なシステムとして、地元のIT事業者と開発。）

7 取組の効果・費用

【効果】

取り組み	効果
1 住民異動届の様式整理・統合化	<ul style="list-style-type: none"> ・書く手間や時間の削減 ・様式や項目の共通化、定型化により、見るべき項目の場所が共通に
2 業務フローを整理して効率化 ・確認事項の明確化	<ul style="list-style-type: none"> ・処理の確実性を高め、手戻りやトータルの処理時間を減らす効果

【費用】

住民異動届や処理票などは紙のツールのため、作成には所要の印刷製本費用などがかかります。

（参考）システム導入効果

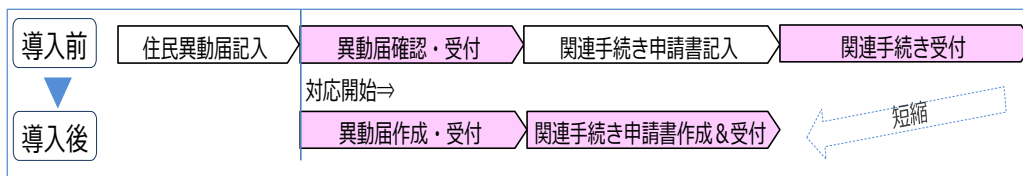
①窓口滞在時間の削減

- ・申請書の事前記入が無い、書き方に迷わない
- ・住民異動届作成時の情報を活用して、必要な手続きの判定や各種申請書の作成

②受付の迅速化と後処理の簡素化

- ・書き方の説明がない。
- ・必要事項を確認しながら同時に届出書を作成できる。
- ・受付時に形式的なチェック、事後処理の作業軽減例）・システムで印字できる事項はできるだけ印字する
 - ・新住所やアパートの存在チェック
- ・手書きの文字を解読する手間や時間の削減

■受付時間の削減イメージ



事例：北見市に新規転入、国保加入、1人世帯。住民票がほしい、印鑑登録もしたい。

住民異動の受付	対応時間例
本人確認、求付目的や届出概要を把握	1分10秒
住民異動届（転入届）のシステム作成、出力	1分20秒
住民異動届の内容確認と署名受領	50秒
受付対応時間計	3分20秒

転入届以外の手続きがある場合は、関連手続きの受付に続く

関連手続きの受付（例）	対応時間例
国民健康保険の加入受付、所得の申告書のお渡し、説明	3分
印鑑登録受付、印鑑証明書受付、住民票受付	3分
（以降、各々の処理・審査・お渡し待ち）	

※即時交付物がなければ処理完了を待たずして、退庁となる。

（上記のケースは、住民票と印鑑登録証明書の交付を求めているため、処理待ちとなる）

8 取組を進めていく中での課題・問題点（苦労した点）

事務の整理や変更においては、下記のような事項が必要でした。

- ・使用する様式や回付物、処理の流れが変わることの合意形成
- ・法令等の整合性チェック、細かな確認事項の洗い出しと事務処理フローへの反映
(変更した事務処理フローの定着化には、引き続き時間を要しています。)

9 今後の予定・構想

業務効率化となる事務改善をさらに進めること（平成 29 年度に引き続き、取り組み中）

- ・「受付⇒処理⇒審査」の区分化
- ・事務処理の流れに合わせた机やトレイの配置
⇒新任者であってもスムーズに受付対応ができる環境の構築を進めたい。

10 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となるため、業務効率化の効果が大きいと考えられます。まずは、アナログでもできる事務改善の手法として、事例紹介させていただきました。

11 取組について記載したホームページ

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」といった、アナログ的な改善手法などもまとめて掲載しています。ご活用いただければ幸いです。

○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/>