

窓口ワンストップサービス(四国中央市)

【取組概要】

転入・転出・転居等の異動届出に伴って必要が生じる各種届出(国保の取得・喪失、各種医療給付申請)等を可能な限りをひとつの窓口を集約することにより、市民の負担を軽減する。当市では農業や商工分野においても庁舎の一体利用などの方法により、住民サービスの利便性を図っている。

人口 91,381人

担当部署 市民環境部市民窓口センター

【取組みの効果】

手続きごとに各課をまわる必要がなく、利用者は一回窓口に着いたらサービスが完結するまで動く必要がなく、アンケートなどでも住民満足度は高い。行政側としても申請書類の集約化によって効率化が図れる。



本庁窓口センター



商工会議所が市庁舎へ入居

【他団体へのアドバイス】

一連の申請、書類交付などが、一度の手続きで済ませることができれば、住民にとって便利になるだけでなく、行政としても業務の効率化が図れることから、ワンストップサービスは今後も重要になっていく窓口の形態といえる。

【創意・工夫した点】

セクト主義を避けるためセンターの下には特定業務の係を設けず、「市民サービス係」に統一したほか、庁舎レイアウト変更(本庁ロビーを改装やキッズコーナーの設置など)し、バックヤードとの一体的な改革を実施した。