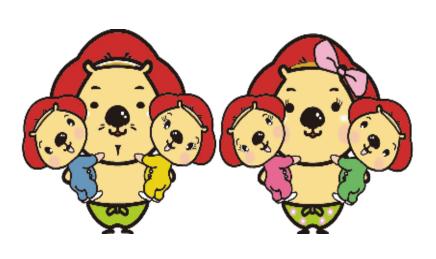
~総合窓口の設置から 窓口業務の民間委託について~

池田市

池田市について

- 大阪府の北部に位置しており、都心(大阪・ 梅田)から約20分の所にあります。
- 北は五月山、南には大阪国際空港があり、 南北に細長い形をしています。





ふくまるファミリー

池田市位置図



インスタントラーメン発明記念館

- ◎世界初のインスタントラーメン『チキンラーメン』発祥地
- ◎池田市観光大使「ひよこちゃん」
- ◎ふるさと納税謝礼品「日清食品チキンラーメンづくし」





子育で・教育日本一のまちIKEDA

◎子育て

- ① 保育所待機児童を解消
- ② 1万円の積立式定期預金通帳を『エンゼル祝品』として贈呈
- ③ 第3子以上の出産を対象に、平成29年4月から制度を拡充予定「ダイハツ車貸与+5万円の定期預金通帳」

◎教育

- ① 学校のニーズに応じた教員や専門家を派遣
- ②公設民営の学習教室で中学生の学力向上

背景•目的

1.行財政改革に伴う職員数の減少

2.合同庁舎でフロア面積に制約

3.安定した市民サービスの提供と組織のスリム化

取組の具体的内容

(総合窓口の設置から民間委託)

・平成20年4月 総合窓口PT(課長級)・総合窓口WG(各課担当職員)の発足

総合窓口WG(各課担当職員)において、32種の手続きについて

詳細な業務分析を実施。

•平成20年12月 組織改正議案提出

・平成21年4月 組織改正による総合窓口部局の設置

・平成21年5月 総合窓口の開設

・平成22年9月 民間委託の委託先事業者の募集(プロポーザル(提案募集)方式)

・平成22年11月 委託先事業者の選定

• 平成23年1月 委託先事業者への引継ぎ等研修開始

•平成23年7月 民間委託開始

・平成28年7月 パスポート受付業務の民間委託開始

(保険窓口の民間委託)

・平成24年4月 民間委託に向けた検討会議・ワーキングチーム発足

・平成24年9月 検討会議の取りまとめ

・平成25年10月 民間委託の委託先事業者の募集及び選定(提案募集方式)

・平成26年4月 委託先事業者への引継ぎ等研修開始

・平成26年5月 フロアレイアウトの変更

•平成26年6月 民間委託開始

特徴(工夫した点など)

- 〇実務担当者による検討チームの設置
- 〇詳細な業務分析に基づく業務の切り分け
- 〇民間委託の対象を順次拡大 保険窓口の委託開始(平成26年6月)



総	- 合窓口 取扱い手続き													
			ライフイベント									部門別システム		
No.	手続き	担当課	転入	転出	転居	世帯変更	出生	婚姻	離婚	死亡	想定件数	対象システム		備考
1	┃ 住基異動手続き	市民課	0	0	0	0	0	0	0		約11,000		稼動済	
2	指定ごみ袋引換券又は袋の交付	環境にやさしい課	0	_	_	_	0	_		_	5,056			袋のサイズ変更は7Fへ
3	ごみ指定場所の申請(※一戸建ての場合)	環境にやさしい課	0	_	0	_	_	_	_	_	241			
4	国民健康保険の手続き	保険年金課	申請書	申請書	申請書	申請書	申請書	申請書	申請書	申請書	4,012	Cokas-X	稼動済	
	国民年金加入者の手続き	保険年金課	案内	_	_	_	_	案内	案内	案内	1,274	Cokas-X	稼動済	
6	国民年金・厚生年金受給者の手続き	保険年金課	配付	_	配付	_	_	案内	案内	案内	1,762	Cokas-X	稼動済	ハガキ渡しのみ
7	老齢福祉年金受給者の手続き	保険年金課	案内	案内	案内	案内	_	案内	案内	案内				対象30名
8	児童手当の手続き	子育て支援課	申請書	0	0	案内	0/申	案内	案内	案内	1,024	GPRIME (児手・児扶手)	H21.11.1	受付後聴取が必要なものは担当課へ
9	児童扶養手当の手続き	子育て支援課	案内	案内	案内	案内	案内	案内	案内	案内	124	GPRIME (児手・児扶手)	H21.11.1	個別相談
	保育所への入・退所手続き	保育課	×	×	×	×	×	×	×	×	3,200			個別相談
11	市立幼稚園への入・退園手続き	学務課	案内	案内	0	0	_	0	0	0	300	学齢簿システム	H21.5.1	入園系は担当課
12	市立小中学校への入・転学手続き	学務課	0	0	案内	0	_	0	0	0	600	学齢簿システム	H21.5.1	転校時期等相談事項は担当課
13	市立小中学校以外(私立など)への就学の確認	学務課	案内	_	_	_	_	_	_	_	180	学齢簿システム	H21.5.1	
14	区域外通学の相談・許可	学務課	案内	案内	案内	案内	_	案内	案内	案内		学齢簿システム	H21.5.1	個別相談
15	後期高齢者医療の手続き	保険医療課	0/申	0/申	0	0	_	0	0	0	10,000	後期高齢者医療システム	稼動済	※広域連合システム
16	乳幼児医療の手続き	保険医療課	申請書	0	0	0	申請書	0	0	0	2,805	GPRIME(医療)	H21.9.24	
17	エンゼル医療の手続き	保険医療課	申請書	0	0	0	_	0	0	0	2,037	GPRIME(医療)	H21.9.24	
18	老人医療の手続き	保険医療課	_	0	0	0	_	0	0	0			H21.9.24	
19	ひとり親家庭医療の手続き	保険医療課	_	0	0	案内	案内	案内	案内	0	1,804	GPRIME(医療)	H21.9.24	
20	障害者医療の手続き	保険医療課	_	0	0	_	_	0	0	0	581	GPRIME(医療)	H21.9.24	
21	介護保険の手続き	高齢介護課	0	0	0	0	_	0	0	0	1,335	介護保険システム	H21.04一部稼動済	同上
22	要介護・要支援認定者の手続き	高齢介護課	申請書	_	_	_	_	_	_	_	75	介護保険システム	H21.04一部稼動済	個別相談
23	妊婦・乳幼児検診・予防接種の案内	健康増進課	0	_	_	_	_	_	_	_		健康管理システム	H21.4.1	案内冊子の配布を検討
24	出生届出済証明の記載、出生連絡票の回収	健康増進課	_	_	_	_	0	_	_	_				
25	身体障害者手帳・療育手帳の手続き	障害福祉課	案内	案内	案内	案内	_	案内	案内	案内		GPRIME(障害福祉)	H22.1.4	
26	水道の開・閉栓手続き	水道 営業課	0	0	0	_	_	_	_	_	10,300	水道システム	稼動済	
27	住基カードの交付	市民課	0	_	0	0	0	0	0	_	892	住基ネット		
28	公的個人認証の交付	市民課	0	0	0	0	0	0	0	0	437	住基ネット		
29	住基カードの返納	市民課	0	0	0	0	_	0	0	0		住基ネット		
30	印鑑登録申請	市民課	0	0	0	0	_	0	0		4,612	Cokas-X	稼動済	
31	印鑑登録廃止届	市民課	0	0	_	0	_	0	0	0	1,321	Cokas-X	稼動済	
32	犬の所有者・所在地の登録	環境にやさしい課	案内	0	0	0	_	0	0	0	335			
		0:	総合窓			-								
<u> </u>	赤字:調整後拡張	〇: 申請書:	総合窓申請書		(申請受 室内	1ন								
	:5月の時点で拡充予定だったもの	案内:	担当課	を案内										
		-:	手続き	不要、も	しくは存む	在しない								

オーダーシート(例:転入)

国民健康保険	転入】	NO.										
■												
●加入 有り 国民年金 ●加入 有り ・ 加入 有り ・ 大ども(医療・学校関連) ・ 妊婦・乳幼児(6歳未満) ・ 完輔・転入者予防接種記録届 記入 (済・未) ・ 元素満の乳幼児転入・予防接種の案内が必要、保健福祉総合センターを案内の電話してもらう(を入曲子に挟まれている「保健事業のご案内」で説明)・ 説明 (済・来) ・ 乳幼児医療・小学校就学前 ・ エンゼル医療 ・ エンゼルは、各該当年齢になった年		(((((((((((((((((((
● 加入 有り 子ども(医療・学校関連) ● 妊婦・乳幼児(6歳未満) 無無素調の乳乳炉底丸・一下防接種の窓内がで素の 保健権社総会センターを案内ので電話してもらう												
		甲謂 : 国保										
### ● 妊婦・学校関連) ● 妊婦・乳幼児(6歳未満) ■ 農素適の乳乳原転入・予防接種の案内が必要、保健福祉総合センターを案内の電話してもらう(転入冊子に挟まれている『保健事業のご案内』で説明) ⇒ 説明 (済・来) ● 乳幼児医療⇒ハッ学校就学前 ● エンゼル医療 (第3子9歳、第4子12歳) ************************************		 										
● 妊婦・乳幼児(6歳未満)		条内: 保険年金誄(※) 支給者には手続小姜の説明	1)									
歳未満の乳幼児転入→予防接種の案内が必要、保健福祉総合センターを案内ので電話してもらうで表入門に決まれている「保健事業のご案内』で説明)	ナとも(医療・子校関連)											
(転入冊子に挟まれている 保健事業のご案内 で説明 → 説明 (済・来)	● 妊婦・乳幼児(6歳未	高) 完結:転入者予防接種記録届記入 (済 · 未)									
● 乳幼児医療⇒小学校就学前 ● エンゼル医療 (第3子9歳 第4712歳) 1 乳幼児・エンゼルともに、H237より 所得制限廃止となっているため要は 度末(3月末)まで設論。 ② 生計中心者は? 父・母・その他() ② 生計中心者が違か・上部田1・天神1・別を1・1・6~13・住言2・4~13・空港1~2 「学校: 世子とも(児童扶養) 手当(受給ありの家庭への国外(一部)転入・私立・国・学務課 「お立・国・学校: 建石・上部日1・天神1・別を1・2・3・4・5・6 中 1・2・3・3・2・3・2・3・2・3・2・3・2・3・2・3・2・3・2・3・	1歳未満の乳幼児転入→予防 (転入冊子に挟まれている『保付	接種の案内が必要。保健福祉総合センターを案内or電話してもらう 事業のご案内』で説明) ⇒ 説明 (済 ・ 未)	1									
● エンゼル医療 (第3子9歳,第4子12歳) 「第3子9歳,第4子12歳) 「現効児・エンゼルともに、H23.7より 所得制限廃止となっているため要注 度 エンゼルは、各該当年齢になった年度末(3月末)まで該当。 ● 幼稚園(市立) ● 幼稚園(市立) ● 幼稚園(市立) ● 幼稚園(市立) ● 小学生・中学生 私立・園か・園外転入 ⇒ 案内:学務課 ※私立→案内不要(子育て支援課 学務課に直接案内する!! 間要なべ入学の場合も、学務課に直接案内!! 「中学・東京・上池田1・天神1・根正1・2・鉢塚3・中学校・建石・上池田1・天神1・根正1・2・鉢塚3・中学校・建石・上池田1・天神1・根正1・2・鉢塚3・中学校・建石・上池田1・天神1・根正1・2・鉢塚3・中学校・建石・上池田1・天神1・根正1・2・鉢塚3・中学校・建石・上池田1・天神1・根正1・2・鉢塚3・中学校・建石・上池田1・天神1・根正1・2・鉢塚3・中学校・建石・上池田1・天神1・東京・生音2・4~13・生音2・4~13・生音2・4~13・生音2・1~6・13・生音2・1~6・13・生音2・1~6・13・生音2・1~6・13・生音2・1~6・13・生音2・1~6・13・生音2・1~6・13・生音2・1~6・13・生音2・1~1・6・13・生音2・1~1・6・13・生音2・1~1・6・13・生音2・1~1・6・13・生音2・1~1・6・13・生音2・1~1・6・13・生音2・1~1・6・13・生音2・1~1・6・13・生音2・1~1・6・13・生音2・1~1・6・13・生音2・1~1・6・13・生音2・1~1・6・13・生音2・1~1・6・13・生音2・1~1・6・13・生音2・1~1・6・13・生音2・1~1・6・13・生音2・1~1・6・13・生音2・1~1・6・13・生音2・1 1・6・13・生音2・1 1・6・13・生音2・1 1・6・13・生音2・1 1・6・13・生音2・1 1・6・13・生音2・1 1・1 1・1 1・1 1・1 1・1 1・1 1・1 1・1 1・1	CHAPTING 1 - 2 CONTEST OF BUILDING	27-71-7	_									
(第3子9歳,第4子12歳) (第3子9歳,第4子12歳) (第3子9歳,第4子12歳) (第3中間によっているため要注意!! (母) 届参照・(・)) (母) 届参照・(・)) (母) 届参照・(・)) (母) 届参照・(・)) (本の他)(続柄: ・)) (本の他)(続柄: ・)) (本の他)(続柄: ・)) (本の他)(表統: ・)) (本の他)(表述: ・)) (本述: ・)) (本述: ・)(本述:	● 乳幼児医療⇒小学校就	学前 申請(1人1枚) :保険医療課										
* 乳幼児・エンゼルともに、H23.7より 所得制限廃止となっているため要注	● エンゼル医療	* <u>必ず、下のQ.を届出受付でチェック</u>										
# 乳奶売・エンゼルともに、 H237より (母) 届参照・() (子の他) (続柄:) (子の世) (表しま) (子の世) (表しま) (子の世) (表しま) (子の世) (本人もしくは受給者以外の転入の場合は、原則案内不要。但し、今後『七手当』『児童扶養手当』の手続きたしてもらうよう説明) 別居監護 ス・2 ・	(第3子9歳,第4子12歳)	【名前】 【生年月日】										
(母) 届参照・(・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	# 31 (# 15 - T) - F 1 1-10	Q1 保護者(父) 届参照・(·)										
* エンゼルは、各該当年齢になった年度末(3月末)まで該当。 ② 生計中心者は? 父 ・ 母 ・ その他() ③ 幼稚園(市立)	所得制限廃止となっているため	要注 (母)届参照・(・・・・・)										
	意!!	(その他)(続柄: ・ ・)										
● 幼稚園(市立) ② 一次学生・中学生 日本 日本 日本 日本 日本 日本 日本 日		^{った年} Q2 <u>生計中心者は?</u> 父 ・ 母 ・ その他()										
● 小学生・中学生 私立・国立・国外転入 ⇒ 案内:学務課 国外転入・私立・国立・区域外は 学務課に直接案内する!!調整区域で、調整校へ入学の場合も、学務課に直接案内!!												
● 小学生・中学生 私立・国立・国外転入 ⇒ 案内:学務課 国外転入・私立・国立・区域外は 学務課に直接案内する!!調整区域で、調整校へ入学の場合も、学務課に直接案内!!												
私立・国立・国外転入 ⇒ 案内:学務課 学務課に直接案内する!! 図域外通学 ⇒ 案内:学務課	● 幼稚園(市立)	案内: 学務課 ※私立⇒案内不要(子育て支援課)									
私立・国立・国外転入 ⇒ 案内:学務課 学務課に直接案内する!! 図域外通学 ⇒ 案内:学務課												
私立・国立・国外転入 ⇒ 案内:学務課	● 小学生・中学生	国外転入・私立・国立・区域外は										
図域外通学 ⇒ 案内:学務課 字務課 字務課	私立・国立・国外転入	⇒ 案内:学務課 学務課に直接案内する!!										
区域外通学 ⇒ 案内:学務課 市立 ⇒ 指定校か?		調整区域で、調整校へ入学の場合も、										
市立 ⇒ 指定校か?	区域外通学											
市立 ⇒ 指定校か? おっぱ まっぱ ま		5141 5 1 255 (6)1										
市立 ⇒ 指定校か? おっぱ まっぱ ま		調整校 ⇒ 室内・学務課										
指定校 ⇒ 保護者≠世帯主 ⇒ 案内:学務課	市立 ⇒ 指定校かり											
指定校 ⇒ 保護者=世帯主 ⇒ 完結:転入学通知 (2枚→原課 1枚→本人) (2枚→原課 1枚→本) (2枚→原課 1枚→本) (2枚→原課 1枚→本) (2枚→原課 1枚→本) (2枚→原理 1枚→和) (2枚→原理 1枚→和) (2枚→原理 1枚→和) (2枚→成用 1枚→和) (2枚→成												
調整区域は案内を渡す!												
加速位域に条件を渡り! 小学校:建石・上池田1・天神1・		C										
小学校: 建石・上池田1・天神1・ 根木・旭庄1・2・鉢塚3・ 中学校: 建石・上池田1・天神1・ 旭庄1・2・鉢塚3・ 『住吉1 ー1・6~13・ 住吉1 ー2・6~13・ 住吉1 ー2・6~13・ 空港1~2 上田学校名:	/ 調整区域は案内を渡す!	1										
中学校:建石・上池田1・天神1・ 旭丘1・2・鉢塚3・ 住吉2・1・6~13・ 住吉2・4~13・ 空港1~2 池田学校名:	小学校:建石・上池田1・天神1・	(
#Ef 1-2- \$\$\$\$(\$3.6		私立 学村	交									
### ### ### ### ### ### ### ### ### ##	中学校:建石·上池田1·天神1· 旧丘1·2·鮇塚3·	前学校名										
### ### ### ### ### ### ### ### ### ##	程 苦 1−1⋅6~13・	立 学	校									
学年:小1・2・3・4・5・6 中 1・2・3 * 2線で、転入学通知3枚ともに、前学校名を入力 子ども(児童扶養)手当(受給ありの家庭への国外(一部)転入も、担当課案内!!) ● 子ども手当有り (転証に記載が無くても該当可能性ありは担当課へ案内) 全部転入 申請:認定請求書(子育て支援課) * 生計中心者が誰か確認(必須) 夫・妻 その他(:続柄) ※ 突給者である親が、単身赴任等で一人で 転入してきたような場合や、該当児童の 一人転入の場合等は、一部転入の扱い ー部転入 ⇒ 案内:子育て支援課 (本人もしくは受給者以外の転入の場合は、原則案内不要。但し、今後『 も手当』『児童扶養手当』の手続き検討の場合は、担当課案内。) (※15日以内に手続きしてもらうよう説明) 別居監護 ⇒ 案内:子育て支援課	任直2-4~13· 空港1~2	池田学校名:										
* 2線で、転入学通知3枚ともに、前学校名を入力 子ども(児童扶養) 手当(受給ありの家庭への国外(一部)転入も、担当課案内!!)												
子ども(児童扶養)手当(受給ありの家庭への国外(一部)転入も、担当課案内!!) ● 子ども手当有り (転証に記載が無くても該当可能性ありは担当課へ案内) 全部転入 ⇒ 申請:認定請求書(子育て支援課) *生計中心者が誰か確認(必須) 夫・妻 その他(* 受給者である親が、単身赴任等で一人で 転入してきたような場合や、該当児童の 一人転入の場合等は、一部転入の扱い 一部転入 ⇒ 案内:子育て支援課 (本人もしくは受給者以外の転入の場合は、原則案内不要。但し、今後『 も手当』『児童扶養手当』の手続き検討の場合は、担当課案内。) 以 15日以内に手続きしてもらうよう説明) 別居監護 ⇒ 案内:子育て支援課		学年:小1・2・3・4・5・6 中 1・2・3										
● 子ども手当有り (転証に記載が無くても該当可能性ありは担当課へ案内) 全部転入 ⇒ 申請:認定請求書(子育て支援課) *生計中心者が誰か確認(必須) 大き を の他(・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・		*2線で、転入学通知3枚ともに、前学校名を入力	1									
● 子ども手当有り (転証に記載が無くても該当可能性ありは担当課へ案内) 全部転入 ⇒ 申請 :認定請求書(子育て支援課) *生計中心者が誰か確認(必須) 夫・変 :続柄) * 突給者である親が、単身赴任等で一人で 転入してきたような場合や、該当児童の 一人転入の場合等は、一部転入の扱い 一部転入 ⇒ 案内:子育て支援課 (本人もしくは受給者以外の転入の場合は、原則案内不要。但し、今後『 も手当』『児童扶養手当』の手続き検討の場合は、担当課案内。) (※15日以内に手続きしてもらうよう説明) 別居監護 ⇒ 案内:子育て支援課	子ども(児童扶養)手当(受	合ありの家庭への国外(一部)転入も、担当課案内!!)										
全部転入 ⇒ 申請:認定請求書(子育て支援課) * 生計中心者が誰か確認(必須) 夫・妻 その他(:続柄)												
* 生計中心者が誰か確認(必須) * 大・妻 その他(:続柄) * 受給者である親が、単身赴任等で一人で 転入してきたような場合や、該当児童の 一人転入の場合等は、一部転入の扱い 一部転入 ⇒ 案内:子育て支援課 (本人もしくは受給者以外の転入の場合は、原則案内不要。但し、今後『 も手当』『児童扶養手当』の手続き検討の場合は、担当課案内。) (※15日以内に手続きしてもらうよう説明) 別居監護 ⇒ 案内:子育て支援課												
*生計中心者が誰か確認(必須) 夫・妻 その他(:続柄) 転入してきたような場合や、該当児童の 一人転入の場合等は、一部転入の扱い 一部転入 ⇒ 案内:子育て支援課 (本人もしくは受給者以外の転入の場合は、原則案内不要。但し、今後『 も手当』『児童扶養手当』の手続き検討の場合は、担当課案内。) (※15日以内に手続きしてもらうよう説明) 別居監護 ⇒ 案内:子育て支援課	*											
その他(:続柄) 一人転入の場合等は、一部転入の扱い 一部転入 ⇒ 案内:子育で支援課 (本人もしくは受給者以外の転入の場合は、原則案内不要。但し、今後『 も手当』『児童扶養手当』の手続き検討の場合は、担当課案内。) (※15日以内に手続きしてもらうよう説明) 別居監護 ⇒ 案内:子育で支援課	*生計中心者が誰か確認(必須											
ー部転入 ⇒ 案内:子育て支援課 (本人もしくは受給者以外の転入の場合は、原則案内不要。但し、今後『 も手当』『児童扶養手当』の手続き検討の場合は、担当課案内。) (※15日以内に手続きしてもらうよう説明) 別居監護 ⇒ 案内:子育て支援課	へ ま その他(:続柄:											
(本人もしくは受給者以外の転入の場合は、原則案内不要。但し、今後『 も手当』『児童扶養手当』の手続き検討の場合は、担当課案内。) (※15日以内に手続きしてもらうよう説明) 別居監護 ⇒ 案内:子育て支援課												
(本人もしくは受給者以外の転入の場合は、原則案内不要。但し、今後『 も手当』『児童扶養手当』の手続き検討の場合は、担当課案内。) (※15日以内に手続きしてもらうよう説明) 別居監護 ⇒ 案内:子育て支援課	*p == 3	ウナ スカイナ将門										
も手当』『児童扶養手当』の手続き検討の場合は、担当課案内。)(※15日以内に手続きしてもらうよう説明)別居監護 ⇒ 案内:子育て支援課	一部奉入	→ 未内: 于育 (文張誅										
も手当』『児童扶養手当』の手続き検討の場合は、担当課案内。) (※15日以内に手続きしてもらうよう説明) 別居監護 ⇒ 案内:子育て支援課	(本人もしくは受	給者以外の転入の場合は、原則案内不要。但し、今後『	以外の転入の場合は、原則案内不要。但1. 今後『子』									
(※15日以内に手続きしてもらうよう説明) 別居監護 ⇒ 案内:子育て支援課												
別居監護 ⇒ 案内:子育て支援課		-	1									
	別居監護											
217—490 CV 2370 mag 327— CP1	777711111111111111111111111111111111111											
		100 C C . /// // III III II I I I I I I I I I I										
● 児童扶養手当 有り 案内:子育て支援課	● 児童井菱毛光 右い	室内・子育で支援課										
(母子家庭等)		7.1.1 H C / 1/2 h										
(百丁豕庭寺)	(母」涿庭寺/	(東南に結八)										

高歯	令者																
	介語	[保])(原	則6	5才以上)											
	*	但し	、40·	~64	歳の認知	定者も	ある	。40 រ	歳以_	上は	必ず	車云記	Eでi	資格·	チュ	ック	
				該	き当⇒	申請	: 高齢	介護	課(2#	線で[窓口	処理	J → [':	送信-	+案	内』に変	更)
	住所	地特·	例 <						_								
			\perp						有	· 不	明:	⇒ 🕸	請:	資格	区配名	得届出	1
	近地特		. Ц	非	該当⇒	●介	護認	8定 ·	≺				: 1	認定	申	請書	
下記	記、注釈参照																
										無	Ħ	⇒₹	2結:	: 資村	各耵	マ得届は	1
							_										1
						1	@A	#確定を持	き右い	→ :	更介語	能動	由語	= 4.4	乍成		
							◎介護認定有り → 要介護認定申請書も作り◎住所地特例対象施設かどうか判断に迷うとり介護にTEL(内307、363)										
						-	介護										
_	,,, H	n —	A / FE			,I											
_					5才以上		格者もある。65歳以上は必ず転証で資格										
	_*	1旦し	651	~ /4	成の有質	1 恰在	1	න ර	りり示し	U_E	الملا	9 単	云乱上	CE	合	ナエツク	
			府内		⇒		= / -	人 1 #	4 \ . 3	么 +女	田口公里		/모 1%	> IZE_10	Je ≘E	B \	
			NT I			76 FE		<u> Л Т Т</u>	X): 3	₹ 110	r AX 1 च	·)田(TAT 199	인즈	牙砂	K /	
	転出	ᆕᅱ				1											
	+ДШ	,,				〔重≴	ᅶ :	⇒案 [力・保	4年	至疫	里					
			府外:	⇒1‡ Ē	近地特例	K		- / -	. J. IA	· DE	<u></u>	·~					
			11371	,	71-619173	∃E:	該当	⇒曲	言書・名	糸 坩	高龄	老爷	子格	屈(4	果鸠	医療語	里)
						`)			ш-,	~ / / /	110181		C 1117	ш (і	1115		
	老人	医组	奈			申離	F(1.	人 1 柞	女): 🕯	資格	変更	届(保険	医组	奈諄	果)	
						1 -											
	国民	- 厚	生年金	き 受	給者		: É	動的	ルに住	所到	変更る	≥ħ.	る旨	、説	明		
障害																	
	身障	* 療	育手	帳所	持者	案内] : [璋	害福	祉課								
<u> </u>	<u> </u>	·a.				-									_		
良可ノ	犬登録 																
L	登録 要] : 環										
水道	i開・																
	手約	たき	要			受付		出書									
						1	□:	届出	人帰	るま	でに	、水	道(4	406 •	41	6)へ連	絡
_> -	. 4-1-		/ A =	##	-n. a =r.+	× ^-/- =	= -	. +	, 1B 7	<u> </u>	+ 7 /	Dil 4	r 42 n	177 .			
_ 0	大学	→	(うて記	隻 /他	設入所者	一 一	化物	しなし	小场行	3 6	める(万リポ	大	识!	٠,))	
•	ΙĦ	物	_	ハナ	r +_	1		A :	部 -		_ ±R						
_	-50	T93	-	, ,,,	1	1	Г		ap -		ПP						
			iしたも			配布	斉:		人=	⇒ 瑪	見物 -	1	ガキ((乳幼	児:	4~6月)
			:、7階:	環境~	`	未配:											
* /\	ガキマ	医号						再転入		車云石	在日:F	4	年		月	日)	
1							・不要申出										
							・その他(※池田が初めての人と、再転入だが前回転出日が でで、かつ今年度の無料引換券を受け取っていなし 6月届出者には、引換券 ②7~3月届出者には、3)	
2																	
-																	
			1					有には配布		· 乔 (۷/~	3月原	田田名	コーコ	、坊	19月(1文安文	は、別
	+15-74	2 + EI =				1				- 4	·	、= ⊞					
	九百七	場層	УT			# 57	/ 支	付: 王	杲 現し	-10	اعدا	八誄					
жг	● 1 E	刀は	確認	必要	項目	1									_		
	_					<u> </u>				_							
 r = 42	σ_{\prime}	√ +ĭ =	ᆂᇏ	#F (+	4~6	日屋と	$+ \sigma$	ᆂᇷ	不多	٠ ــــــــــــــــــــــــــــــــــــ	剪纹	11日 1	い管	サナ 会	· *	の転え	nes.

(通年。配布する券種は、別紙参照)のみ!!

- 【注意点】 ●住所地特例:被保険者が住所地外の市区町村に所在する介護保険施設等に住所を移した場合、住所を移す前の市区町村が引き続き保険者となる特例措置。施設等の所在市区町村の給付費が過大にならないようにするための措置 ●6歳未満の子どもの転入時は、「転入者予防接種記録届」に記入してもらう。母子手帳がないなどの理由で、当日記入できない場合は、後日、総合窓口もしくは保健福祉総合センターへ持参してもらう。

取組の効果・費用

○業務の切り分けによる回転率の向上・スムーズな民間委託

〇民間委託によるサービス水準の向上

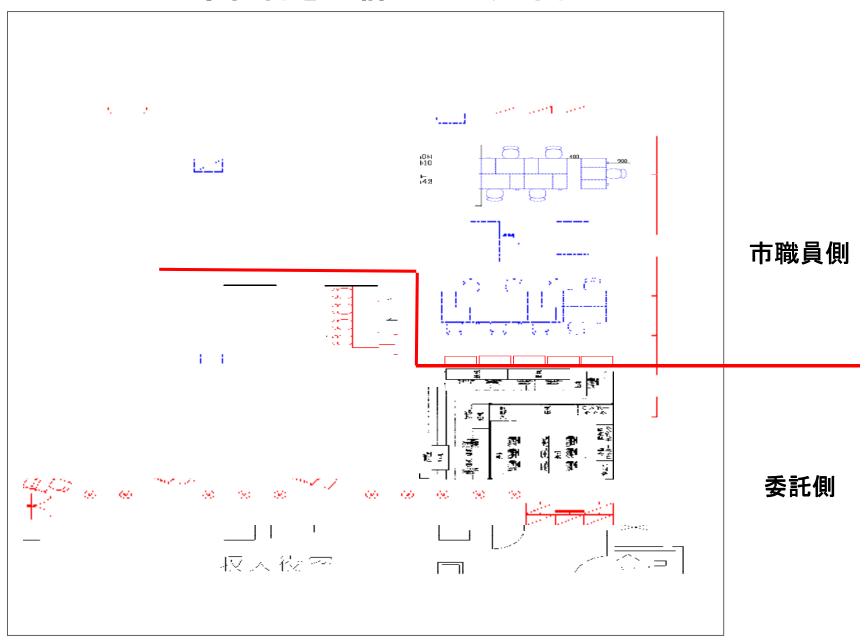
〇組織のスリム化・歳出効率化

取組を進めていく中での課題・問題点(苦労した点)

1. 窓口業務のノウハウやスキルの維持・継承

2. 市職員と民間事業者との業務分担 (偽装請負対策)

池田市総合窓口課レイアウト図



今後の予定・構想

・民間委託の対象を平成28年7月よりパスポート受付業務に拡大し、更なる対象拡大を検討

・制度改正や機構改革等に伴うプログラムの 変更やシステム改修に随時対応

他団体へのアドバイス

・実務担当者レベルでの検討チームの設置。

「総合窓ロ=ワンストップ」という概念に とらわれない。

・ 業務分析に基づく切り分けを行い、 最適なサービス範囲を構築。

※民間事業者作成資料

窓口改善 納入事例集



<u>庁舎外観</u>



池田市役所

所在地

大阪府池田市城南 1丁目1番1号

人ㅁ

10万4048人 (2010.02現在)

概要

池田市では、市民か手続きごとに各課を 回り、何度も申請書等を記入することは負 担じなっていると考え、住民サービス向上 のために総合窓口の設置を計画しました。そのために基盤となる市民課業務を根幹 に業務の集約を行った総合窓口課を新た に1Fフロアへ組み入れ、段階的な総合窓 ロシステムの導入、レイアウト変更を実施 し、池田市にとっての最適な総合窓口を実

レイアウト変更では、市民の視点を取り入 れて、分リやすいサインやブライバシーへの 配慮 サービス内容にあわせたカウンター の選択、市民動線に配慮した家具の設置 などを行いました。また職員の業務効率向 上のために、端末の適正配置 機能別エリ アの設定、市民動線を考慮した家具の配 置を行いました。

またゆるやかなカーブを描いた木調のカウ ンターは、複数ある入り口のどの角度から でもサインが見やすい配慮と、住民を迎え る「おもてなしの心」を表現しています。

納入時期

2009.05



After 以明显生活的 証明発行業務と届出業務の窓口 を区分することで、待ち時間の不

公平感をなくしました。また「交付 窓口」ではなく市民が分かりやすい 言葉「お渡し窓口」に変更しました



スピートを求められる証明発行や交付業務はハイカウンター 執務空間の整理により、カウンターラインを大幅に下げ、 で行い、落ち着いた対応を求められる相談や届出業祭は仕 待合スペースを広げました。これにより来訪者には快適で、 切りがあるローカウンターで市民サービス向上を図ります。



職員にとっては待合からの圧迫感の少ない空間が実現し ました。

エリアを明確に区分することで、端末数の変更があってもレイアウトの崩れや、業 務動線が長く伸びることを防ぎます。また職員が通る通路を可能な限り短くし、 曲がり角を少なくすることで、移動しやすい動線を確保することができ、職員のス トレス軽減や業務効率向上を実現しました。

届出業務の職員動線例

➤ 証明発行業務の職員動線例

**Copyright (C) 2010 KOKUYO Co., Ltd. All rights reserved.

ご清聴ありがとうございました。

