

■市民総合窓口■

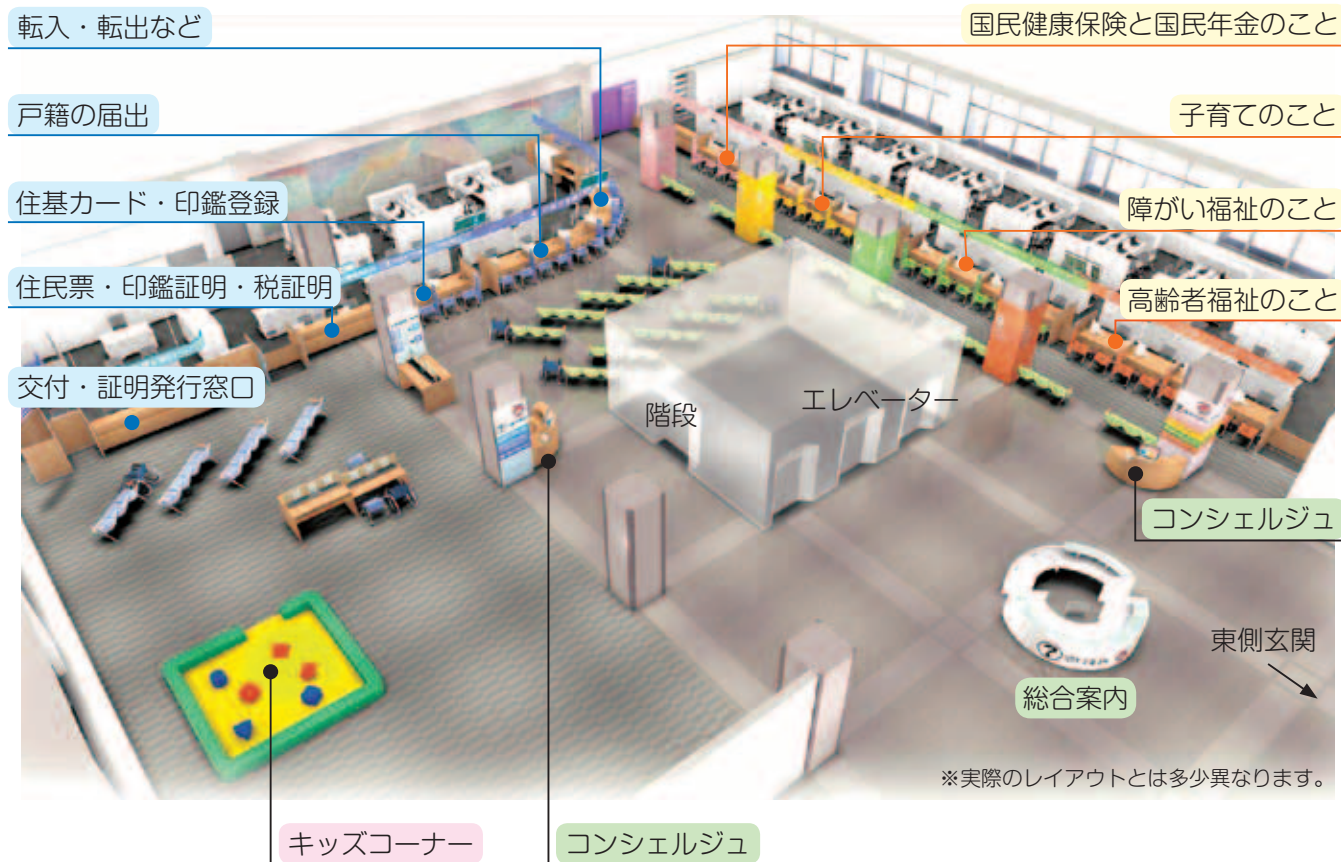
- ①証明発行(住民票・戸籍証明・印鑑登録証明・税関係証明など)
- ②住民基本台帳カード
- ③戸籍届出(出生・婚姻・死亡など)
- ④住民異動(転入・転出・転居など)
- ⑤転入時の学校指定など



■福祉総合窓口■

- ①国民健康保険、後期高齢者医療、国民年金
 - ②児童手当、子ども医療、ひとり親家庭、保育園・幼稚園、母子手帳・健診の案内など
 - ③障がい者手帳、障がい者医療費助成、自立支援医療など
 - ④介護保険、高齢者福祉、生きがい事業など
- ※手話通訳者を常設しています。

総合窓口で取り扱う業務内容



※実際のレイアウトとは多少異なります。



5月19日(土)から、
土曜開庁の課が増えます

毎月第1・3土曜日、8時30分
～12時
【開庁日・時間】
【開庁課】
窓口サービス課・保険年金課・
子育て支援課・市民税課・収納
課・福祉総務課・障がい福祉課・
高齢介護課・健康づくり課
※総合窓口への統合に伴い、5
月以降、土曜日の健康づくり課
の業務は本庁舎で行います。保
健相談センターでの業務は行い
ませんので、間違えないように
してください。なお、子育て支
援センターは土曜日も保健相談
センター内で業務を行いますの
で、引き続きご利用ください。

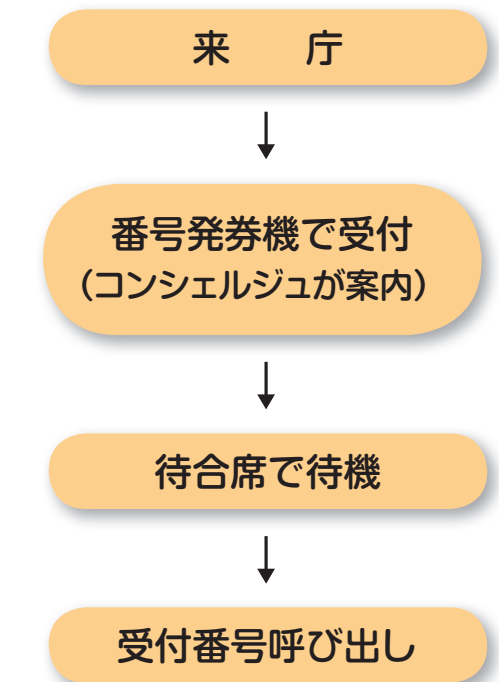
市庁舎1階フロア 5月7日(月)から 総合窓口サービスをスタートします！

分かりづらかった窓口は「市民総合」と「福祉総合」で対応

これまで複数の窓口で行っていた手続きを、「市民総合窓口」と「福祉総合窓口」で対応(各窓口取り扱い業務は左ページ参照)し、利用者が方が移動することなく、手続きが出来るようになります。窓口には着席して相談できるローカウターを増やし、利用者が分かりやすい動線を確保。また、お子さん連れの方のため、キッズコーナーや授乳室を整備しました。

1階フロアには複数のコンシェルジュ(案内係)を配置し、取り扱い業務や番号発券機の使い方方を説明して、該当する窓口へと案内します。窓口の呼び出しも、大型モニターと音声案内を採用し、待ち状況が一目で確認できるようにしています。待ち合いロビーも拡大し、なるべく多くの方が着席できるよう、座席数を増やしました。

★来庁から手続きまでの流れ★



分かりやすい動線で、利用しやすく

①コンシェルジュが窓口の案内や発券機の操作補助、申請書の記載補助など皆さんのお手伝いをします。



②各窓口の案内サインは、分かりやすく色分けをしました。皆さんの目的内容を大きく表示し、離れた場所からでも良く見えるようにしました。

③待ち合いロビーを拡大し、なるべく多くの方が着席できるよう座席数を増やしました。カウンターの上部に大型モニターを設置し、待ち状況を確認しやすくしました。

