

住民異動関連手続実態調査要領

【調査の趣旨】

- 住民異動に伴う各手続のうち、どの手続の組み合わせが多い等、市民が訪れる窓口の数・手続の組み合わせ・所要時間等のデータを収集することで、今後の詳細検討や実施後の効果検証の基礎資料とする。

【調査に当たっての考え方】

- 市民の方に調査票を訪れる各窓口に持参してもらおう方式とする。現状のやり方で窓口案内は行い、調査票を案内用としてではなく、業務連絡用として市民に協力（持参）を求める形とする。
- 調査上の便宜も考慮し、調査の対象窓口を6所属（先進導入自治体におけるワンストップ対象業務のうち主なもの）に限定する。

【調査対象窓口】

市民課（住民係）、子育て支援課（児童手当窓口）、介護保険課、国民健康保険課、ごみ減量課（ごみ減量係）及び学校教育課の6窓口

※ 出生・転入・転居・転出・国保加入に伴う別表記載の手続が対象

【調査票】

業務連絡用 A5サイズ 若草色

出生・転入・転居・転出・国保

／ () 受付開始時刻 : ⇒ 受付終了時刻 :

	市民課	介護保険課	国民健康保険課	児童手当窓口	ごみ減量課	学校教育課
受付開始時刻	9:20	9:55	10:05	10:10		
受付終了時刻	9:45	10:00	10:08	10:12		
備考	①②③		⑭	⑮	⑯	

《お願い》 この用紙は上記窓口で手続をする際に提出してください。

【調査期間】

平成30年11月21日～12月18日（1か月）

【調査手順】（調査票の使い方）

- ①「出生・転入・転居・転出・国保」のうち、該当する区分に○を付け、受付日及びその隣の受付開始時刻欄を記入する。【市民課】
- ②現在行っている聞き取りにより、手続不要となる窓口为例のように斜線により消し込みを行う。【市民課】
「若草色のこの用紙をお持ちですか？」などと尋ね、市民から調査票を預かる。【市民課以外の該当窓口】
- ③各窓口での受付開始時刻・受付終了時刻・備考の欄に記入する。【該当窓口】
※備考の欄には、別表中から該当する手続番号を全て記入する。
- ④手続終了後、市民に「この若草色の紙を次に手続される窓口の職員に渡してください。」と伝える。6所属のうち手続の最後となった所属は、市民から調査票を回収し、終了時刻を記入する。【該当窓口】

別表

手続番号	①	②	③	④	⑤
所属	市民課	市民課	市民課	市民課	介護保険課
手続種別	住民異動届	マイナンバー関係	印鑑登録	年金住所変更	資格
⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	⑪
介護保険課	介護保険課	国民健康保険課	国民健康保険課	国民健康保険課	国民健康保険課
認定	給付	高齢受給者証	国保限度額	国保特定疾病	後期高齢者医療加入
⑬	⑭	⑮	⑯	⑰	
国民健康保険課	国民健康保険課	子育て支援課	ごみ減量課	学校教育課	
後期高齢特定疾病	福祉医療	児童手当	ごみカレンダー	転校手続	