

	<h2>～窓口から区役所を変える～ 手続きがさらに便利に！ 申請書一括作成システムを導入</h2>
と き	1月4日開始
と ころ	区内6か所の区民事務所
<p>4日、区は、転入や転出の際に必要な手続きを区民事務所の窓口で特定し、申請書を一括で作成できるシステムを導入した。</p> <p>区民事務所の職員が端末を操作しながら、来所者に必要な手続きを割り出し、氏名や住所等の基本情報を複数の申請書に一括して印字することで、申請書の記入負担を軽減することができる。</p> <p>これは、区が目指すべき将来像の実現に向けた総合計画「第2次みどりの風吹くまちビジョン」に掲げる「窓口から区役所を変える」に基づく取組の一つ。今後も、個人番号カード交付事務の大幅な増加に対応するため、専用の交付場所を設置するなど、窓口サービスを向上させる取組を進めていく。</p>	



▲窓口で手続きをしている様子
(イメージ)

【申請書一括作成システム】

転入や転出などの際は、申請者の世帯状況や事情によって必要となる手続きが多岐に渡る。これまでは、申請者が必要な手続きを事前に調べ、該当する申請書に名前や住所などを何枚も手書きする必要があった。

本システムは、申請者が画面上に表示される質問に答えていくことで、必要な申請書を割り出す仕組み。申請者の氏名や住所などの基本情報をシステムに取り込み、割り出した複数の申請書に氏名や住所等を転記し、一括して印字することができる。また、必要な手続きと窓口を一覧で記載した案内書も発行する。

対象とする申請書は、転入届など引越しに関するもののほか、住民票や税証明等、約30種類。

【参考1】

4日から、区ホームページで、パソコンやスマートフォンなどからアクセスし質問に答えると、引越しや出生などの際に必要な手続きや持ち物などが分かるガイド機能を導入する。

【参考2】

区は、第2次みどりの風吹くまちビジョンに掲げた「窓口から区役所を変える」を実現するため、「待たない」「まごつかない」「何度も書かない」をコンセプトに窓口サービスの向上に取り組んでいる。

これまでも、窓口の混雑状況をWEB上で確認できる「窓口情報提供システム」を導入したほか、区民事務所のフロアマネージャーを大幅に増員し案内対応の強化を図るとともに、練馬区民事務所のカウンターやサイン表示をリニューアルした。

また、来年度についても個人番号カード交付事務件数の大幅な増加に伴う区民の待ち時間の長期化と待合フロアの密集化を解消できるよう、専用交付場所の設置や委託業務を拡大するなど、総合的な対策を実施していく。