

自治体向けガイドラインの構成イメージ

- 自治体における引越しワンストップサービスの導入を促進するため、自治体の協力のもとで行う実証実験を通じて把握するサービスの導入効果や導入の手順、留意点等の知見・ノウハウを踏まえ、自治体向けガイドラインをとりまとめる。
- 同ガイドラインを広く自治体に周知し、より多くの自治体でのサービス導入を目指す。

<構成>

1. はじめに

2. 引越しワンストップサービスについて

- ・ワンストップサービスの意義
- ・自治体の役割 等

3. 企画立案

- ・サービスイメージの設定
- ・サービス開始目標時期の決定
- ・取組体制の構築 等

4. 準備

- ①マイナポータルへの登録
- ②窓口・バックオフィスのBPR
 - ・現状の業務フローの確認
 - ・サービス提供のための業務フローの見直し
 - ・見直しによる効果の事前検証 等

5. 運用

- ①マイナポータルの登録事項等のメンテナンス
- ②窓口・バックオフィスにおける事務執行上のFAQ 等

6. 終わりに

サービス導入の各段階における
手順や留意点等を解説

モニターによるサービス実証実験における各種ヒアリングやアンケート調査の検証結果を踏まえて、得られた知見・ノウハウを、他の自治体においても参考となるよう一般化して記載

- ・引越しのケースに応じた対応方法
- ・従前方法による届出との調整
- ・予約日時に来庁しなかった場合の対応
- ・住民の個別の事情への対応
- ・混雑時の対応 等

※事務処理要領等へ反映する必要があるものについては、制度所管省庁と調整する予定