

総合窓口について

1 本市の総合窓口とは

本市が目指す総合窓口は、「各種証明の発行や、主要なライフイベントに付随する届出等の手続について、可能な限り集約して受付処理（他課の手続の代理受付）を実施する窓口」です。

なお、総合窓口のみで完結できない手続は、番号発券システムを利用して所管エリア（福祉のエリア、こどものエリア）に引き継いで対応します。

また、新庁舎1階フロアに配置された福祉に関するサービスを所管する各課とこどもに関するサービスを所管する各課の窓口をそれぞれ連携させ、窓口カウンターを目的別に共有することで、市民サービス向上と職員の事務処理の効率化を実現する仕組みを整備します。

総合窓口の機能は市民課に持たせ、各窓口所管課においてそれぞれ実施している関連手続の一部を代理受付することとし、総合窓口を効果的・効率的に実現するため、デジタル技術（市民窓口支援システム）を活用しています。

2 総合窓口の効果として期待するもの

- (1) 誰もが楽に、分かりやすく、安心して利用できる窓口であること。
- (2) 短い時間と少ない手順で手続きが完了すること。
- (3) 業務プロセスが、利用者と従事者の双方にとって効率的であり、負荷が少ないこと。

3 総合窓口で取り扱う手続（引継ぎのみを含む）について

総合窓口で取り扱う手続については、次のとおりとします。

なお、想定受付方法については、あくまで例示であり、受付方法を指定等しているものではありません。

実際の受付方法等については、総合窓口所管課と受注者で協議の上、決定します。

手続内容	所管課等名	想定受付方法	実施予定手続数
国民健康保険関係手続 後期高齢者医療制度手続き	国保年金課	代理受付 (現行委託で一部実施済)	65 手続
年金関係手続		職員交代	
介護保険関係手続	介護福祉課	代理受付	4 手続
障害者手帳及び各種関連手当関係手続	障がい福祉課	引継ぎ (一部職員交代)	33 手続
小児医療証及び児童手当等関係手続	子育て給付課	代理受付	12 手続
就学関係手続	学務課	代理受付 (現行委託で実施済)	4 手続
学校給食関係手続	学校給食課	代理受付	4 手続

妊産婦・母子手帳関係手続	こども家庭 センター	引継ぎ (一部職員交代)	2 手続
犬の登録関係手続	生活環境課	代理受付 (現行委託で実施済)	1 手続

- ※ 所管課等については、令和7年度時点のものであり、課名等については変更の可能性があります。
- ※ 職員交代とは、所管課等職員が総合窓口に来て受付をする方法（複数の職員がローテーションで対応する方法）で、事情によりカウンターを移動することが困難な場合の対応を想定しています。
- ※ 代理受付とは、他課等所管の申請書等を市民窓口支援システム等の各種システムを利用して受け付ける方法です。
- ※ 実施予定手続数については、令和8年8月時点のものであり、法改正や組織改正等により増減する可能性があります。

《参考》

「3 総合窓口で取り扱う手続（引継ぎのみを含む）について」に記載のある実施予定手続数に関する手続内容については次のとおりです。

項番	手続内容	想定受付方法	所管課名
国 1	国民年金の資格取得（転入・入国する方）	職員交代	国保年金課
国 2	国民年金の住所等変更（送付先指定をしている方）		
国 3	国民年金の資格喪失又は任意加入（出国する方）		
国 4	国民年金の種別変更手続（離婚した方）		
国 5	国民年金の死亡届・死亡一時金・未支給年金請求案内		
国 6	国民年金の産前産後期間の保険料免除申請手続・案内（出生後の届出）		
国 7	国民年金の氏名変更（マイナンバーの情報連携による自動更新を停止している受給者又は変更後氏名の基礎年金番号通知書の発行を希望する方）		
国 8	後期高齢者医療制度 葬祭費	代理受付	
国 9	後期高齢者医療制度 高額療養費		
国 10	後期高齢者医療制度 高額介護合算療養費		
国 11	後期高齢者医療制度 療養費		
国 12	後期高齢者医療制度 第三者行為		
国 13	後期高齢者医療制度 負担割合差額支給		
国 14	後期高齢者医療制度 食事療養費等差額支給		
国 15	後期高齢者医療制度 給付費振込先口座変更（各種給付関係申請に付随した申請）		
国 16	後期高齢者医療制度 送付先変更		
国 17	後期高齢者医療制度 減免申請		
国 18	後期高齢者医療制度 簡易申告申請		
国 19	後期高齢者医療障害認定申請及び資格取得（変更・喪失）届		
国 20	後期高齢者医療被保険者証等再交付申請		
国 21	後期高齢者医療被保険者受領証発行申請		
国 22	後期高齢者医療限度額適用・標準負担額減額認定証交付申請兼入院日数届		
国 23	後期高齢者医療限度額適用認定証交付申請		
国 24	後期高齢者医療特定疾病認定申請		
国 25	後期高齢者医療特定疾病返却届		
国 26	長寿健康診査（受診券再交付）		
国 27	人間ドック助成（事前申込・指定外医療機関受診分の申請）		
国 28	後期高齢者医療被保険者資格取得届【県外転入・海外転入・生保終了】		
国 29	後期高齢者医療被保険者資格喪失届【県外転出・海外転出・他広域住所地特例適用・死亡・生保開始】		

国 30	後期高齢者医療被保険者資格変更届【県内転入・県内転出・転居・住所地特例適用変更（解除）・世帯変更・氏名変更・世帯主変更】	代理受付	国保年金課
国 31	国民健康保険の資格異動に伴う保険料の賦課変更		
国 32	国民健康保険の資格異動に伴う保険料の徴収（還付等）		
国 33	人間ドック助成事業（助成券）		
国 34	人間ドック助成事業（指定健診機関外・償還払い）		
国 35	特定健康診査受診券（再発行）		
国 36	特定健康診査償還払い（みなし健診）		
国 37	国民健康保険の資格取得（転入）		
国 38	国民健康保険の資格取得（入国）		
国 39	国民健康保険の資格取得（出生）		
国 40	国民健康保険の資格喪失（死亡）		
国 41	国民健康保険の資格喪失（転出）		
国 42	国民健康保険の住所変更（転居）		
国 43	国民健康保険の氏名（婚姻・離婚・養子縁組・氏名変更）		
国 44	国民健康保険の世帯主変更（世帯主変更）		
国 45	国民健康保険の世帯主変更（世帯分離・合併）		
国 46	国民健康保険の資格取得（社保等脱退）		
国 47	国民健康保険の資格喪失（社保等加入）		
国 48	国民健康保険被保険者証等再交付申請		
国 49	国民健康保険被保険者受給資格証明書		
国 50	国民健康保険加入期間証明書の申請		
国 51	国民健康保険送付先変更申請		
国 52	（学）国民健康保険住所地主義の特例被保険者 適用・適用終了届		
国 53	国民健康保険特例被保険者 適用・適用終了届		
国 54	国民健康保険の葬祭費の申請		
国 55	国民健康保険の出産育児一時金（差額）の申請		
国 56	国民健康保険高額療養費の申請		
国 57	国民健康保険高額介護合算療養費の申請		
国 58	国民健康保険療養費の申請		
国 59	国民健康保険食事療養標準負担額減額差額支給申請書		
国 60	第三者行為による傷病届等の届出受付		
国 61	国民健康保険一部負担金免除等の申請		
国 62	不当利得に係る書類の受領		
国 63	国民健康保険限度額適用・標準負担額減額認定証交付申請		
国 64	国民健康保険限度額適用認定証交付申請		

国 65	国民健康保険特定疾病療養受療証の申請	代理受付	国保年金課
介 1	介護保険に関する手続き（転入）	代理受付	介護福祉課
介 2	介護保険に関する手続き（転居）		
介 3	介護保険に関する手続き（転出）		
介 4	介護保険に関する手続き（氏名変更）		
障 1	身体障害者手帳交付等申請（変更）	引継ぎ	障がい福祉課
障 2	身体障害者手帳交付等申請（死亡）		
障 3	療育手帳交付等申請（変更）		
障 4	療育手帳交付等申請（死亡）		
障 5	精神障害者保健福祉手帳交付等申請（県外転入）		
障 6	精神障害者保健福祉手帳交付等申請（県内転入・その他変更）		
障 7	精神障害者保健福祉手帳交付等申請（市内転居）		
障 8	精神障害者保健福祉手帳交付等申請（転出）		
障 9	精神障害者保健福祉手帳交付等申請（返還）		
障 10	自立支援医療費（精神通院）支給認定申請（県外転入）		
障 11	自立支援医療費（精神通院）支給認定変更等申請（届出）（県内転入・その他変更）		
障 12	自立支援医療費（精神通院）支給認定変更等申請（届出）（市内転居）		
障 13	自立支援医療費（精神通院）支給認定変更等申請（届出）（転出）		
障 14	自立支援医療費（精神通院）支給認定変更等申請（届出）（返還）		
障 15	心身障害者医療費助成 新規申請		
障 16	心身障害者医療費助成 変更等申請（資格喪失・死亡）		
障 17	心身障害者医療費助成 変更等申請（資格喪失・転出）		
障 18	心身障害者医療費助成 変更等申請（転居）		
障 19	心身障害者医療費助成 変更等申請（その他）		
障 20	心身障害者医療費助成 変更等申請		
障 21	心身障害者医療費助成 支給申請		
障 22	厚木市心身障害者福祉手当 新規申請		
障 23	厚木市心身障害者福祉手当 変更申請		
障 24	国手当（特別障害者手当、障害児福祉手当） 新規申請		
障 25	国手当（特別障害者手当、障害児福祉手当） 変更届		
障 26	国手当（特別障害者手当、障害児福祉手当） 死亡届		
障 27	自立支援医療（更生・育成医療）受給者証の手続		
障 28	障がい福祉サービス受給者証の手続		
障 29	自立支援医療証（更生・育成医療）の住所変更		

障 30	障がい福祉サービス受給者証の住所変更	引継ぎ	障がい福祉課
障 31	自立支援医療証（更生・育成医療）の変更手続		
障 32	自立支援医療受給者証（更生・育成医療）の返還		
障 33	障害福祉サービス受給者証の返還		
子 1	児童手当・特例給付認定請求手続（出生）	代理受付	子育て給付課
子 2	児童手当・特例給付認定請求手続（転入）		
子 3	児童手当・特例給付額改定認定請求手続（出生）		
子 4	児童手当・特例給付受給消滅手続（転出）		
子 5	医療証交付申請書（出生）		
子 6	医療証交付申請書（転入）		
子 7	子ども医療費助成申請事項変更・資格消滅届（転出）		
子 8	子ども医療費助成申請事項変更・資格消滅届（転居）		
子 9	子ども医療費助成申請事項変更・資格消滅届（氏名変更）		
子 10	子育て日常生活支援事業支給申請書（出生）		
子 11	子育て日常生活支援事業支給申請書（転入）		
子 12	子育て日常生活支援事業申請事項変更・資格消滅届（転居）		
学 1	就学通知書の発行（転入・在校生）	代理受付	学務課
学 2	就学通知書の発行（転居・在校生）		
学 3	就学通知書の発行（転入・新入学）		
学 4	就学通知書の発行（転居・新入学）		
給 1	【転出、死亡】学校給食の停止手続	代理受付	学校給食課
給 2	【転居（転校しない）】学校給食の変更手続（記載事項の変更）		
給 3	【転居（転校する）】学校給食の変更手続（記載事項及び喫食回数の変更）		
給 4	【世帯変更等（保護者変更なし）】学校給食の変更手続（記載事項の変更）		
家 1	転入時アンケート	引継ぎ	こども家庭センター
家 2	費用免除証明の申請		
環 1	犬の登録事項変更（転居）	代理受付	生活環境課