

## 繁忙期における戸籍住民課窓口の対応について

令和7年3月に本庁舎2階フロアに位置する戸籍住民課の窓口及びフロア待合スペースは、現庁舎への移転後初めての年度末の住民異動等に伴う繁忙期を迎えることとなる。ついては、初めて迎える繁忙期に向けた対応策の検討状況について以下のとおり報告する。

### 1 現状と課題

旧庁舎1階の待合スペースの利用者は戸籍住民課の来庁者が大半を占めていたが、現庁舎にあっては、複数手続き時の来庁者の利便性を向上すべく、関連する手続き窓口の集約を行った。このことから利用者の動線や案内などが簡略化される一方で、2階待合スペースに来庁者が集中する構造となっている。来庁者が集中しやすい週初の営業日、区報や個別の発送によるお知らせ直後の営業日などには待合スペースに人が溢れ、呼び出しの案内に気付けない状況などがある。

また、窓口をU字型に配置することで待合スペースに対して多くの窓口の設置が可能な一方で、来庁者が入り口付近に滞留すると動線が確保できない、待合用の椅子と椅子の間に人が立つことで圧迫感を感じる状況がある。

### 年度末における来庁者数の実績、月ごとの来庁者の平均(発券数)

	引越し、印鑑登録等	証明書の交付等	マイナンバーカードに関する手続き等 <sup>※1</sup>	戸籍の届出等	合計
令和5年3月	8,195	11,740	—	1,287	21,222
令和5年4月	5,946	8,664	—	956	15,566
令和6年3月	7,846	10,253	—	1,143	19,242
令和6年4月	7,186	9,486	—	1,076	17,748
令和5年度平均(3月、4月を除く)	4,545	8,881	—	1,054	14,480
令和6年度平均(9月まで、4月を除く)	4,747	8,583	4,990 <sup>※2</sup> ※2 令和6年5月6日以降の平均データ	954	19,275 14,285 <sup>※3</sup> ※3 マイナンバーカード関連手続きを除く発券数

※1 マイナンバーカードの交付等に関する手続きは旧庁舎においては1階フロアの特設窓口にて行っていたため、発券機を利用していないことからデータ無し

### 2 対応の方向性

呼び出し案内表示機のモニターの増設による呼び出し時の視認性の向上、証明書等の交付事務の短縮が可能となる窓口証明書交付サービスの設置などを予定しているが、繁忙期に特化した対応を以下の方向性に基づいて行う。

(1) 特に引越し、印鑑登録等に関する手続きによる来庁者数の伸びが繁忙期にあっては顕著

であり、待ち時間も長くなる傾向にあるため、2階フロア待合スペースに滞在しなければならない時間を短くするとともに、フロア待合スペースの確保を図る。

(2) マイナンバーカードの活用などにより、来庁せずとも可能な手続きについては可能な限りオンラインによる手続きに誘導する。

### 3 検討中の対応策

(1) コンビニ交付手数料の時限的な減額(令和7年3月1日～4月30日)

住民票の写し、印鑑証明書、税証明書のコンビニ交付手数料を10円とすることで、証明書等の交付のための来庁者を減らすと共に、自宅近くのコンビニでの取得を積極的に案内し、引越し手続き後の証明書交付のために待つ時間を短縮する。

(2) 外国語等臨時引越しサポート窓口の開設(令和7年3月17日～4月14日)

日本語が不自由な方等、異動届の記載にあたって特にサポートが必要な方に向けた引越し手続き前の記載案内を1階(ミーティングルーム等を想定)にて集約して行い、併せて申請書自動交付機を活用することで、効率的に記載方法を案内するとともに、受付窓口での対応時間を短縮する。

(3) 引越し手続き関連の窓口増設(令和7年3月18日～4月14日)

税の申告期間終了後、税務課の窓口を活用して手続き窓口(マイナンバーカードに関する手続き、2～4窓口を想定)を移設し、引越し関連手続きに関する窓口を増設することで同時に処理可能な手続き者数を増やす。

(4) 待ち合いスペースの拡充(令和7年3月1日～4月30日)

2階来庁者用のエレベータとエスカレータ間のスペースに記載台を移設するとともに、椅子の設置数や配置場所を見直し、待ち合いスペースを確保する。特に多くの来庁者数が予想される3月21日(金)、24日(月)、31日(月)にあたっては1階(ナカノバ等を想定)についても引越し等に関する来庁者専用の待合場所として使用する。

(5) 広報

これらの取組をより有効なものとし、また、転出ワンストップ手続きや証明書等のオンラインによる申請方法のお知らせに加え、特に混雑する曜日や時間帯をお知らせすることで分散を図るために、区公式ホームページにおける特集ページや区報による手続きの案内記事などにより広報を行う。

### 4 令和7年度末(令和8年3月～4月)以降の予定

繁忙期における対応策を継続することを前提として引き続き検討を進める。ただし、個々の取組の実績を踏まえてそれぞれ継続の可否を判断するとともに、必要に応じて新たな対応の検討を行う。

### 5 今後の予定

令和7年1月 呼び出し案内表示機のモニター増設、窓口証明書交付サービスの開始  
令和7年2月 コンビニ交付システムの改修  
令和7年3月 繁忙期に向けた対応の開始