

2階フロア(戸籍住民窓口等)の課題等について

1 現状と課題

現庁舎への移転に伴い、区民部3課(戸籍住民課、税務課、保険医療課)が同じフロアに窓口を設置し業務を開始したが、想定以上の2階待合スペースの混雑が続いており、区に対する区民の声なども寄せられている。

来庁者が多い戸籍住民窓口等の最繁忙期は3、4月となるが、今般の移転は5月連休明けであったため、今年度末に現庁舎で初めてのピークを迎えることとなる。

これまで効率的に来庁者を窓口へ誘導するための運用変更など所要の対応を図ってきているところであるが、次期繁忙期における混乱の回避、加えて今後、マイナンバーカードの電子証明書の更新や戸籍への振り仮名付与など新たな窓口手続き需要への対応も求められていることから、混雑状況の緩和に向けた更なる対策が必要な状況にある。

2 2階フロアの状況

(1)来庁者数(5月、6月の平均、手続単位の延べ人数)

現庁舎24,836人、旧庁舎29,265人

※来庁者数は先行導入により前年度のデータがある戸籍住民課、保険医療課の手続きの5月、6月平均を比較

※現庁舎5月の件数は旧庁舎で運用した2日分を含む

(2)平均待ち時間(5月、6月の平均) ※発券から呼び出しまでの時間

手続ごとの窓口:2階 約8分、3階 約3分、

共用窓口:4階 約4分、7階 約2分、8階 約2分、9階 約2分

(3)フロア内の混雑分布等

エスカレーター近くの戸籍住民課交付窓口付近、フロア奥にある保険医療課窓口の順番待ちの利用者が特に多くなっている。

(4)待合スペース面積の比較

現庁舎(2階):約492㎡、旧庁舎(1階):約490㎡、

(5)区民の声、窓口での意見等(抜粋)

1番窓口のモニターが小さいので呼び出しに気づかずにそのまま待っていた
受付窓口の呼び出しモニターが待合スペースからとても見にくい
待っている人が多いのに座るところが少ない 等

(6)その他

来庁者に占める外国人の割合が増えている。

3 これまでの主な対応

(1)待合スペースのレイアウト変更等

記載台の位置変更、待合い椅子の増設・位置変更、戸籍住民課交付窓口前への順番待ち整列用テープパーテーションの設置など

(2)窓口のレイアウト変更

おくやみ相談窓口の移設、マイナポータル支援窓口の移設

(3)案内表示機への表示追加

案内表示機への表示メニューの見直し、呼び出し番号の見落とし防止のための案内表示の貼付

(4)呼び出し確認用二次元バーコードの活用案内等

窓口混雑予想のホームページの記載の見直し、窓口等における呼び出し確認用二次元バーコードのご案内など

(5)呼び出し待ち者への声掛け

窓口担当者による案内表示機の見落としの可能性のある方への声掛け

4 現在検討中の今後の対応策

(1)来庁者の混雑を緩和するための取組

① 呼び出し案内表示の改善

来庁者が呼び出しに気付かないことによって、フロアに多くの人が滞留してしまっている状況を解消するために案内表示機の増設及び変更を行う。

② 住民票の写し等の申請にかかる記載及び交付事務にかかる時間の短縮

マイナンバーカードを持って来庁した申請者に向けて、申請書の記載を不要とするとともに、交付事務の短縮が可能となる証明書自動交付システム(以下、コンビニ交付という)の基盤を活用した、窓口証明書交付サービスを新たに導入する。

③ 各手続き間における窓口の相互活用

各手続きにおける順番待ちの時間を減らすために、対面相談が必要でない簡易な手続きの書類受取り手順の簡素化を行うとともに、手続きごとの繁忙期など来庁者数の見込みを踏まえて窓口数を変動させる。

(2)来庁者を減らすための取組

① 行かないサービス(電子申請)の利用促進

ホームページの記載の見直しなどにより、マイナポータルを活用した引越しワンストップサービスや電子申請などの来庁が不要なサービスの更なる活用に向けた情報発信を行う。

② コンビニ交付の更なる利用促進

マイナンバーカードの保有率の増加に向けた取り組みを引き続き行うとともに、窓口証明書交付サービスを利用した申請者への案内など、利用率の増加に向けた案内を行う。

(3)次年度以降の今後の取組の検討

業務フローなど見直しにより内部業務の効率化を図るための業務改革の実施を検討する。