

繁忙期における戸籍住民課窓口の対応結果と今後の対応について

2階戸籍住民課の窓口では、令和7年3月から4月(以下、繁忙期という)にかけて現庁舎への移転後初めての住民異動等に伴う繁忙期対応を行った。実施した対応策の結果と、このことを踏まえた今後の対応について以下のとおり報告する。

1 対応策と結果

以下の対応を行い、来庁者の2階での滞在時間と窓口での対応時間を減らすとともに、2階待合スペースの混雑の分散を行った結果、引越し関連の窓口の平均待ち時間が、令和6年3月の平均が30分、4月が27分、令和6年度の年間平均待ち時間が16分に対して、令和7年3月、4月ともに平均18分で窓口にご案内した。

(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)

令和7年3月から4月にかけて、住民票の写し・印鑑登録証明書・各種税証明書のコンビニ交付手数料を200円から10円に減額した。結果、前年度同時期と比較して、コンビニ交付の利用件数が約7,400通増加し、各種証明書の窓口での交付数が、約5,400通減少した。

時限的な減額を行わなかった場合と比較して、2か月間で約590万円の歳入減となったが、1日あたりの繁忙期の窓口来庁者約1,000人に対して各種証明書の窓口交付数が約100通減少した。

	平均待ち時間(分)	コンビニ交付(枚)			窓口交付(枚)		
		住民票の写し	印鑑登録証明書	各種税証明書	住民票の写し	印鑑登録証明書	各種税証明書
令和6年3月	30	8,363	3,595	724	12,113	4,114	2,543
令和7年3月	18	11,063	4,524	1,226	9,739	3,422	2,381
増減	-12	32%	26%	69%	-20%	-17%	-6%
令和6年4月	27	7,144	3,034	724	8,948	3,943	2,491
令和7年4月	18	8,876	4,174	1,080	7,275	2,979	2,319
増減	-9	24%	38%	49%	-19%	-24%	-7%

(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)

1階のナカノバ、ミーティングルームAを活用した外国語等臨時引越しサポート窓口を開設し、引越し等に関する問い合わせへの対応と住民異動届の記載に関する案内、指導と記載後の事前点検を実施。

(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)

税務課の窓口をマイナンバーカード対応のための窓口に転用し、引越し手続き関連の窓口を平時に比べて2窓口増設。

(4)待ち合いスペースの拡充(令和7年3月1日～4月30日)

記載台の一部を南側エレベーターホールに移設し、2番交付窓口前に待合スペースを確保し、より多くの方が座って待てるように椅子を増設。

(5)案内表示機モニターの増設(令和7年1月26日～)

来庁者が自身の呼び出しを覚知しやすくするために、案内表示機モニターを増設。

(6)らくらく窓口証明書交付サービスの設置(令和7年2月21日～)

マイナンバーカードを保有しているが、コンビニ交付の操作への不安などから利用したことがない方のために、コンビニ交付と同様の操作画面で窓口職員の利用案内を受けながらコンビニ交付を体験できるらくらく窓口証明書交付サービスを証明書窓口を設置。

(7)広報(令和7年2月21日～4月30日)

区ホームページのトップページへのバナー掲載、特集ページの開設と、区報3月5日号の特集での掲載により、来庁せずともできる手続きについて重点的に広報を実施。

2 今後の対応の方向性

令和7年3月から4月にかけて実施した繁忙期対策により来庁者の待ち時間の削減が図れたため、これらの取組をさらに改善しながら毎年度実施する。

なお、コンビニ交付手数料の時限的な減額については、歳入の減を伴うものである一方で、今後、マイナンバーカードの保有率がさらに高まり、また、活用方法の周知が進むことで減額による利用率の向上の効果が減っていくことが想定されるため、令和9年3月から4月の繁忙期までの時限的な対策として実施し、その効果と今後の見込みを検証したうえで令和10年の繁忙期以降の実施を判断する。

3 今後の予定

令和7年12月 中野区事務手数料条例の改正

令和8年 2月 コンビニ交付システムの改修

令和8年 3月 繁忙期に向けた対応の開始