

# お客様を迷わせない取組の実施

## ⑤住所変更窓口のご案内

住民異動届の記入をお願いします。



# 1. 市民課窓口状況

平成30年度 件数

業務内容\月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
証明書（住民票・戸籍謄本等・印鑑証明・諸証明）	7,426	8,165	8,635	7,587	8,251	6,766	8,427	8,189	7,173	8,454	8,413	<u>9,828</u>
印鑑登録申請・臨時運行	531	518	570	489	578	481	528	479	536	571	554	<u>823</u>
異動届出（転入・転居・転出・その他）【本庁分】	1,599	1,484	1,412	1,543	1,569	1,220	1,544	1,494	1,365	1,471	1,340	<u>2,309</u>
通知カード（記載、返納、紛失、変更、その他）	848	800	707	811	858	605	967	884	778	791	973	<u>1,365</u>
個人番号カード交付、電子証明（再発行、廃止、変更、その他）	327	304	223	239	301	206	303	386	326	359	338	<u>436</u>
戸籍届出（出生・死亡・婚姻・離婚・その他）【本庁分】	593	634	554	582	625	538	628	640	644	<u>656</u>	576	643

上記の状況から、市民課窓口業務は、3月に引越しに伴う転出入などの届出がピークとなり、併せて、証明書発行、印鑑登録申請が増加しています。3月は、市民課窓口が1番混雑する状況です。

## 2. 市民課異動届出

### ★業務の流れ★

- |             |        |
|-------------|--------|
| ①番号発券機      |        |
| ②受付窓口       | 時間 14分 |
| ③住民登録システム入力 | 時間 7分  |
| ④通知カード裏書    | 時間 5分  |
| ⑤入力確認・申請書出力 | 時間 7分  |
| ⑥証明書発行・交付   | 時間 2分  |

その後、お客様には、他課へ案内をします。

**1件あたり①から⑥まで合計時間は、約45分程かかります。**

※上記の時間は、1つの業務ごとに要した時間の調査結果に基づく平均時間です。

ご記入後は、**記載台をお譲り頂き**  
別の場所でお待ちください。



### 3. 取組み内容とその効果

#### ○お客様を迷わせない取組みの主な内容

- ・番号発券機を導入し、番号順に受付をわかりやすく行うようにした。（H28年度取組）
- ・異動届の事前記入お願いの掲示版設置、声掛けを行い、事前記入を促した。（H29年度取組）
- ・住所異動窓口前のパソコンモニターに流し、事前に記入を促した。（H30年度取組）



#### ○お客様を迷わせない取組みの主な効果

- ・番号発券機の導入により、窓口混雑状況の見える化、市民がいつ呼ばれるのか不安を少なくした。
- ・異動届を事前記入してもらうことで全体の待ち時間を短縮できた。

（記入時間5.3分×3月異動2,309件＝12,200分（203H））

お待ちの間に、記載台で  
住民異動届の記入をお願いします。



こちらをモニターに流して、事前記入を促しています。

## 4. 出てきた課題と今後の取組み

### 課題

- ・繁忙期には、声掛けをする余裕がなくなる。
- ・パソコンモニターに流したことで、事前に異動届を記入する方を増やすことができたが、中には、モニターに気付かず記入されない方がいる。

### 今後の取組み

- ・モニターに気付かれない方への表示の増設などによりさらなる事前記入促進への取組みを工夫。
- ・住所異動の窓口だけでなく、証明発行の1番窓口の受付、会計窓口において、受付窓口、会計窓口を各々わかりやすく表示して、窓口を分散化し混雑時にスムーズな対応ができるように工夫。
- ・待ち時間の短縮、わかりやすい案内、受付状況の見える化ができるように引き続き取組み。

