

書かない窓口導入の効果について

令和4年度に導入し、順次対象手続きを拡大してきた「書かない窓口」が、導入から1年経過しました。添付のとおり、「書かない窓口」導入における効果を報告します。

今後も継続して窓口改革を進め、市民のみなさまにやさしく、そして職員にとってもやさしい窓口を目指します。

■導入効果（詳細は、別紙「書かないワンストップ窓口（効果）」をご参照ください）

- 繁忙期における導入効果
区再編により中央区役所の処理件数は前年度比約1.4倍となったが、最大待ち時間は**約3割短縮**
- 通常期における効果

証明	平均時間 約2分短縮（約10分→約8分）
届出	平均時間 約9分短縮（約54分→約45分）
- 市民のこえ
 - ・外国籍の方…届出の記入が減り楽になった。
 - ・子連れの方…届書が多いのに書く量がすごく少なくて楽。

■参考

書かない窓口導入後の手続きの流れ

