

2024/5/21

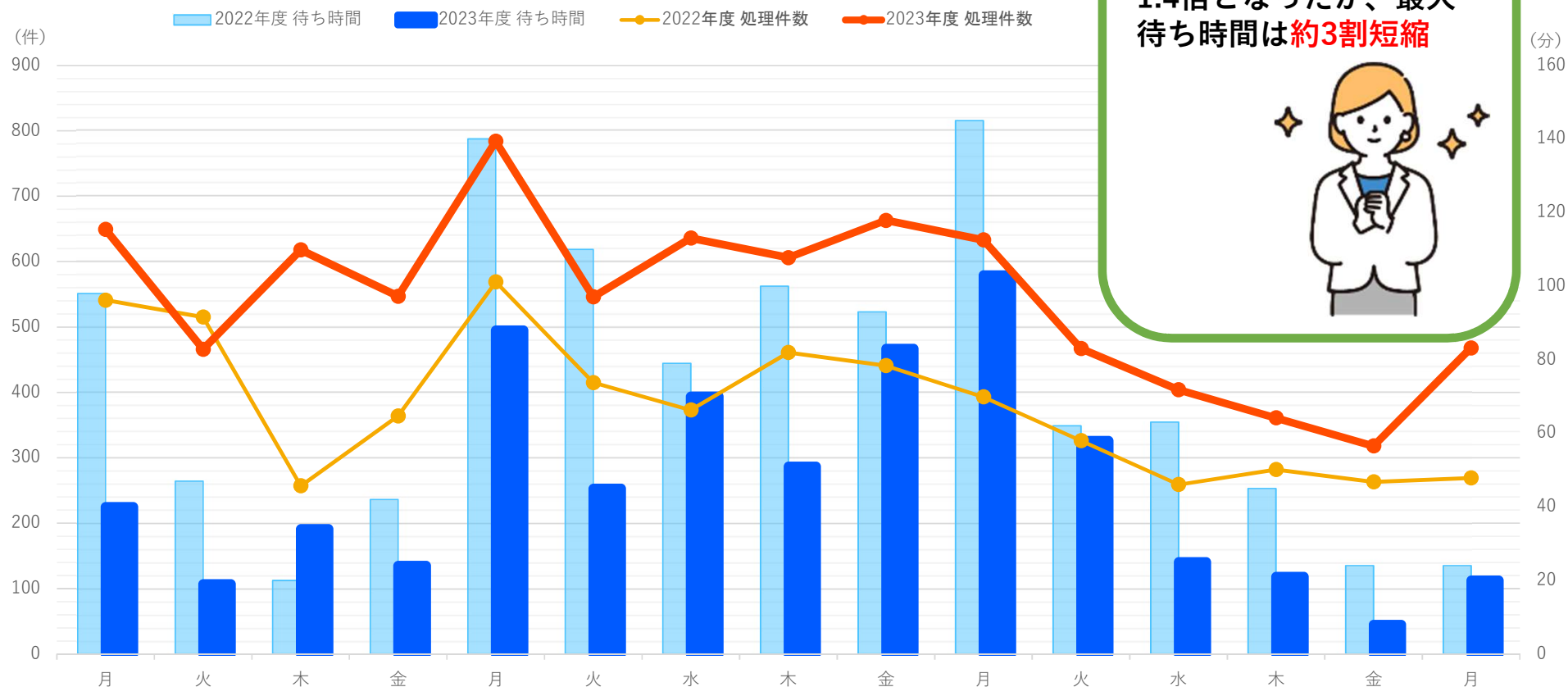
【報告】
書かない窓口の
導入効果について



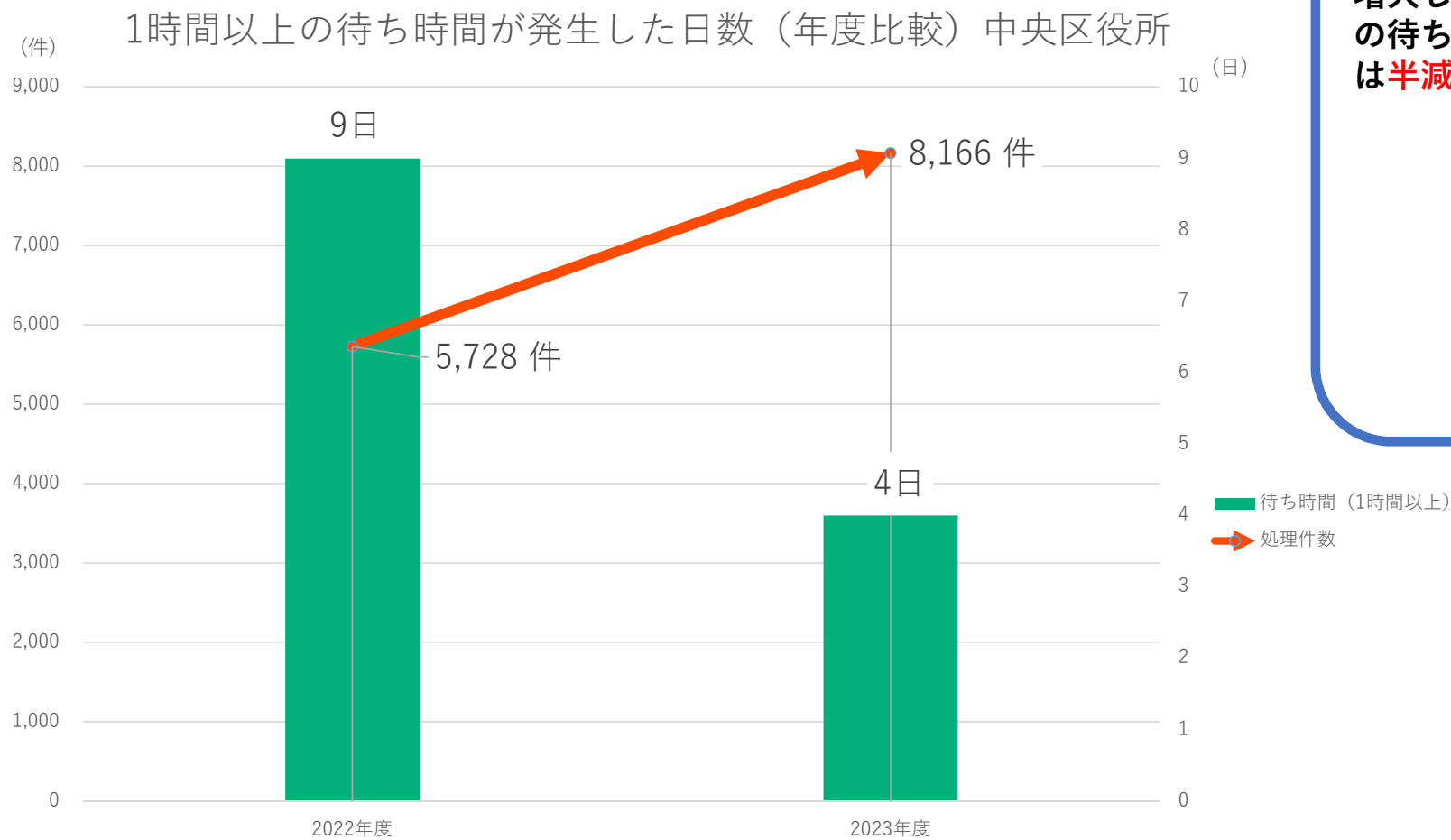
① 繁忙期における導入効果

繁忙期の処理件数と最大待ち時間（年度比較） 中央区役所

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



① 繁忙期における導入効果



区再編により処理件数が増大したが、1時間以上の待ち時間が発生した日は**半減**



(中央区役所)

② 繁忙期に実施した具体的取り組み

① 繁忙期用に発券機の届出区分設定を変更 [毎年実施]

簡易な届出（転出届・印鑑登録）を別の番号帯で発券し、専用窓口を設けた
→ 時間のかかる転入届に簡易な届出者が埋もれることを回避

② フロアマネージャーの配置

来庁者が多くなると、呼び出し音声聞き取りにくくなったりするなどにより、迷う方が多くなるため、フロアマネージャーを配置し 市民動線を整理

③ 昼休憩時間帯の職員確保

従来は2交代で昼休憩時間帯の人員が半減していたが、 2交代制→3交代制
に変更し、2/3の人員を確保するように変更

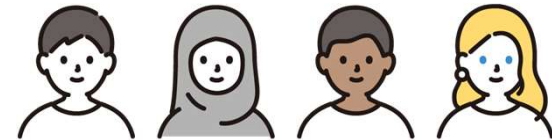
④ 窓口利用の効率化

住民異動・戸籍届・マイナンバーのそれぞれの業務を担当する部門が、他の
部門を応援できるようにトレーニングし、すべての窓口を効率的に利用

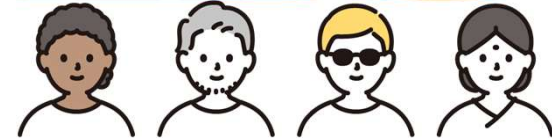
→（例）住異異動が混雑した際は戸籍部門職員が戸籍窓口で住民異動を受付



③市民のこえ



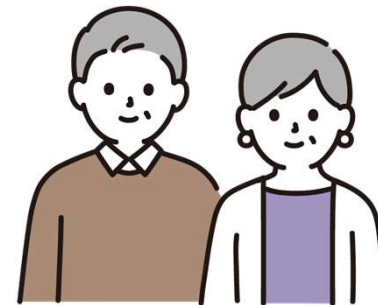
①**外国籍**の方…届出の**記入が減り楽**になった。



②**子連れ**の方…届書が多いのに**書く量がすごく少なくて楽**。
他の部署に行かなくて**ワンストップで楽**。



③**高齢**の方 …書くものが少なくなって**楽**だった。



③市民のこえ

④苦情 1・・・窓口で電話番号など個人情報を喋らされた。

→**電子メモパッド**を購入



出典：8.5インチ電子メモパッド（株式会社磁気研究所）

⑤苦情 2：証明交付申請を前は事務所で用意できた。（事業者）

→**事業者は事前に手書きしてきた書類でも可**

④ 職員のこえ

- ① 年齢や資格に合わせ必要な手続きがリストアップされるため、**手続き漏れが起こりにくく窓口業務の負担が減った。**
- ② 市民が届出書を記載しなくなり、**特に外国人来庁者への対応が楽**になった。以前はローマ字で書かれた届出書は日本語補記が必要だったが、その作業がなくなった。
- ③ 届出書が活字で印字されるため、**内部処理の照合・点検作業がスムーズ**になった。



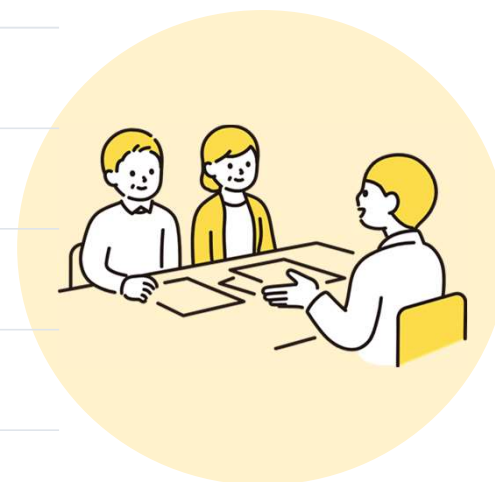
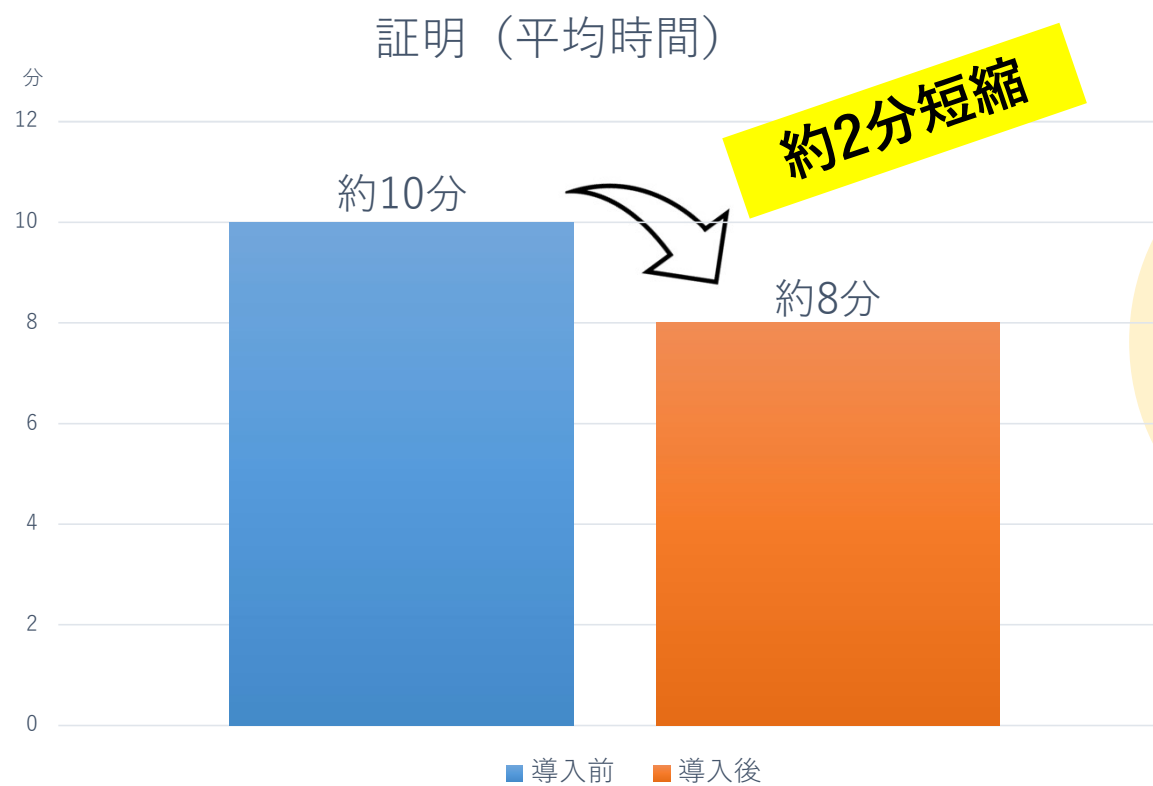
④ 職員のこえ

- ④ R P A 導入で届出種別より自動入力としたため、**入力作業に必要だった人工を他の内部事務**に回すことができた。
- ⑤ 例年は、業務終了後に残った届出書の入力を行っていたが、R P A により勤務時間内に大半の入力が終了するため、**受付時間終了後の作業が減少**した。（時間外勤務の削減）
- ⑥ うみだされた時間で**事務改善などを検討する時間**がとれるようになった。

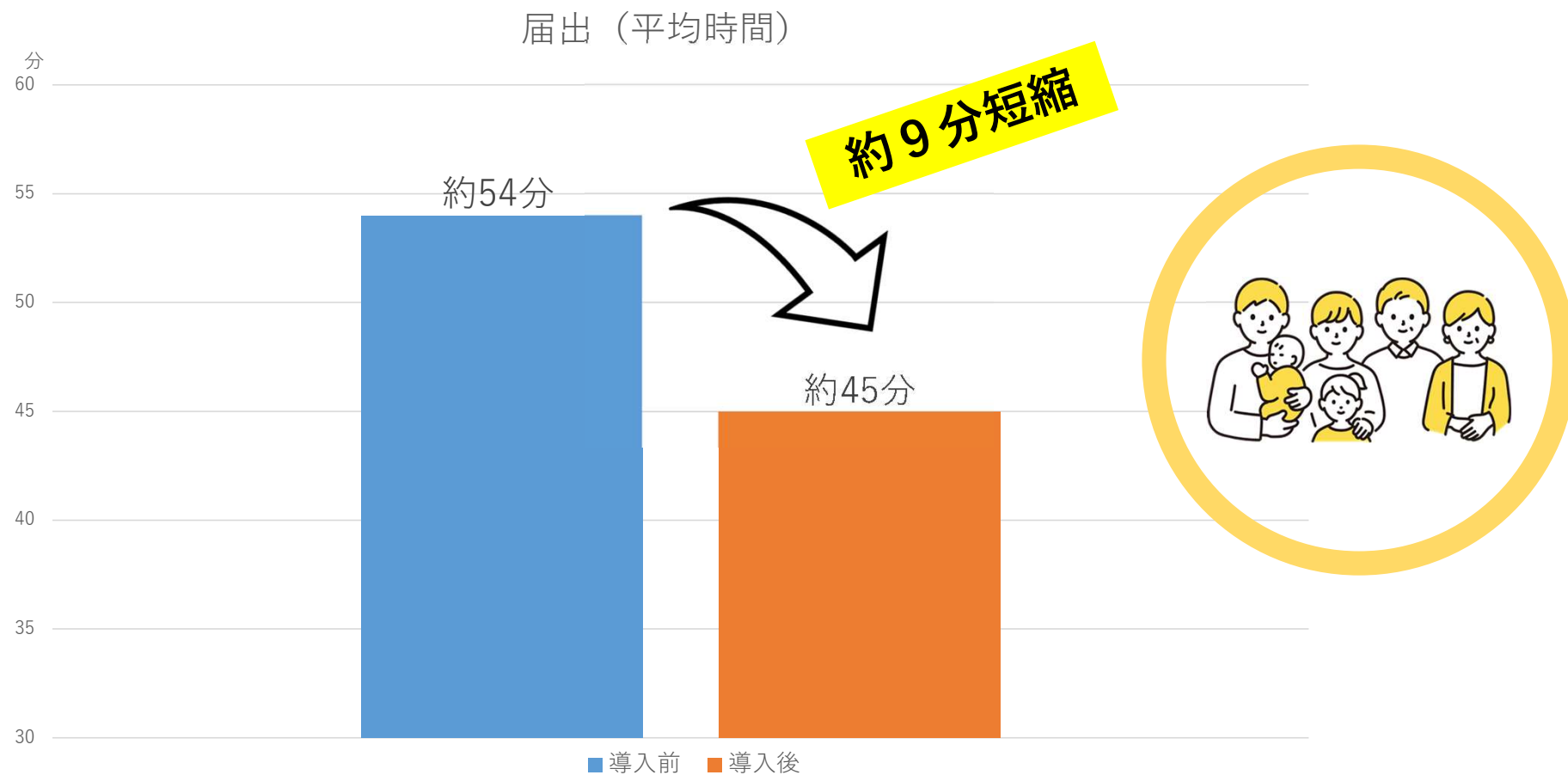


參考資料

通常期における効果（証明）



通常期における効果（届出）



業務改革(見直したこと・やめたこと)の抜粋

①届出書様式の見直し

とにかくシンプルに！ 内部処理で補記する箇所を削減！

②窓口とバックヤードで作業する範囲の見直し

③市民動線と内部処理動線を見直し

④届出受付時の聞き取り内容やチェック項目を大幅に削減

⑤窓口での効率的な聞き取り方法の検討

⑥データ連携により市民が届出書に書く項目を削減



①届出書様式の見直し

旧 様 式

[illegible]

確認事項	
☐ メモ確認 無・有 (☐ 連絡先)	
☐ 異動日	☐ 同一世帯世主了承 (国保・介護)
☐ 住定日	☐ 特例住居表示 (該・非)
☐ 新住所・方書	☐ 住居表示 [原課 ()・通知]
☐ 新築・既存	☐ 新世帯の構成 (別世帯)
☐ 世帯主住定日	☐ 住所地特例施設
☐ CS確認	☐ 期間経過 (有・説明済)
☐ 社保・社扶 確認	☐ 同日 国保・年金 加入・脱退
☐ 本籍地・附票 (☐ 浜松市 ☐ 市外 添付・電話: ()	
☐ 親権者 父・母 (☐ 浜松市 ☐ 市外 電話: ()	
☐ 同日 婚姻 離婚 77-2 転籍 縁組 (())	
☐ 個カ申請【無・有 (())・区役所案内】	
☐ 個カ申請案内【ID入 (())・白紙・案内済】	

何を確認して、
どこをチェック
するのが正解
なんだっけ??



①届出書様式の見直し

新 様式

- なるべくシンプルに
- 窓口・内部で補記する箇所は極力削減
- 資格情報等は自動印字に
- 必要に応じて職員が○を付けられるように

見直したこと(やめたこと)の抜粋

②窓口とバックヤードで作業する範囲の見直し

受付担当職員の仕事

本人確認
届出内容の聞き取り
届書の記載内容の確認
他市町村への必要事項確認
庁内関係課への確認・案内
注意メモの内容確認
関係課へのFAX送信
必要書類のコピー



なるべくバックヤードで処理

他市町村への必要事項確認
庁内関係課への確認・案内
注意メモの内容確認
関係課へのFAX送信
必要書類のコピー

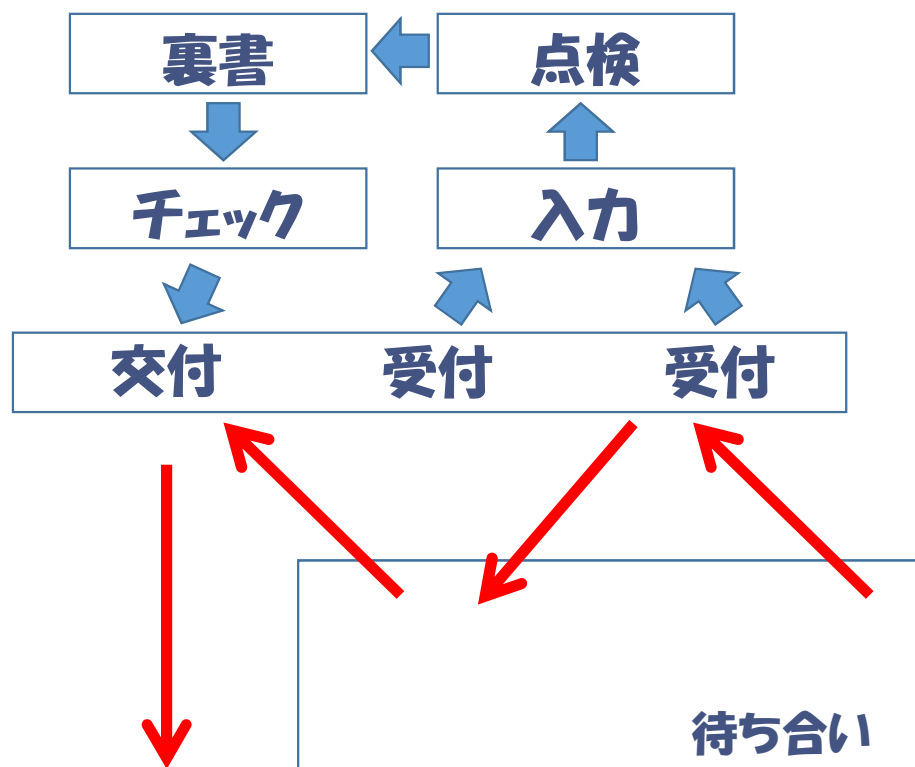
- 窓口の回転が早くなる
- 確認作業等を分担しやすい

見直したこと(やめたこと)の抜粋

③市民動線と内部処理動線を見直し



➤ 人も書類もなるべく動かない・動かさない・交錯しない



見直したこと(やめたこと)の抜粋

④届出受付時の聞き取り内容やチェック項目を大幅に削減

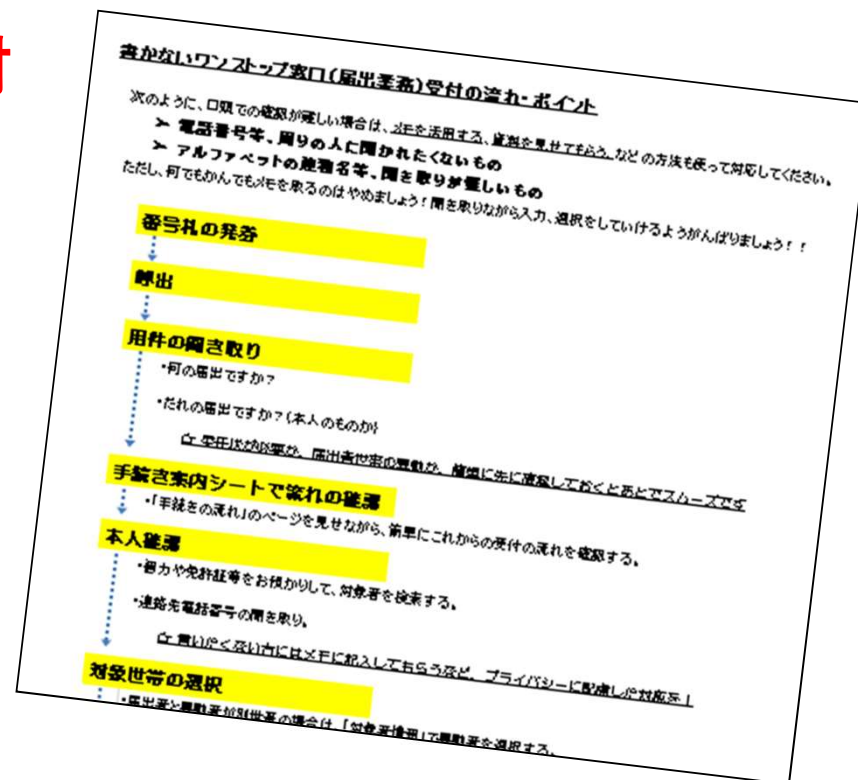
- ・ 民法に夫婦は同一生計で同居とあるため、夫婦別居の場合は夫婦別居の理由を聞き取り届書備考欄に記載
- ・ 浜松市本籍の人が転入届を出した場合、転出証明書の本籍・筆頭者が正しいかを戸籍で確認
- ・ 「澤」等、特定の文字が含まれる転入者は戸籍を確認（本籍地にTEL）等々

- 基本的に、重要な事は「居住実態」
- 住基・戸籍情報で確認できるものは他市等への問い合わせを省く

- 「裏どり」は必要最低限に留める
- 窓口処理の迅速化を以前より重視

見直したこと(やめたこと)の抜粋

⑤ 窓口での効率的な聞き取り方法の検討



➢ 窓口対応は実践が大切

➢ 「言うこと・聞くこと」を覚えるのではなく、受付のポイントをインプットする

見直したこと(やめたこと)の抜粋

⑥ データ連携で市民が届出書に書く項目を削減

住基01 **住民異動届** 兼 国民健康保険・国民年金・介護保険被保険者異動届 (詳細項目は2枚目に続きます)

□ 申出記載 □ 関係記載

◆ 新しい住所とその世帯主 (変更がない場合は現在の住所・世帯主)

住所	浜松市中央区元城町103番地の2 コーポ浜松101号室	世帯主	浜松 太郎
		(変更前世帯主)	

◆ 前にいた世帯

前住所	添付書類に同じ。
前世帯主	添付書類に同じ。

ひっこしする方、世帯構成・続柄や住民票の記載事項を変更する方

No	変更	氏名	生年月日/性別/続柄	職業・学年	市町区域	カード	国民健康保険	年金	介護保険	後援高齢	児童	学校	印鑑
1	転入	浜松 太郎	平成2年2月2日 (男) 世帯主			個	有・無 □喪失 □脱主 般・短・高 学・進	1号 3号	有・無	有・無	有	通学 中・高 学区外 区域外	
2	転入	浜松 花子	平成3年3月3日 (女) 妻			個	有・無 □喪失 □脱主 般・短・高 学・進	1号 3号	有・無	有・無	有	通学 中・高 学区外 区域外	
3	転入	浜松 功司	令和2年2月2日 (男) 子			個	有・無 □喪失 □脱主 般・短・高 学・進	1号 3号	有・無	有・無	有	通学 中・高 学区外 区域外	
4							有・無 □喪失 □脱主 般・短・高 学・進	1号 3号	有・無	有・無	有	通学 中・高 学区外 区域外	
5							有・無 □喪失 □脱主 般・短・高 学・進	1号 3号	有・無	有・無	有	通学 中・高 学区外 区域外	

【転入時のみ確認】 他保険加入 (共・社・国保・扶養・任意・マル学・社保予定) □国保・年金加入

(あて先) 浜松市 区長 上記のとおり届出します。

◆ 窓口に来た方 本人 令和5年12月12日 届出

氏名	浜松 太郎	連絡先	090-1234-5678
署名		本人登録カード	
住所	静岡県浜松市中央区相生町1番1号 プレミアム101号室	届出印	

2023年12月12日 15:20 中央区役所 区民生活課①

➤ 市役所内の各システムからの情報連携で、届書に必要情報を印字

➤ 年齢や連携した資格情報をから、必要な手続きをリストアップ

➤ 届出内容を確認して署名するだけ

※ 書いた方が早いもの等は手書きもありです