

戸籍住民課の事務改善について

1 行政サービスコーナーの証明交付等業務委託

効率的な運営と民間企業の専門能力活用による接遇等のサービス向上を図るため、大井町サービスコーナーの本人等請求に係る証明交付等業務を民間事業者に委託する。

(1) 契約の相手方

日本コンベンションサービス株式会社

(2) 契約金額

23,926,625円（内税）

2 窓口案内の充実

多機能な「広告付き番号案内呼出機」を設置し、案内の充実を図ることで、来庁者が迷わずに、安心して手続きができる窓口を提供する。

また、呼出機に併設した広告用モニターを通じ、各種手続きや町会情報等の行政情報のほか、区内の商店・企業等の地域に密着した生活情報を効果的に提供する。

(1) 主な機能

- ・ 来庁する前に区のホームページから混雑状況を確認することが可能
- ・ 携帯電話、スマホから処理状況や自身の順番を確認することが可能
- ・ 高齢者・視聴覚が不自由な方も、遠隔操作呼出機の「光・音・振動」により確実な呼出が可能
- ・ 日曜開庁時も、複数課のすべての業務に対応が可能

(2) その他の効果

① 機器の調達等

機器の設置および運用経費は、すべて企業広告収入により調達するため、区の負担は一切生じない。

② 新たな財源確保

機器の設置および企業広告の放映に伴い、設置者から広告料収入（40万円/年間）および品川区行政財産使用料条例に基づく使用料を収入する。

3 組織改正

(1) 目的

戸籍および住民基本台帳に関する証明交付事務を一つの係に集約し、係ごとの事務量の平準化と事務の効率化を図るとともに、人員配置の見直しにより異動処理の窓口为重点的に配置することで効率的な処理体系を構築し、来庁者の待ち時間の短縮と混雑の緩和を図る。

(2) 係構成の見直し

法制別の係編成を機能別に再編し、効率的な運営体制を構築することで区民サービスの向上を図る。

変 更 前		変 更 後	
戸籍届出係	戸籍届出事務	戸籍届出係	変更なし
戸籍証明係	戸籍証明交付	住民異動係	住民異動処理事務 <u>個人番号カード交付</u>
住民票係	住民異動処理事務 <u>住民票等証明交付</u> <u>印鑑登録事務</u>	証明交付係	戸籍証明交付 <u>住民票等証明交付</u> <u>印鑑登録事務</u>
個人番号担当	<u>個人番号カード交付</u>		

4 その他の取り組み

(1) コンビニ交付の利用促進

個人番号制度およびマイナンバーカードの普及に努め、住民票等のコンビニ交付の利用促進を図りながら、窓口混雑の解消に努める。

➤ 広報活動の充実

ア) 広報媒体の活用

- ・ 広報紙：毎月1回掲載
- ・ CATV：年6回放送
- ・ 区ホームページ：随時
- ・ Twitter/Facebook：毎月発信
- ・ しながわ産業ニュース
- ・ 窓口封筒でPR等

イ) チラシ配布（掲示）

- ・ 成人式、区内郵便局、商店街連合会、町会掲示板

(2) シティプロモーションへの対応

① 改ざん防止用紙

- ・ デザイン変更（28年度予算にて実施済み）
 - 表面：シティプロモーションのシンボルマークを採用
 - 裏面：品川歴史館所蔵の浮世絵図柄を採用

② オリジナル婚姻届

- ・ 区に愛着と親しみを感じるようなものをイメージ。
- ・ 詳細は、今後検討。

平成29年4月21日
区民委員会資料
地域振興部戸籍住民課

【見本】 取扱注意