

戸籍住民課証明交付窓口のリニューアルについて

1 事業目的

- (1) 戸籍住民課証明交付窓口の委託導入・業務効率化による待たせない窓口の実現
- (2) レイアウト変更によるプライバシー保護の強化と迷わない窓口の実現
- (3) 区民にできるだけ書かせない窓口の実現

2 事業内容

(1) 証明交付窓口の業務委託

- ①目的：民間企業の活用により、効率的な運営を行い、接遇面やサービス改善を行い、待ち時間の短縮を図る。
- ②内容：受付、作成、交付業務を委託し、職員は検認、聴聞を行う。
- ③実施時期：平成31年4月1日

(2) 窓口案内体制の充実

- ①目的：フロアマネージャーの配置を充実させ、来庁者が迷わないように誘導する。
- ②内容：来庁者数の増加に合わせて適正人数を配置し、申請書の記載支援も含め案内する。
- ③実施時期：平成31年4月1日（一部平成30年12月から配置増）

(3) 申請書作成支援システムの導入

- ①目的：申請書の記載に要する時間を短縮する。
- ②内容：運転免許証またはマイナンバーカードの情報を読み取り、戸籍や住民票などの交付申請書に住所・氏名を自動印字する。
- ③実施時期：7月

(4) 窓口カウンターおよび待合スペースの更新

- ①目的：個人情報保護に配慮した窓口カウンターに更新するとともに、区民の動線を意識した待合スペースの配置とする。
- ②内容：カウンターの各ブースごとに仕切りパネルを設置するとともに、発券機・記載台の位置の見直しを行う。
- ③実施時期：窓口カウンターの更新 6月
待合スペースの更新 7月

3 これまでの取組み

窓口案内システム(呼び出し表示システム)の導入により、呼び出し中の番号や、窓口の混雑状況を窓口モニター、パソコンまたはスマートフォンなどで確認できるようにした。(平成29年5月)

また、本庁舎の待合スペースに、マルチコピー機を設置することにより、マイナンバーカードをお持ちの方は、住民票の写し等の証明書が取得できるサービスを開始した。(平成30年9月)

4 事業予算

平成 30、31 年度の合計額 223,714 千円

平成 30 年度 29,268 千円

(内訳) 制度設計委託 23,328 千円

フロアマネージャー業務 5,940 千円

平成 31 年度 194,446 千円

(内訳) 証明窓口業務委託 189,292 千円

申請書作成支援システム 1,289 千円

来庁スペースレイアウト変更 3,865 千円

5 契約の相手方：富士ゼロックスシステムサービス株式会社