

## お知らせメール等の導入及び住所変更臨時窓口の開設について

### 1. 現 状

戸籍住民サービス課の窓口混雑緩和対策については、電話業務委託の拡大やマルチコピー機の導入等に関して、第2回定例会において報告し、取組を進めているところである。これまでの取組に加え、来庁日の分散化や利便性の向上を通じて、さらなる混雑緩和対策を行う。

### 2. お知らせメール及び事前Web予約機能の導入

現在、導入している窓口受付番号表示システムに機能を付加し、1階ロビー内での来庁者の滞留を抑制することで、来庁者の利便性向上と、長時間の待機による混雑緩和を図る。

#### ① お知らせメール

受付後の呼び出しや各業務が完了した段階で、準備が整ったことを来庁者に個別に通知する機能を付加する。これにより庁舎外で待機することが可能になる。

#### ② 事前Web予約

来庁前に窓口予約を行うことで、来庁者の待ち時間短縮と、来庁時間の分散化が可能になる。

※ 来庁時に優先呼び出しを実施するため、事前予約が可能な業務を混雑緩和に効果のある対象業務に選定することで、一定の効果が見込める。

### 3. 住所変更臨時窓口の実施

3月中旬から4月上旬の混雑要因となっている転出入手続きによる混雑を緩和するため、臨時窓口を開設し、来庁者の分散化を図る。

#### (1) 実施日

令和7年3月30日（日） 9時から17時

#### (2) 実施業務

転出入手続きを集中的に実施するため、住民記録業務及び転出入に付随するマイナンバーカード業務、証明業務、届出業務において、臨時窓口を実施する。

#### (3) 実施効果

1日あたり30件（約1割）減の効果が見込める。

### 4. 今後の予定

令和7年1月（予定）

お知らせメール及びWeb予約機能の導入

令和7年3月30日

臨時窓口の実施