報道資料

平成 31 年（2019 年）4 月 24 日

窓口繁忙期対策における待ち時間の短縮について

本市では、例年、就職、転勤、入学等に伴う住民異動の手続きで混雑する 3 月中旬から 4 月中旬にかけて、窓口混雑解消を目的に住民異動に伴う繁忙期対策を全区役所で実施しています。

中でも、特に窓口取扱い件数が多い中央区と東区で、本年待ち時間を短縮できたのでお知らせします。

1．中央区及び東区窓口の待ち時間短縮の結果

（3 月最終月曜日から 4 月第 2 月曜日まで（休日開庁を含む 12 日間））

		H29年	H30年	H31年	短縮された時間（H29-H31）
中央区	最大待ち時間	224	81	51	173
	平均待ち時間	53	18	9	44
東区	最大待ち時間	170	200	97	73
	平均待ち時間	統計なし	59	18	－

2．待ち時間短縮に向けた取組み

①職員の応援体制の強化

◆区内や他局から窓口経験職員の応援体制を強化。（応援期間：3/18～4/10）

【中央区】16 名　　【東区】12 名

②住民異動届けの入力業務委託を実施

◆中央区と東区の住民異動届け入力作業を民間に委託。これにより入力業務を行う職員の受付窓口への配置転換が可能となった。

【中央区】3 名　　【東区】3 名

③窓口の拡充

◆応援体制の強化や入力業務委託を実施したことで、受付窓口に人員を配置転換し、窓口を増設して対応することで、事務処理が加速化し、待ち時間を短縮した。

【中央区】5 窓 ⇒ 9 窓　【東区】3 窓 ⇒ 5 窓

④その他

◆分散化に向けた広報活動（1 月～4 月）を実施。

混雑解消のため、3 月 31 日（日）臨時窓口開設や、4 月 1 日（月）から 3 日（水）までの窓口延長について、テレビやラジオ、広告紙といったメディアを始め、市 HP、市政だより等で広く周知したほか、住宅関連協会、熊本県、金融機関、大学、自衛隊などにも周知協力を依頼した。

【お問い合わせ先】
市民局市民生活部地域政策課（328-2031）
課長：早野　貴志　　担当：松永　一伸