

# 戶籍住民課

# スピードUP！窓口・内部処理の最適化プラン

OneUp ↑ チャレンジ発表会  
事前周知資料

**現 状** 繁忙期対策で3月の平均待ち時間 30分 を **18分に短縮**

【令和6年3月・4月実績】 【令和7年3月・4月実績】

＜令和7年3・4月(引越しシーズン)における窓口混雑対策＞

- ①職員意見を元にした事務やフローの見直し(レイアウトの変更)
- ②窓口数の増加(ナカノバ・1階会議室の活用)
- ③待合場所をわかりやすく(記載台の移動、大型モニターの活用)
- ④来庁しないで済む取り組み(コンビニ手数料10円、証明書オンライン請求、マイナンバーカード申請書の電子申請の導入 → 20~30件/日の行かない窓口を実現)
- ⑤広報をわかりやすく(ホームページ、区報の特集号)

▶混雑緩和に一定の効果あったが曜日や時間帯によって待ち時間が長くなる傾向

▶ベンダ都合により住民記録システムの標準準拠システム移行は延伸に…



**課題と目標** さらなる窓口待ち時間の短縮と標準準拠システム移行に向けた取り組み

## 現行運用の見直し

- ・現場の声から課題を共有する
- ・業務手順を整理し課題を整理する
- ・改善案をもとに新しい業務フローを検討する

## 事務処理の効率化

- ・窓口業務及び内部事務の処理効率を向上させる
- ・VBAなどを活用し新システムの導入を検討する

## 移行後の業務円滑化準備

- ・標準準拠システム移行の延期期間を有効に活用する
- ・新システム移行を見据えた業務改善を考える

【R6.10月の平均待ち時間約13分40秒】

上記の課題を解決し、平均待ち時間(10月) **8分** を実現する

## 取組みと効果

# 窓口・内部処理双方の業務効率アップを目指し待ち時間短縮を目指す

### 窓口対応時間のスピードアップ

#### ◎職員向け改善アンケートの実施

職員より**102件**の業務に関する改善案が提案されました。  
それらに優先順位を付け、随時実現しています。

➔ 実施済28件・着手中21件・検討中51件・実施不可2件

#### ◎MKシステムの自作

「DX推進室の設置するDXなんでも相談」の協力のもと、  
戸籍住民課業務改善PTメンバーにて作成した業務効率化ツール。

引越し前の市区町村で発行された転出証明書に印字された二次元コードを読み取ることで、  
これまで来庁者が手書きしていた住所・氏名などを申請書に印刷できます。

##### ●MKシステムによる「書かない窓口」の実現

マイナンバーカードを利用した国の引越しワンストップサービス対象外の方でも申請書の記入が不要に！

➔ 記入箇所を10項目以上削減し、記入するのは署名など4項目のみ

元の引越しワンストップサービス+MKシステムで転入手続きの**80%以上**が記入不要に

##### ●住民票の写しなどの各種申請書についてもMKシステムから同時に自動印刷が可能

転出証明書を利用した転入手続きのうち、同時に住民票の写しを請求した方は**7割以上**  
→転入届に加えて住民票の申請書の確認が必要になり、受付対応に時間が掛かってしまう

➔ MKシステムから住民票申請書を事前に印刷・準備することで、  
年間約**7,000人**の方が、申請書を書かずに住民票が請求可能

【対応帳票…転入届・住民票等交付申請書・印鑑登録/証明書交付申請書・署名用電子証明書発行申請書】

1件の受付窓口処理時間 **5分** ➔ **2分** 年間で約**450時間**短縮

### 内部処理時間のスピードアップ

#### ◎ 国外からの戸籍証明請求のキャッシュレス対応

令和7年10月から、LoGoフォームを使ったオンライン決済を導入しました。あわせて、運用フローを見直し、申請者と区職員の負担(時間・手間・リスク)を減らしました。

1件の業務処理時間 **45分** ➔ **30分** 年間で約**13時間**短縮

#### ◎ 引越しワンストップサービスの事務処理改善

##### ●一括処理VBAの内製・活用

以前は届出書を1件ずつ手作業で印刷していましたが、一括処理できるVBAを自作・活用することで、統計表の自動作成や届出書の自動転記・印刷が可能になり、**7~8の工程**をまとめて処理できます！

##### ●届出書様式の見直し

届出書の様式を見直し、項目を整理したことで、4世帯分の申請内容をA4用紙1枚にまとめることで、紙の書類を約**80%削減**しました。

1日の業務処理時間(転出60件/転居5件/転入35件) **115分** ➔ **25分** 年間で約**365時間**短縮

#### ◎ マイナンバーカード交付の事務処理改善(地域事務所)

##### ●地域事務所ごとの来庁者リスト自動生成VBA

住所から予約した地域事務所を自動で識別し、来庁予定者のリストを自動作成するVBAを自作しました。  
膨大なデータから必要な情報だけを自動印刷するため、**人的ミス**を失くし、**処理時間を短縮**しました。

##### ●交付者一覧リスト・受領証の自動印刷VBA

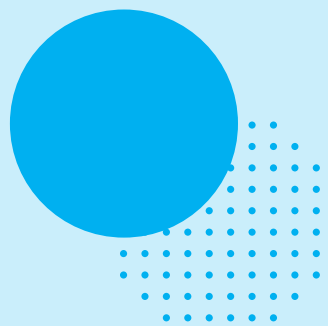
印刷様式を統一し、内容をそろえました。その結果、帳票の管理や保存が効率化され、**職員の負担軽減**や**担当者に依存しない帳票の一律化**につながりました！

1日の業務処理時間(40件の交付) **45分** ➔ **10分** 年間で約**141時間**短縮

実施した改善はすべて職員による内製で行ったため、費用は掛けずに行うことができました。

取組の結果、年間で**職員0.5人分の削減**を行い、窓口に注力が可能となったことでさらに窓口待ち時間の短縮につながっています。

➔ 平均待ち時間 (10月) **5.36分** を達成 【目標8分、R6.10月の平均待ち時間約13分40秒】



中野駅周辺まちづくり課

## 現状

- 中野駅周辺のまちづくりを進めていきたい。
- 区民の意見を多く集めたい。
- 意見交換会では**意見に偏りがある。**
- 勉強会の出席者が少なく**十分な意見を聞くことができていない。**

## 取組

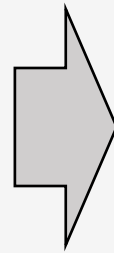
- **複数の曜日や時間帯**を設けて説明会や勉強会を実施する。
- 各種団体（町会、商店会など）や小中学校など**幅広い立場や世代**と意見交換を実施する。
- 個別ヒアリングを実施し、まちに飛び出し**意見を聞く。**
- 回答に容易なWebによる**アンケート調査**を実施する。



効果

多数の意見を聞くことに成功

- 「賛成・反対」両方の意見
- 幅広い立場や世代の意見
- 個別ヒアリングによる意見
- アンケート回答による意見

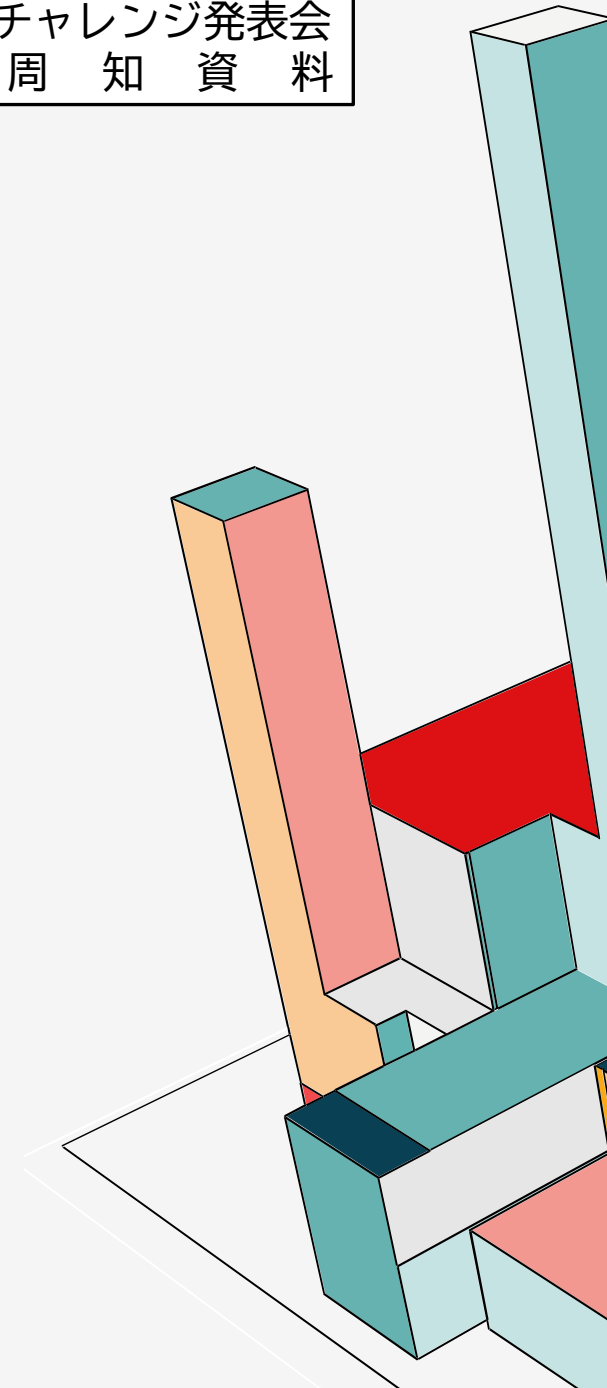


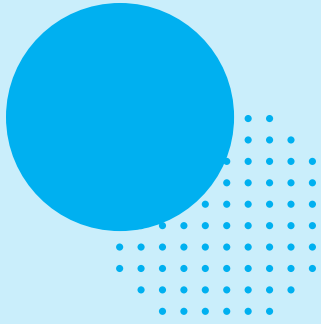
区民との信頼関係を築くとともに、幅広い意見の把握によりまちづくりへ反映



行政と区民がつながり、より良いまちづくりの実現

「つながる はじまる なかの」





# 育成活動推進課

児童館・ふれあいの家合同

# 「みんなの**声**で環境改善」プロジェクト

子ども教育部 育成活動推進課  
児童館・ふれあいの家合同チーム

子どもたちが楽しく安心して過ごせる環境づくりのため  
児童館・ふれあいの家では、子どもたちの「あったらいいな！」  
を叶えるべく、日々奮闘しています！！

## 現状

- ・子どもたちにとって本当に必要なもの
- ・児童館で気持ちよく過ごすために本当に必要な決まりごと etc...

これからも魅力的な子どもの居場所であるために、何ができるだろう？



一緒になって考えて、子どもたちの意見を取り入れたい！

そんな願いが今回のチャレンジになりました。

## 01 意見をあつめる



- ・意見BOXの設置
- ・アンケートの実施



## 02 意見を共有する



- ・子ども会議の開催
- ・アンケートの結果の掲示



## 03 意見を反映する



- ・意見に基づいた玩具・遊具の購入
- ・意見に基づいたルールづくり

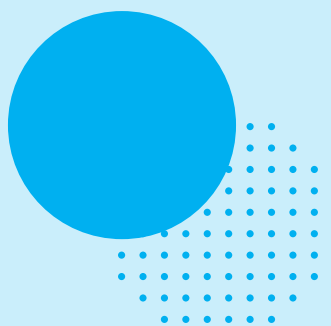


- ・子どもたちの「**想い**」の可視化
- ・子どもたちの「**意識**」の変容



子どもたちの  
「**居場所**」の充実へ





指導室

# 臨時的任用教員・時間講師任用希望者登録の 電子申請化プラン

## 【Before】

中野区立学校で働きたい人は、履歴書を始めとした書類を郵送か持参

## 【任用希望者】

▶手間が多くて面倒

## 【担当者】

▶紙が増える

▶紙は必要な情報検索しづらい

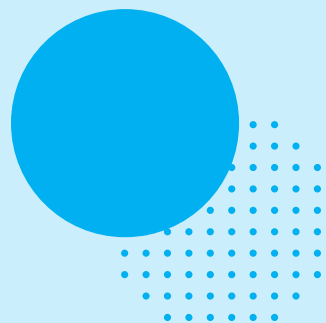
【after】  
LoGoフォームで  
自身の情報を登録

【任用希望者】  
▶窓口やポストに行かなくていい

【担当者】  
▶紙が減る  
▶必要な情報を見つけやすい

### 【任用希望者による応募総数】





# 福祉推進課

# SharePointサイトを活用して 業務効率化！

福祉推進課

## Before (現状)

- × あのファイルどこ？
- × 共有しづらい・・・
- × 見つけた情報が古い・・・

欲しい情報にたどり着くまでに  
時間がかかる・・・

## After (効果)

- ◎ 欲しい情報がすぐ見つかる！
- ◎ 情報共有・コミュニケーションが

**捗る！**



# Action (取組内容)

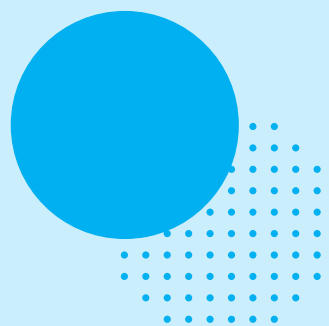
- ・ 共有ファイルはShare Pointへ
- ・ 課のサイトを整備して情報へのアクセス性向上



折角使えるんだから  
活用しないともったいない!

猫もそう思います





住宅課

# 電話応対改革

～業務効率と応対  
品質向上の両立～

住宅課



最初から担当者が  
出てくれば  
なあ・・・。

# 現状

業務の担当は多岐にわたるが、電話番号が1つしかないため誰宛の電話かわからない。

用件を聞き取って担当者に引継ぎ、相手先をお待たせする時間が長くなってしまっている。

# 取組

入電件数が多い事業者等のリスト作成を各担当者に依頼。

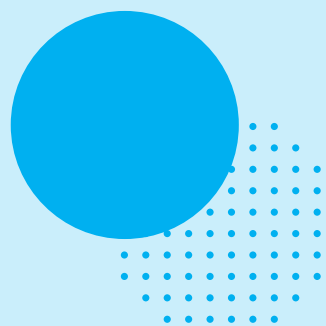
作成したリストを課内で共有し、原則誰が電話をとるのかわかるよう、各自Teamsに登録する。

# 効果

直接担当者が電話に出ることができ、担当者へ引継ぐ時間を短縮できる。

担当外の職員が電話に出る場合でも、予め相手先がわかることで、必要な準備ができる。

Teamsの機能を活用する職員が増える。



# 職員課

# 受験生に選ばれる職場 職員が働き続けたい職場を目指して

## 現状

進む公務員人気の低迷

自治体は選ぶ側から  
選ばれる側へ

## 取組

知ってもらう**機会の創出**

選ばれるための

**コンテンツの充実**

**成長・活躍**できる職場づくり

# 選ばれる職場づくり 参加者増 & 満足度UPの反響！

01

## インターンシップの拡充

- ▶ インターンシップの受け入れ職種に新たに保健師・技術職を追加！
- ▶ 受入者数も増大！

02

## インターン申込者限定説明会

- ▶ インターンシップの申込者限定で「特別な」採用説明会を実施！
- ▶ インターン不参加の学生にも手厚いフォローを

03

## 採用説明会パワーアップ！

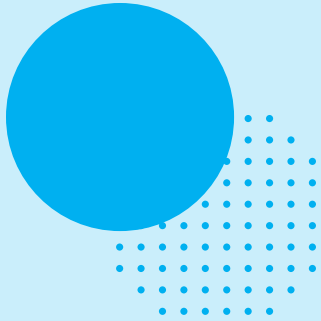
- ▶ 従前の説明会内容を見直し、内容をブラッシュアップ
- ▶ 庁舎見学・リアルタイムQA等で参加者の満足度UP

04

## 採用HPの充実

- ▶ 受験希望者がたどり着きやすいようページリニューアル
- ▶ 職員インタビューなど内容の充実も

職員が成長・活躍できる職場づくり 職員の育成・定着



# 地域活動推進課

## 野方区民活動センター

NHK

ニュース  
野方

NHKニュース・野方  
ダウンロードはこちら



ウィズサロン・  
ウィズキッズサロン



大和田 幸実

山地 千賀子

世代を超えて集え！

NHK  
NEWS

地域ぐるみで取り組む官民共同の居場所支援

現状：地域に根差した居場所が必要



取組：地域と協働しサロン立ち上げ



効果：多世代交流、地域の活性化

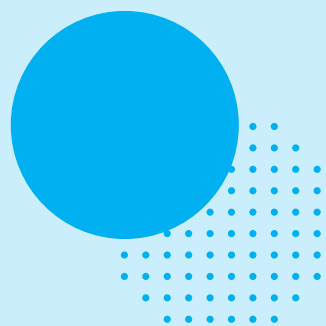
12月22日  
放送予定！

出演：山地 千賀子 大和田 幸実  
制作統括：石井 祥太

NHK  
NEWS

終

制作・著作  
NHK  
(訳：野方と北部共作)



企画部

# 区ホームページで実現！

## 顧客満足度UP策（by企画部）

### 現状

＜企画課＞  
SDGsパートナー企業等が抱える課題と解決策のマッチングが難しい…



＜資産管理活用課＞  
区では権利床の貸付を行っているが、区からは事業の周知をせず、貸付先の法人が広報活動を行うのみとなっている…

＜財政課＞  
区への寄付がなかなか集まりにくい！

＜広聴広報課＞  
ホームページでほしい情報がどこにあるか分からない…

＜区民・事業者様＞  
何とかならないのかなあ？



## 課題山積



## 取組

区ホームページでの改善を通じ、業務改善、区民サービスの向上を図ります！

- ・**取組①(企画課)**…SDGsパートナー企業等が抱える課題と解決策のマッチングを実現し、中野区のSDGsを盛り上げます。LoGoフォームも活用し業務の効率化に努めます。
- ・**取組②(資産管理活用課)**…区HPのお知らせに定期的に「NAKANO HAKO(ナカノハコ)」「絵本ラウンジLOOPなかの」の案内を掲載し、利用促進を図ります。
- ・**取組③(財政課)**…寄付に関する情報を区HPにわかりやすく掲載することで、区民サービスの向上を図ると同時に、寄付者数の増加につなげます。
- ・**取組④**…(広聴・広報課)…区HP内の各ページへ広報クリニックを実施し、情報の整理や内容、表現を見直すことで、誰でも簡単に情報が得られるホームページを目指します。

## 効果(一例)

＜財政課＞  
区への寄付が  
増えました！

