

窓口DX検討状況

令和7年8月1日
文京区企画政策部情報政策課作成

目次

- 1 転入関連手続の目指す姿及び検討方針について
- 2 転入関連手続の課題と解決イメージ



1 転入関連手続の目指す姿 及び検討方針について

これまでの窓口D Xの取組

- これまで戸籍住民課では、申請書の統合や手順の統一化を行い、窓口対応の効率化を進めてきました。
- しかし、外国人住民の増加やマイナンバーカードの普及拡大により、窓口業務は更に複雑化しています。今後、さらなる待ち時間の短縮や職員のスキルに偏らず、迅速かつ正確な住民対応を実現するためには、**デジタルを活用した業務改善が必要不可欠**です。
- そこで、D X推進の専門部門である「GovTech東京」の窓口D X伴走支援事業を活用し、**主要な手続である「転入」を対象**に、次のとおり、6年度の取組を進めました。
 1. 転入手続の業務手順を詳細に書き出し、その課題を抽出
 2. 抽出した課題の解決策の検討
 3. **区民の視点から見た課題の洗い出しを目的とした『窓口体験調査』**
- これらの取組を通じて、職員側では認識できていなかった、**区民視点での課題**を新たに洗い出すことができました。また、転入手続における戸籍住民課窓口だけの課題を解決しても、本当の区民満足度の向上にはつながらず、**利用者視点で転入手続一連のプロセスを見直す必要性**を実感しました。
- 今後、転入手続に係る全ての課が一丸となって改善に取り組むことができるよう、**転入手続の目指す姿、庁内横断的な推進体制、実施スケジュール**についてご説明いたします。

転入関連手続きの現状

文京区に引越してきた方は、初めに戸籍住民課窓口で転入届を提出します。その際に、転入に伴って必要となる各種手続きの担当窓口を案内され、各課の窓口で関連手続きを行います。
令和6年10月に実施した窓口体験調査では、6課の窓口で立ち寄り、6枚の申請書を記入し、退庁までの時間は1時間52分でした。

(1) 戸籍住民課で転入届出



(2) 各課の窓口で関連手続き



(参考) 窓口体験調査結果

項目	数値
立ち寄った窓口の数	6課
書いた申請書の数	6枚
氏名を書いた数 (※)	17回
生年月日を書いた数 (※)	13回
住所を書いた数 (※)	7回
日付を書いた数	7回
退庁までの時間	1時間52分

※家族4人の合計値

転入関連手続き一覧

対象手続きは転入届と転入関連手続きです。ただし、取り扱っている業務を記載しているものであり、今回の対象業務として確定しているものではありません。なお、転出届等への展開は令和9年度以降に想定していますが、現状は転入関連手続きのみを対象とします。

戸籍住民課	2階	転入届、印鑑登録、マイナンバーカードの住所変更、住民票の請求	障害福祉課	9階	身体障害者手帳の住所変更、重度心身障害者の医療費助成の申請（身体）、心身障害者等福祉手当、愛の手帳の住所変更、障害児福祉手当の受給者住所変更、特別障害者手当の受給者住所変更、自立支援医療受給者証（更生医療）の住所変更、マル障・福祉タクシー券等の申請
子育て支援課	5階	児童手当の受給申請、児童育成手当（ひとり親・障害）の受給申請、児童扶養手当の住所変更、子どもの医療証の交付申請、ひとり親家庭等の医療費助成の申請、特別児童扶養手当の受給者住所変更	介護保険課	9階	介護保険料についての相談・納付、要介護・要支援認定の申請、介護保険負担限度額認定申請の手続き、介護保険に関する相談
生活衛生課	8階	飼い犬の登録事項変更	税務課	10階	納・課税証明書の申請、原動機付自転車・小型特殊自動車の登録・廃車申告、区民税の納税の相談
予防対策課	8階	精神障害者保健福祉手帳の住所変更、重度心身障害者の医療費助成の申請（精神）、精神障害者福祉手当、自立支援医療受給者証（精神通院）の住所変更	国保年金課	11階	国民健康保険の加入・喪失届、転居・世帯変更・氏名変更等による資格確認書・資格情報通知書の書換、国民健康保険料の納付（口座振替の申込）、国民健康保険料及び後期高齢者医療保険料の納付相談、国民年金加入届、国民年金保険料の免除申請、後期高齢者医療制度の加入、後期高齢者医療保険料に関すること
	16階	予防接種予診票の発行	幼児保育課	12階	保育園・幼稚園等の入園、国立・私立幼稚園等の無償化、認可外保育施設の無償化又は補助事業
健康推進課	8階	がん検診・成人歯科検診、自立支援医療受給者証（育成医療）の住所変更	児童青少年課	20階	育成室の入室
保健サービスセンター	8階	特定医療費（指定難病）受給者証の住所変更、小児慢性特定疾病医療受給者証の住所変更、B型・C型ウイルス肝炎治療医療費助成（マル都医療券）の住所変更、妊産婦健康診査受診票の交付申請、乳幼児健診	学務課	20階	小中学校の転校手続、小中学校の就学手続、就学援助の申請

転入関連手続の目指す姿

らく～な窓口

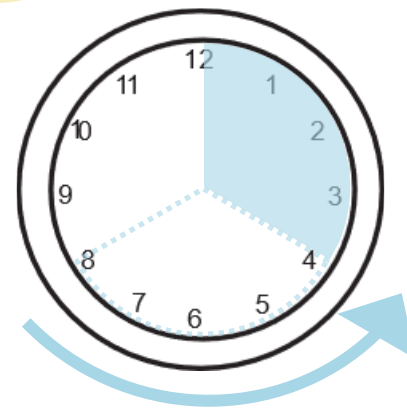
自分に必要な手続があつという間にできます

書かない



必要な情報を一度だけ記載や入力することで、転入に必要な全ての手続が進められること。

待たない

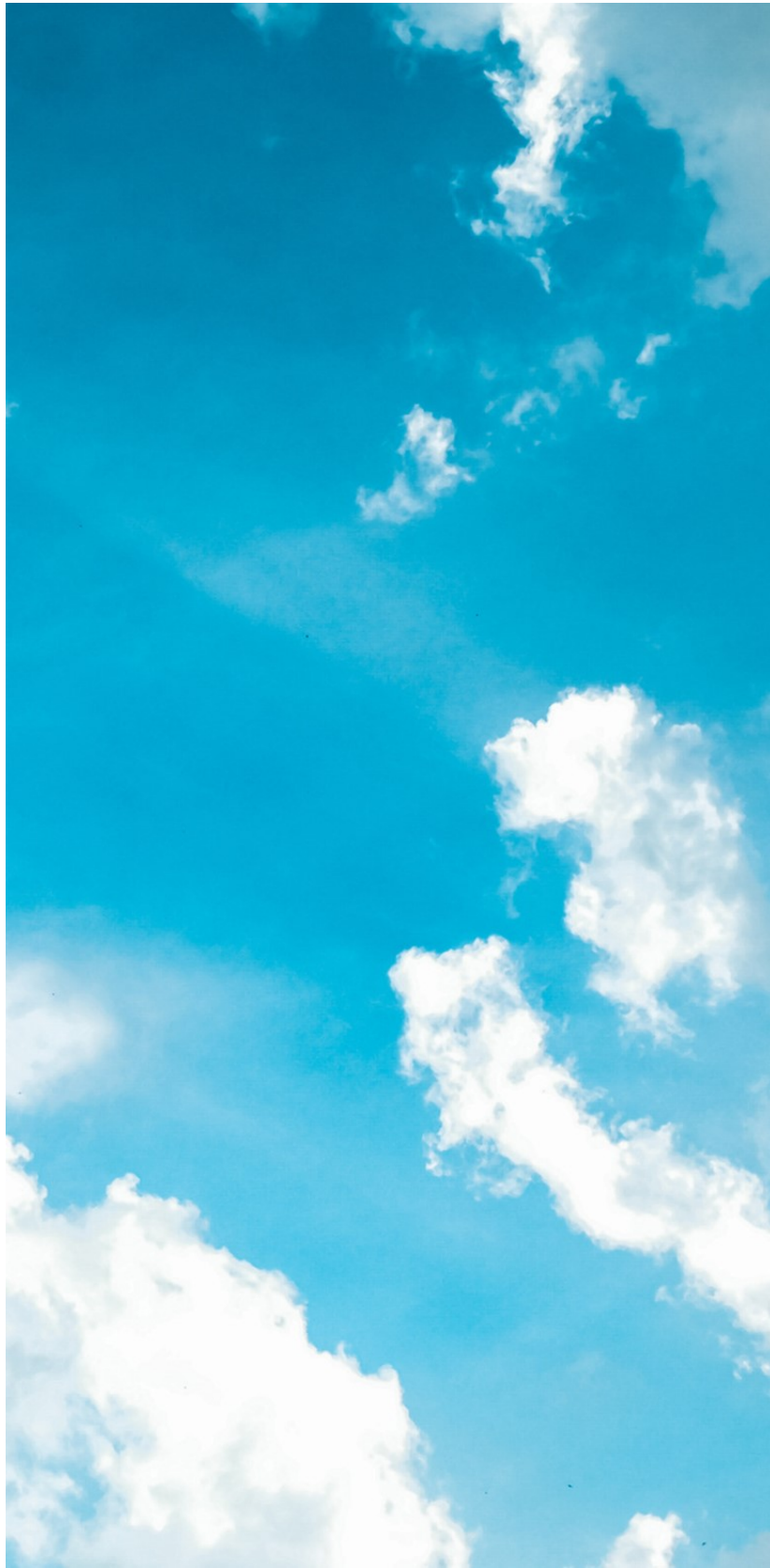


手続にかかる待ち時間の合計が20分以内であること。
* 窓口対応時間を除く。
* 1月を基準とする。

迷わない



必要な手続、行きたい窓口、申請書の書き方の3つに迷わない案内があること。



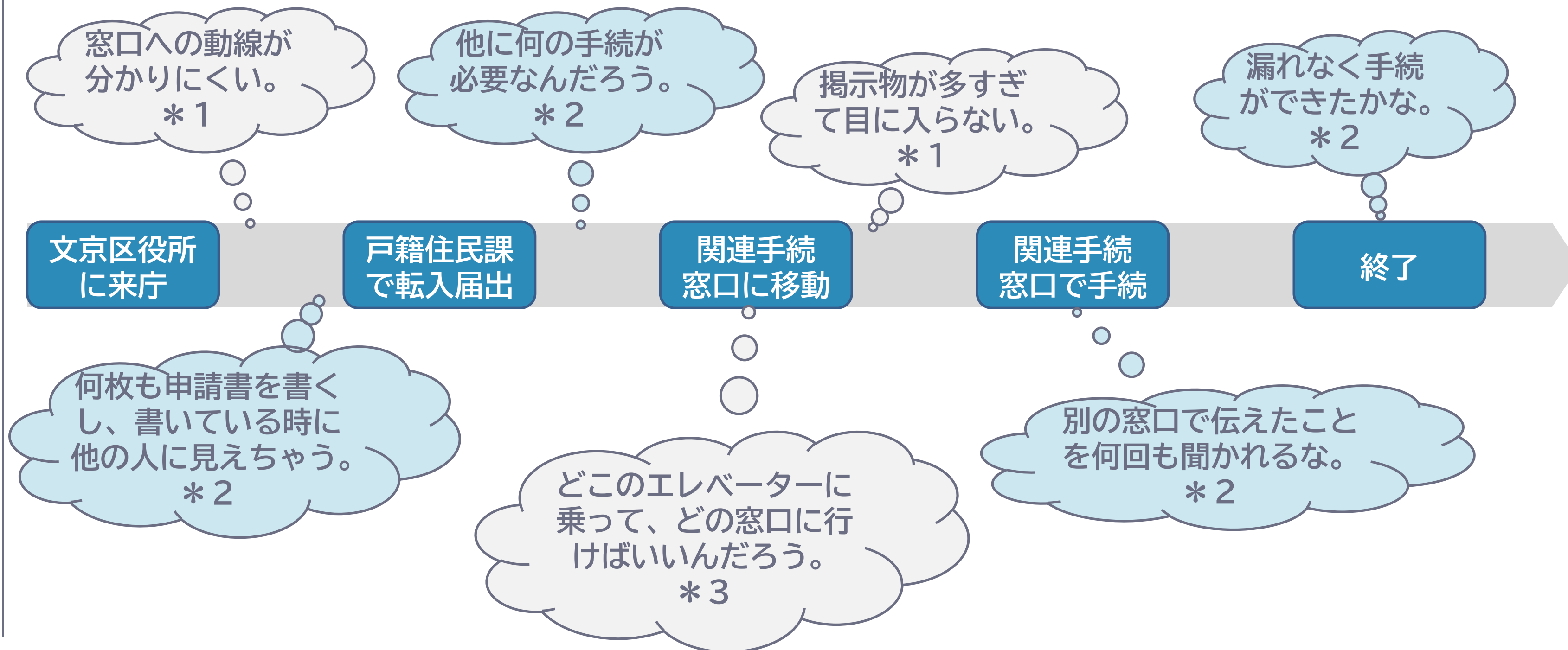
2 転入関連手続の課題と 解決イメージ

課題一覧

分類	区民視点の課題	職員視点の課題
書かない	- 複数の申請書に何度も同じ内容を記入する必要がある。 - 申請書によって様式が異なるため、記載箇所が分かりづらい。	転入届の情報をFAX又はコピーで他課に連携しているが、タイムラグや漏れが発生する。必要な方の情報が漏れると、区民サービスに影響がある。
待たない	- 窓口対応に時間がかかり、窓口と呼ぶまで待合室で待たされる。 - 窓口の混雑状況が分からない。 (戸籍住民課と国保年金課のみホームページで混雑状況を確認可能。)	- 窓口対応に時間がかかり、他の業務に充てる時間がない。 - 申請書の情報を基幹系システム等に手入力しており、時間がかかる。
迷わない	- 自分に必要な手続が何か分からない。 - どの申請書を記入するか分からない。 - 窓口までの行き方が分からない。	- 担当手続は正確に案内できるが、他課手続の案内まで正確にできているか分からない。 - 案内がなかったため申請ができなかったという意見が頻繁にある。

窓口体験調査で 感じたモヤモヤ

- *1 : アナログな方法で解決
- *2 : 業務見直し+窓口DXシステムで解決
- *3 : 業務見直し+窓口DXシステム+ α で解決



モヤモヤ解決案〈戸籍住民課窓口の書かない〉

課題

どのような状況で、何に困っている？

転入手続は時間も手間もかかり、面倒くさい1日になる。



解決①

課題をどう解決する？

職員が転出証明書のQRを読み込むと、情報が表示される。



解決②

課題をどう解決する？

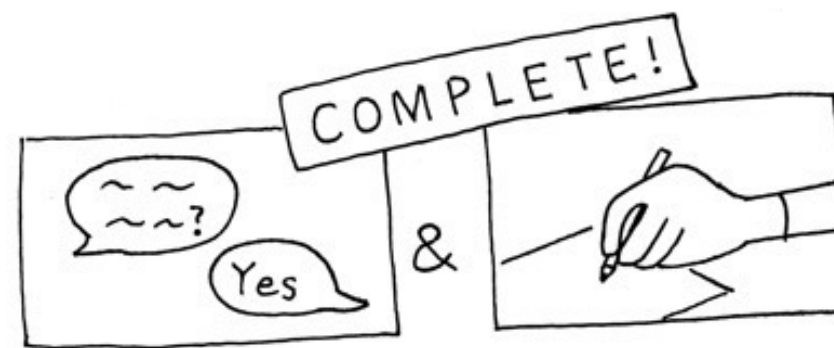
内容の確認を画面上で行い、自分に合った案内表をもらう。



価値

結果、どのような状態になる？

ヒアリングと署名だけで転入届を出すことができる。



【職員のメリット】

- 書いてもらう時間がなくなる。
- 転出証明書情報を読み込むため、記入誤りがない。
- 印字文字のため、読みやすい。
- 関連手続の案内を職員の経験に頼らずにできる。

モヤモヤ解決案〈転入関連手続に迷わない〉

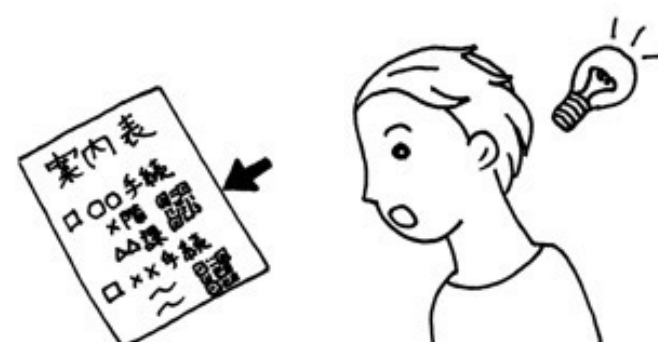
課題

どのような状況で、何に困っている？

自分に必要な手続やどの窓口
にどう行けばいいか分からない。

解決①

課題をどう解決する？

案内表を見ると自分に必要な
手続と方法がひと目で分かる。

解決②

課題をどう解決する？

案内表の窓口別のQRを読み込むとフロア案内が表示される。
※

価値

結果、どのような状態になる？

自分に必要な手続を漏れなく、
スムーズに行えて安心する。

【職員のメリット】

- 何の手続を行いたいかと手続担当窓口が分かる。
- 窓口への案内を行うことが少なくなる。
- 郵送や電子申請が可能なことを窓口に来る前に伝えられる。

※案内の表示は窓口DXシステムの機能ではないため、解決アイデア募集中です。

モヤモヤ解決案〈転入関連手続の書かない〉

課題

どのような状況で、何に困っている？

同じ内容を何度も書かされ、
同じ説明を何度も求められる。



解決①

課題をどう解決する？

職員が案内表のQRを読み取ると戸籍住民課での内容が表示される。



解決②

課題をどう解決する？

必要な手続を確認し、出力された申請書に署名をする。



価値

結果、どのような状態になる？

手間が少なく、あっという間に手続ができる。



【職員のメリット】

- 転入届及び転出証明書の情報を正確に確認できる。
- 追加ヒアリングだけで申請書を作成できる。
- 印字文字のため、読みやすい。

想 定 端 末 一 覧

用途	使用イメージ	数量	想定端末
転入届受付窓口用	- マイナンバーカード等の本人確認書類の読み取りや転出証明書のQRコード読み取りにより、必要な情報をシステムに登録し、申請書を作成する。 - ヒアリングにより、必要な手続を判定し、案内表を作成する。	1 0 式	- 職員用PC - QRコードリーダー - 本人確認書類読み取り機 - 区民用タッチパネル
関連手続受付窓口用	案内表のQRコード読み取り又は該当者検索により、登録済みの情報を用いて申請書を作成する。	2 2 式	- 職員用PC - QRコードリーダー - 区民用タッチパネル
様式出力用	申請書及び案内表等を入力する。	1 7 式	プリンター