

○ 戸籍住民課の順番の番号表示について

Q 戸籍関係の届出の仕方を聞きに、日曜開庁時に来庁した。戸籍住民課の順番番号札は、待ち人数0を表示していたため、それほど時間はかからないと思い、待っていたが、いっこうに呼ばれないまま15分経過した。

表示されているのは、戸籍届出の係だけだと思い、待っていたが、児童扶養手当等の業務もとなりのスペースで行っていた。これでは、待っている自分にはわからない。表示が区民の待っているスペースではなく、つい たての所に表示していても見えない。

「待っている人に見えるように表示する」、「このスペースは、○○を扱っています」ということが一見で理解できるようにして欲しい。

A 日曜開庁は、平日のご来庁が困難な方のために、戸籍や住民票の届出、特別区民税や国民健康保険料の納付、児童手当の申請など、一部の業務について窓口を開設しております。利用者が階を超えて移動することなく手続きが可能となるよう、関係各課が戸籍住民課内に臨時の窓口を設けておりますが、平日用の窓口表示と日曜開庁用の案内表示が混在し、分かりにくい状況になっておりました。

ご指摘を踏まえ、早速、現況の確認を行い、日曜開庁時の窓口の案内表示につきましては、ご来庁者が「どの窓口」で「何の手続き」を取り扱っているか、迷うことなく一見でご理解いただけるように改善を施したところでございます。

平成20年1月に、品川区が23区に先駆け開始した日曜開庁ですが、昨年11月までに、利用者は延べ20万人を超えております。

今後も、区民の皆さまに喜んでご利用いただきますよう、工夫を凝らしながらより良い運営を心がけて参りますので、お気づきの点がございましたら、ぜひご意見をお寄せいただきますよう、よろしくお願い申し上げます。

(地域振興部戸籍住民課)