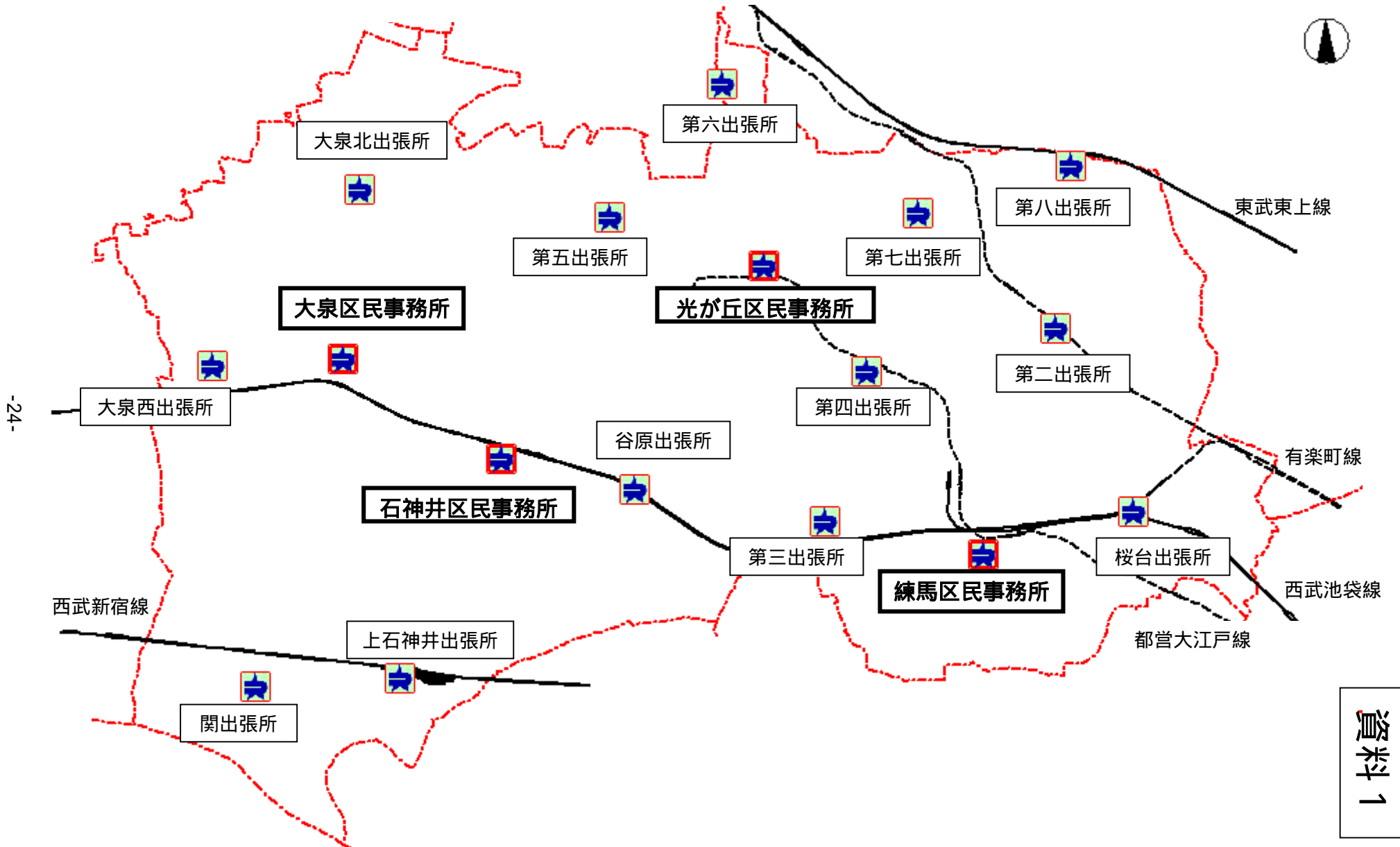


現在の区民事務所・出張所の位置



区民事務所・出張所で現在取り扱っている主な業務

		区民事務所			出張所	
		平日 8:30～17:00	平日夜間 17:00～19:00	第三土曜日 9:00～17:00	平日 8:30～17:00	
届出	転入・転出・転居・世帯変更					
	印鑑登録					
	国民健康保険の加入・脱退	*				
	国民年金の加入・変更	*				
	区立小中学校への 転入学手続き					外国人住民の方は学事係(本庁舎12階)で取り扱いします。
証明	住民票の写し、 住民票記載事項証明書					
	印鑑登録証明書					
	戸籍謄本・抄本など	*	*			
	住民税の課税(非課税)・ 納税証明書					
	軽自動車税の納税証明書	*				
納付	住民税、軽自動車税	*				
	国民健康保険料	*				
	介護保険料	*				
	後期高齢者医療保険料	*				
	認可保育園保育料	*				
その他	自動交付機の利用登録					
	住民基本台帳カードの申請					外国人住民の方は平成25年7月(予定)から取り扱いします。
	住民基本台帳カードの交付					
	住民基本台帳カードの即日交付					
	公的個人認証サービス	練馬のみ				
	国・都・私立学校入学届					
	母子健康手帳の交付					
	指定保養施設利用申請	*				
	地区区民館・地域集会所の回数券販売	*		*		
	臨時運行許可(仮ナンバー)	大泉除く	大泉除く	大泉除く	第二・関・大泉北のみ	
取次ぎ業務						

平成24年8月1日現在

* 練馬および石神井区民事務所では、同一庁舎内の他部署での取り扱いとなることがあります。

取次ぎ業務...区への申請書などをお預かりし、練馬区役所内の担当へ回送します。

子ども医療費払戻し申請書 保険証等再発行申請書 児童手当申請書 三療サービス申請書 等

区民事務所・出張所の事務取扱件数の推移

事務所名		19年度	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	事務取扱割合
区民事務所	練馬	213,564	219,606	217,923	221,129	221,389	222,626	30.1%
	光が丘	94,462	108,637	103,651	98,257	98,465	95,580	12.9%
	石神井	92,762	111,459	109,498	108,373	102,141	101,564	13.7%
	大泉	69,639	77,192	75,982	69,400	69,158	66,837	9.0%
	区民事務所計	470,427	516,894	507,054	497,159	491,153	486,607	65.7%
出張所	桜台	49,456	32,004	28,494	27,207	24,716	23,009	3.1%
	第二	55,017	36,243	32,800	29,451	28,496	26,179	3.5%
	第三	33,754	23,538	20,594	18,463	17,722	16,169	2.2%
	第四	39,203	27,514	22,174	18,683	16,864	15,982	2.2%
	第五	26,344	19,144	16,127	15,345	15,518	14,545	2.0%
	第六	11,561	6,168	5,169	4,723	4,413	4,232	0.6%
	第七	35,675	24,960	21,681	18,866	18,093	16,197	2.2%
	第八	27,382	17,563	13,072	12,864	12,823	12,944	1.7%
	谷原	47,307	33,585	28,841	25,498	24,244	23,505	3.2%
	関	60,976	45,014	39,768	36,804	34,886	34,446	4.7%
	上石神井	45,128	31,251	26,984	23,739	23,383	21,095	2.8%
	大泉西	38,747	25,857	22,376	17,565	17,643	16,858	2.3%
	大泉北	55,079	36,669	35,107	32,218	30,896	28,620	3.9%
	出張所計	525,629	359,510	313,187	281,426	269,697	253,781	34.3%
総計	996,056	876,404	820,241	778,585	760,850	740,388	100.0%	

平成 20 年 1 月の出張所機能別再編以降、区民事務所での事務取扱件数はほぼ変動なく推移していますが、出張所全体の事務取扱件数は減少しています。4 か所の区民事務所での取扱件数は、全体の 65.7%、13 か所の出張所の取扱件数の合計は 34.3%となっています。

区民事務所・出張所の事務取扱件数（平成 24 年度）

区民事務所・出張所名	届出事務	証明事務	納付	その他	合計	職員定数
1 練馬	64,965	86,473	0	71,188	222,626	38
2 光が丘	21,482	43,421	9,428	21,249	95,580	17
3 石神井	25,342	45,657	1,798	28,767	101,564	21
4 大泉	15,266	27,821	4,942	18,808	66,837	16
区民事務所計	127,055	203,372	16,168	140,012	486,607	92
5 桜台	0	15,157	2,064	5,788	23,009	5
6 第二	0	18,638	2,057	5,484	26,179	5
7 第三	0	10,560	1,983	3,626	16,169	4
8 第四	0	11,717	1,867	2,398	15,982	4
9 第五	0	8,809	1,817	3,919	14,545	4
10 第六	0	2,845	529	858	4,232	4
11 第七	0	11,699	2,123	2,375	16,197	4
12 第八	0	8,999	1,599	2,346	12,944	4
13 谷原	0	14,885	3,198	5,422	23,505	4
14 関	0	22,862	3,549	8,035	34,446	6
15 上石神井	0	13,744	2,721	4,630	21,095	4
16 大泉西	0	12,202	1,496	3,160	16,858	4
17 大泉北	0	17,362	3,774	7,484	28,620	5
出張所計	0	169,479	28,777	55,525	253,781	57
合計	127,055	372,851	44,945	195,537	740,388	149

上記件数には、自動交付機による住民票の写しおよび印鑑登録証明書の発行件数を含んでいません。

その他のうち、出張所分には取次ぎ業務(28,729 件)、指定保養施設利用申請(3,195 件)、母子手帳の交付(1,768 件)等が含まれます。

資料5

土・日・祝日および平日夜間窓口開庁状況
(23区中の人口上位5区)

	人口 (H25.4.1現在)	面積	開庁時間等		実施場所	届出		証明				収納	備考		
						転入 転出 転居 世帯変更	印鑑登録	住民票の写し 住民票記載事項 証明書	印鑑登録証明書	戸籍謄本 抄本など	住民税の課税 (非課税)・納税 証明書	区民税 国民健康保険料 介護保険料 後期高齢者医療 保険料	主な取扱業務のみを記載しています。		
練馬区	709,609人	48.16km ²	土・日・祝日	第三土曜日 (午前9時～午後5時)	区民事務所 4か所									* 練馬区民事務所については、区役所内の 他部署で取り扱う。	練馬区
			平日夜間	月～金曜日 (午後5時～午後7時)	区民事務所 4か所					*					
大田区	698,367人	60.42km ²	土・日・祝日	土曜・日曜 (午前9時～午後5時)	本庁舎のみ									* 届出事務については、お預かりのみ	大田区
			平日夜間	月～金曜日 (午後5時～午後7時)	本庁舎のみ	*	*								
世田谷区	862,840人	58.08km ²	土・日・祝日	土曜日 (午前9時～午後5時) 第二土曜・祝日を除く	出先の事務 所 5か所								世田谷文化生活情報センター案内窓口：午 前9時～午後8時 烏山区民センター案内窓口：午前9時～午後 5時 * 現在住民票に限る。	世田谷区	
				備考欄参照	証明交付窓 口 2か所	*									
			平日夜間	月～金曜日 (午後5時～午後8時)	証明交付窓 口 1か所	*									
足立区	669,592人	53.20km ²	土・日・祝日	第四日曜日 (午前9時～午後4時)	本庁舎のみ					*	*		* 区役所内の各主管課で取り扱う。	足立区	
			平日夜間	月～金曜日 (午後5時～午後7時)	出先の事務 所 1か所										
江戸川区	674,944人	49.09km ²	土・日・祝日	3～4月の繁忙期に、年2回程度臨時開庁している。										江戸川区	
			平日夜間	第一・第三水曜日 (午後5時 ～午後7時30分)	本庁舎のみ										

平成 24 年度 第三土曜日および平日夜間窓口の主な実績（4 区民事務所）

第三土曜日 (午前9時～午後5時)							
区分		総件数 (自動交付機発行分を除く)	練馬	光が丘	石神井	大泉	第三土曜計 総件数との比率 (%)
届出	転入・転出・転居・世帯変更	80,717件	1,538件	383件	453件	243件	2,617件 3.2%
	印鑑登録	24,758件	626件	228件	292件	179件	1,325件 5.4%
証明書	住民票の写し・記載事項証明書等	110,934件	1,127件	457件	430件	256件	2,270件 2.0%
	印鑑登録証明書	32,202件	231件	130件	110件	68件	539件 1.7%
	戸籍に関する証明書 1	10,133件					
	課納税証明書	49,690件	491件	237件	235件	131件	1,094件 2.2%
合計		308,434件	4,013件	1,435件	1,520件	877件	7,845件 2.5%

平日夜間 (午後5時～午後7時)							
区分		総件数 (自動交付機発行分を除く)	練馬	光が丘	石神井	大泉	平日夜間計 総件数との比率 (%)
届出	転入・転出・転居・世帯変更	80,717件	7,101件	1,699件	1,350件	756件	10,906件 13.5%
	印鑑登録	24,758件	2,305件	723件	610件	477件	4,115件 16.6%
証明書	住民票の写し・記載事項証明書等	110,934件	5,641件	2,304件	1,541件	1,102件	10,588件 9.5%
	印鑑登録証明書	32,202件	951件	549件	353件	265件	2,118件 6.6%
	戸籍に関する証明書 2	10,133件		807件	341件	419件	1,567件 15.5%
	課納税証明書	49,690件	2,087件	1,447件	718件	570件	4,822件 9.7%
合計		308,434件	18,085件	7,529件	4,913件	3,589件	34,117件 11.1%

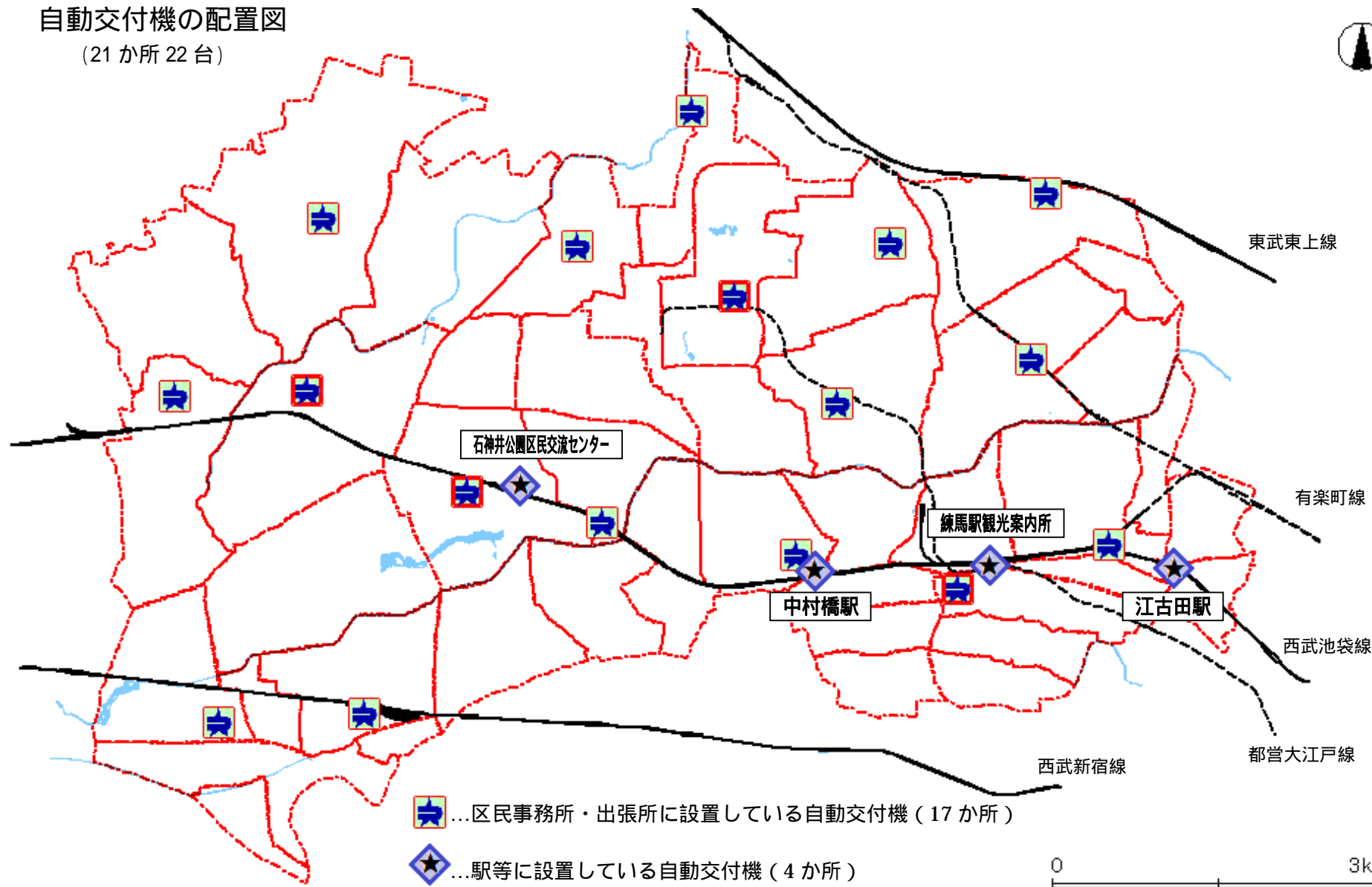
1: 第三土曜日は戸籍に関する証明書の取り扱いなし

2: 練馬区民事務所 : 取り扱いなし(戸籍第一係で対応)

自動交付機の配置図

(21 か所 22 台)

-31-



資料 7

自動交付機とコンビニ収納の普及

区民サービスの向上のため、平成 18 年 10 月に 17 か所 18 台で導入した自動交付機の利用率は年々向上しています。現在、住民票の写しと印鑑証明が交付でき、約 21 万 7 千人の区民の方が自動交付機の利用登録をされています。

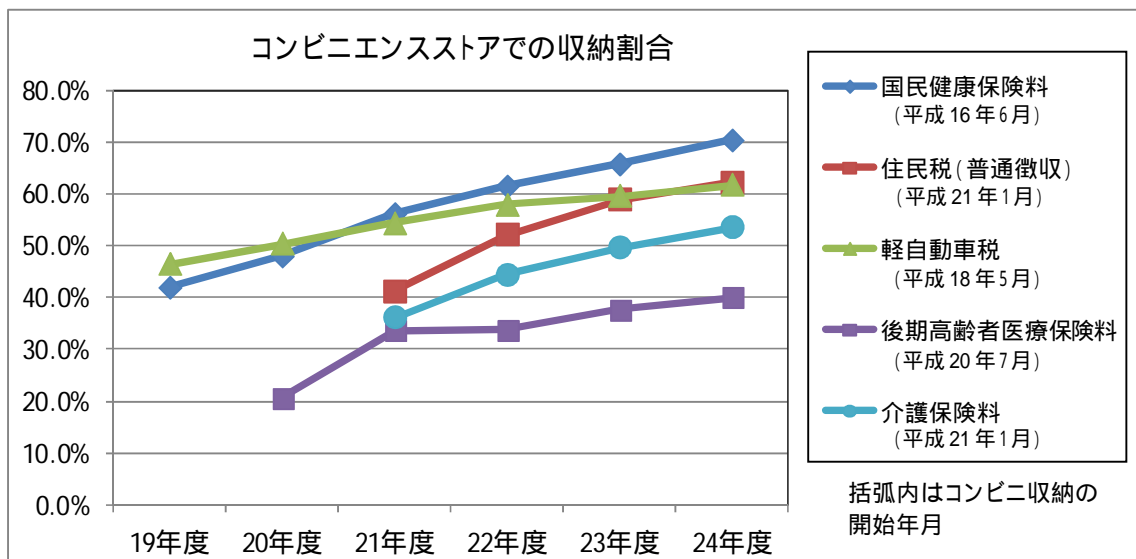
また、自動交付機の設置場所や台数については、区立施設のほか駅などに設置し、21 か所 22 台体制に充実しています。

自動交付機による証明書交付状況

項目		平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度
住民票の写し	交付通数	37,185	82,603	98,064	115,412	128,532	136,349	147,321
	全交付通数	401,819	391,459	369,027	362,843	358,929	356,751	362,948
	占有率(通数比)	9.3%	21.1%	26.6%	31.8%	35.8%	38.2%	40.6%
印鑑証明書	交付通数	49,351	106,587	121,269	134,289	142,462	145,171	152,194
	全交付通数	308,819	296,209	278,044	266,935	262,263	252,838	252,868
	占有率(通数比)	16.0%	36.0%	43.6%	50.3%	54.3%	57.4%	60.2%
計	交付通数	86,536	189,190	219,333	249,701	270,994	281,520	299,515
	全交付通数	710,638	687,668	647,071	629,778	621,192	609,589	615,816
	占有率(通数比)	12.2%	27.5%	33.9%	39.6%	43.6%	46.2%	48.6%

印鑑登録証明書については、平成21年1月5日より外国人を含む。

また、平成 16 年度の国民健康保険料から開始したコンビニエンスストアでの公金収納は、現在計 5 種類の支払いが可能となり、年々その割合は伸びています。現在、全収納件数に対して、住民税（普通徴収）は 41.3%（平成 21 年度）から 62.4%（平成 24 年度）に伸びており、国民健康保険料についても 42.0%（平成 19 年度）から 70.4%（平成 24 年度）に伸びています。これとともに、区民事務所や出張所窓口での収納は、件数や金額が減少してきています。



区民事務所の混雑緩和対策について

1 区民事務所の混雑期について

進学、就職、転勤等の時期である年度末および年度初めは、引越しシーズンとして、転入、転出、転居などの届出が集中する混雑期に当たるため、この期間の混雑緩和を目的とした対策を行った。

2 実施した混雑緩和対策

(1) 臨時窓口の開設

- ア 開設日時 平成 25 年 3 月 30 日（土） 午前 9 時～午後 5 時
- イ 開設場所 4 区民事務所
- ウ 受付実績

	転入届	転出届	転居届	世帯変更届	印鑑登録	合計
区民事務所計	233 件	106 件	31 件	25 件	102 件	497 件

(2) 臨時住基端末の増設

- ア 設置場所 4 区民事務所
- イ 設置台数 7 台

(3) 受託業者によるフロア案内

- ア 実施場所 4 区民事務所
- イ 期 間 平成 25 年 3 月 18 日（月）～ 4 月 8 日（月）
- ウ 日 数 15 日間

(4) 出張所職員による練馬区民事務所への応援

- ア 期 間 平成 25 年 3 月 18 日（月）～ 3 月 29 日（金）
- イ 応援人数 延べ 24 人

3 区民事務所の待ち時間について

混雑期の待ち時間については、1 時間以内を目指し取り組んだ結果、概ね達成し、窓口でのクレームもほぼなかった。今後、正確な事務処理と親切な窓口対応を踏まえた上で、なるべく待ち時間の短縮を図るため、詳しい分析を行うとともにその改善に努める。

4 平成 25 年 3 月・4 月（二か月間）の転入・転出届出件数

	転入届	転出届	計	24 年同時期	年間件数
練馬区民事務所	6,012 件	4,018 件	10,030 件	9,570 件	37,606 件
光が丘区民事務所	1,162 件	1,275 件	2,437 件	2,315 件	8,000 件
石神井区民事務所	1,446 件	1,578 件	3,024 件	2,999 件	10,849 件
大泉区民事務所	695 件	823 件	1,518 件	1,314 件	5,112 件
計	9,315 件	7,694 件	17,009 件	16,198 件	61,567 件

年間件数は 24 年度の転入・転出届出数