

戸籍住民課窓口の混雑状況について

1 平成24年3月・4月の来客数

平成24年3月・4月の住民異動・諸証明受付窓口への来客数は35,109人（45日間、1日平均780人）であり、平成23年の35,792人（46日間、1日平均778人）に比べ、1日当たりの来客数は若干増加したものの、ほぼ同様の状況であった。

2 戸籍住民課で実施した繁忙期対応策

(1) フロアマネージャーの増配置

繁忙期（2月中旬～5月中旬）については、通常の4人から5人体制に増員した。委託導入後1年間の業務習熟の効果もあり、窓口の案内にとどまらず申請内容等の的確な確認をするなどのきめ細かい対応により、受付処理時間の短縮を図ることができた。

(2) 受付窓口の増設

昨年と同様に、繁忙期における受付窓口を、住民異動係2か所（6⇒8）、証明係4か所（5⇒9）増設し、派遣職員による対応を行うことにより、待ち時間の短縮を図ることができた。

(3) 業務処理の改善

住民異動係では、繁忙期にあたって、従来「住所異動」の1区分で発券していた受付番号を、比較的短時間で処理できる「転出届」と「その他（転入・転居・印鑑登録届等）」の2区分に分ける運用に変更した。また、転出届及び転出証明書交付の定型的な受付業務に派遣職員を配置するなど業務を見直した結果、区職員との連携も円滑になり、待ち時間の短縮を図ることができた。

証明係では、繁忙期における受付窓口への人員集中配置を更に徹底し、待機職員のほか、混雑状況に応じて内部事務担当職員も投入する体制をとったことから、待ち時間の短縮を図ることができた。

3 待ち時間の改善状況

最大混雑日（3月の最終月曜日：24年3月26日・23年3月28日）の状況

	住民異動		諸証明受付	
	最大待ち人数	最大待ち時間	最大待ち人数	最大待ち時間
平成24年	21人	20分	8人	15分
平成23年	100人	90分	15人	35分
改善	△79人	△70分	△7人	△20分

※最大待ち時間は、発券機で番号札を受け取った後、受付から呼び出し案内があるまでの時間。

住民異動・諸証明受付窓口来客数(戸籍届出・外国人登録を除く)

平成24年				平成23年					
		来客数(人)	混雑率(%)			来客数(人)	混雑率(%)		
3月	1日	木	759	109.1	3月	1日	火	900	121.8
	2日	金	715	102.7		2日	水	827	111.9
	3日	土				3日	木	829	112.2
	4日	日				4日	金	801	108.4
	5日	月	777	111.6		5日	土		
	6日	火	◎ 1,099	157.9		6日	日		
	7日	水	882	126.7		7日	月	781	105.7
	8日	木	803	115.4		8日	火	◎ 1,136	153.7
	9日	金	734	105.5		9日	水	905	122.5
	10日	土				10日	木	771	104.3
	11日	日				11日	金	720	97.4
	12日	月	◎ 1,083	155.6		12日	土		
	13日	火	931	133.8		13日	日		
	14日	水	849	122.0		14日	月	848	114.7
	15日	木	740	106.3		15日	火	739	100.0
	16日	金	733	105.3		16日	水	646	87.4
	17日	土				17日	木	682	92.3
	18日	日	511	73.4		18日	金	777	105.1
	19日	月	◎ 1,075	154.5		19日	土		
	20日	火				20日	日	460	62.2
	21日	水	920	132.2		21日	月		
	22日	木	838	120.4		22日	火	◎ 1,032	139.6
	23日	金	777	111.6		23日	水	853	115.4
	24日	土				24日	木	826	111.8
	25日	日	220	31.6		25日	金	◎ 1,065	144.1
	26日	月	◎ 1,196	171.8		26日	土		
	27日	火	◎ 1,105	158.8		27日	日	322	43.6
	28日	水	955	137.2		28日	月	◎ 1,287	174.2
	29日	木	◎ 1,000	143.7		29日	火	◎ 1,128	152.6
	30日	金	◎ 1,120	160.9		30日	水	989	133.8
	31日	土				31日	木	943	127.6
4月	1日	日	289	41.5	4月	1日	金	829	119.1
	2日	月	◎ 1,058	152.0		2日	土		
	3日	火	859	123.4		3日	日	361	51.9
	4日	水	757	108.8		4日	月	939	134.9
	5日	木	764	109.8		5日	火	869	124.9
	6日	金	798	114.7		6日	水	741	106.5
	7日	土				7日	木	768	110.3
	8日	日				8日	金	682	98.0
	9日	月	815	117.1		9日	土		
	10日	火	891	128.0		10日	日		
	11日	水	533	76.6		11日	月	808	116.1
	12日	木	681	97.8		12日	火	730	104.9
	13日	金	663	95.3		13日	水	631	90.7
	14日	土				14日	木	618	88.8
	15日	日	462	66.4		15日	金	673	96.7
	16日	月	773	111.1		16日	土		
	17日	火	719	103.3		17日	日	514	73.9
	18日	水	633	90.9		18日	月	767	110.2
	19日	木	581	83.5		19日	火	679	97.6
	20日	金	666	95.7		20日	水	682	98.0
	21日	土				21日	木	613	88.1
	22日	日				22日	金	656	94.3
	23日	月	663	95.3		23日	土		
	24日	火	799	114.8		24日	日		
	25日	水	692	99.4		25日	月	815	117.1
	26日	木	562	80.7		26日	火	813	116.8
	27日	金	629	90.4		27日	水	636	91.4
	28日	土				28日	木	701	100.7
	29日	日				29日	金		
	30日	月				30日	土		
45日間		35,109		46日間		35,792			

○平成24年に平均来客数を大幅に上回ったのは8日間であった。(平成23年:5日間)

【1日当たり平均来客数:平成23年度696人、平成22年度739人】

※混雑率は、各年度の平均来客数を分母として計算した。

子供のライター使用に関する注意喚起について

使い捨てライターは、子供の火遊び事故を防ぐために、昨年9月から消費生活用製品安全法により、子供が簡単に操作できないチャイルドレジスタンス機能がついた製品しか販売が認められていない。

しかし、旧型のライターがまだ使われており、子供の火遊びが原因と思われる火事により、死亡事故が発生している。

板橋区消費者センターでは、消費者庁が作成したリーフレットを活用して、子供の事故防止の啓発を行う。

1 板橋区消費者センターの取組み

- (1) 配布リーフレット 別紙(カラー)のとおり
- (2) 配布先 区立小学校、児童館、健康福祉センター、地域センター、
区民事務所、図書館、消費者団体
- (3) 配布枚数 3,000枚
- (4) 配布時期 平成24年4月13日から

2 その他の取組み

- (1) 東京都
都内の認可(公立・私立)保育園、東京都認証保育所及び公立・私立幼稚園に、直接、啓発リーフレット(別紙)を平成24年3月下旬に配布している。
- (2) その他の取組み
健康推進課及び各健康福祉センターより、平成24年度を通じて乳児の出生した家庭へ順次訪問し、啓発リーフレットを配布する。

ライターは正しく捨てましょう！



不要なライターは**ガス抜き**してから捨てましょう！

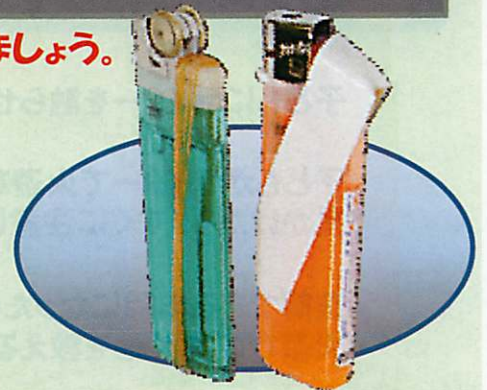
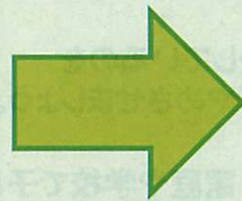
★ 日本国内では年間約6億個のライターが流通しており、そのほとんどがプラスチック製の**使い捨てライター**です。

★ **自治体のルールに従って**正しく廃棄しましょう。



ガスの抜き方の例

(注)火の気のないことを確認し、風通しのよい屋外で行いましょう。



- ① 周囲に**火の気のない**ことを確認する。
- ② 操作レバーを押し下げる。着火した場合はすぐに吹き消す。
- ③ 輪ゴムや粘着力の強いテープで、押し下げたままのレバーを固定する。
- ④ 「シュー」という音が聞こえれば、ガスが噴出している（聞こえない場合は炎調整レバーをプラス方向にいっぱい動かす）。
- ⑤ この状態のまま付近に**火の気のない、風通しのよい屋外**に半日から1日置く。
- ⑥ 念のために着火操作をして、火が着かなければ、ガス抜きは完了です。

(参考：社団法人日本喫煙具協会HP <http://www.jsaca.or.jp/info/throw.html>)

本リーフレットの問い合わせ先

消費者庁	消費者安全課	電話番号 03-3507-9201
経済産業省	製造産業局日用品室	電話番号 03-3501-1705
	商務流通グループ製品安全課	電話番号 03-3501-4707
環境省	大臣官房廃棄物・リサイクル対策部廃棄物対策課	電話番号 03-5501-3154

消費者庁、警察庁、総務省消防庁、経済産業省、環境省、(社)日本喫煙具協会

ライターの花遊びによる火災を防ぐには、 周囲の大人の注意が欠かせません!!



子どもの手の届かないところにおきましょう

家の中、車の中にライターを放置せず、子どもの手の届かない場所にきちんと保管しましょう。



子どもに触らせず、火遊びの危険性を教えましょう

子どもにライターを触らせないようにしましょう。

子どもがライターで火遊びをしているのを見かけたら、すぐに注意してやめさせましょう。

理解できる年齢になったら、家庭や学校で子どもに火遊びの危険性を教えることも大切です。



不要なライターはきちんと捨てましょう



【ガス抜きの様子】

利用しなくなったライターが、ありませんか？

※年間約6億個のライターが国内生産及び輸入されています。

【出典】平成20年国内需要動向調査報告書(喫煙具) (社)日本喫煙具協会

ライターは使い切るかガス抜きをして、各自治体のルールに従って正しく廃棄しましょう。

ガス抜きの方法と注意事項の情報は(社)日本喫煙具協会HPをご覧ください。
<http://www.jsaca.or.jp/info/throw.html>



子どもが簡単に使えないライターが販売されています

子どもが簡単に操作できない幼児対策(チャイルドレジスタンス機能)を施したライターでないと販売できない規制が導入されます。

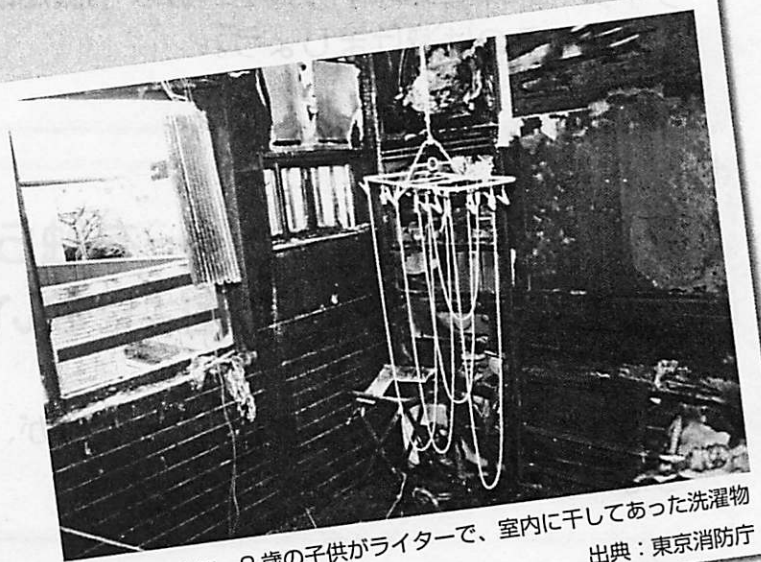
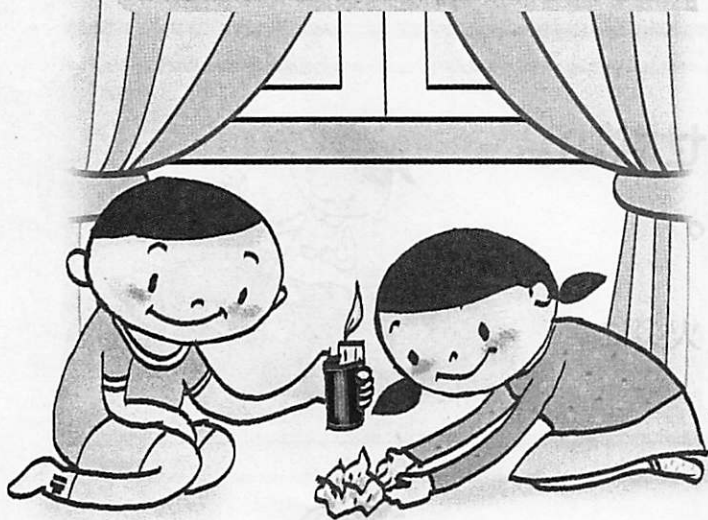
幼児対策を施したライターは、規制導入に先行して販売されますので、ご購入が可能です。

規制に関する情報は、経済産業省の製品安全ガイドHPをご覧ください：http://www.meti.go.jp/product_safety/

製品安全ガイド

検索

子供の火遊びによる火災の7割は、
ライターが原因です。
幼い子供が死亡する悲しい事故が
起きています。



両親が外出中に、2歳の子供がライターで、室内に干してあった洗濯物
に火をつけたため、出火
出典：東京消防庁

幼い子供のいる家庭では、 **旧型のライターを** すぐに**処分**しましょう。

現在、使い捨てライターは、子供が簡単に操作できないようにするチャイルドレジスタンス機能が施されたPSC対応のもの以外は販売が禁止されています。

ライターは、子供が簡単に
使えないPSCマーク付きを！

ただし、PSC対応ライターであっても
周囲の大人の注意が必要です。





子供の手の届くところに、ライターを置かない。

ライターの保管には十分気を付け、子供だけを置いて外出するのは避けましょう。



子供にライターを触らせない。ライターで遊ばせない。

幼い子供によるライターを使った火遊びが、火災につながっています。



理解できる年齢になったら、子供に火の怖さを教える。

家庭や学校または地域社会において、火遊びの危険性について教えることも必要です。

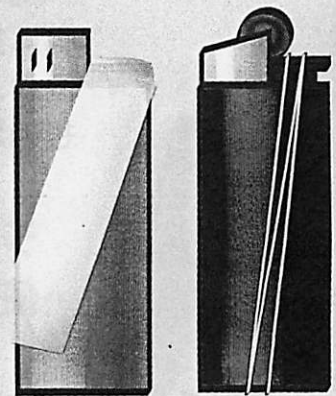


不要なライターはガス抜きをしてから捨てましょう！

ライターを捨てる時は、安全にガス抜きをして、各自治体のルールに従い正しく廃棄しましょう。

ガス抜きの仕方

- 周囲に火の気のないことを確認する。
- 操作レバーを押し下げる。着火した場合はすぐに吹き消す。
- 輪ゴムや粘着力の強いテープで、押し下げたままのレバーを固定する。
- 「シュー」という音が聞こえれば、ガスが噴出している。
- この状態のまま付近に火の気のない、風通しのよい屋外に半日から一日置く。
- 念のため着火操作をして、火がつかなければ、ガス抜きは完了です。



ガス抜きの様子

詳しくはこちら：一般社団法人日本喫煙具協会 HP

<http://www.jsaca.or.jp/info/throw.html>