

令和2年度 文教委員会資料

【所管事務の調査（報告）】

新型コロナウイルス感染拡大防止に伴う区役所窓口等の取組状況について

資料

新型コロナウイルス感染拡大防止に伴う区役所窓口等の取組状況について

市 民 文 化 局

(令和2年5月21日)

新型コロナウイルス感染拡大防止に伴う区役所窓口等の取組状況について

1 現状と課題

(1) 川崎市業務継続計画（BCP）の発動と業務実施体制の確保

政府は緊急事態宣言を4月16日、全都道府県に拡大し、これに伴い神奈川県が「特定警戒都道府県」に指定されたことから、本市では、川崎市新型インフルエンザ対策行動計画に基づき、4月17日から5月6日まで、川崎市業務継続計画（BCP）を発動した。

その後、政府による緊急事態宣言が5月31日まで延長されたことを受け、本市においても、同様にBCPを延長している。

今回の新型コロナウイルスは、BCPが想定している新型インフルエンザとは症状が異なり、3密の回避をはじめ、特性を踏まえた対応が求められており、可能な限り在宅勤務による出勤抑制やシフト勤務に取り組むなど、安定的な業務実施体制を整えていく必要がある。

(2) 新型コロナウイルス感染症緊急経済対策の特別定額給付金

特別定額給付金の給付は、4月27日の住民基本台帳に記載されている者が対象者となり、受給権者は世帯主となったこと、電子証明書が有効なマイナンバーカード所持者はオンラインにて申請できることとなったことへの問合せや関連手続きなどから、各区役所区民課は、転出入に伴う例年の混雑に加えて来庁者が急増した。

こうした状況への対応とともに、来庁者・職員双方の感染症拡大防止に向けた取組が必要となっている。

2 これまでの取組状況

(1) 各区役所窓口の主な対応状況

① 設備・備品等の工夫

- ・飛沫感染等の対策に間仕切シートや透明ビニールカーテンを各区役所窓口に順次設置
- ・3密回避のため、待合スペースのロビー等への拡大や、椅子等の間隔の拡大
- ・窓口対応時の職員のマスク着用の徹底、定期的な換気の実施
- ・アルコール用消毒液の設置、発券機のタッチパネル等のアルコール拭きの徹底 など



【透明ビニールカーテン】



【定期的な換気の実施】

② 運用面の取組

- 区役所内での応援体制を構築し、待ち時間短縮に向けた事前整理（前さばき…窓口前で申請者の状況を聞き取り）などの実施
- 平日の区役所窓口の班交代制によるローテーション勤務の実施
- 区役所内における他部署からの応援体制の構築
- 駐車場への屋外待合スペースや、マイナンバーカード更新（受取）用の臨時窓口の設置
- 待合い（キッズ）スペース等の閉鎖
- 感染症対策に関する広報物の掲示 など



【窓口前の事前整理】



【臨時窓口の設置】

(2) 土曜日の窓口業務の臨時休止（4/25、5/9、5/23）

- 安定的な窓口サービスの実施、業務の継続に向けて、平日の区役所窓口の班交代制によるローテーション勤務（在宅勤務の活用）を実施するため、土曜日の区役所窓口業務を臨時休止することとした。

(3) 情報発信

- 市や各区役所の感染症対策のホームページや広報掲示板を活用した窓口の混雑状況等の情報提供、タウンニュース等を活用した土曜日の窓口業務の臨時休止の周知。

3 対応の考え方

(1) 窓口サービス等の実施・継続

- 緊急事態宣言下において、新型コロナウイルスの感染拡大防止策を推進するとともに、区役所業務は市民生活に密接なかかわりを持ち、許認可や届出受付など、法的な効果を伴うものもあることから、市民生活を支える行政として必要不可欠な業務を安定的に実施・継続する。

(2) 接触機会の削減に向けた取組の推進 ～3密回避の徹底～

- 政府の「新型コロナウイルス感染症対策の基本的対処方針」を踏まえ、「接触機会の低減」への取組が求められていることから、業務の性質や状況に応じた様々な手段を講じて、接触機会の削減、3密回避の徹底に取り組む。

4 今後に向けて

国や周辺自治体及び市内の状況等に十分留意するとともに、市民生活を支える行政として、必要不可欠な業務を安定的に実施するため、区役所窓口での（クラスター等）感染拡大の防止を図りながら、引き続き、状況に適応した対応を図る。

また、特別定額給付金のオンライン申請開始に伴い、区役所区民課及び支所区民センターが非常に混雑し、全国的にもシステムの遅延が発生するなど、マイナンバーカード※の電子証明書に関する手続（暗証番号初期化、新規発行、有効期限の更新等）を当日中に行うことができない状況が発生した。

今後も、例年の区役所業務に加え、新型コロナウイルス感染症対策に伴う突発的な対応も考えられることから、窓口等での感染拡大防止に向けて、適切な窓口情報の発信、前さばき等による待ち時間の短縮や3密回避の取組を徹底していく。

※本市におけるマイナンバーカード交付状況（令和2年4月末時点）

交付枚数 303,093 枚（交付率 19.92%）

※令和2年4月20日（国が特別定額給付金事業の実施について公表した日）以降の、

本市におけるマイナンバーカード交付枚数（5月15日時点）

4,689 枚（交付日数1日あたり 293 枚）

<参考>令和2年4月1日～19日 交付枚数 2,648 枚（交付日数1日あたり 177 枚）