

芝地区総合支所区民課

マイナポータルを活用した予約レーンの試行導入について

マイナポータルから申請された区への転入届及び区内での転居届について、区が目指す「待たせない窓口」を実現するため、優先的に対応を行う予約レーン（専用窓口）を試行導入します。

1 背景

転入や転居の届出時には、法令上自治体への来庁が必須となっています。

マイナポータルによる手続では「来庁予定日」として来庁日の指定が可能ですが、時間帯の指定や予約可能人数の設定ができないことから、窓口予約を実施しておらず、転入・転居者は来庁時に通常の転入等と同様に窓口の順番待ちが必要となる課題があります。

これらを解消するため、簡易な操作で来庁予約が可能となるシステムを区独自に導入し、予約者専用の手続レーンを設置することで、来庁者の負担軽減や待ち時間の短縮を図ります。

2 試行の概要

（1）試行期間

令和7年8月15日から9月12日まで（1か月間）

（2）実施場所

芝地区総合支所区民課窓口

（3）対象となる手続

マイナポータル経由で届出された転入、転居届

（4）試行にあたって新たに導入するシステム

引越し窓口予約システム（資料1－2「予約システムについて」のとおり）

3 今後の予定

（1）本格導入について

試行結果を踏まえた予約レーンの正式な運用方法を決定し、芝地区総合支所区民課の窓口において予約レーンを本格導入します。

その後、効果等を検証し各地区総合支所への展開を目指します。

(2) システムの統合

現在、区ではスマートフォン又はパソコンにより引越しに伴う手続きができる「窓口総合支援システム（引越し手続ナビ）」を令和4年8月から導入していますが、今回の予約レーンの導入に伴い、本システムの新規受付は令和7年8月15日に停止し、今後は、引越しに関するオンライン上の受付窓口をマイナポータルに一本化します。

4 スケジュール（予定）

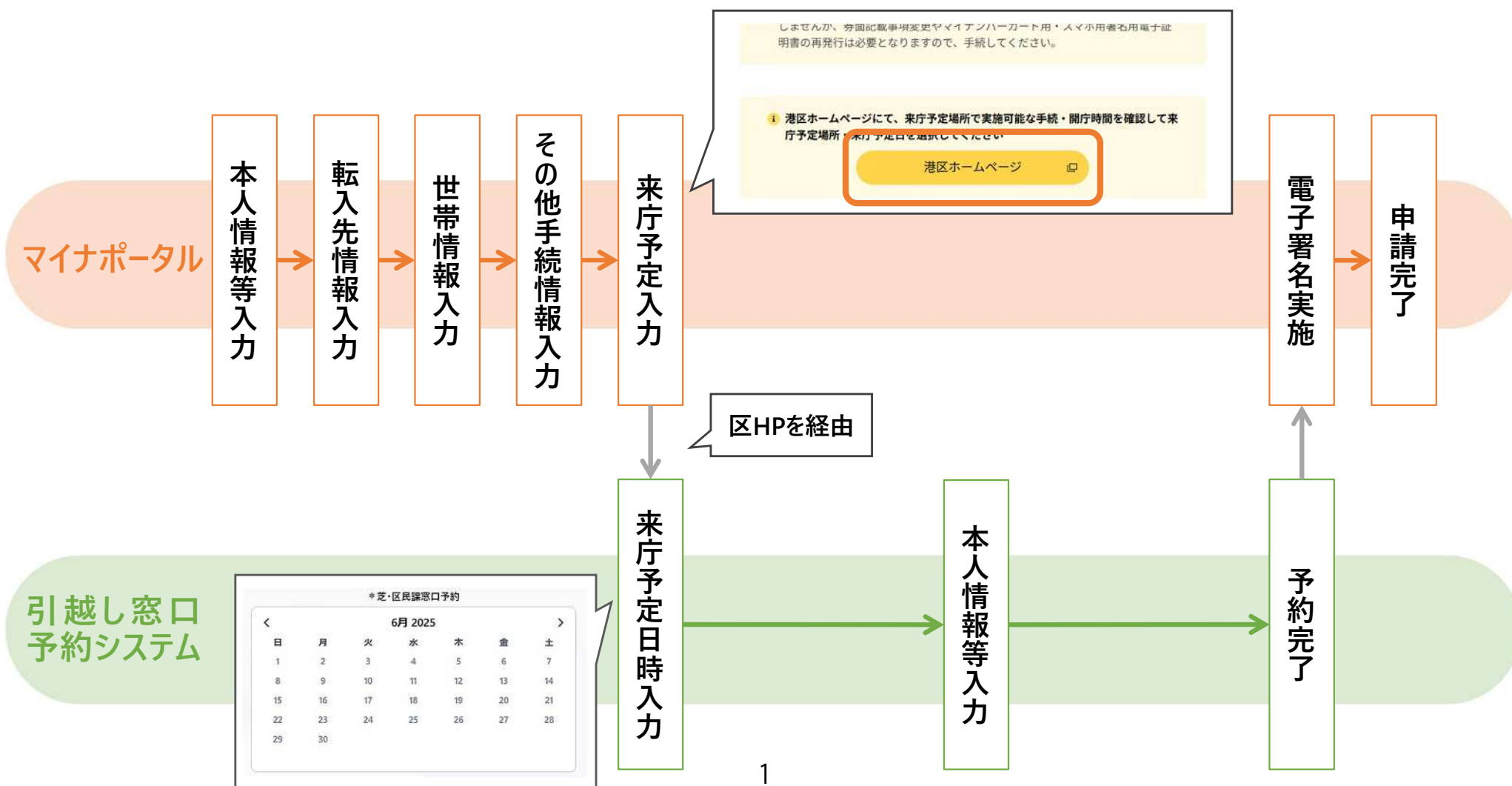
令和7年8月15日	試行実施開始 「窓口総合支援システム」の受付停止
9月12日	試行実施終了
9月下旬～	予約レーンの効果検証 芝地区総合支所において本格導入開始 他地区総合支所への展開検討

引越し窓口予約システムについて

令和7年7月30日 資料No.1-2
区民文教常任委員会

1 新しく導入する予約システムへのアクセスの方法

- ・引越し窓口予約システムは、マイナポータルの手続途中の「来庁予定入力」
- ・画面内の港区ホームページへのリンクを経由して遷移します。



2 港区ホームページに遷移した際の予約システムのイメージ

- ・予約の操作は一問一答のチャット形式で回答を入力します。
- ・スマートフォン、タブレット、パソコンからアクセス可能としています。
- ・設問は最大8問を予定しており、予約完了までの所要時間はおおむね3分程度を想定しています。

港区

予約システム画面

窓口予約を開始します

予約を開始する

窓口予約を開始します

窓口の予約をしたい支所を選択してください

芝地区総合支所・区民課

中止

回答

設問一覧

①支所選択（当初は芝のみ）

②予約日時選択

③手続選択（転入・転居）

④マイナポータル受付番号入力

入力なし

⑤国籍選択

入力あり

⑥世帯構成入力

⑦氏名入力

⑧メールアドレス入力

予約完了