

【件名】

戸籍住民課における休日窓口の運用変更にかかる検討状況について

【要旨】(目的・内容・対象・時期・今後の方向等)

戸籍住民課では、平成13年度から区役所で休日窓口の開庁を行っている。近年、休日窓口来庁者数は、マイナンバーカード関係が増加する一方、引越しや証明書の交付関係は減少している。

区民の休日窓口に対するニーズの変化に対応するとともに、より一層効率的な業務運営を進めるために、以下のとおり休日窓口の運用変更の検討状況について報告する。

1 休日・延長窓口の経過

- (1) 平成13年度 住民票の写しや戸籍謄抄本等の証明書の受付・交付・収納事務(以下「証明事務」という)について、第3日曜日の開庁を開始。
- (2) 平成22年度 引越し手続き等の事務(以下「住民記録事務」という)を開始するとともに、毎週日曜日に開庁するよう拡充。
- (3) 平成27年度 マイナンバーカードの交付等に関する事務(以下「マイナンバー事務」という)を開始。

2 「行かない窓口」推進の取り組み

令和7年12月末時点で、区のマイナンバーカード保有率は76.7%(261,776枚)に達した。

平成28年1月から、マイナンバーカードによる住民票の写し等の証明書のコンビニ交付に対応し、令和3年1月から、戸籍謄抄本および税証明書の交付を開始した。

令和5年2月から、マイナポータルを活用した転出届のオンライン申請サービスが開始され、転出手続きにおいて、マイナンバーカード保有者は窓口へ来庁が不要となったほか、保有率向上とともに証明書のコンビニ交付率が増加した。

(1) 令和5年度

オンライン転出利用拡大のための YouTube 動画の公開

(2) 令和6年度

コンビニ交付手数料を10円に減額(3月から4月)、区役所本庁舎2階で窓口証明書交付サービス開始(らくらく窓口)、証明書やマイナンバーカード交付申請書の電子申請開始(ログフォーム)、証明書の郵送キャッシュレスの開始

(3) 令和7年度

日曜日のマイナンバーカード交付予約枠の拡大と地域事務所でのカード交付開始

3 休日窓口の実績と傾向

(1) 住民記録事務

平成30年度から令和6年度にかけて、休日一日あたりの来庁者数は平均100人から50人に半減した。

令和7年12月末時点の令和7年度オンライン転出利用率(平日含む)は30.8%に達し、うちマイナンバーカード保有者のオンライン転出利用率は41.1%に達した。

(2) 証明事務

平成 30 年度から令和6年度にかけて、休日一日あたりの来庁者数は平均221人から88人と約6割減少した。

令和7年 12月末時点のコンビニ交付率は 41.2%に達し、令和7年3、4月の繁忙期に実施したコンビニ交付手数料10円実施時には、52.4%に達した。

(3) マイナンバー事務

平成 30 年度のマイナンバーカード交付件数は約 13,000 件であったが、令和7年度は約 60,000 件を見込んでいる。平日に比較して、休日窓口における需要数が高く、令和7年8月より予約枠数を約130枠/日から 330 枠/日と増枠した。交付数増加に対応し電子証明書の発行件数も増加している。

4 運用変更案と見込む効果

(1) 運用変更案

ア マイナンバー事務については、休日窓口の需要が高いため、国のシステム保守のため取り扱いができなかった第3日曜日を閉庁する代わりに前日の第3土曜日を開庁し、毎週サービスを提供する。

イ 住民記録事務および証明事務については、毎月第1日曜日、第3土曜日の開庁に変更する。ただし、3月下旬～4月上旬は、休日窓口の需要が依然として高いことから、毎週開庁する。

取扱事務	現行	変更案
マイナンバー事務	第1、2、4、5日曜日	第1、2、4、5日曜日、第3土曜日
住民記録事務	毎週日曜日	第1日曜日、第3土曜日
証明事務		

(2) 見込む効果

ア マイナンバーカードの更なる取得促進等

あらたに第3土曜日を開庁することで、住民記録事務における土曜日開庁のニーズに対応するとともに、マイナンバー事務におけるカード交付や電子証明書の手続きの機会を拡充し、区民の利便性を向上する。

イ 職員の最適配置

現在、休日窓口のため毎月延べ42人出勤しているが、運用変更により毎月 19人出勤と出勤数を約半減できることから、平日の職員体制並びにライフワークバランスの確保を図るとともに、職員定数の見直しを検討する。

5 広報

住民記録事務及び証明事務においては、届出・申請の機会が減少することから、マイナンバーカードの普及を進めるとともに「行かない窓口」の取り組みを広報していく。

6 今後の予定

令和8年3月	第1回定例会で検討状況の報告
令和8年6月	休日窓口の運用変更の決定と第2回定例会での報告
令和8年10月	新たな企画提案の公募開始
令和9年4月	HP、SNS、区報、ポスター掲示等による周知の開始
令和9年7月	変更後の休日窓口の運用開始