

区民福祉委員会
令和5年12月5日

窓口サービス等のあり方検討 について

区民部窓口課

I 検討の背景

1 社会全体の変化と各自治体に求められる窓口像

- 少子高齢化、労働力人口の減少の進展、ICT技術の普及
- 住民の利便性向上、業務改善・効率化、働き方改革の推進



- 「行かなくてよい・書かなくてよい・待たなくてよい」窓口づくり
- 区民に寄り添う「区民が主役の窓口」づくり

2 検討再開時期の到来

- これまでも、法改正や地域の人口・利用者数の変化等が生じた機会をとらえ、窓口組織や出張所の再編を実施
- マイナンバーカードの普及と活用、法改正への対応が必要
- 出張所は、現在の5か所に再編して以降、20年が経過



庁舎窓口や出張所の現状を検証した上で、出張所も含む窓口サービス全体の将来のあり方について、再度検討する時期が到来

II 本区の現状

1 人口の増加・法改正

(1) 人口（住民基本台帳登録者数）の増加

- 平成25年4月・約25万人 ⇒ 令和5年4月・約28万人
- 人口増加に伴う事務量増加への対応が必要

(2) 法改正等に伴う事務量増加・複雑化

- 本籍地以外での戸籍謄本の発行（令和元年5月24日、戸籍法改正）
⇒令和6年3月開始予定
- 戸籍等の記載事項への「氏名の振り仮名」の追加（デジタル社会形成整備法（令和3年5月19日公布）附則第73条）
⇒令和6年度中に開始予定、2年以内に完了
- 今後はマイナンバーカードの更新事務等の事務量増加も見込まれる。

2 新たなサービスの充実

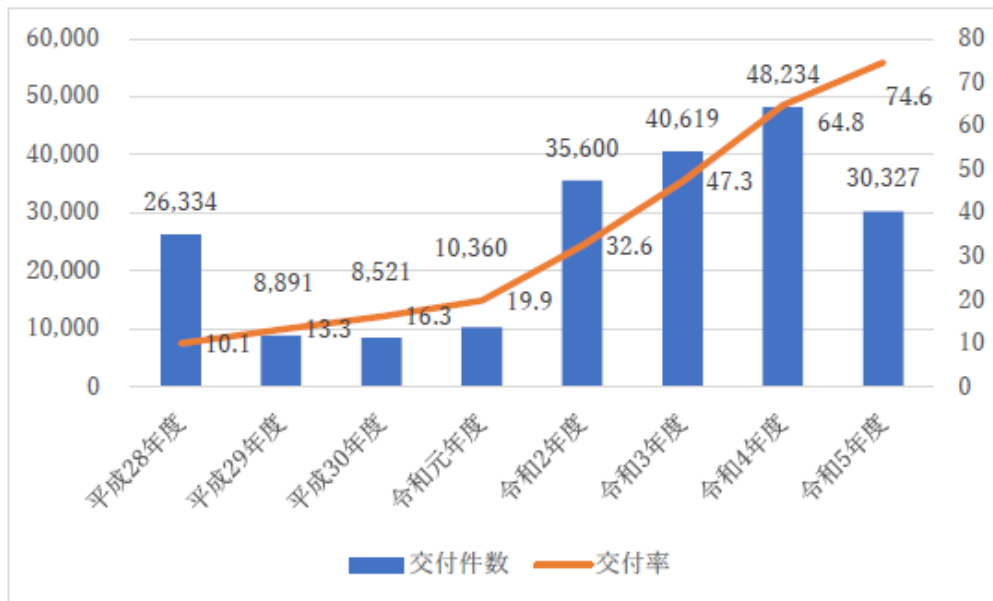
マイナンバー制度と証明書コンビニ交付サービスの開始・普及

- マイナンバーカード交付開始（平成28年1月）
- 証明書コンビニ交付開始（平成28年7月）
- 本区マイナンバーカード交付割合74.6%（交付件数/人口、令和5年9月末時点）
- ◇コンビニ交付：全国約56,610店舗（令和5年8月現在）で証明書取得可能
- ◇窓口が閉庁している早朝・深夜、土日祝日でも証明書取得可能 ⇒ いつでも
- ◇住所地に関わらず、最寄りのコンビニ等で証明書（一部除く。）が取得可能 ⇒ どこでも

マイナンバーカード交付件数・交付率

年度	交付件数	交付率
平成28年度	26,334	10.1
平成29年度	8,891	13.3
平成30年度	8,521	16.3
令和元年度	10,360	19.9
令和2年度	35,600	32.6
令和3年度	40,619	47.3
令和4年度	48,234	64.8
令和5年度	30,327	74.6

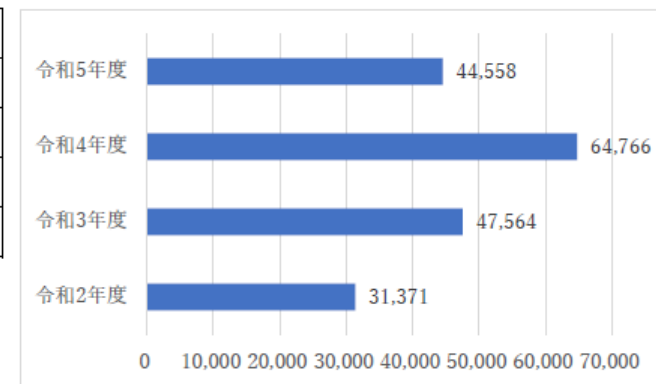
※令和5年度：9月末現在



証明書コンビニ交付件数

年度	交付件数
令和2年度	31,371
令和3年度	47,564
令和4年度	64,766
令和5年度	44,558

※令和5年度：9月末現在



Ⅲ 「窓口サービス等のあり方」に係る近年の検討状況

1 墨田区行財政改革・行政情報化計画（令和4年度～令和7年度）

（1）社会情勢等の変化を踏まえたあり方の検討

- ◇社会情勢等の変化や区内の利用実態・将来需要等を十分に踏まえる。
- ◇最適かつ効果的な行政サービスの提供に向けて検討する。
- ◇施設等の適正配置も含め今後のあり方を検討する。

（2）ICTの活用、DXの推進

- ◇ICTやデータを活用した区民サービスの向上と業務の効率化による行政情報化の推進
- ◇マイナンバーカードの普及促進、マイナポータルを活用した電子申請の拡充
- ◇住民基本台帳等の基幹系業務システムの標準化・共通化への対応及びクラウドの活用

2 墨田区公共施設マネジメント実行計画（第2次及び第3次計画）

マイナンバーカード普及状況、住民票等コンビニ交付の動向、ポストコロナの動向を踏まえ出張所業務のあり方等について検討することとしている。

第2次墨田区公共施設マネジメント実行計画（平成28年度～令和3年度）

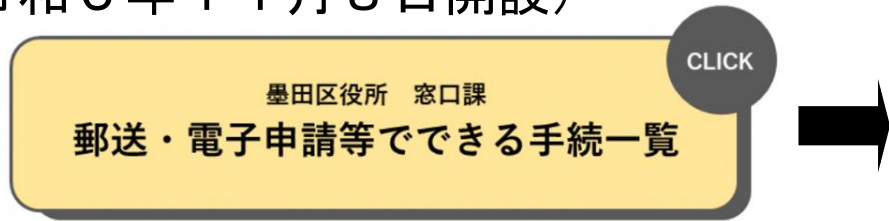
第3次墨田区公共施設マネジメント実行計画（令和4年度～令和7年度）

IV 今後の取組の方向性（主な検討事項）

1 更なるDX化の推進

○ポータルサイトの開設

HPに電子申請や郵送申請等ができる
手続を集約して一覧化
(令和5年11月8日開設)



- ◇ポータルサイトの利用推進等に係る積極的な広報の実施
- ◇利用状況のモニタリングによる更なる利用推進策の検討とバージョンアップの実行

○電子申請等ができる手続の拡充

- ◇電子申請の対象となる手続拡充の検討（戸籍関係の証明書等）

（届出・登録・証明）郵送・電子申請等のできる手続の早見表

2 住民異動関係（証明）

住民異動関係

手続（請求する証明書）名称	郵送	電子	コンビニ交付	マイナンバーカードの要否 ※1	担当課
住民票の写し	○	○	○	要	窓口課証明係 電話:03-5608-6104
住民票の除票の写し	○	×	×	否	
改製原の住民票の写し	○	×	×	否	
住民票記載事項証明書	○	○	×	要	
不在住証明書	○	○	×	否	

※1 マイナンバーカードの要否：電子又はコンビニ交付で証明書を申請又は取得する場合の要否

1-2 住民異動関係（証明）

郵送-住民異動関係

手続（請求する証明書）名称	説明	担当課
住民票の写し・住民票の除票の写し・改製原の住民票の写し	住民票等の請求書（郵送請求）の説明ページ	窓口課証明係 電話:03-5608-6104
住民票記載事項証明書		
不在住証明書		

「行かなくてよい」窓口の実現

○コンビニ交付・自動交付機利用の促進

- ◇コンビニ交付・自動交付機利用促進等に係る積極的な広報の実施
- ◇区出先施設等への設置検討
- ◇取得できる証明書の種類拡充



お持ちですか？マイナンバーカード 証明書はコンビニが便利！



コンビニ交付サービス 窓口より100円お得

マイナンバーカードがあれば、コンビニエンスストアやスーパーマーケットなどで、住民票の写しや印鑑登録証明書などの公的な証明書を窓口より安く取得できます。

いつ取れるの？

午前6時半から午後11時まで
*年末年始・メンテナンス時を除く

どこで取れるの？

マルチコピー機が設置されている全国のコンビニエンスストアやスーパーマーケット等

何が取れるの？

住民票の写し
印鑑登録証明書
特別区民税・都民税課税（非課税）証明書

NEW!

12月17日（月曜日）午前9時からコンビニで取得できる証明書が増えます！

戸籍全部事項証明書 350円
戸籍個人事項証明書 350円
戸籍の附票の写し 200円

2 おくやみコーナー・マイナンバーカード専用窓口の運営ノウハウ活用

- 運営を通して得た予約制、ワンストップサービス及び業務委託等のノウハウ活用
- ◇適用可能な業務の拡充 ⇒ 区民の利便性向上と業務の効率化

予約について

おくやみコーナーを利用される方は、**東庁される日の5営業日前（土・日・祝休日等を除いた5日前）までにご予約をお願いします。**
また、ご予約受付時に、亡くなられた方の健康保険や年金の加入状況などについてお伺いします。

インターネット予約

「墨田区おくやみコーナーオンライン窓口」からお申込みください。

[墨田区おくやみコーナーオンライン窓口（外部サイト）](#)



墨田区マイナンバーカード等予約システム

マイナンバーカードの受け取り、電子証明書更新などの予約ができます

受取予約をする > 電子証明書更新の予約をする > 予約内容・変更・取消をする >

お知らせ
2023年04月03日
マイナンバーカードの受け取りには、原則としてご本人に窓口へお越しいただく必要がありますが、やむを得ない理由により窓口にお越しいただくことが困難であると認められる場合に限り、必要書類を揃えたことで代理人にカードを交付することができます。
一定の条件がありますので、事前に（予約前）に、墨田区マイナンバーカードコールセンターへご相談ください。

【墨田区マイナンバーカード交付専用】

予約日: 2023年4月

マイナンバーカード専用窓口（区役所 窓口の対象業務: カード交付、電子証明書更新）

日付/時刻	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
8:00																														
8:30			10	10	10	10	10		10	10	10	10	10				10	10	10	10	10			10	10	10	10	10	10	8
9:00			0	0	0	0	0		18	18	0	0	0	0			0	0	0	0	0		18	18	0	0	0	0	0	0
9:30			10	10	10	10	10		17	10	10	10	10				10	10	10	10	10		17	10	10	10	10	10	10	10
10:00			0	0	0	0	0		18	17	0	0	0	0			0	0	0	0	0		18	18	0	0	0	0	0	0
10:30			10	10	10	10	10		17	10	10	10	10				10	10	10	10	10		17	10	10	10	10	10	10	10
11:00			0	0	0	0	0		18	18	0	0	0	0			0	0	0	0	0		18	18	0	0	0	0	0	0
11:30			10	10	10	10	10		17	10	10	10	10				10	10	10	10	10		17	10	10	10	10	10	10	8

一覧へ戻る 変更する

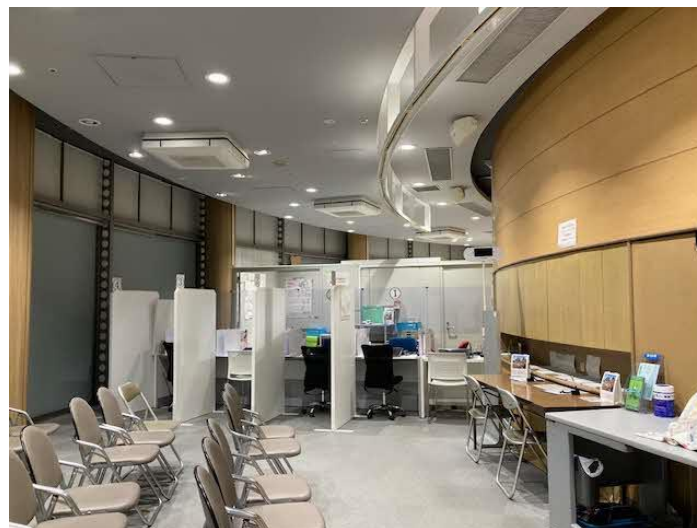
「待たなくてよい」、「書かなくてよい」窓口の実現

○着座式窓口の導入（今後の窓口レイアウト変更の方向性）

◇「着座式窓口」の導入による「区民に寄り添う窓口」の拡充



庁舎窓口課住民異動・証明・戸籍
窓口（ハイカウンター）



マイナンバーカード専用窓口
（着座式）



おくやみコーナー（着座式）



「区民が主役の窓口」の実現

3 出張所のあり方検討

- 「第3次墨田区公共施設マネジメント実行計画」を踏まえた検討の実施
 - 出張所の適正配置数及び機能について検討
 - 出張所の利用状況の変化を踏まえるとともに、他区の出先施設の機能を参考にして、令和6年度中に「墨田区モデル」となる一定の方向性を明示
- ◇人口の増加状況に反し、出張所の利用件数は毎年度減少（平成28年度から令和4年度の間で利用件数は約19.4%減少）
 - ◇マイナンバーカードの普及状況や機能向上、コンビニ交付利用数等の動向も踏まえた検討

本区の出張所における届出・証明書等
取扱件数等の推移（H28/R4比）

増減数	増減率
-51,506件	-19.4%



V 検討体制とスケジュール

1 検討体制

○「窓口のあり方検討部会」を設置（令和5年9月）

※ 今後、「自治体フロントヤード改革支援事業（総務省モデル事業）」等の活用を検討する。

◇検討項目

① 1、2階窓口部門の改善（「区民が主役の窓口」づくり）、②事務量の増加、生産年齢人口の減少期における窓口業務のあり方、③庁舎リニューアルプランを踏まえた1、2階窓口のレイアウト変更、④将来的な出張所のあり方と適正配置等について方針を策定

2 スケジュール

No.	検討事項	令和5年		令和6年				令和7年				令和8年以降			
		9月	10～12月	1～3月	4～6月	7～9月	10～12月	1～3月	4～6月	7～9月	10～12月				
1	庁舎・DX推進	更なるDX化の推進													
		おくやみコーナー・マイナンバーコーナーの運営ノウハウ活用													
2	出張所	出張所のあり方検討													

【備考】 検討状況及び策定方針について、令和6年度区議会定例会6月議会へ報告