

「新しい窓口サービスのあり方」について

—新しい窓口サービス実行3か年計画—

◆ 令和6年度の実施状況

- ① 部横断的PTの立上げ
 - ・「レイアウト」、「DX」、「サービス」のPTを立上げ、課題の抽出・分析を行い、解決策を検討している。
- ② 事務事業改善の一環としての業務委託の導入（窓口課）
 - ・戸籍・住民票コールセンター（7月）及び戸籍・住民票等郵送請求等業務委託（12月）の導入
 - ・窓口部門（戸籍・住民異動等）の業務フローの分析
- ③ 先進自治体における先行事例の視察
- ④ 窓口体験調査（BPR）の実施
- ⑤ 現場の出張所長を中心としたこれからの出張所のあり方の検討：関係部署との連携の検討

1 社会状況の変化と現状

- ・ 各種計画との整合性

経年変化

- ・ マイナンバーカードは、令和7年3月末までに、区民の約**82%**が取得すると推定している。
- ・ 証明書に係るコンビニ交付の件数は、平成28年度と令和5年度を比較すると約**23倍**に増加している。
- ・ 出張所の取扱件数は、マイナンバーカード制度開始後、**約3割減（▲27.2%）**となっている。

将来予測

- ・ 外国人人口の増加・高齢化による相談ニーズは増加する傾向にある。
- ・ 区内人口は、今後10年程度は増加する傾向にある。 ≡ 業務量増加
- ・ 届出・申請手続はDX化により減少する傾向にある。
- ・ 戸籍の届出・転入届・マイナンバーカード更新等は、当面の間、対面の手続が必要である。

視点：DX化が進み、出張所での手続は変化していくと考えられるが、高齢者対策など現時点では過渡期の対策が必要である。

「働き方の改革」というフィルター

- ・ 法改正やシステム対応等により、バックヤード業務を強化するための業務改善をする必要がある。
- ・ 超過勤務を減少させる必要がある。
- ・ 少人数職場を解消する必要がある。 ≡ 人員の適正配置

自治体フロントヤード改革

住民との接点の多様化 マイナンバーカードの活用によるDX化 単なる手続の場から多様な主体との協働の場へ

公共施設ファシリティマネジメント実行計画

- ・ マイナンバーカードの普及状況・各種申請のICT化等の動向を踏まえ、施設のあり方を検討する。

行財政改革実施計画・行政情報化計画

- ・ 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、窓口サービス（出張所等）・・・について、最適かつ効果的な行政サービスの提供に向け、施設等の適正配置も含め今後のあり方を検討する。
- ・ 業務効率化による行政情報化を推進する。

これからの10年の新しい墨田区基本構想（R7～）と墨田区基本計画（R8～）

社会状況の変化等に対応していくために、窓口サービスのあり方を見直し、新たな事業を開始する。

2 ビジョン ≡ ありたい姿／基本的な考え方

社会状況の変化等に対応していくために、窓口サービスのあり方を見直し、新たな事業を開始する。

- 出生、結婚、引っ越し等、ライフステージの変化が生じた際に、区民の暮らしを支えるイメージを常に持ち、サービスを提供できるようにしていきたい。
- DX化は更に加速していくことが予測されるが、現時点では、デジタルデバйд対策として高齢者や外国人のサポート等を丁寧に行っていきたい。
- 区役所を訪れて、必要なサービスを受けるライフイベントは、必ずしも頻度の高いものではないため、ストレスなく居心地の良い空間づくりをしていきたい。

窓口サービスの将来予測を踏まえ

∴

申請や手続の先にある暮らしをイメージし、ライフステージの変化に合わせた寄り添うサービス

ありたい姿になるために

- ① DX化等を進め、「来なくていい」「待たなくていい」「書かなくていい」サービスを普及・強化する。
- ② 働き方改革を踏まえて事務事業（＝バックヤード業務）を見直し、対面が必要なサービスを充実させる。
- ③ 庁舎リニューアルプランを踏まえ、1・2階のレイアウトを見直す。＝「迷わせない」レイアウト
- ④ 地域における窓口サービスの見直しとして、出張所のあり方を見直す。

➤ 地域特性に応じたきめ細やかなサービスを展開する。 ≡ 地域でのフロントヤード改革＝墨田区モデル

令和6年度を初年度とする「**新しい窓口サービス実行3か年計画**」を新しい基本構想・基本計画に合わせて実行する。

3 地域におけるフロントヤード改革

墨田区モデル（案）：これからの出張所のあり方 ⇨ 地域における窓口サービスの見直し

経年変化

- ・マイナンバーカードは、令和7年3月末までに、区民の約**82%**が取得すると推定している。
- ・証明書に係るコンビニ交付の件数は、平成28年度と令和5年度を比較すると**約23倍**に増加している。
- ・出張所の取扱件数は、マイナンバーカード制度開始後、**約3割減（▲27.2%）**となっている。

将来予測

- ・外国人人口の増加・高齢化による相談ニーズは増加する傾向にある。
- ・区内人口は、今後10年程度は増加する傾向にある。 ⇨ 業務量増加
- ・届出・申請手続はDX化により減少する傾向にある。
- ・戸籍の届出・転入届・マイナンバーカード更新等は、当面の間、対面の手続が必要である。

社会状況の変化等に対応していくために、窓口サービスのあり方を見直し、新たな事業を開始する必要がある。出張所の再編も、地域における窓口サービスの見直しもその一環である。

∴ 出張所を再編する ⇒ 地域における窓口サービスの見直し ⇒ 「これからの出張所のあり方」

【視点】

- 地域に必要な窓口サービスを提供する施設として、これから当該エリアには、どんな場が必要なのか。
- DX化が進み、出張所での手続は変化していくと考えられるが、高齢者対策など現時点では過渡期の対策が必要である。
 - ・窓口サービス全般のサービスの見直しと関係部署との連携が必要である。
- 「働き方の改革」というフィルター
 - ・法改正やシステム対応等により、バックヤード業務を強化するための業務改善をする必要がある。
 - ・超過勤務を減少させる必要がある。
 - ・少人数職場を解消する必要がある。 ⇨ 人員の適正配置

墨田区モデル（案）：これからの出張所のあり方 ≡ 地域における窓口サービスの見直し

- 限りある資源（人材・コスト）を活用し、『地域エリアごとに効果的かつ必要な窓口サービス』を提供していくために、庁舎での窓口サービスの見直しと連動し、「経年変化」「将来予測」に「働き方の改革」を加味した場として出張所機能を見直す。
- 届出・申請手続きのDX化を進め、窓口サービスだけに留まらない地域ニーズに合わせた施設へと出張所を転身させる。

地域特性に応じたきめ細やかなサービスを展開する
≡ 地域でのフロントヤード改革

庁舎1・2階のレイアウト見直しに合わせた
窓口サービスの見直しとの連動

窓口サービスだけに留まらない地域の場合

社会状況の変化に応じた新しいサービス

【自治体フロントヤード改革が目指すもの（総務省）】

- 住民との接点を多様化・充実化させる。
マイナンバーカード活用等により様々な場での手続きを可能にし、身近で便利なサービスを提供する。
- 窓口業務のデータ処理化
紙ではなくデータによる申請手続きにより「書かない窓口（フロントヤード）」を実現させるとともに、バックヤード処理との境界をなくす。これにより、申請状況が見える化し、業務改善につなげる。
- 手続の場から、協働の場へ
手続専用カウンターだけの場だけではなく、多様な主体が交流できる場とし、地域課題の解決を図る。

資料１：課題の整理

【サービス】

- マイナンバーカードの普及等により手続は簡便になっていく傾向にあるものの、過渡期においては、高齢者や外国人対応などきめ細やかなサービスが必要であること。
- マイナンバーカードの更新や転入届など、対面での申請が必要なサービスの充実が必要であること。
- 「来なくてもいい」ための誘導と情報発信の強化が必要であること。
- 働き方改革の視点で、バックヤード業務の改善が必要であること。
- カスタマーハラスメント対策など、業務を遂行するに当たり、職員を守る視点が必要であること。

【レイアウト】

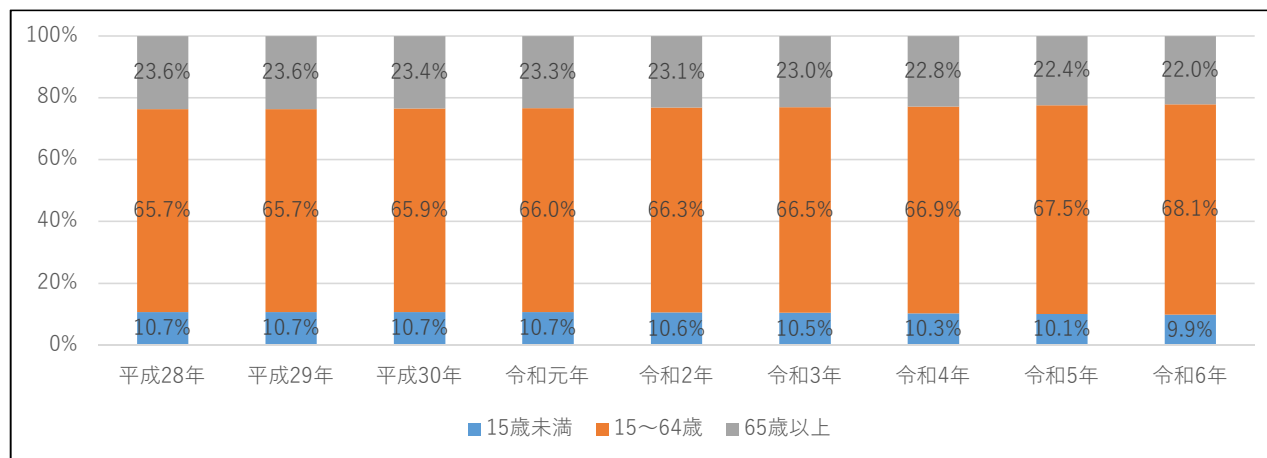
- 効率的で働きやすく、居心地の良い待合スペースのレイアウトイメージを職員が共有化する必要があること。
- OA床工事 ⇒ 事務室仮移転⇒ 工事期間中の仮カウンター設置 ⇒ 新しいレイアウトへの移行のサイクルを短期間で効率的に実施する体制を整える必要があること。
- レイアウト・システム等を入れ替える際には、本格導入の前に、試行的な実践を踏まえた検証が必要であること。
- 庁舎リニューアルプランに合わせ、繁忙期を避けて令和8年度末までにレイアウトを刷新するためには、令和6年度中から準備をする必要があること。
- 寒暖差対策や衛生面での改善が必要であること。

【DX】

- DX化を進めていく上で、現在のBPRを検証する必要があること。
- システム標準化とのタイミングを考慮し、DXツールを導入する必要があること。
- 待合スペースや案内システム改善のツールとしてDX化を導入し「書かなくていい」「待たなくていい」サービスを実現する必要があること。

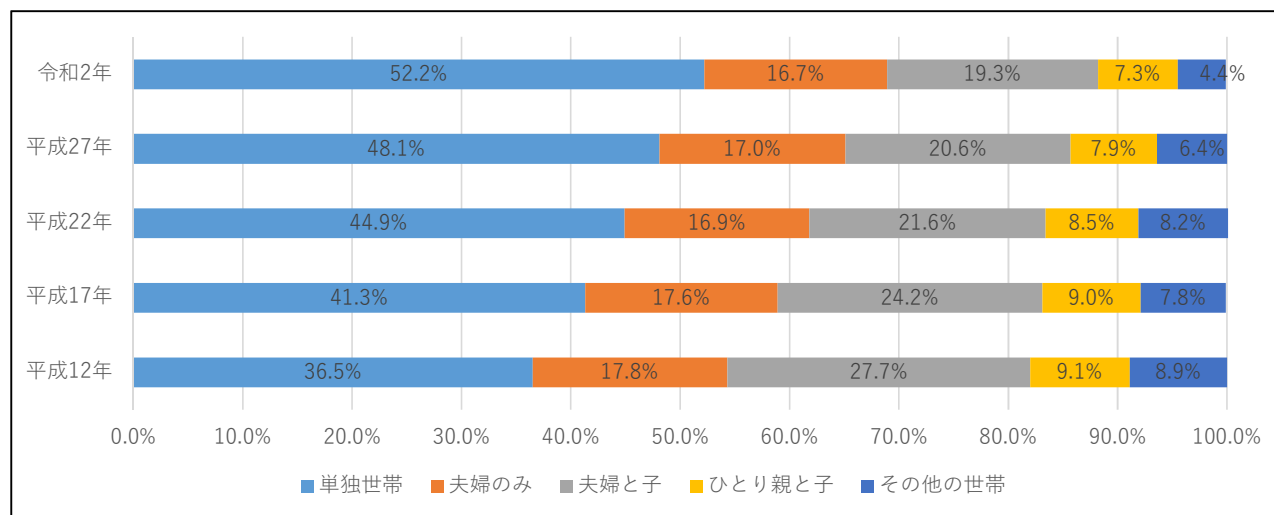
資料2：区内人口の変化による影響推移

①年齢3区分の推移（住民基本台帳）



- 年齢3区分別の人口構成の変化をみると、年少人口（15歳未満）比率が年々減少している。
- 一方、高齢者人口（65歳以上）比率は22%から23%と横ばいで推移しており、全体の2割を占めている。

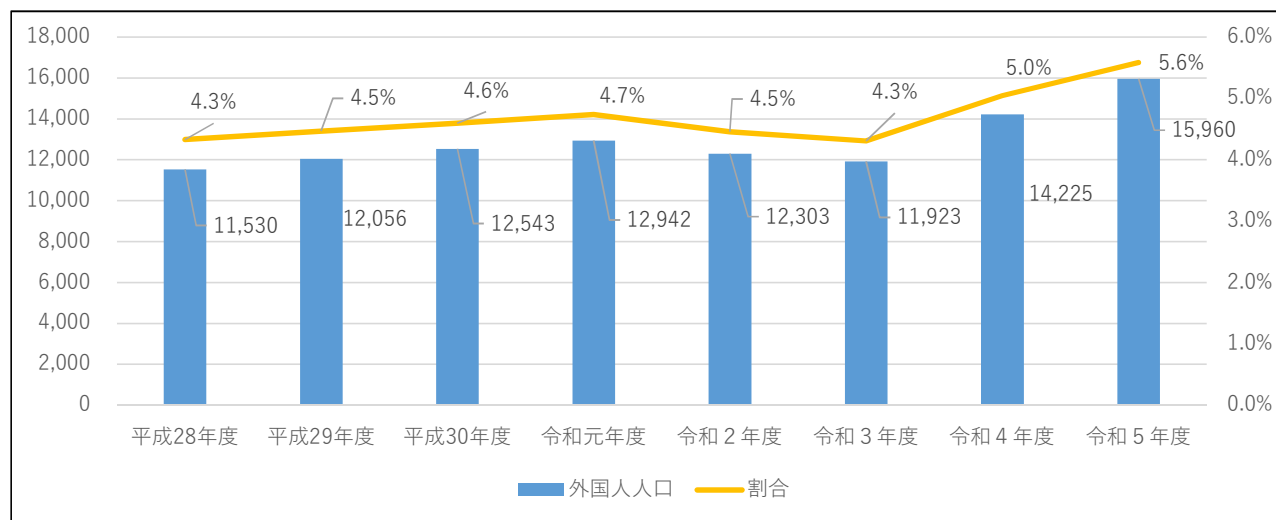
②単独世帯の推移（国勢調査）



- 単独世帯の推移をみると、年々増加しており、令和2年は、全世帯の5割を占めている。

資料2：区内人口の変化による影響推移

③外国人人口とその割合の推移（住民基本台帳）



- 外国人人口は、平成28年以降おおむね増加傾向が続き、特に令和3年から令和4年にかけて増加幅が大きい。
- 外国人転入者は年々増加し、転入者の約3割を占めている。
- 外国人転入者の増加により、応対時間数も増加傾向にある。

④転入届に占める外国人の割合

	件数	割合
令和3年度	1,701	11.4%
令和4年度	4,680	24.5%
令和5年度	4,390	25.1%
令和6年9月末	<u>2,632</u>	<u>29.5%</u>

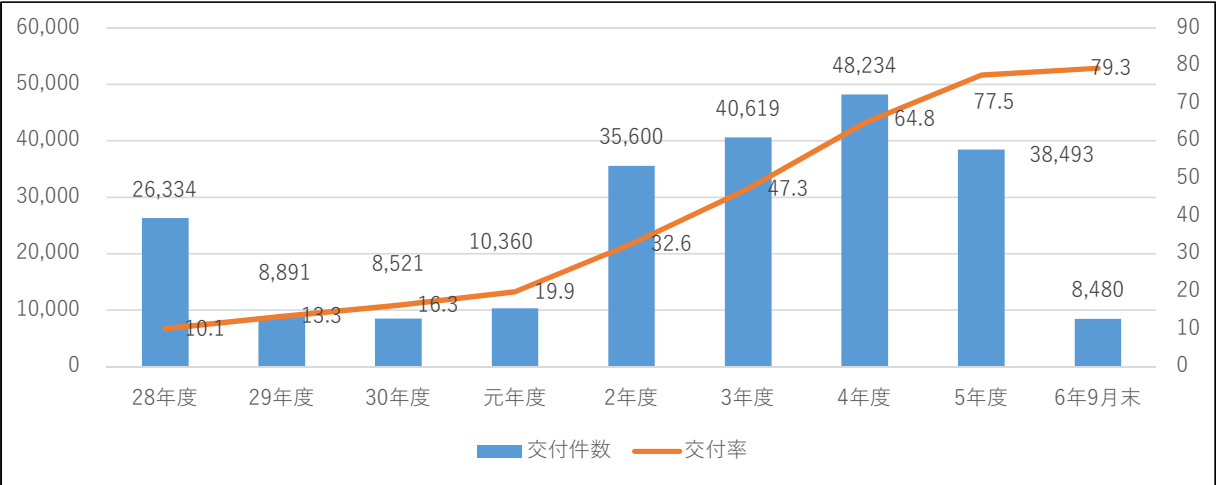
⑤外国人転入者への応対時間

	項目	件数	応対時間（分）
R6 8月	転入（他自治体）	160	800
	国外転入	129	1,032
R6 9月	転入（他自治体）	183	915
	国外転入	307	2,456

※外国人の応対時間は、1件当たり約5～8分
日本人の応対時間は、1件当たり約3分

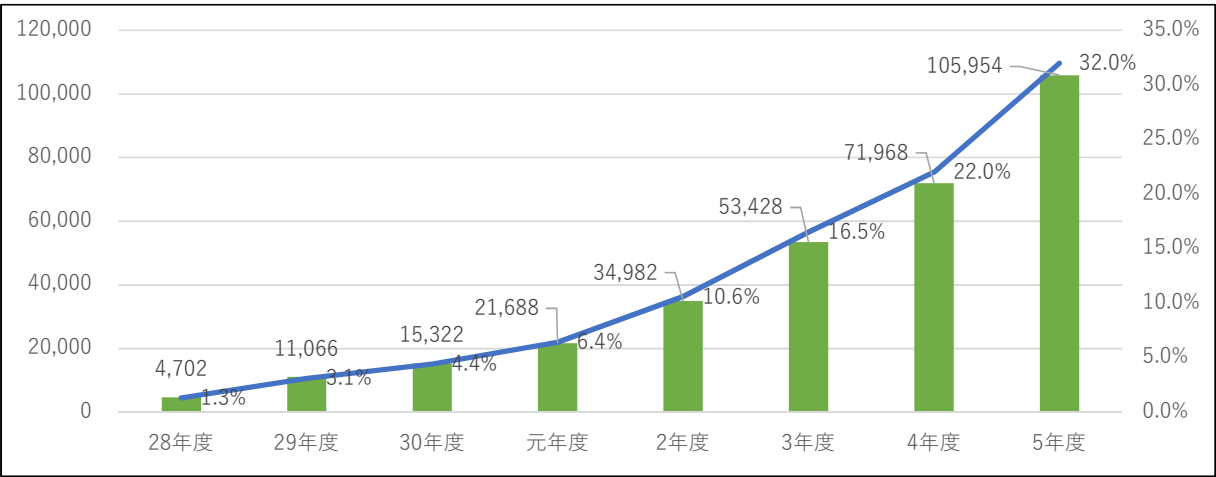
資料3：マイナンバーカードを活用したオンライン申請状況

①マイナンバーカードの交付件数と交付率



➤ マイナンバーカードの交付率は、令和6年は平成28年と比較して約8倍に増加している。

②証明書のコンビニ交付の利用件数及び交付率



➤ 証明書のコンビニ交付の利用件数が年々増加しており、令和5年は平成28年と比較して約23倍に増加している。

資料3：マイナンバーカードを活用したオンライン申請状況

③戸籍・住民票等の証明書の申請（令和6年度）

- 10月からオンライン申請できる種類を増やした（5種類→9種類）ところ大幅に増加した。

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月
件数	8	23	56	53	36	46	<u>103</u>

〔参考〕

- 窓口での受付のうちコンビニで取得可能な者（＝来庁不要）の割合は、約14％である。

	窓口受付件数	うちコンビニで取得可能な者（＝来庁不要）の割合
令和5年		
8月	5,399	13.6%
9月	5,238	13.9%
令和6年		
8月	4,475	15.4%
9月	4,453	13.6%

④転出届の申請（令和5年度）

- マイナンバーカード保有者の約8割がオンライン（マイナポータル）申請可能だが、約3割にとどまっている。

申請方法	件数	割合
窓口	8,770	65.8%
<u>マイナポータル</u>	<u>3,789</u>	<u>28.4%</u>
郵送	763	5.7%

資料４：出張所の取扱件数の推移

- マイナンバーカードの交付が始まった平成２８年と令和５年とを比較すると出張所の取扱件数は約３割減少している。

各年３月３１日現在

区分	平成２８年度	令和５年度	増減率
転入・転出等届出、 国保・介護保険証等交付関係	51,108	48,149	-5.8%
戸籍・住民票等の証明書の交付関係	189,770	120,747	-36.4%
マイナンバーカード交付関係	3,558	11,423	221.1%
区税等の収納関係	20,579	12,611	-38.7%
合 計	265,015	192,930	<u>-27.2%</u>

- よろず相談の件数
各出張所では、取り扱っている手続に関連するもののほかに、生活に関連するものや道案内等の問合せにも対応している。

	令和６年８月	令和６年９月
出張所での手続の延長上の問合せ（例：相続、パスポート、税関連）	665	460
ごみの分別、防災、福祉など生活に関する問合せ	460	370
道案内、相談先がわからない事柄、世間話等	251	347
合 計	1,376	1,177