

区 民 福 祉 委 員 会
令 和 7 年 3 月 2 1 日

「新しい窓口サービス実行3か年計画」の今後の取組について

『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』を提供するための取組

ビジョン実現に向けた取組

赤囲みの事業は令和7年度実施予定の事業

バックヤード業務の改善

「来なくていい・待たなくていい・書かなくていい」窓口

地域でのフロントヤード改革

業務委託導入による事業の見直し — コールセンター業務等

DX化に向けた窓口体験調査の実施

レイアウトコンセプトの検討

オンライン申請の拡充

レイアウトコンセプトの確定・設計

フロアマネージャーの増員

1階受付窓口カウンターの増設
マイナンバーカード関連窓口、戸籍の振り仮名付定窓口

新発券機システムの導入
多言語対応、区民部内連携、データ処理機能追加

窓口DX-SaaS 導入に向けた先進事例の調査

RPAの拡充

税務処理の拡充、戸籍の振り仮名付定業務

コンビニ交付の拡充

マイナンバー入り住民票の発行

預貯金照会事務の効率化による収納率向上

コンビニ交付手数料の引下げ

業務委託拡充による事業の見直し
証明書発行（郵送）、戸籍の振り仮名付定等

住民票等お届けサービス（仮称）の試行実施

横川出張所の機能転換

➤ 考え方

窓口サービスの見直しに合わせ、社会状況の変化に応じた新しいサービスを、窓口サービスのみにとどまらない地域の間として提供していく。

➤ 横川エリアでの展開

すみだ保健子育て総合センターの開設により、保健・子育ての総合的な新しい窓口が設けられたことを踏まえ、区民との接点を多様化させるための複合的な視点を持つ場づくりを実施する。

➤ 事業概要

- 資源環境施策を展開する場
- 福祉保健施策を展開する場

庁舎リニューアル工事に伴う各種工事調整後、順次、庁舎1・2階のレイアウト変更を行う。

フロントヤード改革に合わせ「来なくていい窓口」を推進する。

横川出張所を「地域でのフロントヤード改革」の考え方にに基づき、窓口サービスのみにとどまらない地域の場に機能転換していくことに合わせ、人的資源等をバックヤード業務の改善にシフトさせることにより、次の窓口サービスを令和7年12月から開始する。

コンビニ交付手数料の引下げ

【背景】

- ・ 証明書等のコンビニ交付の件数は、令和2年度から令和5年度までの間で約2.4倍に増加している。
- ・ 証明書交付に占めるコンビニ交付率は約32%にとどまっている。

【概要】

- ・ 普及啓発を目的に、令和7年12月から令和8年5月まで、証明書のコンビニ交付手数料を一律10円に引き下げる。

住民票等お届けサービス（仮称）の実施（横川エリアでの試行実施）

【背景】

コンビニ交付機の利用が難しい高齢者や外出が困難な者は、親族や地域包括支援センター職員に依頼したり、介護保険サービスや障害福祉サービスの利用による来庁・来所が必要である。

《横川エリア（錦糸、太平、横川、業平、押上1）の状況

- ・ 横川出張所の来所者のうち、約半数以上が住民票及び税証明の請求者で、かつ、4人に1人が75歳以上や委任状による請求者である。
- ・ 住民の約20%が65歳以上であり、65歳以上のひとり暮らし高齢化率は約39.3%となっている。

【概要】

- ・ 75歳以上、障害者等のみの世帯で外出が困難な世帯の者を対象に、住民票、課税（非課税）証明書の配達サービスを実施する。

オンラインサービスの拡充（令和6年度実施済み）

- ・ 証明書のオンライン申請（LoGoフォーム）を、10種類（住民票の写し、印鑑登録証明書、戸籍証明書等）に拡充する。
- 令和7年度には、住居表示に係る建物の新築届のオンライン申請に対応する。

マイナンバー入り住民票のコンビニ交付開始

- ・ システム標準化の対応に合わせ、各種行政手続等に必要なマイナンバー入り住民票のコンビニ交付を開始する。

新しい窓口サービス実行 3か年スケジュール

「来なくていい窓口」サービスの強化

		令和6年度												令和7年度												令和8年度														
		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月			
「来なくていい・待たなくていい・書かなくていい」窓口		コンビニ交付の拡充																								マイナンバー入り住民票の発行開始														
		コンビニ交付手数料の引下げ																								引下げ開始														
		【試行】住民票等お届けサービス（仮称）の導入																								サービス開始														
	バックヤード業務の改善	D X化に向けた取組																																						
		システム標準化__住民記録管理システム																																						
		システム標準化__戸籍情報総合システム																																						
		【拡充】オンライン申請					各種証明書（住民票等）（拡充：5種類→10種類）																																	
		B P R 窓口体験調査の実施							窓口体験調査																															
		窓口D X S a a Sの導入	PT発足：先進事例の研究、視察、調達するシステムの検討																								導入開始													
		新発券機システムの導入																運用開始																						
		レイアウト変更	PT発足：先進事例の研究、視察、コンセプトの検討												コンセプト確定・現状調査・レイアウト図作成等 ▲議会報告											・移転準備 ・各種工事調整後、順次、レイアウト変更を行う。														
		1階受付窓口カウンターの増設																																						
		戸籍の振り仮名付定に係る専用窓口														【戸籍の振り仮名付定】専用窓口																								
		マイナンバーカード関連専用窓口																									【マイナンバーカード関連】専用窓口													
		フロアマネージャーの増員（1・2階フロア）														フロアマネージャーの増員																								
		業務委託の導入																																						
		コールセンター業務				コールセンター業務																																		
		各種証明書の郵送請求等業務										各種証明書の郵送請求等業務																												
		【拡充】マイナンバーカード交付等業務														【拡充】マイナンバーカード交付等業務																								
		【拡充】戸籍の振り仮名付定に係る業務														【拡充】戸籍の振り仮名付定に係る業務																								
	R P Aの拡充																																							
	特別区民税業務	特別区民税業務																																						
	【拡充】軽自動車税業務													【拡充】軽自動車税業務																										
	【拡充】戸籍の振り仮名付定に係る業務																【拡充】戸籍の振り仮名付定に係る業務																							
	預貯金照会事務の効率化による収納率向上													財産調査電子化システムに係るワンストップサービスの導入																										
地域でのフロントヤード改革		方針検討 地域でのフロントヤード改革検討												地元説明会											横川出張所の機能転換 - 資源環境施策を展開する場 - 福祉保健施策を展開する場															