これからの窓口サービスについて

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

1 現状と将来予測

◆ 現状

- 平日の来庁者のうち、9時から16時30分までの来庁者が約9割を占めている。8時30分から9時までの来庁者は約6.2%である。水曜日を除く平日の16時30分から17時までの来庁者は約3.1%である。
- 水曜日の窓口延長の来庁者は、令和6年度9,703人、対前年度比 3.3%と減少傾向にある。
- 日曜日の窓口開庁の来庁者は、令和6年度13,786人、対前年度比 8.8%と減少傾向にあり、特に16時30分以降の来庁者の割合は約3%と少ない。
- オンライン申請等を受け付ける環境は整っているものの、LoGoフォーム利用率1%未満、コンビニ交付率約35%と利用率は低迷している。（P5「主な手続のうち、郵送、LoGoフォーム、コンビニ交付等に対応しているものの、窓口に来ている件数及び割合」参照）
- 窓口時間（8時30分から17時まで）前後に業務を開始・終了させるため、恒常的な超過勤務が発生している。
- 勤務条件（産休・育休・病休・短時間勤務等）の多様化により、水曜・日曜窓口への職員配置のローテーションに偏りが生じてきている。

◆ 将来予測

- オンライン申請やコンビニ交付の拡充・推進等により来庁者は減少するものの、1件当たりの窓口時間や内部業務の処理件数は増加する。
- システム標準化や戸籍の振り仮名付定といった法改正による業務が増加傾向にあり、内部業務が増加する。
- 人口増等により、対面での対応が必要な「転入手続」や「マイナンバーカードの交付事務」など、一定の窓口業務は増加する。
- 高齢者対応や外国人の人口増加傾向等により、1件当たりの窓口対応にかかる所要時間が増加するとともに、丁寧に寄り添う対応が更に求められる。

2 これまでの「来なくていい窓口」の展開

◆ 令和6年度からこれまでの取組

- 証明書のオンライン交付申請
 - 電子申請サービス（LoGoフォーム）による証明書の交付申請を10種類に拡充し、窓口課の主な証明書の9割を対象とした。
- 住居表示のオンライン申請受付（令和7年5月～）
 - 窓口・郵送・FAXでの申請受付に加え、電子申請（LoGoフォーム）での申請受付を開始した。
- SNS等を活用した情報発信
 - 来庁が不要な手続について、区報、区ウェブサイト、YouTube等の各種SNSで発信した。

◆ 横川出張所の機能転換に合わせた「来なくていい窓口」の推進（令和7年12月～）

- コンビニ交付手数料の引下げ（令和7年12月～令和8年5月）
 - 証明書のコンビニ交付手数料を一律10円に引き下げる。
- 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、マイナンバー入り住民票を、従来の窓口での交付に加え、コンビニでも交付可能にする。
- （仮称）すみだ住民票等お届けサービス
 - 横川出張所（令和7年12月機能転換予定）周辺に住む、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）証明書のお届けサービスを実施する。

3 求められる窓口サービスと対応策

【自治体 DX の重点取組事項「自治体フロントヤード改革の推進」（総務省）】

- 行政手続のオンライン化だけでなく、「書かないワンストップ窓口」など、住民と行政との接点（フロントヤード）の改革を進めていく必要がある。住民サービスの利便性向上と業務の効率化を進め、企画立案や相談対応への人的資源のシフトを促し、持続可能な行政サービスの提供体制を確保していくことが重要である。
- デジタルツール等を有効に活用し、対面・非対面の対応を適切に組み合わせ、住民との接点の多様化・充実化を図る必要がある。対面で手続等を行う場合でも、データによる対応を前提とすることで、住民の利便性と業務効率化による業務改善につなげていくことが求められる。
- これらの改革を通じて、庁舎空間が単なる手続の場から、様々な主体が集う地域課題の解決の場として活用されていくことも期待される。

◆ 現状と将来予測を踏まえた対応策 令和7年12月1日～

内部処理業務を充実させ「来なくていい窓口」を推進するために窓口時間を見直す

- 平日窓口時間の変更 : 8時30分～17時 9時～16時30分
- 水曜窓口時間延長の縮小 : 毎週水曜日 毎月第1・3水曜日
- 日曜窓口の縮小及び窓口時間の変更 : 毎月第2・4日曜日 9時～17時 毎月第2日曜日 9時～16時30分

戸籍や住民登録など窓口サービスの利用が最も多い区民部から試行実施する。

繁忙期等については、状況に応じ柔軟に対応する。

～ 来庁者への影響～

現状とこれまでの「来なくていい窓口」の展開を踏まえると、来庁者への影響は少ないことが見込まれる。また、「来なくていい窓口」のサービスを向上させることで、来庁者への影響を更に少なくする。

4 窓口時間の見直しによるサービス向上の効果

◆ 「寄り添う窓口」の実現

- 人口増加・外国人増加・高齢社会などの社会状況に適応した、「手続」だけにとどまらない、寄り添いながら丁寧な対応ができる窓口に変化させる契機とする。

◆ DX化に対応した「来なくていい窓口」の推進

- 窓口対応業務と内部業務のバランスを改善し、窓口に来なくても申請できるサービスを充実させる。
- 証明書発行等、これまで受付後の処理に時間を要していた事務を改善し、実質的な「待たなくていい窓口」を実現する。
- 情報発信力を高め、利用率向上を図る。

◆ 働き方改革による窓口サービスの向上

- 国の制度や法改正に迅速に対応できる体制を整え、持続可能な行政サービスの提供を確保していく。
- 企画能力の向上や業務改善に取り組み、地域の実情に応じた窓口サービスを展開していく。

窓口時間の見直しによる効果

	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度
コンビニ交付率	32.0%	35.8%	45.0%	50.0%
証明書を受け取るまでの最大待ち時間の短縮	31分	30分	25分	20分

区民への周知について

議会報告を踏まえ、区ウェブサイトSNS等による先行発信を行う。

令和7年 7月11日 区報掲載
12月 1日 見直し実施

参考

主な手続のうち、郵送、LoGoフォーム、コンビニ交付等に対応しているものの、窓口に来ている件数及び割合

	窓口	郵送	電子 (LoGoフォーム等)	自動交付機 (コンビニ等)	国・地方公共団 体等からの請求	合計	窓口に来ている 割合
給与支払報告書	55	58,868	179,427			238,350	0.0%
住民票（全世帯員・個人）	83,339	8,750	46	59,512	8,347	159,994	52.1%
印鑑登録証明書	39,706		2	26,022	83	65,813	60.3%
戸籍の全部事項証明 個人事項証明	21,322	5,789	75	14,571	11,648	53,405	39.9%
特別区民税・都民税・森林環境 税課税（非課税）証明書	27,033	715	491	11,890		40,129	67.4%
除籍・改製原戸籍	10,628	10,113	56		12,398	33,195	32.0%
給与支払い報告書・特別徴収に かかる給与所得者異動届出書	0	16,023	5,954			21,977	0.0%
転出届	13,369	491	5,731			19,591	68.2%
戸籍の附票	2,183	3,998	32	1,110	9,213	16,536	13.2%
住民票除票の写し	3,551	7,292	4		2,648	13,495	26.3%
特別区民税・都民税の申告	2,335	9,241				11,576	20.2%

区民部で取扱っている手続のうち、年間1万件以上のものを抽出（出張所を含む。）
マイナンバー入り住民票のコンビニ交付は令和7年12月開始予定

（令和6年度 速報値）

転入・転居・マイナンバーカード関連については、来庁による手続が必要である。

国保・年金事務については、おおむね郵送・電子申請に対応しているが、利用者の特性等を踏まえ、引き続き、寄り添うサービスを充実させる。