

【件名】

戸籍住民課における休日窓口の運用変更について

【要旨】(目的・内容・対象・時期・今後の方向等)

区民ニーズの変化に対応するとともに、業務の効率化を図るため、令和 9 年 7 月からの戸籍住民課における休日窓口の運用について、以下のとおり変更することを決定したので報告する。

1 休日窓口等の状況

(1) 住民記録事務

休日窓口一日あたりの平均来庁者数は、平成 30 年度 100 人から令和 7 年度 52 人と半減している。

令和 7 年度の転出届全体の 32.9%がオンライン手続きを利用し、マイナンバーカード保有者の転出届の 43.8%がオンライン手続きであった。

(2) 証明事務

休日窓口一日あたりの平均来庁者数は平成 30 年度 221 人から令和 7 年度 66 人と 7 割程度減少した。

令和 7 年度のコンビニ交付率は 42.2%、令和 8 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、54.5%となっている。

(3) マイナンバー事務

マイナンバーカード交付件数、平成 30 年度約 13,000 件から令和 7 年度約 63,000 件と大幅に増加している。平日に比べて休日窓口の需要が高まっており、令和 7 年 8 月より予約枠数を約 130 枠/日から 330 枠/日に増枠した。交付数増加に伴い電子証明書の発行件数も増加している。

2 休日窓口の運用変更の内容

(1) マイナンバー事務

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 土曜日の翌日の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。

(2) 住民記録事務および証明事務

休日窓口の実績を考慮し、毎月第 1 日曜日、第 3 土曜日の開庁に変更する。ただし、3 月下旬から 4 月上旬の繁忙期は休日窓口の需要が高いため毎週開庁する。

取扱事務	現行	変更案
マイナンバー事務	第 3 土曜日の翌日の日曜日を除く毎週日曜日	第 3 土曜日の翌日の日曜日を除く毎週日曜日、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		

3 広報

令和9年7月からの休日窓口の運用の変更について、来庁者の混乱を招かないよう同年4月以降、区報、HP、SNS、ポスター掲示等によって周知・広報を行う。

4 今後の予定

令和8年10月 令和9年7月以降の窓口業務委託に向けた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

7月 変更後の休日窓口の運用開始