

令和7年度第4回 区政運営会議 記録要旨

1 日 時	令和7年7月11日（金） 10：00 ～ 10：15	2 場 所	第五委員会室
3 件 名	日曜開庁の縮減について		
4 出 席 者	区長、堀越副区長、新井副区長、教育長 各部長・担当部長 企画経営部各課長・総務課長・戦略広報課長	5 会 議 結 果	☐ 案のとおり決定する。 ☒ 一部修正の上、決定する。 ☐ 継続して検討する。 ☐ 案を否決する。 【備考】
6 会 議 内 容	【指示事項】 ・オンラインで可能な手続き一覧等を公開し、区のホームページやSNS等で積極的にPRすること。 ・将来的には「来庁しなくてもよい区役所」を目指し、窓口のさらなるDXを進めていくこと。 ・業務効率化により捻出した人員をウェルビーイングの向上に資する新規事業等に充てることにより、より一層の区民サービス向上につなげていくこと。 ・コンビニ交付は、現在も窓口における発行よりも100円安価であることから、コンビニエンスストアと連携協力し、まずは周知啓発の強化を図ること。 また、「コンビニ交付10円キャンペーン」については、引き続き費用対効果を検証することとし、現時点での実施は見送ること。		

付 議 事 案 書

審議事項	・ 報告事項
------	--------

1 件 名		日曜開庁の縮減について				
2 担 当 部 課		地域振興部 戸籍住民課		3 関 連 部 課	企画課、デジタル推進課、経理課、税務課、総務課、人事課、新庁舎整備課、地域活動課、戸籍住民課、子育て応援課、高齢者福祉課、健康課、国保医療年金課	
論 点 4 （決定を要する事項）		日曜開庁を隔週とすることについて、下記の対応方策およびスケジュールで進めてよろしいか。				
5 概 要	① 現 課 状 題	・ マイナンバーカード関連手続き以外の来庁者数が、減少傾向にある。（平成27年度の32,316人から、R6年度は12,391人とピーク時の38.3%となった。） ・ マイナンバーカードの普及により、来庁せずにできる手続きが増えた。（マイナンバーカード保有枚数率77.6% R7.5月末現在） ・ コンビニ交付利用率が増加している。（令和3年度は15.99%であったが、令和6年度は34.61%となった。） ・ オンライン転出届出の利用率が増加している。（令和4年度は19.6%であったが、令和6年度は、39.2%となった。）		② 付議事案	目 的	・ 日曜開庁を月2回（第2・4）とすることにより、効率的な業務運営を図り、捻出した人員を新規事業等の区民サービス向上に充てることで、区民のウェルビーイング向上につなげていく。
					対応方策	①日曜開庁については、 <u>第2・4の隔週実施</u> とする。 ②転出入等が多い繁忙期（3月下旬・4月上旬）については、日曜開庁を <u>毎週実施</u> とする。 ③日曜開庁の縮減開始後、繁忙期に「 <u>コンビニ交付10円キャンペーン</u> 」を実施する。 ④令和7年8月より証明書の <u>郵送請求キャッシュレス化</u> を開始する。 その他、通常の窓口開設時間以外の対応方法（代替手段）について、積極的な周知をおこない、利用を促進する。
	③ そ の 他 （スケジュール等）	32,316				
		R7.7 区政運営会議（方針決定） R7.7 議会報告（区民委員会） R7.8～ 区民周知（HP、SNS、区報等） R7.8 <u>証明書郵送請求のキャッシュレス化開始</u> R7.8 庁内調整会議（最終調整） R7.11 <u>日曜開庁の縮減</u> R8.3 庁内調整会議（効果検証） R8.3-4 <u>コンビニ交付10円キャンペーン実施</u>	項 目	有 無	方 法（時期）	
			条例規則	無		
			議会説明	有	R7.7 区民委員会で報告	
			区民参加	無		
			報道発表	無		
			広報・HP	有	R7.8～HP、SNS、区報、統合ポスター	
6 参 考 情 報			開庁日が総務省のシステムメンテナンス日にあたる日は、変更有。 マイナンバーカードの交付会場については、現状どおり、総務省のシステムメンテナンス日にあたる日以外は、日曜開庁を実施。		7 添 付 資 料	日曜開庁の縮減について

日曜開庁の縮減について

現在、品川区民のマイナンバーカード保有率は7割を超え、マイナポータルや電子申請サービスを活用した「書かない窓口」や「行かない窓口」を整備し、区民の活用を促すことで、より一層、効果的かつ効率的な区民サービス提供が可能な状況である。

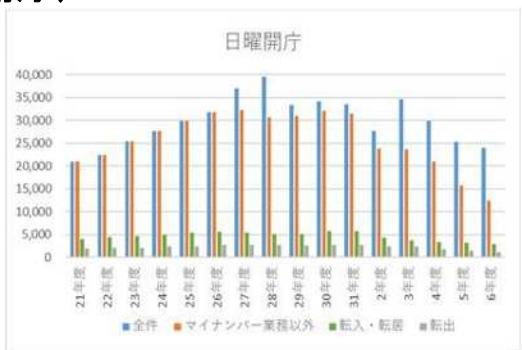
こうした状況の中、令和7年8月からの郵送請求におけるキャッシュレス化導入など、より一層の来庁不要の電子申請サービスを拡充しつつ、日曜開庁を縮減し、余力をより一層の区民サービス向上と業務改善に注力していく。

1. 現状

マイナポータルの活用等、来庁不要な代替手段が増えたことで、日曜開庁等の利用者数が減少傾向にある。

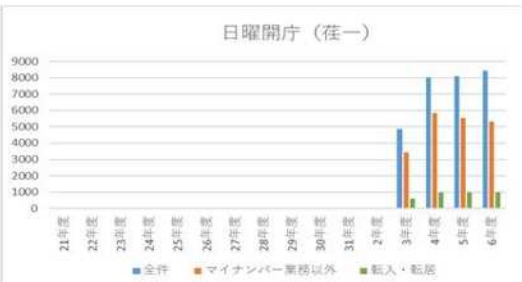
(1) 来庁者の推移(日曜開庁)

① 戸籍住民課

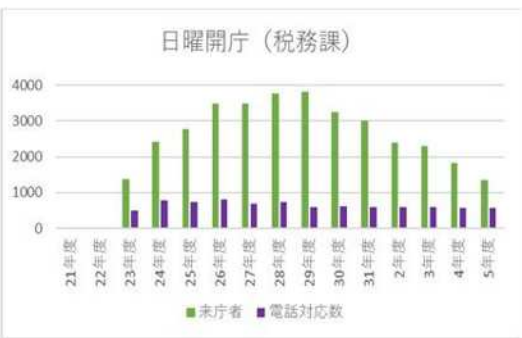


② 荏原第一地域センター

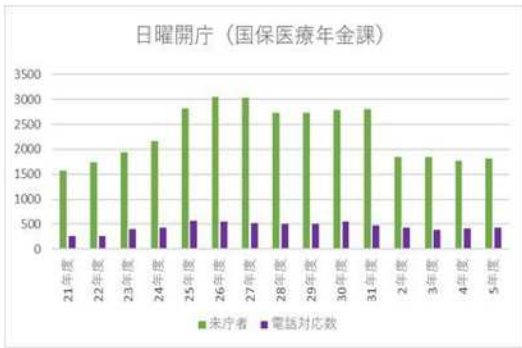
※令和3年8月より開始



③ 税務課



④ 国保医療年金課



(2) 窓口以外の手段利用の推移

① マイナンバーカード保有枚数率 77.6% (R7.5月時点)

② コンビニ交付の状況(住民票写し、戸籍証明等)

		R3年度		R4年度		R5年度		R6年度	
コンビニ交付発行件数		75,885		103,542		144,597		158,859	
コンビニ交付率（全体）		15.99%		22.16%		30.31%		34.61%	
内 訳	住民票写し	45,568	17.0%	59,946	23.5%	81,769	32.3%	90,917	35.8%
	印鑑証明	23,087	20%	30,989	28.2%	42,842	38.4%	48,709	43.3%
	戸籍の附票	614	3%	953	4.7%	1,285	5.4%	1,353	6.0%
	戸籍全部事項証明	4,972	8%	8,541	12.1%	14,670	18.3%	13,903	22.2%
	戸籍個人事項証明	1,644	19%	3,113	30.7%	4,031	44.4%	3,977	50.0%

③ 電子申請の状況(住民票写し、戸籍証明等)

		R3年度		R4年度		R5年度		R6年度	
電子申請発行件数		118		1,184		1,994		994	
電子申請発行率		0.02%		0.25%		0.42%		0.22%	
内 訳	住民票写し	25	0.01%	158	0.06%	295	0.12%	290	0.11%
	印鑑証明	0	0.00%	0	0.00%	41	0.04%	72	0.06%
	戸籍の附票	9	0.05%	81	0.40%	147	0.62%	100	0.44%
	戸籍全部事項証明	67	0.10%	809	1.15%	1,328	1.66%	542	0.87%
	戸籍個人事項証明	17	0.20%	136	1.34%	183	2.02%	71	0.89%

④ マイナポータルを利用したオンライン転出

	R 4 年度	R 5 年度	R 6 年度
オンライン転出件数	3,317件	6,004件	7,329件
利用率	19.6%	33.8%	39.2%

日曜開庁の縮減について

地域振興部 戸籍住民課

2. 目 的

効率的な業務運営を図ることにより、捻出した人員を新規事業等の区民サービス向上に充てることで、区民のウェルビーイング向上につなげていく。

- ・日曜開庁の縮減により増加する平日勤務職員を新たな行政需要等に充てることで、区民サービス向上を図る。
- ・より一層のデジタル化による行政手続きの効率化を図り、区民の利便性を向上させる。（「書かない窓口」「行かない窓口」等）

3. 日曜開庁の縮減

(1) 日曜開庁を隔週実施とする。

	戸籍住民課	荏原第一地域センター
日曜開庁	隔週（第2・4）※	隔週（第2・4）※

※現状、第3土曜日の翌日曜日は、総務省メンテナンス日のため、マイナンバーカードの手続きができない。そのため、転入・転居手続きの来庁者は、マイナンバーカード変更手続きのため、再度来庁しなければならない。

⇒第3日曜日の多くが、総務省メンテナンス日と重なるため、第1・3・5日曜日を閉庁する。

・第4日曜日とメンテ日が重なる月日(R7年度2/22、3/22 R8年度11/22 R9年度8/22)は、第5日曜日がある月は、第5日曜日、ない月は第3日曜日を閉庁する。

(2) 戸籍住民課・荏原第一地域センターともに、第2・4日曜日(※)に日曜開庁を実施する。

荏一は、現状、スペース・職員数に対して来所者数が多い状況である。

来所者が荏一に集中すると、窓口の対応力を超える可能性があるため、区民の来所を分散させる必要がある。→本庁と同日に開所する。

(3) 繁忙期(3月下旬～4月上旬)は、日曜開庁を実施する。

(4) 日曜開庁縮減にあわせて、コンビニ交付の利用促進を目的とした、コンビニ交付10円キャンペーンを実施する。

3月～4月の繁忙期に実施。コンビニ交付率を基に効果検証を行う。

○令和8年3月から4月のコンビニ交付での歳入・歳出の想定(手数料10円で想定)

	想定したコンビニ交付通数(半年分)				区の負担額		
	コンビニ通数	歳入		歳出	歳入	歳出	合計
		コンビニ交付手数料収入	通常コンビニ交付収入(住基@200戸籍@350)	コンビニ交付委託手数料@107※	10円とした場合の歳入減	コンビニ交付委託手数料合計	区の負担額
住基証明書	31,588	0	6,317,600	3,379,916	-6,317,600	3,379,916	-9,697,516
戸籍証明書	3,571	0	1,249,850	382,097	-1,249,850	382,097	-1,631,947
合計	35,159	0	7,567,450	3,762,013	-7,567,450	3,762,013	-11,329,463

※J-LISには、委託手数料(@117)から証明手数料(10円)を引いた額を支払う(よって収入は0となる)。

日曜開庁の縮減について

4. 代替手段

所管	主な取扱業務	取扱件数※ (1日平均)	代替手段 有…○ 無…×	代替手段（通常の窓口開設時間以外の対応方法）	
戸籍住民課 荏原第一地域センター (戸籍の届出以外)	戸籍の届出	19件／なし	○	夜間受付窓口で受領	
	転入・転居 印鑑登録	63件／20件 37件／15件	×	➡隔週の日曜開庁により対応	
	転出	29件／ 9 件	○	電子申請（マイナポータル）で来庁不要・郵送転出	
	住民票の写し等の交付	120件／53件	○	コンビニ交付（6：30～23：00・土日祝も対応）・郵送請求	サービスコーナー (土日 10：00～15：00)
	戸籍謄本等の交付	50件／10件	○	コンビニ交付（8：30～17：00・土日祝も対応）・郵送請求	
	マイナンバカード交付・再 交付・電子証明書更新	189件／42件	×	➡マイナンバー特設会場で継続して毎週日曜日実施（国のメンテナンス日を除く）	
税務課	納税証明書	33件	○	コンビニ交付（6：30～23：00・土日祝も対応）・オンライン請求・郵送請求	
	納税	4件	○	滞納者向け臨時窓口の設置（コアタイム以外の時間帯に設定）	
健康課	妊婦健康診査受診票交付	0件	○	電子申請	
国保医療年金課	国保加入・喪失・変更等	29件	○	郵送請求・※電子請求（※今後、導入予定）	
	国保の納付相談	5件	○	滞納者向け臨時窓口の設置（コアタイム以外の時間帯に設定）	
高齢者福祉課	介護保険料納付	0.15件	○	コンビニ納付	
子育て応援課	児童手当等申請	8件	○	電子申請・郵送請求（ひとり親への金券（都営交通無料パス等）交付は窓口のみのため、隔週の日曜開 庁により対応）	

※令和5年度日曜開庁の実績

5. スケジュール

	令和7年度														
	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
庁内検討			■TM		→7/11区政運営会議				■日曜開庁縮減(月2回実施)						
					■7/17庶務担当課長会										
				■庁内調整会議		■庁内調整会議							■庁内調整会議 (効果検証)		
議会					■主要会派説明										
					■7月末区民委員会										
区民						■区民周知（広報・HP・SNS）									
その他						■証明書の郵送請求キャッシュレス化開始									
													■コンビニ交付 10円キャンペーン		
													■日曜開庁毎週実施（繁忙期）		

日曜開庁の縮減について(資料)

23区の土日開庁状況(転入・転居)

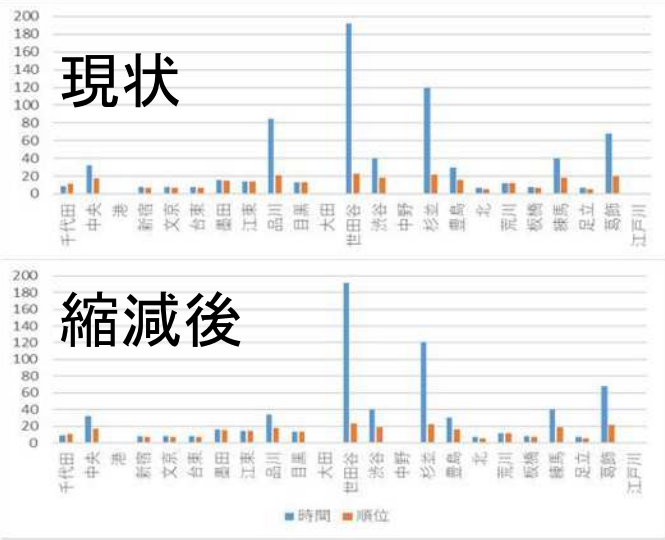
開庁時間および開設場所数で算定した場合

異動手続きを完結できる土日の開庁時間1か所あたり1時間を1として、開設場所数と月5回ずつで算定(大田、中野は預かりのため、0時間とした。)

	千代田	中央	港	新宿	文京	台東	墨田	江東	品川	目黒	大田	世田谷	渋谷	中野	杉並	豊島	北	荒川	板橋	練馬	足立	葛飾	江戸川
時間	8.5	32	0	8	8	8	16	14	85	13	0	192	40	0	120	30	7	12	8	40	7	68	0
順位	13	7	20	14	14	14	9	10	3	11	20	1	5	20	2	8	18	12	14	5	18	4	20

異動手続きを完結できる土日の開庁時間1か所あたり1時間を1として、開設場所数と月5回ずつで算定(品川を月2回に)

	千代田	中央	港	新宿	文京	台東	墨田	江東	品川	目黒	大田	世田谷	渋谷	中野	杉並	豊島	北	荒川	板橋	練馬	足立	葛飾	江戸川
時間	8.5	32	0	8	8	8	16	14	34	13	0	192	40	0	120	30	7	12	8	40	7	68	0
順位	13	7	20	14	14	14	9	10	6	11	20	1	4	20	2	8	18	12	14	4	18	3	20



開庁回数のみで算定した場合

【土日開庁】

毎週土曜・月1回日曜開庁	目黒区
土日どちらか毎週開庁	品川区 練馬区 渋谷区 中野区 大田区 豊島区
土日どちらか月3回開庁	杉並区 中央区 世田谷区(出張所のみ) ※葛飾区(出張所のみ)
土日どちらか月2回開庁	品川区 墨田区 荒川区
土日どちらか月1回開庁	新宿区 台東区 江東区 板橋区 足立区 北区 千代田区 世田谷区 文京区 ※葛飾区(本庁舎・AM)
土日祝日開庁(予約交付のみ)	港区
土日なし	江戸川区

転入・転居の推移(戸籍住民課)

窓口に来なければ
できない手続き

日曜	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	2年度	3年度	4年度	5年度	6年度
全件	20,914	22,360	25,462	27,618	29,823	31,831	36,967	39,530	33,361	34,189	33,499	27,594	34,622	29,869	25,348	23,938
マイナンバー業務	0	0	0	0	0	0	4,651	8,869	2,323	2,066	2,004	3,783	11,013	8,887	9,647	11,547
マイナンバー業務以外	20,914	22,360	25,462	27,618	29,823	31,831	32,316	30,661	31,038	32,123	31,495	23,811	23,609	20,982	15,701	12,391
転入・転居	3,910	4,412	4,684	4,924	5,469	5,579	5,366	5,125	5,125	5,692	5,724	4,266	3,666	3,312	3,220	2,805
転出	1,875	2,082	2,121	2,370	2,383	2,666	2,655	2,707	2,598	2,734	2,767	2,368	2,427	1,769	1,466	1,185
全件の割合	18.70%	19.73%	18.40%	17.83%	18.34%	17.53%	14.52%	12.96%	15.36%	16.65%	17.09%	15.46%	10.59%	11.09%	12.70%	11.72%
MN以外の割合	18.70%	19.73%	18.40%	17.83%	18.34%	17.53%	16.60%	16.72%	16.51%	17.72%	18.17%	17.92%	15.53%	15.78%	20.51%	22.64%

人員体制

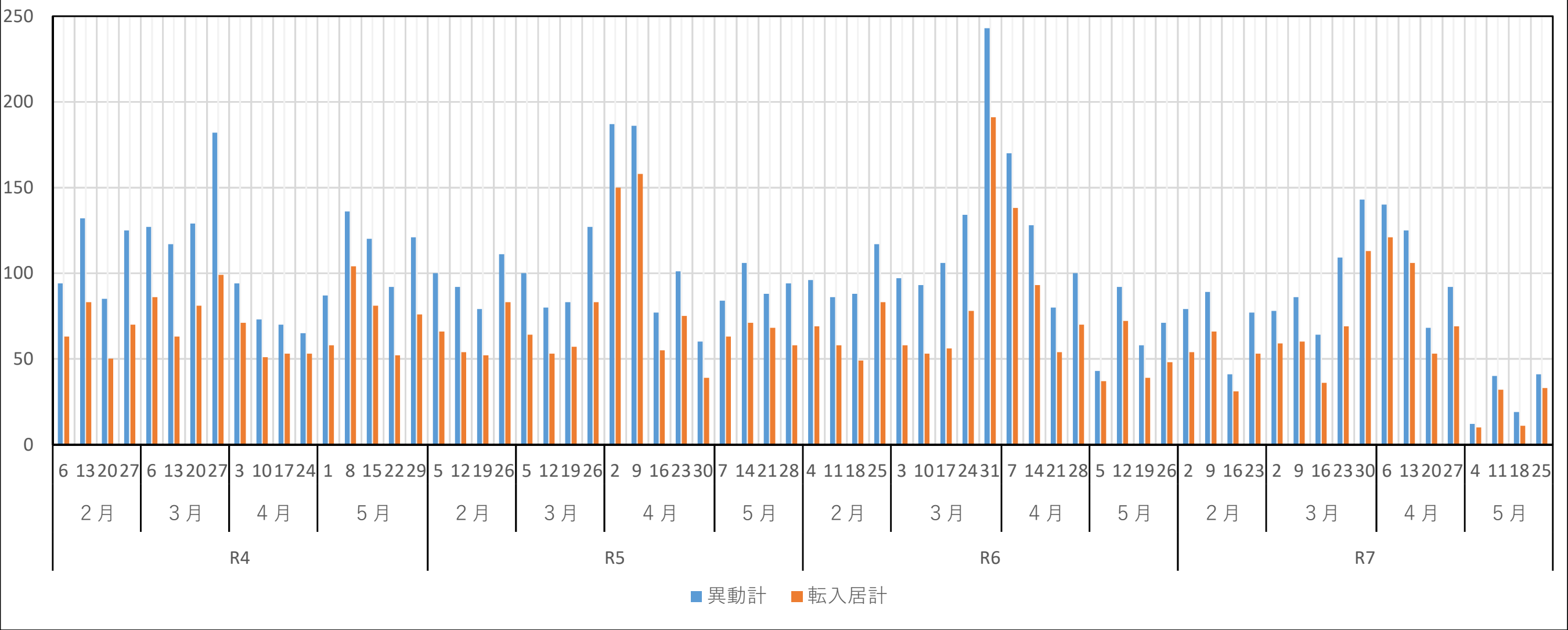
日曜開庁人員体制				1日当たりの	月2縮減後	計
		出勤人数	回/一人月	平日振替人数	平日増員数	
戸籍住民	戸籍届出	5	1.25	0.5	0	1.8
	住民異動	11	2.8	2.2	1.1	
	マイナンバー	5	3	1	0.3	
	証明交付	4	1.25	0.8	0.4	
国保年金	資格	3	1	0.6	0.3	0.4
	収納・整理	1	0.33	0.2	0.1	
税務	全体	5	0.4	1	0.5	0.5
荏原第一	行政担当	9.1	2	1.82	0.91	1.21
	マイナンバー	3.03	1.64	0.61	0.3	
計		46.13	13.67	8.73	3.91	3.91

※マイナンバー担当は、交付会場を縮減しないため、平日の増員は少ない。

振替休暇を取得する職員が減るため、
平日1日あたり、職員配置数を3.91人増員できる。
(戸籍住民課は、平日1.8人増員できる。)

日曜開庁の縮減について(資料2)

R4年2月からR7年5月の異動届（戸籍住民課）



- ①繁忙期は、年平均件数の3割増となるため、その数値を超えた日を青表示している。

②3月下旬から4月上旬は、就職、新入学等の関係で、増加する。

③3月4月以外でも、大型マンションの竣工等、特殊要因による増加が考えられる。
- 3月下旬～4月上旬は、現行通り、毎週日曜日を
開庁とする。