区民委員会資料

令和７年７月２８日

地域振興部戸籍住民課

窓口の利便性向上の取り組みと日曜開庁の運用変更について

区では、平成5年度に大井町サービスコーナー、平成14年度に火曜延長窓口、平成19年度に日曜開庁、平成30年度に品川区目黒サービスコーナーを開始し区民の利便性の向上を図ってきたところである。

また、ＤＸを推進し、マイナンバーカード等を利用した「書かない窓口」や、コンビニ交付、電子申請などの来庁不要な代替手段を積極的に導入し、窓口の利便性向上に取り組んできた。

これまでの取り組みの結果、ここ数年の日曜開庁の来庁者数は減少傾向にある。

一方、より一層の区民サービス向上に注力するために、効率的な業務運営が求められている。

こうした状況を踏まえ、下記のとおり日曜開庁の運用を変更する。

記

１．区民サービス向上のための取り組み

（１）マイナンバーカードの取得促進

①マイナンバーカード保有枚数率　令和７年６月末現在　７８．０％

（２）コンビニ交付の導入（マイナカード保有者のみ。窓口よりも手数料が１００円安い。）

　①平成２８年９月　住民票の写し、印鑑登録証明書、税証明書の取り扱い開始

②令和３年１月　　戸籍証明書の取り扱い開始

　③令和５年１１月　区役所本庁舎３階ロビーにマルチコピー機設置

　④令和６年１０月　荏原第一地域センターにマルチコピー機設置

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Ｒ３年度 | Ｒ４年度 | Ｒ５年度 | Ｒ６年度 |
| コンビニ交付利用件数 | 85,881件 | 116,043件 | 160,498件 | 180,092件 |
| 交付率 | 全体 | 16.6％ | 22.8％ | 31.3％ | 35.7％ |
| 住民票の写し | 17.0％ | 23.5％ | 32.3％ | 35.8％ |
| 印鑑登録証明書 | 20.2％ | 28.2％ | 38.4％ | 43.3％ |
| 戸籍証明書 | 9.1％ | 14.5％ | 21.0％ | 25.3％ |
| 税証明書 | 17.2％ | 21.9％ | 28.9％ | 33.5％ |

（３）電子申請の導入

　①令和４年２月　　転出届出のオンライン申請開始

　　戸籍証明書、住民票の写し、印鑑登録証明書の電子申請開始

②令和５年２月　　マイナポータルを利用した転出届のオンライン申請

　③令和５年５月　　マイナンバーカードの交付申請書の電子申請開始

　④令和６年７月　　戸籍証明書広域交付の来庁予約の電子申請開始

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Ｒ４年度 | Ｒ５年度 | Ｒ６年度 |
| オンライン転出利用件数 | 3,317件 |  6,046件 | 7,329件 |
| 利用率 | 19.6％ | 34.3％ | 39.2％ |

（４）キャッシュレス化の推進

　①令和２年１２月　キャッシュレス専用レジ導入（Ｒ６実績は、88,406件（全体の２５％））

②令和７年８月１日　郵送請求のクレジットカード決済導入

　　※定額小為替の準備や手数料が不要となり、区民の負担は大幅に軽減される。

２．日曜開庁の現状

（１）日曜開庁の取扱件数（ピーク時との比較）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | ピーク時 | Ｒ６年度 | 減少率 |
| 戸籍住民課 | 39,530件（Ｈ２８年度） | 23,938件 | 39.4％ |
| マイナンバー業務以外 | 32,316件（Ｈ２７年度） | 12,391件 | 61.7％ |
| 税務課 | 3,806件（Ｈ２９年度） | 1,275件 | 66.5％ |
| 国保医療年金課 | 3,042件（Ｈ２６年度） | 1,611件 | 47.0％ |

（２）戸籍住民課日曜開庁取扱件数推移（件）



３．日曜開庁の運用変更の目的

　効率的な業務運営を図ることにより、区民のウェルビーイング向上につなげる。

　①日曜開庁を見直すこと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。

　②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）

４．日曜開庁の運用概要

（１）日曜開庁の開設日

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 受付窓口 | 変更前(現在) | 変更後(11月から) |
| ① | 区役所荏原第一地域センター | 毎週日曜日※１ | 第2・4日曜日※１※２※３ |
| ② | マイナンバーカード特設会場 | 毎週日曜日※１ | 変更なし |
| ③ | サービスコーナー（大井町・品川区目黒） | 毎週土・日曜日※祝日を除く | 変更なし |

※１　第3土曜日の翌日は、国のシステムメンテナンス日のため、マイナンバーカード事務の取り扱いができない。

※２　第3土曜日の翌日が第4日曜日となる日は、閉庁日とし、第3または第5日曜日を開庁日とする。（令和７年度は、２月１５日、３月２９日を開庁日とする）

※３　３月下旬～４月上旬は、異動届が多いため、毎週開庁する。

（3月22日、3月29日、4月5日、4月12日）

（２）開始月

　　令和７年１１月

（３）対象窓口および取扱業務

①戸籍住民課、税務課、国保医療年金課、地域活動課荏原第一地域センター

②子育て応援課（児童手当・子どもの医療証交付の申請）、高齢者福祉課（介護保険料納付）、健康課（妊娠届出等）、

５．スケジュール

　令和７年８月～ 区民周知（ＨＰ、ＳＮＳ、広報しながわ、ポスター掲示等）

　令和７年１１月～ 第２第４日曜日開庁実施