

住民票・戸籍等窓口サービスの向上について

1 これまでの取り組み・成果

【取組1】取扱場所や時間を拡大して、より便利な区役所に

- (1) 駅前行政サービスコーナーの開設
大井町（平成5年～） / 武蔵小山（平成18年～令和3年） /
目黒（平成28年～） ※年間取扱件数 71,143件
※取扱時間 月～金 8～19時、土・日・振替休日 10～15時
- (2) 区役所・地域センターでの取扱時間拡大
区役所
火曜延長（平成14年～）19時まで、日曜開庁（平成20年～）
※年間来庁者数 火曜延長・6,134人、日曜開庁・22,193人
荏原第一地域センター 火曜延長・日曜開庁（令和3年～）

【取組2】新たなサービスを導入して、より便利な区役所に

- (1) 新たなサービスの導入
・マイナンバーカード（平成28年～）※交付率40.9%（令和3年9月）
・コンビニ交付（平成28年～）※年間発行件数 44,202件
・手数料キャッシュレス（令和2年～）※利用率10%（令和3年7～8月）
・ワクチンパスポート交付（令和3年～）※4,601件（令和3年10月）
- (2) 時間や場所にとらわれないサービスの拡大
・戸籍届書をホームページからダウンロード可能に（令和2年～）
・郵送料金の無料化（令和3年～）
・ワクチンパスポート等のオンライン申請開始（令和3年～）
- (3) 民間活力の導入
・窓口業務委託（令和元年～）

※特に記述の無い実績値は、令和2年度

2 今後に向けた課題

- ・時間や場所にとらわれない行政手続きの拡充、さらなる利便性の向上
- ・窓口サービスのレベルアップ
- ・デジタル化に向けた運営体制の見直し・強化
- ・デジタルデバインドへの対応

3 さらなるサービス向上へ～今後の取り組み

オンライン化の促進

- ・令和4年1月から、戸籍証明・住民票のオンライン申請開始

コンビニ交付・キャッシュレス支払の推進

マイナンバーカードの普及促進

- ・出張申請サポートイベントの開催
- ・デジタルデバインドに対応した申請サポートの推進
- ・交付会場の拡大検討



戸籍法改正への対応(令和5年度)

- ・戸籍の届出に戸籍証明書の添付が不要
- ・本籍地以外の最寄りの区役所で戸籍証明書の広域交付
- ・マイナンバー連携で、各種行政手続きでの親族関係証明書が提出不要
- ・戸籍 読み仮名法制化へ



オープンデータの推進

全国システム標準化への対応

- ・住民基本台帳等の基幹システムを全国統一の標準仕様へ

窓口サービスのさらなるレベルアップ検討

多様なニーズに寄り添うワンストップサービスの検討



人口40万人突破セレモニー
（令和元年7月1日）