

戸籍住民課における休日窓口の運用変更について

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は、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	変更後
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