

夜間窓口取扱事務等の見直しについて

1 見直しの経緯

中央市政センターで実施している夜間窓口の取扱事務件数は近年減少しており、令和5年度には新型コロナウイルス感染症流行前の令和元（平成31）年度と比べおよそ半減となっている。

件数減の理由のひとつとして、夜間窓口の主な事務である証明発行のオンライン化の影響等が挙げられる。現在の夜間窓口取扱事務が来庁者のニーズに合致していない面があることが想定されたため、取扱事務が市民ニーズに沿ったものになるよう、令和5年度には市民課・市政センター職員によるワーキングチームにおいて、現状の夜間窓口の実施状況・事務に要する時間等について調査・検討を行った。引き続き令和6年度には、関係各課による「夜間窓口取扱事務等見直し関係者連絡会」を設置のうえ具体的な取扱事務等の見直し検討を行い、近年急増しているマイナンバーカード関連事務、一定需要のある印鑑登録等を新たに取扱事務に加えることで、市民ニーズの変化に対応できるとの結論を得たものである。

この見直しによって、窓口来庁必須の手続が夜間窓口でも可能となり、通常の市民課・市政センター窓口における混雑緩和や、休日開庁窓口のマイナンバーカード関連手続に係る混雑緩和が期待される。併せて開庁日を減じ、開庁日ごとの従事者を増やすことで職員負担の軽減も図るものである。

2 見直し内容

主な見直し内容は以下のとおり（取扱事務の全体像は、別紙「夜間窓口取扱事務等見直し概要」参照）。

(1) 取扱事務(変更点)

【新たに取扱う事務】

(予約が**必要**な事務)

- マイナンバーカード継続・券面記載事項変更
- マイナンバーカード電子証明書新規発行・更新・失効
- 転出証明書の当日発行
- 印鑑登録・廃止

(予約が**不要**な事務)

- マイナンバーカードID入り交付申請書の交付
- マイナンバーカード暗証番号再設定・変更

【取扱いをやめる事務】

- 戸籍の届出受付（平日の窓口終了後は当直で対応する。）

（裏面あり）

(2) 開庁日数・実施曜日

【現状】 週3日（月・水・金曜日）

⇒ **【見直し】週2日(水・金曜日)**

(3) 人員体制

【現状】 3人／日（週当たり9人）

⇒ **【見直し】4人／日（週当たり8人）**

(4) 予約

予約ツールは、ワーキングチームで作成した LoGo フォームを利用する。

3 見直し実施時期等

(1) 見直し実施時期

令和7年7月2日(水)から試行実施

(2) 試行実施

少なくとも**1年間試行実施**とする。

4 今後の予定

令和7年4月以降 周知（市報、ポスター掲示、チラシ配布、ホームページ、SNS 等
を活用）

令和7年7月2日（水） 見直し後の新体制で試行実施開始

担当課 市民部市政センター