

令和5年1月5日  
地域行政部

## くみん窓口・出張所の窓口改善について

### (付議の要旨)

混雑期におけるくみん窓口や出張所の混雑解消に向けて、令和4年度における対応及び令和5年度以降の取組みの方向性を決定する。

### 1 主旨

混雑期を迎えるくみん窓口・出張所における窓口改善について、混雑解消を図り、区民の利便性を向上させるため、「窓口改善PT(以下「PT」という。)」を立ち上げ検討を進めてきた。

令和4年度(令和5年3～5月)の混雑解消に向けて各種取組みを実施するとともに、引き続き令和5年度もPTにおいて検討を継続させ、区民の利便性向上に取り組んでいく。

### 2 窓口混雑の現状

例年3月から4月は住民異動届等の手続きが集中し、くみん窓口や出張所には多くの区民が来庁する。曜日や時間帯にもよるが、世田谷くみん窓口では、令和4年3月の最終月曜日には住民異動届等で平均87分、証明書発行で平均31分の待ち時間が発生していた。

この間、集中入力センターによる転入処理やフロアマネージャーによる申請書の記載等支援、番号発券機システムに連動した混雑状況の区ホームページ(以下「HP」という。)での公開、番号発券シートに印刷された二次元コードを利用した順番待ち状況・呼出番号案内サービスなどに取り組んできた。

しかし、転入転居の住所異動の届出に伴うマイナンバーカードの更新処理や、証明書自動交付機廃止に伴う証明書類の窓口発行数の増加により混雑の解消には至っていない。

### 3 窓口混雑解消への課題

DX推進委員会のもとに設けたPTを中心に、主に以下を課題とし対応策を検討している。

#### (1) 来庁者が情報収集できる環境を十分に整備していない。

- ・HPで「引越し」の情報が検索しづらく、迷わずに必要な情報にたどり着くのが困難な状態である。
- ・情報機器を用いて必要な情報に自らアクセス可能な利用者層に向けたサービスが不十分である。
- ・来庁せずにできる手続き(電子申請、郵送請求、マイナンバーカードの活用)が、利用されていない。

#### (2) 窓口で取り扱う業務の整理が行われていない。

- ・くみん窓口や出張所では扱わない手続きの電話での問い合わせがあり、調べて折り返す対応をしている。
- ・業務主管課の窓口がある手続きのうち、くみん窓口・出張所で一度に大量の届出を受ける手続きがある。

- (3) 窓口が機能を十分に発揮していない。
- ・マイナンバーカード所有者の増加により、住民異動届出に伴うカードの更新処理が増えているが十分に対処しきれていない。
  - ・手続き毎に必要な書類に氏名、住所などを何度も記入してもらっている。
  - ・各窓口の混雑状況がわかりにくいいため、一部の窓口や時間帯に集中してしまっている。

#### 4 混雑解消に向けた取組み内容

前項で掲げた課題等への具体的な対策として、別添資料により、窓口での手続きを時系列で示して課題及び対策を整理し、主に「マイナンバーカード取扱い窓口の拡充」「手続きガイドの充実とHPの検索性向上」といった以下の取組みについて、令和5年3月末までに実施していく。

##### (1) マイナンバーカード取扱い窓口の拡充

上馬、梅丘、奥沢、祖師谷、上祖師谷の5地区を先行実施まちづくりセンターに選定し、今年度中を目途に住所異動に伴わないマイナンバーカード手続きの一部に対応する。まちづくりセンターで取り扱う手続きは、年間の総件数及びまちづくりセンターでの事務の適性を総合的に勘案し、電子証明書の発行・更新、暗証番号初期化・再設定、マイナンバーカード交付申請書の交付とする。

先行実施の状況を踏まえ、令和6年度より、手続きを取り扱うまちづくりセンターを拡充する方向で検討する。

##### (2) 手続きガイドの充実とHPの検索性向上

現行の手続きガイドは、区民がその生活状況においてYES・NOで答えることにより必要な手続きや担当窓口を案内するWEBツールとして、令和4年4月より「出生・死亡」の手続きに限り区民に提供している。

令和5年の混雑期前には、「引越し(転入・転出)」の手続きに拡大して案内を可能とする。また、HPの検索機能を活用した際、「引越し(転入・転出)」ページがより上位に表示するようにし、さらにマイナンバーカードの活用や窓口の混雑状況等がHPのトップページからわかるように設定の改善を行う。さらに、「引越し(転入・転出)」ページについてSNSを活用したPRやトップページからの円滑な誘導を図る。

##### (3) 引越しワンストップサービスの運用開始

令和5年2月より、マイナンバーカードを活用した「引越しワンストップサービス」が全国的に始まる。この制度を利用することにより、転出時のオンライン申請が可能となり、転出届や転出証明書が電子化される。また、転出・転入自治体間の情報連携により、世田谷区への転入者は窓口において転入届の記入が軽減される効果が期待される。

このため、HPやツイッター等に加え、区のおしらせ、区広報板での周知を行うなど広報を強化し、利用促進を図る。

なお、令和7年に予定されている住民記録システムの標準化により、マイナンバーカードを持たない方でも転出証明書の二次元コードにより転入手続きが簡略化される予定である。

##### (4) 電話、タッチパネルによる手続き案内の充実

出張所の代表電話などにおいて、手続きの音声自動案内の導入や、出張所等において来庁者自らが操作し情報収集できるタッチ式ディスプレイによる案内システムの導入など、窓口受付前の情報案内のしくみについて、令和5年3月実施に向け検討を進める。

#### 5 所要経費

窓口改善の対応で必要となる経費については、原則として今年度予算の範囲内で対応する。

## 6 対応策により見込む効果（今年度の目標）

以下の対応策を実施することにより、窓口 10 カ所（くみん窓口 5 カ所、出張所 5 カ所）において 2 カ月間で 4,840 時間の事務処理削減効果が発生し、3・4 月のくみん窓口・出張所 1 カ所あたり、1 日平均で 11 時間 30 分の事務効率化が図られる。職員の労働力に換算すると、1 日あたり約 1.5 人分に相当し（1.5 人分 11 時間 30 分 / 7 時間 45 分）、この人員相当分を窓口での応対や手続きのバックヤード処理の強化に充てることにより事務処理時間の短縮が図られ、来庁者の待ち時間の削減につなげる。

- （1）マイナンバーカードのまちづくりセンター展開による効果
  - ・身近なまちづくりセンターで手続きができる区民の時間的効果
  - ・来庁者減による窓口職員の手続処理時間の削減【350 時間】
- （2）手続きガイドの充実による効果
  - ・自宅やモバイルから事前に手続きの内容や方法を確認できる効果
  - ・窓口職員による説明対応時間の削減【75 時間】
- （3）引越しワンストップサービスの利用による効果
  - （転出）
    - ・転出届のために来庁する必要がなくなる区民の時間的効果
    - ・来庁者減による窓口職員の手続処理時間の削減【960 時間】
  - （転入）
    - ・区民が転入届を記載する時間と職員による記載支援の削減【370 時間】
- （4）電話音声自動案内、窓口タッチパネルによる手続き案内の導入による効果
  - ・窓口職員による説明時間の削減【3,085 時間】

実際の対策効果については、まちづくりセンターでのマイナンバーカード更新対応件数など、それぞれに K P I を設定し、窓口に設置された番号発券機の履歴情報などから前年の待ち時間との比較を行うことにより、実施後、実測値による効果検証を行う。

## 7 令和 5 年度以降の取組み

上記の窓口混雑解消の取組みは、実施結果を踏まえて、効果のある対応策を引き続き進めていく。

D X 推進方針に基づく全庁的なオンライン手続きの拡充に合わせ、窓口における取扱い業務の整理や申請書類への記載方法等を含め、くみん窓口や出張所における手続きの更なる利便性の向上を図る。また、混雑期の対応策として、既存窓口の開庁のあり方や臨時的窓口の課題について整理する。

## 8 今後のスケジュール（予定）

- 令和 5 年 2 月 区のおしらせ（2 月 1 日号）HP や区広報板での周知  
地域行政・災害・防犯・オウム問題対策等特別委員会報告  
引越しワンストップサービス開始
- 3 月 手続きガイドにおける案内「引越し」公開  
先行まちづくりセンターにおけるマイナンバーカード更新処理の開始  
（区のおしらせの周知は 3 月予定）  
電話、タッチパネルによる手続き案内の開始
- 4 月～ P T による検討・新たな対応策の実施

(資料)

## 課題及び対策の整理

