

令和5年8月3日
地域行政部

令和6年の混雑期に向けたくみん窓口・出張所の窓口改善について

(付議の要旨)

令和6年の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5年度の対応及び令和6年度の取組みの方向性を決定する。

1 主旨

例年3月、4月に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、令和4年度より、DX推進委員会のもとに「窓口改善PT（以下「PT」という。）」を設置し検討を進めてきた。

令和6年3～5月の窓口混雑の解消に向けて各種取組みを実施するとともに、令和5年度に引き続き6年度もPTにおいて検討を継続し、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状況が続いている。曜日や時間帯にもよるが、令和5年3月の最終月曜日の世田谷総合支所くみん窓口では、住民異動届等で平均79分（令和4年3月 平均87分）、証明書発行で平均28分（令和4年3月 平均31分）の待ち時間が発生していた。

令和4年度は、PTによる検討に基づき、「混雑期に向けてすぐできる改善」（窓口改善第1弾）として、①マイナンバーカード（以下「マイナカード」という。）取扱い窓口の拡充、②手続きガイドの充実とHPの検索性向上、③引越しワンストップサービスの運用開始、④タッチパネル型デジタルサイネージによる手続き案内の充実に取り組んだ。

一方、マイナカード所持者の増加に伴う、転入転居の住所異動届出におけるマイナカード更新処理の増等により、手続きに要する時間は今後ますます増加していく見込みである。

【参考】令和4年度（窓口改善第1弾実績）

① マイナ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、令和5年3月20日からマイナカード手続きの一部（5年の電子証明書の更新、暗証番号の再設定）に対応開始。

実績：窓口取扱件数 3月107件 4月174件

② 手続きガイドの充実とHPの検索性向上

区民がその生活状況について、区のHP上の質問に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3月から、「引越し（転入・転出・転居）」のガイドを新規導入。

また、HPの「引越し（転入・転出・転居）」のページにおいて多様な手続きがある中、より区民にとって必要性の高い手続きが閲覧しやすい箇所に掲載し、

加えてマイナ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実施した。さらに、「引越し（転入・転出・転居）」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った。

実績：・手続きガイド（転入・転居・転出）へのアクセス数（令和5年3月開始）

3月541件 4月171件

・改善策を講じたページへのアクセス数（前年の同月との比較）

3月21, 187件（前年16, 174件） +5, 013件

4月15, 483件（前年10, 413件） +5, 070件

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6日より、マイナカードを活用した「引越しワンストップサービス」が全国的に開始。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、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、利用促進を図った。

実績：転出届のオンライン申請 3月1, 633件 4月1, 052件

④ タッチパネル型デジタルサイネージ

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ジタルサイネージの導入を検討し、令和5年3月に太子堂出張所に先行導入した。画面上の地図や案内表示等の情報提供を行い、案内等の窓口業務軽減の一助となった。

3 令和6年の混雑期（窓口改善第2弾）に向けた取組みについて

令和5年の混雑期の状況を踏まえ、世田谷総合支所くみん窓口や太子堂出張所の混雑緩和・分散化や令和6年の混雑期の各くみん窓口・出張所の待ち時間短縮に向けて「行かない 書かない 待たない」の視点で、PTにおいて新たな窓口の実現を目指し、19項目（当初22項目）について効果と実現性を検討し、実施時期、必要経費等を取りまとめた。

PTにおいては、混雑緩和に向けて「行かない」の視点では、くみん窓口・出張所からコンビニなどへの来庁者の分散化、「書かない」の視点では、申請書作成支援ソリューションの導入による利便性の向上、「待たない」の視点では、混雑状況の見える化、手続きガイドの拡充による情報提供の充実など、引き続き検討を進め、改善に取り組んでいく。なお、検討の結果、窓口改善の対応で必要となる経費については、①既存予算対応、②令和5年第3回定例会補正予算対応、③令和6年度当初予算対応、④令和6年度引き続き検討する項目に整理し取組みを進める。

詳細は別添資料参照。

（1）令和5年第3回定例会補正予算で対応する取組み（上記②）

（ア）コンビニ交付手数料の減額（歳入減）【取組み項目11】

検討の視点	「行かない」
課題	マイナカードを所有している方は、コンビニにおいて各種証明書を取得できるにも関わらず、くみん窓口・出張所に 証明書取得で来庁する区民が一定数いることが、くみん窓口・出張所の窓口混雑の一因となっている。

概要	混雑期のくみん窓口と出張所での証明書交付を、マイナカード所有者においては、コンビニエンスストアのマルチコピー機とまちづくりセンター等の KIOSK 端末への交付に誘導するため、「住民票の写し」「印鑑登録証明書」「納・課税証明書」の交付手数料を令和6年3～4月の間、1通10円に減額する。手数料現行200円→10円。
歳入減額	△12,570千円

(イ) まちづくりセンターでのマイナンバー業務の一部実施【取組み項目13】

検討の視点	「待たない」
課題	マイナカード関連手続きの申請者増加が、くみん窓口・出張所の窓口混雑の一因となっている。
概要	まちづくりセンター5地区で先行実施しているマイナカードの暗証番号再設定と電子証明書更新（5年ごと）の手続きについて、新たに7地区のまちづくりセンター（若林、上町、代沢、松原、九品仏、船橋、喜多見）にも拡大する。
導入時期	令和6年2月
所要経費	3,323千円

(ウ) 手続きの方法、申請書類の記入の支援【取組み項目17】

検討の視点	「書かない」
課題	現行は、各申請・届出を行う際はそれぞれに対応した申請書・届書を申請者・届出人がすべて手書きする必要があり、例えば転入届とともに印鑑登録、就学、介護保険等の付随手続きを行う場合、氏名・住所等の同じ記載事項を何枚もの書類に記入する必要があるため、来庁者にとって大きな負荷となっている。
概要	窓口でマイナカード等の記録事項を利用して書かずに申請書・届書の一部項目を印刷できる申請書作成支援ソリューションを導入する。導入にあたっては、一定のスペース確保、ソリューション利用案内のための人員も要するため、まずは最も利用者数が多い世田谷総合支所くみん窓口を導入する。
導入時期	令和5年度中
所要経費	2,197千円

(2) 既存予算で対応する項目について（上記①）

(ア) 「混雑期の対応」【取組み項目1】

検討の視点	「待たない」
課題	混雑期は窓口手続き（主に住民記録及びマイナンバー関連）に多大な時間を要している。
概要	くみん窓口・出張所の混雑期の人員体制を再構築するため、フロア案内業務含む来庁者の手続きをサポートする人員体制を強化する。他自治体で取り入れている予約制等の混雑期の対応についても検討していく。

(イ)「夜間・休日開庁」【取組み項目2】

検討の視点	「待たない」
課 題	混雑期は窓口手続き（主に住民記録及びマイナンバー関連）に多大な時間を要している。くみん窓口・出張所の通常の開庁時間のみの対応では多くの来庁者に対応しきれず、窓口混雑の一因となっている。
概 要	住民記録システムの延長可能な開庁日のうち、最も混雑する3月最終週及び4月第1週の一部の日について、窓口開庁時間の延長を検討する。

(ウ)「混雑日・特異日の対応（戸籍）」【取組み項目7】

検討の視点	「待たない」
課 題	特異日（2月14日、7月7日等）には、婚姻届出が多数あり窓口が混雑し、証明書（戸籍謄本等）交付のみの区民の待ち時間も、届出の処理時間の影響を受け長くなっている。
概 要	証明書の取得で来庁した区民の待ち時間を削減するため、一部窓口において、届出と証明書交付の番号発券機のメニューを分け、窓口を分散させる。

(エ)「窓口予約（戸籍広域化）」【取組み項目8】

検討の視点	「待たない」
課 題	法改正（令和6年3月施行予定）により、本籍地以外の市区町村で戸籍証明（謄本）が交付できるようになる。これにより、相続手続きに伴う証明発行が多数の自治体に渡り、長時間対応のケース増が予測される。
概 要	相続手続き等長時間対応が想定される戸籍広域交付を希望する区民に対して、オンライン手続きによる予約制の導入等、体制を検討する。

(オ)「電子申請の拡充」【取組み項目10】

検討の視点	「行かない」
課 題	東京共同運営電子申請・届出サービスの活用による電子申請の拡充においては、スマホでのマイナカード認証や電子決済などの利便性の向上が課題となっている。
概 要	東京共同運営電子申請・届出サービス、LoGo フォーム、マイナポータル、LINE など、業務の特性に応じたサービスを選択し、電子申請導入を推進する。特に窓口混雑の一因となっている「狂犬病予防注射済票」については、今年度中の電子申請導入を目指す。 LoGo フォーム（東京共同運営電子申請・届出サービスの拡充サービス）を利用したスマートフォンでのマイナカード認証、手数料等の支払いの電子決済を導入し、電子申請対象業務を拡充する。

(カ)「混雑状況見える化・手続きガイドの拡充」【取組み項目15】

検討の視点	「待たない」
課題	窓口の混雑状況は窓口ごとのWEBページになっており、一覧として見るができない。また、手続きガイドについては、現在、「出生・死亡」「引越し(転入・転出・転居)」のガイドを導入しているが、より多くのライフステージに応じたガイドを作成し区民の窓口への問い合わせ等を減少させるなど、HPの改善が必要である。
概要	混雑状況をHP上で一覧化するなど、混んでいる窓口を見える化し、来庁者の分散を促す。 手続きガイドに結婚・離婚・氏名変更の各手続を追加・拡充する。

(キ)「番号発券機システムのバージョンアップ」【取組み項目20】

検討の視点	「待たない」
課題	現行の発券機システムでは「待ち時間の目安」が表示されておらず、来庁者にとっての画面のわかりやすさの改善など、利便性の向上が必要である。
概要	待ち時間の目安が分かりやすく表示されるなど、区民にとって、より見やすく利便性の高いシステムにバージョンアップする。

(ケ)「広報の強化」【取組み項目22】

検討の視点	「行かない」
課題	令和4年度実施のHPの改善、SNSの活用で情報発信としては一定の効果を図れたところであるが、より適切な手法で手続きを案内できるよう、幅広く情報発信を強化するため、区民に必要な情報を多様な手法で行き届かせることが必要である。
概要	HP、動画の活用、SNS、メルマガ、プレスリリースや、従来の紙媒体での周知等を含め、多様な手法で窓口混雑緩和に係る事業PRを実施する。

(3) 令和6年度予算で対応する項目について(上記③)

(ア)「電話自動案内」【取組み項目3】

検討の視点	「待たない」
課題	区民係、出張所の担当業務外の問い合わせが入り、職員の転送、説明等の対応が生じているため、待たせない電話受電、正確な案内対応、所管課への適切な転送のための環境整備ができておらず、窓口混雑の一因となっている。
概要	区役所新庁舎の整備に伴うIP電話の利用に合わせて、電話自動案内の導入を検討する。

(イ)「自治体窓口DXSaaS参加、窓口アドバイザー派遣受入」【取組み項目4】

検討の視点	「書かない」「待たない」
課題	住民異動に際しては何種類もの届書・申請書を手書きする必要があり、記入の時間や手間が来庁者の大きな負担となっている。
概要	国から7月31日に一部示された自治体窓口DXSaaSの内容を

	精査し、来庁者の負担軽減や手続きの合理化につながるサービスについて検討する。
--	--

(ウ)「マイナンバー窓口拡充」【取組み項目12】

検討の視点	「待たない」
課題	マイナカードの迅速かつ円滑な交付、区民のマイナポイント申込等にかかるマイナポータル操作支援等、さらなる利便性向上に取り組む。
概要	マイナカードの交付とともに、保有者の増加に伴う5年の電子証明書の更新、10年のカード本体の更新などに対応するため、令和6年7月にマイナカード新拠点（昭和信用金庫三軒茶屋支店ビル内）を開設する。

(エ)「窓口事務工程チェック（住民記録・戸籍・標準化等）」【取組み項目16】

検討の視点	「待たない」
課題	標準準拠システムへの移行（住民記録等の第1期は令和7年1月）に際し、利用するシステムの仕様が大きく変更されるため、現行の窓口運用を新システムに導入すると、処理時間が増大する等の混乱が見込まれる。
概要	標準準拠システムの移行に際し事務処理に混乱が生じないよう業務手法（手順）を見直す等、処理時間が増えないように新システム利用を前提とした業務運用を検討する。

(オ)「集中入力センター業務の見直し」【取組み項目18】

検討の視点	「待たない」
課題	くみん窓口・出張所は曜日や時間帯により来庁者が大きく変動する。特に、3、4月の混雑期は集中入力センターとの連携を要する住民異動の処理時間が増大し、窓口混雑の一因となっている。
概要	集中入力センターの集中入力業務と窓口業務の円滑な連携に向けた事務フローの見直しについて検討する。

(4) 令和6年度引き続き検討する項目について（上記④）

(ア)「キャロットタワー住民票・印鑑証明発行窓口の体制」【取組み項目5】

検討の視点	「待たない」
課題	キャロットタワーの住民票・印鑑証明発行窓口に併設しているマイナカード交付窓口が令和6年7月にマイナカード新拠点に移設【上記(3)(ウ)】されるため、今後の近隣のくみん窓口・出張所の混雑の緩和に向けたキャロットタワーにおける証明発行窓口のあり方が課題となっている。
概要	キャロットタワーのマイナカード交付窓口を新拠点に移転・統合するとともに、その後のキャロットタワーにおける住民票・印鑑証明発行窓口の体制を検討する。

(イ)「デジタルサイネージ」【取組み項目6】

検討の視点	「待たない」
課 題	出張所等で取り扱えない手続きだと気づかずに並ばれる来庁者が一定数存在するため、画面上で地図や案内表示等の情報提供を行った。利用状況等を検証し、より効果的な案内方法を検討する必要がある。
概 要	令和4年度に先行して太子堂出張所に設置したデジタルサイネージの利用状況等を検証する。

(ウ)「集中入力体制（戸籍）」【取組み項目9】

検討の視点	「待たない」
課 題	混雑日（特異日）に届出が集中し、戸籍証明書交付までに通常時以上に時間を要しており、住民記録事務と同様に集中入力センターの活用といった仕組みを検討する必要があるが、専門性が高い事務のため、定型的作業の切り出しが課題となっている。
概 要	今後国から通知される広域交付等の法改正後の事務処理方法を確認し、戸籍事務における定型的作業の有無を検証する。

4 令和6年度（窓口改善第3弾）の取組み

窓口混雑解消の取組みは、上記検討において令和6年度実施・再検討と整理した項目を含め、効果のある対応策を引き続き検討・実施していく。

5 今後のスケジュール（予定）

令和5年9月 第3回定例会 補正予算案提出、世田谷区手数料条例の一部を改正する条例を提案

10月 補正予算議決 順次年度内実施

検討方針

①既存予算対応 ②令和5年第3回定例会補正予算要求 ③令和6年度当初予算要求 ④令和6年度引き続き検討

分野	取り組み項目	取り組み概要	検討方針	実施時期	行かない	書かない	待たない
住民記録	1 混雑期の対応	くみん窓口・出張所の混雑期の人員体制を再構築する必要があるため、フロア案内業務含む来庁者の手続きをサポートする人員体制を強化する。他自治体で取り入れている予約制等の混雑期の対応についても検討していく。	①	令和6年3月			○
	2 夜間・休日開庁	住民記録システムの延長可能な開庁日のうち、最も混雑する3月最終週及び4月第1週の一部の日について、窓口開庁時間の延長を検討する。	①	令和6年3月			○
	3 電話自動案内	区役所新庁舎の整備に伴うIP電話の利用に合わせて、電話自動案内の導入を検討する。	③	令和6年4月以降			○
	4 自治体窓口DXaaS参加、窓口アドバイザー派遣受入	国から7月31日に一部示された自治体窓口DXaaSの内容を精査し、来庁者の負担軽減や手続きの合理化につながるサービスについて検討する。	③	令和6年4月以降検討		○	○
	5 キャロットタワー住民票・印鑑証明発行窓口の体制	マイナンバーカード交付拠点の開設に合わせ、キャロットタワーのマイナンバーカード交付窓口を拠点に移転・統合するとともに、その後のキャロットタワーにおける住民票・印鑑証明発行窓口の体制を検討する。	④	令和6年7月以降			○
	6 デジタルサイネージ	令和4年度に先行して太子堂出張所に設置したデジタルサイネージの利用状況等を検証する。	④	令和6年4月以降			○
戸籍	7 混雑日・特異日の対応（戸籍）	証明書の取得に来た区民の待ち時間を削減するため、一部窓口において、届出と証明書交付の番号発券機のメニューを分け、窓口を分散させる。	①	令和5年12月			○
	8 窓口予約（戸籍広域化）	相続手続き等長時間対応が想定される戸籍広域交付に関する区民に対して、オンライン手続きによる予約制の導入等、体制を検討する。	①	令和6年3月以降			○
	9 集中入力体制（戸籍）	今後国から通知される広域交付等の法改正後の事務処理方法を確認し、戸籍事務における定型的作業の有無を検証する。	④	継続検討			○

検討方針



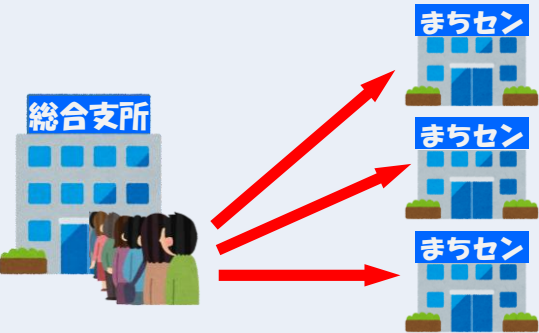
①既存予算対応 ②令和5年第3回定例会補正予算要求 ③令和6年度当初予算要求 ④令和6年度引き続き検討

分野	取り組み項目	取り組み概要	検討方針	実施時期	行かない	書かない	待たない
共通	10電子申請の拡充	東京共同運営電子申請・届出サービス、LoGoフォーム、マイナポータル、LINEなど、業務の特性に応じたサービスを選択し、電子申請導入を推進する。特に窓口混雑の一因となっている「狂犬病予防注射済票」については、今年度中の電子申請導入を目指す。 LoGoフォーム（東京共同運営電子申請・届出サービスの拡充サービス）を利用したスマートフォンでのマイナンバーカード認証、手数料等の支払いの電子決済を導入し、電子申請対象業務を拡充する。	①	順次拡大	○		
	11コンビニ交付手数料の減額	混雑期のくみん窓口と出張所での証明書交付を、マイナンバーカード所有者においては、コンビニエンスストアのマルチコピー機とまちづくりセンター等のKIOSK端末への交付に誘導するため、「住民票の写し」「印鑑登録証明書」「納・課税証明書」の交付手数料を令和6年3～4月の間、1通10円に減額する。手数料現行200円→10円。	②	令和6年3月～4月	○		
	12マイナンバー窓口拡充	マイナンバーカードの交付とともに、カード保有者の増加に伴う、5年の電子証明書の更新、10年のカード本体の更新などに対応するため、令和6年7月にマイナンバーカード交付窓口拠点（昭和信用金庫三軒茶屋支店）を開設する。	③	令和6年7月			○
	13まちづくりセンターでのマイナンバー業務(一部)の実施	まちづくりセンター5地区で先行実施しているマイナンバーカードの暗証番号再設定と電子証明書更新（5年ごと）の手続について、新たに7地区のまちづくりセンター（若林、上町、代沢、松原、九品仏、船橋、喜多見）にも拡大する。 導入時期：令和6年2月	②	令和6年2月			○

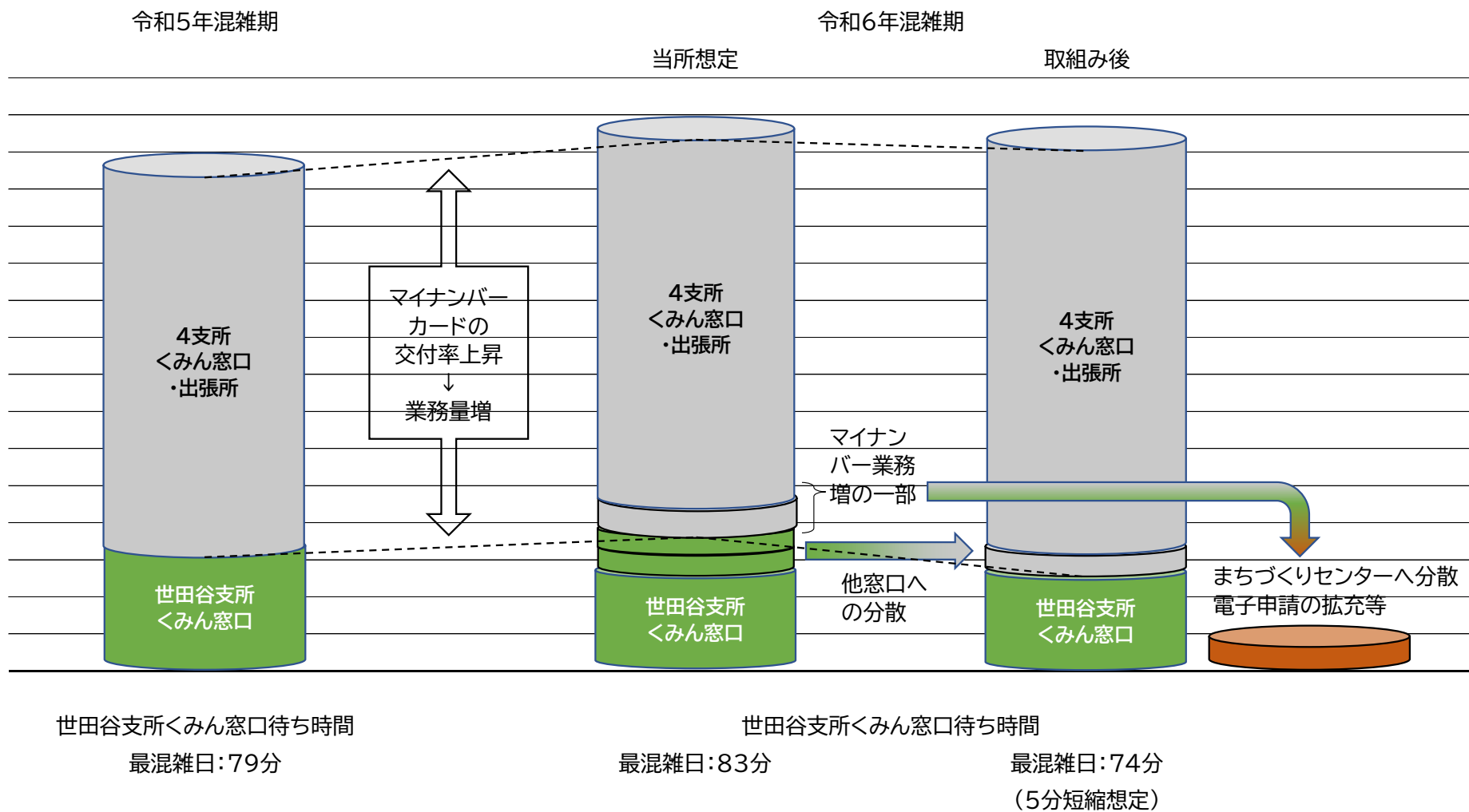
検討方針

①既存予算対応 ②令和5年第3回定例会補正予算要求 ③令和6年度当初予算要求 ④令和6年度引き続き検討

分野	取り組み項目	取り組み概要	検討方針	実施時期	行かない	書かない	待たない
	15混雑状況見える化・手続きガイドの拡充	混雑状況をホームページ上で一覧化するなど、混んでいる窓口に見える化し、来庁者の分散を促す。 手続きガイドに結婚・離婚・氏名変更の各手続きを追加・拡充する。	①	令和5年10月			○
	16窓口事務工程チェック (住民記録・戸籍・標準化等)	標準準拠システムの移行に際し、事務処理に混乱が生じないように、業務手法(手順)を見直す等、処理時間が増えないように新システム利用を前提とした業務運用を検討する。	③	令和7年1月			○
	17手続きの方法、申請書類の記入の支援	窓口マイナンバーカード等の記録事項を利用して書かずに申請書・届書の一部項目を印刷できる、申請書作成支援ソリューションを導入する。 ソリューション導入にあたっては、一定のスペース確保、ソリューション利用案内のための人員も要する。まずは最も利用者数が多い世田谷総合支所くみん窓口を導入する。 導入時期：令和5年度中	②	令和6年1月		○	
	18集中入力センター業務の見直し	集中入力センターの集中入力業務と窓口業務の円滑な連携に向けた事務フローの見直しについて検討する。	③	令和6年4月以降			○
	20番号発券機システムのバージョンアップ	待ち時間の目安が分かりやすく表示されるなど、区民にとって、より見やすく利便性の高いシステムにバージョンアップする。	①	令和5年9月以降			○
	22広報の強化	ホームページ、動画の活用、SNS、メルマガ、プレスリリースや、従来の紙媒体での周知等を含め、多様な手法で窓口混雑緩和に係る事業PRを実施する。	①	令和5年度中	○		

<p>行かない</p>	<p>取組⑪コンビニ交付手数料の減額</p>  <p>くみん窓口・出張所窓口での証明取得者のコンビニ交付への移行を促す。</p>	<p>【その他の取り組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> ⑩電子申請の拡充 ⑫広報の強化
<p>書かない</p>	<p>取組⑰手続きの方法、申請書類の記入の支援</p>  <p>マイナンバーカードの情報を読み取って申請書を作成できる機器を導入する。</p>	<p>【その他の取り組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> ④自治体窓口DXSaaS参加、窓口アドバイザー派遣受入
<p>待たない</p>	<p>取組⑬まちづくりセンターでのマイナンバー業務(一部)の実施</p>  <p>電子証明書更新等の手続きをまちづくりセンターで受け付けることで来庁者の分散を図る。</p>	<p>【その他の取り組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> ①混雑期の対応 ②夜間・休日開庁 ③電話自動案内 ⑤キャロットタワー住民票・印鑑証明発行窓口の体制 ⑥デジタルサイネージ ⑦混雑日・特異日の対応(戸籍) ⑧窓口予約(戸籍広域化) ⑨集中入力体制(戸籍) ⑫マイナンバー窓口拡充 ⑮混雑状況見える化・手続きガイドの拡充 ⑯窓口事務工程チェック(住民記録・戸籍・標準化等) ⑱集中入力センター業務の見直し ⑳番号発券機システムのバージョンアップ

住民異動等



証明書発行

