

令和 6 年 5 月 28 日
地 域 行 政 部
住民記録・戸籍課

くみん窓口・出張所の窓口改善について

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 P T（以下「P T」という。）」を設置し取組みを進めてきた。

令和 6 年 3～4 月の窓口混雑の状況を報告するとともに、令和 7 年に向けた取組みの方向性を報告する。

2 令和 6 年 3、4 月（混雑期）の状況

令和 6 年の混雑期は、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、P Tにおいて検討を進め、以下の取組みを実施し、世田谷総合支所くみん窓口の最混雑日（3 月最終月曜日）の住民異動届等の待ち時間は、令和 5 年平均 7 9 分から令和 6 年平均 6 1 分と 1 8 分の短縮となった。

＜取組み項目＞

- ①世田谷総合支所くみん窓口において、令和 6 年混雑期において受付ブースを増設（11→16）するとともに、暗証番号再設定・電子証明書更新等マイナンバーカード関連業務を第 3 庁舎で実施することにより来庁者を分散し、待ち時間の短縮を図った。
- ②コンビニ交付手数料のうち、「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（通常 1 通 2 0 0 円）を令和 6 年 3～4 月の間、1 通 1 0 円に減額した。（窓口交付は 1 通 3 0 0 円）
- ③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電子証明書手続きコーナー」（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）の手続実施）について、令和 6 年 2 月より新たに 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）にも拡大した。
※各くみん窓口・出張所と合わせ 2 2 ヶ所で対応。
- ④広報の強化（混雑情報カレンダーの掲載等）により、来庁者の分散を図った。
※区内各大学、全日本不動産協会、宅地建物取引協会等へ協力を依頼した。
- ⑤世田谷総合支所を除く 4 か所のくみん窓口において、3 月 2 5 日（月）、3 月 2 8 日（木）、4 月 5 日（金）に、一部業務の受付時間を 1 8 時まで延長した。
- ⑥住民基本台帳事務および戸籍事務の一部において予約制を導入した。
- ⑦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令和 6 年 1 月に世田谷総合支所くみん窓口を導入した。

3 令和7年に向けた取組みの方向性

令和6年度においては、以下の取組みを通じて引き続き窓口混雑の緩和や区民利便性の向上を図る。

- ①くみん窓口・出張所へ転入届その他の手続きのために来庁する区民の利便性向上を図るため、令和7年1月の住民記録・印鑑システム標準化に併せて、申請書を自書しない、いわゆる「書かない窓口」を導入する。
- ②マイナンバーカードの交付とともに、保有者の増加に伴う電子証明書更新（5年ごと）、カード本体の更新（10年ごと）などに対応するため、令和6年7月1日、三茶昭和ビル3・4階に「世田谷区マイナンバーカードセンター」を開設する。
- ③「マイナンバーカード電子証明書手続きコーナー」については、まちづくりセンターの施設状況を踏まえ、更なる拡充を検討する。

4 今後のスケジュール（予定）

- ・令和6年7月1日 「世田谷区マイナンバーカードセンター」開設
- ・令和7年1月 住民記録・印鑑システム標準化に併せ、くみん窓口・出張所で「書かない窓口」の運用を開始
- ・令和7年3月～4月 混雑期における各対応実施