

令和 6 年 8 月 1 日
地 域 行 政 部

令和 7 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)

くみん窓口や出張所の混雑解消に向けて、令和 6 年混雑期の対応を報告するとともに、令和 7 年の混雑期に向けた取り組みを決定する。

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、D X 推進委員会のもとに「窓口改善 P T」を設置し取り組みを進めてきた。

令和 6 年混雑期の取り組みの結果を踏まえ、令和 7 年の混雑期においても窓口混雑の解消に向けて各種取組を実施するとともに、7 年 1 月より導入する、書かない窓口と合わせ、区民の利便性向上に取り組む。

2 内容

別紙「令和 7 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」のとおり



世田谷区
SETAGAYA CITY

別紙

令和 7 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

2 令和6年3・4月（混雑期）の取り組みと効果

- (1) 世田谷総合支所くみん窓口のブース増設等
- (2) コンビニ交付手数料の減額
- (3) マイナンバーカード電子証明書手続きコーナーの拡大
- (4) 広報の強化（ホームページ等）による来庁者の分散化
- (5) くみん窓口の時間延長
- (6) 予約制の導入
- (7) 申請書作成支援ソリューションの導入

2 令和6年3・4月（混雑期）の取り組みと効果

（1）世田谷総合支所くみん窓口のブース増設等

■	世田谷総合支所くみん窓口における 受付ブース等の増設 受付ブース：11→16台へ増設 呼出番号表示器：15台増設	⇒	呼び出し時間を 縮減
■	マイナンバーカードの暗証番号再設定 電子証明書更新等の業務を第3庁舎で実施	⇒	来庁者を分散

世田谷くみん窓口における3・4月の来客数及び待ち時間

	R5	R6	増減
来客数（人数）	24,396	23,618	▲778
待ち時間（分）	47	45	▲2
待ち時間総数（分）	1,146,612	1,062,810	▲83,802

83,802/60分 = **1396.7時間**を区民に返した

支所別の来客者数（3月・4月）

単位：人

	6 年	令和6年4月人口
世田谷総合支所（太子堂、経堂出張所を含む）	45213	253737
北沢総合支所	13984	154321
玉川総合支所（用賀、二子玉川出張所を含む）	29924	227114
砧総合支所	15818	165086
烏山総合支所（烏山出張所を含む）	18047	120338

支所別来客者数

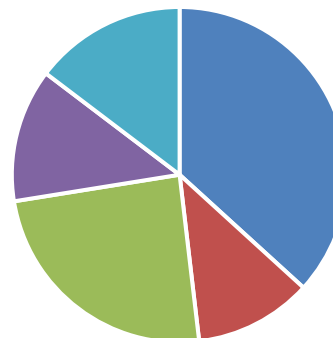
■ 世田谷総合支所

■ 北沢総合支所

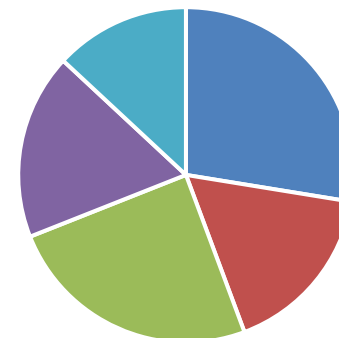
■ 玉川総合支所

■ 砧総合支所

■ 烏山総合支所



令和6年4月1日住民登録者数

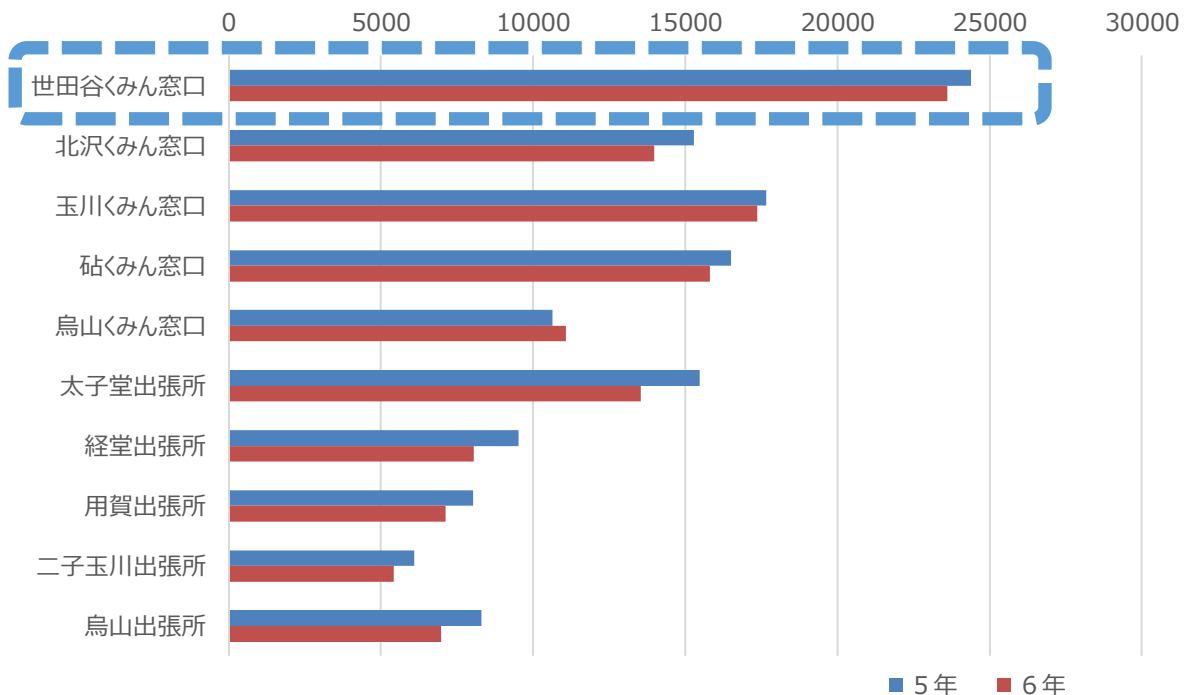


10窓口の来客者数（3月・4月）

単位：人

窓口	5 年	6 年	増減
世田谷くみん窓口	24396	23618	-778
北沢くみん窓口	15277	13984	-1293
玉川くみん窓口	17650	17372	-278
砧くみん窓口	16507	15818	-689
烏山くみん窓口	10627	11071	444
太子堂出張所	15475	13543	-1932
経堂出張所	9518	8052	-1466
用賀出張所	8032	7131	-901
二子玉川出張所	6103	5421	-682
烏山出張所	8307	6976	-1331
合計	131892	122986	-8906

くみん窓口・出張所来客者数

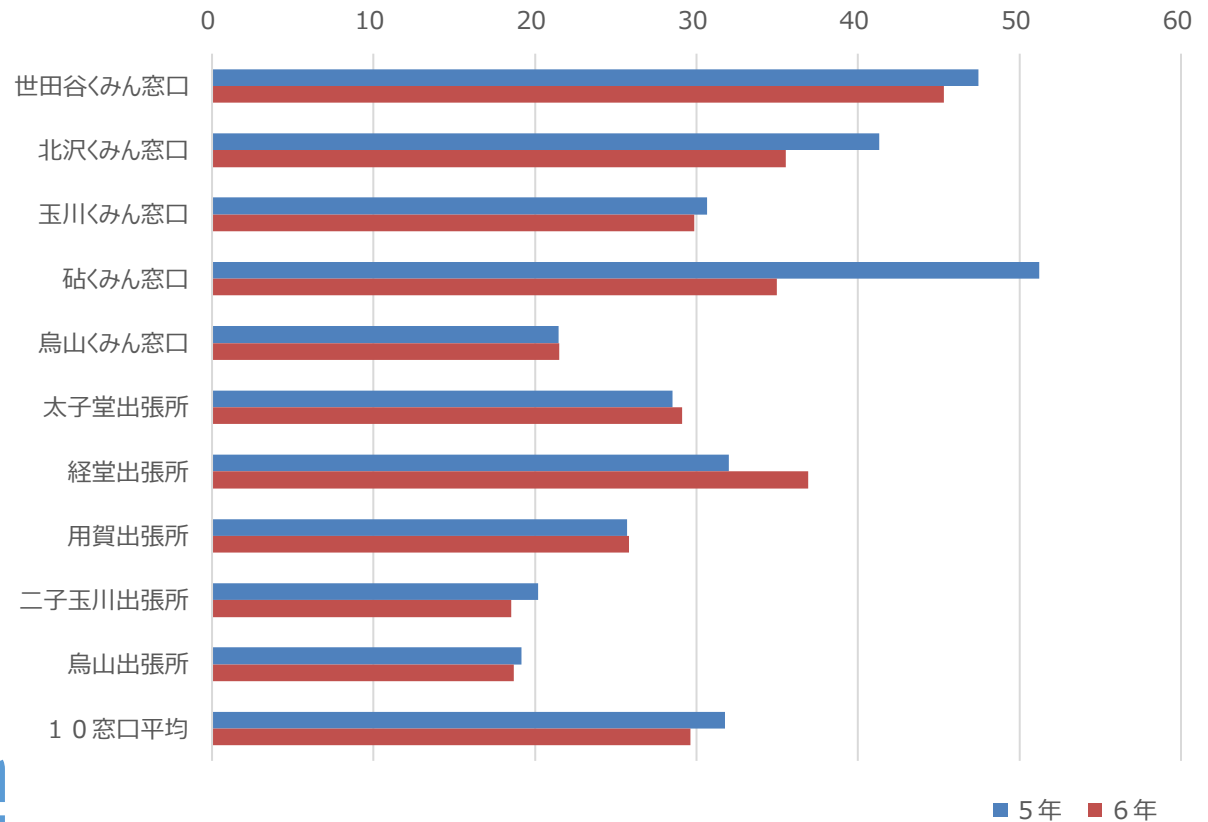


くみん窓口・出張所の待ち時間

単位：分

受付件数	5 年	6 年
世田谷くみん窓口	47	45
北沢くみん窓口	41	36
玉川くみん窓口	31	30
砧くみん窓口	51	35
烏山くみん窓口	21	22
太子堂出張所	29	29
経堂出張所	32	37
用賀出張所	26	26
二子玉川出張所	20	19
烏山出張所	19	19
10 窓口平均	32	30

くみん窓口・出張所の待ち時間（3月・4月）



※5月特別委員会報告 3月最終週月曜日（最混雑日）世田谷くみん窓口 R5：79分→R6：61分 18分短縮

参考)

10窓口におけるこれまでの来客数及び待ち時間

10窓口における3・4月の来客数及び待ち時間

	R5	R6	増減
来客数（人数）	131,892	122,986	▲8,906
待ち時間（分）	32	30	▲2
待ち時間総数（分）	4,220,544	3,689,580	▲530,964

530,964/60分 = **8849.4時間**を区民に返した

2 令和6年3・4月（混雑期）の取り組みと効果

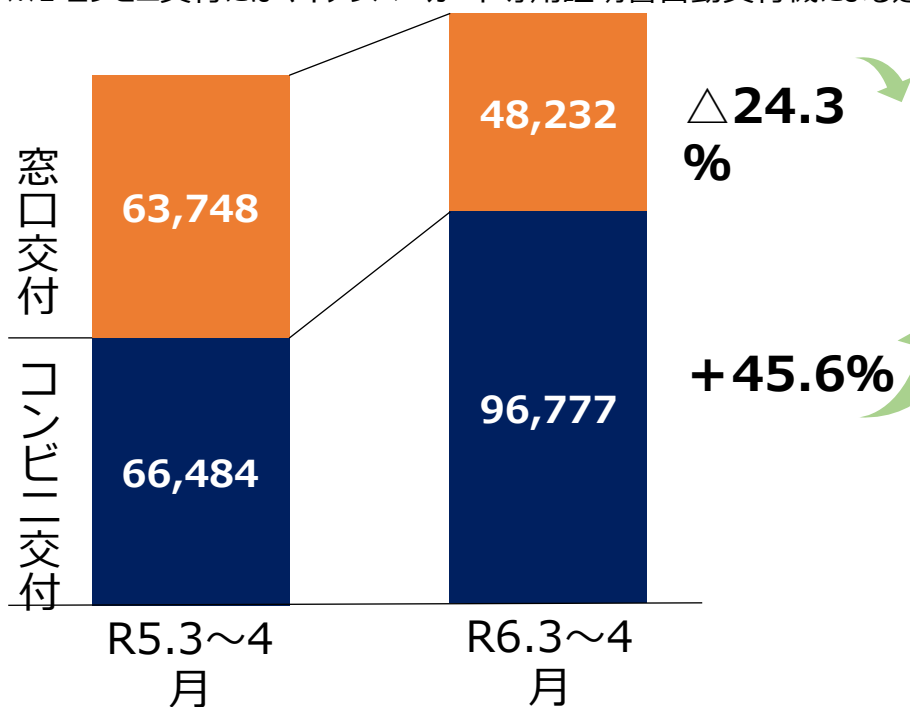
（2）コンビニ交付手数料の減額

- コンビニ交付手数料（区施設のKIOSK端末を含む）のうち、
住民票の写し、印鑑登録証明書、納・課税証明書
通常200円/通⇒**令和6年3・4月の間 10円/通**

（窓口交付300円/通）

窓口交付及びコンビニ交付^{※1}の実績（通数）

※1 コンビニ交付にはマイナンバーカード専用証明書自動交付機による通数を含む



コンビニ交付の増（30,293通）
= **約3万時間**^{※2}を区民に返した

※2 コンビニ交付の増加分を窓口交付に
区民の方が行った場合との差の推定

2 令和6年3・4月（混雑期）の取り組みと効果

（3）マイナンバーカード電子証明書手続きコーナーの拡大

電子証明書更新等手続窓口		令和5年	令和6年
■	まちづくりセンター	5カ所	12か所
■	各くみん窓口・出張所	10か所	10か所

取扱窓口（まちづくりセンター）の計	令和5年3・4月	令和6年3・4月
上馬、梅丘、奥沢、祖師谷、上祖師谷	347	1,025
若林、上町、代沢、松原、九品仏、船橋、喜多見	—	1,139
取扱件数 計	347	2,164

令和5年比5.8倍（区全体の4%がまちづくりセンターに移行）

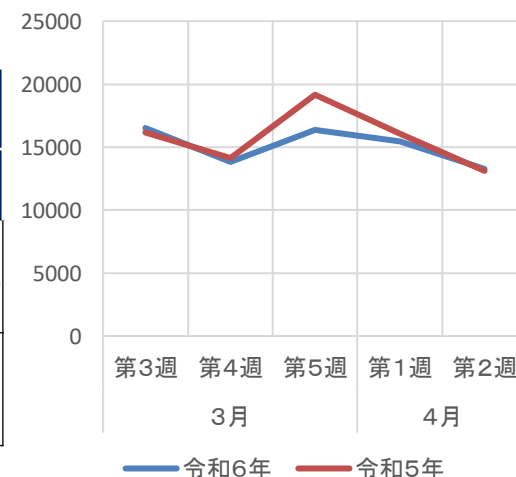
2 令和6年3・4月（混雑期）の取り組みと効果

（４）広報の強化（ホームページ等）による来庁者の分散化

■	区ホームページにおける 混雑情報カレンダーの掲載	⇒	来庁者を分散
■	区内大学、全日本不動産協会、 宅地建物取引協会等へ協力依頼	⇒	来庁者を分散

10窓口における混雑期の来庁者数

	3月			4月		
	第3週	第4週	第5週	第1週	第2週	計
令和6年	16,532	13,813	16,381	15,481	13,257	75,464
令和5年	16,177	14,155	19,158	16,055	13,126	78,671



2 令和6年3・4月（混雑期）の取り組みと効果

（５）くみん窓口の時間延長

■	一部業務について 受付時間～17時→18時に延長 令和6年3月25日（月） 令和6年3月28日（木） 令和6年4月 5日（金）	⇒	時間延長の間の 来庁人数は数名
---	--	---	----------------------------

※令和7年混雑期の実施は再検討

2 令和6年3・4月（混雑期）の取り組みと効果

（6）予約制の導入

■	住民基本台帳事務 3月25日～4月5日の間（10営業日） 各くみん窓口・出張所において4枠/日 転入届の予約枠を設けた	⇒	重複予約や 当日キャンセルなどが 多発
■	戸籍事務 戸籍広域交付に係る予約制を実施 ・令和6年3月開始、6月末時点で約600件の 予約実績	⇒	令和7年も継続

※住民基本台帳事務の令和7年混雑期の予約制実施は再検討

2 令和6年3・4月（混雑期）の取り組みと効果

（7）申請書作成支援ソリューションの導入

- マイナンバーカード・運転免許証の記載事項等を利用して申請書・届書の一部項目を印刷できるソリューションを世田谷総合支所くみん窓口を導入（令和6年1月末）し、自書の軽減

⇒

基本4情報（氏名・住所・生年月日・性別）を印字した申請書を
1,331件発行
 ※R6.3～4月

令和6年印字実績（件）

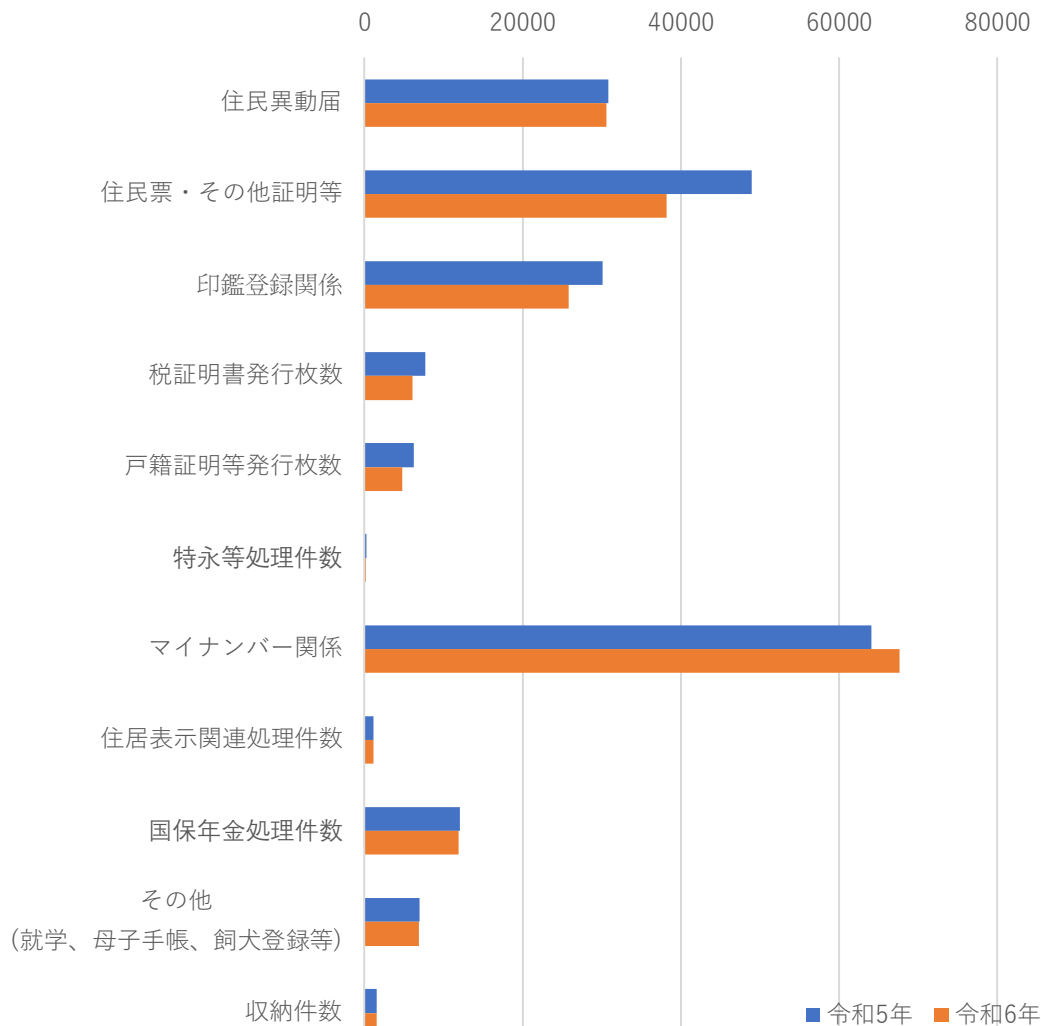
3月	4月	計
807	524	1,331

10窓口取り扱い実績（3月・4月）

単位：件（証明発行は通）

分類	令和5年	令和6年	増減
住民異動届	30879	30596	-283
住民票・その他証明等	48953	38184	-10769
印鑑登録関係	30084	25840	-4244
税証明書発行枚数	7715	6097	-1618
戸籍証明等発行枚数	6276	4748	-1528
特永等処理件数	233	208	-25
マイナンバー関係	64117	69237	5120
住居表示関連処理件数	1139	1110	-29
国保年金処理件数	12100	11942	-158
その他(就学、母子手帳、飼犬登録等)	6988	6876	-112
収納件数	1586	1561	-25
窓口取り扱い件数	210070	196399	-13671

窓口取り扱い事務の件数



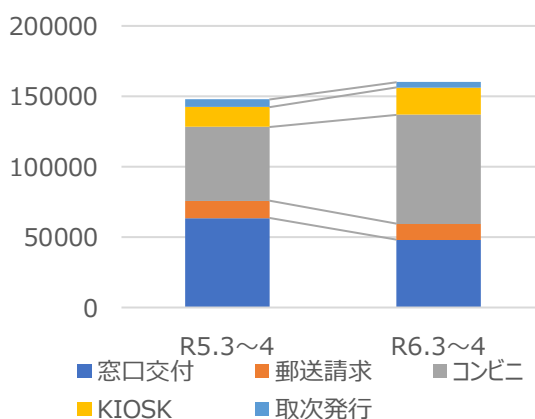
証明書発行の推移

単位：通

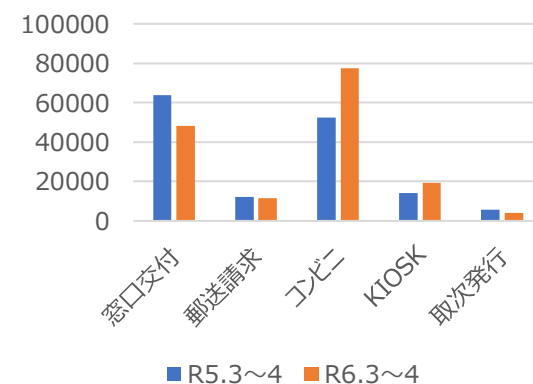
	R5.3～4	R6.3～4	増減
窓口交付	63748	48232	-15516
郵送請求	12122	11323	-799
コンビニ	52551	77540	24989
KIOSK	13933	19237	5304
取次ぎ発行	5512	3812	-1700
計	147866	160144	12278

※KIOSKは、くみん窓口、出張所、まちづくりセンター等設置の証明書自動交付機

証明書発行の推移



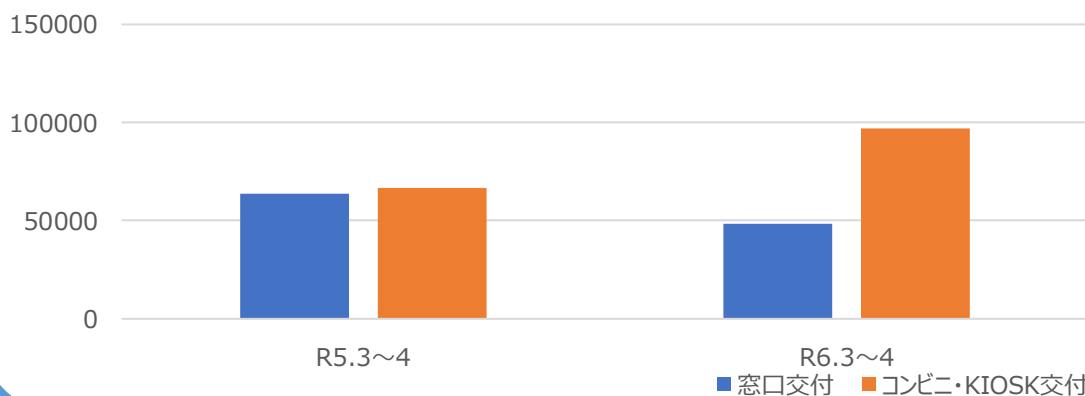
証明書発行の推移



単位：通

	R5.3～4	R6.3～4	増減
窓口交付	63748	48232	-15516
コンビニ	52551	77540	24989
KIOSK	13933	19237	5304

窓口とコンビニ・KIOSKの交付

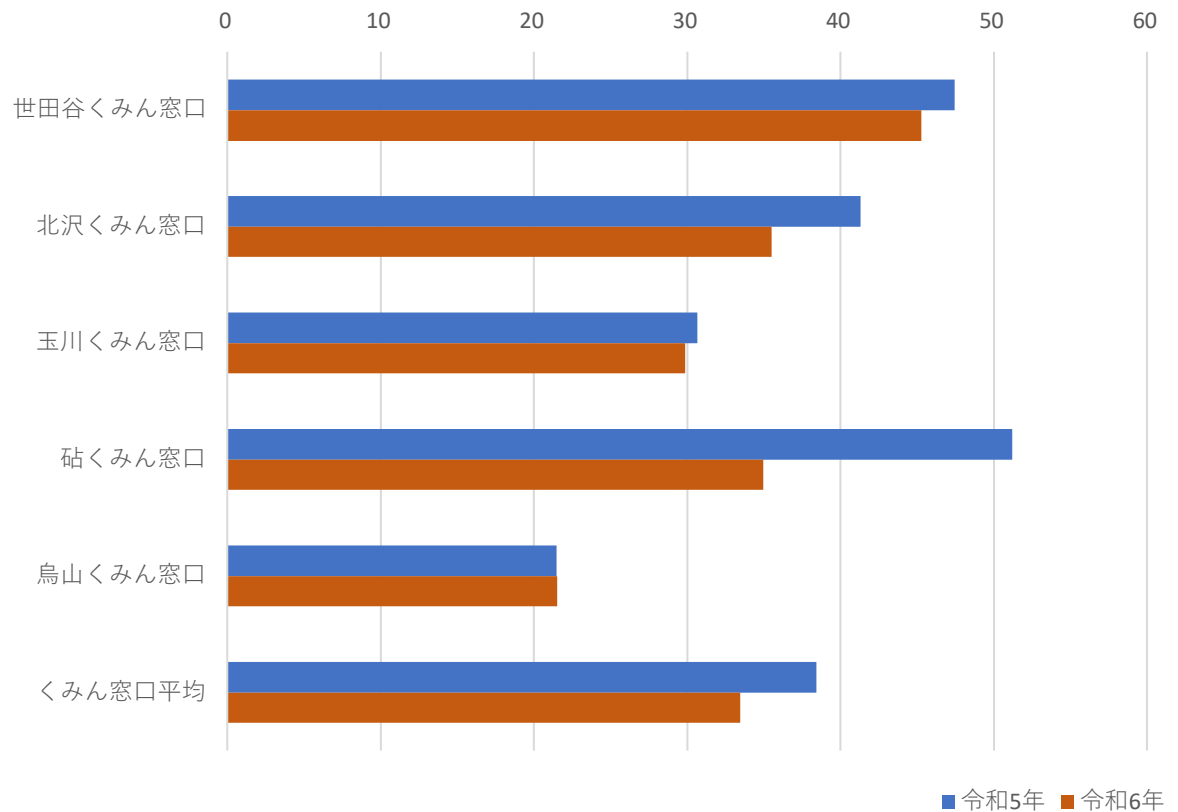


くみん窓口の住民異動等届出待ち時間

単位：分

受付窓口	令和5年	令和6年
世田谷くみん窓口	47	45
北沢くみん窓口	41	36
玉川くみん窓口	31	30
砧くみん窓口	51	35
烏山くみん窓口	21	22
くみん窓口平均	38	33

くみん窓口の待ち時間（3・4月）



3 令和7年の混雑期に向けた取組み

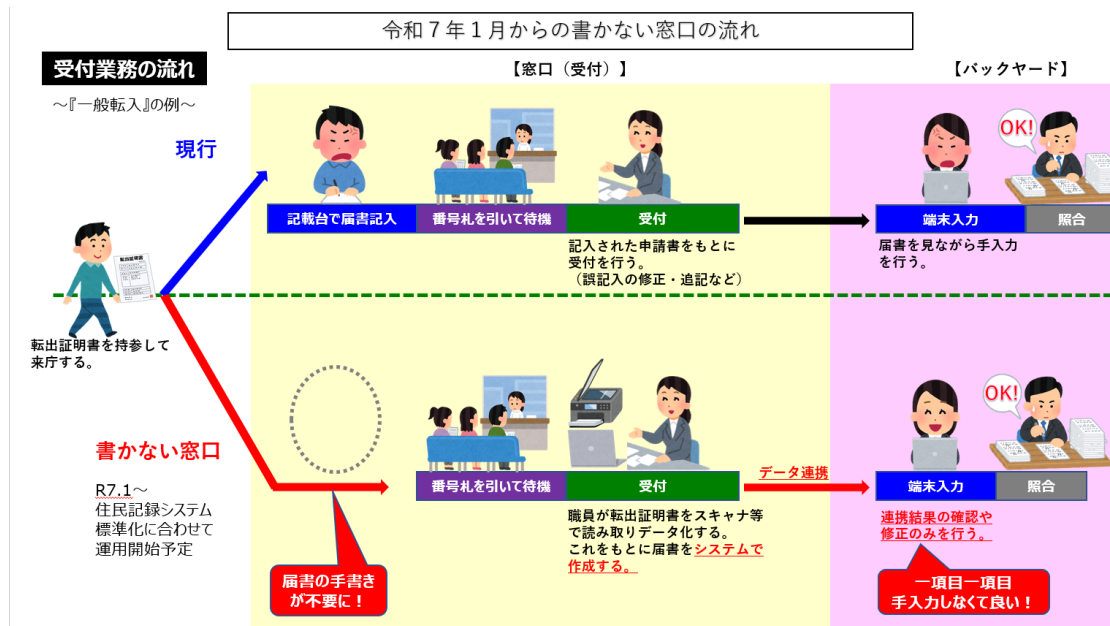
- (1) 「書かない窓口」の導入 **新規**
- (2) コンビニ交付手数料の減額 **継続・拡充**
- (3) マイナンバーカード電子証明書手続きコーナーの拡充等 **継続・拡充**
- (4) 広報の強化（ホームページ等）による来庁者のさらなる分散化等 **継続・拡充**

3 令和7年の混雑期に向けた取組み

新規

(1) 「書かない窓口」の導入

くみん窓口・出張所におい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。



⇒転入届出等に付随して行う住民記録・印鑑以外（国民健康保険加入など）の届書等について基本4情報を印字し、自書を省力化し、利便性を向上する

3 令和7年の混雑期に向けた取組み

継続・拡充

(2) コンビニ交付手数料の減額

		令和6年		令和7年
■	手数料10円の期間	3月～4月 (2か月)	⇒	2月～5月 (4か月)
■	手数料10円とする 証明書の種類	住民票の写し 印鑑登録証明書 納・課税証明書		

3 令和7年の混雑期に向けた取組み

継続・拡充

(2) コンビニ交付手数料の減額

減額に係る必要経費 令和6年度分（令和7年2, 3月分）

■	歳入減	△21,206千円	手数料収入の減額（想定）
■	歳出増	2,828千円	KIOSK端末の釣銭補充回数増による委託料増額

参考：J-LIS（地方公共団体情報システム機構）へ支払う手数料13,058千円（@117円×111,606通）

3 令和7年の混雑期に向けた取組み

継続・拡充

(3) マイナンバーカード電子証明書手続きコーナーの拡充等

■	電子証明書更新等手続未対応のまちづくりセンター（8か所）について、設置環境が整ったまちづくりセンターから順次拡充する	⇒	来庁者を分散
■	令和6年7月に三軒茶屋に開設したマイナンバーカードセンターへマイナンバーカード関連業務の受付を誘導	⇒	太子堂出張所等の来庁者を分散

3 令和7年の混雑期に向けた取組み

継続・拡充

(4) 広報の強化（ホームページ等）による来庁者のさらなる分散化等

■ 混雑状況カレンダーを引き続き掲載するほか、時間帯による混雑発生などへの対応充実を検討、実施する	⇒	来庁者を分散
■ 区ホームページでの案内を強化するなどし、引越しワンストップサービス（引越しOSS）の利用促進を図り、利用率50%を目指す	⇒	来庁者を分散

引越しワンストップサービスの実績

		転出計	引越しOSS	割合
令和5年	3月	6,983	1,633	23.4%
	4月	4,154	1,052	25.3%
令和6年	3月	6,523	1,641	25.2%
	4月	4,623	1,289	27.9%

目標50%

4 令和7年混雑期の待ち時間の目標について

目標

令和7年3月、4月の5くみん窓口の住民異動届等の手続きの平均待ち時間を30分とする

目標達成に影響があると考えられる事項（令和6年との変更点）

- 令和7年1月に、住民記録・印鑑システムの標準化と合わせ、「書かない窓口」の導入等各取組みにより、くみん窓口・出張所の申請手続きの手順等が大きく変わる。
- 世田谷総合支所は、令和8年の西棟二期工事の竣工までは、現在の第2庁舎において業務を継続することとなる。加えて、第3庁舎解体のため、マイナンバーカード関連業務の切り出し先の確保が必要。
- システム標準化（第1期）と現行システム（SKY2）の並行運用を行う。

5 くみん窓口・出張所の臨時閉庁について

住民記録・印鑑システムの標準化に伴う移行作業及びくみん窓口・出張所の大幅なレイアウト変更のため、臨時閉庁する。

	令和6年12月			令和7年1月		
窓口	27	28	12/29～1/3	4	5	6～
	金	土	—	土	日	月～
くみん窓口、出張所	開庁・利用可	臨時閉庁・利用不可	年末年始休	臨時閉庁・利用不可	休	開庁・利用可
キャロットタワー住民票 ・印鑑証明発行窓口					臨時閉庁・利用不可	
烏山区民センター案内窓口						
証明書コンビニ交付						
マイナンバーカードセンター		休		休		

6 今後のスケジュール（予定）

令和6年	9月	D X ・ 地域行政 ・ 公共施設整備等推進特別委員会報告
	11月	世田谷区手数料条例の一部を改正する条例を提案
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
	3～4月	窓口混雑解消の各取組みの実施 ※コンビニ交付手数料の減額は2月～5月