

令和7年8月6日
地域行政部

令和8年のくみん窓口・出張所の混雑期に向けた取組みについて

(付議の要旨)

令和7年の混雑期の取組みや窓口の状況等の分析を踏まえ、令和8年の混雑期に向けた各種取組みを決定する。

1 内容

別紙「令和8年のくみん窓口・出張所の混雑期に向けた取組みについて」のとおり

令和8年のくみん窓口・出張所の 混雑期に向けた取組みについて

目次

- 1 令和7年3月・4月(混雑期)の取組みと効果
- 2 混雑期の窓口の状況
- 3 待ち時間増加の要因
- 4 令和8年混雑期に向けた取組み
- 5 窓口における必要な事務処理時間等について
- 6 今後のスケジュール(予定)
- 7 その他 参考資料

1 令和7年3月・4月(混雑期)の取組みと効果

- (1) コンビニ交付手数料の減額
- (2) 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
- (3) 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
- (4) 「書かない窓口」の導入

1 令和7年3月・4月(混雑期)の取組みと効果

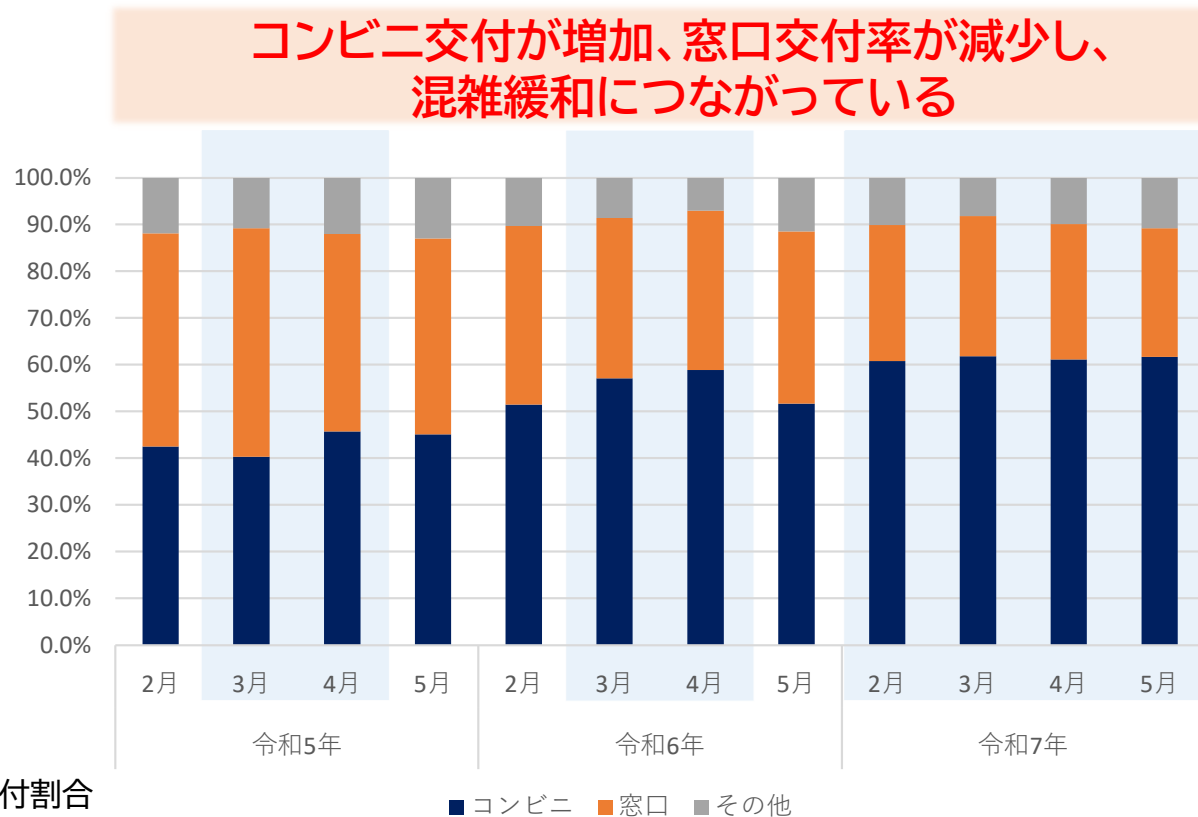
(1) コンビニ交付手数料の減額

■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7年2月～5月の間 **10円/通** (窓口交付300円/通)

コンビニ交付及び窓口交付^{※1}の実績(交付率)

※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

太字が手数料減額対応月		交付率※2	
		コンビニ	窓口
令和5年	2月	42.5%	45.6%
	3月	40.3%	48.9%
	4月	45.7%	42.3%
	5月	45.1%	41.9%
令和6年	2月	51.5%	38.2%
	3月	57.1%	34.3%
	4月	58.9%	34.1%
	5月	51.7%	36.8%
令和7年	2月	60.8%	29.1%
	3月	61.8%	30.0%
	4月	61.1%	29.0%
	5月	61.7%	27.5%



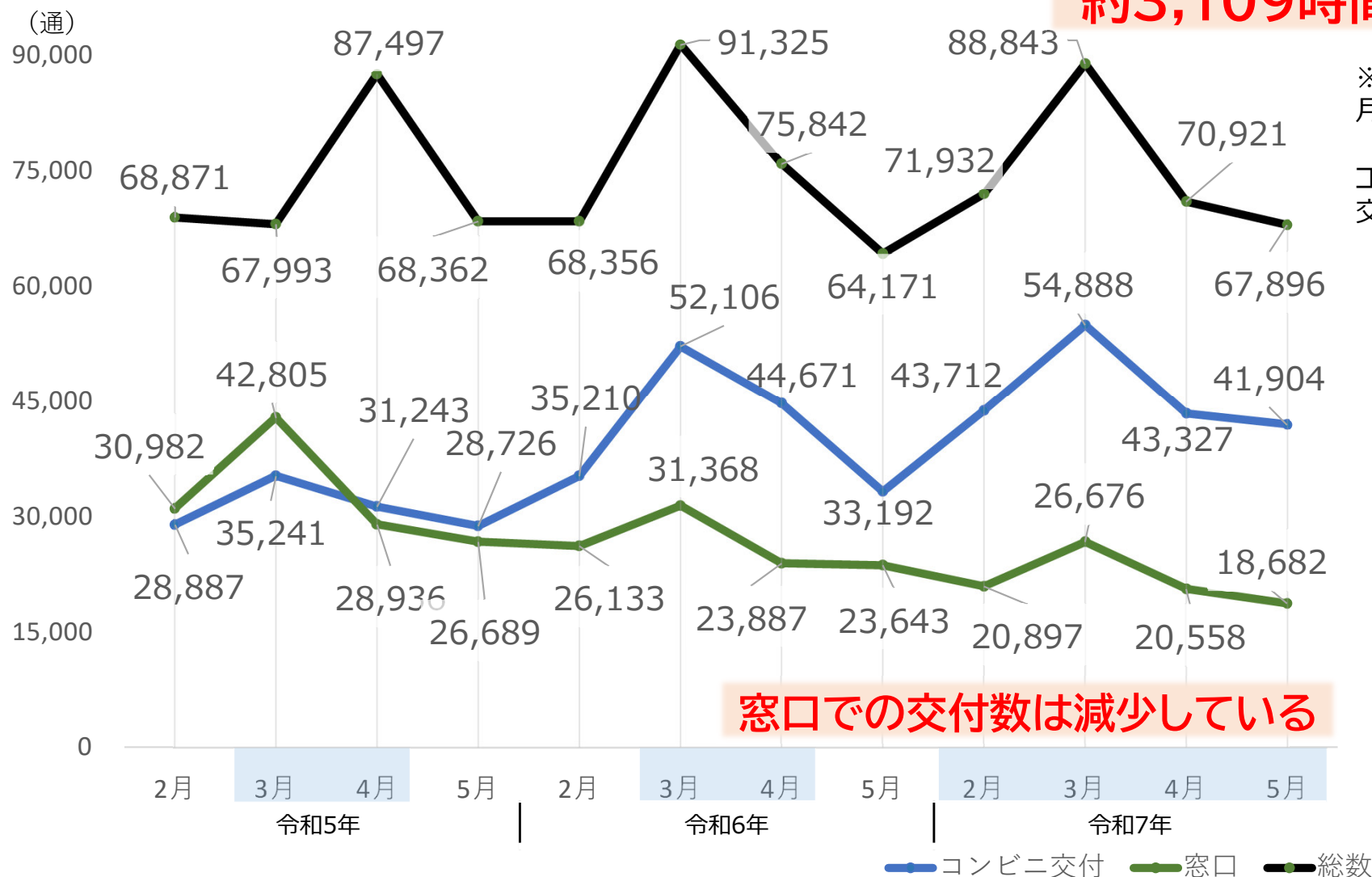
※2 窓口、郵送、取次発行を含めた全体の通数に対しての交付割合

1 令和7年3月・4月(混雑期)の取組みと効果

(1) コンビニ交付手数料の減額

■ 証明書交付総数及び窓口交付、コンビニ交付の状況

**窓口での事務処理時間
約3,109時間※の削減(分離)**



※ 令和6年2月～5月と令和7年2月～5月のコンビニ交付を比較
(18,652通増)
コンビニ交付の増加分を仮に窓口で
交付した場合の事務処理時間
(1通: 10分) として推計

窓口での交付数は減少している

1 令和7年3月・4月(混雑期)の取組みと効果

(2)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

- ① マイナンバーカードの電子証明書更新等手続きに未対応だったまちづくりセンター(8か所)で令和7年2月17日に手続きコーナーを開設 ⇒ 支所・出張所併設型を除く全20まちセンに設置完了
6,420件を分散

地区	開設年月	年								
		令和5 (2023)			令和6 (2024)			令和7 (2025)		
		3月	4月	合計	3月	4月	合計	3月	4月	合計
合計		107	174	281	829	911	1,740	3,332	3,088	6,420

約6.19倍

約3.69倍

- ② 令和6年7月に開設したマイナンバーカードセンターへ、カード単独処理の来庁者を誘導 ⇒ 太子堂出張所、世田谷くみん窓口を中心に、来庁者が分散
- ③ 世田谷くみん窓口のカード単独処理の来庁者を分散させるため、第2庁舎5階にカード臨時窓口を開設(3月18日～4月14日) ⇒ 約1,300人を分散(68.4人/日)

1 令和7年3月・4月(混雑期)の取組みと効果

(2)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

各施策の効果

①	マイナンバーカード 電子証明書手続きコーナー	電子証明書関係・その他 $6,420\text{件} \times 15\text{分} = 1,605\text{時間}$
②	マイナンバーカードセンター	カード関係 $5,039\text{件} \times 30\text{分} = 2,520\text{時間}$ 電子証明書関係・その他 $2,654\text{件} \times 15\text{分} = 664\text{時間}$
③	世田谷くみん窓口 第2庁舎5階カード臨時窓口	カード関係・電子証明書関係・その他 $1,300\text{人} \times 20\text{分} = 433\text{時間}$

**窓口での事務処理時間
約5,222時間※の削減（分離）**

※ 仮に窓口で手続された場合の事務処理時間（①～③の合計）として推計

1 令和7年3月・4月(混雑期)の取組みと効果

(3)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

- 区のおしらせ混雑期特集号の発行
3月10日窓口混雑対応特集号
- 引越しワンストップサービス(引越しOSS)の利用促進を図った
※マイナンバーカードを利用し、マイナポータルでの転出届を行うことにより、転出時は来庁不要

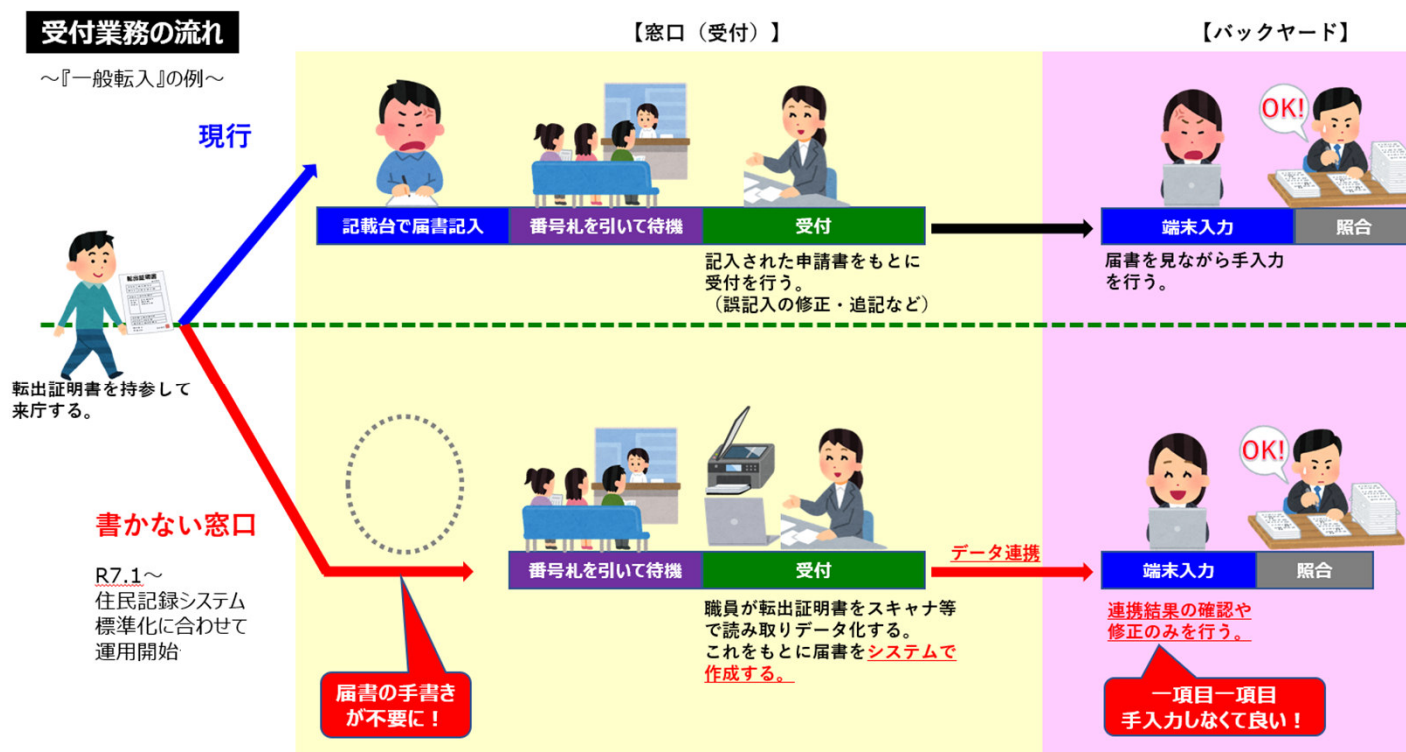
引越しワンストップサービス利用による転出の割合

		転出計(件)	引越しOSS (件)	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%
令和7年	3月	5,987	2,007	33.5%
	4月	3,903	1,546	39.6%

1 令和7年3月・4月(混雑期)の取組みと効果

(4)「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」を導入した。

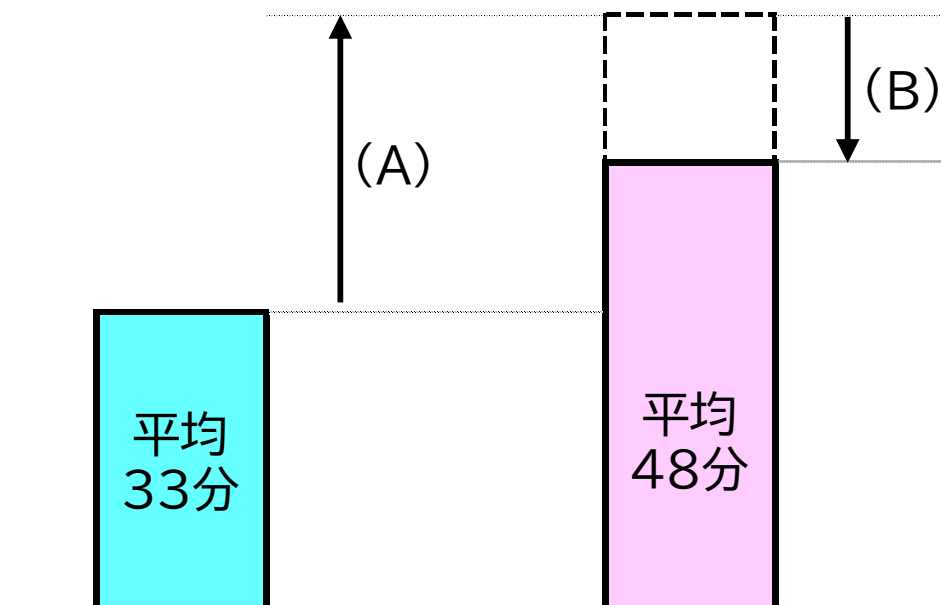


⇒ 転入届出等に付随して行う住民記録・印鑑以外(国民健康保険加入など)の届書等に
基本4情報(氏名、住所、生年月日、性別)を印字し、自書を省力化。

2 混雑期の窓口の状況

令和6年
混雑期

令和7年
混雑期



令和6年の混雑期から令和7年の混雑期において、平均待ち時間は増加しているものの(A)、各種取組みにより本来かかっていた待ち時間の減少を図った(B)。

待ち時間の増加(A)の主な要因

- ・マイナンバーカード保有率の増加
 - ・第1期移行業務標準化移行
- ※詳細はP.16

各種取組みによる待ち時間の減少(B)

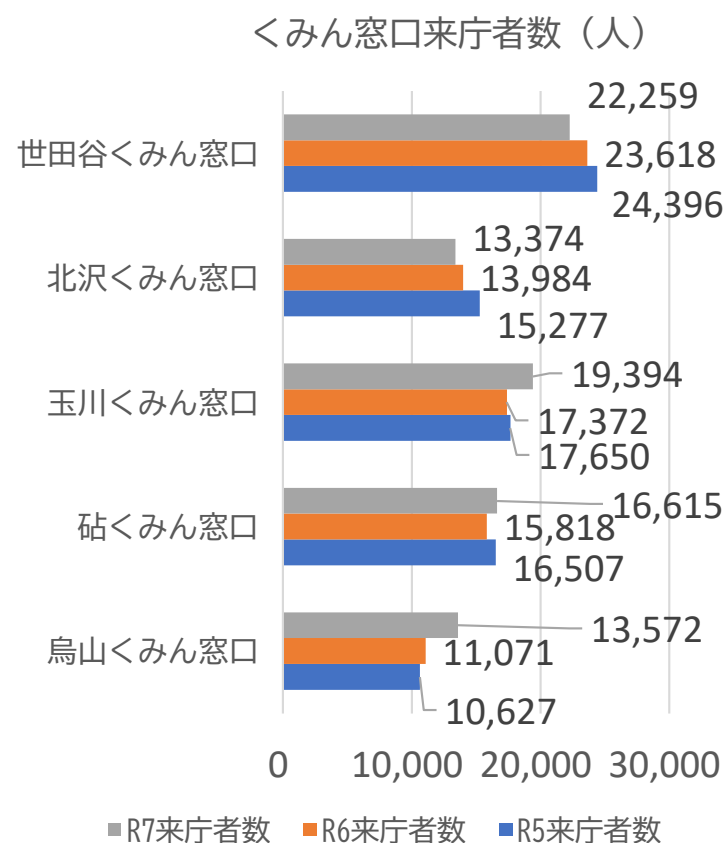
- ・コンビニ交付手数料の減額 ※詳細はP. 5
- ・マイナンバーカード電子証明書手続きコーナーの拡充等 ※詳細はP. 8
- ・広報の強化による来庁者のさらなる分散化等 ※詳細はP.9

2 混雑期の窓口の状況

(1) くみん窓口の3月・4月の来庁者数

広報の強化、マイナンバーカード臨時窓口やマイナンバーカードセンターの開設により、くみん窓口全体の来庁者数は、令和6年に比べて増加したものの、世田谷くみん窓口の来庁者数は減となった。

	R5来庁者 数(人)	R6来庁者 数(人)	前年比 (R6-R5)	R7来庁者 数(人)	前年比 (R7-R6)
世田谷くみん窓口	24,396	23,618	-778	22,259	-1,359
北沢くみん窓口	15,277	13,984	-1,293	13,374	-610
玉川くみん窓口	17,650	17,372	-278	19,394	2,022
砧くみん窓口	16,507	15,818	-689	16,615	797
烏山くみん窓口	10,627	11,071	444	13,572	2,501
合計	84,457	81,863	-2,594	85,214	3,351

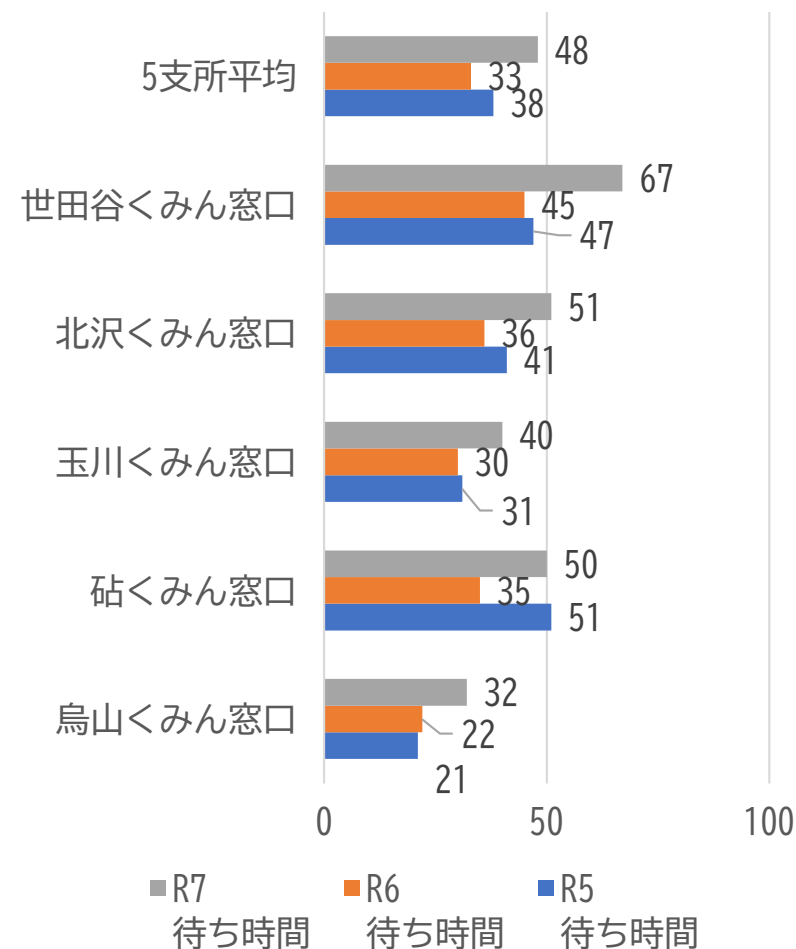


2 混雑期の窓口の状況

(2)くみん窓口の3月・4月の平均待ち時間

	R5平均 待ち時間 (分)	R6平均 待ち時間 (分)	前年比 (R6-R5)	R7平均 待ち時間 (分)	前年比 (R7-R6)
世田谷くみん 窓口	47	45	-2	67	22
北沢くみん窓 口	41	36	-5	51	15
玉川くみん窓 口	31	30	-1	40	10
砧くみん窓口	51	35	-16	50	15
烏山くみん窓 口	21	22	1	32	10
5支所平均	38	33	-5	48	15

くみん窓口平均待ち時間（分）



※住民異動、印鑑登録等の手続きにかかる平均待ち時間

いずれの窓口も令和6年と7年の混雑期を比較した際に、30～50%程度、平均すると45%の待ち時間増加となっている。マイナンバーカードの保有率増加に伴い、転入の際にカードの書き換え業務に要する時間が増加したこと、住記システム等の標準化などの影響とみられる。

2 混雑期の窓口の状況

(3)くみん窓口の年間平均待ち時間

令和6年	年間平均 (混雑期除く)	3・4月平均	3・4月平均と 年間平均との比較
	30.9分	33.4分	+2.5分
令和7年	年間平均 (混雑期除く)	3・4月平均	3・4月平均と 年間平均との比較
	40.5分	48.1分	+7.6分

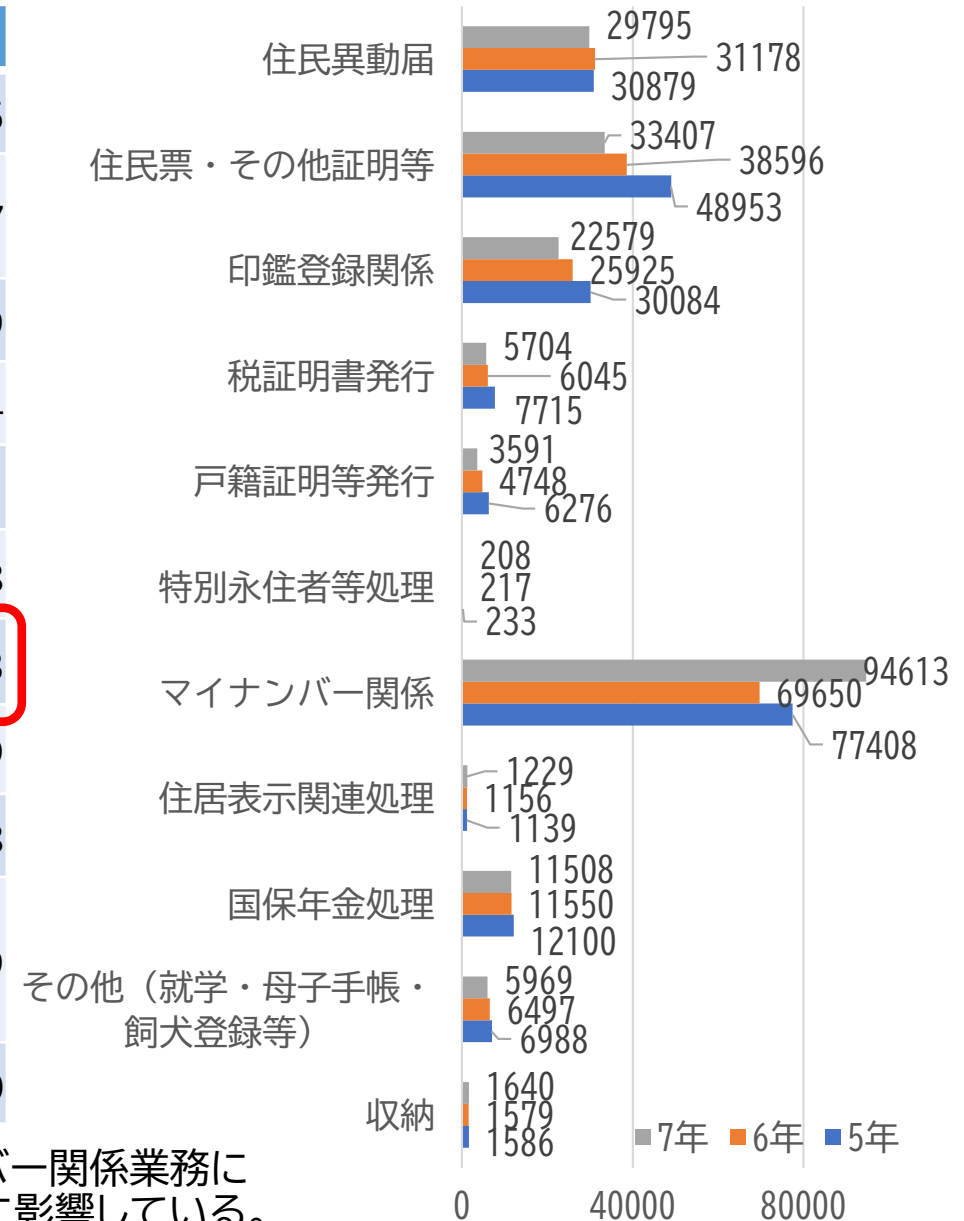
※令和7年は7月までのデータ

混雑期である3・4月と混雑期を除いた10か月の待ち時間を比較すると、令和6年は3分程度、令和7年は8分程度である。

2 混雑期の窓口の状況

(4)3月・4月の取扱内容別件数(10窓口)

	5年(件)	6年(件)	7年(件)
住民異動届	30,879	31,178	29,795
住民票・その他証明等	48,953	38,596	33,407
印鑑登録関係	30,084	25,925	22,579
税証明書発行	7,715	6,045	5,704
戸籍証明等発行	6,276	4,748	3,591
特別永住者等処理	233	217	208
マイナンバー関係	77,408	69,650	94,613
住居表示関連処理	1,139	1,156	1,229
国保年金処理	12,100	11,550	11,508
その他(就学・母子手帳・飼犬登録等)	6,988	6,497	5,969
収納	1,586	1,579	1,640



手続き件数は、横ばいもしくは減少傾向にあるものの、マイナンバー関係業務については、令和6年と比較すると35%程度増加し、待ち時間の増に影響している。

3 待ち時間増加の要因

(1)マイナンバーカード保有率の増加

マイナンバーカードの普及が75%超に進み、転入時にカードを保有する世帯員ごとに継続利用、電子証明書の手続きが必要となり、時間を要している。

(2)第1期移行業務標準化移行

標準化第1期移行業務（住民記録・印鑑、税務、介護、就学）の移行に伴い、業務ごとに連携のタイミングを待つ時間やログイン、ログアウトなどの手順が増加している。

4 令和8年混雑期に向けた取組み

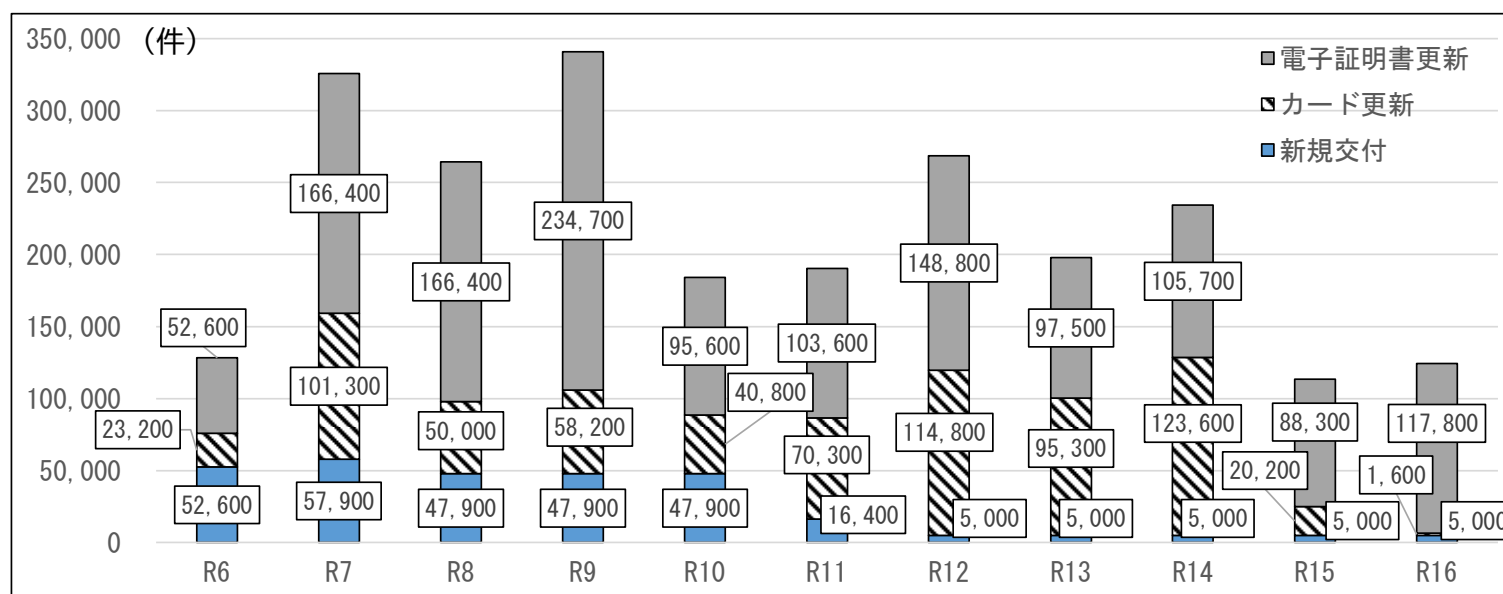
窓口混雑緩和、待ち時間の縮減や利便性向上を目指し、次の取組みを実施する。

- (1) マイナンバーカード業務の体制強化
- (2) 来庁者分散化・行かない窓口の促進
- (3) 窓口オペレーションの向上に向けた取組み

4 令和8年混雑期に向けた取組み

(1)マイナンバーカード業務の体制強化

カード及び電子証明書の更新、新規交付の年度合計が令和8年度は7年度の81.2%と減少が見込まれるものの、高止まりな状態。カード業務の体制強化が窓口混雑を大きく左右する。



重点取組み ①郵便局への一部業務の委託

②マイナンバーカード電子証明書手続きコーナーの利用促進

③マイナンバーカードセンターの業務効率化

4 令和8年混雑期に向けた取組み

(1)マイナンバーカード業務の体制強化

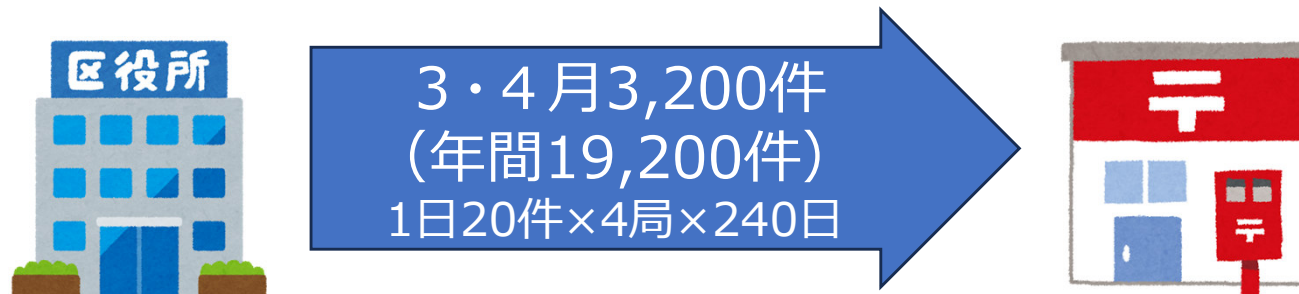
重点取組み① 郵便局への一部業務の委託

区内にある全4局の集配郵便局において、カードの交付や電子証明書の更新などの一部業務を、令和8年2月下旬（予定）から委託する。

（別途、議決案件及び補正予算案件として第3回定例会に提案予定）

《めざす効果》

4郵便局でマイナンバーカード業務を行うことで、くみん窓口・出張所来庁者の一部を分散させ、窓口待ち時間の短縮を図る。あわせて、より身近な郵便局で手続きできることによる区民の利便性向上にもつなげる。



4 令和8年混雑期に向けた取組み

(1)マイナンバーカード業務の体制強化

重点取組み② マイナンバーカード電子証明書手続きコーナーの利用促進

20地区に整備が完了したまちづくりセンターの「電子証明書手続きコーナー」のうち、利用率の低い地区の活用を促進するなど、底上げを図る。

※ 2 か月計：最多地区544件（13.3件/日）、最少地区129件（3.1件/日）

- ちらし「マイナンバーの困ったに対応する窓口」を当該地区を中心に掲示
- コールセンターでの問い合わせ時に身近なまちセンをご案内

«めざす効果»

現在、20地区平均で 1 日あたり7.8件の処理件数を、10件に増加させる。



4 令和8年混雑期に向けた取組み

(1)マイナンバーカード業務の体制強化

重点取組み③ マイナンバーカードセンターの業務効率化

窓口受付が中心だった業務委託の範囲を広げ、業務の効率化を図る。

～令和7年3月	令和7年4月～
・来庁者誘導 ・一次受付 ・簡易なバックヤード業務 (書類整理等)	・来庁者誘導 ・一次受付 ・通知の封入、封かん業務 ・臨時窓口開催時の受付業務 ・簡易なバックヤード業務 (書類整理等)

《めざす効果》

業務委託の内容及び範囲を拡大することで、通常時以上の窓口処理件数をこなせるようにし、くみん窓口・出張所への来庁者をこれまで以上に幅広く受け入れる。

(一日20件以上の上積みを実施中)

4 令和8年の混雑期に向けた取組み

(2)来庁者分散化・行かない窓口の促進

①コンビニ交付手数料の減額継続 ※詳細はP.23、24

来庁者の分散化を図るため、2月から5月で実施する。

②引越しワンストップサービスの利用促進

転出・転居の方の待ち時間短縮を図るため、マイナンバーカードを利用したマイナポータルでの転出届を行うことで転出時の来庁が不要となる引越しワンストップサービスの利用促進を図る。

③広報の強化

各窓口の待ち人数を一覧で表示するWEBページの作成や区のおしらせ「せたがや」、X、世田谷区HPなどを活用し、来庁不要な手続きについて広報を継続する。

(3)窓口オペレーションの向上に向けた取組み

窓口の職員向けに手順を示した事務要領の提供や研修の実施等により、システム使用時のオペレーション向上を図る。

※コンビニ交付手数料の減額継続について

		令和7年		令和8年
■	手数料10円の期間	2月～5月 (4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		

※コンビニ交付手数料の減額継続について

減額に係る必要経費 令和7年度分（令和8年2、3月分）

■	歳入減	21,195千円	手数料収入の減額
■	歳出増	2,120千円	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14,279千円（@117円×122,042通）

5 窓口における事務処理時間等について

(1)「待ち時間」の内訳

- ①番号札を引いてからお呼び出しまでの時間
 - ②受付カウンターで受付等を行う時間
 - ③内部の事務処理時間
 - (④混雑等により事務処理等を待っている時間)
- } 縮減が難しい「事務処理時間」

(2)近年の事務処理時間

「事務処理時間」は手続きの種類により大小があるが、以下のような状況から近年増加している傾向である。

①マイナンバーカード所有者の増加

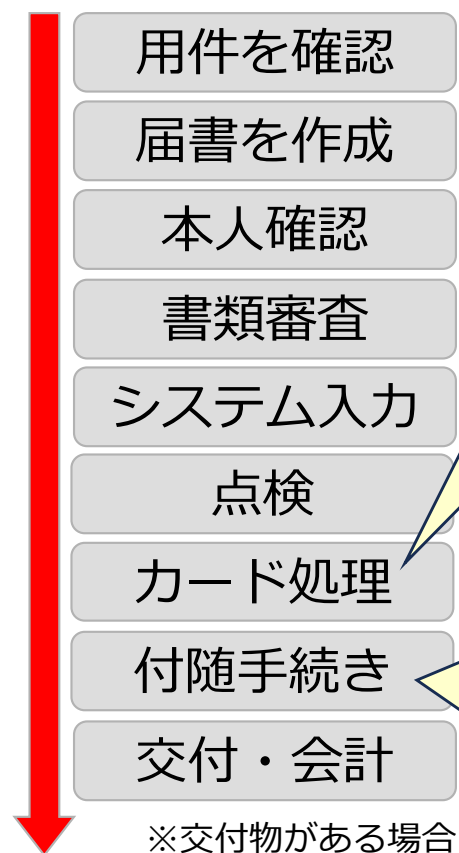
➡マイナンバーカード所有者が異動する場合、カードの異動処理も生じる。

②自治体システム標準化法に基づく基幹システムの移行

➡持続可能な行政運営等を目的に、国の定める標準仕様に準拠したシステムへの移行を行っている。(世田谷独自カスタマイズからの脱却)

5 窓口における事務処理時間等について

(3)「事務処理にかかる必要な時間」に生じている変化 (転入届の例)



◆転入者にマイナンバーカードの保有者(近年、保有率が増加傾向)が含まれる場合は、

- ①カード表面への異動事項の追記
- ②継続利用の処理
- ③電子証明書の発行

をカード所有者について1人ずつ処理する必要がある。

➡事務処理時間:1人あたり約8分
(暗証番号忘れによる初期化処理でさらに時間を要する場合あり)

◆住民異動に伴い、印鑑登録・国民健康保険・後期高齢者医療・介護保険等の手続きが必要となる場合がある。

※従前のシステムでは住記異動に伴う国保・年金・就学に関する処理を半自動的に処理できた(世田谷区独自のカスタマイズ)が、標準準拠システム移行に伴って各業務システムへのデータ連携、各システムでの処理時間を要するようになった。

➡事務処理時間:1業務あたり約15～20分

5 窓口における事務処理時間等について

(参考)世田谷区の窓口の特徴

世田谷区のくみん窓口・出張所ではワンストップ型の窓口業務を実施しており、この形態には、「来庁者がさまざまな窓口に出向かなくて良い」というメリットがある。一方で、すべての手続きが終わるまで一つの窓口で待つことになるため、体感的な待ち時間が長くなる場合がある。

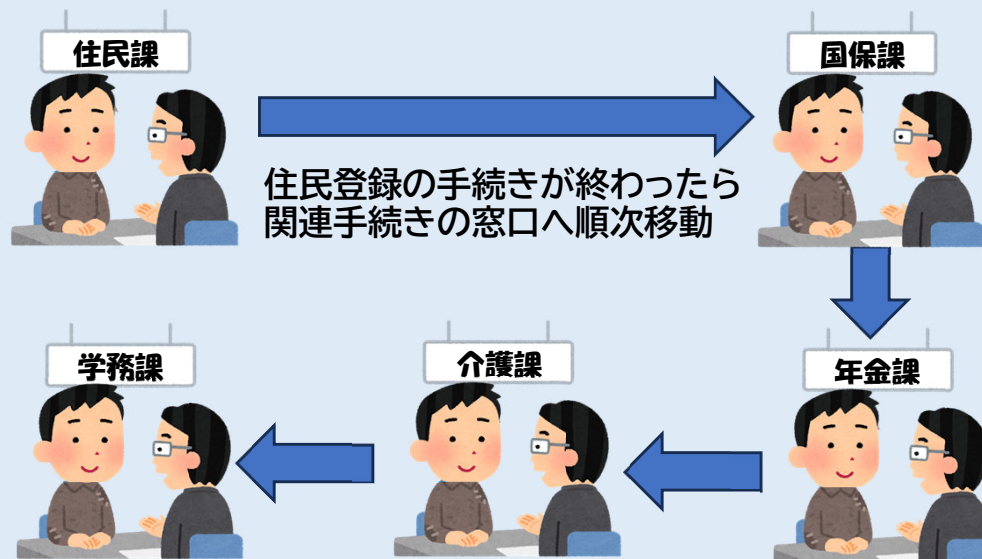
◆世田谷区の窓口



住民登録に関連するほとんどの
手続きが一つの窓口で完結

◆ワンストップでない窓口

※各窓口で受付時間や待ち時間が発生するため、滞在時間がトータルとして長くなる



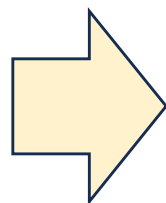
6 今後のスケジュール(予定)

令和7年	9月3日		DX・地域行政・公共施設整備等推進特別委員会報告
	11月		第4回定例会で世田谷区手数料条例の一部を改正する条例案を提案
令和8年	2月		4郵便局での業務委託開始
	3～4月		窓口混雑期の各取組みの実施

【参考】3月・4月の10窓口来庁者数

29

	R5来庁者数 (人)	R6来庁者数 (人)	R7来庁者数 (人)
世田谷くみん窓口	24,396	23,618	22,259
北沢くみん窓口	15,277	13,984	13,374
玉川くみん窓口	17,650	17,372	19,394
砧くみん窓口	16,507	15,818	16,615
烏山くみん窓口	10,627	11,071	13,572
太子堂出張所	15,475	13,543	12,168
経堂出張所	9,518	8,052	8,391
用賀出張所	8,032	7,131	7,264
二子玉川出張所	6,103	5,421	5,718
烏山出張所	8,307	6,976	7,334
10窓口合計	131,892	122,986	126,089

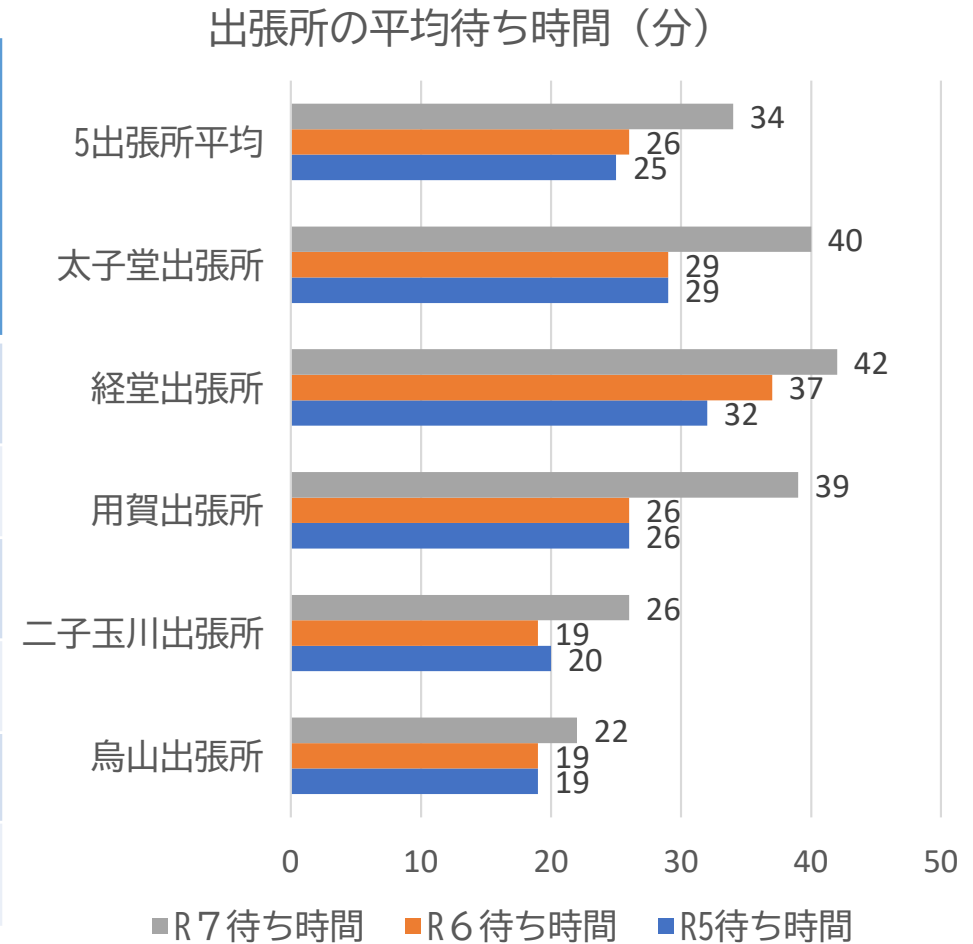


	R5 窓口来庁者数 割合	R6 窓口来庁者数 割合	R7 窓口来庁者数 割合
世田谷くみん窓口	18.5%	19.2%	17.7%
北沢くみん窓口	11.6%	11.4%	10.6%
玉川くみん窓口	13.4%	14.1%	15.4%
砧くみん窓口	12.5%	12.9%	13.2%
烏山くみん窓口	8.1%	9.0%	10.8%
太子堂出張所	11.7%	11.0%	9.7%
経堂出張所	7.2%	6.5%	6.7%
用賀出張所	6.1%	5.8%	5.8%
二子玉川出張所	4.6%	4.4%	4.5%
烏山出張所	6.3%	5.7%	5.8%
10窓口合計	100.0%	100.0%	100.0%

世田谷くみん窓口、太子堂出張所の来庁者数の減少が顕著である。これには、令和6年7月に三軒茶屋に「世田谷区マイナンバーカードセンター」、混雑期に第2庁舎5階にマイナンバーカードの臨時窓口を開設したこと、区ホームページや区のおしらせ特集号の発行等各種媒体を活用した広報の強化が大きく寄与していると推測される。

【参考】出張所の3月・4月の平均待ち時間

	R5 待ち時間 (分)	R6 待ち時間 (分)	前年比 (R6-R5)	R7 待ち時間 (分)	前年比 (R7-R6)
太子堂出張所	29	29	0	40	11
経堂出張所	32	37	5	42	5
用賀出張所	26	26	0	39	13
二子玉川出張所	20	19	-1	26	7
烏山出張所	19	19	0	22	3
5出張所平均	25	26	1	34	8



※出張所来庁者すべての手続きにかかる平均待ち時間（住民異動・証明発行等）

【参考】出張所の年間平均待ち時間

令和6年

年間平均 (混雑期除く)	3・4月平均	3・4月平均と 年間平均との比較
23.6分	25.8分	+2.2分

令和7年

年間平均 (混雑期除く)	3・4月平均	3・4月平均と 年間平均との比較
29.2分	33.9分	+4.7分

※7年は7月までのデータ

混雑期である3・4月と混雑期を除いた10か月の待ち時間を比較すると、令和6年は2分程度、令和7年は5分程度である。