

混雑期におけるくみん窓口等の状況について

1 主旨

令和8年3月・4月の窓口混雑期の取組みについて、令和7年9月の当委員会で報告したところであるが、このたび5か所のくみん窓口の平均待ち時間を算出したので報告する。

2 令和8年3月・4月（混雑期）のくみん窓口の状況

令和7年は、国が進めている標準化システム等へ移行及び移行後間もないこともあり、前年比で平均待ち時間が大幅に増加した。

令和8年の混雑期は、令和7年に引き続き、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」の視点で取組みを実施した。世田谷・北沢・玉川・砧・烏山の5総合支所くみん窓口の3月及び4月の住民異動届等の1人あたりの平均待ち時間（※）は、令和7年は住民記録システム等の標準化に伴う事務処理時間増加及びマイナンバー普及による関連手続きの増加のため平均48分であったが、令和8年は平均42分に短縮した。

※待ち時間について

窓口に来庁した方が番号発券機で発券してから手続きが完了するまでの時間

<総合支所くみん窓口（5か所）の1人あたりの平均待ち時間>

令和6年	令和7年	令和8年
33分	48分	42分

3 混雑期のくみん窓口（5か所）への来庁者数推移

証明書コンビニ交付等により来庁窓口の分散化を図っているが、くみん窓口（5か所）への来庁者数は、令和7年3月・4月の85,231人から、令和8年3月・4月の88,146人と増加している。

<混雑期（3月及び4月）のくみん窓口来庁者数>

令和6年（3月・4月）	令和7年（3月・4月）	令和8年（3月・4月）
80,863人	85,231人	88,146人

4 令和8年3月及び4月の混雑期に講じた取組み

(1) マイナンバーカード業務の体制強化

マイナンバーカード保有者の増加に伴い、転入にかかる継続利用処理および電子証明書の再発行に要する手続き時間が増大している。

そのため、電子証明書更新（5年ごと）など、住民異動を伴わないマイナンバーカード単独の手続きについては、くみん窓口・出張所のほか、20か所のまちづくりセンターで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及び世田谷区マイナンバーカードセンターなど、区内31か所に対応ができる旨の広報を行い、来庁者の分散化を図っている。

<区のマイナンバーカード保有枚数>

令和6年3月末 646,219枚 (保有率70.6%)
 令和7年3月末 686,021枚 (保有率74.7%)
 令和8年3月末 714,275枚 (保有率77.4%)

(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

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200円)を令和8年2～5月の間、1通10円に減額している。(窓口交付は1通300円)

< コンビニ交付件数(住民票の写し及び印鑑登録証明書) >

	交付件数	前年比
令和5年3月	35,241	—
令和6年3月	52,106	16,865
令和7年3月	54,888	2,782
令和8年3月	57,853	2,965

※マイナンバーカード専用証明書自動交付機での交付件数を含む

② 広報の強化

来庁窓口の分散化等を図るための広報強化を図った。

- ・区のホームページに、各総合支所くみん窓口及び出張所の窓口混雑状況(待ち人数と時間の目安)を一覧で確認できるウェブページを掲載
- ・コンビニ交付手数料の減額について、令和7年に引き続き、区のおしらせ2月1日号1面掲載、3月15日号での再周知を行ったほか、LINEプッシュ通知、X及びFacebook等で配信
- ・上記(1)記載の「マイナンバーカード電子証明書手続きコーナー」の周知を区のおしらせ及びホームページ等で実施

(3) 窓口オペレーションの向上に向けた取組み

① 「書かない窓口」の推進

令和7年1月より、来庁者の利便性向上を図るため、住民基本台帳事務において職員が状況を伺いながらシステムに入力し、届出人に入力内容をご確認いただき届書の作成を行うことで、届出人による自書の手間を省く、いわゆる「書かない窓口」を導入している。

② 住民記録システムにおけるデータ連携の改善

システム標準化に伴い、住民記録・印鑑登録標準準拠システム(住記システム)と他標準準拠システム(税・介護・就学等)の連携に最大12分のタイムラグが発生し、待ち時間増加の原因となっていた。令和8年3月以降、システム間の連携仕様を改善し、データ連携の間隔を2分短縮することで受付処理時間の改善につなげている。

5 今後のスケジュール(予定)

令和8年9月 DX・地域行政・公共施設整備等推進特別委員会報告
(令和9年混雑期に向けた対応)

令和9年3月～4月 混雑期における各対応実施