

令和9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

くみん窓口・出張所の混雑緩和に向けて、令和9年混雑期(3月・4月)のくみん窓口5か所の平均待ち時間目標値の設定と、コンビニ交付手数料減額の取組み方針について決定する。

1 主旨

令和8年の混雑期（3月・4月）の取組みや窓口の状況等の分析を踏まえ、令和9年の混雑期に向けて取り組んでいく。

2 内容

「令和8年のくみん窓口・出張所混雑期の分析および令和9年に向けた取組みについて」のとおり

令和8年混雑期の総括と令和9年に向けた方針【概要】

分散化・広報強化・カード業務体制強化により、
くみん窓口5か所の平均待ち時間 R7:48.1分 → R8:42.4分(−5.7分／−11.9%)
と改善。

■ 3つのポイント

1

令和8年混雑期は「改善」を確認

くみん窓口5か所の平均待ち時間
R7:48.1分 → **R8:42.4分(−5.7分)**。
来庁者は **+2,915人**と増加継続も、
待ち時間は明確に短縮。

2

増加要因はマイナンバー関連
手続きと標準化

区民カード保有率**77.4%**(R8/3月末)
マイナ関係取扱件数はR6→R7で**+50%**。
1人あたり 平均**15~20分**の処理が必要。

3

令和9年は4つの重点取組み

- ①来庁者分散化・行かない窓口の促進
- ②マイナンバーカード業務の体制強化
- ③窓口オペレーションの向上に向けた取組み
- ④システム間連携処理の改善

令和9年混雑期（3・4月）に向けた**くみん窓口の平均待ち時間の目標値の設定**と、来庁者分散化・行かない窓口促進を図るための**コンビニ交付手数料10円減額の継続**についての方針検討

令和8年のくみん窓口・出張所混雑期の分析 および令和9年に向けた取組みについて

目次

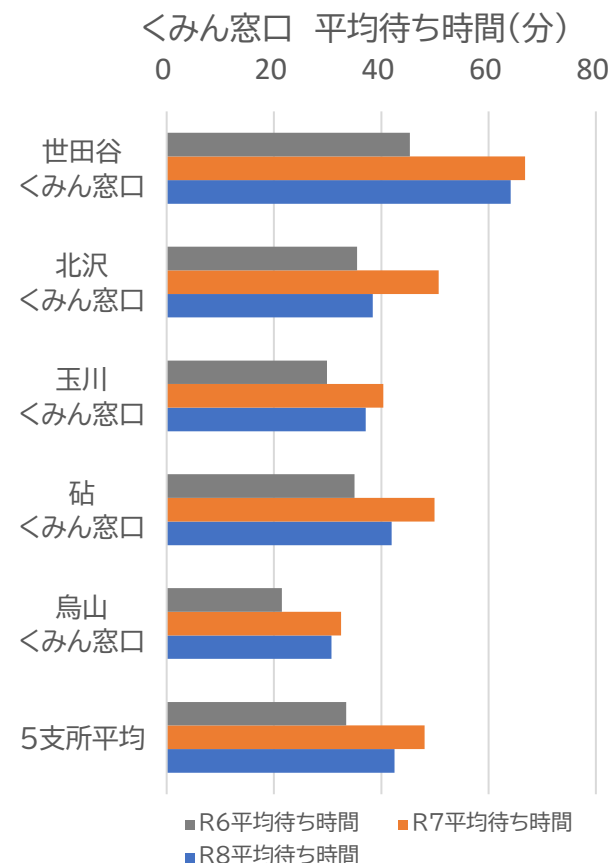
- 1 令和8年3月・4月(混雑期)の窓口の状況
- 2 令和8年混雑期の取組み
- 3 待ち時間増加の要因
- 4 令和9年混雑期に向けた取組み
- 5 令和9年混雑期における待ち時間増加の要素
- 6 令和9年に向けた目標値の設定
- 7 今後のスケジュール(予定)
- 8 その他 参考資料

1 混雑期の窓口の状況

くみん窓口 混雑期(3月・4月)の平均待ち時間

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、平均すると約44%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移行などの影響とみられる。令和8年については、前年に比べ4～25%程度、平均約12%短縮している。

	R6平均 待ち時間	R7平均 待ち時間	前年比 (R7-R6)	R8平均 待ち時間	(単位:分) 前年比 (R8-R7)
世田谷 くみん窓口	45.3	66.8	21.5	64.1	-2.7
北沢 くみん窓口	35.5	50.7	15.2	38.4	-12.3
玉川 くみん窓口	29.9	40.4	10.5	37.1	-3.3
砧 くみん窓口	35.0	49.9	14.9	41.9	-8.0
烏山 くみん窓口	21.5	32.5	11.0	30.7	-1.8
5支所平均	33.4	48.1	14.7	42.4	-5.7



※住民異動、印鑑登録等の手続きにかかる一人当たりの平均待ち時間

1 混雑期の窓口の状況

くみん窓口 混雑期(3月・4月)の来庁者数

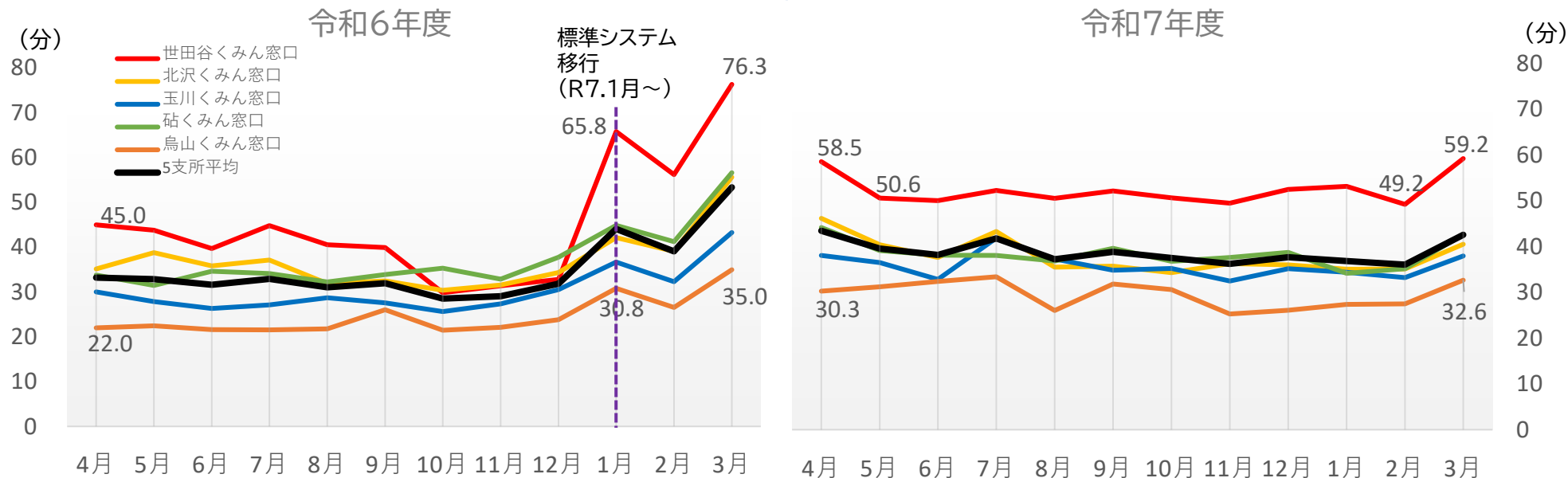
広報の強化、マイナンバーカード電子証明書手続きコーナーの拡充やマイナンバーカードセンターの開設等の取組みによって来庁窓口の分散化を図っているが、くみん窓口全体の来庁者数は増加している。

	R6来庁者数(人)		R7来庁者数(人)		前年比 (R7-R6)	R8来庁者数(人)		前年比 (R8-R7)
	(3月)	(4月)	(3月)	(4月)		(3月)	(4月)	
世田谷くみん窓口	23,618		22,276		-1,342	24,031		1,755
	12,901	10,717	12,210	10,066		13,522	10,509	
北沢くみん窓口	13,984		13,374		-610	13,476		102
	7,571	6,413	7,243	6,131		7,388	6,088	
玉川くみん窓口	17,372		19,394		2,022	19,539		145
	9,252	8,120	10,454	8,940		10,804	8,735	
砧くみん窓口	15,818		16,615		797	16,250		-365
	8,276	7,542	9,131	7,484		8,963	7,287	
烏山くみん窓口	11,071		13,572		2,501	14,850		1278
	5,665	5,406	7,321	6,251		8,071	6,779	
合計	81,863		85,231		3,368	88,146		2,915
	43,665	38,198	46,359	38,872		48,748	39,398	

(単位:人)

1 混雑期の窓口の状況

月ごとの平均待ち時間の推移(令和6年度・7年度)



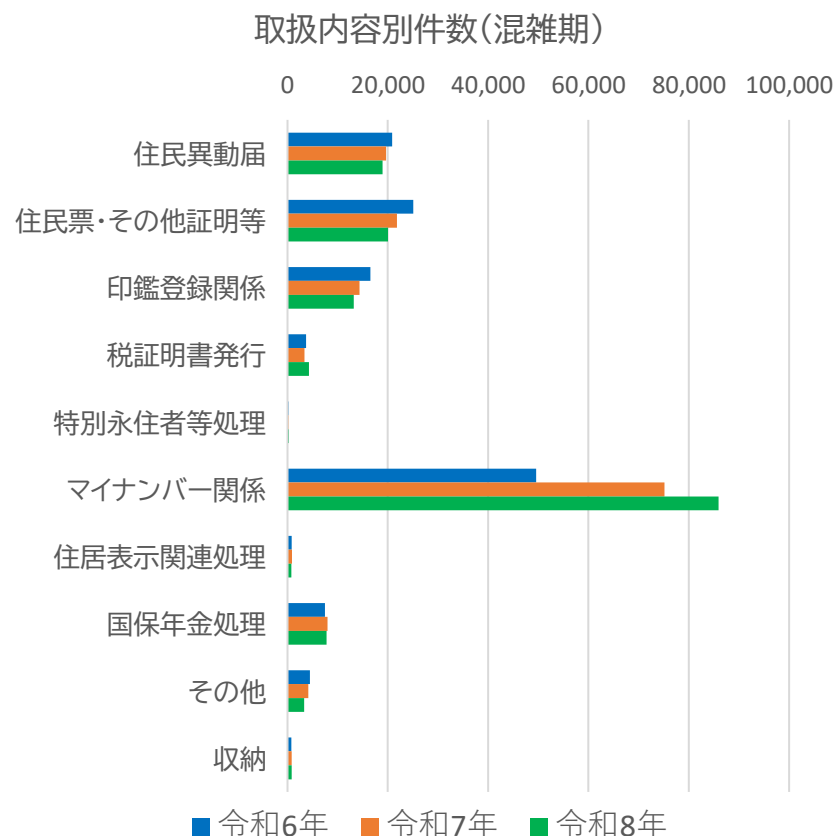
R6	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	平均
世田谷くみん	45.0	43.8	39.7	44.8	40.5	39.9	29.8	31.4	32.8	65.8	56.2	76.3	45.5
北沢くみん	35.1	38.8	35.8	37.1	31.9	32.5	30.4	31.6	34.4	42.1	39.0	55.6	37.0
玉川くみん	30.0	27.9	26.3	27.1	28.7	27.5	25.6	27.3	30.5	36.7	32.3	43.3	30.3
砧くみん	33.8	31.5	34.6	34.1	32.3	33.9	35.3	32.9	37.7	44.9	41.2	56.6	37.4
鳥山くみん	22.0	22.5	21.6	21.5	21.8	26.0	21.5	22.1	23.8	30.8	26.6	35.0	24.6
5支所平均	33.2	32.9	31.6	32.9	31.0	32.0	28.5	29.1	31.9	44.0	39.1	53.3	35.0

R7	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	平均
世田谷くみん	58.5	50.6	50.1	52.3	50.5	52.2	50.7	49.5	52.5	53.1	49.2	59.2	52.4
北沢くみん	46.2	40.4	37.6	43.3	35.5	35.7	34.3	36.3	36.0	35.1	35.1	40.5	38.0
玉川くみん	38.1	36.5	32.9	41.9	37.3	34.8	35.2	32.5	35.2	34.4	33.2	37.9	35.8
砧くみん	44.2	39.1	38.1	38.1	36.8	39.6	36.8	37.6	38.7	34.2	35.2	42.6	38.4
鳥山くみん	30.3	31.2	32.4	33.4	26.0	31.8	30.6	25.3	26.1	27.4	27.5	32.6	29.5
5支所平均	43.5	39.6	38.2	41.8	37.2	38.8	37.5	36.2	37.7	36.8	36.1	42.6	38.8

1 混雑期の窓口の状況

3月・4月の取扱内容別件数(くみん窓口5か所合計)

	令和6年 3・4月(件)	令和7年 3・4月(件)	令和8年 3・4月(件)
住民異動届	20,840	19,671	18,967
住民票・その他証明等	25,102	21,830	20,050
印鑑登録関係	16,552	14,350	13,184
税証明書発行	3,728	3,358	4,272
特別永住者等処理	190	184	248
マイナンバー関係 (電子証明書・マイナンバーカード)	49,549	75,149	85,959
住居表示関連処理	849	902	779
国保年金処理	7,475	7,975	7,790
その他 (就学・母子手帳・飼犬登録等)	4,473	4,155	3,334
収納	758	818	853



手続き件数全体は、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の手続き（住民異動を伴わないカード交付・再交付、電子証明書等の手続きを含む）件数は令和6年から令和7年にかけて**約50%程度増加**し、窓口での待ち時間の増に影響した。令和8年も増加傾向にある（前年比約14%増加）。

2 令和8年混雑期の取組み

令和8年3月・4月のくみん窓口混雑期における取組み

- (1) マイナンバーカード業務の分散化
- (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

2 令和8年混雑期の取組み

令和8年3月・4月のくみん窓口混雑期における取組み

(1)マイナンバーカード業務の分散化

カード交付及び電子証明書手続き等対応拠点

- ・世田谷区マイナンバーカードセンター
- ・総合支所くみん窓口
- ・出張所
- ・電子証明書手続きコーナー(まちづくりセンター20か所)
※電子証明書に関する手続き等、一部の手続きのみ
- ・郵便局(4局) ※令和8年2月から委託実施。

①	マイナンバーカードセンターでのカード交付・電子証明書関係手続きの促進	⇒	くみん窓口・出張所等での異動を伴うマイナンバー関連手続きとあわせ、来庁者の分散化を図る。
②	20か所のまちづくりセンターでのマイナンバーカードの電子証明書更新等手続き対応	⇒	支所・出張所併設型を除く全20まちセンに手続きコーナー設置 7,690件を分散
③	カード臨時窓口を開設 (令和8年3月8日～4月19日)	⇒	約650件を分散

2 令和8年混雑期の取組み

令和8年3月・4月のくみん窓口混雑期における取組み

(1)マイナンバーカード業務の分散化(取組みの効果)

①	マイナンバーカードセンター	カード関係 $5,063\text{件} \times 20\text{分} = 1,687\text{時間}$ 電子証明書関係・その他 $8,823\text{件} \times 15\text{分} = 2,025\text{時間}$
②	マイナンバーカード 電子証明書手続きコーナー (20か所のまちづくりセンター)	電子証明書関係・その他一部手続き $7,690\text{件} \times 15\text{分} = 1,922\text{時間}$
③	臨時窓口での対応 3月8日(日) 砧総合支所 3月15日(日) 北沢区民会館 4月5日(日) 北沢区民会館 4月19日(日) 玉川区民会館	カード関係・電子証明書関係等 $650\text{件} \times 20\text{分} = 216\text{時間}$

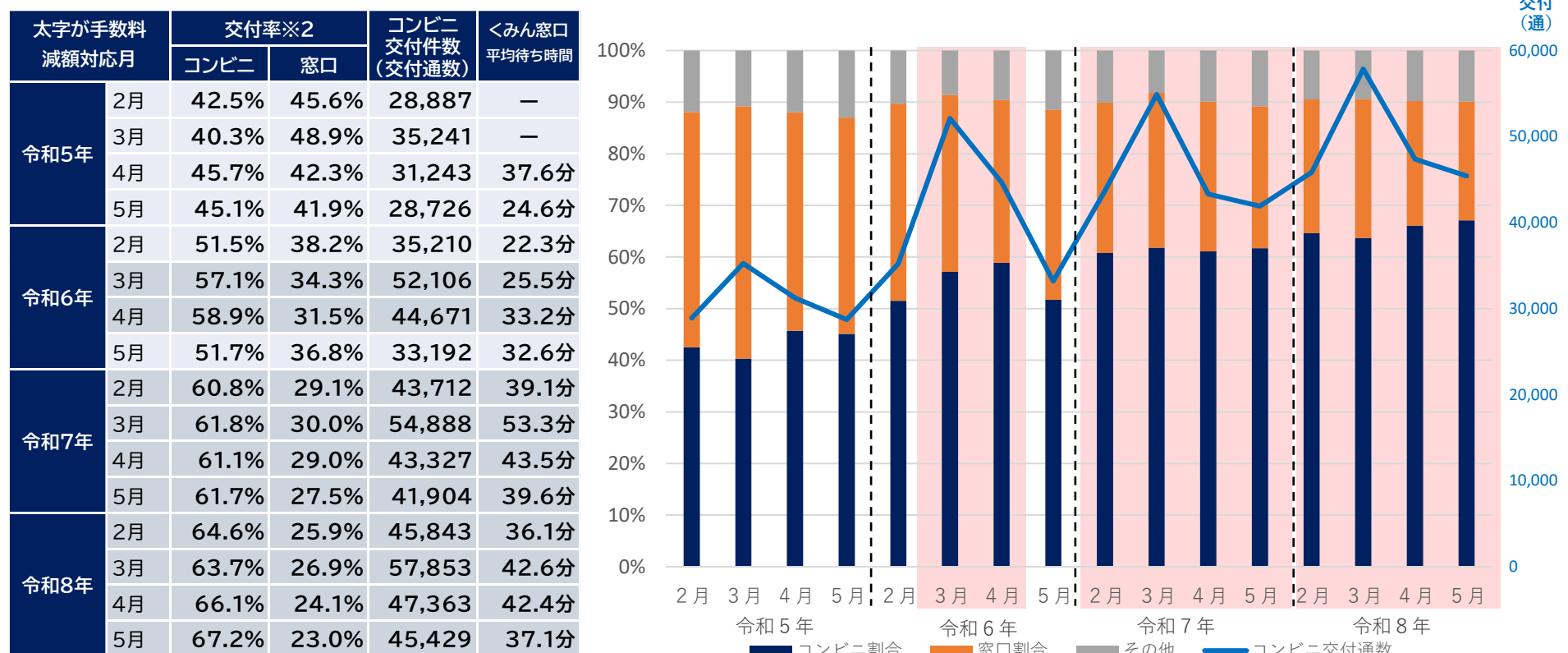
2 令和8年混雑期の取組み

(2)来庁者分散化・行かない窓口の促進 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8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(交付率ほか)

※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



2 令和8年混雑期の取組み

(2)来庁者分散化・行かない窓口の促進 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2月1日号1面 コンビニ交付サービス及び引越しワンストップサービス(引越しOSS)※ の利用促進

※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%
令和8年	3月	6,131	2,805	45.8%
	4月	3,956	1,839	46.9%

令和7年の3、4月と比較し7ポイント以上の上昇



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。

＜区民のマイナンバーカード保有枚数＞ ※総務省統計データ

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)その他

○システム標準化移行の影響

システム標準化に伴い、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令和7年1月以降引き続き増加している（住民記録・印鑑、税務、介護、就学等）。

4 令和9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) 来庁者分散化・行かない窓口の促進
(コンビニ交付減額・引っ越しOSS)
- (2) マイナンバーカード業務の体制強化
- (3) 窓口オペレーションの向上に向けた取組み
- (4) システム間連携処理の改善

4 令和9年混雑期に向けた取組み

(1)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.17、18

来庁者の分散化を図るため、実施月を混雑期の3月・4月に変更して実施する。

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「総合支所・出張所 窓口混雑状況」の周知を図るとともに、区のおしらせ「せたがや」、X、世田谷区HP等を活用し、来庁不要な手続きについての広報を継続する。

4 令和9年混雑期に向けた取組み

(1)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について

	令和 8 年		令和 9 年
■ 手数料10円の期間	2月～5月 (4か月)	⇒	3月～4月 (2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		

4 令和9年混雑期に向けた取組み

(1)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について

減額に係る必要経費 令和8年度分（令和9年3月分）

■ 歳入減 **12,808千円** 手数料収入の減額

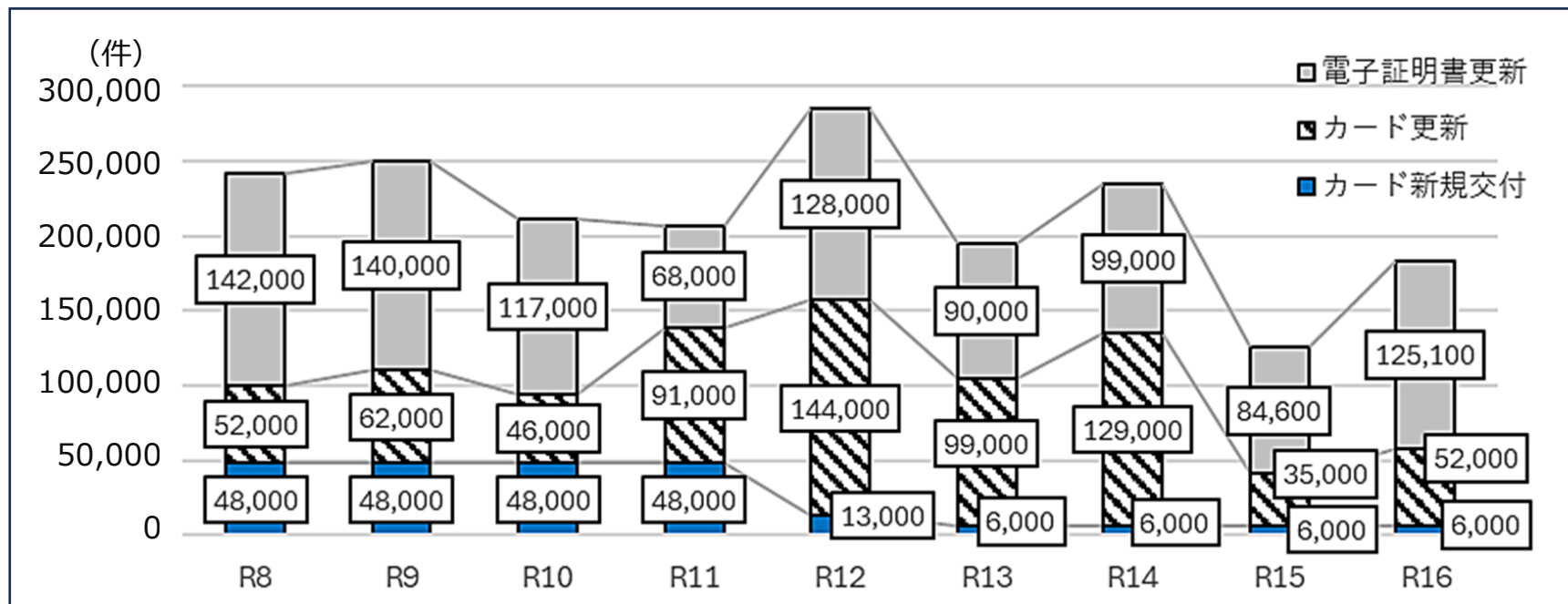
■ 歳出増 **1,419千円** KIOSK端末の釣銭補充回数増による委託料増額

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8,514千円（@117円×72,762通）

4 令和9年混雑期に向けた取組み

(2)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及び電子証明書の更新、新規交付の年度合計数の見通しは、令和8年度、9年度は依然高止まりの状態。カード業務の体制強化が窓口混雑を大きく左右する。



※令和8年8月時点試算

重点取組み ①交付体制の強化

三茶しゃれなあとホール(世田谷区民会館別館)第4集会室シリウスの暫定利用
(仮称)世田谷区第二マイナンバーカードセンター設置(予定)

②対応窓口の多様化促進(区民への広報強化)

4 令和9年混雑期に向けた取組み

(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、事務フローの見直し等に取り組み、システム使用時及び手続き処理のオペレーション向上を図る。

(4)標準システム間連携の改善

住民記録・印鑑登録標準準拠システムと他の標準準拠システム間の連携仕様について、タイムラグを短縮できるよう令和8年3月から継続して改善に取り組んでいる。令和9年の混雑期に向け、特に改善を求められる就学との連携についてさらに短縮が可能となるよう事業者と協議していく。

なお、データの整合性を担保するため、品質が確保できる範囲で可能な限り短縮を検討する。

5 令和9年混雑期に向けた待ち時間増加の要素

- ・ 法改正等の影響に伴い、令和8年混雑期にはなかった事務等の追加により、待ち時間の増加が見込まれる。

☑氏名の振り仮名の記載に係る事務増

→令和8年6月11日～令和9年5月4日までの間、全国の市区町村において氏名の振り仮名を記載するための市町村長記録の電文送信が行われ、住民票に記載するにあたり、本籍地における氏名の振り仮名の公証が行われていない者に対する追加の事務作業が発生する。

戸籍制度マスコットキャラクター
「コセキツネ」



☑入管法改正に伴う事務増

→令和8年6月14日以降、在留カード等を所持する外国人住民の住居地異動に伴い、これまで実施していなかった在留カード等の I Cチップへの最新情報の書き換えが全件必要になる。

参考：外国人住民

令和7年3月 = 28,315人 令和8年3月 = 30,802人



在留カード、特別永住者証明書

6 令和9年に向けた目標値の設定

くみん窓口待ち時間の分析及び令和9年混雑期に向けた目標値の設定

令和7年度※1及び令和8年混雑期のくみん窓口における一人当たりの平均待ち時間を分析し、それぞれの窓口の令和9年混雑期(3月・4月)における目標値を以下のとおり設定し、混雑緩和を目指す。

※1 年間平均の数値は令和7年5月～令和8年4月の12か月を算出

(単位:分)

	① 年間平均 (令和7年5月～令和8年4月)	② 令和8年混雑期の 平均待ち時間 (令和8年3月・4月)	③=②-① 混雑期と年間平均 待ち時間の差	令和9年混雑期 目標値	(参考) 月別平均待ち時間の 最短値
世田谷くみん窓口	53.3	64.1	10.8	53分	49.2
北沢くみん窓口	37.2	38.4	1.2	37分	34.3
玉川くみん窓口	35.7	37.1	1.4	36分	32.5
砧くみん窓口	38.2	41.9	3.7	38分	34.2
烏山くみん窓口	29.4	30.7	1.3	29分	25.3
5支所平均	38.7	42.4	3.6	39分	35.1

【参考】窓口における事務処理時間等について

「事務処理にかかる必要な時間」のイメージ(転入に伴う手続きの例)

窓口での手続き例		大学生(1名)転入 (日本国籍)	大学生(1名)転入 (外国籍) 国保・年金手続きあり	夫婦(2名)転入 1名:国民健康保険 1名:社会保険	4人世帯転入 (夫婦・子2人) 各種手続きあり
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	約10分(参考:令和8年3月の平均値)			
	②受付カウンターで受付等を行う時間	事務 処理 時間	・転入手続き 32分 ・マイナンバー 8分	・転入手続き 32分 ・マイナンバー 16分	・転入手続き 32分 ・マイナンバー 32分
	③内部の事務処理時間		その他手続き(例) ・国保 15分 ・年金 5分	その他手続き(例) ・印鑑登録 15分 ・国保 15分 ・年金 5分	その他手続き(例) ・印鑑登録 15分 ・国保 15分 ・年金 5分 ・介護保険 15分 ・就学 15分
	④システム間連携にかかる時間			5分	5分
	事務処理時間 合計		40分	71分	88分
	⑤混雑等により事務処理等を待っている時間	混雑期や時間帯によって発生			

7 今後のスケジュール(予定)

令和8年	9月	第3回定例会（仮称）世田谷区第二マイナンバーカードセンター賃料の補正予算案提案
	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9年	3～4月	窓口混雑期の各取組みの実施 コンビニ交付減額
	7月	（仮称）世田谷区第二マイナンバーカードセンター開設

【参考】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 P.23参照

- 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システム間連携にかかる時間
 - (⑤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

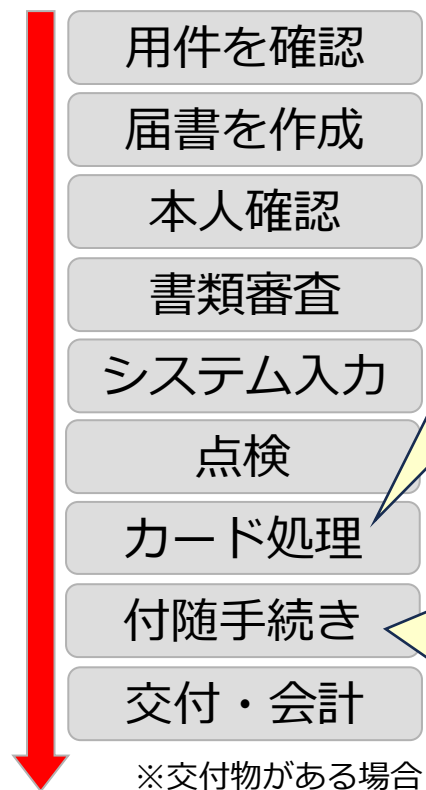
➡マイナンバーカード所有者が異動する場合、カードの異動処理も生じる。

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)

【参考】窓口における事務処理時間等について

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

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

【参考】窓口における処理時間の状況

待ち時間の目安などを公表している他区市町村等における平均待ち時間



荒川区

情報が見つからない時は

【5番】住民記録届出窓口

窓口	手続きの内容 (代表的なもの)	通常の待ち時間(目安)	混雑時の待ち時間(目安)
5番住民記録窓口	住所変更の届出 (転入、転出、転居)	40分から60分	80分から240分
	印鑑登録申請	40分から50分	70分から180分



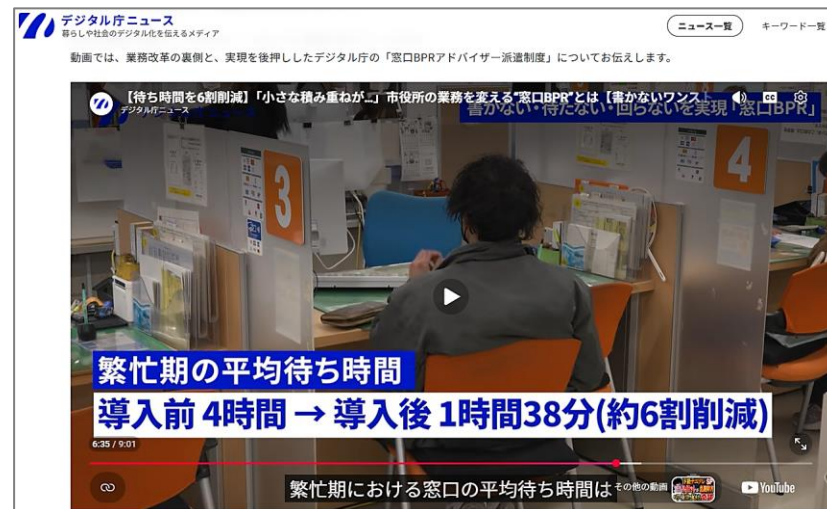
江東区

知りたい情報が見つからないときは

待ち時間の目安

- 全体待ち人数が10人以上の場合は、手続きが終了するまでに**1時間以上**かかる場合があります。
- 全体待ち人数が20人以上の場合は、手続きが終了するまでに**2時間以上**かかる場合があります。

上記の待ち時間は目安です。届出内容や窓口の状況によっては全体待ち人数が10人以下の場合であっても1時間以上お待たせする場合がありますので、ご了承ください。



【参考】窓口における処理時間の状況

待ち時間の目安などを公表している他区市町村等における平均待ち時間

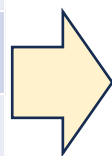
自治体名	待ち時間	人口規模	備考
荒川区	80分～240分	22.7万人	混雑期以外は40分～60分
江東区	120分以上	55.4万人	混雑期以外（～待ち人数10分）は60分以上
鹿児島市	98分	57.9万人	BPR導入前は平均240分、最大420分

令和7年の状況

- ・セキュリティや標準仕様の関係で、以前より処理工程が増えている
→令和8年の混雑期には改善
- ・一部時間短縮は可能だが、一定の処理時間は避けられない。
- ・将来的な人材不足を見据え、単純な増員だけでは対応できない。
- ・繁忙期の応援体制や集中入力センターの活用などで実質的な増強を行っている。
- ・スペースや専門性の問題もあり、単純増員だけでは解決しない。

【参考】混雑期3月・4月の10窓口(<みん窓口・出張所)来庁者数

	R6来庁者 (人)	R7来庁者 (人)	R8来庁者 (人)	前年比 R7→R8
世田谷<みん窓口	23,618	22,259	24,031	1,772
北沢<みん窓口	13,984	13,374	13,476	102
玉川<みん窓口	17,372	19,394	19,539	145
砧<みん窓口	15,818	16,615	16,250	-365
烏山<みん窓口	11,071	13,572	14,850	1,278
太子堂出張所	13,543	12,168	12,556	388
経堂出張所	8,052	8,391	8,443	52
用賀出張所	7,131	7,264	7,106	-158
二子玉川出張所	5,421	5,718	5,493	-225
烏山出張所	6,976	7,334	7,071	-263
10窓口	122,986	126,089	128,815	2,726



	R6 来庁者割合	R7 来庁者割合	R8 来庁者割合	前年比 R7→R8
世田谷<みん窓口	19.2%	17.7%	18.7%	1.0%
北沢<みん窓口	11.4%	10.6%	10.5%	-0.1%
玉川<みん窓口	14.1%	15.4%	15.2%	-0.2%
砧<みん窓口	12.9%	13.2%	12.6%	-0.6%
烏山<みん窓口	9.0%	10.8%	11.5%	0.8%
太子堂出張所	11.0%	9.6%	9.7%	0.1%
経堂出張所	6.5%	6.7%	6.6%	-0.1%
用賀出張所	5.8%	5.8%	5.5%	-0.2%
二子玉川出張所	4.4%	4.5%	4.3%	-0.3%
烏山出張所	5.7%	5.8%	5.5%	-0.3%
10窓口	100.0%	100.0%	100.0%	

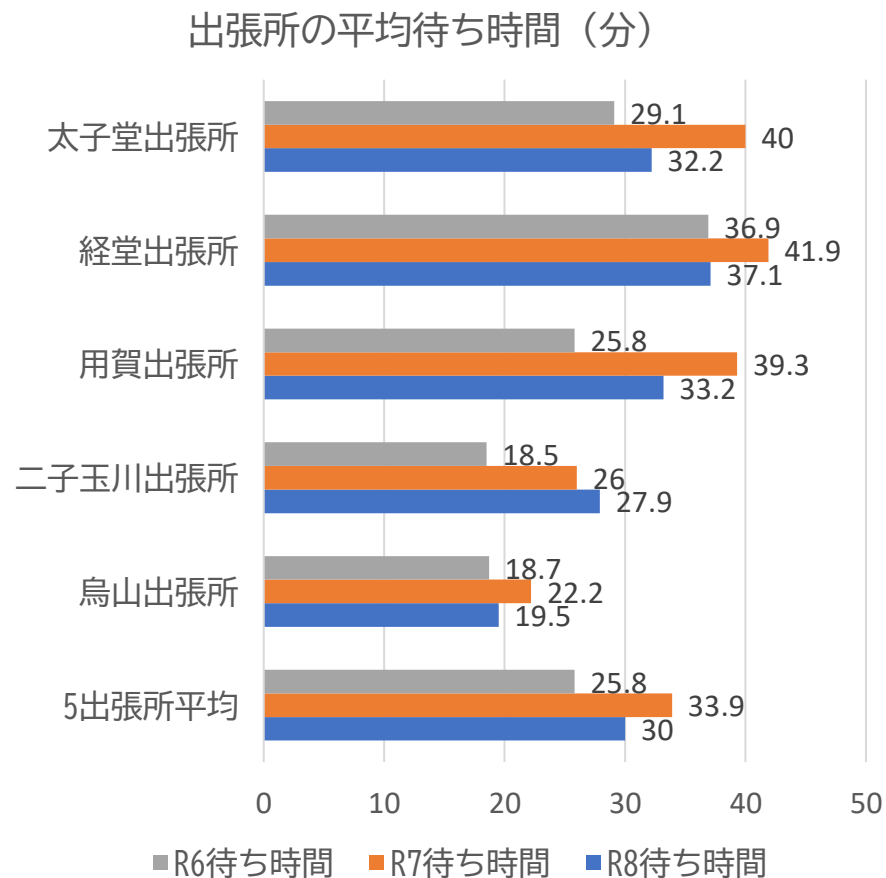
令和6年から令和7年にかけての世田谷<みん窓口、太子堂出張所の来庁者数の減少が顕著である。これは、令和6年7月に三軒茶屋に世田谷区マイナンバーカードセンターが設置されたこと、区のホームページや区のおしらせによる広報の強化が寄与していると推測されるが、令和8年の混雑期の数値で、世田谷<みん窓口の来庁者数の増加がみられる。引き続き、混雑窓口から来庁者を分散させる取組みが求められる。

【参考】出張所の混雑期(3月・4月)の平均待ち時間

(単位:分)

	R6平均 待ち時間 (分)	R7平均 待ち時間 (分)	前年比 (R7-R6)	R8平均 待ち時間 (分)	前年比 (R8-R7)
太子堂出張所	29.1	40.0	10.9	32.2	-7.9
経堂出張所	36.9	41.9	5.0	37.1	-4.8
用賀出張所	25.8	39.3	13.4	33.2	-6.0
二子玉川出張所	18.5	26.0	7.4	27.9	2.0
烏山出張所	18.7	22.2	3.5	19.5	-2.6
5出張所平均	25.8	33.9	8.1	30.0	-3.9

※出張所来庁者すべての手続きにかかる一人当たりの平均待ち時間
(住民異動・証明発行等)



【参考】出張所の年間平均待ち時間の推移

(単位:分)

	年間平均 (R5～R6) ※令和5年5月～令和6年4月 までの12か月を算出	年間平均 (R6～R7) ※令和6年5月～令和7年4月 までの12か月を算出	年間平均 (R7～R8) ※令和7年5月～令和8年4月 までの12か月を算出	令和8年混雑期の 平均待ち時間 (令和8年3月・4月)	混雑期と 年間平均 待ち時間の差	(参考) 月別平均待ち時間の 最短値 (R7年5月以降)
太子堂出張所	24.5	28.3	29.6	32.2	2.6	27.1
経堂出張所	35.6	36.0	40.8	37.1	-3.7	34.9
用賀出張所	24.2	27.0	33.8	33.2	-0.6	29.2
二子玉川出張所	18.5	21.1	24.6	27.9	3.3	21.8
烏山出張所	17.0	17.6	18.8	19.5	0.7	16.7
5出張所平均	24.0	26.0	29.5	30.0	3.6	25.9

令和7年5月から令和8年4月の12か月間の平均待ち時間と、令和8年混雑期の待ち時間を比較すると3.6分の差がある。

出張所においては必ずしも混雑期(3月・4月)の平均待ち時間が最大となるわけではないが、来庁する窓口の分散化及び行かない窓口の促進、各窓口の待ち時間の平準化に引き続き取り組む。