



令和6年12月11日

## くみん窓口・出張所における混雑期の窓口改善策について

世田谷区では、例年3月・4月に混雑期を迎えるくみん窓口・出張所について、混雑解消を図り、区民の利便性を向上させるため、コンビニ交付手数料の減額等の取組みを実施します。

### 1 経緯

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、「窓口改善PT」を設置し取組みを進めてきた。

令和6年3月・4月の取組みとして、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・課税証明書を通常200円／1通のところ、令和6年3月・4月の間、10円に減額した。

その結果、同時期のコンビニ交付の実績は前年度比45.6%増になった一方、窓口での交付数は前年度比24.3%減となり、窓口混雑の緩和に寄与することとなった。

### 2 令和7年の混雑期に向けた取組み

令和7年は以下に取り組み、さらなる混雑緩和を図る。

- （1）コンビニ交付手数料の減額（令和7年は2月～5月に期間を延長）
- （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や、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のマイナンバーカード関連業務の受付誘導
- （3）ホームページ等広報を強化し、転出時に来庁不要な引越しワンストップサービスの利用促進

### 3 令和7年混雑期の待ち時間の目標

これらの取組みにより、令和7年3月・4月のくみん窓口（5か所）の住民異動届等の手続きの平均待ち時間を30分とすることを目指していく。

◎問合先 住民記録・戸籍課 電話03-5432-2236