

令和7年5月23日
地域行政部
住民記録・戸籍課
マイナンバー担当課

混雑期におけるくみん窓口等の状況について

1 主旨

例年3月及び4月に混雑期を迎えるくみん窓口・出張所における窓口の混雑緩和を図り、区民の利便性を向上させるため、令和4年度より、庁内のDX推進委員会に設置した窓口改善PTにて取組みを進めてきた。

このたび、令和7年3月及び4月のくみん窓口・出張所の混雑状況を報告する。

2 令和7年3月及び4月(混雑期)の窓口の状況

令和7年の混雑期は、令和6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待ち時間(※)は、令和6年は平均33分であったが、令和7年は平均48分であった。

くみん窓口(5か所)の平均待ち時間

令和5年	令和6年	令和7年
38分	33分	48分

※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

3 令和7年3月及び4月の混雑期に向けた取組み

(1)「書かない窓口」の導入

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いて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」を導入した。

(2)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7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

※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

(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

まちづくりセンター12地区で実施している「マイナンバーカード電子証明書手続きコーナー」(マイナンバーカードの暗証番号再設定・電子証明書の5年ごとの更新手続)について、令和7年2月17日から、新たに8地区のまちづくりセンター(池尻、下馬、新代田、松沢、上野毛、深沢、砧、上北沢)に拡大した。

また、令和6年7月に三軒茶屋にマイナンバーカード業務に特化した世田谷区マイナンバーカードセンターを開設した。さらに、令和7年3月18日から4月14日の最混雑期においては、世田谷くみん窓口の混雑緩和のため、住民異動等を伴わないマイナンバーカード単独業務を別ラインで処理するよう第2庁舎5階に臨時窓口を開設し、くみん窓口の来庁者を分散させた。

⇒上記に加えてくみん窓口、出張所をあわせた計31か所に対応

(4)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。

- ・区のホームページのポップアップ「世田谷区を知る」に、窓口混雑状況及び証明書コンビニ交付サービスの手数料引き下げについて掲載
- ・混雑情報カレンダーの区広報板、区内駅等へのポスター掲示
- ・チラシの区内各大学等への配架やポスター掲示
- ・区のおしらせ2月1日号1面掲載、3月10日窓口混雑対応特集号の発行等
- ・コンビニ交付手数料10円について、LINE プッシュ通知やせた Pay アプリでの配信
- ・上記(3)記載の「マイナンバーカード電子証明書手続きコーナー」の周知チラシを区広報版及び区内電鉄の一部駅に配架

4 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6年3月の約43,665人から、令和7年3月の約46,359人と増加した。

5 待ち時間増加の要因

(1)令和7年1月の住記系システム標準化に伴い、住記システムから税・就学・介護などの標準準拠システムの他、国保・年金等の各システムごとに個別にログインが必要となり、必要事項の再入力や確認等のオペレーションが増えている。

(2)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。この処理はカード表面への追記およびカード内部のICチップ書換(本人に暗証番号を入力してもらう必要あり)を行うもので、世帯員数が多い場合や暗証番号を失念している場合等は特に処理時間が長くなる。

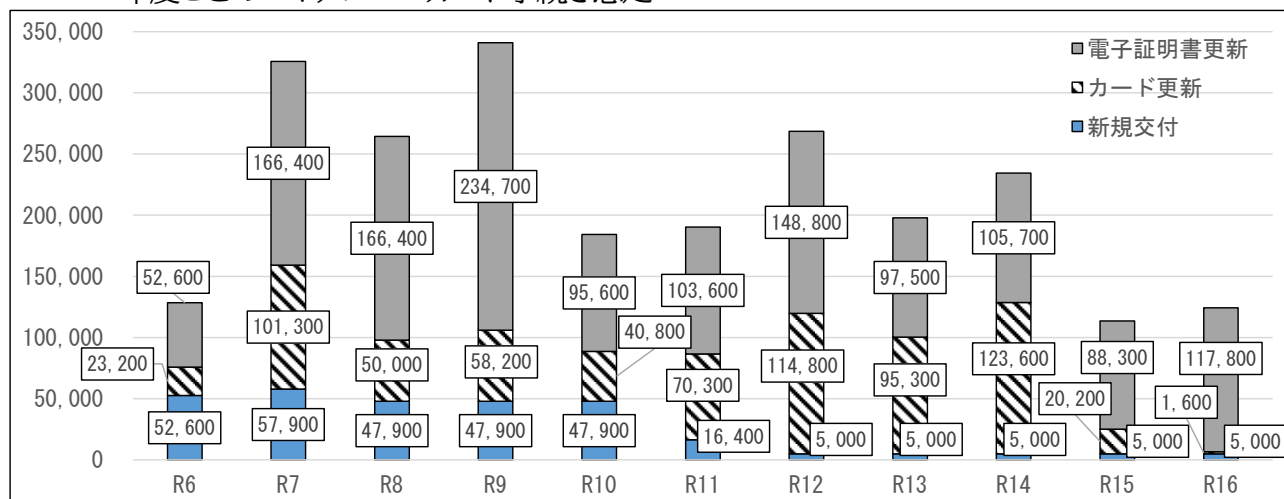
また、電子証明書更新(5年ごと)、カード本体の更新(10年ごと)などマイナンバーカード単独の手続き件数と処理時間も増えている。

<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%)

<年度ごとのマイナンバーカード手続き想定>



(3)外国人住民の増加に伴い、在留カードやマイナンバーカードなどの手続きが増え、処理時間が増加している。

<外国人住民の住民登録者数の推移>

令和6年3月末 26,085 人

令和7年3月末 28,675人(増加率109.9%)

6 令和8年の混雑緩和に向けた検討事項

令和7年の混雑状況の要因を分析し、令和8年に向けて引き続き窓口混雑の緩和や区民利便性に取り組んでいく。

- (1)手続きに利用する標準化システム等について、より迅速なオペレーションの向上を図る。
- (2)各種広報により、「マイナンバーカード電子証明書手続きコーナー」の認知度をさらに向上させ、来庁者の分散を図る。
- (3)一部のマイナンバーカード業務を郵便局に委託できるよう、引き続き検討・調整を進める。

7 今後のスケジュール(予定)

令和7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8年混雑期に向けた対応)

令和8年3月～4月 混雑期における各対応実施