

令和6年2月5日
地域行政部
住民記録・戸籍課

くみん窓口・出張所の窓口改善について

1 主旨

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、DX推進委員会のもとに「窓口改善PT（以下「PT」という。）」を設置し取組みを進めてきた。

令和6年3～4月の窓口混雑の解消に向けて、その実施状況とともに、令和6年度の取組みの方向性を報告する。

2 令和6年の混雑期（窓口改善第2弾）に向けた取組みの実施状況について

令和6年の混雑期の各くみん窓口・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、PTにおいて19項目（当初22項目）について検討し、実施時期、手法等を取りまとめ、以下のとおり調整を進めた。（別紙参照）

これらの取組みにより、昨年9月は、世田谷総合支所くみん窓口の最混雑日（3月最終月曜日）の窓口待ち時間を5分程度短縮と見込んでいたが、窓口の混雑状況を広く周知し、来庁者の分散を図ることで、15分程度の短縮を目指していく。

（1）令和5年第3回定例会補正予算で実施するもの

- ①マイナンバーカード等の記録事項を利用して書かずに申請書・届書の一部項目を印刷できる申請書作成支援ソリューションを令和6年1月に世田谷総合支所くみん窓口に導入した。
- ②まちづくりセンター5地区で先行実施している「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と電子証明書更新（5年ごと）の手続実施）について、令和6年2月より新たに7地区のまちづくりセンター（若林、上町、代沢、松原、九品仏、船橋、喜多見）にも拡大した。
- ③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6年3～4月の間、1通10円に減額する。（窓口交付は1通300円）

（2）令和5年度当初予算で対応するもの

- ①広報の強化（混雑情報カレンダーの掲載等）により、来庁者の分散を図る。
※区内各大学、全日本不動産協会、宅地建物取引協会等へ協力を依頼した。
- ②世田谷総合支所くみん窓口において、令和6年混雑期において受付ブースを増設（11→16）し、待ち時間の短縮を図る。
- ③世田谷総合支所を除く4か所のくみん窓口において、3月25日（月）、3月28日（木）、4月5日（金）に、一部業務の受付時間を18時まで延長する。
- ④住民基本台帳事務および戸籍事務の一部において予約制を導入する。

3 令和6年度（窓口改善第3弾）の取組みの方向性

令和6年度においては、以下の取組みを通じて引き続き窓口混雑の緩和や区民利便性の向上を図る。

- ①くみん窓口・出張所へ転入届その他の手続きのために来庁する区民の利便性向上を図るため、令和7年1月のシステム標準化に併せて、申請書を自書しない、いわゆる「書かない窓口」を実現する。
- ②マイナンバーカードの交付とともに、保有者の増加に伴う5年の電子証明書の更新、10年のカード本体の更新などに対応するため、令和6年7月（予定）、三茶昭和ビル3・4階に「(仮称)世田谷区マイナンバーカードセンター」を開設する。
- ③「マイナンバーカード電子証明書手続きコーナー」については、まちづくりセンターの施設状況を踏まえ、更なる拡充を検討する。

4 区民への周知

- ・区のおしらせ（2月1日号、2月15日号）
- ・区のホームページ、X（旧Twitter）、Facebook、メール等
- ・せたがやPayのプッシュ型通知

5 今後のスケジュール（予定）

- ・令和6年3月～4月 コンビニ交付手数料を減額
- ・令和6年3月～4月 住民基本台帳事務・戸籍事務の予約制を導入（予定）
- ・令和6年3月下旬～4月上旬 4くみん窓口において受付時間を延長
- ・令和6年7月 「(仮称)世田谷区マイナンバーカードセンター」を開設
- ・令和7年1月 4くみん窓口・出張所で「書かない窓口」の運用を開始

検討方針

①令和5年度当初予算 ②令和5年第3回定例会補正予算 ③令和6年度当初予算 ④令和6年度引き続き検討

分野	取り組み項目	取り組み概要	検討方針	実施時期	行かない	書かない	待たない	5年度で済
住民記録	1 混雑期の対応	くみん窓口・出張所の混雑期の人員体制を再構築する必要があるため、フロア案内業務含む来庁者の手続きをサポートする人員体制を強化する。世田谷総合支所くみん窓口において、令和6年混雑期において受付ブースを増設（11→16）し、待ち時間の短縮を図る。また、くみん窓口・出張所における転入届の予約制を3～4月に試行する。	①	令和6年3月			○	○
	2 夜間・休日開庁	窓口が最も混雑する3月最終週及び4月第1週のうち住民記録システムの稼働延長が可能な3日間（3月25日、28日、4月5日）、4か所のくみん窓口において転入届および転居届の受付時間を延長する。	①	令和6年3月			○	○
	3 電話自動案内	区役所新庁舎の整備に伴うIP電話の利用に合わせて、電話自動案内の導入を検討する。	③	令和6年4月以降			○	
	4 自治体窓口DXSaaS参加、窓口アドバイザー派遣受入	住民記録システムの標準化に合わせて、いわゆる「書かない窓口」の運用を開始する。	③	令和6年4月以降		○	○	
	5 キャロットタワー住民票・印鑑証明発行窓口の体制	「（仮称）世田谷区マイナンバーカードセンター」の開設に合わせ、キャロットタワーのマイナンバーカード交付窓口をセンターに移転・統合するとともに、その後のキャロットタワーにおける住民票・印鑑証明発行窓口の体制を検討する。	④	令和5年度中			○	○
	6 デジタルサイネージ	令和4年度に先行して太子堂出張所に設置したデジタルサイネージの利用状況等を検証する。	④	令和5年度中			○	○

検討方針

①令和5年度当初予算 ②令和5年第3回定例会補正予算 ③令和6年度当初予算 ④令和6年度引き続き検討

分野	取り組み項目	取り組み概要	検討方針	実施時期	行かない	書かない	待たない	5年度で済
戸籍	7混雑日・特異日の対応（戸籍）	証明書の取得に来た区民の待ち時間を削減するため、混雑日・特異日については窓口において、届出と証明書交付の番号発券機のメニューを分け、窓口を分散させる。	①	令和5年12月			○	○
	8窓口予約（戸籍広域化）	相続手続き等長時間対応が想定される戸籍広域交付に関する区民に対して、オンライン手続きによる予約制の導入等、体制を検討する。	①	令和6年3月以降			○	○
	9集中入力体制（戸籍）	今後国から通知される広域交付等の法改正後の事務処理方法を確認し、戸籍事務における定型的作業の有無を検証する。	④	令和5年度中			○	○
共通	10電子申請の拡充	東京共同運営電子申請・届出サービス、LoGoフォーム、マイナポータル、LINEなど、業務の特性に応じたサービスを選択し、電子申請導入を推進する。 LoGoフォーム（東京共同運営電子申請・届出サービスの拡充サービス）を利用したスマートフォンでのマイナンバーカード認証、手数料等の支払いの電子決済を導入し、電子申請対象業務を拡充する。	①	順次拡大	○			○
	11コンビニ交付手数料の減額	混雑期のくみん窓口と出張所での証明書交付を、マイナンバーカード所有者においては、コンビニエンスストアのマルチコピー機とまちづくりセンター等のKIOSK端末への交付に誘導するため、「住民票の写し」「印鑑登録証明書」「納・課税証明書」の交付手数料を令和6年3～4月の間、1通10円に減額する。手数料現行200円→10円。	②	令和6年3月～4月	○			○

検討方針

①令和5年度当初予算 ②令和5年第3回定例会補正予算 ③令和6年度当初予算 ④令和6年度引き続き検討

分野	取り組み項目	取り組み概要	検討方針	実施時期	行かない	書かない	待たない	5年度で済
	12マイナンバー窓口拡充	マイナンバーカードの交付とともに、カード保有者の増加に伴う、5年の電子証明書の更新、10年のカード本体の更新などに対応するため、令和6年7月(予定)、三茶昭和ビル3・4階に「(仮称)世田谷区マイナンバーカードセンター」を開設する。	③	令和6年7月			○	
	13まちづくりセンターでのマイナンバー業務(一部)の実施	まちづくりセンター5地区で先行実施しているマイナンバーカードの暗証番号再設定と電子証明書更新(5年ごと)の手続きについて、「マイナンバーカード電子証明書手続きコーナー」を新たに7地区のまちづくりセンター(若林、上町、代沢、松原、九品仏、船橋、喜多見)にも拡大する。 導入時期:令和6年2月	②	令和6年2月			○	○
	15混雑状況見える化・手続きガイドの拡充	混雑状況をホームページ上で一覧化するなど、混んでいる窓口を見える化し、来庁者の分散を促す。 手続きガイドに結婚・離婚・氏名変更の各手続きを追加・拡充した。	①	令和5年10月 手続きガイド/令和6年2月以降 混雑状況見える化			○	○
	16窓口事務工程チェック(住民記録・戸籍・標準化等)	標準準拠システムの移行に際し、事務処理に混乱が生じないように、業務手法(手順)を見直す等、処理時間が増えないように新システム利用を前提とした業務運用を検討する。	③	令和7年1月			○	

検討方針

①令和5年度当初予算 ②令和5年第3回定例会補正予算 ③令和6年度当初予算 ④令和6年度引き続き検討

分野	取り組み項目	取り組み概要	検討方針	実施時期	行かない	書かない	待たない	5年度で済
	17手続きの方法、申請書類の記入の支援	マイナンバーカード等の記録事項を利用して書かずに申請書・届書の一部項目を印刷できる、申請書作成支援ソリューションを世田谷総合支所くみん窓口に導入する。 導入時期：令和6年1月	②	令和6年1月		○		○
	18集中入力センター業務の見直し	集中入力センターの集中入力業務と窓口業務の円滑な連携に向けた事務フローの見直しについて検討する。	③	令和5年度中			○	○
	20番号発券機システムのバージョンアップ	待ち時間の目安が分かりやすく表示されるなど、区民にとって、より見やすく利便性の高いシステムにバージョンアップする。	①	令和6年1月以降			○	○
	22広報の強化	ホームページ、動画の活用、SNS、メルマガ、プレスリリースや、従来の紙媒体での周知等を含め、多様な手法で窓口混雑緩和に係る事業PRを実施する。（混雑情報カレンダーの掲載等）	①	令和5年度中	○			○