

# マイナンバー カード交付工程のチェックリスト

工程	基本事項		工程の流れ	チェックリスト	
	内容	基本の確認事項(項目)			
交付前作業	 カード・交付通知書等受領	<ul style="list-style-type: none"> <li>内容物(発行一覧表・交付通知書・マイナンバーカード)の確認</li> <li>カードケースの確認(上記カード類とは別便にて配送)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>発行一覧表の内容と交付通知書・マイナンバーカードの内容の照合</li> <li>カード券面の破損・印刷ミス等の確認</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>事前に送付される「カードケース」及び「マイナンバーカード類」を段ボールから開封(他の書類等と混ざらない様に専用のスペースを確保)</li> <li>カード発行一覧表のQRコードを読み取り、エクセルで「カード交付管理簿」を作成して、交付前設定から交付までの作業状況管理・保管管理(交付による消込み)を実施</li> <li>到着日ごとにマイナンバーカードをまとめ、当該日付を交付通知書に記載し、カードを検索しやすくする</li> </ol>	
	 交付前設定	統合端末の本人確認情報と券面情報との照合	<ul style="list-style-type: none"> <li>統合端末の本人確認情報と券面情報との照合</li> <li>券面AP・補助APの情報の確認</li> <li>電子証明書の希望の有無の確認 →「署名用」を希望しない場合は破棄処理 「利用者証明用」を希望しない場合は失効処理を実施</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>住基カード交付情報、転出、死亡、転居、戸籍の届出等を確認し、異動により交付できない、交付時に何らかの処理が必要か、親権者の確認方法等を確認して、一覧表にて管理</li> </ol>	
	 交付通知書送付	交付通知書送付	<ul style="list-style-type: none"> <li>交付通知書に交付期限を記載</li> <li>交付通知書の送付</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>分かり易くするため、必要書類等や暗証番号を事前に考えていただきたい旨、委任の条件など、重要事項にマーキングを実施 (例)・住基カードのある人:「住基カード(お持ちの方のみ)」 ・15歳未満の方:「15歳未満の者又は成年後見人には、その法定代理人が同行して下さい。」</li> <li>「交付手続に30分程度かかりますので、待ち時間を減らすため、来庁日が決まりましたら電話にて事前予約をお願いします。なお、ご不明な点は役場住民課までお問い合わせください(〇〇-〇〇〇〇住民係)」と記載したシールを貼付する。</li> <li>他の書類をあわせて住民に封書で送付               <ul style="list-style-type: none"> <li>(1)大きな字体で「必要書類等」「暗証番号を予め考えて頂きたい旨」等の案内を記載した文書</li> <li>(2)「暗証番号記入用紙」(事前の記入を依頼。カードとともに控えとして手交)</li> <li>(3)15歳未満の子供に、「必要書類等を記載した文書」</li> <li>(4)住基カード所有者に、「返納届」(事前の記入を依頼)</li> <li>(5)「時間指定通知」(窓口にお越し頂く期間(〇日～×日まで)や日時(△日〇時)を指定し、その期間内に受け取りができない方について、別途連絡を受け対応。あるいは、あらかじめ交付日時を指定。指定時間帯も3つに分けて指定する。など)</li> </ul> </li> <li>代理人交付の対応については、特に必要書類の不備が多いため、交付通知書に一度市役所に電話をいただくよう注意書きを行い(テプラテープ/シールを貼り)(印鑑を押し)、事前に必要書類の説明を実施</li> <li>交付通知後、2ヶ月以上受け取りに来ない方に再通知を実施</li> </ol>	
 交付の予約	電話予約、インターネット予約	<ul style="list-style-type: none"> <li>交付予約の通知</li> <li>交付の予約</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>電話予約の場合は、「必要書類等」、「暗証番号を予め考えていただきたい旨」、「原則、本人来庁である旨」を説明し、「住基カードの有無」、「電子証明書希望の有無」等を確認</li> <li>インターネット予約の場合は、システムを導入し、説明事項及び確認事項を明記</li> <li>当日キャンセル等で予約枠に空きがある場合には、当日受取の電話問い合わせを積極的に受付</li> <li>予約周知方法               <ul style="list-style-type: none"> <li>(1)交付通知書の空きスペースに「交付手続に30分程度かかりますので、待ち時間を減らすため、来庁日が決まりましたら電話にて事前予約をお願いします。なお、ご不明な点は役場住民課までお問い合わせください(〇〇-〇〇〇〇住民係)」と記載したシールを貼付する。</li> <li>(2)予約交付通知書に予約が可能な旨、押印して郵送</li> <li>(3)予約方法を記載した書類を交付通知書と併せて封書にて送付</li> </ul> </li> </ol>		
 事前準備	カードの整理・事前用意等	<ul style="list-style-type: none"> <li>必要書類の整理</li> <li>その他関係文書の準備</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>あらかじめ「暗証番号記載票」、「個人番号カード利用のご案内」、「電子証明書利用のご案内」、ボールペン、クリアファイルをバインダーにセットしたものを準備</li> <li>カード等をクリアファイルにセットし、交付通知書に印字されている管理番号で検索できるよう並べ、一定間隔ごとに管理番号の札を立て検索を容易にする</li> <li>カードに付箋を添付し(署名・利用者証明なし、住基カード等あり、記載事項変更、代替文字等)事前情報を表示</li> <li>予約日毎、時間毎、個人毎に必要な書類を準備</li> <li>電子証明書の有効期限の記載用にカード内表示をして有効期限を確認するのではなく、事前に電子証明書の写しを印刷しておき対応</li> <li>独自にカード受領書を作成し、予め住所、生年月日を記載(申請者は、住所、生年月日は確認のみでよく、氏名、連絡先のみを記入)</li> </ol>		
交付作業	 交付時本人確認	申請者が提示する書類により本人確認を実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>交付通知書、通知カードを回収</li> <li>目視及び顔認証システムにより申請者とマイナンバーカードの顔写真を照合⇒明らかな差異がある場合は写真を撮り直しの上再申請を促す</li> <li>券面に印字誤りがないことを確認</li> <li>統合端末の本人確認情報と本人確認書類との照合を実施</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>交付会場(住民説明対応)               <ul style="list-style-type: none"> <li>(1)電子証明書及び設定いただく暗証番号と対応したアプリケーションの説明を会場に掲示</li> <li>(2)マイナンバー利用事務等、住基カード・通知カードが回収となる旨、交付通知書(拡大版)、暗証番号の作成例を会場に掲示、又は高齢者等に手交</li> <li>(3)待合に大型モニターを設置して映像を流し、マイナンバーやカードの概要を知っていただく</li> </ul> </li> <li>受付窓口(本人確認及び書類審査)と交付窓口(システム操作(暗証番号設定等))の窓口・職員を別にし、分担して対応することで、統合端末を有効活用</li> <li>必要書類がそろっている方から、整理番号を渡し、窓口案内</li> <li>交付通知書、通知カードを回収(運用中の住基カードがあれば、返納を受け、廃止処理を行う)</li> <li>運転免許証など本人確認書類のコピーを実施</li> <li>目視及び顔認証システムにより申請者とマイナンバーカードの顔写真を照合【カードの写真に不備があった場合、無料で写真撮影し再度の交付申請を支援】</li> </ol>	
	 暗証番号設定	暗証番号を設定してもらう	<ul style="list-style-type: none"> <li>①署名用電子証明書用</li> <li>②利用者証明用電子証明書用</li> <li>③住民基本台帳用</li> <li>④券面事項入力補助用</li> </ul> <p>※①英数字6～16桁、②～④数字4桁 ※交付前設定で「署名用」の破棄処理をしている場合は①の設定は不要、「利用者証明用」については失効処理をしている場合でも②の設定が必要</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>統合端末設置窓口は、暗証番号の入力のみで使用(その前の必要書類の確認や、その後のカードの渡しは、別の窓口で実施。申請者に移動の必要は生じますが、統合端末を有効活用でき、全体として交付能率が向上)</li> <li>「暗証番号記入用紙」を渡し、順番待ちの間に暗証番号を決定・記載いただくとともに、控えとして持ち帰っていただく。特になかなか考えられない住民(特に高齢者)に対し、記入例を見せつつ説明を行い、決定の補助を実施するとともに、暗証番号作成時の注意点をまとめた「暗証番号設定について」を作成</li> <li>統合端末画面のハードコピーを出力しラミネート加工(パウチ)したものをういてタッチパネルの操作方法を説明する</li> <li>暗証番号設定の際に、指ではタッチパネルの反応が悪い場合があるため、タッチペンを導入</li> <li>高齢者の方はアルファベットの文字を理解できず時間を要するため、容易に文字を選択できるようA3版程の文字版を作成する。また本人の同意がある場合、職員が暗証番号入力を補助</li> </ol>	
 カード交付	カードの交付	<ul style="list-style-type: none"> <li>代替文字情報について確認し、必要に応じ再設定(署名用電子証明書、券面事項入力補助AP)</li> <li>マイナンバーカード及びカードケース交付</li> <li>暗証番号を忘れないよう、暗証番号を記録するための書類を交付</li> <li>マイナンバーカード・電子証明書の利用のご案内を交付</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>端末業務の終了後、席を移動していただき、必要な説明を実施(端末の有効活用)</li> <li>家族来庁の場合、番号札を1つだけ取っていただき、交付の際の説明を家族まとめて実施。また、より詳しい説明を求める方は、カード交付後に別の場所で説明を実施</li> <li>交付に時間を要する場合、また住民サービスの観点から、必要があれば、本人限定受取郵便などを活用し対応も可</li> </ol>		

※本チェックリストは、あらゆる規模の団体の参考となるよう、網羅的なものとなっています。市区町村の規模・事情に応じ、必要な事項に対応するために活用いただく点検事項です。