

マイナンバーカード交付促進マニュアル概要①

1. 市区町村におけるマイナンバーカード交付計画の策定

✓ 交付を待つ国民の方々は「いつ頃自分の手元にカードが届くか」という情報を求めている。
⇒ このため、各市区町村において、滞留分の交付通知書送付完了時期目標や、人員・統合端末等の実施体制を盛り込んだ「マイナンバーカード交付計画」を策定・公表し取組を進めるべき。

(計画に盛り込むべき事項)

- ・ 滞留分のカード交付通知書送付完了時期目標
 - ・ 目標を達成するために必要な1日あたり交付枚数見込み等
 - ・ 必要な人員・端末・実施体制 等
- ⇒ J-LISのカード管理システムの対応能力とマクロの交付枚数見込みを比較検証しながら対応することが必要。

✓ 「マイナンバーカード交付計画」における目標設定

⇒ 写真付の公的身分証の必要性、多くの方に電子申請による確定申告を安心して行っていただくためには、「希望する国民が遅くとも年内にカード交付を受けられる計画」を策定すべき。

よって、「滞留分の交付通知書送付が完了する時期の目標は、遅くとも11月中」とすべき。

⇒ **この提案を踏まえ、総務省としては市区町村に対し、6月中旬までに計画策定することを要請し、市区町村ごとの交付通知書送付完了時期目標などについて、とりまとめの上公表**

2 計画策定にあたって検討すべき実施体制

(1) 人員体制・統合端末の確保

⇒ 交付前設定処理の加速、土日・時間外開庁や臨時交付窓口の設定のためには必須

(2) 土日開庁・時間外開庁

⇒ 交付可能日時のできる限りの確保、勤務等の事情で平日受取れない方への選択肢が必要

(3) 臨時交付窓口の設置

⇒ 交付可能枚数を引き上げるためには、本庁だけでなく支所・出張所などにも窓口を設置

※(1)～(3)とも、短期間で相当数のカードを交付するためには積極的に対応すべき事項

マイナンバーカード交付促進マニュアル概要②

3 計画策定にあたって参考とすべき効率的な交付手続きの工夫

取組事項	効果 等
予約システムの導入	交付通知書の送付抑制が不要、システムを活用した交付台帳管理が可能、前日における効率的な事前準備が可能
民間委託の実施	電話予約受付、交付通知書の送付などを民間委託することで、マンパワーを確保
窓口の分担	受付(書類審査)と交付(暗証番号設定等)窓口を分けることで端末を有効活用
暗証番号の事前検討依頼	順番待ちの間に暗証番号を考えていただくことで、混雑の解消につながる。
混雑具合の住民への周知	HP等において、午前中・月曜日・連休明けは混むことを周知することで、混雑の解消につながる。

4 総務省・J-LISが取り組むべき事項

(1) 総務省

- ・ マイナンバーカード交付事務費補助金の拡充
(統合端末の整備経費、予約システム、予約に係るコールセンター、などを補助対象経費とすべき。)
- ・ 交付前設定の抑制解除に向けた検討

(2) J-LIS

- ・ カード管理システムの処理能力増強
- ・ カード発行一覧表のデジタル化
- ・ システム操作性(インターフェース)の向上
- ・ コールセンターの応答要領改善
- ・ オンライントレーニングの充実