

マイナンバーカード交付促進マニュアル（目次）

1. はじめに

- （１）マイナンバーカードの交付遅延に関する分析
- （２）マイナンバーカードの早期交付に向けた今後の進め方
 - 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
 - ② 総務省の取組
 - ③ J-LIS の取組
- （３）効果的な広報のあり方について

2. 「マイナンバーカード交付計画」策定にあたって参考とすべき事項（実施体制等について）

- （１）カード交付にかかる人員・統合端末について
- （２）カード交付にかかる実施体制について
 - ① 予約システムの導入
 - ② 土日開庁・時間外開庁の実施
 - ③ 臨時交付窓口等の設置
- （３）交付前設定処理について
- （４）交付通知書の送付について
 - ① 交付通知書の速やかな送付
 - ② 必要な書類の同封等

3. 「マイナンバーカード交付計画」策定にあたって参考とすべき事項（効率的な交付手続きの工夫について）

- （１）住民への周知
- （２）来庁前に実施する工夫
- （３）来庁時に実施する工夫
- （４）窓口・職員・端末の分業・分担
- （５）その他

マイナンバーカード交付促進マニュアル

平成 28 年 5 月 30 日
マイナンバーカード交付促進支援チーム

1. はじめに

(1) マイナンバーカードの交付遅延に関する分析

平成 27 年 10 月 5 日よりマイナンバー法（「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律」をいう。以下同じ。）が施行され、マイナンバーの付番が始まり、マイナンバーの通知とともにマイナンバーカード交付申請書が全国民に郵送された。そして国民からの申請に基づき、本年 1 月から、マイナンバーカードの発行が始まったところである。

平成 28 年 5 月 29 日現在、マイナンバーカードは約 1,040 万枚の申請がなされ、地方公共団体情報システム機構（以下「J-LIS」という。）より市区町村に約 1,019 万枚が発送されているが、申請者に交付がなされたのは約 465 万枚にとどまっている。（なお、市区町村の人口規模によって、カード交付の進捗にばらつきが見られ、人口規模が大きい市区町村の方が進捗の遅い傾向が見られる。）

このマイナンバーカードの交付が遅れている要因は、市区町村によって事情が異なるものと考えられるが、

- ・ 新制度であるマイナンバーカードの交付申請の予測の見込みが容易ではなく、結果としてその見込みが過少であった市区町村においては、交付にかかる人員体制・統合端末の確保が不十分であったと考えられること
- ・ J-LIS が運用するカード管理システムに 1 月以降、複数回にわたって障害が発生したこと
- ・ マイナンバーカードの交付の本格化と 3 月から始まる住民異動の繁忙期が重なり、来庁者が非常に多いなかで、市区町村は通常の窓口業務に忙殺されるとともに、カード管理システムに情報処理の通信が集中し、窓口で申請者を待たせる事象が発生したこと

などの複合的要因から、市区町村にとっては、予想以上に多かったカード申請を処理する体制が整いきらず、また、窓口の混雑を回避するため、一日あたりの交付可能枚数を絞り、その交付可能枚数にあわせて交付通知書の送付及び交付前設定処理を抑制してきたことが、現在、多くの滞留が生じている原因の一つであると考えられる。

(2) マイナンバーカードの早期交付に向けた今後の進め方

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

既にマイナンバーカードの申請をされた住民の方々におかれては、一日も早いマイナンバーカードの交付を望まれている。

J-LIS のシステム障害が解消し、3月中旬から5月上旬における住民異動のピークが過ぎ去ったことを踏まえ、マイナンバーカードの交付が遅れている市区町村においては、滞留分のマイナンバーカードの早期交付に向けた積極的な取組を進めていくべきである。

特に、交付を待っている住民の方々におかれては、「いつ頃自分の手元に届くのか」という情報を求めておられることから、現在、滞留分を抱えている市区町村においては、まずは滞留分のマイナンバーカードの交付通知書送付が完了する時期の目標や、その目標を達成するために必要な1日あたりの交付予定枚数、それを裏付けるための人員・統合端末や実施体制等を盛り込んだ「マイナンバーカード交付計画」を策定・公表し、住民から「見える」形で取組を進めるべきである。(なお、目標を達成するために必要な1日あたりの交付予定枚数を設定することは、J-LIS のカード管理システムの対応能力と照合し、より円滑な交付につなげる観点から必要である。)

なお、運転免許証を持たない多くの高齢者や若年層等が、写真付きの公的な身分証を必要としているため、住民サービスという観点から、「1日も早くお届けする」ことを目指すべきことはいうまでもない。加えて、多くの住民は、確定申告を電子申請により行うために、マイナンバーカードを申請しており、これらの方に平成28年分の確定申告等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」を策定すべきであり、住民が来庁するための期間を考慮すると、「滞留分のマイナンバーカード交付計画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」とすべきである。

さらに、滞留分のマイナンバーカードを早期に交付するためには、市区町村窓口における交付手続きの効率化が必要であり、「マイナンバーカード交付計画」を策定する際においては、2. 3. において示す事項を参考にしながら取組を進めるべきである。

なお、その際、個人情報保護をはじめとした情報セキュリティの重要性に十分配慮しながら取組を進めるべきである。

また、各市区町村におかれては、それぞれの効率化に資する取組について、近隣市区町村等と情報を共有しながら取組を進めることが有効である。

② 総務省の取組

(マイナンバーカード交付事務費補助金)

市区町村におけるマイナンバーカード交付事務に係る経費に対しては、マイナンバーカードが国家的プロジェクトであること等から、国が補助を行っている。昨年度は約 40 億円が措置され、今年度は、約 87 億円の予算が措置されている。

今年度の補助対象については、昨年度と同様、交付事務に係る人件費や、臨時窓口に係る経費などを対象とすることはもとより、早期かつ円滑な交付のために必要となるその他の経費（統合端末の整備経費、カード交付予約システムにかかる経費、カード交付予約に係るコールセンターに要する経費など）を対象とし、市区町村の計画の実現を強力にサポートすべきである。

(交付前設定の抑制解除)

現在行っている、9 時 30 分～12 時頃及び 14 時台の交付前設定抑制については、5 月 17 日より、午後の時間帯の抑制に関する試行的解除を行ったところであるが、住民異動のピークも過ぎたことから、日々のカード管理システムへのアクセス状況を注視しつつ、可能であれば、市区町村の交付前設定処理を進捗させるため、抑制を解除する方向で検討すべきである。

③ J-LIS の取組

(カード管理システムの能力増強)

市区町村においては、この計画期間中、短期間で相当数のマイナンバーカードを交付することが見込まれることから、早急に、J-LIS のカード管理システムの処理能力を強化することを検討すべきである。

(カード発行一覧表における QR コード情報の見直し)

市区町村においては交付通知書の送付等を封書で行う場合もあり、その場合に必要となる住所データの連携の仕方について、市区町村の事務の円滑化に資する方策を検討すべきである。

(研修システムの検討)

市区町村の担当職員が情報セキュリティに関する理解やカード管理システムの操作への習熟を深めるなどのため、Web を利用した研修プログラム等の環境の提供を検討すべきである。

(システム操作性の向上)

統合端末における操作画面等において、ヒューマンエラーの防止やシステムに負荷がかかる操作の防止の観点から、必要に応じて、インターフェースの改善を行うべきである。

(3) 効果的な広報のあり方について

(J-LIS のコールセンターの応答要領の見直し)

このようなマイナンバーカードの交付が遅れている状況、特に、国民の皆様が「いつ受け取ることができるのか」という不安を抱えている中で、コールセンターにおける受け答えは適切に対処すべきである。

特に、市区町村の交付が遅れていることに関し、J-LIS としても、当事者意識や住民目線が欠如した応答とならないよう、早急に応答要領の改善を行うべきである。

2. 「マイナンバーカード交付計画」策定にあたって参考とすべき事項 (実施体制について)

(1) カード交付にかかる人員・統合端末について

交付前設定処理のスピードアップ、土日開庁・時間外開庁や臨時交付窓口の設置などをはじめとした早期交付に向けた実施体制を構築するためには、その実施に必要な統合端末や人員を確保することが必須であり、市区町村においては、担当部局のみならず広く全庁的な応援態勢を構築するとともに、臨時職員の雇用や交付に必要な統合端末やスペースの確保に積極的に対応すべきである。

なお、マイナンバーカードについては、広く官民の様々なサービスにおいて活用され、国民にとって利便性の高いものとなっていくことが予定されている。コンビニ交付の拡大、公的個人認証サービスによる「電子証明書」の民間事業者における活用、自治体や商店街などの様々なサービスを活用できる「マイキープラットフォーム」の構築など、その利便性向上のための取組が積極的に進められているほか、平成29年からマイナンバーカードがログイン手段とされるマイナポータルが開設され、また、平成30年からマイナンバーカードを健康保険証として利用することを可能とすることが予定されているなど、そのメリット拡大に伴い、継続的に普及していくものと考えられる。これらのことも念頭に置きつつ、今後、短期間で更なる大量のマイナンバーカードを交付する局面を想定しつつ、統合端末については計画的に整備することが望まれる。

(2) カード交付にかかる実施体制について

① 予約システムの導入

(予約システム)

特に支所の数が少ない都市部の大規模自治体等を中心として、短期間でカード交付を促進するためには、事務処理の効率性を上げ、窓口における混雑を回避することが必要であり、さらに住民の利便性向上等も踏まえれば、住民がインターネットで予約可能な「予約システム」を導入することが有効である。(ただし、データの管理にあたっては、個人情報保護に十分配慮しながら取組を進める必要がある。)

予約システムについては、①交付通知書の送付を抑制する必要性がなくなる、②カード発行一覧表のQRコードを活用し、カードの交付台帳整備を行うことが可能、③実際に来庁される方を事前に把握することができるため、前日に交

付に係る事前準備を実施できるなどの利点がある。

また、既に予約システムを導入している団体が設定している1時間あたりの予約可能人数の標準は、概ね4名程度（15分間に1人）とされているが、その上限にこだわることなく、当日の飛び込み対応もあわせて受け付け、柔軟かつ効率的に対応している事例や、導入の検討から概ね1週間程度で導入が実現した事例もある。

なお、予約方法については、インターネットだけではなく、電話による予約も可能とすることが、高齢者等にやさしいサービスになるものと考えられる。

<事例：予約システムを導入している団体例（神奈川県相模原市）>

- ・ 交付窓口の混雑を避けるため、予約システムを活用している。
- ・ 交付通知書に予約方法を記載したシールを貼付している。シールには、QRコードを印刷し、このコードを読み取ると予約システムのWebサイトに入ることが出来る（シールに記載されたIDとパスワードが必要。）。
- ・ 予約は1時間ごとの枠に事前設定した人数枠を登録することが可能。
- ・ 電話での予約も受け付けており、インターネットを使用できない環境の住民の方にも対応している。

メリット・効果

- ・ インターネット予約の場合は24時間予約可能であり、住民の方の利便性が上がることで予約自体への抵抗感が軽減される。
- ・ 当日の交付のために来庁する住民の方を事前に把握することができるため、カード交付に係る時間を短縮することができる。
- ・ 住民の方を長くお待たせすることなく、カードを交付することができるため、住民の利便性が上がる。

(電話予約システム)

市区町村の規模によっては、システム整備を行わずとも、電話予約システムで対応することも有効な方法である。

この場合においても、電話予約の際に「必要書類」を直接お伝えすることや、「住基カードの有無の確認」など、必要な確認を行うことが有効であり、当日の交付手続きをスムーズに進めることが可能になるものと考えられる。

また、あわせて、J-LISから市区町村にマイナンバーカードが送付される際に添付されているカード発行一覧表のQRコードを読み取り、エクセル等を用いて効率的にカードの交付台帳を作成することが可能である。

<事例：電話予約システムを導入している団体例（静岡県静岡市）>

- ・ カード交付は原則事前電話予約制としており、マイナンバー専用コールセンターにて予約の受付、管理等を行っている。
- ・ 事前予約をしていない市民の問い合わせに対しても、電話で予約の空き状況を伝え、できるだけ多くのカードを交付できるようにしている。

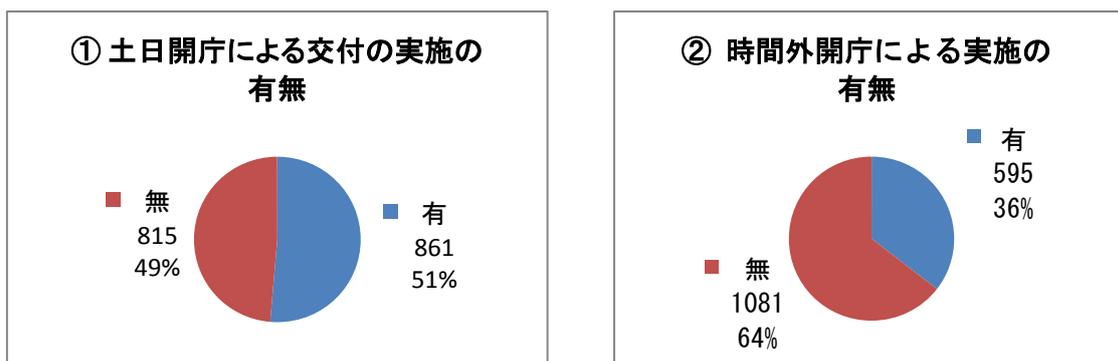
メリット・効果

- ・ 予約の際に、暗証番号の案内や、持ち物の詳細な説明や代理人受取りの有無などを確認している（代理人受取り希望の場合は各区役所の担当者に事前確認を行う）ため、当日の交付窓口では書類不足での出直しや代理人が来庁したが受け取れないなどのトラブルを多く回避できている。

② 土日開庁・時間外開庁の実施

短期間で相当数のマイナンバーカードを交付するためには、交付可能な日時をできる限り確保することが必須であり、また、勤務等の事情で平日にマイナンバーカードの受取を行うことが困難な申請者も多いことから、住民のマイナンバーカード受取日の選択肢を広げる観点からも、土日開庁・時間外開庁の実施について、積極的に対応すべきである。

なお、土日開庁・時間外開庁について実施している団体の割合については、以下のとおり。



<事例：土日開庁を導入している団体例（石川県金沢市）>

- ・ 土日の午前9時から午後4時まで窓口交付を実施している。
- ・ 通常、平日の午前9時から午後5時45分まで開庁しているが、平日日中に勤務する申請者にとって来庁しがたい事態が想定された。
- ・ そこで、本年2月より、全窓口のほかバックヤードにも住基端末を設置し、担当や係の隔てなく市民課全職員のローテーションを組むこ

とで、土日もフル稼働する体制を整えた。

メリット・効果

- ・ 平日に来庁しがたい申請者にもカードを交付することができ、滞留することが少なく、円滑なカードの交付に貢献している。
- ・ 土日の来庁者は、平日の交付枚数と同程度以上の交付ができている。
- ・ 平日の窓口混雑緩和につながっている。

③ 臨時交付窓口等の設置

短期間で相当数のマイナンバーカードを交付するためには、一日あたりの交付可能枚数を引き上げることが必須であり、本庁だけではなく支所や出張所においてもマイナンバーカード交付を可能とするほか、通常の住民受付窓口だけではなく、マイナンバーカード交付専用の臨時交付窓口を積極的に設置すべきである。

また、役場の構造上スペースを確保することが難しいなどの課題がある場合には、庁舎外に臨時交付窓口を設置することも検討すべきである。

<事例：臨時交付窓口等を設置している団体例（兵庫県神戸市）>

- ・ 各区役所の近隣にマイナンバーカード交付のための特設会場を設けて臨時交付窓口を設置している。
- ・ 臨時窓口では、交付事務のみを行っており、交付前設定などその他の事務は全市を統括している交付本部や各区役所にて行っている。

メリット・効果

- ・ 区役所庁舎とは別の場所に臨時交付窓口を設けることにより、開設時間の延長（9：30～19：00）、土曜日開庁（10：00～17：00）など多様なニーズに応じた柔軟な交付体制を整えることができた。
- ・ 臨時交付窓口での業務を交付業務に特化したことにより、窓口における交付業務への時間の集中が図られるとともにスムーズな流れでの交付処理が可能となった。

（3）交付前設定処理について

市区町村が策定する「マイナンバーカード交付計画」に基づき、2.（1）（2）において示すような交付にかかる人員・統合端末・実施体制を確保した上で、市区町村は、J-LIS から受領したマイナンバーカードについて、速やかに交付前設定処理を完了させるべきである。

その際、交付前設定処理が抑制されている時間帯（9時30分から12時頃）

に留意しつつ、J-LIS が本年 7 月 31 日まで設定している「カード管理システムの特例的利用可能時間帯」（平日 7 時 30 分から 21 時 30 分、土日・休日 7 時 30 分から 18 時 30 分）を最大限活用し、交付前設定処理を促進することが望ましい。

なお、申請時来庁方式では、交付前設定処理と交付処理をあわせて同時に行うことができることから、効率的に処理することができる。また、市区町村によっては独自の工夫で効率的な取組を行っている事例も見受けられる。

<事例：交付前設定が進んでいる団体例（東京都八王子市）>

- ・ 統合端末は本庁と出先事務所合わせて 15 カ所に配置されており、本庁には 11 台、出先事務所に計 41 台ほど設置している。
- ・ これらの設備を活用し、また部内の職員の応援も受けて、平日の時間外や土日に積極的に交付前設定を行っている。

メリット・効果

- ・ 設備、人員、時間の全てを活用して、市民の方にできるだけスムーズな交付を行っている。

<事例：交付前設定が進んでいる団体例（愛知県春日井市）>

- ・ 早期交付のため 1 日の交付通知書の発送枚数目標を策定しており、速やかな交付通知書の発送のためには、交付通知書発送の前段階である交付前設定を積極的に行うことが重要と考えている。
- ・ 交付通知書発送枚数の目標に及ばない際には、時間外（日曜日を含む）に追加の人員を投入して交付前設定に注力をしている。

メリット・効果

- ・ 市民に通知をする交付通知書の発送枚数を目標立てすることで、必要な交付前設定数が明確になる。

<事例：独自の取組を行っている団体例（茨城県五霞町）>

① 申請

- ・ 集会所等において集落単位で申請を受け付け、職員補助のもと、オンライン等での申請をまとめて実施。（全庁的応援体制で休日に実施。）
- ・ あわせて本人確認を行い、暗証番号設定依頼書も受領。更にカード交付時に必要となる本人確認書類の説明も行う。

② 庁内の処理

- ・ J-LIS からカードの送付を受けたのち、統合端末により交付前設定から交付処理を一気通貫で実施。（全庁的応援体制で平日時間内、時間外に集中的に実施。）

③ 交付

- ・ 集会所等に集落単位でカードの受取に来てもらい、本人確認を実施のうえ交付。(統合端末が必要な作業は庁内で処理し終わっているため、交付時には統合端末は不要。)(全庁的応援体制で休日に実施。)

メリット・効果

- ・ 申請時については、職員がタブレット端末を持って出張し、オンラインによる申請をサポート(写真撮影等)しているため、申請の不備が少ない。
- ・ カード交付の際に必要な本人確認書類の事前確認を行うため、本人確認書類不十分のためカード交付ができないという事態を防いでいる。
- ・ 交付前設定処理からカードの有効化まで一気通貫で職員が作業するため、端末が一台しかなくても、集中して作業すれば、1日で相当枚数を処理することができる。

(4) 交付通知書の送付について

① 交付通知書の速やかな送付

市区町村が策定する「マイナンバーカード交付計画」に基づき、2.(1)(2)において示すような交付にかかる人員・統合端末・実施体制を確保した上で、市区町村は、交付前設定処理が完了したマイナンバーカードに係る交付通知書について、速やかに申請者に送付すべきである。

その際、自治体窓口の混雑を抑制する観点から、あらかじめ、窓口にお越しいただく期間(〇月〇日～×日まで)や日時(〇日〇時頃)を指定し、その期間内に受取ができない方についてのみ、別途対応するという方法も有効である。

<事例：交付通知書の送付を外部委託している団体例(東京都豊島区)>

- ・ 職員人員数が少なく、カード交付関係事務が滞ることが予想されたので、交付通知書の発送を外部委託している。職員は交付前設定を行った後、カード発行一覧表に申請時からの変更事項を記載し、その情報を順次請負事業者に送付。
- ・ 請負事業者は、受け取ったカード発行一覧表を元に、独自様式の交付通知書兼案内文書を作成し、申請者に郵送している。
- ・ なお、この請負事業者はカード発行の際の予約受付も委託されてい

るほか、コールセンターの役割も担っており、住民の方からのお問い合わせに幅広く対応している。

メリット・効果

- ・ 自治体職員としては、交付前設定を終えた後、請負事業者に送付するのみなので、交付通知書の滞留分がほとんど発生しない。
- ・ 予約業務も併せて同じ請負事業者に委託しているため、交付通知書の送付から住民の方の予約状況まで効率的に把握することができる。
- ・ 交付通知書の発送やコールセンターを外部委託しているため、交付前設定などの作業に注力できる。

② 必要な書類の同封等

あらかじめ持参いただく本人確認書類等の必要書類の周知紙や、交付時に設定する暗証番号記入用紙など必要な書類を交付通知書とともに封筒に同封し、申請者に送付をすることは、交付当日の事務処理を手戻りなくスムーズに進めるため有効な方法である。

なお、市区町村によっては、以下のような工夫を行っている事例がある。

<事例1：必要書類の同封>

- ・ 大きな字体で「必要書類等」「暗証番号を予め考えていただきたい旨」等の案内を記載した文書を同封。
- ・ 暗証番号記載票を同封。（事前の記入を依頼。カードとともに控えとして手交。）
- ・ 15歳未満の子供には、「必要書類等を記載した文書」を同封。
- ・ 住基カード所有者には、「返納届」を同封（事前の記入を依頼）。
- ・ 予約方法を記載した書類を同封。

<事例2：重要事項のマーキング>

次に該当する方に関し、交付通知書の該当箇所をマーキング。

- ・ 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歳未満の者または成年後見人には、その法定代理人が同行してください」

<事例3：代理人交付の対応>

- ・ 代理人交付のケースは本人交付に比べ、特に必要書類の不備のあるケースが多いため、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。

<事例 4 : 再度の通知>

- ・ 交付通知後、2ヶ月以上受取に来ない方に再通知を実施。
- ・ 最初の交付期限を翌月末とし、それまでに取りに来ない方に対し、再通知を実施。

3. 「マイナンバーカード交付計画」策定にあたって参考とすべき事項 (効率的な交付手続きの工夫について)

市区町村の現場において、カード交付当日に住民の皆様を待たせることなく、スムーズな手続きを進めるために取り入れられている事務処理上の工夫事例については以下のとおりである。市区町村においては、それぞれの団体の抱えている事情に応じ、その課題解消のために有効と考えられる手法について、積極的な検討を進めることが期待される。

(1) 住民への周知

<事例1：交付場所・混雑具合等の周知>

- ・ 交付通知書の余白にQRコードを印字。QRコードは市のウェブサイト上のマイナンバーカード交付案内にリンクしており、受付時間・場所に加え、混雑する時間帯の確認も可能。
- ・ 午前中に混雑することや、休日窓口について案内。
- ・ 月曜日や連休明けを可能な限り避けるよう案内。
- ・ 混雑状況により即日交付が困難なことがある等について案内。

(2) 来庁前に実施する工夫

<事例1：各種マニュアル・チェック票の作成>

- ・ 交付前設定、交付処理のマニュアルを作成。
- ・ 各申請者に応じた専用のチェック票を用意し、カードとともに保管。通知カードや住基カードの回収、券面記載事項変更の有無や実施チェック、電子証明書の廃止・失効・再設定等を確実に実施。
- ・ 本人用、法定代理人同行用、任意代理人用のチェック票を作成。
- ・ 交付前設定、住所の確認、申請方法の確認など複数の職員が処理をするため、処理一覧表を作成しカードの箱の上に添付することで共有。

<事例2：「カード交付管理簿」等の作成等>

- ・ 機構から郵送される「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（交付による消し込みまで）を実施。
- ・ マイナンバーカード交付管理簿を作成し、住基カード及びこれに格納される電子証明書の有無等をあわせて管理。
- ・ 「カード発行一覧表」をもとに、住民情報を閲覧し、住基カード交付状況、転出、死亡、転居、戸籍の届出等を確認し、交付時に何らか

の処理が必要か確認し、一覧表を作成。

- ・ 交付通知書に職員だけがわかるように電子証明書の有無等について記載。
- ・ 電子証明書の有効期限の確認には統合端末の切り替えが必要で時間を要するため、交付前設定時に有効期限を確認しメモしておく。
- ・ 住基カード返納届をあらかじめ作成しておく。

<事例3：お渡しする書類・マイナンバーカードの事前準備>

- ・ 予約日ごと、時間ごと、個人ごとに必要書類を準備。
- ・ マイナンバーカード、暗証番号記載票や案内文書等、書類一式をマイナンバーカードごとにクリアファイルにいれ、字別（件数が多いところはさらに地番別単位別）で保管。
- ・ マイナンバー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。
- ・ マイナンバー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。

（3）来庁時に実施する工夫

<事例1：必要書類の事前確認>

- ・ 必要書類がそろっている方から、整理番号をお渡しし、受付窓口に案内。

<事例2：順番待ち時間の有効活用>

- ・ 順番待ちの間に「交付通知書」に氏名、住所を記載いただくよう案内。
- ・ 順番待ちの間に、通知カードの返納届・紛失届等の記入を依頼。
- ・ 順番待ちの間に、本人確認書類のコピーを実施。

<事例3：交付の際の説明>

- ・ 家族来庁の場合、番号札を一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。
- ・ より詳しい説明を求める方には、カード交付後に別の場所で説明を実施。

<事例4：交付会場張り出し等による住民説明>

- ・ 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提示。特に暗証番号ごとに利用例を暗証番号記入票に記載し説明。
- ・ マイナンバー利用事務等について、会場に提示。
- ・ 住基カード・通知カードが回収となる旨を会場に提示。
- ・ 暗証番号の作成例を会場に提示。

<事例5：暗証番号の設定等>

- ・ 「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。
- ・ 暗証番号が決まった方から暗証番号設定を行うこととし、統合端末の占有を防止。
- ・ 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。
- ・ 高齢者等の方で本人の同意がある場合、職員が暗証番号入力を補助。

<事例6：タッチパネル関係について>

- ・ 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）したものをを用いてタッチパネルの操作方法を説明。
- ・ 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面があるため、タッチペンを導入。

<事例7：カード券面への電子証明書有効期限の記載>

- ・ 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、写しを見せ、記入していただく。
- ・ 書き損じが少なくないため、職員が記入し説明。

<事例8：郵送交付の実施>

- ・ 窓口で本人確認等の上お帰りいただき、後日郵送による交付を実施。

(4) 窓口・職員・端末の分業・分担

<事例1：職員の分業>

- ・ 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。

- ・ 「受付」、「必要書類の確認とカードの準備」、「カードの交付」の3つに事務を分担。
- ・ 「交付通知の作業（土曜開庁日の案内などの作業）」、「住所異動等のチェック」、「交付前設定」の事務を分担。

<事例2：民間活用>

- ・ マイナンバーに関する一般的な質問に答えるフロアマネージャーを設置（民間委託）。
- ・ 電話予約受付はコールセンター、必要書類等の受付は民間に業務委託を実施。

<事例3：端末の分担>

- ・ 統合端末1台を電子証明書の写し専用を使用。
- ・ 「個人番号カード管理全般」業務からログインする交付業務と、「電子証明書の写し」の交付、住基カードの廃止を行う「市町村業務」からログインする業務に分かれており、1台の端末で行うと業務の切り替え時間が必要となるため、2台の端末・職員で作業を分担。

(5) その他

<事例1：届出書類の省略>

- ・ カード受領書と、通知カードや住基カードの返納届を兼ねさせる。

<事例2：写真不備の場合の支援>

- ・ マイナンバー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。