

令和7年2月分フォローアップにおける先進事例

自治体において、施設入所者の電子証明書更新方法の検討や、窓口の混雑回避・交付前設定の滞留防止に向けた取組等、円滑なカード交付・電子証明書更新体制を構築。

○施設入所者の電子証明書更新方法の検討 (福島県国見町)

概要

- ▶ 町内に福祉施設は1か所のみであり、同施設において出張申請を実施済み。2月末時点でカード保有枚数率は81.8%となり、新規の申請については落ち着いている状況。
- ▶ 申請以外の点で福祉施設側から、施設入所者のカード交付5年目の電子証明更新手続について相談があった。
- ▶ 施設職員又は家族が、委任状や回答書を用意し、代理人として来庁できることが見込まれたことから、
 - ①施設職員が代理人として窓口でカードを持参
 - ②家族が代理人として窓口でカードを持参の2パターンを基本に、本人や家族、施設職員それぞれにとって負担の少ない方法で更新手続ができないかを検討。
- ▶ 施設職員が本人と一緒に病院受診等のために外出する機会がある場合もあるとのこと、そういった場合には、
 - ③外出のついでに本人と施設職員が一緒に来庁のパターンも想定し、個別の事情に応じた更新方法を検討中である。

○窓口の混雑回避・交付前設定の滞留防止に向けた取組 (熊本県熊本市)

概要

- ▶ カードや電子証明書の更新対象者の増加を見据え、窓口の混雑回避や交付前設定等の滞留防止のため、マイナンバーカード交付事務費補助金を活用し、民間委託や会計年度任用職員も含めた体制を構築。
- ▶ 令和7年1月にマイナンバーカードセンターを開設し、カードに関する事務を休日も含めて行える体制としている。カード交付や電子証明書の更新は予約制も導入し、予約状況はHPで確認可能。
- ▶ 窓口には委託事業者を配置して案内や受付等を実施。委託業者や会計年度任用職員がJ-LISから納品されたカードの交付前設定等を実施。市職員は、本人確認を要する審査業務等を主に行う体制とし、業務内容に応じて人員を配置。
- ▶ 上記体制を構築した結果、窓口の混雑緩和を実現し、交付前設定については、1週間以内に完了した上で速やかに交付通知書を発送できている。