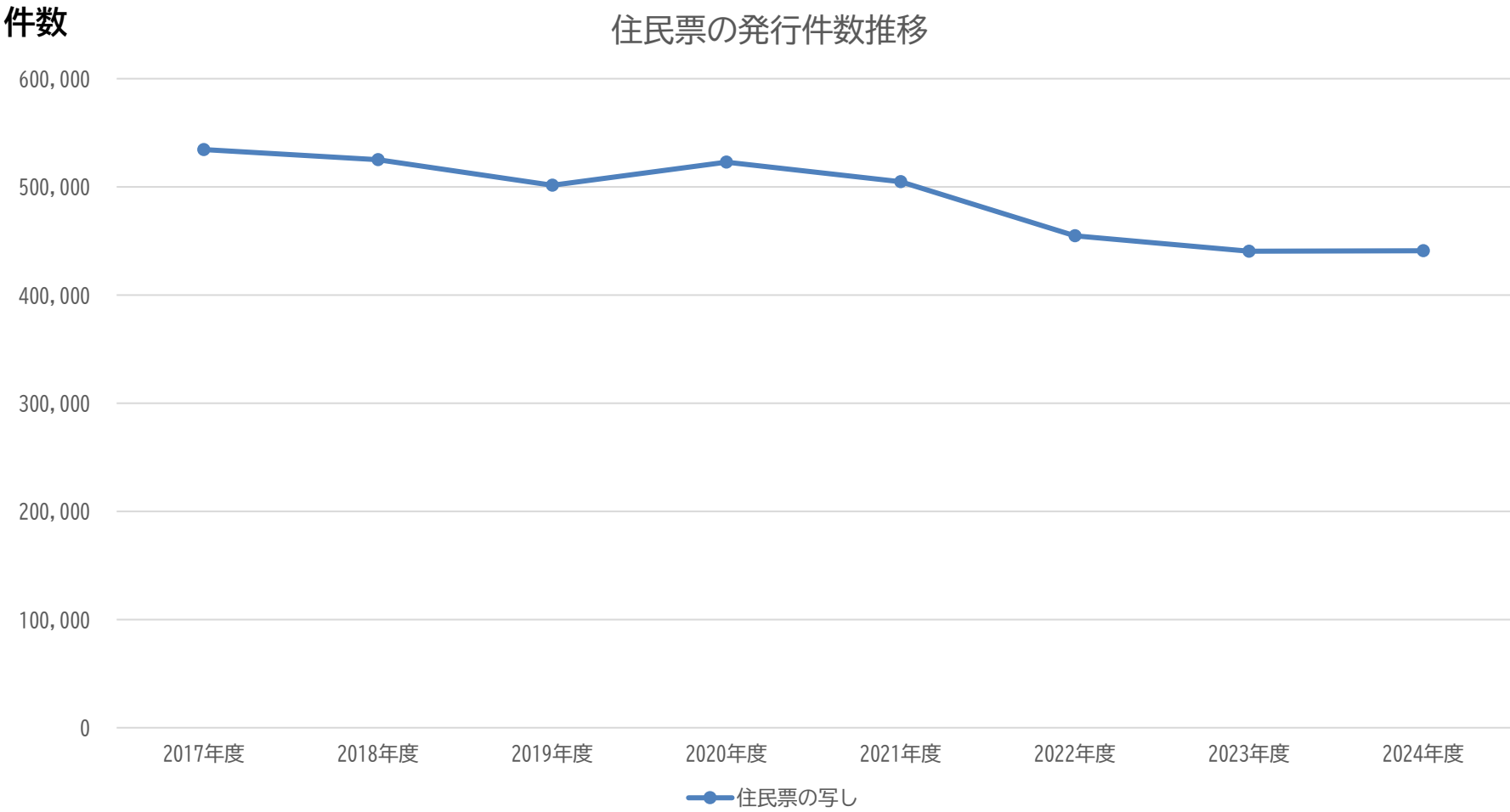

デジタル技術を活用した効率的・効果的な住民基本台帳事務
等のあり方に関するWG ヒアリング資料



1 住民票の写しのコンビニ交付に係る効果や利用促進策等について

千葉市の住民票の発行数の推移

➤ 住民票の発行数は、長期的には減少傾向にある。

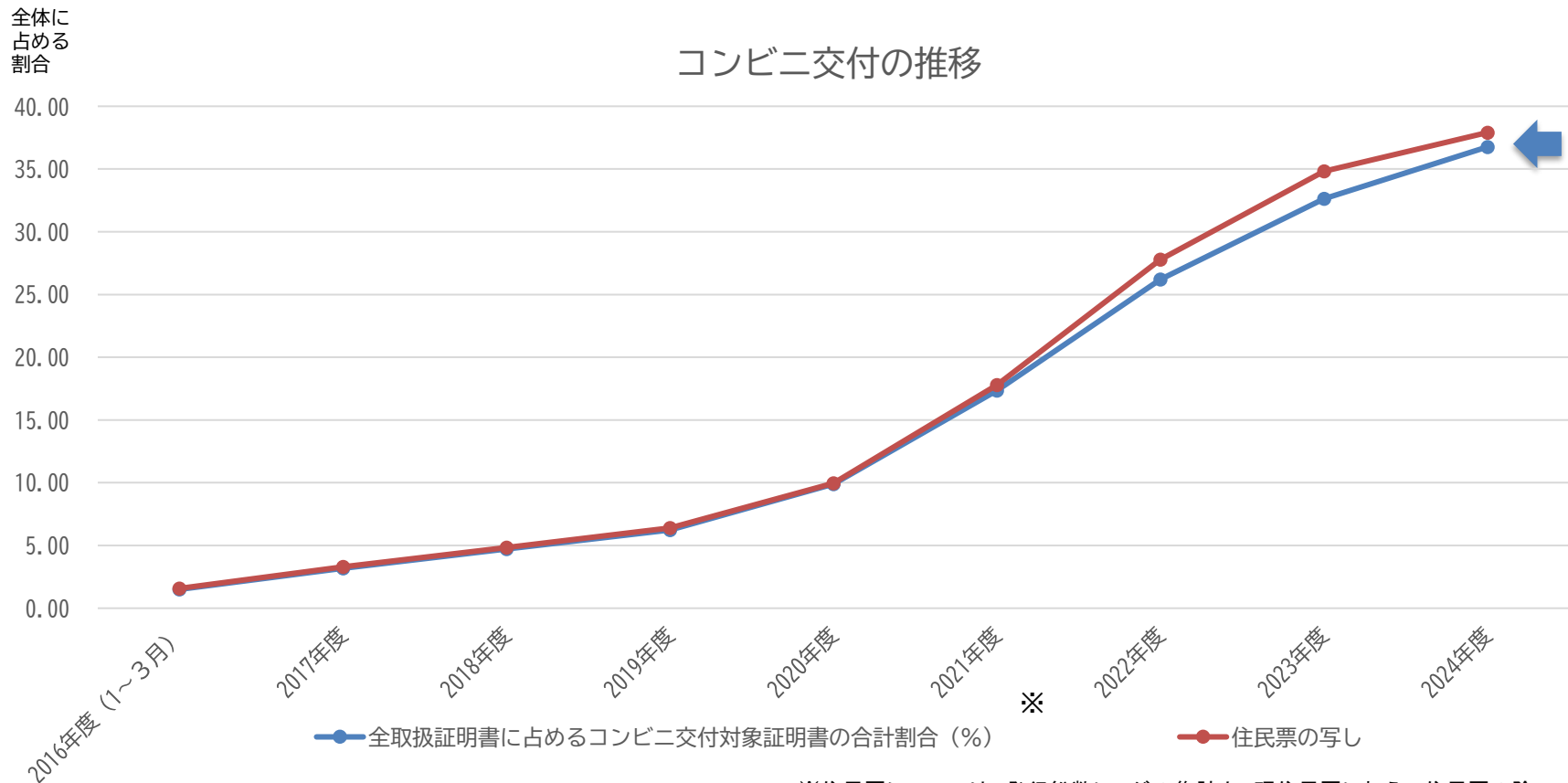


1 住民票の写しのコンビニ交付に係る効果や利用促進策等について

千葉市の住民票のコンビニ交付の推移

➤ 利用状況の推移

住民票関係証明の総発行数※に占める割合の推移は下表のとおりであり、年々、コンビニ交付の割合は高まっている。



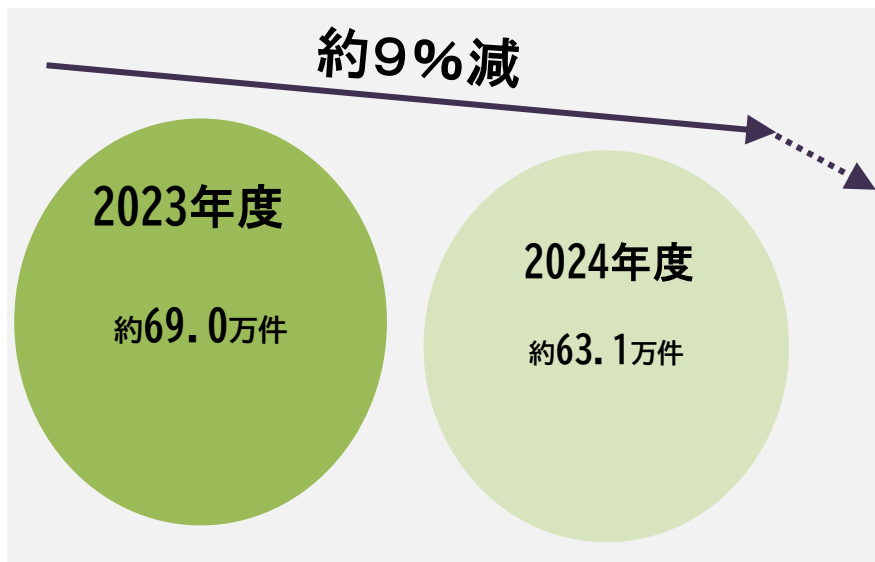
※住民票については、発行総数にレジの集計上、現住民票に加えて住民票の除票(コンビニ交付対象外)、改正原住民票(コンビニ交付対象外)の件数も含んでおり、切り分けが出来ないため、利用率の数字は低くなっているが、実際は印鑑証明書と同程度(約45%)の利用率と推定している。

●コンビニ交付全体の直近の傾向

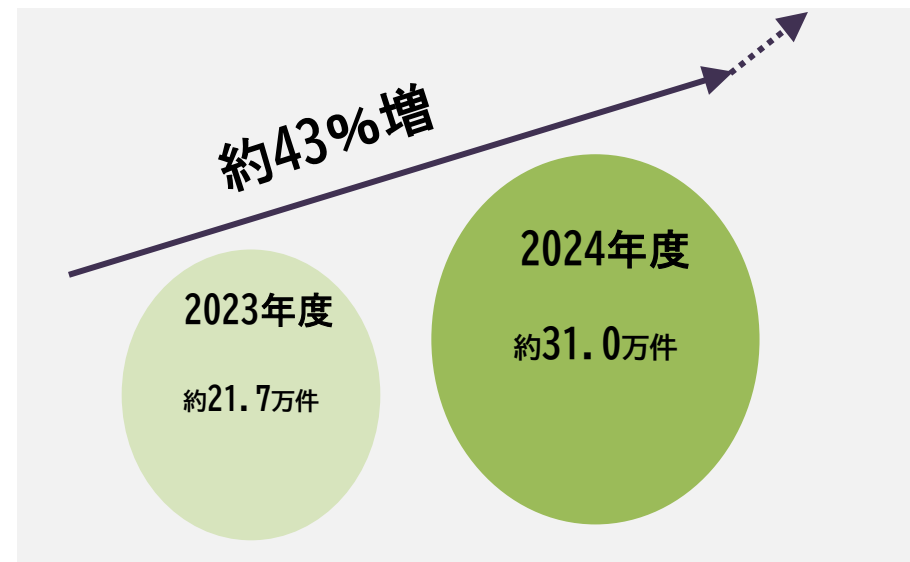
<証明発行件数の年間比較(出典:千葉市区政概要)>

- ・取扱総数は、約90.6万件(2023年度)から約94.1万件(2024年度)と約3.5万件(約4%)増加
- ・総数は増加したが「窓口・郵送」の取扱件数は約9%減少している。
- ・「窓口・郵送」の構成比は、2023年度は約76%であったが、2024年度には約67%に減少

>窓口・郵送



>コンビニ交付



※コンビニ交付対象証明書の件数(戸籍全部(個人)証明書、住民票の写し、印鑑証明書、市・県民税所得証明書)

コンビニ交付の利用率向上に向けた取組

●オンライン手続きの利用率向上に向けた取組

千葉市では、市民サービス向上のため、「行かなくても良い市役所」を目指し、全庁をあげてコンビニ交付を始めとしたオンライン手続きの利用率向上に向け取り組んでいるところである。

⇒コンビニ交付の利用率向上に向けた取組

①コンビニ交付広報ポスターの掲載

- ・ミニストップ（令和5年12月4日から6か月間）
- ・郵便局（令和5年12月から継続中）
- ・公民館（令和6年4月から令和6年10月まで）
- ・千葉都市モノレール車内（令和7年4月から開始） など

②コンビニ交付宣伝CM

- ・JCOMのチャンネルで放映
- ・郵便局のデジタルサイネージに掲載

- ③上記のほか、全庁的な取組として、市ホームページの工夫にも取り組んでいる。
（各サーチエンジンからの検索性向上や視認性の向上を図る等）

1 住民票の写しのコンビニ交付に係る効果や利用促進策等について

コンビニ交付の利用率向上に向けた課題と要望

●窓口現場から（課題）

「窓口に来る市民の方には、提出先から求められている証明書の種類や、記載事項（マイナンバーの記載有無など）の詳細が把握できない方もいて、個々に確認して必要な証明書を特定する必要がある、コンビニの店員では、対応できない」との話もあるため、申請者自身が何を申請するべきかを理解していない場合等への対応方法の確立が必要である。

●利用者の意識改革（要望）

利用率向上のためには、「証明書の取得は役所ではなくコンビニで可能」であることを市民の常識としていく必要があると考える。

住民票等の証明書が必要となる機会は多くはないことから、いざタイミングが来た際にコンビニ交付の選択肢が第一に浮かぶよう、継続的な広報活動が重要である。

自治体の地道な広報も効果的であるが、全国的な報道が出た際の影響は絶大であることから、国としての広報活動についてもご検討いただきたい。

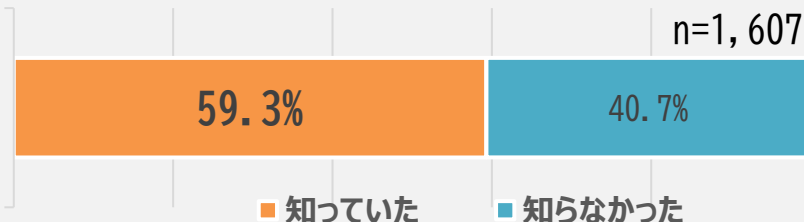
● その他 コンビニ交付全体の観点からの要望

その他の各種証明についても含め一体的な利用向上策の検討が必要ではないか。

コンビニ交付の利用率向上策と課題

- 千葉市で行っているWEBアンケートの結果
 - オンラインで出来ることを知らなかった人のうち、「オンライン手続きをやってみたいと思う」が74.2%であった。 ➤オンライン手続きの利用への関心が高いことが伺える
 - オンライン手続きを利用したことがある人のうち、「次回も利用しようと思う」が、98.3% であった。 ➤オンライン手続きは継続的な利用が期待できる
- 知っていただければ利用していただける可能性が高いと分析

市の手続きがオンラインで出来ることを知っていましたか

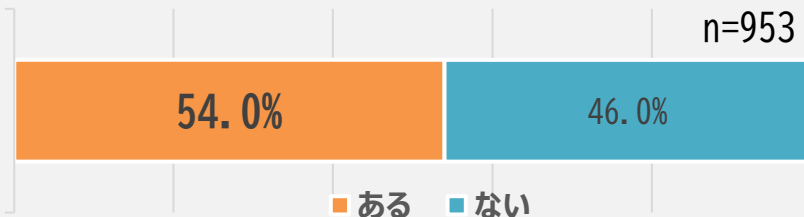


<何で知りましたか> (複数回答)

- 市政だより 61.4%
- 市ホームページ 38.8%
- 区役所や市役所の窓口 16.5%

<知らなかった人のうち、オンライン手続きをやってみたいと思った人> : 74.2%

オンライン手続きを利用したことがありますか



<次回も利用しようと思いますか>

- 思う 98.3%

<利用したことがない理由> (複数回答)

- 対面で手続きをした方が安心 20.3%
- 手続きがオンラインになっていない 14.8%
- 手続きが正確にできているか不安である 13.9%
- どこから手続きができるか分からない 11.6%

マイナンバーカード発行フロー

【交付前作業】

- ア 納品後のカード整理(5分/枚)
- イ マイナンバーカード管理簿作成作業(システム登録)(10分※)
- ウ 交付前設定(3分/枚)
- エ 交付通知書への受取期限押印・封緘(1分/枚)
- オ 交付通知書の発送(1分/枚)

※「イ マイナンバーカード管理簿作成作業」については1度に納品されたマイナンバーカードを一括して登録する作業時間を記載している(1枚当たりの対応時間を抽出することは困難であるため)。

【交付作業(交付時来庁方式)】※予約者の場合

- カ 事前準備(カードの整理・事前用意等)(4分/枚)
- キ 交付時本人確認(2分/枚)
- ク 暗証番号設定(職員及び市民の端末操作)(4分/枚)
- ケ カード交付(2分/枚)
- コ 案内(市で作成)のお渡し及び注意事項説明(3分/枚)

● 各区役所の窓口において負担の多い作業

(1) 「ア 納品後のカード整理」及び「ウ交付前設定※」

大量に納品されるカードの管理の他、事前作業として新規か再交付か、住所異動していないか等も併せて確認している。また、交付前設定自体の処理に要する時間も長いため、負担が大きい。

※「ウ 交付前設定」の具体的な事務

- ① マイナンバーカードを読み込む
- ② 表示された内容がマイナンバーカードの券面と一致しているか確認する
- ③ 一致していた場合、正常を選択し、確定する。
- ④ ステータスが「交付前設定済」となったことを確認する

【要望】

作業は単純であるが、①のマイナンバーカードの読み込みに時間を要するため、申請件数が多くなる際には、派遣職員を活用していても業務時間内に必要な枚数を完了させることが難しく、時間外での作業が発生することが多い。アクセス集中時にも安定して稼働する環境の提供を要望する。

マイナンバーカード発行フロー

【交付前作業】

- ア 納品後のカード整理(5分/枚)
- イ マイナンバーカード管理簿作成作業(システム登録)(10分※)
- ウ 交付前設定(3分/枚)
- エ 交付通知書への受取期限押印・封緘(1分/枚)
- オ 交付通知書の発送(1分/枚)

※「イ マイナンバーカード管理簿作成作業」については1度に納品されたマイナンバーカードを一括して登録する作業時間を記載している(1枚当たりの対応時間を抽出することは困難であるため)。

【交付作業(交付時来庁方式)】※予約者の場合

- カ 事前準備(カードの整理・事前用意等)(4分/枚)
- キ 交付時本人確認(2分/枚)
- ク 暗証番号設定(職員及び市民の端末操作)(4分/枚)
- ケ カード交付(2分/枚)
- コ 案内(市で作成)のお渡し及び注意事項説明(3分/枚)

(2) 「エ 交付通知書への受取期限押印・封緘」 & 「オ 交付通知書の発送」

マイナンバーカードの交付事務は年々複雑化してきていることから、千葉市では交付通知書(はがき)裏面の案内を補完するため、予約案内等を記載した専用の封筒に交付通知書及び市独自の説明文書を同封し送付している。

当該作業は手作業であり、負担が大きい。(交付通知書そのものの案内が不十分であり、文字も小さく読み難いため、専用封筒への封入は必要な行為と認識している)

(3) 「キ 交付時本人確認」 & 「ク 暗証番号設定(職員及び市民の端末操作)」

交付時の本人確認不足等でトラブルになることがある他、暗証番号設定時に利用方法等を質問されることで、1人当たりの窓口対応時間が長くなる傾向がある。

【参考】

千葉市では、マイナンバーカードの管理及び予約の管理を行うためのシステムを導入しており、これに伴う作業が発生している。

なお、マイナンバーカードの交付は事前予約制としている。

2 マイナンバーカード交付関連事務に係る負担軽減方策

その他の作業負担

【転入時の課題と要望】

転入手続き時には、継続利用後に署名用電子証明書の再発行が必要となるが、暗証番号を覚えていない方が多く、「暗証番号再設定」→「電子証明書の再発行」といった手続きになることがほとんどであり、単なる電子証明書の再発行に留まらずに対応時間を取られている。

これについて、署名用電子証明書失効後の再発行時には旧暗証番号の入力ではなく、新暗証番号の設定にて発行できるようシステムの改修を行うことにより、市民の皆様及び市役所の負担軽減につながると考えられるため、ご検討いただきたい。

※公的個人認証サービス事務処理要領（P27）では、「更新の場合は、申請者／利用者に対して、従来の暗証番号を用いるよう案内する。」と記載があり、更新以外の場合には旧暗証番号の利用について求めている。

●送付先情報の最新化

対象者について、個別に個人番号カード交付申請書の作成処理（申請書ID付番作業）を行っており、更新対象者が増加している昨今では負担が大きい。システム上、対象者に対し一括で申請書IDが付番できれば、職員での作業が不要になるため、実装できないか。もしくはJLISにて一括で付番することはできないか等、ご検討いただきたい。

- 窓口の混雑分散を図るため、土日含め出張窓口を実施し、窓口の混雑分散を図っている。

3 転入届のオンライン化について

オンライン申請時の補正の課題

- ・不備で不受理となった時のリスクが大きい（期間経過によるマイナンバーカード失効、介護認定の引継ぎ不可などが想定される。
- ・強制かた書き（マンション等の「かた書き」の事前指定による、転入等申請時の同「かた書き」への補正）が、上手く機能するか懸念がある。

想定されるオンライン申請の課題（来庁が必要になる要素）

●マイナンバーカードの券面

マイナンバーカードの券面記載をどうするか（結局要来庁になるのではないかな）

●署名用電子証明書

署名用電子証明書は本人のみ手続き可能であり、別途、窓口に来る必要があるため、コンビニで対応できないかな等の検討する必要があるのではないかな。

●転入に伴い必要となる諸手続き

- ・マイナンバーカードの事務をはじめ、国保、介護、市町村単独サービス等、転入時には様々な手続きが必要となる。

このため、各種手続きがオンライン申請出来るようになっていない場合、結局は窓口に行くことになってしまうのではないかな。

また、利用者側の視点に立つと、オンライン化したとしても、個別に申請するのは手間であり、メリットが感じられないため、可能な限りまとめて申請出来るような方策の検討が必要ではないかな。

なお、窓口で手続きを行う場合は、各種制度をまとめて申請出来るようになっており、実際に利用者に使っていただけるサービスとしていくためには、同等の利便性を担保していく必要があるのではないかな。

CSについての要望

●CSの運用上の課題

- ・マイナンバーカードや電子証明書の事務処理でもCSを利用している。先月も電子証明書の更新について、J-LISのシステムで障害が発生していたが、年に数回程度、何かしらの障害が発生することもあり、すぐにはJ-LIS側の問題なのかCSの問題なのか分からず、市やCSの保守事業者が障害対応に苦慮する事態が生じている。
- ・全国的な障害が発生しJ-LIS側のシステムによるものと疑われる際は、市やCS保守事業者の負担軽減のためにも、J-LISからその旨の迅速な情報提供をお願いしたい。
- ・なお、アプリケーション更新については、受託業者が行っており市側では直接的な稼働はないが、業者側では多くの労力を費やしていると聞いている。

千葉開府
Road to
900

since 1126



千葉市
CHIBA CITY