

狛江市における

市民課業務の課題

01 転入・転居届のオンライン化等における課題

02 マイナンバーカードの交付事務における課題

01 転入・転居届のオンライン化等における課題

1. 市民課業務以外の手続きが不完全になる恐れがある
(国保・市民税・介護・手当等)
2. マイナンバーカードの継続、電子証明書の交付手続きが出来ない
3. 遡り転入の際、期間経過通知書の記入が出来ない
4. 通常より慎重な審査が必要なケースへの対応
(職権消除や遡り転入の場合)
5. オンライン化に伴い、届出内容の記載内容の不備が増大

01 転入・転居届のオンライン化等における課題

1. 市民課業務以外の手続きが不完全になる恐れがある (国保・市民税・介護・手当等)

- ・ 転入により住民基本台帳に記載されたことにより、各種サービスが受けられるようになる。
- ・ 転入日が遡った場合などは本人に不利益になる場合(遡って国保料の賦課)があり、より慎重に説明していく必要がある。

正確性を確保するのは難しいのではないか。

転入に伴う各種手続きのオンライン化も実現する必要があると思われる。

2. マイナンバーカードの継続、電子証明書の交付手続きが出来ない

転入手続きで一番時間を要すのは、マイナンバーカードの一連の手続きである。

要 望

転入届出のオンライン化の前に『**マイナンバーカードの継続・電子証明書の交付のオンライン化**』を先に実施して欲しい。

01 転入・転居届のオンライン化等における課題

3. 遡り転入の際、期間経過通知書の記入が出来ない

※14日以内の届出期間を過ぎて転入届を出した場合、「期間経過通知書」を記入して頂く必要がある。期間経過通知書は簡易裁判所に送付され、内容によっては5万円以下の過料に処される場合がある。

4. 職権消除や遡り転入の場合、通常より慎重な審査が必要なケースへの対応

上記ケースでは、オンライン転入の手続を不可としたほうがいい。

5. オンライン化に伴い、届出内容の記載内容の不備が増大

令和5年2月からの引越しワンストップサービス開始以降、転入地の住所が正しく書けていないケースが非常に急増している。

住み始めてから14日以内に手続きができるケースのみオンラインで実施するなどの限定的処置が必要。
転入者と連絡できる手段(電話番号・メールアドレス)の確保が必須！

02 マイナンバーカードの交付事務における課題

1. マイナンバーカード交付前設定
2. 交付後の電子証明書の集計
3. 毎月の送付先情報の最新化作業

マイナンバーカード到着～交付通知書の発送までの時間

	業務内容	所要時間 ※件数により異なる	所要時間 1人	備考
届いたカードの受付	到着したカード(交付通知書)の開封			4/21(74件到着分) ※カード発行一覧表2枚。発行一覧表の枚数が増えると受付作業も10分ぐらいかかる
	カード一覧表を取り出し、件数等のチェック	7分21秒		
	カード一覧表で受付 (コピー、收受印の押印、チェック表の貼付)			
交付通知書の発送準備	交付通知書とカードのチェック	16分	20～30秒	4/21(74件到着分) ※住所の相違確認、カードの傷・汚れチェック
	後見人チェック(ACR)	Excel:5分 ACR確認:1人30秒	ACR確認 30秒	前回到着分 65件
	交付前1回目(CS)	74分	40秒～1分	74件 初回、更新以外の再交付等(紛失、継続できず、有効期限切れ等)の情報確認により、+2～5分ぐらいはかかる場合もある。※状況による ★交付前設定を2回に分けているのは狛江だけ?→交付前設定の前に、カード情報を確認している。→初回、再交付、更新等、人によって異なるため。
	交付前2回目(CS)	74分	1分	74件 ※外字、電子証明書を希望していないカードの処理(破棄、失効)は+5分ほど
	発送対象者情報を予約システムへ取り込み	30分		前回到着分 65件
	カードを男女、誕生月別に仕分け	8分10秒	5秒～10秒	49枚
	封入/再交付等の最終チェック	約35分		49枚
	封入/再交付等のダブルチェック	約10分		49枚
	交付通知書発送件数表(Excel)に入力	約1分		49枚
	郵便局へ集荷依頼(電話)	約1分～2分		
後納用紙を出力(課長印)	約2分～3分			
発送	交付通知書の発送	約3分		※発送日を一覧表、チェック表に記入
カード収納	カードを引き出しに収納(保管)	約13分	10秒	74件

交付の予約からカード交付後までの時間

		本人受取	代理人受取	
発送後の予約	予約の電話対応(予約システム)	3~5分	10分~15分	※電話の相手によるところが大きい。代理人受取は必要書類が増えるので、その説明に時間を要する。
		所要時間 ※件数により異なる	所要時間 1人	
予約後	カードの準備[当日、翌日] (CS、ACR)	111分	2分~3分	37件
		本人受取	代理人受取	
交付	カード交付(窓口対応) ①受付 → ②カード確認 → ③本人(顔)の確認 → ④暗証番号の設定/入力 → ⑤カードのお渡し/受領書にサイン → ⑥資料を配布し、終了	10分程度	15分~20分	・本人受取で暗証番号の入力もスムーズな場合は 8~10分程度 ・代理人受取は、持参書類の確認や暗証番号入力等を行うため 15分~20分程度 ・高齢者、外国人(日本語が話せない)の受取も 15~20分程度 ※来庁時に書類不備の方:説明に 10~15分程度要する
交付後	予約システムへ「交付完了」を入力		40秒~50秒	交付後に受付者が入力。
	受領書を番号順に並べてファイルへ/ (回収したカードがあった場合は廃棄ボックスへ)		10秒~20秒	
	「交付完了」(日計分)の取り込み (予約システム、Excel管理ツールデータ)	30秒		※予約システムに「交付完了」が入力されていないと日計の交付完了件数が合わなくなる。
翌日	前日の交付件数等チェック、データ入力 (ダブルチェック有)	60分~90分		※前日のチェックは、交付件数、電子証明書件数、紛失等件数、廃棄カードチェック等 →電子証明書の更新等の件数が増えているため、その分チェックにも時間を要するようになった。

02 マイナンバーカードの交付事務における課題

1. 到着したカード(交付通知書)の開封

J-LISから届くカードの中身(新規、更新、再交付)が混在

2. 交付前1回目(CS)

再交付「有料・無料」のカードを確認する作業に時間を要することが負担

紛失届の内容を記録した簿冊と突合し、有料・無料かを確認して、交付に臨んでいる。

要望

J-LISで特急発行同様に交付前設定をしてほしい
最低限、①新規、②更新、③再交付で箱を分けてほしい

3. マイナンバーカード関係の集計が多い

帳票名	内 訳
個人番号カード交付状況	市に届いたカード、未送付、交付前設定終了、発送、交付、申請サポート、特急申請
カード・電子証明書の再交付、更新件数集計表	【カード再交付】有料(紛失、有効期限切れ、継続できず、特急、その他)、無料(満欄、特急、その他)、返納の更新数 【電子証明書の再交付】有料・無料(通常・特急)
特急発行の内訳	有料(紛失、破損、その他)、無料(満欄、破損、その他)、出生、海外転入
カード返納状況	有効期限切れ(外国人住民)、満欄、継続できず、海外転出、制度不信、その他 ※議会対応
カード紛失状況	自宅内紛失、外で紛失、誤って捨てた、その他 ※議会対応
顔認証カード設定状況	①顔認証カードに設定した数(交付時から顔認証、交付後に移行)、②通常カードに移行
交付通知書発送件数表	発送日、交付通知書発送件数、再交付・更新、再送
電子証明件数日計表	通常の国内電子(更新、発行)、国外転出(失効・発行)
署名用電子証明書・利用者証明用電子証明書交付記録	A. 署名用電子証明書のみ(有料、無料)、B. 利用者証明用電子証明書(有料、無料)、 C. 署名用と利用者証明用(有料、無料)、D. 職権失効/破棄(職権失効、交付前の破棄、そのた廃棄)
カード廃棄状況	更新、有効期限切れ(外国人住民)、満欄、継続できず、海外転出、未交付(転出)、その他

3. マイナンバーカード関係の集計が多い

課題 署名用電子証明書・利用者証明用電子証明書交付記録の作成

- 署名用電子証明書と利用者証明用電子証明書を区別して集計することに意味があるのか疑問である。

この集計を行うのに、かなりの時間と手間を要している。

- 「公的個人認証サービス事務処理要領」における交付記録簿の記載事項の見直し。

毎日集計しているが国から一度も報告を求められたことがない。

要望

J-LISで集計できる仕組みに改め、基礎自治体の事務負担軽減を図って欲しい

(令和6年の地方からの提案等に関する対応方針(40ページ)に該当)

4. 毎月の送付先情報の最新化作業

毎月20日にCSから対象者を抽出し、2つの作業を実施している

- ① CSVで対象者のリストを印刷して、統合端末で住民票コードを入力して該当者を検索して送付先情報を確定

※確定後に送付先がエラーになったら住基システムで確認(死亡、転出)し除外

- ② リストと突合作業 (①の確認:再鑑1名)

今後件数が増える見込み!

作業日数

3月繁忙期:約3~4日
(9:00~20:00)

処理件数

750件

※3月以外は1日で処理
※窓口対応、交付前設定もしながらやらないといけない

要望

J-LIS側で行ってほしい

操作は単調なためRPAを使用している自治体もある

転入届の状況調べ

※海外転入、30条46除く

(1)種別比較

数値:件数(%)

	転出証明書	特例転入	引っ越しOSS	合計
R3.3月	576(81.1)	134(18.9)	-(-)	710
R6.3月	224(37.7)	214(36.0)	156(26.3)	594
R7.3月	149(25.8)	235(40.7)	193(33.4)	577

(2)本人確認書類

数値:件数(%)

	マイナンバーカード	運転免許証	その他(保険証等)	合計
R3.3月	186(26.2)	373(52.5)	151(21.3)	710
R6.3月	440(74.1)	100(16.8)	54(9.1)	594
R7.3月	478(82.8)	58(10.1)	41(7.1)	577

その他 転入に伴う各種手続の情報連携

1.概要

- ・住基ネット経由で転入先自治体へ送付されてくる転出証明書情報にフラグを追加する。
- ・現在の”住基付帯事務”の範囲の拡大(←現在は、国民健康保険、後期高齢者医療、介護保険、国民年金、児童手当、選挙・・・しかセットされていない)。
- ・住基付帯事務以外は、窓口で問診を行っている。いずれも住基の異動に伴って発生する手続きであるので、住基ネット経由で渡してくるフラグの種類を拡大して、引き継いでほしい。

2.目的

- ・転入手続時における手続きの簡素化(前連携)
(詳細情報は手続き「後」に、番号事務単位で「後連携」で取得するため、前連携としてはフラグのみで足りる)

その他 転入に伴う各種手続の情報連携

3. 必要となる事項

住基システム及び住基ネットの改修

フラグは、転出元自治体において(標準化後の)基本データリストから住基システムにセットし、住基ネットへ渡す。(法令上の取扱いについては要確認)

4. 追加項目案

- ・介護・介護認定の有無
- ・障がい3制度の手帳交付有無
- ・母子手帳の交付有無 など
- ・子ども医療助成の受給有無
- ・児童扶養手当の受給有無