

令和7年5月分フォローアップにおける先進事例

自治体において、窓口の混雑回避・交付前設定の滞留防止に向けた取組をし、円滑なカード交付・電子証明書更新体制を構築。

○窓口の混雑回避に向けた取組 (東京都大田区)

概要

- ▶ 窓口の混雑緩和や交付前設定等の滞留防止のため、民間委託や会計年度任用職員も含めた体制を構築。
- ▶ 平成30年7月から開設しているマイナンバーカードセンターで、休日も含めてマイナンバーの交付や電子証明書の更新手続きを行える体制としている。また、平日に夜間開庁を月20日程度実施し、交付事務の円滑化につなげている。
- ▶ また、J-LISから送付される申請受付件数を参考に、委託事業者と調整を行い、窓口業務に従事する人員数を柔軟に変更できる体制を構築している。
- ▶ 上記体制を構築した結果、J-LISからカードが届いてから1週間以内に交付通知書を発送できている。
- ▶ 今後も引き続き体制の強化のため、現在区内18ヶ所にある特別出張所のうち、12ヶ所においてマイナンバーカードの申請や更新を行っているところ、令和7年5月より17ヶ所に拡大する。

○マイナンバーカードの交付・申請業務の円滑化に向けた取組 (北海道旭川市)

概要

- ▶ 窓口の混雑緩和や交付前設定等の滞留防止のため、効率的な申請受付体制を構築。
- ▶ 申請者からの問い合わせや窓口での交付・申請受付事務において、効率的に対応できるよう、マイナンバーカード交付事務費補助金を活用し、会計年度任用職員の適正な人員配置を実施。
- ▶ 会計年度任用職員と正職員で適切に役割分担し、円滑に交付事務を実施。また、交付前設定のみを行なう担当も設け、交付通知書を発送の円滑化につなげている。
- ▶ 令和7年9月には、郵便局へのマイナンバーカード関連事務の委託を開始し、市民の利便性の向上と職員の負担軽減につなげていく予定。