

令和7年7月分フォローアップにおける先進事例

自治体において、電子証明書更新の需要の増加を踏まえた更新受付体制の整備を実施。

○ 窓口の混雑緩和に向けたマイナンバーカード電子証明書更新体制の整備について (兵庫県姫路市)

概要

- ▶ マイナンバーカードや電子証明書の更新件数の増加により、窓口における待ち時間が長時間になる状況が発生していたことから、待ち時間の短縮及び混雑緩和を目指し、円滑な更新体制を構築。
- ▶ 令和7年7月16日から電子証明書の更新に特化したマイナンバーカード特設センターを開設。開設にあたっては、交通アクセスが良い場所を選定。火曜日・水曜日と年末年始等を除き、電子証明書の更新ができる体制としている。
- ▶ 特設センターでは、電子証明書の更新需要を見込み、6窓口設置するとともに、民間事業者へ事務委託（11名）を実施。また、15分ごとに最大6組まで受け付けが可能。原則予約制だが、当日受付も対応できる体制としている。
- ▶ 特設センター設置により、電子証明書の更新増への迅速な対応が可能となった。今後も引き続き特設センターの利用を促進するとともに、対象業務を拡充を図るなど、より円滑な更新手続きの実現を目指す。



チラシ



受付の様子