

個人番号カードの交付等に関する事務処理要領
一部改正

マイナンバーカードの暗証番号設定に係る市区町村職員による代行の基準が明確化されました

Point!

- ✓ マイナンバーカードの暗証番号は、申請者又は法定代理人による統合端末での設定が必須とされていた。
- ✓ 統合端末での設定操作が困難な申請者等もいて、窓口が混雑するといった支障が生じていた。
- ✓ 申請者等の同意がある場合や申請者等が設定困難と認められる場合、市区町村職員による代行設定が可能であることが明確化された。

地域の課題



自治体の提案

端末操作に不慣れな申請者等をサポートするため、職員が操作を代行できるように

個人番号カードの交付等に関する事務処理要領の **一部改正** を提案

職員が操作を代行できれば申請者等の負担軽減にもなるし、窓口が混雑するようなことも減らせるので、提案してみよう！

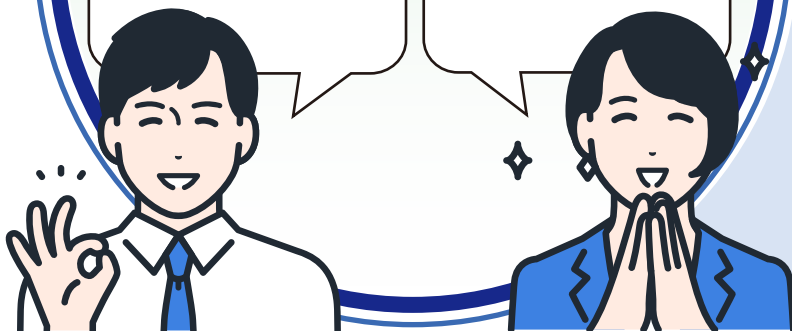


提案の成果



窓口の滞留時間が軽減し、住民サービスの向上につながった。

特に端末操作が苦手なお年寄りに喜んでいただけた。



提案の成果

申請者の負担軽減
交付手続きの効率化

住民サービスの向上

提案実現後の状況

今後の活用への期待 | 事例紹介

● 個人宅や社会福祉施設での出張申請受付（北海道北見市）

窓口に来庁することが困難な方にマイナンバーカードを取得してもらうことを目的として、個人宅や社会福祉施設に、市の職員が訪問して出張申請サポートを実施。

申請者から、『マイナンバーカードの申請を迷っていた時に案内がきたので、申請しようと思った。なかなか市役所に行くのは難しいので、この申請サポートがあって、すごく助かった。』という声や、施設等の職員から、『入所者は自身での外出が難しく、職員も業務多忙でなかなか市窓口に来庁する時間がとれないとのことで、出張申請を実施したことで非常に助かった』との声をいただいた。

(出典)

総務省 WEB サイト内の「マイナンバーカード申請促進等について」(右記 URL 参照のこと。)に掲載されている各月の「フォローアップにおける先進事例」の内容を編集して記載。

(URL)

https://www.soumu.go.jp/main_content/000960207.pdf

(URL)

https://www.soumu.go.jp/main_content/000994005.pdf

● 窓口の混雑緩和に向けたマイナンバーカード交付体制の整備について（愛媛県松山市）

マイナンバーカードや電子証明書の有効期限切れ対象者の増加を見込み、令和7年4月に商業施設にマイナンバーカードセンターを開設。併せて、担当者の増員や開設時間の拡大をし、J-LIS からカードが届いてから1週間で交付通知書を発送できている等、円滑な交付・申請受付体制を構築。

(出典)

総務省 WEB サイト内の「マイナンバーカード申請促進等について」(右記 URL 参照のこと。)に掲載されている各月の「フォローアップにおける先進事例」の内容を編集して記載。

(URL)

https://www.soumu.go.jp/main_content/001012556.pdf

< 提案団体 > 宮崎市

● 関係者の声



自治体職員

キーボード配列と配列の異なるタッチパネルからの入力は機械操作に慣れた方でも時間がかかっていたため、職員がキーボードから入力することで、手続きがスムーズになりました。



住民

機械操作が苦手なため、市の職員の方をお願いをして入力してもらいました。市民課の窓口はいつも混んでいるので、周りにあまり迷惑をかけずにマイナンバーカードの申請ができて良かったです。