

令和5年12月22日
地域行政部

令和6年度以降のマイナンバーカードに関する取組みについて

(付議の要旨)

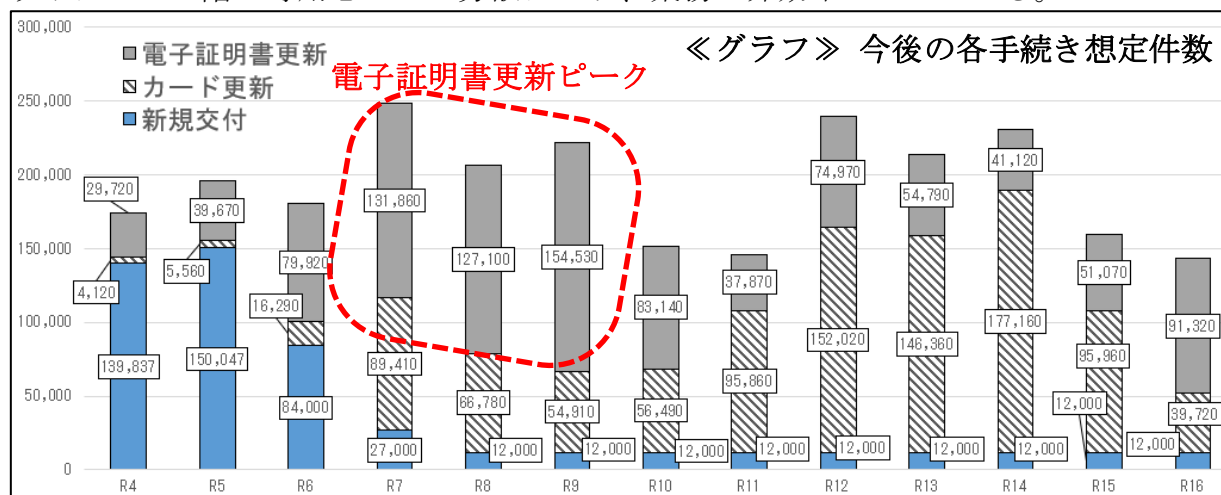
令和7年度から始まるマイナンバーカードの電子証明書更新及びカード自体の更新ピークに対応するため、令和6年度以降のマイナンバーカードの業務体制に関する取組みについて、以下のとおり決定する。

1. 主旨

区民のマイナンバーカード(以下「カード」という)保有数は約63万人(保有率69.2%・令和5年11月末時点)に上り、新規交付中心から今後は更新や諸手続きが中心となる。令和7年度から始まるカードの電子証明書、令和12年度から想定されるカード自体の各更新ピークに迅速かつ効率的に対応するため、以下の取組みを行う。

2. 現状と課題

更新ピークや保有率向上に伴うカード関連手続き増に対応するため、従前の窓口体制を見直し、強化する必要がある。また、バックヤード業務拠点と主要窓口であるキャロットタワー2階の専用窓口との分散により、業務の非効率が生じている。



3. 取組み内容 《全体像は別紙1参照》

(1) カード新拠点の運営体制

令和6年7月(予定)に昭和信用金庫三軒茶屋支店ビル3階にバックヤードと窓口機能を集約した新拠点「(仮称)世田谷区マイナンバーカードセンター」を開設する。窓口数の増加や取扱業務の拡充、一部業務の委託等により、更新ピークなど年度ごとの業務量増減に柔軟に対応できる体制を構築する。

①窓口対応時間

日・月・水・金曜日： 9時～17時

火・木曜日： 11時～19時

閉庁日：土曜日、第3土曜日に続く日曜日、祝日、年末年始(12/29～1/3)

②取扱手続き

転入等住民票異動に伴う処理を除くカード関連の全業務

※業務委託は、窓口案内・受付、バックヤード業務、マイナポータル支援から始め、7年度以降、国が認める範囲で業務拡大（統合端末操作）を検討する。

③主な効果

- ア. 窓口ブース倍増（現在5ブース→10ブース以上）で処理件数を拡大
- イ. 至近に位置する太子堂出張所の混雑緩和
- ウ. バックヤードと窓口の一体化で人員体制・事務の効率化

(2) マイナンバーカード電子証明書手続きコーナーの拡充

令和5年3月に5地区のまちづくりセンター（以下「まちセン」という）に開設した上記コーナーを7地区に拡大（令和6年2月）し、12地区で実施する。各総合支所くみん窓口・出張所（10窓口）や新拠点と合わせて区内23か所で対応できるようにすることで、区民の利便性向上を図る。また、令和7年度以降の電子証明書更新ピークに向け、まちセンの施設状況を踏まえた上でさらなる拡充を検討する。

①取扱手続き

電子証明書更新、暗証番号再設定等

②主な効果

- ア. 区民がより身近な拠点で手続きが可能
- イ. まちセン設置の証明書自動交付機利用者がカードの暗証番号を失念等した場合に従前は10窓口へ区民を案内していたが、同コーナー併設まちセンではその場で再設定ができるため区民の移動時間・労力を削減
- ウ. 電子証明書更新の一定数を同コーナーに分散させ10窓口の混雑緩和
 《参考》開設時期・地区
 令和5年3月 上馬、梅丘、奥沢、祖師谷、上祖師谷
 令和6年2月 若林、上町、代沢、松原、九品仏、船橋、喜多見

(3) 効率的な窓口運営

転入手続時のカード関連処理が窓口混雑の一因となっている。また、各地域・地区でカード保有者数、窓口数に差があることから、偏りをカバーできる運営体制を構築する。

- ①各総合支所のカード交付と転入等異動に伴う業務、電子証明書更新等の窓口一体化
- ②北沢総合支所、烏山総合支所のカード関連窓口の集約（令和5年度補正予算対応）

4. 継続検討事項

- ・標準準拠システム移行（令和7年1月）に伴う「書かない窓口」システムの導入により窓口業務を改善するとともに、令和12年度から想定されるカード更新ピーク対応として総務省が推進する郵便局へのカード交付業務委託の活用を検討する。
- ・国が令和8年（2026年）に導入を検討している新たな個人番号カードについて、区の業務量増大、手続きにおける区民の混乱や窓口混雑等のサービス低下につながらないよう、時機を失することなく国に必要な措置を要望するなど対策を講じる。

①新たな個人番号カード関連

電子証明書の有効期間を10年に延長（現行5年）、4種類ある暗証番号を2種類に簡素化、現在誕生日の3か月前から可能な更新手続き期間の延長 等

②現行カード関連

電子証明書のオンライン更新などの市町村窓口負担の軽減方策の検討

5. 予算（令和6年度予算計上額）

取組み（1）＝173,533千円

〔内訳〕新拠点移転・整備 47,408千円、窓口業務委託 126,125千円

取組み（2）＝5,824千円

〔内訳〕端末等整備 4,224千円、窓口セキュリティ工事・物品 1,600千円

6. スケジュール

令和6年2月

12地区での電子証明書手続きコーナー体制開始
特別委員会報告

4月

各総合支所くみん窓口と特設窓口の統合

7月

(仮称)世田谷区マイナンバーカードセンター開設

