

一部の個人番号カード事務の郵便局委託について

(付議の要旨)

個人番号カードに関する業務の一部を郵便局に委託することについて決定する。

1 主旨

マイナンバーカード（以下、「カード」という。）及びカードに搭載された電子証明書の更新ピーク対応や既存窓口の混雑緩和、区民の利便性向上、行政事務の効率化を目的に、「新たな行政経営への移行実現プラン」の考え方に基づき、カード業務の一部をアウトソーシングすべく、郵便局へ委託する。

なお、委託にあたり「地方公共団体の特定の事務の郵便局における取扱いに関する法律（平成13年法律第120号）」第3条第1項の規定に基づき、世田谷区の特定の事務を取り扱う郵便局を指定する必要がある。指定にあたっては議会での議決が必要となることから、令和7年第3回定例会に議案を提案する。

《参考》

○地方公共団体の特定の事務の郵便局における取扱いに関する法律【抜粋】
（郵便局の指定等）

第3条 地方公共団体は、前条各号に掲げる事務を郵便局において取り扱わせようとするときは、次に掲げる基準に適合する郵便局を指定するものとする。

3 地方公共団体は、前項の規定による協議が調い、第1項の規定により郵便局を指定しようとするときは、あらかじめ、当該地方公共団体の議会の議決を経なければならない。

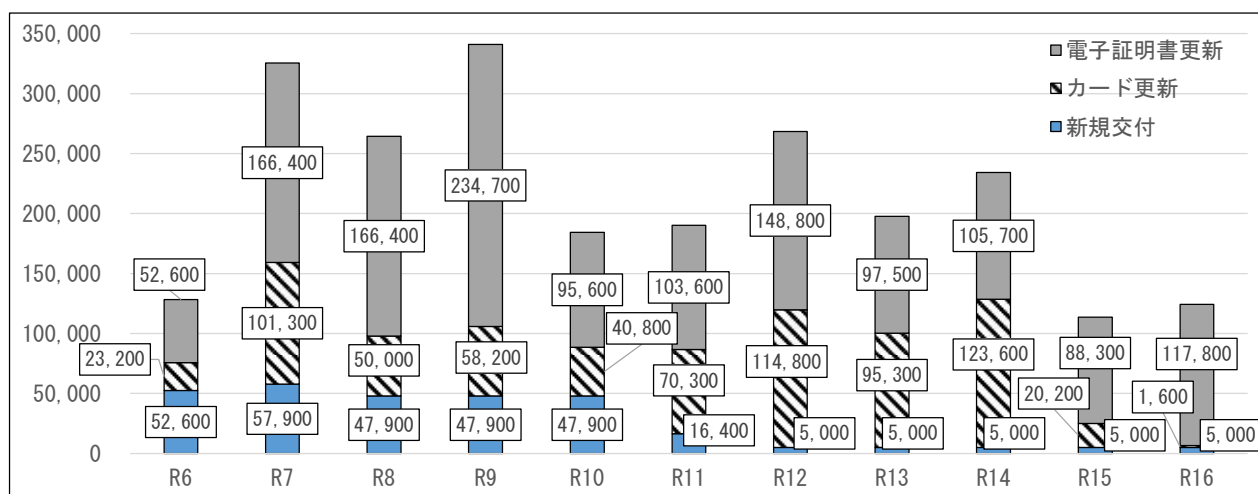
2 現状と課題

カードは平成28年（2016年）1月から交付がスタートし、発行から10回目の誕生日がカード自体の有効期限となるため、令和7年1月から更新者が発生している。また、電子証明書は発行から5回目の誕生日が有効期限であり、国のカード交付促進施策「マイナポイント第1弾」（令和2年（2020年）9月～翌年12月）から5年を迎える令和7年は、電子証明書更新者も大幅に増加している。今後、カード及び電子証明書の更新者は年度ごとのばらつきはあるものの、【図1】のとおり高止まりが予想される。

これまで、ピーク対応として、令和6年（2024年）7月に三軒茶屋に世田谷区マイナンバーカードセンター（以下、「カードセンター」という。）を開設するとともに、電子証明書手続きに特化した「マイナンバーカード電子証明書手続きコーナー」（以下、「手続きコーナー」という。）を令和4年度から一部まちづくりセンターで開設し、支所・出張所併設型を除く全20地区のまちづくりセンターへの設置が令和7年（2025年）2月に完了した。

しかし、今後の更新ピークを円滑に乗り越えるためには、取扱い窓口の拡充が求められる。

【図 1】



3 議決内容

世田谷区の特定の事務を取り扱う郵便局を次のとおり指定する。

(1) 指定する郵便局の名称及び所在地

- ①成 城 郵便局（世田谷区成城８－３０－２５）
- ②世田谷 郵便局（世田谷区三軒茶屋２－１－１）
- ③玉 川 郵便局（世田谷区等々力８－２２－１）
- ④千 歳 郵便局（世田谷区経堂１－４０－１）

(2) 指定する郵便局において取り扱う事務

以下の事務を取り扱う。なお、委託仕様書上は全業務をできるように契約するが、年度ごとの状況に臨機応変に対応できるよう、区からの指示により取扱い業務を変動させられるようにする。

- ①カードの新規発行（申請時来庁方式）、②カードの新規発行（交付時来庁方式）、③カードの更新（交付時来庁方式）、④カード券面記載事項変更、⑤カード紛失届の受付、⑥カード返納届の受付、⑦電子証明書の発行・更新

ただし、カード業務における交付決定等の公権力行使にあたる部分は委託不可とされており、引き続き区職員がその部分は担当する。（概要フローは【別紙１－①～③参照】）

(3) 指定期間

令和８年２月１日から令和９年３月３１日まで

ただし、当該指定期間満了の３箇月前までに、区及び当該事務の委託先である日本郵

便株式会社のいずれもが委託事務の取扱いを廃止する旨の意思表示をしないときは、当該指定期間をさらに1年間延長することとし、以後も同様とする。

4 効果

(1) カードピーク対応・既存窓口の混雑緩和

郵便局での対応枠数は以下を想定している。

1日20件×4局×月20日(注)×12か月=19,200件

注) 郵便局での委託は平日のみとなる予定

上記は既存のカード交付窓口での交付数の16.8%にあたる。また、マイナポイント第2弾(令和4年(2022年)6月~翌年9月)でカード取得した区民の電子証明書更新ピークである令和9年度の処理必要数の8.2%に対応できる計算となり、ピーク対応及び既存窓口の混雑緩和に一定の効果が得られる。

(2) 区民の利便性向上

カード更新は5支所くみん窓口、太子堂を除く4出張所、カードセンターの合計10窓口で、電子証明書更新は10窓口(5支所くみん窓口、5出張所)、カードセンター、手続きコーナーの合計31窓口で、それぞれ対応している。本委託導入により、4窓口が増え、区民がより身近な窓口で手続きできることとなり、高齢者や体の不自由な方を中心に、利便性が向上する。【別紙2-①・②参照】

(3) 行政事務の効率化

簡便な通常処理の方を郵便局委託で一定数対応することで、10窓口及びカードセンターでは複雑なケースや手続きに苦慮する区民に、これまで以上に寄り添った対応を行う余力が見込まれる。

5 所要経費

38,741千円を第3回定例会に補正予算として提案する。

※郵便局への業務委託経費は全額が「マイナンバーカード交付事務費補助金」の対象となる。

<内訳> (単位:千円)

費目	金額	内容
委託料	19,013	郵便局と区との専用線敷設
委託料	446	ネットワーク機器の賃貸借
委託料	1,835	統合端末機器の賃貸借
委託料	2,400	統合端末機器のキッティング【注】
委託料	14,686	郵便局への業務委託
委託料	361	カード搬送業務委託(既存契約の搬送個所数増)

【注】PCなどのデバイスに各種設定やソフトウェアのインストールなどを

行う作業全般のこと。

6 今後のスケジュール

令和7年 9月 区議会第3回定例会に補正予算及び郵便局指定議案提案

10月 郵便局と委託契約締結

各種調達、環境構築

令和8年 1月 郵便局職員の研修実施

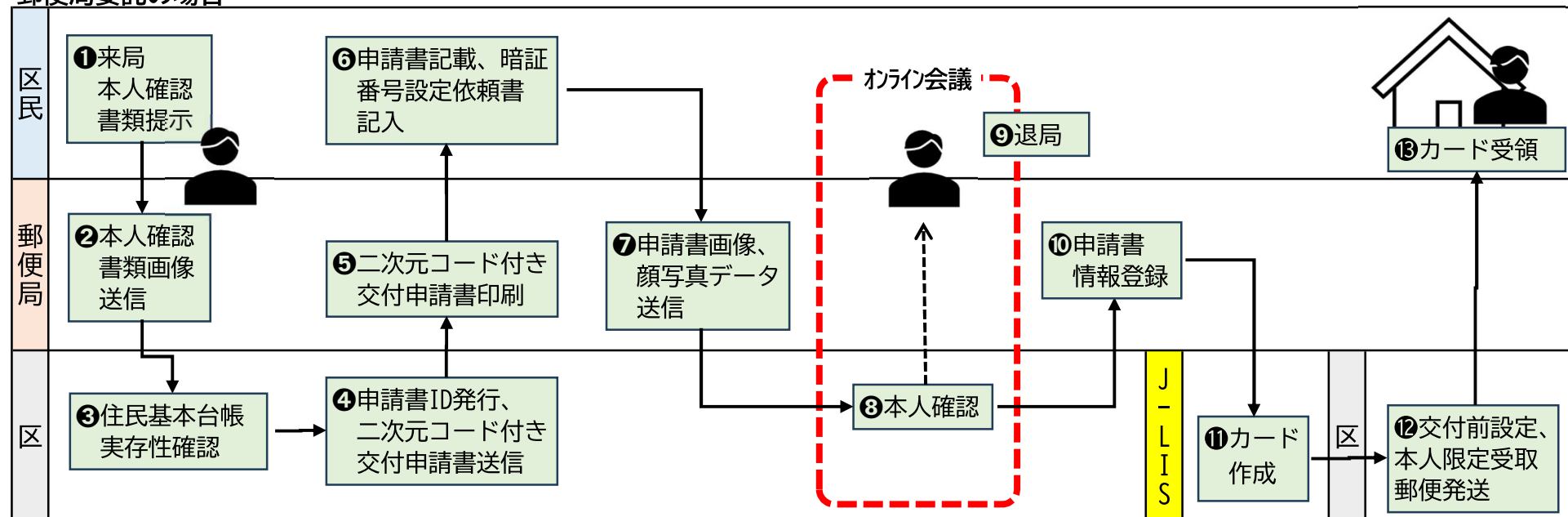
2月 郵便局委託開始

プレスリリース、区公式SNS等で周知

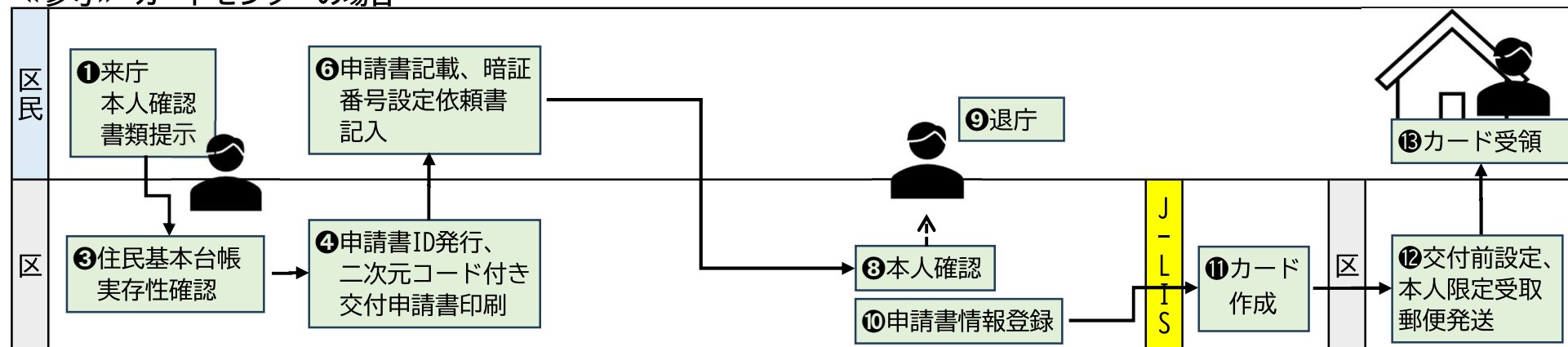
3月 区のおしらせ「せたがや」掲載

別紙１－① 主な手続きの概要フロー：カードの新規発行（申請時来庁方式）

郵便局委託の場合

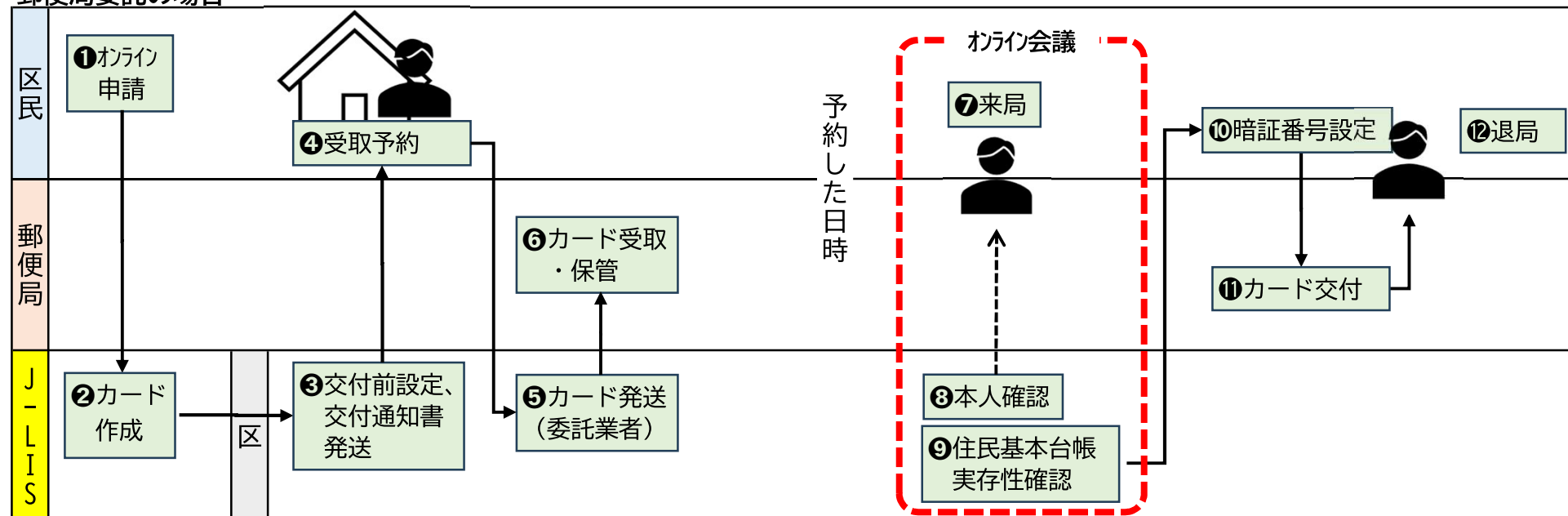


《参考》 カードセンターの場合

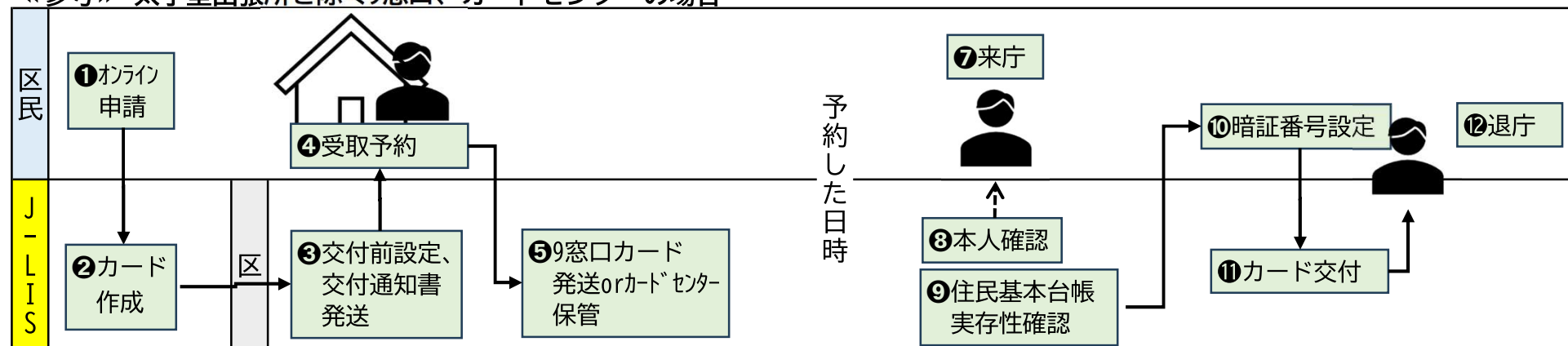


別紙１－② 主な手続きの概要フロー：カードの更新（交付時来庁方式）

郵便局委託の場合

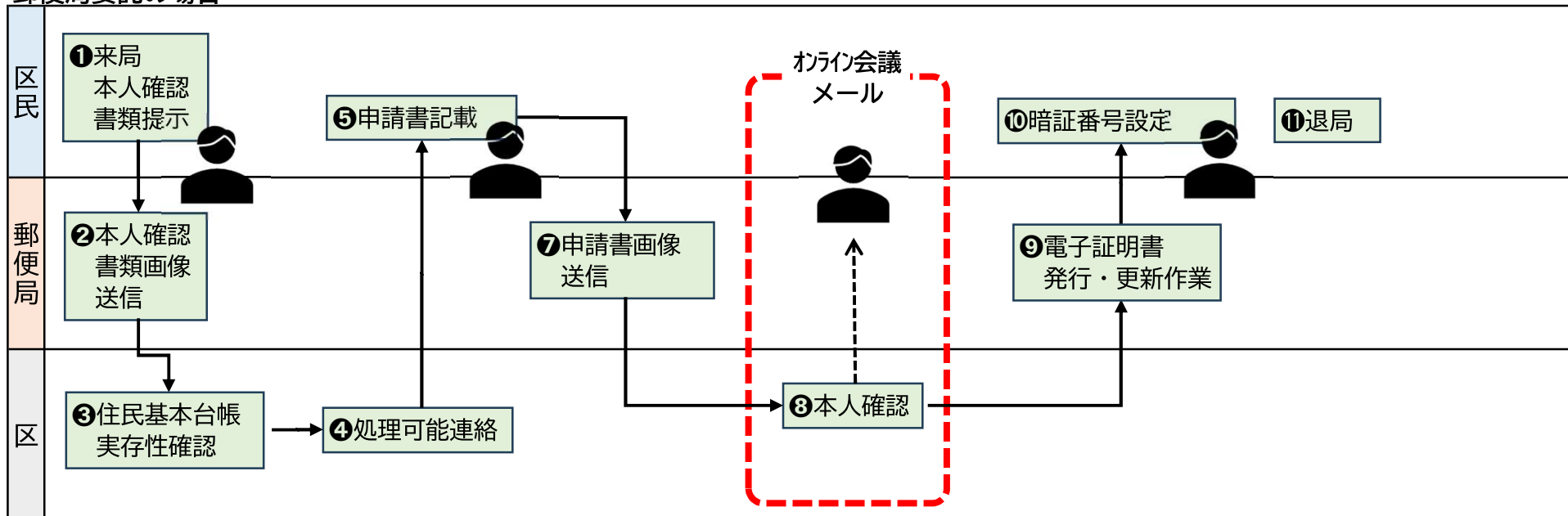


《参考》 太子堂出張所を除く9窓口、カードセンターの場合

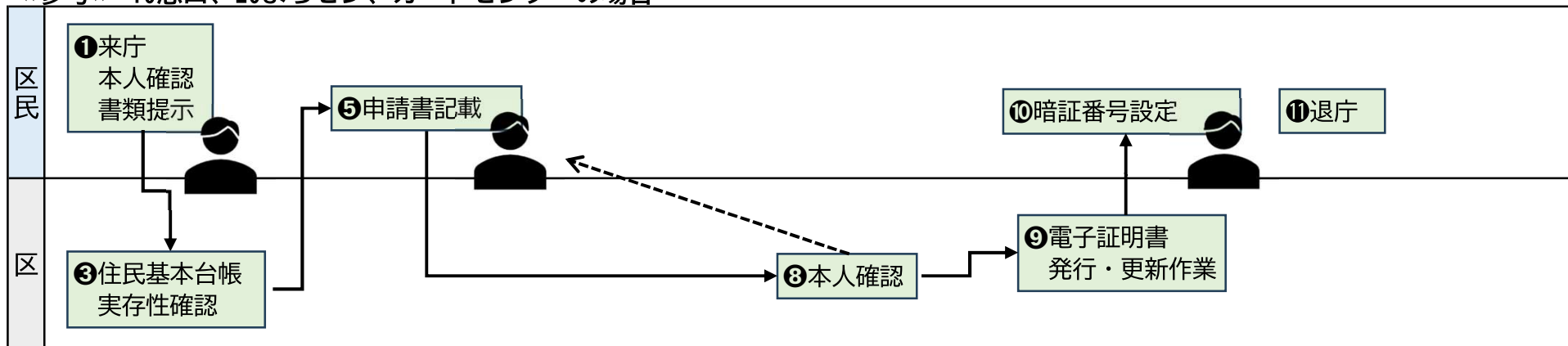


別紙1－③ 主な手続きの概要フロー：電子証明書の発行・更新

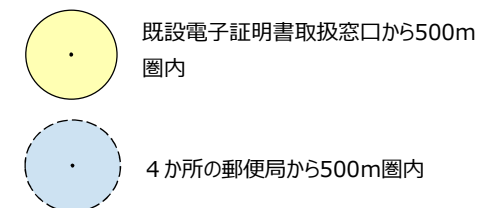
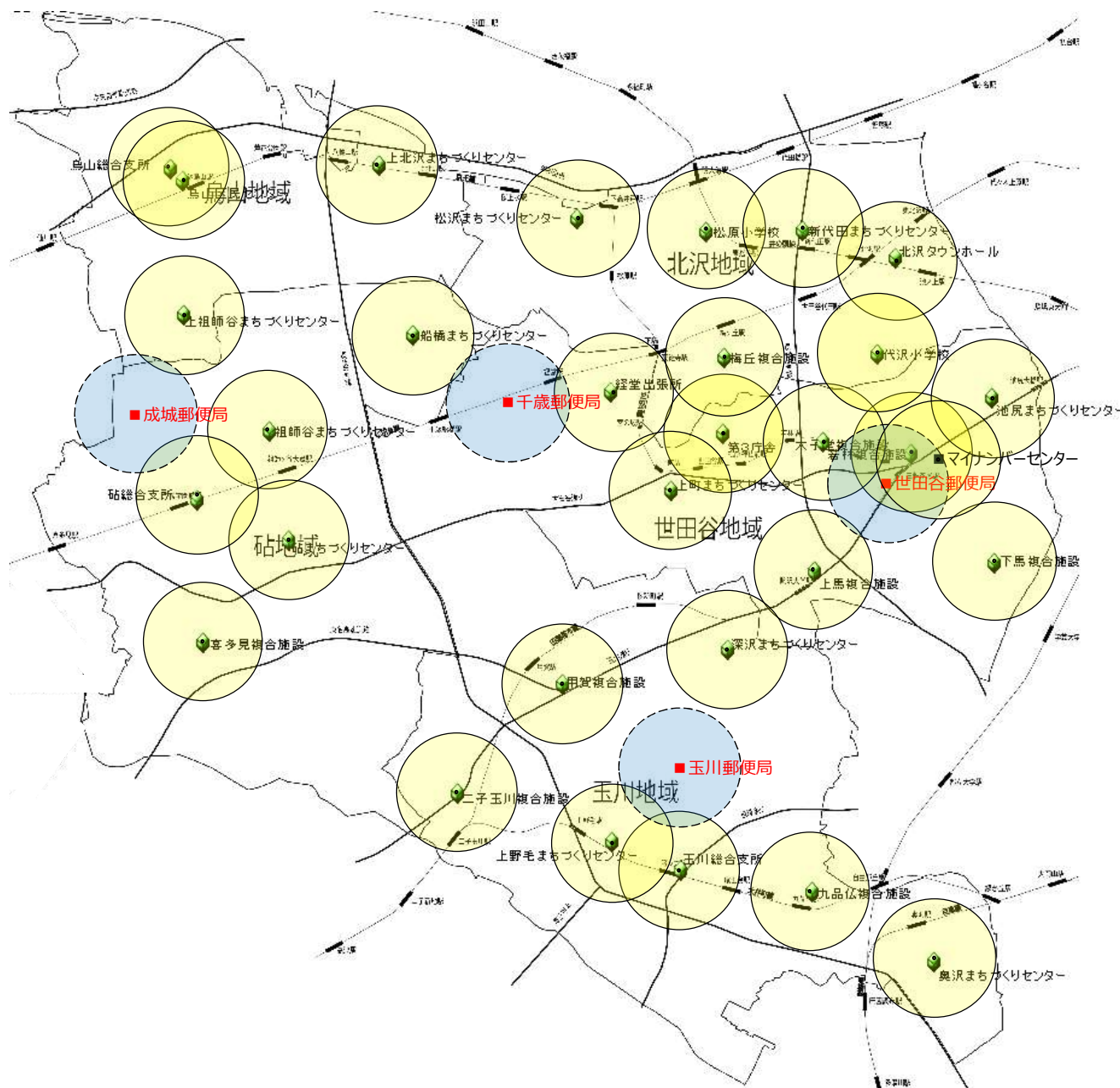
郵便局委託の場合



《参考》 10窓口、20まちセン、カードセンターの場合



別紙2-① 電子証明書取扱窓口エリアカバーマップ【郵便局委託後】

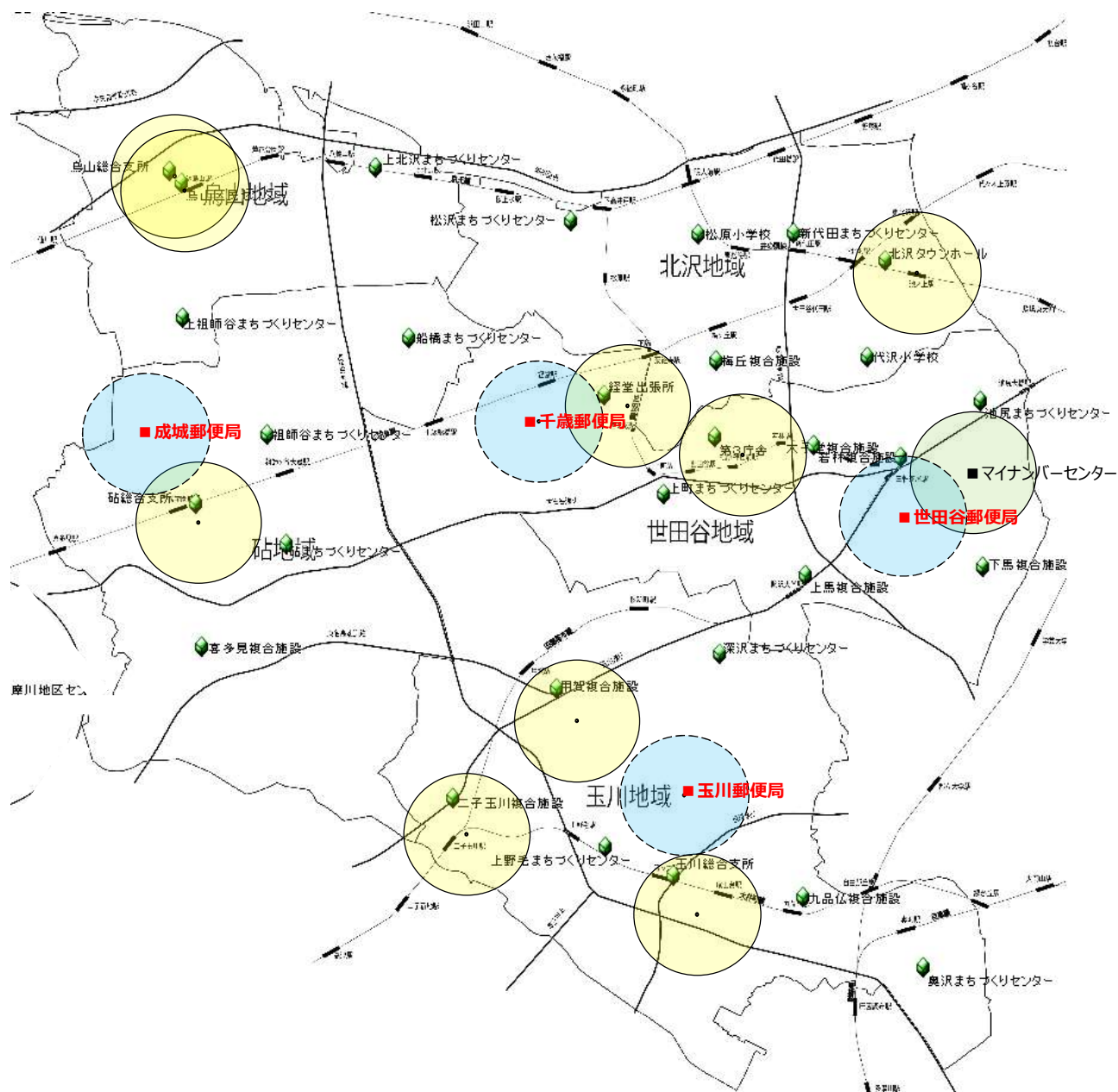


★太子堂、本庁舎周辺に円が多く重なる
＝ 両所の混雑緩和に効果が見込める

《各地域状況》

世田谷		玉川	
1池尻	R7/2/17開設	1奥沢	R5/3/20開設
2太子堂	支所・出張所併設	2九品仏	R6/2/1開設
3若林	R6/2/1開設	3等々力	支所・出張所併設
4上町	R6/2/1開設	4上野毛	R7/2/17開設
5経堂	支所・出張所併設	5用賀	支所・出張所併設
6下馬	R7/2/17開設	6二子玉川	支所・出張所併設
7上馬	R5/3/20開設	7深沢	R7/2/17開設
北沢		砧	
1梅丘	R5/3/20開設	1祖師谷	R5/3/20開設
2代沢	R6/2/1開設	2成城	支所・出張所併設
3新代田	R7/2/17開設	3船橋	R6/2/1開設
4北沢	支所・出張所併設	4喜多見	R6/2/1開設
5松原	R6/2/1開設	5砧	R7/2/17開設
6松沢	R7/2/17開設		
その他		烏山	
1MNセンター	R6/7/1開設	1上北沢	R7/2/17開設
2成城千	R8/2委託開始予定	2上祖師谷	R5/3/20開設
3世田谷千	R8/2委託開始予定	3烏山	支所・出張所併設
4玉川千	R8/2委託開始予定		
5千歳千	R8/2委託開始予定		

別紙2-② 申請or交付窓口エリアカバーマップ【郵便局委託後】



- 交付窓口（9窓口）から500m圏内
- 申請・交付窓口（マイナンバーセンター）から500m圏内
- 指定郵便局から500m圏内

「各地域状況」

世田谷	玉川
1支所	1支所
2太子堂出	2用賀出
3経堂出	3二子玉出

北沢	砧
1支所	1支所

その他	烏山
1MNセンター	1支所
1世田谷〒	2烏山出
2玉川〒	
3成城〒	
4千歳〒	