資料８

議題８　マイナンバーカード交付の予約受付について（日進市提出）

市名	回答		
	（１）平日・休日交付分の予約受付状況	（２）ウェブ予約受付システムの導入の有無	【（2）有の場合】 （３）導入後の効果、混雑状況の変化等
名古屋市	・平日（9：00～17：00）及び日曜窓口（原則月1回、9：00～12：00）において、交付予約を試行実施中（東・昭和・南・緑区）。 ・今年度中に本格実施予定。 ・電話（コールセンターのみ）、ウェブで予約を受付 ・東区は原則予約者のみへ交付。 ・予約枠は15分間隔だが、予約可能組数については、各区の状況に応じて異なる。	有	・予約受付の導入により、来庁者数が平準化され、混雑緩和に繋がった。 ・予約受付導入当初より予約システムを使用しているので、システム導入前後の比較はできない。
豊橋市	平日は予約なしで受付、土曜日および第２、４木曜日の１７時から１９時は予約制。土曜日の予約は１か月先まで一杯だが、３月の駆け込み申請分の影響と考えている。	無	
岡崎市	岡崎市では、現在本庁とイオンモール岡崎内の市民サービスコーナー（定休日：毎週水曜日、第３日曜日、年末年始）の２ヶ所で交付を行っています。双方とも20分間隔で１枠３名まで予約できるようになっています。本庁では、平日は２～３窓口を予約専用として交付を行い、６・７月は第１・第３土曜日の９時から16時まで４窓口を予約専用として臨時交付を実施しています。また、市民サービスコーナーは完全予約制で11時から19時まで２窓口で交付を行っています。	有	予約システムの導入により、市側は事前に予約者の把握が可能となるため、予約者の検索、受領書の印刷やカードの取り出し等準備ができ、交付時間の短縮につながることや、登録された電話番号やメールアドレスにより予約者への連絡が可能となる等のメリットがあります。市民側もウェブからいつでも空き状況を確認して予約が可能となり、予約した日時がスマートフォンなどで確認できる等のメリットがあります。予約システムを導入したことにより、予約でない一般の交付窓口は以前のような混雑はあまり見受けられなくなりました。ただし、土日の予約はすぐに満席となってしまうため、土曜日の臨時交付窓口の一般窓口は混み合う状況となっています。
一宮市	平日・・・予約交付はしていません。 毎月第2・4木曜日17：30～19：00・・・電話受付で予約交付　　２０件 毎月第2・4日曜日　9：00～13：30・・・電話受付で予約交付　　１１６件 （ただし、７～９月間は１９１件）	無	
瀬戸市	平日・休日ともに予約を承っております。平日は20分間隔で最大２名受付を３枠、休日は３０分間隔で最大３名受付を４枠で交付処理を行っております。	有	令和３年５月２０日より予約受取を開始し、同時にマイナンバーカード交付用特設窓口を設置しました。運用開始前は交付希望者が集中し、最大で100分待ちとなるような状況もありましたが、運用開始後は特に大きな混雑なく、混雑時と同程度の交付数を実現しています。今後、予約窓口数を拡大していく予定です。
半田市	平日は予約可能数（９１枠、水曜日のみ９７枠）の３割から５割ほどが予約で埋まっている。休日ではすべての予約（７０枠）が埋まっている。平日のうち、水曜日は通常よりも２時間窓口延長をしており、この延長時間帯の予約もすべて埋まっている。しかしながら、水曜日の延長時間帯や日曜日は、予約がすべて埋まっているものの、予約なしの方も多く来庁され、お待ち頂き交付している。特に日曜日は１時間程お待ちいただく場合もある。	有	事前予約を導入したことにより、予約者の方々については偏りなく受付ができている。しかし、交付件数自体が多く、予約なしの方も来庁されるため、予約なしの方が予約が埋まっている時間帯に来庁された場合には混雑してしまう。 予約システムがあることで、来庁者をある程度把握できるとともに、スケジュール通りに交付を進めることが出来る点では効果はある。
春日井市	市民課及び４出張所において、平日・休日交付分の全てを事前予約受付により対応しています。 予約枠は、市民課は15分間隔で６枠（人）、出張所は15分間隔で７枠（人。４出張所の合計）設けています。 なお、令和３年４月以降、マイナンバーカード交付申請の急増に対応するため、メンテナンス日を除く全ての土日及び月水金に次の時間で時間外窓口を開設しています。（出張所は一部のみ。） 土曜日　午前９時から午後１時まで及び午後２時から午後６時まで 日曜日　午前８時30分から正午まで及び午後１時から午後７時30分まで 月曜日、水曜日及び金曜日　午後５時から午後７時30分まで	有	個人番号カードの制度開始時からウェブ予約と電話予約を併用しています。 原則、予約制としているため、窓口が極端に混雑することもなく、また、交付通知書（ハガキ）の送付調整を行う必要もないため、導入していて良かったと感じています。
豊川市	平日の夜間交付を週１回、土日の休日交付を実施していますが、受付日の１か月前から窓口及び電話で予約の受け付けをしているが、開始した日にほとんどが満席になる状況で、住民からの不満がでており、対応に苦慮している。	無	
津島市	本市では現在、予約受付を実施していない。	無	

議題８　マイナンバーカード交付の予約受付について（日進市提出）

市名	回答		
	（１）平日・休日交付分の予約受付状況	（２）ウェブ予約受付システムの導入の有無	【（2）有の場合】 （３）導入後の効果、混雑状況の変化等
碧　南　市	【平日】 日祝の翌日や年始等の混雑時期を除き、原則予約制。ただし、予約なしでも交付可。予約枠は、9：00～10：40、14：00～16：40の間、1枠10分2名まで。最大56名。 【平日夜間】 月2～4回平日の夜間に交付を実施。完全予約制。17：45～19：30の間、1枠15分2名までを2枠。最大32名。 【日曜】 月1～３回日曜の午前に交付を実施。完全予約制。9：00～11：45の間、1枠15分2名までを2～3枠。最大66名（1時間に1枠調整時間あり）。	無	
刈　谷　市	本市では、原則として予約制にてマイナンバーカードを交付しています。平日・休日交付分の状況は次のとおりで、予約受付手段は専用電話または来庁にて受け付けています。 【平日】8時30分～12時及び13時～17時15分の間、15分間隔で原則2組（1組あたり1～2人）ずつ交付しています。なお、現在（R3年6月）は申請・交付件数の増大に伴い、一部の曜日で夜間（17時30分～19時30分）も交付窓口を開設し対応しています。 【土曜】月内で交付窓口開設日を設け、9時～12時30分の間、15分間隔で原則3組（1組あたり1～2人）ずつ交付しています。なお、現在（R3年6月）は申請・交付件数の増大に伴い、毎週開設日を設置するとともに、午後（13時～16時30分）も交付窓口を開設し対応しています。 【日曜】【祝日】交付窓口は開設していません。	無	
豊　田　市	平日・休日ともに実施していない	無	
安　城　市	平日は予約を受け付けており、予約無しで来庁した方にも交付している。電話予約は午前９時から正午及び午後１時から午後３時４５分まで、ウェブ予約は午前９時から午後５時１５分まで、両予約とも１５分間隔、１人で受け付けている。 毎月第三土曜の午前中に休日窓口を開庁しているが、こちらは予約は受け付けておらず来庁順に交付を行っている。	有	Ｒ3．4～5の実績（交付枚数／総予約件数／ウェブ予約件数） 5042/1166/899 予約の約８割がウェブ予約であり、その分日中の電話が減るため負担軽減となっている。また、事前にカードの用意等準備ができるため窓口時間が短縮されるなど、ある程度の効果は認められる。 しかし、ウェブ予約のために予約ＩＤ等を管理する必要があり、事務量は増加する。 日中の負担が減る分、時間外に職員が残業で埋め合わせるといった状況である。
西　尾　市	西尾市では予約での受け付けをしていません。	無	
蒲　郡　市	平日：予約なしで交付 休日：毎月第２日曜日にあらかじめ電話予約をした方に交付（３０分に４名程度）。 午前中から予約を入れていき、１７時１５分程度まで	無	
犬　山　市	【6・7月の状況】 1　全平日（窓口及び電話による予約受付実施） ・8：30～19：00（昼除く）　20分間隔で3人ずつ予約者の交付を行いながら、予約なしの交付・電子証明書更新・マイナポイントなどにも対応 ・窓口数4、予約交付1日90人（予約なし交付1日約10人） 2　休日（全土曜日及び第2・4日曜日、窓口及び電話による予約受付実施） ①全土曜日 ・8：45～16：45（昼除く）　15分間隔で3人ずつ予約者のみ交付 ・窓口数3、予約交付1日84人 ②第2・4日曜日（午前は日曜市役所開設） ・9：00～16：45（昼除く）　午前20分午後15分間隔で3人ずつ予約者のみ交付。午前は住民票なども平行して交付。 ・窓口数3、予約交付1日69人	無	

議題８　マイナンバーカード交付の予約受付について（日進市提出）

市名	回答		
	（１）平日・休日交付分の予約受付状況	（２）ウェブ予約受付システムの導入の有無	【（2）有の場合】 （３）導入後の効果、混雑状況の変化等
常　滑　市	平日開庁時間のほか、平日時間外（17:20～19:00）を月８回程度、休日（土曜日又は日曜日8：40～12:00）を月３回程度、いずれも電話予約により実施。 休日は交付窓口とは別に席を設け、同じ予約枠の方にまとめて説明をすることで、１枠で交付できる人数を多くしています。	無	
江　南　市	平日は予約不要。休日（第2・第4日曜日の8：30～0：30）は電話で予約受付。30分間隔で6人受付けている。	無	
小　牧　市	平日は３０分に４組、土曜日（第１、第３）は１５分に３組、日曜日は１５分に４組の予約を受付けています。	無	
稲　沢　市	平日、休日（毎月第２土曜、第４土曜、第４日曜のいずれも午前中）ともに電話等で予約受付。３０分間隔で１２名（本庁、支所合わせて）、１時間で２４名の交付処理を行っています。昨今の申請者数の急増に伴い、５月から休日窓口の日数を増やし、さらに時間についても午前中のみを１日として延長しているところです。	無	
新　城　市	支所での受け取りを希望する方のみ予約を受け付けている（平日月２回　※支所２カ所月１回ずつ）	無	
東　海　市	予約制度は設けていない	無	
大　府　市	平日、休日ともに予約は受け付けていない。	無	
知　多　市	本市では、平日、休日ともに予約受付を実施していません。	無	
知　立　市	平日昼間、平日夜間（月2～5回、予約時間17：15～19：45）、休日（月1回～2回、予約時間8：45～12：15）は、すべて１５分間隔で枠を設けており、電話で予約を受け付けている。１５分毎の予約可能枠数は、平日昼間は１組、平日夜間は２組、休日は４組としており、平日昼間のみ予約なしでも来庁可としている。	無	
尾 張 旭 市	予約受付を行っていない	無	
高　浜　市	現在は、平日・休日の予約はすべて電話予約としていますが、今年度、ウェブ予約受付システムを導入し、平日の予約はウェブ予約受付システムで行い、休日及び夜間窓口の予約は電話予約とする予定です。	有	令和３年７月開始予定で導入の準備を進めているため、その効果については今後検証していく。
岩　倉　市	平日、休日（毎週日曜日午前のみ）ともに電話予約を受け付けています。休日（日曜日午前）は希望が多いため交付窓口を増やしています。平日は予約された方が優先ですが、予約されていない方も対応しています。	無	
豊　明　市	①平日：9時から16時20分まで（12時から13時までを除く。最終受付は16時）予約制で交付。また、火曜日及び木曜日については、最終受付を19時とし、夜間交付を実施。 ※20分間隔で2組ずつ（1組につき原則2名まで）（夜間交付の時間帯は、3組ずつ） ※木曜夜間交付は、6月及び7月のみ実施 ②休日：毎月土曜及び日曜日各1日ずつ交付日としている。時間帯は9時から16時半まで（12時から13時までを除く。最終受付は16時） ※30分間隔で3組ずつ（1組につき、原則4名まで） ③予約外：予約外で来庁される方に対しては、受付のみをそ後日郵送する方法で対応。	無	
日　進　市	平日交付分は予約受付をしていない 休日交付分（毎月第２土曜・第４日曜）は電話にて予約受付 １５分間隔で４組ずつ（原則２名以下２組、３名以上２組） 以前は午前中のみだったが昨今の申請・交付件数増大に伴い時間を延長して事務を行っている	無	

議題８　マイナンバーカード交付の予約受付について（日進市提出）

市名	回答		
	（１）平日・休日交付分の予約受付状況	（２）ウェブ予約受付システムの導入の有無	【（2）有の場合】 （３）導入後の効果、混雑状況の変化等
田　原　市	平日及び土曜日とも予約優先制であるが、予約なしの方でも書類等がそろっており、待つことが可能であれば交付しています。 火曜日と木曜日は午後８時まで（最終受付は午後７時３０分／休日は除く） 土曜日は午後０時３０分まで（最終受付は正午）	無	
愛　西　市	第2日曜日の午前のみ、予約制で交付している。	無	
清　須　市	予約受付は行っていません	無	
北名古屋市	平日・休日ともに予約での受付を実施していない。	無	
弥　富　市	主に、平日は1時間で6名、休日は30分で6名の交付処理を行っています。平日の夜間（第2～第4火曜日）においては30分に4～6名の交付。休日は第2・最終土曜日の午前中のみ。	無	
みよし市	平日・休日ともに予約受付していない	無	
あ　ま　市	平日は予約不要　時間外交付は電話による事前予約制 毎月第２・３水曜１７時２０分～１９時２０分（３０分間隔又は２０分間隔で端末２台、人数は状況により１～数名） 毎月第２日曜・最終土曜９時～１２時（１５分間隔で端末２台　人数は原則１名だが状況により間隔を組み合わせ数名）	無	
長久手市	平日(8:30~17:00)　15分間隔で原則3枠　１時間12枠 　15歳以下の子どもがいる場合は6枠　1時間24枠まで対応 第２水曜日（17:15~19:00）　15分間隔で原則3枠　21枠 　15歳以下の子どもがいる場合は6枠　42枠まで対応 第２土曜・第４日曜日(9:00~13:00)　10分間隔で原則3枠　1時間18枠 　15歳以下の子どもがいる場合は6枠36枠まで対応 土曜及び日曜の休日窓口については、予約がとれなかった場合、イナンバーカードのみ先に準備し、空いた時間に交付することを了承していただいた方の予約を原則15枠、15歳以下の子どもがいる場合は30枠まで対応	無	