資料1

議題１　マイナンバーカードに関する問合せ対応について（豊田市提出）

市名	回答		
	（１）窓口の役割分担について	（２）総括して受け付ける窓口の有無	（３）問合せに対する効果的な対応方法について
名古屋市	・マイナンバーカードの申請・交付・更新事務 各区市民課（スポーツ市民局住民課） ・マイナポイント支援窓口 各区設置のマイナポイント申込支援窓口（総務局デジタル改革推進課が委託）	無	今後検討予定
豊橋市	本市でも市民課は申請・交付・更新手続きのみ行っており、ポイント等の紐づけは他課がメインで行っており、豊田市と同様です。	無	紐づけについて、マイナポイントが終了後もどれくらいニーズがあるのかが全く不明であり、ポイントに直接関係していた保険証、公金受取口座のみならず、その他マイナポータルに関する全てのことを案内し説明できる総合窓口は、豊橋市にはありません。補助金も無く、市民課が対応することは不可能ではないかと感じています。効果的な対応方法について解決策が見出せません。
岡崎市	マイナンバーカードの申請、交付、電子証明書の更新等の手続きは市民課, マイナンバーカードの利活用に関する事務はデジタル推進課が担当	無	的確な回答を持ち合わせていない
一宮市	マイナンバーカードの申請・交付・更新事務は市民課が担います。１０月以降のマイナ保険証や公金受取口座申込の利活用についての担当部署は未定です。	無	総務省、デジタル庁が、その説明や設定等についての問い合わせ先が「マイナンバー総合フリーダイヤル」やウエイブサイト「マイナポイント事業」「マイナポータル」であることを積極的にＰＲする。また、「マイナ保険証の設定はセブンイレブンのＡＴＭ」や公金受取口座申込は、「金融機関（今年度下期以降開始予定）で設定」を国民に積極的にＰＲしていただく。総括、利活用等の問い合わせ先は総務省、デジタル庁であることを国民に対し再PRしていただく。
瀬戸市	貴市と同様、申請・交付・更新事務は市民課が行います。 保険証、公金受取口座の連携作業、マイナポイント関連の手続きは情報政策課。保険証の利用に関することは国保年金課が対応しております。	無	貴市と同様、苦慮するケースが多く、基本的には市民課にて対応しているのが現状です。
半田市	マイナポイント事業：企画課 健康保険証利用：国保年金課 上記以外のマイナンバーカードに関すること：市民課	無	マイナンバーカードの利活用については、多岐にわたっており、すべてを案内することは難しいが、市民課においてマイナポイント事業や健康保険証利用については、対応できるようにしている。
春日井市	春日井市においても、マイナンバーカードの多岐に渡る問い合わせを一括して受け付ける担当がなく、次のように役割分担を行っています。公金受取口座の登録、マイナポータルの利用方法等のマイナンバーカードの多目的利用については、担当部署がないことから対応に苦慮しており、現状、やむを得ず、戸籍住民課で対応を行っています。 １　マイナンバー制度に関すること　情報システム課 ２　マイナンバーカードの健康保険証利用に関すること　保険医療年金課 ３　マイナンバーカードの交付、電子証明書の発行等に関すること　戸籍住民課	無	無
豊川市	豊川市では、市民課で職員がマイナンバーカードの申請、交付、および更新の手続きを行っています。また、マイナポイント支援窓口は市民課が業者に委託し、9月末までの運営が予定されています。マイナポータルの全般的な操作方法に関する問い合わせは、情報政策課が行っています。 保険証を利用する申し込みや、公金の口座登録については、9月末までマイナポイント支援窓口で実施をしています。10月以降については、各課対応となり、保険証を利用する申し込みは保険年金課、公金の口座登録は情報政策課が対応します。１０月からは、本市においてこれらの手続きを一括して行う窓口がなくなるため、市民からの問い合わせへの回答が難しくなることが予想されます。	無	マイナポイント支援窓口の様な、自治体に窓口及びコールセンターを設置するのが効果があると考えています。貴市同様に担当部署が決まっていない状況となっています。
津島市	市民課で、マイナンバーカードの申請・交付・更新等の事務を行い、総務デジタル課で９月末までマイナポイントの手続き・保険証の紐付け・口座の登録の手続き支援を行います。１０月以降のマイナンバーカード利活用支援については、どの部署が担当するか未定です。	無	マイナンバーカードの利活用支援を一括して受け付ける担当窓口を検討中です。
碧南市	本市も豊田市同様で、市民課でマイナンバーカードの申請・交付・更新事務を行っており、マイナポイントの申込みをはじめとした利活用については、碧南市経営企画課が受け持っている。	無	本市も問合せの分担が決まっていないため、他市を参考としたい。

議題１　マイナンバーカードに関する問合せ対応について（豊田市提出）

市名	回答		
	（１）窓口の役割分担について	（２）総括して受け付ける窓口の有無	（３）問合せに対する効果的な対応方法について
刈　谷　市	マイナンバーカードの申請、交付、各種手続き、マイナポータル、マイナポイントの申込等については、市民課。マイナポータルで確認できる項目についての市役所内での問い合わせ先の調整は、情報政策課が対応している。ただし、前例があり、問い合わせ先が確定している場合は、マイナポータル支援窓口にて問い合わせ先をご案内している。	無	本市でも課題となっており、効果的な対応方法の提示は困難である。
豊　田　市	豊田市の市民課では、マイナンバーカードの申請・交付・更新事務を行い、マイナポイントの手続支援は、１０月末までは他の所属が行っている	無	特になし
安　城　市	本市も豊田市と同様に、一括して受け付ける所属がありません。 マイナンバーカードの交付、更新等に関する窓口対応と問い合わせには市民課が対応しています。国の施策などマイナンバー全般に関する問い合わせには、他の部署が原則として対応しますが、市民課に電話が繋がった場合は、たらい回しにならないように最大限対応しています。	無	ワンストップで対応できる専用電話の委託ができれば効果があるかもしれませんが、想定される問い合わせの内容と委託内容の想定が食い違う可能性があります。 （市民からの問い合わせは、最後まで聞かないと、内容が把握できないことが多々あるため。 「カードが作りたい」はずが、実はすでに持っていて、「健康保険証との紐づけができない」だったこともあります。）
西　尾　市	マイナンバーカードに関する問い合わせについては市民課で対応しています。保険証や年金など市が所管する内容は回答できるものもありますが、それ以外については国のマイナンバー総合フリーダイヤルを案内しています。	無	将来的には、総括して問合せを受け付けるコールセンターの設置も必要とは思いますが、現時点では免許証など国の制度によるもので市側で答えられない内容についてはマイナンバー総合フリーダイヤルを案内する方法で対応を考えています。
蒲　郡　市	申請、交付、更新事務及びマイナポイントの手続き支援は市民課において行っています。	無	総括して受け付ける部署やコールセンターの設置が効果的であるとは思われますが、担当分野が多岐にわたるため、具体的な設置の動きには至っておらず、今後の対応については懸念しています。
犬　山　市	現在は市民課でマイナンバーカード及びマイナポイントに関する全ての事務を行っているため、問合せも全て市民課で受けている。	有	現行市民課の担当で対応しているが、ご指摘のとおり今後マイナンバーカードに関する手続きが拡充された場合、市民サービスの観点から専門の窓口が必要になると考える。その対応方法としては、現行のマイナンバー担当の会計年度任用職員や再雇用した市職員などにより専門の窓口を編成し設置することも必要と考える。ただし、保険者側の情報など市で確認できない情報もあり市ができることも限界があると思われる。
常　滑　市	本市では、現在市民からの問い合わせの役割分担について決まっておりません。今後は、情報政策課を中心に、市民からの問い合わせの対応を含め役割分担を明確化していく予定です。	無	本市もぜひご教示いただきたいです。
江　南　市	別の課が担当しており、当該課が保険証連携や口座登録の手続きサポートの委託契約をしている。 委託契約はマイナポイント申請期限の令和５年９月末までとなっているが、それ以降の対応については調整中とのこと。	無	マイナンバーカードの質問は、それから派生するマイナンバー制度や保険証の質問となることが多い。総括する窓口として、どこかの課がまとめて担当することは難しいので、市民課は交付や更新の内容のみ対応し、相手の質問内容に合わせて各担当に繋ぐのが現実的だと考える。
小　牧　市	マイナンバーカードの申請・交付・更新業務は市民窓口課、マインポイント・マイナンバーカードの利活用については秘書政策課となっておりますが、マイナポイントサポート実務は市民窓口課で実施しています。現在、マイナンバーカードの健康保険証登録・公金口座登録のサポートを実施する担当課が無いため本市も同じく対応に苦慮しているところです。	無	各担当課に振り分けが難しい部分があり、実務業務を行っている市民窓口課に問い合わせが集中している部分があり各課に調整しているところでありますが対応は苦慮しているところです。
稲　沢　市	保険証関連は、国保年金課、それ以外の問い合わせは、市民課で対応。	無	効果的な対応方法ではない思うが、新聞記事の内容など逐一、国保年金課と情報共有しており、問い合わせを受けた課の方で極力対応を行うようにしている。
新　城　市	マイナンバーカードの申請・交付・更新事務・・・市民課 マイナポイント・健康保険証登録含むマイナポータル全般・・・情報政策課（情報システム部門） ワクチンパスポート・・・健康課（保健部門）	無	組織機構として市民課内に「マイナンバーカード総括室」等を設置する。
東　海　市	本議題と同様、申請、交付、更新事務については市民窓口課、マイナポイントに関することについてはデジタル推進課、また、保険証との紐づけに関することは国保課が所管しています。	無	現時点では上記の役割分担に応じて対応しておりますが、今後マイナンバー関係の対応方法については検討が必要と考えております。
大　府　市	市民課・・・申請、交付、更新 行政管理課・・・保険証や口座の紐づけ、社会保障・税番号制度（内部会議）	無	特にありません。
知　多　市	カード交付・電子証明書：市民窓口課 保険証：保険医療課 マイナポイント：企画情報課 他の問い合わせについては、担当部署もなく回答に苦慮しているところです。	無	本市でもマイナンバーカードに関する問い合わせに対して、効果的な方法が定まっていないため、他市町村の対応方法を参考にさせていただきたいです。

議題１　マイナンバーカードに関する問合せ対応について（豊田市提出）

市名	回答		
	（１）窓口の役割分担について	（２）総括して受け付ける窓口の有無	（３）問合せに対する効果的な対応方法について
知　立　市	当市も貴市と同様、マイナンバーカードの申請・交付・更新事務を市民課で行い、マイナポイントの手続支援は、10月末まで企画政策課で行います。	無	当市も現在検討中で、他市の意見を参考にさせていただきたいと思います。
尾張旭市	本市では、カードの申請、交付等については市民課が所管課、カードの利活用については情報政策課が所管課という形で分かれていますが、それらの問い合わせについては、一括して市民課窓口業務委託を行っている委託業者を窓口とすることとしています（委託業者で対応困難な問い合わせは所管課へ引き継いで対応）。ただし、マイナポイント支援手続きについては情報政策課を問い合わせ窓口としています。	有	上記の体制は令和5年7月1日から開始したばかりのものであり、効果的な運用方法については検討中です。
高　浜　市	マイナンバーカードの申請・交付・更新事務⇒市民窓口グループ マイナポイントの手続支援⇒ＩＣＴ推進グループ（9月末まで業者へ委託） ※10月以降の保険証などの対応についてはどこの部署が担当するかは未定	無	効果的な対応方法については、現時点では思い当たりません。今後対応に苦慮することが予想されるため、各市を参考にさせていただきたいです。
岩　倉　市	本市では、市民窓口課でマイナンバーカードの交付・更新事務を行い、マイナンバーカードの申請及びマイナポイントの手続支援は、９月末までは委託先が行っています。	無	国や他市町村の動向等に応じ、来年度実施予定の機構改革と併せて対応方法を検討していきます。
豊　明　市	本市では、市民課にてマイナンバーカードの申請・交付・更新事務、マイナポイントの手続支援を行っています。（マイナポイントの手続支援は業務委託）保険証や口座登録についても、マイナポイントの手続支援に付随するため市民課が対応しています。このため、これらの電話対応についても市民課が行っています。ただし、１０月以降については検討中です。（保険証との一体化については、国民健康保険担当課において対応をお願いする等）	有	
日　進　市	現在は、マイナカード発行に関することは市民課で対応し、マイナポイントに関することは情報広報課が委託で対応しています。	無	マイナポイント終了後は、保険証の登録、公金口座の紐づけについては市民課が担当する方向で検討中です。
田　原　市	本市においては、市民課にて「マイナンバーカード」及び「マイナポイント」の両手続きを行っています。（令和４年度までマイナポイントの予算は他部署が持っていましたが、令和５年度からは予算も市民課となりました。） ※なお、支所等窓口でも両手続きを行っています。	有	本市においては、マイナンバーカードに関する問い合わせはすべて市民課で対応しています。他市様にて効果的な対応方法があれば、参考にさせていただきます。
愛　西　市	マイナンバーカードの交付事務は、市民課が担当しています 健康保険証に関する事務は、担当課（保険年金課）が行います	無	特にありません
清　須　市	現在、マイナンバーカードに関する窓口は、市民課が行っております。	無	本来であれば、市民課ではカードの交付を行うのみで、今後も増えるであろう、カードの利活用についての市民への窓口は、別の部署であると考えますが、市役所全体での調整ができていないため、直接、来庁者が多く訪れる市民課が対応する事になるものと考えています。
北名古屋市	市役所内におけるマイナンバーカードに関する窓口の役割分担について、提案市と同様に、明確な分担がなく、カードに関する問い合わせは、「国保の保険証について」のように、特に指定がなければ、まずは市民課へ案内されます。	無	市が事業主体でない等、案内しづらい内容については、マイナンバー総合フリーダイヤルを案内しています。
弥　富　市	申請・交付・更新・暗証番号再設定等　⇒　市民課 マイナポイント関係、情報のひもづけ　⇒　総務課	無	対応できかねる案件は、全て個人番号カードコールセンターに、問い合わせいただくよう案内をしている。
みよし市	市民課でマイナンバーカードの申請・交付・更新を行い、他所属でマイナポイントの手続き支援を行っています。マイナポイントの手続支援場所については、市民課窓口前に端末を設置していることから、多くは市民課が対応している状態となります。	無	今後のマイナンバーカードの一体化などの対応については未定。
あ　ま　市	マイナンバーカードの申請・交付・更新事務は市民課で行い、マイナポイントの手続支援は他課で行っております。	無	現状は、マイナンバー総合フリーダイヤルへ案内しております。
長久手市	豊田市さんと同様の状況です	無	特にありません