資料１－２

議題１　市民課窓口のDX化について（名古屋市提出）

市名	回答	
	（4）待ち時間短縮のために行っている窓口対応	（5）電子証明書の写しについてどのように交付しているか
名古屋市	住所異動の受付の際に、来庁者の同意を得たうえで、暗証番号を預かり、職員が券面記載事項変更の暗証番号入力を行う （一部の区で実施）	・原則は交付し、不要の旨申し出があれば回収している ・原則は交付せず、特に希望があった場合のみ交付している （区によって対応が異なります。）
豊橋市	窓口発券システムによる複数業務の連携機能の活用、マイナンバーカード関連事務については予約システム活用（現状は交付業務のみ）	電子証明書の発行時に出力される「電子証明書の写し」については、原則は交付し、不要の旨申出があれば回収し裁断処分している。
岡崎市	特になし	原則は交付せず、特に希望があった場合のみ交付している
一宮市	スマート窓口システムを活用（住所異動の受付の際の電子サインを活用）し、マイナンバーカードの申請書を事前に作成している。	原則は交付せず、特に希望があった場合のみ交付している。
瀬戸市	特になし	原則は交付し、不要の旨申し出があれば回収している
半田市	特に対策を行っていない	原則は交付し、不要の旨申し出があれば回収している
春日井市	前述の住民異動届を作成できるタブレットが、異動の情報もQRコードで出力し、これを住民基本台帳システムに読み込ませることで、入力を一部自動化している。	原則は交付せず、特に希望があった場合のみ交付している
豊川市	マイナンバーカード事務について専門窓口数の増により対応している。	紙媒体にて本人来庁時のみ交付している。
津島市	①オンライン予約 ②マイナンバー予約	一律交付している
碧南市	特に対策を行っていない	失効、発行に伴う電子証明書の写しは必ず交付している
刈谷市	・混雑時は、来庁者の同意を得たうえで、暗証番号を預かり、職員が暗証番号の入力を行う。 ・住民異動届や証明発行等の受付窓口と分けて、マイナンバーカード関係の専用受付窓口を設置し、受付までの時間短縮や手続内容の聞き取りを効率化	原則は交付し、不要の旨申し出があれば回収している
豊田市	来庁者が多い場合は、券面更新・継続利用専用の臨時窓口（2窓口）を設置。	・原則は交付せず、特に希望があった場合のみ交付している（希望される方は皆無）
安城市	申請は、ご自宅からネットや郵送でしてもらう様、誘導している。	希望が無ければ交付しない。
西尾市	検討中	交付している
蒲郡市	・普段は特に対策を行っていない。 ・繁忙期には待ち時間中に本日の用向を聞き取り、あらかじめ申請書等を記入していただく。	・原則は交付し、不要の旨申し出があれば回収している。（ほとんどの方は受け取っている。）
犬山市	マイナンバーカードの受け渡し事務は、予約制としている。	原則は交付し、不要の旨申し出があれば回収している
常滑市	マイナンバーカードの交付・申請を予約制で受け付けている。	原則交付していない。
江南市	死亡届をデータ化し関係各課と共有することで、事前にご遺族の方が必要となる手続担当課一覧表を作成している。また、おくやみコーナーで、それぞれの課の職員が利用者から聞き取りした内容を専用の共通フォームに入力することで、利用者の書類への記入を減らす取り組みをしている。	原則交付している。（不要の申出はない。）
小牧市	予約者については、前日までにカードの状況を確認し、受付に必要な書類を用意している。	・原則は交付し、不要の旨申し出があれば回収している
稲沢市		原則は交付し、不要の旨申し出があれば回収している。
新城市	―	原則は交付し、不要の旨申し出があれば回収している
東海市	住民異動の受付の際に、マイナンバーカードの申請、印鑑登録、医療受給者証の交付等複数の手続が必要になる場合、他の処理が可能な状況だが放置されるということが無いよう、職員間のコミュニケーション用の案内札を作成している。	原則は交付し、不要の旨申し出があれば回収している。
大府市	証明、異動、マイナンバーなど、担当と番号を分けて、処理を進めているが、各担当事務の来庁者がいない場合は、受付事務を担当するなど、臨機応変に人員が対応することで待ち時間の短縮を図っている。	交付している。
知多市	特になし	カード交付時には交付していない。 上記以外の新規発行及び更新時には交付している。
知立市	特になし	原則は交付し、不要の申し出があれば回収している
尾張旭市	窓口業務委託職員による受付の際に説明及び聞き取りを確実に行う。	・原則は交付せず、特に希望があった場合のみ交付している。

議題１　市民課窓口のDX化について（名古屋市提出）

市名	回答	
	（4）待ち時間短縮のために行っている窓口対応	（5）電子証明書の写しについてどのように交付しているか
高　浜　市	なし	・原則は交付し、不要の旨申し出があれば回収している
岩　倉　市	住民異動、保険、福祉医療、介護、障害福祉などのワンストップ窓口の実施	原則は交付し、不要の旨申し出があれば回収している
豊　明　市	特に対策を行っていない	原則は交付し、不要の旨申し出があれば回収している
日　進　市	住所異動の入力待ちの間に、他の課の手続きを案内。住所異動の手続きが完了し、マイナンバーカードを返却できる状態になったら、外出先からも確認できる仕組みを導入	・原則は交付せず、特に希望があった場合のみ交付している
田　原　市	検討中	原則交付
愛　西　市	・特に対策を行っていない	・原則は交付し、不要の旨申し出があれば回収している
清　須　市	特に行っていない	電子証明書の写しは交付している 失効申請等受理通知書は交付しない
北名古屋市	特に対策を行っていない	原則は交付し、不要の旨申し出があれば回収している
弥　富　市	受付番号を区別（マイナンバー関係とそれ以外）	原則は交付せず、希望があった場合は交付。
みよし市	フロアマネージャーの増員（１人→２人）	原則は交付し、不要の旨申し出があれば回収している
あ　ま　市	平常時は特に実施していないが、システム不具合発生時や混雑時に限って、来庁者の同意を得たうえでマイナンバーカードおよび暗証番号を預かり、券面処理後、後日郵送している。	初回のマイナンバーカード交付時は、写しの交付はしていない。 その後の電子証明の手続き時は、原則は交付し、不要の旨申し出があれば回収している。
長久手市	ワンストップサービスで転入の手続を行ったものに対し、事前に住民異動情報を入力しておくことで、申請者が来庁した際に書類の記入を求めず、確認を行うのみで手続きができるようにしている。	原則は交付し、不要の旨申し出があれば回収している