資料3

議題３　マイナンバーカード交付関連事務増加に伴う対応について（北名古屋市提出）

市名	回答									
	（1）窓口の混雑緩和に向け、対策を検討していること（複数選択可） ア 窓口受付体制・動線の見直し　オ 窓口業務の民間委託（対面業務・バックオフィス業務等） イ 窓口予約システムや発券機の導入（または拡張）　カ その他（具体的に記載をお願いします） ウ 電子証明書更新手続き等の郵便局への事務委託　キ 特に対策は検討していない エ 会計年度任用職員の増員									（2）その他、窓口の混雑緩和のためにこれまで取り組まれた事例や、現在の課題
	ア	イ	ウ	エ	オ	カ		キ	補足	
名古屋市					○				令和９年２月より市内に「マイナンバーカードセンター」を設置予定（下記マイナンバーカードサービスコーナーより規模の大きいもの）	令和８年２月より商業施設内にマイナンバーカードサービスコーナーを開設し、交付処理・電子証明書の更新を行う窓口を設置した。
豊橋市	○					○	コールセンター業務の外部委託			・一昨年度、窓口発券システムの発券業務分類について見直ししました。 ・昨年度、申請や電子証明書更新等について予約制を導入しました。（交付についてはＲ４より予約制導入済み） ・今年度、本庁で受付する申請業務の一部について外部委託を始めます。（リモート申請窓口）
岡崎市						○	派遣職員の増員		イはいずれも導入済。	来庁者数が多い時期に既存の窓口では対応できなかったため、別室を確保しマイナンバーの窓口としている。 来庁者数が多い日、時間に合わせて臨時窓口を開くことができるよう場所を確保している。 スマート窓口システム導入により一部業務で窓口対応時間を短縮できている。 市民サービスコーナーがあり、平日夜間及び土日祝日のマイナンバー関係等窓口業務をしている。 令和８年７月１日から開庁時間短縮が始まるため、その影響がどのように出るか状況に応じて対応が必要。
一宮市	○	○		○	○	○	駅ナカプラザにて土日祝平日夜間受付		ア（11階特別会場開設（予定））、イ（予約システム導入（予定））、エ（市民課（人員増・勤務時間増）、出張所（人員増）予定）、オ（駅ナカプラザ）	ノウハウの継承（職員の異動に伴う業務、事務処理等）
瀬戸市					○					・予約システムの導入 ・支所でのマイナンバー窓口開設 ・窓口業務利便性向上を図るための備品購入
半田市								○	令和7年度に会計年度職員を増員済み	これまでに各種手続きの予約システムの導入及び受付体制の見直しを行っている。 現在は、交付前設定等の内部処理に係る業務の効率化を課題として取り組んでいる。
春日井市						○	予約枠の増設、土日臨時窓口開設日の追加		昨年度までに窓口予約システムや発券機の導入、会計年度任用職員の増員、窓口業務の民間委託を実施済み。	土日に臨時窓口を開設している。
豊川市				○		○	商業施設で土日に開設していた臨時窓口について、土日に加えて平日も開設した。		エとカは令和８年度より実施済み。	【これまでの取り組み】 ・本庁舎内の受付窓口の増設 ・会計年度任用職員の増員等による体制強化 ・商業施設内に土日開設の臨時窓口（予約制）を、令和８年度から新たに平日も開設。これに伴い、本庁窓口の予約受付は廃止し、予約希望者は臨時窓口へ集約することで、本庁窓口の混雑緩和を図った。 【現在の課題】 特になし

議題３　マイナンバーカード交付関連事務増加に伴う対応について（北名古屋市提出）

市名	回答									
	（1）窓口の混雑緩和に向け、対策を検討していること（複数選択可） ア 窓口受付体制・動線の見直し　オ 窓口業務の民間委託（対面業務・バックオフィス業務等） イ 窓口予約システムや発券機の導入（または拡張）　カ その他（具体的に記載をお願いします） ウ 電子証明書更新手続き等の郵便局への事務委託　キ 特に対策は検討していない エ 会計年度任用職員の増員									（2）その他、窓口の混雑緩和のためにこれまで取り組まれた事例や、現在の課題
	ア	イ	ウ	エ	オ	カ		キ	補足	
津　島　市	○									窓口予約システムの導入、券面読み取り印刷機の導入、統合端末の増台に伴う受付窓口の追加、支所において電子証明書更新の受付を開始等を実施した。 令和9年から電子証明書の更新対象者が増加する。この更新対象者の処理方については、通常の電子証明書更新に加え、振り仮名公証化に伴い個人番号カードの券面変更及び券面記載が必要になることから、一人当たりの作業時間が増加するため、受付体制等の見直しが課題である。
碧　南　市	○			○		○	券面印刷機の追加導入			
刈　谷　市	○								イ・エ・オ実施済み。 ウについて、電子証明書更新手続きは本庁の他、支所１か所、市民センター３か所で手続き可能であり、これらの施設と委託可能な郵便局が同地区に存在しています。市民センターでの手続き受入に余力があるため、郵便局への事務委託はせず、市民センターの利用促進を行っていく予定です。	【実施済み】 ・マイナンバーカード窓口の拡充：専用窓口数増設、夜間休日窓口開設、支所や市民センターでの手続き開始・拡大 ・人員体制の強化：会計年度任用職員を市民課や富士松支所で増員。 ・業務効率化：マイナピット、マイナンバーカード予約管理システムの導入、申請支援・マイナポータル支援の民間委託 【現状課題と今後の対応】 ・本庁に集中する電子証明書の更新手続きの支所や市民センターへの誘導。 ・夜間、土曜窓口の予約枠または実施回数を増やす。 ・市民への手続き案内や混雑状況の周知。
豊　田　市	○									発券システムに呼出機能を追加
安　城　市				○		○	券面プリンタの増設			窓口予約・発券システムを導入（R8.4～）
西　尾　市	○	○	○	○						GWやお盆など繁忙期は、通常の窓口とは別に、マイナンバーカードに関する専用の窓口を作り対応している。
蒲　郡　市	○	○								統合端末の台数が限られているため、手続きの案内や必要書類の確認等を行う受付窓口を別途設置し、統合端末設置窓口の占有時間を短縮して回転を速くできるよう導線を変更しました。 また、7月中旬から平日は予約優先制を導入します。
犬　山　市					○				令和8年度より民間委託の人員を２名から３名に増員し、委託業務内容を拡大（窓口での統合端末入力作業を新たに追加）	
常　滑　市	○	○			○					
江　南　市	○		○							・書かない窓口、発券機の導入 ・支所での対応を追加 ・土日祝対応の増枠 ・郵便局への申請サポート委託
小　牧　市	○			○						
稲　沢　市						○	マイナンバーカード申請サポートシステムを導入するので、合わせて動線の一部を見直し予定			令和８年度から会計年度任用職員を１名増員している。

議題３　マイナンバーカード交付関連事務増加に伴う対応について（北名古屋市提出）

市名	回答									
	（1）窓口の混雑緩和に向け、対策を検討していること（複数選択可） ア 窓口受付体制・動線の見直し　　オ 窓口業務の民間委託（対面業務・バックオフィス業務等） イ 窓口予約システムや発券機の導入（または拡張）　　カ その他（具体的に記載をお願いします） ウ 電子証明書更新手続き等の郵便局への事務委託　　キ 特に対策は検討していない エ 会計年度任用職員の増員								（2）その他、窓口の混雑緩和のためにこれまで取り組まれた事例や、現在の課題
	ア	イ	ウ	エ	オ	カ		キ	補足	
新　城　市				○	○					近年、マイナンバーカードに関連した新たな制度（マイナ免許証、特急発行、特定在留カード等）が開始され業務範囲が拡大しているが、一方で制度ごとに申請条件、必要書類、処理手順が異なり、窓口対応および内部処理が複雑化しているため、担当職員の制度への理解・習熟負担が増大している。
東　海　市				○						「取り組み内容」 ①　申請書等を自動作成し、対応時間の短縮を図っている。 ②　以前から対面業務の委託や会計年度任用職員の任用は行っているが、令和７年度から対面業務の委託内容及び人数の増や会計年度任用職員の増員を図っている。
大　府　市				○						
知　多　市	○				○					
知　立　市	○	○		○					「イ窓口予約システムや発券機の導入」については、窓口予約システム（カード交付のみ）R8.6より運用開始。電子証明書更新手続きについては検討中。	
尾張旭市					○					
高　浜　市				○						
岩　倉　市								○		市のホームページにて手続き予約フォームの新設 令和7年度から人材派遣の活用による窓口整理
豊　明　市	○	○			○					カード申請に係るオンライン窓口及び問い合わせコールセンターの総合委託
日　進　市				○		○	カード印字機の追加購入（2台程度） マイナンバーカードコールセンター設置の検討			～これまでの取り組みとして～ ・休日交付窓口の増設：月2回→月4回 ・統合端末の増設
田　原　市				○						
愛　西　市	○	○								昨年度、会計年度任用職員を２名増員した。 窓口スペースが少ないため、窓口スペースの追加が必要。 窓口受付体制および休日受付窓口の拡充を検討中。
清　須　市			○						イ、エ、オについては、これまでに対応済	
北名古屋市				○		○	らくらく窓口証明書交付サービス、申請書記入サポートシステムを令和8年10月頃に導入予定。			・コンビニ交付手数料の減額 　住民票、印鑑登録証明書、戸籍の附票は、窓口交付手数料300円に対し、コンビニ交付手数料は200円に減額。また、令和8年度に限り、住民票、印鑑登録証明書のコンビニ交付手数料を20円に減額（重点支援地方交付金を活用）。
弥　富　市		○								

議題３　マイナンバーカード交付関連事務増加に伴う対応について（北名古屋市提出）

市名	回答								
	（1）窓口の混雑緩和に向け、対策を検討していること（複数選択可） ア 窓口受付体制・動線の見直し　　オ 窓口業務の民間委託（対面業務・バックオフィス業務等） イ 窓口予約システムや発券機の導入（または拡張）　　カ その他（具体的に記載をお願いします） ウ 電子証明書更新手続き等の郵便局への事務委託　　キ 特に対策は検討していない エ 会計年度任用職員の増員								（2）その他、窓口の混雑緩和のためにこれまで取り組まれた事例や、現在の課題
	ア	イ	ウ	エ	オ	カ		キ	補足
みよし市								○		窓口予約システム導入、窓口業務の民間委託、窓口増設、書かない窓口（Caora）導入。
あま市						○	マイナンバーカード関連事務が行える会計年度任用職員を育成している。			発券機の導入により、来庁者が待ち人数や目安の待ち時間を把握できるため、長時間待たされることによる苦情は少ない。 今後、マイナンバーカード関連事務の増加が見込まれる中、現在は市民課のみで休日の火葬許可証交付を担っている現状があります。休日開庁の必要性は認識しているものの、これ以上の人員配置は困難であり、現時点では実施に至っておりません。
長久手市		○				○	統合端末の増設			