

## 令和7年度 文教委員会資料

### 【所管事務の調査（報告）】

市民の利便性の向上に向けたマイナンバーカード交付体制強化について

資料1

市民の利便性の向上に向けたマイナンバーカード交付体制強化について

市 民 文 化 局

（令和7年5月8日）

# 市民の利便性向上に向けたマイナンバーカード交付体制強化について

## 1 マイナンバーカードに関する動向

- ◆平成28年1月      マイナンバーカードの交付開始
- ◆令和2年7月27日    かながわサイエンスパーク（K S P・高津区）内にマイナンバーカードセンターを開設  
※特別定額給付金申請やマイナポイント第1弾の開始に伴い、カード申請が急増することが想定されセンターの開設に至る。
- ◆令和2年9月1日      マイナポイント第1弾開始（令和3年12月31日まで）
- ◆令和3年10月20日    保険証利用の開始
- ◆令和4年1月1日      マイナポイント第2弾開始（令和5年9月30日まで）
- ◆令和5年12月28日    マイナンバーカードセンターにおける交付業務を一旦終了
- ◆令和7年12月2日      マイナ保険証への完全移行予定
- ◆令和8年度～      次期カードの交付開始予定（次期カードは電子証明書の有効期間がカード本体と同じ10年になる予定）  
※現行カードの電子証明書更新（5年）のタイミングでも次期カードへの切替が可能。（国は推奨）

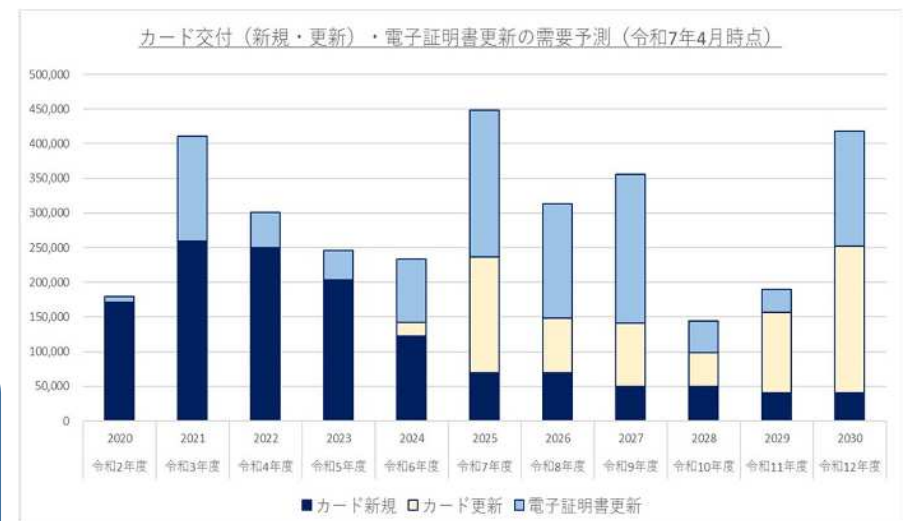
## 2 当初予定していた交付体制と需要予測の見直し

- ◆マイナンバーカード（以下「カード」という。）の交付件数は、令和3年度から5年度前半まで高い水準で推移してきたが、令和5年度後半から6年度にかけて減少傾向が想定されたため、令和5年12月にマイナンバーカードセンター（以下「センター」という。）での交付窓口を一旦終了し、需要が増大する想定であった令和8年度に向け、交付体制の再検討を進めることとしていた。



- ◆令和6年12月頃から区役所でのカード交付予約が取りにくい状況となり、電子証明書の更新等にも多くの待ち時間を要するようになった。

- ・令和6年12月に保険証の新規発行廃止の影響によるカードの申請件数の増加
  - ・マイナポイント第2弾の際に申請をした方の電子証明書の更新時期の到来
  - ・令和7年度に想定より早くカード更新のピークが到来（申請と交付にタイムラグがあったため、当初想定していた令和8年度から前倒しとなった）
- 以上の要因が判明したことにより、需要予測を見直した。



※カード更新：10年    電子証明書更新：5年

## 市民の利便性向上に向けたマイナンバーカード交付体制強化について

## 3 カードの交付・電子証明書（5年）更新件数

| ①カード交付    | 4月     | 5月     | 6月     | 7月     | 8月     | 9月     | 10月    | 11月    | 12月    | 1月     | 2月     | 3月     | 計       |
|-----------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|
| 令和5年度（実績） | 29,564 | 29,634 | 32,041 | 26,218 | 18,811 | 21,756 | 7,073  | 8,503  | 9,378  | 6,697  | 5,199  | 8,010  | 202,884 |
| 令和6年度（実績） | 5,992  | 6,711  | 6,149  | 7,464  | 7,686  | 8,390  | 9,368  | 10,121 | 11,945 | 12,596 | 15,824 | 20,424 | 122,670 |
| 令和7年度（予想） | 18,531 | 19,565 | 19,668 | 20,959 | 20,975 | 20,780 | 20,868 | 20,249 | 20,609 | 22,556 | 17,086 | 14,808 | 236,654 |
| 令和8年度（予想） | 12,556 | 11,841 | 10,944 | 11,092 | 11,448 | 11,947 | 12,621 | 12,349 | 12,795 | 13,718 | 13,234 | 14,254 | 148,799 |

| ②電子証明書更新  | 4月     | 5月     | 6月     | 7月     | 8月     | 9月     | 10月    | 11月    | 12月    | 1月     | 2月     | 3月     | 計       |
|-----------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|
| 令和5年度（実績） | 2,223  | 1,606  | 2,304  | 2,028  | 2,244  | 1,947  | 2,364  | 2,341  | 2,004  | 2,147  | 2,632  | 3,195  | 27,035  |
| 令和6年度（実績） | 3,879  | 4,612  | 5,387  | 5,701  | 6,496  | 7,111  | 8,992  | 8,598  | 8,519  | 9,864  | 11,067 | 12,664 | 92,890  |
| 令和7年度（予想） | 16,783 | 18,981 | 19,458 | 20,433 | 19,672 | 18,120 | 17,431 | 16,343 | 16,622 | 18,525 | 15,051 | 14,160 | 211,579 |
| 令和8年度（予想） | 12,444 | 10,329 | 7,607  | 8,443  | 9,486  | 11,709 | 14,000 | 14,230 | 15,929 | 19,769 | 19,178 | 21,578 | 164,702 |

| ①+②計      | 4月     | 5月     | 6月     | 7月     | 8月     | 9月     | 10月    | 11月    | 12月    | 1月     | 2月     | 3月     | 計       |
|-----------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|
| 令和5年度（実績） | 31,787 | 31,240 | 34,345 | 28,246 | 21,055 | 23,703 | 9,437  | 10,844 | 11,382 | 8,844  | 7,831  | 11,205 | 229,919 |
| 令和6年度（実績） | 9,871  | 11,323 | 11,536 | 13,165 | 14,182 | 15,501 | 18,360 | 18,719 | 20,464 | 22,460 | 26,891 | 33,088 | 215,560 |
| 令和7年度（予想） | 35,314 | 38,546 | 39,126 | 41,392 | 40,647 | 38,900 | 38,299 | 36,592 | 37,231 | 41,081 | 32,137 | 28,968 | 448,233 |
| 令和8年度（予想） | 25,000 | 22,170 | 18,551 | 19,535 | 20,934 | 23,656 | 26,621 | 26,579 | 28,724 | 33,487 | 32,412 | 35,832 | 313,501 |

## 市民の利便性向上に向けたマイナンバーカード交付体制強化について

## 4 予約が取りにくい状況に対する令和7年1月以降の取組

## ◆区役所の取組

- ・全区で平日及び土曜開庁日の予約枠を拡充し、不足分は、窓口時間の延長など、区の実情に合った取組を行い、枠の確保に努めている。
- ・区役所区民課に新たな交付スペースを確保できない区は、会議室等に臨時窓口を設置するとともに、会計年度任用職員のシフト調整を実施するなど工夫して対応している。
- ・カードの有効期限が迫った市民について、期限内に確実に受け取れるよう全区で予約外交付を実施している。

## ◆センターの取組

- ・センターでの交付準備処理にかかる期間を市民文化局内職員の応援体制により短縮し、市民の予約可能期間を2週間前倒しできるようにした。
- ・市内3か所（※）に臨時窓口を開設し、全区分の電子証明書の5年更新を受け付け、交付需要の高い区（川崎区・中原区・高津区）については、カード交付も支援している。（※）北庁舎、中原区役所、鷺沼行政SC
- ・区役所の交付体制を強化するため、専用端末の増設や会計年度任用職員の増員に向けた対応をした。

上記の緊急措置を行ったことにより一定の効果はあったが、  
今後も多くの件数が見込まれることから、  
**継続的に対応可能な体制を構築する必要がある。**

## 市民の利便性向上に向けたマイナンバーカード交付体制強化について

## 5 区民課における窓口等の状況

- ▶ 近年の法改正等に伴いカード交付や電子証明書更新以外の業務等が加わり、区民課全体の業務量が増加している。
  - ◆ 転入時におけるカード所有者割合の大幅増加に伴うカードや電子証明書の書き換え等の業務
  - ◆ 児童手当対象者の拡充に伴う申請受付業務等
  - ◆ 戸籍の広域交付に伴う各自治体との調整
  - ◆ おくやみコーナーの区役所内照会回答業務等
  - ◆ 戸籍証明書の広域交付やキャッシュレス対応等
- ▶ 窓口混雑緩和に向けて、事務フロー見直し、課・部・区内の応援体制構築等、様々な取組を実施してきたが、抜本的な課題解決には至っていない。
- ▶ カードにかかる業務増が住民基本台帳事務等の他業務にも影響している。
- ▶ 現在実施している交付場所の増設（臨時窓口等）は、会議室や通路等の空きスペースを活用した時限措置であり継続的に利用できない。（選挙や国勢調査等に対応できなくなる恐れがある）

## 6 区民課の状況を踏まえたカード交付体制の検討

カードについては平成27年度の制度開始からこれまで、様々な国の施策等によって突発的に需要増が発生し、それに対応するために区民課の交付体制を継続的に強化してきたが、要員配置や庁舎のスペース等の課題から、区役所での対応に限界がきている。



**カード交付体制強化に向けて、抜本的な対策が必要**

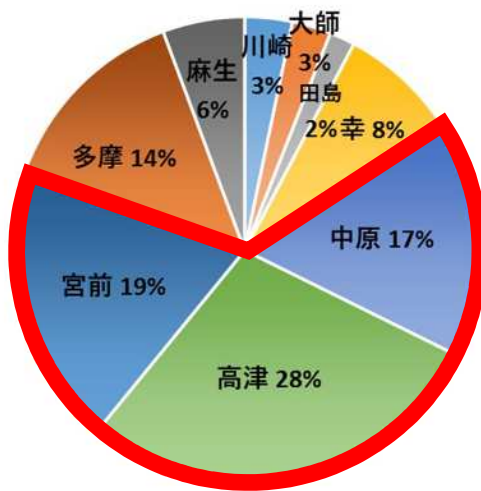
## 【対策の要点】

- ①区民課における他業務との密な連携が不要な独立性の高い業務（カード新規・更新、電子証明書更新）の一部を区役所外に移管する。
- ②移管先は、カード交付等業務を再開するセンター及び当該センターを補完するサテライト窓口（以下「サテライト」という。）とする。
- ③センターやサテライトは、カード交付（新規・更新）や電子証明書更新の件数に応じて臨機応変に対応できる体制として構築する。

## 市民の利便性向上に向けたマイナンバーカード交付体制強化について

## 7 センター及びサテライトの設置場所の検討

## KSPでの交付実績 (R2～R5)



### KSP(R2～R5)の配置状況(高津区内に1か所)



※KSPのセンターから概ね4キロ圏にある高津区・宮前区・中原区の利用者が全体の2/3を占めている。

## 効率的な分散配置の検討

- ◆ 住所地によるサービスの偏りが極力発生しないよう考慮する。
- ◆ 物件の賃借、予算規模、職員配置等の要素を考慮した現実的な配置を検討する。
- ◆ 効率的、効果的な配置規模、配置数とする。

## 概略スケジュール（案）

|       |     |                        |
|-------|-----|------------------------|
| 令和7年度 | 4月  | 業務設計・検討                |
|       | 5月  | 文教委員会報告                |
|       | 6月  | 第2回市議会定例会（補正予算案提出予定）   |
|       | 7月  | センター及びサテライトの窓口開設に向けた準備 |
|       | 10月 | センター及びサテライトの窓口稼働       |