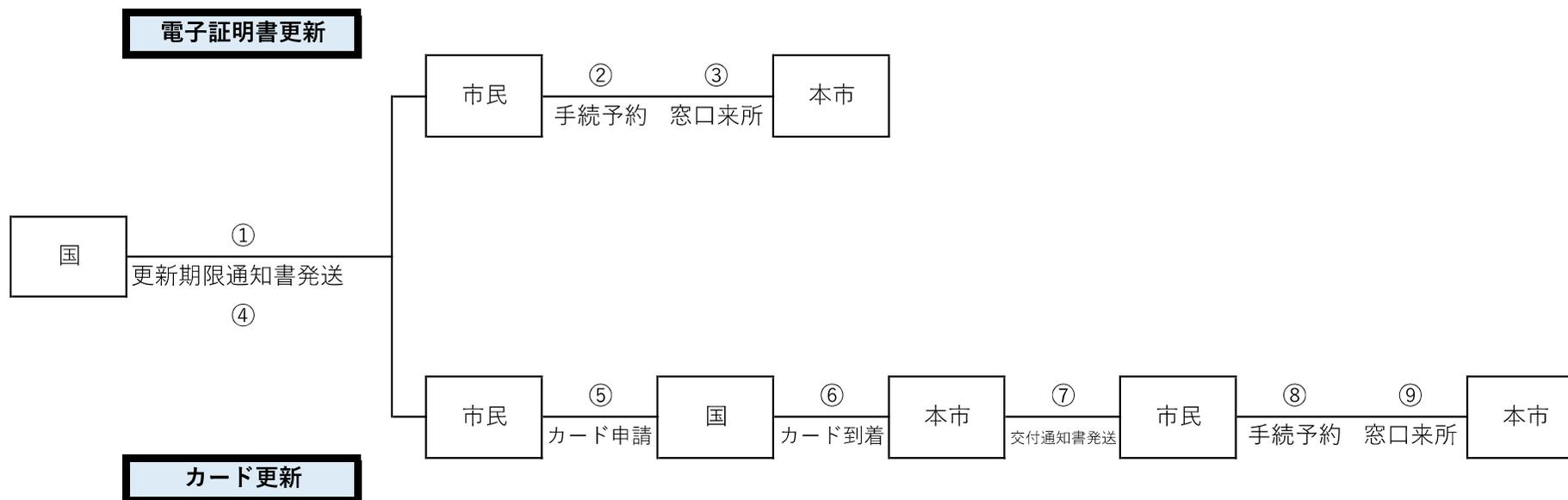


○ マイナンバーカード・電子証明書更新に係るフロー図



●電子証明書更新

				内容	課題	実現したいこと	既対応済	
①	国	→	市民	更新期限通知書の送付	<ul style="list-style-type: none"> ・国から3箇月後に更新期限が到達する者に更新手続きの案内を送付（毎月15,000通程度） ・国様式であり自治体の裁量が限られた通知されるため、市民に対して十分な情報を届けられない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・市民からの問い合わせ（マイナンバーカードセンター及び、予約専用電話）が増加。電話がつながりにくい状況。 ・更新のやり方が分からない。 ・予約の取り方が分からない。 ・持ち物が分からない。 ・代理での手続きの可否確認。等 	<ul style="list-style-type: none"> ・問い合わせ件数の減少 ・電話対応時間の縮小 <p>↓</p> <ul style="list-style-type: none"> a市民自身で必要な情報を調べて得られるようなホームページやツール作成。 b電話対応でも上記ツール等を使用することで、電話対応時間の短縮。 cその他、課題解決のためのデジタル化等の提案。 	<ul style="list-style-type: none"> ・予約専用電話へのIVR及び、待ち呼サービスの導入。
				↓				
②	市民	→	本市	手続きの予約	<ul style="list-style-type: none"> ・本市ではマイナンバーカードの各種手続きは、原則、予約制で実施。 ・マイナンバーカードセンターまたは、各区役所・支所マイナンバーカード交付コーナーの予約を取る。 ・予約方法は、電話（予約専用）orオンライン 	<ul style="list-style-type: none"> ・マイナンバーカード交付コーナーの予約が取りづらい状況（4週間～6週間超） 	<ul style="list-style-type: none"> ・業務効率化等により、窓口での手続き時間を短縮し、予約枠の拡大 <p>↓</p> <ul style="list-style-type: none"> a窓口での手続き時間を短縮できるようなツール作成。 bその他、課題解決のためのデジタル化等の提案。 	<ul style="list-style-type: none"> ・マイナンバーカードセンターの窓口では、マイナビット※を導入。 ※マイナンバーカードを読み取って、申請書に4情報を印字する機器。
				↓				
③	市民	→	本市	窓口にて更新手続き	<ul style="list-style-type: none"> ・予約日に窓口に来所のうえ、更新手続き 			

○マイナンバーカード更新

				内容	課題	実現したいこと		
④	国	→	市民	更新期限通知書の送付	<ul style="list-style-type: none"> ・国から3箇月後に更新期限が到達する者に更新手続きの案内を送付（毎月12,000通程度） ・国様式であり自治体の裁量が限られた通知されるため、市民に対して十分な情報を届けられない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・市民からの問い合わせ（マイナンバーカードセンター及び、予約専用電話）が増加。電話がつながりにくい状況。 ・更新のやり方が分からない。 ・予約の取り方が分からない。 ・持ち物が分からない。 ・代理での手続きの可否確認。等 	<ul style="list-style-type: none"> ・問い合わせ件数の減少 ・電話対応時間の縮小 <p style="text-align: center;">↓</p> <ul style="list-style-type: none"> a市民自身で必要な情報を調べて得られるようなホームページやツール作成。 b電話対応でも上記ツール等を使用することで、電話対応時間の短縮。 cその他、課題解決のためのデジタル化等の提案。 	<ul style="list-style-type: none"> ・予約専用電話へのIVR及び、待ち呼サービスの導入。
				↓				
⑤	市民	→	国	カードの申請	<ul style="list-style-type: none"> ・カードの申請方法は、オンラインor窓口。 	<ul style="list-style-type: none"> ・市民からの問い合わせ（マイナンバーカードセンター及び、予約専用電話）が増加。電話がつながりにくい状況。 ・更新（カードの申請方法）のやり方が分からない。 		
				↓				
⑥	国	→	本市	カード到着	<ul style="list-style-type: none"> ・申請受理後、作成されたカードが本市に到着。 ・本市で交付前処理（カードを交付するにあたっての準備作業） 			
				↓				

⑦	本市	→	市民	交付通知書送付	<ul style="list-style-type: none"> ・カード交付の準備ができた旨の通知。 ・本市から郵送する通知であるため、説明チラシ等の同封物の裁量あり。 	市民からの問い合わせ（マイナンバーカードセンター及び、予約専用電話）が増加。電話が繋がりにくい状況。 <ul style="list-style-type: none"> ・更新のやり方が分からない。 ・予約の取り方が分からない。 ・持ち物が分からない。 ・代理での手続きの可否確認。 等 	<ul style="list-style-type: none"> ・問い合わせ件数の減少 ・電話対応時間の縮小 ↓ <ul style="list-style-type: none"> a市民自身に必要な情報を調べて得られるようなホームページやツール作成。 b電話対応でも上記ツール等を使用することで、電話対応時間の短縮。 cその他、課題解決のためのデジタル化の提案。 	<ul style="list-style-type: none"> ・予約専用電話へのI V R及び、待ち呼サービスの導入。
↓								
⑧	市民	→	本市	手続きの予約	<ul style="list-style-type: none"> ・本市ではマイナンバーカードの各種手続きは、原則予約制で実施。 ・マイナンバーカードセンターまたは、各区役所・支所マイナンバーカード交付コーナーの予約を取る。 ・予約方法は、電話（予約専用）orオンライン 	<ul style="list-style-type: none"> ・マイナンバーカード交付コーナーの予約が取りづらい状況（4週間～6週間超） 	<ul style="list-style-type: none"> ・業務効率化等により、窓口での手続き時間を短縮し、予約枠の拡大 ↓ <ul style="list-style-type: none"> a窓口での手続き時間を短縮できるようなツール作成。 bその他、課題解決のためのデジタル化等の提案。 	<ul style="list-style-type: none"> ・マイナンバーカードセンターの窓口では、マイナピット※を導入。 ※マイナンバーカードを読み取って、申請書に4情報を印字する機器。
↓								
⑨	市民	→	本市	窓口にて更新手続き	<ul style="list-style-type: none"> ・予約日に窓口に来所のうえ、カード交付（更新）手続き 			