

# 区民委員会報告資料

令和4年6月27日

報告事項件名	頁
1 令和3年度休日開庁の実施結果について . . . . .	2
2 納付案内センター業務委託におけるSMS送信の導入について . . . . .	4
3 「非強制徴収債権管理マニュアル」の作成及び活用について . . . . .	9
4 全自治体での転出・転入手続きのオンライン・ワンストップ化 「引越しワンストップサービス」について . . . . .	11
5 住民基本台帳カード所有者に対するコンビニ交付サービス終了案内及び マイナンバーカードへの切り替え勧奨について . . . . .	13
6 令和3年度各種証明書のコンビニ交付の状況について . . . . .	14
7 令和3年度マイナンバーカード交付実績と今後の交付方針について . . . . .	17

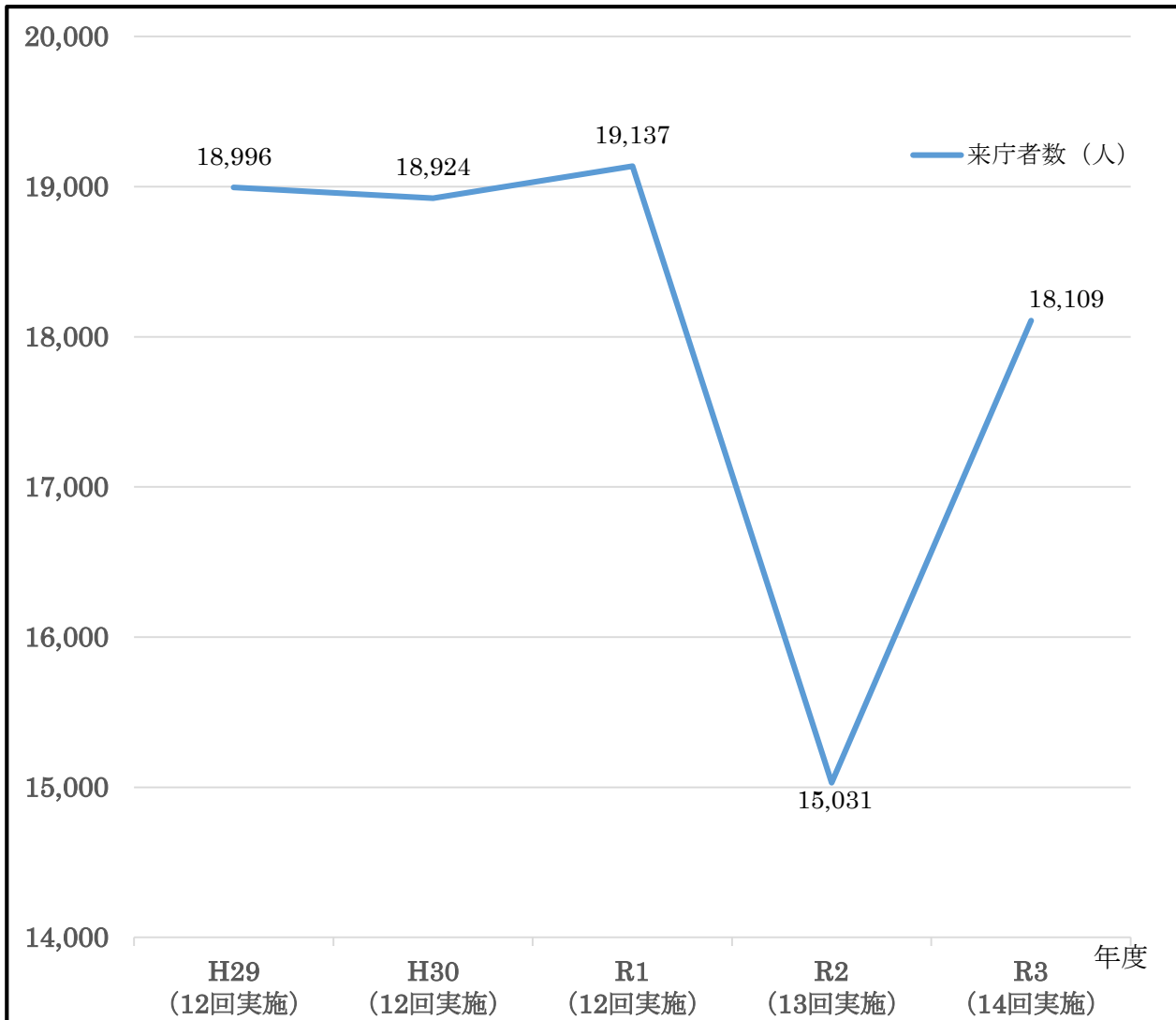
(区 民 部)

# 区 民 委 員 会 報 告 資 料

令和4年6月27日

件 名	<b>令和3年度休日開庁の実施結果について</b>																																																																																				
所管部課名	区民部 課税課、納税課、戸籍住民課、国民健康保険課、高齢医療・年金課、福祉部 親子支援課、介護保険課、子ども家庭部 子ども施設入園課																																																																																				
内 容	<p>令和3年度休日開庁の実績を、以下のとおり報告する。</p> <p><b>1 事業の目的</b> 休日に本庁舎窓口の一部を開庁することにより、区民の利便性の向上を図ることを目的とする。</p> <p><b>2 実施日</b> 毎月第4日曜日 午前9時から午後4時まで（4・5月については第2日曜日も開庁）。</p> <p><b>3 来庁者及び取扱い件数等（令和3年4月～令和4年3月）</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">開庁窓口</th> <th style="width: 10%;">来庁者対応件数 (延べ件)</th> <th style="width: 10%;">入電対応件数 (件)</th> <th style="width: 10%;">納付相談(再掲)・催告 (件)</th> <th style="width: 15%;">取扱い金額 (円)</th> <th style="width: 10%;">従事職員 (延べ人)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>課税課</td> <td>1,048</td> <td>238</td> <td>-</td> <td>274,100</td> <td>160</td> </tr> <tr> <td>納税課</td> <td>510</td> <td>402</td> <td>2,047</td> <td>7,167,700</td> <td>327</td> </tr> <tr> <td>特別収納対策課</td> <td>6</td> <td>1</td> <td>10</td> <td>0</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>戸籍住民課</td> <td>11,072</td> <td>873</td> <td>-</td> <td>2,307,050</td> <td>598</td> </tr> <tr> <td>個人番号カード 交付・普及推進担当課</td> <td>2,466</td> <td>125</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>176</td> </tr> <tr> <td>国民健康保険課</td> <td>1,401</td> <td>610</td> <td>630</td> <td>4,867,295</td> <td>188</td> </tr> <tr> <td>高齢医療・年金課</td> <td>487</td> <td>127</td> <td>10</td> <td>202,200</td> <td>97</td> </tr> <tr> <td>親子支援課</td> <td>711</td> <td>62</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>151</td> </tr> <tr> <td>介護保険課</td> <td>136</td> <td>80</td> <td>19</td> <td>775,450</td> <td>42</td> </tr> <tr> <td>子ども施設入園課</td> <td>272</td> <td>66</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>62</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>18,109</td> <td>2,584</td> <td>2,716</td> <td>15,593,795</td> <td>1,816</td> </tr> <tr> <td>前年度実績 (R2年4月～R3年3月)</td> <td>15,031</td> <td>2,357</td> <td>1,702</td> <td>10,816,540</td> <td>1,639</td> </tr> <tr> <td>対前年度比増減 (%)</td> <td>20.5</td> <td>9.6</td> <td>59.6</td> <td>44.2</td> <td>10.8</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;">来庁者数の推移は別紙のとおり</p>	開庁窓口	来庁者対応件数 (延べ件)	入電対応件数 (件)	納付相談(再掲)・催告 (件)	取扱い金額 (円)	従事職員 (延べ人)	課税課	1,048	238	-	274,100	160	納税課	510	402	2,047	7,167,700	327	特別収納対策課	6	1	10	0	15	戸籍住民課	11,072	873	-	2,307,050	598	個人番号カード 交付・普及推進担当課	2,466	125	-	-	176	国民健康保険課	1,401	610	630	4,867,295	188	高齢医療・年金課	487	127	10	202,200	97	親子支援課	711	62	-	-	151	介護保険課	136	80	19	775,450	42	子ども施設入園課	272	66	-	-	62	計	18,109	2,584	2,716	15,593,795	1,816	前年度実績 (R2年4月～R3年3月)	15,031	2,357	1,702	10,816,540	1,639	対前年度比増減 (%)	20.5	9.6	59.6	44.2	10.8
開庁窓口	来庁者対応件数 (延べ件)	入電対応件数 (件)	納付相談(再掲)・催告 (件)	取扱い金額 (円)	従事職員 (延べ人)																																																																																
課税課	1,048	238	-	274,100	160																																																																																
納税課	510	402	2,047	7,167,700	327																																																																																
特別収納対策課	6	1	10	0	15																																																																																
戸籍住民課	11,072	873	-	2,307,050	598																																																																																
個人番号カード 交付・普及推進担当課	2,466	125	-	-	176																																																																																
国民健康保険課	1,401	610	630	4,867,295	188																																																																																
高齢医療・年金課	487	127	10	202,200	97																																																																																
親子支援課	711	62	-	-	151																																																																																
介護保険課	136	80	19	775,450	42																																																																																
子ども施設入園課	272	66	-	-	62																																																																																
計	18,109	2,584	2,716	15,593,795	1,816																																																																																
前年度実績 (R2年4月～R3年3月)	15,031	2,357	1,702	10,816,540	1,639																																																																																
対前年度比増減 (%)	20.5	9.6	59.6	44.2	10.8																																																																																
問 題 点 今後の方針	休日開庁の実施日時及び取扱い業務について、今後もあだち広報や区ホームページ、ビュー坊テレビ等で周知する。また、コンビニエンスストアでの各種証明書交付やオンライン申請についても活用の勧奨を進めていく。																																																																																				

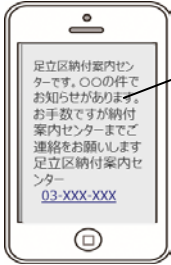
## 休日開庁来庁者対応件数推移



令和2年度は新型コロナウイルス感染拡大の影響から大幅に来庁者数が減少したが、令和3年度は令和元年度以前と同程度まで来庁者数が増加した。

# 区民委員会報告資料

令和4年6月27日

件名	納付案内センター業務委託におけるSMS送信の導入について
所管部課名	区民部 特別収納対策課
内容	<p>納付案内センターに委託している納付案内・勧奨業務の新たな手法として、電話で接触できなかった対象者の携帯電話やスマートフォンの電話番号にメッセージを一斉送信することができるSMS（ショート・メッセージ・サービス）を導入する【別紙：業務イメージ図】。</p> <p>※ 個人情報保護審議会（6月1日）承認済。</p> <div style="display: flex; align-items: center;">  <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;"> <p>足立区納付案内センターです。〇〇の件でお知らせがあります。お手数ですが納付案内センターまでご連絡をお願いします。足立区納付案内センター 03-XXX-XXXX</p> </div> </div> <p style="text-align: center;">≪メッセージ例≫</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin-left: 20px;"> <p>足立区納付案内センターです。〇〇の件でお知らせがあります。お手数ですが納付案内センターまでご連絡をお願いします。</p> <p>足立区納付案内センター 03-XXXXXX-XXXX</p> </div> <p><b>1 目的</b> 新たなリーチ手法（SMS）を用いることで、電話・訪問勧奨による現在の接触率（20%程度）をアップさせ、収納率及び徴収事務効率の向上を図る。</p> <p><b>2 SMS運用方針</b></p> <p>(1) 送信対象 納付案内センターで納付案内・勧奨業務を行っている11債権の滞納者のうち直近の電話催告で接触できなかった（応答が無かった）者 ※ 送信するメッセージには氏名などの個人情報に記載しない。</p> <p>(2) 送信タイミング（予定） 架電後、1週間以内を基本とするが、導入後の状況を見ながら調整する。 ※ 月曜日・火曜日に架電した対象は金曜日 毎週水・木曜日は休業日（第2水曜及び第4木曜除く）のため。 ※ 金曜日・土曜日・日曜日に架電した対象は月曜日 ※ 時間帯はメールを見られやすい昼時（12時前後）や帰宅前（17時頃）を想定しているが、効果測定をもとに調整していく。</p> <p><b>3 個人情報保護</b> 区のルールに則り、個人情報保護措置を徹底する。</p>

	<p>(1) USBメモリによるデータ移動について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ア 移動する個人情報 電話番号のみ</li> <li>イ 移動範囲 <u>納付案内センター内の区の業務システム</u>（各債権管理システム） から <u>同じセンター内のSMS送信専用PC</u>まで</li> </ul> <p>(2) 区職員による立会い 業務システムからSMS送信専用PCへのデータ移動、SMS送信、送信後のデータ削除まで、委託事業者による一連の作業は区職員立会いのもと行う。</p> <p>(3) USBメモリ管理体制 使用する業務専用の暗号化機能付のUSBメモリはパスワードの設定により取扱責任者を限定し、使用記録簿による管理を徹底するとともに、納付案内センター内の施錠可能な保管庫で保管する。 ※ 保管中のUSBメモリはデータが入っていない空の状態</p> <p><b>4 区民への周知</b> 区ホームページにおいて以下の周知を行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ SMS送信による納付案内・勸奨の説明</li> <li>・ SMS発信番号</li> <li>・ 詐欺の注意喚起</li> </ul> <p>また、発送する督促状等に同封する通知文においても、発信番号とSMS送信による案内を行うことについて記載し、対象者に周知する。</p> <p><b>5 SMS仕様概要</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 費用は無料（委託の範囲内）</li> <li>・ 1日の送信上限は199件（70文字の場合）</li> <li>・ 返電依頼やお知らせ、ホームページへの誘導等が可能</li> <li>・ インターネットを経由しないため高セキュリティ</li> <li>・ 高い反応（返電）が期待できる</li> </ul> <p><b>6 今後の予定</b> 送信メッセージ、タイミング等について各債権担当課と協議を進める。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 令和4年8月 税・国民健康保険料の架電対象から順次開始予定</li> </ul>
<p>問題点 今後の方針</p>	<p>導入効果を検証しながら、納期限や口座振替日のお知らせなど、他の運用についても検討を進めていく。</p>

# 納付案内センター 業務イメージ図

## 納付案内センター

※センター内



【専用USBメモリ】  
センター内の鍵付き保管庫で  
保管  
※保管中はデータが空の状態

電話・訪問催告※

※訪問については文書の差し置きのみ

**USBメモリ使用のフロー**  
※すべてセンター内で事業者  
が区職員立会いのもと実施

- ① 電話催告システムから送信対象者リスト (CSV) を抽出しSMS送信専用端末にデータ移動
- ② 送信専用端末にてSMS送信
- ③ 送信専用端末からデータ削除

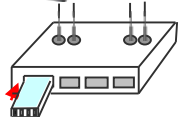
① データ抽出・移動  
区職員立会い



USBメモリで送信対象者データ移動  
※電話番号・メッセージのみ

② 送信  
区職員立会い

③ 削除  
区職員立会い



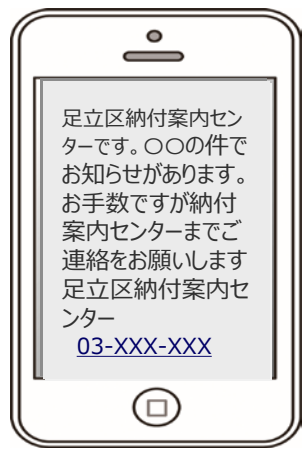
SMS送信専用端末

NEW!

SMS送信



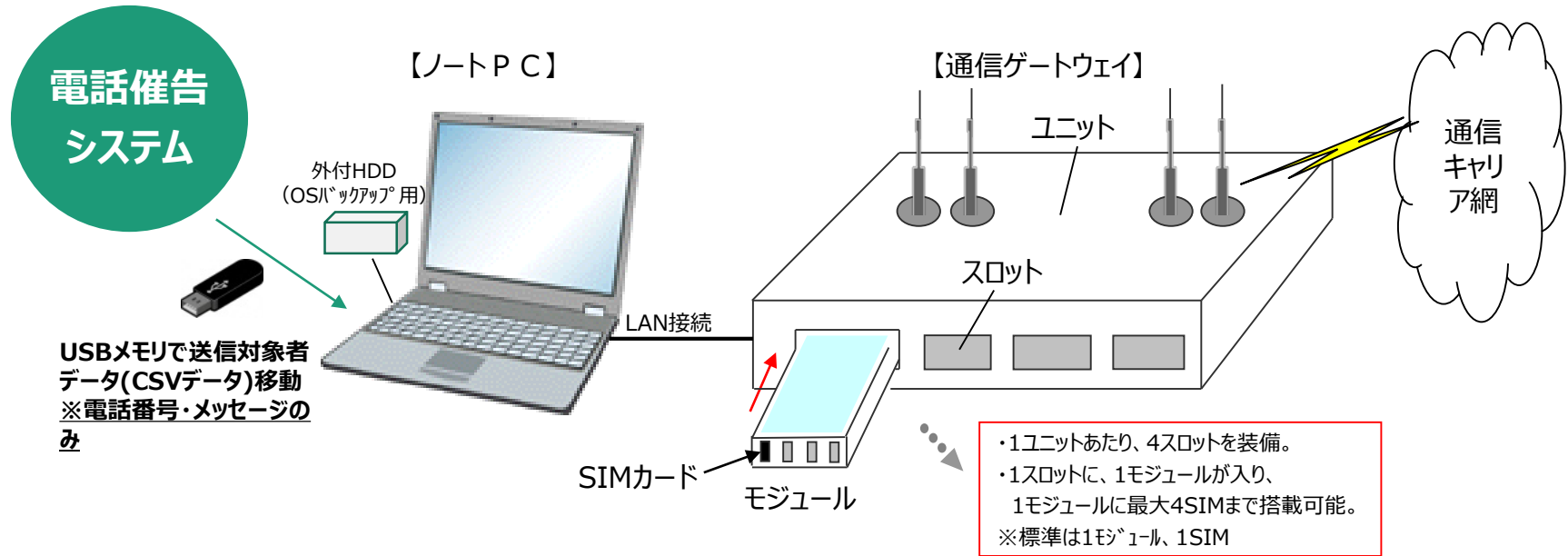
電話で接触できなかった対象者



# SMS送信サービス（Bulls-i） システム構成

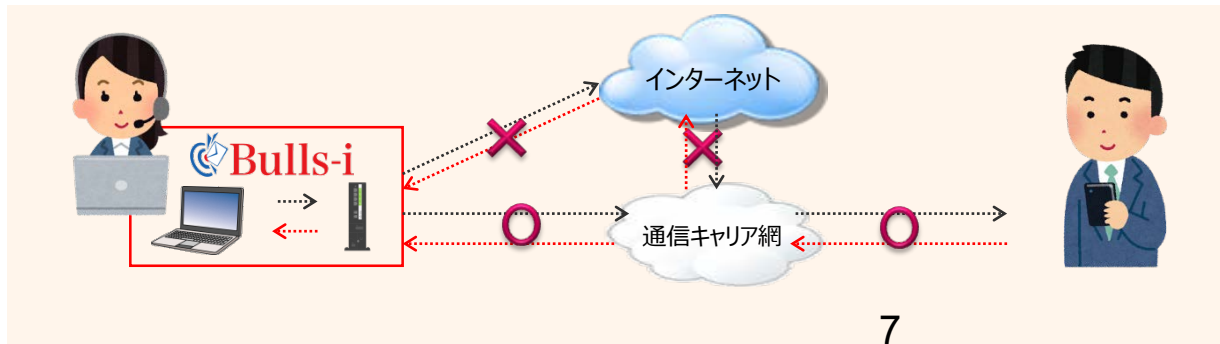
## Windows10proの稼働するノートP Cと専用の通信ゲートウェイによる単独で稼働するシステム

\* 通信ゲートウェイに搭載するSIM 1枚あたりの **1日の送信件数は、70文字の場合199件が上限**



### 【高いセキュリティ性を実現】

完全オンプレミス型システムのため、携帯電話番号をインターネットを経由せず、直接通信キャリア網と送受信が可能



【特許 第6202877号取得】

## SMS文面例

自治体	債権	文面
那覇市	市税	098*****こちらは那覇市役所納税課です。お電話が繋がらず連絡しました。市税のお知らせがありますので、上記番号へご連絡ください。
	国保	那覇市役所国民健康保険課です。国保料に関する大切なお知らせがございます。恐れ入りますが、次の番号にご連絡下さい。電話098*****
沖縄市	市税	098*****こちらは沖縄市役所納税課です。お電話が繋がらず連絡しました。市税のお知らせがありますので、上記番号へご連絡ください。
	国保	沖縄市役所国民健康保険課です。国保料に関する大切なお知らせがございます。恐れ入りますが、次の番号にご連絡下さい。電話098*****
		沖縄市役所国民健康保険課よりお知らせです。世帯主様及び国保加入者様の所得申告はお済みでしょうか、ご確認ください。電話098*****
沖縄市役所国民健康保険課よりお知らせです。令和2年度納付通知書を発送しました。到着しましたら確認をお願い致します。		
うるま市	市税	うるま市役所納税課です。市税に関する大切なお知らせがございます。恐れ入りますが、次の番号にご連絡ください。098*****
	国保	うるま市役所国民健康保険課です。国保料に関する大切なお知らせがございます。恐れ入りますが、次の番号にご連絡下さい。098*****
	特定健診	[うるま市健康支援課より健診のお知らせ]* * * * *日に石川健康保健センターで集団健診を行います。098*****で予約のうえ受診下さい。
名護市	市税	名護市市税等お知らせセンターです。市税に関する大切なご案内がございます。お手数ですが、次の番号にご連絡ください。電話0980*****
		名護市役所税務課よりお知らせです。固定資産税〇期の口座振替がございますので、残高のご確認をお願いします。口座振替予定日：令和2年〇月〇日
		名護市役所税務課納税係です。市税に関する文書を送付しています。御確認よろしくお願いたします。電話0980*****（内線：188）
仙台市	国保	仙台市収納対策室です。国民健康保険料〇期の口座振替がされておりません。本日発送の督促状で納付願います。収納対策室022*****
		仙台市収納対策室です。分割納付の確認事項がございます。下記までご連絡いただきますようお願いいたします。収納対策室022*****
	給食	仙台市教育委員会です。〇月〇日の第〇期給食費口座引落できませんでした。〇日発送の督促状にて納付をお願いいたします。022*****
伊勢原市	市税/国保	伊勢原市役所収納課です。ご連絡したいことがございますので、下記までお電話ください。電話0463*****
北区	区税/国保他	北区役所の納付案内センターです。国民健康保険料に関する大切なお知らせがあります。恐れ入りますが、03*****へご連絡ください。
		北区役所の納付案内センターです。区民税に関する大切なお知らせがあります。恐れ入りますが、電話番号03*****へご連絡ください。
東大和市	市税/国保	東大和市納税課です。市税に関する大切なお知らせがございます。恐れ入りますが、次の電話番号にご連絡ください。電話042*****
柏市	市税	柏市役所納税課(柏市納税促進センターです)市税に関する大切なお知らせがあります。恐れ入りますが04*****へご連絡下さい。
川口市	市税	川口市役所納税催告センターです。市税に関する大切なお知らせがあります。お手数ですが048*****までご連絡ください。
	国保	川口市役所納税催告センターです。国保に関する大切なお知らせがあります。お手数ですが048*****までご連絡ください。
新潟市	市税	新潟市納税課です。市税に関する大切なお知らせがございます。新潟市納付お知らせセンター（電話）025*****へご連絡ください。
	国保	新潟市保健年金課です。保険料に関する大切なお知らせがございます。新潟市納付お知らせセンター（電話）025*****へご連絡ください。
	介護	新潟市介護保健課です。保険料に関する大切なお知らせがございます。新潟市納付お知らせセンター（電話）025*****へご連絡ください。
品川区	国保	品川区国保医療年金課です。国民健康保険料の件のお知らせがあります。お手数ですが納付案内センターまでご連絡をお願いします。03*****
		品川区国保医療年金課です。国民健康保険料について催告書をお送りしました。至急、内容をご確認下さい。納付案内センター03*****
		品川区国保医療年金課です。納付の確認できない国民健康保険料がございます。至急、納付案内センターまでご連絡をお願いします。03*****



# 区民委員会報告資料

令和4年6月27日

件名	「非強制徴収債権管理マニュアル」の作成及び活用について			
所管部課名	区民部 特別収納対策課			
内容	<p><b>1 作成の目的</b>          区職員の債権徴収業務に対する認識や知識を向上させ、区として統一した事務処理を行うことにより、処理のスピードアップを図り、区民に対する透明性、公平性を維持するため。</p> <p>※ 「非強制徴収債権」とは          区に自力執行権（財産調査や差押えできる権利）がない債権であり、児童手当・児童扶養手当の返還金、介護給付費返還金、育英資金貸付金、信用保証料補助金返還金など多数ある。</p> <p><b>2 作成の経緯</b>          区が所有する非強制徴収債権については、これまで各課独自で債権管理を行っており、次のような処理内容が見受けられた。          《処理内容》</p> <table border="1" data-bbox="400 1173 1425 1464"> <tr> <td data-bbox="400 1173 1425 1274">① 納入通知書、督促状、催告書などについて統一された様式や基準がなく、各課で独自に作成。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="400 1274 1425 1375">② 債権発生が古いものについては、記録内容も所管によって異なり、調査に当たり不十分な記録も多い。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="400 1375 1425 1464">③ 現地確認や本人等に対する聴取の時期等にばらつきがあり、処理方針の検討が遅れている。</td> </tr> </table> <p><b>3 作成時期</b>          令和4年6月末</p> <p><b>4 内容及び活用</b></p> <p>(1) マニュアルの内容          債権管理の手順・様式・関係法令及び留意事項等を盛り込む。</p> <p>(2) 研修の充実          マニュアルに基づいた処理ができるよう関係各課に周知を図るとともに、職員の知識の向上を図るため、マニュアルに沿った研修を実施予定。          なお、昨年は1回3時間の研修を実施したが、今年度は1回2時間の講義を3回として実施する。</p>	① 納入通知書、督促状、催告書などについて統一された様式や基準がなく、各課で独自に作成。	② 債権発生が古いものについては、記録内容も所管によって異なり、調査に当たり不十分な記録も多い。	③ 現地確認や本人等に対する聴取の時期等にばらつきがあり、処理方針の検討が遅れている。
① 納入通知書、督促状、催告書などについて統一された様式や基準がなく、各課で独自に作成。				
② 債権発生が古いものについては、記録内容も所管によって異なり、調査に当たり不十分な記録も多い。				
③ 現地確認や本人等に対する聴取の時期等にばらつきがあり、処理方針の検討が遅れている。				

	<p>(3) マニュアルの改訂      今後、法令・条例等の改正や処理内容の変更の都度、マニュアルを随時改訂し、継続的に活用できるよう取り組んでいく。</p>
<p>問題点      今後の方針</p>	<p>区の債権管理・徴収業務に当たっては、マニュアルに基づき、早期に処理方針を決定し、未済（額・件数）の圧縮を図っていく。</p>

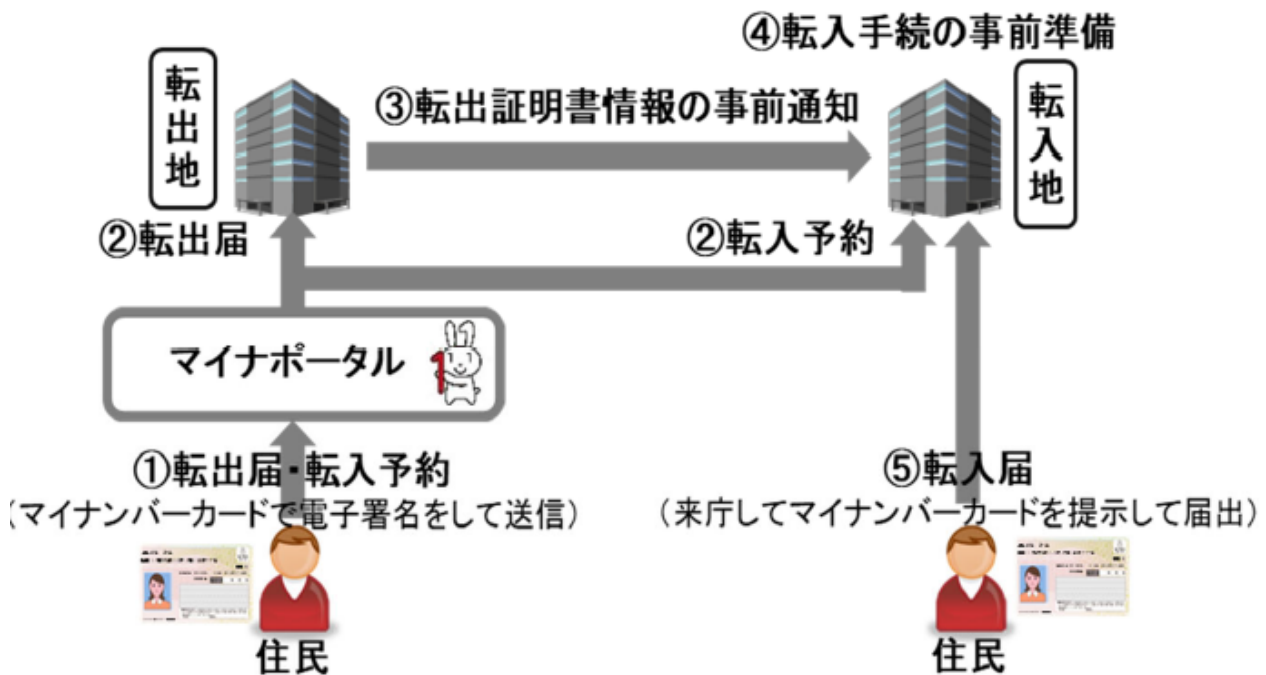
# 区民委員会報告資料

令和4年6月27日

件名	<p><b>全自治体での転出・転入手続きのオンライン・ワンストップ化 「引越しワンストップサービス」について</b></p>
所管部課名	<p>区民部戸籍住民課</p>
内容	<p><b>1 経緯</b>          令和3年12月24日に、国が「デジタル社会の実現に向けた重点計画」を発表し、全国の自治体で転出・転入手続きのワンストップ化を実現することとなった。          当計画に基づき、行政のデジタル化の推進とマイナンバーカードの利便性向上を図ることを目的に、令和5年2月から全国の自治体で「引越しワンストップサービス」を開始する。</p> <p><b>2 制度の概要</b>          住民がマイナンバーカードを使い、インターネットで住所変更手続の予約ができるサービスである。住所変更で自治体が変わる場合は、転入自治体のみでの来庁で済み、住民の負担が軽減される（別添資料1参照）。</p> <p><b>3 開始時期</b>          令和5年2月</p> <p><b>4 システム改修経費</b>          引越しワンストップサービスに対応させるための          住民記録システム改修経費 11,764千円</p> <p>※社会保障・税番号制度システム整備費補助金対象          （補助率10/10）</p> <p><b>5 スケジュール（予定）</b>          令和4年秋頃 政省令、事務処理要領等の改正          令和5年1月 全体連動テスト          （オンライン申請から届出までの受付リハーサル）          令和5年2月 運用開始</p>
問題点 今後の方針	<p>令和4年5月現在、国からシステム仕様が提示されていない。システム仕様が国から提示された後、区の窓口での運用等について検討し、改めて報告する。</p>

(内閣官房情報通信技術 (IT) 総合戦略室の資料から)

## 手続の流れ



- ① マイナンバーカード所有者が、マイナポータルからオンラインで、転出届と転入予約を同時に行う。
- ② マイナポータルを通じて、転出地には転出届が、転入地には転入予約が、それぞれ届く。
- ③ 転出地が、転入地に対し、転出証明書情報（氏名、転出前の住所、生年月日、マイナンバー、転出先、転出の予定年月日等）を通知。
- ④ 転入地が、転出証明書情報を基に転入届にあらかじめ印字を行うなど、転入手続の事前準備を行う。
- ⑤ マイナンバーカード所有者が、予約日に転入地に来庁し、転入手続を行う。

# 区民委員会報告資料

令和4年6月27日

<p>件名</p>	<p><b>住民基本台帳カード所有者に対するコンビニ交付サービス終了案内及びマイナンバーカードへの切り替え勧奨について</b></p>
<p>所管部課名</p>	<p>区民部戸籍住民課、個人番号カード交付・普及推進担当課</p>
<p>内容</p>	<p>住民記録システムの再構築を契機として、コンビニ交付をマイナンバーカードに限定し、セキュリティをさらに強化する。これに伴い、住民基本台帳カード（以下「住基カード」という。）でコンビニ交付ができなくなるため、サービスの終了を案内し、マイナンバーカードへの切り替えを勧奨する。</p> <p><b>1 住基カードのコンビニ交付サービス終了</b> 令和4年12月28日（水）午後11時</p> <p><b>2 対象者数</b>（令和4年5月現在） コンビニ交付設定済みの住基カード所有者 9,844人</p> <p><b>3 対象者へのサービス終了案内とマイナンバーカードへの切り替え勧奨</b> 7月中に対象者に以下の案内を送付する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 12月28日で住基カードを使ったコンビニ交付が終了</li> <li>・ マイナンバーカードに切り替えればコンビニ交付の継続利用可能</li> <li>・ 9月30日までの申請でマイナポイントが最大2万ポイント付与</li> </ul> <p><b>4 マイナンバーカードの申請方法について</b> 7月から順次、総務省・地方公共団体情報システム機構（J-LIS）が、マイナンバーカードを申請していない方あてに申請書を送付する予定である。この申請書を使って申請するよう勧奨し、手続きが不安な方には、区が設置するサポート窓口の利用を案内する。</p>
<p>問題点 今後の方針</p>	<p>住基カードでコンビニ交付ができなくなることを、ホームページや広報でPRする。 なお、9月末までに申請がなかった人への対応については、別途調整していく。</p>

# 区民委員会報告資料

令和4年6月27日

件名	令和3年度各種証明書のコンビニ交付の状況について																														
所管部課名	区民部戸籍住民課、課税課、地域のちから推進部地域調整課																														
内容	<p><b>1 事業の目的</b>                  コンビニにおいて、窓口の半額で、夜間や休日でも各種証明書を発行することにより、区民の利便性の向上を図る（発行にはマイナンバーカードを要する）。</p> <p><b>2 令和3年度のコンビニ交付状況について</b>                  コンビニ交付数が大きく増加し、戸籍住民課及び千住区民事務所を上回り、発行場所別の通数が最多となった。                  ・ 発行通数 125,411通（令和2年度：94,158通）                  ・ 構成比 17.9%（令和2年度：12.7%）</p> <p>※ 詳細は、資料1「コンビニエンスストアにおける各種証明書の発行状況（令和3年4月～令和4年3月）」のとおり。</p> <p><b>3 コンビニ交付率の推移（年度別）</b></p> <table border="1" data-bbox="408 1218 1398 1736"> <thead> <tr> <th></th> <th>コンビニ交付率</th> <th>発行通数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>H25 (6/10からコンビニ交付開始)</td> <td>3.0%</td> <td>19,424通</td> </tr> <tr> <td>H26</td> <td>4.4%</td> <td>33,446通</td> </tr> <tr> <td>H27</td> <td>4.9%</td> <td>38,178通</td> </tr> <tr> <td>H28</td> <td>5.7%</td> <td>44,646通</td> </tr> <tr> <td>H29</td> <td>7.1%</td> <td>55,556通</td> </tr> <tr> <td>H30</td> <td>8.4%</td> <td>63,494通</td> </tr> <tr> <td>R1</td> <td>9.8%</td> <td>72,402通</td> </tr> <tr> <td>R2</td> <td>12.7%</td> <td>94,158通</td> </tr> <tr> <td>R3</td> <td>17.9%</td> <td>125,411通</td> </tr> </tbody> </table>		コンビニ交付率	発行通数	H25 (6/10からコンビニ交付開始)	3.0%	19,424通	H26	4.4%	33,446通	H27	4.9%	38,178通	H28	5.7%	44,646通	H29	7.1%	55,556通	H30	8.4%	63,494通	R1	9.8%	72,402通	R2	12.7%	94,158通	R3	17.9%	125,411通
	コンビニ交付率	発行通数																													
H25 (6/10からコンビニ交付開始)	3.0%	19,424通																													
H26	4.4%	33,446通																													
H27	4.9%	38,178通																													
H28	5.7%	44,646通																													
H29	7.1%	55,556通																													
H30	8.4%	63,494通																													
R1	9.8%	72,402通																													
R2	12.7%	94,158通																													
R3	17.9%	125,411通																													
問題点 今後の方針	現在、コンビニ交付手数料を窓口の半額としているが、マイナンバーカード交付率が円滑化計画の目標（67%）に近づいた時点で、コンビニ交付の利用状況や他区市の手数料などを考慮し、新たな普及方法とあわせて手数料の額を見直していく。																														

## コンビニエンスストアにおける各種証明書の発行状況 (令和3年4月～令和4年3月)

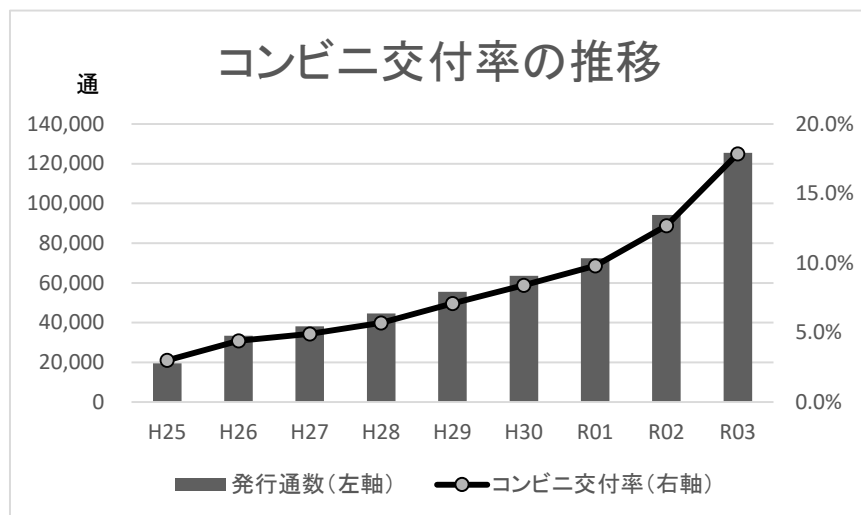
### 1 区民事務所等との比較

	住民票の 写し	印鑑登録 証明書	戸籍謄本・ 抄本	戸籍の附票 の写し	課税証明書	納税証明書	計	構成比
コンビニ交付	66,005	31,759	7,879	722	17,017	2,029	125,411	17.9%
戸籍住民課	80,140	24,729	17,742	1,629	---	---	124,240	17.7%
千住	48,766	20,937	12,621	1,189	13,065	1,899	98,477	14.0%
竹の塚	19,062	7,735	3,239	204	9,195	844	40,279	5.7%
東綾瀬	18,725	8,766	3,220	356	4,668	702	36,437	5.2%
佐野	13,168	7,361	2,549	143	4,788	423	28,432	4.1%
舎人	13,406	7,140	2,620	190	4,236	413	28,005	4.0%
西新井	13,922	6,315	2,366	181	4,546	469	27,799	4.0%
鹿浜	11,890	6,363	2,395	100	5,034	360	26,142	3.7%
保塚	11,977	6,496	1,928	162	3,966	331	24,860	3.5%
梅田	11,677	6,457	2,640	259	2,845	296	24,174	3.4%
花畑	10,132	5,595	2,107	174	4,849	327	23,184	3.3%
伊興	9,607	5,608	1,856	129	2,944	236	20,380	2.9%
興本	9,153	4,926	2,006	112	2,767	316	19,280	2.7%
江北	7,871	3,985	1,359	84	3,763	248	17,310	2.5%
中川	8,176	4,095	1,744	132	2,497	309	16,953	2.4%
新田	5,876	2,745	740	57	2,142	443	12,003	1.7%
江南	4,135	2,092	698	38	1,418	156	8,537	1.2%
合計	363,688	163,104	69,709	5,861	89,740	9,801	701,903	

区民事務所計	297,683	131,345	61,830	5,139	72,723	7,772	576,492
--------	---------	---------	--------	-------	--------	-------	---------

コンビニ交付率	18.1%	19.5%	11.3%	12.3%	19.0%	20.7%
---------	-------	-------	-------	-------	-------	-------

### 2 年度別発行内訳

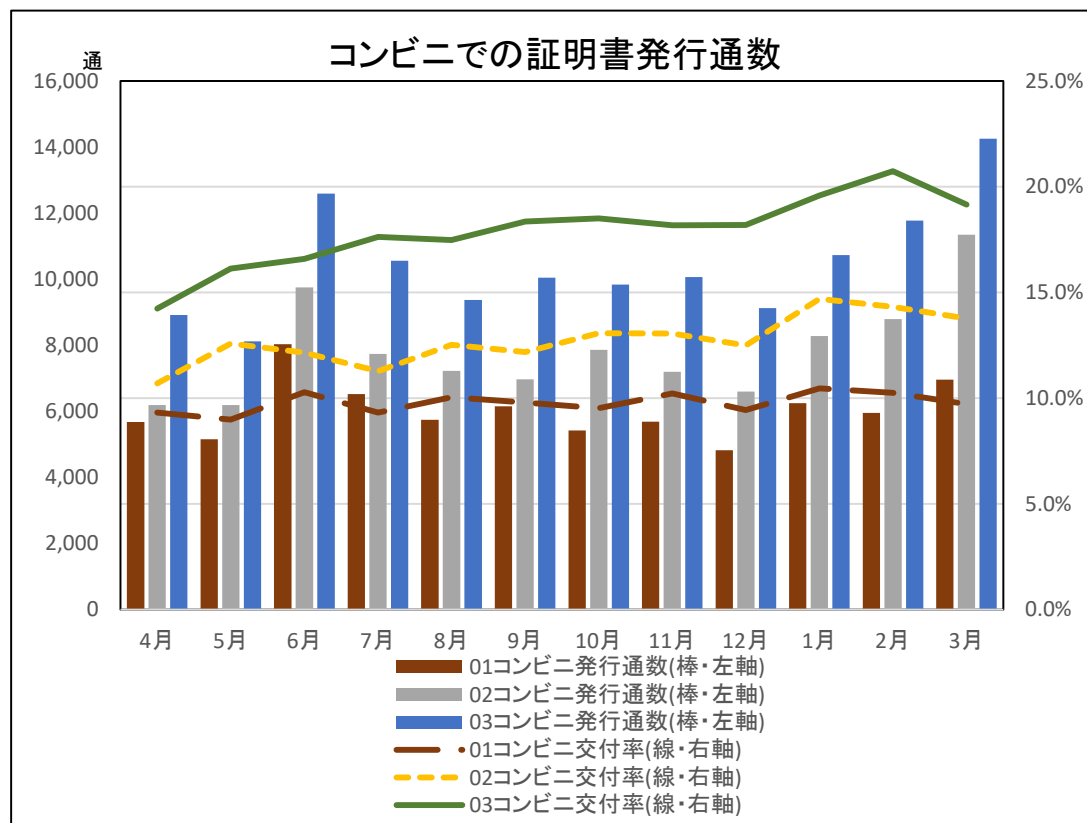


コンビニ交付率の推移(年度別)

	コンビニ交付率	発行通数
H25	3.0%	19,424
H26	4.4%	33,446
H27	4.9%	38,178
H28	5.7%	44,646
H29	7.1%	55,556
H30	8.4%	63,494
R1	9.8%	72,402
R2	12.7%	94,158
R3	17.9%	125,411

※コンビニ交付率……区民事務所窓口とコンビニの合計に占めるコンビニでの発行割合

## 3 月別発行内訳



## 4 時間帯別発行内訳

時間帯	通数	構成比
～8:30 早朝	5,338	4.3%
～12:00 午前	32,430	25.9%
～17:15 午後	54,343	43.3%
～23:00 夜間	33,300	26.6%
計	125,411	---

## 5 曜日別発行内訳

曜日	通数	構成比
日曜日	13,728	10.9%
月曜日	20,766	16.6%
火曜日	20,409	16.3%
水曜日	19,386	15.5%
木曜日	19,809	15.8%
金曜日	18,466	14.7%
土曜日	12,847	10.2%
計	125,411	---

## 6 区内外での発行内訳

	通数	構成比
足立区内	103,002	82.1%
足立区外	22,409	17.9%
計	125,411	---



# 区民委員会報告資料

令和4年6月27日

件名	令和3年度マイナンバーカード交付実績と今後の交付方針について																																															
所管部課名	区民部 個人番号カード交付・普及推進担当課																																															
内容	<p>令和3年度のマイナンバーカード交付実績と今後の交付方針について報告する。</p> <p><b>1 令和3年度の申請数及び交付数</b></p> <p>(1) 申請・交付の実績 ( )は昨年度の増加率</p>																																															
	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">年度</th> <th colspan="3">申請</th> <th colspan="3">交付</th> </tr> <tr> <th>年度別申請数</th> <th>累計枚数</th> <th>申請率</th> <th>年度別交付数</th> <th>累積枚数</th> <th>交付率</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>R3 交付計画数</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>123,542枚</td> <td>-</td> <td>49.16%</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">実績</td> <td>R2</td> <td>118,960枚</td> <td>285,282枚</td> <td>41.27%</td> <td>63,111枚</td> <td>190,383枚</td> <td>27.54%</td> </tr> <tr> <td>R3</td> <td>77,494枚</td> <td>362,776枚</td> <td>52.49% (+11.22%)</td> <td>95,969枚</td> <td>286,352枚</td> <td>41.44% (+13.90%)</td> </tr> </tbody> </table>	年度	申請			交付			年度別申請数	累計枚数	申請率	年度別交付数	累積枚数	交付率	R3 交付計画数	-	-	-	123,542枚	-	49.16%	実績	R2	118,960枚	285,282枚	41.27%	63,111枚	190,383枚	27.54%	R3	77,494枚	362,776枚	52.49% (+11.22%)	95,969枚	286,352枚	41.44% (+13.90%)												
	年度		申請			交付																																										
		年度別申請数	累計枚数	申請率	年度別交付数	累積枚数	交付率																																									
	R3 交付計画数	-	-	-	123,542枚	-	49.16%																																									
実績	R2	118,960枚	285,282枚	41.27%	63,111枚	190,383枚	27.54%																																									
	R3	77,494枚	362,776枚	52.49% (+11.22%)	95,969枚	286,352枚	41.44% (+13.90%)																																									
<p>交付計画数は達成できなかったが、マイナポイント事業の効果で交付率は13.9%上昇し、1年間の交付枚数は前年度比152%と飛躍的に増加した。</p>																																																
<p><b>2 令和3年度の申請・交付状況</b></p> <p>(1) 月別の申請数・交付数</p> <div data-bbox="347 1317 1458 1868"> <p style="text-align: center;">令和3年度 マイナンバーカードの申請数・交付数</p> <table border="1"> <caption>令和3年度 マイナンバーカードの申請数・交付数</caption> <thead> <tr> <th>月</th> <th>申請数</th> <th>交付数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>R3.1</td><td>9,035</td><td>4,708</td></tr> <tr><td>R3.2</td><td>16,686</td><td>5,004</td></tr> <tr><td>R3.3</td><td>31,700</td><td>7,864</td></tr> <tr><td>R3.4</td><td>22,278</td><td>7,249</td></tr> <tr><td>R3.5</td><td>9,131</td><td>6,733</td></tr> <tr><td>R3.6</td><td>3,461</td><td>11,174</td></tr> <tr><td>R3.7</td><td>2,602</td><td>11,825</td></tr> <tr><td>R3.8</td><td>2,695</td><td>12,831</td></tr> <tr><td>R3.9</td><td>3,500</td><td>8,545</td></tr> <tr><td>R3.10</td><td>3,552</td><td>6,747</td></tr> <tr><td>R3.11</td><td>10,055</td><td>6,382</td></tr> <tr><td>R3.12</td><td>4,939</td><td>7,536</td></tr> <tr><td>R4.1</td><td>5,188</td><td>6,644</td></tr> <tr><td>R4.2</td><td>4,746</td><td>3,711</td></tr> <tr><td>R4.3</td><td>5,351</td><td>5,932</td></tr> </tbody> </table> </div> <p>昨年度の申請状況は、令和3年1月から3月までに申請書が再送付されたことやマイナポイントの申請締め切り間際となる3月と4月に集中した。</p> <p>一方、交付の状況は、年度当初に集中した申請に対して、6月にマイナンバーカード交付センターを開設するなど交付窓口を増設したことにより、概ね9月までに交付することができた。</p>	月	申請数	交付数	R3.1	9,035	4,708	R3.2	16,686	5,004	R3.3	31,700	7,864	R3.4	22,278	7,249	R3.5	9,131	6,733	R3.6	3,461	11,174	R3.7	2,602	11,825	R3.8	2,695	12,831	R3.9	3,500	8,545	R3.10	3,552	6,747	R3.11	10,055	6,382	R3.12	4,939	7,536	R4.1	5,188	6,644	R4.2	4,746	3,711	R4.3	5,351	5,932
月	申請数	交付数																																														
R3.1	9,035	4,708																																														
R3.2	16,686	5,004																																														
R3.3	31,700	7,864																																														
R3.4	22,278	7,249																																														
R3.5	9,131	6,733																																														
R3.6	3,461	11,174																																														
R3.7	2,602	11,825																																														
R3.8	2,695	12,831																																														
R3.9	3,500	8,545																																														
R3.10	3,552	6,747																																														
R3.11	10,055	6,382																																														
R3.12	4,939	7,536																																														
R4.1	5,188	6,644																																														
R4.2	4,746	3,711																																														
R4.3	5,351	5,932																																														

### 3 令和3年度末の交付状況

#### (1) 年齢別・男女別の交付状況

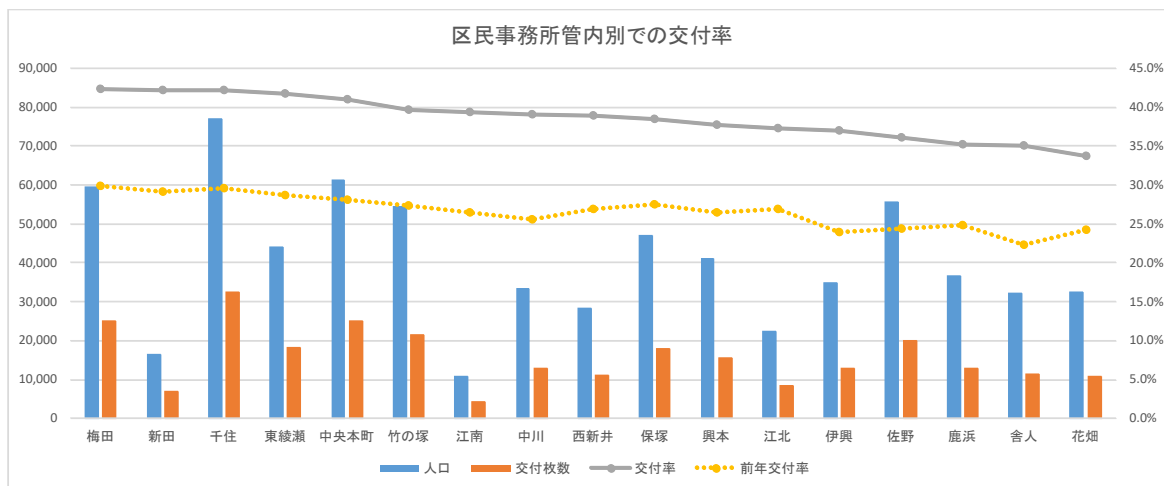
( ) は昨年度からの増加率

	交付数 ※		男性		女性	
	交付数	交付率	交付数	交付率	交付数	交付率
20歳未満	29,659	28.7% (+14.8)	15,055	28.6% (+14.9)	14,604	28.9% (+14.7)
20歳代	34,145	39.5% (+12.6)	16,134	36.2% (+11.4)	18,011	43.1% (+13.9)
30歳代	36,760	42.3% (+13.3)	17,999	40.6% (+11.8)	18,761	46.3% (+14.8)
40歳代	42,063	40.7% (+13.5)	21,390	39.6% (+12.3)	20,673	42.0% (+14.8)
50歳代	42,375	40.6% (+12.2)	21,427	39.0% (+11.2)	20,948	42.3% (+13.4)
60歳代	33,212	47.4% (+12.4)	17,069	47.1% (+12.0)	16,143	47.8% (+12.8)
70歳代	32,835	42.3% (+9.7)	15,808	43.9% (+9.7)	17,027	41.0% (+9.7)
80歳以上	17,724	29.8% (+4.9)	7,970	36.2% (+4.9)	9,754	26.0% (+4.9)
合計	268,773	39.0% (+12.1)	132,852	38.5% (+11.6)	135,921	39.5% (+12.6)

※ カード保有者数を集計しているため、紛失や未更新、転出・転入等により累計交付数と異なる。

マイナポイント事業が交付誘因であったため、デジタル化に馴染みのない高齢者層への効果が少ない。一方、未成年の子を含む家族単位での申請が多く見られた。

#### (2) 地域別（区民事務所管内別）の交付状況



主な交付会場となる区役所から遠方の地域で交付率が低い傾向にある。そのため、後述する区内16か所のマイナポイント設定サポート窓口での支援により、申請及び交付促進を図る。

## 4 今後の申請交付の方針

### (1) 申請促進

9月までのマイナポイント第2弾の申請期限までに、世代を問わず多くの区民から申請をいただくための施策を展開する。

#### ア マイナポイント設定サポート窓口の拡充

マイナンバーカードの申請やマイナポイントの設定について、自分で出来ない方やパソコン等の環境がない方に対し、手続きを手伝う窓口を拡充する。

##### (ア) 開設場所

常設型窓口  
(既設)

区役所 (午前8時30分から午後5時まで)  
イオン西新井 (午前11時から午後7時まで)

巡回型窓口  
(拡充、6月～)

区内16か所の地域学習センターや住区センターを4つのブロックに分けブロック内で1週間ごとに巡回する。  
(午前9時から午後5時まで、金曜日のみ午後3時まで)

(イ) サポート終了日 令和5年2月28日

##### (ウ) 支援内容

- ・ マイナンバーカードの申請補助 (写真撮影を含む)
- ・ マイナポイントの手続き全般

#### イ 商業施設での出張申請キャンペーン

区内の商業施設に出張申請窓口を設置し、申請促進キャンペーンを行う。

(ア) 実施日 7月から9月の土日、祝日 (計30日)

##### (イ) 支援内容

- ・ マイナンバーカードの申請補助 (写真撮影を含む)
- ・ マイナポイントの手続きサポート (大規模会場のみ)

#### ウ 出張申請受付による交付促進

##### (ア) 障がい者や要介護高齢者への交付

交付会場での受け取りが困難な障がいをお持ちの方や要介護高齢者に、マイナンバーカードを交付するため、出張での申請受付を行う。

- ・ 実施時期 令和4年6月～7月
- ・ 実施方法 家族会や通所施設にご協力いただき、受付を行う  
申請時来庁方式による受付とし、郵送交付を行う

##### (イ) 区内ワークライフバランス認定企業との連携

出張申請受付を希望する認定企業を訪問し、申請受付を行う。

- ・ 実施時期 令和4年6月～8月

## (2) 交付場所の増設

申請数の増加を想定し、既存の交付会場に加えて次の会場で交付を行う。

### ア 東京電機大学特設会場（新設）

会 場 東京電機大学5号館 ギャラリー

交付日時 毎週 月曜日から金曜日（祝日除く）

午前11時から午後7時まで

交付方法 後日郵送方式による交付

交付開始日 令和4年7月1日

### イ 千住区民事務所以外の区民事務所（再開）

交付時期 令和4年7月5日から令和5年2月28日

（窓口の混雑緩和のため、毎週月曜日と祝日の翌日は除く）

既交付会場	住 所
交付センター	中央本町 2-9-3
別館3階	梅島 2-2-2
戸籍住民課	中央本町 1-17-1
イオン西新井4階	梅島 3-32-7
千住区民事務所	千住 3-92



今後の交付会場
交付センター
別館3階
戸籍住民課
イオン西新井
千住区民事務所
<b>東京電機大学</b>
<b>他の区民事務所</b>

※ 交付時間は8時30分～17時

ただし、イオン西新井および東京電機大学は、11時～19時30分

千住区民事務所は、8時30分～19時

なお、休日交付は引き続き別館3階にて実施する。

問 題 点  
今後の方針

申請促進策や交付会場の拡大を含め広く事業周知を図るとともに、引き続き申請状況や交付状況を注視し、臨機応変な対応に努める。