

個人番号カード申請件数増大に対応する交付計画について

1 現 状

- ・ 交付通知書送付期間の長期化（通常1か月半、現在2か月半から3か月）
- ・ 未交付カードの滞留が増加（10月26日現在 23,443件）
- ・ 国の申請勧奨実施通知により、今後も申請件数の高止まりが想定される。

2 課 題

（1） 交付窓口が少ない

交付場所、端末台数、対応職員数共に、現状の申請数に対応できる状況ではない。

（2） 予約受付のコールセンターの混雑

現在電話のみで予約を受け付けているが、コールセンターは相談や問い合わせもあり、全体数が少ない。予約も2～3週間後まで埋まっている状態。

3 課題の解決手段

（ポイント1） 交付窓口の拡大

1階戸籍住民課窓口で実施している個人番号カード交付業務について、交付場所として901会議室を追加し端末台数を増加。交付窓口予約枠の拡大を図る。

また、カード交付専用の臨時休日開庁を（月2～5回程度）継続し、更にカード交付専用の夜間開庁日を追加する。

	現 在	拡 大 後
平日	4台 30分 8枠（1日96枠）	11台 30分 22枠（1日286枠）
休日	12台 30分 28～30枠（380～400枠）	11+12台 30分 46枠（1日598枠）

（ポイント2） 対応職員の増加

戸籍住民課職員のみでの対応では限界があるため、行政補助員追加雇用のほか、区民文化部内での応援体制を依頼。また、人事課と協議し、カード交付業務の経験者である戸籍住民課OBを中心に兼務職員を配置した。

（ポイント3） WEB予約システムの導入による予約機会の拡大

12月1日からWEB予約システムを導入することで、予約手続きを簡素化し、予約機会の拡大を図る。

4 今後の目標

令和3年1月末までには、滞留分を解消し、申請から個人番号カード交付までの期間を通常の1か月半に戻す。