

マイナンバーカードと小希望自治体の挑戦！（茨城県五霞町）

取組概要

マイナンバー制度のビックウェーブに、窓口業務では対応に苦慮した自治体が多いと思われる。五霞町オリジナルの「マイナンバーカードの出前申請交付サービス」を導入し、窓口職員にかかる負担を全職員で平準化し、負担軽減に努めた。そして次に来る第二波、第三波にのみこまれないよう「コンビニシフト」を活用した窓口BPRを着実に進めている。これまでのような来庁するパターンから、来庁しなくてもサービスを受けられ、住民の方が時間を有効に使えるような仕組みを構築していく。

人口 8,740人 (H30.1.1現在)

担当 町民税務課



地域に向いてタブレットを使いWEB申請

取組の効果

- ・マイナンバーカードの申請率が全国トップクラス（現在34.4%）
総務省の広報大賞（H28.2月）を受賞した
- ・臨時職員人件費約600万円削減、時間外時間を約2.4倍程度抑えることができた。
- ・証明書のコンビニ交付割合が全体の3.98%、前年比1.87倍となり、年度末の窓口混雑を回避した。

創意・工夫した点

- ・5つのステップとPDCAをローリングさせ、「地域密着でICT（タブレット端末、コンビニ）」をツールとして活用。
- ・ワークショップにてアイデアを出し合う会議の活用。

他団体へのアドバイス

マイナンバー制度の第二波、第三波が平成32年度一気に押し寄せてくるので、このピンチをチャンスにかえ、業務改善による効率化をさせ職員の負担軽減に、また住民サービスアップへ



窓口BPR推進！！

五霞町モデル・コンビニシフト