

## 「行革甲子園 2018」エントリーシート

### 【取組の内容】

#### 1 取組事例名

マイナンバーカードと小規模自治体の挑戦！  
～五霞町モデル「出前申請交付サービスとコンビニシフト」～

#### 2 取組期間

平成27年度から継続中

#### 3 取組概要

マイナンバー制度のビックウェーブに、どの自治体でも業務量が増え職員に大きな負担としてのしかかってきた。特に窓口業務では、通知カードの対応からマイナンバーカードの申請及び交付と鳴り止まない問い合わせ対応により、臨時職員の雇用や時間外勤務などにより人件費が増え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。

#### 4 背景・目的

マイナンバー制度のビックウェーブの情報を事前にキャッチし、小規模自治体の弱みである「職員数が少ないこと」を強みの「フットワークの軽さ」として、全庁的に全職員で取り組むこととしてピンチをチャンスにかえた。

☆全国トップクラスのカード申請率「マイナンバーカードの出前申請交付サービス五霞町モデル」

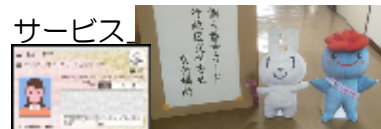
マイナンバーの  
ビックウェーブがくるぞ～



職員がワークショップで  
アイデアを出しあって



五霞町モデル「マイナンバ  
ーカードの出前申請交付  
サービス



窓口職員にかかる負担を大きく軽減することができた

負担の  
平準化

【申請受付】  
地域の集会所  
に全職員が行く



住民から  
要望多い

【WEB 申請】  
タブレットで顔写真  
を撮影して申請補助



ミス防止

【交付前設定】  
他課の職員が協  
力して実施



負担の  
平準化

【カード交付】  
地域の集会所に  
全職員が行く

☆全国一番を目指す「コンビニシフト五霞町モデル」

マイナンバーの第二波、  
第三波がくるぞ～



コンビニ交付へ  
案内強化により、  
窓口来庁が少な  
くなった。



窓口 BPR を考える！！  
かんたん窓口システ  
ムで申請書を書か  
ずに証明書の発行  
をする。



リピーターは、  
必ずコンビニ  
を使う。  
雪だるま式に  
増える。

窓口来庁が減り、窓口職員と住民の時間が増える

次回から

職員対応  
時間削減

住民の方が生活  
時間有効利用へ

【来庁時周知】  
申請書記入→本人確認→内容確認  
→証明書交付→コンビニへ案内



その場で  
更に次回

職員対応  
時間削減

住民の方が生活  
時間有効利用へ

【来庁時かんたん窓口→コンビニへ】※H30 年度事業  
申請書記入なし・本人確認なし→内容確認→証明書交付  
※マイナンバーカードなしの場合はカード申請を支援

◎行革は計画ありきでは実現できない！現場の主体性・アイデアを引き出すことで実現へ！！  
コツは会議をワークショップ形式でやること！！



## 6 特徴（独自性・新規性・工夫した点）

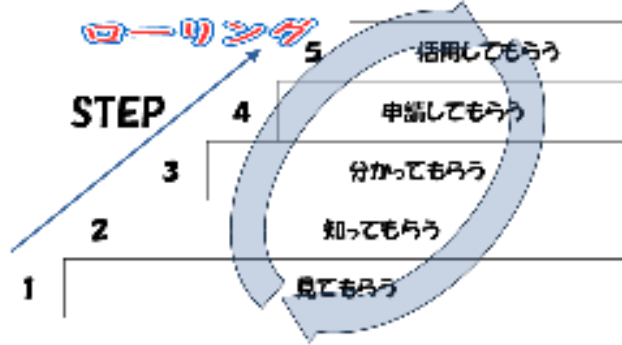
独自性：5つのステップ（①見て→②知って→③分かって→④申請して→⑤活用）  
を生かした「草の根ローラー作戦」

工夫した点：5つのステップとPDCAをローリングさせること。

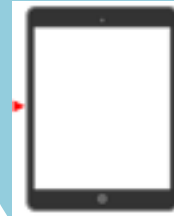
ワークショップにてアイデアを出し合う会議の活用。

新規性：キーワードは「地域密着」、「ICT活用」。

申請を待つのではなく、地域に出向くこと。また、  
タブレットやコンビニをツールとして最大限活用。



ICTはツール



## 7 取組の効果・費用

マイナンバーカード関係	平成26年度下期	平成27年度下期	これまで得られた効果
臨時職員数	3人	0人	約600万円削減ができた
職員の時間外時間	60時間	146時間	時間外時間を約2.4倍程度抑えることができた
マイナンバーカード申請率	—	27.2%	全国トップクラスの申請率

証明書等交付	平成28年度	平成29年度	これまで得られた効果	今後見込まれる効果
交付合計（件）	6,475	6,687	コンビニ交付割合が全体の3.98%、前年比1.87倍となり、年度末の窓口混雑回避につながった。	コンビニシフトにより、コンビニ交付割合が全体の20%以上の効果が期待できる。
窓口交付（件）	6,337	6,421		
コンビニ交付（件）	138	266		
コンビニ交付割合（%）	2.13	3.98		

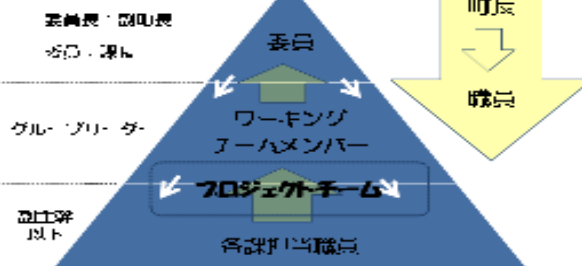
## 8 取組を進めていく中での課題・問題点（苦労した点）

全職員を巻き込むに当たり、「共通認識」と「同じ方向」を向くことがポイントであり、そこをどうやってやるかが課題であった。



「ボトムアップ」と「トップダウン」の併用により、課題をクリアした。

### ボトムアップ&トップダウン



## 9 今後の予定・構想

「コンビニシフト」の更なる効果を出すために、窓口職員の負担を減らし、最低限のコストで休祝日窓口開庁による365日年中無休構想を検討している。

## 10 他団体へのアドバイス

マイナンバー制度の最初のビックウェーブが分からず、大波にのみ込まれた自治体は多かったと思われる。

そして次に必ずやってくる、マイナンバー制度の第二波「電子証明書の有効期限更新対応」、第三波「保険資格オンラインによるマイナンバーカード取得者増加」が平成32年度一気に押し寄せてくることが分かっている。

このピンチをチャンスにかえることによって、業務改善による効率化と住民サービスアップにつながっていくと思われる。

## 11 取組について記載したホームページ

五霞町公式ホームページのマイナンバー制度ページに一部掲載

<http://www.town.goka.lg.jp/page/dir001595.html>

【参考】茨城県五霞町が大賞に!?小さな町で何が起きたのか？

<https://youtu.be/I5AiNQUwLqM>