

マイナンバーカードの普及・利用に関する
お役立ち情報をお届け

マイナンバーカード・インフォ
(自治体向け)
vol.30

○**国の施策紹介**

引越し手続オンラインサービスにおける主な取組・効果
について

デジタル庁国民向けサービスG
マイナンバーカード担当
令和5年12月22日

○ **国の施策紹介**

・引越し手続オンラインサービスにおける主な取組・効果について

2023年2月より全ての市区町村で開始した「引越し手続オンラインサービス」における、市区町村の取組みやそれによる効果について紹介します。

詳細については、別添の資料をご覧ください。

□ 別添 引越し手続オンラインサービスにおける主な取組・効果

マイナンバーカード・インフォでは、国の施策や自治体の事例紹介など、マイナンバーカードの利用促進に関するお役立ち情報をお届けしております。

デジタル庁のマイナンバーカード制度ページで紹介しておりますので、ぜひ、マイナンバーカードの利用検討にお役立てください。

□ 自治体向けマイナンバーカード活用情報

<https://www.digital.go.jp/policies/mynumber/local-government/>

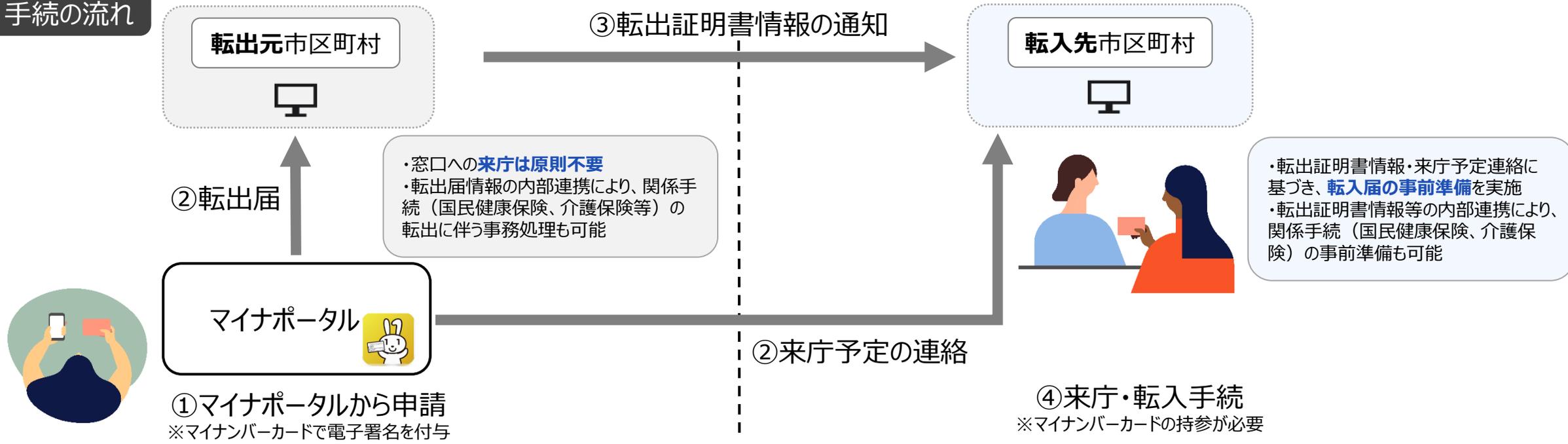
以 上

引越し手続オンラインサービス

概要

2023年2月から、「引越し手続オンラインサービス」を開始。
 引越し時に、転出届をマイナポータルから転出元市区町村にオンライン提出することが可能。**窓口への来庁が原則不要**に
 転入時は、転入手続のため転入先市区町村へ来庁する必要があるが、市区町村側の**事前準備により手続時間・負担を軽減可能**
 申請実績：**約48万件**（サービス開始～令和5年10月末時点）※繁忙期である3月最終週は**約1万件/日の申請**も

手続の流れ



効果

- ・ **住民の利便性の向上**（転出元市区町村への**原則来庁不要**、転入窓口での市区町村独自の取組※による**待ち時間の短縮**）
 ※転入窓口での優先レーンの開設や、職員によるヒアリング時間の短縮等
- ・ **市区町村の事務を効率化**（事務処理のデジタル化、事前準備による転入手続の事務負担軽減、窓口混雑の緩和）

引越し手続オンラインサービスの主な取組・効果

転出届のオンライン化

住民

- 原則、転出元自治体へ来庁不要
 - マイナポータルを通じてオンラインで届出可能
- 切手や封筒の費用負担等が不要
 - 郵送による転出届と比較した場合、費用負担に加え、書類等の準備も不要。書類到達のタイムラグも削減
 - 記載漏れ等のリスクも軽減される。

市区町村

- 計画的な転出届の事務処理
 - 窓口対応が不要となり、必要に応じた、人員配置の最適化も可能
- 住民記録システムへの入力負担や確認漏れのリスクを軽減
 - 申請管理システムを導入して、エンドツーエンドで届出を受理する場合、住民記録システム上で転出届の自動連携・転記ができ、事務の効率化に寄与
- オンライン利用率の向上（全国10.3% ※令和5年10月末時点）
 - 市区町村のHPや広報誌をはじめ、様々な媒体・機関を通じて、広く国民に周知を実施
- 窓口待機者の滞留緩和
 - 窓口の待機者に対して、チラシ等で声掛けを実施し、オンラインによる届出を案内

引越し手続オンラインサービスの主な取組・効果

転入事前準備／転入届の受理・確認

住民

- ▶ オンライン利用者の待ち時間を約10～20分削減
 - 来庁者減少（オンラインによる転出届）に加え、
 1. 市区町村の創意工夫による、番号発券機でのオンライン利用者の判別や優先案内の実施
 2. 転入届等の事前準備による、効率的な来庁者の対応
- ▶ 窓口対応時間も削減
 - 転入事前準備により、当日のヒアリングや住民記録システムへの入力作業の縮小
 - 市区町村によっては、書かない窓口や申請書自動交付機の導入により、待ち時間・対応時間の削減を後押し

市区町村

- ▶ 窓口対応時間の削減
 - 市区町村によっては、書類管理の簡素化の観点から、準備時点では印刷せず来庁時に印刷する方法を採用
これにより転入事前準備の事務負担を抑えつつ、窓口対応時間を削減
- ▶ 繁忙期における時間外勤務の削減
 - ある市区町村では、住民記録システムの端末追加や人員配置の適正化も相まって、118時間／月の削減（職員6名・3月実績分）