

## ～窓口改革進行中！～ マイナンバーカードコールセンターを開設します

マイナンバーカードのお問い合わせに特化したコールセンターを開設し、夜間や休日でも対応できる環境を整えます。合わせて、職員が窓口対応などに注力できる環境を構築することで、市民の皆様が「待たない窓口」を推進します。

■運用開始日 令和8年3月3日（火曜日）

■電話番号 0573-66-1120

■受付時間 8時30分から20時まで（土日祝日も対応）

■運営形態 民間事業者へ委託（専門オペレーターによる対応）

### ■導入のポイント

- 電話で待たない（市民サービスの向上）
  - ▶ 平日の日中に限られていたお問い合わせ対応を、土日祝日を含めた20時までへと拡大。夜間や休日でも疑問を解決できる体制を整えます。
- 窓口で待たない（職員の業務効率化）
  - ▶ マイナンバーカードに関する問い合わせ入電が、多い日で1日80件を超えることもあり、窓口対応の中断や回線混雑による不通が課題となっていました。
  - ▶ 一次対応をコールセンターが担うことで、電話対応の効率化と業務負担が軽減され、市役所窓口での市民対応の向上につなげます。

### ■その他

- この取り組みは、市民サービスの質向上と職員の事務効率化を両立するため、フロントヤード（窓口）改革に取り組む「行政共創プロジェクトチーム」と市民保険課が共創し実施しました。

### お問い合わせ先

市民部 市民保険課 担当者：川邊

電話：0573-66-1111（内線120）

行政共創プロジェクトチーム 担当者：大野（DX戦略課）

電話：0573-66-1111（内線667）