



藤沢記者クラブ各位

マイナンバーカード「オンライン申請サポート窓口」を新設

市民の皆様のマイナンバーカード手続きの利便性向上を目的とし、ビデオ通話システムを活用した新しい申請サポート窓口を設置いたします。

1 本事業の背景・狙い

マイナンバーカードは、健康保険証としての利用や公金受取口座の登録など、暮らしに密着した多様なサービスとの連携が進んでいます。

本事業は、市民の皆様にとって「より身近に」「より気軽に」手続きを行える環境を整備すべく、これまでの有人窓口に加え、デジタル技術を活用した「新しい手続きの選択肢」として、専門スタッフによる遠隔サポート窓口を設置するものです。

2 「オンライン申請サポート窓口」の特徴

健康保険証としての利用申し込みや公金受取口座の登録など、マイナンバーカードの利用シーンが広がる中「申請方法や設定方法が分からない」という市民の皆様の声に応え、サービスを利用するための基本的な設定を専門スタッフが丁寧にサポートします。

カード申請における写真撮影から、各種サービスの利用準備までを一貫して支援することで、デジタル操作に不慣れな方でも「座っているだけで」手続きを完了させ、カードの利便性を実感いただける窓口を目指します。

3 実施概要

稼働開始：令和8年5月1日(金)

※5月中はプレ稼働。本稼働開始は6月1日(月)を予定しています。

設置場所：(1)市役所本庁舎1階 市民窓口センター

(2)藤沢市マイナンバーカード北部窓口(イトーヨーカドー湘南台店2階)

受付時間：窓口の営業時間に準ずる(予約不要)

対応業務：カード交付・再交付申請、健康保険証利用申込、公金受取口座登録

業務委託先：株式会社エスプールグローバル

裏面につづく

4 報道機関向けデモンストレーションを実施します

稼働開始に先駆け、実際の機器を使用した操作の様子を公開いたします。

日時：令和8年4月24日（金）13：00～13：30

場所：市役所本庁舎1階 市民窓口センター

内容：オペレーターによる遠隔サポートの実演、質疑応答 等

以 上



【この資料に関する問い合わせ先】

藤沢市役所市民自治部市民窓口センター

内 線：2557・2558

担 当：藤枝・本間

直 通：0466(50)8269