

# 市政

平成30年12月号

# 特集

## マイナンバーの利活用促進で 市民の利便性を高める

2016年1月に、制度の運用が開始されたマイナンバー。2017年11月には、自治体間で個人情報やりとりする「情報連携」が本格的に運用され、政府が運営するオンラインサービス「マイナポータル」の運用も始まりました。また、これに伴い、コンビニでの各種証明書の取得、オンラインでの確定申告、マイナポータルを活用した「子育てワンストップサービス」の電子申請など、市民の利便性を高める各種サービスも続々と導入されています。

今回の特集では、学識者に市民の利便性や自治体の業務効率化向上をはじめとした各種効果、現状の課題などについてご紹介いただき、また、マイナンバーカードの普及、マイナンバーを活用したサービスの導入を進める都市自治体の事例もご紹介します。

寄稿 1

### Society 5.0の基礎となり得るマイナンバー 海外事例から見たマイナンバーの効果と可能性

東京大学大学院情報学環教授 須藤 修  
東京大学大学院情報学環特任助教 趙 章恩

寄稿 2

### マイナンバーカードを核とした 市民サービスの展開

前橋市長 山本 龍

寄稿 3

### マイナンバーカードの 多目的利用による市民のQOL向上

姫路市長 石見利勝

寄稿 4

### 本気で挑戦！ 日本一を生んだカード利活用

都城市長 池田宜永



# Society 5.0の基礎となり得るマイナンバー

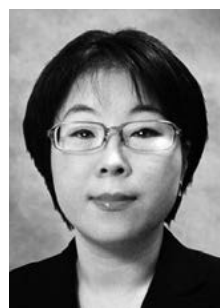
## 海外事例から見たマイナンバーの効果と可能性

東京大学大学院情報学環教授

須藤 修  
すどう おさむ

東京大学大学院情報学環特任助教

趙 章恩  
チョウ チャンウン



### 超スマート社会・Society 5.0に向けた改革

日本は2001年1月「e-Japan戦略」の策定から本格的に世界最先端のIT国家を目指した政策を推進、すべての国民がITを積極的に活用し、その恩恵を最大限に享受できるようにするための国と自治体の改革が始まった。2016年12月には「官民データ活用推進基本法」が公布・施行され、2017年5月には「世界最先端IT国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画」を閣議決定した。電子行政分野における取り組みとして、2018年1月より①行政サービスの100%デジタル化②行政保有データの100%オープン化③デジタル改革の基盤整備を目標にした「デジタル・ガバメント実行計画」が始まった。

また、2018年6月には「Society 5.0」

「データ駆動型社会」への変革に向けて、IoT、ビッグデータ、AI、ロボットなどの第4次産業革命の技術革新を積極的に取り込む「未来投資戦略2018」を閣議決定した。

内閣府の資料によると、「Society 5.0」とは日本が目指すべき未来社会の姿であり、「サイバー空間（仮想空間）とフィジカル空間（現実空間）を高度に融合させたシステムにより、経済発展と社会的課題の解決を両立する人間中心の社会」「超スマート社会」を意味する。「Society 5.0」実現のためには、社会基盤としてCPS（Cyber Physical System）を整える必要がある。システムの重要な機能としてAIによる最適化や予測の機能がある。行政分野で考えられる具体的なデータとAIの活用方法としては、窓口業務において住民からの問い合わせにAIが対応することが挙げられる。これまでの対応履歴などの大量データがあれば、正答率は高まる。AIはシミュ

レーションも得意とするので、公共事業のシミュレーションなどは人間が行うよりもはるかに正確に行えることが想定されるため、どんどん活用されていくだろう。

### データ駆動型社会の基礎になるマイナンバー

こうした世界に先駆けた超スマート社会の実現を目指す中、日本が海外より遅れを取っているのがデータの標準化、国と自治体の情報連携である。デンマーク、フィンランド、スウェーデン、フランス、オーストリア、エストニア、ドイツ、米国、韓国など海外では既に多くの国が個人番号制度を導入して国民のデータを生涯にわたり一元管理し、そのデータを分析して地域別に必要とされているサービスを見つけたり、国民目線で行政手続きの手順を見直したり、パーソナライゼーションに必要な情報を必要な時期に国民一人

一人に届ける行政サービスインボーションを起こしている。海外では、自治体や機関ごとに違う日付・住所などの語彙、コード、文字を標準化し、行政データを連携してほとんどの行政手続きをオンライン上で添付書類なしで行えるようにしただけでなく、手続きの全過程がオンライン上で完結し、ペーパーレスになるよう行政の業務を改革してきた。

日本では2016年1月より「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（マイナンバー法）」が施行された。行政機関や自治体が個別に保有していた個人の情報をマイナンバーで紐づけられるようになったことで、社会保障・税関係の申請時に課税証明書などの添付書類が削減されるなど、手続きが簡単になりつつある。

情報連携は、対象となる個人情報を利用機関の既存システムから中間サーバーへ収載し、ほかの自治体などから照会があると自動的に提供される仕組みになっている。自治体と国税庁、日本年金機構を連携し、すべての税と社会保障関係のデータ交換を予定している。また、中長期的な構想として、さらなる効率化・利便性の向上のためマイナンバーカードの多目的活用やマイナポータルの民間送達サービス活性化もある。

### マイナンバーカードで 地域経済をサポート

自治体はマイナンバーカードに内蔵されて

いるICチップの空き領域を利用できるようになっているため、マイナンバーカードを図書館利用証や自治体ポイントカードとして使うことも検討されている。既に一部先行自治体でクレジットカードのポイントや航空会社のマイレージを「自治体ポイント」に交換し、地域商店で使える実証サービスを始めた。この実証サービスは総務省が推進する「マイキープラットフォーム構想」の一部である。公共施設などの利用者カードをマイナンバーカードに一元化する、使われなまま放置されている民間企業のポイントやマイレージを有効活用できるようにすることで国民の利便性を高めるのが狙いだ。複数の民間企業のポイントで自治体ポイントに合算できるのも便利である。自治体ポイントは本人を特定できない性別、年齢などのデータを使って使用履歴を分析し、どの年齢層がどのようなサービスに最もポイントを使用しているのか、どの地域に人が集まるのかなどを把握できる。このようなビッグデータ分析は自治体のまちづくりや公共サービス企画に役立つだろう。

スマートフォンにマイナンバーカードの利用者証明機能を搭載し、これを活用する実証事業も行われている。最近では利用者カードやポイントカードをプラスチックカードではなくアプリケーションとしてスマートフォンの中に保存する人が増えているため、行政サービスもスマートフォンに対応すべきだろう。

### マイナンバーカードと医療

また、マイナンバーカードを健康保険証として利用することも構想できよう。災害が発生して避難する際には、マイナンバーカードを持参してもらおう。避難所では、マイナンバーカードと行政が持っているレセプト情報などを関連付け、その住民の持病などに応じて必要な医薬品を届けるといった仕組みも構築できる。

ドイツでは2010年から写真付き電子健康保険証に切り替わった。病院の診察室にあるICカードリーダー機に患者の電子健康保険証を差し込むと医師のパソコンに患者の氏名と生年月日、患者が加入した保険の種類、薬のアレルギーや持病、診療記録のデータベースが表示される。災害時、患者が自ら症状を説明できない状態になったとしても、電子健康保険証を所持していれば診療記録を確認できるので応急処置を行える。いつもとは違う病院で受診したとしても、継続して治療を受けられる。ドイツの健康保険証は写真が掲載されておらず過去の診療記録も確認できない仕組みだったため、他人の健康保険証を使用なりすましもあったそうだが、電子健康保険証により本人確認と医療記録の確認が容易になったことで、間違った処方で亡くなる患者が減り、遠隔診療も活発になったという。

### 自治体と住民をつなぐマイナポータル

マイナポータルは政府が運営するマイナン

バー総合サイトである。マイナンバーカードとICカードリーダー機を使って自宅のパソコンなどから本人認証し、電子申請や本人や家族が受けられる自治体サービスのお知らせを受信できる。電子申請ワンストップサービスは現在子育てに特化しているが、デジタル・ガバメント実行計画に沿って将来的には引越しの際に必要となる各種行政手続きをまとめてオンライン上で手続きできるようにし、電気やガス、金融機関など民間機関への手続きもここから行えるよう実証事業が進められている。

お知らせ受信機能も今後重要な役割を果たすとみられる。これまでハガキで届いていた確定申告に必要な生命保険料控除証明書や住宅ローン残高証明書などの重要書類をマイナンバーの電子郵便受けて受領・保存できるようにすれば、受取人が書類を開封したかどうかを確認できる仕組みもあるので、書類を送付する側も利用しやすい。野村総研は2018年9月よりマイナンバーと連携し、民間企業などが個人にお知らせなどを電子的に届ける民間送達サービス「e私書箱」を始めた。

マイナンバーには公金決済機能があり、社会保険料・税金などのお知らせを確認後、その場でネットバンキングやクレジットカードで決済できる仕組みになっている。仮想通貨への対応の研究も始まっている。民間企業の重要な請求書もマイナンバー上で決済、

領収書保存ができるようになれば個人と企業双方の利便性が高まり、キャッシュレス社会の基盤として機能することも期待できる。

海外でもマイナンバーのような政府ポータルサイトの運営に力を入れている。エストニアは行政手続きの99%がオンライン上で完結する電子政府国家としてよく知られている。2002年より国民に個人番号を記入したICチップ入り電子身分証を発行し、納税・社会保障・医療・金融・電子投票などあらゆる場面で電子身分証を利用している。電子身分証をICカードリーダー機に挿入して本人認証を行い、オンライン上で各種サービスを利用する。エストニアはブロックチェーン技術を活用して行政機関が個人の情報を確認した履歴を管理し、本人にも公開している。国民に対して政府が個人情報や安全に取り扱っていることを強調し安心感を与えた。

韓国やデンマークでは、納税の場合、個人が電子認証で本人確認をして政府ポータルにログインすると、国税庁が個人の収入や源泉徴収、社会保障、医療費支出、扶養家族、寄付金額などの記録を集めてあらかじめ記入済みの確定申告画面が表示される。個人が用意すべき書類は一切なく、記入漏れを確認して送信ボタンをクリックするだけで完了する。還付金があれば、別途申し込まなくても政府ポータルに本人の口座を登録しておけばその

都度振り込まれる。

## 海外に比べ セキュリティレベル高いマイナンバー

マイナンバーのメリットは十分あるが、複数のアンケート結果で課題になっているのがプライバシーやセキュリティ面で国民が不安を感じるということである。本人の情報をどの機関が何の目的で使用したのかより分かりやすく説明する、個人を特定できないよう技術的に処理したデータを分析して行政サービス改善に役立てていることなどを積極的に説明していく必要があるだろう。

マイナンバーは番号を知られても個人を特定できない仕組みになっているため、海外の個人番号制度に比べセキュリティ性が高く優れている。世界でビッグデータが重要なキーワードになっており、個人を識別できる個人情報とそうでない個人情報に分けて保護と利活用のバランスを考えようという動きがある。完璧に守れるセキュリティはないが、最大限プライバシーは守りながら情報連携・統合管理という個人番号制度の良いところは積極的に活用していくべきだろう。

マイナンバーはデータの標準化とAI活用により官民連携だけでなく、企業間連携を含めさまざまな連携の基盤になっていくとみられる。マイナンバーの適切な運用はSociety 5.0の重要な基礎を築くだろう。

# マイナンバーカードを核とした 市民サービスの展開

まえはし  
前橋市長(群馬県)

やまもと  
山本 龍



## 前橋市の紹介

前橋市は、都心から北西におよそ100km、関東平野の北端、国土のほぼ中央に位置する、人口約34万人を抱える群馬県の県庁所在地である。北には日本百名山の一つ、赤城山がそびえ、市の中央部には、日本一の流域面積を誇る利根川が流れるなど、豊かな自然に恵まれている。また、市内には五つの大学をはじめとする高等教育機関と全国でも六つしかない重粒子線がん治療施設をはじめとした先進医療機関が集積する「教育都市」「医療都市」としての地域特性を持つ。

一方で、こうした地域特性を生かしながら「前橋としてどのようなまちを目指すのか」という姿勢を民間との協働により調査・分析し作成した、「前橋ビジョン」を平成28年に発表した。

「前橋ビジョン」策定にあたっては、先入観のない外部視点で分析する必要性から、本市に拠点を置く一般財団法人田中仁財団が、ド

イツのコンサルタント会社に本市の分析を依頼。これをもとに、本市について「Where good things grow. (いいものが育つまち)」との表現が生まれ、これを、同じく本市出身のコピーライター糸井重里氏の解釈により、「めぶく。」と表現して公表した。

現在、このビジョンを掲げ、都心の喧騒から少し離れてほっと一息つけるような環境を生かして、新しい価値観や市民活動が次々とめぶく、前橋らしいまちづくりを進めている。

例えば、現在、本市がまちづくりの拠点として整備を進める広瀬川河畔緑地に、この春、芸術家の故岡本太郎氏による幻の作品「太陽の鐘」が設置された。これは、前橋ビジョンの発表とともに発足した市内に拠点を置く企業家有志による「太陽の会」が設置を立案し、修復したものを本市と共同で設置に至ったものである。今後、市民が主体となった新しいまちづくり活動のめぶきのシンボルとして長年にわたって、親しまれていくことだろう。

また、先般、本市で行われた人気アイドル育成ゲーム「アイドルマスター」の3周年記念ライブイベントでは、土日2日間を通じ、全国から延べ1万8000人の参加者を集めた。どちらかというマイナーな存在のサブカルチャーに特化したマニア層も積極的に受け入れ、歓迎し、おもてなしする。多様な文化を認めるまちであるということも、前橋らしい新しい価値観のあり方の一つなのではないかと考えている。

## マイナンバーカードの可能性

さて、本市では、これまでマイナンバーカードを活用したさまざまな取り組みを積極的に進めてきた。というのも、私はマイナンバーカードにまちづくりの切り札としての可能性を感じているからである。

マイナンバーカードはご存じのとおり、公的な身分証明書としての役割を担うが、これは、顔写真が掲載されているといった視覚的な機能に加え、カード裏面に搭載さ

れたICチップにより電子的に本人確認が可能になるという極めて重要かつ有効な機能によるものである。

これを使えば、人が関与せずとも、迅速かつ正確に本人であることが確認できる。例えば、通常、窓口の職員が厳格に本人確認を行う必要がある住民票等の証明書交付手続きも、今では市民がコンビニのキオスク端末にマイナンバーカードをかざしてパスワードさえ打てば交付が完了する。この手続きには職員どころかコンビニ店員さえ関与しない。

今後はライフスタイルの多様化に伴い、今より個々人の多種多様なニーズに合わせたきめ細やかな市民サービスが求められるようになるだろう。一方で、人口減少時代では市民サービスの担い手は益々少なくなる。この市民サービスにおける需給のミスマッチは今後、大きな問題となるはずである。これを解決するには、ICTを活用してサービス提供側のマンパワーを補うほかはない。特に、相手がどんな人物でどのようなニーズを持っているのかを把握することは市民サービスの提供における基本であるが、この点においてマイナンバーカードによる機械的な本人確認は非常に有効である。切り札というべき強みがある。

## マイナンバーカードの活用

本市では、マイナンバーカードの特徴である電子的な本人確認機能を活用して市民へ二

種類の価値を提供している。

一つ目は、インターネット手続きにおける本人確認である。

これは母子健康情報サービス（詳細については、本誌平成28年12月号記事参照）の利用申し込みで活用している。このサービスは簡単に言うと、子どもの身長、体重、予防接種履歴等の発育情報をインターネット上の個人専用ページで保護者のみに開示するものである。いずれ、子どもが成長して成人となり、市民が自分の体質や特性を熟知し、自分で健康を管理するためのパーソナル・ヘルス・レコード（個人の健康記録）の構築を目指している。

このようにこのサービスでは個人情報を取り扱うことから、申込者が本当に保護者本人なのかどうかを見極める必要がある。ここにマイナンバーカードの本人確認機能を活用する。申込者は、マイナンバーカードをカードリーダーにかざし、パスワードを打てば、本人であることを証明できる。本人確認が完了すれば、自動的にサービスアカウントが発行される仕組みである。この手続きはインターネットを通じて行うため、どこからでも利用申し込みができる。しかも、この手続きを受け付けるために職員が待機する必要もない。もちろん24時間受付が可能である。

二つ目は、本人確認手続きの補助である。本市では、主に高齢者や身障者等の移動困難者を対象にタクシー運賃の一部補助を行

う独自制度、マイタク（でまんど相乗りタクシー）を運用している。この補助制度は、非常に好評で現在2万人を超える方々に登録いただいている。

市民がマイタクを活用するには、現在、利用登録証と利用券という二種類の紙券を持ち歩かなければならない。利用登録証はタクシー乗車時に運転手へ提示し、マイタク利用者であることを証明するものである。利用券は利用の度に1枚ずつ運転手に手渡すことで、運賃補助が受けられる。ただし、利用券は1日当たり2回まで、1年間で120回までしか使うことができない。こうした利用者本人かどうか、回数の制限を超えていないか、あるいは補助を差し引いた請求額はいくらになるのかといった確認をタクシー運転手が行っているが、負担が大きいことから、改善を求める声が上がっていた。

そこで、マイナンバーカードに搭載されたICチップに利用登録証と利用券を電子化して格納した。タクシーにはタブレットPCを車載して、利用者はカードをこのタブレットにかざせば手続きが済むようにした。マイナンバーカードには顔写真も印刷されているので、運転手が一目で本人確認ができる上、利用資格の有無、利用制限の超過はタブレットにより機械的に判断できる。運賃の自動計算も行え、これにより、運転手の確認作業は大幅に省力化された。また、乗車記録のデータが自動的に市役所とも共有されるこ

とで、これまで利用券の回収・入力・チェック等の補助金精算のために費やしていたタクシー会社および市役所での事務作業も大幅に効率化された。さらに、利用者にとってもこれまで二種類の紙券を持ち歩く必要があったのが、カード一枚で用が足りるので評判も上々である。

以上、二種類の事例を紹介したが、どちらにも共通するのは、これらがマイナンバーカードなどのICTが人の手間を軽減する、まさに次世代型サービスの典型といえる点である。

繰り返しになるが、行政には常に新たな市民サービスの要望が届く。これらに対し、これまでのようにすべて職員がフル回転で対応するのは年々難しくなる。新たなサービスを始めるのなら、ICTの活用を前提にするのは必然の理である。

### マイナンバーカードによる業務改革

ICTの活用は、新規のサービスだけに有効なものではない。既存のサービスにも有効である。冒頭に紹介した住民票等証明書のコンビニ交付サービスも、多くの市民が市役所ではなくコンビニで証明書を取得するようになれば、マンパワーの余裕が生まれる。そうすれば新たなサービス検討の余力を作ることができる。このため、本市ではコンビニ交付サ

ビスで取得できる証明書の発行料を市役所で取得するよりも100円安い金額に設定している。

私は、常々、職員に対して、ICT、特にマイナンバーカードを今ある業務に活用できないか考えるよう指示している。ICTやマイナンバーカードというと、どうしても特定の部署だけが頭を悩ませる、そうしたケースになりがちだが、既述したように今やそんな時代ではない。職員一人ひとりが自分ごととしてICTやマイナンバーカードをどう業務に活用すべきかと考えることが重要である。

### マイナンバーカード普及促進に向けて

大きな可能性を秘めるマイナンバーカードだが、最大限活用するためには、やはり市民の保有割合を高める必要がある。現在、本市でもカード普及率は全国平均と同程度の11%強で、10人に1人が保有する状況ではない。この割合を高めるため、市民の交付申請手続きを直接、後押しする取り組みも始めた。

その一つが郵便局でのオンライン申請である。これは、市民がマイナンバーカードの交付申請などを行えるよう、日本郵便の協力を得て、市内のすべての郵便局(46局)にWi-FiルーターとタブレットPCを設置したも

のである。PC操作に不慣れた利用者には必要に応じて、郵便局員が操作補助に当たっていただいている。なお、各郵便局に設置したPCは、内閣府が各自治体に配付したタブレットPC、通称「マイナポータル用端末」を使用しており、市費の持ち出しはない。

この取り組みは、全国の自治体で初の試みとして昨年11月末から開始しており、これまでの約10カ月で1500件弱の申請補助を行った。

現在は、市役所1階ロビーでも同様の申請カウンターを設置し、カード申請を補助している。

### 今後の課題

ちまたでは、いまだに「マイナンバーカードを作ると個人情報漏れるらしい」といった誤解した意見が散見される。

このように、世の中では、まだICTリテラシーが低いままである。そのためにはさまざまな機会を捉えて正しい情報発信を行っていかねければならない。しかし、一自治体だけでは世の意識を変えるには限界もある。そのためにも、国や多くの自治体が協力して、国民に対して、継続的にマイナンバーカードの意義や利便性を啓発していくことが必要である。



# マイナンバーカードの 多目的利用による市民のQOL向上

ひめじ  
姫路市長（兵庫県）

いわみとしかつ  
石見利勝



## 姫路市の概要

姫路市は、兵庫県の南西部に位置する人口約53万人の中核市で、市の中南部は市街地、北部は標高700～900m級の山並みや森林丘陵地、田園地、南部の瀬戸内海には大小40余りの島が点在する面積534km<sup>2</sup>の自治体である。古くから交通の要衝として栄えるとともに、大正から昭和にかけて臨海部に製鉄業等の重工業が進出し、現在は、県内第2位の人口と製造品出荷額等を誇る都市である。

市の中心部に位置する国宝姫路城は、平成5年にわが国で初めて世界文化遺産に登録され、平成21年度からの約5カ年にわたる大天守保守修理事業を終え、白鷺のごとく真っ白な5層の大天守が蘇り、国内外から多くの観光客が訪れている。また、その姫路城をゴール地点とする「姫路城マラソン」を平成27年から毎年2月に開催し、全国から多くのランナーに参加いただく大会として好評を得ている。

このように本市は、地勢、商工業、歴史文

化、自然など、特色あるさまざまな地域資源を生かし、市政の推進に当たっては、現在・過去・未来の市民に責任を持てる「共生のまちづくり」を基本理念に、生きがいと魅力ある姫路のまちづくりに取り組んでいる。

## 取り組みの背景と

### マイナンバーカード多目的利用の推進

本市では、マイナンバー制度の導入に本格的に着手した平成26年度当初に、「社会保障・税番号制度導入推進本部」を設置し、全庁体制で制度の円滑な導入を推進するとともに、本市独自の制度導入目標を設定した。その一つに「制度を活用した特色ある市民サービスへの展開」を掲げ、さらなる市民サービスの向上を目指し、マイナンバーカードの多目的利用を推進している。

今回は、本市が取り組んできたマイナンバーカードの多目的利用の事例を紹介したい。

### ■コンビニエンスストア等による証明書交付

#### サービス

マイナンバーカードの多目的利用の第1弾として、コンビニエンスストア等による証明書交付サービス（以下「コンビニ交付サービス」という）を、マイナンバーカードの交付が始まる平成28年1月から開始した。

当初は、住民票の写し、印鑑登録証明書、所得（課税）証明書の3証明書に対応し、さらに、平成29年1月からは戸籍関係証明にも拡充した。これにより、市役所本庁・出先機関の窓口28カ所（証明書自動交付機を6カ所に設置していたが、平成28年12月に廃止）に加え、全国のコンビニエンスストアや大型ショッピングセンター等で主要な証明書の交付が可能となった。

現在、コンビニ交付サービスは、平成30年8月には月1800件程度の利用で、窓口証明書交付も含めた全体から見た割合は約4.5%（平成30年8月利用分）であるが、利用状況を見ると、曜日別では土・日曜日の利用が全体の約22%、利用時間帯では、時間外利用が全体の44%あり、利用者にとって、利便性の



マイナンバーカードの電子証明書の失効確認に対応した図書自動貸出機 (姫路市立図書館)

高いサービスであることが分かる。マイナンバーカードが普及し利用者が増加することで、証明書交付事務の効率化も期待できる。

### ■図書館における図書貸出サービス

次に取り組んだのは、マイナンバーカードによる図書貸出サービスである。図書館利用の登録者は約10万人いることから、市民にとって日常的に利用する図書館サービスにおいて、マイナンバーカードの利便性を実感してもらうことを狙い、平成28年11月からサービスを開始した。

実現方式は、コンビニ交付サービスの利用者認証で使用する公的個人認証・利用者証明用電子証明書の発行番号を利用するという全国初の仕組みを用いた。この方式では、カー

ドに標準搭載されている電子証明書を利用するため、カードのICチップに新たに情報を書き込む必要がなく、図書館窓口での運用方法にも大きな変更はない。市民も図書館の窓口でマイナンバーカードを持参し、簡単な登録をすることでサービスを利用できる。

市民、図書館職員にとって負担のない運用であり、問題なくサービスを実施している。

図書貸出サービスでのマイナンバーカード利用を開始して約1年後の平成29年10月には、図書自動貸出機もマイナンバーカードに対応した。窓口での貸出時には、職員が券面確認することで本人確認を行えることから、システムによる電子証明書の失効(有効性)確認は行っていないが、図書自動貸出機は市民自らの機器操作となるため、電子証明書の失効確認を行うよう変更した。この失効確認は、地方公共団体情報システム機構(JLIS)が提供する「地方認証プラットフォーム」に接続して行っているため、高いセキュリティ環境で安心して利用できる仕組みである。(地方認証プラットフォームを証明書交付サービス以外で活用する仕組みにおいて全国初の事例となった)

### ■播磨圏域連携中核都市圏への拡大

本市は、平成27年度に、周辺の7市8町と「播磨圏域連携中核都市圏」を構成し、西播磨の中核都市として周辺市町と連携した施策を展開している。その連携事業の一つとして、平成27年11月から図書館の相互利用サービス

を行っている。

この取り組みの中で、マイナンバーカードによる図書貸出サービスを拡大し、マイナンバーカードを共通貸出カードのように利用できることを目指して、周辺7市8町へサービス導入を呼び掛けた。

平成30年10月現在、相生市、赤穂市、福崎町、神河町の図書館で本市と同じ仕組みによるサービスが運用されており、圏域住民(約130万人)は、3市2町の合計22館の図書館で、マイナンバーカード1枚で図書の貸出が可能である。引き続き、圏域住民の利便性向上を目指し、圏域自治体へ取り組みを拡大したい。

### ■申請書等自動作成サービス

平成29年10月には、マイナンバーカードのICチップ内の情報を利用して、氏名や住所などが印字された申請書等を作成する機器を本庁舎と出先機関1カ所の計2カ所の窓口を設置した。複数の申請書等を一括して出力することができるため、窓口で複数の手続きを行う際に、氏名や住所などの情報を繰り返し記入する負担を軽減できる。

この仕組みは、マイナンバーカードのICチップ内の「券面事項入力補助AP」という機能を利用しており、数字4桁の暗証番号などを入力することで、氏名・住所・性別・生年月日等の情報を取り出して申請書に印字するというものである。

機器の上部には、「マイナンバーカードで申

請求を「かんたん作成」と書いた案内ボードを取り付けており、マイナンバーカードの利便性をPRする広報物としての役割も担っている。

### ■行政情報提供端末によるマイナンバー利用環境の整備

デジタルデバйд対策として、庁舎内・支所・図書館など合わせて市内32カ所に設置していた市民向けインターネット利用パソコン34台を、平成29年7月のシステム更改に合わせて、マイナンバー（政府が運営するオンラインサービス。行政機関等における住民の情報のやり取りの記録の確認や、行政機関などが保有する自分の特定個人情報確認できる機能、子育てに関する行政手続きがワンストップでできる機能などがある）を利用できるような環境整備した。

マイナンバー利用を考慮し、徹底したセキュリティ対策をとるほか、パソコン画面が待ち受け状態の時には、市のFacebookの最新記事をプッシュ発信したり、重要イベントや緊急連絡情報などの情報発信を可能にしたりするなど機能を充実し、市民が手軽に、便利に、かつ安全に、行政情報を検索・閲覧できるパソコンとしてサービスを提供している。

### ■公共交通機関（バス乗車）におけるマイナンバーカード利活用実証実験を実施

平成30年2月、市民モニター27名の参加を得て、高齢者向けのバス優待乗車制度を想定

し、マイナンバーカード（実証用テストカード）による申請手続きやバスの乗降車を行う総務省実証事業に参加した。

マイナンバーカードを利用した手続きでは、窓口で申請書を書かない手続き方法と、スマートフォンで行う方法の二通りの実証を行った。

バスでのマイナンバーカード活用の実用化には、バス運賃箱の機器にマイナンバーカードの使用を考慮した対応が必要となるなど、技術面での課題があることが分かった。一方で、実証請負事業者が作成したシステムは、バス優待乗車以外のさまざまな行政サービスで応用利用できるものであり、申請手続きの



実証用マイナンバーカードを利用し、高齢者バス優待乗車を体験する市民（総務省実証事業）

実証は、今後の行政手続きのオンライン化を検討する上で、直接市民の意見を聞ける非常に貴重な機会となった。

### 今後の取り組みに向けて

本市におけるマイナンバーカード交付率は、対住基人口12・3%（平成30年9月末現在）であり、国平均を若干上回っている程度である。カードの普及には、市民がマイナンバー制度による利便性向上の「変化」を実感してもらうことが重要であると考え、今回紹介したさまざまなサービスを導入してきた。

マイナンバーカードの普及には、申請勧奨の取り組みも重要であるが、マイナンバーカードを一人でも多くの住民に、便利で、安全に、安心して利用してもらうことが重要であり、今後も、あらゆる機会を通じてマイナンバー制度やマイナンバーカードについて広報や啓発を実施していく必要がある。

マイナンバーカードが普及することにより、コンビニ交付サービスやマイナンバーによるワンストップサービスの利用者の拡大が見込め、特に行政窓口のフロント事務の効率化にもつなげることができると期待しており、今後とも、市民生活に密着したさまざまな行政サービスにおいて、マイナンバーカードやICTの効果的な活用を推進し、市民の生活の質（QOL）の向上を目指したい。

# 本気で挑戦！ 日本一を生んだカード利活用

みやこのしょう  
都 城市長(宮崎県)

いけだたかひさ  
池田宜永



## 都城市の概要

宮崎県都城市は、人口が約16万6000人、面積653.3km<sup>2</sup>の都市であり、三方を山々で囲まれた自然豊かな盆地に位置している。

本市は、牛・豚・鶏を合計した市町村別生産高が全国1位であるとともに、焼酎の売上高日本一の霧島酒造があることから、「肉と焼酎のふるさと」として、2年連続で寄附件数、金額ともに日本一となったふるさと納税等を通じて、市の魅力を積極的に全国に発信している。

平成30年4月には、中心市街地の活性化の一助となるよう、閉店した百貨店のショッピングモールをリノベーションし、市立図書館を移転オープンした。

従前の図書館の入館者は年間17万人であったが、ストーリー性を持った次世代型図書館を構築するとともに、子育て世代活動支援センターや地域交流センター等の市民ニーズを

汲み取った施設群を併せて整備したことにより、新図書館においては開館から4カ月半で入館者が50万人を突破する等、中心市街地にはにぎわいが戻ってきており、当初の狙い以上の効果を上げているところである。

## マイナンバーカード申請補助の推進

私は、制度開始当初から、国の検討状況等に鑑み、マイナンバーカードが市民サービスの向上、そして行政の効率化に寄与すると考え、積極的な普及促進に努めてきた。

カードを活用した代表的なサービスである各種証明書のコンビニ交付サービス(以下、「コンビニ交付」という)一つとつても、面積が広い本市においては、市民サービスの向上に大きく寄与するものと考えていた。

また、特に高齢者が多い本市では、普及促進のためには申請のサポートが必要不可欠であるとの思いから、「都城方式」と呼ばれているタブレットを活用したカードのオンライン申請補助を他自治体に先駆けて実

施している。

タブレットの機動力を生かして、「市民に寄り添う」とのコンセプトのもと、企業や商業施設等も巡回しており、巡回による申請補助回数は延べ250回となった。

また、関係機関との協働も強く意識し、平成28年度から税務署の確定申告会場において申請補助を実施している。税務署にとっても、電子申告e-Taxの促進につながることから、相互にメリットがある取り組みである。

他にも、運転免許センターにおいて、運転免許証の返納者に対して、身分証としてのカードの取得を勧めるチラシを配布する等、カードの利用シーンをイメージしながら、対象者へアプローチしている。

これら一連の取り組みは、地方公共団体のマイナンバーカード広報について、優れた取り組みを表彰する、「マイナンバー・マイナンバーカード広報大賞」で入選するとともに、地方自治の充実発展に寄与したとの評価をい



次世代型の新図書館

ただき、「地方自治法施行70周年記念総務大臣表彰」を受けたところでもある。

## マイナンバーカードの活用

他自治体から、マイナンバーカードを活用し、新しいサービスを行いたいのがカードの交付率が低いため、実施に踏み切れないとの悩みをお聞きすることがある。

全国的にカード交付は伸び悩んでおり、カード普及が先か、サービスが先かという、鶏と卵の議論に陥るのも致し方ない面もある。

る。しかしながら、市民目線に立てば、カードに魅力がなければ、申請する動機が生じないことは明白であることから、本市ではカードの利便性向上を着実に進めることで、普及促進を図っている。

前述したコンビニ交付も、平成29年4月から開始し、金融機関や保健所、車のディーラー等、各種証明書の取得を依頼する必要がある関係機関と連携し、広報に努めている。

しかしながら、想定していたほど、コンビニ交付の利用が進んでいないことから、来庁者へ利用しない理由の聞き取りを行ったところ、コンビニ交付の利用方法が分からないとの声が多かった。

これを受け、平成30年2月に、コンビニ交付の仕組みを市役所の窓口で利用できるよう、コンビニ交付の運用を担っている地方公共団体情報システム機構が無償でソフトウェアを提供している「らくらく窓口証明書交付サービス」を開始した。

利用者は、タブレットのサービス端末にカードをかざし、コンビニ交付と同様の操作により、必要な証明書の種類と数を確定する。確定後、利用者は端末横に設置しているプリンターから出される受付書を市民課の窓口を持参し、市民課はバックヤードで自動的に印刷される証明書と利用者が持参した受付書を照合した上で、手数料と引き換えに証明書を交付することとなる。

利用者は申請書を書く手間がなく、通常の証明書交付では生じる番号札による順番待ちの必要もないことから、早くて楽という利点があり、市も、証明書を打ち出す作業や本人確認が不要であることから、事務効率化が図られている。

また、使い方が分からないとの声が多いコンビニ交付の利用方法を実践で知っていたたく絶好の機会を提供するとともに、カードを持つていない市民が交付を待つ傍らで、カード保持者は、待ち時間なく、簡単に証明書の交付を受けることから、カードの利便性をPRする手段ともなっている。

本市では、市民サービス向上を図るため、平成30年5月に窓口レイアウト改善を実施し、市民に分かりやすいサインやユニバーサルデザインに配慮した椅子等を導入するとともに、コンシエルジュ機能を担う「おもてなしガイド」を5名配置した。

改善に併せて、らくらく窓口証明書交付サービス専用のコーナーを設置し、「証明書取得のファストパス」とのサインでアイキャッチしているほか、おもてなしガイドの丁寧な誘導と説明により、窓口対応力の向上に努めている。

その他、平成29年9月から、本市の重要施策である子ども子育て支援のため、カードを使った本人認証により、健診の情報等をスマートフォン等で閲覧できる「母子健康情報



“おもてなしガイド”に案内を受けながら申請ができる市民課窓口の“らくらく窓口証明書交付サービス”

サービス」を開始している。予防接種の履歴確認機能や接種時期通知機能は利用者に喜ばれており、子育て日記機能等により、子どもの成長を楽しみながら使っていただけの工夫も凝らしている。

【図表】 マイナンバー交付数の市区別上位自治体

(平成30年7月1日時点：総務省公表)

【特別区・市】

団体名	人口 (H30.1.1時点)	交付枚数 (H30.7.1時点)	人口に対する 交付枚数率
宮崎県都城市	166,409	43,608	26.2%
鹿児島県西之表市	15,681	3,353	21.4%
宮崎県串間市	18,904	3,861	20.4%
東京都青梅市	135,248	26,695	19.7%
奈良県橿原市	122,945	23,820	19.4%
奈良県生駒市	120,596	23,045	19.1%
東京都港区	253,639	48,321	19.1%
兵庫県芦屋市	96,373	18,274	19.0%
東京都台東区	196,134	37,174	19.0%
東京都中央区	156,823	29,033	18.5%

総務省が構築したマイキープラットフォームの活用により、クレジットカード等のポイントやマイレージを、オンライン通販サイトや地域の商店等で使えるようにする「地域経済応援ポイント」についても、地方創生の観点から全国に先駆けて取り組んでいる。さらに、冒頭で述べた都城市立図書館においては、独自のシステム改修をすることなく、マイキープラットフォームに図書館の利用者番号を登録し、マイナンバーカードを図書館利用者カードとして使えるようにするこ

とで、ワンカード化を可能としている。図書館カードの発行枚数は非常に多いことから、利用者の利便性向上に直結する取り組みになると考えている。

終わりに

これらの取り組みの結果、本市における平成30年9月末現在のマイナンバーカード申請率は、30・48%。交付率は27・32%と、共に市区別で日本一となっている。

しかしながら、本市の交付率が全国的に見て高いとは言え、市民の7割がカードを手に入っていないのも客観的な事実である。

地方自治体においても地域ニーズをくんだカード利活用の検討が進められるべきであるが、国においても国民がカードに魅力を感じるようなカード利活用についてさらなる研究を進めていただき、国とすべての地方公共団体が同じベクトルで歩を進めていくことが、カード普及促進の大きな後押しになるものと考えている。

マイナンバーカードが日本の将来を照らすインフラになることを強く願い、カード交付事務の標準化の観点からも、「本気で挑戦」との本市のスローガンのもと、引き続きカードの普及促進および利活用に努めてまいります。