

市政

令和4年12月号

特集

国民の利便性向上に向けて 普及が進むマイナンバーカード

行政の効率化、国民の利便性の向上、公平・公正な社会の実現のための社会基盤として、2016年1月から交付が始まったマイナンバーカード。本年度末までにほぼ全国民の取得に向けて、さらなる普及が目指されています。

特集では、国が進める普及促進・利活用の拡大に向けた取り組みなどについて、総務省にご寄稿いただきました。また、申請者の利便性を考え、全職員体制で取り組んだ普及促進策、民間からの出向社員の営業力を交付率向上につなげた取り組み、組織体制強化の下で一体的に進めた普及促進・利活用施策など、マイナンバーカードの普及促進に取り組んできた都市自治体の取り組み事例を紹介します。

寄稿 1

マイナンバーカードの普及促進について

総務省自治行政局住民制度課マイナンバー制度支援室長 福富 茂

寄稿 2

豊かで持続可能な スマートヴィレッジを目指して

養父市長 広瀬 栄

寄稿 3

民間企業の「力」を生かした マイナンバーカード普及促進の取り組み

新居浜市長 石川勝行

寄稿 4

マイナンバーカードの普及促進と 利活用への展望

宮崎市長 清山知憲



マイナンバーカードの普及促進について

総務省自治行政局住民制度課マイナンバー制度支援室長

ふくとみ しげる
福富 茂



はじめに

マイナンバーカードは、対面でもオンラインでも安全・確実に本人確認を行うことができる、デジタル社会の基盤となるツールである。累計の交付済数は、本年10月31日時点で約6438万枚、人口比で約51・1%（本年1月1日時点の住民基本台帳人口との比較）となり、およそ2人に1人が取得している。マイナポイント第2弾が6月30日に本格的にスタートして以降、申請件数は大幅に増加し、10月末までの間で1200万件を超える申請が行われた。これにより、累計の申請件数は、本年10月31日時点で約7265万枚、人口比で約57・7%（同上）となっている。

マイナンバーカードの普及については、「デジタル・ガバメント実行計画」（令和2年12月25日閣議決定）の別添として位置付けられる「マイナンバー制度及び国と地方のデジタル基盤の抜本的な改善に向けて（国・地方デジタル化指針）」において、「2022年度（令和

4年度）までにほぼ全ての国民がマイナンバーカードを取得することを目指している」旨が明記されて以降、累次の閣議決定でその目標が掲げられ、本年6月7日に閣議決定された「経済財政運営と改革の基本方針2022（骨太方針）」および「デジタル社会の実現に向けた重点計画」においても、改めて同様の内容が掲げられている。

4月27日に開催された第7回デジタル田園都市国家構想実現会議では、岸田内閣総理大臣より、総務大臣、厚生労働大臣、デジタル大臣が連携して、マイナンバーカードの普及と利便性向上を強力に進めるよう改めて発言があったところであり、現在、政府全体で、普及促進と利便性向上を図るさまざまな施策が展開されている。

本稿では、マイナンバーカードの発行・交付を所管する立場である総務省における取り組みを中心に、マイナンバーカードの普及促進や利便性向上に向けた動きを紹介する。

なお、マイナンバーカードと健康保険証の

一体化については、経済財政運営と改革の基本方針2022（骨太方針）において、保険証の原則廃止を目指す旨の方針が示されているところだが、10月13日に、河野デジタル大臣より、マイナンバーカードの取得の徹底、カードの手続き・様式の見直しの検討を行った上で、令和6年秋に現在の保険証の廃止を目指すことが発表された。詳細は今後、関係省庁間などで検討が進められることになる。

普及促進に向けた総務省の取り組み

（1）マイナポイント第2弾の実施およびこれに合わせた申請促進策

マイナンバーカードの普及を強力に推進するマイナポイント第2弾については、6月30日から、カードの健康保険証利用申し込み者、公金受取口座登録者へのそれぞれ7500円分のポイントの申し込み・付与が開始された。開始当初、マイナポイント第2弾のポイント付与の対象となるカードの申請期限は9月末とされ、キャンペーンの効果が最大限発揮さ

れるよう、総務省では、TVCやSNSなどを通じて集中的な広報に加え、7月下旬～9月上旬にかけて、カード未取得者へのQRコード付き交付申請書の個別送付を実施した。さらに、7月27日からは、全国のドコモ、KDDI、ソフトバンクの店舗(約8000カ所)において、申請サポート事業を開始した(10月31日時点で合計約95万件の申請を受付。令和5年3月下旬まで実施)。

10月からは、カードを健康保険証として利用した際に、利用しない場合よりも初診料などが低くなる新たな診療報酬の仕組みが開始された。各自治体においても、商業施設や公共施設などにおける出張申請キャンペーンや企業などへの出張申請受付、地域振興券などの配布事業など、多様な申請促進策が拡大して展開されているところである。さらには、コンビニ交付サービスによる各種証明書発行手数料の減額や自治体独自のポイント上乗せ事業など、独自の利活用拡大策が実施・検討されるなど、順次、国・自治体による取り組みが進められる中で、これらの取り組みと連携して、さらなる申請の増加を図る観点から、ポイント付与の対象となるカードの申請期限が12月末までに延長されたところである。この機会を捉え、さらなる申請件数の上積みを図っていくことが必要となる。

(2)自治体などにおける申請促進の取り組みの後押し

総務省では、マイナンバーカードの普及促進

進について、国と自治体および自治体相互間の連絡調整を行えるよう、新型コロナウイルス感染症対策に係る既存の推進体制を改組する形で設置された「新型コロナウイルス感染症対策・デジタル化推進等地方連携推進本部」の下で、自治体との連携体制を活用しながら、カードの普及促進に向けた自治体の取り組みの後押しに取り組んでいる。

4月下旬～5月にかけて、金子元総務大臣から、全国知事会会長、全国市長会会長、全国町村会会長にそれぞれ直接要請を行い、5月17日には、全国の都道府県知事、市区町村長宛てに、マイナンバーカードの普及促進に向けたより一層の取り組みを要請する総務大臣書簡を発出した。8月24日には、総務省のホームページおよびYouTubeにおいて、寺田前総務大臣から国民の皆さまおよび市区町村長に向けて、マイナンバーカードの取得について直接呼びかけるメッセージ動画を掲載したところである。

企業や学校などに市区町村の職員が出張して行う出張申請受付は、企業などが所在する市区町村の住民のみならず、当該市区町村以外の住民についても、出張した職員が本人確認の事務を行い、申請を受け付けることにより、後日、住所地区町村からの郵送によりカードを取得することが可能となるなど、申請を行う住民にとって利便性が高く、マイナンバーカードの普及に一層の効果が期待できる取り組みである。総務省では、従来から積

極的な実施について周知を図ってきたところであるが、8月5日に、改めて、他市区町村の住民からの申請受付を含めた企業などへの出張申請受付の積極的な実施について自治体へ要請を行った。企業などへの出張申請受付の推進には、自治体だけでなく、企業側の協力も不可欠であることから、8月下旬、寺田前総務大臣は、河野デジタル大臣と共に経済3団体(日本経済団体連合会、経済同友会、日本商工会議所)を訪問し、市区町村の取り組みへの積極的な協力を要請したほか、地方経済連合会8団体に対しても、同様の趣旨の総務大臣書簡を発出し、協力要請を行っている。年齢層別にカードの交付率を見ると、未成年を除き、40代が他の年齢層より低くなっていることから、ビジネス層への取得促進は重要であり、特に企業が多くの所在する都市自治体におかれては、周辺市町村と協力しながら取り組みことが期待されるところである。

マイナンバーカードを利用して各種証明書を発行することができるコンビニ交付サービスは、多くの自治体において導入され、国民の9割以上が利用できる環境にある身近な行政サービスである。このコンビニ交付サービスにおいて、各種証明書発行手数料を窓口の場合と比べて減額することは、マイナンバーカードの利便性を多くの国民に実感していただくことで、カードへの理解・普及促進につながるほか、窓口の混雑緩和などの効果も期待されるものであり、9月末時点で既に343団

体で取り組まれている。こうしたコンビニ交付サービスにおける手数料の減免による負担軽減策は、新型コロナウイルス感染症対応地方創生臨時交付金や、電力・ガス・食料品等価格高騰重点支援地方交付金を活用して、本年度中について実施することも可能となっており、積極的な取り組みをお願いしている。

なお、10月28日に閣議決定された総合経済対策および11月8日に閣議決定された令和4年度補正予算案では、マイナンバーカードの普及促進に係る対応策として、市町村による郵便局を活用した申請サポート事業や都道府県による申請促進策など、自治体による申請促進への支援を強化する施策が盛り込まれたところである。

利活用の拡大に向けた総務省の取り組み

冒頭でも述べた通り、現在、政府全体で、マイナンバーカードの利便性向上を図る取り組みが進められている。これまでも、健康保険証としての利用や公金受取口座の登録のほか、オンラインでの確定申告や各種行政手続きの申請、新型コロナウイルスワクチン接種証明書のスマートフォンアプリでの発行など、利活用シーンの拡大が図られてきた。今後も、マイナンバーカード機能のスマートフォン搭載のほか、運転免許証との一体化

や、子育て・介護分野などにおけるオンラインでの行政手続きの拡大など、さらなる利便性の向上が図られる予定である。自治体においても、例えば、窓口業務における申請書の作成支援、電子母子手帳サービス、避難所の受付管理、地域公共交通での利用など、さまざまな行政分野・サービスでマイナンバーカードを独自に活用する取り組みが広がっているところであり、民間企業においても、

ICチップに搭載された電子証明書を活用した各種オンライン決済サービスにおける口座登録、証券口座の開設、住宅ローン契約などにおけるオンラインでの本人確認(令和5年には、金融機関などが本人の同意を得ることにより、公的個人認証サービスを利用して顧客の変更後の住所などを国の機関から入手できるサービスの開始も予定されている)、社員証としての利用など、幅広く活用が進んでいる。

マイナンバーカードのさらなる普及を図っていくためには、引き続き申請促進に積極的に取り組んでいくことはもとより、利便性向上にもスピード感を持って取り組んでいくことが重要となる。前述の総合経済対策および補正予算案では、政府全体でマイナンバーカードの利活用拡大を推進するさまざまな施策が盛り込まれたところであり、総務省においても、

コンビニがない市町村を中心に郵便局への証明書の交付サービス端末の導入支援、連携中枢都市圏などにおけるカードの共同利用の促進、海外継続利用の推進など、さらなる利便性向上に向けた取り組みを実施するとともに、地域独自のポイント給付を支援する自治体マイナポイント事業の全国展開を推進することとしている(資料参照)。

総合経済対策によるカードの普及促進に係る対応策強化及び利便性の向上

1. 自治体による申請促進策への支援強化 <65億円>

※金額は令和4年度補正予算案(11月8日閣議決定)計上額

- マイナンバーカード交付事務費補助金を通じて以下の取組を支援
 - ・ 都道府県が実施する申請促進策
 - ・ 市町村による郵便局を活用した申請サポート事業

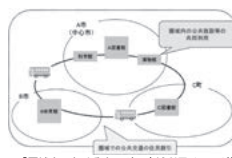
2. コンビニが無い市町村を中心とした郵便局への証明書自動交付サービス端末の導入支援 <4億円>

- マイナンバーカードを活用した各種証明書交付サービスを利用できるよう、コンビニが無い市町村を中心に、住民に身近な拠点として全国津々浦々に店舗が配置されている郵便局等への証明書自動交付サービス端末等の設置を支援

【端末からカードを用いて申請】

3. マイナンバーカードの広域利用促進事業 <4億円>

- 既に地域的な一体感が醸成されている連携中枢都市圏や定住自立圏におけるカードの広域利用を通じ、住民サービス等の向上や地域経済の活性化に資するモデル的な取組を促進



【圏域内におけるカードの広域利用イメージ】

4. 自治体マイナポイントの全国展開 <10億円>

- 地域独自のポイント給付施策を支援する自治体マイナポイント事業について、自治体が事業に参加するにあたり必要となるシステム改修費等の準備経費を支援

豊かで持続可能な スマートヴィレッジを目指して

養父市長(兵庫県)

ひろせ
さかえ
広瀬 栄



はじめに

養父市は、平成26年に国家戦略特区に指定され、中山間地域の農業改革に挑戦している、人口約2万2000人の小規模な自治体である。

急速に進むデジタル技術は、中山間地域にこそ必要であり、有効に活用することが重要である。本市に暮らす人々の「人の温かみ」を大切にしながら、必要なところにうまく「最先端のデジタル技術」を取り入れ、賢く、活発なまちとしてさまざまな挑戦をしている。

養父市の未来のために

本市では令和3年10月、30年後の市の在り方をデザインするという視点に立った「養父市まちづくり計画」を策定した。

この本市の未来を担う計画を策定するに当たり、これからの世界はデジタルグローバル、つまり、物理的空間、位置、時間に関係なく瞬時に世界中につながることができるデ

ジタル社会となり、その時代のパスポート的役割を果たすのがマイナンバーカードであると考え、普及促進が急務であるとの認識から、このマイナンバーカードの普及を力強く推進していくこととした。

市民の声をダイレクトに聞く

令和2年度当初の本市のマイナンバーカードの普及は芳しい状態とは決していえず、交付率も16・7%と市民の心をつかむことができていなかった。

マイナンバーカードがなぜ普及しないのか、来庁された市民の声をダイレクトに聞き、その結果を分析して今後の対策を検討することとした。

市役所を訪れる大半の市民は、さまざまな情報から、マイナンバーカードについての認識は持っていることが分かった。「ポイントもらえるキャンペーンは知っているが、作るメリットを感じられない」「全ての個人情報管理されるようで怖い」「必要なか分からない

いので様子を見ている」など、マイナンバーカードの有用性に対する不確かな認識や、マイナンバーカードに関する誤った情報を持っている市民が多いことが分かった。

そこで、本市ではマイナンバーカードの利便性、有用性、安全性などの正確な情報を市民に提供することでマイナンバーカードの普及につながると考え、令和2年12月に「マイナンバー交付推進担当リーダー」を任命し、併せてマイナンバーカード推進員として会計年度任用職員2人を雇用し、市民課を中心にマイナンバーカード普及促進に向けて取り組むこととした。

マイナンバーカードを普及させるために

マイナンバーカードの普及を促進する上で、職員の業務量が増加する懸念もあり、申請サポートツールの導入やIT企業に業務をアウトプットするなど、業務の効率化と軽減方策の検討もしたが、約2万人の養父市民を対象にツールなどを導入することによる費用

対効果を考えれば、大掛かりな機械やツールの導入は断念することにした。

そこで本市としては、マイナンバー交付推進リーダーが中心となり、全職員があらゆる機会を通じて、市民一人一人にマイナンバーカードの利便性や有用性を地道に伝えていく、どこの市町でも行っている地道なやるべき活動を、どこの市町よりも、一生懸命とことうん行っていくの方針を定め、さまざまな用件で市役所を訪れた市民の方々に、丁寧にマイナンバーカードの有用性と不安を取り除くための説明を行っていく活動に力を入れることとした。

その活動と同時に、職員へマイナンバーカードに関する知識向上のため、きめ細かな制度に関する情報共有を行うとともに、担当職員以外にも市民の方にマイナンバーカードについて説明できるよう職員指導を行い、市民に接する全職員がマイナンバーカードに対する有用性を認識し、市民に対して適切な説明ができるように努めた。そのことで、安心感と利便性を理解してもらうことができ、徐々に交付率も上がり始めてきた。

やれることをいっとうやる

市民満足度を高めるには、市民ニーズを的確に把握し、それに応じたサービスを親切、丁寧、迅速に行うことが大切である。

本市は交通の便も悪く、マイナンバーカードを作るために来庁することは、特に高

齢者にとって容易なことではない。

そこで、企業や団体へマイナンバーカード申請の出張サービスを始め、さらには、申請者が3人以上であれば個人宅へ出張申請受付を行う「ご近所・ご自宅出張サービス」を開始し、令和3年6月からは、申請者が1人でも出張申請受付を行うこととした。これは、高齢者だけでなく、幼児のいる家庭においても好評を得ることとなり、攻めの申請者確保方策として、交付率アップに大きく貢献するサービスとなった。

さらに平日、仕事などにより来庁できない人のために、マイナンバーカードの申請を休日を受け付ける休日申請窓口を開設した。

また、ケーブルテレビで市民に取得を呼び掛けるなどPRに力を入れており、市の広報紙や全戸配布チラシ、防災行政無線告知システムを活用するなど、既存の使える広報媒体は全て活用し、休日開庁を広めた。

周知徹底を図った休日開庁は、利用された市民からの口コミでどんどんその輪が広がっていき、日を重ねるごとに、来庁者は増えていき、休日の市役所窓口は申請者でごった返したこともあり、職員はうれしい悲鳴を上げながら、多い日には200人近い申請を受けられることもあった。

このころには、交付率も右肩上がりで伸びている状況となっていたが、マイナポイント第1弾のキャンペーンの終了とともに、申請者の減少が懸念されたため、キャンペーン終



休日申請

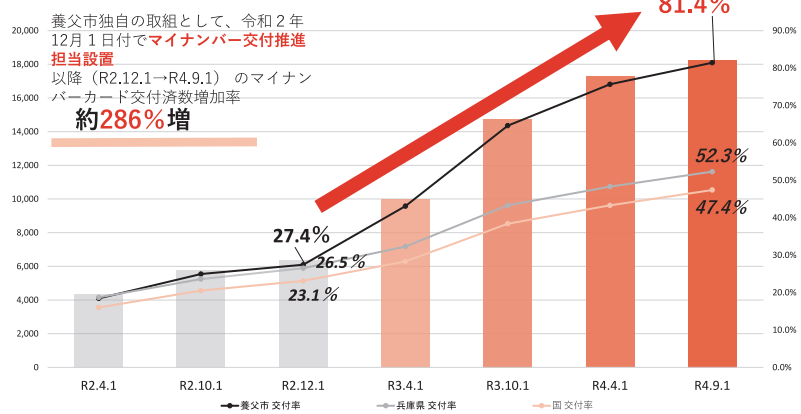
了に合わせて本市の独自施策として、新規申請者に2000円分のクーポン券を配布する取り組みを行った。

このような地道な取り組みにより、本市の交付率は70%を超えたが、交付率はその後頭打ちの状況を見せていた。

そこで、ここからさらに交付率を伸ばすためには、総力戦で臨む必要があると考え、本市役所の全管理職をマイナンバー推進員に任命し、地区の会合やご近所の方でマイナンバーカード未申請の方にダイレクトに声を掛け、申請を呼び掛ける活動を行った。

このように、申請者の利便性を考え、やれることをとことんやるという精神で、全職員体制で取り組んだことが功を奏して、マイナンバーカード交付率は、令和2年12月から令和4年9月までの間に、「約286%増」と非

図 交付率の推移



常に高い伸び率を示し、令和4年9月の交付率は81・4%となり、全国の市・特別区では第2位の交付率となった。

マイナンバーカードは、これから未来を生きる全ての人のいわばパスポートになり得るツールであり、交付率がこのように上昇したのは、市民の多くが、これからのデジタル社会の中、マイナンバーカードの必要性を感じた結果であるとともに、市民に分かりやすく

マイナンバーカードの有用性を伝え続けた職員の成果でもあり、熱意と努力のたまものであると考えている。限られた人員、限られた予算で何ができるかを、一人一人の職員が考え、この事業に臨み、取り組んだ成果は素晴らしいものとなった。

これからも「やれることをとことんやる」本市職員の精神、この「養父市方式」で、全市民にマイナンバーカードが交付されるまで走り続けていきたいと考えている。

養父市の未来とマイナンバーカード

本市でも人口減少、少子高齢化という大きな問題を抱えながら市政を行っており、この現状を打破するために、デジタル社会の構築を進めていかなければならないと考えている。

これからのデジタル社会において、マイナンバーカードは市民に対する行政サービスの向上、利便性の向上、公正で公平な社会の実現にはなくてはならないツールである。

市民がこのマイナンバーカードの可能性に期待し、このような高い交付率となった現状を職員はしっかりと認識し、今後マイナンバーカードを未来へのパスポートとして活用してもらえよう知恵を絞り、斬新かつ有効な施策を生み出し、市民がそのメリットを享受できるといふ責務を果たさなければならぬ。そこで本市では、マイナンバーカードの交付率上昇に合わせて、さまざまな利用方法の整備を進めている。

本人確認が必要なオンライン申請では、国が運営する「ぴったりサービス」のほか、本市独自で介護人材の確保に向けた資格取得にかかる補助金申請など、27の手続きで利用を可

能とした。

また、市役所または地域局から離れている地域において、ビデオカメラと書画カメラにより、市民と市役所職員が、相談または申請の受け付けを行うことができる仕組みとして、「遠隔行政窓口」を開設することとしており、申請は、書画カメラで撮影した紙文書に、マイナンバーカードによる電子署名を付与することで、遠隔で行えるようになる。

今後は、市役所窓口において、マイナンバーカードにある基本4情報を申請書に印字して申請を円滑に行うための「申請書作成システム」の導入を検討しているところである。このように、マイナンバーカードを取得した多くの市民に、その有用性を実感してもらえ、取り組みを本市は行っている。

兵庫県スマートシティモデル地区に選定されたこともあり、さまざまなデジタルコンテンツを活用し、市民の健康管理の一助となる取り組みや便利な日常を過ごしてもらえようという取り組みを行い、データ連携基盤を活用した事業を一層進めて行く予定である。

私たちは、マイナンバーカードが豊かで持続可能なスマートヴィレッジ養父市へ導く鍵となるツールであると確信しており、これからもマイナンバーカード交付率100%に向け「養父市方式」を貫き、歩みを止めることなく進んでいく。

民間企業の「力」を生かした マイナンバーカード普及促進の取り組み

新居浜市長（愛媛県）

石川勝行



新居浜市は四国のほぼ中央に位置し、北は瀬戸内海、南は四国山地が連なる、海と山に囲まれた、温暖で自然豊かな人口約11万5000人のまちである。元禄4（1691）年の別子銅山の開坑以来、銅（あかがね）のまちとして、住友関連企業を中心に鉱山業から派生したさまざまな事業と共に発展を遂げ、現在は非鉄金属、化学、機械、鉄工業を主要産業として、四国屈指の臨海工業都市となり、ものづくりの優れた技能・技術は、多くの中小企業に継承されている。国内最大規模の産出量を誇った別子銅山は、昭和48年に閉山したが、市内に点在する関連産業遺産によって往時をしのぶことができる観光資源となっている。このほか、毎年10月には金糸銀糸の飾り幕を身にまとった「太鼓台」と呼ばれる、高さ5m、重さ3tを超える巨大な山車が練り歩く、四国三大祭りの一つ「新居浜太鼓祭り」が開催され、県内外から多くの観光客が訪れている。

また、昨今、地球規模の環境維持が大きな問題となっている中、今から100年以上前に別子銅山の製錬所からの排出煙により、瀬戸内海の広範囲に影響を与えた煙害問題を、製錬方法の改善によって克服し、荒れ果てた別子の山々を年間100万本を超える植林によって、元の青々とした山に戻した歴史のあるまちであるとともに、本年5月には内閣府から「SDGs 未来都市」に選定され、市民・団体・企業などのさまざまなステークホルダーとの連携をより一層図りながら、持続可能なまちづくりを推進している。

営業力を生かした マイナンバーカード出張申請受付

平成28年から交付が始まったマイナンバーカードは、当初、全国的に関心が低く、交付率の伸び悩みが課題であった。そのような中、本市では市職員が庁舎外に出て受付業務を行う出張申請受付に積極的に取り組むこと

を決め、令和2年度から交付申請書のQRコードを読み取ることで、申請がスムーズに行える「オンライン申請補助端末タブレット（マイナアシスト）」を導入し、企業や団体からの依頼による出張申請受付を開始した。さらに、令和3年度より、民間企業から接客業務の経験豊富な人材を出向社員として受け入れ、体制強化を図った。

本市は企業城下町として中小企業が数多く集積している特性から、出向社員は高い接客スキルと丁寧な対応によって、従業員が20名以上勤務している市内企業に電話、FAX、チラシを送付するなど営業活動を行った。営業活動時には、出張申請受付の説明や企業の休憩時間帯に合わせた対応も可能であること売り込むなどして積極的にアプローチし、趣旨を理解いただいた多くの企業で実施に至った。

市のマイナンバーカード交付業務で、業務委託や会計年度任用職員ではなく、出向社員

写真撮影 無料! (ウサギのマーク) 市民課が出張しています! のぼり旗を目印にお越しください。

写真撮影時間 約10分

ワクチン集団接種会場で
(リーガロイヤルホテル新居浜)
マイナンバーカード
がつくれます!

【受付時間】9:00~16:30

出来上がったカードはご自宅に郵送します。
2回目接種の際に、ぜひお立ち寄りください!

※新居浜市民でマイナンバーカードを初めて申請なさる方。
ワクチン接種対象でない方もご利用いただけます。

★当日カード申請に必要なもの★

①個人番号通知カード ※裏面見本参照

②本人確認書類

運転免許証 パスポート 身体障害者手帳 等	健康保険証 介護保険証 年金手帳(年金証書) 医療受給者証、学生証 等
から1点	から2点

※15歳未満の方は、親権者の同行と親権者本人の確認書類も必要です。

ワクチン集団接種会場で配布

供いただけることになり、マイナンバーカードを所有する市民への民間企業協力によるサービスが実現した。

また同じ時期、別子銅山の施設跡を利用した体験型テーマパーク「マイントピア別子」から、開園30周年を迎えて市民へのサービス還元とマイナンバーカード取得意欲の喚起につながる連携事業について提案があり、共同企画「マイ

の登用は全国でも珍しい例であり、日ごろから顧客満足について意識し、接客や営業のプロとして高いコミュニケーション力を持つ民間企業ならではの営業力が、交付率向上に大きく貢献している。企業をはじめ、各種団体、自治会、公民館、高校などにも出張申請受付の受け入れを広く働き掛けるとともに、図書館などの公共施設やスーパーなどの商業施設、確定申告などの手続きやイベント会場には出張申請窓口を臨時開設するなど、あらゆる機会を捉えて、市民が外出のついでに気軽に立ち寄り、申請できる場所を数多く提供できよう努めている。

令和3年6～10月の期間では新型コロナウイルスワクチン集団接種に併せ、会場に出張申請窓口を開設した。1回目接種時にマイナンバーカード申請に関する必要物を案内したチラシ

を配布、2回目の接種前後の空き時間を利用した申請受付に効率よくつなげることができた。コロナ禍により企業などからの出張申請受付の依頼の減少が懸念される時期であったが、集団接種会場には期間中に一定数の来場が見込まれ、また4カ月間実施する中で、誰でも休日に申請できる場所として認知が広まり、接種対象者以外にも平日の手続きが困難な市民や親子連れの利用などがあり、効果的に申請促進を図ることができた。

民間企業との連携

新型コロナウイルスワクチン集団接種会場は、市内の大型ホテルであったことから、出張申請窓口の事業終了後においても、その縁からマイ

マイキャンペーン」を実施することとなった。キャンペーン内容は、令和3年10月以降、マイナンバーカードを新規申請した先着3000名の市民に施設内の温泉、観光列車、観光坑道などの無料体験ができるチケット引換券を贈呈するもので、好評により3カ月間のキャンペーン終了前に予定数に到達した。このキャンペーンをきっかけとして、久しぶりに来園する方や初めて来園した方な



共同企画「マイマイキャンペーン」

ど、マイナンバーカードの取得促進に併せて、地元観光施設に改めて関心を持ち、魅力と歴史を再認識できる機会を創出することができた。

また、令和3年3月から住民票の写しや印鑑登録証明書について、マイナンバーカードを利用したコンビニ交付サービスを開始した際、店内で証明書が発行できることをPRす

るのぼり旗を作成し、市内コンビニエンスストア全店舗に配布し周知を依頼した。

マイナンバーカード出張申請受付の強化・拡充

令和2年度から実施してきた企業などへの出張申請受付について、市内ほとんどの企業へのアプローチが済み、依頼も落ち着きを見

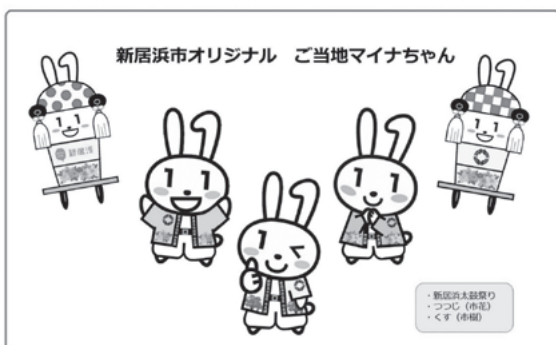
てきたところであるが、令和3年12月からは、これまで

の経験から培ったノウハウや機動力を生かして、外出困難な家庭のマイナンバーカード取得促進を図るため、職員が自宅を訪問し、個別に対応する個人宅出張申請受付を始めた。当初は3カ月の期間限定で実施予定であったが、大変好評を得ており、申し込みもあることから現在は期間を延長して取り組んでいる。

これら民間企業の営業力や連携を活用した取り組みなどにより、令和4年9月末の本市マイナンバーカード交付率は53・3%で、交付枚数6万2115枚となっている。このうち出張申請受付は延べ

483カ所、8283件（約13%）の利用となっている。令和2年度末と比較すると約26ポイント増加したものの、国が目標とするほぼ全ての国民に行き渡るまでにはまだ道半ばの状況にある。今後、コロナ禍を踏まえながら円滑な普及を図るためには、窓口の混雑緩和と、できあがったマイナンバーカードを郵送により交付でき、市民の利便性向上に有効な出張申請受付について、さらなる体制の強化・拡充を図ることが重要である。

また、令和6年度に予定されている健康保険証との一体化に伴う従来の健康保険証の原則廃止を受け、交付率は急激に高まるものと想定しており、障がいのある方や高齢者、施設入所などで申請に支援を必要とする方に寄り添った対応ができるよう、さまざまな手段や機会を講じることがこれからの検討課題であると考えている。引き続き、市の取り組みに市民が関心を持ち、マイナンバーカード事業に親しみを持っていただくとともに、出張申請受付をPRするため、市民が誇りとする「新居浜太鼓祭り」をモチーフにしたご当地マイナちゃんの啓発物などへの活用や、公用車にマグネットシートを貼付して運行するなど広く周知を図っていくとともに、今後も効果的な取り組みの展開と啓発活動を積極的に実施し、より一層マイナンバーカードの普及促進を図ってまいりたいと考えている。



啓発物作成、公用車、出張会場でのPRなど

マイナンバーカードの普及促進と 利活用への展望

みやざき
宮崎市長(宮崎県)

きよやま
清山知憲



宮崎市の概要／南国宮崎は自然豊かな農業とスポーツ産業のまち／

宮崎市は、大正13年に市制を施行させてから98年がたとうとしており、2年後には1世紀を迎える。平成10年には中核市へ移行、平成18年・平成22年に近隣4町との合併を経て人口約40万人、面積は約644km²と、東京都23区の面積を上回る広さとなっている。地理的には、日向灘を北上する黒潮によつて温暖な気候に恵まれ、白砂青松の一ツ葉海岸から亜熱帯植物の繁殖する青島、日南海岸へ続く長い海岸線は、南国宮崎という「まち」のイメージを形成してきた。

こうした自然環境、地理的な条件は過去も未来も不変のものであり、本市の都市像を形成する重要な要素と考えている。事実、この恵まれた条件を生かした施設園芸を特色とする農業、そして観光やスポーツ産業は、本市の強みとして大きく発展しており、令和5年2月にはWBC「侍ジャパン」の大会直前合宿、また4月には先進7カ国首脳会議（G7

サミット）に合わせて行われる農業大臣合会を本市にて開催することが決定された。

住民基本台帳カードからマイナンバーカード取得促進へかじを切る

本市は、マイナンバーカードの前身である住民基本台帳カード（以下「住基カード」）の累計交付数が33万4078枚と、日本一の交付率（約82％）を誇り、平成25年から各種証明書などのコンビニ交付サービスを開始するなど、全国でも早期に市民の利便性向上、行政事務の効率化に役立つICカードの普及に取り組んできた。

そのような背景の中、平成27年にマイナンバー制度が開始され、本市としても普及が進んだ住基カードからマイナンバーカードの取得促進へ大きくかじを切ることとなった。

普及促進の具体的な取り組み

（1）制度開始当初から市民に寄り添う

先手必勝の普及促進策（令和元年度）

平成27年の制度開始時から、市役所ほか10

カ所の出先機関の窓口にて、デジタルカメラによる顔写真撮影や専用タブレットを活用した申請補助を実施しており、デジタルに不慣れた市民へのサポートを行ってきた。

また、平成29年度からは、市民に来庁していただくだけではなく、市職員が積極的に出向いていくことがマイナンバーカードの普及促進につながるものと考え、試行的に地域のイベント、金融機関、官公庁（警察署）など、要望のあった場所へ出向いて出張申請受付・申請サポートの実績を重ねた。

そのような中、令和元年度にマイナンバーカードの交付率100％を目指す「マイナンバーカード交付円滑化計画」を策定することとなり、より一層、カード交付事務に係る体制強化を図る必要が生じた。

（2）コロナ禍における感染防止対策と

普及促進策のバランス（令和2年度）

①令和2年4月「マイナンバーカード推進室」の新設

前年度の交付円滑化計画の策定を受け、マ



宮崎市マイナンバーカード推進センター

イナンバーカードの交付体制を強化し、普及促進と利活用を一体的に推進するために、総務部情報政策課に「マイナンバーカード推進室（以下、推進室）」を新たに設置。市民課からカード申請・交付や普及促進業務を、企画政策課からカード多目的利用の業務を移管した。

②令和2年8月「宮崎市マイナンバーカード推進センター」の新設

令和2年4月に組織体制強化のため新設した推進室は、当初本庁舎1階（市民課内）に設置したが、執務スペースが非常に手狭であった。折しも新型コロナウイルス感染症の感染

拡大防止の必要性も高まっていたことから、市民の利便性向上と窓口の混雑緩和のため、庁舎外への窓口設置について検討を行い、最終的に路線バスのターミナルも兼ねている商業施設内に、「宮崎市マイナンバーカード推進セ

ンター（以下、推進センター）」を設置した。

推進センターは、夕方は18時30分まで、日曜日でも月2回窓口開設を行っている。商業施設内というメリットもあり、買い物ついでの家族連れや、平日の日中に市役所の窓口に来ることができない方の利用も多く、現在では市全体の手続き件数の約3割を担っている。

③令和3年2月「推進室」の移転拡充（庁舎内移転）

前述の通り、商業施設内に推進センターを設置したところであるが、マイナンバーカード手続きの来客数は前年度（令和元年度）比で約5倍に増加し、本庁舎1階に設置した推進室は、窓口の混雑が常態化していた。そこで、推進センターに続く新たな窓口の増設について検討を行い、庁舎内のレイアウトを変更するとともに他部局を移転することで、第二庁舎1階にスペースを確保し、推進室を移転した。

この移転により、マイナンバーカード専用の受付窓口を拡充することができ、混雑緩和と待ち時間縮減に大きな効果を上げることができた。

（3）企業などへの積極的な出張申請へ 方針転換（令和3年度）

これまでの普及促進策に比例して増加するマイナンバーカード関連業務に対応するため、推進室および推進センターの2カ所に順番待ち発券機の導入を行ったり、申請サポー

トにおいて、申請完了までの一連の作業時間を約1/2に短縮可能な「マイナンバーカードオンライン申請用タブレット（マイナアシスト）」を16台導入し、業務の効率化と市民サービスの向上を図った。

しかしながら、国の施策であるマイナポイント第1弾の申請受付終了の令和3年5月以降、申請数が大幅に減少した。そこで、以前から実施していた企業などへの出張申請を積極的に展開していく方針転換を行った。

具体的には、市民税課の協力を得て市内事業者への書類発送の際に出張申請の案内チラシを同封したり、本市と包括的連携協定を結んでいる生命保険会社の協力を得て、訪問先の企業へチラシを配布してもらうなどの広報を行った。

その他、病院、学校、携帯電話会社、官公庁をはじめ要望のあった企業などへ出向いたり、運転免許センターや確定申告会場、ワクチン接種会場、民間の健診センターなどにおいても出張申請受付・申請サポートを実施し、令和4年8月末までに約150団体、約8300人の申請を受け付けることができた。

（4）マイナポイント第2弾の反響による 大きな申請の波（令和4年度）

令和4年6月末からはマイナポイント第2弾の反響もあり、マイナンバーカード申請数が右肩上がり伸びている。本市においても、市内全戸にマイナポイント申し込み手順

を詳しく記載した案内チラシを配布するとともに、テレビCM、WEB・新聞広告、市広報誌やSNSでの広報の際に、マイナンバーカードの申請方法を掲載するなどして申請を促している。その結果、令和4年10月末時点での交付率は65・6%となっており、県庁所在地(47市区)、中核市(62市)でいずれも1位となっている。

マイナンバーカードを持ちたいと思うカードに！

前述のような普及促進の取り組みに加えて、市民にマイナンバーカードのメリットを実感していただけるように、令和2年2月25日より地方公共団体情報システム機構(J-LIS)が提供する「らくらく窓口証明書交付サービス」を導入している。これにより、窓口来庁者が申請書の記入や本人確認書類の提示をすることなく、マイナンバーカードを利用した簡単なタッチパネル操作で、住民票の写しなどの証明書を通常の窓口交付よりスムーズに取得することができるようになった。

また、令和3年度には、総務省の「自治体マイナポイントモデル事業」の採択を受け、以下の事業を実施した。

「新型コロナウイルス緊急対応赤ちゃん応援事業」では、「新型コロナウイルス感染症緊急経済対策(令和2年4月7日閣議決定、同

20日変更)」として給付された令和2年度特別定額給付金の対象外となった子どもの保護者を主な対象として、一定期間中に生まれた子ども1人当たり3万円分のポイントを付与した。

「健康みやぎマイレージ事業」では、市が実施するがん検診や健康教室などに参加した市民に対し、参加賞として1500円分のポイントを付与、さらに参加者の中から抽選で500人に対して1万円分のポイントを付与した。

さらに、令和3年5月1日からは、マイナンバーカードとの連携機能を備えた障がい者手帳アプリ「ミライROID」を活用し、障がいをお持ちの方が本市所管39施設を使用する際に、手帳を提示することなく減免要件の確認を容易に行える仕組みを構築した。

今後の展望

交付率100%に向けて、本市でのマイナンバーカードの普及促進の取り組みはまだまだ途上であり、今後も引き続き積極的な取り組みを行っていく所存である。

最近では、現行の健康保険証を廃止しマイナンバーカードと一体化した「マイナ保険証」への切り替えや、運転免許証との一体化の時期を前倒しする方針が表明されるなど、今後ますますマイナンバーカードの必要性が高ま

ることが予想される。

これまでの出張申請受付・申請サポートなどの取り組みに加えて、今後は高齢者や障がいをお持ちの方など、窓口に来ることが困難な方を対象に、よりきめ細やかなサポートを行っていく必要があると考えている。

併せて、市民にマイナンバーカードの利便性を感じていただけるように、本市独自の利活用の取り組みについても検討を行ってみたい。



大型商業施設内での出張申請受付の様子