

マイナンバーカード関連業務にシステムを導入し奏功した好事例

今、基礎自治体は例外なく、マイナンバーカード関連の業務に忙殺されていることだろう。コロナ禍では、その申請や交付に伴う来庁者の混雑回避も考えなければならぬ。こうした視点から、五霞町の好事例を紹介したい。

マイナポイントなどによる申請・交付の増加に備える

五霞町では、マイナンバーカード制度開始前から庁内にプロジェクトを立ち上げ、その普及・活用促進に積極的に取り組んできた。結果、カード発行開始2カ月後の平成28年3月時点で、人口に対する交付率は25%に達した。当時の全国平均はひと桁台であり、急速な伸びといえる。こうした取り組みが評価され、29年には、総務省「マイナンバー・マイナンバーカード広報大賞」広報企画部門の大賞を受賞している。

半面、カードの申請・交付のため短期間に来庁者が集中、窓口の混雑とバックヤードの業務量は予想以上のものとなり、待ち時間の増加や交付の遅れが生じてしまった。

町ではこの「第二波」の反省を踏まえ、

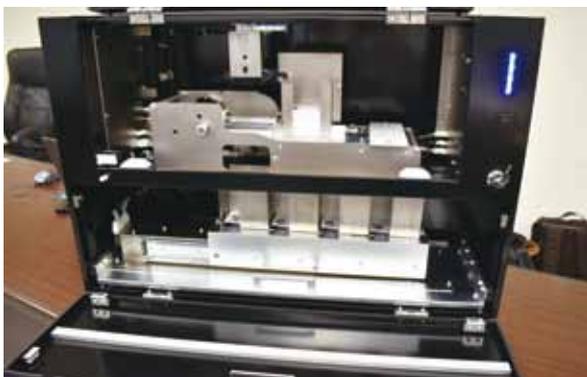
マイナポイントの付与と、マイナンバーカードの健康保険証利用の開始などを見据えた申請・交付の増加が見込まれる「第二波」への備えを検討。株式会社TKCの「マイナンバーカード交付予約・管理システム」を導入した。システムの開発には、五霞町も利用者目線で協力し、昨年5月、パイロット団体として本格稼働を始めた。そして、途中、コロナ禍という想定外の事態も加わった、令和元年度末から現在まで続く「第二波」のなか、混雑緩和と職員の負担軽減に大きく寄与している。

システムのポイントは、その名のとおり「予約」と「管理」にある。予約システムは、マイナンバーカードの申請・交付、マイナポイントと健康保険証の利用申請者を対象としてい

る。たとえばマイナンバーカードの交付を予約により受け付けることで、交付当日人数の平準化が図られ混雑回避ができ、また職員が事前に準備できることから、短い時間での交付が可能になった。

カードの情報を読み取り管理簿も自動で作成

一方、管理システムは、J-LIS(地方公共団体情報システム機構)から届いたマイナンバーカードとカード発行一覧表の情報を読み取り、カード管理簿の作成まで自動で行う



マイナンバーカードの券面と、ICチップの情報を同時に読み取るスキャナ。1枚当たり3秒で読み取る



町民税務課 町民グループ主幹の矢島征幸さん

というもの。

カメラとICカードリーダーを備えたスキャナは、生年月日や有効期限などカード券面の情報とICチップの情報を同時に、1枚当たり3秒で読み取ることができる。以前は手作業で行わざるを得なかった申請時来庁方式と交付時来庁方式のカードの区分けも自動で行い、それぞれの後工程にスムーズに受け渡される。

こうした自動化により職員の負荷は劇的に軽減、データ入力に伴うミスもほぼ根絶され、カード交付までの時間も大幅に短縮された。システム開発に協力した町民税務課町民グループ主幹の矢島征幸さんによれば、以前は、申請から交付まで、申請時来庁方式の場合で1カ月半〜2カ月程度かかっていたが、現在は最短で20日程度になったそうだ。

矢島さんは、マイナンバーカード

関連業務のデジタル化の必要性について、こう語る。「券面の情報や、カード発行一覧表など紙ベースの情報をエクセルに手入力し管理するという方法でも、小規模自治体で、かつ申請数が少ないときならば、対応できるかもしれません。しかし、国がマイナンバーカードの普及を強力に進めている今、混雑緩和・感染対策と職員の負担軽減、住民サービスの向上を同時に図るには、規模を問わず、どの自治体でもデジタル化は必須だと思います」。

ちなみに、予約・管理システムのインシャルコストは、総務省のマイナンバーカード交付事務費補助金で全額補助された。ランニングコストは、五霞町規模で月6万円程度ということだ。

外食産業で実績のある 順番待ちシステムも導入

五霞町では昨年、マイナポイントの付与開始と連動し、「ごかりんポイント」の付与も始めた。地方創生臨時交付金を使い、マイナポイントに上乘せる町独自のポイント事業で、地域経済活性化とマイナンバーカードのさらなる普及促進を狙ったものだ。利用申請の開始は、マイナ



順番待ちシステムの発券機。某大手回転ずしチェーンでも使われており、町民にとってもなじみのあるシステムだ

ポイント受付開始から1カ月後の10月1日、窓口での受付のみと決まった。オンライン申請は、提携するキャッシュレス決済事業者の事情から実現しなかった。

事業の対象が先着800人ということもあり、利用申請は10月1日からの3日間に集中すると予測された。新型コロナウイルスが猛威を振るう中、矢島さんたちが混雑対策に悩んでいたとき、株式会社EPARKグルメから、外食産業で実績のある順番待ちシステムの提案を受け、実証実験という形で導入、10月1日から稼働させた。

ごかりんポイントの申請のみに使用されるこのシステムの最大の特徴は、来庁者が駐車場のマイカー内です待てることだ。発券機のタッチパネルで「駐車場待付」を選択、自分の携帯電話番号を入力しておけば、順番が近くなると、自動音声による電話がかかってくる。窓口職員は、架電するタイミングになったら、該当

する発券番号宛ての発信スイッチを押すだけで良い。これにより、懸念された窓口の混雑は、無事に回避できたという。

「古い庁舎ゆえ待合スペースは狭いが駐車場は広大。車社会で、ほとんどの方がマイカーで来庁される、という五霞町の事情にぴったりなシステムだったのです」と語る矢島さんは、通知方法も電話で良かったという。メールだと、受信したこと気がづかなかつたり、登録者以外からの受信を拒否する設定になっていたりすることが、往々にしてあるからだ。

タッチパネル操作の階層にも工夫がある。途中にマイナンバーカードとキャッシュレス決済事業者のカードを持参しているかどうかを確認するステップがあり、「持ってきていない」を選択すると、そこで受付がストップするのだ。申請に不備がある状態のまま窓口まで行けば、職員が改めてその旨の説明する必要がある。それは感染リスクの増大と、クレームの発生につながる。

2カ月間の実証実験後、この順番待ちシステムは撤去されたが、町では可能であれば再度、設置したい意向だ。

特に小規模自治体に 参考となる事例

五霞町の今年3月1日現在のマイナンバーカード交付率は49・0%に達し、全1,741市区町村中、第7位。一方で全国平均は26・3%、下位では10%台の自治体も多く、カード普及への取り組みには、自治体間で大きな温度差がある。

しかしマイナンバーカード制度は、住民の利便性の向上に加え、自治体の事務処理効率化にも資するもので、国はその普及策を矢継ぎ早に打ち出しているのは周知のとおりだ。基礎自治体にいっそうの取り組み強化が求められているなか、五霞町の事例は、特に小規模自治体にとって、大いに参考になるものといえよう。



五霞町役場全景。広大な駐車場が目玉