



Feature

特集

事例紹介

番号制度に向けた自治体の取組み

奈良県／県の職員が寸劇で番号制度における市町村の業務を説明

奈良県でのマイナンバー制度への
取組み状況について

～寸劇による窓口業務のイメージ化～

奈良県総務部情報システム課 チームマイナンバー

まちの情報 奈良県 ・ 面積／3,691km² ・ 総人口／1,372,046人 ・ 世帯数／582,811世帯（平成27年5月現在）

奈良県では県と39市町村で電子自治体を推進するため奈良県電子自治体推進協議会を組織し、大和路情報ハイウェイ（県域情報通信ネットワーク）の運用、汎用受付システム（電子申請・施設予約）の共同運営、ICTに関する各種研修、共同化事業（パソコン等共同調達）、県CIO補佐官によるICTに関する市町村相談を実施しています。県内市町村は、約半数が人口1万人に満たない小規模な団体であり、電子自治体を推進するための庁内横断的な組織をもたない団体は半数を超えている状況です。

しかし、平成28年1月にはマイナンバーの利用が開始され、全団体が社会保障・税制度において等しく対応を求められるため、情報政策担当課だけでなく、窓口業務を行う関係課の理解と連携を得る取組みが重要となっています。本稿では県庁内のマイナンバー制度導入にかかる取組みや協議会による市町村支援の取組みを紹介します。

1 県庁内での取組み

奈良県におけるマイナンバー制度への取組みの特徴は、二つの体制を使って準備に入ったところにあります。一つは既存の庁内のIT推進会議の枠組みを活用し、業務システム担当でワーキングを立ち上げた「実務担当レベルでの準備」と、もう一つは国の手順

に沿って庁内全体を統括する課を決めて作業を進めた「組織レベルでの準備」で、下からと上からの両面でマイナンバー制度への対応を進めてきました。

前者の「実務担当レベルでの準備」についてですが、マイナンバー制度業務担当者は、当初は何をしなければならないのか、どこから手を付けたら良いのかが分からず、各業務システムの対応に不安を抱えていました。当課では、IT推進会議の事務局として、庁内で導入するシステムの予算審査、導入支援を行ってきたことから、マイナンバー対応が必要となる業務システム関係課に声かけをして、マイナンバー法が成立する8ヵ月前の平成24年10月にIT推進会議の配下に担当者レベルでのマイナンバーワーキンググループを立ち上げました。その後、市町村振興担当課、個人情報保護担当課、行政経営担当課など徐々に参加メンバーを加えて15所属の担当者が月1回ペースで集まり、自由に意見交換ができる勉強会スタイルで情報の提供、共有を行ってきました。

具体的な作業として、24、25年度は、新しく国から提供される情報を基にマイナンバー制度の概要や特定個人情報保護評価指針の概要などの情報を共有し理解を深めました。26年度は、業務システムのマイナンバー改修ポイントと業者への見積依頼の手順を説明し、県全体のマイナンバー必要経費の取りまとめを行ったほか、特定個人情報保護評価の実施手



順についても情報を共有しました。このワーキングの活動により、各所属におけるシステム改修の予算確保、国庫補助申請、特定個人情報保護評価などの作業を順調に進めることができました。

今後は、新規に構築する団体内統合宛名システムの概要、利用方法や情報照会・情報提供の方法等について情報共有するとともに、各業務の課題等を共有して効率的にマイナンバー制度への対応を進めていきたいと考えています。

後者の「組織レベルでの準備」についてですが、マイナンバー制度の全体ボリュームが見通せないことから、他の自治体と同様に全体取りまとめを引き受ける担当課がなかなか決まらず、関係課の課長補佐クラスで構成するマイナンバー進捗会議が立ち上がったのはマイナンバー法が成立した後の25年6月でした。

しかし、庁内においては、前者の「実務担当レベルでの準備」で、どの所属がいつまでに何をすべきかが、ある程度共通認識できていたため、第1回目の庁内マイナンバー進捗会議で事務局側から各所属の役割分担案を示した際も特段の混乱もなく、その後、各所属に割り振られた作業を比較的順調に進めてこられたと考えています。

2 市町村支援の取組み

次に県内市町村の状況についてですが、全国的に国から提供されるマイナンバーの情報が市町村の関係課に十分に伝わっていない傾向があり、情報不足が原因でマイナンバー制度対応の推進体制の設置が進まず、マイナンバー法が成立して半年が経過しても、最初の一步を踏み出せない市町村が多数存在していました。

これらの市町村を支援するため、協議会の場を活用して、市町村職員を対象としたマイナンバー制度の研究会を開催しました。研究会では、国からの情報をベースに県で独自のテキスト等を作成し、平成25年度から26年度にかけて延べ13回の研究会

を開催して、延べ514名の市町村職員にマイナンバー制度に関する最新の情報等の解説を行いました（表-1）。

実施した研究会の一例として「奈良県における番号制度への取組み」をテーマにして事例紹介を行った際、各所属が「うちの課は主担当ではない。マイナンバーは別の課がやればいい」と考えていて、だれも見ざる・聞かざる・言わざるになってしまっただけで準備体制を確立できない市町村に対して、以下のようなアドバイスを行いました。

- ①単にマイナンバーの全体イメージがつかめていないから、号令を出す部署が決まらず、庁内で取りまとめ担当部署の押し付け合いが起きていること
- ②マイナンバーを理解する近道は、マイナンバー法の前半30ページと別表第一と別表第二に目をとおすこと。だれでも1時間真剣に読んでみれば、どの所属が何をすべきかがすぐに見えてくること
- ③取りまとめ所属が決まらなると準備が開始できないように思われているが、実は役割分担は決まっています、取りまとめ所属が決まるのを待っていてもあまり意味がないこと
- ④マイナンバーは言い出しっぺが貧乏くじを引くのではなく、すべきことができていない部署がそれぞれで貧乏くじを引くことになること
- ⑤マイナンバーはICTをハブにして全体調整を取らないと対応が困難になるので、情報担当部門は「陰の軍師」となり、IT関係の役割を積極的に引き受け、政策・行革担当部門を後押しすることが大事であること

このアドバイスはかなりのインパクトがあったようで、研究会後、すぐに五つの市町村で動きがあり「マイナンバー制度対応への推進体制発足の足がかりにしたいので同じ内容で講演して欲しい」「全職員に研究会の講演を聴かせてマイナンバーを理解させたいので1日3回の講演をお願いしたい」などの要請がありました。当課としては、立ち上がりの遅

表-1 マイナンバー制度研究会の開催状況

年度	開催日	研究会テーマ	参加人数
H25年度	7/25	第1回 番号制度へのシステム対応について ～「内閣官房が実施した調査研究に係る報告書」から見えてくること～ ※北部・南部で分割開催	20
	7/29		19
	9/19	第2回 社会保障・税番号制度について	38
	10/8	第3回 奈良県における番号制度への取組み ※北部・南部で分割開催	30
	10/9		35
	11/5	第4回 特定個人情報保護評価について ※北部・南部で分割開催	19
	11/6		27
	12/19	第5回 番号法地方公共団体向けFAQについて	40
	2/7	第6回 全国CIOフォーラム・番号制度主管課長説明会より速報	42
	3/13	第7回 マイナンバー開始に向けて市町村ネットワークはどうあるべきか	35
H26年度	10/16	第1回 庁内ネットワークを考える	45
	11/17	第2回 窓口業務と番号制度対応について【寸劇】	91
	12/17	第3回 特定個人情報保護評価書を作ってみよう	73
合計人数			514

れている市町村の支援は最重要事項と考えていましたので、要望のあった市町村に対しては、直ちに職員を講師として派遣し、マイナンバー制度対応の推進に向けた支援を行いました。

3 寸劇による窓口業務のイメージ化

もう一つ、研究会で受講者に好評だったのは「窓口業務と番号制度対応について」をテーマとした内容で寸劇を行ったことです（図-1）。寸劇を行うことにより、県でいう「実務担当レベルでの準備」を市町村でも推し進めてもらおうと考えたのです。

研究会でマイナンバー制度導入に向けての情報提供や解説を行った当初は、物珍しさや話題性もあり、参加者も興味を持って意欲的に参加していましたが、回数を重ねるごとに話の内容も難しくなり、マイナンバー制度の仕組みに加えてシステムの構築や改修の話をする、参加者からは「分からない」や「結局何をすれば良いの」といった意見を多く聞くようになりました。マイナンバー制度導入に向けて何かやらないといけないという思いを持っているけれど、「何をやらないといけないのか」という部分について、多くの職員が戸惑い、マイナンバー制度

に対する焦りや危機感を抱いているようでした。

県と比べて市町村はマイナンバーを利用する事務が多く、市町村ごとに仕事のやり方やシステムが違うので、それまでの文字や詳細な図を羅列した難しい資料を用いて、最新の情報を提供する講義だけでは限界があり、なかなかうまく伝わらないと感じ、できるだけ早い段階でそれぞれの担当職員にマイナンバー制度が導入されると業務がどのように変わるのか実際にイメージを持ち、そこからそれぞれの課題を発見してもらいたいと考えようになりました。

そこで、幸いにも当課には市町村から派遣された実務研修員や以前市役所に勤務していた職員がいますので、それぞれの市町村窓口での業務や住民との対話の経験を基に「寸劇」をつくり、講義の要所に挟んで身近なイメージを伝えるよう試みることにしました。

平成26年度第2回の研究会では「窓口業務と番号制度対応について」をテーマとして、転入時の国民健康保険への加入手続きの事務を例にして、窓口で本人確認の手続きをする場面で住民とのやり取りを寸劇にし、マイナンバー制度導入後の窓口業務のイメージを、また、転入時の国民健康保険の納付書発行の事務を例にして、国民健康保険の業務端末や中



図-1 マイナンバー制度研究会において市町村の窓口業務に関する説明の寸劇を披露する県の職員



間サーバー接続端末、住基ネット接続端末、団体内統合宛名システム端末、LGWANメール用の端末に見立てたプレートを机の上に置いて、中間サーバーを通じた前住所地への所得照会がどのような流れで行われることになるかイメージをつかんでもらえるよう演出しました。

披露するまでは、担当職員にどこまでイメージを持ってもらえるか不安な部分がたくさんありましたが、寸劇を終えてからの感想を聞くと「イメージができて良かった」「分かりやすかった」という声や、「他の職員にも見せてやりたい」といった声を多くいただきました。また、マイナンバー制度が導入された業務のイメージを持つことによって「今のままだと何ができて、何ができないのか。これから何をしなければいけないのか具体的に考えられるようになった」という声もありました。

4 最後に

当面はマイナンバーの利用開始や情報連携に向けた業務の見直し、システム改修、特定個人情報保護評価、安全管理措置など目の前のやらなければならないことへの対応に追われることになると思いますが、そもそもマイナンバー制度が功を奏するためには番号カードの普及が欠かせないことから、今後、電子証明書等の情報が格納されるカードの利便性を高めるための様々な取組みにも注目し、行政サービスの向上につなげていきたいと考えています。

〈本記事に関する問い合わせ先〉
 奈良県総務部情報システム課
 地域情報化推進係 中村、中條
 電話番号：0742-27-8446