

地方公共団体情報システム機構経営審議委員会会議録

1 開会の日時及び場所

(1) 開会の日時

令和5年1月13日(金) 13時30分～15時30分

(2) 場所

Web 開催

2 出席委員の氏名

委員	岩崎	尚子
”	大山	永昭
”	梶田	恵美子
”	北岡	有喜
”	笹原	務
”	知野	恵子
”	吉田	基晴

3 議事の要領

別紙のとおり

以上

地方公共団体情報システム機構

経営審議委員会委員長 大山 永昭

(別紙) 議事の要領

1 開会

理事長 昨年末まで、マイナンバーカードの申請数が8,200万人に達し、運転免許証の取得者数を超えてまいりました。国内での本人確認の一番のよりどころになってきていると感じております。

また、マイナンバーを用いた情報連携も日本年金機構をはじめ、多くの機関で活用されており、2,300を超える手続で累計5億件の情報提供が行われているところです。

さらに、コンビニ等での証明書発行は、事業者の協力のおかげをもちまして、対象人口は1億1,000万人を超えるまでとなりました。このように、民間事業者と連携を図りながら、今後もマイナンバーカードを活用したサービスを拡大していくことが重要であると考えております。

また、情報管理体制も非常に重要ですが、当機構は、本人確認情報、認証業務情報、機構処理事務特定個人情報について、それぞれ適切に取り扱われているかチェックする委員会が設けられており、昨年も重大な指摘なく、適切な情報管理が行われているものと考えているところです。

令和5年は、マイナンバーを取り巻く環境が一段と大きく広がる年になると考えております。マイナンバーカードの本人確認書類としての利用はもちろん、民間における公的個人認証サービスの活用が広がりを見せ、具体的な住民サービスにつながり、社会経済に展開されることも期待されます。

これからは、住民の皆様にも、更に安心して安全にお使いいただくためのシステム運用が求められ、事業継続のためにはこれまで以上の努力が必要となってまいります。

我々は、デジタル時代のトラストアンカーを担う組織としての意識を持ち、住民の皆様にも安心して、安全にお使いいただけるマイナンバーシステムの運用や事業推進に努めてまいります。

2 議事

(1) 令和4年度1月補正予算(案)

委員 マイナンバーカードの社会インフラとしての位置付けが高まっている中で、利便性の向上や発行枚数の増加に伴って、引き続き、J-LIS においてシステムの処理性能を適切に確保いただき、窓口で業務がしっかりと行っているようにしていただきたい。

事務局 ご意見いただいた点について、引き続き、市町村窓口の業務も十分考慮し、対応してまいりたい。

委員長 マイナンバーカードの関連業務を郵便局に引き受けていただくなど、拠点数などが多い郵便局との連携をしっかりと広げていくと、自治体の窓口の混雑もかなり緩和できるのではないかと考える。

委員 住民はマイナンバーカードだけでなく、マイナポイントやマイナポータルも含め、全体のサービスとして認識していることが多く、全体を通して案内ができるような仕組みが重要だと考える。

事務局 国のコールセンターで十分受けきれず、機構のコールセンターに流れてきた場合でも、Q&A を相互に交換することにより、機構のコールセンターにおいてある程度、対応ができるように工夫しているところである。

委員 マイナンバーカードの利用範囲が拡大していくにつれ、一般ユーザーとしてどこに問い合わせればいいか分からない、別のところを案内されてたらい回しにされてしまうようなことが起こってしまう。どこに問い合わせたらよいか一目で分かるような仕組みを検討するべきだと感じる。

理事長 デジタルを苦手とする方こそ、マイナンバーの恩恵を受けるべきであり、コールセンターだけで解決できないところは、郵便局の手を借りるなど、拠点数を含め、もっと広がりのある対応をしていかなければならない。

委員 マイナンバーカードの健康保険証利用も、いざという時に使えない、何をしたらよいか分からないというトラブルが発生した場合に、一気通貫で見てくれるようなところが必要だと考えるため、関係各所と検討をいただきたい。

委員 マイナンバーカードに係るサービスも拡充し、人々の注目度も高まる中で、今一度、システムの信頼性や安全性を確保し運用の強化を図るとともに、国民目線のサービス提供を実現するため、一層の広報宣伝に注力いただきたい。

また、小規模自治体のデジタル化支援により自治体間や地域間の格差解消を図ることや、マイナンバーカードが高齢者等のデジタル弱者や高齢社会に寄与していくことが非常に重要である。

事務局 小規模自治体への支援という点では、今回の補正にもあるアプリケーション搭載システムの対応は、機構が構築する基盤を利用することで、今までより速やかにサービスの展開ができるようになる。今後もきめ細やかに対応してまいりたい。

スマートフォンに電子証明書が搭載されるようになると、問合せも更に垣根を越えて対応が必要になると考えている。コールセンターに限らず、システムの運用面においても縦割りにならないよう取り組んでまいりたい。

委員 マイナンバーカードの保有者やサービスの範囲が広がる中で、改めてシステムトラブル時の対処方法や手順を整理し、利用者が早期に利用を再開できる体制の構築が重要である。

どんどん多くなっているデジタル世代には、様々な検索機能やツールを使って自分で疑問を解決できるような仕組みを構築し、サポートを必要とする方への窓口での対応に時間をかけることができるようなメリハリの利いた対応が重要になってくると考える。

事務局 マイナンバーカードの総合サイトで、問合せの多いカード発行の進捗状況について確認できるようにしたほか、Q&Aのチャットボットを導入し、自身で解決いただく仕組みを取り入れている。今後も改善に取り組んでまいりたい。

理事長 システムの運用フェーズにおいては、高度な技術を持った職員がモチベーションを維持しながら機構で働き続けられる体制を保持していくことも経営課題として大事だと認識している。技術者は、処遇だけでなく、面白い仕事、大きい仕事だから来てくれるのであり、機構がどれだけ求心力を持って人を確保できるかが重要である。

委員 マイナンバーカードの健康保険証利用について、いざ運用となったときに、街の医療機関の窓口の人にどこまでの対応を求めるのかや Q&A をどこが用意するのかなど、スピードアップの方策がかえって混乱を生むようなことがないように、どういう運用パターンを各現場に期待するのかを考えておく必要がある。

委員 小規模自治体が業務効率化、DX のために RPA を導入しようとしても、費用の負担が大きいことから、LGWAN-ASP のサービスとして RPA を提供いただき、中小の自治体が共同で利用できるようにしてほしい旨の要望が自治体の方々から寄せられたので、お伝えしておく。

事務局 RPA や AI-OCR などのサービスは、LGWAN-ASP 上で提供されているものもあるが、自治体の方により利用しやすいものが提供できるよう方策を検討してまいりたい。

委員長 以上の意見を集約し、委員会の意見としてまとめさせていただく。

3 閉会

委員長 以上で、第 37 回経営審議委員会を閉会する。

以上