

マイナンバーカードを活用した
新しい住民サービスに関する研究報告書

2024年3月

地方公共団体情報システム機構
市町村職員による情報化に関する研究会

目次

1	はじめに	1
2	各地方公共団体で抱えている課題	5
3	国の施策	20
4	Aグループでの検討	30
5	Bグループでの検討	44
6	おわりに	59
7	構成員からの一言	61
	資料	66

1 はじめに

1-1 本研究会の目的

デジタル社会の基盤として、住民票を持つ日本国内の全住民にマイナンバーが付与され、2016年1月からマイナンバーカードの交付が開始された。マイナンバーカードは電子署名や公的個人認証機能が付加された多機能カードであり、日本社会のデジタル化を進める上で欠くことのできないもので、地方公共団体においては IC チップの空き領域を利用して様々なサービスを展開することが可能となっている。

マイナンバーカードは、2023年12月末現在 97,451,003 枚交付され、国民の 91,542,953 人が保有している。国民に対する保有率は 73.0%と国民の大多数に行き渡った。

次の段階としてマイナンバーカードを利用したサービスの拡充を図る必要がある。マイナンバーカードにはインターネット上で個人を認証するための公的個人認証機能、また、電子署名機能があり、それを利用して現在官民で利活用が広がりつつある。国主導としてはマイナポータル、マイキープラットフォームを利用したサービスを進めている。マイナポータルでは個々人の同意に基づき各種官民サービスと紐づけを行うことで、自己情報の管理、諸手続きの利便性向上が図られており、確定申告を例にとると、必要な収入、控除の情報が自動で反映されることで、申告者の利便性が向上している。また、デジタル社会の実現に向けた重点計画（令和5年6月9日閣議決定）に基づき地方公共団体が優先的にオンライン化を推進すべき手続きとしている 59 手続きを始め、オンライン申請が可能な地方公共団体の手続きが増えてきている。2024年12月2日には健康保険証との一体化、また、2025年には運転免許証との併用と、カードの一体化、医療 DX のカギとしての運用も開始される。

一方、地方公共団体では、地方公共団体の情報連携基盤の ID とマイナンバーカードとの紐づけを行い、さまざまな行政サービスを展開する仕組みも構築されてきている。

この研究会では、マイナンバーカードを活用した新しい住民サービスを提言することとした。まず、各地方公共団体が抱える課題について確認し、その中から検討するテーマを決定、カードの利便性を住民に感じていただける活用方法について、目指す姿、実現に向けての課題、関係者の洗い出し、持続可能性などを検討した。

マイナンバーカードが利用されることで、防災や医療など準公共分野の DX により、住民の利便性や住民サービスの向上、業務改革など地域社会の DX につながることを目指し、地域の課題解決につながる活用方法について多岐にわたる議論を行い、その結果を本報告書としてまとめた。

1-2 本研究会座長及び構成員

本研究会の座長及び構成員を下表に示した。

研究会実施にあたり、構成員の所属団体の人口規模、役職等に応じ、グループ分けを行った。構成員の所属グループについては表内「グループ」の欄に記載した。

座長

組織名	役職	氏名
地方公共団体情報システム機構	理事	崎山 雅子

構成員（◎：リーダー）

グループ	団体名	所属部課名	役職	氏名
A	北海道苫小牧市	総務部 I C T 推進室	主査	平田 拓也
B	北海道石狩市	総務部行政改革・DX 推進課	主任	平井 亮自
A	茨城県笠間市	デジタル戦略課	係長	井樋 さやか
B◎	静岡県御前崎市	総務部デジタル推進課	主査	赤堀 拓哉
A◎	三重県伊賀市	デジタル自治推進局	主任	渡瀬 洋平
A	京都府舞鶴市	総務部デジタル推進室 デジタル推進課	デジタル推進係長	齊藤 勝太
B	兵庫県三田市	スマートシティ推進課	係長	岩崎 謙二
B	和歌山県紀の川市	企画経営課デジタル推進室	主査	大西 直人
A	山口県周南市	スマートシティ推進課		山中 隆史
A	高知県宿毛市	企画課	情報管理係長	中上 大輔
B	宮崎県都城市	デジタル統括課	副主幹	牧田 貴大

表 1-1 研究会座長及び構成員一覧

1-3 本研究会の実施内容

本研究会の実施内容を下表に示した。

回数	開催年月日（開催場所）	実施内容
第1回	2023年7月15日 （地方公共団体情報システム機構）	<p><u>1 研究会の趣旨・実施計画説明</u> 座長・事務局から本研究会の趣旨・実施計画について説明した。</p> <p><u>2 構成員の自己紹介・発表</u> 研究会構成員の所属する団体における現在のマイナンバーカードの活用状況や、課題点、将来どのような住民サービスを提供していきたいかについて構成員から発表と意見交換が行われた。</p> <p><u>3 グループディスカッション</u> 「マイナンバーカードを活用した住民サービスの現状と課題」をテーマにグループディスカッションを行い、各グループから内容について発表した。</p>
第2回	2023年8月31日 （オンライン）	<p><u>1 講演</u> 「マイナンバーカード活用シーン拡大の現状と今後の構想」と題し、デジタル庁国民向けサービスグループにご講演いただいた。</p> <p><u>2 グループディスカッション</u> 「マイナンバーカードを活用した新しい住民サービスのテーマ」及び「サービス実現に向けた具体的な検討内容」をテーマにグループディスカッションを行い、各グループから内容について発表した。</p>
第3回	2023年10月5～6日 （幕張メッセ展示ホール9～11内会議室）	<p><u>1 グループディスカッション</u> 「地域の抱えている課題への解決策」、「具体的なビジネスモデル」及び「将来的な発展とは」をテーマにグループディスカッションを行い、各グループから内容について発表した。</p>
第4回	2023年12月21日 （オンライン）	<p><u>1 グループディスカッション</u> 事前に作成した報告書骨子に対して座長から講評を行った上で、報告書作成に向けてグループディスカッションを行った。</p>

表1-2 本研究会の実施内容一覧

1-4 本報告書の執筆分担

本報告書各章・節・項の執筆担当者については下表に示した。

章・節タイトル	執筆者
1 はじめに	座長、事務局
2 各地方公共団体で抱えている課題	Aグループ 笠間市 井樋 Bグループ 御前崎市 赤堀
3 国の施策	Aグループ 苫小牧市 平田 Bグループ 紀の川市 大西
4 Aグループでの検討	
4-1 新たな住民サービステーマ	Aグループ 舞鶴市 齊藤
4-2 新たな住民サービスのビジネスモデル	Aグループ 伊賀市 渡瀬・周南市 山中
4-3 サービスの検討を実施してみて	Aグループ 伊賀市 渡瀬・宿毛市 中上
5 Bグループでの検討	
5-1 新たな住民サービステーマ	Bグループ 石狩市 平井
5-2 新たな住民サービスのビジネスモデル	Bグループ 三田市 岩崎
5-3 サービスの検討を実施してみて	Bグループ 御前崎市 赤堀・都城市 牧田
6 おわりに	座長
7 構成員からの一言	各構成員

表1-3 本報告書の執筆分担

2 各地方公共団体で抱えている課題

マイナンバー制度が運用開始となってから8年、2023年12月末の人口に対するマイナンバーカードの保有枚数は全国で73.0%に達した¹。国民へカードが普及する中、2023年6月、国は、デジタル社会の基盤であるマイナンバー及びマイナンバーカードの利便性向上等の観点から、マイナンバーの利用範囲の拡大や、さらなるカードの普及・利用促進に向けた、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（以下「マイナンバー法」という。）等の制度の一部改正を行った。

地方公共団体でも、マイナンバーカードを住民に向けたきめ細やかなサービスに活用すべく、それぞれの創意工夫により新たなカードの利活用方法の創出に取り組んできたところであるが、マイナンバーカードのメリットを感じていない住民も多く、十分に活用が進んでいる状況とは言い難い。

利活用を促進する上でどういった事柄が障害となっているのか、新しい住民サービスを検討するにあたって現状の整理が不可欠である。そこで、本研究会では、第1回目の会議において、研究会構成員が所属する各団体がどのようにマイナンバーカードを活用しているのか、また、どのような課題を抱えているのかについて情報共有を行った。その内容を下記のとおり整理する。

2-1 北海道苫小牧市における課題

2-1-1 マイナンバーカード利活用状況

(1) 証明書のコンビニ交付サービス

苫小牧市では2017年6月より証明書のコンビニ交付を開始した。対象となる証明書は住民票の写し、印鑑登録証明書、課税証明書、戸籍証明書、戸籍附票の写しである。

利用を促進するため、戸籍証明書以外はコンビニ交付の手数料を窓口取得より50円下げている。また、開始当初より庁舎内にもキオスク端末を設置している。

こういった促進策により、コンビニ交付サービスの利用率は、2018年の1.7%から、2022年には12.4%まで増加した。

(2) マイナポータルぴったりサービスの電子申請

オンライン申請については、2023年5月現在、自治体DX推進計画において、原則全地方公共団体で実施することとされた子育て、介護関係の27手続きと転入・転出予約（引越しOSS）に加え、消防関連手続き、不在者投票等の投票用紙の請求、マイナンバーカード出張申請などもぴったりサービスを活用して実施している。

¹ 総務省「マイナンバーカード交付状況について」、
https://www.soumu.go.jp/kojinbango_card/kofujokyo.html、（最終アクセス日：2024年1月10日）

バックヤードについてもマイナポータル申請管理システムを構築し、マイナポータルから直接、申請データをダウンロードすることが可能となったが、将来的には各システムのデータベースに直接取り込みを行うエンドツーエンド接続の実現を目指す。

(3) 北海道電子自治体共同システム（HARP）による電子申請サービス

北海道内の地方公共団体においては、従前から HARP の電子申請システムを活用しており、ぴったりサービス対象外の手続きについては、同システムにより電子申請を実現している。申請時の電子署名にはマイナンバーカードの公的個人認証サービスを利用している。

2-1-2 マイナンバーカード利活用にあたっての課題

マイナンバーカードでどのようなサービスが実現できるのかについて、団体内での理解が広まっていない。これは活用を考えるべき職員自身が、行政組織におけるマイナンバーの利活用とマイナンバーカードを活用したサービスの違いを十分理解できていないことでカードを利活用するサービスの構築につながらないためであると考えられる。さらには DX 推進や ICT 活用に対する機運も高まっていないことも影響し、組織としてマイナンバーカードの利活用を進めにくい状態にある。

2-1-3 今後マイナンバーカードを活用したどのようなサービスを推進していきたいか

マイナンバーカードの利用が事務の効率化と市民の利便性向上の双方にメリットとなるようなサービスを提供したい。理想的なユースケースとして、群馬県前橋市の「マイタク」が挙げられる。地方公共団体の持つ住民情報を準公共サービスに利用できる情報連携基盤と連携することで地域の課題解決につながるような活用を考えていきたい。

2-2 北海道石狩市における課題

2-2-1 マイナンバーカード利活用状況

石狩市では、2017 年 2 月から証明書のコンビニ交付サービスを実施している。本サービスでは、2022 年 1 月から 2023 年 3 月末までの期間はコンビニエンスストアでの証明書交付手数料を 100 円に減額するなど、住民がマイナンバーカードの利便性を感じていただく機会を設けている。

また、マイナポータルぴったりサービスを活用して、住民が場所や時間を問わず手続きを行える環境を整えると共に、窓口業務をはじめとした住民と市役所のあらゆる接点をオンラインで対応する「いつでも どこでも いしかりオンライン市役所」の実現に向けて、オンライン手続きプラットフォームの構築も進めている。

2-2-2 マイナンバーカード利活用にあたっての課題

カード利活用の1つとして、コンビニ交付サービスを進める一方で、LINEを介して証明書の郵送請求及びオンライン決済を行う仕組みもあり、住民視点でどのサービスの利便性が高いのか見極める必要がある。ぴったりサービスなどオンライン申請と基幹システム連携などバックヤードの効率化を実現するためのシステム上の課題、他のオンライン申請サービスとの棲み分け、住民への周知などの課題も抱えている。

2-2-3 今後マイナンバーカードを活用したどのようなサービスを推進していきたいか

今後、石狩市ではオンライン市役所の実現に向けて、スマートフォンのアプリを利用したオンライン手続きプラットフォームを提供する。このサービスにより、住民は、一度マイナンバーカードで認証すれば、都度カードを読み取ることなく、プラットフォーム上で手続きから個別通知の受信も可能となる。

2-3 茨城県笠間市における課題

2-3-1 マイナンバーカード利活用状況

(1) 窓口における入力補助支援

笠間市では、2022年より市民課窓口を書かない窓口システムを導入している。同システムはマイナンバーカードの券面事項を読み取ることで、基本4情報+マイナンバーの転記を行っている。

(2) マイナポータルぴったりサービスの利用

マイナポータルぴったりサービスからの電子申請を利用している。基幹系業務システムと引越しワンストップでデータ連携しているほか、その他の申請内容も基幹系業務端末から確認することができる。2023年5月時点の公開手続き数は32手続きとなっているが、申請実績は転入転出等の引越しワンストップサービスのみであり、利用率が低い。

(3) 証明書のコンビニ交付

住民票の写しをはじめとした5種の証明書について、マイナンバーカードを用いたコンビニ交付を行っている。交付実績は2020年度に4,971件、その2年後の2022年には9,421件と、交付件数が1.9倍に増加しており、マイナンバーカードの普及に加えてサービスが市民に浸透してきたことが伺える。

(4) 図書館カードとしての利用

マイナンバーカードの利用者証明用電子証明書のシリアルナンバーと図書館利用券の登録番号を紐付け、図書館カードとして利用できるシステムを導入している。しかしながら、他に交通系ICカードなども図書館カードとして利用できることから、

マイナンバーカードを図書館カードとして利用登録する住民は 2023 年現在で図書館カード保有者のうちの 1%にも満たない。

2-3-2 マイナンバーカード利活用にあたっての課題

特に大きな障壁となっているのが、利用者のマイナンバー制度への抵抗感が払しょくできていないことだと感じる。また、同様に窓口職員からも、「他人のマイナンバーカードを扱うことに抵抗がある」「忘れや紛失にどう対応したらいいのか」など、扱いに戸惑っている声が聞かれた。

制度や仕組みへの理解不足から、本来は市民にカードの活用を促すべき職員自身が、サービスの広報に消極的になっている状況であり、さらに現状の業務を滞りなく行うことに尽力しているため新しい取組に意欲的になれる余裕がないことも一因となっている。

マイナンバーカードを用いたサービスの積極的な運用のためには、カードを利用することで得られるメリットや、それにより目指すべき将来像をまず団体内で共有することが課題となると考える。

2-3-3 今後マイナンバーカードを活用したどのようなサービスを推進していきたいか

マイナンバーカードの公的個人認証機能を活かし、個人宛通知の電子化、プッシュ通知などに取り組みたい。通知を電子化することでペーパーレスだけでなく、利用者は通知を自宅外でも受け取ることができ後から見返すことも容易になるほか、リンク埋め込みによる電子申請への誘導や電子決済への誘導も行うことが可能になり、住民と職員の双方にメリットが生まれる。

そのためには導入段階において、利用者に利用登録を促す方法の検討、デジタルデバイスへの対応、それにより生じる業務負担の検討、担当職員の同意などにも留意する必要がある。

2-4 静岡県御前崎市における課題

2-4-1 マイナンバーカード利活用状況

御前崎市では、2022 年 4 月から電子申請システム「LoGo フォーム」と共に、マイナンバーカードで個人認証して電子通知などを行うことができるデジタル ID アプリ「xID」を導入した。本サービスの認知を高める取組として、2022 年度に、xID を使って電子申請された方を対象にキャッシュレスポイントを付与する「デジタル応援キャンペーン」を実施し、住民に電子申請から結果受取までのデジタル完結を体験する機会を設けた。

その他、証明書のコンビニ交付サービス及びマイナポータル（ぴったりサービス）の電子申請なども提供している。

2-4-2 マイナンバーカード利活用にあたっての課題

カード利活用を進めているが、住民に提供したサービスの利便性が十分に伝わらず、窓口での手続きを希望する住民が多い。また、カードや個人認証アプリを利用するサービスが少ないため、住民が利便性を感じる機会も少ない。

2-4-3 今後マイナンバーカードを活用したどのようなサービスを推進していきたいか

現在、御前崎市では「デジタル応援キャンペーン」時に獲得した xID のユーザの基盤を活用して、個人宛てのお知らせのデジタル化に取り組んでいる。今後、郵送料の値上げも予想されることから、住民サービスの向上や郵送料の削減を目的に、更なるデジタル通知の拡充に取り組んでいく。

2-5 三重県伊賀市における課題

2-5-1 マイナンバーカード利活用状況

(1) 証明書のコンビニ交付サービス

伊賀市においては、2015 年 2 月より住民基本台帳カードを活用したコンビニエンスストアでの住民票の写し及び印鑑証明書の交付を行っており、マイナンバーカードの運用開始に併せてマイナンバーカードによるコンビニ交付を開始した。その後、戸籍証明書の交付も開始し、2022 年度の証明書交付におけるコンビニ交付の利用率は印鑑登録証明書で 22%を超えるなど、近年大幅に増加している。

(2) 証明書交付のオンライン申請サービス

スマートフォンのアプリを使用してマイナンバーカードによる電子署名を付与した上で、住民票の写し、印鑑登録証明書等の住民票・戸籍関係証明書 6 種と所得証明書、課税証明書等税務関係証明書の 5 種、計 11 種の交付申請をオンラインで行うことができるサービスを 2022 年 10 月より開始した。しかしながら、2022 年度中の利用実績は独身証明書を除く全ての証明書で利用率が 1%を下回っている。

こうした状況下、伊賀市ではコンビニ交付及びオンライン申請の利用率向上のため、戸籍関係証明書を除いた証明書のコンビニ交付・オンライン申請による発行手数料を 10 円とするマイナンバーカード利用促進キャンペーンを展開しており、2024 年度以降も促進策を継続する方針である。

(3) マイナポータルぴったりサービスの電子申請

伊賀市においては、マイナポータルを利用した電子申請については、転出届及び

転入予約のみを活用している。

今後、対面及び押印の必要がなく、年間の件数が多く、市民の利便性向上に寄与できる行政手続きについて、電子申請が可能となるように各種スマート申請サービスを展開していくことを予定している。

2-5-2 マイナンバーカード利活用にあたっての課題

現在、各地方公共団体において利用している電子申請サービスが異なることから、転出・転入に伴い新たな公的個人認証サービスアプリをインストールする必要がある場合があり、利便性の低下を招いている。

また、民間利用においても多種多様な認証アプリが乱立していることから、統一した認証アプリケーションの構築が必要であると考ええる。

2-5-3 今後マイナンバーカードを活用したどのようなサービスを推進していきたいか

地方では金融機関の支店の統廃合やコンビニエンスストアの撤退が増えてきており、銀行及びコンビニエンスストアの ATM の減少が予想され、特に少子高齢化の著しい地域で、交通弱者である高齢者が現金を確保する手段が失われると予想される。

こうした状況を打開する策としてマイナンバーカードに対して公的年金のデジタル給付が可能にならないかと考えた。

キャッシュレス決済には様々な社会的メリットがあることから、経済産業省は将来的にキャッシュレス普及率 80%を目指し、推進する方針を示している²。

こういった状況から、大多数の国民が持つマイナンバーカードにキャッシュレス機能を付与することは、キャッシュレス決済の推進に大きな意味を持つことになるが、実現するためには法整備や資金移動業者としての登録、公共基盤の構築などの課題を乗り越えなければならないと考えられる。

2-6 京都府舞鶴市における課題

2-6-1 マイナンバーカード利活用状況

(1) 証明書のコンビニ交付サービス

2020年11月よりコンビニ交付を開始した。2021年4月からは市内にも証明書交付機を設置。マイナンバーカード所有者には証明書交付機での発行を案内し、次回からはコンビニでも交付可能な旨を随時案内している。交付実績は2021年度5,420枚、

² 経済産業省「キャッシュレス・ビジョン」、
https://www.meti.go.jp/policy/mono_info_service/cashless/image_pdf_movie/cl_vision.pdf、
(最終アクセス：2024年1月4日)

2022年度 17,336枚で前年比 3.2倍に増加しており、マイナンバーカードを利用したサービスとして浸透してきている。

(2) 窓口における入力補助支援

2022年6月より書かない窓口システムの運用を開始。同システムでは転入時の転出証明書の読み取り処理や窓口での申請書等にマイナンバーカードから読み取った基本4情報を印字した状態で出力することで、市民の手書き部分を減らすことに利用している。

(3) 電子申請での利用

マイナポータルぴったりサービス及び市独自で導入している電子申請システムにおいて、2023年5月現在、28手続きでマイナンバーカードの電子証明書による本人確認を行っている。実績は引越しワンストップサービス及び不在者投票等の投票用紙の請求に留まっており、本人確認可能な手続き数の増加を進めている。

2-6-2 マイナンバーカード利活用にあたっての課題

(1) カード読み取り機の検討

窓口での活用を考える上で、容易にカード情報にアクセスできる機器が必須になると考える。例としては、健康保険証の廃止に伴い、国民健康保険等の窓口における社会保険情報の確認が物理的にできなくなるため、病院窓口と同様にオンライン資格確認を行うことができる機器の設置が必要ではないか。

(2) カードAPの導入

カードAPは独自のサービスにて活用する場合に必要なが、最初にマイナンバーカードへの必要情報の登録が必要な点や運用コスト等の問題点により、導入には至っていない。

また、カードAPの導入にあたっては住民との合意形成と庁内調整が不可欠であるが、職員側のマイナンバーカードのサービス展開に必要な知識や認識が乏しく、議論が深まらないのが現状である。

2-6-3 今後マイナンバーカードを活用したどのようなサービスを推進していきたいか

(1) マイナポータルを利用した電子通知サービス

マイナポータル等で市役所からの通知を受け取れるサービスを推進していきたい。利用者自らが情報の受け取り方を選ぶことができ、行政側は利用者へ寄り添ったサービス提供が可能となる。また、通知の電子化によりペーパーレス、郵便代削減、別居で親の面倒を見ている家族への正確で迅速な伝達等が行える。

(2) 避難所や投票所での本人確認

本人確認と同時に情報を共有することができる環境を構築できれば、リアルタイ

ムでの状況確認が可能になる。また、情報をデータでやり取りできることでペーパーレス化にもなる。

(3) 交通政策の課題解決への利活用

交通費の減免制度等の組み合わせにより、生活になくてはならないカードにしたい。このことにより、減免用の書類やカードの発行といった業務の削減にもつながる。

2-7 兵庫県三田市における課題

2-7-1 マイナンバーカード利活用状況

三田市では、これまで証明書のコンビニ交付サービスやオンライン手続き、ふるさと納税ワンストップ特例申請など、行政サービス向上のためにマイナンバーカード利活用を推進してきた。2023年度はデジタル田園都市国家構想交付金（デジタル実装タイプ TYPE X）の活用により、新たに2つのサービスを開始することとした。

まず、2024年1月24日からマイナンバーカードを利用したスマート図書館サービスを開始した。図書館ホームページからマイナンバーカードで新規利用者登録を行うと、来館しなくても図書館ホームページから本の予約や電子図書館を利用できる、また、図書館に来館した際、カウンターで手続きすることなく、館内でマイナンバーカードを利用して本の貸し出し手続きを自分で行うことができる。館内でマイナンバーカードを使った新規利用者登録を行う場合は、申込書を書かなくても良いサービスを開始した（図書館版書かない窓口）。また日常的に利用するメリットとして、館内でマイナンバーカードをかざして貸出等を行うと、図書館利用者の有効期限を自動的に延長するサービスを開始した。

次に2024年3月から、市民健康アプリサービスを開始する。市民が日常生活における歩数やウォーキングコースでのスタンプラリー、健診（検診）結果の登録などをすると、ポイントが付与され、マイナンバーカード認証により電子マネーに交換できるサービスを開始する。

これら新たな2つのサービスは、署名用電子証明書ではなく、マイナンバーカードの利用者証明用電子証明書と券面事項入力補助用暗証番号を利用するものである。スマート図書館サービスについては、市民カード化構想の実現のためのマイキープラットフォームも活用している。

2-7-2 マイナンバーカード利活用にあたっての課題

各サービスに共通する課題として、既存サービスとの併用による事務の複雑化や構築・運用経費、また、住民への周知などが挙げられる。現在、オンライン手続きやふるさと納税ワンストップ特例申請の利用が増えているが、紙の申請も残るため、過渡期における事務フローの見直しが必要である（＝オンライン手続きと紙での手続きの並行処理への対

応)。各システムの構築・運用経費や更新費用など、システム費用が増えているため、予算の工面も課題である（＝財源の確保）。マイナンバーカードを利用した利便性の高いサービスは増えているが、住民に十分に認知されているとは言えず、引き続き PR に努めていく必要がある（＝住民への周知）。これらの課題を念頭に置きながら、マイナンバーカードを活用して住民にとって利便性の高い、また、職員にとっても業務効率が向上するようなサービスを広げていく必要がある。

2-7-3 今後マイナンバーカードを活用したどのようなサービスを推進していきたいか

まずは 2023 年度から開始のスマート図書館サービスや住民健康アプリサービスについて、2024 年度以降、住民に利用されるように PR することや運用面の改善を行っていく。また、新たにフロントヤード改革の一環として、マイナンバーカードを活用した書かない窓口を推進していきたい。その他の分野でもマイナンバーカードの活用による新しい住民サービスを検討していきたい。

2-8 和歌山県紀の川市における課題

2-8-1 マイナンバーカード利活用状況

紀の川市では、職員へのマイナンバーカード普及及び職員 PC のセキュリティ強化を目的に、2020 年 2 月から職員の LGWAN 接続系 PC へのログイン、3 月からマイナンバー利用事務系 PC へのログインにマイナンバーカード認証を導入した。

また住民にも職員にもやさしいサービスを目指して、2024 年 1 月から、住民向けにデジタル庁が推進する窓口 DXSaaS「書かない窓口」を開始した。その他に、マイナポータルびったりサービスをはじめとした電子申請、証明書のコンビニ交付サービスも実施している。

2-8-2 マイナンバーカード利活用にあたっての課題

住民と職員の双方での利活用を進める中で、住民のマイナンバーカードへの不安感や空き領域の利用にかかる経費面への課題を抱えている。

また、図書館カードとしてのマイナンバーカード利用を例にあげると、電子証明書を利用する方式、カードアプリを利用する方式、磁気ストライプを利用する方式、券面事項入力補助 AP を利用する方式など様々な方式が存在し、各自治体にとってどの方式がよいかを検討する必要がある。このようにマイナンバーカードの利活用が複雑化しているため、活用事例を簡単に横展開できず、地方公共団体間での情報交換がサービスに直結しないことも課題と捉えている。

2-8-3 今後マイナンバーカードを活用したどのようなサービスを推進していきたいか

今後、紀の川市では、電子申請に対応した手続きの拡充や、窓口 DXaaS「書かない窓口」を活用した総合窓口化を視野に入れている。

2-9 山口県周南市における課題

2-9-1 マイナンバーカード利活用状況

(1) 電子申請、子育て等に関する手続き

電子申請の取組では、デジタル庁の「ぴったりサービス」を活用しており、2019年6月よりサービス開始。公開当初は、2手続きであったが、現在32手続きでの運用となっており、2022年度の全体の利用実績は、167件である。

(2) コンビニ交付システムによる申請書の発行

マイナンバーカードを利用した証明書の交付サービスは、J-LISのコンビニ交付を活用しており、2018年4月よりサービス開始。現在、住民票の写し、住民票記載事項証明書、印鑑登録証明書、所得・課税証明書、戸籍証明書、戸籍の附票の写しを交付しており、2022年度のコンビニにおけるこれら証明書の発行実績は、19,240件である。

2-9-2 マイナンバーカード利活用にあたっての課題

本市においてマイナンバーカードの利活用が進まない要因として、庁内におけるマイナンバーカードの用途が法的に限定されているとの誤解や活用イメージが定着していないことにあると考える。

マイナンバーカードの普及が進む中、カードを活用したサービスの実現に向けて、システム構築や既存サービス活用の選択においてセキュリティに関する要件整理が課題になると考える。

また、庁内での合意形成や住民の需要、世代間・地域間での格差が生じないように、手法やPRについても、慎重な検討を要する。

2-9-3 今後マイナンバーカードを活用したどのようなサービスを推進していきたいか

本市では、本年度においても「マイナンバーカード受取予約受付のためのコールセンター設置」「市内31郵便局でのマイナンバーカード申請支援」「マイナンバーカード出張申請サポート」等のマイナンバーカードの普及促進に努めてきた。

これらと並行し、副市長を筆頭とする庁内13部署からなる「窓口業務改革検討チーム」を設置し、窓口業務における現状の課題分析、実現したい将来像、適するアプリケーション

ン、マイナンバーカードの利活用シーンなどを検証した。

これらの検証を生かし、2024 年度に「書かない窓口システムの導入」や「電子申請システムの拡充」に取り組み、これらの機能要件としてマイナンバーカード読取による自動転記を付記する予定である。

これらのことにより、来庁者の滞在時間等の負担軽減や均一で来庁者に寄り添った窓口サービスの提供を図り、行政手続きの最適化と手続きをする人の満足度を向上させたい。

2-10 高知県宿毛市における課題

2-10-1 マイナンバーカード利活用状況

(1) 証明書のコンビニ交付サービス

宿毛市では総務省が実施する「小規模市町村向けクラウド基盤の構築によるマイナンバーカードを活用した住民票の写し等のコンビニ交付サービスの導入促進に向けた実証事業」に参加し、2021 年 2 月よりコンビニ交付を開始した。

(2) マイナポータルぴったりサービスの電子申請

2023 年 5 月現在、自治体 DX 推進計画において、原則全地方公共団体で実施することとされた 27 手続きと転入・転出予約（引越し OSS）についてマイナポータルぴったりサービスより電子申請が行えるが、申請実績は転入転出等の引越しワンストップサービスのみとなっている。

(3) 窓口における入力補助支援

来庁者の満足度の向上や市民課窓口の混雑解消に向け、2021 年度末よりマイナンバーカードを用いた住民票や印鑑登録証明書の交付申請、市内転居や転出の届出に係る記載の省略ができる「書かない窓口」を導入した。専用のタブレット端末にマイナンバーカードを読み込ませることで氏名や住所等の情報の自動入力され、申請書記載にかかる省力化を図っている。

(4) 独自システムによる電子申請への活用

高知県下の地方公共団体で共同利用する電子申請システムに参加し、各種届出の受付を行っており、コンビニ交付サービスで対応出来ない証明書等についてマイナンバーカードの公的個人認証サービスを利用して申請が行えるように構築を行っている。

(5) 地域医療情報連携ネットワーク（Electronic Health Record）での活用

高知県の幡多地域において幡多医師会が 2018 年度から地域医療情報連携ネットワーク「はたまるねっと」を展開しているが、システム利用には専用の会員カードが必要であった。

これを、マイナンバーカードの空き領域を利用して、マイナンバーカードで医療情報の開示ができる環境を構築した。

2-10-2 マイナンバーカード利活用にあたっての課題

(1) デジタルデバイドへの対応

行政手続きのオンライン化は進んではいるが、高齢者はオンラインでの手続きに慣れていないことから、変わらず来庁される市民も多い。高齢者のスマートフォンの習熟度の向上やサポート体制の構築が必要であるが、人的リソースの不足などから対応が出来ていない。

(2) 行政手続きのオンライン化に伴う課題

行政手続きのオンライン化が進むことで市民の利便性が向上する一方、市職員のマイナンバーカードに係る事務対応（記載事項変更や券面更新、暗証番号の忘失対応等）が大幅に増加しており、担当職員が疲弊している。

(3) 医療情報開示カードとしての利用率の伸び悩み

マイナンバーカードの空き領域を利用するためには、利用者にマイナンバーカードを持参していただいた上で、登録申請や登録作業を行う必要がある。移動にかかる労力や、登録にかかる待ち時間が発生するため、登録をされない方も多く、利用が伸び悩んでいる。

2-10-3 今後どのようなマイナンバーカードを活用したサービスを推進していきたいか

「SUKUMO マイナンバーカード 市民カード化構想」事業

2023 年度にデジタル田園都市国家構想交付金を活用してマイナンバーカードの空き領域に自治体独自の ID（宿毛 ID）を格納し、市が提供する各種サービスを利用できる環境を構築中である。今後は民間利用等も含め、マイナンバーカード 1 枚で様々なサービス提供が受けられるプラットフォームを構築し、マイナンバーカードが市民カードとして利用できる環境を構築していきたい。

2-11 宮崎県都城市における課題

2-11-1 マイナンバーカード利活用状況

都城市では、マイナンバーカードを活用したデジタル避難所構築事業の一環として、2022 年 9 月から避難所管理システム「ポケコム」を導入した。本サービスにより、これまで書類受付をしていた避難所の受付事務において、マイナンバーカード等の本人確認書類や二次元コードをタブレットで読み込むことで完了できるようになった。

また、住民向けのサービスである電子母子手帳サービス「Oyako」のアプリ認証や、証明書のコンビニ交付サービスの本人認証にマイナンバーカードを利用している。その他にも、職員向けのカード利用も展開しており、カードを出退勤管理に利用している。

2-11-2 マイナンバーカード利活用にあたっての課題

カードの利活用シーンが増えると共に、交付率も95%（2023年4月末時点）を達成しているが、多くの住民がカードを持ち歩いていない現状があり、マイナンバーカードを日常使いできていないことを課題と捉えている。

2-11-3 今後マイナンバーカードを活用したどのようなサービスを推進していきたいか

今後、都城市では、新たな活用シーンとして、デジタル庁の窓口DXaaSを活用した「書かない窓口」での利用や、デジタル田園都市国家構想交付金にも採択された「マイナンバーカードで認知症予防」において、「誰もが」「気軽に」認知症リスクを把握し、対策に取り組むことができるよう、デジタル技術を活用した認知症の予防を図るサービスでのカード利用を進めている。現在構築中（2023年12月現在）であるこのサービスは、マイナンバーカードと紐づいた「都城ID」を作成、マイナポータルから健診・投薬情報を連携することで、利用者の興味・関心やライフスタイルに合わせて講座・サービスをRecommendする機能などを実装する予定。これにより、住民が楽しく日常的にカードを利用することになり、カードの恩恵を受けやすい社会の実現を目指す。

2-12 各地方公共団体で抱えている課題への考察

2-12-1 Aグループ

マイナンバーカードによる証明書のコンビニ交付の導入団体数は2023年12月時点で1,226市町村に達する。³全国地方公共団体の7割以上が導入しており、本研究会Aグループ構成員の所属する団体でも全団体で実施していた。手数料の軽減やキオスク端末の庁内設置など、団体それぞれの工夫で利用促進に取り組んでおり、コンビニ交付の利用率が高くなることで窓口の業務負担が軽減されることへの期待感が伺える結果となった。

また、マイナポータルびったりサービスを利用したオンライン申請についても同様に、構成員の所属団体の全てで実施されていた。ただし、サービス自体が始まったばかりであるため住民に十分に浸透しておらず、利用率が高いとは言えないが、スマホ用電子証明書搭載サービスの広まりやマイナポータルでできる手続きの充実などで、今後利用者が増えてくることが期待される。

独自の取組としては、マイナポータルびったりサービス以外の電子申請での個人認証、窓口における入力補助への利用が、複数団体で共通して挙げられた。中でも特にユニークな取組は、宿毛市の地域医療情報連携ネットワーク「はたまるねっと」への利用だ。もと

³ 総務省「今後の参加予定を含めた市区町村の参加状況について」、
https://www.soumu.go.jp/kojinbango_card/04.html、（最終アクセス日：2024年1月18日）

もと構築されていた情報基盤への利用だが、医療情報が非常にセンシティブな情報であることからマイナンバーカードとの親和性が高く、さらに昨今のマイナンバーカードの普及率を考えると有効性の高い取組といえる。

それぞれの団体でマイナンバーカードの利活用を工夫する一方、課題についても共通点があった。

構築したシステムの利用率の伸び悩みや、マイナンバーカード利活用に職員が消極的なこと、新しいサービスの乱立とそれによる住民、職員双方の負担増などが挙げられるが、根本的な課題感として全員に共通していたのが、マイナンバーカードに対する理解不足である。

コンビニ交付の導入市町村は7割を超え、電子申請も多くの地方公共団体が取り入れている昨今、住民が窓口に行かずとも行政サービスを受けることができる土壌はほぼ整っているといえる。しかしながら、窓口への来訪者はいまだに多く存在する。既存のシステムの利用率を上げる方策を検討するためにも、世間の持つマイナンバーカードへの抵抗感をいかに払しょくするかが今後の課題であり、カードを持ち歩くことが習慣となるようなサービスの構築が望まれる。

2-12-2 Bグループ

(1) 利活用状況の総括と考察

多くの地方公共団体において、証明書のコンビニ交付サービスやマイナポータルびったりサービスを利用した電子申請などの全国共通で利用できるサービスが導入されている。一方で、書かないワンストップ窓口や図書館カード化など、国の推奨するデジタル化の動きには、規模やコストの観点から、団体毎の取組に差が生じている。

特に市民健康アプリや施設予約システム、職員の出退勤管理システムなどの独自のサービスは、取り組んでいる地方公共団体が限られている。また、実施しているサービスの利用率が低いという課題も抱えている。この要因として、マイナンバーカードの普及率が上がる一方で、住民がカードを常時所持していないことや、サービスの周知不足、職員がカードの有用性を見出せていないことが挙げられる。

(2) 課題の総括と考察

地方公共団体の共通課題として、マイナンバーカード利活用にかかるコストの高さや、全国での活用事例の少なさから利用シーンが見出せていないことが挙げられる。

利用者にとっては、マイナンバーカードを利活用した仕組みがあっても、カードを携帯することへの抵抗感も大きいことから、カードを所持していないことで利用したいときに利用できない、高齢者などデジタル技術に不慣れな方は利用を敬遠するといったこともあり、これらの対策も、同時に必要となる。

(3) 今後の推進についての総括と考察

今後のマイナンバーカード利活用推進にあたり、全国で横展開できるユースケースを見つけることで、利用者にとっても、居住地に関係なく利用できるサービスとなり、機運を高められる。

ユースケースの例として、避難所受付の全国展開が考えられる。避難所の開設から受付、運営までの一連の流れは全国どの場所でも大きな差はなく、利用者が勤務先や旅先などの居住地以外の場所で被災することも往々にしてあるため、共通の仕組みとなっていると良い。また、マイナンバーカードを利活用することにより、避難所の受付業務や備品管理が容易となり、家族の安否状況も把握できることが好ましい。

3 国の施策

マイナンバーカードは、非対面のオンラインで確実・安全な本人確認・本人認証ができるデジタル社会の基盤であり、国は「デジタル社会のパスポート」と位置づけ、行政分野のみならず、民間ビジネス分野においても利活用の普及を推進している。研究会第2回においては、デジタル庁より、活用シーンの拡大と今後の構想について講演いただいた。

3-1 講演内容

講演タイトル「マイナンバーカード活用シーン拡大の現状と今後の構想」

講演者「デジタル庁国民向けサービスグループマイナンバーカード・OSS班」

資料は巻末掲載のとおり。

3-2 講演内容の整理

3-2-1 マイナンバーカードの普及・利活用を進めるための基本情報

マイナンバーカードは「デジタル社会のパスポート」として位置付けられており、対面での本人確認と電子的な本人確認が容易になり、公的個人認証サービスやカードAPを利用して社会全体での活用が進められている。本節では、マイナンバーカードとその各種機能といった基本情報、そしてその利便性向上策について紹介する。

まず、各種機能について説明する。マイナンバーカードを見ると、①顔写真、②マイナンバーの記載、③ICチップがあることが分かる。マイナンバーカードに①顔写真があることで、本人確認書類として機能し、なりすましができず本人確認が可能となる。②マイナンバーが記載されていることで、マイナンバーカードの提示により自分自身のマイナンバーを証明することができ、社会保障や税等の手続きで必要な添付書類が不要となる。③ICチップがあることで、電子証明書が格納でき、電子的な本人確認も可能となる。オンラインで安全・確実に本人であることを証明でき、様々な手続きや契約ができる。これらの機能により、マイナンバーカードは現代社会での本人確認のツールとして、また、Society5.0時代の必須ツールとして位置づけられている。

次に、マイナンバーカードの利便性向上について説明する。利用シーン例に列挙したとおり、利用シーンが拡大し、マイナンバーカード1枚で様々なことが可能な社会に近づいている。スマホ用電子証明書搭載サービスの開始により、今後はマイナンバーカードで利用できるサービスをスマートフォンだけで完結することが期待される。

利用シーン例：

1. 健康保険証としての利用
2. コンビニ交付サービス

3. 民間サービスにおけるオンラインでの本人確認
4. マイナポータルサービスの充実
5. 職員証・社員証としての利用
6. マイナンバーカードを活用した各種カード等のデジタル化等
7. マイナポイント第2弾により利用者数拡大

3-2-2 デジタル社会の実現に向けた重点計画について

「デジタル社会の実現に向けた重点計画」は、国がデジタル化を強力に進めるにあたり、迅速かつ重点的に実施すべき施策を明記したものである。全10項目に及ぶ重点項目のうち、1つ目の項目として「マイナンバーカード／デジタル行政サービス」の取組が掲げられている。

具体的な取組としては、(1)申請・交付環境の整備、(2)行政サービス等の拡充、(3)民間サービスとの連携、(4)公金受取口座の活用推進、(5)スマートフォンへの搭載等マイナンバーカードの利便性の向上、(6)次期マイナンバーカードの検討に取り組むこととされている。

- (1) 申請・交付環境の整備としては、健康保険証がマイナンバーカードに一本化されることに伴い、現状1か月程度要しているカードの申請から交付までの期間について、紛失や出生、海外転入などの際に5日程度で特急発行できる仕組みの創設、未取得の方に対し、地方公共団体の職員が福祉施設や自宅などに伺って申請を受付ける出張申請の推進、代理受取要件の拡大など取得に課題がある方の環境の整備等、さらなる申請・交付体制の整備を促進することとされている。
- (2) 行政サービス等の拡充においては、2024年秋に従来の健康保険証を廃止し、マイナンバーカードへ一本化すること、2024年度末までの少しでも早い時期の運転免許証その他、在留カードや障害者手帳などとの一体化、年金情報との連携の強化、就労分野での利用促進、資格情報のデジタル化、確定申告の利便性の向上、引越し手続きのデジタル化のさらなる推進、死亡相続手続きのデジタル完結、在外選挙人名簿登録申請のオンライン化、市民カード化の推進が掲げられている。
- (3) 民間サービスとの連携では、APIの活用による民間サービスとの連携、地域通貨との連動やエンタメ分野の活用、自治体マイナポイントの活用の推進、マイナポータルAPIを推進することとされている。
- (4) 公金受取口座については、さらなる登録の促進を図り、給付事務での活用を推進、2023年度下期以降、順次、金融機関経由での登録開始を目指すこととされている。
- (5) マイナンバーカードの利便性の向上については、2023年5月にAndroid端末でスマホ用電子証明書の搭載が開始された。一層の利用拡大のため、iOSについても実現に向けた検討を行っている。また、成人以降のカード更新のオンライン化について、検討を進めることとされている。

(6) 次期マイナンバーカードについて、2026 年中を視野に移行を目指すこととされ、すでにデジタル庁に設置されたタスクフォースにおいて検討が進められている。

重点計画においては、デジタルにより目指す社会の姿として、「デジタルの活用により、一人ひとりのニーズに合ったサービスを選ぶことができ、多様な幸せが実現できる社会」の実現を掲げており、これにより「①デジタル化による成長戦略」「②医療・教育・防災・こども等の準公共分野のデジタル化」「③デジタル化による地域の活性化」「④誰一人取り残されないデジタル社会」「⑤デジタル人材の育成・確保」「⑥DFFT（Data Free Flow with Trust：信頼性のある自由なデータ流通）の推進を始めとする国際戦略」を目指すこととされている。このビジョンを実現する上での基本的な施策のうち、国民に対する行政サービスのデジタル化を進めるために、「オンライン市役所サービス」及び「市民カード化」を推進することとされ、この具現化の取組を進めている。

3-2-3 オンライン市役所サービス構想について

オンライン市役所サービス構想は、マイナンバーカードを基盤として、役所に行かなくてもスマートフォンやパソコンで様々な行政手続きができ、本人に合わせたお知らせが届く環境の構築を目指す取組である。国は「マイナポータル」の機能拡大や利便性の向上を進め、電子申請の充実やプッシュ通知の抜本的拡大を図ることで、環境構築を進めている。デジタル庁発足以降、断続的に機能改善やサービスの追加が行われており、2022 年度には、国民年金保険料のワンクリック免除、引越し手続き、パスポートのオンライン申請などのサービスが新たに開始された。また、UI/UX（ユーザーインターフェイス／ユーザーエクスペリエンス）の継続的な改善が進められており、2024 年1月現在、ベータ版がデフォルトで表示されるようになっている。

今後も e-Tax やねんきんネット等の国の各種オンラインサービスとの連携や、デジタル社会形成整備法やマイナンバー法の改正等に伴う在留関連手続きや国家資格との連携、死亡・相続サービス手続きのオンライン化を進めることとされ、マイナポータルによって「オンライン市役所サービス」の実現を目指している。

(1) マイナポータルについて

マイナポータルは、マイナンバー法附則第6条第3項及び第4項に規定される情報提供等記録開示システムのことで、第4項各号に定める機能を実現するため、中間サーバーに記録された自己情報閲覧機能（わたしの情報）やマイナンバー法第21条に規定される情報提供ネットワークシステムを利用した情報連携の記録閲覧機能（やりとり履歴）が利用できる。このマイナポータルを「オンライン市役所の入口」として、電子申請（ぴったりサービス）や公金受取口座・健康保険証利用の登録、他のオンラインサービスとのID連携機能（もっとつながる）など、機能の拡充が継続的に行われている。

(2) 31 手続きのオンライン化について

2022 年度に全国の地方公共団体において、総務省の自治体 DX 推進計画に基づき、子育て・介護に関連する手続きを含む「特に国民の利便性の向上に資する行政手続」とされる 31 手続きについて、原則、オンライン化することとされ、2022 年度末時点で約 9 割の地方公共団体が対応を開始した。2023 年度以降も引き続き、取組を推進することとされている。電子申請手続きの対応には入力フォームの作成が必要となるが、国が標準様式（プリセット様式）を準備したことで作成作業が簡素化・統一化され導入促進が図られている。今後は、システム標準化を踏まえ、データ連携などバックヤードの処理の自動化も期待される。また、電子申請は様々なソリューションやサービスが展開されているが、「申請 API」による入力データの連携により、多様な入口から電子申請が行える環境構築が進められている。

(3) 引越し手続きオンラインサービスについて

2023 年 2 月 6 日より全地方公共団体一斉にマイナポータルを通じた引越し手続きのオンラインサービスが開始された。転出届をオンラインで提出できることで、住民は転出時に役所に出向く必要がなく、転入情報が事前に転入地に届くことで、転入地の役所でも事前準備を行えるようになった。サービス開始 3 か月で 30 万件近い利用があるなど、行政が実施する電子申請サービスとしては、異例の件数であると言える。今後は、民間事業者との連携や転入も含めた完全オンライン化について検討が進められる。

(4) お知らせサービスの拡大について

オンライン市役所構想の実現のため、処分通知や住民向け通知のデジタル化についても検討が進められている。現行の情報提供ネットワークシステムを介したお知らせ通知機能では、対象となる事務が番号利用事務に限られるが、2025 年度までに、法改正を経て、ぴったりサービスの申請管理サーバーを経由するお知らせ通知機能の追加が検討されており、番号利用事務以外でもマイナポータルを通じたお知らせができるようになる見込みである。

3-2-4 市民カード化構想について

デジタル庁は、マイナンバーカードの利活用の推進に向け、マイナンバーカードが生活の様々な局面で利用される「市民カード化」を推進している。

第一に、デジタル庁は、3-3 で紹介するデジタル田園都市国家構想交付金により、地方自治体におけるマイナンバーカードの利活用ケースの新規開拓や優良ケースの横展開を進めている。

第二に、デジタル庁は、暗証番号の入力等を行わない利用方法の規定の整備を行うとともに、これに対応した読み取りアプリの開発・提供、さらに、手ぶら観光やオンラインチケットなどに使うための基本的な利活用システムの開発と廉価な提供に取り組み、官民連携した利活用ケースの拡大を支えている。

具体的には、図書館での貸出や返却など、必要な認証強度が低い場面においては、最初の登録場面では、暗証番号の入力や電子証明又は電子利用者証明が求められるが、2回目以降の利用場面では暗証番号の入力や電子利用者証明を求めない方法がある。

さらに、関連する取組として、2023年12月15日から「顔認証マイナンバーカード」が導入されている。顔認証マイナンバーカードとは、本人確認方法を顔認証又は目視確認に限定し、暗証番号の設定を不要としたマイナンバーカードである⁴。主に健康保険証としての利用が想定されており、顔認証又は目視確認により確実な本人確認を行った上で、オンライン資格確認のほか、本人の同意により特定健診等の情報や診療/薬剤情報の閲覧が可能となる。このほか、券面の顔写真や記載事項（氏名、住所、生年月日、性別の基本4情報）を用いた本人確認書類としての利用ができる。一方で、マイナポータルへのログインや各種証明書のコンビニ交付、各種オンライン手続きなどの暗証番号の入力が必要なサービスには利用できない。

第三に、デジタル庁は、図書館カード、印鑑登録証、書かない窓口の実現など、行政による市民サービスにおけるマイナンバーカードの利活用については、推奨すべきケースやソフト/システムを積極的に特定し、当該サービスの全国への展開を積極的に支援している。なお、コンビニ交付サービスや行政手続きのオンライン化についても、引き続き推進している。

第四に、デジタル庁は、教育分野においても、マイナンバーカードの利便性等についてまとめた教材を関係省庁で作成し、マイナンバーカードの普及とデジタル・ガバメントを推進している。

(1) インターネットセグメントにおけるサービスの実現

マイキープラットフォームは、公的個人認証サービス（JPKI）の機能を活用し、インターネット接続系システムを利用する行政サービスにおいてマイナンバーカードを活用するためのプラットフォームである⁵。現在マイキープラットフォームは、マイキープラットフォームにマイキーID（マイキープラットフォームの利用者に対し発行される、一意性が確保されたID。マイナンバーカードの利用者証明用電子証明書の発行番号に対応して発行され、マイキープラットフォームの各種サービスやマイナポイン

4 地方公共団体情報システム機構マイナンバーカード総合サイト「顔認証マイナンバーカードについて」、https://www.kojinbango-card.go.jp/faq-2/cat/?cat=faq_facial_recognition、（最終アクセス日：2024年1月20日）

5 デジタル庁「マイキープラットフォーム」、<https://www.digital.go.jp/policies/mynumber/local-government/mykey-platform>、（最終アクセス日：2024年1月20日）

トの付与を行うために、利用者を特定するキーとして活用される。)と図書館の利用者番号を紐づけて登録することで、約 80 団体の図書館サービスにおいてマイナンバーカードを図書館カードとして利用するための利用基盤として活用されている。特徴としては 3 点あり、①地方公共団体の図書館サービスのみが対象、②デジタル庁が提供する「マイキープラットフォーム等活用ソフト」で導入することで利用でき、既存の行政サービスを提供するシステムの改修が不要 (WindowsOS のみ)、③マイナンバーカードの PIN なし利用に対応していることが挙げられる。

デジタル庁では、「市民カード化構想」を推進するため、この機能を拡充し、図書館サービスを含む幅広い地方公共団体のサービスにおいても、マイキープラットフォームをより便利に活用できるようにするための改修を行っている。市民カード化構想の実現のためのマイキープラットフォームは、サービスごとに固有のユーザ識別子 (PPID：連携するシステムごとにマイキープラットフォームが生成してマイナンバーカードに紐づけるユニークな仮名識別子 (マイキー ID とは異なる。)) を払い出す機能を提供することで、マイナンバーカード利用における安全性を担保し、複数のサービスにおいてマイナンバーカードの利用を可能とする。また、行政サービスにおいて公的個人認証サービス (JPKI) をさまざまな場面で利用できるよう、機能や特徴の異なる 2 つの類型に分けてサービスが提供される。

類型①では、カード読取画面や読取機能、利用者証明用電子証明書の有効性を確認する機能を提供。これらの機能は、ユーザが PIN を入力せずに利用できることが特徴である。主に窓口等の対面サービスを対象としている。券面事項入力補助 AP から読み取った基本 4 情報 (氏名・住所・生年月日・性別) を自治体システムへ提供する。システム端末は WindowsOS が対象である。

類型②では、利用者証明用電子証明書の有効性を検証する機能のみを提供。カード読取画面や読取機能は市町村が用意する必要がある。公的個人認証サービス (JPKI) への利用者証明用電子証明書の有効性確認には、API を利用している。システム端末の OS は問わない。

どちらかを選択したり、あるいは両方を併用したりして、各地方公共団体が提供する行政サービスの内容に合わせてカスタマイズして利用することが可能である。

マイキープラットフォームを活用した市民カード化構想の実現に係るモデル事業 (2023 年) として、兵庫県三田市などの 10 団体が採択されている。市民カード化構想を推進していくため、先行的に導入し、全国的な展開につなげることを目的としている⁶。

6 デジタル庁「マイキープラットフォームを活用した市民カード化構想の実現に係るモデル事業の採択結果を公表します」、<https://www.digital.go.jp/news/badbfb8-7a1a-4f1c-bf5e-2de096ba48f3>、(最終アクセス日：2024 年 1 月 20 日)

(2) LGWAN セグメントにおけるサービスの実現

地方認証プラットフォームは、コンビニ交付に参加している地方公共団体が、LGWAN 接続系・個人番号利用事務系システムにおいて公的個人認証サービス（JPKI）を利用できるプラットフォームであり、各種申請書窓口交付サービス（窓口申請ツール）や、市町村の独自開発システム向けに認証機能が提供されている⁷。現状は、1件ごとに J-LIS に問合せを行う OCSP レスポンダ方式のみに対応しているが、CRL 提供方式による失効確認機能を追加するための改修が行われている。また、スマホ用電子証明書の認証に対応するための改修も行われている。地方認証プラットフォームの認証機能を活用することで、マイナンバーカードの「市民カード化構想」が加速し、住民の利便性向上、行政のコスト削減、サービスの安全性向上に資することが期待される。

(3) カード AP について

マイナンバーカードの空き領域は、J-LIS が提供するカードアプリケーション搭載システムにより、カード AP を搭載することで、様々なサービスに活用できる。最近では、高知県中土佐町で開始された「公共交通マイナンバーカード活用実証事業」において、カード AP が使用された。その他にも、群馬県前橋市で行われている「マイタク」事業や徳島県庁の職員証などにも活用されている。カード AP には、目的に応じて3つのタイプから選択することが可能だが、大きな特徴としてオフライン環境でも利用できることが挙げられる。現在のカード AP によるサービス提供には、地方公共団体ごとにクラウドサービスを利用するか共同利用が必要となり、構築や運用に一定の費用が必要であるが、J-LIS が全国共同利用環境の構築を進めており、さらなるコストダウンが期待される。また、カード AP のマイナンバーカードへの搭載には、システムに接続された端末が必要となるため、搭載を希望する住民が地方公共団体の窓口に来訪する必要があるが、コンビニのマルチコピー機での搭載についても検討が進められている。

3-3 デジタル田園都市国家構想交付金（デジタル実装タイプ1/2/3等）について

デジタル田園都市国家構想交付金（デジタル実装タイプ1/2/3等）は、デジタルを活用した意欲ある地域による自主的な取組を応援し、「デジタル田園都市国家構想」を推進するため、デジタルを活用した地域の課題解決や魅力向上の実現に向けた地方公共団体の取組を交付金により支援するものである。デジタルを活用した地域の課題解決や魅力向上に向けて、以下の事業の立ち上げに必要な経費が単年度に限り支援される。TYPE1は、他

⁷ デジタル庁「地方認証プラットフォーム」、<https://www.digital.go.jp/policies/mynumber/local-government/jpki-platform-for-lgwan>、（最終アクセス日：2024年1月20日）

の地域等で既に確立されている優良なモデル・サービスを活用して迅速に横展開する取組を対象としている（国費1億円、補助率1/2）。TYPE2は、オープンなデータ連携基盤を活用し、複数のサービス実装を伴う、モデルケースとなり得る取組を対象としている（国費2億円、補助率1/2）。TYPE3は、（TYPE2の要件を満たす）新規性の高いマイナンバーカードの用途開拓に資する取組を対象としている（国費6億円、補助率2/3）。

本交付金は、マイナンバーカードを活用した新しい住民サービスを始める際に、積極的に活用されたい。

3-4 講演内容の総括と考察

3-4-1 Aグループ

デジタル庁の講演においては、政府方針である「デジタル社会の実現に向けた重点計画」に基づき、デジタル化によるウェルビーイングな社会の実現に向けて、主にマイナンバーカードの利活用促進策について知ることができた。特に重点計画に掲げられた「オンライン市役所サービス構想」及び「市民カード化構想」の実現に向けて、マイナポータルの改善やマイキープラットフォーム・地方認証プラットフォームの機能更新が着々と進められており、これらのシステムの活用により、新たな行政サービスの検討においてマイナンバーカードを活用できる選択肢が広がっている。

一方で、システムの活用にあたっては、公的個人認証サービスやID連携などに一定の知識が必要になる。また、マイナンバーカードには非常に多くの機能が搭載されており、それぞれの機能を組み合わせて実現しているサービスもあり、新機能と組み合わせることによってどういったサービスが実現できるのか多くの地方公共団体では具体的なイメージを持つことは難しい。このため、国においては、新機能導入により意図するサービスのイメージを共有するなど、一層のわかりやすい情報提供をお願いしたい。

3-4-2 Bグループ

Bグループにおいて検討した避難所管理システムでは、避難所の受付においてマイナンバーカードで本人確認を行うことを想定している。本人確認ツールであるマイナンバーカードのどの仕組みを用いるべきかを考察する。まず、マイナンバーカードの顔写真と券面記載事項をもって、避難所運営で用いる住基情報等を基にしたデータベースと照合して本人確認をする方法がある。この場合でも十分有効な本人確認方法ではあるが、住基情報を参照するのであれば避難所を運営する市町村の住基情報に限られるため、広域避難者は避難先の市町村で住基情報を基にした本人確認ができないと想定される。広域避難者については、受付で氏名や住所等の基本4情報を記録に残すことになるが、PC等に手入力するのではなく、マイナンバーカードの券面事項入力補助APを利用し、照合番号B（14桁：生年月日6桁+有効期限西暦部分4桁+セキュリティコード4桁）をOCR等で読み取った上

で基本4情報を取得すると効率的である。また、地方認証プラットフォームを活用して、公的個人認証サービス（JPKI）で本人確認を行う方法も有効ではないだろうか。全国民の住基をベースとしたデータベースと紐づけを行うことでスムーズな受付ができると期待される。

3-4-3 講演における質疑応答

No	質問	デジタル庁回答
1	電子申請の課題としては、入力項目が多くなると、入力が面倒になり、結局紙の方が早いとなってしまふことにあると考えます。窓口では書かない窓口として、役所側が保有する情報を使ってプレ印字する方法が広まっておりますが、電子申請においても「入力させない電子申請」ができるかというのではないかと思います。そのためには、マイナポータルの自己情報を活用する必要があるのではないかと思います。自己情報や自己情報提供 API を活用した電子申請は実現可能でしょうか。	ご質問の方法は現状では対応しておりませんが、デジタル庁では電子申請で利用者が入力する情報の削減に関する検討を進めており、御指摘のあったマイナポータルの自己情報提供 API の活用も実現方式の1つと考えております。また、行政機関が保有する情報に関しては、プレ印字ではなく申請項目から削減することも重要であることから、この点も併せて検討しております。
2	<p>マイナポータルのお知らせ機能については、現行では情報提供 NWS を経由するため、番号利用事務（マイナンバー法別表1事務）でのみ利用可能であると認識していますが、P19 下部の図によると、「申請管理サーバを経由」する方法と「情報提供 NWS を経由」する方法が R4～7 目途に開始予定と示されております。まだ詳細は決まっていないかもしれませんが、下記についてご教授ください。</p> <p>① 申請管理サーバというのは、「マイナポータル申請管理」のことかと思いますが、これを経由することで、番号利用事務以外でもお知らせが可能になるということでしょうか。</p> <p>② 情報提供 NWS を経由する方法にもマイナンバー法の改正が検討されているように見受けられますが、こちらも番号利用事務以外でも利用可能になるということでしょうか。</p> <p>③ 2つの方法にはどのような違いがあるのでしょうか。</p> <p>④ 申請管理サーバを経由する場合は、情報提供 NWS のように符号の割り当てがないので、個人を特定した通知ができないのではないかと思います。広報的なお</p>	<p>① 申請管理サーバとは、総務省が標準仕様書を公開している「申請管理システム」のことを指しております。基幹システムから申請管理サーバを経由してマイナポータルにお知らせを送ることができれば、法改正不要でマイナンバー事務に限らずお知らせが可能になることを現在検討中です。</p> <p>② 情報提供 NWS を経由してマイナポータルにお知らせを送る場合には、番号利用事務である必要があり、番号利用事務でない場合には、番号利用事務とするマイナンバー法改正が必要になるという趣旨で記載しています。</p> <p>③ 申請管理サーバ経由は、住所地市町村から住民に対するお知らせに限定される一方で事務を選ばず、他方で情報提供 NWS は番号利用機関から住民に限らずお知らせできる一方でマイナンバー事務に限るという違いがあります。</p> <p>④ 申請管理サーバ経由はぴったりサービスまでは電子証明書の発行番号、申請管理サーバにおいて電子証明書の発行番号が団体内統合宛名番号に変換され、申請管理サーバと基幹システムの間は団体内統合宛名番号で識別されるというイメージです。そのため、マイナポータルの利用者フォルダを開設している住民に対して、個人を特定してお知らせを</p>

	知らせのイメージでしょうか。それとも個人を特定したお知らせができるようになるのでしょうか。	送ることも可能ですし、広報的なお知らせを一律で送ることも可能になると想定しています。(いずれにしても現在検討中です。)
3	地方認証 PF を活用した印鑑登録証として活用について、実現にはどのような手順が必要なのか、もう少し詳しい資料があればいただきたいです。	地方認証 PF を活用した印鑑登録証活用方法については、J-LIS 様との調整が必要となりますが、もし活用をご検討されている場合は、弊庁までお問合せ願います。 また、分かりやすい資料等は今後公開に向けた検討をしておりますので、公開した際は自治体の皆様にご案内させていただく予定です。

表 3-1 講演に対する構成員からの質問とデジタル庁からの回答

4 Aグループでの検討

4-1 新たな住民サービステーマ

新たな住民サービスとして「マイナンバーカードを活用したキャッシュレス決済」の検討を行った。

4-1-1 地域の抱えている課題

全国的な社会課題、特に地方における顕著な課題として、金融機関や支店の統廃合等による現金（キャッシュ）を得ることの困難さが顕在化してきている。

一般社団法人全国銀行協会によると、1989年以降、バブル経済の崩壊や金融ビッグバンを経て、銀行持ち株会社の解禁、銀行同士の合併、グループの再編、そして異業種の参入など大きな変化が相次いでいる。⁸銀行に限らず、信用金庫や農業協同組合なども機関数が年々減少している。2001年以降の金融機関数の推移を図4-1に示す。

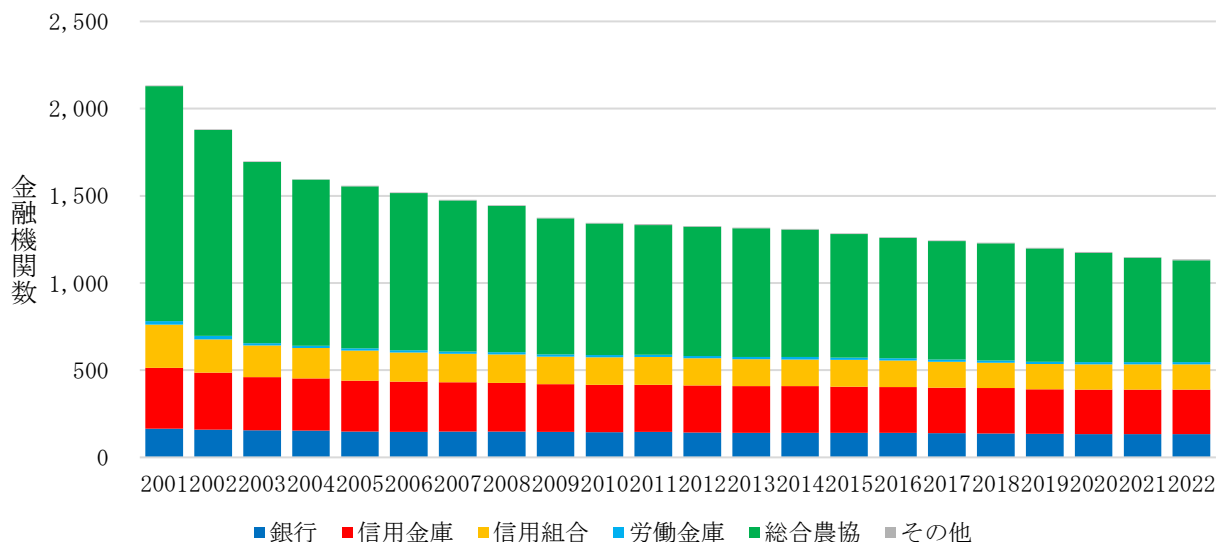


図4-1 金融機関数の推移⁹

各業態とも減少傾向にあるが、特に農業協同組合は減少数が顕著である。金融機関が統廃合されると近隣店舗の整理が行われることも多く、ATMが旧店舗に残れ

8 一般社団法人全国銀行協会「最近の銀行の合併を知るには」、<https://www.zenginkyo.or.jp/article/tag-h/7454/>、(最終アクセス日：2024年1月10日)

9 預金保険機構「預金保険対象金融機関数の推移」、https://www.dic.go.jp/kikotoha/page_000814.html、(最終アクセス日：2024年1月10日)、農林水産省「農業協同組合等現在数統計の概要(令和4年度)・農協についての統計」、https://www.maff.go.jp/j/keiei/sosiki/kyosoka/k_tokei/attach/pdf/index-2.pdf、(最終アクセス日：2024年1月10日)を元に筆者が作成

ばまだよいが、ATM ごと撤退されることもあるため、徒歩圏内にあった店舗がなくなり車での移動を余儀なくされる場合もある。

現に筆者の居住する地方公共団体の金融機関は、2019 年以降で 5 つの金融機関で店舗移転や ATM 廃止が行われており、2 店舗の廃止、1 店舗の店舗内店舗への形態変更に伴う移転、14 の ATM が廃止されている。2001 年以降のゆうちょ銀行を除く金融機関が設置する ATM 設置台数の推移を図 4-2 に示す。

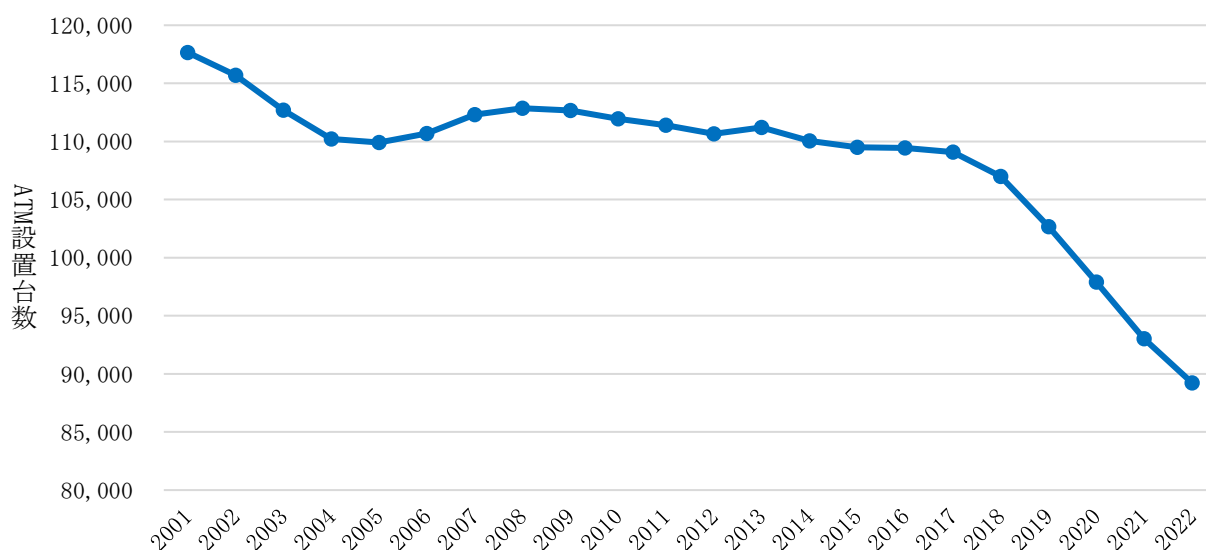


図 4-2 金融機関（ゆうちょ銀行を除く）ATM 設置台数の推移¹⁰

特に直近 5 年間は平均 4,000 台ペースで減少が続いている。

他方ゆうちょ銀行とコンビニ系 ATM は設置数を伸ばしており、2022 年 9 月末時点でゆうちょ銀行が約 3.1 万台、コンビニ系 4 社の ATM 設置台数が約 6 万台となっており¹¹、全体としては増えているようである。しかしながら、地方においてはいまだコンビニが少ない地域や店舗が撤退する地域も多数あり、金融機関の減少による生活資金の確保は困難さを増してくるものと推察する。

関連する課題として高齢者の増加が挙げられる。年金受給者が多い高齢者にとって収入源である年金は金融機関口座への振込で支給されるため、現金化のために金融機関や ATM の利用は必要不可欠な現状があり、金融機関や ATM の減少は生活そのものへ影響が起こる。そのため、年金受取りの利便性も課題となる。

10 一般社団法人全国銀行協会「決済統計年報」、<https://www.zenginkyo.or.jp/stats/year1-01/>、（最終アクセス日：2024 年 1 月 10 日）を元に筆者が作成

11 東洋経済オンライン「3 台に 1 台が「コンビニ系」、国内 ATM の厳しい現実」、<https://toyokeizai.net/articles/-/655405>、（最終アクセス日：2024 年 1 月 10 日）

4-1-2 ペルソナ

課題を解決するためのサービスの検討にあたり、ペルソナ（サービスの対象となる人物設定）を設定した。最も課題に直面しており、サービスが必要と思われる人物を設定することで、普段の生活のどの点に不便があるのかを検討する。

- ・ 性別：女性
- ・ 年齢：75歳
- ・ 居住地域：地方都市（町村）
- ・ 家族構成：夫
- ・ 情報収集の時間帯：朝
- ・ 日常の情報収集の手段：新聞、テレビ
- ・ 利用端末：簡単スマートフォン
- ・ ペルソナはどういう人？：年金生活者（就労していない）。子どもは独立して夫と二人暮らし。月2回程度の通院と週2回程度の買い物。移動手段はバス。徒歩圏内に金融機関、ATMはなく、通院で市街地に移動した際に現金化している。

ペルソナは、バスでの移動、通院、買い物を現金で支払っている。通常は年金の受取口座から通院時に現金を引き出すことで対応しているが、徒歩圏内にATMはないため計画的な支出が必要となる。突発的な支出が発生した際を考慮して自宅にも現金を保管している。

現金頼みになっているペルソナが、さらなるATMの減少により現金（キャッシュ）を得ることが難しくなると仮定した場合、解決策としてキャッシュレス決済の利用が挙げられる。主なキャッシュレス決済には、クレジットカード、交通系ICカード、二次元コード決済などがあるが、ペルソナは高齢者でデジタルデバイスには長けていないことに加え、利用端末が対応していないため、二次元コード決済は利用できない。交通系ICカードはチャージが必要のため、やはり現金が必要である。また、カード類は対応しているものを持ち歩くとなると枚数が多くなる場合も考えられる。

ペルソナには、現金に近い感覚で簡易に利用できるキャッシュレス決済であることが普及の条件といえるのではないだろうか。

当然利用できる施設や店舗などが充実していることも課題となる。

4-1-3 検討にあたっての整理

次にキャッシュレス決済の普及にマイナンバーカードを活用する方法について検討した。具体的なサービステーマの決定にあたって考慮することは、以下の2点とした。

- ・ マイナンバーカードの携行習慣の醸成
- ・ 現金がなくても生活に必要な支払いができること。

現行の健康保険証が廃止されマイナンバーカードでの健康保険証の利用が本格化するた

め、マイナンバーカードの携行は増えるものとするが、キャッシュレス決済と組み合わせることで、マイナンバーカードの利用価値を高め、携行習慣を醸成できればと考えた。また、外出中の方が一の備えとして、マイナンバーカードの健康保険証利用による医療情報の連携が可能であることも携行の必要性の1つとして考えられる。

また、公金受取口座の登録が進んでいることから、その活用が可能になれば、利便性がさらに向上すると考えた。

4-1-4 課題解決のための施策

マイナンバーカードで完結する方法として検討したのが、マイナンバーカードへのクレジットカード・デビットカード機能の搭載である。既に所持しているクレジットカードや金融機関口座とマイナンバーカードを紐づけるもので、所持するカードを減らすことができる。

公金受取口座の活用を考えると、デビットカードとして利用できればそのまま支払いを行うことができるため、1つの口座で全ての取引を完結させることも可能である。

クレジットカードの情報連携については、既にクレジットカードを持っていることが条件となるものの、日本国内でのキャッシュレス決済比率におけるクレジットカードの割合は30.4%¹²であることから、所持者も多いものと考えられる。カードの集約の点においても、有用ではないかと考えた。

クレジットカード、デビットカードともに既に既存の決済基盤が存在するため、上手く活用することがポイントと考えられる。

サービスの実装にあたっては、マイナンバーカードの利用の点から地方公共団体に求められる役割として、クレジットカード会社や金融機関、支払先などの関係機関との連携・調整、住民への十分な説明と合意形成があげられる。特に就労していない高齢者での利用をどのように実現するかは課題となる。

特に住民への説明と合意形成については、住民のマイナンバーカードに対する不安の一例としてあげられる、「全ての情報を一元管理されている、預金通帳の情報を国に勝手に見られるのではないか」という誤解の払しょくも必要になると考える。誤解の払しょくは地方公共団体だけでなく、国におけるさらなる取組も期待される場所である。

4-1-5 期待する効果

マイナンバーカードでのキャッシュレス決済の実装によって、住民、行政双方に効果が期待される。

まず、住民にとってはマイナンバーカードで生活が便利になる点が挙げられる。これは

¹² 経済産業省「2022年のキャッシュレス決済比率を算出しました」、
<https://www.meti.go.jp/press/2023/04/20230406002/20230406002.html>、(最終アクセス日：2024年1月10日)

国の示す市民カード化構想にも合致するものであり、携行習慣の醸成によって、より多くのサービスが展開されることが期待される。次にキャッシュレス決済の利用施設・店舗の増加による利便性の向上である。使える場所が増えることはサービスの安全性を示すうえでも重要であり、定着にもつながる。また、公金受取口座との連携が可能になれば、災害時や緊急時に支給される給付金を、住民は即座に支払いに使うことが可能となる。

行政にとっての効果としては、マイナンバーカードの携行が浸透することで、緊急時の本人確認の迅速化を図ることが可能となる。

4-2 新たな住民サービスのビジネスモデル「マイナンバーカードを活用したキャッシュレス決済」

マイナンバーカードを活用したキャッシュレス決済のビジネスモデルは以下のとおりと想定する。

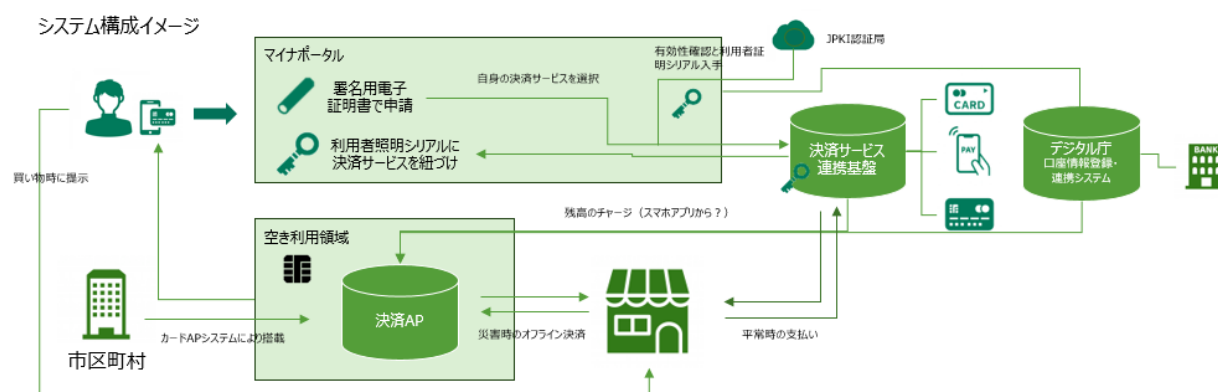


図4-3 マイナンバーカードを活用したキャッシュレス決済のビジネスモデル

4-2-1 機能構築及び運営のための費用負担、必要経費

マイナンバーカードへのキャッシュレス決済機能の搭載にあたっては、マイナンバーカードを直接かざすことにより決済が行えるサービスの構築を目指す。

なお、カード作成にかかる費用については、現行のマイナンバーカードを活用するものとして考慮から除外し、その他の費用について考察する。

マイナンバーカード上で利用可能な決済ブランド等については、マイナポータルを改修することにより、マイナポータル上で登録を行うことで、サービスの選択に自由度を持たせることとした。

運用に関する収入面・コスト面・体制面は以下のとおりである。

(1) 収入面

- ・ 加盟店による負担を求める

通常、加盟店においてクレジットカード決済が発生した場合には、加盟店から加盟店契約を締結するクレジットカード会社に対して、加盟店手数料が発生する。

マイナンバーカードを利用したキャッシュレス決済についても、クレジットカード等をマイナンバーカードに代替したものとして、費用負担が発生するものとする。

なお、この加盟店手数料は0%から6%以上と様々となっているが、3%台以下が大部分を占めている。また、加盟店がカード会員に対して、商品価格に加盟店手数料の全部又は一部を上乗せし、サーチャージとして請求することが可能であるが、国際ブランドにおいては、禁止条項を定めている。

- ・ 決済のために必要な端末の普及対策事業

2022年4月に公正取引委員会が発表したクレジットカードの取引に関する実態報告書¹³において、加盟店が加盟店契約で重視する点の第2位として、48.9%が「決済端末代金を含む初期費用」を挙げている結果を踏まえ、加盟店に負担を求めつつ、経済産業省として初期投資費用を補助する仕組みが必要であるとする。

また、複数決済に対応するための環境整備として、なるべく多くの国際ブランドを取り扱おうとする場合、複数のクレジットカード会社と契約する必要がある。

健康保険証利用時の顔認証端末購入に係る費用補助を参考に、導入費用を補助する仕組みを構築する。

- ・ マイナポイント事業としての国の交付金

キャッシュレス決済のインセンティブ確保のため、クレジットカード利用額に応じて付与されるポイント以外に、一定の割合でマイナポイントを付与することとする新たなマイナポイント事業を実施することが効果的であるとする。

(2) コスト面

- ・ 加盟店（店舗側）による負担（通常のクレジットカードと同様の割合負担）⇨収入面

先の実態報告書において、クレジットカード決済の導入に伴うデメリットとして、85.8%が「加盟店手数料を支払う必要がある」と回答しており、また、加盟店契約で重視する点としても84.7%が「加盟店手数料」と回答している。

さらに、クレジットカード加盟店契約を締結する予定のない理由として39.8%が「加盟店手数料が高いため」と回答していることから、加盟店手数料が加盟店側のキャッシュレス決済の推進に対して、大きな妨げとなっている。現状として、経済産業省からの引き下げに向けた取組は行われているものの、クレジットカード決済における加盟店手数料のより一層の引き下げが期待される。

13 公正取引委員会（2022年4月8日）「クレジットカードの取引に関する実態調査」
https://www.jftc.go.jp/houdou/pressrelease/2022/apr/220408_pressrelease2.pdf、（最終アクセス日：2024年1月10日）

また、先の実態報告書において、利用者側のサーチャージに対する考えについても触れられており、決済手数料が発生する場合、金額を問わず「手持ちの現金があれば現金を使用する」又は「クレジットカードや現金以外の決済方法を使用する」が半数を占めていることから、利用者に負担を求めない仕組みが必要となる。

- 使い過ぎ防止のためのシステム構築費用・利用料

経済産業省がまとめたキャッシュレス将来像の検討会報告¹⁴において、消費者向けインタビューでは、使い過ぎへの不安の声は聞かれない一方、利用明細がわかりにくいと回答されている。

クレジットカード等の利用は掛け払い（借金）になるため、保有資金の減少が目に見える現金ではなく、目に見えないキャッシュレス決済に対して、収入額に応じた月額の利用可能額が算出可能又は月当たりの利用状況に応じてアラートが出るアプリケーション等のサービスの構築を行う必要があると感じた。

なお、本サービスの構築に係る費用及びプラットフォーム利用料については、マイナンバーカードを提供しているデジタル庁が費用を拠出し、マイナンバーカードに関するシステムを運用している J-LIS によりプラットフォームを運用することが望ましいと考える。

(3) 体制面

- クレジットカード事業者

マイナンバーカードを活用したクレジットカード等を利用するため、各クレジットカード事業者との利用に係る調整が必要となる。

クレジットカード事業者へのメリットとして、年間約 2,700 万件にもものぼるクレジット契約により発生するプラスチック製カード発行のための費用及び簡易書留によるカード郵送費用の削減が期待できる。

標準的なプラスチック製カードの作成には 1 枚当たり 30 円程度かかるとされ、カード台紙及び利用規約作成にかかる費用を除いたとしても、事業者全体で、新規契約だけでも年間（カード作成費用 30 円＋郵送料 84 円＋簡易書留 350 円＝464 円）×2,700 万枚＝125 億 280 万円もの費用が発生している。同一数が更新時期を迎えた場合には、年間約 250 億 560 万円の費用が生じるが、マイナンバーカードに置き換えることで削減できる可能性がある。

なお、マイナンバーカードを利用することで、申し込みと審査ののち、即時利用が可能となる可能性を想定し、マイナポータル上でのクレジットカードの登録のため、クレジットカード番号、有効期限、セキュリティコードが必要であると想定するため、

14 経済産業省 商務・サービスグループ キャッシュレス推進室「(2023年3月)キャッシュレスの将来像に関する検討会 とりまとめ」、
https://www.meti.go.jp/shingikai/mono_info_service/cashless_future/pdf/20230320_1.pdf（最終アクセス日：2024年1月10日）

クレジットカード事業者各社において、オンラインによる新規申し込みの審査完了後、各情報が電子的に利用者に通知される仕組みの構築が必要となる。

- ・ マイナンバーカード利用者

マイナンバーカードを所持し、マイナポータルで登録を行うため、利用に係る説明、案内、広報などが必要になる。

マイナンバーカード利用者へのメリットとしては、複数のカードを持ち歩かなくて済むこと、顔写真付きのカードによる不正利用の防止、カードの到着を待たずに決済が開始できること、クレジットカード利用額に対して付与されるポイント以外に、マイナポイント事業が実施される場合においては、マイナポイントの付与が期待できることが挙げられる。

- ・ 金融機関

引き落としの対象となる口座の紐づけが必要。

ただし、通常のクレジットカードと引き落とし口座の紐づけと同様の作業を想定している。

- ・ クレジット加盟店（店舗）

クレジットカードに対応するための調整、カード情報の読取用端末の設置、マイナンバーカードを利用した場合に、ポイント還元が発生することを想定し、利用のための説明を行う必要がある。

大規模・中規模法人向けには国主導で、小規模法人及び個人商店については地方公共団体で説明を行うことを想定する。

- ・ 地方公共団体

マイナンバーカード交付時にマイナンバーカード自体の説明、各地方公共団体で独自に利用しているサービスの説明に加え、キャッシュレスに係るきめ細やかなサービス案内を行う必要がある。

その他、地方公共団体が行うべき取組として、利用環境整備のためのキャッシュレス導入推進、ICチップ空き領域利用のための条例整備などが考えられる。

- ・ デジタル庁

マイナポータルを改修し、クレジットカード又はデビットカードを登録できる仕組みを構築する。

また、使い過ぎの防止に係るサービスを構築し、提供する。

なお、登録できるクレジットカードは1種類のみとし、クレジットカードのブランドは問わないが、対応については合意の取れたブランドより順次対応することとする。

その他、マイナンバーカードの安全性と利便性、常時携帯を行うための広報を行っていく必要性を感じる。

4-3 サービスの検討を実施してみても

今回、「キャッシュレス化」を含んだサービス設計を実施したが、社会実装を行った後に、自律的、継続的に運用するための施策を考える必要がある。

4-3-1 行政機関へのキャッシュレス決済の推進

自律的、継続的にサービス運用を行うため、まずはサービスの利用者を増やす必要があり、そのためにはサービスの提供が行える場所を充実させる必要がある。

今回のサービス設計の根幹はマイナンバーカードを活用した新しい住民サービスの提供であることから、マイナンバーカードの普及を促進している行政機関が率先してサービス提供を行うべきである。

しかしながら、現状、民間と比較して行政機関でのキャッシュレス化は進んでいない。

一般社団法人キャッシュレス推進協議会が毎年実施する「消費者インサイト調査」によると、「どんな金額・場所でもキャッシュレス決済で支払いたい (30.6%)」「どちらかというキャッシュレス決済で支払いたい (37.1%)」を合計した、キャッシュレスを好んで利用したいとする層は 67.6%と半数を優に超えており、「どんな金額・場所でも現金で支払いたい (4.5%)」「どちらかという現金で支払いたい (7.8%)」を合計した、現金を好んで利用したいとする層の 12.3%を大きく上回っている。

しかしながら、同調査の「市役所・役場などの行政機関の窓口」におけるキャッシュレスと現金の利用比率においては現金の利用が 54.6%と過半数を占めており、キャッシュレスで支払いたいとする住民が多いにも関わらず、行政機関窓口でのキャッシュレス決済の導入が進んでいないことがわかる。¹⁵

キャッシュレスの利用意向が高いことから、キャッシュレスの導入については住民の利便性向上につながると判断できるにもかかわらず、行政機関においてキャッシュレス決済の導入が進んでいない原因としては次のような行政側の事務負担に見合ったメリットが明確にされていないためであると考えられる。

キャッシュレス決済の導入に向けては、DX を推進する部署、会計課、現金の取扱いに関わる部署等、庁内横断的に推進体制を構築する必要があるが、運用が変わることに対する忌避感がある中で、それぞれの調整や、導入に向けた調査や資料作成、協議等の大きな事務負担が発生する。

キャッシュレス決済を導入することで、省力化が図られ職員側の業務量が削減されるなどのメリットが明確化されていれば業務改善として進めることも可能であるが、現状では現金の運用は残す必要があり、キャッシュレス決済が新たに加わることは業務が煩雑にな

15 経済産業省 キャッシュレス推進室 一般社団法人キャッシュレス推進協議会
(2023年12月)「公共施設・自治体窓口におけるキャッシュレス決済導入手順書(第4版)」、
https://paymentsjapan.or.jp/wp-content/uploads/2023/12/LG_ImplementationGL_v4.0.pdf、(最終アクセス日:2023年12月8日)

り、逆に行政側の作業量が増えるデメリットとして受け取られる。

キャッシュレス決済の導入に合わせ、POS レジについても導入することで職員側の業務改善がされたとの事例もあるが、POS レジの導入には相応の費用が発生する。

団体の規模や運用による要素も大きいことから、現時点では確実に費用対効果が見込めるとは言い難く、一般財源を使つての導入については財政当局の理解を得ることが難しいため、導入出来ない団体も多く出ることが予想され、全国一律でのサービス提供は行えない。

一般社団法人キャッシュレス推進協議会の「キャッシュレス・ロードマップ 2023」によれば、2021年の韓国におけるキャッシュレス決済比率は95.3%と世界第1位を記録している。¹⁶

これは、1997年のアジア通貨危機をきっかけに韓国政府が主導となってキャッシュレス化を推進し、各行政機関に任せるのではなく、政策として国が取り組んだ結果である。

デジタル化による利便性の向上を国民が早期に享受できるよう、2022年度末を目指し、原則、全地方公共団体が、特に国民の利便性向上に資する手続きについて、マイナポータルからマイナンバーカードを用いてオンライン手続きを可能とするよう行政手続きのオンライン化の対応を実施したが、これは国が強いリーダーシップをとり、導入に向けて技術や経費に対する補助を行ったことにより実現したものである。

今回のサービス計画を社会実装したと考えた場合、行政機関にキャッシュレス決済を導入することは十分に国民の利便性向上に資するものであることに加え、マイナンバーカードの普及促進にも寄与するものであることから、「自治体 DX 推進計画」等の各種計画への追加、現在実施されている事業から横展開できる仕組みを選定しての技術支援、補助金制度の創設を行うことに加え、原則、行政機関においてはキャッシュレス決済を導入するという方針を示し、全国一律でサービス展開ができる環境を構築するなど、国が強いリーダーシップをとって行政機関のキャッシュレス化を推進することが重要である。

4-3-2 銀行の統廃合による現金（キャッシュ）の流通の停止

今回、銀行の統廃合が進むことで現金（キャッシュ）を得ることに労力が必要となる時代が来るということを想定し、その解決手段として決済代金の支払いに現金を使わない「キャッシュレス化」を含んだサービス設計を実施したが、4-1-1章で示すように、実際に年々銀行の統廃合は進んでおり、地方においては喫緊の課題である。

銀行の統廃合が進む理由は、銀行やコンビニエンスストアでの現金自動預払機（ATM）の設置費用や運営経費、銀行店舗における現金関連業務に関わる人件費が膨大であり、手数料等の収入を鑑みても、特に利用率が低い地方部においては利益を生まないためである。

16 一般社団法人キャッシュレス推進協議会（2023年8月）「キャッシュレス・ロードマップ 2023」、<https://payments.japan.or.jp/wp-content/uploads/2023/08/roadmap2023.pdf>、（最終アクセス日：2023年12月8日）

銀行としても、預金としてお金を預かりそれを貸し出すことで利益を得ており、現金を持っていても、それ自体は利益を生まず、逆に経費が発生する存在であるために、キャッシュレス化を進めることのメリットは大きいですが、利用者の根強い現金志向があるため、銀行が主体となってキャッシュレス化を強固に推し進めることは難しく、段階的にキャッシュレス化を進めている現状がある。

2019年に財務省において新しい一万円、五千円、千円の日本銀行券、並びに新しい五百円貨幣について発行を開始する¹⁷との発表がされ、五百円貨幣については2021年11月1日から発行が開始されていたが、先日、財務省より2024年7月3日から新しい日本銀行券の発行を開始するとの報道発表がされた。¹⁸

偽造抵抗力強化等の観点から実施されるものであり、これにより紙幣識別機メーカーを始め各種関連産業には特需が発生することとなるが、それは生産者側の観点であり、金融機関や民間企業においては関連機器の交換・改修にかかる経費の負担を強いられることとなり、手数料の増額等といった形で最終的に利用者である国民の負担となる可能性もある。

国においても、貨幣・紙幣の製造コスト、運搬、偽札に対する新通貨の開発コストが発生していることに加え、新貨幣に対応したATMや券売機、自販機などの買換や改修に際し、民間企業等で必要となる経費を補助金で助成するなど莫大な経費が発生している。

キャッシュレス化が進めば将来的には、このような経費の削減が見込めることから国と銀行が一丸となり、キャッシュレス化に向けて舵を切ることができるような制度の創設が必要であると考えます。

これにより、キャッシュレス基盤が整備されれば、今回設計したサービスの自律的、継続的な運用も可能となる。

また、キャッシュレス化された社会となれば、高齢者を中心として自宅で現金を保管する「タンス預金」はある程度解消され、お金が循環することで経済効果も見込める。

4-3-3 利用可能な店舗を増加させる

キャッシュレス化を推進する上で、「どこでも利用できる」ことは重要なファクターである。利用者よりキャッシュレス決済を求める機運が高まり、キャッシュレス決済導入店舗は増えてはいるが、特に中小店舗においてはキャッシュレス決済の導入が十分でない。

導入が進まない大きな理由は、端末やシステム等にかかる初期投資、加盟店手数料の負担、レジ業務の複雑化への対応等を考えた場合に導入によるメリットが感じられないこと、経営者の高齢化でデジタル化に消極的であることなどである。

17 財務省（平成31年4月9日）「新しい日本銀行券及び五百円貨幣を発行します」、
<https://www.mof.go.jp/policy/currency/bill/20190409.html>、（最終アクセス日：2023年12月8日）

18 財務省（令和5年12月12日）「新様式の日本銀行券の発行について」、
<https://www.mof.go.jp/policy/currency/bill/231212.html>、（最終アクセス日：2023年12月8日）

初期投資に関しては、経済産業省（中小企業庁）における IT 導入補助金をはじめ、複数の補助金制度が創設される等の対応が行われているものの、導入に際しては一部負担が発生することから、普及促進に向けてはさらなる支援が必要である。

また、日本の加盟店手数料は世界のキャッシュレス先進国と比較すると非常に高額（3.2%）であり、これが加盟店の増えない大きな要因である。

加盟店手数料が高額な理由は、クレジットカード決済が行われた際、加盟店が契約するカード会社（アクワイアラ）が、加盟店から徴収する加盟店手数料を原資として、クレジットカードの利用者が契約するカード会社（イシュア）に購入代金を送金してもらう対価として支払う手数料であるインターチェンジフィー（IRF）の標準料率が高いためである。

国際ブランドが定めるインターチェンジフィーの標準料率が多くの国で公開されている。一方、日本では公開されていなかったが、経済産業省及び公正取引委員会において、インターチェンジフィーの標準料率の公開に向けた取組を進め、2022年11月には、MasterCard、Union Pay 及び Visa から、インターチェンジフィーの標準料率が公開された。¹⁹

これにより、加盟店による加盟店手数料に関するアクワイアラとの価格交渉の活発化等が進み、加盟店手数料の低減が期待されるが、加盟店側に任せている部分が大きく、さらなる普及に向けては国が主導する等の検討が必要と考える。

最近、ある信用金庫において導入費用並びに月額基本料が無料で、0.8%の払戻手数料のみで利用できることに加え、口座連携加盟店については一定額まで払戻し手数料が無料という地域通貨が発表された。

前述した初期投資並びに加盟店手数料に関する問題に対応したものとなっている。この仕組みが可能となったのは、手数料により利益を求めるものではなく、加盟店については信用金庫への口座連携が必要であるために、事業者との取引が活性化するなどの副次的な利益を考慮しているからである。

導入が容易であるために中小店舗等の加盟店を増やすことが出来、加盟店が増えれば利用者が増えるために、さらなる加盟店の増加が見込めるといったサイクルが期待され、自律的な運用が可能である。

地方公共団体独自に地域通貨を構築した事例においては、運用や加盟店増加のために多大な労力や費用が必要であり、継続に苦勞している団体も多いことから、こういった民間の取組と連携し、キャッシュレス決済を普及することも必要と考える。

また、国外においては寺院における入場料や賽銭を二次元コード決済で行う等の対応が進んでいるが、国内ではまだそれほど浸透していない。

日本においては、コロナ禍を経て訪日観光客が急増し、実感できるほどインバウンド需要が高まっている中で、キャッシュレス決済が利用出来ない寺院・神社・観光地等がある

19 経済産業省 同時発表公正取引委員会（2022年11月30日）「クレジットカードのインターチェンジフィーの標準料率が公開されました」、
<https://www.meti.go.jp/press/2022/11/20221130005/20221130005.html>、（最終アクセス日：2023年12月8日）

ことは、キャッシュレス決済が普及している国々からの外国人観光客にとっては利便性を欠くものであり、サービスを提供する側においてもインバウンド消費の重要な機会を損失することとなる。

2025年には大阪・関西万博が開催され、さらなるインバウンド需要が高まることが予想されることから、安価で容易にキャッシュレス決済を導入できる仕組みを構築することは喫緊の課題である。

4-3-4 デジタルデバイド対策

グループディスカッションにおいて、将来の展望としてキャッシュレス決済アプリをスマートフォンに搭載することという話題が出たが、デジタル機器を利用するにあたっては高齢者が敬遠することも想定されることから、自治体DX推進計画において示された「デジタルデバイド対策」も絡め、社会全体のデジタル化を図ることが重要である。

キャッシュレスなどのデジタル化は高齢化社会における事業継続にも資するものであり、地域の買い物の場を確保するという意味でも地方公共団体においても積極的に推進する必要がある。

4-3-5 将来的なビジョン（まとめ）

研究会Aグループ参加団体での利用状況は、高知県宿毛市を除き、おおよそコンビニ交付サービス、オンライン申請、書かない窓口又は市民カード利用にとどまっており、マイナンバーカードの強みをフルに生かしたサービスとしては物足りない。

今回のサービス設計を社会実装出来れば、地方公共団体・公立病院を中心に、各種公共交通機関や個人商店などもマイナンバーカード1枚あれば利用できる社会になる。

マイナンバーカードの健康保険証並びに運転免許証としての利用に加え、現在全国で実施されているマイナンバーカードの空き領域を活用した様々なサービスや、民間事業者が提供するサービスについて、将来の展望として連携を行い、マイナンバーカードを連携させたスマートフォンか、マイナンバーカードを入れたパスケースだけを持って出歩く社会が形成できればと考える。

マイナンバーカードとの一体化は環境問題の改善にもつながる。有効期限が10年間（15歳未満の者は5年間）であるマイナンバーカードをクレジットカード等として利用することで、昨今問題となっているマイクロプラスチック問題の解消にも期待ができる。

2022年12月時点でのクレジット契約数は2億7,973万件²⁰で、契約件数は年々増加している。新規のクレジット契約はもちろん、更新時にも新たなカードが発行されるため、同等数程度のプラスチック製カードの廃棄が発生している。2023年3月時点で3億860万枚にも上るクレジットカードがマイナンバーカードへ置き換えれば、廃棄されるプラスチッ

²⁰ 一般社団法人日本クレジット協会「クレジット関係統計」、<https://j-credit.or.jp/information/statistics/index.html>、（最終アクセス日：2024年1月10日）

ク製カードの抑制と、原料保存につながる。

今回の研究においては、マイナンバーカードを直接かざすことによってキャッシュレス決済を行う仕組みとしたが、将来的に、マイナンバーカードを登録されたスマートフォンアプリ等によるアプリ決済も視野に入れ、給与のデジタル払いが開始した今日において、厚生労働省が主導し、各種公的年金についても、デジタル給付が受けられるような法改正を望む。

具体的には、国庫金電子収納事務取扱金融機関として資金移動事業者を指定することにより、金融機関を通さずに年金を直接給付させることにより、チャージや掛け払いを行うことなくシームレスに使えるような仕組みの構築が可能になる。

2024年1月1日石川県能登半島を震源とした地震が発生した。

罹災証明書のオンライン申請及びデジタル化が進められつつある今日においては、このような状況下においても、緊急時にスマートフォンとマイナンバーカードを持って逃げることであれば、オンライン申請と組み合わせることで、各種給付金・見舞金の申請や保険金などの申請が容易になり、生活の再建までにかかる期間の短縮が可能となる。

その他、各決済利用データ等をデータプラットフォームに格納し、ビッグデータとしてEBPM（政策立案）に活用できれば、より良い社会の構築が行えるとともに、将来的な行政運営コストを削減し、医療・介護保険利用状況と併せて把握することにより、効率的な行政予算運用や、疾病の重篤化防止・フレイル予防に寄与することも期待される。

現状、マイナンバーカード自体の常時携帯の必要性と利便性、安全性のPR不足は否めない。

また、地方公共団体職員がマイナンバーカードの利活用に積極的ではなく、さらに取得率も高くない。

このような状況下においては、地方公共団体内でマイナンバーカードの新たな利用方法を模索することは難しく、新たな利用方法が提案されたとしても、浸透するとは考えられない。

サービスを提供する側として、地方公共団体職員が意識をもって、マイナンバーカードを取得し、まずは自らの地方公共団体内の利用状況を熟知するとともに、他団体の状況を知ることで、新たなサービスの構築サイクルを迅速化させ、遅滞なく提供されることを期待する。

5 Bグループでの検討

5-1 新たな住民サービステーマ

新たな住民サービステーマを決定した経緯を論じる。

最初に、地方公共団体が直面している課題を洗い出した。これにより、最適な解決策を探求する土台を構築した。課題の明確な把握がなければ、精巧な解決策の構築も意味を成さない。

次に、洗い出された課題の解決策を検討し、課題の解決策が新たな住民サービステーマとして適切であるかを検証した。具体的には、サービスが住民に提供する価値とサービスを受ける住民のニーズとのずれを確認し、サービスをより住民が受け入れやすいものに改善した。さらに、複雑な事業の構造を整理して視覚的にわかりやすく表現し、事業の全体像を確認した。

5-1-1 課題の抽出

課題の抽出プロセスについて論じる。

最初に、課題の洗い出しを行った。住民が直面している課題や不満を網羅的に把握するためである。

次に、優先順位を設定し、課題を決定した。複数の課題が存在する場合、それらを比較して優先順位を付け、優先すべき課題を明確にすることにより、限られたリソースを最も効果的に活用する。

(1) 課題の洗い出し

地方公共団体が抱えている課題については、「2 各地方公共団体が抱えている課題」で論じているため、ここでは結論に焦点をあてる。

結論として、地方公共団体が抱えている課題の中で、以下の4つの課題に焦点をあてた。

① 紙・電話での施設予約

インターネットを利用した施設予約システムの普及により、相対的に紙・電話を介した施設予約の利便性が著しく低下している。住民は電話連絡や、施設まで出向いて予約を行う必要があり、時間と労力を費やすことが課題である。

② キャッシュレス決済の促進

キャッシュレス決済の普及が遅れていることで、支払い方法が現金のみに依存し、住民の支払い手段が限られてしまう。この状況により、便利な支払い手段が利用できないことが住民にとっての制約となる。また、長期的な視点から考えると、キャッシュレス決済は、経済活動や取引の円滑化、効率化を促進する重要な手段であり、その遅れが経済に対するマイナスの影響を与える可能性がある。

③ オンライン国政選挙

忙しい住民や物理的な投票所に行くことが難しい住民にとって、投票へのアクセスが制限される可能性がある。特に高齢者や身体的な障がいを持つ人、投票所が遠い遠隔地に住む人などが影響を受ける可能性がある。これは民主主義の原則に照らして、全ての国民の民意を反映するために重要な問題である。

④ 避難所の ICT 利活用

避難所において、マイナンバーカードを活用して避難者の本人確認を行うシステムが実用化しつつある。これにより、避難者は別の避難所に避難した家族の安全確認を行うことが可能となる。また、個々の避難者のニーズに応じたサービス提供や、適切な支援物資の分配システムを構築することも可能である。ICT 利活用の遅れがある場合、避難者のニーズに迅速に対応することが困難になる可能性がある。

避難所で困ったこと、不安に感じたこと²¹として「就寝環境（床が固い、毛布が足りないなど）」「プライバシーの確保」「トイレの衛生環境」「災害情報（震度や停電、断水情報など）」「携帯電話の充電」などが挙げられるが、毛布の不足は適切な支援物資の分配システムで解決できる可能性がある。

(2) 優先順位の決定

優先順位を定め、課題の特定プロセスについて論じる。

複数の課題が存在する場合、それらを比較するための指標を設定する。指標に重複や抜け漏れがあると、比較の妥当性が損なわれるため、MECE の原則（Mutually Exclusive Collectively Exhaustive の頭文字を取ったもので、漏れなくダブリなくという意味）に基づき、指標を選定する。

① 指標の選定

重複や抜け漏れがない以下の3つを優先順位を定めるための指標とした。

- ・ 多くの地方公共団体が直面する共通の課題であること
多くの地方公共団体が直面する共通の課題に取り組むことで、同様の問題を抱える地方公共団体と検討結果を共有し、より効果的な解決策を模索するため。
- ・ ソリューションの導入事例が少ないこと
ソリューションの導入事例が少ない分野に取り組むことで、同様の問題を抱える地方公共団体と検討結果を共有し、より効果的な解決策を模索するため。
- ・ 法令で ICT 利活用が制限されていないこと
法改正を前提とすると議論が複雑になるため、今回は法令によるしほりがない分野における可能性を論じ、より便利で効率的な新しいデジタルサービスやオン

21 札幌市（平成 31 年 3 月）「平成 30 年北海道胆振東部地震 対応検証報告書」、
https://www.city.sapporo.jp/kikikanri/hokkaido_iburi_earthquake/documents/ho_koku.pdf、（最終アクセス日：2023 年 11 月 12 日）

ラインサービスを模索する。

② 優先順位の決定

「紙・電話での施設予約」及び「キャッシュレス決済の促進」については、ソリューションが製品化され、導入事例が増えている。「オンライン国政選挙」については、法令による制限がある。それらを踏まえて、「避難所の ICT 利活用」について、以下のとおり、指標を満たすか検証する。

- ・ 多くの地方公共団体が直面する共通の課題であること

現状、多くの地方公共団体では、避難者に対し避難者名簿記入用紙の記入を求めている²²。記入する項目は、氏名（ふりがな）、性別、年齢、被災以前の住所、家族構成などが含まれることが考えられる。この過程において、マイナンバーカードを活用することで、避難者名簿の作成に係る待ち時間を短縮させることが可能である。

- ・ ソリューションの導入事例が少ないこと

先行している地方公共団体の事例として、避難誘導・避難指示に位置情報を活用する取組（福島県会津若松市、高知県高知市）、マイナンバーカードの活用を見据えた取組（宮城県、新潟県三条市）、民間サービスの積極的活用により課題解決を目指す取組（岐阜県大垣市、新潟県）などが挙げられるが²³、未だにソリューションが導入されていない地方公共団体が多い状況である。

- ・ 法令で ICT 利活用が制限されていないこと

災害対策基本法は、災害時における避難所の設置や運営に関する基本的な枠組みが規定されている。ICT の利活用を検討する場合、個人情報保護、サイバーセキュリティ、ICT の公正な利用などを考慮することが重要である。それを踏まえて、地域の防災計画を見直すことで、ICT 利活用が可能であると考えられる。

5-1-2 課題解決方法の検討（新たな住民サービステーマの検証）

課題の解決方法について検証する。その検証過程において、課題の解決方法（「避難所の ICT 利活用の遅れ」に対する「避難所の ICT 利活用」）が新たな住民サービステーマとして成立するか検証する。

最初に、ペルソナを作成する。ペルソナとは、課題に直面している住民を具体的に表現した仮想的な人物像のことである。地方公共団体では「老若男女、誰でも平等に利用可能」という点をアピールする傾向にあるが、実際には複雑な問題である。そのため、最もサー

22 石狩市（2023年9月）「指定避難所運営マニュアル」、
<https://www.city.ishikari.hokkaido.jp/uploaded/attachment/48154.pdf>、（最終アクセス日：2023年11月12日）

23 内閣官房デジタル田園都市国家構想実現会議事務局 内閣府 地方創生推進事務局（令和4年12月12日第1版）「デジタル田園都市国家構想交付金（デジタル実装タイプ）参考事例集」、
<https://www.chisou.go.jp/sousei/about/mirai/pdf/sankoujirei.pdf>、（最終アクセス日：2023年11月12日）

ビスを必要としていると思われる典型的な住民を具体的にイメージし、まずその住民セグメントに適したサービスの提供を目指す。ペルソナを用いることで、サービス提供の対象となる住民セグメントが明確になり、それに基づいて方向性を決定することが容易になる。

次に、バリュープロポジションキャンバスを作成する。バリュープロポジションキャンバスを活用することで、サービスが住民に提供する価値とターゲットとした住民のニーズとのずれを把握する。ずれを把握することで、サービスをより住民が受け入れやすいものに改善することが可能となる。

最後に、ビジネスモデルキャンバスを作成する。ビジネスモデルキャンバスとは、複雑な事業の構造を整理して視覚的にわかりやすく表現し、事業の全体像を確認するためのツールである。図によって視覚的に表現されているため、事業の概要を理解しやすく、庁内外で共有することが可能である。アイデアを共有することで、認識のずれを防ぎ、事業の方向性を合わせることができる。

(1) ペルソナ

ペルソナとは、課題に直面している理想の住民を具体的に表現した仮想的な人物像のことである。最もサービスを必要としていると思われる典型的な住民を具体的にイメージし、その住民セグメントに適したサービスの提供を目指す。

- ・ 名前 試験花子
- ・ 性別 女性
- ・ 年齢 30 歳
- ・ 居住地域 神奈川県藤沢市 12 丁目 12 番 12 号
- ・ 家族構成 夫・長男 1 人 (3 歳)
- ・ 学歴 大学卒
- ・ 休日の過ごし方 家族で外出
- ・ 職業 会社員
- ・ 業種 通信業
- ・ 仕事内容 営業
- ・ 部署 営業部
- ・ 役職 主任
- ・ 会社の年商・従業員数 150 億円・1000 人
- ・ 現在の目標・現状の課題 子供を育てやすい引越し先を探している
- ・ 好み・理想像 仕事と家庭の両立を目指している
- ・ 情報収集の時間帯 夜
- ・ 日常の情報収集の手段 ニュースサイト
- ・ 利用端末 スマートフォン
- ・ SNS の利用状況 LINE

- ・ ペルソナはどういう人？ 日中は仕事をしているため、来庁が困難。家から数駅先の保育園に長男を送迎している。避難所を利用したことがない。職場は横浜市である。

(2) バリュープロポジションキャンパス

よいサービスであっても、住民が求めるニーズに合っていないければ、その価値提案は意味がない。バリュープロポジションキャンパスにより、サービスが住民に提供する価値と住民セグメントのニーズのずれを確認し、サービスをより住民が受け入れやすいものに改善する。

「避難所の ICT 利活用」におけるバリュープロポジションキャンパスを以下に示す。図の左側が Value Proposition 顧客への提供価値を表し、中の【サービス】、【ユーザの利益をもたらすもの】、【ユーザの悩みを取り除くもの】を表現している、右側が Customer Segment 顧客セグメントが表されており、【ユーザの利得】、【ユーザが解決したい課題】、【ユーザの悩み】が表されている。

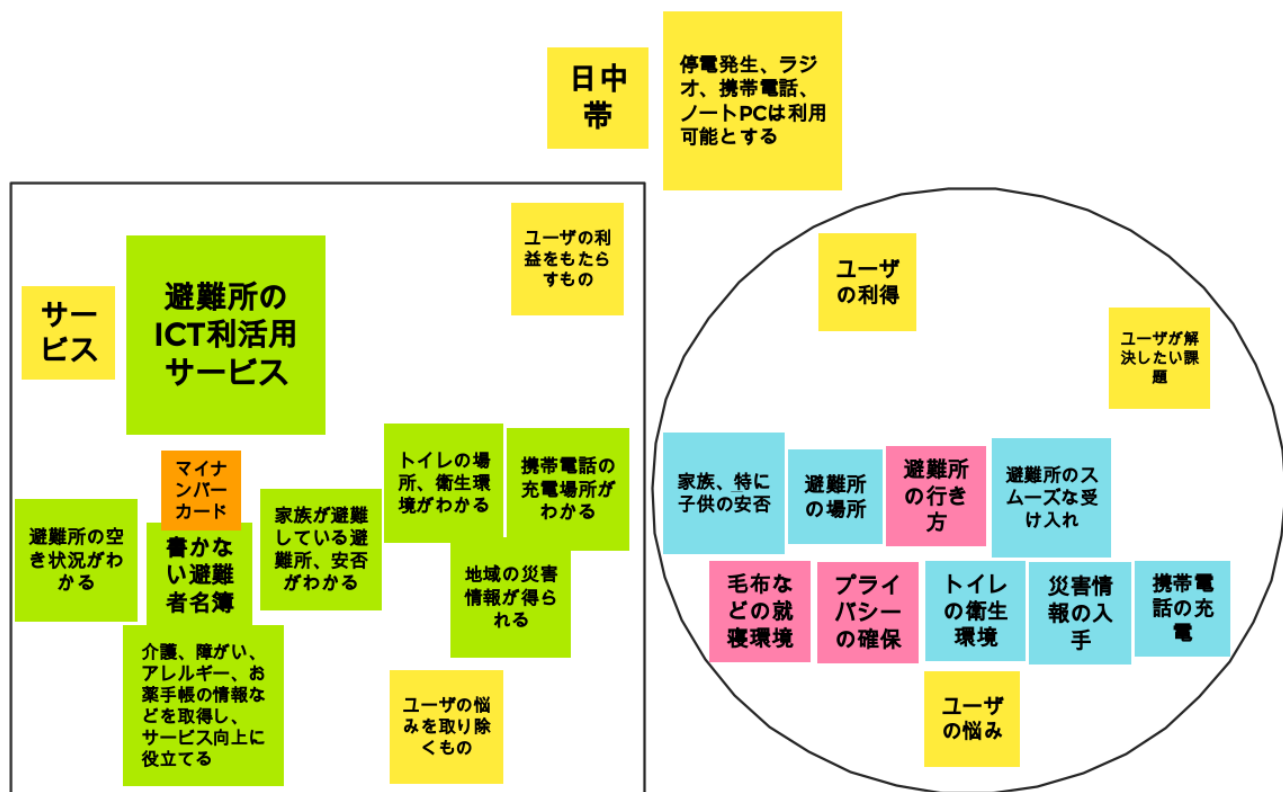


図 5-1 バリュープロポジションキャンパス

前提条件として、災害の発生は「日中帯」とし、「停電発生時、ラジオ、スマートフォン、ノート PC は利用可能」と仮定した。ペルソナは家から数駅先の保育園に長男を送迎済みだが、停電により、公共交通機関が利用できない状況下で、長男の安否が

確認できないことを不安に感じながらも、自身の安全を確保するために、最寄りの避難所に避難することになる。

右側の住民セグメントの分析内容に基づき、左側の住民に提供する価値を検討する。

まず、右側の「住民セグメント」に「ユーザの利得」「ユーザの悩み」「ユーザが解決したい課題」を記載する。今回は特に「ユーザの悩み」に焦点を当て、災害発生時から 72 時間経過までの応急時を時系列で整理した（「家族、特に子供の安否」→「避難所の場所」→「避難所の行き方」→「避難所のスムーズな受け入れ」→「毛布などの就寝環境」→「プライバシーの確保」→「トイレの衛生環境」→「災害情報の入手」→「スマートフォンの充電」）。

次に、左側の「住民に提供する価値」に「ユーザの利益をもたらすもの」「ユーザの悩みを取り除くもの」「提供されるサービス」を記載する。右側の「ユーザの悩み」に対して「ユーザの悩みを取り除くもの」を記載し（「避難所の空き状況がわかる」→「書かない避難者名簿」「介護、障がい、アレルギー、お薬手帳の情報などを取得し、サービス向上に役立てる」→「家族が避難している避難所、安否がわかる」→「トイレの場所、衛生環境がわかる」「地域の災害情報が得られる」「スマートフォンの充電場所がわかる」）、「ユーザの悩み」の中で、取り除けるものを水色（「家族、特に子供の安否」等）、今回はサービスの対象外としたものをピンク（「避難所の行き方」等）とした。「書かない避難者名簿」を実現するためには、マイナンバーカードの活用が効果的であると考えられる。

(3) ビジネスモデルキャンバス

優れたサービスであっても、それを必要とする住民に提供できなければ、その価値提案は意味がない。また、コストに対するメリットが十分でなければ、事業としての成立は難しい。ビジネスモデルキャンバスとは、複雑な事業の構造を整理して視覚的にわかりやすく表現し、事業全体の主要な構成要素の連携を促進するツールである。例えば、どのような住民にどのような価値を提案し、どのような媒体や経路を用いて提供していくかを明らかにする。図によって視覚的に表現されているため、事業の概要を理解しやすく、庁内外で共有し、認識のずれを防ぎ、事業の方向性を合わせることができる。

実際に事業を進める際には、実際の現場でサービスモデルを検証する。検証の過程で生まれた課題を抽出して反映させた新たなビジネスモデルキャンバスを作成し、再度、実際の現場で検証する。このサイクルを回すことで素早くサービスモデルの品質を高めることが可能である。

「避難所の ICT 利活用」におけるビジネスモデルキャンバスを以下に示す。

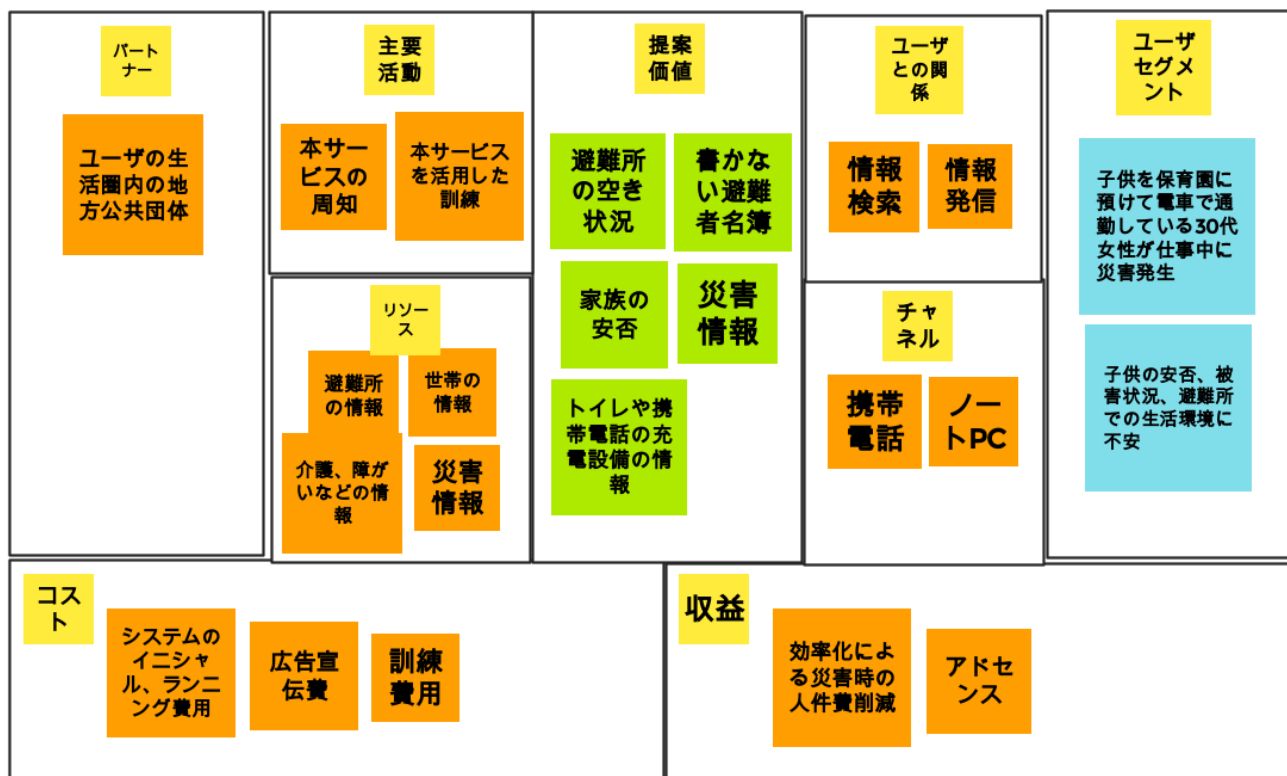


図5-2 ビジネスモデルキャンバス

まず、バリュープロポジションキャンバスの「住民セグメント」をビジネスモデルキャンバスの「ユーザセグメント」に記載する。同様に、「住民に提供する価値」をビジネスモデルキャンバスの「価値提案」に記載する。

次に、「ユーザセグメント」に「提案価値」をどのような「チャネル」を通じて、どのような「ユーザとの関係」を築くことで、最終的に何を達成するのか（「収益」）に記載する。前提条件として「停電発生時、ラジオ、スマートフォン、ノートPCは利用可能」であるため、ペルソナに対して、必要な情報をスマートフォンで検索し、受信可能な価値を提供することとした。

最後に、どのような「リソース」を活用し、どのような「主要活動」を行い、事業の推進において重要となる「パートナー」と連携し、それに伴う支払うべき「コスト」を記載する。サービスの存在を効果的にペルソナに伝えるためには、「主要活動」として、サービスの周知が重要である。地方公共団体は既に有用なデータ（「リソース」）を保持しているが、ペルソナは藤沢市在住でありながら横浜市に勤務しているため、これら地方公共団体（「パートナー」）間のデータ連携が不可欠である。「コスト」としては、システムのイニシャル費用、ランニング費用の他に、広告宣伝費も考慮する必要があると想定される。

ビジネスモデルキャンバスの具体的な作成方法については、今津美樹氏の著書を参

照することをお勧めする。²⁴

課題の解決方法として、ペルソナ、バリュープロポジションキャンバス、ビジネスモデルキャンバスを作成し、新たな住民サービステーマとしての実現可能性を検証した。特に「避難所の ICT 利活用」に注目し、その遅れに対する効果的な解決策を検討した。

結果として、「避難所の ICT 利活用」が「避難所の ICT 利活用の遅れ」に対する効果的な解決策となる可能性があり、新たなサービステーマとして検討する価値があると結論づけた。しかしながら、個人情報の保管場所の確保、住民が避難時にマイナンバーカードを持参しない場合の対応、具体的なシステム構成、将来的な発展性など、解決すべき課題も明確となった。「避難所の ICT 利活用」が効果的な解決策であると結論づけるためには、これらの課題を踏まえたサービスモデルの検討が必要である。

5-2 新たな住民サービスのビジネスモデル

5-2-1 コスト

マイナンバーカードを活用した避難者情報共有サービスのコストは、イニシャルコストとランニングコストについて検討が必要である。特に同サービスを継続して提供するためのランニングコストについて検討を重ねなければならないため論じたい。具体的なランニングコストとして、「システムのランニングコスト」やサービスを日常的に使ってもらえるようにするためのインセンティブとしてサービス内で提供する「ポイント原資」などが挙げられる。

当該サービスはクラウドサービスにより提供されることが想定される。この場合、データセンターの利用料が発生する。利用料金は、ストレージ容量やデータ転送、ネットワーク利用に関する料金、セキュリティ対策やデータバックアップなどの費用がかかるほか、追加オプションとして特定の機能や拡張機能を利用する場合には追加料金が発生することもある。また、サービスを維持するためには、システムベンダーによる継続的なサポートが必要になることから、運用サポートやメンテナンスに係る費用も必要となる。サービスに障害や問題、不具合等が発生した場合に、迅速に対応してもらうためのサポート契約や、定期的なメンテナンスにかかる費用など、多くの運用経費がかかることが想定される。

同サービスは災害時のみ利用するのではなく、平時から利用することにより、より効果的にスムーズに避難者情報の把握につなげることができる。そのため平時で利用してもらうための仕組み作りが重要であり、その手法の1つがポイント付与によるインセンティブの提供である。そのため、ポイントを付与するための原資となるコストが発生する。

24 今津美樹 (2016) 『ビジネスモデル・ジェネレーションワークショップ』、株式会社翔泳社、p2

5-2-2 収入・財源

マイナンバーカードを活用した避難者情報共有サービスの仕組みを構築するにあたり、国の交付金や補助金等を活用することで一定の初期費用を工面できたとしても、同サービスの提供を維持するためにはランニングコストを補うための収入や財源が必要である。そのため、同サービスの提供を継続するために、収入や財源に何を工面できるかに着眼して論じたい。収入として最も有力となるものは、「広告収入・スポンサー料」と「マーケットプレイス」、「企業版ふるさと納税」であると考えられる。

1つ目の広告収入・スポンサー料について、民間企業が提供するサービスのうち、無償でサービス提供する上で活用されるものが広告モデルである。今後、行政が提供する各種サービスにおいても、広告モデルの活用は重要な手法となる。例えば、アプリやウェブブラウザでアクセスする場合に、ウェブ広告を表示するようにし、広告主から収入を得るようにする。広告を掲載する場所としては、サービスのウェブサイト上の空きスペースや、アプリの画面上などが考えられる。この場合、広告はテキストやバナー広告、動画広告などの形式で掲載されることが一般的である。また、広告だけでなく、特定のスポンサー企業を公募し、サービス内でスポンサー企業の取組や商品・サービスの紹介を行うことで、スポンサー料を得る手法も採用できる。

2つ目のマーケットプレイスとは、企業や個人がウェブサイト等において商品やサービスを販売する場を提供することを指す。例えば、e コマースプラットフォームやアプリストアなどがこれに該当する。マイナンバーカードを活用した避難者情報共有サービスにアプリやウェブブラウザでアクセスした画面の中に、企業や個人等が商品やサービスを販売する場をつくる。企業からは、マーケットプレイスの売上金額に対して、販売手数料を得る方式を採用する。この場合、新たなマーケットプレイスを構築するのではなく、既に世の中で普及する既存のマーケットプレイス事業者のプラットフォームを活用し、ID 連携やデータ連携等による実装が望ましいと考えられる。

3つ目の企業版ふるさと納税とは、「企業」を対象とした地方公共団体への寄付に対する控除制度で、地方公共団体が作成した地方創生に係る事業（内閣府に「地域再生計画」として認可されたもの）に対して企業が寄付を行った際に、税額が控除される仕組みである。寄付金額の下限は 10 万円から行える。2020 年度より制度が改正され、従来は企業が地方公共団体に寄付をした際に控除される金額が最大 6 割だったものが、最大 9 割に引き上げられたため、企業が地方公共団体と提携し、ふるさと納税を行いやすい環境が整っている。企業の社会的責任（CSR）や地域貢献に関するメッセージを伝えることで、顧客や社会からの評価アップにつなげることができるため、地方公共団体との官民連携による企業版ふるさと納税の活用は重要な収入源になると考えられる。

しかし、これらの収入だけではランニングコストを補えないと思われる。そのため国からの継続的な財政措置や、利用する地方公共団体等から負担金等を集め財源に充てることになると思われる。

5-2-3 推進体制

マイナンバーカードを活用した避難者情報共有サービスを提供するためには、継続的なサポートが必要となるため、その運営体制を整備することが重要である。今回論じたいのは「運営主体」と「問い合わせ先」の2点である。

まず運営主体は、地方公共団体ごとに運営するのではなく、全国の都道府県又は県単位の協議会のような広域的な組織が適している。そのためには、各都道府県の防災部門と情報システム部門の連携が欠かせない。運営は広域で行うものの、基礎自治体の主体的な参画が得られるような運営体制の構築も重要である。関係するステークホルダーが各々の役割を全うし、協力し合いながら、運営にあたることが鍵となる。

次に問い合わせ先は、システム操作を中心に、サポートセンターの整備をプラットフォーム事業者に委託する。シェアード型のコールセンター（自社の案件の専任ではなく、他社の案件を同じオペレータが担当するもの。）を活用することで、災害時に需要が減りそうな分野を扱うコールセンターに対して再委託することも考えられる。一般の利用者から問い合わせがあるため、回線がパンクしないようにするため、地方公共団体や行政機関からの問い合わせ窓口は別に設けることが望ましい。

このほかにも、同サービスの構築にあたり、様々な課題が出てくると見込まれる。実装するためには、まず国や都道府県、基礎自治体、民間企業など、多数のステークホルダーが集う場で議論を行い、課題の洗い出しやあるべき姿について定め、中長期的に取り組むことが望まれる。

5-3 サービスの検討を実施して「マイナンバーカードを活用した避難者情報共有サービス」

5-3-1 将来的な発展 自律的に運用するための施策

マイナンバーカードを活用したサービスを検討するにあたり、欠かせない要素として、「カード保有者と非保有者で受けられる行政サービスに差が出ないようにする」ことが挙げられる。

総務省がホームページに公表する「マイナンバーカードの申請・交付・保有状況」には、人口に対する毎月月末時点のカード保有率等が掲載されている。

区分	人口 (R5.1.1時点)	交付枚数(累計)	保有枚数	人口に対する保有枚数率
全国	125,416,877	97,451,003	91,542,953	73.0%
指定都市	27,473,490	21,227,798	19,967,597	72.7%
特別区・市 (指定都市を除く)	87,509,892	68,020,364	63,860,212	73.0%
町村	10,433,495	8,202,841	7,715,144	73.9%

表 5-1 マイナンバーカードの団体区別交付・保有枚数等について (2023年12月末時点)²⁵

2023年12月末時点のカード保有率は約73.0%となっており、多くの住民がカードを保有していることが分かる。

市区町村別でみると、鹿児島県鹿児島郡十島村や兵庫県養父市では保有率が9割を超え、ほぼ全ての住民がマイナンバーカードを保有していることが分かる。

	都道府県名	市区町村名	人口 [R5.1.1時点]	交付枚数(累計) [R5.12末時点]	保有枚数 [R5.12末時点]	人口に対する 保有枚数率
	全国		125,416,877	97,451,003	91,542,953	73.0%
1	鹿児島県	鹿児島郡十島村	657	650	607	92.4%
2	兵庫県	養父市	21,969	21,760	19,967	90.9%
3	大分県	東国東郡姫島村	1,812	1,881	1,615	89.1%
4	高知県	高岡郡四万十町	15,761	14,550	13,950	88.5%
5	北海道	有珠郡壮瞥町	2,362	2,282	2,089	88.4%
6	青森県	三戸郡田子町	4,986	4,709	4,396	88.2%
7	宮崎県	都城市	161,605	159,989	142,454	88.1%
8	長崎県	北松浦郡小値賀町	2,239	2,095	1,929	86.2%
9	山形県	西村山郡西川町	4,775	4,431	4,108	86.0%
10	岩手県	岩手郡葛巻町	5,607	5,271	4,823	86.0%

表 5-2 マイナンバーカード交付・保有状況 (2023年12月末時点)²⁶

現状、多くの住民がマイナンバーカードを保有していることが分かるが、Bグループでは「マイナンバーカードを活用した避難者情報共有サービス」について検討を進めるにあたり、「カード保有者と非保有者で災害時の対応に違いがでると不公平であるため、そのことを踏まえたサービス設計が必要」との観点から、カードを保有していない住民についてもカード保有者と同等のサービスの提供を念頭に検討が必要である。

また、本サービスが将来的な発展、自律的に運用することを見据えた場合の重要な要素として、

²⁵ 「総務省ホームページ「マイナンバーカード交付状況について」、
https://www.soumu.go.jp/kojinbango_card/kofujokyo.html、(最終アクセス日：2024年1月19日) より一部抜粋

²⁶ 「総務省ホームページ「マイナンバーカード交付状況について」、
https://www.soumu.go.jp/main_content/000915579.pdf、(最終アクセス日：2024年1月19日) より一部抜粋

サービス提供者である地方公共団体側の視点だけではなく、利用する側である住民視点での十分な検討をしなければならない。もちろん、サービス導入の裏では地方公共団体の業務が効率化・簡略化されるために導入することも重要な要素のひとつではあるが、避難者情報共有サービスなどの住民サービスに直結するものについては、住民の利便性向上を第一にサービスを検討しなければ、使われるものにならない。使われないサービスを検討することは、リソースの無駄使いであるため、十分な検討を行った上で、ソリューションやサービス内容を決定することが重要である。

例えば、行政機関や民間企業が実施するマイナンバーカードに関するアンケートなどで、マイナンバーカードを取得しない理由の調査結果が開示されているが、取得しない理由として「個人情報の漏えいの心配」よりも「取得する必要性が感じられない」が、ほとんどのアンケート結果で上回っている。

マイナンバー制度は2015年10月にスタートし、2016年から本格的に運用が開始し、これまでにマイナンバーカードを活用した様々な取組が打ち出されている。マイナンバーカードの健康保険証としての利用や図書館カードとしての利用、申請書のオンライン申請などマイナンバーカードを日常的に使ってもらう取組が国や地方において様々実施されているものの、アンケート結果から見るにまだまだ住民目線では日常的に使う・持ち歩くカードという認識ではない。本サービスは、マイナンバーカードを活用した避難者情報共有サービスであることや、避難所という特性上、災害等の有事の際に利用することが前提で、日常的にマイナンバーカードを持ち歩く必要がある。

以上のことから、Bグループでは、マイナンバーカードを活用した避難者情報共有サービスを検討するにあたり、住民目線でのサービス設計はもちろんのこと、災害時など有事の際のみ利用するサービスは廃れてしまう可能性が高く、また、現状、カードを日常的に持ち歩く必要性がないため、日常的に使われる仕組みを作る必要があると考察し、サービス設計を検討した。

先行する地方公共団体の例も多々あるが、ここではこういったサービスがあった方が住民の利便性向上、意識づけができるのではないかという議論の結果を論じる。

- ・ 日常的に避難者情報共有サービスに地方公共団体が保有するデータを溜めておき、災害時に活用
避難所には様々な住民が避難する。中には持病を持つ住民も少なくなく、マイナポータルと連携することで、健診・投薬等の情報を取得することは可能であるが、地方公共団体の持つ様々な属性情報についてもデータをサービスに取り込むことで、有事の際には、きめ細やかなサービスの提供を実現する。
- ・ 平時に防災訓練を実施し、避難所及びサービスを意識づけ
日ごろから住民に避難所を意識させる施策を実施することで、避難所サービスへの住民の意識が高まり、サービスを自律的に運用することが可能になるのではないかと考えから、防災訓練等で平時に避難所に行き、避難経路の確認等災害対策への意識を高めるとともに、避難所サービスも実際に利用していただき、サービス内容を理解いただく。訓練に参加したインセンティブとして地域で使えるポイントを付与。MaaS（電車、タクシー、ライドシェア）との組み合わせでポイント利用可とすることで参加を促すなどの施策を実施する。

- ・ 初動以外の部分もケア

<住民側>

- 避難所の場所や自宅等からの距離がわからないようでは有事の際の迅速な避難は難しい。また、避難所が変わることもあるので、日常的に避難所の場所の確認や Google マップ等と連携し、距離を測る機能の実装が必要である。
- LINE 等の SNS が普及し、スマートフォン等を活用した安否確認サービスも充実してきている。2024年1月に発生した「能登半島地震」においても、SNSを活用し家族と情報を共有するケースが多く見受けられた。昨今、有事の際にはスマートフォンは欠かすことのできないツールであるが、大規模災害の際には、通電しておらず充電ができる場所が限られることもある。充電ができる場所の情報を公開することで、住民の情報共有の機会を確保する。
- 昨今の避難所では、テントやパーテーション等を設置し、感染症対策やプライバシー保護に力を入れている。重要なことであるが、避難所の収容人数が想定より少なくなっており、避難したものの、入所できないケースもある。こういった状況を無くすためにも、リアルタイムで避難所の空き情報（避難者数/収容人数）を公開し、入所可能な避難所を住民自ら把握してもらう。
- 避難者にはそれぞれの属性があり、避難した施設に特定の設備がないと、生命に危険を及ぼす可能性もある。こういった状況を回避するためにも、リアルタイムで避難所の設備を公開し、それぞれの住民の状況に合った避難所への避難を促す。

<運営側>

- 避難所の開設後、季節や避難者の人数等の状況、災害の状況によって防災備蓄の在庫が不足することがある。地方公共団体によっては庁舎に設置された災害対策本部等に電話等で足りないものを要求するケースがあるが、リアルタイムで備蓄の状況を本部が確認できる仕組みを構築することで、避難所に従事する職員の負担を軽減し、避難者のケアに時間を割くことができる。
- 災害後、被害にあった住民が自ら罹災証明書の申請をすることで、地方公共団体職員が家屋の被害状況などを把握し、証明書等を発行するが、避難した住民の情報は本サービスで把握しているため、罹災証明書を書かずに申請できる仕組みを構築することで、被災後の住民の負担を少しでも軽くする仕組みを構築する。

マイナンバーカードを活用した避難者情報共有サービスを検討して、その地方公共団体の人口、雪などの天候に関するものなど様々な要因により、こういったサービスもあった方がいいのではとグループ内で様々な意見が出され、議論が行われたが、ここでは多くの地方公共団体に共通するであろう事例をもとに、検討した結果を記述している。

5-3-2 将来的な発展 将来ビジョン

ここでは、避難者情報共有サービスの将来的な発展などについて記述する。

日本には、47都道府県に約1,700もの地方公共団体が存在している。地震などの大規模災害が発生した際、単一の地方公共団体のみが被害に遭うわけではなく、被害の大小はあれど、多くの地方公共団体が災害に巻き込まれる。

特に沿岸部においては地震後の津波、山間部においては土砂崩れなど位置する場所によって災害の状況は様々である。

1つの地方公共団体が避難者情報共有サービスを導入し、住民の負担を軽減していたとしても、その地方公共団体が大きな被害を被った場合、避難所そのものが機能しない恐れもある。

この場合、近隣の地方公共団体に避難する住民も出てくるが、他団体の住民の情報が避難先の団体にあるわけもなく、情報が無ければ住民の負担を軽減することは難しい。

こういった状況を打破するためにも、避難者情報共有サービスの運用については単一の地方公共団体ではなく、国や都道府県、県を跨いだ定住圏など広域での運用が必要ではないだろうか。広域運用することで各地方公共団体の避難所の開閉設・混み具合などの状況や、住民基本台帳をベースとした住民のデータベースを構築することで他団体に避難した家族がどこの避難所にいるかなど、地方公共団体間での情報共有も可能となる。

広域でのサービス運用が可能になることで、色々な面から災害時における住民サービスは向上していくものと考ええる。

- ・ 将来的なサービスの拡張性

- 医療や介護情報等との連携

前節でも触れたが、避難所には様々な属性の住民が避難する。介護や福祉に関する医療受給者証を持つ人、持病があり薬の処方が必要な人と様々である。

避難者情報共有サービスがマイナポータルや地方公共団体のサービスと情報を連携し、情報を所持することで、避難所の管理者は避難してきた人の属性を知ることができ、的確な対応ができるのではないかな。

また、かかりつけ病院情報（診察券など）を持たせることで、普段どういった治療を受けているのかなどの情報も得られ、医師に簡易な処置の指示を得ることも可能になる。

- 避難所の鍵管理

多くの地方公共団体では、災害が起こった後に避難所を開設するため、地方公共団体職員や施設管理者が現地に鍵を持って向かっている。地震などの大規模災害時には道路が通れなくなることも少なくなく、避難所まで行きつかない可能性がある。

こういった状況に対応するためにも、各避難所にインターネット環境を整備し、スマートロック（電子錠）を設置。災害時にはサービス管理者が遠隔で一斉に避難所の鍵を解錠し、地方公共団体職員が来る前に避難所に入ることができ、住民の安全を確保できる環境構築が必要なのではないかな。

ここまで避難者情報共有サービスについて考察してきた。避難所は平時にはあまり意識しないものではあるが、災害時には住民の命を守る重要な施設である。災害時は誰もが混乱し、疲弊した状態であるため、避難時にどれだけ住民の負担を軽減できるかがこのサービスを考察するにあたって重要な要素である。

また、本サービスはマイナンバーカードを活用したサービスであるため、代替案を用意するとしても、マイナンバーカードを持って避難していただく必要がある。マイナンバーカードを日常的に携帯いただ

くには、マイナンバーカードの利便性を最大限生かせるサービスに昇華させるとともに、マイナンバーカードの他の利活用方法についても検討していくことが望まれる。

6 おわりに

6-1 Aグループ

Aグループでは、住民が常にマイナンバーカードを携帯し、利用するという状況を実現するためにどのようなサービスが考えられるか、という視点で、日常的な買い物に利用できないか、また、地方におけるキャッシュレス推進の必要性について検討を行った。

地方の抱える問題として、人口減、免許を返納した高齢者の移動困難、農協などの身近な金融機関の統廃合、コンビニエンスストアの撤退などが複合的に発生している。キャッシュレス決済の中でも比較的高齢者も所持率が高いと思われるクレジットカードを利用した仕組み、また、オフラインでの利用についても言及するなど、地方における課題と向き合った内容となっている。連携するためのシステムの構築、クレジットカード会社など関係者との調整、マイナンバーカードの読み取り、協力店舗の確保など実現には多くのハードルがあるが、地方に共通する課題を解決する仕組みをまとめた。

マイナンバーカードと公金受取口座との紐づけは、各種給付金の申請・給付において住民、地方公共団体の職員双方の負担減につながっている。今後の制度改正等は必要であるが、各種の給付金、災害時の支援金などを申請によることなくプッシュ型で国民に届けることができる。現金化が困難な場合でも日常生活を支障なく行える仕組みがあればより住民の利便性は高まる。クレジットカードだけではなく地域通貨など、それぞれの地方公共団体でその地域に即したやり方を構築することも可能だと思われる。

6-2 Bグループ

Bグループでは、それぞれの地方公共団体の課題の中から、多くの地方公共団体で共通する災害時の避難者情報の収集について検討、避難所の受付にマイナンバーカードを利用することが様々な課題解決につながるという提案を行った。

課題として挙げられたとおり、現在避難所では紙で避難者の受付を行っており、情報のやり取りにタイムラグが生じている。避難所で読み取ったマイナンバーカードの情報が地方公共団体が保有する住民の情報と連携し、必要な支援を迅速に届けられる仕組み、また、避難者の情報を必要に応じて確認できる仕組みは住民の安全安心につながる。

将来的には、災害時の情報連携基盤は全国的な共通基盤とし、各地方公共団体の住民情報（住民基本台帳、要配慮者台帳など）、医療情報などと連携することが望ましいが、グループで提案があったとおり、まず都道府県単位で、それぞれの課題に応じたデータ連携基盤を構築することからスタートすることが現実的だと思われる。Bグループの検討の過程は詳細に掲載しているため、各地方公共団体でそれぞれ考えられるペルソナに変更するなど活用していただきたい。

災害時に利用するためにも、報告にもあったように前提として常にマイナンバーカード（電子証明書搭載スマートフォン）を持ち歩く習慣を持ってもらうためのサービスの充実は欠かせない。

6-3 総括

本研究会においては、両グループとも災害時のマイナンバーカード利用の可能性について言及している。能登半島地震において、迅速で的確な被災者支援については、まだまだ課題を抱えていることが明らかになった。そういった中でマイナンバーカードを利用して罹災証明書の受付などがオンライン申請で行われ、迅速な支援につながっているなど一定の成果も見られた。明らかになった課題は今後解消に向けて動きがあると思うが、例えば発災後の安否確認、存在確認などはマイナンバーカードで行っていただくようにし、被災地の地方公共団体の住基情報と照合することでより迅速で的確な支援につながる。我が国においてはどの地方公共団体も災害のリスクを抱えており、災害時の円滑な支援につながる活用については全地方公共団体で早急に検討、実装する必要がある。また、地方においてはこれまで当たり前提供されていたサービスの維持が難しくなっており、ここでもマイナンバーカードを活用してサービスを維持することを検討することは重要である。

本報告書がそれぞれの団体における利活用につながり、マイナンバーカードがデジタル社会の盤として、安全安心な社会の構築や住民の利便性向上につながることを期待している。

7 構成員からの一言

1 北海道苫小牧市総務部 ICT 推進室 主査 平田 拓也

2016年1月から交付が開始されたマイナンバーカードは、2023年12月末時点で人口に対する保有枚数率が73.0%となり、保有枚数は9,154万枚を超えた。これにより、マイナンバーカードは運転免許証の保有枚数を超え、最も普及している身分証明書となった。しかし、この結果は、マイナンバーカードの必要性や利便性が国民に理解されたものではなく、マイナポイントや一部の地方公共団体で実施された商品券配布などのインセンティブの付与によるものに加え、各地方公共団体や国のマイナンバーカード交付事務担当者を始めとした多くの関係者の並々ならぬ努力の結果であると考えられる。この努力が報われるよう、マイナンバーカードが価値あるサービスを生み出し、日本を支えるものとして歴史に記録される出来事となるような利便性向上に期待したい。

今回の研究会では、同じ志を持つ地方公務員の仲間とともに、マイナンバーカードの可能性を再認識し、理解を深めることができた。また、「自治体 DX」の一環として、マイナンバーカードを活用した先進的な取組を行っている地方公共団体もあり、多くの刺激を受けた。本研究会で得た知見を本市の取組に生かすよう努力していきたい。最後に、マイナンバーカード関連サービスの一連のトラブルやマイナポイントの申込期限と重なる忙しい時期に送り出していただいた職場の皆さん、貴重な機会を企画していただいた J-LIS 事務局の皆様、多様な意見をまとめていただいた崎山座長、アドバイザーとして貴重な意見をいただいた廣川様、講演いただいたデジタル庁の担当者様、そして構成員の皆さんにこの場をお借りして感謝したい。ありがとうございました。

2 北海道石狩市総務部行政改革・DX 推進課 主任 平井 亮自

今年度、令和5年度デジタル田園都市国家交付金を活用し、オンライン市役所の実現を目指して、オンライン手続きを一括で確認できる市民ポータルサイトを開設し、24時間365日、市役所に足を運ばずとも手続きがオンライン上で完結するプラットフォームを導入する。当該プラットフォームでは、マイナンバーカードを利活用し、公的個人認証が必要な手続きも可能とする。これを機にマイナンバーカードの利活用の幅を広げるため、本研究会への参加を希望した。

本研究会では、既にマイナンバーカードの利活用を実践している皆様の意見と崎山座長、廣川氏の貴重なコメントを踏まえた議論ができた。また、カスタマージャーニーマップなどを活用し、マイナンバーカードを活用した新しい住民サービスの検討方法を学び、実践することができた。その結果、新しい住民サービスを検討するスキルが向上し、マイナンバーカードを活用した新しい住民サービスを最高のチームで検討することができた。本報告書により、研究会の成果が研究会内に留まらず、地方公共団体の皆様にお役立ちできることを期待している。

最後に、今回の機会を提供していただいた J-LIS の皆様、崎山座長、廣川氏、及び構成員の皆様へ深く感謝申し上げる。

3 茨城県笠間市デジタル戦略課 係長 井樋 さやか

2023年4月、ITについてもマイナンバーカードについても知識のない状態で情報管理主管部門に異動してきて、特にマイナンバーカードについては昨年度まで福祉部門に従事しておきながら理解が乏しい状態だったため、立場を変えて利活用について考えるよい機会になると思い、本研究会に参加させていただきました。

本市の取組を見返すことから始め、他自治体の多彩な取組に感心する一方で、マイナンバーカードと利用できるサービスが住民と職員の双方に十分に浸透しきっていないという共通した課題があるように感じました。この課題を解決するためにも、既存のサービスの周知をさらに進めていくとともに、日常生活での利活用シーンをさらに増やしていくことが不可欠です。この度の研究会では、その新しい施策を発案するところから、利益関係を整理し、カスタマージャーニー、課題の整理まで、一年間をかけて他の自治体の方と考えるという非常に稀有な経験をさせていただきました。この経験を忘れることなく、今後に活かしていきたいと思います。

最後になりますが、崎山座長はじめ、地方公共団体情報システム機構事務職員の皆様、参加された地方公共団体の皆様に厚く御礼申し上げます。

4 静岡県御前崎市総務部デジタル推進課 主査 赤堀 拓哉

本研究会のテーマとなった「マイナンバーカード」は、当市でも交付率が80%を超えているが、公的個人認証サービスを使う仕組みも少なく、住民サービスの向上につながる手段になっていなかった。

そのような背景もあり、私自身もカード利活用の新たな糸口を掴むことを期待して、本研究会に参加させていただいた。年間の活動を通じて、自身の成果となったのは「カスタマージャーニー」の考えであった。新たなサービスを考える際に、課題から、新たな住民の動きを検討して、その中で「マイナンバーカード」を使えるシーンを探す。この流れを汲むことで、カード利用前提のサービスにならず、本当に住民に必要なサービスを定めることができるため、今後の新たな施策の検討時に活かしていきたい。

最後に、今回貴重な機会をいただいた地方公共団体情報システム機構の皆様、崎山座長及び廣川様、多くのご意見をいただいた構成員の皆様にご心より感謝申し上げます。

5 三重県伊賀市デジタル自治推進局 主任 渡瀬 洋平

当市においてもマイナンバーカード交付率は向上し、サービスの提供を行うための環境整備が完了しつつある中で、「職員の交付率が低い」状況が市内でも話題となり、取得を推進したが、職員証の更新時に間に合わず、マイナンバーカードの職員証利用ができなかった。また、自分自身がマイナンバー業務に携わったことがなく、知識もあまりなく、利用方法を見いだせていない中で、研究会に参加し、他市の状況を知る中で、当市のマイナンバーカードの利用方法が、とても遅れている状況にあると改めて感じさせられた。

今回の提言以外にも、マイナンバーカードには、まだまだ大きな活用可能性があると考えられる。

本研究会を通して得た知識、気づき、あるいはメンバーからの意見を参考に、担当課を巻き込んで、

マイナンバーカードを活用した新たなサービス構築に取り組んでいきたいと思う。

研究会を企画いただいたJ-LISの皆様、座長、メンバーには、たくさん助けられました。
本当にありがとうございました。

6 京都府舞鶴市総務部デジタル推進室デジタル推進課 デジタル推進係長 齊藤 勝太

本市ではマイナポイントや健康保険証廃止の方針を受け取得者が増加し2023年12月末現在75.4%の保有率である。しかしながら、住民サービスとしての利用は限定的であり具体的な利活用方法についての議論も進んでいない状況であったため、有益の情報を得ることができればという思いから、参加させていただいた。

研究会では他自治体職員とともに、マイナンバーカードの利活用についてそれぞれの自治体が抱える課題や実際に利用されている状況、進められている構想等を様々なお話をお聞きすることができ大変刺激になった。本市での利活用はこれから進めていくことになるが、本研究会での学びを反映できるよう努めていきたい。

最後に崎山座長をはじめ、事務局の皆さま、構成員の皆さまには大変お世話になりました。心より御礼申し上げます。ありがとうございました。

7 兵庫県三田市スマートシティ推進課 係長 岩崎 謙二

本研究会のテーマ「マイナンバーカード利活用」について、今年度、本市がデジタル田園都市国家構想交付金（デジタル実装タイプTYPE X）の採択を受けていることもあり、他自治体でどのような取組が行われているか知ること、本市の取組を紹介すること、また新たな利活用ケースを考えることを狙いに参加した。

全国から集まった自治体職員で意見交換する中で、各自治体で行われている取組を知るほか、現在悩んでいることや今後の課題など、詳しく知ることができた。本市の取組も紹介しつつ、今後の利活用ケースについて、しっかり時間を確保して議論することができた。また多くの自治体職員等と知り合うこともできた。本経験を活かし、本市の施策推進に努めていきたいと思う。

今回貴重な機会に参加させていただきましたこと大変感謝しております。全体調整を担っていただいた地方公共団体情報システム機構の皆様や崎山座長、廣川様、ご講演いただいたデジタル庁の担当者様、及び構成員として参加された自治体職員の皆様に深くお礼申し上げます。

8 和歌山県紀の川市企画経営課デジタル推進室 主査 大西 直人

本研究会に参加して、今後、地方公共団体としてマイナンバーカードをどのように活用すべきか考える機会になった。マイナンバーカードは、「デジタル社会のパスポート」としてその活用が期待されているが、市役所窓口では本人確認書類として来庁者が提示するものは運転免許証がまだまだ多く、マイナンバーカードを携帯していない方がいるのも現状だ。それは国民がマイナンバーカードの利便性に納

得していないからだと考える。そのような中、地方公共団体として、マイナンバーカードの利便性を向上させるために何ができるのだろうか。あらゆる場面でマイナンバーカードが利用できるよう尽力することだと考える。マイナンバーカードを利用した電子申請の拡充など、地方公共団体ができることは多い。本研究会のように、新しい活用方法を考えることも大切だ。その結果として、マイナンバーカードなしには暮らせないほど便利で安心な社会が実現できればと考える。

最後に、崎山座長、アドバイザーの廣川様、講演いただいたデジタル庁の担当者様、構成員の皆さま、事務局の皆さまに、深く感謝申し上げます、私からの一言とする。

9 山口県周南市スマートシティ推進課 山中 隆史

本市では、マイナンバーカード普及促進の取組により、82.9%の申請率（2023年3月末現在）と成果をあげていたが、マイナンバーカード活用に向けた具体的な取組が見えていなかったことから、将来あるべき姿を学びたい思いで、研究会に参加させていただいた。

日々の業務に追われ、研究内容や報告書のまとめへの参画が叶わず、グループの皆さまに迷惑をお掛けすることになったが、本研究会で得た知見を組織全体で共有し、本市の重要な取組となる「書かない窓口システム導入」や「オンライン申請サービス拡充」等の窓口DXにつなげたい。

末筆にはなりますが、本研究会の崎山座長、地方公共団体情報システム機構の事務局の皆様、不慣れな私を導いてくれたグループの皆様、多用な時期でありながら研究会に送り出してくれた本市スマートシティ推進課のスタッフに感謝いたします。

10 高知県宿毛市企画課 情報管理係長 中上 大輔

本市では、保育園や交流施設、公共交通等においてマイナンバーカードを利用できるシーンを提供し、子どもから高齢者まで、全世代のマイナンバーカードの活用を促進することで、マイナンバーカードの市民カード化を図ることを目的とした計画をたて、令和5年度にデジタル田園都市国家構想交付金を活用し、事業構築を行っている段階で研究会に参加をさせて頂いた。

今回、幸いにも研究テーマが「マイナンバーカードを活用した新しい住民サービス」であり、研究を通して、メンバーをはじめ、崎山座長、廣川様、デジタル庁の担当者様、J-LIS事務局の皆様勉強させて頂いたことは、本市の事業をすすめる上でも生かせるものであり、大変有意義な研究会であった。

今回得た知見を生かして、本市が実施しようとするサービスが市民にとってより良いものとなるよう努力して参ります。

最後に、今回研究会に携わって頂きました皆様はこの場をお借りして感謝いたします。ありがとうございました。

11 宮崎県都城市デジタル統括課 副主幹 牧田 貴大

「マイナンバーカードを活用した新しい住民サービス」をテーマに、短い期間ではありますが、他自治体の皆様と議論することができ、大変良い経験になった。

マイナンバーカードは、全国的に持っていない人の方が少ない状況になり、普及促進から利活用のフェーズに意向していくものと思われる。マイナポータルぴったりサービスでのオンライン申請や保険証利用など国における利活用のほかにも、様々な自治体が工夫を凝らした施策・サービスを打ち出し、マイナンバーカードの利便性向上に力を入れている。

本市においても利活用は進んでいるが、今回の経験を活かし、他自治体に負けないような利活用を生み出していきたい。

最後に、座長、構成員の皆様、事務局の皆様にとってもこの場を借りて深く感謝申し上げます。

資料

- (1) 構成員自己紹介シート
- (2) 第2回デジタル庁講演資料

資料 1 構成員自己紹介シート

令和5年度市町村職員による情報化に関する研究会 第1回研究会 自己紹介シート

テーマ:マイナンバーカードを活用した新しい住民サービス

各項目の黄色欄に文章にてご回答ください。

都道府県+団体名	北海道苫小牧市
所属部署	総務部ICT推進室
参加者 職名	主査
参加者 氏名	平田 拓也
参加者 氏名カナ	ヒラタ タクヤ

1 貴自治体におけるマイナンバーカード利活用状況

各分野での現在のマイナンバーカードの利活用状況と成果について記入してください。
例:施設利活用、公共交通、図書館、地域通貨・ポイント、防災・避難所、選挙・投票所受付、窓口DX、行かない窓口・電子申請

コンビニ交付サービス(庁舎内端末も設置)、マイナポータルぴったりサービスの電子申請

2 マイナンバーカード利活用にあたっての課題

各分野での現在のマイナンバーカード利活用における課題(問題点)について記入してください

現状においても、まだまだ使えるサービスってないんじゃないかという認識の方が多く全庁的な利活用の機運が高まらない。
また、カードのユースケースに関する情報も少なく、アイデア次第であると思うが、仕組みや活用方法についての情報が欲しいところ。例えば、J-LISにおいて、コンビニ交付の講師派遣を行っているが、カードAPやマイキーPFなどカードの利活用に関する庁内説明会への講師派遣制度があるとうれしいです。

3 今後どのようなマイナンバーカードを活用したサービスを推進していきたいか

<p>あなたが考えるマイナンバーカードを活用した新しい住民サービスについて、提供時期や対象、内容、効果といった要素に触れながら記入してください。 例)翌年度から、地元の高齢者向けに、マイナンバーカードで本人確認したポータルサービスを提供したい。内容は、防災、防犯、コミュニティ強化、情報提供など。</p>	<p>あなたが考えるマイナンバーカードを活用した新しい住民サービスを推進するにあたっての課題について記入してください。 例)ポータルサービスへの情報連携の仕組み、庁内合意形成、高齢者ユーザーを定着させるための手法など。</p>
<p>マイナンバーカードの利用を目的にするのではなく、マイナンバーカードを利用することによって、事務の効率化や市民の利便性の向上につながるようなサービスを提供したいですが、本市では、現状そのようなサービスが見当たらない状況です。前橋市さんが行っている「マイタク」については理想的な活用方法だと思います。</p> <p>まずは、身近なところで利便性を実感いただくため、券面事項入力補助APを使用した申請書のプレ印字サービスを導入したいが、システム導入には多額の費用がかかるので、エクセルで簡易に扱えるようなプログラムを作成し、全国の自治体に配布するといった取り組みができれば…。</p>	<p>左記のとおり、マイナンバーカードの利活用に対する機運の醸成のきっかけとなるような取り組みを行いたい。利活用についてもスモールスタートできれば…。</p> <p>今回の研究会参加を契機として、利用者証として「カード」を利用している庁内のサービスの洗い出しも効果的かもしれない。</p> <p>せっかく様々な努力を重ねて70%を超える方々にカードを取得いただいたので、これは！というサービスを提供したい。</p>

令和5年度市町村職員による情報化に関する研究会 第1回研究会 自己紹介シート

テーマ:マイナンバーカードを活用した新しい住民サービス

各項目の黄色欄に文章にてご回答ください。

都道府県+団体名	北海道石狩市
所属部署	行政改革・DX推進課
参加者 職名	主任
参加者 氏名	平井 亮自
参加者 氏名カナ	ヒライ リョウジ

1 貴自治体におけるマイナンバーカード利活用状況

各分野での現在のマイナンバーカードの利活用状況と成果について記入してください。

例:施設利活用、公共交通、図書館、地域通貨・ポイント、防災・避難所、選挙・投票所受付、窓口DX、行かない窓口・電子申請

- ・コンビニ交付
 - ・戸籍全部(個人)、事項証明書(戸籍謄抄本)、住民票の写し、印鑑登録証明書、戸籍の附票の写し、所得・課税証明書、納税証明書
 - ・交付手数料100円
- ・マイナポータルからマイナンバーカードを用いたオンライン申請を開始
 - ・転出・転入予約
 - ・子育て関係・介護関係の26手続
 - ・名簿登録地以外の市区町村の選挙管理委員会における不在者投票等の投票用紙等の請求
- ・市独自のオンライン手続プラットフォームを導入予定
 - ・令和4年度補正 デジタル田園都市国家構想推進交付金(デジタル実装タイプ)にて、オンライン手続プラットフォームの導入事業として交付決定済
 - ・マイナンバーカードを用いたオンライン申請、および、マイナンバーカードと連携した住民のスマートフォンに対するメッセージの一括送信・個別送信を予定

2 マイナンバーカード利活用にあたっての課題

各分野での現在のマイナンバーカード利活用における課題(問題点)について記入してください

- ・コンビニ交付
 - ・他市町村がLINEで証明書の交付申請を実施している(オンライン申請/決裁し、郵送で送られてくる方がより便利)
- ・マイナポータルからマイナンバーカードを用いたオンライン申請
 - ・職員がマイナポータル申請管理とgrafferを選択する場合、他自治体の申請フォームを流用できる、インターフェースが使い易い等の理由で後者を選択する
 - ・マイナポータルと申請管理サーバの連携が不十分
 - ・マイナポータルで新しい手続を作成しても、申請管理サーバ側に受け口を作らないと、連携されない
 - ・申請管理サーバでステータスを変更してもマイナポータルに反映されない
- ・市独自のオンライン手続プラットフォーム
 - ・マイナポータルとの住み分けが難しい
 - ・住民への周知から利用促進が課題

3 今後どのようなマイナンバーカードを活用したサービスを推進していきたいか

あなたが考えるマイナンバーカードを活用した新しい住民サービスについて、提供時期や対象、内容、効果といった要素に触れながら記入してください。
例)翌年度から、地元の高齢者向けに、マイナンバーカードで本人確認したポータルサービスを提供したい。内容は、防災、防犯、コミュニティ強化、情報提供など。

あなたが考えるマイナンバーカードを活用した新しい住民サービスを推進するにあたっての課題について記入してください。
例)ポータルサービスへの情報連携の仕組み、庁内合意形成、高齢者ユーザーを定着させるための手法など。

- ・市独自のオンライン手続プラットフォーム
 - ・提供時期:2024年3月
 - ・内容
 - ・スマホアプリにより、都度マイナンバーカードを読み取ることなく利用可能
 - ・市役所のオンライン化
 - ・申請・通知のオンライン化
 - ・入力しないオンライン申請
 - ・例えば4情報以外も申請フォームにあらかじめ設定するなど検討予定
 - ・メッセージの一括送信・個別送信
 - ・バックグラウンドも含めend to endでオンライン化
- ・個人情報扱うシステムのセキュリティ
- ・他市町村の優良事例なども取り込めるか
- ・現状可能な申請の一覧や申請数がまとまっていないため、現状把握に稼働がかかる
- ・通知も同様に、現状把握に稼働がかかる
- ・バックグラウンドのオンライン化の検討について、事務フローが資料化されていないため、現状把握が難しい
- ・事務フローの整理について、担当課の協力が得られるか
- ・既存の業務システムに連携機能がないため、データ連携が困難
- ・過渡期に紙の申請とオンライン申請が並行することにより、事務フローが複雑になる
 - ・新規事業は適用しやすいが、既存事業は担当課の反発が大きい
- ・住民への周知から利用促進が課題(紙とオンラインどちらでも可能とすると、後者が伸びない)

令和5年度市町村職員による情報化に関する研究会 第1回研究会 自己紹介シート
テーマ:マイナンバーカードを活用した新しい住民サービス

各項目の黄色欄に文章にてご回答ください。

都道府県+団体名	茨城県笠間市
所属部署	政策企画部
参加者 職名	係長
参加者 氏名	井樋 さやか
参加者 氏名カナ	イトイ サヤカ

1 貴自治体におけるマイナンバーカード利活用状況

各分野での現在のマイナンバーカードの利活用状況と成果について記入してください。
例:施設利活用、公共交通、図書館、地域通貨・ポイント、防災・避難所、選挙・投票所受付、窓口DX、行かない窓口・電子申請

・かんたん窓口システム
転入、転居、転出の手続きを電子化。記入の一部をマイナンバーの読み込みで対応。実績 R5年4～5月 386件
・電子申請(びったりサービス 公開済手続き33件) 申請実績 R5年2月～5月 316件(引越LOSSのみ)
・証明書コンビニ交付(住民票、住民票記載事項証明書、印鑑登録証明書、課税証明書、所得証明書) H28～ 交付実績R2 4,971件 R3 6,602件 R4 9,421件 (R5 4～5月 2,038件 前年比200%)
・図書館カードとしての利用

2 マイナンバーカード利活用にあたっての課題

各分野での現在のマイナンバーカード利活用における課題(問題点)について記入してください

利用者がマイナンバーカードを持参して利用するサービスについて大きな壁となっているのが、利用者の『マイナンバーカードを携帯すること』への抵抗感の大きさだと感じている。また、本研究会参加にあたり窓口職員に確認したところ、「他人のマイナンバーカードを扱うことに抵抗がある」「忘れや紛失にどう対応したらいいのか」などの理由から、取り扱いに消極的であった。更に、びったりサービスの利用が進んでいかない一因として、原課で利用者への周知をしていない状況がある。いざ利用方法について問い合わせがあった場合答えられない、事務負担が増えるなどという点が課題となっている。

3 今後どのようなマイナンバーカードを活用したサービスを推進していきたいか

あなたが考えるマイナンバーカードを活用した新しい住民サービスについて、提供時期や対象、内容、効果といった要素に触れながら記入してください。 例)翌年度から、地元の高齢者向けに、マイナンバーカードで本人確認したポータルサービスを提供したい。内容は、防災、防犯、コミュニティ強化、情報提供など。	あなたが考えるマイナンバーカードを活用した新しい住民サービスを推進するにあたっての課題について記入してください。 例)ポータルサービスへの情報連携の仕組み、庁内合意形成、高齢者ユーザーを定着させるための手法など。
今年度、マイナンバーカードによる個人認証をすることにより、特定個人に向けた通知を電子的に送付し、ポップアップ通知ができるようにしたい。提供分野としては子供の予防接種や検診情報や、保育認定通知など。	利用者にID登録してもらう方策について 担当課の同意

令和5年度市町村職員による情報化に関する研究会 第1回研究会 自己紹介シート

テーマ:マイナンバーカードを活用した新しい住民サービス

各項目の黄色欄に文章にてご回答ください。

都道府県+団体名	静岡県御前崎市
所属部署	総務部デジタル推進課
参加者 職名	主査
参加者 氏名	赤堀 拓哉
参加者 氏名カナ	アカホリ タクヤ

1 貴自治体におけるマイナンバーカード利活用状況

各分野での現在のマイナンバーカードの利活用状況と成果について記入してください。
例:施設利活用、公共交通、図書館、地域通貨・ポイント、防災・避難所、選挙・投票所受付、窓口DX、行かない窓口・電子申請

①各種証明書(住民票など)のコンビニ交付、②電子申請、③自治体からの個別通知

2 マイナンバーカード利活用にあたっての課題

各分野での現在のマイナンバーカード利活用における課題(問題点)について記入してください

- ①各種証明書(住民票など)のコンビニ交付
 - ・コンビニ交付ができることが十分に認知されていない。
- ②電子申請
 - ・住民が手続きをする回数が少ないため、窓口で手続きをする件数が多い。
 - ・びったりサービスを利用する場合、マイナンバーカードがAndroid搭載されたメリットはあるものの、iOSのユーザーが多いため、カードを常時携帯していないケースが多い。
- ③自治体からの個別通知
 - ・住民の20%が個人認証アプリを登録しているが、その他の活用シーンが少ないため、件数が伸び悩んでいる。

3 今後どのようなマイナンバーカードを活用したサービスを推進していきたいか

あなたが考えるマイナンバーカードを活用した新しい住民サービスについて、提供時期や対象、内容、効果といった要素に触れながら記入してください。 例)翌年度から、地元の高齢者向けに、マイナンバーカードで本人確認したポータルサービスを提供したい。内容は、防災、防犯、コミュニティ強化、情報提供など。	あなたが考えるマイナンバーカードを活用した新しい住民サービスを推進するにあたっての課題について記入してください。 例)ポータルサービスへの情報連携の仕組み、庁内合意形成、高齢者ユーザーを定着させるための手法など。
翌年度から、市民全体を対象に、マイナンバーカードを活用した個人認証アプリにより、施設予約や選挙入場券機能などのサービスを提供したい。	情報連携の仕組み、庁内合意形成、現状の業務フローの整理、市民への個人認証アプリの展開、予算など。

令和5年度市町村職員による情報化に関する研究会 第1回研究会 自己紹介シート

テーマ:マイナンバーカードを活用した新しい住民サービス

各項目の黄色欄に文章にてご回答ください。

都道府県+団体名	三重県伊賀市
所属部署	デジタル自治推進局
参加者 職名	主任
参加者 氏名	渡瀬 洋平
参加者 氏名カナ	ワタセ ヨウヘイ

1 貴自治体におけるマイナンバーカード利活用状況

各分野での現在のマイナンバーカードの利活用状況と成果について記入してください。

例:施設利活用、公共交通、図書館、地域通貨・ポイント、防災・避難所、選挙・投票所受付、窓口DX、行かない窓口・電子申請

証明書のオンライン申請

2 マイナンバーカード利活用にあたっての課題

各分野での現在のマイナンバーカード利活用における課題(問題点)について記入してください

課題 公的個人認証サービスの乱立。

理由 現状として、各自治体において利用している電子申請サービスが異なることから、民間利用も含め、複数の公的個人認証アプリが構築されている。転出・転入に伴い、新たなアプリのインストールが必要になることがあり、市民(国民)の利便性低下を招いている。対策 交通系ICカードの相互利用のように、複数の公的個人認証を相互利用できるようなプラットフォームを構築。

3 今後どのようなマイナンバーカードを活用したサービスを推進していきたいか

あなたが考えるマイナンバーカードを活用した新しい住民サービスについて、提供時期や対象、内容、効果といった要素に触れながら記入してください。
例)翌年度から、地元の高齢者向けに、マイナンバーカードで本人確認したポータルサービスを提供したい。内容は、防災、防犯、コミュニティ強化、情報提供など。

あなたが考えるマイナンバーカードを活用した新しい住民サービスを推進するにあたっての課題について記入してください。
例)ポータルサービスへの情報連携の仕組み、庁内合意形成、高齢者ユーザーを定着させるための手法など。

サービス 新年度から、マイナンバーカードにキャッシュレス決済機能を付与し、給与・年金を問わずデジタル払い(給付)が受けられるように制度構築したい。

理由 今後、金融機関の統廃合が進むなか、金融機関の窓口(ATM)が身近になくなってしまった場合に、キャッシュを確保する手段が失われる可能性がある。

また、決裁のキャッシュレス化は今後ますます広がると考えられることから、利用者側からキャッシュレス決済を第一とすることで、事業者のキャッシュレス決済を進める。

効果 高齢化が進む中で、キャッシュレス決済が進み、金銭の勘定が不要になることで、計算能力の確保が不要になり、いつまでも事業が続けられる社会が構築できる。

ポータルサービスとの連携以前に、法整備が必要になる。

現状として、給与については、デジタル払いが容認され、〇〇Payのようなものが参入する余地が生まれたが、年金は「国庫金」であるため、日本銀行が指定する国庫金電子収納事務取扱金融機関としての指定が必要になる。

また、マイナンバーカードのキャッシュレス機能が資金移動業者として登録されなければならぬと思うが、どうか。

また、国内において様々な公共基盤が構築されていることから、全国統一又は相互利用が可能となる公共基盤の構築が必要となる。

令和5年度市町村職員による情報化に関する研究会 第1回研究会 自己紹介シート

テーマ:マイナンバーカードを活用した新しい住民サービス

各項目の黄色欄に文章にてご回答ください。

都道府県+団体名	京都府舞鶴市
所属部署	総務部デジタル推進室デジタル推進課
参加者 職名	デジタル推進係長
参加者 氏名	齊藤 勝太
参加者 氏名カナ	サイトウ ショウタ

1 貴自治体におけるマイナンバーカード利活用状況

<p>各分野での現在のマイナンバーカードの利活用状況と成果について記入してください。 例:施設利活用、公共交通、図書館、地域通貨・ポイント、防災・避難所、選挙・投票所受付、窓口DX、行かない窓口・電子申請</p> <p>○書かない窓口(R4.6～) ・転入時の処理で活用 ・窓口での申請書等の記入の省力化に活用</p> <p>○電子申請(ぴったりサービス、独自導入サービス) ・ぴったりサービスにおいて、引越しOSSと子育て・介護の26手続を公開中。引越しOSSのみ実績あり。 ・独自サービスは、各種証明書の郵送請求において活用を予定。担当課協議中。</p> <p>○コンビニ交付(R2.11～) ・庁内に発行用端末設置(R4.4～) ・R4.10～窓口より100円割引(R6.3まで) ・庁内での端末設置と手数料減額の効果もあり、利用率は増えている。</p>
--

2 マイナンバーカード利活用にあたっての課題

<p>各分野での現在のマイナンバーカード利活用における課題(問題点)について記入してください</p> <p>○カードを読み取るための機器をどうするか</p> <p>○カードAPの導入</p>

3 今後どのようなマイナンバーカードを活用したサービスを推進していきたいか

<p>あなたが考えるマイナンバーカードを活用した新しい住民サービスについて、提供時期や対象、内容、効果といった要素に触れながら記入してください。 例)翌年度から、地元の高齢者向けに、マイナンバーカードで本人確認したポータルサービスを提供したい。内容は、防災、防犯、コミュニティ強化、情報提供など。</p>	<p>あなたが考えるマイナンバーカードを活用した新しい住民サービスを推進するにあたっての課題について記入してください。 例)ポータルサービスへの情報連携の仕組み、庁内合意形成、高齢者ユーザーを定着させるための手法など。</p>
<p>○市役所からの各通知を本人が希望すればマイナポータルで受け取れるようにする。 ⇒その人のスタイルに合った情報の受け取り方、ペーパーレス、郵便代削減、別居で親の面倒を見ている家族への正確で迅速な伝達等</p> <p>○避難所や投票所などの本人確認に利用 ⇒ペーパーレス、状況のリアルタイムでの確認が可能等</p> <p>○交通政策の課題解決への利活用 ⇒なくてはならないカードにしたい</p>	<p>○住民が本当に望んでいるサービスであり、市役所、住民双方の合意形成</p> <p>○庁内合意形成、PC等受付手段の検討・確保、普段からマイナンバーカードを持ち歩いてもらうためのアピール。</p>

令和5年度市町村職員による情報化に関する研究会 第1回研究会 自己紹介シート

テーマ:マイナンバーカードを活用した新しい住民サービス

各項目の黄色欄に文章にてご回答ください。

都道府県+団体名	京都府舞鶴市
所属部署	総務部デジタル推進室デジタル推進課
参加者 職名	デジタル推進係長
参加者 氏名	齊藤 勝太
参加者 氏名カナ	サイトウ ショウタ

1 貴自治体におけるマイナンバーカード利活用状況

各分野での現在のマイナンバーカードの利活用状況と成果について記入してください。
例:施設利活用、公共交通、図書館、地域通貨・ポイント、防災・避難所、選挙・投票所受付、窓口DX、行かない窓口・電子申請

書かない窓口
…転入時の処理で活用
電子申請(びったりサービス、独自導入サービス)
…びったりサービスにおいて、引越LOSSと子育て・介護の26手続を公開中。引越LOSSのみ実績あり。
独自サービスは、各種証明書の郵送請求において活用を予定。担当課協議中。

2 マイナンバーカード利活用にあたっての課題

各分野での現在のマイナンバーカード利活用における課題(問題点)について記入してください

カードを読み取るための機器をどうするか
カードAPの導入

3 今後どのようなマイナンバーカードを活用したサービスを推進していきたいか

あなたが考えるマイナンバーカードを活用した新しい住民サービスについて、提供時期や対象、内容、効果といった要素に触れながら記入してください。
例)翌年度から、地元の高齢者向けに、マイナンバーカードで本人確認したポータルサービスを提供したい。内容は、防災、防犯、コミュニティ強化、情報提供など。

あなたが考えるマイナンバーカードを活用した新しい住民サービスを推進するにあたっての課題について記入してください。
例)ポータルサービスへの情報連携の仕組み、庁内合意形成、高齢者ユーザーを定着させるための手法など。

○市役所からの各通知を本人が希望すればマイナポで受け取れるようにする。
⇒その人のスタイルに合った情報の受け取り方、ペーパーレス、郵便代削減、別居で親の面倒を見ている家族への正確で迅速な伝達等

○避難所や投票所などの本人確認に利用
⇒ペーパーレス、状況のリアルタイムでの確認が可能等

○交通政策の課題解決への利活用
⇒なくてはならないカードにしたい

○住民が本当に望んでいるサービスであり、市役所、住民双方の合意形成

○庁内合意形成、PC等受付手段の検討・確保、普段からマイナンバーカードを持ち歩いてもらうためのアピール。

令和5年度市町村職員による情報化に関する研究会 第1回研究会 自己紹介シート

テーマ:マイナンバーカードを活用した新しい住民サービス

各項目の黄色欄に文章にてご回答ください。

都道府県+団体名	兵庫県三田市
所属部署	スマートシティ推進課
参加者 職名	係長
参加者 氏名	岩崎 謙二
参加者 氏名カナ	イワサキ ケンジ

1 貴自治体におけるマイナンバーカード利活用状況

各分野での現在のマイナンバーカードの利活用状況と成果について記入してください。

例:施設利活用、公共交通、図書館、地域通貨・ポイント、防災・避難所、選挙・投票所受付、窓口DX、行かない窓口・電子申請

- ①コンビニ交付…コンビニで住民票と印鑑登録証明書、所得・課税証明書を取得可能。窓口混雑の緩和。6時30分から23時00分までサービス提供。
- ②オンライン手続き…コンビニ交付に対応していない戸籍謄本・抄本を中心に、他にも住民票などの各種証明書を場所を問わず申請可能。郵送で交付申請書をやりとりより時間短縮につながる。24時間申請が可能。
- ③ふるさと納税ワンストップ特例申請…ワンストップ特例申請をオンラインで完結することでマイナンバーカードのコピーや各種申請書等の郵送が不要に。ポータルサイトで寄付申込と同時にワンストップ特例申請をオンラインで行えるサービスも提供している。
- ④健康保険証…市民病院窓口での利用。保険証が手元になくてもマイナンバーカードで受診が可能。
- ⑤【実証実験】宣誓書のデジタル化…入庁時に署名する宣誓書の提出を電子申請フォームとマイナンバーカードで行う実証実験を実施した。
- ⑥【実証実験】デジタルIDと連携したポータルサイトの技術実証…マイナンバーカードで取得可能な4情報を使い、ポータルサイト上で個別最適な情報発信を行う仕組みを検証。氏名や住所情報を入力しなくても属性を判断して最適な情報提供を受けられる。
- ⑥【R5～】スマート図書館サービス…図書館ホームページからマイナンバーカードを活用して新規利用者登録を行う。来館しなくても本の予約や電子図書館を利用可能。来館後は窓口カウンターで手続きすることなく、マイナンバーカードを館内で利用することが可能。館内で利用することで有効期限を自動延長するため更新手続きが不要になる。
- ⑦【R5～】市民健康アプリサービス…インセンティブポイント型健康アプリを導入し、市民一人ひとりが健康づくりに取り組めるよう行動変容を促す。貯めたポイントは、マイナンバーカード認証による本人確認を行い、電子マネーに交換できる。

2 マイナンバーカード利活用にあたっての課題

各分野での現在のマイナンバーカード利活用における課題(問題点)について記入してください

- ①コンビニ交付…システム運用経費、証明書の種類を増やすためには多額のシステム投資が必要。
- ②オンライン手続き…紙の交付が残るため事務フローが増える。窓口と比較して郵送料が上乗せになる。職員にとって窓口交付より手間がかかる。
- ③ふるさと納税ワンストップ特例申請…ワンストップ特例申請書類発送後に手続きを行う者と、ポータルサイトで寄付申込と同時に手続きを行う者でデータが混在するため注意が必要。
- ④健康保険証…公費負担医療併用の場合に利用できない。
- ⑤【実証実験】宣誓書のデジタル化…デジタル化した手続きの有効性の確認。
- ⑤【実証実験】デジタルIDと連携したポータルサイトの技術実証…氏名や住所情報は手入力でも対応できる。マイナンバーカードで認証する方が時間がかかると思われる。
- ⑥【R5～】スマート図書館サービス…R5導入前は図書館利用者カードを発行したあとにマイナンバーカードを紐付けするため図書館利用者カードを使う人が圧倒的に多い。→R5の実装で課題解決
- ⑦【R5～】市民健康アプリサービス…利用者が増えたときのインセンティブ費用の負担。高齢者等への登録サポート→登録・操作支援会の開催によるサポート

3 今後どのようなマイナンバーカードを活用したサービスを推進していきたいか

<p>あなたが考えるマイナンバーカードを活用した新しい住民サービスについて、提供時期や対象、内容、効果といった要素に触れながら記入してください。</p> <p>例)翌年度から、地元の高齢者向けに、マイナンバーカードで本人確認したポータルサービスを提供したい。内容は、防災、防犯、コミュニティ強化、情報提供など。</p>	<p>あなたが考えるマイナンバーカードを活用した新しい住民サービスを推進するに当たっての課題について記入してください。</p> <p>例)ポータルサービスへの情報連携の仕組み、庁内合意形成、高齢者ユーザーを定着させるための手法など。</p>
<p>①R5に新たに開始するスマート図書館サービスと市民健康アプリサービスについて、R6は市民に利用されるように運用面の改善やPRIに取り組みたい。</p> <p>②フロントヤード改革の一環としてマイナンバーカードを活用した書かない窓口を推進していきたい。</p> <p>③その他の分野でマイナンバーカードの活用による新しい住民サービスを検討したい。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者や障害者等に対する利用サポート ・署名用電子証明書ではなく利用者証明用電子証明書や券面事項入力補助APの活用(市民カード化構想のための実現のためのマイキープラットフォーム活用の推進) ・新サービスを開発するためのシステム開発費の確保 ・既存行政サービスの場合、マイナンバーカードを保有していない住民に対するサービス提供の在り方の検討(例:コンビニ交付→窓口でも取得できる) ・マイナンバーカードを使うことのインセンティブ設計(利便性の向上、提供価値)

令和5年度市町村職員による情報化に関する研究会 第1回研究会 自己紹介シート

テーマ:マイナンバーカードを活用した新しい住民サービス

各項目の黄色欄に文章にてご回答ください。

都道府県+団体名	和歌山県紀の川市
所属部署	デジタル推進室
参加者 職名	主査
参加者 氏名	大西 直人
参加者 氏名カナ	オオニシ ナオト

1 貴自治体におけるマイナンバーカード利活用状況

各分野での現在のマイナンバーカードの利活用状況と成果について記入してください。

例:施設利活用、公共交通、図書館、地域通貨・ポイント、防災・避難所、選挙・投票所受付、窓口DX、行かない窓口・電子申請

- ・電子申請 (graffer/令和3年から/住民票の写し/戸籍関係/独身証明書/身分証明書/課税証明書/納税証明書)
→(効果)全体の証明書発行のうち電子申請は1桁%ですが、市民が電子申請を選択できることに価値があると考えます。
- ・LGWAN接続系PCへのログイン(令和元年から/利用者証明用電子証明書)
→(効果)職員のマイナンバーカード取得率が19%向上。職員のマイナンバーカード施策への意識向上(マイナンバーカード出張申請や商品券配布等を実施)。
- ・本庁舎での証明書自動交付サービス(令和6年1月からを予定)
- ・書かないワンストップ窓口(令和6年1月からを予定/電子署名)

2 マイナンバーカード利活用にあたっての課題

各分野での現在のマイナンバーカード利活用における課題(問題点)について記入してください

- ・マイナンバーカードの利活用事例を簡単に横展開できないのが課題だと思います。窓口DXSaaSのように自治体がサービスを選択する形がとれば、導入のハードルも下がると思います。例えば、図書館カードにマイナンバーカードを活用したい自治体があったとしても、事例こそあれど何から手を付ければいいのかくには分からない状態ではないでしょうか。
- ・クレジットカードや交通系ICカードなど、様々なサービスとマイナンバーが連携できればもっと便利になると考えますが、昨今のニュースで報じられているように国民の不安により、マイナンバーカードの利活用には慎重にならざるを得ない点も課題ではないでしょうか。
- ・空き領域を利用するためには、J-LISへのサポート料(参考:マイナンバーカードアプリケーション搭載システム導入検討の手引き 第2.1版 p.16))として年間約91万円(税抜)の費用がかかります。その費用負担が軽くなれば空き領域の活用が活発になるきっかけとなるのではないのでしょうか。

3 今後どのようなマイナンバーカードを活用したサービスを推進していきたいか

<p>あなたが考えるマイナンバーカードを活用した新しい住民サービスについて、提供時期や対象、内容、効果といった要素に触れながら記入してください。</p> <p>例)翌年度から、地元の高齢者向けに、マイナンバーカードで本人確認したポータルサービスを提供したい。内容は、防災、防犯、コミュニティ強化、情報提供など。</p>	<p>あなたが考えるマイナンバーカードを活用した新しい住民サービスを推進するにあたっての課題について記入してください。</p> <p>例)ポータルサービスへの情報連携の仕組み、庁内合意形成、高齢者ユーザーを定着させるための手法など。</p>
<p>①もらえる可能性のある自治体の給付金をマイナポータル上で自動抽出するサービス</p> <ul style="list-style-type: none"> ・マイナポータルの「わたしの情報」を活用して自動抽出 ・自動抽出だけに終わらず、申請まで対応 ・給付金の要件を満たせば、申請なしで公金受取口座に振り込む 	<p>①もらえる可能性のある自治体の給付金をマイナポータル上で自動抽出するサービス</p> <ul style="list-style-type: none"> ・マイナポータルの「わたしの情報」で取得できない情報が給付金の支給要件である場合の対応(例えば、国民健康保険税や固定資産税等。まだまだ副本登録していない情報がたくさんある印象。と言っても給付要件は所得が多い。) ・各自治体の給付金を把握する仕組み
<p>②マイナポータル上で検診予約サービス</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各自治体で提供している健康診断などのサービス(乳がん検診とか歯科検診、はしかなど)をマイナポータルでもお知らせする(可能ならスマホにお知らせ通知) ・マイナポータル上で検診の予約まで完結するサービス 	<p>②マイナポータル上で検診予約サービス</p> <ul style="list-style-type: none"> ・予約する仕組み
<p>③マイナポータル上で地方税を納付するサービス</p> <ul style="list-style-type: none"> ・固定資産税や自動車税別割、国民健康保険税などをマイナポータル上で納付できるようにするサービス ・納付書を送らず、マイナポータルでお知らせする(可能ならスマホにお知らせ通知) ・地方税の納付状況が確認できる 	<p>③マイナポータル上で地方税を納付するサービス</p> <ul style="list-style-type: none"> ・納付する仕組み(地方税統一QRコードを活用。公金受取口座にならって、公金支払口座があってもよい。) ・地方税の多くは副本登録されていない

令和5年度市町村職員による情報化に関する研究会 第1回研究会 自己紹介シート

テーマ:マイナンバーカードを活用した新しい住民サービス

各項目の黄色欄に文章にてご回答ください。

都道府県+団体名	山口県 周南市
所属部署	スマートシティ推進課
参加者 職名	一般
参加者 氏名	山中 隆史
参加者 氏名カナ	ヤマナカ タカフミ

1 貴自治体におけるマイナンバーカード利活用状況

各分野での現在のマイナンバーカードの利活用状況と成果について記入してください。
例:施設利活用、公共交通、図書館、地域通貨・ポイント、防災・避難所、選挙・投票所受付、窓口DX、行かない窓口・電子申請

電子申請・子育て等に関する手続き・申請書の発行

2 マイナンバーカード利活用にあたっての課題

各分野での現在のマイナンバーカード利活用における課題(問題点)について記入してください

マイナンバーカード利活用において用途が限られること

3 今後どのようなマイナンバーカードを活用したサービスを推進していきたいか

あなたが考えるマイナンバーカードを活用した新しい住民サービスについて、提供時期や対象、内容、効果といった要素に触れながら記入してください。
例)翌年度から、地元の高齢者向けに、マイナンバーカードで本人確認したポータルサービスを提供したい。内容は、防災、防犯、コミュニティ強化、情報提供など。

あなたが考えるマイナンバーカードを活用した新しい住民サービスを推進するにあたっての課題について記入してください。
例)ポータルサービスへの情報連携の仕組み、庁内合意形成、高齢者ユーザーを定着させるための手法など。

翌年度以降、公共施設や文化施設の利用とキャッシュレス決済にマイナンバーカードを使用することで、ポイント還元等を行い、積極的に施設の利用等を行ってほしい。

マイナンバー普及率、キャッシュレス決済導入にあたってのセキュリティ要件やシステムの構築、庁内での合意形成、世代間や地域格差が起きないような手法など。

令和5年度市町村職員による情報化に関する研究会 第1回研究会 自己紹介シート

テーマ:マイナンバーカードを活用した新しい住民サービス

各項目の黄色欄に文章にてご回答ください。

都道府県+団体名	高知県宿毛市
所属部署	企画課
参加者 職名	情報管理係長
参加者 氏名	中上 大輔
参加者 氏名カナ	ナカウエ ダイスケ

1 貴自治体におけるマイナンバーカード利活用状況

各分野での現在のマイナンバーカードの利活用状況と成果について記入してください。
例:施設利活用、公共交通、図書館、地域通貨・ポイント、防災・避難所、選挙・投票所受付、窓口DX、行かない窓口・電子申請

マイナンバーカードの利活用状況としまして、行政手続の分野においては、コンビニ交付、マイナポータルを活用したオンライン化、窓口における入力補助支援、独自システムによる電子申請への活用を実施しており、行政手続にマイナンバーカードを活用しておられる方は日々増加しております。
また、医療の分野においては、令和4年度にデジタル田園都市国家構想交付金によるマイナンバーカードを活用した医療DXの取り組みを実施しました。本市を含む幡多地域では、2017年から「はたまるねっと」というクラウド型EHR(電子健康記録)を展開しており、「はたまるカード」という会員証を交付し利用を頂いておりましたが、マイナンバーカードの拡張領域に「はたまるカード」のIDをAP搭載することで、医療情報の開示カードとして利用できる環境を構築しました。

2 マイナンバーカード利活用にあたっての課題

各分野での現在のマイナンバーカード利活用における課題(問題点)について記入してください

1 点目はデジタルデバイドの問題であると考えます。国においてマイナポータルの整備等を急速に進められ、マイナンバーカードを活用出来るシーンは増えてきましたが、高齢者がオンラインで行政手続を簡潔するには、まだハードルが高いと感じます。国においてデジタルデバイドを解消する為の支援策を頂いてはおりますが、本市では人的リソースの不足などを要因として、十分な活用が出来ておらず、高齢者のスマホ習熟度の向上やサポート体制の構築が出来ていないことが課題です。
2 点目ですが、行政手続のオンライン化が進んだことにより住民側の利便性が向上した一方、マイナンバーカードの記載事項変更や券面更新、暗証番号の忘失に対する対応など、窓口で受付を行った際の業務量が大幅に増加しており、市民課の職員が業務過多に陥っていることが課題であると感じております。また、住民が窓口に来られた際、券面事項の更新等に時間を要せばマイナンバーカードの利活用が始まる前と比較し、逆に待ち時間が長くなるという課題も発生しております。
3 点目は医療情報の開示カードとしての利用拡大です。マイナンバーカードの拡張領域に「はたまるカード」のIDを格納することで、カードの統一化をはかっておりますが、申請を頂く必要や、登録の時間もかかる為に、登録者が伸び悩んでいることが課題と感じております。

3 今後どのようなマイナンバーカードを活用したサービスを推進していきたいか

あなたが考えるマイナンバーカードを活用した新しい住民サービスについて、提供時期や対象、内容、効果といった要素に触れながら記入してください。
例)翌年度から、地元の高齢者向けに、マイナンバーカードで本人確認したポータルサービスを提供したい。内容は、防災、防犯、コミュニティ強化、情報提供など。

あなたが考えるマイナンバーカードを活用した新しい住民サービスを推進するに当たっての課題について記入してください。
例)ポータルサービスへの情報連携の仕組み、庁内合意形成、高齢者ユーザーを定着させるための手法など。

マイナンバーカードを活用した新しい住民サービスについては、令和5年度のデジタル田園都市国家構想交付金を活用させて頂き、「SUKUMO マイナンバーカード 市民カード化構想」として事業を計画し、保育園や交流施設、公共交通など、子どもから高齢者まで、マイナンバーカードを利用できるシーンを提供することで、全世代のマイナンバーカードの活用を促進、マイナンバーカードの市民カード化を行う予定として準備を進めております。当該事業については、今年度末までには完成させ、市民サービスを開始する予定となっております。内容としましては①マイナンバーカードで保育園の登降園管理が行えるシステムを構築します。②マイナンバーカードを公共施設における利用申込の会員証に、公共交通においては割引の対象となるかの確認証として利用出来るシステムを構築します。③医療機関毎の診察券をマイナンバーカードに統合し、保険証とあわせてマイナンバーカードのみで受診が行える環境の構築を行います。また、発災時には避難所での所在登録・安否確認を行うための避難所カードとして利用出来る仕組みを構築します。④マイナンバーカードをかざすことでポイントを付与出来るシステムを構築し、市民の共助や健康行動へポイント付与することで、行動変容を促します。⑤既存のコンビニ交付を改修し、課税証明等を追加して、利用者の利便性向上を目指します。⑥マイナンバーカードを利用しての施設利用やポイント付与の際の行動履歴を蓄積し、市民が確認出来る仕組みを構築し行動変容を促します。また、市民の行動データを分析することでEBPM(証拠に基づく政策立案)を行います。

マイナンバーカードを活用した新しい住民サービスを推進するに当たって、利用者を増加させるための仕組みが構築できるのかが一番の課題と考えております。
今回予定しております事業においては、自治体独自のIDをマイナンバーカードの拡張領域に搭載することで、マイナンバーカードを市民カード化することとしておりますので、市民の方にはマイナンバーカードを持参頂き、申請を行って頂いた上で、登録が完了するまでお待ち頂く必要があり、住民の方には相応の負担を強いることとなります。
理想は、魅力的なコンテンツを提供することで、自主的に登録頂き、利用者を増加させ、住民サービスを推進することですが、今回の事業で完璧なコンテンツを作り出すことは難しいと考えております。
また、利用者登録を促進するため、インセンティブとしてポイントを付与することを想定しておりますが、マイナンバーカードの促進においては国がマイナポイント事業として合計20,000円分のポイントを付与したにも限らず、現在の交付率となるために、かなりの期間を要していたこと。それに加えてポイントに充てる財源についても検討が必要となることから、ポイントの付与だけでは利用者を増加させるための要因とはならず、別の観点からの取組が必要と考えております。

令和5年度市町村職員による情報化に関する研究会 第1回研究会 自己紹介シート

テーマ:マイナンバーカードを活用した新しい住民サービス

各項目の黄色欄に文章にてご回答ください。

都道府県+団体名	宮崎県都城市
所属部署	総合政策部デジタル統括課
参加者 職名	副主幹
参加者 氏名	牧田 貴大
参加者 氏名カナ	マキタ タカヒロ

1 貴自治体におけるマイナンバーカード利活用状況

各分野での現在のマイナンバーカードの利活用状況と成果について記入してください。

例:施設利活用、公共交通、図書館、地域通貨・ポイント、防災・避難所、選挙・投票所受付、窓口DX、行かない窓口・電子申請

【マイナポータル活用】マイナポータルぴったりサービスを活用し、オンラインで申請できる手続きを拡充。現在約300の手続きが可能。
【電子母子手帳サービス】母子健康手帳に記録されている情報等をマイナンバーカードの認証により、スマホで確認できるもの。家族間の情報共有に寄与。
【コンビニ交付サービス】発行可能な証明書等の手数料を一律150円に引き下げ。窓口発行枚数をコンビニ発行枚数が上回り、窓口対応職員の減員に貢献。
【おくやみ窓口】死亡に手続きが必要な申請書を選定し、本人情報をカードから読み取り簡素化。市民が各窓口で何度も記入することなく申請ができるため負担軽減に寄与。
【デジタルケア避難所】避難所に入所する際にマイナンバーカードをカメラで読み取ることで書かずに入所が可能。避難者の負担軽減や情報収集業務に寄与。
【職員の出勤管理】読み取り機にマイナンバーカードをかざすことで、出勤時間を記録。これまで紙の出勤簿に押印していたため、職員の負担軽減が図られた。
【自治体マイナポイントモデル事業】地域通貨アプリを開発し、カード保有者に7,000分のポイントを付与。キャッシュレス決済の推進に大きく寄与。

2 マイナンバーカード利活用にあたっての課題

各分野での現在のマイナンバーカード利活用における課題(問題点)について記入してください

本市においては令和5年4月末現在で交付率95%を達成しており、ほぼ全ての市民がカードを保有している。一方、多くの市民がカードを持ち歩いていない現状もあり、カードを日常使いできるかが課題。

3 今後どのようなマイナンバーカードを活用したサービスを推進していきたいか

あなたが考えるマイナンバーカードを活用した新しい住民サービスについて、提供時期や対象、内容、効果といった要素に触れながら記入してください。 例)翌年度から、地元の高齢者向けに、マイナンバーカードで本人確認したポータルサービスを提供したい。内容は、防災、防犯、コミュニティ強化、情報提供など。	あなたが考えるマイナンバーカードを活用した新しい住民サービスを推進するにあたっての課題について記入してください。 例)ポータルサービスへの情報連携の仕組み、庁内合意形成、高齢者ユーザーを定着させるための手法など。
【マイナンバーカードにキャッシュレス機能搭載】 翌年度以降、カードにSuica等のキャッシュレス機能を搭載し、街のキャッシュレス化に寄与したい。本市においては交付率95%を達成していること、カードを普段使用する利活用を検討していることから、キャッシュレス決済機能を持たせることで市民にカードの利便性を実感していただく。	マイナンバーカードは持ち歩くものではない、落としたら個人情報漏れるなどの誤った認識が浸透しており、持ち歩いても問題ないことを市民に理解いただくことが課題。

資料2 第2回講演資料

令和5年度市町村職員による情報化に関する研究会

～マイナンバーカード活用シーン拡大の現状と 今後の構想

令和5年8月31日

デジタル庁国民向けサービスグループ

マイナンバーカード・OSS班

1 . マイナンバーカードの普及・利活用を
進めるための基本情報

2 . マイナンバーカードのオンライン市役所構想を
進めるために

3 . マイナンバーカードの市民カード化構想を
進めるために

マイナンバーカードは、これからの時代の本人確認ツール

対面での本人確認

顔写真付きの本人確認書類として

- 市町村での厳格な本人確認 確かに本人であるという証
- 顔写真があるのでなりすましができない
- 公私での本人確認が可能

表



電子的な本人確認

✓オンラインで安全・確実に本人を証明

- 電子証明書により、スマホやパソコンで各種手続や契約が可能
- 全国のコンビニで住民票の写しなどを取得可能
- マイナポイントの取得や健康保険証としての利用
- さらに、将来的にはAIその他の様々な先端技術の活用を実現

<例> 窓口のAI端末にカードをかざし、本人情報の自動入力やAIとの対話により、行政手続をスムーズに

➡ Society 5.0時代の必須ツール

マイナンバーの提示

✓このカードを提示することで、自分のマイナンバーを証明

- 社会保障・税などの手続で、添付書類が不要に

裏



マイナンバーカードの安全性

なりすましはできません

顔写真入りのため、
対面での悪用は困難です。



万全のセキュリティ対策

➤ 紛失・盗難の場合は、
24時間365日体制で停止可能

マイナンバー総合フリーダイヤル
(0120-95-0178)までご連絡を。

➤ アプリ毎に暗証番号を設定し、
一定回数間違えると機能ロック

➤ 不正に情報を読み出そうとすると、
ICチップが壊れる仕組み



プライバシー性の高い個人情報は
入っていません

ICチップ部分には、
税や年金などの
個人情報は記録されません。

オンラインでの利用には
電子証明書を使います
マイナンバーは使いません



マイナンバーを見られても個人情報は盗まれません

マイナンバーを利用するには、
顔写真付き本人確認書類など
での本人確認があるため、悪用
は困難です。

マイナンバーカードについて

マイナンバーカードの裏面



マイナンバー

- ・社会保障、税又は災害対策分野などにおける法定事務又は地方公共団体が条例で定める事務においてのみ利用可能
- ・マイナンバーを利用できる主体は、行政機関や雇用主など法令に規定された主体に限定されており、そうでない主体がカードの裏面をコピーする等により、マイナンバーを収集、保管することは不可

法令で利用できる主体が限定

電子証明書 (署名用電子証明書・利用者証明用電子証明書)

- ・行政機関等 (e-Tax、マイナポータル、コンビニ交付等) のほか、内閣総理大臣及び総務大臣が認める民間事業者も活用可能

署名用電子証明書のイメージ

氏名	〇 太郎
生年月日	〇年〇月〇日
性別	男
住所	東京都千代田区霞ヶ関2-1-2
発行番号	S1111
発行年月日	〇年〇月〇日
有効期間	〇年〇月〇日
発行者	機構

署名用公開鍵

利用者証明用電子証明書のイメージ

発行番号	R2222
発行年月日	〇年〇月〇日
有効期間	〇年〇月〇日
発行者	機構

利用者証明用公開鍵

民間も活用が可幅広く

ICチップ内のAP構成

電子証明書
(署名用、利用者証明用)

空き領域

その他 (券面情報等)

空き領域

- ・市町村・都道府県等は条例で定めるところ、国の機関等は内閣総理大臣及び総務大臣の定めるところにより利用可能
例: 印鑑登録証、国家公務員身分証

- ・新たに民間事業者も内閣総理大臣及び総務大臣の定めるところにより利用可能に

マイナンバーカードのアプリの概要

マイナンバーカードの表面



マイナンバーカードの裏面



マイナンバーカードのAP構成

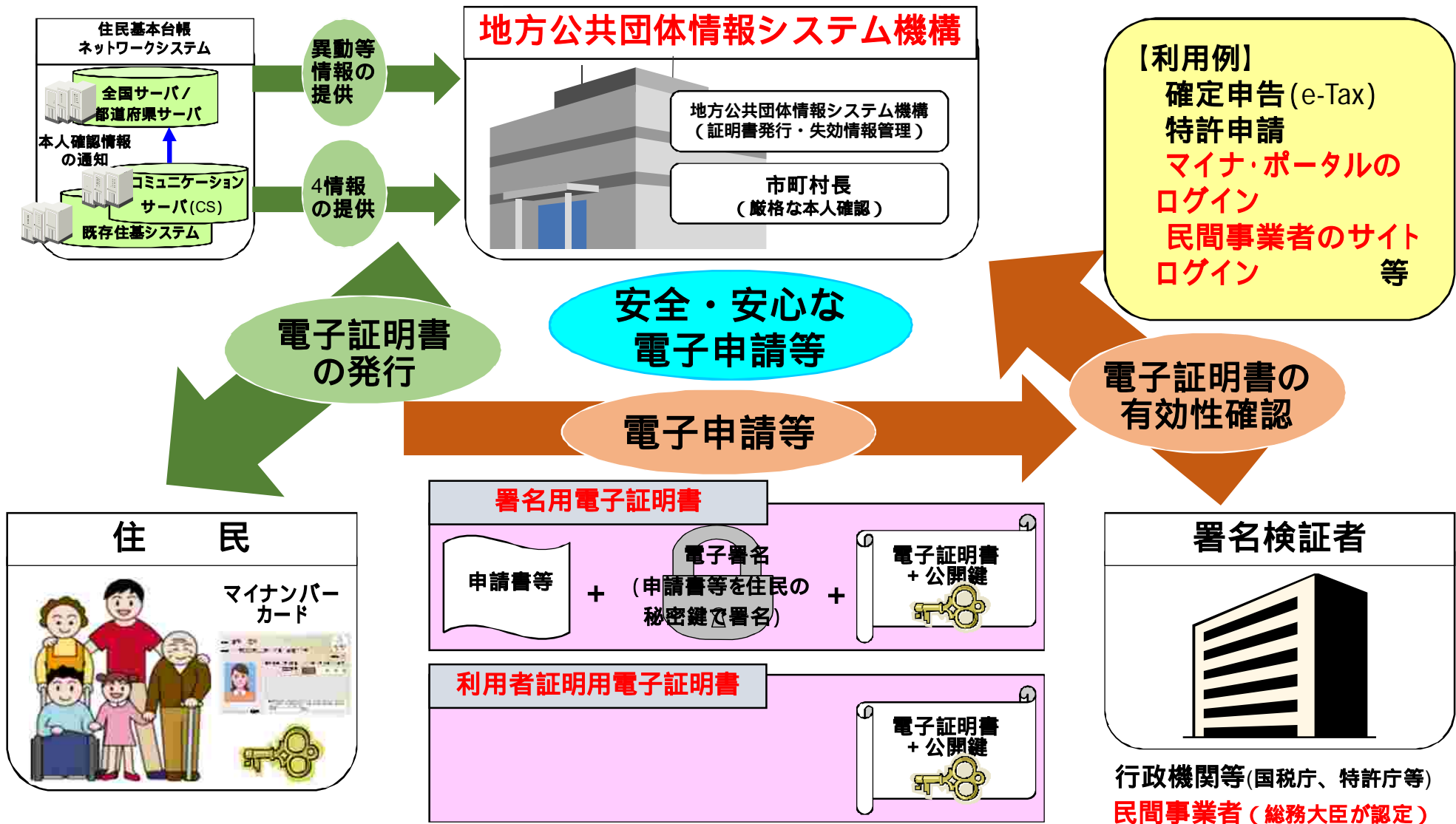


AP	マイナンバー取得、本人確認における役割	アクセスコントロール
券面AP	<p>(目的)</p> <ul style="list-style-type: none"> 対面における券面記載情報の改ざん検知 対面における本人確認の証跡として画像情報の利用 <p>(記録する情報)</p> <ul style="list-style-type: none"> 表面情報：4情報 + 顔写真の画像 裏面情報：マイナンバーの画像 	<ul style="list-style-type: none"> マイナンバーを利用できる者 表と裏の券面情報 ：照合番号A (マイナンバー12桁) マイナンバーを利用できない者 表の券面情報のみ ：照合番号B (14桁：生年月日6桁 + 有効期限西暦部分4桁 + セキュリティコード4桁)
JPKI-AP	<p>(署名用)</p> <ul style="list-style-type: none"> 電子申請に利用 	暗証番号 (6 ~ 16桁の英数字)
	<p>(利用者証明用)</p> <ul style="list-style-type: none"> マイナポータル等のログインに利用 	暗証番号 (4桁の数字)
券面事項入力補助AP	<ul style="list-style-type: none"> マイナンバーや4情報を確認 (対面・非対面) し、テキストデータとして利用することが可能 <p>【記録・利用する情報】</p> <ul style="list-style-type: none"> マイナンバー及び4情報並びにその電子署名データ マイナンバー及びその電子署名データ 4情報及びその電子署名データ <p>注) 、 のマイナンバーについては、番号法に基づく事務でのみ利用可能</p>	<p>については、暗証番号 (4桁の数字)</p> <p>については、照合番号A (マイナンバー12桁) これにより、券面目視によりマイナンバーを手入力するようなケースで正誤チェックが可能</p> <p>については、照合番号B (14桁：生年月日6桁 + 有効期限西暦部分4桁 + セキュリティコード4桁) マイナンバーを読み出さない仕様とすることで、暗証番号 (4桁の数字) を用いることも可能</p>
住基AP	<ul style="list-style-type: none"> 住民票コードを記録 住基ネットの事務のために住民票コードをテキストデータとして利用可能 	暗証番号 (4桁の数字)

「暗証番号 (4桁の数字)」については、統一の設定も可能。ただし、生年月日やセキュリティコード等と同一は不適當。

公的個人認証サービスの概要

オンラインでの行政手続等における本人確認のための公的サービス。
成りすまし・改ざんを防ぎ、送信否認を担保するため、高いセキュリティを確保。



マイナンバーカードに格納される公的個人認証サービスについて



公開鍵暗号方式

公的個人認証サービスが採用する暗号方式。秘密鍵と公開鍵はペアとなっており、片方の鍵で暗号化されたものは、もう一方の鍵でしか復号できない性質をもつ。

署名用電子証明書

(性質)

インターネットで電子文書を送信する際などに、署名用電子証明書を用いて、文書が改ざんされていないかどうか等を確認することができる仕組み

(利用局面)

e-Taxの確定申告等、文書を伴う電子申請等に利用される。

(利用されるデータの概要)



※電子署名法(平成12年法律第102号)の「電子署名」に該当し、同法第3条による「真正な成立の推定」の対象になり得る。

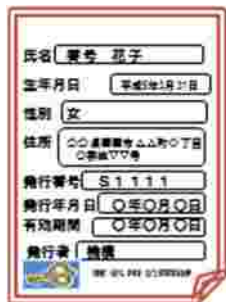


署名用 秘密鍵

カードの中の格納された領域から外に出ることがない

秘密鍵を無理に読みだそうとすると、ICチップが壊れる仕組み

電子証明書のイメージ



基本4情報を記録

利用者証明用電子証明書

(性質)

インターネットを閲覧する際などに、利用者証明用電子証明書(基本4情報の記載なし)を用いて、利用者本人であることのみを証明する仕組み

(利用局面)

マイナポータルログイン等、本人であることの認証手段として利用される。

(利用されるデータの概要)



利用者証明用 秘密鍵

カードの中の格納された領域から外に出ることがない

秘密鍵を無理に読みだそうとすると、ICチップが壊れる仕組み

電子証明書のイメージ



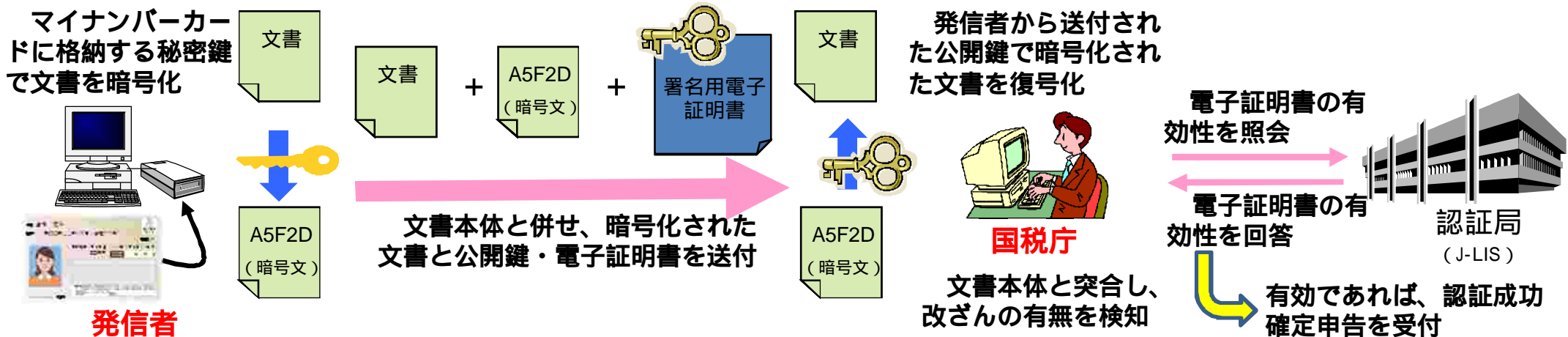
基本4情報の記録なし

公的個人認証サービスの仕組み

【凡例】 秘密鍵： 公開鍵：

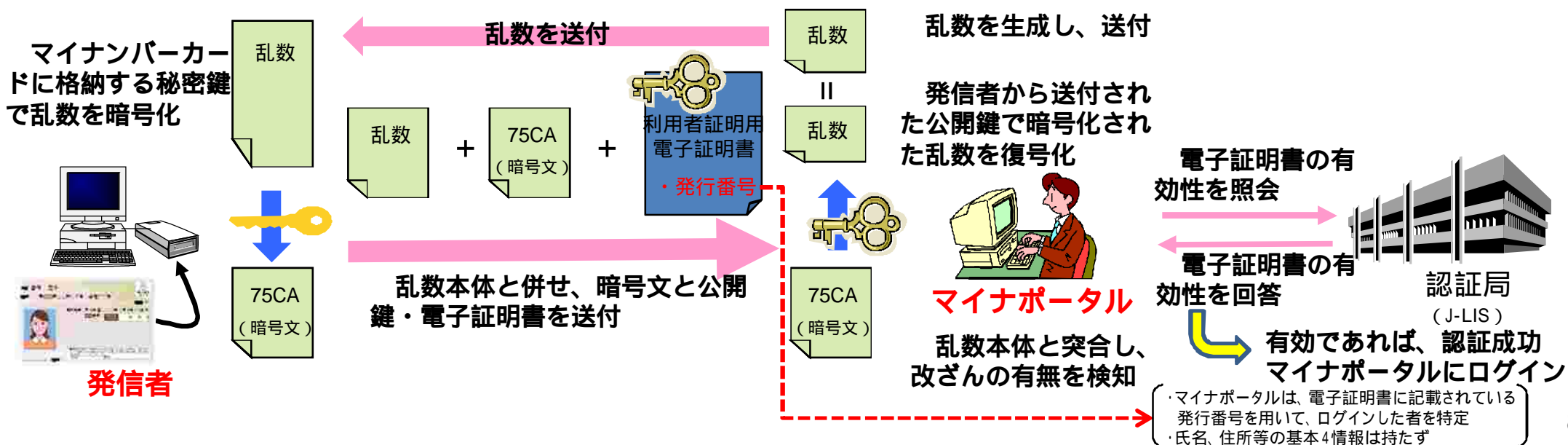
1 署名用電子証明書

(例) e-Tax (国税電子申告・納税システム) による確定申告



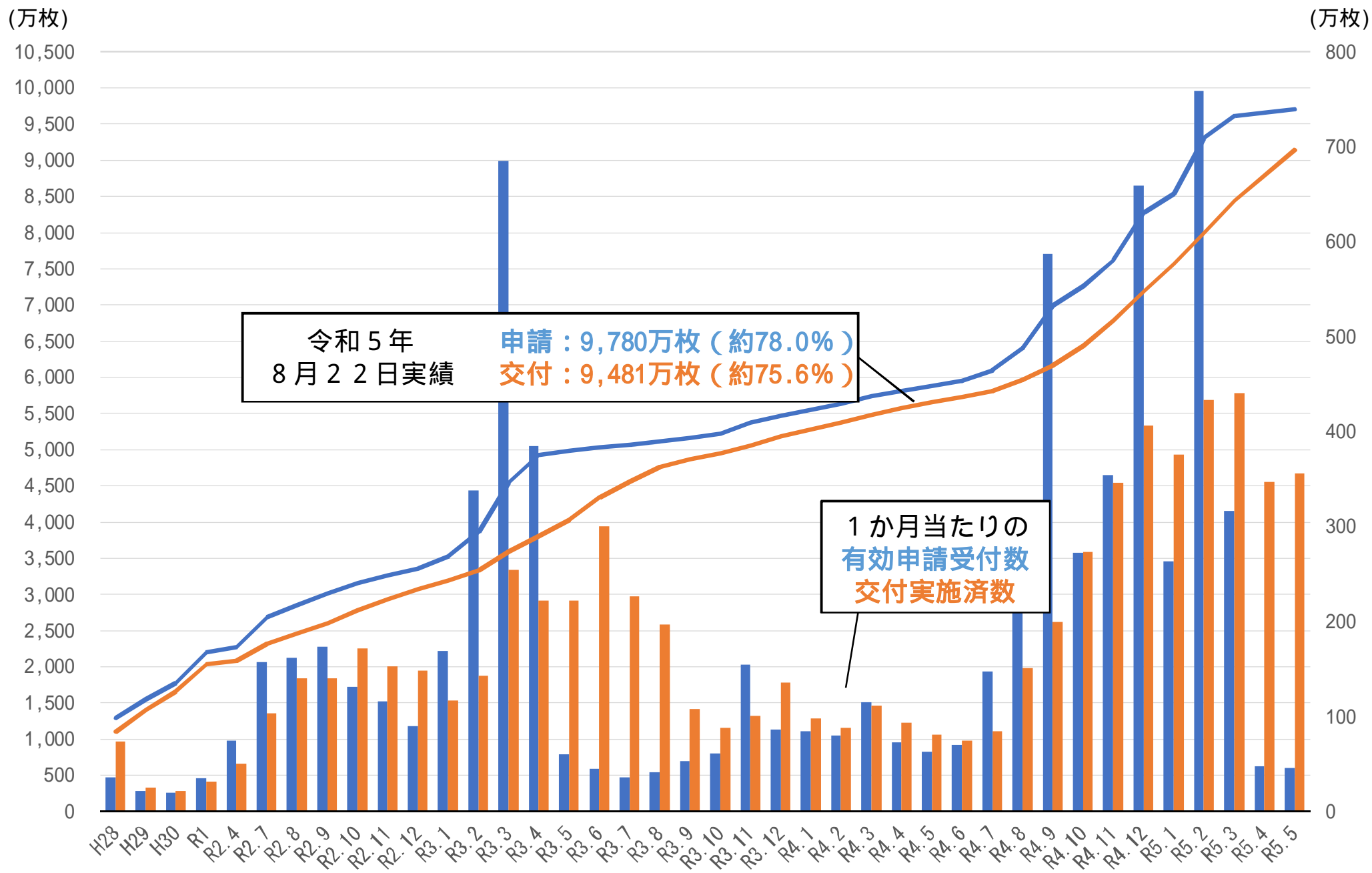
2 利用者証明用電子証明書

(例) マイナポータルへのログイン



マイナンバーカードの申請・交付状況

累計有効申請受付・交付実施済数



(H28～R1は年度当たりの平均値)

1か月当たりの有効申請受付・交付実施済数

マイナンバーカードの利用シーンの拡大

健康保険証としての利用

- マイナンバーカードを**健康保険証**として利用できるオンライン資格確認の運用開始(R3.10～本格運用)
- カードリーダーにかざせばスムーズに医療保険の資格確認ができるほか、高額療養費の限度額認定証などの書類の持参が不要に
- 医療機関等で本人同意の下、**特定健診情報**や**薬剤情報**の閲覧等も可能に(R3.10～)

マイナポイント第2弾

- マイナンバーカード取得カードの健康保険証利用申込
公金受取口座登録
をすると、**最大2万円相当**の
キャッシュレス決済サービスの
ポイントを付与
は第1弾(～R3.12.31)より切れ目無く、R4.1.1
から申込付与開始(はR4.6.30開始)

コンビニ交付サービス

- コンビニで住民票の写しや戸籍
証明書など**各種証明書**が取得可能
(R5.3.1 対象人口:11,550万人)

民間サービスにおける オンラインでの本人確認

- 各種オンライン決済サービスにおける口座登録、
証券口座開設、住宅ローン契約等の際、マイナンバー
カードを利用することで、**确实・簡便な本人確認**が可能に
- カードを利用した民間サービスの提供事業者は
3年間で約5倍になるなど、**着実に普及**
(R5.8.18現在、**民間事業者466社**がサービスを提供)

マイナポータル

- 子育て関連手続や**引越し手続**を
オンライン申請できるサービスを提供
- 行政機関などが保有する**自分の
情報(世帯情報・税・社会保障等)の
確認**が可能

職員証・社員証 としての利用

- **国家公務員**(H28.4)、徳島県庁
(H29.6)で導入
- 民間企業の**社員証**としての利用
(TKC、NEC、NTTcom、内田洋行、
NTTデータが活用)

マイナンバーカードを活用した各種カード等のデジタル化等

- マイナンバーカードの電子証明書等を資格等の情報に紐づけることにより、マイナンバーカードを各種カード等として利用
「デジタル社会の実現に向けた重点計画」(R5.6.9閣議決定)に基づく工程表に沿って推進
運転免許証(～R7.3までに実現)、**国家資格証**、**お薬手帳**、**介護保険被保険者証**、**障害者手帳**、**母子健康手帳**、**ハローワーク受付票**、**在留カード**等
- マイナンバーカードを利用して新型コロナウイルスの接種証明書(電子版)が取得可能に
- **電子処方箋**の運用開始(R5.1)。マイナポータル等で電子処方箋の情報閲覧が可能に
- マイナンバーカードの機能(電子証明書)を**スマートフォンに搭載**(Androidスマホへの搭載をR5年5月に開始。)

利活用シーンが拡大し、マイナンバーカード1枚で様々なことが可能な社会に

デジタル庁ウェブサイトのご紹介

- マイナンバーカードを用いたサービス提供事例など、導入の検討に必要な情報を掲載しています。また、国民向けにはメリット・安全性に関する情報を掲載しています（内容は順次アップデート）
- マイナンバーカードの導入にご関心があれば、ぜひ一度、右下のURLをクリックしてご覧ください

民間事業者・自治体向けお役立ち情報

マイナンバーカードを用いた公的個人認証サービス（JPKI）導入・利用のご紹介

JPKI導入に必要な基礎情報や導入を円滑に進めるためのお役立ち情報をご紹介します

JPKIを導入した約20社からご提供いただいたサービス導入事例集も掲載

<主な掲載内容>

- 公的個人認証サービスとは
- 認証の仕組みサービス利用の目的
- サービス導入事例
- サービス導入までの手順
- PF事業者等への問合せ先 など

マイナンバーカード・インフォ

国の施策、マイナンバーカードの利用事例、よくある質問への回答などをお伝えするメルマガのバックナンバーを掲載

よくある問合せ（FAQ）

マイナンバーカードの導入を検討中の方から多く寄せられるお問合せ内容を掲載

【サービス導入事例集】サイバートラスト様の事例



カードのメリット・安全性

リーフレット・動画

国民にカードのメリット・安全性を訴求するためのリーフレットや動画、カード紛失時の緊急連絡先など



URL: <https://www.digital.go.jp/policies/mynumber/private-business/>

マイナンバーカード・インフォ

デジタル庁は、自治体向けの「マイナンバーカード・インフォ」として、マイナンバーカードの普及利活用に関するお役立ち情報（国の施策、自治体の先進的な取り組み事例など）をお届けしています。皆様におかれましては、是非、ご高覧いただき、マイナンバーカードの普及利活用に、お役立ていただければ幸いです。

6月7日発出のマイナンバーカード・インフォVol.10原稿抜粋

マイナンバーカードの普及・利用に関する
お役立ち情報をお届け

マイナンバーカード・インフォ (自治体向け) vol.10

○マイナンバーカードを活用した行政サービスの導入事例 都城市の事例について

マイナンバーカード・インフォURL

[自治体向けお役立ち情報 | デジタル庁 \(digital.go.jp\)](https://digital.go.jp)

上記ページ中ごろに関連情報として掲載しております。

SMILE CITY MIYAZONOJO 幸せより、笑顔のじよろ

■ 出退勤管理システムへのマイナンバーカード活用

市職員の出退勤管理をベースとした庶務事務システムを導入

○マイナンバーカード（AP方式）を活用し、職員が出退勤時に庁舎入口などに設置されたタイムレコーダーにカードをかざすことで、打刻が可能。出勤簿などの紙ベース管理から脱却することで、事務の効率化を図った。



ポイント

- ・マイナンバーカードを活用することで新たなカード作成費用等が不要
- ・出退勤だけではなく、関連する庶務事務を包括的にデジタル化

4

マイナンバーカード友の会

デジタル庁では、マイナンバーカードの利用シーン拡大に向けた取り組みを進めている皆様を対象に「マイナンバーカード友の会」を設けています。マイナンバーカード友の会にご登録いただいた個々の担当者のメールアドレスにも直接、マイナンバーカード・インフォ（自治体向け）が発行されたら直ちにお送りしております。今後マイナンバーカード利用のための緊密なコミュニケーションの場としても育てていく予定です。ご興味のある方は以下リンクよりぜひ加入をご検討ください。

マイナンバーカード友の会加入ページ

マイナンバーカード友の会 加入ページ

マイナンバーカード友の会への加入を希望される方は以下のフォームに情報を入力いただき、送信ボタンを押してください。

* 必須

1. 区分 (必須) *

自治体

民間事業者

その他

友の会加入ページURL

[マイナンバーカード友の会 加入ページ \(office.com\)](https://office.com)

メールによる情報配信になりますので、「digital.go.jp」ドメインからのメールが受信できるよう設定をお願いします。

- 1 . マイナンバーカードの普及・利活用を進めるための基本情報
- 2 . **マイナンバーカードのオンライン市役所構想を進めるために**
- 3 . マイナンバーカードの市民カード化構想を進めるために

2 . マイナンバーカードのオンライン市役所構想を進めるために

- (1) 重点計画・オンライン市役所構想
 - デジタル社会の実現に向けた重点計画
 - オンラインサービス

- (2) マイナポータル
 - マイナポータルの概要
 - 利用者登録数の推移
 - 機能紹介

『デジタル社会の実現に向けた重点計画』抜粋（令和5年6月閣議決定）

（3）マイナンバーカードの普及及び利用の推進

マイナンバーカードは、**対面・非対面問わず確実・安全な本人確認・本人認証ができる「デジタル社会のパスポート」である。**2024年（令和6年）秋の健康保険証廃止を見据え、マイナンバーカードへの理解を促進し、希望する全ての国民が取得できるよう、円滑にカードを取得していただくための申請環境及び交付体制の整備を更に促進する。また、**その利活用の推進に向け、「オンライン市役所サービス」の徹底と、生活の様々な局面で利用される「市民カード化」を推進する。**また、マイナポータルの継続的改善・利用シーン拡大等を通じ、その利便性向上を図るとともに、マイナンバーカードが持つ本人確認機能の民間ビジネスにおける利用の普及に取り組む。

『デジタル社会の実現に向けた重点計画』抜粋（令和5年6月閣議決定）

『「オンライン市役所サービス」の推進』部分抜粋

「オンライン市役所サービス」の推進

スマートフォンから様々な行政手続きができ、お知らせが届く「オンライン市役所サービス」の推進に向け、マイナポータルサービスを充実させ、自治体のオンライン申請等プッシュ通知の抜本的拡大を図る。そのためマイナポータル、申請管理サーバ、ガバメントクラウド等の共通機能の整備を推進する。

公金受取口座の登録・利用を推進し、給付事務の効率化を図る。

また、e-Tax、eLTax、ねんきんネット、特許等、主要サービスを中心に、国のオンラインサービスの利便性を高め、その利用を推進する。

マイナンバーの在留関連手続きへの活用については、2023年（令和5年）マイナンバー法改正を踏まえ、オンライン手続きへの活用による中長期在留者の利便性の向上とともに適正な在留管理の実現を目指す。

在留関係手続きのデジタル化については、オンライン申請の更なる利便性の向上や利用率の引上げを図るため、マイナポータルAPIを活用した民間のオンラインサービスの普及などに取り組むとともに、2025年度（令和7年度）から永住許可申請や在留カード関連手続きのオンライン化、所属機関等の職員によるオンライン申請におけるGビズIDを活用することについて検討する。在外選挙人名簿登録申請手続きにおけるマイナンバーカードの活用について検討する。

また、GビズIDのアカウント取得時の身元確認や、e-Gov等における個人事業者向けの行政サービスにおいても、マイナンバーカード利用による利便性向上の方策を検討する。

マイナポータルの更なる活用として、新しいマイナポータルで、利用者に分かりやすい画面に改善し、利用者が、少ない情報で分かりやすく簡単に手続きが行えるように抜本的な改修を実施する。具体的には、実証アルファ版として先行版をリリースしており、利用者の声を取り入れながら継続的な改善を図る。また、オンライン申請に伴う手数料等のキャッシュレス納付の実現として、まずは先行自治体で除籍・改製原戸籍の取得に係る手数料について先行導入を行っており、今後、対象自治体・手続きの拡大を図る。書かない確定申告へ向けた改善として、確定申告で必要な各種証明書等のデータの自動入力をe-Taxと連携して実現しており、今後、更に給与所得の源泉徴収票も自動入力の対象に加え、確定申告手続きの簡便化・迅速化を目指す。

2 . マイナンバーカードのオンライン市役所構想を進めるために

(1) 重点計画・オンライン市役所構想

デジタル社会の実現に向けた重点計画
オンラインサービス

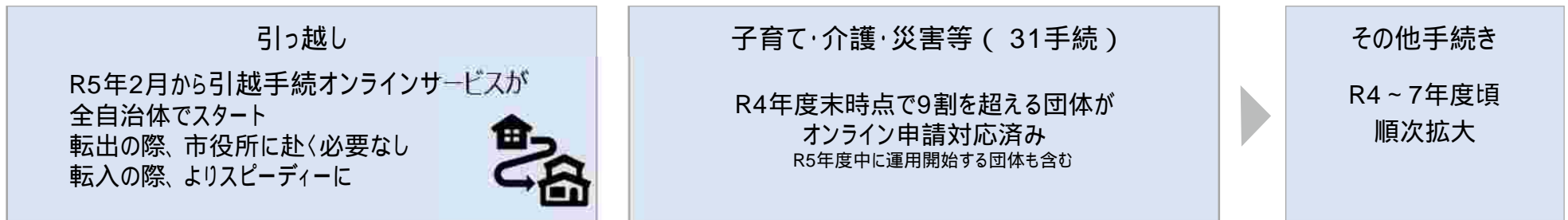
(2) マイナポータル

マイナポータルの概要
利用者登録数の推移
機能紹介

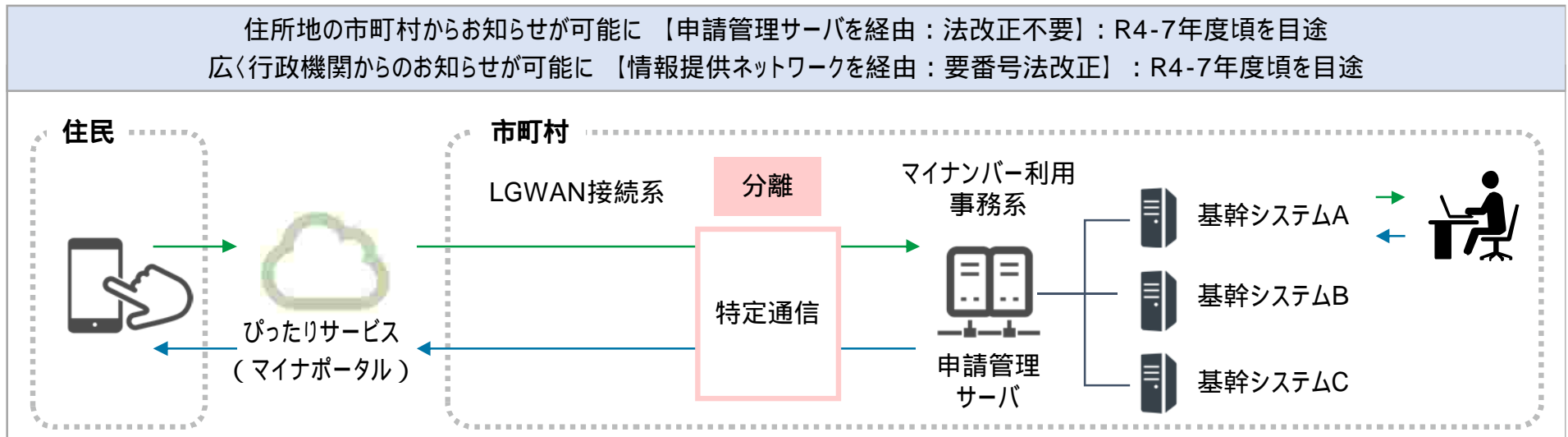
カード利用シーン拡大構想 : 「オンライン市役所サービス」構想

デジタル庁では、マイナンバーカードを基盤に、市役所に行かなくても良い、確実にサービスが届く社会をつくるために、まず、住民から市町村へ、オンライン申請できる基盤を構築し、さらに市町村から住民へ通知ができる仕組みをつくります

1 様々な手続きが、いつでも、どこでも、スマホでスピーディにできる



2 スマホに、市政だよりや、本人向けのお知らせ（接種案内、昨年出場のマラソン大会など）が届く

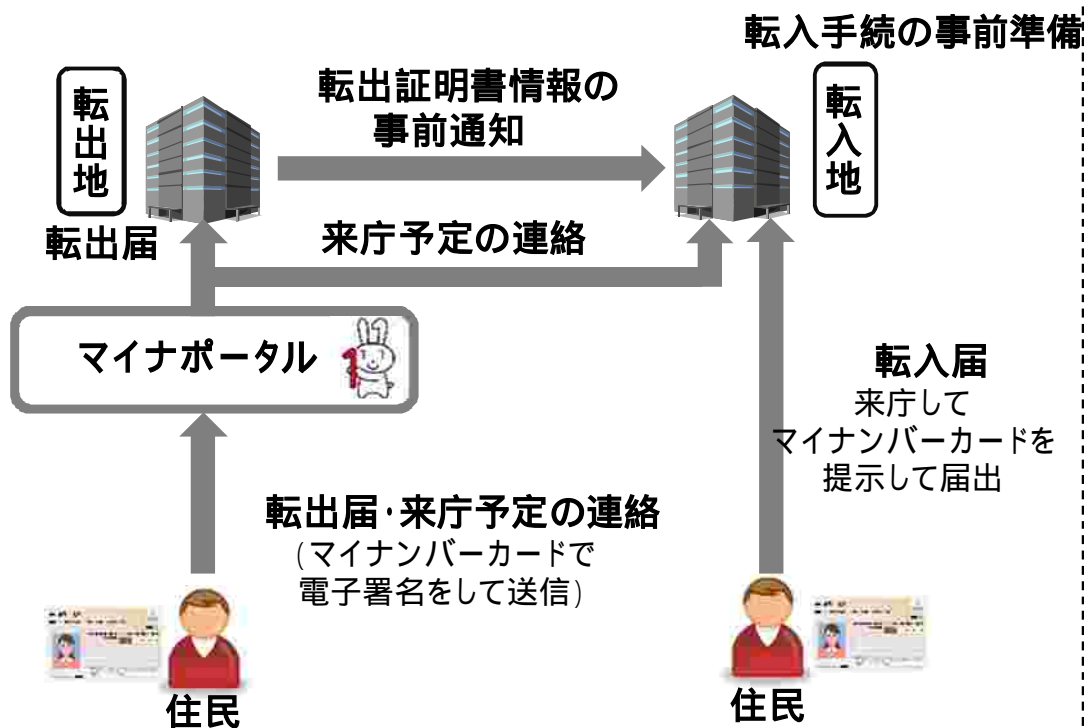


全自治体でのマイナポータルを通じた転出・来庁予定の連絡の実現

概要

令和5年2月6日より、全自治体でマイナポータルを通じた引越しを**手続オンラインサービスを開始**。マイナンバーカードの利便性向上を図るとともに、行政のデジタル化を推進する観点から、マイナンバーカード所有者の転出届のオンライン化、転入届の提出等の転入手続の効率化を推進。

手続の流れ



施策のスキーム

マイナンバーカード所有者が、マイナポータルからオンラインで、**転出届と来庁予定の連絡を同時**に行う。

マイナポータルを通じて、転出地には転出届が、転入地には転入予約が、それぞれ届く。

転出地が、転入地に対し、**転出証明書情報**（氏名、転出前の住所、生年月日、マイナンバー、転出先、転出の予定年月日等）を通知。

転入地が、転出証明書情報を基に転入届にあらかじめ印字を行うなど、**転入手続の事前準備**を行う。

マイナンバーカード所有者が、予約日に転入地に来庁し、転入手続を行う。

サービス開始後の概況等

- **開始3ヶ月でマイナポータルより30万件弱の届出があり、3月最終週は1万件/日を超える利用があった。**
- **概ね円滑に運用中、国民からも好評の声多数**
（特に転入届等の事前準備や優先レーン設置による転入先での手続時間・手間の短縮を実施する市区町村において好評）
- **事前通知される来庁予定の連絡・転出証明書情報を活用した転入届等の事前準備の実施を、引き続き推奨**

効果

- **住民の利便性の向上**（窓口で届出書類を作成する手間の軽減、手続に要する時間の短縮）
- **市区町村の事務の効率化**（事務処理のデジタル化、事前準備による転入手続当日の事務負担の軽減、窓口混雑の緩和）

子育て・介護（31手続）のオンライン化

デジタル・ガバメント実行計画（令和2年12月25日）別紙4「地方公共団体が優先的にオンライン化を推進すべき手続」のうち、住民がマイナンバーカードを用いて申請を行うことが想定される手続から選定。子育て（15手続）、介護（11手続）、被災者支援（罹災証明書）及び自動車保有（4手続）計31手続

当該手続については令和4年度末時点で、ほぼ全ての団体においてオンライン手続が可能となる見込みであることを受け、令和5年度は「地方公共団体が優先的にオンライン化を推進すべき手続」のうち、処理件数の多い手続を中心に、関係府省庁と連携しながらオンライン・デジタル化を推進する。

特に国民の利便性の向上に資する手続

子育て関係（15手続） 市区町村対象手続

児童手当等の受給資格及び児童手当の額についての認定請求 / 児童手当等の額の改定の請求及び届出 / 氏名変更・住所変更等の届出 / 受給事由消滅の届出 / 未支払の児童手当等の請求 / 児童手当等に係る寄附の申出 / 児童手当に係る寄附変更等の申出 / 受給資格者の申出による学校給食費等の徴収等の申出 / 受給資格者の申出による学校給食費等の徴収等の変更等の申出 / 児童手当等の現況届 / 支給認定の申請 / 保育施設等の利用申込 / 保育施設等の現況届 / 児童扶養手当の現況届の事前送信 / 妊娠の届出

介護関係（11手続） 市区町村対象手続

要介護・要支援認定の申請 / 要介護・要支援更新認定の申請 / 要介護・要支援状態区分変更認定の申請 / 居宅(介護予防)サービス計画作成(変更)依頼の届出 / 介護保険負担割合証の再交付申請 / 被保険者証の再交付申請 / 高額介護(予防)サービス費の支給申請 / 介護保険負担限度額認定申請 / 居宅介護(介護予防)福祉用具購入費の支給申請 / 居宅介護(介護予防)住宅改修費の支給申請 / 住所移転後の要介護・要支援認定申請

被災者支援関係（1手続） 市区町村対象手続

罹災証明書の発行申請

自動車保有関係（4手続） 都道府県対象手続

自動車税環境性能割の申告納付 / 自動車税の賦課徴収に関する事項の申告又は報告 / 自動車税住所変更届 / 自動車の保管場所証明の申請

令和4年度推進

処理件数が多く、オンライン化の推進による住民等の利便性の向上や業務の効率化効果が高いと考えられる手続

- （一例）
【個人が地方公共団体宛に申請や申込を行う手続】
 ・研修・講習・各種イベント等の申込
 ・粗大ごみ収集の申込
 ・職員採用試験申込 等



- 以下、取組をはじめ、実施予定
- ・当該手続での市区町村でのマイナポータルを活用支援
 - ・先進的な取組の好事例の横展開 等

令和5年度推進

オンライン申請ができることを住民に知っていただくための取り組みについて

オンライン申請は、住民に使っていただいはじめて、住民の負担軽減などのメリットが得られ、その存在価値が発現。オンライン化に止まるのではなく、オンライン申請ができることを住民に知っていただくための取り組みについても、併せて行うことが重要。

具体的には、オンライン申請が可能な手続ごとに、住民がその手続を確認する手段（広報、ホームページ、くらしの便利帳など）についておれなく、オンライン申請もできることが分かるよう、必要な記載などを行うことが重要。

くらしの便利帳



手続の案内チラシ

児童手当の現況届の申請が始まります！

自宅からオンラインで申請できます！

びったりサービス で検索

.....

.....

市子育て課

広報



自治体ホームページ

〇〇市
児童手当の現況届ページ

現況届とは、家族状況や前年の所得などを確認する更新手続です。児童手当等を受けている人が継続して受給する場合には、毎年6月に現況届の提出が

電子申請は [こちら](#)

2 . マイナンバーカードのオンライン市役所構想を進めるために

- (1) 重点計画・オンライン市役所構想
 - デジタル社会の実現に向けた重点計画
 - オンラインサービス

- (2) マイナポータル
 - マイナポータルの概要
 - 利用者登録数の推移
 - 機能紹介

マイナポータル概要

マイナポータルは、「マイナンバーカードをキーとした、わたしの暮らしと行政との入口」として、オンライン申請や、行政機関等が保有する自分の情報の閲覧・取得、お知らせの通知などのサービスを提供しています。

ぴったりサービス

子育てをはじめとする
オンライン申請ができます

サービスの検索や一部の申請
についてはマイナンバーカード
がなくてもできます

お知らせ

行政機関等から児童手当現
況届や確定申告などのあなた
に合ったお知らせが届きます

もっとつながる

(外部サイト連携)
・ e-Tax
・ ねんきんネット
などにつながります



わたしの情報

・ 税情報 (所得等)
・ 世帯情報
・ 予防接種の履歴
などが確認できます



やりとり履歴の確認

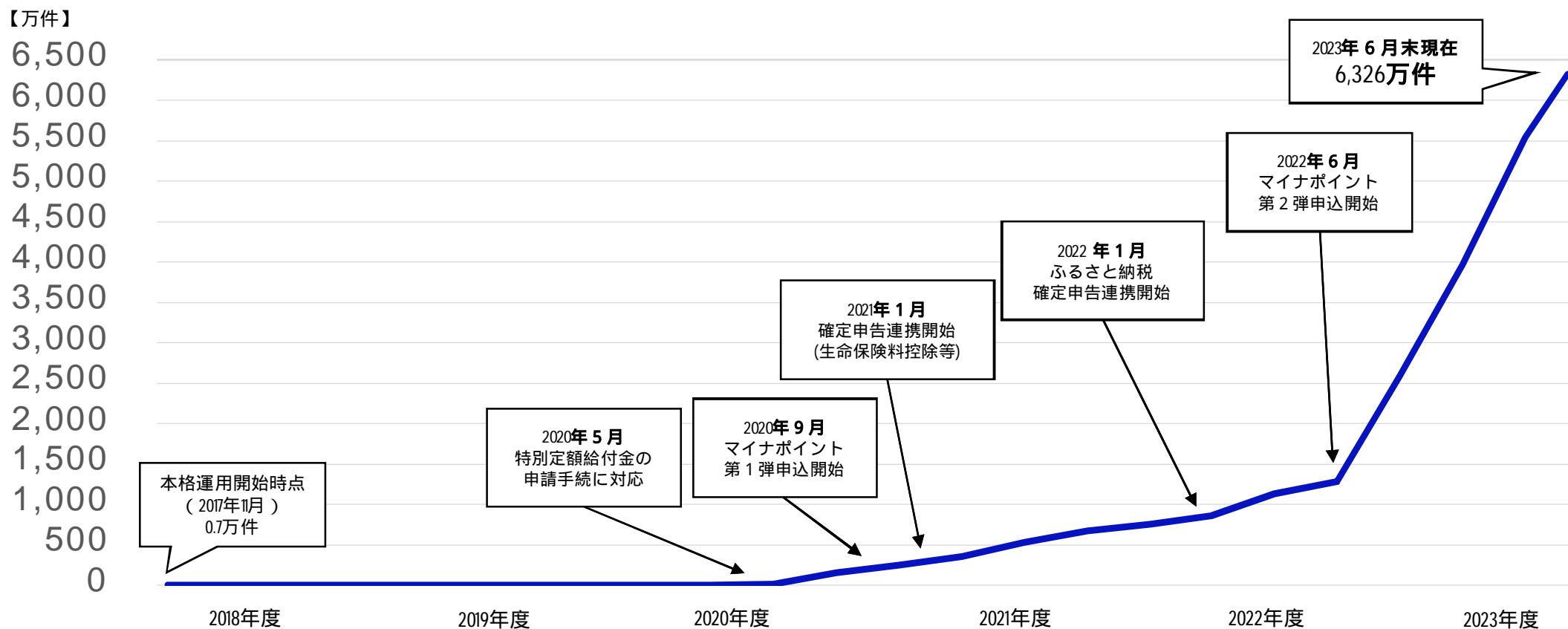
あなたの情報が行政機関で
どのようにやりとりされた
かチェックできます

2 . マイナンバーカードのオンライン市役所構想を進めるために

- (1) 重点計画・オンライン市役所構想
 - デジタル社会の実現に向けた重点計画
 - オンラインサービス

- (2) マイナポータル
 - マイナポータルの概要
 - 利用者登録数の推移
 - 機能紹介

マイナポータルの利用者登録数の推移



2 . マイナンバーカードのオンライン市役所構想を進めるために

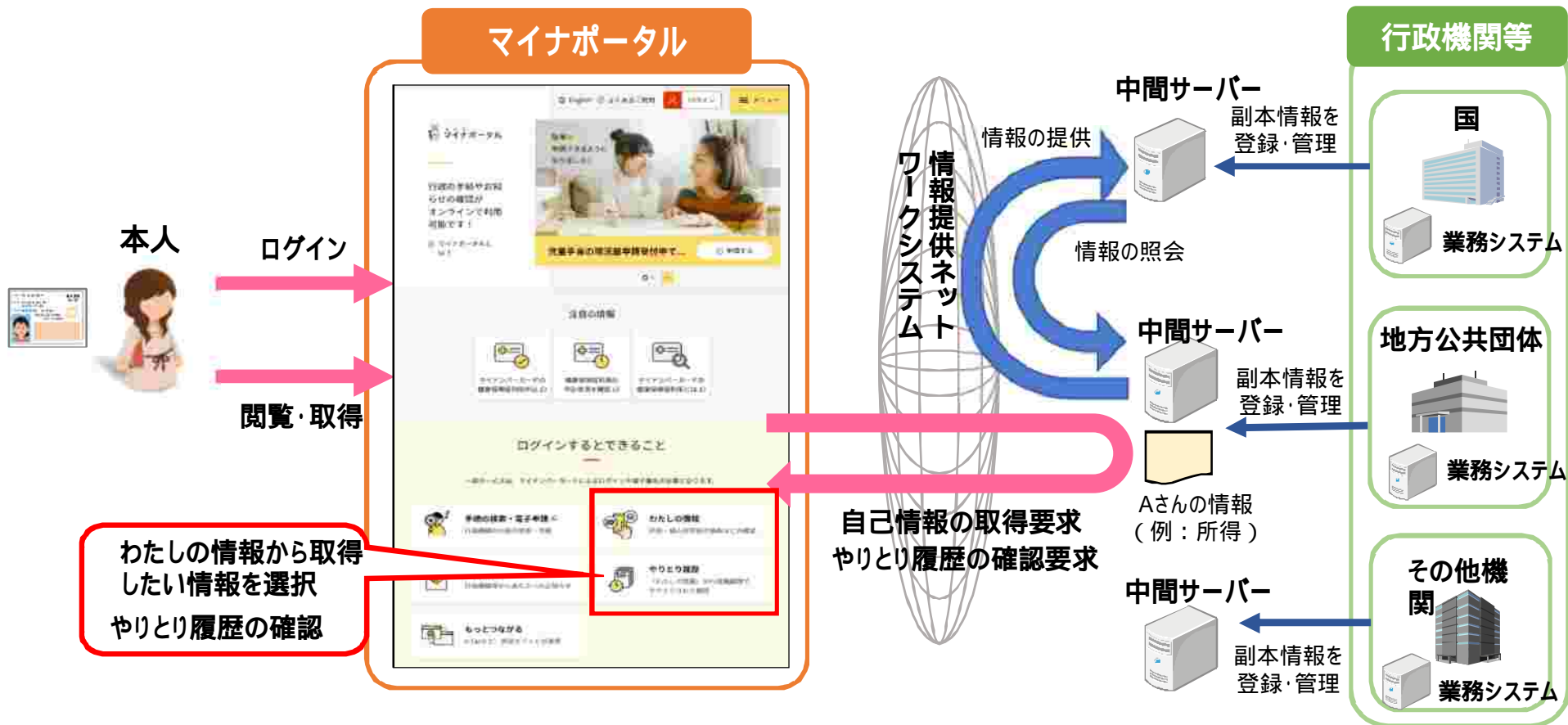
(1) 重点計画・オンライン市役所構想
デジタル社会の実現に向けた重点計画
オンラインサービス

(2) マイナポータル
マイナポータルの概要
利用者登録数の推移
機能紹介

マイナポータルによる自己情報の開示（閲覧）の仕組み

行政機関等は、マイナンバー法に基づき、互いに情報の照会と提供を行う個人の情報について、中間サーバーに副本情報として登録・管理し、情報提供ネットワークシステムを通じて、情報連携する仕組みとしています。

マイナポータルは、行政機関等が中間サーバーに登録し、情報連携する自己情報について、本人が照会し、閲覧・取得できる機能、自分の情報をどの行政機関等が照会・提供したかについて確認する機能を提供しています。



マイナポータルの「手続きの検索・電子申請（ぴったりサービス）」について

手続きの検索・電子申請（ぴったりサービス）とは、地方公共団体が提供する行政サービスを、国民が検索・電子申請できるようにするサービスです。子育てに関する手続きをはじめとした、地方公共団体へのさまざまな申請や届出を地域別に検索し、その手続きの詳細を確認、申請することができます。



電子申請の標準様式のプリセットによるサービスの改善

各地方公共団体では、ぴったりサービスの利用の際、団体ごとに紙様式を読み込んで申請様式を作成できますが、子育て・介護・被災者支援等の主要手続については、関係省と連携して、標準様式をプリセットしています。標準様式を利用すれば、独自に申請様式を作成しなくても、電子申請サービスを開始できます。

【罹災証明書の発行申請の例】

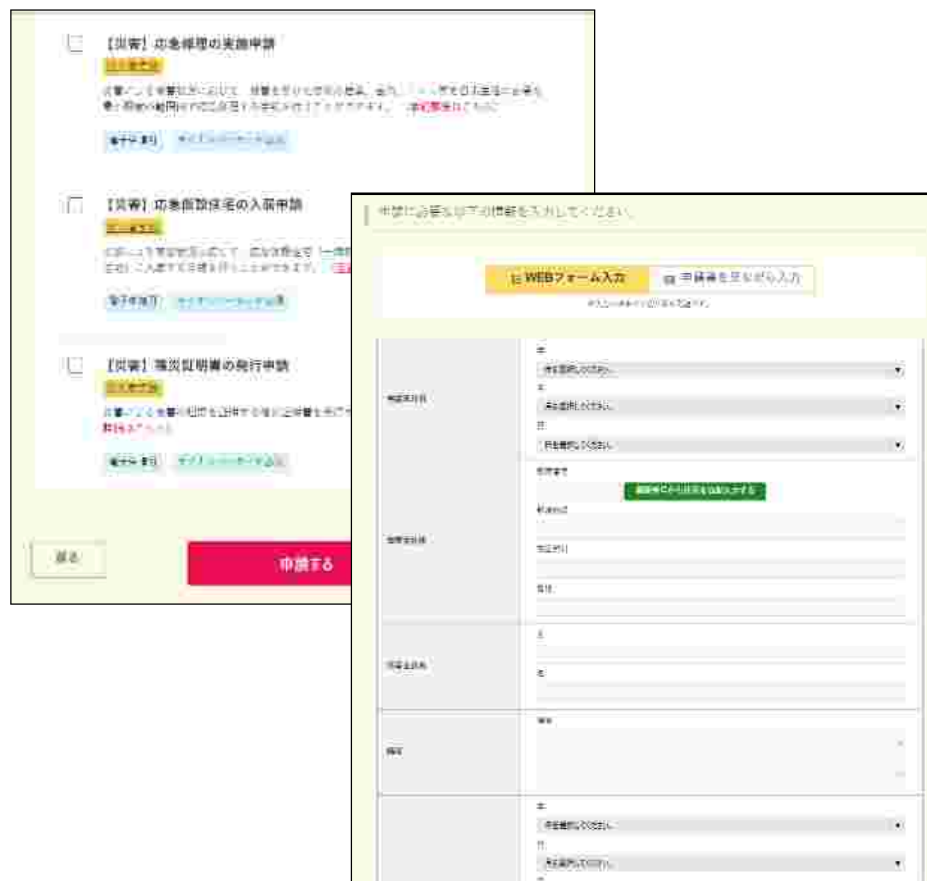
プリセットされた標準様式を活用
(文言変更やデータ項目追加等の編集も可能)



地方公共団体では以下の作業が不要になる
紙様式 (PDF等) 読込
申請様式の作成



掲載内容の確認後、申請ページを公開



電子申請の標準様式のプリセットによるサービスの改善

マイナポータルでは、関係省と協力して、子育て、介護、被災者支援等の手続について、標準様式のプリセットを進めています。地方公共団体は、**独自に申請様式を作成することなく電子申請サービスの提供が可能になります。**

令和3年度にプリセットした手続

	手続き名	プリセット時期
子育て	1 児童手当等の現況届	R3.6
	2 児童手当等の受給資格及び児童手当の額についての認定請求	
	3 児童手当等の額の改定の請求及び届出	
	4 氏名変更 / 住所変更等の届出	R3.7
	5 受給事由消滅の届出	
	6 未支払の児童手当等の請求	
	7 児童手当等に係る寄附の申出	
	8 児童手当に係る寄附変更等の申出	
	9 受給資格者の申出による学校給食費等の徴収等の申出	
	10 受給資格者の申出による学校給食費等の徴収等の変更等の申出	
	11 支給認定の申請	R3.9
	12 保育施設等の利用申込	R3.10
	13 保育施設等の現況届	R3.7
	14 妊娠の届出	R3.6
健康	15 コロナワクチン接種のキャンセル待ち登録	R3.6
	16 コロナワクチン接種の基礎疾患のある者の優先登録	
	17 コロナワクチン接種証明書の交付申請	R3.8
その他	18 消防法令における申請・届出等	R3.12
	19 特別児童扶養手当所得状況届	R3.6
	20 障害児福祉手当(福祉手当)所得状況届	
	21 特別障害者手当所得状況届	

令和2年度にプリセットした手続

	手続き名	プリセット時期
介護	1 要介護・要支援認定の申請	R2.12
	2 要介護・要支援認定の更新申請	
	3 要介護・要支援認定の状態区分変更認定の申請	
	4 居宅(介護予防)サービス計画作成(変更)依頼の届出	
	5 介護保険負担割合証の再交付申請	
	6 被保険者証の再交付申請	
	7 高額介護(予防)サービス費の支給申請	
	8 介護保険負担限度額認定申請	
	9 居宅介護(介護予防)福祉用具購入費の支給申請	
	10 居宅介護(介護予防)住宅改修費の支給申請	
	11 住所移転後の要介護・要支援認定申請	
被災者支援	12 罹災証明書の発行申請	R2.10
その他	13 道路占用許可申請等	R2.12
	14 粗大ごみ収集の申込	
	15 犬の登録申請、死亡届	
	16 職員採用試験申込	

電子申請の標準様式のプリセットによるサービスの改善

令和4年度にプリセットした手続

	手続名	プリセット時期
子育て	1 児童扶養手当の現況届	R4.4
	2 児童手当等の受給資格及び児童手当の額についての認定請求（公金受取口座利用専用）	R5.3
	3 未支払の児童手当等の請求（公金受取口座利用専用）	
	4 児童扶養手当の現況届（公金受取口座利用専用）	
	5 出産・子育て応援交付金による出産応援ギフトの支給申請（公金受取口座利用専用）	
	6 出産・子育て応援交付金による子育て応援ギフトの支給申請（公金受取口座利用専用）	

介護	1 高額介護（予防）サービス費の支給申請（公金受取口座利用専用）	R5.3
	2 居宅介護（介護予防）福祉用具購入費の支給申請（公金受取口座利用専用）	
	3 居宅介護（介護予防）住宅改修費の支給申請（住宅改修後）（公金受取口座利用専用）	

支被災者	1 【災害】被災者生活再建支援金の支給申請（公金受取口座利用専用）	R5.3
------	-----------------------------------	------

その他	1 給付金・交付金等の受給申請（公金受取口座利用専用）	R5.3
-----	-----------------------------	------

	手続名	プリセット時期
火災予防	1 防火対象物点検報告特例認定申請	R4.10
	2 管理権原者変更届出（防火管理）	
	3 防災管理点検報告特例認定申請	
	4 管理権原者変更届出（防災管理）	
	5 危険物製造所貯蔵所取扱所完成検査申請	
	6 移送取扱所完成検査申請	
	7 防火対象物使用開始届出	R4.12
	8 火を使用する設備等の設置の届出（炉・厨房設備・温風暖房機・ボイラー・給湯湯沸設備・乾燥設備・サウナ設備・ヒートポンプ冷暖房機・火花を生ずる設備・放電加工機）	
	9 火を使用する設備等の設置の届出（急速充電設備・燃料電池発電設備・発電設備・変電設備・蓄電池設備）	
	10 自衛消防訓練実施に係る事前の届出	
	11 防火対象物・防災管理点検報告特例認定申請	
	12 防火対象物・防災管理対象物管理権原者変更届出	

取得できる主な自己情報

取得できる主な自己情報（利用者の情報閲覧機能）

世帯	世帯の属性の情報
地方税	所得・個人住民税情報
健康・医療	診療・薬剤情報 医療費通知情報 健康保険証情報 予防接種情報（実施自治体、ワクチン情報、実施日等） 乳幼児健診、妊婦健診の情報（実施自治体、実施日、健診結果等）
子育て	児童手当、児童扶養手当、母子父子寡婦法の給付金等の情報 （認定区分、認定日、支給額等） 妊娠の届出情報 高等学校等就学支援金に関する情報
福祉・介護	身体障害者福祉法による身体障害者手帳、精神障害者福祉法による精神障害者手帳等の情報 知的障害者福祉法による知的障害者の情報 生活保護の実施に関する情報 介護保険の資格・給付情報（自治体、資格適用開始日、高額介護費等）
雇用・年金	雇用保険給付、労災補償保険給付、職業訓練給付金の支給に関する情報 公的年金資格記録情報

令和4年度中の主なマイナポータル機能強化・改修

国民年金保険料のワンクリック免除

- 2022年5月にリリース
- 国民年金保険料の免除・猶予の対象者に、申請事項が事前記入済の案内をマイナポータルからプッシュ通知し、オンラインで免除申請が簡単に。
- 対象手続は、国民年金保険料免除の申請（全額免除、4分の3免除、半額免除、4分の1免除）、国民年金保険料納付猶予の申請。

手続きのイメージ



令和4年度中の主なマイナポータル機能強化・改修

引越しの手続き

- 2023年2月6日にリリース
- マイナポータルから全ての市区町村でオンラインによる転出届の提出を転出元市区町村に、来庁予定の連絡を転入予定市区町村にできるように。



手続きのイメージ

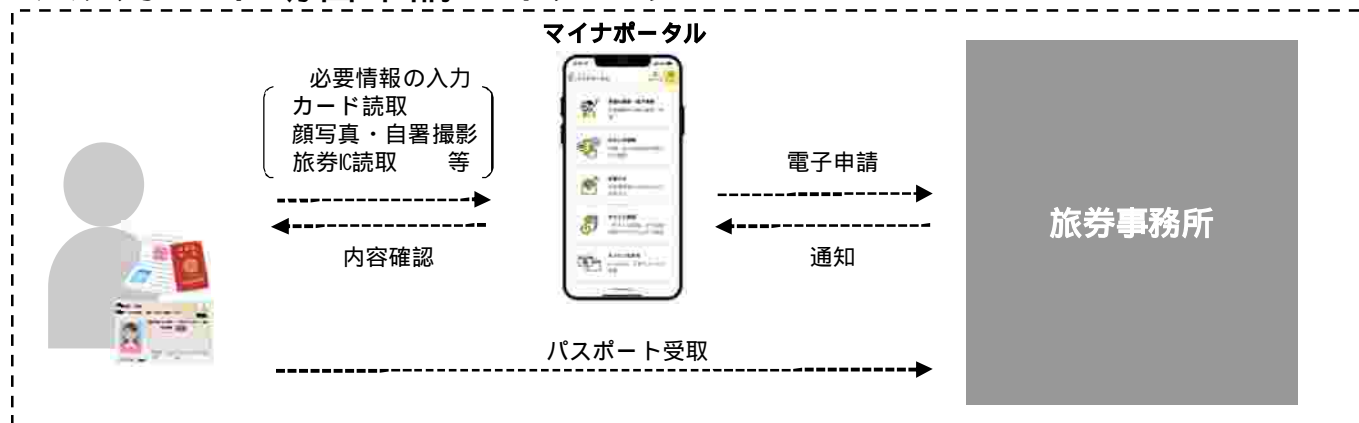


令和4年度中の主なマイナポータル機能強化・改修

パスポートのオンライン申請

- 2023年3月27日にリリース
- マイナポータルから切替申請をはじめとする一部のパスポートに関する手続きがオンライン申請できるように。
- これまで申請時と受取り時の2回窓口に行く必要があったが、マイナポータルから申請することで、窓口に行く回数は原則受取り時の1度だけになる。

パスポート切替申請のイメージ



令和4年度中の主なマイナポータル機能強化・改修



マイナポータルのUIUXの抜本的な改善

- 現行のマイナポータルの課題
 - 情報量が多い
 - どのような機能があるかわからない
 - 操作が煩雑である
- 利用者が少ない情報でわかりやすく簡単に手続きが行えるように改修を進めている。
- 2022年12月19日にアルファ版第1弾をリリースし、2023年3月23日にアルファ版第2弾をリリース。
- 利用者からのフィードバックを利用して順次改善を進めていく予定。

令和4年度中の主なマイナポータル機能強化・改修

さがすタブ（ホーム）

ライフイベント（妊娠、出産等）ごとに、必要な手続きを**さがす**機能



やることタブ

やること（作業中の手続き・お知らせ）を表示する機能



わたしタブ

わたしの情報（薬、医療費など）を閲覧する機能



- 1 . マイナンバーカードの普及・利活用を進めるための基本情報
- 2 . マイナンバーカードのオンライン市役所構想を進めるために
- 3 . マイナンバーカードの市民カード化構想を進めるために

3 . マイナンバーカードの市民カード化構想を進めるために

(1) 重点計画・市民カード化構想

(2) 電子証明書の利用

有効性確認等の機能を提供する基盤

・ インターネットセグメントシステムの基盤

～ マイキープラットフォーム

・ LGWAN・マイナンバーセグメントの基盤

～ 地方認証プラットフォーム

暗証番号の入力等を要しないサービス・場面における
マイナンバーカードの採用

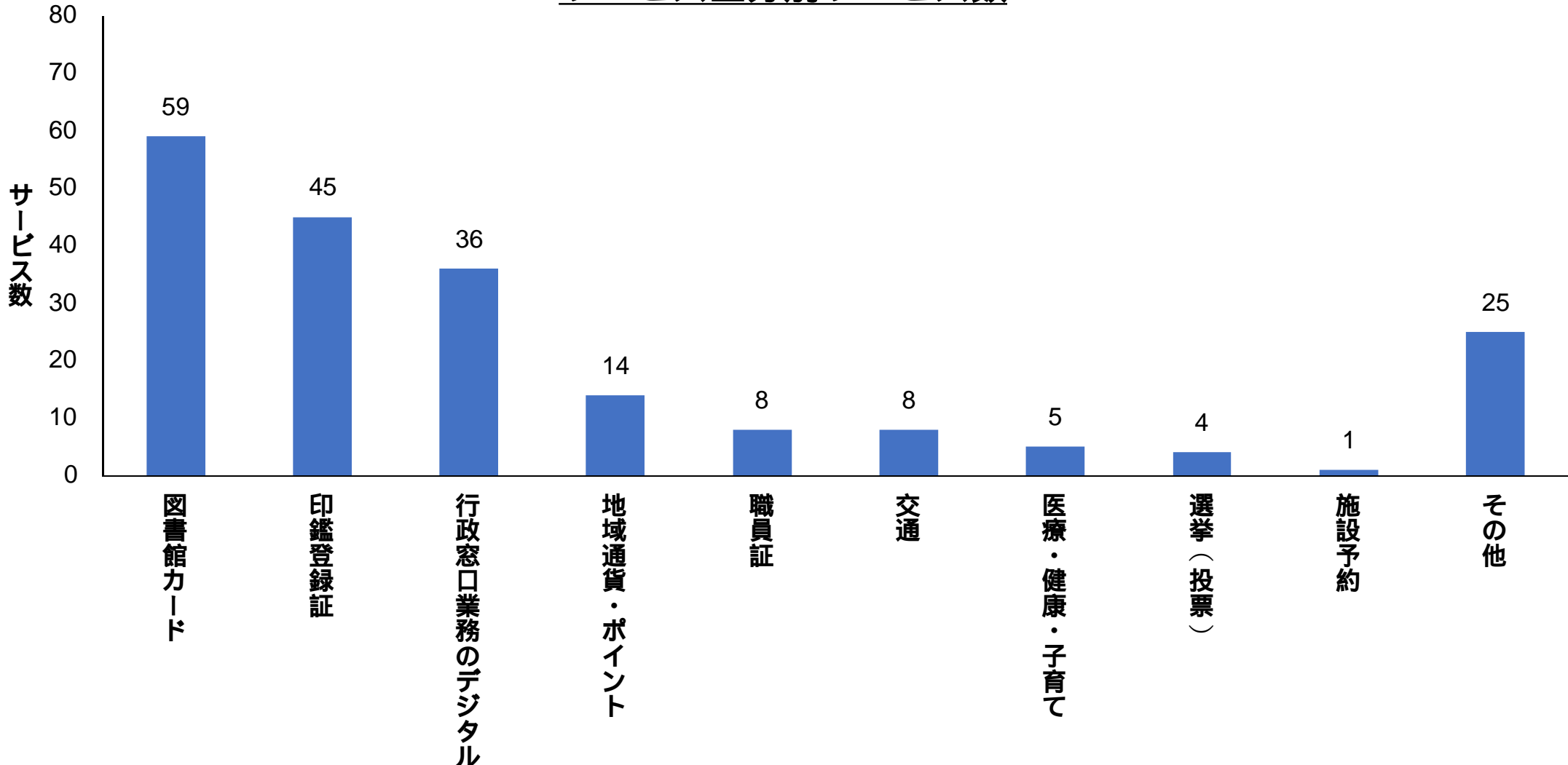
(3) カードアプリの利用

(4) 事例紹介

自治体のマイナンバーカード利活用状況

デジタル庁が昨年度市町村に対して行った調査によると、180の自治体において205の独自サービスが提供されています。提供されているサービスを区分別にみると、図書館カード、印鑑登録証の順に数が多くなっています。

サービス区分別サービス数



自治体数：計180、実施サービス数：計205

『デジタル社会の実現に向けた重点計画』抜粋（令和5年6月閣議決定）

（3）マイナンバーカードの普及及び利用の推進

マイナンバーカードは、**対面・非対面問わず確実・安全な本人確認・本人認証ができる「デジタル社会のパスポート」である。**2024年（令和6年）秋の健康保険証廃止を見据え、マイナンバーカードへの理解を促進し、希望する全ての国民が取得できるよう、円滑にカードを取得していただくための申請環境及び交付体制の整備を更に促進する。また、**その利活用の推進に向け、「オンライン市役所サービス」の徹底と、生活の様々な局面で利用される「市民カード化」を推進する。**また、マイナポータル[※]の継続的改善・利用シーン拡大等を通じ、その利便性向上を図るとともに、マイナンバーカードが持つ本人確認機能の民間ビジネスにおける利用の普及に取り組む。

『デジタル社会の実現に向けた重点計画』抜粋（令和5年6月閣議決定）

『マイナンバーカードの「市民カード化」の推進』部分抜粋

マイナンバーカードの「市民カード化」の推進

マイナンバーカードを日常生活の様々なシーンに持ち歩き、安全、安心に様々な形で利用ができるようにする。

第一に、自治体によるマイナンバーカードの利活用ケースの開発や、優良ケースの徹底的な横展開を進めるため、デジタル田園都市国家構想交付金により、優れた利活用ケースの創出を後押しするとともに、優良な事例を支えるシステム/サービスのカタログを作成する。また、カタログに掲載されたシステム/サービスの調達を容易とするよう、モデル的な仕様書の作成や導入する試みへの支援を進めるとともに、デジタルマーケットプレイスの実証的適用に取り組む。

第二に、暗証番号の入力等を行わない利用方法の規定の整備を行うとともに、これに対応し読み取りアプリの開発・提供、さらに、手ぶら観光やオンラインチケットなどに使うための基本的な利活用システムの開発と廉価な提供に取り組み、官民連携した利活用ケースの拡大を支える。

また、マイナンバーカードの認証体験の共通化、類似機能の重複開発の排除、円滑な機能拡張及び実装の実現を目的として、2024年度（令和6年度）中の運用開始に向けて個人認証用アプリケーションの開発を進めるとともに、行政機関、民間事業者等への当該アプリの普及活動を進めることにより、マイナンバーカードの利活用シーンの更なる拡大を目指す。

第三に、図書館カード、印鑑登録証、書かない窓口の実現など、行政による市民サービスにおけるマイナンバーカードの利活用については、推奨すべきケースやソフト/システムを積極的に特定し、当該サービスの全国への展開を積極的に支援する。なお、コンビニ交付サービスや行政手続のオンライン化についても、引き続き推進する。

第四に、教育分野においても、マイナンバーカードの利便性等についてまとめた教材を関係省庁で作成し、マイナンバーカードの普及とデジタル・ガバメントの推進を後押しする。また、大学での出席・入退館管理や各種証明書発行等のマイナンバーカード活用の先進事例について周知し、キャンパスのデジタル化を推進する。国立大学法人においては、デジタルキャンパスの推進について第4期中期目標・中期計画へ記載しており、2026年度（令和8年度）から、設定された中期目標・中期計画に基づき、マイナンバーカードの活用を含めた業務の実績について、国立大学法人制度の中で評価を開始し、運営費交付金の配分に反映する。

カード利用シーン拡大構想 : 「市民カード化」構想

デジタル庁では、マイナンバーカード1枚で、様々な市役所サービスが受けられる社会をつくるために、デジタル田園都市国家構想交付金を活用した取組を支援していきます。なお、暗証番号なしでのマイナンバーカード利用も推進するほか、市町村の要望への対応や、メリットや利用方法の助言を行います

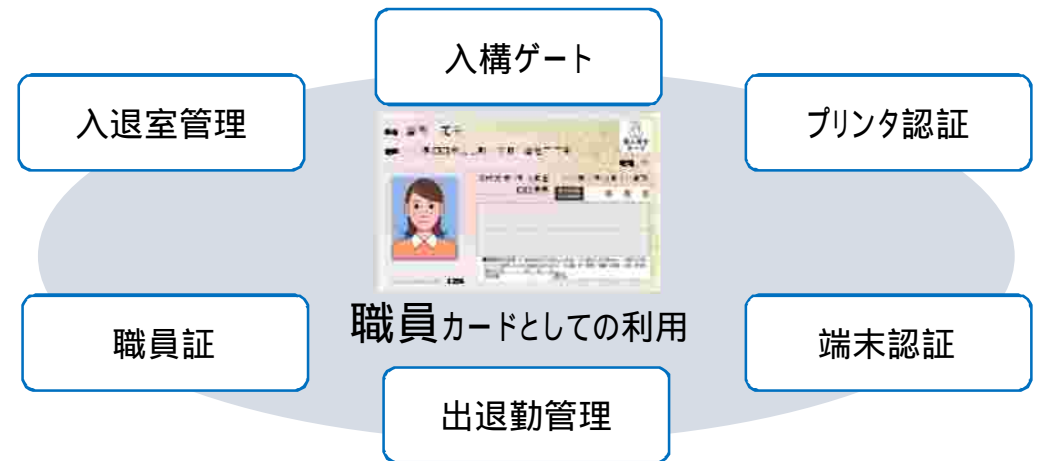
- 別途、マイナンバーカードを、健康保険証、運転免許証、在留カード、各種資格証明書等として利用できるようにする取組も、デジタル社会実現に向けた重点計画（R5.6.9）閣議決定に基づき、推進する。

1 様々な市役所サービスを受けられるようにする



図書館カード 印鑑登録証	現在、取組は数十団体 R4-7年度頃 全国的展開を目指す
コンビニ交付	現在、対象人口は1億人 R4-7年度頃 更なる拡大を目指す
その他、避難所受付等、 様々な利用	現在、先進自治体の取組 R4-7年度頃 更なる拡大を目指す

2 職員カードとして利用し効率よくセキュリティを高める



出退勤等、様々な利用	現在、取組は数十団体 R4-7年度頃 全国的展開を目指す
------------	---------------------------------

デジタル実装タイプ1/2/3等：制度概要

<p>目的</p>	<p>デジタルを活用した意欲ある地域による自主的な取組を応援し、「デジタル田園都市国家構想」を推進するため、デジタルを活用した地域の課題解決や魅力向上の実現に向けた地方公共団体の取組を交付金により支援</p>
<p>概要</p>	<p>デジタルを活用した地域の課題解決や魅力向上に向けて、以下の事業の立ち上げに必要な経費を単年度に限り支援 【TYPE1】他の地域等で既に確立されている優良なモデル・サービスを活用して迅速に横展開する取組 【TYPE2】オープンなデータ連携基盤を活用し、複数のサービス実装を伴う、モデルケースとなり得る取組 【TYPE3】（TYPE2の要件を満たす）新規性の高いマイナンバーカードの用途開拓に資する取組</p>
<p>共通要件</p>	<p>デジタルを活用して地域の課題解決や魅力向上に取り組む コンソーシアムを形成する等、地域内外の関係者と連携し、事業を実効的・継続的に推進するための体制を確立</p>
<p>詳細</p>	<p>< TYPE別の内容 > 2/3は1団体1申請とすること</p> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <p>マイナンバーカード 高度利用型 【TYPE 3】</p> <p>データ連携基盤活用型 【TYPE 2】</p> <p>優良モデル導入支援型 【TYPE 1】</p> <p>計画策定 支援事業</p> </div> <div style="width: 45%;"> <p>カードの 新規用途開拓 かつ総合評価が 優れている取組</p> <p>国費：6億円 補助率：2/3</p> <p>データ連携基盤を活用した、複数のサービス 実装を伴う取組</p> <p>国費：2億円 補助率：1/2</p> <p>優良モデル・サービスを活用した実装の取組</p> <p>国費：1億円 補助率：1/2</p> <p>デジタル実装に取り組もうとする地域の計画づくりを支援</p> <p>委託事業</p> </div> </div> <p>< 対象事業（一例） ></p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="width: 45%;"> <p>【TYPE3】 マイナンバーカードで各種市民サービスを利用 (図書館利用や避難所の受付等)</p> </div> <div style="width: 45%;"> <p>【TYPE2】 複数分野データ連携の促進による 共助型スマートシティ (会津若松市)</p> </div> </div> <p>【TYPE1】 書かない窓口 地域アプリ 医療MaaS ドローン配送 遠隔医療</p> <p>< その他の新規要素 ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・マイナンバーカードの利活用促進、スタートアップの活用促進など、国の重要施策を推進する観点からの一定の優遇措置 ・KPI（デジタル実装1,000団体）達成に向けたボトムアップ支援 <p>上記の他、R4補正限りの時限措置として、 マイナンバーカード利用横展開事例創出型を創設（国費3億円、補助率10/10）</p> <p>申請上限数（上記TYPEの合算値）：都道府県 9 事業 市町村 5 事業</p>

マイナンバーカード利活用シーンの拡大

■ デジタル実装タイプTYPE1、TYPE2/3、マイナンバーカード利用横展開事例創出型で561のマイナンバーカード利活用サービスがスタート。

施設利活用

MNCによりオンライン予約から、施設のロック解除までスムーズに実現。

防災・避難所

MNCで受付管理。その後の被災者サービス（罹災証明、支援物資提供など）にも活用。

選挙・投票所受付

期日前投票や当日投票の入場受付にMNCを活用。顔写真により瞬時に本人確認。

窓口DX

MNCによる書かない窓口など手続きに要する時間を短縮。

公共交通

交通系ICなどと連携。MNCのワンタッチでタクシーや公共交通への乗車・割引などを実現。

行かない窓口・電子申請

MNCを利用した電子申請や行政MaaSなど役所に行かなくてもよい行政サービスを実現。

図書館

リアル図書館での貸し出しのみならず、オンライン図書館サービスを、MNCで実現。

地域通貨・ポイント

MNCのワンタッチで手ぶら観光や、商店街でのポイント利用、健康ポイントサービスなどを実現。

市民ポータル

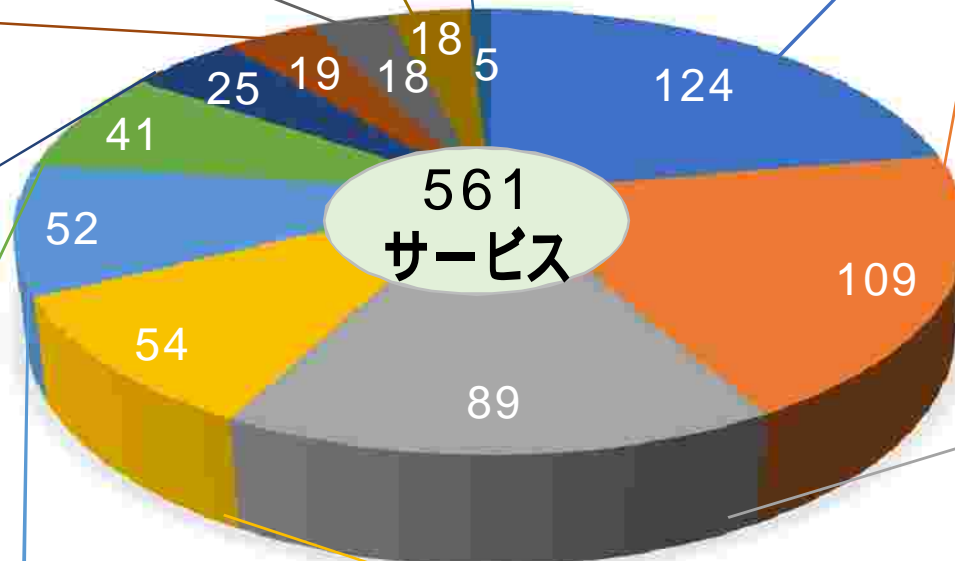
MNCと連携した市民ポータルにより各種行政サービスの入口の統合やパーソナル情報に基づいた情報発信を実現。

医療・健康・子育て

MNCで母子健康アプリを管理。乳幼児の接種情報などプッシュ型で提供。その他共通診療券化、医療情報のエリア内の共有深化など。

コンビニ交付

MNCを利用したコンビニ交付サービスの更なる加速。



団体数は計393団体

これらの分類に当てはまらないその他のサービス7つについても561サービスに含まれている

3 . マイナンバーカードの市民カード化構想を進めるために

(1) 重点計画・市民カード化構想

(2) 電子証明書の利用

有効性確認等の機能を提供する基盤

・ インターネットセグメントシステムの基盤

～ マイキープラットフォーム

・ LGWAN・マイナンバーセグメントの基盤

～ 地方認証プラットフォーム

暗証番号の入力等を要しないサービス・場面における

マイナンバーカードの採用

(3) カードアプリの利用

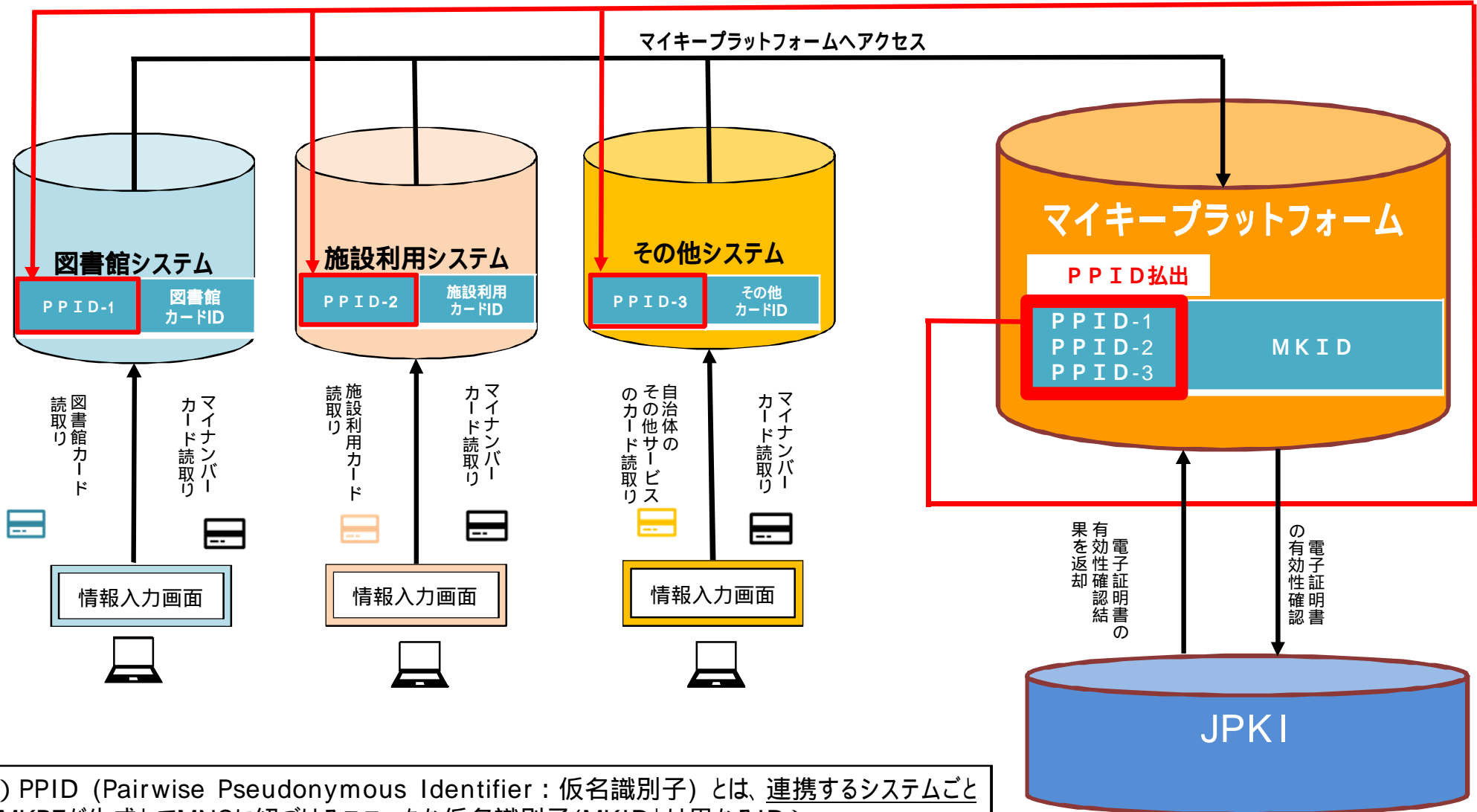
(4) 事例紹介

マイキープラットフォームを活用した市民カード化構想の実現

マイキープラットフォームは、現在、約80団体の図書館サービスにおけるマイナンバーカードの利用基盤としても活用されている。この機能を拡充し、図書館サービスのみならず、様々な自治体の窓口サービスにおけるマイナンバーカードの利用基盤として、活用できるようにする。自治体の様々なサービスにおけるマイナンバーカードの利用（市民カード化構想）を推進する。

イメージ

PPIDを各システムへ連携



() PPID (Pairwise Pseudonymous Identifier : 仮名識別子) とは、連携するシステムごとにMKPFが生成してMNCに紐づけるユニークな仮名識別子(MKIDとは異なるID)。

マイキープラットフォームのサービス概要について

インターネット接続系の自治体システムに対し、**類型** に分けてサービスを提供

類型 (対象：Windows PC)

カード読取画面・機能、利用者証明用電子証明書の有効性確認機能を提供。カード読取機能は、PINなしのかざし利用に対応。(OCSPを利用 メンテナンス等OCSPが不通の場合はCRLを利用)

類型

利用者証明用電子証明書の有効性確認機能のみを提供。(OCSP/CRLに対応)

類型 共通

利用者証明用電子証明書に紐づく署名用電子証明書の失効状況を確認し、4情報の変更有無等を確認できる機能を提供。本人確認した利用者に対し、仮名識別子 (PPID) を提供

類型 の例：図書館カードとしての活用イメージ（1 / 2：登録時）

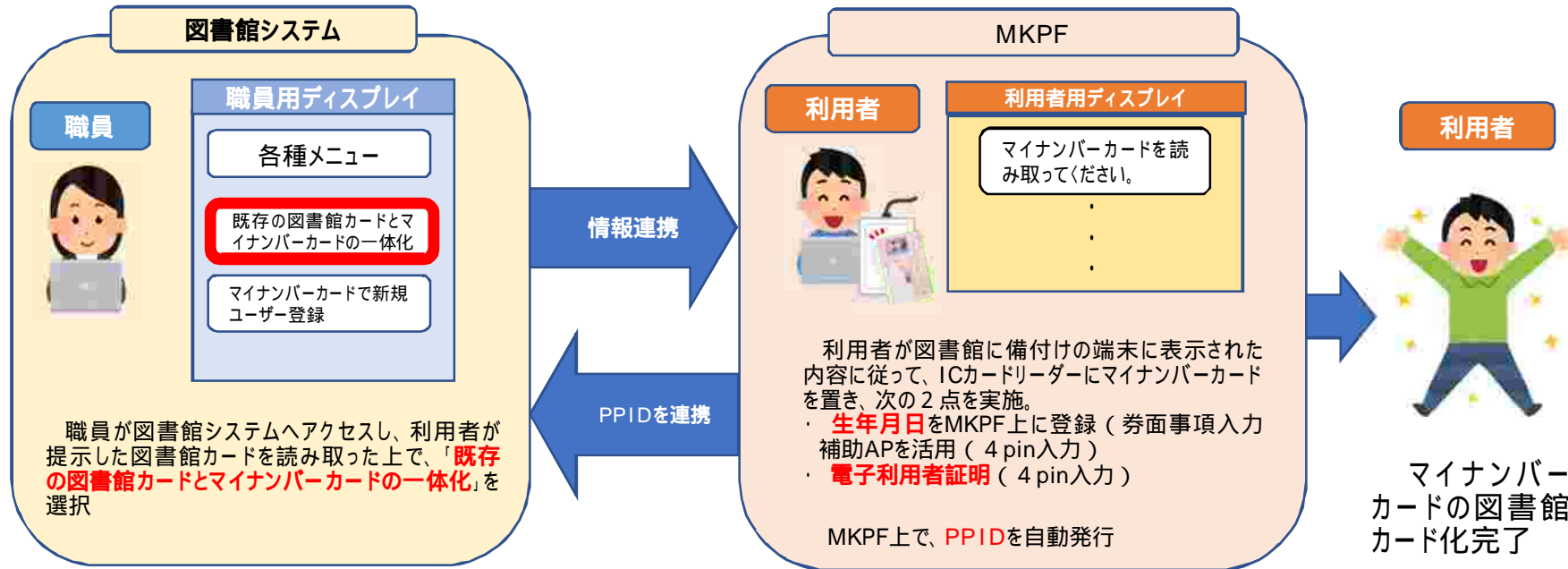
図書館カード取得済みの場合

図書館窓口

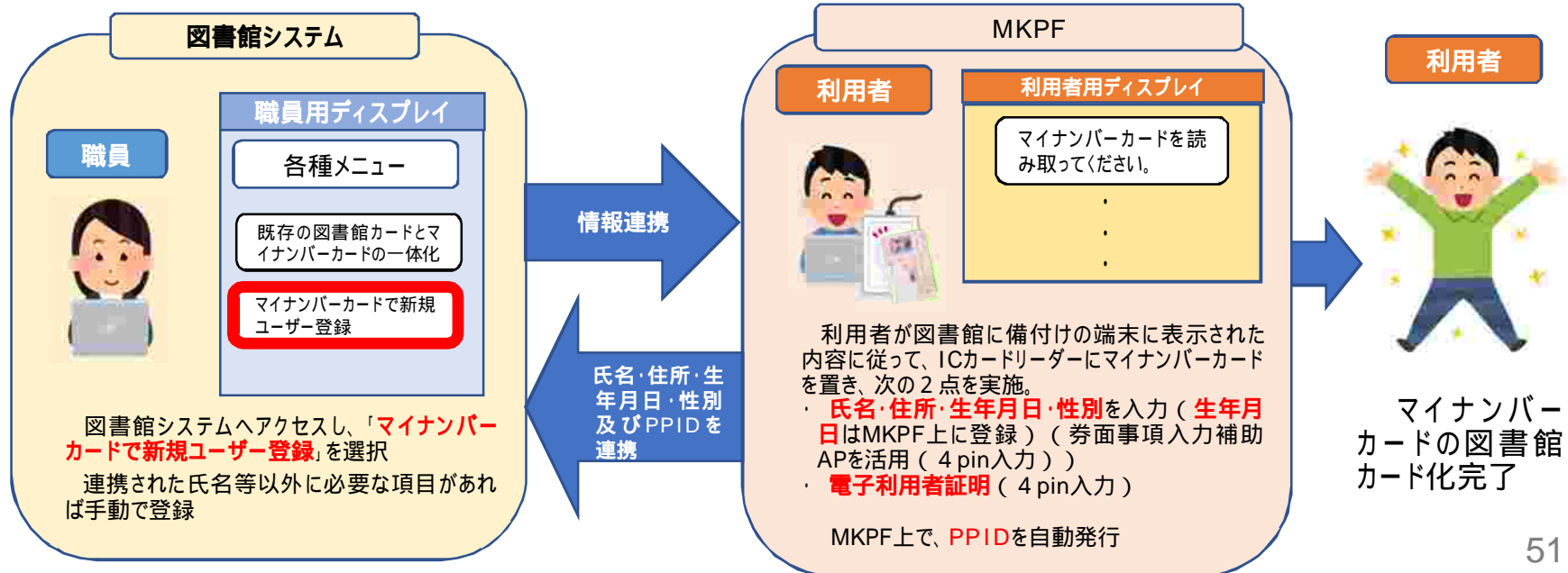


利用者

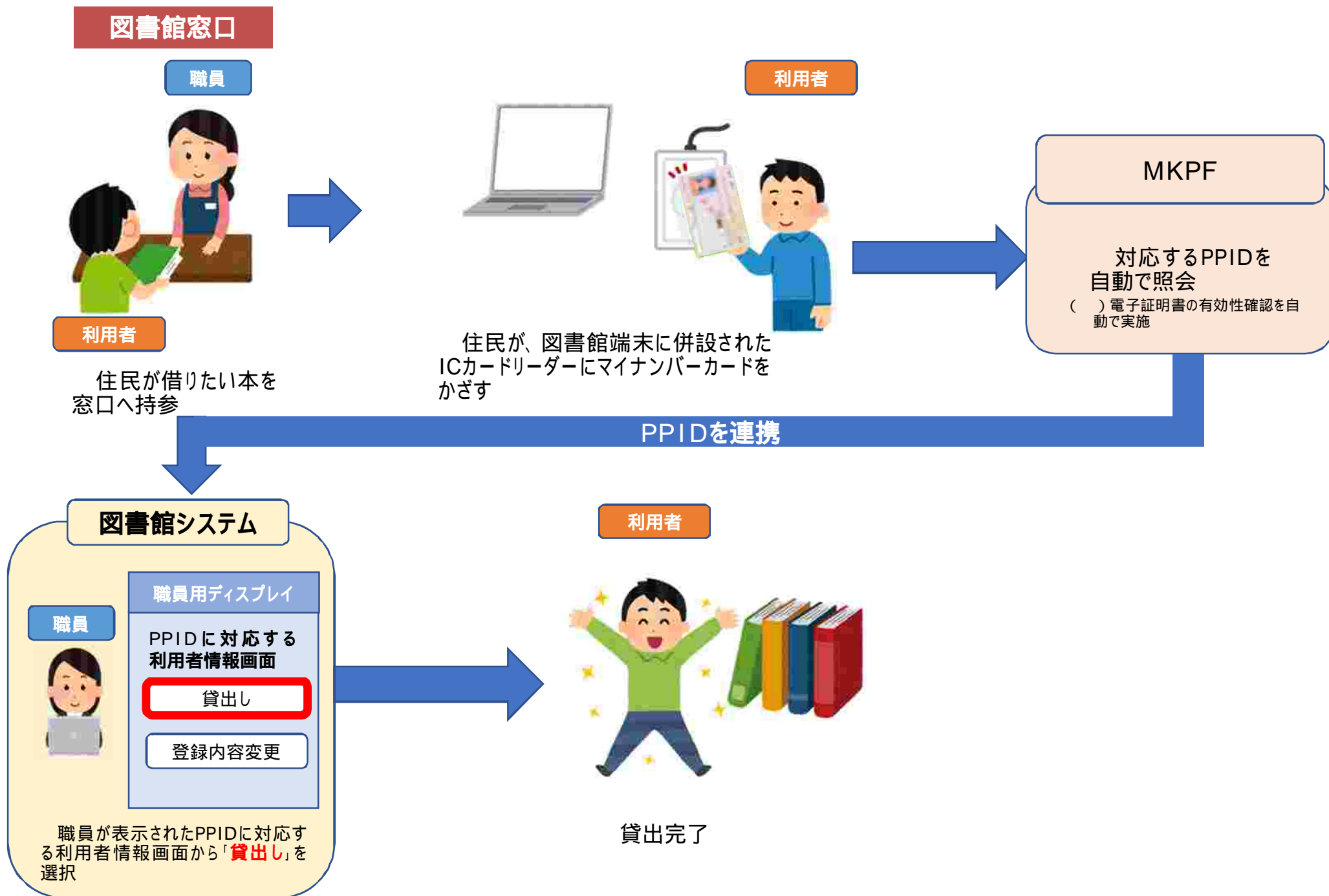
利用者が職員へ「マイナンバーカードを図書館カードとして利用したい」旨、申出



図書館カード未取得の場合



類型 の例：図書館カードとしての活用イメージ（2 / 2：利用時）



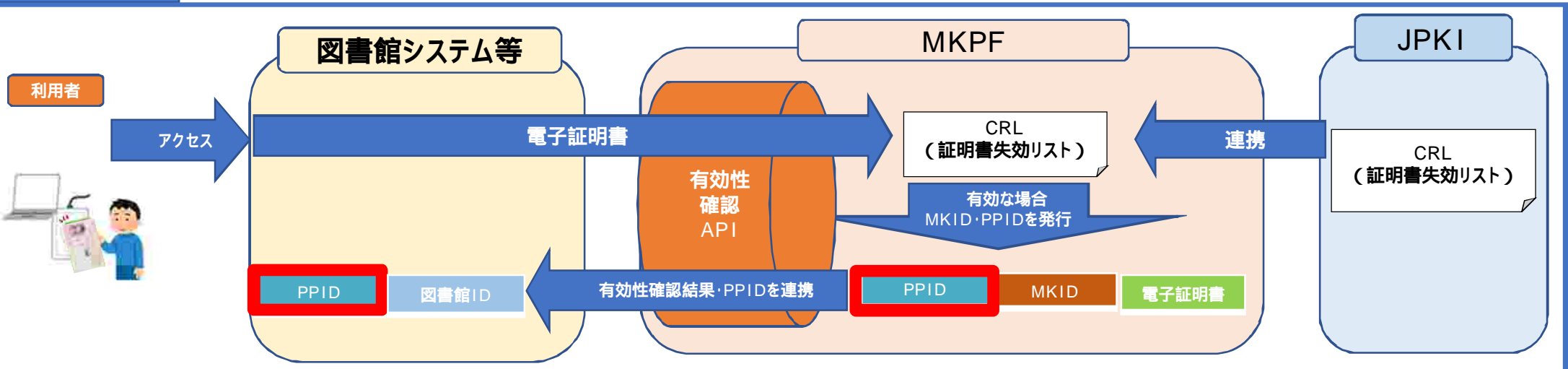
類型 : マイナンバーカードの利用者証明用電子証明書の有効性確認機能の利用

図書館システム等で読み取った利用者証明用電子証明書について、MKPFのAPIを利用し、JPKIへの有効性確認を実施できるようにする。

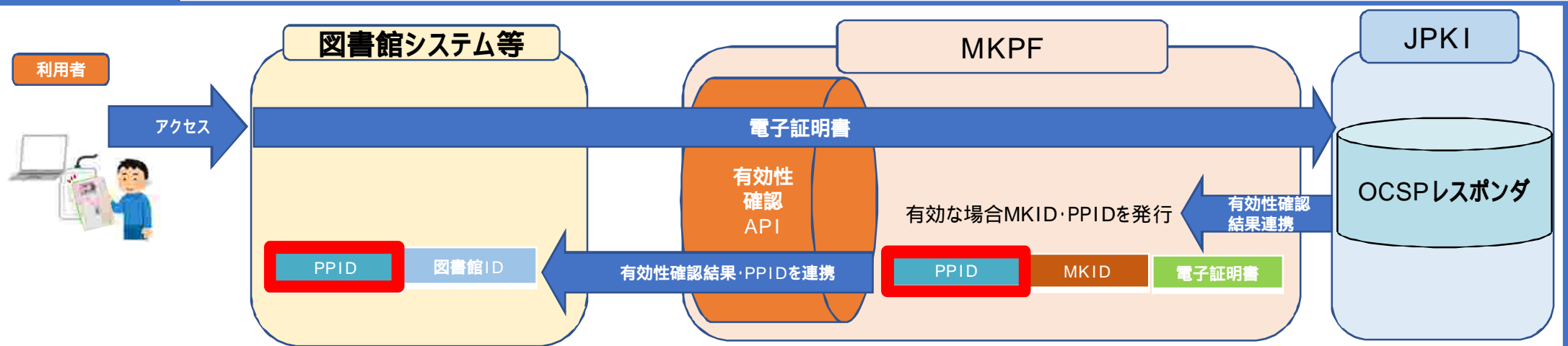
具体的には、利用者証明用電子証明書を用いて、CRL方式又はOCSP方式のいずれかで有効性確認を実施。

「有効」の場合：PPIDを図書館システム等へ連携

CRL方式



OCSP方式



スケジュール

- ・MKPF、自治体システム間の連携仕様書は、2023年3月末に初版が完成いたします。
- ・類型 におけるMKPFの画面遷移等については、4月以降、順次完成いたします。
- ・MKPF、自治体システム間の連携テストについては、7月以降、テスト環境、テストカード等を提供いたします。

システム連携仕様書等の提供を希望される場合は、以下の宛先までご連絡ください。

デジタル庁国民向けサービスグループマイキープラットフォーム担当 メールアドレス: mykeypf@digital.go.jp

項目		2022年度(R4)			2023年度(R5)												
		1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
MKPF開発				▲ 連携仕様書初版完成	▲ 画面遷移等順次完成								▲ サービス開始予定 (モデル事業開始)				
		要件定義、設計～総合テスト							連携テスト								
事業準備、 自治体システム開発	自治体	モデル事業 への応募	モデル事業準備										順次モデル事業開始				
	ベンダ		システム改修				連携テスト										

3 . マイナンバーカードの市民カード化構想を進めるために

(1) 重点計画・市民カード化構想

(2) 電子証明書の利用

有効性確認等の機能を提供する基盤

・ インターネットセグメントシステムの基盤

～ マイキープラットフォーム

・ LGWAN・マイナンバーセグメントの基盤

～ 地方認証プラットフォーム

暗証番号の入力等を要しないサービス・場面における

マイナンバーカードの採用

(3) カードアプリの利用

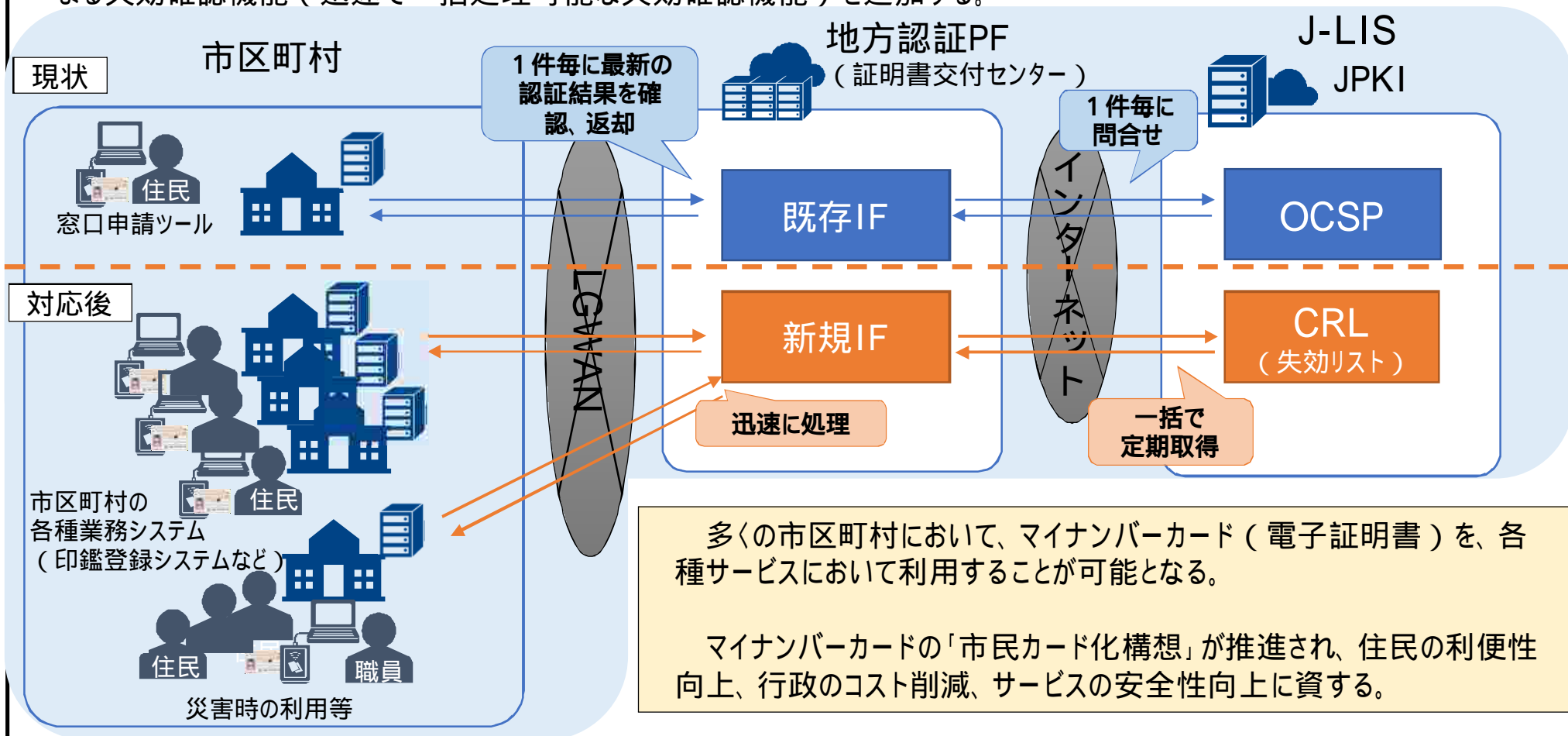
(4) 事例紹介

市民カード構想の推進のために ~ 地方認証プラットフォームの拡充

地方認証PFは、LGWAN経由で市町村と接続され、公的個人認証サービス（JPKI）の検証・有効性確認機能を提供。

現在、各種申請書窓口交付サービス（窓口申請ツール（J-LIS提供））や、市区町村の独自開発システム向けに、その機能を提供。マイナンバーカード（電子証明書）を各種サービスにおいて利用するための基盤となっている。

現状は、1件毎にJ-LISに問い合わせを行う方式（OCSP方式）のみ。経済対策により、CRL（失効リスト）方式による失効確認機能（迅速で一括処理可能な失効確認機能）を追加する。



多くの市区町村において、マイナンバーカード（電子証明書）を、各種サービスにおいて利用することが可能となる。

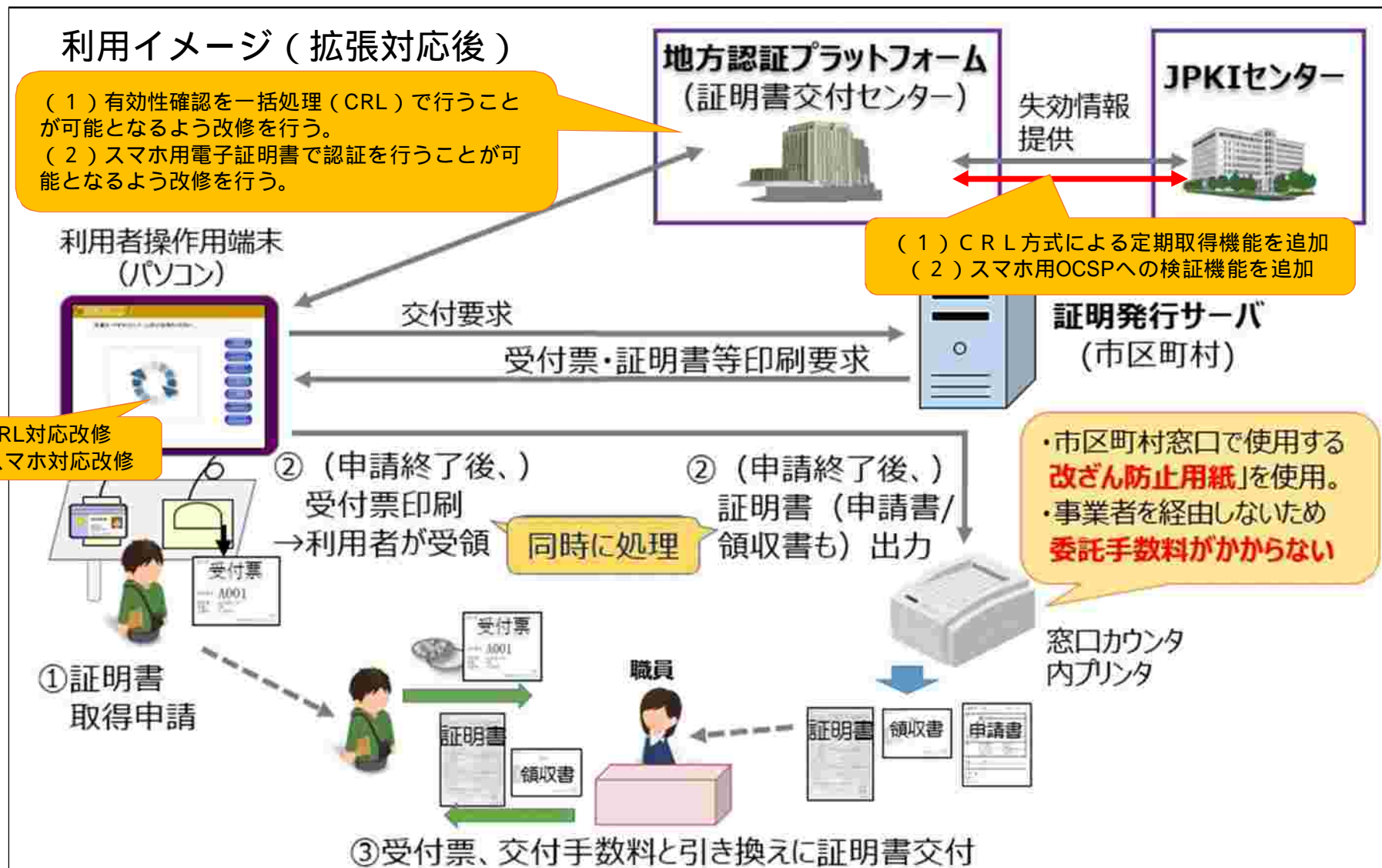
マイナンバーカードの「市民カード化構想」が推進され、住民の利便性向上、行政のコスト削減、サービスの安全性向上に資する。

地方認証プラットフォームの改修内容

【改修内容】

・証明書交付センター内で提供している地方認証PF及び窓口申請ツールについて、以下の改修を行う。

- (1) CRL (証明書失効リスト) 認証対応
- (2) スマホ用電子証明書の認証対応



地方認証PFの活用事例イメージ

災害時の利用

○災害時の
本人確認



パソコン認証

○パソコンログイン時の
本人認証



書かない行政窓口

○各種証明書の
申請書を出力



プリンター認証

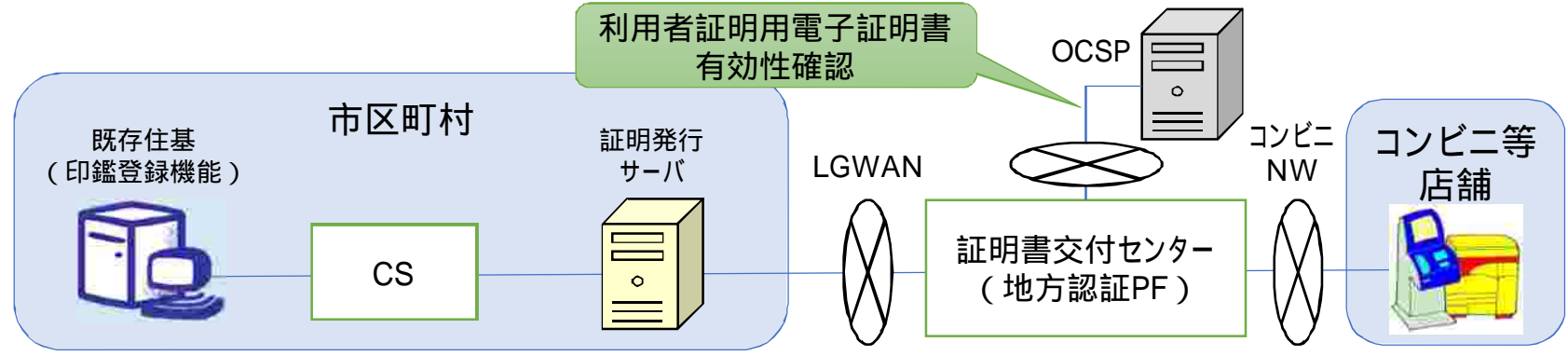
○プリンター使用
時の本人認証



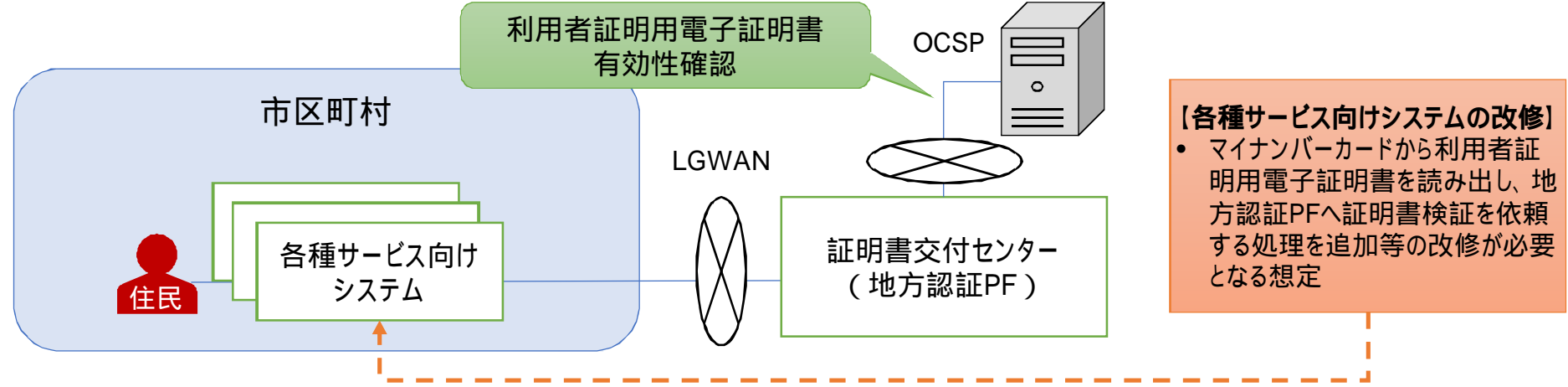
マイナンバーカードの印鑑登録証としての利用を実現するために（地方認証プラットフォームの利用）

コンビニ交付団体に提供している電子証明書有効性確認機能を活用することで、マイナンバーカードの印鑑登録証としての利用を実現することができます。

コンビニ交付団体においては、コンビニ等の各店舗で印鑑登録証明書を発行する際に、コンビニNW、LGWAN等の各ネットワークを介して証明書交付センター（地方認証プラットフォーム）にて利用者証明用電子証明書の有効性確認を実施しています。



証明書交付センター（地方認証プラットフォーム）は、利用者証明用電子証明書の有効性確認機能を既に各自治体へ提供しているため、この仕組みを活用することで市町村は容易にマイナンバーカードの印鑑登録証としての利用を実現できます。



【各種サービス向けシステムの改修】
 ・マイナンバーカードから利用者証明用電子証明書を読み出し、地方認証PFへ証明書検証を依頼する処理を追加等の改修が必要となる想定

3 . マイナンバーカードの市民カード化構想を進めるために

(1) 重点計画・市民カード化構想

(2) 電子証明書の利用

有効性確認等の機能を提供する基盤

・ インターネットセグメントシステムの基盤

～ マイキープラットフォーム

・ LGWAN・マイナンバーセグメントの基盤

～ 地方認証プラットフォーム

暗証番号の入力等を要しないサービス・場面における
マイナンバーカードの採用

(3) カードアプリの利用

(4) 事例紹介

はじめに～暗証番号の入力を要しないこととされている様々な場面

行政・民間サービスとも、各種サービス・業務でのカード利用、職員証・社員証としてのカード利用において、暗証番号の入力は不要、カードのタッチのみ、とされている場面は多い。

これらの場面における、マイナンバーカードの利用推進は、カードのメリット拡大の鍵。

サービス・業務での利用

図書館 / 貸出・返却
各種スポーツ施設 / 利用
各種文化施設 / 利用
各種観光施設 / 利用
避難所 / 入場・退場受付
バス等の交通機関 / 利用
各種イベント / 入退場
行政窓口 / 受付
各種サービス / 年齢・住所等の確認
各種ポイント / 付与・利用



職員証・社員証としての利用

入退館・入退室管理
PC認証・プリンタ認証
出退勤管理



市町村等の様々な市民サービス、職員証
「市民カード構想」を実現したい！
民間も、図書館、各種施設、各種イベントなど、
マイナンバーカード利用を実現したい！

対応～電子証明書を活用する方法

現在、約80の市町村で、マイナンバーカードを図書館カードとして活用。(デジタル庁がその基盤を提供。)

電子証明書を活用。登録の場面では、暗証番号の入力を求める。利用(貸出・返却)の場面では、必要な認証強度と利用者の利便性を勘案し、「暗証番号の入力・電子利用者証明」を求めない。

この方法により、暗証番号を要しない場面(前ページの場面)を含め、マイナンバーカードの利用が可能。

電子利用者証明 カードに格納された利用者オリジナルの秘密鍵でデジタル署名を行うこと。

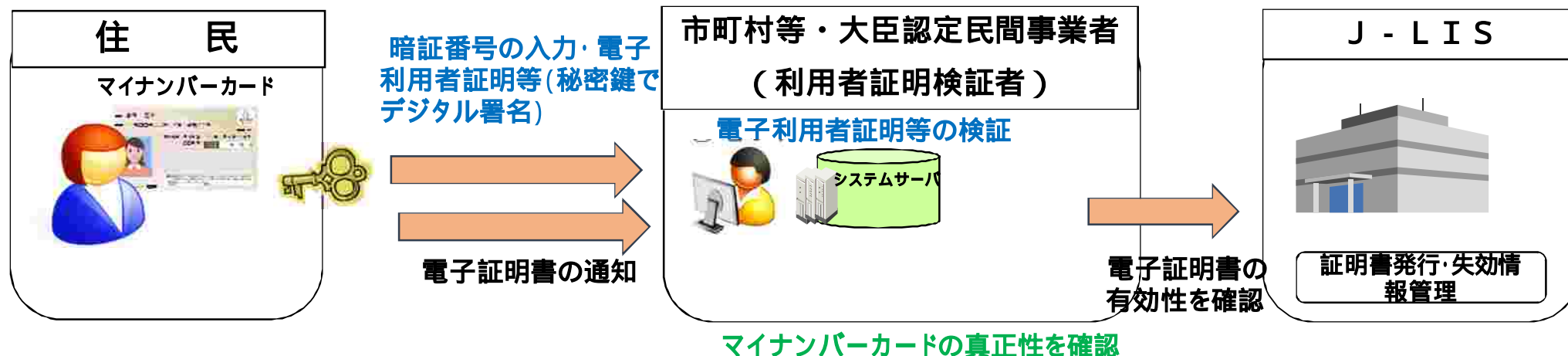
イメージ

対面等の環境 (対面の環境のほか、管理され監視された施設内や区域内の環境、利用者に貸し出され管理される端末の環境。オンラインや屋外は不可。)

必要な認証強度が低い場面 (「オンラインにおける行政手続の本人確認の手法に関するガイドライン」のリスク評価で保証レベル1。具体例は前ページ。)

最初の登録場面 : 「暗証番号の入力・電子署名又は電子利用者証明」を求める(~)

2回目以降の利用場面 : 「暗証番号の入力・電子利用者証明」を求めない()



この方法を検討する際には、当面、必ず、72ページに記載のデジタル庁国民向けサービスグループマイナンバーカード・OSS班までご相談ください(マイキープラットフォーム・地方認証プラットフォームを利用する場合を除く)。また、不明点がある場合もお気軽にご相談ください。

マイナンバーカードPINなし利用クライアントソフトについて

1. 本資料について

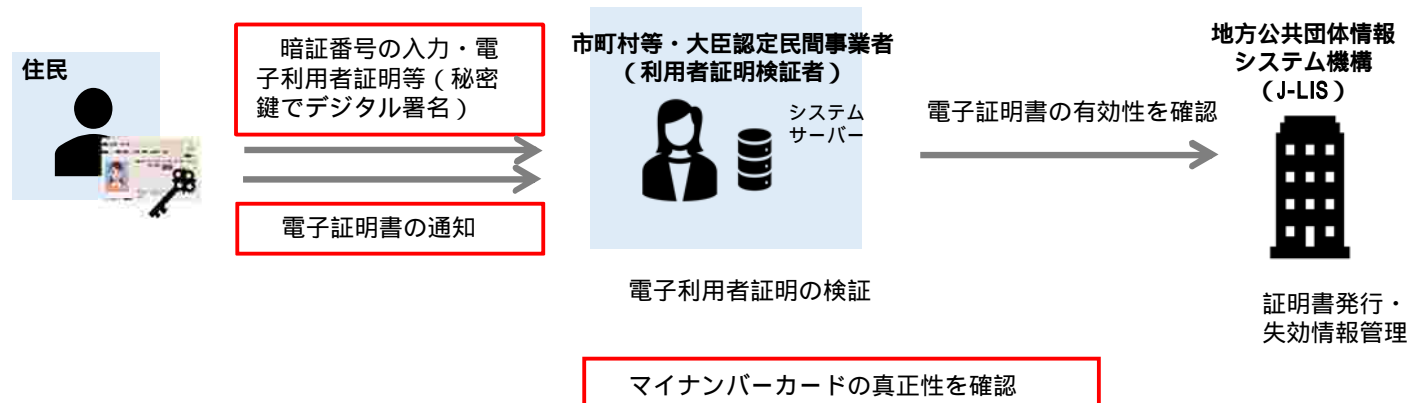
- 図書館サービスにおける対面の利用(貸出・返却)の場面など、一定レベルの確認で足りるサービスの利用場面において、暗証番号の入力等を伴う電子利用者証明が行われずに、利用者証明用電子証明書の通知を受理する場合、当該電子証明書の有効性確認を行い、一定レベルの確認を行う方法の規定(以下、PINなし利用)が番号法一部改正法案に盛り込まれ、成立した。
電子利用者証明:カードに格納された利用者オリジナルの秘密鍵でデジタル署名を行うこと。暗証番号の入力又は顔認証が必要。
- 一定レベルの確認で足りるサービスの利用場面において、PINなし利用を実施いただけるよう、「マイナンバーカードPINなし利用クライアントソフト(以下「PINなし利用ソフト」という。)」を公開いたします。

○対面等の利用(対面の環境のほか、管理され監視された施設内や区域内の環境、利用者に貸し出され管理される端末の環境。オンラインや屋外は不可。)

・最初の登録場面: 暗証番号の入力・電子利用者証明等(秘密鍵でデジタル署名)()

・2回目以降の利用場面: 「暗証番号の入力・電子利用者証明」を求めない()

「PINなし利用ソフト」では、 の機能を提供



3 . マイナンバーカードの市民カード化構想を進めるために

(1) 重点計画・市民カード化構想

(2) 電子証明書の利用

有効性確認等の機能を提供する基盤

・ インターネットセグメントシステムの基盤

～ マイキープラットフォーム

・ LGWAN・マイナンバーセグメントの基盤

～ 地方認証プラットフォーム

暗証番号の入力等を要しないサービス・場面における

マイナンバーカードの採用

(3) カードアプリの利用

(4) 事例紹介

マイナンバーカードのICチップ内の空き領域の活用について

マイナンバーカードのICチップ内の空き領域は、カードアプリケーション(以下「カードAP」という。)を搭載することで、顧客向けの様々なサービスに利用することができる。

カードAPを搭載するシステム及び情報を読み書きするソフトウェアは、地方公共団体情報システム機構(J-LIS)で提供しており、個別にカードAPを搭載するシステムを用意する必要がないため、導入及び運用コストが削減できる。

カードAPを搭載することで、マイナンバーカード1枚で様々なサービスが受けられるようになる。

< マイナンバーカードの空き領域の活用例 >



< 空き領域の活用によるメリット >

マイナンバーカードを使用するため新規のカード作成は不要

国際規格に準拠、セキュリティの高いマイナンバーカード利用

経費を抑え使い勝手の良いクラウドも利用可能

複数のサービスをマイナンバーカード1枚に集約できる

カードの有効期限が10年間、長期にわたり継続利用できる

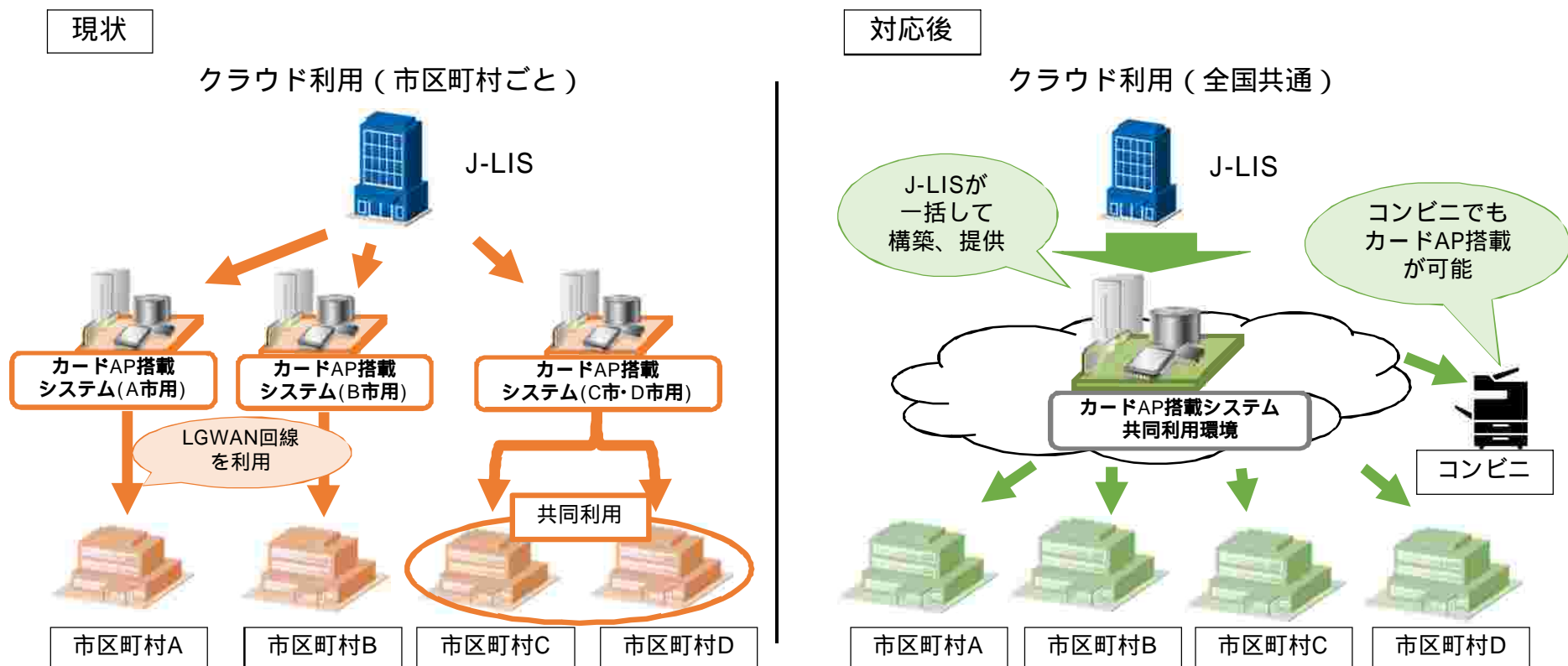
御興味のある方はこちら

[マイナンバーカードアプリケーション搭載システム](#)で検索

カードアプリを活用する方法の推進

～ マイナンバーカードAP搭載システムの全国展開に向けた対応

現状、マイナンバーカードAP搭載システム（カードAP搭載システム）を市区町村が利用する際は、J-LISが市区町村ごとにクラウドサービスを構築するか複数団体での共同利用という方法となっており、構築・運用やサービス開始の準備に一定の負担（コストや期間）がかかっているところであるが、J-LISが全国で1つのカードAP搭載システムに集約できるよう改修・システム構築することで、市区町村がカードAP搭載システムを利用しやすい環境を提供する。また、コンビニのキオスク端末でもカードAPが搭載できるように環境を準備。



3 . マイナンバーカードの市民カード化構想を進めるために

(1) 重点計画・市民カード化構想

(2) 電子証明書の利用

有効性確認等の機能を提供する基盤

・ インターネットセグメントシステムの基盤

～ マイキープラットフォーム

・ LGWAN・マイナンバーセグメントの基盤

～ 地方認証プラットフォーム

暗証番号の入力等を要しないサービス・場面における

マイナンバーカードの採用

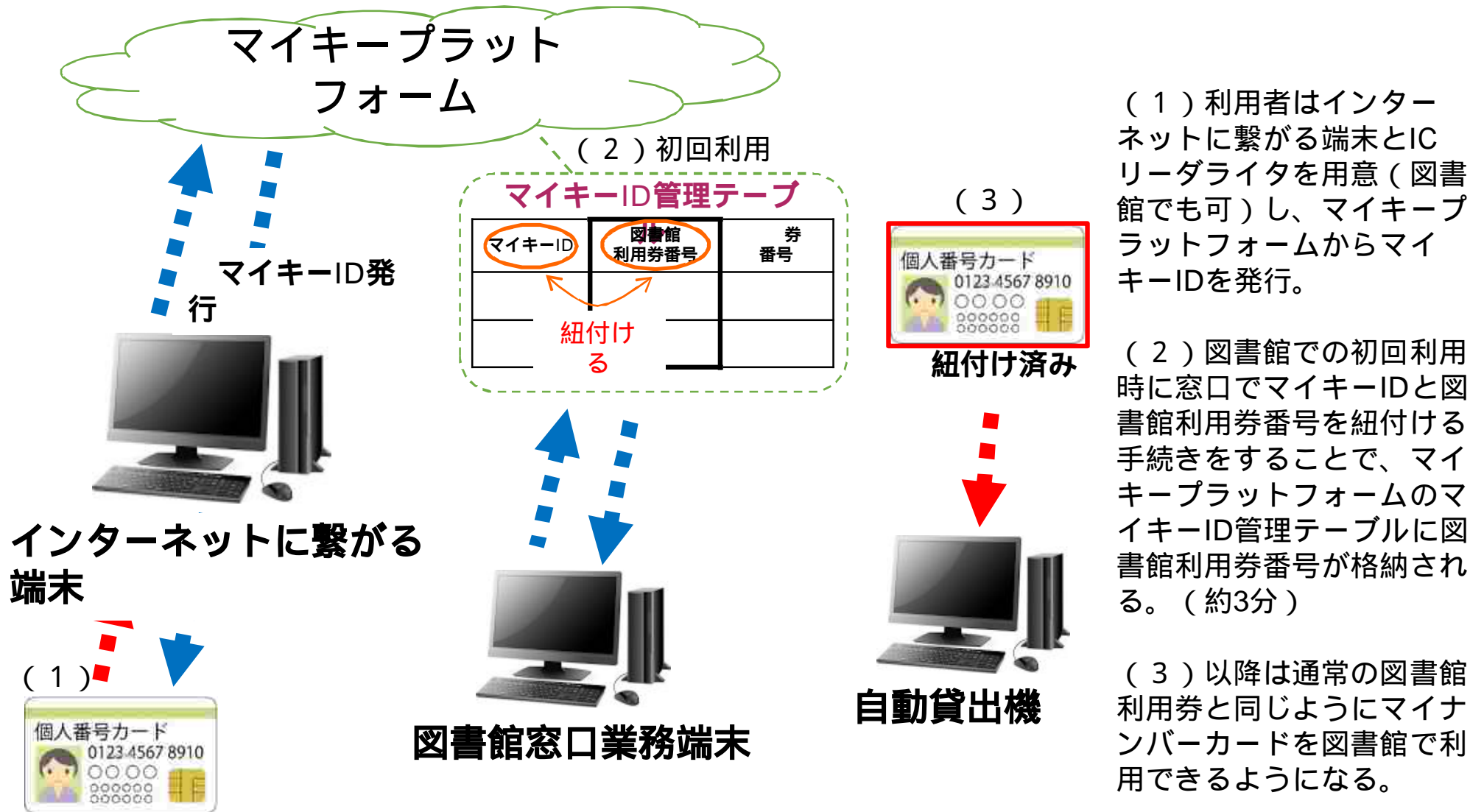
(3) カードアプリの利用

(4) 事例紹介

マイナンバーカード利用のための手続き

愛知県小牧市の事例
電子証明書方式

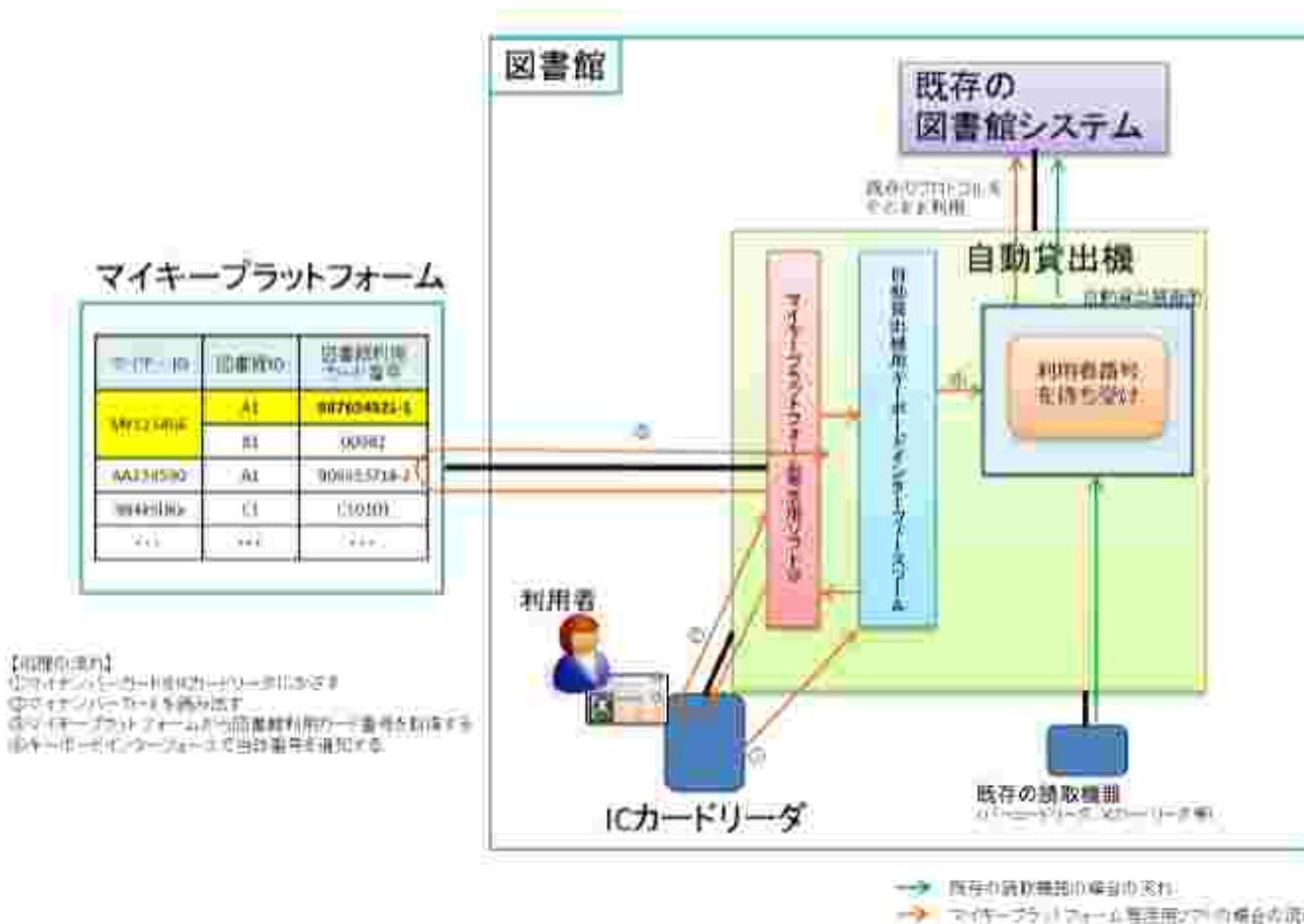
約3分の手続きでマイナンバーカードでの貸出が可能に



マイナンバーカードによる自動貸出機の流れ

愛知県小牧市の事例
電子証明書方式

利用者番号を紐付けることで、利用者カードがなくても貸出が可能



マイナンバーカードをICカードリーダーにかざす。

マイキープラットフォーム等活用ソフトを使用しマイキーIDに紐付いたサービスIDをマイキープラットフォームへ照会。

照会したサービスIDを自動貸出機用キーボードインターフェースツールがアクティブになっている画面に表示。



自動貸出機とICカードリーダー

図 自動貸出機用キーボードインターフェースツールを用いた連携イメージ

平成31年1月「図書館共同システム-自動貸出機キーボードインターフェースツールインストールツール手順書」より

広報誌への掲載

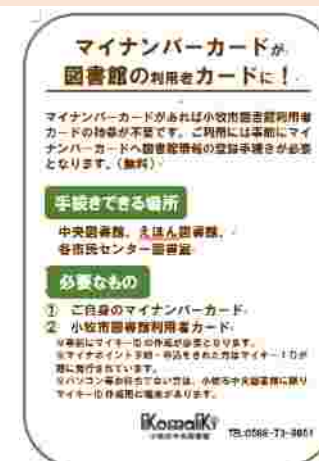
4 ページに渡り中央図書館を紹介するとともに、マイナンバーカードを利用者カードとして利用できる旨を掲載



利用者の利便性向上のため、マイナンバーカードやスマートフォンを利用者カードとして利用できるサービスも行います。
なお、図書館の利用には、利用者番号 (ID) が必要です。登録の際には、住所・氏名・生年月日が確認できるものをご持参のうえサービスデスクまでお越しください。

マイナンバーカード交付時にチラシの配布

市民窓口課にて、マイナンバーカード交付時にサービス案内のチラシを配布してもらうよう依頼



お問い合わせはこちら

- 本資料に対する問合せ先は、以下のとおりです。

マイナンバーカードの利用一般について

デジタル庁国民向けサービスグループマイナンバーカード・OSS班

メールアドレス： mynumber_team@digital.go.jp

マイキープラットフォームについて

デジタル庁国民向けサービスグループマイキープラットフォーム担当

メールアドレス： mykeypf@digital.go.jp

マイナンバーカードAP搭載システム及び地方認証プラットフォームについて

地方公共団体情報システム機構カードAP搭載システム担当

地方認証PF担当

メールアドレス： icss01@j-lis.go.jp