

2022.12月議会一般質問原稿 全文（議会だより）高橋千香

- マイナンバーカードを活用した証明書自動交付サービスについて
- お悔やみ窓口について
- 書かない窓口について

問

今回は住民の証明書申請時の手続き簡素化を中心に、また、12月末で申請が終了する予定のマイナンバーカードを推進の立場より、3点について質問いたします。

まず一点目はマイナンバーカードを活用した証明書自動交付サービスについてです。

現在申請受付中のマイナンバーカード登録ですが、集計出来ている状況で構いませんので、現在の全国・大島町の登録状況を教えてください。

そのうえでお聞きします。

大島町、町内でも高齢者からお子様までマイナンバーカード申請によりポイント取得でき、年末の買い物やこの物価高に助かっているとの声も寄せられます。住民課の窓口での申請も丁寧で写真も撮ってもらえることから有難く、ポイント付与手続きの委託を商工会へ依頼したことも「早い、わかりやすい、丁寧」と好評であり、町の選択は良かったと思っております。

さて次はこのマイナンバーカードを使つての住民サービスであります。

都内ではコンビニでの証明書発行が令和3年度で1400万件発行されており、証明書発行は行政の窓口でしか手続き出来ない時代は変化してきております。

今回この質問を行うにあたり総務省・デジタル庁の担当者よりレクチャー頂きました。

その後（レクの中でもお話ししておりましたが）頂いた資料の中に総務省自治行政局住民制度課 マイナンバー制度支援室からの「郵便局等への証明書自動交付サービス端末導入補助事業に関する意向調査」というものが、各都道府県の担当部局に対し、事務連絡を入れていることもわかり、コンビニのない市町村を中心とした郵便局等への証明書自動交付サービス端末の導入支援が検討されている状況も理解しました。

この意向調査の提出期限は12月16日になっておりますので、ここ大島町としてもコンビニのない島という状況であっても、都内と同じような証明書自動交付サービスが可能になる絶好のチャンスでありますので、都の担当者の方にも是非大島では導入を検討したい旨、意見をあげていただきたいと思います。

また、この端末導入にあたっては機器、通信回線の導入費（補助費10分の10）

上限 300 万円であります。国の令和 4 年度補正予算に計上され、通っておりますので、この機会に町長のご判断で進んでいってほしいと思います。

参考までに申し上げますと、郵便局事務取扱法という法律が平成 13 年に制定され、この法律により地方公共団体は住民票の写しの交付等の 9 つの事務について郵便局に委託することが可能になっております。

- 9 つとは、
- 1、戸籍・除籍の謄本・抄本、記載事項証明書等の交付
 - 2、納税証明書の交付
 - 3、住民票の写し、住民票記載事項証明書、除票の写し及び除票記載事項証明書の交付
 - 4、戸籍の附票の写し及び戸籍の附票の除票の写しの交付
 - 5、転出届の受付、転出証明書の引渡し
 - 6、マイナンバーカードの署名用電子証明書の発行・更新等
 - 7、マイナンバーカードの利用者証明用電子証明書の発行・更新等
 - 8、印鑑登録証明書の交付
 - 9、印鑑登録の廃止申請の受付

でありますから、住民が必要だと思う大部分の証明書は法的にも郵便局で発行出来ることは、問題はないということなのであります。

現在、大島町の職員の窓口対応の人的配置も住民サービスにとっても良い方向に思えます。

政策推進課長・住民課長・町長、この証明書自動交付サービス導入についてお考えをお聞かせください。

二点目に移ります。

以前より委員会では発言してまいりましたが、お悔やみ窓口についてであります。

亡くなった方の事務手続きのため窓口にいらっしゃる方が島外から来られている親族の方であったり、その後、しばらくしてから、島内に住まわれている親族の方であったり、その手続きの大変さを話しておられました。

もちろん、住民課担当者は丁寧に今後必要となるであろう手続等を教えてくださいますし、簡単なパンフレットの的なものも見せてくださったり、対応について問題はありません。

その際に亡くなる方によっても手続き上、各課にまたがり、何度も書面に記入することも多く、高齢の親族にとっては負担は大きいものであります。

そこでお悔やみ相談窓口ですが、各出張所で予約を頂き、その方の必要な書類を準備し、受付していただくのはいかがでしょうか。

そこで完結しなくても、必要書類が用意され、出来れば名前等が印字がしてあり、受け付けるということです。例えば、私の義母の場合であれば、介護保

険、後期高齢者、障害者であった場合の手続きを一か所に座ったままでその場で相談できるといった具合です。

他自治体でもたくさんの事例がありますので、大島町としてどのようにしたら簡素化され、どう導入するのが町として、住民へのサービスとして妥当かをご検討いただけるとありがたいのですが、ご回答をお願いいたします。

三点目に入ります。

書かない窓口についてであります。

この事例は京都市伏見区役所深草支所でモデル実施している窓口サービス向上のためのものですが、今年1月より始めているそうです。

転入の場合、転出元自治体発行の転出証明書を窓口で職員がOCR（光学文字認識）処理して住民異動票を作成するものであります。

新住民はタブレットで確認し電子サインを行うだけで手続きが完了する仕組みのようです。

住民票の写しなどの証明書の請求や印鑑登録手続き、国民健康保険や児童手当、子ども医療などの申請についても、住民異動届け出と同時に行えば、住所が印字された書類を渡されるといったものになり「書かない窓口」というのはその様な事からであります。

高齢になり、字を書くことが段々と困難になってきている住民の多くはこのような悩みを持っております。

慣れた方、手伝ってくださる人がいる方はいいのですが、今後は大島でもこのような状況が多くなるのはわかっている事です。マイナンバーカードを使つての申請手続きで書かないで済むなら、なおいいですが、町としてこのような取組について研究、推進していくことを望んでおりますので、現時点でのご回答で構いませんので、お答えをお願いいたします。

答 政策推進課長

マイナンバーカードを活用した証明書自動交付サービスについて考えを問うご質問にお答えします。

政策、財政を担当する私としましては、個々の事業に関しては費用対効果などを総合的に検討し精査する必要がありますが、住民にとって行政サービスの利便性の向上が図られるものであることから、基本的にマイナンバーカードの活用については、推進する姿勢であります。

答 住民課長

高橋議員の質問に住民課よりお答えいたします。

はじめに、現在の申請受付中のマイナンバーカード登録状況ですが、全国の人口に対する交付枚数率は、11月末現在、53.9% 大島町の申請率は45.4%となっています。他には全国の数値は出ていませんが、大島町の申請率は

55, 9%となっています。

次に1点目の「マイナンバーカードを活用した証明書自動交付サービス」についてお答えします。議員も触れられているとおり、令和4年10月28日に閣議決定された「物価高克服・経済再生実現のための総合経済対策」において、コンビニの無い市町村を中心とした郵便局等への証明書自動交付サービス端末の導入支援が盛り込まれ、必要な経費が令和4年度第2次補正予算案が成立されたところですが、

まず、この事業を行うことの経費についてですが、国から示されている補助イメージ(案)によりますと補助対象経費は、機器(申請端末、複合機)、通信回線の導入費が補助率10分の10、補助上限額が300万円となっておりますが、これは1台分を見込んでいるようです。

また、導入後、経常経費として郵便局への委託料や発行手数料がかかりますが、これは補助対象ではありません。

そして、質問の中に、9つの事務について郵便局に委託することが可能になっているとあります。この事務の発行件数については、令和3年度は9552件であります。本庁窓口での一日平均は28件、各出張所においては、1日1.8件となっております。

さらに住民課では、今年度から平日に来庁することが困難な方にむけ、毎月第2日曜日にマイナンバーカード申請受付をしており、あわせて住民票や戸籍、印鑑証明の発行も行っていますが、証明の申請に来られる方は1件あるかないかという状況です。

これらのことから、住民課としては現段階での導入については考えておりませんが、今後の国の動向などを含め検討していきたいと考えます。

次に2点目の「お悔やみ窓口について」ですが、住民係では死亡届を出された方へ、その後の手続きについてのご案内を渡し対応しています。

その後の手続きについては、案内をもとに、役場1階に配置されている各課にて対応します。

その際、窓口に来られた方の状況に応じて、接客しています。

移動が困難な方であれば、ひとつの窓口にお座りいただき係員がその場に出向いておりますし、申請書に記入することが困難な方には、希望に応じて各担当が臨機応変に対応しております。

各出張所においても予約をいただかなくても当然同様のことに対応されていると考えます。

規模が大きい自治体では、来庁される住民の方も多く、各部署にて待ち時間がかかることもあるかとおもいますし、ひとつの係には複数の担当者がおり、所属の担当部署で来客対応されていても、別の担当の方が、お悔やみ窓口に向くこともできるので、お悔やみ窓口の設置は有効な対策であると考えますが、大島町においては必要手続き部署が1階に配置されており、また待ち時間も長くはないため、私は、現段階では、お悔やみ窓口を設置する必要性は薄いと考えます。

次に3点目の「書かない窓口について」ですが、高橋議員のご質問のとおり、モデル実施されているようなことが導入されれば書類を書かなくてよいでしょ

う。

さきに、「お悔やみ窓口」で発言した、届け出件数や職員が臨機応変に対応していることを考えると、現段階では導入は検討していません。

しかし、職員も議員同様、各担当で、どのようにすれば住民のためになるかということを考えて職務に励んでおります。マイナンバーカードを使ってどのようなことができるのか、どうすれば窓口での手間を省略できるのか住民課だけでなく、まち全体として研究、推進するべきと考えます。

住民課からは以上です。

答 町長

最初の質問であります、マイナンバーカードを活用した証明書自動交付サービスについて、お答えします。

現在、庁内で組織している出張所統廃合に向けた準備委員会においても郵便局の活用については議論しているところです。

高橋議員さんも述べているとおり、地方公共団体の特定の事務の郵便局における取り扱いに関する法律の施行により、平成13年から郵便局窓口での9つの公的証明書の交付事務など、役場本庁や出張所の行政事務を包括的に受託することもできるようになりました。

ちなみに一般的な公的証明書の交付事務、その他の行政事務に係る事務手数料は1局当たり契約時の初期導入費20000円、固定費として毎月10000円、従量費として毎月、取扱件数1件当たり300円、一般管理費として毎月固定費及び従量費の20%、受託窓口事務の手数料については個別に相談することとなっています。

いずれにしても、出張所の統廃合とセットで検討する必要があり、出張所統廃合の一定の方向性が定まらなければ判断できません。また、今後のDX(デジタルトランスフォーメーション)の推進に当たって、国、東京都は新たな施策を講ずる動きもあるので、これを注視する必要もあります。

次の質問であります、お悔やみ窓口・書かない窓口についてですが、住民課長の答弁のとおり、職員が親切丁寧に対応していますので、窓口設置の必要性はないかと思えます。

自席にて
問

マイナンバーカード活用した証明書自動交付サービスの郵便局への端末導入支援のこの補助金がある今回が時期的にも良いのではと考えましたが、そのことについてはいかがですか。前向きに検討してくださるということでしょうか。

答 町長

このような補助金は今後も出てくると思いますので安心してください。前向きに検討していきます。