

マイナンバーカードを利用した 行政サービスの利便性向上

Improvement of Convenience of Administrative Services Using My Number Cards

● 内田真一

● 滝川正志

あらまし

2015年度より始まった社会保障・税番号制度(マイナンバー制度)において、個人番号カード(マイナンバーカード)の利活用は制度の中核を成す存在として、国・地方・民間が連携して取り組むべき柱の一つである。具体的には、国民のくらしにかかる公的サービスのカード類(健康保険証、印鑑登録カード)や、各種資格の証明書類(国家資格などの資格の証明書、国家公務員身分証明書など)のカードの一元化が挙げられる。ほかにも、住民票の写しや印鑑証明書のコンビニ交付といった利便性の高いサービスの拡大や、オンライン本人確認手段としての公的個人認証サービスの行政・民間利用の拡大が検討されている。しかし、地方公共団体においては、マイナンバーカードの利用はまだサービス化に至っていない。

本稿では、マイナンバーカードの普及状況を踏まえ、東京都特別区でのマイナンバーカードを利用した行政サービスの提供について、パッケージ利用団体と富士通でユーザー会を開催し、試行錯誤をしながら取り組んできた事例を紹介する。

Abstract

In the Social Security and Tax Number System (My Number System) that started in fiscal 2015, utilization of Individual Number Cards (My Number Cards) is one of the key measures to be worked on by the national and local governments and the private sector as the core of the system. Specifically, the system provides, for example, a means of integrating various cards for public services relevant to lives of people (such as health insurance cards and seal registration cards) and certificate cards for qualifications (such as national qualification certificates and national public official identity papers). In addition, expanded implementation of convenient services including issuance of copies of certificates of residence and certificates of seal impressions at convenience stores and administrative and private use of official personal authentication services as a means of online identity verification are under consideration. Local public entities, however, are yet to use My Number Cards for services. This paper presents a case in which package product user organizations and Fujitsu have held user association meetings to work on the provision of administrative services using My Number Cards in special wards of Tokyo while going through trial and error in consideration of the state of diffusion of My Number Cards.

ま え が き

東京都特別区では、2000年代初頭から住民情報システムのオープン化とパッケージ製品の適用を実施してきた。その中で富士通は、東京都特別区の各団体向けに住民情報ソリューション「MICJET(ミックジェット) 23」パッケージをいち早く立ち上げ、現在では特別区23団体中7団体で活用されている。

一般に、大都市ではノンカスタマイズでのパッケージ製品の適用は困難であると認識されている。実際、東京都特別区の各団体においても、多くのカスタマイズを実施している。しかし、国策として何度も行われた行政の効率化や、国民の利便性向上を目的とした大規模法改正に対応する多数のカスタマイズを実施してきた地方公共団体に対し、効率的にパッケージ製品を適用することが課題であった。その課題を解決するために、2009年にパッケージ製品利用団体と富士通、更にはパッケージ製品利用団体同士の円滑なコミュニケーションを行う場として、富士通はMICJET23ユーザー会（以下、ユーザー会）を発足させた。このユーザー会は、東京都特別区の各団体同士の相互理解を深めながら、富士通に共同要望を伝える場としても活用された。また富士通にとっては、各団体に対する仕様説明や意見調整の場となった。こうして同じ悩みを持つ団体の要望を集約し、それをパッケージ製品に組み入れることで、団体ごとに行うカスタマイズは激減した。一部の例外を除き、カスタマイズを行わずにパッケージ製品の適用・法改正対応が可能となった。

本稿では、マイナンバーカード普及における課題を概説し、開発着手時、詳細が不透明であった社会保障・税番号制度（マイナンバー制度）についてユーザー会で議論し、マイナンバーカードを利活用する機能をシステムに組み込んだ事例を紹介する。

マイナンバー制度とマイナンバーカード

マイナンバー制度は、行政の効率化、国民の利便性の向上、公平・公正な社会を実現するための社会基盤である。マイナンバー（個人番号）とは、全ての日本国民と日本に住民登録する外国人住民が持つ、各種行政手続きに使用される番号である。

マイナンバーを使った各種行政手続きの際には、マイナンバーだけではなく、併せて身元確認ができる運転免許証・パスポートなどの本人確認書類が必要となる。しかしマイナンバーカードは、本人確認とマイナンバー確認が併せてできる唯一の公的書類である。

マイナンバーカードは、本人の申請によって交付され、様々な行政サービスを受けられるようになるICカードであり、2016年1月より交付が開始されている。マイナンバーカードを使った行政サービスとして、既に住民票の写し、印鑑登録証明書などの公的な証明書をコンビニで取得できる。将来的には、各種の行政手続きのオンライン申請に利用できるようになる。更に、マイナンバーカードの民間利用も法律上は可能になっており、オンライン取引やポイントなどの付加サービスを搭載した多目的カードとしても期待される。

マイナンバーカードの普及における課題

マイナンバー制度の成否を示す指標の一つに、マイナンバーカードの普及率が挙げられるが、2017年3月時点で人口に対する交付枚数率は8.4%にとどまっている。国としては、普及率を上げるために地方公共団体や民間企業にマイナンバーカードを利活用したサービスの展開を求めている。しかし、地方公共団体や民間企業から見ると、マイナンバーカードの普及率が低いままでは費用対効果が低いことから、早期のサービス展開につながっていない。

マイナンバーカードの民間企業内利活用の例として、社員証や保険証など、現在運用している各カードとの兼用化が考えられる。しかし、現時点ではマイナンバーカードの普及率が低いため、社員全員がマイナンバーカードを交付されているという前提で社内制度を設計することは困難である。したがって、既存の社員証、保険証は廃止できないことから、普及率が低い間は民間企業内利活用のメリットは少ないため、時期尚早と判断されてしまう。更に、前例のない変更であることから、導入できている民間企業はない。民間企業での利活用ケースとしては、自社内で社員証や保険証として使用するのではなく、市場でのマイナンバーカードを使ったサービス展開の検討が先行している。

このような状況から、市区町村としては普及率を上げるために、高い費用対効果が見込める方法を考える必要があった。富士通は、東京都特別区の各団体とのユーザー会を通じて、マイナンバーカードと深く関係する住民情報システムにおいて、「今できることは何か」を身近なところから少しずつ実現するため、議論を開始した。

住民情報システムのエンハンス

マイナンバー制度は新たな制度であるため、富士通だけではマイナンバーカードの有効な活用方法や費用対効果などを見極めることは容易ではなかった。そのため、ユーザー会を通じ、市区町村の現場担当職員の率直な意見からニーズの深掘りを繰り返し、パッケージ製品への機能追加実装案の提示と意見収集を行った。

マイナンバーカード利活用の価値判断を極力容易にするために、プロトタイプシステムによる評価も実施した。段階的にパッケージ製品に機能を追加実装しながら、地方公共団体の担当職員にとって使用する価値のある機能なのか、あるいは利用する住民にとってメリットのある機能なのかを明らかにするため、試行錯誤を繰り返した。

エンハンスしたパッケージ製品の機能を表-1に示す。次章以降、この中から三つの事例を紹介する。

マイナンバーカードと印鑑登録カードの兼用

マイナンバーカードは、将来的に国や地方公共団体が提供する様々なカードを一元化することによる利便性の向上を目標としている。マイナンバーカードは、多くの市区町村で住民基本台帳事務や印鑑登録事務と併せて、同じ部署で管轄されてい

ることが多い。そのため、印鑑登録カードとマイナンバーカードは、最もワンカード化しやすい組み合わせである。これが実現すれば、印鑑登録をしている住民は、現状では2枚のカードが1枚で済む。

総務省から出されている印鑑登録証明事務処理要領のひな型にマイナンバーカードとの一元化に向けた内容が記載されており、自治体の条例と印鑑登録システムが整えば既にできる状況にある。しかし、実際には一元化したとしても、外観から一元化したカードかどうか判別できなかったり、関連するシステムでの処理が必要になったりするなど、クリアすべき課題があった。したがって、ユーザー会参加団体内においても、検討はしても実施にこぎつけている団体はなかった。それでもマイナンバーカードが普及すれば、将来メリットが期待できるため、ユーザー会で議論し、パッケージ製品のレベルアップにより実装する方針を決定した。

マイナンバーカードとの一元化においては、条例利用領域方式、磁気ストライプ方式、電子証明書利用方式の3パターンが考えられたが、将来的には最も利便性が高くなると予想される電子証明書利用方式を採用した。この方式は、印鑑番号をマイナンバーカードに書き込むのではなく、既にカードに搭載されている電子証明書を印鑑登録システムから読み取る方式である（図-1）。

読み取った電子証明書シリアルナンバーを印鑑

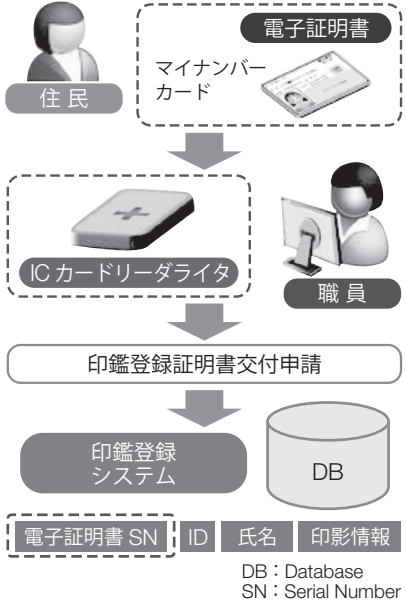


図-1 印鑑登録証兼用時の印鑑登録イメージ

表-1 パッケージ製品のエンハンス内容

時期	内容
2015.2	カード券面プリンター連動機能を実装
2016.1	利用者証明用電子証明書を使ったコンビニ交付のための機能を実装
2016.1	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込み、コンビニ交付資格即時登録機能を実装
2016.2	電子証明書を使ったセルフ窓口用システムのプロトタイプを実装
2017.1	マイナンバーカードの印鑑登録カード兼用化機能を実装
2017.7	マイナンバーカードの2次元バーコードを利用した機能を実装

以上述べたマイナンバーカードと印鑑登録カードの一元化については、既にパッケージ製品のレベルアップでの実装・出荷を完了しており、今後は実運用の状況を見てシステムの改善を図っていく。

セルフ窓口用システム

マイナンバーカードを使った新たなサービスを考える上で、住民基本台帳カード（住基カード）にはなかった新しい機能として、利用者証明用電子証明書というものがある。従来からある署名用電子証明書は、税の申告などの電子文書を作成・送信する際に使用するなど、利用シーンが限定的なものである。利用者証明用電子証明書は本人確認用の電子証明書であり、インターネットサイトなどでログインした者が利用者本人であることを証明できる。これらの電子証明書を活用することで、行政サービスの利便性向上が期待される。

引っ越しの際に市区町村窓口で足を運ぶ必要があるならば、窓口サービスとして利用者証明用電子証明書を活用できないか検討した。ワンストップ窓口や窓口混雑緩和の問題解決とひも付けて考えたり、大型スーパーなどで導入が進んでいるセルフレジのような無人システムを窓口事務軽減のために利用できないかと考えたりして、セルフ窓口を立案した。この案では来庁時に、住民自身が異動届に入力して電子的に手続きできるように実現を目指した（図-2）。

(1) 届出者は窓口のカウンターの外にある記載台の端末に接続されたカードリーダーにマイナンバーカードを置き、電子証明書の暗証番号を入力する。

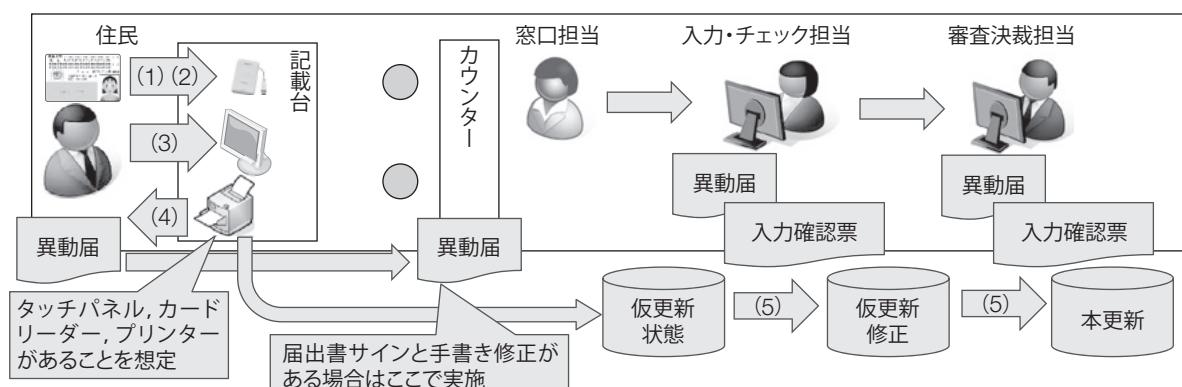


図-2 セルフ窓口機能を使った運用

マイナンバーカードのICチップにある情報をシステムが読み取る。

- (3) 届出者による新しい住所と世帯員の続柄をタッチパネル式で選択する。
- (4) カードから読み取った情報と入力された情報により届出書を作成する。印刷後、補記やサインをして窓口へ届け出る。
- (5) 届出書の電子データを住民情報システムへ連携することで入力する手間を省略化し、職員により審査と決裁が行われる。

職員のメリットとして、読みづらい手書きの届出書が減り、住民情報システムへの入力量を大幅に減らすことができる。更に、届出から証明書交付までの時間を短縮し、混雑を緩和できる。従来、住民は届出に必要な氏名など多数の情報を手書きする必要があったが、必要最小限の情報を選択するだけで済む。また、タッチパネルの採用により、入力ミスを防止できる。

この結果から、セルフ窓口機能の実現を確信し、プロトタイプの開発を行った。次いで、ユーザー会においてデモンストレーションを実施し、参加団体に評価いただいた。実際にシステムを導入する側の視点から様々な意見が出され、その運用には以下のような課題があることが分かった。

- (1) 特例転入^(注)手続きの場合に、関連するシステムへの暗証番号入力が必要となる。
- (2) 住所や方書のマスタ類を常に最新状態に保つための負担が大きい。
- (3) 転入や転居の9割の届出には対応できるが、残り1割のケース（一部転入）は従来どおりの手書き届出書になる。

しかし、その将来性については前向きな意見がほとんどであり、今後もユーザー会で議論および検証することによって、実用化可能なサービスにしていくことを参加団体と富士通の双方で確認できた。

マイナンバーカードの普及率が上がってくると窓口業務などの効果が大きいため、それに向けた

(注) 住民基本台帳カードまたはマイナンバーカードを使った転出・転入の手続き。通常の転出では転出元市区町村で転出証明書が発行されるが、特例転入の場合は発行されずに住民基本台帳カードまたはマイナンバーカードを使って転入の手続きを行う。

備えを今からしておく必要がある。

住民情報システムとカード券面プリンター連動機能

マイナンバー制度の開始により、住民に発行される各種カードへの裏書き事務量は大幅な増大が見込まれる。本章では、これを解決するためのソリューション事例を紹介する。

市区町村窓口では、マイナンバー制度施行前から、住基カード、在留カード、および特別永住者証明書の3種類のカードの裏書き事務が存在していた。これらは、転入や転居の届出があったときに、カードの裏面に券面記載事項の変更内容を記入する事務である。

この3種類のカードでは、転入や転居に伴う裏書き事務が発生するケースは少ない。なぜなら、住基カードの普及率は5～6%程度にとどまっていることや⁽¹⁾、在留カード、特別永住者証明書は外国籍の住民にのみ交付されるためである。しかし、今回のマイナンバー制度の施行により、2015年10月以降に交付されたマイナンバーの通知カードは、外国籍の住民を含め、日本に住民登録する全ての住民に交付された。また、2016年1月以降に交付が始まったマイナンバーカードについては、政府は2018年度までに8,000万枚の交付を目標としている⁽²⁾。そのため、従来の3種類のカードにおける裏書きとは比較にならない事務量の増加が予測できた。

この各種カードへの裏書きという事務は、図-3に示すように小さい欄（サインパネル領域）に手書きするため、各団体の職員にとっては神経質にならざるを得ないものである。誤記や汚い字で記



図-3 マイナンバーカードのイメージ

載すると本人確認書類として有効とはならなくなり、住民からのクレームにもつながる。機械による印字が望まれるが、事務作業に使用している通常のプリンターではカードに小さい文字で記載することはできない。

このため、カードプリンターメーカー各社は、各種カードへの裏書きが印字可能な専用のカード券面プリンターを新たに製造・販売し始めた。次いで、カードプリンターメーカー各社は、印字する氏名や住所を端末から入力して印字位置や大きさを調整する専用ソフトウェアを開発した。これにより、職員は神経質な手書き事務から解放され、裏書きする氏名・住所を入力し、専用のカード券面プリンターで各種カードに印字するという負担の少ない作業となった。

しかし、カードプリンターメーカーだけの対応には限界があり、その運用の結果生じた二重入力やそれに伴う誤入力問題、外字問題、フォント問題を解決できなかった。そこで富士通は、東京都特別区の各団体や、カードプリンターメーカーと協議を重ね、住民情報システムとカードプリンターを直接連携させ、この課題の解決方法をカードプリンターメーカーに提案した。

解決方法として、住民情報システムにある個人情報を使って印字すれば、職員は改めて入力することは不要となり、入力に伴う誤記もなくなる。また、住民情報システムは独自の外字フォントが必要となるが、それらも住民情報システムからイメージ情報として直接プリンターに連携することで定義の二重管理が不要となる。

各カードプリンターメーカーもこの課題を把握しており、富士通の提案を受け入れた。更に、東京都特別区の各団体から利用者としての意見を多数いただいた。この意見を基に住民情報システムとカードプリンターメーカーの双方で改善を進め、ハードウェアとソフトウェアの両面から機能を向上させていった。

この取り組みは東京都特別区の各団体から高く評価され、オプション製品であるにも関わらず、住民情報パッケージを導入している全ての団体に導入いただいた。また、東京都特別区以外の地方公共団体においても、大都市向けに展開している住民情報パッケージに機能を追加したものを採用

いただき、全国的な普及につながった。

職員は手書き事務や二重入力から解放され、住民にとっては、プリンターによって美しく裏書きが印字されることとなり、再交付の回数が減るという大きなメリットが評価された事例となった。

む す び

本稿では、マイナンバーカードの普及状況を踏まえ、地方公共団体などでのマイナンバーカードの利活用拡大について事例を交えて紹介した。

東京都特別区は、日本の首都を構成する団体として、行政の効率化、国民の利便性向上をいち早く取り入れることが求められる。そのためには、富士通がこれまで培った知見と、東京都特別区の各団体の実務運用で得た知見をMICJET23ユーザー会という場で結合させ、全国に先駆けて先進的な取り組みを行い、お互いに成長していくことが求められる。富士通は、今後も東京都特別区のパートナーとして様々な意見交換を行い、新たなソリューションを提供していく。

参考文献

- (1) 総務省：住民基本台帳カードの交付状況。

http://www.soumu.go.jp/main_content/000200394.pdf

- (2) 総務省：個人番号カードの普及・利活用について。

http://www.soumu.go.jp/main_content/000324412.pdf

著者紹介



内田真一（うちだ しんいち）

行政システム事業本部
第一システム事業部
MICJET23住民情報システム（特別区版）の開発・適用・運用に従事。



滝川正志（たきがわ まさし）

行政システム事業本部
第一システム事業部
MICJET23住民情報システム（特別区版）の開発・適用に従事。