

文 書 質 問 整 理 表

令和2年5月に開催予定としていた閉会中常任委員会の代替とし、奈良市議会基本条例第21条第1項の規定に基づいて行った文書質問の質問内容と回答、またそれに対する意見・要望は次のとおりである。

常任委員会名 : 市民環境委員会
質 問 者 : 田 畑 日佐恵

1、質問内容及び回答

回答者：市民部長
(担当課：市民課)

マイナンバーカードの普及について	<p>【質問の具体的内容】</p> <p>1. 新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、市役所の窓口業務を減少されている中、市民課での申請が必要な方が、窓口に来られています。</p> <p>そして、国会での補正予算の成立を受けて、新型コロナウイルスで影響を受けているすべての方に、特別定額給付金を一律一人10万円が給付されます。</p> <p>・申請方法は、① 申請書類の郵送 ② マイナンバーカードを活用して行うオンライン申請となっておりますが、この②の申請を機会に、マイナンバーカードの申請をされる方も増えていると思われませんが、市民課の窓口の状況をお聞かせ下さい。</p> <p>2. 本市の直近のマイナンバーカードの普及率をお尋ね致します。</p> <p>3. 奈良市の中心部の商業施設である、ならファミリー内にマイナンバーカードセンターが、令和2年5月28日から開始予定、業務時間は、市民の利便性向上のため、平日午前10時～午後8時、土曜日午前10時～午後6時30分と聞き及んでいます。</p> <p>本市でのマイナンバーカードの窓口申請の混雑が予想される中、マイナンバーカードセンターの開設は、申請に来られる方が、本市の利用の方と分散され、又、利用しやすくマイナンバーカード普及に期待されるところであり</p>
------------------	--

ます。一方で、多くの方の利用者が来られることにより、人の密集や接触の場等となる3密が考えられ、新型コロナウイルス感染症の拡大が懸念されます。そこで、窓口の受付等の対策についてお尋ね致します。

4、最後に、新型コロナウイルス感染症が心配な時なので、スマホ・パソコンなどの申請ができる方の広報も今まで以上に、必要ではないかと考えます。そこで、スマホ・パソコンでの申請が分かり易くするために、動画配信などの検討をされているのか。お尋ね致します。

【回答内容】

1、市民課の窓口の状況について

特別定額給付金のオンライン申請が全国のほとんどの市町村で5月1日から始まりました。これを受けて、「マイナンバーカードを利用して給付金を申請しようとしたが、暗証番号を間違いロックがかかってしまった。解除したい」、「マイナンバーカードの暗証番号を忘れたので、再設定したい」「今後の給付金受給がスムーズに行えるようマイナンバーカードを取得したい」と多くの市民が来庁されています。このため、奈良市でもマイナンバーの窓口が大変混雑している状況です。

市民課では、ホームページと窓口への貼紙により、マイナンバー事務の窓口が混雑している状況をお知らせし来庁を控えて頂く様お願いしています。

また、混雑解消の緊急的な対策として、5月1日月曜日から本庁舎の旧キャッシュコーナー跡において、マイナンバー臨時窓口を増設し混雑緩和に努めています。

2、本市の直近のマイナンバーの普及率について

前回の市民環境委員会にマイナンバーカードの令和元年12月31日時点の交付枚数は58,318枚で交付率は16.33%と回答させて頂きました。直近の確定済交付率は3月31日時点で、交付枚数は63,137枚で、交付率は17.68%となっている状況です。

(全国平均 15.94%)

3、窓口の受付等の対策について

奈良市マイナンバーカードセンターの開設により、より多くの方にマイナン

バーカードを申請していただきたいと思っています。このため、マイナンバーカードセンターでも3密対策をいたします。

具体的には、壁をなくして風通しの良い開放的な執務室としています。また、商業施設内である立地条件を活かした混雑緩和策として、インターネットや携帯電話で混雑状況や順番待ちの状況がわかるシステムを導入する予定です。このシステムを導入することにより待ち時間を利用して、商業施設内で買い物など他の用事を済ましていただくことも可能となります。

4、スマホ・パソコンでの申請をわかりやすくするための動画配信等の検討状況について

マイナンバーカードを利用したオンライン申請については、国において大々的に推奨されておりますが、奈良市でもより多くの市民にご利用いただきたいとの思いから動画配信を行う予定です。

2、意見・要望

質問事項	意見・要望
マイナンバーカードの普及について	<p>1. 市民課の窓口状況については、特別定額給付金のオンライン申請が5月1日から始まってから、マイナンバーカードを利用して給付金を申請しようとした方が、「暗証番号を間違いロックがかかったので解除したい」「暗証番号を忘れたので、再設定したい」「今後の給付金受給がスムーズに行えるようマイナンバーカードを取得したい」などの理由で多くの市民の方が来庁されて、マイナンバーの窓口が大変混雑している状況が理解できました。</p> <p>混雑解消の対策として、5月11日から本市内で、マイナンバー臨時窓口を増設され、混雑緩和に努められたことが分かりました。</p> <p>2. 本市の直近のマイナンバーカードの普及率については、令和元年12月31日時点で、交付枚数が58,318枚、交付率は16.33%、令和2年3月31日時点では、交付枚数が63,137枚、交付率は17.68%とのことでしたので、令和元年12月31日時点と対比すると交付枚数が4,819枚増加、交付率も1.35%伸びていることが分かりました。</p> <p>3. ならファミリー内でのマイナンバーカードセンターの開設が、新型コロナウイルス感染の影響で、パソコン等情報機器類の需要の増加及び生産の遅れから、令和2年5月28日から6月12日に延期になりましたが、これからマイナンバーカードの申請をされる方にとっては、申請窓口が分散化され、多くの方が利用しやすくなり、開設が待ち遠しいところではないかと考えられます。又、マイナンバーカードの普及や促進も期待されるところであります。</p> <p>ご回答から、マイナンバーカードセンターでの、窓口の受付等の新型コロナウイルス感染対策において、具体的な対策として、壁をなくして風邪通しの良い開放的な執務室としている。</p> <p>インターネットや携帯電話で混雑状況や順番待ちの状況がわかるシステムの導入により、利用者の方が待ち時間を利用してならファミリー内で、お買い物や他の用事を済ませて頂くことで、マイナンバーカードセンターの窓口混雑の緩和になるとの事でしたが、このシステム導入は混雑緩和</p>

和策として、いい取り組みであると思います。

しかし、マイナンバーカードセンターでお待ちになられる方もいらっしゃると思われまますので、待機されている方の3密対策にも気を付けて取り組んで頂く事を要望させていただきます。

4. 最後に、「特別定額給付金」のオンライン申請をきっかけにマイナンバーカードの申請を希望される方が増えている中、市役所に行かなくても、マイナンバーカードの申請をスマホ・パソコンでの申請をされる方に対して、分かりやすくするために、動画配信での説明があれば効果があると考えます。ご回答からも、動画配信を行う予定ですとの事でした。

市のホームページをみますと、マイナンバーカードの「郵便申請」を動画で開設！されていました。(5/26更新) この動画は奈良県出身の大学生の方が制作され無償提供されたそうではありますが、大変分かりやすい動画配信でした。

これからも、マイナンバーカードの交付申請が増加し、更に普及が広がっていくと考えられますので、スマホ・パソコンでの申請が簡単に分かり易くできるように、本市の動画配信の作成を出来るだけ早く取り組んで頂くことを要望させていただきます。

又、スマホ・パソコン申請の場合、申請書IDが必要です。IDがない方は市役所の窓口に行かないとできないので、マイナンバーカード申請をスマホ・パソコンからしやすくするために、IDがない方に対して、電話でのIDの発行ができるよう取り組んで頂くことも必要ではないかと考えます。本市の窓口に行かなくても、電話でのID発行が出来る取り組みも要望させていただきます。

宜しくお願い致します。