

# 総 括 調 査 票

調査事案名	(3) マイナンバーカード交付事務費補助金			調査対象 予算額	令和3年度：59,262百万円 (参考 令和4年度：61,610百万円)		
府省名	総務省	会計	一般会計	項	電子政府・電子自治体推進費	調査主体	本省
組織	総務本省			目	マイナンバーカード交付事務費補助金	取りまとめ財務局	—

## ①調査事案の概要

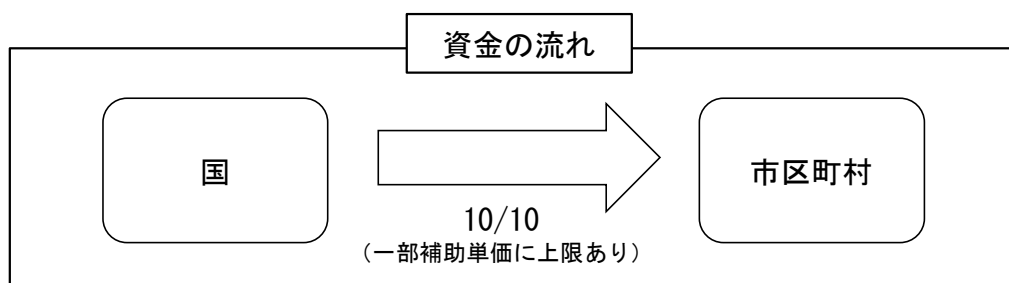
### 【事案の概要】

「令和4年度末にほぼ全国民にマイナンバーカードが行き渡ることを目指す」という政府目標を踏まえ、市区町村がマイナンバーカードを住民に対して安定的に交付できる環境を構築するため、市区町村に対しマイナンバーカードの交付事務に必要な経費を補助。

### <補助対象経費>

市区町村のマイナンバーカードの交付事務等に係る以下の経費を補助。

- マイナンバーカードの交付（カードの更新、電子証明書の発行・更新を含む）のための人件費
- 申請時来庁方式、出張申請受付方式及び申請サポート方式による交付のための経費（宣伝及び集客等に係る経費を含む）
- 臨時交付窓口設置に係る経費
- 交付管理・予約のためのシステム及び電話窓口等に係る経費
- マイナンバーカードの交付に用いる統合端末等に係る経費
- マイナンバーカードの申請書等の作成及び送付並びにマイナンバーカード交付通知書とあわせて関係書類を作成・送付するための経費
- マイナンバーカードの券面記載事項の変更に係る経費
- 交付の際に配布する、マイナンバーカードの使用方法を説明した資料を作成する経費



## ②調査の視点

### 1. 自治体の取組について

(1) 「令和4年度末にほぼ全国民にマイナンバーカードが行き渡ることを目指す」という政府目標を踏まえ、各自治体がマイナンバーカードの交付・普及促進に向けた取組を行っている。こうした中、カードの交付率が高い自治体と低い自治体では、その取組内容に違いがあるのではないか。

(2) マイナンバーカードの交付事務を担う自治体が、カードの交付・普及に当たって課題と考える点は何か。

### 2. 総務省の取組について

総務省は、本補助金を通じ、より効果的な普及促進策を実施していくため、各自治体の取組をどのように把握し活用しているか。

#### 【調査対象年度】

令和3年度

#### 【調査対象先数】

以下へのアンケート調査を実施。

- ・ 総務本省
- ・ 自治体：60先（※）

（※）「マイナンバーカード交付状況（令和4年4月1日現在）」（総務省HP）において、マイナンバーカード交付率が下記要件に該当する自治体

- ・ 政令指定都市：上位及び下位各5団体
- ・ 特別区：上位及び下位各5団体
- ・ 中核市：上位及び下位各10団体
- ・ その他の市（人口10万人未満の自治体を除く）：上位及び下位各10団体

# 総 括 調 査 票

調査事業名 (3) マイナンバーカード交付事務費補助金

## ③調査結果及びその分析

### 1. 自治体の取組について

#### (1) -1 マイナンバーカードの普及促進策

##### ①マイナンバーカードを活用した独自の行政サービス・取組

○ マイナンバーカードを活用した独自の行政サービス・取組（※）を実施している自治体数については、

- 政令指定都市については、交付率が上位の自治体は5団体のうち3団体が実施しており、交付率が下位の自治体は5団体のうち2団体が実施している。
- 特別区については、実施している自治体はなかった。
- 中核市及びその他の市については、交付率が上位の自治体は20団体のうち8団体が実施している一方、交付率が下位の自治体は20団体のうち1団体の実施にとどまった。

【表1参照】

【表1】マイナンバーカードを活用した独自の取組の実施状況

自治体区分	自治体数	
	交付率上位	交付率下位
政令市	3	2
特別区	0	0
中核市	4	1
その他の市	4	0
合計	11	3

（※）マイナンバーカードを活用した独自の行政サービス・取組の具体例

- 図書館の利用カードとして利用
- 電子母子手帳サービスや障がい者手帳アプリへの活用
- マイナンバーカードを活用して、申請書等（各種証明書発行、届出、印鑑登録等）への記入を省略化するシステムの導入
- 災害避難所における住民の受付対応に利用
- 職員の出退勤管理に利用

##### ②マイナンバーカードの取得・利用に対する独自の特典

- 交付率上位の自治体は、30団体のうち12団体が、住民によるマイナンバーカードの取得・利用に際し、独自の特典を付与し、カードの取得・利用を促進していた。また、当該12団体のうち7団体は複数の取組を実施していた。
- 一方、交付率下位の自治体は、30団体のうち7団体の実施にとどまり、複数の取組を実施している自治体はなかった。

【表2参照】

【表2】マイナンバーカードの取得・利用に対する独自の特典付与施策に係る取組状況

<実施有無>

実施有無	自治体数	
	交付率上位	交付率下位
実施	12	7
未実施	18	23
計	30	30

<特典の内容（複数回答可）>

特典の内容	実施件数	
	交付率上位	交付率下位
グッズの配布	8	4
地元商店街等で使用可能な商品券の配布	5	1
自治体マイナポイント	3	1
地元特産物等の配布	1	0
各種施設利用料等の割引	1	0
その他	1	1
計	19	7

# 総 括 調 査 票

調査事案名 (3) マイナンバーカード交付事務費補助金

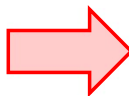
## ③調査結果及びその分析

### ③周知・広報の方法

- マイナンバーカードの普及促進に向けた住民への周知・広報策について調査したところ、全60団体のうち54団体から「広報を実施している」との回答があった。具体的な取組内容について集計したところ、【表3】のとおり。
  - 交付率上位の自治体30団体のうち20団体は、特に自治体SNSや動画共有サイト、テレビ・ラジオ、公共交通機関における広告、駅や公共施設等におけるポスター掲示など、自治体自らが発行等を行う媒体以外の媒体を活用した周知・広報策（【表3】赤枠）を実施していた（交付率下位の自治体は11団体が実施）。
- ※赤枠内の取組件数は、交付率上位の自治体が45件、交付率下位の自治体が15件。

【表3】の赤枠内の取組を実施している自治体数

	交付率 上位	交付率 下位
自治体数	20	11



【表3】 マイナンバーカードの普及促進に向けた周知・広報策

取組内容（周知・広報の手段）	実施件数	
	交付率上位	交付率下位
自治体広報誌	19	14
自治体ホームページ	14	14
チラシ・リーフレット配布	12	10
庁舎内でのポスター掲示・デジタルサイネージの設置等	9	10
自治体SNS	10	5
ラジオ広告	7	3
庁舎外（駅・公共施設・商業施設等）でのポスター掲示・デジタルサイネージの設置等	5	3
テレビ広告	5	2
タウン情報誌	5	1
交通広告（電車、バス）	6	0
動画共有サイトでの広告	4	0
新聞広告	3	1
その他	12	10

（注）自由記述式による回答を類型化して集計（複数項目を回答した自治体あり）

### (1) -2 マイナンバーカードの申請受付・交付体制整備

- 申請受付の促進に係る自治体の取組として申請時来庁方式（※）の実施状況を調査したところ、「その他の市」の区分において、交付率上位の10団体は8団体が実施していた一方、交付率下位の10団体は4団体の実施にとどまった。【表4参照】
- （※）住民が窓口を訪問してマイナンバーカードの申請（本人確認を含む）を行い、後日カードを郵送で受け取る方式（交付窓口での受取りも可）
- 一方、交付体制の整備に係る自治体の取組状況として臨時交付窓口の設置状況を調査したところ、交付率が上位と下位の自治体間で大きな差異は見られなかった。【表5参照】

【表4】 申請時来庁方式の実施状況

自治体区分	交付率 区分	申請時来庁方式 実施自治体数
政令指定都市	上位	5
	下位	4
特別区	上位	1
	下位	3
中核市	上位	9
	下位	9
その他の市	上位	8
	下位	4
合計	上位	23
	下位	20

【表5】 臨時交付窓口の設置状況

自治体区分	交付率 区分	臨時交付窓口 設置自治体数
政令指定都市	上位	5
	下位	4
特別区	上位	2
	下位	4
中核市	上位	9
	下位	7
その他の市	上位	6
	下位	8
合計	上位	22
	下位	23

# 総 括 調 査 票

調査事案名 (3) マイナンバーカード交付事務費補助金

## ③調査結果及びその分析

### (2) マイナンバーカードの普及促進に向けた課題

- 総務省の要請を受けて各自治体が策定している「マイナンバーカード交付円滑化計画」(※)の実施に向けた課題を含め、今後、更にマイナンバーカードの普及を促進していく上での課題を調査し集計したところ、【表6】のとおり(次頁【表7】に一部の回答を掲載)。

(※) 総務省は、前述の政府目標を踏まえ、各自治体に対し、令和4年度末にほぼ全ての住民へカードを交付することを前提とした「マイナンバーカード交付円滑化計画」の策定を要請している(「マイナンバーカード交付円滑化計画の策定について」(令和元年9月付け(令和3年12月改訂)))。当該計画には、毎月の想定交付枚数や、カードの交付体制の増強に係る具体的な取組内容(交付窓口数や職員配置数の増強予定、土日開庁の実施予定等)が記載されている。

- 最も多かった意見は「カードの利便性向上」(全60団体中31団体)、続いて「周知・広報活動の強化」(全60団体中29団体)であった。また、「申請・交付手続の簡素化・オンライン化や受取要件(代理人受取等)の緩和」や「自治体における事務体制の確保・負担軽減」を求める意見も多かった。

【表6】マイナンバーカードの普及促進に向けた課題

課題	件数		
	交付率上位	交付率下位	合計
カードの利便性向上	16	15	31
周知・広報活動の強化	17	12	29
申請・交付手続の簡素化・オンライン化や受取要件(代理人受取等)の緩和	9	12	21
自治体における事務体制の確保・負担軽減	9	10	19
高齢者・障がい者等への対応	7	4	11
セキュリティ面に不信感を持つ住民への対応	2	5	7
カードに係る継続的な国の財政支援	3	1	4
コロナ禍における申請勧奨の在り方	1	3	4
令和5年度以降のカード交付枚数に係る目標の提示が必要	2	1	3
地方公共団体情報システム機構(J-LIS)の体制強化・システム整備	2	1	3
自治体職員に対する研修・教育の充実	1	2	3
健康保険証との一体化における利用者負担増の解消	2	1	3
国と地方の情報共有・連携強化	3	0	3
健康保険証とカードの一体化の完全切替	2	0	2
その他	5	1	6

(注) 自由記述式による回答を類型化して集計(複数項目を回答した自治体あり)

# 総 括 調 査 票

調査事案名 (3) マイナンバーカード交付事務費補助金

## ③調査結果及びその分析

【表7】自治体の意見抜粋「マイナンバーカードの普及促進に向けた課題」（自由記述）

課題	意見
カードの利便性向上	マイナンバーカード利活用の幅が少なく、マイナンバーカードに興味を持っていない市民に対し取得するメリットを伝えられない。
	カード本来の目的は、デジタル・ガバメントや社会全体のデジタル化の実現である。取得ばかりに専念してもカードの普及には限界が来るので、利便性向上に向けたシステムづくり、そして広報を進めていき、取得から利用へとつなげることが重要であると考え。
周知・広報活動の強化	マイナンバーカードのメリットやカード取得後の実現する社会が未取得者へ浸透していない。カード取得後のメリットや社会の未来像などを継続して周知・広報していくことが課題。
申請・交付手続の簡素化等	マイナンバーカードは公的な本人確認書類となり、オンラインでいろいろな手続が可能であるため、申請、交付、更新などの手続の厳格さが必要であり、市民や職員の負担となっている。
セキュリティ面に不信感を持つ住民への対応	マイナンバーカードのセキュリティ対策を伝えても情報漏洩を危惧し申請に結び付かない。

### 2. 総務省の取組について

○ 総務省に対し、本補助金を通じ、より効果的な普及促進策を実施していくため、各自治体の取組をどのように把握し活用しているか確認したところ、以下のとおり回答を得た。

- ① 「マイナンバーカード交付円滑化計画」の実績報告により、各自治体の交付体制整備及び出張申請受付等の実施状況を毎月把握。
- ② 交付体制整備が整っていない（交付が滞留している）自治体及び交付率が低調な（申請促進活動が実施できていない）自治体については、各都道府県を通じて事情を聴取。
- ③ 大規模団体の政令市、中核市、特別区等に対しては、補助金の活用状況等を踏まえつつ、申請促進の取組状況や今後の課題等について総務省が直接ヒアリングを実施。その他、小規模団体の中で独自の取組により積極的に普及促進を行っている自治体に対しても直接ヒアリングを実施。
- ④ ヒアリングの際に受けた要望をもとに、必要に応じマイナンバーカード交付事務費補助金の交付要綱及び個人番号カードの交付等に関する事務処理要領の改正を行うことで、財政支援の充実及び交付事務の円滑化を図るとともに、ヒアリングにより収集した普及促進の先進事例をとりまとめ、都道府県を通じて全国の自治体に横展開し、普及促進に向けて支援を行っている。

## ④今後の改善点・検討の方向性

### 1. 自治体の取組について

(1) 交付率上位の自治体は、カードを活用した独自の行政サービス等の導入、カードの取得等に対する独自の特典の付与、周知・広報の工夫、申請受付体制の整備を、交付率下位の自治体よりも多く実施していた。これらの取組はカードの普及が進まない要因（利便性が不足、申請手続が面倒等）の打開に資するものであり、交付率が低い自治体も、本補助金を活用し、他の自治体の取組も参考としながら、普及促進に向けた取組を加速することが望まれる。

(2) マイナンバーカードの普及に向けた課題として、多数の自治体が「カードの利便性向上」や「セキュリティ面に不信感を持つ住民への対応」等を指摘している。このため、本補助金を活用した自治体の申請・交付体制の強化を図るのみならず、政府全体としてカードの利便性向上等をできる限り早急に図るべきではないか。

### 2. 総務省の取組について

○ 総務省は普及促進の先進事例を集約し全国の自治体に共有しているが、今後、総務省は、カードの交付率が顕著に低い自治体に対し、都道府県と連携しつつ、その普及促進策の取組状況や課題を把握・検証し、助言を随時行うなど、重点的に支援する仕組みを導入すべきではないか。