

「行革甲子園 2018」エントリーシート

【取組の内容】

1 取組事例名

郵便局でマイナンバーカード交付申請手続き

2 取組期間

平成29年11月下旬～（継続中）

3 取組概要

インターネット環境を持っていない人が近くの郵便局に出向いて、マイナンバーカードの交付申請などを行えるよう、日本郵便の協力を得て、市内のすべての郵便局（46局）にWi-FiルーターとタブレットPCを設置。また、PC操作に不慣れな利用者には必要に応じて、郵便局員に操作補助を行っていただき、マイナンバーカードの普及促進を図る。日本郵便と連携し、市内全ての郵便局にマイナポータル端末を設置する取組は全国の自治体で初の試みである。

4 背景・目的

従来から当市と郵便局の間では「前橋市・郵便局連絡会議」を開催して、定期的に情報共有、意見交換、連携事項の検討を行う場を設けている。この中で、郵便局側から「特に高齢者など写真付身分証明書を持たない方が増えている。こうした方に無料で取得できるマイナンバーカードを勧めても、写真の撮影やその費用、申込み手段がハードルとなり、二の足を踏んでいるケースが多い」という意見があったことから、市民のマイナンバーカード交付申請手続きを支援することを目的に本取組の実現に向けた協議が始まった。

5 取組の具体的内容

- ・ 内閣府がマイナポータルの利用により住民の利便性の向上を図るため、各自治体に配付したタブレットPC、通称「マイナポータル用端末」を日本郵便株式会社との連携により、市内全ての郵便局46局に設置。
- ・ 郵便局を拠点に生活する地域住民のうち、自宅にインターネット環境がない、特に高齢者のマイナンバーカードの取得促進につながっている。(合計で1日あたり6.4件の申請支援実績)
- ・ 郵便局員には、PC操作に不慣れな利用者に対して、必要に応じて、接客サービスの一環として操作補助を行っていただいている。
- ・ マイナンバーカードの交付申請手続き以外にも、マイナポータル用端末を使って次の手続きが可能。
 - ①マイナポータルへのアクセス
 - ②マイキープラットフォームの登録(マイキーIDの取得・設定)
 - ③マイキープラットフォームを利用した前橋市ポイントへの変換
- ・ 郵便局によると、カードの交付申請に訪れる利用者のうち、およそ2人に1人が新規の利用者とのことで、郵便局の新規顧客の獲得機会につながっているほか、郵便局員が操作補助を行うことで利用者とのコミュニケーションのきっかけにもなっていることから、郵便局にもメリットが生じている。
- ・ 利用者からは、「顔なじみの局員さんに手伝ってもらって安心」という声が届いており、好評を博している。



(左) 郵便局長へ市長からマイナポータル用端末一式を贈呈

(右) 郵便局員による親切丁寧な操作補助

6 特徴(独自性・新規性・工夫した点)

- ・ 郵便局は市内まんべんなく所在し、高齢者が信頼して利用する拠点であることにあらためて注目した。
- ・ Wi-FiルーターとタブレットPCは、内閣府から借り受けた「マイナポータル用端末」一式を使用したことで、市と郵便局の負担を、調達費及び運用費共にゼロに抑えることができた。

7 取組の効果・費用

平成29年11月下旬から平成30年5月末までに、504件の交付申請を受け付けることができた。これは、市のカード普及率を0.15%を押し上げることに繋がった。
(市のカード普及率：10.5% ※平成30年5月末時点)

8 取組を進めていく中での課題・問題点（苦労した点）

- ・ 内閣府から借り受けたマイナポータル用端末を、郵便局へ設置するにあたって、管理責任者は誰なのかが課題となった。
⇒ 「管理責任者である市が、郵便局のスペースを借用し、端末を設置する」という整理で内閣府へ説明し、さらに明文化するため、市と郵便局の間で「マイナポータル用端末の設置及び管理に関する協定書」を締結。これにより、内閣府からの承諾を得ることができた。
- ・ 郵便局員が利用者の端末操作をスムーズに支援できるのかが課題であった。
⇒ 操作マニュアルを作成した上で、郵便局長に集まってもらい研修会を実施した。

9 今後の予定・構想

- ・ マイナンバーカードが便利でお得なサービス（住民票などのコンビニ交付サービス、マイタク（タクシー運賃一部補助制度）活用、母子健康情報サービス等）を受けられるものであることを郵便局と連携して利用者へアピールしていく取組を実施したい。
- ・ 市内46か所の郵便局に設置されたマイナポータル用端末を活用して、さらなる手続きについても、市と郵便局で研究・協議を行っていくこととしたい。

10 他団体へのアドバイス

本取組は郵便局との定期的な意見交換の場、「前橋市・郵便局連絡会議」での成果の一つである。

(※本取組を含め、これまでに10項目にも上る連携事業を実現。⇒道路損傷箇所の情報提供、地域包括ケアネットワークへの協力等)

このような場で互いの課題を持ち寄り、解決方法を一緒に考えるなど、郵便局との密な情報共有と信頼感醸成が重要である。

11 取組について記載したホームページ

http://www.city.maebashi.gunma.jp/sisei/473/474/29/p018794_d/fil/kohomaebashi1201_14-15.pdf