

開催日：平成 27 年 12 月 16 日

会議名：平成 27 年第 5 回定例会（第 3 日 12 月 16 日）

○（吉田章浩議員） 公明党の吉田章浩でございます。今回はマイナンバー制度について、午前中も「マイナンバー制度の円滑な運営に係る財源確保等自治体の負担軽減を求める意見書」が賛成多数で可決されましたが、郵送業務が展開される中、来年の 1 月からの運用開始も踏まえて、本来は国の事業ではありますが、キーの窓口となる市に対して、市民相談を通じた取り扱いでの不明点や不安、心配をされるお声を多くお聞きすることがありますので、一般質問として取り上げさせていただきました。どうぞよろしく願いをいたします。

9 月定例会でも、賛成の立場から市民課国民年金管理事業のマイナンバー改修について、質問と要望をさせていただきました。市のほうから改修事業における市民のメリットや国が基礎年金番号の連結を延期することでの影響、また、関連事項として郵送での返戻対応、DV 被害者等への配慮のあり方、市民課の体制と情報漏えいや不正利用に関する認識を示していただき、10 月からの郵送開始と認識しておりましたが、後日、市のホームページには、郵送を 11 月中旬から 12 月中旬と記されており、国からのチラシもいただきましたが、通知は、10 月 20 日ごろからおおむね 11 月中旬に届くと案内されていて、この不整合さは、どうなのかと感じた次第です。

基本的には国の責任と思いますが、スケジュールは大幅に遅延、報道等によると通知カードをつくる国立印刷局から郵便局への搬入が 1 週間おくれ、郵便局においても 11 月末では、全国で配達する 5,684 万 7,000 通のうち 23.7% に届いていないと発表された後、12 月 9 日現在では 99.3% を配達し、そのうち 5,034 万 7,000 通は、本人や家族らが受け取ったが、一方で、受取人の不在などのために 8.9% に当たる 500 万 9,000 通は各市町村に返戻され、郵便局で保管中も 110 万通あり、1 週間の保管期間中に再配達や郵便局に取りに来ることがない場合は、市役所等に返送されると記事は伝えていました。

政府は、当初、全世帯への 1 回目の配達を 11 月中に終わらせる計画でしたが、12 月にずれ込んでいる現状と、さらに一部地域に住む世帯の通知カード 5,000 通が作成されていなかったり、高齢者が詐欺に遭うトラブルが相次ぎ、厳しい状況となっています。

また、郵便局においても、別人の通知カードを渡したり、誤って他人の分と 2 通重ねて渡したりと誤配があったなどとニュースは報じていました。記事を見る限りでは、計画性や仕事への責任感に甘さを感じると言わざるを得ない状況にあると感じます。

そもそも、なぜマイナンバーを導入するのか、これまでも例えば福祉サービスや社会保険料の減免などの対象かどうかを確認するため、国の行政機関や地方公共団体などの間で情報のやりとりがありました。それぞれの機関内では住民票コード、基礎年金番号、医療保険被保険者番号など、それぞれの番号で個人の情報管理をしていたため、機関をまたいだ情報のやりとりでは氏名、住所などでの特定に時間と労力を費やしていました。社会保障、税、災害対策の3分野について、分野横断的な共通の番号を導入することで個人の特定を確実にかつ迅速に行うことが可能になり、これにより行政の効率化、国民の利便性向上、さらに公平・公正な税・社会保障制度を実現するとされています。

実施する内容については重要なことですので、国や自治体、関連機関においてはしっかりと取り組んでいただきたいと感じるところです。自治体においては、法令上、委託を受けた法定受託事務ですので、その責任はしっかり果たしていかなければなりません。

特に、高槻市では来年の12月から住民票などのコンビニ交付も計画していることから通知カードの着実な配達はもちろんのこと、マイナンバーカードの位置づけを明確に、コンビニ交付による費用対効果の検証や利便性向上と今後の事業仕分けのあり方を明確に示していく責任があると思います。

そのような状況の中で、市民の方々からのご相談内容は、通知カードがまだ届いていないが、いつ届くのか。届いているが、マイナンバーカードの申請はどうすればよいのか。いつまでに申請しなければいけないのか。障がいをお持ちの方で寝たきりの場合、制約のある写真撮影はどうすればよいのか、コールセンターに電話をするが、なかなかつながらないがどうすればよいのか等々、さまざまなご相談が寄せられています。

そこで、1問目として、3点お聞きしたいと思います。

1点目に、今まで市民からの問い合わせはどの程度あったのか。また、あったとすればさまざまな相談に対して明確な対応はできているのか。

2点目に、本市における通知カードの配達状況はどうなっているのか。先ほど申し上げた報道の状況等では、市民の方が長期不在などで受け取れず、市町村に返戻され苦慮していると聞きますが、本市にはどの程度戻っているのか。

3点目に、通知カードが大量に返戻された場合、来月1月からマイナンバー利用開始に支障が出る可能性があると思いますが、通知カードの返戻対応など、現状と課題としてどのようなものがあるのか、お聞かせいただきたいと思えます。

以上、1問目でございます。

〔市民生活部長（田中之彦）登壇〕

○市民生活部長（田中之彦） マイナンバー制度についての数点のご質問にご答弁申し上げます。

まず初めに、マイナンバー制度に関する市民課における市民からの問い合わせ数と相談への対応についてですが、本市では、11月21日から通知カードが各ご家庭に郵便配達され始めましたことから1日当たりの電話応答及び窓口来庁者の総数はおおむね週初めの月曜日、火曜日が250件程度、水曜日から金曜日が150件程度で推移しております。このことは郵便局が土・日、祝日を中心に配達をされているため問い合わせが週初めに多くなっているものと考えております。

また、市民からの相談につきましては、国からのQ&Aに基づき大半は明確にお答えができておりますが、1日に数件程度は市民課で判断しかねるものもございます。その場合においても、国等の関係機関に問い合わせを行い適切に対応しているところでございます。

次に、本市における通知カードの配達状況及び通知カードの返戻数についてですが、高槻郵便局管内では12月9日に初回配達完了し、また、高槻北郵便局管内では12月10日に初回配達完了したと両郵便局から報告を受けております。

なお、不在票の保管期間が7日間ですので、今週中には郵便局での不在郵便対応が終了する予定となっております。

また、本市に返戻された通知カードの総数については、12月11日現在、両郵便局からは1万86通が返戻されております。郵便局において不在対応がされている3,115通を含めると、約8.3%がお手元に届いていないこととなります。

次に、通知カードの返戻対応などの現状についてですが、国や地方公共団体情報システム機構の事務遅延によりまして、来年1月からのマイナンバー利用開始時に全市民に通知カードをお渡しすることが困難な状況となっております。そこで、通知カードをできるだけ早くお渡しができるように、市民課ではお受け取りができなかった全世帯宛てに受け取り方法を記載した案内文書を普通郵便で送ることとしております。

一方、最終の郵便局からの返戻分が12月21日ごろですので、そこから仕分け、発送作業を考えますと、案内文書の送付が1月中ごろにずれ込むことは確実な状況でございます。本市といたしましては、早期に通知カードが行き渡るよう業務を行っていきたいと考えております。

なお、市民の皆様においては、来年1月以降はマイナンバーの提示を求められる機会がふえることとなりますが、お持ちでない方も多数おられることから市役所内ではその旨を窓口でお伝えいただければご不便をおかけしないように

対応してまいります。

また、民間事業者の雇用主などからマイナンバーを求められた場合で、どうしても必要な場合は住民票にマイナンバーを記載しお渡しすることとなります。以上でございます。

○（吉田章浩議員） ご答弁をいただきまして、市民の方々からのお問い合わせやご相談など今後増加する可能性も多くあると思われまます。そのため、国のコールセンターなどで電話料金を無料にされたことは評価できますが、つながらないことには話にならず、後手に回らないようにしていただきたいところです。本市としましては、補完的にはなるとは思いますが、丁寧に対応していただきたいと思っております。

また、本市での返戻状況ですが、1万86通で郵便局で不在対応しているものも含め約8.3%とのこと、全国の8.9%より少ないようであります。しかし、全体のスケジュールがおくれている中で、約1万件以上は届いていないということですので、今後の対応についてはしっかりとお願いをしたいところでございます。

現状の課題の一つとして、マイナンバー制度は1月から始まることには変わりなく、会社などから、早目、早目にマイナンバーの記載を求められたり、中途退職者の方などは源泉徴収票への記載が必要になるなど、税務署に提出する書類で事前に自分の番号を把握し、すぐに記載が必要になる場合があります。そのためにも、ご答弁では民間事業者の雇用主などからマイナンバーを求められた場合で、どうしても必要な場合は住民票にマイナンバーを記載し、有料で入手できるとのことですが、他市ではシステム改修の不備などで、本人の意思を確認しないまま住民票に記載し発行したこともあり、取り扱いには十分注意と検証をお願いしたいと思っております。

そして、長期不在等で通知カードを受け取れない市民の方々などへ、市民課より案内文書を普通郵便で送ることとされています。1問目であった通知カードの返戻分も3か月が保管の期限ですので、遅延なく適切に対応していかなければいけません。

また、平成27年度の国の予算では、国庫補助として個人番号カード交付事業費補助金として10分の10の補助率として措置され、市町村についてもカード交付事務については、個人番号カード事務費補助金が措置されたところでありますが、しかし、本日の意見書でもありましてとおり、非常に低い補助上限額であり、おのずと市区町村の財政は大きな負担を強いられることとなります。意見書の内容のとおり、私たちもしっかりと国へ要望していかなければいけないと思っております。

2問目として、3点お聞きしたいと思います。

1点目は、1万86通のカードが返戻されているとのことですが、スケジュール的に厳しい状況の中で仕分けなどの事務作業だけでも大変な仕事量だと思いますが、市民課における職員体制や業務体制はどのようになっているのか。また、他の業務に支障を来すことはないのか。

2点目に、受け取ることができなかった通知カードは、当初来年3月末で廃棄されると聞いていますが、どのように扱われるのか、予定に変更はないのか、廃棄された後はどうなるのか、お聞かせください。

最後に、通知カードに同封されていたマイナンバーカード交付申請書を使用してつくられるマイナンバーカードが来年1月以降、本市においても交付されることとなりますが、今後の予定と市としての取り組み姿勢をお聞かせ願います。

○市民生活部長（田中之彦） マイナンバー制度についての2問目のご質問にご答弁申し上げます。

まず、通知カードの返戻対応における市民課の職員体制についてですが、マイナンバープロジェクトチームとして専任の正規職員3名、非常勤職員1名、臨時職員7名の体制で取り組んでおり、1月からはさらに10名の臨時職員を雇用することとしております。

業務体制につきましては、通知カードが予想した枚数よりも多く返戻されたことや、1件1件、氏名、住所のみで仕分けをする必要があることから休日にはマイナンバープロジェクトチーム以外の市民課職員30名程度を応援させまして対応いたしております。なお、休日に出勤していることもあり、職員には負担が生じておりますけども、他の日常業務に支障が出ないよう取り組んでいくところでございます。

次に、通知カードの保管期間についてですが、国からの指示により3か月間とされております。12月末に通知カードが市役所に全て返戻され、1月中の早期には全市民に案内文書の配達を予定しておりますことから、保管開始の基準日を1月から2月に変更し4月末まで保管し、その後廃棄するという予定でございます。

なお、廃棄後通知カードが必要という市民の方からの申し出がございましたら有料となりますが再発行の手続を行うことが可能でございます。

次に、マイナンバーカードの交付についてですが、当初の予定では地方公共団体情報システム機構が作成したマイナンバーカードは、市民課に送付されることとなっております。その後、市民の皆様に取り取り方法を記載したマイナンバーカード交付通知書をお送りし、1月半ばごろから市民課で交付する予定

となっております。しかし、現状では、地方公共団体情報システム機構におけるカード作成時期が通知カードの配送のおくれなどから不明でありますので、マイナンバーカードについては2月初旬から中旬以降で交付することになると考えております。

最後に、本市の取り組み姿勢についてでございますけども、地方公共団体情報システム機構の遅延により、マイナンバーに係る全体的なスケジュールがおくれておりますが、来年1月中の早期に通知カードが全市民に行き渡るよう休日にはマイナンバー専用窓口を開設するなど、市民への影響を最小限にしています。また、制度の基本となるマイナンバーカードの交付を迅速かつ適正に行えるよう、窓口の体制整備及び市民へのわかりやすい周知に努めてまいります。

以上でございます。

○（吉田章浩議員） 最後は、要望とさせていただきます。まずは、今後の業務に対しての国の補助金等について、可決されました意見書のとおり市議会としての一定の役割は果たしているものと思いますので、市としても国に対してしっかりと要望していただきたいと思います。

また、相談業務についても同様に法定受託事務としての市の責務、役割として国との連携を密にしながら明確に答えられるようにしていただきたいと思います。

そして、業務体制について、国の補助金等が前提になると思いますが、今回の通知カードの取り扱いにつきましては、3月から4月は、市民の転入・転出の繁忙期の業務と重なっての4月までの保管対応となる時限的な取り組みになることと、廃棄後には、有料としての再発行の取り扱いになりますので、大変な業務状況になると思いますが、市民の皆様には丁寧に、また他の業務に支障を来さないような体制整備をしていただきたいと思います。

さらに、今後はマイナンバーカードの申請が進んでいくと思いますが、市民の方々への受け渡し、受け取りの際の業務も大変大事な業務になってきます。しかし、ご答弁でもあったように、カードの受け取りも当初の予定から1か月おくれになる可能性が大きくあり、この点については案内や周知のあり方に注意して行っていただきたいと思います。特に暗証番号の設定などは、高齢者の皆様からはわかりにくいとの声を聞きますので、丁寧に、適切に対応していただけるように要望しておきます。

最後に、部長のほうからも、本市の取り組み姿勢としてしっかり取り組んでいくとの趣旨のご答弁をいただきましたので、どうかよろしくお願いを申し上げまして、一般質問を終わります。

以上です。