

総務市民委員会 行政視察報告書

視察日程 令和6年5月7日（火）～9日（木）

視察先 新潟県三条市
新潟県燕市

参加者 委員長 原田 泰樹 副委員長 谷内 開
委員 山川 和孝 篠永 誠司 吉田善三郎 谷 國光

【新潟県三条市】調査事項：マイナンバーカードによる自治体独自のサービスについて

人口91,905人 面積431.97平方キロメートル 議員定数22人（令和6年3月末時点）

1 三条市におけるマイナンバーカードの自治体独自サービスの状況について

- (1) 証明書コンビニ交付
- (2) 窓口支援
- (3) 選挙の投票入場受付
- (4) 避難所の入退所受付
- (5) 図書資料の貸出し
- (6) 職員の出退勤管理

電子証明書の有効期限を基本10年とし、上記のサービスについては地方公共団体情報システム機構が無償で提供するマイナンバーカードアプリケーション搭載システムを利用することで、マイナンバーカードの有効期限まで、様々な独自サービスを無料で提供している。

また、証明書コンビニ交付以外の業務については、一部を除く窓口支援、選挙投票入場受付、避難所入退所受付、図書資料貸出しなど様々な窓口受付をより優しくスピーディーに実現しているほか、職員出退勤管理にも活用されている。

2 証明書コンビニ交付について

手数料の割引

・住民票、印鑑証明、税証明：300円⇒200円

・戸籍証明：450円⇒300円

⇒令和5年11月から一律150円に変更

	全交付件数	コンビニ件数	コンビニ割合
令和5年度	52,967	17,019	32.13%
令和4年度	64,972	10,010	15.41%
令和3年度	65,671	7,759	11.81%
令和2年度	65,369	5,376	8.22%

令和5年度 証明書コンビニ交付実績

住民票

区分	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
全体件数①	2,131件	1,726件	1,722件	2,253件	1,971件	1,683件	1,896件	1,772件	1,767件	1,784件	2,131件	2,800件	23,636件
うちコンビニ②	681件	497件	517件	715件	613件	521件	578件	734件	788件	836件	998件	1,280件	8,758件
利用率(②/①)	31.96%	28.79%	30.02%	31.74%	31.10%	30.96%	30.49%	41.42%	44.60%	46.86%	46.83%	45.71%	37.05%

印鑑登録証明書

区分	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
全体件数①	1,358件	1,395件	1,607件	1,459件	1,340件	1,482件	1,416件	1,456件	1,342件	1,353件	1,750件	1,893件	17,851件
うちコンビニ②	323件	365件	468件	437件	405件	403件	422件	599件	556件	563件	773件	860件	6,174件
利用率(②/①)	23.78%	26.16%	29.12%	29.95%	30.22%	27.19%	29.80%	41.14%	41.43%	41.61%	44.17%	45.43%	34.59%

戸籍証明書

区分	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
全体件数①	897件	874件	906件	955件	955件	899件	918件	1,005件	929件	1,027件	1,075件	1,040件	11,480件
うちコンビニ②	133件	104件	88件	119件	97件	99件	124件	245件	252件	243件	283件	300件	2,087件
利用率(②/①)	14.83%	11.90%	9.71%	12.46%	10.16%	11.01%	13.51%	24.38%	27.13%	23.66%	26.33%	28.85%	18.18%

→コンビニ交付手数料値下げ

3 選挙の投票入場受付の取組について

当日投票も含め、システム受付により住民の待ち時間の短縮と従事職員数の削減等を実現している。また、マイナンバーカードの利用により、待ち時間もなく、パスワード、宣誓書記載が不要となり、瞬時に投票ができ、市民サービスの向上につながっている。

以前は、宣誓書の説明及び記載などで待ち時間が長くなっているという問題があり、なりすましのチェックもなかったが、システム導入後はマイナンバーカードによりシステムで受付をし、投票事由を聞き取り、登録後に宣誓書を出力することで着席も手書きもなく、待ち時間がなくなり、顔写真によって本人確認ができるようになった。手書き不要のため高齢者や障がい者等の負担が軽減され、投票率向上に寄与している。

4 利用状況について

○平成28年7月10日 参議院議員選挙（サービス開始時）

投票者総数	52,669人	カード受付	146人	カード利用割合	0.28%
うち 期日前投票	12,954人	カード受付	114人	カード利用割合	0.88%
うち 当日投票	39,313人	カード受付	32人	カード利用割合	0.08%

○令和4年5月29日 新潟県知事選挙

投票者総数	39,326人	カード受付	1,154人	カード利用割合	2.93%
うち 期日前投票	12,733人	カード受付	1,086人	カード利用割合	8.53%
うち 当日投票	26,355人	カード受付	68人	カード利用割合	0.26%

○令和4年7月10日 参議院議員選挙

投票者総数	45,395人	カード受付	1,818人	カード利用割合	4.00%
うち 期日前投票	14,872人	カード受付	1,715人	カード利用割合	11.53%
うち 当日投票	30,222人	カード受付	103人	カード利用割合	0.34%

まとめ

三条市では、サービス開始当初から証明書の発行手数料の割引を実施し、マイナンバーカードの利用促進を図っていた。令和5年11月からは、発行手数料を一律150円とし、さらなる利用促進と窓口混雑緩和を図っている。

また、マイナンバーカードの利用の際、パスワードを不要とする判断基準としては、対面の窓口受付等であり、その際は、券面の顔写真や住所・氏名等の情報等による本人確認を実施することとしている。

選挙の投票所入場受付については、マイナンバーカードの読み取り不可等の不具合の場合には、入場券を再発行することで対応し、システム異常等の発生の場合には、紙の選挙人名簿による受付対照に切り替える運用としている。

三条市全体のマイナンバーカード所持率は、令和6年3月末時点で77%であり、本市のカード所持率と同じ程度であったが、市職員については、マイナンバーカードが職員証を兼ねていることもあり、取得率は98%以上であった。

本市では、マイナンバーカード利用による証明書コンビニ交付、窓口支援、図書資料の貸出しを行っているが、今後は三条市の事例を参考とし、より多くのサービスが推進できるよう迅速に検討していかなくてはならない。市民が利用しやすく、便利なサービスを独自に開発し、積極的に取り組む姿勢を学んだ。

【新潟県燕市】調査事項：子育て支援について

人口76,322人 面積110.96平方キロメートル 議員定数20人（令和6年3月末時点）

1 ライフステージに応じた切れ目のない子育て支援の取組について

- (1) 妊産婦健康診査タクシークーポン事業
- (2) 燕市 健康・医療・子育てLINE
- (3) 不妊治療費助成事業・不育症治療費助成事業
- (4) 妊産婦医療費助成事業

2 妊産婦健康診査タクシークーポン事業について

妊産婦健康診査受診時の移動を支援するため、「妊産婦健康診査タクシークーポン事業」を令和5年4月から開始している。市内6タクシー事業所と連携し、体調面等から運転に不安のある方や、様々な事情で家族から送迎支援を受けられない方などの不安や負担の軽減を図ることで、妊産婦が安心して健康診査を受診できるよう支援している。

・事業概要

- (1) 対象者：令和5年4月1日以降に母子健康手帳の交付を受けた市民
- (2) 補助金額：交付対象者1人につき12,000円分
- (3) 使用内容：妊産婦検診を受診するために利用したタクシー料金に使用可能

(4) 利用の流れ：妊娠届時にクーポン券発行

- ・事前にタクシー会社にクーポン利用であることを伝え予約
- ・運賃精算時に、タクシーの乗務員に母子手帳を提示し、クーポン券を使って精算
- ・タクシー業者から前月利用分を請求
 - ※有効期限は、交付を受けた日から出産後2か月まで
 - ※1回の支払いにつきクーポン券を複数枚使用可能であるがおつりは出ない

(5) 協力事業所：市内のタクシー事業者（営業所のある）6社が登録

前年度に登録の意向を確認し4月1日付で登録決定通知送付済

・取組の経緯について

市内には出産できる医療機関がなく、公共交通機関はアクセスが悪いため、時間がかかり、予約時間に間に合わないという問題がある。妊婦の方から、臨月が近づいており、運転を控えたいが周囲に頼れる人がいない場合の検診または受診時の交通手段についての要望が数件あり、支援者不足（妊産婦の実家が遠い、夫が付き添えない等）によって、産前産後の運転に不安がある妊産婦のタクシー利用のニーズが高いと考えられた。

事業を行うに当たり、タクシー事業者からはクーポンの金額とは異なり実費請求であることの戸惑いや、出産・流産等のリスクが大きいという意見もあり、事前予約制での検診受診に限定している。

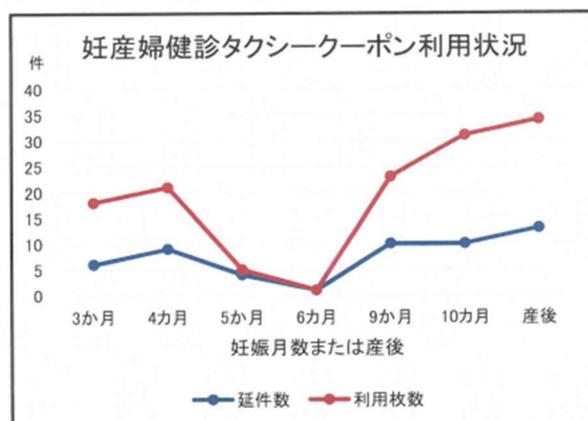
妊婦の方の相談と医療機関受診の不便さを考慮し、子育て支援のため、市単費で実施することとなっているが、全員の利用を目指すものではなく、安心して妊娠出産までの健康管理をしていただくための事業として行っている。

・令和5年度実績 実際に利用した人数21人 延べ56件

クーポン券利用枚数 140枚

(※片道1件として令和6年3月末までの利用実績)

- ・クーポン発行者に対し、4.9%が利用
- ・妊娠初期、後期、出産後に利用する傾向



3 燕市 健康・医療・子育てLINEについて

市公式LINEに加え、「健康・医療・子育て」情報を集約したLINEアカウントによる情報である。このLINEを利用することで、健康診査等各種予約がよりスムーズになる。また、プッシュ通知機能により、予約状況や受信勧奨のお知らせ等、登録している個人に合わせた情報をタイムリーにお知らせする。

・事業開始の経緯

新型コロナウイルス感染症の流行により、事業の変更やワクチン接種等の案内を必要な方に迅速に情報発信することが求められた。知らない番号からの電話には出てもらいにくい、ホームページは関心のある人しか閲覧しない、郵送や広報は1か月かかり、市の公式LINEは不特定多数への配信である等、情報配信の課題があった。

コロナ禍において、健康診査・がん検診の集団検診は密にならないように予約制としたが、電話予約はつながりにくい状況があり、市民の利便性向上のため、令和3年度から健康診査等予約システムによる予約を開始した。

健康診査等予約システム利用のため、市民には個別IDを付与しており、コロナワクチン接種において、健康診査等予約システムを活用したことで、市民の45%に浸透したため、このシステムを活用した情報配信について検討し構築した。

・特徴

① 予約がよりスムーズに

- ・ハッピーベビークラブ（妊婦・両親学級）の予約が可能
- ・オンライン子育て相談や産後ケアの申込みも可能
- ・健康・医療のリッチメニューから市の特定検診やがん検診の予約が可能
- ・家族登録で家族の予約も可能

② リッチメニューから健康・医療・子育て情報が閲覧可能

- ・燕市のまるごと応援ウェブや燕市子育てアプリ、子育て支援センター等の情報へ接続可能
- ・健康・医療のリッチメニューから県のAI救急相談などの情報へ接続可能

③ タイムリーな情報発信（令和5年度から配信開始）

- ・個別に必要な情報を発信
- ・予約確認通知や、予約日前日に個別にお知らせするリマインドが可能
- ・家族登録機能で、子供の保護者宛てに配信が可能

まとめ

燕市の子育て支援策として、ライフステージに応じた切れ目のない子育て支援を行っており、「子育てするなら燕市だと評価される施策の展開」を重点施策として取り組んでいる。

結婚、妊娠、出産、子育て、就園・就学、進学・就職といったライフステージごとの施策

を実施し、令和6年度は、新規事業として保育士・介護士奨学金返還補助を含む4施策と、プレコンセプションケア事業や室内こども遊戯施設整備といった内容の支援の拡充を行う16施策に取り組むこととしている。

妊産婦健康診査タクシークーポン事業については、利用率の低迷といった課題もあるが、「一部の人だけでも必要としているなら、それは必要な施策である」という考えに大きく共感し、「子育てするなら燕市で」という姿勢を強く感じた。

本市においても燕市の取組を参考に、様々な子育て支援施策を展開できるよう検討や研究を行っていききたい。