

総務省地域情報化アドバイザー優良事業事例

優良事業事例団体

団体名 : 輪島市

- 人口 : 24,657人(令和4年2月末)
- 面積 : 426.32平方キロメートル
- 主な産業 : 漆器(輪島塗)、観光業、漁業(輪島ふぐなど)
- 地域情報化アドバイザー一名 : 千葉 大右 氏
- 派遣対応年度 : 令和元年度
- 派遣回数 : 1回
- 支援形態 : 個別アドバイス
- 支援分野 : マイナンバーカード及びデジタルガバメント



日本海に向かって棚田が広がる「輪島白米千枚田」

優良事業概要

- 事業名 : マイナンバーカードの普及促進、窓口業務改革
- 事業の概要 : 高齢化著しい過疎地である本市において、いかにマイナンバーカードの普及促進を図るか。
窓口業務体制の改善について、総合窓口の創設及び窓口業務のワンストップ化。
- 依頼内容 :
 - ・デジタルガバメントに対する政府の考え方が職員に浸透しておらず、マイナンバーカード取得のメリットを職員自身が理解していないことから、取得メリット及び交付担当課の体制・考え方の指導や、事業に対する助言を依頼しました。
 - ・庁舎移転に伴う業務改善を控えていたので、実例を踏まえた取り組みや全国の先進的な窓口業務について説明を希望しました。

地域情報化アドバイザーから受けた支援内容

- 支援を受けた内容 :

アドバイザーからは、実際に自治体職員として携われた取り組みについて話を伺うことができ、窓口業務においても、マイナンバーカードの活用次第で官民ともにメリットが生まれる事例を説明いただきました。

国が想定するデジタル・ガバメントについてもご講演いただき、その基盤となるマイナンバーカードの位置づけと、普及の重要性について学ぶことができました。

また、新庁舎移転に伴う業務改革についても、全国の様々な先進事例をお話いただきました。特にお悔やみ総合窓口などは、少子高齢化が顕著な本市にとって大変参考となりました。



支援を受けた事業の最新状況

■ **マイナンバーカードの交付率、県内最下位からトップクラスに**
「地域情報アドバイザー制度」を利用した令和元年当時は、マイナンバーカード交付担当課内においても制度について理解が十分ではなく、積極的な普及促進もできず交付率は一桁台で、常に石川県内で最下位にありました。

アドバイザー制度利用後は、職員間の知識と理解が深まったことでバックアップ体制が充実し、民間団体へ出向いての申請サポート、無料写真撮影、オンライン申請サポートといった積極的な普及策を展開することができるようになりました。

その後も着実に実績を重ね、令和3年度には市の商工担当課と連携し、カード普及と地域振興を兼ねた「カード取得者への地域商品券交付事業」を実施しました。その後、本市で初となる市内ショッピングセンターでの出張申請サポート実施に繋げ、商品券取得のメリットを全面に押し出すことで、2日間で市人口の約2パーセントにあたる約500件の申請があり、幅広い世代への普及に成功しました。

これらの取り組みにより、令和4年2月28日時点のカード交付率が53.64パーセントと全国平均を上回り、県内では19市町中第4位にまでなるなど確実に数字に表れています。これは、アドバイザー制度利用以前の交付率が一桁台であったことを考えれば、驚異的な伸び率であると言えます。

令和4年2月1日からは各種証明書のコンビニ交付サービスも開始し、カード所持のメリット向上と普及両面で、相乗効果を大いに期待しているところです。

また、令和3年5月6日には新庁舎が供用開始となり、市民課窓口も新体制となってスタートしました。新たに「総合窓口係」が創設され、他課の窓口業務の一部を担うほか、死亡届後の各種手続きワンストップサービス「お見送り手続き窓口」も実現しました。サービス開始から試行錯誤を重ね、最近ではお客様から感謝のお言葉も多くなりました。

新庁舎の総合案内窓口と
市民課窓口(奥)



左からカード交付窓口①、②、
お見送り手続き窓口



地域情報化アドバイザー制度を知るきっかけ

■ 地域情報化アドバイザー制度につきましては、J-LISや総務省北陸総合通信局から送られてくるメール等でその存在は以前から知っておりました。マイナンバーカードの交付率の低迷と、市役所本庁舎改修後の窓口体制の在り方について模索していた際に、市民課職員が以前に講演会を聴講し感銘を受けた千葉大右氏のお名前が本制度のアドバイザー一覧に掲載されていたことから、職員の意識高揚と総合窓口体制の確立のため、本制度を活用して千葉氏にアドバイザーを依頼しました。

地域情報化アドバイザー制度に関する評価・感想

■ 評価・感想：

自治体で職員向けの講演会を開催したいと考えても、講師の旅費や謝金等の予算化が難しく、また専門的な知見を有する講師を招聘する伝手が無いなどの問題が生じます。地域情報化アドバイザー制度は、簡単な書類手続きを行うだけでこのような問題を解決することが出来る、とても素晴らしい制度であると感じます。また、他課との連携に乏しい状況においては、担当課が直接声を上げるより、第三者からの客観的意見の方が趣旨がダイレクトに伝わりやすいことや、自庁舎で開催できるため参加しやすい点などもメリットだと思います。