

6/14 朝日

## 手続き支援窓口の負担増

マイナンバーカード関連の手続きで、各地の自治体の事務作業は増している。

「窓口は3時間待ちのことがある」。西日本の自治体の担当者は、取材に明かす。

マイナンバーカードを取得した人が、口座や保険証とのひもづけなどで最大2万円分のポイントをもらうための申し込み。

手続は自分のパソコンやスマートフォンで可能な。だが、高齢者の操作が難しい人もいる。そうした人たち向けに、自治体は窓口のパソコンなどで入力手続きをサポートしているためだ。

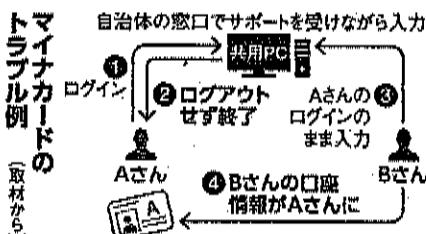
この自治体では、昨年1年間で約10万人の住民がマイナンバーカードを取得しており、現在、口座や保険証とのひもづけ手続きも殺到している状況だ。担当者は「職員の作業量も増えている。市民を長時間待たせているため、スタッフも作業を急いでしまう」と言ふ。

こうした状況の中、全国各地で誤登録のトラブルも起きている。

トしている。

6/14 火曜

# マイナ洪滞 自治体悲鳴



別のマイナンバーに公金受取口座が誤って登録されるトラブルは、全国で少なくとも748件

トライアル例 (取材から)

1面から続く  
マイナカードの手綱で、窓口で混雑する自治体の窓口。3時間待ちのこともある西日本の自治体の担当者は、「『入力を終えるだけで精いっぱいな部分はある』」と話す。

した場合、口座情報が先に利用した人にひもといが原因になっている。島市・デジタル推進課の黒崎貴裕課長は「『信頼してくださった皆様に申し訳ない』」と話す。

本庁舎の窓口は4カ所。多い日では200人以上が訪れ、2時間待ちになる」ともあった。スマホやパソコンの操作に不慣れな人だと20分ほどかかることも。待つ人の行列が伸びるにつれ、職員の焦りは増した。

認証機器発覚後、市は独自にチェックシートを作成した。ログアウトなど

の項目を確認している。

## 伸びる行列、増す焦り…誤登録発覚

確認されてくる。

国際課長は「マイナボ

ーインチをひびいた期限の9月末まで、もう一度混み合う時期が来る」と予想する。

「国には人為的なミスが起きないよ

う、早めのシステム改修をお願いしたい」と話す。

東京都内のある区で

も主たる担当者が、支援を受けながら窓口で手続きをしてくる。担当者によると、通帳を忘れていたり、間違えて家族の保険証を持つてきていたりして、作業を中断する事態がたびたびあるといふ。

担当者は「今の仕組みでは人的な人が起らなければ、対応する」とも

言ふべきだ。だが、「各地でトラブルが続ければ、制度不信感をもたらす」と担当者は懸念する。

か起こりうる対処する

感をもたらす」と担当者は

人口に対する交付率が

95%を超える民間業者

市では、誤登録などのト

ラブルは調査点でない。

振り回され続けている」と語る。

## 医療困惑「実用に堪えぬ」

医療現場からも直撃の声が聞かれる。

千葉市総合病院40年近

く歯科医院を営む石毛

清雄さん(67)は、「慌てて色んなことを進めて

きた結果、トラブルが頻発している印象。制度に不信感がある」と話す。

医療には3月、マイナ

イナ保険証を読み取る機器を

導入して、作業を中断する事

がたびたびあるといふ。

担当者は「今の仕組み

では人的な人が起らなければ、対応する」とも

言ふべきだ。だが、「各地でトラブルが続ければ、制度不信感をもたらす」と担当者は懸念する。

人口に対する交付率が

95%を超える民間業者

市では、誤登録などのト

ラブルは調査点でない。

振り回され続けている」と語る。

人口に対する交付率が

95%を超える民間業者

市では、誤登録などのト

ラブルは調査点でない。

振り回され続けている」と語る。

## そのまま同調するか 地方自治が問われる

名古屋大大学院法学研究科の稲葉一将教授（行政法）は、一連のトラブルについて、「国と地方自治体の『いびつな関係』も一因となっているのではないか」と話す。

稲葉教授は「政府は自治体に対し、カード普及率を交付金交付額に反映させる考え方を示している。財政難に悩む自治体はこうした中で常にぎりぎりの対応を強いられ、交付金獲得を目指さざるをえない状況になっている」と指摘。「任意のはずのマイナカードに『ありき』で突き進む政府に対し、そのまま同調することが地方自治と言えるだろうか。自治体として、政府とどう向き合うかが問われる局面になっている」と話す。（長野佑介）

マイナカードを読み取る機器について話す歯科医院の石毛清雄さん。機器トラブルもあつた（左）=13日、千葉市総合病院

市総合病院