

私の提案（町長への手紙）

～窓口における受付対応について～

母のマイナンバーカードの代理受領時の受付対応について、私の感じたことと今後の要望について下記にまとめましたので、よろしくお願い致します。

3月に役場よりマイナンバーカードの発行申込書が母宛に送られてきたので、申込みをし、5月中旬には個人番号交付通知が届きました。5月31日に必要書類を持って町民窓口課の受付に行きました。母（ 歳）は にある特別養護老人ホーム（以下、「老人ホーム」という。）に入所しているため、私（ ）が代理受領することにしました。

代理受領時の必要書類は町ホームページで確認し、以下の通りとなっています。

- ① マイナンバーカード交付通知書・電子証明書発行通知書（必要事項を記入のうえ、封筒に入れて封をした状態でお持ちください。）
- ② 本人の本人確認書類
- ③ 代理人の本人確認書類
- ④ 申請者本人が来庁できない理由を証明する資料
- ⑤ 代理権を証する書類（省略可能な場合があります。）
- ⑥ マイナンバーカード（更新や再発行などで今回の受け取りが2回目以降の方のみ）
- ⑦ 住民基本台帳カード（お持ちの方のみ）
- ⑧ 通知カード（お持ちの方のみ）

母の「後期高齢者医療被保険者証」（以下、「医療保険証」という。）と「介護保険被保険者証」（以下、「介護保険証」という。）は老人ホームに預けております。これは、老人ホームの入所者が体調を崩して医者にかかる場合に必要となるため、どの老人ホームでも同じように対応していると思います。

そのため、母の本人確認書類として、「顔写真証明書」と、「医療保険証」と「介護保険証」の写しを窓口で提示しました。すると、窓口担当者は、「「医療保険証」と「介護保険証」は現物でなければ受付はできません。」と言い、受付してもらえませんでした。いくら理由を説明しても、「国からの指示ですから、現物でなければだめです。老人ホームへ取りに行ってください。」と言い、同僚や上司に相談もせず、杓子定規の対応でした。事務室内には他に4～5人の職員がおりましたが、上司を含めて誰も窓口対応には加わりませんでした。仕方なく、私は「医療保険証」と「介護保険証」を老人ホームへ取りに行き、再度、窓口に行きました。この時、課長さんを窓口にも呼んでもらい、これまでの経緯を説明しましたが、結局、何も発言せず、部下にも指示をしないまま自分の席に戻ってしまいました。課長であれば、窓口に来た町民の説明を聞いて、部下に適切な指示をするのが職務であると思いま

すが、これでは職務怠慢であると言わざるを得ません。

私は窓口の担当者に「医療保険証」と「介護保険証」の現物で何を確認するのですか？」と聞いたところ、「持っているか、いないかを確認するだけです。」と答えました。これを聞いて、私はあきれてしまいました。

「顔写真証明書」には、母の顔写真が貼ってあり、老人ホームの施設長が「老人ホーム名・所在地・施設長名・電話番号」を記入して、母が入所していることを証明していますので、老人ホームに「医療保険証」と「介護保険証」の現物が保管されているか、問い合わせればすぐに確認できたはずですが、何のために「顔写真証明書」を提出させるのか、理由がわかりません。「医療保険証」と「介護保険証」は、町の保険年金課と高齢介護課が発行したものであり、担当課に内容確認をすれば、すぐに写しの内容の真贋を確認できたはずですが、そして、代理人である私は顔写真付の本人確認書類を持参していますので代理人確認もでき、その場ですべて対応可能だったと思います。高齢介護課では、私の母が[]の特別養護老人ホームに入所しているということ把握していますので、同じ役場の中で連携して対応することが十分可能だったと思います。

私が窓口に行ったのは午後1時を少し過ぎた頃で、窓口では待っている人は誰もいませんでした。上記のことを確認する時間的余裕は十分にあったと思います。

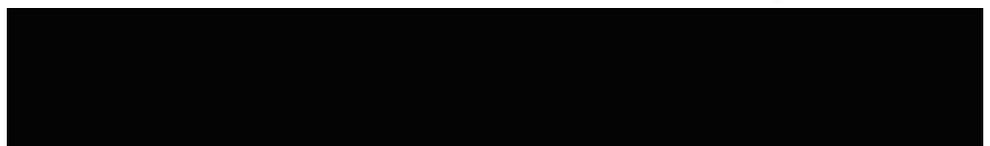
マイナンバーカードの発行という約5万人の町民を対象とするような事業を行う場合には、事前にいろいろなケースを想定して対応策を検討しておいて、窓口で臨機応変に対応する、これが本来の町民サービスだと思います。役場の職員は一律に対応するばかりではなく、個別対応もできなければならないと思います。

私は、金融機関の事務処理を統括する部署に勤めていましたが、支店に指示を出す場合、いろいろなケースを想定した対応策を含めて通知を出していました。

改善してもらいたい点はいろいろありますが、最も改善してもらいたいことは、「指示文書」の文言をそのまま実行するのではなく、「指示の目的は何なのか」をよく理解して窓口対応をしてもらいたいということです。今回の国の指示の目的は、「なりすまし」や「詐欺」を防止するための指示であり、私のケースでは、母の保険証の現物を持って行かなくても写しがあれば十分に確認ができたと思います。窓口には様々な人が来ますので、もう少し柔軟に血の通った対応をしていただきたい。それが本当の町民サービスではないかと思っています。

5月31日は、午前中に「顔写真証明書」を老人ホームで作成してもらい、午後は2つの保険証の受取りと返却で、1日に自宅と老人ホームを3往復し、自宅と町役場を2往復しました。これでは「町民いじめ」と言われても仕方がないと思います。

令和6年6月2日



回答

<窓口における受付対応について>

【所管：町民窓口課】

このたびは、マイナンバーカードの代理受領時の窓口における受付対応につきまして、今後の要望に関する事などのご提案をいただきありがとうございました。

マイナンバーカードの事務に関しましては、「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律」の中で法定受託事務と定められており、総務省の策定した「個人番号カードの交付等に関する事務処理要領」に基づき、事務手続きを行っております。

このたびのお手続きにつきまして、ご本人様の来庁が困難であるため、代理でマイナンバーカードをお受け取りになるということで、お母様のご本人様確認書類として「後期高齢者医療被保険者証」と「介護保険被保険者証」の写しをお持ちいただいたことに対しまして、原本の提示を求めさせていただいたのは、この事務処理要領に掲げられている本人確認書類の一覧に後期高齢者医療の被保険者証、介護保険の被保険者証と明記されており、写しでなく原本を確認させていただくことで、なりすましや詐欺的行為などの不正防止をより厳格に行うためでございます。

■■様のお母様が老人ホームに入居されており「後期高齢者医療被保険者証」と「介護保険被保険者証」をその施設にお預けになっているとのことですが、確かにこのようなご対応を行っている老人ホームは多く、保険証の原本を取りに行くというのは大変であると思います。

「後期高齢者医療被保険者証」と「介護保険被保険者証」の写しの件でございますが、担当課に問い合わせれば町で発行したかどうかは確認できましたが、ご本人様から代理の方が保険証の原本をお受け取りになり持参していただくことで、お手続きにおきまして、より一層不正防止を強化できます。

また「顔写真証明書」につきましては、この事務処理要領に基づき交付を申請した方が受け取りに来るのが困難であることを明らかとする資料として、提出していただいております。

担当の職員は、この件のお手続きにつきましては、本人確認書類は常に原本で確認するようにさせていただいておりますので、特に他の職員に相談等はいたしませんでした。課長が対応させていただいた時には、お手続きに必要な書類を揃えていただいておりますので、そのままマイナンバーカードの交付の手続きを進めさせていただきました。このような窓口対応の際に説明が不足していたり、丁寧な対応でなかったりしたことに対し、配慮がなかったことにつきましては深くお詫びいたします。

このたびのマイナンバーカードの交付におけるご本人確認の手続きにつきましては、国の事務処理要領に基づくもので、なりすましや詐欺的行為などの不正を防止するために大変重要な手続きでしたので、何卒ご理解をいただきますようお願い申し上げます。

ご指摘いただきましたように、窓口にはさまざまな方が来庁され、いろいろなケースが

ございます。窓口対応などにおきまして、可能なことにつきましてはそれぞれの町民の方にとって利便性が向上するよう対応をさせていただくことが非常に大切であると考えておりますので、よろしく願いいたします。