

自治体による電子行政サービス普及に寄与する取り組み

田代雄也¹ 稲葉緑¹

概要：自治体の電子行政サービスについて、その普及にはマイナンバーカードとマイナポータルが重要である。しかし、マイナンバーカードは2021年8月時点で全住民の36%、マイナポータル利用登録者数は2021年2月時点で3.2%と、未だ普及が進んでいない。本研究では、これらについての普及に対する促進要因と阻害要因を明らかにし、その要因をもとに、普及に向けた施策の提案を行うことを目的とする。本研究においては、まず各自治体の施策と先行研究の調査を行い、マイナンバーカード、マイナポータル普及要因の分析を行う。その要因を、利用者へのアンケート調査により確認する。確認した要因をもとに、自治体への施策提案を行う。

キーワード：電子行政サービス、マイナンバーカード、マイナポータル、技術受容理論

Efforts by local governments to contribute to the spread of e-government services

YUYA TASHIRO^{†1} MIDORI INABA^{†1}

Abstract: The dissemination of the My Number Card and Myna Portal is important for the dissemination of e-government services by local governments. However, the dissemination of the My Number Card and Myna Portal has not yet progressed, with the My Number Card accounting for 36% of all residents as of August 2021 and the number of registered users of the Myna Portal accounting for 3.2% as of February 2021. The purpose of this research is to identify the factors that promote and inhibit the dissemination of these services, and to propose measures for their dissemination based on these factors. First, the measures of each local government and previous studies are surveyed, and the factors for the diffusion of the My Number Card and Myna Portal are analyzed. The factors will be confirmed through a questionnaire survey of users. Based on the confirmed factors, we will propose measures to local governments.

Keywords: e-government services, My Number Card, Myna Portal, technology acceptance theory

1. 背景

近年、デジタル・トランスフォーメーション（以下、DXという。）が様々な場面で謳われている。DXは、2004年、エリック・ストルターマン[1]によって提唱された概念であり、「ITの浸透が、人々の生活をあらゆる面でより良い方向に変化させる」と定義されている。DXとは、単にデジタル化を行うだけのものではなく、人の生活をより良いものに変えていくことが必要とされている。

このDXについて、日本の行政機関においては、「デジタル・ガバメント実行計画[2]」や、「自治体DX推進計画[3]」によって定義されている。行政のDXを実現し、社会全体のデジタル化を行うことで、国民生活の利便性を向上させ、社会全体の効率化に資することが期待される。デジタル化は一人ひとりの状況に応じたサービスを大きなコストを掛けず、提供することを可能にする[4]。

行政のデジタル化において、地方公共団体（以下、自治体という。）、中でも市区町村は住民にとって最も身近な行政であり、デジタル化を図る意義は大きい。住民にとって、最も利用する機会が多い市区町村の行政サービスのデジタル化は、各種サービスを受給する際の、手続きを早く完了できる、役所に出向く必要がなくなる、など住民の利便性の直接的な向上が期待できる。また、行政内部についても、デジタル化によって業務効率化を図ることで、人的資源の省力化が期待できる。このような行政サービスのデジタル化・オンライン化にあたっては、マイナンバーカード、および、マイナポータルの活用が検討されている。マイナンバーカードとは、本人の申請によって交付され、個人番号を証明する書類や本人確認書類として利用でき、様々な行政サービスを受ける事ができるようになるICカードである[5]。マイナンバーカードのICチップには電子証明書が

¹ 情報セキュリティ大学院大学
Graduate School of Information Security, Institute of Information Security

掲載されており、この電子証明書を利用することで、オンライン上での本人確認を行うことができ、これを利用してオンライン上での手続を行うことができる。

また、マイナポータルとは、政府が運営するサービスであり、一部のサービスでは、マイナンバーカードを用いて、自治体に対する申請や、行政機関が保有する自分の情報やそのやり取りの履歴を確認することができるウェブサイトのことである[6]。

オンライン上での手続は、原則としてすべての都道府県及び市区町村で、マイナポータルを活用して行うよう規定されている[2]。ここから、行政のデジタル化の実現とは具体的には、今までであれば窓口で本人しかできなかった手続きを、住民がマイナンバーカードの本人認証機能を用いて、マイナポータルから行うことができると解釈できる。

しかし、このマイナポータルは、その利用登録者数は4,030,000人、全国民の3.2%（2021年2月8日現在）[7]となっている。また、マイナンバーカードの普及率は、もっとも高い自治体で、75.3%（新潟県粟島浦村）、もっとも低い自治体で13.7%（沖縄県多良間村）と、自治体によって差が見られるが、全体としては36%（2021年8月現在）[8]となっている。マイナンバーカードの交付開始から、すでに5年が経過しており、住民への普及が進んでいるとは言えない。

また、マイナンバーカードの普及率は、自治体の規模に関わらず、多くの場合3~40%前後[8]である。しかし、マイナポータルの利用登録者は前述のとおり3%程度となっており、マイナンバーカードの所有とマイナポータルの利用が結びついていない。

2. 本発表の目的

前述のとおり、日本の行政オンライン化には、マイナンバーカードとマイナポータルの普及という2つの課題がある。そのため、今後マイナンバーカードを取得しない人や、マイナンバーカードを所有しているが、マイナポータルを利用しない人について、それぞれの促進要因、阻害要因の分析を行う予定である。

本発表では、マイナンバーカードの普及率の高い自治体と低い自治体を比較し、その普及に関する阻害要因と促進要因についての分析結果を報告する。

3. マイナンバー制度普及に向けた施策事例

3.1 政令指定都市における施策

マイナンバーカードの普及施策について、小規模な自治体においては、住民の属性に偏りが生じ、特定の施策の実施でマイナンバーカードの交付率が大きく増加することが考えられる。一方大都市は、基本的に多くの人口を有し、

多様な属性の住民が生活していると考えられる。そのため、その自治体特有の影響が少ないと考えられるため、大都市についての比較を行う。

大都市についての調査を行うため、政令指定都市を対象に調査を行った。まず、指定都市におけるマイナンバーカードの交付率の推移を確認するため、総務省から出されている資料[8]をもとに、2017年3月~2021年8月の期間について、各指定都市の交付率を確認した。その結果、各指定都市におけるマイナンバーカードの交付率は一貫して上昇傾向にあるが、いくつかの時点で、特定の指定都市では他の指定都市と比較して大きく普及率が上昇していた。これらの時点で、その指定都市がどのような施策を実施していたか、調査を行った。

3.1.1 熊本市における施策

熊本市は2017年3月時点の交付率は、指定都市20市中12位であり、交付率が高い自治体とは言えなかった。しかし、2021年8月現在では、指定都市20市中2位となっており、マイナンバーカードの交付率について、他の指定都市と比べ大きく伸びていることがわかる。

熊本市のマイナンバーカード交付率は、2017年12月頃から他の指定都市と比べ増加を始めた。熊本市では2017年12月から、マイナンバーカード取得率アップキャンペーンを実施した[9]。このキャンペーンでは、区役所（5ヶ所）を含む、全20ヶ所の窓口で、申請用の写真撮影を含む交付申請支援を行った。また、確定申告会場において、同様に交付申請の支援を実施した。これらのキャンペーンの実施が、同時期のマイナンバーカード交付率の上昇に貢献しているのではないかと考えられる。また、熊本市においては、その後も区役所だけでなく、市内2ヶ所の商業施設で交付申請支援を行っている。商業施設等での交付申請支援は他の自治体でも実施されており、神戸市においても2020年12月から3ヶ所駅ビルや商業施設での申請受付を開始し[10]、2021年3月以降大きく交付率を伸ばしている。

熊本市の事例から、マイナンバー制度の普及には、以下の施策は効果があると考えられる。

- ①商業施設等での交付申請受付
- ②確定申告会場での交付申請受付
- ③申請用顔写真の撮影サービス

3.1.2 さいたま市における施策

さいたま市は、2020年6月頃からマイナンバーカードの交付率が他の指定都市と比べて高くなり、現在では全20市中5位となった。さいたま市では、2020年2月に日本郵便株式会社と連携協定を締結した[11]。この協定により、さいたま市内100局の郵便局で、マイナンバーカードの交付申請を行うことができるようになった。また、その際に窓口職員から、支援を受けることも可能である。同様の連携協定は他の自治体とも締結されており、前橋市では申請の約25%が郵便局からされている[12]。

さいたま市の事例から、以下の施策は効果があると考えられる。

- ④郵便局での交付申請受付
- ⑤申請用端末利用時のサポート

3.1.3 仙台市における施策

一部の自治体では、以前から証明書の自動交付機を設置していた。自動交付機は駅前や支所などに設置され、住民票の写しなどの証明書の交付を行うことができた。マイナンバーカードを用いることで、同様の証明書交付をコンビニで受けることが可能になる[13]。

仙台市では、このコンビニ交付が可能であるため、2019年12月で証明書自動交付機の運用が終了した[14]。それと同時期である2019年11月頃から、マイナンバーカードの交付率が上昇していたことが確認できた。

仙台市の事例から、以下の施策は効果があると考えられる。

- ⑥証明書等のコンビニ交付
- ⑦証明書自動交付機の廃止

3.1.4 神戸市における施策

神戸市は、マイナンバーカードの交付率が指定都市中常に1位であり、交付率が高い自治体である。神戸市では、商業施設等に設置されたマイナンバーカードサテライトにおいて、平日夜間や休日でも手続きを行うことが可能である[10]。また、神戸市では、マイナンバーカードを用いた証明書のコンビニ交付では、窓口での交付手数料と比べ割安な手数料で交付を受ける事が可能である。また、マイナンバーカードを提示することで、市の施設利用時等に割引などのサービスを受けることができる[15]。

神戸市の事例から、以下の施策は効果があると考えられる。

- ⑧平日夜間での交付申請受付
- ⑨休日での交付申請受付
- ⑩証明書発行手数料の割引
- ⑪市の施設等の割引やサービス

3.2 一般市における施策

大都市以外の自治体においても、マイナンバーカードの交付について、特徴的な施策を実施している自治体が存在する。そのような自治体の中で、大都市においても効果があるのではないかとと思われる施策について、同様に調査を実施した。

3.2.1 都城市における施策

総務省[8]によるマイナンバーカードの交付率についての発表がされている中で、都城市はすべての市の中で、2017年3月～2020年12月までの間、交付率が1位であった。都城市では、制度開始当初から、タブレット端末を用いて利用者のマイナンバーカード申請の補助を実施している。タブレットで行うことにより、介護施設や学校、保育園、ハローワーク、運転免許センターなど様々な場所

の出張申請受付や、その場でのマイナンバー制度への説明会の実施などを可能にしている。加えて、携帯ショップに申請ブースを設け、携帯ショップ利用者の待ち時間を利用したマイナンバーカード申請受付など様々な場所での申請受付を実施している。

また、電子母子手帳サービスの実施や、お子様ランチクーポンの発行、地元信用金庫での貯蓄金利優遇や地元銀行での子育てローン金利の優遇など、様々な面からマイナンバーカードを所持することのメリットを向上させる取り組みを実施している[16]。

都城市の事例から、以下の施策は効果があると考えられる。

- ⑫タブレット端末を用いた申請のサポート
- ⑬介護施設での交付申請受付
- ⑭学校、保育園での交付申請受付
- ⑮ハローワークでの交付申請受付
- ⑯運転免許センターでの交付申請受付
- ⑰携帯ショップでの交付申請受付
- ⑱出張交付申請所でのマイナンバー制度説明
- ⑲電子母子手帳サービスの実施
- ⑳お子様ランチクーポンの発行
- ㉑地元信用金庫での貯蓄金利優遇
- ㉒地元銀行での子育てローンの金利優遇

3.2.2 加賀市における施策

加賀市では、マイナンバーカードの交付申請を行った場合、加賀市内で使用することができる、「かが応援商品券」を5000円分交付する施策を2020年6月から実施した[17]。加えて、マイナンバーカードを利用した電子申請サービスの提供を2020年8月から開始し、マイナンバーカードの利便性を高める施策を行っている[18]。加賀市は2020年9月までは、交付率は全国平均を下回る自治体であったが、2020年10月頃から、マイナンバーカードの交付率が急上昇した。そのまま交付率は上昇を続け、2021年8月現在で、全国の市でトップの交付率となった。

加賀市の事例から、以下の施策は効果があると考えられる。

- ㉓マイナンバーカード交付申請に伴う金銭的な利益
- ㉔マイナンバーカードを利用した電子申請サービスの実施

3.3 その他の施策

マイナンバーカードを用いた証明書のコンビニ交付は、自治体の施策での実例がある。また、小川ら[19]による調査では、マイナンバーカードの交付率を5%程度押し上げる効果があるとされている。しかし、コンビニでの証明書交付では、利用者自身が端末での操作を行う必要があり、一部の利用者にとっては困難が伴う。これを解決するためには、事前に交付を経験することが効果的ではないかと考えられる。マイナンバーシステムを管理する地方公共団体情報システム機構では、コンビニ交付サービスを事前に経

験できる、「らくらく窓口証明書交付サービス」を提供している。都城市などの一部の自治体ではこのサービスを導入し、コンビニ交付と同様の手続きを庁舎の中で行うことができる。これによって、利用者はコンビニでの交付を行う前に、職員からのサポートを期待できる環境で交付を経験することで、次回以降コンビニでの交付を行うことを期待されている。また、庁舎の中でマイナンバーカードによる申請を周囲の利用者が見ることで、それらの利用者に対してマイナンバーカードの利便性を認識してもらうことが期待されている。

このことにより、以下の施策は効果がある、と考えられる。

㊸コンビニ交付の事前経験

4. 先行研究

4.1 マイナンバーカード交付率からの調査

総務省によるマイナンバーカードの交付率に関する資料[8]から、マイナンバーカードの普及に関する調査が行われている。渡辺[20]は、マイナンバーカードの交付率データと、自治体の属性データを合わせて分析を行った。その中で、自治体の財政力指標が影響していることを指摘している。マイナンバーカード取得について、渡辺[21]は取得キャンペーン取り組み数を増やすほど、マイナンバーカードの取得率が高くなることを指摘している。財政力指標が高い自治体ほど、多くの取り組みを実施することが可能であることが考えられる。また、渡辺[20]は、人口密度が低い自治体では、マイナンバーカードの交付率が低いことを指摘した。マイナンバーカード交付には本人確認を行うことが必要であり、多くの場合役所に出向く必要があるが、人口密度が低い自治体の場合、役所が利用者の居住地から遠方にある事が考えられ、役所に出向くことが負担であると考えられることが原因と考えられる。さらに、ひとり親世帯が多い自治体ほどマイナンバーカードの交付率が低くなることを指摘した。ひとり親世帯では、時間的余裕がなく、マイナンバーカードの取得を行うことが難しいということが考えられる。

この調査から、マイナンバー制度の普及に以下の事柄が影響すると考えられる。

㊸自治体の財政力指標

㊸自治体の人口密度

㊸ひとり親世帯の割合

4.2 信頼についての調査

吉田[22]は、マイナンバーカードの申請率が高い都城市と五霞町へのヒアリング調査を実施した。都城市ではタブレットを利用した申請支援をとおして、利用者に対して申請やマイナンバー制度についての丁寧な説明を行っている。また、自治体として積極的にマイナンバーカードを利用

する機会を増やしている。また、五霞町では、草の根ローラー作戦と称して、様々な媒体でのマイナンバー制度の周知やマイナンバーカードの交付申請受付を実施した。これらの自治体に共通することとして、それぞれの自治体の職員が利用者に対して丁寧に説明などの対応を行うことによって、マイナンバー制度への不安感を解消することができ、行政に対する信頼を築くことに成功した、としている。

また、藤原ら[23]は情報セキュリティの専門知識を持たないユーザーの安心感についての研究を行った。ユーザーの安心感は、事業者に対する信頼を表す「認知的トラスト」、システムのユーザビリティや事業者の親切な対応に関係する「親切さ」、ユーザーのセキュリティに対する理解に関する「理解」、インタフェースの好みに関する「プリファレンス」、経験や印象などからサービスに対して親しみを感じるかどうかという「親しみ」の5つの因子が関係することを示した。

吉田[22]の調査による2つの自治体は、利用者への丁寧な説明と対応を行うことで、利用者の「認知的トラスト」、「親切さ」、「理解」を高めることに成功し、住民の安心感を得ることが出来たのではないかと考えられる。

これらの調査、研究から、マイナンバー制度の普及に以下の事柄が影響すると考えられる。

㊸利用者のマイナンバー制度への安心感

4.3 マイナポータル利用に係るインフラについて

マイナンバーカードを用いてマイナポータルを利用する際には、カードを読み取り認証することが必要である。岩崎[24]は、マイナポータルの利用者登録数が低調な要因として、カードを読み取るリーダーを利用者自身が用意する必要のあることを指摘した。また、Björnら[25]は、高齢者のインターネット導入についての研究を行った。その中で、そもそもインターネットを利用する意図を持っていない層が存在することを示した。このような利用者は、マイナポータルを利用するための端末を所持していない可能性が考えられる。

これらの調査、研究から、マイナンバー制度の普及に以下の事柄が影響すると考えられる。

㊸ICカードリーダーが必要

㊸インターネット接続と端末が必要

なお、㊸に関しては、一部のスマートフォンでカードリーダーの代用が可能であり、また、㊸に関しては一部の自治体では利用者がマイナポータルを利用できるように、庁舎にマイナポータル接続用端末を用意している場合がある[26]。

ここまで、各自治体で実際に行われている施策や、他の研究、調査で明らかになった要因についての調査を行った。調査結果を以下にまとめる(表1)。

表 1.マイナンバー制度の普及施策

施策番号	施策
①	商業施設での交付申請受付
②	確定申告会場での交付申請受付
③	申請用顔写真撮影サービス
④	郵便局での交付申請受付
⑤	申請用端末利用時のサポート
⑥	証明書等のコンビニ交付
⑦	証明書自動交付機の廃止
⑧	平日夜間での交付申請受付
⑨	休日での交付申請受付
⑩	証明書発行手数料の割引
⑪	市の施設等の割引やサービス
⑫	タブレット端末を用いた申請のサポート
⑬	介護施設での交付申請受付
⑭	学校、保育園での交付申請受付
⑮	ハローワークでの交付申請受付
⑯	運転免許センターでの交付申請受付
⑰	携帯ショップでの交付申請受付
⑱	出張交付申請所でのマイナンバー制度説明
⑲	電子母子手帳サービスの実施
⑳	お子様ランチクーポンの発行
㉑	地元信用金庫での貯蓄金利優遇
㉒	地元銀行での子育てローンの金利優遇
㉓	マイナンバーカード交付申請に伴う金銭的な利益
㉔	マイナンバーカードを利用した電子申請サービスの実施
㉕	コンビニ交付の事前経験
㉖	自治体の財政力指標
㉗	自治体の人口密度
㉘	ひとり親世帯の割合
㉙	利用者のマイナンバー制度への安心感
㉚	ICカードリーダーが必要
㉛	インターネット接続と端末が必要

4.4 技術受容理論

近年では、公共サービスの向上等を目的とした電子政府化が世界中で行われている。しかし、その電子政府サービスの普及率が低い、という問題が多く、多くの国で見受けられる。このような問題に対して、人がどのようにして、電子政府のような新しい技術を受け入れ、採用していくのか、ということが技術受容理論を使用して研究されている。

この技術受容理論は、利用者による情報システムの受け入れに至るまでの過程を理論化したものであり、まず会社などの組織における情報システムの受容をモデル化するものとして提案された。その後、組織だけでなく、個人や家庭における情報システムやテクノロジーの受容、採用へと拡張されている。

現在、技術受容理論の主流となっているモデルは、Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) と呼ばれるモデルである[27][28]。UTAUT モデルは拡張され、個人の情報システム受容を説明するモデルである、UTAUT2 が開発された[29] (図 1)。

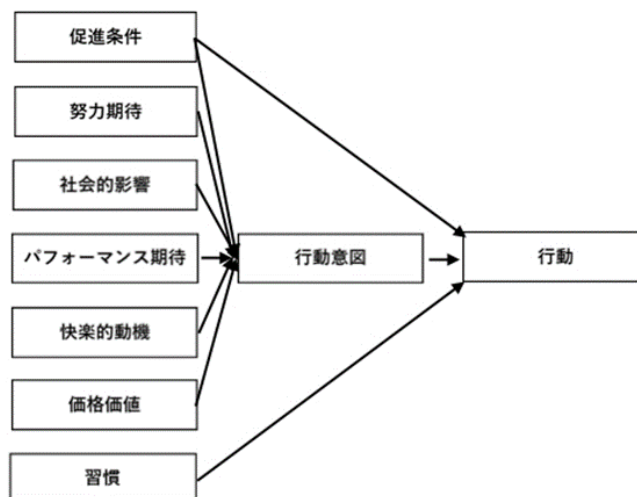


図 1.UTAUT2 モデル

この UTAUT2 モデルでは、対象の情報システムの利用に対する行動意図を促進条件、努力期待、社会的影響、パフォーマンス期待、快楽的動機、価格価値で説明し、情報システムの実際の利用への行動を促進条件、行動意図、習慣で説明している。

5. 調査まとめ

表 1 でまとめた各自治体での施策や調査結果について、これらの要因別に分類する。

①、②、④、⑬、⑭、⑮、⑯、⑰は、利用者の生活に合わせたマイナンバーカードの交付申請場所を提供している。これらの施策から、要因として、マイナンバーカードの申請交付場所が挙げられる。

③、⑤、⑫について、これは利用者がマイナンバーカードの交付申請を行う場合のサポートの役割があると考えられる。これらの施策から、要因として、マイナンバーカードの交付申請サポートが挙げられる。

⑥、⑲、㉔は、マイナンバーカードを所有し利用することで得られる技術的な利益である。また、このうち⑲については、マイナポータルによって得られる利益であると考えられる。これらの施策から、要因として、マイナンバーカード、マイナポータルの利便性が挙げられる。

⑧、⑨では、利用者の生活に合わせた日時の提供を行うことができると考えられる。これらの施策から、要因として、マイナンバーカードの申請交付日時が挙げられる。

⑩、⑪、㉑、㉒、㉓では、マイナンバーカードを所有することで得られる金銭的な利益となる。また、このうち㉑はマイナポータルによって得られる利益となる。これらの施策から、要因として、マイナンバーカード、マイナポータルから得られる金銭的な利益が挙げられる。

⑱、㉕によって、利用者がマイナンバーカードを所有することのメリットを認識する事ができる。さらに、⑦では、

結果的にマイナンバーカードの利便性を認識することができる。これらの施策から、要因として、マイナンバーカードの利便性の認識が挙げられる。

⑳、㉑の場合、マイナンバーカードの取得について、一般の利用者と比べ、必要な努力が大きくなると考えられる。これらから、要因として、マイナンバーカード取得に必要な手間が挙げられる。

㉒、㉓は、マイナポータルを利用する際に利用者が負担する必要があるコストであると考えられる。また、これらはマイナポータルに係るコストである。これらから、マイナポータルに関する阻害要因として、マイナポータル利用に係るインフラコストが挙げられる。しかし、スマートフォンの利用や専用端末の設置によって緩和することが可能であると考えられる。

ここまで、マイナンバー制度についての各自治体の施策や調査から要因を検討した、検討結果を以下の表にまとめる(表2、表3、表4、表5)。

表2. マイナンバーカード普及促進要因

施策番号	要因
①、②、④、⑬、⑭、⑮、⑯、⑰	マイナンバーカードの申請交付場所
③、⑤、⑫	マイナンバーカードの交付申請サポート
⑥、㉔	マイナンバーカードの利便性
⑧、⑨	マイナンバーカードの申請交付日時
⑩、⑪、㉑、㉒、㉓	マイナンバーカードから得られる金銭的な利益
⑦、⑱、㉕	マイナンバーカードの利便性の認識

表3. マイナンバーカード普及阻害要因

施策番号	要因
㉖、㉗	マイナンバーカード取得に必要な手間

表4. マイナポータル普及促進要因

施策番号	要因
⑲	マイナポータルの利便性
㉘	マイナポータルから得られる金銭的な利益

表5. マイナポータル普及阻害要因

施策番号	要因
㉙、㉚	マイナポータル利用に係るインフラコスト

今回の調査では、主に各自治体の交付申請の勧奨に係るような施策についてをまとめた。自治体によって、様々な施策が行われているが、㉘で挙げられたとおり、財政力のある自治体において、マイナンバーカードの交付率が高い傾向がある。これは財政力のある自治体においては様々な施策を行うことができ、住民のもとする様々な要因を満たすことができるから、と考えられる。しかし、マイナバ

ー制度の普及においては交付勧奨だけでなく、マイナンバー制度についてのセキュリティの懸念や、㉙などといったような様々な要因が影響を与えていることが考えられる。こういった要因についても検討を行うことが、今後のマイナンバー制度の普及において重要であると思われる。

6. 今後について

今後、アンケート調査をとおり、マイナンバー制度のような電子行政サービスの受容についても、UTAUT2のような技術受容理論に基づいたモデルで説明することができるかを調査する。利用者による電子行政サービスの受容をより説明できるような、モデルの構築を行い、その検証を目指す。

7. 引用文献

- Eric Stolterman, Anna Croon Fors: Information Technology and The Good Life, Information Systems Research Relevant Theory and Informed Practice, IFIP TC8/WG2 2004
- 内閣官房: デジタル・ガバメント実行計画, 2020年12月25日
- 総務省: 自治体DX推進計画, 2020年12月25日
- 内閣官房: デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針, 2020年12月25日
- 総務省: マイナンバーカード, https://www.soumu.go.jp/kojinbango_card/03.html#card
- 内閣府: マイナポータルとは, <https://www.cao.go.jp/bangouseido/myrna/index.html>
- 第204回国会: 衆議院予算委員会第9号議事録, https://www.shugiin.go.jp/internet/itdb_kaigiroku.nsf/html/kaigiroku/001820420210212009.htm
- 総務省: マイナンバー制度とマイナンバーカード, https://www.soumu.go.jp/kojinbango_card/
- 熊本市議会: 平成30年第1回定例会, 3月7日5号
- 神戸市: マイナンバーカードサテライト等(受付窓口)について, <https://www.city.kobe.lg.jp/a32541/20200221.html>
- さいたま市: 記者発表資料, https://www.city.saitama.jp/006/014/008/003/007/010/p063359_d/fil/yyubinrenkei.pdf
- 総務省: マイナンバーカード取得促進のための先進事例集(その4), 郵便局での申請サポート(群馬県前橋市)
- J-LIS: コンビニ交付とは, <https://www.lg-waps.go.jp/01-00.html>
- 仙台市: 住民票等自動交付機は稼働を終了しました, <https://www.city.sendai.jp/kosekijumin/kurashi/tetsuzuki/kos eki/kofu/shimincard/index.html>
- 神戸市: 便利でお得なマイナンバーカード, <https://www.city.kobe.lg.jp/a32541/20200710.html#01>

16. 愛媛県「行革甲子園 2020」：都城市 多様な官民連携が生んだ日本一のマイナンバーカード普及促進, <https://www.pref.ehime.jp/h10800/gyoukakukoushien2020/oubojireiichiran.html>
17. 加賀市議会: 令和2年6月定例会,6月11日2号
18. 加賀市: いつでもどこからでもスマホで手続き「電子申請」, <https://www.city.kaga.ishikawa.jp/ijyu/4/7303.html>
19. 小川顕正,赤井伸郎: マイナンバーカード普及率の要因分析,OSIPP Discussion Paper : DP-2021-J-002
20. 渡辺泰正: 市区町村データからみるマイナンバーカード取得率に影響を及ぼす要因,大和総研 人と社会, 2021年5月19日
21. 渡辺泰正,遠山卓人: マイナンバーカード取得促進に効果的な市区町村の施策はなにか? 大和総研 人と社会, 2021年6月2日
22. 吉田健一郎: マイナンバーマイナポータル導入への育児世代を対象にした意識調査(継続),電気通信普及財団研究調査助成報告書(Web)
23. 藤原康弘,山口健太郎,村山優子: 情報セキュリティの専門知識を持たない一般ユーザを対象とした安心感の要因に関する調査,情報処理学会論文誌, Vol.50,No.9,pp.2207-2217,2009
24. 岩崎薫里,デジタル社会基盤としてのマイナンバー制度のフル活用に向けて:まずはマイナンバーカード普及を,日本総研 Viewpoint No.2019-17
25. Björn Niehaves and Ralf Plattfaut: Internet adoption by the elderly: employing IS technology acceptance theories for understanding the age-related digital divide, European Journal of Information Systems (2014) 23, pp.708–726
26. 横浜市 : Q&A よくある質問集 , <https://qa.city.yokohama.lg.jp/search-detail/3931/>
27. Venkatesh, V., Morris, M.G., Davis, G. B., Davis, F. D.: User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View, MIS Quarterly, pp.425–478
28. 陳浩博: 中国消費者のネットショッピング行動 アリババ社の Tmall サイトのユーザを対象に,専修大学出版局,2020