

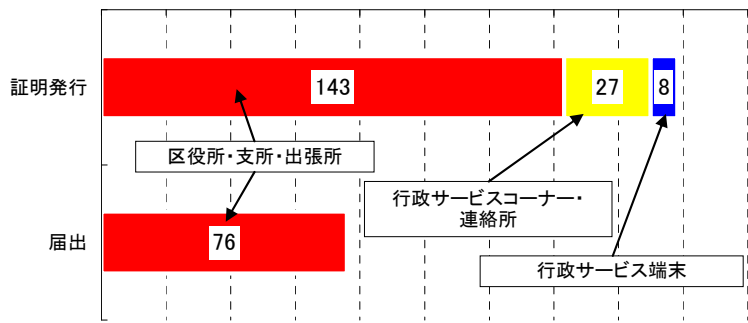
1 証明書発行の現状と課題

●区役所を中心とした窓口サービスの現状

窓口	主な窓口サービス		
区役所 (7ヶ所)	●戸籍・住民基本台帳など ●地域振興、市民活動支援等 ●市政情報提供、市政案内	●市税関係 ●子ども支援・相談等 ●各種相談	●保健・福祉など
支所 (2ヶ所)	●戸籍・住民基本台帳など ●地域振興、市民活動支援等	●市税関係の証明書発行 ●市政情報提供、市政案内	●保健・福祉など
出張所 (4ヶ所)	●戸籍・住民基本台帳など ●市政情報提供、市政案内	●地域振興	
行政SC (6ヶ所)	●戸籍・住民基本台帳などの一部の証明書発行 ① 市内に本籍がある人の戸籍(全部・個人)事項証明書(除籍を除く) ② 市内に本籍がある人の戸籍の附票の写し(除附票を除く) ③ 住民票の写し(除票を除く) ④ 住民票記載事項証明書(年金の現況届けを含む) ⑤ 印鑑登録証明書 ⑥ 登録原票記載事項証明書 ⑦ 最新年度の市民税・県民税課税額(非課税、免除)証明書 ●市政情報提供、市政案内		
連絡所 (2ヶ所)			

●戸籍・住民基本台帳関係の証明書発行窓口の現状と課題

＜証明書発行と届出の取扱い件数(平成21年度)＞ 万件



- ・証明書発行が届出の約2倍となっている。
- ・証明のうち約75%が住民票の写し(46.1%)と印鑑登録証明書(28.9%)となっており、これらの証明は一部の戸籍関係などと同様に行政サービス端末や行政サービスコーナーなど区役所区民課以外の窓口でも発行可能。

◆区民課窓口混雑の緩和

◆一層の窓口サービス向上

利用頻度の高い証明書については、区役所窓口ではなく利便性の高い行政サービス端末や行政サービスコーナーなどの利用をさらに促進していく必要

●証明書の自動交付について(行政サービス端末)

●設置場所・台数・主な機能

- ・区役所・支所・出張所・行政SC・連絡所の21ヶ所に28台
- ・住民票の写しや印鑑登録証明書など7種類の証明書等の自動交付と粗大ごみの収集申し込みなどの電子申請

●利用に必要なもの

- ・利用者識別登録をした「かわさき市民カード」
- ・有効な公的個人認証サービスの電子証明書が格納された「住民基本台帳カード」

●自動交付機による証明書の発行状況

- ・かわさき市民カードとともに年々増加傾向にあり、平成21年度は、全証明書発行件数の4.6%にあたる81,536件の証明書を発行(税証明を除く)
- ・対前年度伸び率は、28.3%

2 行政サービス端末の「区役所と支所・出張所等の窓口サービス機能再編実施方針(H21.3策定)」における位置付け

【行政サービス端末の利便性の向上】

◆具体的取組・検討項目

- ・かわさき市民カードの広報
- ・証明書発行手数料の見直し
- ・旧印鑑登録証からかわさき市民カードへの切替促進

状況の変化

平成22年2月から、一部の自治体でコンビニエンスストア(セブンイレブン)のKIOSK端末を活用した証明書の自動交付サービス(コンビニ交付)を導入

市民サービス向上の視点から証明書の自動交付機のあり方について改めて検討が必要な状況

3 コンビニエンスストアにおける証明書発行

●川崎市におけるコンビニエンスストアと行政との関わり

- ・市・県民税等の納付や粗大ごみ処理券の販売など、5種類の業務を委託
- ・地域の一層の活性化に向け、平成21年度に(株)セブン-イレブンジャパンと『地域活性化包括連携協定』を締結

●コンビニエンスストアでの証明書発行(コンビニ交付)の概要

① 証明書の取得方法

- ・各店舗に設置されたKIOSK端末(マルチコピー機)を利用者が自分で操作して取得
- ・住民基本台帳カードを使用するため、利用登録(本人確認のためのパスワード設定など)をした同カードの取得が必須(手数料500円)

② 取得できる証明書

- ・住民票の写し及び印鑑登録証明書

③ 実施店舗

- ・セブンイレブン全店(全国約13,000店)で取得可能。市内には2月現在166店舗

④ 他都市事例

- ・平成22年2月から三鷹市等でスタートし、平成23年4月までに41団体となる見込み。政令指定都市では福岡市が平成24年度から導入予定

⑤行政サービス端末とコンビニ交付の比較

比較項目		行政サービス端末	コンビニ交付
利用に必要なもの		・「かわさき市民カード」(発行手数料:無料) ・電子証明書が格納された「住民基本台帳カード」(カード発行手数料:500円)(電子証明書手数料:500円)	・コンビニ交付の利用登録をした住民基本台帳カード(発行手数料:500円)
利用日		・年末年始を除き原則として無休。	・年末年始を除き原則として無休
利用時間		・平日:8:30~19:00(行政SCは7:30~) ・土日祝:9:00~19:00	・6:30~23:00
設置場所数		・市内21ヶ所28台	・市内166店舗/全国約13,000店舗
発行可能な証明書		・住民票の写しと印鑑登録証明書ほか5種類	・住民票の写しと印鑑登録証明書
追加導入の端末	自動交付機の調達	・追加費用が発生	・コンビニのキオスク端末利用のため追加費用が不要
	設置場所の調整	・施設管理者との協議・調整が必要 ・民間施設の場合は、賃借料が発生	・コンビニ事業者単位での参加のため協議・調整が不要 ・追加費用が不要
端末の運用	紙詰り等のトラブル対応	・市の施設の場合は職員が対応 ・民間施設の場合は委託などの費用が発生	・コンビニ店舗の店員が対応
	料金の回収	・市の施設の場合は職員が対応 ・民間施設の場合は委託などの費用が発生	・コンビニ事業者へ委託(証明書1件あたり120円の手数料)
	改ざん防止のための専用紙の調達・管理	・職員が対応	・普通紙利用のため不要
コスト	イニシャル	・導入済みのため比較対象外	・40,000~55,000千円
	ランニング(年間)	・35,773千円	・20,000~25,000千円 証明書1件あたり120円

自動交付機による証明書発行の基本的な考え方 概要 (2/2)

4 証明書発行拠点のあり方

●実施方針での位置付け

利用者が増加した段階で、出張所等へのアクセスが不便な地域と、駅周辺等の利用しやすい場所の両面を検討対象として、端末機の設置台数を拡大する

●市民の利便性向上

利用頻度が高い行政サービスは、効率性を前提に、区役所以外の身近な場所でサービス提供を受けられるようにする

●区役所窓口の機能充実

定型的な証明書など行政サービスコーナーなどでも取り扱いのできるものは、できるだけ区役所以外の窓口の利用を促進し、区役所窓口は届出手続きや相談業務などを中心としていく

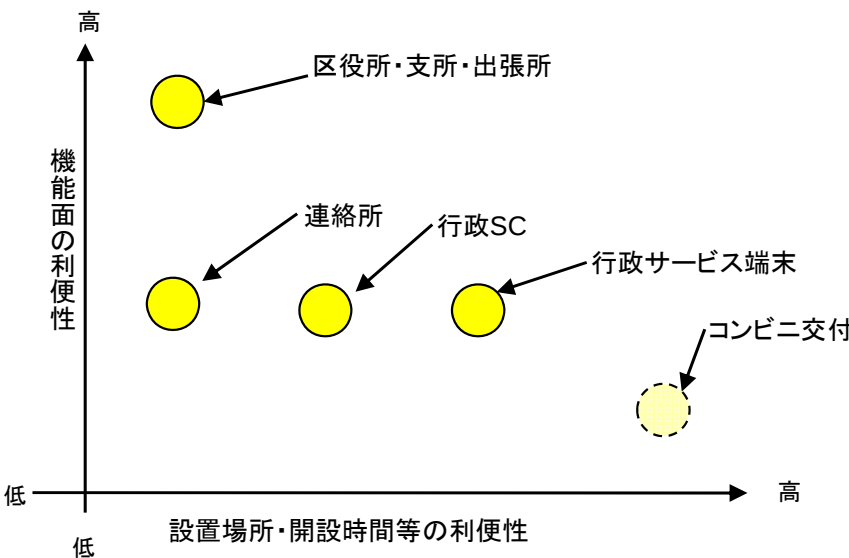
●証明書発行をはじめとする窓口サービスの機能分担の方向性

- 区役所
- 支所・出張所
- 行政SC

窓口サービスの総合的な拠点
証明書発行サービスの地域における拠点
需要の多い証明書発行サービスの地域における拠点
有人窓口よりもスピーディに需要の多い証明書発行の受けられる拠点
身近な場所で特に需要の多い証明書の発行が受けられる拠点

- ◆行政サービス端末
- ◆コンビニ交付

☆証明書発行の機能分担のイメージ



5 自動交付機による証明書発行の基本的な考え方

●行政サービス端末とコンビニ交付の今後の方向性

コンビニ交付の導入に向けて、カード機能の明確化や最適なシステム構築の手法、証明書発行体制の効率化などについて費用対効果を含めて検討を進め、平成23年度に「自動交付機による証明書交付実施方針」を策定

<コンビニ交付の特徴>

- ・ 区民課関係の証明書発行件数の約75%を占める住民票の写しと印鑑登録証明書が、市内160以上のセブンイレブンの店舗で取得できるほか、全国のセブンイレブンでも同様に取得でき、身近な場所で特に需要の多い証明書の交付が受けられる拠点として十分に期待でき、市民サービスの向上に大きな効果が見込まれる。
- ・ アンケート調査の結果、区民課来庁者のうち約50%の市民がコンビニ交付を利用したいと答えている。
- ・ 端末の設置や維持管理の費用や手間がコンビニ事業者の負担となるため、行政サービス端末を地域に展開して特に需要の多い証明書の交付が受けられる拠点としていくより、低いコストで抑えられることが見込まれる。

<行政サービス端末の特徴>

- ・ 行政サービス端末は7種類の証明書の交付が可能で、コンビニ交付よりも多機能である。
- ・ 区役所等の施設に設置しており、有人窓口よりもスピーディに証明書の発行が受けられる。

●自動交付機による証明書交付実施方針の策定に向けた検討の視点

- ① かわさき市民カードと住民基本台帳カードの機能の明確化
- ② セキュリティ面の検証
- ③ 行政サービス端末とコンビニ交付の利用促進
- ④ 住民基本台帳カードの発行手法
- ⑤ 最適なシステムの構築及び改修(費用対効果)
- ⑥ 証明書発行体制の効率化(証明書発行窓口のあり方)
- ⑦ 国の動向など

●今後の取組

左の①～⑦の項目について庁内ワーキング等で考え方を整理し、平成23年度に既存行政サービス端末の効率的・効果的な配置を含めた「自動交付機による証明書交付実施方針」を策定。平成24年度以降は、この実施方針に基づいて順次取組を進める。

(参考) 来庁者アンケート実施結果について (抜粋)

●来庁者アンケートの実施

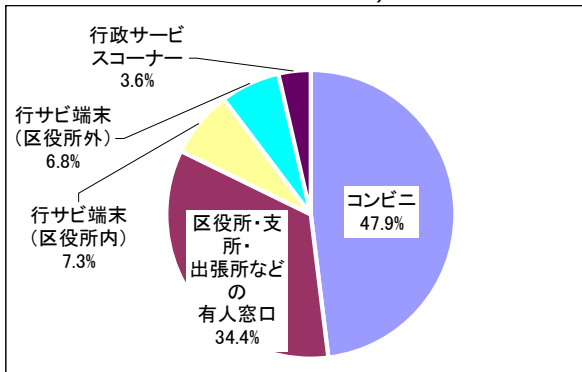
行政サービス端末とコンビニ交付の市民ニーズを把握し、今後の方向性の検討に向けた参考とするため、来庁者アンケートを実施。

<来庁者アンケート実施概要>

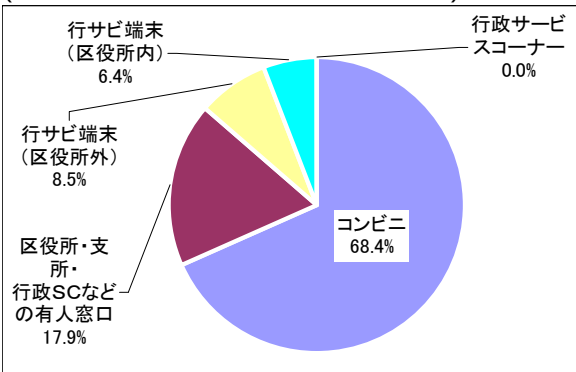
実施日時：平成23年1月18日(火)～平成23年1月28日(金)
調査対象：調査日当日に各区役所区民課フロアを訪れた市民実施場所：各区役所区民課
有効回答人数：合計641人(平均年齢：37.1歳)

●証明書発行拠点の利用意向

(窓口と端末の手数料が同じ場合)



(窓口と端末の手数料に差を設けた場合)



☆手数料に差を設けると利用意向が約4割増加