

自動交付機による証明書発行の 基本的な考え方

平成23年3月
川崎市

はじめに

川崎市では、川崎市基本構想の基本政策Ⅶ「参加と協働による市民自治のまちづくり」の施策のひとつに、「便利で快適な区役所サービスの効率的・効果的・総合的な提供」を掲げています。

この施策を実現するために、区役所を中心とした分かりやすい窓口サービス体制を目指して「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」を平成21年3月に策定し、この実施方針に基づき、平成22年4月に行政サービスコーナーの日曜日の開設時間延長や菅連絡所の行政サービスコーナー化などを実施しました。

また実施方針では、区役所・支所・出張所等を中心に市内21ヶ所に28台ある行政サービス端末の「利便性の向上」が位置付けられており、かわさき市民カードの広報強化のほか、取扱い件数が増加した段階での端末の台数の拡大について取り組むこととしております。

こうしたなか、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のKIOSK端末を活用した証明書の自動交付サービスが導入されました。このサービスは川崎市における行政サービス端末と類似の機能を有しており、市民サービス向上の観点からこれらの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となりました。

このような社会状況の変化を受け、コンビニエンスストアによる証明書発行を含めた行政サービス端末の今後の方向性をお示しするため、この度「自動交付機による証明書発行の基本的な考え方」をとりまとめました。

今後、さらに検討を進め、平成23年度には「自動交付機による証明書交付実施方針」を策定してまいりたいと考えております。

平成23年3月

目 次

1 証明書発行の現状と課題	1
(1) 区役所を中心とした窓口サービスの現状.....	1
(2) 戸籍・住民基本台帳関係の証明書発行窓口の現状と課題.....	1
(3) 証明書の自動交付について.....	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」における位置付け	8
3 コンビニエンスストアにおける証明書発行	9
(1) コンビニエンスストアと行政サービスとの関わり.....	9
(2) コンビニ交付の仕組み.....	10
(3) 行政サービス端末とコンビニ交付との比較.....	14
4 証明書発行拠点のあり方	16
(1) 実施方針での位置付け.....	16
(2) 市民の利便性向上.....	16
(3) 区役所窓口の機能充実.....	16
(4) 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.....	17
5 自動交付機による証明書発行の基本的な考え方	18
(1) 行政サービス端末とコンビニ交付の今後の方向性.....	18
(2) 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.....	18
(3) 今後の取組	21
資 料 編	23

1 証明書発行の現状と課題

(1) 区役所を中心とした窓口サービスの現状

現在、川崎市には、区役所を中心とした窓口サービスの拠点が21ヶ所あり、取り扱い業務については次のようになっています。また、各施設には証明書の自動交付が受けられる行政サービス端末が設置されています。

窓口	主な窓口サービス
区役所 (7ヶ所) 川崎・幸・中原・高津・宮前・多摩・麻生	●戸籍、住民基本台帳、印鑑登録、外国人登録等の届出・手続き及び証明書発行 ●市税関係の届出・手続き及び証明書発行 ●医療、保健、福祉、国民健康保険、国民年金等に関する手続き ●地域振興、市民活動支援等 ●こども支援・相談等 ●各種相談（市民相談、法律相談、税務相談等） ●市政情報提供、市政案内
支所 (2ヶ所) 大師・田島	●戸籍、住民基本台帳、印鑑登録、外国人登録等の届出・手続き及び証明書発行 ●市税関係の証明書発行 ●医療、保健、福祉、国民健康保険、国民年金等に関する手続き ●地域振興、市民活動支援等 ●市政情報提供、市政案内
出張所 (4ヶ所)※ 日吉・橘・向丘・生田	●戸籍、住民基本台帳、印鑑登録等の届出・手続き及び証明書発行 ●地域振興 ●市政情報提供、市政案内
行政サービスコーナー (6ヶ所) 川崎・小杉・溝口・鷺沼・登戸・菅	●戸籍、住民票の写し、印鑑登録証明書等の市内全域分の証明書発行 ●市政情報提供、市政案内
連絡所 (2ヶ所) 宮前※・柿生	●戸籍、住民票の写し、印鑑登録証明書等の市内全域分の証明書発行 ●市政情報提供、市政案内

※ 出張所の届出受付窓口については、平成24年1月に区役所への集約を予定しています。

※ 宮前連絡所については、平成23年度限りで廃止し、行政サービス端末による証明書発行業務の継続を予定しています。

(2) 戸籍・住民基本台帳関係の証明書発行窓口の現状と課題

ア 区役所区民課窓口の現状

戸籍・住民基本台帳関係の証明書発行業務は全ての窓口で行っていますが、扱う種類は、窓口によって異なります。

窓口	機能
区役所・支所・出張所	全ての証明書(例外あり)
行政サービスコーナー 連絡所	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

イ 区役所区民課窓口の課題

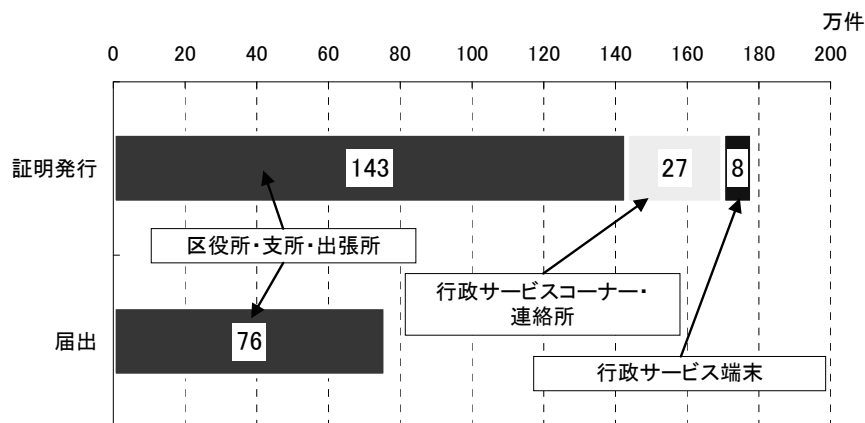
区役所区民課においては、近年の人口急増や本人確認の厳格化など業務の多様化に伴い、窓口が混雑している状況にあります。

区役所区民課の取り扱い業務は、大きく分けて届出と証明書発行がありますが、取扱件数の割合は概ね、届出：証明書発行＝１：２となっています。届出については、転出入や婚姻の届出などライフサイクルの節目で必要となるもので、多くの市民にとっては数年に１回程度の手続きですが、証明については、平成２１年度実績では年間に１世帯あたり２～３件の証明書を取得しており、一定程度のニーズがあるものです。

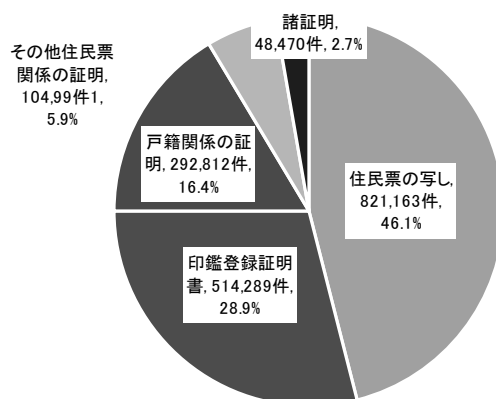
また、その証明書発行のうち、約７５％が住民票の写しと印鑑登録証明書となっており、これらの証明書は一部の戸籍関係の証明書などと同様に行政サービス端末や行政サービスコーナーなど区役所区民課以外の窓口でも発行できる証明書となっています。

こうしたことなどから、窓口の混雑緩和に向けて、利用頻度の高い証明書については、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があります。

＜証明書発行と届出の取扱件数(平成２１年度)＞



＜区民課事務関係の証明書発行の割合と手数料収入(平成２１年度)＞



証明書の種類	手数料(円)	手数料収入(円)
住民票の写し	300	216,149,700
印鑑登録証明書	300	154,205,100
戸籍関係の証明	350～1,400	126,270,250
その他住民票関係の証明	300	14,873,700
諸証明	300	11,302,800
合計		522,801,550

ウ これまでの窓口サービス向上の取組

利用件数の多い住民票の写しや印鑑登録証明書のなどの証明書については、区役所区民課・支所区民センター・出張所などに行かなくても取得できるよう、交通結節点の駅近くなど利便性の高い場所に、夜間や土曜日・日曜日でも利用できる行政サービスコーナーを昭和61年から順次開設しました。

また、平成17年度の国勢調査結果によれば、川崎市は昼夜間人口比率が87.1と全政令指定都市で最も低く、市外に通勤・通学する市民が多いという特徴があります。このため、市民サービス向上の観点から、平日に来庁が困難な方への対応として、転入・転出などの手続きが行えるよう、平成19年10月から毎月第2・第4土曜日の8時30分～12時30分に区役所区民課・保険年金課の窓口を開設しています。

今後も、昼夜間人口比率が低いという川崎市の特徴や、多様化する市民のライフスタイルやニーズを踏まえ、効率的で効果的な行政サービスの提供を行っていく必要があります。

(3) 証明書の自動交付について

ア 行政サービス端末導入の経過

川崎市では、市民サービスの向上と平日の窓口混雑の緩和などを目的に、証明書の自動交付や電子申請の機能を併せ持つ行政サービス端末を導入しています。現在、21ヶ所に28台が稼動しています。

平成19年6月 区役所に各2台、支所・出張所に各1台設置(合計20台)
平成20年4月 行政サービスコーナー・連絡所に各1台設置(合計8台)



【稼動曜日・時間】

設置場所	平日	土・日・祝日
区役所・支所・出張所・連絡所	8:30～19:00	9:00～19:00
行政サービスコーナー	7:30～19:00	9:00～19:00

※年中無休。ただし年末年始・システム保守時は除きます。

【行政サービス端末の経費】

内訳	平成23年度予算
端末機リース料(28台分)	29,660千円
端末機警備委託料(区役所を除く14ヶ所)	6,113千円
合計	35,773千円

【機能の概要】

● 証明書等の自動交付

- 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



● 電子申請

- ① 粗大ごみの収集申し込み
- ② 水道の使用開始・休止届 など
(ただし添付書類を必要とするものを除く)

● 利用に必要なもの

- ① 利用者識別登録をした「かわさき市民カード」
- ② 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」



● その他

- ① 端末の使い方が分からない利用者のために、備付けの電話機でヘルプデスクへの問合せが可能

イ かわさき市民カードと住民基本台帳カードの発行状況

行政サービス端末の利用には、利用者識別登録(パスワード設定)を行った「かわさき市民カード」または、有効な公的個人認証サービスの電子証明書^{※1}が格納された「住民基本台帳カード」のいずれかが必要になります。

かわさき市民カード(発行手数料無料、有効期限なし)は、平成19年5月の発行開始以来、発行枚数も増えており、平成23年1月現在、累計発行枚数は約18万7千枚、人口普及率は約13%となっています。

住民基本台帳カード(発行手数料500円、有効期限10年)は、平成15年度から発行していますが、国税電子申告・納税システム(e-tax)の電子証明書等特別控除が始まった平成19年度に発行件数が大幅に伸びており、平成23年1月現在、累計発行枚数は約8万枚、人口普及率は約5.6%となっています。なお、そのうち行政サービス端末の利用に必要な公的個人認証サービスの電子証明(住基カードへの付加手数料500円、有効期限3年)の件数については、平成23年1月現在、累計で約2万1千件となっています。

※1…公的個人認証とは、オンラインで申請や届出といった行政手続などを行う際に、他人による「なりすまし」やデータの改ざんを防ぐために用いられる本人確認の手段。都道府県知事が発行する「電子証明書」と呼ばれるデータを住民基本台帳カードに記録し、これを用いて申請書などの情報に「電子署名^{※2}」を付すことにより、確かに本人が送付した情報であることを示すことができる。

※2…電子署名とは、送信しようとするデータについて、「本人が作成し、かつ改ざんを受けていないこと」を受取人に示すために行う措置。紙での手続における署名や押印に相当。

＜かわさき市民カードと住民基本台帳カードの相違点＞

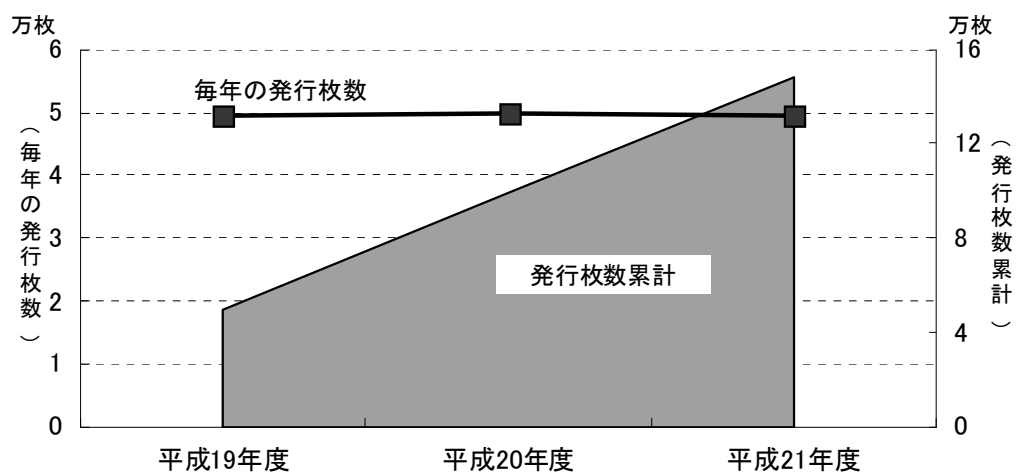
◎・・・取扱可能
○・・・一部取扱可能

	かわさき市民カード	住民基本台帳カード
発行手数料	無料	500 円(+500 円※ ²)
コンビニ交付	×	◎
行政サービス端末の利用	○※ ¹	○※ ²
印鑑登録証としての使用	◎	×
電子申請手続き	△(川崎市の手続きのみ可)	○※ ²
公的な身分証明書としての使用	×	○(写真付きのみ)
その他機能	印鑑登録証・電子申請のほか、図書館の貸出カードとしても利用可	IC カードの独自利用領域を用いて、印鑑登録証・図書館カードなどの多目的利用が可能(川崎市はなし)

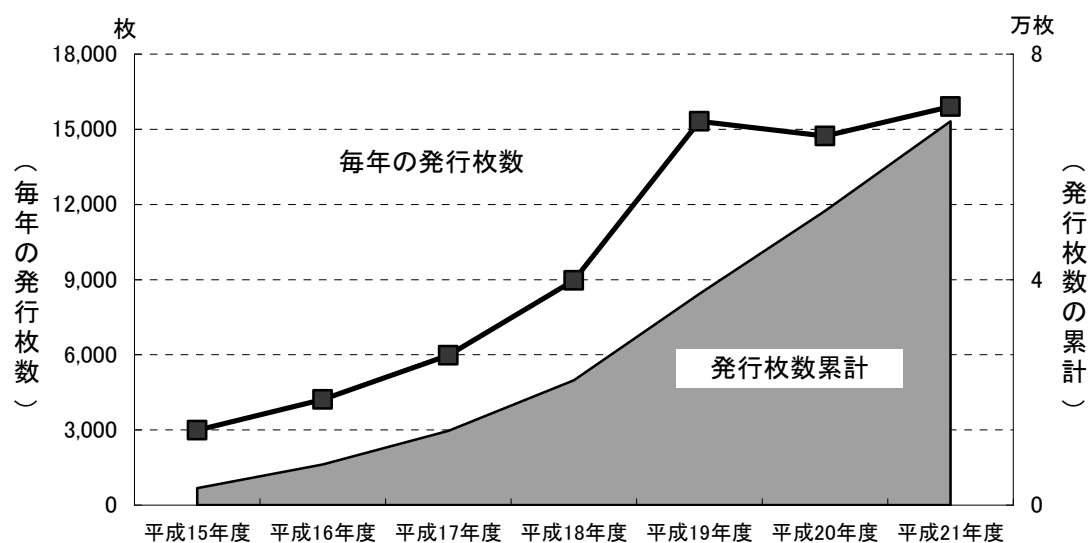
※1・・・利用者識別登録（パスワードを設定）したかわさき市民カードに限る。

※2・・・公的個人認証の電子証明書を格納した場合に限る。その際、住基カードの発行手数料 500 円のほか、電子証明書発行手数料 500 円が必要となり、合計 1,000 円の手数料が必要となる。

＜かわさき市民カードの発行状況＞



＜住民基本台帳カードの発行状況＞

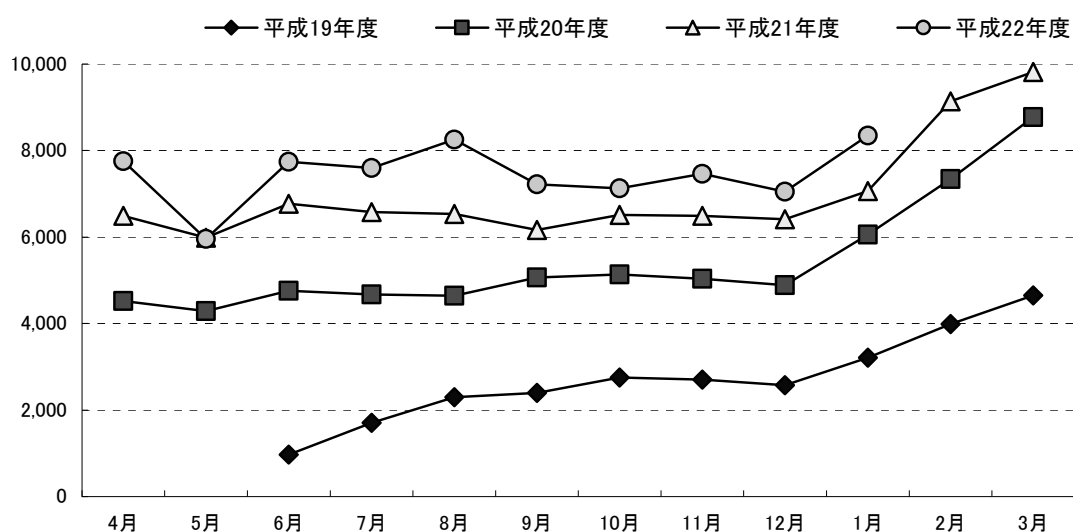


ウ 行政サービス端末の利用状況

近年、住民票の写しや印鑑登録証明書など区民課事務の証明書発行件数が減少傾向にあるなかで、行政サービス端末の発行件数は増加しています。

平成19年度の導入以降、初年度に端末機で発行された証明書は、27,256件でしたが、平成20年1月頃から次第に利用者が増加し、平成22年4月～平成23年1月までの10ヶ月間の証明書発行件数は74,487件にのぼり、利用者は増加傾向にあります。

＜行政サービス端末の証明書発行取扱件数合計＞



＜区民課事務の証明書発行件数＞

	平成 19 年度※ ¹	平成 20 年度	平成 21 年度
証明書発行件数	1,890,723	1,832,372	1,781,725
うち行政サービス端末での発行件数※ ²	26,592	63,565	81,536
端末での発行割合	1.4%	3.5%	4.6%
端末発行の対前年度伸び率	-	139.0%	28.3%

※1 平成 19 年度の端末の利用件数は、6 月～3 月の 10 ヶ月間です。

※2 比較検討のため、端末の税証明書発行件数は除外しています。

＜行政サービス端末で発行された証明書の内訳＞

証明書の種類	平成 19 年度		平成 20 年度		平成 21 年度	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
戸籍全部事項証明	1,388	5.2%	3,146	4.9%	3,883	4.8%
戸籍個人事項証明	450	1.7%	981	1.5%	1,238	1.5%
住民票の写し	11,379	42.8%	27,976	44.0%	35,869	44.0%
住民票記載事項証明書	353	1.3%	912	1.4%	1,126	1.4%
戸籍の附票の写し	171	0.6%	301	0.5%	339	0.4%
印鑑登録証明書	12,755	48.0%	30,008	47.2%	38,753	47.5%
登録原票記載事項証明書	96	0.4%	241	0.4%	328	0.4%
合計	26,592	100.0%	63,565	100.0%	81,536	100.0%

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」における位置付け

川崎市では、「便利で快適な区役所サービスの効率的・効果的・総合的な提供」に向けて、「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」（以下、「実施方針」）を平成21年3月に策定しました。

この実施方針において、行政サービス端末については、「取組3 行政サービス端末の利便性の向上」として次の取組が位置付けられています。

●「かわさき市民カード」の広報の充実

端末機の操作に必要となる「かわさき市民カード」は、毎月一定量の発行件数がありますが、平成20年度は前年度の発行量を少し下回っている傾向にあります。

川崎市は、市民にもっと「かわさき市民カード」を知っていただいて、証明書が必要なときには行政サービス端末を使っていただけるよう、インターネットでの広報や、パンチ佐藤さんに出演していただいたビデオコマーシャルの放映等、「かわさき市民カード」の普及促進の取組を強化しています。

今後もこうした広報については、引き続き積極的に実施していきます。

●行政サービス端末の証明書発行手数料の見直し 【平成21年度以降検討予定】

行政サービス端末の証明書発行手数料は、窓口の手数料と同額をいただいています。行政サービス端末による証明書発行の場合、人手が全く不要というわけではありませんが、一般的に考えて、今後行政サービス端末の利用率がある一定の水準に達すると、発行に係る人件費は、窓口に比べると安価になってくるのではないかと考えています。

現在の川崎市の行政サービス端末は利用率をもとに計算すると、残念ながら手数料よりも維持管理費用やリース料等のほうが上回っておりますが、利用促進と受益者負担の両方の観点から適切な料金設定ができれば、行政サービス端末の利便性をより高められると考えています。

実際、証明書交付機の証明書発行手数料を引き下げたある地方公共団体では、利用率が急速に増加したという実績もあります。

●旧印鑑登録証から「かわさき市民カード」への切替えの促進

【平成21年度以降検討予定】

端末機の操作に必要となる「かわさき市民カード」は、印鑑登録証と一体になっています。したがって、旧版の印鑑登録証をお持ちの方々には、なるべく早い時期に「かわさき市民カード」への切替えをお願いし、カードの普及を促進したいと考えていますが、このための効果的な手法については、今後検討していきたいと考えています。

また、「かわさき市民カード」の普及を促進し、行政サービス端末の利用者が増加した段階で、端末機の設置台数を拡大していきたいと考えています。設置場所については、区役所や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で検討を進めていきます。

しかしながら、行政サービス端末についてこうした位置付けがある一方で、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のK I O S K端末を活用した証明書の自動交付サービス（以下「コンビニ交付」）が導入されたことにもない、市民サービス向上の観点から、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となっています。

3 コンビニエンスストアにおける証明書発行

(1) コンビニエンスストアと行政サービスとの関わり

ア 各種行政サービス提供の現状

平成19年度商業統計調査によれば、川崎市内にはコンビニエンスストアが524店舗あります。川崎市においても、市域で多数の店舗を展開し、原則として24時間・365日営業しているコンビニエンスストアの利便性に着目し、次の業務をコンビニエンスストアで取り扱い、市民サービスの向上を図っています。

- 水道・下水道料金の支払い(平成8年10月～)
- 国民健康保険料の支払い(平成15年8月～)
- 市・県民税等の納付(平成16年4月～)
- 粗大ごみ処理券の購入(平成16年4月～)
- 市立病院診療代の支払い(平成22年4月～)

また、こうした取組は川崎市だけでなく、広く他の自治体でも行われています。

イ セブンイレブンの包括協定

川崎市では、多様な主体とのパートナーシップによる地域活性化や地域課題解決に向けた協働の取組を進めています。

こうした中、安全安心、地球温暖化対策、生活利便性向上などに関して、株式会社セブン-イレブン・ジャパンが自治体との連携を進めており、川崎市においても同社からの提案を踏まえ、平成21年9月17日に、次の7つの分野において、相互の連携を強化し、川崎市内における地域の一層の活性化に向けた『地域活性化包括連携協定』を締結しました。

なお、平成23年2月現在、市内のセブンイレブンの店舗数は166となっており、包括提携協定の趣旨を踏まえた取組を順次進めています。

<包括協定における7つの連携事項>

- ① 安心して暮らしていくためのまちづくり
- ② 幸せに暮らしていくための支えあい
- ③ こどもたちが健やかに育つために
- ④ 地球に優しいまちにしていく
- ⑤ 川崎の名産品の知名度の向上を目指して
- ⑥ 川崎の魅力を育て発信していく
- ⑦ 市民の生活利便性の向上に向けて

現在、市内全店舗で
・市広報ポスター掲示
・市政だよりの配布
などを協定に基づき行っています

(2) コンビニ交付の仕組み

ア 概要

コンビニ交付は、コンビニエンスストアの KIOSK 端末(マルチコピー機)を活用し、証明書を発行するサービスです。

このサービスは、特定の自治体独自のシステムによるものではなく、一定の条件が整えばどの自治体でも活用できます。

● 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
- ・コンビニ交付の利用登録(本人確認のためのパスワード設定など)をした住民基本台帳カードの作成が必要

● 取得できる証明書

- ・住民票の写し及び印鑑登録証明書(平成 23 年 2 月現在)
- ・川崎市では、この 2 種類で区民課関係の証明書発行件数の約 75% となっており、これらの証明書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が可能

● 実施店舗

- ・セブンイレブン全店(全国約 13,000 店舗)で取得可能
- ・市内には平成 23 年 2 月現在 166 店舗

● 必要経費

- ・初期費用：他都市事例や本市のシステムの状況から、システムの改修・構築等の経費として 4,000 万～5,500 万円程度
- ・経常費用：サーバ等の機器のリース料や参加負担金などで 2,000 万円～2,500 万円程度。そのほかに、証明書 1 件あたり 120 円の手数料が必要



マルチコピー機



住民基本台帳カード

イ 国や先行自治体における検討の経過

コンビニ交付の導入については、国の高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部（ＩＴ戦略本部）において検討が開始された経緯があり、その後、関係自治体や（財）地方自治情報センターなどを交えた検討会を経て、実施にいたっています。

＜コンビニ交付に関する経過＞

年度	国の動向	他の自治体の動向
平成 19 年度	・総務省「電子自治体の推進に関する懇談会」（オンライン利用促進ワーキンググループ）で検討	
平成 20 年度	・国の高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部（ＩＴ戦略本部）にて策定された「重点計画 - 2008」において、「国民本位のワンストップ電子サービスの実現」に向けた工程表の中で「コンビニエンスストアにおける証明書交付」（コンビニ交付）について言及 ・総務省・（財）地方自治情報センター・国立印刷局・コンビニ事業者・自治体によるコンビニ交付検討会が発足	・コンビニ交付検討会に渋谷区・三鷹市・市川市の 3 自治体が参加
平成 21 年度		・平成 22 年 2 月から、渋谷区・三鷹市・市川市でコンビニ交付が開始
平成 22 年度	・ＩＴ戦略本部において「新たな情報通信技術戦略」を 5 月に策定し、「2020 年までに国民が、自宅やオフィス等の行政窓口以外の場所において、国民生活に密接に関係する主要な申請手続や証明書入手を、必要に応じ、週 7 日 24 時間、ワンストップで行えるようにする。この一環として、2013 年までに、コンビニエンスストア、行政機関、郵便局等に設置された行政キオスク端末を通して、国民の 50%以上が、サービスを利用することを可能とする。」ことが位置付けられる。	・神奈川県内では平成 23 年 2 月から藤沢市、3 月から座間市で開始
平成 23 年度以降		・平成 23 年 4 月に 41 団体となる見込み ・政令市では、平成 24 年度から福岡市で開始予定

ウ 証明書交付の仕組み

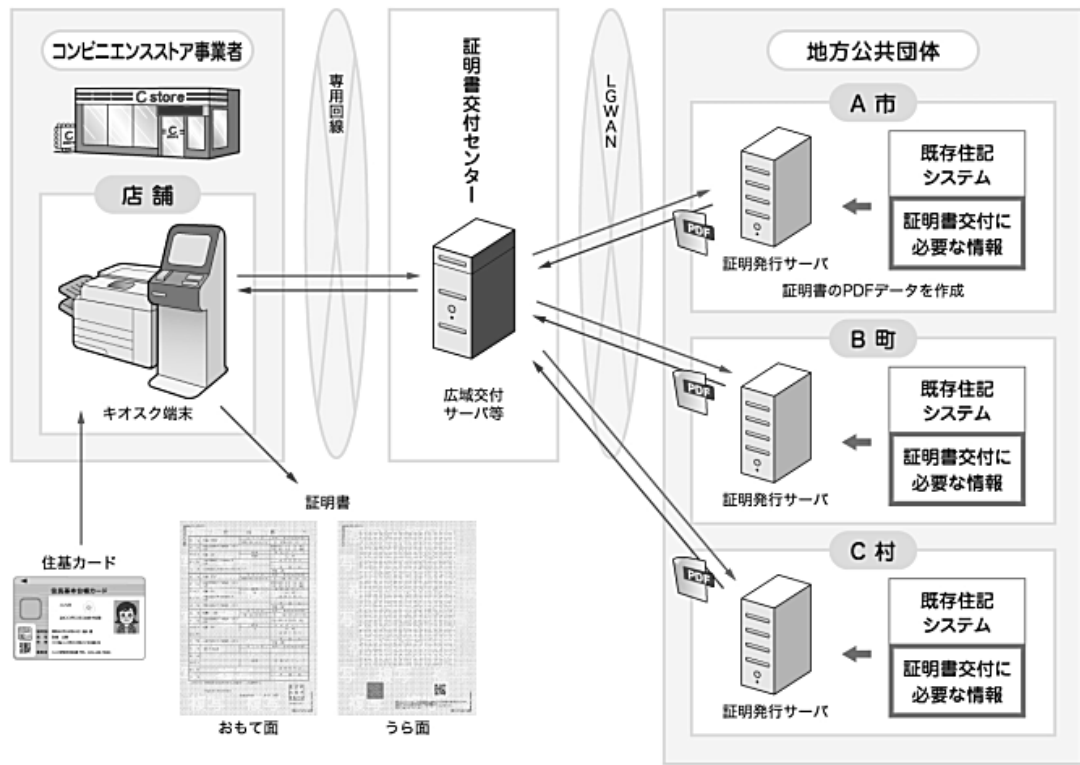
コンビニ交付を導入するには、川崎市において証明書発行サーバに次の仕組みを構築することが必要になります。

＜証明書交付サーバに構築する仕組み＞

- 証明書の PDF ファイルを作成し、証明書交付センターに送信する仕組み
- 住民基本台帳カードを認証する仕組み
- 証明書発行のログをとる仕組み
- 住民基本台帳カードの IC チップの空き領域（独自利用領域）に様々なサービスを実現する仕組み

その他、証明書発行サーバと LGWAN を接続するための設定も行う必要があります。

＜コンビニ交付のシステム構成イメージ＞



(財)地方自治情報センターホームページから転載

※上記イラストは、一般的なイメージであり、実際には川崎市の状況に応じたシステム構成となります。

エ セキュリティ対策

重要な個人情報の証明書をコンビニエンスストアで発行するため、セキュリティ対策については、万全を期する必要があります。

このシステムでは、自治体からの店舗までのデータ送信の間の個人情報保護については、専用の通信ネットワークを用いることでセキュリティを確保しています。

また、証明書の用紙はA4サイズの普通紙となりますが、証明書交付センターで偽変造・改ざん防止を施した証明書データを作成したうえで、データを店舗に送信することで、証明書の安全性を確保しています。

また、店舗では手数料の支払い・受領を全て端末で行うので、証明書が他人の目には触れないで済むほか、証明書の発行後、端末の音声やアラームにより住民基本台帳カードや証明書の取り忘れ防止を図っています。

＜主な変偽造・改ざん対策＞

● スクランブル画像

- ・ 証明書データに暗号処理を施し、生成されたスクランブル画像を証明書裏面に印刷
- ・ 証明書裏面をスキャナ等で読み込んで、インターネット経由で問い合わせ

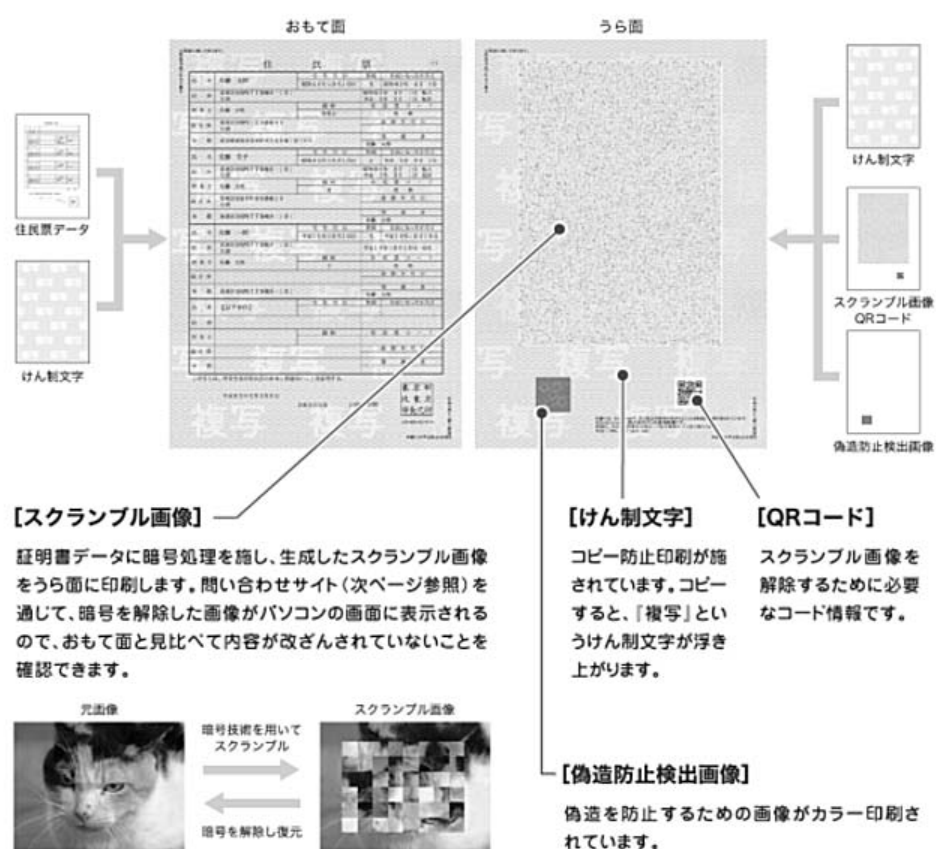
サイトで確認すると、暗号が解除され画像が表示され、表面と見比べて内容が改ざんされていないことの確認が可能

- けん制文字

- ・ コピー防止印刷が施されており、コピーすると「複写」という牽制文字が表示される

- 偽造防止検出画像

- ・ 偽造防止のために印刷されている画像
- ・ 目視で確認できる画像(可視画像)に加え、可視画像の中に隠れている画像が(潜像画像)印刷されている
- ・ 特殊な画像確認器具を利用することで潜像画像の確認が可能



(財)地方自治情報センターホームページから転載

(3) 行政サービス端末とコンビニ交付との比較

＜行政サービス端末とコンビニ交付の比較＞

平成 23 年 2 月現在

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」(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(カード発行手数料:500 円)
利用日		・原則として無休。ただし、年末年始(12 月 29 日から 1 月 3 日まで)とメンテナンス時(不定期)を除く	・原則として無休。ただし、年末年始(12 月 29 日から 1 月 3 日まで)とメンテナンス時(不定期)を除く
利用時間		・ 平日 8:30～19:00 ・ 土日祝 9:00～19:00 ※ 平日の行政サービスコーナーの端末は 7:30 から利用可能	・ 6:30～23:00
設置場所数		・ 市内 21 ヶ所に 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	○	○
	印鑑登録証明書	○	○
	住民票記載事項証明書	○	×
	戸籍全部事項証明書	○	×
	戸籍個人事項証明書	○	×
	戸籍の附票の写し	○	×
	登録原票記載事項証明書	○	×
	最新年度の市県民税課税額・非課税・免除(所得)証明書	○	×
端末の追加導入	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	・ 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
その他端末の運用	紙詰り等のトラブル対応	・ 職員が対応	・ コンビニ店舗の店員が対応
	料金の回収	・ 職員が対応	・ 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

＜コスト比較について＞

行政サービス端末とコンビニ交付について、概算のコスト比較は次のとおりです。

	行政サービス端末 28 台	コンビニ交付
イニシャルコスト	導入済みのため比較対象外	40,000～55,000 千円
ランニングコスト(年間)	35,773 千円	20,000～25,000 千円 証明書 1 件あたり 120 円

※ 行政サービス端末については、1 台増設するごとに、年間約 2,000 千円が追加されます。

4 証明書発行拠点のあり方

(1) 実施方針での位置付け

実施方針においては、区役所を中心とした分かりやすい窓口サービス提供体制の構築に向けて、支所・出張所の届出窓口の区役所への集約などに取り組むこととしていますが、行政サービス端末については、窓口よりもスピーディで、土曜日や日曜日、祝日でも夜7時まで利用が可能で、さらには粗大ゴミの収集や水道使用開始等の電子申請も行うことができることなどから、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考えを示しています。

つまり、行政サービス端末は区役所等の施設内にのみ設置してあるため有人窓口のある施設までは来てもらう必要があることから、用件までの時間短縮という市民サービス向上の観点から、利用件数が増加した段階においては、有人窓口に来なくても証明書発行が受けられるようにしていくという考え方を示したものです。

(2) 市民の利便性向上

これまで、市民サービスの向上を目的に、行政サービスコーナーの開設や行政サービス端末の設置により、区役所等の開庁時間以外でも駅前など利便性の高い場所で証明書の発行を受けられる取組を進めてきました。近年、人口の増加とともに生活様式の多様化が進む中で、市民アンケート結果によれば半数程度の市民が、行政サービス端末やコンビニ交付の利用意向を持っており(P25 図 1、P26 図 3)、また、コンビニ交付を利用したい理由として「区役所まで来なくて済む」「早朝や夜間に受け取れる」といったことが挙げられていること(P27 図 5)などから、今後、市民の利便性の向上に向けては、住民票の写しや印鑑登録証明書の発行など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ことを基本的な考え方とします。

(3) 区役所窓口の機能充実

社会状況の変化や各種業務の制度改正などにより、区役所窓口では従来よりも取り扱う種類の手続きが多くなり、比較的専門性の高い届出などの手続きに伴って詳細な説明を行ったり来庁者からの相談を受けたりするケースが増えているなど、窓口業務が複雑化・多様化している現状があります。これに伴い窓口での対応時間も増えることになり、窓口の混雑緩和や届出窓口の拡充を図るため、川崎市では、平成19年10月から毎月第2・第4土曜日の窓口開設などに取り組み、土曜日の利用者が増えるなど市民サービスの向上に一定の効果をあげてきました。

それでもなお、市全体の人口が増加していることもあって、転出入の多い3月・4月を中心に区役所窓口が混雑している状況が見られます。

今後、さらに窓口混雑の緩和等を図るため、住民票の写しや印鑑登録証明書など定型的な証明書で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

していくことを基本的な考え方とします。

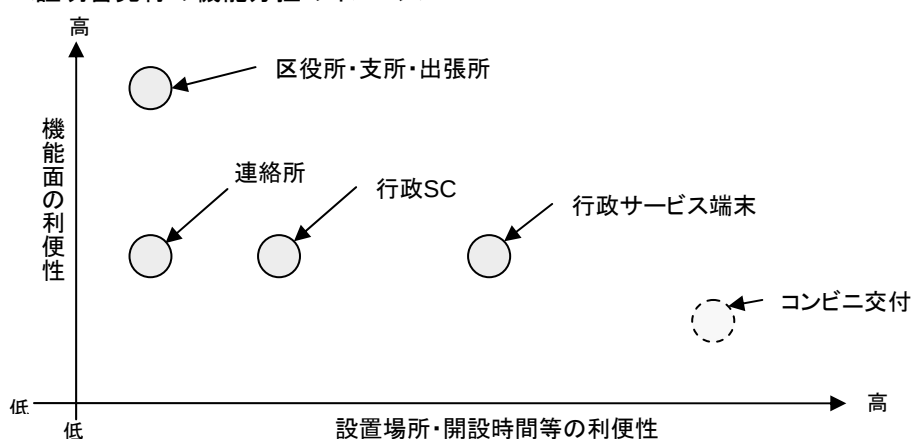
(4) 証明書発行をはじめとする窓口サービスの機能分担の方向性

実施方針の考え方、市民の利便性向上及び区役所窓口の機能充実の観点から、区役所を中心とした分かりやすい窓口サービス提供体制の構築を図っていく観点から、証明書発行をはじめとする窓口サービスの機能分担の考え方については、次のとおりとします。

特に、将来的にコンビニ交付を実施した場合の行政サービス端末との関係については、行政サービス端末については需要の高い7種類の証明書が発行可能で多機能である反面、市域内の隅々まで展開するには大きな費用負担を伴い、維持管理の負担も大きいことから、原則として現在の設置場所で**有人窓口よりもスピーディに需要の多い証明書の発行が受けられる拠点**として位置付けます。コンビニ交付については、種類は限定的であるものの特に需要の高い証明書が発行可能であることから、**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**として位置付けます。

- 区役所 …………… 窓口サービスの総合的な拠点
- 支所・出張所 …… 証明書発行サービスの地域における拠点
- 行政SC …………… 需要の多い証明書発行サービスの地域における拠点
- ◆ 行政サービス端末 … 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
- ◆ コンビニ交付 …… 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

＜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

(1) 行政サービス端末とコンビニ交付の今後の方向性

平成22年に公表した「川崎市人口推計」によれば、平成27年には老年人口(65歳以上)の割合が約19%に達すると見込まれており、川崎市においても高齢社会が到来していることや、昼夜人口比率が政令指定都市で最も低く、他都市へ通勤・通学する市民が多いという地域特性などから、区役所などの開設時間以外でも証明書の発行ができる自動交付機は、「4 証明書発行拠点のあり方」にもあるように、利便性の高いサービスであると考えられます。

特に、コンビニ交付については重要な地域のインフラでもあるコンビニエンスストアのKIOSK端末を活用することにより、時間を選ばずに身近な場所で行政サービスが受けられること、また、行政サービス端末については、コンビニ交付よりも多機能であることなど、以下に示すような特徴が多くあります。

こうしたことから、自動交付機による証明書発行については市民サービスの向上に効果があると考えられるため、今後、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」を策定していきます。

<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発行が受けられる拠点**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発行が受けられる拠点**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種類の証明書の発行が可能で、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。**

(2) 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

自動交付機による証明書交付実施方針については、これまでの基本的な方向性を検討するにあたって整理してきた課題のほか、次の項目についても整理が必要であるため引き続き検討を行っていきます。

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

将来、行政サービス端末とコンビニ交付を併用することになった場合、現状ではかわさき市民カードと住民基本台帳カードを今後も併存させる必要がありますが、機能が類似するカードが複数ある状況は、市民にとって分かりにくいものとなります。

また、かわさき市民カードと住民基本台帳カードに加え、旧印鑑登録証も60万枚程度が残存しています。

このようなカードが3種類あるという分かりにくい現状について、旧印鑑登録証の有効期限化による切替えの促進、印鑑登録証の機能を住民基本台帳カードに付加すること、現在の住民基本台帳カードを公的個人認証の電子証明書を格納しなくても行政サービス端末で利用可能にするなど、カードの機能を明確化し分かりやすくしていくことについて早急に検討していきます。

＜かわさき市民カードと住民基本台帳カードの相違点＞

◎・・・取扱可能
○・・・一部取扱可能

	かわさき市民カード	住民基本台帳カード
発行手数料	無料	500 円(+500 円※ ²)
コンビニ交付	×	◎
行政サービス端末の利用	○※ ¹	○※ ²
印鑑登録証としての使用	◎	×
電子申請手続き	△(川崎市の手続きのみ可)	○※ ²
公的な身分証明書としての使用	×	○(写真付きのみ)
期限	期限なし	10 年
その他機能	印鑑登録証・電子申請のほか、図書館の貸出カードとしても利用可	IC カードの独自利用領域を用いて、印鑑登録証・図書館カードなどの多目的利用が可能(川崎市はなし)

※1・・・利用者識別登録（パスワードを設定）したかわさき市民カードに限る。

※2・・・公的個人認証 2 の電子証明書を格納した場合に限る。その際、住基カードの発行手数料 500 円のほか、電子証明書発行手数料 500 円が必要となり、合計 1,000 円の手数料が必要となる。

②セキュリティ面の検証

市民アンケート結果によれば、コンビニ交付を利用したくない理由としてセキュリティ面での不安をあげている市民が多いことから(P26 図 6)、引き続き先行自治体の動向をみながらセキュリティ面の検証を行います。

③行政サービス端末とコンビニ交付の利用促進

住民票の写しや印鑑登録証明書など各種証明書の取得は、世帯あたり年に2～3件程度となっています。そのため、かわさき市民カードや住民基本台帳カードを作成してまで自動交付機を利用するという行動に結びつきにくいという側面があります。

他都市では、窓口利用と自動交付機の利用で証明書交付手数料に差を設けること

で、自動交付機の利用件数が大きく伸びた事例、期間限定で発行手数料を無料化した後に住民基本台帳カードの発行件数が大きく伸びた事例などがあります。

今後、市民ニーズを踏まえ、財政収支に与える影響も考慮しながら検討を行います。

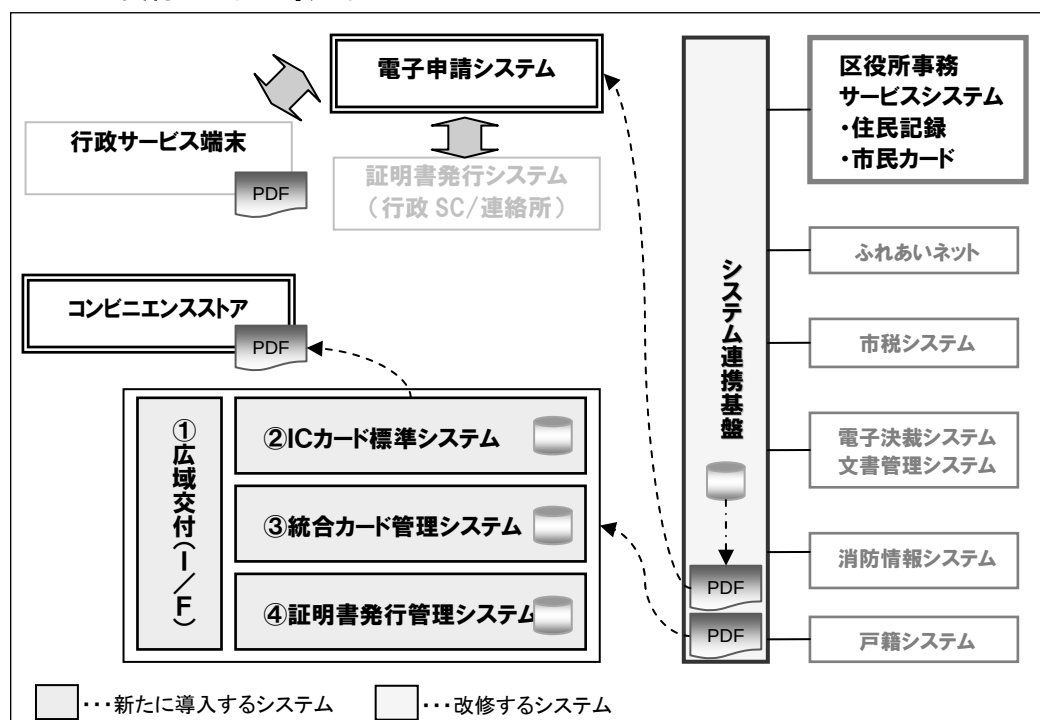
④住民基本台帳カードの発行手法

現在、住民基本台帳カードを即日発行する場合、区役所・支所・出張所窓口での手続きに最短でも30分程度を要します。コンビニ交付導入時には、住民基本台帳カードの取得ニーズが高まり窓口混雑が予想されることから、その対応について検討します。

⑤最適なシステムの構築及び改修

川崎市には、行政サービス端末により証明書を発行するためのシステムがありますが、コンビニ交付導入の際には、既存システムを活用し、確実に証明書発行が行えるよう最適なシステムの構築及び改修を行う必要がありますので、費用対効果を踏まえながらその手法について検討します。

〈コンビニ交付システム導入イメージ〉



※ 一方で川崎市はそれぞれのシステム開発業者が異なり、他都市と比較しても特殊な状況にあるため、システム全体像の見直しや再確認も必要です。

⑥証明書発行体制の効率化

将来、自動交付機による証明書発行がより促進された場合、既存の有人窓口による証明書発行拠点については、取り扱い件数が少なくなることが想定されるため、機能分担の考え方や地域特性などを踏まえ、証明書発行窓口の職員体制のあり方について検討していく必要があります。

また、既存の行政サービス端末については、今後原則として設置台数の拡大を行わないこととしますが、平成19年度の導入以降、利用件数・かわさき市民カードの発行状況とも増加傾向にあり、従来の端末利用者の利便性を継続して確保していく必要性を踏まえるとともに、新規コンビニ事業者の参入や取り扱い証明書の種類などコンビニ交付の動向を見据えながら、再配置や削減を含めた効率的・効果的なあり方についても併せて検討します。

⑦国の動向など

平成22年5月に国のIT戦略本部が策定した「新たな情報通信技術略」においては、2013年までに国民ID制度を導入することや、公的ICカードの整理・合理化などが位置付けられています。また、2020年までには自宅等でも証明書等の取得を可能にしていくこと、さらに「各種の行政手続の申請等に際して、既に行政機関が保有している情報については、原則として記載・添付が不要となるよう行政機関における適切な情報の活用を推進する」ことも位置付けられており、証明書自体を不要とする考え方も見られます。

また、平成21年度の住民基本台帳法等の改正により、平成24年7月(予定)までには外国人市民にも住民票が作成されるようになるほか、住民基本台帳カードについては、転出後の継続利用が可能になる予定となっています。

今後、自動交付機による証明書交付実施方針策定に向けては、こうした国の考え方や制度改正の動向などを十分に踏まえて検討します。

(3) 今後の取組

自動交付機による証明書発行については、本冊子「自動交付機による証明書発行の基本的な考え方」に基づき、(2)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」を策定していきます。

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ます。

資 料 編

資料 1 来庁者アンケート実施結果(抜粋)

資料 2 コンビニ交付を実施した他都市の状況

資料 1 来庁者アンケート実施結果

＜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）

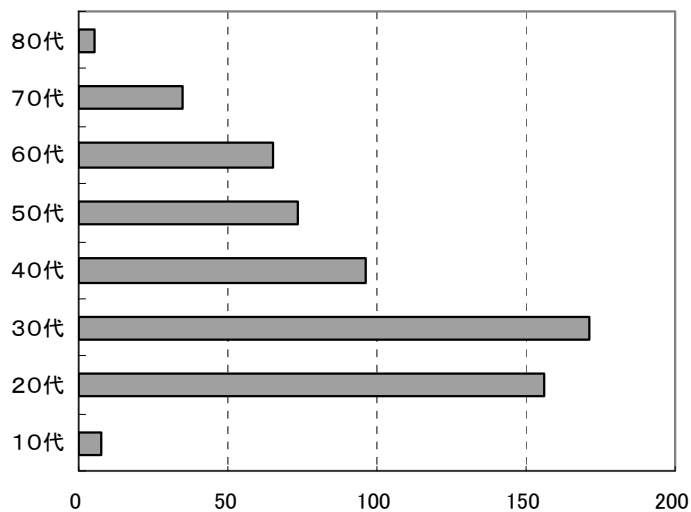
- 調査対象

調査日当日に各区役所区民課フロアを訪れた市民

- 実施場所及び有効回答人数

区役所	実施日	有効回答人数		
		配布式	対面式	合計
川崎区役所	1月28日（金）	30	45	75
幸区役所	1月27日（木）	36	23	59
中原区役所	1月26日（水）	95	40	135
高津区役所	1月25日（火）	53	14	67
宮前区役所	1月21日（金）	93	14	107
多摩区役所	1月20日（木）	74	46	78
麻生区役所	1月18日（火）	64	14	120
合計		445	196	641

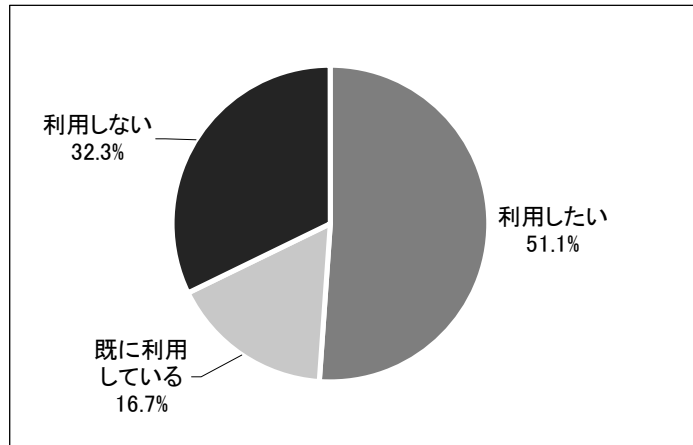
- 本アンケート調査回答者の平均年齢 37.1 歳



＜来庁者アンケート実施概要＞

【行政サービス端末について】

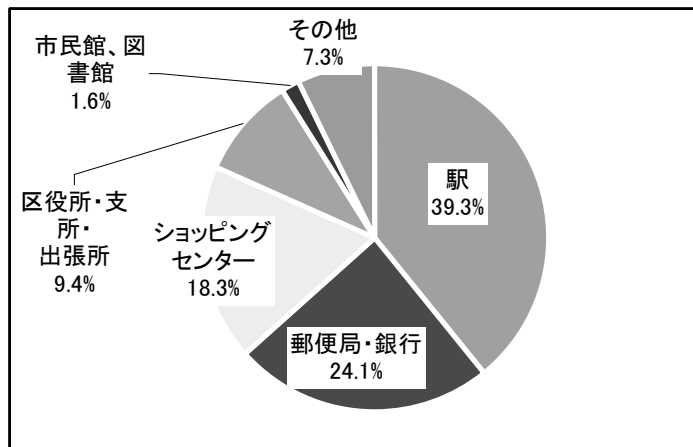
◆利用意向(図1)



※ 約5割の市民が今後「利用したい」と回答したほか、約17%の市民が「既に利用している」との回答であった。

※ 行政サービス端末の利用意向と年齢とのクロス集計を行い、利用意向と年齢との関連性を分析したところ、20代以下の層ほど「利用したい」とする傾向が高く、70代以上の層では逆に「利用しない」とする傾向が高かった

◆設置場所に関する意向(図2)



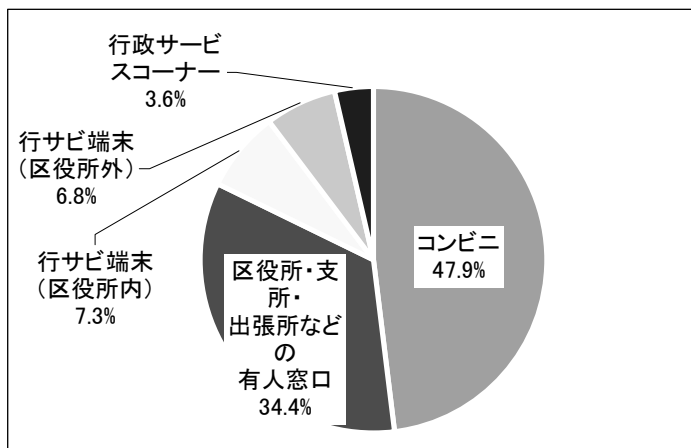
※ 「駅に設置してあると便利」との声が多く聞かれた。また、郵便局・銀行や区役所等管理者の目が行き届く場所にある方が安心との声も比較的多く聞かれた。

※ その他7.3%のなかには、選択肢には無かったコンビニエンスストアとする意見もあった。

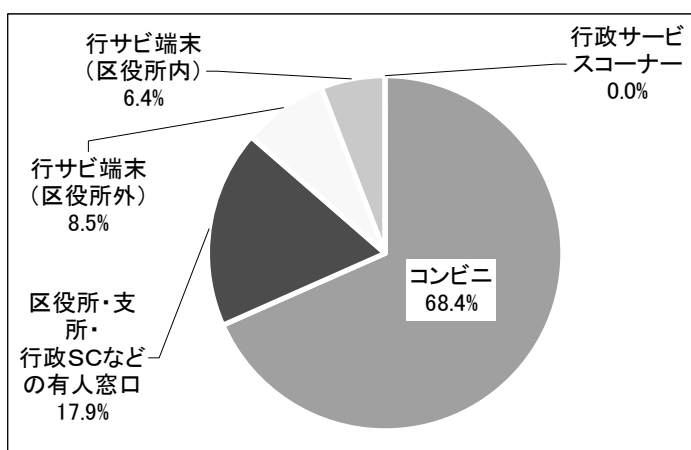
【コンビニ交付について】

◆ コンビニ交付の利用意向

（窓口と端末の手数料が同じ場合）（図 3）

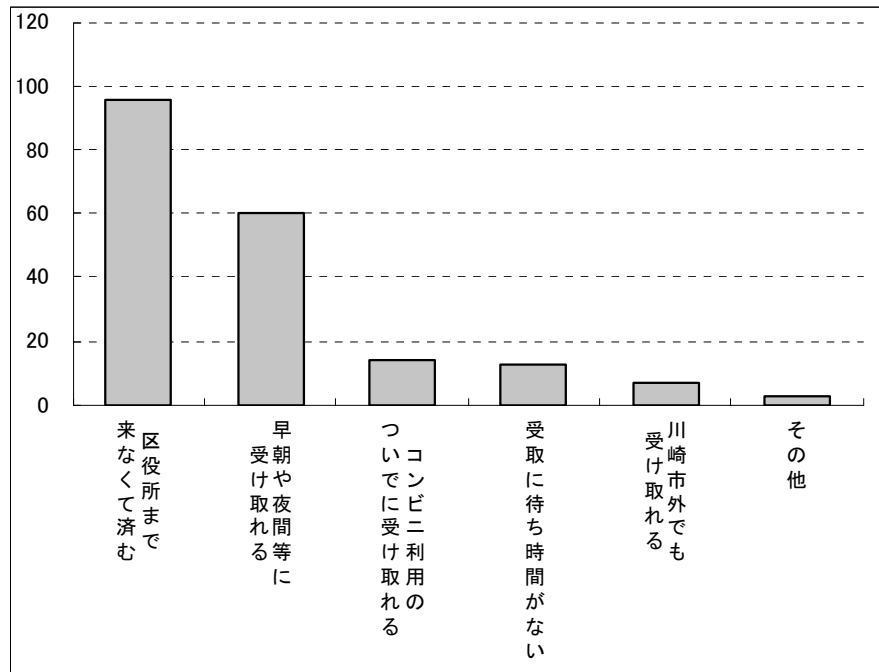


（窓口と端末の手数料に差を設けた場合）（図 4）



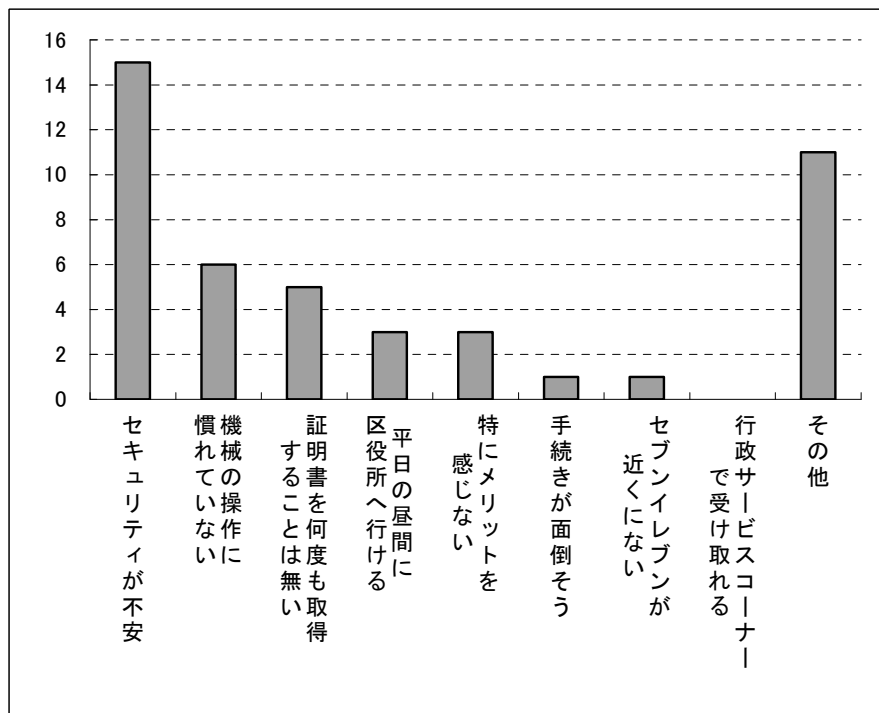
※ 有人窓口と行政サービス端末、コンビニ交付の間で発行手数料に差を設けた場合、今後の証明書受取場所について、「コンビニで受け取りたい」とする割合は差を設けない場合よりも増加し 68.4% となった。一方有人窓口とする割合は 17.9% に減少した。

◆ コンビニ交付を利用したい理由(図5)



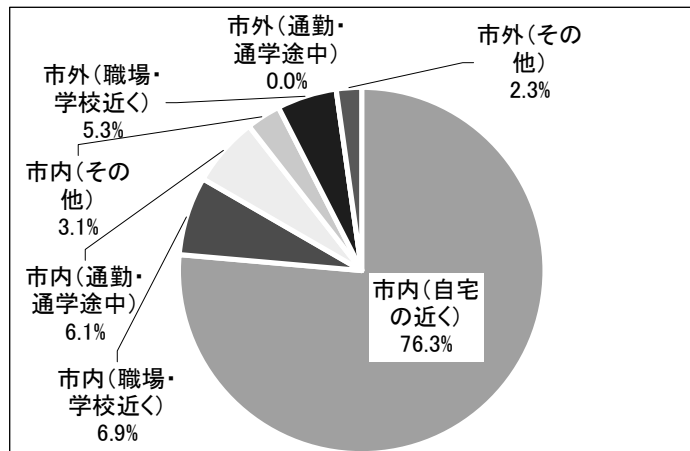
※ コンビニ交付を利用したい理由としては、「区役所まで来なくて済む」「早朝や夜間に受け取れる」といったコンビニの立地、利用可能時間に関する理由が多くあげられた。

◆ コンビニ交付を利用したくない理由(図6)



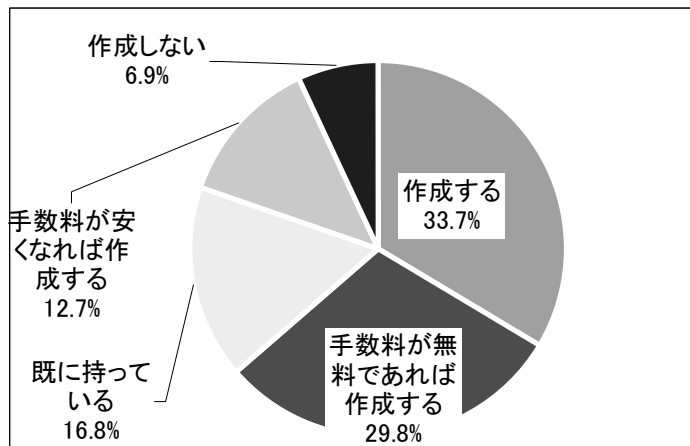
※ 「コンビニという不特定多数が利用する場所で個人情報を受け取るのは不安」といったセキュリティを心配する声や、高齢者からは「機械操作に慣れていない」という声が多く聞かれた。

◆ コンビニ交付を実施した場合の証明書の受け取り場所の意向(図7)



※ 市外の職場・学校の近くで取得したいとの意見も見られた一方、市内の自宅近くで取得したいという意見が約75%を占めた。

◆ コンビニ交付の実施にあたっての住民基本台帳カードの作成意向(図8)



※ 特に手数料減免等の措置がなくて「手数料を負担して作成する」意見が最も多く、次に発行手数料の無料化を条件として作成する人が多く見られた。

資料 2 コンビニ交付を実施した他都市の状況

実施団体	開始時期	開始理由	住基カード 期限付き 無料化	手数料 差別化	自動 交付機	行政 SC	区役所窓口 時間外開設
東京都渋谷区	H22 年2月	行政窓口 サービスの拡充	○	○ (300 円→250 円)	2	× (H24 設置予定。設 置後は時間外窓口 を見直し)	毎月第2・4日曜 毎週水曜時間 延長
東京都三鷹市		市民サービス向上	○	○ (300 円→200 円)	3	3	×
千葉県市川市		市民サービス向上	○	○ (300 円→250 円)	30→24	1	毎週水曜時間 延長
福島県相馬市	H22 年4月	市民サービス向上	○	× (一律 200 円)	－	× (1→コンビニ交付によ り H22 年度で廃止)	×
千葉県松戸市	H22 年10月	市民サービス向上	×	×	－	1	×
埼玉県戸田市	H23 年1月	市民サービス向上	○	× (一律 200 円)	3	1	毎月第1日曜 毎週水曜時間 延長
東京都葛飾区	H23 年2月	市民サービス向上	○	○ (300 円→200 円)	2	1	毎月第4日曜 毎週水曜時間 延長
神奈川県藤沢市		市民サービス向上	×	×	2	1	毎月第1・3土 曜
神奈川県座間市	H23 年3月	市民サービス向上	×	○ (300 円→250 円)	2	×	毎月第2・4土 曜

自動交付機による証明書発行の 基本的な考え方

平成２３年３月

【お問合せ】

総合企画局自治政策部(区行政改革推進担当)

電 話：０４４－２００－２３０９

F A X：０４４－２００－３８００

E-mail：20kusei@city.kawasaki.jp