

自動交付機による証明書交付  
実施方針

平成24年3月  
川崎市

## はじめに

本市では、新総合計画「川崎再生フロンティアプラン」において、「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、本市においても既存の行政サービス端末のあり方を含めてコンビニエンスストアにおける証明書交付（以下、「コンビニ交付」という。）について検討する必要が生じました。

このような社会状況の変化を受け、平成23年3月には、「自動交付機による証明書発行の基本的な考え方」をとりまとめたところですが、これを基にさらに検討を進め、この度「自動交付機による証明書交付実施方針」を策定いたしました。

今後、この実施方針に基づき、コンビニ交付の導入に向けた取組を順次進めてまいります。

平成24年3月

## 目 次

<b>1 証明書発行の現状と課題</b> .....	<b>1</b>
(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
<b>2 コンビニエンスストアにおける証明書交付</b> .....	<b>8</b>
(1) コンビニ交付の仕組み .....	8
(2) 国や先行自治体における検討の経過 .....	11
(3) 他都市動向について .....	12
<b>3 コンビニ交付に関するこれまでの検討状況</b> .....	<b>13</b>
(1) 「自動交付機による証明書発行の基本的な考え方」について .....	13
<b>4 コンビニ交付に関する国の動向</b> .....	<b>15</b>
(1) 社会保障と税に関わる番号制度 .....	15
(2) 今後の課題について .....	16
<b>5 自動交付機による証明書交付実施方針</b> .....	<b>17</b>
(1) コンビニ交付の導入について .....	17
(2) コンビニ交付導入の具体的内容 .....	17
<b>6 今後のスケジュール</b> .....	<b>22</b>
<b>資 料 編</b> .....	<b>23</b>



# 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、本市には、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
<b>区役所</b> (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
<b>支所</b> (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
<b>出張所</b> (4ヶ所) 日吉・橋・向丘・生田	●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 ●地域振興 ●市政情報提供、市政案内
<b>行政サービスコーナー</b> (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
<b>連絡所等</b> (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

※ 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、取り扱う種類は、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 連絡所等	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

※ 登録原票記載事項証明書は、平成24年7月以降は住民票の写しとして発行されるようになります。(法施行日:平成24年7月9日)

## イ 区役所区民課窓口の課題

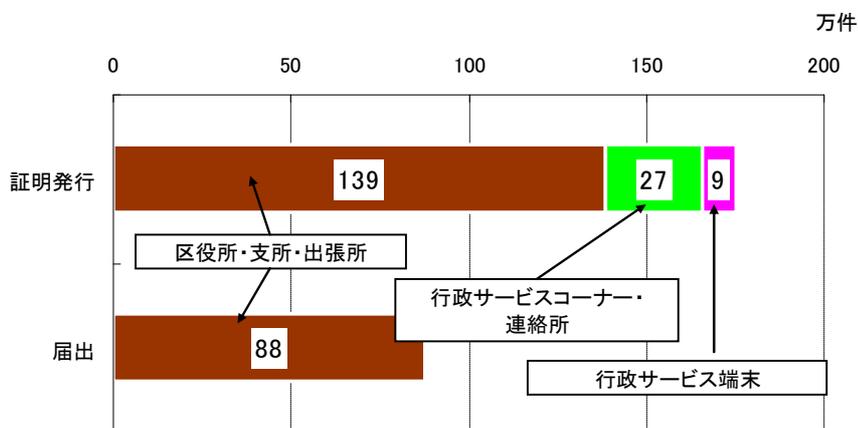
区役所区民課においては、近年の人口急増や証明書交付等の際における本人確認の厳格化等の業務の多様化に伴い、窓口が混雑している状況にあります。

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、取扱い件数の割合は、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等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２２年度実績では年間に１世帯あたり２～３件の証明書を取得する計算となっており、一定程度の利用機会があるものです。

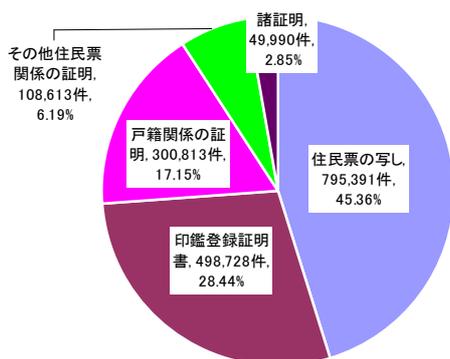
また、その証明書発行のうち、約７４％が住民票の写しと印鑑登録証明書となっており、これらの証明書は一部の戸籍関係の証明書などと同様に行政サービス端末や行政サービスコーナーなど区役所区民課以外の窓口でも発行できる証明書となっています。

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、これまで行政サービス端末の利便性の向上や端末台数の拡大等を検討してきましたが、一部の自治体でコンビニ交付が導入されたこともあり、今後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。

### ＜証明書発行と届出の取扱件数(平成 22 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 22 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	208,834,200
印鑑登録証明書	300	149,534,400
戸籍関係の証明	350～1,400	128,249,750
その他住民票関係の証明	300	15,887,700
諸証明	300	11,314,500
合計		513,820,550

## 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等の証明書については、区役所区民課・支所区民センター・出張所等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。その後、行政サービスコーナーの窓口開設時間拡大等に取り組むとともに、行政サービス端末の導入も図ってきました。

また、平成17年度の国勢調査結果によれば、本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・転出等の手続きが行えるよう、毎月第2・第4土曜日（8:30～12:30）に区役所区民課と保険年金課の窓口を開設するとともに、混雑期には、窓口の臨時開設にも取り組んでいます。

今後も、昼夜間人口比率が低いという本市の特徴や、多様化する市民のライフスタイルやニーズ等を踏まえ、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

本市では、市民サービスの向上と平日の窓口の混雑緩和等を目的に、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・連絡所等に各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・連絡所等	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関連経費】

内訳	平成22年度決算
端末機リース料(28台)等	29,737千円
カード暗証番号設定端末機器リース料	1,943千円
端末機警備委託料(区役所を除く14ヶ所)	6,052千円
合計	37,732千円

## 【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 粗大ごみの収集申込
- 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



※ 登録原票記載事項証明書は、平成24年7月以降は住民票の写しとして発行されるようになります。

## 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、毎年一定程度の発行があり、累計発行枚数は約221,425千枚、人口普及率は15.47%(平成23年10月現在)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、累計発行枚数は91,769枚、人口普及率は約6.4%(平成23年10月現在)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書(住民基本台帳カードへの付加手数料500円、有効期限3年)の発行件数については、現在、累計で25,421件(平成23年10月現在)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等を行う際に、他人による「なりすまし」やデータの改竄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等の情報に「電子署名<sup>※2</sup>」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、かつ改竄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

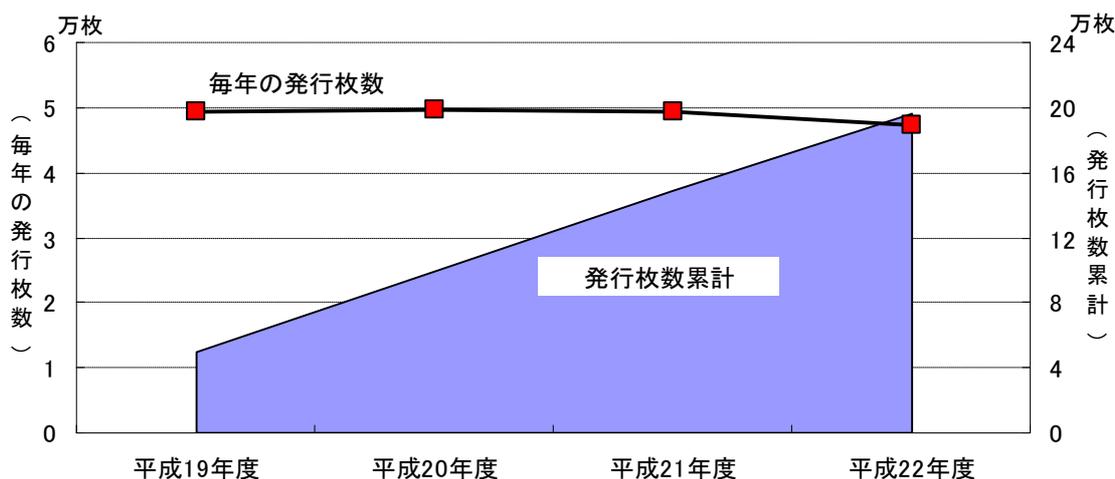
	かわさき市民カード	住民基本台帳カード
発行手数料	無料	500円(+500円) <sup>※2</sup>
コンビニ交付	×	◎ <sup>※3</sup>
行政サービス端末の利用	○ <sup>※1</sup>	○ <sup>※2</sup>
印鑑登録証としての使用	◎	×
電子申請手続き	△ (本市の手続きのみ可)	○ <sup>※2</sup> (本市の手続きに加え電子申告も可)
公的な身分証明書としての使用	×	○(写真付きのみ)
1枚あたりの単価	約23.2円	約1,370円
その他機能	印鑑登録証・電子申請のほか、図書館の貸出カードとしても利用可	ICカードの独自利用領域を用いて印鑑登録証・図書館カード等の多目的利用が可能(本市は無し)

※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。

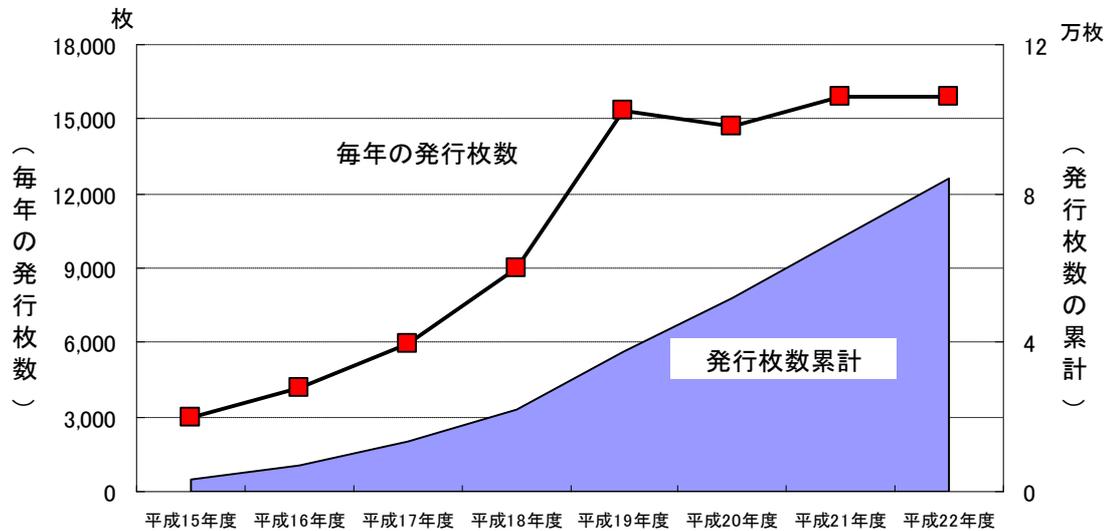
※2・・・公的個人認証の電子証明書を格納した場合に限る。その際、住基カードの発行手数料500円のほか、電子証明書発行手数料500円が必要となり、合計1,000円の手数料が必要となる。

※3・・・コンビニ交付が実施された場合には、対応可能となっている。

### 〈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〉

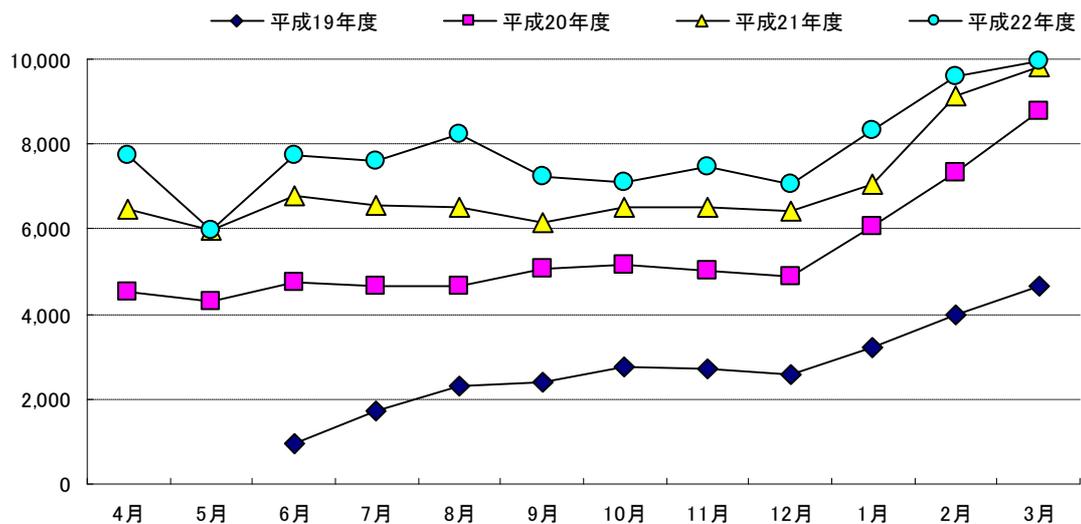


### ウ 行政サービス端末の利用状況

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年度の証明書発行件数は91,250件となっています。

### 〈行政サービス端末における証明書発行取扱件数の推移〉



〈区民課事務の証明書発行件数〉

	平成 19 年度 <sup>※1</sup>	平成 20 年度	平成 21 年度	平成 22 年度
証明書発行件数	1,890,723	1,832,372	1,781,725	1,750,719
うち行政サービス端末での発行件数 <sup>※2</sup>	26,592	63,565	81,536	91,250
端末での発行割合	1.4%	3.5%	4.6%	5.2%
端末発行の対前年度伸び率	-	139.0%	28.3%	11.9%

※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		平成 22 年度	
	件数	割合	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	5.0%	3,883	4.8%	4,378	4.8%
戸籍個人事項証明	450	1.7%	981	1.5%	1,238	1.5%	1,575	1.7%
住民票の写し	11,379	42.8%	27,976	44.0%	35,869	44.0%	40,395	44.3%
住民票記載事項証明書	353	1.3%	912	1.4%	1,126	1.4%	1,278	1.4%
戸籍の附票の写し	171	0.6%	301	0.5%	339	0.4%	262	0.3%
印鑑登録証明書	12,755	48.0%	30,008	47.2%	38,753	47.5%	43,031	47.2%
登録原票記載事項証明書	96	0.4%	241	0.4%	328	0.4%	331	0.3%
合計	26,592	100.0%	63,565	100.0%	81,536	100.0%	91,250	100.0%

〈電子申請件数〉

電子申請方法	平成 19 年度		平成 20 年度		平成 21 年度		平成 22 年度	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合
パソコン	46,440	99.78%	50,342	99.80%	60,289	99.61%	72,082	99.58%
携帯電話	91	0.19%	85	0.17%	209	0.34%	290	0.40%
<b>行政サービス端末</b>	<b>12</b>	<b>0.03%</b>	<b>13</b>	<b>0.03%</b>	<b>28</b>	<b>0.05%</b>	<b>12</b>	<b>0.02%</b>
合計	46,543	100.0%	50,440	100.0%	60,526	100.0%	72,384	100.0%

## 2 コンビニエンスストアにおける証明書交付

### (1) 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K I O S K 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、政令市では本市を含めまだ実施されていませんが、現在は43団体で実施されています。(参照:P12(3)他都市動向について)

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、証明書交付センターを構築・運営している財団法人地方自治情報センターが提供するもので、一定の条件が整えばどの自治体でも活用できます。



マルチコピー機

#### イ 証明書の取得方法

- 各店舗に設置されたK I O S K 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等)をした住民基本台帳カードの作成が必要(今後は「個人番号カード」(参照:P15 4 コンビニ交付に関する国の動向)に移行される予定)



住民基本台帳カード

#### ウ 取得できる証明書(平成24年2月現在)

コンビニ交付システム上 対応可能な証明書	本市でコンビニ交付を実施する場合に 対応可能な証明書
・住民票の写し	・住民票の写し
・印鑑登録証明書	・印鑑登録証明書
・戸籍関係の証明書	・戸籍全部事項証明書(戸籍謄本) ・戸籍個人事項証明書(戸籍抄本)
・戸籍の附票の写し	・戸籍の附票の写し
・税関係の証明書	・最新年度の市県民税課税額・非課税・ 免除(所得)証明書
・その他	・住民票記載事項証明書

※平成23年10月、従来の住民票の写し、印鑑登録証明書に加え、上記の戸籍・税証明等にも対応し、登録原票記載事項証明書を除き、本市では、行政サービス端末の証明書発行機能と同じ証明書がコンビニで交付できる環境が整いました。なお、登録原票記載事項証明書は、平成24年7月以降は住民票の写しとして発行されるようになります。

#### エ 実施店舗(平成24年2月現在)

- セブンイレブン全店(全国約14,000店舗、市内177店舗)で取得可能

#### オ 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2,000万円~3,000万円程度

- ・ 経常費用：サーバ等の機器のリース料や参加負担金等で年間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

## カ システム構成

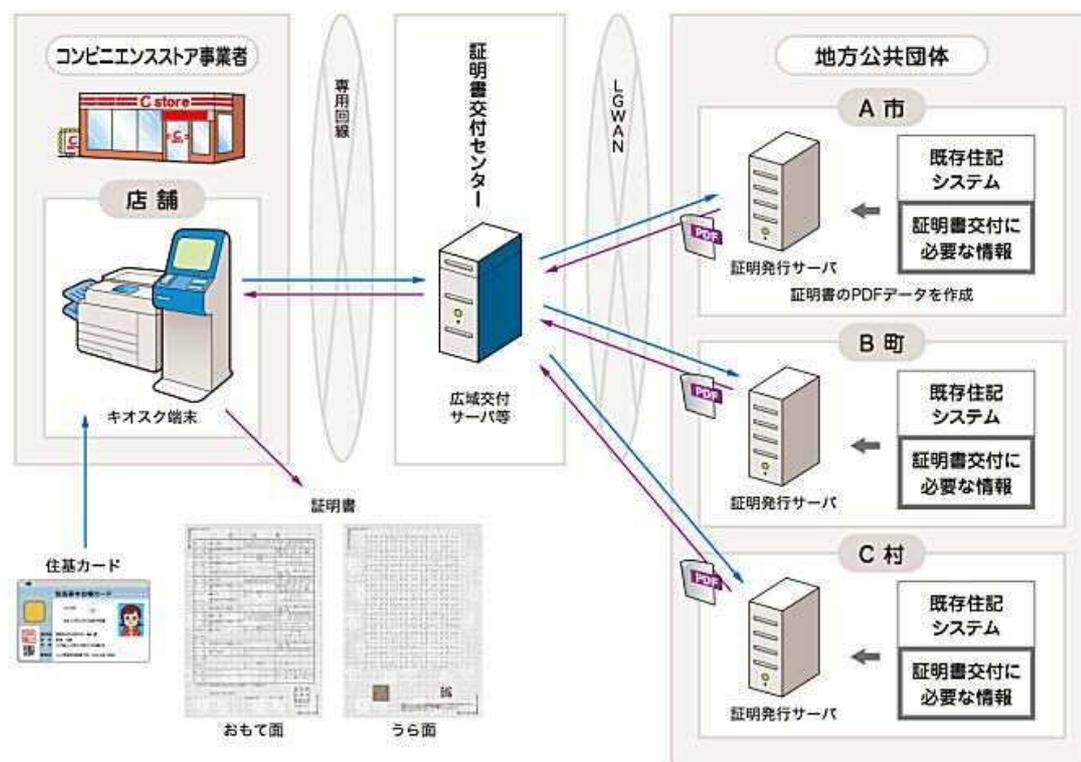
コンビニ交付を導入するには、本市において証明書発行サーバに次の仕組みを構築する必要があります。

### ＜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、実際には本市の状況に応じたシステム構成となります。

## キ 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、自治体から店舗までのデータ送信の間の個人情報保護につい

では、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・改竄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。

### <主な偽変造・改竄対策>

#### ● スクランブル画像

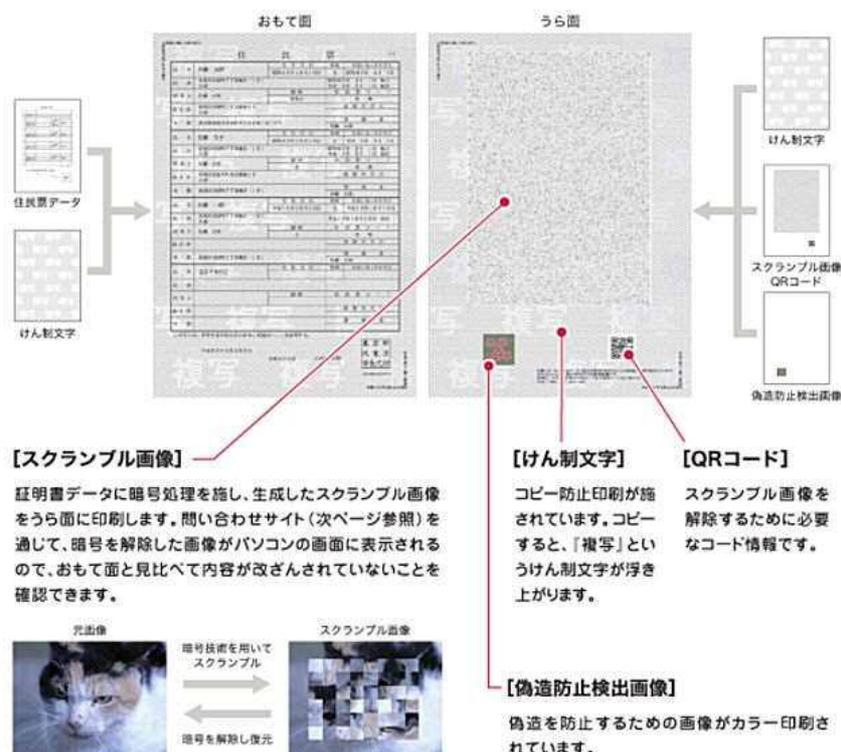
- ・ 証明書データに暗号処理を施し、生成されたスクランブル画像を証明書裏面に印刷
- ・ 証明書裏面をスキャナ等で読み込んで、インターネット経由で問い合わせサイトで確認すると、暗号が解除され画像が表示され、表面と見比べて内容が改竄されていないことの確認が可能

#### ● 牽制文字

- ・ 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、その中に隠れている画像(潜像画像)が印刷されている
- ・ 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

## (2) 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、関係自治体や財団法人地方自治情報センター等を交えた検討会を経て、実施に至っています。

### <コンビニ交付に関する経過>

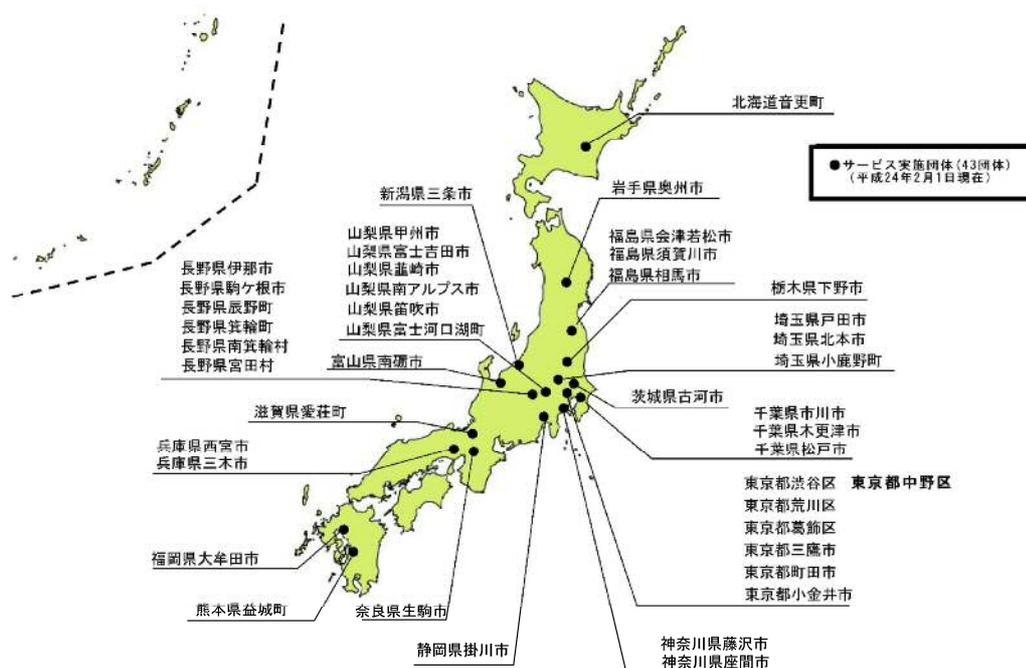
年度	国の動向	他の自治体の動向
平成 19 年度	<ul style="list-style-type: none"> <li>総務省「電子自治体の推進に関する懇談会」（オンライン利用促進ワーキンググループ）で検討</li> </ul>	
平成 20 年度	<ul style="list-style-type: none"> <li>国の高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部（IT 戦略本部）にて策定された「重点計画 - 2008」において、「国民本位のワンストップ電子サービスの実現」に向けた工程表の中でコンビニ交付について言及</li> <li>総務省、財団法人地方自治情報センター、国立印刷局、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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul>
平成 21 年度		<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul>
平成 22 年度	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul>
平成 23 年度	<ul style="list-style-type: none"> <li>政府・与党社会保障改革検討本部において「社会保障・税番号大綱」を 6 月に策定し、平成 26 年度から共通番号制や IC カード（現行の住民基本台帳カードを改良したもの）等の利用開始をめざす。</li> <li>IT 戦略本部にて策定された「電子行政推進に関する基本方針」において、「社会保障と税に関わる番号制度と国民 ID 制度」について言及</li> <li>10 月から戸籍・税証明のコンビニ交付サービス開始</li> <li>2 月に「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案（マイナンバー法案）」及び関連法案を国会に提出</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>平成 24 年 2 月現在 43 団体で実施</li> <li>政令市では、福岡市が平成 24 年 8 月頃、大阪市が平成 27 年 1 月頃に導入予定</li> </ul>

### (3) 他都市動向について

平成21年度に3団体（渋谷区・三鷹市・市川市）でサービスが開始されたコンビニ交付は、平成24年2月現在、全国で43団体が参加する状況となりました。

また、他都市では、コンビニ交付の利用を促進するために、証明書発行手数料や住民基本台帳カード発行手数料の減免に取り組んだ事例があります。

#### <コンビニ交付を実施している団体>



(財) 地方自治情報センターホームページから転載

#### <他都市におけるコンビニ交付利用促進の方策等（抜粋）>

都道府県	市区町村	開始時期	住基カード 期限付無料化	証明書発行手数料 差別化	自動 交付機
東京都	渋谷区	H22.2	○	○(300円→250円)	2
東京都	三鷹市		○	○(300円→200円)	3
千葉県	市川市		○	○(300円→250円)	24
福島県	相馬市	H22.4	○	×	×
千葉県	松戸市	H22.10	×	×	×
埼玉県	戸田市	H23.1	○	×	3
東京都	葛飾区	H23.2	○	○(300円→200円)	2
神奈川県	藤沢市		×	×	2
神奈川県	座間市	H23.3	×	○(300円→250円)	2
東京都	荒川区	H23.4	×	×	10
東京都	小金井市	H23.4	○	×	×
千葉県	木更津市	H23.10	○	○(300円→200円)	6

### 3 コンビニ交付に関するこれまでの検討状況

#### (1) 「自動交付機による証明書発行の基本的な考え方」について

本市では、平成21年3月に策定した「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」に基づき、行政サービス端末の利便性の向上と、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の検討を進めてきましたが、平成22年2月から一部の自治体でコンビニ交付が導入されたことを受け、より一層の市民サービス向上の観点から、今後の証明書の自動交付機のあり方について、平成23年3月に「自動交付機による証明書発行の基本的な考え方」を取りまとめました。

#### 【自動交付機による証明書発行の基本的な考え方(趣旨)】

##### (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、本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、有人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あり、さらには粗大ごみ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ため、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
- 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
- ⑥証明書発行体制の効率化
- ⑦国の動向など

平成23年度は、この「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」に基づき、国の動向など（参照：P15 4 コンビニ交付に関する国の動向）も踏まえ、庁内ワーキング等でコンビニ交付の導入に向けた検討を進めました。

## 4 コンビニ交付に関する国の動向

### (1) 社会保障と税に関わる番号制度

平成23年6月に策定された「社会保障・税番号大綱」を踏まえ、平成24年2月に国会に提出された「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案（マイナンバー法案）」及び関連法案において、「社会保障・税番号制度」の導入が掲げられており、その内容として、①国民に「個人番号」を付番、②複数の機関で「個人番号」を基に情報を連携、③「個人番号カード」（住民基本台帳カードを改良したもの、住民基本台帳カード自体は廃止）は、希望者全員に無料（発行費用は国が負担する意向）で市町村長が平成27年1月から交付する予定となっています。

コンビニ交付の実施にあたっては、「個人番号カード」の導入時期、実施手法、費用負担等が今後変更される可能性があることから、国の動向を注視しながら検討を進める必要があります。

#### <社会保障と税に関わる番号制度「(通称) マイナンバー」>

- 「社会保障・税番号大綱」（平成23年6月策定）
- 「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案（マイナンバー法案）」（平成24年2月閣議決定後、国会に提出）
- 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案の施行に伴う関係法律の整備等に関する法律案（平成24年2月閣議決定後、国会に提出）

#### 【主な内容】

##### ①付番

- ・住民基本台帳法第7条第13号の住民票コードが住民票に記載されている日本の国籍を有する者等に基本4情報（氏名・住所・性別・生年月日）と関連付けた番号を市町村長が付番

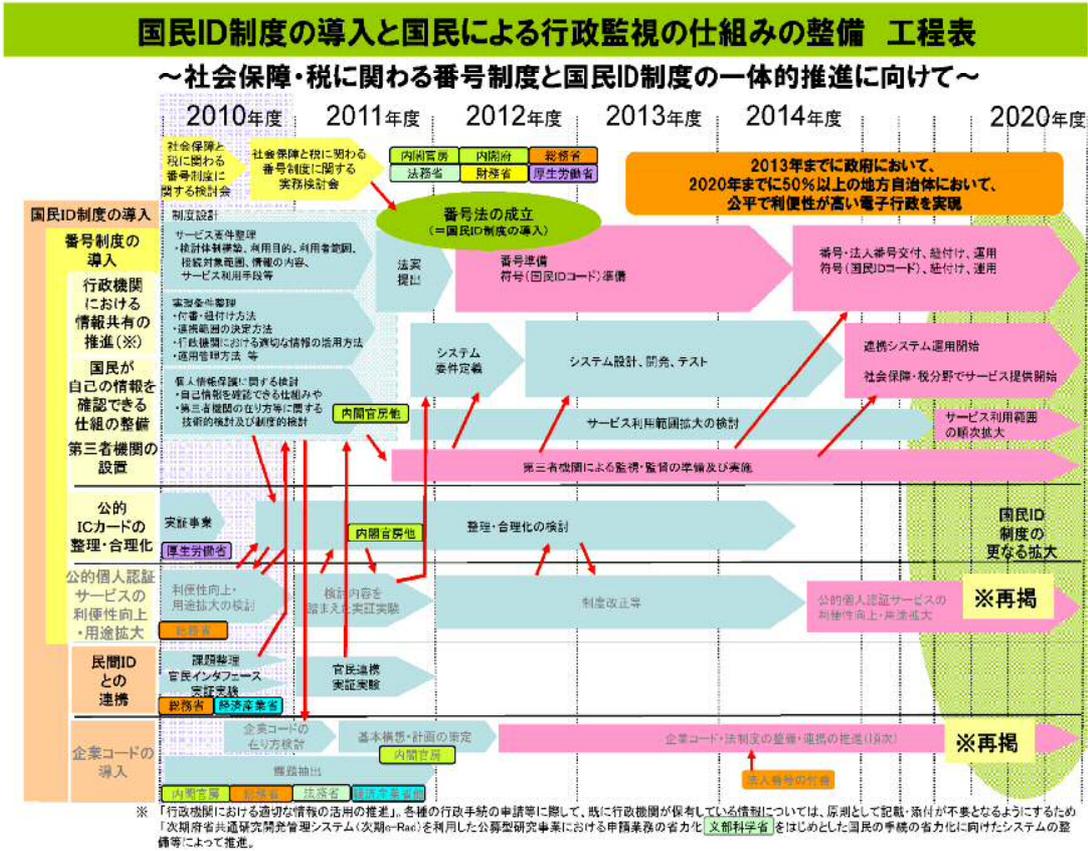
##### ②情報連携

- ・複数の機関間において、それぞれの機関ごとに「番号」やそれ以外の番号を付して管理している同一人の情報を紐付けし、相互に活用

##### ③本人確認

- ・個人が自分の「番号」の真正性を証明し、「番号」を活用できるようにするため、希望者には「個人番号カード」を平成27年1月から市町村長が交付開始予定

〈新たな情報通信技術戦略 工程表〉



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）ホームページから転載

(2) 今後の課題について

コンビニ交付との関係においては、現時点で、次の課題があることが明らかになっていることから、コンビニ交付の導入に向けた検討においては、今後、国の動向を十分に踏まえる必要があります。

(留意すべき課題)

- ・現在の住民基本台帳カードを普及させる効果のあるコンビニ交付を早期に導入すると、新たな「個人番号カード」に移行したとき交付済みの住民基本台帳カードの交換等をする必要が生じ、市民の利便性の面で課題があること
- ・最新の情報では、カード費用や利用者負担は、総務省の意向として国が負担する方向であるが、いまだに不透明な部分が多いこと
- ・「個人番号カード」は、有効期間が設定されること（詳細は今後、総務省令で定められます。なお、住民基本台帳カードの有効期間は10年です。）

## 5 自動交付機による証明書交付実施方針

### (1) コンビニ交付の導入について

コンビニ交付については、平成23年3月にとりまとめた「自動交付機による証明書発行の基本的な考え方」に基づくこれまでの検討結果と、国が「個人番号カード」を平成27年1月から交付開始予定としていることを踏まえ、同時期の導入を想定して、今後、システム構築や導入に向けた諸課題の検討など具体的な取組を進めるものとします。

また、これまで行政サービス端末については、利便性の向上と、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検討してきましたが、平成23年10月に、証明書交付センターを構築・運営している財団法人地方自治情報センターにおいてコンビニ交付の機能を拡充し、住民票の写し及び印鑑登録証明書に加え、戸籍と税の証明書の交付ができるようになり、本市においては、行政サービス端末と同様の証明書をコンビニで交付する環境が整ったため、既存の行政サービス端末については、コンビニ交付の定着や電子申請（粗大ごみの収集申込・水道の休止届等）の利用件数を含めた行政サービス端末の利用状況を検証しながら将来的に廃止する方向で引き続き検討を進め、コンビニ交付導入後は、コンビニ交付の利用促進を図ることとします。

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が、「個人番号カード」の交付開始時期が遅れるなど国の動向に変化があった場合には、コンビニ交付の導入時期については、適宜見直しを図ります。

### (2) コンビニ交付導入の具体的内容

平成24年7月以降、現在行政サービス端末で発行できる登録原票記載証明書が住民票として交付されることになり、本市においては、行政サービス端末と同様の証明書をコンビニで交付できる環境が整ったため、コンビニ交付は、次の証明書において実施するものとします。

- 住民票の写し
- 印鑑登録証明書
- 戸籍全部事項証明書(戸籍謄本)
- 戸籍個人事項証明書(戸籍抄本)
- 戸籍の附票の写し
- 最新年度の市県民税課税額・非課税・免除(所得)証明書
- 住民票記載事項証明書

また、「自動交付機による証明書発行の基本的な考え方」において、今後の検討項目としたものについては、次のとおり検討し、今後の取組をとりまとめました。

(※マイナンバー法案では、住民基本台帳カードは廃止となり、「個人番号カード」に移行される予定です。)

## ア カード機能について

### <検討経過>

かわさき市民カード・「個人番号カード」・旧印鑑登録証の各カードの機能について検討してきました。また、現在、約60万枚流通している旧印鑑登録証の今後の取扱いについても検討してきました。

### <今後の取組>

カード機能について検討した結果、コンビニ交付の実施と行政サービス端末の今後の方向性を踏まえて、次のとおり整理するものとします。

#### ● 「個人番号カード」

- ・コンビニ交付は、「個人番号カード」を希望者全員へ交付する時期に合わせて実施するため、コンビニ交付開始までに、「個人番号カード」がコンビニ交付に対応できるよう適切に準備を進めます。
- ・コンビニ交付導入後は、「個人番号カード」の利用を促進するとともに、カード機能を分かりやすくするという観点から、1枚のカードで済ませたいとする利用者の要望に応じられるよう、公的個人認証やコンビニ交付のほかに印鑑登録の機能を格納します。

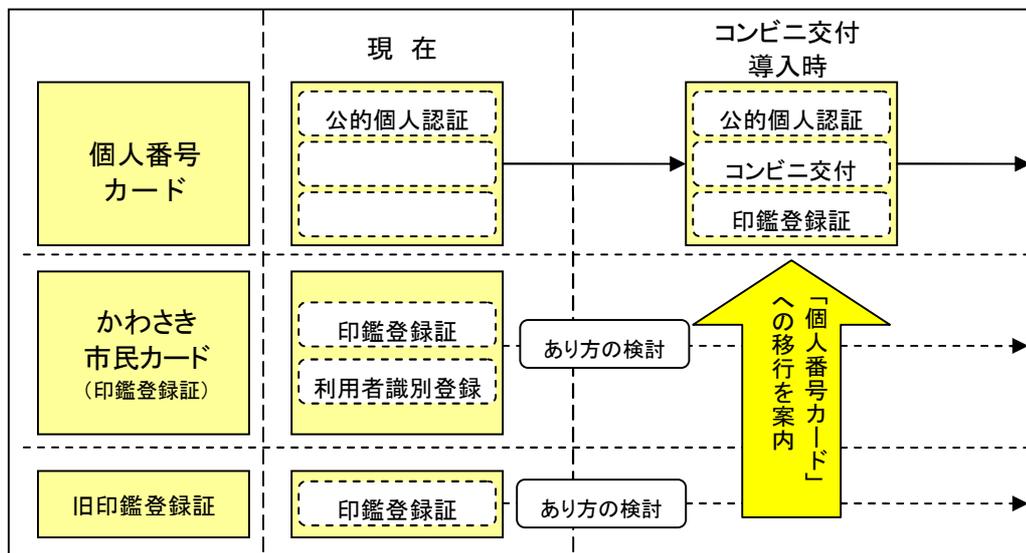
#### ● かわさき市民カード(印鑑登録証)

- ・将来的に行政サービス端末を廃止する方向で検討するなかで、そのあり方についても電子申請の利用状況等を踏まえながら見直しを進めます。

#### ● 旧印鑑登録証

- ・平成19年度以前に発行された旧印鑑登録証については、現在でも区役所等の窓口で使用することが可能となっていますが、ただちに有効期限を設定することなどにより、「個人番号カード」やかわさき市民カードへの移行を促進することは、区役所等の窓口において大きな混乱を招くことが予想され、市民の利便性の観点からも好ましくありません。このため、コンビニ交付導入後、当面の間は取扱いを継続しますが、そのあり方については、引き続き検討します。

### 【カードの機能整理のイメージ】



## イ セキュリティについて

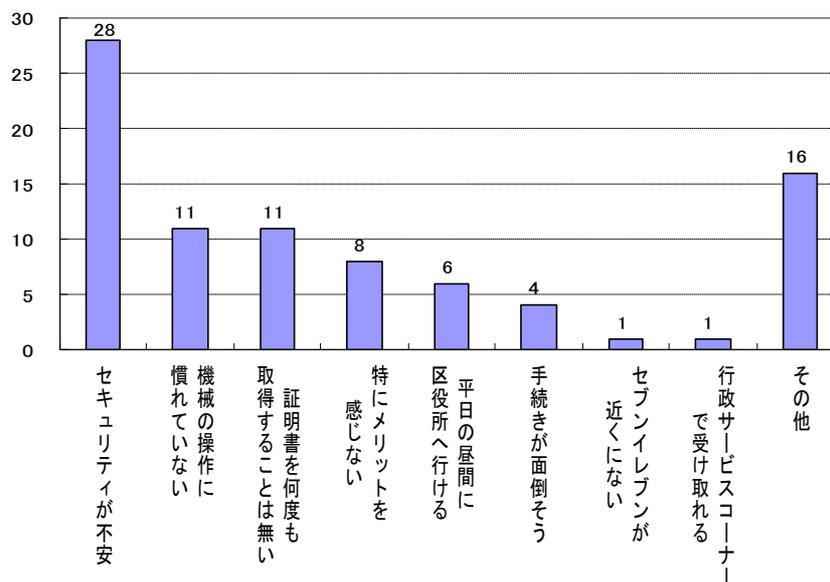
### <検討経過>

平成22年度に総合企画局自治政策部で実施した窓口サービス向上のための市民アンケート調査の結果によれば、コンビニ交付を利用したくない人（18.7%）の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くなっているため、先行自治体の状況を踏まえながら検討してきました。セキュリティについては、「P9 キ セキュリティ対策」のとおり、措置がなされていること、また、先行他都市の事例でもこれまで事故等の報告がなされていないことから、導入にあたってのセキュリティ面の支障は特段ないものと考えられます。

### <今後の取組>

今後予定している川崎市個人情報保護審議会における審議結果等も踏まえながら、コンビニ交付導入時には市民に対してセキュリティに関する広報を適切に実施します。

### 【コンビニ交付を利用したくない理由】



(平成22年度 窓口サービス向上のための市民アンケート調査結果より作成)

## ウ コンビニ交付の利用促進

### 〈検討経過〉

これまで行政サービス端末については、利便性の向上と、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検討してきましたが、コンビニ交付の機能が拡充し、本市においては、行政サービス端末と同様の証明書をコンビニで交付できる環境が整ったため、既存の行政サービス端末については、コンビニ交付の定着を検証しながら将来的に廃止する方向で検討を進め、コンビニ交付導入後は、コンビニ交付の利用促進を図ることとします。(参照：P21 カ 証明書発行体制の効率化)

### 〈今後の取組〉

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、住民基本台帳カード（「個人番号カード」）を作成してまでコンビニ交付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や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があることから、こうした他都市事例や市民ニーズを踏まえて検討を行い、平成22年度に実施した区役所来庁者アンケートの結果において、証明書発行手数料の減免よりも住民基本台帳カード（「個人番号カード」）発行手数料の減免の方が、住民基本台帳カード（「個人番号カード」）の作成意向が高まることがわかりましたが、一方で減免を行うと大きな財政負担を伴うこととなります。

こうしたなか、「個人番号カード」においては、無料交付が予定されていることから、市民アンケートの調査結果からもコンビニ交付の利用がより促進されることが見込まれます。また、コンビニ交付のさらなる利用促進を図るために、積極的に広報等を実施していきます。

### 【住民基本台帳カード（「個人番号カード」）の作成意向】

		住民基本台帳カード（「個人番号カード」）発行手数料	
		減免があれば作成する （減免が無くても作成する含む）	減免が無くても作成する
証明書発行手数料 コンビニ交付の	窓口より安価であれば作成する	59.6%	28.7%
	窓口より安価でなくても作成する	56.3%	31.3%

（平成22年度 窓口サービス向上のための市民アンケート調査結果より作成）

## エ 「個人番号カード」の発行手法

### ＜検討経過＞

現在、住民基本台帳カードを即日発行する場合、区役所・支所の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、「個人番号カード」の取得ニーズが高まり区役所・支所の窓口混雑が予想されることから、「個人番号カード」の発行手法について検討してきました。

### ＜今後の取組＞

「個人番号カード」は申請者全員への無料交付が予定されていることから、区役所・支所の窓口が大変混雑することが予想されます。今後は、「個人番号カード」等の国の動向を踏まえて、カードの交付事務がスムーズに運用できるような体制の構築を図ります。

## オ 最適なシステムの構築及び改修

### ＜検討経過＞

本市には、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、コンビニ交付導入の際には、基本的には既存システムを活用することとしますが、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した。

### ＜今後の取組＞

コンビニ交付の導入時においても、現在、行政サービス端末や行政サービスコーナーでの証明書発行で用いている連携基盤システムを有効活用し、効率的で最適なシステム構築を図ります。

## カ 証明書発行体制の効率化

### ＜検討経過＞

将来、自動交付機による証明書発行がより促進され、定着した場合、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等を踏まえ、証明書発行窓口の職員体制や既存の行政サービス端末のあり方について検討しました。

### ＜今後の取組＞

行政サービス端末と同様の証明書をコンビニで交付できる環境が整ったことを踏まえ、既存の行政サービス端末については順次削減・廃止を図ります。

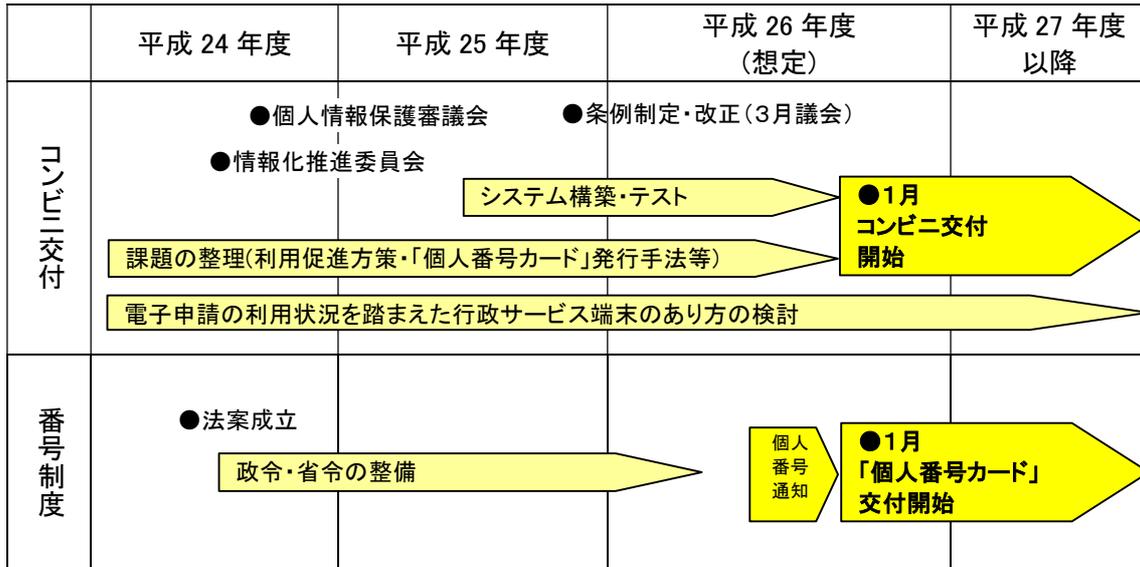
具体的には、平成24年度のリース期間終了時に7台削減(各区役所2台のうち1台を削減)し、その後は、電子申請の利用件数を含めた行政サービス端末の利用状況を検証しながら、将来的に廃止する方向で引き続き検討を進めます。

また、区役所をはじめとする有人窓口においても、コンビニ交付導入後に窓口における証明書発行件数等を検証し、適切な執行体制を構築するものとします。

## 6 今後のスケジュール

今後、コンビニ交付の導入に向けて、概ね次のスケジュールで取り組むものとします。

なお、このスケジュールは、現在想定されている「個人番号カード」の交付開始時期に合わせたものとなっていますので、国の動向に変化があった場合には、本市の取組スケジュールもこれに合わせて見直すものとします。



# 資料編

資料 自動交付機による証明書発行の基本的な考え方(概要)

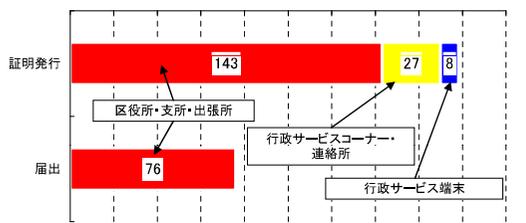
## 1 証明書発行の現状と課題

### ●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(除附票を除く) 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		
連絡所 (2ヶ所)	●市政情報提供、市政案内		

### ●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
追加導入の端末の運用	自動交付機の調達	・追加費用が発生
	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
その他の運用	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
	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
	改ざん防止のための専用紙の調達・管理	・職員が対応
コスト	イニシャル	・導入済みのため比較対象外
	ランニング(年間)	・35,773千円
		・40,000~55,000千円
		・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

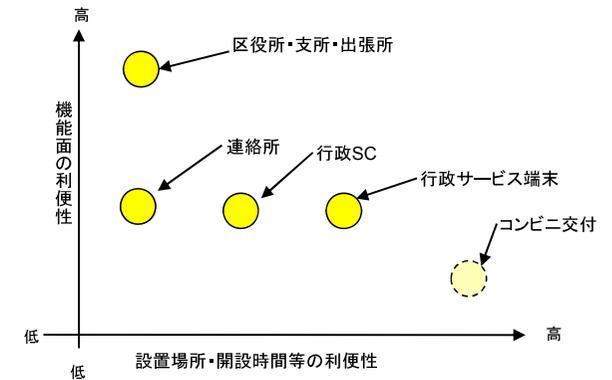
### ●区役所窓口の機能充実

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 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

### ●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。

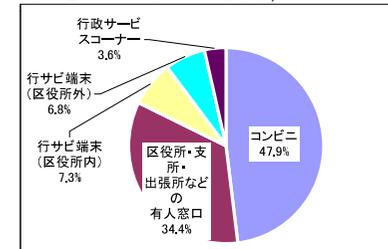
#### <来庁者アンケート実施概要>

実施日時：平成23年1月18日(火)～平成23年1月28日(金)

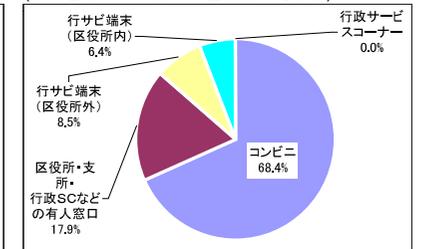
調査対象：調査当日に各区役所区民課フロアを訪れた市民実施場所：各区役所区民課  
有効回答人数：合計641人(平均年齢：37.1歳)

### ●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



# 自動交付機による証明書交付 実施方針

平成24年3月

【お問合せ】

市民・こども局区政推進部区調整課  
電 話：044-200-2309  
F A X：044-200-3912  
E-mail：25kusei@city.kawasaki.jp