

令和2年度 文教委員会資料⑩

【所管事務の調査（報告）】

証明書発行体制に関する考え方について

資料 証明書発行体制に関する考え方について

市 民 文 化 局

(令和2年11月18日)

1 経緯

平成27（2015）年のマイナンバー制度の開始に伴い、コンビニでの証明書の取得が可能になったことに加え、異なる行政機関など間で情報連携が開始されることにより、各種行政手続において住民票の写し等の証明書の添付が省略可能となったことから、証明書発行需要そのものの減少が想定されています。

平成30（2018）年3月に策定した「区役所と支所・出張所等の機能再編実施方針改定版」では、平成31（2019）年度頃までに証明書発行需要の変化が一定程度明らかになることを想定し、証明書発行体制のあり方について、改めて検討し、必要な取組を推進することとしていました。

このため、現在の状況を踏まえ、証明書発行体制に関する今後の考え方を整理しました。

2 現在の証明書発行体制

場 所	取扱時間	主な取扱証明書
区役所 <区民課> 川崎・幸・中原・高津・宮前・多摩・麻生 [7箇所]	平日 8:30～17:00 第2・第4土曜日 8:30～12:30	戸籍・住民基本台帳関係のすべての証明書
支所 <区民センター> 大師・田島 [2箇所]	平日 8:30～17:00	戸籍・住民基本台帳関係のすべての証明書
出張所 日吉・橘・向丘・生田 [4箇所]	平日 8:30～17:00	戸籍・住民基本台帳関係のすべての証明書、最新年度の市民税・県民税課税額(非課税、免除)証明書
行政サービスコーナー(SC) 川崎・小杉・溝口・鷺沼・登戸・菅 [6箇所]	平日 7:30～19:00 土日 9:00～17:00 祝日 9:00～17:00 (川崎のみ)	戸籍(全部・個人)事項証明書、戸籍の附票、住民票の写し、住民票記載事項証明書、印鑑登録証明書、最新年度の市民税・県民税課税額(非課税、免除)証明書
郵送請求事務センター [1箇所]	－ (郵送申請に関する事務処理実施)	戸籍(全部・個人)事項証明書、戸籍の附票、住民票の写し、住民票記載事項証明書 他
コンビニ交付 全国各地のコンビニ等 [約54,000店]	6:30～23:00 (戸籍関係は、7:30～19:00)	戸籍(全部・個人)事項証明書、戸籍の附票、住民票の写し、住民票記載事項証明書、印鑑登録証明書、最新年度の市民税・県民税課税額(非課税、免除)証明書

3 証明書の推移等

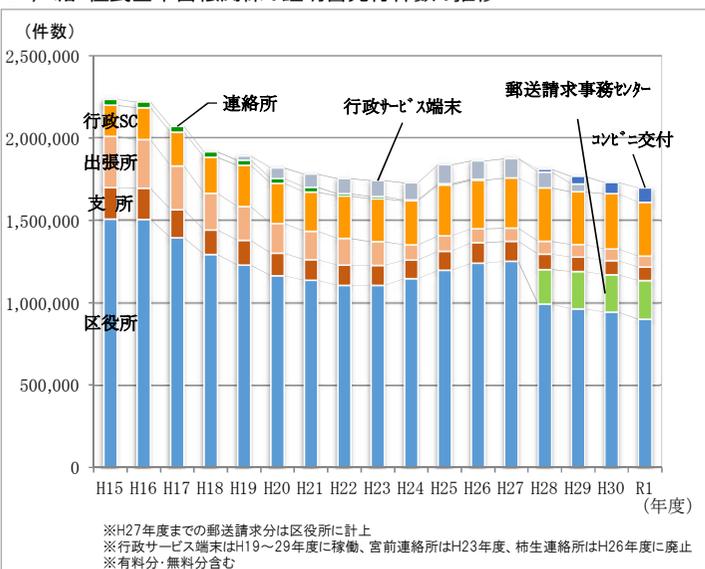
(1) 戸籍・住民基本台帳関係の証明書発行件数

- 証明書発行件数は、平成29年度と平成30年度を比較すると約2%（約37,000件）の減少、平成30年度と令和元年度を比較すると約2%（約33,000件）の減少と、減少しているものの微減となっている。
- 令和元年度のコンビニ交付の件数は、約89,000件で証明書発行全体の5%程度の割合となっている。
- 郵送請求事務センターへの申請やコンビニ交付など、非対面による証明書発行の割合が徐々に増加し、有人窓口での証明書発行は徐々に減少しつつあるものの、現時点では有人窓口を利用する方の割合が多い。

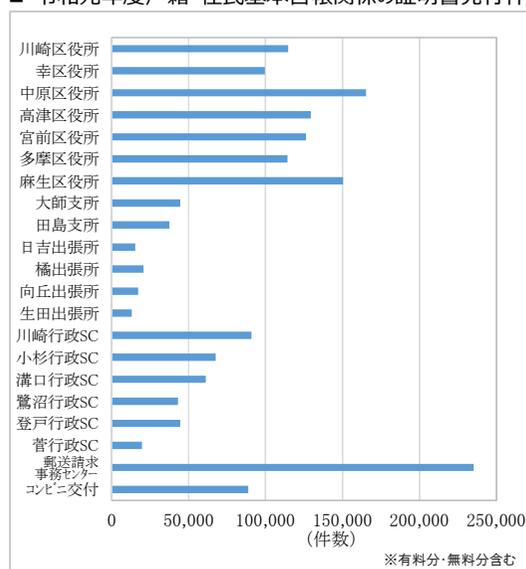
(2) コンビニ交付取扱件数及びマイナンバーカード交付枚数

- マイナンバーカード交付枚数の増加に伴い、コンビニ交付の取扱件数も増加している。
- 令和2年4月以降は、「新型コロナウイルス感染症緊急経済対策」に基づく特別定額給付金の給付等に伴い、マイナンバーカード交付枚数がこれまでより伸びつつある。

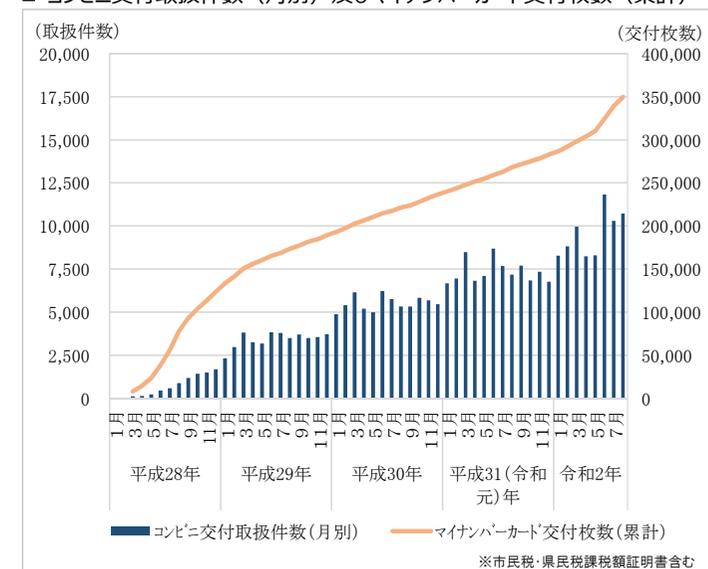
■ 戸籍・住民基本台帳関係の証明書発行件数の推移



■ 令和元年度戸籍・住民基本台帳関係の証明書発行件数



■ コンビニ交付取扱件数（月別）及びマイナンバーカード交付枚数（累計）



4 証明書発行を取り巻く現状や今後の動向

(1) マイナンバーカードに関する国や本市の取組

- 令和元（2019）年9月のデジタル・ガバメント閣僚会議にて、今後のマイナンバーカード交付の全体スケジュール等が示され、令和 4（2022）年度末にほとんどの住民がカードを保有していることが想定されています。また、マイナポイントを活用した消費活性化策（令和2年度）やマイナンバーカードの健康保険証利用（令和2年度）などの取組が進められています。
- 本市でも、令和2（2020）年7月に平日夜間や土日祝日もマイナンバーカードの受け取りなどができる川崎市マイナンバーカードセンターを「かながわサイエンスパーク」内に開設するなど、カードの交付促進に向けた取組を進めています。

(2) マイナンバー制度における情報連携の推進

- 平成29（2017）年11月から、異なる行政機関など間でマイナンバーの情報をやり取りし、各種手続で提出する必要があった住民票の写し等の証明書の添付が省略可能となる情報連携が順次開始されました。
- 令和元年度には年金関係の手続（日本年金機構）で情報連携が開始されるとともに、令和5（2023）年度以降に戸籍情報の情報連携が可能となることや、住民票の写し等の添付を求めることとなっている国の行政手続のうち、法令に基づく約200種類において、順次、添付省略に向けて必要な情報システムの整備等に取り組むことなどが、国において示されました。

(3) 新しい生活様式を踏まえたデジタル化の推進

- 本市では、非接触を念頭に置いた市民サービスの実施と利便性の向上、デジタル技術の活用による市民サービスの質の向上と業務の効率化などに向けて、行政手続等のオンライン化や窓口及び公共施設のデジタル化の推進等を取組の基本的な方向性とした、新しい生活様式を踏まえたデジタル化を推進することとしています。
- 証明書発行についても、こうした市全体の方向性を踏まえ、今後の取組の検討を進めていきます。

(4) 「川崎区役所及び支所の機能・体制等に関する基本方針」の策定

- 令和2（2019）年3月に、大師・田島支所で受け付けていた戸籍や住民基本台帳を始めとした申請・届出業務を川崎区役所に一元化（機能再編）することなどを基本的な考え方とした「川崎区役所及び支所の機能・体制等に関する基本方針」を策定しました（証明書発行機能は支所で継続）。
- 機能再編の時期は、令和2（2020）年度に公表予定の実施方針（案）で示すこととしていますが、令和5（2023）～6（2024）年度頃を可能性として想定しています。

(5) 「鷺沼駅周辺再編整備に伴う公共機能に関する基本方針」の策定

- 鷺沼駅周辺では、民間事業者による再開発の検討が進められており、都市機能の集積や交通結節点としての機能向上が見込まれていることから、立地特性やコスト面などを含めた基礎調査の結果等を総合的に整理・検討し、平成31（2019）年3月に宮前区役所等を鷺沼駅周辺に移転・整備することなどの方向性を示した「鷺沼駅周辺再編整備に伴う公共機能に関する基本方針」を策定しました。
- 区役所は、令和10（2028）～12（2030）年度までに移転を完了する計画となっています。
- 鷺沼行政サービスコーナーは、市全体の証明書発行体制のあり方を踏まえて、検討することとしています。

(6) 小杉行政サービスコーナーの適地移転の検討

- 平成30（2018）年3月に策定した「区役所と支所・出張所等の機能再編実施方針改定版」において、狹隘でプライバシー保護や待合スペースの確保等の課題がある小杉行政サービスコーナーについては、周辺整備事業の動向を注視しながら、適地移転について必要性も含めた検討を行うこととしています。
- 今後、引き続き、周辺整備事業の動向を踏まえながら、検討を進めます。

5 証明書発行体制に関する今後の考え方

(1) 現在の状況の整理

証明書発行の推移や今後の動向を改めて整理すると、本市の証明書発行を取り巻く状況は、以下のとおりとなっています。

- 情報連携の開始により、証明書発行件数は減少傾向となることが想定されていたものの、現時点では件数の変化は大きくない。
- 郵送請求事務センターへの申請やコンビニ交付など、非対面による証明書発行の割合が徐々に増加し、有人窓口での証明書発行は徐々に減少しつつあるものの、有人窓口を利用する割合が現時点では多い。
- マイナンバーカード交付数が増えれば、コンビニ交付の取扱件数も増加することが、実績から示されている。
- 国によるマイナンバーカード普及に関する取組や情報連携のさらなる進展、デジタル化の推進も含めた本市のさまざまな取組などにより、今後数年間で証明書発行を取り巻く状況の変化が続くことが想定されている。

現時点では、現在の証明書発行体制を変更するまでの大きな状況変化には至ってません。しかしながら、国の取組などを踏まえると、証明書発行件数の減少や非対面による証明書発行の増加の傾向が今後も続く予想され、将来的には証明書発行体制の効率化に向けた検討を行う必要があります。一方、効率化を進める場合でも、高齢者や視覚障害のある方への丁寧な対応などの観点から、有人窓口の必要性も一定程度考慮する必要があります。

(2) 証明書発行体制に関する今後の考え方

証明書発行体制のあり方については、今後の国の施策や本市の取組などを踏まえ、件数の変化やマイナンバーカード交付数を見極めた上での検討が望ましいことから、今後の考え方について、以下のとおりとします。

- 当面は、区役所・支所・出張所・行政サービスコーナーの有人窓口発行体制を維持するとともに、コンビニ交付の利用促進を図る。**
- 今後は証明書発行件数の推移やマイナンバーカード交付数を改めて検証した上で、効率的な証明書発行体制の構築に向けて、必要な取組を検討する。**

(3) 今後の検討について

第3期実施計画期間中に、証明書発行件数の変化やマイナンバーカード交付数を踏まえ、改めて証明書発行体制等の検討を行うものとします。検討・公表スケジュールは、令和3（2021）年度の第3期実施計画策定にあわせて決定します。

第2期実施計画	第3期実施計画			
	R3年度	R4年度	R5年度	R7年度
検討スケジュール決定	証明書発行体制のあり方の検討（R3年度に決定したスケジュールに基づき実施）			