

4 コンビニエンスストアでの各種証明書の発行

コーディネーター それでは、時間ですので始めさせていただきます。

事業番号4 コンビニエンスストアでの各種証明書発行の事業についての審議をいたします。市民委員、市民モニター、傍聴者の皆さま、お手元の資料14ページをごらんください。

まず、始めに、前回までの振り返りを簡単にかいつまんで説明いたします。議論の概要として論点が4点ございました。

まず、1点目。コンビニ交付開始に向けた準備状況について、本部よりこの証明について誤って交付しないようシステムチェックなど確実に準備を進める必要があるが、進ちょくはどうかと。それに対してまして、住民基本台帳カードを使って本人確認を行い、本人および同一世帯の証明書に限って発行する仕組みで準備を進めており、議会の議決も得ており、PRを本格的に進めていく。

2点目。コンビニ交付のメリットについて。コンビニ交付を行うことでどのくらい便利になるのか。また、費用に見合う効果は見込めるのかということに対しまして、現在、区民課の窓口で有料発行している証明書が145万件。そのうち住民票、印鑑証明など今回の対象になるものが125万件。全体の86%を役所の窓口に行くことなくコンビニ取得できるようになりますので、利便性は向上するのではないかと。また、窓口交付とコンビニ交付の1件当たりのコスト差額を金額換算すると年間約3千80万円となり、この分が将来的に発生するであろう行政側にとっての価値となると。

論点の3。コンビニ交付のデメリットについて。セキュリティの問題が懸念される。機械操作が苦手な高齢者でも簡単に利用できるのか。これに対してまして、データの暗号化による不正アクセスの防止、データの読み取り禁止対策、また、店員を介さないということも含めてセキュリティ対策を施しており、安全対策には万全を期している。画面の案内については、タッチパネルを操作する仕組みとなっており、高齢者でも可能ではないかと。それから、論点の4。住民基本台帳カードの普及について、普及キャンペーンでは市民の皆さんにどのようにPRしていくのか。また、コンビニ交付への移行についての数値目標に向けて取り組んでどうかと。また、最終的には意見ですが、普及キャンペーンをお願いしたいということ。これに対しまして、市報、ホームページ、チラシなどのさまざまな媒体を使って期間中の手数料無料化キャンペーンをPRする。まずは、年間6万3千件を達成して、その上でさらなる普及に努めていくという答えがございました。

これら踏まえまして、市民委員の皆さま方の主なご意見です。多くの方に早めに情報提供をされることを望む。安心・安全に進めてもらいたい。個人情報の保護をしっかりしてほしい。住基カードの交付を休日にも行ってほしい。システムには賛成だが、行政側の仕事が減っても人員が減らなければ最終的に改善は完結しないのではないかなどのご意見がございました。

市民モニターの皆さまのご意見です。コスト削減効果が高そうなことは分かるが、普及に向け周知・宣伝活動にも力を入れるべき。一般的なシルバーの方々では操作が難しいか

もしれない。安全第一を思うとまだまだ利用したいという意向が沸かない。コンビニ交付のメリットをしっかりとアピールして件数を確保してもらいたいというような意見がございました。

傍聴者の方からは、個人情報保護の問題はあるが、利便性の向上は市民満足度の向上につながる。住基カードの無料キャンペーン自体は良いことであるというような意見がございました。

それではですね、事業局による事業の見直し内容案を説明してください。よろしくお願いいたします。

所管局 はい。その前に、所管局であります区政推進室のメンバーを紹介させていただきます。まず、私、室長の梅野と申します。よろしくどうぞお願いいたします。続きまして、参事の有住でございます。

有住です。よろしくお願いいたします。

続きまして、副参事の木島でございます。

木島です。よろしくお願いいたします。

続きまして、主幹の中村でございます。

中村です。よろしくお願いいたします。

続きまして、主任の白崎でございます。

白崎です。よろしくお願いいたします。

今日はどうぞよろしくお願いいたします。

それでは、事業所管部局によります見直し内容のご説明をさせていただきたいと思えます。それでは、失礼して、座らせていただきます。

先日の第1部では、貴重なご意見を多数いただきまして、どうもありがとうございました。早速ではございますけれども、第1部でいただいたご意見を踏まえまして、コンビニエンスストアでの各種証明書の発行に係る区政推進室としての見直し内容案についてご説明を申し上げます。

資料の15ページでございますが、事業所管部局における見直し内容案をごらんいただきたいと思えます。

第1部では、普及に向けて周知宣伝活動にも力を入れるべきである。あるいは、コンビニ交付のメリットをしっかりとアピールして件数を確保してもらいたい。住基カードの無料キャンペーン自体は良いことである。カードの普及を考えれば無料化するメリットはあるといったご意見をちょうだいいたしました。

区政推進室といたしましても、1つ目の丸にございますように、コンビニ交付は市民の皆様にとっては利便性が高く、行政といたしましても窓口交付に比較してコストも低減できることから利用促進のため、制度の利便性や住基カードの無料交付キャンペーンをさまざまな媒体を活用し、周知徹底を図ってまいりたいと考えております。具体的に申し上げますと、8月9日に行いました市長の定例記者会見でマスコミのほうに公表させていただきました。それを皮切りに、市報9月号、10月号、11月号に連続して関連記事を掲載していくということを考えております。

また、無料交付キャンペーンの始まります前、9月には、ホームページでの周知というものも開始するとともに、公共施設におけるポスターの掲出、チラシの配布、コミュニティバスでの中吊り広告の掲出、また、10月以降には、無料交付、利用登録が開始する10月以降には市内Jリーグチーム試合時における各サッカー場でのオーラビジョンでの周知などあらゆる媒体を活用して周知に努めてまいりたいと考えております。さらに、無料交付の期間中も交付状況を勘案しながら、必要に応じてはさらなる周知というものも検討していきたいというふうに考えております。

なお、住基カードの交付を休日にも行ってほしいとのご意見もありましたことから周知の際には住基カードの郵送による交付請求も可能であること。また、受け取りと利用登録の際はご本人にご来庁いただくことになるわけなんです、その際は、現在毎月最終日曜日を区役所窓口の休日開設というものを行っておりますので、それらをご利用いただくということも可能であるということをお知らせしてまいりたいと考えております。

次に、2つ目の丸でございますが、ここで証明書等の発行窓口について少々ご説明をさせていただきますと、さいたま市では区役所区民課、支所、市民の窓口のほか、暗証番号を登録した市民カードを利用して土日祝日や夜間でも住民票等が取れる自動交付機というものを区役所と市内16カ所に設置しております。また、市内72の郵便局でも証明書等を取ることができるというサービスを実施しております。これに、さらにコンビニエンスストアでの交付ということが加わることになり、交付窓口が大きく拡大することになりますので、第1部でいただきました行政側の仕事は減っても人員が減らなければ最終的には改善は完結しないのではないかとといったご意見を踏まえまして、ほかの窓口につきましてコンビニ交付の普及状況というものを見きわめながら行政サービスの質が低下することのないよう留意しつつ見直しを行ってまいりたいというふうに考えております。

具体的には、証明書等交付取り扱いの郵便局、あるいは、自動交付機など、コンビニ交付と機能が似通った窓口につきまして、取扱件数や設置場所、他の証明書発行窓口との距離等考慮しながら見直しを図ってまいりたいと考えております。その際には、コンビニ交付は、機械操作が高齢者には難しいのではないかと、対面式の窓口を残してほしいといった

意見があったことにも十分配慮してまいりたいというふうに考えております。区政推進室からの説明は以上でございます。

コーディネーター はい。ありがとうございます。見直し内容案につきまして本部より確認事項あれば。

行革本部 はい。ありがとうございました。今、お聞きしていますと、市民委員の皆さん、あるいは、市民モニターの皆さまの意見を十分に踏まえました上で、丁寧な見直しの内容案をお示しいただけたのかなと思いました。

その上で、1点、確認をさせていただきたいのですが、特に個人情報の保護の問題につきまして前回の審議の中でも大丈夫なのかということでのやりとりをさせていただいたところなんですけれども、その後の市民委員、市民モニターの皆さまの意見でも、やはり、その辺が心配だというような意見が多く寄せられております。あらためてここでセキュリティ対策についてお考えをお示しいただけたらと思います。

所管局 はい。それでは、ただいまご質問いただきましたコンビニ交付に係るセキュリティ対策ということにつきまして、3つの点からご説明をさせていただきたいと思えます。

まず、システム上のセキュリティ対策ということですが、市町村から地方自治情報センター、このコンビニ交付のシステム運営している団体なんです、そちらに送る証明書交付センター、そちらの間はですね、行政専用の総合行政ネットワークであります LGWAN という専用回線で結ばれております。また、さらに、その証明書交付センターからその先のコンビニエンスストアまでは、やはり、専用回線で接続しまして、外部からの接続ができないようになっております。さらにそこを行き来するデータにつきましては、これは、SSL というんですか、高度な暗号化の仕組みを利用して、暗号化して情報をやりとりすることで、高度なセキュリティが保たれているというふうに考えております。

また、ネットワーク各所には、ファイアウォールを設置し、外部からの進入というものを防いでいきます。また、市以外の機関であります証明書交付センターですとか、あるいは、コンビニに置かれております多機能端末機、こちらには、やはり、セキュリティソフトというものを導入いたしまして、出力後はですね、その証明書データというものをすべて破棄して、それぞれその端末機ですとか、あるいは、センターの機械、そちらにはデータは保存しないというかたちになっております。そういう仕組みによって、個人情報の漏えいというものを防止しております。

次に、コンビニ交付で証明書を取得するための住民基本台帳カードのセキュリティ対策ということですが、住民基本台帳カードにはICチップというものが内蔵されているわけなんですけれども、そこにコンビニ交付の利用に必要な情報などが書き込まれておりますが、このICチップの情報を不正に読み出そうとすると、このICチップ自身が自らを防御するというそういった機能というのを持っておりまして、カード内の情報というものが不正に

読み出されないような仕組みが構築されております。

次に、コンビニエンスストアでのセキュリティ対策ということですが、まず、基本的に機械操作をご本人が操作していただくということで、店員など他人の手を介さない。そこで、端末機の操作から支払い、そして、証明書の受領というところまですべてご本人に行っていただくということで、他人に情報を見られるということはありません。また、端末機の音声ですとかアラーム表示によりましてカードですとか証明書の取り忘れというものを防止する、そういう仕組みになっております。

以上のように、コンビニ交付におきましては、セキュリティの確保につきましても、必要な措置というものを十分構築しております。さらに、実施に当たりましては、窓口においても、市民の皆さまに対しまして、利用方法ですとか暗証番号の保護等について、適切に説明を行ってまいりたいというふうに考えております。以上でございます。

コーディネーター よろしいですね。はい。それでは、改革担当部局の見解、お願いいたします。

行革本部 はい。ただいまの確認で、個人情報の保護については、十分なセキュリティ対策を3つの側面から施していただいているということが確認できましたので、安心をいたしました。それを踏まえましてですね、改革担当部局からの見解としましては、大きく周知の点と、それから、もう1点は、行政コストの縮減という2点の柱のもとで見解を述べさせていただきたいと思っております。

まず、1点目は、コンビニ交付の普及によりまして市民の利便性向上、あわせて行政事務の効率化が図れるということは十分に確認が取れましたので、これを普及するためには区役所と区政推進室が一体となってですね、この普及キャンペーンを十分に行って周知を図っていく必要があるというように考えます。

これは、先ほどの出前講座のときに、市民委員の方からのご意見にもありましたが、所管局としての本庁だけがですね、広報活動を行うとしても、これは、限界がある中で、特に住基カードの普及、各証明書の発行につきましても、最前線の窓口であります各区のですね、区役所、区民課に限らず、福祉部門も含めまして、そういった窓口においていただくお客さまに対して自分たちが主体となって区役所の方々がこの周知、ご案内をしていくということが大変効果的な周知の方法だろうというふうに、普及の方法であるというふうに考えています。あえてこの点について、1点目に触れさせていただきました。

それから、2点目としましては、このコンビニ交付の普及状況を見た上で、今回、所管部局さんとしての踏み込んだ取り組みといたしまして、自動交付機などの証明書窓口の見直しについても言及をしていただいたところでございますけれども、やはり、そこは、もう一步踏み込んでですね、やはり、市民委員の皆さまなどからもご意見がございました将来的に、人員の削減といえますが適正配置につなげるということで、初めて行政効果、行財政的な視点での効果というものが出てくるものと考えております。これは、1年、2年

ぐらいでなかなか効果というのは出るのかなという疑問が私自身もないわけではありませ
んけれども、やはり、これは、着実にその辺りの職員配置の見直し、人件費の削減につな
げていくんだという明確な目標を持たれてやっていただく必要があるというふうに考えま
すので、この2点についてご指摘をさせていただきました。よろしく願いいたします。
以上です。

コーディネーター はい。ありがとうございます。本日、区政推進室長さんもおみえにな
っていますので、こういった見解も含めて何かご意見いただければと思います。

所管局 それでは、私のほうからひと言述べさせていただきたいと思います。

これまでご説明をさせていただきましたように、コンビニ交付につきましては、市民の
皆さまにとりまして大変便利な制度であるというふうに考えております。行政といたしま
しても、将来的に必ずコストの削減といったメリットがございますので、ぜひとも普及を
させてまいりたいというふうに考えております。そのためには、まず、市民の皆さまへの
周知を徹底して、制度の利便性を市民の皆さま方にご理解をいただき、それから、利用に
不可欠な住民基本台帳カード、これの普及に努めてまいりたいと思います。先ほどご指摘
がありましたように、本庁だけではなく、区役所含め全庁上げて周知に努めてまいりたい
というふうに考えております。

一方、証明書の交付窓口の見直しにつきましては、繰り返しになりますけれども、ご高
齢の方がコンビニの端末操作が難しい、また、対面式の窓口を残してほしい、こういった
ご意見もございました。ですので、まずは、証明書発行取り扱い郵便局ですとか、自動交
付機などについての見直しから進めたいというふうに考えております。

さらには、個人情報の保護をしっかりとってほしいといったご意見もございました。こ
ういったご意見も常に念頭に置きながら事務や契約などを進めてまいりたいというふう
に考えておりますので、ぜひ、皆さまのご理解とご協力をお願いしたいと思います。私から
は以上でございます。

コーディネーター ありがとうございます。これで、議論を終結したいと思います。

それでは、市民委員、また、市民モニターの皆さまには、ご意見を意見シートのほうに
記載お願いいたします。

それでは、市民委員の皆さまの中で、ご意見、または、ご感想等ある方、挙手をお願い
いたします。はい。じゃあ、真ん中の方ですね。

市民委員 すみません。ちょっと分からないので、教えてもらいたいんですけども、住
基カードの、今、普及率っていうのはどれぐらいなんですか。

所管局 はい。住基カードの普及率というご質問でございました。現在、さいたま市では、

おおむね 4.5%程度の普及率でございます。

市民委員 4.5 っていうのは、目標はどのぐらいにしているんですか。

所管局 はい。今年度ですね、このコンビニ交付の実施に合わせて無料交付、住基カードの無料交付のキャンペーンというものを実施いたします。それらを合わせて、今年度末にはおおむね 7%程度の普及率にしたいと、こういうふうに考えております。

市民委員 ちょっとよく分からないんですが、そんな低い数字で住基カードをね、ポイントあるこういうことをしていいのかなというのは疑問に感じるんですけども。

所管局 今現在、確かにご指摘のとおり低いという状況があるんですけども、今までの住民基本台帳カード、この機能というものがですね、非常に限られたものでございました。今までですと例えば顔写真付きの住民基本台帳カードであれば、例えば、免許証を返納されたお年寄りの方が身分証明書の代わりにお使いになるという使い方がございます。また、あと、例えば、最近 e-Tax とかですね、税金の電子申告なども始まっております。そういったものにも使える。そういった機能があるんですが、いかんせん、ちょっと、今現在の住基カードというものが機能が少ないということで、なかなかお持ちいただくというインセンティブが働かなかったのかなというふうに考えておりますが、ここで、住民基本台帳カードでコンビニエンスストアで証明書が取れるということが始まりますとさいたま市の通勤通学されている方というのが、約半数近くの方が市外にお勤めに出ている、あるいは、市外の学校に通われているという状況がございます。そうしますと、このコンビニ交付が始まりますと、例えば、東京にお勤めの方がお勤め先の近くのコンビニエンスストアで証明書が取れる。あるいは、仕事が終わったあとの 11 時ごろでもですね、証明書が取れる。あるいは、仕事に行く前の朝 6 時半、7 時ごろでも証明書が取れる。非常に取得できる時間帯等ですね、また、土日祝日でも取れるということですので、非常に取得の幅が広がるということで、利便性が高まる。そういったことから、逆にこの住基カードをお持ちいただくという、そういうインセンティブも働いてくるんじゃないかというふうに考えております。

市民委員 利便性はよく分かるんですね、これ、あったほうがいいなと思うの。ただ、その前にどっちが先かと思うんですけども、住基カードをもっと知らしめるほうが先じゃないかなと。それで何%になったからこういうことが非常に事業として非常に効果があるんじゃないかなと思うんですね。なんか、ちょっと、本末転倒しているような感じがするんです。

コーディネーター はい。ありがとうございます。利便性が高まるにつれて、そういった

普及も上がっていくという、どっちが先かというのがありますけれども、そういったご意見というのは承りますので。ほかに、市民の皆さま、ほかにご意見ございますでしょうか。はい。手前のそちらの。今、マイク行きます。はい。

市民委員 今のお話と続くんですけども、ちょっと意味が分からなくて質問したいんですけども、コンビニ交付のメリットについてということで、所管の下のほうに書いてございます年間約6万3千件がコンビニ交付に移行した場合、役所の窓口で休暇を取るなどして来た場合と比較して時間をかけずにコンビニで取得することによって失わずに済む時間を金銭換算にすると年間約9千560万円って、これは、市民のほうがメリットということですよ。そして、窓口とコンビニ交付の1件当たりのコスト差額を金額換算すると年間約3千80万円となり、この分が将来的に発生するだろう行政側にとっても価値なるというのですが、これをやっちゃうと意味が分からないのでかみ砕いて教えていただきたいんですけども。

所管局 こちらの行政側のメリットの部分ということでよろしいでしょうか。こちらですね、コンビニ交付1件当たりのコストというものをですね、前はちょっと画面でお示したんですが、例えば、今現在、窓口のほうで交付している場合ですね、これは、当然のことながら人件費というものが主な経費になってくるわけなんですけれども、その場合の1件当たりの経費というものが約1件当たり1,200円程度かかっております。今回、コンビニ交付ということで始めますと、今現在、通年ベースで想定している金額ですと、コンビニ交付の場合、証明書1件当たり発行するのに約710円程度というふうに見込んでおります。その差額約500円近くございますが、その差額と発行する件数、それとの掛け合わせたものというものが行政側にとっての価値というかたちになってくるのかなということで、お示しをさせていただいたものです。

コーディネーター よろしいですか。

コーディネーター はい。ほかに意見ございますか。それでは、市民モニターの皆さまのほうからご意見いただければと思います。市民委員の方でまだありますか？お願いいたします。どうぞ。

市民委員 今の行政のコンビニでやったほうが安いというそこら辺のところはちょっと分からないんですが、市役所でやったほうがコストが高いんですか。コンビニで安くなって、市役所で高いという意味が分からないんですが。

所管局 はい。窓口でやった場合にはコストが高くて、コンビニの場合コストが低いというところの理由ということですね。窓口でやった場合ということなんですけど、今現在、窓

口ですと10区役所の窓口、証明書の発行の窓口というのがあります。また、あるいは、支所、市民の窓口ということで市内26カ所の窓口があります。そちらでは、当然のことながら職員が対応して発行しているということで、そこに人件費というものがかかっているわけなんです。コンビニ交付の場合には、基本的に人件費というものは一切この場合かかってこない、それ以外に、当然、システムを、システムについて当初開発したわけですが、開発してその保守、運営をしていく、あるいは、機械を借りている、あるいは、このコンビニ交付の運営主体に負担金を払ったり、あるいは、コンビニの事業者に手数料を払ったりということはあるんですけども、やはり、人件費に比較するとその辺の経費というのはかなり安く納まっているということでございます。

市民委員 それでは、それは、ほとんどの場合がコンビニで全部、今、市役所の窓口でやっていることが変わったとした場合のことであって、行かなければ結局支所もなくならなければ人件費もそのまんま、全部その人たちがみんないなくなるんでしたらそれだけメリットがあるでしょうけれども、同じ状態で事業を広げただけで安くなるっていうのは、私には理解できません。

所管局 はい。おっしゃるとおりですね、コンビニの交付のほうにですね、証明発行の比率がどんどん移っていけばですね、将来的には人員換算に見直すことも可能になってくるだろうというふうに考えているんですが、今現在の想定では、先ほど話が出ましたが、約さいたま市で年間有料で証明書発行しているもの、コンビニの対象になるものですね、125万件程度ございます。そのうちの取りあえず今現在ですと5%程度のものがコンビニのほうに移行するだろうと。ですから、これをどんどん普及させてですね、このコンビニで発行する証明書の比率というものがどんどんどんどん上がっていけば、そうなっていけば、当然のことながら窓口での証明発行というものを見直していくことができるようになるだろうというふうに考えております。ですから、すぐにということではちょっと難しいかと思うんですが、普及に努めて、やはりそういった経費の削減というふうに結び付けていきたいということで始めさせていただきました。

コーディネーター はい。それでは、じゃあ、どうぞ。

市民委員 市役所の今までの住民票、印鑑証明書というのは大切なものだと思っております。それをね、簡単にコンビニだのなんだのって言うとお任せしたら市役所の役目はなんなんですか。職員も要らない。削減になるっていうのは、それは予想だけで、現実には設備費、それからそのもろもろ職員のいろいろな経費、もし、その住民票、それから印鑑証明書、命から2番目に大切な住民票ではありませんか。それを簡単に市役所からコンビニに移すっていうことはどういうことでしょうか。職員要りませんね。それでもって職員は減らさない、経費は減りますって、それは予想だけで絶対それは赤字になっても黒字には

なりません。私は確信しております。

コーディネーター はい。ありがとうございます。恐らく人員に関しても、そこに投入すべき人員が確保できれば、ほかに人を回せるという部分もあると思います。それと、また、大事な証明ということで、特に印鑑証明などは財産にかかわる証明ですから、そういったセキュリティは万全を期すようなかたちで考えているというような説明が先ほどございましたが。

市民委員 セキュリティがあると申しますけれども、もし漏れた場合は「すみません」「これから気を付けます」それで済むものですか。その責任はどう取ってくれるんですか。あまりにも役所は甘過ぎます。私は、絶対それは反対です。反対はするな、削減はするな、そういうアンケートは書くなと言っておりますけれども、それも書く必要はあるんじゃないでしょうか。役所の方々、何考えているんでしょうか。大学を出て、立派にやっている人たちが考えることとは思えません。以上です。

コーディネーター ありがとうございます。ご意見に関しては、特に規制ございませんので、ご自分の感じるままお書きいただければと思います。それでは、市民モニターの方からもご意見いただかないといけませんので、お時間だいぶ延長していますが、どなたかいらっしゃいましたら挙手お願いいたします。市民モニターの方、よろしいですか。

はい。それでは、ありがとうございます。それではですね、こちら事業番号の4 コンビニエンスストアでの各種証明書の発行についての審議は終了させていただきます。こちらにつきましても皆さま方のご意見を予算編成、また、事業進行に反映させていただければと思います。

引き続き、次のスポーツコミッション事業の審議を行いますが、この間少し入れ替え等もでございます。休憩を入れます。次は、14時55分に開始させていただきますので、ご休憩のほどよろしくお願いいたします。

(了)