

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 ちょっと気持ち早いんですが、進めさせていただきます。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審議いたします。市民委員、市民モニター、傍聴の皆さまには、お手元の資料36ページをお願いいたします。また、市民委員、市民モニターの皆さまには、本事業の意見シートをお配りさせていただきました。後ほど、記入をお願いいたします。

それでは、市民スポーツ文化局区政推進室より事業の概要についての説明を求めます。簡単に出席者の自己紹介を行った後、説明を始めてください。

所管局 皆さま、こんにちは。私、市民スポーツ文化局区政推進室長の梅野と申します。本日はどうぞよろしくをお願いいたします。

皆さん、こんにちは。私、区政推進室の参事の有住と申します。どうぞよろしくをお願いいたします。

皆さん、こんにちは。同じく区政推進室の副参事木島と申します。よろしく申し上げます。

区政推進室主幹の中村と申します。どうぞよろしくをお願いいたします。

こんにちは。区政推進室主任の白崎と申します。どうぞよろしくをお願いいたします。

それでは早速ですが、コンビニエンスストアでの各種証明書の発行につきまして、ご説明をさせていただきます。

それでは、まず初めに事業概要説明書の36ページをご覧いただきたいと思います。本事業につきましては、平成24年度を事業開始年度としておりまして、根拠法令等につきましては、住民基本台帳法、戸籍法、さいたま市印鑑条例、さいたま市市税条例等がございます。

実施方法につきましては、全国のコンビニエンスストアでの証明書交付サービスの運営主体であります、地方自治情報センターと業務委託契約を締結して実施することとなります。事業概要につきましては、パワーポイントを使って説明をさせていただきたいと思います。スクリーンが見づらい方につきましては、お手元の冊子38ページ以下にもございますので、そちらをご覧いただきたいと思います。

それでは、まず最初に目的ということでございますけれども、近年、生活習慣の多様化によりまして、人々が昼夜を問わず活動しております。また、単身世帯の方、あるいは共働き世帯の方の増加ということがあります。また、さらには本市の特徴といたしまして、他の政令指定都市と比較して、市外への通勤、通学者の数が多という特徴がございます。これらを背景といたしまして、市民の皆さまからは、開庁時間以外で証明書等を交付してほしいという声を多くいただいております。

そこで、さいたま市といたしましては、全国に数多くあるコンビニエンスストアでさいたま市の各種証明書を交付するサービスを開始し、市民の皆さまの利便性の向上を目指すことといたしました。

次に、コンビニ交付の概要ということですが、コンビニエンスストアでの各種証明書の交付、以下、コンビニ交付と略させていただきますけれども、その概要についてでございますが、利用登録をした住民基本台帳カードを使用いたしまして、民間事業者により設置されております多機能端末機、これを利用いたしまして、全国のコンビニエンスストアで住民票の写しなどの証明書等を取得できるサービスでございます。このサービスにつきましては、平成 24 年 11 月 1 日にスタートいたします。

次に、もう少し詳しくコンビニ交付のイメージについて説明をさせていただきたいと思っております。利用の手続きでございますが、コンビニ交付には住民基本台帳カードが不可欠でございます。まずはこれを各区役所の区民課、または支所におきまして取得し、暗証番号の設定など、交付サービスに必要な情報の利用登録というものをさせていただくこととなります。

なお、すでに住民基本台帳カードをお持ちの方もこの利用登録というものは必要になります。また、現在保有されている市民カードでは、コンビニ交付は利用できませんので、新たに住民基本台帳カードを取得していただくこととなります。

住民基本台帳カードを取得し利用登録をしていただきましたら、そのカードをお持ちになってセブンイレブンに行ってください。図の(1)ということで現れましたが、多機能端末機に住民基本台帳カードをかざしていただき、暗証番号を入力していただくことにより、本人確認をさせていただきます。

次に、(2)ということで出てまいりましたが、必要な証明書の情報というものを端末機の画面上から選択していただきますと、その申請情報が専用回線を通じまして総務省管轄の財団法人地方自治情報センターにございます証明書交付センターというところを経由して、さいたま市に届きます。(4)の部分ですが、証明書交付センターとさいたま市の間につきましては、これはL G W A Nという国と地方自治体の専用回線というものを使用しております。

次に、さいたま市ではその申請情報に基づきまして、証明書データを作成し、それを証明書交付センターに送信いたします。証明書交付センターでは偽造防止のためのさまざまな処理というものを施した上で、コンビニの多機能端末機に送信をいたします。市民の皆さまは手数料を端末機に入金していただき、証明書等を受け取っていただくという流れでございます。

次に、コンビニ交付の対象となる証明書でございますが、ご覧の各種証明書となっております。このうち、1の戸籍全部(個人)事項証明書、それと2の戸籍の附票の写しにつきましては、さいたま市に本籍があるご本人、もしくはご本人と同一戸籍にある方のみとなっております。

また、3の住民票の写しにつきましては、本市に住民登録があるご本人および本人と同一世帯の方のみのものとなります。また、4につきましては印鑑登録されている方に、また、5につきましてはご本人の現年度の証明に限らせていただいております。

次に、利用時間および手数料等についてでございますが、戸籍の証明書につきましては、戸籍の届け出があってから審査、登録までの間、証明書の交付はできないこととされておりますことから、平日の9時から17時とさせていただきます。それ以外の証明書につきましては、年末年始の12月29日から1月3日までを除きまして、土日休日を含めて毎日朝の6時半から23時までとなっております。また、手数料につきましては、すべて区民課窓口での取得と同額とさせていただきます。

さて、コンビニ交付はこれまでご説明申し上げました通り、大変便利な仕組みでございますので、ぜひ多くの方にご利用いただきたいと考えております。そのため、平成24年10月1日から平成25年3月31日まで、住民基本台帳カードの新規交付を無料とするキャンペーンを実施いたします。

続きまして、再度、事業概要説明書の36ページのほうにお戻りいただきたいと思っております。36ページの下段にあります事業費でございますが、コンビニ交付を行う際には、既存の戸籍や住民記録等のコンピューターシステムを改修する必要がございます。平成23年度はその設計にかかる費用として2476万5千円、また平成24年度には、システム改修費用、必要な機器類の取りそろえ費用、地方自治情報センターに対する負担金などいたしました。9956万2千円を計上しているところでございます。

次に、この事業の成果についてでございますが、コンビニ交付には住民基本台帳カードの普及ということが不可欠なことから、平成15年度からの住民基本台帳カードの累計発行枚数を指標といたしまして、平成24年度末には8万8千枚を見込んでおります。これは、平成23年度と比較いたしまして、約3万2千枚の増加ということで、例年の3倍ほどの交付を想定しております。

次に、37ページでございますが、費用対効果についてでございます。ここで、大変申し訳ございません。1か所資料の訂正をさせていただきたいと思っております。費用対効果の欄の1番下に参考ということで、カッコ書きで平成22年度証明書有料交付件数(コンビニ交付該当分)約145万件と記載がございますけれども、有料交付枚数全体につきましては約145万枚ということで、上の表に144万6千枚というふうでございますけれども、そのうちのコンビニ交付該当分としては、約125万件でございます。大変申し訳ございません。記載を125万件に訂正をさせていただきたいと思っております。大変申し訳ございませんでした。

それでは、費用対効果の説明を続けさせていただきます。コンビニ交付の開始に伴いまして、まず交付時間の大幅な延長、それから発行場所の大幅な拡大、窓口の混雑緩和、待ち時間の縮減といった市民の皆さまの利便性の向上のほか、また市の内部といたしましては、窓口運営にかかる経費に比べましてコンビニの場合、安価に行うことができるといった効果も見込んでいるところでございます。下の表をご覧くださいと思います。さい

たま市におけます証明書等の発行経費について、窓口とコンビニ交付と平成 22 年度決算をベースに比較したものでございます。窓口交付は 1 件当たりのコストは約 1200 円となりますが、コンビニ交付については 1 件当たり約 710 円となっております。なお、1 件当たりのコストにつきましては当然のことなのですが、コンビニ交付の件数が増加すれば増加するほどこの単価というものは下がっていくということになります。

次に、その下の現状の課題等ということでございますが、コンビニエンスストアでの証明書交付件数を増やすためには、この制度の理解と周知が必要でございます。また、コンビニ交付サービスを利用するにあたっては、住民基本台帳カードが必要不可欠となっておりますことから、無料交付キャンペーンに加えまして、市報、ホームページへの掲載はもとより、コンビニ交付を PR するチラシの配布など多様な媒体等活用いたしまして、広く市民の皆さまに周知を図ってまいりたいと考えております。

最後に他市の状況でございますが、平成 24 年 7 月 1 日現在、全国 46 市区町村で実施しております。埼玉県内では戸田市、北本市が平成 23 年 1 月から、また小鹿野町が平成 23 年 4 月から実施しておりまして、今 3 市町で実施中ということになっております。政令指定都市では現在実施している市はございませんけれども、8 月 1 日から福岡市が実施を予定しているということでございます。

簡単ではございますが、以上で説明を終わらせていただきます。

コーディネーター はい、ありがとうございました。行財政改革推進本部よりこの事業の論点、また審議のポイントについての説明をお願いいたします。

行革本部 はい、説明ありがとうございました。今お聞きしまして、論点につきましてはこの事業概要説明書の 1 番右下にございますように、4 点ほどに絞りましてその順序で確認をしていきたいなというふうに考えております。

まず 1 点目は、11 月から正式にこれが開始されるということでございますから、今の準備状況、これを確認しました上で、まず、このコンビニ交付のメリットということでは相応のコストもかかっていることを踏まえまして、それにも見合う以上のメリットがあるということ、説明にもございました点の確認も含めまして、もう 1 度議論したいと思っております。その上で、デメリットという言いすぎかもしれません。例えば、セキュリティーの問題など懸念される事項もあるかと思っておりますので、その辺りについて議論をしたいと思っております。そして、最後に説明にもありました通り、住民基本台帳カードをいかに普及させるかということが、このコンビニ交付の成否を分ける重大な課題ということのようですので、この住基カードの普及方法について議論したいと。大きくこの 4 つに分けて議論を進めたいと思っておりますので、よろしく願いいたします

コーディネーター はい、それでは質疑に移ります。行財政改革推進本部より論点にそっ

て質疑をお願いいたします。

行革本部 はい、それでは行革本部のほうから論点1から始めたいと思うんですが、論点1のコンビニ交付開始に向けた準備状況についてということで論点を挙げたんですが、今細かくご説明をいただきまして、非常に丁寧に進めているということはよくわかりました。11月始動ということですので、あと4か月足らずですね。この論点を挙げた我々のほうの理由といたしましては、順調に進んでいっていただかなきゃいけないんですけども、それと合わせてコンビニ交付ということですので、戸籍ですとか印鑑証明、これを間違っただのを交付してしまうということは非常に取り返しのつかない話になってしまいますので、そういうところのチェックなんかも今当然進めていると思いますので、そういう準備が確実に順調に進んでいるかどうかの確認を最初に一言で結構ですので、その確認をまずさせていただきたいと思います。

所管局 それでは、準備の状況ということで簡単にお答えさせていただきますと、今現在、システムの改修につきまして作業を進めているところです。今のお話しいただきました間違っただけで交付したりすることのないようにという意味では、住民基本台帳カードというものを使いまして、それで本人確認を取る。その本人確認をされた方の、例えば、住民票であればご本人、あるいは、同一世帯の方のものしかデータ的には送られない。そういう形で準備を進めておりますので、その辺は間違いがないものとかこういうふうに考えております。

また、先月6月に議会の定例会が行われたわけなんですけど、そちらのほうで関連いたします3つの条例議案につきまして議案を提出して議決をいただいたという状況でございます。今後はその議決を受けまして、PRのほうを進めていきたいというふうに考えております。以上です。

行革本部 はい、ありがとうございました。では、論点2点目のメリットに移りたいと思うんですけども、まずコンビニ交付でどのくらい便利になるのかっていうのが今ひとつピンと来ないところがありますので、もう少し具体的にこんなに便利になるんだよと、まず、市民の皆さまの視点からお聞かせいただけたらと思います。先ほど、大幅に交付時間が延長されるからとうんぬんってことあったと思うんですけども、大体これどのくらいの申請、窓口で扱っていたものがわざわざ区役所に行かなくてもできるようになるのか。端的にその辺りからちょっと教えていただけたらと思うんですが。

所管局 それでは、今窓口で証明書を交付しているもののうちのどの程度が、このコンビニで取れるようになるのかというご質問でございますけれども、この事業概要説明書、こちらの37ページの表にもございますが、現在、区民課の窓口のほうで有料で発行している証明書というのが年間約144万6千件ございます。そのうちの、やはり1番多いっていう

のは住民票の写しであったり、印鑑登録証明書であったり、戸籍の全部個人事項証明書であったりというものが多いわけなんです、この約 145 万件のうちのおよそ 125 万件、86% 程度になろうかと思いますが、その程度がこのコンビニで普及すればカバーできるというふうに考えております。

行革本部 はい、ありがとうございました。今、窓口で発行しているものの約 86% ぐらいが窓口に行かなくてもお近くのコンビニで、ましてや全国的に展開されているコンビニですから、東京都内で働いていればそちらの勤務先のお昼休みなどでも取れるようになるということで、大部分のものがそういうことで取れるっていうことは、相当便利になるなということかと思えます。

その上でもう 1 点気になりますのは、私どもやはりちょっと行革という立場でお聞きしたいのが、先ほどのご説明ですと 24 年度、今年度だけでも 9956 万 2 千円ほどの準備のためのコストがかかっているという状況ですので、このコストに見合っただけの、やはり費用対効果的なものでは、定性的な効果とは別に金銭的な効果その辺りもある程度出てくるといいのかなど。その辺りもある程度はお考えになっているというようなことを前もって聞いてますので、そこをちょっとお聞かせいただけますでしょうか。

所管局 それでは、パワーポイントで資料作ってあったものがございますので、それでご説明したいと思うんですが、先ほど、定性的なメリットということで説明の中でもご説明させていただきましたが、それ以外に、これは平成 22 年の 2 月からこのコンビニ交付っていうのが、市川、三鷹、渋谷区の 3 か所で始まったわけなんです、最初に始めた市川市のほうでコンビニ交付のメリットというものを金額で表せないかという形で算出した方式がございまして、それを参考に今回、さいたま市の場合にあてはめてみたものでございます。1 つにはコンビニ交付の価値を金額に表すときに、まず 1 つとしては、市民の皆さまの側の価値ということで、例えば 6 万 3 千人というのが今年度のコンビニ交付の件数想定、それを通年ベースに直したものなんです、例えば、年間 6 万 3 千人の方がこのコンビニ交付を利用されたとした場合に、埼玉県最低賃金が今 759 円ということであるんですが、その方が例えば今現在、窓口のほうへ証明書を取りに来なければならなかった場合に、おむね 2 時間というふうに時間を想定させていただいて、その休暇等を取るなどしてかかるであろう 2 時間というものをこの金額に掛け合わせまして出しますと、こちらにございますように約 9560 万円程度という金額になるのかなど。

それから、もう 1 点といたしまして、行政側で将来的に発生するであろう価値ということなんですが、同じこの 6 万 3 千件というもの、これが先ほど概要説明書にございましたように、窓口ですと 1 件当たり交付するのに 1200 円今かかっております。それがコンビニ交付になりますと 1 件当たり 710 円のコストで済むということで、その差額分の 490 円、約 500 円をコンビニ交付の発行件数に掛け合わせますと、およそ 3 千 80 万円という数字、

この1と2を足し合わせますと1億2千650万円という、これあくまでも想定の数値という参考数値ということではございますが、金額に換算しますとこういうもので表せるのではないかというものを参考に示させていただきました。

行革本部 3番目のコンビニ交付のデメリットについてということですが、私どものほうで、まず心配している点ということでいくつかお聞きします。

まず、セキュリティ上の問題が懸念されると思いますけれども、この点はいかがでしょうか。

所管局 セキュリティ、例えば職員が窓口で直接渡すわけではないので、そういう心配というのが当然あるかと思うんですが、まず、このコンビニ交付のフローというかシステムでは、基本的に店員の方は介しません。直接証明書を取りに来た市民の方が直接機械を通じまして、自分で申請から交付までを行うということで、店員を間に介さないということでそういう意味で個人情報の保護ということにもなるのかなというふうに考えております。

また、先ほど説明いたしました、コンビニの端末機から地方自治情報センターの証明書交付センター、そして市役所というところを結んでいるこの回線につきましては、専用回線を使うということになっておりまして、その専用回線上をSSLと言うんですか、暗号の方法ですけれども、データを暗号化した上でやり取りするということで不正アクセスを防止すると、また、データの読み取りができないようにしているというシステムになっております。

その他にも、コンビニエンスストアでの端末機、あるいは地方自治情報センターでの証明書交付センター、そういったそれぞれの機械のところでもデータというものは保有しないで、1回発行してしまうと消去してしまうというシステムになっております。そうしたさまざまなセキュリティ対策、また、先ほども説明で申し上げましたが、証明書自体にも偽造防止の処理というものがいろいろ各種施されております。そういった仕組みによりセキュリティが確保されております。今現在、すでに46市区町村が実施しているわけなんです、今までに事故が起こったり、あるいは犯罪に利用されたというふうな情報は入っておりません。以上でございます。

行革本部 それから、今度は高齢者の方でも利用できる簡単な機械なのかどうか心配なので、その辺はいかがでしょうか。

所管局 それでは、資料集の48ページ、49ページ、こちらをちょっとお開きいただきたいと思いますが、こちらがコンビニエンスストアで、実際に機械を使ってサービスを利用させていただく場合の利用手順、あるいはそのイメージ図ということで載っています。まず、

初めにちょっと、この資料の補足説明をさせていただきたいと思いますが、49ページの1番上にカードかざし画面とございます。この図ですと、カードを挿入するような、銀行のATMのように挿入するような図になっておりますが、コンビニで例えばコピーとか、実際にご利用になさった方はご存じだと思うんですが、コピー機の横にこのカードを上に乗せると乗せるような、かざすような、今そういう形になっております。

また、このカードかざし画面に行く前に、このキオスク端末の初期メニュー画面というのがございまして、コピーを利用しますか、ファクスを利用しますか、というさまざまな利用サービスのメニューが並んでおります。そのメニューの中で、まず最初に、行政サービスというメニューをタッチしていただきますと、最初に証明書交付サービスの説明画面というものが出てきます。さらにその次に、このサービスを利用する上での注意事項というものが出てきて、それに同意してくださいと、同意しますか、しませんか、という同意を求める画面が出てまいります。そこで同意をいたしますと、ここの、このカードのかざし画面に出るということになっております。ちょっと補足をさせていただきました。

まず、このカードをかざしていただきまして、本人確認をさせていただきますと、カード取り外してくださいと、これも1つのセキュリティー対策で、カードの置き忘れというものを防止することになっているんですが、そこでカードを引きあげますと次の という画面がございまして、証明書を選択する画面が出てまいります。ここで、住民票の写しなのか、印鑑登録証明書なのか、各種の税証明なのかというものをタッチして選択していただいて決定するというものを右下の決定するを押していただきますと、今度は暗証番号を求める画面になります。

ここで、通常のATMの操作等と同じように暗証番号を入力していただきますと、次の画面に行きまして、例えば、これは例では住民票の写しを例にしてございますけれども、本人のみの住民票ですか、あるいは、世帯全員のものですか、あるいは、世帯の1部の住民票ですか、という選択画面が出てまいります。これをタッチして選択して決定をいたしますと、次の50ページになりますけれども、その住基カードから読み取った情報がこちらのほうに出てまいりまして、どなたのを取りますか、という画面になります。これは世帯の1部を選択した場合ということなわけですが、ここで必要な方のお名前を選択していただくと、それで決定するを押していただきますと、次に住民票に世帯主続柄の記載は必要ですか、必要ありませんか、あるいは、本籍地、筆頭者の記載は必要ですか、必要ではありませんかという選択画面になります。こちらを選択していただいて決定していただきますと、次に ですけども、何部必要ですかということで、必要部数を入力する画面になります。部数を選択して決定をいたしますと、内容を確認する場面が出てまいります、 でございますけれども、ここで表示された内容を確認していただいて、間違いがあった場合にまた前画面等へ戻って修正していただくわけですが、間違いがなければ決定するを押していただきますとダウンロード中ですということで、しばらく画面展開を待ちます。

その次に、料金、この申請した内容に応じてその市町村の料金というものが出てきますので、それを、例えば小銭で、実際現金でお支払いする場合には小銭をここで入れていただく、必要な金額を入れていただく。あるいは、セブンイレブンですからこの場合、ナナコカードというものも使えるということになるわけなんです、入れていただきますと印刷中ですという画面になりまして、しばらく待っていただくと両面印刷で偽造防止処理が施された証明書が出てくるということになります。

大体、おおむねこの処理、全体の処理には聞いたところだと、おおむね3分程度でできるというふうに聞いております。この証明書を出た後も、証明書の取り忘れにご注意くださいとか、そういう警告が発せられるようになっております。また、領収書、証明書のお取り忘れにご注意くださいというような音声での案内、あるいは表示というものが、それをお取りになって終了するという形になっております。

行革本部 はい、どうも丁寧なご説明ありがとうございました。費用対効果の面でもだいぶよくわかりました。また、懸念されているようなセキュリティーの問題、あるいはそういった端末機の操作も非常に不慣れな方でもできる、苦手な方でもできるものだということがわかりましたが、最後に、この住基カードを普及させないことには、なにぶんにもこのコンビニ交付のほうには移っていかないという問題があるようですので、この交付についてどういう方法を考えているのか、先ほど無料ということでもありましたけども、キャンペーン中、もう少しいつ頃からキャンペーンを始めるのか、その辺り端的にちょっと教えていただけますか？ 10月からってことですか？ もっと前もってアナウンスとかっていうのは始めるのかなあって気がしますが、その辺りは？

所管局 無料の住基カードの交付そのものは10月1日からなんです、ここで議会のほうの議決もいただきましたので、今後PRに努めていきたいということなんで、また窓口でも、例えば、最近住基カードを取りにみえた方には、こういう無料交付のキャンペーンなども予定してありますが、お急ぎですか？ というような形で確認はしていこうというふうに考えております。

行革本部 そうですね。住基カード、手数料500円をかけて作ったらまたすぐに無料キャンペーンで使いやすいのができたと、これを取り換えないといけないって問題があるんですよね。ですからもう、周知はここで一生懸命やっていただくっていうことでよろしくお願ひしたいと思います。

それから、これを普及させていくためには、今のお話のところがポイントかと思うんですけども、キャンペーンして無料だからといってそういった証明を取る機会っていうのは、私なんかもしせいぜい年に1回取るかどうか、多い方っていうのは取るのかもよくわかりませんが、わざわざ無料だからといって、カードをじゃあ、この際手に入れようとい

う方も少ないと思うんですね。そうすると、このキャンペーン中には当然お客さんに対してこの普及を図っていく、来られた方、その辺りが重要かと思うんですが、そのこの辺のお考え、どこに重点を絞ってこのキャンペーン中にとってもらうのか、そのターゲット、その辺はどうですか？

所管局 ターゲットということなんですが、やはりご指摘の通り、市報ですとかホームページ、あるいは、チラシ等の媒体という部分でもなかなか限界もあるかと思います。ご指摘のように窓口で証明に取りに来られた方、こういう方なんかに直接的にチラシとか、あるいは、住基カードの申請書をお渡しするとか、そういう形で住基カードの普及に向けた周知というものを行っていききたいなというふうに考えております。

行革本部 おそらくは、窓口で、区役所なり行かれている方が1番大変だなということを感じているときに、住基カードで今度コンビニで取れるよということを知らせるのが1番いいのかなと思いますが、その辺りを前向きにお考えいただけたらと思います。

それから、私からちょっと最後の質問でおうかがいしたいのが、費用対効果のところでは窓口ですと1件当たり1200円かかるのが、710円ぐらいでコンビニ交付だとできるというようなお話があったかと思います。これは極端な話ですけども、窓口で発行されているうちの86%がコンビニでも交付が可能ということですので、これがすべて理想としてになりますか、コンビニ交付のほうに移れば、これはもう人員面でも費用面でも相当な事務の効率化が図れるということになるかと思うんですね。これは1年2年ですぐにといいことではないかと思うんですけども、そういった将来に向けてのこのコンビニのほうに移行してもらう、そういったある程度数値目標を将来的には持ちながら、このキャンペーンからスタートしていくっていうのがいいのかと思うんですが、その辺りいかがでしょうか。

所管局 数値目標というお話をいただいたわけなんですけど、なかなかやはり、まだ窓口での需要というものは非常に多いのかなというように感じておりまして、現時点では、先ほど数値的に通年ベースでは6万3千件を想定しているというお話をさせていただいたんですが、まず近々はそうしたものをクリアしながら、後はやはり普及というものに力を注いで、速やかにどんどんコンビニ交付のほうに移行できるように周知等図っていききたいというふうに考えております。ちょっと、数値目標というものは具体的には申し訳ございません。ちょっと持ち合わせておりません。

行革本部 ありがとうございます。時間の限りがありますので、今副参事の質問にありましたけれども、この証明書交付事業ということできょうは限られた時間ですので絞りましたけれども、本当はこれに付随したいろんな影響、事務事業の効率化っていうところにいる

んなところに影響が出てくることなので、そういうところについては今後も我々と相談しながら進めたいと思いますが、最後に私たちのほうから、今6万3千件、今年度ということで、先ほども費用対効果の計算式を見させていただきました。あの計算式を見れば、今後これから始めることなんですけれども、少しでも件数が増えていけば費用対効果が上がっていくという1つの計算式だと思いますので、なるべく件数を増やすということはその前にこのカードの普及、これが大切だと思います。

市民の皆さんからこれまでの3事業すべて周知が足りないというご指摘をうかがっております。やはり、我々の内部で話し合っていると、周知という言葉、簡単にするんですけども、やはりこれをいかに市民に知らせて、これがいいものだということを知ってもらうということが必要だというご指摘をこれまでも受けてきておりますので、その点については先にお話ししておきますけれども、その点が非常に必要かというふうに我々も感じております。

最後に、区政推進室長お見えですので、この事業始めるにあたって一言お願いいたします。

所管局 はい、すみません。区政推進室長の梅野と申します。本日はコンビニエンスストアでの証明書発行準備につきまして、ご意見をいただいたわけでございますけれども、費用対効果の面ですとか、それから今後の交付事務のあり方等について、ご指摘もございました。また、この事業は今年度から新たに始める事業ということでございますので、皆さまからのご指摘を踏まえながら慎重かつ積極的に事業のほうを推進してまいりたいと考えております。

PRになりますけれども、この制度は全国津々浦々どこのセブンイレブンでも、そして早朝の6時半から夜11時まで。そして、非常に簡単な操作で証明書のほうを取得することができます。皆さまの利便性を大きく向上させるものと考えております。ぜひ、この制度をご利用いただきまして、会場にお越しの皆さまにおかれましては、10月からの無料キャンペーン、こちらをご利用いただきまして、カードのほうを取得していただければというふうに考えております。以上です。

コーディネーター はい、行革本部の質疑が終わりました。市民委員、または市民モニターの皆さまには、意見シートへの記入をお願いいたします。それでは、市民委員の皆さまからご意見をいただきたいと思っております。ご意見のある方、挙手をお願いいたします。はい、手前の方からじゃあ。

市民委員 日本全国にもどこにもあるってということで、好きな時間にできるっていうメリットはこれはいいかと思っております。はっきり言って、機械に対するソフトは1台に対してどれくらいかかってしまうのかっていうことが知りたいのと、あと、そのコンビニだけの対

応ではなくって、やはり区役所にもしっかりとその業務ができるっていうのを残してほしいんです。なぜかって言うと、私、国民年金を年払いでやると17万いくらなんです。そして、信用しないわけではないんですが、このあいだちょっと少ない買い物なんですけどコンビニさんで、ハッと夜飲み物が足りなくなっって、300円出して、細かいのなくて申し訳ないねって201円の買い物で9円しかおつり来ないんでアッと思って。出ちゃった後言ったら、今度モニターを見ますっていうことでごまかされてしまったんですよ。90円マイナスになっちゃった。90円で済んだからいいんですよ。1万円出して、その紙幣がもらわれなかった、例えば、高齢者なんかがそういうことに巻き込まれたら非常に切ないと思います。なので、コンビニ対応もいいかもしれないんですが、役所さんで今まで通りやれるっていうのを残してほしいんです、本当に。こればかりはちょっと気の毒なんで、そういう事件が発生している部分もあったりとか。ちょっとこれは考えていただきたいなと思います。すみません。よろしくお願いします。

所管局 今回の制度の場合には、機械、マルチコピー機っていう機械があるんですが、ここでやりますんで、料金の間違いとかお釣りの取り忘れとか、そういったものについてはブザーでお知らせしたり、そういう制度がありますので、その辺はご安心いただいて大丈夫かなあというふうに考えております。

コーディネーター では、他の方。手前から3番目の方、ブルーの。

市民委員 ちょっと1つは聞きたいんですけども、今、役所とかにある時間外交付機の扱いはこの後どうなっていくのかなって。コンビニでやればもう必要なくなるから、あの辺はもうなくなっちゃうっていうことなのかっていうことがまず質問が1つと、あともう1件なんですけど、これはきっと法律かなんかで決まっているから難しいのかもしれないんですけど、銀行とかでいろいろ振り込みとかをやると窓口だと高いけど、機械だと安い、だからみんな機械のほうを選ぶじゃないですか、振り込みを。これって、機械を選べば窓口に行くより、例えば30円でも安く取れますよとかそういうのってできないのかなと思って。そうすると、さっき言ったようにそっちを選ぶ人がどんどん増えるんじゃないかなと。窓口に行っても、機械でやっても同じ値段だったら、窓口でお願いしますって言ったほうが便利っていう人は、もうそっちを変えないだろうけど、機械で頼めば10円でも20円でも安ければ機械でやろうかな。区役所の隣にコンビニがあれば、コンビニにやれば20円安いですよとか、そういうのっていうのはやっぱり法律的に無理なんですかね。すい

ません。以上です。

所管局 それではまず、自動交付機のことかと思えます。時間外の、今現在、さいたま市で自動交付機というものを市内 16 台設置しております。全区役所にまず 1 台ずつ。それから他の公共施設に 6 台ほど置いてあるものがございます。基本的に、当面は今現在、市民カード、自動交付機利用するためには市民カードというものを今作っていただいて、それに暗証番号を登録していただいた方が自動交付機を利用できるんですけども、そういう手続きをされている方がすでにおよそ 30 万人くらいの方がいらっしゃるんですね。その市民カードですとコンビニにはちょっと利用できないというものがございまして、そうしたことから、当面は自動交付機というものも残していく必要があるのかなというふうに考えております。

ただ、今後コンビニの発行にどの程度移行していくか、その辺も勘案しながらまた見直しということも必要になってくる時期があるのかなというふうには考えておりますけれども、当面はそういうふうに考えております。

それから、もう 1 件、手数料ですね。コンビニで発行した場合、安く抑えれば当然そちらに誘導できるんじゃないかっていうご提案かと思えます。やはり、先行でコンビニ交付を始めている市町村ではそういう形で、窓口での発行手数料より低く抑えることによってそちらに誘導しようという方策を取っているところもございます。ところが、さいたま市、県内が大体やはり同じですが、今例えば住民票の写しですと 200 円ということで、先進市でそういうコンビニでの交付と窓口での交付を差をつけているようなところっていうのが、他の政令指定とか、今現在多いのが今すでに 300 円っていうようなところが多いんですね。さいたま市の場合は、かなり低く今現在抑えているということがありますので。

市民委員 平日とか、祝日とか・・・。

所管局 そういうこともありまして、その辺の差をつけて機械のほうへ誘導していこうというものについてはまた、もうちょっと時間かけて考えていきたいなというふうに考えている状況です。

市民委員 できないってことはない？

所管局 そうです。できないことはないです。やっているところがございます。あくまで基本的に市の条例で定めればできることですので、はい。

コーディネーター はい、じゃあ他に。後ろの方。真ん中の辺ですね。はい。

市民委員 これ、大変便利なことでメリットが非常にありますから、大いに進めてほしいんですけども、ただ、ちょっとここの中の会議の中で気になった言葉があります。これは室長さんの言葉と、改革推進の方も言ってたんですけども、非常に簡単な操作だというお話をしたんですけど、ここの画面を見ると二、四、六、八、十、十二、十四、十五あるわけですね。これコンビニでできるっていうのは非常に家の近くでできるんで、結構お年寄りも利用すると思うんです。ご存じだと思うんですが、パソコンがよくできる人は非常に簡単ですね。こんな簡単な操作でこれだけできるんだから非常にいいです。でも、パソコンのできない人は、ちょっと失礼な言い方ですけど、ここにきょう来ている方で、お年寄りの方でこれ簡単にできそうですかね？ ですから、私は認識としてこれを進める室長さん以下の方は、パソコンのできる方を対象じゃなくて、パソコンのできない方にとっては非常に難しいんだよという認識の元で大いに進めてほしいんですね。以上です。

所管局 はい、お答えします。確かにパソコンですとやはり不慣れなお年寄りの方とかたくさんいらっしゃると思うんですが、私が簡単な操作でっていうふうに申しあげましたのは、銀行のＡＴＭでお金を出し入れしたり、振り込みをしたりする際の画面展開、それとほぼ同様の簡単さって言うんですか、そういった意味で簡単な操作でというふうに申しあげました。その辺のところでご理解いただければ、よろしいのかなというふうに思うんですけれども、いかがでございましょうか。

市民委員 すいません。長くなって申し訳ない。心配なのは、さきほどパソコンの社員の世話はないよというお話をしましたけれど、やはりここへいくとコンビニの社員の方の手助けがないとなかなかできないんじゃないかと思うんです。だから、その辺をどう考えていくかっていうことを今後大いに進めていくべき中で、頭に入れておいてほしいですね。

コーディネーター また、発行のときの説明書だとかそういったものもあるんでしょうから、ちょっとそういうご意見もあるということでご理解いただければと思います。はい、他の方お願いします。手前の方が先ほどから上げてられるけど、はい。

市民委員 大変便利そうですし、費用対効果も考えると、ぜひ住基カードを取って使ってみたいなと思うんですが、窓口でやってますときには、例えば、主人が行かれないときには代理ということで印鑑を押していただけたんですが、この住基カードは本人がカードをかざさないとだめなのか、それとも、暗証番号を聞いて本人が代理でできるのか、その場合にまた、もう１つ不安も増えてはくるんですけども、その辺のところと暗証番号っていうのが何桁、銀行と同じ４桁なのかとかっていうことをちょっとおうかがいたいんですが。

所管局 まず、代理ということと言うと、機械上では代理というものは当然機械ですんで、そういうことは見分けることはできないんでだめなんですけど、暗証番号というお話ですが、通常の銀行のキャッシュのカードとかでもそういう利用される方はいらっしゃるんじゃないかと思うんですけど、暗証番号が逆にわかっていけばその方はご利用ができてしまうという面が確かにございます。

それと、暗証番号の桁数ということですが、やはり4桁。住民票の写しとか、印鑑登録証明書につきましては4桁の暗証番号1つでよろしいんですけども、戸籍の関係、これを取得する場合は、これは法務省のほうの指導がありまして、これは2つの暗証番号を入れないと操作できないという形になっております。以上でございます。

コーディネーター よろしいですか？ はい、じゃあ隣の方。ピンクの方。

市民委員 非常に単純な質問なんですけれども、こんな便利なものを他の政令都市で行われていないって何か理由があるんでしょうか？ おわかりになりますか？ どっかに何か問題があるからやってないとかじゃないんでしょうか。

所管局 1つにはこの制度がスタートしたのが、先ほど申し上げました通り平成22年の2月に市川、三鷹、渋谷区というこの3か所。しかも、セブンイレブンの7店舗ということでスタートいたしまして、その後、日も浅いということの中で、さいたま市ではちょうど区役所のあり方の検討という検討委員会というものを、平成21年度に設置をいたしまして、そこでいろいろ窓口サービスの関係とか、そういったものを外部の検討委員会の方に検討していただいているところで、ちょうどこのコンビニ交付というものがスタートいたしまして。ちょうどその検討委員会の中でも、窓口サービスの向上ということで、やはりこのコンビニ交付というものは早急に実施に向けて検討すべきであろうという提言をいただきました。ちょうどコンビニ交付が始まったスタート地点と、さいたま市のほうでそういったものを検討していたものっていうのがちょうど合致したものですから、さいたま市では比較的早く検討に入ったということがあろうかと思えます。

市民委員 じゃあ、実施していない他の政令都市の話は聞いていない？

所管局 福岡は実施するというで聞いているわけなんですけど、実施していないところのということでは情報は聞いておりませんが。

市民委員 ありがとうございます。

コーディネーター はい、ありがとうございます。ちょっと、そうですね。あと1人ぐら

いじゃあ。ちょっとすいません。こちらの方はまだ初めてかな。

市民委員 住基カードの普及の件でなんですけれども、この住基カードの交付、また暗証番号の設定とか、窓口でないと行えないというお話だったんですけれども、私、窓口月曜から金曜ですよね。たぶん、住基カードもらえないというか、休みを取らないと行けないような形になると思います。そこを例えば、無料というお話が出てましたけれども、無料だから行くというのではなくて、例えば、土日を開けてもらえとか、そういったことのちょっと検討していただけたらなと思いました。

所管局 はい。このカードを取るのにやはり平日になってはというお話でございますので、一応このカード、やはり無料キャンペーン中は非常に窓口も混雑するだろうということもありまして、一応申請は郵送でしていただけるようにというふうを考えてはいるんですが、ただやはり、住基カードそのものをお渡しするということは、これはご本人じゃないとだめですよという縛りがございますので、申請は郵送でしておいていただいた上で待ち時間とか減ると思うんですが、いついつ取りに来てください、いつ頃できますという話で取りに行ってくださいときにはご本人が必ず行って、そこでご本人が暗証番号を登録していただく必要が出るんですが。例えば今、月1回、月1回で恐縮なんですけれども、日曜日の休日窓口の開設というものを毎月最終日曜日なんですけどやっております。ですから、この期間中ですと10月、11月、12月、1月、2月、3月までと。6回日曜日の区役所の窓口、6回開いておりますので、そういった機会をご利用いただくということでお願いしたいと考えております。以上です。

コーディネーター 市民委員の皆さんありがとうございます。ちょっとお時間も延びてますんで、申し訳ありません。それでは係員が意見シート回収させていただきます。意見は後ほど発表させていただきます。

次は、その作業中に市民モニターの皆さまから、またご意見いただきたいと思います。今、手上げられた真ん中の方、どうぞ。

市民モニター ちょっとおうかがいしたいんですが、これ目的じゃないから減らないとは思いますが、費用対効果のところの窓口のところの人員費と事業費ありますよね？ これって減るんですか？ 減らないか。それともう1点、あと、コンビニの端末なんですけど、これって今現在あるコンビニさん、コピー機ありますよね？ あれがそのまま端末として利用できるようになるんですか？ その辺の2点ちょっとおうかがいしたいんですが。

所管局 それでは、まず1点目の37ページの説明書にある人員費の部分のお話かと思うん

ですが、当面はなかなかコンビニ交付に移行しても、それが一定程度の規模に移行しないとなかなか人員に換算できるほどまではいかないのかなと。ある程度コンビニに、先ほど125万件該当があるということでお話しいたしました。ある程度の数がいけば、これについては人員換算が可能になってくるんだろうなというふうに考えております。ですから、今現在のところでは、すぐというふうには人件費が減るとするのはちょっと難しいのかなと。ただ、将来的には当然その辺、窓口全体のあり方というものを見直していかなければならないというふうに考えております。

また、さいたま市ではこの証明書の発行の方法といたしまして、この区役所等の窓口以外にも先ほどもお話出ました自動交付機というものがあり、また、市内72郵便局のほうでも取得していただけるという、多様な窓口をご用意させていただいています。そうした窓口全体について、このコンビニへの移行の状況を見ながら、逐次見直しを図っていく必要があるのかなというふうには考えております。

それともう1点の、今のコンビニに置いてありますコピーとして使っている端末がそのまま使えるのかというご質問でございます。まさに、あのコピー機があれがキオスク端末といいますか、マルチコピー機という呼ばれ方しております、あれがそのままご利用いただける。初期画面、メニュー画面があるんですが、コピーですとかファクスですとか、いろんなチケットを取る画面ですか、そこの中に行政サービスという項目がございます。その行政サービスという項目をタッチしていただくと、証明書交付サービスの画面に移っていくということになってございますので、よろしく願いいたします。

コーディネーター はい。他のモニターの方、ご意見あれば挙手お願いいたします。後ろはいないかな？ では、はい。

市民モニター コンビニでの発行という話になったときに、もともと機械を置く場所の選択肢として他にあった場所ってうかがえたりしますか？ もともと、コンビニで各種証明書発行しようというスタンスから始まってますか？ 先ほどセキュリティーのお話もあったと思うんですけど、今ふと考えたら、選択肢として金融機関とかもあってよかったのではないかなと思ったんですが。

所管局 なぜコンビニなのかなというご質問かと思うんですが、そもそもこのコンビニ交付のシステムというものが財団法人の地方自治情報センター、LASDECというふうには呼ばれているんですが、そこが運用主体となってコンビニ事業者、参入事業者ですね、条件クリアすればコンビニだけには限られないんですけども、参入事業者を募ってこのシステムを構築したと。そのときに、今現在の参入事業者がセブンイレブンになったという、そういうところなんですね。やはり、セキュリティーの問題、個人情報扱うものですからそういう部分があって、その地方自治情報センターでは参入する事業者にいろいろな条件

付けをしております。例えば、最終的に証明書を発行するマルチコピー機、そことLASDECの運用する証明センターとの間の専用回線は、参入する事業者の側で専用回線を設けなさいと。あるいは、端末機は当然のことなんですが、住民基本台帳カードが使える端末機でなければだめですよと。いろいろ、それとこういったセキュリティー体制がとれなければだめですよと色々な条件をつけております。今現在はセブンイレブンのみが参加しているんですが、最近の報道によりますと、来年の春からローソンとサークルKサンクスも参入する意向があるというふうに聞いております。

また、そのLASDECの条件をクリアすることができれば、これはコンビニには限られないのかなというふうに考えております。

コーディネーター はい、よろしいですか？ 他に、はい。後ろの方。

市民モニター コンビニでの証明書を取るというんですけれども、コンビニのほうに手数料とかっていうのはいくのですか？

所管局 はい。コンビニの側の手数料というお話でございます。当然やはり、コンビニエンスストアとしても自分のほうで経費をかけて専用回線を引いたり、住基カード対応の端末機を設置したりとやっておりますので、手数料を取るということになっております。一応、その手数料というものは1件当たり120円を取るといふ。そうですね、事業概要説明書の37ページの費用対効果欄の四角い表がありますが、その備考欄にございますように、コンビニには取扱手数料、1件当たり120円が支払われるということになっております。はい。1件当たり120円ということですよ。

市民モニター それは市のほうから？ それとも私たちが何かに含まれて知らずに払っているということですか？

所管局 基本的には市から出すということになりますね。

コーディネーター - よろしいですか？ はい。

市民モニター 200円っていうのは個人負担で、120円は個人負担じゃないということですか？

所管局 あくまでも、市民の方がお支払いいただくのは窓口の場合も200円ですけども、こちらのコンビニ利用した場合でも、自動交付機でも、郵便局でもそれぞれ200円ということでこれは変わりはありません。

市民モニター だから、200 円の中に入っていないですよね？ そういう意味ではね。

所管局 そうですね。

コーディネーター はい。それではちょっとあの、挙手してお願いしたいんですが。

市民モニター 枠は？ 税金なんでしょうけど、その枠組みはどこから出しているんですか？

所管局 枠組みと申しますか、37 ページの表をご覧くださいと思うんですが、コンビニ交付にかかっている経費ということで、事業費の欄に 4445 万円という数字がございますが、これの中に、これには 1 件当たり 120 円の交付件数見込みの分っていうものがこの中に含まれています。事業費の中に含まれております。

コーディネーター そろそろちょっとお時間もだいぶ延びてます。モニターの皆さん、ありがとうございます。

それでは、市民委員の皆さまの主な意見、発表させていただきます。まず、

行政側コストの改善がよく理解できた。行政側の仕事が減ったけども、人員が減らなければ最終改善は完結しないのではないのでしょうか。それから、住基カードができるなら、シルバーカードは必要なくなるのでは？ ただ、使用目的が違うかなというクエスチョンありますね。カードを何枚も作る必要がないのでは？それから、

実績がないので何とも言えない。銀行の場合、暗証番号を間違えたときは使用できないが、住基カードの場合は大丈夫なのか？ また、店員には負担はないと言っていたが、高齢者の場合、店員に質問するのではないかと。本当にその負担がないのかと。ただ、高齢者には向かない制度だと思しますので、もう少し検討が必要ではないかと？

第 1 の心配事はセキュリティー問題でしたが、その分は安全であることが確認できました。住基カードは年に何度取るかわからない各証明書のために作る予定はない、私は窓口へ行きます。というものでございました。

以上が市民委員さんの主な意見でございます。以上で事業番号の 4、コンビニエンスストアでの各証明書の発行の議論は終了いたします。

(了)