

見直し内容

事業名	コンビニエンスストアでの各種証明書の発行
担当部署	市民・スポーツ文化局 区政推進室
公開審議 (第1部) における 議論の概要	<p>■コンビニ交付開始に向けた準備状況について (本部) 戸籍や印鑑証明などの重要な証明を間違えて交付しないよう、システムのチェックなど確実に準備を進める必要がある。準備は順調に進んでいるのか。 (所管) 住民基本台帳カードを使って本人確認を行い、本人及び同一世帯の方の証明書に限り発行する仕組みで準備を進めている。 また、6月議会で関連条例の議決を得たので、PRを本格的に進めていく。</p> <p>■コンビニ交付のメリットについて (本部) コンビニ交付を行うことによって、どのくらい便利になるのか。 (所管) 現在、区民課の窓口で有料発行している証明書が約145万件。そのうち住民票、印鑑登録証明などコンビニでも発行できるようになる証明書が約125万件。全体の86パーセントを役所の窓口に行くことなくコンビニで取得できるようになるので、市民にとっての利便性が飛躍的に向上する。 (本部) コンビニ交付を行うために、多大な準備経費がかかる。費用に見合う効果が見込めるのか。 (所管) 市川市の算出方法を参考にさいたま市で試算すると、年間約63,000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すると、年間約9,560万円となる。 また、窓口交付とコンビニ交付の一件当たりのコスト差額を金額換算すると年間約3,080万円となり、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。</p> <p>■コンビニ交付のデメリットについて (本部) セキュリティの問題が懸念される。 (所管) 市民の方が直接機械を操作して自分で申請から交付までを行ってもらう。店員を介さないので個人情報保護される。また、データの暗号化による不正アクセスの防止、データの読取り禁止対策など、様々な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。 (本部) 機械操作が苦手な高齢者でも、簡単に利用できるのか。 (所管) 画面の案内に従って、タッチパネルを操作する仕組みなので、機械が苦手な高齢者でも操作が可能と考える。</p> <p>■住民基本台帳カード(住基カード)の普及について (本部) コンビニ交付を推進するために、住基カードを普及させる必要がある。普及キャンペーンでは市民の皆様にもどのようにPRしていくのか。 (所管) 市報やホームページ、チラシなどの様々な媒体を使って期間中の手数料無料キャンペーンをPRする。さらに、窓口で証明書を取りに来られた方には直接チラシや住基カードの申請書を渡して、普及に向けた周知を行っていききたい。 (本部) 窓口交付からコンビニ交付に移行すればするほど、人員面、費用面で窓口業務の効率化が図れる。コンビニ交付への移行について、数値目標を設けて取組んでみてはどうか。 (所管) 現時点では年間63,000件のコンビニ交付を想定している。当面は窓口での需要も引き続き多いと予想されるので、まずは年間63,000件を達成して、そのうえでさらなる普及に努めていく。 (本部) コンビニ交付を多くの市民に利用してもらいたい。これが便利なものだというを知っていただくために、普及キャンペーンをよろしく願いたい。</p>
市民委員の 意見概要	<p><主な意見></p> <ul style="list-style-type: none"> ・この機会に住基カードを取得してみようかと思う。多くの方に早めに情報提供されることを望む。 ・他の市町村が実施をためらっている理由が不安な部分だと思うので、そこをきちんと分析して安全・安心に進めてもらいたい。 ・個人情報の保護をしっかりとしてほしい。紛失・再発行の対応ができるコールセンターの設置が課題ではないか。 ・平日忙しい人が主な対象だと思うので、住基カードの交付を休日にも行ってほしい。手数料の値引きも考えてもらいたい。 ・市民としては助かるので、本システムには賛成だが、行政側の仕事は減っても、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。

見直し内容

市民モニター 傍聴者 の意見概要	<p><市民モニターの主な意見></p> <ul style="list-style-type: none"> ・コスト削減効果が高そうなのはわかるので、普及に向けて、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。 ・最近コンビニでの事件が聞かれるため、安全第一を思うと、まだまだ利用したいという意向が湧かない。 ・件数が伸びなければ1件当たりのコストは下がらないため、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。 <p><傍聴者の主な意見></p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。証明書発行にあたり店員を介せず直接機械を操作することがわかりためになった。 ・住基カードの無料キャンペーン自体は良いことである。これまで有料で取得した人からすると不公平感も否めないが、カードの普及を考えれば無料とするメリットはあると考える。
------------------------	--

◎事業所管部局における見直し内容(案)

○コンビニ交付は、市民にとって利便性が高く、また窓口交付に比較し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などをさまざまな媒体を活用し、周知を徹底する。

○コンビニ交付により証明書等を交付できる窓口が拡大することから、証明書発行窓口について、コンビニ交付の普及状況を見極めながら、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、見直しを行っていく。

■周知について

[検討の方向性]

・8/9の市長の定例記者会見をはじめ、市報9月号、10月号、11月号での連続広報や9月からのホームページ掲出はもとより、9月以降、公共施設におけるポスターの掲出、チラシの配布、コミュニティバスの中吊り広告、10月以降の市内Jリーグチーム試合時における各サッカー場におけるオーロラビジョンでの放映など、あらゆる媒体を活用してコンビニ交付のメリットや住民基本台帳カードの取得促進をアピールしていく。また、無料交付キャンペーン期間中にも、交付状況を勘案しながら更なる周知を検討する。

・なお、周知の際には、住民基本台帳カードの郵送による交付請求も可能であること、住民基本台帳カードの受取及び利用登録の際は、本人が来庁しなければならないが、その際は休日開庁(月1回最終日曜日)の利用も可能である旨、併せて案内する。

■証明書発行窓口の見直し検討

[検討の方向性]

・行政コストの圧縮につなげるため、コンビニ交付の普及状況を見極めながら、証明書等交付取扱郵便局や自動交付機など証明書発行窓口について、取扱件数や設置場所、他の証明書発行窓口との距離等を考慮しつつ見直しを検討していく。

・その際、コンビニ交付は機械操作が高齢者には難しく、対面式の窓口を残して欲しいといった意見があったことにも配慮する。

◎改革担当部局の見解

・コンビニ交付の普及により、市民の利便性向上と行政事務の効率化が図れることから、区役所と一体となって普及キャンペーンを行い制度の周知に努める必要がある。

・コンビニ交付の普及状況を見極め、将来的には区役所窓口における職員配置数の見直しを含めて、更なる行政コストの縮減を図る必要がある。