

証明発行サービスのあり方の検討結果について

横浜市中期4か年計画でも掲げている、マイナンバー制度(社会保障・税番号制度)の導入を契機とした、コンビニエンスストアにおける証明発行サービス(以下「コンビニ交付」)の導入や、既存の証明発行拠点(行政サービスコーナー及び区独自拠点)の見直しなど、「証明発行サービスのあり方」についての方向性をまとめましたので説明します。

■中期4か年計画

行政運営5 おもてなしの行政サービスの充実とコーディネート型行政の推進

3 市民のニーズに応じた窓口サービスの提供

マイナンバー制度の導入を機に、身近で利用できるコンビニエンスストアにおける証明書発行サービスの導入の検討など、証明発行サービスや窓口の効率化・利便性向上に取り組んでいきます。

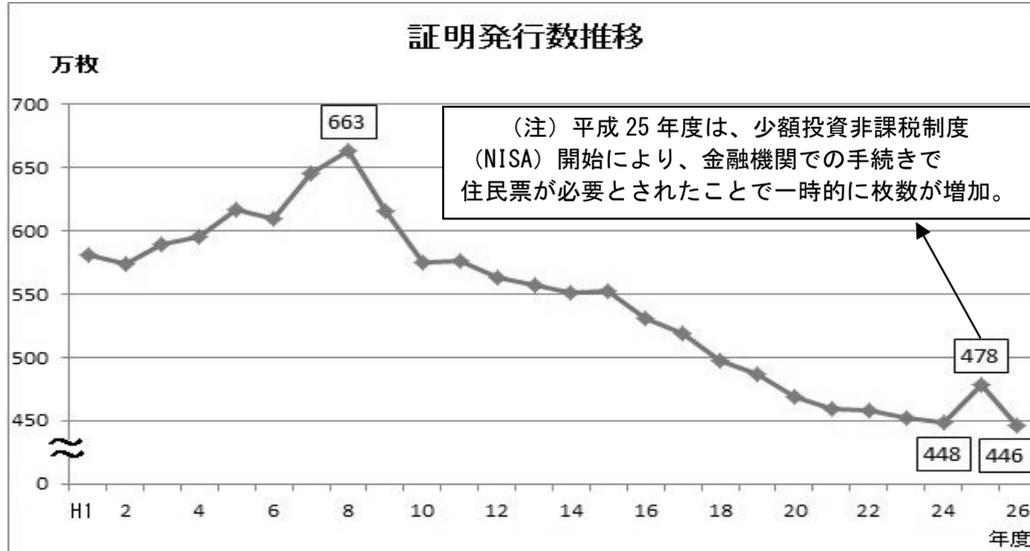
また、窓口サービス向上の取組を引き続き進め、職員一人ひとりが市民目線で行動し、正確で親切・丁寧な、市民にとって分かりやすい窓口サービスを提供します。

1 検討を行う上での背景

(1) 証明発行数の減

これまで増加傾向にあった証明発行数は、平成8年度の約660万枚をピークとし、毎年減少傾向にあり、26年度までの18年間で、約30%(約220万枚)の減少となっています。

今後、マイナンバー制度が導入され、国や地方自治体間で情報連携が進むことによって、さらに証明発行数の減少が見込まれています。



(2) マイナンバー制度の主なスケジュール

平成27年10月	個人番号の付番、通知カードの送付
平成28年1月	個人番号の利用開始、個人番号カードの交付開始
平成29年1月	国の機関間で情報連携の開始
7月	地方自治体等との情報連携の開始

2 コンビニ交付のメリット

(1) 証明書発行場所・時間の拡大

コンビニは、市内約1,100店舗、全国約47,000店舗(H27.10時点)あり、店内に設置されているマルチコピー機で6時30分から23時まで利用することができます。

また、利用者がマルチコピー機のタッチパネルを操作して証明書を取得するため、申請書の記入が必要ないことや、待ち時間が少ないなど、市民の利便性の向上につながります。

(2) 行政のコストメリット

マルチコピー機などの機器の設置や設置場所の賃料等に関する固定経費を行政側で負担する必要がないため、これまでより安価なコストで運用が可能です。

3 これまでの検討経過

平成 27 年5月 26 日	第2回市会定例会常任委員会[報告事項]
7～8月	外部有識者への意見聴取(第1回) … 別紙 1
9月 14 日	第3回市会定例会常任委員会[報告事項]
9月	市民アンケートの実施 … 別紙 2
10～11 月	外部有識者への意見聴取(第2回) … 別紙 1

4 コンビニ交付の導入について

市民アンケートや有識者からの意見なども踏まえ、市民サービスの向上及び個人番号カードの普及促進策として、以下のとおり、コンビニ交付を導入します。

なお、平成29年 1 月にサービスが開始できるよう、今後、システム構築などを行っていきます。

《サービスの概要》

(1) 取り扱う証明書

用意されている6種類のサービスメニューのうち、**5種類の証明**(住民票の写し、印鑑登録証明書、戸籍証明書、記載事項証明書、戸籍の附票)を導入します。

税証明は、マイナンバー制度による証明発行数の減少等を見極めることとし、**当面の間、見送ります**。

(2) 利用時間

ア 全国自治体同様、6時 30 分から 23 時まで(年末年始を除き無休)の利用とします。

イ 戸籍及び戸籍の附票については、平日 9 時から 17 時までの利用とします。

(3) 経費

構築するシステムは、有識者からも安全性も高いとの評価があり、かつ、導入3か年については特別交付税措置もあるクラウド型(LGWAN-ASP方式)とします。

[導入] 約 1 億 5 千万円 [運用] 約 5 千万円

※特別交付税:<条件>対象経費に対し、2分の1、上限 5,000 万円(当初3年間)

5 証明発行数の減少を踏まえた証明発行拠点の見直しについて

これまでの証明発行の減少を踏まえ、効率的な行政運営の観点から、コンビニ交付の導入を契機として、行政サービスコーナーの一部及び区独自拠点を廃止します。

なお、コンビニ交付の開始やマイナンバー制度の情報連携が始まることで、さらに証明発行数の減少が見込まれることを踏まえ、平成 31 年度に、再度、証明発行拠点の見直し方針を決定します。

(1) 行政サービスコーナーの廃止箇所の選定について

行政サービスコーナーについては、有識者意見や市民アンケート結果を踏まえ、次のア及びイの考えに基づき、3か所を廃止します。

ア 平成 24～26 年度の証明発行実績の平均値で 10 万枚以下の拠点を対象

【平成 24 年～26 年度の証明発行実績の平均値】

横浜	252 千枚	二俣川	116 千枚	長津田	85 千枚
戸塚	193 千枚	東戸塚	101 千枚	港南台	71 千枚
あざみ野	139 千枚	上大岡	101 千枚	金沢文庫	71 千枚
鶴見駅西口	132 千枚	新横浜	100 千枚	新杉田	51 千枚
日吉	119 千枚				

該当箇所:長津田、港南台、金沢文庫、新杉田

イ アの該当箇所のうち、近隣に別の行政サービスコーナーがある拠点を対象 (ただし、該当箇所が重複する場合は、証明発行数が少ない拠点)

【代替拠点】

長津田 … あざみ野行政サービスコーナーまで駅間で約7分

金沢文庫 … 上大岡行政サービスコーナーまで駅間で約9分

港南台 … 新杉田行政サービスコーナーまで駅間で約6分

新杉田 … 港南台行政サービスコーナーまで駅間で約6分

重複

重複箇所:港南台と新杉田は同じ沿線にあり、駅間 6 分のため、証明発行数の多い港南台を残す。



《結果》 長津田、金沢文庫、新杉田の行政サービスコーナー 3 か所を廃止

(2) 廃止時期について

ア 行政サービスコーナー

(1) で選定した 3 か所については、証明発行数の低い順 (①新杉田、②金沢文庫、③長津田) に、3 か年 (29 年 3 月～31 年 3 月) をかけて、毎年、1 か所ずつ廃止します。

イ 区独自拠点〔若葉台(旭区), 並木(金沢区), 瀬谷駅(瀬谷区), 青葉台・奈良郵便局(青葉区)〕 行政サービスコーナーの見直しの方針を踏まえ、廃止に向け、地域との調整を開始します。

1 第 1 回有識者意見のまとめについて

(1) コンビニ交付について

導入の可否について

- ・全国の主要なコンビニや土日等でも証明書を取得できるようになり、市民への利便性が向上されることから導入すべき
- ・コンビニ交付を導入することで、個人番号カードも普及すると思う
- ・個人情報の漏えいなどの可能性もあり得ることから、慎重に考えるべき

導入の時期

- ・カードの普及策や市民の利便性向上の観点から、できるだけ早い時期に導入をすべき

取扱メニュー

[住民票・印鑑証明・戸籍証明]

- ・確実に取り扱うべき

[記載事項証明書・戸籍の附票]

- ・発行数が少ないので取り扱わなくても良いのではないかと

[税証明]

- ・市民からのニーズはあるが、マイナンバーの導入により証明発行の減少が見込まれているので、費用対効果の面も考えながら、慎重に検討すべき

導入形態

LGWAN-ASPは、セキュリティ面が高く安全であり、他都市でもクラウドを利用しているので問題ない

(2) 既存サービス拠点の見直しについて

今後の見直しの方向性について(見直し方法:見直しは行わない・開所日時の短縮・廃止)

- ・縮小より廃止。証明発行の実績やコストを説明すれば市民も納得できる。
- ・サービス向上だけを考えれば見直しは行わないということは選択肢の一つとは思いますが、税金を有効活用する視点で考えれば廃止はやむを得ないと思う。

見直しの方法が、廃止の場合について

ア 廃止の方向性

- ・コンビニ交付を使わない、対面サービスを求める人もいるため、一部の拠点は存続させるべき
- ・行サビはあくまで証明発行拠点であるなら、廃止していく方向でいいが、取扱枚数が多い駅は残していった方がよい

イ 廃止の時期

- ・コンビニ交付と切り離し、まずは現状を把握して考えるべき
- ・コンビニ交付導入後の最初の繁忙時期は残した方がよい。それを過ぎたら、コンビニ交付の普及率を見ながら、できるだけ速やかに廃止すべき

ウ 段階的に廃止する場合の考え方(視点・優先順位等)

- ・現在の減少傾向を踏まえ、コンビニ交付と切り離して廃止すべき箇所は早期に廃止すべき
- ・取扱枚数やコスト比較、コンビニ交付の普及率で判断すべき
- ・現状、自宅から15分くらいだったところが30分かかることになってしまっても、仕方ないと思う
- ・代替拠点の有無や地域バランスの視点をもって判断したほうがよい

2 第2回有識者意見のまとめについて

(1) コンビニ交付について

導入の可否について

- ・市民アンケートで約半数の方が、コンビニ交付を利用したいと回答があったことなど、市民からのニーズが高く、導入することで利便性が向上すると考えられるため、導入した方が良い。
- ・市民アンケートで証明発行拠点を利用する理由がコンビニ交付の導入で全てクリアされるので、導入すべきである。
- ・60代以上については、比較的時間に余裕があると思うので、今後も区役所を利用すると思う。アンケート結果からも50代と60代で線引きを考えざるを得ないと思う。
- ・市民アンケートで約8割の市民が30分以内で証明発行拠点に行けており、現状でも満足度が高い。また、セキュリティ対策に不安を感じる市民も多いことから、導入の必要性はそれほど高くないと思う。

取扱メニュー

[住民票・印鑑証明・戸籍証明]

- ・市民からのニーズが高いため、確実に取り扱うべき

[記載事項証明書・戸籍の附票]

- ・市民からのニーズは少ないが、導入コストに大きな増減がなければ、利便性が向上されるので、取り扱っても良いと思う。
- ・市民にとって、分かりやすい証明に絞っても良いと思う。(メニュー画面の表示方法による)

[税証明]

- ・単年度の所得証明しか取得できないなどであれば、取り扱わなくても良いかもしれない。
- ・今後、マイナンバーによる連携等を行うのであれば、今後の利用状況を見極めてから、判断しても良いのではないかな。

(2) 既存サービス拠点の見直しについて

廃止の方向性について

- ・前回の意見聴取と同様、全てではなく一部廃止を含めた見直しをすべきである。

廃止の選定基準の考え方（コスト）について

- ・標準から見てコストが高い拠点はある程度の幅で線を引くなど考えられるだろう。
(例えば、手数料の300円から1.5倍など)
- ・コスト比較と代替拠点の有無のセットで考えるべきである。

廃止の選定基準の考え方（代替拠点）について

- ・アンケートでも8割の市民が30分以内で証明発行拠点に行けているので、同じ沿線に残っていて、30分以内でアクセスできる場合は廃止しても良いと思う。
- ・エリアバランスや路線の沿線等で判断し、近隣エリアに複数あった場合は、どちらかを廃止するなど、集中的に廃止としないようにした方が良いと思う。
- ・10万枚以上は利用が多いと言えると思う。発行数の低い拠点を廃止することになるだろう。

廃止する拠点の箇所数について

- ・取扱枚数やコスト比較、代替拠点の有無等で箇所数を決めて良いと思う。
- ・2～4か所程度は廃止しても良いと思う。

廃止する時期（箇所数・時期のバランス）の考え方について

- ・コンビニ交付の導入と拠点の廃止は、多少なりとも重なる時期はあった方が良いと思う。
- ・拠点の廃止箇所を選定したのであれば、まとめて廃止した方が良いと思う。
- ・コンビニ交付の開始やマイナンバーの稼働により、各拠点の証明発行数の減少が予測されるので、第2弾として、その時の減少傾向を見て、更に証明発行拠点を廃止しても良いと思う。

証明発行サービスに関する市民意識調査結果（抜粋版）

調査概要

実施時期	: 平成 27 年 9 月 14 日（月）～25 日（金）
調査対象	: 住民基本台帳から無作為抽出の市内 20 歳以上の男女
調査方法	: 郵送による配布・回収
標本数	: 5,000 標本
回答数	: 2,726 件
回答率	: 54.52%

回答者に関して

年齢

20代	7.5%
30代	13.1%
40代	19.0%
50代	18.4%
60代	18.9%
70代	15.1%
80代以上	7.8%
無回答	0.3%

職業等

会社員	29.8%
会社役員	2.8%
パート・アルバイト	13.7%
自営業	5.6%
公務員	2.5%
主婦・主夫	20.7%
学生	1.8%
無職	20.4%
その他	2.4%
無回答	0.4%

居住区

鶴見区	神奈川区	西区	中区	南区	港南区	保土ヶ谷区	旭区	磯子区	金沢区
6.6%	6.6%	4.0%	4.0%	5.4%	5.6%	5.0%	7.3%	4.0%	5.4%

港北区	緑区	青葉区	都筑区	戸塚区	栄区	泉区	瀬谷区	無回答
7.3%	4.8%	7.4%	4.8%	7.8%	4.6%	4.8%	4.5%	0.1%

証明の取得傾向に関して

証明の取得頻度

月に1回以上	0.3%
年に数回	16.7%
年に1回程度	23.0%
数年に1回程度	52.4%
10年以上取得していない	6.9%
無回答	0.6%

赤枠を合わせると **92%** となり、
約 **9 割** が「年に数回」から
「数年に 1 回程度」となっている。

主な取得証明書

住民票の写し	74.8%
印鑑登録証明書	29.7%
戸籍証明書	13.7%
戸籍の附票の写し	2.8%
税証明書	10.7%
その他証明書	0.5%
特になし	13.1%

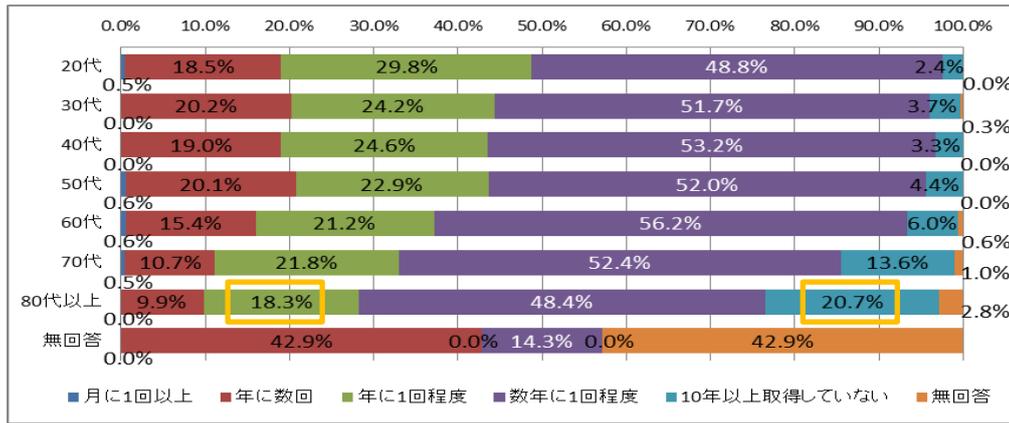
最も多いのは「住民票の写し」で、
ついで多いのは、「印鑑登録証明書」、
ついで「戸籍証明書」と続いている。

主な取得場所

区役所	63.5%
行政サービスコーナー	32.2%
郵送	0.3%
その他（証明発行コーナー （瀬谷駅、若葉台、並木）、郵便局 （青葉区内の2か所）	1.1%
無回答	2.9%

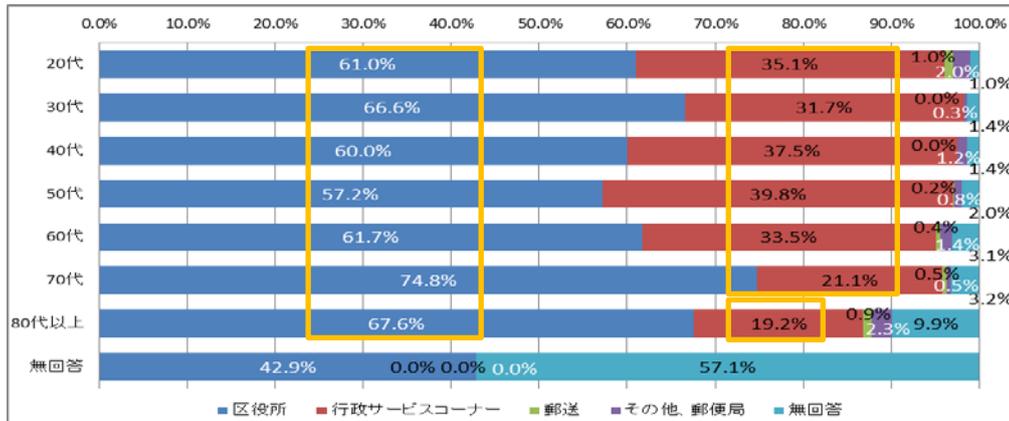
赤枠の合計が **95.7%** となり、
ほとんどの人が **区役所** や
行政サービスコーナー で
証明書 を取得している。

年代×証明の取得頻度



年代が高まるにつれて、「10年以上取得していない」層が徐々に増え、80代以上では20.7%を占めている。その反面、「年に1回程度」までのウェイトが減少している。年代が高くなるにつれ、証明書の取得頻度が減少する傾向が見受けられる。

年代×主な取得場所



証明書の主な取得場所は、いずれの年代でも、「区役所」が最も多い。年代が高まるにつれて、「行政サービスコーナー」の利用者が減り、80代以上では19.2%となっている。一方、20代から60代までは3割～4割の市民が「行政サービスコーナー」を利用していることとなる。

主な取得場所に関して

利用する理由

自宅に近いから	56.9%
職場や学校に近いから	3.4%
通勤・通学途中に利用できるから	13.2%
買い物など他の用事と一緒に済ませられるから	19.7%
他の窓口がやっていない時間帯にやっているから	8.6%
窓口がいなくてすむから	4.7%
その他	10.3%

「自宅に近いから」が最も多い。「区役所」「行政サービスコーナー」で取得する理由は、自宅に近いという結果となっている。

交通手段

徒歩のみ	23.0%
電車	21.3%
バス	21.1%
自転車	9.3%
自動車	19.0%
バイク	3.1%
タクシー	0.3%
その他	0.2%
無回答	2.8%

「徒歩」「電車」「バス」がほぼ同程度という結果となっている。

取得場所までの時間

15分以内	46.0%
30分以内	39.6%
45分以内	7.4%
1時間以内	2.0%
1時間以上	0.6%
無回答	4.4%

赤枠の合計が85.6%となり、約8割の人は、自宅や通勤・通学場所から30分の範囲内に、証明発行場所が存在している。

個人番号カードの発行に関して

カードの発行の有無

すぐにでも取得したい	11.2%
必要になったら取得する	59.0%
取得したくない	16.8%
わからない	10.1%
無回答	2.9%

赤枠を合わせると、全体の70.2%を占め、取得に前向きな意見が約7割を占めている。

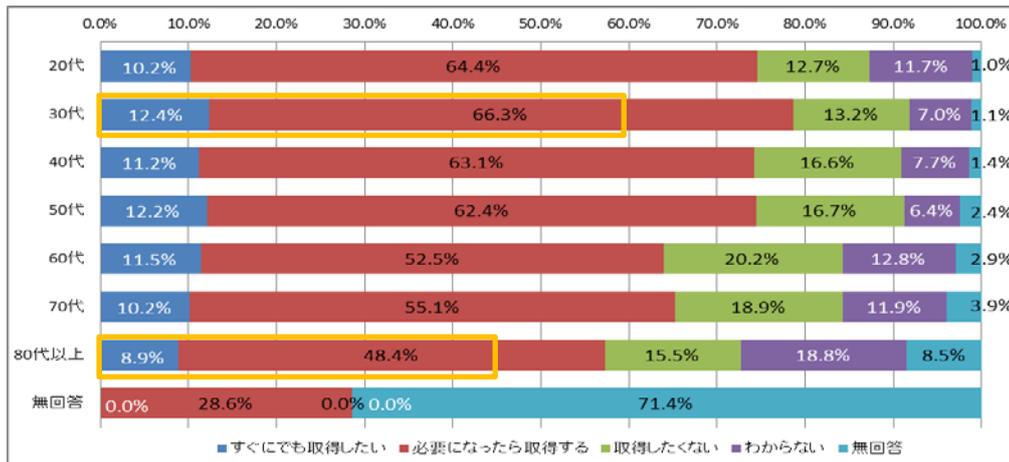
個人番号カードを取得しない理由

本人確認資料(免許証等)を持っているから	46.9%
個人番号カードに魅力を感じないから	45.0%
個人番号カードの取得手続きが面倒だから	12.0%
個人番号カードの使い道がないから	22.3%
その他	39.7%

その他の主な意見
「紛失した時に悪用されたら怖いから」
「セキュリティ対策が不安だから」

カードの取得しない理由としては、現状の本人確認資料で十分であるという意見が最も多い。取得手続きのわずらわしさを挙げる人は少なく、カードのメリットや使い道が見出されていないことが推測される。

年代×個人番号カードの発行の有無



30代は、年代別に見て個人番号カードの発行意向が最も高く、「すぐにでも発行したい」と「必要になったら発行したい」の合計が78.7%を占めている。一方で、80代以上は、年代別に見て発行意向が最も低く、「すぐにでも発行したい」と「必要になったら発行したい」の合計は57.3%にとどまっている。

コンビニ交付サービスの利用に関して

コンビニ交付の利用の有無

個人番号カードを取得して、コンビニ交付サービスを利用したい	15.6%
何かの機会に個人番号カードを取得した場合には、コンビニ交付サービスを利用したい	32.9%
個人番号カードを取得したいが、コンビニ交付サービスは利用しない	15.2%
個人番号カードを取得しない	14.2%
わからない	18.8%
無回答	3.3%

利用しない理由

あまり証明書を取得することはないから	31.9%
職員に相談して証明書を取得したいから	14.1%
コンビニ交付サービスはセキュリティ対策が不安だから	76.4%
マルチコピー機の操作ができるか不安だから	15.2%
その他	10.1%

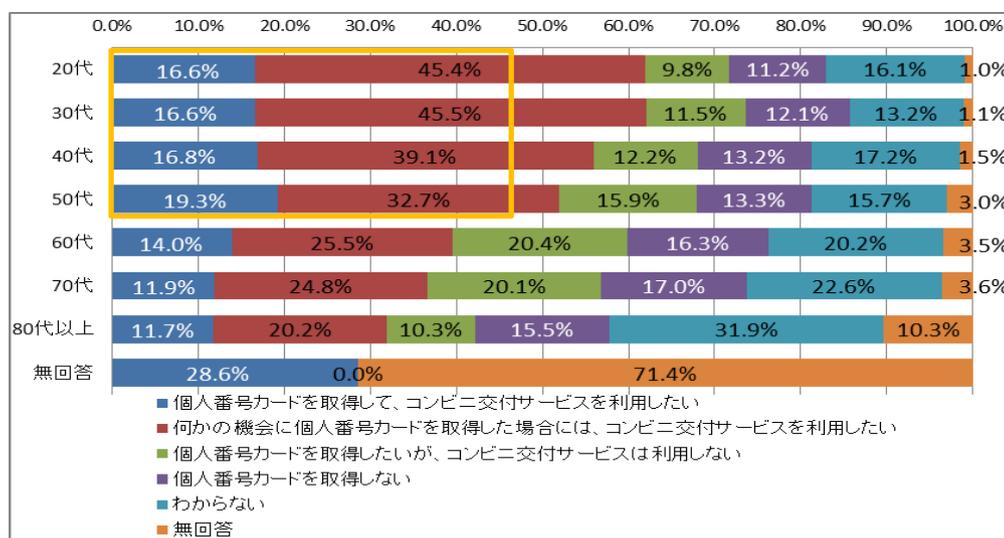
最も多かったのが「コンビニ交付サービスはセキュリティ対策が不安だから」である。コンビニでのセキュリティ対策を講じる、または、実施している安全対策を周知、広報するなど利用者の不安を軽減することが必要である。

その他の主な意見

「個人番号カードの持ち歩きが危険と感じるから」
「コンビニをほとんど利用しないから」

利用に関して、約5割が意欲的である反面、約3割が消極的という結果となっている。

年代×コンビニ交付の利用の有無



個人番号カードの取得及びコンビニ交付の利用意向は、全体的に若年層の利用意向が高まる傾向が見受けられる。

コンビニで取得したい証明書

住民票の写し	52.9%
印鑑登録証明書	30.8%
戸籍証明書	18.8%
戸籍の附票の写し	5.7%
税証明書	11.6%
住民票記載事項証明書	7.9%
特になし	40.1%

《参考》 主な取得証明書

住民票の写し	74.8%
印鑑登録証明書	29.7%
戸籍証明書	13.7%
戸籍の附票の写し	2.8%
税証明書	10.7%
その他証明書	0.5%
特になし	13.1%

コンビニで取得したい証明書の種類で最も多かったのは「住民票の写し」で 52.9%である。ついで、証明書の中では「印鑑登録証明書」が 30.8%と続いている。

参考の「主な取得証明書」の回答では、「住民票の写し」74.8%、「印鑑登録証明書」は 29.7%となっており、「住民票の写し」は、主な取得場所で取得するのと比較すると、コンビニで取得するのにやや抵抗があることを表している。

それに対し「印鑑登録証明書」に関しては、比較すると取得意向にさほど差が見受けられない。

今後の証明発行サービスに関して

今後の証明発行場所の考え方

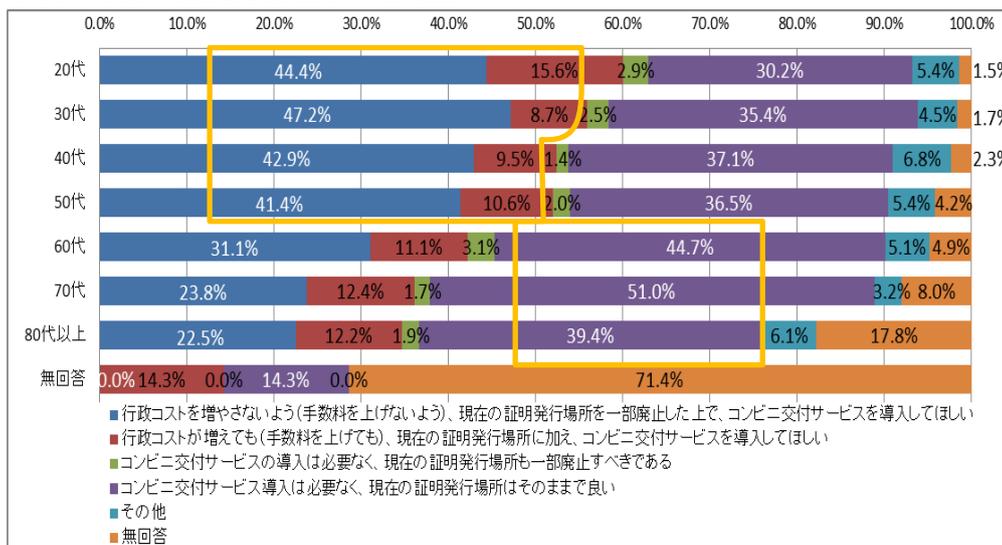
行政コストを増やさないよう(手数料を上げないよう)、現在の証明発行場所を一部廃止した上で、コンビニ交付サービスを導入してほしい	36.5%
行政コストが増えても(手数料を上げて)、現在の証明発行場所に加え、コンビニ交付サービスを導入してほしい	11.0%
コンビニ交付サービスの導入は必要なく、現在の証明発行場所も一部廃止すべきである	2.2%
コンビニ交付サービス導入は必要なく、現在の証明発行場所はそのままで良い	39.9%
その他	5.2%
無回答	5.2%

「証明発行場所は現状のままで良い」とする意見と、「現状の証明発行場所を一部廃止してコンビニ交付を始めてほしい」とする意見とがほぼ同等となっている。

コンビニ交付の導入に対して 47.5%が肯定的(上2つ)である。

ただし、行政コストを意識する方が約 40% (1番目と3番目)がいることを踏まえて、**コスト負担が増えないような導入方法が期待**されている。

年代×今後の証明発行場所の考え方



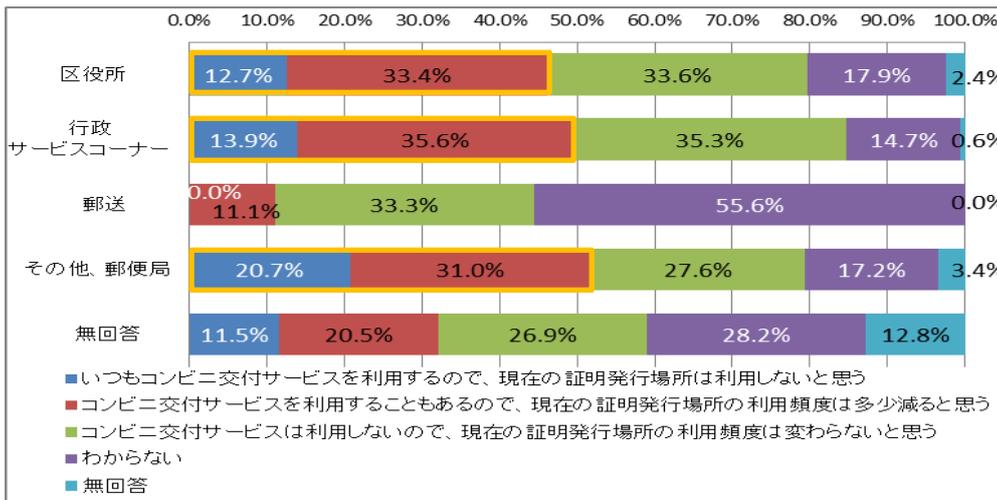
コンビニ交付は、若年層に導入意向が高まる傾向があり、20代～50代では5割を超している。50代までの年齢層で最も多かったのは「行政コストを増やさないよう(手数料を上げないよう)、現在の証明書発行場所を一部廃止した上でコンビニ交付を導入してほしい」であり、行政コストを意識したコンビニ交付導入を望んでいることが見受けられる。

コンビニ交付導入後の利用状況

いつもコンビニ交付サービスを利用するので、現在の証明発行場所は利用しないと思う	13.1%
コンビニ交付サービスも利用するので、現在の証明発行場所の利用頻度は減ると思う	33.7%
コンビニ交付サービスは利用しないので、現在の証明発行場所の利用頻度は変わらないと思う	33.9%
わからない	17.3%
無回答	2.1%

赤枠を合わせると、回答が**46.8%**を占めており、コンビニ交付の利用によって、現在の証明発行場所の利用頻度は減ることが推測される。

主な取得場所×コンビニ交付導入後の利用状況



「区役所」で取得する人のうち、導入後「証明発行場所は利用しない」と「多少減る」と答えた人が**46.1%**、「行サビ」では**49.5%**、「その他、郵便局」では**51.7%**であり、コンビニ交付の利用意欲がどれも高いことがわかる。また、「区役所」、「行サビ」、「その他、郵便局」とも最大で半数の方がコンビニに移行する可能性があることが分かる。

証明発行サービスの満足度

満足	10.5%
ほぼ満足	28.8%
満足とも不満とも感じない	37.0%
やや不満	11.4%
不満	4.9%
わからない	5.9%
無回答	1.5%

「満足」と「ほぼ満足」の合計は、**39.3%**、「やや不満」と「不満」の合計は**16.3%**、**不満よりも満足を感じる方が多い**結果となっている。

証明発行サービスに求めること

手数料の値下げ	38.3%
取扱時間の延長	36.1%
待ち時間の短縮	25.0%
証明書を取得できる場所の増加	21.7%
身近な施設・店舗等での取扱	16.2%
対面サービスの充実	7.7%
特になし	20.0%
その他	4.2%

最も多かったのは「手数料の値下げ」、ついで「取扱時間の延長」、「待ち時間の短縮」となっている。**料金、時間に関する要望が多い**結果となっている。