

証明書自動交付機システム廃止に伴う対応について

(付議の要旨)

平成31年(2019年)12月に予定している証明書自動交付機システム廃止後の、地区・地域における証明書の発行体制について、対応案をまとめたので報告する。

1 主旨

平成17年出張所改革を契機に、証明書(住民票の写し、印鑑登録証明、住民税課税・納税証明)発行について、全まちづくりセンターを含む地区・地域の施設に証明書自動交付機を設置し、総合支所・出張所等の窓口での発行とともに証明書を発行する体制を築いてきた。

しかし、証明書自動交付機システムについては、平成32年(2020年)1月以降はシステムの技術的なサポートがなくなることや、マイナンバーカードを活用したコンビニ交付により証明書の取得が可能であること等の理由から、平成31年(2019年)12月をもって現行の証明書自動交付機を廃止し、コンビニ交付による証明書取得を促すとともに、証明書発行窓口の混雑緩和のために以下の方策を講ずる。

2 マイナンバーカード交付促進(証明書コンビニ交付促進のための方策)

(1) カード交付の状況(平成30年12月31日現在)

交付数 140,714枚(交付率15.6%)

(2) カード申請・交付窓口の現況

5くみん窓口および4出張所、1分室 計10か所

(3) カード交付目標数

目標数 28万枚〔平成33年度末(2021年度末)までの目標〕

根拠

平成27~29年度(直近3年間)において、2回以上の証明書自動交付機利用者数(193,255人)のうち、マイナンバーカード未申請者数(158,599人)に、すでに交付した数(約132,333枚)を足した数、約280,000枚を当面の交付目標数とし、今年度より平成33年度(2021年度)末までの期間で取り組む。

(4) カード交付促進の取組み

証明書自動交付機カードからマイナンバーカードへの切り替え勧奨

平成30年(2018年)12月より、証明書自動交付機の2回以上利用者を対象に、平成31年(2019年)2月までに勧奨通知書を約50回段階的に発送し、マイナンバーカードの申請を勧奨している。平成31年度(2019年度)においても、対象者を証明書自動交付機利用が1回のみの方にも広げながら、継続して勧奨する。

臨時窓口の拡充（カード申請窓口） 【目標数】40,000枚

平日および日曜日（原則）に区内各所を巡回し、マイナンバーカード申請に必要な写真の撮影サービスを含む申請窓口を、非常勤職員の増員により体制を強化して拡充する。

ア) 臨時窓口（地区）

- ・期 間 平成31年(2019年)1月～3月
- ・実施回数 平日に各地区2回ずつ、計54回
- ・場 所 まちづくりセンター活動フロア等
- ・受付時間 9時30分～16時

イ) 臨時窓口（地域）

- ・期 間 平成30年(2018年)12月～平成33年度(2021年度)
- ・実施回数 平成30年(2018年)12月 平日に各地域2回ずつ、計10回
平成31年(2019年)1～3月 土日に各地域月1回ずつ、計15回
平成31年度(2019年度)以降は、各地域月1回（原則日曜日）年間計60回実施する。
- ・場 所 総合支所、区民会館
- ・受付時間 9時30分～16時

専用窓口の開設（カード申請窓口） 【目標数】56,000枚

マイナンバーカードの発行体制については、昨年3月に専用窓口を閉鎖して以降、くみん窓口、出張所での申請・交付や地域を巡回する臨時窓口を開設するなど、引き続き交付促進に取り組んできたが、交付数は専用窓口があった頃に比べ約6割に落ち込んでいる状況にある。

そこで、同じ場所に専用窓口の再設置を要望する声も多いことから、改めて、により体制を強化した非常勤職員を活用してマイナンバーカード専用窓口を開設する。

- ・期 間 平成31年(2019年)4月～平成34年(2022年)3月
- ・開 設 日 平日及び土曜日
- ・場 所 三軒茶屋キャロットタワー2階
- ・受付時間 平日 11時～19時
土曜日 9時～17時

くみん窓口、出張所窓口の受付拡大（カード申請・交付窓口）

【目標数】54,000枚

くみん窓口および出張所においては、これまでマイナンバーカードの申請・交付受付を予約制で実施しているが、現状の実績を踏まえ、申請時来庁方式による予約枠数と交付時来庁方式による予約枠数の再整理を図ることや、繁忙期の混雑状況等も考慮しながら、受付枠数の拡大を含めた見直しを行い、カードの申請から交付までに要する期間の短縮を図る。

(5) カードの普及促進策

マイナンバーカードの付加価値を向上させ、普及を促す策として、コンビニ交付で取得できる証明書に戸籍証明書を追加する。

コンビニ交付で取得できる戸籍証明書

戸籍の全部事項証明書・個人事項証明書（戸籍謄本・抄本）

手数料

350円〔参考〕窓口及び郵送請求での手数料は450円

コンビニ交付の取扱時間（戸籍証明書）

開庁日（土曜日を除く）の9時～17時

対象者

本籍地が世田谷区にあり、マイナンバーカードを取得している者

世田谷区に住民登録がない場合は、事前の利用申請が必要

コンビニ交付の開始時期

平成32年(2020年)3月

3 証明書発行窓口の混雑緩和のための方策

証明書自動交付機廃止後、マイナンバーカードの交付が目標数に届かない時期は、証明書を取得するための窓口来庁者の増加が予想される。そこで、以下の方策により窓口混雑緩和策を実施する。

(1) くみん窓口、出張所の体制強化

証明書自動交付機廃止後、想定される窓口証明発行の増加に対応するため、各窓口の非常勤職員を増員し体制を強化して対応する。

なお、平成32年度(2020年度)の窓口における発行状況を検証し、窓口の混雑が緩和することが想定される平成34年(2022年)4月には、強化体制を解消する。

(2) 休日・時間外窓口の対応

総合支所や複合施設など13か所に設置している証明書自動交付機は、時間外や休日に稼動しており、その廃止後においては、時間外、休日の窓口での申請件数の増加が想定される。

このため、特に、交通利便性が高く、多くの証明書発行を担っている文化生活情報センター案内窓口（年末年始を除く毎日9時～20時）は、平成31年(2019年)12月から、非常勤職員の増員により体制を強化し対応する。烏山区民センター案内窓口（土日祝の9時～17時）については、証明書自動交付機廃止後の証明書発行状況を検証し、必要な対応を行う。

また、文化生活情報センター案内窓口については、文化生活情報センター事業のあり方の整理を踏まえ、証明書発行に関連する窓口として区民にもわかりやすいよう、同じ三軒茶屋キャロットタワーの中でマイナンバーカード専用窓口（2階）と隣接した場所に移設する。なお、移設により、名称を「キャロットタワー住民票・印鑑証明発行窓口」に変更する。 移設時期 平成31年(2019年)5月下旬

(3) K I O S K 端末 (マイナンバーカードにより証明書が取得できる端末) の設置

証明書自動交付機に代えて K I O S K 端末を設置し、住民異動等の手続きの窓口と同じ庁舎内での証明書自動交付サービスの提供、機械に不慣れな住民への操作補助等を行うことにより、区民の利便性の向上を図る。

設置場所

現在、証明書自動交付機を設置している総合支所、出張所、まちづくりセンター等 (32 施設)

取り扱う証明書

住民票の写し、印鑑登録証明書、課税・納税証明書 (コンビニ交付に同じ)

証明書コンビニ交付サービスに戸籍証明書を追加した時点から、K I O S K 端末においても戸籍証明書の取得が可能となる。

手数料

200 円 (コンビニ交付に同じ) [参考] 窓口及び郵送請求での手数料は 300 円
戸籍証明書を追加した場合の手数料は別に定める。

稼働時間

証明書自動交付機と異なり、K I O S K 端末は機器障害・問い合わせに対して設置場所の職員が対応することが義務付けられているため、窓口開庁時間中の稼働を基本とするが、時間外・休日の利用が多く見込まれる施設については個別に検討を行う。

運用開始時期

- ・証明書自動交付機を 2 台設置している 5 施設：平成 31 年(2019 年)10 月
- ・その他の施設：平成 32 年(2020 年)1 月

4 まちづくりセンター窓口の充実

まちづくりセンター (支所内、出張所併設のまちづくりセンターを除く) において、セーフティネットの考え方にに基づき、証明書作成・審査を担う部署との連携のもと、庁内ネットワークや F A X を利用し証明書の取次ぎ発行を行う。まちづくりセンターと、証明書作成・審査を担う住民記録・戸籍課、納税課に非常勤職員を増員し取り組む。

証明書取次ぎ発行の実施後、申請受付等の状況を検証し、窓口業務の見直し・改善を図る。

(1) 取次ぎ発行を行う証明書

住民票の写し

- ・証明書自動交付機で発行している証明書と同等のもの
- ・本人又は同一世帯の方からの申請に限る。

印鑑登録証明書

- ・有効な印鑑登録証を持参されている方からの申請に限る。

税証明

- ・証明書自動交付機で発行している証明書と同等のものを基本とするが、発行の範囲、方法など詳細については関係所管と調整していく。

(2) 手数料

300 円 (くみん窓口、出張所等これまでの窓口発行手数料と同額)

5 経費（平成 31 年度地域行政部予算要求）

（1）マイナンバーカードの交付促進 125,023 千円

証明書自動交付機カードからマイナンバーカードへの切り替え勧奨（45 万件）

〔内訳〕印刷、郵送 33,292 千円

臨時窓口、専用窓口の開設

〔内訳〕非常勤職員報酬、社会保険料、旅費 63,057 千円

専用窓口運営経費（受付業務委託、定期清掃、光熱水費等） 28,674 千円

特定財源 個人番号カード交付事務費補助金 42,994 千円

（2）コンビニ交付への戸籍証明書の追加

平成 31 年度 情報関連予算（情報政策課）での要求 33,611 千円

（参考）平成 32 年（2020 年）度予定額 3,867 千円（ソフトウェア保守、機器賃借及び保守）

平成 33 年（2021 年）度予定額 3,867 千円（ソフトウェア保守、機器賃借及び保守）

（3）K I O S K 端末の設置 26,872 千円

〔内訳〕施設電源工事 4,700 千円〔単年度経費〕

K I O S K 端末運営経費（端末賃借及び保守、端末運用委託等） 13,255 千円

K I O S K 端末収納金回収委託 8,917 千円

5 台×6 か月+27 台×3 か月分

（4）まちづくりセンターでの証明書取次ぎ発行 16,218 千円

〔内訳〕物品購入（記載台、契印機等） 4,726 千円〔単年度経費〕

K I O S K 端末改修委託（手数料収納の機能追加） 10,780 千円

申請書印刷 712 千円

まちづくりセンターでは現金を取り扱わず、証明書発行手数料は KIOSK 端末により収納する。

< 参考 >

証明書自動交付機経費（情報関連予算等）

平成 30 年度（2018 年度）	176,326 千円
平成 31 年度（2019 年度）（12 月まで）	130,352 千円
2020 年度以降	0

6 スケジュール(予定)

平成 31 年(2019 年)1 月	マイナンバーカードへの切り替え勧奨通知発送
	臨時窓口(地域)開設 12 月から引き続き実施
1 月~3 月	臨時窓口(地区)開設
2 月	区民生活常任委員会 (証明書自動交付機システム廃止に伴う対応について報告)
4 月	専用窓口開設
10 月	K I O S K 端末の先行設置(5 台) 備品調達
11 月~	職員研修開催
12 月	証明書自動交付機廃止、K I O S K 端末設置(27 台)
平成 32 年(2020 年)1 月~	まちづくりセンターでの証明書取次ぎ発行
3 月~	戸籍証明書のコンビニ交付開始