

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)

証明書自動交付機の廃止に伴うマイナンバーカードの交付促進、窓口の混雑緩和のための方策等について報告する。

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の交付促進(証明書コンビニ交付促進のための方策)

(1) カード交付数、交付率(平成30年7月31日現在)

交付数 132,333枚 (交付率 14.8%)

(2) 現行のカード申請・交付窓口

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(2021年度末までの目標数)

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り組み

マイナンバーカードの交付促進のため、当面の間、以下の体制を整備し取り組む。

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12月より、証明書自動交付機の2回以上利用者を対象に、マイナンバーカードへの切り替え申請の勧奨を行う。平成31年度(2019年度)においても継続して実施する。

臨時窓口の拡充（カード申請窓口）

平日および土・日曜日に5地域を巡回し、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拡充する。

ア) 平日の申請窓口

- ・期間 平成31年1月～平成31年3月
- ・場所 まちづくりセンター活動フロア等
- ・回数 各地区2回延べ54回

イ) 土曜日または日曜日の申請窓口

- ・期間 平成30年(2018年)12月～平成34年(2022年)3月
- ・場所 総合支所、区民会館会議室等
- ・回数 各地域5回延べ25回(平成30年12月～平成31年3月)
平成31年度(2019年度)以降については年間60回実施予定。

【目標数】40,000枚

専用窓口の開設（カード申請窓口）

マイナンバーカードの発行体制については、今年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、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
平日(11時～19時想定)および土曜日または日曜日
- ・場所 三軒茶屋キャロットタワー2階

【目標数】56,000枚

くみん窓口、出張所窓口の受付拡大（カード申請・交付窓口）

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、受付枠を拡大し、交付数の増加と、申請から交付までに要する期間の短縮を図る。

【目標数】54,000枚

(5) その他

マイナンバーカードの付加価値向上策として、平成31年度(2019年度)中を目途に、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ことを検討する。

3 証明書発行窓口の混雑緩和のための方策

現在、証明書自動交付機では年間約49万枚発行しており、その廃止後、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、各窓口の体制を強化して対応し、窓口混雑が緩和する平成34年度(2022年度)には強化体制を解消する。

また、番号発券機と連携した証明書発行のクイック処理や集中入力センターのさらなる活用などにより、窓口での待ち時間の短縮化を図る。

(2) 休日・時間外窓口の充実

現在、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）、烏山区民センター案内窓口（土日祝の 9 時～17 時）の 2 か所があるが、証明書自動交付機の休日・時間外の発行実績を踏まえ、これら窓口の体制強化を図るとともに、臨時の休日・時間外の証明書専用窓口の開設や既存窓口の時間延長など、休日・時間外窓口の充実について検討する。

(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

証明書自動交付機を置いてある施設（くみん窓口、出張所、まちづくりセンター等）には、自動交付機に代わって K I O S K 端末を設置する（30 台程度）。

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基つき、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 を利用した住民票の写しおよび印鑑登録証明書の発行取次ぎサービスを行う。なお、納課税証明書については、証明書自動交付機での発行実績が低いこと（全体の 8 %）やマイナンバー制度により今後とも発行件数が減少していくことを考慮に入れ、取り扱いを今後検討する。

5 概算経費（単位：千円）

取組み	平成 30 年度 (2018 年度)	平成 31 年度 (2019 年度)	平成 32 年度 (2020 年度)	平成 33 年度 (2021 年度)
証明書自動交付機運用 平成 31 年(2019 年)12 月まで	176,326	130,352	0	0
マイナンバーカード交付促進	86,931	114,881	84,881	84,881
（歳入）国庫支出金	55,000	72,000	61,000	47,000
証明書発行窓口の混雑緩和のため の方策	0	52,948	110,551	110,551
まちづくりセンター窓口の充実	0	42,672	24,692	24,692
合 計	263,257	340,853	220,124	220,124

6 スケジュール(予定)

平成30年(2018年)

- 9月～ 区民周知(窓口、自動交付機への掲示等)
 - 11月1日 区のおしらせ掲載
 - 12月～ マイナンバー切り替え勧奨通知発送
平成31年度(2019年度)まで継続して実施
- 臨時窓口(地域、地区巡回)開設
地域巡回の臨時窓口は、平成33年度(2021年度)まで継続して実施

平成31年(2019年)

- 4月～ マイナンバーカード専用窓口開設
平成33年度(2021年度)まで継続して実施
- 10月～ 職員研修等準備、備品類調達
KIOSK 端末を順次設置(自動交付機2台設置場所)
- 12月 自動交付機廃止、KIOSK 端末設置

平成32年(2020年)

- 1月 証明書発行について新たな体制で運用開始