

「住民票等のコンビニ交付サービス促進と 市民サービスコーナーの今後のあり方」について

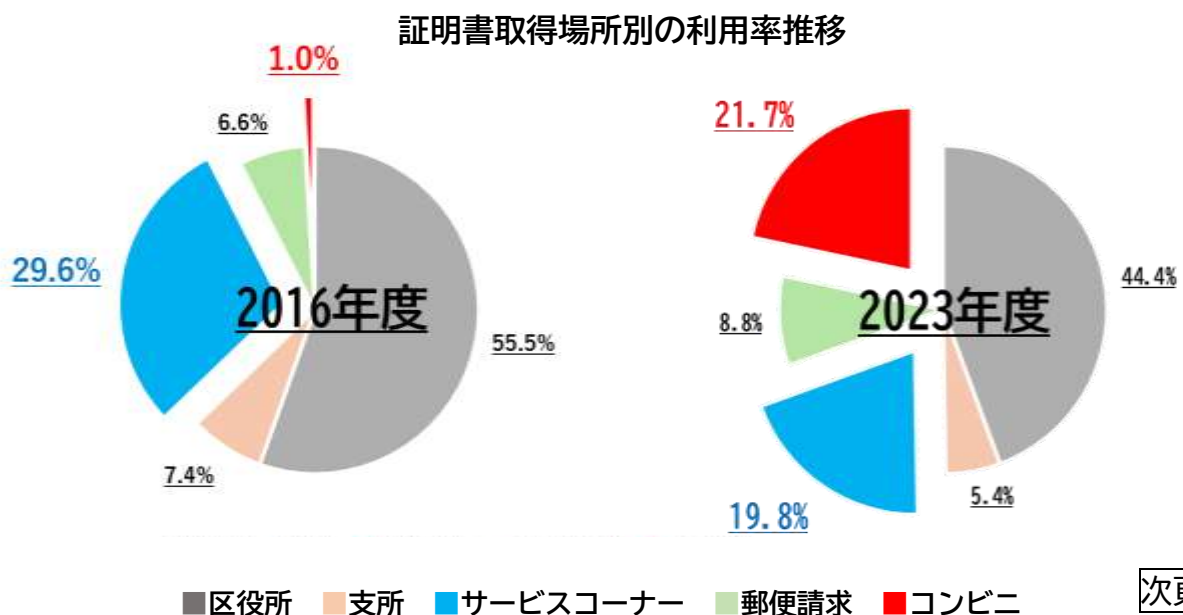
1 要旨

住民票等の証明書の発行箇所と利用時間の拡大による市民の利便性の向上を目的に、2016年1月からマイナンバーカードを利用したコンビニ交付サービス(以下、コンビニ交付)を行っています。

コンビニ交付の利用者は年々増加しており、証明書発行総数に占める割合は、2016年度の1.0%から2023年度には21.7%になりました。その一方で、市民サービスコーナー(以下、サービスコーナー)の利用はコンビニに置き換わる形で29.6%から19.8%まで減少しました。また、マイナンバーカードの交付率が2024年4月末時点で80%を超えてきたことから、コンビニ交付の更なる利用促進が見込まれます。

そこで、証明書取得の操作が容易で、取得のための移動距離が短くなるというコンビニ交付の利便性を市民の皆さんに実感していただき、コンビニ交付の利用を促進するため、「コンビニ交付手数料の100円減額」の議案をこの6月議会に提案します。

また、サービスコーナーで市民の皆さんが現在取得している証明書通数の9割は、コンビニ交付で発行できることから、コンビニ交付に置き換える形で「サービスコーナーの段階的な廃止」を行い、行政コストの削減も図ります。



次頁あり

2 コンビニ交付サービスの促進について

コンビニ交付は、「市内約280箇所にあるコンビニエンスストアで土日を含めた6時30分から23時まで証明書を短時間で簡単に取得することができる」という利便性の高いサービスです。

このように便利なコンビニ交付であるにもかかわらず、この利便性が広く知られていない現状があります。このことから、市民の皆さんにコンビニ交付を利用いただき、証明書取得の簡単さを実感してもらうため、コンビニでの交付手数料の100円減額(6月議会に手数料条例の改正として上程)を行います。

また、市民の皆さんにコンビニ交付を利用いただくことで、区役所等の来庁者が減少し、区役所等でしか取得できない証明書を取るとき窓口の混雑が緩和されます。手続きのための待ち時間も短くなり、円滑な窓口対応が行えるようになります。

3 市民サービスコーナー利用者の証明書発行にかかる移動距離について

サービスコーナーを廃止した場合、証明書の取得先はコンビニまたは区役所・支所になります。

そこで、サービスコーナーの廃止前後での証明書取得の際の市民の総移動距離について、比較を行いました。総移動距離の試算は、市民の自宅から、サービスコーナー、コンビニ、各区役所まで行く場合のそれぞれの平均移動距離と、2023年度の証明書発行実績を用いて、市民の総移動距離を求めました。

その結果、コンビニで取得できない一部の証明書については、区役所等まで行く必要があるため移動距離は伸びるものの、それ以外はコンビニ交付の利用により、移動距離は短くなるため、全体の利便性が向上することを確認しました。

4 市民サービスコーナーの段階的な廃止について

(1) 2025年3月末に廃止するサービスコーナーについて

サービスコーナーを廃止した際、一部の市民の皆さんが区役所等へ来庁した場合も想定し、これにより市民サービスが低下することのないよう、2023年度の証明書発行実績等を

もとに、継続・廃止するサービスコーナーの選定を行いました。

その結果、全28サービスコーナーのうち、13か所は継続、15か所は2025年3月をもって廃止することとしました。

【選定結果】

当分の間、継続するサービスコーナー 6か所

葵区：城東、東部、北部、西部

清水区：有度、飯田

(継続するサービスコーナー 7か所) (注) 周辺にコンビニがないため

葵区：梅ヶ島、大河内、玉川、大川、清沢

清水区：両河内、小島

2025年3月をもって廃止するサービスコーナー 15か所

葵区：西奈、藁科、麻機、美和

駿河区：大里、東豊田、南部体育館、小鹿

清水区：三保、駒越、高部、袖師、庵原、興津、由比

(2) その後の廃止について

今後、コンビニでの手数料減額の促進策によりコンビニ交付の利用がさらに高まることで、区役所等での発行数が減少するため、サービスコーナーを廃止した場合の証明書発行数と、コンビニ交付の利用率の推移についてシミュレーションを行いました。

この結果から、2027年度には、当分の間継続する6か所のサービスコーナーを廃止しても区役所窓口が混雑することなく証明書発行対応が可能になると見込まれます。また、市民にとっては身近で簡便なコンビニ交付が定着することから、市民が利便性の向上をより実感できるようになります。

このことから、当分の間継続とした6か所のサービスコーナーについても、2027年12月をもって廃止する予定です。

担当:戸籍管理課 054-221-1480