

# 市民サービスコーナー見直し計画

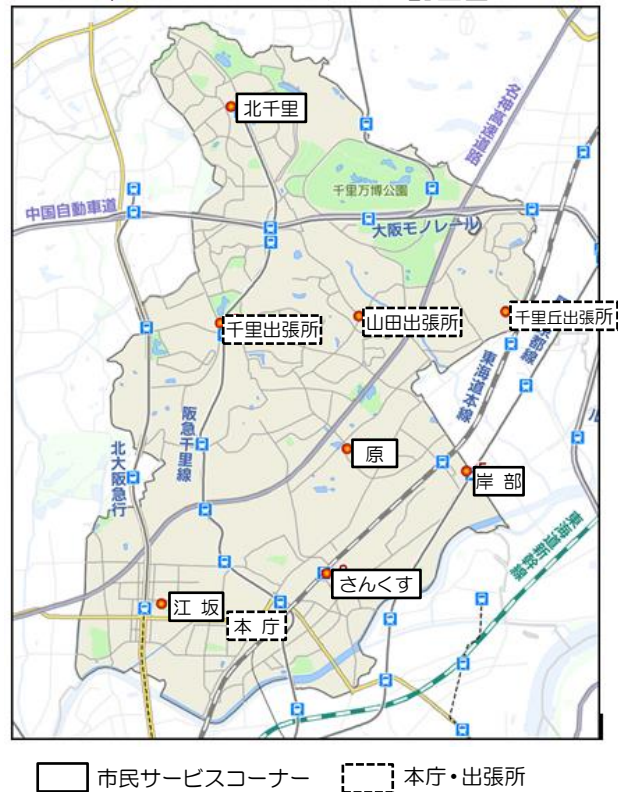
## 1 市民サービスコーナーの概要

### (1) 設置の目的と経緯

市民サービスコーナーは、本庁及び出張所を補完するため、市内5か所に設置しています。

各市民サービスコーナーの経緯については、平成元年（1989年）12月に、さんくす、江坂及び原に、平成2年（1990年）6月に、岸部及び北千里に、各市民サービスコーナーを開設し、現在の5か所に至っています。

市民サービスコーナーの配置図



### (2) 業務の内容と変遷

市民サービスコーナーでは、月曜～金曜日（9時～17時30分）及び土曜日（9時～12時）に住民票の写し・印鑑証明書の交付サービスを実施しています。現在は、5か所の市民サービスコーナーの業務内容はいずれも同じです。

過去に実施していましたが、終了した業務として、証明書取次サービスと母子健康手帳交付があります。

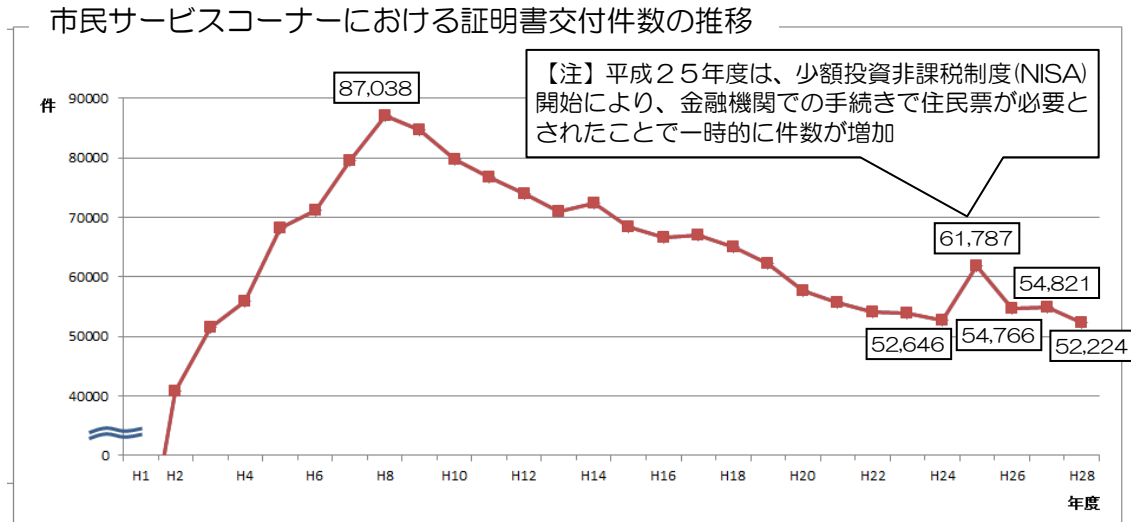
証明書取次サービスは、さんくす及び江坂市民サービスコーナーにおいて、平日の早朝（7時～9時）及び夕方（17時30分～19時）に実施していましたが、利用件数が2か所の合計で1日平均約4件程度であり、費用対効果を踏まえ、平成27年度（2015年度）末で終了しました。

また、母子健康手帳の交付は、本庁市民課、各出張所及び各市民サービスコーナーで実施していましたが、保健センターにおいて専任の保健師が面談と同時に行うこととなったため、平成28年（2016年）9月末で終了しました。

## 2 市民サービスコーナーの利用状況

### (1) 長期的な利用状況の低下

5か所の市民サービスコーナーでの証明書交付件数の合計は、平成8年（1996年）をピークに徐々に減少傾向であり、各市民サービスコーナーともほぼ同様の傾向です。



### (2) 各施設別の状況

市民サービスコーナーの施設別証明書交付件数については、5か所で大きなバラつきがあります。

一方、各市民サービスコーナーの主な歳出は人件費であり、各施設の開所日には、事務の正確性確保と保安の観点から2名の職員配置が必要です。そのため、各施設の歳出額には大きな差はなく、証明書交付1件当たりのコストは、証明書交付件数が少ない施設ほど高くなります。なお、北千里は施設を賃借しているため、他の施設と比較し歳出額が高くなっています。

市民サービスコーナーの施設別証明書交付件数等 平成28年度（2016年度）

施設名	証明書交付件数	歳出額	1件当たりのコスト
江坂	18,056件	9,325,253円	516円
北千里	13,612件	11,195,827円	822円
さんくす	12,035件	8,733,402円	726円
原	5,795件	7,422,287円	1,281円
岸部	2,726件	8,535,591円	3,131円
計	52,224件	45,212,360円	866円

### 3 コンビニエンスストアにおける証明書交付サービス（コンビニ交付）による「市民サービス向上」

#### (1) コンビニ交付による市民サービス向上の実現

平成 28 年（2016 年）1 月から、本市では、マイナンバーカードを利用したコンビニ交付を実施しています。マイナンバーカードをお持ちであれば、コンビニエンスストア事業者等が設置するマルチコピー機を利用し、朝 6 時 30 分から夜 11 時まで、住民票の写し・印鑑証明書を取得することが可能です。コンビニ交付対応店舗は市内に 100 か所以上あり、また、全国約 53,000 か所の店舗で利用可能です。このサービスを御利用いただくことにより、証明書交付サービスの利便性は、各段に向上しています。

住民票の写し・印鑑登録証明書のサービス比較

	市民サービスコーナー	コンビニ交付
業務時間	月～金 9:00～17:30 土 9:00～12:00 年末年始等を除く	毎日 6:30～23:00 年末年始等を除く
利用場所	市内 5 か所	市内 100 か所以上 全国約 53,000 か所
手数料	1 件：300 円	1 件：200 円

\*コンビニ交付は戸籍証明書にも対応していますが、利用時間は平日 9:00～17:30、手数料は 350 円です。

#### (2) コンビニ交付による 1 件当たりのコスト

平成 29 年（2017 年）9 月のコンビニ交付利用率（住民票の写し・印鑑証明書）は 4.6%で、コンビニ交付 1 件当たりのコストは約 780 円です。

1 件当たりのコストは、コンビニ交付の利用率拡大に伴い大きく削減されます。コンビニ交付の利用率が、平成 28 年度の市民サービスコーナー 5 か所の利用率と同じ 17.6%となれば 1 件当たりのコストは約 289 円となります。

なお、市民サービスコーナーの 1 件当たりのコストは、3,131 円～516 円です。

#### (3) コンビニ交付の利用拡大

コンビニ交付の利用拡大は、多くの方々にとって利便性の向上につながると同時に、証明書発行コスト削減や窓口の混雑緩和にもつながるものです。

さらに、国では、コンビニ交付以外にも、健康保険証としての利用や子育てワンストップサービスなど、マイナンバーカードを利活用した新たな市民サービスの実現に向け、さまざまな取り組みを進めています。

本市といたしましても、マイナンバーカードの利便性や安全性について、市民の方々へ広報いたしまして、マイナンバーカードの普及拡大と、コンビニ交付の利用拡大を図りたいと考えています。

また、同時に、丁寧でわかりやすい市民窓口サービスや、プライバシー保護対策の充実を図り、限られた財源の中で、満足度の高い市民サービスの実現に努めています。

コンビニ交付と市民サービスコーナーの利用状況 平成29年(2017年)9月

	住民票の写し	印鑑登録証明書	合計
コンビニ交付	576件	507件	1,083件
市民サービスコーナー	2,412件	1,771件	4,183件

### <参考> 北摂各市の市民サービスコーナー、マイナンバーカード交付等の状況

北摂7市では全市がコンビニ交付を実施しており、箕面市と本市を除く5市については、コンビニ交付サービス開始から約1年程度で市民サービスコーナー等を廃止、または従来から設置していない状況です。

市	コンビニ交付		市民サービスコーナー等			出張所・支所等	マイナンバーカード交付率
	開始時期	廃止時期等	参考				
豊中市	○	H25.4.1	×	H25.12末	5か所廃止	2か所(庄内、新千里)	10.77%
吹田市	○	H28.1.25	○	継続	5か所設置	3か所(山田、千里丘、千里)	12.29%
高槻市	○	H28.12.1	×	H29.9末	9か所廃止	3か所(富田支所、三箇牧支所、櫛田支所)	11.08%
茨木市	○	H25.10.1	×	なし		1か所(北辰)	11.08%
箕面市	○	H29.1.4	○	継続	8か所設置	2か所(豊川支所、止々呂美支所)	12.41%
池田市	○	H29.2.9	×	H29.3末	1か所廃止	なし	10.36%
摂津市	○	H28.2.1	×	H29.3末	5か所廃止	なし	13.11%

\*マイナンバーカード交付率は、平成29年(2017年)9月末日時点の地方公共団体情報システム機構発表資料による。同資料による大阪府の交付率は、10.76%。

## 4 市民サービスコーナー見直し実施計画

### (1) 見直しの考え方

#### ア 各市民サービスコーナーの開所日に関する検討

各市民サービスコーナーは、長期的に利用件数が減少し、かつ、施設ごとの利用件数に大きな差があります。このことを踏まえ、1時間当たりの証明書交付件数が10件未満の場合、次の基準によって開所日・時間の縮小を検討します。

##### <開所日の見直し基準>

1時間当たり証明書交付件数が、概ね

ア	10件以上の場合	現行どおり
イ	10件未満7件以上の場合	週5回開所
ウ	7件未満4件以上の場合	週3回開所
エ	4件未満の場合	週2回開所

#### イ 市民サービスコーナーの必要性に関する検討

次の状況となったと判断される場合、5か所の市民サービスコーナーについて、廃止の検討を進めます。

コンビニ交付の利用が市民サービスコーナーと比べ一般的になったと判断される場合



5か所の市民サービスコーナー廃止の検討

##### <判断の基準>

コンビニ交付による証明書交付件数（住民票と印鑑証明の合計）が市民サービスコーナーの証明書交付件数を超えた場合

## (2) 平成 30 年度の市民サービスコーナーの見直し

平成 28 年度の各市民サービスコーナーの 1 時間当たりの証明発行件数については、5 施設全てが 10 件を下回っています。そのため、開所日・開所時間について次のとおり見直します。

施設名	平成 28 年度の状況 <sup>注1</sup>		現行の 開所日・時間	見直し後の 開所日 <sup>注2</sup>
	証明書交付件数(件)	1 時間当たり証明書 交付件数(件)		
江坂	18,056	8.18	<月～金> 9時～17時30分 <土> 9時～12時	月～金
北千里	13,612	6.17		月、水、金
さんくす	12,035	5.45		月、水、金
原	5,795	2.63		火、木
岸部	2,726	1.24		火、木
計	52,224	4.73		

注1 平成 28 年度の開所時間数 2,207 時間（5 施設共通）

注2 見直し後の開所時間 平日 9 時～17 時

一方、平成 29 年 10 月時点では、「市民サービスコーナーと比べ、コンビニ交付の利用が一般的になった」と判断される状況ではありません。そのため、5 か所の市民サービスコーナーは、当面、設置を継続します。