

令和3年度証明発行拠点（行政サービスコーナー）の見直し方針について

【これまでの経過】市民・文化観光・消防委員会 令和元年12月17日

「証明発行拠点（行政サービスコーナー）の見直し方針の決定時期について」概要

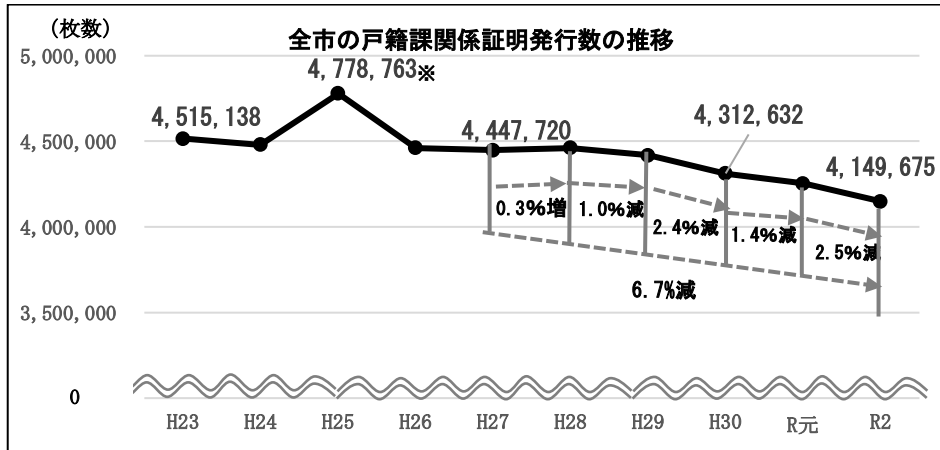
- ・令和元年度に決定するとしていたが※、今後、数年間で証明発行を取り巻く環境が大きく変容することが見込まれることから、状況を見極める必要がある。
- ・今後のマイナンバー制度に関する国の施策の進捗状況等を踏まえ、一定の効果が見込まれる令和2年度における証明発行数等の各種データを検証して、中期計画の策定時期に合わせて令和3年度に検討・決定する。

※平成27年12月の常任委員会で、行政サービスコーナー3か所及び区独自拠点の廃止について説明。令和元年度に、再度証明発行拠点の見直し方針を決定することを報告。

1 証明発行に係る状況の変化

証明書の全発行枚数は減少しており、取得方法別では、行政サービスコーナーが大幅に減少し、コンビニ交付は急増しています。

(1) 全市

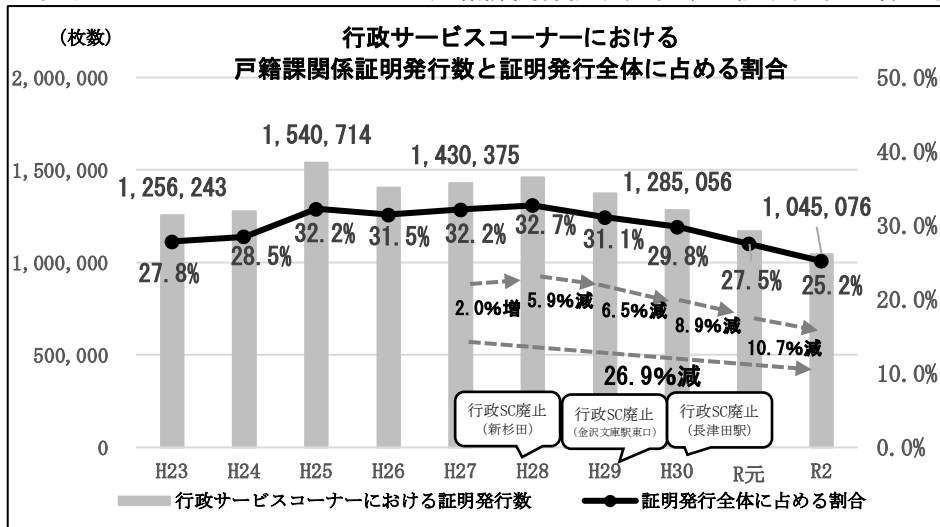


※平成25年度は少額投資非課税制度(NISA)の開始により、金融機関での手続で住民票が必要とされたことで一時的に枚数が増加

一時的な増加も見られますが、証明発行全体としてはやや減少傾向が続いています。

(2) 行政サービスコーナー

ア 行政サービスコーナーにおける戸籍課関係証明発行数と証明発行全体に占める割合

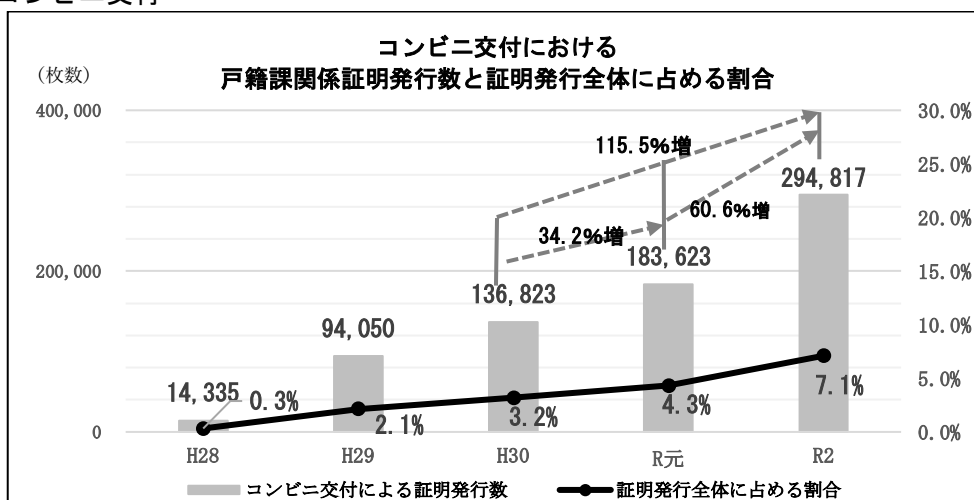


交付枚数は平成25年度をピークとし、証明発行全体に占める発行割合は、平成28年度以降減少傾向が続いており、令和2年度は約25%となっています。

イ 各行政サービスコーナーの証明発行数（税証明含む）の推移（単位：枚）

	平成30年度	令和元年度	令和2年度	3か年平均
鶴見駅西口	135,877	128,084	115,686	126,549
横浜駅	263,993	249,871	199,654	237,839
上大岡駅	119,271	112,436	101,097	110,935
港南台	70,249	65,394	59,835	65,159
二俣川駅	95,483	93,615	87,228	92,109
新横浜駅	99,450	96,347	87,851	94,549
日吉駅	118,937	111,014	99,253	109,735
あざみ野駅	124,541	134,709	116,864	125,371
戸塚	214,707	203,563	187,032	201,767
東戸塚駅	98,232	92,135	84,523	91,630
長津田駅	83,419	-	-	(平成30年度廃止)

(3) コンビニ交付



※コンビニ交付は平成29年1月23日から開始

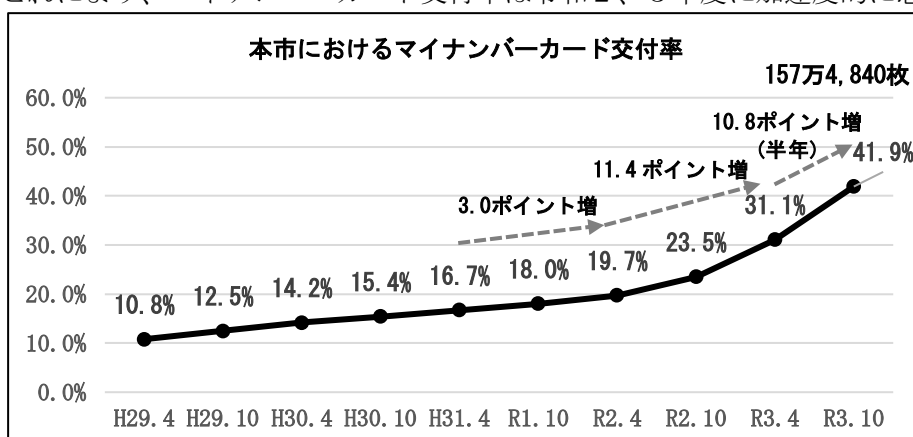
コンビニ交付開始以降、発行数及び証明発行全体に占める発行割合が上昇しており、特に令和2年度は急増しています。

2 令和元年度の常任委員会での報告以降に生じた状況変化

(1) マイナンバーカードの交付率の状況

令和2年度以降、新型コロナウイルス感染症にかかる様々な国の施策（特別定額給付金オンライン申請）等により、コンビニ交付、オンライン申請手続きの際に必要なマイナンバーカードの申請が全国的に急増しました。このため本市では、カード交付機能を強化する目的で、各区役所にマイナンバーカード臨時窓口を設置し、更にマイナンバーカード特設センター（土日祝開庁）を令和3年度に3か所開設しました。（横浜駅西口、センター北、上大岡 ※令和4年度、更に二俣川に開設予定）

これにより、マイナンバーカード交付率は令和2、3年度に加速度的に急増しています。



(2) 証明発行業務のデジタル化

新型コロナウイルスに係る状況等により、国のデジタル化施策が強化され、本市証明発行業務においても、マイナンバーカードを活用したデジタル化を推進しています。これにより、非対面での証明取得がよりしやすくなっています。

(以下、本市における証明発行関係の動き)

- ・ 戸籍課関係証明のオンライン申請の導入（令和3年9月1日～）
- ・ 税証明のオンライン申請導入（令和3年11月18日～）
- ・ 戸籍課関係証明におけるコンビニ交付対象の拡大（令和4年1月20日～）

(3) 他都市（旧5大都市及び県内指定都市）の状況

京都市、大阪市の証明発行拠点において、マイナンバーカード業務を含む見直しを行っています。

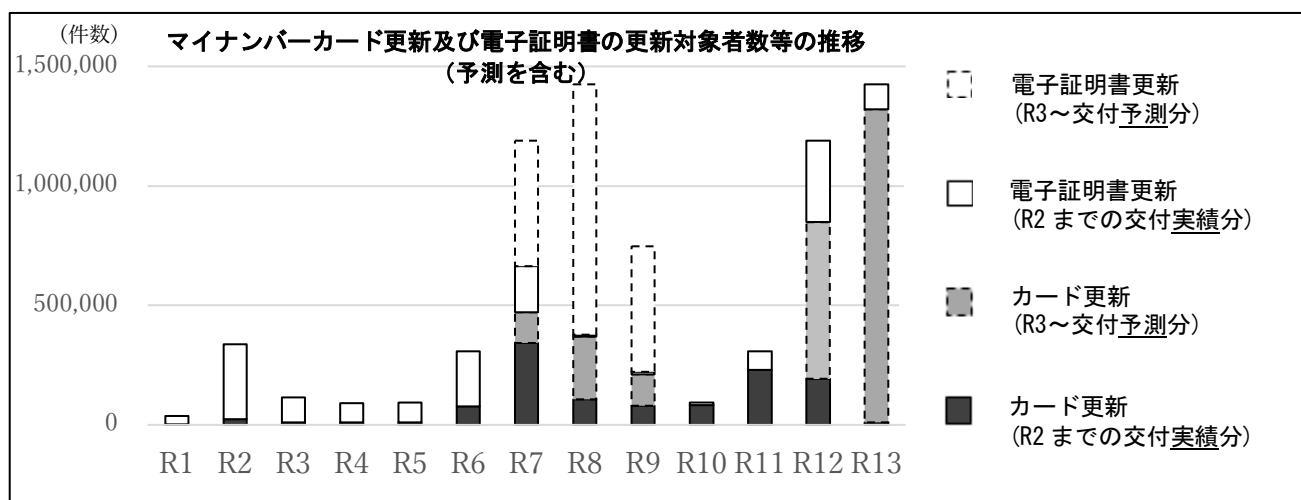
自治体	証明発行拠点 (区役所・支所 出張所以外)		見直し状況	マイナ ンバ ー セン ター 等
	うち 土日可			
京都	9	5	<ul style="list-style-type: none"> ・ 令和2年度から、土日・平日夜間開所の5か所で、マイナンバーカードの交付を順次開始（うち1か所では申請受付も実施）。 ・ マイナンバーカードの普及が進む中、証明書発行業務の執行体制の効率化を図るため、4か所(上記5か所以外)の証明書発行コーナーを令和4年3月をもって営業終了。 	1
大阪	4	3	<ul style="list-style-type: none"> ・ 土日開所のサービスカウンター3か所のうち、2か所でマイナンバーカード申請受付(R1年度末、R3年。)を開始。 ・ 上記2か所のうち1か所で、令和2年度から事業者からの申請受付を終了。 	—

3 今後想定される状況について

窓口での証明発行業務については、1、2の状況から、今後も行政サービスコーナーでの発行数の減少が想定されることから、発行体制の効率化が求められます。

一方で、マイナンバーカード更新業務については、今後、区役所戸籍課（臨時窓口）へ来庁する人数がピーク時には大幅に増える見込みであることから、区役所以外での更新体制の強化が必要となることが想定されます。なお、「マイナンバーカード特設センター」については、国庫補助金で運営していますが、現時点では、令和4年度末で補助金が終了予定のため、令和5年度以降の開設は未定です。

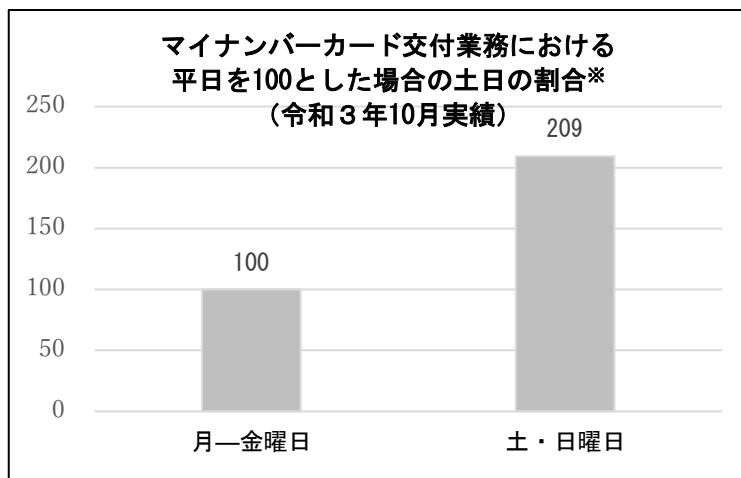
(1) マイナンバーカード更新及び電子証明書更新に関する来庁者数の想定



上記のとおり、令和4年度末で本市住民のほとんどが所有することを前提に試算（グラフ点線部分）すると、カード更新（10年毎）及び電子証明書の更新（5年毎）の対応手続が大幅に増加し、令和7～9年度、令和12・13年度にピークを迎えると想定されます。

(2) マイナンバーカード手続の土日対応へのニーズ

マイナンバーカード手続において、平日よりも、土日に利用ニーズがあるため、カード更新手続においても同様の傾向が見込まれます。



※区役所・特設センターの1時間あたりの交付実績を元に算出した割合
(実際の交付数とは異なります)

4 行政サービスコーナーの見直し方針

現在及び今後の状況認識

- ・ 窓口での証明発行業務については、「行政サービスコーナー」の証明発行数が減少しており、今後も減少が想定される。
- ・ 現在設置している「区役所マイナンバーカード臨時窓口」におけるカード更新業務は今後、ピーク時には大幅に増加する見込み。
- ・ マイナンバーカード更新業務は、土日の利用ニーズが想定される。
- ・ 「マイナンバーカード特設センター」については、国庫補助金で運営しているが、現時点では、令和4年度末で補助金が終了予定のため、令和5年度以降の開設は未定。



【方針】

行政サービスコーナーについては、

- ・ 証明発行業務の体制を縮小
- ・ 国庫補助の動向を踏まえつつ、今後生じるマイナンバーカード更新業務（土日利用ニーズを含む）への対応

等の視点から、設置数・設置場所・需要に応えられる面積・取扱業務等を、令和4年度中に検討・整理していきます。