

平成23年度第1回 市川市市政戦略会議

【資料目次】

- 資料1 … 市役所窓口の取扱事務一覧
(主なものを抜粋)
- 資料2 … 近隣自治体の
出張所等本庁外窓口の状況
- 資料3 … 各窓口施設一覧
- 資料4 … 届出・証明交付申請の手段
- 資料5 … 届出・証明交付申請件数の
過去5ヶ年(平成17～21年度)の推移
- 資料6 … 窓口・自動交付機の設置場所
- 資料7 … 住民系窓口における主な取扱業務

平成23年4月20日
企画部 行政改革推進課

市役所窓口の取扱事務一覧(主なものを抜粋)

住民系	税系	教育系	福祉系
<ul style="list-style-type: none"> ○戸籍届出 ○住民記録届出 ○印鑑登録届出 ○各種証明の交付 ○外国人登録 ○住民基本台帳カード発行 	<ul style="list-style-type: none"> ○個人・法人市民税の申告・指導相談 ○固定資産税・都市計画税の申告・指導相談 ○軽自動車の登録・税の申告・指導相談 ○市たばこ税・入湯税関係 ○納税相談 ○市税証明 ○市税収納 ○過誤納金関係 	<ul style="list-style-type: none"> ○修学資金等支給申請 ○入学準備金貸付申請等 ○市立幼稚園入園受付 ○私立幼稚園等補助金申請 ○転入学手続 ○指定校変更手続 ○保育クラブ利用申請 ○教育相談 	<ul style="list-style-type: none"> ○国民健康保険の届出・保険税 ○国民年金の届出・請求 ○高齢者福祉(老人福祉施設の入所申請、高齢者人材台帳登録・利用受付、高齢者クラブ補助申請、鍼灸マッサージ券・健康入浴券等の支援サービス利用申請、シルバーカー購入費給付等) ○障害者福祉(障害者手帳交付、障害者年金・手当申請、医療費助成申請、相談、ホームヘルプ・住宅改造費等の支援サービス利用申請等) ○介護保険(介護保険料、介護相談、要介護認定等) ○生活保護 ○子育て支援(子育てに関する相談、母子生活支援施設利用申請、母子・寡婦貸付金等申請、子育て短期支援申請、子育てサークル登録等) ○保育園(入園申請、簡易保育園保育料補助交付申請等) ○ファミリー・まま利用申請 ○子ども手当・児童扶養手当・遺児手当申請 ○こども医療費の助成申請 ○子どもの発達相談 ○母子健康手帳の交付 ○母親学級等参加受付 ○市営住宅・友愛住宅の入居申請 ○高齢者民間賃貸住宅斡旋 ○民間賃貸住宅家賃等助成 ○災害見舞金・軍人恩給・原爆被害者見舞金申請
まちづくり系	許認可系	その他	
<ul style="list-style-type: none"> ○環境保全条例に基づく届出 ○緑化施設の設置協議 ○景観法に基づく届出 ○都市計画に係る証明等 ○宅地開発条例・公拡法・国土法・大型マンション条例・ラブホテル建築規制条例に基づく手続 ○崖地整備補助申請 ○公示価格閲覧受付 ○建築紛争相談 ○地区計画区域内の建築行為等の届出 ○建築基準法に基づく確認申請等 ○優良建築の認定に関する相談、申請 ○千葉県福祉のまちづくり条例に基づく届出 ○各法令に基づく相談・手続(バリアフリー新法・省エネ法・住宅金融公庫法等) ○建築計画概要書閲覧 ○建設リサイクル法に基づく届出 ○建築基準法に基づく定期報告受理 ○耐震診断・改修・危険ブロック塀対策助成 ○境界査定関係申請等 ○屋外広告物関係申請等 ○測量標関係届出等 ○駐輪場附置義務の事前協議 ○緑化施設、公園等の設置協議 ○排水設備新設申請 ○雨水調整施設設置事前協議 ○市民あま水条例に基づく申請・届出 ○私道下水道工事、水洗便所改造工事、雨水貯留施設設置、高度処理型合併処理浄化槽設置に係る補助金・貸付金申請 ○街路樹移植撤去申請 	<ul style="list-style-type: none"> ○墓地の改葬・経営許可等申請 ○都市計画法に基づく開発行為等の許可申請等 ○宅地造成等規制法に基づく許可申請等 ○建築基準法に基づく許可申請等 ○仮ナンバー許可申請 ○特殊車両通行許可申請 ○道路占用許可申請等 ○法定外公共物占用許可申請等 ○都市公園制限行為許可申請 ○風致地区条例に基づく許可申請等 ○危険物製造所許可申請等 ○農地の権利移動許可申請等 ○農地転用関係届出・許可申請等 	<ul style="list-style-type: none"> ○住居表示申請・証明 ○刊行物販売 ○部屋の貸出 ○図書の貸出 ○ボランティア・NPO相談 ○防犯関連(防犯カメラ設置届出、自主防犯パトロール受付等) ○市保有個人情報に係る相談 ○女性・外国人相談 ○計量検査 ○中小企業融資申請 ○市民農園利用受付 ○犬の登録 ○大型ごみ処理券販売 ○市立霊園利用申請 ○各種検診申請 ○太陽光発電システム設置助成申請 ○大型ごみ収集受付 ○地域清掃申込受付 ○ゴミ箱・カラスネット貸出受付 ○ペット埋火葬申込受付 ○コミュニティバス車体広告申請 ○道路台帳縦覧 ○駐輪場利用申請 ○千葉県収入証紙の販売 ○り災証明・申告 ○火災予防条例に基づく届出・申請 ○住民監査請求受理 ○請願書・陳情書受付 	

近隣自治体の出張所等本庁外窓口の状況

本庁

(平成23年3月調べ)

自治体名	施設数	施設名称	立地	窓口時間		取扱業務						
				平日(基本)	特記事項	届出・登録等			証明			その他
						戸籍	住民記録	印鑑	戸籍	住民記録	印鑑	
市川市	—	—	JR本八幡駅から徒歩7分	8:45-17:00	水曜のみ20:00まで	○	○	○	○	○	○	—
浦安市	—	—	東西線浦安駅からバスで6分	8:30-17:00		○	○	○	○	○	○	—
船橋市	—	—	JR船橋駅から徒歩15分	9:00-17:00		○	○	○	○	○	○	—
松戸市	—	—	JR松戸駅から徒歩5分	8:30-17:00		○	○	○	○	○	○	—
江戸川区	—	—	JR新小岩駅からバスで8分	8:30-17:00	第1,3水曜のみ19:30まで (一部業務のみ取扱)	○	○	○	○	○	○	—
葛飾区	—	—	各最寄駅から徒歩7~10分	8:30-17:00	水曜のみ19:30まで (一部業務のみ取扱)	○	○	○	○	○	○	—

支所・出張所(またはそれらに相当するサービスを提供している施設)

自治体名	施設数	施設名称	立地	窓口時間		取扱業務						
				平日(基本)	特記事項	届出・登録等			証明			その他
						戸籍	住民記録	印鑑	戸籍	住民記録	印鑑	
市川市	4ヶ所	行徳支所	駅から徒歩7分	8:45-17:00	水曜のみ20:00まで	○	○	○	○	○	○	税・国保・年金・福祉の各種届出・申請・交付等
		大柏出張所	駅から徒歩15分 (マンション群傍)	8:45-17:00		○	○	○	○	○	○	税・国保・年金・福祉の各種届出・申請・交付の一部等
		南行徳市民センター	駅から徒歩1分	8:45-17:00		○	○	○	○	○	○	税・国保・年金・福祉の各種届出・申請・交付の一部等
		市川駅行政サービスセンター	駅から徒歩2分	8:45-20:00	土曜 8:45-17:00	×	○	○	○	○	○	○
浦安市	0ヶ所	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
船橋市	8ヶ所	船橋駅前総合窓口センター	駅から徒歩1分	9:00-20:00	第2,4土曜とその翌日の日曜・ 月~金の祝日 9:00-17:00	○	○	○	○	○	○	税・国保・年金・福祉の各種届出・申請・交付等
		各出張所(7カ所)	駅から徒歩1~10分(6ヶ所) 市北部の鉄道空白域(1ヶ所)	9:00-17:00		○	○	○	○	○	○	税・国保・年金・福祉の各種届出・申請・交付の一部等
松戸市	8ヶ所	各支所(8ヶ所)	駅から徒歩2~15分(6ヶ所) 団地群・新興住宅地傍(2ヶ所)	8:30-17:00		○	○	○	○	○	○	税・国保・年金・福祉の各種届出・申請・交付の一部等
江戸川区	5ヶ所	各事務所(5ヶ所)	駅から徒歩5~10分(4ヶ所) 鉄道・行政施設空白域(1ヶ所)	8:30-17:00		○	○	○	○	○	○	税・国保・年金・福祉の各種届出・申請・交付の一部等
葛飾区	6ヶ所	各区民事務所(6ヶ所)	駅から徒歩1~10分	8:30-17:00	水曜のみ19:00まで (一部業務のみ取扱)	○	○	○	○	○	○	税・国保・年金・福祉の各種届出・申請・交付の一部等

連絡所(またはそれらに相当するサービスを提供している施設)

自治体名	施設数	施設名称	立地	窓口時間		取扱業務						
				平日(基本)	特記事項	届出・登録等			証明			その他
						戸籍	住民記録	印鑑	戸籍	住民記録	印鑑	
市川市	3ヶ所	信篤窓口連絡所 中山窓口連絡所	駅から徒歩4~5分	8:45-17:00		×	○	○	○	○	○	国保・年金の届出・証明の一部等
		国分窓口連絡所	鉄道・行政施設空白域	8:45-17:00		×	×	×	○	○	○	年金の届出・証明の一部等
浦安市	3ヶ所	各駅前行政サービスセンター(3ヶ所)	駅から徒歩1~2分	7:00-20:00	8:30-17:00以外の時間帯は受付のみで交付せず	×	×	○	○	○	○	
船橋市	5ヶ所	各連絡所(5ヶ所)	駅から徒歩1~3分(3ヶ所) 隣接市との市境付近(2ヶ所)	9:00-17:00		×	×	○	○	○	○	税証明の一部等
松戸市	1ヶ所	行政サービスセンター	駅構内	10:00-20:00	第2日曜 9:00-17:00	×	×	×	○	○	○	税証明の一部等
江戸川区	0ヶ所	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
葛飾区	4ヶ所	各区民サービスコーナー(4ヶ所)	駅から徒歩1~15分	8:30-17:00		×	×	×	○	○	○	税・国保の支払、税証明の一部等

自動交付機

自治体名	設置ヶ所数	立地	窓口時間		使用カード	取扱業務			
			曜日(原則)	時間		住民記録	印鑑	その他	
市川市	18ヶ所	本庁・支所等、窓口のある施設(5ヶ所)、公民館(5ヶ所) その他市施設(1ヶ所)、ショッピングセンター(3ヶ所)、駅(4ヶ所)	日~土 ※設置施設による	設置施設により異なる (最長6:30-23:00)	住基カード	住民票 写し	証明書	各種税証明・福祉タクシー利用券 ・はりきゅうマッサージ施術費助成券	
浦安市	4ヶ所	本庁及び行政サービスセンター(4ヶ所)	本庁 月~金 行政SC 日~土	本庁 8:30-17:00 行政SC 7:30-20:00	住基カード 市民カード 印鑑登録証	住民票 写し	証明書		
船橋市	10ヶ所	本庁・出張所等、窓口のある施設(10ヶ所)	月~金 ※土日使用可能施設あり	設置施設により異なる (最長9:00-20:00)	市民カード 印鑑登録証	住民票 写し	証明書	外国人登録原票記載事項証明書	
松戸市	0ヶ所	—	—	—	—	—	—	—	
江戸川区	10ヶ所	本庁及び各事務所(6ヶ所) その他市施設(4ヶ所)	日~土	8:30-21:30 1ヶ所のみ 9:00-21:30	住基カード	住民票 写し	証明書		
葛飾区	1ヶ所	本庁	月~金 第4日曜	月~金 8:30-22:00 第4日曜 9:00-12:00	住基カード 自動交付機 カード	住民票 写し	証明書		

各窓口施設一覧

	取扱業務(23年4月1日現在)						年間取扱件数(21年度実績)(件)						職員数(23年4月1日現在)(人)			窓口開設時間(23年4月1日現在)						
	届出・登録等			証明			届出・登録等			証明			正規	再任用	定数外	月 火 水 木 金 土 日						
	戸籍	住民記録	印鑑	戸籍	住民記録	印鑑	戸籍	住民記録	印鑑	戸籍	住民記録	印鑑										
本庁 市民課	○	○	○	○	○	○	10,032	60,813	8,207	50,942	134,993	66,410	55	1	19	8:45 17:00 20:00						
行徳支所 市民課	○	○	○	○	○	○	4,010	35,840	4,566	13,005	55,749	36,475	21	1	4	8:45 17:00 20:00						
大柏出張所	○	○	○	○	○	○	1,363	7,200	900	5,783	17,140	15,334	13	2	2	8:45 17:00						
南行徳市民センター	○	○	○	○	○	○	904	7,299	1,706	4,285	24,609	15,449	12	—	2	8:45 17:00 ※南行徳市民談話室の再任用職員・定数外職員を除く。						
市川駅行政SC	×	○	○	○	○	○	—	7,694	3,084	11,219	38,803	29,506	15	—	5	8:45 17:00 20:00						
信篤窓口連絡所	×	○	○	○	○	○	—	226	441	1,640	7,762	5,715	2 (市民課職員が出張して対応)	—	—	8:45 17:00						
中山窓口連絡所	×	○	○	○	○	○	—	209	268	1,822	4,058	4,148	1 (市民課職員が出張して対応)	—	—	8:45 17:00						
国分窓口連絡所	×	×	×	○	○	○	—	—	—	2,351	1,640	6,904	1 (市民課職員が出張して対応)	—	1	8:45 17:00						
自動交付機 平成23年4月現在 市内18ヶ所23台	×	×	×	○	○	○	—	—	—	※22年4月よりサービス開始	30,705	27,389	集金・紙補給などメンテナンスの実施(1回/日)			6:30 23:00 交付機設置施設の開設時間により異なる(最長6:30~23:00)						
コンビニ交付 (セブン-イレブン) 平成23年4月現在 約13,000店舗	×	×	×	×	○	○	—	—	—	—	306	236	※22年2月よりサービス開始			6:30 23:00						
郵送依頼	×	×	×	○	○	×	—	—	—	11,442	26,704	—				本庁のみで実施 送付、返送の日数が必要						
住基ネット加盟 他市町村	×	×	×	×	○ (※4情報のみ)	×	—	—	—	—	未集計	—				9:00 17:00 原則9:00~17:00						

※ 4情報=住所、氏名、生年月日、性別。(本籍地、筆頭者は入らない。)

届出・証明交付申請の手段

	戸籍	住民記録	印鑑
届出・登録等	<p>戸籍届</p> <ul style="list-style-type: none"> 窓口 自動交付機 コンビニ交付 郵送申請 広域交付(他市町村) 	<p>住民異動届</p> <ul style="list-style-type: none"> 窓口 自動交付機 コンビニ交付 郵送申請 広域交付(他市町村) 	<p>印鑑登録</p> <ul style="list-style-type: none"> 窓口 自動交付機 コンビニ交付 郵送申請 広域交付(他市町村)
証明	<p>戸籍事項証明・個人 (謄抄本)</p> <ul style="list-style-type: none"> 窓口 自動交付機 コンビニ交付 郵送申請 広域交付(他市町村) 	<p>住民票の写し</p> <ul style="list-style-type: none"> 窓口 自動交付機 コンビニ交付 郵送申請 広域交付(他市町村) 	<p>印鑑登録証明</p> <ul style="list-style-type: none"> 窓口 自動交付機 コンビニ交付 郵送申請 広域交付(他市町村)

届出・証明交付申請件数の過去5ヶ年(平成17～21年度)の推移

(単位:件)

	戸籍	住民記録	印鑑																																				
届出・登録等	<table border="1"> <tr><th>年度</th><td>17年度</td><td>18年度</td><td>19年度</td><td>20年度</td><td>21年度</td></tr> <tr><th>件数</th><td>15,972</td><td>16,109</td><td>16,198</td><td>15,813</td><td>16,309</td></tr> </table>	年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	件数	15,972	16,109	16,198	15,813	16,309	<table border="1"> <tr><th>年度</th><td>17年度</td><td>18年度</td><td>19年度</td><td>20年度</td><td>21年度</td></tr> <tr><th>件数</th><td>131,471</td><td>125,996</td><td>120,543</td><td>140,984</td><td>118,846</td></tr> </table>	年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	件数	131,471	125,996	120,543	140,984	118,846	<table border="1"> <tr><th>年度</th><td>17年度</td><td>18年度</td><td>19年度</td><td>20年度</td><td>21年度</td></tr> <tr><th>件数</th><td>24,373</td><td>23,796</td><td>22,911</td><td>21,547</td><td>20,922</td></tr> </table>	年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	件数	24,373	23,796	22,911	21,547	20,922
年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度																																		
件数	15,972	16,109	16,198	15,813	16,309																																		
年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度																																		
件数	131,471	125,996	120,543	140,984	118,846																																		
年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度																																		
件数	24,373	23,796	22,911	21,547	20,922																																		
証明	<table border="1"> <tr><th>年度</th><td>17年度</td><td>18年度</td><td>19年度</td><td>20年度</td><td>21年度</td></tr> <tr><th>件数</th><td>86,110</td><td>86,281</td><td>88,282</td><td>86,486</td><td>85,234</td></tr> </table>	年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	件数	86,110	86,281	88,282	86,486	85,234	<table border="1"> <tr><th>年度</th><td>17年度</td><td>18年度</td><td>19年度</td><td>20年度</td><td>21年度</td></tr> <tr><th>件数</th><td>307,917</td><td>305,875</td><td>290,139</td><td>287,015</td><td>282,541</td></tr> </table>	年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	件数	307,917	305,875	290,139	287,015	282,541	<table border="1"> <tr><th>年度</th><td>17年度</td><td>18年度</td><td>19年度</td><td>20年度</td><td>21年度</td></tr> <tr><th>件数</th><td>214,767</td><td>205,963</td><td>191,680</td><td>182,545</td><td>173,409</td></tr> </table>	年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	件数	214,767	205,963	191,680	182,545	173,409
年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度																																		
件数	86,110	86,281	88,282	86,486	85,234																																		
年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度																																		
件数	307,917	305,875	290,139	287,015	282,541																																		
年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度																																		
件数	214,767	205,963	191,680	182,545	173,409																																		

住民系窓口における主な取扱業務

業務	内容	年間取扱件数 (21年度)	業務フロー
戸籍手続	<p>出生・婚姻・死亡などにより、戸籍の変更が生じる事実があった市民からの届出を受け、処理を行う。</p>	<p>合計 22,482件 出生 5,696件 婚姻 5,749件 離婚 1,488件 死亡 3,556件 転籍 3,023件等</p> <p>※他市町村からの送付分を含む</p>	<p>受付・審査 届出書を審査し、受理する。</p> <p>住民基本台帳修正 本台帳の記録が変更となる。</p> <p>届書入力 届出内容を戸籍システムに入力する。</p> <p>照合・修正 入力結果の照合・修正を行う。</p> <p>戸籍の決裁 システムで決裁処理を行うことにより、戸籍記録を決定する。</p> <p>人口動態の入力 厚生労働省人口動態統計の情報を戸籍システムに連携させる。</p>
住民異動手続 (住民基本台帳)	<p>引越し等により住所を変更する市民からの届出を受け、処理を行う。</p>	<p>合計 118,846件 転入 26,474件 転居 11,223件 転出 24,735件等</p>	<p>記載案内 の届出書に必要書類を添付する。</p> <p>受付・審査 届出書を審査し、受理する。</p> <p>住民票記載 届出内容をシステムに入力する。</p> <p>入力結果照合・修正 システム入力の結果を照合し、必要修正を行う。</p> <p>交付書類の作成 必要により、入学通知等の交付書類を作成する。</p> <p>交付書類の突合 作成した交付書類と届出内容が合致しているかを確認する。</p> <p>交付 作成した交付書類の交付を行う。</p>
印鑑登録	<p>印鑑登録を行う市民からの届出を受け、処理を行う。</p>	<p>18,823件</p> <p>※再交付・廃止を含めた総数は39,910件</p>	<p>記載案内 の届出書に必要書類を添付する。</p> <p>受付・審査 届出書を審査し、受理する。</p> <p>照会書出力 本人確認用照会書をシステムで出力する。</p> <p>照会書発送 本人確認を行うため自宅へ照会書を送付する。</p> <p>照会書回答書持参及び登録受領申請 届出書を審査し、受理する。</p> <p>印影登録 登録する印影をシステムに入力する。</p> <p>申請書・登録証の突合 申請内容が合致しているかを確認する。</p> <p>交付 登録証の交付及び手数料の徴収を行う。</p>
証明書交付	<p>戸籍・住民基本台帳・印鑑登録に関する証明書の発行を行う。</p>	<p>合計 639,154件 戸籍 102,666件 住民 309,790件 印鑑 195,104件等</p> <p>※公用・無料分を含む</p>	<p>記載案内 の届出書に必要書類を添付する。</p> <p>受付・審査 届出書を審査し、受理する。</p> <p>証明出力 証明書のシステム出力を行う。</p> <p>申請書・証明書の突合 システム出力した証明書と申請内容が合致しているかを確認する。</p> <p>交付 証明書の交付及び手数料の徴収を行う。</p>

自動交付機と コンビニ交付

平成23年4月

情報政策部

◎IT関連経費は総予算の1.5% 約30億(21年度決算額)
⇒内部事務改善 26億 87% 市民向けサービス 4億 13%

◎内部事務改善(OA化)

- ・コンピュータ(=電子計算機)の優れた集計演算機能に着目
- ・事務の効率化を目的として、昭和48年スタート
- ・住民記録、税、福祉、保険、財務会計、文書管理、契約管理、工事積算、GIS等

◎市民向けサービス(ICT)

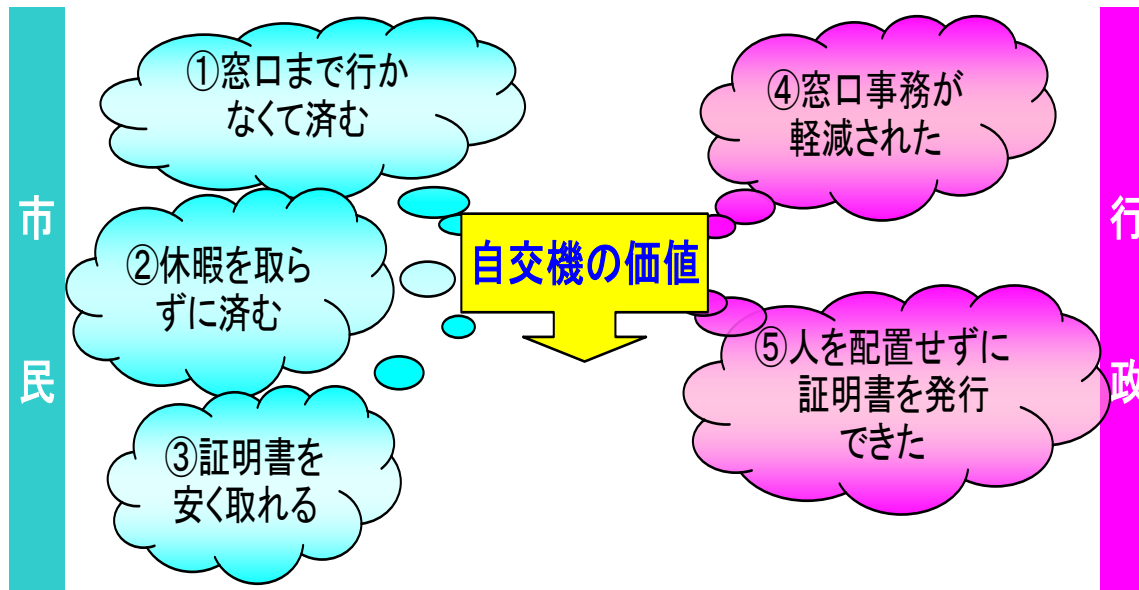
- ・ICT(情報通信技術)の目覚ましい革新に着目
- ・ICTが国民のライフスタイルを激変させている中で、公的サービスも従来の枠組みを越えた新たなサービスの提供が求められている。

ICTを活用したサービス例

1. 窓口サービス拡充(窓口事務の軽減、無人化、サービス時間延長)
⇒自動交付機、コンビニ交付、電子申請、電子入札、施設予約
2. 市民との協働、産・学・官の連携強化、新たな地域コミュニティづくり
⇒市民ニーズ、eモニター、各種情報のメール発信サービス、いちかわTMO講座、千葉商科大学との包括協定
3. 「行政の見える化」の実現
⇒公式Webサイト、インターネット放送

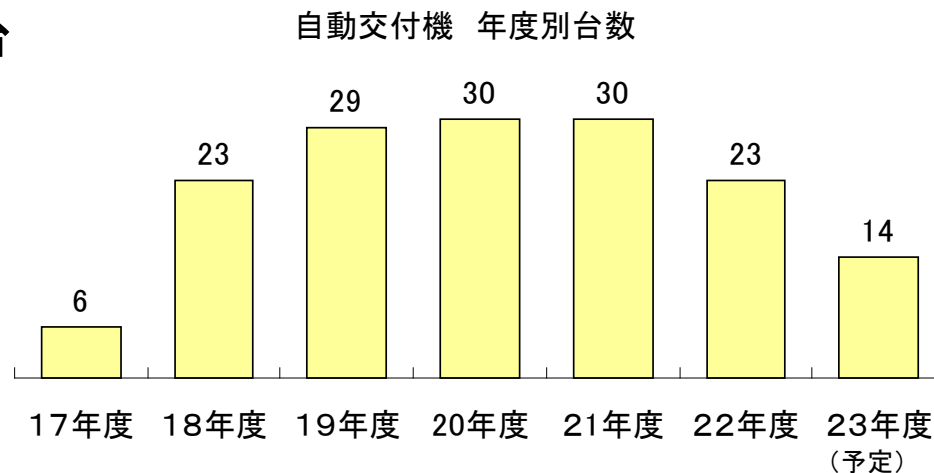
【概要】

- ◎窓口サービスへの市民の潜在的な不満(なぜ平日9時～17時なのか?)解消のために、ICTを最大限に活用したサービス
- ◎主要窓口、駅、大型商業施設等に自動交付機を設置して、土日を問わず早朝から夜間まで、窓口よりも早く(10分⇒2分)、安く(300円⇒250円)証明等を自動交付するもの
- ◎窓口交付にはない新たな価値を創出

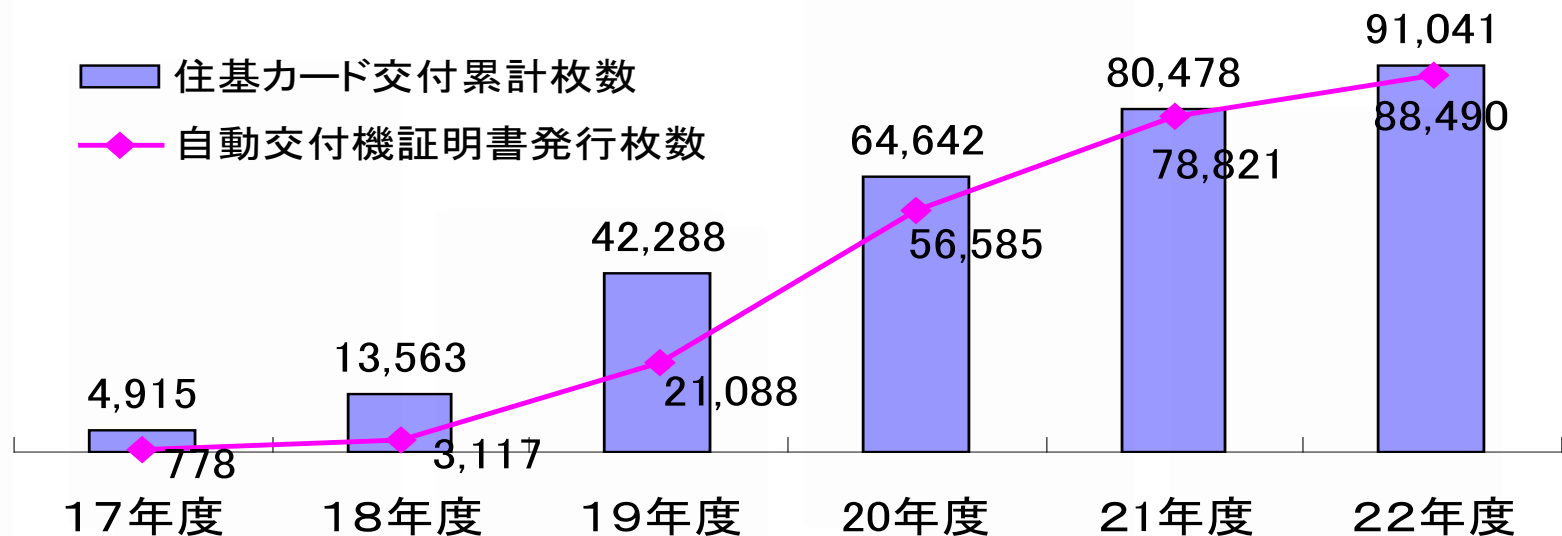


【設置場所】23年4月現在 計23台

・行政窓口	5拠点	10台
・公民館等	6拠点	6台
・駅	4駅	4台
・大規模商業施設	3店舗	3台

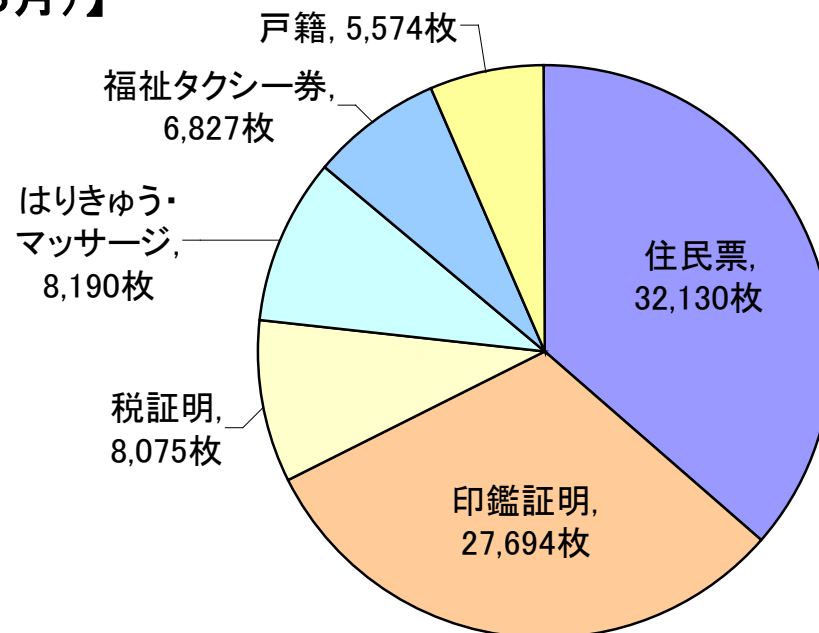


【証明書・住基カード交付実績】



【交付実績(平成22年4月～平成23年3月)】

- ・住民票
- ・印鑑証明
- ・税証明(6種)
- ・福祉利用券(はりきゅう券、タクシー券)
- ・戸籍



【コスト(22年度決算見込み)】

※ランニングコストの内訳

(単位:千円)

	機器 賃借料	設置場所 賃借料	運用保守 委託料	回線 使用料	電気料 消耗品費	戸籍システム (市民課)	合計
金額	71,835	8,820	72,242	11,460	1,518	1,250	167,125

- ◎平成9年 住民票取次サービス開始
⇒市内のローソン15店舗、Dヤマザキ1店舗で開始

- ◎平成12年4月 360+5キオスク端末サービス開始
⇒施設予約、福祉、子育て情報提供を首都圏のDヤマザキ、サンクスで開始

- ◎平成13年7月 下水道使用料支払い開始
⇒市内、23区等のセブンイレブン、ローソン、サンクスで開始

- ◎平成18年4月 コンビニ収納(マルペイ)開始
⇒セブンイレブン、ローソン、Dヤマザキ等、全国の手続きコンビニ店舗で開始

- ◎平成22年2月 コンビニ交付開始
⇒本市、渋谷区、三鷹市のセブンイレブン7店舗で、住民票と印鑑証明の交付開始

- ◎平成22年5月 全国のセブンイレブン12500店舗に拡大

【概要】

- ◎本市が培った自動交付機の運用ノウハウ(無人運用、運用時間延長)を全面的に提供することで成しえた官民共同型の証明交付サービス。
住基カードを使用。
- ◎民間企業がインフラを自ら調達し、国が最新のクラウド技術を用いてシステム構築し、日々の運用管理を直営法人が集中的に行い、参加市町村は最低限の環境設定のみで、証明交付サービスを全国のコンビニで提供するもの
- ◎自治体の夢であった、他自治体でのサービス提供(例えば市民が働く他市の職場周辺のコンビニで証明を交付)が可能となったことが一番の成果
- ◎土日休日含め6時30分から23時まで
- ◎住民票と印鑑証明の2種類を交付



【コスト】

1. イニシャルコスト 約3300万円(全額 国が補助)
⇒機器購入費 500万円 環境構築委託費 2800万円
2. ランニングコスト 約950万円(平成22年度決算見込み)
⇒負担金 500万円 発行手数料 80万円(120円/件) 運用委託料 370万円

【交付枚数(22年4月～23年3月)】

- ◎住民票 3,408枚
- ◎印鑑証明 2,790枚

【交付場所別枚数(22年4月～23年3月)】

単位:枚

	市内	市外内訳						合計
		千葉県	東京都 23区内	東京都 23区外	神奈川県	埼玉県	その他 府県	
住民票	2,427	539	343	14	22	15	48	3,408
印鑑	1,837	479	400	6	9	17	42	2,790
計	4,264	1,018	743	20	31	32	90	6,198
構成比	68.8%	16.4%	12.0%	0.3%	0.5%	0.5%	1.5%	

1. 参加自治体の拡大

- ・3自治体スタートして1年、23年4月現在で41自治体が参加
 - ・23年度中に80団体となる予定
- ※平成22年度中、24自治体からコンビニ交付の視察を受ける

2. 店舗の拡大

- ・平成22年2月 7店舗(市川市、渋谷区、三鷹市)
- ・平成22年3月 5900店舗(関東地方全域)
- ・平成22年5月 12500店舗(全国38都道府県)
- ・平成23年4月 13000店舗(更に拡大中)

3. 参加事業者の拡大

- ・コンビニ大手5社がオブザーバーとして検討会議に出席(参加意思は不明)
- ・大手ビデオレンタル業者、全国書籍組合等も可能性を探る

4. メニューの拡大

- ・税証明、戸籍の交付を検討中

東日本大震災は過去に経験のない大災害となりましたが、本市データセンターのサーバー群は、非常用発電機により、計画停電に左右されることなく、安定してシステム稼動しています。

ただし、市役所の各窓口は、計画停電中、サービス停止を余儀なくされているところです。

一方、主要駅に設置した自動交付機は、駅の非常用電源を利用しているため、本市サーバーと連携してシステムを止めることなくサービス提供しています。

また、全国規模のデータセンターで運用されるコンビニ交付も、広域的な視点からはサービスを止めることなく運用できているといえるでしょう。

自動交付機とコンビニ交付は、ICTを活用した窓口サービス改善策の一例ですが、今後もICTをさらに効果的に活用することで、従来の窓口サービスのあり方(平日9時から17時まで、市民に窓口に出向いてもらう)を根本的に改善してまいりたいと考えています。