

## 平成 23 年度 第 1 回市川市市政戦略会議

1. 開催日時：平成 23 年 4 月 20 日（水）午後 3 時 30 分から午後 5 時 30 分
2. 場 所：市川教育会館 2 階 研修室
3. 出席者：（敬称略、50 音順）  
会 長 栗林 隆  
副 会 長 田口 安克  
委 員 青柳 圭子 ・ 青山 真士 ・ 大矢野 潤 ・ 小池 信行 ・ 秦泉寺 友紀  
・ 鈴木 真理 ・ 田平 和精 ・ 中台 實 ・ 平田 直 ・ 福井 茂子  
・ 森 和男 ・ 吉原 稔貴  
（欠席）岡田 稔彦

市 川 市 筋 俊郎 （情報政策部次長）  
新宅 直治 （市民部市民課長）  
塩澤 宏 （市民部市民課副参事）  
吉見 茂樹 （市民部大柏出張所長）  
齋藤 清治 （市民部市川駅行政サービスセンター所長）  
中川 和昭 （市民部市川駅行政サービスセンター主幹）  
守屋 光智 （行徳支所市民課長）  
相田 光康 （行徳支所南行徳市民センター所長）  
  
伊藤 博 （企画部行政改革推進課長）  
植松 美穂子 （企画部行政改革推進課主査）  
阿部 保昭 （企画部行政改革推進課主任）  
吉岡 茂幸 （企画部行政改革推進課主任）

4. 提出資料：（1）窓口概要資料  
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  
（2）自動交付機とコンビニ交付（平成 23 年 4 月）

【午後 3 時 30 分 開会】

### 1. 人事異動等の紹介

平成 23 年 4 月 1 日付人事異動に伴う、事務局(企画部行政改革推進課)の離任者及び着任者を紹介した。また平成 23 年度組織改正により、事務局の組織名称が「企画部行政改革推進担当」から「企画部行政改革推進課」に変更となったことを説明した。

### 2. 本市における東北地方太平洋沖地震(東日本大震災)に係る状況等の説明

平成 23 年 3 月 11 日に発生した東北地方太平洋沖地震により、本市では災害対策本部を設置してその対応に当たっていたため、同 22 日に予定していた平成 22 年度第 4 回市川市市政戦略会議の開催を中止したことから、本地震による本市の被害や対応状況を委員に説明した。

### 3. 議事要旨

栗林会長：今日は遅くとも午後5時までこの場でレクチャーを受け、その後、本庁舎へ移動して実際の業務を視察する段取りになっている。市長からの重要な諮問事項の一つであるので、大いに議論を今後していきたいと考えている。

今回の震災で委員の皆様方も直接、あるいは間接的にいろんな影響があったかと思う。例えば千葉商科大学は東北から来ている学生が比較的多く、二十数名程の学生が大きな被害に遭ったということが現在までに判明しており、そのうち半分ぐらいの人は、家が全壊もしくは半壊だと聞いている。そのような中、この市川市においても若干の被災された方がいて、市としても緊急に対応しなければならない中、3月に予定していた戦略会議は急ぐ必要がないということで、私と事務局とで協議し、中止とさせていただいた。

では、本題に入らせていただきたい。市の窓口に係る説明を事務局に願います。

伊藤行政改革推進課長：本日の議題である窓口のあり方について、関係部課より職員が出席している。

(出席職員の紹介：筋情報政策部次長、新宅市民課長、塩澤市民課副参事、  
守屋行徳支所市民課長、齋藤市川駅行政サービスセンター所長、  
中川市川駅行政サービスセンター主幹、吉見大柏出張所長、  
相田南行徳市民センター所長 以上8名)

まず今回の議題について、本市では窓口業務を長年続けてきているが、近年ではサービスの拡大として、自動交付機やコンビニ交付の導入も進めてきた。そのような中、今後の窓口サービスをどのように見直したらよいか、その課題点と方向性のご意見を伺っていききたい。そこで今回は、本市の窓口業務の状況をご説明したい。

【資料 1】をご覧ください。市の窓口にはどのようなものがあるか、その主なものを示した表である。

まず、『住民系』。これは戸籍、住民異動届、印鑑登録等といったものを扱う窓口である。

次に、『税系』。市税に関する申告や指導相談、または証明の発行等を行っている窓口である。

次に、『教育系』。幼稚園の入園受付、転入学の手続、教育相談等。こういったものは、ごく一部を除き教育委員会の窓口が行っている。

次に、『福祉系』。国民健康保険の届出、国民年金の届出、それから高齢者福祉、障害者福祉、介護保険、生活保護、子育て支援、保育園等である。こういった福祉関係の窓口は、それぞれの部門に分かれた部署が行っている。

次に、『まちづくり系』。都市計画に係る証明、宅地開発条例に基づく手続、建築紛争相談、建築基準法に基づく確認申請、優良建築の認定に関する相談・申請、建築基準法に基づく定期報告、その他ここに掲げているものをそれぞれの部署が設ける窓口で行っている。

次に、『許認可系』。宅地造成等規制法に基づく許可申請、建築基準法に基づく許可申請、道路占用許可申請、農地転用の関係の届出等をそれぞれの部署で行っている。

また、これらのカテゴリに含まれないものとして、部屋の貸出、図書の貸出、中小企業融資申請、犬の登録、大型ごみの処理券、各種検診申請といったものを『その他』にまとめている。

市の窓口といっても様々な業務があり、ここに掲げたもの以外にも数多くの業務がある。そのような中、今回、窓口のあり方としてお諮りするのには『住民系』の窓口である。

次に【資料2】をご覧ください。これは、近隣自治体の住民系の窓口の状況である。施設の規模別にカテゴリ化しているが、まず『本庁』について。他市と比べて本市の特徴は、窓口の開設時間が水曜のみ午後8時までに行っている点である。取扱業務は、本庁ということで、どの自治体も同じである。

次に、『支所・出張所』。市川市は4ヶ所あるが、このうち行徳支所は、支所内に6課入っている。大柏出張所、南行徳市民センター、市川駅行政サービスセンターは、組織としてはそれぞれが課に相当する。行徳支所は窓口の開設の時間が水曜のみ午後8時までである。取扱業務をみると、支所、大柏出張所、南行徳市民センターは税の窓口があるが、市川駅行政サービスセンターだけは戸籍届出や税を取り扱っていない。一方、市川駅行政サービスセンターだけは平日が毎日夜8時まで、土曜日にも日中は開設している。このように、市川駅行政サービスセンターは他の窓口施設と異なる特徴を有している。

次に、『連絡所』である。連絡所は職員が2,3名で、施設としても他と比べて狭い。市川市には3カ所、信篤、中山、国分に窓口がある。ここでの特徴としては、他の自治体の

連絡所は、どの連絡所も取扱業務が同じである。例えば、こうして取扱業務を表にしようとする、浦安市の3ヶ所も、船橋市の5ヶ所も、1つにまとめて表示できるが、市川市の場合は、国分だけ業務内容が異なるので別に記載している。国分は住民異動の届出と印鑑登録を扱っていない。それから、船橋市、松戸市、葛飾区では税の証明も扱っているが、本市の連絡所では扱っていない。

最後に、「自動交付機」。これは近隣自治体と比べると市川市が一番多く、18ヶ所に設置している。利用可能時間はその施設の開所時間によって異なるが、最長で午前6時半から午後11時までであり、原則として日曜日から土曜日まで使える。また取扱業務も、他の自治体と比べ、各種税証明、福祉タクシー利用券、はりきゅうマッサージなど多いのが特徴である。

まずは他の自治体と比べていただき、市川市のサービスについて、窓口時間や取扱業務、施設数といった点に何か課題があるかどうかを検証していただきたいと思う。

続いて【資料3】、各窓口施設の状況である。【資料2】に基づいてご紹介した窓口施設のほかに、「コンビニ交付」、これは全国のセブンイレブン1万3,000店舗で住民票と印鑑証明が取得できるサービスである。また「郵送依頼」、これは郵送で証明書交付が受けられるサービスである。また、「住基ネット加盟他市町村」というのは、住基ネットに加盟している全国の自治体で住民票の写しの交付を受けられるものである。

それから表中の年間取扱件数、これは21年度の実績である。本庁が、戸籍でいえば1万件と、ほかの窓口よりも断トツに多いという状況である。ほかの業務もみな、取扱件数が本庁に集中しているというのがおわかりいただけると思う。なお、職員数については、窓口立つ職員と内部で事務処理をする職員とを人数で分けるのが難しいので、それぞれの部署に所属する職員全員を記載している。

表のいちばん右側、窓口開設時間については先ほどもご説明申し上げたことが、それぞれの開設時間の特徴等がお分かりいただけると思う。自動交付機とコンビニ交付については午後11時まで、住基ネット加盟市町村については、それぞれの市町村の窓口開設時間にもよるが、原則9時から午後5時ということで把握している。

次に【資料4】をご覧ください。これは、届出や証明交付申請の手段を説明した資料であり、色が薄いのは、その手段では届出や証明交付申請ができないということである。例えば戸籍の届出。婚姻届等があるが、これは有人の窓口でないと出せない。ただし、夜間や土日は守衛室で届出書類をお預かりすることはできる。また戸籍の場合、証明としては、窓口で取得する方法、自動交付機で取得する方法、また郵送で申請する方法、こういう3つの方法がある、ということである。

住民記録では、住民異動届は窓口だけで受け付けている。一方で住民票の写しでは利

用可能な手段が多く、有人の窓口、自動交付機、コンビニ交付、郵送申請、それから他市町村での広域交付と、これだけのツールが用意されている。

印鑑登録では、登録自体はやはり窓口でしかできないが、証明交付を受ける場合は、窓口、自動交付機、コンビニ交付が利用できるようになっている。

続いて【資料5】について。これは、市全体での届出・登録と証明の件数の、平成17年度から21年度までの推移である。

まず、戸籍の届出は、若干だが増加している傾向にある。一方で戸籍証明は、ほぼ横ばいかやや減少しているという状況。

住民記録については、届出は折れ線グラフの山が凸凹になっていて、それには何か理由があるとは思いますが、横ばいの状況だと思われる。証明については、交付を受けるための様々なツールを展開しているものの、件数としてはやや減ってきている。

印鑑登録もやや減ってきている状況にある。印鑑証明も減少傾向である。

私見ではあるが、戸籍、住民記録、印鑑登録の証明というのは、取得できるツールがいろいろあっても、年に1回とか2年に1回といった程度の需要であるので、頻繁に利用する窓口とは少し違うとは思う。頻繁に利用するものであれば、より近くにあって便利ということもあるかもしれないが、年に1回とか2年に1回であれば、そんなに近くでなくてもいいという考えもあるかもしれない。

続いて【資料6】をご覧ください。これは、窓口・自動交付機の設置場所の状況である。赤い□のところが本庁・支所・出張所等。緑の○が窓口連絡所、それから青い☆が自動交付機である。例えば本庁だと、赤い□の中に青い☆、これは自動交付機も本庁施設の中に設置されているという意味である。また自動交付機だけが設置されている例もある。例えば公民館、ダイエー市川店などである。

次に【資料7】。住民系窓口の業務では、どういったことを内部で行っているかを示す業務フローである。

戸籍の手続については、まず受付で審査を行ったあと、住民基本台帳の修正、これは住民記録も直すということである。その後、届書の入力、入力結果が正しいかどうかの照合とか修正といったものを行って、戸籍の決裁、つまり戸籍記録を確定するという作業を行い、最後に厚生労働省の人口動態統計の情報をシステムに入力する、こういった作業をしている。

住民異動届の手続については、記載案内、つまり、まず窓口で書き方を来庁者に説明して、その後、受付と審査、住民票の異動の記載の入力、入力結果の照合と修正、交付書類の作成、これは必要に応じて入学通知書の交付書類等を作成するというもので、その後に交付書類の突合をし、最後に作成した書類の交付を行うものである。

印鑑登録についてはまず、住民異動手続と同じように記載案内、受付と審査を行い、その後に照会書の出力、これは一度、本人に照会書を郵送することによって本人確認を行うためのもので、本人宛に照会書を発送し、それを再び来庁して持ってきていただき、そこで照会書を受領し、印鑑の印影をシステムに登録、申請書と登録証の突合をして、最後に印鑑登録証の交付を行うという流れになる。

最後にいちばん下、証明書の交付については、これもやはり記載案内、受付・審査というフローの後、証明出力、これは窓口で申請を受け付けた場合、職員が直に端末を操作して、証明の対象者を探し出して出力するというもので、その後、申請書と証明書の突合をして、最後に交付して手数料をいただくといった流れである。

以上、雑駁ではあるが、基本的な窓口の状況をご説明させていただいた。次に、市民課より補足説明をさせていただく。

新宅市民課長：住民系の交付等サービスとしては、先程の説明の中で申したとおり、本庁、行徳支所、南行徳市民センター、それから大柏出張所と市川駅前の行政サービスセンター、この5つで対応しており、そのほかに3つの連絡所がある。他市と比べると、自動交付機やコンビニ交付等でも対応しているため、一般的に言われるような、窓口でお客様を待たせるといったことは、以前に比べてもかなり少なくなっているのが現状である。

ご存じのとおり、市川駅前に行政サービスセンターができたのが平成20年12月である。それ以降、全体的な傾向を見てみると、本庁や行徳支所といった窓口での利用者は特に減少傾向となっている。これは当然のことながら、今までなかった行政サービスセンターが月曜日から金曜日までは夜8時までやっているということと、特に土曜日に8時45分から午後5時まで窓口が開いているということが大きな要因である。またこの頃の傾向とすると、行徳地区の方の利用がかなり多いと聞いている。市川地区にお住まいの方は、夕方に帰ってくれば行政サービスセンターで手続きができるが、行徳地区の方は、お仕事を忙しくてなかなかご自宅近くの窓口に来られないと、土曜日に行政サービスセンターにまで来られるようであり、そのことによる利用者の増加がみられるところである。

統計的な数字については【資料5】があるが、これには細かいデータが載っていないので手元の資料を読ませていただく。本庁及び行徳支所で、水曜日の夜8時まで窓口を開設している、いわゆる水曜窓口の、平成17年度からの推移を見てみると、まず本庁の場合、平成17年度が1万4,542件、18年度が1万5,189件、19年度が1万5,720件、20年度が1万4,937件と、20年度まではほぼ横ばいで推移していた。ところが21年度になると、1万317件、対前年度比31%減になっている。それから行徳支所も、平成20年度までは1万2,000件程度で推移していたのが、20年度と21年度を対比すると、20年度が1万3,362件、21年度が1万1,799件、前年対比12%減になっている。逆に市川駅行政サービスセンターを見

ると、12月に開設した20年度は2万7,983件だったが、21年度になると9万2,268件と、21年度全体の市川市の受付件数71万8,740件のうち、約12.8%を担っているという状況になっている。

それから【資料5】をご覧くださいと、近年の傾向として、証明件数は若干下がり気味だということがある。この傾向は、私どもでは、まず通常の3月、4月における企業の転勤が、ここ数年不況のために控えられているということと、それから一番の原因は、平成18年10月に住基ネットを導入したことで、これまで年金受給者が当該年度の年金を受けるとき、現状の確認のために住民票を提出する必要があったのが、ほとんどの方は請求しなくてよくなったものと考えられる。市川市民の場合、平成21年度現在で受給者が約2万1,800人程度、そのうちの約8割強は住基ネットで処理できる方なので、かなりの方が請求しなくなっていると推測している。これだけでも年間で約1万8,000件ぐらいは減ってしまうという状況である。

それから、【資料7】をご覧ください。部下をかばうというわけでもないが、ご説明しておきたいこととして、今日は窓口のフローについて概要をご説明するというところで、戸籍手続、住民異動手続、印鑑登録、証明書交付と業務ごとにフローを示したが、これらはあくまでも概略という形で出させていただいたものである。例えば戸籍手続で見ると、年間取扱件数の欄で上から出生、婚姻、離婚、死亡、転籍と、内訳が大まかに書かれているが、これらはあくまでも一部であって、その他に養子縁組や認知など、約29の業務がある。これらは、規則的には似ているが、確認の方法等、フローの細かい部分はすべて違う。戸籍証明では10万件と書いてあるが、これも細かく分ければ15業務、さらに常に相談に来られる方がいらっしゃるの、その相談を含めると、戸籍だけでも45業務をこなしているところである。

それから住民異動についても、ここにある転入、転出、転居というだけではなく、ほかに23の業務がある。その他、証明6業務、相談を合わせると、住民記録関係でも30業務ある。また、この資料に書かれていない大きな業務として、外国人登録がある。登録業務、証明発行等、外国人登録自体にも当然ながら様々な業務があり、全部で15業務ある。

通常の業務として、市民課で実施しているのは現在113業務ある。それらの業務は、本庁だけでなく行徳支所もほぼ同じ業務を取り扱っている。ただ、南行徳市民センターと大柏出張所に関しては外国人登録の扱いはない。それから市川駅行政サービスセンターは、先程申し上げたように、戸籍業務、それから外国人登録を除いた取り扱いとなっている。全体的にはこのような状況である。

伊藤行政改革推進課長：では続いて、自動交付機とコンビニ交付という資料をご覧ください。

筋情報政策部次長：今回お配りした資料は2月市議会定例会に合わせてつくったものを急遽ご用意したも

ので、2月、3月が想定値であったり、平成22年度の決算額が固まっていないので21年度の決算額を持ってきたりと、22年度の実績とは若干の誤差があるが、大きな意味ではこのとおりであろうということをお断りさせていただきたい。それと、プレゼンテーションの要素が強い資料なので、その点もご了承いただければと思う。

それでは2ページ目、「はじめに～市川市のIT政策」をご覧ください。自動交付機とコンビニ交付をご説明する前に市川市全体のIT政策を簡単にご紹介させていただく。

まず、市川市のIT関連経費について、これは総予算の約1.5%、30億円程度である。全国的には1%から2%の間であると総務省では発表されている。この30億円の内訳としては、内部事務改善、まさに市民課長からご説明申し上げた内部、窓口業務等々のお金が26億円で87%を占める。そして市民向けサービス、これは市民の方が直接のユーザーに当たるものだが、その金額が4億円で13%、という内訳である。

内部事務改善というのは、古い言葉ではあるがOA化、オフィスオートメーション化のシステムということである。コンピューター、これ日本語訳すると電子計算機と訳されるが、このすぐれた集計演算機能に着目して、今まで手で行っていた仕事をコンピューターに行わせるというシステムである。目的は事務の効率化であり、昭和48年からスタートしている。その中身としては、すべての窓口業務、具体的には住民記録、税、福祉、それから国民健康保険、また内部業務として、財務会計、文書管理、電子決裁、あるいは契約管理、工事積算、それから最近ではGISと、役所の中の業務すべてのコンピューター化、OA化ということである。

それから市民向けサービスということで、これはICT、つまり情報通信技術の目覚ましい技術革新に着目したサービスである。ICTが国民のライフスタイルを激変させている中、行政の基本的サービスも従来の枠組みを超えて新たなサービスをする必要があるのではないかと考え、導入を進めてきている。ICTの進展、例えばインフラがさまざま勢いで整備された。メディアにしても、パソコン、携帯電話、それからカーナビもメディアに入ると思うし、地上波デジタル対応テレビ、こういったメディアを利用して、ウェブ、ホームページ、ブログ、フェイスブック、あるいはツイッターといったツールでインターネットのサービスが展開されている。まさにビジネス、経済、レジャー、教育、健康、ありとあらゆる面で、もはや国民生活になくってはならないサービスなのではないかと思っている。

良い例ではないが、京都大学の入試が高度化したメディアを利用して不正に行われた事件があった。あのようなことは一昔前では全く考えられなかった。ところが、かつては考えられなかったことが平気で行われてしまうようになっている。劇的に国民生活を

変えていると言わざるを得ない。行政の分野においても、例えば昔は、登校中の児童の安全を守るのは緑のおばさんだった。ところが今は、携帯電話にGPSの機能があって、自分の子どもがどこにいるのかわかってしまう。このようなことは、私が役所に入った30年前はとでも考えられなかった。まさにこういうメディアの発達やツールの豊富さ、こういうものを利用して行政サービスをしていなかったらまずい、こういう焦りがどこの自治体でもあるのではないかと考えている。例えば、我々が行っているサービスで言えば、窓口サービスの拡充として、主にサービスの時間を延長したり、あるいはサービスの拠点を多様化したりということがある。具体的には、自動交付機、コンビニ交付、電子申請、電子入札、施設予約等々がある。

それから2番目として、これは非常に大切な役割を持っていることで、市民との協働、産学官の連携強化、それから新たな地域コミュニティづくりが挙げられる。具体的には、市民ニーズシステムで市民の方からのニーズをいただく、eモニターで市民に政策を問い掛ける。また各種情報のメール発信サービス、これは主に携帯電話をターゲットにしている。それから、市政戦略会議の委員でもある青山委員にもご協力いただいている、いちかわTMO講座、こういう講座をNPOあるいは学校と共助等をして、地域の人材の育成に努めたり、あるいは大矢野委員にもご協力いただいているが、大学との包括的な協定を締結し、例えば市川市の市長室に通信回線を引っ張って、千葉商大と商大附属の高校に市長室からライブで授業を行ったと、こういうこともやっている。

それから、3番目としては行政の見える化ということである。これは、公式なウェブサイトを立てているし、インターネット放送では議会中継がライブで見られる。こういう取り組みを行っているところである。

3ページ目「証明書自動交付機とは」をご覧いただきたい。これは、銀行のATMを当初から想定したサービスである。概要としては、窓口サービスへの市民の潜在的な不満として、なぜ平日の午前9時～午後5時までしかやっていないのだというのがある。自分は土日が休みなものだけでも、なぜ行政は土日にやっていないのだとか、なぜ夜にやらないのだと、潜在的な不満がある。これはニーズにも表れている。この解消のためにICTを最大限に活用したサービスが自動交付機である。主要な窓口のほかに駅、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サービスを提供している。しかも早い。証明書1枚をとるのに、窓口は空いている時間帯でも平均で10分かかかるが、自動交付機なら、慣れなくても2分、慣れると1分で取得することができる。それから、自動交付機のほうが、手数料が50円安い。証明書を自動交付するサービスである。

また、自動交付機は窓口交付にない新たな価値を創出している。市民にとっては、窓口まで行かなくても済む、休暇をとらずに証明がもらえる、証明書を安くとれるという

ものである。行政にとっては窓口業務が確実に軽減された。窓口にお客様が来庁しなかったわけだから、これは軽減される。あるいは、人を配置しないでサービスが提供できる。駅に人を配置して朝の6時半から夜の11時まで窓口業務をやったらとんでもない経費が掛かるわけだが、人を配置しなくても証明発行サービスを行えている。こういうことが自動交付機の創出する新たな価値である。その価値をシミュレーションして金額に換算すると、お客様である市民が証明をとるための休暇をとらずに土日夜間に取得したものと、千葉県の平均の労働単価1,060円を元に計算すると、1億円以上の価値が創出されるというシミュレーション結果が出た。オーソライズされていない評価手法なので金額はお手元の資料に載せていないが、すごく大きな金額的な効果が得られたということである。

それでは、4ページ目「証明書等自動交付機の実績その1」をご覧ください。自動交付機は今現在、23台設置されている。平成16年11月に試験的に導入したのを皮切りに、平成17年に6台、平成18年に一気に全公民館に置いて23台、平成19年に駅、ダイエー市川店、市川妙典サティ(現イオン市川妙典店)に置いて29台、平成20年にコルトンプラザに置いて、設置台数がピークの30台となった。それ以降は台数を減らして、今現在は23台、今年度中にさらに9台減らして14台となる予定である。これは、自動交付機の台数の適正化を図るため、自動交付機のリース期間が5年間であることに合わせ、再リースせずに撤去しているものである。コンビニ交付が開始され、全国に1万3,000台も自動交付機が増えたといえるわけであるから、当然ながら自動交付機の台数の適正化を図っているものである。

次に証明書と住基カードの交付実績について。市川市では、自動交付機、コンビニ交付ともにセキュリティの観点から住基カードを利用しているが、住基カードの伸び率と自動交付機の利用率が一致している状況である。

続いて5ページ目「証明書等自動交付機の実績その2」である。実績としては、やはり住民票と印鑑証明が多い。住民票は全体の36%、印鑑証明が32%を占めている。それから税証明、はりきゅうマッサージ券、福祉タクシー券、昨年度始めた戸籍と続いている。

ランニングコストについて、昨年度はトータルで1億6,700万円であった。これは、年度当初は30台でスタートし、途中で23台に減らした中でのコストということである。

次の6ページをご覧ください。本市のコンビニ活用の経緯であるが、関西出身であり昨年末に退職した前C I Oの井堀氏が、阪神・淡路大震災の復興のためボランティアで被災地に行ったときに、殺伐とした街の中でコンビニ店だけがせつせと品物を入れて復興に非常に役立っていたのを目の当たりにして、コンビニのパワーをまさに感じて本

市に帰ってきた。そこに着想を得て、コンビニを何とか行政サービスの発信基地にすることができないか、こういう発想でスタートした。そして平成9年、コンビニでの住民票の取次サービスを開始した。これはアナログ的なサービスではあったが、市内のローンとデイリーヤマザキで開始した。今現在、このサービスは既に終わっている。

それから平成12年4月、インターネットが家庭に今ほど普及していなかった時代、コンビニに置かれているキオスク端末から市川市の施設予約や福祉、子育ての情報提供サービスを「360+5」という名称で始めた。365日、360度あらゆる角度からという発想で、いち早くコンビニで行政サービスの一部を開始した。それから平成13年の7月に、これはITと全然関係ないが、業務委託という形で下水道の使用料のコンビニ払いを開始した。

さらに平成17年から平成18年にかけて、コンビニ利用検討プロジェクトというのを市内に設置して市民ニーズの調査を行った。その調査の中で、コンビニを週に1回以上利用する方が全体で6割以上いたことが判明した。こういう方々を対象に、どのようなサービスがいいかを伺うアンケートも行った。その結果、証明発行が受けられるといい、というのが一番多かった。

こうした本市のコンビニ利用の動きと呼応する形で、平成18年に首相官邸で電子政府評価委員会というのが立ち上がった。これには千葉光行前市長が参加していた。また平成19年、総務省で電子自治体推進懇談会というのが設置された。これには井堀前CIOが参加していた。それから平成20年からは、コンビニ交付をスタートするためのコンビニ交付検討会というのが総務省に設置され、これまで11回開催されている。これにも本市からは情報政策部や市民課の職員が出席している。

また、平成18年4月にはコンビニ収納というのを開始した。これは、税金・使用料・手数料をコンビニで払えるというもので、本格的な実施というのはこれが全国で初めてである。今でこそ当たり前に見えるのだが、本格的に行ったのは本市のこの取り組みが全国で初めてである。それから平成22年2月に住民票と印鑑証明の交付をコンビニでスタートさせた。これが市川市のコンビニ活用の経緯である。

7ページ目「コンビニ交付とは」をご覧ください。コンビニ交付は、本市が培った自動交付機の運用ノウハウ、例えば無人運用だったり、運用時間が6時半から23時までだったり等、こうしたノウハウを全面的に提供することで初めて成し得た、官民共同による証明交付サービスである。無人でもサービス提供できることを市川市が証明して初めて、国が動いてくれた。朝の6時半から23時までサービスを提供して夜間のバックアップ体制がとれるのか。これも市川市が証明して、そのノウハウですべて行っているということだ。

ポイントとしては、民間企業がインフラをすべて自ら調達して、国が最新のクラウド

技術を用いてシステムを構築して、日々の運用は国の直営法人が集中的に行い、参加する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であるということだ。特に、全自治体の夢であった、他自治体管内でのサービスの提供、例えば、本市の市民が働いている他自治体に所在する職場の近所のコンビニで、市川市の行政サービスが受けられるということが、一番の成果であろうと思っている。自動交付機を各駅に設置したとき、なぜJRの下総中山の駅に置かないのだと、かなりのお叱りを受けた。しかし置けなかった。どうしてかということ、下総中山駅は船橋市に所在するから。船橋市内に市川市の自動交付機は置けなかった。ところが、今や船橋市はおろか、他市のセブンイレブンでも市川市の住民票がとれる。

8ページ目はコンビニ交付の実績である。コストについて、イニシャルコストは3,300万円かかったが、これは全額、国から補助を受けている。市川市のノウハウを取り入れたということで補助をいただいた。ランニングコストは平成22年度決算見込で950万円。この内訳は、自治体の人口規模ごとに金額を定める負担金として、人口15万人以上である市川市は500万円、それからセブンイレブンへの発行手数料として、1件当たり120円、さらに運用委託料として370万円ほどである。それから、昨年度の交付の実績は住民票が3,408枚、印鑑証明が2,790枚。意外に少ないが、これは最も証明交付の需要が高いのが3月と4月であるのに対し、本格運用になったのが最需要期を過ぎた昨年5月からであったこと、また震災の影響で、今年3月の証明発行件数が非常に少なかったことで少なくなっている。なお特徴的なのは、本市以外で諸証明を受けた割合が31.2%だったこと。成果だと思っている。

9ページ目「コンビニ交付の今後」ということだが、まずは参加自治体の拡大がある。1年前に市川市、渋谷区、三鷹市の3自治体でスタートしたが、1年後の今年4月1日現在、41の自治体が参加している。今年度中に80団体となる予定だと伺っている。なお、昨年1年間で24自治体からコンビニ交付の視察を受けた。まさに視察ラッシュだったと感じている。

それから店舗の拡大ということで、平成22年2月に7店舗でスタートし、3月に5,900店舗に拡充して、本格実施となった5月には全国38都道府県、1万2,500店舗に拡大。そして平成23年4月現在、1万3,000店舗にまで拡大している。セブンイレブンの店舗が増える度に実施店舗が増えていくということだ。

次に参加事業者の拡大ということである。コンビニ交付という言葉を使っているが、セブンイレブンでしか実施していないので、実のところはセブンイレブン交付である。ではデイリーヤマザキだとかローソンだとかサンクスだとか、他のコンビニ事業者はどうなのかということ、当初からオブザーバーとしてコンビニ交付検討会に参加している。

同じテーブルにいるのだが、様子見ということだ。それから、具体的な名前は言わないが大手ビデオレンタル事業者、あるいは全国書籍組合の関係者の方も会議を傍聴されていた。いずれも現時点では参加の意思は不明だが、間違いなくその場にいたという事実だけお伝えしておく。

それから、肝心なのはメニューである。住民票と印鑑証明が圧倒的に諸証明としては多いのだが、メニューを拡大していきたいということで、本市がすでに自動交付機での実績を持つ税証明と戸籍の交付について、そのノウハウを提供しながらメニューの拡大を検討している。ただ、戸籍は法務省が係わるので、かなり垣根が高いかなというところである。

最後の10ページ、「終わりに」ということであるが、これは蛇足だが、今回の東日本大震災は未曾有の災害、経験のない大震災だったが、幸いなことに本市のデータセンターのサーバ群は非常用電源、非常用発電により、計画停電に一切左右されることなく安定して稼働し続けている。止まることなく稼働し続けている。ただし、本庁舎の各窓口については、計画停電中はサービスの停止を余儀なくされたところである。

一方で、各駅に設置した自動交付機は駅の非常用電源を利用させていただいているので、本市のサーバと連携してシステムが止まることなく運用し続けた。またコンビニ交付についても、計画停電で一時的に営業できなくなった店舗は一部だけで、大きな意味ではサービスを継続することができたのではないかとというふうに考えている。

このように自動交付機やコンビニ交付というのは、ICTを活用して窓口サービスの改善を行っている一例である。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壁、平日9時から17時まで、しかも市民に窓口に来ていただく、こういった壁を破る根本的な改善策にしていきたいと考えている。

栗林会長：情報政策部から自動交付機とコンビニ交付についてご説明いただいたが、プレゼン資料ということもあって大変わかりやすく、語り口調も明瞭で皆さんよくわかったと思う。

午後5時にこの場を出るまであと20分あるが、先に2,3分お時間をいただいて、皆さんお忙しいので、今後のスケジュールのことをお諮りしたい。市長から諮問のあった、今日から始まった「市民と直接接する市の窓口のあり方について」であるが、事務局との打合せで、4,5回程度の会議で答申をまとめたいところである。

来月は原則どおり第3水曜日ということで、18日の水曜日、時間も原則どおり午後3時半からで予定させていただいている。それと6月であるが、事務局から、議会のほうが大変佳境にあるということで、できればスキップしたいと申し入れがあった。伊藤課長、6月1日の水曜日でも開催はできないか。

伊藤行政改革推進課長：大丈夫である。

栗林会長：1日のみ開催できると。第3水曜日が無理ということか。

伊藤行政改革推進課長：そのとおりである。

栗林会長：7月は定例どおり第3水曜日の20日を予定しているが、事務局からは、7月に2回開催という案もいただいている。同じ月に連続で2回開催するのと、6月1日と7月20日に開催するので、どちらが効率良いかということだが。

青山委員：事務局としては議会前がいいのかどうか、お考えを伺ってはどうか。

栗林会長：では、事務局としてはどちらがいいか。

伊藤行政改革推進課長：7月に2回のほうでできれば。

栗林会長：では、それを尊重して7月に2回としようかと思う。そうすると6月はスキップ、7月は第3水曜日の20日ともう一日だが、13日の水曜日は大丈夫か。2週連続になるが厳しいが。

伊藤行政改革推進課長：少し間をあけていただくと事務手続や資料作成への影響が小さくありがたい。

栗林会長：ちなみに、事務局からは7月6日を提案いただいていたのだが、どうしてもその日が無理なので、また相談させていただくとして、5月は原則どおり、6月はスキップ、そして5月の会議の際に7月のことをご案内するというので、そのようにさせていただく。

今から約15分、議論する時間がある。「市民と直接接する市の窓口のあり方について」ということだが、市民にとっていわゆる市役所というのが行政そのものであって、とりわけ印鑑証明を取りに行ったり住民票を取りに行ったりというようなことが、市民と行政との経常的な接点だった。それも今まで、というよりはかつてから、なのである。それが先ほどご説明いただいたように、IT化等で変化しつつある状況にある。そうしたことを背景に今後どうしたらいいかと、市長から当会議に聞かれているわけである。有用なプロポーザルを行いたい。

それで、今後、議論をどういう段取りで重ねるかということだが、今日の勉強会で資料が事務局から配付されて、説明も聞いたわけであるから、あとは我々委員が各自、鋭意取り組んでいただいて、今後、事務局に対して資料を請求したり様々な質問事項等々を投げかけたりと、そういったやりとりを重ねながら、戦略会議全体としての答申をつくっていく段取りになる。毎回たった2時間の限られた時間で運営しているので、会長からのお願いであるが、ぜひ次回までに、メモ程度でも結構なので各委員の今現在のお考え等を、資料の請求も含めて事前に事務局あてにメール等でご連絡いただきたい。正式なレポートではなくて、気がついたことを羅列するとか、いわゆるメモでいいと思うが、ぜひ積極的にお出しいただきたいと思う。事務局には、それを受けてできる範囲で資料等を用意していただき、また調べられることがあれば、ぜひ調べて回答していただきたい。そういうやりとりをしながら、各委員の方々が自分の疑問点を解消し、そして自分の考え方をまとめていただく。5月はそのような内容に終始すると思う。7月の第1回くら

いでは、今度は各委員から各自の答申の内容みたいなものを出していただいて、それお会議で取りまとめていくというような段取りで今後進めていきたいと思う。

田口副会長：私も今、会長がおっしゃったような流れでいいと思っている。メモ程度というのは、事前に事務局のほうに出して、次回5月のときには各委員のご意見やお考えが揃っていると、そういう理解でよろしいか。

栗林会長：そのとおりである。連休があるので、ぜひゆっくりと考えていただいて、各委員の様々なご経験、お立場からひらめいたことが意外と有用であったりするので、ぜひメモしていただいて、手書きしていただいたものでもFAXなどして、ぜひ事務局に事前に投げさせていただきたいと思う。

田平委員：今まさに会長、副会長が言われているようなことをやれば、このテーマで5回も審議することはないのではないかと思う。2回ぐらいでやるべきことは大体わかってくるのではないかと思うが。

栗林会長：それに関しては、5月の審議会の状況を見て、ある程度まとまって合意が得られれば速やかに次の諮問事項に移りたいと思う。だから、最長で4,5回としておこうということだ。

中台委員：市への質問となるが、住基カードにある暗証番号は3年で無効になるのか。

筋情報政策部次長：3年で無効になるのは公的個人認証のものだ。

中台委員：税の申告をする場合に、送信しようとする暗証番号の有効期限が切れてしまっている場合がある。免許証だと更新のご案内が来るわけだが、そういうことはしないのか。

田平委員：そういうメモも出すということだ。

小池委員：何を目的として議論するかによって時間の掛け方が変わってくる。まだよくわからないのは、要は行政費用の効率化なのか。一人一人の住民サービスの究極的な向上ということだとすると、本当はコンビニとかではなくて家のパソコンでできるのが一番だ。だから、そこまでの議論をするのか、もしくは、例えば台東区だったと思うが、逆に住民が区役所に行くような形にして、住民と行政との繋がりをより深めようというような地方自治体もある。いろいろ視点があるので、議論の方向性がある程度絞らないと、すごく拡散するような気がする。多分次は、いろんな人の一人一人の視点を聞かれないのと思うが、そういうふうに理解してよろしいのか。

栗林会長：委員会で取りまとめる答申としては、いくつかの柱ということに当然なってくるわけである。ただ、今の時点では、申し上げたように、各委員の様々なご経験やお立場から考え方をぜひお聞きしたいので、まずはフリーにお考えを羅列していただきたい。それを事務局と我々である程度グループ化して行って、しかし、あれもこれもと言っても全ては取り上げられないので、このことは今回は見送ろうとか、そのような判断をぜひ皆さんにお諮りしたうえで、当会議としていくつかの答申事項の大きな区分、一番重要な

ものからいくつかを審議していきたい。だからとりあえず、次回の私が言うところのメモというのは、忌憚なきご自分の個人のお考えを伺いたいのである。最初から方向性を絞ってこういうことを言ってくれとお願いすると、もうその方向性になってしまう。小池委員の全くおっしゃるとおりで、そういう議論の順番でいかがか。

小池委員：今日の会議の冒頭はいなかったのですが、もしかしたらご説明があったのかもしれないが、そもそもこのような諮問事項が出るというのは、何らかの課題意識があるからだ。そのあたりのご説明というのは何かあったのか。

栗林会長：特段なかったが、小池委員が漠然とご理解なさっていることとイコールだと思う。

小池委員：漠としていっぱいあるのだが。

田平委員：先ほどの事務局からの説明の中で、部下をかばうわけではないが、というような発言もあった。これは当然、上のほうからもうちょっと効率化しないかというような話が来ているんだなど、ピンときた。

栗林会長：先ほども申し上げたが、窓口は最も市民と接触するところなので、間違いなくコストリーだ。窓口は行政サービスの基幹であり、間違いなくお金かかっている。だからこそ、何とかサービスを落とさずに効率化できないかという思いはもちろん根底になるわけだが、ただそれに限定しないで何か少しでも他に考えがあればと思う。市民サービスとコストというのは別の次元の話で、コストがかかっても市民サービスのためにやらなければならないこと、やったほうがいいことももちろんあるわけだ。民間企業ではないから、コスト削減が絶対ではないと私は考えている。

田平委員：次の会議の前日にメモを出されたら事務局も困るだろうから、締切を決めたほうがいいのではないか。

栗林会長：そうすると、会議が18日の水曜日なので、最低でも1週間前ということで考えるか。

田平委員：11日までに事務局に送付ということで。

栗林会長：では恐縮だが11日までに、メモ程度で結構なのでぜひお出しいただきたい。

あと5分程度あるが、説明を聞いて結構びっくりすることが私もあった。例えば【資料7】について、戸籍手続で出生、婚姻、離婚、死亡、転籍と、これはだれでも知っている。これが実は29種類もあるのだということ。これにはびっくりした。養子縁組とかは容易に浮かぶが、29種類とは一体何があるのだろうか。委員の誰もそれは言えないと思う。結構知らないことがすぎて、市民課で113の業務を行っているということであったが、これは他の自治体でもほぼ同じ数の業務が通常行われているのか。

新宅市民課長：他の自治体でも同様である。

栗林会長：そうすると、それは法令等で業務が決まっていて、どこに行っても113の業務があるということか。

新宅市民課長：113のほかにもDVの支援関係など、業務は増えている。

栗林会長：さて、あと5分あるが、せっかくなので何かご発言あればいただきたい。大矢野委員から事前資料をいただいたが、あの資料に関して何かご発言はないか。

大矢野委員：「市民と直接接する市の窓口のあり方について」というタイトルは、市民と直接接するのだから、すごく重要なのだからもっと頑張りなさいという言い方なのか。私が会長に事前に出させてもらった資料での意見というのは、例えとして韓国の電子政府を引き合いに出したのだが、上手くいっている行政サービスの窓口には市民は来ない。市民は困っていることがあるから窓口に来るわけだ。だから市民が窓口に来ないように、閑散とした窓口を求める方向に行くのかそうでないのか、そのどちらなのかをはっきりさせたかったということだ。ただ、今の話だと、コスト意識が入っているということは、閑散とさせたほうがいいわけではないか。

栗林会長：そういう部分もあるだろう。ただ、そうではない部分もあるのだと思う。その辺をぜひご議論いただきたいと思うのだが。

小池委員：今のお話の内容というのは、普通の一般市民の意識にはない。要はICTを知っている人でないとそこまでの意識に辿りつかなくて、例えば大矢野委員や私もICTに係わる立場にいて、そういう検討をしているからわかるのだが、一般的に言うと、窓口の人たちは優しくて親切で、懇切丁寧にやってほしいというような意識があって、そこがコストリーになる。だから、この議論の方向性には多分、すごく幅ができるのかなと思う。

田平委員：それでいいのではないか。まずは多くの意見が出て、拡散する。そしてそれを収束して意見をまとめていくということでもいいのではないか。

小池委員：それはそうなのだが、あと、韓国並みにICT化を進めるとすると、市川市だけでは実現できない。韓国並みにするには国策で国民一人ひとりに番号を入れないといけないとか、そこまでの話にしてしまっているのかどうかというのもよくわからない。

栗林会長：もう一点あるのだが、各委員のお手元に、昨年度の事業仕分け対象事業のなかで、青色防犯パトロール等、答申結果に対して市の方針がなぜ覆ったかということをレポートで出してもらっているの、とりわけ対象事業の仕分けに参加された委員はぜひお読みいただいて、ご意見等があればまた事務局にお寄せいただきたいと思う。特に小池委員から批判が出た件であって、ぜひまた読んでいただいてフィードバックしていただきたいと思う。

ほかに発言はないか。

(発言する者なし)

それではほぼ定刻前なので、会議はこれで終了して、事務局の誘導で本庁へ移動する。

伊藤行政改革推進課長：委員の方々にお配りした「いちかわ便利帳」について、窓口関係のページが20

ページあたりから29ページあたりにかけて載っているのですが、こちらもご参考にしていただきたいと思います。ただし、いちかわ情報プラザ2階の電子行政窓口サービスは昨年度の事業仕分けで廃止になっている。この情報が載ったままになっているので、それだけつけ加えさせていただく。

(午後5時に会場を出発し、本庁へ移動)

#### 4. 本庁市民課視察

塩澤市民課副参事の案内により、本庁市民課の窓口ブースにおける来庁者の手続の流れや動線、及び市民課執務室内における業務の流れ等について視察を実施した。

【午後 5 時 30 分閉会】