

事例編

事例編では、多目的利用サービスを導入している市町村の取組状況の概要を紹介します。

1 茨城県龍ヶ崎市

コンビニ交付実現によりコスト削減及び市民サービスの向上を実現、既存の市民カードを集約し、住基カードへの一元化を目指す

龍ヶ崎市は茨城県南部、東京都心から約45kmに位置しており、首都圏近郊にありながら豊かな自然が色濃く残っており、都市的快適性と自然環境が調和したまちです。

北部は関東ロームの堆積する稲敷台地で、首都圏50km圏内という地理的条件から龍ヶ崎ニュータウンやつくばの里工業団地などの開発による都市化が著しく、南部は鬼怒川と小貝川に挟まれた沖積平野で、豊かに広がる水田地帯は県南の穀倉地帯としての核を成しています。また西部には白鳥が集う牛久沼があり、自然豊かな環境を保っています。

龍ヶ崎市の概要(平成25年4月1日現在)	
人口	79,581 人 (1,017.7 人 / km ²)
世帯数	31,658 世帯
総面積	78.2 平方キロメートル



龍ヶ崎市役所庁舎

毎年7月下旬には八坂神社祇園祭が行われ、最終日に披露される伝統芸能「撞舞(つくまい)」は国選択・県指定無形民俗文化財として全国的にも広く知られているところです。

また市の中心部には、県内最大の私立大学「流通経済大学」があり、本市は平成16年2月からお互いの共存共栄を目的に協定(「龍・流協定」)を締結し、様々な分野で連携した事業を展開しており、教育やスポーツを中心に特徴的なまちづくりが進められています。



撞舞

市政の主な取り組みとしては、平成24年2月に従来の総合計画に代わる最上位計画と

して「ふるさと龍ヶ崎戦略プラン」を策定し、政策の柱に「市民活動日本一」「子育て環境日本一」を掲げ、市民とともに「自慢したくなるふるさと龍ヶ崎」の実現に向けた取り組みを進めています。

(1) 法改正によるシステムの入れ替えを契機として、コンビニ交付導入を目指す

コンビニ交付導入前、当市の住民票及び印鑑登録証明書の発行業務は、本庁及び2カ所の出張所の窓口か、本庁舎のみに設置してある自動交付機で行っていました。ただし発行時間や発行場所が限られていたため、市民サービスとして十分ではない状況でした。

そこで住民情報基幹系システム再構築を行うこととし、それに併せて、市民サービス向上の観点から、新たなサービスとしてコンビニ交付を導入することになりました。

それまで使用していた自動交付機は、市が独自に発行する市民カードでのみ利用可能でしたが、コンビニ交付開始に伴う IC カード標準システムの導入を機に、住基カードでも利用可能な自動交付機へと入れ替えを行い、コンビニ交付開始前の平成 24 年 3 月 1 日にサービスを開始しました。その際市民カードの新規発行を止め、住基カードへの一本化を図ることとしました。



市役所本庁の市民課窓口

(2) 専門部会を設置し、庁内挙げての取り組みへ

また、コンビニ交付導入前の検討当初から、総務課、企画課、財政課、情報政策課及び市民課といった関係部署を集めた「コンビニ交付検討専門部会」を設置することで庁内の協力体制を築いており、必要に応じて部会を開催(平成 23 年 2 月設置、平成 25 年 11 月 26 日現在まで全 9 回開催)してきました。住基カードの無料交付、証明書の交付手数料の減額、サービス開始日及び市民への周知方法などについて協議する場とし、平成 24 年 6 月 20 日のサービス開始まで準備を円滑に進めるとともに、サービス開始後の事業運用についても必要な調整を図ることが出来ました。

庁内や議会との調整の際は、平成 23 年度コンビニ交付モデル団体支援事業による財団法人地方自治情報センター(以下「LASDEC」という。)からの助成金があるため導入コストの面で負担軽減できること、市民サービスが大きく向上することを強調して説明しました。



市役所本庁の自動交付機

議会对応では、コンビニ交付が行政サービスとして新しい試みだったこともあり、想定問題の作成に時間を要することとなりました。不正取得を危惧する質問等もありましたが、詳細な仕組みの説明を行うことで理解を得ることができ、大きな反対もなく議案を通過させることが出来ました。

(3) サービス開始時における事業者との連携

機器の構築は、自庁内は当然のことながら、ベンダー側でも初めてのことであったため、手探りの中で行いました。担当職員が主体となって進捗管理を行い問題なく進めることができましたが、不明な点について資料を見直したり、LASDEC 担当者に質問したりといった時間も要したため、余裕をもったスケジュールの確保は必須だと感じました。

システム操作については、コンビニ交付以外の住民記録システム全体も新規に導入したものであったため、ベンダーの担当 SE による実機を利用した操作説明会を他のシステムと合わせて実施しました。定期的な研修を行うことはありませんでしたが、運用開始日から約一週間は、本庁舎及び西部・東部出張所にベンダーの担当 SE が常駐し、窓口職員が操作補助を受けることで混雑に対応していました。その後市民課内では、操作マニュアルにあたるチェック表を作成しており、職員間での情報共有も図っています。

(4) 住基カードへの機能一元化及び無料交付により普及を図る

カードの利用形態等

	カードの用途	サービス 開始年月日	利用形態	交付手数料 (H25.4.1 現在)	利用者数 / 人口 (H25.4.1 現在)
住基カード	・自動交付機 ・コンビニ交付	H24.3.1	ICチップ	無料	11,612 / 79,581
市民カード	・自動交付機	H11.3.1	磁気 ストライプ	300円 (外国人 のみ交付)	推定 30,000 以上 / 79,581

また当市の大きな取組みとして、コンビニ交付実施と同時に、これまで普及させてきた自動交付機で利用可能な市民カードの機能を、住基カードへ一元化することを目指しました。具体的には、市民カードの新規発行を停止することにより、住基カードへの切り替えを促進させることとしました。他にも住基カードの多目的利用の一つとして、図書館カードとしての利用も行っています。

また、住基カードの無料交付は、コンビニ交付開始から現在まで当市が実施している大きな取組みの一つであり、今後のサービス普及のためにも可能な限り継続していきたいと考えています。

住基カード等の交付枚数 (H25年度の枚数及び交付率はH25.9末までのデータ)

	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度
人口(人)(4月1日現在)	79,231	79,309	79,269	78,865	79,581
住基カード発行枚数				5,690	2,240
累計枚数			3,682	9,372	11,612
交付率(%)			4.6	11.9	14.6
市民カード発行枚数	3,354	3,203	2,779	50	11

人口は住民基本台帳人口

証明書手数料 (H25.4.1現在)

	手 数 料		
	窓口	自動交付機	コンビニ交付
住民票の写し	300 円	300 円	200 円
印鑑登録証明書	300 円	300 円	200 円
税証明書	300 円		
戸籍証明書	450 円、750 円		
戸籍の附票の写し	300 円		

(5) 積極的な広報活動



広報用のポスター



▲卓上ののり用



▲ののり用

広報用ののり

広報については、当市のマスコット入りのチラシ、ポスターの掲示に加えて、のぼり旗、卓上のぼり旗も作成し、庁舎には懸垂幕も掲げるなど、様々な取り組みを実施しました。案内チラシは、市役所の来庁者や各種イベントで配布することとし、ポスター等の掲示は、本庁舎、出張所、各コミュニティセンター、スポーツ施設等で行いました。

その他にも、メール配信、情報モニター等を用いたり、庁舎内にある自動販売機の情報掲示板に表示を行ったりと、出来るだけ予算をかけない手法を心がけて行いました。こうした取り組みにより住民からの問い合わせも増え、周知に大きく役立ったと感じています。

(6) コンビニ交付導入による効果及び今後の課題

コンビニ交付の導入により、一定数の交付件数が確認されていることから、混雑緩和や職員の負担軽減には効果があったと考えています。当市には、市外へ通勤する住民が多いこともあり、窓口には「開庁時間以外や市外でも利用できるため便利になった」との声が寄せられており、確実に市民サービスの向上に繋がっていることを実感しています。

今後は、現在交付している住民票の写し及び印鑑登録証明書に加えて、税証明書、戸籍証明書及び戸籍の附票の追加により、更なるサービスの向上が可能と考えています。現在は税及び戸籍のシステムと証明発行サーバの連携が難しい状況ですが、今後はベンダーとコスト面についても調整しながら導入可否について検討していきます。

市区町内の証明書交付場所 (H25.4.1 現在)

窓口	3箇所
自動交付機	1台
コンビニ交付	市内 15店舗

コンビニ交付の利用時間帯別交付割合

	24年度	25年度
6:30～8:30	4.0%	4.6%
8:30～17:15	72.0%	71.7%
17:15～23:00	23.8%	23.7%

コンビニ交付の市内外取得割合

	24年度	25年度
市内	80.1%	79.1%
市外(茨城県内)	12.6%	14.0%
茨城県外	7.2%	7.0%

交付場所ごとの証明書交付通数(H25年度の枚数及び交付率はH25.9月末までのデータ)

		21年度	22年度	23年度	24年度	25年度
住民票の 写し	窓口	29,265	28,105	27,682	28,185	16,034
	自動交付機	7,274	6,804	6,837	6,405	3,428
	コンビニ交付				1,148	1,193
	計	36,539	34,909	34,519	35,738	20,655
印鑑登録 証明書	窓口	17,710	17,270	16,716	15,587	7,175
	自動交付機	11,410	11,077	10,550	10,157	4,233
	コンビニ交付				1,401	1,196
	計	29,120	28,347	27,266	27,145	12,604
戸籍証明書	窓口	14,049	14,518	14,157	14,639	7,175
	自動交付機					4,233
	コンビニ交付					
	計	14,049	14,518	14,157	14,639	7,175

資料

(1) 構築・導入に要した期間

	ICカード標準システム 基本システムの構築	証明発行サーバの 構築	LGWAN 公開 セグメントの構築
作業開始日	H23.01.24	H23.08.22	H23.10.01
作業終了日	H23.09.29	H23.12.28	H23.01.31

H24.03.01 ICカード標準システムのサービス開始

H24.07.17 コンビニ交付のサービス開始

(2) 整備した条例等

- ・龍ヶ崎市手数料条例(平成23年12月19日改正)・別表第1
- ・龍ヶ崎市住民基本台帳カードの利用に関する条例(平成23年12月19日制定)
- ・龍ヶ崎市印鑑条例(平成23年12月19日改正)・第7、8、14条ほか

お問い合わせ先

龍ヶ崎市役所 市民生活部市民課・政策推進部情報政策課

〒301-8611 茨城県龍ヶ崎市 3710 番地

TEL : 0297-64-1111

<http://www.city.ryugasaki.ibaraki.jp/>

2 栃木県下野市

誰もがICTを利用できる活力のある都市計画からコンビニ交付の導入へ

(1) 下野市の概要

平成18年1月に旧石橋町、旧国分寺町及び旧南河内町の3町が合併し、現在の下野市が誕生しました。下野市は、関東平野の北部、栃木県の中南部に位置し、都心から約85Km圏にあり、首都圏の一端を構成しています。南北約15.2Km、東西約11.5Kmで、北は県都宇都宮市、南は小山市、東は真岡市(旧二宮町)と上三川町、西は栃木市と壬生町に接しています。東に鬼怒川と田川、西に思川と姿川が流れる高低差のあまりない、古来より開けた平坦で安定した自然災害も少ない地域です。

JR宇都宮線の自治医大駅を中心にニュータウンによる新市街地が拡がり、日光街道沿いの小金井や石橋の旧宿場町とその周辺部の田園地帯とともに下野市を形成しています。

気候は、年平均気温が約14℃、年平均降水量が約1,300mmであり、夏は高温多湿、冬は低温乾燥のやや内陸性を帯びた温暖な気候で、積雪は殆どなく、雷が比較的多いという特徴があります。

下野市の概要(平成25年4月1日現在)	
人口	60,034人 (約805人/km ²)
世帯数	21,996世帯
総面積	74.58平方キロメートル



国分寺庁舎 外観



主な観光地としては、7世紀末頃に建立された薬師寺(復元回廊)やグリムの館などがあります。また季節ごとに多くのイベントがあります。春の訪れを知らせる下野薬師寺梅まつりや天平の花まつり、11月の天平の菊まつりと同時開催される、巨大な鍋で約三千人分の芋汁が準備される天平の芋煮会も毎年大盛況です。

平成 17 年に策定された「下野市地域情報化計画」をもとに、官民一体となった市内全域ブロードバンド化の実現や、公民館やスポーツ施設の空き状況の確認とインターネット予約ができる公共施設予約システム、子どもたちの自発的な学習を支援するために小中学生を対象にした e ラーニングの導入など、誰もが ICT を利用し、共に安心して暮らすことができる活力ある都市の創造に積極的に取り組んでいます。



薬師寺（復元回廊）



グリム館



天平の花まつり



天平の芋煮会

(2) 地域情報化計画による住民基本台帳カードの多目的利用の可能性

地域情報化計画からコンビニ交付検討に至るまで

「下野市地域情報化計画（実施計画）第 2 版（平成 21 年 11 月）」に基づいた平成 22 年度リーディングプロジェクトとして、「住民基本台帳カードの周知と利活用の検討」が始まりました。具体的には、当時国分寺庁舎に 1 台のみであった自動交付機を南河内庁舎及び石橋庁舎にも 1 台ずつ増設し、住基カードを利用できるように改修し、交付できる証明書として住民票と印鑑登録証明書に加え所得証明書を追加するという計画でした。検討を進める中で、平成 22 年 3 月に、財団法人地方自治情報センター（以下「LASDEC」という。）の「平成 22 年度 IC カード標準システムを活用したコンビニ交付・自動交付機導入推進支援事業」の公募があることを知りました。コンビニ交付を導入することで、自動交付機を増設するよりも、証明書を取得できる時間と場所が飛躍的に拡充し市民の利便性が向上することになると考え、方向転換を図りました。そして、平成 23 年 3 月 24 日に住民票と印鑑登録証明書のコンビニ交付を開始することとして支援事業に提案しました。

市内の証明書交付場所（平成 25 年 12 月 19 日現在）

窓 口	3 箇所
自動交付機	1 台
コンビニ交付	21 店舗

(3) コンビニ交付導入に向けて

証明発行サーバの共同利用とその構築作業

窓口担当（市民課）は仕様や既存システムとのすり合わせなどのソフト部分、電算課と企画課を兼ねた情報担当（総合政策課）はハード部分という、役割分担でした。サービスの実現にあたり、検討を重ねていく中で、既存住基ベンダーが提案する証明発行サーバを共同利用するクラウド型のサービス（LGWAN-ASP）を採用しました。ベンダーのデータセンターにて 24 時間 365 日の管理体制のもと、証明発行サーバを運用できるので、システムのトラブル発生時にはベンダーがすぐに対応できることなど、単独構築よりも運用面で職員の負担が軽減しています。また、LGWAN 関連書類の提出は LGWAN-ASP 事業者であるベンダーが行うので、導入における事務作業も軽減できました。

当時、下野市のベンダーにとって下野市はコンビニ交付導入の先行団体であり、コンビニ交付の担当営業が決まっていない状態からのスタートでした。構築作業は手探り状態で LASDEC に頻繁に問合せを行っていましたが、平成 22 年 12 月からコンビニ交付開始の翌年 3 月までの間は、進捗の遅滞を取り戻すべく夜遅くまでベンダーが作業をしている状態でした。

各種証明書における交付手数料の減額

コンビニ交付利用促進の効果的なアピールになると考え、各種証明書の交付手数料は、自動交付機とコンビニ交付に限り 100 円の減額措置を行っています。コンビニ交付と窓口との料金の差別化を図ることで、来庁された市民の方に対して、窓口よりも証明書を安く交付できる自動交付機とコンビニ交付の利用を勧め、同時に住基カードの取得を促すことができます。さらに、その後は来庁しなくても自宅または勤め先の最寄りのコンビニで取得できる利便性を説明しています。

また、世帯全員の住民票の交付手数料は 400 円、個人の住民票の交付手数料は 300 円としていましたが、コンビニ交付との整合性を取るために、平成 23 年 3 月から一律 300 円となるよう、条例改正を行いました。

証明書手数料（平成 25 年 12 月現在）

	手 数 料		
	窓口	自動交付機	コンビニ交付
住民票の写し	300 円	200 円	200 円
印鑑登録証明書	300 円	200 円	200 円
税証明書	300 円	200 円	

職員の研修について

コンビニ交付の利用申請の受付開始前には、ＩＣカード標準システムの操作手順を覚えるために、窓口係ではマニュアルに基づいた研修を閉庁後に行いました。受付開始当初は申請件数が飛躍的に伸びることが予想されましたが、カード発行や利用登録を含む受付業務は外部委託やアルバイトを雇うことなく、職員のみで対応しました。そのため、利用申請の受付を開始した際には３つの庁舎の窓口にはベンダーが立ち会い、円滑な導入に努めました。

(４) 住基カードの普及に向けた無料交付の実施

市民カードから住民基本台帳カードへ

平成 22 年 5 月議会で「下野市住民基本台帳カード利用条例」を制定し、住基カードを取得し利用申請を行うことで、コンビニ交付及び自動交付機を利用できるようにしました。また、住基カードの磁気テープ部分を印鑑登録証として利用できるよう、印鑑条例を改正しました。コンビニ交付開始に先駆けて平成 22 年 10 月から自動交付機で住基カード対応を計画していましたが、残念ながらＩＣカード標準システムの構築が間に合わず、住基カードを利用した自動交付機サービスもコンビニ交付と同じく平成 23 年 3 月からのスタートとなりました。

カードの利用形態等

	証明書等のサービス内容	サービス開始年月日	利用形態	交付手数料 H25.4.1 現在	利用者数/ 人口 H25.4.1 現在	備考
住基カード	・自動交付機 ・コンビニ交付 ・印鑑登録証	H23.3.24	IC チップ	0 円	1,805/ 60,034 人 (3.0%)	
市民カード	・自動交付機 ・印鑑登録証	H18.1.10	磁気	300 円	16,656/ 60,034 人 (27.7%)	印鑑登録 手数料含む

平成 22 年 10 月議会では、住基カードの交付手数料 500 円について、65 歳以上は無期限で無料とし、65 歳未満の市民に対しては、住基カード交付手数料無料化に対する特別交付税措置の状況に合わせ平成 23 年 3 月まで無料としました。しかし、コンビニ交付サービス開始直後に交付手数料が有料になってしまうと、コンビニ交付及び住基カード促進の妨げになると判断し、平成 23 年 4 月以降も継続して住基カードの交付手数料を無料とすることを、平成 23 年 3 月議会にて決定しました。

現在も無料交付を継続しており、300 円の交付手数料がかかる市民カードに対して、住基カードを促進する効果があると言えます。その反面、住基カードの作成とＩＣカード標準システムのアプリ搭載に要する時間は、来庁された市民の方を待たせることになるため、交付枚数を伸ばす妨げとなっている点が悩みの種です。「時間がないから市民カードでいい」という声も多く、市民カードを廃止し住基カードへ一枚化することは、かなり難しいと考えています。

住基カード等の交付枚数（平成 25 年度の枚数及び交付率は平成 25.9 末まで）

	21 年度	22 年度	23 年度	24 年度	25 年度
住基人口（人） （4 月 1 日現在）	59,544	59,516	59,429	59,589	60,034
住基カード発行枚数	293	609	936	840	335
累計枚数	1,290	1,899	2,835	3,675	4,010
交付率（％）	2.16	3.19	4.77	6.17	6.68
市民カード発行枚数	1,933	1,978	958	910	468
累計枚数	12,810	14,788	15,746	16,656	17,119
交付率（％）	21.51	24.85	26.50	27.95	28.52
参考	住基カード 発行手数料	0 円		0 円（延長）	
	コンビニ交付 交付手数料	100 円			

テスト時及び運用開始時等の注意点について

下野市内ですでに交付されている住基カードに対してもコンビニ交付ができる想定でいましたが、旧石橋町と旧南河内町で交付されていた住基カードは、下野市が使用しているカードと異なる製造業者でした。当時、住基カードの引越継続利用ができない時期であったため、試験の段階で旧 2 町の住基カードが利用できないことに気付き、該当者のうちコンビニ交付の利用を希望する場合には、新たに住基カードを交付する対応を、急ぎょ決定しました。

コンビニ交付に新たに参加する市町村は、構築や試験、運用の準備をバンダーときちんと相談して、早めに洗い出したほうがよいと思います。

（４）コンビニ交付普及に向けての広報

住基カードとコンビニ交付の広報

窓口では周知用のチラシを配布し、印鑑登録を希望する市民には無料交付を行う住基カードと、証明書の交付手数料が窓口よりも安いコンビニ交付を推奨しました。また、のぼり旗を製作し、市内のセブンイレブン及び市役所（3 庁舎）だけでなく、JR 小金井駅近くの観光情報を提供する施設であるインフォメーションセンター「オアシスぼっぼ館」や、市内に 3 つある入浴施設に、それぞれ 2 本ずつ設置しました。

特に入浴施設は高齢者の方が多く利用するため、身分証明書としての住基カードの携帯を推奨すること、さらに、迎えに来る家族の目にも留まりやすいと考え、設置しました。

また、コンビニ交付導入以前に既に住基カードを持っていた 1,500 名の市民に対して、平成 23 年 3 月当初にコンビニ交付の開始及び利用のためには登録が必要である旨を個人通知し周知を図りました。



（５）コンビニ交付のこれから

コンビニ交付サービスが始まったばかりの頃に着手したため、参考にする市町村も少なく、

またベンダーも不慣れだったことから構築や準備に時間を要しましたが、3年目になり市民からの認知も高くなってきたと感じます。しかし、「コンビニ交付ができる」ことばかりが先行し、住基カードの取得及び利用登録が必要だという点についての認識が後れを取っていることは大きな課題だと感じています。下野市のサービス開始当時から比べると、コンビニ交付ができる事業者が増え、市内でも店舗数が2倍以上になりました。さらなる周知を図るために、今後も広報誌等に掲載し、特に新規事業者が参加するタイミングには大きスペースを確保するなど、コンビニ交付の利便性の高さをしっかりとアピールし、より多くの住民の方にコンビニ交付を利用していただきたいと考えています。

資料

(1)導入費用

コンビニ交付	項目	金額(円)
導入経費	ICカード標準システムの新規構築	7,749,735
	既存住基システムの改修	4,200,000
	証明発行サーバの構築	8,610,000
	証明書交付センターへの接続	945,000
	広報費	
	計	21,504,735
経常経費	コンビニ交付運営負担金	3,000,000
	ICカード標準システム保守費	950,000
	ハードウェア保守費	243,000

自動交付機	項目	金額(円)
導入経費	自動交付機システム構築費	
	計	
経常経費	リース費	3,826,000
	計	3,826,000

(2)構築・導入に要した期間

	作業開始日	作業終了日
ICカード標準システム基本システムの構築	H22.10.29	H23.3.18
証明発行サーバの構築		
既存住基システムの改修		
LGWAN 公開セグメントの構築		

(3) 交付通数 (平成25年9月末現在)

	交付場所/方法	22年度	23年度	24年度	25年度
住民票の写し	窓口	2,636	21,944	22,408	12,717
	自動交付機	380	3,616	4,462	2,333
	コンビニ交付	13	393	704	441
	計	3,029	25,953	27,574	15,491
印鑑登録証明書	窓口	1,934	14,549	13,971	6,230
	自動交付機	637	5,838	6,422	3,080
	コンビニ交付	4	405	710	345
	計	2,575	20,792	21,103	9,655

平成22年度のコンビニ交付による交付通数は開始の3月分のみ

(4) 整備した条例

平成22年6月18日	下野市住民基本台帳カード利用条例
平成23年3月18日	下野市住民基本台帳カード利用条例施行規則
平成22年6月18日	下野市印鑑条例
平成23年3月18日	下野市印鑑条例施行規則
平成23年3月18日	下野市市民カードの交付に関する規則
平成23年3月29日	下野市手数料条例

お問い合わせ先

下野市役所 市民課

〒329-0492 栃木県下野市小金井1127番地

TEL : 0285-40-5551

<http://www.city.shimotsuke.lg.jp/>

3 埼玉県さいたま市

市民の要望をもとに行財政改革を推進するコンビニ交付を実現

平成 13 年 5 月 1 日に浦和市・大宮市・与野市が合併し、埼玉県初の百万都市として誕生したさいたま市は、埼玉県の県庁所在地であり、また同時に行政、経済、文化芸術の中心都市でもあります。

平成 15 年 4 月 1 日には全国で 13 番目の政令指定都市に移行、また平成 17 年 4 月 1 日には岩槻市と合併し、10 の行政区を設置することにより、より質が高くきめ細かな行政サービスの向上を目指すとともに、大都市制度を最大限に活用した「さいたま市総合振興計画基本構想」に基づき数々の施策の展開を行っています。

さいたま市は、関東平野のほぼ中央部に位置し、東京から 30km 圏域にあり、荒川、綾瀬川など数本の河川に沿った低地と台地に区分されています。東は越谷市、西は川越市、南は川口市、北は上尾市などに接していて、見沼田圃や荒川河川敷など緑豊かな自然にも恵まれています。面積は 217.49k m²、平成 25 年 4 月 1 日現在の人口は 1,246,180 人、世帯数は 537,263 世帯です。



さいたま市役所本庁舎

さいたま市の概要(平成 25 年 4 月 1 日現在)	
人口	1,246,180 人 (5,730 人 / km ²)
世帯数	537,263 世帯
総面積	217.49 平方キロメートル

さいたま市



埼玉県さいたま市位置図



さいたま新都心

気候は、太平洋側気候の影響から冬は晴天が続き、降水量も比較的少なく、一年を通して穏やかで住みやすい気候となっています。

市内の鉄軌道は、JR 東北新幹線、上越新幹線、秋田新幹線、山形新幹線、長野新幹線、宇都宮線（東北本線）、高崎線、京浜東北線、川越線、武蔵野線、埼京線、東武野田線、埼玉新都市交通ニューシャトル及び埼玉高速鉄道線（地下鉄 7 号線）が整備され、中でも大宮駅は新幹線 5 路線を含む鉄道の結節点であり、東日本の玄関口としての役割を果たしています。

市内主要駅周辺では、商業・業務機能、行政機能、文化機能などが集積しており、市街地再開発事業などの推進により、情報機能、コンベンション機能など、地域の個性を生かしたより高度な都市機能の整備が進められています。

市内の道路網は、東北自動車道、国道16号、17号、122号、463号、新大宮バイパス、東京外郭環状自動車道路などが走り、首都高速埼玉新都心線・埼玉大宮線は東京都心に直結しています。

また、「さいたま新都心」には、国の18機関が移転し、さいたまスーパーアリーナなど中核施設が整備され、これらを契機に関東甲信越圏域の行政・経済・文化芸術を牽引する中枢都市として、県内はもとより全国の自治体から視線が注がれるようになりました。

現在、さいたま市では「多彩な都市活動が展開される東日本の交流拠点都市」「見沼の緑と荒川の水に象徴される環境共生都市」「若い力の育つゆとりある生活文化都市」の3つの将来都市像を、本市の総合振興計画である「さいたま希望(ゆめ)のまちプラン」に掲げており、その実現に向けたまちづくりを進めています。



さいたまスーパーアリーナ

(1) 市民の声から実現に

近年の生活習慣の多様化や単身・共働き世帯の増加、他市に比べ、若年層が多い等の影響により、平日開庁時間外での証明書取得を望む市民の声が多く寄せられるようになりました。

平成22年5月に行った「区役所の窓口サービスに関するアンケート調査」では、「窓口の開設に関して、実施してほしいサービス」という問いに対し、24.8%の方が「コンビニでの住民票・印鑑登録証明書の発行」と回答する結果になりました。これを受け、市民代表者、学識経験者等で構成される「さいたま市区役所のあり方検討委員会」において、窓口サービスの提供方法改善の取組として、コンビニ交付の導入が提案され、市民サービスの向上と業務改善の取組として進めることになりました。

(2) 導入に向けて行ったこと

プロジェクト会議の立ち上げや関係部署との調整

導入にあたっては、戸籍・住民記録関係の証明書及び住民基本台帳カード(以下「住基カード」という。)を所管する区政推進室を中心とし、税関係の証明書を所管する税制課、システムを管理する情報システム課及びシステムベンダを含めたプロジェクト会議を設置して、要件定義等の作業を行いました。実際に、窓口で住基カードの交付を行っている各区役所区民課の担当者に対しては、区民課業務に関する定例会議において検討内容や進捗状況を逐次報告し、現場との情報共有に配慮しながら進めました。要件がある程度まとまった段階で、区民課担当者を交え、実際の運用についての会議を設置し、市民等から問い合わせを受けた際の対応フローや、住基カードの多目的利用に係る事務処理等を含む事務マニュアル等を作成しました。

その他、コンビニ交付においては、個人情報の入った市のコンピュータを外部のコンピュータと結合することとなるため、個人情報保護審議会への諮問を行うとともに、コンビニ交付のPRとして、市長記者会見や自治会回覧等を行うため、関係部署と調整を行いました。

条例改正など

平成 24 年 6 月定例会で、コンビニ交付に関連する条例「さいたま市住民基本台帳カードの利用に関する条例」「さいたま市印鑑条例の一部を改正する条例」及び「さいたま市戸籍等関係事務手数料条例の一部を改正する条例」を提出し、可決されました。

なお、「さいたま市戸籍等関係事務手数料条例の一部を改正する条例」は、平成 24 年 10 月 1 日から平成 25 年 3 月 31 日の期間限定で住基カードの無料交付を行うための改正となっております。

議会では、コンビニエンスストアのマルチコピー機で証明書を受けとるにあたっての個人情報保護について安全性を心配する意見が出されましたが、当局はもとより、参考人として呼び出した前川徹サイバー大学 IT 総合学部教授から、コンビニ交付の安全性について丁寧な説明をいただき、ご理解いただいたと考えております。

システム整備

当市では、さいたま市民カードを利用した自動交付機を既に導入していたため、証明発行サーバは自動交付機のサーバと共用とすることにしました。そして、住基カードとさいたま市民カードを併用できるよう、証明書発行用の暗証番号管理も共通としました。

また、自動交付機を使えるカードを一人あたり一枚となるよう、住基カードを取得し多目的利用登録を行った場合、原則として手持ちのさいたま市民カードを回収する等、住基カードとさいたま市民カードの運用方法について、検討を重ねました。

自動交付機で証明書が簡単&スピーディー
 (平成24年11月1日開始)住基基本台帳カードを自動交付機で利用できるとお知らせします。

住基基本台帳カード

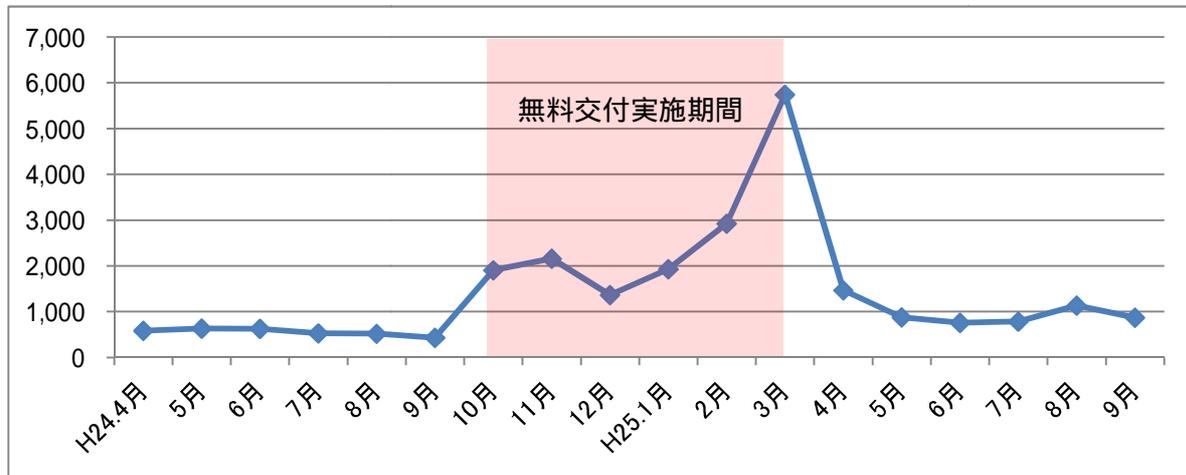
さいたま市民カード

サービス案内チラシ

市	区	住所	電話番号
さいたま市	中央区	中央1-1-1	048-222-2334
さいたま市	大宮区	大宮1-1-1	048-222-2334
さいたま市	南区	南1-1-1	048-222-2334
さいたま市	東区	東1-1-1	048-222-2334
さいたま市	西区	西1-1-1	048-222-2334
さいたま市	北区	北1-1-1	048-222-2334
さいたま市	緑区	緑1-1-1	048-222-2334
さいたま市	桜区	桜1-1-1	048-222-2334
さいたま市	浦和区	浦和1-1-1	048-222-2334
さいたま市	岩槻区	岩槻1-1-1	048-222-2334
さいたま市	蕨市	蕨1-1-1	048-222-2334
さいたま市	川口市	川口1-1-1	048-222-2334
さいたま市	越谷市	越谷1-1-1	048-222-2334
さいたま市	戸田市	戸田1-1-1	048-222-2334
さいたま市	北本市	北本1-1-1	048-222-2334
さいたま市	深谷市	深谷1-1-1	048-222-2334
さいたま市	鴻巣市	鴻巣1-1-1	048-222-2334
さいたま市	所沢市	所沢1-1-1	048-222-2334
さいたま市	狭山市	狭山1-1-1	048-222-2334
さいたま市	志木市	志木1-1-1	048-222-2334
さいたま市	桶川市	桶川1-1-1	048-222-2334
さいたま市	川越市	川越1-1-1	048-222-2334
さいたま市	草加市	草加1-1-1	048-222-2334
さいたま市	幸手市	幸手1-1-1	048-222-2334
さいたま市	川口市	川口1-1-1	048-222-2334
さいたま市	越谷市	越谷1-1-1	048-222-2334
さいたま市	戸田市	戸田1-1-1	048-222-2334
さいたま市	北本市	北本1-1-1	048-222-2334
さいたま市	深谷市	深谷1-1-1	048-222-2334
さいたま市	鴻巣市	鴻巣1-1-1	048-222-2334
さいたま市	所沢市	所沢1-1-1	048-222-2334
さいたま市	狭山市	狭山1-1-1	048-222-2334
さいたま市	志木市	志木1-1-1	048-222-2334
さいたま市	桶川市	桶川1-1-1	048-222-2334
さいたま市	川越市	川越1-1-1	048-222-2334
さいたま市	草加市	草加1-1-1	048-222-2334
さいたま市	幸手市	幸手1-1-1	048-222-2334
さいたま市	川口市	川口1-1-1	048-222-2334
さいたま市	越谷市	越谷1-1-1	048-222-2334
さいたま市	戸田市	戸田1-1-1	048-222-2334
さいたま市	北本市	北本1-1-1	048-222-2334
さいたま市	深谷市	深谷1-1-1	048-222-2334
さいたま市	鴻巣市	鴻巣1-1-1	048-222-2334
さいたま市	所沢市	所沢1-1-1	048-222-2334
さいたま市	狭山市	狭山1-1-1	048-222-2334
さいたま市	志木市	志木1-1-1	048-222-2334
さいたま市	桶川市	桶川1-1-1	048-222-2334
さいたま市	川越市	川越1-1-1	048-222-2334
さいたま市	草加市	草加1-1-1	048-222-2334
さいたま市	幸手市	幸手1-1-1	048-222-2334
さいたま市	川口市	川口1-1-1	048-222-2334
さいたま市	越谷市	越谷1-1-1	048-222-2334
さいたま市	戸田市	戸田1-1-1	048-222-2334
さいたま市	北本市	北本1-1-1	048-222-2334
さいたま市	深谷市	深谷1-1-1	048-222-2334
さいたま市	鴻巣市	鴻巣1-1-1	048-222-2334
さいたま市	所沢市	所沢1-1-1	048-222-2334
さいたま市	狭山市	狭山1-1-1	048-222-2334
さいたま市	志木市	志木1-1-1	048-222-2334
さいたま市	桶川市	桶川1-1-1	048-222-2334
さいたま市	川越市	川越1-1-1	048-222-2334
さいたま市	草加市	草加1-1-1	048-222-2334
さいたま市	幸手市	幸手1-1-1	048-222-2334
さいたま市	川口市	川口1-1-1	048-222-2334
さいたま市	越谷市	越谷1-1-1	048-222-2334
さいたま市	戸田市	戸田1-1-1	048-222-2334
さいたま市	北本市	北本1-1-1	048-222-2334
さいたま市	深谷市	深谷1-1-1	048-222-2334
さいたま市	鴻巣市	鴻巣1-1-1	048-222-2334
さいたま市	所沢市	所沢1-1-1	048-222-2334
さいたま市	狭山市	狭山1-1-1	048-222-2334
さいたま市	志木市	志木1-1-1	048-222-2334
さいたま市	桶川市	桶川1-1-1	048-222-2334
さいたま市	川越市	川越1-1-1	048-222-2334
さいたま市	草加市	草加1-1-1	048-222-2334
さいたま市	幸手市	幸手1-1-1	048-222-2334
さいたま市	川口市	川口1-1-1	048-222-2334
さいたま市	越谷市	越谷1-1-1	048-222-2334
さいたま市	戸田市	戸田1-1-1	048-222-2334
さいたま市	北本市	北本1-1-1	048-222-2334
さいたま市	深谷市	深谷1-1-1	048-222-2334
さいたま市	鴻巣市	鴻巣1-1-1	048-222-2334
さいたま市	所沢市	所沢1-1-1	048-222-2334
さいたま市	狭山市	狭山1-1-1	048-222-2334
さいたま市	志木市	志木1-1-1	048-222-2334
さいたま市	桶川市	桶川1-1-1	048-222-2334
さいたま市	川越市	川越1-1-1	048-222-2334
さいたま市	草加市	草加1-1-1	048-222-2334
さいたま市	幸手市	幸手1-1-1	048-222-2334
さいたま市	川口市	川口1-1-1	048-222-2334
さいたま市	越谷市	越谷1-1-1	048-222-2334
さいたま市	戸田市	戸田1-1-1	048-222-2334
さいたま市	北本市	北本1-1-1	048-222-2334
さいたま市	深谷市	深谷1-1-1	048-222-2334
さいたま市	鴻巣市	鴻巣1-1-1	048-222-2334
さいたま市	所沢市	所沢1-1-1	048-222-2334
さいたま市	狭山市	狭山1-1-1	048-222-2334
さいたま市	志木市	志木1-1-1	048-222-2334
さいたま市	桶川市	桶川1-1-1	048-222-2334
さいたま市	川越市	川越1-1-1	048-222-2334
さいたま市	草加市	草加1-1-1	048-222-2334
さいたま市	幸手市	幸手1-1-1	048-222-2334
さいたま市	川口市	川口1-1-1	048-222-2334
さいたま市	越谷市	越谷1-1-1	048-222-2334
さいたま市	戸田市	戸田1-1-1	048-222-2334
さいたま市	北本市	北本1-1-1	048-222-2334
さいたま市	深谷市	深谷1-1-1	048-222-2334
さいたま市	鴻巣市	鴻巣1-1-1	048-222-2334
さいたま市	所沢市	所沢1-1-1	048-222-2334
さいたま市	狭山市	狭山1-1-1	048-222-2334
さいたま市	志木市	志木1-1-1	048-222-2334
さいたま市	桶川市	桶川1-1-1	048-222-2334
さいたま市	川越市	川越1-1-1	048-222-2334
さいたま市	草加市	草加1-1-1	048-222-2334
さいたま市	幸手市	幸手1-1-1	048-222-2334
さいたま市	川口市	川口1-1-1	048-222-2334
さいたま市	越谷市	越谷1-1-1	048-222-2334
さいたま市	戸田市	戸田1-1-1	048-222-2334
さいたま市	北本市	北本1-1-1	048-222-2334
さいたま市	深谷市	深谷1-1-1	048-222-2334
さいたま市	鴻巣市	鴻巣1-1-1	048-222-2334
さいたま市	所沢市	所沢1-1-1	048-222-2334
さいたま市	狭山市	狭山1-1-1	048-222-2334
さいたま市	志木市	志木1-1-1	048-222-2334
さいたま市	桶川市	桶川1-1-1	048-222-2334
さいたま市	川越市	川越1-1-1	048-222-2334
さいたま市	草加市	草加1-1-1	048-222-2334
さいたま市	幸手市	幸手1-1-1	048-222-2334
さいたま市	川口市	川口1-1-1	048-222-2334
さいたま市	越谷市	越谷1-1-1	048-222-2334
さいたま市	戸田市	戸田1-1-1	048-222-2334
さいたま市	北本市	北本1-1-1	048-222-2334
さいたま市	深谷市	深谷1-1-1	048-222-2334
さいたま市	鴻巣市	鴻巣1-1-1	048-222-2334
さいたま市	所沢市	所沢1-1-1	048-222-2334
さいたま市	狭山市	狭山1-1-1	048-222-2334
さいたま市	志木市	志木1-1-1	048-222-2334
さいたま市	桶川市	桶川1-1-1	048-222-2334
さいたま市	川越市	川越1-1-1	048-222-2334
さいたま市	草加市	草加1-1-1	048-222-2334
さいたま市	幸手市	幸手1-1-1	048-222-2334
さいたま市	川口市	川口1-1-1	048-222-2334
さいたま市	越谷市	越谷1-1-1	048-222-2334
さいたま市	戸田市	戸田1-1-1	048-222-2334
さいたま市	北本市	北本1-1-1	048-222-2334
さいたま市	深谷市	深谷1-1-1	048-222-2334
さいたま市	鴻巣市	鴻巣1-1-1	048-222-2334
さいたま市	所沢市	所沢1-1-1	048-222-2334
さいたま市	狭山市	狭山1-1-1	048-222-2334
さいたま市	志木市	志木1-1-1	048-222-2334
さいたま市	桶川市	桶川1-1-1	048-222-2334
さいたま市	川越市	川越1-1-1	048-222-2334
さいたま市	草加市	草加1-1-1	048-222-2334
さいたま市	幸手市	幸手1-1-1	048-222-2334
さいたま市	川口市	川口1-1-1	048-222-2334
さいたま市	越谷市	越谷1-1-1	048-222-2334
さいたま市	戸田市	戸田1-1-1	048-222-2334
さいたま市	北本市	北本1-1-1	048-222-2334
さいたま市	深谷市	深谷1-1-1	048-222-2334
さいたま市	鴻巣市	鴻巣1-1-1	048-222-2334
さいたま市	所沢市	所沢1-1-1	048-222-2334
さいたま市	狭山市	狭山1-1-1	048-222-2334
さいたま市	志木市	志木1-1-1	048-222-2334
さいたま市	桶川市	桶川1-1-1	048-222-2334
さいたま市	川越市	川越1-1-1	048-222-2334
さいたま市	草加市	草加1-1-1	048-222-2334
さいたま市	幸手市	幸手1-1-1	048-222-2334
さいたま市	川口市	川口1-1-1	048-222-2334
さいたま市	越谷市	越谷1-1-1	048-222-2334
さいたま市	戸田市	戸田1-1-1	048-222-2334
さいたま市	北本市	北本1-1-1	048-222-2334
さいたま市	深谷市	深谷1-1-1	048-222-2334
さいたま市	鴻巣市	鴻巣1-1-1	048-222-2334
さいたま市	所沢市	所沢1-1-1	048-222-2334
さいたま市	狭山市	狭山1-1-1	048-222-2334
さいたま市	志木市	志木1-1-1	048-222-2334
さいたま市	桶川市	桶川1-1-1	048-222-2334
さいたま市	川越市	川越1-1-1	048-222-2334
さいたま市	草加市	草加1-1-1	048-222-2334
さいたま市	幸手市	幸手1-1-1	048-222-2334
さいたま市	川口市	川口1-1-1	048-222-2334
さいたま市	越谷市	越谷1-1-1	048-222-2334
さいたま市	戸田市	戸田1-1-1	048-222-2334
さいたま市	北本市	北本1-1-1	048-222-2334
さいたま市	深谷市	深谷1-1-1	048-222-2334
さいたま市	鴻巣市	鴻巣1-1-1	048-222-2334
さいたま市	所沢市	所沢1-1-1	048-222-2334
さいたま市	狭山市	狭山1-1-1	048-222-2334
さいたま市	志木市	志木1-1-1	048-222-2334
さいたま市	桶川市	桶川1-1-1	048-222-2334
さいたま市	川越市	川越1-1-1	048-222-2334
さいたま市	草加市	草加1-1-1	048-222-2334
さいたま市	幸手市	幸手1-1-1	048-222-2334
さいたま市	川口市	川口1-1-1	048-222-2334
さいたま市	越谷市	越谷1-1-1	048-222-2334
さいたま市	戸田市	戸田1-1-1	048-222-2334
さいたま市	北本市	北本1-1-1	048-222-2334
さいたま市	深谷市	深谷1-1-1	048-222-2334
さいたま市	鴻巣市	鴻巣1-1-1	048-222-2334
さいたま市	所沢市	所沢1-1-1	048-222-2334
さいたま市	狭山市	狭山1-1-1	048-222-2334
さいたま市	志木市	志木1-1-1	048-222-2334
さいたま市	桶川市	桶川1-1-1	048-222-2334
さいたま市	川越市	川越1-1-1	048-222-2334
さいたま市	草加市	草加1-1-1	048-222-2334
さいたま市	幸手市	幸手1-1-1	048-222-2334
さいたま市	川口市	川口1-1-1	048-222-2334
さいたま市	越谷市	越谷1-1-1	

徴収しない」こととしました。

期間限定ではありましたが、無料交付キャンペーンの効果により、前年同期間比約3倍の枚数を交付することになり、今まで年間9千枚程度の交付枚数だったものが、平成24年度は年間約2万枚と交付枚数を大幅に増やすことができました。



コンビニでの会員登録・利用開始

項目	料金額
住基カード発行	1枚 200円
住基カードの発行手数料	1枚 200円
住基カードの発行手数料	1枚 200円
住基カードの発行手数料	1枚 200円

コンビニ交付案内チラシ

住基カード無料交付

住基カードの発行手数料を無料にするには、コンビニで会員登録・利用開始を済ませ、住居にカードを届ける必要があります。

住基カード無料交付を案内するチラシ

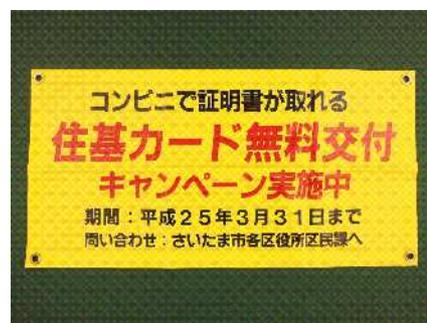
住基カード等の交付枚数 (平成25年度の枚数及び交付率は平成25.9末まで)

		23年度	24年度	25年度
住基人口(人)	(4月1日現在)	1,216,892	1,223,954	1,246,180
住基カード発行枚数	累計枚数	56,343	75,699	81,593
	交付率(%)	4.63%	6.18%	6.55%
	発行枚数	8,812	19,356	5,894
さいたま市民カード発行枚数	累計枚数	562,530	575,561	581,492
	交付率(%)	46.2%	47.0%	46.7%
	発行枚数	13,491	13,031	5,931
参考	住基カード 発行手数料	500円	500円 (10月から3月まで無料)	500円
	市民カード 交付手数料	0円	0円	0円

	カードの用途	サービス 開始年月日	利用形態	交付手数料 H25.4.1 現在	利用登録者数 /人口 H25.4.1 現在
住基カード	・自動交付機 ・印鑑登録証 ・コンビニ交付	H24.11.1	ICチップ	500円	11,611 /1,246,180
さいたま 市民カード	・自動交付機 ・印鑑登録証	H9.1.6	磁気 ストライプ	無料	366,514 /1,246,180

(4) コンビニ交付の普及

市報やホームページ、twitter、facebook等の既存の市の広報媒体はもちろんのこと、FMラジオや区民課の番号発券機、さいたま新都心駅構内のマルチビジョン、サッカースタジアムの大型ビジョンを使った広報を行いました。また、市内を走る媒体として、コミュニティバスの車内や公用車のボディ部分への広告掲載、清掃車の前面へ広告の垂れ幕を貼るなどの広報を行いました。特に、清掃車は、毎日、市内を走っていること、背景黄色に赤字で書いた垂れ幕が目立つこと等により、市民の方の目に留まりやすく、「清掃車の広告を見て知った」という声も聞かれ、効果のあった媒体だったと考えています。



清掃車の前面へ貼った垂れ幕

証明書手数料 (H25.4.1 現在)

	手 数 料		
	窓口	自動交付機	コンビニ交付
住民票の写し	200円	200円	200円
印鑑登録証明書	200円	200円	200円
税証明書	200円	200円	200円
戸籍証明書	450円	450円	450円
戸籍の附票の写し	200円	200円	200円

(5) コンビニ交付の効果

コンビニ交付開始前は、自動交付機が時間外に稼働していても「なぜ、市役所では時間外に証明書を取れないのか」という苦情が多かったのですが、コンビニ交付を始めてからはそのような苦情はかなり減りました。これは、時間外に証明書を取得したい方がコンビニ交付に利便性を感じていただいているのだと考えています。

コンビニ交付の証明書交付通数 (H25年度の通数はH25.9末)

	24年度	25年度
住民票の写し	1,309	3,076
印鑑登録証明書	1,033	2,196
税証明書	107	398
戸籍証明書	187	252
戸籍の附票の写し	24	33

コンビニ交付の利用時間帯別交付割合 (H25年度の割合はH25.9末)

	24年度	25年度
平日時間内 8～17時台	60.3%	55.6%
平日時間外（早朝） 6～7時台	2.4%	2.4%
平日時間外（夜間） 18～23時台	12.3%	17.3%
休日	25.0%	24.7%

コンビニ交付の市内外取得割合 (H25年度の割合はH25.9末)

	24年度	25年度
市内	83.5%	78.4%
市外	16.5%	21.6%

市内の証明書交付場所 (H25.4.1現在)

窓口	62箇所 (区役所・支所・市民の窓口・郵便局)
自動交付機	16台
コンビニ交付	168店舗

(6) 今後の課題

コンビニ交付の利便性を、より多くの市民に感じていただくため、今後も引き続き積極的にPR活動を行っていきます。

今後、社会保障・税番号制度が開始され、個人番号カードに移行していくこととなりますが、本市においては住基カードやさいたま市民カードとどう整理していくのかが課題であると考えています。

資料

(1) 事業費

	項目	金額(円)
導入経費	【平成23年度】	
	住民票・印鑑証明・税証明分のシステム改修設計	17,309,250円
	戸籍・戸籍の附票分のシステム改修設計	7,455,000円
	小計	24,764,250円
	【平成24年度】	
	コンビニ交付システムの導入業務	22,895,250円
	戸籍・戸籍の附票分のシステム改修設計	25,620,000円
	小計	48,515,250円
	計	73,279,500円
経常経費	【平成24年度(11月～3月)】	
	ICカード標準システム	475,000円
	コンビニ交付システム保守業務	4,483,500円
	コンビニ交付用機器及びソフトウェア等賃貸借	6,181,875円
	コンビニ交付に係る運営負担金	10,000,000円
	証明書等自動交付事務委託手数料	319,200円
	計	21,459,575円

(2) 構築・導入に要した期間

平成24年1月～平成24年10月末(約9か月)

	ICカード標準システム基本システムの構築	証明発行サーバの構築	既存住基システムの改修	LGWAN 公開セグメントの構築
作業開始日	平成24年1月30日	平成24年6月1日	平成24年1月30日	平成24年4月1日
作業終了日	平成24年10月31日	平成24年7月31日	平成24年10月31日	平成24年9月30日

(3) 整備した条例等

- ・さいたま市住民基本台帳カードの利用に関する条例(平成24年7月3日制定)
- ・さいたま市印鑑条例の一部を改正する条例(平成24年7月3日改正)
- ・さいたま市戸籍等関係事務手数料条例の一部を改正する条例(平成24年7月3日改正)

お問い合わせ先

さいたま市 市民・スポーツ文化局 区政推進室

〒330-9588 埼玉県さいたま市浦和区常盤6丁目4番4号

TEL : 048-829-1833

<http://www.city.saitama.jp/index.html>



長浜城



竹生島

(2) 経緯と背景

自動交付機の更新に伴いコンビニ交付の導入検討を開始

ICカード標準システムは平成15年の自動交付機設置時から導入しており、住基カードが始まって間もない時期から運用を開始しました。その後、再リースを実施し、既存の自動交付機の運用を続けていましたが、ベンダーでの保守が難しくなり更新を考えていたところ、コンビニ交付サービスを始めた団体があることを知り、導入の検討を始めました。

コンビニ交付の導入と自動交付機の更新について、比較検討したところ、各庁舎に自動交付機を置く費用の手当が難しく、利便性が確実に向上するコンビニ交付のほうが有益であるという結論になりました。また、既にICカード標準システムで自動交付機を運用していたことも決めてとなり、コンビニ交付への移行についても、比較的スムーズに決まりました。平成23年度に入り地方自治情報センターの「コンビニ交付モデル団体支援事業」に応募し、同年度中に、システム整備や住民基本台帳カード利用条例及び手数料条例の改正を行いました。そして、平成24年7月6日に、自動交付機を撤廃し、同年7月9日からコンビニ交付サービスを開始しました。

(3) 導入の際に実施したこと

関係部署との調整

庁内の意思決定として平成22年度にコンビニ交付サービスの導入及び自動交付機の廃止を決定し、「長浜市住民情報システム最適化基本方針」において、コンビニ交付サービスの導入について盛り込みました。情報政策課にてシステム検討を実施し、市民課にて導入の決裁を作成しましたが、既に庁内での調整が取れていたため、特段問題も発生せず、すんなり進めていくことができました。

その後、既存の住民記録システムの再構築業務にコンビニ交付サービスのシステム構築・運用も含めて、ベンダーをプロポーザル方式で選定しました。

地方自治情報センターの「コンビニ交付モデル団体支援事業」に採用されたことで、進捗状況を月に一度、地方自治情報センターに報告する必要があったこともあり、ベンダーと密に連絡調整をしながらスケジュールどおり工程をこなしていくことができました。

職員向けの研修実施

導入時にサービスの概要及びシステムの操作について研修を行いました。自動交付機を以前から導入していたため、IC カード標準システムの操作が大きく変わることはありませんでした。そのため、混乱なくコンビニ交付サービスをスタートすることができました。

導入後は年に2回ほど新しく配属された担当者向けに研修を行っています。

関連する条例の改正及び議会对応について

条例の改正を行ったのは、長浜市住民基本台帳カード利用条例、長浜市手数料条例の2つです。

窓口における交付手数料が300円であるのに対し、コンビニ交付は200円と金額差を設ける際に庁内での調整に苦慮しましたが、何とか減額設定をすることができました。

コンビニ交付のテスト時及び運用開始時等の注意点について

テスト工程2、3については、トラブルは発生しなかったため、1日で終わらせることができました。システムの不具合が発覚すると、1日で終了することができなくなり、試験会場まで再度出張することになりますので、事前に庁内での試験(工程1)で入念な試験を実施しておくことが重要です。

また、証明書の交付手数料(収入)は200円、コンビニへの委託手数料(支出)は120円ですが、実際のお金の流れとしては、差し引いた80円が振り込まれる仕組みであるため、繰替処理について、会計課とどのように処理を行うべきか調整に戸惑いました。

(3) 住基カードの普及に向けて

コンビニ交付導入時に、住基カード交付手数料の無料化を検討しましたが、調整が難しかったため、無料化はできずに、住基カードの利便性をPRすることで、普及率を上げようと努力しました。

また、平成25年度に入り、運転免許証自主返納者への無料交付を始めました。また新成人への無料交付を行う予定であり、身分証明書としても使用できる住基カードをアピールすることで、交付枚数を伸ばしていこうと考えています。

住基カード等の交付枚数 (平成25年度の枚数及び交付率は平成25.9末まで)

	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度
住基人口(人)(4月1日現在)	126,039	125,418	124,695	123,335	123,071
住基カード発行枚数	2,135	2,418	865	1,041	527
累計枚数	5,133	7,551	8,416	9,457	9,984
交付率(%)	4.07	6.02	6.74	7.66	8.11

カードの利用形態等

	カードの用途	サービス 開始年月日	利用形態	交付手数料 H25.4.1 現在	利用者数/ 人口 H25.4.1 現在
住基カード	コンビニ交付 商店街ポイントサービス	H24.7.9 H17.9.2	IC チップ	500 円	7.66%

(4) コンビニ交付の普及に向けて

コンビニ交付の開始を前に、コンビニ交付の PR チラシやのぼり旗の作製を行い、各所で PR を行いました。また、広報ながはまへの掲載、長浜市ホームページへの掲載、インターネット放送への出演、市民課ロビーのテレビによるスライド上映なども行いました。

住基カードの普及とともに、コンビニ交付の交付通数も増えてきていますので、広報の効果があったものと感じています。

また、コンビニ事業者も増え、現在では市内に 30 以上もの店舗がありますので、さらに利便性が大幅に向上したのと感じています。



のぼり旗



コンビニ交付の PR 看板

証明書手数料 (平成 25 年 12 月現在)

	手数料	
	窓口	コンビニ交付
住民票の写し	300 円	200 円
印鑑登録証明書	300 円	200 円
税証明書	300 円	
戸籍証明書	450 円	
戸籍の附票の写し	300 円	

(5) コンビニ交付の実施効果

自動交付機は本庁に1台のみでしたが、それを撤廃してコンビニ交付へ切り替えることにしましたので、住民が混乱しないようDMや広報誌で周知を図りました。そのお陰で、苦情やトラブル等はほとんど発生しませんでした。既に自動交付機を運用している団体は、自動交付機のリプレースにあわせて、コンビニ交付を検討すると、スムーズに移行できるものと考えます。

コンビニ交付サービスを開始後、窓口の混雑緩和が実感できるレベルにまで至っていませんが、多少は緩和できているものと感じています。

また、コンビニ交付のシステムについても、大きなトラブルはなく運用しています。

交付場所ごとの証明書交付通数(平成25年度の交付通数は平成25.9末まで) (通)

		21年度	22年度	23年度	24年度	25年度
住民票の 写し	窓口	34,631	40,822	40,115	42,270	25,762
	自動交付機	988	2,172	2,089	584	
	コンビニ交付				1,652	1,655
	計	35,619	42,994	42,204	44,506	27,417
印鑑登録 証明書	窓口	33,658	40,825	39,379	38,124	17,974
	自動交付機	1,895	3,158	3,041	776	
	コンビニ交付				2,361	1,650
	計	35,553	43,983	42,420	41,261	19,624

自動交付機は、平成24年7月6日まで稼働

コンビニ交付は、平成24年7月9日から稼働

コンビニ交付の利用時間帯別交付割合

	24年度	25年度
時間内	64.7%	60.9%
時間外(早朝)	2.7%	3.6%
時間外(夜間)	17.3%	18.5%
休日	15.3%	17.0%

早朝 6:30~8:30 夜間 17:30~23:00

コンビニ交付の市内外取得割合

	24年度	25年度
市内	93.6%	94.0%
市外	6.4%	6.0%

(6) 今後の課題

コンビニ交付の認知度の向上

ごくまれに、コンビニ交付で取得された証明書が受付けてもらえなかったという苦情を言われることがあります。普通紙に印刷されていることで本物の証明書と信じていただけないことがあり、その際は職員にて都度対応していますが、今後コンビニ交付が更に普及拡大すれば、こういった問題はなくなっていくものと期待しています。

コンビニ交付及び住基カードの普及拡大に向けて

今後、コンビニ交付の普及を拡大していくには、住基カードの普及を一番に考えなくてはなりません。

長浜市では、平成17年9月から、地元商店街の更なる活性化に向けて、長浜市と長浜商店街連盟とが連携し、全国に先駆けて住基カードを利用した商店街ポイントサービスを導入しました。住基カードに、商店街で買い物することのより、貯まる・使える「ポイント」という身近な機能が加わったことにより、住基カードは市民が日常的に携帯するより身近なものとなりました。また、商店街ポイントサービスは、個人番号カードでも実施していく予定ですので、カードの交付枚数の増加とともに、コンビニ交付の更なる普及拡大にもつながると期待しています。

なお、他にも条例利用サービスを実施されている団体がいらっしゃいますので、先進地事例を参考にされることをお勧めします。

資料

(1) 導入費用

	項目	金額(円)
導入経費	ICカード標準システムの新規構築	- (構築済)
	既存住基システムの改修	1,050,000
	証明発行サーバの構築	15,750,000
	証明書交付センターへの接続	525,000
	広報費(リーフレット、のぼり等)	93,870
	計	17,418,870
経常経費	コンビニ交付サービスに関する経費	3,895,500
	ICカード標準システム保守料	950,000
	計	4,845,500

(2) 構築・導入に要した期間

	証明発行サーバの構築	既存住基システムの改修	LGWAN 公開セグメントの構築
作業開始	H23.10	H23.10	H23.12
作業終了	H24.1	H24.1	H24.1

(3) 条例

附 則 (平成 23 年 12 月 19 日条例第 49 号)

(施行期日)

1 この条例は、住民基本台帳法の一部を改正する法律(平成 21 年法律第 77 号)の施行の日から施行する。

(長浜市手数料条例の一部改正)

2 長浜市手数料条例(平成 18 年長浜市条例第 73 号)の一部を次のように改正する。

附則に次の 1 項を加える。

(手数料の徴収の特例)

9 第 2 条及び別表 1 証明、登録、写しの交付等に係る手数料の表の規定にかかわらず、長浜市住民基本台帳カード利用条例の一部を改正する条例(平成 23 年長浜市条例第 49 号)の施行の日から平成 26 年 12 月 31 日までの間、長浜市住民基本台帳カード利用条例(平成 18 年長浜市条例第 76 号)別表第 1 に掲げる多機能端末を利用する場合の交付手数料は、1 件につき 200 円とする。

別表中

「

53	その他証明又は公簿、公文書若しくは図書等の写しの交付で市長が認めたもの	1 件につき	300 円
54	この表の 1 の項から 53 の項までの規定に関わらず、長浜市住民基本台帳カード利用条例(平成 18 年長浜市条例第 76 号)別表第 1 に掲げる証明書自動交付機を利用する場合にあっては、1 件につき 200 円とする。		

」

を

「

53	その他証明又は公簿、公文書若しくは図書等の写しの交付で市長が認めたもの	1 件につき	300 円
----	-------------------------------------	--------	-------

」

に改める。

別表第1（第2条関係）

番号	利用目的	住民基本台帳カードに記録する情報
1	財団法人地方自治情報センターと契約した民間の事業者が設置する多機能端末(本市の電子計算組織(与えられた一連の処理手続に従い、事務を自動的に処理する電子計算機器の組織をいう。)と電気通信回線で接続されたものに限る。以下「多機能端末」という。)を使用して、住民票の写しを交付するサービス	サービスを受けるための暗証番号
2	多機能端末を使用して、印鑑登録証明書を交付するサービス	サービスを受けるための暗証番号

別表第2（第2条関係）

番号	利用目的
1	商店街ポイントサービス

1.5 大阪府豊中市

市民提案の自動交付機をコンビニ交付サービスへ進化
 窓口職員の検討活動から、コンビニ交付、コールセンター、総合窓口の新たな窓口サービス

(1) 豊中市の概要

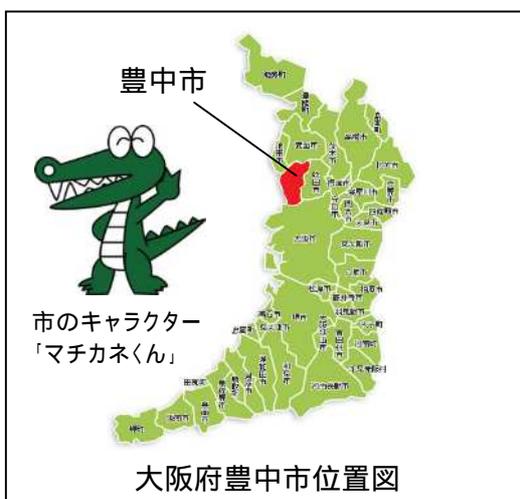
豊中市は大阪府の中央部の北側、神崎川を隔て大阪市の北に位置し、大阪都心から約 10km の距離にあり、さらに神戸市や京都市などへのアクセスも良いため、大都市のベッドタウンとして多くの人口を擁しています。

ほぼ全域が市街地化され、台地、丘陵部の自然環境と調和した住宅地が広がっています。北西部には大阪国際空港（伊丹空港）があり、就航先の 34 の都市と結ばれています。

早くから郊外住宅地として発展し、昭和 36（1961）年に、日本初のニュータウンとして千里ニュータウンの建設が始まり、昭和 44（1969）年に住宅地が完成しました。

平成 23 年に市制 75 周年を迎え、平成 24 年には特例市から中核市へ移行しました。

豊中市の概要(平成 25 年 4 月 1 日現在)	
人口 (推計)	391,603 人 (10,700 人 / km ²)
世帯数	169,507 世帯
総面積	36.6 平方キロメートル



市役所第一庁舎外観

昭和 39（1964）年に大阪大学豊中キャンパス（豊中市待兼山町）で約 45 万年前の大きなマチカネワニの化石（約 7メートル）が発見されました。日本で初めてのワニの化石の発見ということで、町名をとってマチカネワニと名前がつけました。市のキャラクター「マチカネくん」は、市制施行 50 周年時のシンボルキャラクターとして誕生しました。



高校野球メモリアルパーク

その他主な観光地としては服部緑地、東光院 萩の寺、高校野球メモリアルパークなどがあります。

(服部緑地) 総面積は甲子園球場の約 33 倍の広さで、豊かな森や原っぱのほか、バーベキュー広場、プール、乗馬センターなど、子供から大人まで誰もがやすらぎ、楽しめる総合公園です。

(東光院 萩の寺) 古くから萩の名所として知られ、多くの俳人が訪れた寺院です。正岡子規、高浜虚子の句が刻まれた多くの句碑があり、屏風に書かれた奉納句などが残されています。

(高校野球メモリアルパーク) 大正 4 (1915) 年、現在の高校野球大会の前身である全国中等学校野球大会が初めて開催されたのが、豊中グラウンド(豊中市玉井町)であったため、豊中市は「高校野球発祥の地」とされています。グラウンドは取り壊され、跡地は住宅街に変わりましたが、当時のグラウンドの正門の向かい側にあたる一角に「高校野球メモリアルパーク」が整備されています。

(2) 市民提案による自動交付機の導入とコンビニ交付の追加

自動交付機導入に向けた各種情報システムの整備及びサービス開始

証明書がまだ窓口でしか発行できない時期は窓口が常に混雑し、交付手続きや交付の順番待ちの際に、住民のみなさんを待たせてしてしまう状況でした。平成 8 年ごろから、市議会でも自動交付機の導入について提案がなされたことから、導入に向けた研究を始めました。

庁内では、情報政策推進会議(電子自治体の実現及び推進に向けた計画の策定並びに情報化施策及び環境整備を促進する組織)の住民記録システム部会において検討を開始し、自動交付機導入に向けた準備を進めてきました。

そして、平成 17 年の戸籍事務の本庁集中化を皮切りに、平成 18 年に証明発行データベースの整備を開始し、平成 20 年に戸籍総合システム、証明発行システムを稼働させるなど情報基盤の整備を進めました。その結果、平成 21 年 1 月から住基カード無料交付と自動交付の利用登録を開始、2 月からは IC カード標準システムを利用した自動交付機による証明書交付サービスを開始しました。



コンビニ交付サービスの開始と窓口サービスの一体的な向上

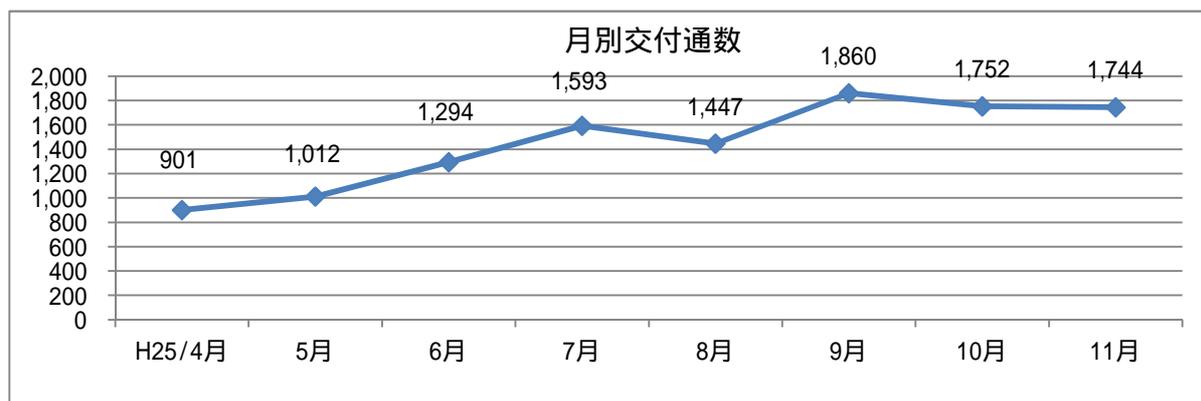
平成 20 年、自動交付機の導入準備中に地方自治情報センターからコンビニ交付サービスの話を伺ったのを契機に、コンビニ交付の開始を前提としてシステム構築を行い、その後も機器更改の際に帳票変更(A4 対応)等を行ってきました。

一方、市の行財政構造改革においては、平成 19 年から窓口サービスの見直しに着手し、手続き・証明窓口の総合化や休日・時間外開庁等について実務担当職員による検討を行いました。その結果、住民の利便性向上を図るため、自動交付機やコンビニ交付による証明書交付を問合せコールセンターや手続き・証明総合窓口とともに一体的に実施していくこととなりました。

平成 24 年、戸籍総合システムをはじめとする各種情報基盤のさらなる整備や証明発行サーバ構築等を進め、平成 25 年 4 月よりコンビニ交付サービスを開始しました。

コンビニ交付サービス開始 PR のために、リーフレットやポケットティッシュを作成し、認知度の向上に努めた甲斐もあり、交付通数が順調に拡大しています。

その後も平成 25 年 12 月に証明書の種類に税証明書を追加すると共に、交付可能な事業者をコンビニ 4 社に拡大する等、コンビニ交付をさらに普及させるための取り組みを推進しています。



(3) 関係部署及び議会との調整はおおむねスムーズに連携

関係部署との調整

コンビニ交付導入にあたって、情報政策担当とシステム構築を協力して行ったほか、法務担当とは条例改正の調整、広報担当とはコンビニ交付の PR のため連携して対応しました。

コンビニ交付開始に向けた職員向けの研修実施

コンビニ交付の開始にあたっては以下の研修を実施しており、その後も安定運用のために継続的に研修やマニュアルの整備を実施しています。

【サービス開始時】

- ・コンビニ交付の概要（システム構成、セキュリティ対策等）
- ・サービスの利用手順
- ・情報連携ツール等のシステム操作方法(サービス追加によるシステム変更に伴い随時)

【継続して実施している研修等】

- ・新任者研修

【職員が常時閲覧可能】

- ・職員用 Q&A

議会との調整

元々、市議会での提案により自動交付機からコンビニ交付への流れを実現してきたため、議員からは「よくやってくれた」「もっと推進してほしい」と好意的に受け止められています。

(4) 汎用機からのデータ連携で苦労したシステム整備・改修

コンビニ交付システムの整備にあたり、一番苦労したのは既存住民記録システム(汎用機)とコンビニ交付システムの連携です。各々の構築ベンダーが別であったことで、システム間のデータ連携で苦労しました。中でも、印鑑証明書に使う印影のデータ形式が異なっており、汎用機からどのようにデータを連携するかという調整に非常に手間取りました。

また、データ連携フォーマットの認識が合っていなかったため、データ移行テストをやり直すこととなってしまったことも反省点です。情報基盤に係る複数のベンダーを如何に連携させるかが重要なキーとなることや、ベンダーと行政がきちんと連携し検証することも重要だと改めて認識しました。

(5) 住基カードの普及に向けて

コンビニ交付等の自動交付を普及させるには、住基カードの普及率を上げることが必要不可欠と考え、自動交付機のスタート直前の平成 21 年 1 月より 3 年間(平成 20-22 年度住基カード交付手数料の無料化による特別交付税の 500 円増額措置終了後も 1 年延長して)カード交付手数料を無料としました。平成 24 年 4 月から当分の間は 300 円とし、窓口専用の印鑑登録証交付手数料と同額にしています。

(主な住基カード普及策)

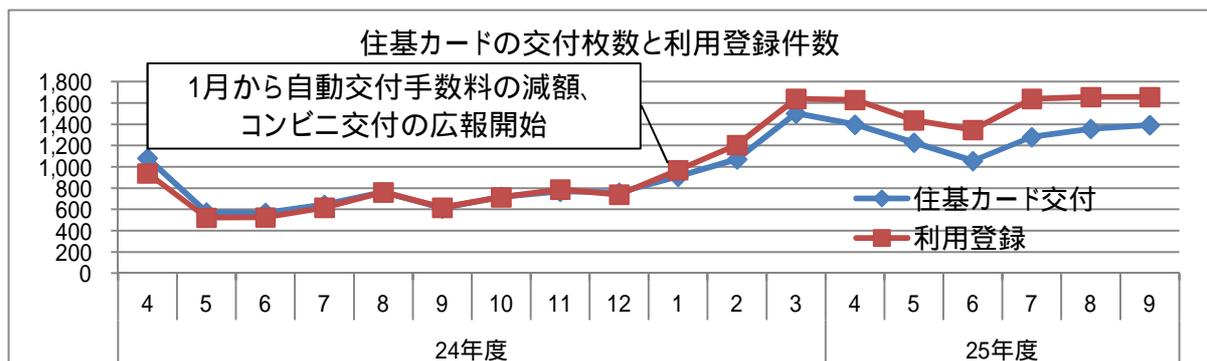
- ・平成 21 年 1 月 5 日～平成 24 年 3 月 31 日まで 住基カード交付手数料無料化
- ・平成 24 年 4 月 1 日以降、当分の間 住基カード交付手数料 300 円
- ・休日窓口による新規申込・交付の臨時受付
- ・市民サービスコーナー、パスポートセンターでの新規申込・交付の出張受付

上記対策に加え、コンビニ交付等による自動交付手数料を窓口より 100 円減額する等の措置により、平成 25 年度上期の住基カード発行枚数は前年比 1.8 倍となっているほか、過去に発行したカードへの自動交付の利用登録件数も増え、住基カードの増加と共にコンビニ交付へのシフトが進んでいることが伺えます。

住基カード等の交付枚数

	21 年度	22 年度	23 年度	24 年度	25 年度
住基人口(人)	389,020	390,379	391,371	397,334	399,735
住基カード発行枚数	6,971	10,347	9,662	9,966	7,713
累計枚数	19,010	29,357	39,019	48,985	56,698
交付率(%)	4.89%	7.52%	9.97%	12.33%	14.18%
とよなか市民カード発行枚数	12	17	12	5	
累計枚数	15	32	44	49	
交付率(%)					
参 考	住基カード 発行手数料	0 円		0 円(延長)	300 円
	コンビニ交付 交付手数料				100 円

(平成 25 年度の枚数及び交付率は平成 25.9 末まで)



カードの利用形態等

	証明書等のサービス内容	サービス開始年月日	利用形態	交付手数料 H25.4.1 現在	利用者数/ 人口 H25.4.1 現在	備考
住基カード	自動交付機 印鑑登録証	平成 21 年 2 月 2 日	IC チップ	300 円	28,413/ 397,334 人 (7.2%)	
	コンビニ交付	平成 25 年 4 月 1 日				
とよなか市民カード	自動交付機 印鑑登録証	平成 21 年 2 月 2 日	IC チップ	300 円		外国人登録 者用

とよなか市民カードは、住基カードへの統合を検討中

(6) コンビニ交付の普及に向けて

コンビニ交付の開始を前に、市職員がキオスク端末をベースにデザインしたキャラクターの「ピコマル」を用いて、ポスターや案内リーフレット、ポケットティッシュ等を製作し、各所でPRを行いました。

さらに、市広報誌、市ホームページへの掲載や、キオスク端末操作の様子をケーブルテレビ市政番組で放送しました。

今後も証明書の種類を増やしたり、新たな事業者が参入したりする機会等に、コンビニ事業者等とも連携したPR活動が図れたら良いと考えています。



証明書手数料 (平成 25 年 12 月現在)

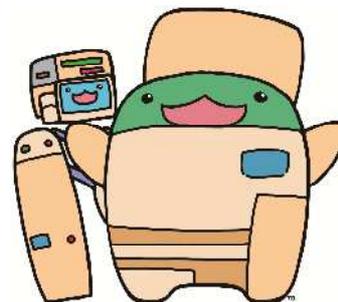
	手 数 料			備 考
	窓口	自動交付機	コンビニ交付	
住民票の写し	300 円	200 円	200 円	自動交付機及びコンビニ交付の手数料は窓口より 100 円減額
印鑑登録証明書	300 円	200 円	200 円	
税証明書	300 円		200 円	
戸籍証明書	450 円		350 円	
戸籍の附票の写し	300 円		200 円	

(7) コンビニ交付の実施効果

コンビニ交付サービスを通して、以下に示す多くのメリットが享受できていると考えています。

市民サービスとしてのメリット

- ・自動交付が行える拠点(1)の増加による窓口の混雑緩和
- ・夜間・休日でも証明書が取得できること
- ・隣接する大阪市をはじめ、勤務場所や外出先など他の市区町村でも証明書が取得できること
- ・証明書交付手数料の100円減額に対し市民から好評であること



ピコマル

窓口サービスとしてのメリット

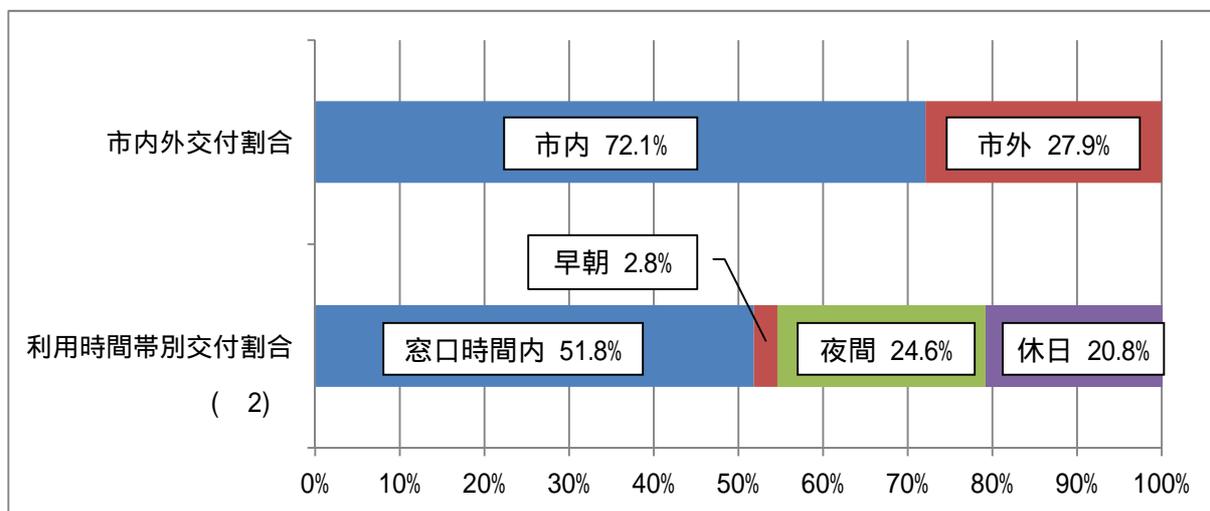
- ・窓口サービスの見直し(市民サービスコーナーの廃止等)による運用経費の削減
- ・窓口サービスの総合化に伴い、これまで他課で行っていた税証明書の窓口交付を実施

(1)平成25年4月1日のサービス開始時はコンビニ事業者1社19店舗(市内店舗数)でスタートしましたが、平成25年12月時点ではコンビニ事業者4社98店舗(市内店舗数)に増加)しており、更なる交付通数の拡大及び窓口の混雑緩和が期待されます。

平成25年度(4月-9月)証明書交付実績 (通)

	住民票の写し	印鑑登録証明書	税証明書 (市府民税課税証明書)	戸籍証明書	戸籍の附票の写し	合計(交付割合)
窓口(有料)	87,508	55,558		18,997	1,725	163,788 (86.7%)
自動交付機	8,963	8,024				16,987 (9.0%)
コンビニ交付	4,241	3,338		466	62	8,107 (4.3%)
計	100,712	66,920		19,463	1,787	188,882 (100%)

交付割合



(2) 利用時間帯別交付割合の時間定義 窓口時間 9:00~17:00 早朝 6:30~9:00 夜間 17:00~23:00

市区町内の証明書交付場所（平成 25 年 12 月現在）

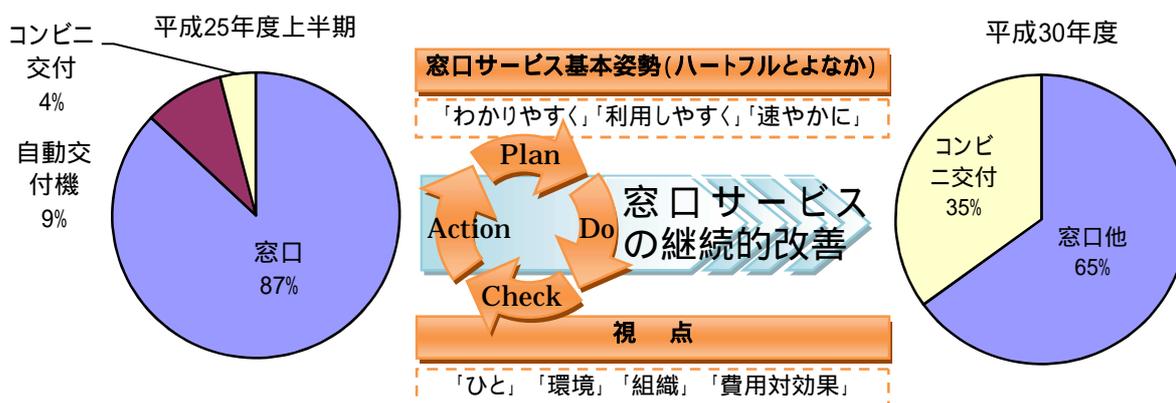
窓 口	7 箇所
自動交付機	3 箇所
コンビニ交付	98 店舗

（ 8 ） 今後の課題

窓口サービスのあるべき姿を目指して

平成 23 年 4 月 窓口サービス基本方針を策定しました。「わかりやすく」「利用しやすく」「速やかに」を基本姿勢として、「ひと」「環境」「組織」「費用対効果」の視点で窓口サービスの改善に取り組んでいます。

窓口サービスの改善目標として、平成 30 年度にあるべき姿は、コンビニ交付の割合を全有料交付通数の 35%以上とすることとしています。その過程として、平成 26 年度は他の施策と合わせて市民 1 人あたりの行政コストの 1 割以上低減を図り、以降の年度も更なる施策を推進して目標達成させます。



汎用機からオープン化へ

平成 27 年 2 月に住民記録システムを現行の汎用機からオープン化する予定です。今後は、システムに係るコストダウンを図ると共に、中間サーバとの連携を見据えた共通基盤整備を行っていきます。



資料

(1) 導入費用

(コンビニ交付)

	項目	金額(円)
導入経費	ICカード標準システムの新規構築 (自動交付機構築時)	
	既存住基システムの改修	37,768,500
	証明発行サーバの構築	24,675,000
	証明書交付センターへの接続	2,625,000
	広報費(リーフレット等)	200,000
	計	65,268,500
経常経費	ハード・ソフト保守費	4,788,000
	負担金費	5,000,000
	委託料費	3,000,000
	計	12,788,000

(自動交付機)

	項目	金額(円)
導入経費	自動交付機システム構築費	100,426,200
	広報費(DVD、CM、のぼり等)	3,000,000
	計	103,426,200
経常経費	ハード・ソフト保守費	12,127,000
	計	12,127,000

(2) 構築・導入に要した期間

ICカード標準システム：平成20年7月～平成21年1月

コンビニ交付システム：平成24年9月～平成25年3月

	作業開始日	作業終了日
ICカード標準システム基本システム構築	H20.7	H21.1
証明発行サーバの構築	H24.9	H25.3
既存住基システムの改修	H24.9	H25.3
LGWAN 公開セグメントの構築	H24.9	H25.3

(3) 条例

平成25年4月1日 豊中市手数料条例改正

<p>・第9条4項「当分の間、住民基本台帳カード及びとよなか市民カードの交付に係る手数料については、第2条並びに別表第2の4の項及び別表第30の19の項の規定にかかわらず、1枚につき300円とする。」</p> <p>5項(住民基本台帳カードの有効期限内の更新時自動受付の利用申込をしたときの手数料の無料化)</p> <p>「当分の間、住民基本台帳法施行令(昭和42年政令第292号)第30条の18の規定による申請がなされた住民基本台帳カードの交付に係る手数料については、住民基本台帳カード及びとよなか市民カードの利用に関する条例(平成20年豊中市条例第23号)第4条の規定による申込みがある場合に限り、第2条、前項及び別表第2の4の項の規定にかかわらず、無料とする。」</p> <p>・第9条6項(自動交付機、コンビニ交付を利用したときの手数料の減額)</p> <p>「当分の間、住民基本台帳カード及びとよなか市民カードの利用に関する条例第2条第1号又は第2号に掲げるサービスを提供する場合における別表第1の1の項、別表第2の2の項及び別表第30の4の項の規定の適用については、別表第1の1の項中「450円」とあるのは「350円」と、別表第2の2の項及び別表第30の4の項中「300円」とあるのは「200円」とする。」</p>

別表第1 戸籍法(昭和22年法律第224号)関係

	事務	名称	金額
1	第10条第1項,第10条の2第1項から第5項まで若しくは第126条の規定に基づく戸籍の謄本若しくは抄本の交付又は第120条第1項若しくは第126条の規定に基づく磁気ディスクをもって調製された戸籍に記録されている事項の全部若しくは一部を証明した書面の交付	戸籍謄抄本等交付手数料	1通 450円

別表第2 住民基本台帳法(昭和42年法律第81号)関係

	事務	名称	金額
2	第12条第1項,第12条の2第1項若しくは第12条の3第1項,第2項若しくは第8項の規定に基づく住民票の写し若しくは住民票記載事項証明書の交付又は第20条第1項から第4項までの規定に基づく戸籍の附票の写しの交付	住民票又は戸籍の附票の写し等の交付手数料	1通 300円
4	第30条の44第1項の規定に基づく住民基本台帳カードの交付	住民基本台帳カードの交付手数料	1枚 500円

住民基本台帳カード及びとよなか市民カードの利用に関する条例

・第2条(利用目的) 法第30条の44第12項の条例に規定する目的は,次に掲げるサービスを住民基本台帳カードの交付を受けている者に提供することとする。

(1) 証明書自動交付機(本市の電子計算機と電気通信回線により接続された証明書の交付用の端末装置をいう。以下同じ。)を利用して,住民票の写し,住民票記載事項証明書又は印鑑登録証明書の交付を受けるサービス

(2) 多機能端末機(本市の電子計算機と電気通信回線により接続された民間事業者が設置する端末装置で証明書自動交付機に類する機能を有するものをいう。)を利用して,住民票の写し,印鑑登録証明書,戸籍の全部事項証明書,戸籍の個人事項証明書又は戸籍の附票の写しの交付を受けるサービス

(3) 住民基本台帳カード等認証機(本市の電子計算機と電気通信回線により接続された住民基本台帳カード又はとよなか市民カードの認証用の端末装置をいう。以下同じ。)を利用して,印鑑登録証明書の交付を受けるサービス

・第4条(利用申込み) 住民基本台帳カードの交付を受けている者は,住民基本台帳カードを利用して第2条各号に掲げるサービスの全部又は一部を受けようとするときは,市規則で定めるところにより,市長に申し込まなければならない。

2 市長は,前項の規定による申込みがあったときは,市規則で定めるところにより,当該申込みをした者の住民基本台帳カードに当該申込みに係るサービスを受けるために必要な情報(以下「利用情報」という。)を記録するものとする。

お問い合わせ先

豊中市 市民協働部 市民窓口センター

〒561-8501 大阪府豊中市中桜塚3丁目1番1号

TEL : 06-6858-2200

<https://www.city.toyonaka.osaka.jp/>