

海老名市連絡所等証明書発行体制再編計画

平成 3 0 年 1 月

市民協働部窓口サービス課

海老名市連絡所等証明書発行体制再編計画について

『海老名市第四次総合計画』の下位計画である『海老名市公共施設再編（適正化）計画（以下「公共施設再編計画」という。）』は、将来にわたり公共施設におけるサービスの提供を維持していくために、公共施設の配置や規模の見直しを図るとともに、公共施設の保有に伴い必要となる将来費用の負担軽減に取り組み、効率的な運営の実現を目的に策定されました。

公共施設再編計画では、公共施設の再編（適正化）に向けて、市民利用施設とインフラ施設それぞれについての「基本的な方針」を示すとともに、今後、再編計画を推進するために、各施設の所管部署において、「施設分類別の方向性」を踏まえた分野別計画の策定や必要な方策を検討し、具体化を進めることを定めています。

この「基本的な方針」では、市内に3ヶ所ある連絡所（東柏ヶ谷連絡所、かしわ台連絡所、海老名駅連絡所）の方向性を、現状サービスを維持する方策を検討し実施したうえで、短期（10年以内）に廃止するとしております。

こうしたことから、連絡所等の証明書発行体制の現状を把握し、課題を整理するとともに、多様化する市民ニーズに対応できる行政サービスの構築に向けて、『海老名市連絡所等証明書発行体制再編計画』を策定いたしました。

【目次】

第1章 連絡所等の概要	・・・ 3ページ
1 連絡所	・・・ 3ページ
(1) 施設概要	・・・ 3ページ
①東柏ヶ谷連絡所	・・・ 3ページ
②かしわ台連絡所	・・・ 3ページ
③海老名駅連絡所	・・・ 3ページ
(2) 現在の機能	・・・ 3ページ
①東柏ヶ谷連絡所	・・・ 3、4ページ
②かしわ台連絡所	・・・ 4ページ
③海老名駅連絡所	・・・ 4ページ
(3) 運営費	
①東柏ヶ谷連絡所	・・・ 4ページ
②かしわ台連絡所	・・・ 4ページ
③海老名駅連絡所	・・・ 4ページ
2 自動交付機	・・・ 5ページ
(1) 施設概要	・・・ 5ページ
(2) 現在の機能	・・・ 5ページ
(3) 運営費	・・・ 5ページ
第2章 連絡所等の課題	・・・ 6ページ
1 連絡所の利用状況	
(1) 証明書発行枚数	・・・ 6ページ
(2) 図書貸出・返却数	・・・ 7ページ
①かしわ台連絡所	・・・ 7ページ
②海老名駅連絡所	・・・ 7ページ
(3) コミュニティバス回数券販売数	・・・ 7ページ
①かしわ台連絡所	・・・ 7ページ
②海老名駅連絡所	・・・ 7ページ

2	連絡所の証明書発行	・・・7ページ
3	自動交付機の証明書発行	・・・7ページ
第3章 課題解決に向けた証明書発行体制の見直し		・・・8ページ
1	証明書発行体制	・・・8ページ
	(1) 市庁舎総合窓口	・・・8ページ
	(2) 連絡所	・・・8ページ
	①東柏ケ谷連絡所	・・・8ページ
	②かしわ台連絡所	・・・8ページ
	③海老名駅連絡所	・・・8ページ
	(3) 自動交付機	・・・8ページ
2	連絡所等の廃止に伴う代替機能の確保	・・・9ページ
	(1) コンビニ交付サービスの導入	・・・9ページ
	(2) コンビニ交付サービスのメリット	・・・9ページ
	(3) コンビニ交付サービス導入経費	・・・9ページ
3	財源の確保	・・・10ページ
	(1) 連絡所の廃止分	・・・10ページ
	(2) 自動交付機の廃止分	・・・10ページ
	(3) 地方財政措置	・・・10ページ
第4章 今後のスケジュール（案）		・・・11ページ
1	連絡所等	・・・11ページ
	(1) 連絡所	・・・11ページ
	①東柏ケ谷連絡所	・・・11ページ
	②かしわ台連絡所	・・・11ページ
	③海老名駅連絡所	・・・11ページ
	(2) 自動交付機	・・・11ページ
	(3) コンビニ交付サービス	・・・11ページ
【資料1】		・・・12ページ

第1章 連絡所等の概要

1 連絡所

(1) 施設概要

①東柏ケ谷連絡所

○所在地

東柏ケ谷三丁目3番15号 そうてつローゼンさがみ野店内2階

○延床面積

8 m²

○開所日

昭和62年11月10日

②かしわ台連絡所

○所在地

柏ケ谷1026番地 かしわ台駅構内

○延床面積

21.55 m²

○開所日

平成16年11月1日

③海老名駅連絡所

○所在地

中央一丁目二番二号 海老名駅東ロビナフロント2階

○延床面積

36.65 m²

○開所日

平成26年10月16日

(2) 現在の機能

①東柏ケ谷連絡所

○開所時間

10:00～17:15 (※休業日 土日祝日及び12/29～1/3)

○運営体制

非常勤特別職(事務嘱託員)を委嘱

○機 器

証明発行端末1台設置

○取扱内容

- ・戸籍事項証明書
- ・除籍事項証明書
- ・戸籍附票証明書
- ・除籍謄抄本
- ・改製原戸籍謄抄本
- ・身分証明書

- ・住民票の写し
- ・改製原住民票の写し
- ・印鑑登録証明書
- ・住民票除票の写し
- ・住民票記載事項証明書
- ・年金現況届
- ・住民票コード

②かしわ台連絡所

- 開所時間 10：00～19：00（※休業日 土日祝日及び12/29～1/3）
- 運営体制 非常勤特別職（事務嘱託員）を委嘱
- 機器 証明発行端末1台設置
- 取扱内容
 - ・戸籍事項証明書
 - ・除籍事項証明書
 - ・戸籍附票証明書
 - ・住民票の写し
 - ・改製原住民票の写し
 - ・印鑑登録証明書
 - ・コミュニティバス回数券販売
 - ・除籍謄抄本
 - ・改製原戸籍謄抄本
 - ・身分証明書
 - ・住民票除票の写し
 - ・住民票記載事項証明書
 - ・住民票コード
 - ・予約した図書受渡・返却

③海老名駅連絡所

- 開所時間 10：00～20：00（※休業日 12/29～1/3）
- 運営体制 非常勤特別職（事務嘱託員）を委嘱
- 機器 証明発行端末1台設置
- 取扱内容
 - ・戸籍事項証明書
 - ・除籍事項証明書
 - ・戸籍附票証明書
 - ・住民票の写し
 - ・改製原住民票の写し
 - ・印鑑登録証明書
 - ・コミュニティバス回数券販売
 - ・除籍謄抄本
 - ・改製原戸籍謄抄本
 - ・身分証明書
 - ・住民票除票の写し
 - ・住民票記載事項証明書
 - ・住民票コード
 - ・予約した図書受渡・返却

（3）運営費（報酬、賃貸借料、電気・水道料、消耗品等）【平成29年度】

①東柏ヶ谷連絡所

3,656,000円

②かしわ台連絡所

6,270,000円

③海老名駅連絡所

12,082,000円

2 自動交付機

(1) 設置場所

- 設置場所
市役所本庁舎 1 階南側入口
- 設置台数
2 台
- 導入日
平成 9 年 1 月 6 日

(2) 現在の機能

- 稼動時間 8 : 00 ~ 21 : 30 (※休業日 12/29 ~ 1/3)
- 証明発行
 - ・戸籍事項証明書
 - ・住民票の写し
 - ・印鑑登録証明書

(3) 運営費 (自動交付機リース料) 【平成 29 年度】

14,074,000 円

第2章 連絡所等の課題

1 連絡所の利用状況

(1) 証明書発行枚数

【東柏ヶ谷連絡所】

	戸籍・除籍	住民票等	印鑑証明	計
平成24年度	605	2,609	2,099	5,313
平成25年度	662	3,185	1,978	5,825
平成26年度	668	2,758	1,982	5,408
平成27年度	656	2,736	1,920	5,312
平成28年度	625	2,499	1,860	4,984

【かしわ台連絡所】

	戸籍・除籍	住民票等	印鑑証明	計
平成24年度	621	2,306	2,098	5,025
平成25年度	687	2,951	2,165	5,803
平成26年度	565	2,299	1,930	4,794
平成27年度	496	2,225	1,607	4,328
平成28年度	480	1,968	1,749	4,197

【海老名駅連絡所】

	戸籍・除籍	住民票等	印鑑証明	計
平成24年度	-	-	-	-
平成25年度	-	-	-	-
平成26年度	426	1,363	804	2,593
平成27年度	773	3,008	1,579	5,360
平成28年度	883	3,363	1,721	5,967

※海老名駅連絡所は、平成26年度に開設されたため、上記発行枚数は半年間の数値となっています。

(2) 図書貸出・返却数【平成28年度】

①かしわ台連絡所

○貸出数 3,937冊 (1日平均 16冊)

○返却数 4,758冊 (1日平均 20冊)

②海老名駅連絡所

○貸出数 11,727冊 (1日平均 33冊)

○返却数 6,701冊 (1日平均 19冊)

(3) コミュニティバス回数券販売数【平成28年度】

①かしわ台連絡所 59冊

②海老名駅連絡所 214冊

2 連絡所の証明書発行

東柏ヶ谷連絡所の発行枚数は、ピーク時の平成14年度と比較すると45.4%減、かしわ台連絡所は、平成19年度と比較すると32.8%減となっており、それぞれの利用客は、年々減少しています。海老名駅連絡所については、ほぼ横ばいの発行枚数となっています。

発行枚数の減少を受け、ホームページなどを通じて、連絡所での証明書の発行についての広報を行ってきましたが、証明書発行の多くは、海老名市役所の窓口や市役所に設置してある自動交付機を利用して証明書を発行しているのが現状であり、平成28年度の全体発行枚数のうち、連絡所3ヶ所での発行枚数の占める割合は約10%となっております。

こうしたことから、社会状況や市民ニーズ、費用対効果も踏まえ、連絡所の廃止を含めた証明発行体制の見直しが必要となっております。

3 自動交付機の証明書発行

現在、市役所庁舎内に設置している自動交付機は、磁気対応機種 of 交付機で、平成33年2月末に5年間のリース契約が終了となります。今後、メーカーは、磁気対応機種 of 製造は行いません。

また、国(総務省)においても、磁気テープよりセキュリティがより確保されているICチップで対応することが望ましいとしており、将来的には、磁気テープを廃止することを検討しています。

第3章 課題解決に向けた証明発行体制の見直し

課題解決に向けては、財源や人的配置などのほか、市民の利便性を低下させないことが重要な要素となるため、これらを踏まえ、証明書発行体制の検討を進めていきます。

1 証明書発行体制

(1) 市庁舎総合窓口

人口の増加や市民ニーズの変化に対応するため、平成24年5月から手続きのワンストップ化のほか、番号発券システム、コンシェルジュ配置など案内の改善を図ることを目的に総合窓口を導入し、そして、さらなる市民サービスの向上と行政運営の効率化を目指して、民間委託を実施しました。

今後についても、引き続き、総合窓口委託を実施し、証明発行など市民サービスの向上を進めていきます。

(2) 連絡所

①東柏ヶ谷連絡所

証明発行枚数がピーク時と比較して、45.4%減っております。費用対効果の面からも廃止する方向で進めていきます。

→1枚あたり発行単価 730円 (東柏ヶ谷連絡所事業費÷発行枚数)

②かしわ台連絡所

東柏ヶ谷連絡所と同様に、発行枚数がピーク時と比較して、32.8%減っております。費用対効果の面からも廃止する方向で進めていきます。

→1枚あたり発行単価 1,490円 (かしわ台連絡所事業費÷発行枚数)

③海老名駅連絡所

海老名駅連絡所は、開設当初から発行枚数がほぼ横ばいとなっており、1枚あたりの発行単価が高く、費用対効果を勘案し、廃止する方向で進めていきます。

ただし、海老名駅連絡所は、図書の出借や返却を実施しているほか、併設して、姉妹都市の物産品販売も行っており、立地的好条件から市民の利便性も高く、それらを考慮しながら段階的に廃止する必要があると考えられます。

→1枚あたり発行単価 2,020円 (海老名駅連絡所事業費÷発行枚数)

(3) 自動交付機

平成9年度から、市役所庁舎内に設置している自動交付機は、現在、窓口サービス課で発行している住民票の約40%、印鑑証明書にあっては約70%を占めており、多くの市民が利用しています。しかし、先ほど述べたように、今後、磁気テープを活用した自動交付機の製造は行わず、国においても磁気テープの廃止を視野に入れており、廃止に向けた検討を進めるとともに、何らかの代替機能が必要です。

2 連絡所等の廃止に伴う代替機能の確保

(1) コンビニ交付サービスの導入

コンビニ交付は、全国約5万店舗のコンビニエンスストア等のキオスク端末を活用し、マイナンバーカードを利用して、証明書を発行するシステムです。

国（総務省）は、マイナンバー法が施行され、マイナンバーカードを活用した住民サービスの向上等を図るため、「ワンストップ・カードプロジェクトアクションプログラム」を策定しました。平成29年度から平成31年度までの3年間を集中取組期間とし、全国の市町村にコンビニ交付サービスの参加を促しています。

当市においても、この機会に、連絡所及び自動交付機を廃止する代わりに代替機能として、コンビニ交付サービスの検討を進めていきます。

【参考】県内各市のコンビニ交付サービス導入状況

○導入済み（11市）

・横浜市	・川崎市	・相模原市	・藤沢市
・茅ヶ崎市	・厚木市	・大和市	・座間市
・平塚市	・鎌倉市	・伊勢原市	

(2) コンビニ交付サービスのメリット

①早朝や深夜（6：30～23：00）、土日祝日、時間外に身近な場所で証明書の取得が可能であり、より一層市民の利便性の向上を図ることができま

す。

②市役所総合窓口では、転出入の多い繁忙期（3～5月）には、待ち人数が100人を超えるなど（3時間待ち）、窓口サービスの向上が課題となっています。今後、コンビニ交付サービスを実施することにより、証明発行場所が分散化され、待ち時間の短縮を図ることができます。

(3) コンビニ交付サービス事業経費

イニシャルコストは、既存住基システム等の改修のほか、証明書発行サーバーの構築など、住民票の写し・印鑑登録証明書の交付に係るシステム改修経費で約3,000万円となります。

ランニングコストとしては、クラウドサービス利用料や機器の保守料など、年額約1,000万円となります。また、市区町村の事務及び費用負担の軽減のため、地方公共団体情報システム機構（J-L I S）が設置する証明書交付センターを介して各コンビニ事業者と接続する方式を取っており、証明書交付センターの運営費は参加市町村の負担金で賄われています。負担金は、人口規模で決定し、当市は年額270万円となります。その他、コンビニエンスストア等のキオスク端末を活用していることから、交付1通あたり、115円の手数料をコンビニ事業者に支払うことになっています。

3 財源の確保

(1) 連絡所の廃止分

連絡所の運営に係る人件費（非常勤特別職報酬）や建物賃借料などが削減となります。（平成29年度予算 2,200万円）

(2) 自動交付機の廃止分

自動交付機のリース料が削減となります。（平成29年度予算 1,400万円）

(3) 地方財政措置

国（総務省）では、平成31年度までにコンビニ交付サービスを導入した市区町村に対して、導入後3年間、特別交付税（上限6,000万円：対象経費の1/2）の財政措置を設けています。

これらの財源を活用するとともに、連絡所や自動交付機の廃止時期も検討しながらコンビニ交付サービス導入を早期に進めていきます。

第4章 今後のスケジュール

今後のスケジュールは、次のとおりとします。

1 連絡所等

(1) 連絡所の廃止

①東柏ヶ谷連絡所

- | | |
|-----------|---------------|
| ○平成30年12月 | 規則及び規程改正 |
| ○平成31年1月 | 広報及びホームページ等周知 |
| ○平成31年3月 | 東柏ヶ谷連絡所廃止 |

②かしわ台連絡所

- | | |
|-----------|---------------|
| ○平成30年12月 | 規則及び規程改正 |
| ○平成31年1月 | 広報及びホームページ等周知 |
| ○平成31年3月 | かしわ台連絡所廃止 |

③海老名駅連絡所

- | | |
|-----------|---------------|
| ○平成31年12月 | 規則及び規程改正等 |
| ○平成32年1月 | 広報及びホームページ等周知 |
| ○平成32年3月 | 海老名駅連絡所廃止 |

(2) 自動交付機の廃止

- | | |
|-----------|------------------|
| ○平成32年7月 | 政策会議及び最高経営会議案件提出 |
| ○平成32年9月 | 条例及び施行規則改正（議案提出） |
| ○平成32年9月 | 規則及び規程改正等 |
| ○平成32年10月 | 広報及びホームページ等周知 |
| ○平成33年3月 | 自動交付機廃止 |

(3) コンビニ交付サービスの開始

- | | |
|-----------|------------------|
| ○平成30年7月 | 政策会議及び最高経営会議案件提出 |
| ○平成30年9月 | 条例及び施行規則改正（議案提出） |
| ○平成30年9月 | 規則及び規程改正等 |
| ○平成30年10月 | 広報及びホームページ等周知 |
| ○平成31年2月 | コンビニ交付サービス開始 |

●連絡所・自動交付機の廃止、コンビニ交付サービスの開始スケジュール

	H30年度		H31年度		H32年度		H33年度		H34年度		H35年度	
	H30.4.1	H31.3.31	H31.4.1	H32.3.31	H32.4.1	H33.3.31	H33.4.1	H34.3.31	H34.4.1	H35.3.31	H35.4.1	H36.3.31
連絡所	かしわ台	廃止に向けた準備		廃止								
	東柏ヶ谷	廃止に向けた準備		廃止								
	海老名駅		廃止に向けた準備		廃止							
自動交付機	平成33年2月末日でリース期間満了。					廃止						
コンビニ交付	システム構築		コンビニ交付の開始(平成31年2月～)									

●年度別事業費 ※平成29年10月時点での想定額

単位:円

	平成30年度	平成31年度	平成32年度	平成33年度	平成34年度	平成35年度
連絡所事業費	22,000,000	12,100,000	0	0	0	0
自動交付機借料	14,074,000	14,074,000	12,902,000	0	0	0
コンビニ交付	導入費用 (5年平準化)	5,921,000	5,921,000	5,921,000	5,921,000	5,921,000
	ランニング費用	1,826,000	10,956,000	10,956,000	10,956,000	10,956,000
	J-LIS負担金	450,000	2,700,000	2,700,000	2,700,000	2,700,000
計	44,271,000	45,751,000	32,479,000	19,577,000	19,577,000	13,656,000