

栗東市諸証明サービスコーナーの今後のあり方について

市民部 総合窓口課

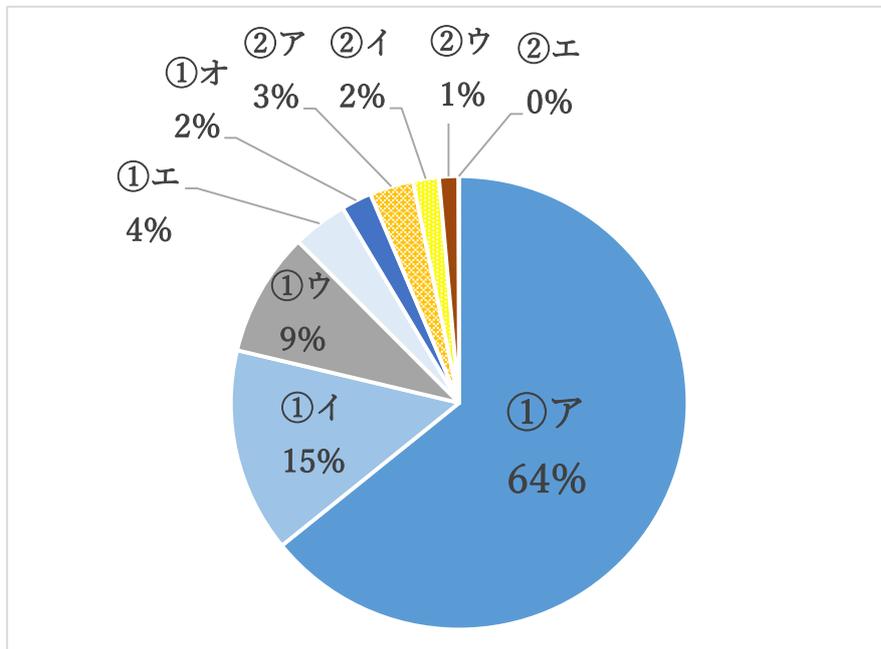
栗東市諸証明サービスコーナー（以下「サービスコーナー」という。）は各コミュニティセンターでの証明書発行業務廃止の代替措置として、平成21年4月に栗東駅前開設いたしました。

令和5年度より、今後のあり方について本格的に検討を開始し、関係課協議・りっとう未来創造会議での提案・総合調整会議での審議・議会説明会を経て、検討の結果、廃止ありきではなく、令和6年度から開所日の削減を行い（週5日から週3日開所に変更）、再検証を行うことになりました。今年度の縮小運営の状況について経過報告を行います。

1. 利用人数とアンケート結果について

利用人数は、令和5年度13人/日、250人/月に対して、令和6年度14人/日、170人/月となっています。

アンケート結果（令和5年8月～）では、3,255件の回答中、94%の方が廃止されると不都合が生じると回答されています。廃止されると困る理由の第1位が「市役所まで行くのが遠い（64%）」、第2位が「マイナンバーカードをもっていないので、コンビニ交付が利用できない（15%）」で、この2つの要因が約8割を占めています。



問:もし、諸証明サービスコーナーが廃止したら、不都合がありますか？

①ある

(ア) 市役所まで行くのが遠いため

(イ) マイナンバーカードをもっていないので、コンビニ交付が利用できない

- (ウ) マイナンバーカードをもっているがコンビニ交付の方法がわからない又は利用したくない
- (エ) コンビニでは取得できない証明書だから
- (オ) その他

②ない

- (ア) ほとんど利用しないため
- (イ) 次回からコンビニ交付を利用するため
- (ウ) 市役所で取得するため
- (エ) その他

2. サービスコーナーでの申請受付業務について（令和6年4月から本人通知制度受付開始）

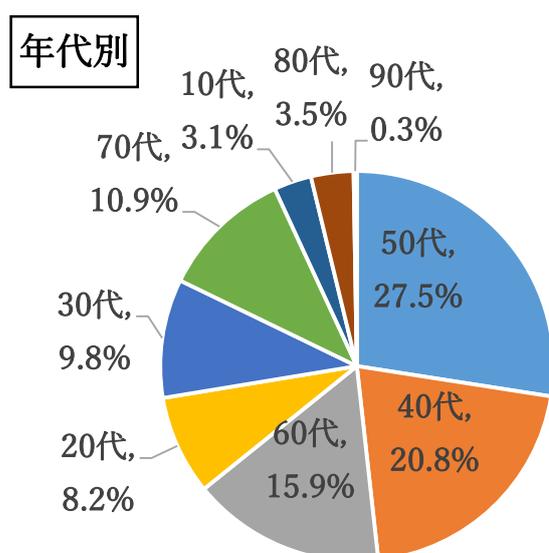
本人通知制度は、より多くの人に登録していただくことで第三者による戸籍謄本等の不正取得抑止につながりますが、なかなか自分事として捉えてもらうことができず、登録者が増加しない状況が続いておりました。このような状況の中、本人通知制度登録申請の簡便化を図るため、令和6年4月から、サービスコーナーでの受付を開始しました。サービスコーナー来所者が証明書の申請をされる際、申請受付から交付するまでの待ち時間を利用し、本人通知制度の趣旨や手続き方法について1対1で丁寧に説明することにより、理解が得られ、令和5年度の年間登録者数83人に対し、令和6年度12月末現在登録者数135人中、サービスコーナーでの受付登録者数が94人と登録者の増加につなげることができました。

また、令和4年度からマイナンバーカード申請受付についても実施しており、令和6年度は34人の申請を受け付けています。

3. 令和7年度以降の運営について

栗東駅前の証明発行拠点であり、対面窓口として存続を望まれる声が多いことから、3年間（令和6～8年度）は規模縮小のまま運営を行い、今後、申請受付業務の追加など、支所機能の強化も視野に入れながら、再度検証を行いたいと考えています。

【資料1】 サービスコーナー来客者の割合（令和5年1月～集計）



・来客者の年代別割合は、50代と40代で49%を占めています。

諸証明サービスコーナー アンケート
問2 別記回答

月	学区	性別	年代	問1					問2					別記詳細					
				①	②	③	④	⑤	①ア	イ	ウ	エ	オ	②ア	イ	ウ	エ	問1	問2
4	大宝東	男	70	1					1										無ければ困る是非続けて欲しい
	大宝東	女	50			1			1										少しでも継続して下さい
	大宝	女	40			1				1				1					本庁に行くには仕事を休まなくてはならないので困る
	大宝	男	70	1					1					1					仕事柄必要 閉鎖しないで下さい
	大宝西	男	60				1							1					納税証明はコンビニ交付出来ない
	大宝西	女	50			1			1				1						先日火曜日に来てこれまでの便利さを痛感しました
	大宝	女	60			1			1										コンビニ交付に不安あり
	大宝	女	50				1		1										免許返納後の事を考えると継続してほしい
	大宝東	女	50			1			1				1						車を運転しないので続けて欲しい
	治田西	男	50		1									1					マイナンバー、ロックが掛かった
	大宝西	女	70			1			1					1					車に乗らないので廃止は困る
	大宝	女	50		1				1										週一でもいいので今後も開けてください
	大宝	男	50	1					1										国道を渡るのが不便
5	治田西	女	40			1			1										火曜に来て閉まっていたので困った
	大宝	女	70		1				1										マイナンバーロックが掛かった
	大宝	女	60			1			1										週一回でも続けて下さい
	大宝西	男	40	1					1										毎日開けて欲しい
	大宝西	女	60		1				1										マイナンバーロックが掛かった
	治田西	男	90		1				1				1	1					自転車なので廃止は大変困る
	大宝西	女	50		1				1				1						コンビニ交付は利用したくない
	治田西	男	40			1			1										週3でいいので継続して下さい
	大宝	女	60		1				1				1						マイナンバーカードに不安がある
	大宝	女	40			1							1						コンビニ交付は利用したくない
	大宝	男	80				1		1										コンビニ交付は信用出来ない
	大宝東	女	70					1	1				1						広域交付の為
	大宝	女	60				1		1				1						車を運転しないのでここは必要
	葉山	男	50			1											1		コンビニ交付休止の為来た
	大宝	男	70		1				1										開いていると助かる
6	大宝東	女	20		1				1				1						コンビニ交付は不安、窓口を残して下さい
	大宝東	女	70			1			1				1						コンビニ交付はハードルが高い
	大宝東	男	80		1				1										免許返納したので本庁へ行くのは大変
	大宝	男	80				1		1										免許返納したのでここはぜひ残して
	市外	男	40				1							1					5月の広域システムダウンの為来た
	大宝東	男	50			1			1										あると助かる
	治田西	男	50			1			1					1					駅近で便利
	大宝東	女	50		1				1										火曜日に来ました 廃止しないで
	大宝東	女	50		1				1				1						車が自由に使えない為
	大宝東	女	60			1			1					1					広域交付の時便利
	大宝	男	50		1				1				1						マイナンバーは作りたくない
	大宝東	女	50				1		1										是非残して下さい
7	治田西	男	80		1				1				1						マイナンバーは作りたくない
	大宝東	女	60		1				1				1						ペパードライバーなので
	治田西	男	40		1									1					市役所へ行くより便利
	大宝	女	60			1			1										税証明はコンビニ交付したくない
	大宝東	男	40		1									1					コンビニ交付出来ない書類なので助かる
	大宝東	女	70			1			1										火曜に来て閉まっていたので困った
	大宝	女	50		1				1				1						週1でもいいので続けて下さい
	治田西	男	50		1				1				1						マイナンバーのサーバーの管理が完全でない

諸証サービスコーナー アンケート
問2 別記回答

月	学区	性別	年代	問1					問2					別記詳細					
				①	②	③	④	⑤	①ア	イ	ウ	エ	オ	②ア	イ	ウ	エ	問1	問2
	大宝東	女	40			1								1					非課税証明がコンビニ交付出来ないで残してほしい
	治田西	男	70				1		1										高齢になると本庁へ行くのは困難
	大宝西	男	40				1							1					必要に迫られた時困る
	大宝西	女	90			1			1					1					高齢(90歳)の為
	大宝西	男	40		1				1	1									火・木も復活して下さい
	大宝	女	40					1	1					1					分からないことを質問したい
	大宝西	男	60		1				1										無くなったら困る
8	治田西	女	60			1			1										便利なので続けて下さい
	大宝	女	50					1	1								初めて		出来れば毎日開けて欲しい
	大宝	女	50				1		1										コンビニ交付休止の為
	大宝	女	60			1			1										現状でも不便、是非存続して
	大宝東	女	80			1			1										木曜に来た 毎日開けて欲しい
	大宝	女	40				1							1					コンビニ交付に不安がある
	大宝東	女	40			1								1					コンビニ交付出来ない書類なので残して欲しい
	大宝	女	50			1			1										週3でも続けて下さい
	大宝西	男	70				1		1										対面で確認したい
	大宝東	女	50				1		1	1									コンビニ交付は嫌なのでここを残してほしい
9	大宝東	女	50				1							1					家から近いのであると便利
	大宝	女	40		1									1					駅近で便利です
	大宝	女	70		1				1	1									コンビニ交付は難しい、週3でも残して
	金勝	男	70				1							1					コンビニ交付は無理です
	大宝東	女	40			1								1					非課税証明はコンビニ交付出来ない
	大宝東	女	60		1				1										無くなると困ります
	大宝東	女	70		1				1	1									現況届はコンビニ交付出来ないで困る
	大宝西	女	50				1		1	1									自転車で来れないと不便
	治田西	女	20			1			1					1					コンビニ交付出来なかった(ロック?)
	大宝西	女	40			1			1					1					コンビニ交付休止の為
	大宝東	女	80			1			1					1					本庁までのバスの本数が少ない
	大宝	女	60				1							1					コンビニ交付休止 至急必要
	大宝	女	30		1				1					1					コンビニ交付休止の為
	大宝	女	50		1					1				1					本庁は混んでいるので
	大宝	男	70			1			1										コンビニ交付休止の為
	大宝	女	50				1		1					1					住民サービス向上の為毎日開けて コンビニ交付休止3日は長すぎる
	大宝	男	50		1				1										コンビニ交付出来ない書類の為
	治田西	女	50		1									1					コンビニ交付休止で困った
	治田西	女	30					1	1	1									市役所まで行く時間がない
	大宝	女	40			1								1					窓口の人に相談したい
	大宝東	女	40			1			1										車に乗らないので廃止にしないで
	大宝	女	60		1				1	1									本庁までの交通手段がない
10	大宝	男	50			1			1					1	1				栗東駅前に施設を設置するのは住民に対する約束だったから
	大宝東	女	30				1		1										マイナンバーカードは作りたくない
	大宝東	女	50			1								1					コンビニ交付の文言が分かり難い
	大宝東	男	80		1				1										免許返納したので本庁まで行けない
	大宝	女	70			1			1										開所日が分かりにくいので毎日開けて下さい
	大宝東	女	40		1				1										便利なので残して下さい

諸証明サービスコーナー アンケート
問2 別記回答

月	学区	性別	年代	問1					問2					別記詳細				
				①	②	③	④	⑤	①ア	イ	ウ	エ	オ	②ア	イ	ウ	エ	問1
11	大宝東	女	40			1		1										火曜日に来て困った
	大宝	女	30			1		1										車の免許が無いので是非続けて下さい
	治田西	女	50			1		1		1								一度ロックが掛かったのでコンビニ交付したくない
	大宝西	女	70			1		1										遠くに行けないので助かります
	治田西	男	60			1		1										火曜日に来て困った
	大宝西	男	80			1		1										免許返納してバスを乗り継がないと本庁に行けない
	大宝	女	30			1		1										職員に確認出来て助かります
	治田東	女	30			1					1							家族の書類を取るのに便利
	大宝東	男	70			1					1							便利、利用しやすい
	大宝	女	50		1					1								マイナンバーカードに不安あり
	大宝	男	40	1									1					委任状利用が多いので
	大宝	女	50		1								1					足を痛めていた時近くて助かった
	大宝	女	40		1					1								市役所は時間が掛かる
	大宝	男	80	1					1									免許返納したのでなくなると不便
12	治田	女	60			1								1				駅に行くついでに来れるので
	大宝	男	90			1			1					1				家が近くついでに用事が出来るので
	大宝	男	70			1				1								マイナンバーカードは作りたくない
	大宝西	女	50				1		1									マイナンバーロックが掛かった
	治田西	女	50			1								1				出来ればあった方がいい
	大宝	女	80			1			1									高齢の為
	大宝西	女	70			1			1									県外の戸籍が取れるので残して
	大宝西	女	70			1			1									相談しながら書類を取りたい
	大宝西	女	50			1			1					1				担当者に分からない事を聞ける
	大宝	女	70		1			1										車が無いので本庁に行くのは大変
	市外	女	20		1				1					1				広域交付の為
1	大宝東	女	70					1	1									歩いて来れるので便利
	大宝	女	30			1			1	1				1				開庁時間に市役所に行けないので無くなると困る
	大宝	男	60			1			1		1	1						書類について相談や確認がしたい