

○議長（茅沼隆文）

続いて、1番、佐々木昇議員、どうぞ。

○1番（佐々木昇）

皆様、こんにちは。1番議員、佐々木昇でございます。

本日は、通告に従いまして一つの項目について質問させていただきます。証明書のコンビニ交付と駅前窓口コーナーの在り方を問う。

国は、平成28年1月に公布が開始された個人番号カード（マイナンバーカード）を用いて各種証明書をコンビニエンスストア（以下「コンビニ」という）で取得できるコンビニ交付サービスの導入促進を各自治体に求めております。このサービスは早朝、夜間、役場閉庁日にも書類を取得できることから、導入を望む声は高いと考えております。本町では、平成31年度中の早期導入完了に向け検討を進めるとのことでしたが、その早期実現に向けた検討状況を伺います。

また、本町では、閉庁時間や土曜日に証明書が取得できることを目的とした開成駅東口の駅前窓口コーナーが設置されており、その利便性の良さから利用者からは好評価を受けております。しかし、コンビニ交付が実現された場合、その機能の大部分は代替できますが、今後の窓口コーナーの在り方について、町の考えをお伺いします。

1、マイナンバーカードの普及状況は。

2、コンビニ交付の検討状況は。

3、コンビニ交付に要する想定経費は。

4、駅前窓口コーナーの利用状況は。

5、駅前窓口コーナーの年間所要経費は。

6、コンビニ交付が実現した場合、今後の駅前窓口コーナーの在り方についての検討状況は、についてお伺いします。

○議長（茅沼隆文）

町長。

○町長（府川裕一）

それでは、佐々木議員の御質問にお答えをします。

マイナンバー制度は行政を効率化し、国民の利便性を高め、公平・公正な社会を実現するための基盤を構築する制度として導入され、平成28年1月からマイナンバーカードを使った制度が順次開始されております。

コンビニ交付は、このマイナンバーカードを利用し、住民票の写し、印鑑登録証明書等を全国のコンビニエンスストアで取得できるサービスになります。

開成駅前窓口コーナーについては、土曜日や平日の役場閉庁後にも住民票の写し、印鑑登録証明書などを発行する窓口として、平成28年4月1日オープンし、同じく平成28年11月1日からは各種税証明書等の交付、粗大ごみの受付、町民カレンダーの配布を追加をし、取り扱い業務の拡充を図っております。

オープン以来、利用者は増加しており、大変好評を得ております。

それでは、一つ目の御質問であるマイナンバーカードの普及状況についてお答えをいたします。

開成町のマイナンバーカードの普及状況は、平成30年7月1日現在の交付状況、交付枚数は2,047枚、交付率は11.7%となっております。

なお、総務省のホームページで公表されている平成30年4月1日現在の交付率は、全国では11.5%、神奈川県では14.5%、足柄上郡の他の4町では、中井町が13.8%、大井町が11.5%、松田町が13.3%、山北町は14.0%となっております。

次に二つ目の、コンビニ交付の検討状況についてお答えをいたします。

国がコンビニ交付サービスの導入促進に関する総務大臣通達において、マイナンバーカードの導入に伴い、さらなる導入団体の普及拡大を図る考えを示しております。具体的な導入促進への取り組みとして、ワンストップ・カードプロジェクトのアクションプログラムを掲げ、このアクションプログラムに基づき、コンビニ交付未参加団体の導入を促進するため、費用負担の緩和、国民の利便性の向上の観点から様々な方策を設けております。

その中には、地方財政措置の拡充があり、コンビニ交付サービス導入費等の経費に係る地方財政措置の期限を平成31年度まで延長し、導入後の3年間措置すること、特別交付税措置の措置上限を5,000万円から6,000万円に引き上げることなどがあります。

国の動向に対する開成町の検討状況としましては、県内14町村で構成する神奈川県町村情報システム共同組合の枠組みにおいて、広域的にコンビニ交付の導入について検討を進めてきました。

コンビニ交付は、全国約5万件のコンビニエンスストアで、土日祝日を含む毎日朝6時半から23時までの時間帯に住民票等の交付サービスを提供できる制度となります。

開成町では、町民のさらなる利便性の向上を目指し、さらには事務の効率化などが見込めること、平成31年度までの間において、地方財政措置が適用となること等を総合的に検討した結果、2019年10月から住民票の写し、いわゆる住民票と印鑑登録証明書を発行するサービスを導入する方針を決めたところであります。

次に、三つ目の、コンビニ交付に要する想定経費について、お答えをいたします。

コンビニ交付に要する平成31年度の経費は、導入費としてシステム設定等の経費が約130万円、運営経費として証明書の交付枚数を導入から半年間で650通程度と見込んだ場合のサービス利用料、負担金、手数料等が約140万円となり、合計額で約270万円と想定をしております。

なお、2020年度以降は運営費のみとなりますので、年間約210万円の経費と想定をしたところであります。

次に、四つ目の駅前窓口コーナーの利用状況についてお答えをいたします。

駅前窓口コーナーは、平成28年4月1日にオープンし、同年11月1日から取

扱業務を追加をしておりますが、現在、非常勤職員 6 名を雇用し、常時 2 名体制でシフトを組み対応をしております。

利用状況であります。平成 28 年度の総取扱件数は 2,331 件で、そのうち住民票は 1,009 件、印鑑証明は 890 件でした。平成 29 年度の総取扱件数は 3,735 件で、そのうち住民票は 1,408 件、印鑑証明は 1,116 件となっております。平成 28 年度の年度途中から取扱業務を拡充していることもありますが、総取扱件数、住民票、印鑑証明とともに利用者は増えております。

次に、五つ目の駅前窓口コーナーの年間所要経費についてお答えをいたします。

年間所要経費は、平成 29 年度決算で総額 830 万 882 円。そのうち賃金は 59 万 9,660 円、施設賃借料は 168 万 4,800 円となっております。

最後に、六つ目のコンビニ交付が実現した場合、今後の駅前窓口コーナーの在り方についての検討状況についてお答えをいたします。

先ほどお答えしたとおり、町民の利便性向上のため、2019 年 10 月からコンビニ交付サービスを導入する方針ではありますが、利用にはマイナンバーカードが必要でありますので、コンビニ交付導入にあたっては、同時にマイナンバーカードの取得促進を図る必要があります。自治会へ出向いての申請支援サービスなど、取得促進対策をしっかりと進めていきたいと考えております。

一方、駅前窓口コーナーについては、冒頭申し上げたとおり、オープンしてから現在 3 年目になりますが、町民にとって土曜日や平日の役場閉庁後にもサービスを受けられる施設として利用者も増えており、住民票の写し、印鑑証明書以外のサービスも好評に御利用いただいております。

今後の駅前窓口コーナーについてであります。マイナンバーカードの普及状況やコンビニ交付の利用状況によっては、窓口コーナーのあり方について検討する時期が来ることも考えられますが、まずは窓口コーナーとコンビニ交付は併存させ、町民サービスの向上に努めていきたいと考えております。

以上であります。よろしくお願いいたします。

○議長（茅沼隆文）

佐々木議員。

○1 番（佐々木昇）

ただいま、一定の答弁をいただきまして、順次再質問させていただきます。

マイナンバーカードの普及状況については、ただいまの答弁でも後半の部分にありましたので、再質問もちょっと後半の部分でやらさせていただきます。

まず、コンビニ交付関係の質問をさせていただきます。検討状況といたしまして、県内 14 町村で構成する神奈川県町村情報システム共同組合、この枠組みで広域的にコンビニ交付の導入について検討を進めていきたいということですのでけれども、これ他の町村の動向、この辺はどういう状況なのか、ちょっとお伺いします。

○議長（茅沼隆文）

税務窓口課長。

○税務窓口課長（遠藤直紀）

御質問にお答えいたします。

検討にあたりまして、神奈川県町村情報システム共同組合で広域の枠組みの中で検討してきたというところはございます。組合では情報提供、また説明会、また意向調査という形で検討を組合を中心に行ってきたというところでございます。

意向調査につきましては、本年度の８月に行われまして、その際の状況でございますが、多くの構成町村では導入をするという回答が出ているようでございます。ただ、いくつかの自治体では、平成３１年から見送るという自治体もあるようでございます。ただ、この状況につきましても、これから予算編成等もございますので、ちょっと何とも言えませんが、多くの団体のほうで導入する予定であるということは、今の段階では伺っております。

以上でございます。

○議長（茅沼隆文）

佐々木議員。

○１番（佐々木昇）

そういった中で、開成町は町民のさらなる利便性向上、これを目指し、またさらには事務の効率化などが見込めること、また地方財政措置が適用となることなど総合的に検討した結果、サービスの導入を決めたというような御答弁ございましたけれども。平成２８年、ちょっとこれ古いデータになりますけれども、取り組みに参加しない理由というところで、主に費用対効果が見込めない、予算のめどが立たない、また本庁・支所等の窓口対応で十分だ、また窓口職員の負担軽減が見込めないなどという理由で参加しないというような調査結果がありましたけれども。これから開成町取り組みにあたって、町としての考え方やまたメリッ的なことをもう少し具体的に説明していただけたらと思います。

○議長（茅沼隆文）

税務窓口課長。

○税務窓口課長（遠藤直紀）

御質問にお答えします。

もともと国のほうでどんどん進めるようにという中で、小規模の団体ですと、その費用負担であったりとか、そういったことが懸念されるという声もございました。その後、今、国のほうでアクションプランという形が示された中で、財政措置のほうで延長され、平成３１年までみられるということがございました。そういったことも踏まえまして、もともとサービス向上のために導入をするものであるという中では、平成３１年までに導入するとその措置が見込まれるということが一つの大きな理由ではあります。

それと、サービス向上ということで、コンビニ交付、先ほど答弁にもございましたように、役場が閉庁している時間帯、また土日祝日も開いているというメリットもございます。こういったことをぜひ進めていきたいという考えのもと、コンビニ

交付を入れるという考えに至ったところでございます。

以上でございます。

○議長（茅沼隆文）

佐々木議員。

○1番（佐々木昇）

先ほどもお話出てました第五次総合計画後期計画の素案の中に、この辺、利便性の向上というのもちょうと出てましたので、開成町としては、その辺結構重要されて取り組んでいくのかなというような今、答弁もございましたので、そういう考え理解させていただきたいと思います。

町の考えをちょっと確認させていただきましたけれども、そういった中でコンビニ交付を導入されるわけですが、サービスの内容というのですか、この廉価版とか通常版とかこれでございますけれども。先ほどの答弁で開成町、住民票の写し、住民票ですね、これと印鑑登録証明ということだったので、私の理解では廉価版という形になるのかなと思うのですけれども。まず、ちょっとここ一つ確認させてください。そういう理解でよろしいでしょうか。

○議長（茅沼隆文）

税務窓口課長。

○税務窓口課長（遠藤直紀）

御質問にお答えします。

現在、予定しているものとしましては、コンビニ交付に関しましては住民基本台帳を基本とした基幹系の中に住民票、印鑑登録、税証明というものと、それと戸籍システムと二つに分けられるというふうになります。開成町のほうで導入を予定しているのは、基幹系のほうの住民票、印鑑登録といったものになります。その中で廉価版というのは国のほうで先ほど申し上げましたシステムの導入費がかかるということの中で、民間の事業者が住民票、印鑑登録書に限定をして廉価版クラウドを導入するというものが、それをもって費用を大幅に削減をするものを提供するという動きがございました。その廉価版というものを使うということで開成町では住民票の写しと印鑑登録証明書のこの二つを導入するというものでございます。

以上でございます。

○議長（茅沼隆文）

佐々木議員。

○1番（佐々木昇）

経費等の関係もあって、今回、開成町廉価版だと思いますけれども。

一つ確認させていただきたいのですけれども、この廉価版ということで、これから取り組んでいくわけですが、今後、サービスの対象、これの拡大が必要になった場合、これ取り組み後にこのサービスの形式というか、これが変更できるのかどうかというのをちょっと確認させてください。

○議長（茅沼隆文）

税務窓口課長。

○税務窓口課長（遠藤直紀）

御質問にお答えいたします。

廉価版ということで、現在二つ、住民票と印鑑登録証明となりますが。通常版ですとプラス税証明がサービスとして提供するものとなります。こちらの部分につきましては、追加で導入することも可能でございます。ただ、当初、導入に係る費用としてシステムの改築・構築というものですとか設定等ございますので、その部分は追加に係る部分としてはプラス費用がかかりますが追加は可能でございます。

以上でございます。

○議長（茅沼隆文）

佐々木議員。

○1番（佐々木昇）

今、ちょっと経費関係の答弁も出ましたけれども。想定経費ですけれども、これ私が自分なりに見ていたものより、かなりおさえられているのかなと感じておりますけれども。この想定経費ですね、もう少しちょっと具体的にですね。特別交付税措置、これもあるということですから、ちょっとこの関係も含めて説明をいただきたいと思います。

○議長（茅沼隆文）

税務窓口課長。

○税務窓口課長（遠藤直紀）

経費についてお答えします。

先ほど、想定の方費としまして31年度、イニシャル経費、導入費としまして約130万と御説明をさせていただきました。こちらにつきましては環境の構築、様々な試験をしながらということで工程試験、それから端末の購入をするというような費用が最初にかかるということで130万でございます。それからランニング経費ということで、実際にそのシステムを使うサービス利用料と保守でこちらは70万程度、それからランニング経費ということでこちら負担金を証明書を交付するセンターにお支払いをするもの、それからコンビニ事業者へのこれは1通あたり115円となっていますが、そちらのものを通数分を算出したものということで、ランニングイニシャルとランニングあわせて平成31年度は270万ということになります。32年は先ほど申し上げましたように210万となります。こちらで3カ年財政措置を国のほうで見ますというようなことがありますので、こちら単純にですけれども計算すると約690万ぐらい3年間ですね、想定ではなりません。こちらにつきましては、特別地方交付税ということで、これは補助金ではございませんが特別地方交付税で措置されるようになってございます。

以上でございます。

○議長（茅沼隆文）

佐々木議員。

○1 番（佐々木昇）

はい、分かりました。

そういった経費使って、3 年間は国のほうから特別交付税措置あるようですけども、その後ランニングコストかかってくるということで。それからコンビニ交付に取り組んで。取り組むからには、これをぜひ利用者増やしていただきたいと思いますけれども。そういったことも考えていかなければいけないと思いますけれども。

そんな中、答弁にもありましたワンストップ・カードアクションプログラム、この中で今、国民の利便性の向上、業務の効率化につながるとして、国のほうで庁舎に自動交付機の設置という、こういった方策もうたわれておりますけれども。これ私、前向きに考えても、この取り組み開成町も取り入れてもいいのかなと思っておりますけれど。この辺の取り組みは検討されたのか、されたのであれば結果どうなったのかちょっとお伺いしたいと思います。

○議長（茅沼隆文）

税務窓口課長。

○税務窓口課長（遠藤直紀）

お答えします。

自動交付機という形で庁舎等に置くということもアクションプランの中にもございます。こちらはまずはコンビニでという考えのもとなので、ちょっと後々それは検討することはあるかもしれませんが、ここでちょっと入れるか入れないかというところは検討してないというところなんですけど、検討してないです。

以上です。

○議長（茅沼隆文）

佐々木議員。

○1 番（佐々木昇）

ちょっとこの辺、私も調べた限り、やはりこれ設置経費かなりちょっと壁になっているということで、この辺で取り入れないという自治体もございますので。でも、町民のサービス向上ということで私は前向きに考えていいのかと思いますので、ぜひ、これ今後ちょっと前向きに検討していただきたいと思います。

続いて、利用者の手数料についてちょっとお伺いしたいのですけれども。

まず、町では住民票とこの印鑑登録証明書、現在ともに1 通 3 0 0 円という手数料をとっておりますけれども。この窓口の手数料、コンビニ交付の手数料ですけれども、これ現在の 3 0 0 円と差をつけるのか、ちょっとお伺いしたいと思います。

○議長（茅沼隆文）

税務窓口課長。

○税務窓口課長（遠藤直紀）

お答えします。

現在、庁舎での発行している 3 0 0 円と同様の金額で予定しております。

以上でございます。

○議長（茅沼隆文）

町民サービス部長。

○町民サービス部長（鳥海仁史）

ちょっと先ほどの御質問にさかのぼってしまうのですが。担当課長から庁舎内に置く自動交付機、こういうものは検討しないのかということの中で検討はしてなかったというお答えをさせていただいておるのですが。一応、庁舎の中に置く自動交付機につきましては2系統ございまして。コンビニに設置されるようなキiosk端末と言われるものと、あとはそのほかに住民の方が申請をした段階で職員の側のプリンターに打ち出される方式と2種類ございます。ただ、その2種類につきましても導入経費が大分かかってしまうと。先ほど3年間で620万という御解答もさせていただいておりますけれども、それを上回るようなイニシャルコストがかかってしまうということもございまして。今回の導入に際しましては検討はしなかったというところでちょっと御理解をいただきたいと思います。イニシャルコストをおさえるために、ちょっとその辺は導入の内容からは外したところでございます。

○議長（茅沼隆文）

佐々木議員。

○1番（佐々木昇）

はい、分かりました。

手数料の関係に戻りますけれども。これ私、これぜひちょっと差をつけていただきたいと思いますけれども。これ差をつけている自治体ですね、やはりこれパンフレットとか見ても、これ一つ差がついているというのは一つの売りとして表記されておりますし、利用をこれ促進という意味では、ぜひ、大きいのかなと。答弁で導入から半年で650通ですか、これ見込んでいるということですが、1通500円といたしまして3万2,500円という単純に12カ月、1年ということになりますと6万5,000円という単純計算ですけども、そんな感じになるのですけれども。これ利用促進ということを考えますと、私はここ差をぜひつけていただきたいと思いますけれども。この辺、再度検討をしていただきたいと思いますが、答弁いただきたいと。

○議長（茅沼隆文）

税務窓口課長。

○税務窓口課長（遠藤直紀）

お答えします。

県内の中でも現在、大きい市ですね、横浜市、相模原市などで導入されているということが承知をしてございます。広域的なところの観点もございまして、こういう意味では小田原市、平塚市みたいなところは予定をしていないということも聞いております。

また、手数料の関係につきましては、今後、条例の改正等も伴ってくるものとなりますので、そのあたりは状況を見ながらちょっと検討したいと思っております。

以上でございます。

○議長（茅沼隆文）

佐々木議員。

○1番（佐々木昇）

ぜひ、これは前向きに検討していただきたいと思います。

あとは、利用者さんが懸念するのに心配することといたしましてセキュリティー、この問題どこでも出てきますけれども。総務省のホームページなんかでも、この安全性、これ言われておりますけれども。システムのなところと店舗的なところ、この辺同じようなことになるかもしれませんけれども、町としてこのセキュリティー対策の考えをお伺いしたいと思います。

○議長（茅沼隆文）

税務窓口課長。

○税務窓口課長（遠藤直紀）

お答えします。

マイナンバーカードですとかコンビニ交付ということで、職員が直接ということではない部分がございますので、セキュリティーにつきましては十分所定のルールに基づきまして対応をしたいと思います。

○議長（茅沼隆文）

佐々木議員。

○1番（佐々木昇）

ちょっとあれですけど、適切に対応していくということですけども。今後、ちょっともう少し具体的といいますか、丁寧な説明ができるような形で、これしっかりとしていただいて。こういったセキュリティーの安全性など、こういったものもしっかりとPRして利用促進していかなければいけないのかなと思っております。

事前PRですね、コンビニ交付、そういうのも必要なと思っておりますけれども、事前PR的なところ、この辺はどのような。やっていくと思いますけども、どのような形でやっていくのか、ちょっとお考えをお伺いします。

○議長（茅沼隆文）

税務窓口課長。

○税務窓口課長（遠藤直紀）

お答えします。

先ほどセキュリティーの話もございましたが、そちらの部分、コンビニ交付に関しては証明書には紙が改ざん防止等を施されているということもございます。そういったことも含めて、セキュリティーの面は十分配慮したいと思います。

コンビニ交付を実施する考えでございますけども。実施するにあたりましてはPRがやはり重要であると考えます。広報紙、広報ですとか、また窓口来られた方に、こちらでもできますというご案内はしていきたいと思っております。

それから、ほかに先ほど答弁にもございましたように、外に、地域に出向いて行

って、写真を撮ってあげて申請を促すという取り組みを、こちらのほうも前向きにやっていきたいと考えてございます。

以上でございます。

○議長（茅沼隆文）

佐々木議員。

○1番（佐々木昇）

このPR重要だと思いますのでしっかりと、内容もしっかりとしていただいで利用促進に取り組んでいただきたいと思います。

続きまして、駅前窓口コーナーの質問をさせていただきたいと思いますが。マイナンバーカードの取得促進の答弁ございましたので、その関係で少し質問させていただきます。

開成町では平成30年、今年の4月1日現在で交付率11.7%ということですが。このコンビニ交付の取り組みとマイナンバーカードの普及、これは当然セットみたいなものなので、こちらマイナンバーカードの普及への取り組みもしっかりやっていかなければいけないのかなと思っておりますけれども。

答弁で自治体に出向いて申請支援サービス、これを進めていくということでしたけれども。今、課長答弁ございましたけれども、小田原で、これタブレット利用して無料撮影サービス、またオンライン申請の手伝い等、申請補助、これを実施しているということで、その場で申請ができてしまう取り組みというようなことを行っているようですけれども、私もこれは非常にいい取り組みだと思いますので、現在、先ほどこちと課長のほうから答弁ございましたけれども、今後こういったサービスも取り入れながら、どのように支援サービスを行っていくのか、ちょっと答弁をいただきたいと思います。

○議長（茅沼隆文）

税務窓口課長。

○税務窓口課長（遠藤直紀）

御質問にお答えします。

こちらのマイナンバーカードの普及方法でございますけれども、普及策としていかに申請していただくかというのがポイントになろうかと思います。そういったところで、よく聞かれるのは写真を撮影するのが面倒だというような、手間がかかるというような声を聞きます。そういったところで、もともとコンビニ交付サービスの導入にあたりましては、取得促進は非常に重要であると考えてございます。そういったところで外に出張に出向いて写真を撮影をして、そのままオンラインでウェブ申請という形をとっている自治体もございますので、そちらのほうを参考にしながら開成町でも取り組みたいと考えてございます。

具体的には、自治会14ございますので、14の自治会に出向いて説明、また写真を撮影、申請サポート、その辺を実施をしていきたいというふうに現在は考えているところでございます。

以上でございます。

○議長（茅沼隆文）

佐々木議員。

○1番（佐々木昇）

私もマイナンバーカードをつくりましたけれども、やっぱり写真、一番大変というほどでもないのですけれども、写真ですね。あとは意外と簡単に申請できますので、この辺、ぜひ今後申請支援サービス、積極的にやっていただいて、マイナンバーカード普及に取り組んでいただきたいと思います。

あと、先ほど出てきました国のマイナンバーカードの普及促進の取り組みの中で、コンビニ交付以外にマイナポータルを活用した、子育てワンストップサービス、またはマイキープラットホーム、こういったものがありますけれども、マイキープラットホームについては、以前同僚議員の質問の中で、川崎市の実証実験の結果を見てというようなことも言われておりましたけれども、川崎市実証実験、この11月30日までということで行ってございましたけれども、こちらへの取り組み、この辺の現状はどうなっているのか、ちょっとお聞かせください。

○議長（茅沼隆文）

行政推進部長。

○行政推進部長（秋谷 勉）

当時、私がお答えしたと思いますので、私のほうからこの辺についてはお答えさせていただきます。

川崎市の取り組みについては、私も気になっておりまして、情報収集等しておるところです。川崎市の状況としまして、あまり他市のことなので細かいことはと思いますけれども、当初は今年の3月までの予定で始めたというところでございます。ただ、報道によりますと、3月までで17件しか利用がなかったと。そのポイントに移行したものがなかったということで、11月末まで延長したそうでございます。当然、終了したばかりなので、これから多分検証作業に入るのだろうと思ってございます。

これから国のほうでも、この川崎市の取り組みについては注視をしていたところでございますので、今後、検証の報告が年度末あたりにはあるのかなとは思っておりますので、またそれを受けまして、この辺で開成町で取り入れられるようなものがあるのかどうか。今の現状でしますと、ちょっと川崎で取り入れた商店街のカードを持っている人が2万6,000人ぐらいいた中で17人しか利用されなかったということです。なかなかハードルが確かに高いのかなというところがございますので、その辺、最終的な検証結果を待って、また取り入れられるものがあれば取り組んでいきたいと考えてございます。

以上です。

○議長（茅沼隆文）

佐々木議員。

○1 番（佐々木昇）

マイキープラットホーム、これについてはほかの自治体でもう取組開始しているような自治体もございますので、ぜひその辺ももし良ければ調査の対象としていただきたいと思います。

今回、コンビニ交付の質問がメインですので、ここまでにさせていただきますけれども、マイナンバーカードの普及への取り組み、これをぜひ積極的に取り組んでいただきたいと思います。

続きまして、駅前窓口コーナーの関係でちょっと質問させていただきます。まず平成29年度の取扱件数、これ住民票は1,408件、また印鑑証明書は1,116件というふうにございましたけれども、これ全体の取扱件数の何パーセントぐらいにあたるのか、ちょっとお聞かせください。

○議長（茅沼隆文）

税務窓口課長。

○税務窓口課長（遠藤直紀）

お答えします。

決算ベースで29年度のほうの状況、数字のほうをお示しをさせていただきましたが、全体で全部の取扱業務は窓口コーナーで扱っているものの業務全体で24,689件に対しまして、窓口コーナーでは3,735件で15.1%でございます。

住民票に関しましては、全体で8,821件に対しまして窓口コーナーが1,408件で16.0%、印鑑証明に関しましては、全体で6,024件に対しまして窓口コーナーは1,116件で18.5%でございます。

以上でございます。

○議長（茅沼隆文）

佐々木議員。

○1 番（佐々木昇）

この辺の割合、こういったものを含めてコンビニ交付導入した後、こういったものがどういうふうに変化していくのか、またそういったものを含めた中で費用対効果、この辺の検証というのは行われたのか、また行われる予定はあるのか、ちょっとお伺いします。

○議長（茅沼隆文）

税務窓口課長。

○税務窓口課長（遠藤直紀）

こちら、答弁にもございましたように、今後はしっかりと、今の現状から、また導入後どのようになっていくのかというような部分は、マイナンバーカードの交付状況、コンビニ交付、またこちらの件数の状況、そして駅前窓口コーナーの利用状況がどう変わっていくのか、そのあたりは今後しっかり見ていきたいというふうに考えてございます。

以上でございます。

○議長（茅沼隆文）

佐々木議員。

○1番（佐々木昇）

今後、考えていくということでございますけれども、ちょっとこの窓口コーナー、コンビニ交付を始めれば多少取扱件数減っていくのかというふうに思うのです。それでやっぱり経費、費用対効果的なことを考えますと、やはり窓口コーナー、今後の対応を考えていかなければいけないのかなというふうに思うのですけれども、全くもってこれからなのか、私、増やす事務を考えてもいいのかなというふうに思うのですけれども、同じような答弁になってしまうかもしれません。今後、そういったようなお考えはあるのか、お伺いします。

○議長（茅沼隆文）

町民サービス部長。

○町民サービス部長（鳥海仁史）

先ほど、今後の状況を見てということでお答えさせていただいております。駅前の窓口コーナー、開設当初から御利用者の方の件数ですとか、あるいはお声、そういうものは毎月集計を取らせていただいております。また、コンビニ交付が開始されますと、やはり同じように業者のほうからそれなりの数値というものは上がってこようかと考えてございます。その二つのデータを捉えながら、今後、例えば駅前窓口コーナーの利用状況に陰りが出てきたというような状況が入ってきた段階で、今後の取り扱いというものは決めていきたいなというふうに考えてございます。

この理由といたしましては、先ほど答弁の中でもお答えさせていただいておりますけれども、オープン後3年経とうとしているところというような事情もございますし、また利用者也増えてきている。なおかつ利用者のお声としては大変好評を博しているというようなところもございます。やはり利用者さんの数が多くなってきていて好評だということは、やはり住民目線というところから考えてもなかなか次の段階に移行していくというのは検討しにくいのかなというふうには考えるところでございます。

ただ、今議員御指摘のように、別の業務をというようなこともお話されておりますけれども、その辺につきましては、今後役場の中でも考えて、増やすことができるものがあれば取り扱ってきたいなというふうには考えてございます。

○議長（茅沼隆文）

佐々木議員。

○1番（佐々木昇）

この窓口コーナーの対応も柔軟と言えば柔軟なんですけれども、このコンビニ交付を導入するにあたって、全体的な話でマイナンバーカードの普及促進、これをしてコンビニ交付の利用者も増やしていかなければいけないというふうに思います。

やはり今後、町として目標をもって計画的に進めるべきなのではないかなという

ふうに思っておりますけれども、国でも今後マイナンバーカードの利便性を高めるためのいろいろな取り組みをしているわけですが、例えば２０２０年度からマイナンバーカードを健康保険証として本格運用、これを予定しておりますし、この影響というのは私はかなりあるのかなというふうに思っております。また普及率で言いますと、現在５０％を超える自治体がありますので、例えば２０２０年までに普及率５０％、こういったものを目指して、そういった中で窓口コーナーのあり方、この辺も計画的に考えていくといったように、計画性をもって取り組んでいくべきかなというふうに思っておりますけれども、町の考えをお伺いしたいと思います。

最後になりますので、今後、コンビニ交付に向けて総合的に町の考えがあれば、その辺も答弁いただきたいというふうに思います。

○議長（茅沼隆文）

町長。

○町長（府川裕一）

駅前の窓口の関係については、今、大変好評であるというのが一つの現実的な事実としてあります。コンビニ交付を始めたからといって、いきなりその件数が減るとは私は認識をしていません。まずはナンバーカードがなければ使えないわけですので、これを増やさない限りはコンビニ交付自体も増えていかないということがありますので、相乗効果で両方が増えていけば一番いいのかなという。駅周辺の人たちにとっても、あそこに窓口があるということは大変重要なものでありますので、その辺の考え方というか、扱いについては慎重にこれから検討していく必要があるのかなと認識しております。

以上です。

○議長（茅沼隆文）

佐々木議員。

○１番（佐々木昇）

今後、マイナンバーカードの利便性を高めるために様々な取り組みが国のほうからも進んでくると考えられますので、開成町でもまずはコンビニ交付を町にとって意味のある取り組みにして、今後につなげていっていただきたいというふうに思います。

これで私の質問を終わらせていただきます。

○議長（茅沼隆文）

これで、佐々木議員の一般質問を終了いたします。