
平成 20 年度 横浜市における市場化テスト導入にかかる
新たな事業スキーム構築の可能性調査

報 告 書

平成 21 年 3 月

財団法人 日本経済研究所

目 次

1 . 本調査の目的	1
(1)目的	1
(2)調査の流れ.....	2
2 . 証明発行業務の概要	3
(1)窓口の種類.....	3
(2)業務の内容.....	4
(3)証明発行件数	6
(4)証明発行業務の指揮命令系統（管理の流れ）	7
3 . サービス向上策の検討	10
(1)利用者ニーズの把握	10
(2)民間事業者意向調査	27
(3)今後の証明発行サービスの検討.....	34
4 . モデル事業の検討	42
(1)導入内容	42
(2)業務範囲	47
(3)期待出来る効果.....	49
(4)サービスの担い手.....	51
(5)市場化テスト導入にあたっての課題	51
5 . モデル事業の効果の検討	53
(1)試算の前提.....	53
(2)試算	54
(3)試算結果	59
(4)サービス拡大に伴う財政負担増への対応策.....	59
6 . 市場化テストの導入計画策定に係る調査	62
(1)市場化テストの導入計画策定の流れ	62
(2)証明発行サービス以外のその他のサービスの有効性	64
7 . 他の地方公共団体へ応用可能な示唆	66
(1)証明発行サービス以外のその他のサービス.....	66
(2)将来的なサービスの方向性.....	69
(3)他の地方公共団体への応用の課題等	69

1. 本調査の目的

(1)目的

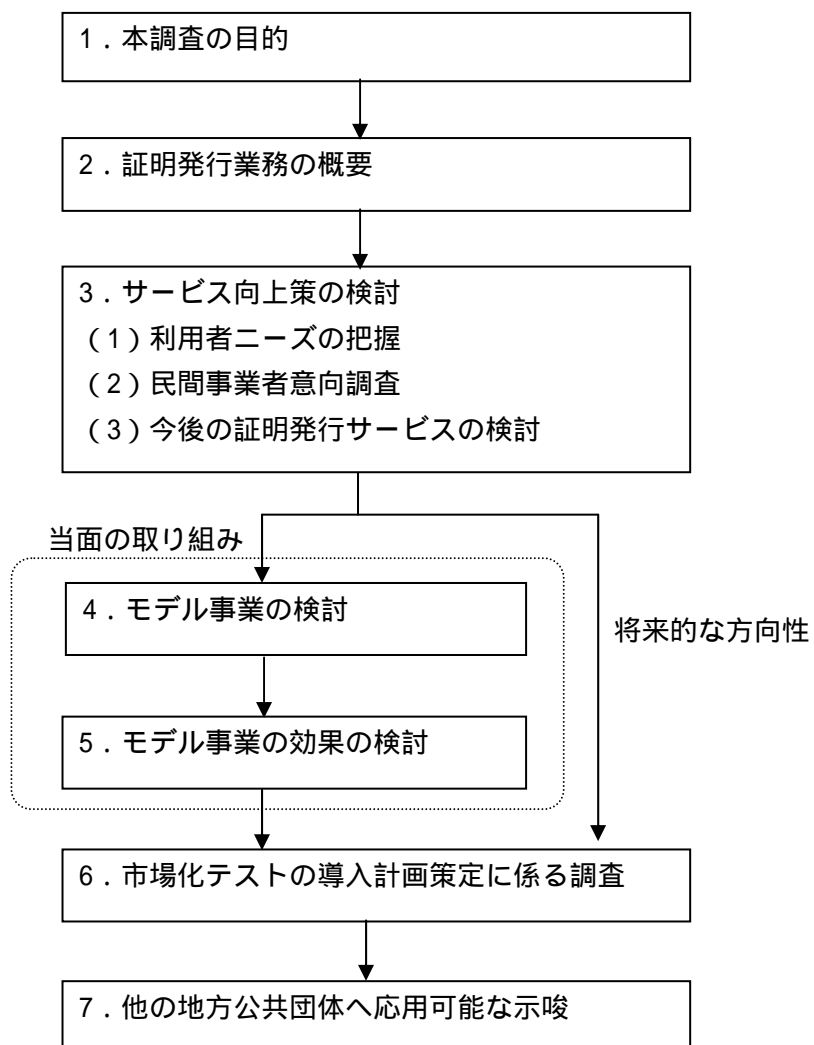
平成 18 年 7 月に「競争の導入による公共サービスの改革に関する法律」¹（以下、「公共サービス改革法」という。）が施行されて以降、地方公共団体においても市場化テストの導入に向けた検討が進められているところである。

本調査では、横浜市をモデルに、市場化テスト導入の魅力向上を視野に証明発行サービスの新たな展開について検討を行い、他地方公共団体への市場化テスト普及に資するものとする。

横浜市においては、平成 19 年 3 月に「提案競争型公共サービス改革制度ガイドライン」を公表し、市場化テスト導入に向け対象業務の検討を進めている。横浜市では、既存の事業スキームのまま市場化テストを実施した場合、範囲が限定され質の向上の余地及びコスト削減効果が小さい点を課題と捉えている。そこで、今回、特にこの課題が該当する証明発行サービスについて、効果が得られる事業スキームを目指し、具体化に向けた検討を行う。

¹ 公共の仕事に競争原理を導入し、より良いサービスを提供しようという発想のもと「競争の導入による公共サービスの改革に関する法律（公共サービス改革法）が平成 18 年 7 月 7 日に施行された。

(2)調査の流れ



2. 証明発行業務の概要

公共サービス改革法において、「法律の特例」を適用する必要があるサービスとして定められている「特定公共サービス」に関し、市町村関連の窓口業務では下記6業務が該当する。

戸籍謄本等の交付の請求の受付および引渡し
納税証明書の交付の請求の受付および引渡し
外国人登録原票の写し等の交付の請求の受付および引渡し
住民票の写し等の交付の請求の受付および引渡し
戸籍の附票の写しの交付の請求の受付および引渡し
印鑑登録証明書の交付の請求の受付および引渡し

本項では、これら公共サービス改革法における「窓口6業務」を対象に横浜市の証明発行業務の現状について、窓口の種類、業務内容、取扱い件数、業務の流れ等の基礎的事項を整理する。

(1)窓口の種類

横浜市の「窓口6業務」に関連する証明書等発行窓口としては、証明書の即時交付を行う 区役所(戸籍課窓口、税務課窓口および証明書発行窓口)、行政サービスコーナー、のほか、証明書交付の請求の受付および引渡しを行う 地域拠点の3種類がある。

区役所

横浜市をはじめとする政令市の区役所では、証明発行業務のほか各種相談や届出・申請など住民と直接的にやりとりを必要とする業務について、総合的にサービス提供を行っている。

横浜市の各区役所での証明発行業務については、戸籍課窓口、税務課窓口といった各担当課の窓口に加え、証明書発行専用窓口として、戸籍課および税務課それぞれに「証明発行窓口」を設けている。各担当課の窓口は発行業務に加え、住民異動届、戸籍届出等の届出・申請業務も行っているのに対し、証明発行窓口は証明書発行専用となっており、利用者の待ち時間の短縮につながっている。

行政サービスコーナー

市内主要駅13箇所にある行政サービスコーナーは、住民票の写し等、日常的に需要の高い証明書の発行に特化したサービスを提供する窓口である。ターミナル駅等を中心とした利便性の高い場所で、利用者が区役所に出向くことなく、住民票の写し等の需要の高い証明書を即時交付することができることや、区役所での取り扱い時間以外も取扱いを行っていることから、区役所と比較すると、居住区に拘りなく利用されている。

受付時間や証明書の種類によっては、即時交付できない場合もある。

地域拠点

主に区役所までの交通が不便な地区や駅乗降客数が多く、証明発行窓口の要望が高い地区においての行政サービスの向上を図るため、住民票の写し等、需要の高い証明書について、駅、地区センター、郵便局などの区民に身近な場所で交付の請求の受付および引渡しを行っている。これは区独自の取り組みとして実施されており、区役所から派遣された職員のほか臨時職員等が業務を担当している。

横浜市における行政サービス窓口一覧

区	区役所	行政サービスコーナー	地域拠点
青葉区	青葉区役所	あざみ野駅	青葉台郵便局
			横浜奈良郵便局
旭区	旭区役所	二俣川駅	若葉台証明発行コーナー
泉区	泉区役所		緑園都市ステーション
磯子区	磯子区役所	新杉田	
神奈川区	神奈川区役所		
金沢区	金沢区役所	金沢文庫駅東口	並木証明発行コーナー
港南区	港南区役所	上大岡駅	
		港南台	
港北区	港北区役所	日吉駅	
		新横浜駅	
栄区	栄区役所		大船駅証明発行コーナー
瀬谷区	瀬谷区役所		瀬谷駅区民窓口サービスセンター
都筑区	都筑区役所		
鶴見区	鶴見区役所	鶴見駅西口	
戸塚区	戸塚区役所	戸塚駅	
		東戸塚駅	
中区	中区役所		
西区	西区役所	横浜駅	
保土ヶ谷区	保土ヶ谷区役所		
緑区	緑区役所	長津田駅	
南区	南区役所		

(2)業務の内容

横浜市の証明発行業務について、公共サービス改革法における窓口業務6業務を中心に、以下のとおりサービス拠点ごとに整理した。

なお、地域拠点については、取り扱っている証明書の種類、取扱時間が各場所で異なり、場所によっては窓口業務6業務のうち外国人登録原票記載事項証明書、納税証明書等を扱っていないところもあれば、窓口業務6業務以外に国民健康保険証、介護保険資格者証等を扱っているところもある。

横浜市における証明発行業務一覧

サービス拠点	区役所			行政サービスコーナー	地域拠点
	各担当課 (戸籍課・ 税務課)	戸籍課証明発 行窓口	税務課証明発 行窓口		
主な取扱 証明書	証明書発行業務 のほか届出・申請 業務()も行っ ている。	証明書発行業務	証明書発行業務	証明書発行業務	交付の請求の受 付および引渡し
住民票の写し、住民票 記載事項証明 書					
印鑑登録 証明書					
戸籍全部・ 個人事項証 明書(戸籍 謄抄本)					
戸籍の附票 の写し					
外国人登録 原票記載事 項証明書					
市税の納税 証明書					
市民税・県 民税(非) 課税証明書					
固定資産課 税台帳登録 事項証明書 (土地・家 屋現年度 分)					
その他		年金現況証明			国民健康保険 証、介護保険資 格者証、年金現 況証明等 (場所による)
取扱時間	平日 8:45 ~ 17:15 戸籍課窓口は、第2、第4土曜日(9:00~ 12:00)も実施			平日 7:30~19:00 土日 9:00~17:00	それぞれの場 所によって曜 日、時間が異な る。

- 1 主な取扱証明書のうち、太字のものが窓口6業務に含まれる証明書。
- 2 は、それぞれのサービス拠点のうち、すべての場所で取扱っているもの、 は、一部で取扱っているもの。
- 3 行政サービスコーナーが開所している時間帯については、戸籍システム及び住民記録システムは稼働しており、区役所の閉庁時間帯であっても行政サービスコーナーの端末で出力できるものについては、すべてその場で即時交付が可能である(ただし電算化されず紙媒体で管理されている戸籍、電算化されているが行政サービスコーナーに端末がない税証明などは即時交付できず、申請受付および引渡しのみになる場合がある)。

(3)証明発行件数

サービス拠点別の戸籍課および税務課関係の証明発行件数(平成19年度)については、以下のとおりである。全体でみると、中区役所が225,841件と最も件数が多く、次いで、横浜駅の215,024件、神奈川区役所の184,213件となっている。

戸籍課および税務課関係の証明発行件数(平成19年度)

サービス拠点		戸籍課関係 証明発行件 数(年間)	戸籍課関係 証明発行件 数 (1日平均)	税務課関係 証明発行件 数(年間)	税務課関係 証明発行件 数 (1日平均)	証明発行件 数合計 (年間)	証明発行件 数合計 (1日平均)
区役所	青葉	137,387	561	44,167	180	181,554	741
	旭	112,241	458	31,914	130	144,155	588
	泉	126,534	516	23,270	95	149,804	611
	磯子	91,511	374	23,525	96	115,036	470
	神奈川	145,141	592	39,072	159	184,213	752
	金沢	108,072	441	31,736	130	139,808	571
	港南	92,559	378	28,919	118	121,478	496
	港北	133,411	545	45,216	185	178,627	729
	栄	94,399	385	19,402	79	113,801	464
	瀬谷	88,410	361	20,931	85	109,341	446
	都筑	151,407	618	32,181	131	183,588	749
	鶴見	108,095	441	39,236	160	147,331	601
	戸塚	121,097	494	32,398	132	153,495	627
	中	175,579	717	50,262	205	225,841	922
	西	63,650	260	14,687	60	78,337	320
	保土ヶ谷	129,798	530	30,153	123	159,951	653
	緑	91,408	373	24,191	99	115,599	472
	南	103,341	422	30,948	126	134,289	548
	小計	2,074,040	8,465	562,208	2,295	2,636,248	10,760
行政サービス コーナー	あざみ野 駅	127,852	373	7,321	30	135,173	403
	二俣川駅	111,393	325	5,657	23	117,050	348
	新杉田	45,070	131	2,969	12	48,039	143
	金沢文庫 駅東口	69,692	203	3,533	14	73,225	217
	上大岡駅	89,383	261	4,149	17	93,532	278
	港南台	68,546	200	4,102	17	72,648	217
	日吉駅	99,999	292	5,714	23	105,713	315
	新横浜駅	86,107	251	4,509	18	90,616	269
	鶴見駅 西口	117,297	342	5,688	23	122,985	365
	戸塚駅	116,863	341	6,909	28	123,772	369
	東戸塚駅	86,971	254	7,234	30	94,205	284
	横浜駅	204,898	597	10,126	41	215,024	638
	長津田駅	76,851	224	4,636	19	81,487	243
	小計	1,300,922	3,793	72,547	296	1,373,469	4089

サービス拠点			戸籍課関係 証明発行件 数(年間)	戸籍課関係 証明発行件 数 (1日平均)	税務課関係 証明発行件 数(年間)	税務課関係 証明発行件 数 (1日平均)	証明発行件 数合計 (年間)	証明発行件 数合計 (1日平均)	
地域拠点	郵便局	青葉台郵便局 1	1,110	-	-	-	1,110	-	
		横浜奈良郵便局 1	450	-	-	-	450	-	
	駅	緑園都市ステーション	11,622	-	990	-	12,612	-	
		瀬谷区民窓口サービスセンター	19,205	79	1,709	7	20,914	86	
		大船駅証明発行コーナー	8,680	35	279	2	8,959	37	
	地区センター	若葉台証明発行コーナー	5,279	35	-	-	5,279	35	
		並木証明発行コーナー	3,351	-	-	-	3,351	-	
	小計			49,697	150	2,978	8	52,675	157
	合計			3,424,659	12408	637,733	2,599	4,062,392	15,007

- 1 青葉台郵便局、横浜奈良郵便局は平成 20 年 1 月開設のため、平成 19 年度の統計は平成 20 年 1 月から同年 3 月までの件数となっている。
- 2 地域拠点の証明発行件数については、一部データなし。
- 3 証明発行件数(1日平均)は、年間発行件数を年間稼働日数で除した数値である。
- 4 行政サービスコーナーの税務課関係証明発行件数(1日平均)については、年間稼働日数を区役所の開庁日で換算している。税務課関係証明は、行政サービスコーナーに端末がなく区役所とファクシミリで送受信していることから、区役所の開庁日時でないことと取扱いができないためである。
- 5 戸籍課関係証明発行件数(1日平均)、税務課関係証明発行件数(1日平均)については、それぞれの年間発行件数を年間稼働日数で除して算出していることから、四捨五入の関係で、各サービス拠点の合算と記載している合計値が合わない場合がある。
- 6 大船駅証明発行コーナーでの税務課関係証明は、平成 19 年 10 月 1 日からの件数となっている。

(4)証明発行業務の指揮命令系統(管理の流れ)

証明発行業務の基本的な流れとしては、申請書審査および本人確認等を行ったあと、住民記録システムや戸籍システム等を使用し、証明書を作成する(未電算戸籍など場合によっては高機能ファクシミリも合わせて活用し、証明書の送受信を行う)。

区役所の証明発行窓口、行政サービスコーナー、地域拠点では、正規職員以外の市の直接雇用による職員(再任用職員、嘱託職員、臨時職員等)も活用している。

各手順を担当する職員について、地域拠点では雇用形態によって受け持つ作業が異なる形をとっている。

業務のフローの基本

住民記録システムを使用する証明書

住民票の写し、住民票記載事項証明書、印鑑登録証明書、外国人登録原票記載事項証明書、戸籍の附票の写しなど

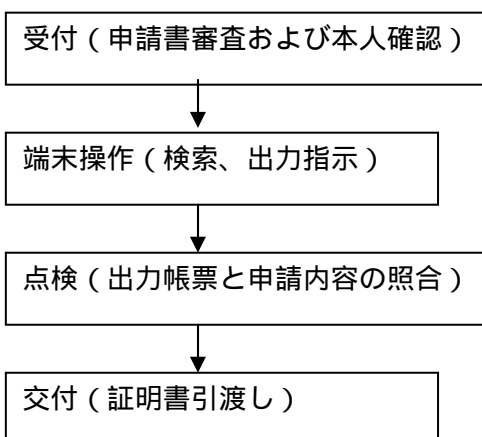
戸籍システムを使用する証明書

戸籍全部事項証明書（戸籍謄本）、戸籍個人事項証明書（戸籍抄本）、戸籍の附票の写しなど

高機能ファクシミリを使用する証明書

戸籍謄本・抄本（電算化されていないもの）、市民税・県民税（非）課税証明書、市税の納税証明書など

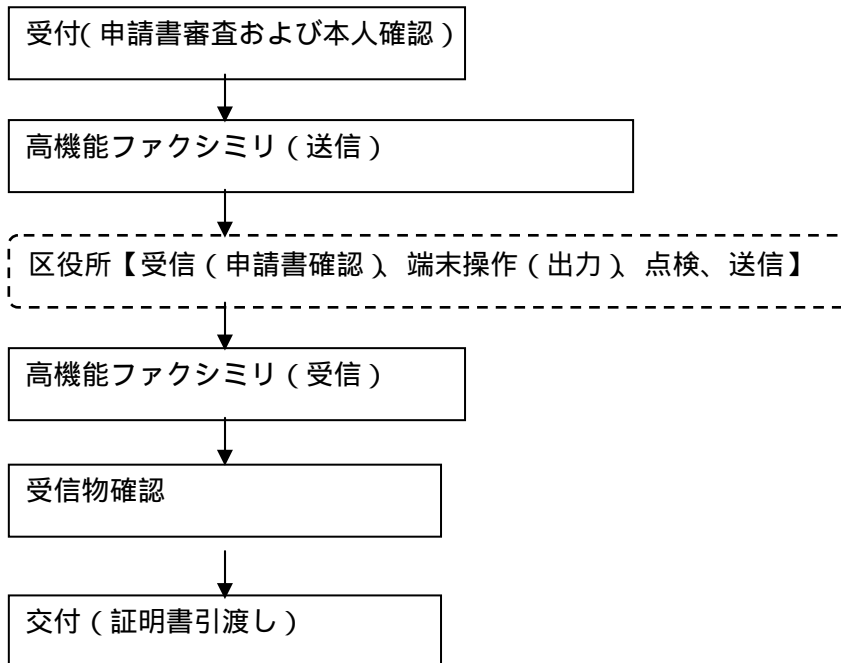
区役所証明発行窓口および行政サービスコーナー



これらのフローを再任用職員、臨時職員等が中心となって、ローテーションで運営している。

地域拠点（例：若葉台証明発行コーナー、大船駅証明発行コーナー）

専用端末がないため、交付の請求の受付および引渡し業務のみ（ただし、若葉台証明発行コーナーでは年金現況証明の作成も行っている）。



運営形態の例（各地域拠点によって異なる）

若葉台証明発行コーナーの場合

正規職員もしくは再任用職員 1 名 + 臨時職員 1 名の体制で実施しており、受付および交付を正規職員もしくは再任用職員 1 名が、送受信や書類整理を臨時職員が担当する。

大船駅証明発行コーナーの場合

区運営責任職 1 名 + 再任用職員 1 名 + 臨時職員 1 名の体制で実施しており、受付を再任用職員が、交付を区運営責任職（ ）が、送受信や書類整理を臨時職員が担当している。

運営責任職とは、横浜市的一般職職員のうち、課長級および係長級の職員のこと。

3. サービス向上策の検討

(1)利用者ニーズの把握

1)利用者アンケートについて

窓口における証明書発行業務について、市場化テストの導入を考えた場合、既存のサービスを基に対象業務を選定すると事業範囲が限定され、民間の創意工夫の余地が小さく、結果として質の向上の余地及びコスト削減効果という民間活用のメリットが十分に発揮できない。このため、証明発行サービスのあり方から考えていく必要がある。

証明発行サービスのあり方を考えるにあたっては、利用者がどのような証明発行サービスを求めているかというニーズの把握が不可欠である。本調査では利用者ニーズを把握するためにヒアリング調査形式の利用者アンケートを行った。

2)利用者アンケートの目的

市民が求める証明発行サービスの姿、コスト負担の意識等利用者ニーズを明らかにすることを目的として利用者アンケートを実施する。そして利用者ニーズと現実のサービスとのギャップを浮き彫りとすることで、ギャップを解消するための重視すべき点を捉え、今後の証明発行サービスとして望ましい方向性を導き出し、事業スキームの検討につなげる。

3)利用者アンケートの概要

利用者アンケートの概要について、以下の通りである。

調査地域・対象者

横浜市の6箇所の証明発行窓口の利用者を対象とした。選定理由は以下の通りである。

- ・港北区役所証明発行窓口
港北区が市内で最も人口が多く、また転出・転入共に最も多い区であること。
- ・泉区役所証明発行窓口
横浜市西部に位置し、新興住宅地と古くからの住宅地の両方を抱えた区であること。
- ・横浜駅行政サービスコーナー
行政サービスコーナーの中で、証明発行件数が最も多いこと。
- ・新杉田行政サービスコーナー
行政サービスコーナーの中で、証明発行件数が最も少ないこと。
- ・大船駅地域拠点
地域拠点の窓口の中で、比較的利便性のよい(駅型)立地であること。
- ・若葉台地域拠点
地域拠点の窓口の中で、郊外立地型の窓口であること。

調査方法

以下の形式のヒアリング調査とする。

- ・ 戸籍関係窓口利用者に調査票を配布し、利用者自身が記入。
- ・ 高齢者、身体障害者に対しては、設問に対する回答を調査員が聞き取る方法を採用。
- ・ その場で調査票を回収する方式とする。

実施日時

平成 21 年 1 月 6 日～10 日とする。時間は 8:00～19:00 の窓口が開いている時間帯とする。横浜駅及び新杉田の行政サービスコーナーにおいては、土日の利用者層と、平日の利用者層のニーズの違いを浮き彫りにするため、土曜日の調査を実施する。また、利用時間帯による利用者ニーズの違いも異なる可能性があるため、時間帯による標本数の偏りを極力減らすよう留意して調査を実施した。

調査地点数・標本数

調査地点は に示した 6 箇所とする。目標標本数は 750 サンプルとし、各地点の目標数の内訳は証明発行件数の実績に応じて、以下の表の通りとした。

地点	目標数(平日)	目標数(土曜日)	証明発行件数 実績 (1日平均)
港北区役所	150 サンプル	-	545
泉区役所	125 サンプル	-	516
横浜駅行政サービスコーナー	200 サンプル	100 サンプル	597
新杉田行政サービスコーナー	70 サンプル	30 サンプル	131
大船駅証明発行コーナー	50 サンプル	-	35
若葉台証明発行コーナー	25 サンプル	-	35
計	620 サンプル	130 サンプル	-

4) アンケート結果のまとめ

証明書取得のみを目的とした利用が多い

- ・ 証明書を取得するためだけに出かけてきている割合（62.5％）が、他の用事について来た割合（37.5％）より多い（単純集計 Q4-3 参照）。
「証明書取得のみ」を目的として窓口を訪れる市民は、その移動時間分の余暇を失い、移動に必要な交通費等も失っていることになる。

証明書の発行場所・方法の認知度が低い

- ・ 「証明書の発行場所・方法として知っているもの」について、全体的に認知度は低く、特に郵送サービスについては 24.6％と、かなり低い（単純集計 Q8 参照）。
証明書の発行場所・方法に対する認知度が低いことから、市民が証明書取得に際して適切な手段を選択できていない可能性がある。

利便性に対するニーズが高い

- ・ 「証明発行サービスが拡充された場合、希望するサービス」について、希望するサービスについては、コンビニエンスストア内での申請・受付サービス（44.2％）、インターネットによる申請サービス（38.6％）、取扱時間の拡大（32.3％）の順に希望が多い（単純集計 Q9-1 参照）。
- ・ 「サービスを希望する理由」について、Q9-1 で希望の多かったコンビニエンスストアやインターネットでのサービス、取扱時間の拡大に対しては、いつでも利用できること、どこにでもあることが多く挙げられた（単純集計 Q9-2 参照）。
- ・ 「窓口を求めるもの」について、手続きのスピードに対する要望が 61.2％と多く挙げられた（単純集計 Q10 参照）。

証明発行サービスの最低限必要なサービスに対する充実化も重視

- ・ 「窓口を求めるもの」について、個人情報の取扱の適切性（40.7％）と正確な手続き（31.1％）に対する要望が多く挙げられた（単純集計 Q10 参照）。

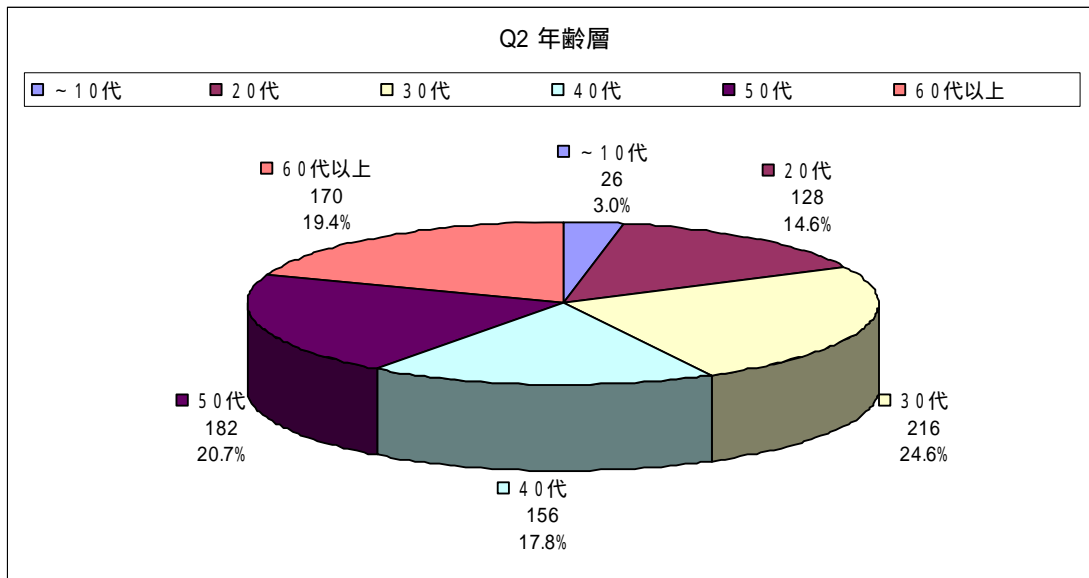
新サービスに対して、追加負担は望まない

- ・ 「希望するサービスに対する追加負担金額」について、各サービスとも、無料を含め 100 円以下を望むという回答が多数（8 割程度）であった（単純集計 Q9-3 参照）。
新サービス導入にあたって、追加負担は慎重に検討する必要がある。
- ・ 「証明書発行と合わせて受けたいサービス」について、自由回答としたこともあり、83.1％の方からは回答が得られなかった。行政に関する情報提供、市内の観光・イベント情報の提供、カフェの併設については回答例として例示したものの、回答は少なかった（単純集計 Q11 参照）。

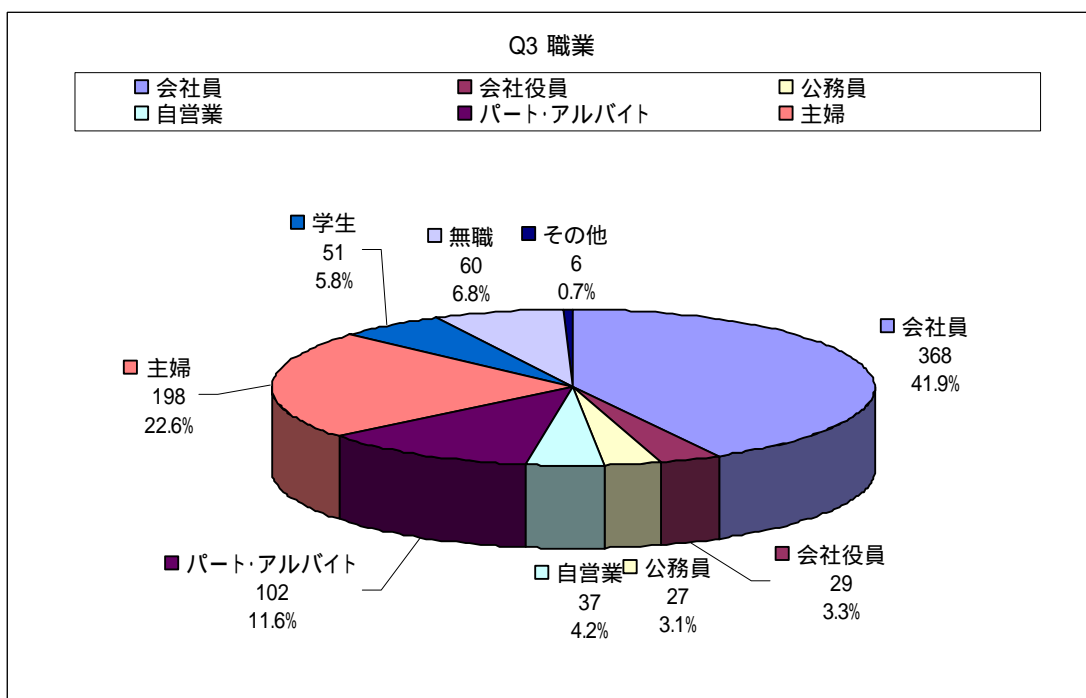
5) アンケート集計結果の概要

単純集計結果

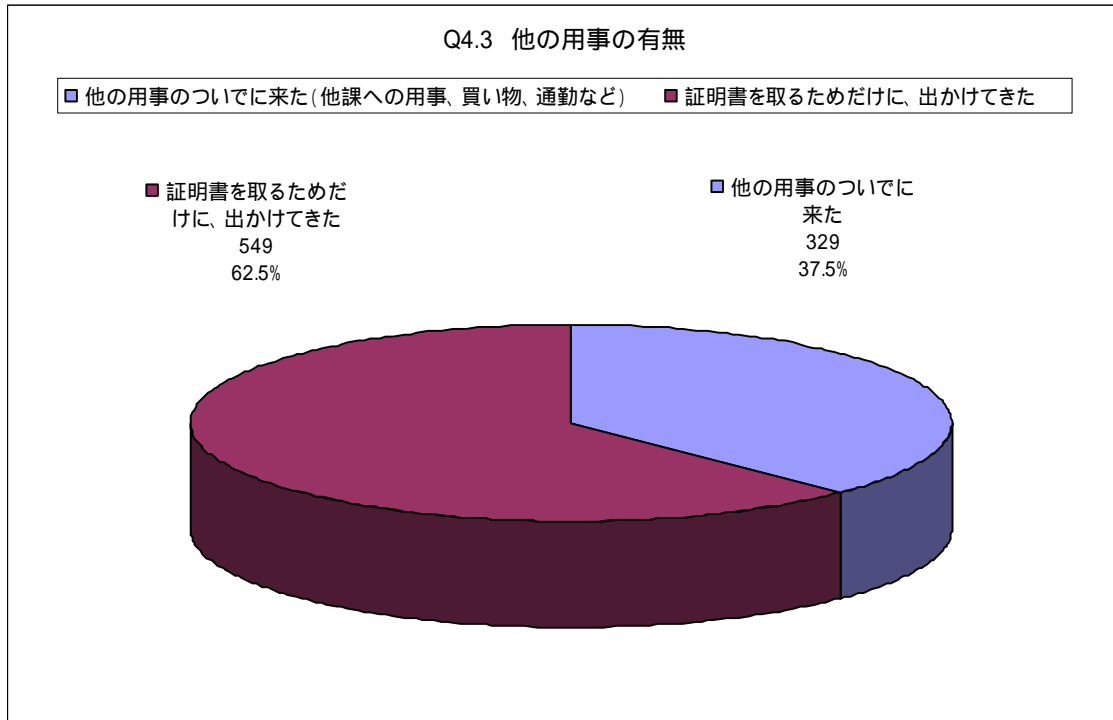
- Q2「年齢層」について、10代、20代の方の利用が少ないほかは、偏りなく利用していることがわかる。



- Q3「職業」について、会社員（41.9%）、主婦（22.6%）の割合が多い。会社員については、国勢調査（平成17年、総務省）の結果を見ると、職業別が本調査とは異なるが、横浜市の15歳以上人口3,097,668人に対して常時雇用者の人口が1,237,880人と40%を占めており、人口比からみても順当な結果といえる。



- Q4-3「他の用事の有無」について、証明書を取るためだけに出かけてきている割合が多い。

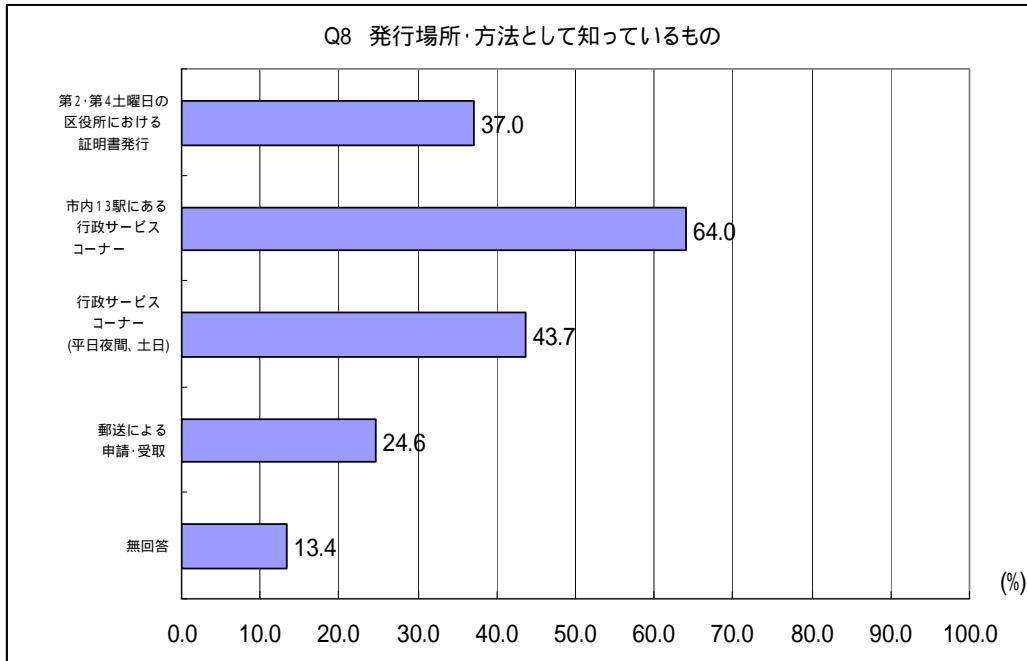


- Q5「証明書を取得した目的」について、住民票・印鑑証明については住居に関する取得が最も多い。戸籍謄本についてはパスポート目的での取得が48.3%と他に比べて大きく差がついている。

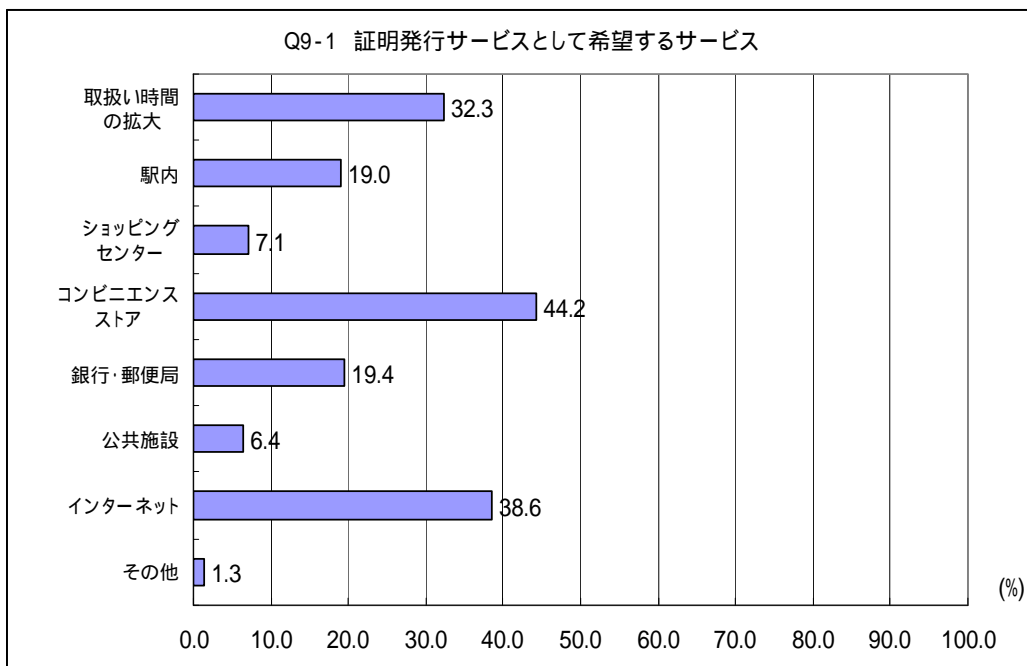
Q5 取得の目的

	調査数	入居・不動産関係(転出・転入)	自動車関係(取得・廃車等)	会社・社内関係(就職・転職等)	免許・更新等(資格関係)	社会保険関係(年金・健康保険等)	教育関係(入学・進学・奨学金等)	税務関係(確定申告・相続等)	銀行・口座開設等(口座)	保険関係(生命保険等)	パスポートの取得	その他
住民票	516	105	40	90	98	92	17	23	19	9	20	70
	100.0	20.3	7.8	17.4	19.0	17.8	3.3	4.5	3.7	1.7	3.9	13.6
印鑑証明	246	81	55	20	2	2	10	29	32	10	3	26
	100.0	32.9	22.4	8.1	0.8	0.8	4.1	11.8	13.0	4.1	1.2	10.6
戸籍謄本(抄本)	207	4	5	11	12	18	3	22	7	9	100	39
	100.0	1.9	2.4	5.3	5.8	8.7	1.4	10.6	3.4	4.3	48.3	18.8
外国人登録	8	2	-	1	-	-	-	-	-	-	-	6
	100.0	25.0	-	12.5	-	-	-	-	-	-	-	75.0
納税・課税証明	41	6	2	5	-	12	4	6	4	1	2	1
	100.0	14.6	4.9	12.2	-	29.3	9.8	14.6	9.8	2.4	4.9	2.4
その他	11	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	11
	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0

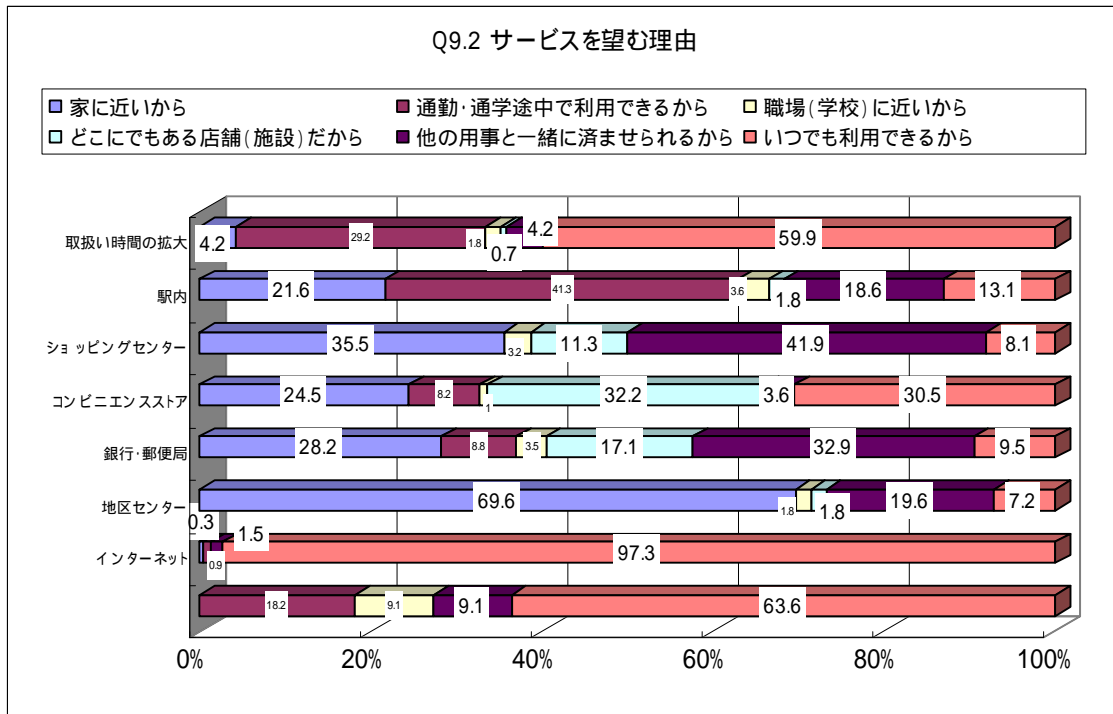
- Q8「証明書の発行場所・方法として知っているもの」について、全体的に認知度は低いものとなっている。行政サービスコーナーに関する2項目については、行政サービスコーナーでも調査を行っており、また時間外や土曜日の調査も行ったことから、若干認知度は高めに出ているものと思われる。郵送サービスについては24.6%と、かなり低い。



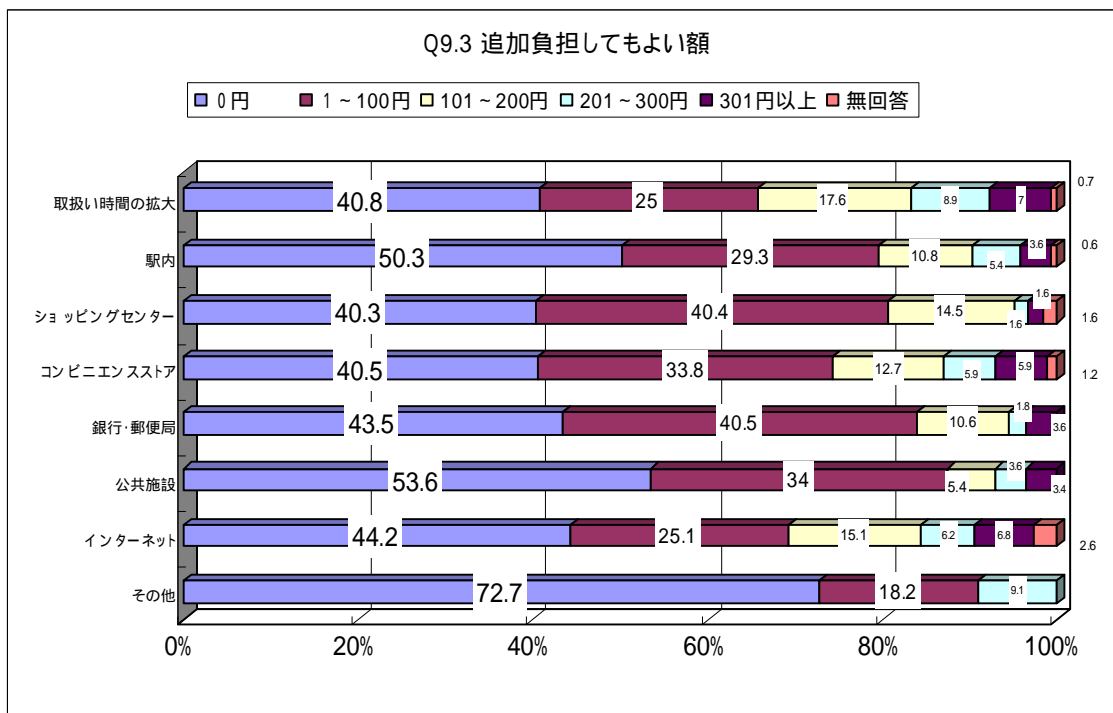
- Q9-1「証明発行サービスが拡充された場合、希望するサービス」について、希望するサービスについては、コンビニエンスストア(44.2%)、インターネット(38.6%)、取扱時間の拡大(32.3%)の順に希望が多いという結果となった。



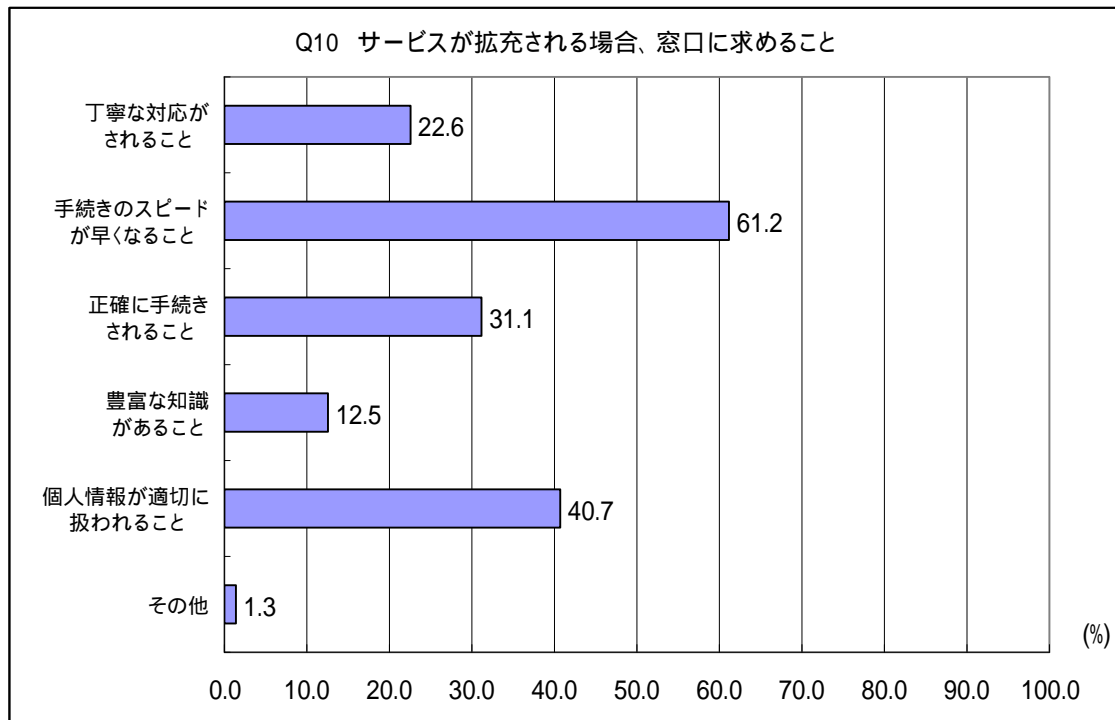
- ・ Q9-2「サービスを希望する理由」について、Q9-1 で希望の多かったコンビニエンスストア、インターネット、取扱時間の拡大について、いつでも利用できること、どこにでもあることが多く挙げられた。



- ・ Q9-3「各サービスに対する追加負担金額」について、100 円以下を望むという回答が多数であった。



- ・ Q10「窓口を求めるもの」について、手続きのスピードに対する要望が61.2%と多く挙げられた。



- ・ Q11「証明書発行と合わせて受けたいサービス」について、自由回答形式にしたこともあり、83.1%の方からは回答が得られなかった。行政に関する情報提供、市内の観光・イベント情報の提供、カフェの併設については回答例として例示したものの、回答は少なかった。

Q 1 1 証明発行と合わせて受けたいサービス

調査数	行政に関する情報の提供	市内観光・イベント情報の提供	カフェの併設	なし	その他
878	26	27	18	730	77
100.0	3.0	3.1	2.1	83.1	8.8

その他の意見

- ・ サービスの向上に関する意見（スピードアップ、時間の延長等） 22件
- ・ 相談窓口の設置（行政、法律、税務等） 10件
- ・ 案内等の充実（案内窓口の設置、案内板の設置等） 8件
- ・ 子供の遊び場、託児所等 5件
- ・ 冷水機、フリードリンク、自販機等の設置 5件
- ・ 休憩スペース、TVの設置等 4件
- ・ 慎重な個人情報の取扱い 4件
- ・ 図書館の本の返却等 3件
- ・ パスポート申請窓口の併設 3件
- ・ 窓口業務に対する感謝 3件
- ・ 駐車場の整備等 2件
- ・ 待ち時間の表示
- ・ 料金をもっと安く
- ・ 郵便物・切手等を取り扱って欲しい
- ・ 余計な税金を使う必要はない
- ・ 施設の利用申請
- ・ チケット販売
- ・ 夜間緊急病院の支払い
- ・ 地区センターで予防接種を受けられるようにして欲しい
- ・ 福祉手帳の交付

調査地点に関するクロス集計結果

利用者アンケートは6箇所の証明発行窓口で行ったが、調査地域の項目で述べたとおり、各地点でその性格が異なることから、地点別の特徴を把握するため、調査地点でのクロス集計を行った。

- Q1「お住まいの区」について、調査地点周辺の区の在住者が多いことがわかる。横浜駅行政サービスコーナーについては乗換等での横浜駅の利用者が多いことから比較的分散しているが、神奈川区、保土ヶ谷区、西区の周辺3区の割合が48.6%とほぼ半数を占める結果となっている。

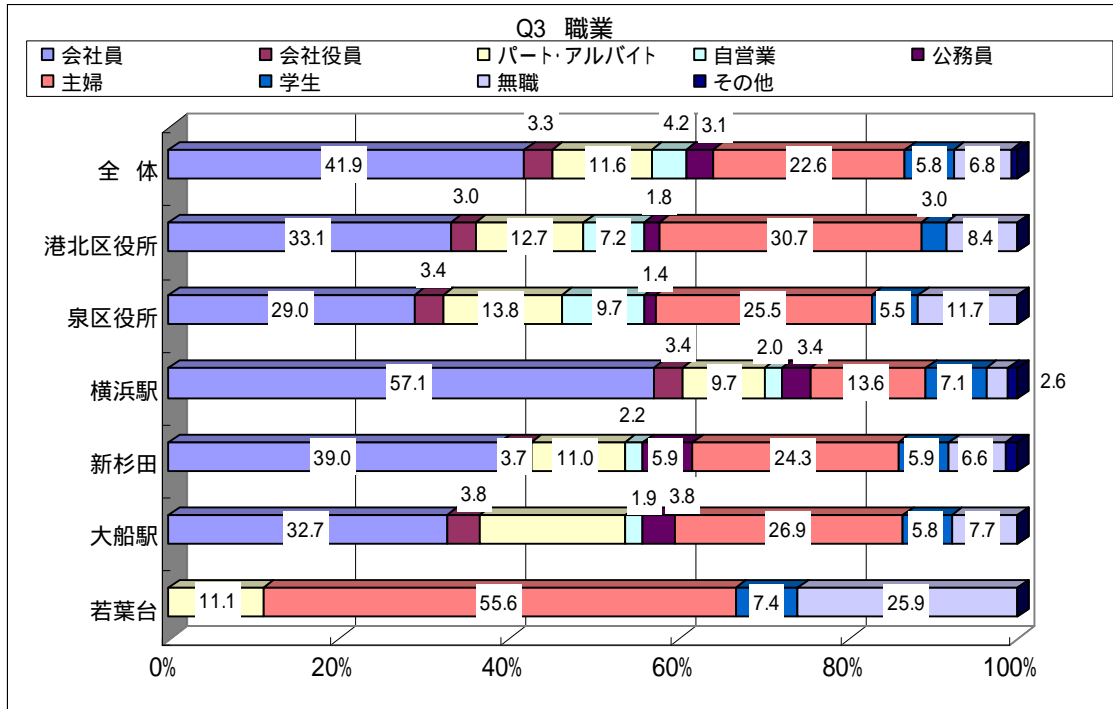
Q1 お住まいの区
調査地点

	調査数	青葉区	旭区	泉区	磯子区	神奈川区	金沢区	港南区	港北区	栄区
全体	878 100.0	2 0.2	49 5.6	143 16.3	97 11.0	67 7.6	45 5.1	13 1.5	173 19.7	57 6.5
港北区役所	166 100.0	-	1 0.6	-	-	-	1 0.6	4 2.4	150 90.4	-
泉区役所	145 100.0	-	-	134 92.4	-	-	-	-	-	-
横浜駅行政サービスコーナー	352 100.0	2 0.6	21 6.0	9 2.6	14 4.0	65 18.5	6 1.7	6 1.7	23 6.5	2 0.6
新杉田行政サービスコーナー	136 100.0	-	-	-	83 61.0	2 1.5	38 27.9	3 2.2	-	6 4.4
大船駅証明発行コーナー	52 100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	49 94.2
若葉台証明発行コーナー	27 100.0	-	27 100.0	-	-	-	-	-	-	-

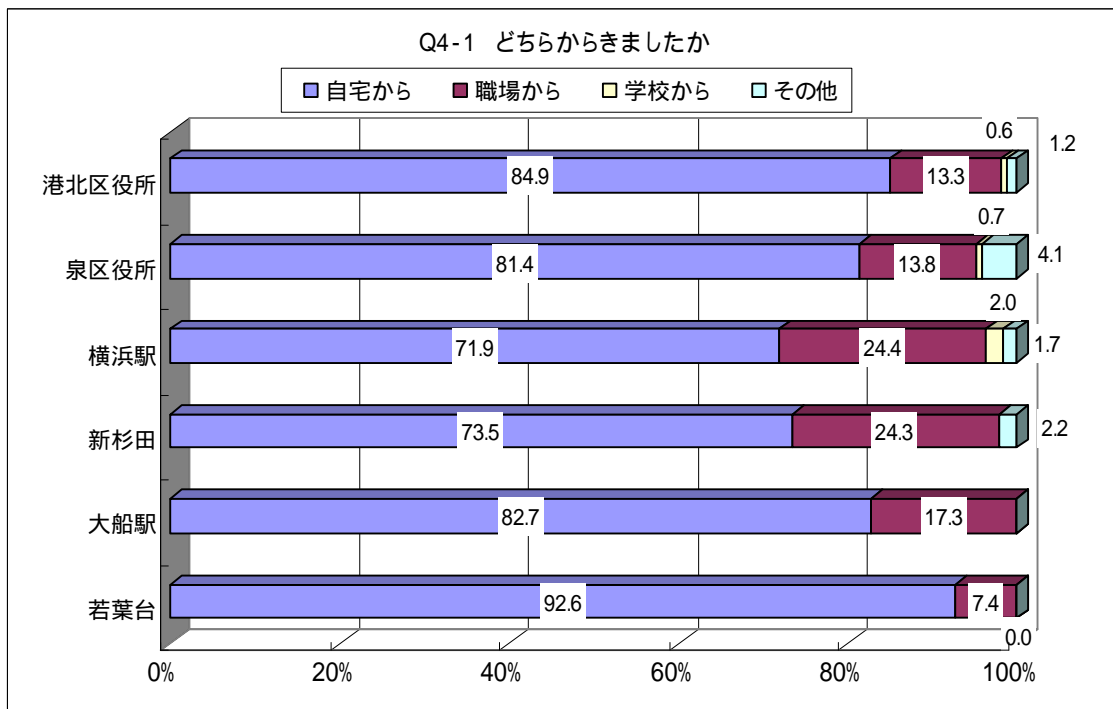
Q1 お住まいの区(続き)
調査地点

	調査数	瀬谷区	都筑区	鶴見区	戸塚区	中区	西区	保土ヶ谷区	緑区	南区	市外
全体	878 100.0	6 0.7	6 0.7	7 0.8	11 1.3	32 3.6	51 5.8	56 6.4	5 0.6	21 2.4	37 4.2
港北区役所	166 100.0	-	1 0.6	3 1.8	2 1.2	-	-	-	1 0.6	-	3 1.8
泉区役所	145 100.0	-	-	-	1 0.7	-	-	1 0.7	-	-	9 6.2
横浜駅行政サービスコーナー	352 100.0	5 1.4	5 1.4	3 0.9	7 2.0	31 8.8	51 14.5	55 15.6	4 1.1	20 5.7	23 6.5
新杉田行政サービスコーナー	136 100.0	-	-	1 0.7	-	1 0.7	-	-	-	1 0.7	1 0.7
大船駅証明発行コーナー	52 100.0	1 1.9	-	-	1 1.9	-	-	-	-	-	1 1.9
若葉台証明発行コーナー	27 100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

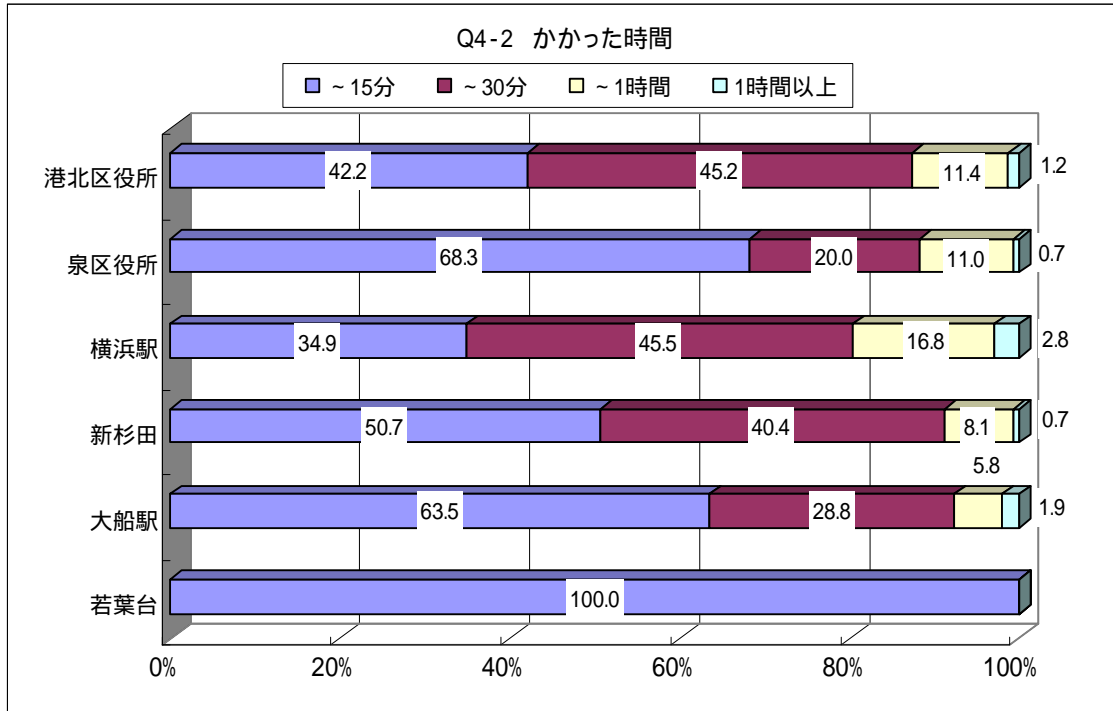
- ・ Q3「職業」について、横浜駅においては会社員の割合が57.1%と大きな割合を占めており、逆に主婦の利用が少ない。若葉台については、60代以上の高齢者が中心のため、主婦や無職の方の利用が多くなっている。



- ・ Q4-1「今日はこちらから来ましたか」について、横浜駅、新杉田の行政サービスコーナーについては、他に比べて職場からの利用が比較的多い結果となっている。



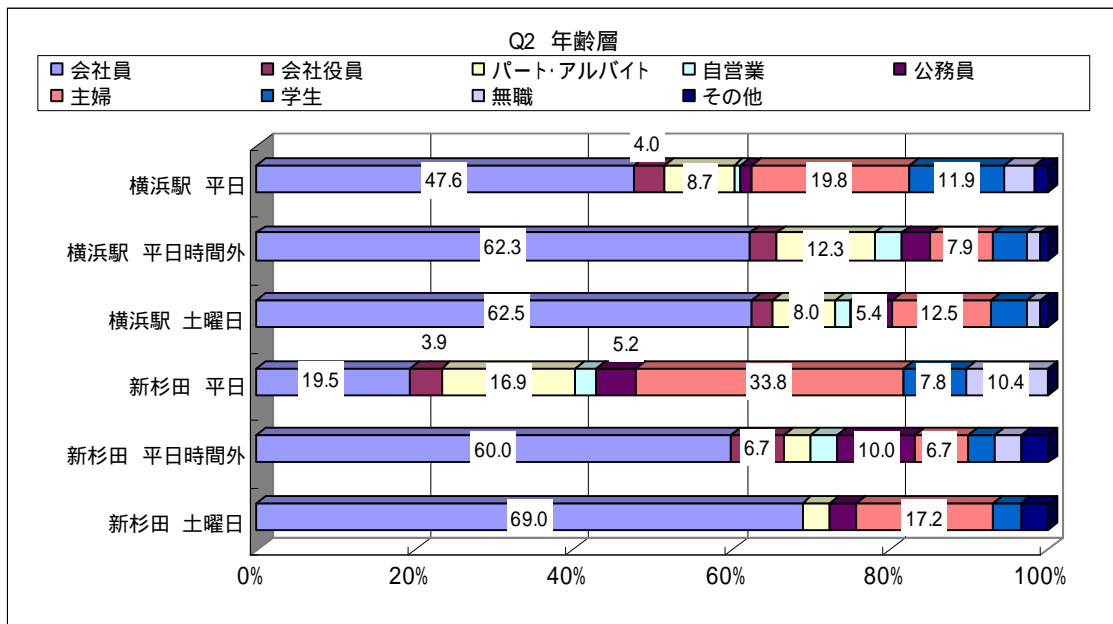
- Q4-2「ここに来るまでどのくらいかかりましたか」について、横浜駅と港北区役所については、証明書取得のために時間をかけてきていることがわかる。横浜駅については、通勤途中等での利用等、ついでの利用の形態が考えられる。



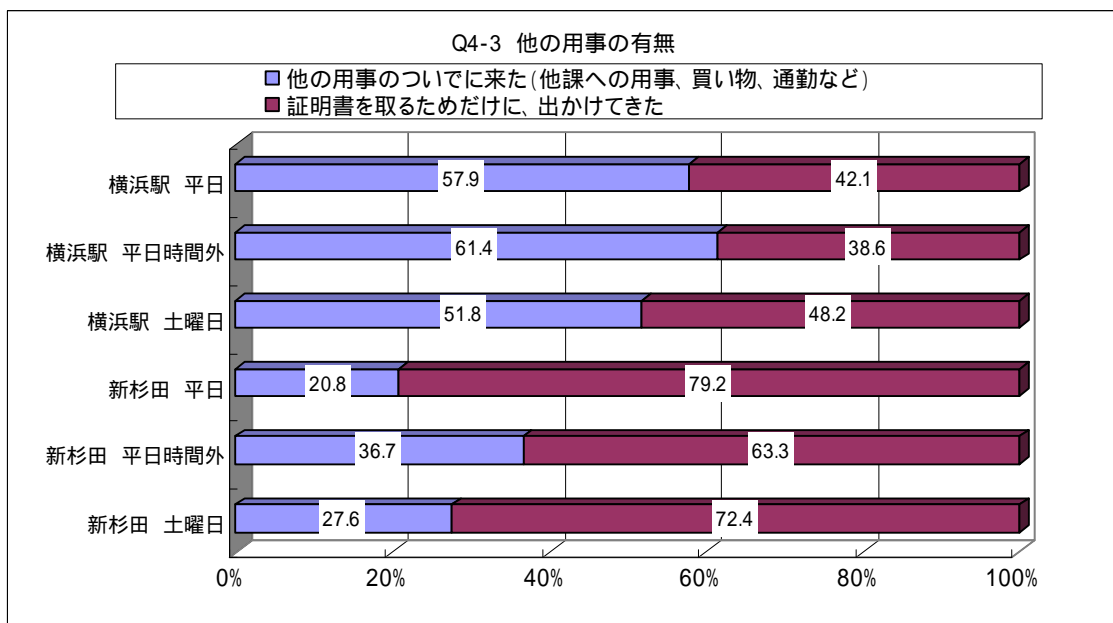
時間帯に関するクロス集計結果

横浜駅行政サービスコーナーおよび新杉田行政サービスコーナーにおいては、他の窓口と違い平日時間外や土曜日・日曜日も取扱いを行っていることから、調査時間帯を平日（10:00～17:00）、平日時間外（8:00～10:00、17:00～19:00）、土曜日の3つに分類して、クロス集計を行い、時間帯による傾向を見る。

- ・ Q3「職業」について、平日は会社員の割合が少なく、時間外や土曜日の利用が多いことがわかる。主婦については逆に平日の利用が多く、時間外や土曜日の利用が少ないという結果となっている。

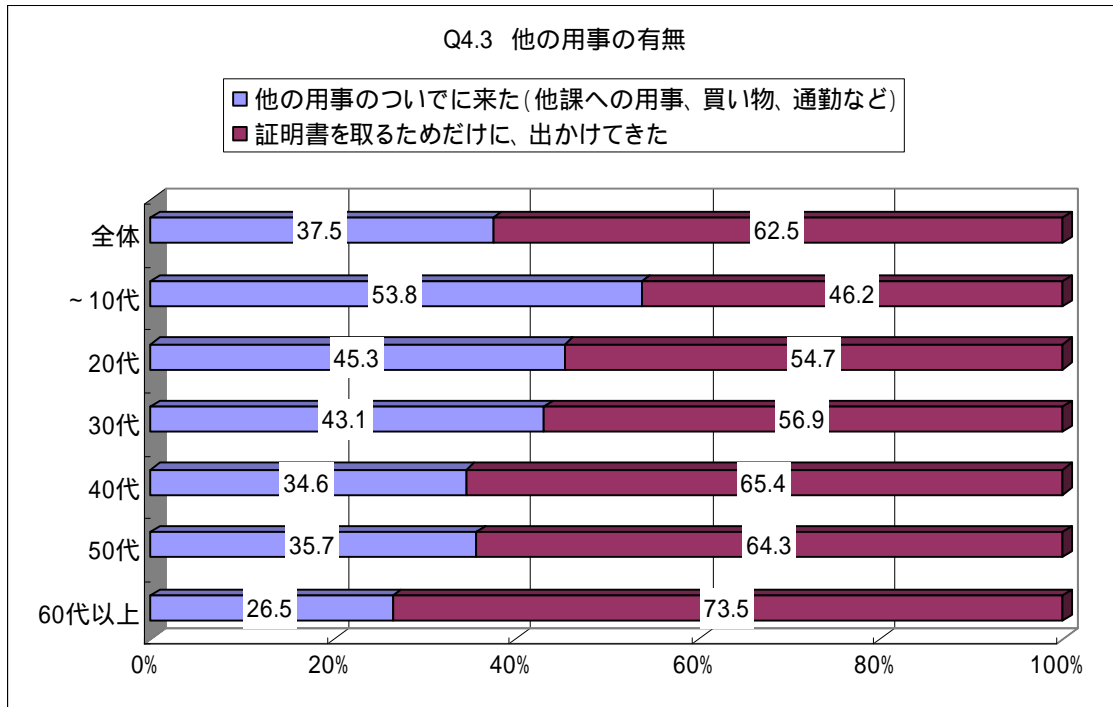


- ・ Q4-3「他の用事の有無」について、横浜駅では時間外の利用について、「他の用事のついで」での利用が多い。



年齢層に関するクロス集計結果

- Q4-3「他の用事の有無」について、年齢層が上がるにしたがって、「証明書取得のみでの利用」が多くなっている。



- Q8「証明書の発行場所・方法として知っているもの」について、10代の認知度の低さが目立つ。

Q 8 証明書の発行場所・方法として知っているもの

Q 2 年齢層

	調査数	役所 2つ でも 証 明 書 の 日 発 行 区	第 2 ・ 第 4 土 曜 日 あ る	行 政 サ イ ト に あ る	市 内 1 ・ 3 の 駅 に あ る	政 府 、 サ イ ト 、 平 日 夜 間 、 土 日	申 請 ・ 送 り に よ り 受 取 が で き る 証 明 書 の	無 回 答
全 体	878 100.0	325 37.0	562 64.0	384 43.7	216 24.6	118 13.4		
～10代	26 100.0	4 15.4	5 19.2	7 26.9	2 7.7	9 34.6		
20代	128 100.0	51 39.8	76 59.4	59 46.1	27 21.1	14 10.9		
30代	216 100.0	67 31.0	142 65.7	84 38.9	51 23.6	34 15.7		
40代	156 100.0	55 35.3	102 65.4	70 44.9	28 17.9	24 15.4		
50代	182 100.0	70 38.5	129 70.9	93 51.1	59 32.4	13 7.1		
60代以上	170 100.0	78 45.9	108 63.5	71 41.8	49 28.8	24 14.1		

- ・ Q9-1「証明発行サービスが拡充された場合、希望するサービス」について、希望するサービスについて、若い世代を中心にコンビニエンスストア、インターネットでの申請サービスに対する要望が高い。

Q9.1 証明発行サービスが拡充される場合、希望するサービス

Q2 年齢層

	調査数	平日の夜中など、取扱い	駅内での申請・受取サービス	ショッピングセンター内	コンビニエンスストア内	銀行・郵便局での申請・受取サービス	公共施設内での申請・受取	地区センター等での申請	インターネットによる申請	その他
全体	878 100.0	284 32.3	167 19.0	62 7.1	388 44.2	170 19.4	56 6.4	339 38.6	11 1.3	
～10代	26 100.0	9 34.6	3 11.5	1 3.8	14 53.8	2 7.7	3 11.5	9 34.6	- -	
20代	128 100.0	53 41.4	25 19.5	4 3.1	57 44.5	11 8.6	2 1.6	62 48.4	3 2.3	
30代	216 100.0	89 41.2	37 17.1	9 4.2	102 47.2	25 11.6	8 3.7	102 47.2	- -	
40代	156 100.0	52 33.3	23 14.7	15 9.6	75 48.1	24 15.4	4 2.6	70 44.9	3 1.9	
50代	182 100.0	51 28.0	29 15.9	12 6.6	78 42.9	52 28.6	15 8.2	64 35.2	4 2.2	
60代以上	170 100.0	30 17.6	50 29.4	21 12.4	62 36.5	56 32.9	24 14.1	32 18.8	1 0.6	

職業に関するクロス集計結果

- Q8「証明書の発行場所・方法として知っているもの」について、公務員の認知度が高い。学生については、若い世代が中心ということもあり、認知度が低くなっている。

Q8 証明書の発行場所・方法として知っているもの

Q3 職業

	調査数	役所・第2つでも証明書の発行区	行政ついで1つ以上の駅にある	市内行政ついで1つ以上の駅にある	行政ついで平日夜間、土日	郵送による申請・受取ができる証明書の	無回答
全体	878 100.0	325 37.0	562 64.0	384 43.7	216 24.6	118 13.4	
会社員	368 100.0	131 35.6	241 65.5	192 52.2	91 24.7	45 12.2	
会社役員	29 100.0	11 37.9	15 51.7	19 65.5	8 27.6	3 10.3	
パート・アルバイト	102 100.0	38 37.3	66 64.7	38 37.3	23 22.5	13 12.7	
自営業	37 100.0	10 27.0	25 67.6	10 27.0	6 16.2	9 24.3	
公務員	27 100.0	17 63.0	22 81.5	16 59.3	10 37.0	1 3.7	
主婦	198 100.0	73 36.9	133 67.2	70 35.4	56 28.3	27 13.6	
学生	51 100.0	10 19.6	18 35.3	15 29.4	6 11.8	12 23.5	
無職	60 100.0	32 53.3	38 63.3	20 33.3	15 25.0	8 13.3	
その他	6 100.0	3 50.0	4 66.7	4 66.7	1 16.7	- -	

6)利用者ニーズから導かれる望ましい方向性

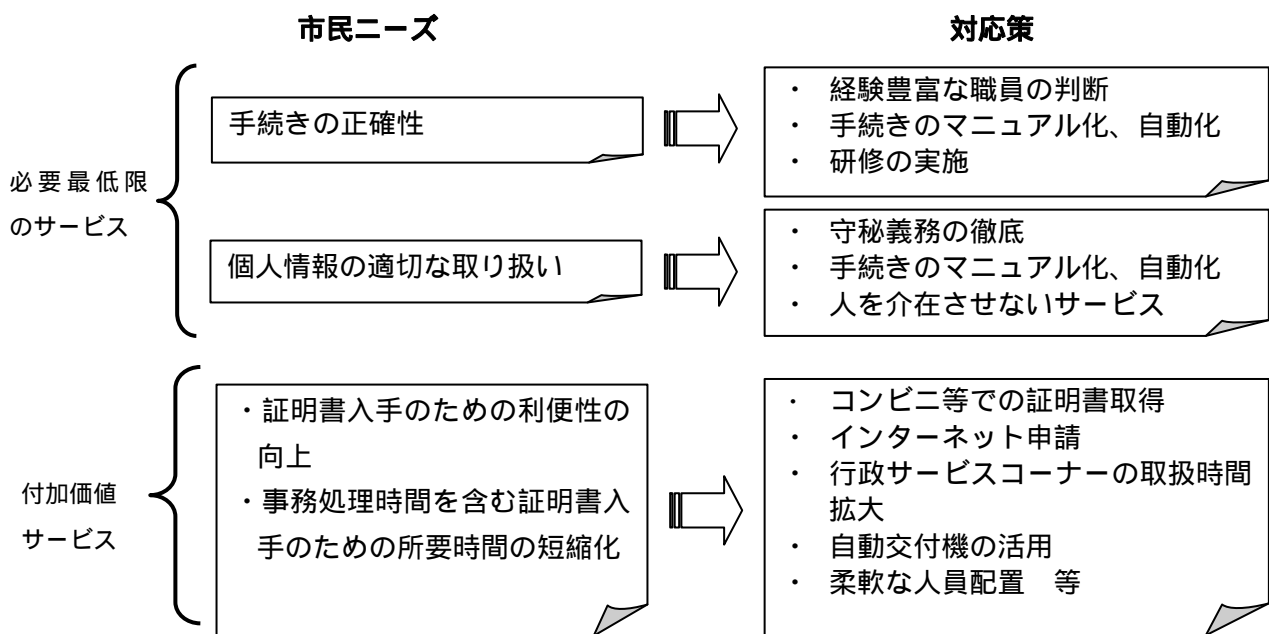
利用者アンケートの結果から、利用者は、証明発行サービスとして必要最低限のサービスの部分の徹底化を望んでいるとともに、より利便性の高い、特にいつでもどこでも証明書を取得できるサービスを望んでいることが分かった。

この結果を踏まえ、今後の証明発行サービスを考えるにあたり、方向性として以下が考えられる。

【今後の証明発行サービスの望ましい方向性】

証明書入手のための利便性の向上と所要時間の短縮

また、利用者ニーズに対応したサービスについては、以下の対応策が考えられる。



(2)民間事業者意向調査

以下では、今後の証明発行サービスを検討するにあたって、利用者ニーズに対応したサービスの実現可能性を調査すべく民間事業者の意向について、民間請負会社（人材サービス等）、ショッピングセンター、コンビニエンスストア、システム会社、鉄道会社、運送会社、郵便関連会社を対象にヒアリング調査を行った。

【ヒアリング調査期間：平成 21 年 1 月～2 月】

【ヒアリング先】

民間請負会社（人材サービス等）：1 社
ショッピングセンター：1 社
コンビニエンスストア：2 社
システム会社：1 社
鉄道会社：2 社
運送会社：2 社
郵便関連会社：1 社

合計 10 社

民間事業者の意見・意向の主な傾向は以下のとおりであった。

【民間事業者の意見・意向の主な傾向】

- ・証明発行業務への関心はある
- ・（利用者ニーズに対応するサービス（(1)4）参照）について）技術的には実現可能である
- ・参画にあたっては、新規投資、採算性、法制度、判断リスク等の課題がある
- ・企業 PR にもつなげたい

その他、各社の主な意見・意向を以下にまとめた。

民間請負会社（人材サービス等）

ア．証明発行サービスへのご関心

当社の公共サービス部門で既に東京都、東京 23 区などで旅券申請受付・交付、住民票の写しなどに関する業務委託を受注している。

時間延長サービスについては、仕様書で予め定められていれば特段の問題はない。21:00 頃まででも出来ると思う。当社では図書館で 22:00 まで窓口サービスを実施している事例がある。

イ．問題点と課題

戸籍謄本など発行の可否判断が必要になる書類については公務員にご判断いただいている。証明発行はミスが許されないので、このような判断は公務員が実施

した方が良いと思う。

当社としては業務委託には「判断事項」は含まないと考えている。例えば戸籍謄本の判断事項を民間に任せるのはどうなのかと思う(判断ミスがあると問題になるため)。具体的には戸籍謄本を郵送する際、相続の問題があると判断が微妙であり、民間事業者としてはリスクが高いと考えている(どこまで発行して良いのかどうか判断に迷う)。

仕様書に予め官民の責任の所在を明確化していただければ有難い。例えば区の職員が関与するなど明確に仕様書に記載されていると民間事業者としては良いと思う。

入札ではなく、長期継続契約でプロポーザル方式(金額+提案書)が良いのではないか。従業員に長期間、安心して働いてもらいたい。

民間事業者としては、ある程度規模の大きい案件が良い。10箇所にも5名配置するよりも1カ所に50名配置する方がマネージャーとしても監督しやすい。

ショッピングセンター

ア．証明発行サービスへのご関心

証明発行サービスについてはお客様にも喜ばれるし、地域貢献にもなると思う。

当社のショッピングセンター内に郵便局が出来て地域住民には大変喜んでいただいているが、郵便局で証明発行サービスができると望ましいと考える。工数の問題で当社自らは難しいが、テナントで入っている郵便局などが証明発行サービスを実施すると良いのではないか。

学校の職業訓練、地域参加型のイベントなどの場所貸しを行っており、企業の発展を担う意味でも地域貢献はしていきたいと思っている。証明発行の場所貸しなら出来る。

イ．問題点と課題

行政サービスは1年で中止することが難しいと思うので、サービスを一度始めたら責任を持って継続的にやらなければならないのではないか。そこが民間としては悩ましい面がある(民間の場合、利益が出なければ撤退する)。きちんとした企業に証明発行サービスを引き受けてもらうしかないのではないか。

赤字にならないかが事前に分からないと民間としては動けない。2年~3年の期限付きなら良いと思う。

ウ．新たなビジネス拡大の可能性

仮に当ショッピングセンターで証明発行サービスを実施した場合、HPに掲載できるし、折込広告に掲載も出来る。証明発行サービスを実施するなら、取材で取り上げられたり、地域貢献につながると思う。

コンビニエンスストア

ア．証明発行サービスへのご関心

(A社)

当社ではお客様アンケート調査を実施しているが、2003年頃まではATMの設置の要望が最も多かった。現在は住民票等の証明書取得の要望が多い。ただし、インフラと世の中のニーズの両方がそろわないと証明発行サービスの実現は難しいと思う。例えば証明発行サービスへのステップとして住民基本台帳カード(以下、「住基カード」という。)はインフラとして全国に普及しなければならないと思う。

当社ではマルチコピー機で某自治体で行政サービス(スポーツ施設の予約申込み、各種申請書の印刷等)を既に行なっている。自治体から、出張所を統廃合していく中でコンビニに行政サービスの一部を代行していただけないかというお話があり、行政サービスの一部を当社のコンビニで実施している。

将来的に社会保障カードと一緒に証明発行サービスを検討していけばうまくいくのではないか。2011年に社会保障カードが開始・普及すれば民間活力を活用した証明発行サービスも拡大していくのではないか。新たにインフラを整備するのはコストがかかるので、既存のインフラを使ってサービス展開していくことになるのではないか。

(B社)

某自治体では既に住民票の手渡しサービスを実施している。サービス内容は住民が電話で行政に申請し、行政から暗証番号を出してもらい、市民が暗証番号と印鑑を持ってコンビニで住民票を受領する形になる。行政職員自ら住民票を封筒に入れてコンビニに届けている。

住民を対象にしたアンケートを当社で実施しているが、数年前から住民票をコンビニで取得したいという回答が上位にランキングされている。

イ．問題点と課題

(A社)

コンビニでの証明発行サービスにはリーダーライターが必要であり、リーダーライターを設置するコストが発生する。

当社だけではなく、他社も巻き込んで証明発行サービスを普及していかなければならないと思う。

証明発行サービスには自治体とのネットワークが必要となる。

(B社)

本格的にコンビニで住民票等発行サービスを実施するのであればシステム開発が必要であり、相当なコストがかかる。既存のコンビニのコピー機で住民票を発行するとなると投資コストが数千万～数億円までかかると思う。

証明発行サービス実施のためには、各自治体と同じ仕様のシステムにならなければならないのではないか。自治体毎にシステムが異なり、自治体毎に投資コス

トが発生すると民間企業としては検討しにくい。

住民票等を発行するとなると、プライバシーの問題になるので、なるべく人の目にふれないようにして市民に渡したいと思う。

システム開発費、オーナーへの手数料、人（誰でも出来るオペレーションの構築）の問題が大きい。コンビニのスタッフはよく入れ替わるので、人の問題は大きい。

ウ．新たなビジネス拡大の可能性

（A社）

市役所内でコンビニを出店して、その中で証明発行サービスを実施するというのはあると思う。都庁内には当社が出店している。駅中でも出店して証明発行するのは良いと思う。

（B社）

自治体のホームページでは当社の店舗で住民票が取得出来る旨を掲載してくれている自治体もある。

横浜市はビジネスパートナーとして魅力は感じている。

エ．ご意見・ご要望

（A社）

当社がマルチコピー機で実施している某自治体の行政サービスは回収できる程度の需要がある。マルチコピー機の中のネットプリントサービスはお客様に一度利用していただくと、再び利用していただける。

（B社）

収納代行サービスを実施しているが、全国の自治体毎に契約しており(数百)、契約書の内容、手間、運用が自治体毎に異なるため民間企業としては対応が大変である。

システム会社

ア．証明発行サービスへのご関心

証明書発行サービスには強い関心を持っている。ポジションは、コンピュータシステム(仕組み)の提供の立場であり、サービス提供者としては考えていない。総務省で研究されているコンビニエンスストアでの証明書等交付について検討を行ったが技術的な問題はほぼクリアできると考えている。証明書発行サービスに民間活力を活用する際には、法律面、事務手続上の規制等の問題が大きいと想定している。実際にどのような点が問題となるのか、具体的に洗い出しを行い、行政側の規制等の見直しについても検討を進める必要があると考えている。

イ．問題点と課題

アウトソーシングビジネスについては、高い関心を持っており、すでに、給与計算など自治体の内部業務のいくつかにおいて実績がある。窓口サービスの受託についても関心があるが、現在でも自治体窓口のデータ入力作業を人材派遣形態で受託している会社がある。

自治体側が、このような専門特化した領域を単位としてアウトソーシングした場合には、当社としてはビジネスとして成立しにくいと考えている。例えば業務の実施とコンピュータシステムの構築を合わせて委託されるような、包括的なアウトソーシングであれば、参入機会が増えるのではないかと考えている。

アウトソーシングビジネスにおける問題点として、自治体側がどのような業務を民間に出そうとしているのか良く見えないという問題がある。業務のマニュアル化(見える化)が進んでいない場合が多く、サービスの実施基準も明確な規定が無いことも多い。民間から見た場合、このような状態でアウトソーシングされても、依頼されている業務の内容が良くわからず、また何がリスクとなるのかもわからない状況になる。自治体がアウトソーシングを実施する際には、委託したい業務のフロー整備やサービス水準の規定等をあらかじめ行っておく必要があると考えている。

ウ．新たなビジネス拡大の可能性

たとえば、みなとみらいのような利便性の高い地区に「特別出張所」等を設置し、自動交付機による証明書の交付等を行えば、お客様も喜ばれるのではないかと考えている。IDカードの発行が問題になるが、たとえば、各企業が発行している社員証等を活用するという案も考えられる。これを利用して証明書発行ができれば官民双方がお互いに便利ではないかと考えている。

官民双方にメリットがあり、条件が整う案件については、前向きに検討していきたいと考えている。

鉄道会社

ア．証明発行サービスへのご関心

(A社)

証明書発行機械の貸しスペースなら検討は可能であるが、有料になると思う。

(B社)

証明書発行機械の台数、大きさが分かれば良いと思う。強い要請があれば検討は可能である。

運送会社

ア．証明発行サービスへのご関心

(A社)

住民票等は信書²であり、仮に当社が住民票等を運ぶことに対しては、総務省が信書に対するハードルを下げてくれれば参画できると思う³。参画はしたい⁴。現状、参画するとなると道路にポストが多数設置されることになるのではないかと。

(B社)

証明発行サービスには大変関心がある。5年ほど前から検討してきており、民間事業者による信書の送達に関する法律の中の特定信書(3号役務)の認可が下りる予定である。

配達したら料金ももらう仕組みで配送料金は1,001円以上となる(届出料金は1,060円)。1,000円の中に何を含むかが課題。電車で区役所に来訪する人は住民票300円+交通費となるであろう。当社に配送をお願いするお客様は住民票300円+配送料1,000円になるのではないかと。配送料1,000円が高いと感じるかどうかはお客様次第である。1,000円なら、運送会社をお願いしたいというニーズの声も聞こえてきている。

郵便関連会社

ア．証明発行サービスへのご関心

(A社)

証明発行サービスに関心はある。ただし、現時点ではあくまで受託という形であり、当社から能動的に行なうという姿勢は取ってはいない。

本来業務に支障を来さない範囲での受託のため、証明発行のためだけに夜間

-
- ² 総務省信書のガイドライン：信書とは「特定の受取人に対し差出人の意思を表示し、又は事実を通知する文書」と郵便法及び信書便法に定義されている。具体例として印鑑証明書、納税証明書、戸籍謄本、住民票の写しが信書として掲げられている。
- ³ 郵便法第4条2項：郵便事業株式会社以外の者は、何人も、他人の信書(特定の受取人に対し差出人の意思を表示し、又は事実を通知する文書をいう。)の送達を業としてはならない。
- ⁴ 民間事業者による信書の送達に関する法律第6条：一般信書便業を営もうとする者は、総務大臣の許可を受けなければならない。
- 第9条：総務大臣は第6条の許可の申請が次に掲げる基準に適合していると認めるときでなければ同条の許可をしてはならない。
- 一 その事業の計画が信書便物の秘密を保護するため適切なものであること。
 - 二 その事業の計画が全国の区域において一般信書便役務に係る信書便物(以下この号において「一般信書便物」という。)を引き受け、かつ、配達する計画を含むものであって、事業計画に次に掲げる事項が定められていること。
 - イ 総務省令で定める基準に適合する信書便差出箱の設置その他の一般信書便物を随時、かつ、簡易に差し出すことを可能とするものとして総務省令で定める基準に適合する信書便物の引受けの方法
 - ロ 一週間につき六日以上一般信書便物の配達を行うことができるものとして総務省令で定める基準に適合する信書便物の配達の方法
 - 三 前二号に掲げるもののほか、その事業の遂行上適切な計画を有するものであること。
 - 四 その事業を適確に遂行するに足る能力を有するものであること。

サービスを行なうことは難しいかもしれないが、他の業務も含めてということであれば 1~2 時間程度の範囲では可能ではないか。証明発行サービスを行なう場合、原則としてハード部分（FAX）の費用負担は郵便局側ではなく、相手側の自治体の費用負担になる為、金額を聞くと尻込みする自治体もある。

証明発行サービスに参入する場合の問題点は初期投資の費用と手数料収入であると思う。某自治体では FAX の機械設置費用⁵と収入（証明発行件数が 1 日に数件程度）が見合わないという話を聞いたことがある。

⁵ FAX 親機(自治体側)：買取 300 万円～400 万円、リース 6 万円～8 万円/月
FAX 子機(郵便局側)：買取 100 万円～150 万円、リース 2 万円～3 万円/月
自治体が FAX 設置費用を負担する理由：「官署法」施行時(平成 13 年)の規定が受託事務の基本であり、総務省通達により「証明書交付事務を受託することで発生する費用を郵便等の利用者に転嫁することなく、かかる費用は自治体からの手数料で補うこと(収支相償)」とされている。手数料算出においては、取扱に必要な時間から人件費の実費相当額を算出したものであり、当然国の機関として「利益」を見込んでいない。手数料算定に加味されていないその他経費(物件費)も収支相償の考えから自治体負担としているもの。

(3)今後の証明発行サービスの検討

「(1) 6)利用者ニーズから導かれる望ましい方向性」であげた利用者ニーズに対応するサービスについて、民間事業者意向調査を通じて実現可能性や課題等を把握した結果、それぞれに課題はあるものの技術的には実現可能ということがわかった。ここでは、各サービスの事業スキームについて検討を行う。

1)市民ニーズに対応したサービス実施の事業スキーム

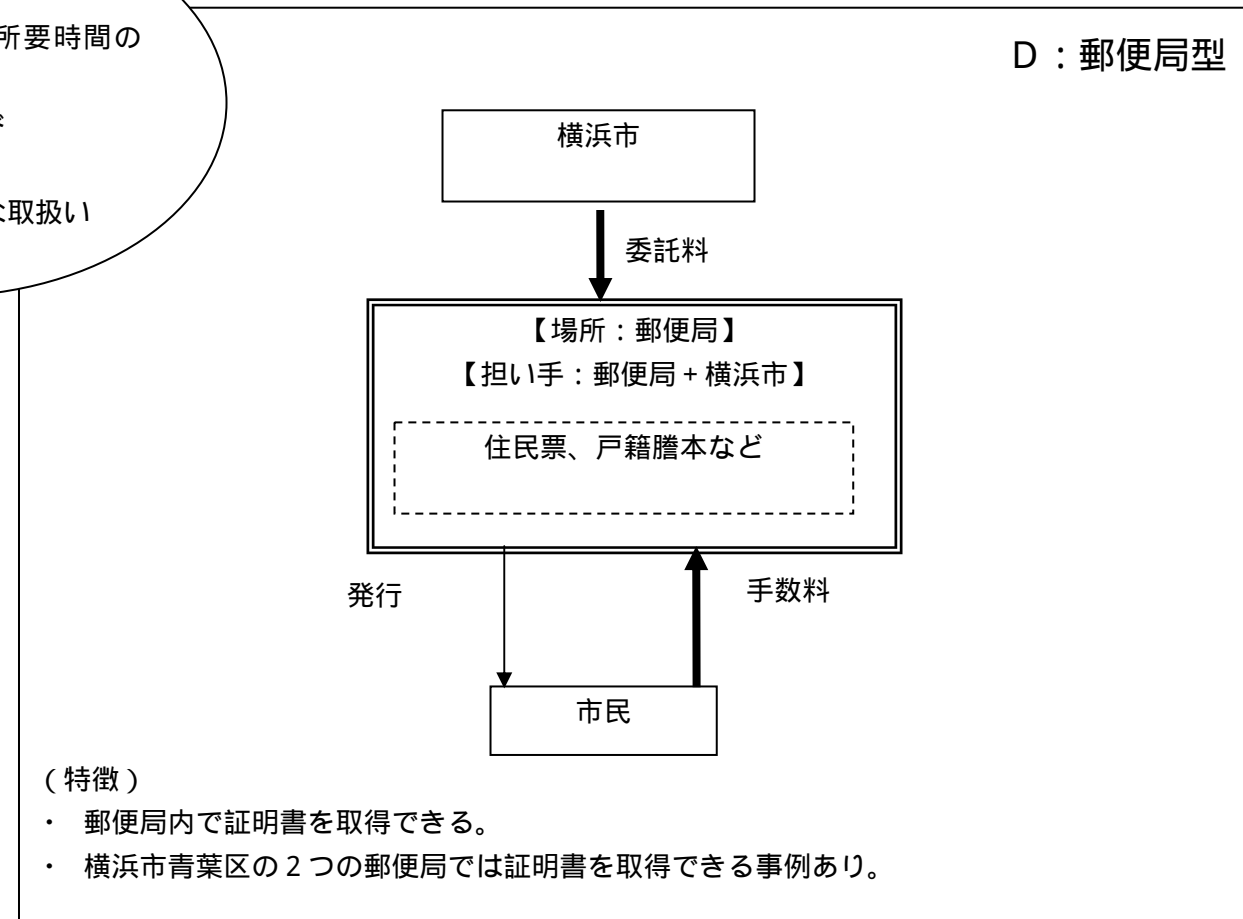
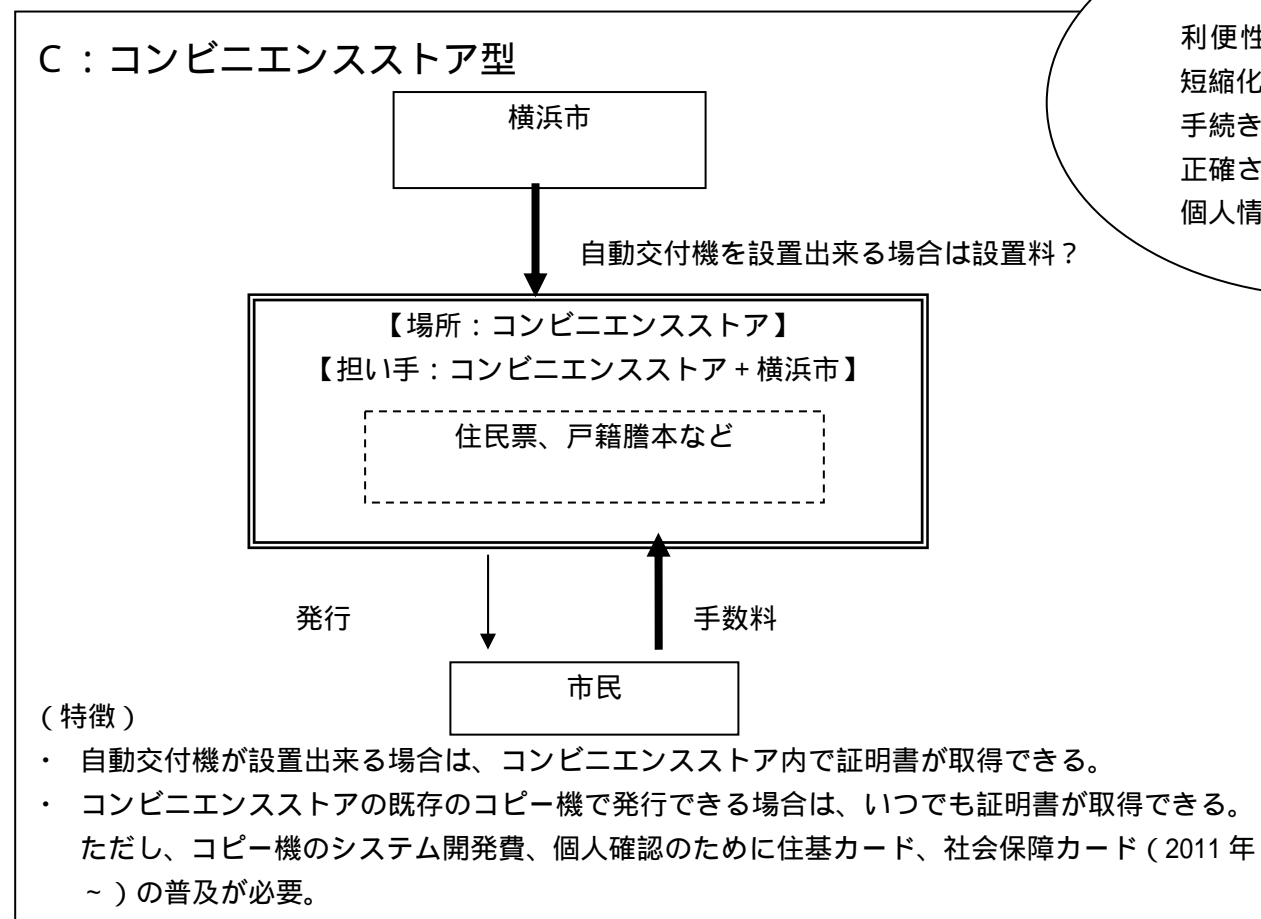
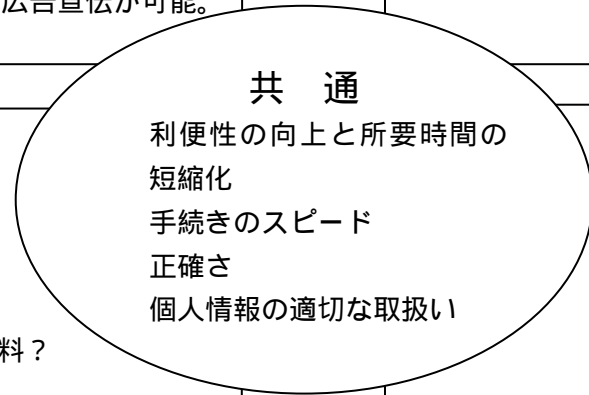
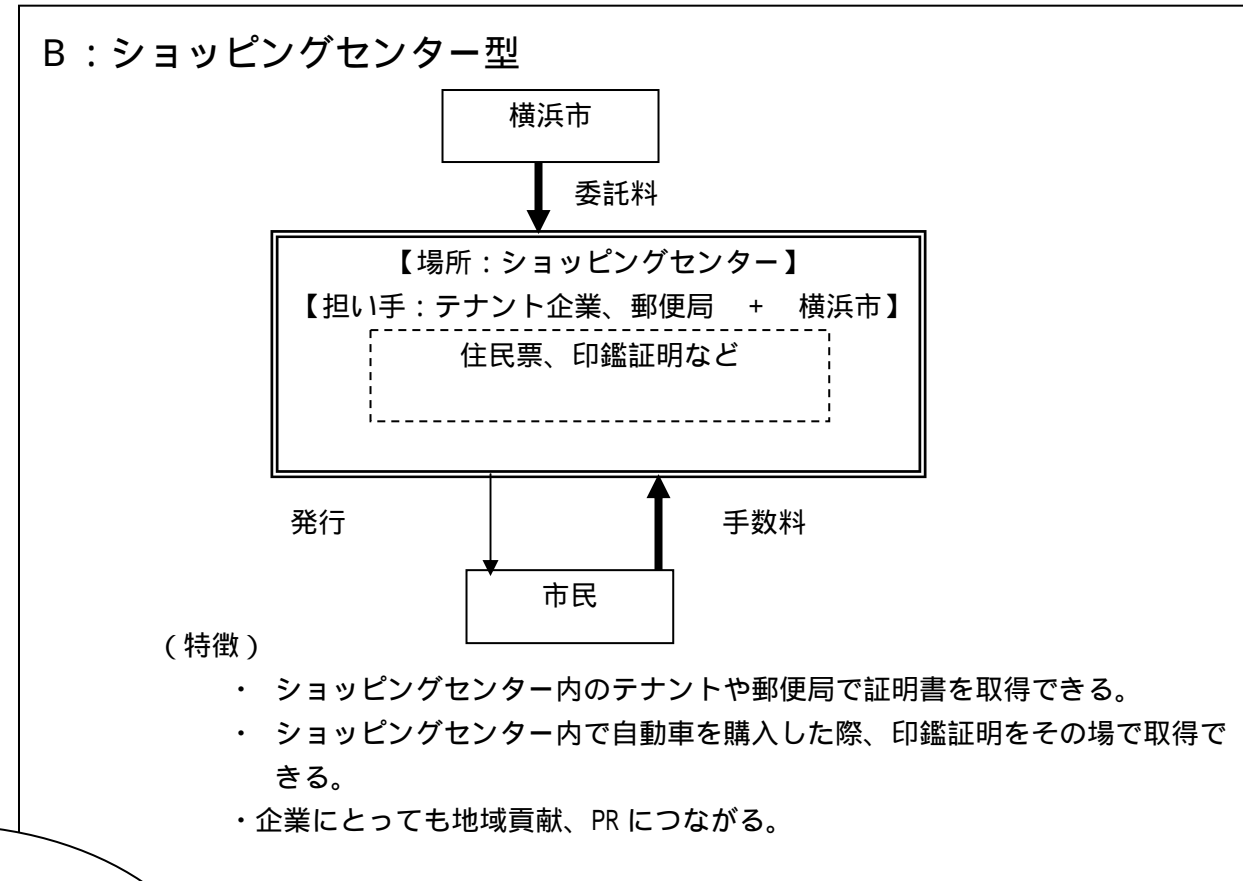
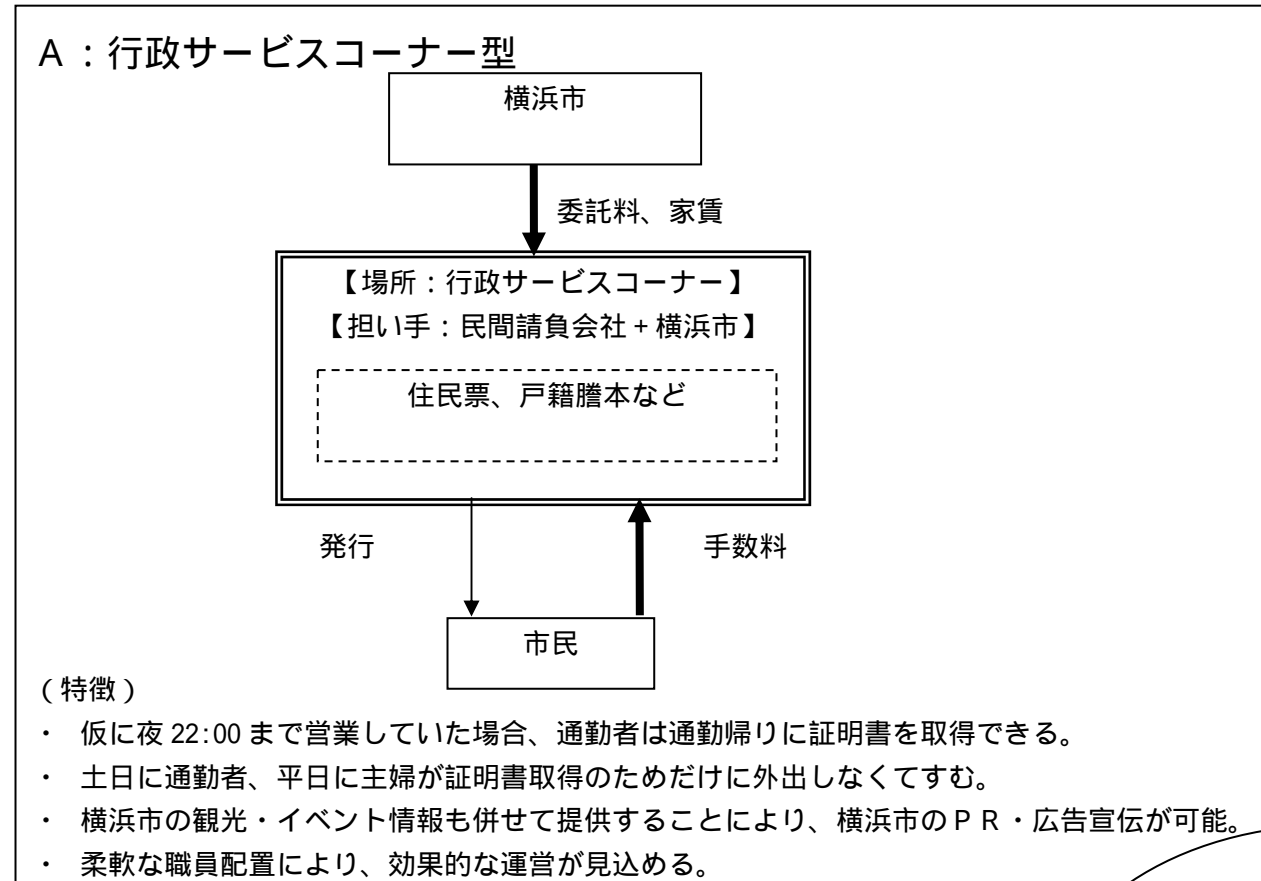
これまでの検討を踏まえ、ここでは新たな事業スキームを以下のように設定しそれぞれについて検討を行う。

【新たな事業スキーム（案）】

- ・行政サービスコーナー型（行政サービスコーナーの取扱時間拡大）
- ・ショッピングセンター型（自動交付機の活用など）
- ・コンビニエンスストア型（コンビニエンスストアでの証明書取得）
- ・郵便局型（郵便局での証明書取得）
- ・インターネット型（インターネットでの証明書取得）

上記のサービスを実施する事業スキームのイメージ図、それぞれのメリット、デメリット等を以下に整理する。

証明発行サービスにおける新たな事業スキーム図（案）



上記 A～D 型の他に、インターネット型も想定される。