戸籍住民課分室の証明書交付サービスについて

令和８年８月21日
総務委員会提出資料

1　趣旨

帯広市では、市民の利便性向上を図るため、昭和60年より順次、戸籍住民課分室（以下、コミセン分室）を設置し、身近な場所で証明書を取得できるサービスを提供してきた。

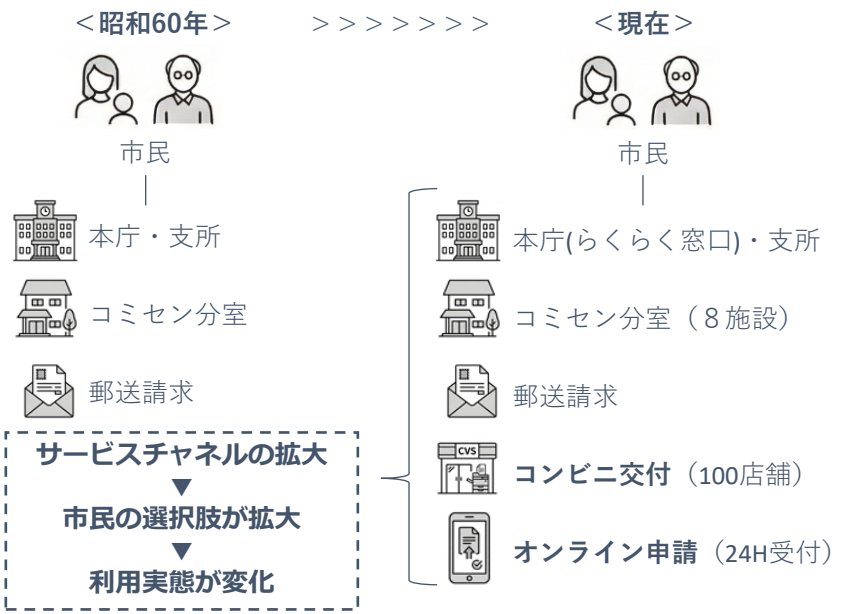
その後、マイナンバー制度の開始やデジタル技術の進展を踏まえ、令和元年からはマイナンバーカードを利用したコンビニ交付サービス（以下、コンビニ交付）を開始するなど、サービス多様化を進めてきている。

また、令和元年のコンビニ交付の導入に際しては、令和２年度末でコミセン分室の証明書交付サービスを終了する考えを、議会（平成30年６月 議案審査特別委員会等）において示していたところであったが、導入当初はマイナンバーカードの普及率や利用件数が十分ではなかったことなどから、終了時期は明示せず、行財政改革の取り組みの一環として、状況を見極めながら判断する方針としてきた。

現在、マイナンバーカードの普及やオンライン申請等のデジタル化に伴うサービスチャネルの拡大、窓口予約等の本庁サービスの向上など、証明書交付を取り巻く環境は大きく変化している。

これらを踏まえて、今後のコミセン分室における証明書交付サービスについて報告しようとするもの。

（図１）証明書交付サービスチャネルの拡大



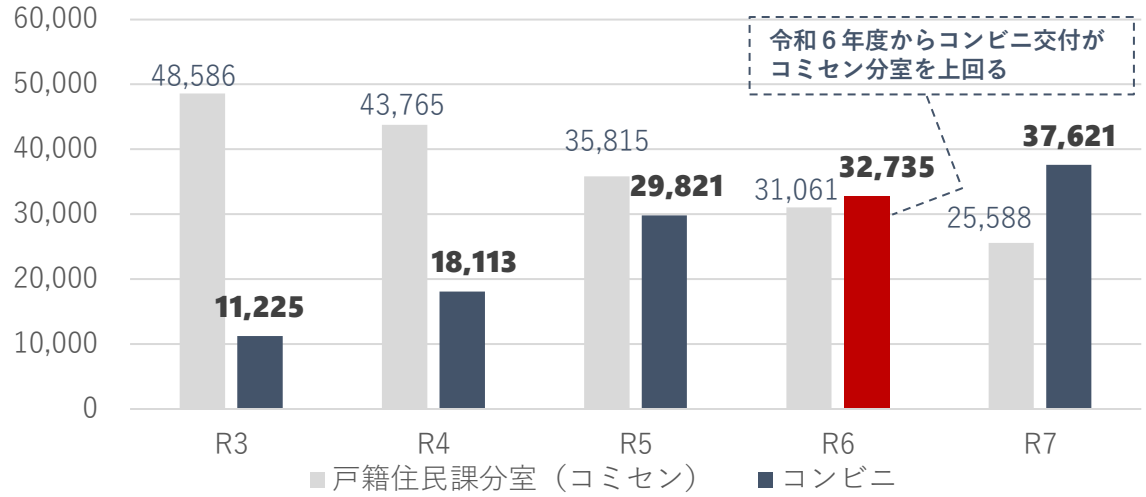
2　コミセン分室及びコンビニ交付の証明書交付状況等

マイナンバーカードの普及が進み、本市における保有率は令和８年６月末時点で80.8％となった。また、マイナンバー制度における情報連携の推進により、行政手続に必要な証明書の添付省略が進んだことなどを背景として、証明書発行総件数は緩やかに減少傾向にある。

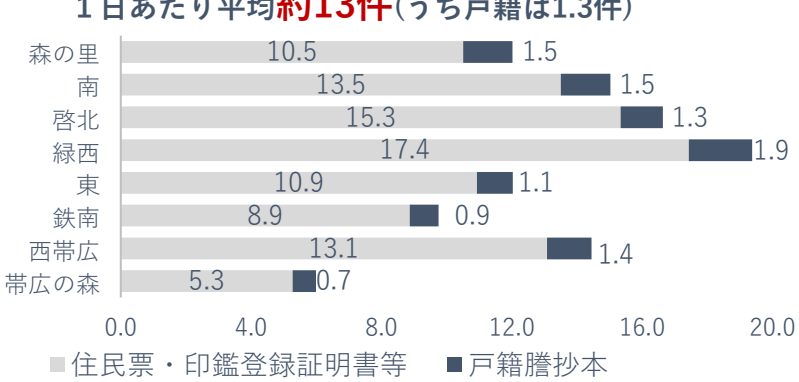
こうしたことを背景に、市民の証明書取得手段にも変化が生じており、コンビニ交付件数は増加する一方、コミセン分室の利用件数は減少している。

さらに令和６年度にはコンビニ交付件数がコミセン分室交付件数を上回り、令和７年度からはその差がさらに拡大し、令和８年度には、コンビニ交付件数がコミセン分室交付件数の２倍となる見込みである。

（図２）コミセン分室及びコンビニでの交付枚数推移（種別：住民票等・印鑑証明・戸籍謄抄本）



（図３）コミセン分室での証明書発行内訳（令和７年度）



（図４）マイナカードの普及状況

市の保有率 **80.8%**
（令和８年６月末現在）

3　今後のコミセン分室における証明書交付サービスの基本的な考え方

コンビニ交付やオンライン申請など新たな証明書取得手段の整備により、市民が利用できるサービスチャネルの広がりが認知されてきており、着実に利用が拡大している。

また、令和７年度の各分室の取扱件数は１日あたり平均約13件（うち戸籍は約1.3件）となっており、サービス全体に占めるコミセン分室の役割は相対的に低下してきている。

こうした状況やこれまでの取り組みなどを踏まえて、コミセン分室における今後の証明書交付サービスの基本的な考え方を検討したもの。

【これまでの取り組み】

・コンビニ交付によるサービス向上（交付場所の拡大、休日・夜間対応）
・コンビニ交付の活用の周知促進
・マイナンバーカードの取得・更新の促進
・ニーズを捉えたサービス提供（オンライン申請や本庁窓口のオンライン予約等）
・コストを踏まえた手数料の提案（対面及びコンビニ交付の手数料見直し）
・簡易な申請手続きの工夫（申請書の記入を不要とする「書かない」取り組み）

※コミセン分室の現状
分室コスト：年間約1,800万円（分室職員・機器等）
本庁コスト：年間約　220万円（戸籍住民課職員の分室管理・指導）

【今後に向けた基本的な考え方】

・デジタルと対面それぞれの特性を活かしたサービス提供

効果的、効率的で持続的な行政サービスを提供していくため、利用が減少するコミセン分室から、利便性が高く、利用が増加しているコンビニ交付へさらなる移行を促進する。

市役所本庁の窓口においては、マイナンバーカードを保有していない方や、相続などの複雑な手続きをされる方の相談に寄り添い、安心して手続きを行うことができる対面サービスの提供を図る。

あわせて、郵送請求などの既存の取得手段についても周知を図るなど、デジタルと対面のそれぞれの特性を活かした持続可能な証明書交付サービスを提供する。

・段階的な移行と丁寧な周知

コミセン分室は市民の認知度が高いサービスであるため、見直しにあたっては十分な周知期間を設け、コンビニ交付の方法の提供なども行いながら、混乱が生じないよう段階的に移行を進める。

4　コミセン分室の証明書交付サービスについて

コミセン分室での証明書交付サービスについては、これまでの取り組みや基本的な考え方を踏まえ、段階的に縮小・見直しに着手していく。

○ 令和８年度は、コンビニ交付の活用の周知促進を図る。

○ 令和９年度は、分室での取り扱いの少ない戸籍に関わる証明書交付のサービスを縮小する。

○ 令和10年度からは、コミセン分室での証明書交付のサービスを終了する。

【今後のスケジュール（予定）】

○ 令和８年８月開催予定の総務委員会で「戸籍住民課分室の証明書交付サービスについて」を報告

○ 令和８年11月開催予定の総務委員会で「戸籍住民課分室の証明書交付サービスについて」を報告

○ 令和９年度　分室での戸籍証明書の発行終了
分室でのチラシ配布等による来年度終了の周知
コンビニ交付等の他サービスへの移行の案内

○ 令和10年度～分室での全ての証明書の発行終了