

行政キオスク端末の庁内設置でコンビニ交付の活用をアピール 手軽さと低料金の訴求によりマイナンバーカード利用拡大へ



神戸市にお住まいの方へ
マイナンバーカードがあれば
コンビニで証明書がとれます!

便利 安心

安い
窓口より
150円
お安く!

便利
各種証明書がコンビニ等で発行できます!

取得できる証明書	交付手数料 (1通)	利用可能時間	利用可能店舗
住民票の写し	150円 窓口より半額	6:30~23:00 (年中無休) ※店舗によって異なります	●セブンイレブン
印鑑登録証明書			●ローソン
所得・課税証明書 ※後年度・前年度の二分年分が対象			●ファミリーマート
戸籍の附票の写し ※本籍が神戸市の方のみ	300円	平日9:00~17:00 (土・日・祝及び 12月29日~1月3日を除く)	●ミニストップ
戸籍全部事項証明書 ※本籍が神戸市の方のみ			●イオンリテール
戸籍個人事項証明書 ※本籍が神戸市の方のみ			ほか ※店舗の詳細は 神戸市HPをご確認ください。 ※マルチコピー機設置店舗に限ります。

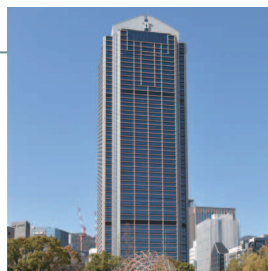
安心
マイナンバーカードによる証明書発行のセキュリティ

- 店舗内のマルチコピー機をご自身で操作するので、他人の目には触れません。
- 証明書取得後のデータはマルチコピー機に一切残りません。
- マルチコピー機の画面や音声、アラームのお知らせにより、マイナンバーカードや証明書の取り忘れを防止します。
- コンビニでの証明書は、区役所で発行する用紙とは異なりますが、表面・裏面に高度な偽造・改ざん防止処理が施されています。

導入先

神戸市役所さま

- 兵庫県神戸市
- 兵庫県南部に位置する県庁所在地で、9区から構成されている。人口約152万人。日本を代表する国際港である神戸港を有する経済都市であり、旧外国人居留地をはじめとした観光スポットも豊富。



導入商品

デジタル複合機

MX-3610DS×25台

- 証明書をセルフ発行できるコンビニ交付対応のマルチコピー機を、区庁舎や支所、出張所内に設置。2019年3月に12台で運用スタートし、2020年からはさらに13台を追加。

こんなソリューションを実現しました。

導入前の課題

当市で2016年からスタートした証明書コンビニ交付サービスについて、使用への不安や使い方が分からないといった声アンケートであがりました。そこで、区役所等にコンビニ交付対応のマルチコピー機を設置し、使い方の案内や、活用メリットのアピールをしようと考えました。

各区役所・支所等に計25台を設置し、コンビニ交付サービスのメリットをアピールして利用拡大。

住民票の写し等の発行手数料を窓口の半額に。住民の負担が軽減し、セルフ発行枚数も増加。

操作パネルは車椅子利用者に見やすく角度調整可能。多言語対応で外国人も使いやすい。

■ 導入の背景

証明書コンビニ交付サービスの利用拡大へ。 区役所等にマルチコピー機設置を検討。

当市では、住民の利便性向上と窓口業務の最適化を図るため、2016年より住民票の写しなどの証明書のコンビニ交付サービスをスタートしました。一方で、当サービスについてアンケートを行ったところ、当サービスを知らない、個人情報漏洩等が不安といった声が上がったことから、区役所などにもサービスに対応したマルチコピー機を設置して、実端末を体験いただく機会を提供することにより、利用するメリットや安全性のPRを行おうと考えました。

■ 選ばれた理由

コンビニでも使える機種を区役所等にも設置。 他の自治体でも多数の導入実績があって安心。

市民に安心してご利用いただき、区役所等での利用後もコンビニで継続的にサービスを利用いただけるよう、コンビニでの導入実績が多いことを条件に検討。日々の管理が効率的に行えるよう、コインベンダーに紙幣を投入できること等も条件としました。また、他の自治体でも数多く導入されていることも、安心感につながりました。

■ 導入後の効果

区役所等に25台を設置して便利さをPR。 コンビニ交付サービスの認知度アップに貢献。

2019年から区役所や支所、出張所に25台を順次設置し、来庁者に使い方を教えたり、コンビニでも使えることをアピールして利用拡大を図ってきました。また、交付手数料を窓口より150円下げ、住民票の写し等は窓口の半額で発行できることや、利用可能時間が長いことをポスターやチラシ、市政広報紙でPRしたことで、証明書の発行枚数が年々増加。令和元年度では13万枚以上をコンビニ交付サービスで発行していて、住民の方々に好評を博しています。

■ 今後の展望

窓口業務の効率化へ期待。 出張所管内でのセルフ発行をさらに推進。

証明書のコンビニ交付サービスがさらに拡大することで、職員が窓口での相談対応など、証明書発行以外の業務にあたる時間を増やすことができ、行政サービスの一層の向上が期待できます。令和2年4月に連絡所から格上げされた出張所にも端末を設置し、コンビニ交付サービスのPRの場を拡大する予定です。マイナンバーカードの普及拡大を後押しできるよう、取り組みを進めていきます。



中央区役所では2階市民課の外国人相談窓口横に設置



マイナンバーカードをセットし、暗証番号を入力して証明書を発行



シンプルな操作画面で案内に従って直感的に操作できる



タッチパネルが多言語に対応しており、在留外国人でも使いやすい