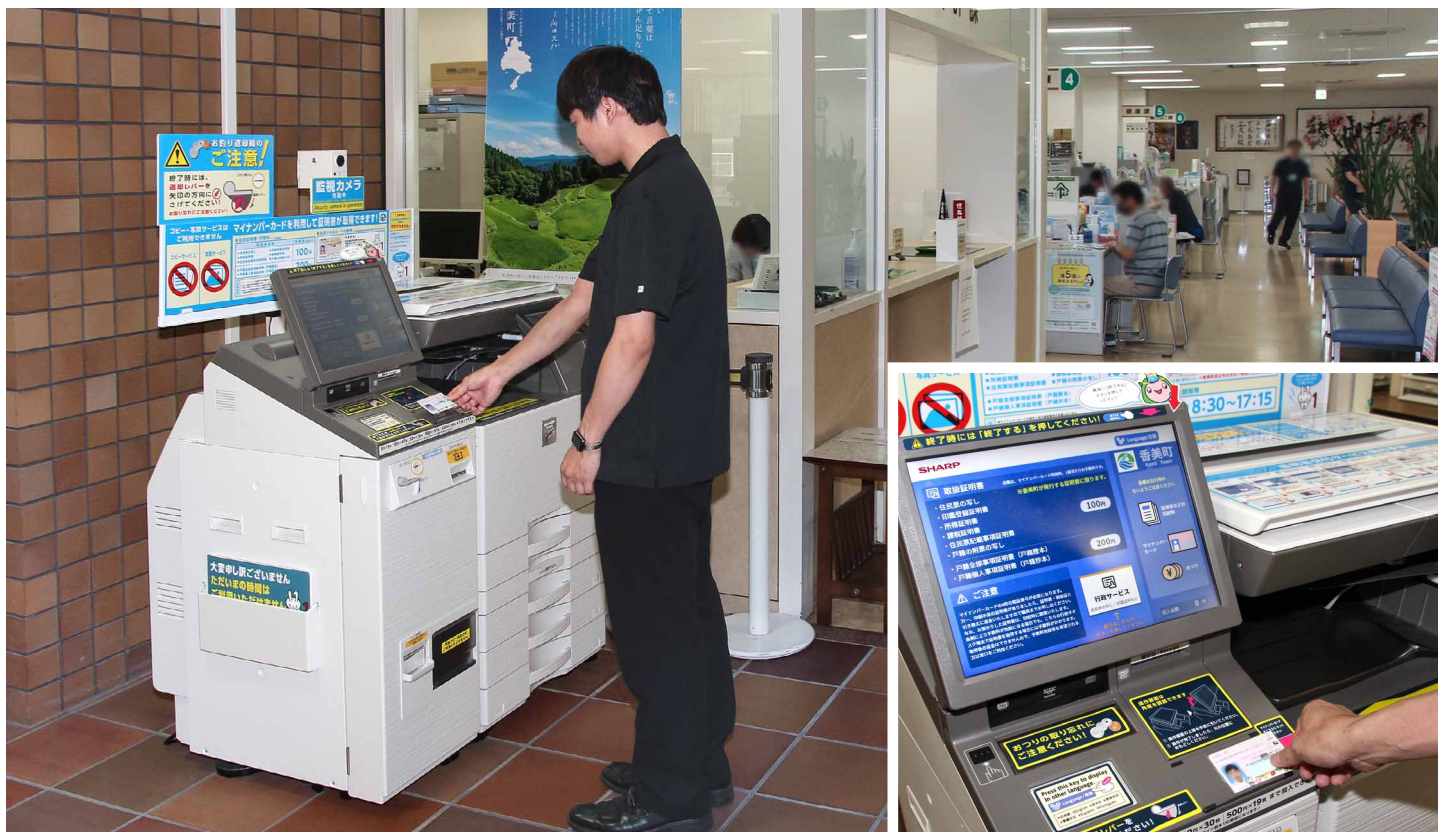


庁舎の行政キオスク端末でコンビニ交付の利用を促進 マイナンバーカードの利便性周知と住民サービス向上へ



導入先

香美町役場さま

- 兵庫県香美町
- 兵庫県北部の日本海に面し、南は鉢伏山など豊かな自然に囲まれた人口約1万6000人の町。夏は海、冬は雪山でのアクティビティ、松葉ガニや但馬牛などの山海の幸が堪能できる。



導入商品

コンビニ交付対応 行政キオスク端末 MX-3631DS 行政モデル ×1台

- 2022年11月、本庁舎の入口ロビーに導入。住民票の写しや印鑑登録証明書など各種証明書のセルフ発行を案内し、コンビニ交付の普及に役立てられている。

こんなソリューションを実現しました。

導入前の課題

当町では、マイナンバーカードの申請を促す様々な施策に取り組み、非常に高い取得率となっています。そこで、同カードの利便性を実感いただくサービスの一つとして、コンビニエンスストアのマルチコピー機を使った各種証明書のセルフ発行を紹介し、普及させたいと考えました。

コンビニと同じ機種を庁舎に置いて操作を案内することで、コンビニ交付の利用促進に。

大型タッチパネルに表示される案内に従って操作でき、庁舎でセルフ発行される方も増加。

コンビニ交付の普及で業務量が多い窓口の負担を軽減。将来の職員不足対策にも寄与。



香美町
町民課 課長
吉津 弘一さま

■ 導入の背景

マイナンバーカードの高い取得率を生かして、コンビニ交付の利用促進を図りたい。

当町では、コンビニエンスストアのマルチコピー機で各種証明書をセルフ発行できるコンビニ交付を令和3年11月からスタートしていましたが、利用者をもっと増やしていくことが課題でした。一方、マイナンバーカードに関しては、申請を促す様々な施策により、非常に高い取得率を誇っています。このマイナンバーカードの利便性を実感いただけるサービスの一つがコンビニ交付なので、住民の皆さまに周知し、利用促進を図りたいと考えました。

■ 選ばれた理由

コンビニのマルチコピー機と同じ機種だから、庁舎でセルフ発行の操作手順を案内できる。

コンビニ交付対応行政キオスク端末は、町内にあるコンビニエンスストアのマルチコピー機と同一機種というのが採用の大きな決め手になっています。当町は合併により町域が広がっており、地域によっては役場にお越しいただくのはたいへん不便になります。庁舎内に行政キオスク端末があると、ご高齢の方でも職員が横について操作手順をご案内できるので、ここでセルフ発行の操作手順を覚えて帰ってもらえれば、今後、最寄りのコンビニエンスストアで交付される方が増えていくと考えました。

■ 導入後の効果

職員の積極的な誘導でコンビニ交付が増加。業務量が多い窓口の負担軽減へ。

窓口に来られた方に職員よりひと声かけてご用件を伺い、証明書発行なら手数料が1/3でおトクになることをお話して行政キオスク端末へ誘導しています。職員による丁寧な説明もあり、庁舎端末での交付数は月平均約120件にのぼり、コンビニ交付数も上昇しています。また、大型タッチパネルに表示される案内に従って操作できるので、庁舎でも窓口に立ち寄ることなくセルフ発行される方が増えてきました。証明書の窓口発行・郵便申請が減り、業務量が多い窓口の負担軽減にもなっています。

■ 今後の展望

デジタル活用で高齢者にやさしい町づくりへ。将来の職員不足対策にも先手を打つ。

コンビニ交付の普及は、遠方の役場まで足を運ばないで済むため、高齢者にやさしい町づくりにつながります。また、役場にとっても業務量が軽減するため、将来の職員不足対策にも寄与します。今後もこうした行政のデジタル化と効率化に取り組み、住民サービスの一層の向上を図ってまいります。



庁舎でセルフ発行の手順を覚えてもらい、コンビニ交付数が上昇



行政キオスク端末に貼った利用の手引きでも発行手順を案内



年配の方でも使いやすいように注意書きを大きく表示