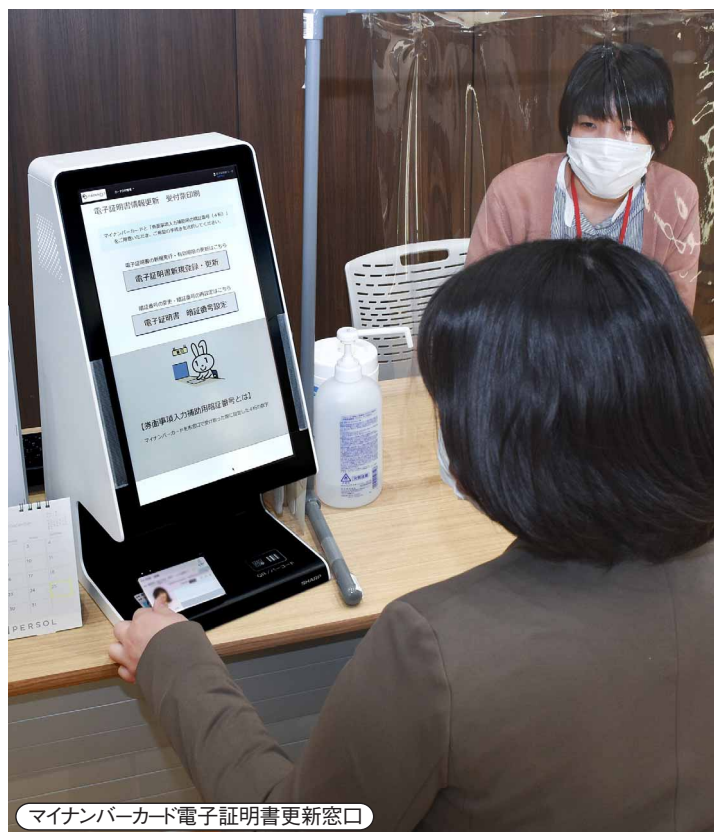


タッチターミナルの導入で窓口業務の電子化を推進 マイナンバーカード交付や電子証明書の更新に活用



マイナンバーカード交付窓口



マイナンバーカード電子証明書更新窓口

導入先

平塚市役所さま

- 神奈川県平塚市
- 神奈川県のほぼ中央、相模湾に面して広がる湘南のまち。人口約25万7千人。戦後早くから商工業都市として発展し、工業と商業、農漁業がバランスよく調和している。



導入商品

タッチターミナル

- RZ-A21D(両面モデル)×2台
- RZ-A21S(片面モデル)×2台

- 2021年7月、マイナンバーカード交付窓口にてRZ-A21S、11月、電子証明書更新窓口にてRZ-A21Dを導入。
- 販売：行政システム株式会社さま

こんなソリューションを実現しました。

導入前の課題

平塚市では行政デジタル化を推進しており、マイナンバーカードの交付や電子証明書の更新・新規申し込みについて申請の電子化を考えました。手書きの申請書を廃し、市民の方がタッチパネル操作でミスなく申請書を作成して、時間短縮できるシステムを探していました。

縦型タッチパネルだから省スペース。オプションの2次元コードスキャナーやNFCリーダーもすっきり一体設置。

両面モデルは背面にもタッチパネルがあり、職員が申請者と同じ画面を見ながら申請をサポート可能。

必要な情報の自動読み取りとタッチ操作での項目選択で申請書の記入ミスがなくなり、各手続きが効率化。



平塚市
企画政策部
マイナンバー推進課 課長
岡崎 肇さま

■ 導入の背景

マイナンバーカード関連の申請を電子化し、事務手続きにかかる時間と負担を減らしたい。

平塚市では行政デジタル化を推進しており、その便利さを市民の方に実感していただく糸口として、マイナンバーカード交付、電子証明書の更新・新規発行の申請を電子化しようと考えました。従来の申請書は手書きで、書くのに時間と手間がかかりました。また、書き損じや記載漏れがあると内容確認にさらに時間を要し、申請者にも職員にも負担だったため、マイナンバーカードなどを使って申請を電子化できるシステムを探していました。

■ 選ばれた理由

縦型ディスプレイで省スペース設置が可能。NFCリーダーや2次元コードスキャナーも搭載。

当初はタッチパネルとパソコンの組み合わせを検討していましたが、設置面積が大きくなり、窓口が手狭になります。シャープのタッチターミナルは、縦型タッチパネルにパソコンが内蔵されており、省スペース設置が可能な点をまず評価しました。さらに、マイナンバーカードの情報を読み取るNFCリーダーや、交付通知書のバーコードを読み取る2次元コードスキャナーも、オプションで一体設置でき、すっきりと窓口には置けるのもメリットでした。

■ 導入後の効果

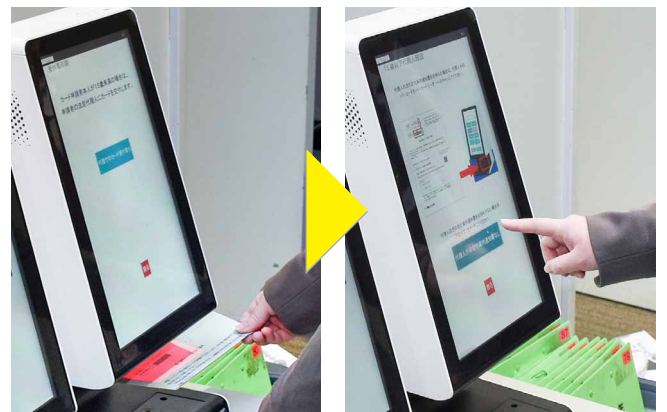
申請書記載ミスがなくなり窓口業務が効率化。背面ディスプレイを活用して申請のサポートも。

マイナンバーカード交付には片面モデル、電子証明書の更新・新規発行には両面モデルを活用しています。マイナンバーカード交付通知書のバーコードや、マイナンバーカードのICチップから必要な情報を自動で読み取らせた後、ディスプレイの表示に従って希望の手続きをタッチ操作していけば、名前、住所など必要事項が印刷された申請書ができるため記載ミスがなくなり、申請にかかる時間が短縮。両面モデルは、背面ディスプレイで職員が申請者と同じ表示を見ながら申請手続きをサポートでき、こちらも業務のスピードアップにつながりました。

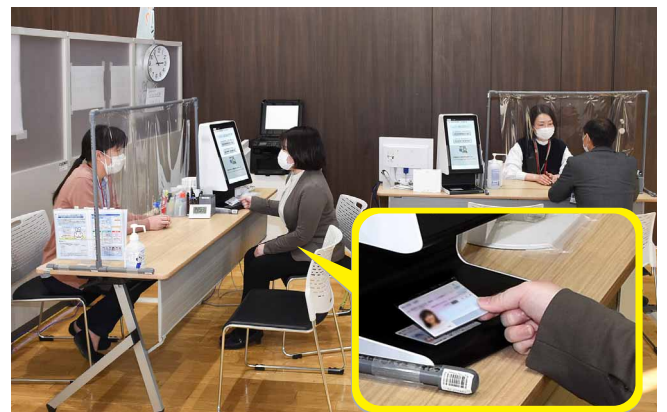
■ 今後の展望

予想される電子証明書の更新増加に対応。タッチターミナルで電子申請の利用拡大へ。

マイナンバーカード取得者が増加するにつれて、電子証明書の有効期限(5年)切れに伴う更新など手続きの急増が予想されています。縦型のタッチターミナルは来庁者の目を引き、電子申請への関心が高まっています。市民の方に早期に電子申請により親しんでいただき、手続き急増に備えたいと思っています。



バーコード読み取り後、タッチ操作で申請手続き(片面モデル)



マイナンバーカードから必要な情報をNFCリーダーで読み取り



背面ディスプレイで職員が申請手続きをサポート(両面モデル)