



宮崎市のコンビニ交付

平成26年8月29日(金)
地方公共団体情報システム機構
コンビニ交付推進セミナー
福岡会場

宮崎市地域振興部市民課 課長補佐 毛利 博

住基カード交付数は日本一でした

—平成23年度以降は公表されていないため不明—



<平成15年8月に 独自の施策を開始>

住基カードを印鑑登録証とする

新規の印鑑登録者 住基カードを交付

住基カードを希望しない者 市民カードを交付(住基カードと同じ仕様)

プラスチックカードの印鑑登録証の交付を廃止する

既に持っていた人 無料切替 5年間 + 延長2年間

(平成23年度まで)

カード発行管理用端末 7窓口へ (現在13窓口へ)

カード用証明発行端末 11窓口へ (現在21窓口へ)

自動交付機 市民課へ1台 (その後9台 現在は3窓口へ4台)

カード(暗証番号)による住民票と印鑑証明の交付 (と で交付)

< 住民票の写しは「住民票」、印鑑登録証明書は「印鑑証明」と記載する。 >



< 証明交付サービス以外の新たな活用策は見出せなかった。 >

自動交付機は9台に増設（但し、昨年5台撤去し、現在は4台）

利用の多い窓口と合併後の旧町窓口に順次設置した。

自動交付機の庁舎外設置や時間外稼働はしなかった。

証明専用窓口の増設（現在8箇所）や維持管理面から躊躇

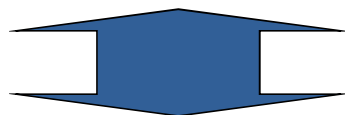
カードでとれる証明の追加はしなかった。

情報システム再構築が未定であったことなどから躊躇

市民課以外の課のカードの有効活用は進まなかった。



暗証番号の苦手な人がいる。
顔写真付き身分証がないと 暗証番号再設定ができないから
すぐに証明とれずこまる。
プラスチックカードの印鑑登録証を復活させてほしい。



自動交付機は窓口のわずらわしさがなくて便利だ。
市民課等の自動交付機が停止した場合、窓口は混乱する。
ほかの何かいい活用策はないか。

(苦勞してここまで住基カードを普及させたのにもったいない)

3都市がコンビニ交付を開始（平成22年2月）

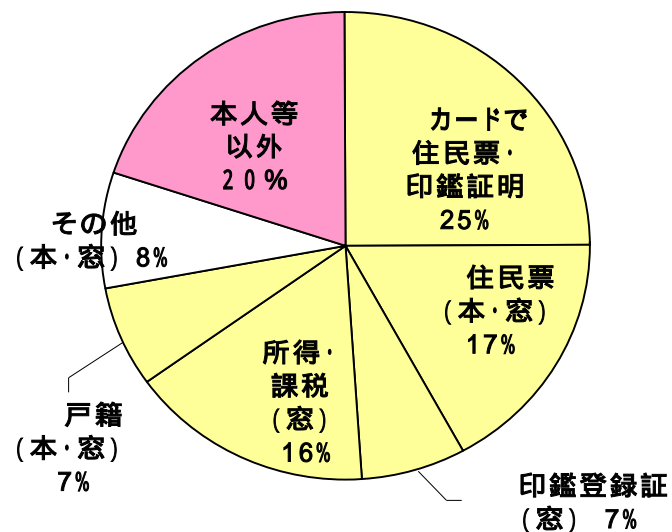
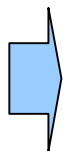
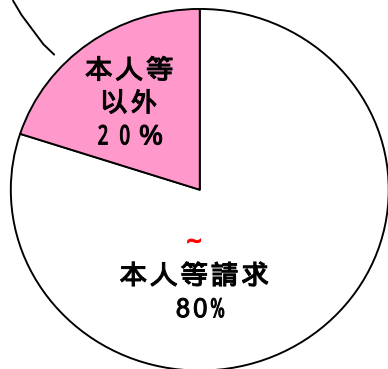
高まる期待 来客者調査&コスト調査 を実施



窓口来客者（証明請求者）別割合

- 平成22年6月第2週 全窓口平均 -

公用・法人・弁護士等	14%
第3者個人	3%
親子等（別世帯・別戸籍）	3%

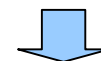


～ 本人等請求 ... 同一世帯員又は同一戸籍人による請求
 カード ... 自動交付機又はカード端末で住民票・印鑑証明を取得
 (本・窓) ... 本人等による窓口請求
 その他 ... 本人等請求のうち ～ を除いたもの

(想定)
 将来のコンビニ
 交付対象
 約 72 %
 (~)



上記対象者の
 約 %を
 コンビニ交付へ



市民サービス向上
 +
 事務効率化

(調査結果から)

事務効率 + 市民サービス向上に 期待大



実態調査から、コンビニ交付の対象とする証明は、住民票や印鑑証明に加えて、本人等の請求が多かった「所得・課税証明」と「戸籍証明(除籍謄本等除く)」とする(最低限)。

証明窓口の繁忙期である6月の第2週で調べた結果 これら()の本人等がとる証明は、交付する全ての証明件数の約72%
(窓口別でみた場合は、90%を超える窓口もある。)

住基カードの有効普及率(宮崎市)は 約50%
証明の必要となる 18歳以上で按分した場合 約60%

(1枚のカードで世帯全員の住民票がとれる、本籍が市外の戸籍はとれない、などあるが)
さて、どれくらいの人(%)を、コンビニ交付へ誘導するか。

(慎重な意見もありましたが)

自動交付機の代替として コンビニ交付決定



(慎重な意見)

情報システム再構築の実施時期が未定であったこと

既存住基カードではコンビニ交付ができないとの懸念があったこと

宮崎市は独自システムによる証明交付サービスのアプリを搭載していたため、
既存の住基カードは、コンビニ交付が困難と思われていたが、検証の結果、
一部改修によりコンビニ交付が可能となった。

(現在は、H25年11月導入の標準システムのアプリを搭載した新住基カードを交付。)

(自動交付機の廃棄・更新の問題)

(9台のうち) 5台がWindows 2000でサポート終了 改修等不可



市民サービス向上と費用対効果から

自動交付機5台の更新より、コンビニ交付の導入を決定



コンビニ交付開始

平成25年12月19日



コンビニ交付事業の概要



コンビニ交付サービスの開始日		平成25年12月19日
導入費	コンビニ交付導入業務委託費	3,339 万円
	サーバ機器等リース(5年間)	1,245 万円
運用費 (年間)	システム保守 (ベンダー)	83 万円
	市町村負担金 (J-LIS)	500 万円
	手数料 (コンビニ事業者)	(1通) 123 円
交付する証明	住民票の写し、印鑑登録証明書	年末年始を除く 6:30 ~ 23:00
交付できるコンビニ店舗数 (市内)		約 140 店舗
参考データ H26.6.30 現在	住基カード(有効)交付数	206,160 枚
	住基人口	405,600 人
	住基カード(有効)交付率	50.8 %
関連事業	H25年11月5日 ICカード標準システム導入 住基カード証明発行システム更新(再構築) 自動交付機9台のうち5台撤去、残りの4台は改修後再配置	



あなたと、コンビニに、
7-Eleven **LAWSON** **FamilyMart**

お近くのコンビニでお待ちしています

暗証番号が(4けたの数字)必要!

住民基本台帳カード(住基カード)で
 住民票の写しと印鑑登録証明書が
 コンビニエンスストアで取れます。



便利

夜間や休日でも
お近くの
コンビニでOK!

簡単

申請書の記入は不要。
画面の案内に従って
端末を操作するだけ

安心

専用回線と
高度な安全対策で
個人情報を保護

利用できる店舗	全国のセブン-イレブン、ローソン、ファミリーマート、サークルKサンクス
利用できる時間	午前6時30分～午後11時(12月29日～1月3日、保守点検日を除く)
交付できる証明書	住民票の写し(本人・本人と同一世帯員のもの)、印鑑登録証明書(本人のもの)
必要なもの	住基カード(数字4けたの暗証番号)、交付手数料(1通300円)

■コンビニ交付・住基カードについて詳しくは、宮崎市役所コールセンター(TEL 25-2111)へ。

夜間 休日 全国どこでも

お近くのコンビニで

住民票の写しは
印鑑登録証明書は



住基カード(数字4けたの暗証番号)が必要です

利用時間 6:30~23:00

宮崎市



ポスター

卓上のぼり



1日平均 3月 195通 6月 153通
- 3～6月の月間交付通数が日本一になりました -



日本一になった理由

住基カード普及率が高いこと

住基カードを持っている人の多くは新たな手続きが不要だったこと(次項参照)

(日本一にはなりましたが) 今後の交付数の大きな伸びは期待できない。

住基カードの普及率が、今後伸びないと思われるため

現在、約50%を維持している状態。有効期間満了により失効するカードと新規に作成する(更新含む)カードの数がほぼ同数の状態が続いている。

交付できる証明が、住民票と印鑑証明のみであるため

(交付数日本一より) 事務効率化等を実現していくことが重要である。

市民の利便性は大きく向上したが、目に見える事務効率化や事務改善には至っていない。(13頁参照)

広報・周知 (住基カードの事前の手続き不要)



コンビニ事業者の特段のご協力により周知POPを3ヶ月限定で掲示中

宮崎市の
住民基本台帳カードで
証明書交付サービスを
ご利用の皆さまへ



コンビニエンスストアのマルチコピー機で
証明書交付サービスを利用するためには、
全国的には、市区町村の窓口での事前手
続きが必要ですが、宮崎市の住民基本台
帳カード(宮崎市に住民登録がある方)で、
印鑑登録をしている方や自動交付機の利
用申請をしている方は、画面などの表示に
かかわらず、事前の手続きは不要です。

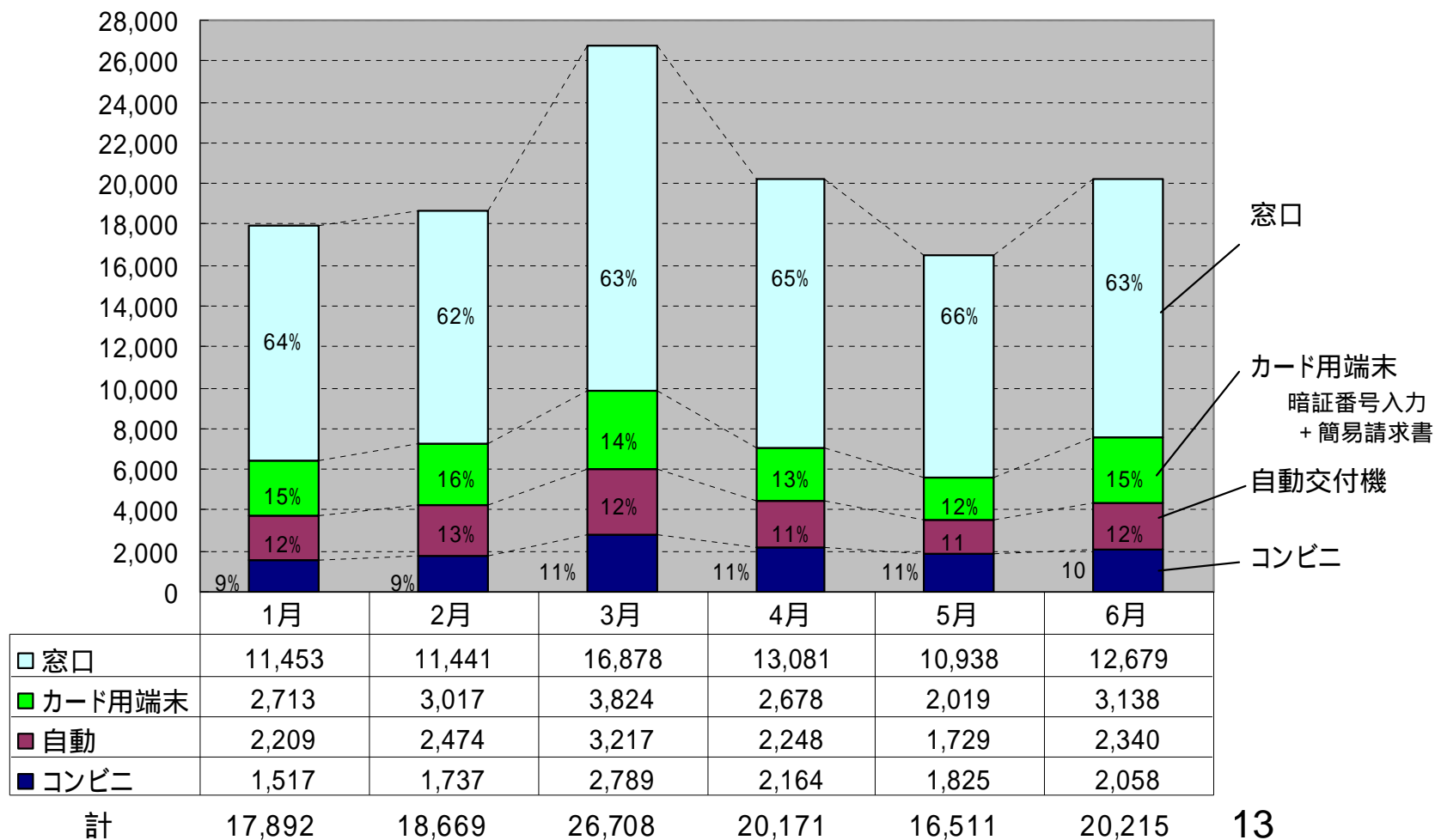
※有効期限が切れた住民基本台帳カードや
宮崎市民カードはご利用いただけません。

【お問い合わせ】宮崎市コールセンター
☎ 0985-25-2111
(土・日、祝・休日を除く、8:00~18:00)

月別 コンビニ交付数 住民票



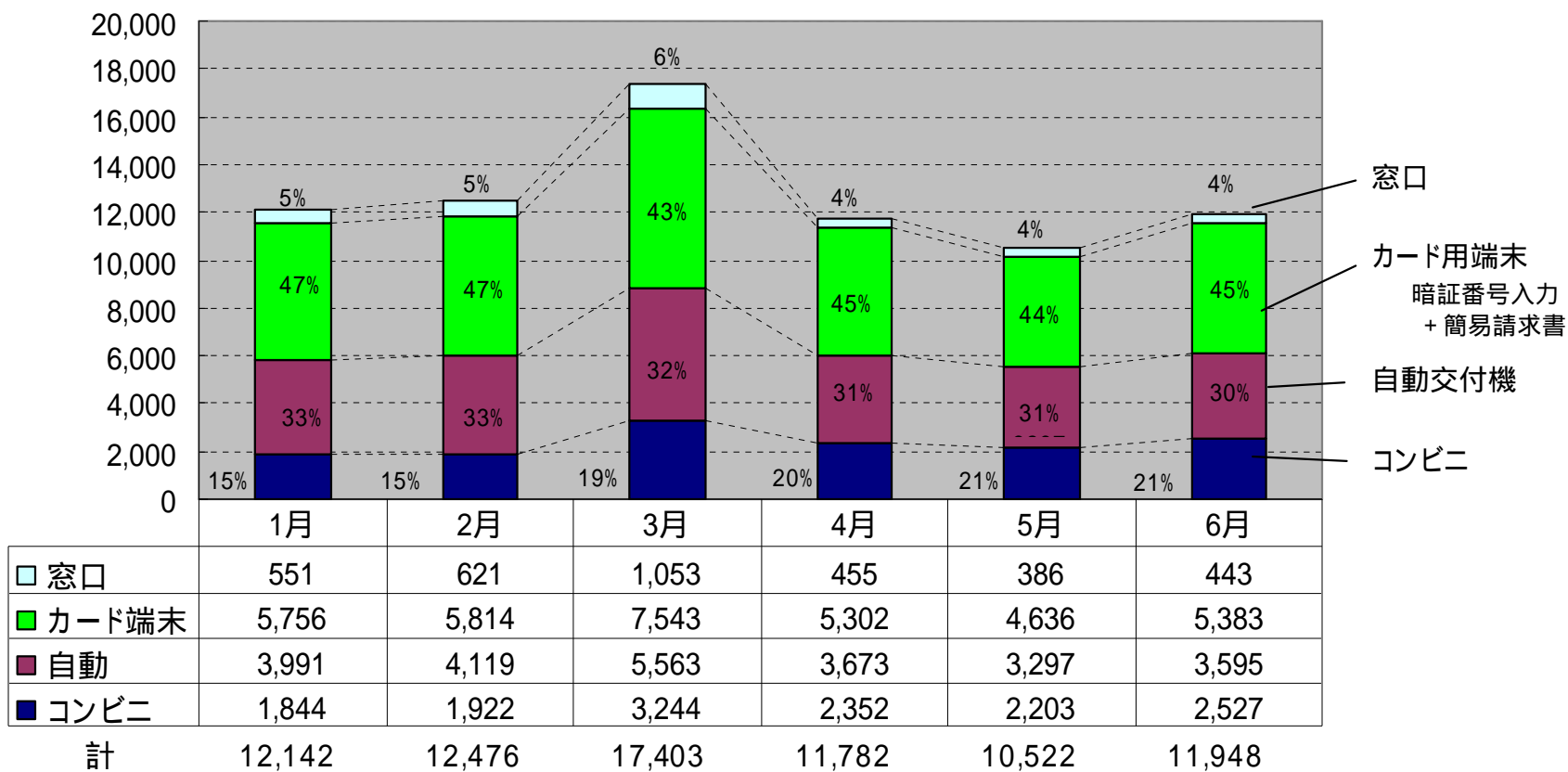
コンビニ交付（住民票） - 平成26年1～6月 -



月別 コンビニ交付数 印鑑証明



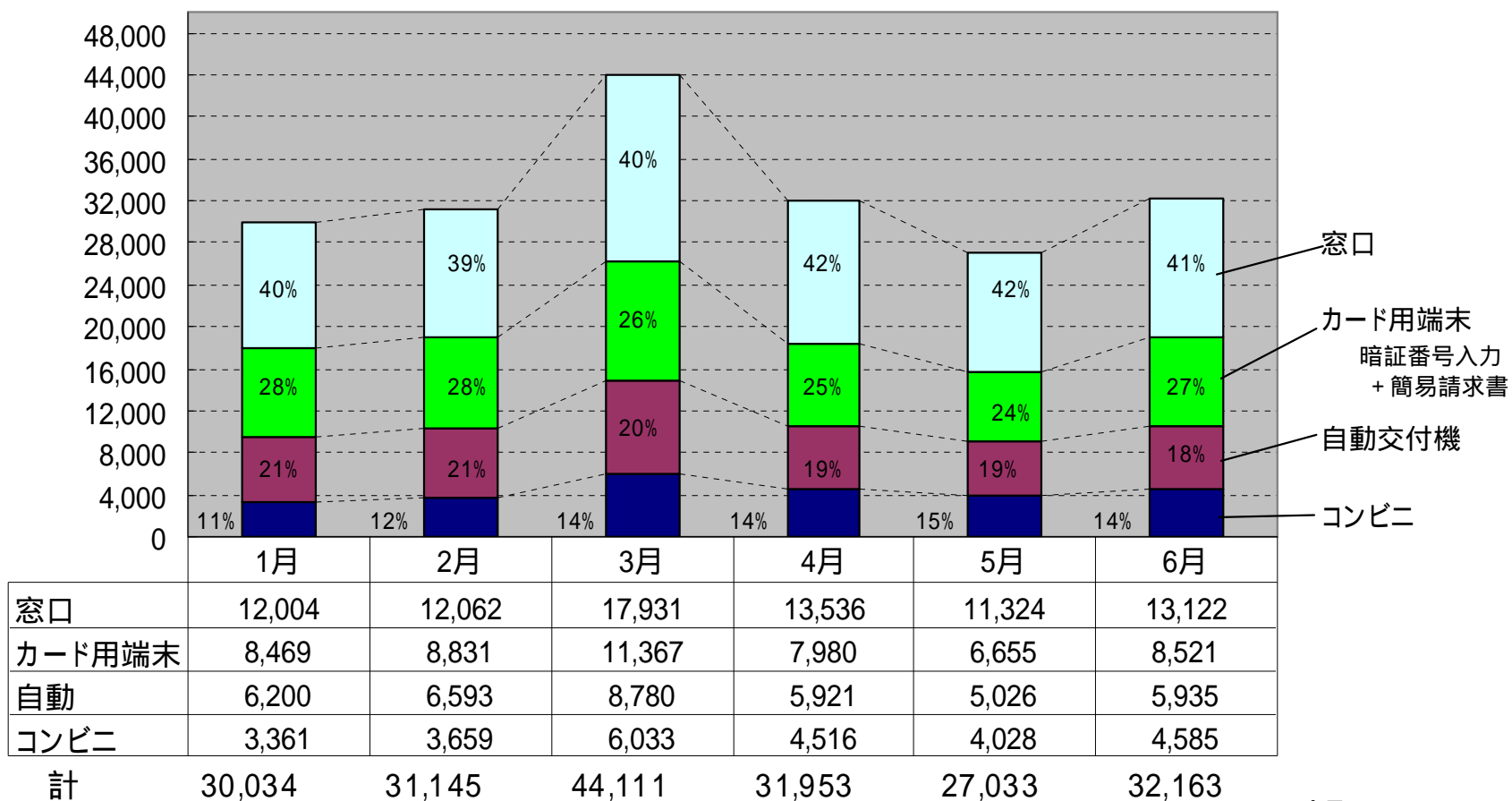
コンビニ交付（印鑑証明） - 平成26年1～6月 -



月別 コンビニ交付数 合計（住民票 + 印鑑証明）



コンビニ交付（住民票と印鑑証明の合計） - 平成26年1～6月 -



コンビニ交付の割合 —平成26年1～6月平均—
住民票 10.1% **印鑑証明 18.5%**



住民票の 交付数 ・ 割合 ・ 前年比較 (郵便請求除く)

	コンビニ 1		自動交付機 2		カード用端末 3		窓口		計	
平成26年 1～6月	12,090	10.1%	14,217	11.8%	17,389	14.5%	76,470	63.6%	120,166	100%
平成25年 1～6月			23,855	20.7%	15,478	13.4%	76,187	66.0%	115,520	100%
増減 (H26-H25)	12,090	10.1 ポイント	9,638	8.8 ポイント	1,911	1.1 ポイント	283	2.3 ポイント	4,646	

自動交付機からコンビニ交付へ

印鑑証明の 交付数 ・ 割合 ・ 前年比較 (郵便請求除く)

	コンビニ 1		自動交付機 2		カード用端末 3		窓口		計	
平成26年 1～6月	14,092	18.5%	24,238	31.8%	34,434	45.1%	3,509	4.6%	76,273	100%
平成25年 1～6月			40,093	51.0%	34,207	43.5%	4,252	5.4%	78,552	100%
増減 (H26-H25)	14,092	18.5 ポイント	15,855	19.3 ポイント	227	1.6 ポイント	743	0.8 ポイント	2,279	

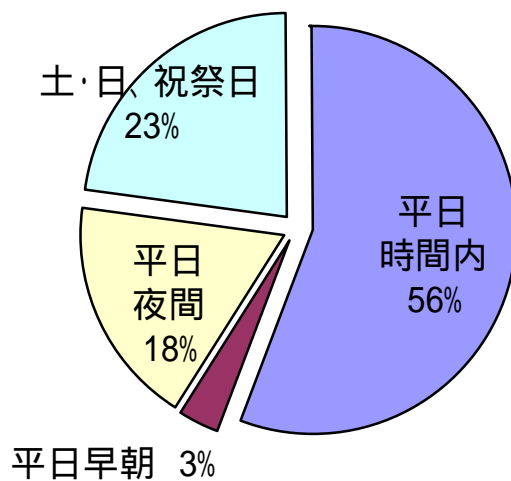
自動交付機からコンビニ交付へ

- 1 コンビニ交付・・・平成25年12月19日開始。
- 2 自動交付機・・・平成25年11月から4台。それ以前は9台。(5台撤去のため)
- 3 カード用端末・・・請求者が暗証番号を入力(簡易な請求書記入)。職員が聞き取りながら端末を操作し証明出力。

開庁していない時間帯の コンビニ交付取得率 44%
 — 平成26年1～6月平均 —



コンビニ交付通数 時間帯別 割合
 (平成26年1月～6月)



	平日			土・日、祝祭日	計
	時間内	早朝	夜間		
通数(H26.1～6月)	14,574	830	4,756	6,022	26,182
1日平均	121	7	28	99	145
	156				

【交付日数】

【120日】

【61日】

【181日】



市民の利便性の大きな向上

これまで時間外の証明交付サービスは、2箇所の土曜窓口

開庁日の時間外(早朝・夜間)や土日祝日に、最寄のコンビニで証明(住民票と印鑑証明のみだが)を取得できるようになった。

自動交付機を5台撤去したが、窓口の混乱はなかった。

自動交付機の利用者が減り、来客者減には一定の効果があったが、まだ、窓口の受付事務の軽減までには至っていない。

コンビニ交付の 今後の課題



コンビニ交付で取得できる証明の種類を拡充を検討する。

コンビニ交付の証明手数料の減額を検討する。

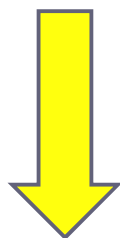
減額している市が多い。コンビニへの誘導効果があると聞いている。



主要な証明 コンビニ交付へ
相談等の必要な証明 窓口へ

窓口の効率化及び事務改善の実施

サービス拡充(や)を機に、窓口効率化等の方向性を出す。



カードで証明を取る人 コンビニ交付へ
カードの苦手な人等 窓口へ

証明発行システム(自動交付機・カード用端末)の縮小廃止等を検討する。

個人番号カードへの対応



現在の住基カード交付(宮崎市)と変わること

即日交付ができない(郵送によるJ-LISへの申請)

写真の無料撮影が困難

交付手数料

懸念していること・課題

番号カード普及の鈍化(宮崎市の住基カードと比べて)

郵送申請やカードの受取りが確実に行なえるか(忘れは発生しないか)

暗証番号によらない印鑑証明の交付方法の検討

全庁的な個人番号カード活用への取り組み

ー住基カードより個人番号カードは格段に利用機会が拡大されるー

(将来) 標準システム方式のコンビニ交付から個人認証方式への変更

+ 証明発行システム(自動交付機・カード用端末)の縮小廃止等の検討

カードで証明を取る人
カードの苦手な人等

コンビニ交付へ
窓口へ



食



花



神話



スポーツ





花回遊エリア（スポット）づくり ～宮崎市版 365日誕生花を活用した取り組み～

花
宮崎らしさ



365日誕生花カレンダーの作成

花回遊マップの作成



今日の
誕生花



8月29日

ひまわり

あこがれ



- ・春、夏、秋、冬の回遊ルート
- ・公共施設、天然記念物、沿道修景の情報
- ・365日誕生花のイラスト・花言葉 22





ご清聴
ありがとうございます
ございました



宮崎市観光イメージキャラクター
「ミッシちゃん」