

会津若松市における コンビニ交付サービスから始まった 新たな挑戦

～窓口担当者目線での取り組み～

平成26年9月3日

会津若松市市民部市民課

←会津侍 若松つつん

新島八重マスコットキャラクター「八重たん」↑

1



会津若松市の紹介



- **地理**

福島県の西部に位置しており、磐梯山や猪苗代湖など豊かな自然に囲まれた、自然景観に恵まれたまちです

- **歴史**

古事記や日本書紀などにも「相津」と記され、東と北の出会う重要な接点として位置づけられています。また、会津は、戊辰の戦いによって武家支配が終焉を迎えるまで、中央と地方(奥州)との政治勢力が拮抗する一大拠点でした。

- **産業**

国内有数の観光産業
-平成25年大河ドラマ「八重の桜」
酒、漆器等の地場産業
IC関連の最先端産業
IT関連産業の創設

- **大学**

平成5年開学の会津大学
先進のソフト・ハードウェア・サイエンティスト
養成を目的 コンピュータと英語教育に特徴



コンビニ交付について

1. 意思決定と導入背景
2. 導入効果
3. 住基カード普及について
4. データと市民満足度

今後の展開について

コンビニ交付について

1. 意思決定と導入背景

2. 導入効果

3. 住基カード普及について

4. データと市民満足度

今後の展開について

意思決定までの経過

- 平成22年4月15日 関係課協議（企画調整課、財政課、情報政策課）
- 4月16日 市長説明（自動交付機代替案と補助事業の概要説明）
- 4月22日 二役、関係部長説明
- 5月11日 二役、関係部長説明（提案書提出決定）
- 5月19日 （財）地方自治情報センターへ事業提案書提出
- 6月4日 （財）地方自治情報センターでのヒアリング
- 7月12日 実施団体選定内定通知と補助限度額の変更通知
- 7月13日 関係課協議（企画調整課、財政課、総務課、情報政策課）
- 7月15日 企画副参事会議
- 7月16日 実施団体選定通知
- 7月22日 企画副参事会議
- 7月29日 庁議
- 8月4日 庁議



市民課より事業提案



導入背景

• 国のIT装備都市研究事業

ICカード(Aoiカード)を活用したサービスを開始(H14.3)

- 行政サービス

- 自動交付機(市内3箇所)による、住民票・印鑑証明発行
- 図書館での利用
- 医療費助成申請の病院での利用

- 民間サービス

- 金融機関キャッシュカード
- 会津風雅堂友の会カード
- スタンプためらんしよ



H13.10~H21.12 総発行件数20,332件 (人口比率16.4%)

機器の老朽化

- 自動交付機の老朽化

- ハード保守→できない
- ソフト保守→できない
- 住基法改正対応→できない

- 自動交付機の更新

- 予算措置→できない

- サービスとしての維持が困難な状況



コンビニ交付サービス



コンビニ交付について

1. 意思決定と導入背景

2. 導入効果

3. 住基カード普及について

4. データと市民満足度

今後の展開について

場所・時間・人【導入効果】

- サービス提供地域の拡大
 - 現状の市内3箇所から
 - 全国のセブンイレブンで対応可能
 - 会津若松市内33店舗
 - 会津地域広域62店舗
- 利用時間の拡大
 - 現状8:30~19:00 → 6:30~23:00
- 窓口混雑の緩和
 - 一人ひとりの対応時間の確保



行政窓口アウトソーシングとして有効な手段



自動交付機と比較【導入効果】

交付方法	人件費	物件費	合計	枚数	1枚あたり単価
窓口	22,599	8,210	30,809	103,912	296
コンビニ交付機	0	11,306	11,306	5,696	1,985
合計	22,599	19,516	42,115	109,608	384

自動交付機更新と比較し、コンビニ交付の方が安価

交付方法	人件費	物件費	合計	枚数	1枚あたり単価
窓口	22,599	8,210	30,809	103,912	296
自動交付機	0	17,562	17,562	5,696	3,083
合計	22,599	25,772	48,371	109,608	441

※人件費は住民票発行までに3.75分、印鑑証明書発行に2.75分かかると想定し、年間一人当たりの人件費で割り算出したものです。

コンビニは何人分【導入効果】

交付方法	人件費	物件費	合計	枚数	1枚あたり単価
窓口	21,525	8,197	29,722	98,647	301
コンビニ交付機	0	11,938	11,938	10,961	1,089
合計	21,525	20,135	41,660	109,608	380

コンビニ交付
10%

コンビニが伸びれば
トータル単価は↓

交付方法	人件費	物件費	合計	枚数	1枚あたり単価
窓口	20,209	8,182	28,391	92,202	308
コンビニ交付機	0	12,711	12,711	17,406	730
合計	20,209	20,893	41,102	109,608	375

コンビニ交付
16%

39%になれば
人件費一人分
の効果ができる

交付方法	人件費	物件費	合計	枚数	1枚あたり単価
窓口	15,033	8,121	23,154	66,861	346
コンビニ交付機	0	12,711	12,711	42,747	297
合計	15,033	20,832	35,865	109,608	327

コンビニ交付
39%

※人件費は住民票発行までに3.75分、印鑑証明書発行に2.75分かかると想定し、年間一人当たりの人件費で割り算出したものです。

なぜ今？【導入効果】

• 自動交付機の老朽化

- 現在の自動交付機が老朽化しており、住民サービスの低下をまねくことなく、自動交付サービスを確実に維持継続する必要がある。

• 住基法改正

- 住民基本台帳法の改正により、平成24年度から外国人の住民基本台帳の適用対象（外国人に対する住民票の写しの発行等）への対応が必要となる。

• 補助金

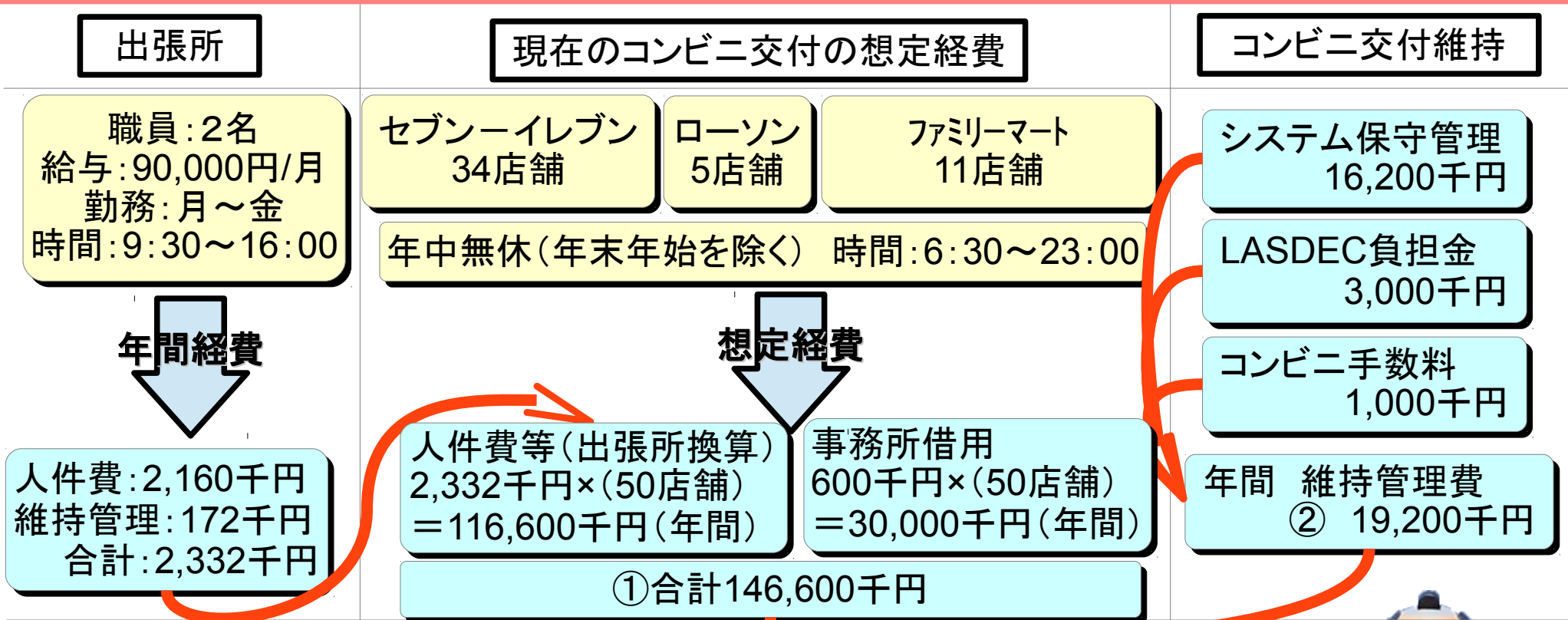
- 財団法人地方自治情報センターより助成対象団体となることができた。

• 国の動向

- 国は「新たな情報通信技術戦略」の3つの柱の一つとして、「国民本位の電子行政の実現」を目標としたことから、コンビニ等に設置された行政キオスク端末の一層の導入が見込まれる。



費用対効果【導入効果】



【①－②＝127,400千円】
 出張所の窓口を終了し、コンビニに代替することにより、以前の出張所事業費換算で、

約1億3千万円（年間）の効果



コンビニ交付について

1. 意思決定と導入背景
2. 導入効果

3. 住基カード普及について

4. データと市民満足度

今後の展開について

住基カード普及作戦！！H22

- 住基カード無料化 平成23年1月4日～平成24年3月31日
- Aoiカードを利用して証明書の交付等のサービスを受けている市民の方にAoiカードから住基カードへの移行を促すDM発送。

- 平成23年1月号の市の広報紙、及び市ホームページによる広報
- 地元コミュニティ放送を利用して、PRを実施する。(1月24日放送)

- ポスターを作成し、会津若松市内セブンイレブン、公共機関へ配布掲示依頼

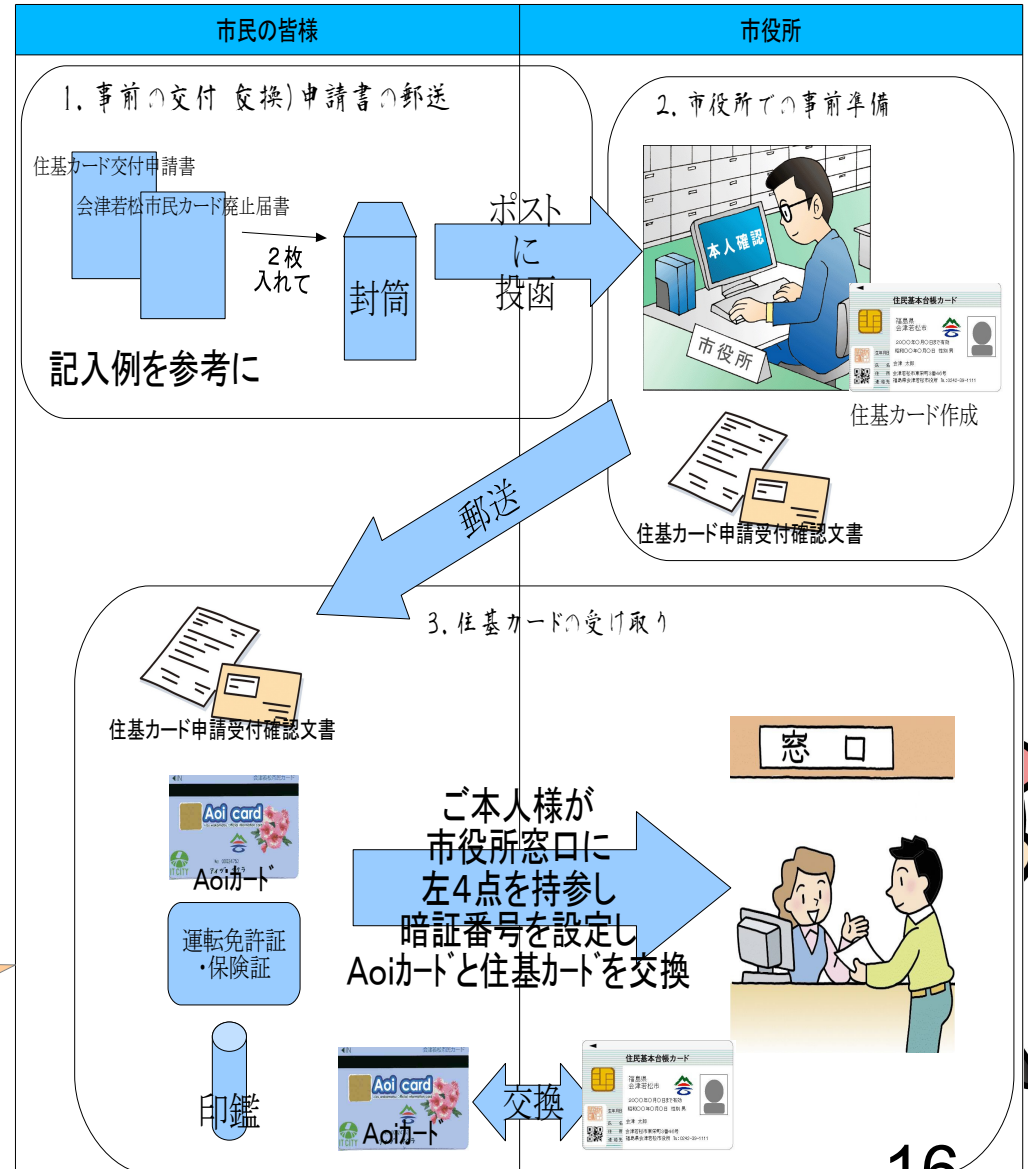
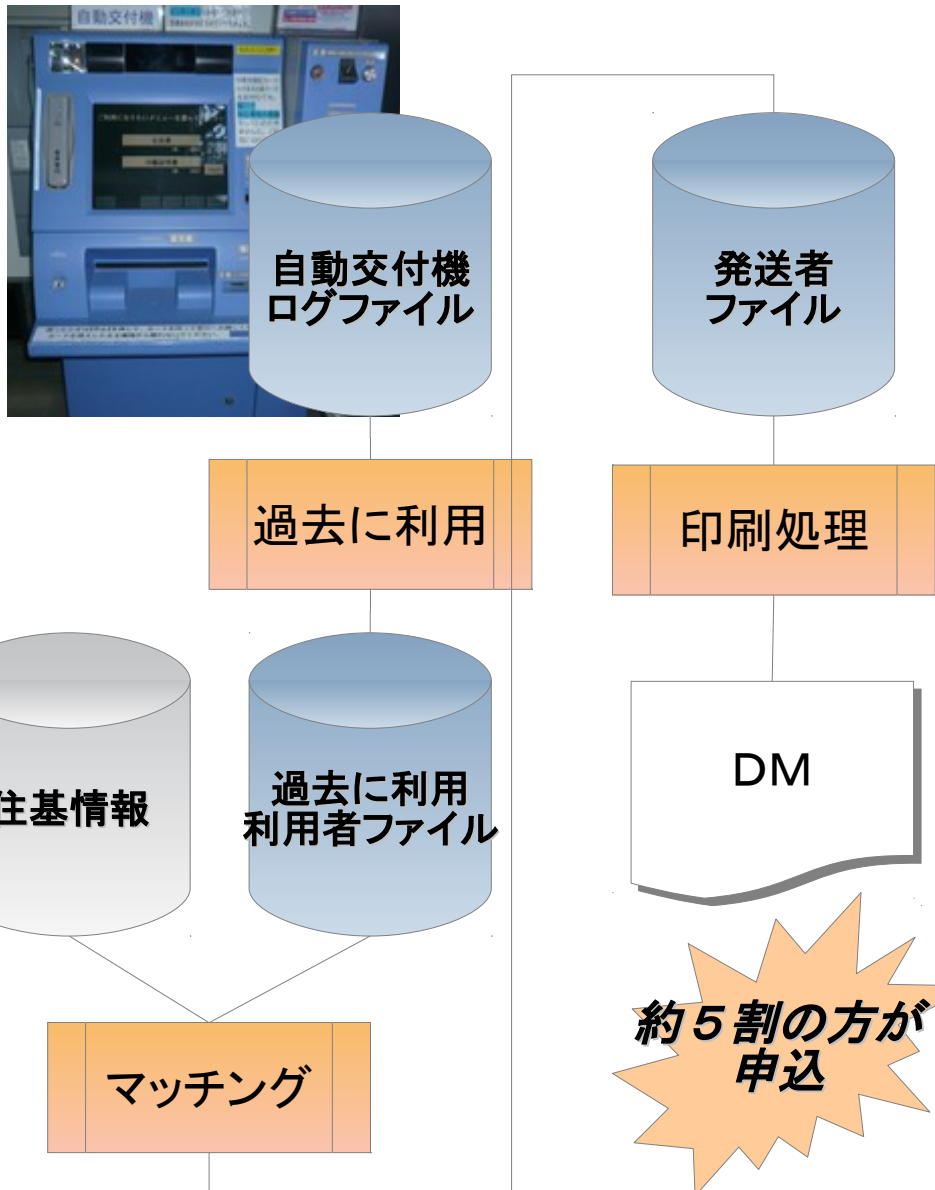
- コンビニ内での市独自作成パンフレット及びLASDEC作成パンフレットによる広報
- テレビ広報(1月30日福島テレビ放送)
- 市長によるコンビニ交付デモンストレーションの実施(2月8日実施)
- 福島民報新聞、福島民友新聞等にコンビニ交付の取材記事掲載

- You Tubeにおいて市長によるコンビニ交付デモンストレーションを HP掲載

- 自治会への出前講座の実施(2月27日実施)
- 5月号市政だよりに、自動交付機終了と住基カード移行のお知らせを掲載(5月1日)
- 既に住基カードを持っている方かつ、自動交付機対応可能なカードを方にコンビニ対応住基カードへの移行を促す。
- 本庁、一箕、南市民センターの自動交付機の終了(5月31日)



効果があった「DM発送」



評判になった自前作成の「ポスター」

お店をあけて待っています。
-会津若松市役所-



平成 23 年 2 月 7 日、コンビニ交付がはじまります。

- 住基カードを利用して、全国のセブン-イレブン店舗で住民票の写しと印鑑証明書を取得できます。
- 運用時間：午前6時30分から午後11時00分まで

住基カードを無料で交付します。

- 期間：平成23年1月4日より開始（平成24年3月31日まで）

●お問い合わせ
会津若松市役所 市民部 市民課 電話：0242-39-1216

このポスターは、オープンオフィスで作成しました。

お店をあけて待っています。
-会津若松市役所-



コンビニで証明書が受け取れます。

- 住基カードを利用して、全国のセブン-イレブン店舗で住民票の写しと印鑑登録証明書を取得できます。
- 利用時間：午前6時30分から午後11時00分まで

住基カードの利用申請をお願いします。

- 申請場所：会津若松市役所本庁舎1階市民課
- 手数料：500円

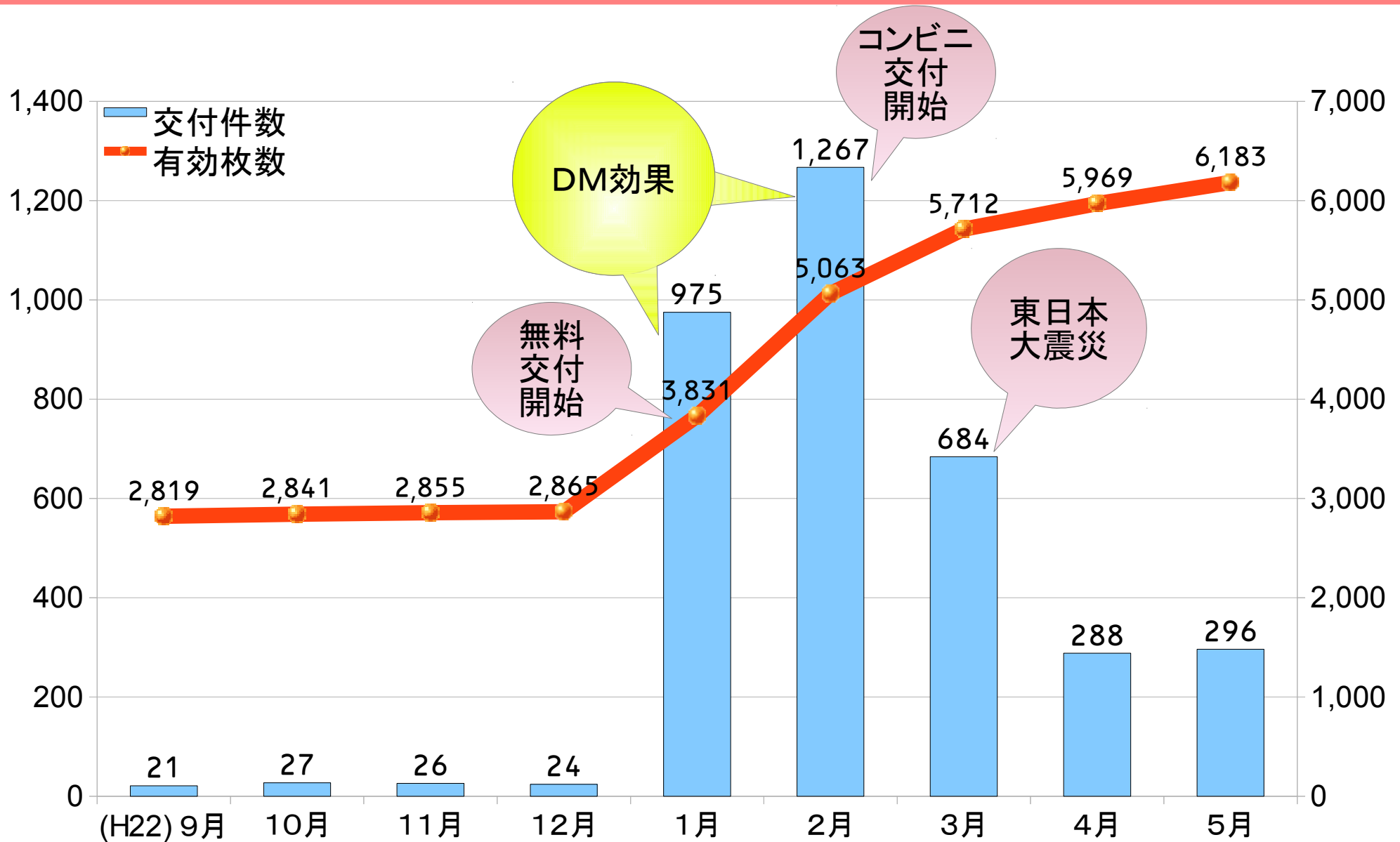
●お問い合わせ
会津若松市役所 市民部 市民課 電話：0242-39-1216



詳細情報へ
アクセス！

このポスターは、リプレオフィスで作成しました。

普及作戦の結果は??



平成23年度の状況

- 住基カード無料化の予算は予備費で対応 ~平成24年3月31日
- 住基カード普及の予算は財政査定でZERO！！

コンビニ交付にて利用者を拡大する為



住基カード普及が必須！！（今年度無料）



でもPRの為の予算がない事で



あきらめたくない！→目標有効枚数8,700枚



住基カード普及作戦！！H23

- 窓口来庁者一本釣り（H23. 6～H24. 3）
- 福島県の緊急雇用対策事業へ住基カード普及を委託（H23. 9～H24. 3）
 - － 県営住宅、市営住宅、城西地区全戸にチラシ配布
 - － 十日市の際、ハッピを着用し街頭PR
 - － カーディーラー・携帯ショップ等
- 成人式のパンフレットの中にチラシを同封（H24. 1）
- 児童扶養手当現況届にチラシを同封（H23. 6）
- 閉鎖する出張所近辺の町内会へ**回覧板**周知し、出張申請受付（H24. 1）
- ホームページのトップページへリンクを表示（H23. 4～）
- 出前講座でのPR、講座終了後に申請受付を実施
- 職員にも申請書送付



窓口一本釣り作戦！！

- 窓口に来て頂いた住民の方にお勧めする。
市民課職員、全員での団結！！協力し実行！

住基カードがあれば、
住民票・印鑑証明書を
セブンイレブンでも取得できます。

- 全国のセブンイレブンで！
- 朝6時30分から夜11時まで！

運転免許証をお持ちの方は
住基カードをお持ち帰り頂けます。

※お持ちでない場合でも数日で発行できます。

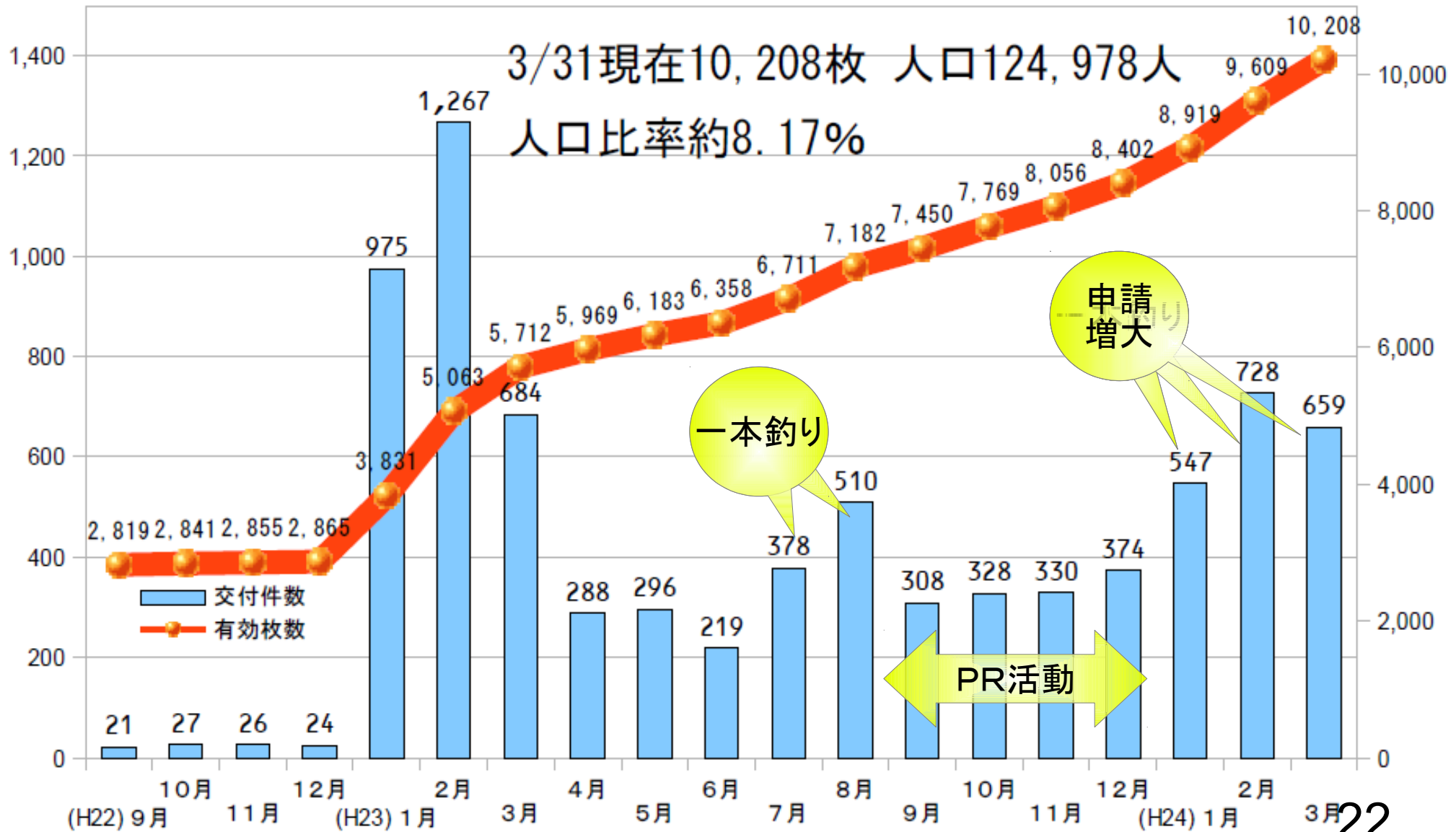
- 印鑑登録証をお持ちの方は、窓口へご持参下さい。
- 待ち時間：約15分（混雑状況によります）
- 無料交付期間：平成24年3月30日まで

詳しくは市民課1番窓口までお問い合わせください。
電話：0242-39-1216

期間限定
無料



有効枚数10,000枚突破！！

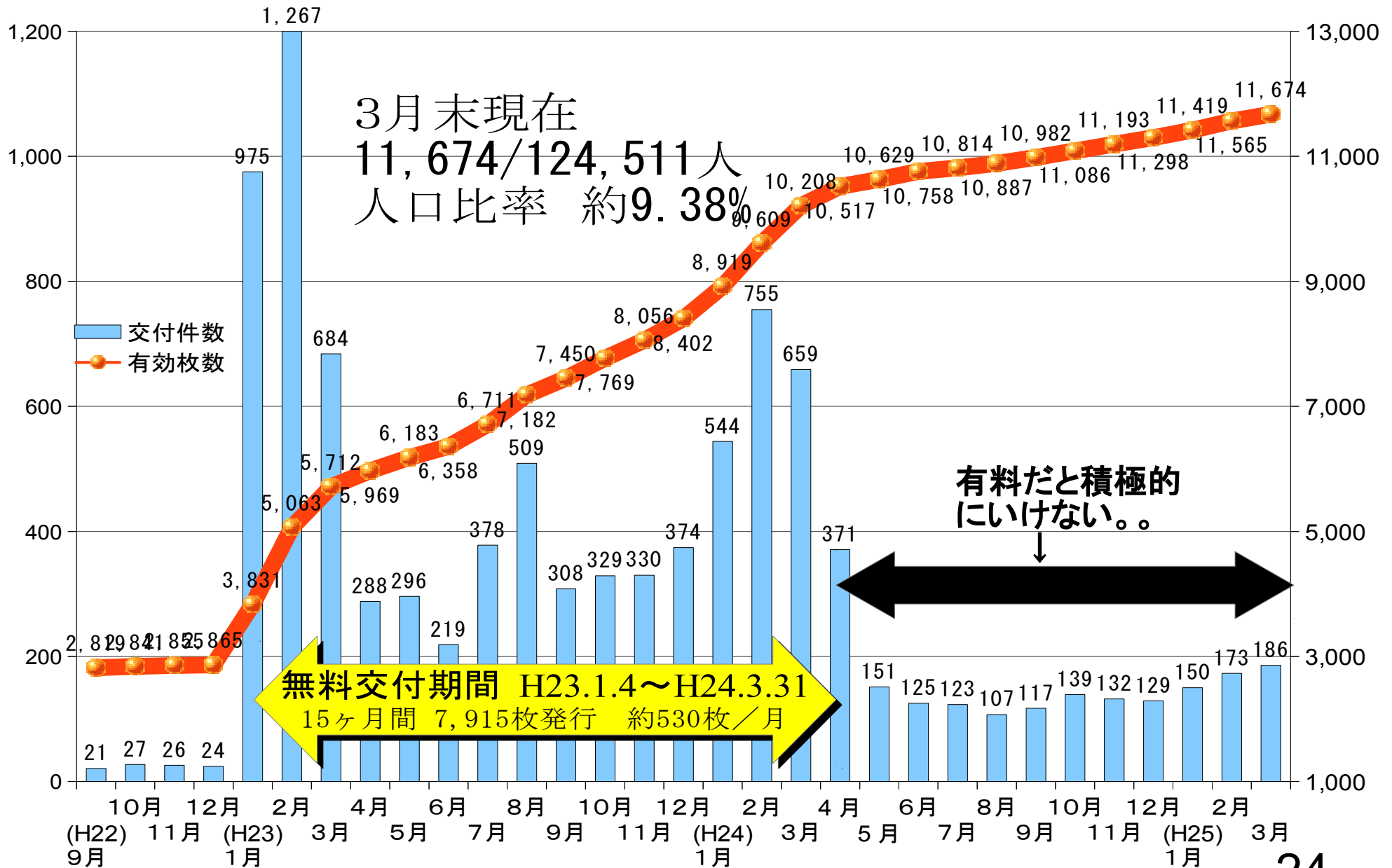


住基カード普及作戦！！H24

- 住基カード無料期間が終了
 - 住基カードの交付状況が読めない。。（H24当初予算時）
 - 2,000枚 → 1,000枚 → 2,000枚
- 住基法改正により、住基カード縛りが無くなり、競争見積へ
- 再度、住基カード無料の検討
- 証明書交付手数料の差別化の検討（窓口200円→300円）
- コンビニ交付サービスPR用の「のぼり」の作成
(H25.3)
- デジタルサイネージでの公告
 - 市民課ロビーにて(H25.3.25～)



H24末 住基カード有効枚数



住基カード普及作戦！！ H25

- カードの普及には、コンビニ交付のPRが必須
 - 地元の新聞に掲載される事が意外と普及効果大！！
 - 平成25年4月 ローソンサービス開始
 - ローソン店舗でのセレモニー開催
 - 実際は自作自演
- 戸籍証明 平成26年2月10日開始
 - 同様に地元新聞に掲載
- 市民課ロビーにてデジタルサイネージでの公告
 - 公開しております。興味のある方は →

※スマートフォンが見やすいです



H25.4 ローソンでのセレモニー



交付サービス開始でデモンストラレーションした室井市長（右端）「ローソン」箕町店

住民票写しと印鑑登録証明書

若松市

コンビニ交付拡大

会津若松市は二十四日からコンビニエンスストア「ローソン」で住民票の写しと印鑑登録証明書の交付サービスを始めました。住民基本台帳（住民カード）の利用者が対象。一昨年に開始した「セブンイレブン」に続いてコンビニ交付サービスが拡大する。五月末ごろには「サークルKサンクス」、今年度中に「ファミリーマート」でも交付が可能になる予定だ。

「ローソン」も開始

同日、室井照平市長。店内のマルチコピー機で住民票の写しを取得。「ローソン」箕町店で「コンビニ交付サービス」のデモンストラレーションを実施した。住民票の写しと印鑑登録証明書の交付サービスが拡大する。五月末ごろには「サークルKサンクス」、今年度中に「ファミリーマート」でも交付が可能になる予定だ。

市内の三店舗はじめ全国のローソン約一万五百店舗で利用できる。時間は午前六時半から午後十一時までで土、日曜、祝日も可能（年末年始を除く）。市によると、住民カードを持つ市民は三月末現在で一万六千七百七十四人おり、県内で最も多い人数という。市民の9・38%が所有している。平成二十四年度の住民票の写しと印鑑登録証明書のコンビニ交付の割合は6・18%だった。



動画を撮影して、YouTubeへ掲載しました。

ローソン会津若松一箕町店にご協力頂き、市長によるコンビニ交付のデモを実施

番号法(マイナンバー法)が成立

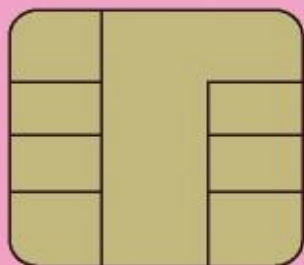
- 番号法が公布され、個人番号カードが無料？。
 - それまでの期間、有料であれば、普及促進が図れない。
- 住基カード無料検討(H25当初予算)→〇〇課の壁
 - 500円でも付加サービスが良ければ、カードを取得するのでは？
 - 市独自のオリジナルのサービスの検討
 - 各施設利用時のサービス券発行の検討
 - 課題が様々あり
 - 個人番号カードには出来ないサービスをしてはどうか？
 - 今だけという特別なもの



オリジナルデザインの住基カード交付




住民基本台帳カード



- このカードを他人に貸与または譲渡することはできません。
- このカードの暗証番号は他人に知られないようご注意ください。
- このカードを紛失したとき、または盗難にあった場合は、直ちに届け出てください。
- このカードは折り曲げたりすると使用できなくなる場合がありますので、大切にお取扱ってください。



地元誌の新聞へ掲載 問合せ倍増



奥の細道

▽…会津若松市は1日から、新島八重のマスケットキャラクター「八重たん」をあしらった住民基本台帳カード（住基カード）の発行を開始した。写真。

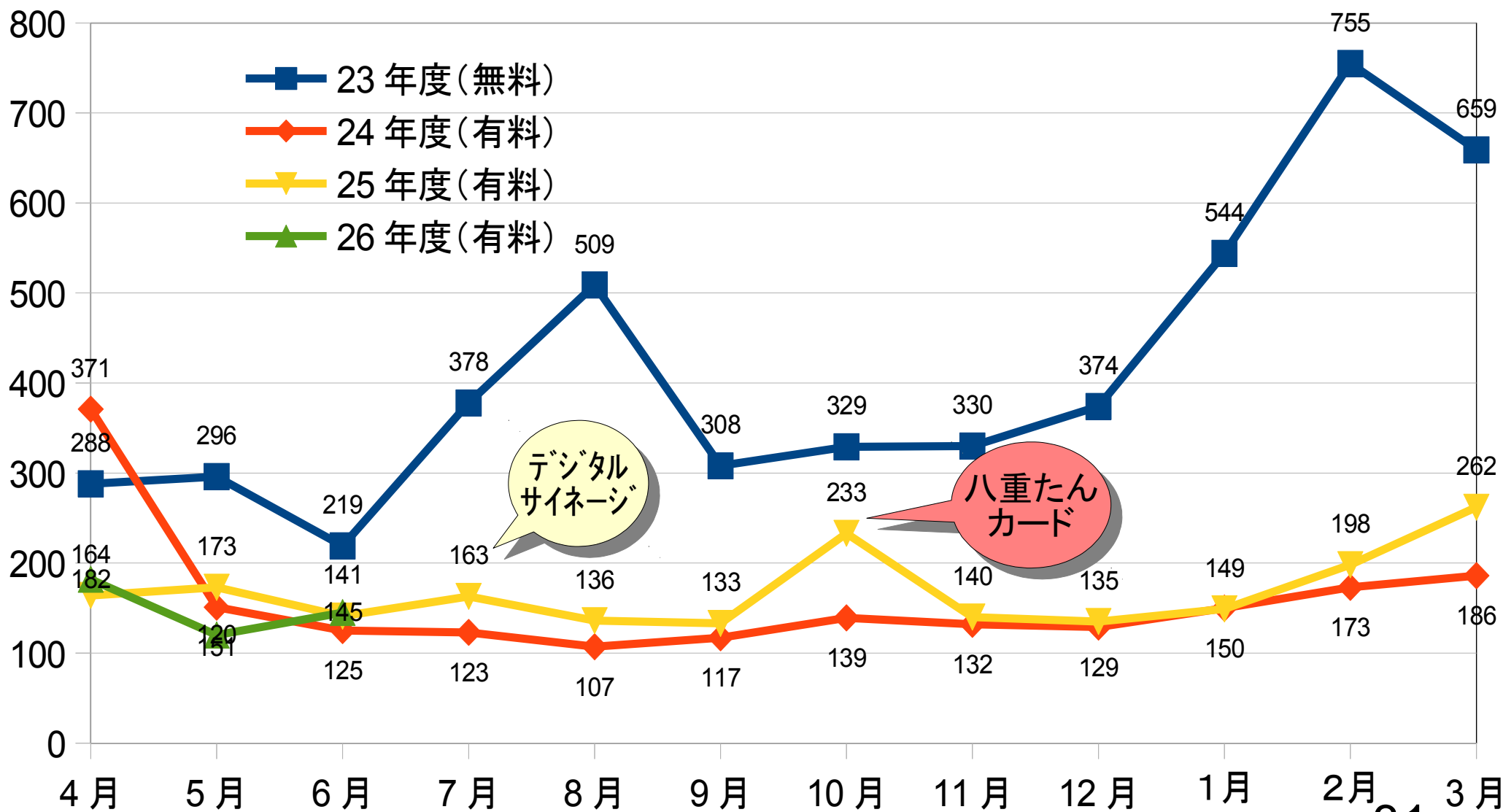
▽…イラスト入り住基カードは同市初。同市の住基カード発行は人口の約10%に当たり、全国平均の5%を上回るが、市はさらに普及を進め、簡単な事務手続きは住基カードで簡略化、より複雑な案件で丁寧に対応する狙いがある。

▽…手数料は500円で、1500枚の限定発行。転出しても転出先の自治体がコンビニ交付に対応していれば引き続き使用できるため、「転勤族」にとっても会津の思い出になる。問い合わせは同市市民課（電話0242-391229）へ。

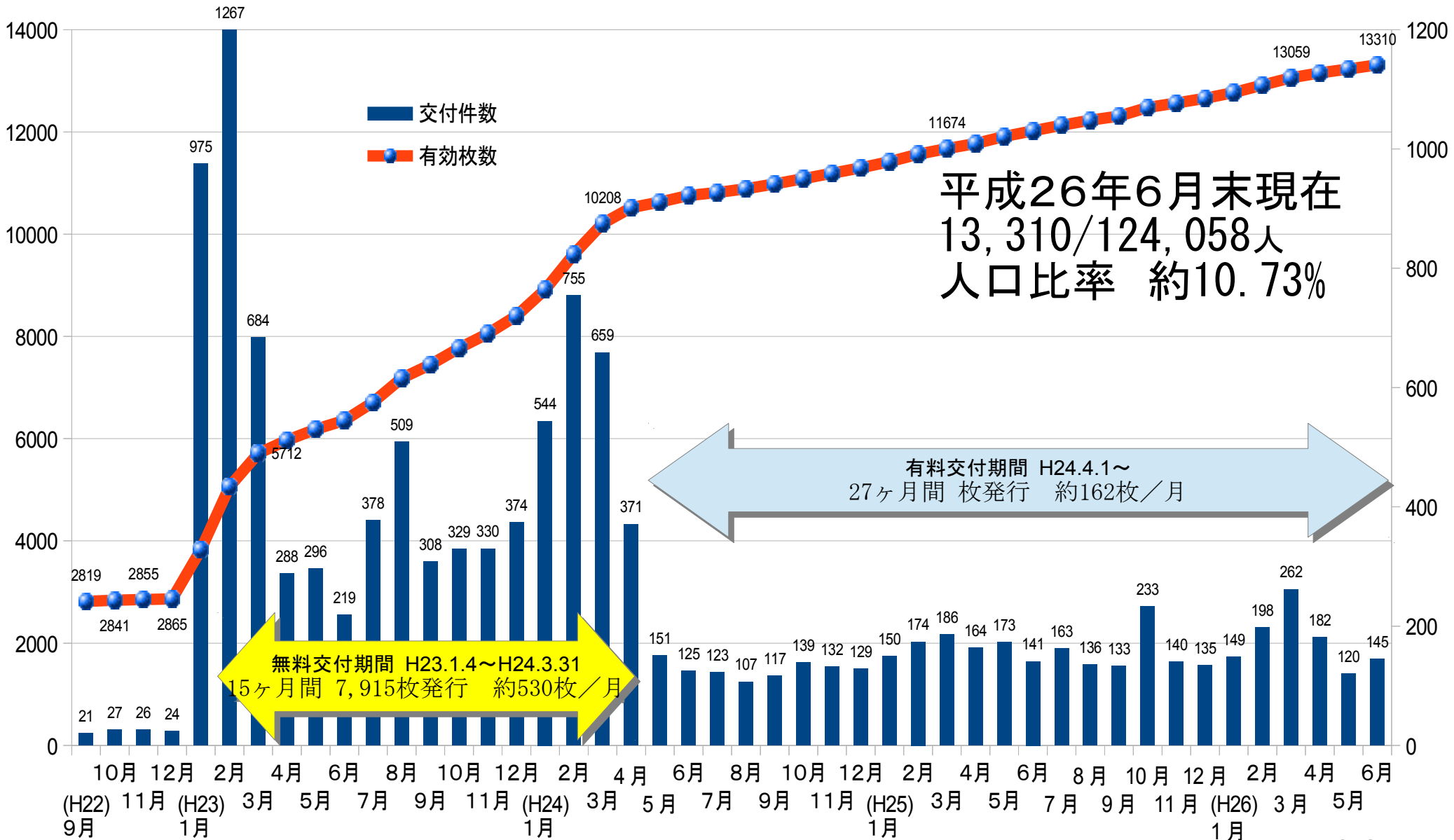
↑平成25年10月2日 福島民友新聞掲載



H23無料.H24有料.H25有料 比較 月別 住基カード交付枚数



H26.6末 住基カード有効枚数



コンビニ交付について

1. 意思決定と導入背景
2. 導入効果
3. 住基カード普及について
4. データと市民満足度

今後の展開について

窓口とコンビニの証明件数の推移

H26.3末現在

平成23年度

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	H24.1月	2月	3月	合計
住民票	108	97	90	117	205	163	149	161	137	187	238	445	2,097
	2.02%	1.86%	2.22%	2.42%	3.20%	4.44%	3.42%	3.46%	3.57%	4.51%	3.96%	6.42%	3.53%
印鑑証明	123	157	151	133	147	153	166	197	215	181	284	403	2,310
	3.75%	3.84%	4.58%	4.00%	3.93%	5.37%	5.03%	5.74%	6.76%	5.96%	6.48%	8.79%	5.44%
コンビニ計	231	254	241	250	352	316	315	358	352	368	522	848	4,407
	2.68%	2.73%	3.28%	3.07%	3.47%	4.85%	4.11%	4.42%	5.02%	5.12%	5.03%	7.37%	4.32%
住民票	5,345	5,229	4,053	4,828	6,408	3,670	4,354	4,658	3,836	4,147	6,003	6,927	58,188
印鑑証明	3,282	4,084	3,295	3,327	3,740	2,851	3,302	3,435	3,179	3,039	4,381	4,586	42,501
総合計	8,627	9,313	7,348	8,155	10,148	6,521	7,656	8,093	7,015	7,186	10,384	11,513	101,959

平成24年度

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	H25.1月	2月	3月	合計
住民票	320	201	244	251	247	234	240	234	240	207	292	39	3,106
	5.02%	4.25%	5.12%	3.50%	5.85%	5.35%	4.99%	5.01%	6.07%	4.98%	6.21%	5.10%	5.04%
印鑑証明	256	243	274	300	246	276	264	299	229	235	321	42	3,372
	7.32%	6.48%	7.52%	7.45%	8.97%	8.10%	7.53%	8.73%	7.55%	7.98%	8.63%	7.90%	7.82%
コンビニ計	576	444	518	551	493	510	504	533	469	442	613	82	6,478
	5.84%	5.24%	6.16%	4.92%	7.08%	6.56%	6.06%	6.58%	6.71%	6.22%	7.28%	6.25%	6.18%
住民票	6,372	4,728	4,766	7,168	4,219	4,374	4,810	4,675	3,952	4,158	4,701	7,759	61,682
印鑑証明	3,497	3,748	3,646	4,026	2,743	3,406	3,505	3,425	3,034	2,946	3,718	5,432	43,126
総合計	9,869	8,476	8,412	11,194	6,962	7,780	8,315	8,100	6,986	7,104	8,419	13,191	104,808

平成25年度

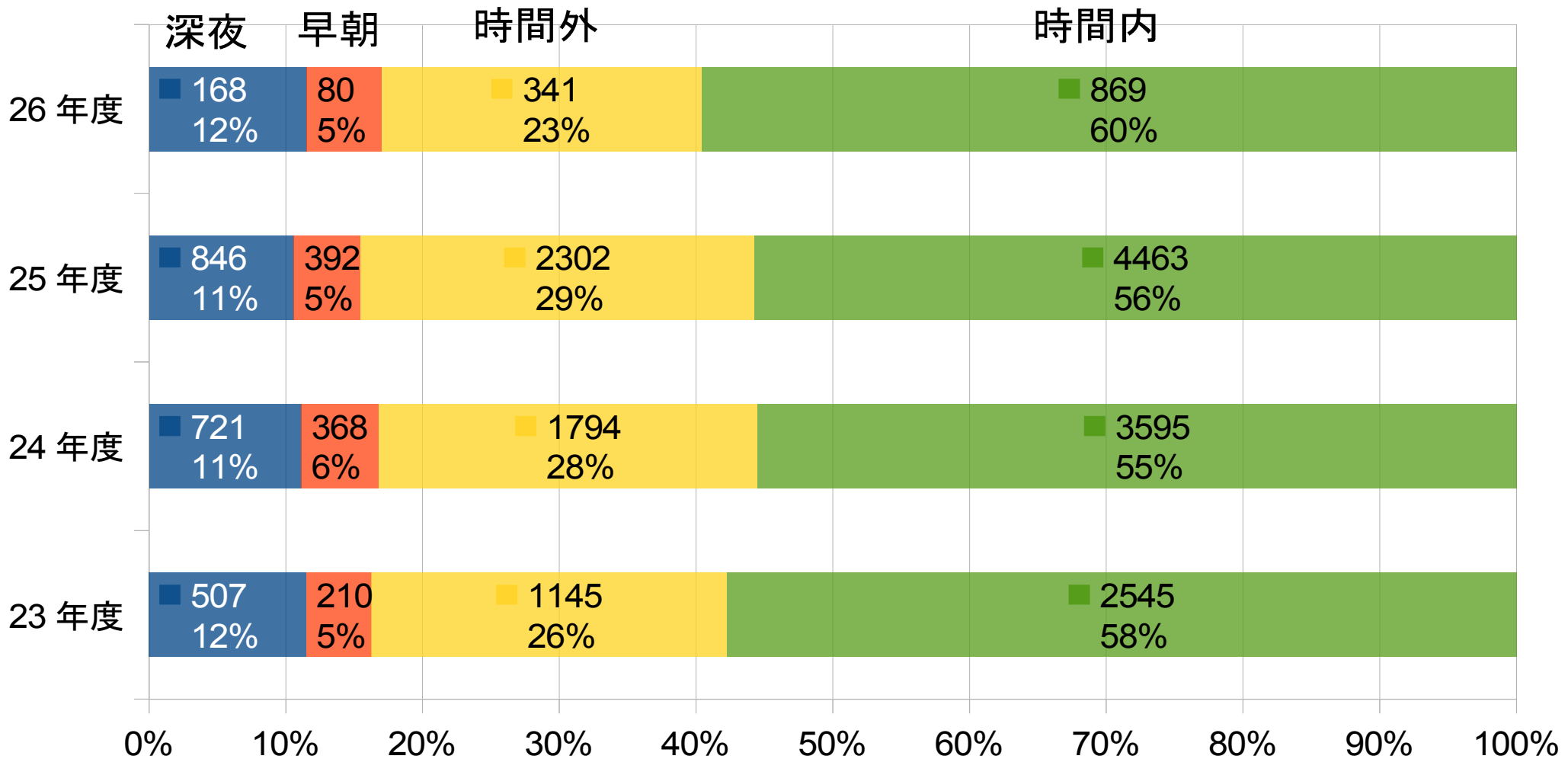
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	H26.1月	2月	3月	合計
住民票	286	264	364	398	318	309	310	302	298	317	360	496	4,022
	4.74%	5.68%	6.16%	5.44%	6.45%	5.59%	6.22%	6.66%	6.66%	7.25%	6.20%	6.46%	6.07%
印鑑証明	270	311	310	303	248	310	304	327	322	315	373	552	3,945
	7.62%	8.59%	8.94%	7.67%	7.79%	9.05%	8.66%	9.49%	10.13%	9.81%	8.82%	10.49%	8.96%
コンビニ計	556	575	674	701	566	619	614	629	620	632	733	1,048	7,987
	5.80%	6.96%	7.19%	6.22%	6.98%	6.91%	7.23%	7.88%	8.10%	8.33%	7.31%	8.10%	7.25%
戸籍証明										8	3	16	27
											0.17%	0.76%	0.49%
戸籍附票										8	0	1	9
											0.00%	0.32%	0.15%
コンビニ計 ALL	556	575	674	701	566	619	614	629	620	648	736	1,065	8,003
	5.80%	6.96%	7.19%	6.22%	6.98%	6.91%	7.23%	7.88%	8.10%	8.33%	6.04%	6.93%	6.96%
住民票	6,034	4,644	5,906	7,317	4,930	5,529	4,984	4,536	4,474	4,373	5,803	7,676	66,206
印鑑証明	3,544	3,621	3,466	3,949	3,182	3,427	3,512	3,444	3,179	3,212	4,229	5,264	44,029
戸籍証明											1,815	2,101	3,916
戸籍附票											338	317	655
総合計	9,578	8,265	9,372	11,266	8,112	8,956	8,496	7,980	7,653	7,585	12,185	15,358	114,806

稼動一年目で
自動交付機と同じ

過去最高を記録

1%ずつ上昇

コンビニ交付時間帯別の発行割合



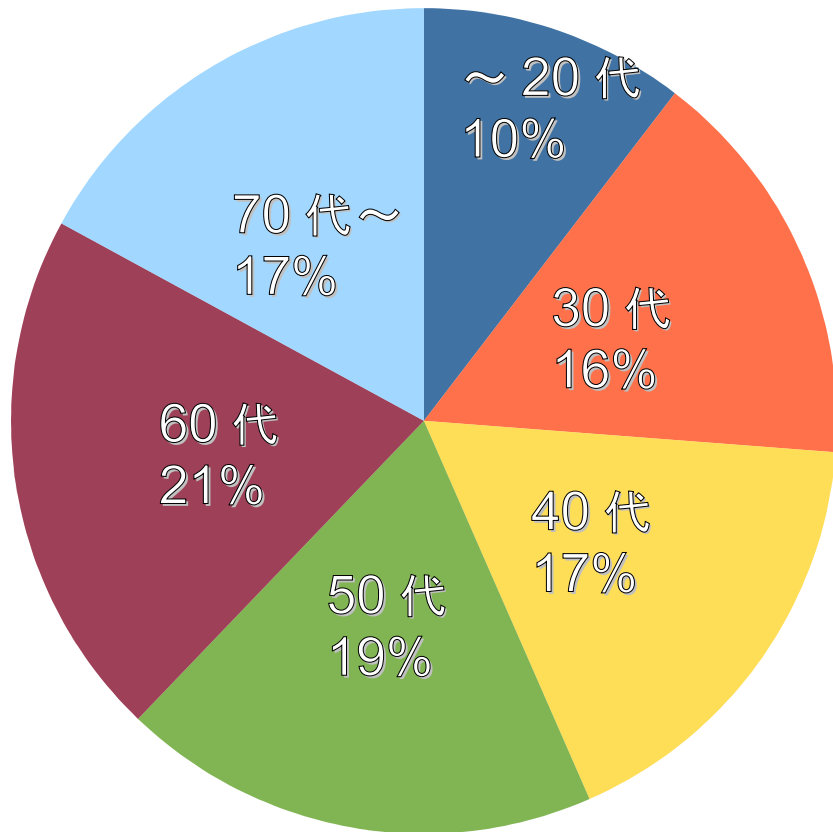
H26.6末現在

- 時間内
- 時間外
- 早朝
- 深夜

時間内：平日の 8:30～17:15
 時間外：平日の17:15～19:00
 休日の 8:30～19:00
 早朝：平日及び休日の6:30～ 8:30
 深夜：平日及び休日の19:00～23:00

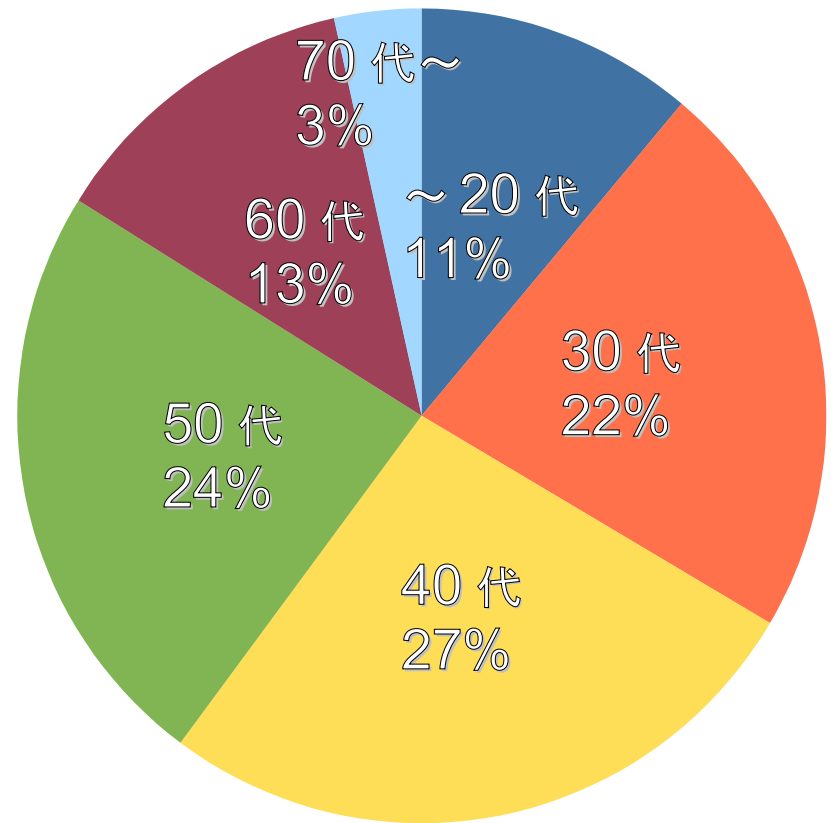
住基カード保有者・コンビニ利用者の年齢区分割合

住基カード保有者



【H26.7.1現在】

コンビニ利用者



【H26.7.17現在で過去2年間で調査】

コンビニ交付に期待する市民満足度

- 「市民満足度」の確保（住民の意識変化）
- 例えば、突然、住民票、印鑑証明が必要になる



（住民にとってはストレスでしかない）



（ああそういえば、コンビニでとれるんだ！！）



「安心感」という意識変化→市民満足度の確保



窓口交付→コンビニ交付へShift

- コンビニ交付は分かり易い住民サービス
- 簡易な事務→コンビニ交付等へアウトソーシング



以外の事務は住民への対応時間を確保



信頼できる役所の確立



市民満足度の更なる向上



コンビニ交付について

1. 意思決定と導入背景
2. 導入効果
3. 住基カード普及について
4. データと市民満足度

今後の展開について

全国初の挑戦！！ 簡単ゆびナビ窓口システム

※H26.3構築完了 現在サービス開始

- 住基カードを持っているお客様
 - タッチパネル端末によるサービス提供
 - コンビニと同様の操作
- 住基カード持っていないお客様
 - タブレット端末によるサービス提供
 - 最初は、障がい者や子ども連れの方
 - 申請内容確認後、電子ペンにて署名
- プッシュ型サービス
 - 本人確認後、HPから来庁したお客様に合致した情報をお知らせし、親切な対応を行う。



↑ 会津若松市のHPへサービスの動画がご覧いただけます



コンビニ交付サービスも窓口で、、

【タッチパネル端末によるサービス】

市民課の使命 お客様の満足の上昇！

- 住基カード所持者 窓口へ来庁。
- ①(お客様)「住基カード持っているのに書かせるのか？」
- ②(職員)「コンビニへ行ってください。」
- ③(お客様)「今、窓口にいるんだけど、、、、」
- ④(職員)「申請書に記入してください」→①へ

自動交付機では高価すぎ、
コンビニと同じ端末機があればいいのに、、、、



すべてが解決可能！！

【タッチパネル端末によるサービス】

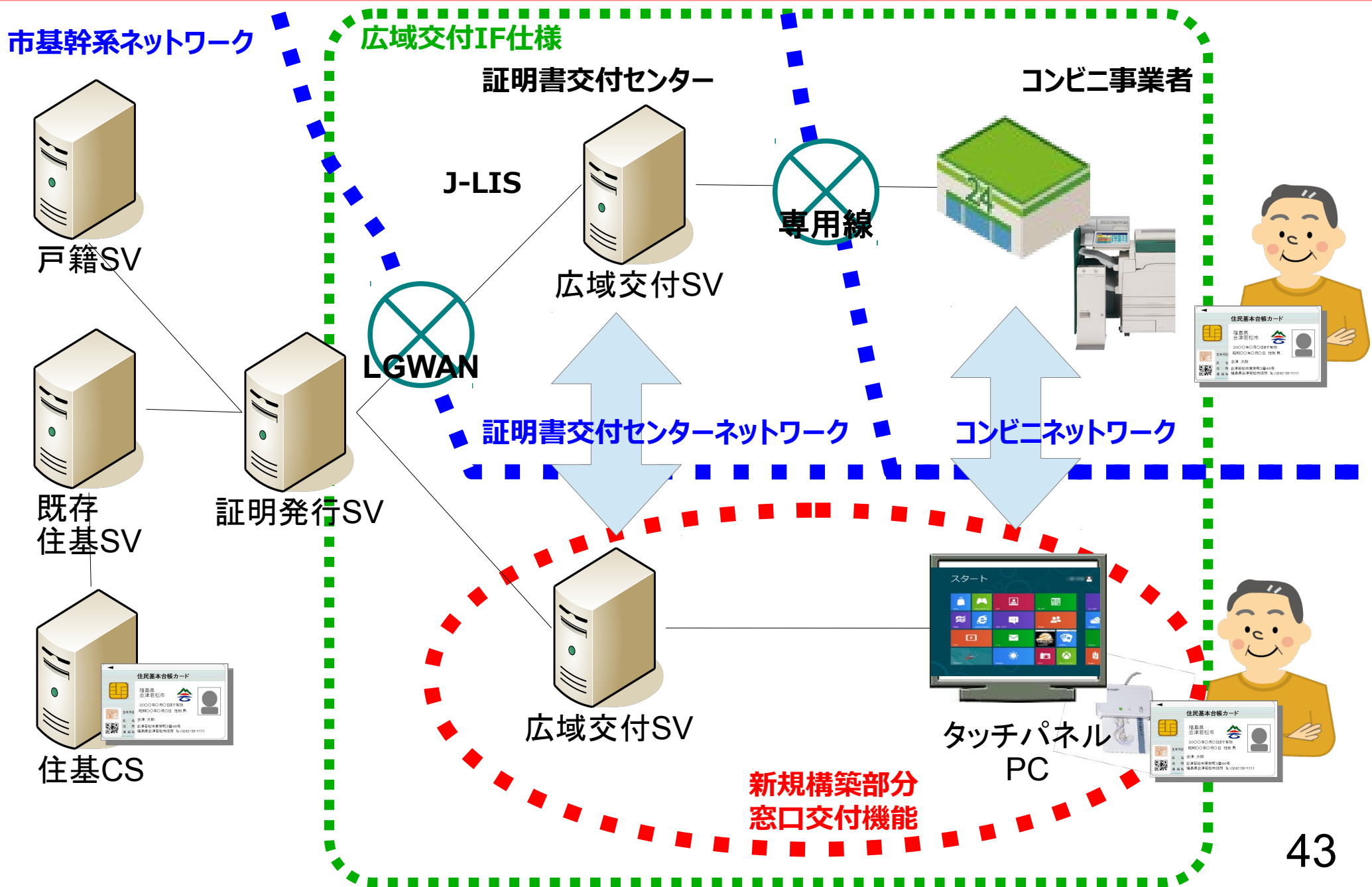
- 「地方自治情報化フェア2013」にて
- LASDEC(現J-LIS)にお聞きしたところ、、
- なんと！！既にシステムがある
- 広域交付システム(窓口交付機能)
- コンビニ交付と完璧に同じ
- コンビニ交付サービスの活用
 - コンビニ交付の証明発行サーバーが活用可能
 - 戸籍証明書も出力可能
- Win7のタッチパネルにて動作確認済み
 - Win8でも動作するはず、、、

タッチパネルサービスはこれだ！！



システム概要図

【タッチパネル端末によるサービス】



コンビニとタッチパネルの比較

【タッチパネル端末によるサービス】

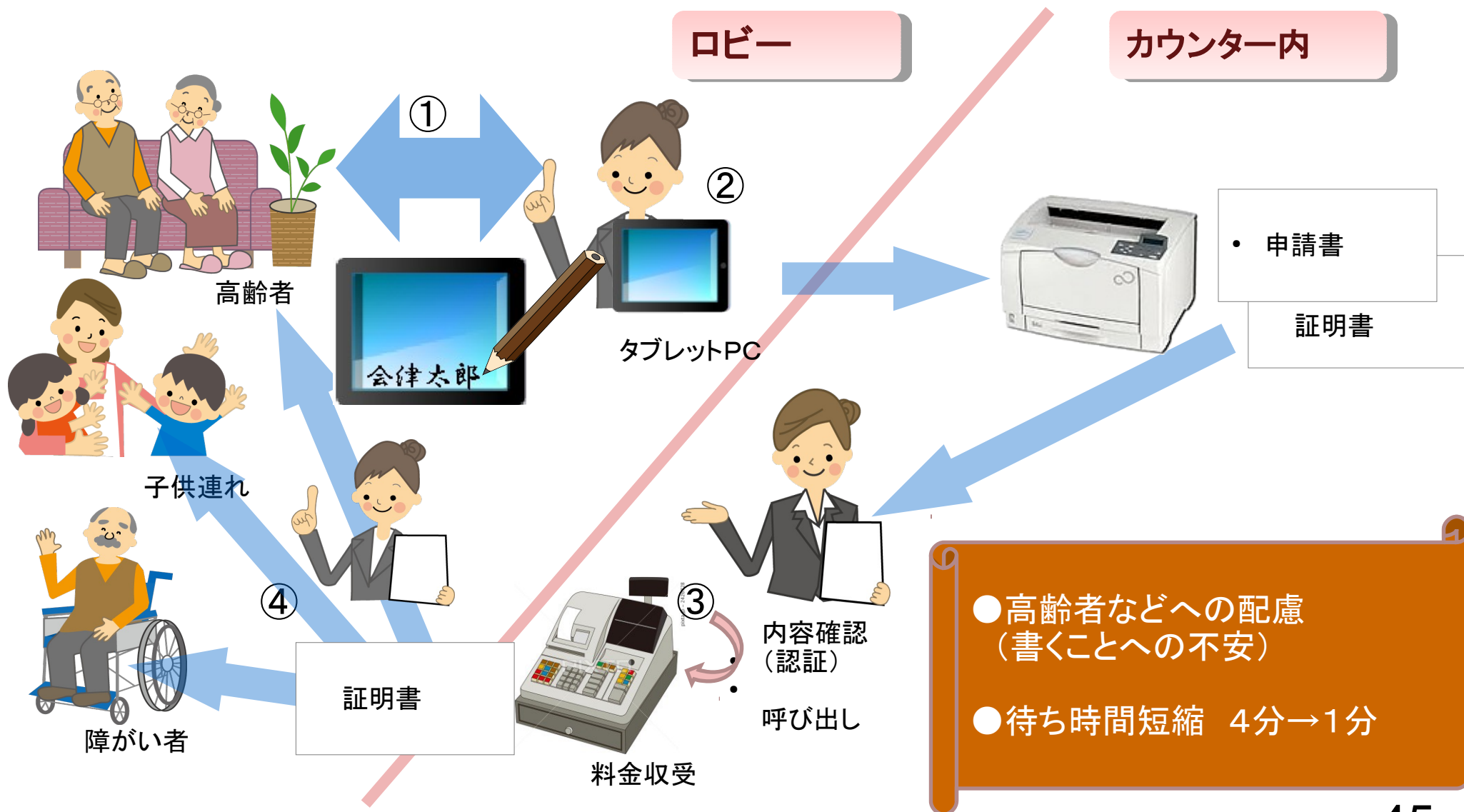
平成26年3月31日～サービス開始

	4月	5月	6月
コンビニ	752	669	752
	8.10%	7.26%	10.89%
タッチパネル	55	98	117
	0.59%	1.06%	1.69%
窓口	8,475	8,450	6,034
	91.31%	91.68%	87.41%
合計	9,282	9,217	6,903

平成26年6月末時点

タブレット受付サービスの流れ 【タブレット端末によるサービス】ゆびナビ

職員がタブレットPC操作により申請書の作成を行うことで、高齢者・障がい者又は子供連れなどの方の証明書取得が容易になり、窓口サービスの向上が期待されます。

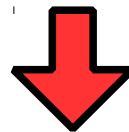


実際にお客様から頂いた声

【タブレット端末によるサービス】ゆびナビ

- 老眼で、最近、書く字がみえなくて、役所にくるのが、憂鬱だった。今日は、お話をするだけで最後に署名するだけなんて、本当に助かった。よかったわ(T-T)(80代・女性)
- スマートフォンをよく孫が使っているけど、これだと画面が大きいので私でもできそうだわ。これなんていう機械？インターネットもできるの？(70代・女性)
- 昔、役所は字を書けない人にも、「申請書に記入して下さい」って言っていたのに、最近は書かせないってか。益々、ぼけっちまーぞ。(80代・男性)
- こんな時代になったんですね。便利ですね。(30歳代・女性)
- 市長の策略か？あのひと好きだからなあ。(70代・男性)

などなど、様々な感想を頂いております。



共通しているのは、「笑顔」です。

プッシュ型サービス

【タブレット端末によるサービス】ゆびナビ

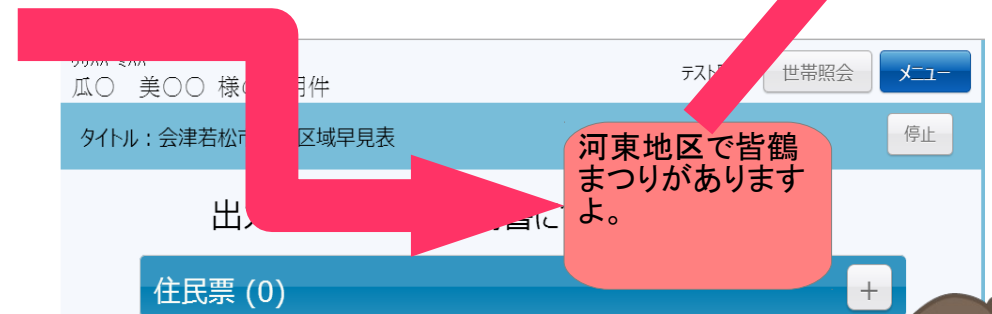
「条件【年齢・地域・時期】」をCMSのシステムで行いこれに当てはまった住民へピンポイントの行政情報を発信（プッシュ型行政）し、子育て世代や高齢者に対して積極的なサポートを行います。

①HPデータ化機能

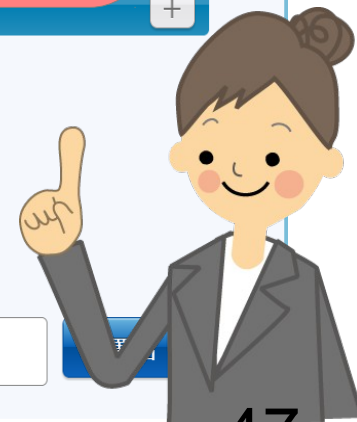
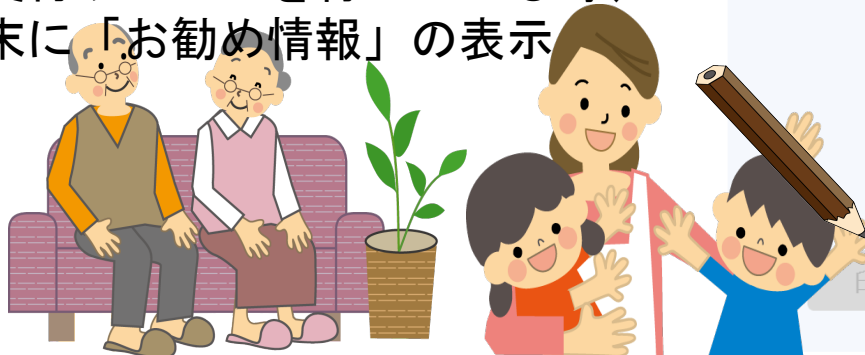
年齢	地域	時期	家族構成	HP内容
10~70歳	全地域	H25.10	設定無	楽しくICTを学ぼう!「iPadオープン・ラーニング」を設置します。 http://www.city.aizuwakamatsu.fukushima.jp/docs/2013101000037/
20~70歳	全地域	H25.10	子供有	食食材検査結果を公表しています http://www.city.aizuwakamatsu.fukushima.jp/docs/2007080602238/
20~70歳	全地域	H25.10	子供有	環境フェスタを開催します! http://www.city.aizuwakamatsu.fukushima.jp/docs/2013100800010/
20~40歳	全地域	全時期	子供有 0歳児	ぽんぴクラブ・ぽんぴクラブぶち・すこやか子育て講座 http://www.city.aizuwakamatsu.fukushima.jp/docs/2007080903519/
20~70歳	河東	H25.8	設定無	かわひがし皆鶴まつり http://www.city.aizuwakamatsu.fukushima.jp/docs/2013080500030/
---	---	---	---	-----
---	---	---	---	-----
---	---	---	---	-----
---	---	---	---	-----
---	---	---	---	-----
---	---	---	---	-----

④簡易的な操作で該当ホームページへの情報も表示可能

②HPデータ化したものから合致する情報をタブレットに表示



③タブレット受付サービスを行っている時、タブレット端末に「お勧め情報」の表示



住基カード時間交付受付開始！！

平成26年8月1日より

時間外窓口をやらすコンビニ交付サービスで対応する方針

- ①(客)住民票、時間外に取得したい
- ②(職)住基カードがあればコンビニで！！
- ③(客)おおおすごい！！
(客)住基カードはいつ取得できますか？
- ④(職)市役所が空いている平日日中です！！
- ⑤(客)え？？それってなんか変だべした。

(職) 時間外に無条件で開いて待っているのは(-_-;)

事前予約制度にしてそのお客様のために空けてやってみよう！！

電話orホームページにて事前予約 期間 平成26年12月まで

まとめ

- すべては、「コンビニ交付」から始まりました。
 - 守りの市民課→攻めの市民課への変化
 - 役所らしくない、市民課へ！！
- ICTの「ちから」を借りて業務改善を考える
 - コンビニ交付サービス
 - 統合GIS(住民基本台帳情報をGISへ可視化)
 - 簡単ゆびナビ窓口事業(既存住基をタブレットで操作)
 - マイナンバー制度←※これから
- 窓口部門(市民課)の自治体窓口職員の連携
 - 情報共有しましょう！！

(一人で考えるのは限界があります。)



是非、会津へ遊びに来てください！！

聞き取りづらい点多々あったかもしれません。
申し訳ありませんでした。
ご不明な点、ございましたら、連絡頂ければと思います。

会津若松市役所 市民課 伊藤 文徳

TEL0242-39-1216 Fax 0242-28-4579

E-mail:bun@tw.city.aizuwakamatsu.fukushima.jp



ふくしまから
はじめよう。

