

住民サービスの向上に向けた コンビニ交付サービスへの取組みについて



奈良県生駒市

市民課長

市民課課長補佐

奥谷 規子

久保 悟史

生駒市の紹介



奈良県生駒市のあらし (2015年6月1日時点)	
人口	120,895人
世帯数	48,907世帯
面積	53.15km ²
位置	近畿のほぼ中央、奈良県の北西端
市の紹介	<p>生駒市は、古くは大阪と奈良を結ぶ街道筋のまちとして、「聖天さん」で親しまれている宝山寺の門前町として、茶釜の里として栄え、現在は閑静な住宅都市として、また関西文化学術研究都市の一角として豊かな自然の中で歴史・伝統と文化・学術が融合するまちです。</p> <p>自然環境の良さや交通の利便性から人口は伸び、平成2年に県下3番目の10万都市となり、平成22年末には12万人を超えました。</p> <p>生駒で有名なものといえば「高山茶釜」があります。茶釜は、室町時代から伝えられる技法を用い、茶釜師の巧みな手さばきと長年の勤にたよるもので、伝統的工芸品に指定されています。ほかにも、茶道具、編み針などの竹製品の製造が盛んです。</p>



市イメージキャラクター
『たけまるくん』



「関西一魅力的な住宅都市」を目指し、まちづくりの諸施策を実施しています。

生駒市は「環境モデル都市」に選ばれました！



温室効果ガスの大幅な削減を目指す上で、国が環境施策に積極的に取り組んでいる都市を選定して、その都市での環境関連の取組みをさらに支援する制度

✓全国で23都市選ばれており
大都市近郊の住宅都市では全国初

日本一環境に優しく住みやすいまち「いこま」

～ 市民・事業者・行政の協創で築く
低炭素“循環”型住宅都市 ～

平時は環境にやさしく、有事に威力を発揮するまちづくり

CO₂の削減目標

2030年 35% (約10.6万t-CO₂) 削減

2050年 70% (約21.3万t-CO₂) 削減

基準年度(2006年)比



市内7ヶ所に設置した市民サービスコーナーで 土日の証明書発行に対応！



本市は市内7ヶ所（現6ヶ所）に市民サービスコーナーを設置し、住民票や印鑑登録証明書、戸籍証明書など各種証明発行サービスを土日でも利用できるよう（戸籍は平日のみ）展開しており、住民の利便性の向上と窓口サービスの向上に努めてきましたが、**時間外対応はできていませんでした。**

しかしながら、今後ますます厳しくなる財政状況を考えた場合、将来的に **市民サービスコーナーの縮小・撤退を検討する必要性がありました。**

時間外対応による更なる住民サービスの向上
財政状況を考慮したコスト削減対策

相反する課題解決が大きな課題でした。

生駒市生産年齢人口の7割近くの市民が、市外へ通勤・通学！

大阪府・京都府や奈良市と隣接する本市は、大阪難波を通過して阪神電車の三宮駅まで直通運転されている等、**大阪・京都・奈良・兵庫の中心地へのアクセスが非常に便利になっています。**



大半の市民が大阪方面に通勤している本市では、土日に証明書を交付するサービスは実施しているものの、「次の土日まで待てない」という市民もいます。

すぐに証明書が必要な場合、わざわざ申請のために休暇を取得したり、家族に頼む等の対応は、やはり不便です。

市民の生活スタイルに応じた行政窓口サービスの検討が必要

✓ 市民の期待に応えていく自治体の責務

きめ細やかな民間レベルのサービスの実現

証明発行にかかる待ち時間苦情への対応

✓ 自治体の厳しい財政状況

将来的なコスト削減の実現

✓ 現代人のライフスタイルの変化（24時間化）

早朝・夜間サービス要望への対応

証明発行業務の自動化検討へ！

第一号のコンビニ交付サービス開始記事を見て、 「あ、これだ！」と直感的に思いました！



～ コンビニ交付サービス開始時のテープカットの様子～

現代人は皆忙しく、コンビニでの公共料金の納付やATMでのお金の出し入れが、日常生活で欠かせない存在になっているという現状がありました。

市役所の窓口に対しても、出来る限り便利なサービスを期待するのが市民感情です。我々としても、「**便利なサービスを...**」という期待に応えていく責務を感じていました。

コンビニ交付サービス実施検討へ！

課題解決策検討の背景

コンビニ交付サービス実施検討にあたり、投資効果シミュレーションを実施！

— 証明書交付に係わる費用シミュレーション — 平成22年度実績にて算出

窓口で住民票・印鑑証明・戸籍証明書を交付した場合

	人件費 (千円)	機器使用料 (千円)	総事業費 (千円)	交付枚数 (枚)	1枚当たり単価 (円)
窓口	101,333	13,094	114,427	120,000	954
計	101,333	13,094	114,427	120,000	954



コンビニで住民票・印鑑証明・戸籍証明書を60,000枚交付した場合【住：25,000枚・印：30,000枚・戸：5,000枚】

	人件費 (千円)	機器使用料 (千円)	総事業費 (千円)	交付枚数 (枚)	1枚当たり単価 (円)
窓口	50,666	9,177	59,843	60,000	997
コンビニ交付		11,230	11,230	60,000	187
計	50,666	20,407	71,073	120,000	592

コンビニ交付に係わる人件費は想定外

利用者が増えるほど初期投資を回収！

効果を得るために実施したこと

徹底的な広報・宣伝活動を実施！

申請書付パンフレットの作成・配布（50,000部）

配布場所：市民課窓口・市民サービスコーナー

（市内銀行・郵便局・警察・市内セブン-イレブン等含む）

各自治会への回覧・広報誌への掲載も実施！

ポスターの掲示（600枚）

掲示場所：市民課窓口・市民サービスコーナー

（各自治会・施設及び市内銀行・郵便局・警察・市内セブン-イレブン等含む）

のぼりの作成・設置（90本）

設置場所：市役所・市民サービスコーナー

（市内セブン-イレブン含む）

垂れ幕の作成・掲示：市役所ロビー

新聞記事への掲載

奈良県下初・関西4番目の実施団体であることをニュースバリューとして報道

市民に分かり易く！



住基カード申請書とセット！

市役所前

市役所ロビー



効果を得るために実施したこと

住基カード無料交付・手数料格差を実施！

交付手数料：500円を無料に！

無料交付期間：平成23年2月1日から9月30日

9月30日から平成24年3月31日に延長！

更に平成24年4月1日から当面の間延長！

顔写真撮影も無料で実施！

休日窓口&窓口延長の実施（2回/月ずつ）

住基カードの申請受付・発行

コンビニ交付サービス利用登録

手数料格差

- ・ 窓口での手数料：200円（住民票・印鑑登録証明書）

平成24年4月1日から300円に改正し、更に格差を設定！

- ・ コンビニ交付での手数料：150円（住民票・印鑑登録証明書）

無料交付特設窓口



住基カードのお得な情報

- 平成23年2月1日から住民基本台帳カードの交付手数料が**無料**！
（平成23年9月30日交付分までが対象です）
- 顔写真撮影も**無料**！
（平成23年9月30日交付分までが対象です）
- 平成23年4月1日からコンビニや市役所窓口の専用端末で、住基カードを使って自動で受付・申請すると、住民票の写し・印鑑登録証明書の手数料が**200円→150円**に！

市役所で発行するときはこの「窓口専用端末」で（ご利用は市役所専用機です）



**市民課窓口の
休日開庁&臨時延長をいそいそ**

取扱業務 { 住民基本台帳カードの申請受付・交付
コンビニ交付サービス利用登録

☀️ 窓口業務を延長する日（午後5:15～午後8:00）

平成23年2月 1日（火）
平成23年2月 15日（火）
平成23年3月 1日（火）
平成23年3月 15日（火）

☀️ 休日開庁する日（午前8:30～正午）

平成23年2月 6日（日）
平成23年2月 20日（日）
平成23年3月 6日（日）
平成23年3月 20日（日）

※平成23年4月1日から
住民票や印鑑登録証明書の**コンビニ交付サービス**が始まります。
住基カードの取得と**コンビニ交付サービス利用登録**が必要です。

詳しくは市民課窓口まで




平成23年4月1日。奈良県下初・関西4番目の
実施団体として、遂に稼働しました！



当日は、新聞社をはじめ、テレビ局等、多くの報道関係者が駆けつけました！

更なる効果を得るために実施したこと

コンビニ交付で取得できる証明書種別拡張と手数料格差で、更なる利用者増を目指しました！

市民課窓口で発行している証明書種別の内、住民票の写し・印鑑登録証明書の次に多い、戸籍証明(現在戸籍のみ)を追加しました！

平成24年1月11日から開始（全国初！）

コンビニ交付にて窓口発行証明書の88.3%対応可能に！

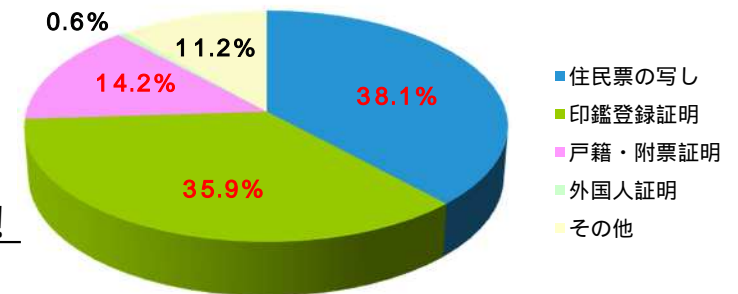
住民票証明	51,024
印鑑登録証明	48,083
戸籍・附票証明	18,972
外国人証明	748
その他	14,962
合計	133,789

手数料格差

- ・ 窓口での手数料：450円（戸籍の全部・個人事項証明書）
200円（戸籍の附票の写し）

平成24年4月1日から300円に改正し、更なる格差を設定！

- ・ コンビニ交付での手数料：250円（戸籍の全部・個人事項証明書）
150円（戸籍の附票の写し）



更に利用者を増やし初期投資を回収します！

更なる効果を得るために実施したこと

徹底的な広報・宣伝活動を実施！

申請書付パンフレットの作成・配布（50,000部）

配布場所：市民課窓口・市民サービスコーナー

（市内銀行・郵便局・警察・市内セブン-イレブン等含む）

各自治会への回覧・広報誌への掲載も実施！

のぼりの作成・設置（70本）

設置場所：市役所・市民サービスコーナー

（市内セブン-イレブン含む）

市民に分かり易く！



住基カード申請書とセット！

市内バスへの広告

生活道路にて不特定多数向けに、歩行者や運転者に対しての訴求がメイン。

のぼり



市役所前



バス広告（側面）



バス広告（背面）



稼働式の様子

平成24年1月11日、全国で初めての戸籍証明書
対応を実施しました。



当日は、新聞社をはじめ、テレビ局等、多くの報道関係者が駆けつけました!

更なる効果を得るために実施したこと

コンビニ交付で取得できる証明書種別拡張と
住基カードの多目的利用で、更なる利用者増を
目指しました！

住基カードの多目的利用を実施

平成24年8月1日、図書カードとして利用開始



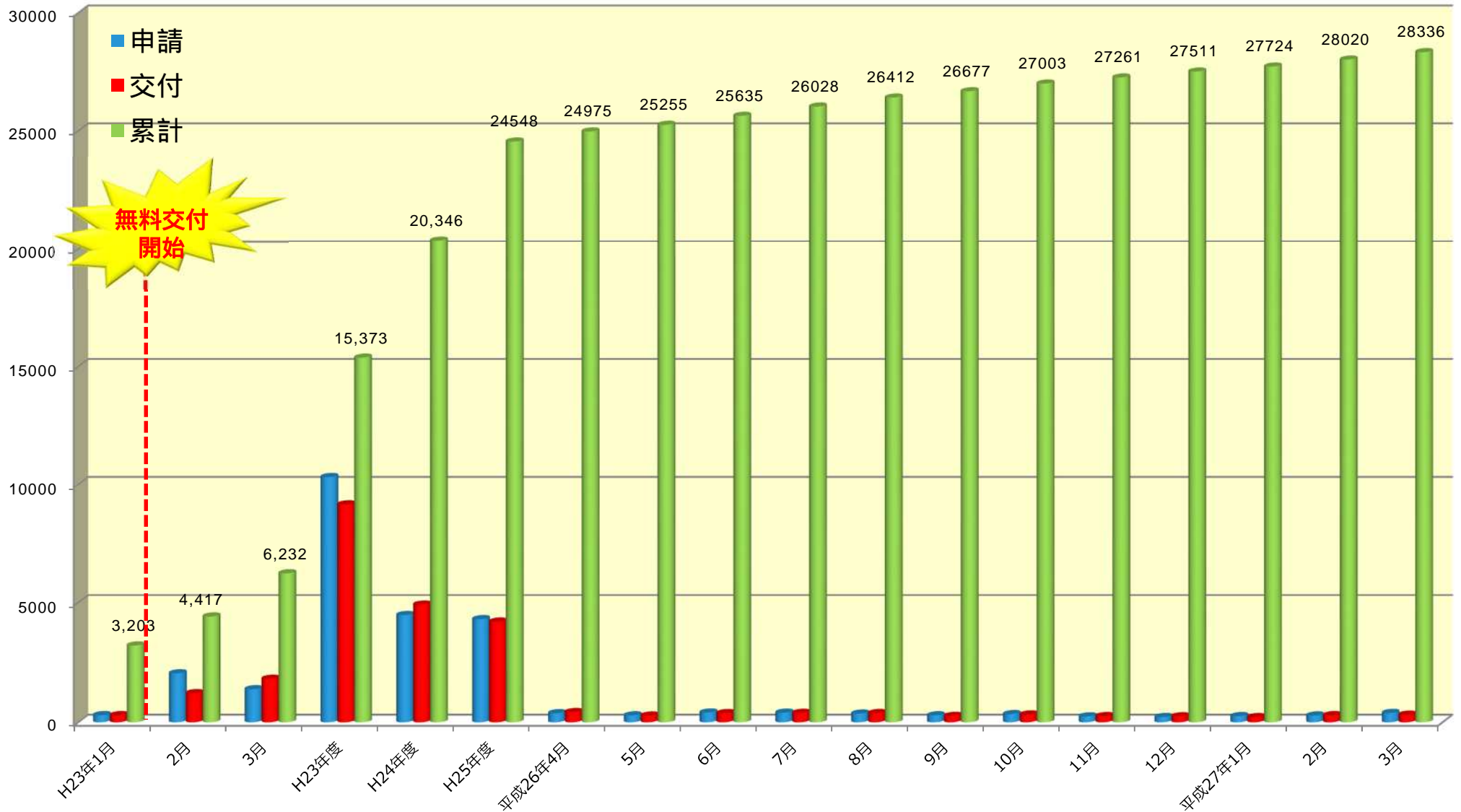
住基カード裏面

証明書種別の更なる拡張

平成25年12月1日に住民票記載事項証明書（全国初）

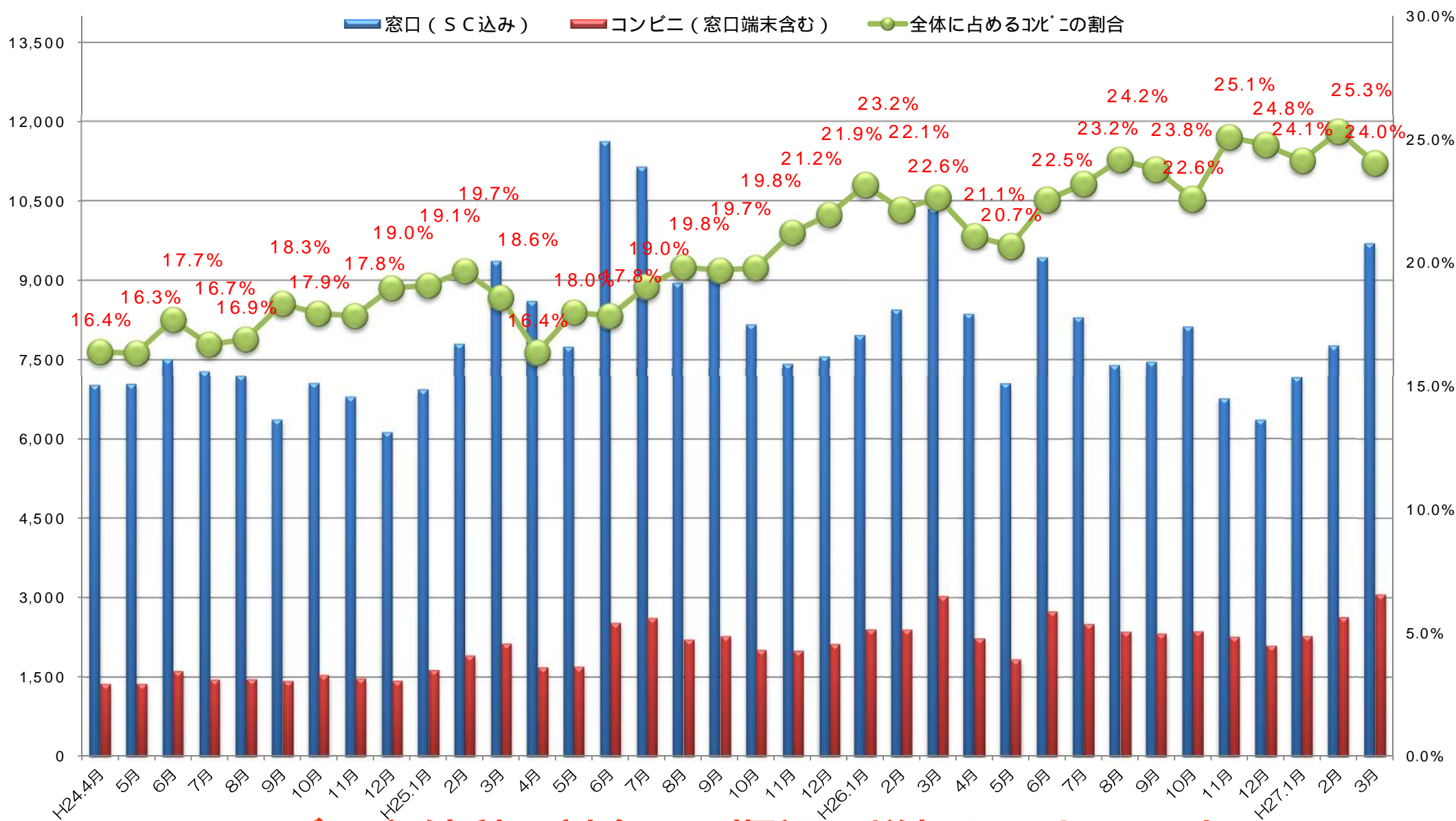
平成26年1月10日に所得・課税（非課税）証明書を追加
市民サービスの更なる向上を目指しました。

住基カードの普及状況 (平成27年3月末時点)



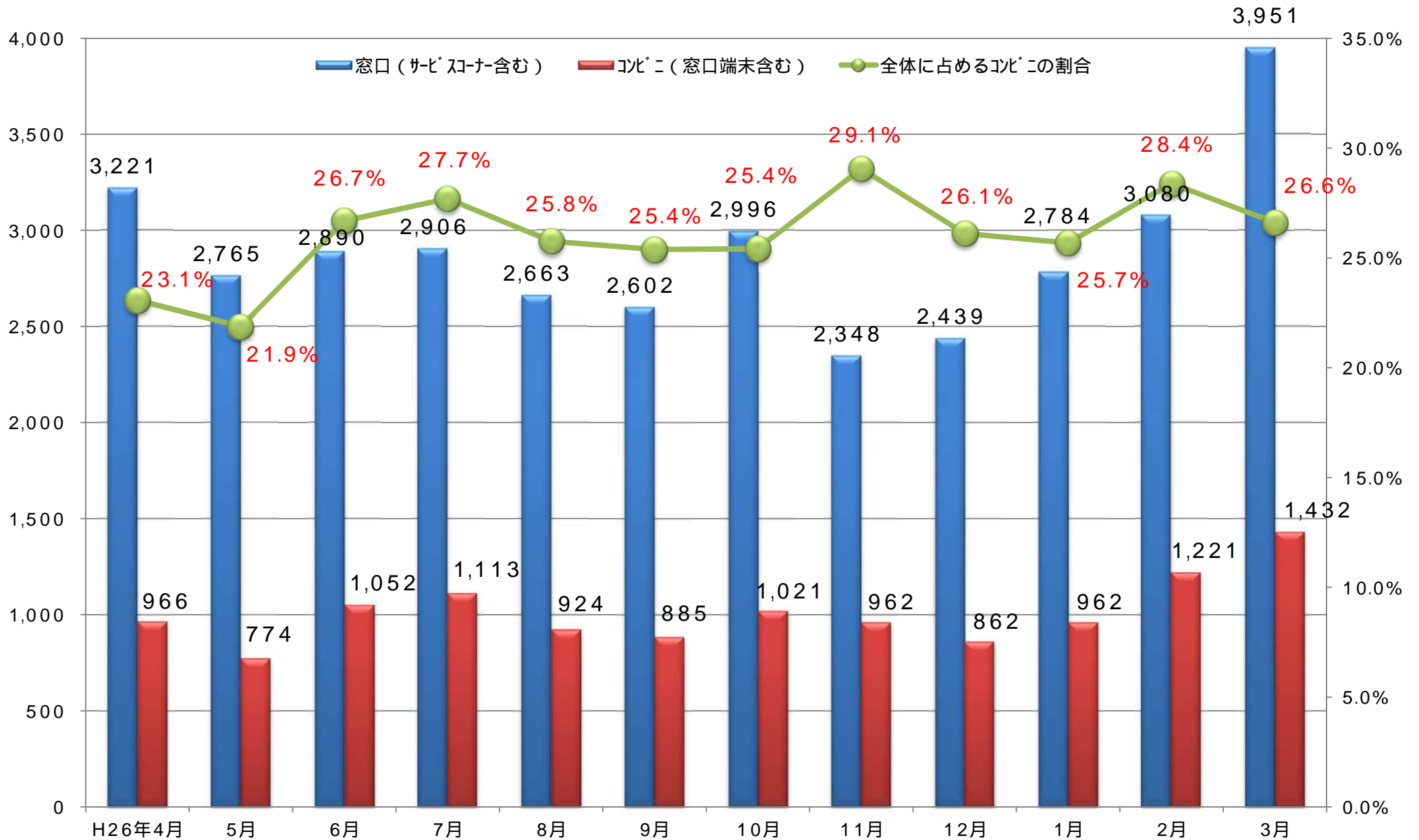
無料交付・コンビニ交付サービスの付加価値が、
過去7年半の交付枚数の9倍近くの普及を実現！

【全体】証明書交付サービス利用状況 (平成27年3月末時点)

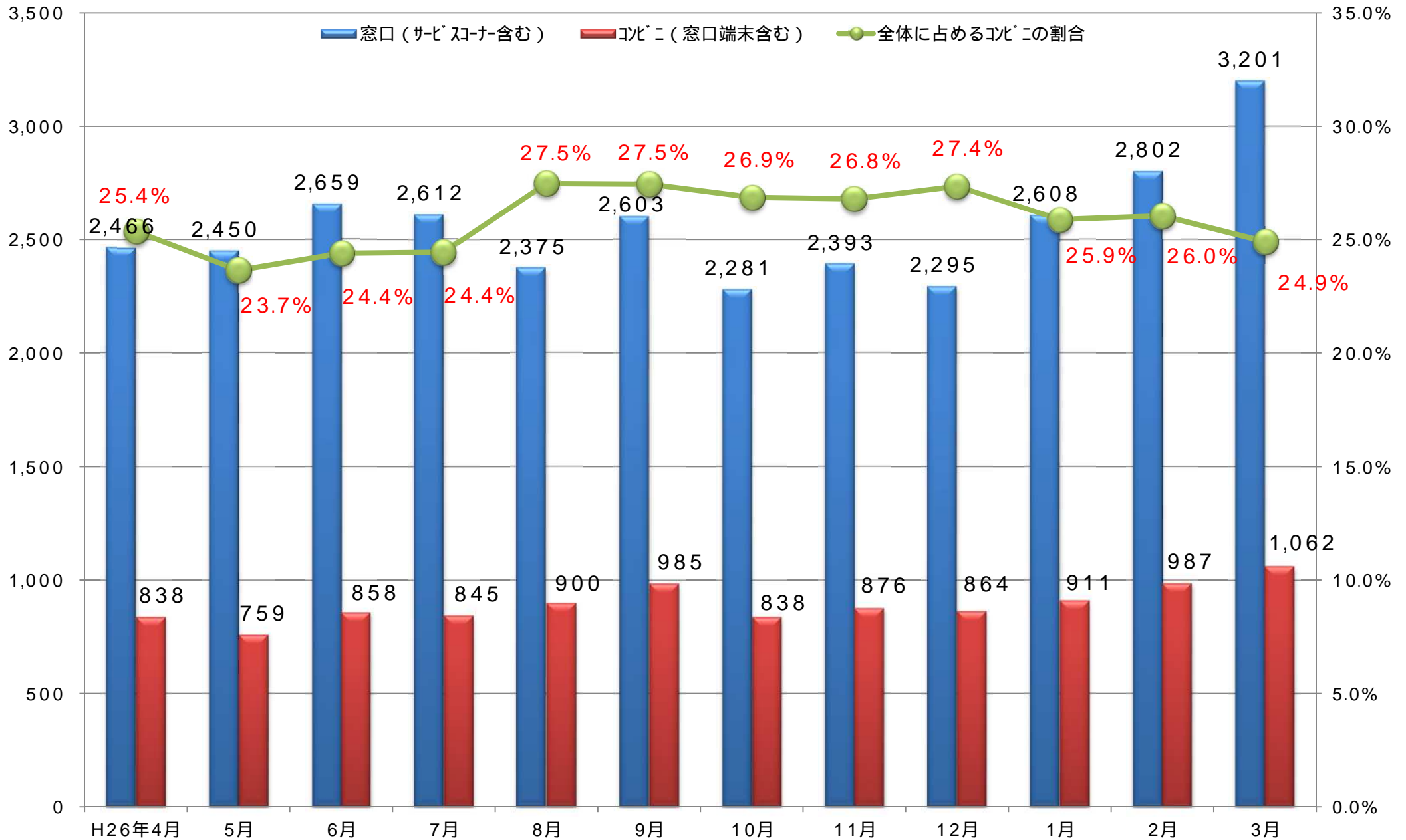


コンビニ交付利用割合は、順調に増加しております！

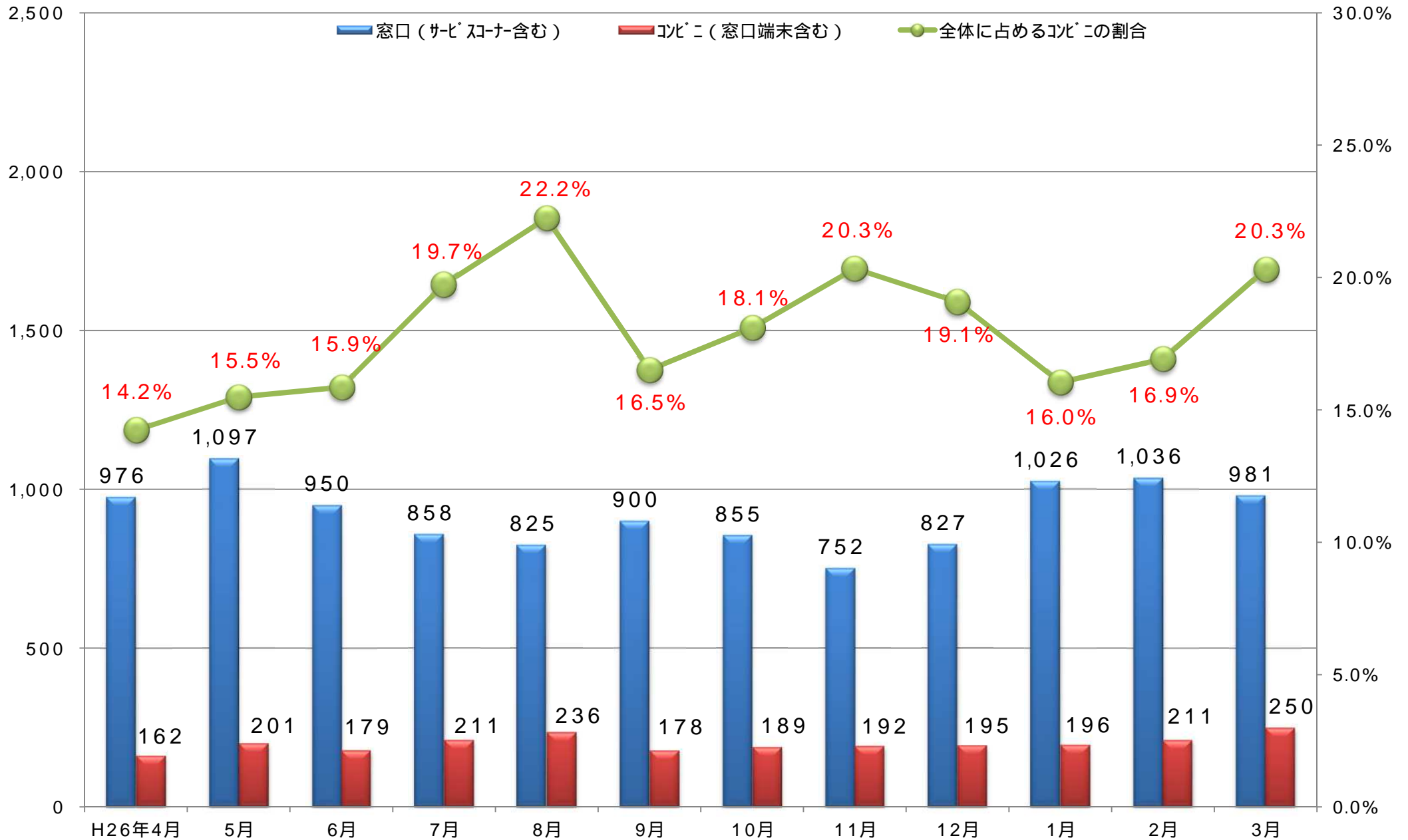
「住民票の写し」サービス利用状況 (平成26年度)



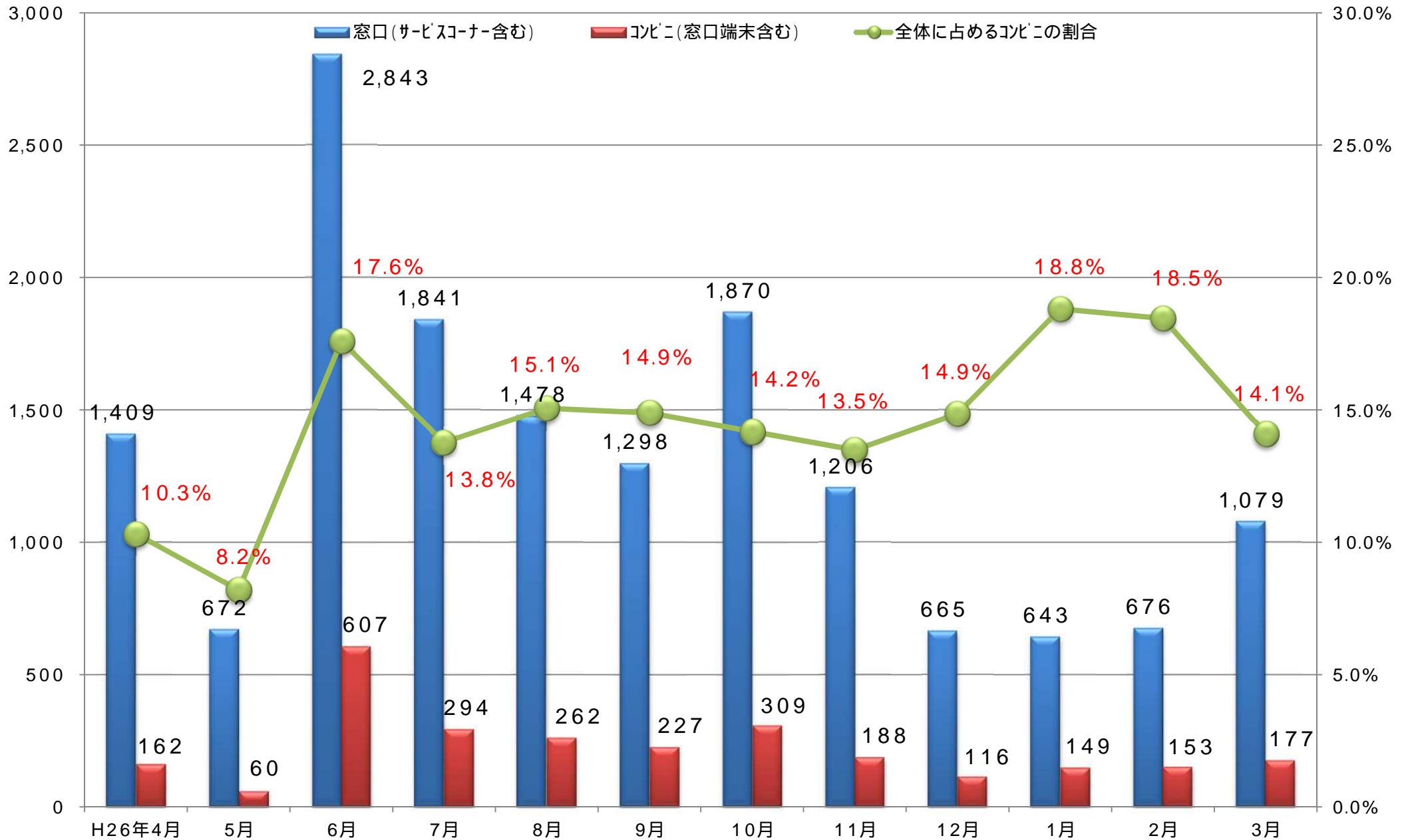
「印鑑登録証明書」サービス利用状況 (平成26年度)



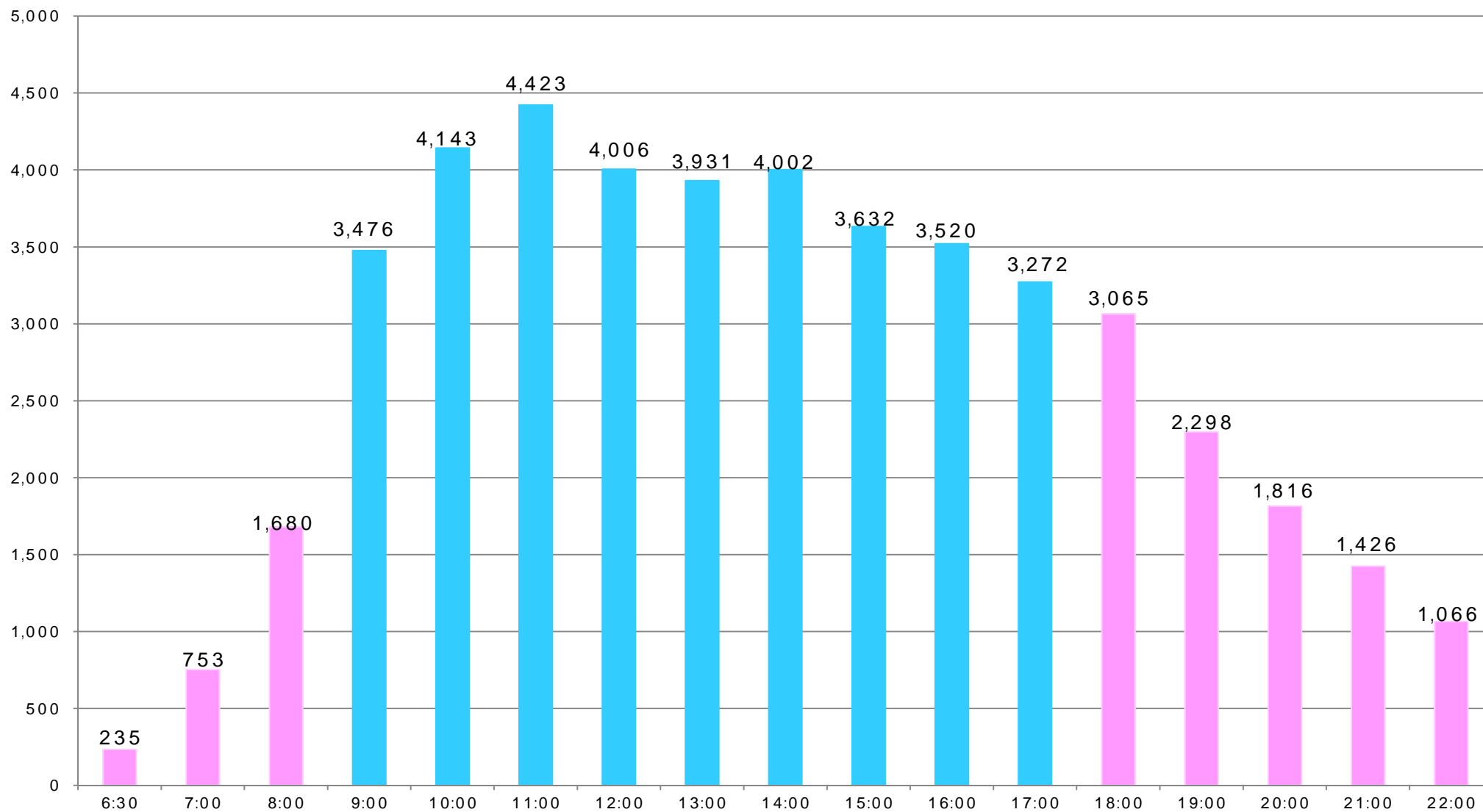
「戸籍証明書」サービス利用状況 (平成26年度)



「税証明書」サービス利用状況 (平成26年度)



「利用時間帯別交付状況」サービス利用状況（平成27年3月末時点）



全体の約26%が時間外に利用されています！

コンビニ交付事業費について



助成対象経費	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度（予算）	総事業費
ICカード標準システム【一括発行】	10,237,500円					10,237,500円
住記システムの改修【住記連携】	10,132,500円					10,132,500円
証明発行サーバの構築・改修	9,712,500円					9,712,500円
証明交付センターへの接続（クラウドASPの構築等）	2,992,500円					2,992,500円
コンビニ交付システム戸籍・附票追加改修費		3,360,000円				3,360,000円
合 計	33,075,000円	3,360,000円	0円	0円	0円	36,435,000円

助成対象外経費	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度（予算）	総事業費	備 考
住基カード購入費	8,820,000円	21,525,000円	2,998,800円	2,929,500円	3,078,000円	39,351,300円	
コンビニ交付用の広報経費	255,990円	255,286円	96,705円	166,950円	226,800円	1,001,731円	ポスター・パンフレット印刷代
	187,215円	189,262円	245,222円	149,940円	83,430円	855,069円	のぼり
	68,250円	18,900円	0円	0円	0円	87,150円	横断幕
	0円	250,950円	396,900円	396,900円	408,240円	1,452,990円	バス広告
広報（通信運搬費）	145,771円	190,650円	0円	0円	41,040円	377,461円	自治会回覧・案内文書送付
窓口受付システム他委託料	3,570,000円	0円	8,190,000円	0円	1,188,000円	12,948,000円	
税証明書追加システム改修費	0円	0円	0円	7,560,000円	0円	7,560,000円	
住民票記載事項証明書追加システム改修費	0円	0円	0円	2,625,000円	0円	2,625,000円	
事務費（賃金・旅費・消耗品費等）	462,308円	829,602円	2,863,546円	5,191,306円	5,847,245円	15,194,007円	賃金・旅費・消耗品費等
合 計	13,509,534円	23,259,650円	14,791,173円	19,019,596円	10,872,755円	81,452,708円	

保守料	0円	6,395,114円	7,912,364円	7,807,364円	9,240,717円	31,355,559円	
-----	----	------------	------------	------------	------------	-------------	--

委託手数料	0円	667,560円	1,320,000円	1,781,880円	1,819,200円	5,588,640円	
-------	----	----------	------------	------------	------------	------------	--

合 計	46,584,534円	33,682,324円	24,023,537円	28,608,840円	21,932,672円	154,831,907円	
-----	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	--------------	--

徹底的な啓発を実施！

✓ 広報・宣伝活動を実施

申請書付パンフレットの作成・配布・のぼりの作成・設置

✓ 住基カードの普及

カードの付加価値増加・臨時窓口の開設
カードの無料交付・写真の無料撮影

✓ 窓口との手数料格差

コンビニ交付と窓口とで手数料に格差をつけコンビニ交付が安価な料金で発行出来る案内を徹底！

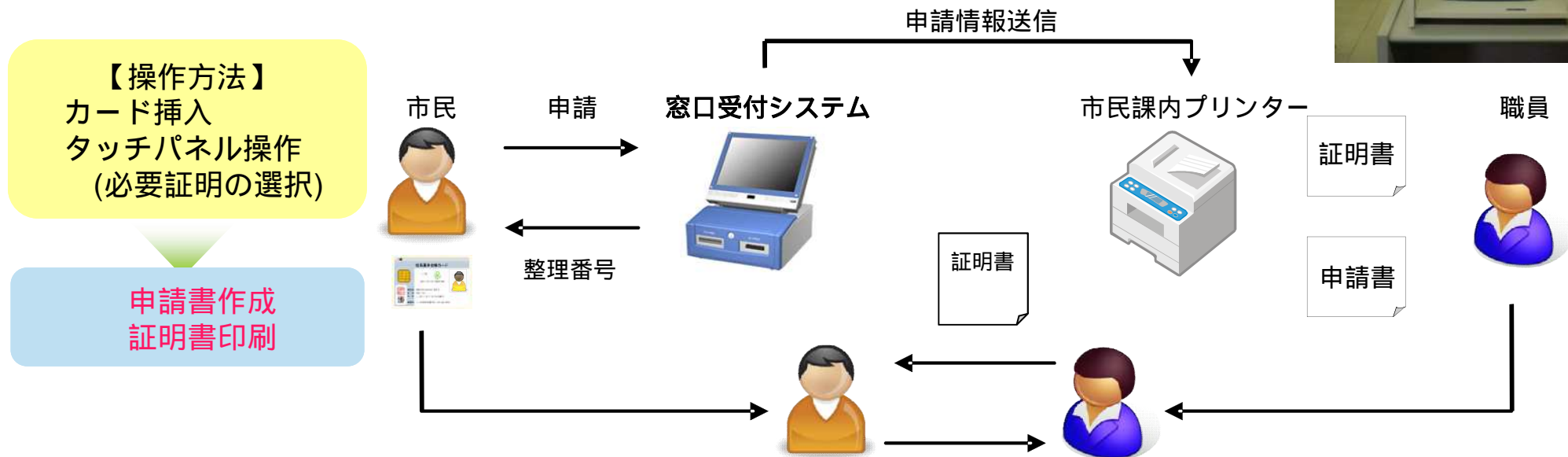
出来ることを徹底的に実施する。

窓口業務の改善の検討

証明窓口の自動化を検討！

窓口受付システムの設置

窓口受付システムとは、住基カードを用いて、市民自ら専用端末を操作し、暗証番号を入力することで各種証明書の申請が行えるシステム



窓口証明業務も自動化・簡素化を実施！

証明窓口の自動化による住民サービスの向上

証明窓口の自動化の実現！

✓コンビニ交付サービスと窓口料金格差是正

窓口受付システムでの交付手数料をコンビニ交付と同額にし、市民の方に窓口受付システムへの案内を実施！

✓窓口発行時においても申請書への記載が不要

市民自ら専用端末を操作し、申請書の記載を省略！

✓窓口混雑時の待ち時間の解消！

窓口でも待ち時間の無い、証明処理の実施！

平成24年6月1日に、図書館やコミュニティセンター等、市民サービスコーナーに窓口受付システムを6台追加！

更なる効果を得るために実施したこと

エコバックを無料配布！

- ✓平成26年7月1日より、住基カード受取時に環境モデル都市ロゴ入りエコバックを無料配布（先着3,000名）



住民の方にとって、身近なサービスを目指します！

個人番号カード交付に向けた準備を実施中！

✓ 交付時来庁方式・申請時来庁方式のいずれにも対応

スムーズな交付手続きの実施に向けた準備の徹底

✓ 申請用臨時窓口を設置

交付申請書の記入方法の案内

顔写真撮影も無料で実施

✓ 交付用臨時窓口も設置

個人番号カードの対応への取組み



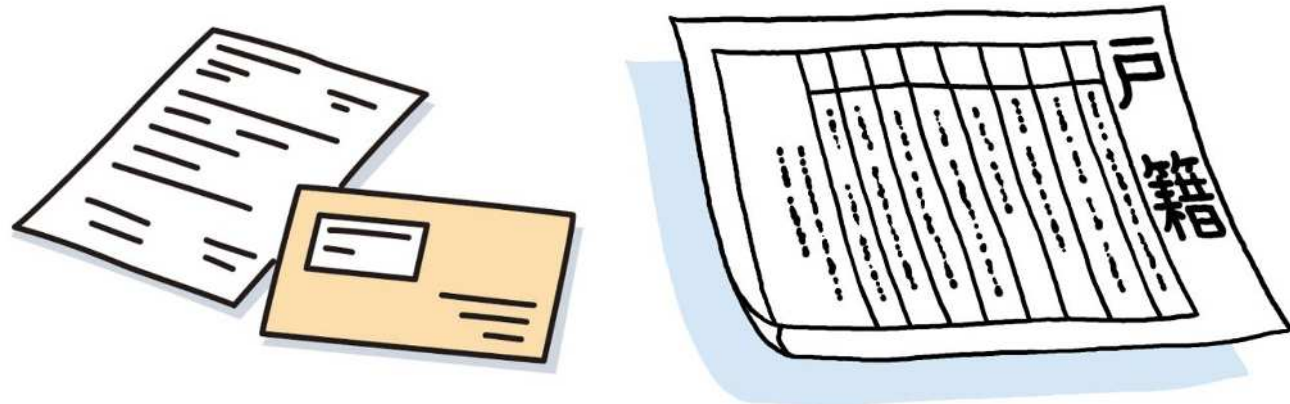
- 平成27年 9月 通知カードについて広報・HPに掲載
- 10月 住基カード所持者へ個人番号カードの案内文書送付
- 11月 個人番号カードのコンビニ交付について自治会等にパンフレット配布
- 12月 個人番号カードについて広報・HPに掲載

**個人番号カードの普及促進に向け
着実な事前準備を進める！**

戸籍証明書交付に関するご意見・お問い合わせ

ご意見・お問い合わせ

- ✓ 遠方に住んでいるが、急ぎで戸籍証明書が必要
- ✓ 郵送請求の手続きが煩雑
- ✓ 郵送請求以外で戸籍証明書を取得できないか
- ✓ 他市区町村の戸籍証明書を取得できないか

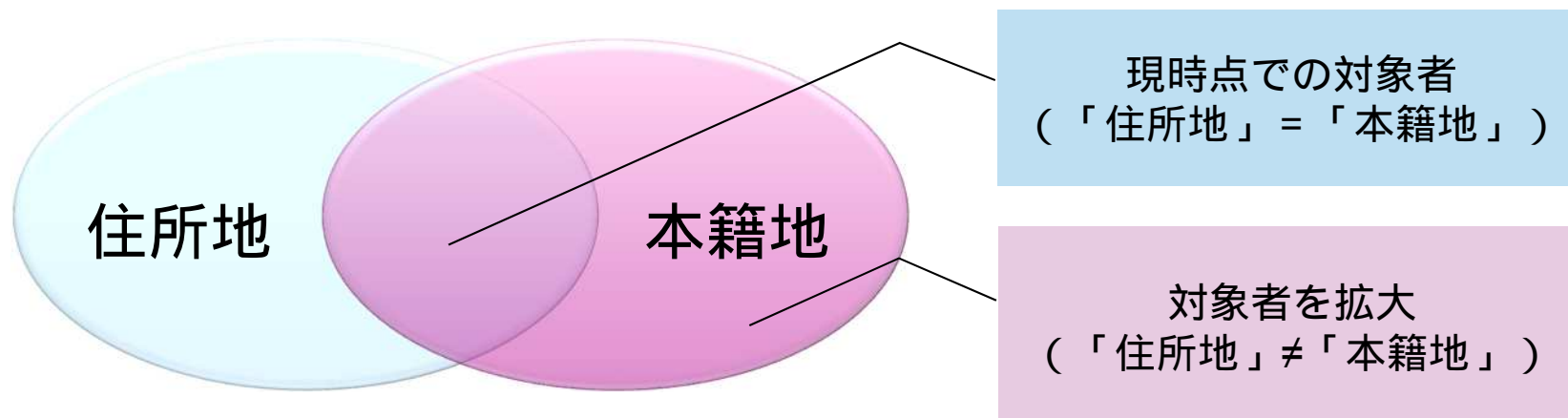


住所地と本籍地が異なる人も、 コンビニで戸籍証明書を取得可能に！

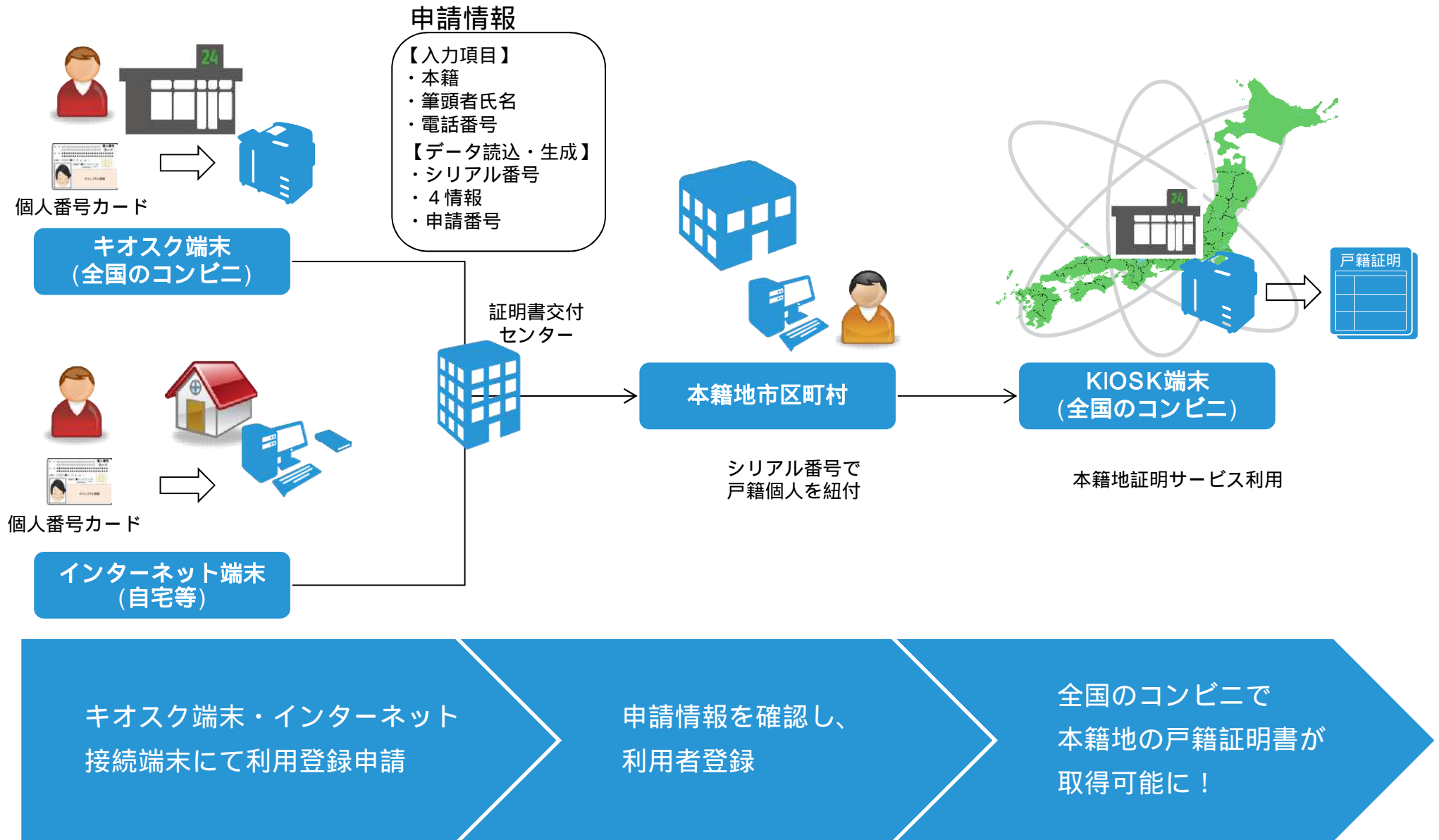
コンビニ交付で戸籍証明書が取得できる人は、

【現 状】 「住所地」かつ「本籍地」の住民の方のみが対象

【対象者拡大】 個人番号カード（有効な利用者証明用電子証明書が必要）を所持し、
本籍地の市区町村が本籍地証明サービスを提供していれば
取得可能に！

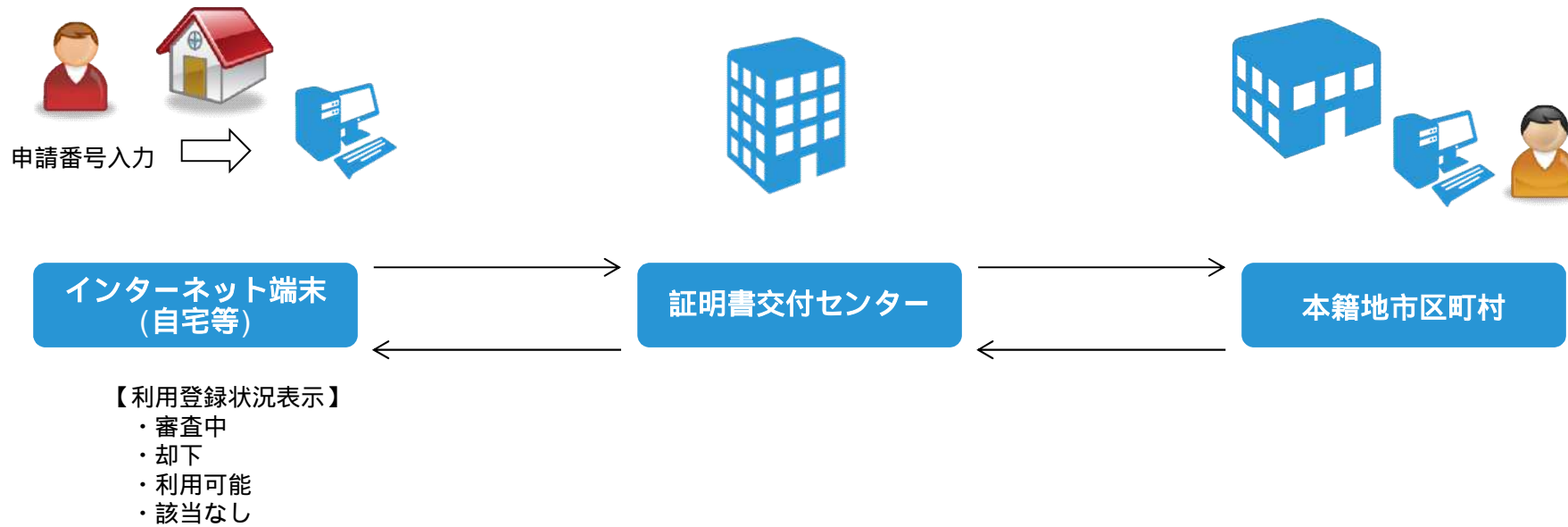


利用登録の流れ



インターネット端末には、ICカードリーダーが必要

利用登録状況確認の流れ

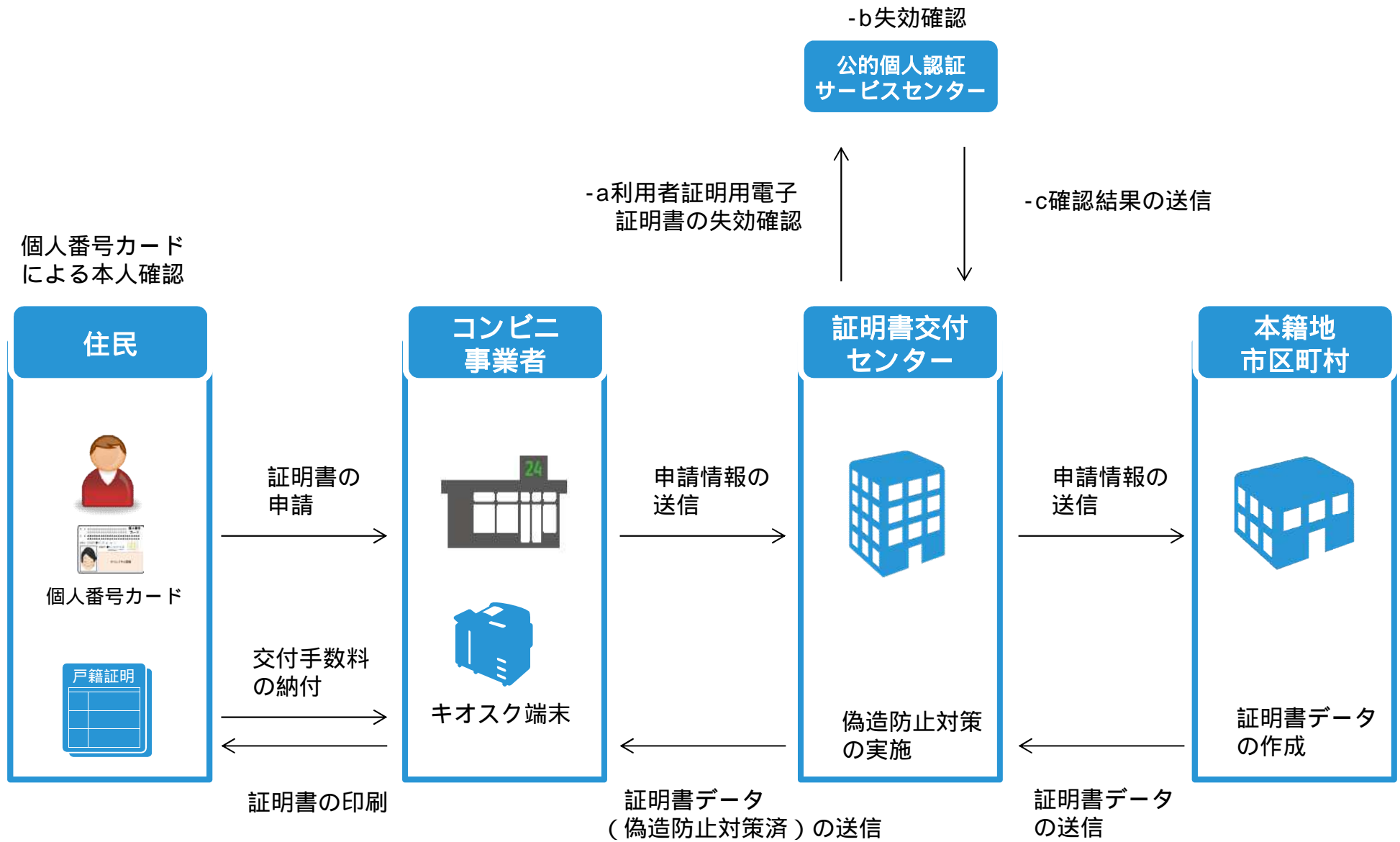


インターネット接続端末
から利用登録状況確認を実施

利用者登録状況を確認し、
登録状況を返信

利用登録状況表示

本籍地証明書交付の流れ（公的個人認証サービス利用）



本籍地証明書交付におけるメリットと課題

利用者側のメリット

- ✓ 郵送請求に要する時間の大幅な短縮
- ✓ 郵送請求に要する費用の軽減

行政側のメリット

- ✓ 事務の効率化

課 題

- ✓ 利用登録申請データの入力精度
- ✓ 利用者証明用電子証明書の有効期間
- ✓ 利用者証明用電子証明書のシリアル番号の変更

お近くにお越しの際は、是非お立ち寄りください。

〒630-0288

奈良県生駒市東新町8番38号

生駒市役所 市民部 市民課

TEL（代表）：0743-74-1111

FAX（代表）：0743-74-9100



生駒市役所HP：<http://www.city.ikoma.lg.jp/>