

# 豊中市のコンビニ交付

## ～ 新たな窓口サービスへの転換～



マチカネくん

平成27年(2015年)8月3日  
豊中市市民協働部市民課  
主幹 岡 美鈴

# 豊中市は大阪市に隣接 人口は約40万人

面積 36.6平方キロメートル

住民基本台帳人口 402,995人

同世帯数 185,569世帯

(平成27年7月1日現在)

交通 空港、自動車道、電車、バス  
いずれも便利



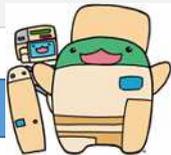
# コンビニ交付 始めて 拡げる

平成25年	4月	1日	セブンイレブンでコンビニ交付開始 住民票、印鑑証明、 戸籍事項証明、戸籍附票を発行
同	4月	4日	ローソン開始
同	12月	5日	サークルKとサンクス開始 市府民税課税証明書を追加
同	12月	19日	ファミリーマート開始

平成27年7月現在 5つのコンビニは 市内に約110店舗

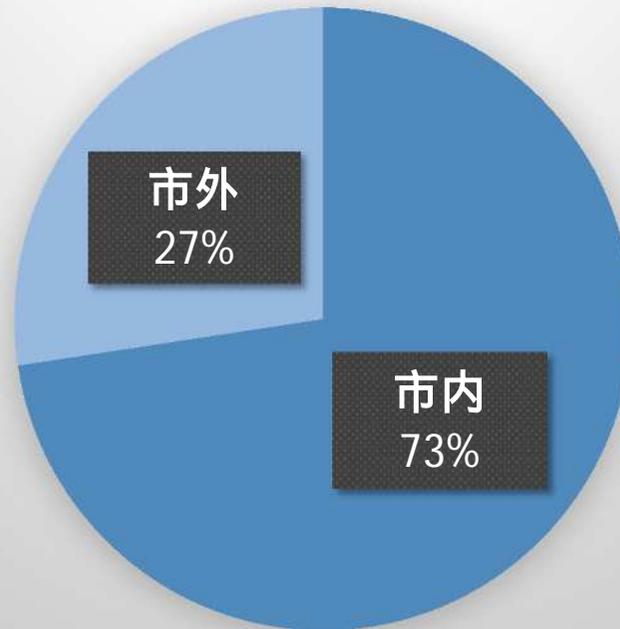


# コンビニ交付の利用 着実な伸び



# 市外での利用が 4分の1超

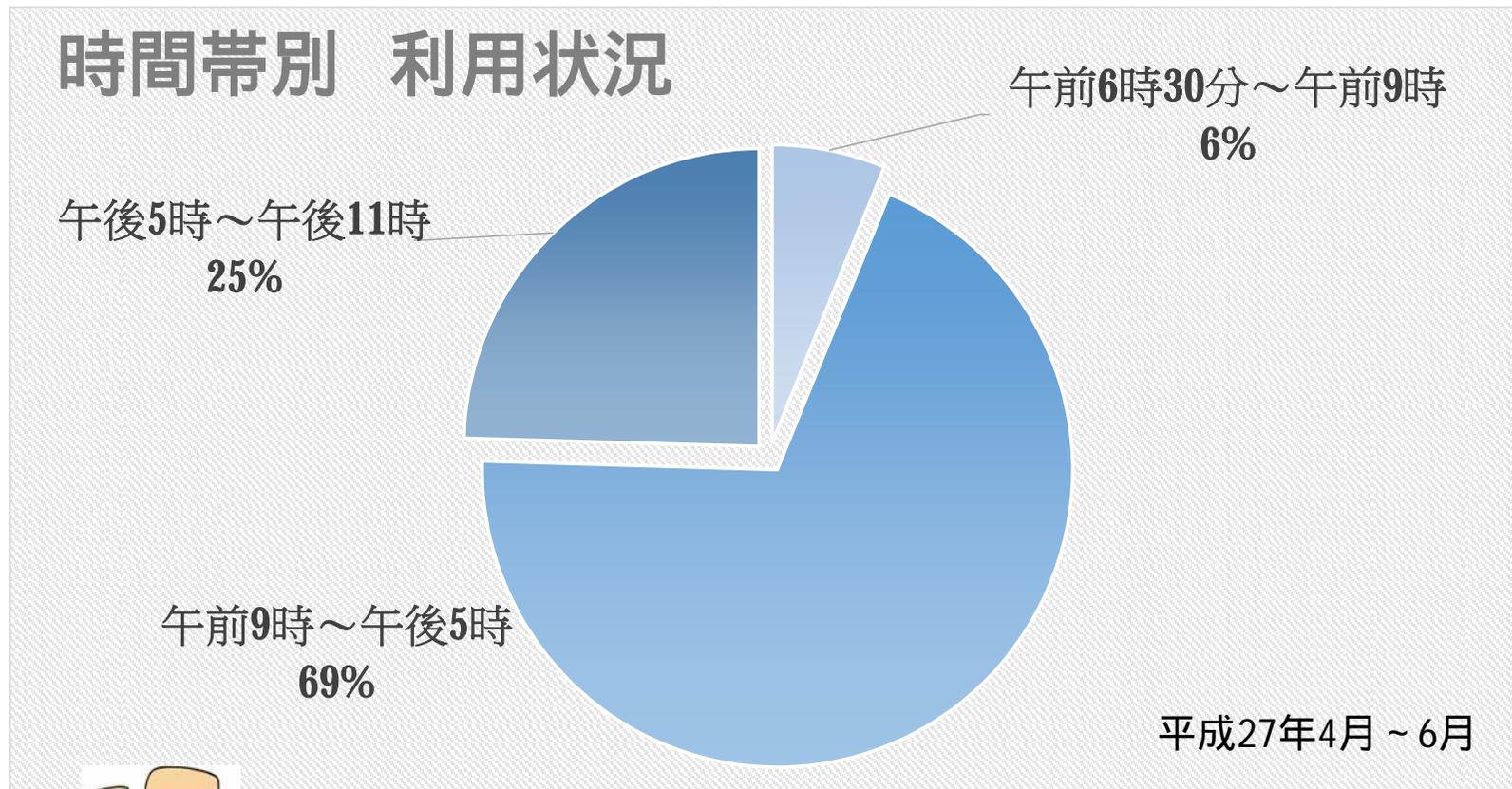
市内・市外の割合



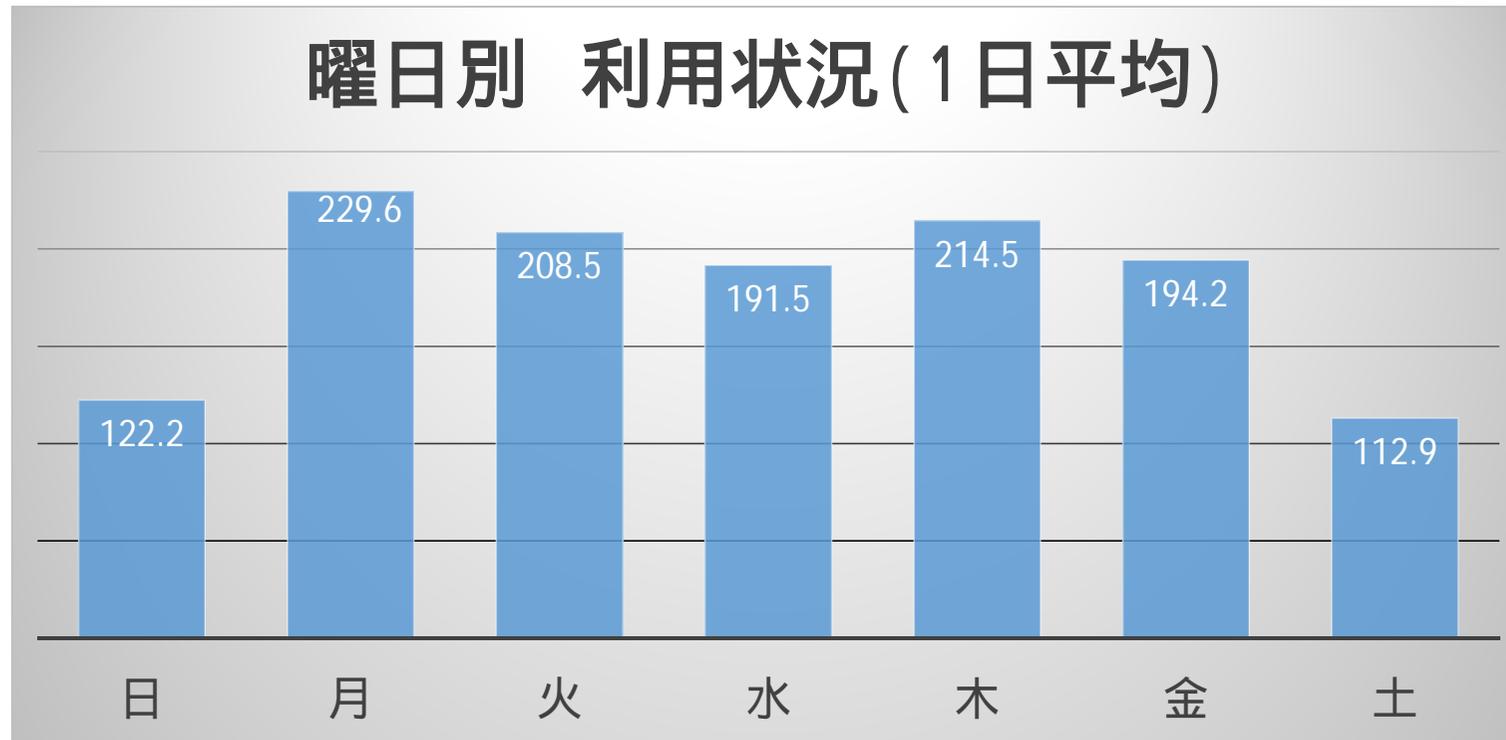
平成27年4月～6月



# 市役所の開庁時間外に 3割超の利用



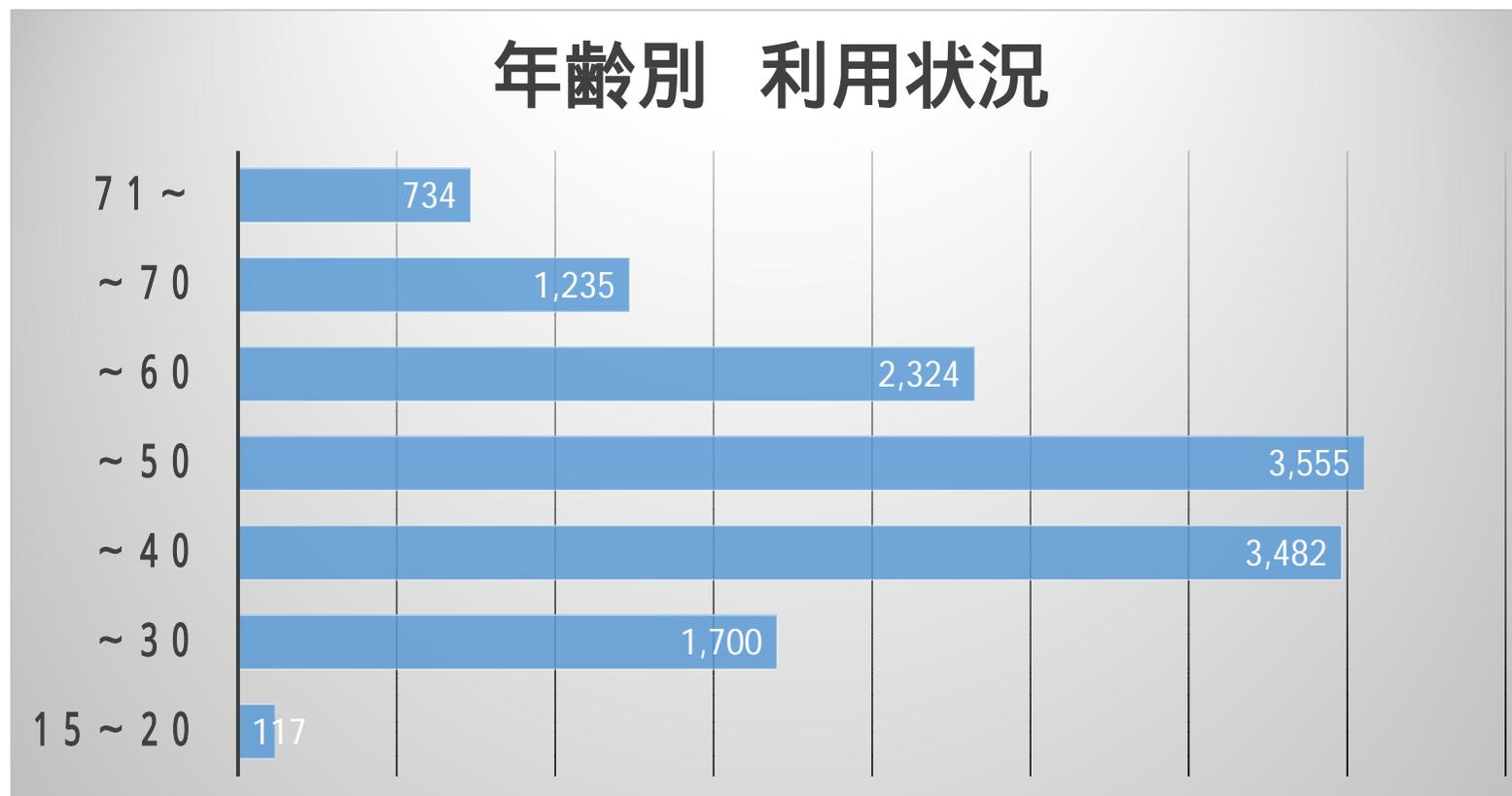
# コンビニ交付も 月曜日が多い



平成27年4月～6月



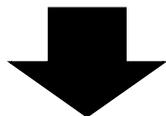
# 30歳代と40歳代がよく利用している



# 自動交付機から始まった

証明書窓口の課題

常に混雑して、来庁者の待ち時間が長い



平成8年ごろから

市議会に自動交付機導入の提案があり、庁内で研究を開始

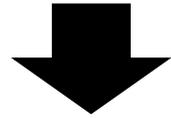


平成18年から

窓口・自動交付機併用の、証明発行データベースを整備



平成20年



証明発行システムを稼働

(出先窓口での時間外発行、基幹システム障害時に使用)

自動交付機システムの開発

コンビニ交付への発展を見据え、住基カードのIC利用を決定

平成21年1月



住基カードの無料交付と、自動交付機の利用登録を開始

平成21年2月



自動交付機を稼働

(市役所・出張所3か所 住民票、記載事項証明、印鑑証明を発行)



# 職員による窓口サービス向上の取組み

## 全庁的な取組み

平成19年度から

市の行財政構造改革において、窓口サービスの見直しに着手  
関係課の職員が集まって議論

## 職場での取組み

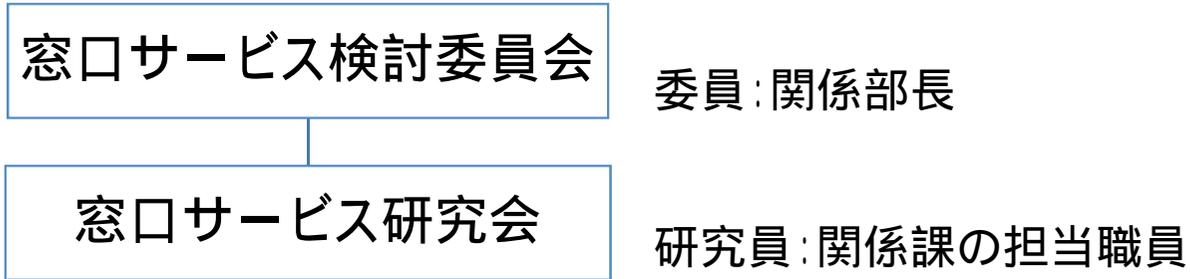
平成21年度から

市民課・出張所の職員により、「窓口サービスのあり方」を検討



# 全庁的な取組み

市の行財政構造改革の一環として、窓口サービスを見直し  
組織(検討委員会に研究機関を設置)



平成23年4月

『豊中市窓口サービス基本方針 ~ハートフルとよなか~』策定



# 窓口サービス基本方針

すべての窓口サービスを実施する際の考え方を示すもの

## 窓口サービスの使命

誠実な心と配慮をもったコミュニケーションを通じて、  
安心を提供し利用者との信頼関係を築くこと

## 基本姿勢(ハートフルとよなか)

わかりやすく  
利用しやすく  
速やかに



# 職場での取組み

市民と接する職員が、市民視点で「窓口サービスのあり方」を検討  
組織(目標を達成するためのしくみ)

組織目標推進委員会運営会議

委員:課長、課長補佐、係長など

窓口サービスのあり方研究会

研究員:担当職員

平成23年9月

『窓口サービスのあり方に関する最終報告書』を作成



# 窓口サービスのあり方に関する最終報告書

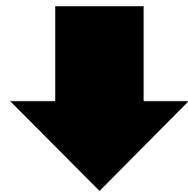
めざす窓口サービスの姿に向けた具体策を提案したもの

コンビニ交付サービスの導入、自動交付の促進  
手続き・証明窓口のワンストップ化、案内表示の改良  
サービスコーナー(出先の有人証明発行窓口)の廃止  
休日・時間外の開庁  
問い合わせコールセンターの導入  
住民記録システムのオープン系システムへの更新 など



# の取組みから 新たな窓口サービスへの転換

【これまで】 市役所の窓口時間に合わせて手続き



平成25年度がターニングポイント

【これから】 ひとりひとりの生活時間に合わせて利用



# スクラップ&ビルド

## スクラップ

- H25. 3までで 証明書のホームページ予約を廃止  
サービスコーナーの時間外業務を廃止
- H25. 12までで サービスコーナーの全廃止  
本庁舎以外の自動交付機をサービス終了
- H26. 5 本庁舎の自動交付機を2台から1台に減



## ビルド(再編)

- H25. 4 コンビニ交付サービスの開始  
問い合わせコールセンターの開始
- H25. 5 転出入戸籍関連総合窓口のスタート  
本庁舎の窓口表示改善
- H25. 6 市パスポートセンターのオープン
- H25. 12 コンビニ交付のサービス拡大
- H27. 2 住民記録システムの更新(最適化)



# 一体的な窓口サービス改革の結果・・・

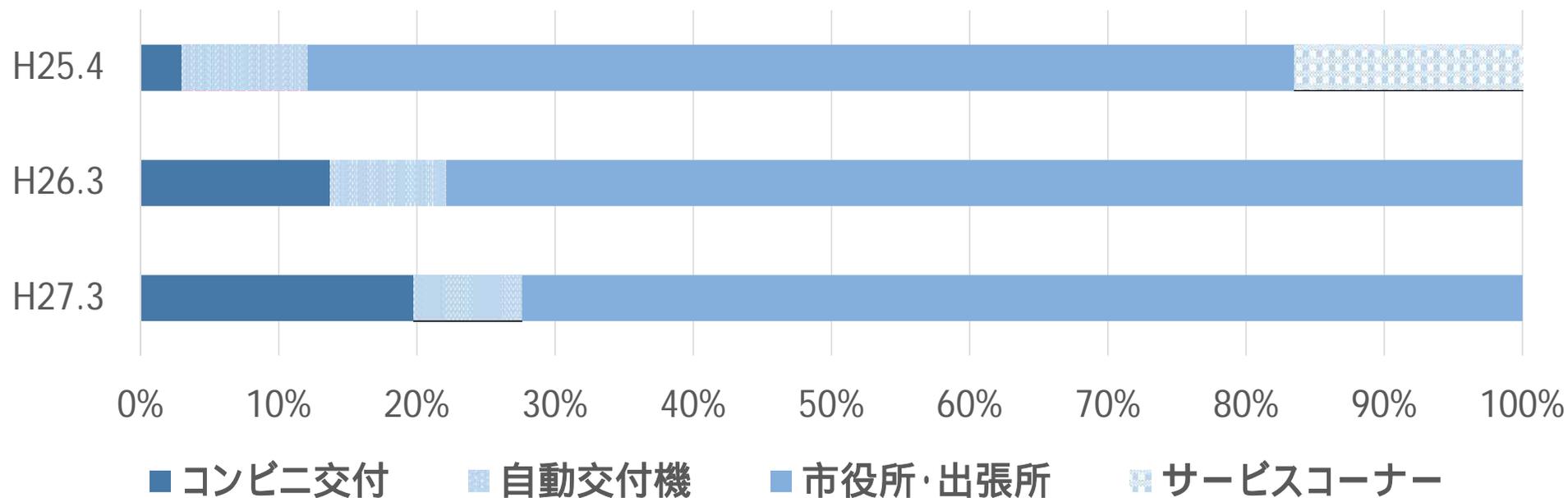


本庁舎の総合窓口  
平成25年5月7日撮影



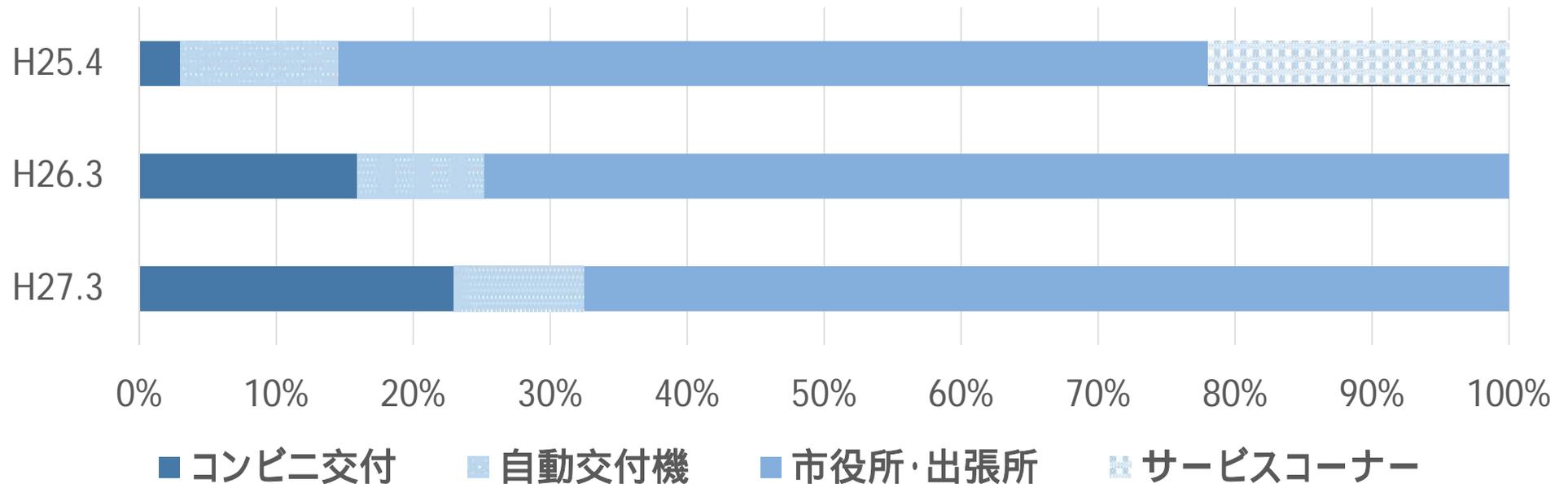
# 住民票の自動交付率は 2年で約28%に

## 住民票(有料) 取得方法の割合



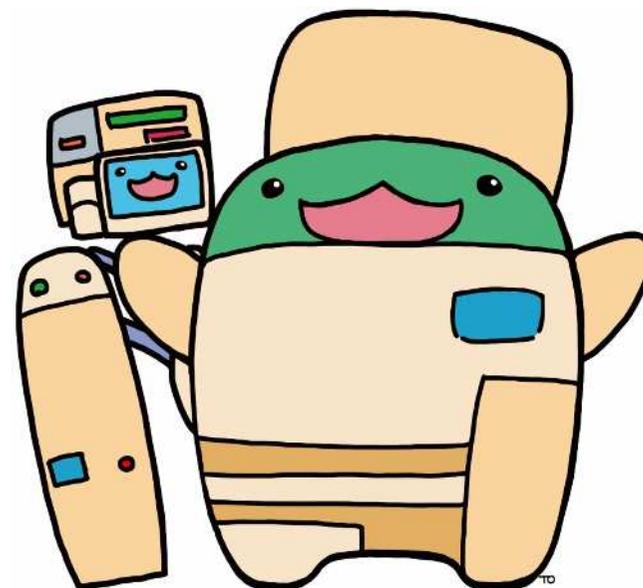
# 印鑑証明の自動交付率は 2年で約33%に

## 印鑑証明 取得方法の割合



# コンビニ交付の促進

コンビニ交付キャラクターの作成  
職員がデザイン  
名前は ピコマル



お知らせ

ダイレクトメール、広報誌、ホームページ、  
メールマガジン、ケーブルテレビで勧奨



# パンフレット(A3 二つ折り 中に申込書付き)

豊中市から 便利は! コンビニ交付のご案内

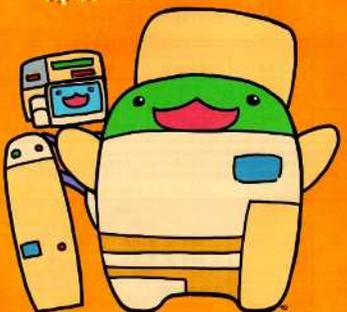


**夜間でも休日でも! 都合にあわせて  
コンビニ交付で証明取得!**



住民基本台帳カードに自動交付の利用登録をすれば  
全国のコンビニエンスストア のマルチコピー機から  
住民票の写し、印鑑証明、戸籍証明、課税証明 を取得できます。  
※詳しくは裏面をご覧ください。

**朝6時30分から夜11時まで使えて便利  
発行手数料は市役所窓口よりも100円お得**



豊中市コンビニ交付キャラクター ビコマル

コンビニ交付案内書(郵送申込用)  
平成25年(2013年)12月5日  
豊中市

**取得できる証明書と発行手数料**

証明書	コンビニ	市役所窓口
住民票の写し	200円	300円
印鑑登録証明書	200円	300円
市・府民税 課税証明書(最新年度のみ)*	200円	300円
★戸籍全部事項証明書・個人事項証明書	350円	450円
★戸籍附票の写し	200円	300円

★住民票と戸籍が豊中市にあって、戸籍をコンピュータ化している人が対象  
\*平成25年12月5日開始(非課税証明書は取得不可)

**利用できるコンビニエンスストア**

全国のセブン-イレブン、ローソン、サークルKサンクス(平成25年12月5日開始)、ファミリーマート(平成25年12月19日開始)。\*マルチコピー機のない店舗ではお取り扱いできません。

**利用できる時間**

年末年始(12/29~1/3)と点検日を除く毎日、朝6時30分から夜11時まで

**利用方法**

まず、マルチコピー機の画面から「行政サービス」を選択します。画面案内にしたがって、住民基本台帳カードのセット、居住番号の入力、証明書内容の選択を行い、手数料を投入すると証明書が発行されます。

**注意** 居住番号を3桁間違えると、コンビニ交付サービスが利用できなくなります。居住番号が分からないときは、市役所で再設定の手続きをしてください。

**証明書についての注意**

1. 市役所で発行している証明書の用紙とは異なり、A4サイズの普通用紙に必要の防止処理をした証明書が発行されます。
2. 2枚以上にわたる証明書の場合は、綴じられずに発行されます。証明書に固有の番号とページ数が記載され、ひとつづつと判断できるようになっています。ひとつづつで有効な証明書となりますので、お取り扱のないようご注意ください。
3. 取得後の証明書の交換や、発行手数料の返金はできません。

**セキュリティ対策**

1. コンビニエンスストアのマルチコピー機と市とのデータ通信は、専用回線を使い、データを暗号化して行います。
2. マルチコピー機で証明書を発行した際には、データが自動的に消去されます。
3. 証明書の発行後、取りおれを台内と前面案内でお知らせします。

**お問い合わせ**

豊中市 総合コールセンター ☎06-6858-5050  
(ご利用時間) 平日:午前8時~午後9時まで  
土・日・祝・年末年始:午前9時~午後5時まで



## 住民基本台帳カードと自動交付利用登録の臨時受付

- ・土曜日臨時窓口

月1～2回、本庁舎で申込み受付・交付

- ・出張窓口

廃止するサービスコーナーなどで申込み受付・交付

## 手数料の減額

自動交付を選択するインセンティブとして実施中

- ・住民基本台帳カード交付 500円 → 300円

- ・証明書の自動交付 窓口交付より 100円引き



# 利用者からのご意見

コンビニ店舗は狭いので、操作画面をひとに見られそうで心配

タッチパネル上の個人情報や暗証番号が、店内の監視カメラに映りこんでいるのではないかと不安

車いすでの画面操作ができないので、店員に暗証番号を伝えて利用するしかなかった。改善してほしい。

証明書を入れる袋を置いてほしい。



# トラブル事例

市の証明発行サーバのエラー 3件

サーバの動作不具合により、電文の送信ができなかった。

職員の登録作業の誤り 1件

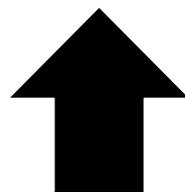
自動交付の利用申込みの際に、職員が登録作業を誤っていたため、利用できないカードと認識された。



# 個人番号カードでのコンビニ交付

マイナンバー制度による

「公平・公正な社会の実現」「自己情報コントロール権の確保」  
のために果たすべき個人番号カードの役割



利便性の面であるコンビニ交付利用を推進することから  
個人番号カードの浸透を実現



# 住民基本台帳カードからの移行

住民基本台帳カードの所持者に、状況に応じた勧奨通知を予定

- ・本人確認書類として持っている場合
- ・自動交付サービスの利用をしている場合
- ・電子証明書を利用している場合

マイナンバー制度のまえからプッシュ型お知らせ



# おわりに

特別な促進活動をしたわけではありませんが、  
職員の発意から始まった窓口サービス向上に  
一丸となって取り組んでくれたことを誇りに思っています。

私どもの事例が皆さまのお役にたてたら幸いです。

ご質問などはこちらまでどうぞ

電子メールアドレス [shiminka@city.toyonaka.osaka.jp](mailto:shiminka@city.toyonaka.osaka.jp)

