

# 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



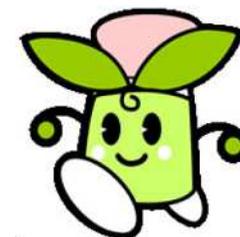
奈良県生駒市  
市民課課長補佐 久保 悟史

# 生駒市の紹介



## 奈良県生駒市のあらし (2016年6月1日時点)

人口	120,842人
世帯数	49,364世帯
面積	53.15km <sup>2</sup>
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』



「日本一楽しく住みやすいまち」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

CO<sub>2</sub>の削減目標

2030年 35% (約10.6万t-CO<sub>2</sub>) 削減

2050年 70% (約21.3万t-CO<sub>2</sub>) 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、市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市民サービスの向上**  
**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	<b>954</b>



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	<b>592</b>

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！**

# コンビニ交付サービスのスタート

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、コンビニ交付サービスをスタートしました！



地方公共団体

住民票の写し・印鑑登録証明書の交付を  
コンビニエンスストアの  
キオスク端末で実現



住民



コンビニエンスストア



# 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




## 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！

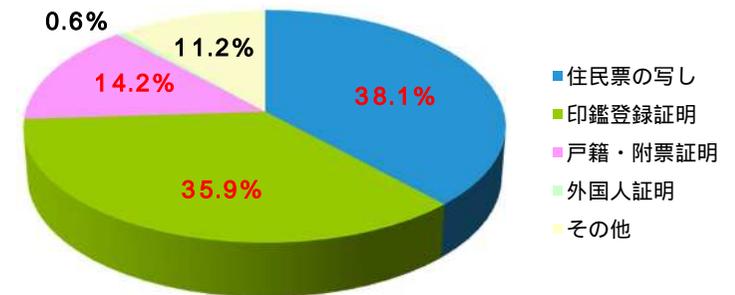
住民票証明	51,024
印鑑登録証明	48,083
戸籍・附票証明	18,972
外国人証明	748
その他	14,962
合計	133,789

### 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！

のぼり



市役所前



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。

バス広告（側面）



バス広告（背面）



## 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・個人番号カードの活用で、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

### 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を追加（**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

### 個人番号カードに対応

平成28年1月14日に個人番号カードでのコンビニ交付を開始（JPKI方式）

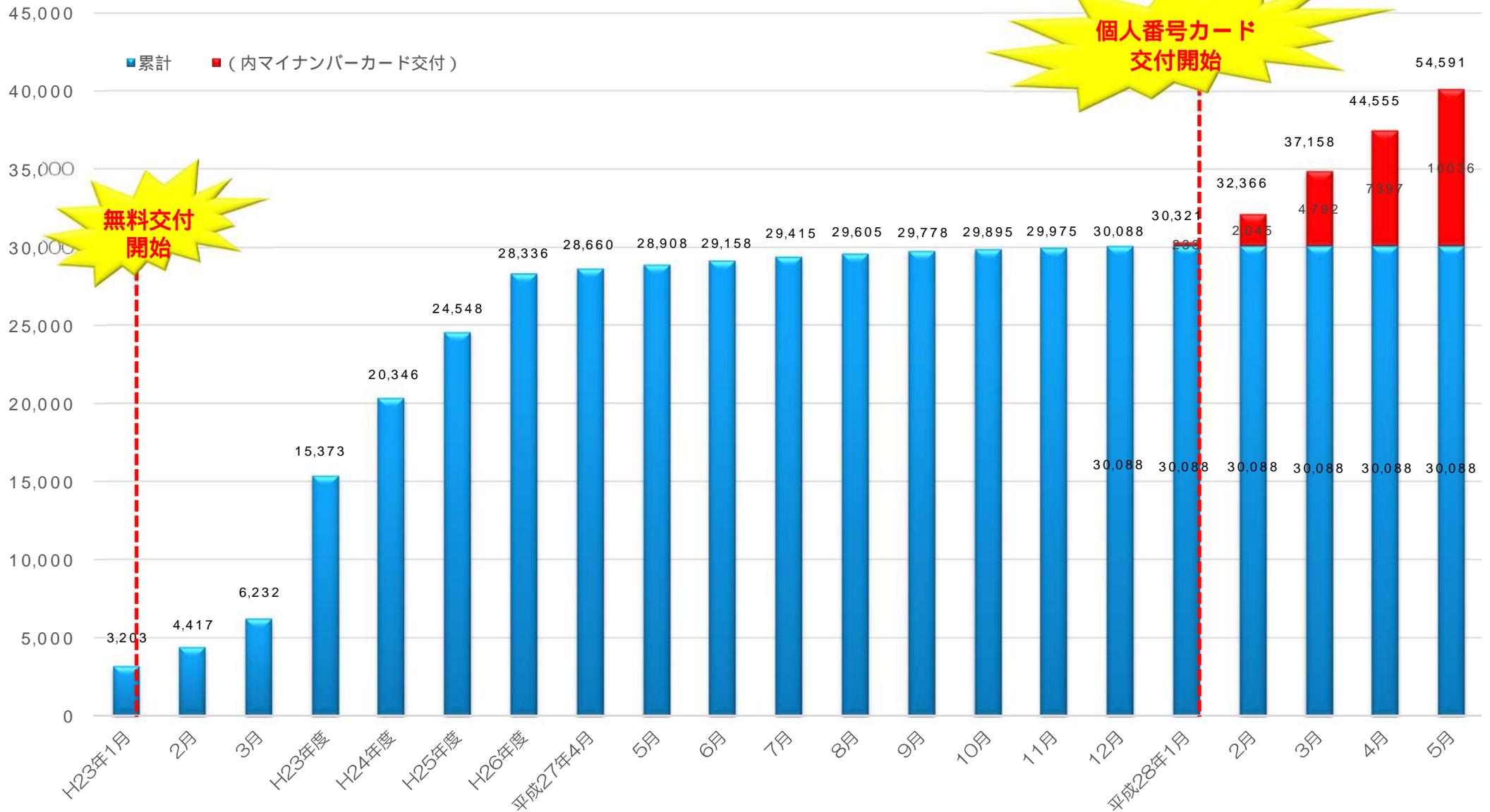
### 市外在住本籍人を対象としたサービスを開始

平成28年5月19日に戸籍証明書本籍地交付サービスを開始（**全国初**）



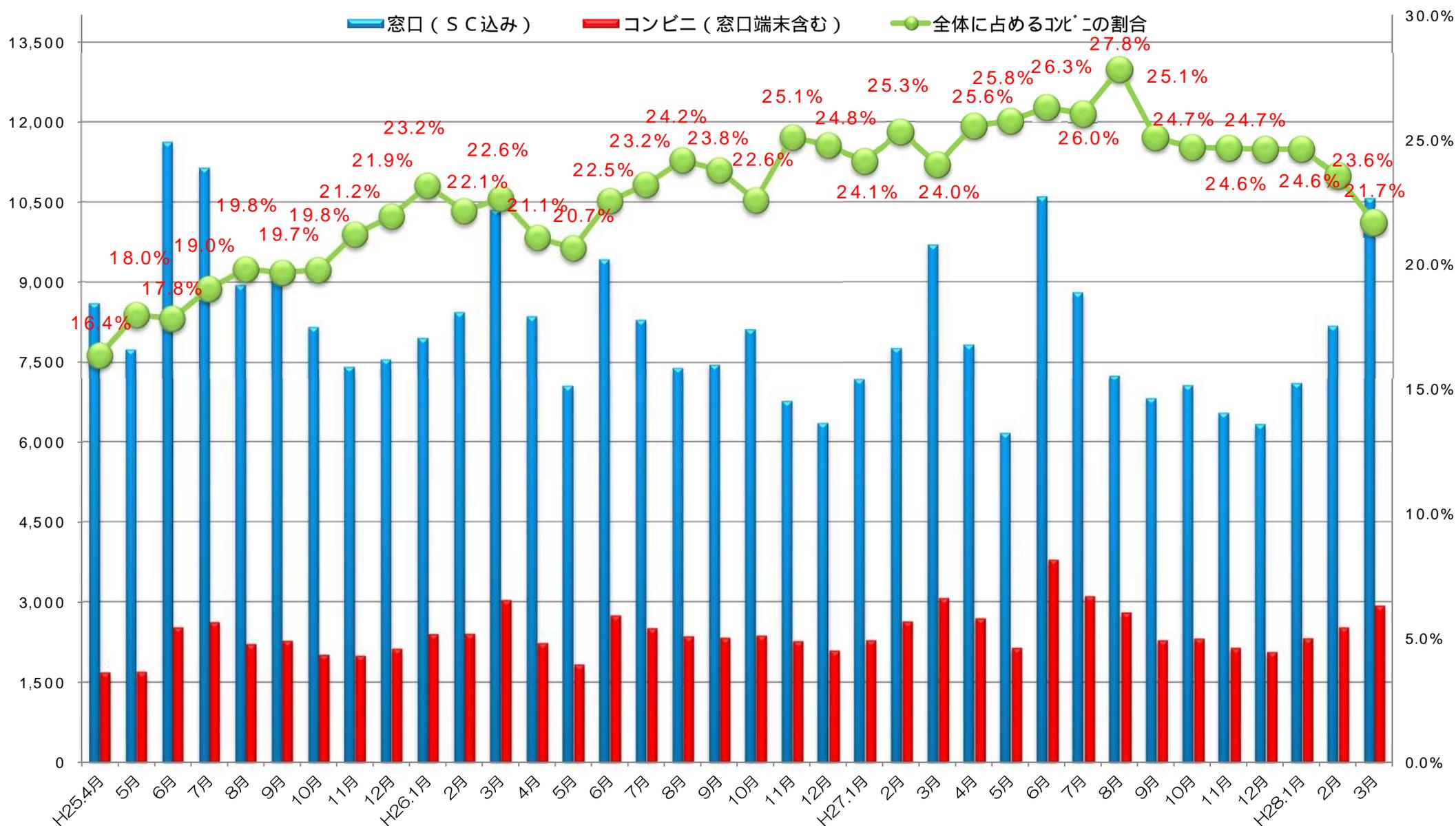
住基カード裏面

# 住基カード及び個人番号カードの交付状況 (平成28年5月末時点)



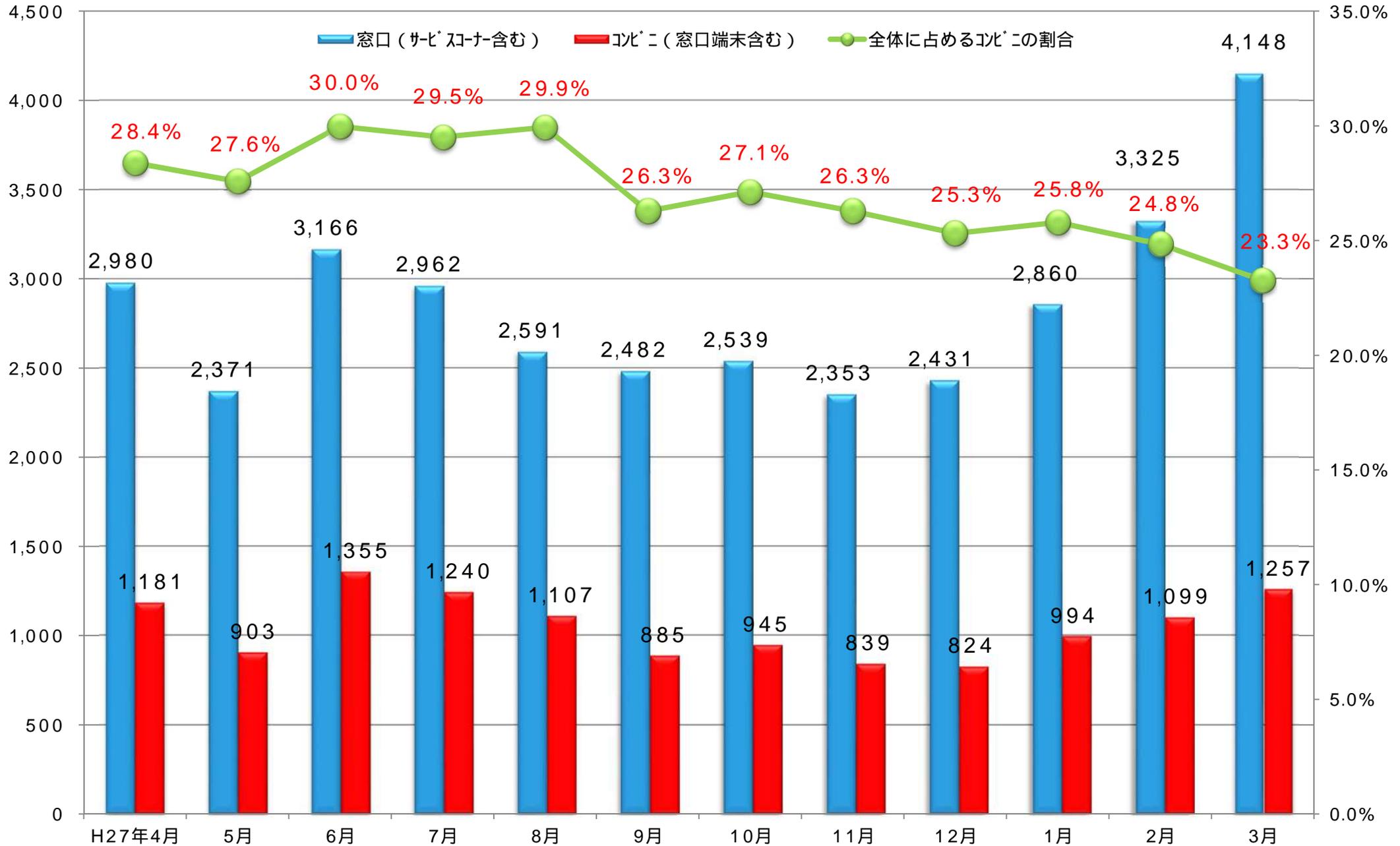
無料交付・コンビニ交付サービスの付加価値が、  
住基カードの普及を実現！

# 【全体】証明書交付サービス利用状況 (平成28年3月末時点)

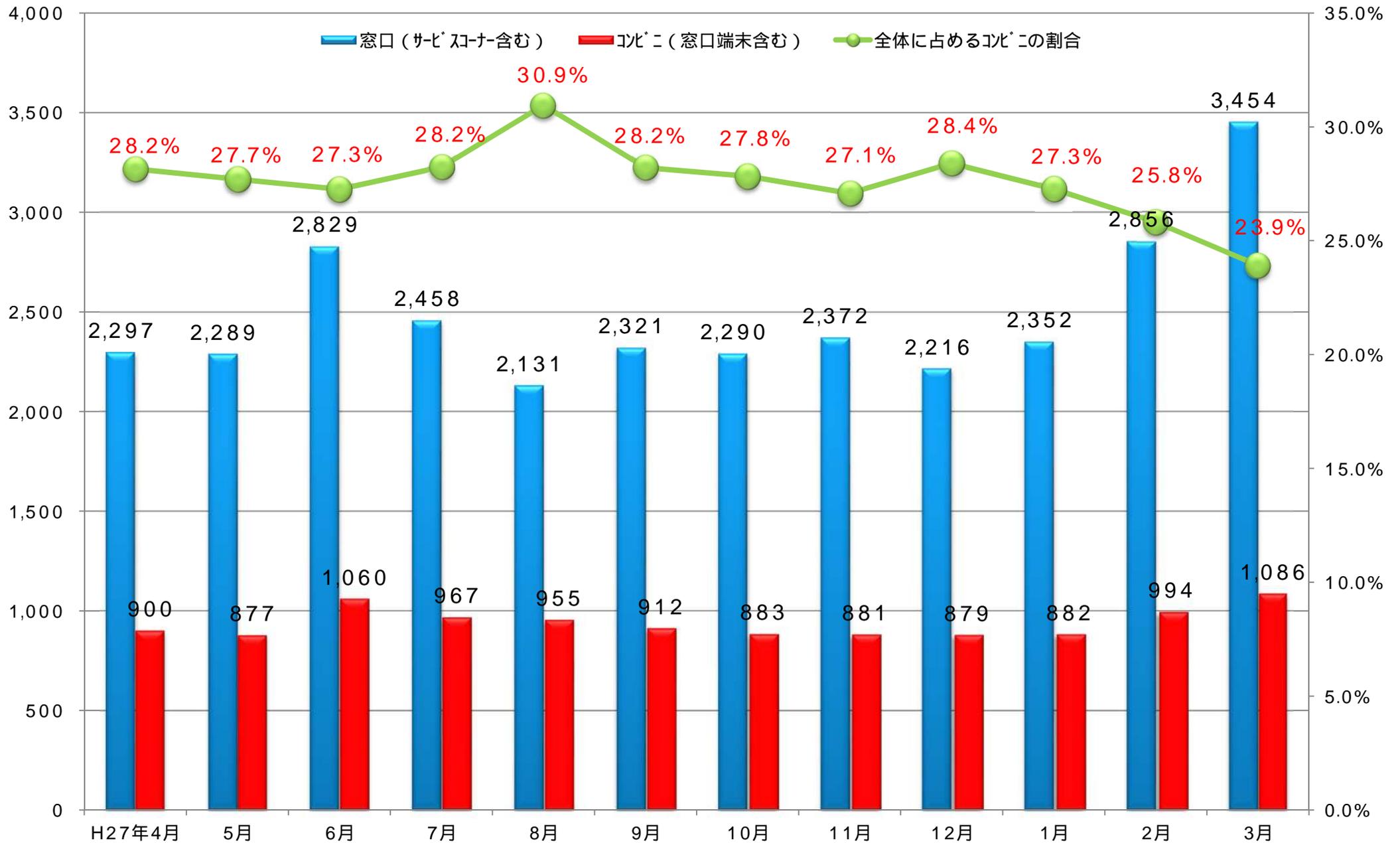


**コンビニ交付利用割合は、順調に増加しております！**

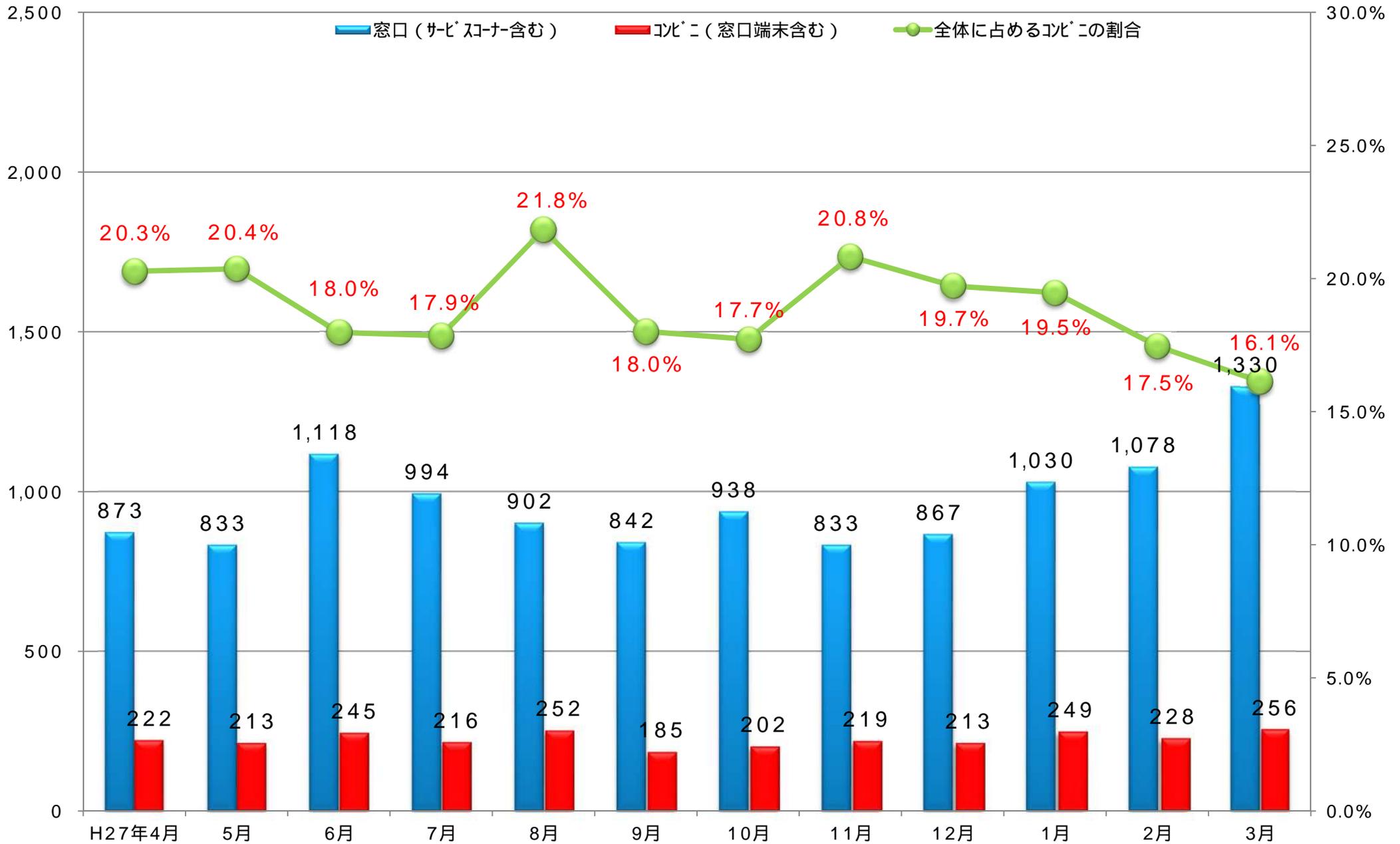
# 「住民票の写し」サービス利用状況 (平成27年度)



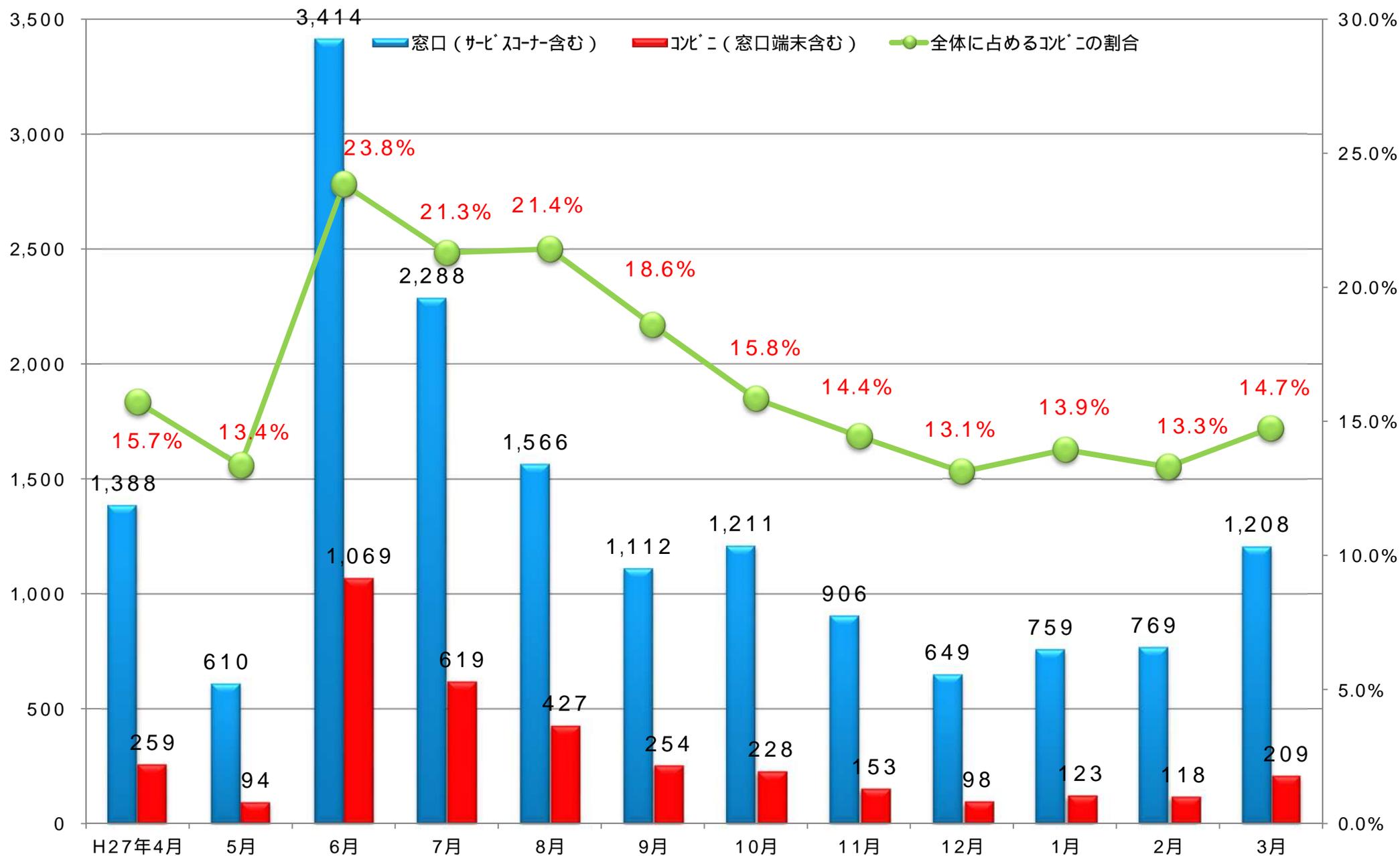
# 「印鑑登録証明書」サービス利用状況 (平成27年度)



# 「戸籍証明書」サービス利用状況 (平成27年度)



# 「税証明書」サービス利用状況 (平成27年度)



# 「利用時間帯別」サービス利用状況



(平成23年4月1日～平成28年3月31日)

利用時間帯			件数	利用率
業務時間内	平日	8:30～17:15	35,778	54.5%
業務時間外	平日	6:30～8:30	2,019	3.1%
		17:15～23:00	12,816	19.5%
	土・日・祝日	6:30～23:00	15,030	22.9%
計			65,643	100.0%

業務時間外  
の利用率  
45.5%

全体の半数近くが業務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	平成27年度(予算)	平成28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(セルフ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	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	平成27年度(予算)	平成28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	2,997,000円	2,052,000円	0円	41,322,300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	0円	38,232円	129,600円	942,763円	ホスター・パンフレット印刷代
	187,215円	189,262円	245,222円	149,940円	0円	90,720円	0円	862,359円	のぼり
	68,250円	18,900円	0円	0円	0円	70,200円	0円	157,350円	横断幕
	0円	250,950円	396,900円	396,900円	408,240円	408,240円	408,240円	2,269,470円	バス広告
広報(通信運搬費)	145,771円	190,650円	0円	0円	0円	4,198,000円	2,460,000円	6,994,421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	772,200円	9,486,720円	5,594,400円	27,613,320円	マイナンバー・本籍地証明対応 等
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	0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	0円	0円	2,625,000円	
多機能端末機 等備品	0円	0円	0円	0円	0円	3,456,000円	4,914,000円	8,370,000円	多機能端末機・システム機器更新
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	5,216,937円	1,158,400円	1,130,425円	16,852,524円	
合 計	13,509,534円	23,259,650円	14,791,173円	19,019,596円	9,394,377円	20,958,512円	14,636,665円	115,569,507円	

保守料・J-LISへの負担金	0円	6,395,114円	7,912,364円	7,807,364円	9,226,914円	9,499,399円	7,095,360円	47,936,515円	
----------------	----	------------	------------	------------	------------	------------	------------	-------------	--

委託手数料	0円	667,560円	1,320,000円	1,781,880円	2,029,746円	2,439,000円	3,540,000円	11,778,186円	
-------	----	----------	------------	------------	------------	------------	------------	-------------	--

総 合 計	46,584,534円	33,682,324円	24,023,537円	28,608,840円	20,651,037円	32,896,911円	25,272,025円	211,719,208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

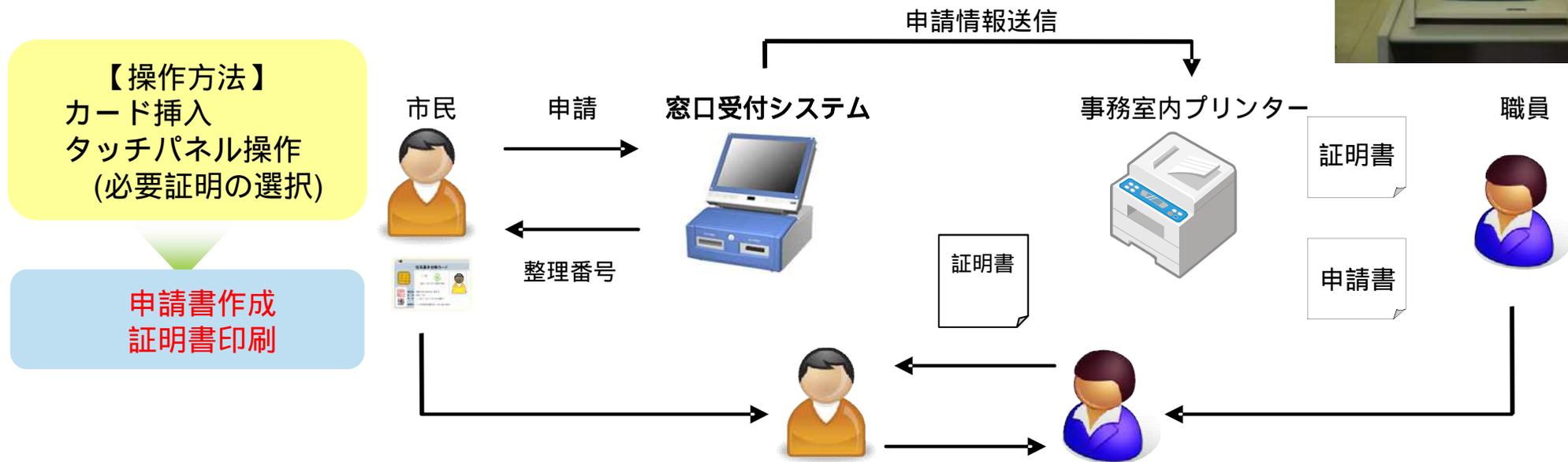
コンビニ交付と窓口とで手数料に格差をつけコンビニ交付が安価な料金で発行出来る案内を徹底！

**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（市民課及び市民サービスコーナー6箇所）  
 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！**

個人番号カードに対応するため、平成28年1月4日に、  
市民課窓口にも多機能端末機を1台設置！

## 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

多機能端末機（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、市民の方に多機能端末機（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

市民自ら端末機を操作し、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！



# 個人番号カードの対応への取組み

## コンビニ交付システムの個人番号カード対応！

- ✓ J P K I方式に対応するため、コンビニ交付システムを改修
- ✓ 市民課窓口にも多機能端末機を設置

## 個人番号カードの普及促進！

- ✓ 申請用臨時窓口を開設  
交付申請書の記入方法の案内  
顔写真撮影も無料で実施
- ✓ 交付用臨時窓口を開設
- ✓ 交付予約の実施
- ✓ 休日開庁・窓口延長の実施
- ✓ 交付所要時間短縮への取組み
- ✓ 広報・宣伝活動を実施



広報誌、HP、ポスター、パンフレット、垂れ幕、バス広告など

# 本籍地証明書交付サービス

報道資料



平成 28 年 5 月 18 日 奈良県生駒市

**全国初！**  
 生駒市に本籍がある市外在住者も、  
 マイナンバーカードがあれば、全国のコンビニで  
 戸籍証明書の取得が可能に！

生駒市は、本籍地が生駒市であれば、市外にお住まいの方も、全国のコンビニで戸籍証明書を取得できるサービスを平成 28 年 5 月 19 日（木）から開始します。  
 このサービスを行うのは、全国で生駒市が初めてとなります。

**○本籍地戸籍証明書（戸籍証明書及び戸籍の附票の写し）の  
 コンビニ交付サービス**

**【現状のサービス】**  
 生駒市在住で、本籍も生駒市にある方は、全国のコンビニでマイナンバーカードを使ってコンビニ交付サービスを利用することができますが、市外在住の方は、生駒市役所窓口か郵便による請求となります。

↓

**【新サービス】**  
**本籍が生駒市にある市外在住の方も、全国のコンビニでマイナンバーカードを使ってコンビニ交付サービスを利用できるようになります。**  
※ 利用するためには、自宅等のインターネット端末から事前に利用登録が必要です。  
 また、本年 7 月頃から一部コンビニのマルチコピー機での利用登録申請も開始する予定です。

**【ご利用いただける方】**  
 マイナンバーカードをお持ちで、生駒市外の市区町村に在住し生駒市内に本籍地のある方

（裏面に続く）

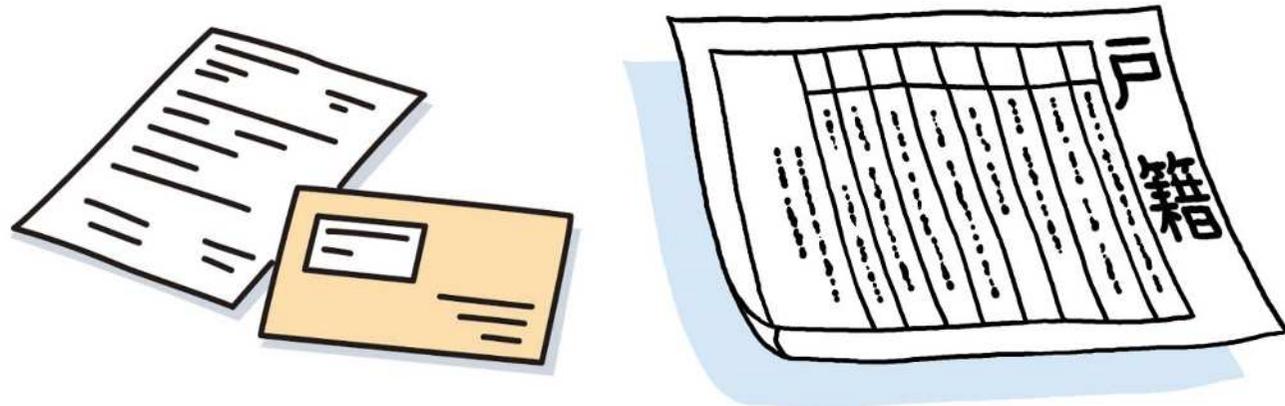
平成28年5月19日から開始（全国初！）



## 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

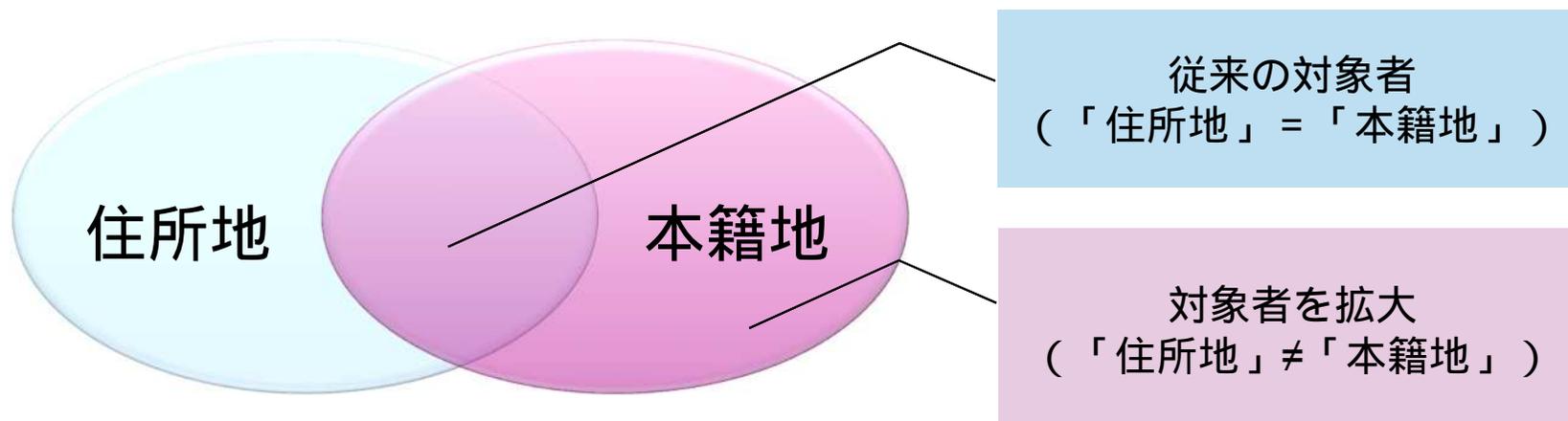


## 住所地と本籍地が異なる人も、 コンビニで戸籍証明書を取得可能に！

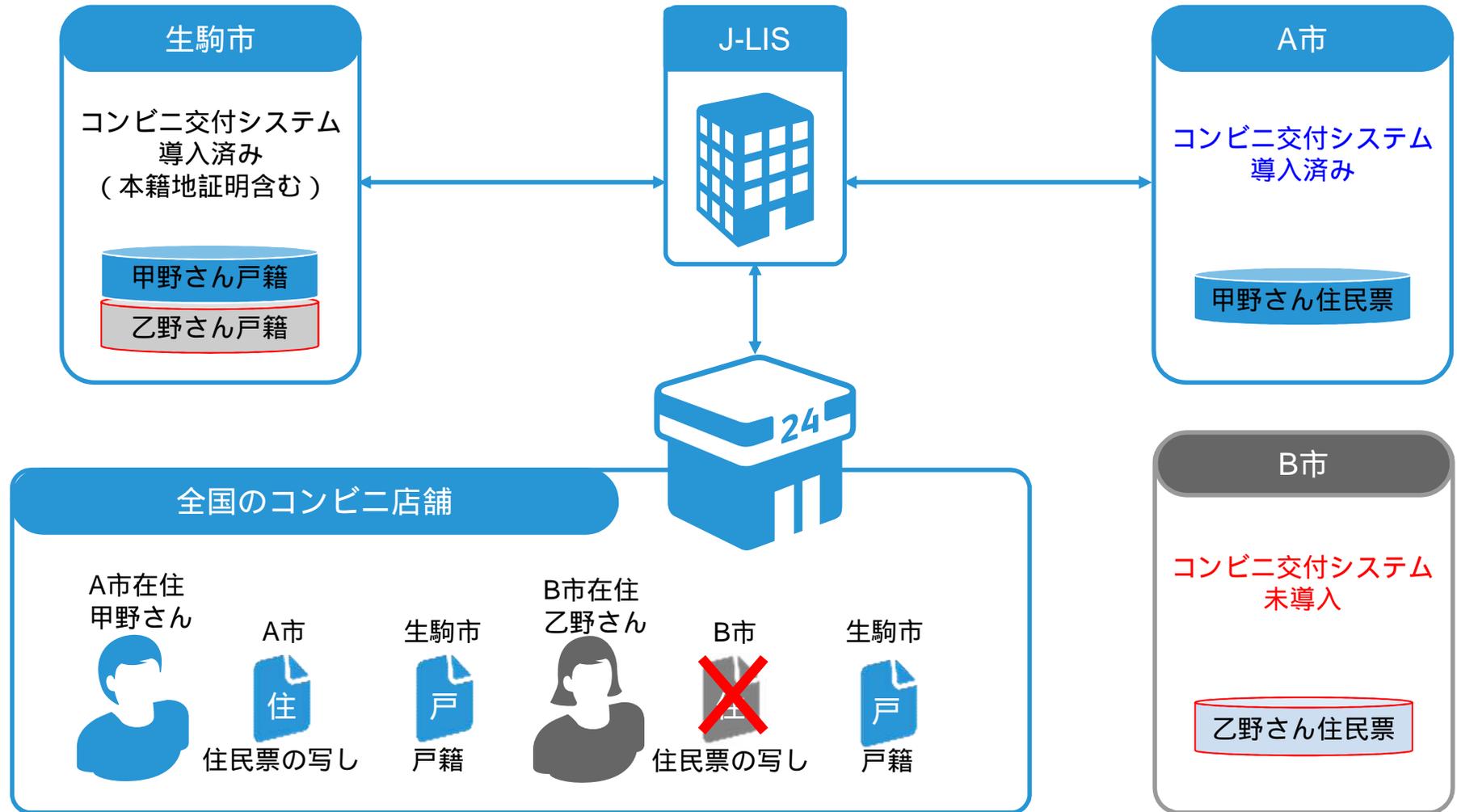
コンビニ交付で戸籍証明書が取得できる人は、

**【従 来】** 「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！



# 本籍地証明書交付サービスのイメージ



住所地がコンビニ交付サービスに対応していない場合でも、本籍地が本籍地証明書交付サービスに対応していれば、全国のコンビニ店舗で戸籍証明書が取得可能となります

# 利用登録について

サービス利用には、本籍地自治体への利用登録が必要です

キオスク端末（コンビニ等）



利用者が利用登録申請

- シリアル番号（カードから読取）
- 4情報（カードから読取）
- 本籍（利用者が手入力）
- 戸籍筆頭者氏名（利用者が手入力）
- 連絡先電話番号（利用者が手入力）

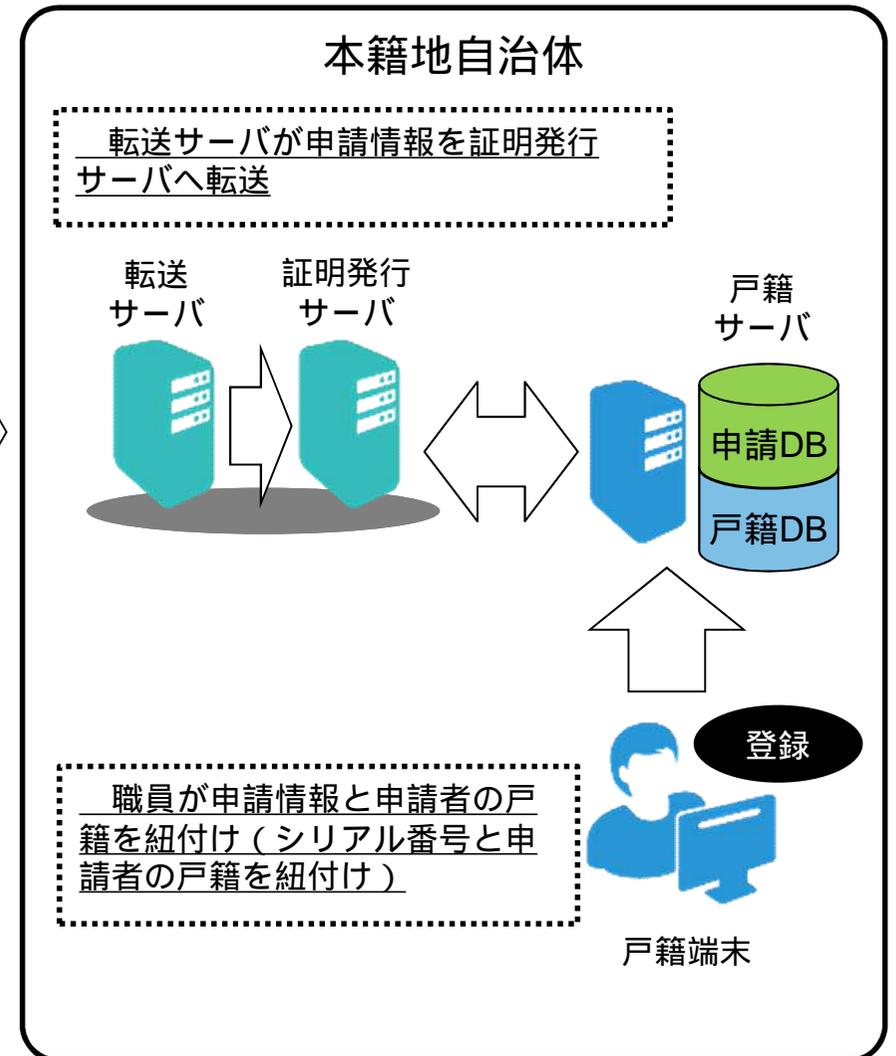


J-LIS

インターネット端末（自宅等）



ICカードリーダーライター、署名用電子証明書が必要



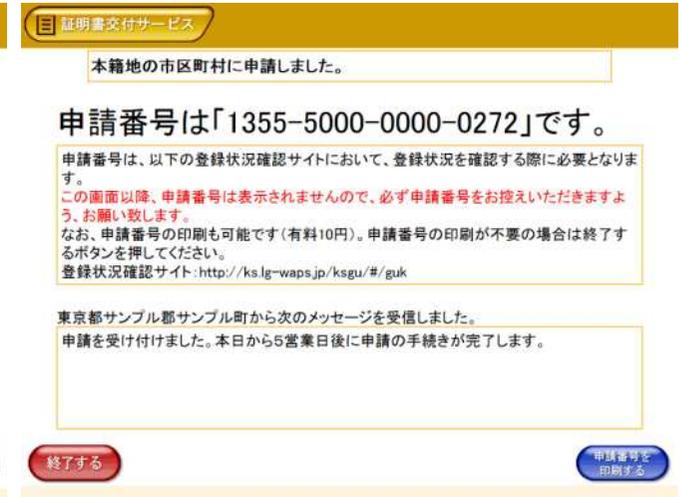
シリアル番号：利用者証明用電子証明書のシリアル番号

# (参考) 利用登録 申請・確認画面



## 利用登録申請画面 (キオスク端末)

J-LIS「本籍地戸籍証明書交付 利用登録申請手順(詳細版)」から引用



## 利用登録確認画面 (インターネット端末)



# 本籍地証明書交付サービスにおける紐付け

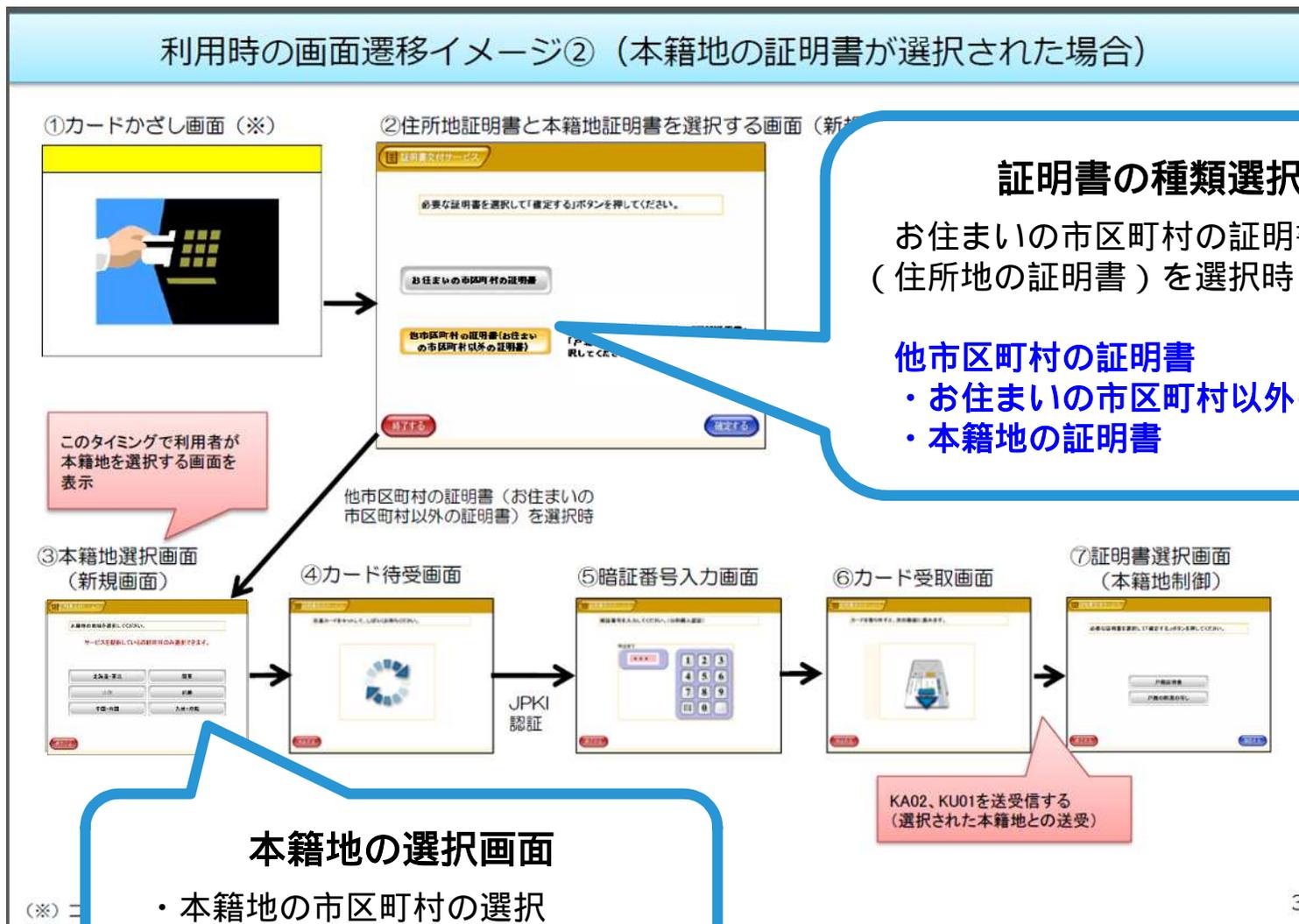


利用者が利用登録申請をおこなった後、自治体側で申請情報と戸籍情報を紐付ける必要があります。

## 生駒市システムの特徴

- ✓ 申請者の氏名、生年月日を検索キーとして自動的に候補者を特定し、スムーズに紐付け  
申請者の氏名、生年月日は個人番号カードから情報を取得
- ✓ 申請情報と戸籍情報に差異がある項目についてハイライト表示やアラートのメッセージ表示により、誤った方への紐付の防止  
比較精度をあげるための機能を有しています
- ✓ 申請情報に対するメモ機能があり  
「本籍誤りのため却下（電話連絡済）」等の記録を残すことが可能  
よく使うメモはテンプレートとして保存も可能
- ✓ 紐付け処理を、審査状態と確定状態の二段階方式とし、2名によるダブルチェックを実施

# (参考) 証明書取得画面



**証明書の種類選択画面**

お住まいの市区町村の証明書 (住所地の証明書) を選択時

他市区町村の証明書

- ・お住まいの市区町村以外の証明書
- ・本籍地の証明書

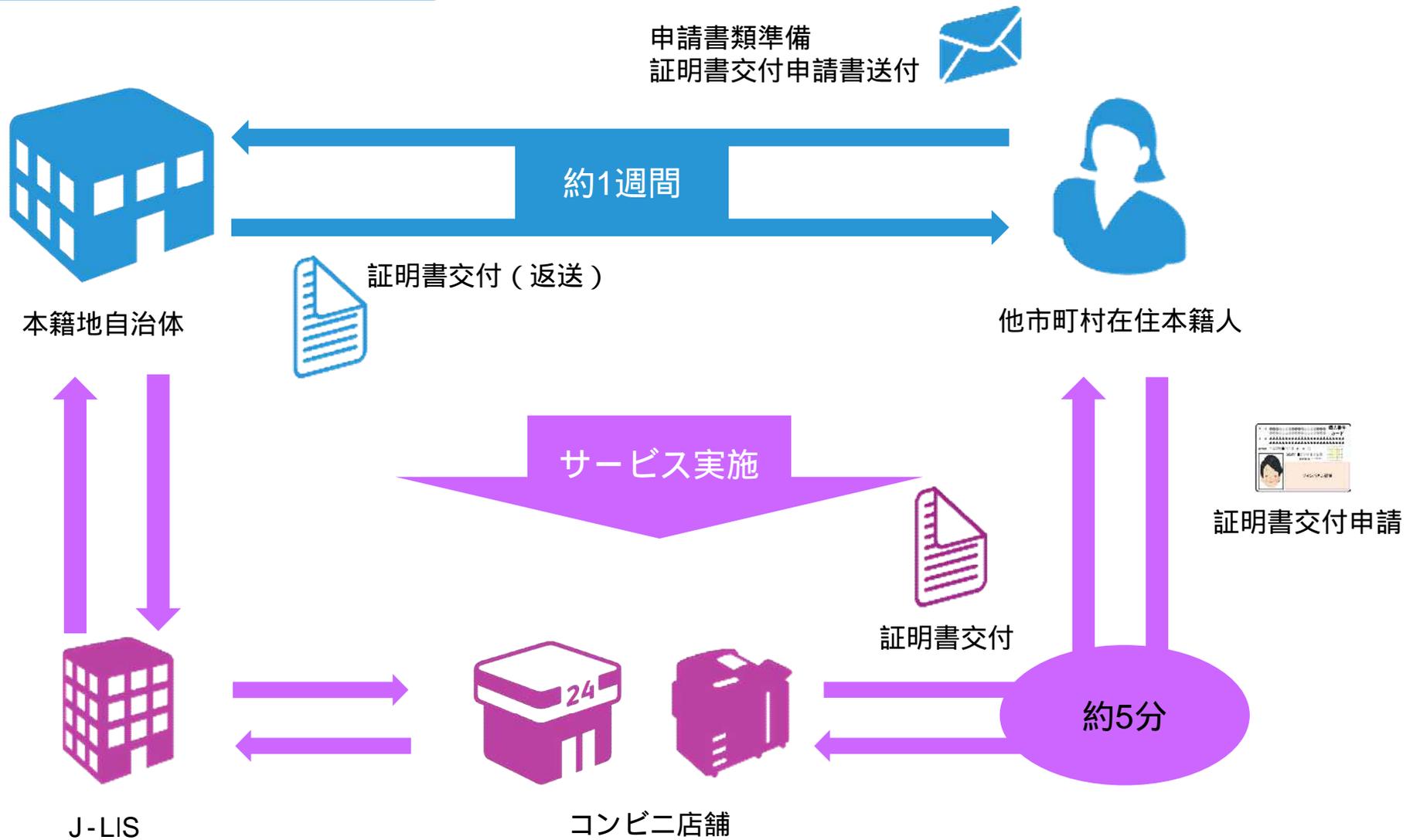
**本籍地の選択画面**

- ・本籍地の市区町村の選択
- ・選択した本籍地に申請情報を送信

J-LIS 「本籍地での証明書交付機能について」引用

# 導入効果

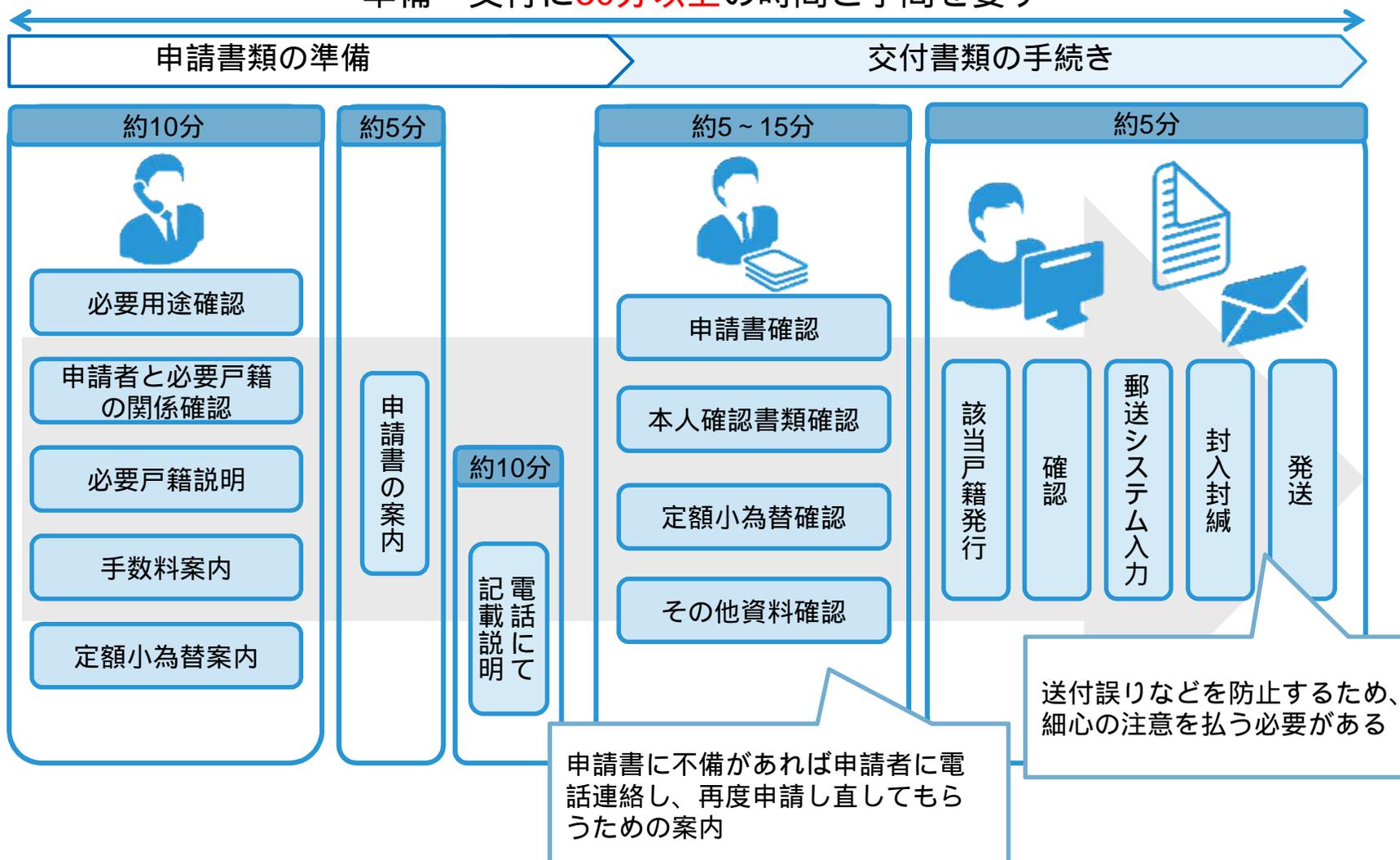
## 非住所本籍人へのサービス向上



## 郵送請求証明業務の省力化

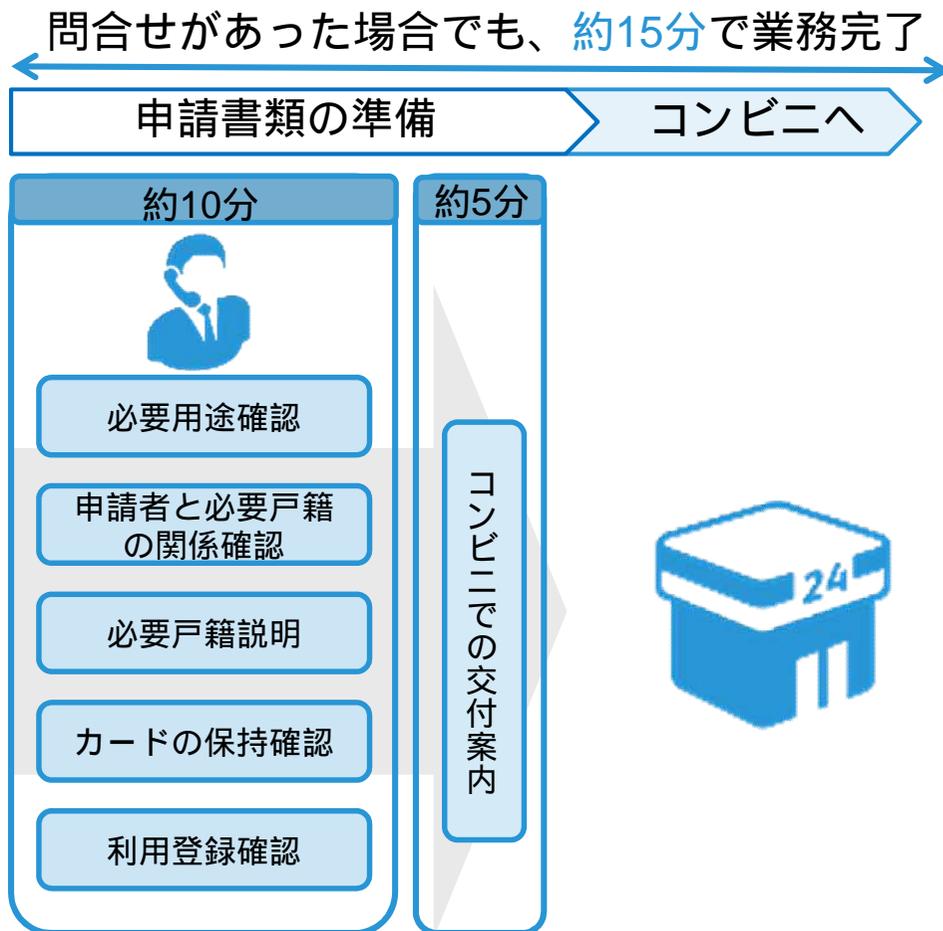
### 現状の郵送請求証明業務

準備・交付に**30分以上**の時間と手間を要す



## 郵送請求証明業務の省力化

サービス開始後の郵送請求証明業務



## 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

- ✓ 郵送請求事務負担軽減
- ✓ コスト削減

## 課 題

- ✓ サービス提供の周知
- ✓ 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限
- ✓ 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/>