

# 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

地方公共団体情報システム機構 平成28年度コンビニ交付推進セミナー 仙台会場

平成28年7月21日

福島県 会津若松市

市民部 市民課 主査 伊藤 文徳

←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」↑



# 会津若松市の紹介



| 人口と世帯数      |          |
|-------------|----------|
| 2016年6月1日現在 |          |
| 総人口         | 123,108人 |
| 男           | 58,817人  |
| 女           | 64,291人  |
| 世帯数         | 49,425世帯 |

- **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



# I 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. カード普及について

4. データと市民満足度

## II 新たな挑戦！！

1. GIS

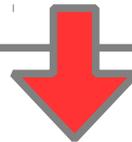
2. ゆびナビ

3. MyPost

4. その他

# 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



**短期間でコンビニ交付サービス意思決定**

# 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%)

# 導入背景

- 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



# I 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. カード普及について

4. データと市民満足度

## II 新たな挑戦！！

1. GIS

2. ゆびナビ

3. MyPost

4. その他

# 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

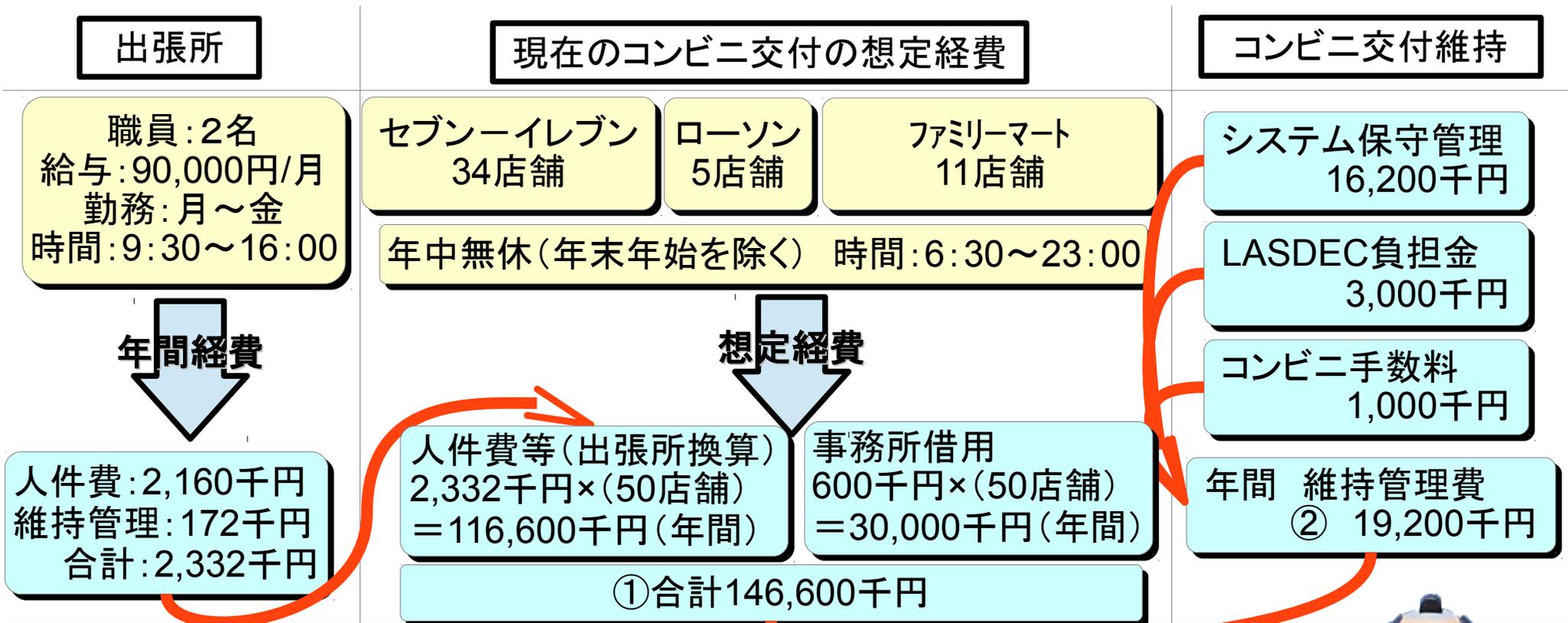
- 財団法人地方自治情報センターより助成対象団体となることができた。

## • 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**



# I 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. カード普及について
4. データと市民満足度

# II 新たな挑戦！！

1. GIS
2. ゆびナビ
3. MyPost
4. その他

# 制度開始前の予想 平成26年10月

- 平成26年10月J-LIS某ブースセミナー時  
～本市某担当者プレゼンより～

## 個人番号カードでのコンビニ交付サービス

- 個人番号カード有料or無料？
  - 「取得に係る負担の軽減等により、」閣議決定 H26/6/24
  - 初年度、1,000万枚を目標←総務省
    - 平成26年末累計交付枚数 834万枚
      - 以前、DM送付したときは約5割が返送！？

**やっぱり、人員増員して臨時窓口って必要？**

- コンビニ交付サービス
  - 【旧】カードAP認証方式 or 【新】JPKI認証方式
    - 【新】JPKI認証方式の場合 本籍地以外の市町村の戸籍証明もコンビニ交付サービスが可能になる H26/9/4官庁速報より

**【新】JPKI方式にした方がいいのでは。。**

# 制度開始前の予想 平成27年1月

- 平成27年当初予算にて 1,000万枚

## 個人番号制度の導入に係る地方公共団体への財政措置（平成27年度・総務省所管分）

（ ）内の値は前年度予算

### ① 個人番号カードの発行等の実施：483.2億円（2.2億円）

※前年度は地方公共団体情報システム機構への委託費

- 地方公共団体情報システム機構への通知カード・個人番号カード関連事務の委任に係る市町村の交付金に対する補助金
- 市町村における個人番号カード交付事務に係る経費に対する補助金

## ①個人番号カードの発行等の実施（その1・予算の前提）

### 個人番号カード

- 無料交付
- 個人番号カード発行枚数：1,500万枚（平成27年度：1,000万枚、平成28年度：500万枚）
- 個人番号カード単価：700円／枚
- 電子証明書：200円／枚

# 制度開始前の予想 平成27年6月

## 月刊J-LIS H27.6

全国自治体の番号制度への準備を紹介

### 番号制度導入に向けた自治体の取組み

FILE NO. 12 会津若松市

自治体の紹介

▶人口：121,842人（平成27年4月現在）  
▶面積：983.03km<sup>2</sup>

無線で住民情報にアクセスする窓口サービスなど、革新的な取組みを続けている会津若松市。番号制度に対しても、職員の増員やコンビニ交付サービスの拡充などで対応の具体化が進んでいる。

#### 会津若松市における「市民課」業務に関する社会保障・税番号制度導入の取組みについて

会津若松市市民部市民課主査 伊藤 文徳

### 5 個人番号カード交付事務について

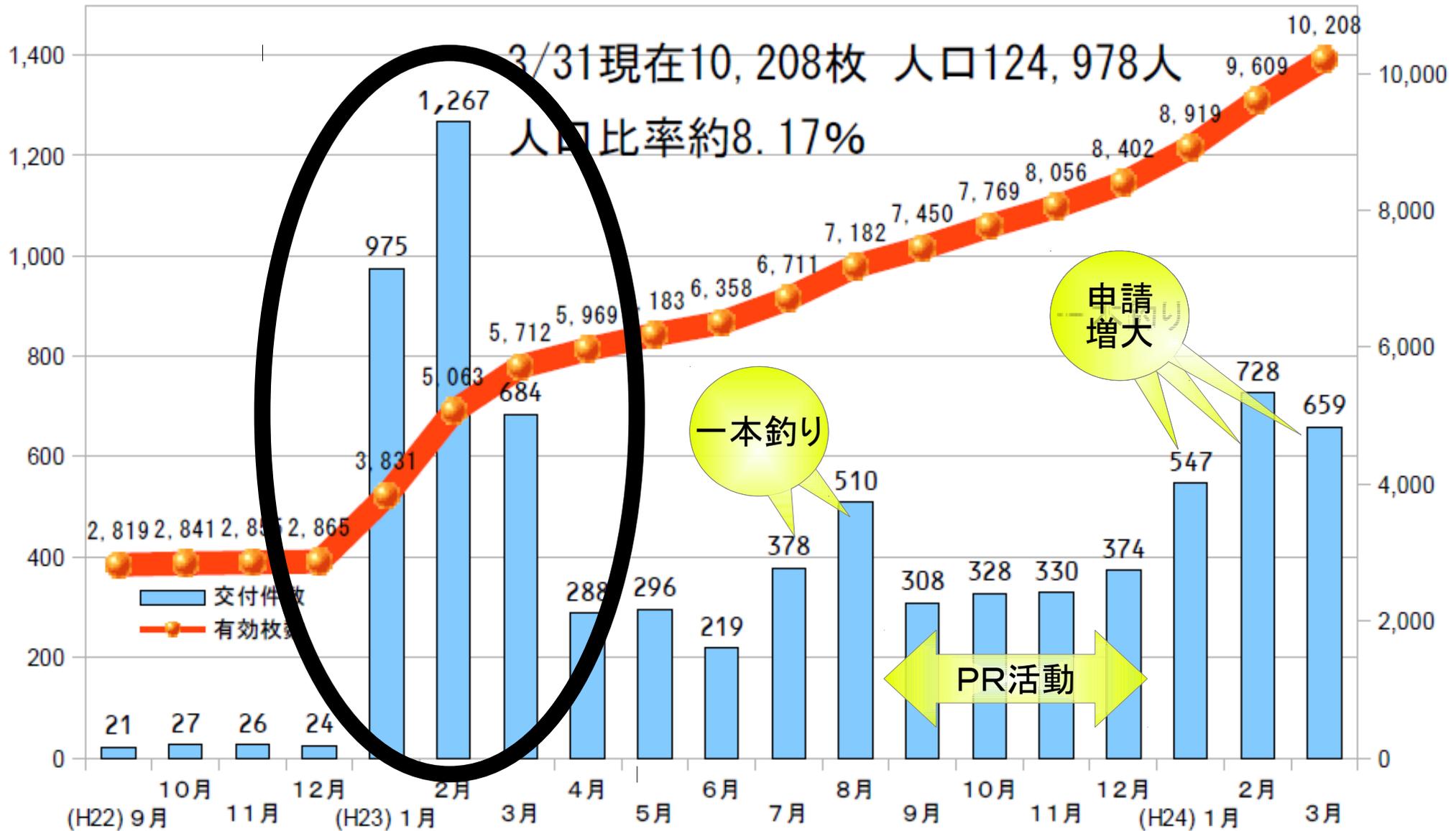
#### ・目標値の設定

国は、平成28年3月までの全国での個人番号カードの交付目標を1,000万枚に設定しましたが、本市では市民課の番号制度検討チームにおいて、国の目

標値と本市の状況（住基カードの既交付数14,000枚・交付率11%）を勘案し独自の目標値を設定しました。具体的には、初年度（28年3月末）に約3,000枚交付することを前提に職員数の増員や交付機器類の増設を決定しました。これは、本市が23年にコンビニ交付サービスを開始した際、住基カードを無料交付した結果などから設定したのですが、当然ながら国が示した値を最終的な目標に据えています。

国、予定枚数  
10,000枚  
↓  
会津若松市、予想  
3,000枚

# 有効枚数10,000枚突破！！



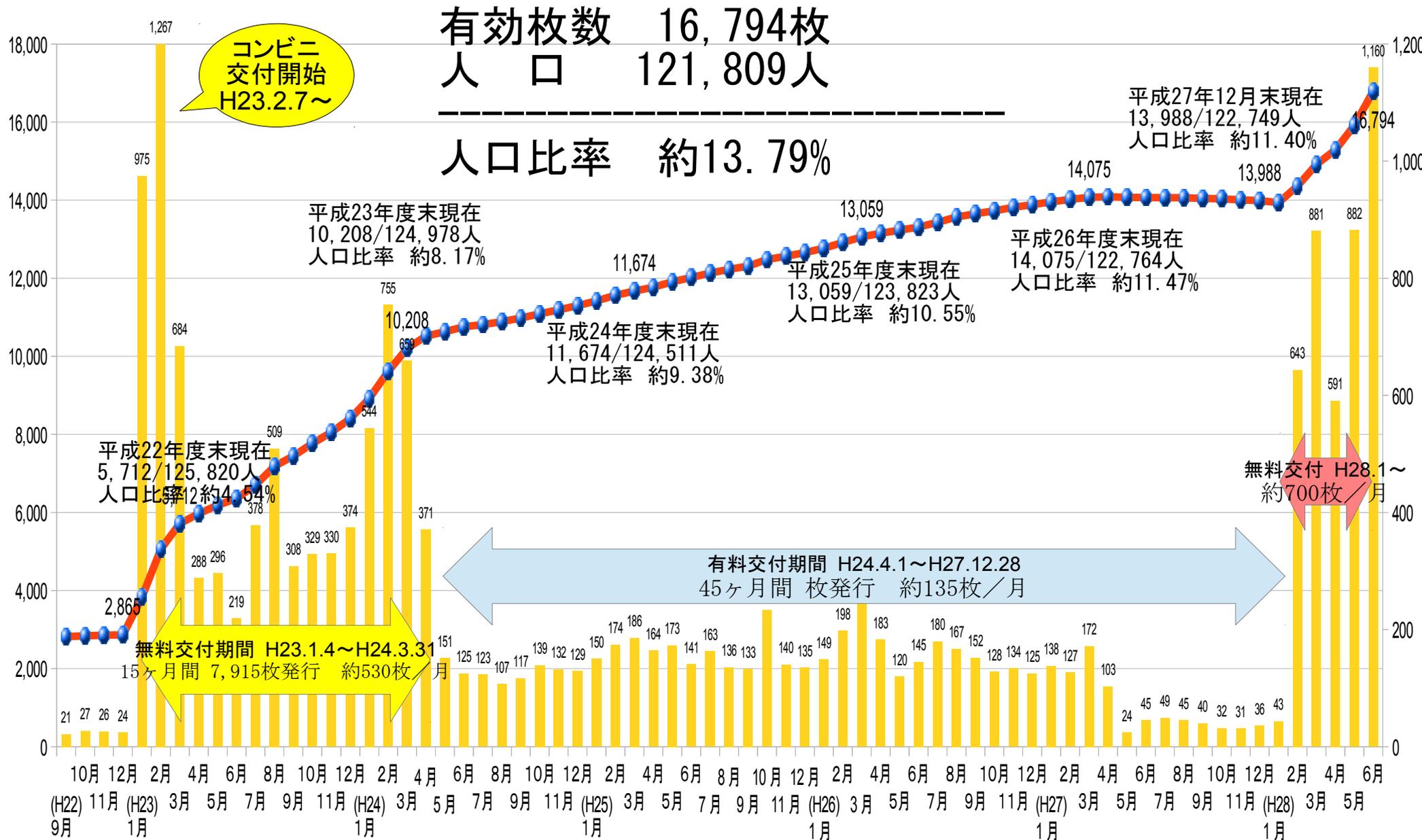
# 実際のところ。平成28年7月1日現在

- マイナンバーカード申請件数 : **9,381件** (4月末)
- マイナンバーカード受領件数 : 8,896件
- マイナンバーカード通知件数 : 5,850件 (65.8%)
- マイナンバーカード交付件数 : 4,292件 (48.2%)

|                      | H28.1末  | H28.2末  | H28.3末  | H28.4末  | H28.5末  | H28.6末  |
|----------------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| 住基カード コビニ 住民票のみ      | 1,939   | 1,892   | 1,832   | 1,823   | 1,798   | 1,762   |
| 住基カード コビニ 住民票+印鑑証明   | 9,541   | 9,390   | 9,161   | 9,019   | 8,840   | 8,647   |
| 住基カード 機能無            | 2,354   | 2,332   | 2,317   | 2,257   | 2,217   | 2,164   |
| 住基カード 総有効枚数          | 13,897  | 13,675  | 13,368  | 13,156  | 12,909  | 12,627  |
| 住基カード 総発行枚数          | 17,740  | 17,747  | 17,753  | 17,764  | 17,774  | 17,782  |
| 個人番号カード コビニ 住民票のみ    | 22      | 359     | 901     | 1,262   | 1,771   | 2,498   |
| 個人番号カード コビニ 住民票+印鑑証明 | 10      | 162     | 442     | 590     | 828     | 1,095   |
| 個人番号カード 機能無          | 11      | 167     | 206     | 281     | 411     | 574     |
| 個人番号カード 総有効枚数        | 43      | 688     | 1,549   | 2,133   | 3,010   | 4,167   |
| 個人番号カード 発行枚数         | 43      | 643     | 881     | 591     | 882     | 1,160   |
| 住基カード+個人番号カード総有効枚数   | 13,940  | 14,363  | 14,917  | 15,289  | 15,919  | 16,794  |
| 住民基本台帳人口             | 122,650 | 122,531 | 121,802 | 121,983 | 121,900 | 121,809 |
|                      | 11.37%  | 11.72%  | 12.25%  | 12.53%  | 13.06%  | 13.79%  |

# カード有効枚数の推移

平成22年9月～平成28年6月末



# I 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. カード普及について
4. データと市民満足度

# II 新たな挑戦！！

1. GIS
2. ゆびナビ
3. MyPost
4. その他

# 自動交付機から コンビニ交付機への移行

## 自動交付機とコンビニ交付の年度間比較

| 平成22年度 | 自動交付機 |            | コンビニ交付機 |            | 計     |
|--------|-------|------------|---------|------------|-------|
|        | 利用時間帯 | 8:30~19:00 |         | 6:30~23:00 |       |
| 証明書種類  | 住民票   | 印鑑証明       | 住民票     | 印鑑証明       |       |
| 件数     | 1,616 | 2,697      | 198     | 153        | 4,664 |

※住民票、印鑑証明交付全体の約4.5%

※自動交付機の交付件数は、1年間の件数

※コンビニ交付機の交付件数は、平成23年2月7日から同年3月31日までの件数

自動交付機  
H14.3~H23.5.31

コンビニ  
H23.2.7~

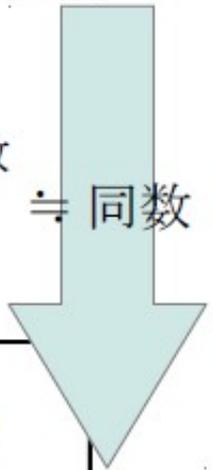
≒ 同数

| 平成23年度 | 自動交付機 |            | コンビニ交付機 |            | 計     |
|--------|-------|------------|---------|------------|-------|
|        | 利用時間帯 | 8:30~19:00 |         | 6:30~23:00 |       |
| 証明書種類  | 住民票   | 印鑑証明       | 住民票     | 印鑑証明       |       |
| 件数     | 136   | 192        | 2,097   | 2,310      | 4,735 |

※住民票、印鑑証明交付全体の約4.6%

※自動交付機の交付件数は、平成23年4月1日から同年5月31日までの件数

※コンビニ交付機の交付件数は、1年間の件数



# 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        |
|       | <b>2.02%</b> | <b>1.86%</b> | <b>2.22%</b> | <b>2.42%</b> | <b>3.20%</b> | <b>4.44%</b> | <b>3.42%</b> | <b>3.46%</b> | <b>3.57%</b> | <b>4.51%</b> | <b>3.96%</b> | <b>6.42%</b> | <b>3.53%</b> |
| 印鑑証明  | 123          | 157          | 151          | 133          | 147          | 153          | 166          | 197          | 215          | 181          | 284          | 403          | 2,310        |
|       | <b>3.75%</b> | <b>3.84%</b> | <b>4.58%</b> | <b>4.00%</b> | <b>3.93%</b> | <b>5.37%</b> | <b>5.03%</b> | <b>5.74%</b> | <b>6.76%</b> | <b>5.96%</b> | <b>6.48%</b> | <b>8.79%</b> | <b>5.44%</b> |
| コンビニ計 | 231          | 254          | 241          | 250          | 352          | 316          | 315          | 358          | 352          | 368          | 522          | 848          | 4,407        |
|       | <b>2.68%</b> | <b>2.73%</b> | <b>3.28%</b> | <b>3.07%</b> | <b>3.47%</b> | <b>4.85%</b> | <b>4.11%</b> | <b>4.42%</b> | <b>5.02%</b> | <b>5.12%</b> | <b>5.03%</b> | <b>7.37%</b> | <b>4.32%</b> |
| 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        | 38,188       |
| 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        |
|       | <b>5.02%</b> | <b>4.25%</b> | <b>5.12%</b> | <b>3.50%</b> | <b>5.85%</b> | <b>5.35%</b> | <b>4.99%</b> | <b>5.01%</b> | <b>6.07%</b> | <b>4.98%</b> | <b>6.21%</b> | <b>5.10%</b> | <b>5.04%</b> |
| 印鑑証明  | 256          | 243          | 274          | 300          | 246          | 276          | 264          | 299          | 229          | 235          | 321          | 42           | 3,372        |
|       | <b>7.32%</b> | <b>6.48%</b> | <b>7.52%</b> | <b>7.45%</b> | <b>8.97%</b> | <b>8.10%</b> | <b>7.53%</b> | <b>8.73%</b> | <b>7.55%</b> | <b>7.98%</b> | <b>8.63%</b> | <b>7.90%</b> | <b>7.82%</b> |
| コンビニ計 | 576          | 444          | 518          | 551          | 493          | 510          | 504          | 533          | 469          | 442          | 613          | 82           | 6,478        |
|       | <b>5.84%</b> | <b>5.24%</b> | <b>6.16%</b> | <b>4.92%</b> | <b>7.08%</b> | <b>6.56%</b> | <b>6.06%</b> | <b>6.58%</b> | <b>6.71%</b> | <b>6.22%</b> | <b>7.28%</b> | <b>6.25%</b> | <b>6.18%</b> |
| 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      |

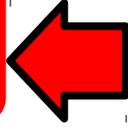
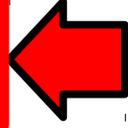
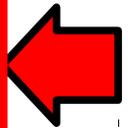
平成25年度

|               | 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        |
|               | <b>4.74%</b> | <b>5.68%</b> | <b>6.16%</b> | <b>5.44%</b> | <b>6.45%</b> | <b>5.59%</b> | <b>6.22%</b> | <b>6.66%</b> | <b>6.66%</b>  | <b>7.25%</b> | <b>6.20%</b> | <b>6.46%</b>  | <b>6.07%</b> |
| 印鑑証明          | 270          | 311          | 310          | 303          | 248          | 310          | 304          | 327          | 322           | 315          | 373          | 552           | 3,945        |
|               | <b>7.62%</b> | <b>8.59%</b> | <b>8.94%</b> | <b>7.67%</b> | <b>7.79%</b> | <b>9.05%</b> | <b>8.66%</b> | <b>9.49%</b> | <b>10.13%</b> | <b>9.81%</b> | <b>8.82%</b> | <b>10.49%</b> | <b>8.96%</b> |
| コンビニ計<br>戸籍除く | 556          | 575          | 674          | 701          | 566          | 619          | 614          | 629          | 620           | 632          | 733          | 1,048         | 7,987        |
|               | <b>5.80%</b> | <b>6.96%</b> | <b>7.19%</b> | <b>6.22%</b> | <b>6.98%</b> | <b>6.91%</b> | <b>7.23%</b> | <b>7.88%</b> | <b>8.10%</b>  | <b>8.33%</b> | <b>7.31%</b> | <b>8.10%</b>  | <b>7.25%</b> |
| 戸籍証明          |              |              |              |              |              |              |              |              |               | 8            | 3            | 16            | 27           |
|               |              |              |              |              |              |              |              |              |               |              | <b>0.17%</b> | <b>0.76%</b>  | <b>0.49%</b> |
| 戸籍附票          |              |              |              |              |              |              |              |              |               | 8            | 0            | 1             | 9            |
|               |              |              |              |              |              |              |              |              |               |              | <b>0.00%</b> | <b>0.32%</b>  | <b>0.15%</b> |
| コンビニ計<br>ALL  | 556          | 575          | 674          | 701          | 566          | 619          | 614          | 629          | 620           | 648          | 736          | 1,065         | 8,003        |
|               | <b>5.80%</b> | <b>6.96%</b> | <b>7.19%</b> | <b>6.22%</b> | <b>6.98%</b> | <b>6.91%</b> | <b>7.23%</b> | <b>7.88%</b> | <b>8.10%</b>  | <b>8.33%</b> | <b>6.04%</b> | <b>6.93%</b>  | <b>6.96%</b> |
| 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



# 窓口とコンビニの証明件数の推移

H28.3末現在

平成26年度

|               | 4月            | 5月           | 6月            | 7月            | 8月            | 9月           | 10月           | 11月           | 12月           | H27.1月        | 2月            | 3月             | 合計              |
|---------------|---------------|--------------|---------------|---------------|---------------|--------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|----------------|-----------------|
| 住民票           | 415<br>6.97%  | 319<br>5.78% | 392<br>9.40%  | 365<br>6.60%  | 342<br>8.06%  | 315<br>6.72% | 309<br>6.51%  | 325<br>6.59%  | 290<br>8.91%  | 304<br>6.33%  | 414<br>8.26%  | 575<br>7.25%   | 4,365<br>7.18%  |
| 印鑑証明          | 337<br>10.13% | 350<br>9.46% | 360<br>13.16% | 347<br>11.05% | 286<br>10.83% | 318<br>9.84% | 375<br>12.10% | 356<br>10.79% | 290<br>13.03% | 322<br>11.16% | 359<br>10.49% | 542<br>10.91%  | 4,242<br>10.97% |
| コンビニ計<br>戸籍除く | 752<br>8.10%  | 669<br>7.26% | 752<br>10.89% | 712<br>8.21%  | 628<br>9.12%  | 633<br>7.99% | 684<br>8.72%  | 681<br>8.27%  | 580<br>10.59% | 626<br>8.14%  | 773<br>9.17%  | 1,117<br>8.66% | 8,607<br>8.65%  |
| 戸籍証明          | 13<br>0.65%   | 22<br>2.27%  | 20<br>0.83%   | 12<br>0.69%   | 15<br>0.93%   | 18<br>1.07%  | 21<br>1.17%   | 15<br>0.76%   | 14<br>1.18%   | 21<br>1.10%   | 20<br>1.09%   | 31<br>1.37%    | 222<br>1.04%    |
| 戸籍附票          | 0<br>0.00%    | 2<br>0.88%   | 2<br>0.78%    | 4<br>1.65%    | 1<br>0.46%    | 0<br>0.00%   | 1<br>0.42%    | 2<br>0.81%    | 0<br>0.00%    | 1<br>0.46%    | 1<br>0.39%    | 1<br>0.35%     | 15<br>0.53%     |
| コンビニ計<br>ALL  | 765<br>6.64%  | 693<br>6.66% | 774<br>8.09%  | 728<br>6.84%  | 644<br>7.39%  | 651<br>6.63% | 706<br>7.14%  | 698<br>6.68%  | 594<br>8.67%  | 648<br>6.60%  | 794<br>7.55%  | 1,149<br>7.44% | 8,844<br>7.15%  |
| 住民票           | 5,956         | 5,516        | 4,168         | 5,527         | 4,242         | 4,690        | 4,744         | 4,930         | 3,253         | 4,804         | 5,010         | 7,927          | 60,767          |
| 印鑑証明          | 3,326         | 3,701        | 2,735         | 3,141         | 2,642         | 3,231        | 3,100         | 3,300         | 2,226         | 2,886         | 3,421         | 4,970          | 38,679          |
| 戸籍証明          | 1,988         | 969          | 2,411         | 1,731         | 1,606         | 1,688        | 1,799         | 1,978         | 1,190         | 1,912         | 1,829         | 2,263          | 21,364          |
| 戸籍附票          | 245           | 227          | 257           | 242           | 219           | 213          | 240           | 248           | 180           | 219           | 255           | 286            | 2,831           |
| 総合計           | 11,515        | 10,413       | 9,571         | 10,641        | 8,709         | 9,822        | 9,883         | 10,456        | 6,849         | 9,821         | 10,515        | 15,446         | 123,641         |

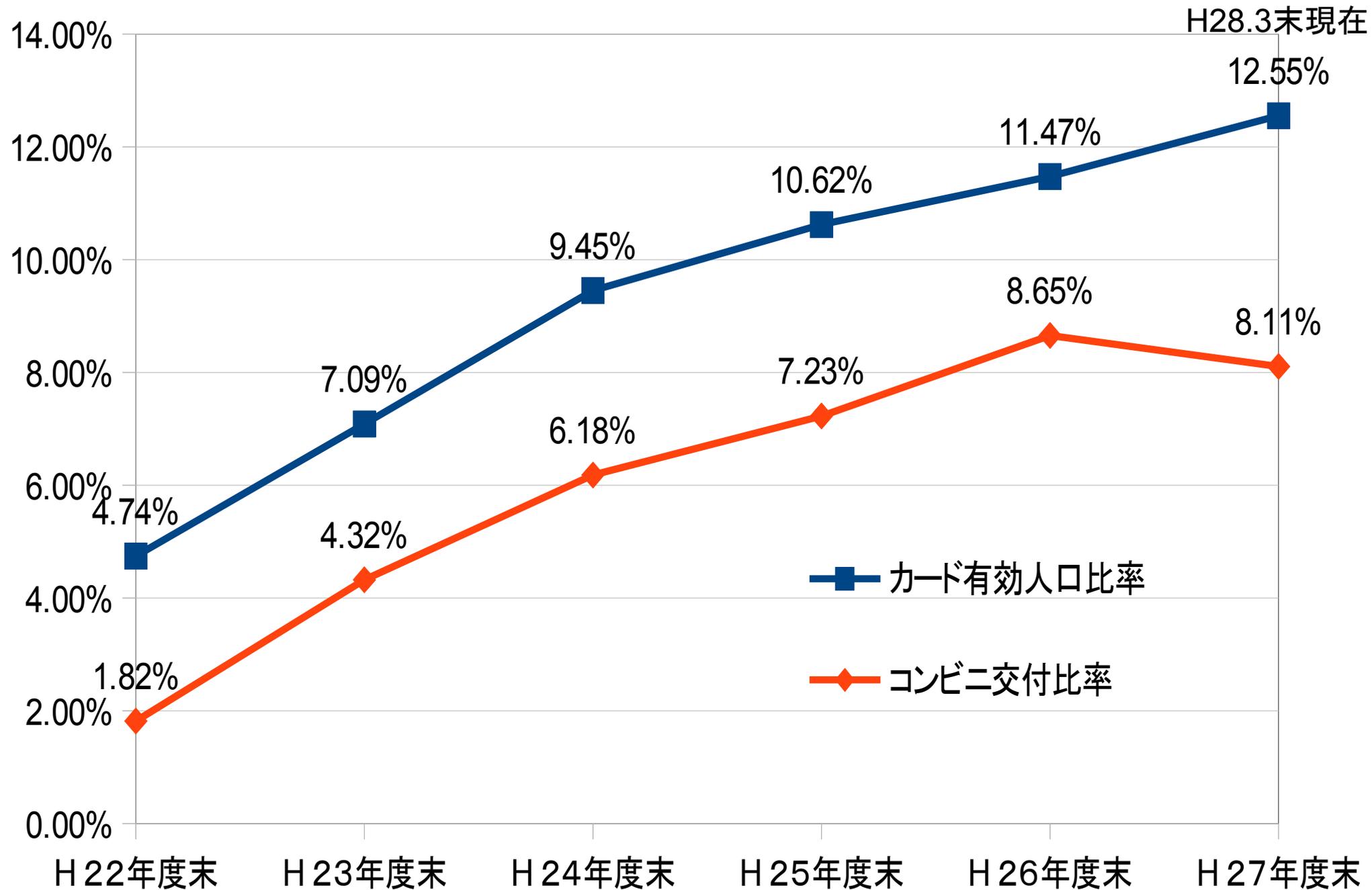
← 1% ずり上昇

平成27年度

|               | 4月            | 5月            | 6月            | 7月           | 8月           | 9月            | 10月           | 11月          | 12月          | H28.1月        | 2月            | 3月             | 合計              |
|---------------|---------------|---------------|---------------|--------------|--------------|---------------|---------------|--------------|--------------|---------------|---------------|----------------|-----------------|
| 住民票           | 437<br>7.14%  | 280<br>7.17%  | 389<br>6.76%  | 354<br>6.61% | 245<br>5.33% | 303<br>7.89%  | 304<br>5.54%  | 336<br>7.97% | 273<br>5.87% | 321<br>6.58%  | 369<br>6.53%  | 503<br>6.40%   | 4,114<br>6.60%  |
| 印鑑証明          | 365<br>10.99% | 355<br>12.01% | 377<br>10.58% | 306<br>9.53% | 230<br>8.14% | 326<br>12.85% | 355<br>10.61% | 262<br>8.97% | 280<br>9.33% | 336<br>11.82% | 367<br>10.46% | 520<br>10.99%  | 4,079<br>10.52% |
| コンビニ計<br>戸籍除く | 802<br>8.50%  | 635<br>9.26%  | 766<br>8.22%  | 660<br>7.70% | 475<br>6.40% | 629<br>9.86%  | 659<br>7.46%  | 598<br>8.38% | 553<br>7.23% | 657<br>8.50%  | 736<br>8.04%  | 1,023<br>8.13% | 8,193<br>8.11%  |
| 戸籍証明          | 19<br>0.98%   | 23<br>1.45%   | 25<br>1.26%   | 14<br>0.73%  | 13<br>0.72%  | 15<br>1.07%   | 21<br>1.04%   | 16<br>0.98%  | 15<br>0.87%  | 25<br>1.35%   | 21<br>1.03%   | 28<br>1.29%    | 235<br>1.06%    |
| 戸籍附票          | 2<br>0.81%    | 1<br>0.46%    | 2<br>0.77%    | 3<br>1.21%   | 1<br>0.43%   | 0<br>0.00%    | 4<br>1.62%    | 6<br>2.82%   | 1<br>0.52%   | 6<br>2.56%    | 3<br>1.01%    | 0<br>0.00%     | 29<br>0.98%     |
| コンビニ計<br>ALL  | 823<br>7.08%  | 659<br>7.61%  | 793<br>6.86%  | 677<br>6.30% | 489<br>5.17% | 644<br>8.05%  | 684<br>6.16%  | 620<br>6.90% | 569<br>5.95% | 688<br>7.01%  | 760<br>6.62%  | 1,051<br>6.96% | 8,457<br>6.71%  |
| 住民票           | 6,119         | 3,904         | 5,757         | 5,356        | 4,599        | 3,842         | 5,484         | 4,217        | 4,653        | 4,882         | 5,647         | 7,855          | 62,315          |
| 印鑑証明          | 3,320         | 2,955         | 3,563         | 3,212        | 2,827        | 2,537         | 3,346         | 2,921        | 3,000        | 2,843         | 3,510         | 4,731          | 38,765          |
| 戸籍証明          | 1,945         | 1,589         | 1,977         | 1,928        | 1,796        | 1,402         | 2,022         | 1,636        | 1,724        | 1,855         | 2,033         | 2,171          | 22,078          |
| 戸籍附票          | 247           | 216           | 259           | 248          | 233          | 220           | 247           | 213          | 192          | 234           | 297           | 342            | 2,948           |
| 総合計           | 11,631        | 8,664         | 11,556        | 10,744       | 9,455        | 8,001         | 11,099        | 8,987        | 9,569        | 9,814         | 11,487        | 15,099         | 126,106         |

← 0.5% 減少

# カード有効人口比率とコンビニ交付比率

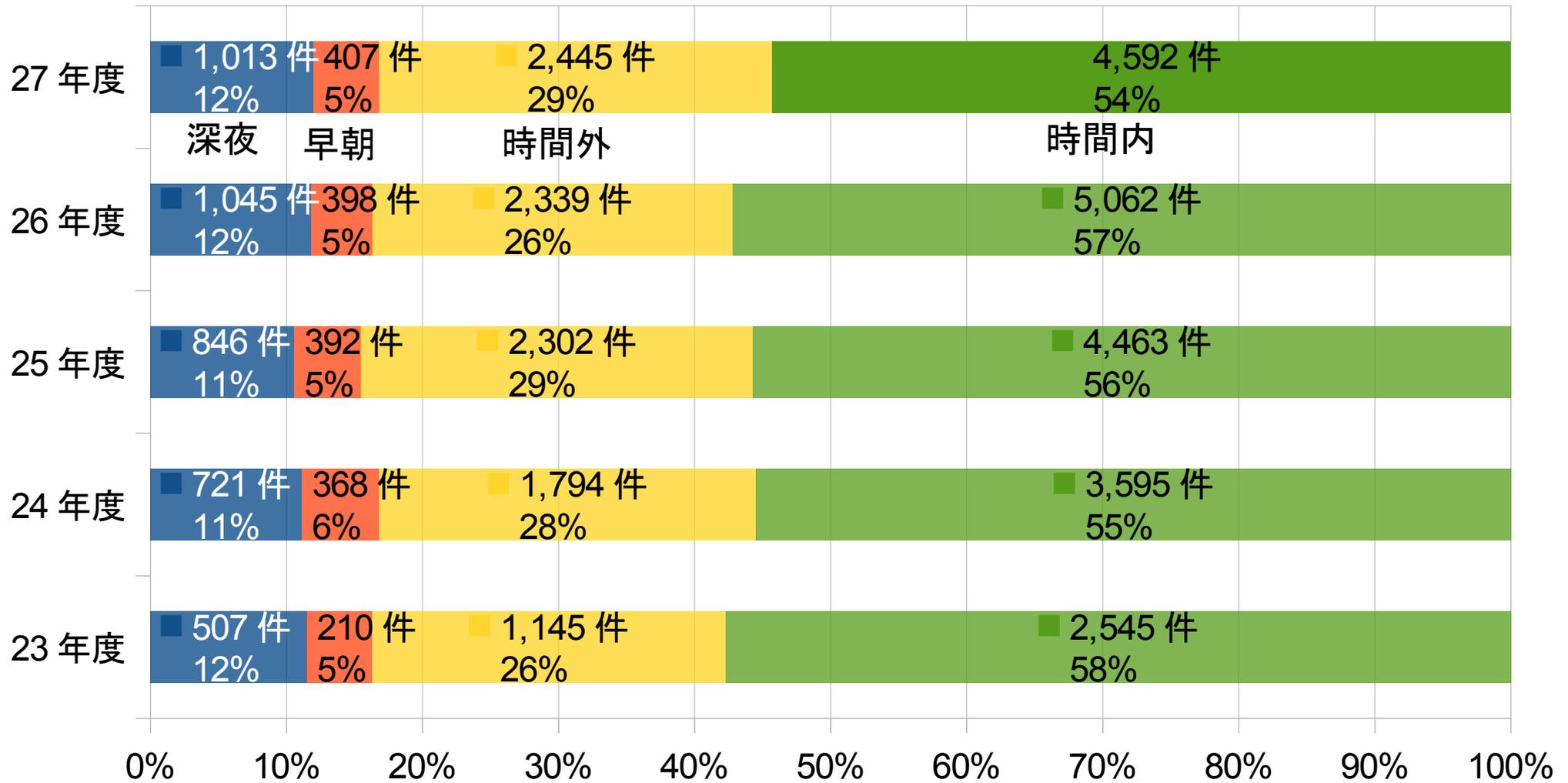


# コンビニ交付サービス事業費の経過

|                    | 22年度        | 23年度              | 24年度           | 25年度              | 26年度            | 27年度              | 備考                    |
|--------------------|-------------|-------------------|----------------|-------------------|-----------------|-------------------|-----------------------|
| 旅費                 | 43,720円     |                   | <u>36,440円</u> | <u>114,760円</u>   | <u>100,860円</u> | <u>89,520円</u>    | 住基法改正等対応ためのテストなど      |
| 需用費                | 8,925,000円  | <u>4,326,000円</u> |                |                   |                 |                   | 住基カード購入費              |
|                    | 479,304円    | 193,725円          | 116,235円       | 106,575円          |                 | 9,360円            | 消耗品等、ポスター印刷など         |
| 役務費                | 614,985円    |                   |                |                   |                 |                   | ダイレクトメール郵券代           |
|                    | 115,500円    |                   |                |                   |                 |                   | L G W A N - A S P 接続料 |
| 委託料                | 26,848,500円 |                   |                |                   |                 |                   | コンビニ交付システム初期構築費       |
|                    | 336,000円    | 5,480,582円        | 5,520,776円     | 5,520,776円        | 7,275,369円      | 7,392,780円        | コンビニ交付システム等保守業務委託     |
|                    | 42,120円     | 528,840円          | 777,360円       | 960,360円          | 1,061,280円      | 1,040,211円        | 自動交付事務委託料             |
|                    |             | <u>97,650円</u>    |                |                   |                 |                   | 自動交付機等機器処分業務委託        |
|                    |             |                   |                | <u>6,457,500円</u> | <u>997,500円</u> | <u>1,425,600円</u> | <u>17,064,000円</u>    |
| 機器賃貸借<br>及び<br>使用料 | 866,250円    | 2,079,000円        | 2,079,000円     | 2,079,000円        | 2,079,000円      | 1,301,850円        | コンビニ交付システム構成機器等借上料    |
|                    | 130,977円    | 523,908円          | 523,908円       | 523,908円          | 523,908円        | 392,931円          | 住基カード発行機等借上料          |
|                    |             |                   |                | 859,992円          | 5,159,952円      | 5,159,952円        | 戸籍コンビニ交付システム構成機器等借上料  |
|                    |             |                   | <u>3,600円</u>  |                   | <u>10,580円</u>  | <u>11,700円</u>    | 高速代                   |
| 負担金                | 90,000円     | 3,000,000円        | 3,000,000円     | 3,000,000円        | 3,000,000円      | 3,000,000円        | コンビニ交付に係る運営負担金        |
| 計                  | 38,492,356円 | 16,229,705円       | 18,514,819円    | 14,162,871円       | 20,636,549円     | 35,462,304円       |                       |

|     |   |             |             |             |             |             |        |
|-----|---|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------|
| ※参考 | - | 11,806,055円 | 12,017,279円 | 13,050,611円 | 19,099,509円 | 18,297,084円 | 維持管理経費 |
|-----|---|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------|

# コンビニ交付時間帯別の発行割合



H28.3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

# コンビニ交付の利用場所

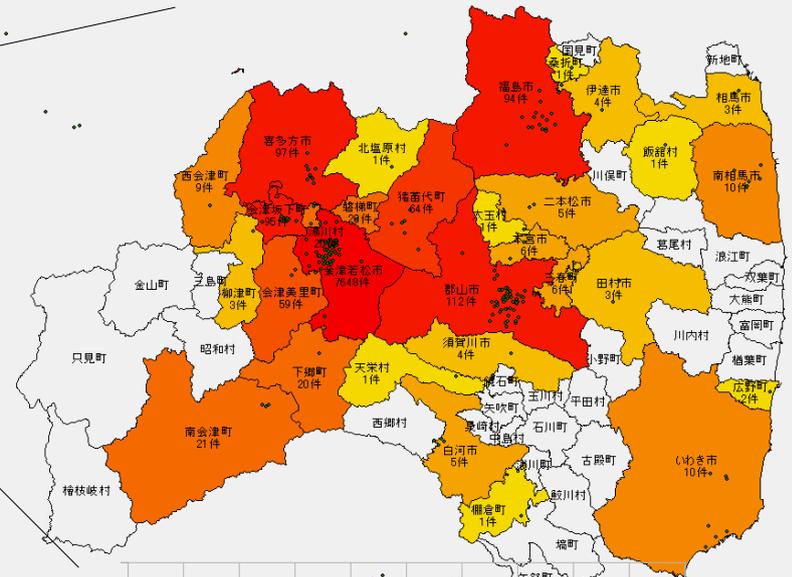
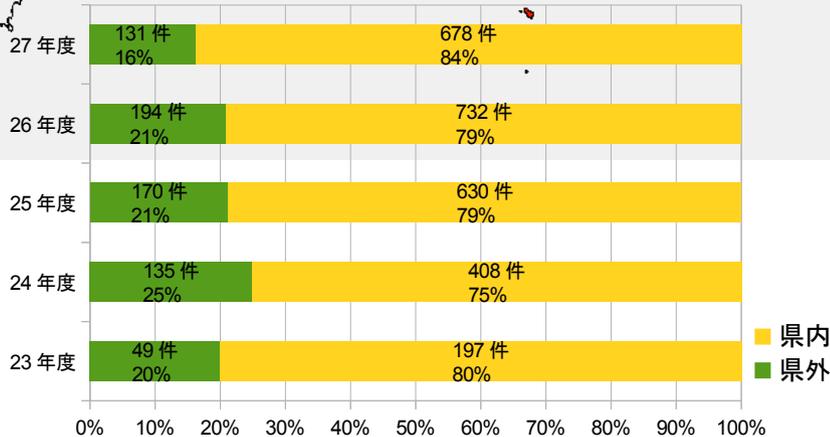
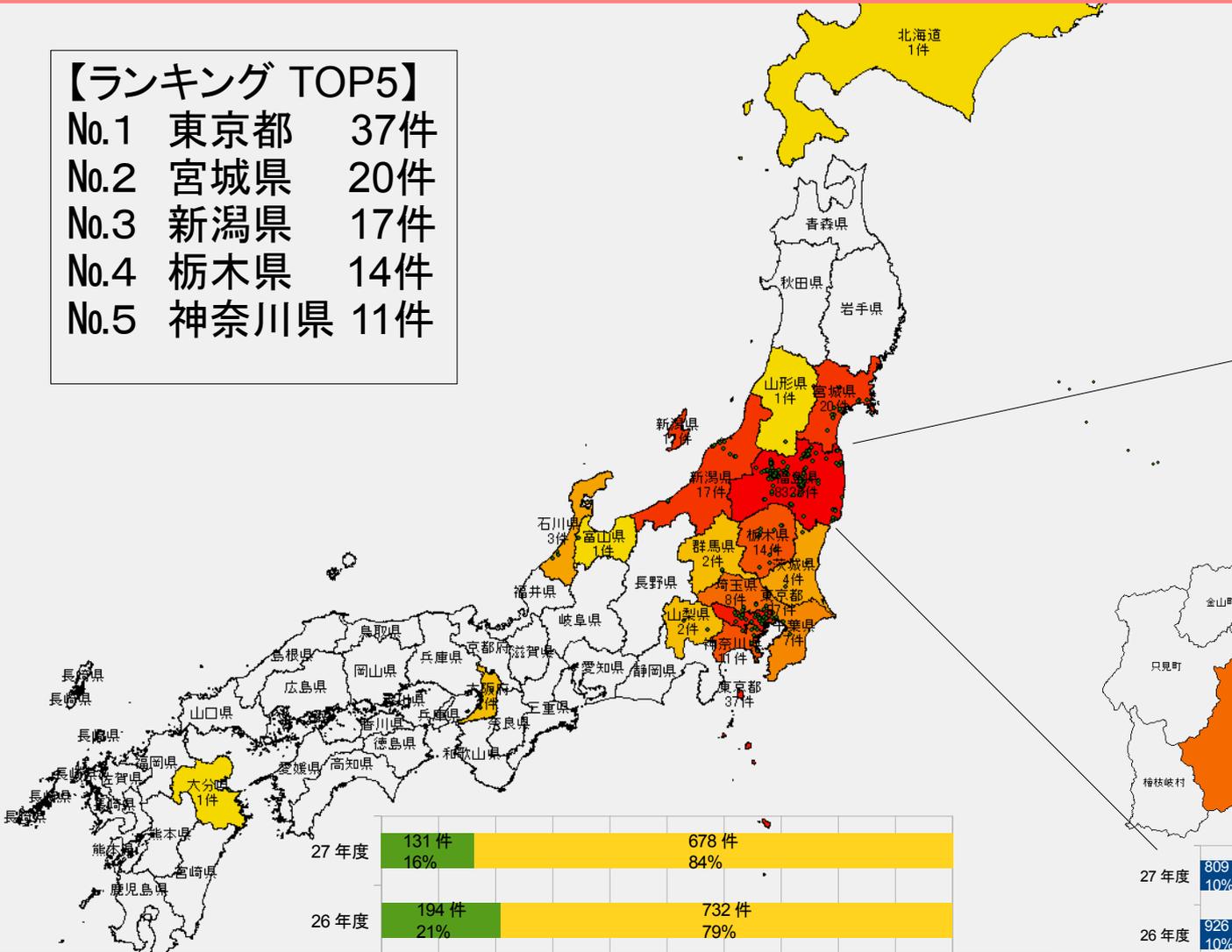
平成27年度 結果

## 【ランキング TOP5】

|      |      |     |
|------|------|-----|
| No.1 | 東京都  | 37件 |
| No.2 | 宮城県  | 20件 |
| No.3 | 新潟県  | 17件 |
| No.4 | 栃木県  | 14件 |
| No.5 | 神奈川県 | 11件 |

## 【ランキング TOP5】

|      |       |      |
|------|-------|------|
| No.1 | 郡山市   | 112件 |
| No.2 | 喜多方市  | 97件  |
| No.3 | 会津坂下町 | 95件  |
| No.4 | 福島市   | 94件  |
| No.5 | 猪苗代町  | 64件  |



# 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**



# I 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. カード普及について
4. データと市民満足度

## II 新たな挑戦！！

1. GIS
2. ゆびナビ
3. MyPost
4. その他

会津若松市の  
空間情報の特徴は、、  
住民基本台帳が  
ポイント(点)化され  
日々更新しています。



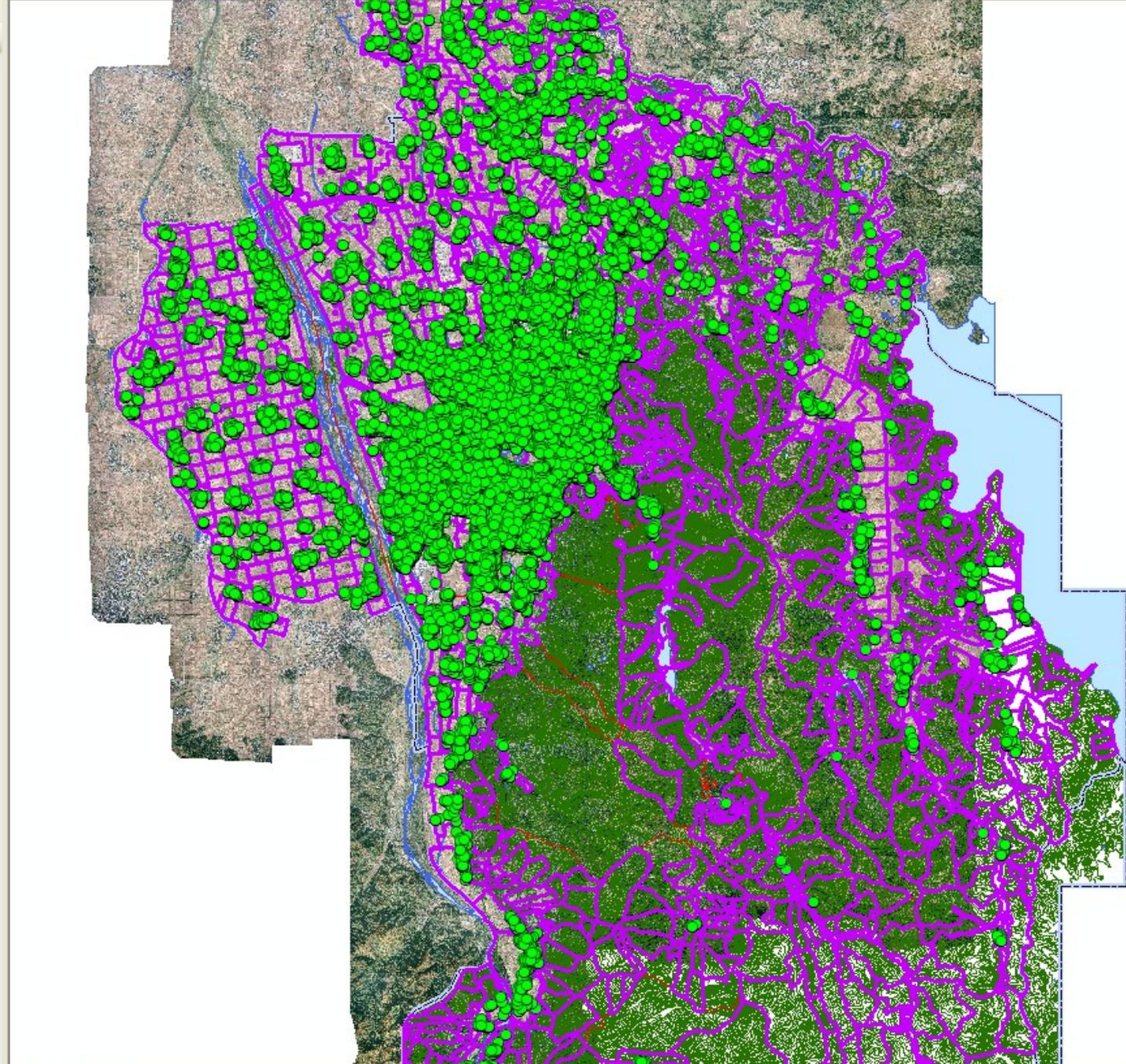
窓口で異動場所について聞き取り



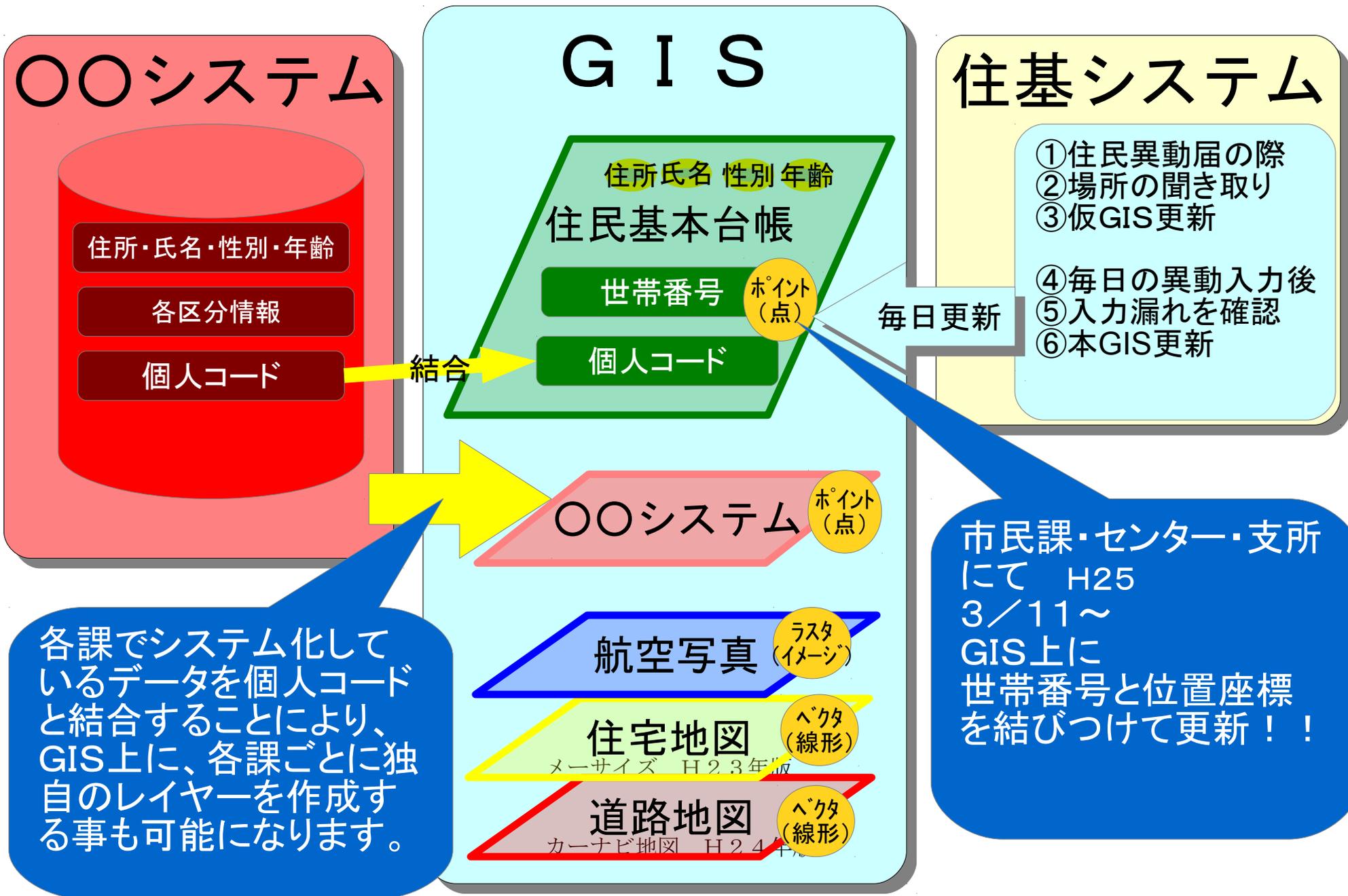
毎夕方、住基データの更新をGISへ反映

レイヤ

- 住民ポイント
- 住民データ
- 民生員エリア図
- 町内会エリア図
- 学校教育課
- 選挙管理委員会
- 共通
  - 公共施設\_公開
  - 行政区域エリア
- 統計データ\_H17国勢調査
- 都市計画課
- 道路維持課
  - 市道路線網図
- 国土数値情報
- ベースマップ
  - 住宅地図
    - BDM住宅地図\_モノクロ
    - BDM住宅地図
  - iPC道路地図
  - OpenStreetMap
  - 基盤地図情報
  - 航空写真(H22撮影)
- RGB
  - Red: Band\_1
  - Green: Band\_2
  - Blue: Band\_3
- 都市計画図



# システム概要図



# GISを活用した路線バス再編の検討

【データ収集の例】人口・生活利便施設・公共交通の調査

地域の人口や生活利便施設  
公共交通の現状を  
数的・視覚的に把握

【凡例】

● 人が住んでいるところ

バス路線

バス停から300m区域

交通空白・生活不便地域

● 人 口:〇〇人

● 単身女性高齢者:〇〇人

● 高校生層:〇〇人

・集落散在し、人口もまばら

人口集中・利便施設集中地域

バス利用者が多い地域

● 人 口:〇〇人

● 単身女性高齢者:〇〇人

● 高校生層:〇〇人

・住宅地が密集し、人口も多い

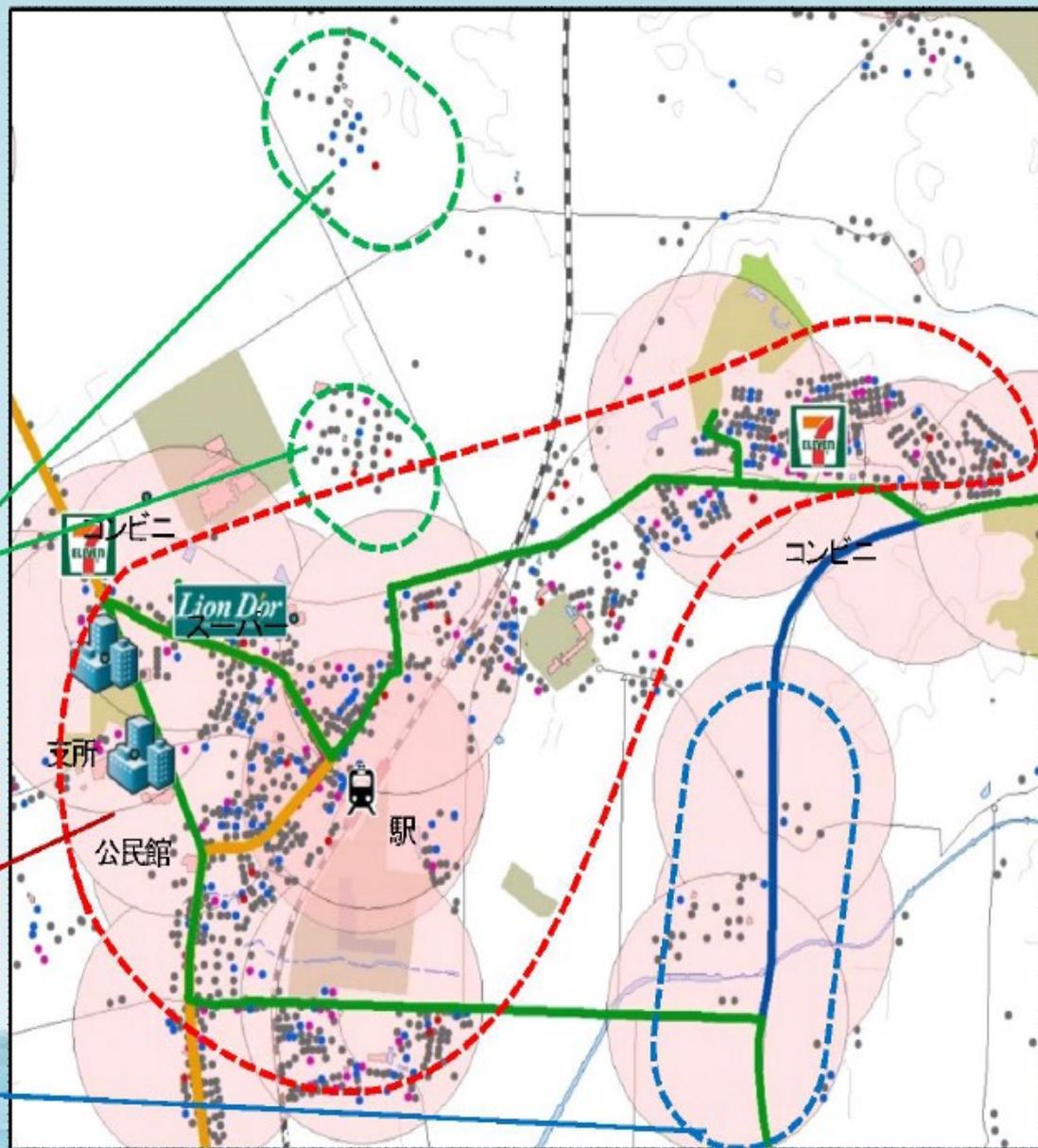
バス沿線だが利用者が少ない地域

● 人 口:〇〇人

● 単身女性高齢者:〇〇人

● 高校生層:〇〇人

・集落散在し、人口もまばら



# I 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. カード普及について
4. データと市民満足度

## II 新たな挑戦！！

1. GIS
2. ゆびナビ
3. MyPost
4. その他

# 「簡単ゆびナビ窓口事業」

～申請書不要・窓口で簡単に～



UBNavi.



内閣府地域活性化推進室：平成25年度 少子高齢化・環境対策等復興モデル事業



会津若松市

市HPへ  
動画有り





## 簡単ゆびナビ窓口事業について②「少子高齢化・環境対策等復興モデル事業にて構築」

### ① タブレット受付サービス

【対象者】「高齢者」「障がいを持つ方」「子ども連れの方」など

【取得できる証明書】

- ・住民票の写し
- ・印鑑登録証明書
- ・戸籍事項証明書（戸籍謄本・戸籍抄本）
- ・戸籍の附票の交付申請（※交付登録しているものに限る）

職員がタブレットを片手に、フロア内を自由に移動して対応！



【特徴】

- ・窓口業務のバリアフリー化を目指した支援サービス。
- ・職員がタブレット端末を持ち、聞き取りをしながら各申請書の受付・証明書発行などを簡単に行うことが可能。
- ・画面から署名を手入力することにより、印鑑が不要。
- ・発行までの待ち画面に、「年齢・地域・時期」の条件により、他の行政情報をテロップで表示。プッシュ型の案内が可能。

### 効果

- 市民にやさしい対話型のサービスが可能に！

手(目)が離せないわ。どうでしょう。

目が見えづらいし、書くことが難しいなあ



会津若松市 市民課での様子  
福島民報 ホームページ 2014年5月17日(土) ニュースより



# 簡単ゆびナビ窓口事業について①「少子高齢化・環境対策等復興モデル事業にて構築」

## ②タッチパネル受付サービス

【対象者】住基カードをお持ちの方

【取得できる証明書】

- 住民票の写し
- 印鑑登録証明書
- 戸籍事項証明書（戸籍謄本・戸籍抄本）
- 戸籍の附票の交付申請（※交付登録しているものに限る）

【特徴】

- フロアに設置された専用のタッチパネルから、住基カードを利用して、コンビニ交付と同様の操作で証明書の発行が可能。

### 効果

- 本人確認や証明発行等 事務作業の軽減
- 住基カードの普及に寄与
- 待ち時間短縮 4分→1分

タッチパネルから操作することで、年間約500時間の待ち時間が解消され、「住民サービス向上」と「行政コスト」両面での改善が可能。

窓口にある受付機械で自動受付できます。

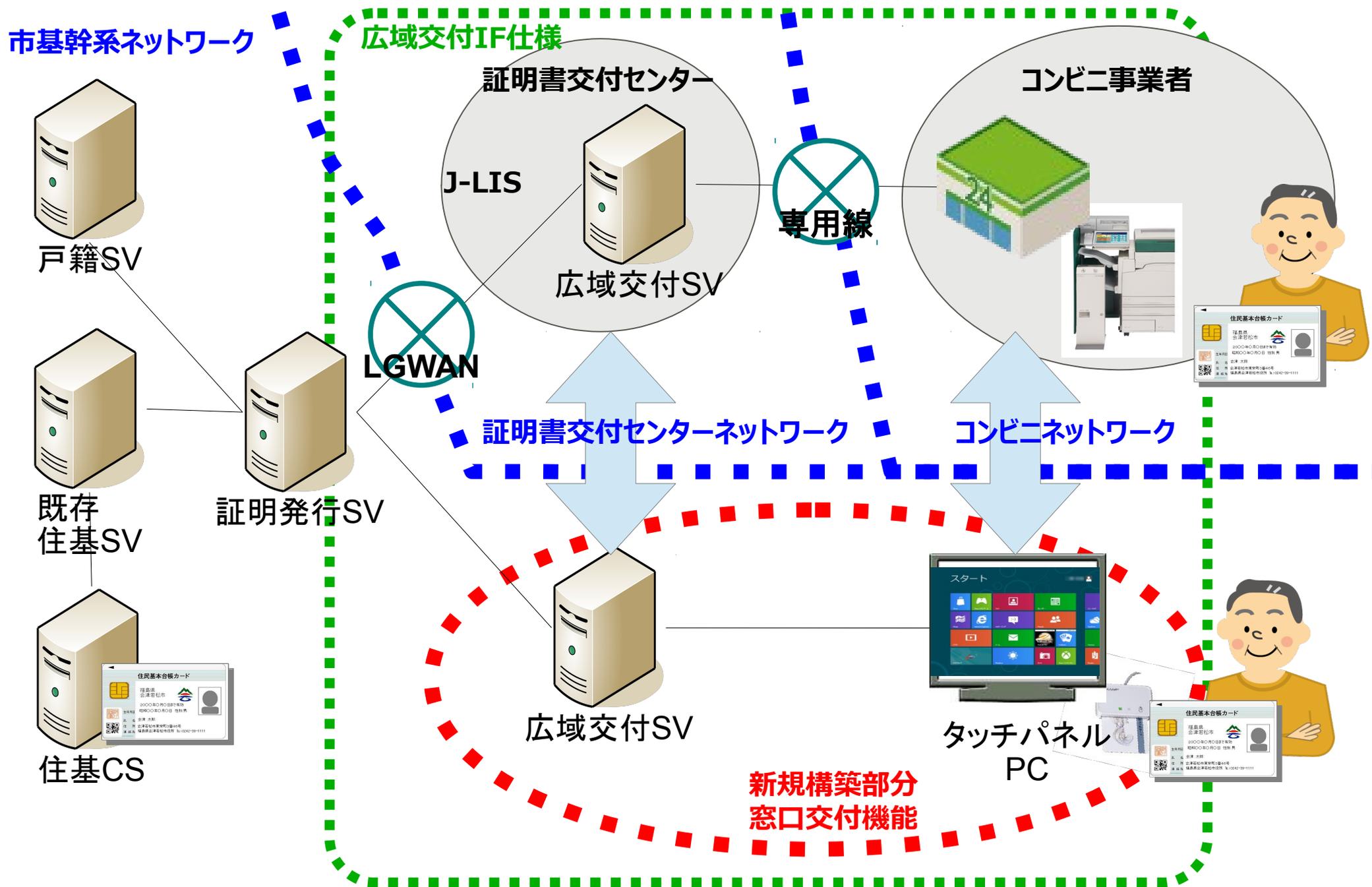


住基カード持っているのに〇〇分も待たないといけないの？

住民票がほしいんだけど、最近老眼が酷くて、申請書の記入はおっくうだな。



# システム概要図



# マイナンバーカードタッチパネル対応

- 簡単ゆびナビ窓口事業で設置したタッチパネル受付サービス
  - マイナンバーカード、利用者電子証明書にて対応予定(今年度)
- マイナンバーカードでのコンビニ交付サービス実施団体
  - 利用者電子証明書(JPKI対応)の場合
    - 自庁内にサーバーを設置し、LG-WAN配下であれば、安価にサービスが開始可能
    - J-LISでは、平成29年度から、サービス開始予定とのこと
    - 条例制定不要
- 会津若松市では、先行して実証実験予定
  - BSNアイネット、J-LIS研究開発部さんと協力 m(\_\_)m

## 生命保険の年金受給の現況確認手続

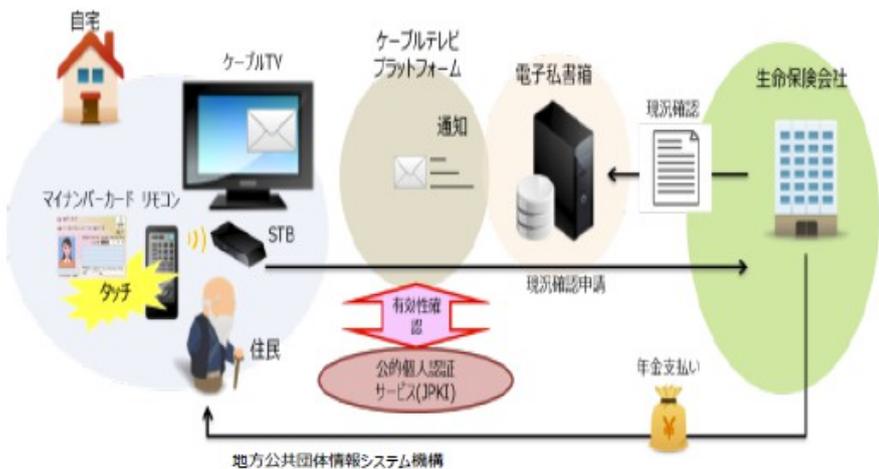
- 年金支給における生存確認（現況届）や契約者の住所変更等における本人確認を公的個人認証サービスを活用してオンラインで実現。
- 上記に加え、引越しワンストップサービスの実証も踏まえた生命保険会社の各種手続き時の本人確認におけるサービス提供を検討

【目標時期】2018年度～2019年度

【実施地域】全国

【実施主体】民間生命保険会社（日本生命保険（相）等）  
日本郵便（株）、民間認証事業者

（参考）2015年のCATVを活用した年金受給の現況確認手続き



## コンビニ交付サービスの基盤の活用

- コンビニ交付サービスで構築された基盤が有する署名検証・電子証明書有効性確認などの機能を、地方公共団体の他のサービスでも活用することができるよう検討を行い、平成29年度からのサービス開始を目指す。

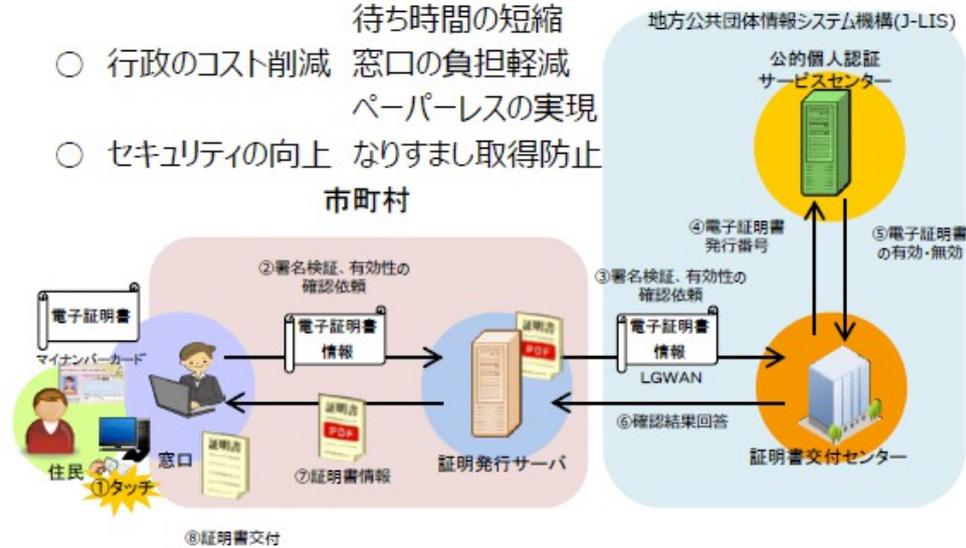
【目標時期】2017年度

【実施地域】全国

【実施主体】地方公共団体情報システム機構、地方自治体

【主なメリット】住民が、市町村窓口での各種交付申請を、マイナンバーカード（公的個人認証）によりできるようになる\*。  
（\*市町村の対応も必要。）

- 住民の負担軽減 申請書の記載不要  
待ち時間の短縮
- 行政のコスト削減 窓口の負担軽減  
ペーパーレスの実現
- セキュリティの向上 なりすまし取得防止



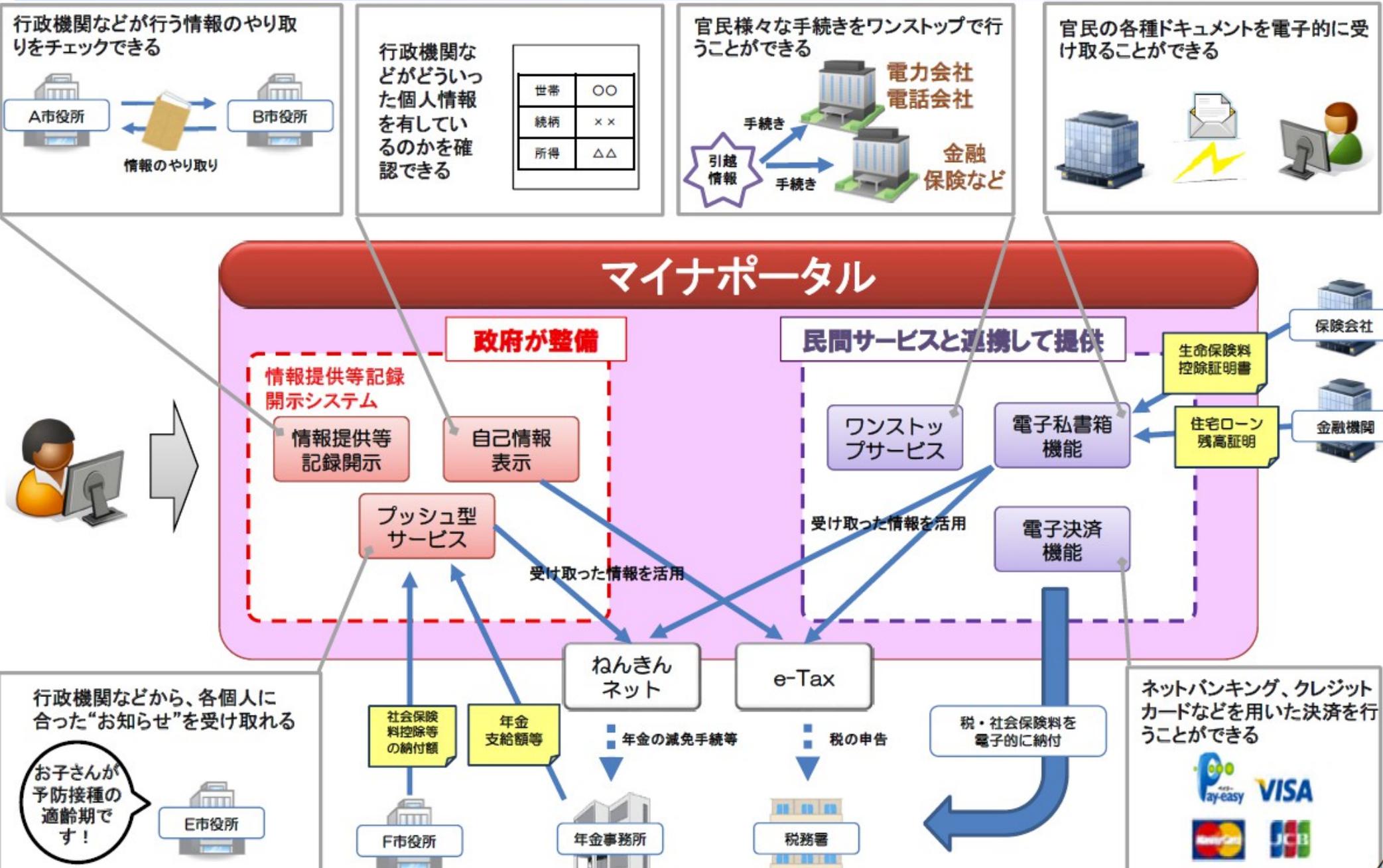
# I コンビニ交付について

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

## II 新たな挑戦！！

1. GIS
2. ゆびナビ
3. MyPost
4. その他

# マイナンバーのポータルサービス(マイナポータル)



## 電子私書箱試行

### 日本郵便が開始

マイナンバーと連動も

日本郵便は14日から、役所や企業からの書類をネット上で送受信できる「電子私書箱」の試行を始めた。政府がマイナンバー（社会保障・税番号）制度のなかで計画する個人用サイト「マイナポータル」でも同

じようなサービスを予定しており、その成否を占う場になりそうだ。

日本郵便は「マイポスト」の名前で新サイトを開設。登録手続きをすれば、ネット上に自分専用の「郵便受け」ができて、役所や企業から電子データが届く。受け取りは無料。

自治体や企業にとっては郵便より安く送れ、日本郵便は利用を呼びかけてい

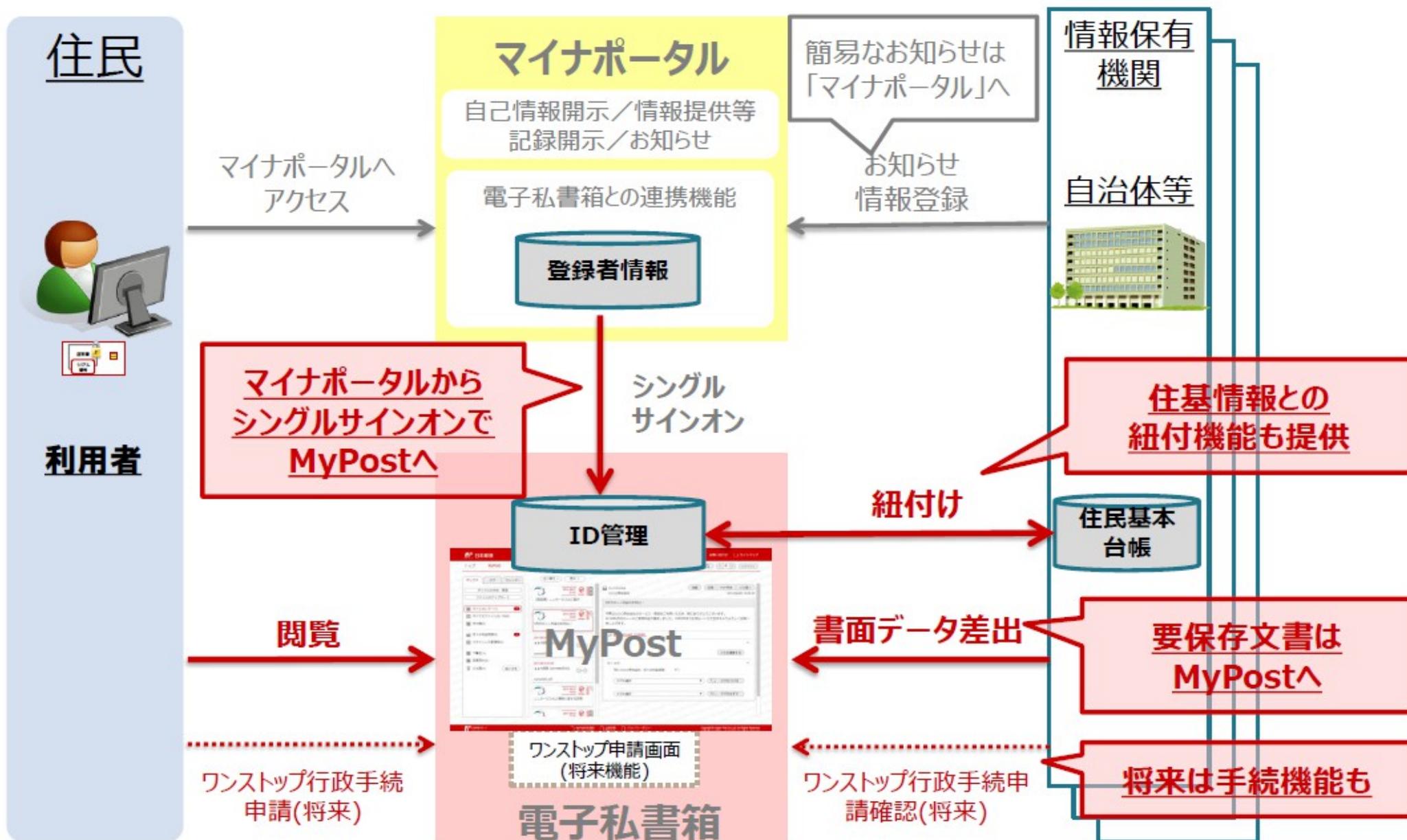
る。福島県会津若松市は14日から使い始めており、広報紙などを送るといふ。

政府が来年1月に開くサイト「マイナポータル」では、自分のマイナンバーの役所での利用履歴が確認できる。付属サービスとして「電子私書箱」を計画中で、運営は民間企業に委託する予定だ。日本郵便は「マイポスト」で実績をつくり、受注につなげたい考えだ。

平成28年1月15日朝日新聞より

# 日本郵便による電子私書箱構想(自治体・マイナポータルとの連携)

日本郵便では、現在試行しているデジタルメッセージサービス「MyPost」を拡張して、全国の自治体を始めとした「情報保有機関」や「マイナポータル」と接続した「電子私書箱」サービスの実現を目指した検討を行っています。

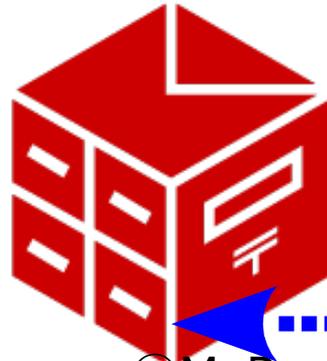


# 【MyPost個人情報の流れ相関図】

会津若松市



MyPost (日本郵便株式会社)



市民 (MyPost会員)



照合のために、  
4情報等は外部へ  
送付しません。



① MyPos利用のため4情報入力、申請

② 本人限定郵便にて居住確認、文書送付

③ PINコード入力し、認証済み

1 STEP

⑤ 4情報送付

④ 文書受取の申請 (差出人選択)

2 STEP

⑦ 受取許可

⑧ 電子郵便送付

3 STEP

# I 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. カード普及について
4. データと市民満足度

## II 新たな挑戦！！

1. GIS
2. ゆびナビ
3. MyPost
4. その他



# 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)
  - マイポータル「会津若松+」「MyPost」
  - Pepper実証実験 産学官連携！！

**自治体間での情報連携が大事です。**

**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。

