

行政キオスク端末での証明書発行を操作支援員が補助 コンビニ交付を普及させて市民課窓口の混雑緩和へ



導入先

鹿児島市役所さま

- 鹿児島県鹿児島市
- 鹿児島県の県庁所在地。南九州を代表する中核市で人口は約59万人。薩摩藩・島津氏のお膝元として発展し、明治維新で活躍した人物を多数輩出。錦江湾の桜島が有名。



導入商品

コンビニ交付対応 行政キオスク端末 MX-3631DS 行政モデル ×3台

- 2023年2月、市役所別館1階に2台、谷山支所1階に1台を導入。コンビニ交付コーナーとして、証明書のセルフ発行を補助する操作支援員を配置されている。

こんなソリューションを実現しました。

導入前の課題

特に休日明けの月曜日に市民課の窓口が混雑するため、その緩和が課題となっていました。一方、当市のマイナンバーカード所有率は大きく高まっています。これを生かして、証明書のコンビニ交付の利用者数を増やしていくことが、混雑解消の一助になると考えました。

庁舎の行政キオスク端末で操作支援員が証明書のセルフ発行をサポートし、利用者数を拡大。

手数料が窓口よりお得なことを案内し、コンビニ交付へ誘導。窓口の混雑緩和で待ち時間を短縮。

15型タッチパネルは年配の方でも見やすく、角度調節ができて小柄な方も使いやすい点が好評。



鹿児島市
市民文化部 市民課 主査
寺原 裕樹さま

■ 導入の背景

週明け混み合う窓口、待ち時間削減が課題。 マイナンバーカードでのセルフ発行に着目。

休日明けの月曜日、特にお昼前後は、各種証明書の発行等で市民課窓口が混み合う傾向にあり、来庁者の待ち時間を減らすためにも、混雑緩和を目指していました。一方で、マイナンバーカードの所有率はたいへん高まっており、携帯している方も増えています。そのため、マイナンバーカードを使ってセルフ発行できる行政キオスク端末を庁舎内に設置することで、コンビニ交付の利用者を増やし、混雑緩和の一助にしたいと考えました。

■ 選ばれた理由

全国の中核市の設置事例を調査して検討。 コンビニ設置端末と同様に使えるのが条件。

全国の中核市における行政キオスク端末の庁舎内設置事例を調査し、それらを参考にして仕様書の条件をまとめました。そのなかで、コンビニエンスストア等に設置されているセルフ発行可能なマルチコピー機と同等品であることを重視しました。庁舎設置の端末でコンビニ交付の手順を覚えられた方が、今後、自分で身近なお店のマルチコピー機で証明書を取得する際に、よりスムーズにご利用いただけると考えたためです。

■ 導入後の効果

「100円お得」と、コンビニ交付をご案内。 操作支援員のサポートで利用者数が拡大。

コンビニ交付を活用して住民票の写しや印鑑登録証明書などを取得すると、窓口より手数料が100円安くなることを必ずお伝えし、マイナンバーカードをご持参なら庁舎内のコンビニ交付コーナーへご案内しています。同コーナーには、行政キオスク端末の操作支援員を配置しており、丁寧に操作をサポート。年配の方からも「使ってみたら意外と簡単」との声をいただいています。コンビニ交付の利便さを知ってもらい、利用者が増えることで、窓口の混雑緩和、待ち時間の短縮につながっていきます。

■ 今後の展望

コンビニ交付の利用動向をしっかり検証し、 市民の皆さまの利便性向上へ努力を継続。

窓口に来られた方のコンビニ交付コーナーへの誘導のほか、市の広報誌やWEBサイト、地元の新聞や情報誌、市電の中吊り広告などでのPR活動もあり、コンビニ交付の利用者数が伸びています。今後も同サービスの利用動向をしっかり検証して、市民の皆さまの利便性向上に努めてまいります。



操作支援員によるサポートもあり、コンビニ交付の利用者が増加



窓口より手数料が100円お得になることを徹底してアピール



15型タッチパネルは角度調節ができ、小柄な方でも使いやすい