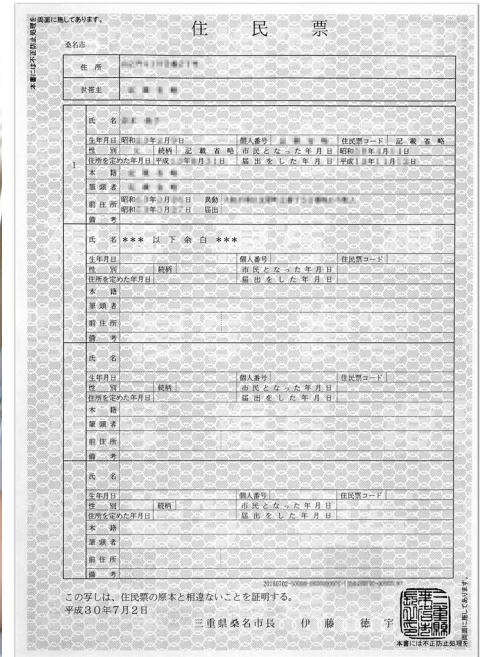


# 住民票などの証明書発行をマルチコピー機でセルフ化 窓口業務の効率化と住民サービスの向上を実現



マイナンバーカードを使用してマルチコピー機で発行した住民票。A4普通紙に不正コピーを防止する地紋を埋め込んで印刷

## 導入先

### 桑名市役所さま

- 三重県桑名市
- 三重県の北部に位置し、人口は約14万人。名古屋市から25km圏にあり、ベッドタウンとして宅地開発が進む。ナガシマスパーランド、多度大社、六華苑、七里の渡しなどを有する三重県下屈指の観光都市。



## 導入商品

### デジタル複合機

MX-3610DS×7台

- 2018年4月、7地区にある市の「まちづくり拠点施設」に導入。従来の窓口発行に代わる新サービスとして運用。

## こんなソリューションを実現しました。

### 導入前の課題

桑名市では住民ニーズの多様化を受け、7つの地区市民センターをより使いやすい施設とするため、まちづくり拠点施設へと機能転換。駐在職員がまちづくり活動の側面的な支援など地域に密着した業務を行うため、各種証明書発行のセルフ化を目指しました。

住民票などの証明書発行をマルチコピー機でセルフ化。行政サービスの効率化が図れました。

コンビニ設置機と同機種でコンビニ交付の認知度アップに貢献。マイナンバーカードの普及促進にも効果。

窓口発行に比べ手数料が低額。窓口の混雑緩和にもつながり、住民に喜ばれるサービスが実現。



桑名市長  
伊藤徳宇さま

## ■ 導入の背景

**7ヵ所の地区市民センターの機能を転換し、多様化する住民ニーズへの対応を強化したい。**

桑名市では人口減少や高齢化による住民ニーズの多様化を受け、2018年4月より、7ヵ所ある地区市民センターを「まちづくり拠点施設」へと機能転換を行いました。駐在する職員がまちづくり活動の側面的な支援など地域に密着した業務を行うため、住民票などの窓口発行のセルフ化を目指しました。

一方、当市では2017年からコンビニ交付サービスもスタートしており、さらなる利用率向上を図ると同時に、マイナンバーカードの普及促進も図りたいと考えていました。

## ■ 選ばれた理由

**コンビニ設置モデルと同機種を導入したい。最新技術でA4普通紙が使える点も評価。**

コンビニ交付サービスと同じ機種のマルチコピー機を導入することを条件に、入札を実施しました。シャープ製のマルチコピー機については、タッチパネルが垂直になり、車椅子の高齢者でも操作しやすいユニバーサルデザインを評価しています。また、窓口発行の証明書は専用紙を使用するため、職員が鍵付きのロッカーで厳重に管理していましたが、導入機種は偽造や改ざんを防ぐための最新の印刷技術でA4普通紙が使用できる点もメリットです。

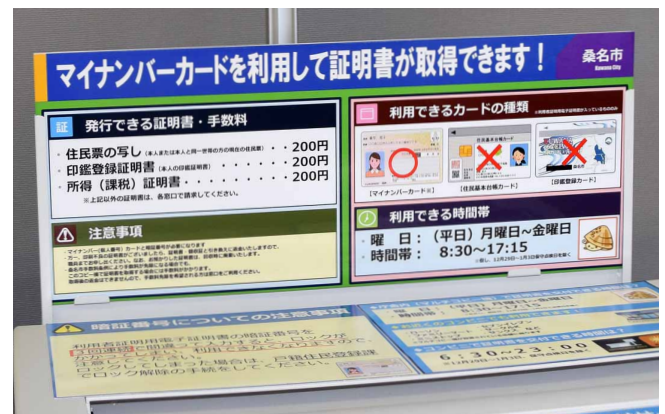


マイナンバーカードをコピー機の上にセットして証明書を発行

## ■ 導入後の効果

**証明書交付のセルフサービス化で利便性向上。繁忙期の窓口の混雑緩和にもつながっています。**

まちづくり拠点施設へのマルチコピー機導入により、住民票の写し、印鑑登録証明書などをセルフサービスで発行できるようになり、住民の利便性が向上するとともに、職員がまちづくり活動の支援や生活相談業務などにあたる時間を増やすことにつながりました。また、市の施設にコンビニ交付と同じマルチコピー機を設置することでセルフ発行の認知度が高まり、コンビニ交付サービスの利用拡大も促進できます。さらに、交付手数料が窓口発行より100円安価なことや、窓口の混雑緩和につながることも住民に喜ばれるサービスとなっています。



マルチコピー機に説明POPを設置し、証明書交付サービスをPR

## ■ 今後の展望

**マイナンバーカードの普及率の向上に期待。さらなる効率化を促進し住民サービスを向上。**

マイナンバーカードを使用するマルチコピー機の導入に伴って、マイナンバー制度のさらなる普及拡大も期待できます。今後も行政業務のデジタル化は加速するとみられており、適宜最新機器の導入検討を行い住民サービスの向上を図って参ります。



タッチパネルが垂直にでき、車椅子の方でも操作しやすい