

# 大画面表示で手順が分かりやすい行政キオスク端末 コンビニ交付サービス拡大で窓口の混雑緩和に貢献



## 導入先

### 柏原市役所さま

- 大阪府柏原市
- 大阪府南東部で奈良県との府県境に位置し、人口約6万8千人。ブドウやワインの生産で知られる。市役所は2021年5月から、新庁舎で業務を開始。



## 導入商品

### マルチコピー機(行政モデル)

MX-3631DS×1台

- 2021年5月、新庁舎の業務開始とともに行政キオスク端末として導入。市民課窓口前に設置し、各種証明書のセルフ発行に活用されている。

## こんなソリューションを実現しました。

### 導入前の課題

柏原市では2019年にコンビニ交付サービスを開始しました。それに伴い、市の連絡所での対面の証明書発行を終了したこともあり、コンビニ交付対応の行政キオスク端末の操作を市役所で市民に体験してもらうことで、セルフ発行の利用拡大を図ろうと考えました。

15インチの大型タッチパネルに操作手順が見やすく表示され、証明書のセルフ発行が簡単に。

多くのコンビニに設置されているシャープ製で操作に慣れることで、コンビニ交付の利用が拡大。

コインベンダーはお札にも対応。両替による窓口の業務負担増を回避し、混雑を緩和。



柏原市役所  
市民部次長 兼 市民課長  
福地 充代さま

## ■ 導入の背景

### 2019年に導入したコンビニ交付サービス。 市民に使いやすさを実感してもらいたい。

柏原市は2019年4月から、マイナンバーカードを使ってコンビニのマルチコピー機で各種証明書をセルフ発行できる、コンビニ交付サービスを開始しています。それに伴い市の連絡所での対面の証明書発行を終了したこともあり、市役所窓口が混雑する状況がありました。このため、コンビニ交付対応の行政キオスク端末を市役所本庁舎に設置して、市民に使いやすさを広く知ってもらい、コンビニ交付の利用者を増やそうと考えました。

## ■ 選ばれた理由

### コンビニと同じシャープ製で市民にメリット。 パネルは角度調整でき、車いすの方にも便利。

行政キオスク端末のマルチコピー機選定では、シャープ製は多くのコンビニに納入実績があり、それを使ってセルフ発行操作に慣れていただくと、市民がコンビニでも操作しやすくなるメリットがあると、まず考えました。また、操作パネルの角度が調整でき、車いすを利用している方にも使いやすいことも大きなポイントになりました。運用面では、コインベンダーがお札に対応しており、両替の窓口業務を回避できることを評価しました。

## ■ 導入後の効果

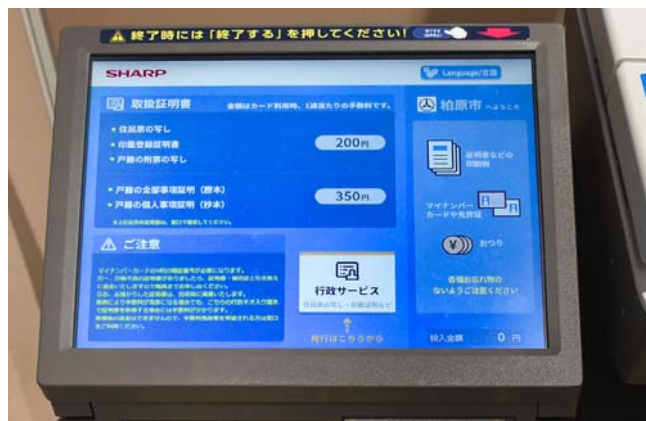
### 大画面で操作を表示し、簡単にセルフ発行。 7言語対応で外国の方も自身で操作可能。

セルフ発行の操作は、希望があれば職員が横について案内していますが、15インチの大型タッチパネルに手順が見やすく表示されるので、一度体験すると「簡単だから次は自分で」という方が多く、コンビニ交付の拡大にも貢献しています。画面表示は7言語対応で、年々増えている外国人住民の方も自身で操作されています。窓口交付より手数料を100円安くしており、また申請書類を記入する必要がない分時間も短くすむことから、利用者は増えており、住民サービスの向上につながっています。

## ■ 今後の展望

### マイナンバーカード取得率の上昇とともに コンビニ交付を増やし、窓口サービス向上へ

当市ではマイナンバーカードの取得率が着々と上昇しています。コンビニ交付のさらなる利用拡大に向け、市役所の行政キオスク端末の一層の活用が求められます。ホームページや広報誌、窓口の声かけなどでPRして利用者をさらに増やし、窓口の混雑緩和とサービス向上をもっと進めていきたいと考えています。



15インチの液晶タッチパネルを搭載し、手順を見やすく表示



操作パネルは角度調整が可能で、車いすご利用の方も使いやすい



千円札4枚まで挿入でき、一度に多くの証明書を発行する際に便利