

コンビニ交付普及へ区役所に行政キオスク端末配置 手数料のキャッシュレス決済対応で利用を一層促進



キャッシュレス決済端末



導入先

京都市役所さま

- 京都府京都市
- 京都府南部に位置し、京都府の府庁所在地で政令指定都市。11行政区からなり、人口は約144万人。平安京以来、日本の首都であった“千年の都”として日本の歴史と文化を伝える一方、ハイテク産業の集積地でもある。



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×14台

キャッシュレス決済端末(ルミーズ(株)製)×14台

- 2024年9月、市内の全区役所・支所に導入。操作支援の案内員を配置の上、住民票の写しなど各種証明書のセルフ発行を実施し、コンビニ交付の普及につなげられている。

こんなソリューションを実現しました。

導入前の課題

マイナンバーカード保有率が高まっている一方、証明書を発行するコンビニ交付は、機器操作の不安などから利用率が28.5%(2023年度)にとどまっています。そこで区役所に行政キオスク端末を配備して操作支援も行き、コンビニ交付の普及とデジタルデバйд対策を図ろうと考えました。

市内14カ所の区役所・支所に配備。住民票の写しなどの証明書を市民がセルフ発行。

コンビニと同一機種の行政キオスク端末で操作も案内し、コンビニ交付の利用を促進。

交付手数料は現金に加え、キャッシュレス決済も可能で、セルフ発行の増加を後押し。



京都市
文化市民局 地域自治推進室
スマート区役所推進担当
担当係長 田村 陽平さま

■ 導入の背景

約7割が保有のマイナンバーカードの活用でコンビニ交付の利用率を高めたい。

本市では約7割の方がマイナンバーカードを保有する一方で、コンビニ店舗などで各種証明書を発行するコンビニ交付の利用は、機器操作への不安などから、2023年度で発行総数の3割程度にとどまっていた。そこで市内全区役所・支所に行政キオスク端末を配置し、操作支援も行うことで利用を促進しようと検討。さらに、交付手数料の支払いは多彩な決済手段を可能にして利便性を高め、利用にはずみをつけたいと考えました。

■ 選ばれた理由

コンビニと同一機種で市民が利用しやすい。キャッシュレス決済対応の利便性も評価。

シャープ製のコンビニ交付対応のマルチコピー機は、コンビニ大手3社のうち2社が採用し、多くの市民が利用しやすいと考えられる点にまず着目しました。また、交付手数料の支払いでは、現金に加え、クレジットカードや電子マネー、コード支払いなどキャッシュレス決済に対応できることを評価。そのほか、コインベンダーに千円札が4枚まで入って両替の手間が省けることや、操作画面の角度が変えられて車いす利用の方などにも使いやすいこともメリットと考えました。

■ 導入後の効果

セルフ発行の便利さを多くの利用者が実感。行政キオスク端末導入でコンビニ交付拡大。

全区役所・支所に1台ずつ配備。それぞれ操作支援の案内員がつき、初めてセルフ発行をした人にも「便利」「次から自分でやってみよう」と好評です。区役所・支所でのセルフ発行数が1日平均約270件以上あり、そのうちキャッシュレス決済の利用が約3割に上り、セルフ発行利用を後押ししています。また、コンビニ交付も含めたセルフ発行全体では、導入時点で32.9%だった利用率が翌々月には38.6%と5.7ポイント上昇しており、区役所への配備がコンビニ交付の普及に一定の効果を生んでいます。

■ 今後の展望

区役所の端末見てセルフ発行に関心増。市民への声かけでコンビニ交付を一層促進。

区役所・支所に行政キオスク端末があるのを見て「証明書発行に一度使ってみようと思った」という方が増えています。今後、証明書の申請書を記入しようとしている人などに「マイナンバーカードをお持ちですか」とセルフ発行を呼びかけるなどして、さらにコンビニ交付の利用を促進したいと考えています。



案内員の操作支援が受けられ、気軽にセルフ発行ができる



現金決済のほか、キャッシュレス決済にも対応



車いす利用者などにも使いやすいチルト式操作画面