

令和7年度事業報告書

資料3-1

事業名		コンビニ交付対応窓口電子化事業				担当課		住民健康課		
事業の背景		窓口で住民票や印鑑証明といった証明書の発行をする際には、証明書の交付申請書を記載し、マイナンバーカード等の本人確認書類で本人確認を行い、証明書の発行が完了するまで待ったのちに、証明書の手数料を払うといった工程が必要であるが、窓口は証明書の発行以外にも転入転出や戸籍の届出、様々な相談業務を並列して行っており、証明書の発行を優先して行っているわけではないため、多大な待ち時間が発生してしまい、証明書発行手続きにきた住民にストレスを与えてしまっている。 証明書発行業務と並行して転入転出事務、戸籍事務、各種相談業務を行っているため各業務にかけられる時間も減ってしまい、相談業務等の対話を伴う業務において、住民の満足度も低下してしまっている。								
事業概要 (目的、対象、手段等を含め取組内容を簡潔に記載。検討中の取組については現時点で記載できる限り記載すること)		コンビニ交付対応行政キオスク端末を庁舎内に導入し、住民票や印鑑証明が「早く・安く・簡単」に取得できるようになることに加え、証明書コンビニ交付サービスの利用支援を行うことにより、操作性やマイナンバーカードを使ったコンビニ交付サービスの利便性が実感でき、これからのマイナンバーカードの利活用を促進するとともに窓口の電子化を推進する。 【キオスク端末の利用支援サービス】 ・コンビニ証明交付サービスの説明 ・庁舎内でコンビニ交付サービス(住民票・印鑑証明)の利用支援								
事業により見込まれる効果		庁舎内にキオスク端末を導入することで、住民票・印鑑証明を発行するため来庁した住民はキオスク端末でマイナンバーカードを使ったコンビニ交付サービスが利用でき、「早く・安く・簡単」に証明書等を発行できる。 庁舎でコンビニ交付サービスを体験することで、以降、最寄りのコンビニで開庁時間を気にすることなく「早く・安く・簡単」に証明発行ができ、証明書取得に係る待ち時間や来庁調整等のストレスが軽減される。 職員は証明書交付に係る事務が削減されるため、その削減した時間分、相談業務等の住民との対話が必要な業務に時間を割くことができるようになり、相談に来た住民の満足度を向上することができるようになる。また、身近なコンビニにも多数設置されているキオスク端末というデジタル技術を利用し利便性を体感することで、デジタル化に対する抵抗感や苦手意識のある住民の意識改革を図る。その意識改革により、デジタル弱者といわれる方々も含め、より多くの住民が身近にデジタルサービスを利用できる環境を整えることで、今後様々な住民サービスのデジタル化を目指す。								
予算額・決算額		年度		令和6年度(実績)		令和7年度(実績)		令和8年度(予算)		
		特定財源	国支出金	2,816千円		千円		千円		
			県支出金	千円		千円		千円		
			地方債	千円		千円		千円		
			その他	千円		67千円		67千円		
一般財源		2,817千円		4,067千円		4,899千円				
重要業績評価指標（KPI）	指標	当初値	令和6年増加(目標値)		令和7年増加(目標値)		令和8年増加(目標値)		最終目標値	
			令和6年増加(実績値)		令和7年増加(実績値)		令和8年増加(実績値)		実績累計値	
	庁舎内行政キオスク端末証明書発行件数	0	500	件	2,500	件	3,000	件	6,000	件
			698	件	1,266	件		件	1,964	件
	庁舎内行政キオスク端末利用者の満足度	0	2.8	点	0.7	点	0.7	点	4.2	点
			4.7	点	0.0	点		点	4.7	点
	コンビニ交付サービス証明書発行件数	1,476	1,224	件	2,800	件	3,300	件	7,324	件
			2,443	件	2,093	件		件	4,536	件
								0		
									0	
取組評価		A	令和7年度実績について、一部KPIを除き、評価指標で目標を上回る増加を達成している。また、利用者満足度が非常に高い水準であることから、キオスク端末の利用を通じて、住民のデジタル端末に対する抵抗感や苦手意識の解消につながっている。							