

事業概要 【行政キオスク端末の設置・活用事業】

自治体名	広島県呉市	人口	201,511人	事業費	6,710千円
------	-------	----	----------	-----	---------

事業概要

広市民センターでは窓口の混雑が常態化しており、広地区の住民が窓口で住民票の写しや戸籍証明書を取得するのに多くの待ち時間を要している。行政キオスク端末1台を窓口近くに設置することで、窓口で順番を待つことなく、セルフで証明書を取得してもらうことができる。さらに、コンビニ交付への誘導により、市民が市役所に来庁するために掛かる時間の有効活用や交通費等の節約ができるようになる。

【行政キオスク端末の設置・活用】

- ・マイナンバーカードによる証明書交付を利用してもらい、申請書の記入を省略し、待ち時間短縮を図る。
- ・同じ方法でコンビニで証明書を取得できることを知ってもらい、市民等の窓口まで来る負担を軽減させるとともに、窓口の混雑緩和につなげる。
- ・利用者にとって、コンビニ交付は窓口交付よりも100円安いという経済的利点がある。また、都合の良いコンビニで取得出来るという利便性と、更には窓口での待ち時間が不要となる。こういったコンビニ交付の利便性の良さを実体験してもらうことにより、将来的に窓口交付からコンビニ交付へと移行していくのに資するものであり、既存のコンビニ交付サービスとは明確に異なるものである。

◆対象となる証明書の種類

住民票の写し、住民票記載事項証明書、印鑑登録証明書、戸籍全部（個人）事項証明書、戸籍の附票の写し、所得・課税証明書



主なKPI

【アウトプット指標（活動指標）】

①行政キオスク端末による証明書交付件数

【アウトカム指標（成果指標）】

①庁舎内に設置された行政キオスク端末の利用者満足度