



盛岡市プレスリリース

～デジタルのチカラで、市民の多様なライフスタイルに
寄り添う、徹底的に便利な市役所の実現～

令和4年8月17日
総務部
デジタル推進事務局
(情報企画課)

市政記者クラブ加盟社 各位

「リモート窓口」の実現に係る実証実験を行います

公民館などの身近な場所にビデオ通話が可能な機器を設置し、市役所窓口へオンライン接続することにより、市民の皆様が市役所に出掛けることなく遠隔での手続きや相談をできるようにするための実証実験を、(一財)地方自治研究機構(東京都中央区)との共同研究の一環で実施します。

記

1 概要

市民モニターや事業者モニターによる体験会形式で実施します。手続別の想定シナリオ(市側で事前準備する台本)による手続・相談です。市民と職員の「1対1」型のほか、窓口が複数の部署にまたがる手続を一カ所で受け付ける「ワンストップ」型の実験も行います。

1モニターに複数のシナリオで手続等を行ってもらうなど、合計で75のサンプル調査を行い、市民や事業者、職員から感想や意見等を今後の盛岡市における「リモート窓口」の実現ステップや展開に向けた検討に活かしていきます。

2 スケジュール

実施日	時間(モニター数)	実施場所	対象手続	実証項目	担当部署
8/24 (水)	10:00~11:30(2人) 13:00~16:30(4人)	上田公民館	保育施設の利用 申し込み	窓口(1対1)	子育てあんしん課
8/25 (木)	10:00~11:30(2人) 13:00~16:30(4人)	盛岡市役所	死亡届(おくやみ)	ワンストップ窓口(市民1対複数窓口)	市民登録課、健康保険課、医療助成年金課、市民税課、納税課
8/26 (金)	10:00~11:30(2人) 13:00~16:30(4人)	上田公民館	転出	窓口(1対1)	市民登録課
8/30 (火)	9:00~12:00(6人)	上田公民館	医療費の給付申請	窓口(1対1)	医療助成年金課
8/31 (水)	10:00~11:30(2人) 13:00~16:30(4人)	上田公民館	国民健康保険への加入	窓口(1対1)	健康保険課
9/5 (月)	15:00~16:00(1事業者)	モニター の事業所	要介護認定(更新手続)	事業者手続 「動く市役所」 バス	介護保険課
9/6 (火)	9:30~12:00(2事業者)				
9/7 (水)	9:00~12:00(3事業者)	タカヤアリーナ	指定給水工事 事業者更新	事業者手続(1対1)	給排水課
	13:30~16:30(3事業者)		建築確認前の更新		建築指導課
8日間	30人・9事業者	4カ所	8業務	4パターン	9部署

【添付資料】別添のとおり

【問い合わせ先】

次長兼デジタル推進事務局長 阿部 俊之
TEL: 019-626-7514

1 調査研究の背景と目的

《背景》

- 盛岡市では、国の「自治体DX推進計画」を契機として、令和7年度までの「盛岡市行政デジタル・トランスフォーメーション推進計画」を策定し、「**デジタルのチカラで、市民の多様なライフスタイルに寄り添う、徹底的に便利な市役所の実現**」を目指している。その中で、生産年齢人口の減少に伴う税収減も見込まれることや職員・予算も限定される中、市民サービスの一層の高度化と職員の更なる最適化という「**二兎を追う取組**」が求められている。
- こうした課題を解決するためには、デジタル技術の活用やDXによる新たな価値創造が必要であり、盛岡市では「**市民の利便性向上**」の観点から手続のオンライン化を中心に「**行かない・待たない・書かない**」の「**3ない窓口**」の実現を目指している。
- 一方、オンライン手続の推進に当たっては、PC・スマホ未保有の高齢者等**デジタル格差の解消が必要**であり、窓口業務の効率化・最適化が求められる中で**本庁・支所から遠い地域に居住する住民への行政サービスの維持・向上**を図っていくことも課題である。
- こうした中、既存の「**対面窓口**」、今後拡充する「**オンライン手続**」に加え、この2つの中間に位置する「**リモート窓口**」サービスについて、**地域特性・実情に合った形で、そのあり方や実現に向けた調査研究を行うものである。**

《目的》

- 盛岡市での「リモート窓口」サービスのあり方の検討やその実現に向け、以下4点を調査研究の目的とする。
 1. 「リモート窓口」に係る利用者ニーズの調査研究
 2. 「リモート窓口」の位置づけ・役割・サービス内容の検討
 3. 「リモート窓口」の実証実験
 4. 「リモート窓口」の実現ステップ・方向性の検討

2 調査研究の実施に向けた基本的考え方・視点

盛岡市での「リモート窓口」サービスのあり方の検討やその実現に向けた調査研究に当たっては、「リモート窓口」を「対面窓口」より近くで、「対面窓口」と同じことが、「対面窓口」よりも便利にできるサービスとすることを基本的な考え方として、以下の視点をもってゴールを目指す。

1. 距離や身近さの視点

本庁や支所よりも近く(例えば、歩いて行ける)、身近で気軽に行ける(例えば、ついでに行ける)場所で、住民が距離的にも気持ち的にもより「近く」で便利に行政サービスを利用できること。

2. 対面窓口と同じサービスの視点

「リモート窓口」であっても、申請書の記入サポートを受けられ、職員と相談することが可能であるとともに、デジタルに不慣れな市民でも対面と同じレベルのサービスが受けられること。

3. ワンストップ窓口の視点

対面窓口の手続(転入・転出等)によっては、利用者は窓口を行き来する必要がある。「リモート窓口」の検討に当たっては、利用者にとってのワンストップ窓口を庁舎のレイアウトを変えず、職員が移動することなく実現していくことで住民がより便利に行政サービスを利用できること。

4. DX推進との連動性の視点

「盛岡市行政デジタル・トランスフォーメーション推進計画」に基づき進められている行政手続のオンライン化、民間デジタルサービスを利用したサービス向上、デジタル格差の解消等の取り組みとも連動性・整合性を持たせたサービス内容としていくこと。

3 調査研究の概要

A:目的 盛岡市の地域特性にあった「リモート窓口」のあり方とその実現に向けた調査研究を行う。

B:実施内容 盛岡市の「リモート窓口」サービスのあり方と実現に向けた以下の調査研究

B-0:背景整理 盛岡市の地域特性や人口分布等、国・盛岡市のDX推進計画、自治体でのデジタル技術の活用やDX推進動向等

B-1:「リモート窓口」に係る利用者ニーズの調査研究

- <資料調査>
 - ・「対面窓口」における利用者層・利用手続の現状調査
- <利用者アンケート>
 - ・本庁の利用者(属性・利用手続、デジタル化・ワンストップ化ニーズ等)
- <先進自治体調査>
 - ・「リモート窓口」導入済や実証実験実施自治体(資料・ヒアリング)

B-2:「リモート窓口」の位置づけ・役割・サービス内容の検討

- <資料調査>
 - ・「盛岡市行政DX推進計画」における施策の進捗状況と実行計画
 - ・地域特性(地域別居住者・公共施設の利用状況等)
 - ・利用者アンケート・ヒアリング結果の分析
- <資料・ヒアリング調査>
 - ・ワンストップ窓口検討のための事務フロー整理と担当部署へのヒアリング

B-3:「リモート窓口」の実証実験

- <資料調査>
 - ・実証実験業務の整理・検証事項の明確化
- <実証実験>
 - ・公民館等(住民端末)と本庁各課(職員端末)の遠隔接続
 - ・公民館利用者等の市民モニターによる体験会形式
 - ・業務別の想定シナリオによる手続・相談。1対1に加え、「ワンストップ窓口」も実験
 - ・利用者・職員へのアンケート・ヒアリング

C-1:実施結果(想定)

- (I) 「リモート窓口」の手続別・居住地別・年代別等のニーズ
- (II) 「リモート窓口」実施における選択肢・課題

C-2:実施結果(想定)

- (I) 盛岡市の「リモート窓口」での優先業務・想定する利用者層・利用場所
- (II) 「リモート窓口」で実施するワンストップ窓口の業務フロー

C-3:実施結果(想定)

- (I) 「リモート窓口」のサービスレベル評価
- (II) 「リモート窓口」実現に向けた課題(利用者サイド・行政サイド)と対応

D:盛岡市における「リモート窓口」の実現ステップ・展開方向性の検討

住民にとっての距離・身近さ、対面窓口と同レベルのサービス、利用者にとってのワンストップ窓口の実現、DX推進との連動性等を考慮

4 実証実験のイメージ

市役所

リモート窓口



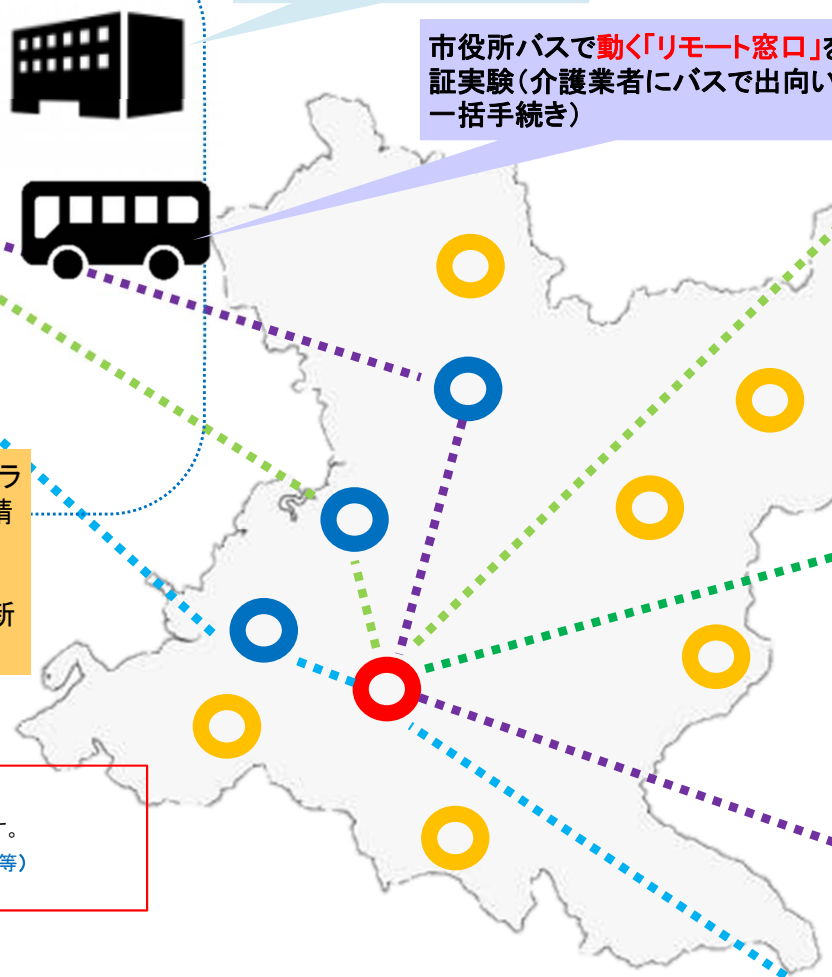
市民(業者)モニター
+
補助者

以下の3業務については、(株)グラファの窓口予約・スマート申請も活用して実施

- ・おくやみ
- ・(水道)指定給水工事業者更新
- ・(建築)建築確認前の相談

上田公民館・タカヤアリーナ

市役所バスで動く「リモート窓口」を実証実験(介護業者にバスで出向いて一括手続き)



イメージ図
※実際の支所等の位置とは異なります。
赤(本庁) 黄色(支所) 青(公共施設等)

当初の予定では、すべて公共施設等と市役所を結ぶ想定だったが、

- ・リモート窓口を活用した庁舎内連携(市民登録課と各課をつなぎ市民は移動しない)
- ・バスの中にリモート窓口を設置し事業所の駐車場での手続実施(介護保険課)

等、担当部署とのヒアリングの中で、それぞれの業務に適したリモート窓口のあり方を検討し、実施方法を変更した。

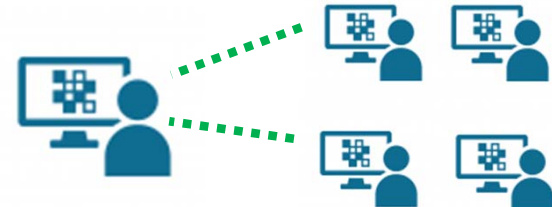
1対1のリモート窓口(市民向け)



子育てあんしん課 市民登録課(転出) 医療助成年金課 健康保険課

子育てあんしん課を追加(母子健康課から変更)、市民登録課(転出)をワンストップから変更

ワンストップ窓口(おくやみ)



市民登録課

関連部署は調整中

リモート窓口を活用した庁舎内連携に変更。(市民登録課と関連部署をリモートでつなぎ、市民が移動しない形態)

1対1の動くリモート窓口(業者向け)



介護保険課

市民向けから、業者向けに変更(介護業者が代理で複数持ち込みするケースが多いため)

1対1のリモート窓口(業者向け)



給排水課

建築指導課

給排水課では、オンライン申請等を活用することで、現状2回の来庁自体をゼロにするパターンも実証実験