

行政における「リモート窓口」の実現 に係る調査研究

令和5年3月

岩手県 盛岡市
一般財団法人 地方自治研究機構

行政における「リモート窓口」の実現 に係る調査研究

令和5年3月

岩手県 盛岡市
一般財団法人 地方自治研究機構

はじめに

昨今のわが国の地方行政を取り巻く環境は、少子高齢化に伴う本格的な人口減少社会の到来、社会全体のデジタル化の急速な進行、新型コロナウイルス感染症への継続的な対応、住民のライフスタイルと価値観の多様化、公共私連携による地域社会の新たな動き、脱炭素化やSDGs等の地球規模の潮流など、これまでとは大きく異なる変化が見られます。

こうした中で、地方公共団体は、自治体DXの推進、人材の育成、経営マネジメントの強化等を図りつつ、住民ニーズを的確に捉え、地域の特性を活かしながら、住民福祉の向上、地域産業の振興、まちづくりの推進、防災対策の強化、自然環境の保全、共生社会の実現等に関する諸課題に、自らの判断と責任において取り組んでいくことが求められています。

このため、当機構では、地方公共団体が直面している諸課題を多角的・総合的に解決するため、個々の団体が抱える課題を取り上げ、当該団体と共同して、全国的な視点と地域の実情に即した視点の双方から問題を分析し、その解決方策の研究を実施しています。

本年度は6つのテーマを具体的に設定しており、本報告書は、そのうちの一つの成果を取りまとめたものです。

本調査研究の対象である盛岡市では、「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」を目指しております。本調査研究では、盛岡市が行政手続のオンライン化を進める中、デジタル格差を解消することや住民の利便性向上を図るため検討している「リモート窓口」について、利用者ニーズ調査や住民参加の実証実験などを通じて、その在り方や実現に向けた方向性を検討しました。

今年度の本研究の企画及び実施に当たりましては、研究委員会の委員長及び委員を始め、関係者の皆様から多くの御指導と御協力をいただきました。

また、本研究は、公益財団法人 地域社会振興財団の助成金を受けて、盛岡市と当機構とが共同で行ったものであり、ここに謝意を表する次第です。

本報告書が広く地方公共団体の施策展開の一助となれば大変幸いです。

令和5年3月

一般財団法人 地方自治研究機構
理事長 井上源三

目次

序章 調査研究の概要	1
1 調査研究の背景と目的.....	3
2 調査研究の流れと全体像.....	4
3 調査研究の体制.....	6
第1章 盛岡市の現状、窓口デジタル化の背景整理	7
1 市の概要／市の現状.....	9
2 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とその進行状況	16
3 自治体DXにおける「窓口DX」	22
第2章 「リモート窓口」に係る利用者ニーズ	29
1 窓口利用者アンケート調査.....	31
第3章 「リモート窓口」のコンセプト、選択肢の検討	39
1 リモート窓口のコンセプト	41
2 盛岡市の地域特性（高齢化地域の状況）	43
3 先進自治体調査（リモート窓口）	46
4 先進自治体調査（3ない窓口）	54
5 盛岡市の「リモート窓口」実施における選択肢・課題の検討	71
6 「リモート窓口」実証に向けた対象業務の選定、事務フローの再構築	73
第4章 「リモート窓口」の実証実験	91
1 実証実験で目指すこと.....	93
2 実証実験の実施.....	99
3 実証実験実施結果のまとめ.....	122
第5章 盛岡市における「リモート窓口」の在り方	127
1 盛岡市における「リモート窓口」サービスの検討	129
2 盛岡市における「リモート窓口」の在り方.....	135
調査研究委員名簿	137

資料編	141
1 実証実験でを使用した各システムについて	143
2 システムを使用した「リモート窓口」のシステム構成・操作の流れ・設問	144
3 通信サービスの利用状況、情報通信関連機器の保有状況（令和3年通信利用動向調査） ..	179
4 行政手続や行政相談においてWEB会議ツールを使用する際の留意点	183

序章 調査研究の概要

序章 調査研究の概要

1 調査研究の背景と目的

(1) 背景

盛岡市では、国の「自治体デジタル・トランスフォーメーション(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。こうした取組を行う上で、生産年齢人口の減少に伴う税収減が見込まれることや職員や予算も限定される中において、市民サービスの一層の高度化と職員の人的資源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。

これらの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、行政手続のオンライン化として「行かない・書かない・待たない」の「3ない窓口」の実現を目指している。一方で、オンライン手続を推進するに当たっては、パソコンやスマホの未保有者等に対するデジタル格差の解消（デジタルデバイド対策）も必要である。また、窓口業務の効率化・最適化が求められる中で、本庁・支所から離れた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となっている。

本調査研究は、既存の「対面窓口」、今後拡充する「オンライン手続」に加え、その中間に位置する「リモート窓口」サービスについて、地域特性や実情に合った形で、デジタル格差の解消及び住民の利便性向上の観点から、その在り方や実現に向けた検討を行うものである。

(2) 目的

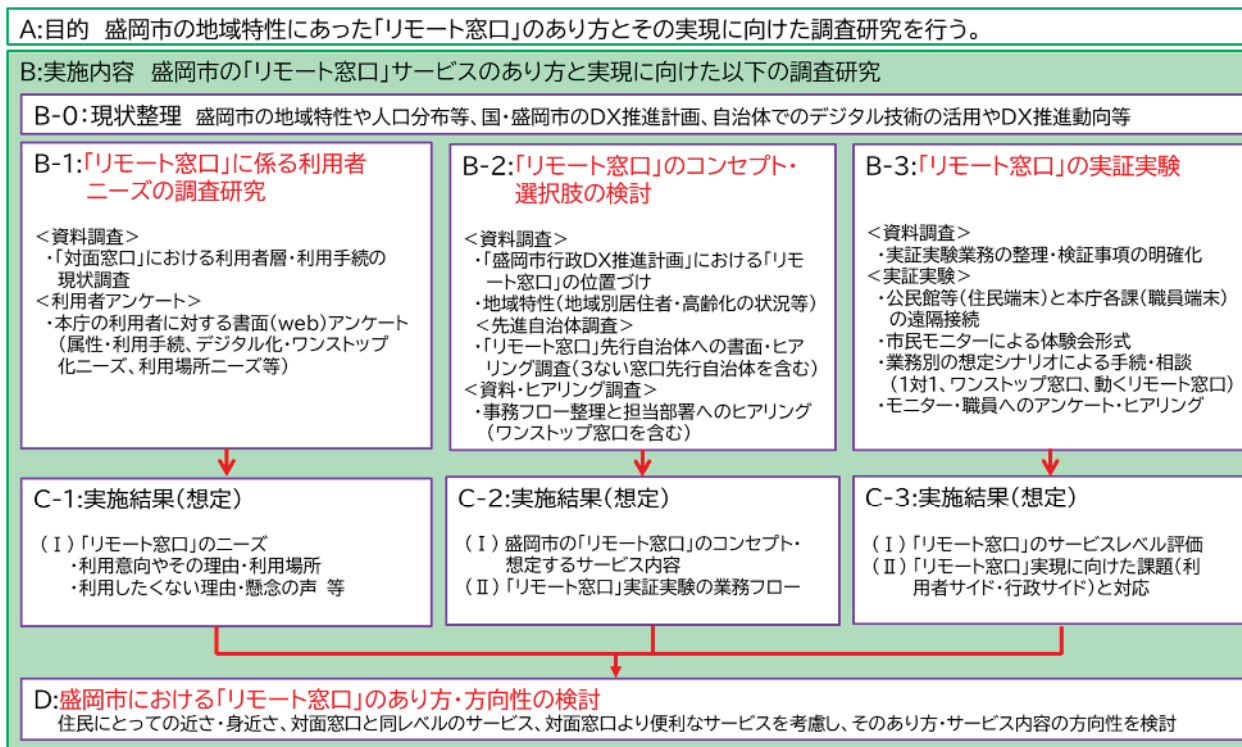
今回の共同調査研究では、以下3項目の調査研究を通じて、盛岡市としての「リモート窓口」サービスの在り方やその実現に向けた方向性を検討することを目的とする。

- ① 利用者アンケートによる「リモート窓口」に係る利用者ニーズ調査
- ② 盛岡市の地域特性や先行自治体調査等を踏まえた「リモート窓口」のコンセプト・選択肢の検討
- ③ 「リモート窓口」の実証実験によるサービスレベル評価と課題の検討

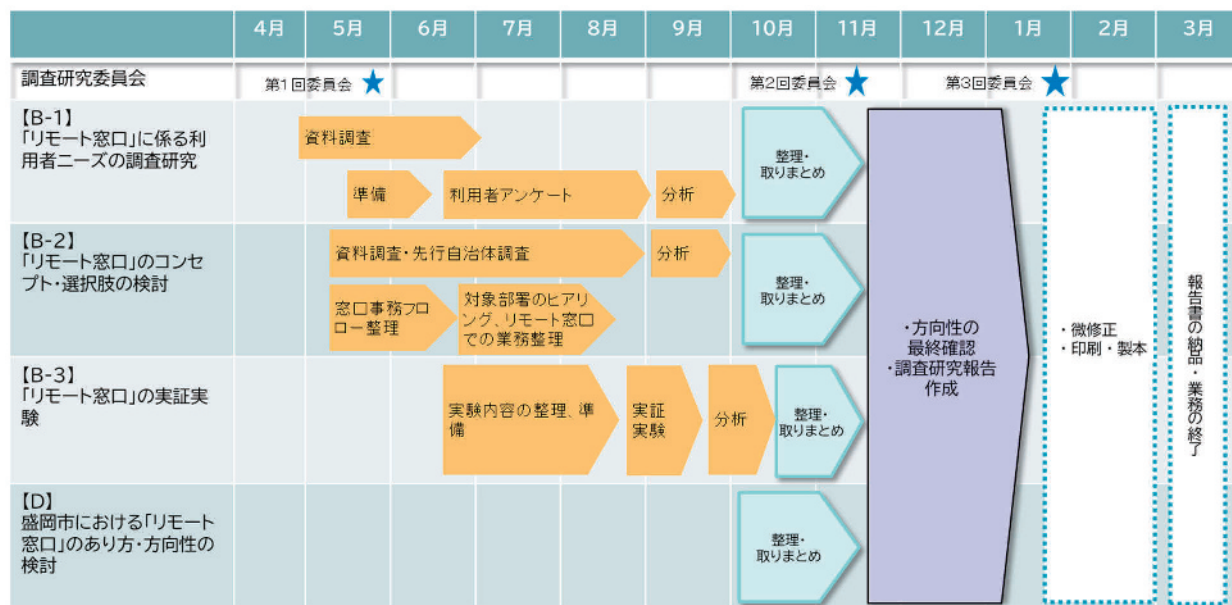
2 調査研究の流れと全体像

本調査研究の全体像とスケジュールは、以下のとおり。(図表 序-1、図表 序-2)。

図表 序-1 調査研究の全体像



図表 序-2 調査研究スケジュール



以下は、それぞれ実施した調査内容である。

(1) 現状整理

盛岡市に合った形での「リモート窓口」の検討を進めるため、盛岡市の地域特性や人口分布等を整理するとともに、行政のデジタル化施策との連動性・整合性を確保するため「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」の推進状況を確認・整理した。また、国や自治体のデジタル技術の活用や窓口DX推進の直近の動向も併せて調査・整理した。

(2) 「リモート窓口」に係る利用者ニーズの調査

盛岡市の「リモート窓口」について市民目線・利用者目線で検討を加えていくため、窓口（市役所本庁舎）利用者に対しアンケート調査を行った。アンケートでは、対面窓口の利用実態を踏まえた「リモート窓口」の利用意向や設置場所などのニーズを探り、「リモート窓口」を利用したくない理由や懸念事項などを把握することで、「リモート窓口」サービスを検討していくに当たっての考慮事項や課題の抽出・整理を行った。

(3) 「リモート窓口」のコンセプト、選択肢の検討

盛岡市では、「リモート窓口」をデジタル格差の解消と住民の利便性向上の観点で検討しているため、パソコンやスマホなどのデジタル機器を利用しない市民でもデジタル化の恩恵やメリットを受けられ、民間のデジタルサービスも活用して幅広く住民の利便性を向上させるとの観点から、今回の「リモート窓口」の基本コンセプトを3つに整理した。併せて、年齢が進むにつれてデジタル機器の利用率が低下することから、盛岡市の地域別の高齢化比率を可視化し、「リモート窓口」設置の優先検討地域を整理した。

また、「リモート窓口」サービスの選択肢や課題を検討するため、「リモート窓口」の先行実施自治体にヒアリング調査を実施した。同時に、「リモート窓口」の検討に当たっても考慮すべきテーマとして「3ない窓口（行かない・書かない・待たない）」について、先行自治体にヒアリング調査を実施した。

並行して、盛岡市の担当部署への書面・ヒアリング調査により、実証実験のベースになる対象業務の事務フローについて、可視化、整理を行った。

(4) 「リモート窓口」の実証実験

盛岡市における「リモート窓口」の基本コンセプトに沿って、「リモート窓口」の設置場所、機器・運営体制、新たなサービス・機能等の検討、整理を行った。その上で、実証実験の対象業務ごとに想定される利用者像、手続パターン、実証実験の運営体制、実証実験の業務の流れ等を検討、整理した。実証実験に当たっては、対象部署職員との実験内容の共有化や事前準備を行った上で実施した。

実証実験は市民モニターによる体験会形式とした。実験に当たっては、市民モニター、市役所職員にアンケートやヒアリングを行い、市民・職員の生の声や利用しての実感を把握し、業務ごとに運用上の課題を抽出し、評価を加えた。また、実証実験全体を通して、基本コンセプトに沿ったサービスレベルの評価を行った。

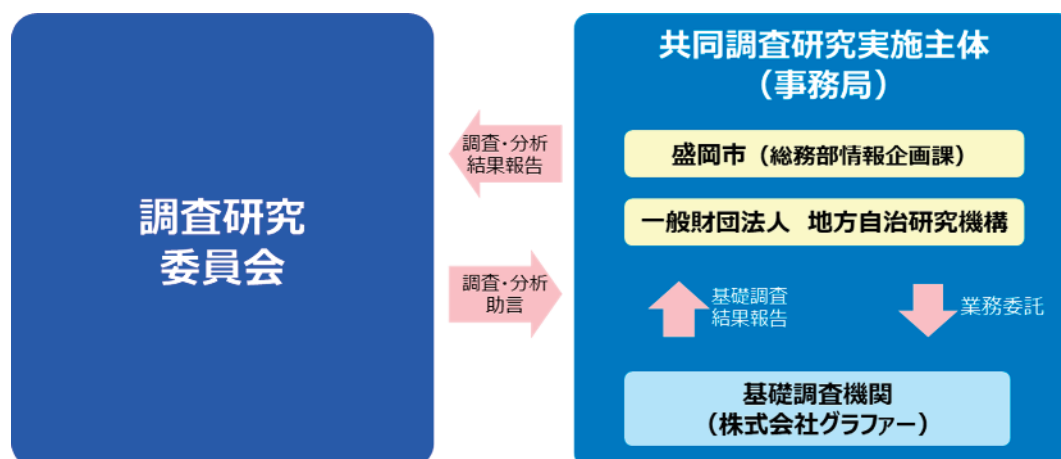
(5) 盛岡市における「リモート窓口」の在り方・方向性の検討

上記の調査研究、実証実験の結果を踏まえ、盛岡市の地域特性に合った「リモート窓口」の在り方とサービス内容の方向性を整理した。

3 調査研究の体制

本共同調査研究は、盛岡市総務部情報企画課及び一般財団法人地方自治研究機構を実施主体として、調査研究委員会（調査研究委員会の構成メンバーは巻末「調査研究委員名簿」に記載）の指導及び助言の下、基礎調査機関として株式会社グラファー（以下「グラファー」という。）の協力を得て実施した（図表 序-3）。

図表 序-3 調査研究の体制図



なお、以下の日程で委員会を開催し議論を行い、共同調査研究を実施した。

【第1回委員会】

日時：令和4(2022)年5月25日(水) 14:00-15:00
場所：盛岡市プラザおでって3階特別会議室及びZoom
内容：調査研究の背景説明及び調査研究企画書案の審議

【第2回委員会】

日時：令和4(2022)年11月10日(木) 14:00-16:00
場所：盛岡市プラザおでって3階大会議室及びZoom
内容：報告（実証実験の実施報告、リモート窓口の方向性の検討）及び報告に関する審議

【第3回委員会】

日時：令和5(2023)年1月25日(水) 14:00-16:00
場所：盛岡市役所8階807会議室及びZoom
内容：調査研究報告書案の審議

第1章 盛岡市の現状、窓口デジタル化の背景整理

第1章 盛岡市の現状、窓口デジタル化の背景整理

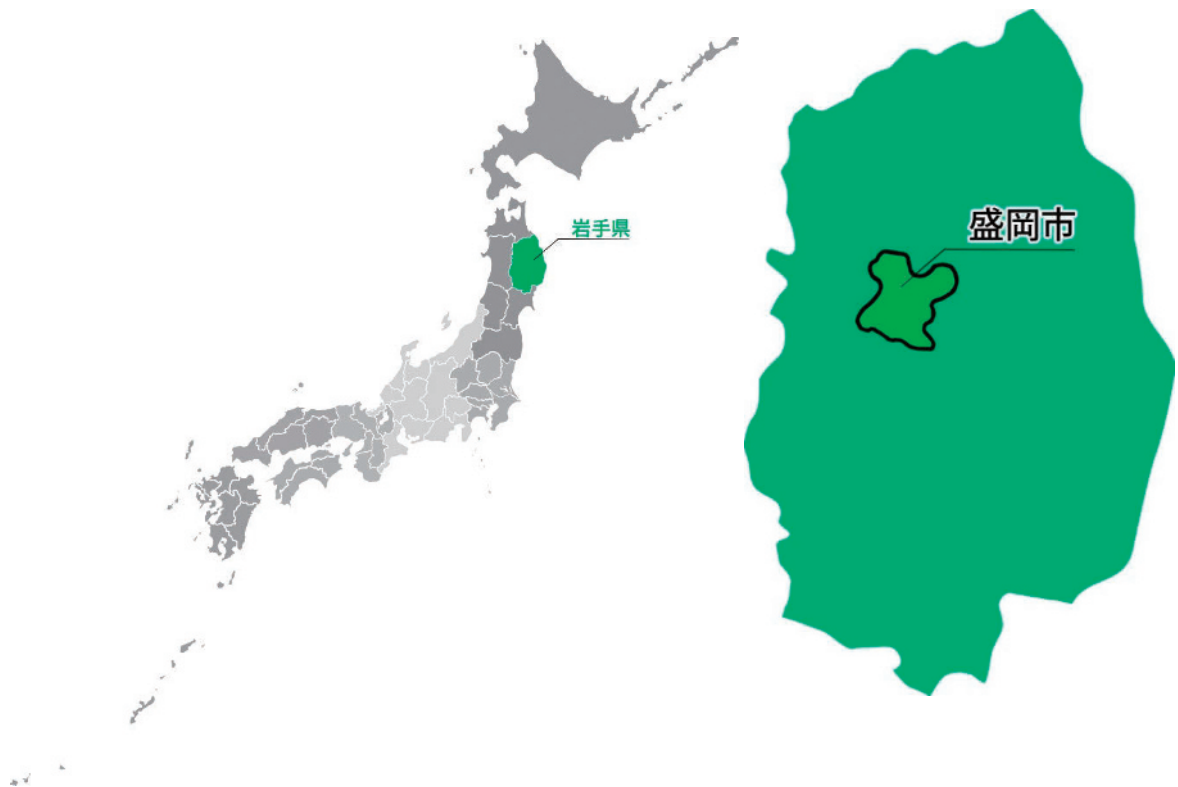
1 市の概要／市の現状

(1) 位置と地勢

岩手県の県庁所在地である「盛岡市」は、県の内陸部のほぼ中央に位置する中核市である。中心市街地は東西南北を山々に囲まれ、豊富で美しい自然に恵まれている。市庁舎は126.5メートルに立地し、最高地点は南東部に位置する早池峰山に連なる毛無森の標高1,427メートルである。

東北新幹線や秋田新幹線、東北自動車道などの結節点という優位性をいかして北東北の観光、物流、情報面での拠点都市である。

図表 1-1-1 盛岡市の位置図



(2) 沿革

豊かな森に囲まれ、あふれ出る清らかな水に恵まれた盛岡市。雄大な岩手山の裾野に広がるこの土地は、旧石器時代から人々が暮らし、生活の跡を残している。縄文時代にはいくつもの集落が点在し、森や野原の恵みと海からの恵みが交わる交易地としてにぎわいが生まれた。

平安時代、人々の暮らしに大きな変化が起きた。延暦 22 年、征夷大將軍坂上田村麻呂が北上川西岸に志波城を築き、新たな開拓の歴史は始まり、朝廷による東北経営の拠点となった。

やがて、戦国時代になると、志和郡（紫波町）を拠点とする斯波氏と三戸（青森県三戸町）を拠点とする南部氏の二大勢力が覇権を争い、この戦いに勝利した南部家 26 代南部信直が、豊臣秀吉から岩手郡を含む 7 郡の本領を安堵され、盛岡藩が誕生した。盛岡藩の 2 代藩主・利直の時代に城下町の建設が大きく進展する。町割りは、城の周りに二重の外堀を巡らせ、上方や江戸から迎え入れた商人や職人が町を囲み、その外側に三戸から移ってきた武士の屋敷や寺院を配置したもので、新しい時代の軍事や商業、交通などに対応する環状市街地が形成された。これが、現在でも盛岡の中心市街地の基本的な骨格となり、城下町の情緒と風格が「盛岡らしさ」として残っている。

その後、明治時代の廃藩置県により、盛岡藩は盛岡県に、そして岩手県に変わった。明治 22 年の市町村制施行により、全国 39 都市の一つとして人口 2 万 9,190 人、面積 4.47 平方キロメートルの県都・盛岡市が誕生した。

近年の盛岡市は、平成元年に市制施行 100 周年を迎え、平成 4 年 4 月には南に隣接する都南村と、平成 18 年 1 月には北に隣接する玉山村と合併し、人口約 30 万人、面積 886.47 平方キロメートルの新生盛岡市となった。また、平成 20 年 4 月には中核市へと移行し、県から民生や保健衛生、環境、都市計画などの行政分野における事務の移譲を受けて新たなスタートを切った。

今後も、更に自立性を高め、新たな課題にも対処するため、健全な自治体経営を推進するとともに、北東北をリードし、要となる拠点都市として更なる発展を目指している。

(3) 面積

盛岡市の市域は、東西約 45.6 キロメートル、南北 40.7 キロメートル、面積は 886.47 平方キロメートルである。

(4) 人口の状況

① 盛岡市の人口推移

盛岡市の人口は、バブル経済期の昭和 61 年から平成元年に一時的に減少に転じたものの、長期的には増加を続けてきた。東日本大震災が発生した平成 23 年から一時微増となったが、平成 25 年以降は減少が続いている。

② 国勢調査結果による人口の概要

令和 2 年国勢調査における盛岡市の人口は 289,731 人となり、前回の平成 27 年から 7,900 人減少した。人口の推移をみると、平成 12 年をピークに減少に転じている。また、岩手県全体に占める盛岡市の人口割合は、令和 2 年は 23.9% となり、30 年前の平成 2 年と比較すると 3.2 ポイント上昇している。

図表 1-1-2 盛岡市及び岩手県の人口

年次	平成2年	平成7年	平成12年	平成17年	平成22年	平成27年	令和2年	H2→R2 増加率
盛岡市	292,632	300,723	302,857	300,746	298,348	297,631	289,731	-1.0%
岩手県	1,416,928	1,419,505	1,416,180	1,385,041	1,330,147	1,279,594	1,210,534	-14.6%
県人口に占める 市人口割合(%)	20.7	21.2	21.4	21.7	22.4	23.3	23.9	-

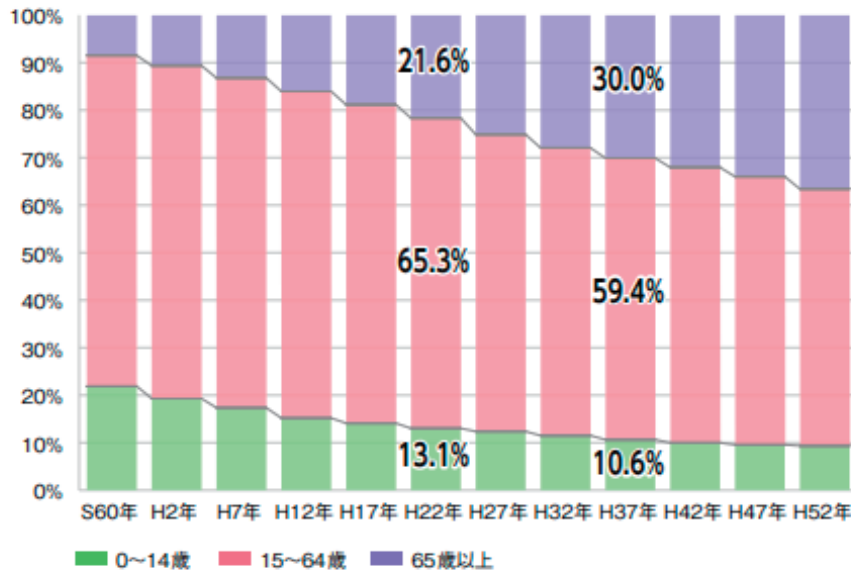
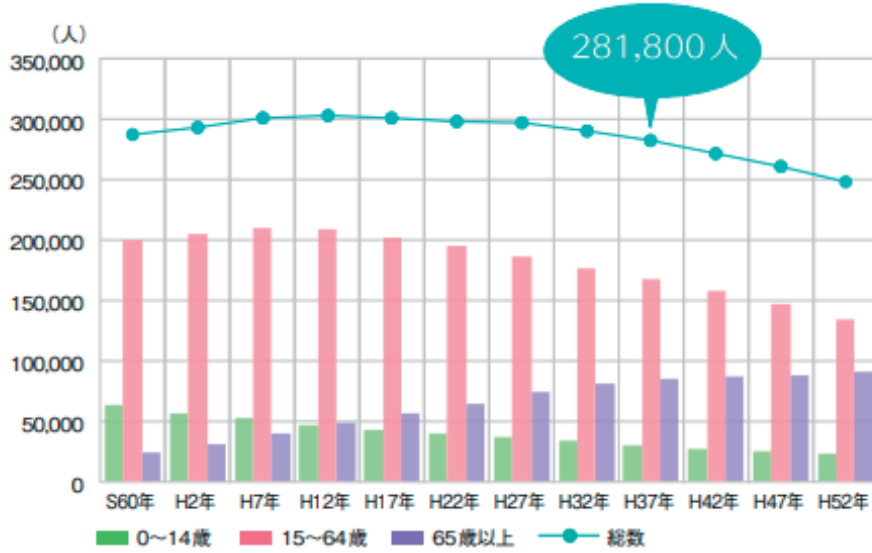
出所：国勢調査より盛岡市作成

③ 将来人口

盛岡市の将来人口について、これまでの人口動態や一定の仮定に基づき推計すると、盛岡市総合計画基本構想の目標年次である令和 7 年における人口は、281,800 人と見込まれる。また、年齢 3 区分の人口は、年少人口 29,900 人、生産年齢人口 167,400 人、老年人口 84,500 人となり、高齢化率は 30.0% と見込まれる。世帯数は 123,400 世帯に、一世帯当たりの人口は 2.28 人に減少すると見込まれる。就業人口は 124,900 人となり、産業大分類別では、第一次産業 4,600 人 (3.7%)、第二次産業 16,900 人 (13.5%)、第三次産業 103,400 人 (82.8%) と見込まれる。

図表 1-1-3 盛岡市の人口の推移と将来推計

盛岡市の人口の推移と将来推計



出所：盛岡市総合計画基本構想 2015-2025

(5) 盛岡市の地域資源

藩政時代から続く盛岡秋まつり山車などの伝統行事や独自の麺文化（わんこそば、盛岡冷麺、盛岡じゃじゃ麺）などを持ち、市内には、鮭が遡上する北上川や中津川が流れ、岩手山や姫神山を眺望できる豊かな自然に恵まれており、「杜と水の都」と呼ばれ、街には日本一のハンギングバスケットが彩りを添えている。

中心市街地に歴史的な建物と川や公園などの自然があり、まちを歩いて楽しめるところや、コーヒー店、わんこそばのほか、書店、ジャズ喫茶などの文化が根付くまちであることが評価され、アメリカのニューヨーク・タイムズ紙（電子版）が令和5年1月12日に発表した「2023年に行くべき52カ所」に「盛岡市」が選ばれた。



盛岡城跡公園（岩手公園）



わんこそば



盛岡さんさ踊り



まち並みを彩るハンギングバスケット

(6) 盛岡市の将来像

盛岡市は、平成 27 年度から、人口減少や少子高齢化社会の進行、東日本大震災を契機とした安全・安心に対する意識の高まりなど、社会情勢の変化などを見据え、福祉・教育・産業・環境・文化・スポーツ・都市基盤など、まちづくりの各分野にまたがる長期的な観点に立った、市のまちづくりの指針となる基本構想に基づき、目指す将来像を「ひと・まち・未来が輝き 世界につながるまち盛岡」とする総合計画（目標年次：令和 7 年）に取り組んでいる。

総合計画では、目指す将来像の実現のため、まちづくりの理念や方向性を示す 4 つの基本目標を設定した。

基本目標 1 人がいきいきと暮らすまちづくり

基本目標 2 盛岡の魅力があふれるまちづくり

基本目標 3 人を育み未来につなぐまちづくり

基本目標 4 人が集い活力を生むまちづくり

(7) 総合計画に取り入れた「未来への新たな視点」

総合計画は、前述の 4 つの基本目標の下、市民ニーズや社会経済情勢の変化に柔軟に対応し、実効性の高いものとする必要があることから、毎年度、ローリング方式による見直しを行い、基本計画の目標年次である令和 7 年まで毎年繰り返し、向こう 3 か年の計画として実施計画を策定している。

直近の盛岡市総合計画実施計画（2022-2024）において取り入れた「未来への新たな視点」は、「持続可能な開発目標（SDGs）」と「ポストコロナ時代の『新しい社会』」である。中でも、「新しい社会」の実現に向けた取組の一つの方向性として、盛岡市は、「デジタル・トランスフォーメーションの推進」を挙げている。感染を避けるためには可能な限り接触を避けることが有効であり、加速するデジタル化を見据え、ICT等の技術を活用しながら、「移動」を伴わない、または「場所」を問わずに手続や取引、コミュニケーションなどの社会・経済活動を行うことのできる環境を整備する。特にデジタル化が進んでいない分野においては、ICT化、ビッグデータの活用などを契機として、それまでのやり方を見直す機会とし、業務の効率性や生産性、市民の利便性の向上に資する取組を推進する。また、「新しい働き方・暮らし方の実現」として、時差出勤やリモートワークの導入により、同じ時間に出勤したり、1か所に多くの人が集まったりする、これまでの働き方を見直しする動きが出てきている。また、自らがより快適と感じられる土地に住みながら仕事と生活を両立する暮らし方も提唱されており、コロナ禍を契機としたそのような新しい働き方・暮らし方を見据えたまちづくりを行うこととしている。

(8) 現状の問題点・課題

盛岡市は、平成14年度から27年度まで、「電子市役所の構築を前提としたITを核とした地域づくりの実現」を当初目標とした「盛岡市情報化基本計画」を推進するとともに、この間における国・県の動向やICTをめぐる状況に適応しながら、「行政事務の効率化・高度化」や「情報セキュリティ対策の強化」などに取り組み、一定の成果を上げた。

また、令和元年12月には、「盛岡市情報化基本計画」による取組の成果と課題を踏まえ、「盛岡市総合計画」に掲げる方針や各施策の推進をICTの側面から推進するとともに、官民データ活用推進基本計画として位置付ける「盛岡市ICT利活用推進指針」を新たに策定し、ICTを取り巻く状況の変化や国・県の動向に対応し、効果的・効率的なICT利活用を検討しながら、スマート自治体への転換を目指す取組を進めてきた。

これらを踏まえると、盛岡市のICT利活用の現状は、情報のデータ化（デジタイゼーション）又は業務のICT化（デジタライゼーション）を進めている段階にあるといえる。

一方、盛岡市においても人口減少社会を迎えており、今後、生産年齢人口の減少などによる税収の減少などが見込まれる中、限られた職員や予算により、多様化、複雑化する市民ニーズに対応しつつ、持続可能な行政サービスの提供が課題となっている。また、頻発する自然災害や、今般の新型コロナウイルス感染症のような予期しないリスクの発生時においても、必要な行政機能を維持することも課題とされている。

このような盛岡市が抱える諸課題を解決するためには、市民サービスのより一層の高度化と、職員の人的資源の更なる最適化という「二兎を追う取組」が必要であり、これまでの取組の延長ではない、デジタル技術をベースとした業務の「変革」へと舵を切ることが求められている。

2 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とその進行状況

(1) 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の概要

全ての自治体でデジタル化に取り組むよう国から示された「自治体DX推進計画」への取組を良い契機として、デジタル技術やデータを活用し、市民の利便性を向上させるとともに、業務効率化や生産性向上により生み出される人的資源を行政サービスの更なる向上につなげ、さらには多様な主体との連携により民間のデジタル・ビジネスなど新たな価値等を創出するDXを計画的に実現していく必要があることから、「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」を目指す姿とした「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」（以下「盛岡市行政DX推進計画」という。）を令和3年9月に策定した。

この「目指す姿」の実現のための基本方針として、①「市民視点の利便性向上」を軸とした手続のオンライン化を中心とするサービス展開、②行政事務の見直しや業務効率化などの「行政変革」、③それらを両輪として連動させるため、情報セキュリティ対策をはじめとする「情報化基盤の安定」を行うこととし、次の3つの重点目標を設定し、各施策・取組を展開している。

図表 1-2-1 重点目標と各施策

	<重点目標 1> 利用者視点に立った行政サービスの実現
施策 1	行政手続のオンライン化 【方向性】 「行かない・待たない・書かない」窓口の実現を目指し、マイナポータルを利用した手続のオンライン化を進める。
施策 2	民間のデジタルサービスも活用した利便性向上 【方向性】 24 時間対応の問い合わせサービスの導入などにより、「いつでも・気軽に・分かりやすい」行政サービスの実現を図る。
施策 3	オープンデータの推進 【方向性】 データを活用した新たなサービスの創出や地域課題の解決に向け、個人情報保護の徹底のもと、公共データのオープンデータ化を進める。

	＜重点目標２＞ 行政事務のデジタル改革
施策１	<p>情報システムの標準化・共通化</p> <p>【方向性】</p> <p>基幹系 20 業務システムについて、国のクラウドサービスを活用し、標準仕様に準拠したシステムに対応する。</p>
施策２	<p>A I ・ R P A等の利活用</p> <p>【方向性】</p> <p>新しい技術や機器などの利活用により、事務処理の正確性や迅速性の向上、省力化を図る。</p>
施策３	<p>データの利活用（E B P M）</p> <p>【方向性】</p> <p>市や民間が保有するデータを活用し、合理的根拠に基づく施策立案や行政効率化・高度化を図る。</p>

	＜重点目標３＞ デジタル化を支える基盤の確立
施策１	<p>情報セキュリティ対策の推進</p> <p>【方向性】</p> <p>国のガイドライン改訂に併せ、市の情報セキュリティポリシーの見直しを行い、併せて職員のセキュリティ意識の維持・向上などに取り組む。</p>
施策２	<p>情報化人材の育成</p> <p>【方向性】</p> <p>職員の職級・役割ごとの研修や、各課の情報化推進リーダー等を中心とした最新技術の情報共有を通じて、職員のスキルの底上げを図る。</p>
施策３	<p>デジタル格差の解消</p> <p>【方向性】</p> <p>年齢、障がいの有無、国籍等を問わず、あらゆる市民がデジタル化の恩恵を受けることができる環境を整える。</p>

(2) 施策内の取組の進行状況

① 行政手続のオンライン化

マイナポータル「ぴったりサービス」を活用したオンライン申請として、「職員採用試験の応募」、「児童手当の現況届」、「犬の登録事項変更届」及び「犬の死亡届」を令和3年度から利用開始している。

令和4年度は、「ぴったりサービス」からオンライン手続したデータを盛岡市の業務サービスに連携することが可能となるよう、申請データの自動取込環境を構築した。また、各業務システムが当該申請データを取得できるよう、年度内を目途に各システムを改修している。

手続のオンライン化の検討に向け、令和3年度から、各課等で所管している行政手続について定期的に調査を行っている。令和4年6月の調査結果では、把握した約1,200件の手続について、その対象者（個人・法人・両方）や年間の取扱件数、対面受付等の運用などを基に、優先順位を定めながらオンライン化に取り組んでいる。

② 民間のデジタルサービスも活用した利便性向上

A キャッシュレス決済窓口の拡充

市役所本庁舎の住民票等の発行窓口において、キャッシュレス決済を令和3年度に先行導入。令和4年8月には、税証明書等の発行窓口や支所等、7か所に設置を拡大した。住民からは便利になったとの声がある一方で、バックヤードでの事務量が増加しているという課題もあり、残る未設置の窓口や施設等への導入については、手続のオンライン化と併せた検討を進めている。

B 母子手帳アプリ「母子モ」の導入

令和4年7月1日運用開始。令和4年10月末時点での登録者数は1,700人。登録されている児童のうち、3歳以下で70%以上を占めていることから、母子手帳機能や予防接種機能へのニーズが高いことがうかがえる。

C 市公式LINEの機能拡充

新型コロナワクチン接種の予約に活用する形で、市公式LINEを立ち上げていたが、「道路損傷通報」「チャットボット」「セグメント配信」といった機能を加えて、令和4年7月29日に再始動。「道路損傷通報」機能がよく使われている。また、セグメント配信ができるようになったことに伴い、情報発信に対する職員自身の意識向上がみられ、機能拡充の効果として挙げられている。令和4年12月末時点での登録者は約91,300人。

③ オープンデータの推進

盛岡市は、平成30年9月、盛岡市公式ホームページ上に「盛岡市オープンデータサイト」を開設し、20項目のデータセットを公開し、翌年11月には、「オープンデータ推進に関する基本方針」を策定。「広報もりおか」や「もりおか市議会だより」等をオープンデータとして追加した。「盛岡市行政DX推進計画」では、公表しているデータセット数を令和3年度当初時点の35セットから令和7年度末までに50セットに増やすこととしている。令和4年12月末日現在、42セットを公開中。当面は、国が公開を推奨するデータセットの公開に対応するとともに、民間でニーズが高いと思われるデータの公開を優先的に進めている。

令和3年11月には、総務省が実施する「地域情報化アドバイザー派遣制度」を活用し、オープンデータの推進をテーマとした職員研修を実施。「オープンデータ化」することの必要性や社会的背景、民間企業等に利活用された事例、他都市事例等に関する講演が実施され、職員83人が受講した。

④ 情報システムの標準化・共通化

A ガバメントクラウド先行事業

国が令和5年度から運用開始するガバメントクラウドの安定性や安全性、導入効果などを検証する事業に応募し採択される。令和3・4年度においては、デジタル庁などと協力しながら、環境構築や各種検証を実施している。

B 業務の可視化とFit&Gap分析の実施

標準化・共通化に対応するには、国の定める「標準的な業務プロセス」に業務フローを合わせていくことが必要となるが、それには、現状の業務フローの可視化と、「標準的な業務プロセス」に対するFit&Gap分析が不可欠となることから、全庁的な業務量調査を令和3年度に実施した。調査結果は、庁内事務に係る業務分析等、全庁でのBPRに役立てている。システム標準化対象20業務の所管課に対しては、民間ツールを導入し、業務フローの作成や他自治体との比較における支援を行うほか、個別ミーティングを随時実施し、移行手順やスケジュール等を確認しながら進めている。

⑤ AI・RPA等の利活用

盛岡市は、AI-OCRを令和2年10月から運用し、アンケート項目や窓口申請書の読取等に活用している。RPAは、令和2年11月から利用している。一部の事務では、AI-OCRで読み込んだデータを、RPAを用いてシステムに自動入力を行い、申請書に係る一連の流れの自動化により、業務効率化を実現している。令和3年度以降も、活用業務を拡充するとともに、庁内向けに導入相談会を実施するなど、庁内における啓発活動にも取り組んでいる。

⑥ データの利活用（EBPM）

盛岡市行政DX推進計画の成果指標として、令和7年度までに、市保有データや民間保有データを活用し、合理的根拠に基づく施策を1件以上立案することとしている。令和4年度は、EBPM¹について、公共政策学の観点から学ぶとともに、実践のための基礎知識の習得、民間企業のデータ分析事例など、具体的な作業も取り入れた研修を3回にわけて実施し、職員のデータリテラシーの向上、スキルアップを図った。

⑦ 情報セキュリティ対策の推進

国のガイドラインに基づき、盛岡市の情報セキュリティポリシーを令和4年4月に改正し、全職員を対象とした研修及びセキュリティ・セルフチェックを通じて周知徹底を図っている。また、令和4年度は、盛岡市が採用するネットワーク分離モデルの運用において、外部監査の定期的な実施及び国への報告が義務付けられたことを受け、初めて外部監査を実施した。

このほか、端末を継続的に監視し、不審な挙動や脅威を検出し、ネットワーク遮断や端末の隔離等の迅速な対応を支援するEDR（Endpoint Detection and Response）システムを導入するとともに、新たに設置した「CSIRT（情報セキュリティインシデント発生時の情報共有や報告体制）」に係る運用強化として、外部訓練（CYDER）に参加したほか、内部訓練等の実施も検討している。

⑧ 情報化人材の育成

目指す姿を「全職員がDXに係る基本的な知識やスキルを有していること」「各業務担当課は、ICTを活用した市民サービスや業務改革を企画・実施し、自らDXを推進できること」とし、デジタル化の進展に合わせ、職員の職階・役割ごとに必要な知識習得に向けた研修や、各課の情報化推進リーダー等を中心とした最新技術の情報共有を通じて、職員のITリテラシーの底上げを図っている。

令和4年8月には、ソフトバンク㈱と「市行政DX推進計画に係る各種支援」及び「ICT利活用推進指針に係る各種支援」等について連携協定を締結し、同社社員の定期的な人材派遣を受けることとし、「行政DX推進アドバイザー」を委嘱した。アドバイザーとの定期的なミーティングを通じて助言などの支援を受けている。

¹ EBPM (Evidence Based Policy Making)。平成30年度の内閣府取組方針では「政策の企画立案をその場限りのエピソードに頼るのではなく、政策目的を明確化したうえで政策効果の測定に重要な関連を持つ情報やデータ（エビデンス）に基づくものとする」とされている。

⑨ デジタル格差の解消

令和3年度、国のデジタル活用支援実施事業を活用し、高齢者を対象としたスマートフォン教室を実施したほか、地域で活動する介護予防ボランティア及びシルバーリハビリ体操指導者を対象に、スマートフォン教室を実施した。

令和4年度は、総務省「利用者向けデジタル活用支援推進事業（地域連携型）」を活用した「高齢者等へのスマートフォン操作教室」を実施するとともに、岩手県立大学と共同で「高齢者のデジタル支援を行うためのサポート組織体制を構築するためのニーズ等についての研究」を実施している。

(3) 盛岡市行政DX推進計画と本調査研究との位置付け

盛岡市行政DX推進計画において、「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が、一方でその推進に当たっては、デジタル機器の利用に不慣れな市民等を取り残すことのない環境を整える必要もある。

このことから、本調査研究は、手続のオンライン化に向けた取組の一環ではあるが、「デジタル格差の解消」及び「民間のデジタルサービスも活用した利便性向上」の視点に根差すものとして位置づけ、取り組んだものである。

3 自治体DXにおける「窓口DX」

(1) 自治体DX

令和2年は自治体の情報化において大きな転換点であった。コロナ禍において「新しい生活様式」が普及した結果、行政においても非接触・非対面が求められるようになり、オンライン申請やテレワークの一層の推進が必要となった。

同年に実施された特別定額給付金を巡る混乱は、後日「デジタル敗戦」と表現されることとなる。それまで自治体の創意工夫の領域とされてきた情報化・ICT化はDX（デジタル・トランスフォーメーション）とその名を変えて、今、急速に自治体現場に浸透しようとしている。同年12月には、総務省において「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」が取りまとめられ、続いて令和3年7月には、着実にDXに取り組むための標準的な手順等をまとめた「自治体DX推進手順書」が作成された。

情報化・ICT化は、ざっくり言えばシステムを構築することがゴールであり、システムの機能要件を決めるのも、構築したシステムを活用するのも業務サイドである。システムはあくまでも業務の高度化・効率化のためであり、業務におけるアウトプットに劇的な変化はなかった。高速・大量処理が可能な大型コンピュータを使いながらも、アウトプットは大量の紙帳票であった。

DXにおけるデジタル化とは、Digitization（デジタイゼーション）ではなく、Digitalization（デジタライゼーション）であると言われている。Digitizationとは単に紙をデジタルに置き換えるデジタル化であり、Digitalizationとは業務に変革をもたらすデジタル化である。もちろん業務の変革そのものは目的ではなく、業務の変革がもたらす住民サービスの向上こそが真の目的であることは言うまでもない。つまり自治体は、今までの情報化・ICT化とは違う「業務の変革」を求められていると言える。

(2) デジタル・ガバメントの推進

① 利用者中心の行政サービス

平成 30 年 1 月に策定された「デジタル・ガバメント実行計画²」では、目指す社会像として「必要なサービスが、時間と場所を問わず、最適な形で受けられる社会」を掲げている。この目指す社会像を実現するための手段として挙げられたのが「利用者中心の行政サービス」である。

この「利用者中心の行政サービス」は、次のように定義されている。

- 利用者にとって、行政サービスが、「すぐ使えて」、「簡単で」、「便利」である。
- 利用者にとって、行政のあらゆるサービスが最初から最後までデジタルで完結される。(行政サービスの 100%デジタル化)

また、同計画ではそれまでの電子行政に係る取組について、「一方で、こうした取組は、各種申請手続のユーザビリティの向上やビジネス環境の改善等、利用者への具体的な価値の提供という点において、必ずしも十分な効果を上げてきたとは言い難い」と評価しており、そうした反省から「利用者中心の行政サービス」の必要性を説いている。

② サービス設計 12 箇条

デジタル・ガバメント実行計画では、利用者中心の行政サービスを提供し、プロジェクトを成功に導くために必要となるノウハウとして、「サービス設計 12 箇条」を示している。これは、サービスデザイン思考³を具現化したものであり、それまでの IT 化・業務改革 (BPR) の取組から得られたノウハウをベースとしている。

<サービス設計 12 箇条>

- 第 1 条 利用者のニーズから出発する
- 第 2 条 事実を詳細に把握する
- 第 3 条 エンドツーエンドで考える
- 第 4 条 全ての関係者に気を配る
- 第 5 条 サービスはシンプルにする
- 第 6 条 デジタル技術を活用し、サービスの価値を高める

² デジタル社会の形成に関する重点計画・情報システム整備計画・官民データ活用推進基本計画（令和 3 年 12 月 24 日）の閣議決定により廃止。

³ サービスの現状における課題を、デザイン思考を用いて解決する手法。デザイン思考とは、サービスの利用者がどのように振る舞い、どのように考えているかを理解した上で、利用者体験全体をデザインする考え方。

- 第7条 利用者の日常体験に溶け込む
- 第8条 自分で作りすぎない
- 第9条 オープンにサービスを作る
- 第10条 何度も繰り返す
- 第11条 一遍にやらず、一貫してやる
- 第12条 システムではなくサービスを作る

サービス設計12箇条において注目すべきは、デジタル・ガバメントの実現を目的としたものであるにも関わらず、「デジタル」という言葉が一回しか出てこないことである。デジタルは目的ではなくあくまでも手段であるということが、このサービス設計12箇条にも表れている。

(3) 窓口における利便性の向上

① 総合窓口

かつての役所・役場の窓口は「お役所仕事」を代表するものであり、民間サービスと比べてサービスレベルは低いという評価であった。その後「住民＝お客様」という考え方が全国に定着してくると、住民サービス向上のために夜間・休日に窓口を開けたり、様々な手続が1か所のできる総合窓口を導入したりするようになった。

図表 1-3-1 船橋市船橋駅前総合窓口センター



出所：広報ふなばし（平成15年4月15日ふなばしフェイス特集号）

総合窓口はその利便性の高さから全国で導入する団体が増加しているが、導入率は決して高くなく、令和3年4月1日現在で14.5%となっている⁴。

総合窓口には明確な定義はなく、一般的には「複数の手続を1か所で行える窓口」を指すことが多い。次表は運用形態の分類の一例である。

ワンフロア型	関係部署の窓口をワンフロアに集約したもの
人海戦術型	ひとつの窓口で手続に応じた複数の職員が対応するもの
スーパーマン型	ひとつの窓口でひとりの職員が全て対応するもの
インテリジェント型	総合窓口を支援するシステムを活用し、職員個々のスキルに頼ることなく対応するもの

総合窓口導入の阻害要因としては、ワンフロア型にはフロアレイアウト上の制約が、人海戦術型・スーパーマン型には職員配置上の制約が、インテリジェント型にはシステム予算上の制約がそれぞれあると考えられる。また、運用形態に関わらず、総合窓口で取り扱う業務をどのように決定するのかといった、いわば組織の縦割りに起因する意思決定上の要因も大きい。

② 書かない窓口

総合窓口の普及が伸び悩む中、新たな利便性向上策が登場してきている。その代表が「書かない窓口」である。

申請書を書かなくてよいというコンセプトは決して新しいものではなく、総合窓口と同様に以前から存在した。マイナンバーカードの前身である住民基本台帳カードにおいては、カードの多目的利用の一環として、申請書の作成支援に活用する団体もあった。

また、総合窓口機能の一部として「書かない窓口」を実現している団体もある。例えば、さいたま市では平成19年から導入した「パッケージ工房」において、静岡県富士市では平成22年から導入した「ワンストップ総合窓口」において、それぞれ申請書の作成支援を実施している。

こうした「住民の利便性の向上」を目的に行われてきた「書かない窓口」であるが、近年注目されているのは、住民の利便性の向上に加えて「業務の効率化」を実現している事例が出てきたためである。(第1章3(4)②参照)

⁴ 地方行政サービス改革の取組状況等に関する調査等
(https://www.soumu.go.jp/iken/02gyosei04_04000145.html)

③ 人口縮減時代のパラダイムへの転換

これまで窓口における利便性の向上とは、すなわち住民の利便性の向上であった。夜間・休日開庁や総合窓口は、時間外勤務や幅広い業務知識の習得といった職員の努力によって実現されており、窓口における利便性の向上は職員の負荷を上げることによって実現してきた側面がある。こうした窓口運営は、職員数が潤沢な時代においては成り立つが、今後の人口減少社会においては持続可能性が極めて低い。

平成30年6月に公表された「自治体戦略2040 構想研究会第二次報告」では、「自治体の経営資源が制約される中、法令に基づく公共サービスを的確に実施するためには、(中略)、自動化・省力化を図り、より少ない職員で効率的に事務を処理する体制の構築が欠かせない」と指摘している。これは窓口においても同様であり、従来どおりの窓口運営では現在のサービスレベルを維持することも難しく、ましてや住民の利便性の向上は見込めない。したがって、窓口運営においても、同報告が提言する「人口縮減時代のパラダイムへの転換」が必要であり、そのためのひとつの手法が「窓口DX」である。

(4) 窓口DX

① 窓口DXの必要性

デジタル・ガバメント実行計画においては、それまでの反省からまず「業務改革(BPR)」の徹底が示されているが、その次に示されているのは「手続オンライン化の徹底」である。しかしながら、「手続オンライン化の徹底」のみではデジタル・ガバメントの実現に至らないことは、これまでの結果から明らかである。

また、オンライン申請は単発の申請・届出には十分な利便性を提供できるが、相談を伴う業務や複数の手続が発生する業務では、オンライン申請のみで手続を完結させることが難しく、十分な利便性を提供できていない。こうしたことから、当面、住民接点としての窓口は必要であり、その窓口を機能させていくためにも窓口DXに取り組む必要がある。

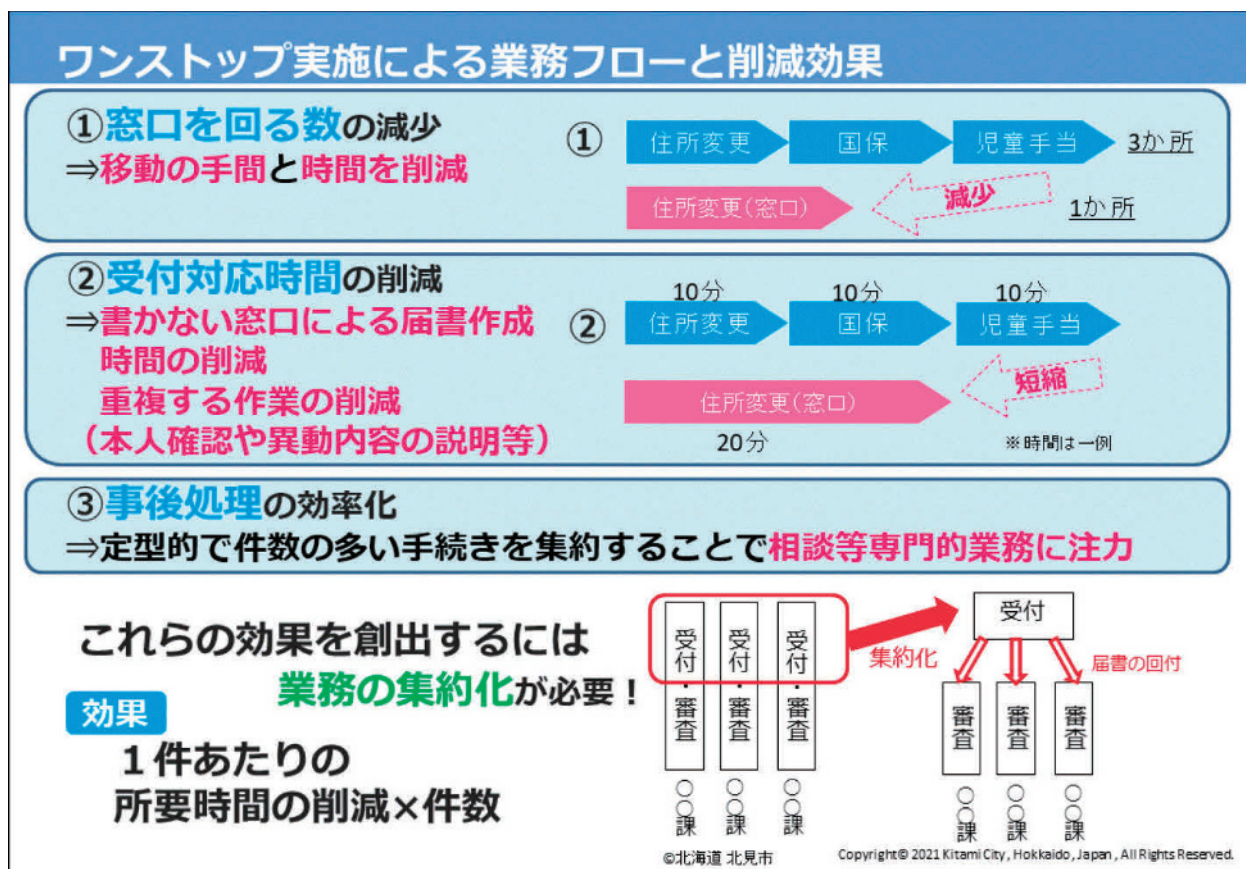
② 書かないワンストップ窓口

前述のとおり、書かない窓口の取組において、住民の利便性の向上と同時に業務の効率化を実現する例が出てきている。代表的な例が北海道北見市の「書かないワンストップ窓口」である。

同市の取組は、総務省の平成29年度業務改革モデルプロジェクト⁵にも採択され、その後埼玉県深谷市や北海道岩見沢市に横展開された。

⁵ 同年に採択された千葉県船橋市においても「書かない窓口」の取組が行われている。

図表 1-3-2 北見市「書かないワンストップ窓口」



出所：内閣官房デジタル田園都市国家構想実現会議「夏のDigi田甲子園」

③ 窓口DX SaaS

令和3年度にデジタルを活用した地域の課題解決を目的として、国においてデジタル田園都市国家構想推進交付金が創設された。この中で、書かない窓口と後述(④)のリモート窓口は、すでに確立された優良モデルの横展開事例として事例集に掲載されている。その結果、書かない窓口は71団体、リモート窓口も複数の団体において採択された。

同交付金は、デジタル田園都市国家構想交付金として令和4年度も引き続き措置された。追加要素として、共通化・標準化を推進する観点から、国等が定める標準仕様に準拠したサービスであって、ガバメントクラウド等を通じて全国共通に提供されるサービスを利用する事業に関しては、一定の加点を措置することとされた。そのサービスのひとつが「窓口DX SaaS⁶」である。

窓口DX SaaSとは、『書かない、待たない、回らない(ワンストップ)窓口』の実現に向けて、デジタル庁がガバメントクラウド上において共同利用システムを提供する事業である。

⁶ SaaS (Software as a Service) は、必要な機能を必要な分だけサービスとして利用できるようにしたソフトウェアもしくはその提供形態のこと。

こうした国の動きからもわかるように、窓口DXは先進的な自治体だけが取り組むものではなく、全国の自治体において足並みを揃えて取り組むべきものとなっている。

④ リモート窓口

いわゆるテレビ電話を使った窓口サービスは、これまでも全国各地で試行されてきたが、映像品質等の技術面や、導入・維持に係る費用面がネックとなり、一般的なサービスとして定着するには至らなかった。ところが近年、Zoomに代表されるWEB会議システムが普及し、高品質なサービスを安価に導入することが可能となったことから、これを窓口サービスに応用する例が増えている。

しかしながら、相談業務だけではなく、その後に続く申請・届出に当たっては、WEB会議システムだけでは対応が困難であることから、申請・届出を含む窓口業務全般に対応できる「リモート窓口」の仕組みが登場するようになった。

単なるWEB会議システムでは、持参した書類をカメラ越しに見せてもらうことはできても、申請書の記載指導をスムーズに行うことは困難である。また、WEB会議に慣れていない人にとってはWEB会議システムを使うこと自体が困難である。こうした運用に当たって出てくる様々な課題を解決するための仕組みが、単なるテレビ電話やWEB会議システムを「リモート窓口」に進化させている。

「リモート窓口」は、市町村合併や行財政改革に起因する窓口の統廃合を補完する目的で実施されるケースが多い。したがって、どうしても行政側の都合を優先してしまい、利用者数が伸び悩むケースが散見される。今後は住民ニーズを的確に捉え、書かないワンストップ窓口と同様に、住民サービスの向上と業務の効率化を両立させる取組が求められる。

第2章 「リモート窓口」に係る利用者ニーズ

第2章 「リモート窓口」に係る利用者ニーズ

1 窓口利用者アンケート調査

(1) 概要

「リモート窓口」、オンライン申請の市民ニーズを把握するため、令和4年6月～9月の期間において、市役所を利用する市民に対し、「リモート窓口」、オンライン申請に関する設問を中心とした紙面及びWEBアンケートを実施し、134件の回答を得た。

(2) 設問

主に以下の3点を把握することを目的に設問を作成した。

- ① 属性の把握（年齢、スマホ・パソコンの保有の有無、交通手段、来庁理由）
- ② リモート窓口（興味関心度、設置場所、懸念事項）
- ③ オンライン申請（経験の有無、興味関心度、懸念事項）

具体的な問いは、以下のとおりである。

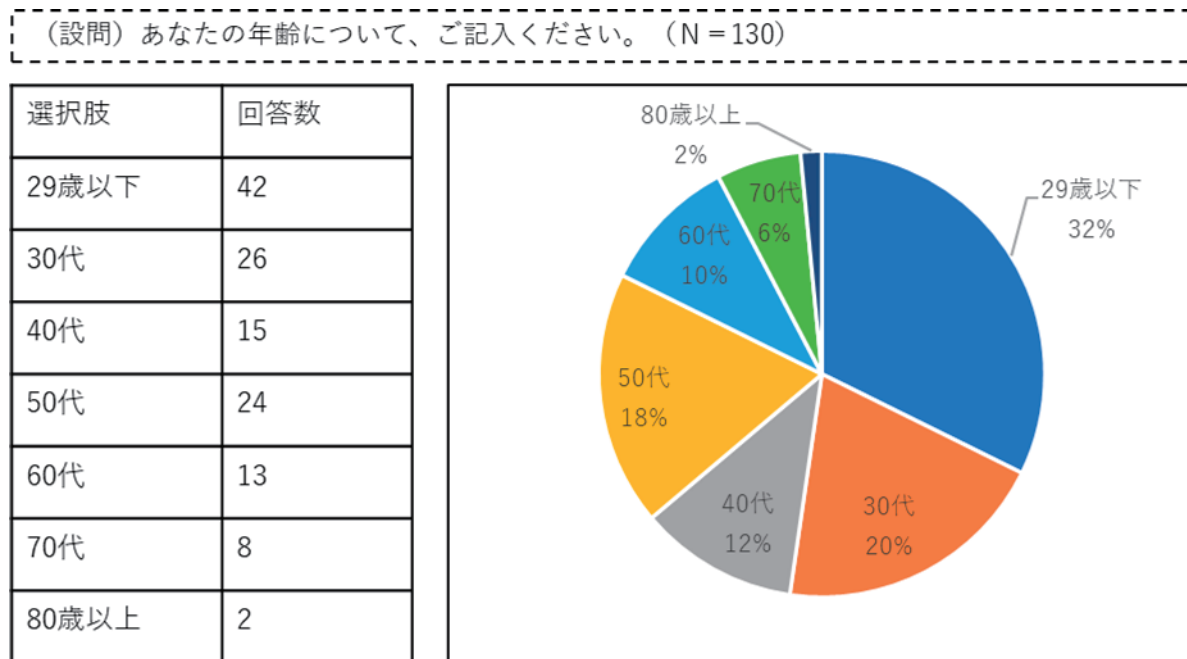
- (問1) あなたの年齢・来庁時の主な交通手段・スマホやパソコンの所持についてお答えください。
- (問2) 自宅等から来る際に、本庁舎より支所の方が近くにある場合、本庁舎に来庁した理由は何ですか？
- (問3) 公民館等の公共施設やショッピングセンター等の民間施設の中で、本庁舎とモニターを通してつながることで、本庁舎と同じ手続きができるようになった場合、その窓口を利用してみたいですか？
- (問4) 問3で利用したいと回答した場合、どこに設置されていたら便利だと思いますか？
- (問5) 問3で利用したくないと回答した場合、その理由をご記入ください。
- (問6) 本日はどちらの課にどのような目的で来庁されましたか？
- (問7) 複数の手続を行う場合、従来のように複数の課を回るのではなく、1つの窓口に座ったまま、モニターを通して各担当課とつながり、手続ができるようになったら利用したいですか？
- (問8) 問7で利用したくないと回答した場合、その理由をご記入ください
- (問9) これまで行政手続をオンラインで行ったことはありますか？
- (問10) オンラインでできる行政手続が増えた場合、利用したいですか？
- (問11) 問10について、その理由をご記入ください。

(3) 回答結果

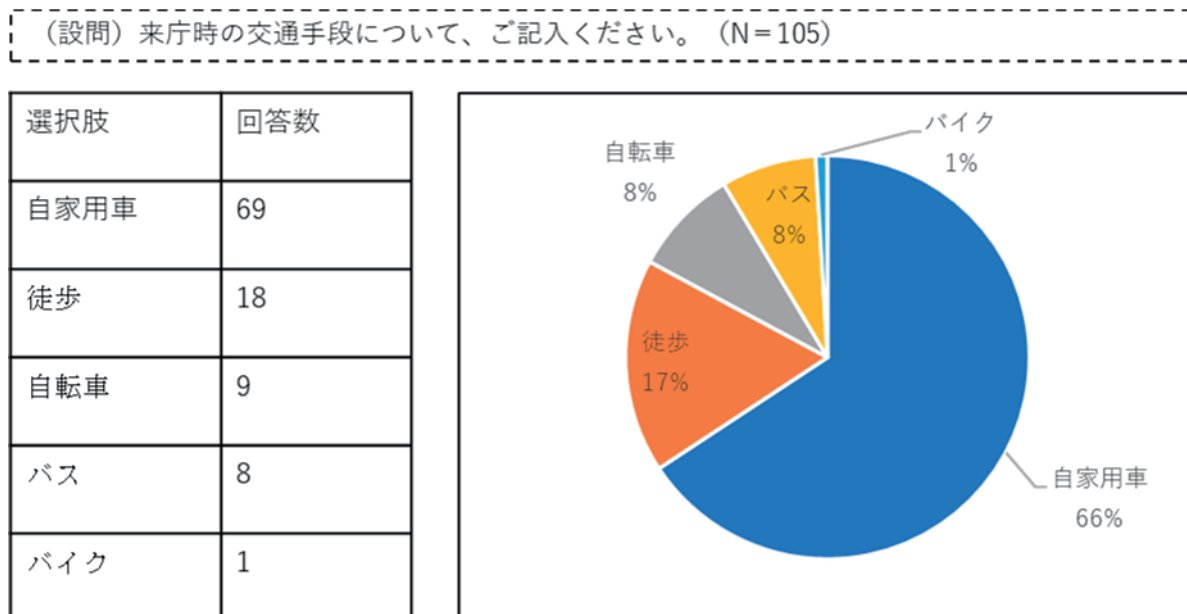
① 属性の把握（年齢、交通手段、スマホ・パソコンの保有の有無、来庁理由）

おおむね全世代からの回答があり、本アンケート調査において、年齢等による偏りはないと判断できる。交通手段は「自家用車での来庁」が約7割、対象者の約6割がスマホ・パソコン等を保有していた。また、「複数の手続が必要」「支所ではできない」等、位置的要因ではない本庁への来庁理由が約5割であることがわかった。

図表 2-1-1 窓口利用者アンケート（年齢）



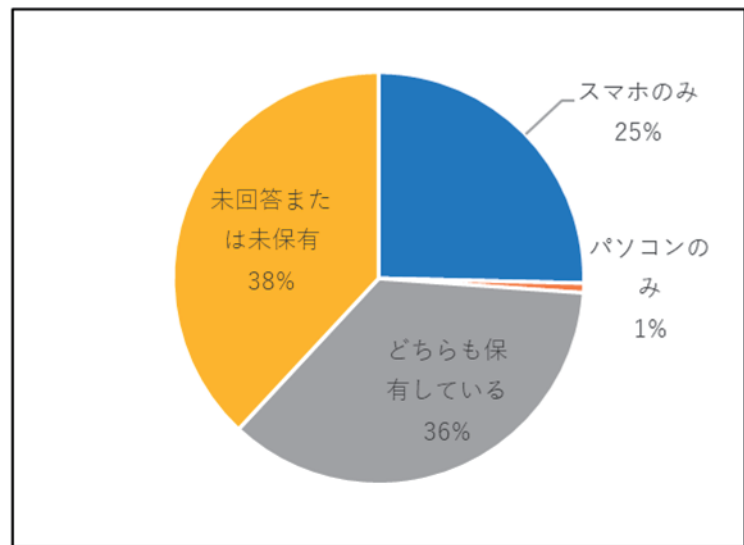
図表 2-1-2 窓口利用者アンケート（交通手段）



図表 2-1-3 窓口利用者アンケート（スマホ・パソコンの保有の有無）

（設問）スマホ・パソコンの保有の有無について、ご記入ください。

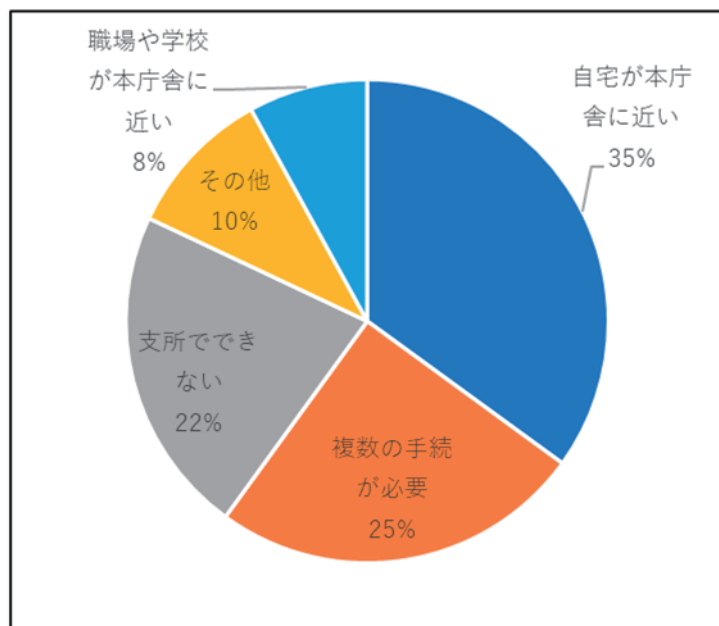
選択肢	回答数
スマホのみ	34
パソコンのみ	1
どちらも保有している	48
未回答または未保有	51



図表 2-1-4 窓口利用者アンケート（本庁舎への来庁理由）

（設問）本庁舎への来庁理由について、ご記入ください。（N = 100）

選択肢	回答数
自宅が本庁舎に近い	35
複数の手続きが必要	25
支所でできない	22
その他	10
職場や学校が本庁舎に近い	8

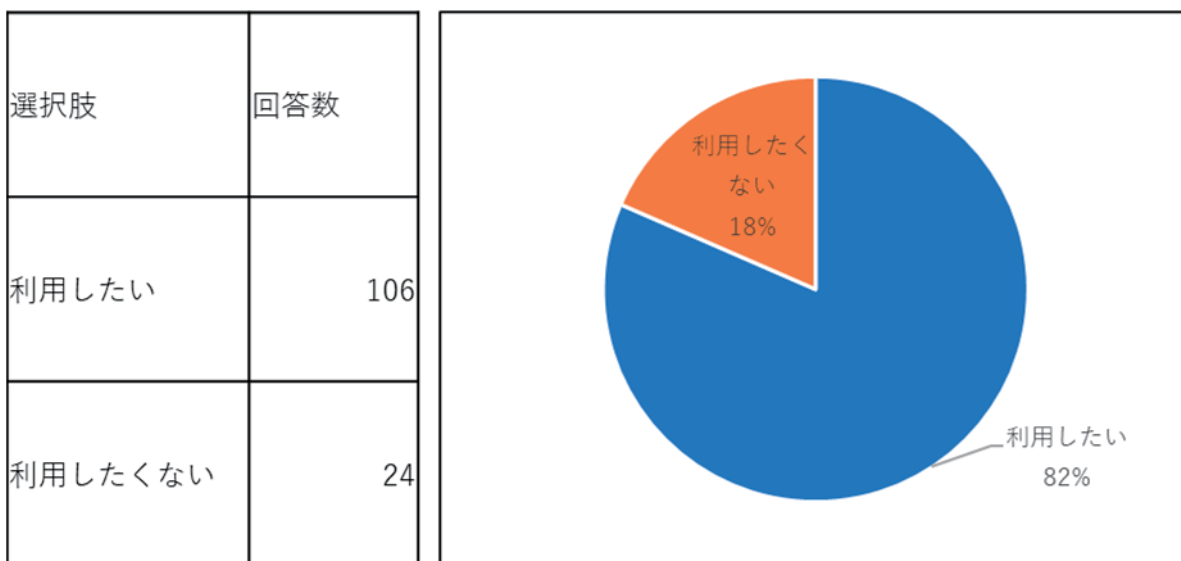


② リモート窓口（興味関心度、設置場所、懸念事項）

遠隔地からの「リモート窓口」を利用してみたいという回答が約8割、庁内（分庁舎を含む）をモニターでつなぐ形でワンストップ窓口として機能する「リモート窓口」を利用してみたいという回答が約9割あった。「リモート窓口」を設置して欲しい場所としては、大型商業施設等、買い物等で日常利用する施設を挙げる回答者が多かった。

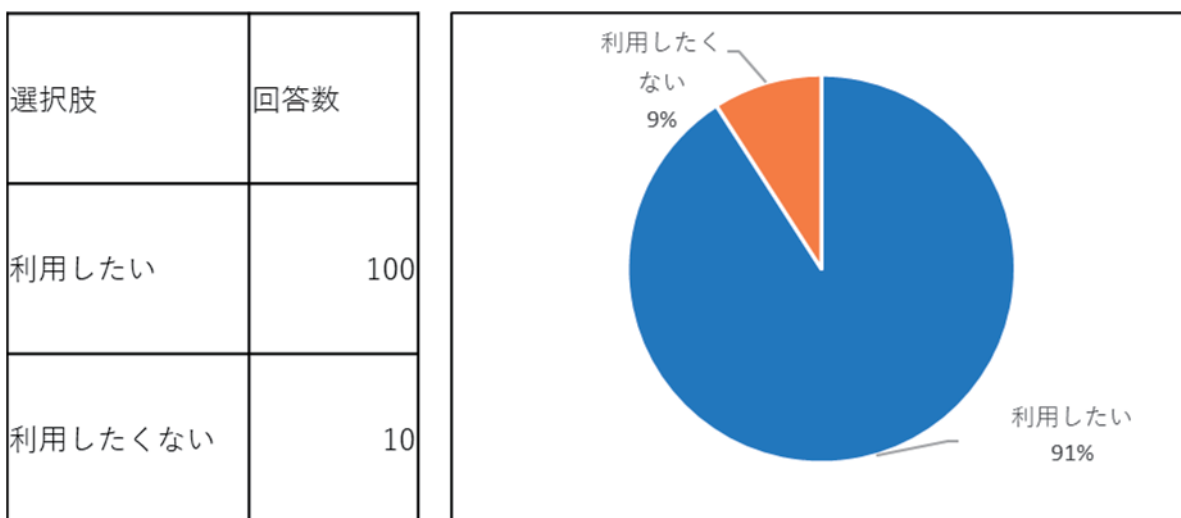
図表 2-1-5 窓口利用者アンケート（リモート窓口のニーズ）

（設問）公民館等の公共施設やショッピングセンター等の民間施設の中で、本庁舎とモニターを通して繋がることで、本庁舎と同じ手続きができるようになった場合、その窓口を利用してみたいですか？（N=130）



図表 2-1-6 窓口利用者アンケート（ワンストップ窓口としてのリモート窓口のニーズ）

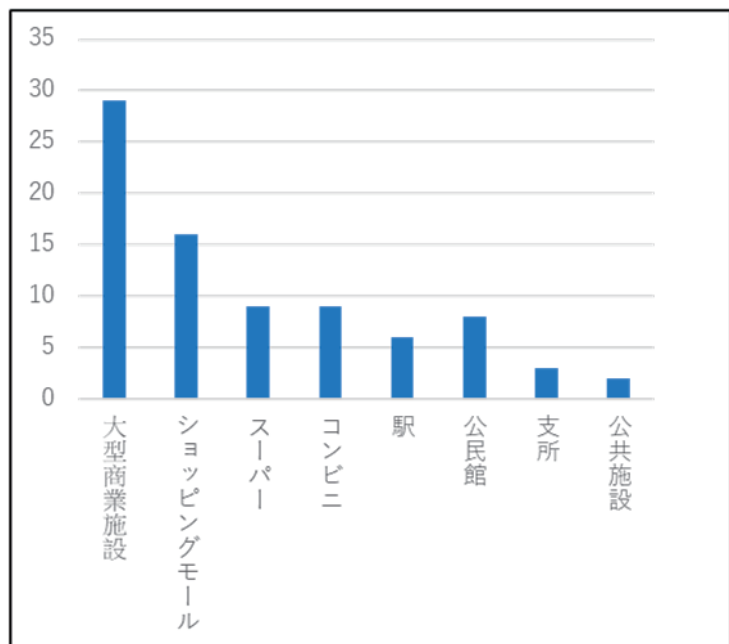
（設問）複数の手続を行う場合、従来のように複数の課を回るのではなく、1つの窓口で座ったまま、モニターを通して各担当課と繋がり、手続きができるようになったら利用したいですか？（N=110）



図表 2-1-7 窓口利用者アンケート（リモート窓口の設置場所）

（設問）「リモート窓口」はどこに設置されていると便利だと思いますか？

回答内容	回答数
大型商業施設	29
ショッピングモール	16
スーパー	9
コンビニ	9
駅	6
公民館	8
支所	3
公共施設	2



図表 2-1-8 窓口利用者アンケート（リモート窓口を利用したくない理由）

（設問）「リモート窓口」を利用したくない理由をご記入ください。

- 確認しながら手続きしたい。
- 正確に手続きしたい
- 本庁に行った方が手続き時間が短そう。
- 民間施設で個人情報を含む手続きはしたくない
- 対面で話をしたい
- モニター（画面）越しだと話しづらそう
- 本庁舎や支所が近くにあるので、必要ない
- 直接顔を合わせた方が、トラブルがすくない
- 本庁に行けば一度にいろんな課の手続きに回れるから
- 個室があればいいが、個人情報が筒抜けになりそう。
- 機械を通しての対応に抵抗がある
- 仕事をしている人はそもそも行くことが難しい

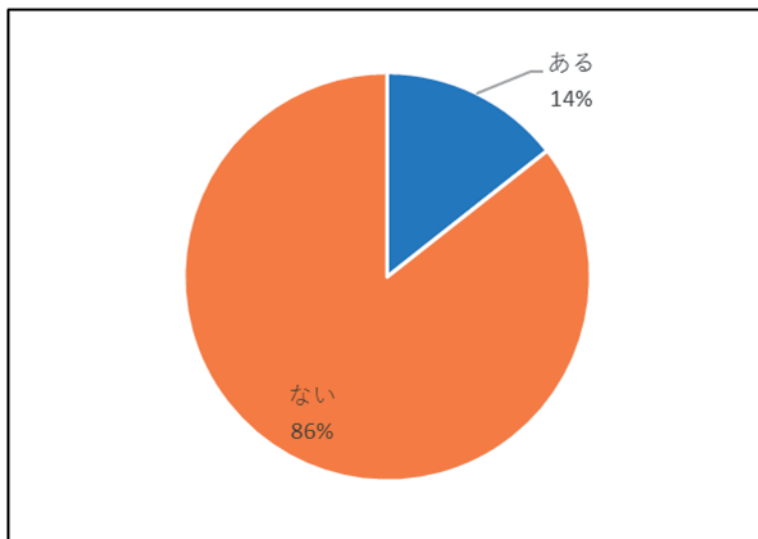
③ オンライン申請（経験の有無、興味関心度、懸念事項）

行政手続をオンラインで実施したことがないという回答が約9割、一方で利用したいという回答が約9割あった。オンライン手続を利用したい理由として、移動、駐車場、時間の問題を挙げる意見が多かった。

図表 2-1-9 窓口利用者アンケート（オンライン申請・手続の経験の有無）

（設問）これまで「オンライン申請・手続」を行った経験がありますか？（N=111）

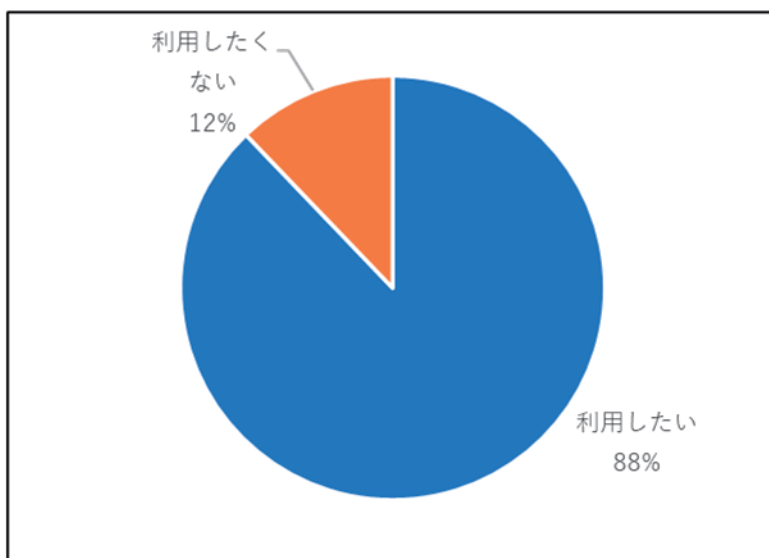
選択肢	回答数
ある	16
ない	95



図表 2-1-10 窓口利用者アンケート（オンライン申請・手続のニーズ）

（設問）「オンラインでできる申請・手続」が増えた場合、利用してみたいですか？（N=107）

選択肢	回答数
利用したい	94
利用したくない	13



図表 2-1-11 窓口利用者アンケート（経験のあるオンライン申請・手続の内容）

（設問）これまで利用したことがある「オンラインでできる申請・手続」の内容をご記入ください。

- 住民票の取得
- 印鑑登録証明書の取得
- 転出届
- e-Tax

図表 2-1-12 窓口利用者アンケート

（オンライン申請・手続を利用してみたい理由・理由したくない理由）

（設問）「オンラインでできる申請・手続」を利用してみたいと思う理由についてご記入ください。

- 楽にできそう
- 自宅でできる
- 市役所に行かなくてもよい
- 移動の手間が省けるから
- 市役所に行くために仕事を休むのは大変
- 来る必要がないなら便利
- 駐車場や時間の問題があるので助かる
- 窓口に行かなくて済むなら、時間の節約になる

（設問）「オンラインでできる申請・手続」を利用したくないと思う理由についてご記入ください。

- 直接話を聞きたいから
- オンラインだと漏れがありそうだから
- 対面の方が確実そうだから

(4) 「リモート窓口」における利用者ニーズ

「リモート窓口」の利用意向は、回答者の8割を超え、設置された場合の利用ニーズは高い。設置場所希望も、生活に密着した身近な場所（商業施設・公民館などの公共施設）が挙げられた。窓口利用者アンケートでの「リモート窓口」を利用したくないとする2割弱の声からは、「リモート窓口」自体が現状で存在せず、未経験であるがゆえんの声も多く、実証実験で実際に体験した市民の声を聞くことや、実装局面での機能・使い勝手等の周知も重要と考える。また、個人情報面での懸念の声も複数見られ、個人情報管理面での体制構築や安全性のアナウンスも必須となると考える。

① 設置場所の側面

商業施設への設置を望む声が多かった。具体的な場所の記載がない場合も「駐車場があるところ」という形で、現在の市役所の来庁時の問題点を記載する回答者もいた。来庁時の交通手段も「自家用車」が一番多かった。また、「支所でできない手続だから」という理由で本庁舎に来庁した回答も約2割あり、設置希望場所として「支所」「公民館」という回答もあった。支所や出張所業務の補完という観点からも「リモート窓口」が寄与する可能性が示唆される。

② 「リモート窓口」のサービスの側面

A 職員側の接遇の工夫やマニュアルの整備

窓口利用者アンケートでは「モニター（画面）ごしでは抵抗がある」「話しづらそう」という意見があった。対応する職員側の接遇（話し方）の工夫や一定のマニュアル等が必要と考える。

B 事務フローの再構築・申請書の見直し

対面での手続より時間がかかりそうという印象を持つ意見が多かった。対面レベルと同等なサービスを行うためには、事務フローの再構築や申請書の見直し等も必要と考える。

C 個人情報の取扱い

「民間施設を利用する場合は、特に個人情報の取扱いが心配」「個室があると安心感がある」という意見もあった。手続を行う際に、声が漏れないような仕組みの検討が必要と考える。

D 盛岡市民の目線からの課題抽出

「リモート窓口」やオンライン申請を行いたい理由について、「時間の手間」「移動の手間（駐車場の問題）」の解消を挙げる意見が多かった。この2点が盛岡市民の目線に立ち、行政サービスの改善を考える際の重要なキーワードとなると考える。

第3章 「リモート窓口」のコンセプト、選択肢の検討

第3章 「リモート窓口」のコンセプト、選択肢の検討

1 リモート窓口のコンセプト

「盛岡市行政DX推進計画」では、「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」を目指す姿としており、以下のとおり、重点目標が掲げられている。

(重点目標)

- (1) 利用者視点に立った行政サービスの実現
 - ・行政手続のオンライン化
 - ・民間デジタルサービスも活用した利便性向上
 - ・オープンデータの推進

- (2) 行政事務のデジタル改革
 - ・情報システムの標準化・共通化
 - ・AI・RPA等の利活用
 - ・データの利活用（EBPM）

- (3) デジタルを支える基盤の確立
 - ・情報セキュリティ対策の推進
 - ・情報化人材の育成
 - ・デジタル格差の解消

特に「リモート窓口」の検討においては、上記(1)利用者視点に立った行政サービスの実現のうち「行政手続のオンライン化」及び「民間デジタルサービスも活用した利便性向上」、上記(3)デジタルを支える基盤の確立のうち「デジタル格差の解消」が考慮すべき観点である。

「行政手続のオンライン化」において、住民目線のメリットを考えると、「時間や場所の制約がない（自宅や出先でできる、すきま時間にできる）」ことや「簡単で楽、時間を節約できる（書類を書かなくていい、待たなくていい）」ことが挙げられる。しかし、元来のオンライン申請・手続は、住民自身がデジタル機器を操作することを想定しており、特に高齢者層にとっては、利用する際のハードルが高いと考えられる。

今回の調査研究対象である「リモート窓口」は、こうしたデジタル機器を利用しない市民にもデジタルの恩恵が受けられるような工夫（デジタル格差の解消）を行い、民間のデジタルサービスも活用し誰一人取り残さない形で住民サービスの向上を目指すことが求められる。これを、利用者目線、利用者ニーズで考えると、「リモート窓口」サービス実現に向けて、以下のような視点が重要と考える。

- ・市役所より身近な場所ですぐにできる。
- ・対面のようにサポートしてもらえる（相談できる・その場で解決）。
- ・オンライン申請のように書かずに、待たずに利用できる。
- ・スマホやPCがなくてもオンラインサービスが利用できる。

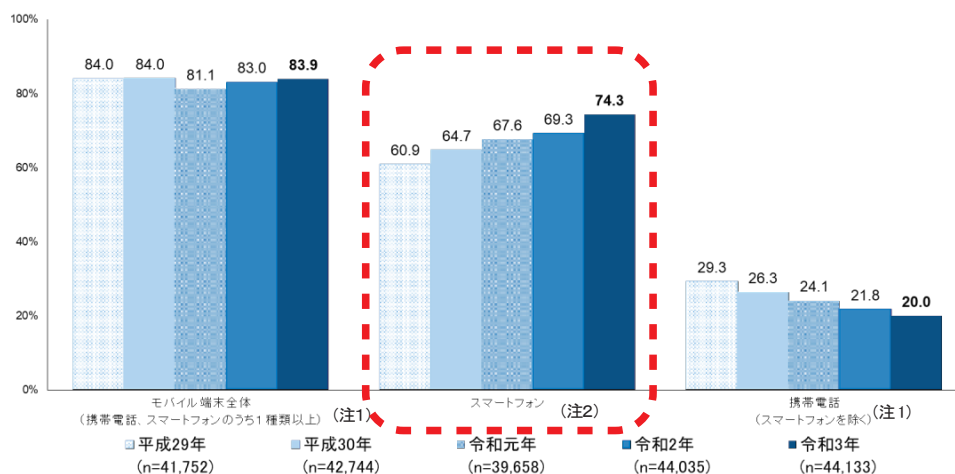
こうした点を踏まえ、盛岡市における「リモート窓口」のコンセプトを以下の3点とし、今後のあるべきサービスを検討するに当たっての指針とした。

1. 「対面窓口」より近くて身近に利用できる。
2. 「対面窓口」と同じレベルのサービスが受けられる。
3. デジタルのチカラで「対面窓口」より便利なサービスを受けられる。

2 盛岡市の地域特性（高齢化地域の状況）

スマートフォン（以下、「スマホ」）利用は一般化しており、個人保有状況は7割超となっている（図表 3-2-1）。一方で高齢者のスマホ利用率は低く、70代で40%、80才以上では12%しか利用していない状況である（図表 3-2-2）。スマホ前提のオンラインサービスを検討するに当たり、高齢者を中心とした未保有者のカバーは必須と考える。

図表 3-2-1 モバイル端末の保有状況



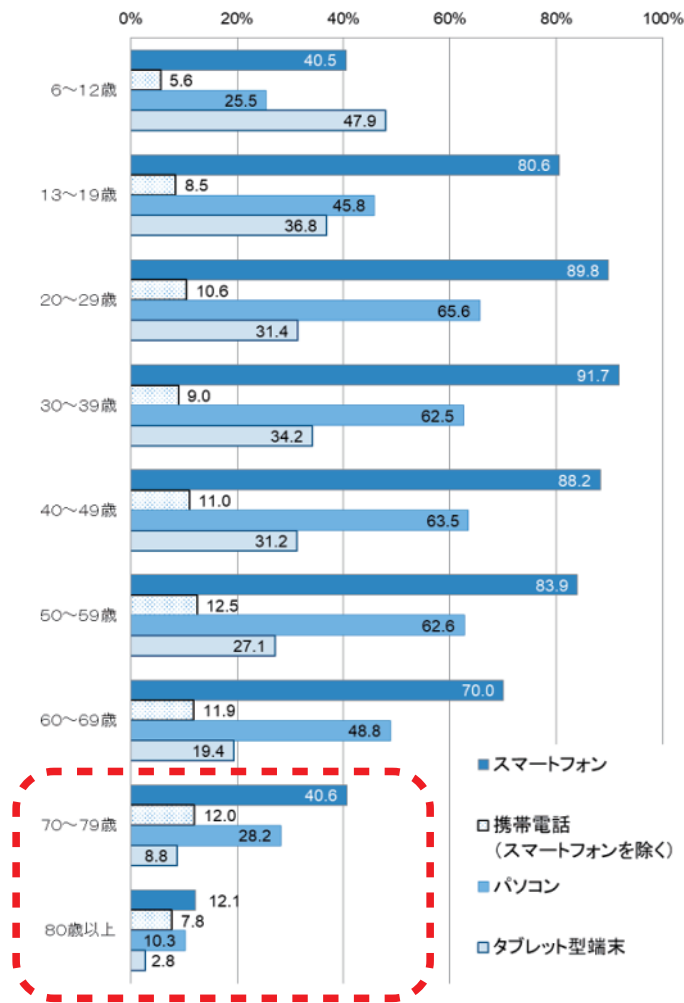
(注1)「モバイル端末全体」及び「携帯電話(スマートフォンを除く)」の令和2年以前はPHSを含む。

(注2)「スマートフォン」の令和2年以前は5G端末を含まない。

(注3)経年比較のため、この図表は無回答を含む形で集計。

出所：総務省「令和3年通信利用動向調査の結果（概要）」

図表 3-2-2 年齢階層別インターネット端末の利用状況

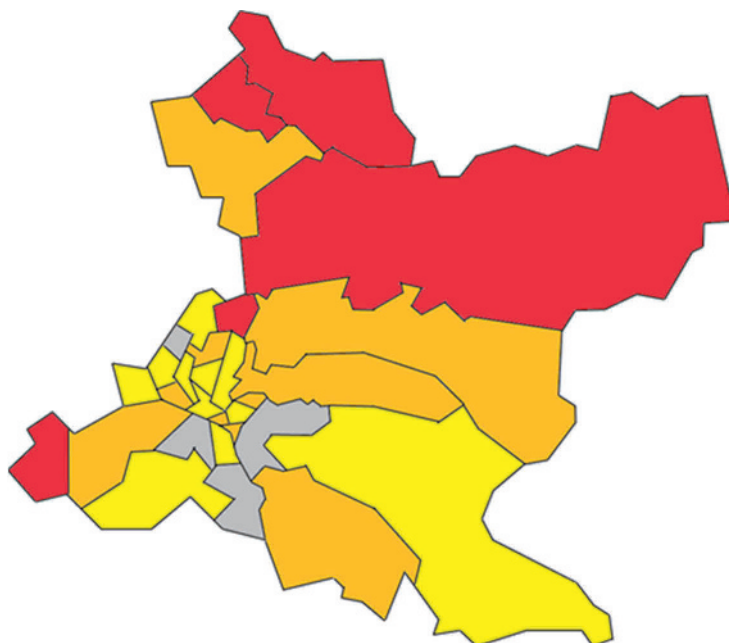


(注) 主な利用機器のみ記載。

出所：総務省「令和3年通信利用動向調査の結果（概要）」

盛岡市の高齢化率（28.9％）は全国平均（28.9％）と同程度だが、市内でも地域により岩手県の平均（34.3％）よりも高齢化率が高い地域が存在している。「リモート窓口」をデジタル格差の解消から考えた場合、当該地域（好摩、巻堀姫神、玉山薮川、松園、繫）は展開に当たっての優先検討地域と考えられる。

図表 3-2-3 盛岡市の高齢化地域の状況



色	高齢化率	概要	地区名
赤	34.3%以上	岩手県平均より 高齢化率が高い地域 (高齢化が進む地域)	好摩、巻堀姫神、玉山薮川、松園、繫
オレンジ	28.9%以上 34.3%未満	盛岡市平均以上 岩手県平均未満の地域 (ある程度高齢化が進んでいる地域)	渋民、米内、山岸、乙部、太田、緑が丘、土淵、杜陵、加賀野、大慈寺
黄	25.0%以上 28.9%未満	盛岡市平均以下の地域	築川、北厨川、仁王、城南、青山、西厨川、東厨川、上田、桜城、仙北
灰	25.0%未満	高齢者人口が少ない地域	みたけ、中野、見前、本宮

出所：盛岡市令和3年3月住民基本台帳人口及びコミュニティ地区（盛岡市提供）を基に作成

3 先進自治体調査（リモート窓口）

(1) 概要

「リモート窓口」のサービス内容を検討するため、既にリモート窓口を実施・実証している団体に書面ヒアリング調査を実施し、3自治体の回答を得た。

実施団体：茨城県結城市、兵庫県三田市、兵庫県神戸市西区

実施方法：ヒアリング調査票への自由記述、メール提出

実施期間：令和4年6月27日～7月22日

(2) 設問

主に以下の6点を把握できるよう、設問した。

- ① 取組の背景・経緯・目的
- ② 取組の内容
 - ・開始時期
 - ・対象業務
 - ・「リモート窓口」の設置数と設置場所
 - ・「リモート窓口」の設備・機能
 - ・市民側の仕切りやブースの有無、個人情報保護、通信セキュリティ対策
 - ・市民側のサポートスタッフの有無・役割
 - ・運用方法
 - ・利用実績
- ③ 取組実施に至るまでの庁内調整・準備活動
- ④ 「リモート窓口」の導入と維持管理に係る主な経費
- ⑤ 現状の課題
- ⑥ 今後の展望

(3) 結果

調査結果の概要については、以下のとおりである。また、各団体の詳細を次頁以降に記載する。

① 茨城県結城市

新型コロナウイルス感染症対応地方創生交付金を活用し、感染予防及び高齢者等交通弱者の支援を目的に導入。福祉・税・子育てに関する手続について、来庁不要（郵送申請可能）な業務について幅広く対応。オンライン対面窓口用のパッケージを活用することで、短期間での導入を可能とした。

② 兵庫県三田市

市の官民共創プラットフォームの会員である企業より、開発中の遠隔相談窓口サービスの実証実験に関する提案があり、連携協定の中で実証実験を開始。申請については取扱いを行わないため、サポートスタッフ不在で運用。

③ 兵庫県神戸市西区

庁舎移転に伴い、従来庁舎のあった地区の利用者の利便性を維持するため、リモート窓口を設置。業務内容を絞り、スモールスタート。機器構成もPC・ディスプレイのみの簡易設備。市民側は個室とし、個人情報保護に配慮。

結城市

(取組概要) オンライン窓口

1. 結城市の概要

- 結城市は茨城県西部に位置しており、令和4年9月1日現在の総人口は50,466人、面積は65.76km²である

2. 取組の背景・経緯・目的

- テレビ会議システムで各出張所と本庁舎を結び、保健、福祉、子育てなどの電話では伝わりにくい申請書類の書き方や手続の方法などを各出張所から本庁舎の職員と対面して相談ができるようにすることで、新型コロナウイルス感染症の感染予防及び高齢者等の交通弱者の支援を図る。

3. 取組の内容

	内容
① 開始時期	令和2年4月
② 対象業務	郵送申請可能な手続の書類預かりと記入説明を対象とし、7部署（保険年金課、社会福祉課、子ども福祉課、介護福祉課、健康増進課、税務課、収納課）の業務を幅広く受付
③ リモート窓口の設置数と設置場所	6か所（すべて公共施設）
④ リモート窓口の設備・機能（庁舎側と市民側）	【庁舎側】 オンライン対面窓口用システム端末機 （端末機用外部可動カメラ、端末機用外部マイク、端末機用外部マイクヘッドセット、PC入力ユニット、液晶モニタ（20.7型）含む） 【市民側（出張所）】 オンライン対面窓口用システム端末機 （端末機用外部固定カメラ、端末機用外部マイク、液晶モニタ（20.7型）含む）
⑤ 市民側の仕切りやブースの有無、個人情報保護・通信セキュリティ対策	市民側の仕切りやブース：有り 個人情報保護・通信セキュリティ対策：映像音声通信は、AES暗号化方式を採用。ヘッドセットの使用により、周囲に音を漏らさず相談が可能
⑥ 市民側のサポートスタッフの有無・役割（操作補助・代行入力等）	サポートスタッフ：有り（出張所職員） 役割：テレビ会議システムをオンライン状態にする。音量等の調整を市民からの申出により行う
⑦ 運用方法（申請内容の共有手法（紙、電子）、予約制の有無等）	予約無しでも受付しているが、事前に市公式HP内の予約フォームから予約することもできる
⑧ 利用実績（令和3年度）	保険年金系 7件、税務収納系 2件、福祉系 2件 計11件

4. 取組実施に至るまでの庁内調整・準備活動

時期	内容
令和2年4月	テレビ会議システムの調査・研究
令和2年6月	テレビ会議システム運用テスト
令和2年8月	新型コロナウイルス感染症対応地方創生交付金に係る事業提案
令和2年10月	課長会議において事業周知（関係課によるワーキングチームを設置する方針）
令和2年11月	オンライン対面窓口WT開催【第1回：令和2年11月 第2回：令和2年12月 第3回：令和3年3月】（対応業務の選定、運用マニュアル等整備） 機器購入準備開始 「新庁舎移転」設置場所の検討及び協議
令和3年1月	オンライン対面窓口システム購入契約締結
令和3年2月	システム納入
令和3年3月	オンライン対面窓口テスト運用
令和3年5月	本格運用開始

5. リモート窓口の導入と維持管理にかかる主な経費

- 購入にかかる経費：オンライン対面窓口システム一式購入費(286万円 消費税込)
- 運用に当たり必要な消耗品費(267,563円 消費税込)：液晶ディスプレイ 31.5型、WEBカメラ及びスピーカーマイク(スペア)、電源タップ・事務用品

6. 現状の課題

- 相談の内容によっては、相談者が本庁舎に来庁しなければならない場合や相談内容が複数の課にまたがるときにテレビ会議システムの運用が煩雑になる場合があるなど、市民利便性の向上及び移動の負担の軽減に最大限寄与できていないことがある。

7. 今後の展望

- 利用者目線で対象業務や運用方法などの見直しを随時行い利便性の向上を図る。
- 行政手続のオンライン化を進め、オンライン窓口と連携することで利用者の増加を目指す。

三田市

(取組概要) 遠隔相談窓口サービス-リモート市役所-実証実験

1. 三田市の概要

- 三田市は兵庫県南東部に位置しており、令和4年4月1日現在の総人口は109,072人、面積は210.32km²である。

2. 取組の背景・経緯・目的

- 令和2年10月より「さんだ里山スマートシティ」と題して、デジタル活用によるまちづくりに取り組んできた。令和3年3月に「さんだ里山スマートシティ官民共創プラットフォーム」を立ち上げ、企業や団体などの会員を募集した。会員のうちシスコシステムズ合同会社より、開発中のCisco RemoteCubeを活用した遠隔相談窓口サービスの実証実験に関する提案があった。
- 三田市は本実証実験を通じて、予約制窓口サービスの必要性の検証やセキュリティ対策の在り方、費用対効果の明確化に取り組み、三田に適した遠隔相談窓口サービスの「あるべき姿」を追求することに取り組んでいる。なお、実証実験は令和4年12月28日に終了した。

3. 取組の内容

	内容
① 開始時期	令和4年2月28日
② 対象業務	三田市役所（主に本庁舎）の全課で、「一般的な相談」「書類の記入方法」「制度の説明」
③ リモート窓口の設置数と設置場所	設置数 通算2か所 設置場所 公共施設 令和4年2月～8月 ウッディタウン市民センター 令和4年9月～12月 藍市民センター（移設）
④ リモート窓口の設備・機能（庁舎側と市民側）	庁舎側 Cisco Webex DX80 市民側 Cisco RemoteCube
⑤ 市民側の仕切りやブースの有無、個人情報保護・通信セキュリティ対策	仕切りやブースあり（防音パネルやドアを搭載したボックスタイプ） 個人情報保護 同上 通信セキュリティ対策 Cisco製のネットワーク機器等を活用
⑥ 市民側のサポートスタッフの有無・役割（操作補助・代行入力等）	無し（ただし、Cisco RemoteCubeに入室する際にドアの開錠がうまくいかない場合に、市民センター職員がサポート）
⑦ 運用方法（申請内容の共有手法（紙、電子）、予約制の有無等）	申請は取り扱わない 予約制 有り（利用の前開庁日17時までにインターネットの予約サイトより予約が必要）
⑧ 利用実績	実証期間の利用者数 令和4年2月～12月 計34件（予約：11件、利用体験23件）

4. 取組実施に至るまでの庁内調整・準備活動

時期	内容
令和3年9月	スマートシティ・デジタル推進本部会議で実施方針決定
令和3年12月	設置場所の市民センターを決定
令和4年1月	設置に向けた手続や課題の整理
令和4年2月	実証実験に参加する企業と連携協定を締結 実証実験を行う旨のプレスリリース
令和4年2月	サービス開始

5. リモート窓口の導入と維持管理にかかる主な経費

- ・ 導入費 0円（企業負担による実証実験のため）
- ・ 維持費 0円（同上）

6. 現在の課題

- ・ 利用者を増やすための取組
例）利用方法の可視化（映像の活用など）、サービス内容の改善（分かりやすさの追求や提供内容の変更など）
- ・ 実装に向けた課題整理
- ・ 効果的な実装方法の検討

7. 今後の展望

- ・ 遠隔相談窓口サービスのあるべき姿の追求
- ・ リモート窓口導入方針の検討

神戸市西区

(取組概要) リモート相談

1. 神戸市西区の概要

- ・ 神戸市は兵庫県南部に位置しており、その中で西区は神戸市西部に位置している。
- ・ 令和4年4月1日現在の総人口は235,203人であり、市内最多の人口である。
- ・ 面積は138.02km²で市域の約4分の1を占め、北区に次いで2番目に広い。

2. 取組の背景・経緯・目的

- ・ 西区発足後、西神ニュータウン地区の発展に対応するために、2022年2月に西区役所庁舎をそれまでの玉津地区から西神中央駅前に移転した。
- ・ 同時に従来の玉津地区での利用者の利便性を確保するために玉津支所を開設し、行政手続についてもスマート支所を企画した上で、玉津支所にもその機能を持たせることとし、西区役所と玉津支所をWEB会議システムで結びリモート窓口・相談ができるようにするとともに、西区役所と玉津支所の発券機を連動させ窓口待ち人数も一元管理できるようにした。

3. 取組の内容

	内容
① 開始時期	令和4年2月新庁舎移転後、国民健康保険料納付相談2月22日より保健福祉初回相談2月24日より開始
② 対象業務	○遠隔相談が行える業務 <ul style="list-style-type: none">・ 国民健康保険料の納付相談・ 児童扶養手当(初回相談)・ 生活困窮等生活相談(初回相談)
③ リモート窓口の設置数と設置場所	2施設 西区役所(公共施設)と玉津支所(公共施設)
④ リモート窓口の設備・機能(庁舎側と市民側)	西区役所(庁舎側・市民側)相談室7室に TeamsRooms 利用据置型端末各1台を設置 玉津支所(庁舎側・市民側)相談室3室に TeamsRooms 利用据置型端末各1台設置 他に TeamsRooms 利用タブレット端末等5台配備
⑤ 市民側の仕切りやブースの有無、個人情報保護・通信セキュリティ対策	玉津支所で市民側相談のために個室2室と仕切り付ブース1室を設置し個人情報保護に配慮 西区役所についても同様に相談室7室を個室とし、市民相談に活用 通信セキュリティ対策→Teams 利用 ※Teams は「Microsoft365」の「政府情報システムのためのセキュリティ評価制度 (ISMAP)」への登録に伴い機密性2以上の情報(機密性を有する情報や住民等の個人情報)を取り扱うことができるようになっている
⑥ 市民側のサポートスタッフの有無・役割(操作補助・代行入力等)	玉津支所に相談者が来所し、西区役所との間でリモート相談を利用している。特に国民健康保険料の納付相談の場合にサポートスタッフが機器操作の補助や必要書類のコピー援助を行っている

⑦ 運用方法（申請内容の共有手法（紙、電子）、予約制の有無等）	<p>児童扶養手当や生活相談については要予約で初回相談のみ、国民健康保険料の納付相談は予約無しの先着順としているが、相談の大半を国民健康保険料納付相談が占めている</p> <p>国民健康保険料納付についてのリモート相談では、相談時に記入した申請書等を翌日の庁内メールで玉津支所から西区役所へ送付している。初回相談時のリモート相談については予約発券機システムと連動しており、スマホ・パソコン等から予約サイトを通じて予約ができる</p>
⑧ 利用実績	<p>令和4年2月14日～令和4年7月7日</p> <p>玉津支所→西区役所への相談件数 合計 388件</p>

4. 取組実施に至るまでの庁内調整・準備活動

時期	内容
令和2年後期	区役所新庁舎移転に向けて計画策定
令和3年3月	次世代区役所計画の一環としてリモート相談や予約発券システム検討、予算化
令和3年12月	リモート相談・予約発券システム工事
令和4年2月	予約発券システムテスト運用後本番稼働

5. リモート窓口の導入と維持管理にかかる主な経費

- ・ 新庁舎移転とともに無線LAN、WEB会議環境と予約機能付番号案内表示システムを新調したので、機器設置費用として西区役所で数千万円を必要としたが、その後は番号案内表示システムに広告を導入することにより専用通信回線の運用について無料化が図られている。

6. 現状の課題

- ・ 当初はリモート相談利用が少なく、たまに利用することがあるときに映像や音声の途切れ等、機器の不具合に気付くことがあり、日常から積極的に活用することが必要。
- ・ 現在は、西区役所⇄玉津支所間でのリモート相談で利用しているが、区域が広い西区においては市民の利便性を高めるために、玉津支所以外にもリモート相談拠点を整備する必要がある。

7. 今後の展望

- ・ 今後リモート窓口の機会拡大とともに通信インフラの整備により、サテライトオフィスや市民とのテレビ相談等、利便性を高め、市民にとって身近な公共施設としての役割を果たしていくのではないかと。
- ・ 近未来を展望して、押印不要、ペーパーレス、マイナンバーカードの普及等の要素を勘案すると、市民が証明書類の発行のために役所を訪れることはほとんどなくなり、市民にとっての役所は相談・申請手続・保健センター機能に重点が置かれるようになり、リモート相談の機会はさらに拡大するのではないかと。

4 先進自治体調査（3ない窓口）

(1) 概要

「リモート窓口」のサービス内容を検討するため、窓口のオンライン化という観点から、既に3ない窓口（書かない・行かない・待たない窓口）を実施・実証している団体に書面ヒアリング調査を実施し、6自治体の回答を得た。

実施団体：北海道北見市、栃木県真岡市、茨城県つくば市、埼玉県深谷市、埼玉県志木市、
三重県松阪市

実施方法：ヒアリング調査票への自由記述、メール提出

実施期間：令和4年6月27日～7月22日

(2) 設問

主に以下の5点を把握できるよう、設問した。

- ① 取組の背景・経緯・目的
- ② 取組の内容
 - ・開始時期
 - ・対象業務
 - ・窓口の設置数と設置場所
 - ・窓口の設備・機能
 - ・市民側の仕切りやブースの有無、個人情報保護、通信セキュリティ対策
 - ・市民側のサポートスタッフの有無・役割
 - ・運用方法
 - ・利用実績
- ③ 取組実施に至るまでの庁内調整・準備活動
- ④ 現状の課題
- ⑤ 今後の展望

(3) 結果

調査結果の概要については、以下のとおりである。また、各団体の詳細を次頁以降に記載する。

① 北海道北見市

来庁者も職員も楽になる仕組みを作ることを目的に、平成24年より窓口業務改善の取組を開始。アナログでのワンストップサービスの取組を経て、フロント（受付窓口）へのシステム導入だけで、バックヤード業務の改善を目的にBPRを実施。検討部会においては、様式変更や規則新設を行い、全庁を挙げて業務改善に取り組んだ。それにより、住民の書く手間、各窓口を回る手間を削減するだけでなく、受付内容の平準化、情報連携やRPAとの連携による職員の入力負荷軽減等、職員にとってもメリットのある取組となっている。

② 栃木県真岡市

令和2年9月の新庁舎への移転の前に窓口の在り方を検討する部会を立ち上げ、その中で申請書等を「書かない窓口」の導入を決定。特に、待ち時間が課題であった。転入・転出の際は、市民課を起点として、国保や子育て関係など、関連する部署で必要な手続をシステム上で把握することができるため、事前に手続の準備をしておくことで、待ち時間を更に短縮することができる仕組み。原則、市民課を通る手続では100%利用しているが、設置台数が少ないため、繁忙期は紙と併用している。今後、端末の増設や利用範囲・対象業務の拡大の検討を実施予定。

③ 茨城県つくば市

限られたリソースで「市民に寄り添ったサービス」を提供できるよう、「書かない」「待たない」「行かない」窓口について、個々に取組を実施。書かない窓口については、市民側の選択肢を増やすため、従来の紙の受付とも併用している影響で、利用率は昨年度実績で10%未満。行かない窓口については、マイナンバーカードの使用が必須のため、カード取得率と併せてサービス利用率が上がるよう、住民周知に取り組む。

④ 埼玉県深谷市

行革の一環として、総務省の業務改革モデルプロジェクトの事業採択を受け、窓口業務の在り方を見直し、ICTを活用した業務効率化を行うための事業として、パイロット的に市民課の業務に着手。書かない窓口で受付されたものは、情報連携により基幹系端末に入力されることで、職員の入力負荷が軽減。また、システムの導入に併せ、市民についてはほぼ100%紙での受付を廃止することで、既存の事務フローからの方向転換を図る。

⑤ 埼玉県志木市

住民異動の受付の際、転出証明書のOCRや既存の住基情報を基に申請書の作成と入力事務・情報連携を行うことで、職員及び住民の記載・入力の手間を軽減するツールを導入。導入時期は、新庁舎移りのタイミングと合わせたため、受付窓口の形態の変更に伴うレイアウト変更にも対応。海外転入等、一部の例外を除き、原則、紙での受付を廃止することで、既存の事務フローからの方向転換を図る。OCRで読込を行う際の外字の取扱いが課題。

⑥ 三重県松阪市

平成29年に市長より「市民のための市役所」を実現するための「行政組織のあり方」について諮問があったことにより、ライフイベント総合窓口が検討され、その中からおくやみ窓口を先行設置した。おくやみ窓口の運用経験により整理された「ライフイベント手続におけるワンストップ窓口設置の考え方」については、ワンストップ窓口だけでなく、リモート窓口の設置を考える際にも参考となる事例。また、書かない窓口を整備する際に、各課の所管事務について簡易な手続の申請受付を一本化するため、権限規則の整備やPIA、個人番号利用事務関連の整理も行う。

北見市

(取組概要) 書かないワンストップ窓口

1. 北見市の概要

- 北見市は、北海道北東部に位置しており、令和4年9月30日現在の総人口は113,453人、面積は1,428 km²である。

2. 取組の背景・経緯・目的

【目的】

- アナログな業務が多く存在する窓口業務において、来庁者も職員も楽になる仕組みを作る。

【背景】

- 来庁者：手続きを1か所で終わりたい。何度も同じ内容を書きたくない。
- 職員：案内漏れを減らしたい。誰でも同じように受けられるようになりたい。

【経緯】

- 平成24年にWGにより「新人職員が窓口を利用してみたら実験」を実施。この実験では、市民役の新人職員が窓口の職員に書き方や証明書の内容を聞きに行き説明を受け、記載台に戻って記載するフローとなっていることがわかり、双方にとって当時の窓口は無駄が多く、改善していく必要があると感じたため、窓口業務を見直し始めた。
- 平成26年から手続チェックシートを利用したアナログでのワンストップサービスを実施し、カウンターの移動や説明の重複が改善されたが、来庁者から資格情報を聞き取る方法では案内漏れが生じることや、それぞれの申請書や届出書に同じ情報を何度も記載する必要があることが今後の課題となった。
- フロントで資格情報を確認しながら、何度も重複して記載する内容をプレ印字することで職員も楽になり、来庁者も楽になるシステムが導入できないかと考え、既存のシステムでは対応できるものが存在しなかったため、システムを独自開発した

3. 取組の内容

	内容
① 開始時期	平成28年～
② 対象業務	各種証明書の申請書・住民異動届の作成支援、業務委任を受けた届出等の代理受付、案内等
③ 窓口の設置場所	本庁窓口課、支所・出張所、総合支所窓口。なお、本庁舎1階では様々な窓口があるが、課固有のカウンターは存在せず、シンククライアント端末さえあれば、どこでも異動受付が可能となっている
④ 窓口の設備・機能	シンククライアント端末において、窓口支援システムを利用する。個人情報については、ユーザのログイングループによって閲覧できる情報を制限している
⑤ 市民側のサポートスタッフの有無・役割	申請や届出等はシステムを利用しながら、職員がサポートする体制
⑥ 運用方法	窓口支援システムで受付した申請データについては、RPAを介し、住基基幹システムへの入力動作を行う（自動入力）

	<p>庁内他部署への情報連絡については、窓口支援システムを介し、情報の共有が可能</p> <p>ワンストップの実施にあたり、庁内連携体制は整備されているため、事前連絡なく来庁し、誰でも同じサービスを受けることが出来る</p> <p>申請情報の入力には本人確認書類の提示を求め、職員が実施（実際には、対象者の宛名情報を検索し、引用する）</p>
⑦ 利用実績	<p>システムを使った受付により、異動届書や各種申請書へのプレ印字。（書かない）</p> <p>受付したデータを活用し、バックヤードでの事務処理を自動化。（ICTの利活用）</p> <p>庁内で保有するデータを利用し、ライフイベントに伴う手続きを自動判定したワンストップサービス。（回らない・漏れがない）</p> <p>システムを活用し、おくやみ関係の手続きも、予約不要のワンストップ対応を実現。（待たない）</p>

4. 取組実施に至るまでの庁内調整・準備活動

- ・ フロントへのシステムの導入から、バックヤード業務の見直しも含めてBPRとして取り組む
- ・ ワンストップ推進会議（課長級の全体会議）を設置。その下に作業部会（検討機関）を設置し、改善可能な業務の洗い出しを細かく行うとともに、全庁向けに作業報告を行う。立ち上げ当初は2週間～1か月に1回の頻度で細かく目標設定を行い、様式改正や規則新設等の作業を行う。
- ・ 作業部会は作業内容ごとに複数の部会に分け、各課から作業部会への参集を要請し、実務者レベルで調整を行ったほか、ワンストップサービス推進事務局と課の事務を折衝するキーマンとなる人材を作る場とした。
- ・ 庁内からは「新しいことに対しては既存のやり方を変えたくない」という意見が多く挙がっていたが、手法を変える理由やメリットを伝えた上で、「だめならやめてもいい」という前提でまずやってみる「スモールステップ&アジャイル」で進めてきた。

5. 課題

- ・ キャッシュレス決済の導入
- ・ ペーパーレス化
- ・ 証明書の電子申請

6. 今後の展望

- ・ 行政手続のオンライン化や引越しOSSの開始など、手続の電子化・オンライン化が進んでいるが、窓口に来庁される方が0になるわけではないため、オンライン申請の強化と既存窓口の強化は同時進行が必要。
- ・ ワンストップ窓口の構築はオンライン申請への対応も柔軟にすることができるようになる。誰一人取り残されないデジタル社会の形成を考え、デジタルの恩恵を全ての方が受け入れられるような業務改善に今後も取り組んでいきたい。

真岡市

(取組概要) 書かない窓口

1. 真岡市の概要

- 真岡市は栃木県南東部に位置し、令和4年9月1日現在の総人口は77,809人、面積は167.34km²である。

2. 取組の背景・経緯・目的

- 旧庁舎では、市民課の待合スペースも狭く、待合番号表示等もなかったため、繁忙期には1時間以上お待ちいただくこともあった。さらに、課の配置もばらばらであったため、転入・転出の手続の際は、一旦屋外に出て別の建屋で次の手続をする必要があり、全ての手続を完了せずに帰宅されてしまうなど、市民・職員にとっても非常に不便であった。
- 令和2年9月の新庁舎への移転の前に窓口の在り方を検討する部会を立ち上げ、その中で申請書等を「書かない窓口」の導入を決定した。また、転入・転出の際は、市民課を起点として、国保や子育て関係など、関連する部署で必要な手続をシステム上で把握することができるため、事前に手続の準備をしておくことで、待ち時間を更に短縮することができる仕組みとした。
- 今までは職員が家族構成等の確認を行い、必要な手続について職員が判断していた。導入により、設問に回答することにより、システムで必要な手続について判断可能となった。正確に案内できるとともに、経験の少ない職員や会計任用職員でも対応が可能となった。

3. 取組の内容

	内容
① 開始時期	令和2年9月（令和2年7月から試行）
② 対象業務	住民異動関係届、国保、児童手当等
③ 窓口の設置場所	市民課、国保年金課、こども家庭課
④ 窓口の設備・機能	（株）TDKの書かない窓口を導入
⑤ 市民側のサポートスタッフの有無・役割	有り 対面で聞き取りをしながら、タブレットで入力
⑥ 運用方法	住基の異動情報のみ基幹系システムと連携
⑦ 利用実績	市民課を起点とする住民異動関係手続は100%使用

4. 取組実施に至るまでの庁内調整・準備活動

- 令和2年9月の新庁舎への移転の前に窓口の在り方を検討する部会を立ち上げ、その中で申請書等を「書かない窓口」の導入を決定した。

5. 現状の課題

- 必要なデータを入力後、申請用紙を出力し、サインしてもらう運用をしているが、画面上でのサイン及び申請用紙の廃止（データ管理のみの一本化）ができるかどうかの検討。
- 現在市民課の窓口は5つあるが、受付用タブレットは3台しか設置されていないため、ピーク期には紙での受付も併用している。タブレットを柔軟に設置できるかどうかの検討が必要。
- 窓口システムを導入していない部署もあるため、利用範囲・対象業務について、再度精査が必要。

6. 今後の展望

- ・ 令和4年度にオンライン申請システムの本格導入を予定しており、導入後はオンラインで手続できる「行かない窓口」、かんたん窓口システムによる「書かない窓口」、さらにオンラインで来庁予約ができる「待たない窓口」の実現を目指す。

つくば市

(取組概要) 書かない・待たない・行かないデジタル窓口

1. つくば市の概要

- つくば市は茨城県の県南地域に位置しており、令和4年9月1日現在の総人口は252,030人、面積は283.72 km²である。

2. 取組の背景・経緯・目的

- つくば市では「第2期つくば市戦略プラン」を策定し、様々な取組を進めている。その中で、市民窓口課は「書かない・待たない・行かないデジタル窓口の推進」に取り組んでいる。市民の利便性の向上と、業務の効率化を図り、限られたリソースで「市民に寄り添ったサービス」を提供できるようにしたいと考え、窓口のデジタル化を推進している。

3. 取組の内容

	書かない窓口
① 開始時期	令和3年10月15日
② 対象業務	転入届、転居届、転出届
③ 窓口の設置場所	つくば市役所本庁舎1階 市民窓口課 ⑩窓口～⑱窓口
④ 窓口の設備・機能	職員側：住基端末、かんたん窓口システム用端末、OCR機器（身分証読取り用） 市民側：入力用タッチパネル、QRコード読取りカメラ 市民が事前に作成したQRコードから情報を読み取り、かんたん窓口システム用端末で届出書を作成。 個人情報保護のため、QRコードは窓口の専用端末でのみ読込可 通信セキュリティについては、特定通信許可有り かんたん窓口システム用端末については、市所有の基幹系端末を使用しており、McAfeeとSKYSEAにより、セキュリティ対策実施
⑤ 市民側のサポートスタッフの有無	サポーター職員有り 事前申請の段階：電話で入力方法等をご案内 事前申請をせずに来庁した方：窓口で届書の作成支援
⑥ 運用方法	他部署への連携について、他部署の申請書を印刷。申請情報入力について、窓口での市民側の入力項目は他手続に関する設問の回答及び電子署名のみで、それ以外の項目（住所、続柄等）は職員側で入力
⑦ 利用状況	令和4年6月末日までに1,160件（令和3年度実績 利用率6.3%）

	待たない窓口
① 開始時期	令和2年1月27日
② 対象業務	つくば市役所本庁舎1階、2階の一部の業務
③ 窓口の設置場所	つくば市役所本庁舎1階
④ 窓口の設備・機能	設備：発券機システム 発券番号に印字されたQRコードをスマホ等で読み取ることで、市HPから窓口の混雑状況がどこからでも見ることができる
⑤ 市民側のサポートスタッフの有無	無し
⑥ 運用方法	本庁舎1階、2階に常設されている
⑦ 利用状況	窓口利用者は全員同システムで発券する

	行かない窓口
① 開始時期	令和3年2月12日
② 対象業務	転出届、市民窓口課取扱いの各種証明書（出生から死亡までの戸籍を含む）
③ 窓口の設置場所	つくば市役所本庁舎1階
④ 窓口の設備・機能	職員側：住基端末、L GWAN端末 市民側：スマホ、アプリ（Graffer）、マイナンバーカード スマホ等で、アプリ（Graffer）、マイナンバーカードを使用することで、来庁せずに転出手続や各種証明書の申請から交付まで行う マイナンバーカードの署名用電子証明書を利用した本人確認を実施 スマートフォンからクレジットカード決済が可能
⑤ 市民側のサポートスタッフの有無	無し
⑥ 運用方法	基幹系への情報連携及び、他部署への連携はなく、インターネット上から紙ベースで出力した届出情報を基に職員が入力
⑦ 利用状況	令和4年6月末日までに転出届1,713件、証明書456件

※令和4年10月から「書かない窓口」として記載台での申請書作成支援の実証実験を開始。

（運転免許証等の券面情報を申請書に記載する簡易な仕組み）

4. 取組実施に至るまでの庁内調整・準備活動

【書かない窓口】

- ・ 担当係と事務フローの作成や操作研修、窓口カウンターの調整。事前申請段階の手続ナビ判定における、各手続や必要書類を登録するため、他部署とヒアリング・調整を実施。

【行かない窓口】

- ・ 担当係と事務フローの確立、マニュアル作成を実施。

5. 現状の課題

【書かない窓口】

- ・ 職員側の負担や事務作業時間をより削減するための、事務フローや導線の確立。住基システムと連携できないケースへの対応。利用率の向上。

【行かない窓口】

- ・ マイナンバーカード所有者のみしか利用できないため、マイナンバーカード普及率の向上が必要。また、マイナンバーカード所持者の窓口来庁も多いため、オンライン申請及びコンビニ交付サービスの更なる周知・広報活動が必要。また、証明書を郵送するため、市民受取までに時間を要すことも課題。

6. 今後の展望

- ・ 書かない窓口について、令和5年度新設予定の支所へ導入を検討しており、認知度や利用率の向上を図っていききたい。また、職員側の負担や事務作業時間をより削減するための、事務フローや導線の確立、システムの改善を進め、市民の待ち時間の削減、職員の負担軽減につなげていきたい。
- ・ 行かない窓口について、マイナンバーカード普及率の向上・広報の強化を図り、窓口の混雑緩和につなげていきたい。

深谷市

(取組概要) 窓口業務支援システム(書かない窓口)

1. 深谷市の概要

- ・ 深谷市は埼玉県北西部に位置しており、令和4年9月1日現在の総人口は141,819人、面積は138.4km²である。

2. 取組の背景・経緯・目的

- ・ 「少子高齢化による社会保障費の増大・税収減により、財政状況は厳しさを増す中で、労働人口も減少し、当然ながら市役所の職員数も減少することが想定される。このような社会状況の中、市民サービスを維持、向上するためにはより一層、業務の効率化が必要である」という背景のもと行革の一環として平成30年度よりスタートしたのが始まり。
- ・ 当該年度において、総務省の業務改革モデルプロジェクトの事業採択を受け、窓口業務の在り方を見直し、ICTを活用した業務の効率化を行うための事業として、まずはパイロット的に市民課の業務に着手した。
- ・ その結果を踏まえ、令和元年度に庁内ワーキンググループを立ち上げ、新庁舎に向けたシステムの導入について検討を行ってきた結果、より市民に優しく、分かりやすい窓口の実現と効率的な行政サービスの提供を実現できる「窓口業務支援システム」の導入に至った。

3. 取組の内容

	内容
① 開始時期	平成31年5月24日、企画課をリーダーとする「窓口自動化検討ワーキンググループ」を発足 メンバー：企画課、ICT推進室、市民課
② 対象業務	住民票、戸籍謄本(抄本)、印鑑登録証明、税証明等、市民課で取り扱う各種証明書及び住民異動、印鑑登録、マイナンバーに関する届出書
③ 窓口の設置場所	本庁舎1階市民課窓口①番、②番、③番窓口に設置。市民税課が取り扱う税証明をワンストップ窓口として③番窓口で交付
④ 窓口の設備・機能	各受付窓口には、マイナンバー系端末及びOCR機器を各1台配置。書かない窓口で受付されたものが情報連携により基幹系端末に入力されるため、職員事務が軽減される
⑤ 市民側のサポートスタッフの有無・役割	1階フロア全体の総合案内スタッフとして総務部門が業務委託しており、1階フロアに常時5名配置。市民課のサポートスタッフとしては特段配置していない
⑥ 運用方法	受付窓口の運用は、証明書発行受付と住民異動受付の2グループで構成。このグループ内でシフトにより運用
⑦ 利用実績	市民はほぼ100%利用。他部署での利用は、企画課及びICT推進室において現在横展開を検討中

4. 取組実施に至るまでの庁内調整・準備活動

- ・ 行革の一環として、平成 30 年度から始まった取組で、まずはパイロット的に市民課の業務を先行して行ったため、ワーキンググループでの調整以外、特段他部署との調整はない。

5. 現状の課題

- ・ 新規配属職員へのシステム操作研修のタイミングについて
- ・ システムの個々のツールのバージョンアップ等

6. 今後の展望

- ・ システム及び周辺機器等のバージョンアップ
- ・ 他課への導入

志木市

(取組概要) 書かない窓口

1. 志木市の概要

- 志木市は埼玉県の南西地域に位置しており、令和3年4月1日現在の総人口は76,601人、面積9.05km²である。

2. 取組の背景・経緯・目的

- 転入時に様々な手続に対し、市民が何枚も同じ内容を繰り返し記載している状況を何とかしたいと考えていたこと及び転出証明書の記載内容を手入力でシステムに入れているのは非効率と考えていた。新庁舎以降のタイミングで、同上の課題を解決するツールを窓口改革の一部として導入した。

3. 取組の内容

	内容
① 開始時期	令和4年3月契約、令和4年3月開始
② 対象業務	住民異動、印鑑登録、証明書発行、転入に伴う児童手当・乳幼児医療受給者証、デマンド交通申込、住民異動に伴う異動届（国民保険、国民年金、後期高齢者医療、介護保険）
③ 窓口の設置場所	市役所本庁舎、出張所
④ 窓口の設備・機能	システム端末1台、スキャナー1台、確認及びサイン用タブレット1台、静脈認証機器1台、マウス・タッチペン各1台で1セット 本庁舎は4セット、出張所は1セット設置 基幹系NWに接続。ウイルス対策ソフトライセンスを追加購入
⑤ 市民側のサポートスタッフの有無・役割	窓口で案内しながら受付
⑥ 運用方法	転入情報は、基幹系へのデータ転送有り。転出・転居・証明の場合は、住基情報から転記。他課への情報連携は紙ベース。予約制無し。転出証明書もスキャンがあるため、入力は全て職員が行う
⑦ 利用実績	ほぼすべての受付は受付システムを利用。データの取込みができない海外転入などの場合は、無理にシステムを利用せず、紙の届出書を記載してもらうなど一部例外もあり

4. 取組実施に至るまでの庁内調整・準備活動

- ・ 予算化のため、財政課と調整。
- ・ 市長等へのプレゼンを行い、導入了承を得る。
- ・ 他課とのシステム利用への参加の調整（発行帳票の内容確認を含む）。

5. 現状の課題

- ・ 最大の課題は、外字の取扱い。基幹系システムに入力する際、外字がないかどうか目視で確認するため、ロスが発生している。外字があった場合、システムは標準の字体で取り込むため、基幹系入力の際に正しい外字と入れ替わる。
- ・ OCRの精度向上（現在およそ90%の識字率）、該当システムではなく、PCに起因したシステムトラブル発生時の対処が課題。

6. 今後の展望

- ・ 出張所等の初期導入の際に、慣れるまで時間が掛かることがあり、接客対応優先で元の紙ベースでの受付に戻りがちであるので、職員の研修を定期的実施する必要がある。
- ・ 初期導入時を逃すと、追加で帳票を増やす際に費用が発生するが、やはり対応帳票を今後増やしていきたい。

松阪市

(取組概要) 書かない窓口、おくやみワンストップ窓口

1. 松阪市の概要

- ・ 松阪市は三重県のほぼ中央に位置し、令和4年10月1日現在の総人口は156,324人。面積は623.58km²であり、三重県全体の約10%を占める。

2. 取組の背景・経緯・目的

- ・ 平成29年5月市長より庁内委員会へ「市民のための市役所」を実現するための「行政組織のあり方」を諮問。同年9月ライブイベント総合窓口が検討され、死亡に関する窓口（おくやみ窓口）を先行設置した。
- ・ 令和元年5月市長より庁内委員会へ「市民ニーズに応じた行政窓口体制の構築」を諮問。具体的には、平成29年11月開始のおくやみコーナーでの実績を踏まえ、他手続の拡大検討を指示された。その後、「ライブイベントに対応した書かない窓口の実施」について実装に向け、検討していくこととなった。

3. 取組の内容

	おくやみワンストップ
① 開始時期	平成29年11月1日
② 対象業務	死亡後の手続について、市役所内の手続をワンストップ化。また、市役所関係以外（金融、保険、法務局等）で必要となる証明書類等の示唆・取得支援。相続に関する一次相談（法定相続人の範囲・証明制度の紹介）、相続放棄相談等）
③ 窓口の設置場所	松阪市役所 戸籍住民課
④ 窓口の設備・機能	基幹系システムでお客様情報シートの作成、各課への情報共有、回答、申請書作成を行う
⑤ 市民側のサポートスタッフの役割	本人確認後、職員が聞き取りにより、お客様情報シートを作成
⑥ 運用方法	事前予約も行っているが、予約無しでも対応可能 申請者が来庁後、戸籍住民課でお客様情報シートを記入。なお、死亡者基本情報は宛名番号から死亡者リスト情報を検索することで表示可能 その後、戸籍住民課では「お客様情報シートに記載された情報」を関係各課に照会し、関係各課は必要な手続とワンストップ対応可能かどうか（戸籍住民課で申請書の記入・お預かりをしてよいかどうか）回答する。ワンストップ対応可能分は、戸籍住民課でお預かりし、対応不可の担当窓口のみ申請者が訪問する
⑧ 利用実績	平成30年度実績 3,644件（ワンストップ率49.87%）

	書かない窓口										
① 開始時期	令和3年10月										
② 対象業務	戸籍住民課における「婚姻・出生・転入・転出・転居・離婚」のライフイベントの届出に伴い発生する庁内16窓口の190手続										
③ 窓口の設置場所	松阪市役所 戸籍住民課										
④ 窓口の設備・機能	<p>住民情報システムにオプションで窓口支援機能を実装</p> <p>実施目的に合わせ、3つの機能を実装</p> <p>書かない窓口：証明書交付申請や住民異動届での作成支援。署名された申請書の内容がデータ化されることで迅速な処理等につなげる。異動によって生じる質問等を自動生成、窓口連携処理につなげる</p> <p>窓口連携（手続案内）：データ化された住民異動情報を各資格DB等とマッチングし、必要な手続を自動判定で抽出、手続案内書を作成</p> <p>窓口連携（帳票作成）：手続案内に掲載される手続について、あらかじめ設定された条件によって、申請書・交付物等が出力できる</p>										
⑤ 市民側のサポートスタッフの役割	本人確認後、職員が聞き取りにより、申請書や届出書を作成支援										
⑥ 運用方法	<p>異動届を聞き取りながら職員が作成。市民は署名のみ。内容は各課の申請書にも反映。異動届データを用い、手続をシステムで自動判定し、手続案内書等が作成される。</p> <p>簡易な手続の申請受付については、住民基本台帳事務ではなく、各課の所管事務であるため、権限規則を整備することで「受付・交付等」ができるようにした</p> <p>手続案内をする際に、各業務の資格情報等を参照して手続案内を行うため、ワンストップ窓口の受付担当である戸籍住民課は個人情報取扱事務の届出を行う。一部制限対象（教育委員会及び税情報）についても、個人情報保護審査会及び徴税吏員証の交付によりクリアされるが当面は対象外とする</p> <p>個人番号利用事務関連として、PIAの対応及び個人番号利用事務担当者名簿の追加を実施</p>										
⑦ 利用実績	<p>書かない窓口導入前（令和2年2月平均）及び繁忙日（令和2年3月22日）と導入後（令和4年2月平均）及び繁忙日（令和4年3月28日）の平均所要時間を比較</p> <p>書かない窓口導入前と比較して</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2月平均</th> <th>繁忙日（3月第4月曜日）</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>証明書等・印鑑登録</td> <td>24.1%削減</td> <td>39.4%削減</td> </tr> <tr> <td>住民異動</td> <td>15.8%削減</td> <td>41.7%削減</td> </tr> </tbody> </table> <p>来客が多く忙しいほど効果が大きい。</p>			2月平均	繁忙日（3月第4月曜日）	証明書等・印鑑登録	24.1%削減	39.4%削減	住民異動	15.8%削減	41.7%削減
	2月平均	繁忙日（3月第4月曜日）									
証明書等・印鑑登録	24.1%削減	39.4%削減									
住民異動	15.8%削減	41.7%削減									

【ライフイベント手続におけるワンストップ窓口設置の考え方】

先行設置していたおくやみコーナー運用経験により、「申請書作成支援は満足度が高い」「ベルトコンベア方式を基本とし、ワンストップ対応は簡易なもののみがよい（すべての手続を実施するのではなく、滞留時間を考慮し厳選したほうがよい）」ことがわかった。それを受け、ライフイベント対応窓口のスコープとして

レベル1：窓口を特定する	レベル2：手続内容を特定する
レベル3：申請書を作成する	レベル4：申請書を受付する
レベル5：被保険者証等を交付する	レベル6：相談や質問に対応できる

の各レベルのうち、レベル4での対応とした。

4. 取組実施に至るまでの庁内調整・準備活動

【おくやみワンストップ】

- 平成29年5月市長より諮問あり。同年9月ライフイベント総合窓口が検討され、その中で「死亡に関する窓口」について先行実施することが決定。

【書かない窓口】

- 令和元年5月市長より諮問あり。同年12月に「ライフイベントに対応した書かない窓口の実施」について答申を行い、より簡潔に手続を完了できる窓口とするため、戸籍住民課における「婚姻・出生・転入・転出・転居・離婚」のライフイベントの届出に伴い発生する庁内16窓口の190手続について検討対象とし、対象業務を選定した。

【全体的な流れ】

① 企画構想（実施範囲の検討）

範囲が広がれば効果も大きいですが、他課との調整等運用も複雑化する。求める効果を実現できる実施範囲を選定する。

② 書かない窓口システムの概要の検討

実施目的に合わせ、3つの機能を実装することとした。

③ 業務選定・各課への協力依頼事項

戸籍住民課担当が、他課担当者に聞き取りを実施。ライフイベント毎に記載する申請書必要業務を選定。また、書かない申請書以外にも手続案内の聞き取りも実施。各業務で実際に使用されている様式をそのまま印字できるようにシステムを改修した。また、窓口での質問の考察についても実施した。ワンストップ受付については、手続判定結果の検証及び手続案内書（アナログ版）での運用を行い、運用状況を踏まえて、順次協議し開始・追加し、その後、段階的にシステムでの運用に移行した。

5. 課題と今後の展望

- 標準化への対応
- 転出入予約の予約情報と連動した対応
- 「来ない窓口」へのバージョンアップ、将来的なワンストップ・電子申請対応に向けて業務の整理・予算等の追加費用の算定
- 届出者が必ず担当窓口へ行く必要がないもの（届出者が説明を希望する場合を除く）を整理し、より早く手続を終えることが出来る仕組みの構築を目指す。

5 盛岡市の「リモート窓口」実施における選択肢・課題の検討

(1) 先進自治体での事例比較

盛岡市の「リモート窓口」サービスにおける選択肢を検討するため、「リモート窓口」先進自治体の事例比較を行った。

図表 3-5-1 先進自治体の事例比較

	結城市	三田市	神戸市西区
目的 位置 づけ	<ul style="list-style-type: none"> 電話の補完として申請書類の書き方や手続方法を相談 各出張所と本庁者の職員を遠隔でつなぐ 	<ul style="list-style-type: none"> 遠隔相談の実証実験として公共施設（出張所機能あり）を遠隔でつなぐ 一般的な相談、書類の記入法、制度の説明等 	<ul style="list-style-type: none"> 本庁舎の移転に伴う旧庁舎の設置地域住民の利便性維持 主に初回時相談のリモート相談（3業務に限定）
業務 内容	<ul style="list-style-type: none"> 郵送申請可能な手続の書類の預かりと記載説明 7つの課の上記業務を幅広くに受付 	<ul style="list-style-type: none"> 一般的な相談・説明のみで申請は行わず 本庁舎の全課（業務を限定せず）で幅広くに受付 	<ul style="list-style-type: none"> 玉津支所の以下3つの相談業務に限定して対応（必要に応じ申請受付） 国民健康保険料の納付相談、児童扶養手当（初回相談）、生活困窮等生活相談（初回相談）
場所	<ul style="list-style-type: none"> 以下に固定配置 出張所3か所、市役所3か所 	<ul style="list-style-type: none"> 以下に固定配置 出張所1か所、市役所1か所 	<ul style="list-style-type: none"> 以下に固定配置 出張所1か所、区役所1か所（ともに複数のブース）
機能	<ul style="list-style-type: none"> パッケージ商品（沖電気工業の「相談上手」） ブース・ヘッドセット 予約制（予約無しでも受付） 	<ul style="list-style-type: none"> パッケージ商品（Cisco RemoteCube） ボックスタイプ（防音） 予約必須 	<ul style="list-style-type: none"> PC・ディスプレイの簡易設備 ブース（個室及び仕切付スペース） 予約制（国保は予約無し）
サポ ート	<ul style="list-style-type: none"> 出張所職員 システムの接続・設定 	<ul style="list-style-type: none"> 無し（必要に応じボックスドアの開錠サポート） 	<ul style="list-style-type: none"> 玉津支所での受付担当者 機器の操作補助・帳票出力
実績	11件（令和3年度通期）	34件（実証期間10カ月）	388件（開始約5カ月）

(2) 「リモート窓口」の選択肢の検討

先進自治体での事例比較を基に、盛岡市の「リモート窓口」を検討していく上での選択肢や課題を整理した。市民ニーズの大きい時期・場所に、簡易で最小限の機能を備えてスモールスタートを切っていくべきと考える。

図表 3-5-2 リモート窓口の選択肢の検討

	先進事例のまとめ	盛岡市としての独自性・選択肢の検討
目的 位置 づけ	<ul style="list-style-type: none"> ・ 先行事例は出張所業務の補完的な位置づけ ・ 出先再配置後の代替機能も 	<ul style="list-style-type: none"> ・ より身近に、デジタルのチカラでより便利にとの位置づけは独自性あり
業務 内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 相談・説明中心で申請は預かりまで幅広く業務設定（利用少）、ニーズあり限定相談（利用多） 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用ニーズあるものに限定（スモールスタート）した方が、効果が高い ・ オンライン申請を利用し手続完結できれば独自性あり
場所	<ul style="list-style-type: none"> ・ 場所・設備を出張所に固定配置。市役所側も固定配置（職員が移動） 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 市民ニーズ大の時期・場所への臨時配置、動くリモート窓口は独自性あり
機能	<ul style="list-style-type: none"> ・ 相談対応できる簡易設備が主 ・ パッケージ商品も広がりつつあるが、高コストで設備が固定化。防音・情報管理対応、予約制は必須 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 必要機能を実証実験で実証・評価 ・ パッケージ導入は高コストで費用対効果を見込めない
サポ ート	<ul style="list-style-type: none"> ・ 出張所の補完機能なので当該職員が機器サポートのみ 	<ul style="list-style-type: none"> ・ デジタル格差の解消の観点からはサポーターが必要
実績	<ul style="list-style-type: none"> ・ 幅広く展開しても周知に課題あり利用されない 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 市民ニーズベースで機動的に配置すべき

6 「リモート窓口」実証に向けた対象業務の選定、事務フローの再構築

(1) 実証実施前の調整内容の概要

盛岡市の「リモート窓口」を検討していくため、「対象業務の選定」「現在の事務フローの可視化」「リモート窓口の事務フローの再構築」を実施した。

(2) 対象業務の選定

盛岡市からの要望を踏まえ、年度の業務量調査での業務量上位の業務を中心に、実施部署と対象業務を絞り込んだ。絞ったのち、各部署の担当職員にヒアリングを行い、業務についての理解を図るとともに「リモート窓口」の対象となり得るかどうか選定を行った。ヒアリングによって、対象業務から外れた手続もある。例えば、妊娠届出については、妊婦の健康状態を保健師・看護師等の専門職員が対面で直接確認することで、その後の保健指導の必要性を判断することから、「リモート窓口」による画面越しの手続は不向きと判断した。

(3) 現在の事務フローの可視化

現在の事務フローに関するマニュアルや手引等、各部署の担当者から情報提供された内容を基に、地方自治研究機構で現在の事務フローの可視化を行った。また、実際の窓口で該当手続のデモンストレーションを実施し、手続の一連の流れについて検証を行い、「リモート窓口」で実施する際の懸念事項を明らかにした。

(4) 「リモート窓口」の事務フローの再構築

上記(3)により可視化した現在の事務フロー及び「リモート窓口」で実施する際の懸念事項を基に、「リモート窓口」の事務フローを構築した。基本となる事務フローは、地方自治研究機構及びグラフィアにより作成し、各担当職員の確認・修正を行った上で、「リモート窓口」としての事務フローを完成させた。

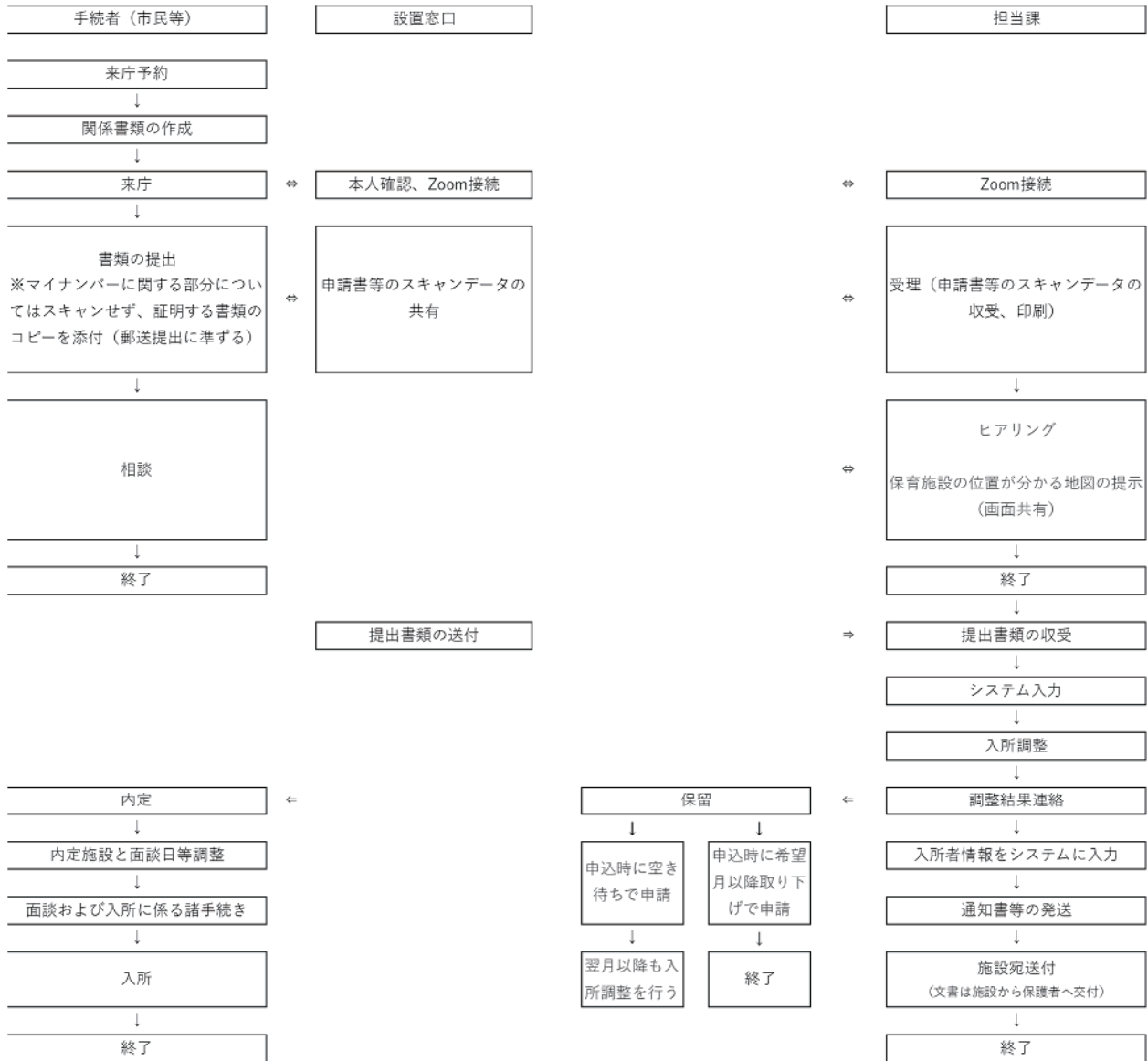
今回想定する「リモート窓口」は、支所等の基幹系端末が設置されている場所で実施するわけではないため、証明書や保険証等の交付を行うことができない。逆に言えば、住所異動や国民健康保険の入力・処理について即時処理を行う必要がなく、手続終了後に行う形になるので、従来の事務フローよりも住民の待ち時間は短くなる。

また、記載する内容が少ない手続や事前に記載した書類を持参することを前提とする手続においては、既存の申請書を利用しスキャナーで共有する仕組みとした。反対に、複数の手続を行うおくやみ窓口においては、申請書作成のためのシステムを活用し、閲覧したい情報がわかっていると手続がスムーズになる建築指導課においては、事前予約時に情報取得し、添付書類を Excel で作成することを前提としている給排水課の手続においては、オンライン申請を活用する等、手続ごとにアプローチを工夫した。手数料の収受についても、給排水課の手続においては、オンライン決済を取り入れた。

① 子育てあんしん課

保育施設の入所申込の手続について、「リモート窓口」で実施する場合の事務フローについて、以下のとおり、整理を行った。

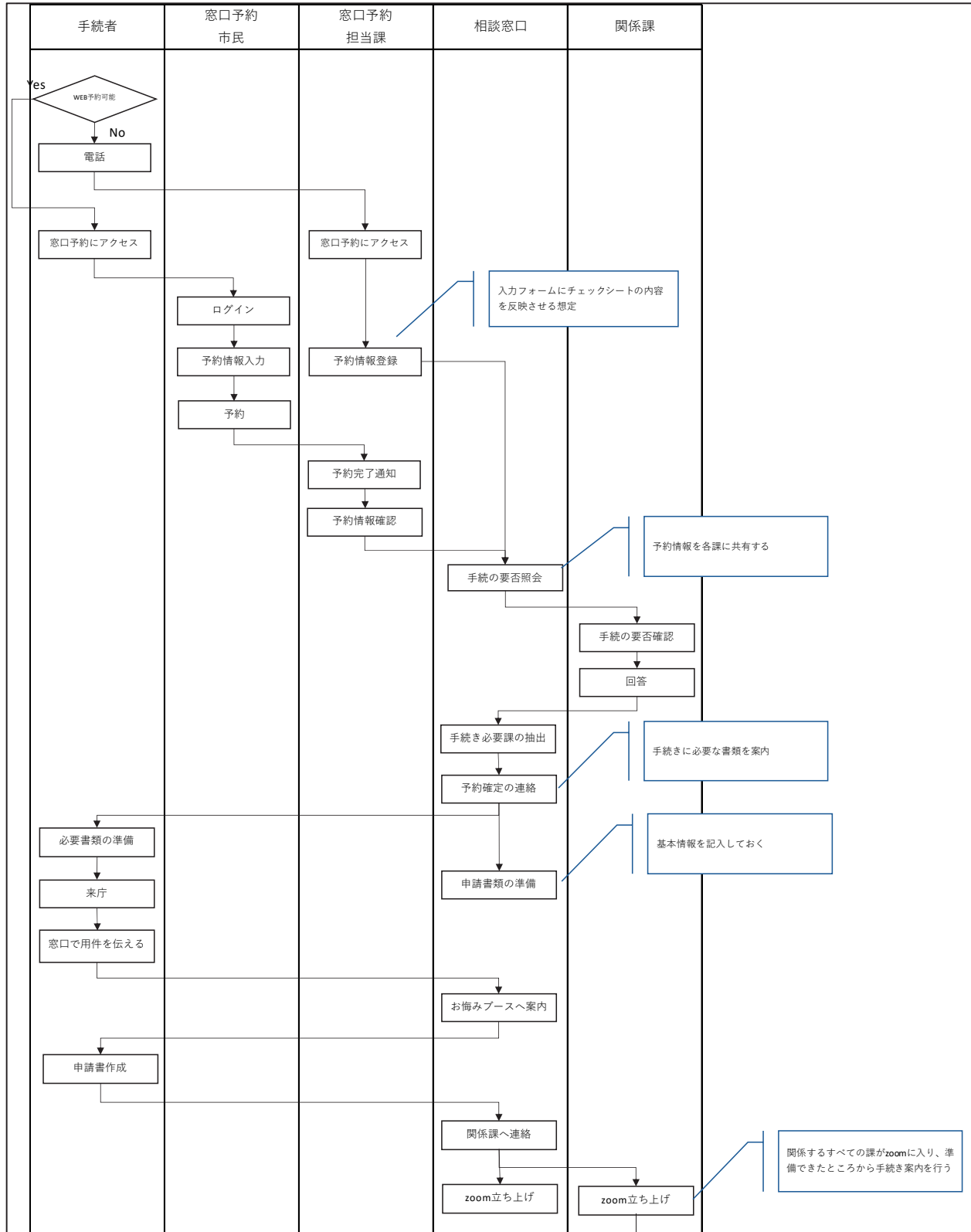
図表 3-6-1 「リモート窓口」の事務フロー（子育てあんしん課）

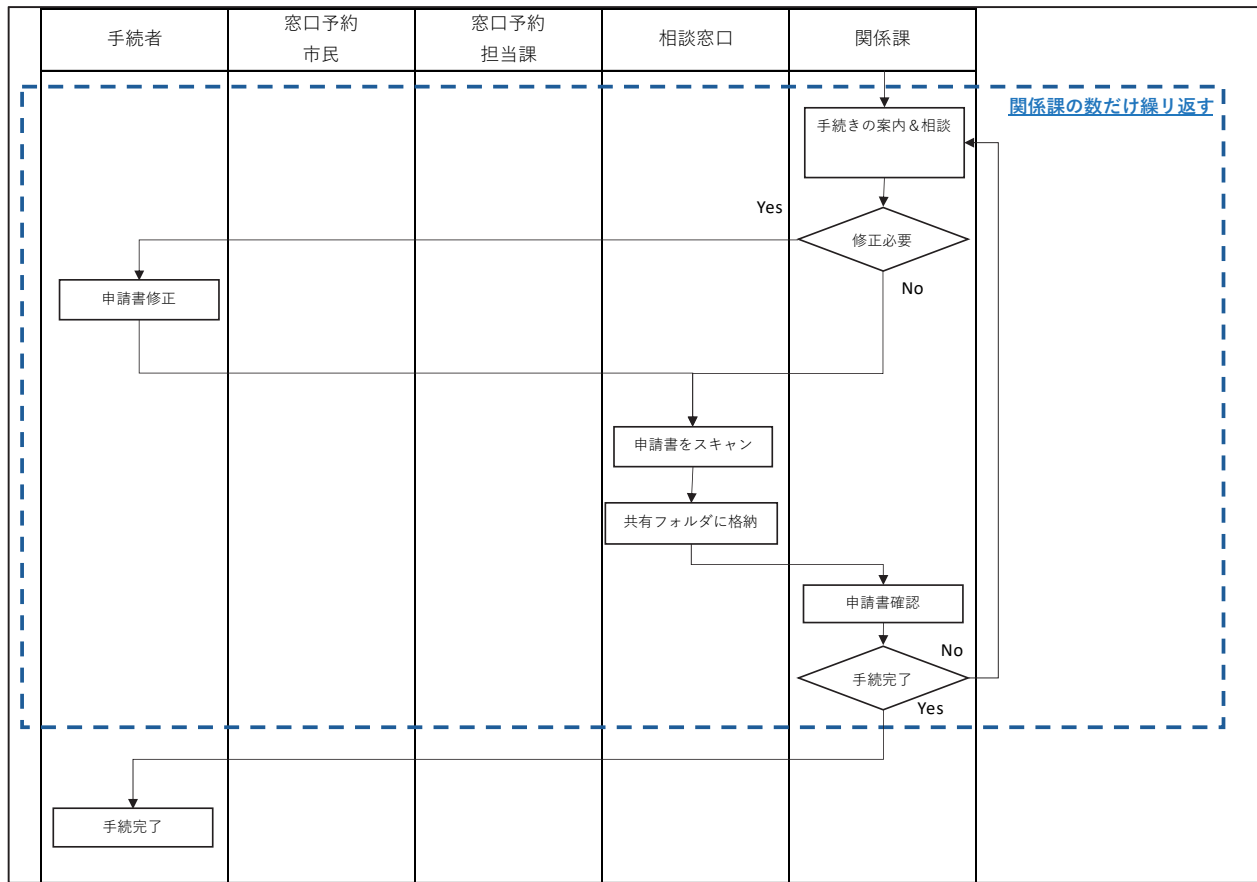


② おくやみ窓口

おくやみ窓口の手続について、「リモート窓口」で実施する場合の事務フローについて、以下のとおり、整理を行った。また、おくやみの手続において特に件数が多い手続について、本実証の対象業務に選定した。

図表 3-6-2 「リモート窓口」の事務フロー（おくやみ窓口）





図表 3-6-3 おくやみ窓口に関する実施業務の選定

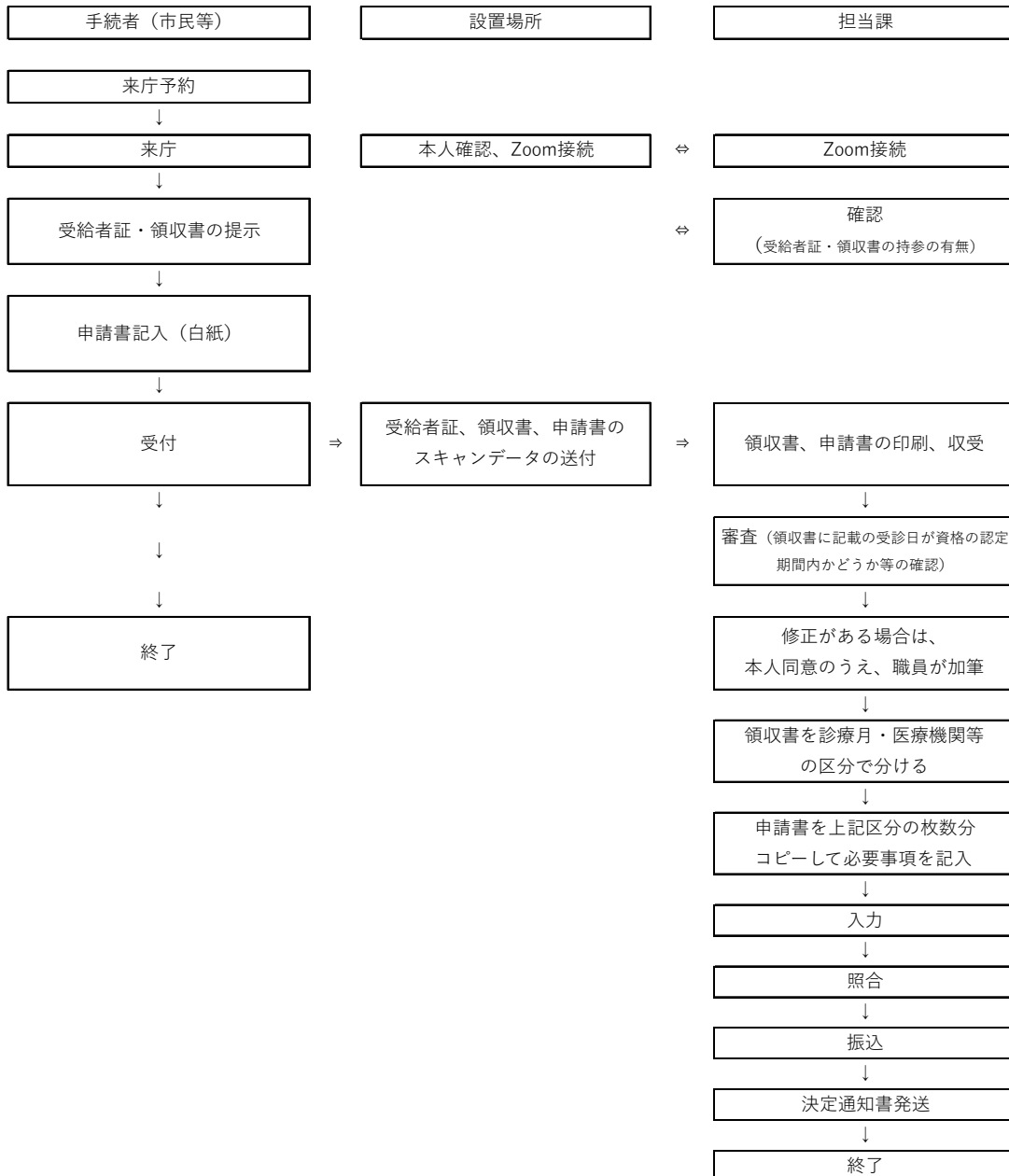
所管部署	手続き	申請書類等	その他
健康保険課	給付係 ・喪主に葬祭費3万円支給	・葬祭費支給申請書	
	・未払いの療養費・高額療養費・出産育児金あり	・療養費ほか未払い分相続人代表者選任届	※市民登録課のチェックシート上には、出産育児金の記載はない
	徴収係 ・国民健康保険税の精算納付(死亡者に未納がある場合)	・相続人代表者届出書・口座振込依頼書	現金納付あり・件数極めて少ない
	高齢者医療係 ・高齢者医療被保険者が死亡した場合の過払い分還付、不足分納付	・後期高齢者医療被保険者資格 取得・変更・喪失 受付連絡票 ・申立書・誓約書(兼後期高齢者医療高額療養費支給申請書・過誤納保険料講座振替依頼書)	
市民税課	諸税係 ・軽自動車所有が有りの場合の軽自動車税種別割に係る賦課徴収又は還付	・相続人代表者指定届	おくやみコーナーで確認し、軽自動車ありの場合に諸税係が対応
	市民税第2・3係 ・個人住民税の相続人代表者指定(死亡者の納税通知書の送付先指定)	・相続人代表者指定届	課税の有無を問わず、記入をお願いしている
医療助成年金課	医療助成係 ・医療費受給資格者が死亡した場合の届出	・重度心身障害者医療費受給資格等 変更・喪失届 ・相続人代表者選任届(件口座振替依頼書)	
	年金係 ・死亡した方の年金記録の確認、必要な手続き等の案内	・可搬型窓口装置を活用した年金相談受付票	年金記録確認後、必要な手続きを盛岡年金事務所にて電話で確認し、必要な手続・手続先・必要書類を案内
納税課	調査管理班 ・未納の有無の確認、口座登録有無の確認、今後の納め方相談	・盛岡市公金口座振替依頼書件自動払込利用申込書	

※黄色になっている部署・手続を実証での実施業務とする

④ 医療費助成年金課

医療費助成の手続について、「リモート窓口」で実施する場合の事務フローについて、以下のとおり、整理を行った。

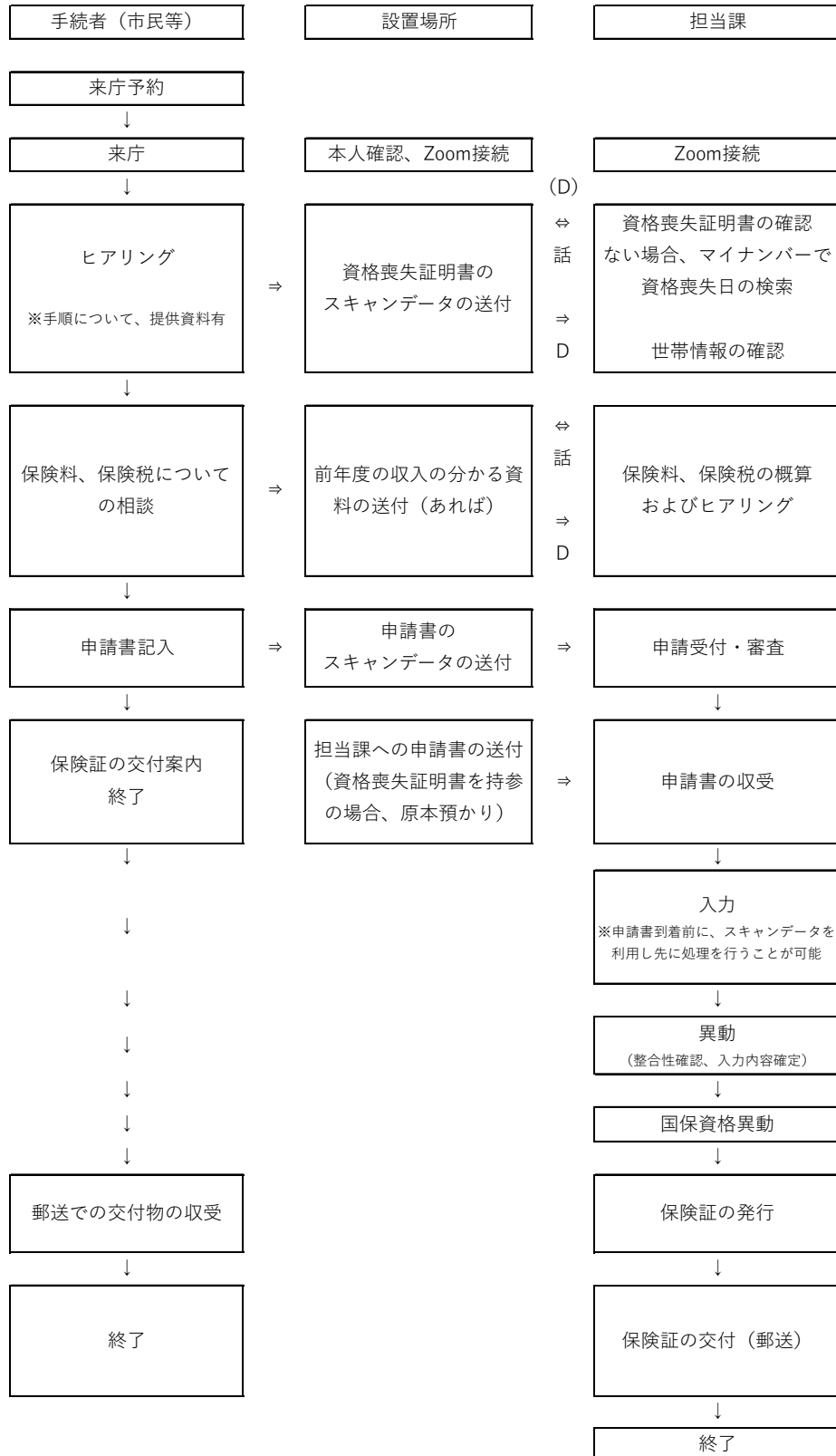
図表 3-6-6 「リモート窓口」の事務フロー（医療費助成年金課）



⑤ 健康保険課

国民健康保険加入の手続について、「リモート窓口」で実施する場合の事務フローについて、以下のとおり、整理を行った。

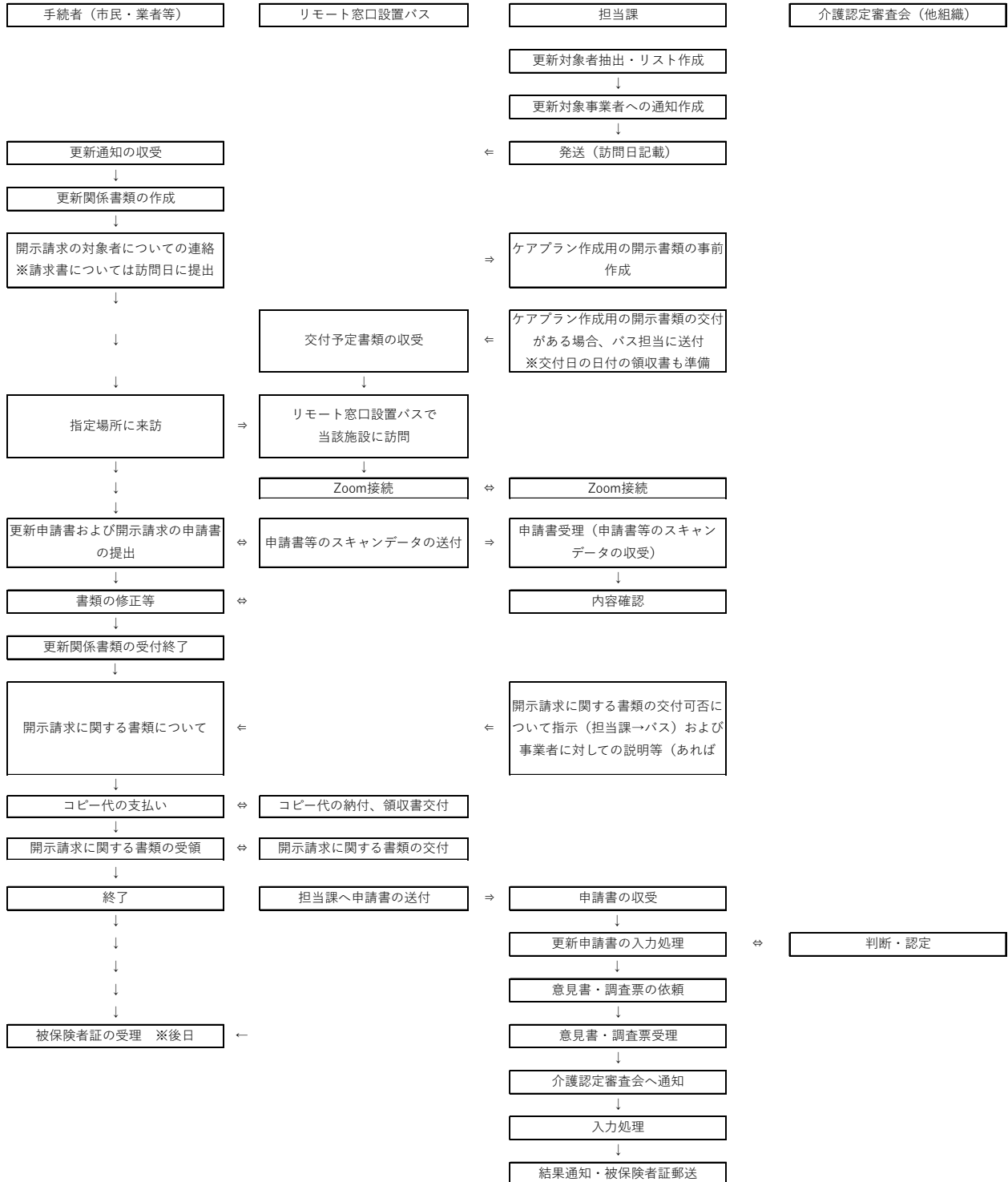
図表 3-6-7 「リモート窓口」の事務フロー（健康保険課）



⑥ 介護保険課

介護保険認定更新の手続について、「リモート窓口」で実施する場合の事務フローについて、以下のとおり、整理を行った。

図表 3-6-8 「リモート窓口」の事務フロー（介護保険課）

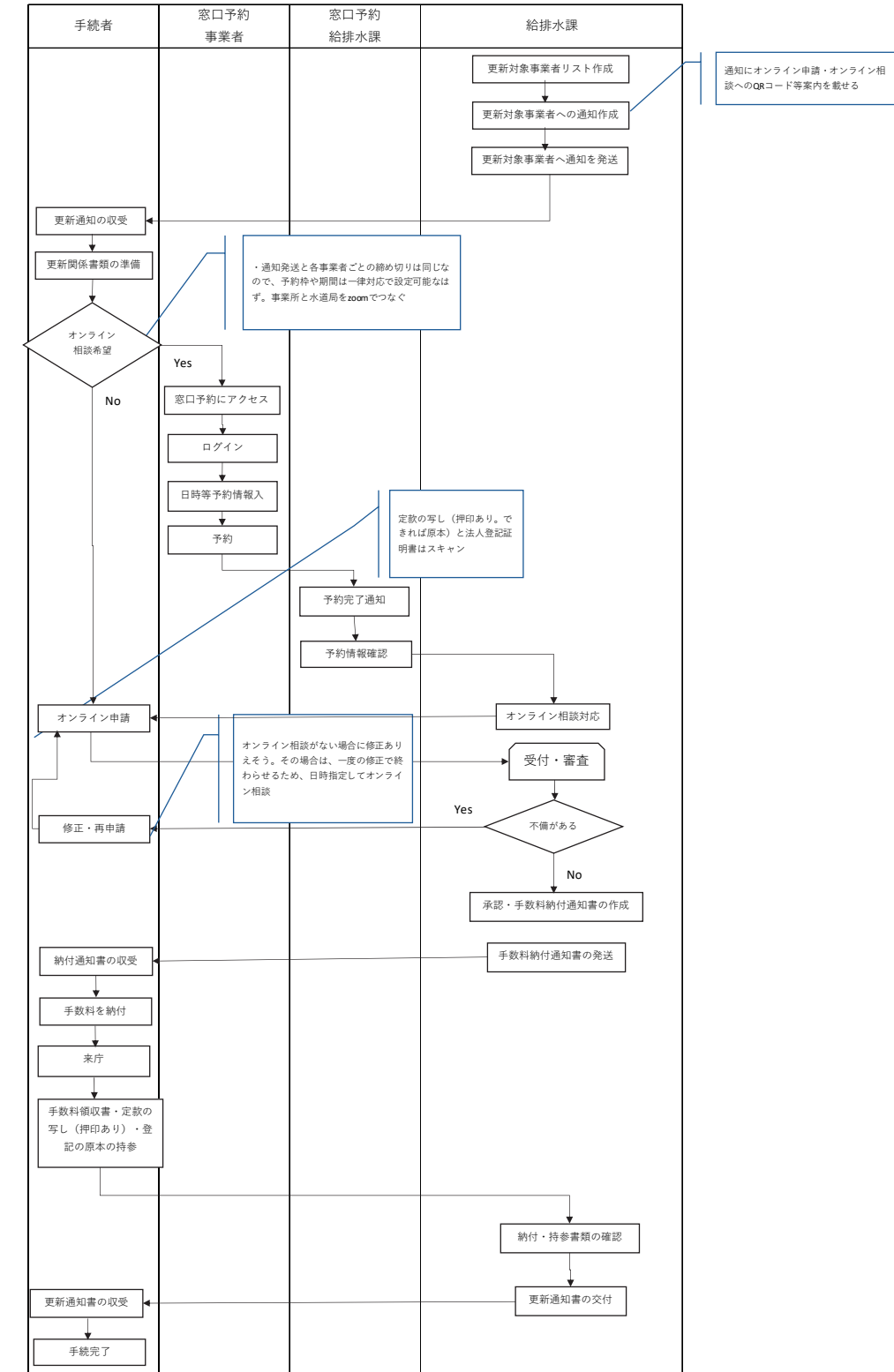


⑦ 給排水課

指定給水装置工事事業者更新の手続について、「リモート窓口」で実施する場合の事務フローについて、以下のとおり、整理を行った。

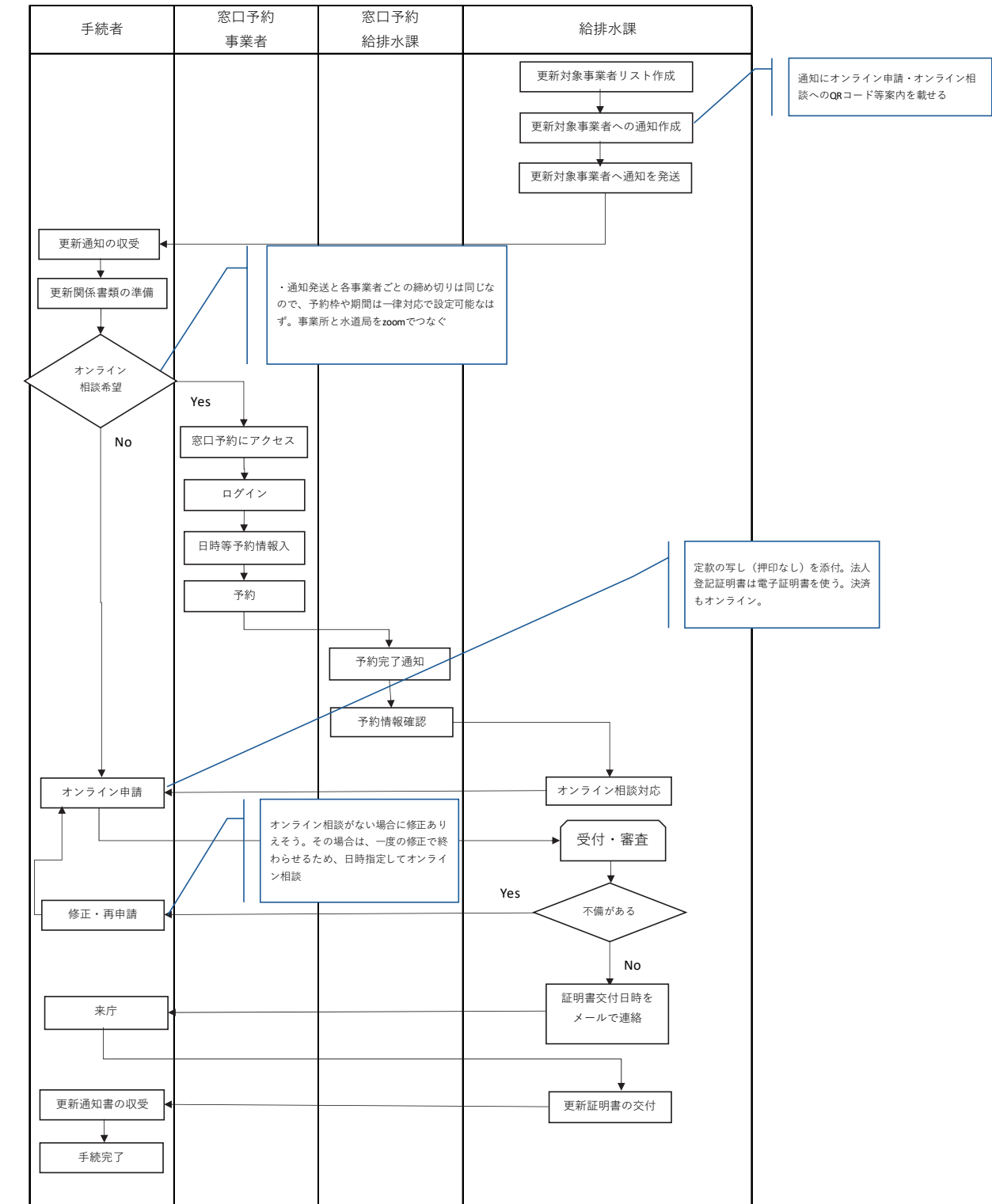
■手数料納付、更新通知書の交付について、現行を維持する場合

図表 3-6-9 「リモート窓口」の事務フロー（給排水課1）



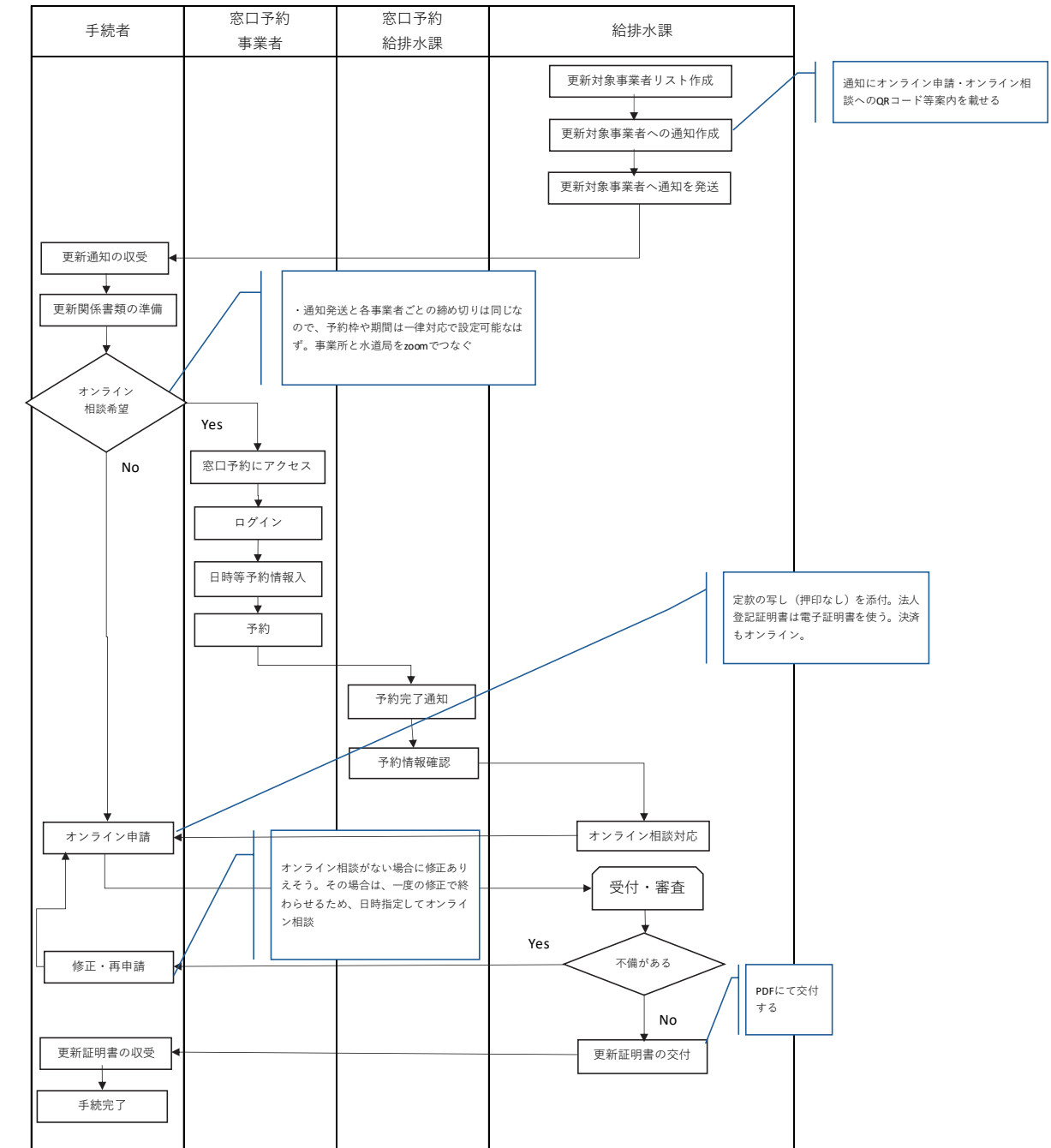
■手数料納付についてはオンライン決済を利用し、通知書交付については現行を維持する場合

図表 3-6-10 「リモート窓口」の事務フロー（給排水課2）



■事業所からのオンライン相談・申請を主とし、一度も来庁しない場合

図表 3-6-11 「リモート窓口」の事務フロー（給排水課3）

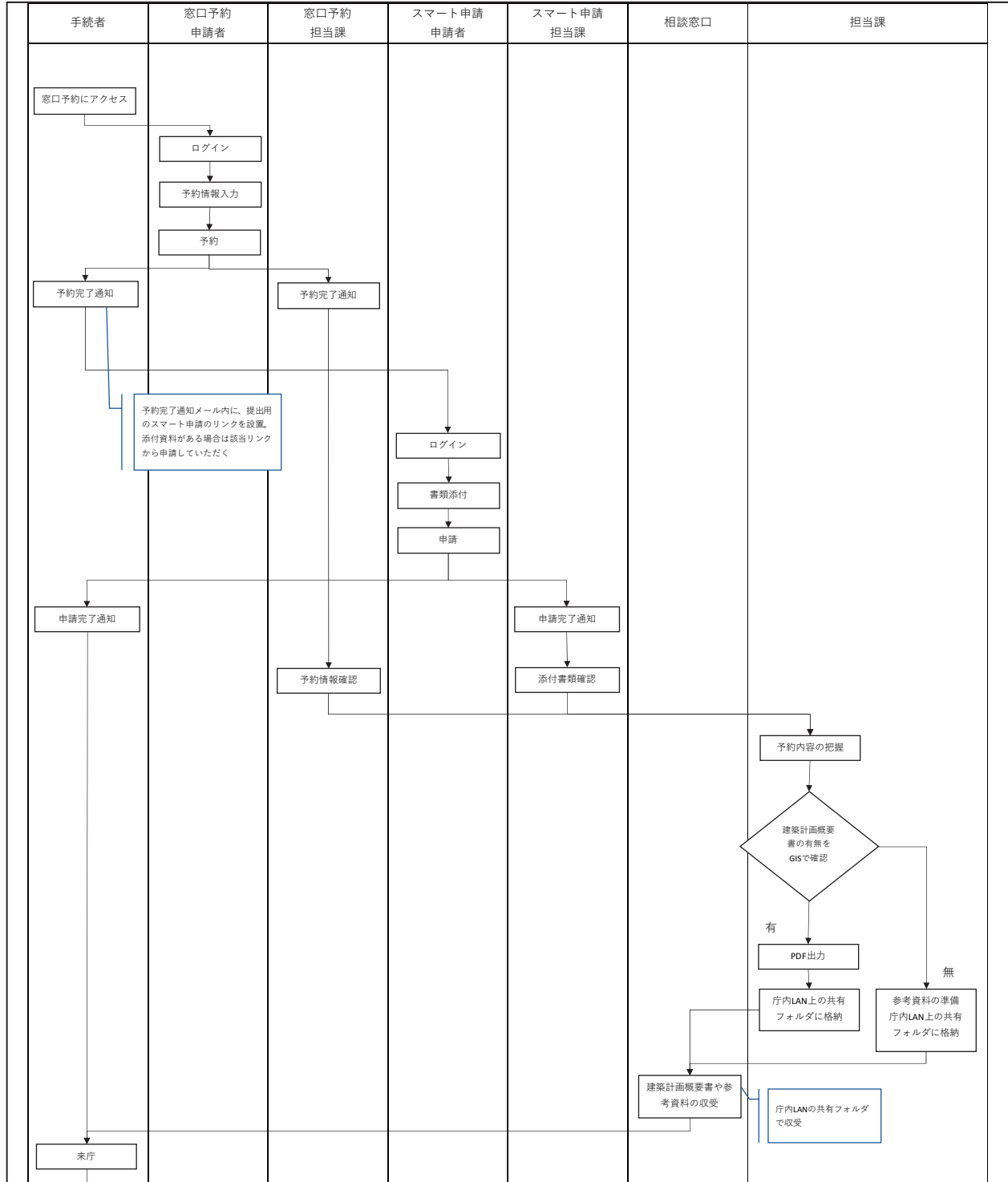


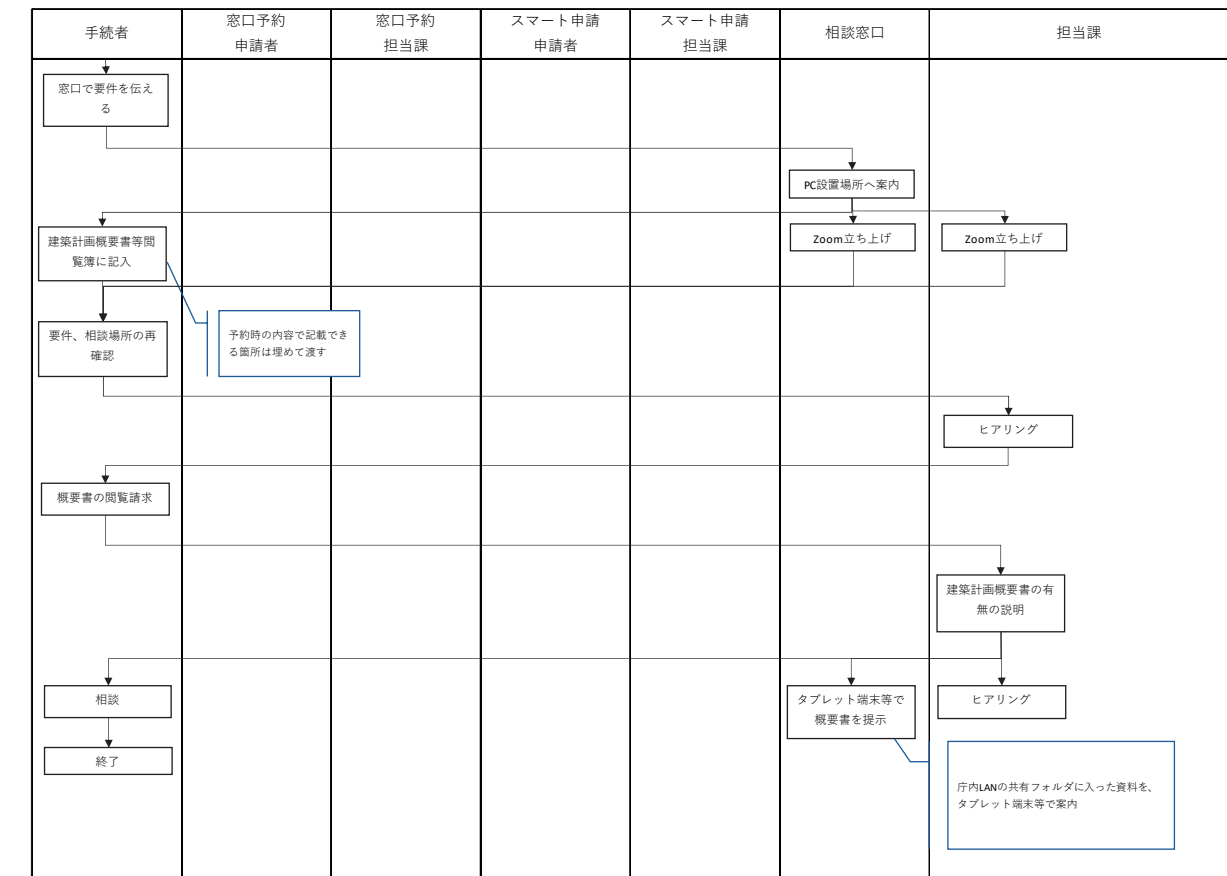
⑧ 建築指導課

建築契約概要書の閲覧の手続について、「リモート窓口」で実施する場合の事務フローについて、以下のとおり、整理を行った。

■ 閲覧する概要書についての事前情報があり、写しの交付が不要な場合

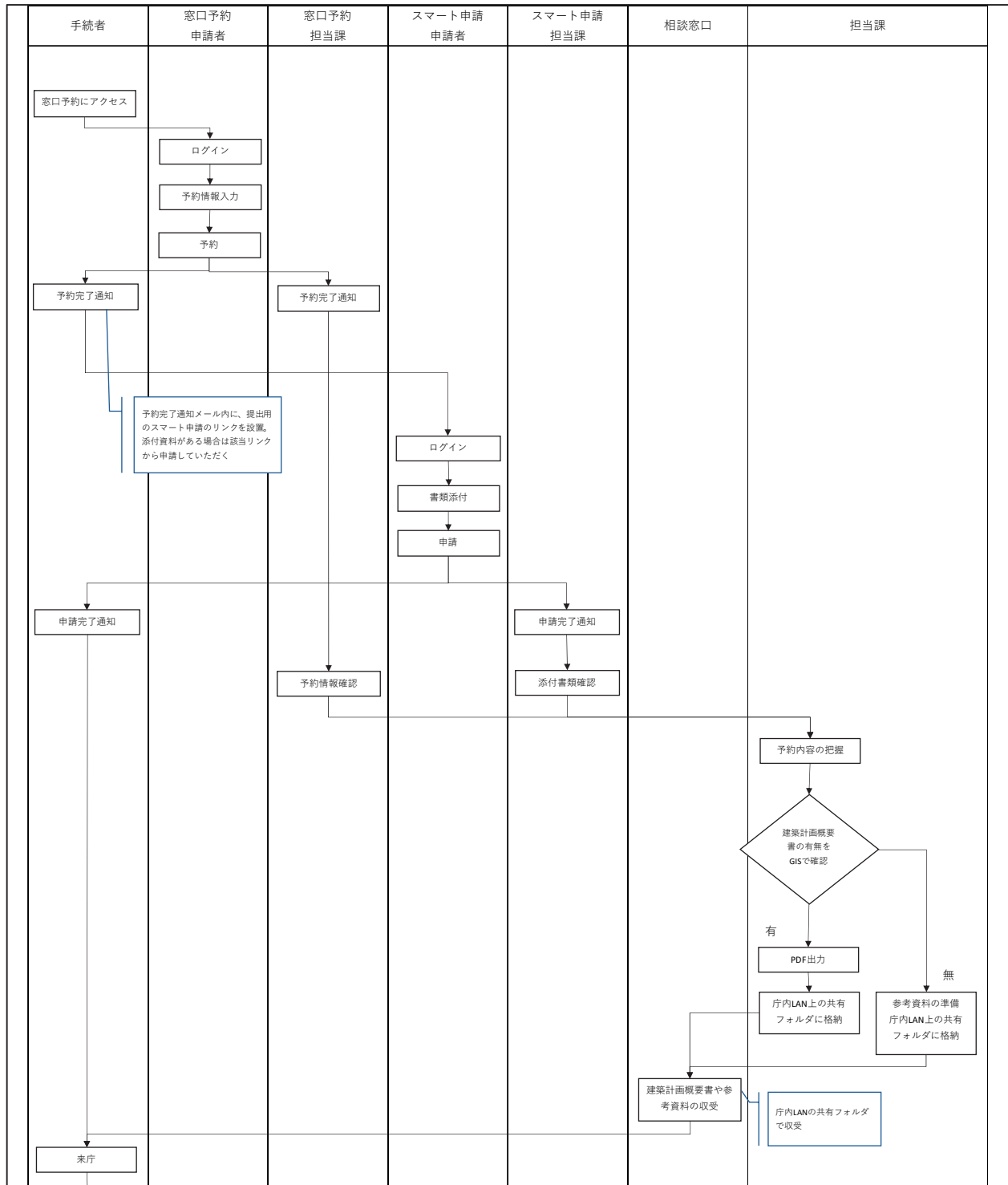
図表 3-6-12 「リモート窓口」の事務フロー（建築指導課1）

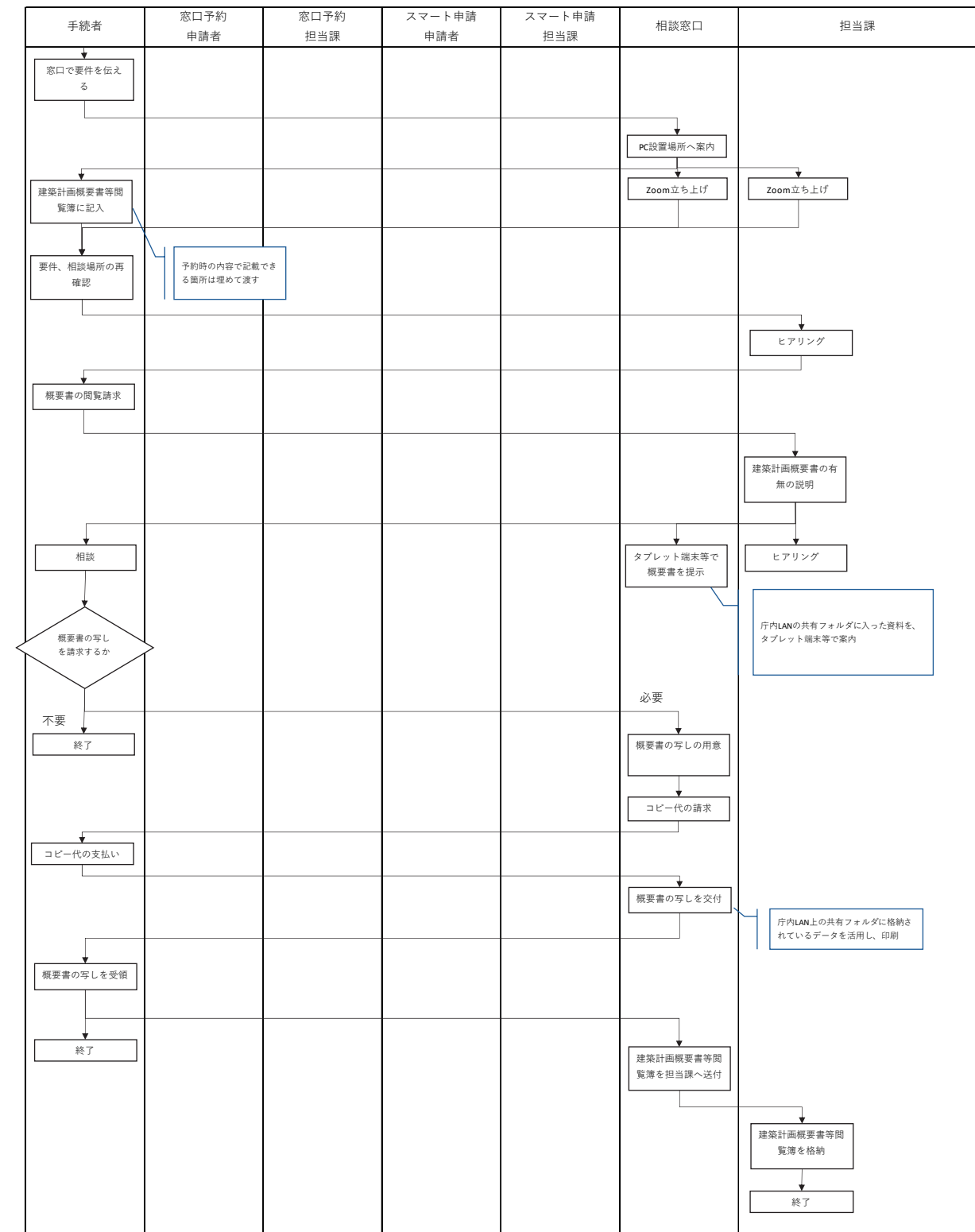




■ 閲覧する概要書についての事前情報があり、写しの交付が必要な場合

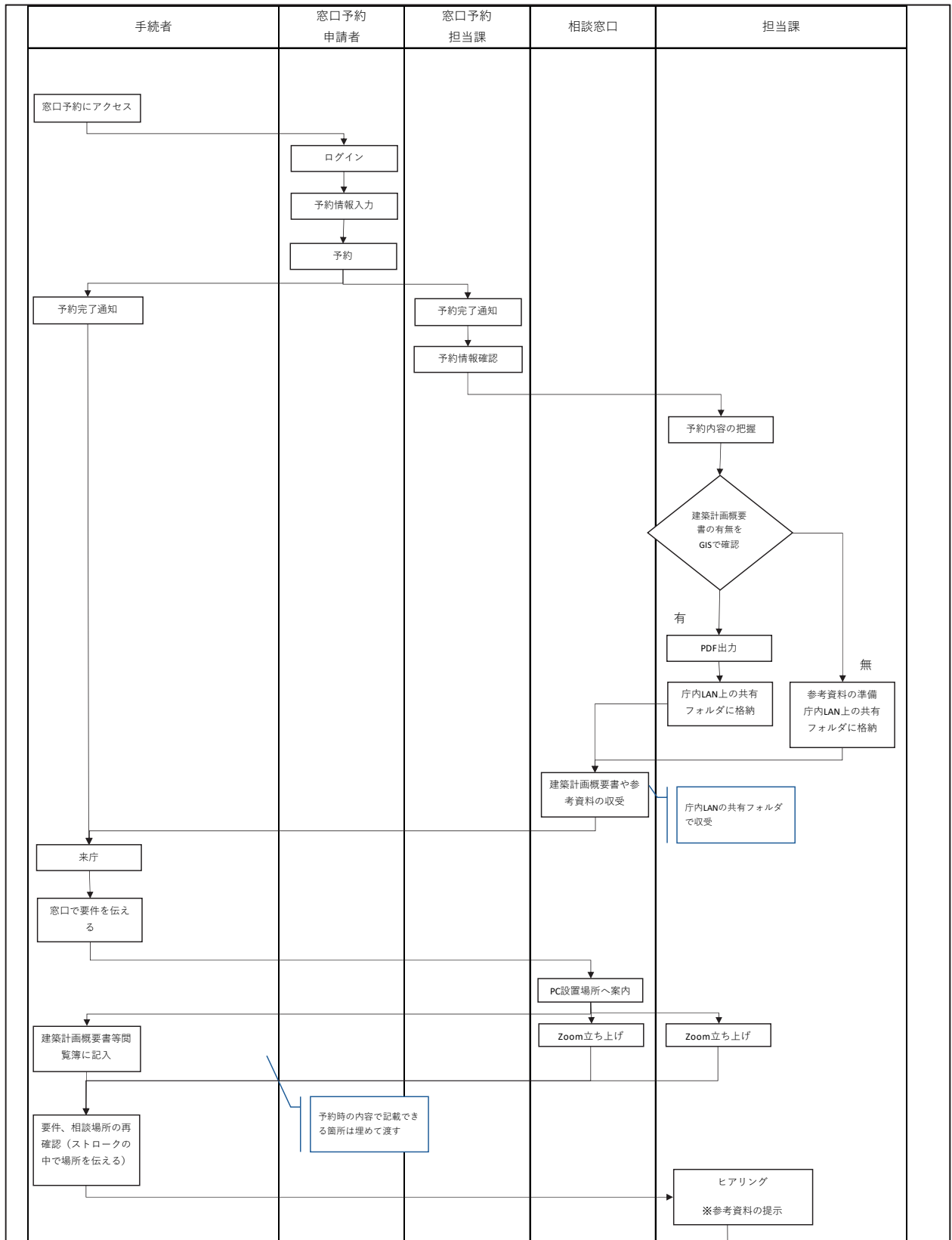
図表 3-6-13 「リモート窓口」の事務フロー（建築指導課2）

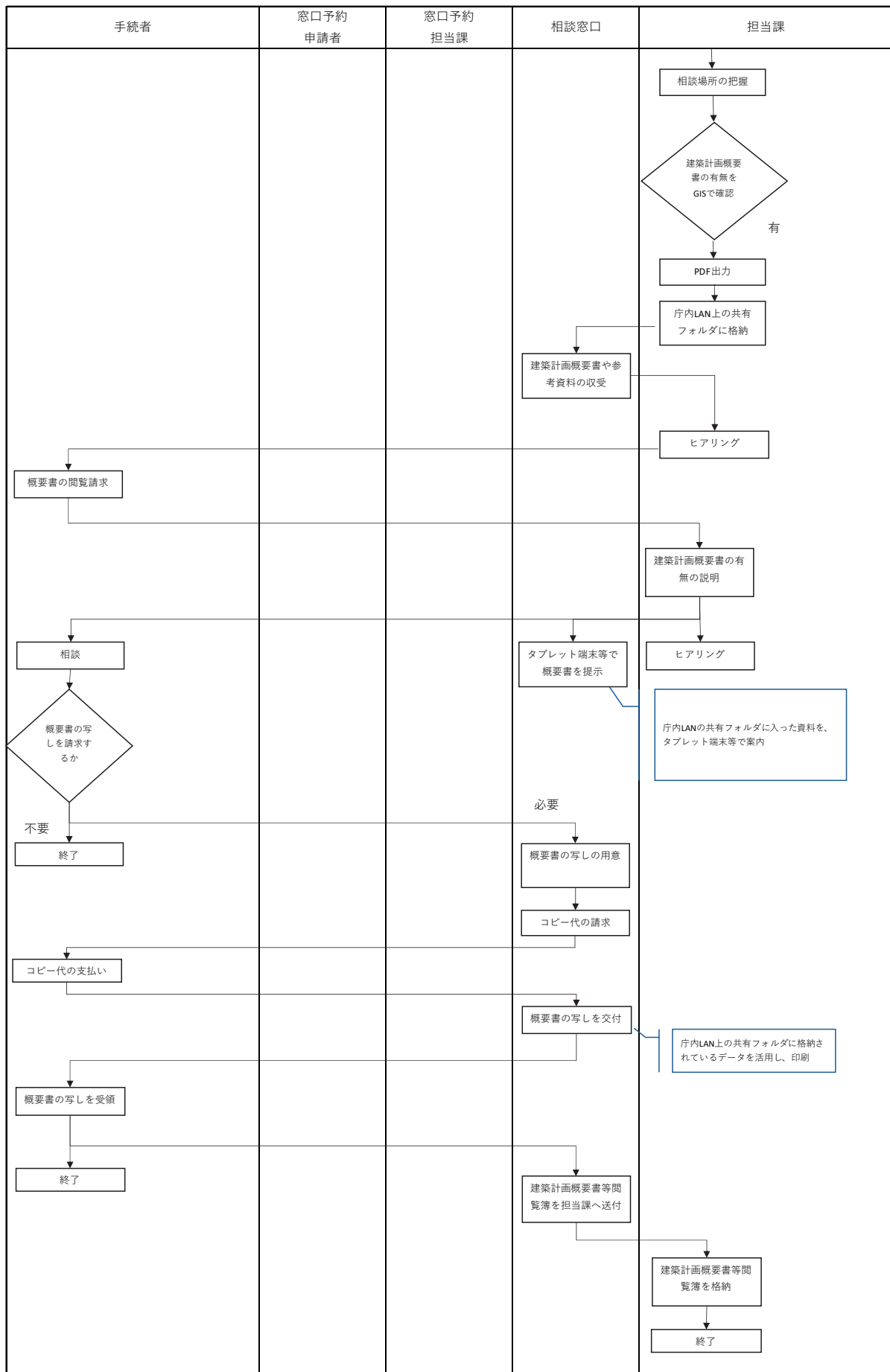




■ 事前に関連したい概要書についての情報が絞れず、来庁後に概要書を検索する場合

図表 3-6-14 「リモート窓口」の事務フロー（建築指導課3）





第4章 「リモート窓口」の実証実験

第4章 「リモート窓口」の実証実験

1 実証実験で目指すこと

(1) 基本的な考え方

盛岡市の「リモート窓口」における以下の3つのコンセプトを基本的な考え方・方向性として、実証実験における「リモート窓口」の設置場所、機器構成・運営体制及び新たなサービス・機能についての検討を加え、実証実験を実施した。

- ① 「対面窓口」より身近に利用できる。
- ② 「対面窓口」と同じレベルのサービスが受けられる。
- ③ デジタルのチカラで「対面窓口」より便利なサービスを受けられる。

(2) 「リモート窓口」の設置場所

『「対面窓口」より身近に利用できる』というコンセプトに基づき、「対面窓口」よりも近い場所で、身近に気軽に利用できることを目指し、「リモート窓口」実証実験の実施場所を「上田公民館」「盛岡タカヤアリーナ」「市役所バス（7人乗り）」とした。

① 上田公民館（出演者控室）

A 住所・開館時間・休館日

- ・盛岡市上田四丁目1-1
- ・9時～21時、日曜日と祝日は17時で閉館
- ・休館日は月曜日（祝日のときは翌日）、年末年始（12月29日から1月3日）

B 設置理由

本庁舎や支所よりも近い場所で手続きでき、公民館でのサークル活動や講座・イベントのついでに行くことができ、駐車場も広くて便利ということで、実証実験の「リモート窓口」を設置することとした。

② 盛岡タカヤアリーナ（1階計算室）

A 住所・開館時間・休館日

- ・盛岡市本宮五丁目4-1
- ・9時～21時
- ・休館日は毎月第3火曜日（祝日のときは翌日）、年末年始（12月29日から1月3日）

B 設置理由

本庁舎や支所よりも近い場所で手続きでき、体育館の利用（練習・トレーニング）や教室のついでに行けて、駐車場も広くて便利ということで、実証実験の「リモート窓口」を設置することとした。

③ 市役所バス（7人乗り）

A 場所

- ・実証実験実施施設の駐車場

B 設置理由

「リモート窓口」を施設に設置（固定化）せずに、より市民に近い場所で機動的に行政サービスを提供でき、市民は市役所に行くことなく、予約時間に待ち時間なく利用できるということで、動くリモート窓口として実証実験の「リモート窓口」を設置することとした。



上田公民館（出所：盛岡市HP）



盛岡タカヤアリーナ（出所：盛岡市HP）

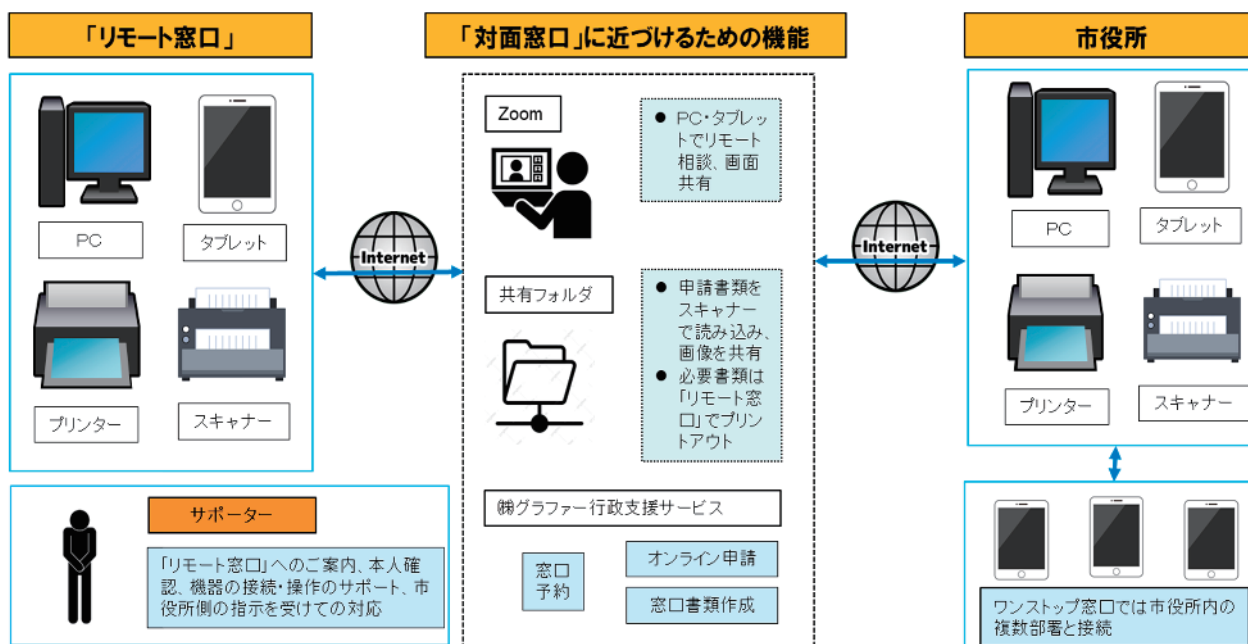


市役所バス（出所：実証実験）

(3) 「リモート窓口」の機器構成・運営体制

『「対面窓口」と同じレベルのサービスが受けられる』とのコンセプトに基づき、「対面窓口」に近づけるための機能を備えた機器構成とした。以下の図のとおり、「対面窓口」での相談に近づけるため、パソコンやタブレットを Zoom でつなぐとともに資料の画面共有を行い、書類の受付・確認のために申請書類をスキャナーで読み込んで画像を共有し、必要書類は共有フォルダから「リモート窓口」側でプリントアウトして渡すこととした。また、デジタルに不慣れな市民のサポートを行うため、「リモート窓口」にはサポーターを配置した。

図表 4-1-1 「リモート窓口」の機器構成・運営体制



(4) 新たなサービス・機能

『デジタルのチカラで「対面窓口」よりも便利なサービスを受けられる』とのコンセプトに基づき、グラファアの行政支援サービスを「リモート窓口」でサポートを受けながら利用する実証実験を行った。また、市役所内のおくやみ窓口とおくやみ関連の手続を行う複数部署をリモートでつなぐワンストップ窓口の実証実験を行った。

① グラファアの行政支援サービス

A 「窓口予約」システム

a サービスの内容

WEBや電話で空き枠を確認し予約できるシステム。予約枠は担当部署で柔軟に設定できる。

b 実現できること

「リモート窓口」では、全て予約を前提にすることで、市民側は待ち時間がなく、市役所側は準備をして受付することができる。

図表 4-1-2 「窓口予約」システムの画面イメージ

The figure displays two screenshots of the '窓口予約' (Window Reservation) system interface. The left screenshot shows a calendar view for October 2022, with a 90-minute reservation slot highlighted. The right screenshot shows the reservation details form, including the reservation date (2022/10/6), name (Asama Akira), and phone number (0900110011).

予約日時	30 (金)	1 (土)	2 (日)	3 (月)	4 (火)	5 (水)	6 (木)
10:00	×	×	×	×	×	×	○
11:00	×	×	×	×	×	×	○
12:00	×	×	×	×	×	×	○
13:00	×	×	×	×	×	×	○
14:00	×	×	×	×	×	×	○
15:00	×	×	×	×	×	×	○

B 「オンライン申請」システム

a サービスの内容

マイナンバー読み取りアプリにより、専用リーダー不要で、電子署名から決済までワンストップで申請することができる。

b 実現できること

「リモート窓口」で、市役所職員やサポーターのサポートを受けながら、オンライン申請を行うことができる。

図表 4-1-3 「オンライン申請」システムの画面イメージ

The figure displays two screenshots of the online application system interface. The left screenshot shows the '事業者の情報' (Business Information) page. At the top, it says '指定給水工事事業者更新' and '入力状況 34%'. Below this is the '事業者の情報' section, which includes '役員の情報' (Director Information) and a note: '役員は、異動を執行する社員、取締役又はこれらに準ずる者が該当します。' (Directors are employees, directors, or those equivalent to them who are performing the change). There is a section for '役員の情報 # 1' with input fields for '役員の氏名' (Director's Name) and '役員の氏名フリガナ' (Director's Name in Kana). A '追加する' (Add) button is at the bottom, with a note 'あと19件まで追加できます' (Up to 19 more can be added). The right screenshot shows the '商業登記電子証明書' (Commercial Registration Electronic Certificate) page. It instructs the user to use their '商業登記に基づく電子証明書' (Electronic Certificate based on Commercial Registration) for electronic signature. It asks for a '電子証明書' (Electronic Certificate) in p12 format and provides a 'ファイルを選択...' (Select File...) button. Below that is a '証明書のパスワード' (Certificate Password) field and a '署名する' (Sign) button. At the bottom, there is a button to '申請内容入力ページに戻る' (Return to the application content input page).

C 「窓口書類作成」システム

a サービスの内容

使い慣れた申請書式がそのまま使え、入力補完機能で重複入力が不要となる。

b 実現できること

市民は、複数部署の申請書類について、同じこと(名前・住所等)を何度も書かずに楽になる。

図表 4-1-4 「窓口書類作成」システムの画面イメージ

The image shows two parts of the system interface. On the left is a form titled '共通項目を入力する' (Enter common items). It contains several input fields for personal information: '亡くなった人氏名' (Deceased name) with '盛岡 太郎', '亡くなった人氏名(カナ)' (Deceased name in katakana) with 'モリオカ タロウ', '亡くなった人住所の郵便番号' (Deceased address postal code) with '020-8530', '亡くなった人住所' (Deceased address) with '岩手県盛岡市', '亡くなった人生年月日' (Deceased date of birth) with '1950年1月1日', '亡くなった人死亡日' (Deceased date of death) with '2022/08/22', and '届出者氏名' (Reporter name) with '盛岡 二郎'. On the right are two data preview tables. The top table is for the insured person (被保険者) with fields for '被保険者番号' (Insured person number), '氏名' (Name) 'モリオカ タロウ', '生年月日' (Date of birth) '1950/01/01', and '住所' (Address) '岩手県盛岡市'. The bottom table is for the reporter (届出者) with fields for '住所' (Address), '氏名' (Name) '盛岡 二郎', and '連絡先' (Contact info). Below that is a table for the deceased (死亡に該当する受給者) with fields for '受給者番号' (Beneficiary number) '01-', '氏名' (Name) '盛岡 太郎', and '生年月日' (Date of birth) '1950/01/01'.

② ワンストップ窓口

受付部署と関連する手続を行う複数の部署をリモートでつなぐことで、庁舎のレイアウト変更を行ったり、職員が移動したりすることがない形でワンストップ窓口を実現するもの。

市民は、複数の部署を行き来することなく手続が可能となり、楽になる。

2 実証実験の実施

(1) 実証実験の概要

令和4年8月24日から9月7日にかけて、7部署8業務、75サンプルの「リモート窓口」実証実験を行った。市民モニターによる体験会形式とし、39モニター（市民30人、業者9社）の協力のもと実施した。

図表 4-2-1 「リモート窓口」実証実験の概要

実施場所	実施日数	実施日	実証項目	実施業務	所管部署	モニター内容	実証サンプル数	必要モニター数	相談対応者数	必要サポーター数
上田公民館 (出演者控室)	5日 (4日)	8/24 (水)	リモート窓口・職員 窓口 (1対1)	保育施設の利用申し込み	子育てあんしん課	1モニター3シナリオ 1日6モニター	18 (3シナリオ×6 モニター×1日)	6人	1人	1人
		8/25 (木)	ワンストップ窓口 (リモート窓口1対 職員窓口複数)	死亡届(おくやみ)	市民登録課	1モニター1シナリオ 1日6モニター	6 (1シナリオ×6 モニター×1日)	6人	1人(※)	1人
		8/26 (金)	リモート窓口・職員 窓口 (1対1)	住民異動届(転出)		1モニター3シナリオ 1日6モニター	18 (3シナリオ×6 モニター×1日)	6人	1人	1人
		8/30 (火)	リモート窓口・職員 窓口 (1対1)	医療費助成(給付申請)	医療助成年金課	1モニター1シナリオ 1日6モニター	6 (1シナリオ×6 モニター×半日)	6人	1人	1人
		8/31 (水)	リモート窓口・職員 窓口 (1対1)	国保の加入(仕事関連)	健康保険課	1モニター3シナリオ 1日6モニター	18 (3シナリオ×6 モニター×1日)	6人	1人	1人
市役所バス (7人乗り)	1日	9/5PM(月) 9/6AM(火)	業者手続	要介護認定(更新)	介護保険課	1モニター1シナリオ 1日3モニター	3 (1シナリオ×3 モニター×1日)	3人(業者)	1人	1人
盛岡タカヤアリー ナ (1階計算室)	1日	9/7 AM (水)	業者手続	指定給水工事事業者更新	給排水課	1モニター1シナリオ 1日3モニター	3 (1シナリオ×3 モニター×半日)	3人(業者)	1人	1人
		9/7 PM (水)		建築確認前の相談	建築指導課	1モニター1シナリオ 1日3モニター	3 (1シナリオ×3 モニター×半日)	3人(業者)	1人	1人
3か所	7日		3パターン	8業務	7部署	—	75サンプル	39モニター (市民30・ 業者9)	8人	8人
○ 会場のセッティング・準備・上田公民館8/23(火)午後、市役所バス9/5(月)午前、総合アリーナ9/6(火)午後										
○ 8/25(木)は上田公民館はつながず(機器のセッティングはそのまま)、市役所庁舎内でZoom接続し市民モニターも市役所にお越しいただく										
※ 市民登録課以外の部署の相談対応者は別途必要										

(2) 業務別の実証実験の実施内容と評価

対象となる8業務について、実証実験における利用者像・手続シナリオを準備し、実証実験の業務の流れに沿って実証実験を実施した。市民モニターにアンケート調査・ヒアリングを行うとともに、サービスレベルの評価を加えた。

① 保育施設の利用申込み（子育てあんしん課）

A 実証実験の実施内容

a 利用者像

父、母、子の3人暮らし。保育施設の利用は初めてで、父は育児休業を取得していない。母は保育所入所決定後に育児休業から復帰予定

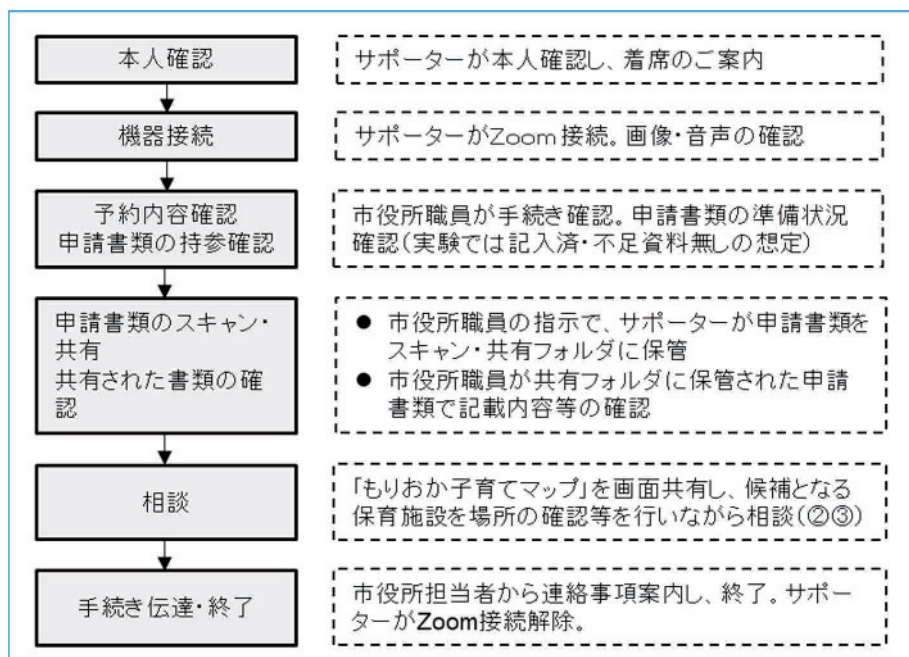
b 手続シナリオ

- 1) 事前に必要書類を全部記入済み。不備無し。相談無し
- 2) 希望保育施設の追加について、市役所担当者と地図を見ながら相談
- 3) 希望保育施設について、一から市役所担当者と地図を見ながら相談

c 実証実験の業務の流れ

6人の市民モニターにより、上記3つの手続シナリオごとに、以下の図表の業務の流れに沿って18サンプル(6人×3シナリオ)の実証実験を行った。また、実証実験終了後にアンケート調査を実施し、「リモート窓口」を体験後の市民の生の声を把握し、サービスレベル評価に活用した。

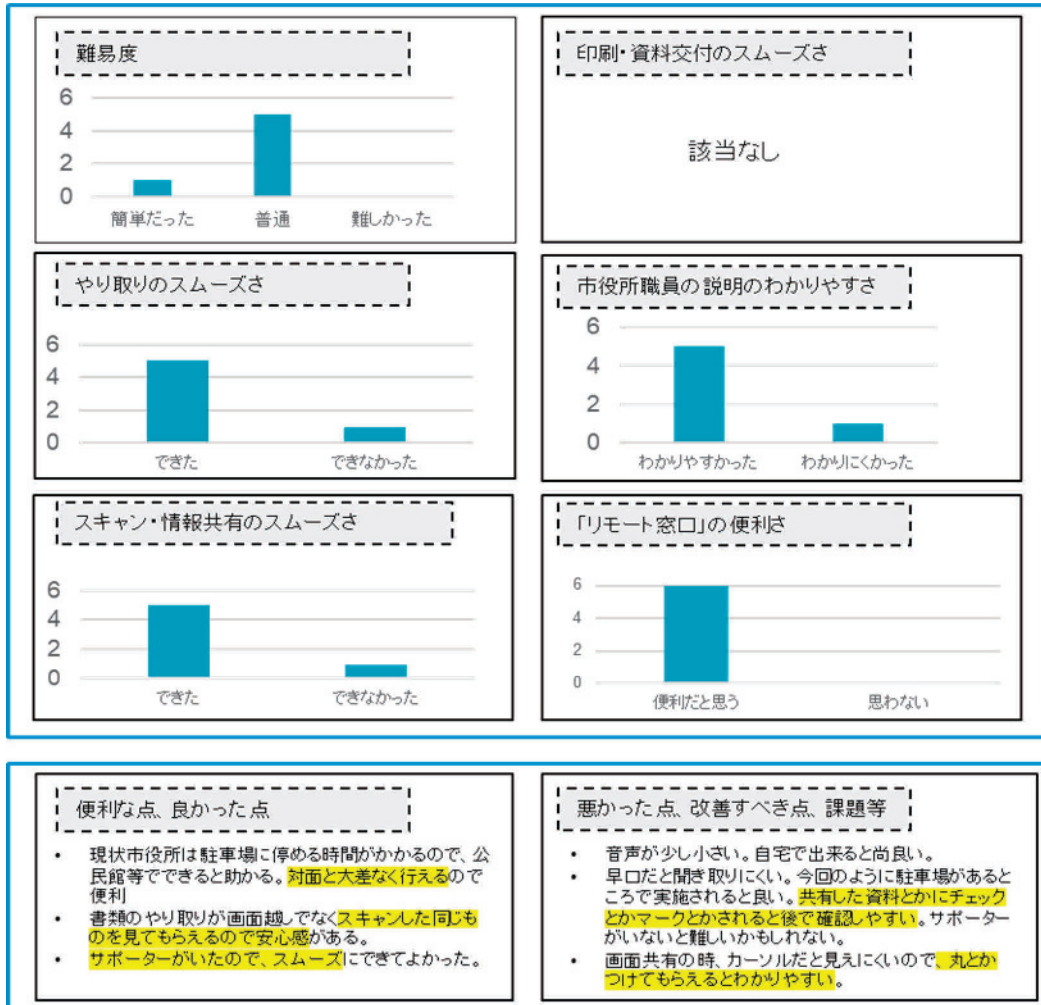
図表 4-2-2 実証実験の業務の流れ（保育施設の利用申込み）



B 市民モニターアンケート結果

対面と大差なく行えること、スキャンした資料が共有されることやサポーター配置に安心感があるとの評価が見られた。一方で、音声の聞き取りにくさ(早口・小声)や資料の画面共有時の確認に対する意見(チェックやマーカの機能がほしい)があった。

図表 4-2-3 市民モニターアンケート結果（保育施設の利用申込み）



C サービスレベルの評価

子育て世代は「リモート窓口」ニーズも高く(子連れでの外出に負担感、買い物ついでの手続ニーズ等)、今回の手続は申請時期も集中するので、特設窓口的な設置も含めて検討する必要があると考える。地図の共有について、改善の余地(地図上でのマーク等)はあるものの、今回の機器構成で実用に耐える業務を行えるものとする。

運営体制としては、「リモート窓口」の会話ルール等のマニュアル化の必要がある(ゆっくり話す、作業状況を逐一言葉にする等)。また、サポーターに対する評価が高く、サポーターのスキルに依存した面があるが、業務の汎用性を考慮すると、市役所職員が遠隔でサポートする工夫・改善が必要と考える(書類を画面共有しながらの確認、書画カメラの導入等)。

② おくやみ手続（市民登録課）

A 実証実験の実施内容

a 利用者像

（死亡した人）

- ・死亡前の住所は盛岡市。手続する人との関係は親
- ・高齢者医療被保険者、医療費受給資格有り、年金受給有り、高額療養費有り、税金等未納無し、軽自動車保有有り

（手続する人）

- ・喪主。死亡した人との関係は子

b 手続シナリオ

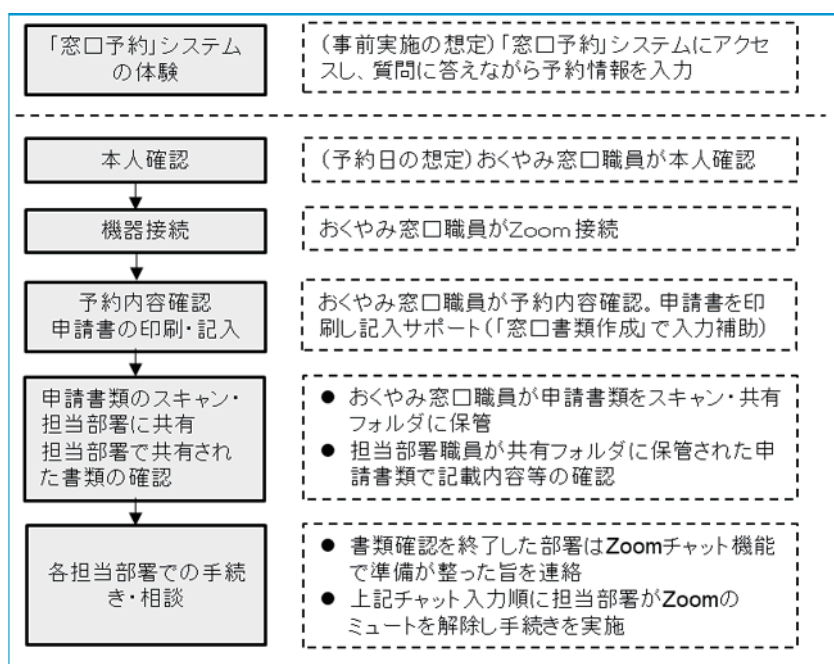
子が、親の死亡後の手続のため「おくやみ窓口」に来庁した想定での手続

- ・「窓口予約」システムの体験
- ・「おくやみ窓口」での受付、書類記入（「窓口書類作成」システム使用）、「リモート窓口」機能で申請書類共有、以下の担当部署と順次つながる形での「ワンストップ窓口」手続
～市民税課、健康保険課、医療助成年金課（医療助成係・年金係）、納税課

c 実証実験の業務の流れ

6人の市民モニターにより、上記の手続シナリオに基づき、以下の図表の業務の流れに沿って6サンプル(6人×1シナリオ)の実証実験を行った。また、実証実験終了後にアンケート調査を実施し、「リモート窓口」を体験後の市民の生の声を把握し、サービスレベル評価に活用した。

図表 4-2-4 実証実験の業務の流れ（おくやみ手続）



d 実証実験で使用した新たな機能・サービス

「おくやみ手続」の実証実験では、グラファーの行政支援サービスのうち、「窓口予約」システムと「窓口書類作成」システムを活用した。

◎ 「窓口予約」システム

「窓口予約」システムの画面イメージとシステム入力(代行入力)時の入力項目は、以下のとおり。

図表 4-2-5 「窓口予約」システム（おくやみ手続）のイメージ

「窓口予約」システム

(来庁前に実施) 予約希望日時を選択し、質問に答えながら予約情報を入力

1 日時の選択
2 予約情報の入力
3 内容の確認
4 予約完了

おくやみ窓口

盛岡市にお住まいの方が亡くなった場合に必要となる手続きを行う「おくやみ窓口」への来庁予約をすることができます。

所要時間 90分

< 前週
今週
後週 >

予約日時	2022年10月						
	30 (金)	1 (土)	2 (日)	3 (月)	4 (火)	5 (水)	6 (木)
10:00	×	×	×	×	×	×	○
11:00	×	×	×	×	×	×	○
12:00	×	×	×	×	×	×	○
13:00	×	×	×	×	×	×	○
14:00	×	×	×	×	×	×	○
15:00	×	×	×	×	×	×	○

1 日時の選択
2 予約情報の入力
3 内容の確認
4 予約完了

おくやみ窓口

予約日時
2022/10/6(木) 10:00 ~ (所要時間: 90分) 編集

予約者名 *

電話番号 *

事前に教えていただきたいこと

同意事項 *
本予約時に入力された内容や、盛岡市が保有する予約者・亡くなった方等の情報について、市が可能な範囲で、必要となる手続き様式への反映等の準備に用いることを同意します。

同意する

亡くなった方の氏名 *

亡くなった方の氏名ふりがな *

予約時の質問項目

「わからない」選択肢を用意し、不明な場合も予約が可能
実証では用いなかったが、条件分岐設定で設問数を調整することも可能

- 予約者名
- 電話番号
- 同意事項
- 亡くなった方の氏名
- 亡くなった方の氏名ふりがな
- 亡くなった方の住所
- 亡くなった方の生年月日
- いらっしゃる方の住所
- いらっしゃる方の生年月日
- 亡くなられた日
- 亡くなった方の葬儀はお済みですか？
- 亡くなった方は配偶者がいますか
- 亡くなった方は保険証をお持ちでしたか
- 亡くなった方と窓口いらっしゃる方との関係
- いらっしゃる方は相続人代表者ですか
- 3人以上の世帯の世帯主でしたか
- 亡くなった方は年金を受給していましたか
- 亡くなった方は年金の受給前でしたか
- 亡くなった方は年金受取額の加算対象の子でしたか
- 亡くなった方は市民税・県民税を課税されていましたか
- 亡くなった方は軽自動車やバイクをお持ちでしたか
- 納税方法

◎「窓口書類作成」システム

「窓口書類作成」システムの画面イメージ、共通項目を設定した帳票・申請書類、設定した共通項目(重複記載が不要となる項目)は、以下のとおり。

図表 4-2-6 「窓口書類作成」システム(おくやみ手続)のイメージ

「窓口書類作成」システム

(Zoom接続後におくやみ窓口職員が実施)おくやみ手続きに必要な書類を選択し、各必要書類に共通する項目をおくやみ窓口職員が入力、PDFで出力し、各課に共有

共通項目を入力する

亡くなった人_氏名 任意

亡くなった人_氏名(カナ) 任意

亡くなった人_住所の郵便番号 任意

亡くなった人_住所 任意

亡くなった人_生年月日 任意

年 月 日

亡くなった人_死亡日 任意

届出者_氏名 任意

被 保 険 者	被保険者番号	
	個人番号 <small>(個人番号通知のときのみ入力)</small>	
	姓	モリオカタロウ
	氏 名	盛岡 太郎
	生年月日	1950/01/01
世 帯 主	住所 <small>(施設名・施設所在地)</small>	岩手県盛岡市
	1月1日住所	
	個人番号 <small>(個人番号通知のときのみ入力)</small>	
氏 名		
生年月日	明・大・昭・平 年 月 日生	

<届出者>		
住所	氏名	連絡先
	盛岡 二郎	
<届出に該当する受給者>		
受給者番号	氏名	生年月日
01-	盛岡 太郎	1950/01/0年 月 日

設定した資料

- ・ 可搬型窓口装置を活用した年金相談受付票
- ・ 後期高齢者医療被保険者資格受付連絡票/申立書・誓約書
- ・ 盛岡市公金口座振替依頼書兼公金口座振替届
- ・ 相続人代表者指定届
- ・ 葬祭費申請書
- ・ 重度心身障害者医療費受給資格等変更・喪失届/相続人代表者選出届

設定した共通項目

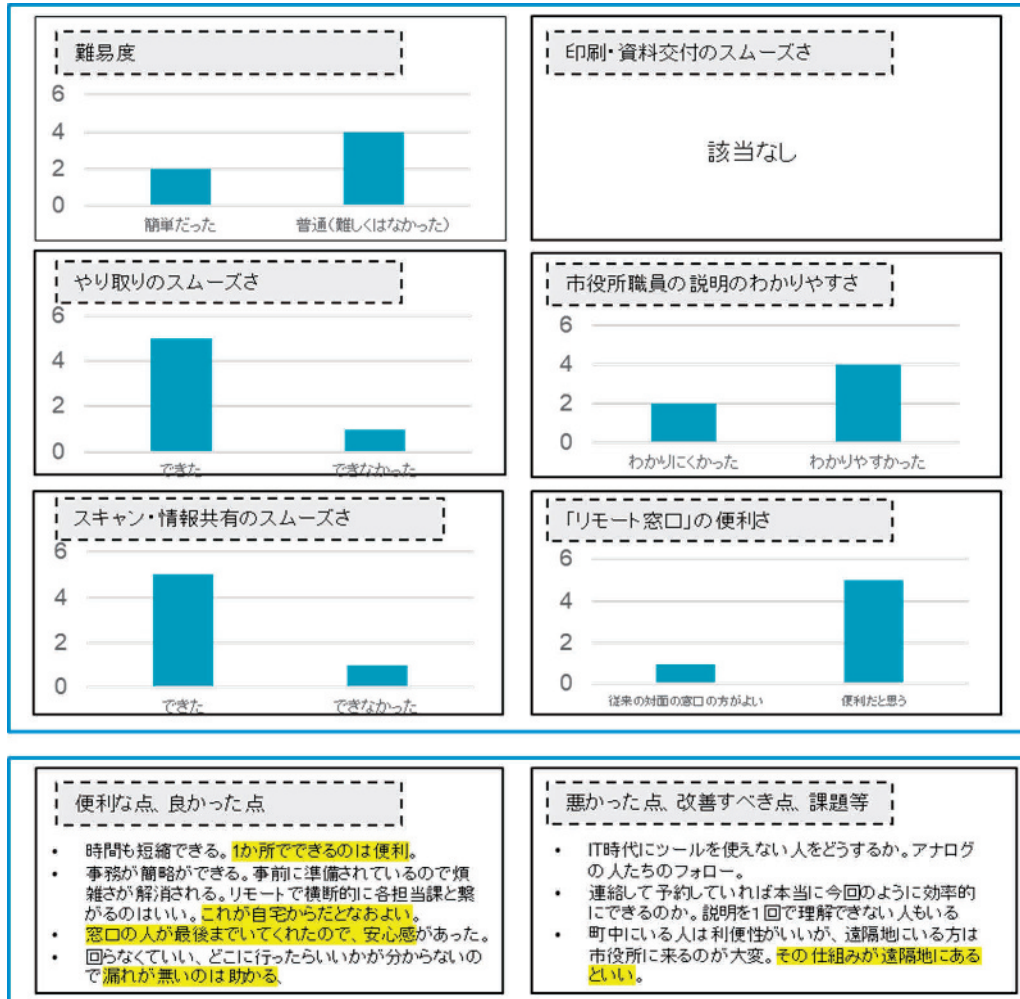
共通項目で記載した内容は、市民が再度記載する必要なし

- ・ 亡くなった人_氏名
- ・ 亡くなった人_氏名(カナ)
- ・ 亡くなった人_住所の郵便番号
- ・ 亡くなった人_住所
- ・ 亡くなった人_生年月日
- ・ 亡くなった人_死亡日
- ・ 届出者_氏名
- ・ 届出者_住所の郵便番号
- ・ 届出者_住所
- ・ 届出者_電話番号
- ・ 届出者_本人との関係
- ・ 申請日

B 市民モニターアンケート結果

市民が複数の窓口を移動せずに手続できる「ワンストップ窓口」への評価が複数見られた。「事前予約」で事前準備されての対応を評価する声がある一方で、入力を含めてシステム利用に懸念の声もあった。(電話での市役所職員が代行入力も可能なシステムとしている)。

図表 4-2-7 市民モニターアンケート結果 (おくやみ手続)



C サービスレベルの評価

マニュアル化も含め運営レベルを向上させる必要はあるが、主管部署と関連部署をリモートでつなぎ、ワンストップ窓口を構築することは、今回の機器構成で実現可能と考える。

運営体制として、各部との Zoom の接続方法やタイミング、部署間の順序、連絡方法等のルール化を行い、各職員の待機時間をミニマム化する必要がある。また、「リモート窓口」の会話ルール等のマニュアル化(ゆっくり話す、作業状況を逐一言葉にする等)は、各業務を通じた共通の課題となる。

グラフナーの「窓口予約」・「窓口書類作成」システムについては、利用者の評価も高いが、申請書類や業務フローの見直しも併せて行うことで、更に導入効果を高めることが可能と考える。

③ 引越手続（市民登録課）

A 実証実験の実施内容

a 利用者像

- 1) 大学生、一人暮らし(単身世帯)

国民健康保険加入無し、マイナンバーカード無し、新住所に転出証明書送付

- 2) 30代、独身(単身世帯)

国民健康保険加入有り、マイナンバーカード有り、新住所に転出証明書送付無し。手続後に転出

- 3) 外国語指導助手、一人暮らし(単身世帯)。国民健康保険加入有り

b 手続シナリオ

- 1) 一人暮らしの大学生が盛岡市から転出。事前に必要書類を全部記入済み。不備・相談無し

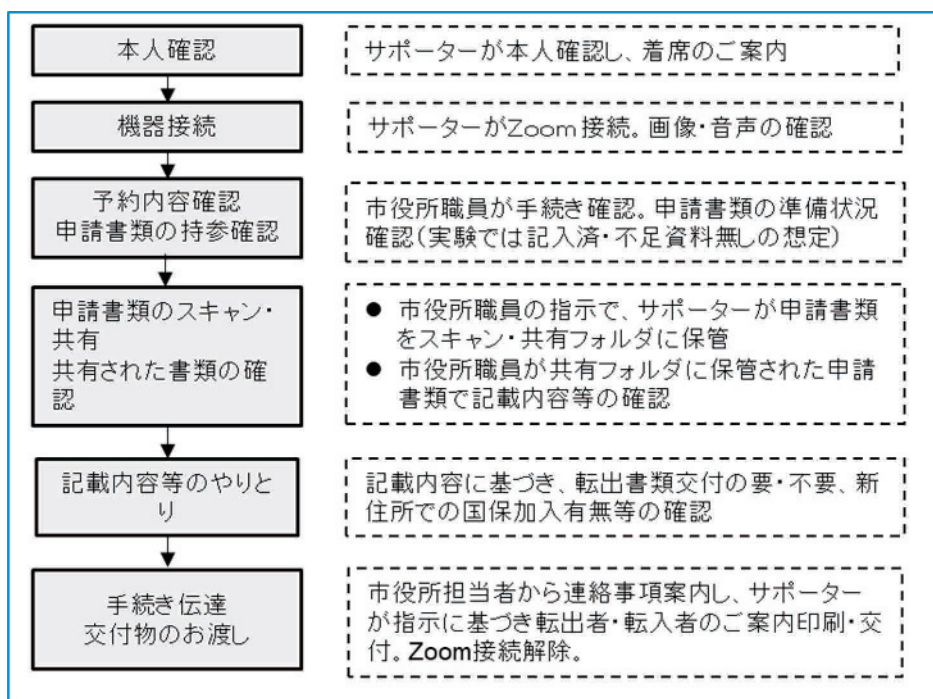
- 2) 30代の独身男性が盛岡市から転出。事前に必要書類を全部記入済み。不備・相談無し

- 3) 国外(ブラジル)から来日し盛岡市に転入。事前に必要書類を全部記入済み。不備・相談無し

c 実証実験の業務の流れ

6人の市民モニターにより、上記3つの手続シナリオごとに、以下の図表の業務の流れに沿って18サンプル(6人×3シナリオ)の実証実験を行った。また、実証実験終了後にアンケート調査を実施し、「リモート窓口」を体験後の市民の生の声を把握し、サービスレベル評価に活用した。

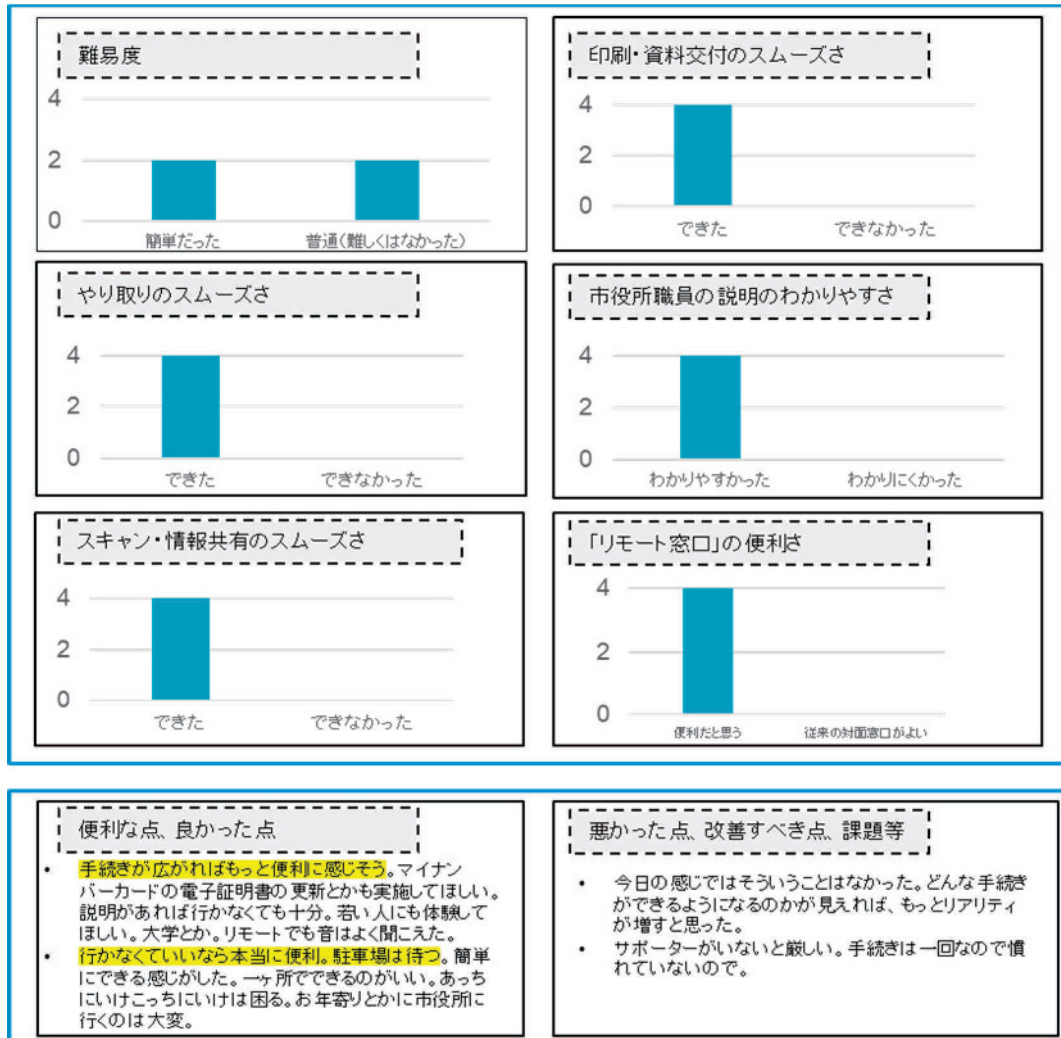
図表 4-2-8 実証実験の業務の流れ（引越手続）



B 市民モニターアンケート結果

「リモート窓口」に対する前向きな評価(手続拡大への希望、来庁せずに便利との声)が見られた。手続は簡単・難しくないとの声がある一方で、サポーターがいないと厳しいとの声もあった

図表 4-2-9 市民モニターアンケート結果 (引越手続)



C サービスレベルの評価

今回の業務に関しては、簡易な手続で相談・確認事項も少なく、今回の機器構成で実用に耐えるレベルの対応は可能と考える。

運営体制として、「リモート窓口」の会話ルール等のマニュアル化(ゆっくり話す、作業状況を逐一言葉にする等)は、全ての手続共通の課題。

今回は、転出者・転入者のご案内チラシを「リモート窓口」で印刷・交付したが、他の手続においても、説明時のメモ交付等にも応用可能と考える。

引越手続については、マイナンバーカードの取扱いで、電子証明書の更新のために再来庁が必要になること、住民票や交付物(転出証明書)の問題もあり、市役所の混雑緩和対策として、より導入効果が出る手続を検討する必要がある。

④ 医療費助成の給付申請（医療助成年金課）

A 実証実験の実施内容

a 利用者像

乳幼児の母

子(乳幼児)は、乳幼児医療費助成受給者

子が県外の医療機関で受診した際の領収書を所持

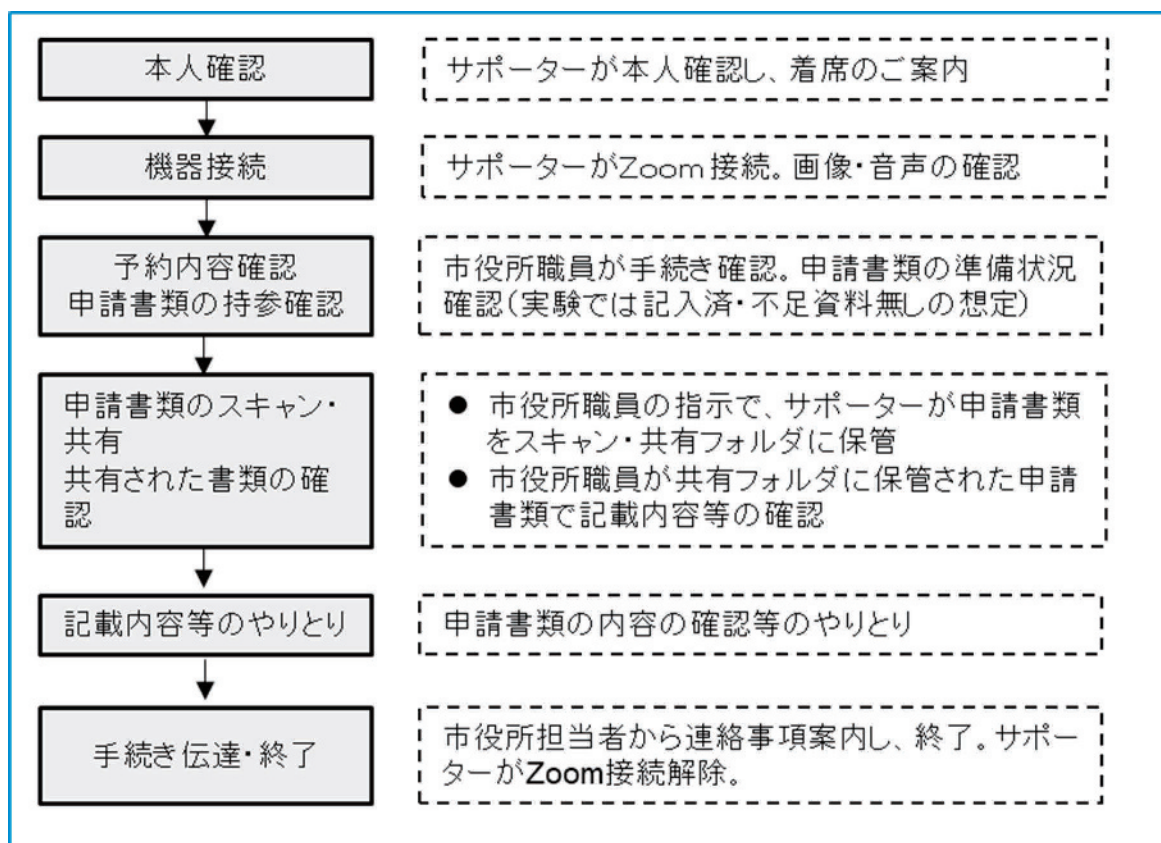
b 手続シナリオ

事前に必要書類を全部記入済み。不備・相談無し

c 実証実験の業務の流れ

6人の市民モニターにより、上記の手続シナリオに基づき、以下の図表の業務の流れに沿って6サンプル(6人×1シナリオ)の実証実験を行った。また、実証実験終了後にアンケート調査を実施し、「リモート窓口」を体験後の市民の生の声を把握し、サービスレベル評価に活用した。

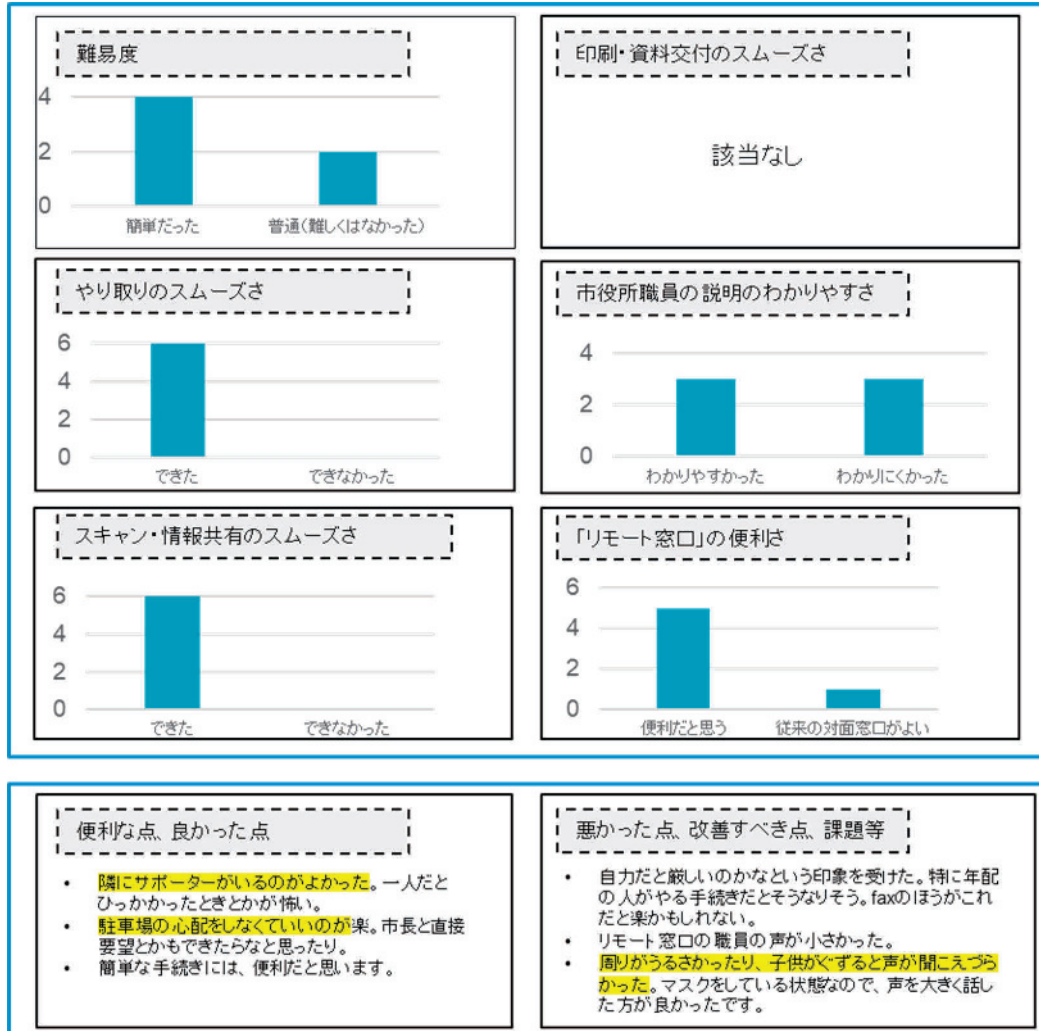
図表 4-2-10 実証実験の業務の流れ（医療費助成の給付申請）



B 市民モニターアンケート結果

「リモート窓口」に対する評価(便利)に加え、サポーターへの評価、駐車場の心配が不要になる点が挙げられた。音声の問題(職員の声や防音の問題)やサポートがいないと厳しいとの声があった。

図表 4-2-11 市民モニターアンケート結果(医療費助成の給付申請)



C サービスレベルの評価

今回の業務に関しては、簡易な手続で、相談・確認事項も少なく、今回の機器構成で実用に耐えるレベルの対応は可能と考える。一方、子育て世代(乳幼児有り)には「リモート窓口」ニーズがあると思われるが、本業務のように相談事項が少ない業務では、セグメント的にも郵送・オンライン申請の市民ニーズが高いとも考えられる。

今回の実証実験は、公民館内の小さな個室で、換気等のためドアを開けた状態で行ったが、実装時には、ドアを閉めるなど防音状態を確保して運営する必要がある。

運営体制として、「リモート窓口」の会話ルール等のマニュアル化(ゆっくり話す、作業状況を逐一言葉にする等)は、全ての手続共通の課題。

⑤ 国民健康保険の加入申請（健康保険課）

A 実証実験の実施内容

a 利用者像

会社を退職した 27 才の男性

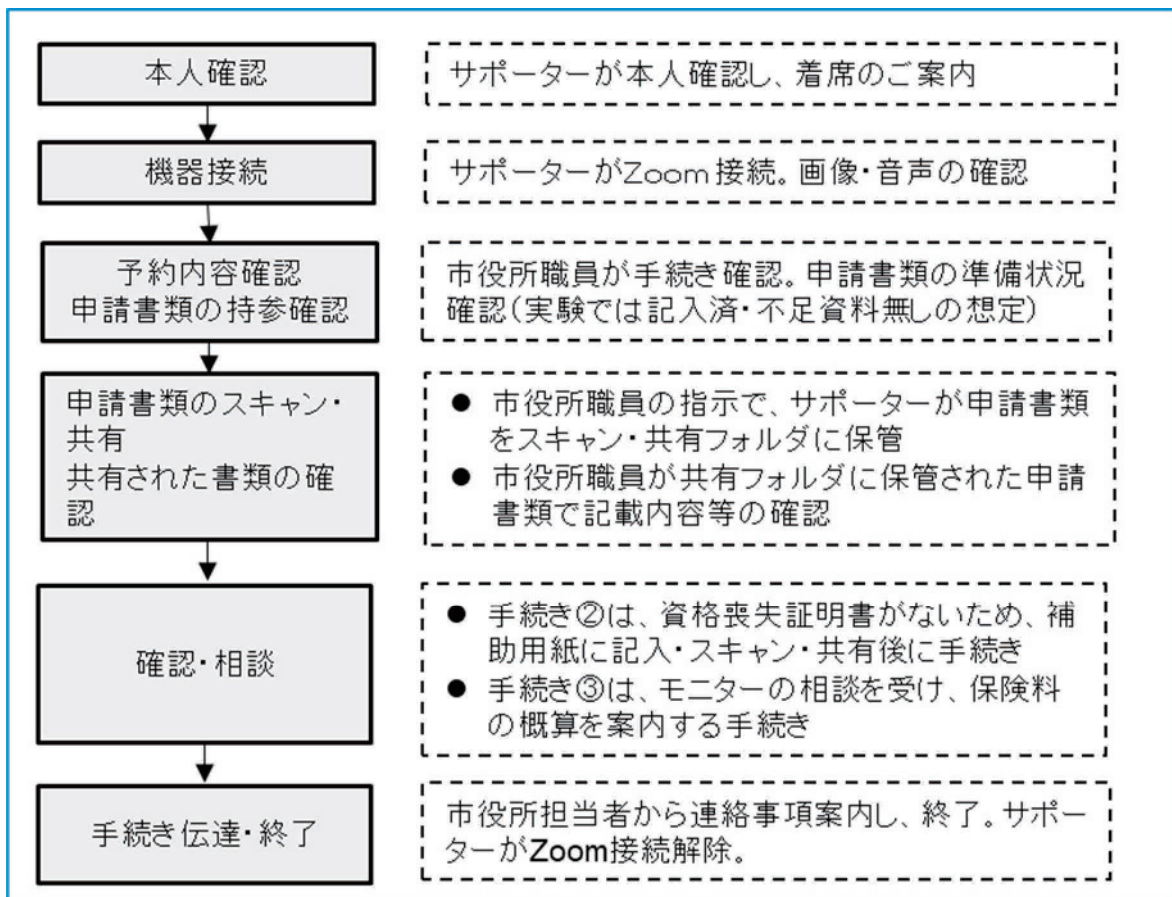
b 手続シナリオ

- 1) 会社を退職した 27 才の男性が国民健康保険に加入する手続
退職した会社の健康保険資格喪失証明書を持参
- 2) 会社を退職した 27 才の男性が国民健康保険に加入する手続
退職した会社の健康保険資格喪失証明書を持参せず
- 3) 会社を退職した 27 才の男性が、退職企業の健康保険を任意継続するか国民健康保険に加入するか相談する手続。退職した会社の健康保険資格喪失証明書を持参

c 実証実験の業務の流れ

6人の市民モニターにより、上記3つの手続シナリオごとに、以下の図表の業務の流れに沿って18サンプル(6人×3シナリオ)の実証実験を行った。また、実証実験終了後にアンケート調査を実施し、「リモート窓口」を体験後の市民の生の声を把握し、サービスレベル評価に活用した。

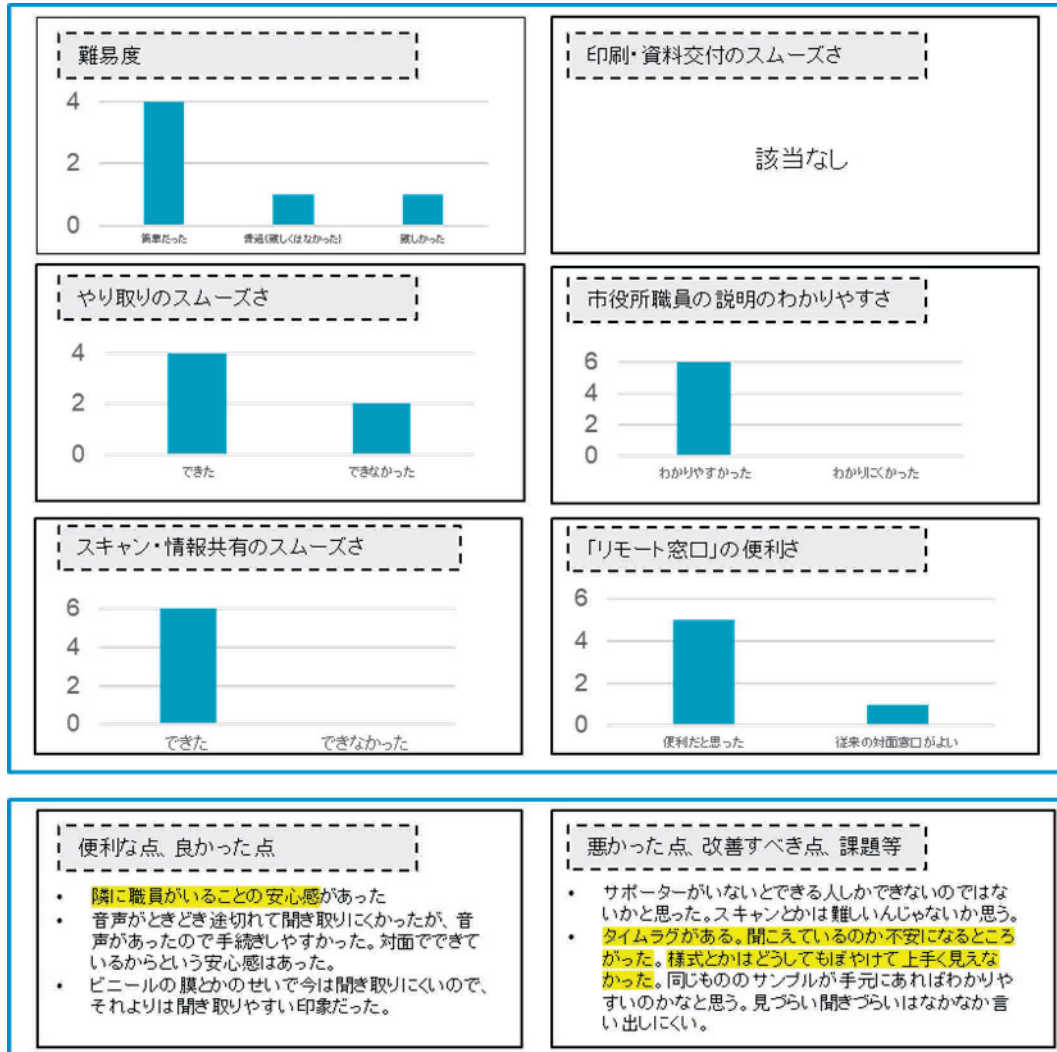
図表 4-2-12 実証実験の業務の流れ（国民健康保険の加入申請）



B 市民モニターアンケート結果

サポーター配置や画面越しの対面への安心感が評価された。音声の聞き取りにくさやタイムラグ（反応がないとこのように感じる）、画面越しに見てもらった書式がぼやけて見えにくいとの声に加え、相手に「見づらい」「聞きづらい」とは言いにくいとのコメントがあった。

図表 4-2-13 市民モニターアンケート結果（国民健康保険の加入申請）



C サービスレベルの評価

今回の業務に関しては、簡易な手続で相談・確認事項も少なく、今回の機器構成で実用に耐えるレベルの対応は可能と考える。

今回、保険証や納税通知書のサンプルを画面越しに見せて説明することで、より市民にわかりやすい説明になった。その一方で、画面がぼやけて見えないとの声もあったので、必要性や利用者の状況に応じて画面共有とするなど、リモート機能を使い分ける対応なども工夫していく必要がある。

運営体制として、「リモート窓口」の会話ルール等のマニュアル化（ゆっくり話す、作業状況を逐一言葉にする等）は、全ての手続共通の課題。

⑥ 要介護・要支援更新認定の申請（介護保険課）

A 実証実験の実施内容

a 利用者像

更新通知を受けた利用者の手続を代行する介護支援事業所職員

b 手続シナリオ

1) 更新通知を受けた利用者の手続を代行

事前に必要書類を全部記入済み。不備・相談無し

事前に市役所に連絡し、更新申請のタイミングで認定調査票の開示書類の受け取りも行う

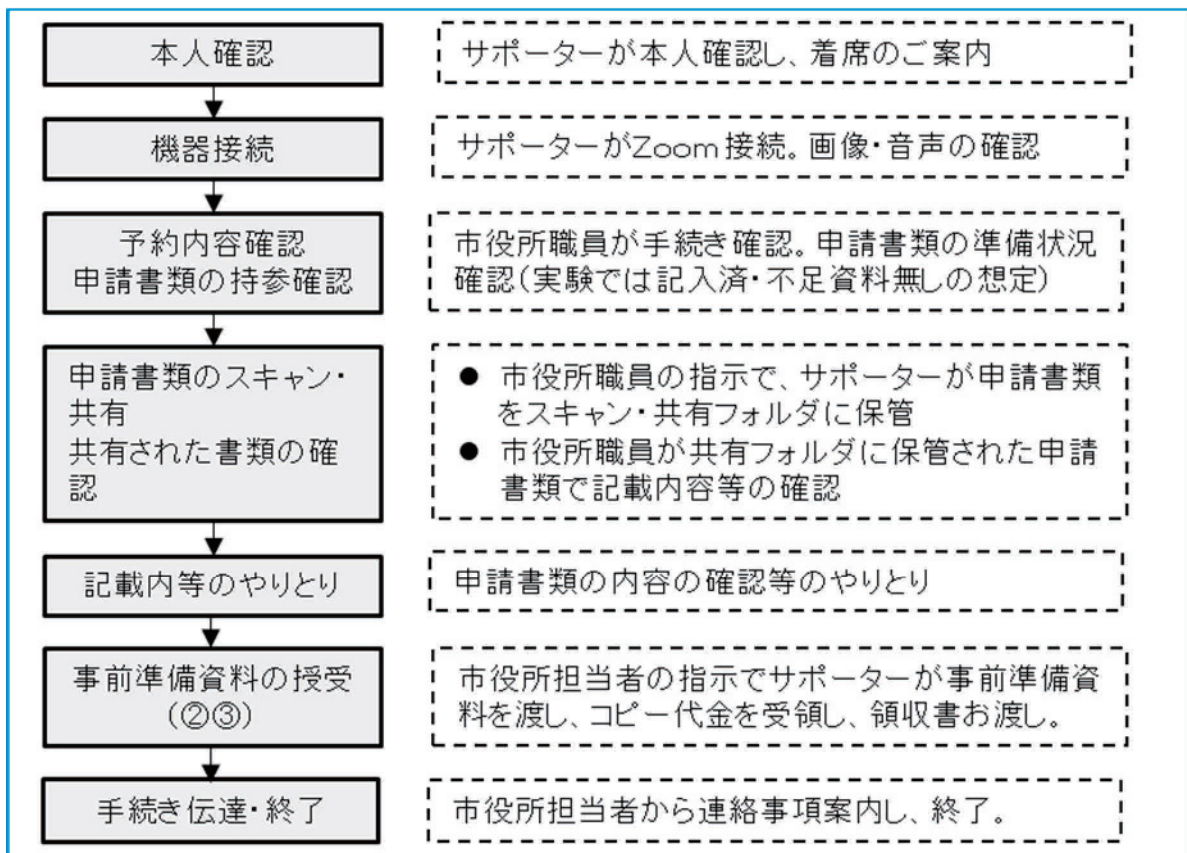
c 実証実験の業務の流れ

3人の市民モニター(介護支援事業所の職員)により、上記の手続シナリオに基づき、以下の図表の業務の流れに沿って3サンプル(3人×1シナリオ)の実証実験を行った。

この実証実験は、「動きリモート窓口」として、市役所バス(7人乗り)に「リモート窓口」と同様の機器を設置し、モニターが所属する介護支援事業所の駐車場に向向いて行った。

また、実証実験終了後にアンケート調査を実施し、「リモート窓口」を体験後の市民の生の声を把握し、サービスレベル評価に活用した。

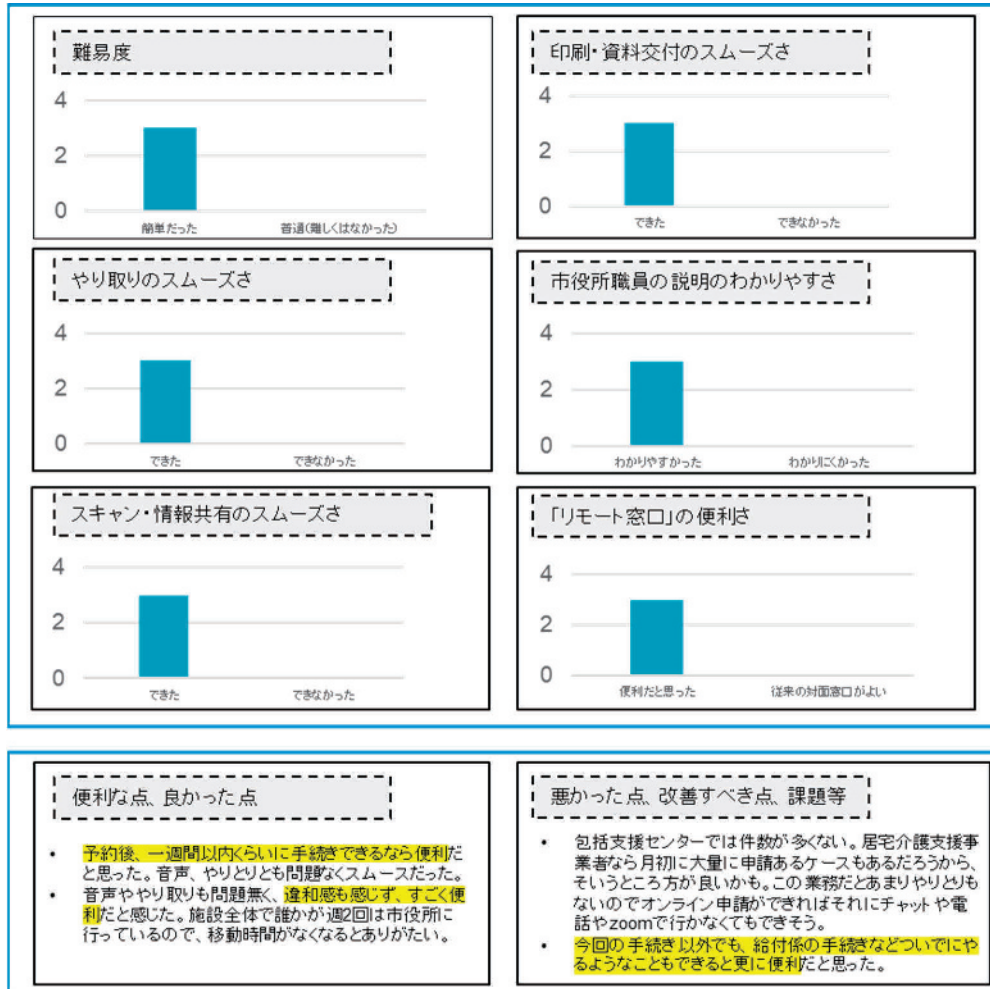
図表 4-2-14 実証実験の業務の流れ（要介護・要支援更新認定の申請）



B 市民モニターアンケート結果

音声・やり取り等について、問題なく手続き、実現できればありがたいとの評価であった。一方、「動くリモート窓口」は、事前に訪問日時を決め、予約制での実施が想定されるが、毎週市役所に向く手続きが発生するので、1週間くらいの間隔での訪問が望まれるとの声があった。

図表 4-2-15 市民モニターアンケート結果（要介護・要支援更新認定の申請）



C サービスレベルの評価

市役所バスに機器設置し、書類の共有等のやり取りを実施したが、本業務については、今回の機器構成で実用に耐えるレベルの対応は可能と考える。今回は使用しなかったがプリンターの配置は必要である。

ただし、電源について、今回はシガーソケットにつなぐ小容量の車用インバーターを使用したが、使用中はアイドリングの必要が出てくることから、実装局面では、アイドリング不要な電源を用意する必要があると考える（ポータブルバッテリー等）。

利用者サイドは、別件も含め週に数回市役所に向いて手続きを行っており、動く「リモート窓口」のニーズは高い（移動時間・待ち時間の削減）。今回の手続きに加え、ついでに行うその他手続きも併せて実施を検討することで、より実用性が増すと考えられる。

⑦ 指定給水装置工事事業者の更新手続（給排水課）

A 実証実験の実施内容

a 利用者像

指定給水装置工事事業者の更新手続を行う法人の職員

b 手続シナリオ

（事前に実施する想定）「窓口予約」システムにアクセスし、予約情報を入力

（予約した日時の想定）「オンライン申請」システム画面を共有し相談しながら手続

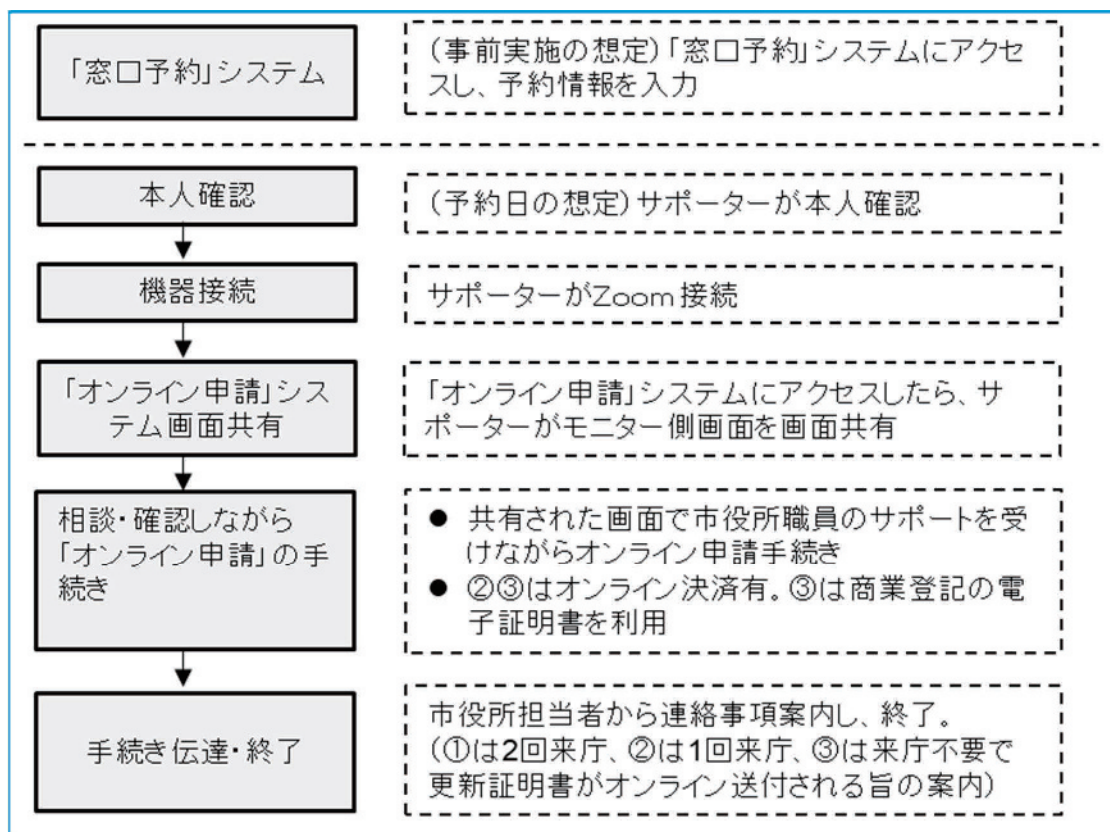
- 1) 事前に必要書類を全部記入済み。不備無し。後日2回来庁（納付書持参・証明書交付）
- 2) 事前に必要書類を全部記入済み。不備無し。後日1回来庁（証明書交付）。オンライン決済
- 3) 事前に必要書類を全部記入済み。不備無し。後日来庁無し。オンライン決済

商業登記電子証明書有り、更新証明書もオンライン交付

c 実証実験の業務の流れ

3人の市民モニター（指定給水装置工事事業者の職員）により、上記の手続シナリオに基づき、以下の図表の業務の流れに沿って3サンプル（3人×1シナリオ）の実証実験を行った。また、実証実験終了後にアンケート調査を実施し、「リモート窓口」を体験後の市民の生の声を把握し、サービスレベル評価に活用した。

図表 4-2-16 実証実験の業務の流れ（指定給水装置工事事業者の更新手続）



d 実証実験で使用した新たな機能・サービス

「指定給水装置工事事業者の更新手続」の実証実験では、グラファーの行政支援サービスのうち、「窓口予約」システムと「オンライン申請」システムを活用した。

◎「窓口予約」システム

「窓口予約」システムの画面イメージと予約時の入力項目は以下のとおり。

図表 4-2-17 「窓口予約」システム（指定給水装置工事事業者の更新手続）のイメージ

「窓口予約」システム

(来庁前に実施) 予約希望日時を選択し、質問に答えながら予約情報を入力

1 2 3 4
日時の選択 予約情報の入力 内容の確認 予約完了

指定給水工事事業者更新のオンライン申請に関する相談

指定給水工事事業者更新のオンライン申請にあたって、申請に関する記入上の不明点等あれば、お気軽にご相談ください。

所要時間 30分

< 前週
今週
次週 >

予約日時	2022年10月						
	30 (金)	1 (土)	2 (日)	3 (月)	4 (火)	5 (水)	6 (木)
9:00	×	×	×	○	○	○	○
10:00	×	×	×	○	○	○	○
11:00	×	×	×	○	○	○	○
12:00	×	×	×	○	○	○	○
13:00	○	×	×	○	○	○	○

1 2 3 4
日時の選択 予約情報の入力 内容の確認 予約完了

指定給水工事事業者更新のオンライン申請に関する相談

予約日時
2022/10/3(月) 9:00 ~ (所要時間: 30分) 編集

予約者名 必須

電話番号 必須

予約者の情報
予約する事業者名 必須

ボタンを押下し確認に進むと、利用規約に同意したとみなされます。

確認に進む

予約時の質問項目

・予約者名 ・電話番号 ・予約する事業者名

◎ 「オンライン申請」システム

「オンライン申請」システムの画面イメージ、申請時の入力項目、利用した機能は以下のとおり。

図表 4-2-18 「オンライン申請」システム（指定給水装置工事事業者の更新手続）のイメージ

「オンライン申請」システム

(Zoom接続後にサポーターが接続し、利用者が実施) システムにログインし、各項目に回答し、申請を行う
不明点があった場合は接続先の給排水課職員に質問

指定給水工事事業者更新

入力の状況 34%

事業者の情報

役員の情報 必須

役員は、業務を執行する社員、取締役又はこれらに準ずる者が該当します。

役員の情報 # 1

役員の氏名 必須

役員の氏名フリガナ 必須

追加する

あと19件まで追加できます

商業登記電子証明書

お手持ちの「商業登記に基づく電子証明書」にて電子署名を行います。

電子証明書 必須

p12形式の電子証明書ファイルを選択してください。

ファイルを選択...

証明書のパスワード 必須

署名する

申請内容入力ページに戻る

申請時の項目(企業/個人情報項目は未記載)

<ul style="list-style-type: none"> 役員の氏名 役員の氏名フリガナ 事業の範囲 当該給水区域で給水装置工事の事業を行う事業所名 事業所の所在地 選任された給水装置工事主任技術者の氏名 給水装置工事主任技術者免状の交付番号 誓約 ファイル添付(機械器具調書、定款の写し、商業・法人登記簿謄本、主任技術者免状、主任技術者の社会保険証) 指定給水装置工事事業者の講習会の受講実績の公表 指定給水装置工事事業者の講習会の受講実績 指定給水装置工事事業者の業務内容の公表 休業日 	<ul style="list-style-type: none"> 営業時間 修繕対応時間 漏水等修繕対応の公表可否 修繕対応可能なもの 対応工事種別の公表可否 対応工事種別 冬期凍結対応の公表可否 冬期凍結対応 給水装置工事主任技術者等の研修会の受講状況 給水装置工事にあたり適切な作業が可能な技能保持者の状況の公表 配水管からの分岐～水道メーターの工事を施工しますか？ 技能保持者の状況
--	--

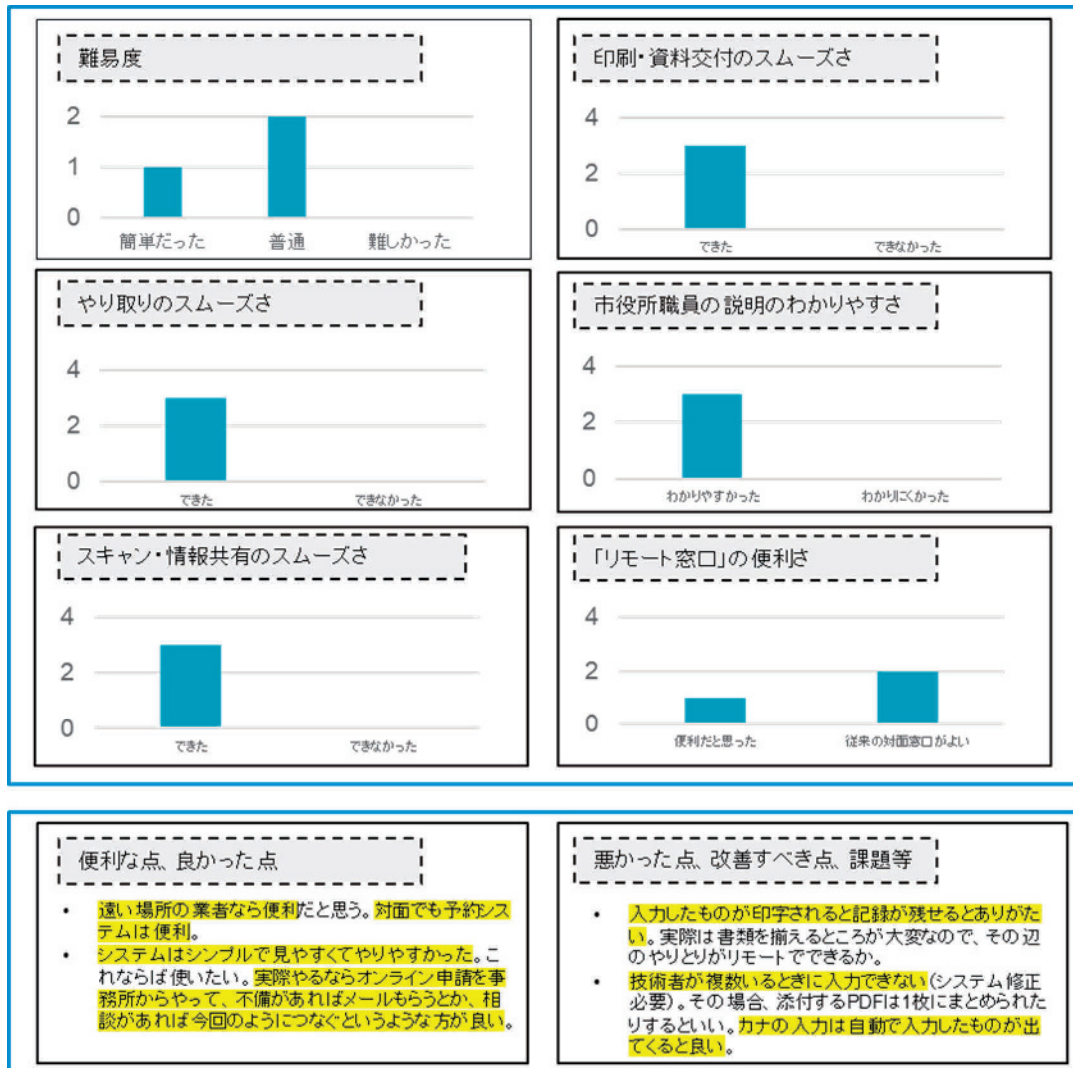
利用した機能

- 条件分岐機能(利用者の回答に応じ、項目を出し分け)
- 商業登記電子証明書による電子署名(証明書による認証及び、基本情報の転記)
- 繰り返し項目(役員名等、複数回回答する可能性がある項目)について、利用者が任意の回数分項目を追加し、回答できる機能)
- ファイル添付機能

B 市民モニターアンケート結果

グラファターの行政支援システムへの評価は高く(便利・シンプル・見やすい・やりやすい)、更なるシステムの改善・レベルアップ要望も複数あった。事業者の事務所からのオンライン申請への希望も複数あった。

図表 4-2-19 市民モニターアンケート結果（指定給水装置工事事業者の更新手続）



C サービスレベルの評価

「オンライン予約」「オンライン申請」システムを活用し、遠隔でサポートを受けながらの申請手続であったが、一部システムの改善余地はあるものの、この機器構成で実用可能と考える。オンライン決済・更新証明書のオンライン送付等が実現できれば、来庁回数の削減も可能と考える。

一方、利用者(事業者)ニーズは、各事業者の事務所からのオンライン申請にある。リモートでつながり、その場で質問・確認できるメリットはあるものの、「リモート窓口」までの移動の手間や申請データの持ち出しリスクがあること、職員側の待機時間(拘束時間)なども考慮すると、電話・メール等を組み合わせることによるオンライン申請について、検討する余地はあるものと考え。

⑧ 建築計画概要書の閲覧手続（建築指導課）

A 実証実験の実施内容

a 利用者像

設計事務所の所長

b 手続シナリオ

（事前に実施する想定）

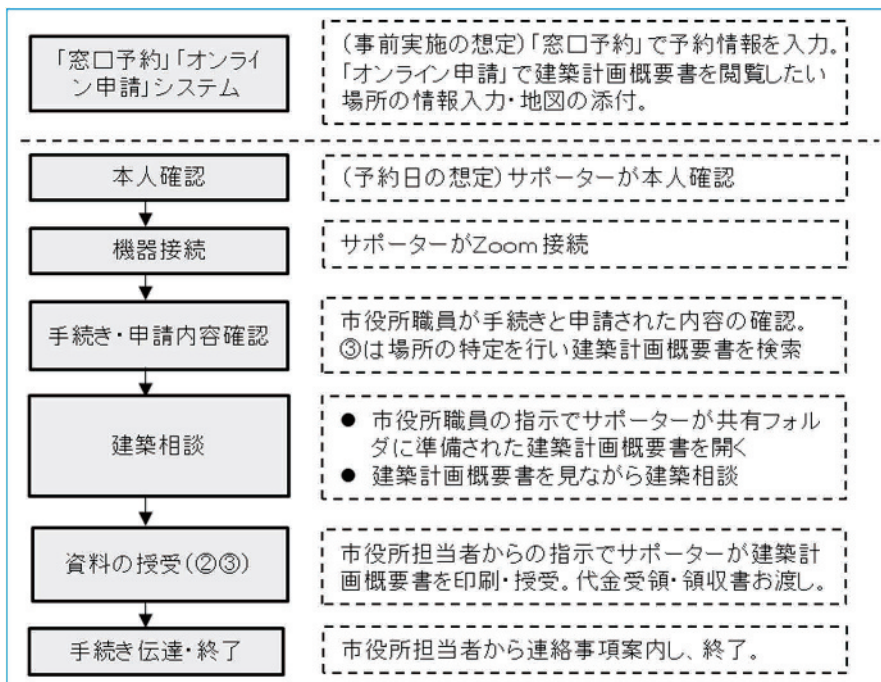
- ・「窓口予約」システムにアクセスし、予約情報を入力
- ・「オンライン申請」システムで建築計画概要書を閲覧したい場所の情報の入力・地図の添付
（予約した日時の想定）

- 1) 申請に基づき事前準備した建築計画概要書を確認しながら建築相談。コピー不要
- 2) 申請に基づき事前準備した建築計画概要書を確認しながら建築相談。コピーの授受
- 3) 場所を特定できないため事前に建築計画概要書を準備できず、リモート面談で場所を特定し
建築計画概要書を準備し建築相談。コピーの授受

c 実証実験の業務の流れ

3人の市民モニター（設計事務所の所長）により、上記の手続シナリオに基づき、以下の図表の業務の流れに沿って3サンプル(3人×1シナリオ)の実証実験を行った。また、実証実験終了後にアンケート調査を実施し、「リモート窓口」を体験後の市民の生の声を把握し、サービスレベル評価に活用した。

図表 4-2-20 実証実験の業務の流れ（建築計画概要書の閲覧手続）



d 実証実験で使用した新たな機能・サービス

「建築計画概要書の閲覧手続」の実証実験では、グラファーの行政支援サービスのうち、「窓口予約」システムと「オンライン申請」システムを活用した。

◎ 「窓口予約」システム

「窓口予約」システムの画面イメージと予約時の入力項目は以下のとおり。

図表 4-2-21 「窓口予約」システム（建築計画概要書の閲覧手続）のイメージ

「窓口予約」システム

(来庁前に実施) 予約希望日時を選択し、質問に答えながら予約情報を入力

1 日時の選択 2 予約情報の入力 3 内容の確認 4 予約完了

建築計画概要書の閲覧

建築計画概要書の閲覧がご希望の予約時間で行うことができます。

所要時間 30分

< 前週 今週 次週 >

予約日時	2022年10月						
	30 (金)	1 (土)	2 (日)	3 (月)	4 (火)	5 (水)	6 (木)
9:00	X	X	X	○	○	○	○
10:00	X	X	X	○	○	○	○
11:00	X	X	X	○	○	○	○
12:00	X	X	X	○	○	○	○
13:00	X	X	X	○	○	○	○
14:00	○	X	X	○	○	○	○
15:00	○	X	X	○	○	○	○
16:00	○	X	X	○	○	○	○

1 日時の選択 2 予約情報の入力 3 内容の確認 4 予約完了

建築計画概要書の閲覧

予約日時
2022/9/30(金) 14:00 ~ (所要時間: 30分) 編集

予約者名 必須

電話番号 必須

閲覧を希望する建築計画概要書の情報

閲覧者の会社名 必須

閲覧者の会社住所 必須

予約時の質問項目

- 予約者名
- 電話番号
- 閲覧者の会社名
- 閲覧者の会社住所
- 閲覧目的
- 建築主名
- 地名地番
- 申請年度
- 主要用途
- 階数
- 構造

利用した機能

- 繰り返し項目(閲覧を希望する建築計画概要書の情報等、複数回回答する可能性がある項目について利用者が任意の回数分項目を追加し、回答できる機能)
- 自動通知メールの編集(予約後に利用者に自動通知されるメール文面を編集し、電子申請システムのリンクを添付。参考資料がある方には電子申請システムからファイルを添付していただく)

◎ 「オンライン申請」システム

「オンライン申請」システムの画面イメージ、申請時の入力項目、利用した機能は以下のとおり。

図表 4-2-22 「オンライン申請」システム（建築計画概要書の閲覧手続）のイメージ

「オンライン申請」システム

窓口予約システムにて予約完了後、自動通知されるメール内にリンクを設置し、閲覧したい周辺地図等があれば、来庁前に申請していただく

「盛岡市 建築計画概要書の閲覧」の予約を受け付けました。

■ 予約日時
2022/10/01 13:00～2022/10/01 14:00

■ 予約の詳細
以下の予約詳細ページから、予約の詳細のご確認や、キャンセル・変更が行えます。
<https://tzk.graffer.jp/booth-reserve/reservations/0000000000>

閲覧したい建築計画概要書の周辺地図等がございましたら、下記のフォームから事前送付いただく。当日スムーズに概要書を閲覧いただくことが可能です。
<https://sandbox-tzk.graffer.jp/city-morioka/smart-apply/apply-procedure-alias/kentiku-jizen>

※本メールは送信専用アドレスからお送りしています。ご返信いただいても受信できません。
※本予約サービスは、株式会社グラファーが盛岡市公式サービスとして運営しています。
※ご不明点やご質問は、盛岡市で受け付けています。盛岡市まで直接お問い合わせください。

株式会社グラファー
Copyright © Graffer, Inc.

閲覧を希望する建築計画概要書関連資料事前送付フォームver2

入力状況 67%

送付する参考資料

閲覧したい建築計画概要書関連資料 ※※

閲覧したい建築計画概要書関連資料 # 1

閲覧したい建築計画概要書関連資料 ※※

周辺地図等の資料を事前に送付いただくことで、当日スムーズにご案内することができます。

📎 ファイルを選択…

追加する

あと9件まで追加できます

一時保存して、次へ進む

< 戻る

申請時の項目

- 申請者の種別(個人/法人)
- 個人/法人名
- 個人/法人名(カナ)
- 電話番号
- メールアドレス(自動入力)
- 連絡先担当者
- 閲覧したい建築計画概要書関連資料

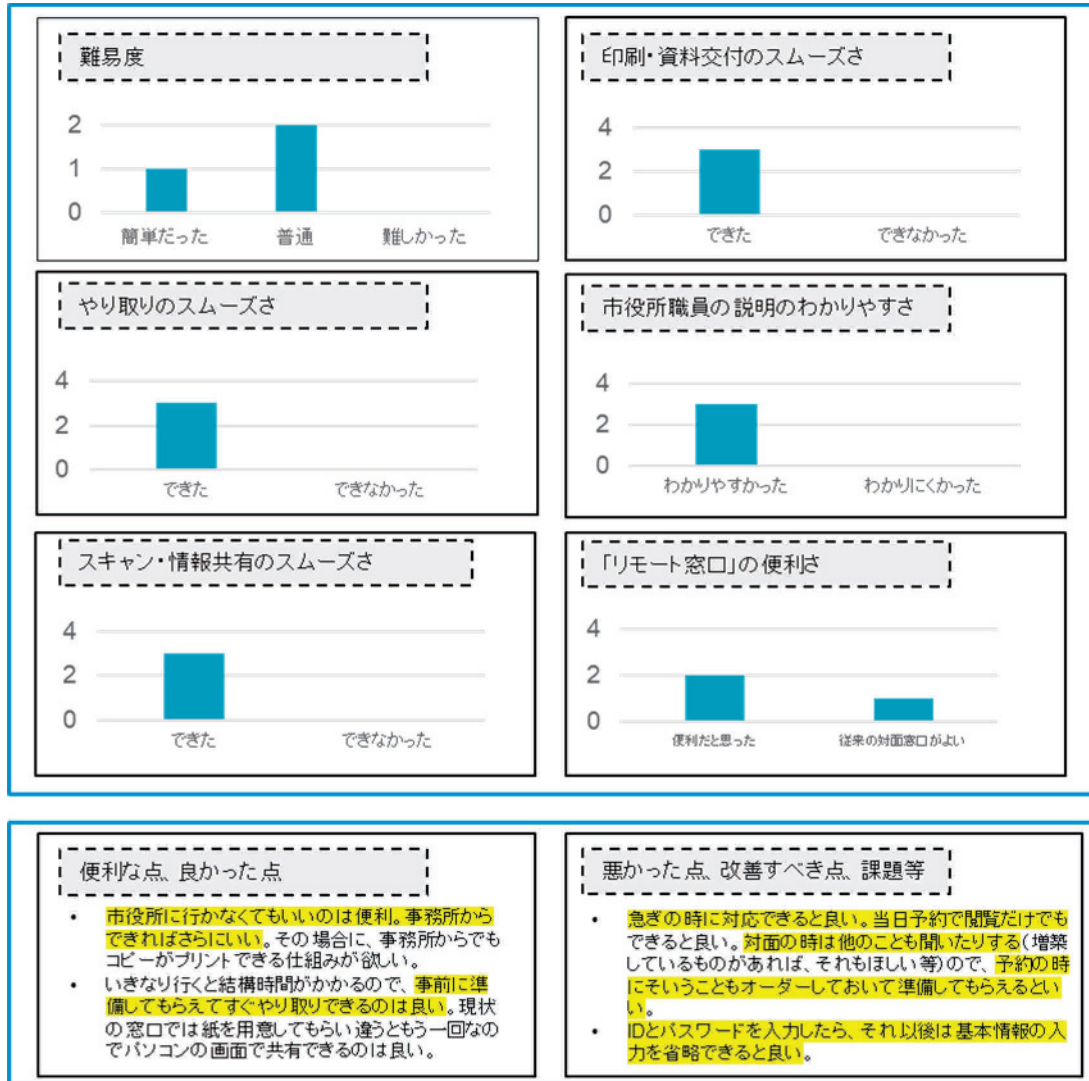
利用した機能

- 繰り返し項目(閲覧したい建築計画概要書関連資料のような、複数回答する可能性がある項目について、利用者が任意の回数分項目を追加し、回答できる機能)
- ファイル添付機能

B 市民モニターアンケート結果

「リモート窓口」の仕組みへの評価は高く(市役所に行かなくてよい、待たずにすぐ手続きできる)、事業者の事務所からの手続完結への希望(オンライン相談前提)も複数あった。予約と手続のタイミングが短くできると(急ぎの時に対応できると)、更に良いとの意見もあった。

図表 4-2-23 市民モニターアンケート結果(建築計画概要書の閲覧手続)



C サービスレベルの評価

「オンライン予約」「オンライン申請」システムで事前申請し、予約日時に準備資料を基に相談する手続であったが、予約申請時の地図添付等、システムの改善余地はあるものの、この機器構成で実用可能と考える。

一方、利用者(事業者)ニーズは、各事業者の事務所からのオンライン申請とオンライン相談にあり、画面共有・書類の交付・コピー代收受等のネック解消の必要はあるものの、次ステップとして検討の余地はあるものとする。

3 実証実験実施結果のまとめ

(1) サービスレベルの評価と課題

盛岡市の「リモート窓口」における以下の3つのコンセプトに沿った形で、実証実験全体を通してのサービスレベル評価を行っていく。

- ① 「対面窓口」より身近に利用できる。
- ② 「対面窓口」と同じレベルのサービスが受けられる。
- ③ デジタルのチカラで「対面窓口」より便利なサービスを受けられる。

① 近さや身近さの観点での評価

近さや身近さの観点で選定した「上田公民館」「盛岡タカヤアリーナ」の館内施設に機器を設置し実証実験を行った。身近な既存施設に、その都度機器を設置して使用する想定とした中で、設置可能性は検証できたものとする。通信環境のレベル確保（今回はポケットWi-Fiを使用）、防音機能の確保（今回は換気のため個室であったがドアを開けたままで実施）などの実装に向けた課題も抽出できた。

今回の機器構成については、「リモート窓口」を実施するタイミングで、簡易に15分程度の短時間で機器の設置や撤去が可能なものとしており、想定する利用者の属性や地域性を考慮しながら、市民の生活動線の中の近くで身近な場所で設置を検討することが可能と考える。本庁舎での利用者アンケートで設置要望が多かった大型ショッピングセンターなどの商業施設でも、繁忙時の臨時窓口のような形で設置するなど、市民ニーズに合った様々な設置場所・設置形態での展開が可能になるものとする。

また、「動くリモート窓口」として、市役所バスに機器設置を行い、市役所が市民側に出向く形での実証実験を行った。電源の改善の必要性はあるものの（今回は車用のインバーターを使用）、市民側・市役所側とも実用可能レベルである旨を検証することができた。

今回の車載した機器構成は、「上田公民館」「盛岡タカヤアリーナ」に設置したものと同等であり、設置・撤去の手間も同等である。今回の介護事業者の駐車場での実施だけでなく、高齢化の進む地域での実施など、設置可能な施設が近隣にない場所にも機動的に設置を検討できる選択肢となるものとする。

② 対面と同レベルのサービスとしての評価

今回の機器構成は設置・撤去が簡易に短時間で行えることを前提にしたが、運用レベルで改善・工夫を要する部分はあるものの、業務ごとのモニターの評価からも、おおむねどの業務においても実用可能なレベルであるとする。さらに、利用者の手元や記載中の書類を見るための書画カメラや共有画面のポインター機能などを追加すれば、きめ細かいサポートや利用者側のわかりやすさにつなげることが可能と考える。設置の簡易性や運用の改善度合いとのバランス

スを見ながら、実装後の展開ステップ・改善プロセスの中での検討すべきものであると考える。

実証実験では、体験会形式によりダミーデータを用いてインターネット回線で共有フォルダを使用した。対面と同等レベルのサービスとして、一般的な相談だけでなく各種手続の申請・書類の受け渡しを行うためには、情報管理面での手当て・インフラ整備は必須である。実装局面ではL GWANでもインターネットでも稼働する共有フォルダなど市内LAN上でのデータ共有の仕組みを準備することが必要であると考ええる。

また、対面と同等レベルのサービスとしていくためには、機器等のインフラ面だけでなく、「リモート窓口」サービスを提供する市役所側の運営面での工夫が必要となってくる。実証実験は、あらかじめ想定し準備したシナリオや事務の流れで行ったものであり、市民モニターにアドリブでの質問や手続も行ってもらったが、あくまで想定範囲内のものであった。「リモート窓口」を対面と同等レベルのサービスとしていくために、運営面で検討・工夫すべきものとして2つ挙げる。

一つは、「リモート窓口」特有の会話ルールやマナーなどのマニュアル化と徹底である。画面越しの会話だと通常と同様の話し方でも早口で聞き取りにくいとの意見が複数あった。通常よりも、もう一段ゆっくりと話すなどの心掛けや工夫で、市民の「リモート窓口」のサービス評価も大きく高まるものと考ええる。また、対面窓口では意識しない点だが、例えば職員が書類の点検をしている時に、何の説明もないと画面越しに見る市民側では画面がフリーズした状況に見えてしまう。こうした不安感を払拭するために、「ただいま送っていただいた書類を確認しております。しばらくお待ちください。」など、作業状況を逐一言葉にして伝えることで、よりコミュニケーションがスムーズとなり市民の安心感が増してくる。こうしたノウハウのマニュアル化と職員への研修などによる徹底が必要と考ええる。

二つ目は、サポーターのレベル感の問題である。今回の実証実験では、対象業務の担当課職員が市民側のサポーターとして、機器操作や書類の記入など市民モニターへのサポートを行った。そのため、対象業務や使用帳票に精通したサポーターが市民モニターの手続をきめ細かくサポートすることとなった。市民モニターのアンケートでもサポーターへの評価が高く、サポーター無しではできないとの声を多くもらった。一方で、「リモート窓口」の実用化を考えた時に、様々な手続を前提にするならば、市役所側と市民側双方に対象業務の担当職員を配置することは、人力的にも現実的ではなく、対象業務の専門知識までは持たない職員がサポーターとして配置されることが考えられる。このため、サポーターに過度に依存せず、市役所側の職員が画面越しに書類を画面共有しながら説明を行うなど、遠隔で市民をサポートする工夫や運用の改善を行っていく必要があると考える。

③ 対面より便利なサービスとしての評価

『デジタルのチカラで「対面窓口」よりも便利なサービスを受けられる』とのコンセプトに基づき、グラファアの行政支援サービスを「リモート窓口」でサポートを受けながら利用する実証実験を行った。

「リモート窓口」については、市役所側端末、市民側端末とも重複使用を避けるための利用時間管理が必須であり、事前準備をして職員・市民とも待機時間・待ち時間なく利用できるメリットも大きいことから、事前予約が前提である。「窓口予約」システムについては、市民側がWEB予約だけでなく、電話予約する場合でも市役所側で入力でき、管理側の操作性も含めて利便性が実証できた。また、単なる時間予約に止まらず、事前に予約者情報を入力することで、事前準備の精度やレベルも高めていくことが可能になると考える。

「窓口書類作成」システム、「オンライン申請」システムとも、サポートを受けながら使用した市民モニターの評価は高く、高齢者を中心としたパソコンやスマホを使用しない市民でもデジタルの恩恵を受けられることについて実証できた。また、今回の実証実験の対象業務において、帳票種類・重複記載の多さや部署間の帳票レイアウト差異などが、入力・記入の煩雑さや難しさにつながったことから、実装に向けては申請書類の統合や業務フローの見直しを併せて実施することで、導入効果が更に高まるものとする。また、業者向けの手続でモニターニーズが強く出た点だが、「リモート窓口」から一歩進めて、オンライン完結の仕組みを展望することも課題であるとする。

今回の実証実験では、受付部署と関連する手続を行う複数の部署をリモートでつなぐことで、庁舎のレイアウト変更を行ったり職員が移動したりすることがない形でのワンストップ窓口について、「おくやみ窓口」を受付部署として実施した。「おくやみ窓口」自体がワンストップ窓口を目指すものであるが、今回の実証実験では、リモート機能やグラファアの行政支援サービスを活用することで、市民にとって「対面窓口」よりも便利なサービスとすることを目指した。マニュアル化も含めて運営レベルを向上させる必要はあるものの、主管部署と複数の関連部署をリモートでつなぎワンストップ窓口を構築することは、今回の機器構成で実現可能とする。

(2) 実証実験を実施した市民の利用ニーズ

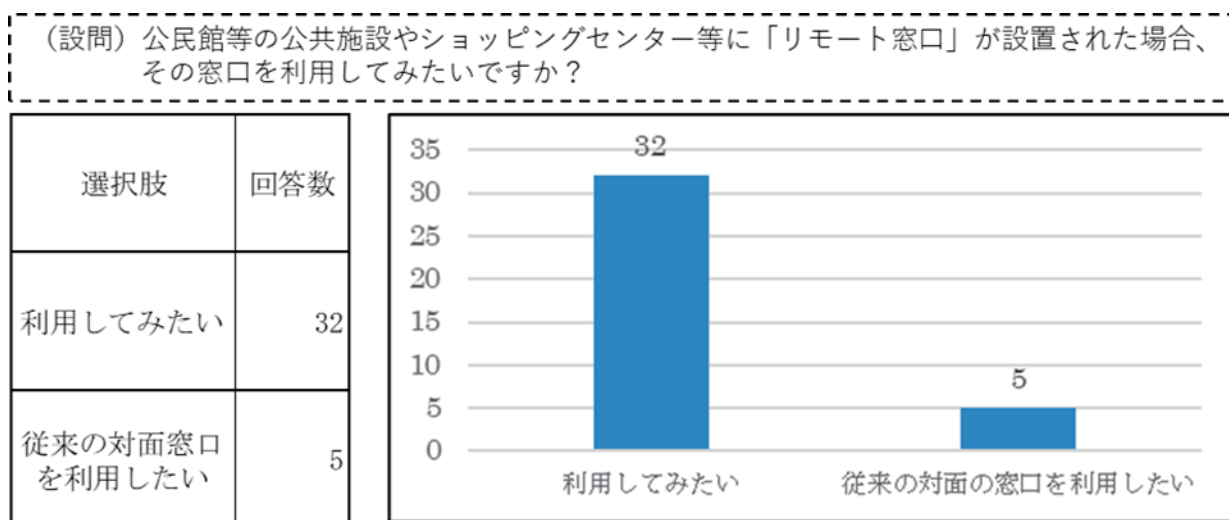
市役所本庁舎で実施した「利用者アンケート」では、「リモート窓口」自体が現状で存在せず、市民が未経験なことに起因した利用否定の声も以下のように一部見られた。

- ・確認しながら手続したい。
- ・正確に手続したい。
- ・本庁に行ったほうが手続時間が短そう。
- ・モニターだと話しづらそう。

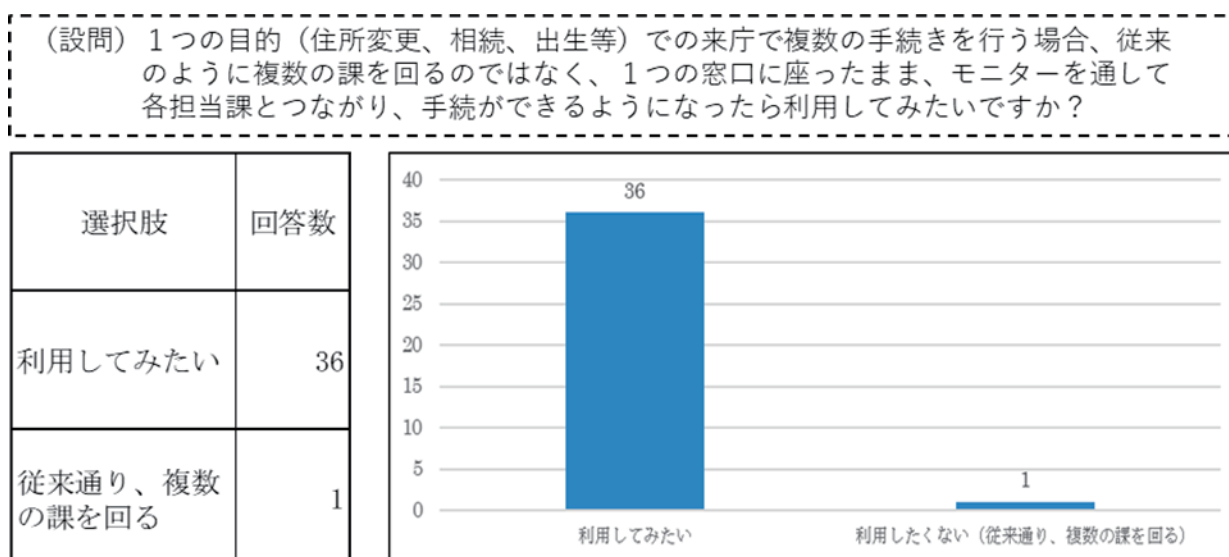
実証実験では、「リモート窓口」を体験したモニターに対し、操作性等の難易度・スムーズさといった設問に加え、こうした「リモート窓口」が設置された場合の利用意向を確認する設問を行った。

結果として、以下のとおり、「リモート窓口」やワンストップ窓口の利用意向は9割前後となっており（市役所や支所の近隣居住のモニターを除くと9割超）、「利用者アンケート」で一部見られたような意見も払拭することが可能であり、相応に高い利用者ニーズを想定できるものと考えられる。

図表 4-3-1 実証実験モニターアンケート（「リモート窓口」の利用意向）



図表 4-3-2 実証実験モニターアンケート（「ワンストップ窓口」の利用意向）



第5章 盛岡市における「リモート窓口」の在り方

第5章 盛岡市における「リモート窓口」の在り方

1 盛岡市における「リモート窓口」サービスの検討

(1) 位置づけ・役割

盛岡市では、行政手続のオンライン化を進める中で、デジタル格差の解消と住民の利便性向上の観点から「リモート窓口」の検討を開始した。今回の調査研究においても、その観点から、市民にとっての「リモート窓口」のメリットとあるべき対策を整理し、以下の3つを「リモート窓口」の基本的なコンセプトとした。

- ① 「対面窓口」より身近に利用できる。
- ② 「対面窓口」と同じレベルのサービスが受けられる。
- ③ デジタルのチカラで「対面窓口」より便利なサービスが受けられる。

先行する自治体での取組や課題なども確認した上で、第4章で述べたように、この基本コンセプトに沿った形で「リモート窓口」サービスを検討し、準備した上で実証実験を行った。その結果、多様な業務で課題の抽出とサービスレベルの検証を行うことができ、体験した市民からも前向きな評価と利用意向を得たところである。

今回の調査研究を踏まえると、デジタル格差の解消と住民の利便性向上のための「リモート窓口」サービスについては、民間のデジタルサービスも活用することにより、相応なサービスレベルで、市民の利用ニーズにも沿った形で実現することが可能であると言える。

一方、オンライン化を進める中で、デジタルに不慣れな市民の格差解消対策ということを柱の一つとして「リモート窓口」サービスを検討していくと、「スマホを使えない高齢者への対応」といった画一的な市民像にこだわり過ぎたり、既存業務を前提とした受け身の施策ともなりかねないを考える。今回の「リモート窓口」の実証実験においても、幼児を抱いてベビーカーを押しながら参加した母親からの相談ニーズや、市役所に車で週に数回行かなくてはならない介護職員が抱える市役所への訪問時間解消ニーズなど、「リモート窓口」の機能を使うことで、時間と距離の負担や手間を解消できるという幅広い市民の声に接した。

こうした市民の多様なニーズに応えるための機会や選択肢として「リモート窓口」サービスを捉えることで、今後の施策検討における視点や発想が広がり、新たな価値を生み出す役割を担うことにもつながると考える。盛岡市における「リモート窓口」については、盛岡市が行政デジタル・トランスフォーメーション推進で目指す姿である「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」の実現に資するサービスと位置づけ、そのサービス内容や今後の在り方を検討していくことが必要ではないかと考える。

(2) サービス内容の検討

これまでの調査研究を踏まえ、盛岡市における「リモート窓口」サービスの内容について、「設置場所」「業務内容」「機能」「サポート・運営体制」の観点から検討を加える。

① 設置場所

「リモート窓口」サービスの対象となる行政手続は、以下の市役所本庁舎・分庁舎・支所・出張所などで行われている（図表 5-1-1）。

図表 5-1-1 盛岡市の庁舎・支所等の一覧

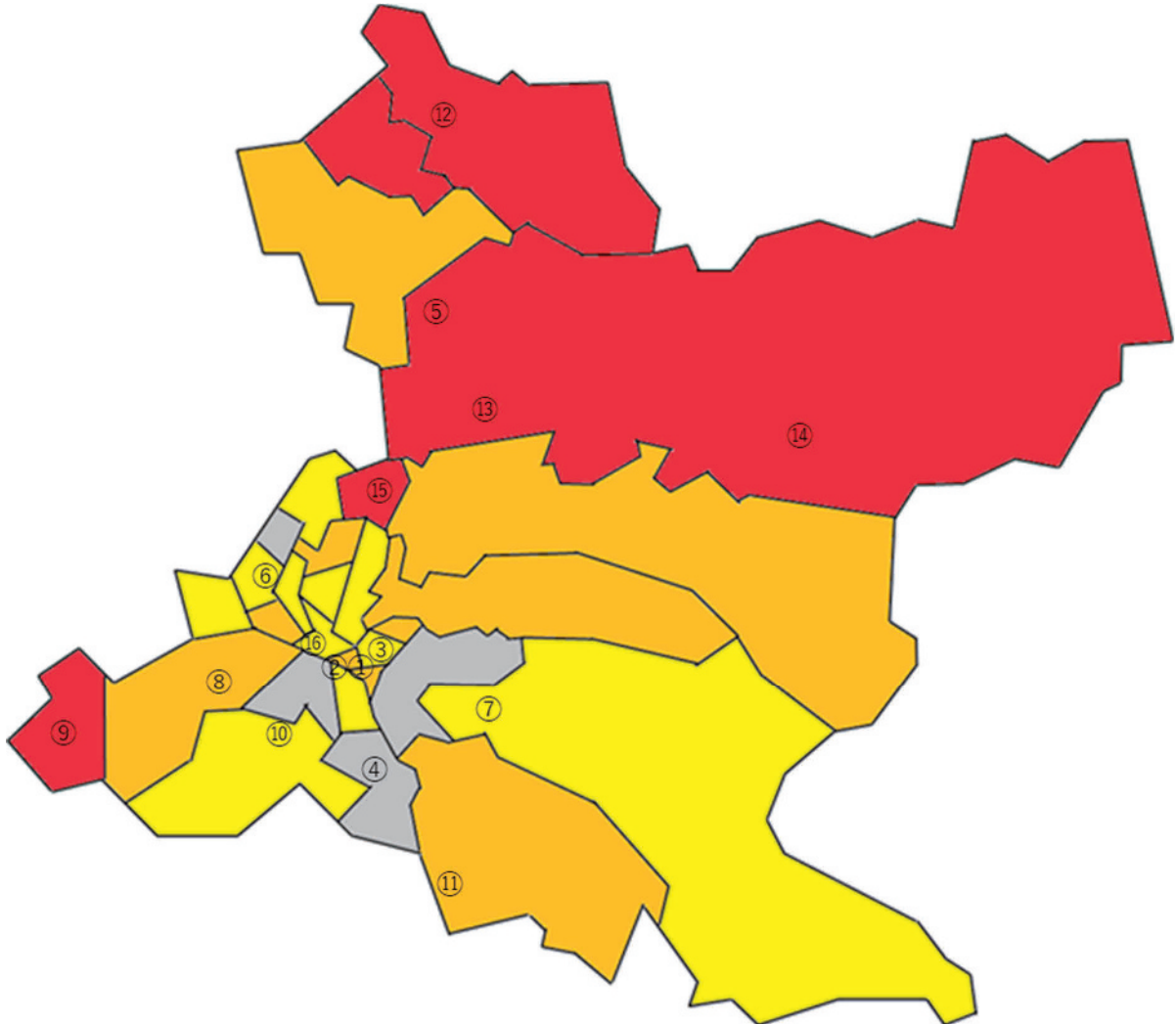
①	本庁舎(本館・別館)	盛岡市内丸12-2
②	内丸分庁舎	盛岡市内丸3-46
③	若園町分庁舎	盛岡市若園町2-18
④	都南総合支所・分庁舎	盛岡市津志田14-37-2
⑤	玉山総合事務所・分庁舎	盛岡市渋民泉田360
⑥	青山支所	盛岡市青山三丁目37-7
⑦	築川支所	盛岡市川目10-78-1
⑧	太田支所	盛岡市上厨川字横長根42-1
⑨	繫支所	盛岡市繫字堂ヶ沢36-1
⑩	飯岡出張所	盛岡市下飯岡8-100
⑪	乙部出張所	盛岡市乙部6-79-1
⑫	巻堀出張所	盛岡市好摩字野中69-48
⑬	玉山出張所	盛岡市日戸字鷹高50-16
⑭	藪川出張所	盛岡市藪川字外山93-1
⑮	市民登録課松園連絡所	東松園二丁目5-3
⑯	市民登録課盛岡駅西口サービスセンター	盛岡市盛岡駅西通二丁目9-1

盛岡市の人口が平成12年をピークに減少に転じる中で、こうした施設の維持や効率化なども将来的には議論の対象となり得るものとする。また、第3章1で述べたとおり、高齢化比率が相対的に高い地域が存在し、今後も更に高まっていくことが想定される。高齢化が進むことで自動車移動前提の生活が変化し、身体的な側面からも既存の庁舎や支所などの施設に対する市民の「距離感」は更に高まっていくと考えられる。行政手続のオンライン化で「行かない窓口」を目指すことはその解消策であるが、デジタル化が進む中でもデジタル機器の未利用層が存在することも前述したとおりである。

「リモート窓口」サービスの設置場所を考える場合、こうした一定数存在する移動弱者・デジタル弱者とも言える市民に対するサービスレベルの維持・向上を考慮すべきである。こうした観点で、まずは「行政施設のない地域や行政施設から遠い地域で、高齢化が進展する地域」が優先検討すべき地域であるとする。今回の調査研究においては、昭和45年に開催された岩手国体が活動の始まりとされる30の「コミュニティ地区」を基に、おおまかに高齢化比率を見た（図表 5-1-2）。

実際の「リモート窓口」の配置検討に当たっては、対象行政施設を中心に置いた人口動態や移動動線なども考慮し、対象行政施設の利用状況なども踏まえた検討が行われることが望まれる。

図表 5-1-2 盛岡市のコミュニティ地区の高齢化比率と行政施設



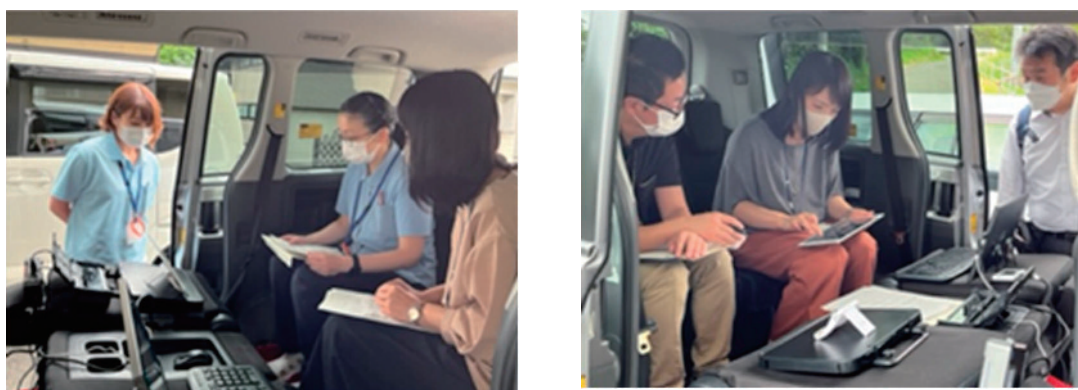
※高齢化比率の内容については、45 頁 図表 3-2-3 を参照。行政施設の番号は、130 頁 図表 5-1-1 を参照

「リモート窓口」の設置場所については、今回の実証実験で設置した公民館や体育館などは、公共施設として市民により近い場所であり、趣味の活動や様々な集まりの場として、市民にとってより身近な場所であると言える。こうした観点から、地区活動センターを始めとした公共施設なども設置候補となり得る。また、第2章で記載したとおり、利用者アンケートでは、大型商業施設やショッピングモールに多くの設置要望が集まった。市民の日常の生活動線にあるこうした場所は、「市民の多様なライフスタイル」が行き交う場所であり、そこでの「リモート窓口」によるサービス提供は「徹底的に便利な市役所」実現にもつながるものと考えられる。

「リモート窓口」設置に当たっては、施設を固定化せずに市民ニーズの大きい時期や場所に機動的に設置することを検討すべきと考える。その理由は、その周知の難しさにある。利用者アンケートで、一部の回答に見られたように「リモート窓口」サービス自体が市民にとって未経験のものであり、そのサービスイメージを想像するのが難しい点がある。また、先行自治体でも課題とされているとおり、新しいサービスの周知は進みにくく、利用が進まず機器やスタッフの稼働率が上がらない状況となることが予見できる。一方で、利用者アンケートや実証実験を体験しての市民の声からも、一定の利用者ニーズや利用意向は認められるので、そのニーズに応える形で、設置時期や設置場所を機動的に検討すべきと考える。短期間の設置や特定の地域・場所への設置の頻度を高め、その都度対象となる市民に向けて周知を徹底し、利用状況を評価していくことで、市民の認知度も上がり、運営側の知見も高まっていくものとする。

また、今回「動くリモート窓口」として、市役所バスに機器設置し市役所側が出向く形を取り、介護事業者向けの業務で実証実験を行った。当該業務の利用者ニーズは確認でき、一定のサービスレベルで提供可能であると評価した。この「動くリモート窓口」でのサービス提供においては、施設の確保は不要であり、防音や情報管理面での問題もなくサービス提供が可能となる。今回の対象業務のみならず、一定の手続量が見込める場所や人が集まる場所においてサービス提供するなど、テストマーケティングな位置づけで先行実施として活用することも可能である。運営側にとっても、使い勝手の良い機能・サービス提供の選択肢として検討すべきものであると考える。

図表 5-1-3 「動くリモート窓口」実証実験の様子



② 業務内容

盛岡市において行政手続のオンライン化が進み、デジタル・トランスフォーメーション推進の観点からデジタルを活用して新たな価値を生み出したり仕組みを変えたりする中で、デジタルの恩恵を十分に受けることができない住民への対応が必要となってくる。こうしたデジタル格差の解消の観点や住民の利便性向上の観点においては、中長期的に本庁舎でできる手続が幅広く「リモート窓口」でも可能となるのが理想と考える（図表 5-1-4）。

図表 5-1-4 行政のデジタル化の3段階

	現在まで	当面の目標	長期的目標
	デジタイゼーション (情報のデータ化)	デジタルライゼーション (ICT化)	DX (デジタルによる変革)
目的	組織や業務の効率化、コスト削減を主な目的として、アナログ情報をデータに置き換えたり業務を情報通信技術に代替したりすること		住民サービスの向上を主な目的として、デジタルを活用して新たな価値を生み出したり、仕組みを変えたりすること
事例	市民が紙で申請し、市は申請情報をシステムに入力するなどしてデータ保存が可能となる	市民がマイナンバーカードを利用し、コンビニで住民票等を取得できたり、スマートフォンで申請できる	市民は市役所を訪れることなく、プッシュ通知などで必要な行政サービスが取得できる

出所：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

一方で、幅広く展開しても周知や市民への浸透には時間がかかるという課題があることから、短期的には、前述のとおり利用ニーズは見込まれるので、そうしたニーズの量や大きさで優先順位をつけて、小規模で短期間に頻度を上げて実施していくことが得策であると考えます。また、そうすることで、「リモート窓口」を目にする市民が増え、体験したことのある市民が増えることで、市民の認知度も上がっていくのではないかと考えます。

優先する業務内容としては、デジタルの恩恵を受けにくい市民が多く居住する高齢化進展地域で、高齢者の手続数や手続頻度の多いものが想定される。また、特定の時期に利用が増加する業務で実施すれば、市民には窓口混雑緩和・待ち時間削減、市役所職員にとっては事務の平準化にもつながるものと考えます。年度をまたいで増加する転出入の手続、4月からの入園に向けて秋に手続が増加する保育園の利用申込みなども候補になると考えられる。

図表 5-1-5 保育施設の利用申込み実証実験の様子



③ 機能

「リモート窓口」の機器構成については、「リモート窓口」側と「市役所」側の双方にパソコン・タブレット・プリンター・スキャナーを配置し、WEB会議サービスと共有フォルダを活用する簡易なものとした。実証実験を行った結果、第4章3(1)においておおむね実用に耐えるサービスを提供可能と評価した。今回の機能は、設置や撤去が容易で機動的に設置することが可能であり、機器操作や機能の使いこなしにおいても、日頃の業務の延長線上で行えるため、職員にも過度な練度を求めない機能とも言える。

WEB会議サービスについては、今回 Zoom を利用したが、実際の導入に当たっては、総務省の「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」や独立行政法人情報処理推進機構(IPA:Information-technology Promotion Agency,Japan 以下「独立行政法人IPA」という)の「WEB 会議サービスを使用する際のセキュリティ上の注意事項」などを参考に、自治体としてルール化を行い、サービスの選択・運用を行うことが必要である(資料編第4節)。

オンライン申請を「リモート窓口」端末で利用可能とすることは、オンライン化が進み、「書かない窓口」も目指す中で、デジタルの恩恵を広く市民に行き渡らせるうえでも有用であると考ええる。「リモート窓口」で、職員のサポートを受けながらオンライン申請が行えることで、デジタルに不慣れな市民への対応となるだけでなく、今回の実証実験での業者向けの手続のような専門性を要する手続や確認を行いながら進めるべき手続などにも対応可能となる。また、紙の手続を減らし、オンライン申請に一本化していくことで後方業務を効率化していくことにもつながると考える。

図表 5-1-6 業者向け手続の実証実験の様子（職員のサポートを受けながらのオンライン申請）



また、市民も待たずに、職員業務を平準化する意味でも予約は前提である。今回使用した民間サービスの導入も含め、オンライン申請の仕組みとの連動性を持たせたシステムの導入が望まれる。

情報管理面は、「リモート窓口」サービスを利用する市民にとっても懸念点の一つである。LGWANでもインターネットでも稼働する共有フォルダや庁内LAN上での共有の仕組みは必須である。その上で、利用する市民に向けて積極的な説明、アナウンスを行い不安感の払拭を進めていくことが必要と考える。併せて、設備面では、個室での実施やオープンなスペースではヘッドセットを利用するなど、防音や閉鎖性にも十分な配慮が必要である。

④ サポート・運営体制

盛岡市の「リモート窓口」においては、デジタルに不慣れな市民への対応も視点の一つであった。デジタルの恩恵を広く市民に行き渡らせるために「リモート窓口」でのオンライン申請を導入することを想定するならば、「リモート窓口」側でデジタル機器操作をサポートするスタッフ(サポーター)の配置は必須であると考え。一方で、サポーターは業務の専門知識を有する職員である必要はなく、会計年度任用職員などでの対応が可能であり、加えて、遠隔でも市民サポートが十分に行えるような運用改善の工夫を行っていくことが重要である。また、市役所側の職員の遠隔での手続や相談に伴う接客ノウハウのマニュアル化や徹底が必要になると考える。

2 盛岡市における「リモート窓口」の在り方

最後に、盛岡市における「リモート窓口」の在り方として基本的な方向性を3点挙げる。

(1) スモールスタート

これまでの調査研究で明らかのように、「リモート窓口」サービスにつながる以下のような市民ニーズは、明らかに存在する。

「行きにくい市役所の本庁舎ではなく、近い場所やよく行く場所で、ついでに手続したい」

「忙しい中、混雑した窓口で待たされずに、予約した時間に速く手続を終わらせたい」

「わからないこともあるので、相談したり確認したりしながら手続をしたい」

「いろいろな部署で、何回も同じことを書かさねずに手続できないか」

盛岡市の「リモート窓口」サービスでは、こうした「場所」×「時間」×「相談」×「簡便」などを組み合わせた形で、市民の声や要望に応えることができる。

今回の調査研究で検討を加え実証した「リモート窓口」サービスについては、機能も簡易で設置場所も選ばない。その一方で、手続内容に対する市民ニーズや設置場所の要望を十分に満たすことが可能である。利用者の声ありきで、ニーズの高い時期、場所、業務内容を絞り込み、短い日数の一時的な設置として、特定の業務に限定して小さく始めることが肝要と考える。これにより、市民への告知や予約なども対象・媒体を絞った形で行うことが可能となり、運営コストも抑えながらサービスの稼働率を上げることに繋がると考える。

(2) デジタルのチカラをいかす

今回の調査研究のスタートは、デジタル格差の解消と住民の利便性向上のための「リモート窓口」の検討であった。デジタル機器を日頃利用せず、デジタルに不慣れな市民であっても「デジタルのチカラ」を実感できる機会を提供することが、盛岡市における「リモート窓口」の在り方の一つである。今回の実証実験で行ったように「リモート窓口」端末にオンライン申請機能を実装することで、将来的に市民はマイナンバーカードを持っていれば、簡単に身近な場所で手続を行うことができる。

それを利用してもらうためには、「リモート窓口」側のサポートスタッフなどの体制整備は必須と考える。これはデジタルに不慣れな市民に寄り添うことであると同時に、サービス改善・システム改善のプロセスにもつながるものである。サポートスタッフが市民の受付やシステム操作などを手伝えることで、サービス提供者が当たり前と考える受付で利用者が手間取ったり、追加すべき機能に気づいたりすることが可能となるであろう。

また、今回の実証実験で活用したような民間の優れた行政支援サービスを導入することで、「行かない」「書かない」「待たない」の「3ない窓口」について、より幅広い市民層に提供することが可能となると考える。

(3) アーリースタート

上記(1)で、盛岡市における「リモート窓口」サービスは小さく始めるべきと述べた。これは、機器・人員の確保や準備を行いやすくし、早く開始することも目的の一つである。「リモート窓口」における先行自治体の課題でもある市民への周知の問題の解決にもつなげていくことが可能である。市民ニーズのある時期や場所で、スモールスタートを早く切り、実施の頻度・回数を上げていく。こうして「リモート窓口」サービスを体験した市民を徐々に増やしていくことになる。身近な施設での実施は、「リモート窓口」サービスを市民が目にし、話題にする機会の増加にもつながるであろう。こうした取組が、市民への「リモート窓口」サービスの認知度を高め、当り前のサービスとして浸透していくことにもつながるものと考えられる。

このことは、運営側にとっても業務の改善プロセスの機会となる。市民への周知の方法、機器の機能や対応の方法など、実施するごとに課題を抽出し対応するとともに、マニュアル化を進めることで次の実施にいかしていく。こうした業務改善プロセスの繰り返しこそが盛岡市にとっての組織的知見となり、「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」の実現に資する「リモート窓口」サービスにつながっていくものと考えられる。

調査研究委員名簿

調査研究委員名簿

委員長	阿部 昭博	岩手県立大学 ソフトウェア情報学部 教授
委員	田中 裕也	株式会社 Badass 代表取締役
	堺 英知	ソフトバンク株式会社 CSR本部 北海道・東北地域 CSR 部 担当部長 盛岡市行政 DX 推進アドバイザー、一関市 ICT 推進アドバイザー
	千葉 大右	船橋市 総務部デジタル行政推進課 課長補佐 総務省地域情報化アドバイザー
	阿部 俊之	盛岡市 総務部次長兼デジタル推進事務局長兼情報企画課長
	藤澤 法輝	盛岡市 市民部次長兼デジタル推進事務局参事
	坂本 淳	盛岡市 保健福祉部次長兼デジタル推進事務局参事
	日向 和史	一般財団法人 地方自治研究機構 総務部長兼調査研究部長
事務局	八重樫 知久	盛岡市 総務部情報企画課兼デジタル推進事務局 主査
	高橋 佳大	盛岡市 総務部情報企画課兼デジタル推進事務局 主任
	尾原 圭一	一般財団法人 地方自治研究機構 主任研究員
	横田 雅代	一般財団法人 地方自治研究機構 研究員
基礎調査機関		
	小寺 広晃	株式会社グラファー VP of Business
	松山 通	株式会社グラファー
	西岡 拓	株式会社グラファー

(順不同)

資料編

資料編

1 実証実験で利用した各システムについて

実証実験のおくやみ窓口、給排水課、建築指導課の手続では、グラファー社が提供する「スマート申請」「窓口予約」「窓口書類作成」のシステムを利用し、実施した。

(1) スマート申請

本実証実験ではインターネット環境で利用したが、LGWANに対応している汎用電子申請システムであるため、従来の市役所で使用している端末でも使用可能である。電子申請フォームの作成、電子申請の受付～処理を実施することができる。本実証実験では、フォームの作成、電子申請の受付～処理に当たり、以下の機能を活用した。

▼電子申請フォームの作成

- ・条件分岐機能（利用者の回答に応じ、項目を出し分け、回答項目を最小限にする機能）
- ・繰り返し項目（役員名等、複数回答する可能性がある項目について、利用者が任意の回数分項目を追加し、回答できる機能）
- ・ファイル添付機能

▼電子申請の受付

- ・商業登記電子証明書による電子署名（証明書による認証及び、基本情報の転記）

(2) 窓口予約

本実証実験ではインターネット環境で利用したが、LGWANに対応している窓口予約システム。窓口予約ページの作成、予約の受付～確認を実施することができる。本実証実験では、予約ページの作成、予約の受付～確認に当たり、以下の機能を活用した。

▼予約ページの作成

- ・条件分岐機能（利用者の回答に応じ、項目を出し分け、回答項目を最小限にする機能）

▼予約の受付

- ・自動通知メール機能（予約後に利用者に自動通知されるメール文面を編集する機能）

(3) 窓口書類作成

インターネット環境で利用できる窓口書類作成システム。市民が複数の申請書類に氏名等の情報を何度も書かなくて済むよう、設定する各帳票の各項目に入力補完の設定ができ、重複した項目は書類作成時に一度入力することで、印刷する全ての帳票に反映させた形で出力することができる。書類の設定～申請書類の印刷まで実施することが可能。

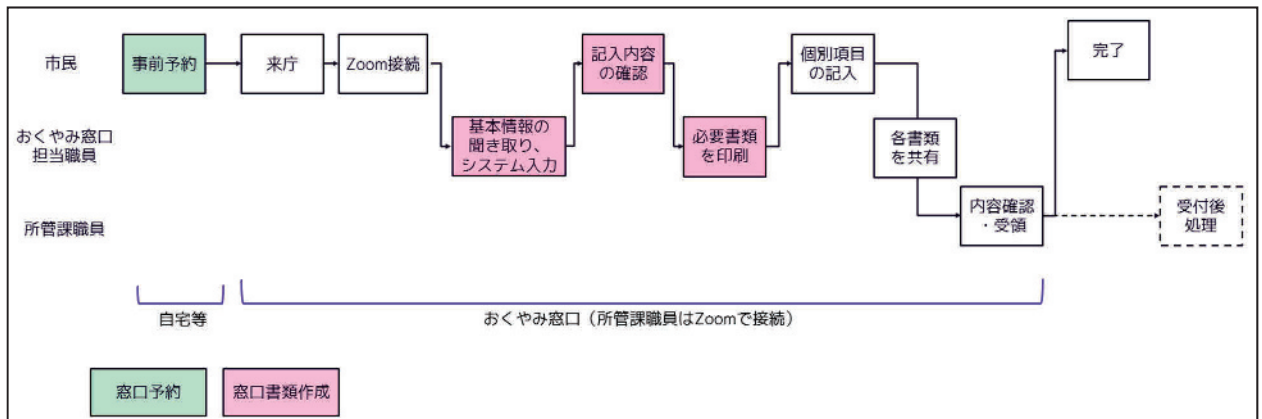
2 システムを使用した「リモート窓口」のシステム構成・操作の流れ・設問

(1) おくやみ窓口のシステム構成・操作の流れ・設問

① システム構成

システム構成や実証実験の流れは以下のとおり。なお、実証実験では、時間の都合上、事前予約部分はグラファァー職員が実施。

図表 資-2-1 おくやみ窓口のシステム構成や実証実験の流れ



② 操作の流れ

A 窓口予約

A-1 (市民操作) 予約を入りたい枠を選択。予約ができる枠は○で表示。

図表 資-2-2 窓口予約の画面展開1

The screenshot shows the 'Okuyami Window' reservation interface. At the top, there is a progress bar with four steps: 1. 日時の選択 (Date/Time Selection), 2. 予約情報の入力 (Input of reservation information), 3. 内容の確認 (Content Confirmation), and 4. 予約完了 (Reservation Complete). Below the progress bar, the title 'おくやみ窓口' is displayed, followed by a brief explanation: '盛岡市にお住まいの方が亡くなった場合に必要となる手続きを行う「おくやみ窓口」への来庁予約をすることができます。' (You can make a reservation to visit the 'Okuyami Window' to perform necessary procedures if you live in Morioka City and someone has passed away). The reservation time is set to '所要時間 90分' (Required time 90 minutes). Navigation buttons for '< 前週' (Previous week), '今週' (This week), and '後週 >' (Next week) are visible. The main part of the screen is a calendar for '2022年10月' (October 2022). The calendar shows reservation slots for each day from the 25th to the 31st, with times from 10:00 to 15:00. Available slots are marked with a blue circle (○), and unavailable slots are marked with a red 'X' (×).

予約日時	25 (火)	26 (水)	27 (木)	28 (金)	29 (土)	30 (日)	31 (月)
10:00	×	×	×	○	×	×	○
11:00	×	×	×	○	×	×	○
12:00	×	×	×	○	×	×	○
13:00	×	×	×	○	×	×	○
14:00	×	×	×	○	×	×	○
15:00	×	×	×	○	×	×	○

A-2 (市民操作)アカウントへのログイン。

メール認証、グラファー社アカウントによるログイン、LINE、Google アカウント等によるソーシャルログインに対応。本実証実験では事前に用意したアカウントを利用。

図表 資-2-3 窓口予約の画面展開2

1 日時の選択 2 予約情報の入力 3 内容の確認 4 予約完了

おくりやみ窓口

予約日時
2022/10/28(金) 10:00 ~ (所要時間: 90分) [編集](#)

ログインして進む

ログインすると少ない入力項目で、カンタンに予約ができます。

または

メールを認証して進む

Graffer ネット予約

Googleでログイン

LINEでログイン

入力した情報は、Google等で他社に送信されることはありません。

または

メールアドレス **必須**

パスワード **必須**

Grafferアカウントでログイン

パスワードをお忘れの場合はID登録し直すことができます。

[Grafferアカウントに関するプライバシーポリシーが個人情報の取り扱いについて](#)

上記に同意してサービスを利用する

メールを認証して進む

予約に利用するメールアドレスを入力してください **必須**

example@example.com

確認メールを送信

A-3 (市民操作)予約項目への回答。

事前に設定した各項目へ回答する。(下記添付画像の左→右の順番で回答を求める。)以下の各項目については条件分岐設定を行っており、回答結果に応じて追加項目の表示・非表示が切り替わり、市民に無駄な回答を要さないことが可能。

- 亡くなった方の葬儀はお済みですか
- 亡くなった方は保険証をお持ちでしたか
- いらっしゃる方は喪主をつとめる方ですか
- いらっしゃる方は相続人代表者ですか

図表 資-2-4 窓口予約の画面展開3

The screenshot shows a web-based reservation form for a funeral home. The form is organized into two main columns. The left column contains reservation details, and the right column contains a series of questions with radio button options.

Left Column (Reservation Details):

- Progress bar: 1 (日時選択) - 2 (予約情報の入力) - 3 (内容の確認) - 4 (予約完了)
- おくやみ窓口
- 予約日時: 2022/10/28(金) 10:00 ~ (所要時間: 90分) [編集]
- 予約者名: アズマ アキラ
- 電話番号: 09000110011
- 事前に教えていただきたいこと
- 同意事項: 同意する
- 亡くなった方の氏名: 盛岡 太郎
- 亡くなった方の氏名ふりがな: モリオカタロウ
- 亡くなった方の住所: 盛岡市〇〇
- 亡くなった方の生年月日: 1950 年 1 月 1 日
- いらっしゃる方の住所: 盛岡市〇〇
- いらっしゃる方の生年月日: 1975 年 1 月 1 日

Right Column (Questions):

- 亡くなられた日: 2022/10/01
- 亡くなった方の葬儀はお済みですか: はい
- 葬祭を行った日: 2022/10/01
- 葬祭の種類: 葬儀, 告別式, 火葬(直葬・献体), 埋葬
- 亡くなった方には配偶者がいますか: いる
- 亡くなった方は保険証をお持ちでしたか: はい

いらっしゃる方は喪主をとめる方ですか 必須

喪主の方には葬祭費として3万円の支給があります。

はい

いいえ

わからない

喪主の方の氏名 必須

盛岡 二郎

喪主の方の氏名ふりがな 必須

モリオカシロウ

喪主の方の住所 必須

盛岡市〇〇

喪主の方の電話番号 必須

080-1111-1111

喪主の方と亡くなられた方の続柄 必須

亡くなられた方から見た、喪主の方との関係を入力してください。

息子

喪主の方の振込先金融機関 必須

〇〇銀行

喪主の方の振込先支店名 必須

〇〇支店

喪主の方の振込先口座種別 必須

普通

当座

その他

喪主の方の振込先口座名義 必須

モリオカシロウ

喪主の方の振込先口座番号 必須

1234567

亡くなった方と窓口にいらっしゃる方との関係 必須

亡くなった方から見た、窓口にいらっしゃる方との関係を選んでください。

子

いらっしゃる方は相続人代表者ですか 必須

相続人代表者とは、相続人の中から区市町村からの書類を受け取り、還付や支払の手続きを行っていただく方のことです。財産相続の手続きとは異なります。

はい

いいえ

わからない

相続人代表者の口座金融機関名 必須

〇〇銀行

相続人代表者の口座支店名 必須

〇〇支店

相続人代表者の口座種別 必須

普通

当座

その他

相続人代表者の口座名義 必須

モリオカジロウ

相続人代表者の口座番号 必須

1234567

亡くなった方は市民税・県民税を課税されていましたか 必須

はい

いいえ

わからない

亡くなった方は軽自動車やバイクをお持ちでしたか 必須

トラクターなどの小型特殊自動車も含まれます。

はい

いいえ

わからない

納税方法 必須

固定資産税・市民税・軽自動車税について、今後希望する納税方法を教えてください。

納付書払い

口座振替

未定

ボタンを押下し確定に実行と、利用規約に同意したとみなされます。

確認に進む

A-4 (市民操作)予約内容の確認、予約確定。

図表 資-2-5 窓口予約の画面展開4

亡くなった方は年金の受給前でしたか

はい

亡くなった方は年金受取額の加算対象の子でしたか

はい

亡くなった方は市民税・県民税を課税されていましたか

はい

亡くなった方は軽自動車やバイクをお持ちでしたか

はい

納税方法

納付書払い

予約を確定すると nishiokataku@graffer.jp 宛に予約完了メールが送られます。

入力画面に戻る **予約を確定する**

B 窓口書類作成

B-1 (職員操作)作成書類の選択。

図表 資-2-6 窓口書類作成の画面展開1

選択中書式 窓口で絞り込む

書式が選択されていません。未選択書式から選択しましょう。

未選択書式

書式名
可搬型窓口装置を活用した年金相談受付票
後期高齢者医療被保険者資格受付通知票/申請書・誓約書
静岡市公金口座振替依頼書兼公金口座振替届
相続人代表者指定届
森葬費申請書
高度心身障害者医療費支給申請書等 変更・喪失届/相続人代表者選任届

共通項目入力へ

B-2 (職員操作)共通項目の入力。

選択した各書類に共通している項目が表示されるため、市民にヒアリングしながら、各項目に入力する。市民がわからない場合は、住基等から情報を確認し、入力する。

図表 資-2-7 窓口書類作成の画面展開2

共通項目を入力する

亡くなった人_氏名 任意

静岡太郎

亡くなった人_氏名(カナ) 任意

シリオオカタロウ

亡くなった人_住所の郵便番号 任意

1234567

亡くなった人_住所 任意

静岡市〇〇

亡くなった人_生年月日 任意

1950 年 1 月 1 日

亡くなった人_死亡日 任意

2022/10/01

届出書_氏名 任意

静岡二郎

届出書_住所の郵便番号 任意

7654321

届出書_住所 任意

静岡市〇〇

届出書_電話番号 任意

000-1111-1111

届出書_本人との関係 任意

息子

申請日 任意

2022/10/10

書類作成へ

B-3（職員操作）共通項目が反映されているかの確認、申請書のお渡し。

共通項目が反映されているかを確認し、各書類をPDFで保存、印刷を実施する。本実証実験では、各書類を印刷、未入力項目について市民が手書きで追記した後、申請書をスキャンして各所管課へ展開した。

図表 資-2-7 窓口書類作成の画面展開3

2022/10/10

代理人の方が個人情報に関する相談をされる場合は、「委任状」と代理人の方の「本人確認ができるもの（運転免許証など）」が必要です。
（注）委任状をお持ちでない場合であっても、ご本人が障がいのある方または施設入所中のため、来所することが困難であり、かつ窓口に来られた方がご家族である場合は、窓口にお申し出ください。

可搬型窓口装置を活用した年金相談受付票

受付 年 月 日 受付番号

（太枠内の黄色の部分をご記入ください。なお、代理人の方は、責任者ごとに記入してください。）

① 窓口に来られた方はどなたですか。（□に✓を付けてください。）

本人（以下の②、③欄をご記入ください。） 代理人（以下の②、③、④欄をご記入ください。）

② ご本人または責任した方について記入してください。

個人番号（又は基礎年金番号）※左詰め記入	年金コード	配偶者の有無	有・無
フリガナ 平山オカタクウ			
氏名 盛岡太郎		男・女	1950/01/01 年 月 日生

共通項目へ 書類印刷へ

C 設定した設問

C-1 窓口予約(全項目必須回答)

- 予約者名
- 電話番号
- 同意事項
- 亡くなった方の氏名
- 亡くなった方の氏名ふりがな
- 亡くなった方の住所
- 亡くなった方の生年月日
- いらっしゃる方の住所
- いらっしゃる方の生年月日
- 亡くなられた日
- 亡くなった方の葬儀はお済みですか？
 - （はいと答えた場合）
 - 葬祭を行った日

- 葬祭の種類
- 亡くなった方は配偶者がいますか
- 亡くなった方は保険証をお持ちでしたか
 - (はいと答えた場合)
 - いらっしゃる方は喪主をつとめる方ですか
 - (いいえと答えた場合)
 - 喪主の方の氏名
 - 喪主の方の氏名ふりがな
 - 喪主の方の住所
 - 喪主の方の電話番号
 - 喪主の方と亡くなられた方の続柄
 - 喪主の方の振込先金融機関
 - 喪主の方の振込先支店名
 - 喪主の方の振込先口座種別
 - 喪主の方の振込先口座名義
 - 喪主の方の振込先口座番号
- 亡くなった方と窓口にいらっしゃる方との関係
- いらっしゃる方は相続人代表者ですか
 - (はいと答えた場合)
 - 相続人代表者の口座金融機関名
 - 相続人代表者の口座支店名
 - 相続人代表者の口座種別
 - 相続人代表者の口座名義
 - 相続人代表者の口座番号
 - (いいえと答えた場合)
 - 相続人代表者の氏名
 - 相続人代表者の住所
 - 相続人代表者の生年月日
 - 相続人代表者の電話番号
 - 相続人代表者の続柄
 - 相続人代表者の口座金融機関名
 - 相続人代表者の口座支店名
 - 相続人代表者の口座種別
 - 相続人代表者の口座名義
 - 相続人代表者の口座番号

- 3人以上の世帯の世帯主でしたか
- 亡くなった方は年金を受給していましたか
- 亡くなった方は年金の受給前でしたか
- 亡くなった方は年金受取額の加算対象の子でしたか
- 亡くなった方は市民税・県民税を課税されていましたか
- 亡くなった方は軽自動車やバイクをお持ちでしたか
- 納税方法

C-2 窓口書類作成

共通項目として以下の項目を設定した。

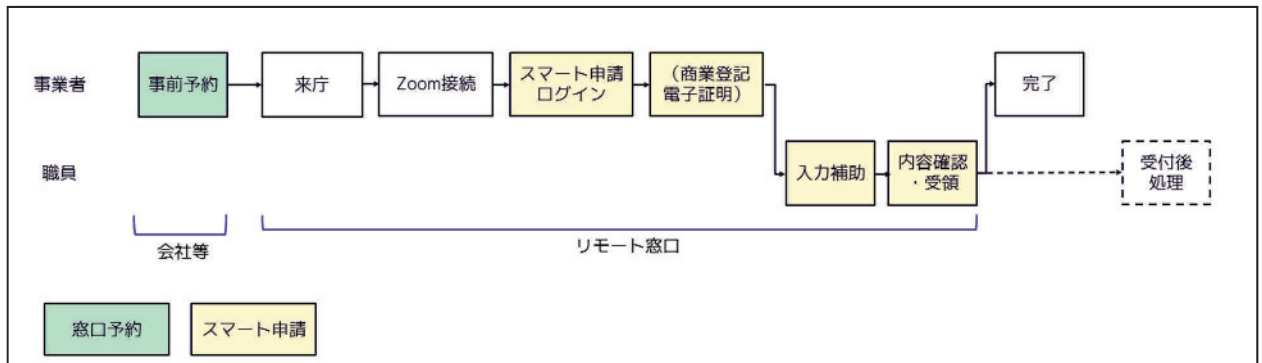
- 亡くなった人_氏名
- 亡くなった人_氏名(カナ)
- 亡くなった人_住所の郵便番号
- 亡くなった人_住所
- 亡くなった人_生年月日
- 亡くなった人_死亡日
- 届出者_氏名
- 届出者_住所の郵便番号
- 届出者_住所
- 届出者_電話番号
- 届出者_本人との関係
- 申請日

(2) 給排水課のシステム構成・操作の流れ・設問

① システム構成

システム構成や実証実験の流れは以下のとおり。なお、実証実験では、時間の都合上、事前予約部分はグラファー職員が実施。

図表 資-2-8 給排水課のシステム構成や実証実験の流れ



② 操作の流れ

A 窓口予約

A-1 (事業者操作) 予約を入れたい枠を選択。予約ができる枠は○で表示。

図表 資-2-9 窓口予約の画面展開1

予約日時	2022年10月						
	25 (火)	26 (水)	27 (木)	28 (金)	29 (土)	30 (日)	31 (月)
9:00	×	○	○	○	×	×	○
10:00	×	○	○	○	×	×	○
11:00	×	○	○	○	×	×	○
12:00	○	○	○	○	×	×	○
13:00	○	○	○	○	×	×	○
14:00	○	○	○	○	×	×	○
15:00	○	○	○	○	×	×	○
16:00	○	○	○	○	×	×	○

A-2（事業者操作）アカウントへのログイン。

メール認証、グラファー社アカウントによるログイン、LINE、Google アカウント等によるソーシャルログインに対応。なお、窓口予約とスマート申請は同一のアカウントでの予約、申請が可能。本実証実験では事前に用意したアカウントを利用した。

図表 資-2-10 窓口予約の画面展開2

The figure consists of three vertically stacked screenshots of a web application interface for window reservations.

Top Screenshot: Shows a progress bar with four steps: 1. 日時の選択 (Date Selection), 2. 予約情報の入力 (Reservation Information Input) - currently active, 3. 内容の確認 (Content Confirmation), and 4. 予約完了 (Reservation Complete). Below the progress bar is the title '指定給水工事事業者更新のオンライン申請に関する相談' (Consultation regarding online application for designated water supply contractor renewal). The reservation details are: '予約日時: 2022/10/25(火) 12:00 ~ (所要時間: 30分)' (Reservation Date/Time: 2022/10/25 (Tue) 12:00 ~ (Required Time: 30 min)). There is a '編集' (Edit) link. Two buttons are present: 'ログインして進む' (Login and Proceed) and 'メールを認証して進む' (Verify Email and Proceed). A note below the buttons says 'ログインすると少ない入力項目で、カンタンに予約ができます。' (Logging in allows for fewer input items, making reservation easy).

Middle Screenshot: Shows the login screen for 'Graffer ネット予約' (Graffer Net Reservation). It features three login options: 'Googleでログイン' (Login with Google), 'LINEでログイン' (Login with LINE), and 'メールアドレス' (Email Address). Below the email field are fields for 'パスワード' (Password) and a 'Grafferアカウントでログイン' (Login with Graffer Account) button. A note says 'パスワードも自分の情報に紐づくことができます。' (Password can also be linked to your own information). There are links for 'Grafferアカウント上での' (On Graffer Account) and 'プライバシーポリシー及び個人情報の取り扱いについて' (About Privacy Policy and Personal Information Handling).

Bottom Screenshot: Shows the email verification step. It has a button 'メールを認証して進む' (Verify Email and Proceed) and a text input field with the placeholder '予約に利用するメールアドレスを入力してください' (Please enter the email address to be used for reservation) and the value 'example@example.com'. A '確認メールを送信' (Send Confirmation Email) button is at the bottom.

A-3 (事業者操作)予約項目への回答。

図表 資-2-11 窓口書類作成の画面展開3

The screenshot shows a progress bar at the top with four steps: 1. 日時の選択 (Date Selection), 2. 予約情報の入力 (Appointment Information Input) - currently active, 3. 内容の確認 (Content Confirmation), and 4. 予約完了 (Appointment Complete). The main title is "指定給水工事事業者更新のオンライン申請に関する相談" (Consultation regarding online application for designated water supply contractor update). The appointment date is "2022/10/25(火) 12:00 ~ (所要時間: 30分)" with a "編集" (Edit) link. The appointment name is "アズマ アキラ" (Asuma Akira), phone number is "09000110011", and the contractor is "盛岡水道株式会社" (Morioka Waterworks Co., Ltd.). A "確認に進む" (Proceed to Confirmation) button is at the bottom.

A-4 (事業者操作)予約内容の確認、予約確定。

図表 資-2-12 窓口書類作成の画面展開4

The screenshot shows the same progress bar as in A-3, but step 3 "内容の確認" (Content Confirmation) is now active. The appointment date is "2022/10/25(火) 12:00 ~ (所要時間: 30分)" with a "日時を変更する" (Change Date/Time) link. The appointment name is "アズマ アキラ" (Asuma Akira), phone number is "09000110011", and the contractor is "盛岡水道株式会社" (Morioka Waterworks Co., Ltd.). A message box states: "予約を確定すると nishiokataku@graffer.jp 宛に予約完了メールが送られます。" (When you confirm the reservation, a reservation complete email will be sent to nishiokataku@graffer.jp). At the bottom, there are two buttons: "入力画面に戻る" (Return to Input Screen) and "予約を確定する" (Confirm Reservation).

B スマート申請

スマート申請については、事業者が画面共有を行いながら各項目を入力し、不明な点があった際に職員が回答を行った。また、実証実験を行ったパターンのうち1件では、商業登記電子証明書による電子署名を行い、認証を実施。

B-1 (事業者操作) アカウントへのログイン

メール認証、グラファー社アカウントによるログイン、LINE、Google アカウント等によるソーシャルログインに対応。なお、窓口予約とスマート申請は同一のアカウントでの予約、申請が可能。本実証実験では事前に用意したアカウントを利用した。左側が通常の申請時、右側が商業登記電子証明書による電子署名を行った場合のログインページである。

図表 資-2-13 スマート申請の画面展開1

The figure displays two side-by-side screenshots of the '指定給水工事事業者更新' (Designated Water Supply Work Business Renewal) application page. Both screens show a progress bar at the top indicating '0%' completion. The left screen is the standard login page, featuring a 'ログインして申請に進む' (Login and proceed to application) button and a 'メールを認証して申請に進む' (Authenticate with email and proceed to application) button. The right screen is the login page for users who have completed digital signature with a commercial registration electronic certificate. It includes a section titled '申請前の準備事項' (Preparation before application) with instructions to check items like '商業登記に基づく電子認証制度で発行された電子証明書' (Electronic certificate issued under the electronic authentication system based on commercial registration) and '決済用のクレジットカード' (Credit card for payment). It also features the same 'ログインして申請に進む' and 'メールを認証して申請に進む' buttons.

B-2 （事業者操作）申請項目への回答

事前に設定した各項目へ回答。（下記添付画像の左→右の順番で回答を求めている）なお、「申請者の情報」「添付ファイル」の項目については、通常時と商業登記電子証明書による電子署名を行った場合で異なるため、並べて添付している。（署名を行った際には各項目が自動転記され、署名を行わない場合には別途商業・法人登記簿謄本の添付が求められる。）

以下の各項目については条件分岐設定を行っており、回答結果に応じて追加項目の表示・非表示が切り替わり、市民に無駄な回答を要さないことが可能。

- 事業の範囲
- 事業所の情報
- 指定給水装置工事事業者の講習会の受講実績
- 修繕対応可能なもの

また、以下の各項目については繰り返し項目設定を行っており、申請者が任意の回数分項目を追加し、回答することが可能。

- 役員の情報
- 給水装置工事主任技術者等の研修会の受講状況
- 技能保持者の状況

図表 資-2-14 スマート申請の画面展開2

指定給水工事事業者更新 (法人事業者向け)

入力の状況 15%

申請者の情報

法人名 必須
署名時に電子証明書より自動設定されます

法人名 (カナ) 必須
モリオカスイドウカブシキガイシャ

郵便番号 必須
ハイフンなしの半角7桁で入力してください
1234567

本店所在地 必須
署名時に電子証明書より自動設定されます

法人番号 必須
署名時に電子証明書より自動設定されます

法人代表者名 必須
署名時に電子証明書より自動設定されます

電話番号 必須
日中に連絡が取れる電話番号を入力してください
090-1111-1111

メールアドレス 必須
nishlokataku@graffer.jp

連絡担当者名 必須
申請内容に確認が必要な際に連絡することがあるため、担当者の氏名を入力してください
盛岡太郎

一時保存して、次へ進む

< 制度概要ページに戻る

指定給水工事事業者更新

入力の状況 17%

申請者の情報

申請者の種別 必須

個人

法人

法人を検索して自動入力する

法人名 必須

法人名 (カナ) 必須

郵便番号 必須
ハイフンなしの半角7桁で入力してください
住所を自動で入力

本店所在地 必須

法人番号 必須

法人代表者名 必須

電話番号 必須
日中に連絡が取れる電話番号を入力してください

メールアドレス 必須
nishlokataku@graffer.jp

連絡担当者名 必須
申請内容に確認が必要な際に連絡することがあるため、担当者の氏名を入力してください

一時保存して、次へ進む

< 制度概要ページに戻る

i 申請の一時保存について

保存期間は30日間です。同じアカウントでログインし、この手続の申請ページを開くことで、一時保存した内容から申請を再開できます。

事業者の情報

役員の情報 必須

役員は、業務を執行する社員、取締役又はこれらに準ずる者が該当します。

役員の情報 # 1

役員の氏名 必須

盛岡一郎

役員の氏名フリガナ 必須

モリオカイチロウ

追加する

役員の情報 # 2

役員の氏名 必須

盛岡二郎

役員の氏名フリガナ 必須

モリオカシロウ

追加する

あと18件まで追加できます

事業の範囲 必須

定款の通り

定款を所持していない

事業の範囲 必須

〇〇

事業所の情報 必須

事業所の情報 # 1

当該給水区域で給水装置工事の事業を行う事業所名 必須

〇〇事業所

事業所の所在地 必須

盛岡市〇〇

選任された給水装置工事主任技術者の氏名 必須

盛岡太郎

給水装置工事主任技術者免状の交付番号 必須

番号のみ入力してください。

1234567

追加する

あと1件まで追加できます

一時保存して、次へ進む

指定給水工事事業者更新（法人事業者向け）

入力の状況 43%

i 申請の一時保存について

保存期間は30日間です。同じアカウントでログインし、この手続の申請ページを開くことで、一時保存した内容から申請を再開できます。

誓約 必須

指定給水装置工事事業者申請者及びその役員は、水道法第25条の3第1項第3号イからへまでのいずれにも該当しない者であることを誓約します。

誓約します

一時保存して、次へ進む


[戻る](#)

申請の一時保存について


保存期間は30日間です。同じアカウントでログインし、この手続の申請ページを開くことで、一時保存した内容から申請を再開できます。

添付ファイル


機械器具調書 必須

 ファイルを選択…


定款の写し 必須

 ファイルを選択…

主任技術者免状 必須

 ファイルを選択…

主任技術者の社会保険証 必須

 ファイルを選択…

一時保存して、次へ進む

 戻る

添付ファイル

機械器具調書 必須

 ファイルを選択…


 test.pdf   削除

定款の写し 必須

 ファイルを選択…


 test.pdf   削除

商業・法人登記簿謄本 必須

 ファイルを選択…


 test.pdf   削除

主任技術者免状 必須

 ファイルを選択…

 test.pdf   削除

主任技術者の社会保険証 必須

 ファイルを選択…

 test.pdf   削除

一時保存して、次へ進む

 戻る

更新時確認書

指定給水装置工事事業者の講習会の受講実績の公表 必須

講習会とは、福岡広域7市町の主催する指定給水装置工事事業者研修会（3年に1度開催）を指します。

可

不可

指定給水装置工事事業者の講習会の受講実績 必須

受講済み

未受講

指定給水装置工事事業者の講習会の受講日 必須

こちらは公表対象外です。

2022

年

10

月

3

日



指定給水装置工事事業者の業務内容の公表 必須

可

不可

休業日 必須

水曜日

営業時間 必須

開始時間

10

時

00

分

終了時間

17

時

00

分

修繕対応時間 必須

開始時間

12

時

00

分

終了時間

18

時

00

分

漏水等修繕対応の公表可否 必須

可

不可

修繕対応可能なもの 必須

屋内給水装置の修繕

埋設部の修繕

その他

修繕対応可能なもの（その他） 必須
 その他の内容を記入してください。

対応工事種別の公表可否 必須

可

不可

対応工事種別 必須

配水管からの分岐～水道メーターの新設

配水管からの分岐～水道メーターの改造

水道メーター～宅内給水装置の新設

水道メーター～宅内給水装置の改造

冬期凍結対応の公表可否 必須

可

不可

冬期凍結対応 必須

可

不可

給水装置工事主任技術者等の研修会の受講状況の公表 必須

可

不可

給水装置工事主任技術者等の研修会の受講状況 必須
 過去5年以内のものを記入してください。

給水装置工事主任技術者等の研修会の受講状況 # 1

受講者名 必須
 公表対象外です。

研修会名 必須

研修実施団体 必須

研修受講年月日 必須

2022 年 10 月 3 日

外部研修の受講証 任意

あと4件まで追加できます

給水装置工事にあたり適切な作業が可能な技能保持者の状況の公表 必須
 過去1年以内の給水装置工事が対象です。

可

不可

配水管からの分岐～水道メーターの工事を施工しますか？ 必須

施工する

施工しない

技能保持者の状況 任意

技能保持者の状況 #1 必須

技能保持者の氏名 任意

公表対象外です。

盛岡二郎

施工した工事の経験 任意

配水管への分水栓の取付・せん孔

給水管の接合

資格の有無 任意

資格あり

資格なし

保有している資格 必須

〇〇

工事した年度 任意

追加する

あと4件まで追加できます

一時保存して、次へ進む

B-3 （事業者操作/1 パターンのみ）商業登記電子証明書による電子署名

商業登記電子証明書による電子署名を行う場合、各項目への回答後に電子証明書のファイル添付とパスワード入力求められる。

図表 資-2-15 スマート申請の画面展開3

The screenshot shows a web interface for digital signing. At the top, it says '商業登記電子証明書' (Commercial Registration Electronic Certificate) and instructs the user to use their 'Commercial Registration-based Electronic Certificate' for signing. Below this, there is a section for '電子証明書' (Electronic Certificate) marked as '必須' (Required), with a note to select a p12 format file. A 'ファイルを選択...' (Select File...) button is provided. Underneath is a '証明書のパスワード' (Certificate Password) field, also marked as '必須'. At the bottom, there are two buttons: '署名する' (Sign) and '申請内容入力ページに戻る' (Return to Application Content Input Page).

B-4 （事業者操作）申請内容の確認、申請

申請内容を確認し、申請を行う。本実証実験では、電子申請が完了するまで、職員が個別に対応しサポートした。

図表 資-2-16 スマート申請の画面展開4

The screenshot displays a confirmation screen for an application. It lists several items with '追加する' (Add) and '編集する' (Edit) links. The first item is '給水装置工事にあたり適切な作業が可能な技能保持者の状況の公表' (Disclosure of status of skill holders capable of appropriate work for water supply equipment work), marked as '必須' (Required). The second item is '配水管からの分岐〜水道メーターの工事を施工しますか?' (Will you perform work on the branch from the distribution pipe to the water meter?), also marked as '必須'. Below this, there are radio button options for '可' (Yes) and '施工しない' (No work). The third item is '技能保持者の状況' (Status of skill holders), marked as '任意' (Optional). At the bottom, there is a large blue button labeled 'この内容で申請する' (Apply with this content).

C 設定した設問

C-1 窓口予約

- 予約者名
- 電話番号
- 予約する事業者名

C-2 スマート申請

- **申請者の種別**
 - (個人と法人のどちらかで回答。個人の場合:氏名、法人の場合:法人名等の一部回答項目の内容が異なる)
- **法人名**
 - 商業登記電子証明書による電子署名を行う場合、署名時に自動設定
 - 個人で申請する場合は名前
- **法人名(カナ)**
 - 個人で申請する場合は名前
 - (カナ)
- **郵便番号**
- **本店所在地**
 - 商業登記電子証明書による電子署名を行う場合、署名時に自動設定
 - 個人で申請する場合は住所
- **法人番号**
 - 商業登記電子証明書による電子署名を行う場合、署名時に自動設定
 - 個人で申請する場合は非表示
- **法人代表者名**
 - 商業登記電子証明書による電子署名を行う場合、署名時に自動設定
 - 個人で申請する場合は非表示
- **生年月日**
 - 法人で申請する場合は非表示
- **電話番号**
- **メールアドレス**
- **連絡担当者名**
 - 個人で申請する場合は非表示

- 役員の情報
 - 以下の項目について、任意の回数分回答が可能
 - 役員の氏名
 - 役員の氏名フリガナ
- 事業の範囲
 - (定款を所持していないと回答した場合)
 - 事業の範囲(自由記述)
- 事業所の情報
 - 以下の項目について、任意の回数分回答が可能
 - 当該給水区域で給水装置工事の事業を行う事業所名
 - 事業所の所在地
 - 選任された給水装置工事主任技術者の氏名
 - 給水装置工事主任技術者免状の交付番号
- 誓約
- 機械器具調書の添付
- 定款の写しの添付
- 商業・法人登記簿謄本の添付
 - 商業登記電子証明書による電子署名を行わないパターンで表示
- 主任技術者免状の添付
- 主任技術者の社会保険証の添付
- 指定給水装置工事事業者の講習会の受講実績の公表
- 指定給水装置工事事業者の講習会の受講実績
 - (受講済みと回答した場合)
 - 指定給水装置工事事業者の講習会の受講日
- 指定給水装置工事事業者の業務内容の公表
- 休業日
- 営業時間
- 修繕対応時間
- 漏水等修繕対応の公表可否
- 修繕対応可能なもの
- 対応工事種別の公表可否
- 対応工事種別
- 冬期凍結対応の公表可否
- 冬期凍結対応

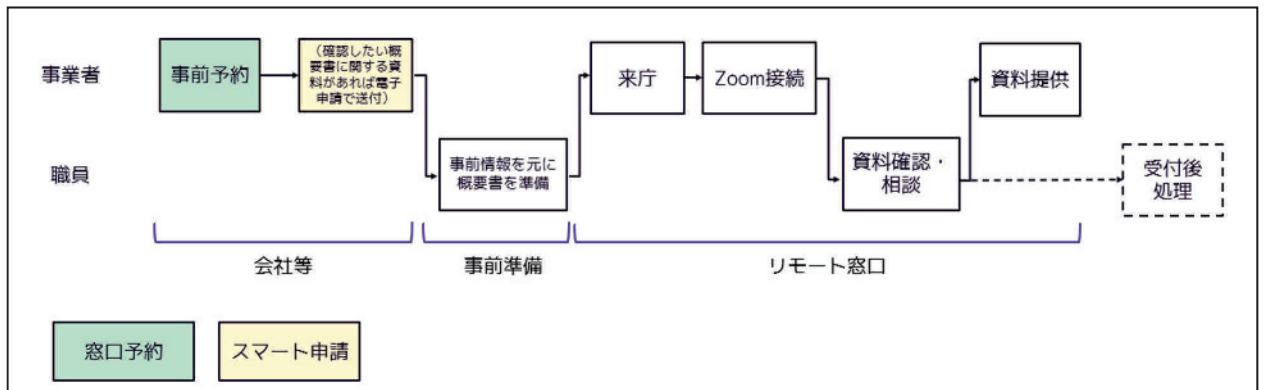
- 給水装置工事主任技術者等の研修会の受講状況の公表
- 給水装置工事主任技術者等の研修会の受講状況
 - 以下の項目について、任意の回数分回答が可能
 - 受講者名
 - 研修会名
 - 研修実施団体
 - 研修受講年月日
 - 外部研修の受講証
- 給水装置工事にあたり適切な作業が可能な技能保持者の状況の公表
- 配水管からの分岐～水道メーターの工事を施工しますか？
- 技能保持者の状況
 - 以下の項目について、任意の回数分回答が可能
 - 技能保持者の氏名
 - 施工した工事の経験
 - 資格の有無
 - 保有している資格
 - 工事した年度

(3) 建築指導課のシステム構成・操作の流れ、設問

① システム構成

システム構成や実証実験の流れは以下のとおり。本実証実験では、事前予約を行った際の予約確定メール内にスマート申請のリンクを設置し、確認したい建築計画概要書に関する事前情報を持っている事業者については、事前に資料等の送付も受け付けられる導線を組んだ。

図表 資-2-17 建築指導課のシステム構成や実証の流れ



② 操作の流れ

A 窓口予約

A-1 (事業者操作) 予約を入りたい枠を選択。予約ができる枠は○で表示される。

図表 資-2-18 窓口予約の画面展開1

The screenshot shows a reservation interface with a progress bar at the top: 1. 日時の選択 (Date/Time Selection), 2. 予約情報の入力 (Input of reservation information), 3. 内容の確認 (Confirmation of content), 4. 予約完了 (Reservation complete). The main heading is '建築計画概要書の閲覧' (Viewing of architectural plan summary sheet). Below it, it states '建築計画概要書の閲覧がご希望の予約時間で行うことができます。' (You can view the architectural plan summary sheet at your desired reservation time.) and '所要時間 30分' (Required time 30 minutes). The interface includes navigation buttons for '< 前週' (Previous week), '今週' (This week), and '後週 >' (Next week). The calendar shows the month of October 2022 with days 25 (Tue), 26 (Wed), 27 (Thu), 28 (Fri), 29 (Sat), 30 (Sun), and 31 (Mon). Time slots from 9:00 to 16:00 are listed. Available slots are marked with a blue circle (○), and unavailable slots are marked with a red 'X' (×).

予約日時	25 (火)	26 (水)	27 (木)	28 (金)	29 (土)	30 (日)	31 (月)
9:00	×	○	○	○	×	×	○
10:00	×	○	○	○	×	×	○
11:00	×	○	○	○	×	×	○
12:00	×	○	○	○	×	×	○
13:00	○	○	○	○	×	×	○
14:00	○	○	○	○	×	×	○
15:00	○	○	○	○	×	×	○
16:00	○	○	○	○	×	×	○

A-2（事業者操作）アカウントへのログイン。

メール認証、グラファー社アカウントによるログイン、LINE、Google アカウント等によるソーシャルログインに対応。なお、窓口予約とスマート申請は同一のアカウントでの予約、申請が可能。本実証実験では事前に用意したアカウントを利用した。

図表 資-2-19 窓口予約の画面展開2

The screenshot shows a reservation summary page with a progress bar at the top. The progress bar has four steps: 1. 日時の選択 (Date selection), 2. 予約情報の入力 (Reservation information input) - which is currently active and marked with a checkmark, 3. 内容の確認 (Content confirmation), and 4. 予約完了 (Reservation complete). Below the progress bar, the main heading is "建築計画概要書の閲覧" (View Building Plan Summary). The reservation details are: "予約日時 2022/10/25(火) 13:00 ~ (所要時間: 30分)" (Reservation date and time: 2022/10/25 (Tue) 13:00 ~ (Required time: 30 min)). There is an "編集" (Edit) link next to the date. A large blue button says "ログインして進む" (Login and proceed). Below it, a note says "ログインすると少ない入力項目で、カンタンに予約ができます。" (Logging in allows you to make a reservation easily with fewer input items). There is a "または" (or) separator, and another button says "メールを認証して進む" (Proceed with email authentication).

The screenshot shows the login page for "Graffer ネット予約". It features three login options: "Googleでログイン" (Login with Google), "LINEでログイン" (Login with LINE) - which is highlighted in green, and "メールアドレス" (Email address) with a red asterisk indicating it is required. Below the email field, there is a "パスワード" (Password) field, also with a red asterisk. A "Grafferアカウントでログイン" (Login with Graffer account) button is present. A note says "パスワードを忘れた場合はリセットすることができます。" (If you forget your password, you can reset it). At the bottom, there are links for "Grafferアカウント追加" (Add Graffer account) and "プライバシーポリシー及び個人情報の取り扱いについて" (About our privacy policy and handling of personal information).

The screenshot shows the email authentication page. It features a "メールを認証して進む" (Proceed with email authentication) button at the top. Below it, a red asterisk indicates a required field: "予約に利用するメールアドレスを入力してください" (Please enter the email address you will use for the reservation). The email field contains "example@example.com". A "確認メールを送信" (Send confirmation email) button is at the bottom.

A-3（事業者操作）予約項目への回答。

事前に設定した各項目へ回答する。また、以下の各項目については繰り返し項目設定を行っており、申請者が任意の回数分項目を追加し、回答することが可能。

- 閲覧を希望する建築計画概要書の情報

図表 資-2-20 窓口予約の画面展開3

1 2 3 4
日時の選択 予約情報の入力 内容の確認 予約完了

建築計画概要書の閲覧

予約日時
2022/10/25(火) 13:00 ~ (所要時間: 30分) [編集](#)

予約者名 必須
アズマ アキラ

電話番号 必須
09000110011

閲覧を希望する建築計画概要書の情報

閲覧者の会社名 必須
〇〇会社

閲覧者の会社住所 必須
盛岡市〇〇

閲覧を希望する建築計画概要書の情報 必須

閲覧を希望する建築計画概要書の情報 # 1

閲覧目的 必須

道路

敷地

主要用途

既存建物

管理状況

その他

その他の内容 任意
「その他」を選択された場合はその内容を記入してください。

建築主名 必須
不明の場合は不明と記入してください。
不明

地名地番 必須
不明の場合は不明と記入してください。
不明

申請年度 必須
おおよそでかまいません。不明の場合は不明と記入してください。
不明

主要用途 必須
不明の場合は不明と記入してください。
不明

階数 必須
不明の場合は0と記入してください。
1

構造 必須
不明の場合は不明と記入してください。
不明

追加する

あと5件まで追加できます

ボタンを押下し確認に実行と、利用規約に同意したとみなされます。

[確認に進む](#)

A-4（事業者操作）予約内容の確認、予約確定。

図表 資-2-21 窓口予約の画面展開4

閲覧を希望する建築計画概要書の情報 印刷

閲覧を希望する建築計画概要書の情報 # 1

閲覧目的

道路

その他の内容

建築主名

不明

地名地番

不明

申請年度

不明

主要用途

不明

階数

1

構造

不明


予約を確定すると nishiokataku@graffer.jp 宛に予約完了メールが送られます。

[入力画面に戻る](#) [予約を確定する](#)

A-5（事業者操作）予約確定メールの確認。

予約を行ったメールアドレスに以下のメールが届いていることを確認する。建築指導課以外で利用した際にも受付完了メールは自動送信されるが、建築指導課での実証実験では、確認したい建築計画概要書の周辺地図等を事前に保有している場合、受付完了メール内のリンクより事前に申請することができるようになっている。

図表 資-2-22 窓口予約の画面展開5

 noreply@mail-sandbox.graffer.jp
To 自分 ▼

「盛岡市 建築計画概要書の閲覧」の予約を受け付けました。

- 予約日時
2022/10/25 13:00～2022/10/25 13:30
- 予約の詳細
以下の予約詳細ページから、予約の詳細のご確認や、キャンセル・変更が行えます。
<https://sandbox-ttzk.graffer.jp/booth-reserve/reservations/8319336719652178351>

閲覧したい建築計画概要書の周辺地図等がございましたら、下記のフォームから事前送付いただくと、当日スムーズに概要書を閲覧いただくことが可能です。
<https://sandbox-ttzk.graffer.jp/city-morioka/smart-apply/apply-procedure-alias/kentiku-jizen>

※ 本メールは送信専用アドレスからお送りしています。ご返信いただいても受信できません。
※ 本予約サービスは、株式会社グラフアーが盛岡市公式サービスとして運営しています。
※ ご不明点やご質問は、盛岡市で受け付けています。盛岡市まで直接お問い合わせください。

B スマート申請

B-1 (事業者操作)アカウントへのログイン。

メール認証、グラファー社アカウントによるログイン、LINE、Google アカウント等によるソーシャルログインに対応。なお、窓口予約とスマート申請は同一のアカウントでの予約、申請が可能。本実証実験では事前に用意したアカウントを利用した。

図表 資-2-23 スマート申請の画面展開1

閲覧を希望する建築計画概要書関連資料事前送付フォームver2

入力状況 0%

盛岡市の「閲覧を希望する建築計画概要書関連資料事前送付フォームver2」のネット申請ページです。

閲覧を希望する建築計画概要書関連資料事前送付フォームver2とは
閲覧を希望する建築計画概要書の周辺地図などが事前に送付できます。

ログインして申請に進む

ログインしていただくと、申請の一時保存ができるようになります。

OR

メールを認証して申請に進む

Graffer ネット予約

Googleでログイン

LINEでログイン

入力した情報が、GoogleまたはLINEに送信されることはありません。

または

メールアドレス **必須**

メールアドレスを入力してください。

パスワード **必須**

パスワードを入力してください。

Grafferアカウントでログイン

パスワードをお忘れの場合はこちらより入力することができます。

[Grafferアカウントについて](#) [プライバシーポリシー及び個人情報の取り扱いについて](#)

上記に同意してサービスを利用する

メールを認証して進む

予約に利用するメールアドレスを入力してください **必須**

example@example.com

確認メールを送信

B-2（事業者操作）申請項目への回答。

事前に設定した各項目へ回答する。（下記添付画像の左→右の順番で回答を求めている）なお、「申請者の情報」については、個人、法人を選択した場合に表示される内容が異なるため、個人を選択した場合：左側、法人を選択した場合：右側に添付する。また、以下の各項目については繰り返し項目設定を行っており、申請者が任意の回数分項目を追加し、回答することが可能。

- 閲覧したい建築計画概要書関連資料

図表 資-2-24 スマート申請の画面展開2

閲覧を希望する建築計画概要書関連資料事前送付フォームver2

入力の状況 34%

申請者の情報

申請者の種別 必須

個人

法人

法人を検索して自動入力する

法人名 必須

法人名 (カナ) 必須

電話番号 必須
日中に連絡が取れる電話番号を入力してください

メールアドレス 必須
nishiokataku@graffer.jp

連絡担当者名 必須
申請内容に確認が必要な際に連絡することがあるため、担当者の氏名を入力してください

一時保存して、次へ進む

◀ 制度概要ページに戻る

閲覧を希望する建築計画概要書関連資料事前送付フォームVer2

入力状況 67%

送付する参考資料

閲覧したい建築計画概要書関連資料 必須

閲覧したい建築計画概要書関連資料 # 1

閲覧したい建築計画概要書関連資料 必須

周辺地図等の資料を事前に送付いただくことで、当日スムーズにご案内することができます。

ファイルを選択…

追加する

あと9件まで追加できます

一時保存して、次へ進む

[戻る](#)

B-3（事業者操作）申請内容の確認、申請。

図表 資-2-25 窓口予約の画面展開3

閲覧を希望する建築計画概要書関連資料事前送付フォームVer2

入力状況 100%

申請内容の確認

申請者の情報

申請者の種別 必須	編集する
法人	
法人名 必須	編集する
〇〇会社	
法人名（カナ） 必須	編集する
カイシャ	
電話番号 必須	編集する
090-1111-1111	
メールアドレス	
nishioakataku@graffer.jp	
連絡担当者名 必須	編集する
盛岡太郎	

送付する参考資料

閲覧したい建築計画概要書関連資料 必須

閲覧したい建築計画概要書関連資料 # 1

閲覧したい建築計画概要書関連資料 必須 [編集する](#)

test.pdf [ファイルを確かする](#)

[追加する](#)

この内容で申請する

C 設定した設問

C-1 窓口予約

- 予約者名
- 電話番号
- メールアドレス
- 閲覧者の会社名
- 閲覧者の会社住所
- 閲覧を希望する建築計画概要書の情報
 - 以下の項目について、任意の回数分回答が可能
 - 閲覧目的
 - その他の内容
 - 建築主名
 - 地名地番
 - 申請年度
 - 主要用途
 - 階数
 - 構造

C-2 スマート申請

- **申請者の種別**
 - (個人と法人のどちらかで回答。個人の場合:氏名、法人の場合:法人名等の一部回答項目の内容が異なる)
- 名前
 - 法人で申請する場合は法人名
- 名前(カナ)
 - 法人で申請する場合は法人名(カナ)
- 電話番号
- メールアドレス
- 連絡担当者名
 - 個人で申請する場合は非表示
- 閲覧したい建築計画概要書関連資料
 - 任意の回数分回答が可能

3 通信サービスの利用状況、情報通信関連機器の保有状況（令和3年通信利用動向調査）

(1) 通信利用動向調査とは

世帯（全体・構成員）及び企業を対象とし、統計法に基づく一般統計調査として総務省が実施している。通信サービスの利用状況、情報通信関連機器の保有状況等を調査（調査票を郵送により配布し、郵送又はオンラインにより回収）。現在公開されている最新の調査時点は、令和3年8月末。世帯調査は、20歳以上（令和3年4月1日現在）の世帯主がいる世帯及びその6歳以上の構成員が対象（40,592世帯）。企業調査は、公務を除く産業に属する常用雇用者規模100人以上の企業が対象（5,966企業）

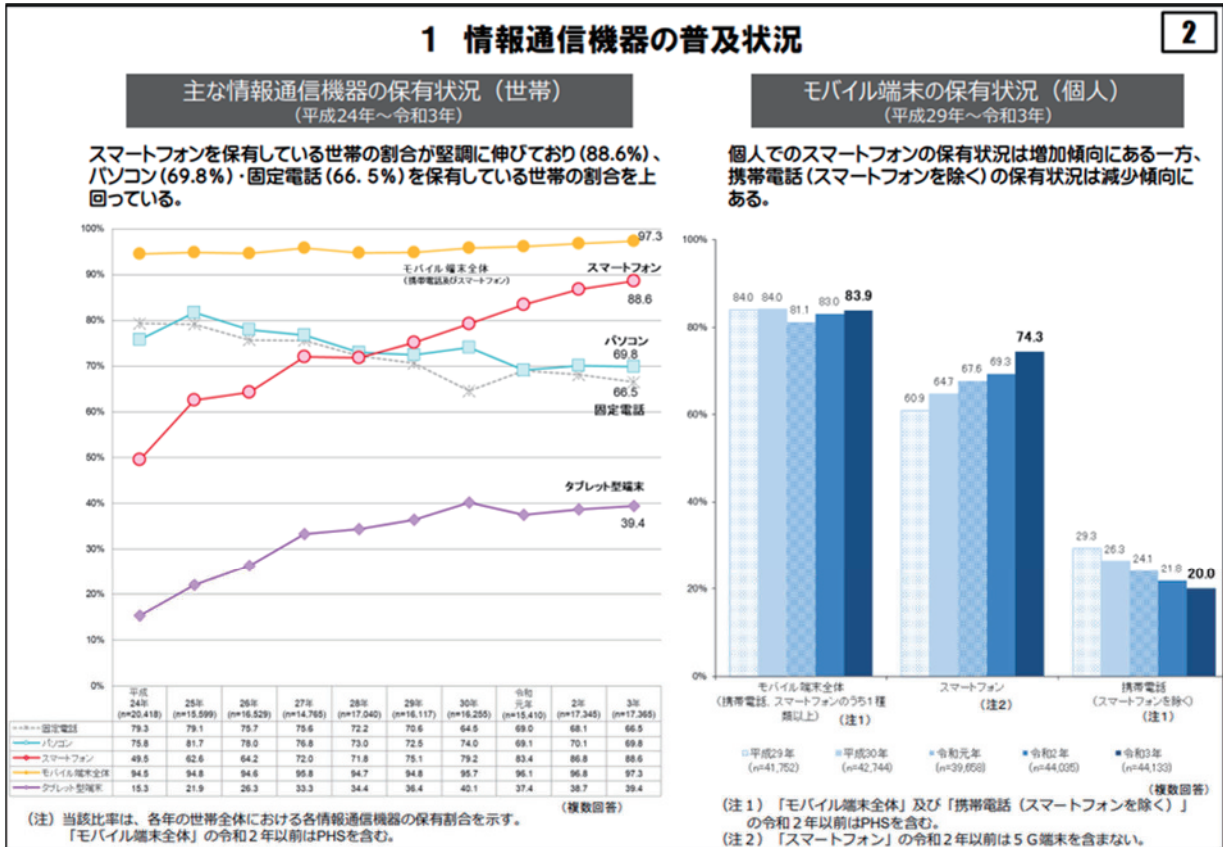
令和3年の調査結果の概要は以下のとおり。

- ・ スマートフォンの保有状況は、世帯の保有割合が88.6%、個人の保有割合が74.3%と堅調に伸びている。一方、携帯電話の保有状況は減少傾向が続いている。
- ・ 個人のインターネット利用機器は、引き続きスマートフォンがパソコンを上回り、20～49歳の各年齢階層で約9割が利用している。SNS（ソーシャルネットワーキングサービス）を利用する個人の割合は78.7%に達した。
- ・ テレワークを導入している企業の割合は51.9%に達し半数を超えた。導入目的は、「新型コロナウイルス感染症への対応（感染防止や事業継続）のため」の割合が9割を超えており最も高い。
- ・ クラウドコンピューティングサービスを導入している企業の割合は70.4%となり7割を超えた。場所や機器を選ばない簡便さや、資産・保守体制のアウトソーシング化等がメリットとして認識されており、「非常に効果があった」又は「ある程度効果があった」とする企業は、導入企業全体の88.2%に上った。

(2) 情報通信機器の普及状況

主な情報通信機器の保有状況（世帯）はパソコン・固定電話が緩やかな減少をたどる一方で、スマートフォン・タブレット端末を保有している世帯の割合が増加している。モバイル端末の保有状況（個人）は83%前後で横ばいだが、スマートフォン保有状況は増加傾向にあり、令和3年の調査では74.3%が個人保有していることがわかる。

図表 資-3-1 情報通信機器の普及状況

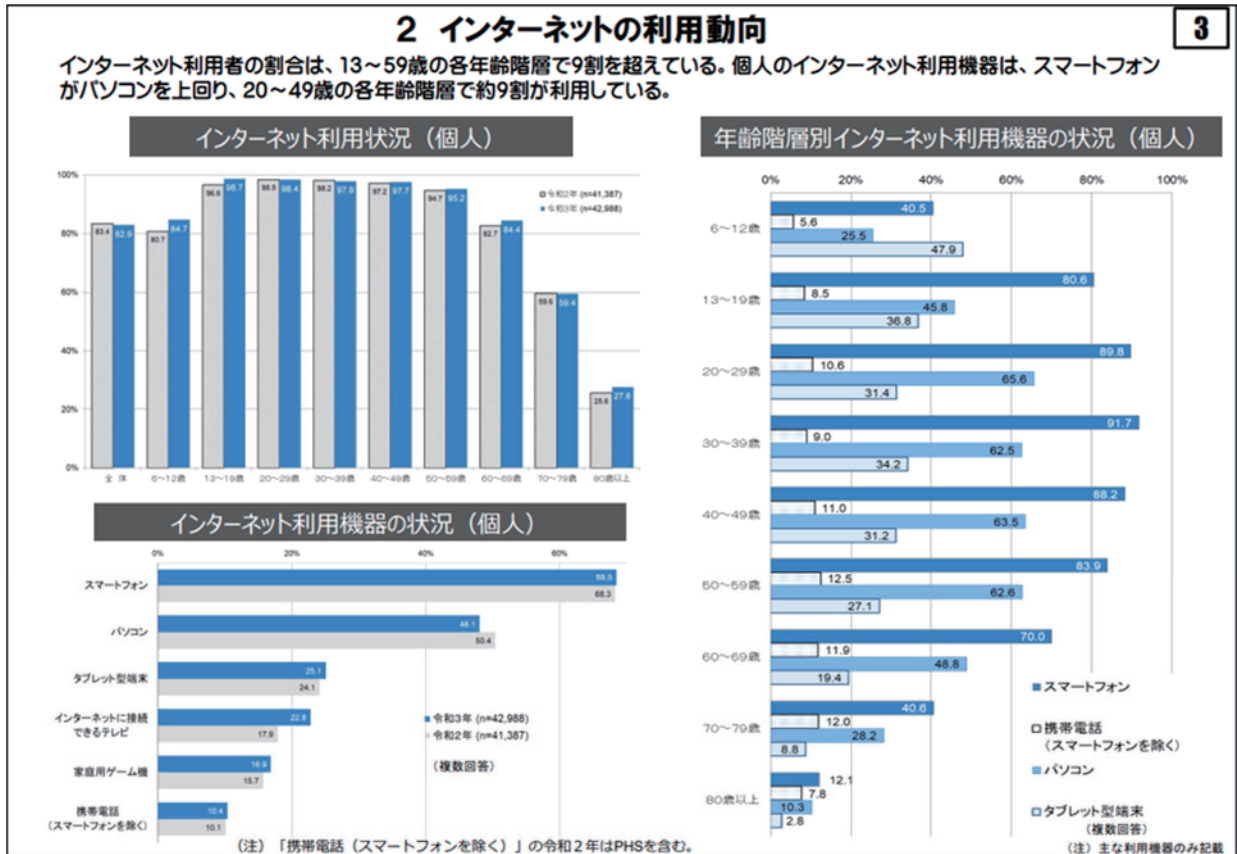


出所：令和3年通信利用動向調査（総務省）

(3) インターネットの利用状況

インターネット利用者の割合は13歳～59歳の各年齢階層で9割を超えている。また、利用機器の状況については、スマートフォンがパソコンを上回る。しかし、高齢者層に着目すると、インターネット利用機器の状況（個人）は、60～69歳の利用率70.0%、70～79歳の利用率40.8%、80歳以上の利用率12.1%と年齢が高くなるほど利用率が顕著に低くなる。デジタルデバイド対策を検討する際には、これらの層に対して、何らかの対策を講じる必要がある。

図表 資-3-2 インターネットの利用動向

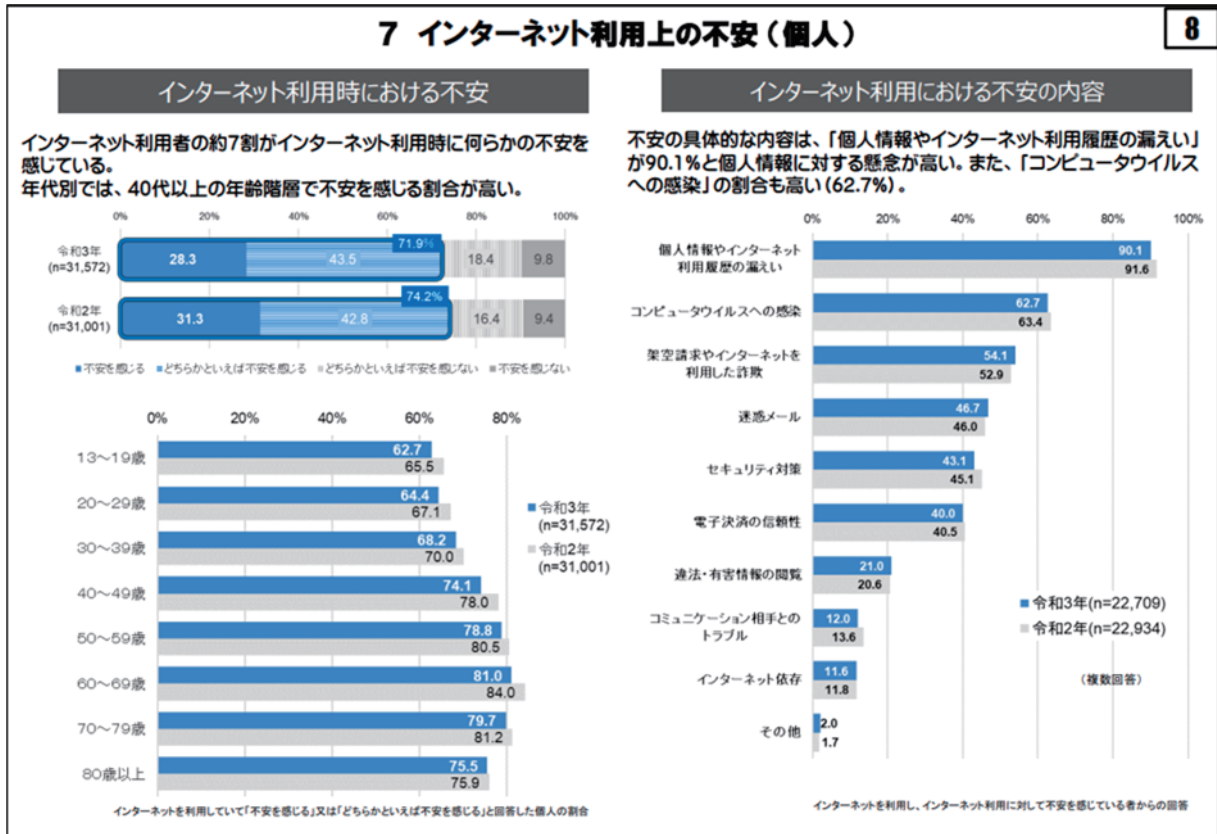


出所：令和3年通信利用動向調査（総務省）

(4) インターネット利用上の不安

インターネット利用者の約7割がインターネット利用時に何らかの不安を感じている。特に50歳以上においては75%を超え、不安を感じる割合が高くなる。不安の具体的内容は「個人情報やインターネット利用履歴の漏洩」が90.1%と個人情報に対する懸念が高い。また、「コンピュータウイルスへの感染」の割合も高い(62.7%)。

図表 資-3-3 インターネット利用上の不安（個人）



出所：令和3年通信利用動向調査（総務省）

4 行政手続や行政相談において WEB 会議ツールを使用する際の留意点 (セキュリティ対策および個人情報保護)

(1) 地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン (総務省)

行政手続や行政相談において WEB 会議ツールを使用する際の留意点について、「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン (総務省)」の記載内容について、以下のとおり抜粋する。

6 技術的セキュリティ

6.1. コンピュータ及びネットワークの管理

【趣旨】

ネットワークや情報システム等の管理が不十分な場合、不正利用による情報システム等へのサイバー攻撃、情報漏えい、損傷、改ざん、重要情報の詐取、内部不正等の被害が生じるおそれがある。このことから、情報システム等の不正利用を防止し、また不正利用に対する証拠の保全をするために、ログの管理やシステム管理記録の作成、バックアップ、無許可ソフトウェアの導入禁止、機器構成の変更禁止等の技術的なセキュリティ対策を規定する。

(解説)

(中略)

(2 1) WEB 会議サービスの利用時の対策

職員等は、WEB 会議サービスの利用に当たり、以下の情報セキュリティ対策を実施する必要がある。

- ・ 原則として、自組織から支給された端末を利用すること。
- ・ 原則として、自組織で許可された WEB 会議サービスを利用すること。
- ・ 利用する WEB 会議サービスのソフトウェアが、最新の状態であることを確認すること。
- ・ 機密性2以上の情報を取り扱う場合は、可能な限りエンドツーエンド(E2E)の暗号化を行うこと。
- ・ 機密性2以上の情報を取り扱う場合は、WEB 会議サービスの議事録作成機能、自動翻訳機能及び録画機能等、E2E の暗号化を利用できなくなる機能を可能な限り使用しないこと。
- ・ 音声を扱う場合は、ヘッドホンを使用するなど、内容が周囲に漏れないよう注意すること。

また、職員等は、WEB 会議を主催する場合、会議に無関係の者が参加できないよう以下の情報セキュリティ対策を講ずる必要がある。

- ・ 会議室にアクセスするためのパスワード等をかける。

- ・ 会議の参加者に会議室にアクセスするためのパスワード等を通知する際は、第三者に知られないよう安全な方法で通知する。
- ・ 待機室を設けて参加者と確認できた者だけを会議室に入室させる。
- ・ なりすましや入れ替わりが疑われるなどの不審な参加者を会議室から退室させる。

(注18) WEB会議サービスを利用する場合、WEB会議サービスのソフトウェアで録画等を防止する設定を行っていても、ビデオカメラで撮影されれば会議内容は保存されるため、会議内容は会議の参加者に保存されることを前提として、会議で取り扱う情報を確認する必要がある。

(注19) WEB 会議サービスでは音声・映像、参加者のメールアドレス等の属性等様々な個人情報を取り扱うことが考えられるため、WEB 会議に招待される場合は、原則として、許可されたWEB 会議サービスを利用する。止むを得ず自組織で許可されていない WEB 会議サービスに招待される場合は、サービスの利用はあくまでも限定的な利用とする。具体的には、機密性2以上の情報を含んだチャットへの書き込みや資料共有を行わないなど、情報を保存させないような利用手順を定める必要がある。

(注20) WEB 会議サービスのセキュリティ対策については、「WEB 会議サービスを使用する際のセキュリティ上の注意事項」（2020年7月14日 IPA(独立行政法人 情報処理推進機構)）を併せて参照されたい。

上記より、ガイドラインに準じ、「リモート窓口」の実現を検討する際には、以下のような点を留意する必要がある。

- ・ 自組織から支給された端末の利用(自宅や事業所から、個人や法人等の端末を利用して実施するのではなく、あくまでも市設置端末を利用する)
- ・ 自組織で許可された WEB 会議サービスの利用(盛岡市として契約し、アカウントを保有しているものであり、使用許諾を受けたサービスを利用する)
- ・ 利用する WEB 会議サービスは、最新の状態であることを確認すること
- ・ 機密性2以上の情報を取扱う際は、E2E の暗号化を行い、自動議事録作成機能、自動翻訳機能及び録画機能を利用しないこと
- ・ 会議室にアクセスするためにパスワードをかけること。また、パスワードを通知する際は、第三者に知られないように安全な措置を講じること
- ・ やむを得ず自組織で許可されていないサービスを利用する際には、機密性2以上の情報を含んだチャットへの書き込みや資料共有を行わないなど、情報を保存させないような利用手順を定める必要があること

(2) WEB会議サービスを使用する際のセキュリティ上の注意事項（独立行政法人IPA）

「WEB会議サービスを使用する際のセキュリティ上の注意事項（独立行政法人IPA）」においては、1で示したことに加え、より具体的な注意事項について記載がなされている。以下のとおり、抜粋する。

① WEB 会議サービス選定時に考慮すべきポイント

WEB 会議サービスを選定する際にセキュリティ上考慮すべきポイントを以下に示す。これらは、セキュリティリスクを極力軽減し、WEB 会議サービスを安全に使用するために考慮すべき項目である。なお、米国国家安全保障局、CISA が公表している政府職員向けの WEB 会議サービス使用時の注意事項を参考にしている。

A WEB 会議サービスのデータセンターの所在

WEB 会議サービスは、音声、映像、共有資料、チャット、録画・録音データ等、多種のデータを扱う。これらのデータがどこに格納されるかは、情報漏えいリスクに大きく影響する。主催者は使用する WEB 会議サービスがクラウドサービス、オンプレミスのいずれかを、まず確認することが必要。クラウドサービスの場合、負荷分散のため海外のデータセンターが利用されることがある。データセンターが置かれた国によっては、政府が法に基づきデータを強制収用するリスクがある。どの国のデータセンターを使用するかは通常契約で決められるが、無料サービスでは契約プロセスを通さないため、本件は特に注意が必要。クラウド上に録画・録音データを保存する場合には、復元不可能な形で完全削除ができるか（セキュアデリート機能の有無）の確認も重要。

B 暗号化

通信路が安全でない場合、重要な会議データの盗聴、改ざんの脅威が発生する。まず、WEB 会議サービスにおける会議データの暗号化方式で注意すべき点は、WEB 会議サービス提供者（以下、サービス提供者）が暗号鍵を持つのか否か、という点。WEB 会議サービスが「サービス提供者が暗号鍵をもたないエンドツーエンド暗号化」か、「サービス提供者が暗号鍵を持ち会議データがサーバで復号可能な方式」かを確認する。エンドツーエンド暗号化の場合は、会議参加者の音声・映像データが参加者端末で暗号化され、他の参加者端末で復号される。暗号鍵は参加者のみが保有するため、サービス提供者は復号できない。サービス提供者が暗号鍵を持つ場合、サービス提供者が信頼できるとしても、海外には政府によるサーバのデータの強制収用リスクがあることに注意する。WEB 会議サービスがエンドツーエンド暗号化とそれ以外の両方の動作モードを持つ場合、エンドツーエンド暗号化を選択するとサーバでの復号を必要とする機能は使

えなくなる可能性がある。制限事項を事前に確認する。サービス提供者の WEB サイト等で、安全性が確認されている暗号アルゴリズムや通信方式が採用されているかを確認する。

C 会議参加者の確認・認証方法

意図しない者が会議に参加することにより、会議進行の妨害、機密情報の漏えいが発生する。意図しない者の会議参加を防ぐためには、会議案内メールの安全な経路での配付と共に、会議参加者の確認・認証方式の選定が重要。会議参加者の確認・認証方式に関しては、会議パスワード設定機能、待機室（ロビー）での参加者確認機能、参加者の事前登録機能、参加者名の設定機能、二要素認証等、各種メニューが用意されている。主催する会議の機密性、参加人数等に応じた最適な方式の選択をする必要がある。主催者が、誰が参加しているかを容易に確認でき、万が一の場合には参加者を強制退室できる機能も重要。

D プライバシーポリシー

WEB 会議サービスでは音声・映像、参加者のメールアドレス等の属性等様々な個人情報を扱う。これら個人情報が会議目的以外で第三者提供を含め使用されないこと、個人情報保護法等の法律、規制に準拠していることを確認する必要がある。

E 脆弱性と企業姿勢

サービス提供者のウェブサイト、JVN iPedia、ニュース等の脆弱性情報をウォッチし、WEB 会議サービスの脆弱性の発生状況、対策状況を把握する。サービス提供者のセキュリティに対する取り組み姿勢と情報公開姿勢も重要。また、各サービス提供者のウェブサイト等で、一般の利用者にもわかりやすいセキュリティ上の注意事項等や最新のセキュリティ対策状況が公開されているかを確認することを推奨する。

② その他の一般的注意事項

A 会議で使用するクライアント端末のセキュリティについて

クライアント端末のセキュリティ対策は十分か？基本的にはセキュリティ対策が十分に管理されている組織からの支給端末、または、BYOD として組織から許可され一定のセキュリティ対策が施されている私物端末の使用が望まれる。WEB 会議サービスのクライアントソフト、および、クライアント端末の OS 等は、脆弱性の悪用を防ぐため常に最新の状態にアップデートを行う事が必要。

B 会議の参加環境

機密情報および個人情報保護のため、意図しない映り込みや音声の漏えいを避けるよう、参加者端末の場所、映像の背景に配慮する。

上記より、セキュリティ対策を講じ、「リモート窓口」の実現を検討する際には、以下のような点を留意する必要がある。

- ・ データセンターの所在はどこか
- ・ 暗号化およびデータの完全消去が可能か
- ・ プライバシーポリシーがどうなっているか
- ・ 意図しない参加者の参加を防ぐための対策が講じられるか
- ・ 自組織で許可され、一定のセキュリティ対策を行った端末の使用が望ましい
- ・ 意図しない映り込みや音声の漏洩を避けるよう、設置場所・映像の背景を配慮する

なお、これらの問題を解決し、政府が求めるセキュリティ要求を満たしているクラウドサービスをあらかじめ評価・登録したものとして「ISMAP」の取組が挙げられる。

(3) ISMAP

ISMAPとは、政府が求めるセキュリティ要求を満たしているクラウドサービスを予め評価・登録し、各政府機関は原則、安全性が評価され「登録簿」に掲載されたサービスから調達を行うことで、政府のクラウドサービス調達におけるセキュリティ水準の確保を図り、クラウドサービスの円滑な導入に資することを目的とした制度である。WEB 会議ツールで ISMAP に登録されているものとして、Microsoft の「Teams」、シスコシステムズの「Webex」が挙げられる。これら ISMAP に登録されている WEB 会議ツールにおいては、機密性 2 以上の情報（機密性を有する情報や住民等の個人情報）を取扱うことを許諾されている。

ISMAP 管理基準の主な特徴は次のとおりである。

- (1) クラウドサービス事業者を実施主体とした管理基準としている。
- (2) 政府において最も多く扱われる情報の格付けの区分である機密性 2 の情報を扱うことを想定して策定している。
- (3) 暗号化消去もデータの消去(もしくは抹消)の方法の一つと定義している。

令和 4 年 10 月現在、ISMAP 管理基準独自のガイドラインは存在しない。そのため、ISMAP 管理基準の参照元となった基準におけるガイドライン等(JIS 規格(JIS Q 27001、JIS Q 27002、JIS Q 27014、JIS Q 27017)、政府機関等の情報セキュリティ対策のための統一基準、NIST SP800-53 rev.4)を参照するよう、ホームページ上に記載がある。

図表 資-4-1 機密性による情報資産の分類

機密性による情報資産の分類

分類	分類基準	取扱制限
機密性 3	行政事務で取り扱う情報資産のうち、秘密文書に相当する機密性を要する情報資産	<ul style="list-style-type: none"> ・支給以外の端末での作業の原則禁止(機密性 3 の情報資産に対して) ・必要以上の複製及び配付禁止
機密性 2	行政事務で取り扱う情報資産のうち、秘密文書に相当する機密性は要しないが、直ちに一般に公表することを前提としていない情報資産	<ul style="list-style-type: none"> ・保管場所の制限、保管場所への必要以上の電磁的記録媒体等の持ち込み禁止 ・情報の送信、情報資産の運搬・提供時における暗号化・パスワード設定や鍵付きケースへの格納 ・復元不可能な処理を施しての廃棄 ・信頼のできるネットワーク回線の選択 ・外部で情報処理を行う際の安全管理措置の規定 ・電磁的記録媒体の施錠可能な場所への保管
機密性 1	機密性 2 又は機密性 3 の情報資産以外の情報資産	—

出所：地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン（総務省）

行政における「リモート窓口」の実現に係る調査研究

－令和5年3月発行－

岩手県盛岡市 総務部 情報企画課

〒020－8530

岩手県盛岡市内丸12－2

電話 019－622－6211（代表）

一般財団法人 地方自治研究機構

〒104－0061

東京都中央区銀座7－14－16 太陽銀座ビル2階

電話 03－5148－0661（代表）

リサイクル適性 (A)

この印刷物は、印刷用の紙へ
リサイクルできます。