

# 令和4年度「行政における「リモート窓口」の実現に係る調査研究（盛岡市）」概要版

## 1 調査の背景・目的・全体像

### (1) 背景

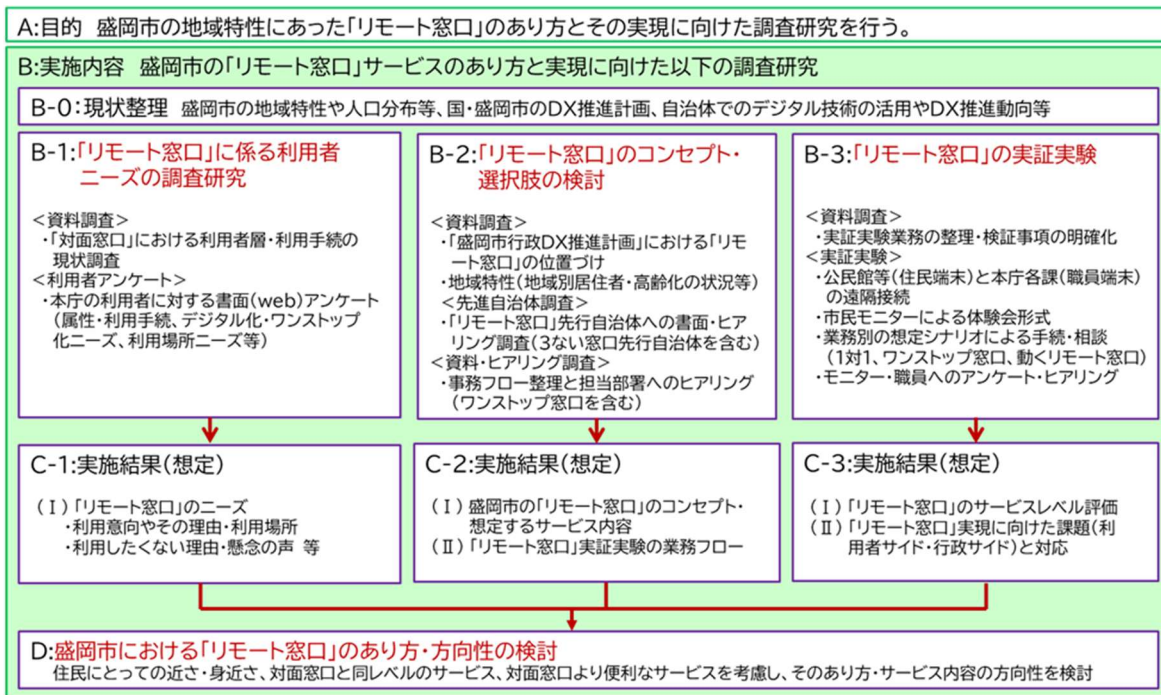
本調査研究の対象である盛岡市では、「デジタルのチカラで、市民の多様なライフスタイルに寄り添う、徹底的に便利な市役所の実現」を目指している。本調査研究では、盛岡市が行政手続のオンライン化を進める中、デジタル格差を解消することや住民の利便性向上を図るため検討している「リモート窓口」について、利用者ニーズ調査や住民参加の実証実験などを通じて、その在り方や実現に向けた方向性を検討した。

### (2) 目的

以下4点を調査研究の目的とする。

- ① 「リモート窓口」に係る利用者ニーズの調査研究
- ② 「リモート窓口」の位置づけ・役割・サービス内容の検討
- ③ 「リモート窓口」の実証実験
- ④ 「リモート窓口」の実現ステップ・方向性の検討

### (3) 全体像



## 2 盛岡市の現状、窓口デジタル化の背景整理

### (1) 盛岡市の現状

「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DX推進計画」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、3つの重点目標「利用者視点に立った行政サービスの実現」「行政事務のデジタル改革」「デジタル化を支える基盤の確立」を設定し、各施策・取組を展開している。

### (2) 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」

令和2年が転換点となり、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・非対面化、オンライン申請やテレワークの一層の推進が必要となり、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。デジタル・ガバメント実行計画においては、これまでの反省からまず「業務改革」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。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ない。こうした点からも、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。

## 3 調査研究内容

### (1) 「リモート窓口」に係る利用者ニーズの調査（盛岡市役所利用者に対するアンケート調査結果）

- ・ 「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。
- ・ 設置場所希望は、生活に密着した身近な場所（商業施設・公民館等の公共施設）が挙げられた。
- ・ 「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、未経験であるかゆえんの声も多く、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。
- ・ 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。

## (2) 「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

「リモート窓口」は、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。そのため、以下の3点をコンセプトとした。

- ア) 「対面窓口」より近くて身近に利用できる。
- イ) 「対面窓口」と同じレベルのサービスが受けられる。
- ウ) 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）

盛岡市の高齢化率（28.9%）は全国平均（28.9%）と同程度だが、岩手県の平均（34.3%）よりも高齢化率が高い地域も存在する。「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、玉山藪川、松園、繋）は優先検討地域と考えられる。

### ③ 先進自治体調査（リモート窓口、3ない窓口（書かない・行かない・待たない窓口））

「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ヒアリング調査を実施。また、本調査研究の参考として、窓口のオンライン化という観点から、既に「3ない窓口」を実施している団体にヒアリング調査を実施。

### ④ 盛岡市の「リモート窓口」実施における選択肢・課題の検討

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。

### ⑤ 「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

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。

## (3) 「リモート窓口」の実証実験

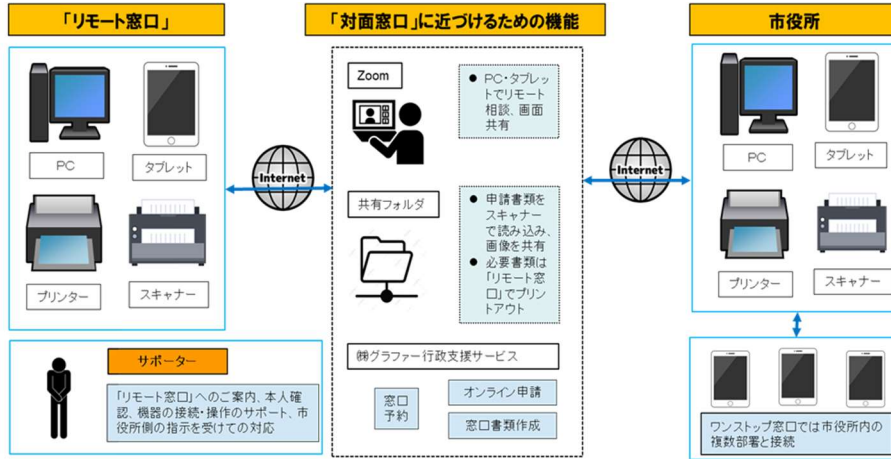
### ① 基本的な考え方

- ア) 「対面窓口」より身近に利用できる。
- イ) 「対面窓口」と同じレベルのサービスが受けられる。
- ウ) 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 設置場所

「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」とした。

③ 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、グラファー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き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。

⑤ 実施手続

保育施設の利用申込（子育てあんしん課）、おくやみ窓口（市民登録課、市民税課、納税課、医療助成年金課、健康保険課）、住民異動（市民登録課）、医療費助成（医療助成年金課）、国保の加入（健康保険課）、要介護認定更新（介護保険課）、指定給水工事事業者更新（給排水課）、建築確認前の相談（建築指導課）の8業務を対象とした。

⑥ 実証実験

令和4年8月24日から9月7日にかけて、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、実証実験を実施した。また、市民モニターにアンケート調査・ヒアリングを行い、サービスレベルの評価を行った。

(業務別の実証実験の実施内容と評価) ※おくやみ窓口を抜粋

対象手続	おくやみ窓口の手続き	実証実験の業務の流れ																																																																							
<b>利用者像</b> (死亡した人) ● 死亡前の住所は富岡市 ● 手続きする人との関係(親) ● 高齢者医療被保険者 ● 医療費支給資格有、年金受給有 ● 高額療養費有 ● 税金等、未納無 ● 軽自動車保有無 (手続する人) 親主 死亡した人との関係(子)	<b>手続パターン</b> ① 子が、親の死亡後の手続きのため「おくやみ窓口」に来院した想定での手続き ● 「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」使用)、申請書類共有の後、以下の担当部署に順次つながり、手続 ・市民税課 ・健康保険課 ・医療助成年金課(医療助成係) ・医療助成年金課(年金係) ・納税課	<b>「窓口予約」システムの体験</b> (事前実施の想定)「窓口予約システム」にアクセスし、質問に答えながら予約情報を入力 ↓ <b>本人確認</b> (予約日の想定)おくやみ窓口職員が本人確認 ↓ <b>機器接続</b> おくやみ窓口職員がZoom接続 ↓ <b>予約内容確認</b> 申請書の印刷・記入 ↓ <b>申請書類の共有</b> 申請書類を共有フォルダに共有 ↓ <b>各担当部署での手続き・相談</b>	● おくやみ窓口職員がZoom接続 ● おくやみ窓口職員が予約内容確認、申請書を印刷・記入サポート(「窓口書類作成」で入力補助) ● おくやみ窓口職員が申請書類をスキャン、共有フォルダに保管 ● 担当部署職員が共有フォルダに保管された申請書類で記載内容等の確認 ● 書類確認を終了した部署はZoomチャット機能で準備が整った旨を連絡 ● 上記チャット入力順に担当部署がZoomのミーティングを解除し手続きを実施																																																																						
<b>実証実験の運営</b> 以下のタイムテーブルで <b>6サンプル(モニター6人×1シナリオ)</b> 実施																																																																									
<table border="1"> <thead> <tr> <th>時間</th> <th>予約</th> <th>受付</th> <th>申請</th> <th>共有</th> <th>確認</th> <th>完了</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>10:00-10:10</td> <td>13:00-13:10</td> <td>15:00-15:10</td> <td>18:00-18:10</td> <td>21:00-21:10</td> <td>24:00-24:10</td> <td>27:00-27:10</td> </tr> <tr> <td>10:10-10:20</td> <td>13:10-13:20</td> <td>15:10-15:20</td> <td>18:10-18:20</td> <td>21:10-21:20</td> <td>24:10-24:20</td> <td>27:10-27:20</td> </tr> <tr> <td>10:20-10:30</td> <td>13:20-13:30</td> <td>15:20-15:30</td> <td>18:20-18:30</td> <td>21:20-21:30</td> <td>24:20-24:30</td> <td>27:20-27:30</td> </tr> <tr> <td>10:30-10:40</td> <td>13:30-13:40</td> <td>15:30-15:40</td> <td>18:30-18:40</td> <td>21:30-21:40</td> <td>24:30-24:40</td> <td>27:30-27:40</td> </tr> <tr> <td>10:40-10:50</td> <td>13:40-13:50</td> <td>15:40-15:50</td> <td>18:40-18:50</td> <td>21:40-21:50</td> <td>24:40-24:50</td> <td>27:40-27:50</td> </tr> <tr> <td>10:50-11:00</td> <td>13:50-14:00</td> <td>15:50-16:00</td> <td>18:50-19:00</td> <td>21:50-22:00</td> <td>24:50-25:00</td> <td>27:50-28:00</td> </tr> <tr> <td>11:00-11:10</td> <td>14:00-14:10</td> <td>16:00-16:10</td> <td>19:00-19:10</td> <td>22:00-22:10</td> <td>25:00-25:10</td> <td>28:00-28:10</td> </tr> <tr> <td>11:10-11:20</td> <td>14:10-14:20</td> <td>16:10-16:20</td> <td>19:10-19:20</td> <td>22:10-22:20</td> <td>25:10-25:20</td> <td>28:10-28:20</td> </tr> <tr> <td>11:20-11:30</td> <td>14:20-14:30</td> <td>16:20-16:30</td> <td>19:20-19:30</td> <td>22:20-22:30</td> <td>25:20-25:30</td> <td>28:20-28:30</td> </tr> </tbody> </table>				時間	予約	受付	申請	共有	確認	完了	10:00-10:10	13:00-13:10	15:00-15:10	18:00-18:10	21:00-21:10	24:00-24:10	27:00-27:10	10:10-10:20	13:10-13:20	15:10-15:20	18:10-18:20	21:10-21:20	24:10-24:20	27:10-27:20	10:20-10:30	13:20-13:30	15:20-15:30	18:20-18:30	21:20-21:30	24:20-24:30	27:20-27:30	10:30-10:40	13:30-13:40	15:30-15:40	18:30-18:40	21:30-21:40	24:30-24:40	27:30-27:40	10:40-10:50	13:40-13:50	15:40-15:50	18:40-18:50	21:40-21:50	24:40-24:50	27:40-27:50	10:50-11:00	13:50-14:00	15:50-16:00	18:50-19:00	21:50-22:00	24:50-25:00	27:50-28:00	11:00-11:10	14:00-14:10	16:00-16:10	19:00-19:10	22:00-22:10	25:00-25:10	28:00-28:10	11:10-11:20	14:10-14:20	16:10-16:20	19:10-19:20	22:10-22:20	25:10-25:20	28:10-28:20	11:20-11:30	14:20-14:30	16:20-16:30	19:20-19:30	22:20-22:30	25:20-25:30	28:20-28:30
時間	予約	受付	申請	共有	確認	完了																																																																			
10:00-10:10	13:00-13:10	15:00-15:10	18:00-18:10	21:00-21:10	24:00-24:10	27:00-27:10																																																																			
10:10-10:20	13:10-13:20	15:10-15:20	18:10-18:20	21:10-21:20	24:10-24:20	27:10-27:20																																																																			
10:20-10:30	13:20-13:30	15:20-15:30	18:20-18:30	21:20-21:30	24:20-24:30	27:20-27:30																																																																			
10:30-10:40	13:30-13:40	15:30-15:40	18:30-18:40	21:30-21:40	24:30-24:40	27:30-27:40																																																																			
10:40-10:50	13:40-13:50	15:40-15:50	18:40-18:50	21:40-21:50	24:40-24:50	27:40-27:50																																																																			
10:50-11:00	13:50-14:00	15:50-16:00	18:50-19:00	21:50-22:00	24:50-25:00	27:50-28:00																																																																			
11:00-11:10	14:00-14:10	16:00-16:10	19:00-19:10	22:00-22:10	25:00-25:10	28:00-28:10																																																																			
11:10-11:20	14:10-14:20	16:10-16:20	19:10-19:20	22:10-22:20	25:10-25:20	28:10-28:20																																																																			
11:20-11:30	14:20-14:30	16:20-16:30	19:20-19:30	22:20-22:30	25:20-25:30	28:20-28:30																																																																			

実証実験で用いた各システムのイメージ(別途、利用者との会話用にZoomを利用)

**「窓口予約」システム**

(実行期に実証) 予約希望日時を選択し、案内に答えながら予約情報を入力

**「窓口書類作成」システム**

(Zoom接続後におくりやみ窓口職員が実施) おくり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りやみ窓口職員が入力、PDFで出力し、各課に共有

**「窓口書類作成」システム**

(Zoom接続後におくりやみ窓口職員が実施) おくり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りやみ窓口職員が入力、PDFで出力し、各課に共有

**市民モニターアンケート結果**

⑦ 実証実験結果のまとめ

**運営上の課題・評価**

- 複数窓口でも、特に詰まるころがなければ(おくりやみのような重い申請でなければ)ハードルはそこまで高くはないのかなと感じた。おくりやみ窓口のような手続きだと、直接のほうがまだ理があるのかなと感じた。
- 受付の職員が申請書記載についての質問等を説明していたので、担当課の職員の方に指してしまってもよかった。この形だと受付がスーパーマンにならないといけない。

□ マニュアル化も含めて運営レベルを向上させる必要があるが、主管部署(今回は、おくりやみ窓口)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。

□ 運営体制として、各部とのZoomの接続方法・タイミング・部署間の順序・連絡の仕方等のルーチ化を行い、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)は共通の課題。

□ 働き方改革の観点から、申請書類や業務フローの見直しも併せて行うことが必要と考える。

⑦ 実証実験結果のまとめ

今回の実証実験は、「対面窓口」よりも身近で、「対面窓口」と同じレベルのサービスが受けられ、「対面窓口」よりも便利なサービスを受けられることを目指すとのコンセプトで検証を行った。実装に向けては、機能・運営面で課題はあるものの、おおむねコンセプトに沿って実用レベルのサービスを提供可能と評価する。

近さ・身近さ	対面レベルと同等なサービス	より便利なサービス
<p>□ 上田公民館・タカヤアリーナで実証実験を行った。ネット環境(今回はポケットWi-Fiを使用)や防音機能を整える必要があるものの、本行や支所よりも近くて身近な場所での設置可能性は検証できた。</p> <p>一機器構成も簡易であり、「リモート窓口」実施のタイミングでの機器設置・撤去が可能であるため、市民ニーズに応じて、大型ショッピングセンターなどへの設置や繁忙時期の臨時窓口設置等も可能と考える。</p> <p>□ 市役所パスを「動くリモート窓口」として実証実験を行った。電源の改善必要性はあるものの、利用者・市役所側とも実用可能なレベルである旨を検証できた。一固定設置のリモート窓口と機器構成は同じなので、市民ニーズに応じて介護保険手続き以外でも検討可能と考える。</p>	<p>□ 簡易な機器構成としたが、概ねどの業務においても実用可能なレベルと考える(但し、実装に当たっては市民ニーズを確認する必要がある)。追加を検討すべき機能としては、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等が考えられる。</p> <p>□ 今回はダミーデータを使い、インターネット回線で共有フォルダを使用した。実装局面では市内LAN上での共有の仕組みが必要。(LGNでもインターネットでも稼働する共有フォルダ)</p> <p>□ 運営面では、リモート窓口の会話ルール等のマニュアル化が必要(ゆっくり話す、作業状況を逐一言葉にする等)。また、実証実験では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(書類を画面共有しながらの確認、書画カメラの導入等)。</p>	<p>□ 「リモート窓口」機能を活用したワンストップ窓口については、マニュアル化も含めて運営レベルを向上させる必要があるが、主管部署(今回は、おくりやみ窓口)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。</p> <p>□ 働き方改革の観点から、申請書類や業務フローの見直しも併せて行うことが必要と考える。</p>



## 4 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 設置場所

支所等のない（または遠い）高齢化進展地域を優先検討地域とし、市民の生活動線にある場所（ショッピングセンター・公民館・体育館等）が候補となる。設置に当たっては、設備を固定化せず、市民ニーズの大きい時期・地域に機動的に配置すべきで、「動くリモート窓口（バス）」なら、より市民の身近な形で展開可能である。

#### ② 業務内容

中長期的には、本庁舎でできる手続の幅広い展開が理想であるが、周知の問題もあるので、以下の例のように、ニーズの大きさを優先順位をつけてスモール&アーリースタートで実施し、認知度も上げていくことが望まれる。

～高齢化地域で高齢者の手続数・頻度が多いもの

～季節性のある業務（転出入・保育園利用申し出等）

#### ③ 機能

抽出課題の改善は必要であるが、実証実験での検証レベルで十分。オンライン申請が「リモート窓口」端末で利用できることは重要で、予約は前提、情報管理の観点で防音・閉鎖性は必須（個室・ヘッドセット等）である。

#### ④ サポート・運営体制

オンライン申請の利用前提ならば、「リモート窓口」側のサポーターは必須（ただし、運用改善ですれば手続部署の職員である必要はない）。遠隔手続・相談に伴う接客ノウハウのマニュアル化・徹底が必要である。

### (2) 盛岡市における「リモート窓口」の在り方

盛岡市における「リモート窓口」の在り方について、基本的な方向性を「スモールスタート」「デジタルの力をいかす」「アーリースタート」の3点とした。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、早く始め、民間の行政サービス支援サービスなども活用しながら、業務改善プロセスを積み重ねることでよりよいサービスへしていくことが望ましい。