

○民間と協働した本庁舎と市内公共施設を結ぶオンライン窓口の実現

- ・取組団体：兵庫県三田市
- ・取組内容：民間と協働した、本庁舎と市内の公共施設を結ぶオンライン窓口の実証実験
- ・推進体制（令和4年度）：スマートシティ推進課 2名
デジタル戦略課 2名
関係課（対応職員、設置拠点の職員等） 20名以上
- ・事業予算（令和4年度）：0円（民間企業が行う実証実験を活用したため）

1. 兵庫県三田市の概要

人口：107,577人（令和5年7月31日時点）

職員数（一般行政部門）：483人（令和5年4月1日時点）

総面積：210.32 km²

図表1 三田市の位置図



出所：三田市ホームページ

2. 取組の背景・目的・内容

(1) 取組の背景・目的

三田市では、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月には「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、団体等の会員を募集した。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の提案があり、同社を含む民間3社と協働して、「行かなくてよい市役所」を目的に、本実証実験に取り組むこととなった。そして、令和3年9月のスマートシティ・デジタル推進本部会議における実施方針の決定を皮切りに、オンライン窓口の設置場所の検討、設置に向けた手続・課題の

整理等の準備を重ねて、令和4年2月28日に実証実験のサービスが開始され、同年12月28日まで続いた。

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、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、遠隔相談窓口サービスの「あるべき姿」を追求している。

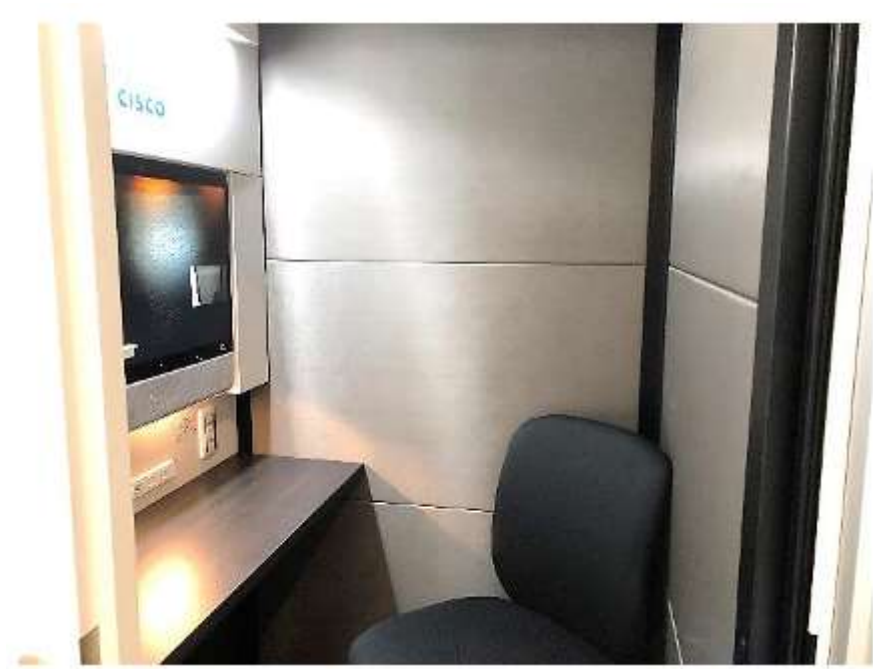
(2) 取組の内容

本実証実験は、三田市役所（主に本庁舎）の全課における、一般的な相談、書類の記入方法、制度の説明が対象業務となった。オンライン窓口は、令和4年2月から8月にかけて、ウッディタウン市民センターに、同年9月から12月にかけて、藍市民センターに設置された。2か所に分けて実証実験が実施されたのは、異なる設置場所で利用者のニーズを把握するためである。また、窓口の設備について、庁舎側にはCisco Webex DX80が、市民側にはCisco RemoteCubeが配備され、市民側の個人情報保護やセキュリティ対策として、防音パネルやドアを搭載したボックスタイプの仕切りやブース、Cisco製のネットワーク機器等が用意された。

図表2 リモート市役所の仕組み



図表3 リモート市役所の様子



出所：「遠隔相談窓口サービス—リモート市役所—実証実験 報告書」p. 6

オンライン窓口の利用を希望する利用者は、利用前開庁日の17時までに市の公式ホームページや公式LINEから専用予約サイトにアクセスし、所定の項目を入力して予約すると、メールで受付完了とパスコードが通知される。利用者は予約日時に市民センターに向かい、予約完了時にメールで通知されたパスコードを入力してドアを開けると、自動的にオンライン相談が開始される流れになっている。市民側に対するサポートとして、Cisco RemoteCubeに入室する際に、ドアの開錠がうまくいかない場合、市民センターの職員が手助けすることとした。

三田市は、実証実験の開始にあたり、市職員向けに庁内説明会を開催し、個別の問い合わせに対しても都度相談を受けた。協働する民間企業とは月1回程度、定例ミーティングを開催することで、実証実験の課題、方向性等を共有し、認識を合わせようと試みられた。

実証実験期間中の利用実績は、ウッディタウン市民センターでは、予約・利用数（累計）11件、藍市民センターでは予約・利用数（累計）0件であった。藍市民センターにおいては、通常の利用とは別に、遠隔相談窓口サービス利用体験イベントが2日間開催され、計23件の利用があった。また、窓口を利用する際には、利用者アンケートが実施されたが、システムの使いやすさ、窓口対応、予約方法等、概ね好評であり、今後も窓口を利用したい声も多く見られた。

3. 成果・課題

(1) 成果

本実証実験における成果として、次の点が挙げられる。第一に、リモート市役所導入に向けた課題を明らかにすることができた。第二に、利用者となる市民の生の声を聞くことで、サー

ビス設計の難しさを経験することができた。第三に、リモート市役所といった先進的な取組を行うことで、スマートシティ推進に関するPRにつながった。

(2) 課題

実証実験を通じて明らかになった課題として、いくつかの点が考えられる。第一に、市民に対するサービスの浸透や周知のための取組、第二に、市民が、リモート市役所を意識せずに利用することができるような、自然な流れのサービス設計である。

また、これらの課題に加えて、利用者を増やすための具体的な取組や工夫も重要である。例えば、利用方法の可視化（映像の活用等）や、サービス内容の改善（分かりやすい内容への変更、提供する内容の変更等）が方法として考えられる。加えて、実装に向けた課題整理や、効果的な実施方法の検討も必要とされている。

【参考】

三田市ホームページ

- ・遠隔相談窓口サービス「リモート市役所」実証実験（終了）
https://www.city.sanda.lg.jp/shisei_joho/1/15207.html
- ・三田市の概要
https://www.city.sanda.lg.jp/shisei_joho/gaiyo/profile/8052.html
- ・人口及び世帯数（令和5年度）
https://www.city.sanda.lg.jp/shisei_joho/gaiyo/tokei/zinko_setai/22383.html
- ・「遠隔相談窓口サービスーリモート市役所ー実証実験 報告書」
<https://www.city.sanda.lg.jp/material/files/group/134/report-2022-remote.pdf>
- ・「令和4年度 人事行政の運営の状況」
<https://www.city.sanda.lg.jp/material/files/group/8/R4jinjigyousei.pdf>