事例No.	1457
公表年度	R3
団体の属性	指定都市
団体名	福岡県北九州市

事例区分	行政改革

タグ	・（行政改革）業務の効率化 ・ICT

事例種類	ＩＣＴの活用

事例内容・タイトル

「リモート窓口」による市民サービスの向上

出典

地方公共団体における行政改革の取組（令和４年３月公表）

「リモート窓口」による市民サービスの向上　＜福岡県北九州市（人口約93万人）＞

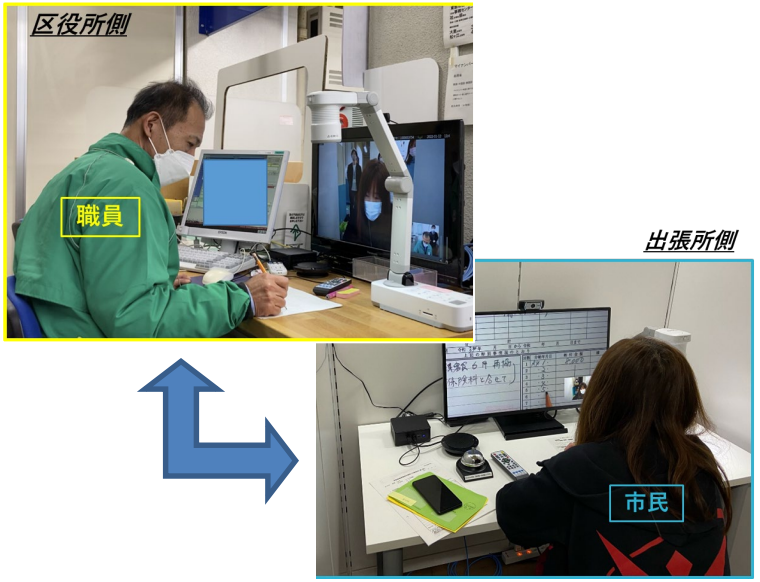
○テレビ会議システムを活用した**「リモート窓口」**を試行的に実施
○区役所で対応している相談業務について、出張所でも対応することで市民サービスを向上

＜デジタル技術に馴染みのない市民にも分かりやすい形でＤＸを推進＞

課　題

○区役所で対応している対面での相談業務（国民健康保険料等の納付相談、市営住宅申込みに関する相談等）を出張所で行うことは、**出張所の人員体制などの面で課題**があり、困難

○コロナ禍を機に**リモートでの相談・面接等の取組が広がり**を見せる中、身近な場所でサービスの提供を受けたいとの住民ニーズ



取　組

○市民が気軽にリモートで相談できる環境を出張所に設け、**職員が区役所の担当部署にテレビ会議システムを接続**

○**双方に書類を映す専用のカメラを設置**し、書類への記入方法なども分かりやすく説明

成　果

○区役所まで行かなくても最寄の出張所等で行政サービスが受けられる。➡利用者アンケートで**８割以上が満足**と回答

○移動時間が短縮できるとともに、カウンターでの対面が回避できるため、利用者にとっての**３つの密のリスクを低減**

加えて

○対面での接遇が中心だった窓口職員も実際にリモートで相談を受けることで、デジタル技術を活用したサービスの利便性を実感

○デジタル技術のさらなる活用に向けたアイデア出しなど、職員の意識醸成にも寄与