事例No.	2961
公表年度	R5
団体の属性	一般市
団体名	茨城県結城市

事例区分	DX

タグ	・ICT ・（行政改革）業務の効率化 ・福祉・介護

事例種類	DX

事例内容・タイトル

オンライン窓口

出典

令和5年度調査研究：先進事例調査研究事業

〇オンライン窓口

・取組団体：茨城県結城市

・取組内容：本庁舎と各出張所間でオンライン窓口を実現することで、新型コロナウイルス感染症対策や交通弱者の支援を実施

・推進体制（令和５年度）：24 名

〈内訳〉①本庁舎および各出張所：18 名、②事業推進課：６名

・事業予算（令和５年度）：０円

〈初期費用〉

①オンライン対面窓口システム一式購入費：2,860,000 円（消費税込）

②運用に当たり必要な消耗品費（液晶ディスプレイ 31.5 型、web カメラおよびスピーカーマイク（スペア）、電源タップ・事務用品）：267,563 円（消費税込）

１．茨城県結城市の概要

人口：50,466 人（令和４年９月１日時点）

職員数（一般行政部門）：300 人（令和４年４月１日時点）

総面積：65.76 ㎢

図表１ 結城市の位置図



出所：結城市提供

２．取組の背景・目的・内容

（１）　取組の背景・目的

結城市では、新型コロナウイルス感染症拡大防止のために、各種行政サービスの提供において、接触機会を減らすことが課題となっていた。その一方で、高齢者からは「職員の顔を見ながら相談したい」という要望や、福祉関係の職員からは「相談者の状況を把握するため、表情を見ながら対応したい」という声もあり、お互いの姿が見える点も重要であった。

そこで、結城市では、市内３出張所と本庁舎の各窓口をテレビ会議システムで結ぶ、オンライン対面窓口を設置することとした。現在、テレビ会議システムを活用し、保健、福祉、子育て等、電話では伝わりにくい内容に関して、申請書類の書き方、手続の方法等を、各出張所から本庁舎の職員と対面で相談できるようにすることで、新型コロナウイルス感染症対策や高齢者等の交通弱者の支援を図っている。この取組について、テレビ会議システムの調査研究、運用テストから始まり、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、ワーキングチームの設置、オンライン窓口テスト運用等の準備を経て、令和３年５月に本格的に運用が開始された。

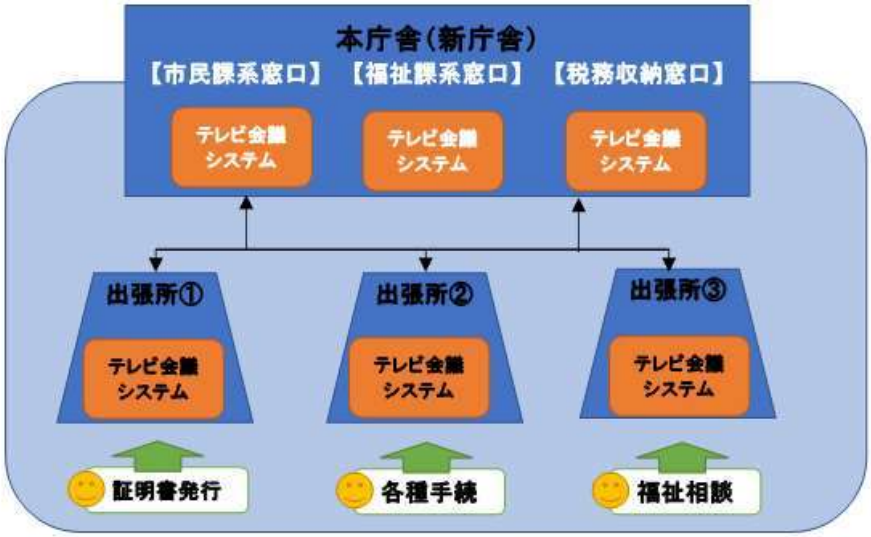
（２）　取組の内容

この取組では、郵送申請が可能な手続の書類預かりと記入のための説明が対象とされ、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７部署の業務を幅広く受け付けている。オンライン窓口は、３か所の各出張所に設置され、本庁舎側には、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）を含む、オンライン対面窓口用システム端末機が配備されている。一方、市民側（出張所）には、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）を含む、オンライン対面窓口用システム端末機が用意されている。

市民側のプライバシーや個人情報の保護のための対策としては、端末周辺に仕切りやブースが準備されており、映像音声通信には AES 暗号方式が採用されている。また、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となっている。加えて、市民側のサポート体制について、サポートスタッフとして出張所職員が待機しており、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、といった役割を担っている。

オンライン窓口の利用実績（令和３年度）は、保険年金系７件、税務収納系２件、福祉系２件の計 11 件である。

図表２　オンライン窓口の仕組み



出所：結城市提供

図表３　オンライン窓口を利用している様子



出所：結城市提供

３．成果・課題

（１）　成果

職員の顔が見える安心感のある窓口業務を整備することにより、各種証明書の発行に係る相談、福祉に係る相談および暮らしに係る手続きを各出張所で対応することが可能となった。市民の新型コロナウイルス感染拡大のリスク軽減に寄与するとともに、高齢者等の交通弱者の相談機会の向上に資することができた。

（２）　課題

この取組の課題として、相談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がある等、市民の利便性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挙げられる。そのために、利用者目線で対象業務や運用方法の見直しを随時行い、利便性の向上を図ることが、今後の展望として考えられている。また、行政手続のオンライン化を進め、オンライン窓口と連携し、この窓口の利用者の増加を目指すことも重要である。

【参考】

結城市ホームページ

・市の情報

https://www.city.yuki.lg.jp

・地理・自然的条件

https://www.city.yuki.lg.jp/shisei/introduction/page000367.html

・「令和３年度　結城市人事行政の運営等の状況」

https://www.city.yuki.lg.jp/data/doc/1695722567_doc_13_0.pdf