

デジタル技術を活用した庁舎機能、施設の事例集

- ① AIチャットロボット
- ② オンライン手続き
- ③ オンライン窓口
- ④ デジタルネイサージ（電子案内板）
- ⑤ 呼出表示モニター
- ⑥ 混雑状況確認サイト
- ⑦ 証明書自動交付機
- ⑧ 文書管理システム

①AIチャットロボット

手続きに必要な情報を入手するための問合せ方法を拡充し、市民サービスを向上させることを目的として、各種手続きに必要な情報などを自動で回答する「サポートチャットボット」を導入。利用者の質問データを蓄積することによって、チャットボットの回答範囲が拡大する可能性を持っているとともに、AIによる自動学習で回答の精度が向上していくことも期待できる。

事例：東京都府中市のAIチャットロボット



- 株式会社ユーザーローカルが開発したチャットロボットサービスは、60億件を超えるSNS上の会話データの分析に基づく高度な自然言語処理技術と、テキスト解析の精度向上に特化した独自開発のAIを活用した、高品質な会話を実現。
- 上記チャットロボットサービスは、株式会社JTBや厚生労働省などの企業や官公庁に導入され、株式会社東急ハンズではユーザーからの問い合わせを50%以上削減することに成功。
- Webサイト上での利用の他に、庁舎内の窓口にもタッチ画面が設置されている。

ロボスタHPより
<https://robotstart.info/2021/07/29/fuchu-chatbot.html>

事例：北海道石狩市のAIチャットボット



- チャットボットとは、会話を意味する「チャット」と「ロボット」を組み合わせた言葉で、AIを使った自動会話プログラム。
- 「話して」や「地名」など入力すると簡単な雑談にも対応。
- Webサイトの他、LINEでの利用も可能。

石狩市HPより
<https://www.city.ishikari.hokkaido.jp/soshiki/gyosei/58947.html>

- AIロボットチャット・チャットボット等導入自治体
- ・鳥取県米子市
 - ・東京都渋谷区
 - ・福岡県
 - ・兵庫県姫路市
 - ・愛知県稲沢市 等

②オンライン手続き

市民のが来庁せず、より簡単に様々な手続きを行えるよう取り組みを推進し、行政手続き（法令などによりオンライン化の対象外とされている手続きを除く）をオンライン化。

事例：石川県加賀市スマホで日本初のオンライン手続き

事例：大阪府豊中市「市民を来させない」100%オンライン化



●石川県加賀市は、スマートフォンだけで手続きが完結できるオンライン行政手続きサービスを始めた。専用のスマホアプリで本人認証と電子署名を可能にし、対面での本人確認や書類への押印を不要にする。
●まず人間ドックの助成金申請の手続きから開始し、2021年3月末までに「市民のニーズが高い50～60の手続きを順次オンライン化する」（宮元陸市長）計画。

加賀市HP
https://www.city.kaga.ishikawa.jp/soshiki/seisaku_senryaku/seisaku_suishin/14/6331.html
日経クロステックHP
<https://xtech.nikkei.com/atcl/nxt/column/18/00001/04466/>

●デジタル化の波が一気に押し寄せてる中、2023年3月末までに約910件ある行政手続きを100%オンライン化する目標を高々に掲げた。オンライン化を進める自治体は少なくないが、豊中市のように明確な期限を定めて「100%」と公言する自治体は珍しい。
●豊中市では、全24部局が一斉に行政手続きのオンライン化を進めています。現在の進捗率は20%ほどですが、再来年3月末までに原則すべてをオンラインで申請できるようにする。
●20年10月にデジタル戦略課が創設され、ITシステムの保守・運用などを担う情報政策課出身のメンバーを中心に、22人の職員が手続きのオンライン化を含めた、デジタル行政の推進に注力。

withnewsHP
<https://withnews.jp/article/f0210529001qq00000000000000W0gr10601qq000022987A>

- オンライン手続き導入自治体
- ・大阪府大阪市
 - ・福岡県福岡市
 - ・神奈川県横浜市
 - ・愛媛県松山市
 - ・兵庫県姫路市 等

③オンライン窓口

市民が市役所本庁舎や保健所を訪れることなく最寄りの出張所等から、担当課に質問や相談しながら手続きが可能。

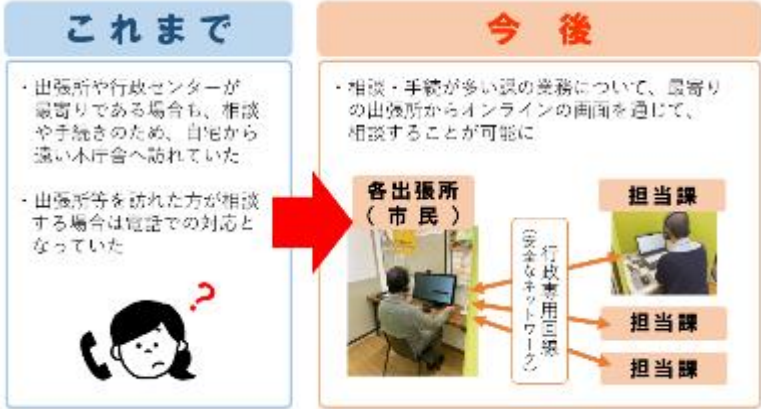
事例：茨城県結城市オンライン対面窓口



- 市内の出張所にテレビ会議システムを活用したオンライン対面窓口を設置。
- 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きの方法などを、本庁舎に来庁することなく、出張所から本庁舎の担当の職員とビデオ通話で対面して相談することが可能。

結城市HP
<https://www.city.yuki.lg.jp/page/page007212.html>

事例：奈良県奈良市窓口相談のオンライン化



- 新型コロナウイルス感染拡大防止のため、市民が市役所本庁舎や保健所を訪れることなく最寄りの出張所等から、担当課に質問や相談しながら手続きができるようになる、オンライン相談受付支援システムを導入。
- 市内の西部・北部・東部出張所及び都祁行政センター、月ヶ瀬行政センターから、これまで出先職員では対応が難しかった業務について、担当者と直接の対応が可能。

奈良市HP
<https://www.city.nara.lg.jp/site/press-release/102172.html>

オンライン窓口導入自治体

- ・大阪府藤井寺市
- ・山形県南陽市
- ・大阪府吹田市
- ・山口県宇部市 等

④デジタルネイサージ（電子案内板）

行政情報の配信や庁舎のフロア案内をデジタルサイネージで行う。

事例：岡山県津山市「わが街NAVI」



- 津山市役所本庁舎1階市民ホール（旧総合案内付近）にデジタルサイネージ「わが街NAVI」を設置。
- 来庁する市民に最新の行政情報や、タッチパネルによる庁舎フロア案内、地域の団体や事業者の魅力を動画広告でお届けするツールとなっている。
- 行政情報の配信や庁舎のフロア案内をデジタルサイネージで行うことで、来庁する市民への利便性の向上を目的としている。
- 来庁者に向けた高い広告効果が期待できるため、行政・来庁者・広告掲載者にとってそれぞれにメリットがあるとし、広告パネルを併設しており、1回あたり15秒の動画広告を配信していく予定。

津山市HP

<https://www.city.tsuyama.lg.jp/business/index2.php?id=8275>

事例：北海道北斗市



- 市では、市役所、総合分庁舎、七重浜支所、茂辺地支所のロビーに設置しているモニターを活用して、デジタルサイネージを導入。
- 市政情報をはじめ、各種イベントや事業の紹介などの様々な情報をモニター画面を通して配信。

北斗市HP

<https://www.city.hokuto.hokkaido.jp/docs/9386.html>

デジタルサイネージ導入自治体

- ・大阪府大阪市
- ・福岡県福岡市
- ・山口県宇部市 等

⑤呼出表示モニター

窓口サービスの向上と地域経済の活性化を目的として、市庁舎内にモニター機器を設置し、市からののお知らせなどの行政情報と併せて民間事業者の広告映像を放映している。

事例：埼玉県東松山市



- 窓口サービスの向上と地域経済の活性化を目的として、市庁舎内にモニター機器を設置し、市からののお知らせなどの行政情報と併せて民間事業者の広告映像を平成25年4月1日から放映している。
- 市役所に来庁された市民や手続きをお待ちの来庁者などに、各種の情報を提供することが可能。

東松山市HP
http://www.city.higashimatsuyama.lg.jp/business_sangyo/koukokuboshuu/1362358600473.html

事例：千葉県印西市番号案内表示システム



- 来庁者の混雑緩和と利便性向上、待ち時間の快適化を目的として本庁舎市民課と中央駅前出張所に番号案内表示システムを導入。
- 番号発券機を操作すると手続き別に受付番号が発券され、発券機には手続きごとの待ち人数が表示され、それにより混雑状況や自分が何番目に呼ばれるかを確認することができる。
- 大型モニターでは、市からののお知らせや民間企業の広告を放映している。
- 本システムの設置・運営は、広告事業者からの広告収入により賄っている。

印西市HP
<https://www.city.inzai.lg.jp/0000009716.html>

呼出表示モニター導入自治体
・大阪府泉佐野市
・佐賀県唐津市 等

⑥混雑状況確認サイト

住民異動・戸籍の届出・証明書発行窓口の混雑状況を、スマートフォンやパソコンから確認できる。

事例：北海道旭川市の混雑状況確認



- 市民課では、住民異動・戸籍の届出・証明書発行窓口の混雑状況を、スマートフォンやパソコンから確認できる。呼び出し前後に電子メールで通知することも可能。
- 週明けや時間帯によって窓口が大変込み合う場合があるため、来庁前の窓口混雑状況の確認や受付後の呼出状況の確認に役立つ。

旭川市HP
<https://www.city.asahikawa.hokkaido.jp/10013/10014/d074864.html>

事例：千葉県浦安市の混雑状況確認



- 庁舎1階市民課窓口、庁舎2階窓口（市民税課、国保年金課、保育幼稚園課、こども課）の呼び出し、混雑状況が、インターネットからリアルタイムで確認できる。
- 混雑している日や時間帯を避けたり、窓口での待ち時間の有効活用が可能。

安浦市HP
<https://www.city.urayasu.lg.jp/shisetsu/shikanren/shiyakusho/1033905.html>

混雑状況核にサイト導入自治体

- ・大阪市西区役所
- ・兵庫県西宮市
- ・鳥取県日野市 等

⑦証明書自動交付機

市民カード、もしくはマイナンバーカードにより、直接自動交付機を操作して住民票の写し、印鑑登録証明書、税証明（所得・課税証明書、納税証明書）の交付を受けられる機器を設置。

事例：兵庫県加西市の証明書自動交付機



●市民が、「しみんカードKASAI」または「印鑑登録証機能を付けたマイナンバーカード」により、直接自動交付機を操作して住民票の写し、印鑑登録証明書、税証明（所得・課税証明書、納税証明書）の交付を受けられる機器を設置。

●市役所1階ロビーに設置しており、土曜日・日曜日・祝日 利用可。

加西市HP

<https://www.city.kasai.hyogo.jp/soshiki/15/1036.html>

事例：愛知県蒲郡市の証明書自動交付機



●カードを入れて暗証番号を入力することで証明書を簡単に受け取ることが出来る。利用するには市民カード（印鑑登録証）、もしくはマイナンバーカード（個人番号カード）を取得し、自動交付機用の暗証番号を登録する必要がある。

●市役所の正面玄関前と西出入口（休日市役所窓口センター横）、三谷公民館、形原公民館、西浦公民館に証明書自動交付機を設置。

●市役所正面玄関前を除き、土・日・祝も利用できる。

蒲郡市HP

<https://www.city.gamagori.lg.jp/unit/shimin/jidokoufuki.html>

証明書自動交付機導入自治体

- ・岡山県倉敷市
- ・東京都小平市
- ・東京都三鷹市
- ・茨城県神栖市 等

⑧文書管理システム

紙文書と電子文書の共存環境に対応し、受領から保存・廃棄・移管にいたるまで文書のライフサイクルを総合的に管理。

事例：東京都豊島区の総合文書管理システム「e-ActiveStff」

- 公文書は、自治体の文書取扱規程による分類に従い、所定の場所に文書を保存することになっている。しかし、職員が文書を作成する際には、最初から、分類までを考えてつくるわけではなく、自分が担当する事業、業務ごとにフォルダを作り、打ち合わせ時のメモから起案に添付する最終文書にいたるまで、個人のPCやファイルサーバなどに格納している。
- 従来では、このフォルダから起案に必要な文書を取り出して、「文書管理システム」に入れ直し、このシステムで公文書を管理していた。このことが、文書の二重管理を生み、本来の業務として必要なフォルダ管理がないがしろにされることにもつながっていた。
- 「e-ActiveStff」は、フォルダ（ケース）管理と従来からの公文書管理の双方からなる統合文書管理システムであり、職員の負担も軽減され、検索性が高く、過去の事例も活用しやすくなった。

内田洋行HP
<https://www.uchida.co.jp/localgovernment/case/toshima/index.html>

- 文書管理システム導入自治体
- ・神奈川県
 - ・香川県香川郡直島町
 - ・徳島県阿波市・佐那河内村
 - ・福岡県久留米市 等

