

## 7 最寄りの出張所等から、行政専用回線を使ってオンラインで相談や手続きが可能【奈良県奈良市】



- 本庁舎や保健所まで行くことなく、最寄りの出張所等からオンラインで相談や手続きが可能
- 行政専用回線を使うため、機微な内容でも安心して相談可能

### 事業の概要

- 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、オンライン相談受付支援システムを導入。**
- インターネット回線ではなく、**庁内のみ行政専用回線（個人番号利用事務系ネットワーク）で接続するため、個人情報を含む機微な内容の相談にも対応。**
- 表情を映すカメラと書類を映すカメラにより、**直接対面で応対するように、書類の書き方等の相談を受けることができる。**

#### これまで

- ・出張所や行政センターが最寄りである場合も、相談や手続きのため、自宅から遠い本庁舎へ訪れていた
- ・出張所等を訪れた方が相談する場合は電話での対応となっていた



#### 今 後

- ・相談・手続が多い課の業務について、最寄りの出張所からオンラインの画面を通じて、相談することが可能に

各出張所  
（市民）



行政専用回線  
（安全なネットワーク）

担当課



担当課

担当課

#### 【対象業務】

- ① 障がい福祉課 障害者相談に伴う面談 意思疎通支援（手話通訳支援）
- ② 福祉医療課 後期高齢者医療保険制度に関する説明
- ③ 介護福祉課 介護保険に関する説明
- ④ 子ども育成課 児童手当・児童扶養手当に関する説明
- ⑤ 健康増進課 健（検）診・予防接種に関すること
- ⑥ 母子保健課 妊娠届出に伴うアンケートに基づく相談

## 7 最寄りの出張所等から、行政専用回線を使ってオンラインで相談や手続きが可能【奈良県奈良市】

### 事業効果



- 本庁舎や保健所まで行くことなく、最寄りの出張所等からオンラインで相談ができる。
- 手続きに合わせて妊娠中の生活などについて保健師や助産師といった専門職員と話ができる。

### コスト



※主にシステム導入等  
に係るコストを記載

|                     |                                                                                                |
|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>イニシャルコスト</b> ※税抜 | 約11,392千円                                                                                      |
| (内訳)                | <ul style="list-style-type: none"> <li>・機器調達費用 約1,819千円</li> <li>・システム構築費用 約9,573千円</li> </ul> |
| (備考)                | 新型コロナウイルス感染症地方創生臨時交付金による補助額：11,392千円                                                           |

|                             |                                                                                               |
|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ランニングコスト</b> (1年あたり) ※税込 | 約2,021千円                                                                                      |
| (内訳)                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>・関連機器保守業務 約83千円</li> <li>・システム保守業務 約1,938千円</li> </ul> |
| (備考)                        | 新型コロナウイルス感染症対策地方創生臨時交付金による補助額：2,021千円/年（令和3～4年度のみ）                                            |



### スケジュール

検討開始から導入までの期間 8 か月

#### スケジュールの内訳

|        |      |
|--------|------|
| 仕様検討   | 4 か月 |
| 入札     | 1 か月 |
| 機器導入   | 1 か月 |
| 構築・テスト | 2 か月 |



### サービス提供事業者等

|           |                     |
|-----------|---------------------|
| サービス提供事業者 | 富士通エフサス株式会社         |
| サービス名     | LiveOn              |
| 運用形態      | パッケージ製品をオンプレミス環境で利用 |
| その他参画主体   | 株式会社大塚商会            |



担当部署（非公表）

電話（非公表）

メール（非公表）

## 7 最寄りの出張所等から、行政専用回線を使ってオンラインで相談や手続きが可能【奈良県奈良市】



（総務省）

### 取組の経緯・きっかけを教えてください。

オンライン相談受付支援システムを導入することで、対面での接触を最小限に抑えることができるので、**感染症の拡大防止策**として導入を目指しました。また、**出先機関等においても本庁と同じ対応での受付処理や問合せ対応を実施し、市民サービスの向上**にもつながると考えました。

**庁内のみの行政専用回線（個人番号利用事務系ネットワーク）で接続**することで、**個人情報を含む機微な内容の相談にも対応**できるようにするとともに、表情を映すカメラと書類を映すカメラにより、**直接対面で応対するように、書類の書き方等の相談を受けることができるサービス**としています。



（奈良市）



### 工夫した点や苦労した点を教えてください。

支所等ではこの制度のために人手がとられることへの懸念が大きかったため、**不安を払拭しながらスムーズに導入を進められるよう、事前テスト（デモ）を丁寧に行いました。**



### 取組の成果を教えてください。

感染症の拡大防止策として有効であるほか、相談事業を利用する市民の方が、**妊娠中の生活などについて保健師や助産師といった専門職員と話がしやすくなりました。**市民に寄り添った行政サービスの提供につながっていると感じています。



### 近況や今後の展望を教えてください。

令和4年度から**妊娠届出を出張所に提出された方と保健師・助産師との面談についても、オンライン相談の対象業務**としています。今後も、そのような新たな利用用途を探しつつ、同時に、利用実績に応じてスリムで効率的な運営を目指していきたいと考えています。



【参考情報】 奈良市人口：34.8万人（令和6年3月1日現在）

関連URL：窓口相談のオンライン化（<https://www.city.nara.lg.jp/site/press-release/102172.html>）