

遠隔相談窓口の設置

あわら市

○ 取組の概要

平成16年3月に2町が合併した本市では、合併により本庁機能を分散して有する旧町の庁舎が遠隔地に所在。そのことにより、市民サービスの低下を防ぐことを目的に、コンピューターネットワークを用いた「テレビ会議システム」を応用した「窓口相談システム」を導入。

○ あわら市の概要



あわら市の概要

市役所所在地

● 福井県あわら市市姫三丁目1-1

人口

● 31,419人

※H17.3.31現在（住民基本台帳人口）

○ 取組について

1. 取組の背景

- ・ あわら市は、2004年3月に芦原町と金津町が合併したが、両旧町の庁舎に本庁機能を分割して持たせている。
- ・ 市民が、市役所に対する全ての案件や、また、両庁舎にまたがる複数の案件についてどちらか一方の庁舎に来庁しても完結することを可能とする「ワンストップサービス」を実現する必要があるがあった。

2. 取組の具体的内容

- ・ 両庁舎に「窓口相談コーナー」を設置し、庁内各部署の応答用パソコンを結び、相談コーナーから各部署を呼び出すと画面を通じて担当者と面接することが可能となる。
- ・ 各部署から市民に申請書を交付するには、窓口相談コーナーに設置しているプリンターから出力や申請内容を面談の上、職員自身も市民が操作している端末を遠隔操作による入力が可能である。
- ・ 操作については、総合案内係（フロアマネージャー）が対応している。

3. 取組にかかる事業費

- ・ 平成16年度 システム構築等 13,000千円

フロアマネージャーによる案内





4. 取組の体制

- ・ 相談コーナーにおける端末数
金津庁舎 2台
芦原庁舎 4台
- ・ 端末設置部署数
23 部署（ただし、相談件数の多い福祉及び税務担当部署は複数台を設置）
- ・ 両庁舎にフロアマネージャーとして各 1 名を配置し、総合案内係として操作方法等についての説明を行う。
- ・ 今後の展開
公民館等において住民票等を交付することを可能とするためのネットワークの構築を検討している。

5. 取組の成果

- ・ 合併時には、1 日当たり 10 数件の納税や福祉関係を中心とする相談があった。
- ・ 特に、来庁者と担当者が音声だけでなくお互いに顔を見ることができることにより、意思の疎通の促進に役立った。

6. 今後の課題

- ・ 「テレビ会議システム」の新たな活用を展開する必要がある。
- ・ その一つとして、2005 年度から公民館で「テレビ会議システム」を応用して住民票の写しの交付などを試行するための検討を行っている。