

推薦調書（アイデア部門）

推薦都道府県

兵庫 県

地方公共団体名	姫路市		
アイデア名称	高齢者、障害者、子育て世帯に優しいオンライン相談・手続き窓口「遠隔行政窓口」の導入		
連携自治体、企業、団体等			
デジタルを活用したアイデアの概要（デジタルを活用したアイデアの全体概要と解決する個別課題の具体的な内容）	(種類)	②	(左記が①の場合の分野)
	<p>【デジタルを活用したアイデアの全体概要】</p> <p>○ マイナンバーカード多目的利用の推進</p> <p>姫路市では、マイナンバー制度開始当初よりマイナンバーカードの多目的利用の取組を積極的に行っている。その視点として、人口減少社会が進行する中での「暮らしの豊かさに繋がる利便性の高い日常生活圏の形成」を目指して、マイナンバーカードを日常生活の様々なシーンで便利に活用できるようにするとともに、各サービスが「マイナンバーカード」という媒体により有機的に関連づくことで、市民にカードによる利便性向上を実感してもらうことが重要であると認識し、取組を推進している。</p> <p>○ 遠隔行政窓口サービスの導入</p> <p>新たなマイナンバーカードを活用したサービスとして、「遠隔行政窓口サービス」を導入する。行政手続のオンライン化を推進する一方、手続の際に面談や相談等が必要なことから市役所本庁舎のみで受付を行っている手続きもある。</p> <p>このような手続も含め、出先機関などに設置する端末で、マイナンバーカードにより本人確認を行い、オンライン上で相談をしながら、遠隔サポートしつつ、電子申請で受け付ける仕組みを実現することで、本庁舎への移動が困難な高齢者や障害者、子育て世帯が身近な出先機関で本庁同等の手続を可能とする。</p> <p>※金融サービスでは、既に同様のサービスは運用ベースとなっているが、行政分野では、オンライン相談のみ、又は、オンライン手続のみのサービスがほとんどである。これら両方の機能を持った「相談から手続まで」をサポートした行政サービスは、課題整理も含め、開発途上である。</p> <p>【実施に至る経緯・動機】</p> <p>○ マイナンバー制度開始当初から「制度を活用した特色ある市民サービスへの展開」を目標に掲げ、これまで実現できなかった市民サービスの提供や満足度の向上を目指し、カード多目的利用に積極的に取り組んできた。</p> <p>また、本市では、自治体DXの推進が強く求められる中、非対面行政サービスにおいて公的個人認証機能を活用することにより、市民が安心して安全にサービスを利用できる仕組みが今後重要性を増すと考えていた。</p>		

	<p>○ 本市は平成の市町合併により、市域が 534 平方キロメートルに広がり、出先窓口も 27 か所所有している。人口減少社会において、行政経営資源（財政や職員数）がこれまで以上に厳しくなっていく中で、市民の日常生活圏における行政窓口サービスの維持は重要課題であることから、デジタル技術を活用した、具体的な仕組の創出が必要であった。</p> <p>【解決する課題の具体的内容】</p> <p>○ 手順の際に面談や相談が必要なため、本庁舎のみでしか申請を受け付けられない手続があり、市民の来庁負担（時間、コスト）が掛かる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ 身近な出先機関で手続を可能とすることで、移動や時間に制約があり来庁が困難な市民が手続しやすくなる。 <p>○ オンラインで相談するだけでは、別途手続を紙等で行う必要がある。本庁舎へ行くことは困難だが、複雑な手続など説明を聞きながら手続したい。</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ オンライン上、対面で相談しながら、そのまま電子申請が完了するため、手続きの内容を理解しやすく、また別途手続の必要がない。
デジタルの活用により目指す成果（数値）	<p>行政手続における市民満足度の向上（市民満足度 80% 以上）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 遠隔行政窓口サービスの対象手続きの拡大による利便性向上 ・ 市民の行政手続に係るコスト（移動距離、時間）の軽減
本アイデアの特徴的な点やデジタルの活用において工夫した点	<p>○ 単なるオンライン相談ではなく、「相談+オンラインによる手続受付」を行うことで、市民にとって安心して確実に手続できるほか、職員にとっても申請データがオンライン受理できるため、処理等に係る手間が短縮される。</p> <p>○ マイナンバーカードの電子証明書を活用するため、確実な本人確認を行ったうえで手続の受付が可能となる。</p> <p>○ 画面を通じた対面受付であるが、市民と職員は非接触環境である。</p>
今後の展望	<p>○ 効果や課題等を検証し、令和 5 年度以降、対応できる出先機関を増やし、対象とする手続を拡大するなど、より多くの市民がマイナンバーカードやデジタル技術を活用し、利便性向上を実感できるよう取組を進める。</p> <p>○ 将来的には、出先機関だけでなく商業施設や駅など民間、準公共施設内への設置や、対応する職員も本庁からだけでなく、自宅やサテライトオフィスなど、場所や時間の制約を軽減し、多様な働き方に繋がるよう取組を発展させたい。</p> <p>○ 将来像の実現に向けては、様々なハードルが想定されるが、これらに果敢に挑戦し、課題点を一つ一つ乗り越えることで、厳しい財政状況を背景とした公共施設の統廃合や職員の仕事と家庭生活の両立支援につながる在宅勤務制度の利用促進など、全国の自治体共通の行政課題の解決に少しでも貢献できるサービスにしたいと考えている。</p>

「高齢者、障害者、子育て世帯に優しいオンライン相談・手続窓口「遠隔行政窓口」の導入」概要図

マイナンバーカード多目的利用による日常生活圏の充実
全体取組全体イメージ

