

みどり市とリモート相談窓口の実証実験を実施 ～庁舎をまたぐ相談や手続きの市民サービス向上を検証～

東日本電信電話株式会社 群馬支店（支店長：井原 智直、以下 NTT 東日本）は2024年4月25日にみどり市と締結した「多分野連携およびまちづくり支援アドバイザー派遣に関する協定」に基づき、2024年10月15日から2024年11月15日の間、市民サービスの向上および行政業務の効率化を目的としたリモート相談窓口の実証実験を実施します。

1. 取り組みの背景・目的

市民が直に職員と会話できる市役所窓口は、市民と行政をつなぐ要所の一つです。みどり市には3つの庁舎と1つの支所があり、市民や事業者が多く訪れる大間々庁舎と笠懸庁舎間は車で15分ほどの距離にありますが、相談の内容によっては、大間々庁舎に来庁いただいたものであっても、笠懸庁舎で対応することが望ましいケースが存在します。このような場合、まずは各庁舎の職員同士が電話で解決を図りますが、電話で手続きが完結しないときは、市民が笠懸庁舎へ移動する、あるいは笠懸庁舎の職員が大間々庁舎へ出張する、といった手段で対応していました。

市民が来庁した窓口で手続きを完結できることは、市民サービスの観点や職員の業務効率化の側面から、実現が望まれる要素です。今回の実証実験を通じ、来庁窓口での手続きの完結、相談の円滑化をめざします。

2. 実証概要

本実証では、大間々庁舎と笠懸庁舎の間をウェブ会議システムでつなぎ、両庁舎に専用の端末を設置します。端末は、画面に表示されたメニューに指で触れるだけの操作が容易なもので、大間々庁舎を訪れた市民が笠懸庁舎に移動することなく、笠懸庁舎の担当職員と対面同様に画面を通じて相談することが可能になります。



<実証イメージ>

3. 各者の役割

NTT 東日本	<ul style="list-style-type: none">本実証プロジェクト管理リモート相談窓口実施環境の構築、技術検証、効果測定 など
みどり市	<ul style="list-style-type: none">実証フィールドの提供実証実験での効果と課題の検証、本格導入に向けた検討 など

4. 今後の展開について

本実証での検証を通して、幅広い年齢層による来庁窓口でのスムーズな目的達成を実現することで、市民サービスの向上および持続可能な市政運営に寄与するとともに、本格導入に向けたソリューションのブラッシュアップに取り組んでまいります。

5. 報道機関からの問い合わせ先

NTT 東日本 群馬支店 企画総務部 企画担当

T E L: 027-326-0131

MAIL: koho-gunma-gm@east.ntt.co.jp

報道発表資料に記載している情報は、発表日時点のものです。現時点では、発表日時点での情報と異なる場合がありますので、あらかじめご了承くださいとともに、ご注意をお願いいたします。