



2019年11月26日
高松市
NTTコミュニケーションズ株式会社
株式会社 STNet

高松市、NTT Com、STNet、 住民手続きの「ワンストップ窓口」化に向けた実証事業を開始 ～ビデオ会議システムを用いた窓口業務のDX～

高松市、NTT コミュニケーションズ株式会社（以下、NTT Com）、株式会社 STNet（以下、STNet）は、ビデオ会議システムを活用して自治体窓口業務のデジタルトランスフォーメーション（以下、DX）を推進し、住民の利便性向上に貢献するための実証事業（以下、本事業）を2019年12月2日から開始します。

本事業では、亡くなった住民の方に関する様々な手続きを対象とし、今回新設する「おくやみ手続窓口」と手続きに関係する各課をビデオ会議システムでつなぐことで、スムーズな「ワンストップ窓口」の実現を目指します。

1. 背景と目的

近年のデジタル技術の進展に伴い、自治体においてもシステム標準化や業務プロセスの見直しなど、自治体内のバックヤード業務における生産性向上に向けた取組が進んでいます。今後はさらに、住民サービスの向上の分野におけるデジタル技術の活用にも期待が高まっています。

高松市においても、「スマートシティたかまつ」^{※1}の実現に向けて、「スマートシティたかまつ推進協議会」を2017年10月に設立し、産学民官と連携しながら様々な業務にデジタル技術を活用する取組を進めています。

本事業では、その協議会会員であるNTT Comのクラウドサービスと、STNetのデータセンタサービスをベースとしたビデオ会議システムを窓口業務に活用し、住民サービスの向上を目指します。

2. 実証事業の概要

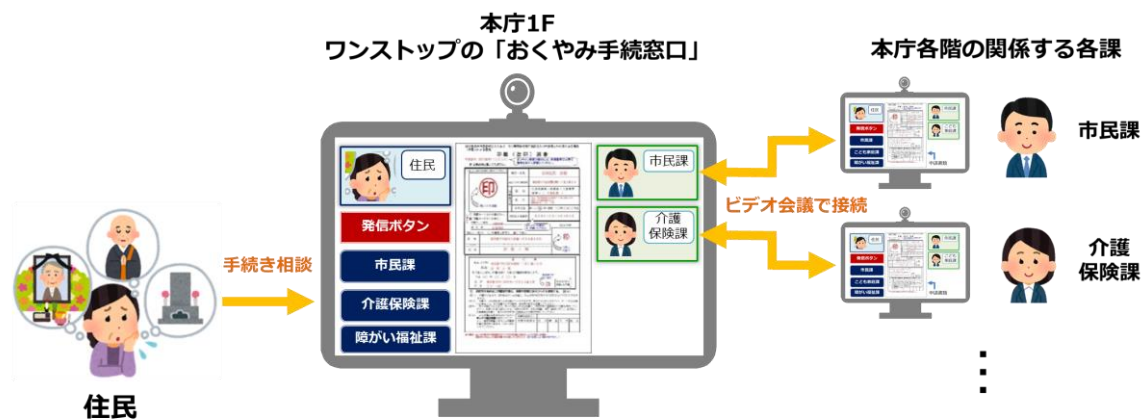
高松市は、亡くなった住民の方に関する様々な手続きについて、遺族の負担軽減を図るため、原則ワンストップで対応する「おくやみ手続窓口」を、2019年12月2日に開設します。「おく

やみ手続窓口」では、窓口と関係する各課（市民課、納税課、市民税課、資産税課、国保・高齢者医療課、障がい福祉課、介護保険課、こども家庭課の計 8 課）をビデオ会議システムでつなぎ、ワンストップで相談・手続きの完結を目指します。

なお、ビデオ会議システムで関係する各課をつなぐ本事業は、NTT Com のクラウド型ビデオ会議システム「Sky Meet™」※²を活用します。

【「ワンストップ窓口」のイメージ図】

関係する課を回らなくても、ビデオ会議で接続された「ワンストップ窓口」で相談や手続きが可能に



※ビデオ会議に表示する画面はイメージです。実物とは異なります

また、今後の本格展開を見据え、高松市の庁内 NW から LGWAN※³ 経由でビデオ会議を接続する形態での技術検証も実施します。その際は、STNet の提供するデータセンターサービス「Powerico」※⁴ を活用して LGWAN を経由し、NTT Com の「Sky Meet™」に接続する形態を想定しています。

3. 今後について

高松市は、本事業で培った経験を活かし、自治体窓口での電子申請手続きの拡充、他の窓口業務分野への展開を実現し、住民サービスの向上を推進します。

また、NTT Com と STNet は、本事業で培った経験の全国展開を通じて自治体における社会的課題の解決に寄与し、政府の掲げるデジタルガバメントの実現に貢献していきます。

※1 : 「スマートシティたかまつ」 :

<http://www.city.takamatsu.kagawa.jp/kurashi/shinotorikumi/machidukuri/smartcity/index.html>

※2 : 「Sky Meet™」 は、NTT Com が提供するクラウド型のビデオ会議システムです。ビデオ会議画面を自由に開発できるため、高齢者など様々な住民の方に使いやすい画面にカスタマイズすることが可能です。また、将来的に、電子化した書類を画面上で共有するなどの用途にも応用可能なシステムです。

※3 : LGWAN (総合行政ネットワーク) は、地方公共団体を相互に接続する行政専用のネットワークです。

※4 : 「Powerico」 :

<https://www.stnet.co.jp/business/dc/powerico/index.html>