

2021年12月14日
株式会社日立製作所

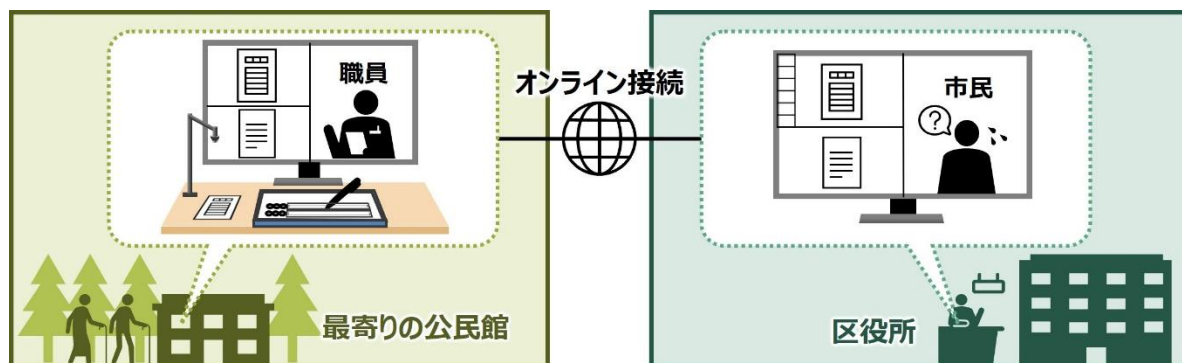
日立、福岡市において遠隔での行政手続や相談を可能にする リモート窓口の実証を開始

デジタルに不慣れな方への高い利便性を実現し、行政サービスの向上を支援

株式会社日立製作所(以下、日立)は、このたび、福岡市からの受託事業として、遠隔での行政手続や相談を可能にするリモート窓口の実証実験を開始します。

本実証では、公民館など生活圏にある身近な場所に、分かりやすくシンプルな操作でビデオ通話や書類表示、電子的な記入ができる端末を設置し、オンラインによる区役所の各種手続きや相談に関する試行を、市民の協力のもと行います。本実証は2021年12月15日より2022年3月末まで実施する予定です。

今後、日立は福岡市とともに、市民・自治体の双方の観点で最適な機能や運用、対象業務や手続きの検討を行うなど、福岡市がめざす「誰もがデジタル技術を活用できる環境づくり」に向けた利便性の高いサービスの提供を推進していきます。このような取り組みを通じ、日立は地域のデジタル化およびスマートシティ実現に貢献します。



※イメージのため、実際の画面とは異なる可能性があります。

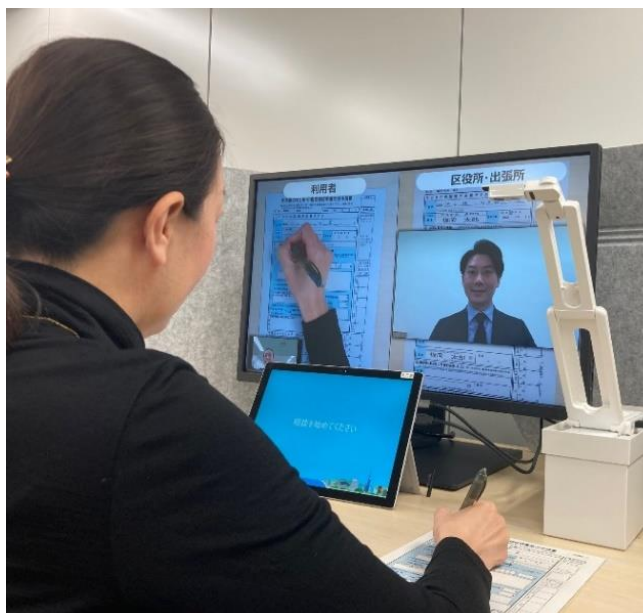
実証実験のイメージ

■実証実験の概要

本実証では、行政手続に関する市民の利便性向上に向けた新たな仕組みであるリモート窓口を、福岡市の市民・自治体職員向けに試行し、効果検証を行います。日立が、これまで自治体向けソリューションの提供を通じて培った豊富な業務の知見や基幹システムの運用ノウハウを生かし、開発・改良を進めていきます。大きなディスプレイで実際の書類と同じサイズを表示可能とするなど、視覚的に分かりやすく直感的な操作ができる画面設計とし、デジタルに不慣れな方などへの利便性向上を図っています。このようリモート窓口を最寄りの公民館に設置し、対面さながらの各種相談や手続きが可能となるよう支援します。

実証場所	志賀島、脇山、内野、北崎、今津、能古、小呂島、玄界島の各公民館
実証期間	2021年12月15日～2022年3月末(予定)
実証内容	<ul style="list-style-type: none"> ・リモート窓口に必要な設備、機能 ・リモート窓口の運用(各公民館において体験会*および試行運用) ・実証の結果を踏まえ、リモート窓口に必要な設備、区役所や公民館の運営体制、親和性の高い手続きや相談対応について検証
対象手続き ・相談	<ul style="list-style-type: none"> ・住民票・戸籍、国民健康保険の資格、市税証明書などに関する相談 ・住民票の写し・印鑑登録証明書交付申請書、国民健康保険の資格喪失届に関する手続き補助
役割	<p>【福岡市】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・実証の企画 ・検証結果の評価 など <p>【日立】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・遠隔での手続き・相談のためのシステム提供 ・体験会および試行運用の企画・実施 ・実証結果の整理・効果検証 など

*12月15日に北崎公民館にて初回の体験会を開催予定です。



公民館に設置予定のリモート窓口のイメージ

■背景

政府から「デジタル手法^{*1}」が施行されるなどデジタル化が進展し、自治体などにおいて行政手続のオンライン化が原則化される一方で、高齢者や外国人といったデジタルサービスの利用が難しい方とのデジタ

ルデバイス(情報格差)や、対面での相談業務などデジタル化が困難な業務への対応が課題となっています。福岡市においても、子どもから高齢者まで「誰もがデジタル技術を活用できる環境づくり」を推進しており、今回の実証はその一環となるものです。

*1 デジタル手続法:令和元年 5 月 31 日公布の「情報通信技術の活用による行政手続等に係る関係者の利便性の向上並びに行政運営の簡素化及び効率化を図るための行政手続等における情報通信の技術の利用に関する法律等の一部を改正する法律」を正式名称とし、行政手続をオンライン化し、ユーザーの利便性を高めるとともに、行政の効率化につなげることを目的とした法律

■今後のスマートシティ実現に向けた取り組み

今後、日立は、福岡市での実証で培ったノウハウや、デジタルイノベーションを加速する日立の Lumada*2 で展開するソリューション・技術を生かし、全国の自治体が取り組む行政手続のオンライン化など DX を推進し地域課題の解決に貢献していきます。また、銀行への申請や保険加入手続きおよび遠隔医療の相談など民間サービスとの連携による官民の手続きのワンストップ化を見据えたサービスの検討を進めるなど、住民に寄り添った地域のデジタル化およびスマートシティの実現に向け取り組んでいきます。

*2 Lumada:お客さまのデータから価値を創出し、デジタルイノベーションを加速するための、日立の先進的なデジタル技術を活用したソリューション・サービス・テクノロジーの総称(<https://www.hitachi.co.jp/lumada/>)

■日立のスマートシティについて

<https://www.hitachi.co.jp/Div/jkk/jichitai/smart/>

■日立製作所について

日立は、データとテクノロジーで社会インフラを革新する社会イノベーション事業を通じて、人々が幸せで豊かに暮らすことができる持続可能な社会の実現に貢献します。「環境(地球環境の保全)」「レジリエンス(企業の事業継続性や社会インフラの強靭さ)」「安心・安全(一人ひとりの健康で快適な生活)」に注力しています。IT・エネルギー・インダストリー・モビリティ・ライフ・オートモティブシステムの 6 分野で、OT、IT およびプロダクトを活用する Lumada ソリューションを提供し、お客さまや社会の課題を解決します。2020 年度(2021 年 3 月期)の連結売上収益は 8 兆 7,291 億円、2021 年 3 月末時点で連結子会社は 871 社、全世界で約 35 万人の従業員を擁しています。

詳しくは、日立のウェブサイト(<https://www.hitachi.co.jp/>)をご覧ください。

■お問い合わせ先

株式会社日立製作所 公共システム営業統括本部

カスタマ・リレーションズセンタ [担当: 森下]

〒140-8512 東京都品川区南大井六丁目 23 番 1 号 日立大森ビル

<https://www.hitachi.co.jp/public-it-inq/>

以上