

# リモート窓口推進事業

—No.37 日高市—

## 【事業の目的】

この事業は、タブレット端末を使ったビデオ通話により、出張所に来所した市民が本庁職員と双方の顔がみえ、きめ細やかな説明を受けたり相談ができる環境を実現したものです。新型コロナウイルス感染症対応による本庁舎への集中や密集を避けるとともに、電子会議や在宅勤務の普及など、新たな社会様式に対応して、市民サービスの向上を図ることを目的としています。

## 【事業内容】

出張所で取り扱う関係課（危機管理課、税務課、収税課、環境課、市民課、子育て応援課、長寿いきがい課、保険年金課）の業務について、出張所では対応できない相談や問合せについて、リモートで本庁職員が対応します。

タブレットは市内の4出張所と関係課8課に計12台配置しています。

高齢化による運転免許証の返納により、遠方にある市役所に行くための交通手段がないという方も増えており、出張所で取り扱う業務以外の問い合わせにも対応しています。

## 【事業年度】

令和2年11月～

## 【予算額】

令和2年度 1,006千円

新型コロナウイルス感染症対応地方創生臨時交付金 1,005千円

一般財源 1千円

令和3年度 605千円

一般財源 605千円

## 【事業実施に至った背景・経緯】

令和2年5月、日高市職員提案規程に基づき、新型コロナウイルス感染症対応地方創生臨時交付金に資する事業の募集が行われ、当該事業が提案され、採用されたものです。

## 【事業のPRポイント】

- ・出張所で取り扱う業務以外の課への問い合わせもあり、臨機応変に対応しています。
- ・出張所では道案内の問合せなど、タブレットを活用して説明したり、市民課と各出張所で毎朝のリモートミーティングを実施したりするなど、有効利用が図られています。

## 【事業実績・今後の展開】

- ・実績（令和2年11月2日～令和3年3月31日）  
利用件数:38件 利用時間（延べ）:285分  
令和3年5月からは、タブレットを各公民館や保険相談センターに臨時配置し、市民のワクチン接種WEB予約受付用として活用しています。  
5月から7月の3カ月間の実績として3,277件の利用がありました。
- ・今後の展開  
リモート窓口を推進しつつ、新たな社会様式や生活に対応したタブレット端末の利活用を進め、市民サービスの向上を図りたいと考えています。

