



特集1 ICTを活用した取組の紹介

(自治体 Wi-Fi を活用した取組の紹介－N－1)

「簡単ゆびナビ窓口システム」 (福島県会津若松市)

【概要】

会津若松市では、高齢者・子育て世代の市民など市民の生活の基盤である行政サービスについて、窓口方式にこだわらない行政サービスの実現に向け、「しんせつ（親切・新設）」窓口構築を図ることとし、平成26年3月から「簡単ゆびナビ窓口システム」の運用を開始しています。

同システムは、第一に、窓口で住民本人が行ってきた各種証明書の発行申請手続きについて、特に移動が困難な「高齢者」、「障がいを持つ方」、「子供連れの方」などを対象に、対話による行政サービスの提供を目指し、窓口にWi-Fi（ただし、公衆利用型ではなく専用型）を設置し、職員がタブレット端末を持ってロビーにて住民から証明書申請に必要な情報を聞き取りしながら、各申請書の受付・証明書発行などを行います。下図に示すように、住民は、職員に必要事項を伝え、最後にタブレット端末上で電子ペンによる自署をするだけで各種証明書等の発行申請を行うことができ、印鑑も不要です。

職員がタブレットPC操作により申請書の作成を行うことで、高齢者・障がい者又は子供連れなどの方の証明書取得が容易になり、窓口サービスの向上が期待されます。

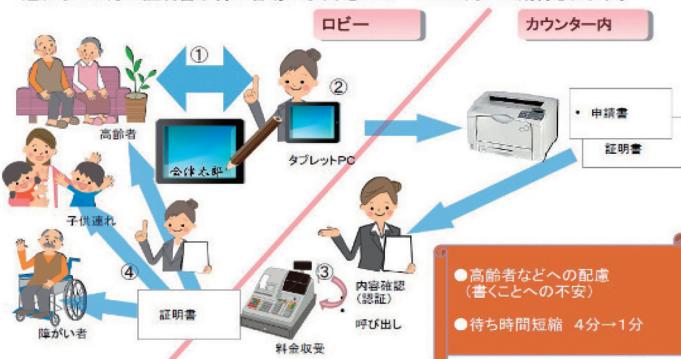


図1 タブレット受付支援サービス

【コラム】

(1) 導入の背景

申請書の記載作業を苦手とする高齢の申請者等の負担を軽くしたいという市民部市民課の思いから、ICTによる行政事務効率化の一環として、より親身な行政サービスの提供（高齢者や障害者の利便性向上）を狙いとして取組みに至っています。

(2) Wi-Fiの役割、活用の利点

高齢の方等に職員が寄り添って窓口手続の支援を行うためには、Wi-Fiとタブレットの活用が適していると判断し、検討が進められました。なお、タブレット端末はWi-FiからVPNを経由して基幹系システムに接続されますが（システムの全体構成図について下図参照）、基幹系ネットワークを無線化したのは全国初の取組であり、セキュリティについて強化しています。APは、市民課、市民センター、支所の窓口に設置しており、タブレット端末は72台で運用しています。

(3) システム導入の効果

システム導入の効果は三点挙げられます。第一に、住民満足度の向上です。来庁者からは記入の手

間が省けた上、待ち時間も短縮されるとの好評を得ているとのことです。第二に、窓口の待ち時間の短縮を通じた業務の効率化です。窓口でどうしても通常以上の時間がかかるしまう高齢者等を対象にタブレット受付を実施することにより、通常以上の時間が削減（4分⇒1分）され、業務効率化が図られています。第三に、職員の意識変革です。住民からの感謝が市民への貢献の実感、やりがいにつながり、サービス向上の好循環を生んでいるとのことです。

(4) 配慮したポイント

① セキュリティ対策

基幹系のネットワークへアクセスすることから、セキュリティ対策は手厚く行っており、Wi-Fiを使用する上で最も強力なセキュリティとして、証明書認証方式を採用しています。APの認証サーバとタブレット端末の両方に電子証明書を登録しておき、それがペアで確認されないとAPに接続できないようにしております。登録された72台のタブレット以外はWi-Fi経由での接続ができない方式になっています。

また、タブレット端末の管理も厳重にしており、①端末の操作するときの認証、②基幹系のVPNへアクセスする際の認証、③住基システムへログインする際の認証と3段階でパスワードの入力が要求されます。さらに、タブレット端末が通信範囲外に持ち出された場合は市民課に設置した警告灯が反応するようにしております。万が一持ち出されても、工場出荷前までに戻せるように遠隔操作ができるようにしております。なお、タブレット端末にはデータを保存する運用は行わないため、盗難にあった場合にも情報漏洩することはありません。

② タブレット署名の法的位置づけの整理

「住民基本台帳事務処理要領」では「請求者の氏名については、請求の意思を明らかにさせるため、自署又は押印」とあるところ、タブレット端末による電子ペンでの署名が法的に「自署」と認められるのかが課題でした。福島県、総務省自治行政局へ確認し、「法的には問題ないと整理するが、最終的には市町村判断」との回答を得ています。

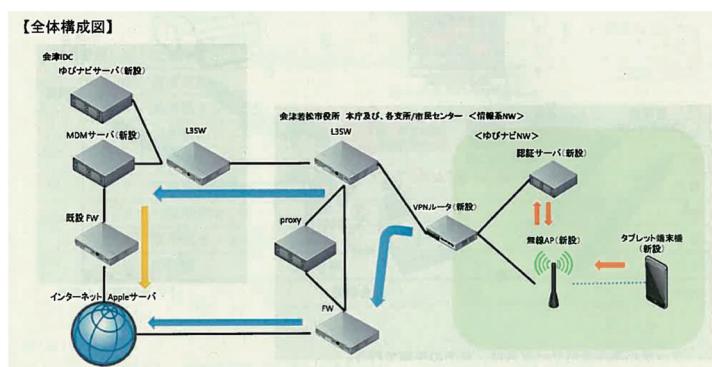


図2 「簡単ゆびナビ窓口システム」全体構成図

[問い合わせ先]

- ・会津若松市 市民部市民課
- ・電話番号：0242-39-1229 FAX番号：0242-28-4579
- ・e-mail：simin@tw.city.aizuwakamatsu.fukushima.jp