



アカデミー 「研修」の現場に行く!

福島県
会津若松市

全国初の 「簡単ゆびナビ窓口システム」

福島県のほぼ中央部に位置し、江戸時代には会津藩の城下町として栄えた会津若松市。猪苗代湖などの自然環境と白虎隊に代表される歴史文化に恵まれ、多くの観光客が訪れる会津地方の中心都市だ。IT産業が盛んなこともあってか、市ではICTを活用した市民サービスの充実や行政の効率化に力を注いでいる。平成26年度からは、タブレット端末を使って住民票などの交付を行う全国初の「簡単ゆびナビ窓口システム」事業をスタートした。住民基本台帳カードを持つ市民向けのタッチパネル受付サービスと、高齢者・障害者や子供連れの来庁者向けのタブレット受付サービスがある。特に後者は、事務作業の軽減につながるだけでなく、市民とのコミュニケーションの機会ともなっている。

●●●● ●●●●自動交付機の老朽化により ●●●●Aoiカードの利用が困難に

会津若松市は、従来から市民サービスへのIT活用を積極的に推進してきた。平成14年3月には、「Aoiカード」と名付けたICカードによるサービスを開始。国のIT装備都市研究事業として導入されたものだ。このカードで、市役所など市内3か所に設置した自動交付機による住民票・印鑑証明書発行ができるほか、図書館利用カード、医療費助成の申請カードの機能も付加されていた。それだけでなく民間サービスについても、キャッシュカードやポイントカードの機能がついていた。

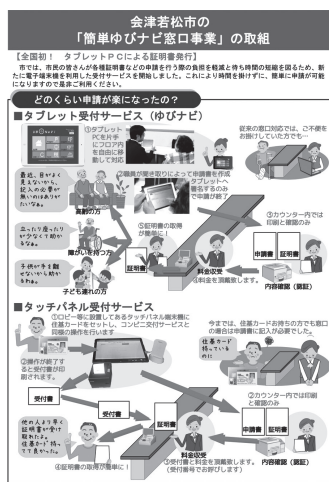
Aoiカードの総発行数は2万枚を超え、人口比で16.4%と一定の普及率を見せた。しかし、自動交付機の老朽化が進み、更新のための予算措置もままならない状況になった。住民基本台帳カードの発行開始を受けて、平成16年度にはバンダー作成のシステムを導入する形で、住基カードでも自動交付機を使えるよう改修。しかしその後、ハードウェアおよびソフトウェアの保守期限が切れ、職員による修理も限界にきたことから、自動交付機の継続使用を断念することに。そして、その代替案として考えられたのが、住基カードによる

コンビニでの自動交付サービスだ。コンビニに設置されているキオスク端末（マルチコピー機）に住基カードを読み取らせ、住民票の写しと印鑑登録証明書を発行する仕組みである。手数料の支払いも、キオスク端末のコインペンダ（お金の投入口）で済ませられる。

コンビニ交付サービスを始めるに際しては、住基カードにコンビニ利用設定を施すためのシステム構築、証明発行サーバに住民異動記録を連携させるための住民記録システム改修などが必要であった。財源については（財）地方自治情報センターの助成を受けることができ、システム構築・改修の実作業については地元バンダーと市外の大手バンダーをうまく使い分けて、両者と緊密に連携をとりながら約3か月間で実施した。

●●●● ●●●●平成23年からコンビニで ●●●●証明書の自動交付サービス

コンビニ交付サービスは平成23年2月にスタート。これにより、会津若松市内33店舗をはじめ全国のセブンイレブンで利用可能になった。利用時間も、自動交付機を設置していた3か所は8時30分～19時だったが、6時30分～23時と大幅に拡大した。コスト的にも、証明書1枚あたりの単価はコンビニ交付の方が安いとの試算が出された。



ゆびナビの案内ポスター



タッチパネル受付サービス

サービス開始に合わせて、市では住基カード普及作戦を展開。平成23年1月4日から24年3月末までの期間限定で発行手数料を無料としたり、Aoiカード利用の市民に住基カードへの切り替えを促すDMを発送した。このDM作戦は効果が高く、受け取った市民のほぼ半数が住基カードに移行した。また、窓口来庁者に直接声かけして勧めたり、さまざまな方法でチラシを配布した。

平成25年4月には、サービスを提供できるコンビニがローソンにも拡大。同年10月からは、市のマスコットキャラクター「八重たん」をあしらった、オリジナルデザインの住基カードを1500枚限定で発行した。

現在では、戸籍謄本・抄本と戸籍の附票の写しもコンビニで交付を受けられ、店舗についても、ファミリーマート、サークルKサンクスなどが加わって、ほとんどのコンビニが利用可能となった。

急いで住民票が必要なときなど、市内の至るところにあるコンビニで用事を済ませることができるのは、市民の利便性という面で大きなメリットだ。また行政側にとっては、簡易な事務をコンビニにアウトソーシングすることで、より重要度の高い業務や市民対応といった時間が必要な業務に力を注ぐことができる。いずれにしる市民満足度の向上が最大のねらいと言えるが、そのさらなる充実を図ろうと取り組んだのが、本稿の主題である簡単ゆびナビ窓口システムだ。



民間企業への研修で大きな刺激

この事業の検討は、平成24年度に市民課内部での意見交換からスタートした。来庁した市民への対応の最前線となる同課のスローガンは、「お・も・て・な・

し」。次のような意味だ。

お…おもしろい気持ちを常に持ち
も…もっている能力を活かしながら
て…ていねいな対応で
な…なっとくして笑顔で帰っていただける
し…しょくばづくりを目指す！

市民課での対応の良し悪しは市民満足度に直結するだけに、マニュアル整備や接客研修など、窓口サービス向上のために継続的な取り組みを行ってきた。その一環として、ある調査でお客様満足度全国1位にランクされた地元企業を研修のために訪問。そのとき社長から聞いた改善活動の話が、職員に多大な刺激を与えた。

自動車の販売代理店を営む同社は、改善の前は売り上げを伸ばすことが最大の目的であり、お客様満足度向上を第一に考えるという職場だった。その結果、働くことの意味を見出せずに働いている社員が多く、会社を辞めたいという人も続出した。そこで改善活動を始めたわけだが、そのポイントは考え方を大きく転換したことだ。

会社の目的を「売り上げ」から「社員の幸せ」に変え、社員のやりがいを実現できる会社を目指すこととした。売り上げは目的ではなく、社員のモチベーションアップの手段と位置づけた。そして、お客様満足度も大事だが社員の成長の方がより重要であるとして、仕事がやりやすいような職場の改善を積み重ねていった。

お客様満足度ではなく社員満足度を志向するようになったことで、逆にお客様満足度が飛躍的に向上したのだ。それと比例するように売り上げも増加し、社員の表情も明るくなっていった。この事例を目の当たりにしたことで、市民課では「単に市民満足度向上を考え



ローソンでのセレモニー

るのでなく、職員も市民も満足できるWinWinの関係を築くことが大切」という考え方で一致。

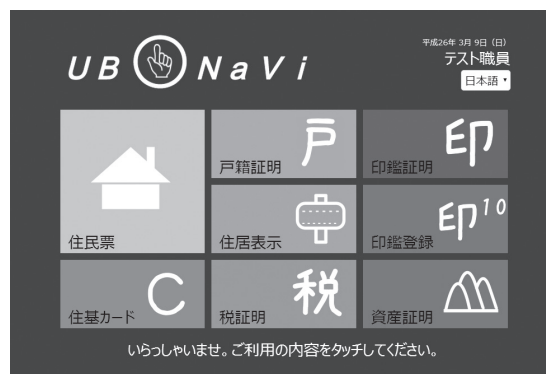
●●● スタート画面のデザインは ●●● 職員たちが自ら設計

情報政策課には当時、総務省からの出向職員がおり、情報技術の分野に精通していた。彼の提案もあって、「ICTを活用してみんなが幸せになれるような新しいサービスを考えよう」という機運が盛り上がっていった。システム会社の社員もその輪に加わり、「市民の方がいちいち紙に記入しなくていい仕組みができないかな」「できます!」、「住基画面がタブレット端末で見られたら、楽しい?」「ちょっと怖いよね」といった議論をきっかけに、タブレットがキーワードとして浮上。

市民課では「面白そうだからやってみよう」という意見でまとまったが、制度上の課題があった。その1つは、住民基本台帳事務処理要領で「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、自署または押印」と定められていることだ。タブレット画面上へのサインも「自署」として認められるのか、福島県や総務省に照会。法的には問題はないと回答があったが、最終的には市町村の判断に委ねられるという見解であった。そこで市では、現状の申請書への自署とタブレット上の自署が異なる行為と考える理由はなく、総務省、県と同様に法的に問題なしと結論づけた。

また、市の情報政策課にも計画を説明し、問題点がないか尋ねたところ、「無線LANはセキュリティ上危ない」との見方。しかし先進自治体に聞くと、「無線LANで運用しているが問題ない。ただ個人情報系は何となく踏み出せていない」とのことだった。内部でも綿密な調査を重ねた結果、現在の技術ならむしろ有線より安全であると判断した。

残るは財源の問題だが、前述の出向職員が該当し



ゆびナビの画面

ような補助事業を探して奔走し、内閣府の「少子高齢化・環境対策等復興モデル事業」に応募、採択された。これを受けて平成25年9月議会に、補正予算案を提案。情報通信技術等を活用して安心・安全・快適なまちづくりを目指す「スマートシティ会津若松」を掲げるようになったこともあり、予算案は可決された。

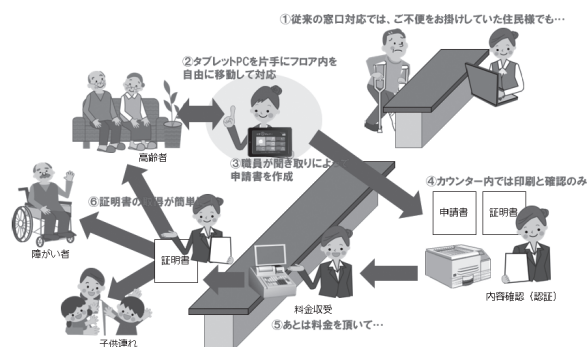
システム構築にあたっては、メーカー側に任せっきりにするのではなく、テレビ電話なども使いながら緊密な連携を心がけた。特に、窓口での具体的な手続きをシミュレーションし運用フローを確認することは職員でしかできないので、慎重に進めた。また、スタート画面のデザインについても、窓口業務のプロならではの視点から職員自身で設計した。

セキュリティについては、認証サーバを外部に設置すれば1つで済むが、情報政策課からアクセスポイントの近くに置くよう強い要望があったという。そこで、アクセスポイントごとに認証サーバを置き、その盗難等のリスクについては執務室のセキュリティで対応することとした。

●●● 本庁舎・支所・市民センターで ●●● ゆびナビサービスを実施

こうして平成26年4月から、簡単ゆびナビ窓口システムが稼働した。市役所本庁舎のほか、北会津・河東の両支所、湊・大戸・北・南・一箕・東の各市民センターで、このサービスを利用できる。取得できる証明書類は、住民票の写し、印鑑登録証明書、戸籍謄本・抄本、戸籍の附票の写し。

市民自身が操作するタッチパネル受付サービスと、職員に操作してもらうタブレット受付サービスの2種類がある。前者は住基カードを持っている市民向け。後者は、高齢者や障害者、子ども連れの市民など、自分で申請書を書いたりタッチパネルを操作するのが難



「ゆびナビ」サービスの流れ

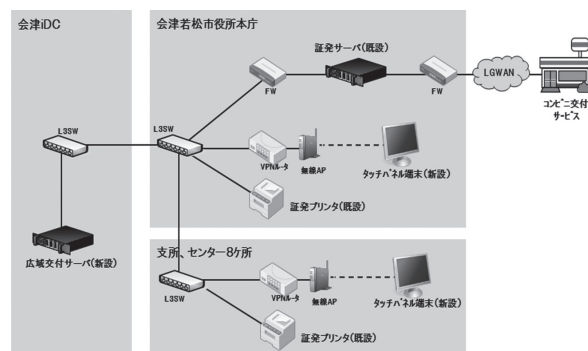
しい人が主な対象だ。それぞれの操作の流れは、次のとおり。

〈タッチパネル受付サービス〉

- 「住民基本台帳カード専用受付タッチパネル端末」の表示があるコーナーに端末機が設置されている。
- 来庁者は、スタート画面から「証明書等自動交付」を選択し、タッチ。
- 住基カードを、端末横の読み取り機にセット。
- 住基カードの読み取りが終わると、受付可能な証明書の一覧が画面に表示されるので、取得したい書類を選択（以下、住民票の場合で説明）。
- 4けたの暗証番号を入力。
- 誰の住民票が必要か、「本人のみ」「世帯全員」「世帯の一部」から選択。
- 世帯主・続柄の記載の有無、本籍地・筆頭者の記載の有無を選択。
- 枚数を選択。
- 確認欄にタッチし、受付完了。この時点でカウンター内のプリンターに情報が送られ、証明書が印刷される。
- 住基カードを読み取り機から外す。
- 受付番号の印字された受付書が端末横のプリンターから出力されるので、それを受け取って会計から呼び出しがあるまで待つ。
- 呼び出しがあったら受付書と引き換えに証明書を受け取り、手数料を支払って手続きを終える。

〈タブレット受付サービス〉

- タブレット端末を持った職員が、高齢者や障害者など申請書の記入が大変そうな来庁者に声をかける。
- 保険証などの身分証明書を見せてもらい、本人確認を行う。
- 連絡先を聞く。
- 会話をしながら申請内容の詳細を把握し、入力して



タッチパネル受付サービス全体構成図

いく。

- 入力を終えたら画面を見せて、申請内容に間違いがないかどうかを確かめてもらい、指で画面にサインしてもらおう。
- サインしてもらった時点で受付が完了し、カウンター内のプリンターから証明書が出力される。
- プリントアウトが終わったら会計の窓口で証明書を渡し、手数料を受け取る。

●●●●● 市民にとっても行政にとっても 大幅な負担軽減効果

ゆびナビによる効果としては、まず市民の負担軽減と行政の事務量軽減が挙げられる。市民の負担については、まず窓口での待ち時間がなくなる。そして、タブレットの場合申請書の記入はもちろん画面の操作も不要だし、タッチパネルでも自書よりはかなり時間が短縮される。またタッチパネルの場合、住基カードと暗証番号により本人確認が不要なので、身分証明書も印鑑も持参しなくてよい。タブレットについては身分証明書が要るが、印鑑は不要だ。

行政側にとっても、タッチパネルについては本人確認、申請内容確認、端末機器操作の作業がなくなり、大幅に事務処理量が減る。タブレットについては、市民が行っていた申請書記入を職員が行うことになるが、申請者と直接話し合いながらの作業なので、操作時間は意外に短くて済む。

タブレットの場合、事務処理量の軽減よりむしろ注目されるのは、職員と市民とのコミュニケーションによる効果だ。担当者は本人確認によりその市民の個人情報を把握できるので、年齢や住んでいる地域に沿った住民サービスのメニューを市のホームページに入って検索し、証明書がプリントアウトされるまでの時間に画面上で表示して案内することが可能になる。



タブレット受付サービスの様子

また、そうした案内をしたりする中で、「実はこんなことで困っている」という相談を受けたら、画面上で課題解決につながるような施策を探したり、その場で関係課につなげたりすることもできる。実際に、ある高齢の市民とタブレット受付サービスを介して話す中で、住み替えを考えているということがわかり、マンションを高齢者が優先的に借りられる制度を紹介して、興味を持ってくれた事例もあるという。

そうした事例が積み重なっていけば、市民満足度がさらに向上することはもちろんだが、職員にとっても仕事のやりがいを実感でき、モチベーションアップにつながる。市民から笑顔で「ありがとう」と感謝される経験は、何物にも代えがたい宝物だ。また、職場全体で困っていそうな市民がいらないか絶えず気遣い、さりげなく声かけできるような風土を醸成していくことの意義も大きい。

ゆびナビの費用対効果については、次のような試算がなされている。ゆびナビ受付が全体の1割を占める場合、年間で421時間の事務処理時間軽減になり、人件費に換算すると1383千円あまりを削減できる。ゆびナビ受付の割合が5割になれば、それぞれ2104時間、6917千円あまりの削減だ。



市民からは「自分で書かなくていいので助かった」との声

実際にこのサービスを利用した市民からは、次のような声が上がっている。

「老眼で、最近は書く字が見えなくて、役所に来るのが憂鬱だった。今日は、お話をするだけ、最後に署名するだけで手続きできるなんて、本当に助かった。良かったわ」(80代、女性)

「孫がよくスマートフォンを使ってるけど、これだと画面が大きいので私でもできそうだわ。これなんてい



窓口常駐職員が案内

う機械?インターネットもできるの?」(70代、女性)

「昔は、役所は字を書けない人にも『申請書に記入してください』って言ってたのに、最近は書かせないってか。ますますほけっちゃうぞ」(80代、男性)

「こんな時代になったんですね。便利ですね」(30代、女性)

多くの市民にとって、市役所は今なお堅苦しく敷居の高い存在であり、職員は懇懇無礼で近寄りがたいイメージが付きまとう。簡単ゆびナビのサービスは、こうしたイメージを払拭する良い機会にもなるかもしれない。

一方、職員の反応はというと、昨年10月30日に窓口常駐の担当となった職員の声として、次のようなものがある。

〈良かった点〉

「来庁してすぐに会話をするので、通常よりも対応が早く感じた」

「年配の方は、座って申請できることもあり、安心しているように見えた」

「高齢者は字を書きたくない人も多いので、字を書かなくていいツールは便利」

「難しい手続きのお客様は通常窓口、簡易な証明はゆびナビといったように、うまく分散化できた」

「弱視の方に対応することができた」

〈課題〉

「どういう人を案内すればいいか迷った」

「税証明のゆびナビもあればいいと思った」

「場所が狭くなったように感じた。導線を考えては」

「ゆびナビ対象者で2人目が来たときの対応をどうするか。待ってもらうのか、それとも代筆するか」



どういふ人を案内するかは窓口職員の気づきが必要

ゆびナビの利用者数は、次のとおり。平成26年度は、

