

公民連携による「動く市役所サービス」運用開始

人口減少や高齢化を背景に、移動の利便性向上やデジタルデバイドの解消などさまざまな課題が生まれている中で、笠間市と株式会社日立製作所、株式会社日立システムズ、MONET Technologies株式会社において、それぞれ連携協定を締結し、課題解決に向けた取り組みを実施していきます。

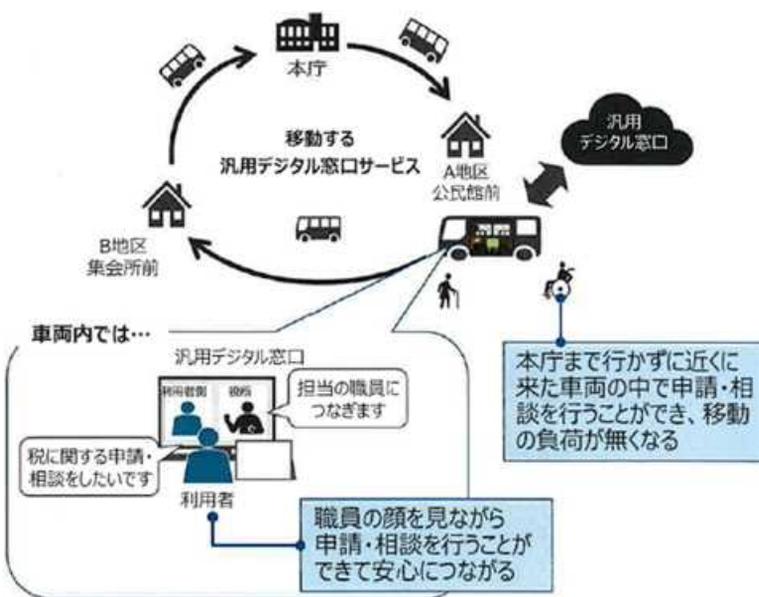
今回、その最初の取り組みとして、日立社の「汎用デジタル窓口サービス」およびMONET社の「マルチタスク車両」を用いた移動窓口サービス「動く市役所」の運用を開始します。

1. 事業概要

オンラインでの申請や相談に対応する「汎用デジタル窓口サービス」を搭載した車両を用いて、市内の地域交流センターや公民館等に出向き、市役所職員との双方向による相談や申請支援等を実施し、市民の移動負担の軽減と行政サービスの向上を図ります。

【サービスイメージ】

【運行車両】



2. 出発式

日時 10月10日(火) 午後1時30分から
場所 笠間市役所本所 2階 庁議室および庁舎前駐車場
(笠間市中央三丁目2番1号)
内容 ①事業概要説明
②あいさつ
③質疑等

3. 当面の取扱業務

10月17日(火)から段階的に運用を開始します。

当初は、総合的な行政相談・申請支援、オンラインによるスマホ操作に関する相談から開始(毎週1回/不定期)し、今後、民間での利用などサービスの拡大を検討・実施していきます。

この件に関するお問い合わせ

笠間市役所 政策企画部 企画政策課 担当：片岡

電話番号：0296-77-1101(内線560) FAX：0296-77-1324

e-mail：kikaku@city.kasama.lg.jp



2023年10月4日

茨城県笠間市

株式会社日立製作所

株式会社日立システムズ

茨城県笠間市と日立および日立システムズが、デジタルを活用した 持続するまちづくりの実現に向け連携協定を締結

第一弾事業として、車両を用いた移動型の行政窓口「動く市役所」がサービス開始



茨城県笠間市(以下、笠間市)と株式会社日立製作所(以下、日立)、株式会社日立システムズ(以下、日立システムズ)は、笠間市における人口減少と少子化・高齢化を背景とするさまざまな地域課題の解決に向けた取り組みとして、相互に協力し推進するための連携協定を2023年8月に締結しました。本協定は、デジタルの力を最大限に活用した効果的なサービスの研究および実施を通じ、市民サービスの質向上などによる地域課題の解決を図り、持続するまちづくりの実現に資することが目的です。

今回、本協定の第一弾事業として「動く市役所」を、2023年10月より笠間市でサービス開始します。「動く市役所」は、オンラインで笠間市職員とビデオ通話をしながら対面しながらの各種申請手続きや相談ができる窓口サービスを備えた車両が、公共施設や商業施設、福祉施設など市内各所へ出向くものです。市役所窓口への来訪が難しい高齢者や子育て世代など、市民の利便性を向上するとともに、オンラインのみでは不安を感じる申請や相談などに対して、対面の再現による安心感の供与を図ります。

■背景と目的

全国的に進む人口減少、少子化・高齢化を背景として、笠間市においても日常生活や経済活動においてさまざまな地域課題を抱えています。その中で、一つの方策としてデジタル技術を活用した課題解決に取り組む笠間市と、自治体向けシステム構築・運用などの幅広いデジタル活用の実績・ノウハウを持つ日立

^{*1} および日立システムズの3者が連携協定を締結しました。

第一弾事業として、市域が広い笠間市で大きな課題となっている「移動」に対する施策として「動く市役

所」を開始します。今後も本協定を通じて、第二弾・第三弾と市民のさらなる生活の質向上に向けた施策を進めるなど、3者で連携し人口減少時代への挑戦を続けていきます。

*1 日立公共ITソリューション：<https://www.hitachi.co.jp/Div/jkk/jichitai/index.html>

■連携協定の概要

笠間市は、市の課題や取り組みを含む各種情報や活動の場などの提案と提供、日立および日立システムズは、各種の活動を通じた知見やノウハウ、デジタル活用によるサービスの提案と提供を基本的な役割とします。具体的には下記内容について連携します。

- (1) オンライン行政サービスの研究および内容の向上
- (2) デジタル技術を活用した新たな市民サービスの研究および実現
- (3) 地域 DX の実現に向けた研究および人材育成
- (4) デジタルデバインド(情報格差)の解消に資するサービスの研究および実施
- (5) その他、笠間市創生の推進に関することで3者が必要と認める事項

■「動く市役所」の概要

「動く市役所」は、市役所から遠隔にある地域、移動困難者をはじめとする市民の行政サービスの向上を図るもので、2022年10月の笠間市での運用実証^{*2}を経て、このたび本番サービスを開始します。具体的には、オンラインでの申請手続き・相談などを可能にする日立のサービス「汎用デジタル窓口^{*3}」を搭載した車両に、市役所職員が搭乗し、市内各所へ出向く移動型窓口サービスで、リモートで市役所の窓口に近いサービスを提供します。市民は車両内の大型ディスプレイで、ビデオ通話にて市役所職員と会話しながら安心してマイナンバーカードなどの各種申請手続きや相談を進めることができ、必要な書類についても車両と市役所の双方に設置された書画カメラを用いてリアルタイムで共有して記入することが可能です。

*2 日立ニュースリリース(2022年10月17日) 公共・民間における複数の窓口サービスを生活圏の身近な場所で利用できる「汎用デジタル窓口」を販売開始 <https://www.hitachi.co.jp/New/cnews/month/2022/10/1017.html>

*3 汎用デジタル窓口：https://www.hitachi.co.jp/Prod/comp/app/digital_helpdesk/

■今後の展開

笠間市、日立および日立システムズは、連携協定に基づき有効な市民サービスの研究や実施を進め、デジタルを活用した持続するまちづくりの実現に向け取り組んでいきます。「動く市役所」は、行政手続・申請での利用に加え、今後は保健医療サービスへの活用や、民間サービスと連携したサービス提供範囲の拡大を推進するなど、さらなる市民の利便性向上と地域経済の維持、向上に向け活用方法を検討していきます。

笠間市は、社会的な潮流や変化への対応として、「持続可能性の向上」「変化への対応強化」「DXの加速化」の3つの視点を中心に、今後も市民サービスの維持および向上を図るため、デジタル活用や民間企業などとの連携を通じて各種施策の策定・実施を推進していきます。

日立グループは、本協定事業を通じて蓄積される、笠間市でのデジタル活用やサービス開発の知見・ノウハウを生かし、今後も、同様の課題を持つ自治体のDX推進やスマートシティの実現を支援していきます。ま

た、デジタルイノベーションを加速する日立の Lumada^{*4} ソリューションなどを用いて、誰一人取り残されないデジタル社会をめざした自治体向けソリューションを提供していきます。

*4 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/products/it/lumada/index.html>

■ イベント出展について

2023 年 10 月 5 日(木)、10 月 6 日(金)に、幕張メッセで開催される「地方自治情報化推進フェア 2023」の日立グループブース(展示ホール 9・10・11)において、笠間市の「動く市役所」車両に搭載されている、日立のサービス「汎用デジタル窓口」をご紹介します。

<https://www.hitachi.co.jp/Div/jkk/jichitai/event/j-lis2023/>

■ 関連 Web サイト

・「汎用デジタル窓口」について：https://www.hitachi.co.jp/Prod/comp/app/digital_helpdesk/

■ お問い合わせ先

茨城県笠間市 政策企画部 企画政策課

電話：0296-77-1101

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

お問い合わせ Web フォーム <https://www.hitachi.co.jp/Div/jkk/inquiry/inquiry.html>

株式会社日立システムズ

お問い合わせ Web フォーム <https://www.hitachi-systems.com/form/contactus.html>

以上