

令和 5 年 3 月 16 日

報道機関各社 御中

連 絡 先	
課係名	市政改革課
電話番号	0598-53-4350

## 1. 発表事項

遠隔窓口システムの運用開始（4/3～）及び  
竹上市長によるデモンストレーションの実施（3/29）について

## 2. 市長によるデモンストレーションについて

と き：令和 5 年 3 月 29 日（水）15:45～16:15

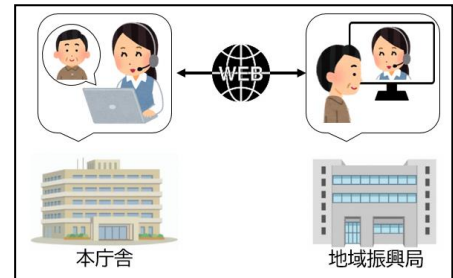
と ころ：嬉野地域振興局

本デモンストレーションでは、竹上市長が嬉野地域振興局を訪れた市民役となり、本庁に接続し、本庁の職員と相談を行います。

## 3. 遠隔窓口システムとは

地域振興局と本庁をテレビ電話形式で接続し、地域振興局を訪れた市民が、本庁職員とオンライン上でお互いの顔を見ながら相談等を行うことができるシステムです。

今回、遠隔窓口システム専用端末を各地域振興局に 2 台ずつ設置するほか、本庁では税務部門や健康福祉部門に専用端末を 11 台設置します。



## 4. 導入の背景及び目的

地域振興局では、市民から寄せられる相談や手続きのうち稀なものでは、本庁職員に確認を取りながらの対応となり長い時間がかかるケースや、本庁への移動を案内せざるを得ないケースが生じていました。

このため、地域振興局における市民サービスの維持・充実を目的とし、地域振興局を訪れた市民が本庁職員と直接コミュニケーションをとることができるシステムを導入します。

また、本システムの導入は、松阪市のデジタルトランスフォーメーション（DX）の実現に向けた取組の一つです。

## 5. 今後について

4 月からの運用開始以降、利用状況や利用者満足度を検証した上で、本システムを活用する対象業務の拡大や職員の配置変更について検討していきます。