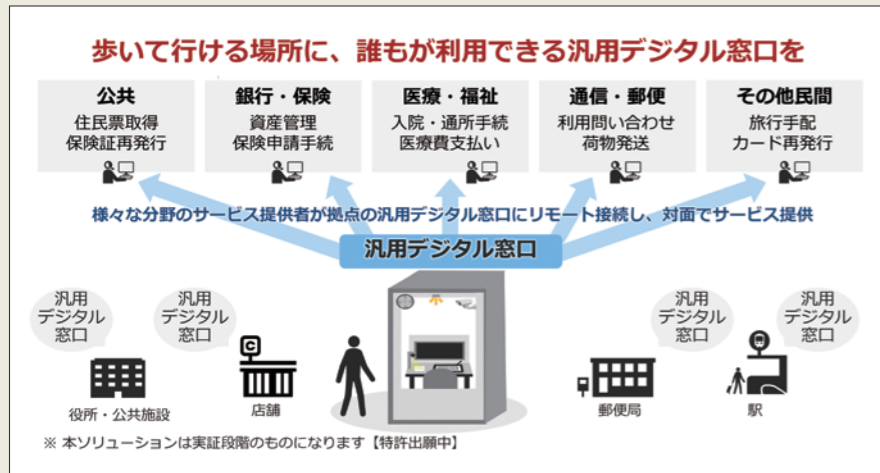


図表 汎用デジタル窓口の活用イメージ



官民連携のワンストップ窓口をめざすには、事業者ごとに異なる手続に対応した機能の拡充が必須だ。今後は異業種の民間事業者とも協力して、開発を進めていくという。

未来の新しいインフラ 汎用デジタル窓口の実証実験

日立製作所では2021年12月から2022年3月まで、汎用デジタル窓口を用いて福岡市の区役所・出張所と市内の公民館をつなぎ、実証実験を行った。住民が記入間違いをしやすい書類申請では、画面上に住民が記入する紙の申請書を投影

しながら書き方の相談を進めた。

参加した市民からは「役所に何度も行かなくて済むのはいい」「よろず相談が汎用デジタル窓口でできるのはありがたい」といった声が上がった。自治体側からも評価する声が多かったが、リアルとデジタルの2つの窓口ができることから、職員の業務効率を下げないための工夫が必要だ。職員が業務へさらに効率的に取り組めるように、汎用デジタル窓口のさらなる機能拡充に向けて検討を進めていく予定だ。

将来的には、官民・官官が連携することで、こうしたワンストップの汎用デジタル窓口が、スマートシティの新たなインフラになっていく可能性も高い。



高橋正樹さんは「本人認証など技術的な課題はクリアしており、国もスマートシティ・DX化に向けた規制緩和と柔軟な運用を後押ししているので、運用確認をしながら実現していきたい」と期待を込める。

汎用デジタル窓口に民間サービスが相乗りすることで、利便性が高まるだけでなく運用コストが軽くなる。「公共交通機関などが県境で止まっているところもあるので、隣の医療機関や金融機関の窓口が県内にできれば、その地域の人が相談などもしやすくなりますし、

自治体同士での連携も期待できま

す」(高橋さん)

問い合わせ先
株式会社 日立製作所
公共システム事業部・公共システム営業統括本部

HITACHI
Inspire the Next

〒140-8512 東京都品川区南大井6丁目23番1号(日立大森ビル)
URL: <https://www.hitachi.co.jp/Div/jkk/jichitai/smart/>

日立製作所

誰一人取り残されないデジタル社会をめざした 汎用デジタル窓口とエリアデータ連携基盤(都市OS)

国を挙げてスマートシティ・DX化が進み、街の機能性が高まる一方で、高齢者や外国人などがその利益を享受できず、取り残される懸念がある。日立製作所は地域で広がるデジタルデバイドの解消に独自の発想で挑む。

スマートフォン利用中心の デジタル化の課題

現在多くの自治体で、スマートフォンアプリケーションの高機能化を軸にオンライン申請や窓口業務の効率化が進められている。しかし、自治体にヒアリングを重ねてきた日立製作所公共システム事業部の今井昭宏さんは、その一通りの傾向に異を唱える。デジタル格差が広がり、高齢者などのデジタル弱者が取り残されつつあるからだ。

今井さんらの調査では、デジタル化の恩恵を受けていない高齢者は全国的にもかなりの数に上ると見られ、さらに今後国際化が進んで外国人が増えれば、公共サービスからこぼれ落ちる人はさらに増えると推測される。また、地方では金融機関や医療機関などの民間のサービス窓口も統廃合で減っており、デジタル弱者へのアプローチは官民共通の課題となっている。

デジタル弱者をサポートする
汎用デジタル窓口の実証

この課題に対して同社が打ち出したのが、「どこからでも歩いて行ける距離に公共・民間のサービス窓口をDXの力でつくること」だ。

同社では「私が私らしく生きられる社会」をコンセプトに、エリアデータ連携基盤とデジタルインベーションを加速する日立のソリューション「Lumada」を連携。スマートシティで解決が望まれる分野を中心にサービスを提供しているが、中でもデジタル弱者のQOL向上を優先課題として位置付けている。今井さんは「スマートシティやDXを推進している日立が地域の自治体・民間と連携して取り組むべき課題」と使命感を語る。

具体的には、市区町村役所の窓口機能をもつブースをスパーや公民館、駅など、人が集まりやすい場所に設置し、相談や申請手続の実対面を再現するようなオンライン形式にて行えるようにする。さらに、銀行や医療機関、旅行代理店なども参加してもらい、さまざまな業種でその窓口をシェアして使える汎用デジタル窓口としての展開を図っていく。



日立製作所 公共システム事業部 自治体ソリューション推進部 課長 高橋正樹さん
日立製作所 公共システム営業統括本部 地域ビジネス推進センター 課長 笹森照代さん
日立製作所 公共システム事業部 自治体ソリューション推進部 課長 今井昭宏さん

口の実証実験を行っている。参加した住民や自治体からは、おむね好評で、さらなるサービスの拡充を期待する意見が多数寄せられた。

一方で、関連する法律が未整備であるため、「手続の完結には関連書類を郵送する」「本人確認を対面で行う」といった文言の解釈をオンライン上でどこまで認められるかという問題がある。実証にかかわった公共システム事業部の