

事業概要 【遠隔相談窓口システム導入事業】

自治体名	茨城県稲敷市	人口	36,409人	事業費	9,405千円
事業概要	<p>当市には窓口業務を行う出先機関が3か所あるが、各手続きの専門知識を有する職員が配置されていない。諸証明の交付は行っているが、戸籍関係の事務や福祉部門の相談など専門的かつ複雑な申請や相談の場合、専門知識を有する職員が配属されている本庁舎へ市民に移動をお願いしている状況である。については、本システムの導入により、市民の移動の負担を軽減しつつ、自宅からより近い出先機関で本庁舎と同様のサービスを提供できる。</p>				
<p>具体サービス</p>	<p>【遠隔相談窓口システム】</p> <ul style="list-style-type: none"> 本庁舎と各出先機関をネットワークで結び、PCモニターを介して、本庁舎の専門知識を有する職員が出先機関に来庁した市民の申請や相談等（戸籍や福祉部門の相談など）を受ける。 お互いの表情を見ながらの対応が行えるため、市民が安心して申請・相談が行える。 資料等の投影も可能なため、市民が持参した書類の確認が正確にでき、また行政側からも必要書類等を投影することにより、スムーズな対応が行える。 				
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>①遠隔相談窓口システムの利用件数</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>①遠隔相談窓口システムを利用した住民満足度</p>			