

## 募集テーマ

### ～本庁舎に行かなくても良い市役所を目指して～ 「駅近機能」で提供する行政サービスの試行導入を行う実証実験事業者を募集します！

## 市の課題

- 多摩市では、令和14年度の市役所本庁舎の建替えを契機として、窓口サービスのあり方について検討を進めています。
- 具体的には、市内の3駅(聖蹟桜ヶ丘駅・多摩センター駅・永山駅)に、「駅近機能」と呼ばれる機能を整備し、現在は本庁舎でしかできないサービスについて、従来の「リアル(対面)窓口」に加えて、「遠隔窓口」、「オンラインサービスブース」、「自動交付機等」の機能を組み合わせて展開することを考えています。
- 駅近機能については、基本的には現在の出張所で試行実施を行いながら、新庁舎の供用開始のタイミングにあわせて、必要な機能を整理・検討し、順次整備していく予定です。また、この間、行政手続きのオンライン化についても並行して進めることで、本庁舎に行かなくても、身近な場所で安心・便利に行政手続きを提供できる環境の構築を目指しているところですが、具体的な実現手法や有効性については十分に検証しておらず、課題となっています。  
なお、現時点で出張所がない永山駅については、4機能すべてを備えた形ではなく、「リアル(対面)窓口」を設置しないデジタルサービス中心の構成とするなど、コンパクトな形での整備を想定しています。

## 想定内容

駅近で提供予定の各機能(遠隔窓口、オンラインサービスブース、自動交付機等)について、提供可能なサービス内容や運用方法等を検討するための試行導入(実証実験)の提案を求めます。基本的には、機能ごとの単独提案を想定していますが、複数手法を組み合わせることによる総合的な窓口サービス全般のあり方に関する提案も可能です。

- ▶ 遠隔窓口(遠隔相談・手続支援)の設置・効果検証
- ▶ オンラインサービスブース(タブレット等のセルフ端末を複数台設置することを想定)の設置・効果検証
- ▶ 自動交付機や自動収納機等の設置・効果検証
- ▶ また、上記取組を通じた利用者属性・満足度の分析など



## 提案者へ 提供できる メリット

- 自社で開発・提供を予定している窓口対応に関するサービスやツールを、実際の行政サービスの場面で試行導入し、利用実態や利用者属性、満足度等に関するデータを取得できる。また、サービスや運用面の検証を行うことができる。
- 本市が進める「駅近機能」の検討と連動し、新たな行政サービスモデルの実証に参画でき、公共分野における新たなサービスモデルの実績化・横展開につながる可能性がある。

▼ 多摩市役所本庁舎建替基本計画(令和6年11月策定)より抜粋

コンセプト 身近な場所で・安心・便利に！

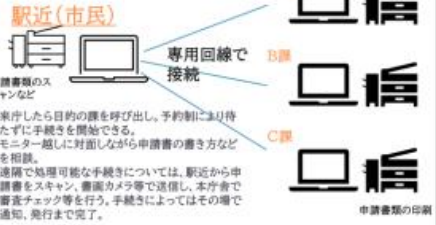
- 聖蹟桜ヶ丘、多摩センター、永山の3つの駅近機能でサービスを提供します。  
(駅近機能の市民サービス提供に必要な規模は、場所によって増減はありますが、120㎡程度を想定します。)
- 各駅近機能では、「遠隔窓口」、「リアル窓口」、「オンラインサービスブース」、「自動交付機・AIなど」の4つのサービス形態を組合せて展開します。なお、市民ニーズや社会の変化に応じて駅近サービスの形態は柔軟に変えていきます。

●遠隔窓口 …本庁舎の職員が対応

本庁窓口のバーチャル版。  
本庁と同じサービスを遠隔で受けることができる窓口。申請情報が複雑であったり、詳しい説明が必要な手続きについて、本庁舎職員とモニター越しにつながり、説明を受けたり、書類の書き方を相談・確認したりしながら、手続きを行う。



(遠隔窓口の仕組み ※現時点のイメージ)



●リアル窓口 …駅近機能の職員が対応

駅近施設の職員が対応・処理する窓口。オンラインサービスのサポートや遠隔窓口での対応のほか、手続きの仕方や相談先がわからない市民に対し手続き方法や相談方法を案内し、必要に応じて本庁舎への取次や、本庁舎から遠隔でできる手続き書類の受領や交付の代行を行う。

●オンラインサービスブース

…サポートスタッフが対応(利用者自身が手続き)  
自宅でインターネット環境がない、パソコンやスマホの操作が苦手、といった方が、駅近施設に設置された機器を使い、現場スタッフの操作サポートを受けながら、オンラインサービスを利用する。市民がオンライン利用に慣れてきたら、徐々に縮小。

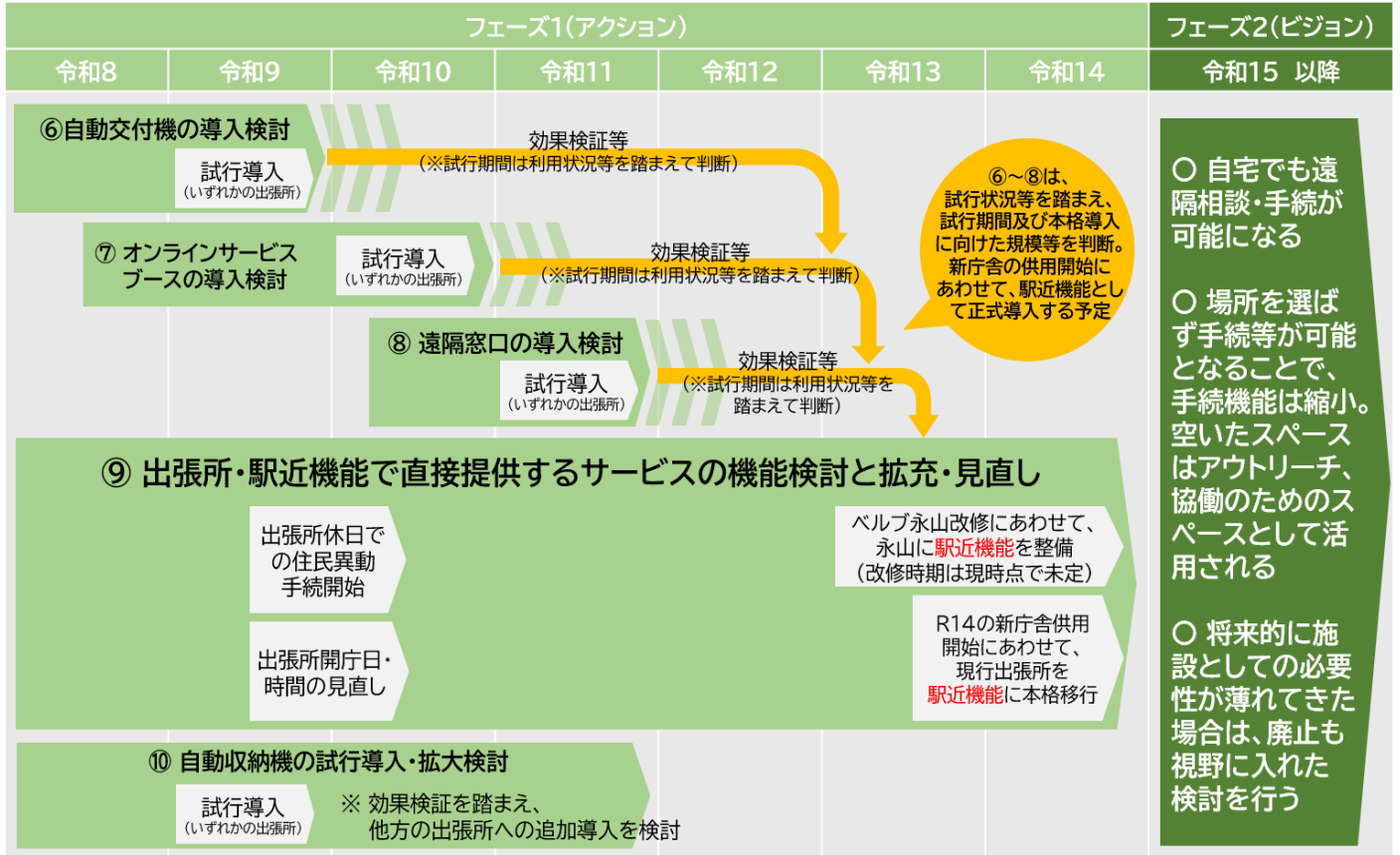


●自動交付機等

…人以外が対応(利用者自身が手続き)  
証明書自動交付機や公金収納機など機械によるサービス提供。

- 本庁舎の建替えや出張所の改修時期等を踏まえ、できるところから3駅で順次実施していきます。
- 「遠隔窓口」では、特定のサービスは身近な場所で本庁舎と同じように受けることが可能となります。
- オンラインが苦手な方やオンライン用の機器を持たない方でも、駅近機能に設置された機器を使い、現場スタッフのサポートを受けながらオンラインサービスの利用が可能となります。
- 手続きの仕方や相談先が分からないときに、本庁への取次なども含めてサポートが受けられるなど、職員が常駐する安心感を提供します。

▼ 多摩市窓口サービス改革基本方針(令和8年5月策定)より抜粋(駅近機能導入に向けた工程表)



多摩市役所本庁舎建替基本計画はこちら



多摩市窓口サービス改革基本方針はこちら

