

## 混雑状況配信システム

## 導入事例



**総合窓口案内システムの導入で、窓口の待ち時間と待合ホールの混雑を大幅に解消。今後もオンライン予約システムなどさらなる混雑の解消施策を整備予定。**

### 課題

- 3～5月の繁忙期は区役所の窓口業務が混みあい、2～3時間も待たせてしまうことが多々あった
- 新型コロナウイルス感染防止のため、待合ホールにおける三密は避けなければならない
- 当初、暫定措置として呼出状況をWebカメラで動画配信したが、職員による煩雑な手間や画質が悪いなど、課題があった

### 効果

- 混雑状況配信システムで窓口の待ち時間をWebページにてリアルタイム配信し、職員の業務簡素化、住民サービス向上を実現
- 順番が近づいたことを知らせるプッシュ通知により、待合ホールで待つ必要がなくなり、三密を回避
- タブレット端末×アプリにより、導入・運用コストを削減

## 導入の背景・課題

### 千葉市の行政を担う千葉市役所

千葉県のある県庁所在地であり、政令指定都市でもある千葉市の行政を担う千葉市役所。今回、6つの区役所と市民センターの窓口業務における混雑を緩和するため、千葉市役所はシーシーの総合窓口案内システムを導入した。導入を主幹したのは、住民票や国民健康保険などを扱う市民総合窓口課の住民記録および戸籍に関する本庁課の市民局 市民自治推進部 区政推進課で、実務に携わったのは同課の戸籍住基システム班。「我々の班は戸籍住基に関するシステムの運用を主に担当しています。さらに、窓口の運営支援も行っており、今回の混雑状況配信システムも我々が導入を行いました。」と語るのは市民局 市民自治推進部 区政推進課 戸籍住基システム班 班長 福澤 昌也氏。

### 区役所窓口の混雑緩和が急務

混雑状況配信システムを導入する前は、受付に設置されている発券機が発行した受付票を

受け取り、自分の番号が呼ばれるまで待合ホールなどで待つスタイル。ひたすら待合ホールで待たなければならないため、混雑してしまうのが悩みだったと市民局 市民自治推進部 区政推進課 戸籍住基システム班 倉智 克氏は語る。「異動の届け出が増加する3月～5月は繁忙期にあたり、2～3時間ほどお待たせしてしまうこともありました。」

混雑緩和のため、職員側に向けている番号表示モニターをWebカメラで撮影し、動画配信サイトで混雑状況をライブ配信する応急的な対応も試みた。しかし、倉智氏いわく「千葉市のホームページにライブ配信のリンクを張り、混雑状況が分かるようにしたのですが、職員が毎朝ライブ配信するための準備を行う手間の問題、画質・画角の問題などの課題がある状態でした。」と語る。

さらに、待合ホールで待つ方に向けた番号表示モニターの不具合など、既存システムの老朽化も目立つなか、決め手となったのが新型コロナウイルスの蔓延だった。密閉・密集・密接の三密を避けることが公共の場での大前提となったため、ソーシャルディスタンスを保つためにも、

区役所窓口混雑を緩和する新たなシステムの導入が急務だった。

## 要件とベンダー選定

### 混雑状況が分かるリアルタイム配信

戸籍住基システム班は総合窓口案内システムを導入するにあたり、以下の2つを要件に定めた。

①待ち時間をインターネットでリアルタイム配信手続きごとに現在の呼出番号と待ち人数、待ち時間などをインターネットで配信し、リアルタイムに確認できるシステム。

### ②順番が近いことを知らせるプッシュ通知

受付票の番号に記載されているQRコードをスマートフォンで読み込み、メールアドレスやSNSのアカウントを登録することで順番が近づいたときに通知。

1と2の要件について倉智氏は「1によって混雑状況が確認できれば、区民は待ち時間の少

## 混雑状況配信システム

## 導入事例

ないときを見計らって足を運ぶことができます。また、混雑時に足を運ばなければならない状況でも2があれば、待合ホールとは別の場所でゆっくり待機できます。これにより、コロナ禍での三密を回避できます。」と語った。

この要件をもとに入札を募り、複数社が手を挙げた。シーイーシーには自治体窓口業務のソリューションがあり、応札。ベンダーをシーイーシーに選定した理由は「最もコストを抑えていただきました。その上で、我々が欲していた機能やソリューションもあり、要件を十分に満たしていると感じました。」と福澤氏は語った。

### 導入の進捗と効果

#### 新システムで混雑状況を緩和

混雑状況配信システムの構築は2020年9月からスタート。導入は中央区役所、花見川区役所、稲毛区役所、若葉区役所、緑区役所、美浜区役所と市役所前市民センターの計7箇所、各拠点とシーイーシーが調整をしながら段階的に入れ替えを行った。「運用開始は2021年1月からです。操作資料の用意はもちろん、運用前の現地研修などもサポートしていただき、大変助かりました。大きなトラブルもなく稼働させることができました。」(倉智氏)

混雑状況配信システム導入後、戸籍住基システム班では以下の点において大きな効果が得られたと考えている。

#### <混雑状況の緩和に貢献>

具体的に何%混雑が減ったとはいええないものの、感覚的にはかなり混雑を緩和できている



市民局 市民自治推進部 区政推進課 戸籍住基システム班 班長 福澤昌也氏

という。倉智氏いわく「別の場所においても順番が近づいたらプッシュ通知でお知らせしますと職員がお伝えすると、『では時間まで外で待っています』という方が結構いらっしゃいます。」とのことだ。

#### <ヘルプデスクの開設>

「機器が故障した場合、以前は現場の区役所窓口から区政推進課に連絡がきて、戸籍住基システム班からベンダーに連絡をして対応するという、煩雑な手順を踏んでいました。現在はシーイーシーのヘルプデスクのおかげで、区役所窓口から直接ヘルプデスクに連絡。問題が起きても最短で解決することができます。」と語る福澤氏。戸籍住基システム班では、保守対応の効率化はスムーズな窓口対応という点で大きなメリットだと感じている。

#### <アプリで対応できるタブレット>

呼出操作機用の端末は、専用の表示機器をイメージしていたという。しかし、シーイーシーが提案したのはタブレット端末。「表示機器の場合はどうしても特注となるため、保守・メンテナンスにコストがかかります。一方タブレットなら、



市民局 市民自治推進部 区政推進課 戸籍住基システム班 倉智克氏

不具合があってもアプリ(ソフトウェア)の改修だけで対応できます。」(倉智氏)導入時の費用だけでなく、運用費用も抑えられる見込みだ。

### 今後の展開

#### シーイーシーのパッケージに期待

戸籍住基システム班としての理想は、窓口の待ち時間に配信するだけでなく、インターネットから予約もできるシステム。シーイーシー側ではその準備はできており、予約まで可能なシステムに改修するのは容易だ。「Web予約のフローや、窓口で受付した方とWeb予約の方の案内順番をどうするのかなど、導入に向けた調整を進めているところです。2023年3月までには導入したいと考えています。」と福澤氏はWeb予約に向けた抱負を語った。

また、シーイーシーに対しては「今回のシステムはシーイーシーが開発したパッケージ商品の一部だと伺っています。このパッケージのなかで、千葉市が目指す行政サービスの向上に合致するものがあれば、ぜひご提案いただきたいと思っています。」と福澤氏は大きな期待をかけている。

#### お客様プロフィール

##### 千葉市役所様

千葉県のおよそ中央部にあたり、首都東京まで約40kmの地点にある政令指定都市。県内幹線道路およびJR・私鉄などの鉄道の起点として、さらに情報通信網の起終点として、県都にふさわしい要衝の地にある。千葉市役所では、将来にわたって持続可能なまちとして発展を続けるためには前例踏襲で事務事業を継続するのではなく、限られた行政資源を有効活用し、市民の納得性の高い行政サービスを提供していく必要があると考え、2015年3月に策定千葉市行政改革推進指針を策定。中長期的な動向を踏まえた5つの基本方針を定め、7つの改善・改革の手法を活用して行政改革に取り組んでいる。

所在地 〒260-8722 千葉市中央区千葉港1番1号  
職員数 6,071人 (2021年4月1日現在)  
人口 978,013人 (2021年9月1日現在)  
面積 217.78km<sup>2</sup>  
URL <https://www.city.chiba.jp/>

お問い合わせ



〒150-0022 東京都渋谷区恵比寿南1-5-5 JR恵比寿ビル  
TEL: 03-5789-2442 FAX: 03-5789-2585  
Email: [marketing@cec-ltd.co.jp](mailto:marketing@cec-ltd.co.jp)  
URL: <https://www.cec-ltd.co.jp/>

販売代理店