



長野県伊那市

日本初、路線バスを利用した 「モバイル市役所」のサービスをWebexで開始 まるで対面のような自然なコミュニケーションを WebexとMeraki MRで再現

長野県伊那市は、高齢者や子育て世代などをはじめとした、市役所まで出向くことが困難なすべての市内在住の住民に対して、朝夕は路線バスとして運用しているマイクロバスにIT機器を搭載し、路線運行のない時間帯に地域を巡回して行政サービスを提供する「モバイル市役所」を構築。2022年4月よりサービスを開始しました。このモバイル市役所と市役所窓口をつなぐコミュニケーション基盤として導入したのがWebexです。住民は実際の窓口を訪れたのと同じように、担当職員にさまざまな相談をしたり、各種証明書の発行を依頼することが可能です。

単に市役所の職員がマイクロバスに乗り込んで各地域に出向くだけでは、住民に望まれる行政サービスを提供することはできません。市役所の窓口がそのまま車両に伸張されているような、リモートでありながらも自然な対面コミュニケーションをいかにして実現するかが、モバイル市役所における最大のポイントでした

——伊那市 企画部長
飯島 智氏

製品 & サービス

- ・ Webex Meetings
- ・ Webex Board
- ・ Meraki MR

課題

- ・ 車の運転ができない、小さな子供がいるといった理由で、なかなか市役所に出向くことができない住民にも充実した行政サービスを提供したい
- ・ 市役所側から各地域に巡回するにあたり、リモートでありながらも、まるで対面のような質の高いコミュニケーションを実現する仕組みづくりが必要
- ・ 住民の個人情報を扱うため、堅牢な安全性が担保され実績のあるツールを使う必要がある

ソリューション

- ・ 市役所の職員が日頃の業務で最も慣れ親しんでおり、かつ安全性、信頼性も実証されているコミュニケーション基盤を採用
- ・ 高い基本性能に加え、電波を自動的に最適化する特長を持ち、安定した無線通信を実現するワイヤレスLANアクセスポイント

結果～今後

- ・ 各地域の公民館や集会所などを拠点として、相談対応や証明書交付などの行政サービスを提供する行政MaaSを構築
- ・ 最先端のICTを活用したGov Tech (行政+テクノロジー) によって、さまざまな地域社会課題を解決しようとする取り組みが共感を呼び、職員採用の面でも好影響をもたらした
- ・ 住民の生涯学習活動を実践する場として、路線バス車両およびモバイルネットワーク環境を活用する「モバイル公民館」を行政MaaSの新たなテーマとして検討



伊那市
企画部長
飯島 智 氏



伊那市
企画部情報統計課 課長
宮島 剛史 氏

長野県伊那市は2022年4月より、日本初となる定期路線バスを活用した「モバイル市役所(愛称もーば)」の運行を開始しました。

伊那市 企画部長の飯島 智氏は、「路線バスとして運用している車両に無線ネットワーク機器(VPNルータ)、ノートPC、プリンタなどのICT機器を搭載。路線運行のない時間帯に各地域の公民館や集会所などを訪問し、相談対応や証明書交付などの行政サービスを提供する行政MaaSです」と、この施策の概要を説明します。車内にはコンシェルジュが乗車しており、Webexを通してモバイル市役所を利用する住民をサポートするとともに、予約受付も行っています。システム構築を担当した伊那市 企画部企画政策課 新産業技術推進 コーディネーターの小林 宙氏は「もーばでの対応業務は、すべて市役所にいる各課の窓口担当者がWebex越しに実施します。文書発行等も市役所側で行い、もーばには暗号化された印刷データのみが転送されてプリントアウトしているだけです。そのため万が一バスが盗難被害等にあっても市民の情報自体保持しておらず、安心してご利用いただける新しいサービスとなっています。全国初の取り組みだったことから総務省にも構想段階から相談させていただき、ご助言をいただきながらもーばの実現に至りました」

課題

全国の地方自治体と同様、伊那市でも少子高齢化や都市部への人口流出に伴う人口減少等の多くの社会課題が顕在化しています。

車の運転ができない、小さな子供がいるといった理由で、なかなか市役所に出向くことができない住民に対する行政サービスが手薄になってしまうこともその1つです。「市域の約8割を山林が占め、長野県内でも3番目に広い面積を有する当市にとって、この問題は年々深刻化しています」と飯島氏は話します。

そこで伊那市では交通弱者支援策の一環として、乗車予約に対してAIが最適な配車や乗合、運行経路計算などを行い、自宅から目的地までドアツードアで移動できる新たな公共交通として「ぐるっとタクシー」と呼ばれる自動配車乗合タクシーの運行を開始。市内全域をカバーし、多くの住民から喜ばれています。

そして、この施策の普及と定着に合わせる形で伊那市では地域公共交通の再編を行い、中山間地域の路線バスは朝夕の子どもたちの通学時間のダイヤのみを残し、その他の時間帯は運行を停止することとしました。

しかし、そうなると新たに浮上してくるのが、昼間の時間帯に車両をどう活用するのかという問題です。「まったく稼働させずにただ停めておくのは維持費の面でも非効率であり、どうすれば車両のマルチタスク化を実現できるかと検討してきました」と飯島氏は話します。

こうしたさまざまな考慮の末に行き着いたのが、モバイル市役所のスキームです。単に市役所の職員が車両に乗り込んで各地域に出向くだけでは、住民に望まれる行政サービスを提供することはできません。「市役所の窓口が提供するサービスが、そのまま安全に車両からでも受けられるような、自然な対面コミュニケーションを実現する仕組みづくりが最大のポイントでした」と飯島氏は話します。





伊那市
企画部企画政策課 新産業技術推進
コーディネーター
小林 宙 氏



伊那市
モバイル市役所 コンシェルジュ
兼子 はるみ 氏

ソリューション

モバイル市役所で用いられる車両には、PCやSIM付きのタブレット、市役所とデータをやり取りするVPNルータが搭載されています。この車載設備を利用し、モバイル市役所の利用者と市役所窓口との間の円滑なコミュニケーションを実現する仕組みとして、伊那市はシスコのオンラインコミュニケーションシステムのWebexを導入しました。伊那市 企画部情報統計課 課長の宮島 剛史氏は、この選定の理由を次のように話します。

「もともと当市ではシスコの堅牢なセキュリティを担保しているネットワーキング製品やWebexを導入していました。コロナ禍でWeb会議の機会が増す中で利用頻度が拡大していました。また、別々の庁舎に離れて業務を行っている課の間でも日常的にWebexが活用されています。こうした背景もあり、モバイル市役所という初めての試みにおいて、住民の皆さまとスムーズなやり取りを行うためには、市役所側の職員自身が最も慣れ親しんでおり、なおかつ安全性、信頼性も実証されているWebexを利用するのが最善と判断しました」

リモートでも違和感のないコミュニケーションを実現

モバイル市役所の車両にはコンシェルジュが搭乗しており、PCに不慣れな住民も戸惑うことがないように、Webexの起動から市役所窓口の担当者との接続まで、すべての操作をサポートしています。伊那市 モバイル市役所 コンシェルジュの兼子 はるみ氏は、「セッションがつながったあとは、Webexの高品質な画像と音声により自然な形の対面で会話できるため、住民の皆さまは実際に窓口を訪れたのと同じように、福祉や介護、子育てに関する相談を行ったり、住民票や納税証明書などの発行を依頼したりすることができます。Web会議には一人の発言を皆で聞くというイメージがありましたが、このように違和感のない双方向のコミュニケーションを実現できることは、私にとっても大きな驚きでした。私自身、コンシェルジュになる前は専業主婦でしたので、このようなツールには触れる機会が少なかったですが、Webexの操作性は直感的で簡単でしたので、すぐに本来の業務に集中できるようになりました」と話します。

市役所の窓口側には無線LAN環境を整備

伊那市役所の庁内ネットワークにはもともとシスコのコアスイッチが導入されていましたが、モバイル市役所の運行開始にあわせて、窓口には新たにMeraki MRによるワイヤレスLANの環境が整備されました。この仕組みによって、モバイル市役所と窓口の担当者を柔軟かつ迅速につなぐことが可能となりました。

「私自身が通信会社の出身で元々ネットワークを本職としていた経歴もあるのですが、アクセスポイントの設置作業などもまったく問題なく完了しました。Meraki MRの高い基本性能に加え、電波を自動的に最適化する特長が生かされ、安定した無線通信を実現しています」(小林氏)





自治体名称	伊那市
発足	2006年3月31日
所在地	〒396-8617 長野県伊那市下新田3050番地
人口	66,273人(2022年5月6日現在)
URL	https://www.inacity.jp/

2006年3月31日に伊那市・高遠町・長谷村が合併し、新たに「伊那市」として誕生しました。雄大な自然と受け継がれてきた歴史・文化・伝統に新たな価値を見出し、地域の資源に磨きをかけて、創造を繰り返しながら自律的な循環が連鎖するまちを目指し、歩みを進めています。IoTやAI、ロボットなどの新産業技術を活用した産業イノベーションに向けて、2016年に産学官協働により伊那市新産業技術推進協議会を立ち上げ、スマート農業、スマート林業、スマート工業、ドローン物流、インテリジェント交通、アメニティ定住、ICT教育に注力。また、中山間地域が多くを占める地方自治体として、交通弱者、買い物弱者、医療弱者を支援するためのGov Techを事業化し、誰もが住み続けられる地域を目指して「DXしあわせのまち宣言」を行いました。

結果～今後

モバイル市役所を今後さらに活用するために、伊那市では利用者の声を聞きながら、一人ひとりの暮らしの満足度をさらに高めるべく継続的な改善を図っていく考えです。また、遠隔医療などにも力を入れていく予定です。こうした伊那市の取り組みは、新たな職員採用にも大きな好影響をもたらしています。「応募してこられた方々に、なぜ伊那市を志望したのか動機を尋ねると、『最先端のICTを活用したGov Techによって、さまざまな地域社会課題を解決しようとしている伊那市の取り組みに共感しました』という回答が、非常に多くの方から返ってくるようになりました」（飯島氏）

そうした中で伊那市が、行政MaaSの新たなテーマとして着目したのが「モバイル公民館」です。住民の生涯学習活動を実践する場として、路線バス車両およびモバイルネットワーク環境を活用することを検討しています。

「思うように市役所に出向けない方がいるのと同様に、さまざまな社会活動に自主的に参加することが困難な住民の皆さまもたくさんおられます。そんな方々の近くに行政から積極的にアウトリーチしていくとともに、アデイド・バリュー系（サービスの付加価値提供）のサービスへの進化を図ることで、なんとか生活していこうという『サバイブ』から、誰もが生き生きと暮らせる『アライブ』へと変えていけるよう、誰もが生きがいを持って日々の暮らしを謳歌できる社会づくりを進めていきたいと考えています。高齢者や身体の不自由な方のQoL（生活の質）を向上するための社会基盤や福祉の充実といったノーマライゼーションと、住民の皆さまのグループ活動への導線を形成することで地域社会全体の活力を増進していくエンパワーメントの2つの視点から、この取り組みを前進させていきます」と飯島氏は構想を示しました。

ただし、そうした中ではこれまで以上に多様な住民の情報を扱うことになるため、同時にセキュリティ対策の検討も進めなければなりません。「シスコは複雑化するネットワークに潜在しているセキュリティの脆弱性を可視化したり、打つべき対策を助言したりするソリューションも持っている聞いており、私たちとしても高い関心を持っています」と宮島氏は語っています。伊那市は今後もシスコとともにインフラ面の課題を克服しながら行政DXを推進していくとしています。

その他の詳細情報

Webexの詳細は <https://www.webex.com/ja/index.html> をご覧ください。

シスコ コンタクトセンター

自社導入をご検討されているお客様へのお問い合わせ窓口です。

製品に関して | サービスに関して | 各種キャンペーンに関して | お見積依頼 | 一般的なご質問

お問い合わせ先
お電話での問い合わせ
平日 10:00 - 17:00
0120-092-255

お問い合わせウェブフォーム
cs.co/jawebex2308



©2022 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

Cisco, Cisco Systems, およびCisco Systemsロゴは、Cisco Systems, Inc. またはその関連会社の米国およびその他の一定の国における商標登録または商標です。本書類またはウェブサイトに掲載されているその他の商標はそれぞれの権利者の財産です。「パートナー」または「partner」という用語の使用はCiscoと他社との間のパートナーシップ関係を意味するものではありません。(1502R) この資料の記載内容は2022年5月現在のものです。この資料に記載された仕様は予告なく変更する場合があります。

シスコシステムズ合同会社

〒107-6227 東京都港区赤坂9-7-1 ミッドタウン・タワー
cisco.com/jp

2308-2204-000-N

webex by cisco