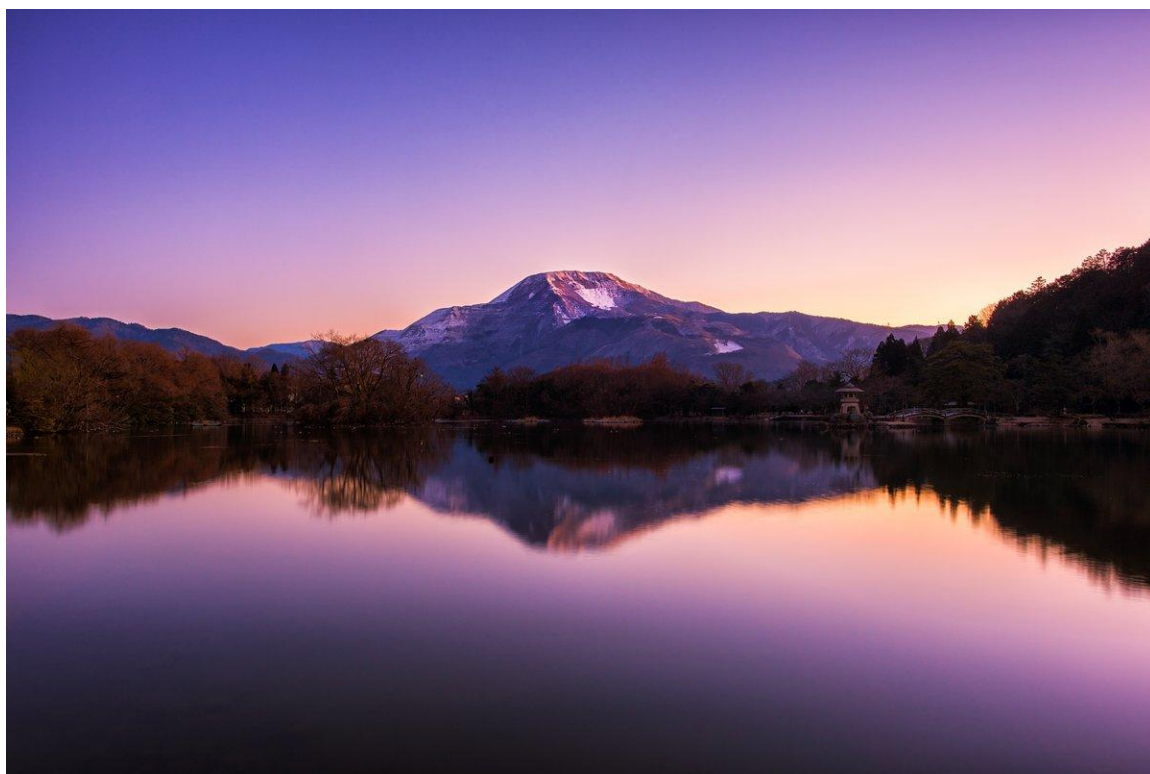


#移動市役所 #オンライン窓口 #公民連携

「移動市役所」のパイオニア、米原市役所の窓口 DX とは？



縦長の地形で豪雪地帯も抱える米原市。行政サービスセンターの閉庁と並行して、マルチタスク車両で地域を巡回する「移動市役所」を開始、対面での窓口サービスを維持、発展させています。誰も取り残さない、この新たな行政サービスとは・・・

企業・団体情報

■ 企業・団体名：米原市役所

■ 代表者：米原市長 角田 航也

■ 業種：自治体

■ 概要：米原市は、滋賀県東北部に位置し、県下で唯一の新幹線停車駅「米原駅」がある近畿・東海・北陸へ通じる交通の結節点です。面積 250.39 平方キロメートル。人口 36,294 人。世帯数 15,215 世帯。（2026 年 8 月 1 日時点）

■ 公式サイト：<https://www.city.maibara.lg.jp/>

1. 米原市窓口 DX の「強み」とは

米原市は、日本百名山の伊吹山や琵琶湖といった豊かな自然に恵まれ、南北に長い地形で山間部の豪雪地帯を抱える自治体です。少子高齢化が進む中、市内の 8 カ所の窓口を維持し続けることは、コスト面や職員確保の面から、将来的には難しい状況にありました。

そこで未来を見据え下した英断は、既存の 4 か所の行政サービスセンターを廃止し、職員自らが地域へ出向く「**移動市役所**」への転換したことでした。これは今まさに必要なアナログとデジタルの融合で、「誰も取り残さない持続可能な窓口体制」を築くための挑戦です。遠隔で相談できる「テレビ窓口システム」と機動力ある車両を組み合わせることで、住民の元へ市役所窓口を届ける先進的な DX を実現しています。

2. 窓口維持の限界と住民の移動負担という課題

米原市が直面していたのは、人口、財源、職員の減少がもたらす、対面での住民サービスの持続可能性という、基礎自治体共通の切実な課題でした。

■ **市内 8 カ所窓口体制の維持の限界**: 市内各所に分散した窓口を、幅広い知識と経験値、専門性を有する「マルチタスク対応」可能な職員が守ってきましたが、結果的に対応できる職員が限定されていき、後継者の確保が困難になっていました。

■ **住民の移動負担**: 高齢化が進む中山間地域の住民や、移動が困難な住民にとっては、建物の市役所までの移動自体が大きな負担となっており、行政サービスが行き届かなくなるリスクを抱えていました。

■ **デジタルデバイドへの懸念:** オンライン手続きへの移行だけでは、デジタル機器に不慣れな高齢者が取り残されるという課題に直面していました。



[移動市役所を支えるマルチタスク車両]

3. 担当者に直接聞く＋車両内で完結できる業務をあえて絞り込む！移動市役所の業務設計

米原市は、MONET Technologies 株式会社の協力のもとマルチタスク車両を導入し、令和7年11月から移動市役所の試験運行を開始しました。外装デザインには、市内在住の切り絵作家、早川鉄兵氏に市内に生きる多様な生きものたちと豊かな自然を表現してもらい、親しみやすさを演出しています。特筆すべきは、持続可能な運用のために「まず幅広にニーズを聞く体制を整えながらも、あえて車両内で完結できる対応業務にを限定した」点です。

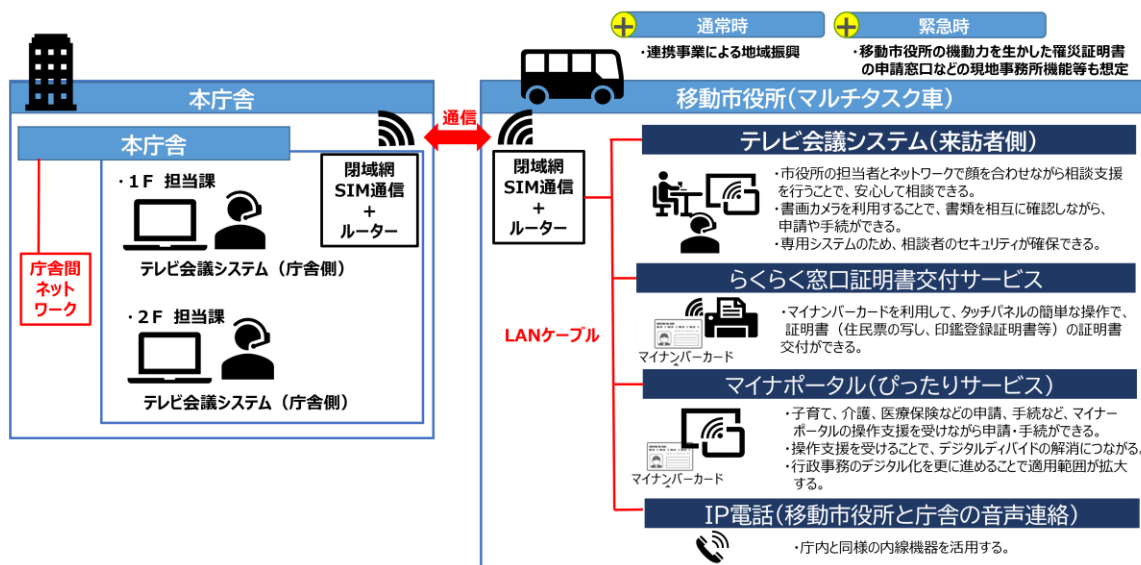
■オンライン相談「テレビ窓口システム」を活用し、専門家である担当課と直接会話:

まず来庁者のニーズを聞きながら、担当課の職員と直接会話してもらう体制を構築し、添乗する職員の専門性を縮小しました。

■ 完結できる業務の限定により事業継続性の確保: 現場で完結する業務を整理し限定することで、添乗職員の属性に依存せず、いろいろな職員が添乗できる体制を整えました。

■ リスク管理の徹底: 移動式車両という特性上、盗難や紛失のリスクを回避するため、一旦、現金の取り扱いは行わない方針で整理しています。また、専用機器の設置や専門的な操作スキルを要するマイナンバーカードの新規発行・再交付業務についても、今回は対応外と整理しています。

■ 執務室同等のセキュリティ: 個人情報保護のため、車内の動線分離やロック機能、必要に応じた個室化など、プライバシー対策を整えています。



[移動市役所業務と本庁等との連携]

4. 移動市役所と民間連携が生み出す「小さな賑わい」

移動市役所は、行政手続窓口の機能を超えて、地域のコミュニティ拠点としての付加価値を生み出そうとしています。

■ **テレビ会議システムによる遠隔相談:** 本庁の専門部署とリアルタイムでつなぎ、福祉や税務などの専門的な相談を、住民が直接担当職員と対面で行える体制を構築しました。

■ **マイナンバーカード活用と伴走支援:** マイナンバーカードを利用した住民票や印鑑証明書等の即時交付をコンビニ同額で実現し、マイナポータルの操作も職員が丁寧にサポートしています。

■ **移動販売や自治会、集会との公民連携:** セブン-イレブンの移動販売や地域の集会、スーパーなどと連携して巡回し、住民が集う「小さな賑わいの場」を創出しています。



[移動市役所に集う住民の皆様]

5. 移動市役所のパイオニアとしての手ごたえと展望

令和 8 年 3 月末の行政サービスセンター閉庁に伴い、乗合タクシー「まいちゃん号」の申請受付や紙おむつ類専用ごみ指定袋の交付といった業務を移動市役所が引き継ぎました。これにより、窓口数縮小による混乱を最小限に抑えることができたと思われます。

アンケートでは、「現金収納不可」や「行政サービスセンターが週 4 日開庁していたことと比較して窓口営業時間が縮小した」ことによる不便さの声も上がっていますが、同時に移動市役所の対応に対して住民から好意的な声も多く寄せられています。対面でデジタル操作を教わること、オンラインで相談ができることなどへの安心感が、デジタルデバイドの解消に着実に結びついている様子がうかがえます。これはデジタルオンリーではない、アナログとの掛け合わせが、持続可能な地域づくりの核になっていると言えます。

6. 事例からの学び

米原市の事例は、窓口縮小という身を切る改革を、自ら「地域に出向いていく窓口」移動市役所という新しいかたちで、デジタル活用と対面の温かみの機能を併せ持って支えている好例です。また、車両内で完結できる業務範囲をあえて絞り込み、オンライン相談や民間連携を活用することで持続可能な運用を実現しようとしています。拠点維持に悩む貴社・貴団体においても、既存の場所に捉われず、強みとデジタルを掛け合わせて顧客の元へ自ら出向く新たな事業モデルを検討してみてはいかがでしょうか。