

地方自治体・民間企業等の
電子化事例調査報告資料

【事例番号 5】

ウェブ会議の導入事例（郡山市役所）

アビームコンサルティング株式会社

目 次

第 1 本資料の目的及び調査の概要	2
1 本資料の目的	2
2 調査の概要	2
(1) 調査対象手続の概要	2
(2) 利用用途	2
(3) 選定した要件	2
(4) 手続利用者の概要	3
(5) 手続利用に必要な条件・環境	3
第 2 民事訴訟手続の I T 化に向けた本事例からの示唆	3
1 e 法廷に関する示唆	3
(1) ウェブ会議・テレビ会議の導入・拡大	3
(2) ウェブ会議の技術基盤	3
第 3 調査結果詳細	4
1 e 法廷に係る事項	4
(1) ウェブ会議・テレビ会議の導入・拡大	4
(2) 窓口業務における活用方法	4
(3) ウェブ会議活用による効果	4
2 構築費用・技術基盤に関する事項	5
(1) 技術基盤（導入ソフトウェア等）の確認	5
(2) ネットワーク構成の確認	5
3 民事訴訟手続との類似性・親和性及び利用者サポートの体制・手当てに関する事項	6
(1) 民事訴訟手続の I T 化との類似性・親和性	6

第1 本資料の目的及び調査の概要

1 本資料の目的

本資料は、民事訴訟手続のIT化の検討に際して、幅広いIT化の可能性を検討するため、民事訴訟手続のIT化において活用可能と考えられる地方自治体・民間企業等の電子化事例を収集・整理するものである。

2 調査の概要

(1) 調査対象手続の概要

郡山市では、「自庁サーバー式テレビ会議システム」を導入していたが、会議を実施するための設定や事前の準備が難しく、煩わしさもあり利用されていない状況であった。市の政策の一つに「行政センターにおける問題解決能力の向上」があり、実現するためのツールとして「ウェブ会議」への注目が高まったことを背景に市役所本庁と行政センター（14カ所）、部局長等（20カ所）など出先機関との情報連絡体制の強化や、災害時の情報収集を強化する目的から平成25年12月にウェブ会議サービス「ライブネット こおりやま<LINK>」を本格導入した。

当初は市長講話、報告会やセミナーのライブ配信、庁議のライブ配信、災害情報収集、センター所長会議等で活用していた。

平成26年度に、全国の自治体で手話条例制定の動きが見られ始めたことから、郡山市手話言語条例制定（2015年4月1日施行）が制定された。これは手話を必要とする人にとって暮らしやすい環境づくりを推進することで、すべての市民が共に生きる地域社会を実現するための条例である。この条例の中で情報通信技術の活用による利便性の向上に努めること（第13条）が明記されており、受付窓口において手話通訳をウェブ会議システムの活用により実施するなども行っている。

(2) 利用用途

- ・ 全庁的行事における市長の訓示などの行政センター職員等に対するライブ中継
- ・ 本庁と行政センター所長との会議にウェブ会議サービスを活用
- ・ 本庁と行政センター間、行政センター同士の各種打合せでの利用
- ・ 他自治体、各省庁との会議におけるウェブ会議活用
- ・ 担当者間の打合せ
- ・ 窓口対応（手話通訳の実施）

(3) 選定した要件

- ・ ASPサービスであること。
- ・ タブレット端末からも会議に参加ができること。
- ・ サービスへのログインが簡単で、誰でも使える操作の容易さを備えること。
- ・ 最大30名程度の遠隔会議が開催可能であること。

- ・ ウェブ会議への再接続時間の早さ、導入実績。

(4) 手続利用者の概要

本事例では本庁職員及び行政センター職員を対象としていたが、現在では窓口業務において手話を必要とする人に対する手話通訳サービスにも活用している。

(5) 手続利用に必要な条件・環境

ウェブ会議の利用に際して、本事例では以下の環境を用意している。

ア クライアントPC及び周辺機器

システムを利用可能なOSを搭載したパソコン及びタブレット端末をセットで配布している。行政センター（14カ所）、所局長等（20カ所）の合計34台を導入した。

イ インターネット環境

インターネット回線の利用が可能であること。

第2 民事訴訟手続のIT化に向けた本事例からの示唆

1 e 法廷に関する示唆

(1) ウェブ会議・テレビ会議の導入・拡大

本事例では、特別なソフトウェアのインストールが不要かつ、サービスへのログインが簡単で誰でも使える操作の容易さを備えている。また、何らかの理由で、ウェブ会議サービスとのネットワーク接続が途切れた場合にもすぐに再接続ができることなど利用者の利便性に考慮した製品を活用することで幅広く利用されている。

本事例から特別なソフトウェアをインストールせず手軽に操作できる仕組みは利用者の利便性の向上に繋がるうえ、ウェブ会議を利用のための準備作業が不要な面は利点といえる。またコスト面だけで比較すると安価なシステムはあるが豊富な導入実績があるという点も安心感があることも要件として検討すべきと考える。

(2) ウェブ会議の技術基盤

本事例では、クラウドサービスを利用することで、自庁型と比べて機器費用を抑えている。また、業務システムネットワークに負荷をかけないことと、タブレット利用によるセキュリティ確保のため、行政ネットワークとは別にインターネット回線、無線通信回線を利用している。

既存回線を使ったタブレット端末の接続の場合、タブレット端末は持ち運びが容易であり操作が簡単である反面、盗難、紛失、不正な持ち出し、OSやアプリケーションの脆弱性を悪用されたウィルス感染等による情報漏えいのリスクがあることから、安心・安全に業務で利活用するために、許可したデバイスのみだけをセキュアに接続させる認証とすることや、持ち出されることを前提としたデバイスセキュリティを行う必要があると考える。

第3 調査結果詳細

1 e法廷に係る事項

e法廷は、民事訴訟手続における口頭弁論等の法廷においてITを活用することをいう。ここでは、民事訴訟に関わる法廷に関連する事項について、国の電子化事例ではどのような取扱としているかを確認した。

(1) ウェブ会議・テレビ会議の導入・拡大

本事例では、V-Cube ミーティング（株式会社ブイキューブ）を利用している¹。特別なソフトウェアをインストールする必要がなくウェブシステム上の会議室に参加することができることやネットワーク接続が途切れた場合、簡単な操作ですぐに再接続できること及び豊富な導入実績があることが評価されて導入された。当初は市長講話、報告会やセミナーのライブ配信、庁議のライブ配信、災害情報収集、センター所長会議等で活用していた。また、市役所の受付窓口において手話を必要とする人に対して手話通訳によるサービスを提供している。

(2) 窓口業務における活用方法

行政センターと市役所の窓口を映像で繋ぎ、遠隔地から手話を必要とする人に対して手話通訳のサービスを提供している。手話通訳はPC画面では見にくいとの意見もあり改善策を現在検討中である。

(3) ウェブ会議活用による効果

本庁と行政センター所長との会議において、以前は本庁に全員が集まって実施していたことから、その間、各センターの所長が不在となることで事務処理が滞ることがあった。導入後は往復で1時間半から2時間という会議参加のための移動時間がなくなったことで事務処理停滞が解消された。

¹ V-CUBE 導入事例 (<https://jp.vcube.com/case/5201.html>)

2 構築費用・技術基盤に関する事項

本事例の民事訴訟手続のIT化への活用を検討するに当たり、どの程度のコストを要しているかは、一つの重要な判断基準となりうる。このため、本事例において必要なシステム構築費等のコストを調査した結果を以下に整理した。併せて、本事例で利用している技術基盤についても整理した。

(1) 初期構築・運用等の費用

平成30年の当初予算資料から、本庁と行政センター等の間に整備したウェブ会議システムを活用し、窓口業務やペーパーレス会議等の他に災害発生時の迅速な情報収集など市民サービスの向上と業務の効率化を図るため、以下の予算を計上していることを確認した。²

平成30年度 ウェブ会議推進事業 予算額：3,952 千円

(1) 技術基盤（導入ソフトウェア等）の確認

本事例では、V-Cube ミーティング（株式会社ブイキューブ）のクラウド型を利用している。クラウド型及びオンプレミス型それぞれのサービス構築が可能である。

(2) ネットワーク構成の確認

本事例では、タブレット端末による利用におけるセキュリティ確保のため、行政ネットワークとは別にインターネット回線、無線通信回線を利用している。

² 平成30年度当初予算

(https://www.city.koriyama.fukushima.jp/091000/yosan/documents/h_jigyouchiran.pdf)

3 民事訴訟手続との類似性・親和性及び利用者サポートの体制・手当てに関する事項

本事例において民事訴訟手続のIT化の構成や利用者サポートを検討する一つの材料として、本事例における類似性・親和性や利用者サポートの体制・手当てについて確認をした。

(1) 民事訴訟手続のIT化との類似性・親和性

本事例における今後のアクションプランは以下である。直近のタイミングにおいてウェブ会議システムの利活用を行うこととしている。段階的な導入プランは、参考になるものとする。

図表第3－1 各業務における今後のアクションプラン³

平成27年度	平成28年度	平成29年度
Web会議システムの利活用 (市長講話、庁内報告会、庁議報告、災害時の情報収集、行政センター所長会議)		
活用機会の拡大促進		
手話対応への活用検証		
システム機能の追加見直し検討		
タブレット追加導入(10台)		
	機器の追加、再配置検討	

以上

³ 郡山市行財政改革大綱実施計画（平成27年度状況）
(<http://www.city.koriyama.fukushima.jp/036000/shisaku/documents/taikojikkei27jokyo.pdf>)