

【共同リリース】

令和5年（2023年）3月20日

神奈川県横須賀市
株式会社エスプールグローバル

エスプールグローバル、横須賀市とオンライン窓口の実証実験を開始

市内5か所にリモート支援窓口を開設

神奈川県横須賀市（市長：上地 克明/以下、「横須賀市」）と、広域行政 BPO サービスを提供する株式会社エスプールグローバル（本社：東京都千代田区/社長執行役員：佐久間雄介/以下、「エスプールグローバル」）は、引っ越しや子育て、マイナンバーカード関連の手続きをビデオ通話によってリモートで支援するオンライン窓口（以下、「オンライン窓口」）を市内5か所に設置し、実証実験を開始することとなりました。

1. 実証実験の背景

エスプールグローバルでは、複数の自治体から複数の業務を集約して受託するシェアード型の BPO センターを全国15か所で展開し、住民サービスの向上を目的とした自治体スマートカウンター『「みんなの」窓』やオンライン窓口を運営しています。これらの取り組みは、自治体の DX（デジタル・トランスフォーメーション）の推進、および市の垣根を超えた効率的な広域行政アウトソーシングの新たな形として期待されています。

一方、横須賀市では、「利用者中心の行政サービスの実現」を目的として2020年にデジタル・ガバメント推進方針を策定し、行政のデジタル化に取り組んでおります。その取り組みの一環として、同市では各種申請書を WEB フォームで作成する「書かない窓口」を推進していますが、このたびサービスの更なる利用促進を図るため、エスプールグローバルのオンライン窓口を市内5か所に開設することとなりました。オンライン窓口は、土日および平日夕方など開庁時間外でも、専用オペレーターによるサポートを受けることができ、デジタル・デバイド*の解消が期待できます。

*デジタル・デバイド：インターネットやコンピューターなどを使える人と使えない人の間に生じる情報格差のこと

2. 実証実験の概要

実証実験では、エスプールグローバルのオンライン窓口を市内の行政センターや大型商業施設に設置いたします。同市で導入されている手続きナビや申請サポートプラス（行政手続き支援ツール）の操作、デジタル庁が進めている引越しワンストップサービス*や、マイナンバーカード申請・マイナポイント設定支援の手続きに関するサポートをビデオ通話によって受けることができます。

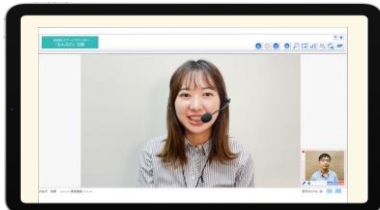
*引越しワンストップサービス：行政手続だけでなく、民間手続を含めた引越しに関する手続をワンストップ化・オンライン化する取り組み

【期 間】 2023年3月23日（木）～ 2023年5月31日（水）

【設置場所】 コースカベイサイドストアーズ、ウイング久里浜、追浜行政センター、西行政センター、役所屋中央店

【利用イメージ】

Step 1.
ビデオ通話で手続きの相談が可能



Step 2.
希望する申請内容を選択



Step 3.
オペレーターのご案内に沿って申請



本ニュースリリースに関するお問い合わせ先

神奈川県横須賀市 民生局地域支援部窓口サービス課 : 藤原 TEL:046-822-8211
民生局子ども家庭支援センター子ども給付課 : 小実 TEL:046-822-9670

株式会社エスプールグローバル

シェアード BPO 事業部 : 高橋 晋吾 [TEL:03-6859-6563](tel:03-6859-6563)