

LINK Smart

もたず、つながる時代へ

「色々な手段で簡単に」 利用できる社会へ

「Open LINK for LIFE みんなの窓口®」で



紹介動画公開中

公式YouTubeチャンネル
https://www.youtube.com/@CYBERLINKS_pp

公共サービスポータルサイト
<https://pp.cyber-l.co.jp/lgov-digital/webmadoguchi/>

INDEX

- ・はじめに
- ・窓口DXの状況
- ・オンライン会議利用時の課題
- ・みんなの窓口サービス概要
- ・他社オンライン会議サービスとの違い
 - ①住民予約
 - ②窓口受付
 - ③本人確認・署名
- ・活用事例
- ・会社概要

はじめに

拝啓

時下ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。この度は、提案の機会を賜り、厚くお礼申し上げます。

弊社、株式会社サイバーリンクスは、会社設立当初(1964年)から、まずは和歌山の地に根ざし、官公庁様の通信制御システム・防災行政無線設備等の工事設計・施工・保守等の事業を進めてまいりました。現在は、全国に校務支援システムを中心に展開を進めております。

また、自治体DX推進につきましても、効率的かつ先進的なサービスをご提案し、「住民の利便性向上、職員様の業務効率化」をご支援させていただきたく考えておりますので、何卒、よろしくお願いいたします。

敬具

窓口DXの状況

【本庁】



自治体窓口DXSaas
住民が本庁へ来庁が前提条件。
基幹系システムと連携すること
で、ワンストップ・書かない
窓口を実現

【支所・出張所】



【公民館等】



オンライン窓口サービス
本庁と支所・出張所、もしくは
公民館等と接続。住民は来庁
が前提条件。書画カメラ等を
組み合わせて書類確認を実施

【自宅】



オンライン会議サービス
自治体と住民の自宅接続想
定。主に移住相談のような相
談業務等で利用されている

ご紹介サービスは、
この範囲での活用
サービスです。

オンライン会議利用時の課題

住民から電話やホームページで予約を受付した後、オンライン会議へスケジュール登録し、手動で住民へメール通知していて手間。

予約した住民の情報が、カレンダー上に分散して管理されるため、別途管理が必要になる。



オンライン会議中に本人確認ができないのでどうすればいいか悩んでいる。

これらの課題を**みんなの窓口**が解決します！

Open LINK for LIFE

みんなの窓口[®]

自治体向けオンラインWeb窓口サービス



みんなの窓口サービス概要



**自治体向けオンラインWeb
会議サービス**です。

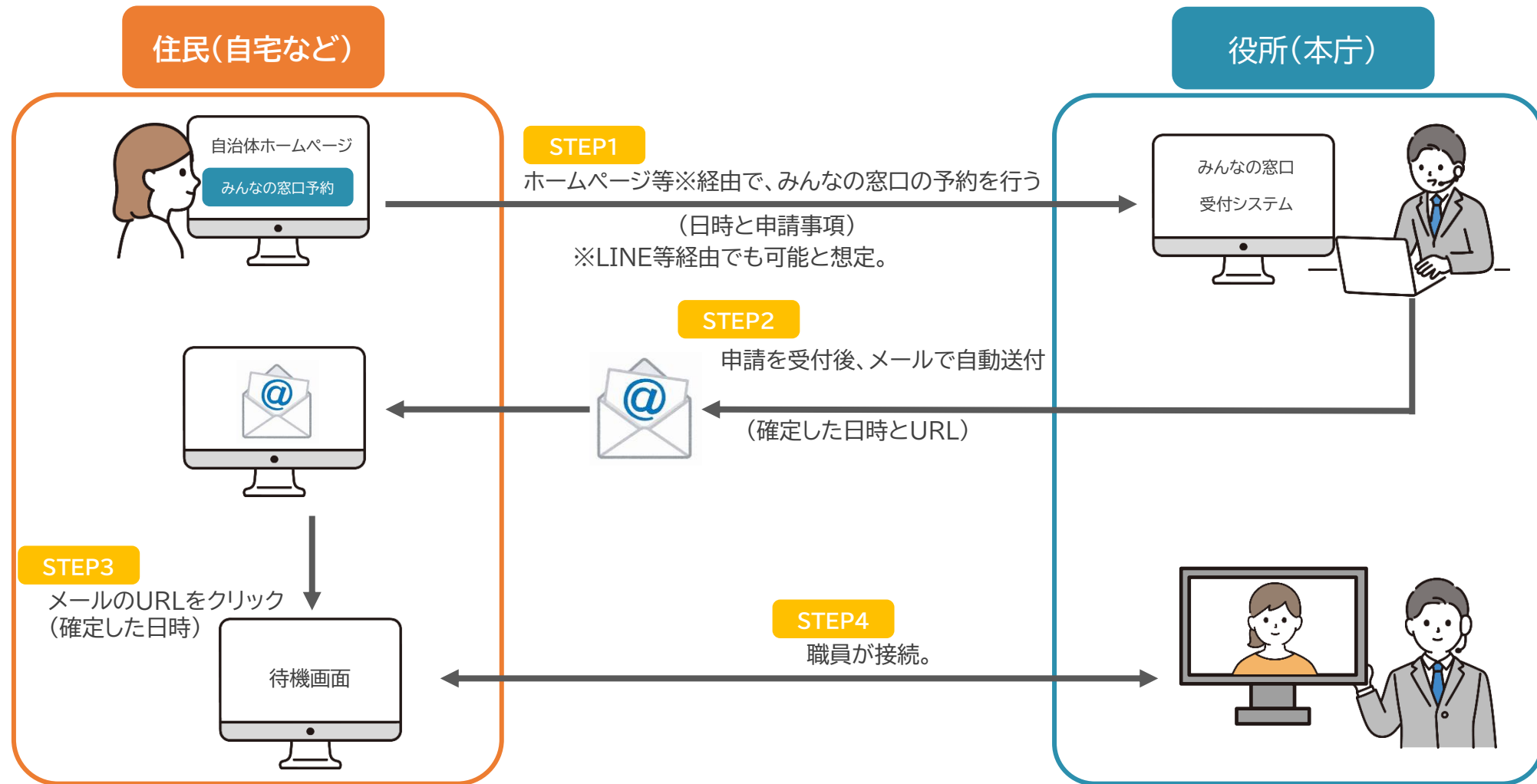
自治体様がオンラインで窓口
業務を行うにあたり、必要な
サービスをご提供いたします。

自治体様で必要な機能を、順
次オプションとして拡張して
おります。

他社オンライン会議サービスとの違い

機能 \ サービス名	T製品	Z製品	みんなの窓口	
オンライン会話	○	○	○	
画面共有	○	○	○	
チャット	○	○	○	高齢者の方のご利用も考慮し、 文字は最大限に大きく 表示。
字幕	○	○	○	聴覚障害の方のご利用を考慮し、音声だけではなく文字での表示も可能。高齢者の方のご利用も考慮し、 文字は最大限に大きく 表示。
①住民予約	×	×	○	住民が直接Web予約を行うことが可能 。他社サービスでは、住民が直接予約できないため、職員が日程確認・カレンダー登録し、予約メールを個別対応する手間が発生。
②窓口受付	×	×	○	予約で受付した内容は受付一覧に反映されるため、 一元的に管理・確認が可能 。他社サービスでは受付機能は無いため、カレンダーに登録した内容での確認となる。
③本人確認・署名	×	×	○	納税相談のように本人確認が必要な場合も、マイナンバーカードを活用した機能でオンライン対応が可能。
複数人参加	○	○	△	窓口サービスのため、最大人数4名程度を想定。

①住民予約



Point !

住民が自宅から窓口受付を行う場合、**利便性向上のための予約機能を搭載**しております。
住民は、**最適な時間に自宅からご予約いただくことが可能**です。

②窓口受付

WEB窓口サービス

ただいまの待ち人数 0人

彩葉市役所 本庁職員 1

当日受付を確認

事前予約

システムの設定

検索

現在の待ち状況を確認

本日の受付状況を確認

未払いを確認 (全て)

受付一覧

受付を新規登録

次の受付を開始

よく使う操作は、ワンボタンで表示できるよう配置

利用状況	受付日	受付番号	事前予約番号	利用場所	氏名	開始時間	終了時間	窓口開始	支払状況
利用中	2022/04/27	001	—	彩葉地区東公民館	デモ	14:35	—	開始中	未処理
待ち	2022/03/18	003	—	彩葉地区北公民館	うううう			開始	未処理
完了	2022/04/26	001	—	彩葉地区東公民館	デモ	20:11	20:18	再開	未処理
完了	2022/04/25	001	—	彩葉地区東公民館	テスト	14:03	14:10	再開	未処理
完了	2022/04/22	001	—	彩葉市役所	テスト	18:13	18:19	再開	未払い

受付内容を一元で管理でき、履歴確認としても利用可能

© 2021 CYBERLINKS CO.,LTD.

Point !

一般的なオンラインミーティングには無い、**職員様向けの受付一覧機能**を搭載しております。
窓口対応後の一元化された対応履歴としてもご活用いただけます。

③本人確認・署名

オンラインにおけるみんなの窓口を活用した本人確認・署名利用シーンは以下を想定しております。

No	利用シーン	現地対面の場合	オンラインの場合
1	行政相談等で本人確認書類の提示を求める場合	本人確認書類を受け取り、現地にいる住民の容姿と本人確認書類に表示された顔写真が同一かを照らし合わせ確認。	みんなの窓口のeKYC機能で可能。 「犯収法6条1項1号へ」に準拠、併せて最も証明性の高いマイナンバーカードのICチップ情報を取得し、画面上で比較確認可能。これにより身元確認保証レベルのレベル2を実現。 (次ページ参考有)
2	申請・届出で本人確認書類の提示や写し、署名を求める場合	<ul style="list-style-type: none">・該当申請書・届出書に記入して署名、押印。・該当申請書・届出書に対して、本人確認書類と照らし合わせ確認。もしくは写しの提出。	<ul style="list-style-type: none">・既に導入済みの汎用的電子申請で実施。・汎用的電子申請を自治体が導入していない場合、エクセルやワードでデータ化した申請書へ職員が代理入力・PDF化し、みんなの窓口を用いて電子署名が可能。・電子認証サービス「マイナサイン」と連携済みの汎用的電子申請でかつ汎用的電子申請側でマイナサインを契約済みの場合、みんなの窓口を用いて会話・ヒアリングしながら職員が代理入力、住民の電子署名により申請受理が可能。

【参考】eKYC本人確認画面



Point !

- ・本人確認による対面義務により窓口への来庁を強いている業務について、電子的にマイナンバーカードを活用した本人確認可能な機能を搭載。
- ・面談等で会話中に本人確認が必要な場合、オンラインで本人確認を行うことが可能です。

活用事例



出産・子育て応援事務

【住民側メリット】

・移動による負担・リスクの軽減

- 妊婦のため移動が辛い、流行り病い(コロナ、インフル)に感染したくない等の場合、自宅から面談可能になる。
また、実際に現地へ来庁したが、印鑑を忘れてしまった場合でも、電子署名することで家に印鑑を取りに帰る必要が無くなる。

・遠隔地からでも面談が可能

- 里帰り出産の場合でも、オンラインで面談が可能になる。

・面談への夫の参加促進

- 夫が面談に参加する場合、職場からオンラインで面談に参加することが可能になる。(夫の移動時間等不要。逆パターンで、妻が
つわり等ひどい関係で自宅、夫は現地という場合もあると想定。)

【職員様側メリット】

・アンケート、申請書のDX化

- 代行入力することで部分的には職員の手間が増えるようにも思われるが、電子化することでLGWAN系PCからデータを取得し、DX活用が可能になる。必然と電子申請比率も向上する。また、汎用的電子申請で統計情報等が自動的に作成され、確認も可能になる。

・マイナンバーカードの活用

- 各市町村が求められているマイナンバーカードを活用するサービスであること。

・面談した情報の自動文字起こし化(今後機能拡張予定)

- 相談業務における煩わしい記録業務を、自動的に文字起こしされデータ化可能。

その他みんなの窓口活用効果



現状

DVや人権など、要配慮個人情報該当の方で、窓口相談時に第三者へ情報漏えいしていないか心配である。

庁舎から離れた場所に住んでいるため、来庁することが困難である。



支所・出張所の窓口が混雑しており、住民を待たせてしまっている。

ケースワーカー・ケアマネージャーが住民の自宅に訪問した時に、行政相談を受けることがある。



導入後

みんなの窓口はオンラインでも本人確認が可能なため、住民に関わる情報漏えいのリスクが無くなります。

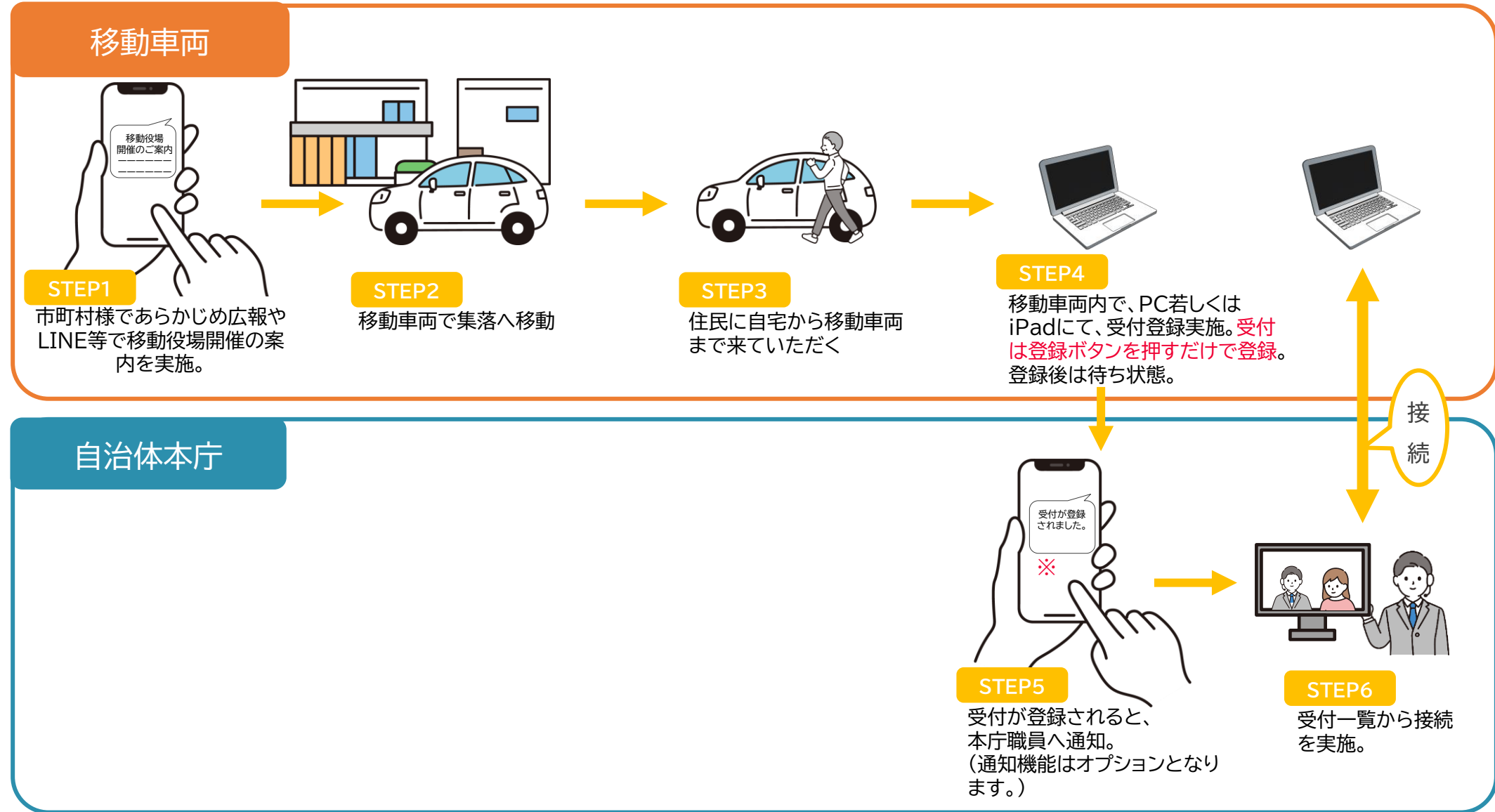
みんなの窓口はオンラインでも本人確認と電子署名が可能なため、面談はもちろん申請についても汎用的電子申請の利用状況に併せて活用いただけます。



みんなの窓口で本人確認が可能になるため、支所・出張所の庁舎内に特設コーナーを設けて本庁側と分散して窓口対応も可能になります。

職員がタブレット等所持して訪問することで、現地に赴く「**移動役場(窓口)**」も実現可能です。

移動役場活用イメージ



サイバーリンクス 会社概要

会社概要



本社外観

会社名	株式会社サイバーリンクス CYBERLINKS CO.,LTD.
本 社	和歌山市紀三井寺849番地の3
代表者	代表取締役社長 東 直樹
創 業	1956(昭和31)年 5月
設 立	1964(昭和39)年 5月
市 場	東京証券取引所スタンダード市場(3683)
資本金	874百万円
売上高	15,023百万円(2023年12月期実績)(連結) 11,275百万円(2023年12月期実績)(単体)
従業員	883名(2023年12月末現在)(連結) 608名(2023年12月末現在)(単体)
グループ会社	株式会社南大阪電子計算センター 大阪府貝塚市脇浜四丁目2番22号 ・自治体ソリューション ・医療機関ソリューション 株式会社シナジー 沖縄県宜野湾市大山七丁目10番14号3階 ・自治体ソリューション

主要事業

【官公庁クラウド事業】

- 自治体DXサービス
- 行政情報システム提供サービス
- 通信システム提供サービス
- 校務支援クラウドサービス
- 地域医療連携プラットフォーム
- カスタマサポートサービス
- ケーブルテレビ、ISPサービス

【流通クラウド事業】

- 卸売業向けクラウドEDIサービス
- 食品小売業向け基幹業務クラウドサービス
- 棚割マネジメントシステム
- 小売業向けEDI業務支援サービス
- 商品画像データベース提供サービス
- 専門店向け販売管理システム

【モバイルネットワーク事業】

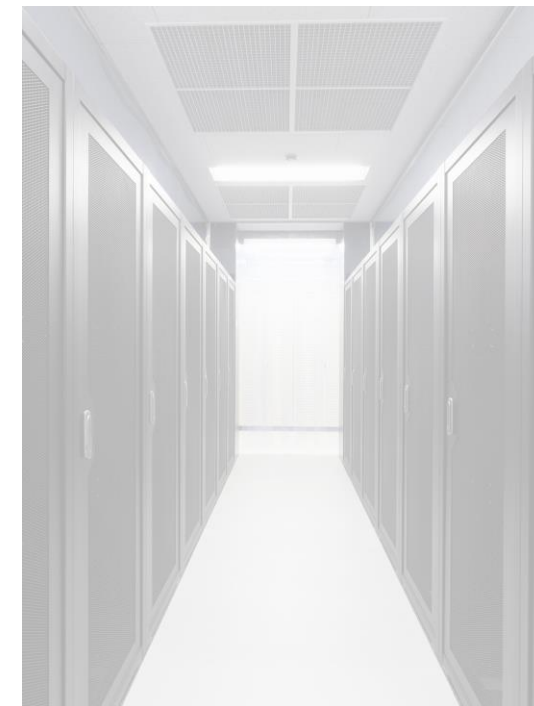
- ドコモショップ
- 法人サービス

【トラスト事業】

- 「マイナンバーカード」を活用したトラストサービス

データセンター

- ISMS認証基準によるセキュリティマネジメント
 - ✓ ICカード、生体認証による厳重な入退室管理
- 災害に強い立地と構造
 - ✓ 海拔60m以上の津波の影響を受けない敷地
 - ✓ 水害・土砂崩れ・危険物貯蔵施設などの影響を受けない環境
 - ✓ データセンター全体を免震構造・耐火構造
- 停電しない電源環境
 - ✓ 複数の商用電源を冗長化して引き込み
 - ✓ すべてのセンター設備を賄う冗長構成の大型UPS装置を装備
 - ✓ 長時間停電用の非常用発電設備を装備
 - ✓ 非常用発電設備は7日間電源供給可能・燃料の優先提供を契約済み



職員様にも優しいデジタル化を

Open LINK for LIFE

みんなの窓口®

本資料につきましては、弊社の許可なく転載・複製及び関係者外への提示・配布をしないようお願い申し上げます。

WiLL makes anything すべては思うことから始める—

