

(19) 日本国特許庁(JP)

(12) 公開特許公報(A)

(11) 特許出願公開番号

特開2004-362147

(P2004-362147A)

(43) 公開日 平成16年12月24日(2004.12.24)

(51) Int. Cl.<sup>7</sup>

G06F 17/60

G06F 15/00

F I

G06F 17/60

1 5 4

G06F 15/00

3 3 0 B

テーマコード(参考)

5 B 0 8 5

審査請求 未請求 請求項の数 6 O L (全 10 頁)

(21) 出願番号 特願2003-158272(P2003-158272)

(22) 出願日 平成15年6月3日(2003.6.3)

(71) 出願人 000005108

株式会社日立製作所

東京都千代田区神田駿河台四丁目6番地

(74) 代理人 110000176

一色国際特許業務法人

(72) 発明者 官本 大輔

東京都江東区新砂一丁目6番27号 株式

会社日立製作所公共システム事業部内

(72) 発明者 加藤 勲

東京都江東区新砂一丁目6番27号 株式

会社日立製作所公共システム事業部内

Fターム(参考) 5B085 AA08 AE02 AE03 BA06 BC01

BG02

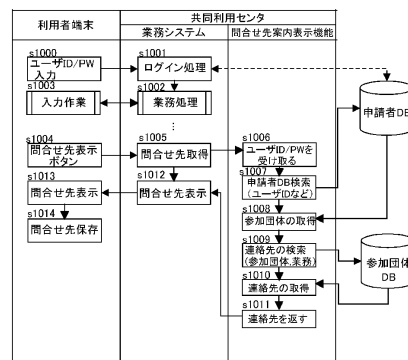
(54) 【発明の名称】 共同利用センタにおける利用者対応サービス提供方法、情報処理装置、プログラム、および記録媒体

(57) 【要約】

【課題】 利用者対応を迅速・良好なものとする。

【解決手段】 利用者の用いる利用者端末より、利用者の認証情報を受付けるステップと、前記認証情報を利用者データベースに照合して認証処理を行い、当該利用者の所属自治体を判定するステップと、認証がなされた利用者の業務処理の要求を利用者端末より受け付けて、当該業務処理要求に含まれる業務属性を抽出するステップと、前記業務属性を参加自治体データベースに照合して、利用者の参加自治体における担当部門および担当者の連絡先情報を抽出するステップと、前記担当部門および担当者の連絡先情報を、利用者端末に送信するステップと、を含むことを特徴とする共同利用センタにおける利用者対応サービス提供方法。

【選択図】 図4



**【特許請求の範囲】****【請求項 1】**

複数の自治体が共用する共同利用センタにおいて、情報処理装置を用いて利用者対応を行う方法であって、利用者毎に認証情報と所属自治体の情報とを格納した利用者データベースと、共同利用センタを共用する自治体毎の属性情報と業務に応じた担当部門および担当者の連絡先情報とを格納した参加自治体データベースとにアクセス可能な情報処理装置が、  
利用者の用いる利用者端末より、利用者の認証情報を受付けるステップと、  
前記認証情報を利用者データベースに照合して認証処理を行い、当該利用者の所属自治体を判定するステップと、  
認証がなされた利用者の業務処理の要求を利用者端末より受け付けて、当該業務処理要求に含まれる業務属性を抽出するステップと、  
前記業務属性を参加自治体データベースに照合して、利用者の参加自治体における担当部門および担当者の連絡先情報を抽出するステップと、  
前記担当部門および担当者の連絡先情報を、利用者端末に送信するステップと、  
を含むことを特徴とする共同利用センタにおける利用者対応サービス提供方法。

10

**【請求項 2】**

前記参加自治体データベースにおける各担当部門または各担当者に、利用者に対応可能な時間帯の情報が関連づけられており、  
前記業務属性を参加自治体データベースに照合して、利用者の参加自治体における担当部門および担当者の連絡先情報を抽出するステップにおいて、  
前記担当部門または担当者の対応可能時間帯の情報を抽出するステップと、  
前記業務処理の要求がなされた時間帯が前記対応可能時間帯に属する担当部門または担当者を特定するステップと、  
前記特定された担当部門または担当者の連絡先情報を、利用者端末に送信するステップと、  
を含むことを特徴とする請求項 1 に記載の共同利用センタにおける利用者対応サービス提供方法。

20

**【請求項 3】**

利用者端末に送信する前記担当部門および担当者の連絡先情報を紐付けた情報ファイルを生成するステップと、  
前記情報ファイルを利用者端末に送信するステップと、  
前記利用者端末から再度のアクセスを受け付けた際に、前記情報ファイルを受信し、紐付けされた前記連絡先情報を特定するステップと、  
前記特定した連絡先情報を利用者端末に送信するステップと、  
を含むことを特徴とする請求項 1 または 2 に記載の共同利用センタにおける利用者対応サービス提供方法。

30

**【請求項 4】**

複数の自治体が共用する共同利用センタにおいて、利用者対応サービスの提供を行う情報処理装置であって、利用者毎に認証情報と所属自治体の情報とを格納した利用者データベースと、共同利用センタを共用する自治体毎の属性情報と業務に応じた担当部門および担当者の連絡先情報とを格納した参加自治体データベースとにアクセス可能で、  
利用者の用いる利用者端末より、利用者の認証情報を受付ける手段と、  
前記認証情報を利用者データベースに照合して認証処理を行い、当該利用者の所属自治体を判定する手段と、  
認証がなされた利用者の業務処理の要求を利用者端末より受け付けて、当該業務処理要求に含まれる業務属性を抽出する手段と、  
前記業務属性を参加自治体データベースに照合して、利用者の参加自治体における担当部門および担当者の連絡先情報を抽出する手段と、  
前記担当部門および担当者の連絡先情報を、利用者端末に送信する手段と、

40

50

を備えることを特徴とする情報処理装置。

【請求項5】

複数の自治体が共用する共同利用センタにおいて、利用者毎に認証情報と所属自治体の情報とを格納した利用者データベースと、共同利用センタを共用する自治体毎の属性情報と業務に応じた担当部門および担当者の連絡先情報とを格納した参加自治体データベースとにアクセス可能な情報処理装置に、利用者対応サービスの提供方法を実行させるプログラムであって、

利用者の用いる利用者端末より、利用者の認証情報を受付けるステップと、

前記認証情報を利用者データベースに照合して認証処理を行い、当該利用者の所属自治体を判定するステップと、

認証がなされた利用者の業務処理の要求を利用者端末より受け付けて、当該業務処理要求に含まれる業務属性を抽出するステップと、

前記業務属性を参加自治体データベースに照合して、利用者の参加自治体における担当部門および担当者の連絡先情報を抽出するステップと、

前記担当部門および担当者の連絡先情報を、利用者端末に送信するステップと、

を含むことを特徴とする共同利用センタにおける利用者対応サービス提供プログラム。

10

【請求項6】

請求項5に記載の共同利用センタにおける利用者対応サービス提供プログラムを記録したコンピュータ読み取り可能な記録媒体。

【発明の詳細な説明】

20

【0001】

【発明の属する技術分野】

本発明は、共同利用センタにおける利用者対応サービス提供方法、情報処理装置、プログラム、および記録媒体に関する。

【0002】

【従来の技術】

自治体の窓口等においては、訪れた利用者たる市民に対して的確な窓口業務を行うべく努力している。そのため、窓口業務やコミュニケーションの支援手法なども種々提案されてきた。

【0003】

30

例えば、簡単な文章のやりとりや会話だけでは質問に対して適切な回答を行うことが困難であった、といった課題の下、実行された一連の操作手順を記録する操作手順記録手段と、前記一連の操作手順を質問として送信する第1の送信手段と、その質問に対する回答を受信する第1の受信手段とを有する質問者側装置と、質問事例を蓄積する質問事例蓄積手段と、前記質問事例に対する回答事例を、前記質問事例に関連づけて蓄積する回答事例蓄積手段と、前記質問者側装置からの前記一連の操作手順を受信する第2の受信手段と、前記回答事例蓄積手段に蓄積された前記回答事例から、前記第2の受信手段により受信された前記一連の操作手順に類似する前記回答事例を検索するか、あるいは、前記質問事例蓄積手段に蓄積された前記質問事例から、前記第2の受信手段により受信された前記一連の操作手順に類似する前記質問事例を検索し、該当する前記質問事例に対応する前記回答事例を検索する検索手段と、前記検索手段により該当する回答事例が検出されない場合には、所定の入力部で入力された回答を、前記検索手段により回答事例が検出された場合には、その回答事例を、前記質問の回答として前記質問者側装置に送信する第2の送信手段とを有する事例検索装置とを備えた手順ベースヘルプデスクシステム、などが提案されている（特許文献1参照）。

40

【0004】

また、ヘルプデスクの処理効率を向上させるといった課題の下、ユーザからの問い合わせにオペレータが対応するヘルプデスクシステムにおけるセンタシステムであって、ユーザ端末から所定の問合せ情報を受信し、前記問合せ情報の受信に回答して、問い合わせの担当オペレータを決定し、該担当オペレータのオペレータ端末に対して前記受信した問合せ

50

情報を供給するとともに問い合わせ元の電話番号を取得する、ことを特徴とするセンタシステム、などが提案されている（特許文献2参照）。

【0005】

更に、業務毎に知識の深いオペレータを選択することができ、これにより業務処理時間を短縮する事が可能なオペレータ選択方法及び装置並びにそのプログラムを記録したコンピュータ読み取り可能な記録媒体を提供するといった課題の下、複数のセンター端末にそれぞれ配置されるオペレータの中から、複数の業務を処理する業務処理端末からの業務に関する問い合わせに応答するオペレータを選択するオペレータ選択方法であって、オペレータ別のオペレータ番号と、該オペレータ番号を有するオペレータの各業務に対する対応力と、前記オペレータが配置されたセンター端末の番号とを予めオペレータ情報データベースに登録する工程と、前記業務処理端末から、該業務処理端末における業務を特定する業務情報を含んだオペレータ問い合わせがあると、オペレータ情報データベースを参照して、前記業務情報によって特定される業務に関する対応力が最大のオペレータを検索し、検索されたオペレータに対応したセンター端末番号を前記業務処理端末に返信して問い合わせ先を指示する工程とを備えたことを特徴とするオペレータ選択方法、などが提案されている（特許文献3参照）。

10

【0006】

【特許文献1】

特開2000-123028

【0007】

20

【特許文献2】

特開2002-152389

【0008】

【特許文献3】

特開2000-67058

【0009】

【発明が解決しようとする課題】

しかしながら、自治体が複数集まって（1つの自治体の場合も含む）、そのポータルサイトの役割を担う共同利用センタの運営が開始されつつある今、従来技術をこれに適用しても解決すべき課題は残されていた。例えば、市民など利用者はどの担当部門サイト（窓口）に行き、どの担当者に連絡を行って申請処理等を行えばよいか、すぐには分かりにくいことがある。

30

一方、多数の自治体を抱える共同利用センタの側でも、各自治体毎に取り扱う業務量が膨大となった現況では、いつでも利用者1人1人を直ちに識別して該当する自治体の適切な窓口へ導入し的確な対応を行うことが難しい場合があった。また、自治体や担当部門ごとに業務時間が異なる場合もあるが、共同利用センタ側で対処して利用者に対応を行うといった柔軟性も乏しかった。

【0010】

そこで本発明はこのような経緯に基づいてなされたもので、利用者対応を迅速・良好なものとする共同利用センタにおける利用者対応サービス提供方法、情報処理装置、プログラム、および記録媒体を提供することを目的とする。

40

【0011】

【課題を解決するための手段】

上記目的を達成する本発明の共同利用センタにおける利用者対応サービス提供方法は、複数の自治体が共用する共同利用センタにおいて、情報処理装置を用いて利用者対応を行う方法であって、利用者毎に認証情報と所属自治体の情報とを格納した利用者データベースと、共同利用センタを共用する自治体毎の属性情報と業務に応じた担当部門および担当者の連絡先情報とを格納した参加自治体データベースとにアクセス可能な情報処理装置が、利用者の用いる利用者端末より、利用者の認証情報を受付けるステップと、前記認証情報を利用者データベースに照合して認証処理を行い、当該利用者の所属自治体を判定するス

50

トップと、認証がなされた利用者の業務処理の要求を利用者端末より受け付けて、当該業務処理要求に含まれる業務属性を抽出するステップと、前記業務属性を参加自治体データベースに照合して、利用者の参加自治体における担当部門および担当者の連絡先情報を抽出するステップと、前記担当部門および担当者の連絡先情報を、利用者端末に送信するステップと、を含むことを特徴とする。

なお、前記自治体には、共同で業務受付センタ、つまり共同利用センタを共用する自治体以外の各種団体なども含まれるものとする。

#### 【0012】

また複数の自治体が共用する共同利用センタにおいて、利用者対応サービスの提供を行う情報処理装置であって、利用者毎に認証情報と所属自治体の情報とを格納した利用者データベースと、共同利用センタを共用する自治体毎の属性情報と業務に応じた担当部門および担当者の連絡先情報とを格納した参加自治体データベースとにアクセス可能で、利用者の用いる利用者端末より、利用者の認証情報を受付ける手段と、前記認証情報を利用者データベースに照合して認証処理を行い、当該利用者の所属自治体を判定する手段と、認証がなされた利用者の業務処理の要求を利用者端末より受け付けて、当該業務処理要求に含まれる業務属性を抽出する手段と、前記業務属性を参加自治体データベースに照合して、利用者の参加自治体における担当部門および担当者の連絡先情報を抽出する手段と、前記担当部門および担当者の連絡先情報を、利用者端末に送信する手段と、を備えることを特徴とする情報処理装置にかかる。

10

#### 【0013】

更に、複数の自治体が共用する共同利用センタにおいて、利用者毎に認証情報と所属自治体の情報とを格納した利用者データベースと、共同利用センタを共用する自治体毎の属性情報と業務に応じた担当部門および担当者の連絡先情報とを格納した参加自治体データベースとにアクセス可能な情報処理装置に、利用者対応サービスの提供方法を実行させるプログラムであって、利用者の用いる利用者端末より、利用者の認証情報を受付けるステップと、前記認証情報を利用者データベースに照合して認証処理を行い、当該利用者の所属自治体を判定するステップと、認証がなされた利用者の業務処理の要求を利用者端末より受け付けて、当該業務処理要求に含まれる業務属性を抽出するステップと、前記業務属性を参加自治体データベースに照合して、利用者の参加自治体における担当部門および担当者の連絡先情報を抽出するステップと、前記担当部門および担当者の連絡先情報を、利用者端末に送信するステップと、を含むことを特徴とする共同利用センタにおける利用者対応サービス提供プログラムにかかる。このプログラムは、前記各ステップの動作を行うためのコードから構成されている。

20

30

#### 【0014】

また、前記共同利用センタにおける利用者対応サービス提供プログラムを記録したコンピュータ読み取り可能な記録媒体にかかる。

その他、本願が開示する課題、及びその解決方法は、発明の実施の形態の欄及び図面により明らかにされる。

#### 【0015】

##### 【発明の実施の形態】

以下に本発明の実施形態について図面を用いて詳細に説明する。図1は本実施形態における利用者対応サービス提供システム(情報処理装置)を含むネットワーク構成図である。本発明における情報処理装置としてのシステム100は、共同利用センタのシステムに含まれるものとする。或いは、ネットワークを介して一体に稼動可能なものともできる。ここにおける共同利用センタは、複数の自治体に跨ったポータルサイトを提供できるサーバ装置が想定できる。この場合、本発明における利用者は各自治体の住民、或いは法人などとなる。

40

#### 【0016】

そして、例えばインターネットなどのネットワーク120を介して前記住民らの備える利用者端末130や、同じくネットワーク125を介して自治体端末140らとデータ通信

50

可能に結ばれたものを想定する。また、本発明の共同利用センタにおける利用者対応サービス提供方法を実現するプログラム101を適宜なメモリ102に保有し、これを演算装置たるCPU103らがOS(Operating Systems)に基づき読み出すなどして実行する。

【0017】

他に、システム100がネットワーク120、125を介して利用者端末130や自治体端末140と接続してデータ通信を実行する通信装置や、各種データの入出力を実行するインターフェイス104を、情報処理装置として当然に備えている。

【0018】

また、データベースとして申請者(利用者)データベース105、職員データベース106、参加団体(自治体)データベース107を備えている。図2は本実施形態における各データベースのデータ構造例を示す図である。申請者データベース105は、利用者毎に認証情報と所属自治体の情報とを格納したものである。データ構造200としては、ユーザIDをキーとして、認証情報としてのパスワード、氏名、所属自治体の情報としての所属参加団体などの情報が関連づけされたものとなる。

10

【0019】

また、職員データベース106は、各自治体所属の担当者、つまり利用者への対応を行う職員の属性情報が格納されている。データ構造210としては、ユーザIDをキーとして、パスワード、氏名、所属参加団体、所属課(所属部門)、連絡先情報(例:電子メールアドレス、電話番号)といった情報が関連づけされたものとなる。

20

【0020】

更に、参加団体(自治体)データベース107は、共同利用センタを共用する自治体毎の属性情報と業務に応じた担当部門および担当者の連絡先情報とを格納したものである。データ構造220としては、参加団体名をキーとして、所属課(担当部門)、当該所属課の業務、担当者、連絡先情報(例:電話番号、電子メールアドレスなど)、および対応時間などの情報が関連付けされている。

【0021】

なお、前記システム100は、ファイアウォールサーバとして外部からの不正進入を抑止したり、WWWサーバとして機能可能なものでもあるし、データ通信相手とのコミュニケーションを図るメールサーバとしても機能可能なものとする。

30

【0022】

また、システム100、利用者端末310、および自治体端末140らをそれぞれつなぐネットワーク120、125に関しては、インターフェイスやLANの他に、専用回線、WAN(Wide Area Network)、電灯線ネットワーク、総合行政ネットワーク(LGWAN(Local Government Wide Area Network))、無線ネットワーク、公衆回線網、携帯電話網、EDI専用回線など様々なネットワークを採用することも出来る。また、VPNなど仮想専用ネットワーク技術を用いれば、インターネットを採用した際にセキュリティ性を高めた通信が確立され好適である。

【0023】

図3は自治体職員(担当者)の対応時間設定手順を示す図である。まず図3のフローに従って、自治体職員が利用者からの問い合わせ等に対応可能な時間帯の設定をシステム100に対して行う手順を説明しておく。この職員が利用する自治体端末140は、当該職員のユーザIDおよびパスワードの入力を受け付けて、システム100に転送する(s900)。一方、この自治体端末140とネットワーク125で接続されているシステム100は、このユーザIDおよびパスワードを受信して、職員データベース106で照合しログイン処理を実行する(s901)。

40

【0024】

前記ログイン処理が正常に完了すれば、図5で示す如き職員画面520のデータを自治体端末140に返す(s902)。自治体端末140では、この画面520において問合わ

50

せ設定ボタン521の押下を受け付ける(s903)。この事象はシステム100に通知され、該当職員に関する情報を職員データベース106から取得する処理を開始する(s904)。ここまでのシステム100での処理は、従来備わっている業務システムが実行するものとする。

#### 【0025】

システム100では、当該職員のユーザIDおよびパスワードを受け付けて(s905)、職員データベース106での検索処理を実行する(s906)。その検索により、この職員の所属する参加団体(自治体)や、所属課(担当部門)、業務等の情報を取得する(s907)。また、参加団体データベース107において連絡先の検索および取得を実行する(s908、s909)。取得した電子メールアドレスや電話番号などの連絡先は、前記自治体端末140に送信される(s910、s911)。ここまでのシステム100での処理は、本発明を実現するために前記業務システムに付帯される問合わせ先案内表示機能が実行するものとする。

10

#### 【0026】

自治体端末140では、前記送信されてきた連絡先を受信し、図5における問合わせ先設定画面525として出力する(s912)。この画面525は、前記職員たる対応者情報526、対応時間帯情報527、離席情報528、および連絡先情報529から構成される。

#### 【0027】

この画面525において、前記職員が利用者に対応可能な時間帯について、前記対応時間帯情報527を設定・更新することができる(s913)。或いは、前記離席情報528を変更することで離席状況の設定・更新をすることもできる。このような対応時間等の設定処理を、システム100は受け付けて(s914)、参加団体データベース107における更新処理を実行する(s915)。当該処理が完了したならば(s915)、設定完了の旨を自治体端末140側に通知する(s916)。自治体端末140ではこれを受信して表示し(s917)、処理は終了する。

20

#### 【0028】

図4は本実施形態における共同利用センタにおける利用者対応サービス提供方法の実際手順を示す図である。続いて、本発明の共同利用センタにおける利用者対応サービス提供方法の実際手順について、図5の画面遷移図と併せて説明を行う。なお、以下で説明する共同利用センタにおける利用者対応サービス提供方法に対応する各種動作は、システム100が備えるプログラムによって実現される。そして、これらのプログラムは、以下に説明される各種の動作を行うためのコードから構成されている。

30

#### 【0029】

例えば、利用者端末130が、ある自治体に所属する市民から、ユーザIDおよびパスワードを受付ける(s1000)。この市民は、ある自治体サービスの利用を申請しようとして、共同利用センタとしてのシステム100にアクセスし、所属自治体のサイトを選び取っているものとする。この利用者端末130とネットワーク120でつながったシステム100は、前記ユーザIDおよびパスワードを受信し、申請者データベース105と照合することでログイン処理を実行する(s1001)。そして、前記の自治体サービスに応じた画面データを生成し、利用者端末130に提供する(s1002)。利用者端末130ではこの画面データを受信して表示することとなる(s1003)。

40

#### 【0030】

図5においてこの画面500を示している。画面構成としては、例えば、新着情報欄501、引越や結婚といった人生の節目毎に生じる申請時機にあわせたライフイベント欄502、存在する担当部門欄503などが含まれる。例えば、この画面500のライフイベント欄502において、「結婚」がクリックされたとする。システム100ではこの「結婚」に関して提供しうるサービスを認識し、画面510として出力する。この画面510は、申請タイトル欄511、前記市民の氏名欄512、住所欄513、サービスの利用目的欄514、処理選択ボタン515、および問合わせボタン516から構成される。

50

## 【0031】

利用者端末130が、この画面510において前記問合わせボタン516のクリックを受け付けたならば(s1004)、この事象はシステム100に通知される。システム100ではこれに応じて、前記サービスに応じた担当部門或いは職員の連絡先を取得する処理を開始する(s1005)。前記受け付けていた該当市民のユーザIDおよびパスワードに基づいて申請者データベース105を検索し、所属自治体(参加団体)の情報を取得する(s1006、s1007、s1008)。

## 【0032】

所属する自治体を認識したシステム100は、参加団体データベース107において、例えば前記サービスの業務属性をキーとして担当部門や担当者の連絡先情報を検索・取得する(s1009、s1010)。勿論、参加団体データベース107での検索処理だけでなく、職員データベース106での検索を行うとしてもよい。

10

## 【0033】

前記参加団体データベース107における各担当部門または各担当者については、利用者に対応可能な時間帯の情報が上述したとおりに関連づけされている。従って、ステップs1009での検索により抽出される担当部門や担当者について、更にその対応可能な時間帯を抽出しておく。そして、前記問合わせボタン516のクリックのなされた時間帯(業務処理の要求がなされた時間帯)が、前記対応可能時間帯に属するかどうか判定する。或いは対応可能な担当部門または担当者を特定する。

## 【0034】

システム100は、前記特定された担当部門または担当者の連絡先情報を、画面518の如く生成して利用者端末130に送信する(s1011、s1012)。なお画面518は、前記問合わせボタン516がクリックされたことに応じて利用者端末130に送信するものである。他方、利用者たる前記市民の所属自治体および要求される業務属性が判明した時点で、予め担当部門や担当者の連絡先情報を抽出しとりまとめた情報欄517として画面510に含ませることもできる。

20

## 【0035】

利用者端末130では、前記画面518をシステム100より受信して表示する(s1013)。また、画面518を利用者端末130に送信する時、システム100は、前記連絡先情報を紐付けた情報ファイルを生成し、前記画面518とともに送信している。これは例えばcookieを想定することが出来る。これによりシステム100は、当該利用者端末130から再度のアクセスを受け付けた際に前記情報ファイルも受信し、これに紐付けされた前記連絡先情報を特定し、利用者端末130に返すことが出来る。いわば、連絡先(問合わせ先)の情報が保存されたとできる(s1014)。

30

## 【0036】

従って、自治体が多数集まって運営されているような共同利用センタにおいても、市民など利用者はどの担当部門サイト(窓口)に行き、どの担当者に連絡を行って申請処理等を行えばよいか、迅速かつ的確に提示することができる。また、自治体や担当部門ごとに業務時間が異なるような場合でも、共同利用センタ側で対処して利用者を導くことが可能となる。

40

## 【0037】

本発明の共同利用センタにおける利用者対応サービス提供方法等によれば、利用者対応を迅速・良好なものとする。

## 【0038】

以上、本発明の実施の形態について、その実施の形態に基づき具体的に説明したが、これに限定されるものではなく、その要旨を逸脱しない範囲で種々変更可能である。

## 【0039】

## 【発明の効果】

本発明によれば、利用者対応を迅速・良好なものとする。

## 【図面の簡単な説明】

50

【図1】本実施形態における利用者対応サービス提供システム（情報処理装置）を含むネットワーク構成図である。

【図2】本実施形態における各データベースのデータ構造例を示す図である。

【図3】自治体職員（担当者）の対応時間設定手順を示す図である。

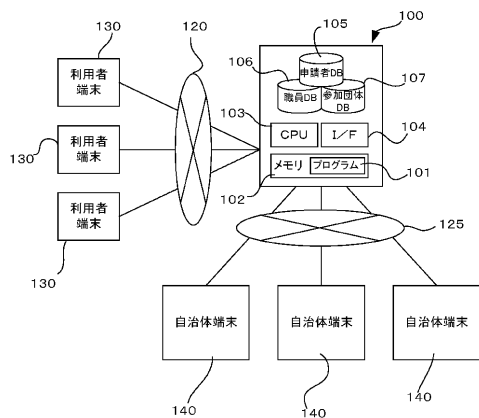
【図4】本実施形態における共同利用センタにおける利用者対応サービス提供方法の実際手順を示す図である。

【図5】本実施形態における画面遷移を示す図である。

【符号の説明】

- 100 情報処理装置、システム
- 101 プログラム
- 102 メモリ
- 103 CPU
- 104 インターフェイス、I/F
- 105 申請者データベース、利用者データベース
- 106 職員データベース
- 107 参加団体データベース、参加自治体データベース
- 120、125 ネットワーク
- 130 利用者端末
- 140 自治体端末

【図1】



【図2】

200

ユーザーID	パスワード	氏名	所属参加団体	...
PX9910591024	Xtaae298	〇〇太郎	A市	...
P91138210932	arr86rfs	東西△△	B市	...
SU8199038870	ffz9872ku	□□花子	A市	...
Hv8810387694	Rfee7ddd	南北▽▽	C市	...

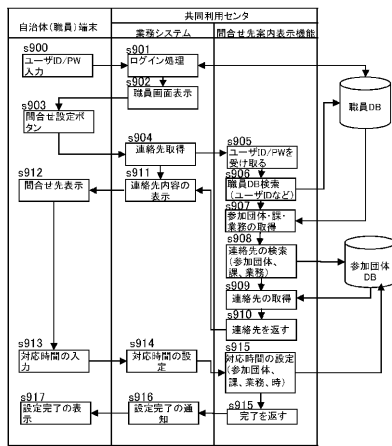
210

ユーザーID	パスワード	氏名	所属参加団体	所属課	連絡先メール	連絡先TEL	...
10240698	Dfff55	A市 太郎	A市	住民課	tarou@ajichitai.jp	03-123-456(7890)	...
55201486	ofna8	A市 花子	A市	戸籍課	hanako@ajichitai.jp	03-234-567(8901)	...
23659871	aaaa88	B市 次郎	B市	住民課	jirou@bjichitai.jp	03-456-789(0123)	...
16549852	0j3s9	C市 太郎	C市	住民課	tarou@cjichitai.jp	03-567-890(1234)	...

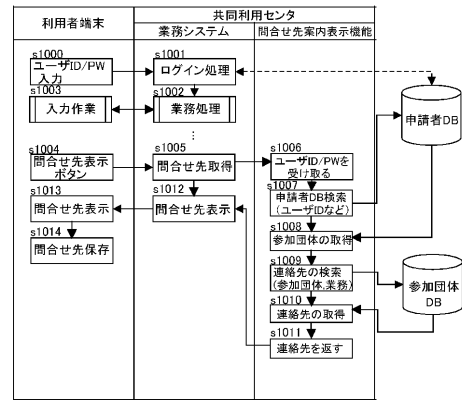
220

参加団体	所属課	業務	担当者	連絡先TEL	連絡先メール	対応時間	...
A市	住民課	住民記録	A市 太郎	03-123-456(7890)	tarou@ajichitai.jp	9:00~20:00	...
A市	住民課	印鑑登録	A市 太郎	03-123-456(7890)	tarou@ajichitai.jp	9:00~20:00	...
A市	介護課	要介護	A市 花子	03-234-567(8901)	hanako@ajichitai.jp	8:00~12:00	...
B市	住民課	住民記録	B市 次郎	03-456-789(0123)	jirou@bjichitai.jp	NULL	...

【 図 3 】



【 図 4 】



【 図 5 】

