

オンライン化へ加速！

新部署設置で取り組み強化 12月に条例制定へ

市は、行政手続きのオンライン化の動きを加速させる。その突破口として1月に「窓口支援システム」を導入して住民異動などの手続きを簡素化。1300におよぶ行政手続きも調査し、来庁が不要となるオンライン化への取り組みを順次進める。

市民向けの申請や相談にも新たにICTを活用するほか、職員に対してもモバイル端末の導入などテレワーク環境を整備。「新しい生活様式」の実践でスマート自治体への転換を容易に図る。条例案も12月議会に提出する。

条例制定12月に

条例の名称は「枚方市情報通信技術を活用した行政の推進に関する条例」。これにより、対象となる行政手続きを規定した条例を変更することなく、条例などで規定されている書面による申請等のオンライン化や個人番号カード（マイナンバーカード）での本人確認による署名の省略が可能となる。条例案は12月制定に向け、12月定例月議会で提出する。

新部署設置で取り組み強化

市は今年度、市民サービス向上のためAIやICTの活用を目指すことを目的に「ICT戦略課」を新設。コロナの感染拡大によりオンラインでの対応が求められる中、応用技術を持つ専門職員（情報セキュリティ、データベース、ソフトウェア開発など）のノウハウを最大限活用しながらオンライン化に向けての取り組みを強化している。今年度は以下の通り。

住民異動など手続きを簡素化（1月）

市民が「書かない」「迷わない」「待たない」をコンセプトに、転入や転出といった住民異動の手続きや年金や児童手当などの諸手続きの簡素化を図るため、事前に自身のパソコンやスマホから申請書の作成や必要書類が確認できる「窓口支援システム」を導入し、市民等の利便性の向上と行政運営の簡素化・効率化を図る。主な機能は下記の通り。

- ①手続き案内機能：画面上で「はい」か「いいえ」を選んでいくだけで利用者の属性を取得し、必要な手続きや添付書類を案内する。
- ②申請書作成機能：住民異動の届け出はもちろん、児童手当や医療費助成など関連する手続きに必要な申請書も一括で作成できる。
- ③住基システム連携機能：申請により作成する住民異動データを、住基システムに取り込む機能。現在手作業で行っている異動入力省力化される。

全手続き「完全オンライン化」視野に

6月に行政手続き1295件を対象に調査を行い、少なくとも347件が、実際に来庁せずにオンライン手続きでの対応が可能なが分かった。今年度は、児童手当認定請求書や介護負担割合証、介護負担割合証の再発行など、年間の取扱件数が1000件を超える55の手続きをターゲットとして、順次オンライン化を進め、将来的にはすべての手続きの「完全オンライン化」を視野に入れ、取り組む。

来庁時間の予約システムは7月導入済み

市役所窓口への来庁時間をスマホで予約できるシステムを7月に導入。乳幼児健康相談や児童扶養手当の現況届の提出といった子育て関係を中心に、開発に伴う協議や相談などでもすでに実施している。今後は、おくやみ窓口の予約や人間ドック申し込み、イベント予約にも対応していく。

オンライン相談も急ピッチで

コロナ禍を受けオンライン相談にも力を入れており、10月からは妊産婦相談がスタート。上記システムから予約ができる。また、これに先立ち窓口での3密を避ける対応として、市内に3つある支所や図書館、市役所窓口にタブレットを10月から設置。例えば、わざわざ市役所へ行かなくても最寄りの支所に行けば市民室や健康福祉相談の窓口とやり取りをすることが可能となった。

市役所内の環境整備

テレワーク拡充へモバイルPC100台 市民サービスの継続性を確保するため、また、国からテレワークの積極的な導入が要請されていることから、職員が在宅でも勤務が可能となるよう、端末調達等の環境整備を進め、今後、試行的に運用を開始予定。

テレビ会議システム 本庁での会議の際にわざわざ移動しなくとも会議に出席できるテレビ会議システムを10月に導入。出先機関では教育委員会がある輝きプラザきらら、上下水道局、ひらかた病院、穂谷川清掃工場に設置。

WEB会議室の設置 感染防止策として会議やセミナーのオンライン化が増えていることから、市役所別館6階にWEB用会議室を2室、10月に設置。

※市議会でも、効率的な会議運営ができるようタブレット型端末を導入。議会関係の会議資料や市の報告文書をデータ化し、紙の使用量や製本にかかる事務量の削減を目指す。

「脱ハンコ」も進行中 並行して進めているのが「脱ハンコ」。様式に押印欄がある条例・規則は130を超えており、これらも含め、さまざまな手続き上必要とされてきた押印を徹底的に見直すことで、将来的なさらなるオンライン化へつなげていく考え。10月に調査をスタートさせた（担当は行革推進課）。

<問い合わせ> 総合政策部 ICT戦略課 電話 072-841-1296 FAX 072-841-3039