

令和3年度（2021年度）のデジタル化の取組みについて

1 報告趣旨

令和3年度（2021年度）当初予算に計上した庁内横断的に実施する市民サービスの向上に係るデジタル化推進の取組みについて、サービス内容及び開始時期を報告する。

2 報告内容

（1）情報収集・発信ツールの導入

LINE（ライン）を利用して、市民からの意見・要望及び道路等の破損個所の通報等といった情報収集や、必要な人に必要な情報を届ける選別配信等を行う。

- ・ サービス開始 ： 9月1日
- ・ 実施内容詳細と担当所管

実施内容		担当所管
平常時	道路や公園の破損箇所情報の通報	管理課 補修センター 公園課
	市政への提言等の意見収集	広聴課
	必要な人への必要な市政情報等の選別発信（セグメント配信）	広報プロモーション課
災害時	被災箇所情報等の通報	防災課
	災害等緊急情報の発信	広報プロモーション課

（2）チャットボット

市民等からのパソコンやスマートフォンを用いた問い合わせに対話形式で自動応答するシステム。これまで選挙、税及びワクチン接種に関する情報について先行導入しているが、幅広い市民サービスに対象を拡大し、夜間や閉庁日も含め、24時間365日、問い合わせを可能にする。

- ・ サービス開始 ： 9月15日

（3）オンライン手続システム

スマートフォンからも本人確認やキャッシュレス決済が可能なシステムにより、自宅から外出することなく住民票の写しや税証明等の交付申請を行い、郵送による取得を可能にする。

- ・ サービス開始 ： 電子申請様式が整った手続きから順次

(4) コンビニ交付

コンビニエンスストアで住民票の写しや税証明等の交付申請・取得を可能にする。

- ・ サービス開始 : 12 月

(5) デジタルデバйд対策

デジタル技術に関する理解やスキルが十分でない方に対して、総務省の事業を活用し、民間企業と連携してスマートフォン教室を開催する。

- ・ 開始時期 : 10 月

3 その他

業務の効率化を図るため、職員向けチャットボットを導入するとともに、定型的で単純な業務を自動化する AI-OCR 及び RPA について導入業務を順次拡大する。