

対話テーマについて

所属	総務局行政部デジタル改革推進課
テーマ	スマート窓口について
解決したい課題	<p>① 待たなくてよい窓口 市民や事業者が手続を行う際の待ち時間が発生しないようにする。</p> <p>② 書かなくてよい窓口 来庁して手続を行う際も、必要な情報は紙媒体ではなくデータで受け渡しができるようにする。</p> <p>③ 分かりやすい窓口 市民一人ひとりに必要な個別最適化された手続案内を行う。</p>
実現したい未来	<p>「待たなくてよい」、「書かなくてよい」、「分かりやすい」をコンセプトとした、区役所・支所などの「スマート窓口」化 (スマート窓口に必要な機能の例)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・来庁前…手続ガイド、来庁予約システム、混雑状況の発信 ・来庁時…総合窓口(ワンストップ窓口)、申請書等作成支援システム
課題の背景	令和 4 年 3 月に「名古屋市役所 DX 推進方針」を策定し、本方針中、市民サービスの領域の施策として、「スマート窓口」の推進を掲げている。
これまで実施した施策等	<ul style="list-style-type: none"> ・区役所窓口の混雑情報の発信 ・くらしの手続ガイドの運用 ・おくやみコーナー(9区2支所で試行実施) ・OCRを用いた申請書作成支援(2区で実証実験実施) 等
備考	