

私たちの現状や取り組み

【事業の目的】

・ 市民の利便性向上と職員の事務効率化

スマホやパソコンから、いつでもどこでも手続きできる環境を整え、申請受付・処理に係る事務の効率化を図ります。

【事業の内容】

・ 運用管理

システム管理、庁内利用支援、安定稼働に向けた調整を行っています。

・ 機能の維持, 改善

本人確認、電子決済、電子交付、窓口予約、スマホ対応等を維持・改善しています。

・ 利用促進のための周知

広報、フォーム改善により利用促進を図っています。



困っている事

- ・ 既存の電子申請サービスを前提に、以下の課題を解決したい。
 - 「知られていない」
 - 「必要な手続きにたどり着けない」
 - 「利用が定着しない」

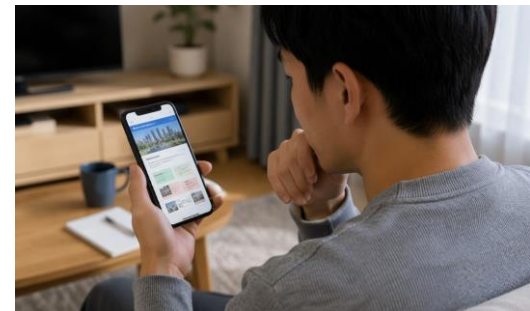
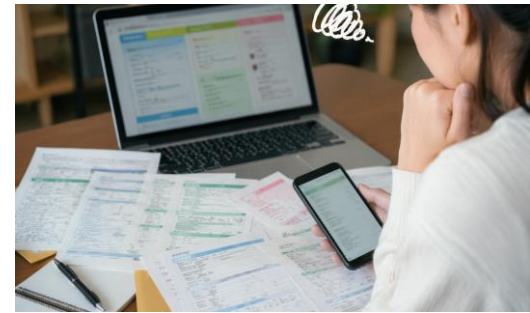
【理想】 何がオンラインで申請できるか、わかりやすく伝えたい

【理想】 必要な手続きで自然に選ばれるサービスにしたい

※新たな電子申請システムの導入や、既存システムの全面的な入替えを求めるものではありません。

- ・ 広報を見た時と、実際に申請が必要な時がずれている…

【理想】 必要な時に思い出され、申請行動につながる導線をつくりたい



目指す姿

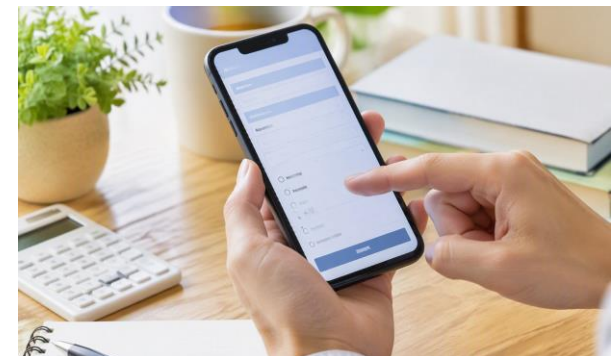
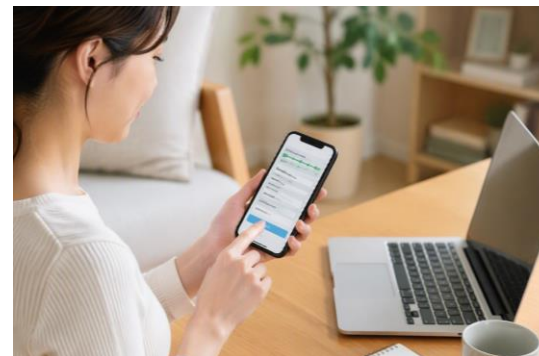
いつでもどこでも、迷わずオンラインで 手続きできるまちへ

【市民】

- ・市民が時間や場所にとらわれず、スマホやパソコンから行政手続の申請等ができる。
- ・窓口への移動時間、待ち時間や交通費を少なくできている。
- ・必要な時に電子申請へたどり着き、次回も使われる。

【職員】

- ・申請情報のデータ化等により、定型的な事務負担が軽減。
- ・相談業務など、よりきめ細かい市民サービスに注力できる。



提案してほしいこと

【提案の前提】

「既存の電子申請サービス」を活用し、市民への伝え方や手続きへの導線、広報の方法、申請時のわかりやすさを改善する提案を求めています。

・必要な人に、必要なタイミングで情報を届ける広報・情報発信

【例】広報媒体等を活用した発信方法、対象者や手続きの特性に応じた周知、継続的な利用につなげる広報施策

・オンライン申請できる手続きを分かりやすく伝える仕組み

【例】サービス名だけでなく、どの手続きで、どう使えるかを具体的に伝える方法

・必要な手続きにたどり着きやすくする導線設計

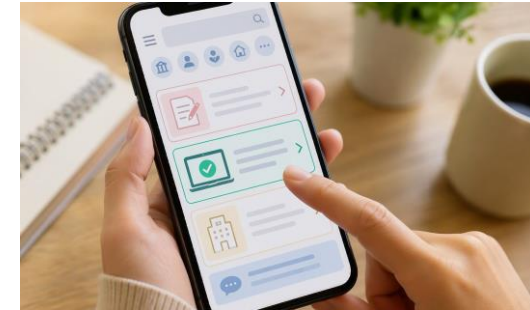
【例】手続き検索、案内表示、対象手続きの見せ方など、申請ページへ進める工夫

・申請完了まで迷わせない利用体験づくり

【例】入力前後の不安解消、途中離脱防止、次回も使いたくなる体験づくり

※既存の電子申請サービスを継続して活用することを基本とし、その全面的な入替えを前提としない提案を想定しています。

※情報発信、手続き案内、検索・ナビゲーションなど、利用促進や利便性向上につながる付随的なサービス・仕組みを組み合わせた提案は幅広く歓迎します。



提供できるリソース

- ・ **利用状況, 傾向の共有, 市民の声, アンケート結果**

オンライン申請件数、利用率、手続類型ごとの傾向、改善要望、利用者・未利用者の声など

- ・ **既存の情報発信接点**

市公式ウェブサイト、LINE、SNS、広報媒体、行政情報モニター等

- ・ **庁内調整, 実証支援**

対象手続の選定、関係部署や区役所支所との調整、実証に向けた運用面の検討

- ・ **担当者の圧倒的熱量**

私が圧倒的な熱量を持って一緒に考え、一緒に動きます。

- ・ **予算の確保**

実証実験後に、予算確保についてデジタル活用推進事業債活用など目指します

名古屋市と共創するメリット

メリット①

市民接点で実証

- ・市公式ウェブサイト、LINE、SNS、区役所・支所等、複数の接点を組み合わせた検証が可能です。

メリット②

行政手続DXの横展開

- ・オンライン申請の利用定着は、多くの自治体にも共通する課題であり、成果の横展開も見込めます。

メリット③

利用者目線の改善

- ・市民の声や利用状況を踏まえ、実際の申請行動につながる改善提案ができます。

【まとめ】

知っているから、使えるへ。

【目指す姿】

いつでもどこでも、迷わずオンラインで手続きできるまちへ

【困っている事】

オンライン申請できる手続きやシステムは増え、もっと利用を促進したいが、
住民への認知が低く、活用が少ない

【提案してほしいこと】

市民が簡単に「どの手続きで、どう使えるか」を知ることができ、
オンライン手続きの途中でめんどくさい！！と投げ出さない仕組み

市民の負担を減らし、職員がよりきめ細かい市民サービスに
注力できるよう、幅広いご提案をお待ちしています。