

「バーチャル行政窓口」を活用した 窓口業務の実証実験を実施 ～ICTを活用した新たな窓口の可能性～

民間企業では、ICTを活用して企業と顧客の間にある距離の壁を取り払い、窓口業務の更なる迅速化と、より親密なコミュニケーションの拡大を図るサービスが始まりつつあります。

本市では、令和2年2月の保谷庁舎機能の移転を見据え、市民サービスの維持・向上を目指し、このようなICTを活用した窓口業務の検討を進めてきました。その検討の一環として、ICTを活用した新たなサービスの行政分野における適用可能性を検証するため、「バーチャル行政窓口」を活用した行政窓口業務に関する実証実験を実施します。

1 実施期間

9月17日（火）から 10月4日（金）まで

2 対象業務

⑨市民課保谷庁舎総合窓口係 ⇔ ⑩子育て支援課手当助成係

- ・保谷庁舎総合窓口取扱業務のうち、児童手当及び医療費助成の新規手続
- ・保谷庁舎総合窓口で取り扱っていない児童扶養、児童育成、特別児童扶養手当、ひとり親家庭医療等の相談対応

【 保谷庁舎 】

<保谷庁舎総合窓口：住民側操作端末>



【 田無庁舎 】

<子育て支援課：職員側操作端末>

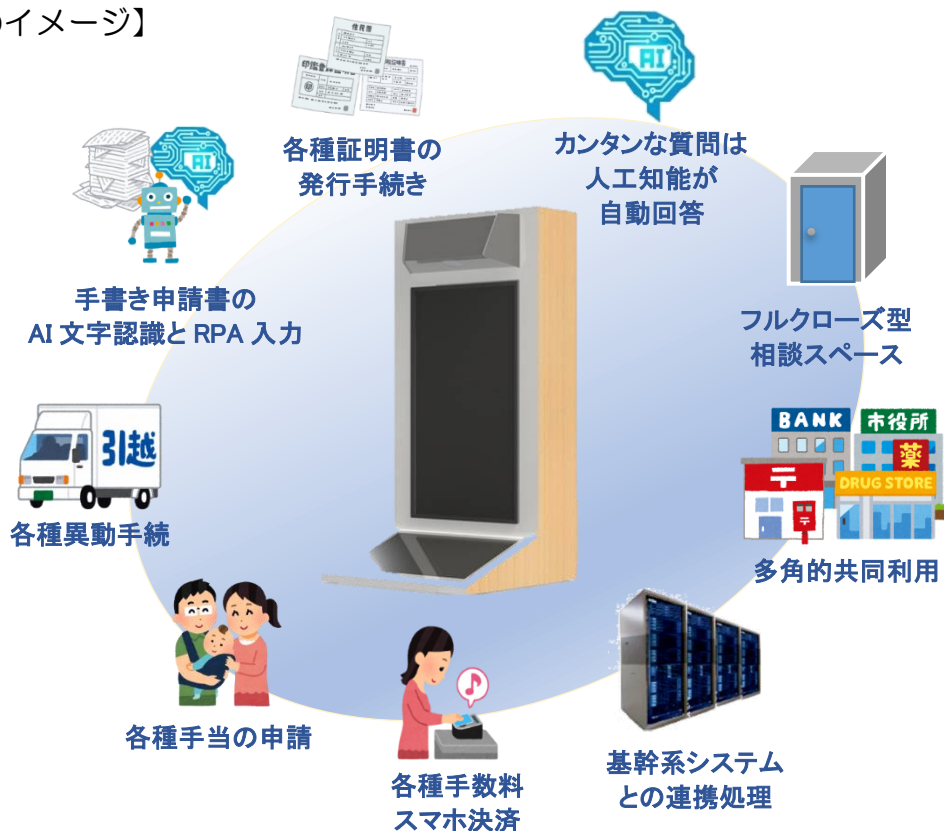


3 今後の展望

今回の実証実験を一定期間実施したのち、その効果、可能性等を検証し、実施範囲の拡大も視野に、本格的な導入に向けた検討を進めます。

将来的には統合庁舎の整備にあたり、少子高齢社会の進展や今後の人口減少等に伴う新たな行政需要などに対応した行政運営とともに、市民にとって身近で、利便性が高く、わかりやすい行政サービスの提供が必要であることから、「バーチャル行政窓口」を活用した新しい行政窓口や業務の効率化について、検証します。

【活用のイメージ】



※現在開発中の製品であるため「デザイン」に関しましては、今後変更となる場合があります。

◆画像・イラスト資料提供：行政システム株式会社

【問い合わせ先】 企画部 企画政策課（TEL：042-460-9800）

資料のポイント

- ・「バーチャル行政窓口」とは、パナソニック株式会社が開発した「対面 KIOSK」を行政システム株式会社と共同で地方自治体版に改良したシステムです。
- ・実証実験では、保谷庁舎に来庁された方が子育て関係の手続きについて、田無庁舎の子育て支援課に直接、確認・相談等を行うことができます。
- ・将来的には、駅や最寄りの公共施設など、より身近な場所で行政サービスを提供するための、検証を進めます。