

## 今後のデジタル市役所に向けた取組について

本市では、現在、行政手続のオンライン化やキャッシュレスの推進など、市民の利便性の向上とともに行政事務の効率化を図るため、デジタル化に向けた取組を進めているところですが、来年度からは、市民の問い合わせ窓口の一本化やデジタルプラットフォームの構築など、具体的なサービスを実装し、市民が便利さや生活の豊かさを実感できる「デジタル市役所」の実現に向けてさらに取組を推進していきます。

### 1 デジタルで完結する取組の推進

市役所に「行かない」「書かない」「並ばない」で行政手続が申請から終了まで一貫してデジタルで処理できるよう、次の項目に取り組んでいきます。

#### (1) 市民からの問い合わせの一本化 ～コンタクトセンターの設置～

現在、市民からの問い合わせについては、代表電話、コールセンター、ホームページ（メール等含む）など、様々な手法により受付しており、また、回答するためのFAQも個別に管理しています。

こうした状況から、全ての問い合わせ管理を一元化し、FAQのデータベースを共通化した、「藤沢市コンタクトセンター」を設置します。

#### 【コンタクトセンターの主な特徴】

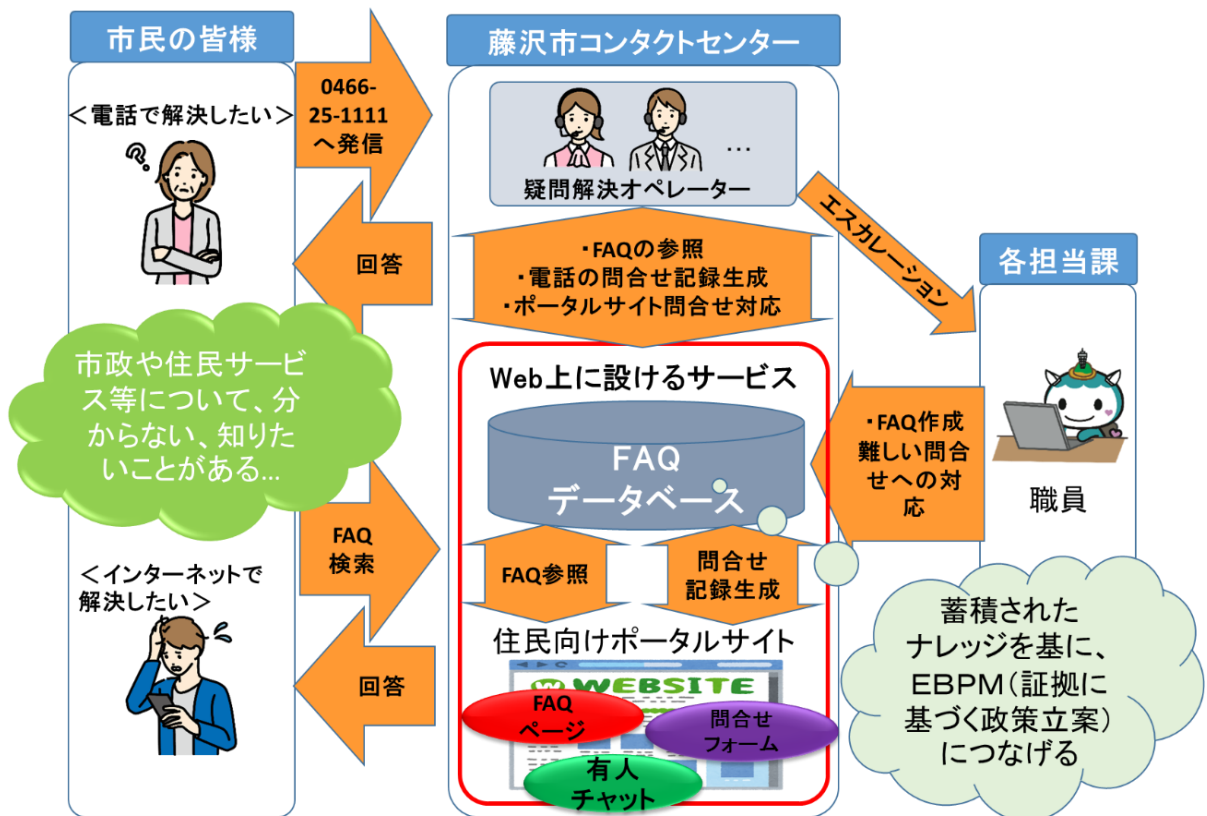
- ① 電話による問い合わせについて、これまでの代表電話とコールセンターを一本化し、オペレーターによる即時応答を可能とする。
- ② AIによる検索、問い合わせフォーム、ホームページ等からの情報提供による、24時間365日自動回答を可能とする。  
また、サービス内に有人チャットと問い合わせフォームを設けることで、電話をかけることなく、デジタルによる完結をめざす。
- ③ 対応した内容についてはFAQデータベースに登録することで、次回以降、AIによる検索やオペレーターにて対応可能とする。
- ④ コンタクトセンターに蓄積されたナレッジを活用し、新たな施策立案につなげることを可能とする。

以上の取組により、問い合わせ等に対する即時応答、A Iによる検索やF A Qによる自己解決の促進、電話のみならず、チャット、S N S、メールなど、多様な手段による問い合わせに対する応答が可能となります。

また、運用後はA I技術を駆使し、市民からの問いに対して短時間かつ確実に案内できるよう、回答精度を高めていきます。

さらに、コンタクトセンターでの受付のうち、A Iによる検索、問い合わせフォーム、ホームページなどからの問い合わせについては、回答だけでなく、電子申請やキャッシュレス決済と連動させることにより、オンラインにより行政手続や手数料の支払いまでを済ませることができるようなど、手続きの入口から出口までをデジタルでシームレスに実施することで、市民の利便性の向上を図ります。

<藤沢市コンタクトセンターイメージ図>



## (2) 手続きナビゲーションの構築

引越しや結婚・出産などのライフイベントでは、多くの行政手続が必要になりますが、一問一答形式で順番に表示される簡単な質問に回答することで、必要な手続き等を案内し、そのまま電子申請へつなげることができる「手続きナビゲーション」を構築します。

## (3) スマート窓口に向けた取組

現在、転入等の手続きの際、複数の申請書を記入していただいておりますが、申請書をデジタル化し、「書かない窓口」を実現することにより、申請書記入の負担軽減だけでなく、市役所内部の処理においても効率化やヒューマンエラーの抑制が可能となるスマート窓口の実現に向けた取組を進めます。

その第一歩として、令和5年度中に市民窓口センターにおいて「書かない窓口」を実施し、その後、各窓口における課題を整理した上で、順次、スマート窓口を拡大していきます。

## 2 今後のデジタルプラットフォームの構築について

現在の業務は部局ごとの分野別縦割り組織を基本に、市民に対して必要なサービスを提供しています。そのため、市民はあらかじめ必要な手続きとその担当課がわからないと、窓口に行きつくことが難しい状況です。市民にとっては組織、業務単位ではなく、その人に合った必要なサービスが横串をさした状態で一度の手続きで完結することが望ましい姿であるといえます。

このことから、様々なサービスを共通的、一元的に管理・連携させることができる「デジタルプラットフォーム」の構築をめざしていきます。

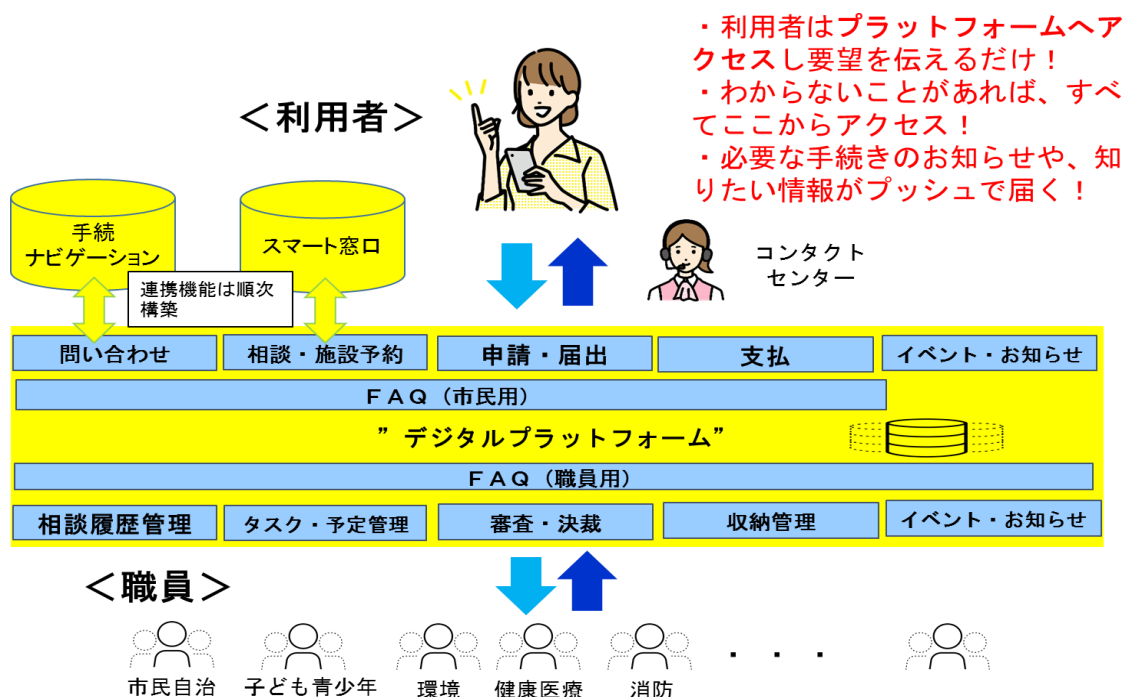
「デジタルプラットフォーム」では、既にあるサービスや個別に作成されたシステムを自動的につなぎ合わせ、その人に合った最適なサービスを提供することが可能となります。デジタルプラットフォームの具体的な機能としては、当面、以下の機能を想定しています。

### 【装備する機能】

- (1) 必要な手続き等をつなぎ、その人に合った最適なサービスを提供
- (2) オンラインでの相談予約機能
- (3) イベントやお知らせに関する共通的機能

また、デジタルプラットフォーム導入後は、常に時代に即した、必要な機能を装備していくとともに、行政サービスにとどまらず、地域の情報や民間情報など、市民生活全般にわたる必要な情報を必要な方に必要な時に届けることが可能となるよう、取り組んでいきたいと考えています。

＜デジタルプラットフォームイメージ図＞



3 スケジュール（案）

令和5年1月から	FAQの整備
令和5年度下期	藤沢市コンタクトセンターの設置
	手続きナビゲーションの導入
	スマート窓口に向けた支援システムの導入

なお、デジタルプラットフォームの構築については、基幹業務システムの標準化・共通化スケジュールと関連するため、今後の国の動向を踏まえ、早期導入に向けて取り組んでいきます。

また、構築にあたっては、市民がデジタル化の恩恵を広く享受できるよう、デジタル機器に不慣れな方へのデジタルデバインド対策のほか、データを効率的かつ安全に活用するための管理体制やルールについても徹底した対応を図ってまいります。

以上

企画政策部 デジタル推進室  
市民自治部 市民相談情報課  
市民自治部 市民窓口センター