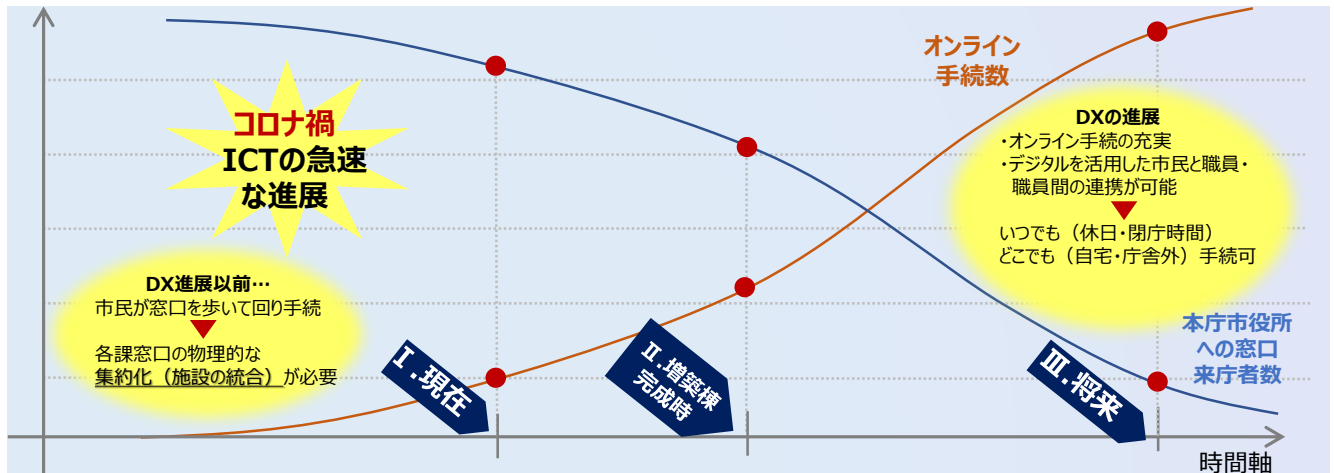


今後の窓口の変化



オンライン利用環境等

マイナンバーカード保有率 66.9% (R5.4末)
申請: 一部の手続がオンライン化

スマートフォンの世帯所有率 90.1% (R4.8末)
※総務省「令和4年通信利用動向調査」

マイナンバーカード保有率 (ほぼ全市民が保有)
申請: 全ての手続がオンライン化

スマートフォンの個人所有率 (ほぼ100%)

どこでもデジタル市役所

市役所と同等機能を持つデジタル市役所を各施設等へ配置すること

➤ ICT技術を活用し、地域の公共施設や市役所本庁等どこに行っても可能な限り移動することなく、1ヶ所であらゆる手続・相談ができる窓口機能を整備する

・オンライン申請等のデジタル技術の進展により、本庁の窓口以外での手続が可能に
(今後もさらにオンライン化が進み、市役所以外でも市役所と同内容の手続がオンライン等で実施可能に)

- ✓ 市役所と同内容の手続ができる**セルフ窓口ブース**を市内の様々な公共施設等に設置
- ✓ 相談等がある場合には、テレビ電話等を活用した**リモート相談窓口**も設置し、本庁の各課職員とすぐにつながる体制を整備する。
- ✓ 市の公共施設で勤務する職員や指定管理者の職員が、セルフ窓口ブース・リモート相談窓口の使用方法などについて、利用者(市民)をフォローする。

申請はセルフ窓口ブースで

相談はリモート相談窓口で

オンライン(自宅等)

- ✓ ご自身のスマホやPCで、申請手続が可能なお場合には、好きな時に好きな場所で手続が可能なオンライン申請が最も便利。



市の公共施設等(市役所以外の施設)

- ✓ オンライン対応済み手続を申請可能に
- ✓ 本庁職員ともテレビ電話で繋がる

小さな市役所が各施設にも併設されるイメージ

市役所(本庁舎)

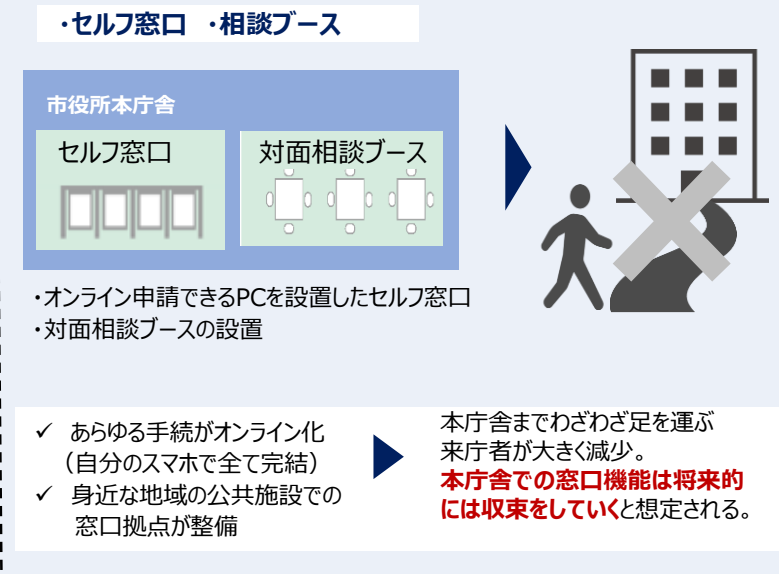
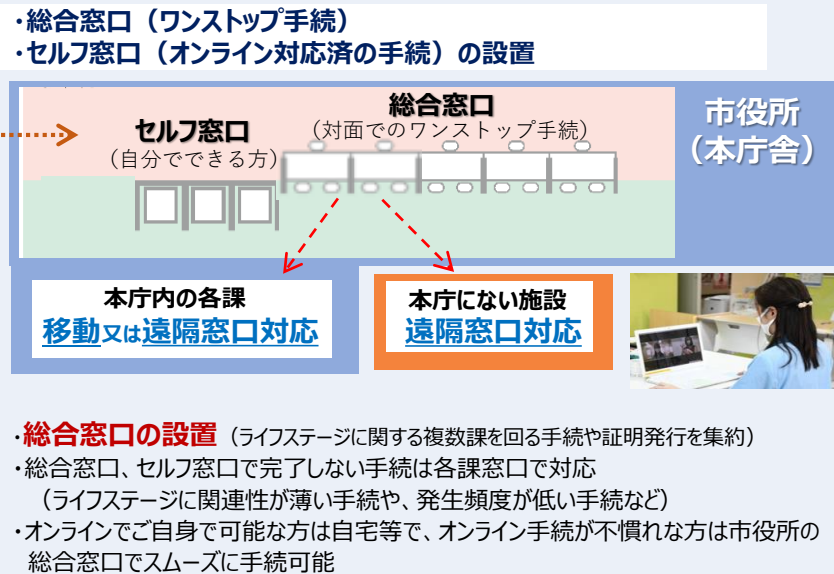
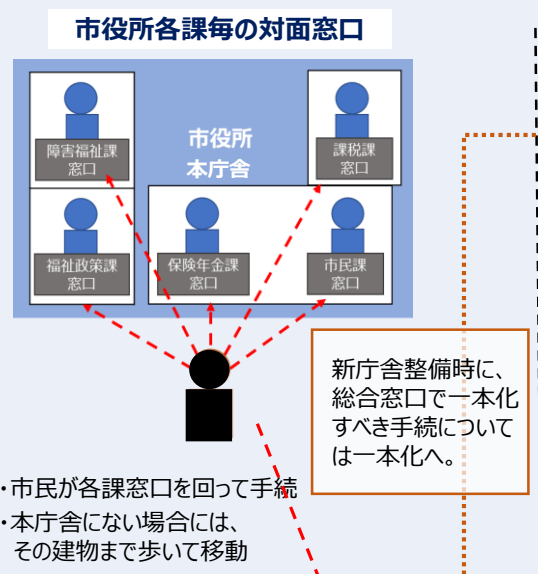
- ✓ 職員の対面で、各種手続等を実施したい方(自宅などに環境がない方や、オンライン手続等が不慣れな方など)

DXの推進に伴う窓口の変化

I. 現在 II. 増築棟完成時 III. 更なる将来 (あらゆる手続のオンライン化)

A

市役所 (本庁)

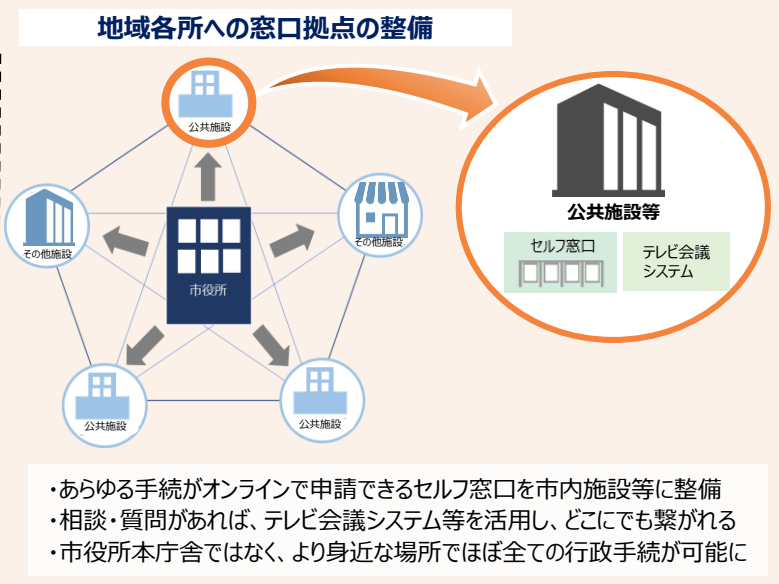
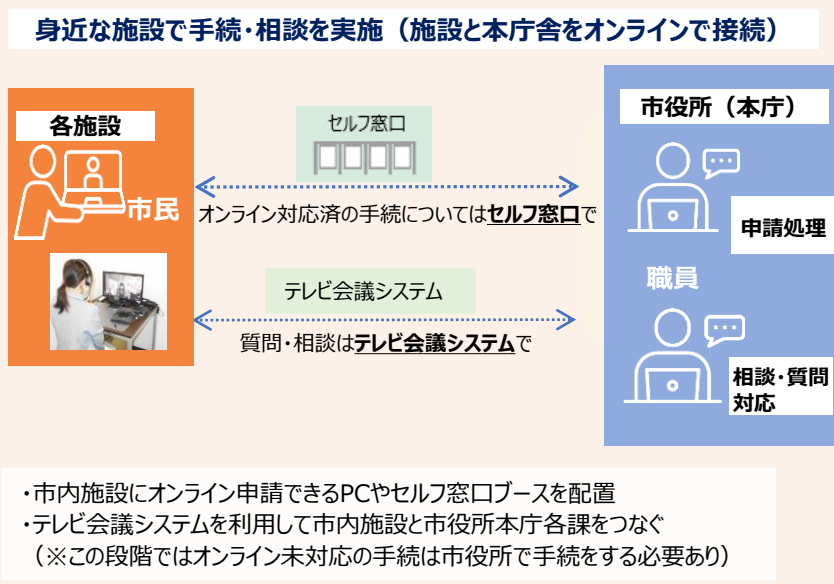
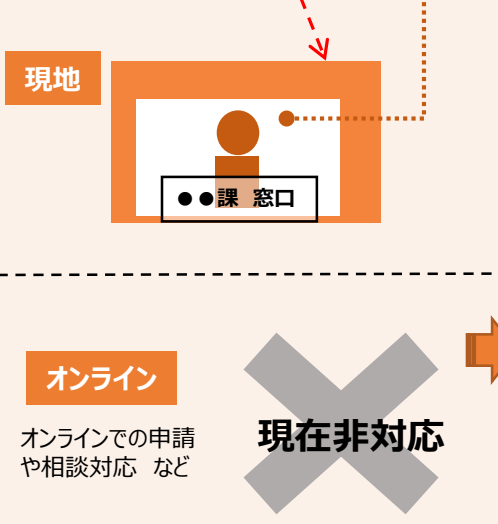


B

市の公共施設等 (本庁市役所以外の施設)

コロナ禍

ICTの急速な進展
・リモート会議
・マイナンバーカードの普及
・キャッシュレス決済
・オンラインショッピング
・テレワーク
・電子印鑑
etc...



C

オンライン (自宅等)

