

【資料3】 豊田市が目指すスマート窓口の 指針(案)について

デジタル化推進本部事務局
(経営戦略部 情報戦略課)

「目標1：スマート窓口」関連

(1)方針的な整理に関して

【意見】

- **スマート窓口の実現は必要**。ただし、**各部局の業務の性格(来訪者や業務内容)によって捉え方は異なる**。
- 豊田市が目指すスマート窓口における指針**(最低限押さえないポイント・機能)**の明示が必要ではないか。
- 各課の個別最適になる可能性がある。それは避けるべき。

<対応>

- ◆ **各部局の性格(来訪者や業務内容)を踏まえ、各部局で検討・具体化していただく際の基本となるような指針について、検討中。**
- ◆ **第3回デジタル化推進本部会議にて事務局案を提示させていただく予定。検討する際には、他のご意見に対して整理している対応等との連動性を踏まえて整理を進めている。**

方針整理の考え方

- ① 市役所に来訪・申請する対象者別に目指す視点を整理する。
- ② 「行かずに済む」・「書かずに済む」・「待たずに済む」のそれぞれの状況において目指す視点を整理する。
- ③ ①・②の2軸で本市が目指すスマート窓口において「最低限押さえないポイント」や「機能」を明示する。
- ④ これをベースに、各部局・各課で本部員・推進員を中心に、それぞれの目指すスマート窓口を具現化する。

<整理イメージ>

【全庁の方針】

	行かずに済む	書かずに済む	待たずに済む
一般市民	◆それぞれの視点で、目指す姿 (最低限押さえないポイント)・機能を明示する。		
自治区			
施設来館者			
事業者			

【各部局・各課の方針・具体策】

	行かずに済む	書かずに済む	待たずに済む
一般市民	◆全庁方針を踏まえて、各部局・各課の目指す姿(方針)と具体策を明示する。		
自治区			
施設来館者			
事業者			



- ◆行かずに済む：市民・事業者が「ワザワザ」・「イチイチ」市役所に行かずとも手続き等ができる。
- ◆書かずに済む：市民・事業者が「ワザワザ」・「イチイチ」書類を書かなくても手続き等ができる。
- ◆待たずに済む：市民・事業者が「ワザワザ」・「イチイチ」待たなくても手続き等ができる。

普及・啓発等

行かずに済む

書かずに済む

待たずに済む

内部事務効率化

一般市民
(自治体・住民団体等)
施設来館者
事業者

<普及・啓発>
○市民などそれぞれの対象者が「行かない」・「書かない」・「待たない」のツールを利用できるような丁寧な普及・啓発等が必要

<格差対策>
○それぞれの対象者が各種ツールを利用する際に想定されるデジタル格差への配慮・対策等が必要

<目指す姿>
○自宅や勤務先から必要な手続き・決済ができる
○迷わず申請できる

<機能>
○電子申請 ○キャッシュレス
○オンライン相談

<目指す姿>
○市役所に行かなくても申請・手続きができる
○どこでも会議ができる

<機能>
○電子申請 ○オンライン会議

<目指す姿>
○自宅や勤務先から必要な手続き・決済ができる
○施設の利用方法が把握できる

<機能>
○電子申請 ○キャッシュレス
○オンライン相談

<目指す姿>
○自宅や勤務先から必要な手続き・決済ができる
○事前に制度を把握できる

<機能>
○電子申請 ○キャッシュレス
○オンライン相談

<目指す姿>
○事前入力ができる
○何度も同じことを書かなくていい

<機能>
○電子申請
○マイナンバー

<目指す姿>
○混雑しない
○スムーズな支払いができる
○相談内容に的確に対応できる

<機能>
○事前予約 ○キャッシュレス
○AIを活用した相談支援

<目指す姿>
○混雑しない
○スムーズな支払いができる

<機能>
○事前予約 ○キャッシュレス

<目指す姿>
○混雑しない
○スムーズな支払いができる
○相談内容に的確に対応できる

<機能>
○事前予約 ○キャッシュレス
○AIを活用した相談支援

○各種デジタルツールで申請・手続きされたデータの処理などをアナログに転換して対応するなど、内部事務が非効率にならないよう効率的な改善を行う。

全庁の基盤

自治体業務システムの統一化・標準化

3つの取組方針
(電子申請・キャッシュレス・データ活用)

内部事務の一貫したDX
(全庁で影響する範囲)

人材育成・意識改革

【〇〇部】 ▲▲(対象者)向け«〇〇します！！»

＜主な対象業務＞ 各種証明書等の発行業務、各種申請の受付業務、各種相談業務 など

＜実施対象所属＞ ●●課、◆◆課 ■■課

【目標】

○令和○年度までに・・・を・・・%にします。 等

※具体的な数値で目標値を記載してはどうか。

行かずに済む

書かずに済む

待たずに済む

«目指す姿»

○各部局・各課の業務に合わせて、目指す姿を記載する。

«目指す姿»

○各部局・各課の業務に合わせて、目指す姿を記載する。

«目指す姿»

○各部局・各課の業務に合わせて、目指す姿を記載する。

«目指す姿の実現策»

○目指す姿を実現するために必要な取組を記載する。

«目指す姿の実現策»

○目指す姿を実現するために必要な取組を記載する。

«目指す姿の実現策»

○目指す姿を実現するために必要な取組を記載する。

«内部事務の効率化について»

○各実現策を実施する際に必要となる「内部事務の効率化」において、具体的に実施することを記載する。

«デジタル格差への配慮について»

○各実現策を実施する際に想定されるデジタル格差への配慮(考え方・取組等)を記載する。

(1)方針整理の考え方について

- スマート窓口の実現について「最低限押さえないポイント」を全庁方針とし、詳細な取組については、各部局・各課で整理することでどうか。
- 各部局の業務の性格・状況を踏まえ、対象者を軸にすることはよいか。また、その対象者の区別は素案のとおりでよいか。

(2)全庁方針について

- 最低限押さえるポイントとしては、「目指す姿」・「機能」でよいか。
- 各対象 × 「行かずに済む」・「書かかずに済む」・「待たずに済む」の整理について、追加したほうが良い視点や取り組みはないか。

(3)各部局・各課のスマート窓口の方針・具体策の整理について

- 各部局・各課のスマート窓口の方針・具体策の整理については、P3のようなシートをデジタル化推進本部事務局(情報戦略課)で準備し、必要に応じて各部局で作成してもらうことなどで、スマート窓口を着実に実現していくことを想定しているがいかがか。