

## 総務常任委員会活動報告

### 【所管事務調査の進捗について】

令和3年12月に、「行政手続きのオンライン化について」を所管事務調査項目として決定しました。

令和4年1月28日、草津市 ICT 戦略特別推進員 吉田昌孝氏を講師に迎え、草津市の行政手続きのオンライン化に向けた取組の状況や課題などについて研修しました。

2月、研修の振り返りや課題抽出、調査の方向性について議論しました。

5月、草津市の現状分析、先に挙げた課題に対して議論しました。

7月13日(水)

愛知県西尾市へ行政視察をしました。

西尾市では、「LINE」を活用した行政手続きのオンライン化を進めておられ、LINEの友だち登録者数は97,054人と市民割合で換算すると半数以上が登録されています。

### 【LINEと電子申請システムの連携の中で、LINEを活用することの利点】

- ワンクリックで申請画面にアクセス!
- LINE認証情報で自動ログイン!
- 使い慣れているLINEで受付状況通知!
- 個人情報電子申請システム内で扱うから安心!

があります。

### 【西尾市との質疑応答】

Q1. DX推進の組織体制に専門職はいるのか?

A1. 専門職の配置はしていない。

Q2. 年代別のLINE登録者数は?

A2. 40代50代60代の登録者が多く、次いで30代70代以上となっている。今後は10代20代の登録者をどのように増やすかが課題。

Q3. 高齢者からの使いやすさに関する声は?

A3. 新型コロナウイルス感染者数を教えてもらえるなど良い評価をいただいている。

- Q4. 学校関係での利用について、欠席連絡を LINE で行うなど何か計画はあるのか?
- A4. 今年度から「すぐーる」という教育現場向けの連絡システム導入が決まっている。別アプリなため LINE との連携はできなかった。
- Q5. オンライン施設予約の決済に関して、LINE 活用される予定はあるのか?
- A5. 施設予約システムは、県で共同利用しており予約するのみにとどまっている。
- Q6. お悔やみの際は様々な手続きを時間がない中行わなければならない、何かオンラインを活用して工夫されていることはあるのか?
- A6. LINE から手続きコンシェルジュ機能で手続き紹介している。
- Q7. AI チャットボットの回答精度を上げるには職員の手間が莫大にかかる。回答精度を上げるための策はあるのか?
- A7. 毎月各課に照会し、回答できなかった内容などを一つ一つ見直している。
- Q8. 手続きコンシェルジュの質問数の多さによる回答の手間の課題についてはいかがか?
- A8. オンラインですべてを済ますには、全設問に回答してもらうしかない。利用者の選択肢の一つとして用意しておくことがサービスの一つであると考えている。

西尾市で研修したことをもとに、今後は草津市の取組について議論を深めていき市民の皆様の利便性向上に努めていきます。