

With コロナで加速する『e-市役所』

新型コロナウイルス感染症が拡大する中、「新たな日常」を実現するため、行政サービスの強力な推進や書面、押印、対面主義からの脱却等を目指しています。窓口業務のデジタル化や内部事務の効率化を推進するとともに、市民サービスの充実・向上に努めながら、更なる「e-市役所推進」の推進に取り組んでいきます。

1. 『e-市役所』推進に向けたこれまでの取り組み

(ア) 文書管理・電子決裁システムの実施

決裁行為の迅速化、電子データの廃棄を含む適正管理、ペーパーレス化の促進に伴う執務環境の改善等を図ることを目的に、令和2年度から文書管理・電子決裁システムを導入。4月から9月までの電子決裁率(平均)は98.2%。他の自治体と比較しても高くなっています。

(イ) マイナンバーカードの交付

マイナンバーカードの交付を進めるため、これまで臨時交付窓口の設置や、窓口での土日交付を開始し、交付率は10.2%(R2.3.1時点)から14.18%(R2.8.31)に向上。令和2年度末時点の交付率20%を目指し、窓口体制の強化、市内の企業等を訪問し「出張申請サービス」を再開します。

(ウ) 押印レス(ハンコレス)

新内閣の発足により、行政手続きにおける「脱ハンコ」の動きが加速しています。在宅勤務やテレワークなど新しい働き方を推進していくために、行政手続きのデジタル化、オンライン化とあわせて更なる押印レスを進めていきます。

(エ) 窓口混雑ランプ(新規)

市民課、健康保険課、医療・年金課の窓口の混雑状況が見える化する「混雑ランプ」サービスを開始します。ホームページ上に、交通信号機に見立てた「空き(青)」、「やや混み(黄色)」、「混み(赤)」を3段階で表示。コロナ感染防止を行いながら、安心・便利に来庁できる環境を整備します。

(オ) 市公式HPリニューアル

今回、平成23年以来の大幅なリニューアル。情報収集の主体となっている小型のポータブル機器(スマホ、タブレット)での見やすさ・探しやすさ・使いやすさに配慮したコンパクトなデザインと検索機能の充実を図っています。