



(報道発表資料)

2 0 2 3 年 3 月 2 4 日  
京 都 市  
西日本電信電話株式会社京都支店

## 「スマート区役所」の実現に関する連携協定の締結及び実証実験の実施について ～誰一人取り残さない 人に優しいデジタル化の推進に向けて～

京都市（市長：門川大作）と西日本電信電話株式会社 京都支店（支店長：重田敦史、以下 NTT 西日本）は、区役所業務のデジタルトランスフォーメーション（※1）の取り組みとして「スマート区役所」の実現に向けた連携協定を締結しましたのでお知らせします。

今後、本協定に基づき、右京区役所 区民部 市民窓口課において、ICT（※2）を活用した窓口のデジタル化に向けた実証実験に取り組みます。

- ※1 デジタル技術の有効活用等による市民サービスおよび区役所業務の変革
- ※2 ICT：情報通信技術

### 1.背景・目的

市民サービスの向上や業務の効率化に向けた、手続きのオンライン化や窓口のデジタル化など、さまざまなICTを活用した「スマート区役所」による「行かない」「書かない」「待たない」窓口サービスを提供するとともに、「誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化」を推進します。

### 2. 協定に基づく具体的な取り組み（別紙参照）

#### （1）窓口ICT化実証実験

設置されたICT機器により、来庁された方が迷うことなく必要な手続きを簡単な操作によって、申請書が自動生成されるなど、何度も同じことを「書かない」窓口を実装します。また、市民サービスや業務の効率化に関する可能性や運用上の課題等、「スマート区役所」の実現に向けた実効性等を検証します。

- ・簡単な質問に答えることで自身に必要な手続きを判別・選択
- ・マイナンバーカード等の券面情報の読み取りにより、手続きに必要な氏名・住所等の情報を自動入力（キーボード入力にも対応）
- ・機器操作のサポート要員を配置する他、テレビ電話による遠隔相談により、来庁者の質問等に対応



# 京都市とNTT西日本との 「スマート区役所」の実現に向けた連携協定の 具体的な取り組みについて（※）



※本資料の記載内容は現時点の想定となります。今後、取り組み内容等を検討のうえ、改めてお知らせします。

## 連携協定の目的



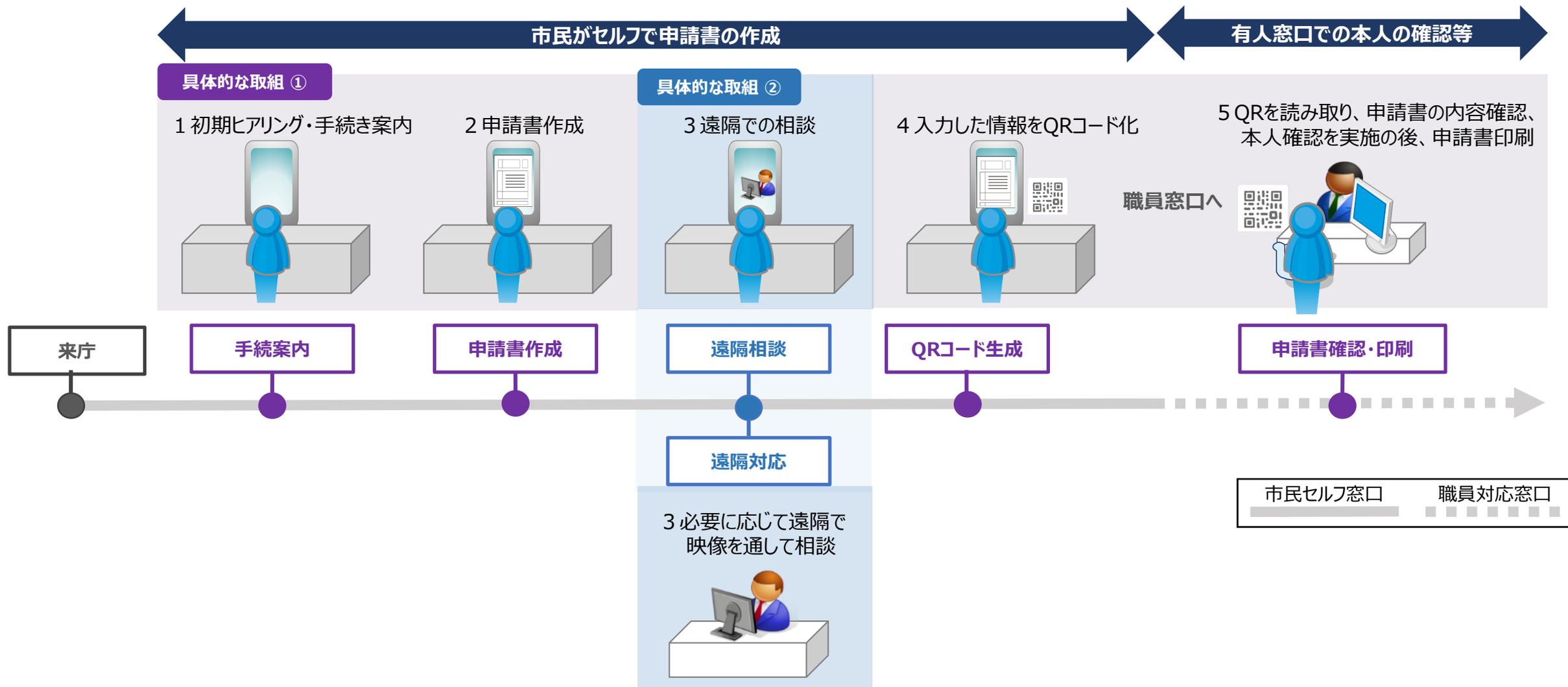
- 市民の利便性や業務効率の向上を果たすため、さまざまなICTを活用した「スマート区役所」の実現
- 手続きのオンライン化や窓口のICT化をはじめとした行政のデジタル化による「行かない」「書かない」「待たない」窓口の実現
- 「誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化」の実現



- ソーシャルICTパイオニアとしてICT活用による新たな価値の提供
- ICTを京都活性化の推進力とし、スマートな未来社会を共創

# 具体的な取り組み

- 右京区役所にてICTを活用した窓口サービスの実証実験に取り組み、効果や課題等を検証する。
- 実証実験は3カ月程度を予定



## 具体的な取り組み事例 ①

# 申請書作成支援

### 取組

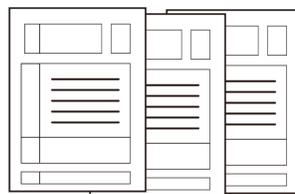
- ✓簡単な質問に答えるだけで、自身に必要な手続を判別
- ✓氏名・生年月日・住所など、基本的な情報は一度の入力で複数の申請書への転記が可能（※）  
※試行導入の対象手続については今後調整。

### 目的効果

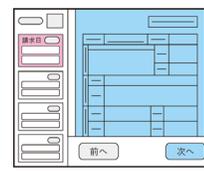
- ✓住民：ヒアリング機能により必要となる関連手続の正確な案内で「迷わせない」、  
入力補助機能により氏名・住所・生年月日等の同じ情報を何度も「書かせない」サービスの実現
- ✓職員：定型業務（定型的な質問や申請書の記載間違いへの対応など）の削減による窓口職員の負担軽減  
ヒアリング機能を実装したシステムにより、業務経験の浅い職員等の負担を軽減



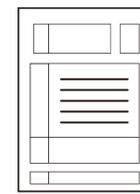
ヒアリング実施



必要な手続きの洗い出し



タブレット上で  
申請書を作成



複数の申請書が同時に完成

## 具体的な取り組み事例 ②

# 遠隔相談

### 取組

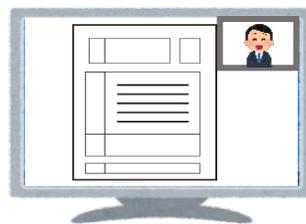
- ✓申請書作成支援システムの利用方法や手順の不明点等について、テレビ電話機能等により本庁職員が対応

### 目的効果

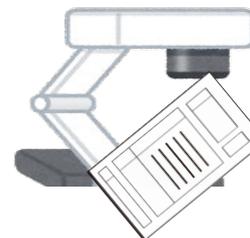
- ✓デジタルデバイド対策を含めたサポートの提供
- ✓場所・拠点にとらわれない最適なサポート体制の構築



テレビ電話機能を活用した対面相談



同じ画面を見ながら相談可能



手元の書類等も専用カメラで画面共有可能