

令和元年 11 月 19 日

行財政改革・大都市制度調査特別委員会

企画調整部 企画課  
総務部 人事課  
市民部市民協働・地域政策課

## 区制度の検討について

### ◆配付資料◆

- ・ 情報通信技術（ICT）の活用について（今後、検討する取組）

## 情報通信技術（ICT）の活用について（今後、検討する取組）

### 1 浜松市「デジタルファースト宣言」（令和元年 10 月 31 日）

#### (1) 宣言の目的

人口減少・少子高齢化をはじめとした社会課題が深刻化するなか、AI・ICT 等先端技術やデータ活用などデジタルの力を最大限に活用し、持続可能な都市づくりを推進する。

#### (2) 3つの戦略

① 「都市づくり」のデジタルファースト 【都市の最適化】

② 「市民サービス」のデジタルファースト【市民サービス向上】

AI・ICT 等先端技術を活用し、市民サービスを最適なかたちで提供することで、市民の利便性の向上を目指す。

③ 「自治体運営」のデジタルファースト 【自治体の生産性向上】

### 2 今後、検討する取組（9/26 特別委員会要望資料における補足）

#### (1) 行政手続き等のオンライン化（イメージ1 図参照）

・添付書類の廃止など手続きの簡素化（ワンスオンリー※）

※ワンスオンリー…デジタル手続法におけるデジタル化の基本原則のひとつで、一度提出した情報は、二度提出することを不要とするもの。

・マイナンバーカードの普及促進

・スマートフォン等による申請・手続き・支払い（電子決済）の完結

#### (2) 無線通信技術を活用した行政サービスの提供（イメージ2 図参照）

・ショッピングセンターなどの民間施設等に出向き行政サービスを提供

・期間が限定される手続きや時期により集中する手続きなど、市民ニーズや目的に応じて、臨時の窓口を設置

#### (3) 市の保有するデータのオープンデータ化

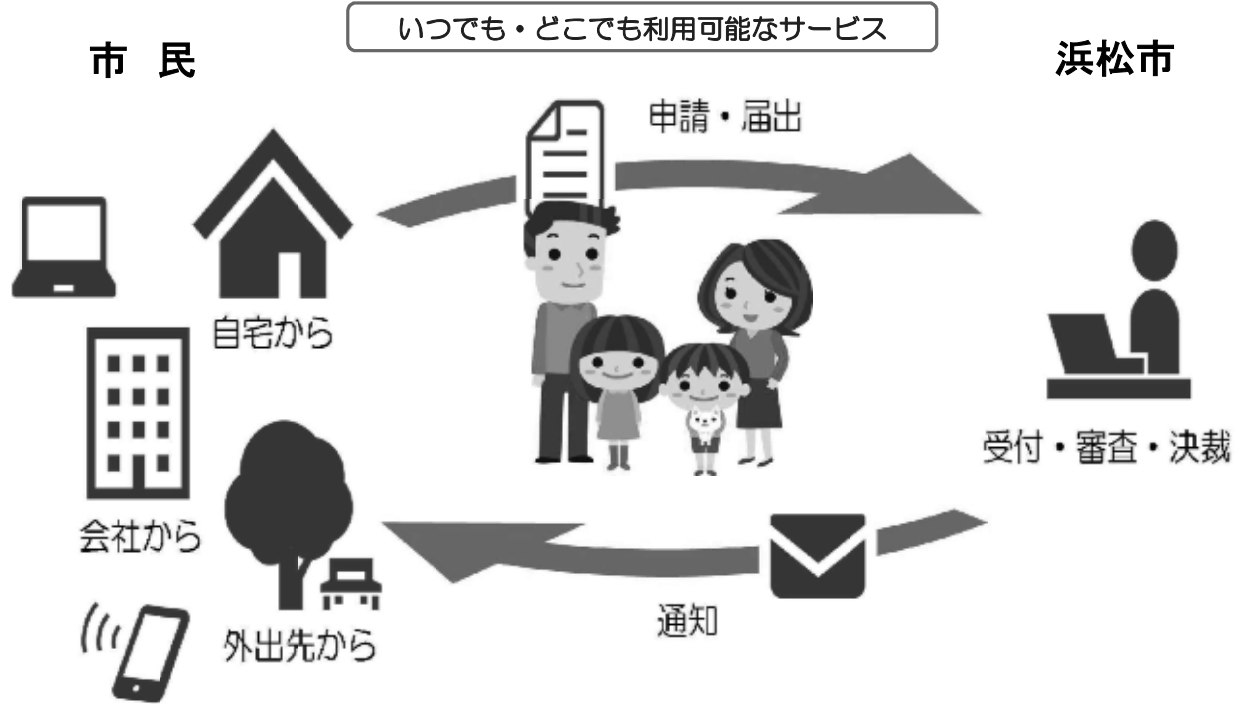
・オープンデータ化による、市民が日常利用する多様な情報機器や手段である AI スピーカーやチャットボット等のサービス提供基盤の整備

・各種届出や証明、高齢者のサポート、健康・医療に関することなど「はままつくらしのガイド」にある市民が必要としている情報を、AI スピーカー等多様な手段かつ、最新の内容で 24 時間 365 日提供

・届出・健診の案内やイベント情報など世代やライフシーンなどに応じて、24 時間 365 日対応可能なチャットボット等で問い合わせに対応

## 行政手続きのオンライン化(イメージ)

イメージ1



## 無線通信技術を活用した行政サービス(イメージ)

イメージ2

