

西区の藤棚地区センターで「行かない窓口」の実証実験を実施します！ 提供サービス【マイナポイント申込支援】【なんでもスマホ相談】

西区では、「横浜DX戦略」に掲げる「デジタル区役所」のモデル区に選定されたことを受け、取組を確実に進めるため、「西区デジタル区役所モデル区プロジェクト（裏面参照）」を組織しました。

本プロジェクトでは、「デジタル区役所」のコンセプトである「書かない・待たない・行かない そしてつながる」の実現に向けて、各分野の事業者の協力を得ながら様々な実証実験に取り組んでいます。

このたび、区民の皆様にご直接効果を実感していただける「行かない窓口」の実証実験を実施しますので、お知らせします。

1 行政サービスの提供方法に関する課題と改善に向けた取組状況

区役所では、様々な行政サービスを提供していますが、直接来ていただくことが前提のものが多く、区役所への移動にかかる時間と交通費がお客様の負担となっています。また、開庁時間が主に平日日中のため、来庁のために仕事を休む必要があるなど、空いている時間に気軽に利用できないといった課題もあります。

これらの課題については、デジタル統括本部が中心となって、利用件数上位100手続きのオンライン化を目標として掲げ、ご自宅や勤務先からスマホ等で手続きを行える環境の整備を進めていますが、この取組だけでは、デジタルが苦手な方が取り残されてしまうこととなります。

そこで、「移動にかかる負担を軽減」「区役所閉庁日でも利用できるサービス」「デジタルが苦手な方でもデジタルの恩恵を受けられる」という3つの視点で「行かない窓口」の実証実験を行います。



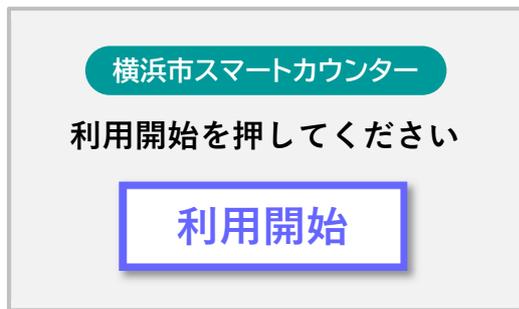
2 Web 会議システムを活用した「行かない窓口」の実証実験

■実証実験の詳細

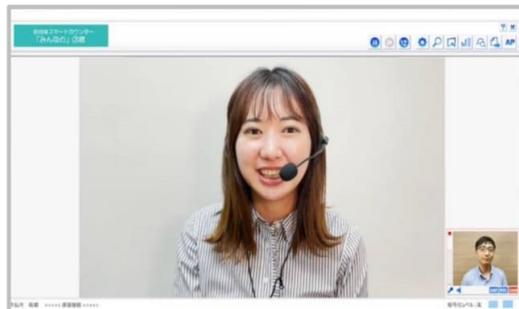
対象者	横浜市民 ※藤棚地区センター近隣にお住まいの方を主な利用者として想定
場所	藤棚地区センター（西区藤棚町2-198） 2階 受付横 Web会議専用ブース
期間	令和5年2月1日(水)から2月28日(火)まで ※施設休館日の2月20日(月)は除く
利用時間	平日、土曜日：9時30分 から 20時00分 まで（最終受付：19時30分） 日曜日、祝日：9時30分 から 18時00分 まで（最終受付：17時30分）
概要	<ul style="list-style-type: none"> 提供サービスは【<u>マイナポイント申込支援</u>】【<u>なんでもスマホ相談</u>】の2つです。（詳細は裏面参照） 利用者の操作は、<u>利用開始ボタンを押すだけ</u>です。 利用開始後は、オペレーターと会話しながら手続きを進めます。<u>手続きに関わるデータ入力</u>は、<u>オペレーターが遠隔操作、代理入力</u>により行うため、<u>利用者による機器の操作は不要</u>※です。 <p style="text-align: center;">※暗証番号などは、利用者本人が入力します。</p>



■行かない窓口の利用イメージ



利用開始時の画面イメージ



利用中の画面イメージ

■提供サービスの詳細

①マイナポイント申込支援

サービス内容	<ul style="list-style-type: none"> ・マイナポイントの予約、申込支援 ・マイナンバーカードの健康保険証利用登録支援 ・マイナポータルでの公金受取口座登録支援
持ち物等	<ul style="list-style-type: none"> ・マイナンバーカード ・マイナンバーカードの4桁の暗証番号 ・金融機関の通帳など登録したい口座情報が分かるもの ・希望するキャッシュレス決済サービスの決済サービスIDとセキュリティコードが分かるもの



②なんでもスマホ相談

サービス内容	<ul style="list-style-type: none"> ・スマートフォンの操作方法など、スマートフォンに関わるお悩みの相談
持ち物等	<ul style="list-style-type: none"> ・スマートフォン



※取材をご希望の場合は、お問合せ先までご連絡ください。

西区デジタル区役所モデル区プロジェクトとは

デジタル区役所モデル区として、デジタル技術を活用した業務改善等の取組を確実に推進していくため、西区長をトップに約70名の職員が参画している西区内部のプロジェクトチームです。当該プロジェクトでは、職員一人ひとりが共通認識と当事者感を持ちながら、現場での課題やアイデアを大切に取組を進めています。

本取組について、職員の意識統一と区民の皆様へ西区の取組み姿勢をお伝えすることを目的に**取組スローガンを策定**しました。

**西区は、デジタル区役所の実現に向けてトライし、
つながりを守り、創り、強くします。**

全庁一丸となって、デジタル技術の活用による区民向けサービスの利便性向上や業務効率化に向けて、デジタル化の取組を、つながりを大切に、誰一人取り残さず進めていきます。

お問合せ先

○西区役所で実施している実証実験に関すること 西区区政推進課長 鈴木 慶 Tel 045-320-8338

○横浜DX戦略（デジタル区役所の推進）に関すること

デジタル統括本部デジタル・デザイン室担当課長 洲崎 正晴 Tel 045-671-4763