

2022年1月20日

草加市

NTTコミュニケーションズ株式会社

草加市とNTT Com、 行政相談サービスのオンライン化検討に関する合意書を締結し、 DX推進に向けた活動開始

草加市とNTTコミュニケーションズ株式会社(以下 NTT Com)は、各種行政サービスに関する住民からの相談・お問い合わせ(以下 行政相談サービス)のオンライン化検討に関する合意書を締結しました。合意書にもとづき、2022年3月までに行政相談サービスのオンライン化に向けた課題の特定、解決策検討などを協力して行います。

1.背景

草加市は、デジタル社会の構築に向けて自治体に取り組むべき各種施策をとりまとめた「自治体DX推進計画」※にもとづき、行政サービスのオンライン化に向けた検討を進めています。

NTT Com は、デジタル技術を活用し、あらゆる企業や行政のデジタルトランスフォーメーション(DX)に取り組んでいます。

今回両者は、「自治体DX推進計画」の重点取り組み事項でもある行政手続のオンライン化と並び、DXが期待される「行政相談サービス」のオンライン化を検討します。行政相談サービスは、行政サービスの案内を含む住民からのさまざまな相談に対応するもので、現状では来庁・対面での提供が基本です。行政相談サービスのオンライン化を検討することで、住民の利便性向上と行政職員の業務効率向上に貢献します。

2.合意事項

両者は、行政相談サービスのオンライン化に向け、業務の調査・分析と課題の特定、解決策の検討、実現可能性の検討を協力して行います。

3.活動内容

(1)行政相談サービスの調査・分析と課題の特定

NTT Com は、草加市の行政相談サービスの実態を把握するため、同市協力のもと各課に対して調査票を配布し、業務内容や、住民・職員双方の目線での課題感を調査します。その後、調査結果を分析し、解決すべき課題を特定します。

(2)解決策の検討

NTT Com は、(1)で特定された課題に対してデジタル技術を活用した解決策を提言書としてまとめます。

(3)実現可能性の検討

草加市は、提言書をもとに解決策の実現可能性を検討します。

4.今後の展開

草加市は、本活動の成果を踏まえ、行政サービスに関する質の向上、職員の業務改革に繋がる DX をさらに推進していきます。

また、NTT Com は、本活動で得られた知見を活かし、「自治体 DX 推進計画」の促進を含め、国が掲げるデジタル・ガバメントの実現に貢献していきます。

※：「自治体 DX 推進計画」とは、デジタル社会の構築に向けて自治体が取り組むべき各種施策をまとめた計画書です。(参考：[総務省 Web サイト「地方行政のデジタル化」](#))