
記者資料提供（令和元 10 月 24 日）

（取り組み全体について）

神戸市行財政局区役所課 近藤・行本

TEL：078-322-5071（内線 2475） FAX：078-322-6015

（K O B E スマートナビについて）

神戸市企画調整局情報化戦略部 森・湯川

TEL：078-322-6945（内線 2861） FAX：078-322-6199

（お問い合わせ対応の充実について）

神戸市市長室広報戦略部広聴課 島・永野

TEL：078-322-5169（内線 2217） FAX：078-322-6032

区役所での手続きをデジタル化 「K O B E スマートナビ」を新設します！ ～ I C T 活用による区役所サービス改革～

神戸市では「Human × Smart」な都市づくりを進める中、区役所サービスにおいて、「来庁せずできる手続きの拡大」「I C T 活用による利便性の向上」「相談対応業務の充実」等を推し進めることにより、スマートで優しい市民サービスの実現をめざしています。

この度、「K O B E スマートナビ」を 11 月に新設し、それを皮切りに 12 月以降、「お問い合わせ対応の充実」、「郵送・電子申請の拡大」など、一連の新たな取り組みを展開していきます。

また、令和 3 年度中に開設予定の新西区庁舎では、これらの新たな取り組みを全面的に取り入れることで、従来の区役所のイメージを大きく変える、全く新しい形の区役所サービスを市民に提供する「近未来の区役所」第一号の誕生をめざします。

1. 各事業の概要

（1）K O B E スマートナビ

区役所における各種手続きに関する情報を集めた「くらしの手続きガイド」（手続き検索ページ）と必要書類の作成ができる「書類作成ページ」で構成する「K O B E スマートナビ」を Web 上に開設します。パソコンやスマートフォンをつかって、簡単・便利に必要な手続きを探し、申請書類を作成することができるようになります。

① くらしの手続きガイド（令和元年 11 月 稼働予定）

- ・引越しや結婚、出生などのライフイベントを指定して所定の質問に答えていくと、個々の状況に応じた必要な手続きが選り出されます。同時に手続きの概要・手続きの方法、窓口申請の場合は窓口の場所や必要な持ち物などを案内します。

② 書類作成ページ（令和2年1月から実証実験、令和3年度本格稼働予定）

- ・各手続きの申請書類名をクリックすると、書類作成の入力フォームが表示され、フォームに必要事項を入力することで申請書類が作成できます。入力フォームには「くらしの手続きガイド」で抽出した手続きから入ることもできます。
- ・作成された申請書はデータ化され、以下の方法で申請することが可能になります。
 - i. 窓口申請する場合
スマートフォン等に保存した二次元コードを窓口でかざすと申請書が再現
 - ii. 郵送申請する場合
申請書をプリントアウトし郵送で手続き
 - iii. 電子申請する場合
マイナンバーカードで本人確認しデータ送信で手続き
- ・タブレット等による窓口申請での書類作成については、兵庫区役所と北神区役所において、令和2年1月から保険年金医療課業務（年金等一部業務を除く）を対象に実証実験を実施します。

（2）お問い合わせ対応の充実

区役所の手続きをはじめ、市民のさまざまな疑問に対して的確にお答えできるよう、総合コールセンターと区役所代表電話による問い合わせ対応方法について、多様化・迅速化を進め、サービスの品質向上をはかります。

① 総合コールセンターの機能拡充（令和元年12月）

- ・チャットボット：問い合わせ手段の多様化として、平成30年9月から実証実験を行っていたチャットボットを、本年12月から本格運用します。また、更なる対応力強化のため、新たに有人でのチャット機能を設け、令和2年4月に運用開始する予定です。
- ・FAQ（よくある質問と回答）：市政に関する疑問にお答えするFAQ（よくある質問と回答）をリニューアルし、本年12月からパソコンでもスマートフォンでも読みやすく、わかりやすく、検索しやすいサイトに変わります。
- ・平成30年8月から導入開始したイベントのWeb申し込みは、毎月の対象イベント数が40～50件に拡大していますが、令和2年4月以降、申込ページを集約したポータルサイトを作成し、より使いやすく便利になります。

② 区役所代表電話交換業務の対応力強化（令和元年12月）

- ・区役所代表電話の交換業務を総合コールセンター運営事業者に委託し、一体的に運営を行うことで、簡単な問い合わせ・疑問に対しては、スムーズにワンストップで解決できるようにするとともに、繁忙期など一部つながりにくい代表電話の混雑を緩和します。
- ・令和元年5月から北神区役所ですでに実施中

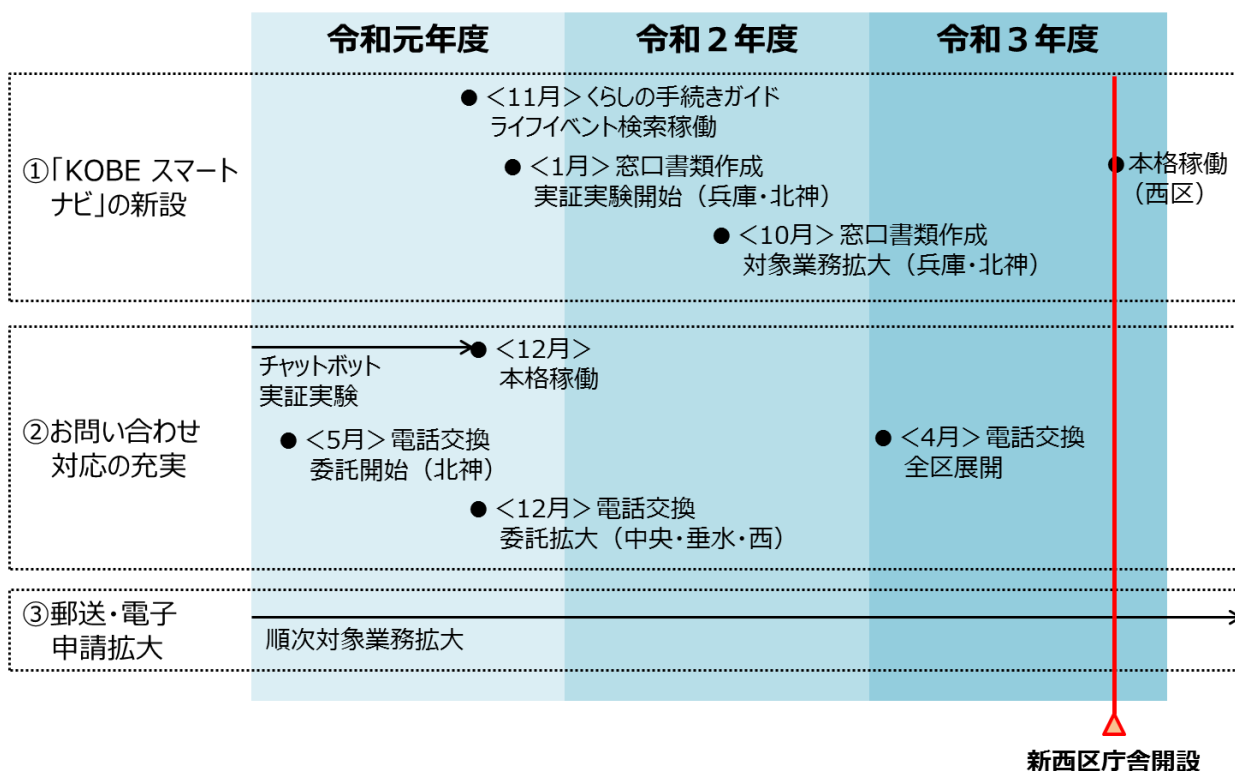
令和元年12月から中央区役所・垂水区役所・西区役所で実施（本庁も同時に実施）
 令和3年4月から上記以外の6区役所で実施

（3）郵送申請・電子申請の拡大

郵送申請・電子申請が出来る対象業務を順次拡大し、ほとんどの手続きで「区役所に行かなくてもすむ」ことをめざします。

- ・区役所で取り扱う業務全体の約8割（処理件数ベース）をカバーすることを目標として、令和2年度から5年度までかけて対象業務を順次拡大する予定です。
- ・書類の受付・登録・交付等の定型的な業務や、それらに関する問い合わせ先を行政事務センター（民間事業者への委託で運営）に集約して、区役所では市民に対する相談業務などをより一層充実させ、市民満足度の向上をめざします。

2. スケジュール



3. 参考資料（全体イメージ図）

別紙のとおり。