

(広報資料)

混雑緩和・待ち時間の短縮を実現
「待たない窓口」に向けた取組をスタートします！

令和 5 年 7 月 20 日
京都市文化市民局
(担当 地域自治推進室 075-222-3048)

スマート区役所の実現に向けた取組について

京都市では、市民の利便性向上及び業務の効率化に向けて、ICT（情報通信技術）を活用したスマートな区役所の実現を目指した取組を進めています。

この度、手続等のオンライン予約、混雑状況のWEB配信及び窓口ICT化の実証実験をスタートしますので、お知らせします。

1 新サービスの開始について

(1) 手続等のオンライン予約サービスについて

8月1日（火）から、オンラインで手続・相談・イベント等の予約が可能なサービスを開始し、順次、対象手続等を拡大予定です。10月下旬には京都市民法律相談の予約を全区・支所で一斉に開始します。最新情報は以下URLをご覧ください。

(2) 混雑状況のWEB配信

8月22日（火）から、全区・支所の市民窓口課における窓口の混雑状況についてWEB上で確認可能なサービスを開始します。

【オンライン予約可能な手続等一覧及び混雑状況WEB配信のポータルサイト】

URL : <https://www.city.kyoto.lg.jp/bunshi/page/0000314112.html>

(医療衛生センターで受け付けている飲食店の許可申請など、区役所以外の手続も本ポータルサイトに掲載)



2 窓口のICT化の実証実験（右京区役所市民窓口課）

西日本電信電話株式会社京都支店との「様々なICTを活用した「スマート区役所」の実現に関する連携協定」(※)の下、右京区役所市民窓口課において、窓口ICT化の実証実験を実施します。

※ 協定期間：令和5年4月1日～令和6年3月31日

連携目的：ICT等を活用した「行かない」「書かない」「待たない」窓口の実現に向けた取組の推進

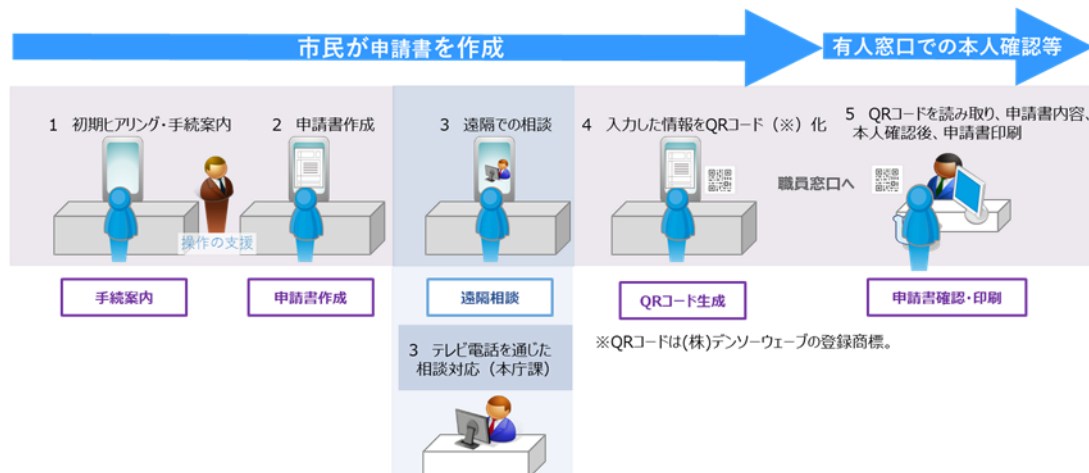
(1) 期間

令和5年8月29日（火）～11月30日（木）

(2) 内容

- ・ 窓口設置の機器で簡単な質問に答えることで、自身に必要な手続を判別・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）
- ・ デジタルデバインド対策も念頭にICT操作のサポート要員等の配置
- ・ テレビ電話による遠隔相談により、申請内容に係る質問等に対応

(3) 実施イメージ



(参考) 申請書作成の流れ

