

「窓口の待ち時間を短縮(効率化)し、市民の皆さんがスムーズに利用できるようにしたい。」のテーマに関する質問

No.	質問内容	回答
1	<p>実証実験について、以下のスケジュールでのご提案を想定しています。本スケジュールでの提案可否についてご教示ください。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・要件定義及び仕様調整: 契約締結～令和2年12月下旬</li> <li>・現地(国保年金課)での検証: 令和3年1月～2月上旬</li> <li>・検証実施報告書の作成: 令和3年2月上旬～2月下旬</li> </ul>	問題ありません。
2	<p>想定する解決策として挙げられているもののうち、必須となる項目についてご教示願います。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・発券機の運用</li> <li>・スマホによる待ち時間の可視化</li> <li>・音声とモニターでの順番呼出し</li> <li>・マイナンバーカードや免許証の顔認証、本人確認</li> <li>・タッチパネルによる来庁目的確認、申請書の自動印刷</li> </ul> <p>併せて「待ち人数」ではなく「待ち時間の可視化」は検証における必須要件となるでしょうか。</p>	<p>ホームページ上では想定する解決策として掲載いたしましたが、いずれの項目も必須ではありません。</p> <p>窓口の待ち時間を短縮する、市民のスムーズな利用を促進するといったテーマに沿った、さまざまなご提案をお待ちしております。</p>
3	<p>市HPに掲載されている「国民健康保険の窓口で改善したいこと/デジタル技術を導入して今の時代に合った受付サービスに」に記載されている「基幹システム(日本電気株式会社: COKAS/AD2)と連携し、タブレット端末等を活用して申請書の記入を電子的に入力できる等」について、下記のどちら(または両方)を想定されているかご教示ください。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①申請書作成時に住民情報を参照する機能</li> <li>②作成した申請書の情報を基幹システムに連携する機能</li> </ol>	<p>今回の提案事業では、仮に連携するなら</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①申請書作成時に国民健康保険情報または住民情報を参照する機能。</li> <li>将来的には</li> <li>②電子的に作成した申請書の情報を基幹システムに連携する機能。</li> </ol> <p>を想定しておりますが、これ以外のご提案を妨げるものではありません。</p>
4	<p>企画提案HP「国民健康保険の窓口で改善したいこと/受付の申請内容が事前に職員に伝われば、持ち物や申請書の準備などがもっとスムーズに」に記載されている、「発券時に本人確認を行う仕組み」について、想定されている内容をご教示ください。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1)発券時、本人と免許証の顔写真を照らし合わせて本人確認を行う想定でしょうか。</li> <li>(2)発券時の本人確認が実現した場合、窓口での本人確認は省略される想定でしょうか。</li> <li>(3)本人確認が完了することと、タッチパネルによる来庁目的の選択、発券、申請書の自動印刷は、一連の仕組みとして効果を想定されているでしょうか。別々の仕組みとして考えて良いでしょうか。</li> </ol>	<p>(1)そのように想定します。</p> <p>(2)省略とします。</p> <p>(3)一連の仕組みとしますが、本人確認ができないケースも想定されません。</p> <p>※顔写真付きの証明書を持っていない、申請者以外の代理人が来庁等。</p> <p>なお、現時点での想定になりますので、これ以外のご提案を妨げるものではありません。</p>
5	<p>国保年金課において、「国保加入」「国保脱退」「高額申請」「証発行」「人間ドック」の業務を行っている窓口数をご教示ください。</p>	<p>すべて共通の3窓口ですが、混雑時は隣の年金係の窓口が空いていれば+1窓口になります。</p>
6	<p>国保年金課に来庁される方の申請手続きについて、「1手続き」、「複数手続き」の割合をご教示願います。</p> <p>「複数手続き」の場合、複数の申請書に記入する負担が大きく異なるため、発生割合を確認させていただきたいと考えております。</p>	<p>複数手続きの割合は1割以下です。</p>
7	<p>国保年金課に来庁される方の申請手続きについて、申請書の記入場所、記入方法についてご教示ください。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・記入場所: 「記載台」または「受付窓口」のどちらでしょうか。</li> <li>・記入方法: 「申請者による手書き」または「業務システムから自動出力して補記」のどちらでしょうか。</li> </ul>	<p>現在、記載台はありません。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・記入場所: 「申請窓口」です。</li> <li>・記入方法: 「申請者による手書き」です。</li> </ul>
8	<p>実証実験において申請書の作成を一部自動化するご提案を行った場合、自動化対象となる申請書数をご教示ください。</p>	<p>5～10を想定しております。</p>

以上