

県内初！市民がスマホでどこからでも、簡単に、 予約・相談ができる「松戸市オンライン相談システム」が稼働！

市では令和3年7月に策定した「松戸市行政デジタル化ビジョン」の重点施策に掲げる「バーチャル市役所」※の構築検討の取り組みとして、市民ご自身のスマホやタブレット等の端末から、専用のアプリをダウンロードすることなく、予約から、Web会議機能による相談まで完結する「松戸市オンライン相談システム」を導入します。市民が市の施設に足を運ばなくても窓口と同等の相談を実施できるようになり、また、セキュリティが担保されたシステムのため、個人情報を含んだ内容も安心して相談することができます。

予約から相談まで完結するオンライン相談の専用システムを導入するのは「県内初」となります。

※「バーチャル市役所」：市民が必要とする情報や手続きを分かりやすく・適切に提供する、市民の来庁率を下げるための市民との連携基盤

●**相談開始日** 令和5年12月21日（木）より順次
予約は、令和5年12月20日（水）13時から

●オンラインで実施する主な相談（原則事前予約制）

- (1) 住民税に関する課税内容及び申告相談
(市民税課)
- (2) 福祉まるごと相談※
※どこに相談したらよいかわからない福祉に関する相談
(地域包括ケア推進課)
- (3) 療育手帳更新に伴う聞き取り調査
(障害福祉課)
- (4) 入所入園に関する（送迎保育ステーション事業含む）相談
(保育課入所入園担当室) など

●**サービス名** 松戸市オンライン相談システム

●**システム名** ROOMS（ルームス）

●**導入事業者** 株式会社 Bloom Act（ブルームアクト）

●**環境** ISMAP（イスマップ：政府情報システムのためのセキュリティ評価制度）に登録されているクラウド環境を利用したシステム

●主な機能により期待できる効果

- (1)「市民ご自身のスマホやタブレット等の端末から利用できる」ことにより、市役所の窓口へ足を運ぶことなく相談でき、来庁に係る負担や待ち時間を削減
- (2)「インターネットから24時間365日予約が可能」なことにより、いつでもどこでも予約ができる
- (3)「専用アプリのダウンロードが不要で招待メールに記載の URL から参加可能」なことにより、ご高齢の方や不慣れな方も簡単に接続できる
- (4)「市民側・職員側ともに複数名が参加できる複数オンライン通話」により、サポートが必要な場合は遠方に住むご家族も市役所に足を運ばずに参加できる
- (5)「オンライン相談実施中に資料共有が可能」なことにより、手続きを伴う場合の申請書の作成方法などについてもスムーズでわかりやすい案内ができる
- (6)「Web 会議機能による相談」により市民の顔を確認できることで、顔写真付きの身分証等での本人確認が可能となり、個人情報に基づく市民それぞれに合った案内や対応ができる
- (7)「オンライン相談内容の録画、自動議事録作成」により、簡単に相談内容の記録のデータ化が可能。また、データ化された相談記録によりスムーズに相談対応ができる

●今までの松戸市デジタル化の取り組み

「バーチャル市役所」の取り組みの第一歩として、令和4年10月には「松戸市オンライン申請システム」が稼働し、令和5年11月末現在、「455手続き」がオンライン化されています。

【本件に関する問い合わせ先】

〒271-8588 千葉県松戸市根本387-5

松戸市総務部情報政策課

☎047-710-8810 FAX047-363-3200

✉ mcdigitalka@city.matsudo.chiba.jp