

令和 2 年 11 月 6 日

こども家庭部保育課

LINEとAIを活用した入園申請等の窓口改革について

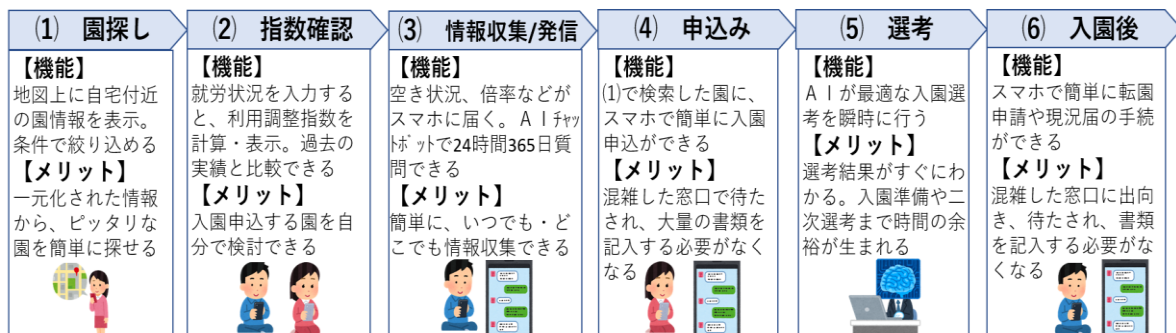
1 趣旨

新型コロナウイルス感染症の収束が見通せない中、感染拡大を防止しつつ、効果的かつ効率的に区民サービスを提供するためには、デジタル化を一層加速し、ウィズコロナ時代における新しい行政への改革が求められる。そこで、来庁不要型窓口の仕組みづくりに取り組む。

全庁の中でも窓口への来庁者が多く、ICTツールを日常的に利用する世代からの申請が多い保育課において、LINEを活用した保育所関連申請手続のオンライン化と、AIを活用した入園選考業務の効率化に取り組む。

令和 5 年 4 月新規入園申請の受付を開始する令和 4 年 10 月頃を目指し、“保活”の入口から出口、そして入園後まで全ての手続を区役所に行かずにスマートフォン等で完結する仕組みを構築する。

2 “保活”のステップごとに導入する機能



3 スケジュール

(1) 2(1)および(3)・・・令和 2 年 10 月 13 日から先行導入

(2) 2(2)、(4)、(5)および(6)・・・令和 4 年 10 月頃から導入予定

なお、マイナポータルを活用した入園申請の受付についても並行して導入する。

4 利用方法

- (1) スマートフォン等にLINEアプリをインストールする。
- (2) 練馬区LINE公式アカウントを「友だち」に追加する。
- (3) 保育施設の検索機能およびチャットボットによる問合せ機能が利用可能になる。また、保育課からの情報配信が受信可能になる。

5 その他の新型コロナウイルス感染症防止対策

- (1) 郵送提出用の封筒を「保育利用のご案内」に挟み込み、郵送提出を促進する。
- (2) インターネット上から窓口の時間帯指定予約を可能にする。
- (3) 入園手続きに係る動画をYouTubeで配信する。
- (4) 窓口の数を半減し、ソーシャルディスタンスを確保する。
- (5) クイックマニュアル、フローチャートおよび書類の記載例を区ホームページに掲載する。

6 区民向け周知

令和3年4月入園申請受付のお知らせと合わせて、先行導入する2(1)および(3)について、令和2年10月1日号のねりま区報および区ホームページで周知する。