

デジタルツールによるDXに向けた名古屋市の課題と要望

No.	課題	課題の概要・名古屋市の要望	デジタルツールの導入イメージ
1	自動電話対応	・給付の電話番号宛てに事業者指導担当(特に多い)や認定担当、保険料担当に架電すべき問い合わせがかかってくるが多くあるため、解決したい。	・給付担当の電話番号に電話を掛けただけで自動音声に繋がらず、何についての問い合わせか選択。 ・給付以外の内容を選択されたらそのまま直で担当の内線へ転送。 ・給付関係の内容を選択されたら、担当者との通話を希望するか、HP等制度案内のURLをSMSで受信することを希望するかを聞き、そのように対応。
2	通知のデジタル化	・エラー分の申請書等の返送・証の原本や公印入りの様式の送付が必要な業務等、紙で対応する必要のあるもの以外の業務で、各種通知書をデジタル交付を実現したい。	(例) GH居住費助成費の決定通知書 ・現在介護保険システム上で出力した決定通知書を、印刷・封入して事業所に郵送しているが、デジタル交付する方法があれば検討したい。
3	オンライン申請	・現時点で名古屋市が利用しているGraffer社による汎用電子申請サービスはマイナポータルびったりサービスへのAPI連携は現時点で実装しておらず、申請データの標準準拠システムへの取り込みは可能なのかどうか懸念がある。 ・申請フォームを独自に構築しているため、そのような場合の取り込みが可能なのかについても懸念している。	・現行の介護保険システムでも取り込み機能は開発していないため電子データで届いた申請内容を手入力しているが、次期システムでは電子データのまま取り込みが可能となるようにしたい。 ・また、申請データの中には差し戻すべき申請もあると考えられ、審査後に受理して良いと判断したもののみを取り込むような運用も希望している。