

(別紙1) **本市の課題事項**

1 紙媒体の口座振込依頼書の弊害について

本市は、現在、紙媒体の口座振替依頼書を用いて口座振替を推進しています。しかしながら、申込者は、金融機関及び市役所で口座振替依頼書入手する必要もあるため、若年層や働く世代の障害となっています。加えて、口座振替依頼書の記載内容に誤りや、金融機関への届出印以外の印鑑が押印されるなど書類不備等による事務負担が発生しており、課題となっています。

こうした課題に対し、“入力 of 簡素化・誤入力の予防”など貴社の改善提案（申込者の負担を軽減するための工夫、選択可能な入力方法（プルダウンリスト等）が設けられているかなど）をお願いします。

2 サポート体制について

高齢者やデジタル機器に不慣れな申込者も多く、申込者からの問い合わせの増加が懸念されます。

こうした課題に対し、“問い合わせに対するサポート体制”や“問い合わせを減らす工夫”など貴社の改善提案（申込者からの問い合わせに応じる体制、申込者が利用するチャンネル（パソコン、スマートフォン、タブレット端末等）に合わせた工夫（各チャンネル専用画面の有無、仕様等）など）をお願いします。

3 セキュリティ対策について

24時間いつでもどこでも手続きが可能となり、申込者の利便性が向上する反面、取り扱う情報の性質上、十分なセキュリティ対策が講じられていなければなりません。

こうした課題に対し、“システム上のセキュリティ対策”や“災害（停電）・事故等により緊急対応”など貴社の改善提案をお願いします。