

デジタル・ディバイド解消に向けた  
支援・対策強化

スマホやパソコンに慣れている方

スマホやパソコンに不慣れな方

来庁して手続きを行なう必要がある方

【来庁不要の推進】

【個に寄り添い、利便性の高い区役所窓口の実現】

お越しいただかない

来庁しなくても、24時間365日、  
いつでも、どこからでも、行政手続  
きや相談ができる

お書きいただかない

個に寄り添ったきめ細やかな相談やサービスの提供ができる  
お待たせすることなく、行政手続きが簡単にできる

お待たせしない

（先進的・効果的な取組例）

コンビニ交付の推進  
オンラインによる行政手続きの推進  
オンライン相談の充実  
AIチャットボットの導入

（先進的・効果的な取組例）

おくやみ申請サポートコーナーなどワンストップ窓口の整備  
デジタル技術の活用による申請書作成支援  
Webからの来庁予約による待ち時間の短縮  
わかりやすい窓口対応に向け、タブレット配備・アプリや動画等の活用  
相談機能の拡充を見据えた人材の育成・相談体制の充実  
プライバシーに配慮した窓口カウンターへの改善

市民の利便性の向上・区役所業務の効率化・省力化を図ることで、安全・安心で高機能な区民サービスを提供する誰一人取り残されることのない未来型区役所をめざす