

すべての人に寄り添う「やさしい区役所」を実現します

来庁された区民への 窓口サービスの向上

きめ細やかな相談やサービスの提供
お書きいただかない窓口サービスの実現
お待たせしない簡便な行政手続きの実施

(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設置
- ・わかりやすい窓口対応に向け、写真や動画
等を活用して説明するためのタブレット配備
- ・プライバシーに配慮した窓口カウンターの整備
- ・ICTの活用による申請書作成支援
- ・来庁予約による待ち時間の短縮

お書きいただかない

お待たせしない

どこからでも可能な 行政手続きの推進

いつでも、どこからでも可能な行政手続き
の実施

(効果的な取組例)

- ・証明書のコンビニ交付の推進
- ・ご自宅等からのオンラインによる行政手続きの
実施
- ・オンライン相談の充実
- ・24時間質問や疑問に答えるAIチャットボットの
導入

お越しいただかない

相談会や講習
会の実施など
デジタル・
デバイス解
消に向けた支
援の強化

「やさしい区役所」を支えるため、多様性とDXの視点で区役所機能を向上します

環境

ICT等の先端技術の導入
社会の変化に適切に対応した環境の整備

人

職員の
窓口対応能力の向上

情報

データの活用による区民への
わかりやすい情報提供と個人情報保護の徹底