

# 窓口DX(スマらく区役所サービスプロジェクト)について

## プロジェクト概要

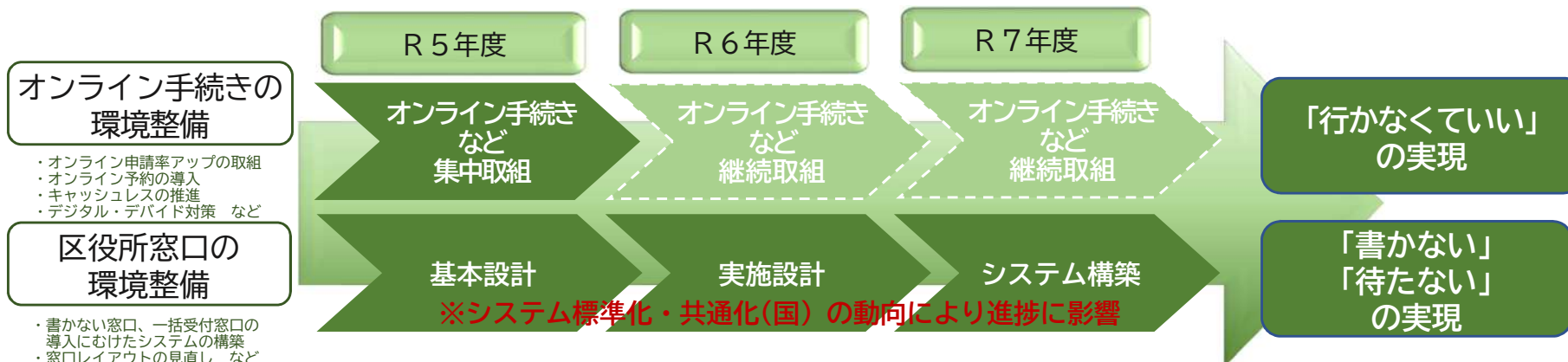
- ◎ 「書かない」「待たない」「行かなくていい」区役所の実現を **3年で** 目指す（取組期間 R5～7年度）  
行政手続きが、**「スマホ」から分かりやすく簡単にできるようにする**

- ・オンライン手続き・リモート相談で「行かなくていい」を実現
- 【目指す姿】・区役所に行く必要がある場合でも、オンライン予約・窓口見直しで「書かない」「待たない」を実現
- ・デジタルになじみのない方へも、市民センター等身近な場所でサポート

- ◎ 3年後には**区役所への来庁者数、区役所での滞在時間を50%削減**
- ◎ 「スマホでらくらく」「スマートでらくらく」の意味を込めて、  
**『スマらく区役所サービスプロジェクト』と銘打ち、R5年度から本格的に始動**

## プロジェクトの進め方

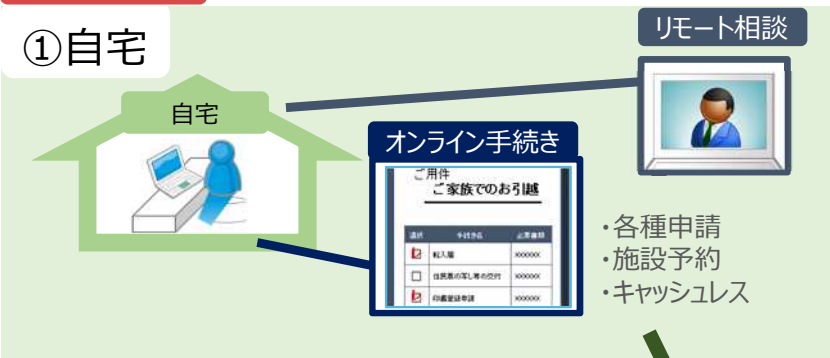
- 稲原副市長トップ・関係局(デジ・市文・保福・子家等・区) からなる「プロジェクトチーム」を編成
- 「オンライン手続きの環境整備」と「区役所窓口の環境整備」の2段階で推進



**書かない 待たない 行かなくていい** 市民は便利に！ 職員の負担は軽く！

行かなくていい

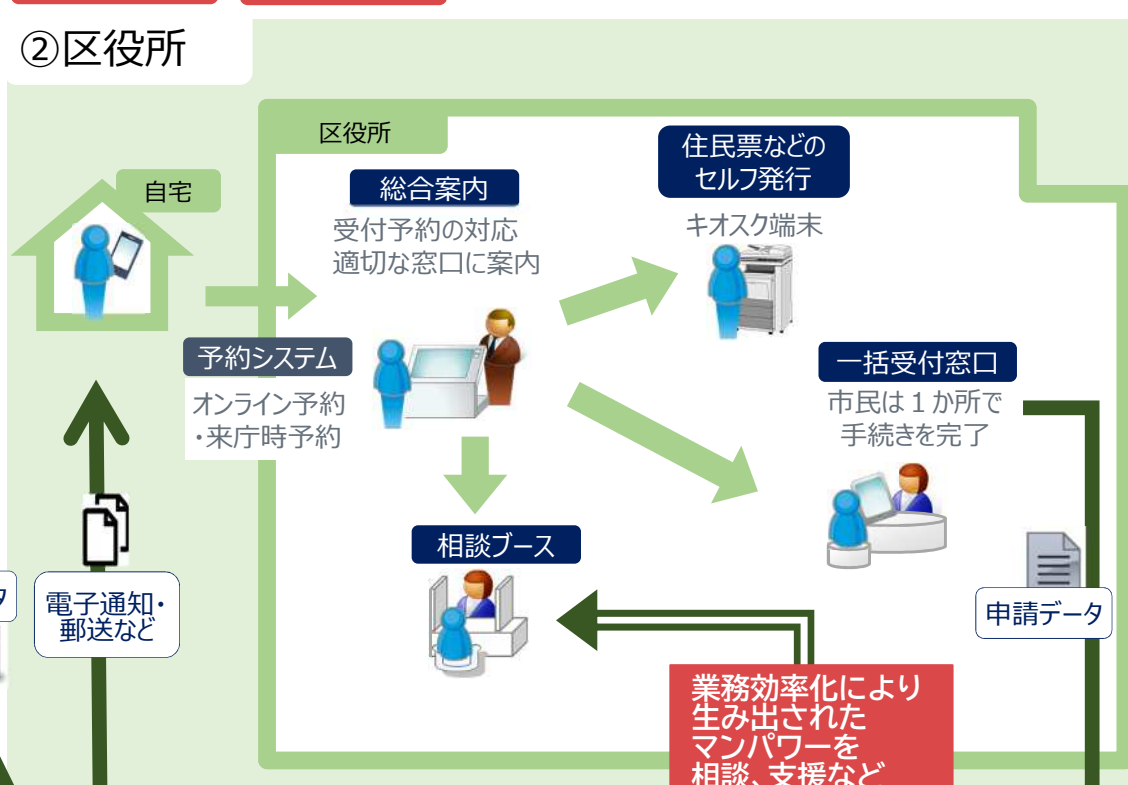
① 自宅



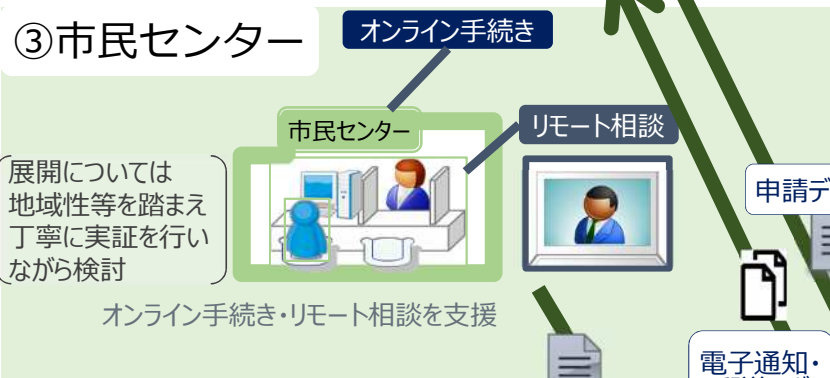
書かない

待たない

② 区役所

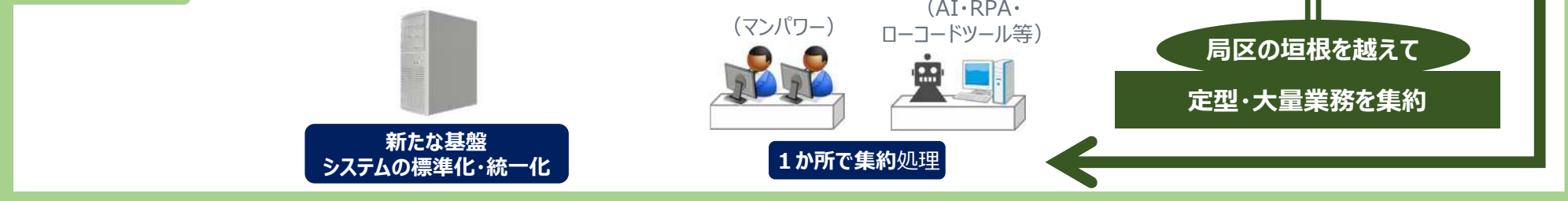


③ 市民センター

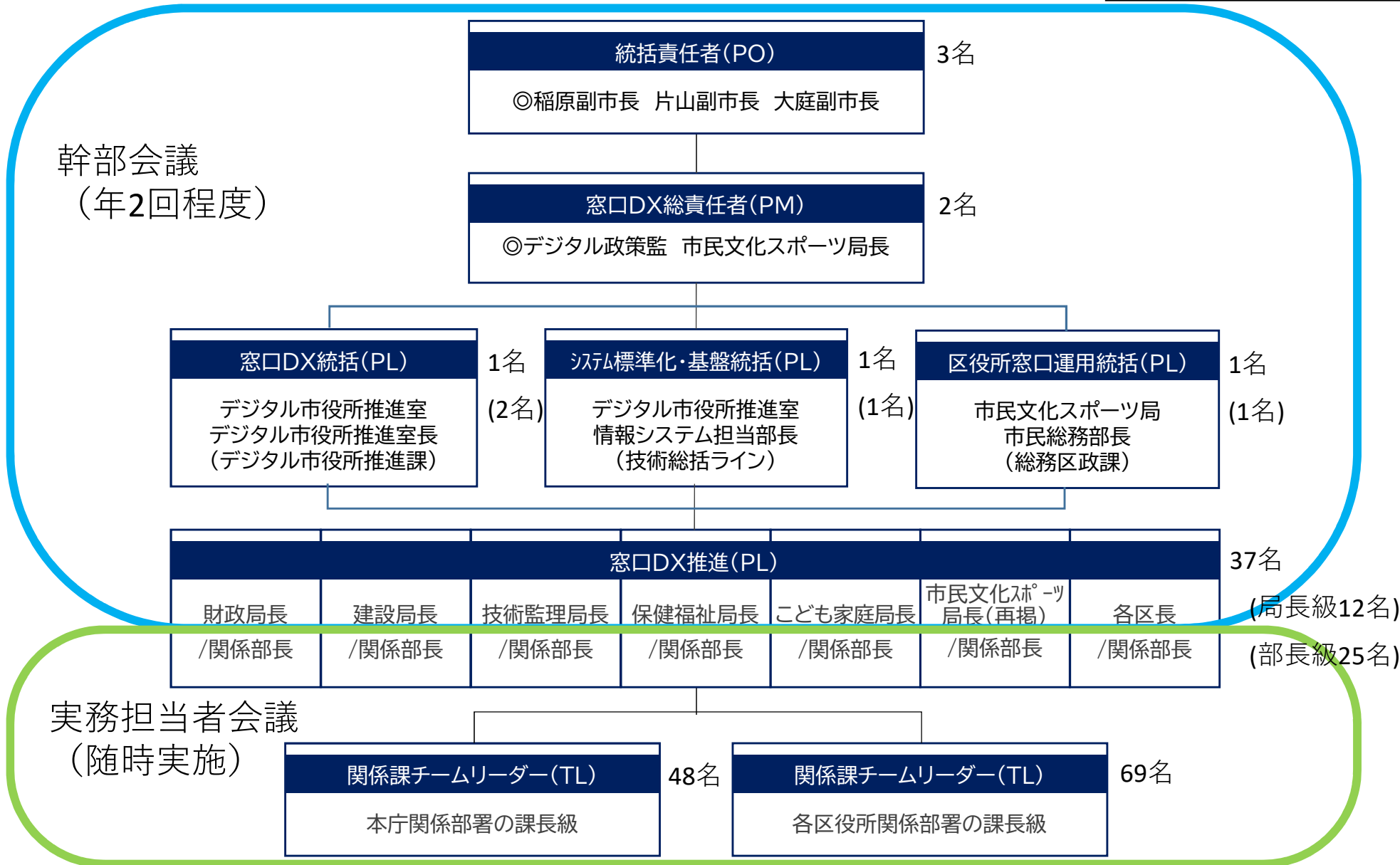


業務効率化により  
生み出された  
マンパワーを  
相談、支援など  
コア業務にシフト

バックヤード



総勢166名規模





**ご自宅でも！  
オンライン手続きがますます便利に**

**デジタル窓口の改修広報・PRの強化**

ポータルサイトをより使いやすく改修するとともにわかりやすい広報・PRを展開



**窓口はオンライン予約で待たずに**

**窓口オンライン予約・発券サービスの開始**

ヨーロッパ等の自治体で採用が進んでいる「窓口オンライン予約・発券サービス」の導入実証

**政令市初！**



AIを活用し、電話による予約受付(自動応答)も実証

**デジタル  
デバインド  
対策！**

**施設予約もオンラインで**

**オンライン予約ができる施設を拡大**

使い勝手の良い予約システムの実証を体育館等スポーツ施設で実施



**支払いも！キャッシュレスで快適に**

**キャッシュレス決済の導入促進**

キャッシュレス決済サービスの導入施設を拡大



**不慣れな方へも！**

**デジタル活用講座**

スマートフォンの基本的な操作やオンラインサービス等の体験講座を全市民センターでも実施



**デジタル  
デバインド  
対策！**



**身近な場所でも！**

**リモート窓口の設置**

出張所に加え、新たに市民センター等でも実証

**コンビニ交付が苦手な方へ！**

**キオスク端末の全区役所設置**

全区役所にキオスク端末を設置し、操作等を案内し、証明書の発行を伴走型で支援

