

新庁舎移転を契機に展開する今後の窓口サービスについて

表題について、以下のとおり報告する。

1 今回報告する新たに展開する窓口サービス等

- (1) 書かないサービスの展開
- (2) おくやみ窓口の開設
- (3) 外国人相談窓口の開設
- (4) 手続き案内サービスの拡充

2 書かないサービスの展開

(1) 目的

来庁する区民のニーズに応じた書く手間の軽減、所要時間の短縮により、来庁者の負担の軽減を図るサービスの展開を目指す。

(2) 取組みの概要

ア 事前申請手続きの拡充

来庁する前にスマートフォンやパソコンから申請書等の必要事項を入力し、申請書を作成する。

イ 書くことが困難な来庁者等への記入支援

高齢者や身体の不自由な来庁者が多く来庁する窓口や、複数書類の作成が必要な窓口において、職員が区民からの聞き取り等により申請書の作成を補助する。

(3) 今後、展開する窓口サービス

サービスの種類	提供する方法
事前申請	申請書自動交付機※1 L o G o フォーム※2
申請書作成支援	申請書自動交付機 申請書作成支援システム※3 L o G o フォーム

※対象とする手続きの範囲については調整中

※1 令和5年11月に導入済

※2 電子申請サービスの機能の活用により書く負担を軽減する。

※3 マイナンバーカード等を読み取り、必要な情報を聞き取りながら申請書を補記するシステム

(4) 今後の予定

令和6年 4月 申請書作成支援システムの調達

5月～ 新庁舎の開庁、書かない取組の実施手続きの順次拡大

### 3 おくやみ窓口等の開設

#### (1) 目的

ワンストップ窓口を設置し、複雑かつ多岐にわたる死亡や相続に関する手続きについて、一括的なヒアリング及び手続きにおける適切なサポートを行うことにより、慣れない手続き等に関する遺族の負担や不安の軽減を図る。また、WEB上に手続きガイドを公開し、遠方に在住する、または窓口での相談を必要としない遺族が、時間や場所にとらわれず該当する手続きを確認できるようにすることにより、利便性の向上を図る。

#### (2) 窓口の概要

死亡や相続に関する手続きについて以下のとおりワンストップで案内する。なお、利用においては電話受付又はWEB受付による事前予約制とし、予約外の対応については、死亡や相続に関する手続き案内をまとめた「おくやみガイドブック」等を活用し、各窓口への案内を行う。

##### ア 区役所での主な手続き

故人の住所、氏名等の基本情報を予め印字した申請書を一括で交付するとともに、申請の受付や取次ぎ、担当窓口への案内を行う（事前予約対応のみ）。

##### イ 区役所外の手続き

年金、相続関係等について、関係機関等の案内を行う。

#### (3) 今後、展開する窓口サービス

サービスの種類	提供する内容
窓口（事前予約）	区で予め基本情報を印字した申請書を用意し、申請の受付や取次ぎ、案内を行う。
窓口（事前予約なし）	「おくやみガイドブック」等を活用し、各窓口へ案内する。
WEB（おくやみガイド）	窓口の開設時間に係わらず、ご遺族等が質問に回答する方法により必要な手続きを自ら確認できるサービスを提供する。

#### (4) 開設時期等

##### ア おくやみ窓口

(ア) 開設日 令和6年5月7日（窓口対応及び予約受付開始）

(イ) 開設場所 新庁舎2階

##### イ おくやみガイド

令和6年8月導入予定

### 4 外国人相談窓口の開設

#### (1) 目的

外国人を対象として、区役所内外の行政手続や日常生活のなかで発生する困りごとや悩みごとに関する相談を一元的に受け付け、適切なサポート及び助言等を行う相談窓口を開設し、外国人が安心して快適に暮らせる生活の実現を図る。

## (2) 窓口の概要

面談及び電話により、区役所外の行政機関を含む相談場所の窓口案内や、相談者のニーズに応じた日常生活に係る適切な情報提供を行う。

なお、窓口開設に伴い外国語スキルを有するとともに、行政手続きに精通かつ外国人と円滑にコミュニケーションが図れる専門職の配置により体制を整備する。

### ア 対応言語

主要外国語（英語、中国語）を予定。その他言語については、AI多言語通訳システムによる三者間通訳サービス（13言語）及び機械通訳サービス（30言語）により行う。

## (3) 開設時期等

ア 開設日 令和6年5月7日

イ 設置場所 新庁舎4階

## 5 手続き案内サービスの拡充

### (1) 目的

区のホームページ上に24時間365日いつでも問い合わせへの対応を自動で行う「AIチャットボット」を導入し、手続き案内サービスの拡充を図る。

### (2) 取組みの概要

「手続き」や「子ども」といった単語や、知りたいことの適切なキーワードが分からずあいまいな表現の質問であっても、AIチャットボットと会話のようなやり取りを通じて区民は回答を得ることができる。なお、問い合わせを受けることにより、AIが自ら学習し回答の精度を上げていく。

### ア 提供する案内サービス

当初導入を予定している案内サービスは以下のとおり。

#### (例)

- ・住民票・戸籍等の証明書発行や転入転居等の案内
- ・子ども・子育てに係る制度や事業の案内
- ・生活支援に係る相談窓口や制度の案内
- ・検診や医療費の助成などの案内

### イ 対応言語

日本語、英語、中国語（簡体字）、韓国語、ベトナム語、ネパール語

## (3) 今後の予定

### ア 運用開始

令和7年3月（予定）

### イ 電子申請の案内周知

電子申請に係る案内を併せて行うことにより、「来ない」窓口の周知を図っていく。