

【件名】区民サービスの質的向上に向けたデジタルサービス体制整備の考え方について

【要旨】

1 背景と必要性

近年、少子高齢化や単身世帯の増加、外国人住民の増加など、区民の構成や生活様式が変化し、行政ニーズは複雑・多様化している。従来の窓口での対面による対応に加え、非対面・非来庁型の行政サービスの需要も高まっている。

国では、デジタル技術の徹底活用を社会全体で推進しており、他一部自治体では住民の「探す、聞く・知る、解決する」を一貫して支援するべく、電話問合せ履歴をデータベース化の上、AIで分析して回答内容を改善するなど、電話対応品質の向上を図ることや、スマートフォン等に対応した手続きの拡充、さらに行政情報のプッシュ配信などのサービスを統合して一体的に展開するなど、デジタル技術を活用した行政サービスを強化している。

区としても、これらの動向を鋭敏に捉え、デジタル技術を活用した区民サービスの質的向上を図るためのサービス体制を整えていく必要がある。

2 現状の主な問題点

（1）探す

区民は、手続きなどを区ホームページ（以下、「区HP」という。）のFAQやAIチャットボットで検索するが、情報は全体的に網羅されているものの、区民が日常的に使う話し言葉や曖昧な表現といった検索では結果が十分ではなく、疑問解決に時間を要する場合がある。

（2）聞く・知る

ア 区への電話問合せは1日5,000件以上に及び、電話が繋がりにくい場合や、手続き毎に所管が分かれ、異なる担当者にゼロから説明を要し、たらい回しになるなど、ワンストップでの回答が得られにくい場合がある。

イ 各種行政サービスの情報について、区報や区HP、掲示板や紙媒体等で目にはするが、その対象になるかどうかの確認は各個人で行う必要がある場合が多く、受給や参加機会の喪失等が発生する場合がある。

（3）解決する

ア 区民等が区HPやAIチャットボット等を検索した際、行政用語や専門用語で記載されている内容が理解しにくい場合、平日の開庁時間に合わせて来庁したり、電話で問い合わせる必要があるなど、迅速な解決の支援が十分とは言えない。

イ 電子申請等の「行かない窓口」は拡充してきているが、それぞれの入口が分かれており、かつ申請の進捗状況を一元的に把握しにくく、「今どこまで進んでいるのか」わからないまま不安を抱え、途中で手続きを断念する事例も見受けられる。

3 デジタルサービス体制整備の考え方

区民が「探す、聞く・知る、解決する」までの一連の行政手続きや情報収集などをオンラインで一貫して速やかに行えるよう支援するため、デジタル技術を活用したサービス体制を今後区として整備する。

本件は現在策定中の中野区DX推進計画に位置づけるものとし、内容等については、今後の計画の検討とあわせて具体化を図っていく。