

6 オンライン相談ツールの活用による「行かなくて済む区役所」の取組【東京都豊島区】



- コロナ禍で対面での相談業務が制限される中、住民の寄り添えるよう様々な相談業務をオンラインで実現。行政手続のオンライン化と併せ「行かなくても済む区役所」を目指す。

事業の概要

- コロナ禍で、対面の区民相談を休止したため、一時的に専門家への相談ができない状況となったが、**非来庁・非対面で簡単にオンライン相談ができる「ビデオ通話システム」を導入し区民相談を開始。**
- ひきこもり支援等では、**いままで相談窓口に来られなかった方への支援へつなげられるよう、気軽にオンライン相談できる環境を引き続き提供。対象相談業務も順次拡大。**

※現在、オンライン相談できる事業

- ・法律相談
- ・司法書士相談
- ・行政書士相談
- ・住まいの増改築相談
- ・建築相談
- ・土地家屋調査士相談
- ・ひきこもり専用相談
- ・専門家合同相談室

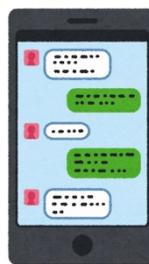
オンライン相談の流れイメージ

豊島区相談員



管理画面から通話用
URLをSMSで送信

区の相談者



スマホに届いたSMS
のURLをクリック



ビデオ通話スタート

6 オンライン相談ツールの活用による「行かなくて済む区役所」の取組【東京都豊島区】

事業効果



- 非来庁・非対面で簡単にオンライン相談ができるようになっている。
- ひきこもり状態にある方等、いままで相談窓口に来られなかった方の相談のハードルを下げることができている。

コスト



※主にシステム導入等
に係るコストを記載

イニシャルコスト ※税抜	432千円	ランニングコスト(1年あたり) ※税抜	1千円
(内訳) ・月額プラン基本料(3セッションプラン：36千円/月)	432千円	(内訳) ・検証アカウント運用経費	1千円
(備考)		(備考) 検証アカウント運用経費は、回数課金(27.5円/回)及び時間課金(2.2円/分)となる。	



スケジュール

検討開始から導入までの期間 —

スケジュールの内訳

R4.4～ テスト開始
R4.5 テスト終了
R4.10 本番稼働



サービス提供事業者等

サービス提供事業者 NTTコム オンライン・マーケティング・ソリューション株式会社

サービス名 「ビデオトークby空電」

運用形態 パッケージ製品をクラウド環境で運用

その他参画主体 —



担当部署 豊島区政策経営部区民相談課

電話 03-3981-4164

メール A0029038@city.toshima.lg.jp

6 オンライン相談ツールの活用による「行かなくて済む区役所」の取組【東京都豊島区】



(総務省)

取組の経緯・きっかけを教えてください。

オンライン相談システムについては、庁内に設置している会議体「デジタルガバメント検討PT」において、**業務のデジタル化推進及び区民サービスの向上に寄与するツール**として、従前より導入に向けた検討を進めていました。

特に、新型コロナウイルス感染症禍となってからは、相談業務の実施にあたって、**非来庁・非対面型の区民サービス提供が強く求められる**ようになり、本区としても本番導入を決定しました。

また、システム選定にあたっては以下の2点を重視しました。

- ・ **相談内容がセンシティブな情報を含んでいるためしっかりとセキュリティレベルが確保されているもの**
- ・ 相談者がデジタルにあまり詳しくない方がいらっしゃるというのを想定し、アプリの事前インストール不要やID・パスワードレスなど、**可能な限り操作が簡単なもの**



(豊島区)



他自治体の視察や照会があった時によく質問されることと回答を教えてください。

Q：導入までの準備や作業等における注意点を教えてください。

A：LGWAN端末からのアクセスができないため**専用のインターネット回線と端末の用意が必須**となっています。



今後の展望を教えてください。

専門相談でまだ**オンライン相談を導入していない相談もある**ので、準備等進めていきたいと考えています。



☆担当：豊島区 政策経営部 区民相談課☆

【参考情報】 豊島区人口：28.9万人（令和5年1月1日現在）

関連URL：豊島区オンライン相談について (<https://www.city.toshima.lg.jp/398/sodan/2208011134.html>)