

7 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な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。

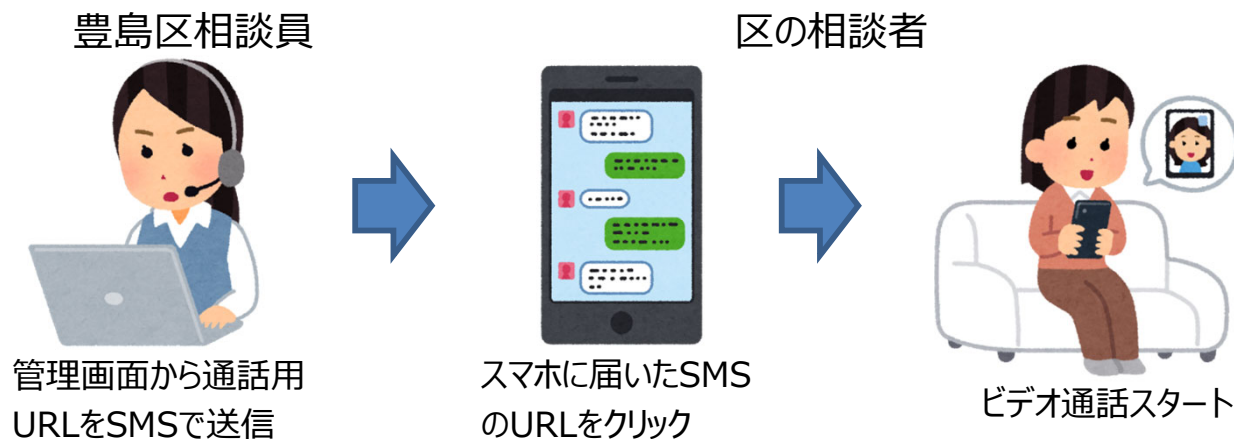
事業の概要

- 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がられるよう、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



7 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およ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：28.3万人

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>)