

## 区民サービス向上に向けたICTの活用について

### 1. 経過

長期基本計画の基本政策として、電子区役所の推進を掲げ、ICT技術の特性を活用して、窓口サービスの向上や行政手続の簡素化を推進してきた。

また、変化する社会情勢や環境に合わせた新たなICTの利活用を視野に入れながら、区民サービスの向上を図っている。

### 2. 区の取り組み状況

#### (1) 電子自治体共同運営サービス（平成17年度～）

自治体単独で構築すると多大な費用がかかる情報システムについて、東京都と都内区市町村が共同で開発・運用することにより、コストの削減と区民サービスの向上を図っている。

現在は、区民向けの電子申請サービスと事業者向けの電子調達サービスを共同運用しており、インターネットで各種手続を行うことができる。

#### (2) 通訳タブレットの導入（平成26年度～）

窓口職場等で多言語対応できる環境を整備し、窓口サービスの強化を図ることを目的に、平成26年度から通訳タブレットを導入している。

現在、戸籍住民課、税務課、国保医療年金課、地域センターなど28カ所に設置している。

#### (3) 窓口用意思疎通支援機器の導入（平成29年度～）

障害者差別解消法施行にあわせ、障害のある方々に対する窓口対応や相談等のサービス向上のため、窓口用意思疎通支援機器（音声認識文字変換ソフト・音声コード作成ソフト、読み上げ装置・点字ラベラー）を導入している。

#### (4) 各種アプリの配信

- ①しながわパパママ応援アプリ（平成28年度～）
- ②品川区ウォーキングマップ（平成28年度～）
- ③まち歩きアプリ「わ！しながわ巡り（ココシル品川）」（平成29年度～）
- ④しながわ予防接種ナビ（平成30年度～）

### 3. 他自治体の区民サービス向けAI活用状況

#### (1) チャットボット

- ①ゴミ（墨田区、横浜市、神戸市、豊橋市）
- ②子育て（渋谷区、川崎市）
- ③その他全般（所沢市、豊田市、尼崎市など）

- (2) 区ホームページ自動翻訳（港区）
- (3) SNS投稿の分析による安全対策（台東区）
- (4) 観光モデルコース作成（岡山県）

#### 4. 今後のICT活用について

##### (1) AI等の最新技術の活用

AIの自然言語処理、画像認識、音声認識等の能力をいかし、区民サービスの向上や新たなサービスの創出につなげていく。特に、渋谷区での視察結果を踏まえ、チャットボットの導入に向け、対象業務や導入方法などについて検討を進めていく。

また、AIやデータを活用していくことで、観光分野での観光客の動向把握や誘致、医療や介護分野での健康促進、健康寿命の延伸、防災分野での被害情報や避難情報の迅速な把握など、既存の枠組みを超えた新たな区の施策が展開できるよう、研究を進めていく。

##### (2) デジタル化の推進

各手続の電子化について、対象業務の拡大を目指し、区民の利便性向上を図っていく。また、デジタル技術の活用により、オンライン上での手続の一元化や、手続が必要な区民へのプッシュ型の通知など、スマートフォン等で完結するオンラインサービスの提供について研究を進めていく。