

各地区総合支所区民課

各地区総合支所区民課窓口におけるキャッシュレス決済及び 混雑状況のWEB表示サービスの開始について

区は、新型コロナウイルス感染症（以下「感染症」といいます。）の感染拡大等の社会情勢の変革を的確に捉え、ICT技術等を活用し、誰もが来庁せずに、いつでもどこでも必要な行政手続等を行うことができる、より利便性の高い生活の実現を目指し、「対面レス」、「ペーパーレス」、「押印レス」、「混雑レス」及び「キャッシュレス」の5つのレスを推進することとしました。このため、各地区総合支所区民課窓口における各種証明書の交付手数料の支払いについて、キャッシュレス決済を導入するとともに、窓口の混雑状況をWEB上で表示するサービスを開始し、窓口の混雑緩和を図ります。

1 キャッシュレス決済の導入

各地区総合支所区民課窓口では、住民票の写し、印鑑登録証明書及び戸籍証明書等の各種証明書交付手続における手数料を現金で収納していますが、電子マネー、二次元バーコード及びクレジットカードによるキャッシュレス決済を導入し、現金の受渡しによる感染症の感染防止及び利便性の向上を図ります。

2 混雑状況のWEB表示サービスの開始

各地区総合支所区民課窓口では、週初めや週末は混雑が生じるほか、例年、年度末・年度初めには来庁者が集中し、長時間お待ちいただく場合があります。このため、混雑状況（待ち人数）をリアルタイムでWEB上に掲載し、誰もが随時確認できるサービスを開始します。あわせて、来庁者が特に集中する芝地区総合支所区民課には、番号発券機から発券後に、WEBメール等で順番が近づいたことをお知らせする呼出通知機能を付加し、窓口の混雑緩和を図ります。

3 スケジュール（予定）

令和2年12月 窓口におけるキャッシュレス決済の導入
窓口の混雑状況のWEB表示サービスの開始

図1 スマートフォン画面による混雑状況表示イメージ



図2 スマートフォン画面による呼出状況表示イメージ

