

オンライン100%達成のその先へ！

行かなくても

良い窓口を、

もっと身近に

- **迷わずサクサク使える画面へ**
- **スマホ一つで完結する本当の
便利さを**

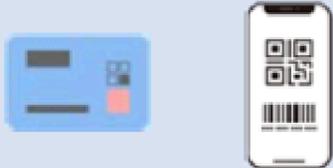


都内初！

令和6年3月27日

法令上の制約等があるものを除き
区が受け付ける行政手続を 100%オンライン化しました

港区では、いつでもどこでも行政サービスを楽しむ環境の実現のため、区が受け付ける全ての行政手続がインターネット上で実施可能となるようオンライン申請を拡充し、令和6年3月末に、法令上の制約等がある手続を除いた行政手続のオンライン化100%を達成します。これにより、令和6年4月1日から2,427件の手続がオンラインで申請可能となります。全ての行政手続のオンライン化を達成した自治体は、東京都内では港区が初めてです。

Point①	Point②	Point③
いつでもどこでも手続可能	手数料等もキャッシュレス	厳格な本人確認で安心
		
24時間 365日申請OK！	クレジットカードと二次元 コード決済が利用可能！	マイナンバーカードによる 電子署名に対応！

オンライン化が完了した手続	2,427 件
法令上の制約等によりオンライン化できなかった手続 ※	998 件
手続数合計	3,425 件

※ 制約等の状況を定期的に調査し、制約等が解消次第速やかにオンライン化を実施

手書きゼロ! 生まれた時間はサポートへ

書かない窓口から、
人に寄り添う窓口へ

- マイナカードでピピッと自動入力
- 浮いた時間で操作を優しくお手伝い



安心・正確なAI活用で、 区役所をもっと便利に！

公式資料をベースにした、賢くて優しいAI

- ☑ 推測で答えない、区の公式資料をベースにしたAI
- ☑ 案内AIは音漏れやプライバシーにしっかり配慮
- ☑ 窓口や電話対応で、**AIを安全にフル活用！**





新しい窓口体験していただけます！

AI 総合案内係「Saya (サヤ)」の実証実験にご協力ください

■ 実証実験の内容

バーチャルヒューマンが来庁目的をお伺いし、適切な部署にご案内します。
皆様の利便性向上、窓口案内の効率化を目指します！

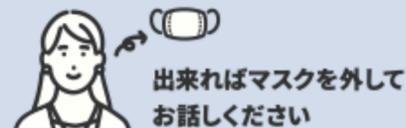
■ 利用方法

Sayaの正面に立って話しかけてください。

「住民票をとりたい」
「マイナカードが欲しい」
など



※音声認識精度UPのため、
カメラで画像認識しています



ぜひ、感想やご意見を教えてください



アンケートフォーム

【注意事項】 ※ご利用前にご参照ください

- ・本端末では、マルチモーダル対話 AI (カメラとマイクの両方を AI で解析して応答) を用いてサービスを提供しています。ご利用いただく場合には、実証実験にご同意いただいたものとみなします。
- ・カメラ及びマイクは常時起動していますが、個人情報の取得、保存は行いません。
- ・個人情報 (氏名、住所、電話番号) や機微な内容 (健康、信条、性的、差別的、誹謗中傷など) は話さないでください。
- ・Saya が対応できない場合は、総合案内のスタッフにお伺いください。
- ・本システムは生成 AI 技術と音声認識技術を用いており、提供する回答は自動生成されたものです。全ての情報が正確、最新ではなく誤った案内をすることがありますのでご注意ください。

担当：区長室広聴担当、企画課新技術活用担当 / 実証実験実施事業者 株式会社アイシン

※本実証実験は、令和7年度みなと新技術チャレンジ提案制度に基づき、区と事業者が連携して実証実験を行っています。

【サービスイメージ図】

例) 住民票の取得に関する電話問い合わせ

☎:0120-712-321

港区役所の
AIオペレーターです

住民票はどこで取れますか？

住民票は、●●で取ることができます。

AIオペレーターが
応答できない質問は
職員に転送

【サービス提供事業者：株式会社グラフィアー】

「現場が無理なく回る運用設計を」

持続可能な区役所へ! 事業の選択と集中

- 新規事業は「職員の負担」を
しっかり見積もる
- 簡素化やDX、既存の見直しと
セットで!



事務事業評価の推移（令和3～令和6年度）

年度	評価対象	継続	レベルアップ	スクラップ計	統合	縮小・一部廃止	廃止
令和6年度	1,537	1,415	81	41	5	6	30
令和5年度	1,568	1,405	70	93	19	19	55
令和4年度	1,577	1,410	55	112	29	41	42
令和3年度	1,606	1,414	37	155	65	44	46