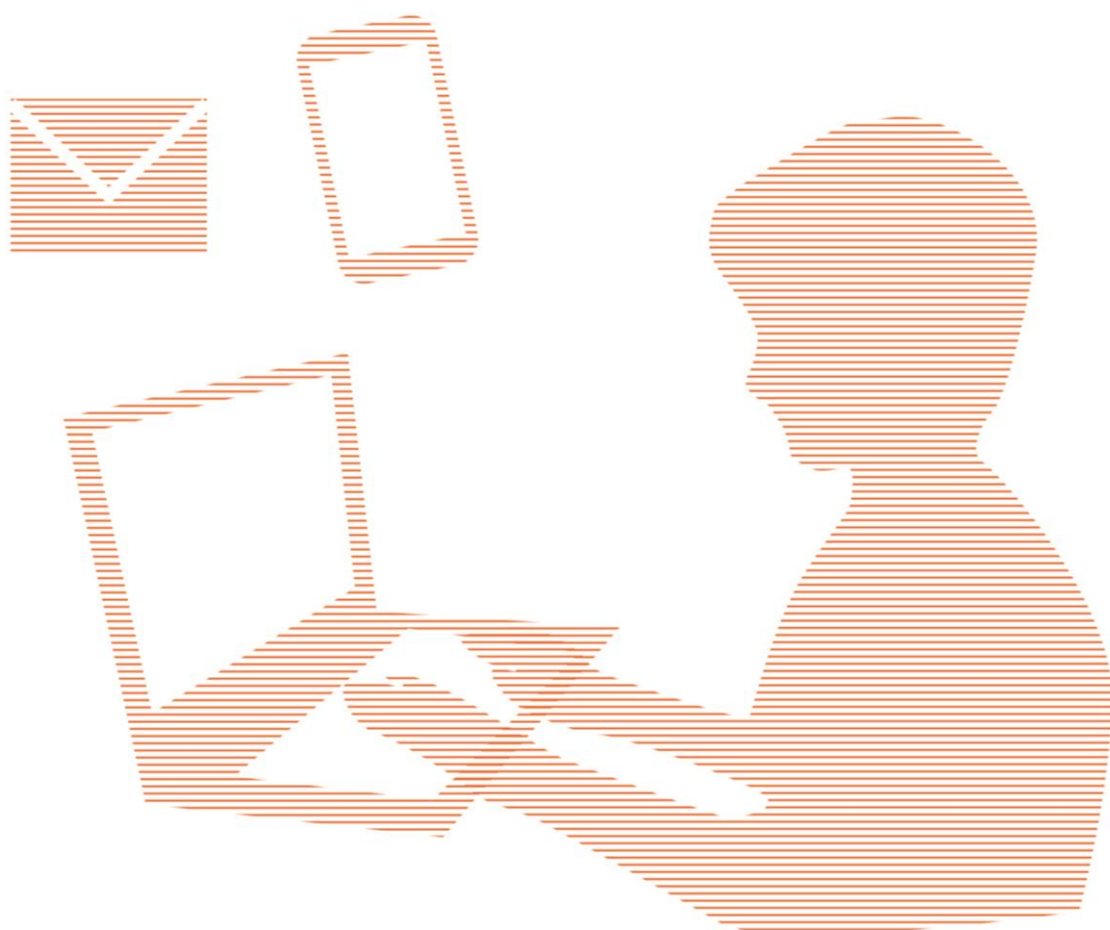


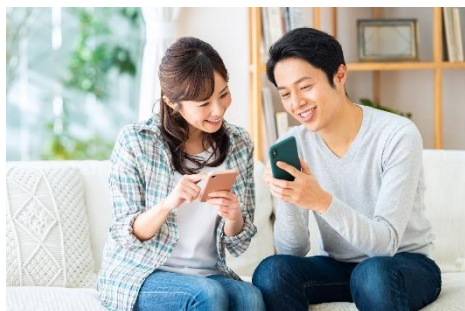
いたばし No1.実現プラン 2025

重点戦略Ⅱ デジタルトランスフォーメーション戦略



7.DXで叶える便利で安心な区民生活

事業概要



デジタルの力で暮らしを豊かに

急速なデジタル化社会に対応し、より効率的かつ区民に寄り添ったサービスがあらゆる分野で求められています。令和7年度も対話型 AI 導入による電話対応やキャッシュレス決済の拡大、地域図書館へ Wi-Fi を導入するなど、「新しい技術や価値が暮らしを豊かにするまち」をめざし、着実に DX を推進していきます。

事業の内容

対話型 AI による対応



①区民等による問合せ



②ナビ型 AI 応答



③チャットボット対応 (必要な場合)

(1)対話型 AI 導入による 24 時間 365 日の電話対応

戸籍住民課 3 係（管理係・戸籍係・住民異動係）への入電に音声 AI が 24 時間 365 日応答します。また、必要に応じて、音声 AI 応答からチャットボットにシームレスに移行し、画面による案内を行うことで利便性の向上を図ります。

(2)キャッシュレス決済の拡大

地域の身近な窓口の区民事務所における各種証明書等の手数料支払や、区立美術館における観覧料支払等にクレジットカード、電子マネー、コード決済を導入します。

※戸籍住民課、課税課、赤塚支所、下赤塚区民事務所ではキャッシュレス決済導入済

(3)板橋区地域図書館への Wi-Fi 導入

全区立図書館に Wi-Fi を導入することで、デジタルコンテンツへのアクセス性を高め、利用者サービスの向上を図ります。

予算

(1)対話型 AI 導入	24,441 千円	(5) Web 口座振替受付サービス導入	40,232 千円
(2)キャッシュレス決済の拡大	11,266 千円	(6)「KOTOBAL」本格導入	21,866 千円
(3)地域図書館への Wi-Fi 導入	2,899 千円	(7) 民生・児童委員 DX 推進	25,499 千円
(4)地域交流アプリ導入支援	27,604 千円		

事業の内容

(4)町会・自治会活動への地域交流アプリ導入支援

地域交流アプリの導入により、電子回覧板や地域情報の発信、防災情報伝達、安否確認を町会・自治会（以下、町会等）内で可能にするほか、区から町会等への情報提供にもアプリを活用していきます。町会等へは、説明会開催等の導入支援を行いサポートします。デジタル活用事業補助金の新設及びいたばし Pay 行政ポイント付与キャンペーンの実施により、登録者の増を図り、情報伝達の即時性、利便性を向上させ、町会活動の活性化へつなげていきます。

- ①タブレット購入、システム利用料等を助成するデジタル活用事業補助金の新設
- ②いたばし Pay 行政ポイント付与キャンペーン
- ③説明会、チラシ作成等のアプリ導入支援

(5)Web 口座振替受付サービス導入

現在、郵送または窓口で申請を受け付けている、住民税・介護保険料・国民健康保険料・後期高齢者医療保険料・福祉資金貸付金返済の口座振替について、Web での口座振替受付サービスを導入します。24 時間 365 日受付可能とすることで、区民の利便性の向上・口座振替世帯の増加による収納率の向上をめざします。

(6)多言語コミュニケーションシステム「KOTOBAL」本格導入

AI 機械通訳・オペレーターを介したビデオ通訳等が可能なコミュニケーション支援機器「KOTOBAL」を令和 6 年度に 5 台導入しました。令和 7 年度は、61 台に増設し、現在の戸籍住民課、各福祉課に加え、各区民事務所、各健康福祉センター等（妊婦面接や乳幼児健診等）、指導室（日本語指導が必要な児童・生徒等の通訳支援）に導入することで、様々な場面において円滑なコミュニケーションが可能となります。

(7)民生・児童委員の活動におけるタブレット導入

一人一台、活動用タブレットを配付し、資料の電子化・活動記録のオンライン提出・オンライン会議開催等で活用することで、業務効率化や活動負担の軽減を図り、民生・児童委員の活動を支援します。

デジタル活用事業補助金

町会等への加入促進及び地域コミュニティ意識の醸成等を目的としたデジタル技術を活用した事業や、充実に資する人材育成、デジタルデバйд解消に資する事業に助成

【上限】

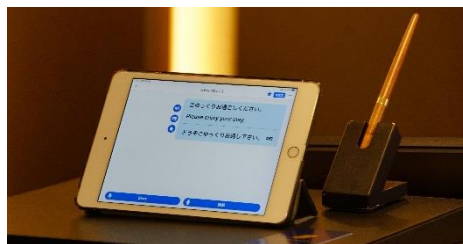
20 万円

【補助率】

3/4 ※地域交流アプリのシステム利用料は導入から 3 年に限り 10/10

【対象】

タブレット端末等の購入、システム利用料、講師謝礼等



KOTOBAL

機械通訳・ビデオ通訳を選択可能。
※手話通訳も可

実施の背景・目的



DX 推進で区民の利便性と職員の業務効率を向上

区では、いたばし No.1 実現プランで示した DX 戦略及び DX 推進計画 2025 に基づき、これまでも積極的なデジタル化を進めてきました。令和 7 年度は行政サービスのオンライン化の拡充等、区民ニーズに合わせた「新サービス導入」や、効率化によって生まれた時間を新たな政策の企画立案等、より創造的な業務へと充てる「経営資源の効率化」を通じて、質の高い施策の展開に取り組んでいきます。

今後のスケジュール

(1) 対話型 AI 導入	令和 7 年 10 月	導入予定
(2) キャッシュレス決済の拡大	令和 7 年 6 月～7 月	導入予定
(3) 地域図書館への Wi-Fi 導入	令和 7 年 10 月	導入予定
(4) 地域交流アプリ導入支援	令和 7 年 9 月～ 令和 8 年 1 月～	令和 7 年度実施町会等の募集・決定 サービス開始
(5) Web 口座振替受付サービス導入	令和 7 年 10 月	導入予定
(6) 「KOTOBAL」本格導入	令和 7 年 4 月	導入予定
(7) 民生・児童委員タブレット導入	令和 8 年 1 月	タブレット配付・運用開始予定

【主管課・問い合わせ先】

(1)対話型 AI 導入	区民文化部 戸籍住民課 課 長 北村 知子 TEL3579-2200
(3)地域図書館への Wi-Fi 導入	教育委員会事務局 中央図書館 館 長 松崎 英司 TEL6281-0291
(4)地域交流アプリ導入支援	区民文化部 地域振興課 課 長 関根 昭広 TEL3579-2161
(7)民生・児童委員の活動におけるタブレット導入	福祉部 生活支援課 課 長 渡辺 五樹 TEL3579-2351

※(2)キャッシュレス決済の拡大、(5)Web 口座振替受付サービス導入、(6)「KOTOBAL」本格導入については
広聴広報課報道係へお問い合わせください