

# 神戸市は、 「スマート区役所」の 実現を目指します

デジタル技術やデータを活用し、  
市民のみなが、  
いつでも・どこでも・早く・簡単に  
行政サービスを利用できる  
「スマート区役所」の実現を  
目指します。



取り組みの3つの柱

## 1 手続きの利便性向上

電子・郵送申請の拡大により、区役所に行かなくても手続きができる仕組みを作ります。

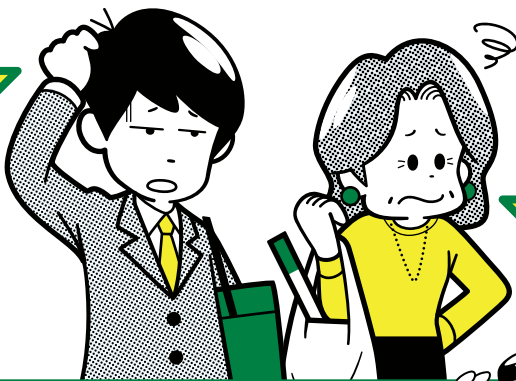
## 2 相談支援業務の充実

遠隔相談の導入を進めるほか、対面での受付が必要な手続きや相談支援業務への対応を充実させます。

## 3 徹底した業務効率化・体制最適化

事務処理の自動化、定型業務の外部委託、バックヤード業務の集約など、徹底的な業務の効率化を図り、相談支援業務の体制を強化します。

忙しくて、区役所に行けない！



区役所に行くのが大変...

### 来庁不要で手続きできます！

電子申請の拡大や、オンラインでの相談受付など、来庁することなく、手続きや相談ができるようになります。



#### 夜間、休日でも手続きできます

電子申請なら、開庁日・時間を問わず手続きができます。



#### 場所を選ばず、相談ができます

オンラインツールを使って自宅や職場などからでも、相談ができます。

こんなに書かなきゃいけないの？



時間かかるなあ〜

### 早く・簡単に手続きできます！

来庁が必要な手続きであっても、できるだけ手間を減らします。



#### 窓口を回る手間を減らします

窓口ごとに別々で扱っていた情報を集約・一元化し、ワンストップで行える手続きを拡大します。



#### 待ち時間が短くなります

Webでの来庁予約や申請内容の事前登録により、待ち時間を短縮できます。



#### 書類を書く手間を減らします

デジタル技術を活用して、申請書を書く手間や負担が少なくなります。

### より質の高いサービスを提供します！



#### 相談支援業務への対応を充実させます

業務の自動化や外部委託により、職員は相談支援業務に注力し、対応を充実させます。



#### 職員の高い専門性を維持します

業務の標準化や集約により、体制の効率化を図りつつ、高い専門性を維持します。