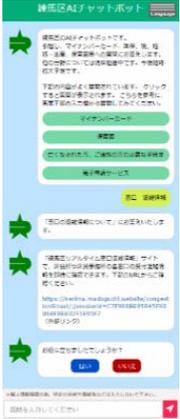


| | |
|---|---|
|  | <p>～場所や時間を選ばずに窓口に関する相談・手続きを～</p> <h2>AIチャットボットおよび 証明書等のオンライン申請の利用を開始</h2> |
| と き | 8月21日(月) 利用開始 |
| <p>区は、21日から、区公式ホームページ、公式LINEにおいて、引越しやお悔やみ手続き、母子保健などの質問に24時間・365日自動で対応するAIチャットボットサービスの拡充と、住民票や戸籍証明などのオンライン申請サービスの利用を開始する。</p> <p>AIチャットボットサービスは、既に開始している保育園に関する質問に加え、引越しなどの行政手続きに関する利用者からの質問に、区が作成したFAQ等からAIが関連性や優先度を判断し必要な情報を提示する。</p> <p>また、オンライン申請サービスは、住民票や戸籍証明、税証明などの請求手続きがパソコンやスマートフォンから行え、本人確認や手数料の支払いもオンライン上で完了できる。</p> <p>これらの取組みによって“行かない、書かない”デジタル区役所の実現を更に進めていく。</p> <div data-bbox="1273 517 1453 936" style="float: right;"></div> <p style="text-align: right;">▲AIチャットボット画面</p> | |

【AIチャットボット】

引越しやお悔やみ手続き、母子保健などに関する質問について、AIが対話形式で24時間・365日自動で応答する。質問可能な手続きについては、今後も追加・充実させていく。

・質問可能な手続き

引越し（転入・転出等）、住民票、戸籍、お悔やみ手続き、マイナンバーカード、国民健康保険、国民年金、税、保育園、母子保健（妊娠・出産等）、予防接種、がん検診 等

【オンライン申請】

住民票や戸籍証明、税証明などの請求手続きがパソコンやスマートフォンから行える他、マイナンバーカードを使用した本人確認や、証明書の発行手数料の支払いについてもオンライン上で利用可能。対応可能な手続きは全19種類で今後も追加・充実させていく。なお、紙による郵送申請についても、引き続き対応する。

・対象手続き

住民票の写し、戸籍証明、税証明、国民健康保険脱退届、医療費通知、葬祭費支給申請、狂犬病予防注射済票 等

※ 住民票の写し、戸籍証明、税証明の請求については、本人確認を行うための専用のアプリとマイナンバーカードが必要

【“行かない・書かない” デジタル区役所の実現】

練馬区は、令和5年3月に策定した「取組体制強化プラン」に基づくDX推進方針により、「“行かない・書かない” デジタル区役所の実現」を目指し、区民の利便性向上と業務の効率化に取り組んでいる。

【問合せ】 練馬区 戸籍住民課 窓口サービス担当係 電話：03-5984-1273