

報道機関各位

令和5年12月14日  
北九州市デジタル市役所推進室

## 窓口DX「スマらく区役所サービスプロジェクト」で スマらく窓口ホームページと相談窓口を開設

北九州市では窓口のDX推進に向け、「スマらく区役所サービスプロジェクト」を推進しています。

その一環として、下記のとおり2つの窓口を開設したのでお知らせします。

### 記

#### 1 「スマらく窓口」ホームページの開設（別紙1）

- ◆ スマホでできる市の手続きやイベント・講座等の申込みをまとめたポータルサイト「スマらく窓口」ホームページを開設しました。
- ◆ 見やすく、使いやすく、探しやすい「スマらく窓口」から、オンライン申請の便利さを体験ください。

#### 2 区役所への「オンライン手続き相談窓口」の設置（別紙2）

- ◆ スマホの操作に不安がある方などに向けて、オンライン手続きを支援する遠隔相談方式の窓口を区役所に設置しました。
- ◆ オンラインでしか申込みできないマイナ保険証の申込みをはじめ、行政のオンライン手続き全般についてオペレータが相談を受け付け、端末の操作をご支援します。

スマホを使える方は、「スマらく窓口」を使えば、求める手続きに簡単にアクセスしていただけます。

スマホの扱いに不安がある方は、区役所のオンライン手続き相談窓口にどうぞご相談ください。

#### 【問い合わせ先】

デジタル市役所推進室

TEL 093-582-2144 担当課長：須山 担当係長：三浦

## 北九州市の手続きがスマホでらくらく！ 「スマらく窓口」オープン！

北九州市では、市民の皆様がスマートフォンから簡単に様々な手続きができるよう「スマらく区役所サービスプロジェクト」を推進しています。

この一環として、見やすい、使いやすい、探しやすいポータルサイトの「スマらく窓口」をオープンします！



スマらく窓口  
二次元バーコード

12月14日  
オープン！

### ◇見やすい

スマホやタブレットでも  
見やすいデザインへ一新！

### ◇使いやすい

よく使われる手続きをまとめ  
アクセスしやすく使いやすい！

### ◇探しやすい

キーワードの一部やタグでも  
検索できる機能を搭載！

次ページに続く

# 「スマらく窓口」3つのポイント！

## ①見やすい

スマートフォンの普及に合わせて、スマホで見やすいシンプルな画面に改善。パソコン・タブレットなど、見る端末に合わせた最適な画面で表示されます。



◀ 端末・画面サイズに合わせた表示に！ ▶



## ②使いやすい

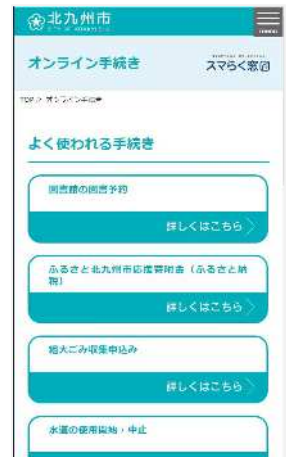
「税」「子育て」など目的別のカテゴリー分けや、利用頻度の高い手続きをまとめたページの新設など、求めている手続きに簡単にアクセスできるようになりました。



◀ わかりやすくカテゴリー分け！ ▶

よく使われる手続きがひとまとめに ▶

- 図書館の図書予約
- ふるさと納税
- 水道の使用開始・中止
- 粗大ごみの収集 など



## ③探しやすい

「市政だより イベント・講座等の申込みページ」では、キーワード・タグ検索でイベント情報等がらくらく探せます。電子申請の検索方法もわかりやすく解説。



◀ 市政だより イベント・講座等の申込みページ ▶

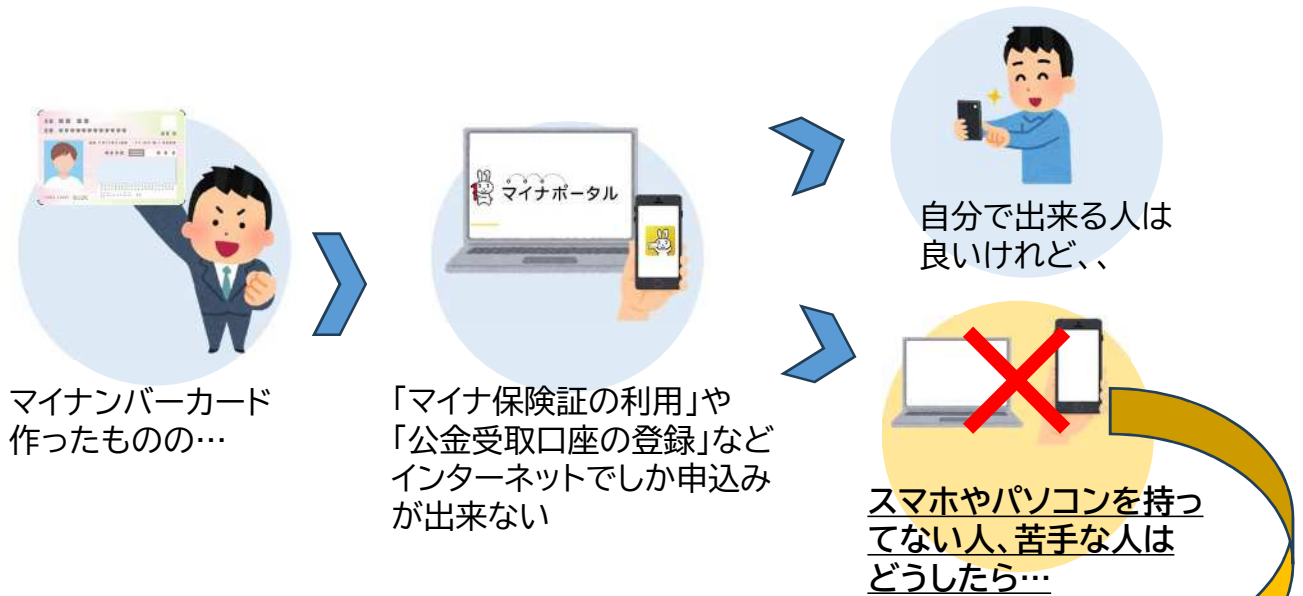
本市イベント情報がすぐ見つかる！

市政だより人気企画「まちがい5」の応募も  
こちらから！

問い合わせ先  
北九州市 デジタル市役所推進室  
電話 093-582-2144  
担当 (課長)須山、(係長)三浦

## デジタルが苦手な方も安心♪ 「オンライン手続き相談窓口」はじめました！

スマホを持たない方や操作に不安がある方に向けて、インターネット上の手続きを支援する「オンライン手続き相談窓口」を区役所に開設しました。



### そのような方々に向けて開設！ 安心のサポート！オンライン手続き相談窓口

市内7区役所に設置  
(11/1～)

オペレーターが相談に  
お応えします



◇ **むずかしい操作は一切不要**  
利用者は画面の【🔗 窓口につなぐ】を押すだけ。  
入力などの操作はオペレーターが代行します。

◇ **伴走型のサポート**  
オペレーターとの会話で手続きが進みます。  
手続きの完了まで丁寧に付き添います。

◇ **幅広い手続きに対応**  
マイナポータルのほか、市政だよりのイベント申込み等の  
北九州市の電子申請全般に対応します。

次ページに続く

# オンライン手続き相談窓口の概要

## 対応できる手続き

### ■マイナポータルの手続き

- ・マイナンバーカードの健康保険証 申込
- ・公金受取口座の登録、確認
- ・わたしの情報(税、お薬、予防接種)の閲覧 など




### ■北九州市の電子申請(グラフター)全般

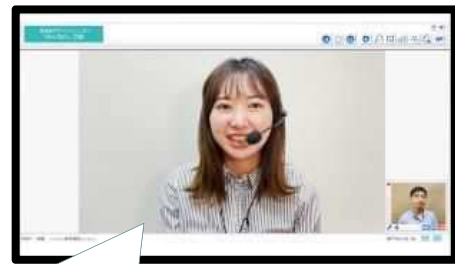
- ・市政だより掲載 まちがい5・イベント申込み など

## 支援の流れ

区役所に置いている端末からオペレーターにビデオ通話でつながります。オンラインに関する相談や、パソコン操作の支援も受け付けます。



画面の【 窓口につなぐ】を  
押すだけ



ビデオ通話でサポート  
市民側でパソコン操作は不要

- オペレーターが要望を聞きながら、遠隔で画面を操作します。市民側での操作は不要です。  
※ パスワードはご自身で入力していただきます。

- 窓口にはスタンドカメラを配備。免許証等を写すことで、オペレーターが氏名・住所・生年月日を代理入力します。



## 設置場所・時間

場所	各区役所1階 (八幡西区役所は4階)
時間	平日 8時30分から17時 (木曜日は19時まで)

問い合わせ先  
北九州市 デジタル市役所推進室  
電話 093-582-2144  
担当 (課長)須山、(係長)三浦