

“究極のバリアフリー”の実現に向けて「メタバース区役所」開設！（東京都江戸川区）

取組概要

・区役所の窓口で行っている行政サービス(各種相談・申請手続き)をメタバース空間で実施。メタバース空間に構築した区役所に来庁した区民(アバター)に対して、担当者(区職員)がアバターとなって、相談と必要手続の申請(電子申請)をメタバース上で、一気通貫で完結させる寄り添い型の支援サービス。
 相談テーマ:教育、子育て、健康、福祉、生活の5分野
 実施日時:毎週水曜日 9時から17時に実施 ※順次、実施曜日を拡大予定

人口 690,476人(R6.1.1現在)

担当 経営企画部 DX推進課

現実の区役所を再現したメタバース区役所の入口(外観)と1階総合案内、待合スペース



取組の効果（期待）

- ・区民サービスの向上に伴うメタバース区役所の利用者の増加
- ・メタバースを活用した行政サービスの領域の拡大
- ・メタバースを活用した行政サービスを開始する自治体の増加
- ・職員の働き方改革の加速(自宅でのテレワークによるメタバース区役所の運営)
- ・メタバースのサービスデザインが進み、障害者の方が使いやすいシステムの開発
- ・メタバースが障害者の就労環境の向上や就労促進にも活かせる技術として普及

創意・工夫した点

・実際の区役所に来庁した場合と同様の「体験」を提供するため、“臨場感とライブ感を重視”し、実際の窓口対応と遜色のないサービスと、実際の区役所を模して、区役所と同じ空間の構築を目指しています。

他団体へのアドバイス

・メタバースは行政と区民をつなぐ新たな接点になることが大きな利点です。本区では、ひきこもり対策でもメタバースを活用しており、メタバースだからこそ参加できる人も数多く存在します。そのような方のためにも、メタバースは非常に重要なツールだと考えています。

現実の窓口と遜色ないサービスを提供する機能を有した相談ブース

