

区の働き方改革（ICTの活用）について

1. 社会的背景

人口構造の変化により、2040年頃には団塊ジュニア世代（年間出生数は200～210万人）が65歳以上となる一方で、その頃に20歳代前半となる者の数は団塊ジュニア世代の半数程度にとどまる（平成29年出生者数は95万人）。他方、AI（人工知能）やRPA（ソフトウェアによる業務自動化）などの先端技術が普及しつつあり、地方公共団体でも活用可能な領域が少しずつ増えてきている。

今後、限られた職員数でより多くの新たな行政ニーズに対応していかななくてはならない可能性が高く、そのためには業務の自動化・省力化につながるAI等の先端技術を積極的に活用していかなければならない。

また、新型コロナウイルス感染拡大を受け、新しい生活様式に対応した行政サービスが求められる中、ICTを活用した業務効率化を実現し、区民サービスの向上につなげていく必要がある。

2. 国の動向

（1）デジタル手続法

- ①デジタル化の基本原則
- ②行政手続の原則オンライン化（地方公共団体は努力義務）

（2）デジタル・ガバメント実行計画（令和元年12月20日）

- ①BPR（業務改革）の実施の推進
- ②地方公共団体における業務プロセス・情報システムの標準化の推進
- ③地方公共団体におけるAI・RPA等による業務効率化の推進

（3）経済財政運営と改革の基本方針2020（骨太の方針）（令和2年7月17日）

- ①国・地方を通じたデジタル基盤の標準化の加速
- ②デジタルトランスフォーメーションの推進
- ③書面・押印・対面主義からの脱却

3. これまでの区での取り組み

（1）AIチャットボット

- ①新型コロナウイルス感染症（4月～）
- ②しながわ活力応援給付金（7月～）
- ③保育園入園相談（8月～）
- ④戸籍・住民票（8月～）
- ⑤児童手当・医療費助成等（1月～予定）

（2）AI議事録自動作成システム

AIの音声認識機能を使い、音声データをテキストデータ化することにより、職員の議事録作成に係る負担を軽減する。

（3）RPA（Robotic Process Automation）

データ入力などの定型的なパソコン操作を、ソフトウェアのロボットによる自動化を行い、業務の効率化を実現する。令和元年度は4業務にRPAを導入し、約60%の時間削減効果があった。今年度は、しながわ活力応援給付金の業務にも活用し、RPAを24時間稼働させながらデータ処理などを実施している。

（4）Web会議システム試験導入

委託事業者等との打ち合わせにWeb会議を実施し、三密回避をするとともに、移動時間等の短縮を図る。

（5）LINE公式アカウント運用

利用者数が最も多いSNSとして、幅広い年代の方に効果的な情報発信が期待できるLINE公式アカウントの運用を開始し、区政情報の発信を実施。

（6）モバイルワーク試験運用

管理職を対象に、外出先でも仕事ができるモバイルワーク端末を配備し、新たな働き方を試験的に運用している。

4. 今後のICT活用方針

（1）デジタル化の推進

これまでもICT化による業務効率化を図ってきたが、デジタル技術を最大限活用し、更なる業務の効率化、区民サービスの向上を行っていくため、BPRを実施しながら、従来の業務の進め方や慣習に縛られずに、業務プロセスを抜本的に見直していく。

また、紙文書からデジタル文書への転換を進め、紙資源の削減や保存文書のデジタル化による保存場所の削減や効率的な文書検索などを実現する。

（2）新しい生活様式への対応

新しい生活様式への対応として、書面・押印・対面主義からの脱却が求められている中、ICTを活用したオンライン申請やキャッシュレス化、ペーパーレス化を推進し、業務の効率化と区民サービスの向上につなげていく。

（3）情報セキュリティ対策の強化

サイバー攻撃が巧妙化、複雑化する中、デジタル化の進展は新たなセキュリティリスクを生じる可能性がある。個人情報流出等を防ぐためにも、人的対策・技術的対策・物理的対策を強化しながら、デジタル時代に即した情報セキュリティ対策を実施していく。