

区のデジタル化について

行財政改革特別委員会資料
令和3年6月8日
企画部情報推進課

住民一人ひとりのニーズに合ったサービスを提供できるようにICTなどの先端技術を活用し、**区民の利便性向上・業務効率化**を目指す。

●区民の利便性向上へ向けた取り組み

(1) 行政手続等のオンライン化の推進

- ・来庁不要なサービス提供を実現するため、手続きの洗い出しを行い、順次オンライン化する。

<令和3年度>

戸籍証明・住民票の写しのオンライン申請を開始予定

(2) キャッシュレス決済の推進

① 令和3年度に拡大する窓口および対象となる手続き

窓口	手続き
税務課課税担当	各種税証明書の発行手数料
戸籍住民課証明交付係	住民票の写し、印鑑登録証明書、
大井町、目黒サービスコーナー	戸籍全部事項証明書等の発行手数料
オアシスルーム（第三庁舎）	利用料

② 利用可能な決済方法

- ・電子マネー（交通系、流通系、その他）
- ・二次元コード（PayPay、LINE Pay等）
- ・クレジットカード（Visa、Mastercard）

③ 運用開始日：令和3年7月1日（木）

(3) AI（人工知能）の活用

活用例	業務内容
戸籍・住民票案内チャットボット	各種申請・相談・問い合わせなどへの24時間365日自動応答を行う。
入園相談案内チャットボット	
子ども手当・医療助成チャットボット	
コロナウイルスチャットボット	

●その他の取り組み

(1) デジタルデバイド対策

- ・高齢者向けスマホ教室の実施など

●業務効率化の取り組み

(1) システム（17業務）の標準化・共通化対応

- ・国が策定する標準仕様のシステムに合わせた業務の構造を見直す業務改革を実施

(2) RPA（業務プロセスの自動化）の導入

業務名	業務内容
支出命令業務	支出命令書の自動起票
校区教育協働委員会謝礼支払および源泉登録業務	参加委員に対する謝礼支払および源泉登録の自動化
長時間労働者への面接指導	長時間労働者への状態確認の自動連絡
融資あっ旋システム入力業務	融資結果の自動システム入力
国民健康保険料の科目更生等による振替業務	科目更正に係る書類一式の自動起票

(3) テレワークの活用

- ・テレワーク環境の整備を実施

種別	方式
モバイルワーク端末（75台）	閉域SIMを活用した端末
テレワークシステム（貸与端末50台）	クラウドサービスを活用した遠隔操作
テレワークシステム（自己所有端末50台）	クラウドサービスを活用した遠隔操作
国からの実証実験用貸与端末（20台）	クラウドサービスを活用した遠隔操作

(4) セキュリティの強化

- ・脅威に対応するための人的対策・技術的対策の徹底

取り組み	内容
三層分離の実施	業務に応じてネットワークを三層に分けたセキュリティ対策
VDIの実現	物理端末にデータを残さないPC利用
生体認証でのログイン	パスワード不要の指情報を用いたログイン

(2) デジタル人材の育成

- ・デジタル化のエキスパートを育成
- ・職員全体のITスキルの底上げ