

区のデジタル化の取組みについて

1. 背景と国の動向

背景

- インターネットやモバイル端末などICTの急速な進展・普及によりデジタル技術が非常に身近になっている。
- 新型コロナウイルスの感染拡大を契機に区民の生活様式や働き方へ大きな変化が生じている。

国の動向

- デジタル社会の実現に向けて「デジタル手続法」(令和元年12月)、「デジタルガバメント実行計画」(令和2年12月)により、行政のデジタル化の取組みを加速
- 自治体のデジタル化を推進していくため「自治体DX推進計画」(令和2年12月)・「自治体DX推進手順書」(令和3年7月)を策定
- 国のデジタル社会の実現に向けた司令塔として、デジタル庁を発足(令和3年9月)

区のデジタル化

社会の変化や国の動向に的確に対応していくため、区としてデジタル・トランスフォーメーション(DX)を推進していく。

2. 目的

- 区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などのデジタル技術を活用して、以下の2つを目指す。

1. 区民の利便性向上

2. 行政業務の生産性の向上

3. 区の取組み(重点取組項目)

● 区民の利便性向上へ向けた取組み

(1) 行政手続のオンライン化の推進

内容	電子申請システムによるオンラインでの申請・届出が可能な手続きを拡充する。また、支払いを伴う申請についてもキャッシュレスでの決済方法を導入し、さまざまな手続きのオンライン化を進める。 <ul style="list-style-type: none">戸籍証明、住民票の写しのオンライン申請(開始予定)成人式の参加回の申込新型コロナワクチン接種券の発行手続き(転入・紛失用)
目標	<ul style="list-style-type: none">手続きが一貫してデジタルで完結来庁不要な区役所の実現令和7年度末までに可能な手続きはすべてオンライン化

(2) キャッシュレス決済の推進

内容	支払いの多様性に対応してキャッシュレス決済を拡充する。 <ul style="list-style-type: none">窓口6か所でのキャッシュレス決済の導入(戸籍住民課、サービスコーナー、税務課、第三庁舎内オアシスルーム)キャッシュレス利用割合: 戸籍住民課・税務課は14%、オアシスルームは62%税、国保の支払い方法拡充(PayPay請求書払いの導入)
目標	<ul style="list-style-type: none">現金を取扱う主要窓口でキャッシュレス決済を導入

(3) AI(人工知能)の活用

内容	AIチャットボットなど、AIの活用により各課業務のさらなる可能性を広げていく。 <ul style="list-style-type: none">AIチャットボットを4業務で運用(新型コロナウイルス、保育園入園案内、戸籍・住民票、児童手当・医療助成)各課業務での展開(AI自動通話録音機・保育園入園選考AIマッチングなど)
目標	<ul style="list-style-type: none">各課の業務において、AIを活用し先進的な取組みにより、区民の利便性向上と業務の効率化を図る。

●業務の生産性向上の取組み

(1) システムの標準化・共通化対応

内容	住民記録・税など基幹系業務システムを国が策定する標準仕様書に合わせたシステムに移行する。併せて、業務プロセスを見直す業務改革を実施する。 ・令和3年に第1グループの標準仕様書が公開済み (住民記録・介護保険・障害者福祉・就学援助・住民税ほか) ・令和4年に第2グループの標準仕様書が公開予定 (国民健康保険・国民年金・後期高齢者医療・児童手当ほか)
目標	・令和7年度末までに対象システムすべてを移行する。 ・標準化により、将来的な人的・財政的な負担の軽減を図る。

(2) RPA（業務プロセスの自動化）の導入

内容	各課の手作業による事務をRPAの導入で事務処理の自動化・高速化を図る。 ・支出命令書の自動起票など5業務でRPA稼働中 ・学校への連絡業務など新規に2業務を導入予定 ・職員によるRPA構築を保育課1業務で実施し稼働中
目標	・大量・単純・簡単な業務の自動化対応 ・効率化によって得られた時間を、人でなければ務まらない業務に振り向ける。

(3) 電子決裁の推進・テレワークの活用

内容	公文書の電子決裁を推進してペーパーレス化を進める。 また、セキュリティを確保したテレワーク環境を整備する。 ・クラウドサービスを活用した遠隔操作によるテレワークシステム (区貸与端末50台、職員自己所有端末50台、国の実証実験貸与 端末20台)の活用による在宅勤務の実施 4～12月の利用は延1,602名が利用
目標	・多様化する行政需要に柔軟な働き方ができる職場環境を構築する。

(4) セキュリティの強化

内容	脅威に対応するための人的対策・技術的対策を徹底する。 ・警視庁サイバー攻撃対策センターによる職員研修の実施 ・ファイアウォール、ウイルス対策ソフト等を最新に更改し、 高度化するサイバー攻撃に備え、セキュリティ対策を強化
目標	・高度化する脅威に対応できるネットワークを構築する。

●その他の取組み

(1) デジタルデバインド対策

内容	高齢者へのスマホ教室を実施して、デジタル活用支援を図る。 ・スマホ入門、スマホワンポイント教室の実施 31回開催、延174人参加
目標	・誰もがデジタル化の恩恵を受けられる社会の実現

4. DX推進体制

組織

- ・DX推進の中心的役割を担う部署として、情報推進課に情報戦略担当を設置（令和3年4月）

●民間のデジタル人材を採用（情報戦略担当課長）

DXの戦略、システム導入、先端技術の活用などに専門的知見を活かしていく（令和4年4月から）

全庁的な連携

- ・区全体で取り組む課題に的確に対応していくため、

全庁横断的な会議体で連携していく

重点取組項目はテーマ別の連絡会議により各部署連携してDXの推進に取組む

(行政手続きのオンライン化・システム標準化・
内部事務のデジタル完結化・デジタルデバインド対策など)

人材育成

- ・あらゆる部署の職員がデジタル化の実践者を目指す
- ・研修を通じて、業務・サービスのデジタル化を主体的に進めることができる職員の育成を図る