

# 区DXの取り組みについて

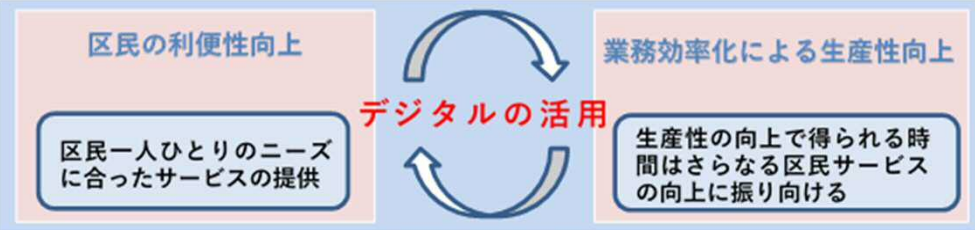
～デジタルを活用した区民サービス・業務改革～

行財政改革特別委員会  
令和4年6月7日  
企画部情報推進課

- 全庁的にデジタル・トランスフォーメーション（DX）を推進していくためのビジョンとして「品川区DX推進基本方針」を策定
- 適用期間は令和4年度から令和7年度

## 1. DX推進の考え方

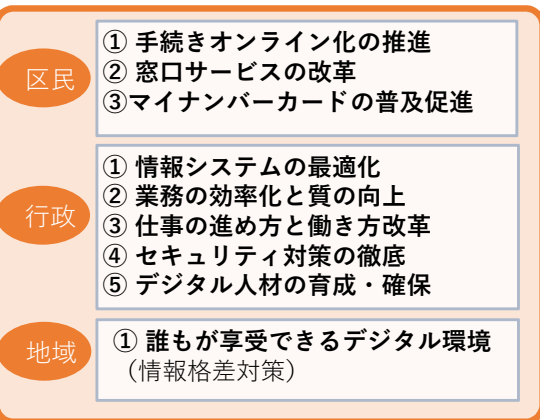
区政のあらゆる分野でデジタル技術を最大限活用して、DXの取組を推進する。



## 取組姿勢

- 1. 区民目線の業務・サービスへのデジタル変革**
  - ・利用者を中心とした行政サービスの設計
  - ・手続きが一貫してデジタルで完結
- 2. デジタル前提の業務改革と職員の意識改革**
  - ・抜本的な業務工程の見直し
  - ・職員一人ひとりがデジタル化の実践者
- 3. 誰一人取り残さないデジタル社会の構築**
  - ・情報格差（デジタルデバインド）対策
  - ・情報の取得や発信のしやすさの確保

## 2. 取組の展開 重点取組項目



取組み	今年度の取組み内容
行政手続きのオンライン化	オンラインでの本人確認・申請・支払決済・交付機能を有する新規オンライン申請システムを12月に導入予定。令和4年2月住民票等請求のオンライン化開始。今年度、住民税課税証明書などを新たにオンライン化予定。
キャッシュレス決済の推進	全地域センターとオアシスルーム（8か所）で8月1日より取扱窓口を拡充し、6か所から27か所へ。
システムの標準化	住民記録・税・国保など国が示す標準仕様書に準拠した18システムを令和7年度末までに移行する。今年度は現行システムと標準仕様との差異分析・内容精査を進める。
AI（人工知能）・RPA（業務工程の自動化）の活用	AI（人工知能）・RPA（業務工程の自動化）の業務への活用範囲を拡大。AIチャットボット（コロナ関連など4業務）・RPA/AI-OCR（支出命令書の自動起票など12業務）を導入済み
電子決裁の推進	公文書の電子決裁率「30%」、紙の印刷枚数「前年比10%削減」を目標とし、定期的にモニタリングを実施。目標の達成度合いを各課にフィードバックすることにより、電子決裁を推進。

**取組状況** ・第1回DX推進戦略会議を6月1日に実施。  
全部長で3つのDX目標を共有し、それらの達成に向けて全庁横断的に対応することで合意。

視点	DX目標	実現方法
区民サービスの視点	来庁不要なサービスの提供	新規オンライン申請システムを導入し、オンラインでの本人確認・申請・支払決済・交付を行うことで、自宅から各種手続きを行うことを可能とする。導入後は、対象手続きの拡大を進める。
行政事務の視点	在宅勤務も選択できる働き方の実現	チャットやテレワーク・WEB会議といった「IT環境の整備」と「事務の電子化」を進め、一連の業務がデジタルで完結することにより、「在宅勤務も選択できる働き方」を実現させる。
組織風土の視点	職員自らがデジタル化の視点を持って業務効率化を図れる風土づくり	情報戦略担当が業務主管課にデジタルツール（AIやRPAなど）のデモを通して、デジタルでできることの勘所をレクチャー。業務視点・技術視点で各課業務のデジタル化を推進していく。

## ・テーマ別連絡会議

以下の4項目はテーマを絞り、実務担当課が集まって会議を開催予定

- ①システム標準化
- ②行政手続きのオンライン化
- ③デジタルデバインド対策
- ④内部事務のデジタル完結化

## ・取組状況の公開

取組の状況は区ホームページにて公開予定