

## デジタルを活用した区民サービス・業務改革の取組状況について

### 1. デジタル化の動向

- (1) 令和2年12月 総務省「自治体デジタル・トランスフォーメーション (DX) 推進計画」
  - ・自治体全体で足並みをそろえて DX に取り組むため策定
- (2) 令和3年7月 総務省「自治体 DX 推進手順書」
  - ・自治体 DX を着実に進めるため想定される一連の手順を示す
- (3) 令和4年4月 「品川区 DX 推進基本方針」 (適用期間は令和4年度から令和7年度)
  - ・全庁的にデジタル・トランスフォーメーションを進めるためのビジョンとして策定
- (4) 令和4年6月 第1回 DX 推進戦略会議
  - ・CIO を中心に全庁横断的かつ戦略的に取り組みを進めるため設置

### 2. 区 DX 推進の考え方

#### (1) 目的

区政のあらゆる分野においてデジタル技術を最大限活用して、区民の利便性向上と業務効率化による生産性向上を図りつつ、区民生活における課題解決や発展に向けてデジタル変革の取組を推進する。

#### (2) 取組姿勢

- ① 区民目線の業務・サービスへのデジタル変革
- ② デジタル前提の業務改革と職員の意識改革
- ③ 誰一人取り残さないデジタル社会の構築

### 3. 取組状況

#### (1) 重点取組項目

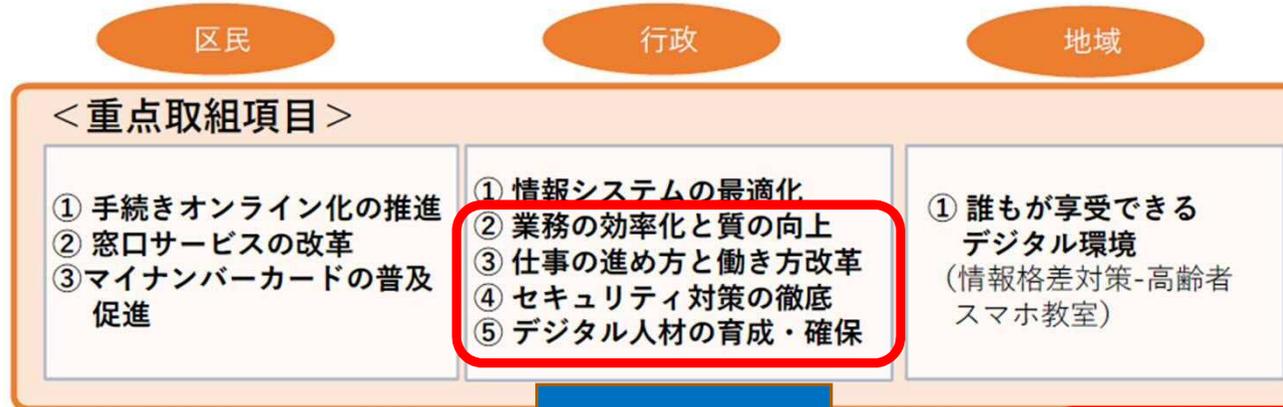
- ・全庁的に特に注力して取り組むべき事項を重点取組項目として推進

#### (2) 第1回 DX 推進戦略会議にて、3つの DX 目標を共有

- ・区民サービスの視点として、「来庁不要なサービスの提供」
- ・行政事務の視点として、「在宅勤務も選択できる働き方の実現」
- ・組織風土の視点として、「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」

# 1. 行政のデジタル化に関する取組

令和3年度の検討事項に対して、品川区DX推進基本方針の9つの重点取組項目のうち、行政の視点の重点取組項目の取組状況を報告します。



令和3年度行財政改革特別委員会 具体的検討事項まとめ	No	重点取組項目	取組状況報告内容
デジタル化の余地のある業務に対して、新たなIT情報の収集、検証、改善等を行うことで、さらなるデジタル化の推進を図ること	1	業務の効率化と質の向上	デジタル視点での業務効率化の取組
	2	デジタル人材の育成・確保	デジタル人材育成の取組
テレワーク環境の整備を一層推進すること。	3	仕事の進め方と働き方改革	事務の電子化推進・紙印刷削減の取組
デジタル化の推進に当たっては、情報の安全管理を徹底し、区民の安心・安全を確保すること	4	セキュリティ対策の徹底	セキュリティ強化の取組

本日報告する重点取組項目の目標は、以下の3つです。  
 全庁をあげて行政のデジタル化に取り組んでおります。

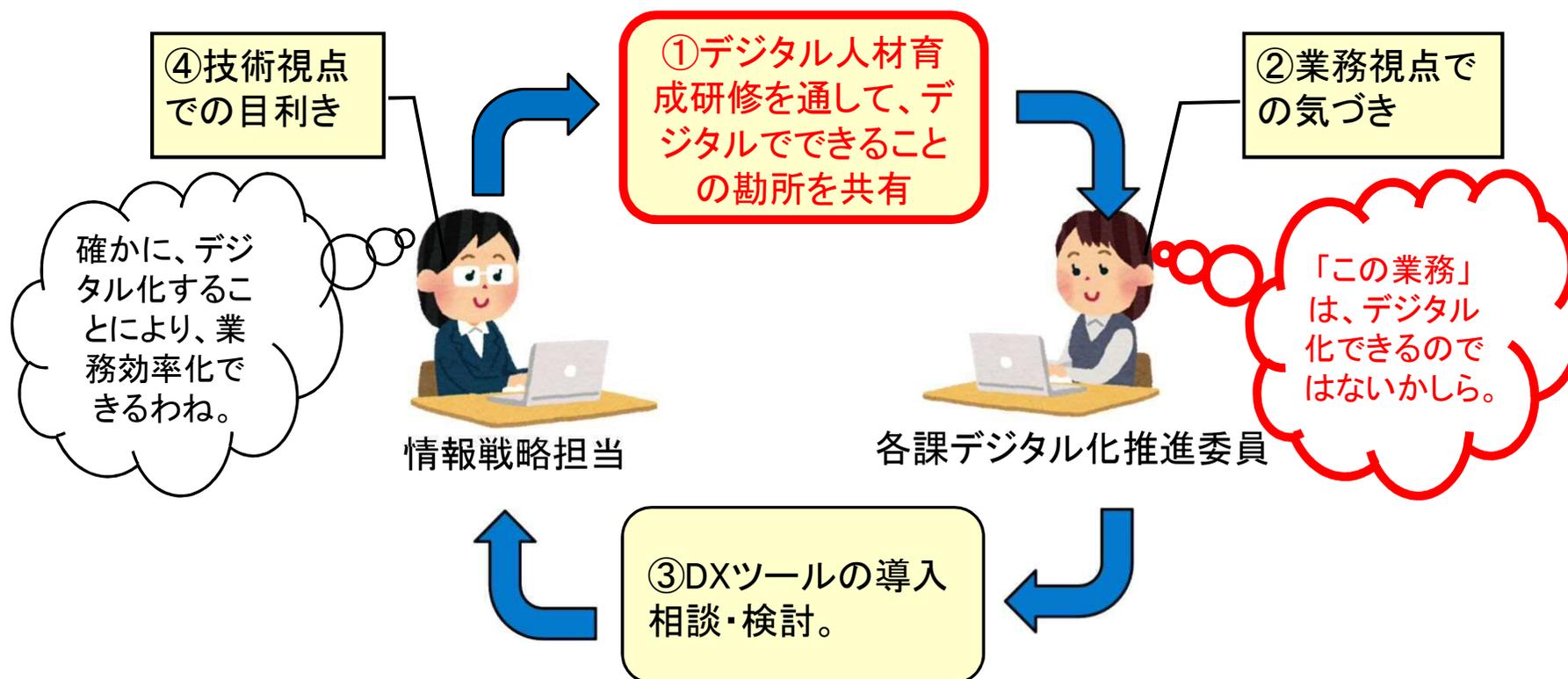
取組み	R4	R5	R6	R7
行政手続きのオンライン化	計 <b>300</b> 手続 30%達成	計 <b>700</b> 手続 70%達成	計 <b>900</b> 手続 90%達成	計 <b>1,000</b> 手続 100%達成
キャッシュレス決済の推進	計 <b>29</b> か所	計 <b>38</b> か所 以上	必要に応じて拡充	
システムの標準化	計画立案	システム選 定①	システム選 定②	移行
AI（人工知能）の活用	最新情報の収集・導入検討・各課業務への展開			
RPAの活用 （業務工程の自動化）	計 <b>15</b> 業務	計 <b>19</b> 業務	計 <b>23</b> 業務	計 <b>27</b> 業務
電子決裁の推進	電子決裁率 <b>30%</b>	電子決裁率 <b>50%</b>	電子決裁率 <b>70%</b>	電子決裁率 <b>100%</b>

※RPA: ロボティック・プロセス・オートメーション。ロボットによる業務自動化

## 2-1. デジタル視点での業務効率化の取組

各課のデジタル化推進委員109名に、デジタル人材育成研修を通して、普段の業務の中で「デジタル化することにより効率化できる業務を見極める力」をつけていただきました。

「情報推進課 情報戦略担当」と「各課デジタル化推進委員」は、以下のイメージであらゆる部署の業務のデジタル化に取り組んでおります。



## 2-2. 業務効率化の進捗状況

「デジタル視点での業務効率化」は、全庁をあげて、次年度の予算化も含め、以下のスケジュールで取り組んでおります。

No	各所属における作業	7月	8月	9月
1	デジタルでできることの勘所を把握	★ デジタル人材育成研修(7/11.19完了)		
2	自課業務の棚卸	→		
3	デジタル化で効率化できそうな業務のリストアップ		★ 応募業務数(165業務)	
4	情報戦略担当とデジタル化に向けた実現可否の検討		→	
5	情報戦略担当とデジタル化に向けた作業整理		→	★ 作業整理・予算化
6	業務のデジタル化作業			→

### 3-1. デジタル人材育成の取組

デジタル人材育成研修では、各課のデジタル化推進委員に「デジタル化により効率化できる7つ業務の特徴」をDXツールのデモンストレーションを通して紹介しました。

各課のデジタル化推進委員には、自分の所属で同じような業務を実施していないかイメージし、横展開できないか考えながら受講いただきました。



## 3-2. デジタル化できる7つの業務の特徴

7つの業務種別を「デジタル化で効率化できる業務」として紹介しました。

No	業務種別	デジタル化できる業務の特徴	品川区業務例	効率化方法
①	データ加工・統計	定期的に同じ手順で手間をかけてデータを加工して、統計を出している業務	電子決裁率月次統計処理	<u>エクセルマクロ</u> により、加工作業を自動化します。
②	台帳管理	紙やエクセルで台帳管理を実施している業務(システム化するほど大きな業務ではないもの)	ワクチン接種券の再発行業務	<u>ローコードツール(※1)</u> によりエクセル台帳を業務アプリ化します。
③	定型PC作業	定期的にPC上で同じ作業を繰り返している業務(簡単な条件分岐も可能)	支出命令書支払決裁業務	<u>RPA</u> でPC上の作業をシナリオ化し、自動実行させます。
④	データ手入力	紙の申請書を受け取り、内容を電子ファイルに手入力している業務。	しながわ活力応援給付金事業 後期高齢者歯科健診 帳票管理業務	紙の帳票をスキャナでとりこみ、 <u>AI-OCR(※2)</u> を利用し、自動的にテキストデータを認識、電子ファイルに抽出します。
⑤	問い合わせ対応	区民からのよくある質問に対して、いつもきまった答えを回答している業務。	新型コロナウイルスチャットボット	<u>AIチャットボット</u> を導入し、区民からの質問に対して自動対応します。
⑥	議事録作成	会議の議事録を作成している業務。	DX推進戦略会議議事録作成	<u>AI議事録作成ソフト</u> により、会議の発言内容を自動でテキスト化します。
⑦	データに基づく判断	入力されたデータから、その特徴に応じて判断して次の工程にすすめている業務。	・保育所等入園選考マッチング ・道路ひび割れ判断	<u>AI</u> により入力されたデータに基づき判断を自動化します。

※1 ローコードツール:プログラミング不要で業務アプリを構築できるツール  
 ※2 AI-OCR:AIによる光学文字認識機能

### 3-3. デジタル化で効率化できそうな業務リスト

デジタル人材育成研修の後に、各課のデジタル化推進委員から応募のあった業務数は、以下のとおりです。本リストを対象に各課業務のデジタル化をさらに進め、全庁をあげて業務効率化を図ります。

RPA/AIのR4年度目標(累計15業務)を大きく上回る応募が来ております。

No	業務種別	DXツール	導入済業務数	応募業務数
①	データ加工・統計	<u>エクセルマクロ</u>	—	7業務
②	台帳管理	<u>ローコードツール</u>	2業務	30業務
③	定型PC作業	<u>RPA</u>	7業務	46業務
④	データ手入力	<u>AI-OCR+RPA</u>	6業務	9業務
⑤	問い合わせ対応	<u>AIチャットボット</u>	4業務	11業務
⑥	議事録作成	<u>AI議事録作成ソフト</u>	延172件	7業務
⑦	データに基づく判断	<u>AI</u>	4業務	—
⑧	その他	その他	—	55業務
合計				165業務

## 4-1. 事務の電子化推進・紙印刷削減の取組

新庁舎移転に向けては、令和3年度の現庁舎における執務環境調査結果を踏まえ、ペーパーレス推進などの観点から「**文書削減量50%**」を目標としています。

DX推進戦略会議においても「文書削減」と「テレワークの推進」に向けて、以下の2つを決定し、取り組みを開始しました。

No	取組項目	取組内容
1	決裁の電子化推進	7月1日より、次頁に示す「 <b>決裁の電子化基準</b> 」を設定し <b>試行運用を開始</b> いたしました。
2	複合機からの印刷削減	<b>各課毎年10%の紙削減を目標</b> とし、印刷削減の <b>取り組みを開始</b> しました。

## 4-2. 決裁の電子化基準と試行運用

### ■ 決裁の電子化基準:

電子化が困難な一部の決裁(※)を除くすべての決裁を電子化  
(※財務会計支払伝票決裁などの運用整理が必要なもの。)

### ■ スケジュール



### 4-3. 令和4年度の電子決裁率・印刷枚数削減率

電子決裁率は、順調に上がっております。複合機からの印刷枚数の削減率を含めて、毎月、各課に実績のフィードバックを行い、目標達成に向けた取り組みを加速いたします。

目標とする30%をすでに上回る結果ができております。

項目	令和3年度	令和4年度			
		4月	5月	6月	7月
電子決裁率	19.6%	22.8%	26.5%	31.9%	43.2%

項目	令和4年度			
	4月	5月	6月	7月
複合機の印刷枚数の削減率(前年同月比)	-4.3%	3.9%	2.8%	-2.4%

※プラスは、印刷枚数の増加を示しています。

## 5-1. 基本的な情報セキュリティ対策

品川区では、区の情報資産を守り、情報漏洩などのセキュリティ事故を防ぐため、2つのアプローチを実施しております。

No	種別	取組内容
1	人的対策	守るべきセキュリティルールの策定、遵守徹底
2	技術対策	ネットワーク分離モデルの導入、セキュリティ製品の活用

### ■ ネットワーク分離モデル

マイナンバー系、LGWAN系、インターネット系を3層で分離することにより、セキュリティを確保しております。



## 5-2. セキュリティ強化の取組

行政のデジタル化が進む中で、情報資産を守るため、情報漏洩事故の原因に応じて情報セキュリティ対策の強化を進めております。



### ① ヒューマンエラー

- メール誤送信
- 誤封入
- 機密情報が入った機器・カバンの置き忘れ・紛失

#### 人的対策

- セキュリティルールの遵守徹底
- セキュリティ研修
  - e-ラーニング



### ② ルールの認識の甘さ

- 記憶メディアの消去不十分による情報流出
- 未承認の情報持ち出しによる流出

#### 人的対策

- セキュリティルールの遵守確認
- 内部監査



### ③ 不正アクセス

- なりすましログイン
- ウィルス感染による情報の流出
- システムへのハッキングによる情報の流出

#### 技術対策

- セキュリティ製品の活用
- メール・ファイル無害化
  - 不正アクセス監視
  - 不正ログオン防止
  - 外部記録媒体の制限
  - 添付ファイル自動暗号化