

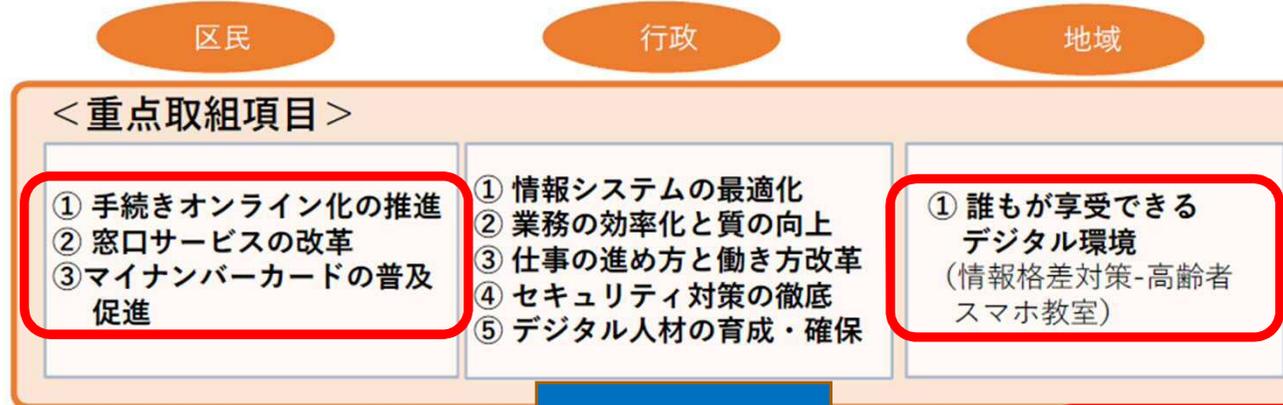
# 行政のデジタル化に関すること

## 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. 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、区民・地域の視点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<br>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         |
|--|----|----------------|------------------|
| デジタル技術の活用により、区民の利便性の向上や職員の業務の質の向上を図るとともに、人による丁寧な対応が求められる相談業務や窓口、郵送での手続き等、デジタル以外の手段にも必ず配慮し、サービスの一層の充実を図ること。 | 1  | 手続きオンライン化の推進   | 新システム導入と手続き拡充の取組 |
|  | 2  | 窓口サービスの改革      | キャッシュレス窓口拡大の取組   |
|  | 3  | マイナンバーカードの普及促進 | マイナンバー活用の取組      |
|  | 4  | 誰もが享受できるデジタル環境 | 高齢者スマホ教室の取組      |

本日報告する取り組みに対する「DX推進基本方針の目標」は、以下の2つです。全庁をあげて、区民の利便性向上に取り組んでおります。

| 取り組み                 | R4                       | R5                       | R6                       | R7                          |
|----------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-----------------------------|
| 行政手続きのオンライン化         | 計 <b>300</b> 手続<br>30%達成 | 計 <b>700</b> 手続<br>70%達成 | 計 <b>900</b> 手続<br>90%達成 | 計 <b>1,000</b> 手続<br>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<br>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<br>定①              | システム選<br>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<br>（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<br><b>30%</b>      | 電子決裁率<br><b>50%</b>      | 電子決裁率<br><b>70%</b>      | 電子決裁率<br><b>100%</b>        |

## 2-1. 新システム導入と手続き拡充の取組

「本人確認」「申請」「支払決済」「交付」の全てのプロセスに対応した新たなオンライン申請システムによる「品川区電子申請サービス」を12月1日に開始します。

これにより、様々な手続きのオンライン化が可能となり、令和7年度までに全ての手続きのオンライン化を目指します。

従来の窓口に加えて、手続きのオンライン化により、「来庁不要なサービス」も実現します。

### ■ 区の代表的な手続き

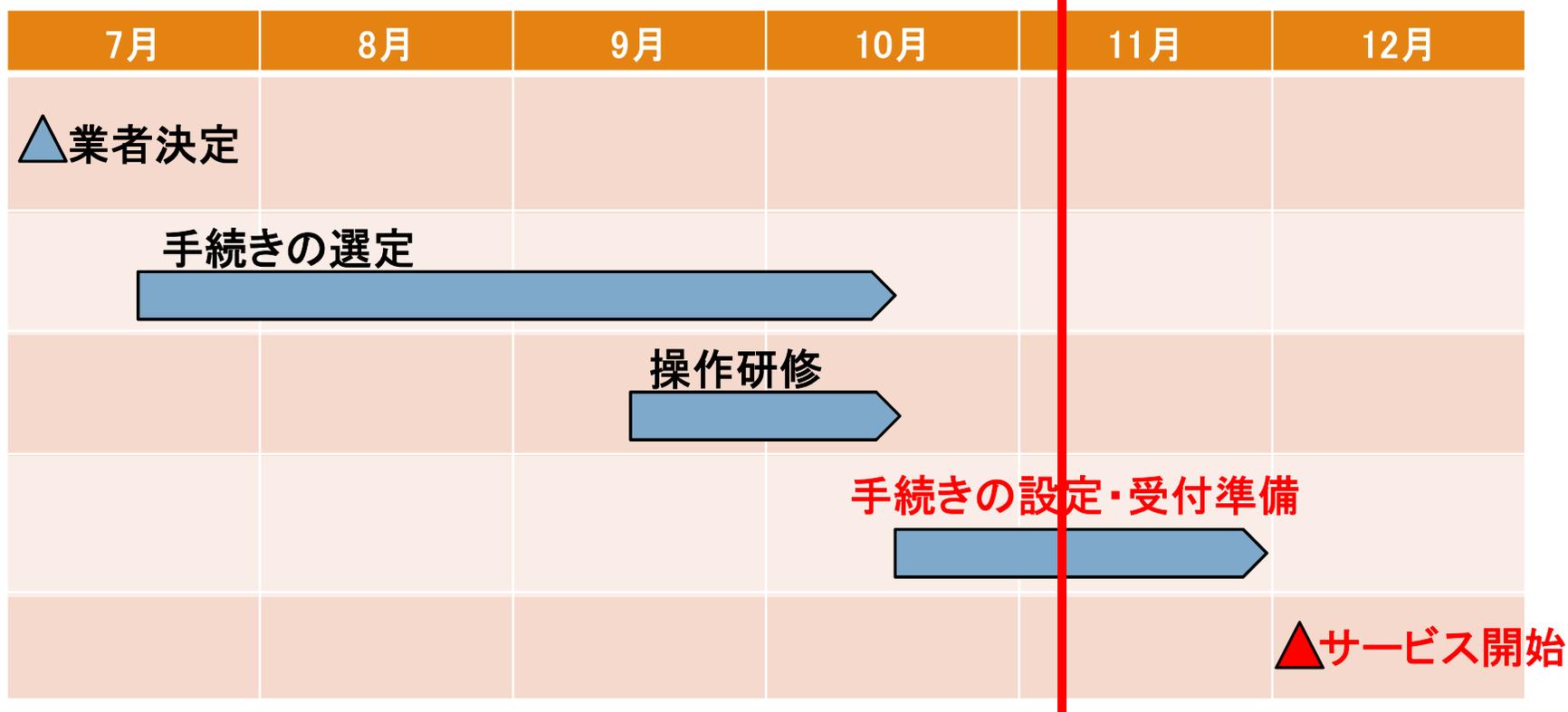


※電子交付については、法律上難しいものがあるため、国の制度に合わせて対応する予定です。

## 2-2. 「品川区電子申請サービス」の準備状況

各課のデジタル化推進委員が中心となり、各課でオンライン化する  
手続の選定を行いました。現在は、**12月1日の受付開始に向け、  
業務主管課で各種手続きの受付準備を進めています。**

### ■「品川区電子申請サービス」開始に向けたスケジュール



## 2-3. 品川区で利用している電子申請サービスの種類

品川区では、以下のサービスを使い分けて、区民からの電子申請を受け付けております。

区民の方が迷わないように、「品川区電子申請サービス」を全ての手続きの窓口とし、他のサービスへも遷移できるようにする予定です。

| No | 名称                 | 役割・特徴                                | 代表的な手続き  |
|----|--------------------|--------------------------------------|--|
| 1  | 品川区電子申請サービス<br>(※) | ・品川区のメイン電子申請サービス<br>・さまざまな手続きに機能面で対応 | ・課税証明書取得<br>・イベントの申し込み<br>・予防接種依頼書交付申請などすべての手続きに対応 |
| 2  | ぴったりサービス           | ・国構築のシステム<br>・特に国民の利便性向上に資する手続(一部指定) | ・妊娠の届出<br>・現況届など                                   |
| 3  | LINE申請サービス         | 推奨している一時的な手続                         | ・成人式参加回申し込み<br>・ワクチン接種申請など                         |
| 4  | 専用業務サービス           | 業務独自の機能が必要で、パッケージ化されているシステム          | ・施設予約システム<br>・粗大ごみ受付システムなど                         |

※現在、「東京電子自治体共同運営電子申請サービス」で受け付けている手続きはすべて、令和5年3月31日までに、「品川区電子申請サービス」へ移行します。

## 2-4. 主なオンライン化対象手続き

オンライン化は、「申請件数が多く、需要が高い手続き」から順に実施します。令和4年度は、新サービスの定着を目指します。運用が軌道に乗った後は、順次、手続きの拡大を進めます。

令和7年度末までに、すべての手続きをオンライン化できるように、準備を進めます。

| 年度    | No | 主なオンライン手続き               | サービス  | 種別 |
|-------|----|--------------------------|-------|----|
| 令和4年度 | 1  | 住民税納課税証明書交付申請            | 新サービス | 新規 |
|       | 2  | 住居表示の届け出(新築・増改築時)        | 新サービス | 移行 |
|       | 3  | すくすく赤ちゃん訪問・相談出生通知票       | 新サービス | 移行 |
|       | 4  | 品川区家庭用消火器の購入と薬剤の詰替あっせん申込 | 新サービス | 移行 |
|       | 5  | 児童手当現況届                  | ぴったり  | 新規 |
|       | 6  | 要介護認定(新規・更新・区分変更)申請      | ぴったり  | 新規 |
| 令和5年度 | 7  | 子ども医療費助成認定請求             | 新サービス | 新規 |
|       | 8  | 健康塾申込                    | 新サービス | 新規 |
|       | 9  | 国民健康保険料減免申請              | 新サービス | 新規 |
|       | 10 | 軽自動車税納税証明書交付申請           | 新サービス | 新規 |

### 3-1. キャッシュレス窓口拡大の取組

「令和4年度のキャッシュレス窓口の拡大実績・見込み」は以下のとおりです。キャッシュレス窓口の拡大により、区民の利便性向上を進めます。

| No | 取扱窓口          | 取扱開始日     |
|----|---------------|-----------|
| 1  | 戸籍住民課 窓口      | 開設済       |
| 2  | 戸籍住民課 窓口      | 開設済       |
| 3  | 大井町サービスコーナー   | 開設済       |
| 4  | 目黒サービスコーナー    | 開設済       |
| 5  | 税務課           | 開設済       |
| 6  | 第三庁舎内オアシスルーム  | 開設済       |
| 7  | 全地域センター(13か所) | 令和4年8月1日済 |
| 8  | オアシスルーム(8か所)  | 令和4年8月1日済 |
| 9  | きゅりあん         | 令和5年2月予定  |
| 10 | スクエア荏原        | 令和5年2月予定  |
| 合計 |               | 29か所      |

令和4年度末までに稼働する予定のキャッシュレス窓口は累計29か所です。令和4年度目標(累計29か所)を達成する見込みです。

## 3-2. キャッシュレス決済の利用率

令和4年度のキャッシュレス決済の利用率は、以下のとおりです。  
今後もキャッシュレス決済の拡大により、**区民が気軽に行政サービスを利用できる環境の整備を進めます。**

全体利用率も増加傾向にあり、  
キャッシュレス決済の利用が進んでいます。

特に子育て世代が利用するオアシス  
ルームでは、高いニーズに  
応えられていることが  
わかります。

| 項目      | 令和4年度 |     |     |     |     |     |
|---------|-------|-----|-----|-----|-----|-----|
|         | 4月    | 5月  | 6月  | 7月  | 8月  | 9月  |
| 戸籍住民課   | 18%   | 20% | 21% | 22% | 22% | 22% |
| 税務課     | 11%   | 11% | 15% | 16% | 16% | 16% |
| オアシスルーム | 63%   | 73% | 72% | 69% | 62% | 62% |
| 地域センター  | —     | —   | —   | —   | 13% | 15% |
| 全体利用率   | 17%   | 20% | 20% | 21% | 23% | 23% |

### 3-3. 窓口でのデジタル技術の活用

「窓口サービスの改革」の取り組みでは、キャッシュレスのほか、多言語通訳タブレットを運用しています。

窓口におこしいただいた「外国人の方」や「手話を必要としている方」を対象に、通訳がタブレットを介してコミュニケーションを支援し、各種手続きをサポートします。

通訳タブレットは、英語、中国語など、計13カ国語と手話の通訳に対応し、56窓口61台で運用中です。  
毎月多くの方にご利用いただいております。

| 項目                   | 令和4年度 |     |      |     |      |     |
|----------------------|-------|-----|------|-----|------|-----|
|                      | 4月    | 5月  | 6月   | 7月  | 8月   | 9月  |
| 通訳<br>タブレットの<br>利用件数 | 100件  | 99件 | 135件 | 78件 | 131件 | 96件 |

## 4. マイナンバー活用の取組

令和4年度のマイナンバーカードの交付率の推移は、以下のとおりです。

マイナンバーカードは、「住民票の写し」「戸籍証明書」等のコンビニ交付でも活用しております。

12月1日から開始する「品川区電子申請サービス」でも本人確認の手段の一つとして活用する予定です。

マイナンバーカードの交付率は伸びてきております。

コンビニ交付での利用も進んでおります。

| 項目                 | 令和2年度<br>(※) | 令和3年度<br>(※) | 令和4年度 |       |       |       |       |       |
|--------------------|--------------|--------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
|                    |              |              | 4月    | 5月    | 6月    | 7月    | 8月    | 9月    |
| 交付率<br>(累計)        | 19.4%        | 29.0%        | 47.7% | 48.3% | 48.9% | 49.5% | 50.6% | 51.8% |
| コンビニ<br>交付で<br>の利用 | 5.4%         | 8.5%         | 14.3% | 14.1% | 15.5% | 14.5% | 14.3% | 15.6% |

※令和2年度、令和3年度はそれぞれ、4月1日時点でのデータを記載。

## 5. 高齢者スマホ教室の取組

デジタルデバインド対策として、「従来の申請窓口の維持」だけでなく、「高齢者向けのスマホ教室」を実施し、デジタルに慣れていただくように啓発活動を実施しております。

従来の高齢者スマホ教室に加えて、8月に開催場所を拡大しコースを追加。併せて、個別相談に応じる「スマホよろず相談」を開始しました。

| 項目           | 令和4年度 |     |     |     |     |     |
|--------------|-------|-----|-----|-----|-----|-----|
|              | 4月    | 5月  | 6月  | 7月  | 8月  | 9月  |
| 高齢者<br>スマホ教室 | 3回    | 3回  | 3回  | 3回  | 5回  | 4回  |
|              | 13人   | 18人 | 14人 | 23人 | 36人 | 36人 |
| スマホ<br>よろず相談 | —     | —   | —   | —   | 59人 | 93人 |

※高齢者スマホ教室: 1回6~10名 60~120分

※スマホよろず相談: 1コマ1名まで30分

# ホームページに掲載するDXの進捗状況

## 品川区DXの進捗状況（1）

令和4年10月版

### 手続きのオンライン化状況

オンライン化目標手続き数 1233手続き  
 オンライン化済



オンライン化 **112** 手続き  
 総手続き数 **1,233** 手続き

### 品川区電子申請サービス

令和4年12月より品川区電子申請サービスを開始します。  
 令和7年度末までに全ての手続きをオンライン化します。

#### 主なオンライン化予定手続き

特別区民税・都民税証明交付申請書

### 高齢者向けスマホ教室実施状況

品川区が高齢者のデジタル活用支援として、スマホ教室を実施しております。

| 教室名                          | 定員(人) | 応募(人) | 実績(人) |
|------------------------------|-------|-------|-------|
| はじめてのスマホ体験教室(3会場)<br>※8.9月実施 | 60    | 61    | 52    |
| スマホよろず相談 ※8.9月実施             | -     | -     | 152   |
| ワンポイント教室(iPhone) ※4.6.8月実施   | 18    | 20    | 12    |
| ワンポイント教室(Android) ※4.6.8月実施  | 18    | 68    | 15    |
| スマホ入門(Android、関ヶ原) ※4.6.9月実施 | 22    | 133   | 20    |
| スマホ入門(iPhone、関ヶ原) ※5.7月実施    | 14    | 29    | 14    |
| スマホ入門(Android、平塚橋) ※5.7月実施   | 14    | 87    | 13    |
| スマホ入門(iPhone、平塚橋) ※5.7月実施    | 14    | 51    | 14    |

※R4.4～R4.9までの実績値

※はじめてのスマホ体験教室、スマホよろず相談は、R4.8から実施。

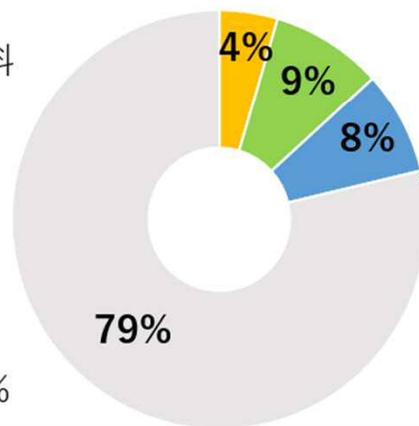
# 品川区DXの進捗状況（2）

## 窓口キャッシュレス決済の実施状況

### ■利用内容

- ・窓口での証明書発行手数料
- ・集会所などの使用料など

- クレジット
- 電子マネー
- QRコード
- 現金



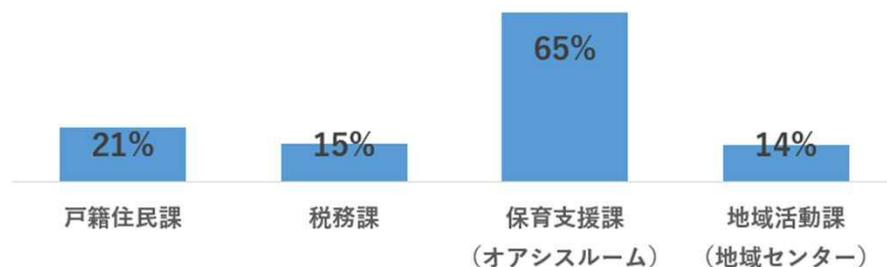
キャッシュレス決済率 **21%**

(キャッシュレス決済取扱金額内訳)

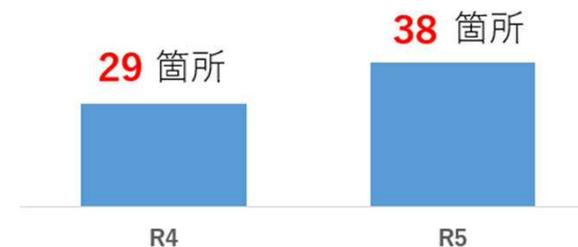


※R4.4～R4.9までの集計値

## R4設置場所別キャッシュレス決済率



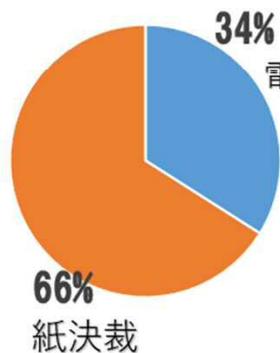
## 窓口キャッシュレス決済の導入予定



# 品川区DXの進捗状況（3）

## 公文書の電子決裁率累計表

庁内の意思決定文書を紙から電子へ変えていきます。

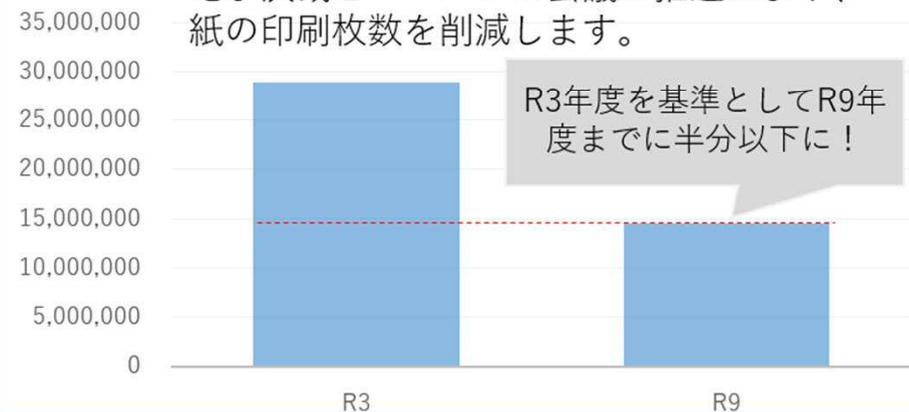


電子決裁

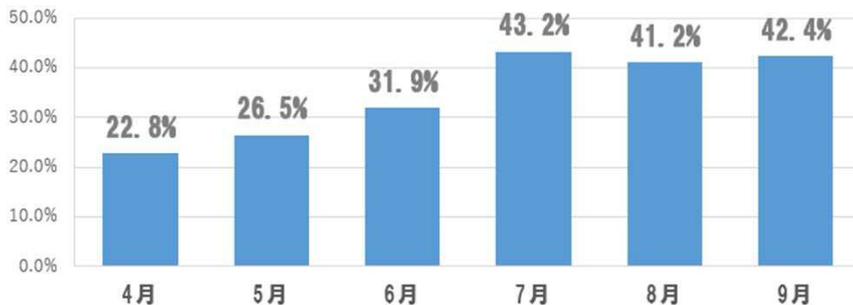
- <R4年度目標> 電子決裁率30%
- <R5年度目標> 電子決裁率50%
- <R6年度目標> 電子決裁率70%
- <R7年度目標> 電子決裁率100%

## 紙の印刷枚数削減目標 ※複合機からの出力枚数

電子決裁とペーパーレス会議の推進により、紙の印刷枚数を削減します。



## 公文書の電子決裁推移表



## 紙の印刷枚数削減推移表 ※複合機からの出力枚数

