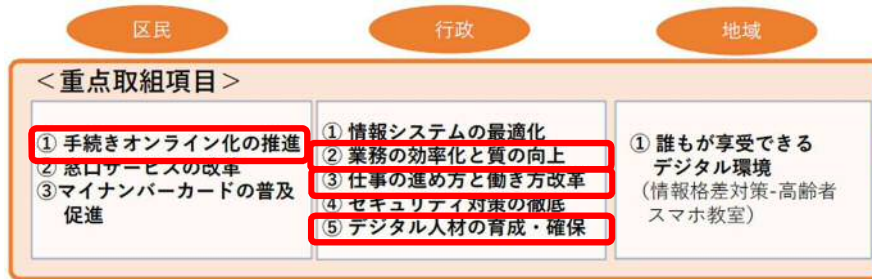


品川区DX推進基本方針の9つの重点取組項目のうち、4つの項目の取組状況を報告します。



No	重点取組項目	取組状況報告内容
1	手続きオンライン化の推進	来庁不要な手続きの拡大
2	デジタル人材の育成・確保	全庁業務のデジタル化
3	業務の効率化と質の向上	
4	仕事の進め方と働き方改革	柔軟な働き方の実現

1. 令和5年度しながわDXの3つの重点施策

令和5年度は、以下の3つの施策に重点を置きDXを進めております。

来庁不要な手続きの拡大

- **オンライン手続きの総合窓口の実現**
令和4年12月に導入した**品川区電子申請サービス**の**対象とする手続きを拡大。区民の利便性を向上。**
 <代表的な手続き>
 ・子ども医療費助成認定請求 (400件/月)
 ・学校選択希望申請 (1,400件/年)
 <スケジュール (予定)>
令和5年度末 700手続きをオンライン化
 令和7年度末 100%オンライン化完了



全庁業務のデジタル化

- **デジタル人材を育成し、全庁業務をデジタル化**
令和4年度に各課のデジタル化推進委員会を中心に洗い出した業務をデジタル化。**各課職員が自発的に業務のデジタル化を考える組織風土を実現。**
 <代表的なツールと業務>
 ・RPA：国民健康保険実態調査の入力作業
 ・ローコードツール：紙台帳を扱う業務
 <スケジュール (予定)>
 令和5年8月 **デジタル人材育成研修**
 令和5年度末 全庁ヘデジタルツール拡大



柔軟な働き方の実現

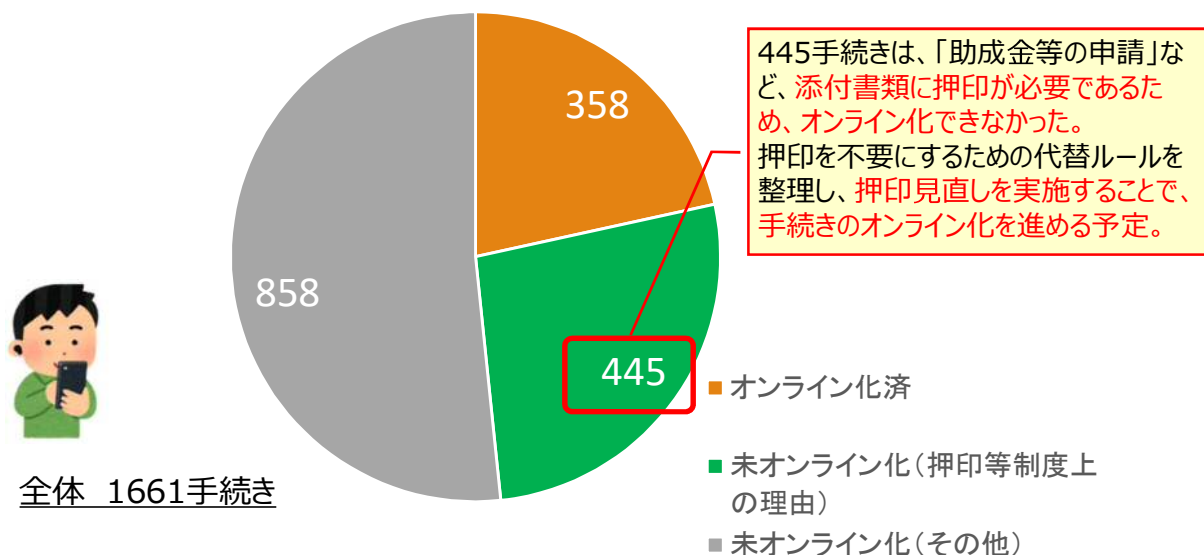
- **デジタル化を進めテレワークもできる環境を実現**
テレワークが「働き方の一つである」ことを浸透させ、「ワークライフバランスの向上」と「職場の魅力アップ」を実現。
 自端末を持ち帰ってテレワークできる仕組みを整備。
 <スケジュール (予定)>
 令和5年4月 平時のテレワーク試行運用開始
 令和6年1月 **新テレワークシステム導入**



2. 来庁不要な手続きの拡大

■ 進捗状況

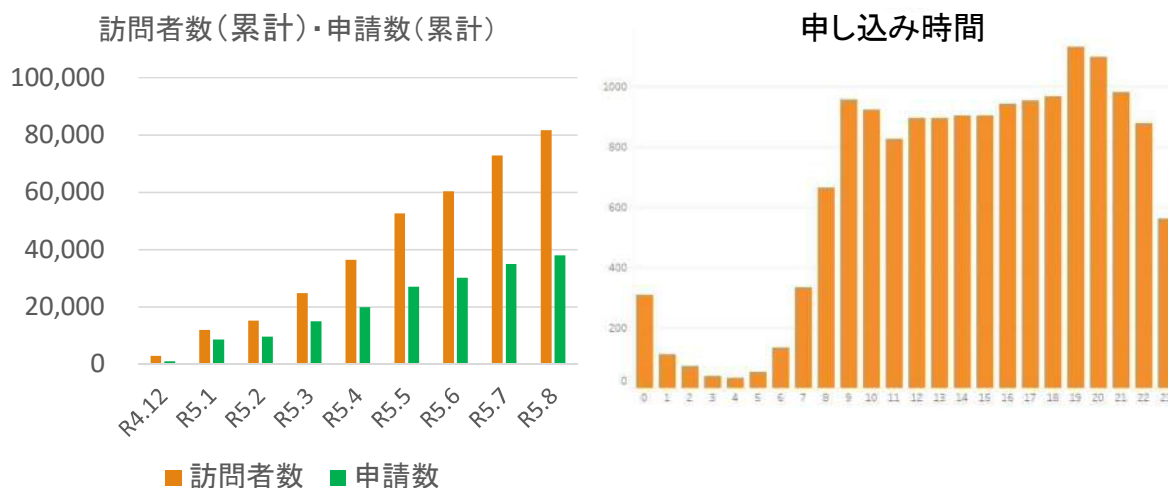
令和5年度は、対象の手続きの洗い出しを実施し、**手続きの母数を1296から1661手続きに拡大**しました。9月末までに**累計358手続きのオンライン化を完了**しております。



3

■ 利用状況

品川電子申請サービスへの訪問者数・申請数の累計は、順調に伸びております。24時間通して、多くの申請をいただいております。



4

■ 利用手続き件数BEST10

令和4年12月1日からサービスを開始し、延べ5万件近い申請を受け付けております。

No	手続き名	件数
1	【子ども家庭支援センター】品川区子育てサポート商品券交付申請	9,397
2	【健康課】品川区出産・子育て応援ギフト申請書（遡及適用分、一括申請用）	3,176
3	【保健予防課】带状疱疹ワクチン 予防接種予診票交付申請	2,845
4	【保健予防課】新型コロナワクチン接種券発行申請	2,416
5	【健康課】品川区出産・子育て応援ギフト申請書（遡及適用5万円相当）	2,165
6	【健康課】品川区出産応援ギフト（妊婦一人あたり5万円）申請書	1,551
7	【健康課】品川区子育て応援ギフト（新生児1人あたり5万円）申請書	1,397
8	【保健予防課】こどもの予防接種予診票交付申請	1,240
9	【健康課】すくすく赤ちゃん訪問申請（出生通知票）	815
10	【保健予防課】風しんクーポン券再交付申請	811

5

■ 対象とする代表的な手続き

「オンライン受付し易い手続き」、「利用件数が多い手続き」から優先的にオンライン受付を開始しております。

年度	代表的な手続き	オンライン化状況
R4	<ul style="list-style-type: none"> ・特別区民税・都民税[課税・納税・非課税]証明交付申請 ・印鑑登録証明書交付申請 ・住民票の写し等交付申請 ・戸籍全部事項証明・個人事項証明 ・個人番号カード交付関係申請 ・児童手当現況届 ・要介護認定（新規・更新・区分変更）申請 ・本・雑誌・予約・リクエスト用紙 	済
R5	<ul style="list-style-type: none"> ・子ども医療費助成認定請求書 ・学校選択希望申請 ・グローバル人材育成塾申込 ・畜犬登録申請 注射済票交付 	済
	<ul style="list-style-type: none"> ・年末保育申請書 ・区政モニターの募集 	予定
R6	<ul style="list-style-type: none"> ・特別区民税・都民税申告書 ・子ども医療費支給申請書 ・国保限度額適用・標準負担額減額認定証交付申請書 	予定

6

■ オンライン手続きの総合窓口の実現方法



- ・区では、3種類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。
- ・「品川区電子申請サービス」に他サービスで受け付けている手続きへのリンクも全て掲載。
- ・「品川区電子申請サービス」から全てのオンライン手続きを可能とすることで、「**オンライン手続きの総合窓口**」を実現。

	サービス	システムのすみわけ	代表的な手続き	特徴
	品川区電子申請サービス	オンライン受付可能な手続きすべて	課税証明書取得、イベントの申し込み、予防接種依頼書交付申請など	<ul style="list-style-type: none"> ・さまざまな手続きに機能面に対応 ・職員構築の難易度が低い ・品川区のメイン電子申請サービス
リンク遷移	ぴったりサービス	国民の利益に資するとされる指定手続き	妊娠の届出、現況届など	<ul style="list-style-type: none"> ・国構築のシステム ・国指定の手続き ・マイナンバーカード利用
	専用業務サービス	業務独自の機能を必要とするパッケージシステム	<ul style="list-style-type: none"> ・施設予約システム ・粗大ごみ受付システムなど 	<ul style="list-style-type: none"> ・汎用的でない独自の機能を必要とする

7

3. 全庁業務のデジタル化

■ 背景

国の自治体DX推進計画では、「本格的な人口減少社会となる 2040 年頃を見据え、希少化する人的資源を本来注力すべき業務に振り向けるため、地方公共団体の業務の在り方そのものを刷新することが必要である」と記載されております。

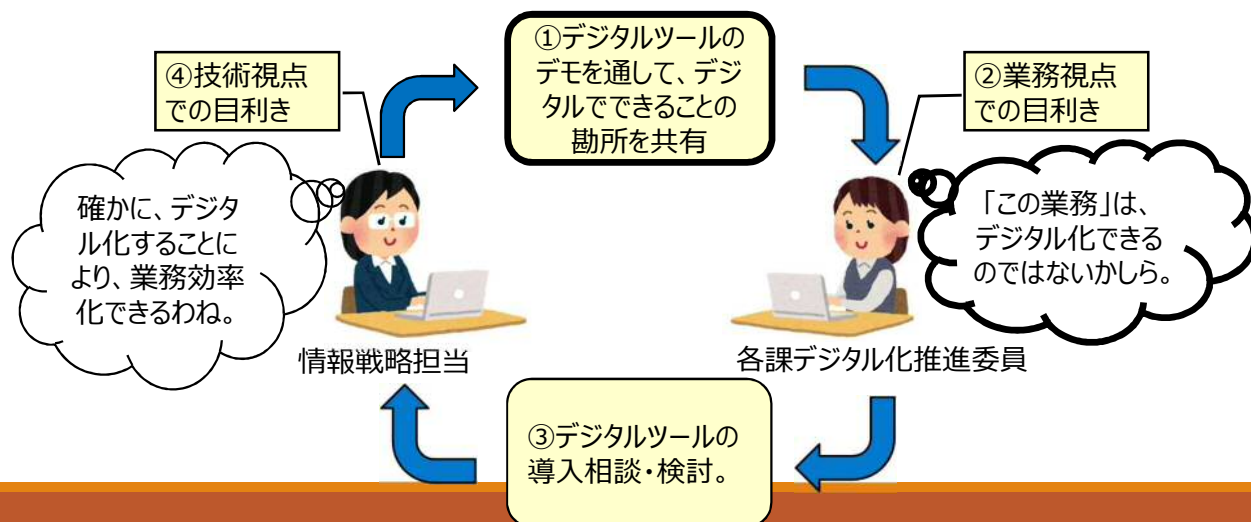
これを実現し、さらに住民サービスの質を向上させていくために、「デジタル技術」を業務に取り入れ、「AIやロボットに単純作業を任せすることで、職員は本来業務に注力する」といった、抜本的に業務のやり方を見直すDXが必要とされております。

8

■あらゆる部署でのデジタル化候補業務の洗い出し

令和4年度より、デジタル人材育成研修を通して、各課からデジタル化したい業務の募集を開始しました。

令和4年度は、73業務をデジタル化すべき業務として選定し、令和5年度も34業務をデジタル化すべき業務として選定しました。



9

■R5デジタル人材育成研修で紹介した業務種別とDXツール

No	業務種別	効率化方法	デジタル化できる業務の特徴	品川区業務例
1	台帳管理	ローコードツールによりエクセル台帳を業務アプリ化します。	紙やエクセルで台帳管理を実施している業務（複数の担当者間で情報共有しているもの）	ワクチン接種券の再発行業務
2	定型PC作業	RPAでPC上の作業をシナリオ化し、自動実行させます。	定期的に端末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
3	申請受付	オンライン申請サービスにより、手続きをオンラインで受け付けます。	区民から電話やハガキで募集している手続き、イベント、講座などの受付業務	特別区民税・都民税証明交付申請
4	データ分析	ビッグデータをBIツールにより、傾向を分析。読み取れる傾向から施策を立案。	区が保有するビッグデータから、さまざまな情報を読み取り、次の施策へ反映する。	—
5	文書作成	ChatGPT(生成AI)に案の作成を依頼。文書案を取捨選択して最終化。	広報文書やあいさつ文の作成、文書の要約・表現見直し、企画・アイデア出しなどの業務	サービス開始時の区民への周知文の作成

10

■業務のデジタル化予定

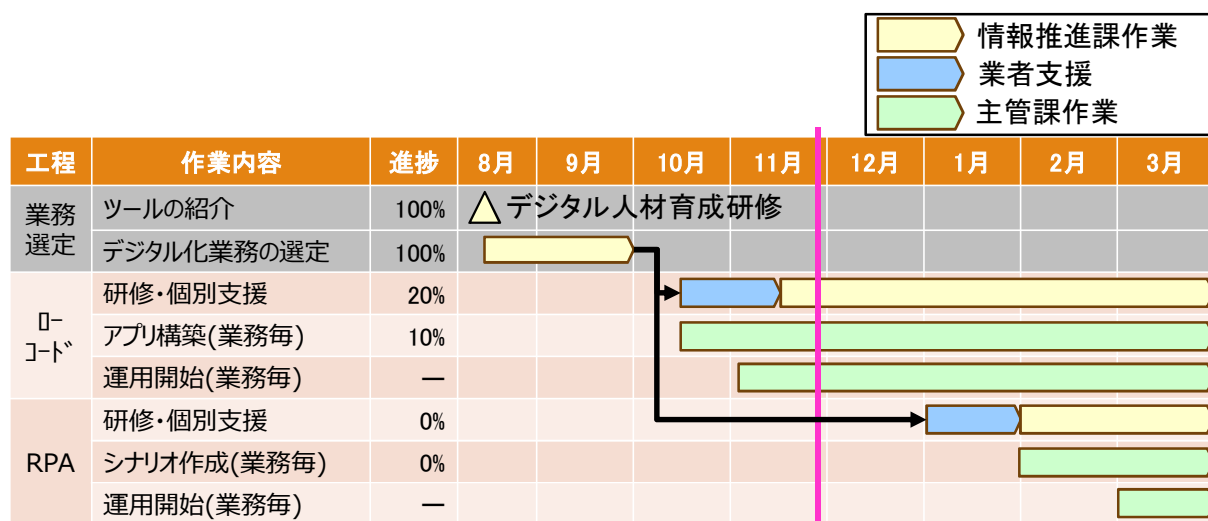
令和5年度の下期より、民間からデジタル人材を採用し体制を強化し、業務のデジタル化を本格化しました。

令和5年度は、ローコードツールとRPAを主軸としてデジタル化を実施中です。

No	業務種別	DXツール	デジタル化予定業務		
			令和5年度以降	令和6年度以降	合計
1	台帳管理	ローコードツール	2	11	13
2	定型PC作業	RPA	23	8	31
3	データ手入力	AI-OCR	10	5	15
4	問い合わせ対応	AIチャットボット	6	—	6
5	申請受付	オンライン申請	—	3	3
6	その他	その他	32	7	39
合計			73	34	107

■ローコードツール・RPAツール拡大のスケジュール

ローコードツールは、各課、内製で業務のデジタル化を実施中です。戸籍住民課で2つの業務アプリを構築し、運用を開始しました。RPAツールは、現在ライセンスを調達しており、年明けから内製で業務のデジタル化を予定します。



4. 柔軟な働き方の実現

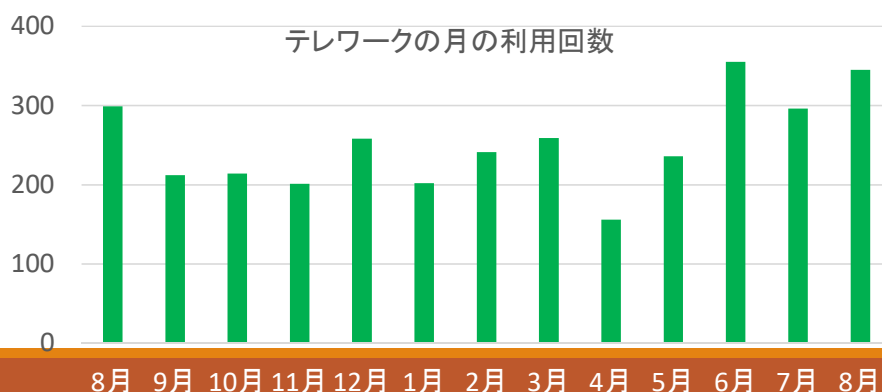
■ 背景

職員アンケートの結果、テレワークによる「柔軟な働き方に対する期待」が多くある一方、「手続きが煩雑」「通信が安定しない」などの意見が寄せられました。

■ 区の方針と環境整備

テレワークが「働き方の一つである」ことを職員に広く浸透させ、「ワークライフバランスの向上」と「職場の魅力アップ」につなげます。

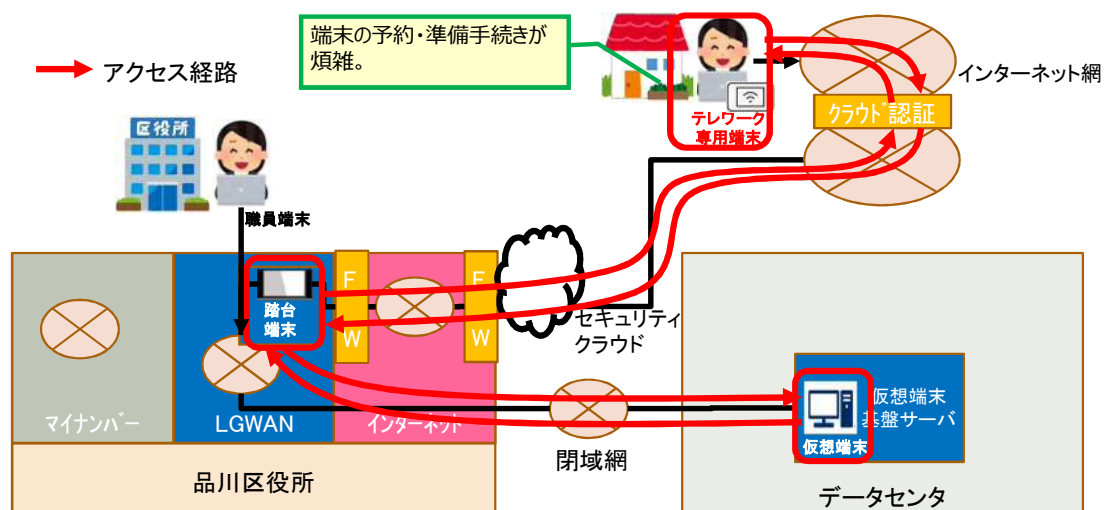
自端末を持ち帰って利用する「新テレワークシステム」を構築することで、今までより気軽にテレワークできる仕組みを導入します。



13

■ 現テレワークシステムの利用イメージ

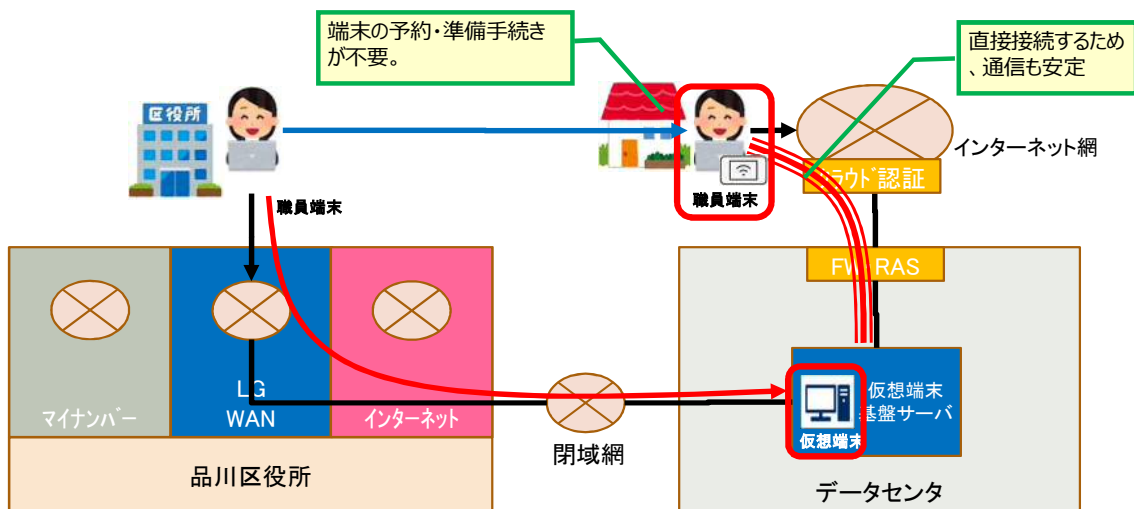
現在のテレワーク方式では、グループウェアで「テレワーク専用端末」を事前に予約し、情報推進課から借りて家に持ち帰る必要がありました。



14

■ 新テレワークシステムの利用イメージ

新テレワークシステムでは、予約なしに「職員端末」をそのまま持ち帰って、業務ができるようになります。これにより、今までより気軽にテレワークができるようになります。



※新テレワークシステムは、物理端末の保護、仮想端末の保護、接続ルートの隔離、本人性の確認など、自端末を持ち帰ってもセキュリティが守られる仕組みと合わせて導入します。

■ 新テレワークシステム導入のスケジュール

年内に新端末を配備し、年明けの1月22日に新テレワークシステムの稼働を開始する予定です。

