

令和5年度のDX推進状況のご報告

令和5年度の活動評価(区民視点)

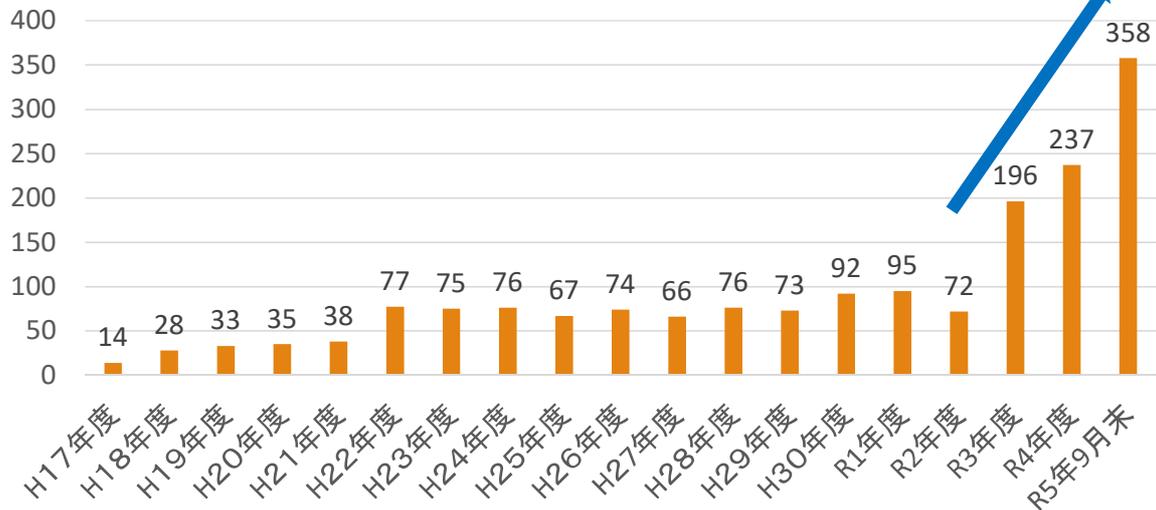
ほぼ予定通りです。行政手続きのオンライン化に対しては、「来庁不要なサービスの実現」に向けて改善を実施中です。

No	取り組み	令和5年度の目標	1月末進捗状況(見込み)	評価	今後の方針
1	行政手続きのオンライン化	累計700手続き	R5年度累計500手続き見込み ※2月1日より請求書等の押印省略を実施。前倒し中。	△	押印を省略可能としたことにより、申請書類の電子受付をすすめ、オンライン化対象手続きを拡大。
2	マイナンバーカード活用の取り組み	ほぼ全て	申請率88.5% 交付率74.6%	△	交付作業を推進。 次年度は、マイナンバーカードを使った「デジタル通知」等により利活用の機会を増加。
3	キャッシュレス決済の推進	合計41か所	合計40か所 (R5年度41か所見込み)	○	区民の需要に合わせて、随時、キャッシュレス窓口を拡大。
4	高齢者スマホ教室の取り組み	スマホ体験教室、スマホよろず相談の継続	スマホ体験教室、スマホよろず相談の規模を拡大し継続	○	来年度(R6)は、スマホ体験教室を1会場増やして実施するほか、「はじめて講座」に「基本アプリ講座」を加え、2講座にて実施予定。

1. 手続きのオンライン受付状況

DX推進基本方針を策定した令和4年度より、「品川電子申請サービス」を導入し、手続きのオンライン化を加速しました。令和7年度末までにすべての手続き(1661手続き)をオンラインでも受け付け可能にする予定です。

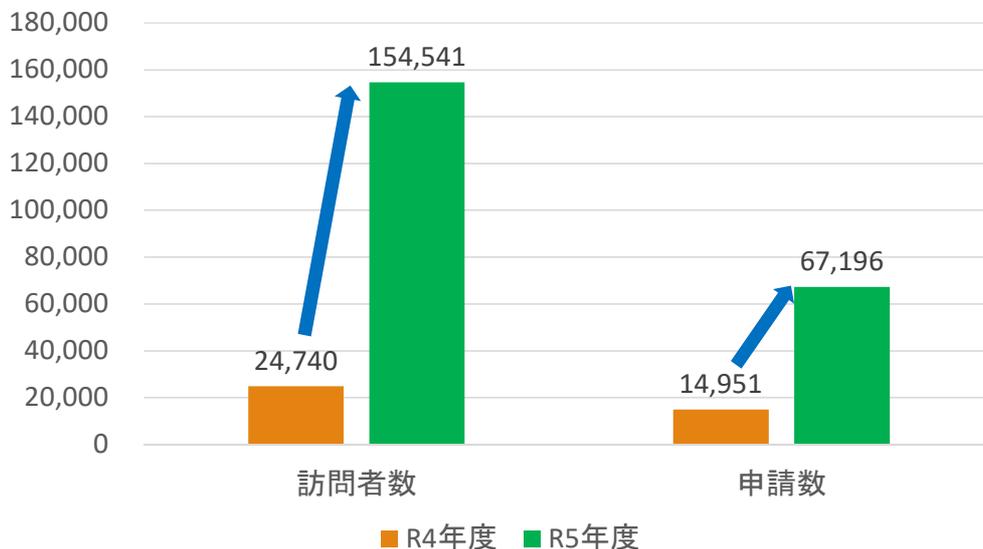
オンライン化済手続数



品川区電子申請サービスの利用状況

手続きの増加に伴い、ウェブサイト(電子申請サービスのホームページ)への訪問者数、手続きの申請数、ともに大きな伸びを確認しました。

訪問者数・申請数(累計)



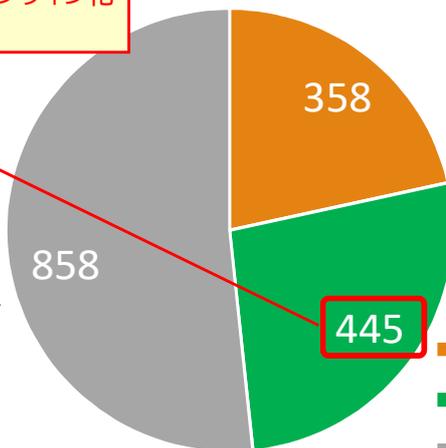
令和5年度のオンライン受付状況

令和5年度は、対象の手続きの洗い出しを実施。母数を1296から1661手続きに拡大し、9月末までに累計358手続きのオンライン化を完了しました。さらに、請求書等の押印を省略可能とすることで次年度以降に予定する手続きの前倒しを実施中です。

445手続きは、「助成金等の申請」など、添付書類に押印が必要であるため、オンライン化できなかった。



全体 1661手続き

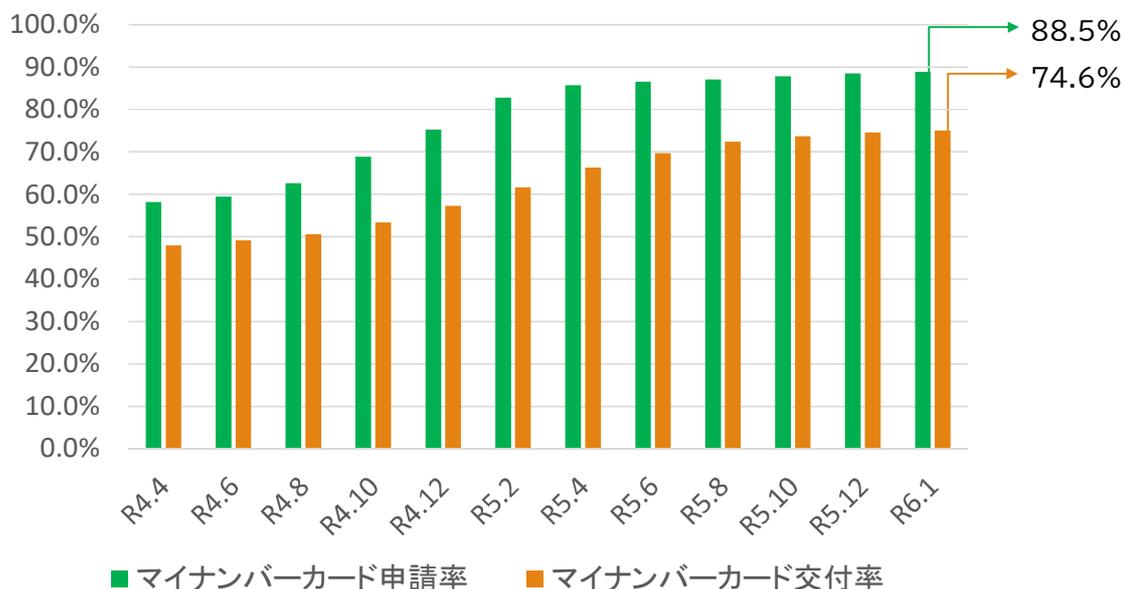


改善に向けた対応	
令和5年 12月25日	「財務会計文書等に係る押印の見直し」を実施。請求書・見積書・検査証などの文書において、2月1日から押印省略が可能に。
令和6年 1月20日	「品川区電子申請サービスに係る行政手続きのオンライン化推進について」を発出。押印を省略することでオンライン化できる手続きの前倒しを開始。

- オンライン化済
- 未オンライン化(押印等制度上の理由)
- 未オンライン化(その他)

2. マイナンバーカード交付率

マイナンバーカードの交付率が伸びてきましたので、今後はマイナンバーカードの利活用も推進していきます。



マイナンバー情報総点検(最終報告)

品川区:マイナンバーの紐づけ誤りはありません

■国が実施した「マイナンバー総点検」の概要

- マイナポータルで閲覧可能となっている全てのデータについて総点検を行った。
- 6月マイナンバー情報総点検本部を設置
- 健康保険証、共済年金、公金受取口座の事務については、先行して点検を行ってきた
- **紐づけ方法の調査結果を踏まえ、332の自治体と労基署1署において、原則11月末までに個別データの点検を行い、紐づけ誤りが判明した場合は修正するといった対応を実施し、紐づけ誤りを可能な限り解消してきた。**
- 全体の点検対象件数:8208万件



品川区のシステムは、マイナンバーを所持している住民記録システムと連動しており、紐づけ誤りは発生しえないとして、点検対象外となりました。

3. キャッシュレス窓口拡大状況

「令和5年度のキャッシュレス窓口の拡大実績」は以下のとおりです。計画通り完了する見込みです。

■令和4年度までの実績

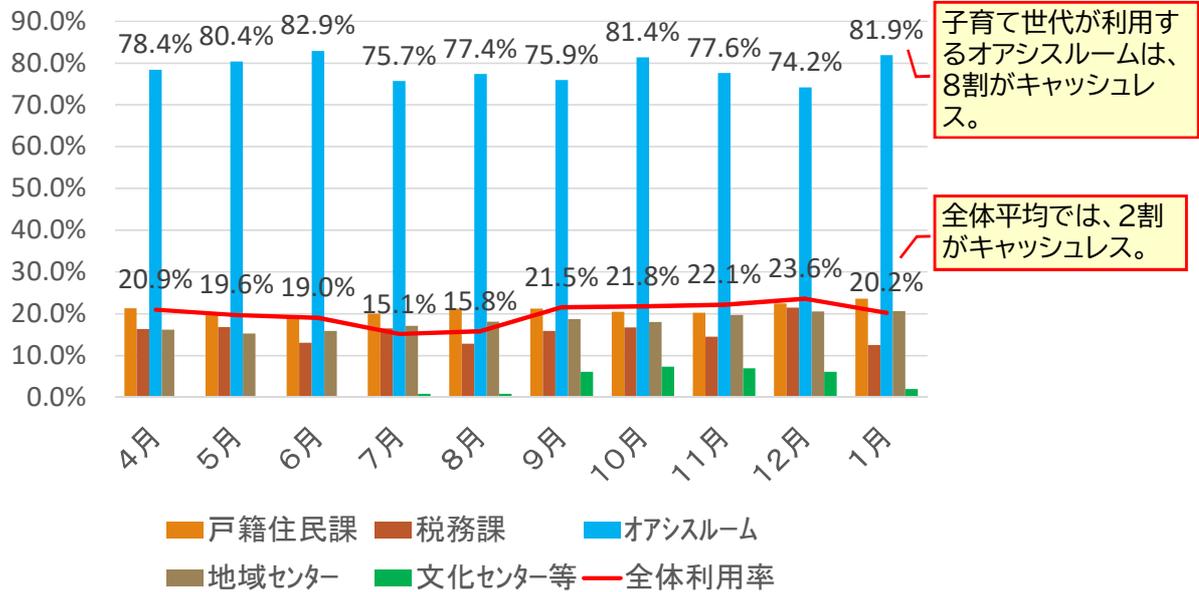
No	取扱窓口	取扱開始日
1	戸籍住民課 窓口	開設済
2	戸籍住民課 窓口	開設済
3	大井町サービスコーナー	開設済
4	目黒サービスコーナー	開設済
5	税務課	開設済
6	第三庁舎内オアシスルーム	開設済
7	全地域センター(13か所)	開設済
8	オアシスルーム(8か所)	開設済
9	きゅりあん	開設済
10	スクエア荏原	開設済
計	29か所完了	—

■令和5年度の実績

No	取扱窓口	取扱開始日
1	オアシスルーム(3か所)	開設済
2	文化センター(5か所)	開設済
3	こみゅにていぷらざ八潮	開設済
4	中小企業センター	開設済
5	品川健康センター	開設済
6	品川歴史館	令和6年4月
計	12か所完了見込み	—

窓口キャッシュレス決済の利用状況

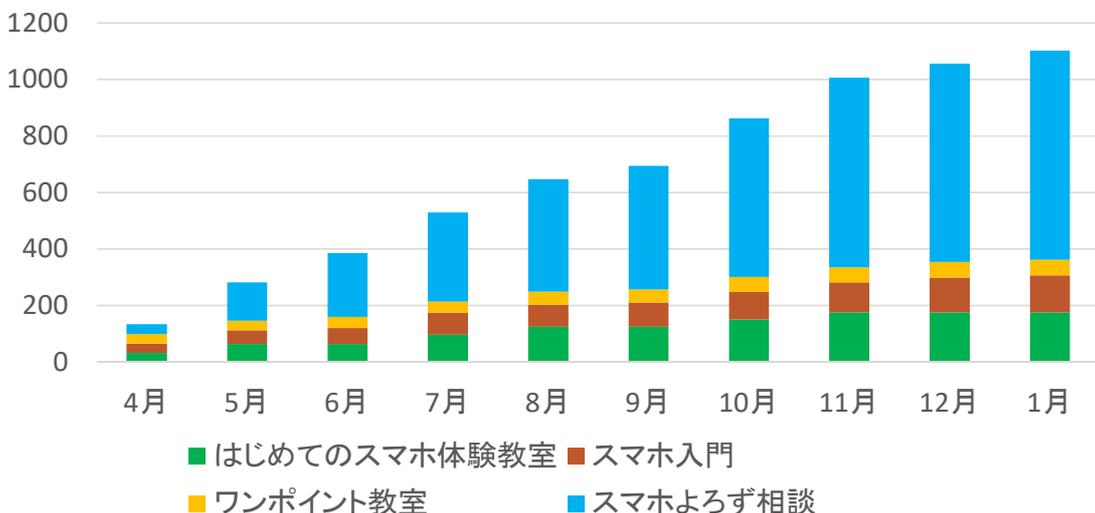
令和5年度のキャッシュレス決済の利用率は、以下のとおりです。今後もキャッシュレス決済の拡大により、**区民が気軽に行政サービスを利用できる環境の整備を進めてまいります。**



4. 高齢者スマホ教室の取り組み

シニア世代の介護予防や社会参加の促進を目的に実施しております。スマホに慣れ親しんでもらうことでデジタルデバイド対策としても活用しております。

スマホ教室の参加者(累計)



令和5年度の活動評価(行政視点)

ほぼ予定通りです。業務のデジタル化など、仕組化を進めることで、「継続的な改善ができる組織づくり」を進めております。業務のデジタル化と合わせて新テレワークシステムを導入することにより、「テレワークも選択できる環境」を整備しました。

No	取り組み	令和5年度の目標	進捗状況(1月末)	評価	今後の方針
5	システム標準化の取り組み	住記・税・国保・年金システムの構築を開始	住記・税・国保・年金システムの構築を開始。ガバメントクラウドの開通を完了	○	令和7年度末までに標準化対象業務18システムを標準準拠システムに移行予定(一部移行困難システムを除く)
6	デジタル人材育成の取り組み	業務のデジタル化を目利きできる人材の育成	デジタル人材育成研修を完了。各課から応募のあった34業務をデジタル化対象業務に選定。	○	デジタル人材の育成から始まる業務のデジタル化サイクルを継続
7	全庁へRPA等のデジタルツールを拡大	ローコードツール	9業務導入(着手込みで29業務)	○	請求書等の押印省略を進め、財務決裁を電子化を拡大
		RPAツール	23業務導入	△	
8	電子決裁の推進	電子決裁率	50%	○	薄型端末を配備しペーパーレス会議・打ち合わせを拡大
		紙印刷枚数	前年比10%削減	△	
9	新システムによる柔軟な働き方の実現	新テレワークシステムの稼働	新テレワークシステムを稼働。	○	新システム導入によりテレワークを拡大

11

5. システム標準化の状況

対象業務のシステム事業者と調達方針は以下のとおりです。

#	業務名	業務システム名	RFI回答事業者(対応可能事業者)	調達方針
1	個人住民税	住民税システム	富士通Japan株式会社	随意契約
2	軽自動車税			
3	戸籍	戸籍情報システム	株式会社両毛システムズ	プロポーザルを実施予定
4	戸籍附票		富士通Japan株式会社	
5	住基	住民記録システム	富士通Japan株式会社	随意契約
6	印鑑	印鑑登録システム		
7	児童手当	児童福祉総合システム	日本電気株式会社	
8	児童扶養手当			
9	子ども子育て支援(保育)	子ども子育て支援システム	株式会社アクト	
10	障害者	障害者福祉システム	日本電気株式会社	
		難病等システム		
11	介護	介護保険システム	富士通Japan株式会社	
12	生活保護	生活保護システム	北日本コンピューターサービス株式会社	
13	健康管理	がん検診システム・予防接種	日本コンピューター株式会社	
		母子保健システム	株式会社両備システムズ	
14	国保	国民健康保険システム	株式会社日立システムズ	プロポ実施済み
15	年金	国民年金システム		随意契約
16	後期高齢	後期高齢者医療保険システム	富士通Japan株式会社	
17	就学支援	学校事務システム		
18	選挙人名簿	選挙システム	行政システム株式会社	

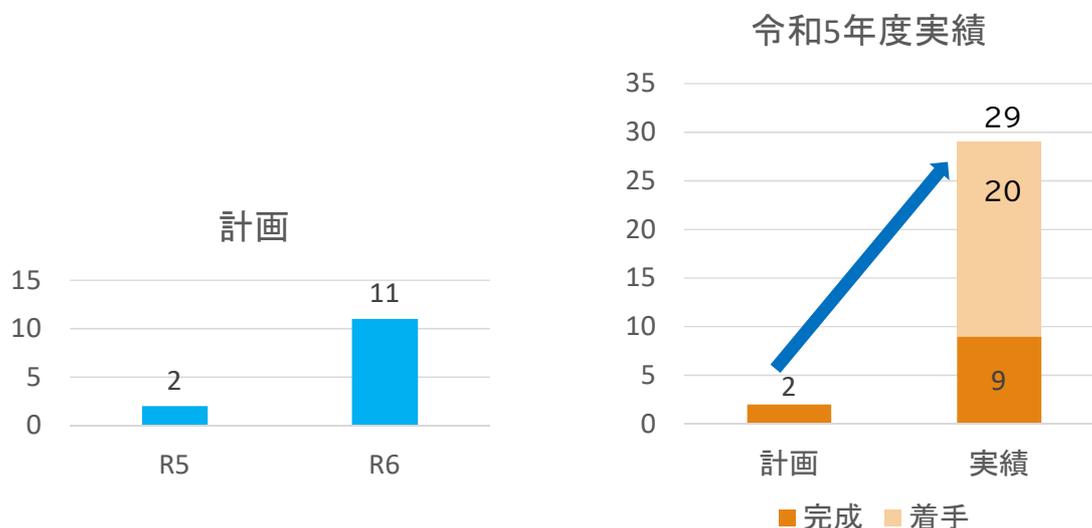
※RFI:民間事業者に対して行う情報提供依頼のこと

12

6. デジタルツール拡大の状況

①ローコードツール(kintone)による台帳管理業務のアプリ化

令和5年10月より構築を開始しました。当初の計画(2業務)を大幅に上回る需要を確認し、来年度予定していた業務(11業務)の前倒しを含めて対応中です。

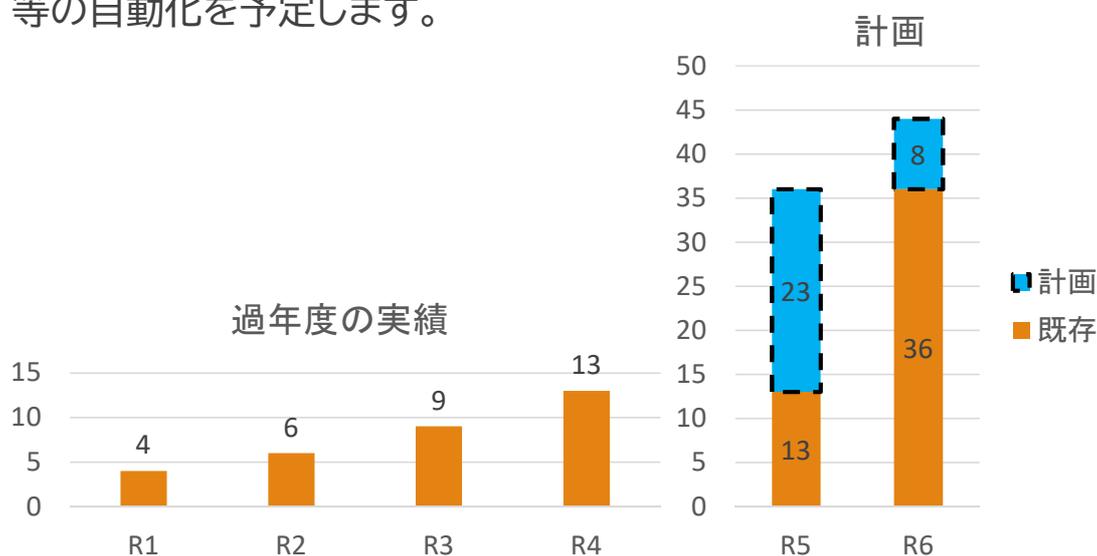


※ ローコードツール:プログラミングをほとんどせずに業務アプリを構築できるツール

13

②RPAツールによる定型PC作業の自動化

11月にプロポーザルを実施し、職員の内製で構築できるRPAツール(Uipath)の調達を完了しました。令和6年2月に操作研修を実施し、構築を開始する予定です。マイナンバー系業務を含めた入力作業等の自動化を予定します。



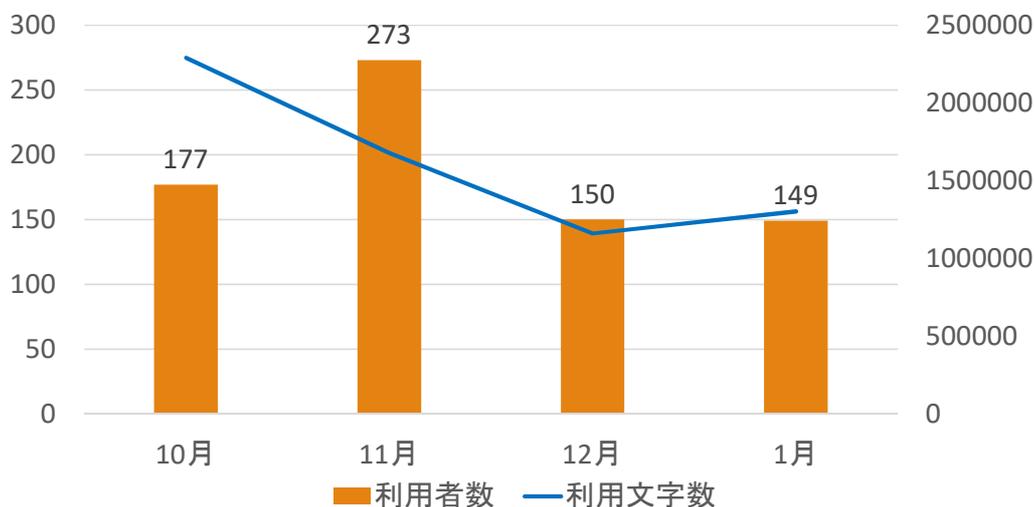
※ RPAツール:Robotic Process Automationの略で、PC上の定型作業を自動化するツール

14

ChatGPTの利用状況

■月別の利用者数・利用文字数の推移

10月から利用を開始し、**当初に比べて利用が落ち着いてきました。**条件を指定したプロンプト(ChatGPTへの命令文)を使いこなす職員も出てきています。**2月には、追加のChatGPT研修(2月28日予定)を実施し、業務への定着を目指します。**



7. 電子決裁率

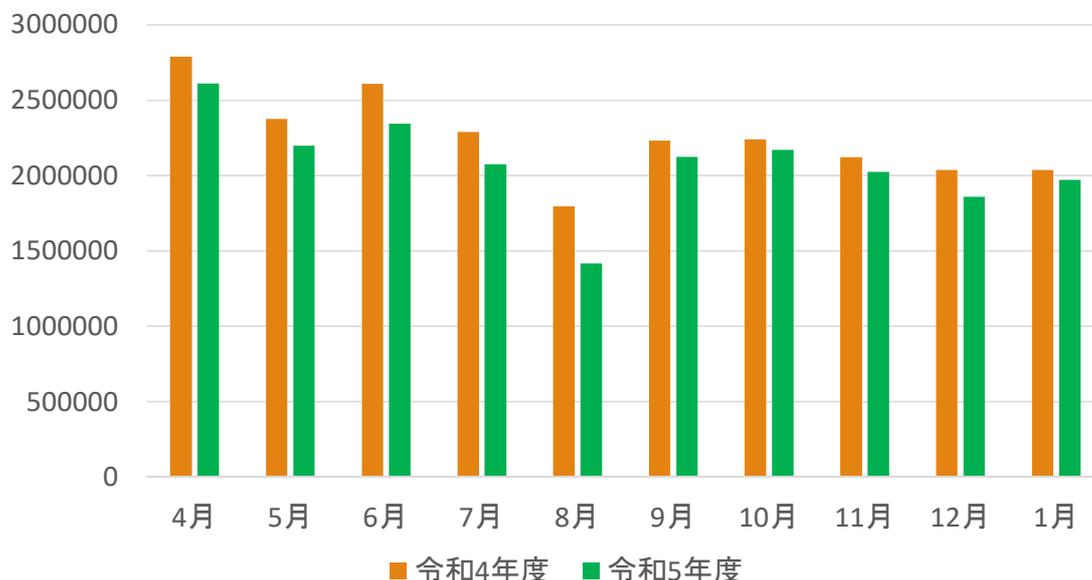
令和4年度の電子決裁率は23%から67%へ右肩あがり推移しましたが、**令和5年度に入り、電子決裁率は、頭打ちになりました。**原因は、規則により「請求書」等に押印が必要であることです。2月1日から、請求書等への押印省略を可能とし、財務決裁率の改善を進めます。



8. 印刷枚数の削減状況

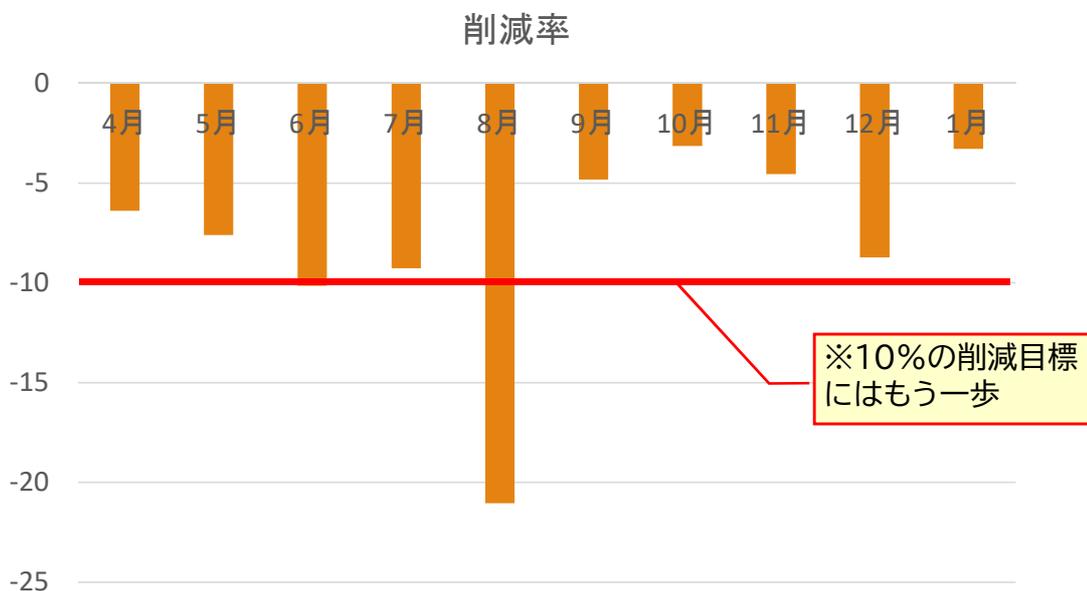
電子決裁の推進、ペーパーレス会議の拡大により、前年同月と比較して、毎月安定した削減を実現しています。紙を使わない働き方が浸透してきています。

令和4年度と令和5年度の印刷枚数の比較



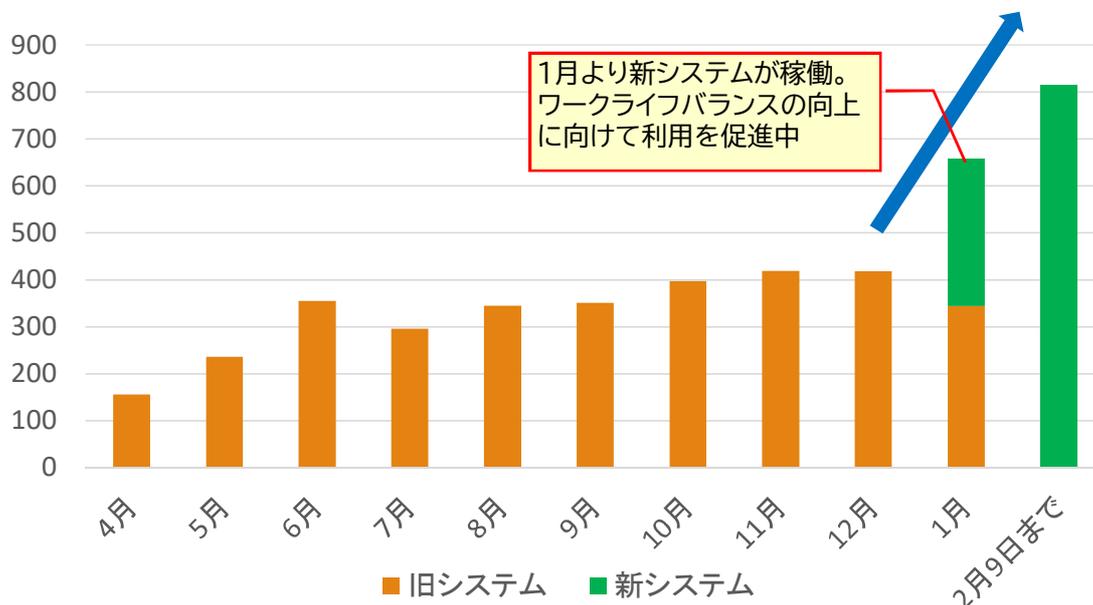
印刷枚数の削減率

前年同月と比較して平均で7.89%の削減を実現しました。さらなる電子決裁の推進、ペーパーレス会議の拡大を進めます。



9. テレワークの実施状況(参考)

1月22日より管理職向けに、2月1日より一般職員向けに新テレワークシステムを稼働しました。新システムでは、端末をそのまま持ち帰ってテレワークに利用できるようになり、予約や準備にかかる手間、通信の安定性が大幅に改善しました。



※新システムは、1/22~1/31、2/1~2/9の接続数を参考として記載。