

# 行政のデジタル化に関すること

企画経営部  
デジタル推進課

## 令和6年度の「しながわDX」の取り組み

- 「品川区DX推進基本方針」に基づきデジタル・トランスフォーメーション（DX）を推進
- 適用期間は令和4年度から令和7年度。3年目に入り、各施策の範囲を拡大。

### 1. DX推進の考え方

**目的** 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

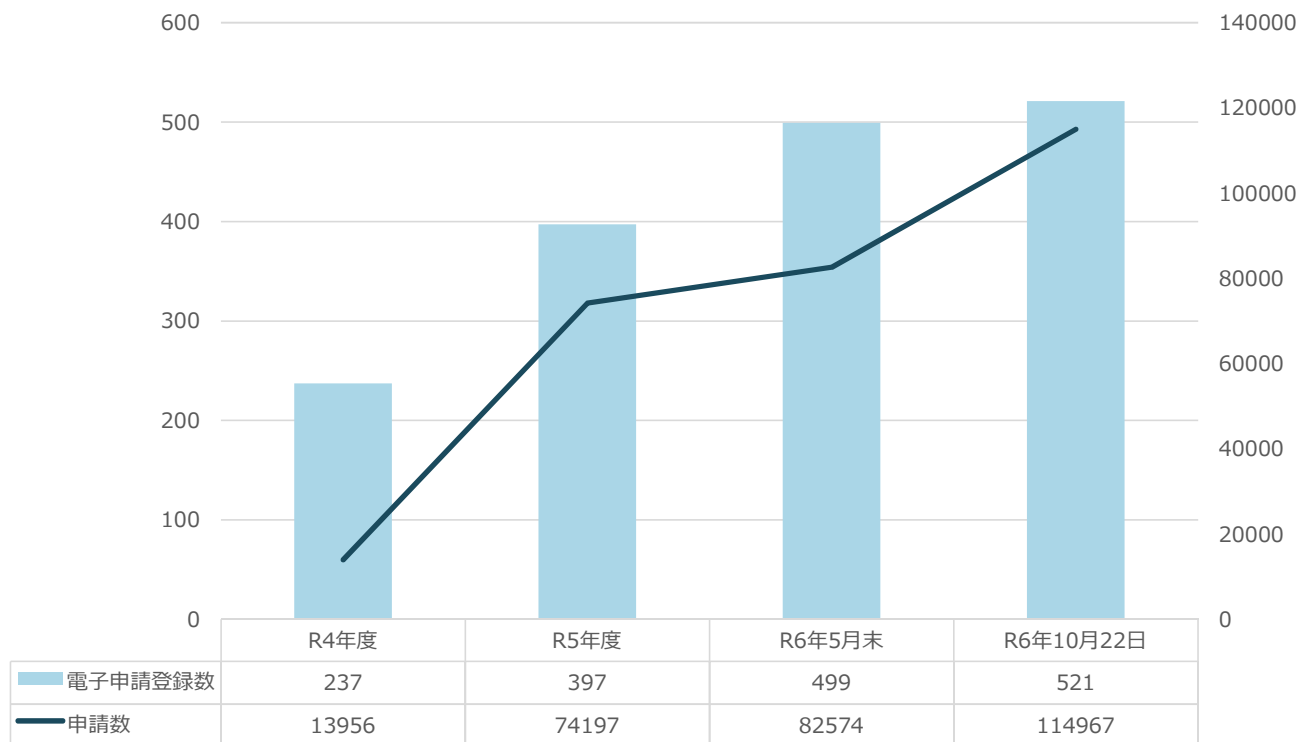
### 2. 取組の展開 重点取組項目

基本方針	取組	令和6年度の取組内容	目標
区民向けサービスのデジタル化	行政手続きのオンライン化	令和4年に品川区電子申請システムを導入。令和6年度は、オンライン申請件数を増加させる。各課に対して、①実現可能な手続きの選定・評価(*)、②年間の手続き件数をヒアリングし、実現性が高く、より効果の高い手続きを重点的にオンライン化する。	来庁不要なサービスを実現。 R6年度オンライン申請件数：+5,000件(R5年度比) (*法・制度でオンライン化できない手続きは対象外とする。
	キャッシュレス決済の推進	土木管理課と総合体育館、戸越体育館の3か所に窓口キャッシュレスを拡大（令和5年度実績:41か所）施設予約システムでキャッシュレス支払いを導入。	窓口キャッシュレス3か所、施設予約システムへの円滑導入
	マイナンバーカード活用の取組	証明書のコンビニ交付、オンライン申請時の本人認証等の施策を継続 ふるさと納税オンラインワンストップ特例申請、おくやみワンストップでの申請書作成システム等の導入 他自治体のマイナンバー活用の事例調査を継続。	マイナンバーカード保有率 R6年度75%(R5年度末 71.9%)
行政のデジタル化	システムの標準化	住記・国保・年金・選挙システムの運用を開始。 その他システムは、令和7年度のシステム構築に向けた準備作業を実施。	国が示す18システムを標準仕様書に準拠したシステムへ令和7年度末までに移行
	デジタル人材育成の取組	デジタル人材に必要なスキル要素を定義し、DX人材育成計画を策定する。 デジタルツールに関する研修を体系化し、PDCAを回すことで、研修内容の充実と改善を図る。	DX人材育成計画の作成 (DXスキルマップの作成、デジタルスキル研修の体系化)
	全庁へデジタルツールを拡大	デジタルツールの説明会や研修会を実施して、全庁的に利用者の拡大を目指す。 R6年5月からDX相談窓口を開設し、各課からのDXに関する課題・相談を常時受付。 デジタルツールの選定から課題解決まで伴走支援を行う。	デジタルツール説明会の件数：20件 DX相談窓口の解決件数：50件
	電子決裁の推進	令和5年度に財務会計文書で押印省略する運用に変更。これまで紙決裁だった支出命令を、電子決済化する。令和6年度は一部の課で先行的に適用を進め、今後、全庁展開していく。	電子決裁率の向上 R6年度 70%(R5年度末 68.5%)
	新テレワークシステムの運用	自席の端末を持ち帰り、気軽にテレワークできる体制を整備。	運用ルールの見直し検討と合わせて、柔軟な働き方を実現
	セキュリティ対策の徹底	人的対策として、「セキュリティ研修」「内部監査」を実施。技術対策として、セキュリティ製品を利用した「不正アクセス監視」「外部媒体への出力制御」等を継続。	セキュリティ事故の防止
地域のデジタル化	高齢者等スマホ教室の取組	高齢者を対象にスマホ体験教室やスマホよろず相談を実施。 東京都と連携し、障害者のスマホ教室を開催。	デジタルデバイドの解消

# 1.行政手続きのオンライン化

- ・令和6年9月末で総申請数は、累計で114,967件を受付。
- ・令和6年度上期は、「子育て世帯へのお米支援プロジェクト」でお米の申込み申請の受付を行ったことで申請数が大きく増加。
- ・R6年度下期は、所管課からの新規プロジェクトを随時募集し、オンライン化の支援を行う。

## ■ 電子申請登録数と申請数の推移



## ■ 年度ごとの申請数

#	年度	上期	下期	備考
1	R4年度	0	12,928	
2	R5年度	23,269	30,207	
3	R6年度	42,707	5,856	

↓  
R5年上期と比較して  
**1.8倍**に増加

## 2. キャッシュレス決済の拡大

### ■ 窓口キャッシュレス（令和5年度まで）

No	取扱窓口
1	戸籍住民課 窓口2か所
2	サービスコーナー 2か所
3	税務課
4	全地域センター13か所
5	オアシスルーム12か所
6	きゅりあん
7	スクエア荏原
8	文化センター5か所
9	こみゆにていぷらざ八潮
10	中小企業センター
11	品川健康センター
12	品川歴史館
計	41か所完了

### ■ 窓口キャッシュレス（令和6年度開始）

No	取扱窓口	取扱開始日
1	土木管理課	令和6年9月
2	総合体育館	令和6年10月
3	戸越体育館	令和6年10月
計	3か所完了	-

### ■ 施設予約オンラインキャッシュレス（令和6年度開始）

No	取扱窓口	No	取扱窓口
1	地域センター13か所	7	公園8か所
2	こみゆにていぷらざ八潮	8	学校46か所
3	中小企業センター	9	体育館2か所
4	文化センター5か所	10	児童センター22か所
5	品川歴史館	11	品川健康センター
6	スクエア荏原	12	エコルとごし

# 3.マイナンバーカード利活用

ステップ1



マイページにサインイン

ステップ2



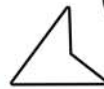
マイナポータルアプリで本人認証  
(カードリーダー or NFC対応スマホ)

ステップ3

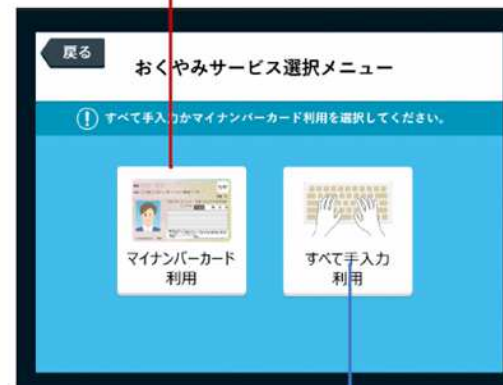
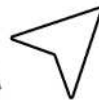


マイページで申請情報入力

ふるさと納税寄付金控除ワンストップ特例申請  
(R6.10開始)



おくやみワンストップでの申請書作成システム  
(R7.1開始予定)



※どちらか一方でも可能です。

▼マイナンバーカード利用時

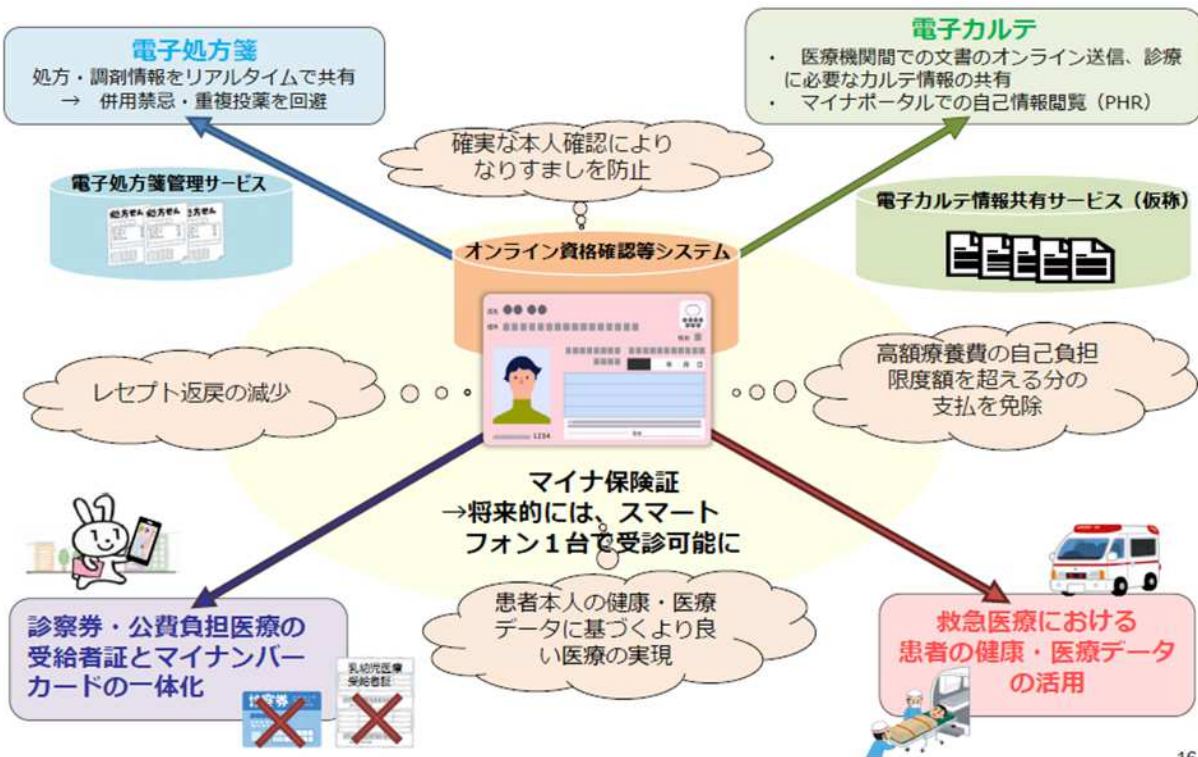


▼すべて手入力利用時



# 3.マイナンバーカード利活用（国）

## ▼健康保険証との兼用 （新規健康保険証の発行終了:R6.12.2）



## ▲運転免許証との兼用（R7.3.24）開始予定

## 4.システム標準化の進捗状況

【スケジュールどおりに移行が完了予定の業務：11業務】

当初の移行時期	変更後の移行時期	対象業務	補足
令和7年1月	—	住民記録・印鑑、年金、国民健康保険、選挙	—
令和8年1月～3月	—	介護、高齢者医療、生活福祉、健康管理、戸籍・戸籍附票	—

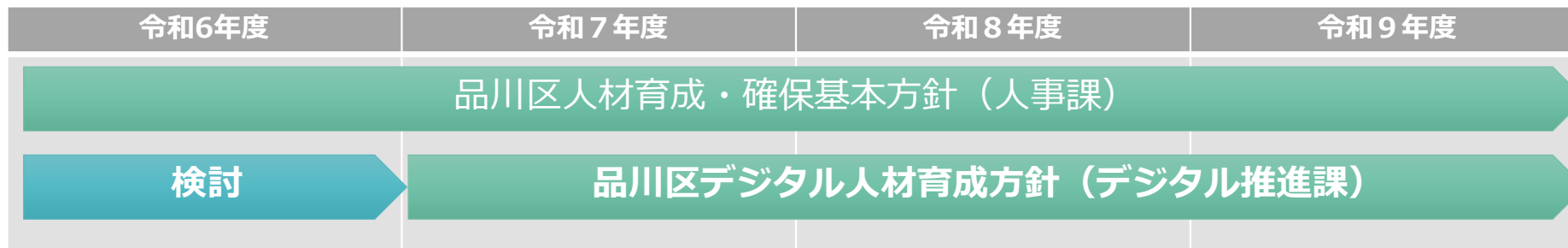
【スケジュールより移行が遅れる見込みの業務：7業務】

当初の移行時期	変更後の移行時期	対象業務	補足
令和7年1月	令和8年1月	住民税・軽自動車税	<ul style="list-style-type: none"> <li>令和7年1月から移行時期延伸 →税法改正（定額減税）に伴う開発遅延</li> <li>延伸となったが、システム標準化の期限内</li> </ul>
令和8年1月～3月	<ul style="list-style-type: none"> <li>第1弾リリース:令和8年1月（一部必須機能未実装版）</li> <li>第2弾リリース:R8年度中</li> </ul>	児童手当、児童扶養手当、障害者福祉	<ul style="list-style-type: none"> <li>実装必須機能の一部:R8年度予定（品川区の運用には影響なし） →児童手当の拡充等に伴う開発遅延</li> </ul>
令和8年1月～3月	令和8年度	就学援助、子ども子育て支援	<ul style="list-style-type: none"> <li>R8.1から移行時期延伸 →標準仕様書の大幅な見直しに伴う開発遅延</li> </ul>

## 5.デジタル人材育成の推進

- 「品川区人材育成・確保基本方針」で定められている「リテラシー」スキルの向上を目的に、R7年度に「品川区デジタル人材育成方針」を策定中。
- 人事課人材育成担当と連携して、区の人材育成方針に合致した方針を策定する。

### <DX人材育成方針策定スケジュール>



### <R6年度検討スケジュール>





## 6. デジタルツールの拡大

- 職員の業務効率化を図るため、デジタルツールの利用を拡大中。
- 業務効率化の効果と難易度の観点から、重点的に拡大するデジタルツールを決定。
- DX相談窓口(R6年5月～)を開設し、デジタルツールに関する幅広い相談内容にも対応中。

### 【庁内で展開されているデジタルツール一覧】

#	ツール名	使用目的	重要度
1	Kintone (ローコードツール)	データベースによる台帳管理	高
2	Tableau	データの可視化と利活用	高
3	品川区電子申請サービス	区への申請をオンライン化	高
4	ChatGPT(自治体AI zevo)	業務の判断支援・効率化	高
5	RPA (Uiopath)	業務の自動化・対応時間削減	中
6	AI議事録	AIによる音声認識	中
7	AIチャットボット	問合せのチャットボット対応	中
8	AI-OCR	データ入力の作業自動化	中
9	FAXペーパーレス化	業務の効率化・用紙削減	低

### 【施策と実績】

【デジタルツールの活用拡大】  
ツールの研修やプロジェクト共有会の実施



【実績】(R6.9月末時点)  
①デジタル関連の研修会：35回実施  
②庁内での情報発信：20回実施

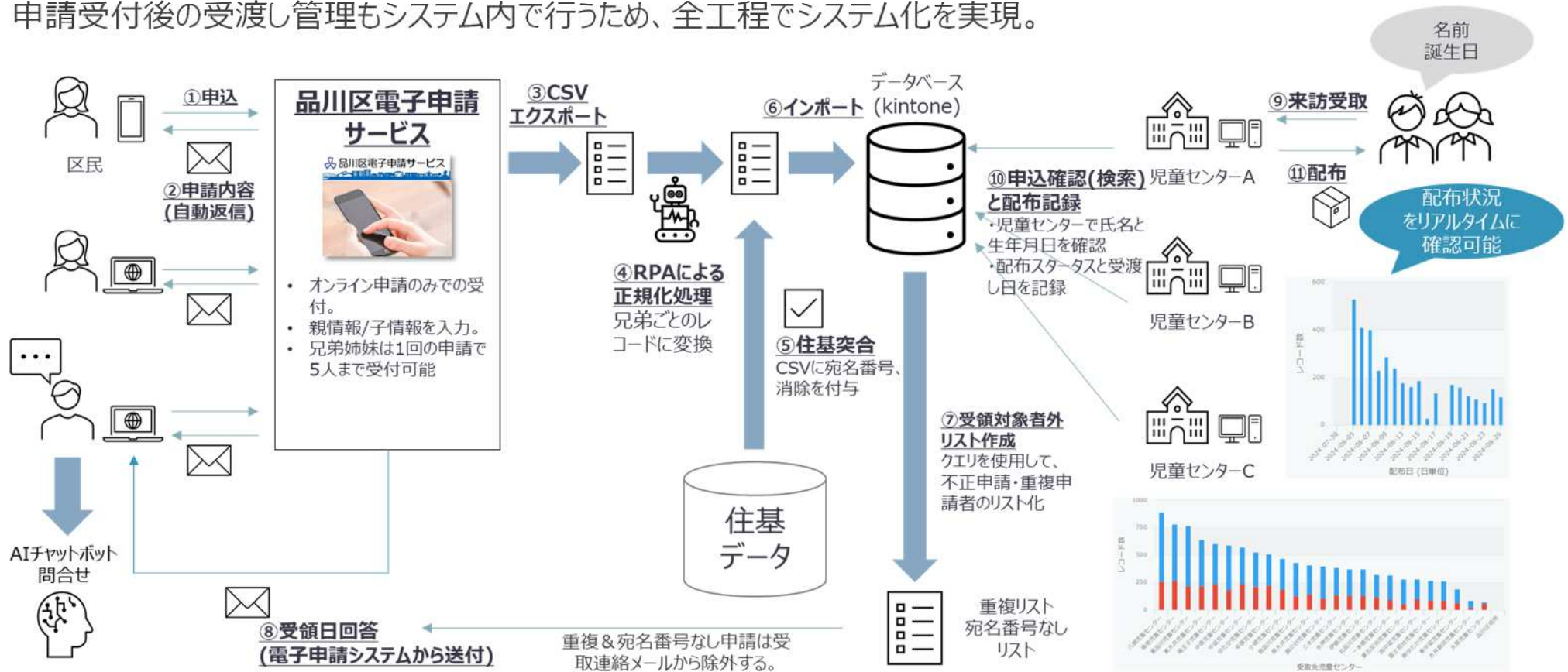
【DX相談窓口の開設】  
業務改善・デジタルツールに関する利用方法や問合せに対応



【実績】(R6.9月末時点)  
解決件数：60件

# 6. デジタルツールの活用事例(お米支援プロジェクト)

- お米の配布事業申込みを「電子申請サービス」と「kintone」の組合せで対応。区民からの問合せはAIチャットボットで回答。
- アジャイル型の開発手法を取り入れ、約2週間で職員がプロトタイプを構築し、追加費用負担なしでシステム構築を実現。
- 申請受付後の受渡し管理もシステム内で行うため、全工程でシステム化を実現。



# 7.電子決裁率の向上

- 電子決裁率は令和6年9月末で70%を超えて、文書決裁は、ほぼ電子化が完了。
- 財務決裁は、令和6年2月から電子化の阻害要因であった請求書等への押印省略が可能とした。今後、推進を図り、決裁率を向上させる見込み。

## 【令和6年1月】



## 【令和6年9月】



## 8.テレワークによる柔軟な働き方の実現

### ■テレワークの実施状況

- 様々な働き方の実現や感染症流行時の事業継続性を確保することが目的
- R6.2のテレワーク端末の配備により、より柔軟に仕事に取り組めるよう環境を整備され、テレワーク利用者が大きく増加

←	4月←	5月←	6月←	7月←	8月←	9月←	10月←	11月←	12月←	1月←	2月←	3月←
R3年度←	—←	239←	162←	131←	295←	253←	266←	82←	174←	253←	320←	314←
R4年度←	234←	170←	218←	258←	299←	212←	214←	201←	258←	202←	241←	259←
R5年度←	156←	236←	355←	296←	345←	351←	397←	419←	418←	344←	1,140←	752←
R6年度←	493←	676←	500←	540←	615←	529←	←	←	←	←	←	←

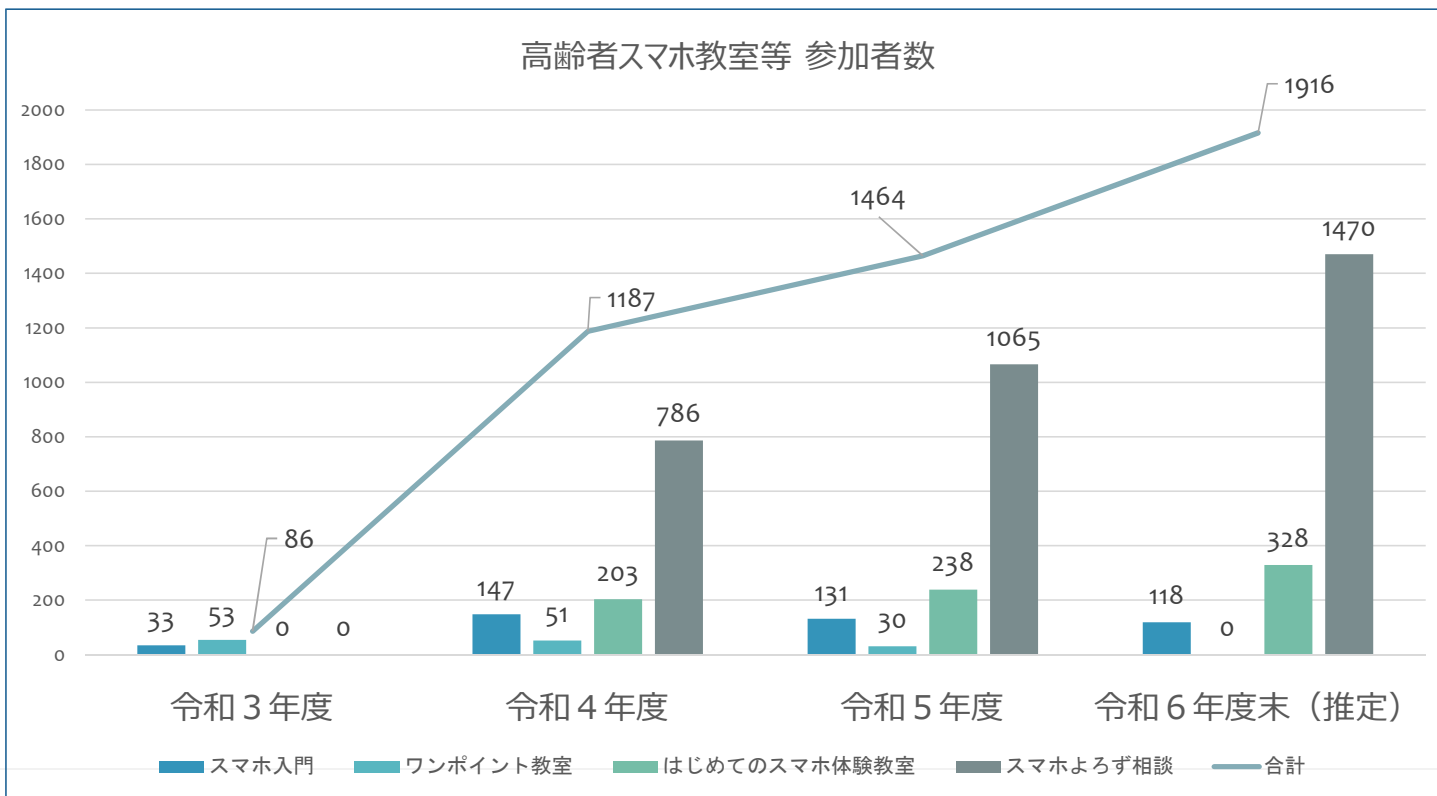
## 9.セキュリティ対策の徹底

- 上半期を中心に毎年定期的にセキュリティ対策会議・研修を実施

#	日程	研修	内容	対象者
1	不定期	情報セキュリティNEWS	情報セキュリティの脅威などの最新動向をグループウェアで周知	全職員
2	4/25	情報管理安全対策会議	CISO（新井副区長）を座長としたセキュリティ会議：区のセキュリティ方針の決定	関係部課長
3	4/25～5/10	情報セキュリティ研修	課長が講師となりセキュリティ研修を実施	全職員
4	5/7・13	新任研修	デジタル推進課長がセキュリティの講演を実施	新規採用職員
5	5/9	デジタル推進課事業説明会	DXを中心とした今年度のデジタル推進課の事業紹介。セキュリティの重要性の話も組み込む	主に係長、業務担当者
6	6/10・13	セキュリティ研修	・区の情報管理安全対策 ・情報セキュリティの脅威などの最新動向の研修	情報管理推進員 情報化推進委員
7	8/14～10/4	eラーニング	個人情報保護、情報セキュリティをトピックとしてeラーニングを実施	全職員
8	9/26	システムダウン対策訓練	システムがダウンしたことを想定した窓口対応訓練を毎年実施	窓口職場の職員

## 10. 高齢者等の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、デジタルデバイド対策としても活用
- 高齢者スマホ教室等の参加者数は増加傾向
- 令和6年度は東京都障害者向けスマートフォン利用普及啓発事業との連携を実施  
(視覚障害者向けコース 8月～9月 計4回 28名参加、聴覚障害者向けコース 11月～12月実施予定)



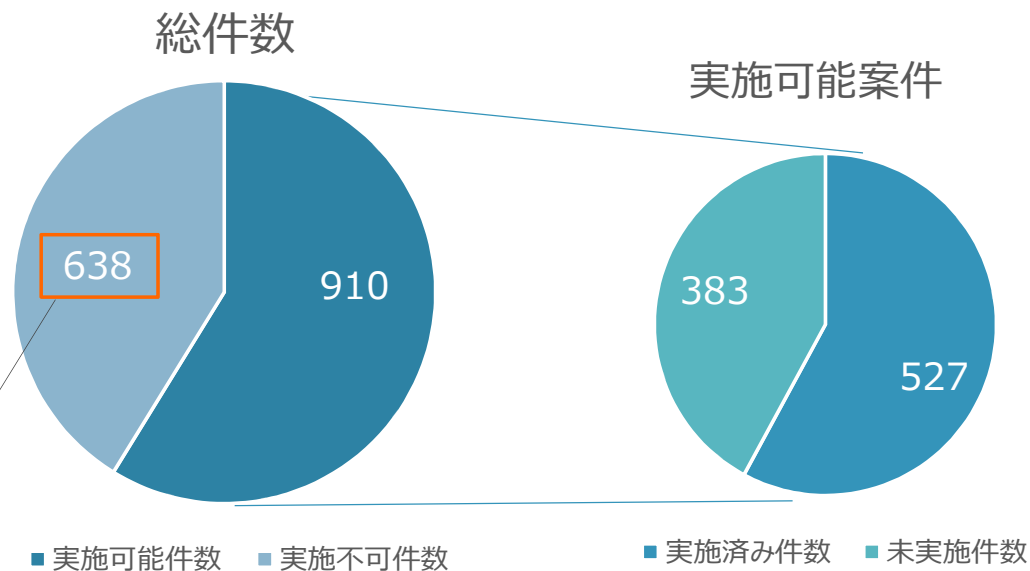
- 東京都高齢者向けスマートフォン普及啓発事業を実施予定(11/26)
- 総務省デジタル活用推進支援事業(通信キャリアに委託し、ショップでスマホ教室などを実施)の周知を強化予定



# 別紙

# 別紙1.電子申請サービスの手続き件数

- オンライン申請の進捗状況・課題の調査を目的に、各課の現状・課題・今後の計画を集計・整理。
- オンライン化の障壁条件を整理し、現状の制度で実施可能な手続きを対象に優先度をあげて、オンライン化を推進中



## ■ オンライン申請が実施不可の原因(一例)

- 対面による指導・面談が必要であり、オンラインで完結しない。
- 対面による交付物が必要であり、オンラインで完結しない。
- 国や都による制度の問題で実施できない。

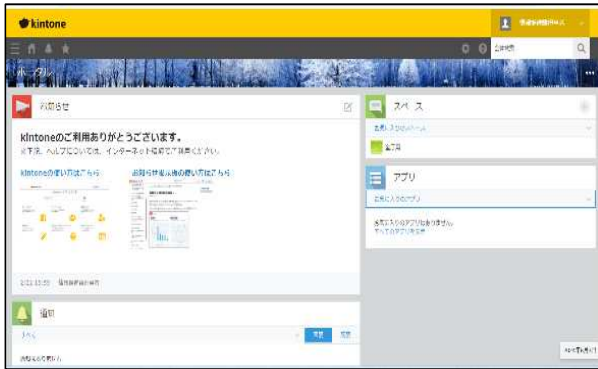


## 別紙2.電子申請サービスの申請件数（トップ5）

R6.10.22時点

#	手続き名	所管部署	実施期間	総計
1	品川区子育てサポート商品券交付申請	子ども家庭支援センター	2023年1月～ 2023年3月31日	9,397
2	子育て世帯へのお米支援プロジェクト	子育て応援課	2024年7月16日～ 2024年8月5日	7,327
3	帯状疱疹ワクチン 予防接種予診票交付申請	保健予防課	2023年4月1日～ 実施中	5,071
4	品川区子育て応援ギフト	健康課	2023年4月1日～ 実施中	4,482
5	品川区出産・子育て応援ギフト申請書	健康課	2023年4月1日～ 実施中	3,176

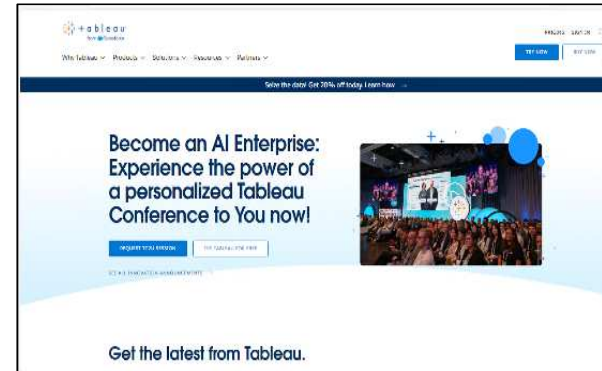
# 別紙3.デジタルツールの特徴



ブラウザ対応

## ① Kintone (ローコードツール)

特徴：  
高度なプログラミング知識  
は不要で、短期間でアプリの  
構築ができる



ブラウザ対応

## ② Tableau (データ利活用)

特徴：  
データの切り口を変える  
ことで、グラフ作成を  
はじめ動的に分析ができる



ブラウザ対応

## ③ 品川区電子申請サービス

特徴：  
申請フォームをマウス操作で  
簡単に作成ができる



ブラウザ対応

## ④ ChatGPT (自治体AI zevo)

特徴：  
プロンプトにより命令や  
学習機能により業務の  
支援ができる

※その他、RPA (UiPath) を用いたシナリオの構築、  
生成AIを用いた、議事録やチャットボットなども一部所管課では使用及び運用をしている。