

DX・議会改革に関する特別委員会資料
令和4年10月4日
政策経営部デジタル戦略担当

「令和4年度 区のデジタル化の進捗状況」について

「令和4年度 区のデジタル化に向けた取組方針」に基づき実施している区のデジタル化について、現時点における進捗状況を下記のとおり報告します。

記

- 1 令和4年度 区のデジタル化の進捗状況について
別紙のとおり

令和4年度 区のデジタル化の進捗状況について

「令和4年度 第1回デジタル化推進本部」において決定した「令和4年度 区のデジタル化に向けた取組方針」に基づき実施している区のデジタル化について、現時点における進捗状況を以下のとおり報告する。

1 行政手続のオンライン化の充実

区の行政手続について、どの手続からオンライン化していくことで効果的に区民の利便性向上へ繋がるのか、コンサルタント事業者の協力を受け分析を実施した。

○主な分析結果

- 区の手続数2,620件に対するオンライン化済手続の手続数割合は7.6%であるが、年間申請数5,884,499件に対するオンライン化済手続の年間申請数割合は72.1%である。

	手続数	手続数割合	年間申請数	年間申請数割合
オンライン化済手続 ^{※1}	198	7.6%	4,242,487	72.1%
オンライン化未対応	2,422	92.4%	1,642,012	27.9%
合計	2,620	100%	5,884,499	100%

※1 コンビニ交付の住民票の写しや印鑑登録証明書等5業務を含む

- 国や都等と連携している、あるいは対面や押印が必須など、現時点でオンライン化することが不可能な手続についてオンライン化未対応の手続から除外すると、オンライン化が可能な手続（以下「オンライン化可能手続」という。）は346件で、年間申請数は180,834件である。
- このオンライン化可能手続とオンライン化済手続の合計手続数544件に対するオンライン化済の手続数割合は36.4%であるが、合計年間申請数に対するオンライン化済手続の年間申請数割合は95.9%である。

	手続数	手続数割合	年間申請数	年間申請数割合
オンライン化済手続	198	36.4%	4,242,487	95.9%
オンライン化可能手続	346	63.6%	180,834	4.1%
合計	544	100%	4,423,321	100%

- ・オンライン化可能手続の346件のうち、1,000件以上の手続における年間申請数割合は88.6%を占めている。
- ・オンライン化可能手続のうち、国が示す「自治体DX 推進計画」においてオンライン化を求められている「ぴったりサービス」^{※2}の手続数は18件である。

※2 マイナポータルから子育てや介護関係等の申請や届出を地域別に検索し、オンライン上で申請を完了することができるサービス。

オンライン化可能手続における年間申請数の分布状況	手続数 ^{※3}	手続数割合	年間申請数	年間申請数割合
1,000件以上	31 (11)	9.0%	160,243	88.6%
100～999件	57 (3)	16.5%	17,848	9.9%
10～99件	80 (2)	23.1%	2,562	1.4%
0～9件	178 (2)	51.4%	181	0.1%
合計	346 (18)	100.00%	180,834	100%

※3 括弧内の手続数は、ぴったりサービスの件数。

○主な分析結果に基づく今後の取組の方向性

- ・効果的にオンライン化を進めていくため、オンライン化可能手続のうち、年間申請数が1,000件以上の手続を最優先とし、**令和6年度末まで**に取り組むこととする。
- ・併せて、ぴったりサービスの対応についても、現在、区民のマイナンバーカード交付率が50%を超えている状況を踏まえ、利便性向上の観点から取り組むこととする。
- ・年間申請数が999件以下の手続については、年間申請数1,000件以上の手続及びぴったりサービスへのオンライン化が終了し次第、段階的にオンライン化に取り組むこととする。

優先度	条件	手続数	申請数
S	年間申請数 1,000 件以上	20	162,284
	ぴったりサービス対応	18	
A	年間申請数 100～999 件	54	15,848
B	年間申請数 10～99 件	78	2,521
C	年間申請数 0～9 件	176	181

- ・優先度S（年間申請数が1,000件以上及びびったりサービス）の手続を全てオンライン化した場合の手続数等は以下のとおり。

	手続数	手続数割合	年間申請数	年間申請数割合
オンライン化済手続	236	43.4%	4,404,771	99.6%
オンライン化可能手続	308	56.6%	18,550	0.4%
合計	544	100%	4,423,321	100%

2 窓口での待ち時間短縮と混雑解消に向けた検討

現在、区民課の窓口では、3月から4月の繁忙期において、最大で4時間程度の待ち時間が発生し、混雑している状況にある。そのため、現行の国保年金課窓口業務の受託者による協力のもと、区民課窓口の発券機データの分析や手続待ちの区民に向けたアンケートの実施などの取組を行い、デジタルツールの活用による待ち時間短縮と混雑解消に向けた分析を実施した。

○主な分析結果

- ・異動（転入・転出等）受付窓口で待ち時間が大きく発生している（図表1参照）。
- ・証明書（住民票・税証明等）発行窓口は、繁忙期においても大きな待ち時間（1時間以上）は発生していないが、対応数は全体の約5割と一番多い（図表2参照）。
- ・職員の昼休憩時間帯における受付キャパシティの低下が、その後の時間帯の混雑に影響している（図表3参照）。一方で、区民課窓口業務は、他課業務等が複雑に複合しているため習熟度が求められ、繁忙期のみ短期アルバイト職員等による補填が難しい。
- ・アンケートの結果では、「来庁しないで手続きを済ませたい（オンライン・コンビニ等）」という意向が約67%と多数であった一方、「窓口で説明を受けながら申請をしたい」というニーズも約20%あった。

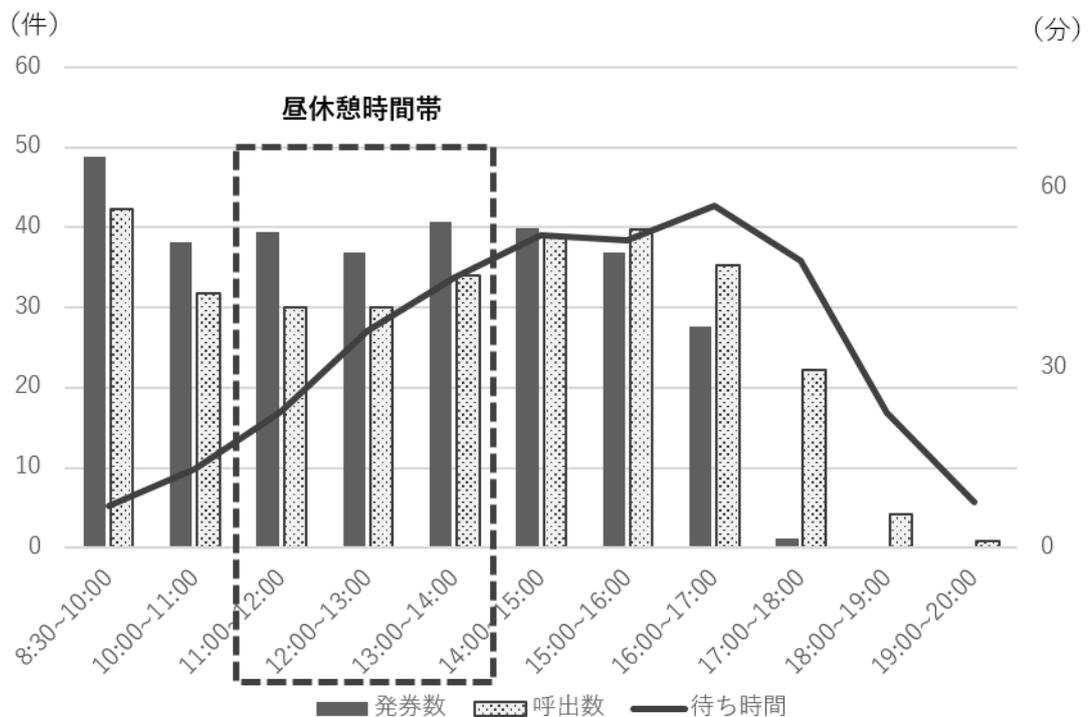
図表1 発券種別ごとの待ち時間分布（令和4年3月1日～3月28日）

分類	発券種別	～30分	～1時間	～1.5時間	～2時間	～2.5時間	～3時間	～3.5時間
異動	転入の届出	1,347件	761件	457件	259件	92件	128件	108件
	転出届出・印鑑登録等	1,521件	570件	245件	114件	32件	0件	0件
	転居等の届出	370件	158件	71件	39件	22件	8件	0件
	戸籍の届出に伴う転入等	116件	55件	15件	13件	4件	0件	0件
証明書	住民票・印鑑証明・税証明	6,137件	553件	27件	0件	0件	0件	0件
	戸籍証明等	2,902件	213件	10件	0件	0件	0件	0件
その他	戸籍届出（月曜～金曜）	1,278件	14件	0件	0件	0件	0件	0件
	戸籍届出（土曜のみ）	19件	13件	0件	0件	0件	0件	0件
	電子証明書の更新等	1,323件	104件	20件	0件	0件	0件	0件
	個人番号カードの交付・申請	2,023件	6件	0件	0件	0件	0件	0件

図表2 発券種別ごとの件数（令和4年3月1日～3月28日）

分類	発券種別	個別件数	分類件数	割合
異動	転入の届出	3,152件	6,505件	30.8%
	転出届出・印鑑登録等	2,482件		
	転居等の届出	668件		
	戸籍の届出に伴う転入等	203件		
証明書	住民票・印鑑証明・税証明	6,717件	9,842件	46.5%
	戸籍証明等	3,125件		
その他	戸籍届出（月曜～金曜）	1,292件	4,800件	22.7%
	戸籍届出（土曜のみ）	32件		
	電子証明書の更新等	1,447件		
	個人番号カードの交付・申請	2,029件		

図表3 時間帯別待ち時間等の推移（令和4年3月1日～3月28日平均）



○主な分析結果に基づく今後の取組の方向性

- ・スマートフォンやPCなどから転出や転入予約の手続が可能となる「引越しワンストップサービス」^{※4}を導入する（令和5年2月開始）。
 - ※4 マイナポータルからオンラインでの転出届・転入（転居）予約を同時に行うことが可能となり、転出届では来庁が不要、転入（転居）届においても転出証明書情報をもとに事前準備を行うことができるサービス。国は「デジタル社会の実現に向けた重点計画」に基づき、令和4年度中に全市区町村において開始を予定しており、将来的には、引越しに伴う電気・ガスなどの手続についても、ワンストップで行うことを目指している。
- ・他自治体で待ち時間の短縮と混雑解消の実績のある「窓口業務支援システム（書かない窓口）」^{※5}を導入するとともに、RPA等を活用し入力作業の自動化を図る。なお、導入に当たっては、窓口業務フローの抜本的な見直しが必要となることから、令和5年度は導入に向けた検討を行い、令和6年度にシステム構築・実装とする。
 - ※5 窓口において、職員がナビゲーションに従い区民から住所・氏名・生年月日などの情報や申請内容を聞き取りし、「窓口業務支援システム」へ入力を行い、申請書を作成する。区民は、作成された申請書を確認し、署名をすることで手続ができるため、手続にかかる時間の短縮と、申請書記入の負担が軽減される。
- ・そのほか、有効な取組がないか、コンサルタント事業者の活用等を図りながら、引き続き検討していく。

3 デジタルデバイドの是正

デジタルデバイドの是正に必要な取組の充実を図るため、区取組や他自治体の状況などを踏まえ分析を実施した。

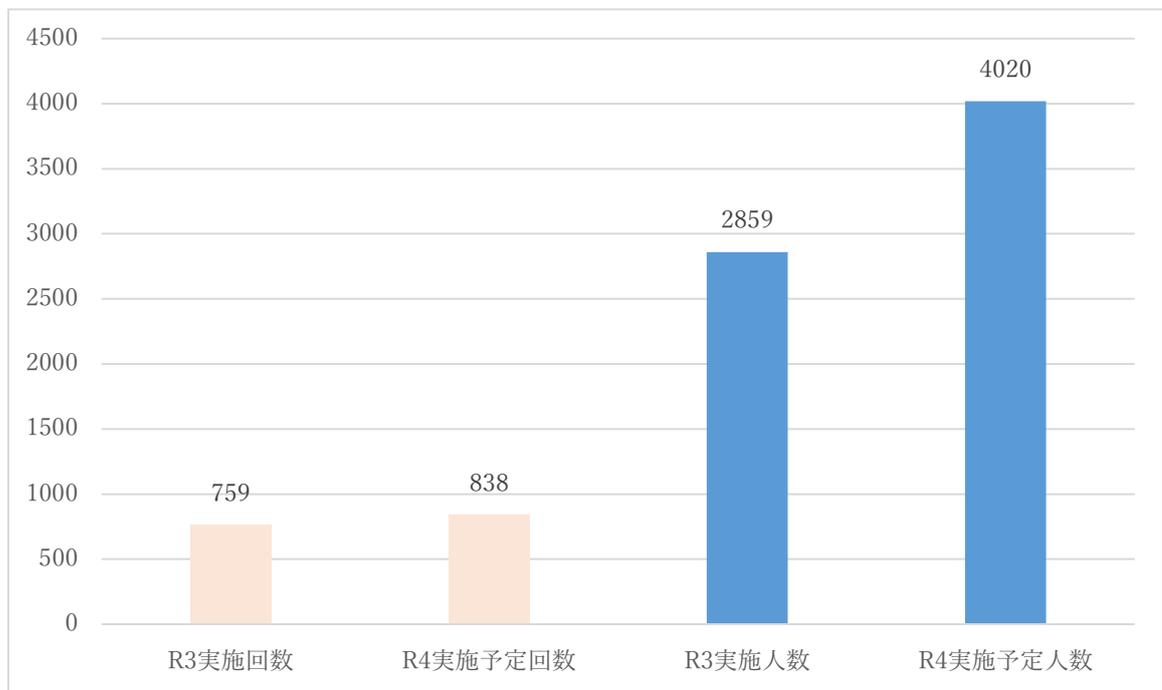
○主な分析結果

- ・区民向けのスマートフォンやパソコン教室、講習会、講座等（以下「スマートフォン教室等」という。）について、今年度は昨年度よりも回数や対象範囲などが充実している。（図表4及び図表5参照）
- ・スマートフォン教室等は、参加申し込みが多く総じて空きがない状況にあることから、ニーズが高いことが伺える。
- ・杉の樹大学のスマートフォン教室等については、一部通信事業者が3月末でフィーチャーフォンを終了した直後に事業を開始したことから、スマートフォンへの切り替えをした又は検討している高齢者の参加が多数あり、ニーズに沿ったものであった。一方、スマートフォンを使い慣れていない初心者が上級のスマートフォン教室等の受講を希望するなど、受講生のデジタルに関する知識レベルと教室等の難易度が一致していないケースも発生した。
- ・今年度から新たな取組として、経費精査説明会においてデジタルデバイドを配慮したインターフェースの導入に努めるよう全庁に周知を行った。
- ・他の自治体においても、概ね区と同様の取組を行っていることを確認した。

図表4 区のデジタルデバイドに関する主な取組等

実施年度		区の主な取組	内容
R3	R4		
○	○	ゆうゆう館協働事業パソコン、スマートフォン教室	・R3 475回実施 2,241名参加 ・R4 R3と同等程度の予定
○	○	杉並区シルバー人材センターのパソコン、スマートフォン教室	○パソコン教室 ・R3 221回実施 225名参加 ・R4 R3と同等程度の予定 ○スマホ教室 ・R3 22回実施 約100名参加 ・R4 R3と同等程度の予定
○	○	東京都の「高齢者向けスマートフォン利用普及啓発事業」によるスマートフォン教室	・R3 17回実施 103名参加 ・R4 27回実施予定 360名参加予定
○	○	杉並区視覚障害者会館（アイプラザ）での視覚障害者向けのパソコン教室	・R3 2回実施 17名参加 ・R4 3回実施 6名参加予定（1回3日で延べ18名）
○	○	杉並区障害者福祉会館での障害者向けのパソコン教室	○パソコン教室 ・R3 2回実施 10名参加 ・R4 R3と同等程度の予定 ○相談会 ・R3 18回実施 108名参加 ・R4 19回実施 190名予定
-	○	杉の樹大学における高齢者向けスマートフォン教室	○講座 24回実施予定 480名参加想定 ○個別相談会 24回実施予定 120名参加想定 ○リーダー養成講習 2回実施予定 40名参加想定
-	○	シニア向けスマートフォン教室（消費者講座）	・1回実施済 18名参加 スマホの基本操作、ネットの利用方法、不当請求等
-	○	地域活動団体を対象としたICT活用講習等事業	・17回を上限に実施予定 町会・自治会などに向けたZoom、Line等の利用方法等
-	○	経費精査説明会（区職員向け）	・1回実施 56名参加 システムの構築や更改に当たり、デジタルデバイドを配慮したインターフェースの導入に努めるよう全庁に周知

図表5 スマートフォン教室等の実施回数、参加人数の推移



○主な分析結果に基づく今後の取組の方向性

- ・ニーズが高いことから、引き続きスマートフォン教室は実施していく。
- ・受講者のデジタルに関する知識レベルとスマートフォン教室等の難易度が一致するよう、募集案内を工夫する。
- ・今後も充実が図られる予定の、国や都によるデジタルデバインド事業を積極的に活用していく。
- ・システムを新規導入する、あるいは更改予定の主管課には、デジタルデバインドに配慮したインターフェースの導入に必要なポイントについて、あらためて周知する。また、杉並区デジタル通信を用いて、全庁に向け周知を行う。

4 定型データ入力業務の自動化・効率化

AI-OCR 及び RPA について、介護保険課の「高額介護（予防）サービス費支給申請関係業務」や課税課の「給与支払報告書の新規データ入力業務」など、新規導入予定 6 業務への導入支援を実施する。また、他自治体の活用状況を分析し、より効率的かつ効果的に活用できる業務を検討する。

○これまでの主な取組

- ・令和 4 年 5 月 新規導入予定課向けにキックオフ会議を実施
- ・ 6 月～7 月 新規導入予定課向けに RPA・AI-OCR 初級者研修を実施
コンサルタント事業者へ他自治体活用状況の分析依頼
- ・ 7 月～ 帳票定義・シナリオ作成開始

○今後の予定

- ・ 8 月～9 月 帳票定義・シナリオ作成、読取テスト実施
- ・ 8 月～10 月 他自治体活用状況分析結果に基づく次年度の新規導入業務検討
- ・ 10 月～ 効果検証・評価・継続利用可否判断
- ・ 11 月～ 本格導入開始

5 情報システムの最適化

ア 情報化経費精査

情報システムの導入や改修等に際して、コンサルタント事業者の活用を通じて、システム仕様や費用の妥当性等を評価し、適切なシステム仕様や予算規模での情報システムの導入等につなげる。

○これまでの主な取組

- ・令和 4 年 5 月 情報化経費精査説明会を実施
- ・ 5 月～6 月 新規導入・改修予定案件調査を実施

- ・ 7月～8月 精査対象案件の選定（「Web口座振替受付サービス」や「区立保育園・子供園向け ICT システム」など 30 システムを選定）

○今後の予定

- ・ 8月～9月 対象案件主管課確認事項の提示、主管課ヒアリング、精査
- ・ 10月 精査結果財政課報告、来年度予算調整

イ 情報システムの標準化

国が進めるクラウドの活用を原則とした自治体情報システムの標準化に向けて、令和7年度（2025年度）を目途にシステム移行できるよう、国の動向等の情報収集や庁内検討組織による調整を図りながら、計画的に作業を進める。

○これまでの主な取組

- ・ 令和4年4月 第1回標準化検討部会開催
- ・ 5月～8月 第1回～第4回標準化作業部会開催
- ・ 6月～ 標準仕様書の確認と国への照会及び比較分析作業の実施

○今後の予定

- ・ 9月～ 標準仕様書の比較分析作業の実施
- ・ 10月～ RFI 作成準備

6 外部専門人材等の活用

デジタル技術に関する高度な知見を有し、行政のデジタル化に精通している外部人材から採用した「デジタル戦略アドバイザー」や、情報収集や分析能力に優れたコンサルタント事業者等を活用し、区のデジタル化を戦略的に推進していく。

ア デジタル戦略アドバイザー

○これまでの主な取組

- ・ デジタル人材の育成、行政手続のオンライン化に関する助言

○今後の予定

- ・ 管理職向けのデジタル化に関する講演、杉並区デジタル化推進計画に関する相談等

イ コンサルタント事業者

○これまでの主な取組

- ・ 情報化経費精査、申請・届出業務調査結果、窓口改善、デジタルデバインド、RPA・AI-OCRに関する調査・分析・支援

○今後の予定

- ・ 情報化経費精査の実施、各種調査・分析・支援等