

令和7年度 区のデジタル化に関する取組進捗について

杉並区デジタル化推進基本方針及び杉並区デジタル化推進計画に基づく区のデジタル化の取組進捗について、以下のとおり報告いたします。

1 デジタル技術を活用した窓口サービス改善の取組について

(1) 取組概要

窓口サービスにおける区民の待ち時間の短縮や書類作成の手間の軽減、職員の経験値に左右されにくい区民対応の実現などを目的に、本庁区民課窓口において窓口支援システムを試行導入し、職員による効果検証を以下のとおり実施した。

①実施期間

令和7年8月

②実施方法

- ・窓口ですべての手続を行うケース（庁内申請型）及び手続の一部を事前に自宅等で行ったうえで残りの手続を窓口で行うケース（事前申請型）での検証を実施した。

【庁内申請型】



【事前申請型】



- ・本庁区民課内に検証専用窓口を設け、区職員が「住民役」、「職員役」を相互に担いながら、異なる家族構成等を想定して、「手続に要した時間」や「システムの操作性等」について測定・評価した。

③検証対象手続

異動手続（転入・転居）及び異動手続に伴う各種手続、印鑑登録手続等

（２）検証結果

ア 手続に要した時間

①庁内申請型

No.	検証項目	現行運用	検証環境	時間短縮効果
1	転入（１人世帯）	7分39秒	8分18秒	なし
2	転入（同居別世帯）	8分44秒	14分41秒	なし
3	転入（日本人・国外から転入）	24分55秒	19分54秒	▲ 5分 1秒
4	転入（同住別世帯者による申請）	10分22秒	10分33秒	なし
5	転入（外国人・国外から転入）	19分18秒	11分50秒	▲ 7分28秒
6	転入（４人世帯・子２人）	32分42秒	20分 3秒	▲12分39秒
7	転入（高齢者世帯・２人）	15分37秒	15分48秒	なし
8	転居（１人世帯）	8分51秒	7分32秒	▲ 1分19秒
9	転居（４人世帯・子２人）	12分44秒	8分22秒	▲ 4分22秒
10	証明書発行（全部事項証明）	7分29秒	8分 9秒	なし
11	特例転入（１人世帯）※	5分48秒	8分26秒	なし

※ 特例転入…マイナンバーカード等を利用した転出手続に伴う転入手続のこと

②事前申請型

No.	検証項目	現行運用	検証環境※	時間短縮効果
1	転入（１人世帯）	7分39秒	5分18秒	▲ 2分21秒
2	転入（日本人・国外から転入）	24分55秒	14分44秒	▲10分11秒
3	転入（同住別世帯者による申請）	10分22秒	5分30秒	▲ 4分52秒
4	転入（４人世帯・子２人）	32分42秒	13分 6秒	▲19分36秒
5	転入（高齢者世帯・２人）	15分37秒	10分47秒	▲ 4分50秒
6	特例転入（１人世帯）	5分48秒	6分14秒	なし

※ 自宅等で行う時間は含まず、来庁して窓口で行う時間を記載

イ システムの操作性等

	庁内申請型		事前申請型	
	住民役	職員役	住民役	職員役
評価点	3. 2点	3. 4点	2. 6点	3. 6点

※1 本人確認・ガイダンス・申請書作成・電子サイン・申請書確認・全体の計6項目について、検証に参加した職員へのアンケートにより評価を実施

※2 各作業プロセスにおいて、4（良い）、3（やや良い）、2（やや悪い）、1（悪い）の4段階にて評価

ウ まとめ

○手続に要した時間については、多人数世帯や国外からの転入届など申請書の作成数が多い手続ほど、時間短縮効果があった。

○また、多くの手続において、事前申請を行うことで、来庁時に窓口で要する時間の短縮が期待できることを確認した。

○時間短縮効果がない手続もあったが、そのほとんどが1人世帯であり、要因としては手続そのものが少ないといったことが考えられる。

○システムの操作性等については、事前申請型の住民役における申請書作成などで一部評価が低くなった項目があったが、庁内申請型・事前申請型ともに本人確認や電子サイン等、全体を通して概ね良い評価を得ることができた。

○検証に参加した職員の経験年数と、要した時間や操作ミス等との相関は認められなかった。

（3）今後の取組について

○多くの手続で時間短縮効果が見られ、職員によるシステムの操作性等も特段の問題がないことから、区民課窓口及びその他の窓口でのシステム導入に向けて更なる検討を進めていく。

○時間短縮効果が見られなかった手続については、事務フローの見直しも含めて、窓口支援システムの効果が最大限発揮できるよう改善を図っていく。

○窓口支援システムを導入するには住民基本台帳システムの連携が必要となるが、住民情報系システムの標準化システムへの移行時期の延期に伴い、導入時期については調整を行う。

2 デジタル人材の育成に向けた取組について

(1) 令和7年度の研修等実施状況（令和7年10月末時点）

No.	研修	内容	実施時期	実施回数	参加者数
1	電子申請フォーム操作研修	区で導入している電子申請システムを各業務で活用できるよう、操作研修を実施	月3回実施	計21回	計230名
2	情報化経費精査事業の実施等に関する説明会	システム導入に当たっての企画や見積精査のポイント等について説明会を実施	5月9日 (同日2回実施)	計2回	計100名
3	GPS位置情報分析ツールに係る説明会	人の移動動態等のデータを分析できるツールの概要や活用事例等について説明会を実施	5月30日	1回	15名
4	オンライン学習サービスを利用した研修	主任2年目の職員を対象に、オンライン学習サービスを通じて、デジタルスキルの向上を図るために研修を実施	6月16日から 随時	-	計70名
5	RPA利用体験会	RPA・AI-OCR未導入の部署を対象に、ツールの説明やデモンストレーションによる利用体験できる説明会を実施	7月11日、18日	計2回	計46名
6	管理職向けDXマインドセット研修	課長職を対象に、庁内情報インフラ再構築を契機として、全庁的にDXに取り組む機運の醸成を図るために研修を実施	8月18日※、 25日、27日 (※同日2回実施)	計4回	計99名

(2) 庁内向け体験型イベント「すぎなみDX展」の開催

区では、情報管理部門を除き、多くの職場において日頃からIT事業者と接する機会が少なく、また通常業務がある中でデジタル技術への理解を深める時間を確保することが難しい状況となっている。

こうした状況を踏まえ、庁内のDXに対する機運醸成を図ることなどを目的に、身近な場所で気軽に最新の技術に触れることができる職員向け企画展を以下のとおり開催する。

①日時及び会場

- ・令和7年12月23日（水）10：00～16：00
- ・杉並区役所本庁舎 6階会議室

②実施内容

- ・展示ブース（第4会議室）

行政の様々な分野での活用可能性や業務改善のヒントになりえるデジタル技術について展示（10事業者程度出展予定）

- ・セミナーブース（第5・6会議室）

自治体DXや生成AI等をテーマにセミナーを実施（計3テーマ予定）

（3）今後の取組

引き続き、職員のデジタルスキルの向上、苦手意識の緩和・解消を目的とした研修等を実施していくとともに、こうした取組を一過性のものとせず、計画的にデジタル人材を育成し、全庁横断的にDXの取組を加速させていくため、今年度中を目途に「（仮称）杉並区DX人材育成方針」を策定する。

