

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、以下のとおりご報告いたします。

1 デジタルデバイド常設相談窓口「すぎなみデジタルなんでも相談窓口」の開設について

(1) 概要

①開設日

令和7年10月14日(火)

②開設場所

毎週火曜	毎週水曜	毎週木曜	毎週金曜	毎週土曜
高井戸地域 区民センター	高円寺地域 区民センター	西荻地域区民 センター	井草地域区民 センター※	一週ごとに 左記4施設の うち1施設を 巡回

施設の休館日及び年末年始(12月29日～1月3日)等は除く。

※10・11月については、井草地域区民センター内で工事実施予定のため、八区民集会所で窓口を開設。

※このほか、受託事業者の提案に基づき、地域区民センター以外の場所でも窓口の開設を検討中。

③開設日時

午前10時から午後7時

④対象者

60歳以上の区民を主な対象とするが、その他の区民も相談可

⑤その他

- ・事業の周知やより多くの区民からの相談対応を図っていくなどの観点から、常設相談窓口での相談対応のほかに、区が指定するイベントでの出張相談やデジタルデバイド対策関連セミナーを開催する。

(2) サービス内容

①相談窓口

スマートフォンやPC等、ICT機器の利用に関する相談全般に対する対応を行う。

(参考) 相談窓口で想定される相談内容

対応可能な事例	相談対象外
○スマートフォンの操作方法や機能、契約に関する相談（機器の故障対応は除く） ○アプリのインストール方法や利用方法の相談 ○オンライン申請など行政のデジタルサービスの利用に関する相談 ○架空請求やウィルス感染等、インターネットトラブルの相談	○インターネット予約やショッピング等の代行 ○生成 AI の悪意な利用等、社会通念上不適切な相談 ○その他デジタルデバイドの解消を目的としない相談

②テーマ別セミナー

- ・スマートフォンやPC等、デジタル技術に関わるセミナーについて、令和7年12月から実施する。
- ・月10回程度（1回当たり2時間想定）開催し、場所は地域区民センター等で実施する。

(3) 利用方法

- ・原則、電話またはWEBフォームによる事前予約とするが、当日の予約枠に空きがある場合は、当日の相談も可とする。
- ・1回当たり相談は30分とする。

(4) 今後の主なスケジュール

令和7年10月1日 広報すぎなみ（10月1日号）・区ホームページで周知、
利用予約開始

14日 デジタルデバイス常設相談窓口開設

2 行政手続のオンライン対応の進捗状況について

(1) 令和6年度末時点の進捗状況等について

①オンライン対応状況

オンライン対応可能手続のうち、オンライン対応済の手続は、302 手続から 418 手続に増加している。

また、昨年度実施したオンライン対応不可手続調査の結果を踏まえ、オンライン対応可能と整理した手続が増えたことにより、オンライン対応済手続の割合は減少している。

	オンライン対応可能手続			オンライン対応不可手続	総手続数
	オンライン対応済手続数 (割合)	オンライン未対応手続数 (割合)	小計	手続数	
令和5年度	302 (42.1%)	415 (57.9%)	717	2,050	2,767
令和6年度	418 (23.5%)	1,358 (76.5%)	1,776	1,057	2,833

②オンライン対応不可手続の内訳

オンライン対応不可手続の事由ごとの内訳は以下のとおり。

オンライン対応不可事由			件数
法令等による制限	合計		345
	内訳	対面による手続が義務付けられている	80
		書面による提出が義務付けられている	126
		原本の確認が義務付けられている	58
		押印が必須である	81
東京都や他の機関等の制約によるもの（経由事務）	合計		510
	内訳	書面による提出が必要である	81
		原本の確認・提出が必要である	59
		押印が必須である	60
		他機関等との調整が必要である	192
		国や都等によるオンラインシステムの構築待ち	118
その他オンライン対応不可と整理したもの	合計		523
	内訳	会計事務規則	148
		押印見直し方針	302
		その他（不動産契約、要支援児童の保護、DV関連、生活保護、貸付金制度など）	73

※不可事由が複数該当する場合もあることから、件数の合計と内訳は一致しないことがある。

③利用状況

オンライン対応済手続の合計年間申請数に対するオンラインによる申請割合は、44.2%から44.9%に増加しており、0.7ポイント増となっている。

	オンライン 対応済手続 年間申請数 (割合)		オンライン 未対応手続 年間申請数 (割合)	年間 総申請数
令和5年度	合 計		4,129,184 (94.1%)	257,164 (5.9%)
	内 訳	オンライン による申請	1,826,986 (44.2%)	
		紙 による申請	2,302,198 (55.8%)	
令和6年度	合 計		4,185,955 (90.5%)	440,077 (9.5%)
	内 訳	オンライン による申請	1,877,911 (44.9%)	
		紙 による申請	2,308,044 (55.1%)	

④令和7年度のオンライン対応取組予定

オンライン未対応手続の令和7年度のオンライン対応予定手続数は、以下のとおり。

優先度 (年間申請数)	令和6年度末時点 オンライン未対応 手続数	令和7年度 オンライン対応予定 手続数
S (1,000件以上)	50	11
A (100～999件)	152	32
B (10～99件)	317	68
C (0～9件)	839	76
合 計	1,358	187

(2) 今後の取組

昨年度に一部修正を行ったデジタル化推進計画に基づき、法令上の制約がある手続等を除き、令和8年度末を目途に、原則全手続がオンライン対応可能となるよう、適切に進捗管理を行っていく。

また、令和8年度以降にオンライン対応予定の手続について、デジタル戦略担当による伴走支援により、前倒しで対応が可能なものについて早期にオンライン対応を図っていくなど取組を着実に進めていく。

3 住民情報系システム標準化の進捗状況について

(1) 特定移行支援システムの状況について

区では、国が掲げる移行目標（令和7年度まで）を踏まえ、新システムの稼働に向け取り組んでいるが、多くの自治体が同時期に標準化システムへの移行を予定しており、先行稼働している自治体での対応状況等を踏まえ、区の新システムへの移行の見通しは以下のとおりとなっている。

【参考】現在のシステム標準化の対応状況

No	対象業務	システムベンダ	備考
1	住民記録	RKKCS	特定移行支援システム※ ¹ (令和8年度中稼働予定)
2	個人住民税		
3	軽自動車税		
4	介護保険		
5	障害者福祉	富士通 J a p a n	特定移行支援システム (令和8年9月稼働予定)
6	就学	ITFOR ※標準化に併せて、現行ベンダの富士通 J a p a n から切替	特定移行支援システム (令和9年1月稼働予定)
7	選挙人名簿	行政システム、ムサシ ※標準化に併せて、行政システムに統合	稼働時期要調整※ ²
8	国民年金	RKKCS	特定移行支援システム※ ¹ (令和8年度中稼働予定)
9	後期高齢者医療		
10	生活保護	BCC、富士通 J a p a n	稼働時期要調整※ ²
11	健康管理	日本コンピューター	特定移行支援システム (令和9年1月稼働予定(一部のシステムは稼働時期未定))
12	児童手当	富士通 J a p a n	特定移行支援システム (稼働時期未定)
13	児童扶養手当	電算	稼働時期要調整※ ²
14	子ども子育て支援	富士通 J a p a n	特定移行支援システム (稼働時期未定)
15	国民健康保険	RKKCS	特定移行支援システム※ ¹ (令和8年度中稼働予定)
16	印鑑登録		
17	戸籍	富士ファイルム	
18	戸籍の附票	富士ファイルム	

※¹ 網掛けが新たに特定移行支援システムとして国へ申請する見込みのシステム。

※² 住民記録等のシステムの移行時期延伸に合わせて、稼働時期を調整する必要があるシステム。

(2) 補助金上限額の変更について

全国的に標準化システムへの移行の遅れや当初の見込みを上回る経費の増大等を背景に、国において、デジタル基盤改革支援補助金の新たな上限額の設定がなされ、区の補助上限額も変更となった。

変更前	変更後※
1,605,023 千円	1,954,638 千円

※令和6年8月実施の移行経費調査を踏まえ、補助金上限額が変更。

(3) 今後の取組

標準化システムへの安全な移行を第一に、引き続き所管課及び事業者と連携し、移行時期延伸に伴う追加対応や新システムの構築作業等に取り組んでいく。

誰でも
大歓迎！

すぎなみ デジタルなんでも相談窓口

初心者
歓迎

参加費
無料

ご予約
優先



＼こんなお悩みありませんか？／

- ✓ デジタル機器の使い方がわからない
- ✓ 詐欺・迷惑メールにどう対応すればいいかわからない
- ✓ 行政のデジタルサービスを利用したい

日程

2025

10.14 火 ～

開設時間：午前10時～午後7時



会場

火

高井戸地域区民センター

水

高円寺地域区民センター
(セシオン杉並)

木

西荻地域区民センター
(勤労福祉会館)

金

10月～11月
八区民集会所

12月～
井草地域区民センター

※土曜日は週替わりで4会場を巡回
※各会場のロビー、談話コーナー等で
実施します

申込方法

お電話またはWEBからお申込みいただけます。



0120-219-040

電話受付時間：平日9：00～17：00

開催日程・WEB申込は
こちら



開催カレンダー

窓口開設時間：午前10時～午後7時

開催場所	10月	11月	12月	1月	2月	3月
高井戸地域区民センター 高井戸東3丁目7番5号	10月14日(火)	11月4日(火)	12月2日(火)	1月6日(火)	2月3日(火)	3月3日(火)
	10月21日(火)	11月11日(火)	12月9日(火)	1月13日(火)	2月10日(火)	3月10日(火)
	10月25日(土)	11月18日(火)	12月16日(火)	1月20日(火)	2月17日(火)	3月17日(火)
	10月28日(火)	11月22日(土)	12月20日(土)	1月24日(土)	2月24日(火)	3月21日(土)
		11月25日(火)	12月23日(火)	1月27日(火)	2月28日(土)	3月24日(火)
						3月31日(火)
高円寺地域区民センター (セシオン杉並) 梅里1丁目22番32号	10月15日(水)	11月5日(水)	12月3日(水)	1月7日(水)	2月4日(水)	3月4日(水)
	10月18日(土)	11月12日(水)	12月10日(水)	1月14日(水)	2月11日(水)	3月11日(水)
	10月22日(水)	11月15日(土)	12月13日(土)	1月17日(土)	2月14日(土)	3月14日(土)
	10月29日(水)	11月19日(水)	12月17日(水)	1月21日(水)	2月18日(水)	3月18日(水)
		11月26日(水)	12月24日(水)	1月28日(水)	2月25日(水)	3月25日(水)
西荻地域区民センター (勤労福祉会館) 桃井4丁目3番2号	10月16日(木)	11月1日(土)	12月4日(木)	1月8日(木)	2月5日(木)	3月5日(木)
	10月23日(木)	11月6日(木)	12月11日(木)	1月15日(木)	2月12日(木)	3月12日(木)
	10月30日(木)	11月13日(木)	12月18日(木)	1月22日(木)	2月19日(木)	3月19日(木)
		11月20日(木)	12月25日(木)	1月29日(木)	2月21日(土)	3月26日(木)
		11月27日(木)	12月27日(土)	1月31日(土)	2月26日(木)	3月28日(土)
		11月29日(土)				
八成区民集会所 井草1丁目3番2号	10月17日(金)	11月7日(金)				
	10月24日(金)	11月8日(土)				
	10月31日(金)	11月14日(金)				
		11月21日(金)				
		11月28日(金)				
井草地域区民センター 下井草5丁目7番22号			12月5日(金)	1月9日(金)	2月6日(金)	3月6日(金)
			12月6日(土)	1月10日(土)	2月7日(土)	3月7日(土)
			12月12日(金)	1月16日(金)	2月13日(金)	3月13日(金)
			12月19日(金)	1月23日(金)	2月20日(金)	3月20日(金)
			12月26日(金)	1月30日(金)	2月27日(金)	3月27日(金)

※日程は変更になる場合があります。

最新の開催カレンダーは下記ホームページをご確認ください。

※1枠のご相談時間は30分です。

※ご予約優先制です。ご予約のない場合は、当日の空き状況によりご案内いたします。

※ご相談の最終受付は午後6時30分までとなります。

申込
方法

【ご予約優先制】お電話またはWEBからお申込みいただけます。



0120-219-040

電話受付時間：平日9:00～17:00

開催日程・WEB申込は
こちら

