

3－4 デジタル化推進基本方針に基づく主な取組成果

基本構想の実現に向けて、令和4年1月に策定した「杉並区総合計画」の中で、以下のとおりデジタル化の2つの基本的な方針を定め、取組を進めました。

- 方針1 デジタル技術を活用した区民サービスの向上**
方針2 行政内部のデジタル化による効率化の推進

令和4年度の主な取組の成果は以下のとおりです。

◆令和4年度の主な取組

取組項目	取組内容
行政手続のオンライン化の推進	マイナンバー制度におけるマイナポータルを活用し、オンラインにより子育てや介護関係等の申請を行うことができる「ぴったりサービス」の拡充を図りました。 また、東京電子自治体共同運営電子申請サービスの活用のほか、令和4年度から新たな電子申請サービスを導入し、「いつでもどこでもすぐ使って」「簡単」「便利」な行政手続のオンライン化を推進しました。
窓口サービスの改善に向けたデジタル技術の活用	区民課窓口のモニタリングや区民へのアンケート、他自治体への視察を実施したほか、住民基本台帳法の改正に伴い実施された「引越しワンストップサービス」の状況などを確認し、窓口の待ち時間短縮や混雑解消に向けたデジタル技術の活用について検討しました。
手数料・使用料へのキャッシュレス決済の導入・推進	キャッシュレス決済の導入について、対象とする証明書の種別や採用する決済方法等を検討するとともに、関係主管課と調整を行い、令和5年度から本庁区民係において実施することとしました。
eLTAXを活用した行政サービスの向上	軽自動車新車新規登録に係る軽自動車税種別割の申告手続の電子化及び継続検査に係る納税証明書の電子連携の運用を令和5年1月から開始しました。 また、令和5年度から導入する軽自動車税種別割の電子納付に関するテストを行うなど、電子収納サービス拡充の準備を進めました。
税・保険料の電子収納サービスの拡充	特別区民税・都民税や国民健康保険料等の納付手段について、新たにスマートフォン決済アプリによる納付サービスを令和4年10月から導入し、電子収納サービスを拡充しました。
SNS等を活用した情報発信の充実	ツイッター、フェイスブック、ユーチューブに加え、新たに「Yahoo!くらし」やLINEによる発信を開始し、プッシュ型の通知サービスなど、各媒体の特性を生かした情報発信を行いました。
震災救援所の運営に関するデジタル化の推進	震災救援所の避難状況、避難者情報等を一元管理する（仮称）災害情報システムの導入に向けて、民間企業が運営している同様のシステムの情報収集等を行い、その情報を基に避難者情報等を入力するWebフォームを作成するなどの検討を着実に進めました。
デジタル技術を活用した水防情報の提供	水防情報システムで取得した河川水位や雨量データをオープン化するため、システムの光回線化について検討を進めました。また、河川ライブカメラについて、東京都と連携し、東京都水防チャンネルでも公開を行うなど、広く周知を図りました。

取組項目	取組内容
区ホームページの見直し	現在の区ホームページの利用状況や使いやすさなどについて区民アンケートを実施したほか、ホームページとSNSを連携させたメディアミックスの情報配信について、他自治体の事例を調査するなど、令和6年度に実施予定のホームページの全面更新に向けた検討・準備を進めました。
行政保有データのオープン化の拡充	区ホームページで公開しているオープンデータについて、公開情報を拡充したとともに、より区民や地域団体等が利活用しやすい形式での公開を促進するため、杉並区オープンデータ推進ガイドラインの改定を行いました。
AIを活用した健診結果予測分析による被保険者の健康保持増進	生活習慣病リスクが予測される方(20,000人)を対象に、健診数値の将来予測と生活習慣改善のためのアドバイスを記載したシートを送付したことにより、健康に対する意識が醸成され、自発的な改善行動が促進されました。
ICTを活用した高齢者在宅サービスの実施	ICTを活用した既存の高齢者在宅サービス(徘徊高齢者探索システム、緊急通報システム及びみまもりあいプロジェクト)の継続的な運用を行いました。また、民間事業者と覚書を締結し、コミュニケーションロボットを活用した新たな高齢者見守りサービスの実証実験について、12世帯のモニターにより実施した結果、一定の有用性が認められたものの、利用に際しての金銭負担等の課題が明らかになりました。
子育て応援券事業のデジタル化の推進	子育て応援券の利用者や事業者へのアンケート調査等を実施し、デジタル化の課題や導入効果について、整理を行いました。それらを踏まえ、令和6年度からスマートフォン等で利用できるデジタル版子育て応援券を導入するとともに、応援券購入手続における電子申請及び電子決済の導入を決定しました。
デジタル技術を活用した保育サービスの提供	令和5年度の下半期から区立保育園・子供園の3園に登降園アプリケーションを試験導入するため、個人情報保護の方法や契約、端末の確保等の準備・検討を行いました。
デジタル技術を活用した学童クラブ運営	令和6年度からの運用開始に向けて、先行して導入している他自治体の運用状況に関する情報収集やシステムに搭載すべき機能の検討等を行い、スマートフォン等を使用した学童クラブの入退室の状況等を確認できるアプリケーションの導入準備を進めました。
建築行政手続におけるデジタル化の推進	建築確認申請関連手続の電子化に向けて、システム開発事業者と建築総合情報システムの機能追加や電子申請の受領について検討を行いました。また、東京都建築行政連絡会のデジタル部会において、電子申請内容の確認を行ったほか、他自治体と建築総合情報システム及び電子申請内容について意見交換を行いました。
学習用タブレット端末の活用推進	「主体的・対話的で深い学び」の実現に向けて、教員がICTを日常的に活用し、より効果的な授業を展開できるよう、学習支援ソフトやデジタル教科書の活用研修を実施したほか、児童・生徒の学習履歴を、個別の状況に応じた指導へ活かすため、新たにAI型デジタルドリルの活用方法について研修を実施しました。
ICタグシステムを活用した図書館サービスの充実	ICタグシステムについて、他自治体図書館での導入事例の視察や事業者のヒアリングを行い、令和5年度に実施する全館の蔵書へのICタグの貼付及び中央図書館で先行実施する一部機器の導入に向けた具体的な検討を行いました。

取組項目	取組内容
高齢者を対象としたパソコン講座等の開催支援	<p>高齢者のデジタルデバイドを解消する取組を進めるため、杉の樹大学では、スマートフォンに関する講座等を体験講座12回、基礎講座6回、活用講座6回、指導者養成講座2回、個人相談会24回実施し、延べ588人の参加がありました。</p> <p>また、NPO法人や杉並区シルバー人材センター等による、ゆうゆう館での高齢者を対象とした初心者向けのパソコンやスマートフォン講座への支援として、655回の講座について区広報紙やホームページ等で周知を行い、延べ3,365人の参加がありました。</p>
デジタルデバイドに配慮したデジタル技術の導入促進	<p>高齢者など情報通信機器の操作に慣れていない方に向けた操作講習会等を開催したほか、杉並区情報システム調達ガイドラインを通じて、デジタル技術を導入する際には、使いやすさや分かりやすさなどに十分配慮しながら、デジタル化の取組を推進しました。また、AIなどの新たな技術を活用し、区のデジタル化を加速させていく一方で、デジタルデバイド対策についても更に力を入れて取り組む必要があることから、引き続き調査・研究していくこととしました。</p>
新たなデジタル技術を活用した業務の効率化	<p>AI-OCRやRPAを本格導入した27業務において年間約5,200時間の業務時間削減効果が得られ、窓口業務の充実などに注力する時間を生み出すことができました。また、新たに実証実験を行った6業務においては、年間約1,300時間の業務時間削減効果が見込まれたため、令和5年度から本格導入を行うこととしました。そのほか、ビッグデータを用いた位置情報分析ツールによる現状分析等への活用やオンライン学習ツールによるデジタル人材の育成等に努めました。</p>
預貯金等調査システムの導入による業務の効率化	<p>特別区民税・都民税や国民健康保険料等の滞納者の財産調査について、令和4年10月から預貯金等調査システムを導入し、金融機関に対する書面照会をデジタル化することで、滞納整理業務の簡素化と迅速化を図りました。</p>
児童虐待対策におけるAIの活用	<p>他自治体の導入状況について調査・研究を進めるとともに、システム事業者へのヒアリング及び事業者によるデモンストレーションを実施(8事業者)し、導入に向けた課題や導入した場合の効果を整理しました。</p>
GISを活用した情報共有・業務効率化の推進	<p>地理情報システム(GIS)の活用により各課が保有する行政情報を一元化し、全庁的にその情報を共有することで業務の効率化を図りました。</p> <p>また、公開型GIS「すぎナビ」を活用し、道路や橋梁等の都市基盤情報のオープン化を推進するとともに、より高精度な情報の提供に向けた機能拡充の検討をしました。</p>
情報化経費精査の実施	<p>令和5年度に導入予定の全ての情報システム等を対象に、導入経費や実施内容等の精査を実施し、約2億4,514万円の財政効果額を創出しました。また、杉並区情報システム調達ガイドラインを改定し、最適なシステム等の導入を進めました。</p>
行政のデジタル化推進に向けた外部人材等の活用	<p>区民サービスの向上や業務効率化を図るため、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「デジタル戦略アドバイザー」からデジタル全般にわたり助言を受けたほか、他自治体等におけるデジタルの活用状況等の分析能力に優れたコンサルタント事業者を活用し、区のデジタル化に関する取組を推進しました。</p>

取組項目	取組内容
ICT活用による災害情報の収集・発信	<p>平時から災害への備えを推進するため、地震被害シミュレーション結果、地震被害想定ARアプリの普及啓発に加え、公開型GIS「すぎナビ」のWeb版へのリニューアルを行い、業務の効率化や利便性の向上につなげました。「すぎナビ」については、総合震災訓練や震災救援所運営連絡会などを通じて周知を図ったことで、令和4年度のアクセス数は1,240,121件となりました。</p> <p>また、台風などの風水害時にSNSに投稿された災害情報について、AI技術を活用して解析・収集することにより、正確かつ迅速な災害状況の把握に努めました。</p>
ICTの活用能力向上のための教員研修の実施	<p>教員向けICT活用研修用のタブレット端末を従前の10台から25台に増設し、より多くの参加希望者に対応できる研修環境を整備しました。タブレット端末の活用により、教員が情報教育の推進や授業改善を図るための研修や、指導力を向上するために必要となる基礎的・実践的な知識や技術を学ぶ研修を充実することができました。さらに、ICTの活用をテーマにした各校の自主的な研修の支援として、済美教育センター指導主事等が講師を務める訪問型の研修も実施しました。</p>