

### 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、総合計画で定めた「デジタル化推進基本方針」に基づき、「デジタル化推進計画」の取組を着実に進めました。

- 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5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	区民等の利便性向上の観点から、年間申請件数が1,000件以上の手続について優先的にオンライン対応を図るとともに、区ホームページ上に、オンライン申請が可能な手続の一覧を公開しました。
窓口サービスの改善に向けたデジタル技術の活用	窓口サービス改善に向けて、デジタル庁の窓口BPR※アドバイザー派遣事業を利用して、区民課窓口等の課題抽出を行いました。また、死亡時の手続に関する総合的な案内窓口として、令和6年9月から開設するおくやみコーナーの設置準備を進めました。 ※ BPR…Business Process Reengineering の略。「業務改革」とも呼ばれ、業務のプロセス全体について、詳細に分析・評価・改善を行うことにより、抜本的な効率化と利便性向上の双方を実現すること。
手数料・使用料へのキャッシュレス決済の導入・推進	令和5年12月から区役所本庁舎の区民課窓口において、各種証明書の発行手数料の支払いにおける利便性向上のため、電子マネーや2次元コード決済などのキャッシュレス決済を導入しました。また、各区民事務所窓口についても、令和6年10月からのキャッシュレス決済導入に向けて準備を進めました。
SNS等を活用した情報発信の充実	X(旧Twitter)・フェイスブック・ユーチューブ・LINEを活用し、各種SNSの特性を生かした区民目線で分かりやすい情報発信を行いました。特に、水防情報の発信については、マニュアルを作成し、X防災アカウントによる迅速で的確な情報発信ができるようになるなどの改善をしました。また、行政情報を個別にお知らせするプッシュ型通知サービスの活用を拡大するため、LINE機能の拡充に向けて検討を進めました。
行政保有データのオープン化の拡充	区ホームページに公開するオープンデータについて、「杉並区オープンデータ推進ガイドライン」に基づき、オープンデータ一覧や杉並公衆無線LAN(Wi-Fi)などの情報を区民や民間企業等が利活用しやすいデータ形式で公開しました。また、国が示す自治体標準オープンデータセットについて、東京都や関係所管課との調整を図りながら、令和6年5月からの区公式ホームページ上での公開に向けて、準備を進めました。
デジタルデバイドに配慮したデジタル技術の導入促進	国や都のデジタルデバイド是正に向けた支援事業を活用し、関係課と連携しながら、スマートフォン等の操作講習会や講座を実施しました。 また、庁内向けには、システム導入に関する説明会の中で、高齢者や障害者など誰もが利用しやすいシステム構成となるよう配慮する等、アクセシビリティに関する説明を行いました。
新たなデジタル技術を活用した業務の効率化	令和5年度は国保年金課の収納・給付関連事務や、子ども家庭部管理課の医療費助成関連事務等、7課の業務において、RPA※1やAI-OCR※2を活用し、年間約8,200時間の業務時間削減効果が得られました。また、更なる業務の効率化を目指し、令和6年3月から文章生成AIを試行導入しました。 ※1 RPA…Robotic Process Automationの略。人が行う定型的なパソコン操作をロボットが代替して自動化する技術のこと。 ※2 AI-OCR…AIによる文字認識技術を活用して、手書き帳票の文字をデータ化する技術のこと。

取組項目	取組内容
住民情報系システムの標準化	国が推進する「地方公共団体情報システム標準化」に向けて、国が定める標準仕様書と現行業務を比較分析することにより、新システムにおける業務運用を検討したほか、計画的に作業を進めるため、庁内検討組織において移行に向けた方針や作業について調整するとともに、事業者と協議の上、移行スケジュールの具体化を図りました。また、国や都、他自治体とも情報交換を行うなど、関連する主体と連携を図ることで、円滑な移行に向けた準備を進めました。
ペーパーレス会議の促進	ペーパーレス会議実施に当たっての手引の作成や、区役所本庁舎内の会議室へのモニター設置等により、効率的に会議を行うための環境を整備しました。
情報化経費精査の実施	令和6年度に新規導入等を予定している30システムを対象に、外部コンサルタント事業者を活用して、システム導入経費や内容等の精査を行い、約6,900万円の財政効果がありました。 また、各課が調達する情報システムの最適化を図るため、「杉並区情報システム調達ガイドライン」を改訂しました。
行政のデジタル化推進に向けた外部人材等の活用	行政のデジタル化を戦略的に推進するため、デジタル技術に関する高度な知識や経験を有しているデジタル戦略アドバイザーから、デジタル化推進基本方針及びデジタル化推進計画の改定内容等について助言を受けました。 また、外部コンサルタント事業者を活用し、他自治体のデジタル化に関する取組事例の情報収集や、最新のICT技術について調査・研究を行いました。
震災救援所の運営に関するデジタル化の推進	(仮称)災害情報システムの導入に向け、災害時要配慮者の安否確認情報を管理するための機能要件の検討を行うとともに、同システムと連携して備蓄品の管理を行うことが可能なシステムの導入について、関係課との調整を行いました。
電子契約の導入	電子契約の導入に向けて、先行自治体での運用状況を調査するとともに、対象となる契約の範囲の検討や運用上の課題の洗い出しを行うなど、令和6年10月からの運用開始に向けた準備を進めました。
税・保険料のWeb口座振替受付サービスの提供	特別区民税・都民税や国民健康保険料等の口座振替の手続について、令和6年1月からパソコンやスマートフォン等を活用し、いつでもどこからでも短時間で簡単に申請できるサービスを導入しました。
地域活動団体のICT活用に向けた支援	団体の交流促進、活動の活性化に向けて、町会・自治会等の地域活動団体を対象としたICT活用講習を12回開催しました。また、地域団体情報サイト「すぎなみ地域コム」について、各町会・自治会の紹介ページなど掲載内容の充実を図りました。
eLTAXを活用した行政サービスの向上	令和5年4月から軽自動車税種別割の地方税共通納税システムによる電子納付を開始しました。また、住民税特別徴収税額通知書の電子化に向けたシステム改修やテストを行い、令和6年度からの電子通知の準備を進めました。
障害者のデジタル技術活用に向けた支援	障害者の情報通信機器等の活用に向けたデジタルデバイド対策として、視覚障害者向けにスマートフォン利用促進講座を開催しました。また、東京都の事業を活用し、聴覚障害者向けスマートフォン体験講座を実施しました。

取組項目	取組内容
デジタル技術を活用した遠隔手話の導入	令和5年7月から遠隔手話通訳システムを試行的に導入し、遠隔手話・音声文字化・筆談機能を搭載したタブレット端末を本庁舎に2台配備したほか、障害当事者が所有するスマートフォン等から遠隔手話通訳サービスを利用するための2次元コード付き案内を区立施設約250か所に配布しました。また、システム導入後の効果を検証するため、障害当事者に対してアンケート調査を実施しました。
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	国民健康保険被保険者のうち、生活習慣病リスクが予測される方(329人)を対象に、AIによる健診数値の将来予測と生活習慣改善のための個別的なアドバイスを記載したシートを送付することで、生活習慣病の回避と健康保持増進への意識喚起及び医療費の適正化に取り組みました。
高齢者を対象としたパソコン講座等の開催支援	高齢者のデジタルデバイドを解消するため、杉の樹大学においてスマートフォンに関する各種講座を26回、個人相談会を24回開催し、延べ393人の参加がありました。また、ゆうゆう館協働事業として、初心者向けパソコン講座やスマートフォン講座を752回開催し、延べ3,769人が参加しました。
児童虐待対策におけるAIの活用・児童相談所システムの導入及び子ども家庭相談システムの再構築	区立児童相談所開設に伴う関連事務を適切に実施するため、開設準備期間である令和7年度中のシステム導入に向けて、児童虐待対策に資するAIツールの活用も視野に入れ、システム事業者への情報提供依頼(RFI)や他自治体へのヒアリングを実施しながら、必要な機能の検討・準備を進めました。
子育て応援券事業のデジタル化の推進	令和6年4月からのデジタル版子育て応援券の導入に向け、事業者選定やシステム構築・検証作業を進めました。また、応援券事業者がデジタル版子育て応援券の運用を円滑に開始できるよう、説明会を開催するなど準備を進めるとともに、広報などによる区民等への周知を図りました。
デジタル技術を活用した保育サービスの提供	令和5年10月から区立保育園2園、子供園1園の計3園において、スマートフォン等から連絡帳の閲覧・更新や欠席・遅刻の連絡ができるアプリケーションの試験運用を開始しました。導入後には保護者及び職員アンケートや帳票類等の検証を実施し、令和6年10月からの全園での運用開始に向けた準備を進めました。
デジタル技術を活用した学童クラブ運営	学童クラブにおいて、スマートフォン等を使用して欠席等の連絡や児童の入退室の状況を確認できるアプリケーションの導入準備を進め、令和6年4月から運用開始できる体制を整えました。
建築行政手続におけるデジタル化の推進	民間指定確認検査機関からの建築確認審査報告書等の電子化を推進し、電子による報告率は前年度比4.53ポイント増の33.43%となりました。 また、確認申請関連手続の一つである定期報告における建築物所有者変更報告の電子報告を開始するとともに、他の関連手続の電子化に向けた調査・検討を進めました。

取組項目	取組内容
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)を活用し、区所有地などの土地情報を地図上で可視化することにより、土地所有者情報の調査を一部省略することで、業務の効率化を図りました。</p> <p>また、公開型GIS「すぎナビ」においては、情報データの更新に要する期間の短縮化により、情報更新のタイムラグの縮減を図るとともに、地籍調査の結果などのオープン化を推進しました。</p>
ICT活用による災害情報の収集・発信	<p>平時からの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の周知や、「地震被害想定ARアプリ」・「公開型GISすぎナビ」の普及啓発を行いました。「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り、令和5年度のアクセス数は1,204,475件となりました。</p> <p>また、台風などの風水害時に、SNSを通じて区民等から投稿された災害情報について、AI技術を活用して収集・解析することにより、正確かつ迅速な災害状況の把握に努めました。</p>
デジタル技術を活用した水防情報の提供	<p>河川水位や雨量を観測する水防情報システムについて、適切な時期に機器更新ができるようシステム改良計画の検討を行うとともに、河川水位や雨量データについて区ホームページ及び東京都の水防災総合情報システム内での公開を行いました。</p> <p>また、河川ライブカメラについては、カメラを1基増設し、SNSによる配信の拡充を行いました。</p> <p>併せて、水害に備えるための知識の習得と理解度の向上では、水害ハザードマップの解説動画を作成し、ユーチューブ配信を開始するとともに、小学校への出前講座での活用等を通じて、区民意識の向上を図りました。</p>
粗大ごみ受付システムへのAIチャットボットの導入	<p>粗大ごみに関する質問を対話形式でやり取りできるAIチャットボットを運用するとともに、AIチャットボットでの質問事項や回答内容のデータの蓄積・分析を行い、回答の精度を高め、区民の利便性の向上を図りました。</p>
学習用タブレット端末の活用推進	<p>ICT環境の整備とICTの活用による個別学習及び協働学習の実現に向けて、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、学習支援ソフトをはじめとするデジタルコンテンツの活用研修を実施しました。また、児童・生徒が日々の調べ学習で活用できるよう、百科事典データベースやウェブ上の情報を学校で活用できる環境を整備しました。</p> <p>加えて、児童・生徒一人ひとりの学習定着度に応じて学ぶ個別学習の充実を図るため、蓄積される児童・生徒の学習履歴等のデータを活用したAI型学習ドリルについて、教員向けの研修を実施しました。</p>
ICTの活用能力向上のための教員研修の実施	<p>学習用タブレット端末を活用した指導力向上のため、各校に対し、済美教育センター指導主事等によるICTの活用をテーマとした訪問型の研修を実施しました。</p> <p>また、取組事例の共有を目的として、各校から1名、ICT教育を推進する教員をICT推進リーダーに指名し、リーダーによる集合型研修やICT公開授業を実施しました。</p> <p>その他、情報モラル教育やデジタルドリル活用事例についての研修の内容を教員が閲覧できるように、教員用タブレット端末へ研修動画の配信を行いました。</p>
ICタグシステムを活用した図書館サービスの充実	<p>ICタグシステムの稼働に向けて、区立図書館全館の蔵書にICタグを貼付しました。また、先行して中央図書館に自動貸出機等の機器を設置し、動作等の検証を行い、貸出時間の短縮等による利用者の利便性の向上や、蔵書点検作業が短時間で完了する等、業務の効率化を確認しました。</p>