

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6年度の主な取組

取組項目名	取組内容
方針1 デジタル技術を活用した区民サービスの向上	
行政手続のオンライン対応の推進	<p>区民等の利便性向上の観点から、年間申請件数が多い手続を中心にオンライン対応を図り、新たに116手続をオンライン化するとともに、職員に対し電子申請フォーム作成研修を実施しました。また、オンライン対応不可能となっている手続についても、オンライン対応可能となるよう、調査を実施しました。</p> <p>このほか、行政手続のオンライン対応の取組を加速させていくため、法令上の制約がある手続等を除き、令和8年度末を目指して、原則全手続をオンライン対応するよう、デジタル化推進計画を一部修正しました。</p>
窓口サービスの改善に向けたデジタル技術の活用	<p>区民の方が亡くなられた際の区役所での手続について、区ホームページに各窓口と持ち物を案内することができる手続案内システムを導入したほか、区役所での手続を総合的に案内する「おくやみコーナー」を令和6年9月に開設しました。</p> <p>また、住民情報系システムの標準化後の窓口サービスにおける待ち時間の短縮や、書類作成の手間を減らすなど、窓口改善に向けた検討を進め、令和7年度に窓口サービスの更なる改善に向けたデジタル技術の活用について、検証作業を行うこととしました。</p>
手数料・使用料へのキャッシュレス決済の導入・推進	<p>各種証明書発行手数料のキャッシュレス決済対応について、令和5年12月から開始した本庁区民係窓口での利用状況等を踏まえ、令和6年10月から各区民事務所にも拡充しました。</p> <p>また、今後のキャッシュレス決済対応の取組を加速させていくため、令和7年度を目指して全庁的な導入方針を策定できるよう検討を進めました。</p>
e L T A Xを活用した行政サービスの向上	軽自動車税種別割（二輪車）のe L T A Xを通じた登録情報の収集及び納税情報の提供に向け、基幹システムの改修とシステム導入試験を行いました。これまで継続検査窓口で提示を求めていた納税証明書については、令和7年4月から原則提示不要とするための準備を進め、区民の利便性向上と業務効率化に向けて取り組みました。
S N S等を活用した情報発信等の充実	区民が必要とする情報へアクセスしやすくなるため、L I N Eアカウント拡張機能を活用し、区公式L I N Eアカウント上にメインメニューや防災メニューを作成したほか、道路や公園の損傷等に関する通報、保育所等の利用申込に係る入園相談チャットボット、ごみ収集日のリマインダー機能を追加しました。また、令和7年1月の区ホームページリニューアルに合わせて、区民の興味・関心に合わせた情報をお知らせするセグメント配信を開始しました。

取組項目名	取組内容
区ホームページの見直し	令和7年1月に区ホームページの全面リニューアルを行い、掲載情報を整理し、スマートフォンでも見やすいシンプルで分かりやすいデザインに一新しました。また、AI機能搭載の検索エンジンの導入や多言語翻訳機能の拡充などによりユーザビリティの向上を図るとともに、災害時に迅速に区民に情報提供できるよう、LINEや防災情報との連携機能の充実に取り組みました。
行政保有データのオープン化の拡充	区のデジタル化の取組に関する区民ニーズを把握するため、無作為抽出の区民2,000名を対象にアンケートを実施するとともに、「デジタル技術を使って、もっと区民参画しやすく」をテーマに、区民懇談会を開催しました。また、これまでE x c e l ファイル形式で公開していた統計書のオープンデータについて、より利活用しやすいC S V形式での公開に向けて準備を進めたほか、令和7年1月の区ホームページリニューアルに合わせて、区の情報をよりオープンに分かりやすく伝えるための取組として、区政情報ダッシュボード「すぎなみデータラウンジ」を開設し、財政状況、人口統計、環境・みどりの3分野に関する情報を公開しました。
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、特定健診の結果から将来の生活習慣病リスクが予測される被保険者1,980人を対象に、AIにより算出した3年先までの健診結果の予測値と、予測に基づいた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、健康意識の醸成と医療費の適正化に取り組みました。
デジタル技術を活用した保育サービスの提供	令和6年10月に、区立保育園・子供園全園で登降園システムを導入し、保護者が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ようになりました。また、利用者（保護者・職員）アンケートの結果を踏まえ、機能拡充の検討を行いました。そのほか、オンライン写真販売サービスの令和7年度導入に向けて準備するとともに、病児保育予約システムの同年度中の導入開始を目指し、情報収集や検討を行いました。
保育所等利用申込みに係るチャットボット及びオンライン面談の導入	令和6年10月から区公式LINEにチャットボットを導入し、保育所等の利用申込において、簡易な問い合わせに対応できるようになりました。また、入園申込のあった保護者を対象にアンケートを実施し、更なる改善に向けてシステムの課題や改善点の洗い出しを行いました。そのほか、オンライン面談については、令和8年度からの導入開始を目指し、引き続き運用方法の検討やマニュアル作成等の準備を進めました。
建築行政手続におけるデジタル化の推進	建築行政手続の効率化を図るため、民間の指定確認検査機関からの建築確認審査報告書等の電子報告を推進し、電子による報告率は令和5年度比5.68ポイント増の39.11%となりました。また、昇降機定期報告について、令和7年4月から電子報告を導入するための準備を進めるとともに、建築確認申請についても、令和7年7月からの電子申請及びキャッシュレス決済の導入に向けて、準備を進めました。
デジタルデバイド対策の推進	高齢者や障害者等のデジタル技術の利用に慣れていない方を対象に、スマートフォンやパソコン講座を開催するなど、デジタルデバイドの解消に向けて取り組みました。また、より多くの区民がデジタル化の恩恵を享受できるよう、スマートフォン等のICT機器の操作方法やインターネットトラブルなどデジタルに関する様々な相談ができる常設窓口の令和7年10月の開設に向けて検討しました。

取組項目名	取組内容
方針2 行政内部のデジタル化による効率化の推進	
新たなデジタル技術を活用した業務の効率化	<p>令和6年度は、中高層建築の標識設置届受付業務や障害者等移動支援事業の管理業務など新たに2課においてRPA等の自動化ツールを導入し、既導入課と併せ、約1,138時間の業務時間削減効果を得られました。また、こうしたツールの未導入課を対象とした説明会を実施するとともに、所管課ヒアリングを実施し、令和7年度から新たに4課で自動化ツールを導入することとしました。</p> <p>令和6年3月から試行導入している文章生成AIについては、業務での利活用を図っていくため、職員向けに生成AIの基礎知識の習得や活用アイデアを研究するための研修を開催しました。</p>
住民情報系システムの標準化	国が掲げる「地方公共団体情報システム標準化基本方針」とも整合を図りながら、関係課及びシステム事業者と調整を進めたほか、ガバメントクラウドへの移行に向けた環境構築を進めました。令和8年1月からの新システム稼働に向けて、引き続き住民情報系システムの標準化に取り組むとともに、令和8年度以降の稼働となる一部のシステムについては、移行完了までの間に必要な対応を行っていきます。
電子契約の導入	令和6年10月から、入札予定価格が500万円未満の工事契約など一部の契約について電子契約を導入しました。今後、事業者から意見を収集して対象契約の拡大を図るとともに、電子契約の利便性を引き続き周知し、利用の促進を図ります。
情報化経費精査の実施	令和7年度に新規導入等を予定している17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1,000万円の財政効果を得ました。また、各課が調達する情報システムの最適化を図るため、内部向けの情報システム調達ガイドラインに、近年利用が進んでいるクラウドサービスに関する事項を追加しました。
行政のデジタル化推進に向けた外部人材等の活用	<p>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するデジタル戦略アドバイザーから、デジタル化推進計画の一部修正の内容等に対し意見や助言を受けました。</p> <p>また、外部コンサルタント事業者を活用し、デジタル人材の育成やビックデータの活用に関する他自治体の取組状況等の調査を行いました。</p>
デジタル技術の活用に向けた人材育成の推進	<p>主任2年目の職員を対象にデジタル化による業務の効率化やDXに関する知識の習得のため、オンライン学習サービスを活用し、研修を行いました。また、多言語翻訳機能を有するディスプレイの利用体験会を開催するなど、職員が最新のICT技術に触れることで、デジタルに対する苦手意識を緩和・解消できるよう取り組みました。</p> <p>このほか、全庁横断的にDXの取組を加速化させていくため、全職員を対象にDX人材育成に関するアンケートを実施するとともに、令和7年度中のDX人材の育成に関する方針の策定に向けて検討を進めました。</p>
職員の情報セキュリティ教育の強化	全職員を対象に課内OJT形式で「公務員倫理・情報セキュリティ研修」を実施し、全庁的にセキュリティ意識の向上を図るとともに、新任職員、会計年度任用職員、係長昇任予定者を対象に、「情報セキュリティ研修」を実施し、職層に応じたセキュリティ教育を行いました。また、職員の情報セキュリティ教育のため、各種eラーニング（インターネットeラーニング、情報連携eラーニング、情報セキュリティeラーニング）を実施しました。
職員が働きやすい環境を整備するための情報インフラの再構築	職員のライフスタイルに応じて柔軟で多様な働きができるよう、セキュリティ上の安全性が高いクラウドサービスの導入や、持ち運びしやすいパソコンの配備などの庁内ネットワーク等の情報インフラ再構築に向けて、システム構築事業者の選定を行い、設計・構築作業を進めました。また、一部の課においてシステムの試行運用を開始し、今後この結果などを踏まえ、令和7年10月に予定している全庁導入に向け、円滑に移行が進むよう取り組んでいきます。

取組項目名	取組内容
情報セキュリティ体制の強化	GovTech 東京のテーマ別部会に参加し、サイバー攻撃訓練の共同調達に関する情報収集を行いました。また、情報提供ネットワークシステムの事件・事故の発生に備えた緊急時対応訓練と、全庁的なセキュリティインシデントに備えた訓練を行うとともに、総務省の「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」の改正を踏まえ、区の情報セキュリティ対策基準の改訂について検討しました。
情報セキュリティ監査等の実施	GovTech 東京のテーマ別部会に参加し、セキュリティ監査の共同調達に関する情報収集を行いました。また、杉並区情報セキュリティ対策基準に基づく自己点検を実施するとともに、一部の部署を抽出し、内部監査を実施しました。