

DX・議会改革に関する特別委員会
令和8年10月2日
政策経営部デジタル戦略担当

令和8年度 区のDXに関する 取組進捗について

(1) 行政手続のオンライン対応の推進

行政手続のオンライン対応の取組進捗

◆ オンライン対応状況

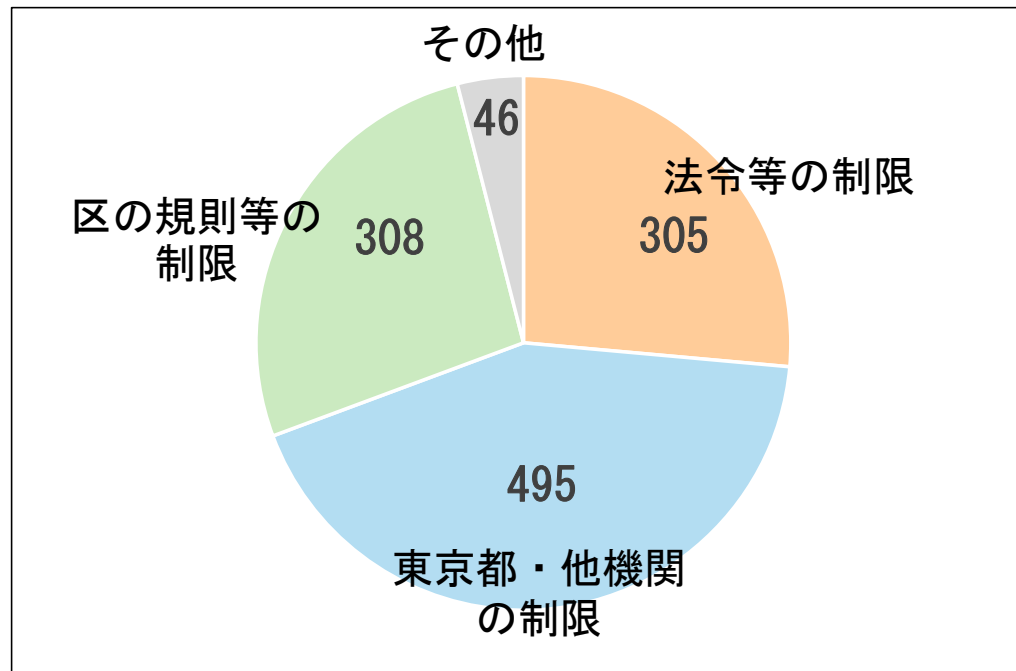
オンライン対応可能手続のうち、対応済の手続数は、4 1 8 手続から 5 8 0 手続に大きく増加

	オンライン対応可能手続			オンライン 不可手続※	総手続数
	オンライン 対応済	オンライン 未対応	小計		
令和6年度	4 1 8	1, 3 5 8	1, 7 7 6	1, 0 5 7	2, 8 3 3
令和7年度	5 8 0	1, 3 1 9	1, 8 9 9	8 3 6	2, 7 3 5
増 減	1 6 2	△ 3 9	1 2 3	△ 2 2 1	△ 9 8

※法令等の制約があり、調査時点においてオンライン対応することが不可能な手続

行政手続のオンライン対応の取組進捗

◆ オンライン対応不可手続内訳



○オンライン対応不可の具体的な事由は、主に以下のとおり

(例)

- ・ 対面による手続の義務付け
- ・ 書面による提出の義務付け
- ・ 原本の確認が必要
- ・ 押印が必須

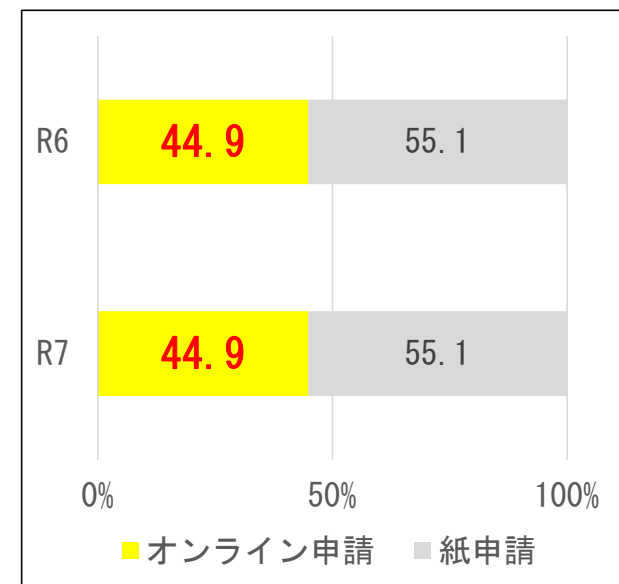
※複数の事由に該当する手続があるため、左記のグラフの計と前ページの不可手続数は、合致しない。

行政手続のオンライン対応の取組進捗

◆ オンライン申請利用状況

オンライン対応済手続におけるオンライン申請の利用は、申請件数は増えたものの、申請割合は44.9%で横ばい

	オンライン対応済手続年間申請件数		
	オンラインによる申請	紙による申請	合 計
令和6年度	1,877,911 (44.9%)	2,308,044 (55.1%)	4,185,955
令和7年度	1,945,994 (44.9%)	2,391,727 (55.1%)	4,337,721



行政手続のオンライン対応の取組進捗

◆ 令和 8 年度オンライン対応取組予定

今年度末を目途に、法令上の制約がある手続等を除き、区の全手続についてオンライン対応を図ることを目指しているが、新規オンライン対応予定手続数は以下のとおり

優先度（年間申請件数）	令和 7 年度末時点 オンライン未対応手続数	令和 8 年度 オンライン対応予定手続数
S（1, 000 件以上）	4 2	3 4
A（100～999 件）	1 3 4	1 2 4
B（10～99 件）	3 0 1	2 6 7
C（0～9 件）	8 4 2	7 8 0
合 計	1, 3 1 9	1, 2 0 5

(2) キャッシュレス決済の導入・推進

キャッシュレス決済対応状況等

◆キャッシュレス決済対応状況

キャッシュレス決済対応済数は、22手続から91手続に増加

	全歳入手続	うち キャッシュレス決済 対象手続※1	うち キャッシュレス決済 対応済手続※2
令和6年度	671	362	22
令和7年度	687	373	91
増 減	16	11	69

※1 全歳入手続から窓口で現金を取り扱うことがありうる件数

※2 クレジットカードや二次元コード、電子マネーでの決済が可能な件数

キャッシュレス決済対応状況等

◆ 今後のキャッシュレス決済対応予定

昨年度策定した「杉並区キャッシュレス決済導入方針」等に基づき、
取扱件数の多い手続について優先的にキャッシュレス決済を導入することとしているが、
新規キャッシュレス決済対応予定手続数は以下のとおり

年間取扱件数	令和7年度末時点 未対応手続数	令和8年度 新規対応予定手続数
S（1,000件以上）	79	15
A（100～999件）	43	3
B（100件未満）	160	10
合 計	282	28

キャッシュレス決済対応状況等

◆ 令和8年度の主な新規キャッシュレス決済対応予定手続

所属	歳入項目	導入方法	
		オンライン	窓口
課税課	税証明手数料	○	
障害者施策課	こども発達センター給食実費	○	○
都市整備部管理課	自転車駐車場使用料（9施設）		○
建築課	建築関連手続手数料等	○（一部）	○
地域の学び推進課	郷土博物館観覧料等		○

(3) デジタルデバイド対策の推進

すぎなみデジタルなんでも相談窓口開設状況

○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 荻窪地域 区民センター	週替わりで 各会場を巡回

※1 井草地域区民センターは、令和7年12月から開設（令和7年10・11月は八成区民集会所で開設）

※2 荻窪地域区民センターは、令和8年10月から開設。それまでは、中央図書館において開設（令和7年11月から令和8年9月まで）

○開設時間

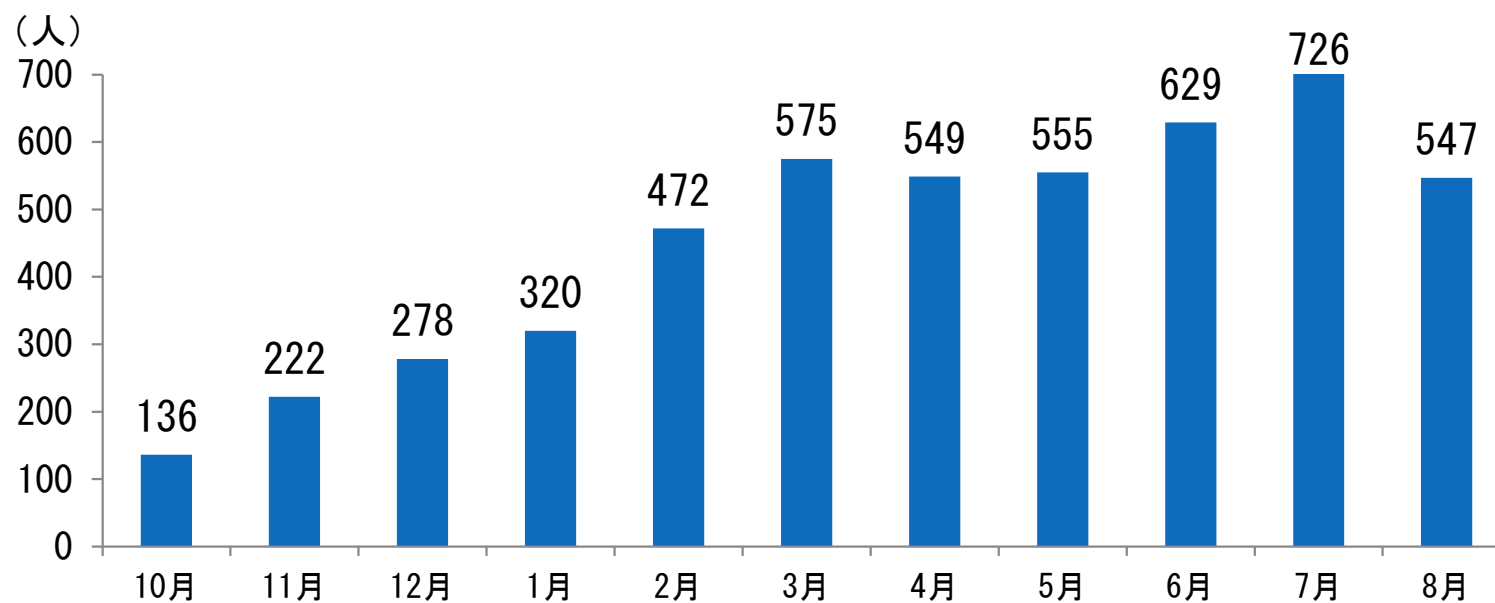
午前10時～午後7時（相談枠数一日36枠、中央図書館は他より時間が短く一日12枠）

○その他

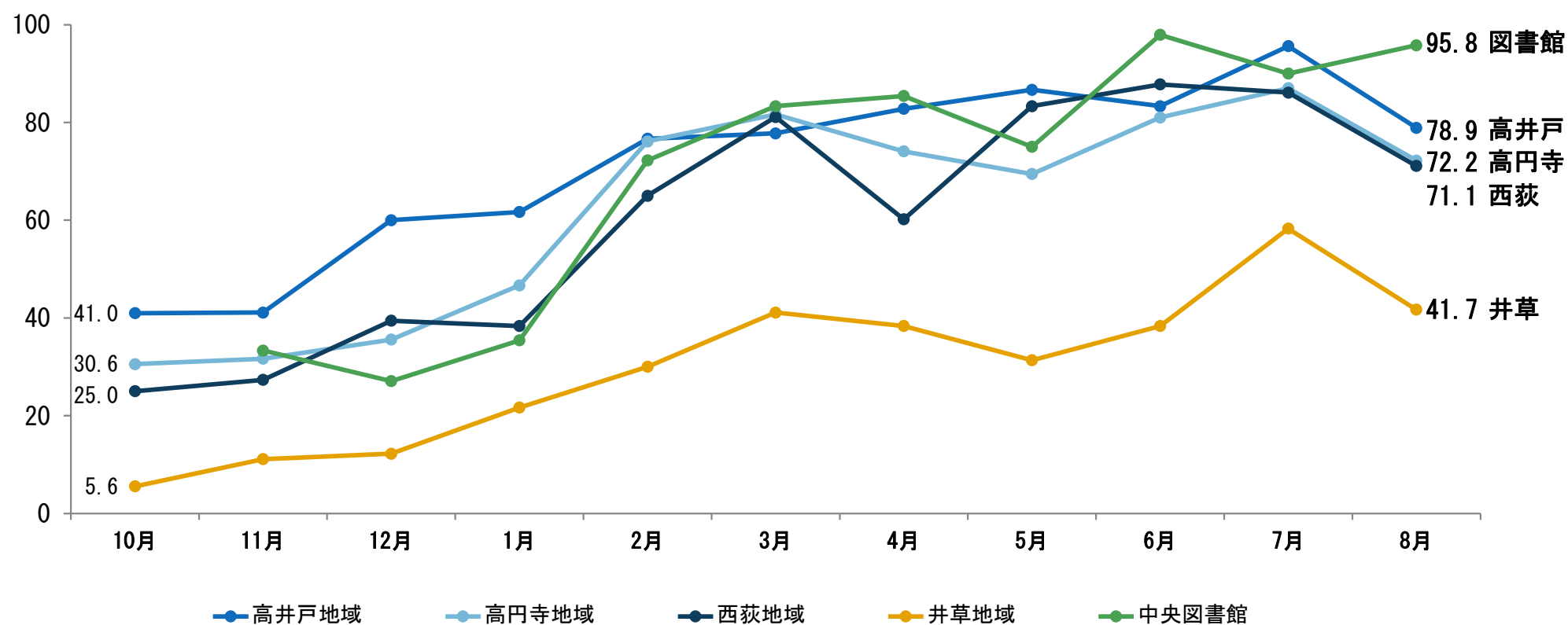
利用無料、予約優先制。（空き状況によっては予約なしでも当日相談可）

相談窓口利用状況（延べ利用者数）

令和7年10月14日の相談窓口の開設以降、利用者数は概ね増加傾向にあり、7月には利用数が700人を超えた



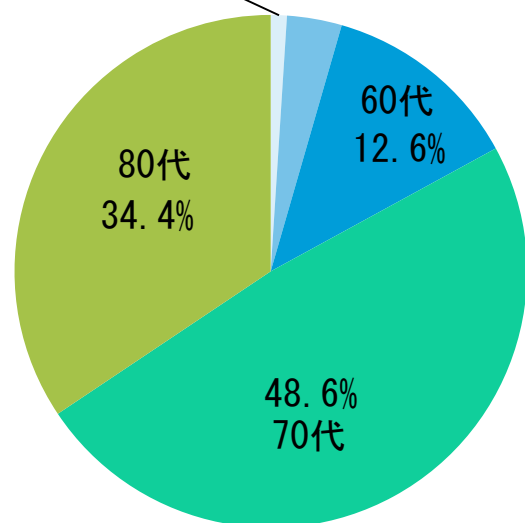
相談窓口利用状況（開設場所別利用率の推移）



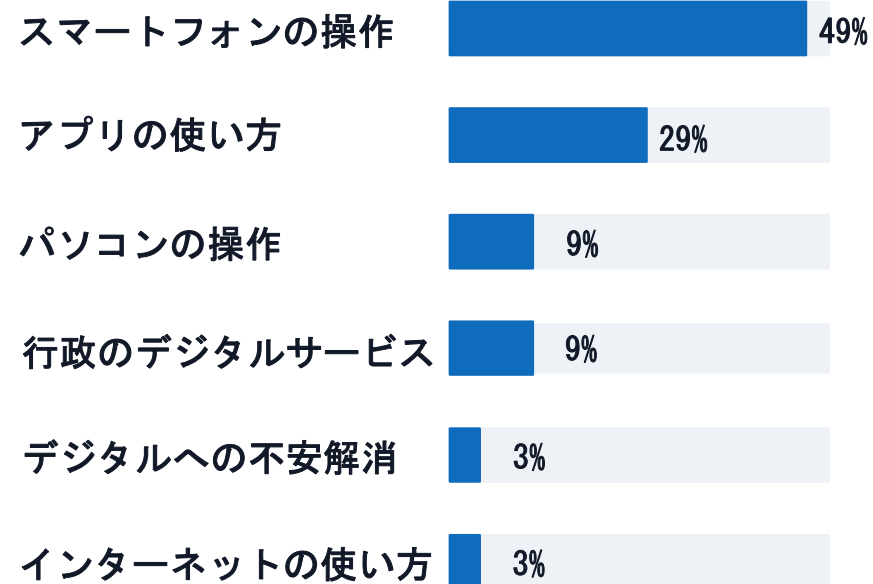
相談窓口利用状況（内訳詳細）

年代別利用状況（構成比）

40代以下 1.0% 3.5% 50代



主な相談内容

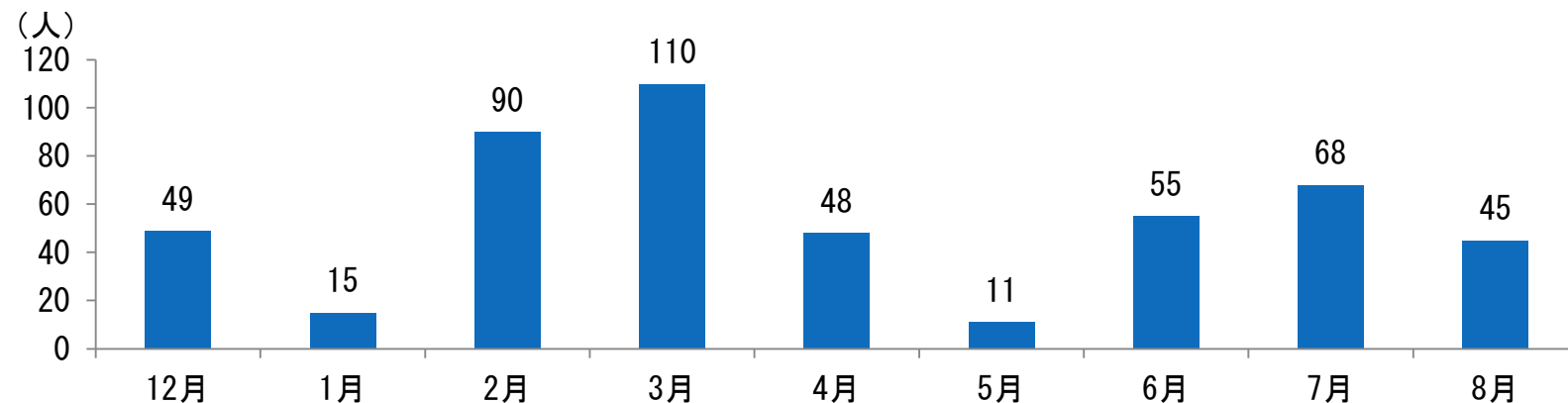


デジタルライフアップセミナーの開催状況

区民がよりデジタル化のメリットを実感できるよう、令和7年12月から区内各地域でデジタルに関する様々なテーマを取り扱うセミナーを実施

○実施テーマ

12月	1月	2月	3月	4・5月	6月・7月	8月
デジタル基礎	デジタル区役所	詐欺対策 AI入門	災害時活用 通信プラン等	行政デジタル サービス	AI入門	防災アプリ



※上記に加え、8月1日に小学生を対象としたデジタル創作体験を実施（1回・20名参加）

今後のセミナーの開催予定（９月以降）

月	テーマ	概要
９月	備えあれば憂いなし！スマホで学ぶ防災アプリ	東京都防災アプリや「すぎナビ」を活用し、災害時に役立つ情報収集や防災対策を学ぶ
１０・１１月	レッツ健康♪すぎなみチャレンジ体験入門	健康づくりを支援する「すぎなみチャレンジ」の活用方法を学び、楽しみながら健康増進に取り組むきっかけとする
１２・１月	今さら聞けないキャッシュレスのいろは～ＱＲコード決済・バーコード決済を学ぶ～	キャッシュレス決済の仕組みや利用方法を理解し、安全・安心な活用につなげる
２・３月	一歩先のＡＩ活用術！最新トレンドと画像生成	音声雑談や画像生成を体験し、日常生活でのＡＩ活用方法を理解する

出張相談窓口の開設

相談窓口やセミナーの認知度の向上を目指すとともに、通常の相談場所を利用しない区民との接点を創出することで、デジタルデバイド解消の機会の拡充を図るため、年2回、出張相談を実施

○令和7年度実績

開設日	会場（イベント）	利用実績
令和7年11月9日（日）	桃井原っぱ公園 （すぎなみフェスタ2025）	相談者：10名 ※チラシ配布により、翌月以降の 西荻地域での利用者数が増加
令和8年3月18日（水）	区役所本庁舎1階ロビー	相談者：32名

○令和8年度は、他の地域に比べて利用率が低い井草地域において、民間施設（スーパーマーケット）での協力を得ながら実施することを検討中。また、3月には、昨年度と同様に、区役所本庁舎での出張相談を開設予定