

DX・議会改革に関する特別委員会資料
令和5年9月29日
政策経営部デジタル戦略担当

「令和5年度 区のデジタル化の進捗状況等」について

「令和5年度 区のデジタル化に向けた取組方針」に基づき実施している区のデジタル化について、現時点における進捗状況等を下記のとおり報告します。

記

- 1 令和5年度 区のデジタル化の進捗状況等について
別紙のとおり

令和5年度 区のデジタル化の進捗状況等について

「令和5年度 第1回デジタル化推進本部」において決定した「令和5年度 区のデジタル化に向けた取組方針」に基づき実施している区のデジタル化の進捗状況のほか、窓口サービスの改善に向けたデジタル技術の活用及び手数料・使用料へのキャッシュレス決済の導入・推進について、以下のとおり報告する。

1 行政手続のオンライン化の推進

○現時点の取組状況

(1) 年間申請数が1,000件以上及びびったりサービスの手続

令和4年度第2回デジタル化推進本部において、令和6年度末までに優先的にオンライン化を図ることとした年間申請数1,000件以上及びびったりサービス※¹の38手続（以下「優先度Sの手続」という。）における取組を以下に示す。

※1 国が示す「自治体DX推進計画」においてオンライン化を求められているマイナポータルから子育てや介護関係等の申請や届出を地域別に検索し、オンライン上で申請を完了することができるサービス。

- ・びったりサービスの18手続に加え、保育課の「復職証明書」及び「育児休業取得（予定）証明書」の合計20手続のオンライン化については、令和4年度に対応済である。
- ・保育課の世帯状況等の「変更届」や子ども家庭部管理課の「ひとり親家庭等医療費助成現況届」等の3手続のオンライン化については、令和5年度中に対応できる見込みにある。
- ・地域子育て支援課の「杉並子育て応援券交付申請書」や児童青少年課の「学童クラブ入会申請書」等の13手続のオンライン化については、令和6年度中に対応するよう、各所管課と調整中である。
- ・国保年金課の「国民健康保険被保険者証・高齢受給者証再交付申請書」及び「限度額適用・標準負担額減額認定証交付申請書」の2手続については、今後、現行の健康保険証がマイナ保険証に一本化されることに伴い、廃止になる予定にある。そのため、当該手続のオンライン化については、今後も国の動向等を注視しつつ、現時点においては対象外に整理する方向で調整することとした。

条 件	対 象 手続数	令和4年度 オンライン化 対応済手続数	令和5年度 オンライン化 見込手続数	令和6年度 オンライン化 見込手続数	対象外 予 定 手続数
年間申請数1,000件以上	20	2	3	13	2
びったりサービス対応※ ²	18	18			

※2 令和3年度までに対応を行った手続等を含め、令和5年7月末時点で25手続がびったりサービスとして利用可能である。

(2) 年間申請数が999件以下の手続

令和4年度第2回デジタル化推進本部において、年間申請数が999件以下の308手続^{※3}（以下「優先度A～Cの手続」という。）については、優先度Sの手続のオンライン化が終了し次第、段階的にオンライン化を図ることと定めた。しかし、優先度A～Cの手続においても、区民ニーズが高い手続などについては、前倒しで取り組む必要があることから、優先度Sの手続と並行してオンライン化に取り組むこととした。その取組を以下に示す。

※3 年間申請数100～999件の54手続を優先度A、10～99件の78手続を優先度B、0～9件の176手続を優先度Cと定義している。

- ・保健予防課の「高齢者予防接種依頼書交付申請書」や国保年金課の「医療費のお知らせ申請書」等の8手続のオンライン化については、令和4年度に対応済である。
- ・子ども家庭部管理課の「児童扶養手当資格喪失届」や「児童育成手当受給者等氏名・住所変更届」等の14手続のオンライン化については、令和5年度中に対応するよう、各所管課と調整中である。

○今後の取組予定

- ・引き続き優先度Sの手続を最優先とし、効果的にオンライン化を進めていく。
- ・優先度A～Cの手続については、令和4年度の実績及び令和5年度の取組予定を踏まえ、優先度Sの手続と並行して、毎年度概ね10手続を目標にオンライン化を進めていく。
- ・現在、令和4年度末時点における区の行政手続のオンライン化状況に関する調査結果について、分析を実施しているところである。今後、この分析を踏まえ、オンライン化が可能な手続等を更新していくとともに、引き続き各所管課と連携・調整を図りながら手続のオンライン化の加速を図る。

2 デジタルデバイドの是正

○現時点の取組状況

- ・高齢者や障害者など、情報通信機器の操作に慣れていない方を対象としたスマートフォン教室やパソコン教室等（以下「スマートフォン教室等」という。）について、新たに総務省や東京都の事業を活用するほか、区とNPO法人の共催事業として視覚障害者向けの講習会を実施するなど、実施回数や対象範囲の充実を図っている。
- ・杉の樹大学が開催する、スマートフォンやタブレットの操作等に関する個別相談会において、申込のニーズが高いことを踏まえ、今年度から定員を2倍に拡充するなど、開催内容の見直しを図っている。

●スマートフォン教室等の実施状況

実施年度		区の主な取組	内容
R4	R5		
○	○	ゆうゆう館協働事業パソコン、スマートフォン教室	・R4 655回 3,365名 ・R5 R4と同等程度の予定
○	○	杉並区シルバー人材センターのパソコン教室	・R4 130回 528名 ・R5 R4と同等程度の予定
○	○	東京都の「高齢者向けスマートフォン利用普及啓発事業」によるスマートフォン教室	・R4 16回 79名 ・R5 22回 220名予定
○	○	杉の樹大学における高齢者向けスマートフォン教室	○体験・基礎・活用講座 ・R4 24回 439名 ・R5 24回 480名予定 ○個別相談会 ・R4 24回 119名 ・R5 24回 240名予定 ○指導者育成講座 ・R4 2回 30名（1回4日コース） ・R5 2回 40名（1回4日コース）予定
○	○	杉並区視覚障害者会館（杉並アイプラザ）での視覚障害者向けのICT講習会	・R4 3回 6名（1回3日コース） ・R5 未定
○	○	杉並区障害者福祉会館での障害者向けのパソコン教室	○講座形式 ・R4 2回 9名（1回2日コース） ・R5 2回 10名（1回2日コース）予定 ○相談会 ・R4 18回 89名 ・R5 19回 190名予定
○	○	不当請求から身を守るシニア向けスマートフォン教室（消費者講座）	・R4 1回 18名 ・R5 1回 20名予定
○	○	地域活動団体を対象としたICT活用講習等事業	・R4 9回 79名 ・R5 17回 250名予定
-	○	デジタル活用支援事業における地域連携型スマートフォン講習会	○基本講座 ・R5 4回 28名予定（1回4日コース） ○応用講座 ・R5 4回 28名予定
-	○	東京都の「高齢者向けスマートフォン利用普及啓発事業」によるスマートフォン定期相談会	・R5 18回 432名予定
-	○	誰一人取り残さない視覚障害者のスマホ操作講習会	・R5 1回 6名（1回3日コース）予定
-	○	東京都の障害者向けスマートフォン体験会	・R5 1回 10名（1回1日2コース）予定

○今後の取組予定

デジタルデバイドの是正は、全庁を挙げて様々な角度から研究し、組織横断的に取り組む必要があることから、新たに「(仮称) デジタルデバイド対策検討部会」の設置に向けた準備及び検討を進めていくが、それまでの間は、継続して以下のとおり取り組む。

- ・スマートフォン教室等への申込のニーズは、3G回線サービスの終了などを踏まえ、引き続き高いことが想定されることから、継続して開催していくことに加え、参加者へのアンケート等を通じて、開催内容の見直しを適宜図る。
- ・国や都によるデジタルデバイドに関する自治体向けの補助事業は、今後も充実が図られる予定にあるため、引き続き高齢者部門や障害者部門等と連携・調整を図り、適宜、取り組んでいく。

3 定型データ入力業務の自動化・効率化

○現時点の取組状況

RPA 及び AI-OCR の取組について、納税課の「共通納税・特徴収納エラー義務者指定番号調査」などの住民情報系業務のほか、学校支援課の「ボランティア謝礼の支出業務」などの内部情報系業務においても導入検証を開始する。この導入検証の結果を踏まえ、効果が見込まれる場合は、11 月以降本格導入を行う。そのほか、継続して他自治体の活用状況等を分析するなど、RPA 等の導入の拡大を検討していく。

●令和 5 年度導入検証業務一覧

所管課	業務概要	年間 処理時間	年間 処理件数
納 税 課	共通納税・特徴収納エラー義務者指定番号調査	539 時間	10,000 件
	特徴還付業務の紐づけ処理	177 時間	3,000 件
介護保険課	介護保険料の還付口座登録処理	350 時間	10,000 件
学校支援課	ボランティア謝礼の支出業務	222 時間	4,000 件
	学校開放利用実績の入力業務	285 時間	32,000 件
情報管理課	テレワーク申請受付業務	28 時間	2,400 件

○今後の取組予定

- ・ 8 月 活用事例について他自治体と情報交換を実施
- ・ 9 月～10 月 情報交換を踏まえた、より効率的な管理・運用の検討
- ・ 10 月～ 導入検証における効果確認・評価・継続利用可否判断
- ・ 11 月～ 本格導入開始

4 住民情報系システムの標準化

○現時点の取組状況

システム事業者に向けて RFI（情報提供依頼）を実施したところ、区の住民情報系システムを運用する委託事業者を含む 12 社から回答を受けた。その回答により、令和 8 年 1 月までの構築経費として約 16 億円を要する見込みであることが判明した。ただし、この経費には、今後国から示される手順書等を踏まえて検討を行う必要があるガバメントクラウドの利用料や回線費用などは含まれていない。引き続き、国の動向等を確認しながら、必要な経費の精査を行っていく。

○今後の取組予定

- ・ 8 月～9 月 移行計画の詳細化
- ・ 9 月～ ガバメントクラウドとの接続に向けた準備・検討
各業務における運用課題の検討
- ・ 令和 6 年 2 月～ ガバメントクラウド運用管理補助者等の選定

5 働き方改革を推進するための情報インフラ環境の再構築

○現時点の取組状況

情報管理部門のほか、企画部門、人事部門、庁舎管理部門等をメンバーとした働き方改革検討部会及び作業部会の開催を通じて、テレワークやWEB会議、インターネットサービスなどの利用を容易とするなど、働き方改革に繋げるための情報インフラ環境の再構築に向けて、情報共有や意見交換等を行った。

また、その意見交換等を踏まえ、本取組に関する要件や費用等の情報を収集するため、RFI及び他区への調査を開始した。

なお、今後、検証や構築期間、導入時期等のスケジュールを検討し、取組方針を策定する予定にあるが、その際には住民情報系システムの標準化に係る導入スケジュールや構築作業等に影響が及ばないように十分配慮していく。

○今後の取組予定

- ・ 9月 RFI及び他区調査の実施
- ・ 10月～ RFI及び他区調査結果の分析及び取組方針の検討
- ・ 令和6年3月～ 今後の取組方針の策定

6 窓口サービスの改善に向けたデジタル技術の活用

窓口サービスの改善に向けたデジタル技術の活用については、令和4年度第2回デジタル化推進本部において、「窓口業務支援システム（書かない窓口）」の導入を図ることとし、令和5年度に検討、令和6年度に構築・実装する予定で進めることと定めたが、以下の課題が生じたため、予定を変更することとした。変更後の予定は、令和5年度から令和7年度にかけて検討、令和8年度に構築・実装とする。また、「窓口業務支援システム（書かない窓口）」以外のデジタル技術の活用による窓口サービスの改善についても、引き続き検討していく。

○課題

- ・ 窓口業務支援システムの効果を十分に発揮させるためには、住民基本台帳システムとの連携が必須であり、それに伴い住民基本台帳システムの改修費用も発生することが判明した。住民基本台帳システムは、令和7年度末に国が定める標準化システムへ移行する予定にあり、令和6年度に窓口業務支援システムを構築・実装した場合、標準化システムへの移行後も連携に関する改修費用が発生することとなる。
- ・ 現在、国は、標準化システムが搭載されるガバメントクラウド上に窓口業務支援システムと類似したシステムを構築し、各自治体での共同利用が可能となる「自治体窓口DXSaaS」を進めており、そのシステムの利用も視野に入れる必要がある。

7 手数料・使用料へのキャッシュレス決済の導入・推進

区民の利便性向上を目的として、令和5年12月から本庁区民係においてキャッシュレス決済を導入する。

なお、令和6年度以降は、この本庁区民係の導入効果を検証した上で、各区民事務所等への拡充を検討していく。

○対象手続

戸籍に関する証明書、住民票の写し、印鑑証明書等の発行手数料

○決済方法

- ・クレジットカード(Visa、Master 等)
- ・電子マネー (Suica、PASMO、WAON、nanaco、楽天Edy 等)
- ・2次元コード決済 (PayPay、楽天Pay、auPAY、d払い等)