

総務委員会資料

令和5年8月16日

調査事項件名	頁
1 DX推進に関する調査について・・・・・・・・・・・・・・・・	2

(政策経営部)

総務委員会資料

令和5年8月16日

件名	D X推進に関する調査について
所管部課名	政策経営部 ICT戦略推進担当課
内容	<p>本件について、デジタル・トランスフォーメーション（以下、D Xと表記）の定義を含め、区のD X推進計画とその推進状況を以下のとおり報告する。</p> <p>1 自治体D Xの現状</p> <p>(1) D Xとは テクノロジーを用いて、業務プロセスや利用者体験を新たに創造し、変化し続ける社会情勢や区民のニーズを満たすための変革手段を指す。</p> <p>(2) 自治体D X推進計画 自治体が重点的に取り組むべき事項および国による支援について取りまとめた文書を、総務省が令和2年12月に発表した。本文書の中では、重点取組事項として以下6項目が述べられた。 ア 自治体情報システムの標準化・共通化 イ マイナンバーカードの普及促進 ウ 行政手続のオンライン化 エ AI・RPAの利用推進 オ テレワークの推進 カ セキュリティ対策の徹底</p> <p>(3) 足立区D X推進計画 上記計画を受け、区の現状や基本構想を踏まえた区としてのD X推進計画を令和4年12月に策定した。本計画では重点取組事項として以下8項目をまとめた（計画の体系図は別紙1）。 ア 人材育成 イ セキュリティ対策とITガバナンス ウ <u>RPA・AIの利用促進</u> エ <u>オンライン申請システムと窓口D X</u> オ 業務システムの標準化と共通化 カ マイナンバーカードの普及促進 キ デジタルデバйд対策 ク データの利活用とEBPM推進</p>

2 区のDX推進状況

(1) 足立区オンライン申請システム（取組事項エ）

推進計画で述べている「書かない・行かないで手続きのできる区役所」の実現に向けて、令和4年4月より足立区オンライン申請システムの運用を開始した。本システムの利用状況と利活用したDX事例を以下のとおり報告する。

ア 「オンライン申請」プラットフォームについて

特別区にてオンライン申請を受け付けるプラットフォームは以下の3種類がある。足立区においては利便性とフォームの自由度の高さから（ウ）の独自申請システムを主たるプラットフォームとして申請可能な手続き数の拡充を進めている。

(ア) マイナポータル

国が運営するオンライン申請システム、本人確認手段はマイナンバーカードによる電子署名のみ対応。

(イ) 東京都共同電子申請・届出サービス

東京都が運営するオンライン申請システム、本人確認手段はマイナンバーのみ対応。

※ 新規手続きの導入作業が煩雑なため足立区は令和3年度末で離脱

(ウ) 各区独自申請システム

各区が独自運営するシステムであり、足立区では東京都共同電子申請・届出サービスの離脱に併せて、令和4年4月より運用を開始。本人確認手段はマイナンバーカードに電子署名やeKYCなど手続きの厳格さに応じて4段階を提供。

イ 足立区オンライン申請システムの各種指標値

(ア) 申請可能な手続き数：401 手続き

※ 申請可能な手続き数に関する他区比較は別紙2

(イ) 申請受付件数：164,535 件（令和5年7月時点）

(ウ) 主要手続きのオンライン利用率

申請	総申請 件数	オンライン 申請件数	オンライン 利用率
保育施設入所	2,237 件	1,371 件	61.3%
ワクチン接種券	50,032 件	44,818 件	89.6%
出産・子育て応援 ギフト	4,306 件	3,409 件	79.2%
戸籍全部（個人）事 項証明書交付申請	49,276 件	392 件	0.8%

※ 一部の利用率が低い申請においては、申請後アンケート等から分析をおこない、利用率向上に向けて各所管や構築事業者と協議を行っている。

ウ DX事例：保活DX

(ア) 概要

足立区オンライン申請システムで受け付けた申請データをRPA（ロボティックプロセスオートメーション）の仕組みを用いて業務系システムへ入力する。

従前は、窓口や郵送で受け付けた申請書に記載された内容を職員が業務システムに手動入力していた。

(イ) 効果

- ① RPAによる自動入力で申請書からの転記ミスを防止
- ② 職員の入力作業367時間分を削減
- ③ 入力作業削減により生まれた職員の時間は、窓口対応に充てることで区民の待ち時間を削減

(2) RPA（取組事項ウ）

足立区オンライン申請システムの運用開始に併せ、令和4年4月よりRPAの全庁導入も開始した。導入状況と年間削減時間を以下のとおり報告する。

No.	所管	業務	開始時期	年間削減時間
1	子ども施設 入園課	保育料減免額登録	R4. 6	448
2		保育料還付・充当入力	R4. 9	116
3		保育施設利用者負担額決定通知印	R4. 10	10
4		保育施設入所申請登録	R4. 11	367
5		保育施設入所選考入力	R4. 11	25
6		未就学システムメモ欄入力	R4. 12	4
7	ICT 戦略 推進担当課	OA 機器貸出台帳入力	R4. 7	13
8	人事課	出勤記録 PDF 出力	R4. 10	13
9		給与支払 PDF 出力	R4. 11	12
10	情報	財務検査入力	R4. 12	20
11	システム課	財務支出命令書作成	R4. 12	20
12	課税課	確定申告業務など複数業務で利用 (削減時間は算定中)		
13	コロナ業務	各事務事業アンケート集計	R3. 6	160
14	全般	ワクチン予約枠リアルタイム公開	R3. 12	1,460
15		ワクチン接種医療機関公開	R4. 1	438
16		感染症初動調査自動入力	R4. 1	10,800
計				13,906

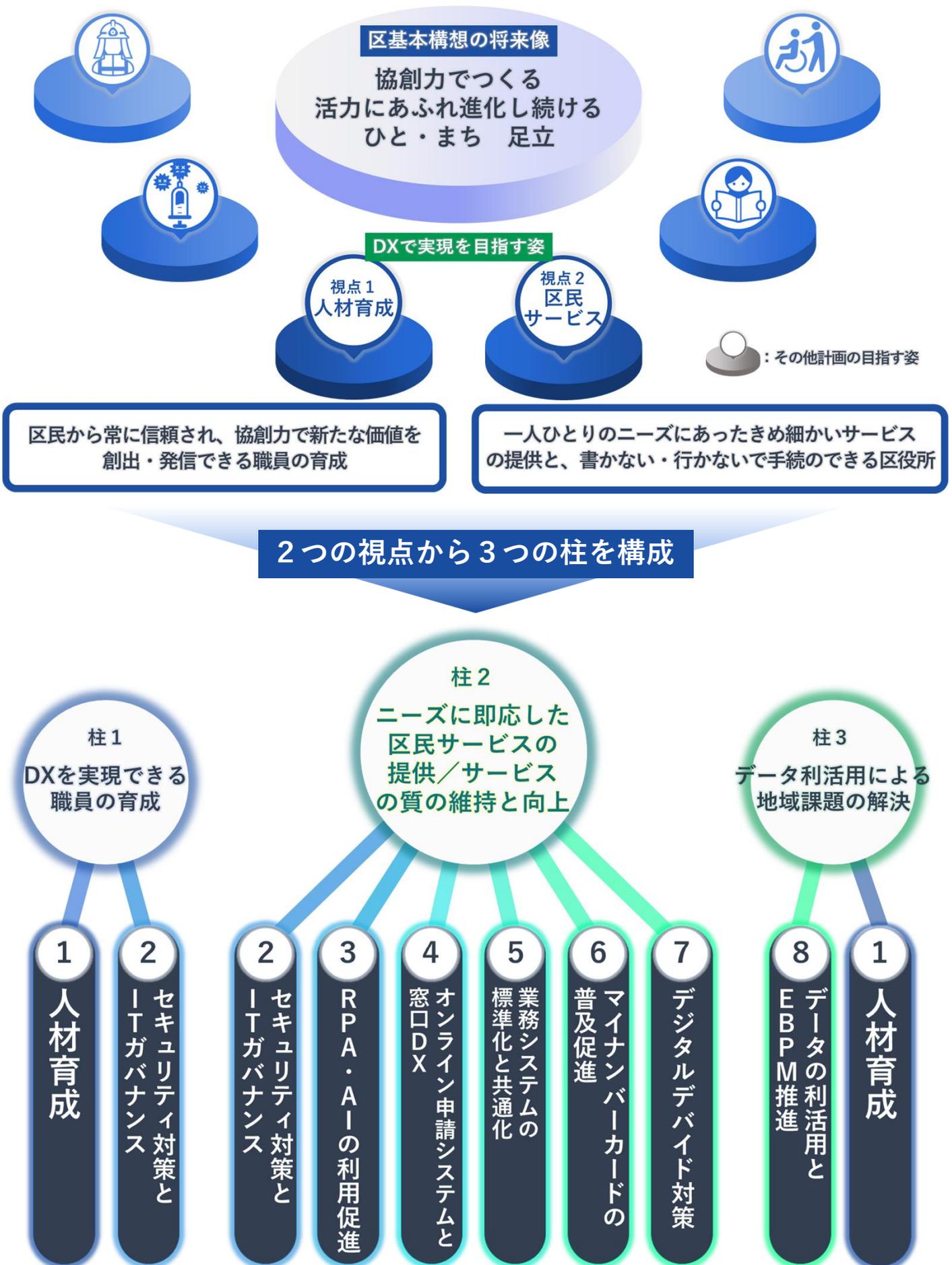
※ 開始時期の早い所管順に表記している。No. 13～16 は Google フォームによる自動集計やマクロの自動取込など全庁導入前の取組を計上

※ 総務省の独自調査では、227 万人規模の自治体における年間削減時間が 12,477 であった。このことから、当区の RPA は順調に軌道に乗ったと判断する。

3 今後の方針

足立区DX推進計画における8つの取組事項に関し推進するとともに、各所管業務において区民サービス向上の視点でDXが可能かどうかを見極めながら、庁内の業務改善を進めていく。

別紙 1 : 足立区DX推進計画の体系図



別紙2：各区のオンライン申請システム導入状況

	マイポータル	共同運営	独自	計
千代田区	28	1	0	29
中央区	29	21	0	50
港区	65	174	0	239
新宿区	40	58	0	98
文京区	28	39	0	67
台東区	44	85	0	129
墨田区	25	24	0	49
江東区	33	36	0	69
品川区	34	17	80	131
目黒区	4	28	0	32
大田区	17	42	0	59
世田谷区	4	103	0	107
渋谷区	4	11	20	35
中野区	20	160	0	180
杉並区	24	9	0	33
豊島区	9	41	1	51
北区	6	27	0	33
荒川区	0	57	3	60
板橋区	36	24	0	60
練馬区	32	45	0	77
足立区	16	0	401	417
葛飾区	0	0	103	103
江戸川区	47	235	0	282