

足立区デジタル・トランスフォーメーション (DX) 推進計画

実施状況報告書

(令和7年1月策定分)

目次

1. はじめに DX推進計画策定後（R4～）の動きについて……………	3
2. DX推進計画の取組事項の実施状況……………	4
3. DX推進計画の計画期間延伸について……………	8
4. 延伸期間の取組……………	10

1. はじめに DX推進計画策定後（R4～）の動きについて

（１）デジタル社会の情勢

- ◆ 新型コロナウイルス感染症への対応を契機にテレワークやワクチン接種予約など、社会全体で**デジタル化の更なる必要性に迫られました**。
- ◆ これらの諸課題を解決するため、令和３年度に国は**デジタル庁を創設**し、行政手続きのオンライン化やデータの利活用、自治体業務システム標準化などを推進してきました。
- ◆ 東京都においても、都全体のデジタル化を加速させ、デジタル技術を活用して各自治体の住民サービスの向上を図るため、令和５年度に**GovTech東京**を設立しました。

（２）区の実践

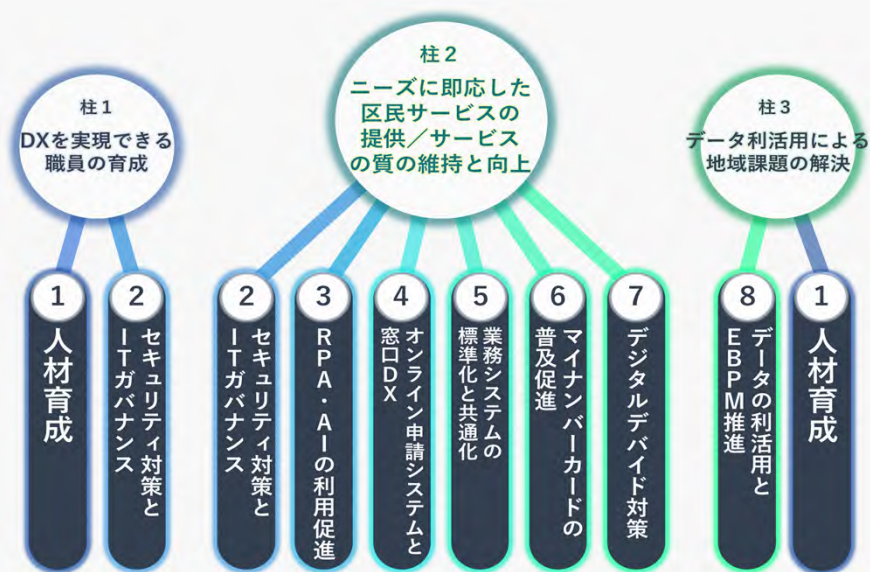
- ◆ DXを推進するにあたっては、「**人材育成**」と「**区民サービス**」の視点を中心に取り組んできました。

	取組	課題
人材育成	業務を改善する主体は職員であるため、デジタル活用に対する 意識醸成と技術取得 に取り組んできた（具体的な実績はP5）。	デジタル化が進んでいる所属もあれば、業務多忙を理由にデジタル化に着手できていない所属もあるため、 区役所全体での意識醸成を更に推進 する必要がある。
区民サービス	職員の業務効率化を実現し区民サービスを向上させるため、オンライン申請システムや書かない窓口（窓口DX）、RPAやAI-OCRなどの様々な デジタルツールの導入 を進めてきた（具体的な実績はP6～7）。	23区トップクラスのオンライン対応手続数など、拡充が進んでいるサービスもある一方で、書かない窓口など利用件数が少ないサービスもあるため、更なるDX推進に向けて 利用率向上を目指す 必要がある。

2. DX推進計画の取組事項の実施状況

(1) 3本の柱と8つの取組事項

- ◆ DX推進計画では、「人材育成」と「区民サービス」の2つの視点から下図のように3つの柱を設け、8つの取組事項を進めてきました。



※3本の柱と各取組の対応図（足立区DX推進計画より）

- ◆ これら8つの取組事項のうち、以下の4つを優先的に進めてきました。

取組事項	優先した理由
① 人材育成 (P5)	人材育成 DX推進のためには、職員のデジタルリテラシー向上が喫緊の課題であり、「デジタル技術を取得しツールを使いこなせる」「論理的思考を身に付け区保有データの分析や利活用ができる」職員が求められているため。
⑧ データの利活用とEBPM (P5)	
③ RPA・AIの利用促進 (P6)	区民サービス 区民サービスの更なる向上を図るためには、「職員の事務作業を自動化しサービスの質を高めるRPAやAIなど新しいデジタル技術」「区役所へ訪れなくとも行政手続きが行えるオンライン申請システム」といったデジタルツールを導入し活用していくことが必要であるため。
④ オンライン申請システムと窓口DX (P7)	

2. DX推進計画の取組事項の実施状況

(2) 優先取組事項の実施状況について

取組事項	概要	実施状況・実績			
		項目	令和4年度	令和5年度	令和6年度
① 人材育成	1 人材育成 「サービスや業務をどうしたら改善できるか」といったDXのマインドセットや、区民サービス向上や業務改善を実現するデジタル技術の習得を進めてきた。 2 EBPMの促進 データを分析しエビデンスを基に判断するEBPMについて、ロジックモデルを身に付け、データを活用することを促進してきた。 3 区保有データの利活用 データ適正利活用推進会議での審議を通じて適切なデータの利活用を図った。	1 DX全体研修の実施 (1) 参加した職員数 デジタルによる業務改善への意識醸成とスキル向上を学ぶ講義型研修	※令和5年度より実施	<u>95名</u> (全階層の職員)	令和6年度の実績集計後に改めて更新
		2 EBPM研修の実施 (1) 参加した職員数 ① 自所属業務のロジックモデルを作成するワークショップ研修 ② EBPMの必要性や事例を学ぶ動画研修 (2) 理解した職員割合 ※受講後のアンケートより集計	① <u>15名</u> (選抜された主任級) ② <u>284名</u> (管理職・係長級) <u>87.7%</u>	① <u>15名</u> (選抜された主任級) ② <u>247名</u> (管理職・係長級) <u>97.8%</u>	
		3 外部提供の区保有データ	※未実施	子どもの学力調査や健康・生活実態調査に関するデータ	
⑧ データの利活用とEBPM促進					

2. DX推進計画の取組事項の実施状況

(2) 優先取組事項の実施状況について

取組事項	概要	実施状況・実績			
		項目	令和4年度	令和5年度	令和6年度
③ RPA・AIの 利用促進	1 RPA これまで職員が行ってきたシステム入力などの定型業務を、ソフトウェアにより自動化するRPAを拡充し様々な業務に活用することで、入力時のミスと作業時間の大幅な短縮を実現し、業務の効率化を図ってきた。 2 AI 音声データの自動文字起こしや手書き文字の自動読取など、既存のツールを活用しつつ、生成AIなど新たなデジタル技術を取り入れてきた。	1 RPAによる作業自動化 (1) <u>新たに自動化した作業数</u> (2) <u>自動化した主な業務</u> (3) <u>新たに生み出した時間</u>	17作業 ① 保育に関する業務 ② 財務会計に関する業務 約1,300時間	30作業 ① 税に関する業務 ② 滞納に関する業務 ③ 生活保護に関する業務 約5,300時間	令和6年度の実績集計後に改めて更新
		2 AIツールの活用 ① 音声データテキスト化システムによる自動議事録作成導入(R4～) ② AI-OCRによる帳票の自動データ化導入(R5～)	自動議事録作成 (1) 93所属で導入。 (2) 自動化により、約 600時間 を新たに生み出す。	帳票の自動データ化 (1) 16所属で導入。 (2) 区民アンケートや口座振替納付届などで、約 2,000/月枚 の読取を行う。	
		3 生成AIツールの活用	※令和5年より実施	ChatGPTの導入 (1) ガイドを策定し、利用開始する。 (2) 活用事例 ① 文章校正 ② キャッチコピーの アイデア出し	

2. DX推進計画の取組事項の実施状況

(2) 優先取組事項の実施状況について

取組事項	概要	実施状況・実績			
		項目	令和4年度	令和5年度	令和6年度
④ オンライン 申請システムと窓口DX	1 オンライン申請 「いつでもどこでも繋がる行政」を実現し区民の利便性を向上するため、PCやスマートフォンを用いて申請ができるオンライン申請システムを導入し、様々な手続のオンライン化を進めてきた。	1 オンライン申請の導入 (1) <u>オンライン化手続数</u> (2) <u>オンライン化した主な手続</u> (3) <u>オンライン申請件数</u>	325手続 （年度末時点） ① 保育施設入所申請 ② ワクチン接種予約 ③ 戸籍全部事項証明 約110,000件	469手続 （年度末時点） ① 出産・子育て応援ギフト ② 中学校の学校希望選択 約170,000件	令和6年度の実績集計後に改めて更新
	2 書かない窓口（窓口DX） 窓口での手続きを簡素化し来庁者の滞在時間短縮を図るため、申請書の事前作成や、マイナンバーカードなどの本人確認書類を用いた作成支援システムを導入した。	2 書かない窓口の導入 【利用件数増への取組】 マイナンバーカードなどを用いた作成支援機能を令和6年度に実装する。	※令和5年度より実施	対応手続数 9手続 （住所異動など） 対応窓口 18か所 （戸籍住民課、課税課、各区民事務所） 利用件数 35件 （事前作成機能による利用のみ。令和6年1月開始。）	

3. DX推進計画の計画期間延伸について

(1) 期間延伸の背景・理由

- ◆ DX推進計画の計画期間は、令和6年度までとしていました。次期計画の更新にあたっては次の二点を考慮し、**令和10年度まで計画期間を延伸**することとしました。

業務システム標準化

- DX推進計画の取組事項にもある、業務システム標準化が**令和7年度に予定**されており、稼働に向けて**構築作業や運用検討を行っている最中**です。
- しかし、一部のシステムでは全国的なSE不足により構築作業に着手できず、全てのシステムで標準化が完了するのは、令和8年度以降となる見込みです。
- 標準化実施後も、各システムを安定して稼働させるために**当面の間は運用状況を見極める**必要があります。

優先取組事項の継続

- スマートフォンやマイナンバーカードの普及拡大や公務員数の減少を考慮すると、**引き続き区民サービスの向上と職員の業務効率化を推進していかなければなりません。**
- そのために、オンライン申請システムや書かない窓口サービスの拡充、RPAやAIの活用、データ利活用の促進といった、これまで**優先的に取り組んでいる事項の推進を継続していく必要があります。**

3. DX推進計画の計画期間延伸について

(2) 延伸期間と次期計画見直し

- ◆ 次期計画の更新にあたっては、業務システム標準化実施と**その後の運用状況を踏まえた上**で行う必要があります。
- ◆ さらに足立区基本計画とも連動していることから、**基本計画中間検証**と時期をあわせて、**令和10年度に計画の見直し**を行うこととします。
- ◆ **次期計画は令和11年度**からとなりますが、国が改定を行う「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」の記載内容や、デジタル技術の進展を踏まえ、必要に応じて計画の見直しも検討していきます。

DX推進計画の見直しスケジュール

	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度
足立区DX推進計画	令和6年までとなっていた計画期間を令和10年まで延伸					
業務システム標準化	業務システム標準化実施（一部システムは令和8年度以降）					
足立区基本計画		基本計画中間検証				
(国)自治体DX推進計画	自治体DX推進計画期間終了					

4. 延伸期間の取組

(1) 取組事項の評価と進捗管理

- ◆ 延伸期間においても、優先的取組事項を中心にDXを推進し、区民サービス向上と職員の業務効率化を図ります。
- ◆ これらの取組は、足立区基本計画の施策や重点プロジェクトの事業とも連動しているものもあり、それぞれ**成果指標を設け、毎年度評価を実施**して進捗管理を行いながら進めていきます。
- ◆ 一方で、国や都の動向に応じて**適宜計画を見直し、デジタル社会の進展に対応できるよう取組事項も更新**していきます。

成果指標の一例（足立区基本計画より）

成果指標	現状値 (令和5年度)	目標値 (令和10年度)
RPAで効率化して生み出した時間	5,328時間	8,880時間
オンラインで申請・届出ができる手続※の割合	23.2%	100%
EBPMの考え方を身に付けた職員の割合	97.8%	100%

※ 法令等によりオンライン化が困難な手続を除く。