

総務委員会資料

令和 7 年 6 月 3 0 日

調査事項件名	頁
1 D X 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7年6月30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	足立区デジタル・トランスフォーメーション（以下「D X」という。）推進計画の取組事項における進捗状況を以下のとおり報告する。 1 足立区D X推進計画の取組事項 区民サービスの向上と職員の業務効率化の実現に向け、I C T技術を活用して業務改善、業務改革を行っている。本計画で定める8つの取組事項のうち、D X推進の効果を最大化するため、重要項目に優先して取り組んだ。これらの優先取組事項には下線を引いて報告する。 (1) <u>人材育成</u> (2) セキュリティ対策とI Tガバナンス (3) <u>R P A・A Iの利用促進</u> (4) <u>オンライン申請システムと窓口D X</u> (5) 業務システムの標準化と共通化 (6) マイナンバーカードの普及促進 (7) デジタルデバйд対策 (8) <u>データの利活用とE B P M推進</u> 2 取組事項（1）人材育成、（8）データの利活用とE B P M推進 (1) E B P M研修 区が保有するデータを利活用し、論理的に事業や施策を組み立て、評価していくために、E B P M（証拠に基づく政策立案）の考え方に基づいた研修を令和3年度から実施している。令和6年度の実施状況は以下のとおり。 ア 研修内容 データを活用した施策の事例検討を行うワークショップ研修及びE B P Mの基礎知識や重要性を学ぶ動画視聴研修 イ 受講実績 (ア) 研修受講者：224人（令和3年度からの累計1,067人） (イ) 内容を理解した職員の割合：100%

(2) 今後の予定

D X人材の育成強化の観点で以下を予定する。

ア 体系的な研修の実施

E B P M研修や I C Tツールの利活用及びD Xへの意識醸成を目的とするD X研修を令和7年秋頃を実施する。

イ 新技術活用に向けた支援

職員が生成A I等の新技術を円滑に業務利用できるように、各部署へのアウトリーチ支援や個別説明会を実施しサポートする。

3 取組事項(3) R P A・A Iの利用促進

(1) R P A

R P Aとは、「R o b o t i c P r o c e s s A u t o m a t i o n (ロボティック・プロセス・オートメーション)」の略で、パソコン上の操作を自動化するツールである。あらかじめ設定した手順(シナリオ)に従って、パソコンの中でロボットが動作し、人間の代わりに入力作業を行う。実績は以下のとおり。

	業務内容	導入によって生み出した時間※(単位:時間)		
		令和5年度末	令和6年度末	前年度比
A	税計算など課税申告業務(課税課)	1,981	1,981	0
B	財産調査入力など滞納関連業務(納税課)	1,359	1,359	0
C	保育施設入所申請入力など保育関連業務(保育・入園課)	1,167	1,402	+235
D	ケース記録票入力など生活保護関連業務(生活支援推進課)	674	1,772	+1,098
E	簡易血液検査申込入力など健康増進関連業務(データヘルス推進課)	36	97	+61
F	財務検査、支出命令書、決裁文書作成業務(情報システム課 他)	111	461	+350
	計	5,328	7,072	+1,744

※ ロボットが実施した業務を人間が行ったと仮定した場合に新たに生み出した時間を指す。具体的には、R P Aの稼働時間(ロボットが業務を実行した時間)に3を乗じて算出している。

(2) A I - O C R

紙媒体の文字を読み取り、A I が認識してデジタルデータに変換する技術である。手書き文字やかすれた文字も高精度に認識でき、アンケート等の取りまとめの手間を削減する。実績は以下のとおり。

項目	令和5年度末	令和6年度末	前年度比
利用所管数	16所管	32所管	+16所管
帳票読取枚数	18,470枚	115,638枚	+97,168枚

(3) 生成A I

「C h a t G P T」の利用に加え、ソースとして登録したファイル（P D Fや音声データなど）を基に回答する「G o o g l e N o t e b o o k L M」の全庁利用を開始した。職員間の問い合わせ対応や業務効率化のため、令和7年2月から主に以下のチャットボットの作成と利用周知を行った。

項番	主なチャットボット名	作成した所管名
1	オンライン申請問い合わせマニュアル	I C T戦略推進担当課
2	服務の手引き	人事課
3	定期監査指摘事項・措置事項一覧	ガバナンス担当課
4	会計管理の手引き	会計管理室

(4) 今後の予定

利用希望調査に基づき、R P AやA I - O C R、生成A I の活用範囲を広げ、庁内業務の効率化をさらに推進する。

4 取組事項（4）オンライン申請システムと窓口D X

(1) 足立区オンライン申請システム

「いつでもどこでもつながる行政」を実現するため、令和4年4月から足立区オンライン申請システムの運用を開始した。

ア オンライン登載手続の概要

小学校の学校希望選択の申込みや狂犬病予防注射済票交付申請、住宅用家屋証明書の申請等を新たにオンライン化した。令和4年度から開始した保育施設入所申請ではオンライン申請の利用率が75%を超え、利用が広がっている。

イ 実績

項目	令和５年度末	令和６年度末	前年度比
オンライン 登載手続数※	４６９手続 (２３．２％)	７０４手続 (３２％)	＋２３５手続
申請受付件数	１７５，３３８件	１８４，６３８件	＋９，３００件

※ カッコ内はオンライン化率

ウ オンライン申請に関する来庁者アンケート実施報告

オンライン申請の周知施策に向けたアンケートを実施したので報告する。

(ア) 回収数：４２件（回収箱への投函方式）

(イ) 実施期間：令和７年３月５日（水）～令和７年３月１９日（水）

(ウ) 実施場所：課税課・戸籍住民課・各区民事務所窓口

(エ) 集計結果（抜粋）

アンケート項目	結果
１．オンライン申請を知っていますか？	はい…１６件（３８％） いいえ…２６件（６２％）
２．オンライン申請を知っている方の中で利用経験の有無。	利用したことがある…６件 利用したことがない…１０件
３．利用したことが無い主な理由	①システムの利用方法がわからない ②オンラインで申請できる手続がない ③パソコンやスマートフォンの操作に不安

(２) 書かない窓口（窓口ＤＸ）

区の窓口において、申請書に氏名や住所を書き込む手間を省力化する仕組み。令和５年度から運用開始。令和６年１０月から「おくやみ窓口」の受付においても活用している。

ア 対応窓口（計１９か所）

本庁舎（戸籍住民課、課税課）及び各区民事務所

イ 対応手続

住所異動、住民票の写し等交付、住民税・軽自動車税証明書交付、戸籍関連証明書交付、国民健康保険資格取得・喪失届、児童手当兼子ども医療証交付申請書、マイナンバーカード関連、おくやみ受付票の１０手続

ウ 実績

項目	令和5年度末	令和6年度末	前年度比
利用件数	35件	325件	+290件

(3) 今後の予定

ア オンライン化状況調査や所管ヒアリングを継続的に実施し、オンラインや書かない窓口で申請・届出ができる手続数を増やす。

イ あだち広報やSNSでの周知に加え、オンライン申請フォームを活用した利用促進キャンペーンの実施を今年度予定している。このキャンペーンとあわせて、区民向けアンケートも実施できるように詳細を検討する。

ウ 申請・届出に対する区からの決定通知等の電子送付についても、令和7年度中の実現を目指し、区規則の整備等を進める。