

# 総務委員会資料

令和8年6月25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8年6月25日

件名	<b>DX推進に関する調査について</b>																							
所管部課名	政策経営部 ICT戦略推進担当課																							
内容	<p>足立区デジタル・トランスフォーメーション（以下、「DX」という。）推進計画の進捗状況を以下のとおり報告する。</p> <p><b>1 足立区DX推進計画の取組事項</b></p> <p>区民サービスの向上と職員の業務効率化の実現に向け、ICT技術を活用して業務改善・改革を推進している。本計画で定める8つの取組みのうち、令和7年度は下線の項目について優先的に取り組んだ。</p> <p><b>【8つの取組み】</b></p> <p>① <u>人材育成</u></p> <p>② セキュリティ対策とITガバナンス</p> <p>③ <u>RPA・AIの利用促進</u></p> <p>④ <u>オンライン申請システムと窓口DX</u></p> <p>⑤ 業務システムの標準化と共通化</p> <p>⑥ マイナンバーカードの普及促進</p> <p>⑦ デジタルデバイド対策</p> <p>⑧ <u>データの利活用とEBPM推進</u></p> <p><b>2 取組事項【①人材育成、⑧データの利活用とEBPM推進】</b></p> <p>(1) EBPM研修</p> <p>客観的なデータや統計根拠に基づき、政策立案や施策評価を実施するため、EBPM（証拠に基づく政策立案）の考えを身に付け、実践するための研修を実施している。</p> <p>ア 研修内容</p> <p>(ア) 実践型ワークショップ（データ活用業務に携わる職員対象）</p> <p>(イ) EBPM基礎講座・動画研修（管理職、係長級職員対象）</p> <p>イ 受講実績</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 10px;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">項目</th> <th style="text-align: center;">R5年度</th> <th style="text-align: center;">R6年度</th> <th style="text-align: center;">R7年度</th> <th style="text-align: center;">R6-R7増減</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">ワークショップ</td> <td style="text-align: center;">15人</td> <td style="text-align: center;">10人</td> <td style="text-align: center;">10人</td> <td style="text-align: center;">0人</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">動画研修</td> <td style="text-align: center;">232人</td> <td style="text-align: center;">214人</td> <td style="text-align: center;">265人</td> <td style="text-align: center;">+51人</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">合計</td> <td style="text-align: center;">247人</td> <td style="text-align: center;">224人</td> <td style="text-align: center;">275人</td> <td style="text-align: center;">+51人</td> </tr> </tbody> </table> <p>※1 令和3年度開始当初からの累計受講者数：1,314人</p>				項目	R5年度	R6年度	R7年度	R6-R7増減	ワークショップ	15人	10人	10人	0人	動画研修	232人	214人	265人	+51人	合計	247人	224人	275人	+51人
項目	R5年度	R6年度	R7年度	R6-R7増減																				
ワークショップ	15人	10人	10人	0人																				
動画研修	232人	214人	265人	+51人																				
合計	247人	224人	275人	+51人																				

(2) DX研修

DXを推進する人材を育成することを目的に実施している。

ア 研修内容

DXや業務改善に資する内容をテーマに実施

イ 受講実績

項目	R5年度	R6年度	R7年度	R6-R7増減
テーマ	DX基礎	DX基礎	生成AI	-
開催回数	1回	3回	10回	+7回
人数	95人	175人	534人	+359人

※2 令和5年度開始当初からの累計受講者数：804人

(3) 実施効果

ア EBPM研修

項目	R5年度	R6年度	R7年度	R6-R7増減
EBPMの考え方が深まった職員の割合※3	98%	100%	73%	△27pt

イ DX研修

研修の実施により全庁的な生成AIの活用が進み、令和7年度の業務削減時間は17,623時間※4となった。

※3 令和7年度より、研修成果を正確に把握するため、従来のアンケートによる主観的な「自己評価」から、確認テストを用いた客観的な「定量評価」へと測定手法を変更した。

※4 算出方法

A：1人あたりの削減時間：2.62時間/週  
(職員アンケートから算出)

B：1日平均利用者数(閉庁日除く)：140.13人

C：年間稼働週数：48週

$A \times B \times C = 17,623$ 時間

(4) 今後の予定

デジタルによって自ら業務課題を解決し、周囲をリードする職員を育成していくため、引き続き研修を強化していく。また、今年度より設置した庁内DXコミュニティを通じて、DX事例や業務改善アイデア等の共有・横展開を図り、全庁のDXを加速させていく。

### 3 取組事項【③RPA・AIの利用促進】

#### (1) RPA

RPA<sup>※5</sup>を活用して定型業務の自動化を進め、業務効率化を推進している。

#### 【導入効果】

	業務内容	導入によって生み出した時間 <sup>※6</sup> (単位：時間)		
		R6年度末	R7年度末	前年度増減
1	税計算など課税申告業務（課税課）	1,981	2,700	+719
2	財産調査入力など滞納関連業務（納税課）	1,359	2,026	+667
3	保育施設入所申請入力など保育関連業務（保育・入園課）	1,402	1,754	+352
4	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）	1,772	3,623	+1,851
5	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）	97	97	0
6	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）	461	882	+421
計		7,072	11,082	+4,010

#### ※5 RPA

Robotic Process Automation（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の自動化ツール。あらかじめ設定した手順（シナリオ）に従い、パソコン内でロボットが人間の代わりに入力作業等を行う。

※6 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、RPA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) 生成A I

令和5年度から順次、ChatGPT、NotebookLM、Geminiの3つの生成A Iサービスの利用を開始し、文書校正や企画立案、情報収集、庁内チャットボット<sup>※7</sup>の作成などに幅広く活用している。令和7年2月には、さらなる活用と安全かつ適切な利用を目的に、「足立区職員専用生成A Iポータルサイト（以下、「ポータルサイト」という。）」を開設した。令和8年2月には職員アンケートを実施し、業務への生成A Iの浸透度を確認した。

ア ポータルサイト運用に関する実績

(ア) ポータルサイトの登録チャットボット数：40個

(イ) ポータルサイトのアクセス件数：21,432件

イ 職員アンケートの結果概要

(ア) 利用者の約9割が週1時間以上の業務時間短縮効果を実感

(イ) 生成A I利用者の約94%が業務成果物の質向上を報告しており、中には、多言語動画や議事録作成の内製化による委託コストの削減といった、実効性を評価する声もあった。

※7 庁内チャットボット

マニュアルやFAQを学習させ、職員の質問に即座に回答することで業務効率化を図るシステム。

(3) 実施効果

RPAや生成A Iを活用し、業務効率化したことで創出された時間は、区民との対面による相談対応や、個々の事情や状況に応じた判断業務など、「人にしかできない付加価値の高い業務」へ充てている。

【RPAや生成A I活用による創出時間】

項目	RPA	生成A I	合計
令和7年度 (単位：時間)	11,082	17,623	28,705

(4) 今後の予定

ア RPA

(ア) 令和8年度から標準化システム移行によってRPAが導入可能となった福祉システムを中心に利用拡大を進めていく。

(イ) RPAのシナリオを作成することができる職員を育成していくため、令和8年度から新たに研修を開始する。

イ 生成A I

(ア) 技術進歩が激しい分野であることから、技術動向を注視しつつ、さらなる活用可能性を検討していくとともに、活用促進を

図っていく。

(イ) ハルシネーション※<sup>8</sup>をはじめとした生成AI特有のリスクがあるため、適宜ガイドラインを見直すとともに、具体的な事例と合わせた注意喚起を行うことで、リスク低減を図っていく。

※<sup>8</sup> ハルシネーション

AIが事実に基づかない情報をもっともらしく生成する現象のこと。

#### 4 取組事項【④オンライン申請システムと窓口DX】

##### (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。令和8年1月からはxID（クロスアイディ）アプリ※<sup>9</sup>との連携を開始し、申請から決定通知までデジタルで完結する仕組みを構築した。

##### ア オンライン化の取組み状況

(ア) 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80%を超え、利用が広がっているものの、オンライン化対象手続のうち、オンライン化済みの手続は37.2%となっている。

(イ) 令和7年11月から、押印や署名を必要としていた補助金申請書や請求書等について、本人確認を行うことで押印や署名を省略できる運用を開始した。これに伴い、上記手続のオンライン申請化が可能となった。

##### イ 申請手続の実績

項目	R6年度末	R7年度末	前年度比
オンライン 登載手続数	704手続 (32.0%)	894手続 (37.2%)	+190手続
オンライン 申請受付件数	184,638件	264,459件	+79,821件

(注) カッコ内はオンライン化率(対象:2,406件(令和7年度末時点))

##### ウ xIDアプリによる決定通知等の電子化実績

対象手続と実施時期	全体数	電子通知数
足立区保育士奨学金返済支援補助金の決定通知(R8.1月)	212件	85件
オンライン申請キャンペーンデジタルギフトの送付(R8.3月)	250件	250件※ <sup>10</sup>

※<sup>9</sup> xIDアプリ

マイナンバーカードと連携することで本人確認や電子署名の実施に加え、区の通知が受け取れるスマートフォンアプリ。

※<sup>10</sup> 全て電子で送付

## (2) 書かない窓口（窓口DX）

令和5年度から窓口で申請書に氏名や住所を書き込む手間を省力化するために運用を開始した。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。

また、令和7年8月から、マイナンバーカード等の読み取りにより、基本4情報（氏名、性別、生年月日、住所）の入力を省略できる「作成支援機能」の稼働を開始した。

### ア 対応窓口、手続数

項目	内容
対応窓口（計19か所）	① 本庁舎（戸籍住民課、課税課） ② 各区民事務所（17か所）
対応手続（計10手続）	① 住民異動の届出 ② 住民票の写し等の交付 ③ 戸籍関連証明書の交付 ④ 特別区民税・都民税証明書の交付 ⑤ 軽自動車税証明書の交付 ⑥ 児童手当兼子ども医療証の交付 ⑦ 国民健康保険の資格取得 ⑧ 国民健康保険の喪失の届出 ⑨ マイナンバーカード関連手続 ⑩ おくやみ関連手続

### イ 利用実績

項目	R6年度末	R7年度末	前年度比
利用件数	325件	2,150件	+1,825件

## (3) 実施効果

### ア オンライン申請

令和7年度に行ったアンケート調査の結果、下記について確認することができ、区民サービス向上に寄与している示唆が見える一方、課題も確認することができた。

#### (ア) アンケート結果から見えたこと

- ① 20～40代の回答者のうち、約半数はオンライン申請システムを利用したことがあった。
- ② 回答者の約6割の利用者が使いやすいと回答している。

#### (イ) 課題

- ① 「オンライン申請を利用したことがない」と回答した方のうち、4割以上が「オンラインで申請できる手続がない」と回答しており、ラインナップの充実が求められている。
- ② オンラインで申請できることを知らなかったという声も一定数存在し、さらなる周知が必要である。

### 【アンケートの概要】

① 回答件数：1,327件（すべてオンライン）

② 実施期間：令和8年2月10日～令和8年2月28日

#### イ 書かない窓口

「作成支援機能」の稼働開始に伴い、利用件数が前年度比約6.6倍に急増しており、区民の申請書作成時間の削減に寄与している。

#### (4) 今後の予定

##### ア 足立区オンライン申請システム

(ア) 区基本計画では、令和10年度末に「オンライン化率100%（法令等による阻害要因があるものを除く）」の達成を目指している。これに向けて、令和8年5月に申請・届出手続の「オンライン化推進基準」を策定した。これまで未着手だった手続についても業務の見直しを進め、各所管とオンライン化に向けた相談等を通じ、計画的に取り組んでいく。また、手続数の拡大に合わせ、区民に対してメリットとともに周知を図る。

(イ) 令和8年7月に、区から発出する通知物の郵送状況調査を実施し、決定通知等の電子化が可能な手続を洗い出すとともに、計画的に移行できるように優先度を検討していく。

##### イ 書かない窓口（窓口DX）

将来的な窓口の在り方を検討するための会議体を設置し、住民接点の設計とバックヤード（職員による業務）の効率化及びそれに関連した人員配置や施設配置の最適化等を図っていく。

## 5 DX推進に向けた新たな動きについて

将来的に人口減少・人手不足等が進行する中、区民サービスの向上と職員エンゲージメントの両立、ひいては自治体の持続可能性を高めしていくため、全庁的な視点からデジタルツールやAIを活用した業務の見直し等に関する検討を行っていく。

### (1) Google Workspace<sup>※11</sup>導入に向けた検討

全庁でのAI活用が進む中、さらなる業務効率化や分野を横断した連携を推進するため、最先端AI「Gemini」が標準搭載されたビジネスツール「Google Workspace」導入に向けて検討を進めている。なお、これに合わせ、生成AIに関する利用方針を改定することで、生成AI利用に伴うリスクの低減を図っていく。

### (2) 庁内DXコミュニティの設置

DXに関する意見交換や他部署の事例を共有できる場として、令

和8年4月から庁内DXコミュニティを設置した。コミュニティへの参加者には、DXに関する情報提供に加え、特別研修を提供するなど、各部署におけるDX推進者となるためのサポートを行う。

(3) 将来的な業務の在り方の検討

令和8年6月から全庁で将来的な業務の在り方を検討するための会議体を設置した。区民のウェルビーイングと職員エンゲージメント向上を目的に、デジタルツールの導入によるサービス向上や執務環境の改善を検討していく。

※11 Google Workspace

メール、カレンダー、Web会議、チャット、ドキュメント等の業務に必要なツールを統合したグループウェア。最新AI「Gemini」が標準搭載されており、各ツールの中でもAIの利用が可能で、多方面で業務効率化を図ることができる。