

令和3年度 第1回 練馬区区政改革推進会議

# 区の現状と課題（デジタル化）

令和3年10月13日

練馬区企画部情報政策課

- 1 これまでの区の実績
- 2 コロナ禍における区の緊急対策
- 3 デジタル化に向けた国の動向
- 4 区の現状と課題・方向性

# 1 これまでの区取組

# 1 これまでの区の実組

平成13年度から情報化に関する計画（3～5か年計画）を計6回策定し、取組を推進。

## 練馬区情報化基本計画（令和2年3月策定）の概要

計画期間：令和2年度～6年度（5年間）

### 基本理念

デジタル化による「区民サービスの向上」と「効率的な区政運営の推進」



# 1 これまでの区の実績（事例）

## 申請書一括作成システムの導入

目標 1

令和3年1月から、転入や転出などで窓口に来庁される方のために、必要な手続を特定し、氏名や住所などが印字された申請書や窓口の場所等を記載した案内書を一括して発行するシステムを6区民事務所に導入。

## 電子決済方法の多様化

目標 1

税や国民健康保険料の支払いに、LINE Pay、PayPayを導入。

## 電子母子手帳アプリの構築

目標 2

令和4年3月（予定）から、子どもの成長記録や、子育てに関する情報などをスマホで閲覧できる電子母子手帳アプリの提供を開始。

## 総合システムの導入による内部事務のデジタル化

目標 3

文書管理、庶務事務、財務会計の業務を取り扱う総合システムを導入し、意思決定文書等の電子決裁を拡充（1%から83%に向上）。

## 住民税業務へのAI導入

目標 4

税額計算の際に発生する不整合リスト（約6万件）について、税額の修正が必要な箇所をAIが提案。作業時間が約1,450時間から約680時間まで短縮（53.1%削減）

## 2 コロナ禍における区の緊急対策

## 2 コロナ禍における区の緊急対策

感染拡大を防止するため、新型コロナウイルス感染症に係る問合せ対応を行うチャットボットの導入や、講座・相談等の区民向け事業のオンライン開催、職員のテレワーク環境の整備など、緊急的な対策に取り組んだ。

### 【緊急対策の例】

#### AIチャットボットを活用した情報提供

令和2年5月から、新型コロナウイルス感染症に係る生活支援や特別定額給付金について、AIチャットボットを活用した問合せ対応や情報提供を行う「練馬区生活相談チャット」を導入。  
令和3年3月から、新型コロナウイルスワクチン接種の問合せ対応を行う「相談チャット」を導入。

#### LINEを活用した「保活支援サービス」の導入

令和2年10月から、練馬区LINE公式アカウントを開設し、保育施設の検索や、AIチャットボットによる問合せなどができる保活支援サービスを開始。  
令和3年10月から、保育指数の試算や、同じ指数以下の方が入園した保育施設の検索がスマホで簡単にできる「保育指数シミュレーション」の提供を開始。

#### 講座や相談等におけるオンライン化の推進

Web会議システムを活用し、区民向けの講座・説明会や、相談・交流等の事業をオンラインで開催。  
「練馬こどもカフェ」、「つながるカレッジねりま」など、71事業で実施（令和2年度実績）。

#### 学校教育におけるICT利活用の推進

令和3年2月、区立小・中学校の全児童・生徒へタブレットパソコンを配備。

#### テレワーク等の環境整備

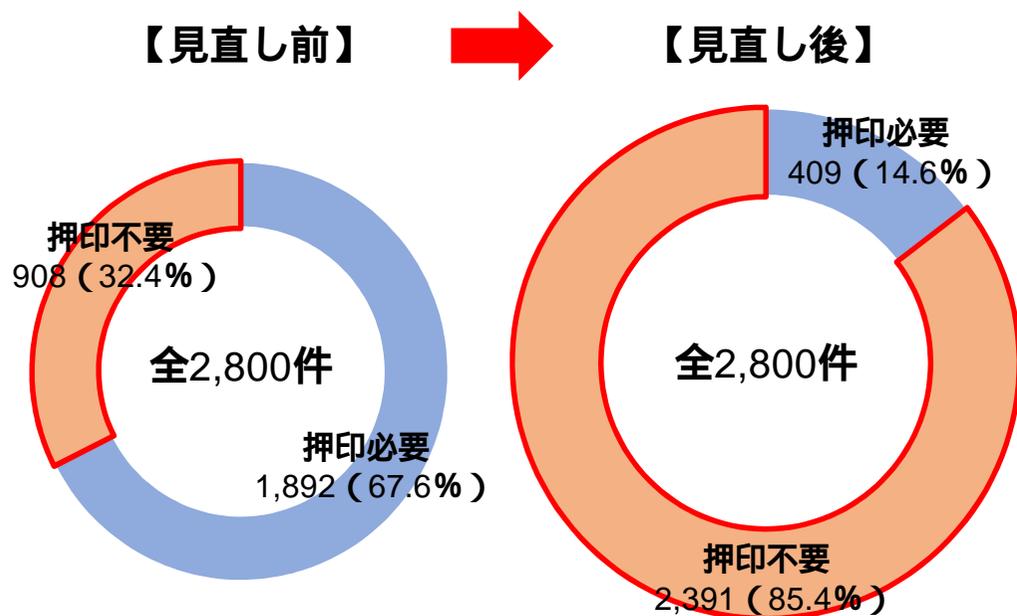
令和3年2月から、主に内部事務を取り扱う部署を対象に、テレワークの試行運用を開始。  
タブレット端末200台を導入し、都や事業者等との会議においてWeb会議を推進。

# 押印の見直しと手続オンライン化の対応

紙を前提とした手続をデジタルに転換し、区民の利便性向上と業務効率化を図るため、第一段階として押印の見直しを令和2年度に実施した。  
令和2年度末までに、1,483件の手続の押印を廃止（従前から押印不要な手続は908件）。全手続2,800件のうち2,391件（85.4%）の手続で押印を不要とした。

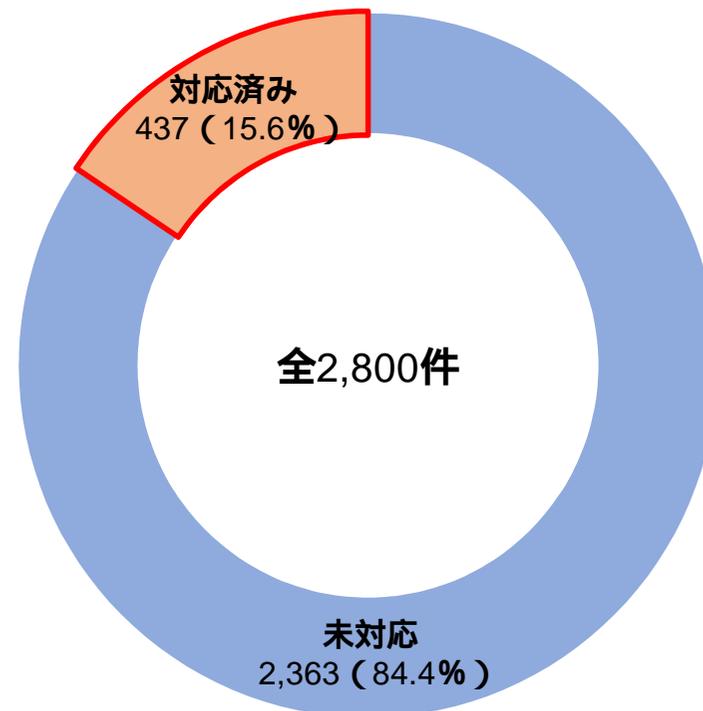
押印は廃止したが、手続オンライン化への対応は全体の15%程度に留まっている。  
オンライン化が進まない主な理由として「本人確認が必要」「対面での案内が必要」などが挙げられる。来庁しなくても手続ができるよう、国が運営する「ぴったりサービス（マイナポータル）」や、東京都と都内区市町村が共同で運営する「東京共同電子申請・届出サービス」の積極的な活用を全庁に周知し、電子申請の拡大に取り組んでいる。

## 押印見直しの状況



残る409件は、主に国や都等の規定により押印が必要な手続

## 手続オンライン化の対応状況



### 3 デジタル化に向けた国の動向

### 3 デジタル化に向けた国の動向

特別定額給付金のオンライン申請におけるシステムの不備など、表面化した行政のデジタル化の課題に対処するため、令和2年12月に「デジタル・ガバメント実行計画」を改定し、併せて、自治体が重点的に取り組むべき事項・内容を具体化した「自治体DX推進計画」を策定。

令和3年5月に「デジタル改革関連法」が可決・成立。9月に「デジタル庁」を発足し、地方共通のデジタル基盤の整備や、マイナンバー制度の抜本的な改善等を強力に推進。

オンラインで確実な本人確認ができるマイナンバーカードは、デジタル社会の基礎となるものであり、令和4年度末までにほぼ全国民に行き渡ることを目指す。そのため、健康保険証としての利用（令和3年10月から本格運用開始）、電子証明書のスマートフォンへの搭載（令和4年度中）、運転免許証との一体化（令和6年度末）など、カードの利便性の抜本的向上を図ることとしている。

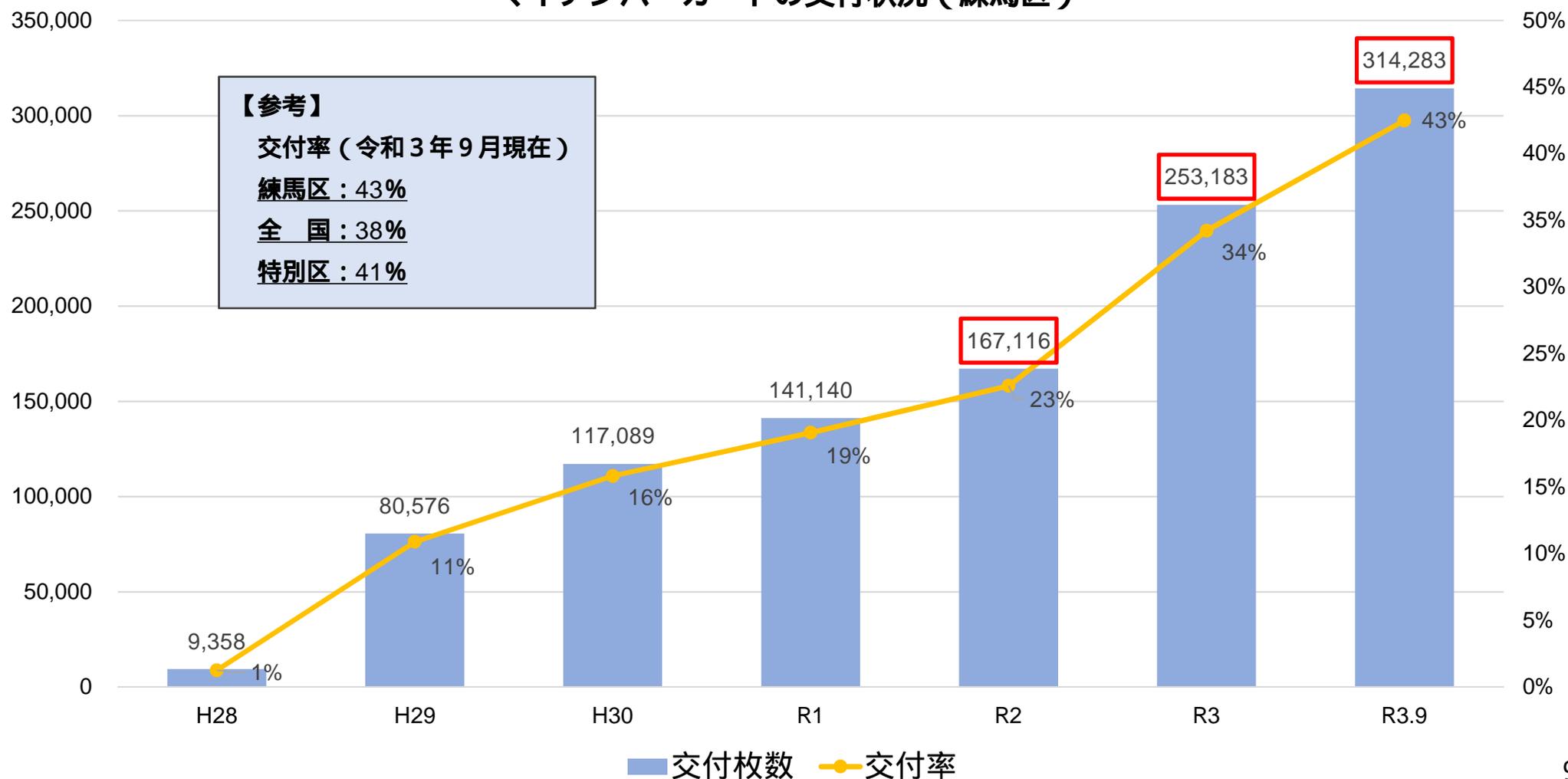
DX（デジタル・トランスフォーメーション）：デジタル技術の浸透が人々の生活をあらゆる面でより良い方向に変化させること

# マイナンバーカード交付状況

令和2年度から3年度にかけて「未交付者へのQRコード付き申請書の送付」「マイナポイント事業（キャッシュレスポイント付与）」により、マイナンバーカードの交付枚数・交付率が大きく増加。

令和3年4月末、マイナポイントの対象となるマイナンバーカードの申請受付終了に伴い、申請件数が減少。  
今後、国の利便性向上の取組に合わせて、マイナンバーカードのさらなる普及促進を図ることが求められている。

## マイナンバーカードの交付状況（練馬区）



## 4 区の現状と課題・方向性

## 4 区の現状と課題・方向性

新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い、テレワークやWeb会議、オンライン手続やキャッシュレス決済など、非対面・非接触での生活様式を可能とするデジタル技術の活用が急速に広がり、区民生活に不可欠なものとなっている。こうした中、行政のデジタル化は民間に比べて大きく遅れている。

### 1 区民の利便性向上

#### 行政手続のオンライン化

- ・オンラインで可能な手続は約15%に留まっている。
- ・書面・対面を前提とした本人確認や案内など、従来の事務のやり方に対する職員の意識改革を図り、業務プロセスを抜本的に見直さなければならない。
- ・普及が進んできたマイナンバーカードを本人確認手段として活用し、オンライン化を拡充する必要がある。

#### キャッシュレス決済の拡大

- ・税や国民健康保険料の納付に導入してきたが、今後、各種証明書の事務手数料など、窓口支払いにおけるキャッシュレス化に取り組む必要がある。
- ・区内には中小企業が多く、キャッシュレス決済などのデジタル化が遅れているため、支援する必要がある。

#### デジタルデバイド（情報格差）の解消

- ・デジタル化の進展に伴い、デジタル技術を十分に活用できる人とできない人との間に格差が生じる恐れがある。
- ・敬老館等において、高齢者へスマートフォン教室などを開催しているが、こうした機会を捉え、格差の是正に取り組む必要がある。
- ・デジタル化の取組は、区民視点に立ち、誰にでもわかりやすく、使いやすいサービスを提供する必要がある。

## 4 区の現状と課題・方向性

### 2 . 効率的な区政運営の推進

#### 自治体情報システムの標準化

- ・各自治体のシステムは独自に構築しているため、システム改修における重複投資などの非効率が生じており、全体として多額の経費がかかっている。
- ・国はシステム標準化に取り組むことで、効率化と経費削減を図ることとしている。
- ・標準化への対応は、単なるシステム構築に留まらず、業務プロセスの見直しと併せて取り組む必要がある。

### 3 . DX推進体制の整備

#### 体制の整備

- ・CIOを中心とする全庁的な検討組織を構築し、デジタル化を推進してきた。
- ・横断的・効果的に自治体DXを推進するためには、さらなる組織マネジメントの強化が不可欠である。
- ・ICTの知見を持つ民間人材をCIO補佐官として配置し、総合的な支援を受けられる体制を確保してきた。
- ・デジタル化を加速するためには、国の施策や先進自治体の事例などに詳しい外部人材の登用など、体制を充実する必要がある。

#### 人材育成

- ・業務プロセスを知る職員と外部人材が連携・協力して業務にあたっていくことがより重要となる。
- ・データやデジタル技術を活用して、区の実情に合わせて仕事の仕方や組織文化を変革することや、地域課題を解決することが求められている。
- ・システム標準化への対応やデータ利活用等につなげていきながら、質の高い区民サービスを実現するためには、職員一人ひとりのスキルアップが必要不可欠となる。

- デジタルの活用により、一人一人のニーズに合ったサービスを選ぶことができ、多様な幸せが実現できる社会 ～誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化～
- デジタル庁設置を見据えた「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」を踏まえ、国・地方デジタル化指針を盛り込む等デジタル・ガバメントの取組を加速

## サービスデザイン・業務改革（BPR）の徹底

- ✓ 利用者のニーズから出発する、エンドツーエンドで考える等の**サービス設計12箇条**に基づく、「すぐ使えて」、「簡単」で、「便利」な行政サービス
- ✓ 利用者にとって、行政のあらゆるサービスが最初から最後までデジタルで完結される**行政サービスの100%デジタル化**の実現
- ✓ **業務改革（BPR）を徹底**し、利用者の違いや現場業務の詳細まで把握・分析

## 国・地方デジタル化指針

「マイナンバー制度及び国と地方のデジタル基盤抜本改善ワーキンググループ報告（工程表含む）」に基づき推進

- ✓ 国・地方の情報システムの共通基盤となる「(仮称)Gov-Cloud」の**仕組みの整備**
- ✓ ワンス・オンリー実現のための**社会保障・税・災害の3分野以外における情報連携やプッシュ通知の検討、情報連携に係るアーキテクチャの抜本的見直し**
- ✓ 国・地方の**ネットワーク構造の抜本的見直し**（高速・安価・大容量に）
- ✓ 自治体の業務システムの**標準化・共通化・「(仮称)Gov-Cloud」活用**
- ✓ **強力な司令塔となるデジタル庁設置、J-LISを国・地方が共同で管理する法人へ転換**
- ✓ **公金受取口座を登録する仕組み、預貯金付番を円滑に進める仕組みの創設**
- ✓ **マイナンバーカード機能をスマートフォンに搭載、電子証明書の暗証番号の再設定等を郵便局においても可能に、未取得者への二次元コード付きカード交付申請書の送付、各種カードとの一体化（運転免許証、在留カード、各種の国家資格等）**
- ✓ **マイナポータル**のUX・UI改善（全自治体接続等）、**情報ハブ機能の強化**
- ✓ **個人情報保護法制の見直し**（法律等の一元化、民間事業者等の負担軽減）
- ✓ 戸籍における**読み仮名の法制化**（カードへのローマ字表記、システム処理の迅速化）

## デジタル・ガバメント実現のための基盤の整備（上記指針以外）

- ✓ 政府全体で共通利用するシステム、基盤、機能等（デジタルインフラ）の整備
- ✓ **クラウドサービスの利用の検討の徹底**、セキュリティ評価制度（ISMALP）の推進
- ✓ **情報セキュリティ対策の徹底・個人情報の保護、業務継続性の確保**
- ✓ **新たなデータ戦略**に基づき、ベースレジストリ（法人、土地等に関する基本データ）の整備、プラットフォームとしての行政の構築、行政保有データのオープン化の強化等を推進

## 一元的なプロジェクト管理の強化等

- ✓ **デジタル庁の設置も見据え**、全ての政府情報システムについて、予算要求前から執行までの各段階における**一元的なプロジェクト管理**を強化
- ✓ 政府情報システムの効率化、高度化等のため、**情報システム関係予算の一括計上の対象範囲を拡大**（全システム関係予算のデジタル庁一括計上を検討）
- ✓ 機動的・効率的・効果的なシステム整備のため、契約締結前に複数事業者と提案内容について技術的対話を可能とする**新たな調達・契約方法の試行**
- ✓ 政府情報システムの運用等経費、整備経費のうち**システム改修に係る経費を令和7年度までに3割削減**を目指す（令和2年度比）
- ✓ **外部の高度専門人材活用の仕組み**、公務員試験による**IT人材採用の仕組み**を早期に導入

## 行政手続のデジタル化、ワンストップサービス推進等

- ✓ **書面・押印・対面の見直し**に伴い、行政手続の**オンライン化を推進**
- ✓ 登記事項証明書（情報連携開始済）、戸籍（令和5年度以降）等について、行政機関間の情報連携により、順次、**各手続における添付書類の省略を実現**
- ✓ 子育て、介護、引越、死亡・相続、企業が行う従業員の社会保険・税及び法人設立に関する手続について**ワンストップサービスを推進**
- ✓ **法人デジタルプラットフォーム**の機能拡充による法人等の手続の利便性向上

## デジタルデバйд対策・広報等の実施

- ✓ 身近なところで相談を受ける**デジタル活用支援員の仕組みを本格的に実施**
- ✓ **SNS・動画等による分かりやすい広報・国民参加型イベントの実施**

## 地方公共団体におけるデジタル・ガバメントの推進

- ✓ **自治体の業務システムの標準化・共通化**を加速（国が財源面を含め支援）
- ✓ マイナポータル等の活用等により**地方公共団体の行政手続（条例・規則に基づく行政手続を含む）のオンライン化**を推進
- ✓ 「**自治体DX推進計画**」に基づき自治体の取組を支援
- ✓ クラウドサービスの利用、AI・RPA等による**業務効率化**を推進
- ✓ 「**地域情報化アドバイザー**」の活用等による**デジタル人材の確保・育成**

# 自治体DX推進計画 概要

## 1. 自治体におけるDX推進の意義

- 新型コロナウイルス対応において、様々な課題が明らかとなったことから、デジタル化の遅れに対して迅速に対処するとともに、「新たな日常」の原動力として、**制度や組織の在り方等をデジタル化に合わせて変革していく、言わば社会全体のデジタル・トランスフォーメーション（DX）が求められている。**
- 政府が示す目指すべきデジタル社会のビジョン「デジタルの活用により、一人ひとりのニーズに合ったサービスを選ぶことができ、多様な幸せが実現できる社会～誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化～」の実現のためには、**住民に身近な行政を担う自治体、とりわけ市区町村の役割は極めて重要。**
- 自治体においては、まずは、
  - ・自らが担う行政サービスについて、デジタル技術やデータを活用して、**住民の利便性を向上させるとともに、**
  - ・デジタル技術やAI等の活用により**業務効率化を図り、人的資源を行政サービスの更なる向上に繋げていく**ことが求められる。
- さらには、データが価値創造の源泉であることについて認識を共有し、データの様式の統一化等を図りつつ、多様な主体によるデータの円滑な流通を促進することによって、**EBPM等により自らの行政の効率化・高度化を図るとともに、多様な主体との連携により民間のデジタル・ビジネスなど新たな価値等が創出されることが期待される。**

## 2. 自治体DX推進計画策定の目的

- 「デジタル・ガバメント実行計画」における自治体の情報システムの標準化・共通化などデジタル社会構築に向けた各施策を効果的に実行していくためには、**国が主導的に役割を果たしつつ、自治体全体として、足並みを揃えて取り組んでいく必要がある。**
- このため、総務省は、「デジタル・ガバメント実行計画」における自治体関連の各施策について、**自治体が重点的に取り組むべき事項・内容を具体化するとともに、総務省及び関係省庁による支援策等を取りまとめ、「自治体DX推進計画」\*として策定。** ※計画期間（R3.1～R8.3）

## 3. 推進体制の構築

- ・ 組織体制の整備  
（全庁的・横断的な推進体制）
- ・ デジタル人材の確保・育成
- ・ 計画的な取り組み
- ・ 都道府県による市区町村支援

## 4. 重点取組事項

- ・ 自治体情報システムの標準化・共通化
- ・ マイナンバーカードの普及促進
- ・ 行政手続のオンライン化
- ・ AI・RPAの利用推進
- ・ テレワークの推進
- ・ セキュリティ対策の徹底

## 5. その他の取組事項

### <自治体DXの取組みとあわせて取り組むべき事項>

- ・ 地域社会のデジタル化
- ・ デジタルデバйд対策

### <その他（※デジタル・ガバメント実行計画記載の事項）>

- ・ BPRの取組みの徹底（書面・押印・対面の見直し）
- ・ オープンデータの推進
- ・ 官民データ活用推進計画策定の推進