

令和 4 年度 第 1 回 練馬区区政改革推進会議

区の現状と課題（DXの推進）

令和 4 年 10 月 19 日

練馬区企画部情報政策課

- 1 現状と課題
- 2 今後の方向性

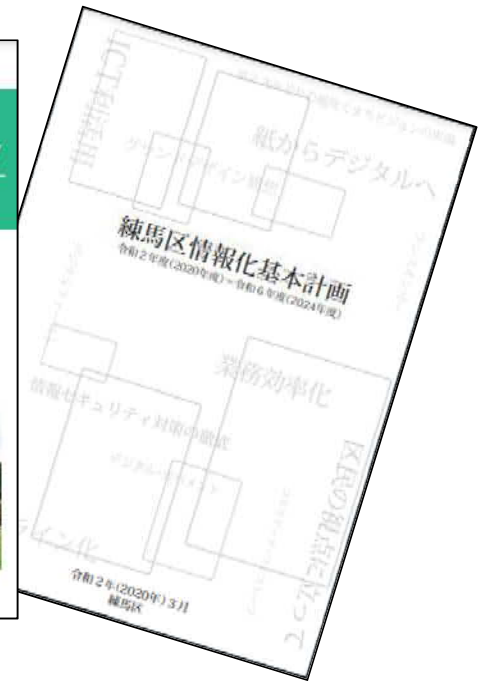
1 現状と課題

区のこれまでの取組

練馬区情報化基本計画（令和2年3月策定）における様々なデジタル化の取組を推進。

コロナ禍における区の緊急対策で、新たな取組を加速。

第2次みどりの風吹くまちビジョン改定アクションプラン（令和4年3月策定）に、戦略計画22「DXの推進」を新設し、DXの実現に向けた取組を推進。

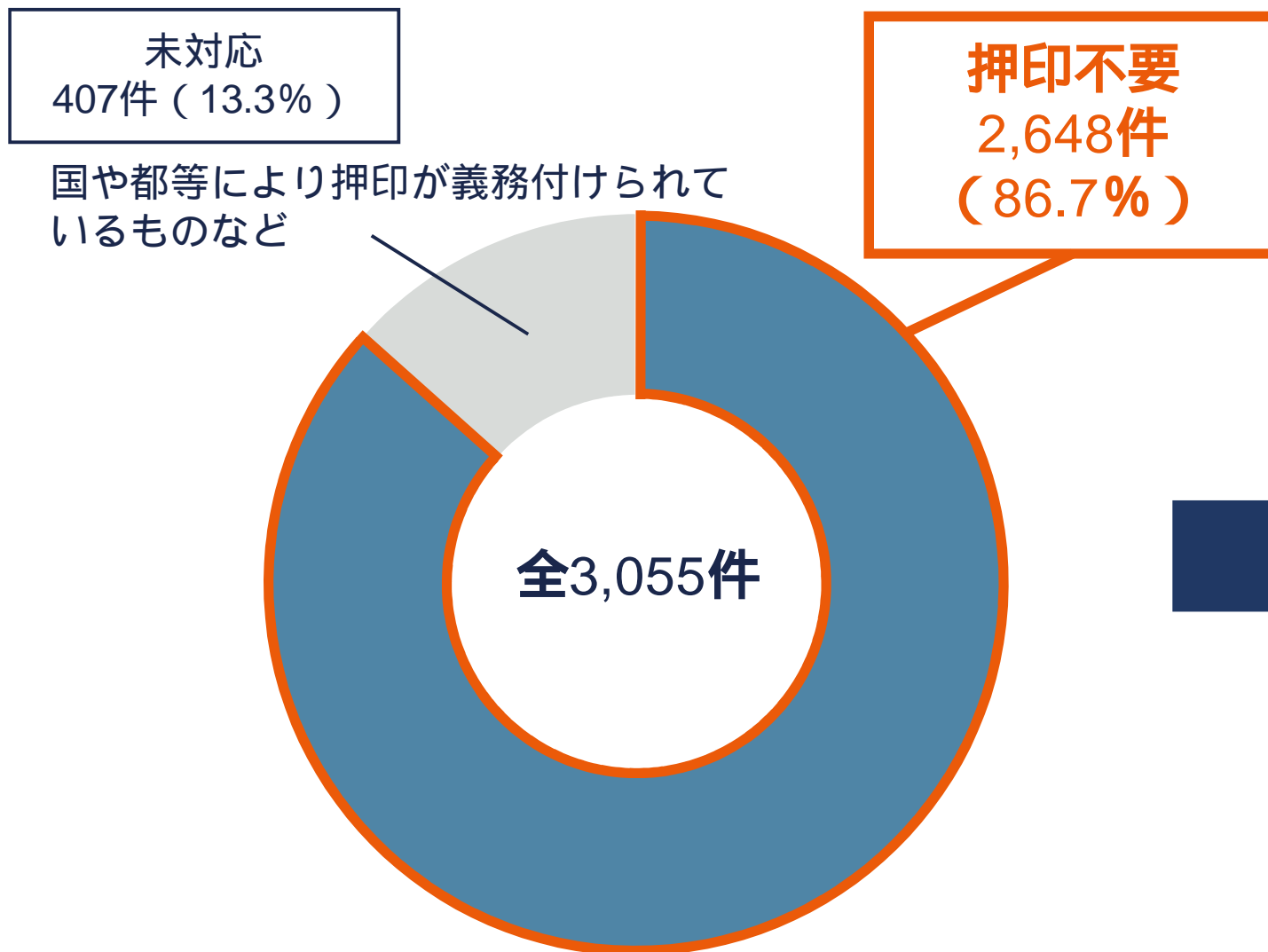


さらにDXを加速

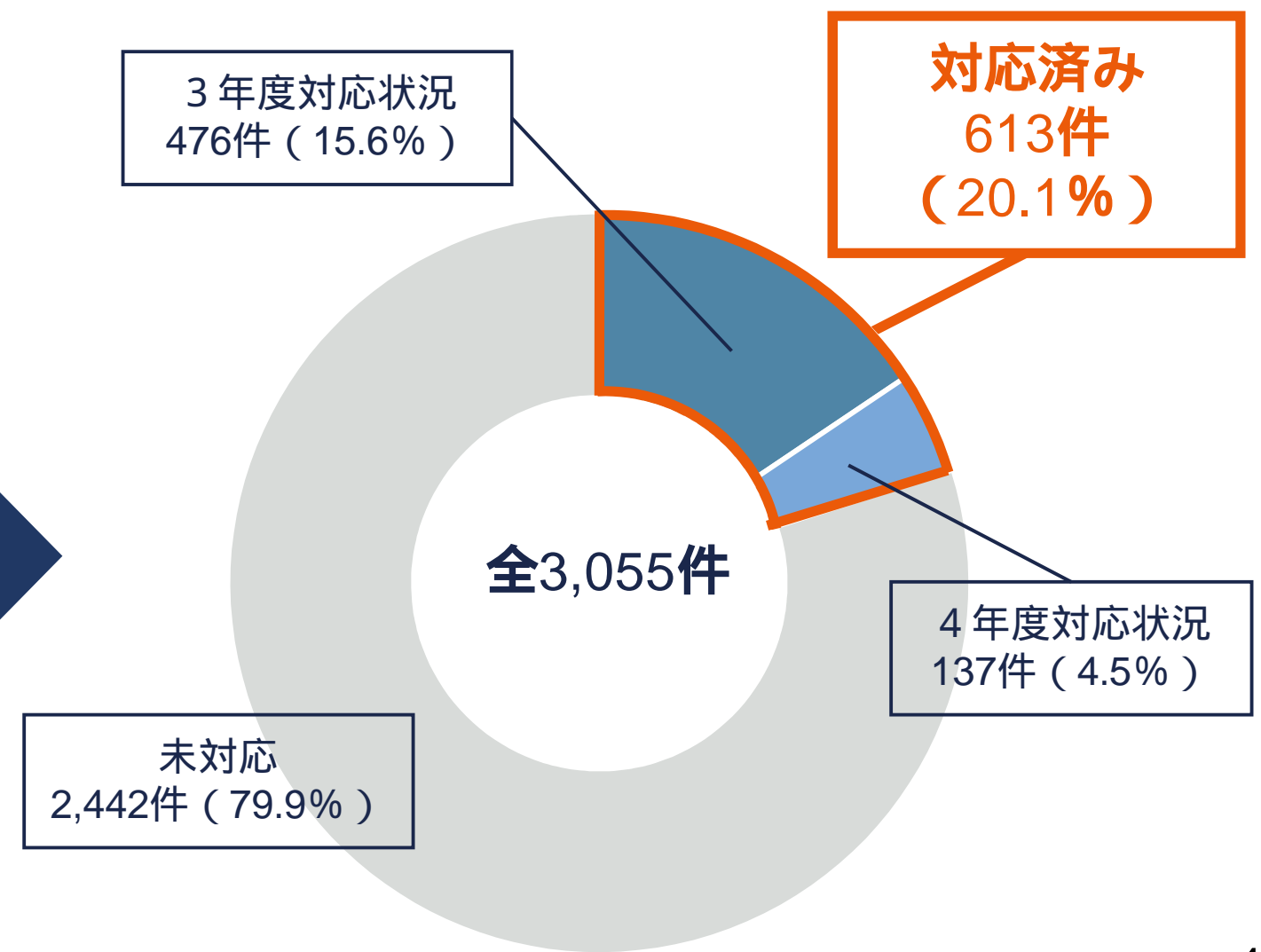
- ✓ 「（仮称）改革ねりまプラン」に「区のDX推進方針」を盛り込み、「区民サービスの質の向上」と「業務の改革」に取り組む。
- ✓ 方針はDXを全庁を挙げて推進し、全職員がデジタル改革に取り組むための指針とする。

オンライン化の妨げとなっている押印を見直し、約87%（3,055件）の手続きで不要とした。
一方、窓口での相談や審査が必要な手続きが多いため、オンライン化率は全体の約20%に留まっている。
書面・対面を前提とした本人確認や申請者等への説明など、従来の業務プロセスを抜本的に見直し、手続きのオンライン化をさらに推進する必要がある。

押印見直しの状況



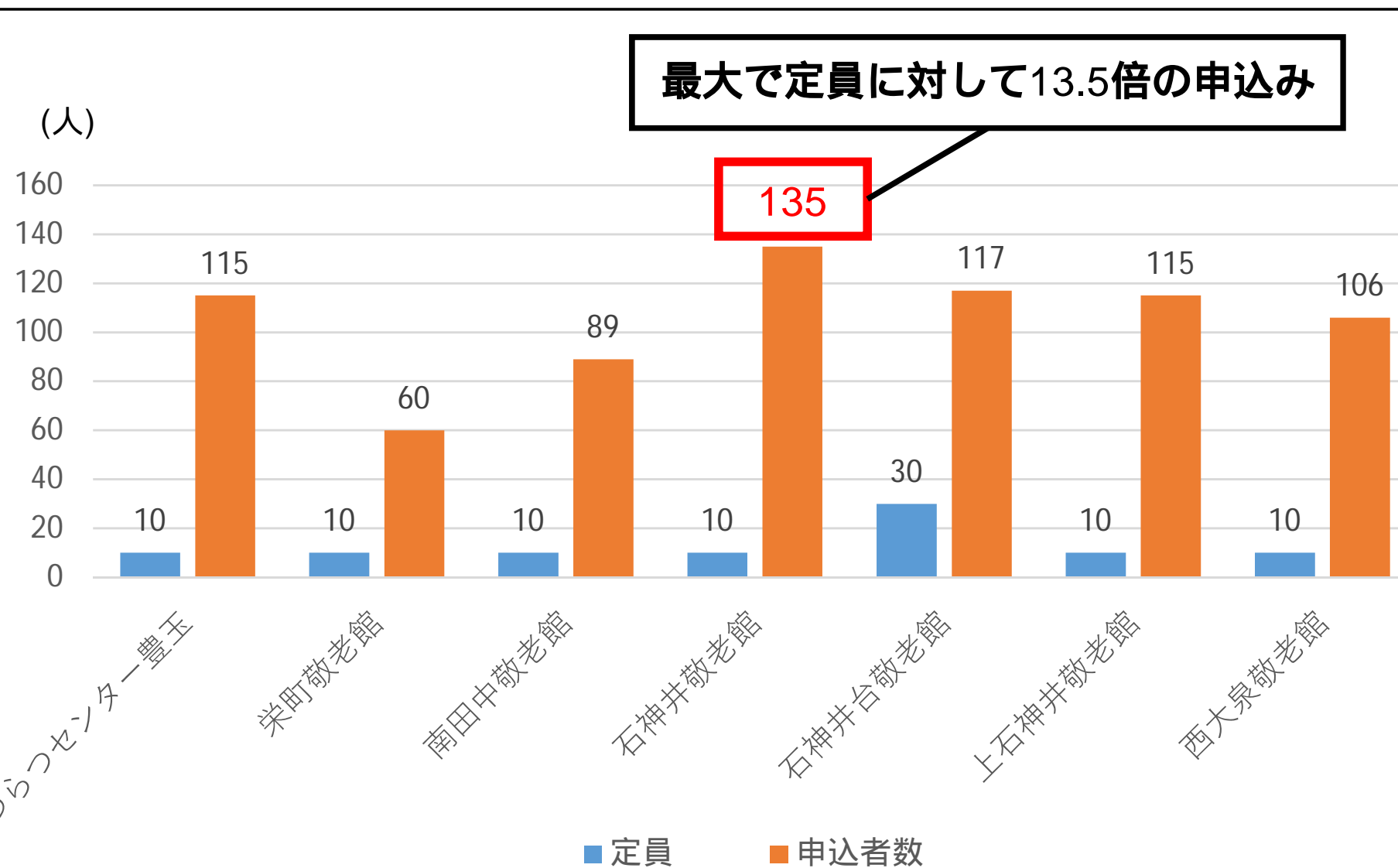
手続きオンライン化の状況



デジタル活用の支援

デジタル機器に不慣れな高齢者を対象に、スマホ教室等を実施しているが、いずれも多くの申込みがある。
「一度では覚えきれない」との声が多数あるため、継続的な実施や、地域で支援する仕組みが必要。
情報検索やオンライン手続等のサービス利用、セキュリティなど、個別のニーズに合わせた支援が必要。

高齢者向けスマホ教室の定員と申込者数（令和3年度）



参加者の主な感想や意見

- ・説明が分かりやすく、とても勉強になる
- ・一度では覚えきれないため、**教室の回数を増やして欲しい**
- ・スマホの機能やアプリがもっと使えるようになりたい
- ・**オンライン申請などができるようになりたい**
- ・家族や友人とコミュニケーションが取りたい
- ・スマホが日常生活に不可欠になってきている
- ・操作が難しい
- ・**セキュリティに不安がある**

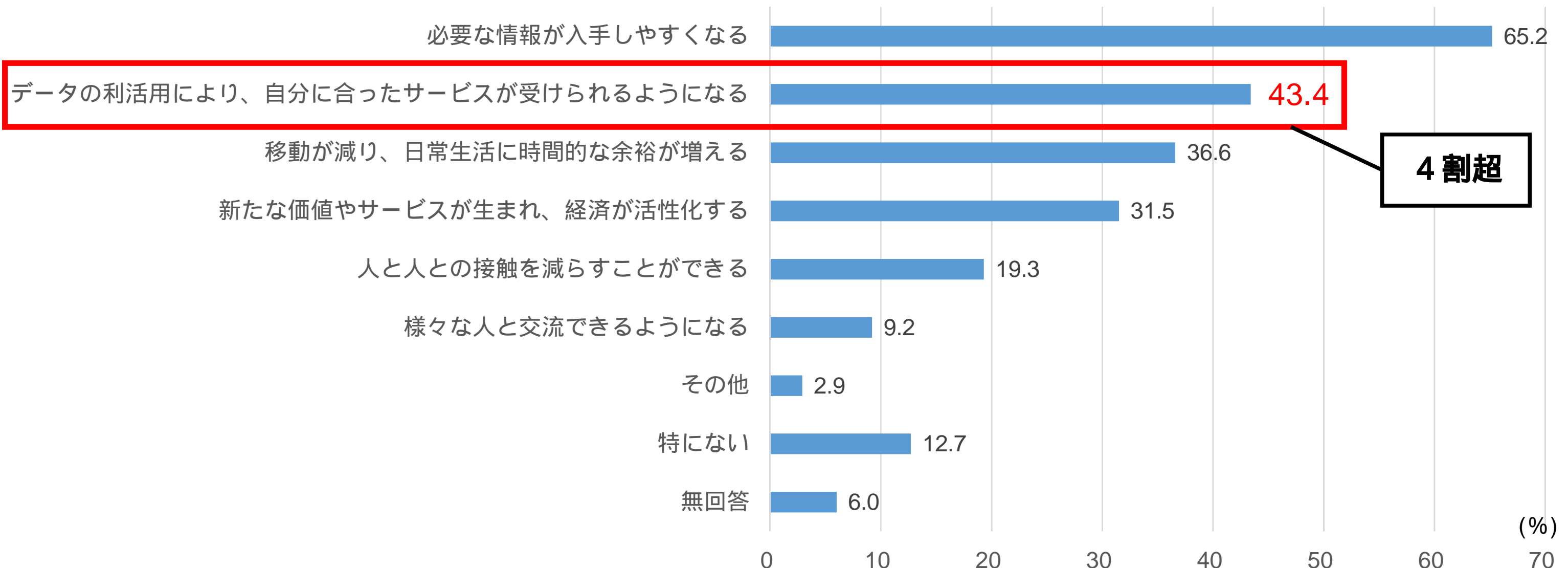
令和3年度東京都スマホ体験会アンケートより

データの利活用

医療・健診・介護など、区が保有するデータを活用した、「高齢者みんな健康プロジェクト」を実施。
区民が社会のデジタル化に期待することとして、「データの利活用により、自分に合ったサービスを受けたい」との割合が4割を超えている。

データを他の業務にも利活用し、一人ひとりに合ったサービスを提供していく必要がある。

社会のデジタル化に期待すること



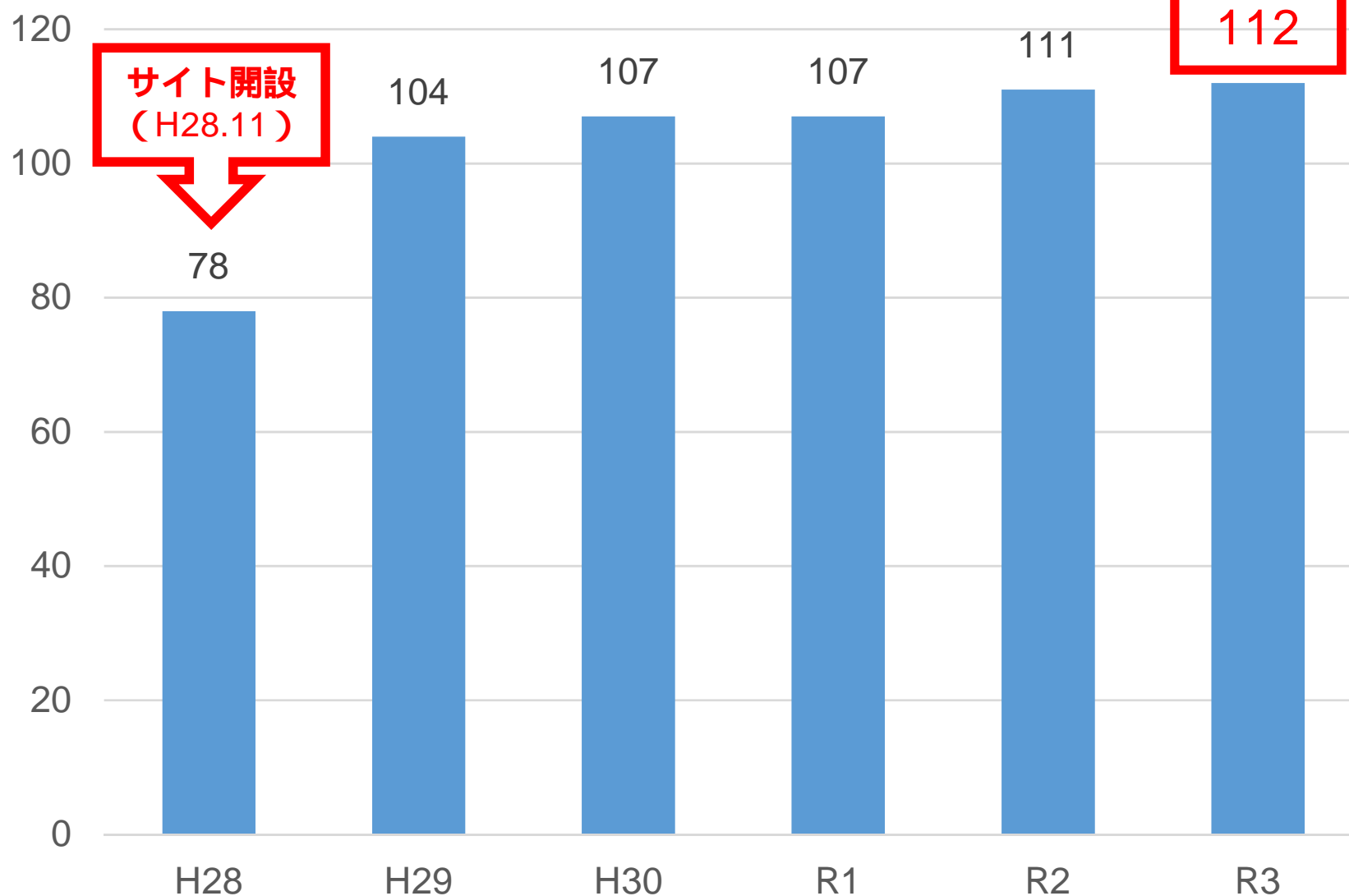
オープンデータ

オープンデータサイトを開設し、人口統計や予算・決算など112種類のデータを公開しているが、新規に公開するデータの数は横ばいとなっている。

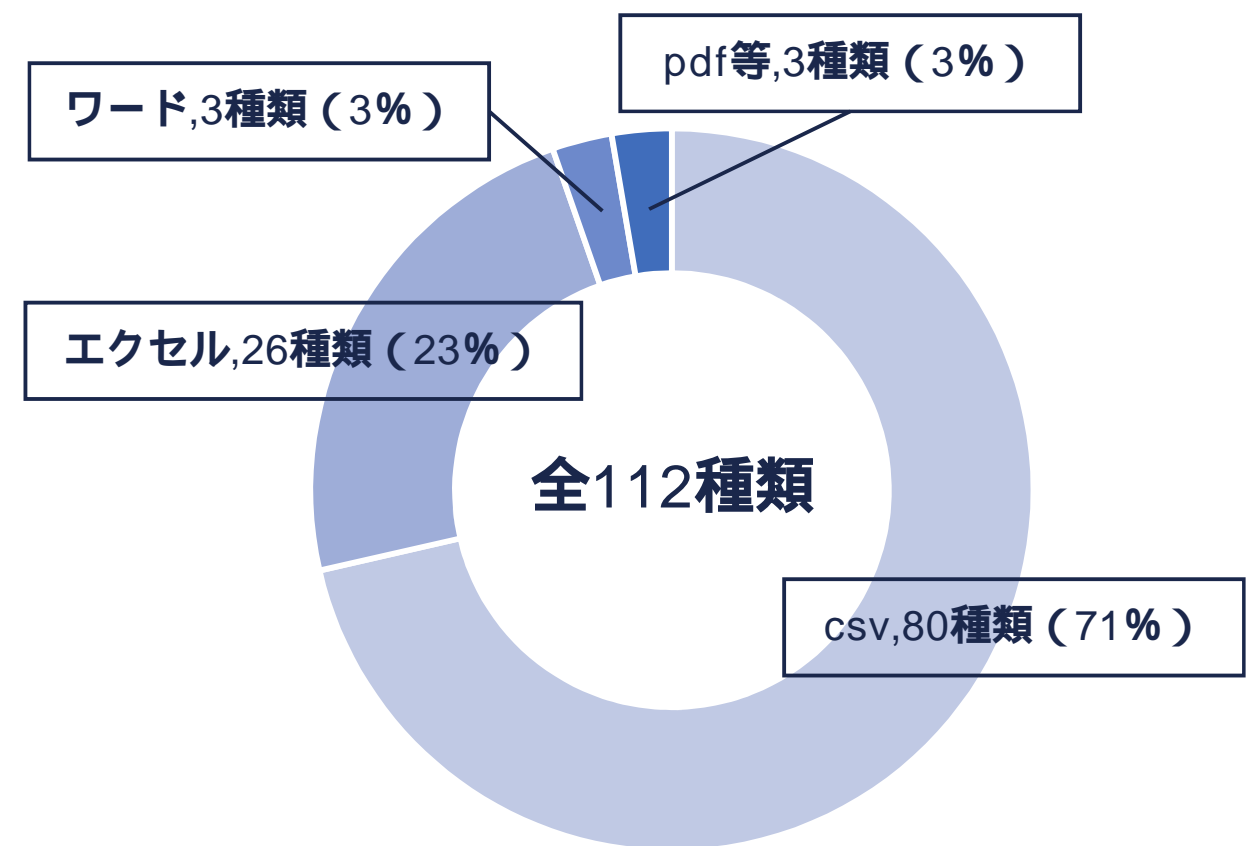
オープンデータの推進指針やマニュアルが職員に浸透していないため、オープンデータの意義や目的について理解度の向上を図る必要がある。

各データの表記が統一されておらず、機械が読み取りづらい形式になっているため、データの整備が必要。

公開データ数の推移（累計）



データ形式の内訳



CSV形式で公開しているデータは多いが、データの表記が統一されていない

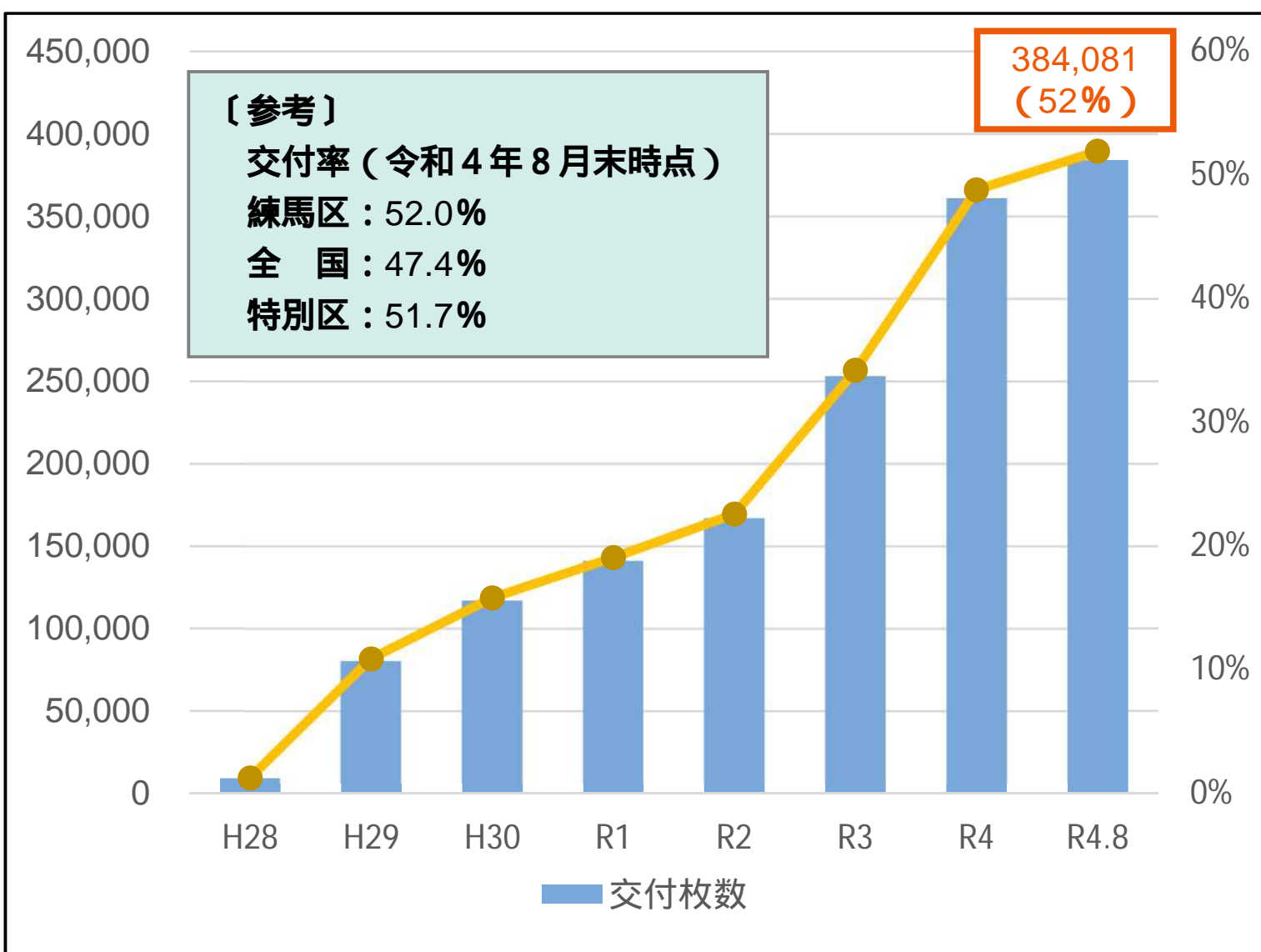
（例）日付の表記

令和4年10月19日、2022/10/19、2022-10-19など

マイナンバーカード

交付率は過半数を超えており、各種証明書のコンビニ交付は年々増加（令和3年度：171,945通）。
 国において、カードの介護保険証利用や、運転免許証との一体化など、様々な活用策が示されている。
 今後の活用策に合わせてカードの普及促進を図るとともに、利便性を高めていく必要がある。

マイナンバーカードの交付状況（練馬区）



国における今後の活用の流れ

年度	活用策
R4	公金受取口座登録制度の本格運用開始 転出届・転入予約のオンライン化 電子証明書機能のスマートフォン搭載
R5	生活保護受給者の医療券・調剤券として利用開始 ○介護保険被保険者証として利用開始
R6	○国外転出者のカード継続利用開始 将来、年金の現況届や在外投票などがオンラインで可能に ○運転免許証との一体化 住所変更手続きや、講習のオンライン化

業務の改革

住民税業務にAIを導入し、作業時間を約680時間（53.1%減）まで短縮した。

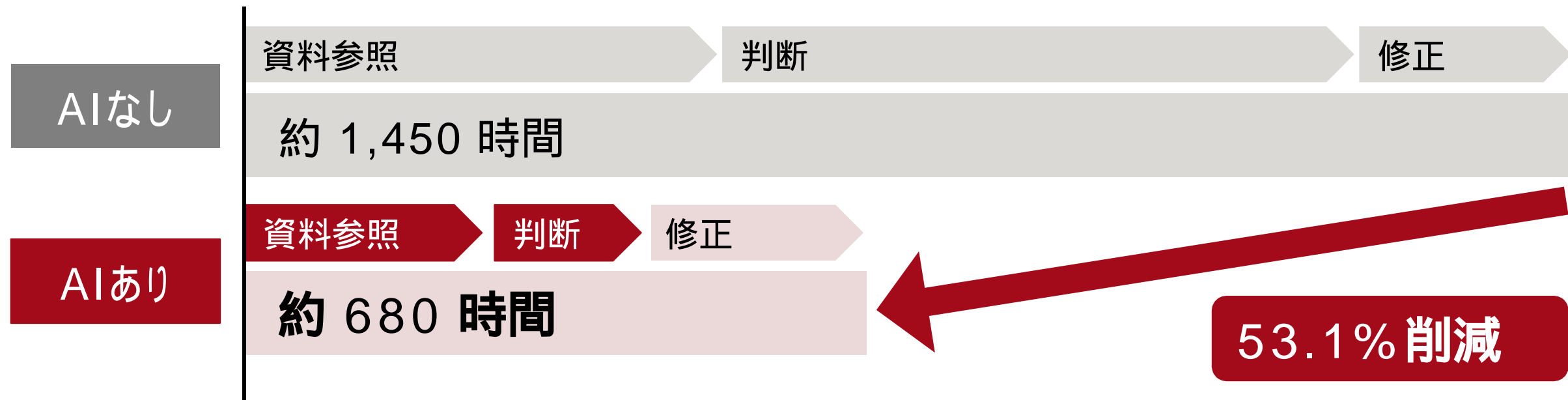
健診結果の確認作業など35業務にRPAを導入し、業務の作業時間を約441時間（70%減）まで短縮した。

デジタルツールの導入が一部の業務に留まっているため、他の業務にも活用し、効率化を図る必要がある。

デジタル技術に関する知識が不足しているため、DXによる業務改革を提案できる人材の確保・育成が必要。

RPA...Robotic Process Automationの略。人間が手作業で行っているパソコン操作をソフトウェアロボットを使って自動化する仕組み。

< 住民税業務の作業時間 > ベテラン職員のノウハウをAIに学習させて、新人職員の判断をアシストすることで業務効率化



< RPA適用時の作業時間 > 毎月発生する定型的な業務等に適用することで業務自動化



2 今後の方向性

DXを推進し、区民サービスの質を向上させる

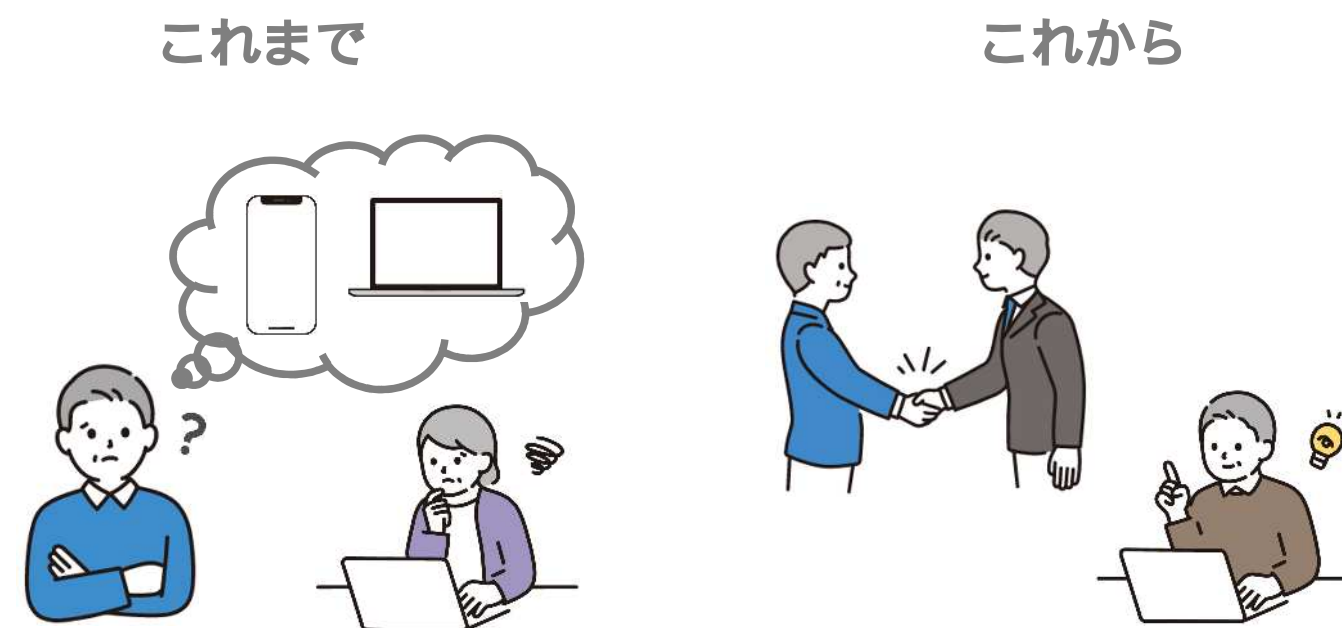
手続きはデジタルで完結し、不慣れな方でもサービスを使いやすいようにします。

- 区役所に行かなくても、パソコンやスマホからオンラインで手続きや相談ができる。
- 来庁した場合、待ち時間を減らし、書類は書かせない、支払いはキャッシュレス。



デジタルの得意な方が、苦手な方を支援できるようにします。

- 図書館や地区区民館など、身近な場所で繰り返し操作を学べる機会を提供。
- 個別相談会など一人ひとりの利用ニーズに対応できる機会を充実。



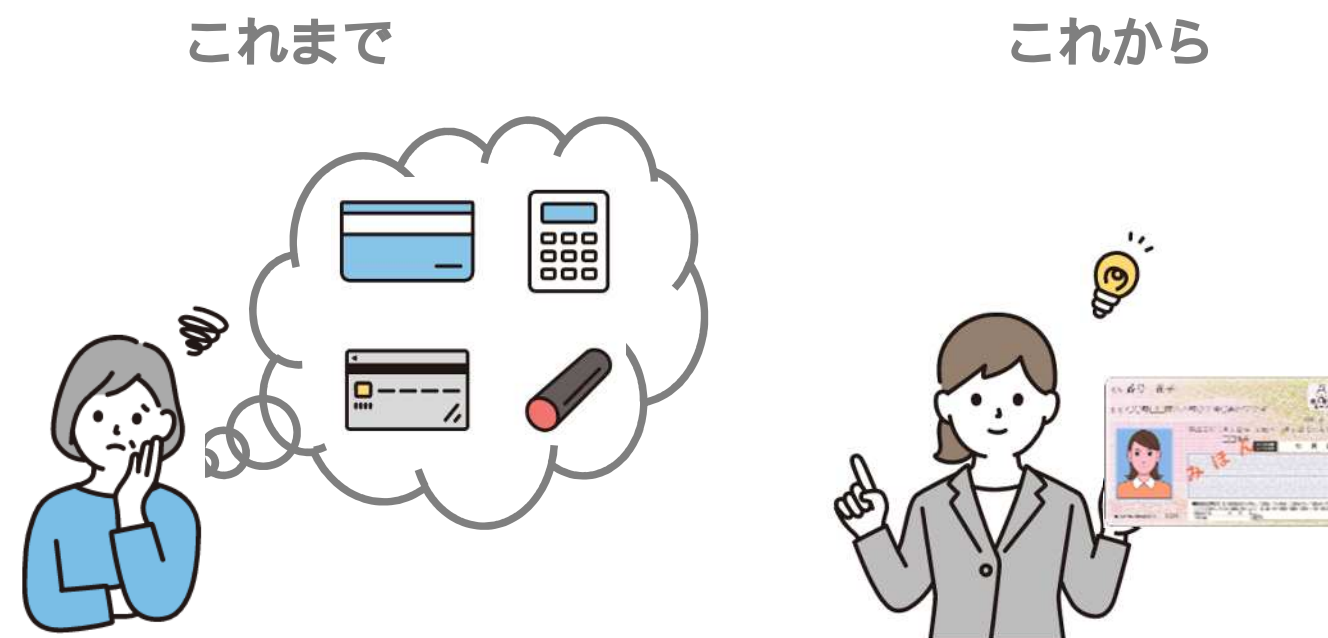
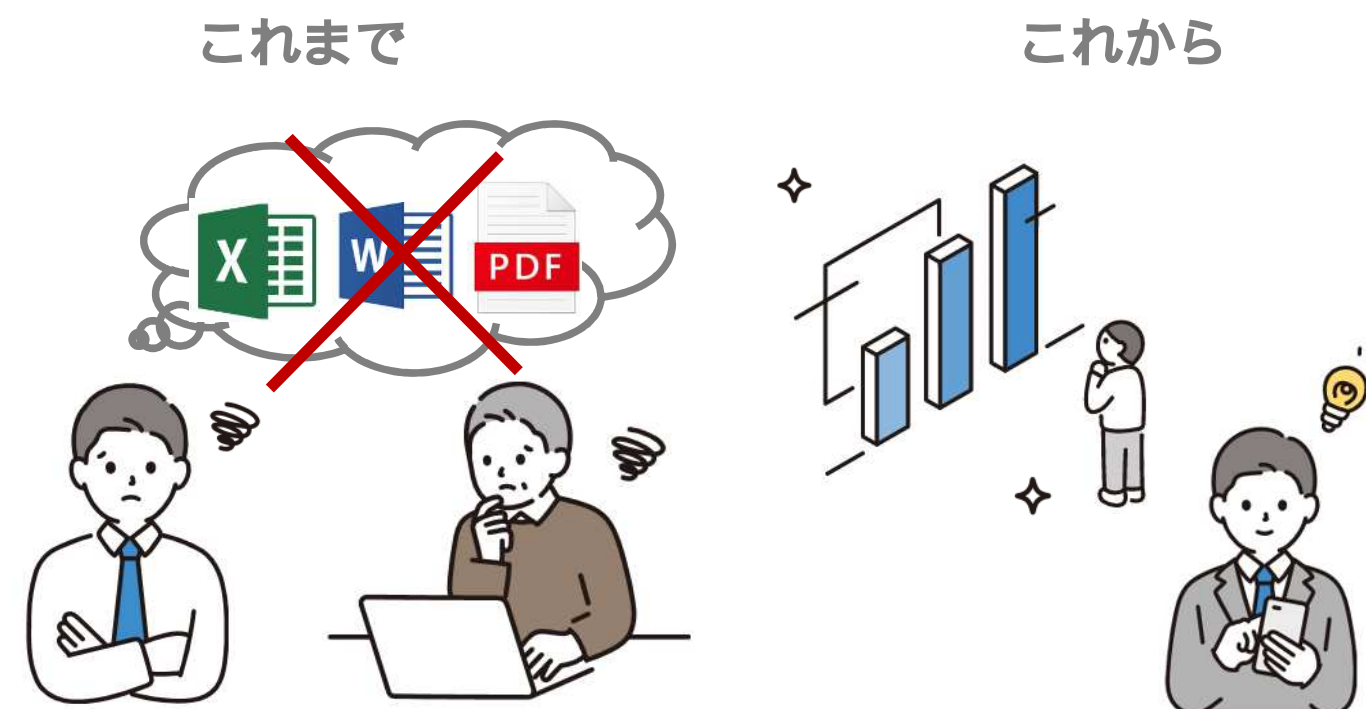
DXを推進し、区民サービスの質を向上させる

区が保有するデータを連携・活用し、一人ひとりに合わせたプッシュ型のサービスを提供します。

- 庁内データを活用し、ヤングケアラーなどの複合的課題に取り組む。
- オープンデータの機械判読性を高めることで、区民や事業者等の利用につなげる。

マイナンバーカードの普及促進に努めます。

- カードの申請案内や、保険証・口座の利用登録などの活用支援に取り組む。
- 国の施策と連動し、利便性向上と業務効率化に取り組む。



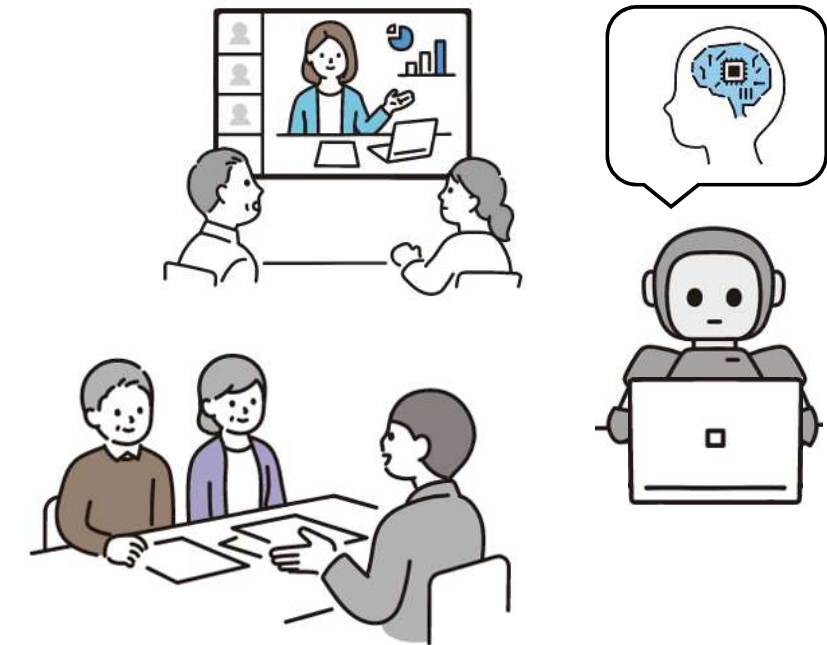
業務改革を通じ、より区民に寄り添ったサービスを行います。

- 業務のあり方を抜本的に見直し、デジタルを活用した業務改革の推進。
- 定型業務を効率化し、職員はきめ細かな相談や支援、政策立案などの業務に注力。

これまで



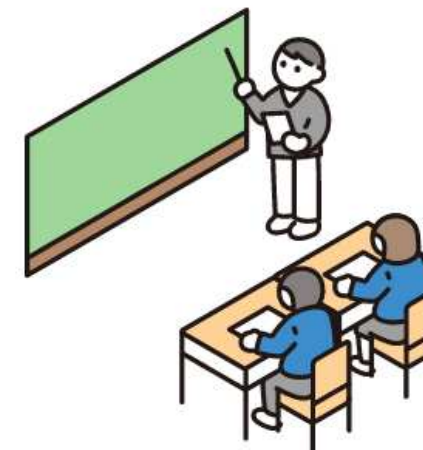
これから



DXをけん引する職員を育成します。

- 外部人材の採用を検討し、デジタル人材が連携、育成し合う体制の整備。
- 職層や役割に応じた体系的な研修の実施により、職員のデジタルスキルを向上。

これまで



これから

