

## 施策の柱6 区民とともに区政を進める

### 区の基本姿勢

地域社会のあり様や住民意識の変化とともに、地域の現場が抱える課題は多様化・複雑化しており、様々なニーズが生まれています。新たなニーズは、行政だけで対応できるものではありません。区と区民や団体などが適切な役割分担の下で協働することが重要です。

地域の現場では、町会・自治会をはじめ、NPO・ボランティア団体などが地域の課題をわが事として考え、自発的に活動する動きが広がりつつあります。こうした取組を、区政の広範な分野に広げ、区政を「参加と協働」から「参加から協働へ」と深化させ、練馬ならではの住民自治を創造していきます。コロナ禍で多くの活動に制約が出ていますが、様々な工夫により町会・自治会をはじめ多くの地域活動団体の活動が進むよう支援し、協働の取組を推進します。

区はこれまで、「またない」「まごつかない」「何度も書かない」窓口の実現に向け、目に見える形で窓口改革を進めてきました。

新型コロナの感染拡大防止と区民の更なる利便性向上のため、非接触・非対面でできる手続きを拡大します。対面での対応が求められる場面では、一人ひとりのニーズに応じたきめ細やかな窓口サービスを提供します。

コロナ禍において、テレワークや Web 会議など、デジタル技術の活用が急速に広がり、区民生活に不可欠となっています。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ます。

多様化する区民のニーズにこたえ、必要な行政サービスを確保するため、区の DX (デジタル・トランスフォーメーション) を推進し、区民サービスの質の向上と更なる業務効率化を実現します。

### 施策の方向性

- ・町会・自治会のデジタル活用を支援する。
- ・区民協働の取組を推進する。
- ・来庁しなくても手続きができるサービスを拡大する。
- ・区への支払いにおけるキャッシュレス決済を拡大する。
- ・(仮称) お悔やみ窓口を設置する。
- ・区の DX (デジタル・トランスフォーメーション) を推進する。

## 戦略計画 20

### 区民協働による住民自治の創造

#### 令和 5 年度末の目標

地域に根差した区民の自発的な活動が、区内の至るところで活発に行われるよう、協働の取組を推進

#### これまでの主な取組

##### 1 町会・自治会の活性化

区民事務所や協定を締結した不動産事業者の窓口で、転入者へ町会・自治会への加入案内のリーフレットを配布しています。町会・自治会の運営方法や日々の活動に役立つ実践例などをまとめた「町会・自治会運営ハンドブック」を令和 2 年 3 月に作成しました。

##### 2 区民や団体の皆様と区が一体となって課題を解決

###### (1) 「つながるカレッジねりま」の開講

地域活動に参加したい区民の背中を後押しするため「つながるカレッジねりま」を令和 2 年 9 月に開講し、福祉・防災・農・みどり・環境の 5 つの学習コースを設けました。区民協働交流センターに「つながる窓口」を設置し、カレッジ修了生を町会・自治会を始めとした団体とマッチングし、地域で活動する人材を輩出しています。

###### (2) 地域おこしプロジェクトの充実

区民の自由な発想から生まれたアイデアの具現化を支援する「地域おこしプロジェクト」は現在までに 7 つのプロジェクトを実施してきました。区の若手職員を現場に派遣してプロジェクトの目標達成を支援し、3 年間の支援が終了した後も、「ねりまワインプロジェクト」や地域情報誌「しもねり・かわら版」など地域における継続的な活動に発展しています。

###### (3) 「練馬つながるフェスタ」の実施

対面で開催していた「練馬つながるフェスタ」はオンラインで開催し、地域活動団体の活動を区民に周知し、団体同士が交流できる場を確保しました。

#### 新型コロナ感染拡大への対応

町会・自治会や地域活動団体に対しては、オンラインツールを活用した事例の紹介など、活動の継続支援を行ってきました。

## 今後の課題

コロナ禍により、町会・自治会をはじめ多くの地域活動団体は集客型のイベントなどを見直しています。「対面の機会が減り、情報発信に苦慮している」といった声も寄せられ、SNS等を活用した活動の広報やオンラインツールを活用したイベント開催などへの支援が求められています。地域活動団体の活動が継続・発展できるような支援が必要です。

一方で、地域活動はオンライン上だけで完結するものではなく、対面による交流も欠かせない要素です。対面での活動の場を広げていけるように団体を支えていく必要があります。

イベント開催等が中止になる中、事業継続の鍵となる資金面、人材確保等で課題を抱える団体が増えており、支援の強化が求められています。

## 令和4・5年度の主な取組

### 1 町会・自治会のデジタル活用支援【新規】

先進的にSNS等の活用に取り組んでいる町会・自治会の活動をまとめた事例集を作成し、他の町会・自治会の情報発信に活用できるよう、情報提供します。

SNS等を活用した町会・自治会活動を支援するため、町会・自治会を対象としてデジタル活用について学べる講習会を実施します。また、継続的な活用を支援するために、専門知識をもったアドバイザーを派遣します。

### 2 「練馬つながるフェスタ」の地域開催【新規】

地域で活動する団体をその地域の区民が知ることができるよう、また、地域の団体同士がつながることができるよう、これまで区民・産業プラザで開催していた「練馬つながるフェスタ」を、区立図書館などを会場として、6か所の地域で開催します。

### 3 地域活動団体の事業基盤を強化【充実】

コロナ禍で収入が減り、経済的打撃を受けている団体の資金面における基盤強化に向けて、クラウドファンディングの活用や物販の販路拡大など資金調達に関するセミナーを実施します。また、練馬ビジネスサポートセンターが行う中小企業診断士による経営相談へつなぐなど、団体の事業継続への支援を充実させます。

### 4 「つながるカレッジねりま」の充実【充実】

コロナ禍においても修了生が各分野で活躍できるよう、町会・自治会等の地域団体に働きかけ、活動体験の場を確保していきます。また、みどり分野では憩いの森の管理に必要な知識や技術を学べるコースを開講し、憩いの森の区民管理の拡充を進めます。

## 戦略計画 21

### 窓口から区役所を変える

#### 令和 5 年度末の目標

区民視点での窓口改革を推進し、窓口サービスへの区民満足度を向上

#### これまでの主な取組

##### 「またない」「まごつかない」「何度も書かない」窓口の実現への取組

#### 1 「窓口情報提供システム」の導入

窓口の混雑情報をインターネットで確認できる「窓口情報提供システム」を、区民事務所、税務課、国保年金課、保育課などで令和 2 年 1 月から稼働させ、現在 18 か所で運用しています。

#### 2 区民事務所のフロアマネージャー増員・練馬区民事務所レイアウト変更

手続きをスムーズにご案内するため、令和 2 年 4 月にフロアマネージャーを練馬・石神井・光が丘・大泉区民事務所で増員しました。

令和 2 年 9 月に練馬区民事務所のレイアウトを改善するとともにゲートサインを設置し、来所者に分かりやすくご利用いただけるようにしました。

#### 3 区民事務所に申請書一括作成システムを導入

転入や転出等の手続きの際、氏名などが印字された複数の申請書を一括で作成する「申請書一括作成システム」を令和 3 年 1 月に導入しました。

#### 4 住民税・国民健康保険料等の納付にキャッシュレス決済を導入

いつでも支払いができるよう、住民税や国民健康保険料等の納付にモバイルレジクレジット、LINE Pay 等のキャッシュレス決済を順次導入しました。

#### 5 マイナンバーカード交付体制の強化

令和 2 年度にマイナンバーカードの交付枚数が急増したため、交付ブースを増設し体制を強化しました。

#### 新型コロナウイルス感染拡大への対応

混雑を防ぐため、保育園の入園相談やマイナンバーカード交付を区ホームページから予約ができるようにしました。

手続きのオンライン化を推進するため、その妨げとなる押印の見直しに取り組み 1,483 件廃止し、全手続き（2,800 件）の 85%（2,391 件）で押印を不要としました。

## 今後の課題

区では住民税や国民健康保険料等の支払いにキャッシュレス決済を導入してきましたが、証明書発行手数料等の窓口での支払いでは導入が進んでいません。また、書面や対面でのやりとりを前提としている手続きが多く、オンライン申請が可能な手続きは、15%程度にとどまっています。新型コロナの感染拡大防止と区民の利便性向上を目指し、今後さらに非接触・非対面でできる手続き等を拡大する必要があります。

一方で説明を受けながら手続きをしたい、必要な手続きがわからないといった対面での対応が求められる場合があります。区民の皆様に対応する窓口では、一人ひとりのニーズに応じたきめ細かなサービスの提供が求められます。

## 令和4・5年度の主な取組

### 1 各種証明書の発行手数料等のキャッシュレス化【新規】

住民票や印鑑証明書など各種証明書の発行手数料や、乳幼児一時預かり事業の利用料の支払いにキャッシュレス決済を導入します。QRコード決済や、交通系ICカード決済等、利用者の多いキャッシュレス決済を中心に検討を進めます。

### 2 オンライン申請の推進【充実】

窓口に行くことが難しい子育てや介護に携わる方々、働く世代などが、時間や場所を選ばずに必要な手続き等ができるようオンライン申請を推進します。推進にあたっては、都下の自治体が共同で運営する「東京共同電子申請・届出サービス」や、国が運営する「マイナポータル」等を積極的に活用します。

### 3 (仮称) お悔やみ窓口の設置【新規】

多岐にわたるお悔やみに関する手続きについて、専用の案内窓口を設置します。窓口では、必要な手続きを特定し、それに伴う申請書・案内書を提供するとともに、必要に応じて関係機関へ繋げるなど、ご遺族の手続きを支援していきます。

## 戦略計画 22

# DX（デジタル・トランスフォーメーション）の推進

### 令和 5 年度末の目標

区民サービスの向上と業務の効率化を実現するデジタル・トランスフォーメーションの推進

### これまでの主な取組

令和 2 年 3 月に情報化基本計画を策定し、「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」を基本理念に掲げ、下記の 4 つの目標のもと、取組を進めてきました。

#### 1 いつでも、どこでも、簡単・便利な窓口サービスの実現

窓口の混雑状況をインターネットで確認できる「窓口情報提供システム」を区民事務所や税・国保・保育の窓口などで令和 2 年 1 月から稼働させ、現在 18 か所で運用しています。転入等の手続きの際に氏名や住所などが印字された複数の申請書を一括して発行する「申請書一括作成システム」を令和 3 年 1 月から各区民事務所に導入しました。

住民税や国民健康保険料等の納付にモバイルレジクレジット、LINE Pay 等のキャッシュレス決済を順次導入しました。

#### 2 ICT を活用した安心して心豊かに暮らせるまちの実現

スマホ等で健診記録を確認できる「電子母子手帳アプリ（令和 4 年 3 月稼働予定）」の準備を進めています。

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対応、保育指数シミュレーションなどができる保活支援サービスを順次開始しました。

令和 2 年 12 月から、防災無線の放送内容の「ねりま情報メール」への自動配信と区公式ホームページへの自動掲載を開始しました。

#### 3 業務改革の徹底

内部事務のデジタル化を進めるため、文書管理、庶務事務、財務会計を取り扱う総合システムを令和 2 年度に導入しました。電子決裁率が 1 %から 85%に向上し、紙の使用量削減、文書保管場所の省スペース化等、事務の効率化が進みました。

税業務の入力作業や特定健診結果の確認作業等 24 業務に RPA<sup>※</sup>を導入し、作業時間を 855 時間（削減率▲70%）削減しました。

※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

#### 4 デジタル社会に向けた基盤整備

マイナンバーカードの普及を促進するため、令和2年度に交付ブースの増設など交付体制を強化し、オンライン申請補助サービスの拡大やマイナポイントの予約・申込支援窓口を開設しました。交付率は44.3%（令和3年11月1日現在）に向上しました。

令和元年度から住民税業務へのAI導入に向けた実証実験を実施し、税額計算の確認作業にかかる時間を約1,450時間から約680時間（53.1%減）まで短縮しました。

#### 新型コロナウイルス感染拡大への対応

##### (1) 押印の見直し

手続きのオンライン化を推進するため、その妨げとなる押印の見直しに取り組み、1,483件を廃止して全手続き（2,800件）のうち85%（2,391件）で押印を不要としました。

##### (2) AIチャットボットを活用した情報提供

令和2年5月に新型コロナに係る生活支援や特別定額給付金の問合せ対応、情報提供を行う「練馬区生活相談チャット」を導入しました。また、令和3年3月に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」を導入しました。

##### (3) 講座や相談等におけるオンライン化の推進

タブレット端末200台とWeb会議システムを導入し、オンラインによる講座・説明会、相談・交流事業を「練馬こどもカフェ」、「つながるカレッジねりま」など71事業（令和2年度）で実施するとともに、審査会・研修会等をWebで開催しました。

##### (4) 全児童生徒へのタブレットパソコンの配備

当初の予定を前倒しして、令和3年2月に区立小・中学校の全児童生徒へタブレットパソコンを配備しました。

##### (5) テレワーク環境の整備

100台分のテレワークシステムを構築し、令和3年2月から、主に内部事務を取り扱う部署で試行運用を開始しました。

## 今後の課題

新型コロナの対応において、特別定額給付金の申請システム不備など、行政のデジタル化の遅れが顕在化しました。国は、「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」を目指して、デジタル庁を設置し、デジタル・ガバメントの取組を加速しています。地方自治体も、限られた財源、職員で多様化する区民ニーズにこたえ、必要な行政サービスを確保するために、制度やサービス、業務、組織の在り方等をデジタル化に合わせて変革していく「DX（デジタル・トランスフォーメーション）」が求められています。

### 1 区民サービスの向上に向けて

① テレワークや Web 会議、オンライン手続き、キャッシュレス決済など、非対面・非接触のデジタル技術の活用が社会全体で急速に広がり、区民生活に不可欠となっています。

しかし、区の手続きのオンライン化は全体の 15%程度に留まっています。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見直す必要があります。

これまで税や国民健康保険料の支払いにキャッシュレス決済を導入してきましたが、今後、各種証明書の発行手数料など、多くの区民が利用する窓口等でのキャッシュレス化を進める必要があります。

また、地域社会の活性化に向けて、事業活動や地域活動などのデジタル化の促進も必要です。

② デジタル化を進めるうえでは、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で格差が生じないように、誰もがデジタルサービスを利用できるようにすることが重要です。

### 2 業務の効率化に向けて

① 国は、住民基本台帳、個人住民税など、区が行う 18 事務について、令和 7 年度末までに、国が作成する標準仕様書に適合した標準システムに移行することを求めています。区は、システムを円滑に移行しつつ、区民サービスの向上と業務の効率化に取り組む必要があります。

② これまでの AI や RPA の導入効果や課題を踏まえ、今後、他の業務への拡大に向けて、より効果的な運用方法を検討する必要があります。テレワークの拡大に向けて、試行の効果等を検証しながら、環境整備を進める必要があります。



### 3 DXを推進する体制の整備に向けて

- ① DXを加速するためには、専門的な知見を持つ外部人材の登用など、体制を強化する必要があります。また、職員一人ひとりがデジタル技術やデータを活用できる知識・能力を身に着ける必要があります。

#### 令和4・5年度の主な取組

#### 1 区民の視点に立ったサービスの展開【新規・充実】

デジタル技術を活用し、区民の視点に立って、サービスの利便性や質の向上に取り組みます。

【各戦略計画における取組（再掲）】

##### ① 手続きのオンライン化の推進

窓口に行くことが難しい子育てや介護に携わる方々、働く世代などが、時間や場所を選ばずに必要な手続き等ができるようにしていきます。

- 保育園入園申請のオンライン化（戦略1）
- 健診（検診）のインターネット予約システムの導入（戦略10）
- 自転車駐車場の定期利用のWeb申請導入（戦略12・年度別取組計画）
- 申請・届出の全庁的なオンライン化の推進（戦略21）

##### ② キャッシュレス化の推進

利便性の向上と感染リスクの低減を図るため、多くの方が利用する窓口での支払い等で、順次キャッシュレス化を拡大します。

- 各種証明書の発行手数料等のキャッシュレス化（戦略21）

##### ③ オンライン事業・相談の充実

働く世代や外出しにくい方も、非対面・非接触で実技指導が受けられ、相談、交流などができるよう、講座・説明会等のオンライン配信・相談などを拡充します。

- リハビリ専門職を活用したオンラインによる介護予防事業の充実（戦略6）
- オンライン相談などによる障害児支援の充実（戦略7）
- ICTを活用した障害者の意思疎通に関する支援の充実（戦略7）
- オンラインによる健康イベントの開催（戦略10）

#### ④ ICT を活用した教育内容の充実

教育効果の高い授業を実施できるよう、ICT 教育の充実に向けた環境整備に取り組みます。

- 教員全体の ICT 活用能力の向上（戦略 4）
- 教育ネットワーク回線の充実（戦略 4）
- 教員用タブレットパソコンの配備（戦略 4・年度別取組計画）
- デジタル教科書の導入に向けた検討（戦略 4・年度別取組計画）

#### ⑤ 情報発信手段の充実

新たなアプリや Web サイトを活用し、区民一人ひとりに合ったきめ細かい情報提供や効果的な情報発信を進めます。

- 保育所等の利用における保護者との連絡手段の ICT 化（戦略 1）
- （仮称）ねりま子育て支援アプリの導入（戦略 2）
- ゲートキーパーの役割を学ぶための動画配信（戦略 10）
- 「とれたてねりま」アプリを活用した農の情報発信（戦略 17）
- 映像文化に関する特設ホームページ「映像∞文化のまち ねりま」の本格稼働（戦略 18）

#### ⑥ 地域社会のデジタル化支援

区内事業者、商店街、町会・自治会などのデジタル化を支援します。

- 事業活動のデジタル化への総合的な支援（戦略 16）
- オンライン商談交流会などによる販路拡大への支援（戦略 16）
- （仮称）スマート商店街プロジェクトの展開（戦略 16）
- 町会・自治会のデジタル活用支援（戦略 20）

#### ⑦ データの利活用によるきめ細かい支援

医療、健診、介護など、区が保有する様々なデータを活用し、一人ひとりの状況に合わせたプッシュ型の支援を行います。

- 「高齢者みんな健康プロジェクト」の充実（戦略 6）

#### ⑧ 高齢者等のデジタル利活用の支援

高齢者などデジタル機器に不慣れな方もデジタルサービスを十分に活用できるよう、スマホ教室や相談会等を充実するとともに、高齢者本人や介護するご家族に向けて利用できる民間サービスの情報を提供します。

- 見守り ICT 機器の利用の促進（戦略 5）
- 高齢者を対象としたスマホ教室の実施（戦略 6）

## 2 業務の改革【新規・充実】

紙や対面を前提とした業務のあり方の見直しを行い、デジタル化による業務の改革を推進します。

### ○自治体システムの標準化

国の標準仕様に適合したシステムの構築と並行して、申請手続きのオンライン化の拡大など区民サービスの向上と、業務プロセスの見直しを進めます。

### ○AI・RPA・BPRの活用による業務効率化

AIやRPAなどの優良な導入事例の共有や、研修の充実等により、全庁での活用を促進します。BPR<sup>※</sup>の手法を活用して、ミスが発生しやすい作業手順の改善や業務フローの効率化を進めます。

### ○テレワーク環境の整備・LAN環境整備方針の策定

テレワークの試行状況を踏まえ、効果や課題等を整理し、本格実施に向けた検討を進めます。モバイルワークやペーパーレス会議等の実施に向けた無線LANの構築など、LAN環境の整備方針を策定します。

※BPR…Business Process Re-engineeringの略。業務手順の可視化、分析、課題抽出を行い、業務プロセスを抜本的に見直し、結合・最適化する業務改革の手法

## 3 DXを推進する体制の整備【新規・充実】

区のDX推進方針を策定するとともに、日々進歩するデジタル技術を存分に活用できる人材の確保、職員の育成に取り組みます。

### ○DX推進方針の策定

DXの取組を総合的かつ効果的に、全庁をあげて推進していくための方針を策定します。

### ○専門人材の活用

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に向けた検討や、デジタル技術の知見を有する専門技術員の増員など、体制の充実を図ります。

### ○人材の育成

職員の意識を改革し、DXの実現に必要な能力を習得するため、デジタルリテラシーの向上に向けた体系的な研修体制を構築します。

