

施策の柱6

区民とともに区政を進める

令和4・5年度 of 取組

1 町会・自治会のデジタル活用支援 ★

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。

町会・自治会を対象としたデジタル活用についての講習会の実施や、専門知識を持ったアドバイザーの派遣を行います。

デジタル活用に取り組む町会・自治会に対し、モバイルルータ等の回線使用料について最大3年間の補助を実施します。

No. 20 - 1		年度別の取組計画		
令和5年度目標	令和3年度末の現況	令和4年度	令和5年度	計
町会・自治会のデジタル活用支援	—	実施	実施	実施
事業費（百万円）		3	4	7

事業実施課： 地域文化部 地域振興課、協働推進課

2 町会・自治会の加入促進

新たに作成した「集合住宅における加入促進ハンドブック」を活用するなど、町会・自治会の加入促進を強化していきます。

No. 20 - 2		年度別の取組計画		
令和5年度目標	令和3年度末の現況	令和4年度	令和5年度	計
町会・自治会の加入促進	実施	実施	実施	実施
事業費（百万円）		1	1	2

事業実施課： 地域文化部 地域振興課、協働推進課

3 「練馬つながるフェスタ」の地域開催 ★

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。

No. 20 - 3		年度別の取組計画		
令和5年度目標	令和3年度末の現況	令和4年度	令和5年度	計
「練馬つながるフェスタ」の地域開催 6か所	実施 (6か所)	実施 (6か所)	実施 (6か所)	実施 (6か所)
事業費 (百万円)		1	1	2

事業実施課： 地域文化部 協働推進課

4 地域活動団体の事業基盤強化に向けた支援 ★

区民協働交流センターで行っている地域活動団体に対する支援を、コロナ禍の課題を踏まえて充実します。

団体の資金面における基盤強化に向け、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開催するほか、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。

No. 20 - 4		年度別の取組計画		
令和5年度目標	令和3年度末の現況	令和4年度	令和5年度	計
地域活動団体の事業基盤強化の支援	実施	充実	実施	充実
事業費 (百万円)		1	1	2

事業実施課： 地域文化部 協働推進課

5 「つながるカレッジねりま」の充実

地域活動に参加したい区民の背中を後押しするため、パワーアップカレッジねりまや練馬Enカレッジなど既存の事業を再編・リニューアルし、福祉・防災・農・みどり・環境の5分野からなる「つながるカレッジねりま」を令和2年9月に開講しました。修了生が各分野で活躍できるよう、町会・自治会をはじめ、人材を求める団体とのマッチングを行っています。

令和4年度に、みどり分野で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。

No. 20 - 5		年度別の取組計画		
令和5年度目標	令和3年度末の現況	令和4年度	令和5年度	計
「つながるカレッジねりま」の充実	実施 (6コース)	充実 (7コース)	実施 (7コース)	充実 (7コース)
事業費 (百万円)		3	3	6

事業実施課： 地域文化部 協働推進課

6 地域おこしプロジェクトの実施

練馬の新しい魅力の創造や地域の課題解決に向けて、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」を実施します。区職員をプロジェクト推進担当として配置し、組織づくりなど事業運営に豊富な知識・経験を有する専門家とともに、地域に根差した主体的な活動の更なる展開を目指します。

No. 20 - 6		年度別の取組計画		
令和5年度目標	令和3年度末の現況	令和4年度	令和5年度	計
地域おこしプロジェクトの実施	実施	実施	実施	実施
事業費 (百万円)		10	9	19

事業実施課： 地域文化部 協働推進課

令和4・5年度の取組

1 「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窓口の混雑状況を区ホームページから確認できる窓口情報提供システムを収納課に導入します。
- ②案内を正確・迅速に行うため、区民事務所のフロアマネージャーは、来庁された方に積極的に声をかけ、要件を確認し、必要な手続きを案内します。
- ③何度も書かない窓口の実現のため、申請書一括作成システムを活用し、転入・転出等の手続きの際に多岐にわたる申請書を一括して作成します。

No. 21 - 1		年度別の取組計画		
令和5年度目標	令和3年度末の現況	令和4年度	令和5年度	計
①窓口情報提供システムの拡大 (計19か所)	計18か所 (練馬区民事務所ほか)	1か所導入 (収納課)	—	1か所導入 (収納課)
②フロアマネージャーの常時配置	実施	実施	実施	実施
③申請書一括作成システムの活用	実施	実施	実施	実施
事業費(百万円)		55	54	109

事業実施課：区民部 区民事務所担当課、収納課

2 各種証明書の発行手数料等のキャッシュレス化

- ①手続き件数が多い住民票や印鑑証明書など各種証明書の発行手数料にキャッシュレス決済を導入します。
- ②乳幼児を連れていてもスムーズに支払いができるよう、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。
- ③住民税、軽自動車税、国民健康保険料の納付をいつでも、どこでも簡単にできるように、キャッシュレス決済の種類を拡大します。

No. 21 - 2		年度別の取組計画		
令和5年度目標	令和3年度末の現況	令和4年度	令和5年度	計
★ ①各種証明書の発行手数料へキャッシュレス決済導入	検討	導入	実施	導入
★ ②乳幼児一時預かり事業の利用料へキャッシュレス決済導入【再掲】 ^{※1}	検討	準備	導入	導入
③住民税等の納付に使用できるキャッシュレス決済の拡大	拡大の検討	拡大	実施	拡大
事業費（百万円）		28	21	49

※1・・・ 計画1 事業No.1 - 1の再掲

事業実施課： 区民部 戸籍住民課、区民事務所担当課、税務課、収納課、国保年金課、
こども家庭部 子ども家庭支援センター

3 オンライン申請の推進

- ①区役所に行かなくても、パソコンやスマートフォンから手続きができるオンライン申請を拡大します。
 ②国民健康保険料に導入したスマートフォン等から口座振替手続きができるWeb口座振替受付サービスを住民税や保育所保育料等の公金に拡大します。
 ③デジタル社会の基盤となるマイナンバーカードについては、国が令和4年度末に、全国民に行きわたることを目指しています。今後も増加が見込まれるマイナンバーカードの交付申請に対応するため、交付ブースの増設等を実施しました。引き続き、円滑なマイナンバーカードの交付促進に取り組めます。

No. 21 - 3		年度別の取組計画		
令和5年度目標	令和3年度末の現況	令和4年度	令和5年度	計
①全庁的なオンライン申請の推進	拡大	拡大	拡大	拡大
②Web口座振替受付サービスの拡大	導入 (国民健康保険料)	拡大 (住民税ほか4公金)	実施	拡大 (住民税ほか4公金)
③マイナンバーカード交付促進	交付ブースの増設	実施	実施	実施
事業費(百万円)		274	261	535

事業実施課：区政改革担当部 区政改革担当課、企画部 情報政策課、区民部 戸籍住民課、
 区民事務所担当課、税務課、収納課、国保年金課、高齢施策担当部 介護保険課、
 こども家庭部 子育て支援課、保育課

4 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の提供

①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、ご遺族の手続きを支援していきます。

②職員の窓口対応力向上や職場の課題解決に取り組むことのできる職員の育成を目的に、区民事務所等の窓口職場を対象として実施したワークショップ型研修を福祉部等の相談窓口職場へ拡大します。

更に、窓口サービス診断等の調査結果を踏まえ、新たな窓口対応力向上研修を実施します。

No. 21 - 4		年度別の取組計画		
令和5年度目標	令和3年度末の現況	令和4年度	令和5年度	計
★①(仮称)お悔やみ窓口の設置	検討	設置	—	設置
②窓口対応力向上研修の充実	充実に向けた検討	充実	充実	充実
事業費 (百万円)		2	2	4

事業実施課：人事戦略担当部 人材育成課、区民部 戸籍住民課

令和4・5年度の取組

1 区民の視点に立ったサービスの展開

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めます。

No. 22 - 1		各戦略計画におけるデジタル化の取組【再掲】	
取組項目		取組内容	計画／事業No.
①手続きのオンライン化の推進			
★	ICTを活用した保育関連サービスの拡充	保育園入園申請のオンライン手続の導入	計画1／事業No.1-6
★	健診(検診)・受診環境の充実	インターネット予約システムの導入	計画10／事業No.10-4
★	自転車駐車場の整備	自転車駐車場の定期利用のWeb申請導入(一部)	計画12／事業No.12-9
	オンライン申請の推進	全庁的なオンライン申請の推進 Web口座振替受付サービスの拡大 マイナンバーカード交付促進	計画21／事業No.21-3
②キャッシュレス化の推進			
★	家庭での子育て支援サービスの充実	乳幼児一時預かり事業の利用料へキャッシュレス決済導入	計画1／事業No.1-1
★	各種証明書の発行手数料等のキャッシュレス化	各種証明書の発行手数料へキャッシュレス決済導入 住民税等の納付に使用できるキャッシュレス決済の拡大	計画21／事業No.21-2
③オンライン事業・相談の充実			
★	母子健康電子システムの運用	母子健康電子システムの運用	計画2／事業No.2-3
★	オンラインツールを活用した介護予防・フレイル予防事業の充実	オンラインツールを活用した介護予防・フレイル予防事業の充実	計画6／事業No.6-8
★	(仮称)練馬区障害者の意思疎通に関する条例の制定および意思疎通支援事業の充実	遠隔手話通訳設置事業	計画7／事業No.7-8
★		情報支援機器の利用支援事業	
★	障害児一時預かり支援事業等の実施	相談事業等のオンライン化	計画7／事業No.7-12
★	みどり健康プロジェクトの充実	オンラインによる健康イベントの開催	計画10／事業No.10-1
	ねりま防災カレッジ事業の充実	講習会等の一部オンライン化	計画11／事業No.11-10
		VR防災体験の実施	
	「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	申請書一括作成システムの活用	計画21／事業No.21-1

④ICTを活用した教育内容の充実			
★	不登校対策の充実	ICTを活用した相談・学習支援の実施	計画4／事業No.4-1
★	ICTを活用した教育内容の充実	教員全体のICT活用能力の向上	計画4／事業No.4-5
★		教育ネットワーク回線の充実	
★		教員用タブレットパソコンの配備	
★		デジタル教科書の導入に向けた検討	
★	家庭教育支援事業の実施	児童生徒用タブレット等を活用した情報発信	計画4／事業No.4-19
⑤情報発信手段の充実			
★	ICTを活用した保育関連サービスの拡充	保育所のICT化推進 ・区立園(直営)のICT導入 ・区立園(委託)のICT導入 ・私立園等へのICT導入補助	計画1／事業No.1-6
★	(仮称)ねりま子育て支援アプリの導入	子育て支援アプリの構築	計画2／事業No.2-4
	キッズ安心メールの利用拡大	キッズ安心メールの全小学校ひろば室への設置	計画3／事業No.3-3
	みどり健康プロジェクトの充実	練馬健康管理アプリ「ねりまちてくてくサプリ」コンテンツの充実・アプリ周知の推進	計画10／事業No.10-1
★	こころの健康づくり対策の拡充	ゲートキーパーの役割を学ぶための動画の配信	計画10／事業No.10-3
★	区民が農に親しむ取組の充実	「とれたてねりま」アプリを活用した農の情報発信	計画17／事業No.17-4
	練馬の歴史を活かした映像文化のまちづくり	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 オンライン配信事業「ねりま映画サロン」の充実	計画18／事業No.18-3
	「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	窓口情報提供システムの拡大	計画21／事業No.21-1
⑥災害時等における対応力の強化			
★	練馬区感染症ネットワークの構築	LINE WORKSを活用した医療機関等との連絡体制の強化	計画9／事業No.9-1
★	災害情報システムの構築	災害情報システムの構築	計画11／事業No.11-13
⑦地域社会のデジタル化支援			
★	販路拡大など企業活動の活性化	事業者のデジタル化相談窓口の設置、セミナーの実施	計画16／事業No.16-2
★		デジタル化等支援融資の実施	
		オンライン商談交流会などによる販路拡大への支援	
★	商店街や個店の魅力づくり	動画やSNSを活用した商店街や個店の魅力を発信する取組の支援	計画16／事業No.16-3
		商店街のキャッシュレス化促進への支援	
★	町会・自治会のデジタル活用支援	町会・自治会のデジタル活用支援	計画20／事業No.20-1

⑧データの利活用によるきめ細かい支援		
★	「高齢者みんな健康プロジェクト」の充実	個別訪問事業等の充実
★		講座・教室事業の開催
計画6／事業No.6-4		
⑨高齢者等のデジタル利活用の支援		
★	高齢者見守りの推進	位置情報提供システム(GPS)利用料助成
★		見守りICT機器活用事例紹介講座の開催
計画5／事業No.5-3		
★	デジタル格差解消を目指した取組の推進	スマートフォン利用普及啓発・活用支援の充実
計画6／事業No.6-9		

2 業務の改革

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。

①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、効率化に向けた業務プロセスの見直しを進めます。

②AI・RPA等の活用による業務効率化

AIやRPA^{※1}、ノーコード開発^{※2}などについて、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。

③BPRの考え方を活用した事務の見直し

BPR^{※3}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。

④テレワーク環境の整備

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。

⑤LAN環境整備方針の策定

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。

No. 22 - 2		年度別の取組計画		
令和5年度目標	令和3年度末の現況	令和4年度	令和5年度	計
★ ①自治体システムの標準化	検討	検討	検討	検討
★ ②AI・RPA等の活用	拡充	拡充	拡充	拡充
③BPRの考え方を活用した事務の見直し	実施	実施	実施	実施
★ ④テレワーク環境の整備	試行	試行	導入	導入
★ ⑤LAN環境整備方針の策定	検討	検討	策定	策定
事業費（百万円）		87	***	87

※1 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

※2 ノーコード開発・・・ プログラミングの知識やスキルがなくてもアプリやWebサービスが開発できる手法

※3 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

事業実施課：区民部 福祉部 高齢施策担当部 健康部 教育振興部 こども家庭部 選挙管理委員会事務局
企画部 総務部 人事戦略担当部

3 DXを推進する体制の整備 ★

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よう、人材の確保、職員の育成に取り組めます。

①DX推進方針の策定

DX^{※1}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。方針には情報セキュリティ対策についても盛り込みます。

②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を進め、体制の充実を図ります。

③人材の育成

職員の意識を改革し、DXの実現に必要な能力の習得を進めるため、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。

No. 22 - 3		年度別の取組計画		
令和5年度目標	令和3年度末の現況	令和4年度	令和5年度	計
①DX推進方針の策定	検討	検討	策定	策定
②専門人材の活用				
外部人材の登用	検討	検討	検討	検討
専門技術員の増員 計2名	計1名	1名増	—	1名増
③人材の育成				
デジタル人材育成プログラムの実施	検討	検討	実施	実施
事業費（百万円）		11	8	19

※1 DX… 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

事業実施課： 企画部 区政改革担当部 人事戦略担当部