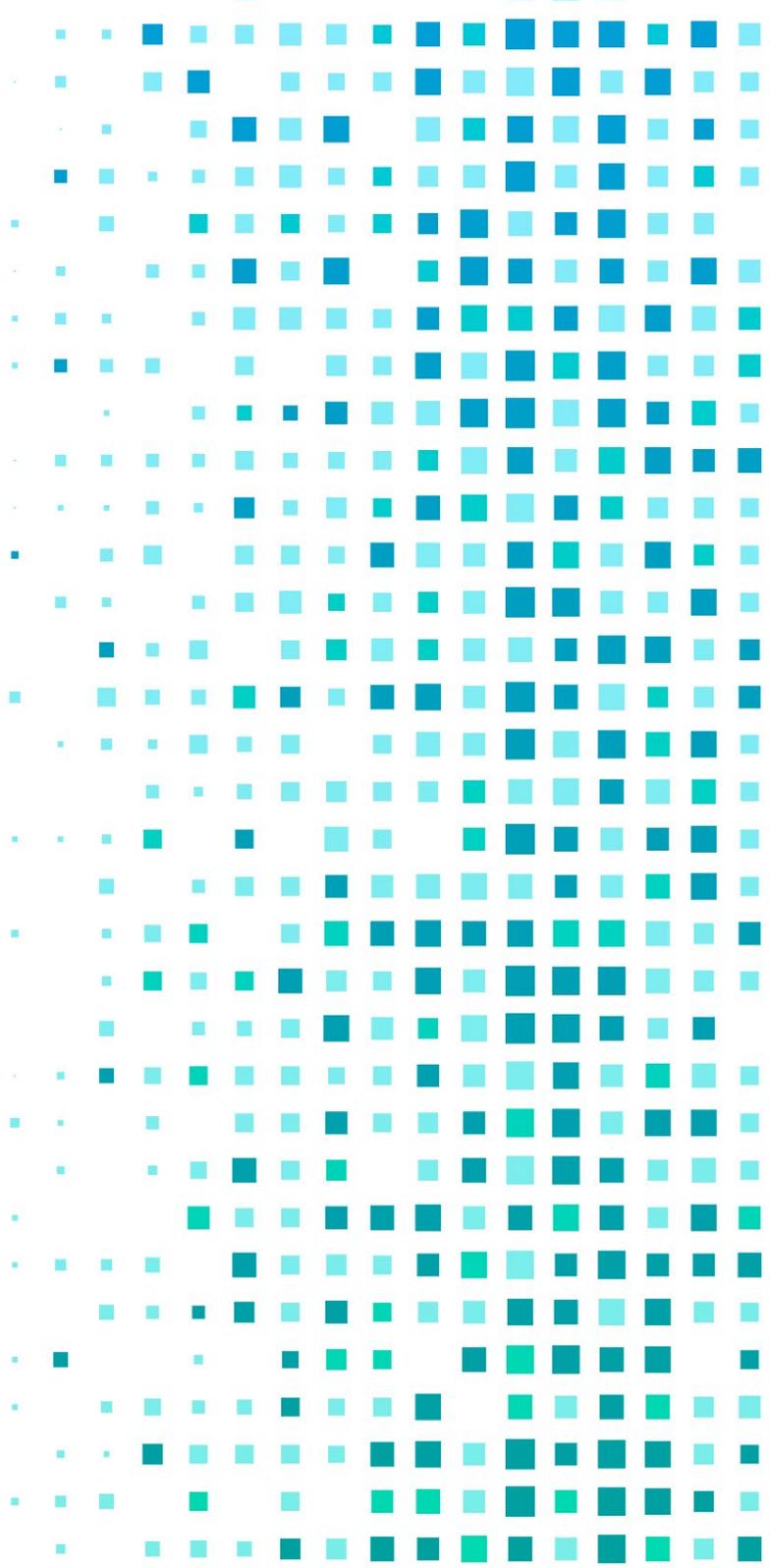


“かつしかDX”の 戦略的取組

～デジタル区役所の実現に向けて～
方針と方向性



目次

■[かつしかDX]の戦略的取組
～デジタル区役所の実現に向けて～ 方針と方向性

1 戦略的取組の概要

- (1) 背景
- (2) 位置付け
- (3) 目的
- (4) 推進体制
- (5) セキュリティ対策の徹底

2 かつしかDXの戦略的取組全体スケジュール (各種計画等との関係性)

3 方針

- ◎推進イメージと各種リソース（財政コスト、人材）
- ◎推進体制（案）

4 各重点方針

(1) 重点方針1

「行かない」「書かない」「待たない」窓口サービスを実現

ア ポイント1

「行かない」窓口の実現 コンビニ交付・オンライン手続の
重点実施

- 1-1 戸籍謄本・抄本等のコンビニ交付実施・拡大の取組
- 1-2 窓口サービスの業務改革（BPR）の取組
- 1-3 生成AIの効果的な活用による区民サービスの向上
- 1-4 ノーコードツール等を活用したオンライン手続の
拡大の取組
- 1-5 区民事務所でのオンライン手続支援の取組
- 1-6 「行かない」窓口の実現に向けたデジタル技術の効果
的な活用・検討
- 1-7 効果的な区政情報の発信

イ ポイント2

- 「書かない」窓口の実現 書かない窓口の導入・拡大の取組
- 2-1 標準準拠システム導入に伴うFIT & GAP、BPRの取組
 - 2-2 書かない窓口の導入・拡大の取組
 - 2-3 高齢者や外国人等への親切な支援と対応の取組

ウ ポイント3

「待たない」窓口の実現 窓口サービスの業務改革（BPR）や
窓口体制の検討等

- 3-1 インターネット呼び出しサービスの対象窓口拡大の取組
- 3-2 窓口来庁予約機能の活用による窓口体制の検討、実施
- 3-3 手続種別による案内窓口の振分けの検討、実施

(2) 重点方針2

内部業務変革に向けたDXを徹底推進

ア ポイント4

申請手続等のデジタル化に迅速かつ的確に対応する職場の実現

- 4-1 ノーコード（ローコード）ツールなどデジタルツールの
拡充の取組
- 4-2 ノーコード（ローコード）ツール、AI活用研修の拡大の
取組

イ ポイント5

内部業務変革に積極的な職場の実現

- 5-1 ペーパーレス優先の徹底、電子資料の保管方法等の整理
- 5-2 インターネット環境でのクラウドサービスを利用した
業務環境の検討
- 5-3 デジタルツールを活用した身近な業務改善の取組
- 5-4 ビジネスチャットツールやWEB会議の活用による
オンラインコミュニケーションの向上

目次

ウ ポイント6

デジタルに精通した職員育成の実現

- 6-1 デジタル、情報システム環境への習熟、ICT指導員の見直し
- 6-2 高度なデジタル人材育成に向けた専門性の高い研修等の実施
- 6-3 GovTech東京等と連携したデジタル人材の活用、育成

(3) 重点方針3

DXの活用で施策等の付加価値を創造

- 7-1 防災DXを推進
- 7-2 産業DXを推進
- 7-3 健康DXを推進
- 7-4 子育てDXを推進
- 7-5 教育DXを推進

用語解説

参考資料1 「かつしかDX」の戦略的取組 各部取組事項一覧（令和5年11月時点）

参考資料2 各種データ集

戦略的取組の概要

1. 背景

近年、スマートフォンの普及やネットワークの高速化、生成AIの普及など急速なデジタル化の進展により社会生活環境は大きく変化しています。国では人口減少や少子高齢化に伴う生産年齢人口の減少による労働力不足などに対してデジタル技術を活用しながら一人一人の幸せをデジタル社会で実現する取組が進んでおり、地方自治体においてもデジタル化の取組を加速し持続可能な区役所づくりを進めることが必要です。

本区では、「スマートかつしか」の実現に向け、令和3年10月に「葛飾区デジタル推進計画2021」を策定し、デジタル技術を活用しながら区民サービスの向上や業務の効率化を進めてきました。この間には国の「地方公共団体情報システムの標準化」に向けた移行作業も始まり、併せて個々のシステムの業務改革（BPR）を行いながら更なる区民サービスの向上や業務効率化に取り組んでいます。また、生成AIは自治体の業務効率化や行政サービスの向上に大きな可能性を有しており、生成AIを導入する自治体も増えています。

こうした状況を踏まえ、DX(*)により新たな価値の創造やサービスの変革に取組を加速させ持続可能な葛飾区を実現していく必要があります。

2. 位置付け

デジタル技術は急速に進化し続け、さらに今後も発展すると考えられることから、「かつしかDX」の実現に向けた取組を「計画」として示すのではなく、「葛飾区デジタル推進計画2021」、「葛飾区SDGs推進計画」、「葛飾区中期実施計画」、その他の個別計画などと連携を図った方針や方向性として示し、戦略的に推進することとします。

また、「かつしかDX」の推進に当たり重要な戦略である「窓口サービスのDX」、「ペーパーレス化への取組」「地方公共団体情報システムの標準化」への移行年次や新庁舎への移転スケジュールなどを勘案し、今後6年間で視野に置きながら、より具体的な取組は令和7年度までの期間を目標とします。

戦略的取組の概要

3. 目的

スマートフォンなどデジタル機器の普及により、時間、場所、手続を省力化しながら様々な情報やサービスを得られる機会が増えました。

今後は全庁的視点に立ち行政サービスや内部業務、施策など3つの重点方針を掲げ、総合的にデジタル化を加速させていきます。

行政サービスの各種申請サービス等においても、取扱件数の多い手続や子育て関係など、よりオンライン化が望まれる手続から優先的にオンライン化を進め、デジタル技術のメリットを最大限に活かしたサービスを提供するほか、窓口サービスについても「地方公共団体情報システムの標準化」への移行を契機にオンライン化を促進し、マイナンバーカードの利便性も活用しながら区役所へ「行かない」「書かない」「待たない」で手続ができる仕組を構築します。

内部業務についてはOCRやRPAなどの導入を拡大し、効率化・省力化を進めるとともに、職員全体のICTリテラシーの向上に努め、デジタルサービスへの意識改革を図りながら更に業務改革を進めていきます。生成AIは大きな可能性を持つ人工知能であり、情報処理、文書作成など業務の効率化や行政サービスの向上に資するツールとして本格活用していきます。

施策についても防災、産業、健康、子育て、教育などの分野へDXにより付加価値を高め、今後は、住民情報系システムの標準化など全国標準のデジタル基盤の連携活用など様々な分野でデジタル技術を有効活用する取組を進めます。

このようにデジタル技術を駆使して様々な課題を解決し、DXによる区役所の変革に取り組み、



葛飾区は

「スマホでつながるデジタル区役所」

を目指します！

戦略的取組の概要

4. 推進体制

「かつしかDX」の戦略的取組の推進体制は、葛飾区デジタル推進委員会のほか、新たに設置する窓口環境改善委員会やペーパーレス等推進委員会において戦略の具体的な内容を協議し、区の経営的観点から経営改革推進本部と連携し戦略的で実効性の高い取組としていきます。

5. セキュリティ対策の徹底

「かつしかDX」の戦略的取組の推進に当たっては、技術革新や環境変化に応じてセキュリティ対策を徹底・強化するとともに、情報システム・ネットワークの安定性の確保や業務継続体制の確保に取り組みます。

かつしかDXの戦略的取組全体スケジュール (各種計画等との関係性)



方針

本区はこれまで「スマートかつしか」の実現を目指して
「葛飾区デジタル推進計画2021」によりデジタル推進に取り組んできました。

- ① DXにより行政サービスを向上！
- ② DXにより業務改革を徹底・推進！
- ③ 新しい区民サービス・ワークスタイルを実現！



葛飾区は

「スマホでつながるデジタル区役所」

を実現するため、

以下の重点方針により、戦略的に取り組んでいきます。

重点方針 1



行かない・書かない・
待たない窓口サービスを実現

重点方針 2



内部業務変革に向けた
DXを徹底推進

重点方針 3



DXの活用で施策等の
付加価値を創造

推進イメージと各種リソース (財政コスト、人材)



推進体制（案）

意思決定機関としての役割
 ※経営改革本部、経営改革推進委員会と適宜連携



新規設置

新規設置

新規設置

実務の進め方については、PT化も含めて検討中

重点方針①

行かない、書かない、待たない窓口サービスを実現

窓口サービスをDXする3つのアクション

1



コンビニ交付、オンライン
手続の拡大で「行かない」

- 住民票や税証明に加えて戸籍謄本や抄本のコンビニ交付を実施（令和6年度）
- オンライン手続を拡大（令和7年度までに、受付総件数の約8割をオンライン化予定）

2



行かなければならない
手続も窓口で「書かない」

- 窓口業務改革により転入手続も「書かない」
- 身近な窓口で高齢者や外国人等にハートフルなサポートを実施

3



インターネット確認等で
「待たない」

- インターネット呼び出しサービスの対象窓口を拡大
- 窓口来庁予約機能の活用や手続種別による案内窓口の振分けを検討、実施

重点方針① | 取組概要

※実施時期は目安



コンビニ交付

「行かない」窓口の実現

コンビニ交付・
オンライン手続の
重点実施

取組1-1

戸籍謄本・抄本等のコンビニ交付実施・拡大の取組（令和6年度）
※コンビニ交付利用促進に向けた広報も強化

取組1-4

ノーコードツール等を活用したオンライン手続の拡大の取組
（令和6～11年度）以下の手続を優先的に実施
・年間10,000件以上受付件数がある手続
・子育てや教育など、よりオンライン化が望まれる手続



書かない窓口

「書かない」窓口の実現

書かない窓口の導入・
拡大の取組

取組2-1

標準準拠システムへの移行（令和6・7年度）

取組2-2

書かない窓口の導入・拡大の取組
STEP1：戸籍住民課への導入（令和6年度）
STEP2：福祉部、子育て支援部、教育委員会事務局等への導入拡大
（令和7～11年度）



インターネット
呼び出しサービスの
対象窓口拡大

「待たない」窓口の実現

窓口サービスの業務
改革（BPR）や窓口
体制の検討等

取組2-1

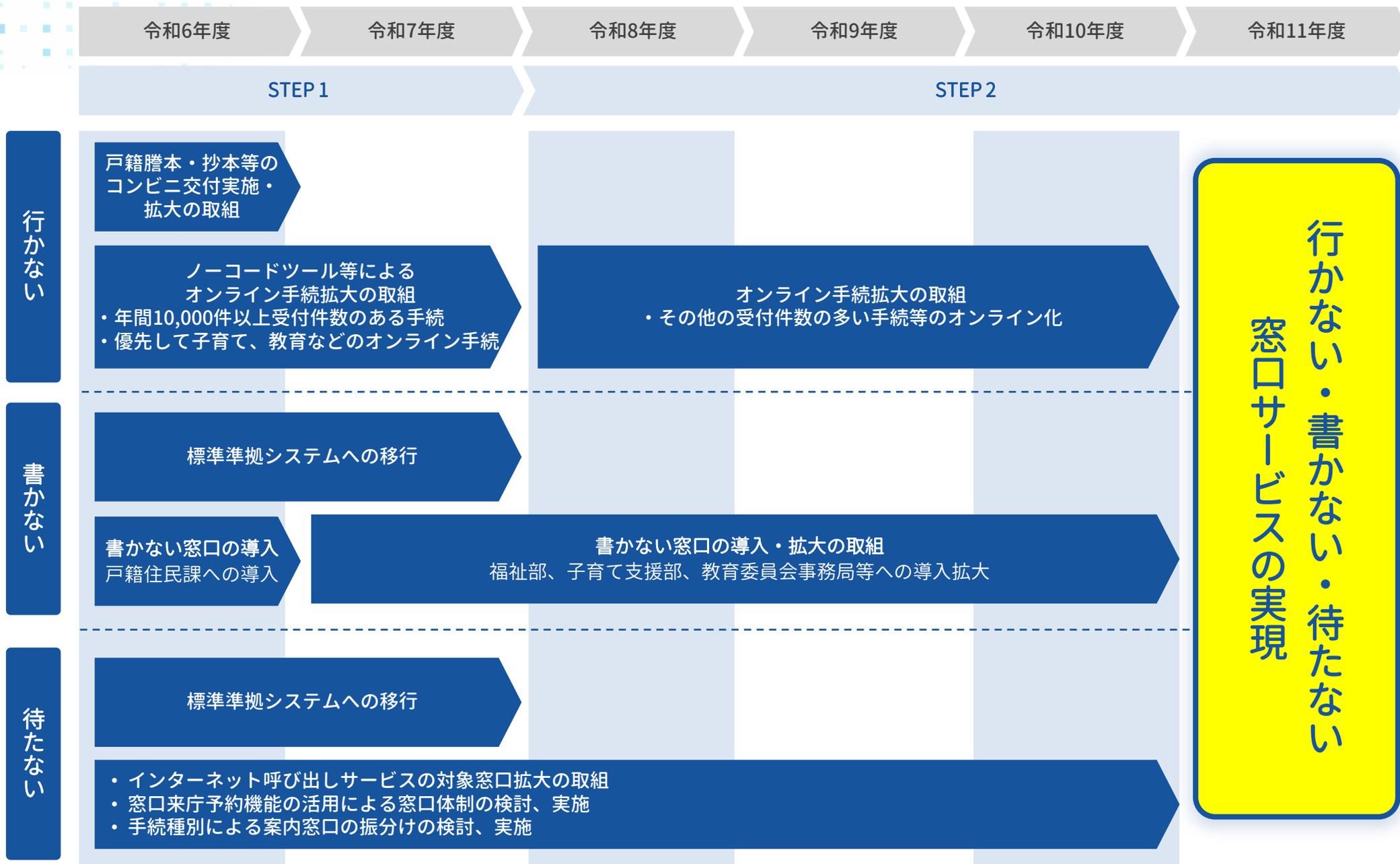
標準準拠システムへの移行（令和6・7年度）

取組（※）
3-1
3-2
3-3

・インターネット呼び出しサービスの対象窓口拡大の取組
・窓口来庁予約機能の活用による窓口体制の検討、実施
・手続種別による案内窓口の振分けの検討、実施

※いずれも令和6～11年度

STEP1・2の取組概要



行かない・書かない・待たない
窓口サービスの実現

重点方針① 「行かない」「書かない」「待たない」窓口サービスを実現

ポイント1

「行かない」窓口の実現

コンビニ交付・オンライン手続の重点実施

「行かない」窓口の実現 コンビニ交付・オンライン手続の重点実施

1-1 | 戸籍謄本・抄本等のコンビニ交付実施・拡大の取組

本区は、コンビニエンスストアで住民票の写しや印鑑登録証明書、課税証明書及び納税証明書を交付するサービスを実施しています。一方、窓口で申請しないと発行できない証明書もあり、来庁の手間や窓口での待ち時間などに課題があります。

その解決策として、コンビニエンスストアで交付する証明書を拡大し、さらに便利で利用しやすいサービスにしていきます。

コンビニ交付 <令和6年度中に実施予定>



マイナンバーカード(*)を活用して来庁することなくコンビニで取得できるようにします。

※除籍謄本・抄本、改製原戸籍謄本・抄本などコンビニで取得できない証明書は、オンラインフォームで申請し、取得できるようにします。



「行かない」窓口の実現 コンビニ交付・オンライン手続の重点実施

1-2 | 窓口サービスの業務改革（BPR）の取組

業務フローを見える化して業務を改善する業務改革（BPR（*））を全庁的に推進します。

BPRの3つのステップ

STEP 1 As-Is

業務の見える化で
現在の姿を把握

STEP 2 Can-Be

最先端のAI/ICTを活用し、理想の姿
（To-Be）を設定
その上で実現可能なステップを実行

STEP 3 To-Be

理想の姿を実現

Before

区役所に行くのは面倒

待ち時間が長い

関連する手続は
これで全部？



紙処理が多く、
事務処理が煩雑！



After

区民の利便性向上

記入の手間などを減らし、
快適な手続に

業務省力化・効率化

デジタル技術で
事務処理を簡略化



「行かない」窓口の実現 コンビニ交付・オンライン手続の重点実施

1-3 | 生成AIの効果的な活用による区民サービスの向上

生成AI(*)は窓口サービスや自動応答システムなどによる区民サービスの向上にも多くの可能性を有しています。今後は区独自のデータベースを構築のうえ生成AIを本格活用し、問合せ対応などへの活用を検討していきます。

生成AI活用の方向性

区民の問合せ対応

区公式ホームページなどにおいて、生成AIを活用することにより、質問に対して自動で応答し、24時間いつでも区民の様々な質問に対応。

区民サービス向上につながる活用（検討） 一例

● 問合せ対応の迅速化

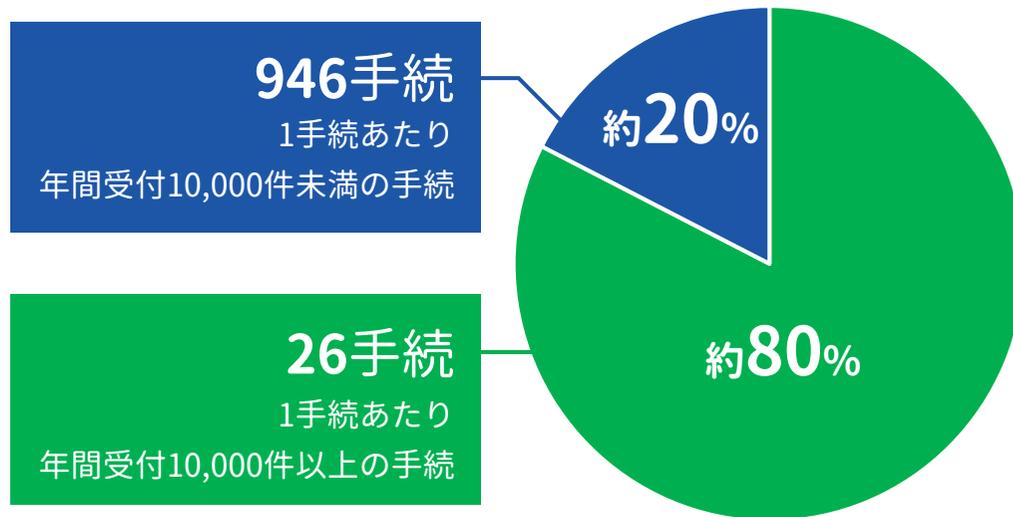
区公式ホームページ等で生成AIを公開し、問合せ対応の迅速対応



「行かない」窓口の実現 コンビニ交付・オンライン手続の重点実施

1-4 | ノーコードツール等を活用したオンライン手続の拡大の取組

令和7年度までに、受付総件数の約8割をオンライン化



受付件数の多い手続や子育て関係など、よりオンライン化が望まれる手続から優先的にオンライン化を進め、デジタル区役所を実現（オンラインの対象手続は参考資料のとおり）

オンライン化した手続は、ノーコードツール(*)やぴったりサービス(*)から利用できるようにします。

オンライン化目標

STEP 1
(令和6・7年度)

- 年間受付10,000件以上の手続
- 子育てや教育などの手続

STEP 2
(令和8年度以降)

- その他の手続

▶ デジタル区役所を実現

(手続は原則オンライン化達成)

「行かない」窓口の実現 コンビニ交付・オンライン手続の重点実施

1-5 | 区民事務所でのオンライン手続支援の取組

オンライン化した手続は、身近な区民事務所でも
手続ができるよう支援を行います。



オンライン手続支援

ひとりで申請が難しい場合には、
マイナンバーカードなどの本人確認
書類の提示により区民事務所で手続
支援を行います。



区民事務所



手続の利用窓口
拡大の検討

区民事務所の機能や役割を見直し、
区役所本庁舎のみで対応している
手続も受付窓口の拡大を検討します。

区民事務所でのサービス向上に向けた各種試行



対象手続 拡大の検討

本課を案内
している手続

- 介護の認定に関する手続
- 後期高齢者医療に関する手続
- 障害福祉の認定、更新の手続
- 高齢者福祉の各種届出関係



タブレットによる オンライン相談、申請、 翻訳対応の試行

- タブレットによるオンライン相談・申請
区民事務所と所管課をつなぎ、相談や対面審査が必要な手続等を遠隔実施
- 外国人等に対する翻訳対応
タブレットの同時翻訳により迅速な手続を実現



インターネット 予約機能の試行

- インターネット確認サービスを導入し、
混雑状況が確認できる仕組みを構築し、滞留を解消
- 手続種別や時期に応じてインターネット予約機能を試行し、
手続案内の効率化を検討



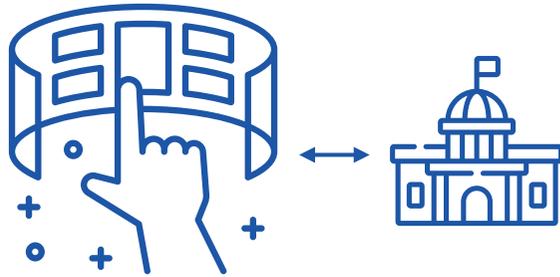
“書かない窓口”の 導入検討

- 令和6年度に戸籍住民課で先行実施する「書かない窓口」について、
令和7年度以降の区民事務所への導入を検討
- 国民健康保険、介護保険、後期高齢者医療保険、
児童手当等の手続などへ、順次拡大を検討

「行かない」窓口の実現 コンビニ交付・オンライン手続の重点実施

1-6 | 「行かない」窓口の実現に向けたデジタル技術の効果的な活用・検討

メタバース等仮想空間や5Gの検討



メタバース(*)による
仮想「葛飾区役所」の実現



民間事業者や
研究機関との検討・検証

「行かない」窓口(*)の実現に向けた効果的な取組のひとつとして、インターネット上の仮想空間(メタバース)の活用を検討していきます。

そのほか、国が実現を目指している超高速・超大容量・超低遅延のデータ流通を可能にするBeyond 5G (6G) (*)などについて、民間事業者や研究機関との連携も行いながら、検討していきます。

「行かない」窓口の実現 コンビニ交付・オンライン手続の重点実施

1-7 | 効果的な区政情報の発信

効果的な区政情報の発信

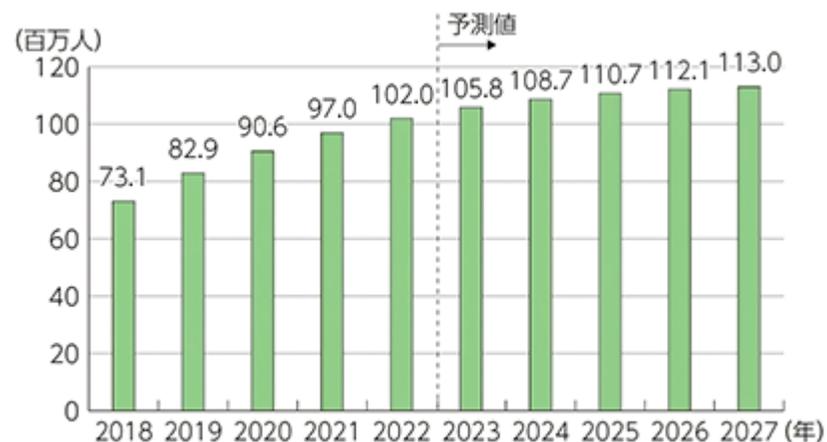


SNS上での動画コンテンツ
での情報発信 (例: TikTokなど)



AR、VRなど仮想空間を活用した
区のサービス展開の検討

図表4-7-1-2 日本のソーシャルメディア利用者数の推移及び予測



※ソーシャルメディアサイトやアプリケーションを月1回以上利用する人の数(アカウントの有無は問わない)

(出典)Statista³

出典:総務省「情報通信白書」(令和5年版)

世代ごとに情報の送受信のコミュニケーションツールが異なり、若年層の情報取得にはSNS(ソーシャルネットワークサービス)が大きな役割を果たしていると言われてしています。

総務省の「情報通信白書(令和5年版)」によれば、TikTok(*)やInstagram(*)のストーリーズ・リールなどショート動画コンテンツが流行しており、さらにAR・VRのコンテンツも普及していくと予想されます。

日本のソーシャルメディア利用者数は、2022年の1億200万人から2027年には1億1,300万人に増加すると予測されています。区では今後もSNSなどを利用して広い世代に効果的な区政情報の発信に取り組んでいく必要があります。

※そのほか、デジタルサイネージや公共交通機関の映像広告などの活用も検討

重点方針① 「行かない」 「書かない」 「待たない」 窓口サービスを実現

ポイント2 「書かない」 窓口の実現

書かない窓口の導入・拡大の取組

「書かない」窓口の実現 書かない窓口の導入・拡大の取組

2-1 | 標準準拠システム導入に伴うFIT&GAP (*)、BPR (*)の取組

標準準拠システムへの移行と合わせて、区民サービスの向上や業務効率化につながるよう、庁内LANや端末などの最適化を図るとともに、セキュリティ環境の確保にも取り組んでいきます。

令和5年度

- 標準準拠システムとの差異の分析(*)
- 業務改革 (BPR) (*)
- カスタマイズ機能等の導入検討

令和6年度

- 業務改革 (BPR)
- システムの調達・改修
- 区情報ネットワークの全体再設計

令和7年度

- システム改修
- ガバメントクラウドへの移行

地方公共団体情報システムの標準化に関する法律（令和3年9月施行）の制定により国は、標準準拠システム(*)への移行を令和7年度末までに完了することを目標としており、本区も対象システム（次頁参照）を移行します。また、標準準拠システムは、現在利用中のデータセンターからガバメントクラウド(*)へ移行します。

区では、15業務システムの移行作業に合わせて業務改革 (BPR) を行い、効率的で利用しやすい窓口サービスの実現に取り組めます。

今後の地方公共団体情報システムの標準化の取組スケジュール

※令和6年1月時点

本区システム名 標準仕様書名	主管部署	ベンダーパッケージ	～R5.3	R5.4～9	R5.10～ R6.3	R6.4～9	R6.10～ R7.3	R7.4～9	R7.10～ R8.3
戸籍システム 戸籍、戸籍附票	戸籍住民課	富士フィルムシステム サービス/ブックレス						Ver.UP + IBMクラウド移行	
福祉総合システム 障害者福祉	障害福祉課	アイネス WebRings	Fit & Gap				BPR	Ver.UP & リフト	
後期高齢者医療保険料徴収システム 後期高齢者医療支援	国保年金課	日立システムズライフ パートナー/P			Fit & Gap		BPR	Ver.UP & リフト	
介護保険システム	介護保険課	日立システムズライフ パートナー/K			Fit & Gap		BPR	Ver.UP & リフト	
生活保護システム	西生活課	アイネス WebRings	Fit & Gap					移行時期検討中	
保健所業務システム 健康管理	地域保健課	日本コンピュータ WEL-MOTHER	Fit & Gap				BPR	Ver.UP & リフト	
子育て支援総合システム 子ども・子育て支援	保育課	富士通japan MOWEL	Fit & Gap					移行時期検討中	
児童システム 児童手当、児童扶養手当	子育て応援課	アイネス WebRings	Fit & Gap				BPR	Ver.UP & リフト	
学務システム 就学事務	学務課	YEC Seagull-LC	Fit & Gap				BPR	Ver.UP & リフト	
選挙人（投票人）名簿管理システム 選挙人名簿管理	選挙管理 委員会事務局	行政Probono	Fit & Gap				BPR	Ver.UP & リフト	

今後の地方公共団体情報システムの標準化の取組スケジュール

システム標準化対応中

※令和6年1月時点

本区システム名 標準仕様書名	主管部署	ベンダーパッケージ	～R5.3	R5.4～9	R5.10～ R6.3	R6.4～9	R6.10～ R7.3	R7.4～9	R7.10～ R8.3
税務システム 個人住民税、軽自動車税	税務課	日本電気 Cokas-i	リプレイス（プレシフト）		Fit & Gap		Ver.UP BPR		Ver.UP & リフト
国民年金システム	国保年金課	日本電気 Cokas-i		Fit & Gap	リプレイス（プレシフト） Fit & Gap		Ver.UP BPR		Ver.UP & リフト
住民基本情報システム 住民記録、印鑑登録	戸籍住民課	富士通 Japan MICJET	Fit & Gap	Ver.UP					Level up & リフト
国民健康保険標準システム 国民健康保険	国保年金課	日立システムズ 国保中央会版	Fit & Gap	リプレイス（プレシフト）		BPR			Ver.UP & リフト

システム標準化機能対象

本区システム名 標準仕様書名	主管部署	ベンダーパッケージ	～R5.3	R5.4～9	R5.10～ R6.3	R6.4～9	R6.10～ R7.3	R7.4～9	R7.10～ R8.3
住民情報共通DBシステム （統合宛名管理システム）	情報 システム課	日立システムズ				Fit & Gap		再構築	リフト
統合収滞納システム	収納対策課							移行時期検討中	

「書かない」窓口の実現 書かない窓口の導入・拡大の取組

2-2 | 書かない窓口の導入・拡大の取組

「デジタルファースト」、「ワンスオンリー」、「ワンストップ」により、「書かない」窓口(*)を推進します。戸籍住民課で行う総合窓口サービスでも、申請書は1回、待ち時間も短縮します。

今後は、令和6年度中を目途に、転入手続の際には、ワンストップに引き継げる「書かない」窓口を導入します。その後は、福祉、子育てなど、「書かない」窓口の全庁展開を図ります。

タブレット端末の窓口配置、申請補助

窓口にはタブレットを設置し、キーボードやタッチペンでオンライン申請ができます。あわせて、申請入力サポートを行い、親切・丁寧な区民サービスの提供を目指します。

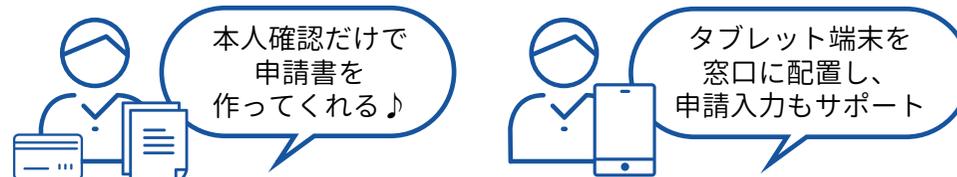
マイナンバーカードなどを活用した申請書への自動入力・情報連携

マイナンバーカードなどの本人確認書類の提示により、氏名や生年月日等の基本情報を自動入力し、各業務システムのデータと申請情報を連携させ、事務処理の正確性を図り、手続き時間を短縮化します。

Before 部署を回って、
何度も同じような内容を申請書に記載



After マイナンバーカードも有効活用しながら
「書かない」窓口を実現



書かない窓口の導入イメージ

書かない窓口は、業務システムの標準化対応と庁舎移転を踏まえ、
順次導入・拡大を予定しています。

スケジュール

当初導入時
(R7.1~R8.3)

標準準拠システム
対応時
(R8.4~R12)

新庁舎移転時
(R12~)

戸籍住民課で導入

総合窓口の関係課等で導入

窓口数やレイアウト等
書かない窓口の
効果的な活用を検討

- 住民基本情報システムとのデータ連携を行い、区民の書く手間の削減と職員の入力業務の省力化を図ります。
- 書かない窓口を効果的に活用し、転入手続等の混雑緩和を目指します。

- 総合窓口の関係課にも書かない窓口の導入拡大を図ります。
- 出先施設にも書かない窓口の導入拡大を検討します。

- 新庁舎への移転後は、窓口数やレイアウトのほか、区民の導線等の変更を含めて、書かない窓口を効果的に活用していきます。

窓口業務のデジタル化による、業務効率化・省力化を推進します。
※組織体制の見直し等につなげます。

「書かない」窓口の実現 書かない窓口の導入・拡大の取組

2-3 | 高齢者や外国人等への親切な支援と対応の取組

デジタルデバインド(*)への支援充実

スマートフォンの操作方法やオンラインサービスの利用方法などを学べる講座の実施など、誰もがデジタル技術を活用できるよう支援を充実します。

→さらに多くの方が活用できるよう、普及啓発に取り組んでいきます。



情報の発信とアクセシビリティの向上

区公式HPやLINEなどのSNSを積極的に活用し、区にアクセスしやすくします。

→オンラインメニューの見直しや改善にも取り組み、アクセシビリティの向上を図ります。



オンライン手続支援

ひとりで申請が難しい場合には、マイナンバーカードなどの本人確認書類の提示によりオンライン手続支援を行います。

→高齢者や外国人のほか、デジタルに苦手意識がある方でも、オンライン手続や相談ができるよう支援を行います。



高齢者、障害者、外国人への対応の充実

窓口において、多言語翻訳機や翻訳対応透明ディスプレイ(*)などを効果的に活用し、円滑なコミュニケーションに努め、的確に対応します。

→最新のデジタル技術を効果的に活用し、より一層心温まる親切な対応を心掛けていきます。



重点方針① 「行かない」 「書かない」 「待たない」 窓口サービスを実現

ポイント3 「待たない」 窓口の実現

窓口サービスの業務改革（BPR）や
窓口体制の検討等

「待たない」窓口の実現 窓口サービスの業務改革（BPR）や窓口体制の検討等

3-1 | インターネット呼び出しサービスの対象窓口拡大の取組

利便性向上に向けてインターネット呼び出しサービス(*)
の対象窓口の拡大を図ります。

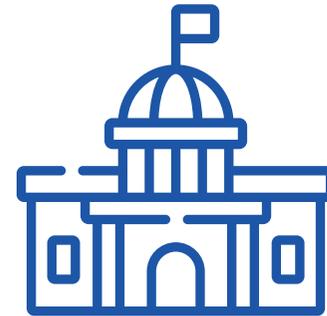


その場になくても、
呼び出し状況がわかる。

新庁舎で、インターネット呼び出し
サービスを導入するため、
対象窓口の拡大を図る。

区民利用の多い

- 転入転出手続
- 保健・福祉の手続
- 子育て・教育の手続 など



令和12年度新庁舎移転

インターネット呼び出しサービスの
完備された快適な窓口

その場で待たない窓口を目指します。

「待たない」窓口の実現 窓口サービスの業務改革（BPR）や窓口体制の検討等

3-2 | 窓口来庁予約機能の活用による窓口体制の検討、実施

窓口来庁予約を試験的に導入し、待ち時間の短縮化と窓口体制の変更について検討を行います。

現在

主に手続種別で窓口が分けられており、基本的には先着順で来庁者に対応している。



〇〇手続
1番窓口



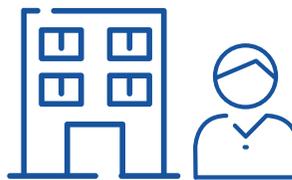
△△手続
2番窓口



××手続
3番窓口

将来イメージ

来庁前の事前申請



必要手続や来庁時刻の
事前申請（来庁予告）

窓口体制の変更

窓口体制の変更と連携し、「待たない」窓口(*)を実現



〇〇手続
1番、2番窓口



△△手続、××手続
3番窓口

- 税の当初賦課等に関連する手続（※税、国保年金、介護保険など）
- 子育て関係の手続
- マイナンバー関係の手続など

3-3 | 手続種別による案内窓口の振分けの検討、実施

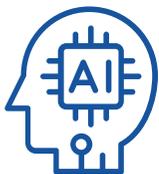
- 単身世帯の転入や家族の転入など、手続種別による案内窓口の振分けについて、待ち時間の短縮化と窓口の対応体制について検討を行います。
- 繁忙期を避け、戸籍住民課や区民事務所などで試行・検証を行います。
- 検証結果を踏まえ、手続繁忙期など状況に応じた案内窓口の振分けを本格実施します。

重点方針②

内部業務変革に向けたDXを徹底推進

業務効率化する4つのアクション

1



サービスデザイン思考(*) BPRを推進

- サービスデザイン思考研修、BPR研修で業務を効率化
- 業務可視化ツール(*)でBPRを推進

2



デジタルファーストを 全庁展開

- ペーパーレスを推進（紙からの脱却）
- FAXレスを推進
- ハンコレス（電子公印）を検討

3



ワークスタイルを 変革

- 電子データ保存領域を拡張
- 業務用端末を入替

4



DXを担う デジタル人材を育成

- デジタルツール、生成AIの活用を拡大
- デジタルやICTの基礎、業務変革につながる思考力、プロジェクト推進力を養成

重点方針② | 取組概要

※実施時期は目安

ウェルビーイング(*)を実現（区民・区職員）

1



生成AI活用拡大

サービス
デザイン思考・
BPRを推進

取組4-2

ノーコード（ローコード）ツール、AI活用研修の拡大の取組
区独自データベースの構築による生成AIの活用拡大

取組5-3

デジタルツールを活用した身近な業務改善の取組
好事例の庁内共有推進など、各職場でのDX推進を支援

2



保存領域の拡大

デジタル
ファーストを
全庁展開

取組4-1

ノーコード（ローコード）ツールなどデジタルツールの拡充の取組
効率的で創造的な働き方を可能にするデジタルツールの導入を推進

取組5-1

ペーパーレス優先の徹底、電子資料の保管方法等の整理
ペーパーレスやFAXレスの推進、電子公印の検討

3



WEB会議の活用

ワーク
スタイルを革新

取組5-2

インターネット環境でのクラウドサービスを利用した業務環境の検討
セキュリティモデル移行の検討

取組5-4

ビジネスチャットツールやWEB会議の活用による
オンラインコミュニケーションの向上 業務用端末の入替

4



デジタル人材の計画的な育成

DXを担うデジ
タル人材を育成

取組6-1
6-2、6-3

- デジタル、情報システム環境への習熟、ICT指導員の見直し
- 高度なデジタル人材育成に向けた専門性の高い研修等の実施
- GovTech東京等と連携したデジタル人材の活用、育成

重点方針② 内部業務変革に向けたDXを徹底推進

ポイント4

申請手続等のデジタル化に
迅速かつ的確に対応する職場の実現

申請手続等のデジタル化に迅速かつ的確に対応する職場の実現

4-1 | ノーコード（ローコード）ツールなどデジタルツールの拡充の取組

4-2 | ノーコード（ローコード）ツール、AI活用研修の拡大の取組

区民ニーズに迅速かつ的確に対応できるノーコード（ローコード）ツールなどデジタルツールについて検証・導入を進め、効率的で創造的な働き方を可能にするとともに、DX推進に取り組みやすい職場環境を整備していきます。

また、デジタルツールの導入と併せて操作活用研修を拡大するとともに、効果的な活用事例を庁内で共有する仕組みを構築し、各職場の主体的なDX推進を促していきます。

今後の主な取組予定 <令和6年度～>

- 生成AIの導入、本格活用
- デジタルツールの拡充

DX推進に主体的に取り組む職場を実現



そのほか、最新の動向を踏まえて、随時デジタルツールの効果的な活用を検討し、導入を図ります。

重点方針② 内部業務変革に向けたDXを徹底推進

ポイント5

内部業務変革に積極的な職場の実現

内部業務変革に積極的な職場の実現

5-1 | ペーパーレス優先の徹底、電子資料の保管方法等の整理

内部業務効率化に向け、ペーパーレス優先の徹底と、電子資料の保管方法等について整理します。



ペーパーレス 優先の徹底

庁内の業務遂行に当たっては、ペーパーレス優先により、紙による業務から電子文書を基本とした業務移行を図ります。今後は、様々な角度からペーパーレス化を検討するための会議体（仮）「ペーパーレス等推進委員会」を新たに設置し、文書総量などの調査やペーパーレス方針の策定を行い、区全体としてペーパーレス化に取り組みます。



電子資料の 保管方法等の整理

ペーパーレスを優先するに当たっては、公文書の取扱いについて整理を行い、電子資料の保管方法や保管に必要な領域を確保します。新庁舎移転を見据えた業務移行環境の整備に取り組みます。



電子資料による 関係団体との 業務連携の推進

関係団体とのやり取りについて、外部ストレージやクラウドFAXサービスなどを効果的に活用し、ペーパーレスとFAXレスの同時達成を目指します。

令和6・7年度

- ペーパーレス優先の業務推進
- 文書総量等調査、ペーパーレス方針策定
- 公文書の取扱いの整理、紙資料の電子化の推進
- 保存領域拡大の試行・導入

令和8～11年度

- ペーパーレス原則の業務推進
- 紙資料の電子化による業務効率化の推進

令和12年度

- 必要最低限の紙資料で新庁舎へ移転

内部業務変革に積極的な職場の実現

5-2 | インターネット環境でのクラウドサービスを利用した業務環境の検討

業務環境の一部をインターネット環境に移すことで、
モバイル端末等でも一部業務が行える環境構築の検討を進めます。

● 総務省の三層分離対策

総務省は、自治体の情報セキュリティ対策を抜本的に強化するために、ネットワークの「三層の対策」を確立した上で、従来の「αモデル（個人番号利用事務系・LGWAN接続系・インターネット接続系で、ネットワークとシステムを分類）」に加え、新たに「βモデル（インターネット接続系に業務端末やシステムを配置）」により、これまでの課題や業務の効率性・利便性等を踏まえ、さらなる見直しを行いました。

● 区のネットワーク環境の見直し

オンライン手続やテレワーク、クラウド活用などDXの推進、職員のワークスタイル・ワークプレイス変革による生産性向上、ゼロトラストセキュリティ(*)などの観点から、区のネットワーク環境の見直しを検討していきます。セキュリティ対策モデルは、国が示すαモデルからβモデル、β'モデルへの見直しを検討します。

● 区の各種システムの見直し

ネットワーク環境の見直しと合わせて、以下のシステムの見直しも検討していきます。

(1) 統合型行政システムの見直し

統合型行政システムは、勤怠管理に関する「庶務事務システム」、意思決定などに関する「文書管理システム」、契約や予算などに関する「財務会計システム」の3つの内部業務系システムの総称です。平成15年度に導入して以来、意思決定事務処理の迅速化や紙文書の削減を実現しました。

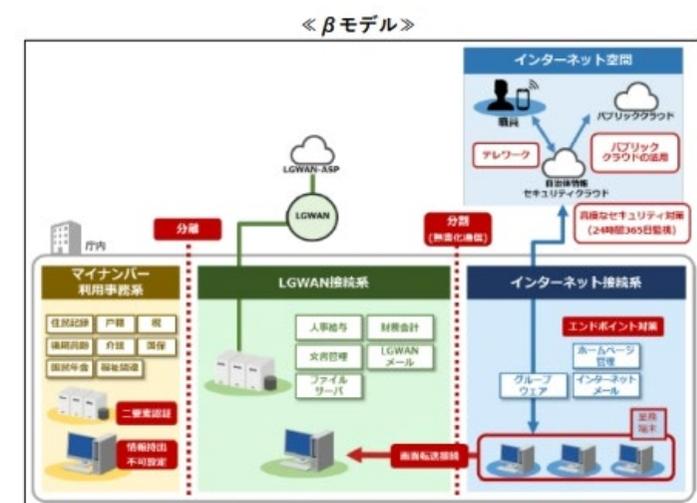
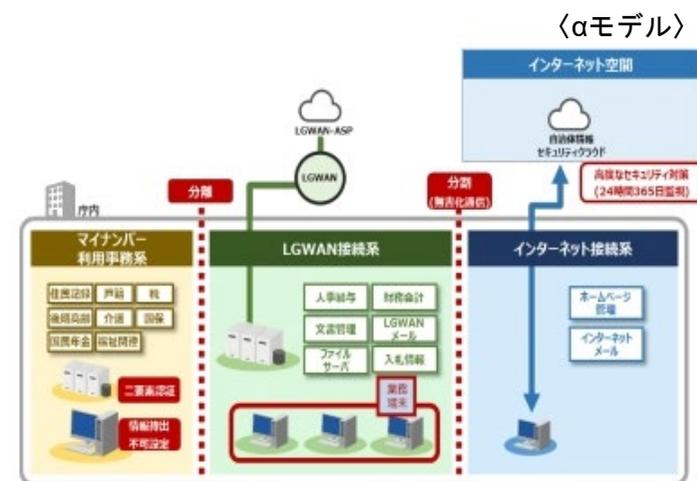
今後は、組織再編を踏まえ業務の標準化・効率化に取り組みながら、システムの見直しや効果的な出退勤の管理の検討など、内部業務の一層の効率化を図っていきます。

(2) 人事給与システムの改修（検討）

人事給与情報の効率的な管理のため、人事給与システムの改修について検討を進めます。

(3) 電子公印（署名）、電子契約の検討

上記（1）や（2）の取組のほか、電子公印（署名）や電子契約の導入について、国や東京都の動向なども踏まえて検討します。



出典：地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン

内部業務変革に積極的な職場の実現

5-3 | デジタルツールを活用した身近な業務改善の取組

職員が使いこなせるRPA(*)や、読み取り設定ができるAI-OCR(*)等のデジタルツールを活用して、業務改善を図っていきます。



デジタルツールを活用した 身近な業務改善の取組、 好事例の共有

業務改善、業務改革が各職場において一層推進するよう、業務改善表彰においてデジタルツールを活用した新たな賞を設定し、好事例の共有を図るなど、各職場のDX推進を喚起する取組を進めていきます。



デジタルガイドブックの作成

デジタルツールの効果的な活用方法や、職場におけるデジタル化の手順などを記載したデジタルガイドブックを作成し、各職場でのDX推進を支援していきます。

令和6年度

- 業務改善表彰にデジタルツールを活用した新たな賞を設定
デジタルツールを活用した業務改革、業務改善を表彰
- デジタルガイドブックの作成
デジタル化の一般的手順などを記載したデジタルガイドブックを作成

令和7年度以降

- 各職場が積極的にDXを推進
各職場がニーズを踏まえたDX推進を行えるよう環境を整備

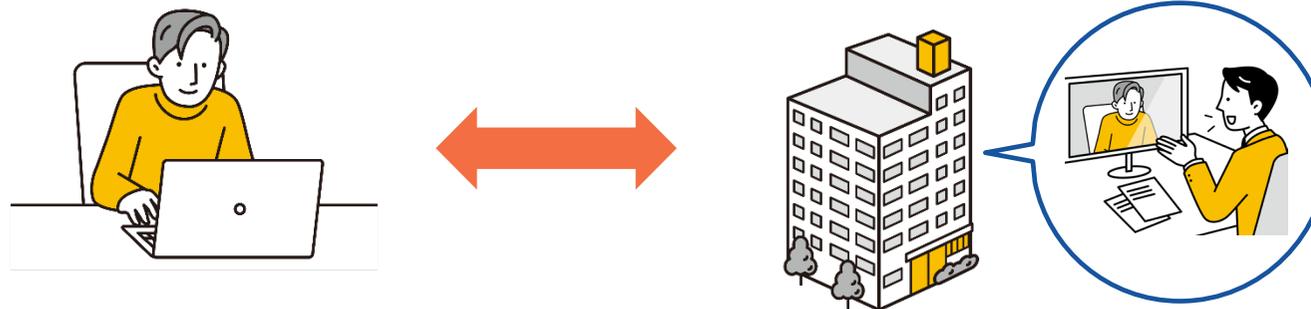
内部業務変革に積極的な職場の実現

5-4 | ビジネスチャットツールやWEB会議の活用による オンラインコミュニケーションの向上

職員間の円滑なコミュニケーションを促進するとともに、業務効率化を推進していきます。

庁内コミュニケーションの向上

操作性を向上させた業務用端末、内線電話のデジタル化、WEB会議環境の充実、ビジネスチャットツール^(*)の導入・活用、無線LAN環境の充実など、職員の効率的な働き方を可能にするデジタルツールの導入により、生産性の向上に取り組みます。



令和6年度

令和7年度以降

- WEB会議環境、ビジネスチャットツールの導入検討
- 業務用端末入替・検討
- 内線電話のデジタル化の検討
- 無線LAN環境の検討

- WEB会議環境、ビジネスチャットツールの拡充・拡大
デジタルツールの拡充・拡大
※内部のコミュニケーションや生産性を向上させるツールの活用拡大
- 内線電話のデジタル化や無線LAN環境の導入、推進
- 業務用端末入替

重点方針② 内部業務変革に向けたDXを徹底推進

ポイント6

デジタルに精通した職員育成の実現

デジタルに精通した職員育成の実現

6-1 | デジタル、情報システム環境への習熟、ICT指導員の見直し

全職員がデジタルや情報システム環境を理解するとともに、ICT指導員の見直しや職員の計画的配置の検討を行い、各職場で主体的にDX推進に取り組めるよう組織の整備を進めます。

● 今後の組織

全庁のDX推進に当たっては、これまではDX推進担当が方針を示し、各部の取組を支援していますが、今後は各部にデジタル知識や技術を有する職員を効果的に配置し、主体的にDX推進に取り組める組織の整備を目指します。

● デジタル推進組織の確保について

デジタル推進組織は以下の手法によります。



① 人材育成 (研修＋資格取得支援)

「①人材育成（研修＋資格取得支援）」では職員のデジタル知識や技術の向上を図り、全体的な底上げを図ります。



② 職員異動・採用

「②職員異動・採用」ではデジタル知識や技術を有する職員を定期人事異動により、デジタル化に課題を有する職場に配置し、DX推進を図ります。



③ 専門人材の外部調達

「①人材育成」や「②職員異動・採用」では賅うことのできない、より専門性を有しスキルの高いデジタル化の課題などに対しては、「③専門人材の外部調達」により補充を図ります。

デジタルに精通した職員育成の実現

6-2 | 高度なデジタル人材育成に向けた専門性の高い研修等の実施

思考力やサービスデザイン思考の養成に向けてより専門性の高い研修を実施し、高度なデジタル人材の育成に取り組みます。

【実施（予定）】

- 生成AI活用研修
- BPR研修
- サービスデザイン研修 など

令和7年度以降、DX推進についての進捗・品質・リスク管理等、マネジメント力を養成する研修の実施を検討します。



6-3 | GovTech東京等と連携したデジタル人材の活用、育成

内部育成のみでは補完しきれない高度な専門デジタル人材の活用や、専門のスキルやノウハウが求められる研修の実施に当たっては、GovTech東京等と連携を図り、デジタル人材の活用、育成に取り組みます。

重点方針③

DXの活用で施策等の付加価値を創造

“スマートかつしか”に向けたアクション

1



防災DXを推進

危機への対応能力強化のため、DXにより迅速な避難情報の提供など効果的な防災体制を構築し、災害時要避難者の避難行動の支援を推進

11 住み続けられるまちづくりを



13 気候変動に具体的な対策を



17 パートナースhipで目標を達成しよう



2



産業DXを推進

区内中小企業や商店街のデジタル化を支援し、DXによるイノベーションの創出や販路拡大などを推進

8 働きがいの経済成長も



9 産業と技術革新の基盤をつくろう



17 パートナースhipで目標を達成しよう



3



健康DXを推進

区民一人一人の健康に関するデータ管理を通して健康づくりを支援し、DXにより介護予防やスポーツなどの健康活動と連携し健康増進を推進

2 飢餓をゼロに



3 すべての人に健康と福祉を



17 パートナースhipで目標を達成しよう



重点方針③

DXの活用で施策等の付加価値を創造

“スマートかつしか”に向けたアクション



子育てDXを推進

子育てに関する手続や保育相談などをDXにより区と効果的に連携できるよう子育て支援を推進



教育DXを推進

児童や生徒の情報活用能力の育成のため、「かつしか教育情報化推進プラン」に基づきDXにより教育ICTを推進



そのほか、くらしのまるごと相談課を起点とした関係部署間の効果的な情報連携など、全庁的にDXを推進

重点方針③ DXの活用で施策等の付加価値を創造

ポイント7

“スマートかつしか”に
向けたアクション

“スマートかつしか”に向けたアクション

7-1 | 防災DXを推進

現状と課題

AIなど様々な先進技術の活用が急速に進んでいる中、災害時の迅速な避難情報の発信や物資の提供が課題になっています。予測不可能な災害への備えとして、防災DXの推進が急務となっています。

改善の方向性

災害時に利用しやすく、以下の機能を兼ね備えた1つのシステム（総合防災システム）を導入予定



【検討中の機能】

備蓄管理



クラウドを活用し、スマートフォンなどからQRコードやICチップ等で正確に備蓄品の管理を可能にします。

迅速な情報収集、 情報発信の一元化



AI分析によるSNS等からの被害情報の収集、ライフラインや河川水位情報等の自動での情報収集などを可能にします。

住民向け ポータルサイト



Webサイトや防災アプリで避難情報や避難所開設状況がわかる機能や、区からの被害情報や避難情報等が自動で連携します。

“スマートかつしか”に向けたアクション

7-2 | 産業DXを推進

商店街のデジタル化

現状と課題

大型店の出店やWebを利用した通信販売などにより、商店街への客足が少なくなってきており、商店街の活気も衰えつつあります。区内商店街においても、実店舗と並行し、ECサイト等のオンライン活用やキャッシュレス化にも対応できるような「商店街のデジタル化」を推進していく必要があります。

改善の方向性

商店街のデジタル化



葛飾区商店街連合会が発行する「かつしかPAY（かつしかデジタルプレミアム付商品券）」事業等によりキャッシュレス化を進めるとともに、商店街のECサイト等オンライン活用を支援しデジタル化を進めることで、区外にも商機を広げ商店街の活性化を推進します。

PR・販路拡大の支援



観光施策との連携やECサイトでの販売を支援することによって伝統工芸品のPRや販路拡大を図ります。

“スマートかつしか”に向けたアクション

7-2 | 産業DXを推進

区内中小企業のデジタル化

現状と課題

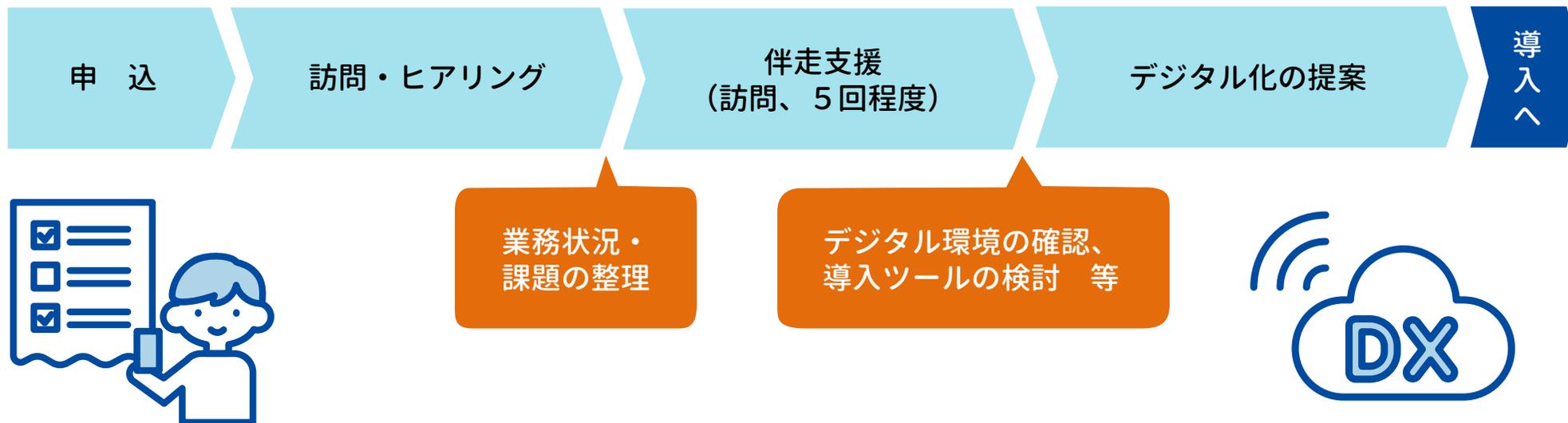
新型コロナウイルス感染症の流行を契機とし、DXの推進が求められる中、区内小規模事業者の電子帳簿保存法等への対応など、十分にデジタル化が進んでいない状況にあります。

改善の方向性

デジタル環境の整備支援

電子帳簿保存法への対応をはじめ、新たな設備の導入や専門家による事業者個々の実情に合わせた区内中小企業のデジタル化を支援し、導入から導入後までのサポートをしていきます。

導入までのイメージ



“スマートかつしか”に向けたアクション

7-3 | 健康DXを推進

現状と課題

令和3年における本区の65歳健康寿命は、男性が80.77歳、女性が82.75歳で、いずれも東京都の平均を下回っています。一方、近年、健康づくりに取り組んでいる区民の割合は上昇傾向にあります。今後は、健康寿命を延ばすために、区民一人一人が、それぞれの年代にあった健康づくりに主体的に取り組むことが重要であり、特に、健康づくりに無関心な方に新たに健康事業に参加してもらうことが必要です。また、デジタル技術を活用し、健康づくりをより一層促進できる仕組みを構築する必要があります。

改善の方向性

普段の活動から健康・生活習慣に関するデータを収集し、一人一人に最適な健康活動を提案できる「健康アプリ」を活用した事業を展開します。健康活動やその成果に対して、かつしかPAYに交換できる健康ポイントを付与することで、楽しく健康づくりに取り組みながら自然と行動変容できる環境づくりを進め、健康寿命を延伸させます。また、健康づくりに取り組む区内事業者を認証し公表するなど、区内事業者の健康経営[®]を推進します。

区民と事業者の健康活動促進事業

(イメージ)



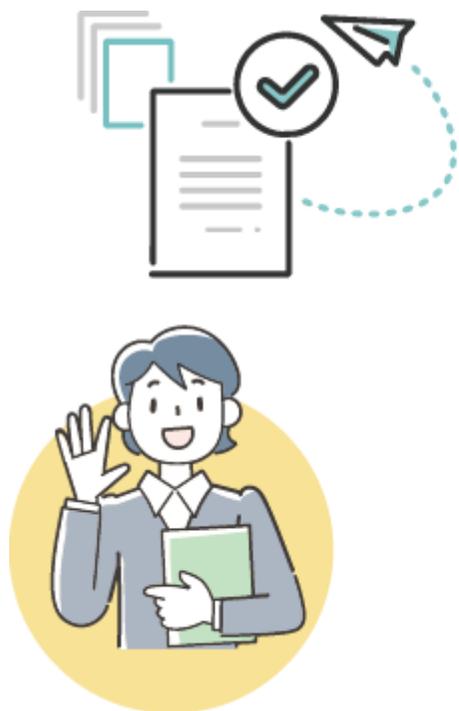
※「健康経営利」は、NPO法人健康経営研究会の登録商標です。

“スマートかつしか”に向けたアクション

7-4 | 子育てDXを推進

現状と課題

保育入園手続などの手続のオンライン化推進や、保育園や学童保育クラブにおける登降園管理等アプリの導入など、区民サービス向上に向けてDXを推進しています。



改善の方向性

手続のオンライン化の推進のほか、相談業務の機能強化やオンラインの活用検討など、引き続きDXによる区民サービス向上に向けて取り組んでいきます。

併せて、子育て支援制度の情報など、必要な人にタイムリーに情報を届けるプッシュ型通知サービスの導入に取り組めます。



“スマートかつしか”に向けたアクション

7-5 | 教育DXを推進

現状と課題

教育の情報化については、「かつしか教育情報化推進プラン（2019年度～2023年度）」に基づき、学校におけるICT環境の整備や授業及び校務におけるICTの活用に取り組んできました。また、令和3年度からは、GIGAスクール構想による1人1台タブレット端末の本格的な活用が始まったところです。

授業や校務事務におけるICTの活用については、学校により取組の差が生じているため、全校において、「主体的・対話的で深い学び」の実践や校務の効率化が図られるよう、ICTの活用をさらに進めていく必要があります。また、ICT環境の充実に向けて、機器更改やシステムのリプレイス等を適切に実施していく必要があります。

改善の方向性

「かつしか教育情報化推進プラン（2024年度～2028年度）」の方針に基づき、教育DXを推進していきます。

- ICTを活用した「主体的・対話的で深い学び」の実現による子どもたちの資質・能力の育成
- 教員の能力を最大限に発揮するためのICTを活用した働き方改革の推進
- 教育DXを推進するための環境整備とICT推進体制の確保

子どもや先生一人一人の可能性を引き出すICT環境で、かがやく未来をつくる力をはぐくみます

教育DXを推進するための環境設備とICT推進体制の確保

- 次期学校教育総合システムの検討
- ICT環境の充実
- 家庭環境でのICT活用に伴う支援
- 情報セキュリティ対策への取組
- ICT推進体制の整備

ICTを活用した「主体的・対話的で深い学び」の実現による子どもたちの資質・能力の育成

- ICTの効果的な利活用の推進
- 「個別最適な学び」と「協働的な学び」の一体的な充実
- 教員のICT活用指導力の向上
- 情報活用能力の育成

教員の能力を最大限に発揮するためのICTを活用した働き方改革の推進

- 校務事務の情報化の推進
(ICTを活用した校務事務の情報化)
(校務事務のロケーションフリー化)
(保護者や地域との連絡の情報化)等

用語解説

頁	用語	解説
37	AI-OCR	帳票の印字や手書き文字を高精度で認識し、データ化することができる技術のこと。
18	Beyond 5G	5Gの次の世代の移動通信システムのこと。さらなる高度化、超低消費電力、超安全性、信頼性、自律性、拡張性機能を持っている。
13	BPR	Business Process Re-engineeringの略 業務フローを見直し、抜本的に業務を再設計する業務改革の手法
1	DX	データやデジタル技術を活用して、生活をより良いものへと変革すること。
21	Fit&Gap	パッケージシステム（標準準拠システム）を導入する際、現行の業務とシステムの機能が、どれだけ適合し（Fit）し、どれだけズレ（Gap）があるかを分析すること。
19	Instagram	写真や動画を共有するSNSのこと。
37	RPA	ロボティック・プロセス・オートメーションのこと。 業務プロセスを自動化する技術の一つ。

頁	用語	解説
19	TikTok	短時間の動画をシェアできるスマートフォン向けのサービス。 SNSの一つ。
18	「行かない」窓口	区役所に行かないで済むように、行政手続をオンライン化して、行かない窓口とすること。
28	インターネット呼び出しサービス	窓口申請が完了したことを、インターネットを通してスマホなどにお知らせするサービスのこと。
31	ウェルビーイング	誰かにとって本質的に価値のある状態、究極的に良い状態であること。
24	「書かない」窓口	窓口で手続する場合に、身分証明などを使って申請書を書かずに手続ができる窓口とすること。
21	ガバメントクラウド	国が調達するシステムの運用環境のこと。
21	業務改革	標準準拠システムへの対応において、業務をシステムに合わせ、Gap部分についてシステムによらない実現方法を検討する業務見直し作業のこと。

用語解説

頁	用語	解説
30	業務可視化ツール	業務フローを図やグラフ化し、業務ごとの作業時間を明確にして分析するツールのこと。
30	サービスデザイン思考	利用者視点で満足度を高める体験をデザインし、サービスや組織を改善して、新たな価値を創出する考え方のこと。
21	差異の分析	標準準拠システムと現行システムとの機能差分を抽出する作業工程のこと。
14	生成AI	プロンプト（指示文）に回答して、回答文を生成することができる人工知能システムのこと。
36	ゼロトラストセキュリティ	守るべき情報資産にアクセスするものは、すべて信用せずその安全性を検証することで、情報資産への脅威を防ぐという考え方のこと。
26	デジタルデバイド	インターネットやパソコン等の情報通信技術を利用できる者とできない者との間に生じる格差のこと。
15	ノーコード（ローコード）ツール	プログラミングを行わずアプリケーションの開発が容易にできるツールのこと。

頁	用語	解説
38	ビジネスチャットツール	仕事で利用するチャットツールのこと。庁内コミュニケーションが主な目的で、メールより気軽に会話ができるメリットがある。
15	ぴったりサービス	子育てや介護など様々な手続を検索・申請することが可能な、国のオンラインシステム
21	標準準拠システム	自治体を使う情報システムに一定の基準や規格を設け、統一的な取り扱いをするシステムのこと。全国の自治体が令和7年度までに標準準拠システムへの移行を義務付けられた。
26	翻訳対応透明ディスプレイ	お互いが話した言葉の翻訳結果を透明ディスプレイに表示する仕組のこと。
12	マイナンバーカード	12桁の個人番号を表記したICカードの身分証。正式名称は、個人番号カードという。
29	「待たない」窓口	窓口処理を見直すとともに、インターネットを活用した窓口来庁予約や届出完了のお知らせにより、待たない窓口とすること。
18	メタバース	インターネット上の仮想空間のこと。現実世界を超える体験とコミュニケーションが図れる。

参考資料1

「かつしかDX」の戦略的取組 各部取組事項一覧

※内容は今後変わることがあります。

「かつしかDX」の戦略的取組 各部取組事項一覧

部名	取組項目	取組概要	実施時期（目安）		取組種別		
			1 STEP (R6.7)	2 STEP (R8～11)	行かない	書かない	待たない
政策 経営部	標準準拠システム導入に伴うFIT&GAP、BPRの取組（全体管理）	標準準拠システム移行の全工程を管理し、全庁的なサービスDXを推進	★		○	○	○
	書かない窓口の導入・拡大の取組（全体管理）	書かない窓口の導入、拡大に当たって、全体管理と工程での支援を実施	★	★		○	○
	ノーコードツール等を活用したオンライン手続の拡大の取組（全体管理）	オンライン手続の拡大の取組に当たって、全体管理と工程での支援を実施	★	★	○		
	ノーコード（ローコード）ツールなどデジタルツール拡充の取組、インターネット環境でのクラウドサービスを利用した業務環境の検討 等	業務改革、業務改善を推進するためのデジタルツールのほか、業務端末や電子保存領域の拡大など職員の業務環境の拡充の取組を実施	★	★	○	○	○
	デジタル、情報システム環境への習熟、ICT指導員の見直し 等	デジタル人材育成に向けた各種研修のほか、デジタル人材の活用、配置に向けた調整等を実施	★	★			
	標準準拠システム以外のシステムの最適化検討	標準準拠システム以外のメインシステムである統合型行政システムの入替や、施設予約システムの入替について検討	★	★	○		
	健康DXの取組（全体管理）	健康DXの取組、拡大に当たって、全体管理と工程での支援を実施	★	★			
総務部	標準準拠システム導入に伴うFIT&GAP、BPRの取組	税務システムの標準準拠システム移行に合わせた業務改革（BPR）を行い、サービスのDXを推進	★		○	○	○
	書かない窓口の導入・拡大の取組	税務システムの標準準拠システム移行を踏まえて、書かない窓口導入を検討、実施		★		○	○
	ノーコードツール等を活用したオンライン手続の拡大の取組	以下の手続（一例）など手続オンライン化を推進 ・退職者向け在職証明発行 ・葛飾区職員選考（福祉二類等）採用申込手続等 ・随意契約業者登録申請 ・支払金口座登録申請 ・特別区民税、都民税の申告	★	★	○		
	ペーパーレス優先の徹底、電子資料の保管方法等の整理	ペーパーレスの取組推進、公文書保管方法の再検討、拡大に当たって、全体管理と工程での支援を実施	★		○	○	○
	新庁舎移転に伴うレイアウト（書かない窓口）	新庁舎移転に伴うレイアウト（書かない窓口）、拡大に当たって、全体管理と工程での支援を実施	★			○	○
	デジタル人材育成研修の実施や、デジタル人材の活用、配置についての検討	デジタル人材育成研修の実施や、デジタル人材の活用、配置について検討	★	★			

「かつしかDX」の戦略的取組 各部取組事項一覧

部名	取組項目	取組概要	実施時期（目安）		取組種別		
			1 STEP (R6.7)	2 STEP (R8～11)	行かない	書かない	待たない
施設部	DXを踏まえた公共施設の在り方の再検討	DXを踏まえた公共施設の在り方や役割等の再検討を実施	★	★			
	設計・工事監理のDX推進	DXを活用した設計、工事監理の効率化を推進	★	★			
地域振興部	標準準拠システム導入に伴うFIT & GAP、BPRの取組	戸籍システム、住民基本情報システムの移行に合わせた業務改革（BPR）を行い、サービスDXを推進	★		○	○	○
	書かない窓口の導入・拡大の取組	標準準拠システム移行を踏まえ、戸籍住民課窓口を書かない窓口を導入（令和7年1月予定） 区民事務所への拡大を検討	★	★		○	○
	ノーコードツール等を活用したオンライン手続の拡大の取組	以下の手続（一例）など手続オンライン化を推進 ・防災訓練計画書	★	★	○		
	戸籍謄本・抄本等のコンビニ交付実施・拡大の取組	コンビニで取得できる証明書に新たに戸籍証明書（全部事項証明書、個人事項証明書）、戸籍の附票を追加 合わせて利用促進に向けて周知も強化	★	★	○		
	戸籍住民課での窓口DX	窓口来庁予約や、手続種別による案内窓口振分けなど、 「待たない」窓口の実現につながる取組を検討、実施	★				○
	区民事務所での窓口DX	タブレットを活用したオンライン相談、申請や、インターネット予約機能の試行、書かない窓口システムの導入検討 など、区民事務所での「書かない」「待たない」窓口の実現に向けた取組を検討、実施	★	★		○	○
	防災DXの取組	災害対策本部の機能強化や、防災訓練の強化、避難所運営の効率化など防災DXの推進	★	★			
産業観光部	ノーコードツール等を活用したオンライン手続の拡大の取組	以下の手続（一例）など手続オンライン化を推進 ・経営相談、創業相談、融資面談の予約、オンライン面談	★	★	○		
	産業DXの取組	商店街の活性化や企業の経営改善等につながるDXの推進	★	★			
	健康DXの取組	健康DXの取組を推進	★	★			
環境部	ノーコードツール等を活用したオンライン手続の拡大の取組	利用者からの申込手続など手続オンライン化を推進	★	★	○		

「かつしかDX」の戦略的取組 各部取組事項一覧

部名	取組項目	取組概要	実施時期（目安）		取組種別		
			1 STEP (R6.7)	2 STEP (R8～11)	行かない	書かない	待たない
福祉部	標準準拠システム導入に伴うFIT&GAP、BPRの取組	福祉総合システム、後期高齢者医療保険料徴収システム、国民年金システム、介護保険システム、国民健康保険標準システムの標準準拠システム移行を踏まえた業務改革（BPR）を行い、サービスのDXを推進	★		○		
	書かない窓口の導入・拡大の取組	標準準拠システム移行を踏まえて、書かない窓口導入を検討、実施		★		○	○
	ノーコードツール等を活用したオンライン手続の拡大の取組	以下の手続（一例）など手続オンライン化を推進 <ul style="list-style-type: none"> ・国民健康保険の資格取得の届出 ・国民健康保険の喪失の届出 ・高額療養費の申請 ・要介護認定申請 ・高額介護支給申請 ・居宅届 	★	★	○		
健康部	標準準拠システム導入に伴うFIT&GAP、BPRの取組	保健所業務システムの標準準拠システム移行に合わせた業務改革（BPR）を行い、サービスのDXを推進	★		○		
	書かない窓口の導入・拡大の取組	標準準拠システム移行を踏まえて、書かない窓口導入を検討、実施		★		○	○
	ノーコードツール等を活用したオンライン手続の拡大の取組	以下の手続（一例）など手続オンライン化を推進 <ul style="list-style-type: none"> ・基本健康診査申込 ・健診実績報告書 ・自立支援医療（精神通院）申請 ・葛飾区産後ケア事業利用申請 	★	★	○	○	○
	健康DXの取組	健康DXの取組を推進	★	★			
子育て支援部	標準準拠システム導入に伴うFIT&GAP、BPRの取組	子育て支援総合システム、児童システムの標準準拠システム移行に合わせた業務改革（BPR）を行い、サービスのDXを推進	★		○		
	書かない窓口の導入・拡大の取組	標準準拠システム移行を踏まえて、書かない窓口導入を検討、実施		★		○	○

「かつしかDX」の戦略的取組 各部取組事項一覧

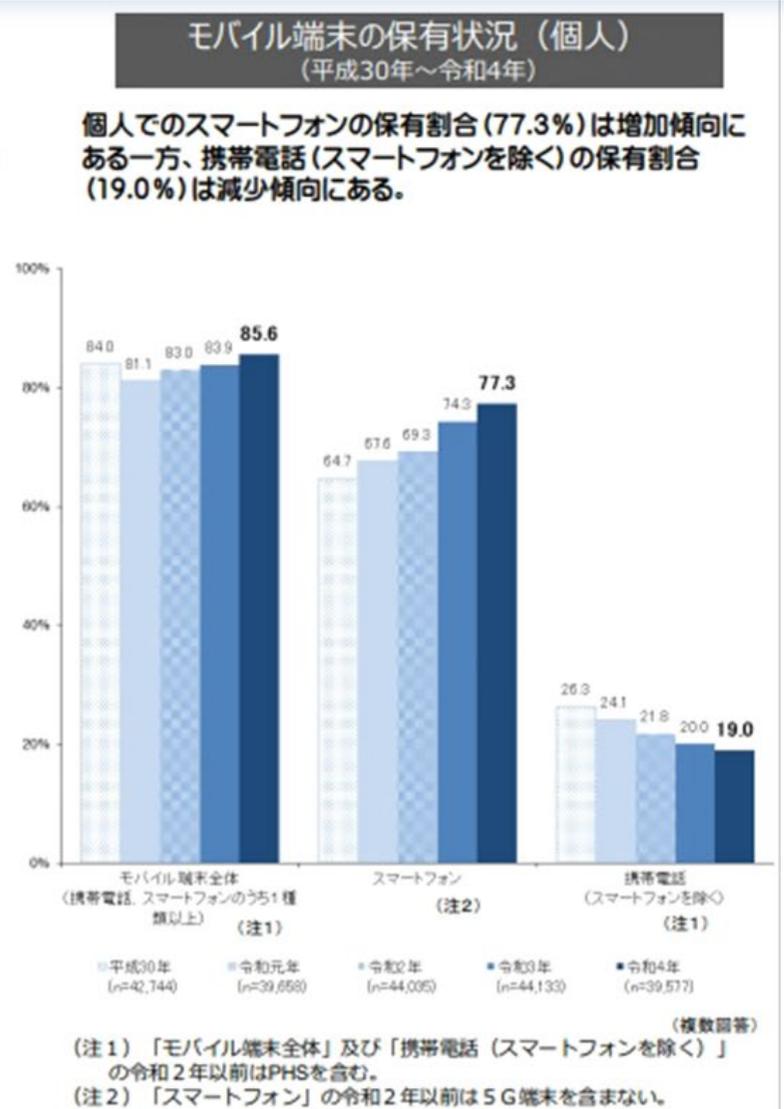
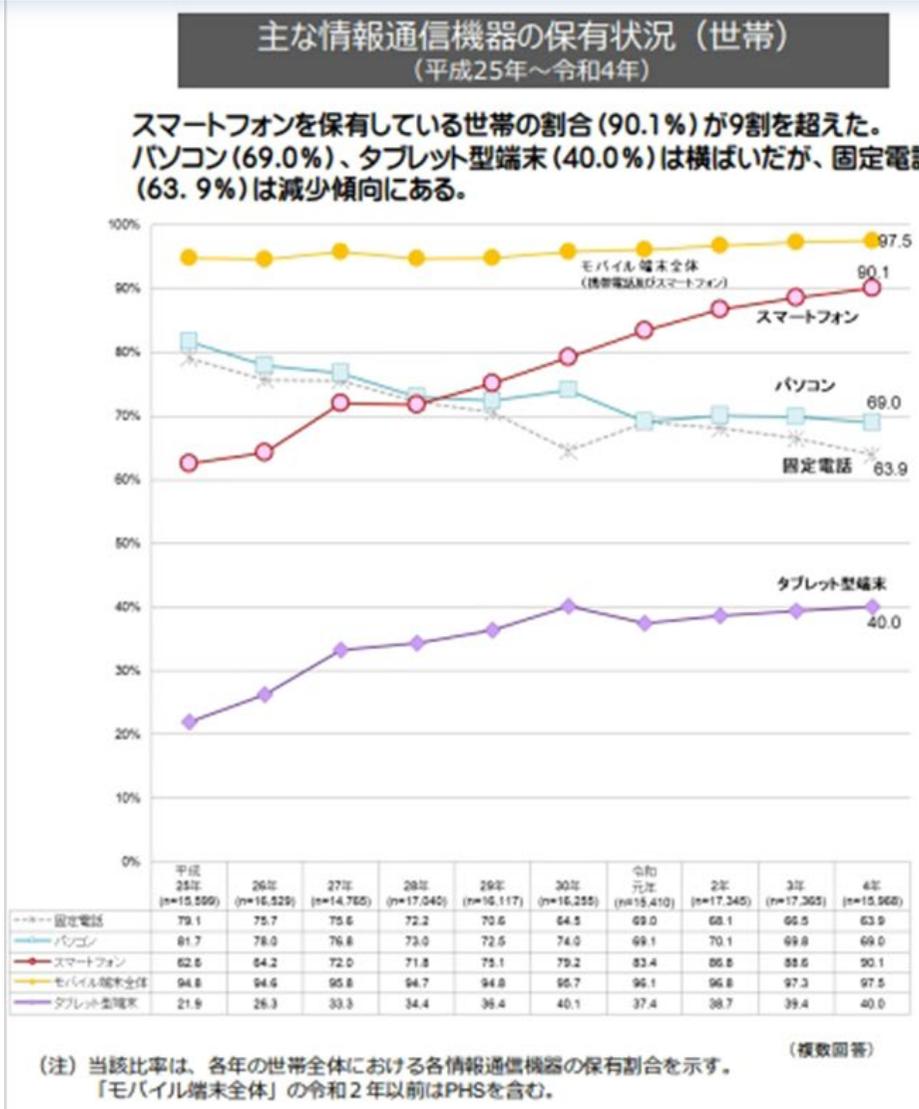
部名	取組項目	取組概要	実施時期（目安）		取組種別		
			1 STEP (R6.7)	2 STEP (R8～11)	行かない	書かない	待たない
子育て支援部	ノーコードツール等を活用したオンライン 手続の拡大の取組	以下の手続（一例）など手続オンライン化を推進 ・ベビーシッター利用支援事業、交通費助成 ・一時預かりベビーシッター利用支援事業 ・多胎児用ベビーカー購入等費用助成事業 ・私立幼稚園等園児の保護者に対する補助金 ・教育・保育給付認定1号 ・施設等利用給付認定 ・子ども医療・ひとり親家庭等医療助成費支給申請 ・ひとり親家庭等高額医療費支給申請 ・ひとり親家庭医療証交付申請書、ひとり親家庭等医療費助成制度現況届 ・児童扶養手当証書再交付申請	★	★	○		
	子育てDXの推進	区民サービス向上や業務効率化につながるDXを推進	★	★			
児童 相談部	ノーコードツール等を活用したオンライン 手続の拡大の取組	以下の手続（一例）など手続オンライン化を推進 ・里帰り出産等妊婦健康診査費用、新生児聴覚検査費用助成 ・特定不妊治療費助成 ・ハローベビー教室・パパママ学級	★	★	○		
都市整備部	ノーコードツール等を活用したオンライン 手続の拡大の取組	以下の手続（一例）など手続オンライン化を推進 ・建築確認申請 ・道路一時使用届	★	★			
会計管理室							
教育委員会 事務局	標準準拠システム導入に伴うFIT & GAP、 BPRの取組	学務システムの標準準拠システム移行に合わせて業務改革 (BPR)を行い、窓口サービスDXを推進	★		○	○	○
	書かない窓口の導入・拡大の取組	学務システムの標準準拠システム移行を踏まえて、書かない 窓口導入を検討、実施		★		○	○
	ノーコードツール等を活用したオンライン手 続の拡大の取組	以下の手続（一例）など手続オンライン化を推進 ・指定校（編入学）手続 ・区域外就学申請国公立 ・会計年度任用職員の公募手続 ・就学（転学）相談 ・学童保育クラブ入会申請 ・使用料減額免除申請	★	★	○		
	教育DXの推進	教育情報化推進事業（計画事業）の推進	★	★			
監査事務局・選挙管 理委員会事務局	監査業務のDX推進	監査業務をペーパーレスでの実施を検討	★	★			
区議会事務局							

参考資料 2

各種データ集

(参考) スマートフォン機器等情報通信機器の普及状況 (総務省資料より)

**スマートフォンの保有率は個人で約8割、世帯で9割超となっている。
(令和4年度調査)**



スマホでつながるデジタル区役所の実現

(参考) 業務改革 (BPR) 対象イメージ

標準準拠システム

標準準拠システムを利用する業務は、
全てこの枠組みで業務改革 (BPR) を実施
※情報システム支援事業者が業務改革 (BPR) を支援

〈対象システム〉 合計15業務システム

- 戸籍システム
- 福祉総合システム
- 後期高齢者医療保険料徴収システム
- 国民年金システム
- 介護保険システム
- 生活保護システム
- 保健所業務システム
- 子育て支援総合システム
- 児童システム
- 学務システム
- 選挙人 (投票人) 名簿管理システム
- 税務システム
- 住民基本情報システム
- 国民健康保険システム
- 住民情報共通DBシステム

標準準拠システム以外のシステムで行う業務や 表計算ソフトなどを用いて行う業務

①【重点対象】

手続件数の多いものなど優先順位の高い
業務を選定し、BPRを実施

〈具体的業務〉

令和5年度

- 転入手続のデジタル化 (戸籍住民課)
- 感染症データ管理のデジタル化 (保健
予防課)
- 入園手続のデジタル化 (保育課)
- 就学援助手続のデジタル化 (学務課)
- 学校関連事務のデジタル化 (指導室)
- 特別支援教室手続のデジタル化
(総合教育センター)

令和6年度

- 6業務で実施

②【その他業務】BPRツール
を活用して、所管課内でBPR

業務可視化ツールや業務改革
(BPR) 研修を踏まえて、
所管課で積極的に業務改革
(BPR) を推進

処理件数や影響範囲の大きい業務から優先的に業務改革 (BPR) に取り組み、
利用しやすい区役所の実現を目指します。

(参考) 年間手続件数10,000件以上の手続一覧

※手続名の横の(✓)はオンライン化対応済

番号	所管課名	手続名	手続件数 (令和4年度)
1	税務課	給与支払報告書の提出 (✓)	311,240
2	戸籍住民課	住民票の交付(除票・改製前住民票の発行も含む)	284,125
3	戸籍住民課	戸籍の各種証明書、身分証明書の発行 (✓)	190,381
4	清掃事務所	粗大ごみ排出申請 (✓)	175,530
5	戸籍住民課	印鑑登録証明書発行 (✓)	170,521
6	健康づくり課	健(検)診実績報告書	84,931
7	介護保険課	高額介護支給申請	75,000
8	税務課	特別区民税・都民税課税証明書交付申請 (✓)	70,568
9	戸籍住民課	個人番号カードの交付・再交付	67,251
10	戸籍住民課	公的個人認証サービス(電子証明書の発行・失効・更新)	56,134
11	税務課	地方税申告手続(eLTAX) (✓)	47,409
12	国保年金課	高額療養費の申請	30,180
13	戸籍住民課	転入届	29,622
14	介護保険課	要介護認定申請(新規、更新、変更、取り消し)	29,131

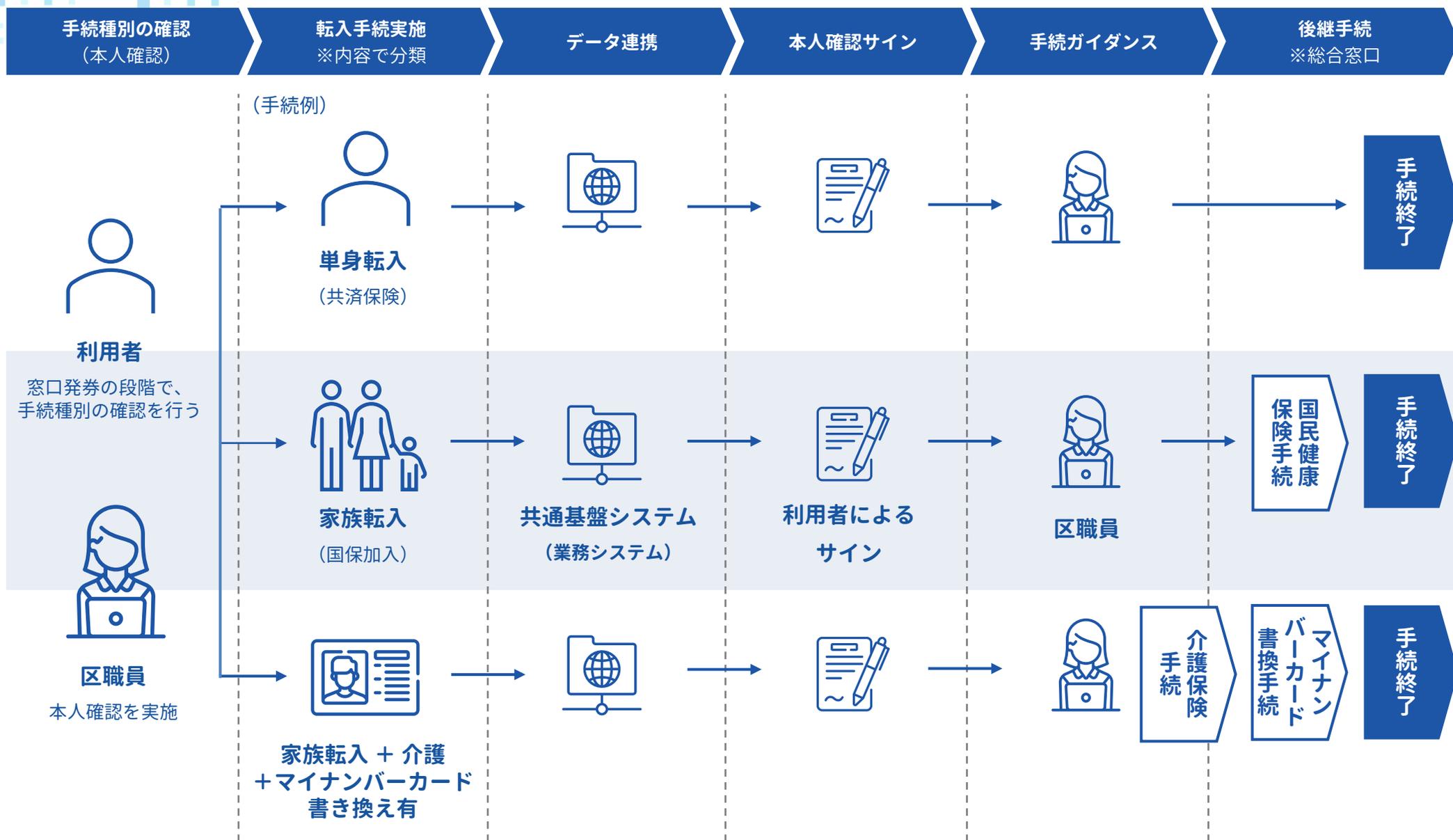
番号	所管課名	手続名	手続件数 (令和4年度)
15	税務課	特別区民税・都民税の申告	24,029
16	健康づくり課	乳がん・子宮頸がん検診申込 (✓)	23,532
17	国保年金課	国民健康保険の資格取得の届出	23,397
18	戸籍住民課	転出届	20,859
19	国保年金課	国民健康保険の喪失の届出	18,439
20	戸籍住民課	印鑑登録	15,760
21	戸籍住民課	個人番号カードの申請書の発行(ID付申請書の発行も含む)	15,705
22	収納対策課	葛飾区口座振替(自動払込)申込み手続	13,995
23	戸籍住民課	個人番号通知カード返納	13,439
24	保健予防課	自立支援医療(精神通院)申請	13,000
25	国保年金課	◎法定受託事務による業務 【適用業務：資格喪失・取得等の関係届】 ・資格取得届、種別変更届、資格喪失届、付加保険料の申出、年金手帳の申請、各種任意加入、氏名・住所・死亡届など	10,000
26	介護保険課	居宅届	10,000

(参考) 令和6年度以降優先してオンライン化を進める主な対象手続一覧

番号	所管課名	手続名
総務部		
1	人事課	退職者向け在職証明発行
2	人事課	葛飾区職員選考（福祉二類等）採用申込手続等
3	契約管財課	随意契約業者登録申請
4	契約管財課	支払金口座登録申請
5	税務課	特別区民税・都民税の申告
地域振興部		
6	地域防災課	防災訓練計画書
福祉部		
7	国保年金課	国民健康保険の資格取得の届出
8	国保年金課	国民健康保険の喪失の届出
9	国保年金課	高額療養費の申請
10	介護保険課	要介護認定申請(新規、更新、変更、取り消し)
11	介護保険課	高額介護支給申請
12	介護保険課	居宅届
健康部		
13	健康づくり課	基本健康診査申込
14	健康づくり課	健診実績報告書
15	保健予防課	自立支援医療（精神通院）申請
16	青戸保健センター	葛飾区産後ケア事業利用申請

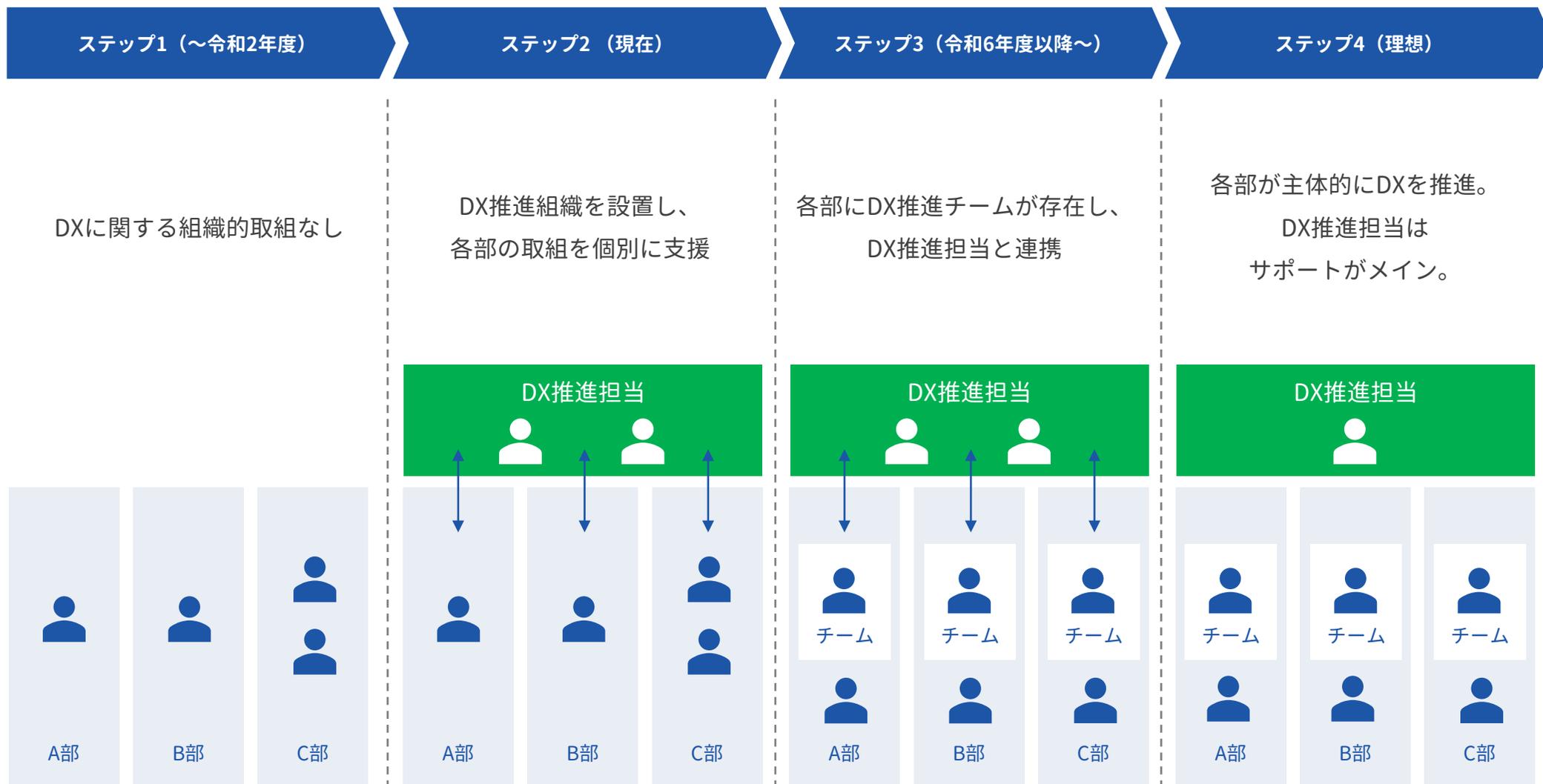
番号	所管課名	手続名
子育て支援部		
17	子育て応援課	ベビーシッター利用支援事業、交通費助成
18	子育て応援課	一時預かりベビーシッター利用支援事業
19	子育て応援課	多胎児用ベビーカー購入等費用助成事業
20	子育て施設支援課	私立幼稚園等園児の保護者に対する補助金
21	子育て施設支援課	教育・保育給付認定（1号）
22	子育て施設支援課	施設等利用給付認定
23	子育て応援課	子ども医療・ひとり親家庭等医療助成費支給申請
24	子育て応援課	ひとり親家庭等高額医療費支給申請
25	子育て応援課	ひとり親家庭医療証交付申請書、ひとり親家庭等医療費助成制度現況届
26	子育て応援課	児童扶養手当証書再交付申請
児童相談部		
27	子ども家庭支援課	里帰り出産等妊婦健康診査費用・新生児聴覚検査費用助成
28	子ども家庭支援課	特定不妊治療費助成
29	子ども家庭支援課	ハローベビー教室、パパママ学級
都市整備部		
30	建築課	建築確認申請
31	道路管理課	道路一時使用届
教育委員会事務局		
32	学務課	指定校（編入学）手続
33	学務課	区域外就学申請国公立
34	指導室	会計年度任用職員の公募手続
35	指導室	就学（転学）相談
36	放課後支援課	学童保育クラブ入会申請
37	放課後支援課	使用料減額免除申請

手続種別による案内窓口振分けの流れ



(参考) 将来のDX推進組織について

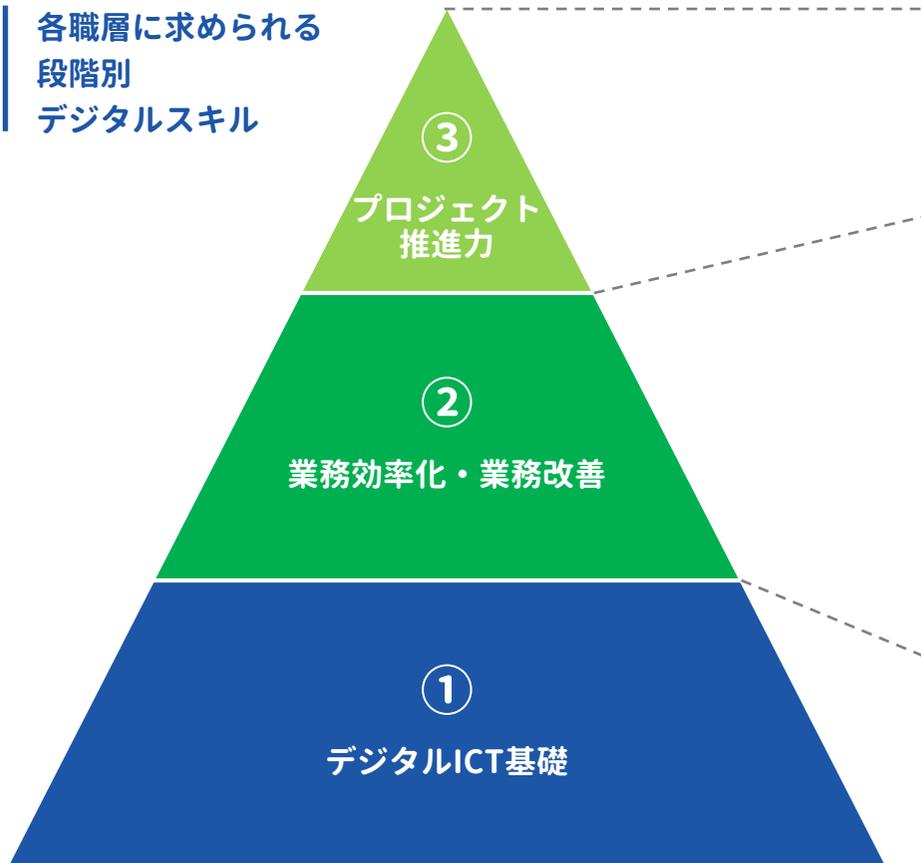
将来は各部にデジタル知識や技術を有する職員を効果的に配置し、主体的にDX推進に取り組める組織の整備を目指します。



デジタル人材の育成について

各職場で主体的なDX推進を図るため、基本・応用知識を身に付けた職員を育成し、
 管理者などは、プロジェクトマネジメントの考え方を身に付けます。

各職層に求められる
 段階別
 デジタルスキル



概要	職層・対象	研修内容
現状と課題に応じて、DX推進についての進捗・品質・リスク管理等円滑なマネジメントを行う力を習得している。	管理監督者 (全職員)	DXマネジメントスキル研修 等
業務効率化や業務改善につながるツール操作や思考法を身に付ける。	各係1名 以上 受講済を 目標	<ul style="list-style-type: none"> 各種ツールの操作に関する研修 ノーコードツール操作研修 OCR/RPA操作研修 業務改善につながる思考研修 (令和6年度新規) 業務BPR研修 サービスデザイン思考研修等を検討中 生成AIの活用に関する研修 生成AI活用研修 ※基本情報技術者試験、 応用情報技術者試験の受験も勧奨
デジタル技術やICT、情報システムの基本的な知識を有する。	全職員	<ul style="list-style-type: none"> デジタル・ICTに関する基礎的な知識 デジタル・ICT基礎研修 ※ITパスポート、G検定の受験も勧奨

今後はデジタル知識を有する職員を継続的に育成し、職場への計画的な配置を目指します。