

葛飾区DX推進における現状と課題

1 庁内 DX 推進支援

(1) 手続オンライン化支援

【現状】

令和3年度に実施した手続きオンライン化の実態調査では、全庁に 972 の行政手続があり、オンライン化の状況は下記のとおり

【手続オンライン化の状況(令和6年度現在)】

区の行政手続 972

(状況の内訳)オンライン化対応済 約100手続

オンライン化未対応(オンライン化対応可と回答) 約 230 手続

オンライン化未対応(オンライン化対応不可と回答) 約 660 手続

- ・手続オンライン化ツールは国が提供するぴったりサービスその他、主にLoGoフォームを活用している。
- ・LoGoフォームは全庁 75 課にアカウントを付与し、R6. 12 月現在 805 件のフォームが公開されている。(LoGoフォームは、区民向けアンケートやイベント申込みなど行政手続オンライン化法対象外の手続きでも活用している。)

【課題】

- ・どの手続をオンライン化するかは、手続き所管部署の判断に拠っている。そのため、業務繁忙、デジタルツールに詳しい職員の不在などの理由により、オンライン化の実質的な検討がされていないところが多い。
- ・オンライン化することにより、申請チャネルが増えるため、職員に抵抗感がある。
- ・オンライン化するにあたり、業務フローの見直しが必要な場合、支援する体制が脆弱である。
- ・厳格な本人確認を要する手続き(マイナンバー情報を取得する)の場合、ぴったりサービスによる申請に限られている。
- ・手続き後、紙もしくは現物の交付が必要な場合、申請手続きだけをオンライン化することのメリットが見いだせていない。(電子文書交付は手法を検討中の段階)
- ・手数料等の収納事務が生じ、ツールが対応できていない。
- ・押印廃止の検討が進んでいない

(2) 導入済ツールの操作・活用支援

【現状】

区では、庁内の DX 推進に向け、各種デジタルツールの導入を進めている。

◎庁内で活用・導入しているデジタルツール

ツール名	ライセンス数(予定)	利用課
LoGoフォーム	アカウント数無制限 (各課に配布)	全庁
kintone	250	保健予防課、DX推進課
Tableau	20	DX推進課
AIよみと〜る	アカウント数無制限 (各課に配布)	税務課、保育課、保健所、介護 保険課、学務課
EzAvater	9(住民情報系7、L GWAN系2)	税務課、保育課、保健所、介護 保険課、学務課

【課題】

kintone: 令和4年度にコロナ対策で保健所が導入したライセンスの余剰分を活用してきた。利用できるライセンス数がこれまで少数だったこと、操作研修、問い合わせ対応、事例紹介などを行えていないため、職員が業務の合間に独学で活用するに留まっている。令和6年度時点ではプラグインも利用していない。

Tableau: 令和6年度に試験導入。操作研修を1回実施(参加20名)。有効な活用方法を提示できておらず、具体的に導入した部署はない。分析前データの作成、エクセルの活用方法、データ分析を前提とした調査項目の策定など、活用を促進する環境を作っていく必要がある。

AIよみと〜る: 住民情報系で従前よりOCRを利用してきた業務において、引き続きAI-OCRを導入している。活用の内容としては従前のOCRとほとんど変わらず、AI-OCRのメリットは発揮できていない。またAI-OCR対応するためのサポート体制を作れないため、全庁に向けたアナウンスもしていない。

EzAvater: 庁内へのRPAの導入拡大を少しずつ進めているが、RPAを導入した場合の業務フローの検討、見直し、シナリオの作成、修正などについて庁内への提案が十分にできていない。RPAを知らない職員も多い。

(3)DX推進環境醸成支援

【現状】

- ・情報システムやデジタルツールの活用、区の情報システム環境等に関する基礎知識を習得し、職場における業務の適正かつ効率的な運用を促進することを目的として毎年、新規採用職員向けに「ICT・デジタル基礎研修」を実施している。
- ・希望する職員にアカウントを付与し、動画研修コンテンツを活用したデジタル人材育成研修を行っている。
- ・令和5年度から庁内で行われたDX支援の取り組みを、年1回、事例報告会として

全庁職員を対象として公開している。

【課題】

- ・庁内の DX 推進に向けた研修や説明会、先進事例や効果的な活用方法の提示など、庁内全体に広げる仕掛けができていない。
- ・DX 推進課が進めている庁内 DX の推進状況について、事業実績を取りまとめ、公表することもできておらず、DX 推進の意欲喚起や環境醸成ができていない。

(4) 庁内定型作業、ヘルプデスク業務

【現状】

DX 推進に伴って発生する各種作業については、DX 推進課職員が分担して担当している。また各種ツールの庁内周知、研修の企画調整、操作案内、案内作成なども職員が行っている。

【課題】

- ・キャッシュレス決済での売り上げ日計処理、LINE の配信設定など、日常発生する作業に職員の手が取られ、作業効率が上がっていない。
- ・職員の知識、経験、スキル、作業時間不足により、庁内へのツール展開が進んでいない。
- ・各種ツールの活用に関する問い合わせに対応できる体制がない。

◎キャッシュレス導入済窓口

対象窓口：戸籍住民課・各区民事務所・サービスコーナー・税務課・にこわ新小岩・えきにこわ(戸籍住民課 11(本庁1+出先 9)、税務課1、地域振興課 2 の合計 13 窓口)

導入サービス：クレジットカード3種(Visa、Mastercard、銀聯)、電子マネー5種(交通系 IC、WAON、iD,nanaco、楽天 Edy)、QR コード決済 6 種(PayPay、auPAY、d 払い、楽天 PAY、メルペイ、ゆうちょ pay)

(5) 新技術等導入・検証支援

【現状】

- ・新に市販されたツールや、区では未導入のツール、また導入済のツールに対するプラグインの追加などについては、区職員が展示会などに出向き情報収集を行っているほか、事業者からの提案などにより情報を得ている。
- ・導入の候補に挙げられたツールやプラグインについては、デモ用アカウントの入手やアカウントの試験的導入などにより、職員が検証作業を実施している。

【課題】

- ・職員が通常業務の合間に情報収集を行っているため、得られる情報が極めて少ない。また、本区の端末利用環境の合わせた導入方法の検討、業務内容に合わせた活用方法の検討などに確保できる時間が限られており、深く検討できる状況になっていない。

2 庁外 DX の推進支援

【現状】

- ・区内関係団体(自治会、町会)や区内事業者(中小事業者、介護保険事業者)の DX 推進については、それぞれの業務所管が中心となって事業を進めている。中小企業を対象とした伴走支援(今回業務対象外)のほか、機器やソフトの購入の支援、デジタル化を推進するためにコンサルタントを導入した場合の経費助成を行っている。
- ・デジタル化伴走支援(中小企業対象)
<https://www.city.katsushika.lg.jp/business/1000011/1030233/1035681/1035682.html>
- ・葛飾区デジタル化支援事業費補助金
<https://www.city.katsushika.lg.jp/business/1000011/1034399/1032622/index.html>
- ・葛飾区ホームページ作成費補助金交付事業
<https://www.city.katsushika.lg.jp/business/1000011/1034399/1004957.html>
- ・葛飾区介護サービス事業所等 ICT 化促進費助成金
<https://www.city.katsushika.lg.jp/business/1000011/1000069/1005251/1028508.html>
- ・葛飾区介護ロボット導入促進事業補助金
<https://www.city.katsushika.lg.jp/business/1000011/1000069/1005251/1035308.html>
- ・葛飾区地域活動団体デジタル活用事業助成金
<https://www.city.katsushika.lg.jp/information/1000084/1006021/1028441.html>

【課題】

- ・事業によって活用状況にばらつきがあり、包括的な支援に至っていない場合もある。
- ・事業者が本来業務過多により DX に関する知識やツールに触る機会が少ない。

◎実績

事業名	令和5年度	令和6年度 (11月時点)
デジタル化支援事業費補助金	—	14件
ホームページ作成費補助金	27件	24件
介護サービス事業所等 ICT 化促進助成	7件	6件
介護ロボット導入促進事業補助	—	5件
地域活動団体デジタル活用事業助成金	11件	3件