

令和5年11月2日（木）

墨田区の 行政情報化 について

墨田区企画経営室
ICT推進担当課長
松本 輝之



アジェンダ

1. 墨田区について
2. 墨田区の計画と方針について
3. 事例紹介
 - ▶ 区民サービス
 - ▶ 業務改善
 - ▶ 人材育成・意識改革



1章

墨田区について

墨田区の概要①

面積：13.77km²
人口：283,931人（R5年10月1日時点）

2章

墨田区の計画・方針

予算：約1,269億円
職員数：約1,800人

3章

事例紹介



ひと、つながる。
墨田区



アジェンダ

1. 墨田区について
2. 墨田区の計画と方針について
3. 事例紹介
 - ▶ 区民サービス
 - ▶ 業務改善
 - ▶ 人材育成・意識改革



1章

墨田区について

墨田区の行政情報化にかかる計画・方針

墨田区行財政改革・行政情報化推進計画

ICTやデータを活用し、区民の利便性向上と業務改革の取組を徹底
⇒利用者中心のサービスを実現

2章

墨田区の計画・方針

利用者目線でのデジタル化

利用者にとって使いやすく、便利であることなど、常に利用者の目線に立って情報化を進めます。

デジタルを前提とした業務変革

デジタル化の導入や活用にあたっては、慣習にとらわれず、これまでの業務のやり方を抜本的に見直します。

公民学連携で地域課題を解決する仕組みづくり

地域の課題を解決するため、大学や民間団体と連携しデータを活用した事業展開を進めていきます。

3章

事例紹介



1章

墨田区について

墨田区の行政情報化にかかる取組状況

R4：令和4年12月現在、各課取組状況調査より集計

| 指標 | 基準値 R3 | R4 | R5 | R6 | 目標値 R7 |
|--------------------|--------|----------|----|----|--------------|
| オンライン化手続数①※1 | 6手続 | 23手続 | | | 25手続 (R4) ※3 |
| オンライン化手続数②※2 | 13手続 | 37手続 | | | 44手続 ※3 |
| キャッシュレス決済手続数 | 13手続 | 209手続 | | | 40手続 |
| オンライン相談等実施業務数 | 20業務 | 26業務 | | | 50業務 |
| マイナンバーカード普及率 | 40% | 59.3% ※4 | | | 70% |
| オープンデータ公開件数 | 130件 | 154件 | | | 200件 |
| 文書管理システム電子決済率 | 58% | 64.4% ※5 | | | 100% |
| 標準化・共通化対応業務 | - | - | | | 18業務 |
| 職員研修の実施 | - | 延べ3回 | | | 延べ12回 |
| 情報セキュリティ研修受講率 | 99% | 100% | | | 100% |
| 重大セキュリティインシデント発生件数 | 0件 | 0件 | | | 0件 |

(※1) オンライン化手続数①：「自治体DX推進計画」の「自治体の行政手続のオンライン化」に掲げる手続で、マイナポータルに掲載する手続を表す。
(※2) オンライン化手続数②：オンライン化手続数①を含む、「デジタル社会の実現に向けた重点計画（令和3年12月24日閣議決定）」、別冊「オンライン化を実施する行政手続の一覧等」の「地方公共団体が優先的にオンライン化を推進すべき手続」に掲げる手続を表す。
(※3) 計画の改定等により、対象となる手続数が変更になった。
(※4) 令和5年1月末の実績 (※5) 令和3年度末の実績

2章

墨田区の計画・方針

3章

事例紹介

アジェンダ

1. 墨田区について
2. 墨田区の計画と方針について
3. 事例紹介
 - ▶ 区民サービス
 - ▶ 業務改善
 - ▶ 人材育成・意識改革



1章

墨田区について

2章

墨田区の計画・方針

3章

事例紹介

デジタルデバイド解消事業（高齢者福祉課）

区民サービス



習慣化アプリ「みんなチャレ」を活用した高齢者向けスマホ教室を実施
⇒LINEでのコミュニケーションやキャッシュレス決済体験も実施
地域のつながり醸成やフレイル予防など、他領域にも効果あり



「みんなチャレ」講座に集まった老人クラブの仲間と5人1組のチームを組み、散歩を目標に取り組みます。



アプリを続けると貯まるコインを地域プロジェクトに寄付できることが、継続の大きな励みになりました。

仲間とチャットで楽しく交流をすることで、毎日スマホに触れる機会を創出し自然とスマホが上手になります。



久しぶりに図書館へ行ったついでにスカイツリーまで足を延ばしました。

スカイツリーまで行ったのでしたら曳舟図書館まで足を延ばしてみても7階から京成電車見えてきれいな図書館です曳舟文化センターの裏です遠いですがね私は自転車ですからね〜

一度も行ってないので是非行ってます。

1章

墨田区について

2章

墨田区の計画・方針

3章

事例紹介

区民サービス



自転車用ヘルメット助成事業（土木管理課）

自転車用ヘルメットの遡及分助成をオンライン申請で受付

⇒マイナンバーカードの公的個人認証機能等により本人確認を実施
一度に3名までまとめて申請可能

ヘルメット1個につき最大2,000円を指定口座へ振込

⇒申請書の手書きや郵送不要、スマートフォンのみで申請可能に



1章

墨田区について

2章

墨田区の計画・方針

3章

事例紹介

区民サービス



保育のオンライン相談（子育て支援課）

従来の保育相談は対面方式や電話のみで実施していたが

新型コロナウイルスの影響もあり、来庁が難しい場合も多かった

⇒保育にかかる相談をオンラインで申込・相談が可能に

離れた場所からでも都合のよい時間に相談できる





学校連絡・情報共有サービス（庶務課）

これまで、子どもの欠席連絡等は教職員が電話で対応

⇒システムを区立小中学校（35校）で全校導入

24時間いつでもスマートフォン等から欠席連絡＋即時共有可能に
教員の対応時間を5,075時間※削減、保護者の利便性も向上

※ 1校当たり年間平均欠席連絡数2,900件×通話時間3分×35校＝5,075時間

| | | |
|--|---|--|
| <p>1 欠席連絡自動受付</p> <p>電話とWebで24時間受付</p> <p>電話音声は多言語対応 (日本語・英語・中国語/スペイン語)</p>  <p>出席簿形式ダウンロード&印刷可能</p> | <p>2 家庭への連絡</p> <p>アンケートも簡単作成</p> <p>電話やスマホ、PCでの受取・回答OK!</p>  <p>メールや音声メッセージの一元記憶&自動集計も対応</p> | <p>3 カレンダー共有</p> <p>プリント配布の手間を削減</p> <p>クラス別/全校単位も登録可能</p> <p>保護者カレンダーにリアルタイム表示</p>  <p>予定変更の通知も対応 ご家族の予定の追加もOK!</p> |
|--|---|--|



おくやみコーナー（窓口課）

死亡に伴う手続専用窓口である「おくやみコーナー」を設置

死亡者の資格や保険情報などを入力し、オンラインで日時予約

⇒持ち回り型とワンストップ型を選択できるニーズ対応型に

利用者に寄り添った「待たない・書かない窓口」を実現



1章

墨田区について

2章

墨田区の計画・方針

3章

事例紹介

学童クラブのDX（子育て政策課）

業務改善



区民サービス



従来、学童クラブの入室申込は紙の申請書を直接提出する形式
膨大な量の紙申請 + 指数計算や入室の振り分けが大きな負担に

⇒ 全体の業務フローを可視化し、運用を最適化

RPAの導入 + 指数計算ツールの導入により業務効率向上

処理時間を99.65%削減できる見込み ※ 全ての申請がオンラインだった場合

⇒ 区民は24時間いつでも、どこからでも申込み可能に



1章

墨田区について

2章

墨田区の計画・方針

3章

事例紹介

RPAの導入（税務課・国保年金課）

業務改善



税務課や国保年金課では、口座情報の入力や月間データの抽出など
単純作業に人手と時間をかけていた

⇒ RPAを活用することで業務効率性向上 + 人為的ミスの防止に

税務課

- ・ 導入後、徐々に活用領域を拡大
- ・ 昨年度は27業務で自動化を図る
- ・ 職員が業務処理にかけていた時間を年間で約2704時間削減

国保年金課

- ・ 課内でPTを発足し、業務改善を検討
- ・ AI-OCRを併せて活用する
- ・ 9業務で年間59時間を削減（業務削減率平均22.3%）



1章

墨田区について

2章

墨田区の計画・方針

3章

事例紹介

業務改善



生成系AIの利用検討（ICT推進担当）

生成系AIの利活用について、二つの側面から検討を実施
9月末には区長・副区長などに向けて報告会を開催

※ 現在は墨田区としてのガイドライン策定に向け調整中

①庁内アンケート

庁内職員約100名にChatGPTの利用環境（LGWAN）を与えて調査
⇒約8割が「導入効果を実感した」と回答

②コアワーキング

職員+iUの学生でワーキングチームを構成
⇒ガイドラインの策定や利活用方法などを検討



1章

墨田区について

2章

墨田区の計画・方針

3章

事例紹介

業務改善



オンラインRoomの設置（ICT推進担当）

近年増加したWeb会議等への参加や開催に対応するため、
庁舎6階にオンラインRoomを設置+各課へ貸し出し
⇒スムーズかつ快適にWeb会議へ参加できる環境を整備



1章

墨田区について

2章

墨田区の計画・方針

3章

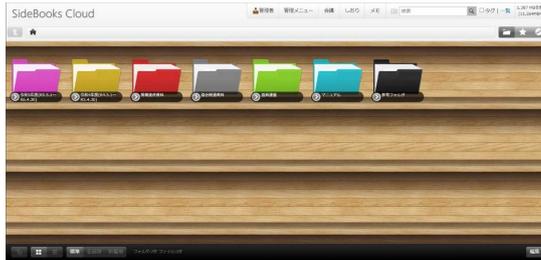
事例紹介

業務改善



区議会のペーパーレス化（区議会事務局）

議事運営を円滑に行えるよう、**区議会の資料は原則紙で配布せず**
クラウドサービス「SideBooks」に格納
議員が各自の端末でログインし、**データとして資料を確認**



1章

墨田区について

2章

墨田区の計画・方針

3章

事例紹介

人材育成
意識改革



DX人材育成研修（ICT推進担当）

庁内のDXを牽引する**職員の育成**をねらいとした研修
区の課題に対する改善策や、システムの活用案を各班で構想・発表
⇒これまでに約60名の人材を育成



1章

墨田区について

2章

墨田区の計画・方針

3章

事例紹介

執務室のリニューアル（ICT推進担当）

人材育成
意識改革



席を固定しないフリーアドレス形式+OA床に変更
執務エリアに加え、多様な打合せスペースや集中ブースを完備
⇒その日の業務内容に合わせた働き方の実現へ
配線の変更が簡単になり、損傷防止も可能に



1章

墨田区について

2章

墨田区の計画・方針

3章

事例紹介

e'sumidaの発行（ICT推進担当）

人材育成
意識改革



行政情報化に関するニュースや取組などを雑誌形式で紹介
⇒庁内職員の意識啓発+DXマインド醸成へ



ご清聴ありがとうございました。

