

構造改革における情報政策の主な取組について

区では、区政の構造改革の推進にあたり、中長期的な取組の方向性を定めた中野区構造改革実行プログラム（令和3年8月策定）に基づき、取組を進めているところである。構造改革における情報政策の主な取組について、以下のとおり進捗状況をとりとまとめたので報告する。

1 主な取組の進捗状況

別紙のとおり

2 今後の取組

構造改革実行プログラムにおける戦略Ⅰでは、「デジタルシフトや民間活力の活用により窓口サービスや手続のスリム化、効率化を図ることで、より効果的、効率的な行政サービスの提供を目指す」こととしている。

令和4年度は、令和6年度の新区役所開設を見据え、区ホームページのリニューアルや統合型GISの構築、ユニファイド・コミュニケーションの導入など、区民サービスの向上や業務効率化につながる事業に着手している。あわせて、業務自動化に向けたAI・RPAの導入や、テレワークの取組として、在宅勤務や出張に対応できる機器・システムの整備、人事制度の変更などを拡充していく。

これらの取組の推進にあたっては、まずは現行の手続や業務フローを点検し、区民の利便性や業務の迅速性が増すようにICTツールを活用する必要がある。前例踏襲の仕事の進め方から脱却して業務を最適化していくこと、さらには情報分析に基づく政策形成(EBPM)により区民サービスの質を向上していくことを実践できる職員を育成していく。

構造改革における情報政策の主な取組の進捗状況

| No. | 取組名称 | 項目 | 取組内容 | 年度 | 進捗状況 | 担当部 |
|-----|--------------------------------|----|---|------|---|-----------------------------------|
| 1 | 新区役所を契機とした来庁者への窓口サービス迅速化と事務効率化 | ① | 窓口支援システムの導入等を進め、来庁者の手続の簡素化と利便性の向上を図る。 | 2021 | 窓口支援システムの導入に向けた業務要件の検討 | ・総務部 ・会計室 ・子ども教育部 ・窓口所管部 |
| | | | | 2022 | 窓口支援システムの導入に向けた業務要件の検討 | |
| | | ② | 統合型GIS等の整備により、情報の可視化と来庁者の手続時間の削減、たらい回しの防止を行う。 | 2021 | 統合型GISの構築検討 | |
| | | | | 2022 | 構築・データ整備、紙地図情報の電子化 | |
| | | ③ | 持ち運びに適したモバイル型庁内情報端末への切り替え、チャットやWEB会議機能等を備えたユニファイド・コミュニケーションを導入する。 | 2021 | ユニファイド・コミュニケーションの導入方針決定 | |
| | | | | 2022 | 構築検討・設計、構築開始 | |
| | | ④ | ペーパーレスによる効率的な事務執行の観点から押印廃止の推進や各種業務の書類を電子化するなど、事務処理の見直しを行う。 | 2021 | 文書量調査の実施、図面等の電子化を一部先行実施、押印等の廃止に関する指針策定 | |
| | | | | 2022 | 紙文書の削減及び押印廃止の推進、押印廃止や電子決裁に向けたシステム改修、必要な資料の電子化 | |
| 2 | 来庁しなくても受けられ行政手続の充実（オンライン化の推進） | ① | ペーパーレス、押印廃止の推進等を図る。 | 2021 | 行政手続のオンライン化に向けた現状把握、押印等の廃止に関する指針策定 | ・企画部 ・総務部 ・窓口所管部 ・手続所管部 |
| | | | | 2022 | 紙文書の削減及び押印廃止の推進 | |
| | | ② | ぴったりサービス、マイナンバーカードを活用した電子手続の拡充・拡大を検討する。 | 2021 | ぴったりサービス対応手続の拡充検討 | |
| | | | | 2022 | 手続拡充の検討・推進 | |

| No. | 取組名称 | 項目 | 取組内容 | 年度 | 進捗状況 | 担当部 |
|-----|-------------------------------|----|---|------|--|--|
| 2 | 来庁しなくても受けられ行政手続の充実(オンライン化の推進) | ③ | 東京電子自治体共同運営協議会による、電子申請サービスにおける本人確認機能の検討状況を踏まえながら、段階的に拡充する。また、区独自の本人確認の仕組み(eKYC等)について、調査・研究する。 | 2021 | 左記協議会において、電子申請サービスにおける署名検証機能(PC版)の拡充 | <ul style="list-style-type: none"> ・企画部 ・総務部 ・窓口所管部 ・手続所管部 |
| | | | | 2022 | 電子申請サービスの拡充検討 | |
| | | ④ | 「自治体デジタルトランスフォーメーション(DX)推進計画」に沿って、マイナポータルからの電子手続を可能とする環境構築を行う。 | 2021 | マイナポータル連携環境の調整、整備、システム標準化準備 | |
| | | | | 2022 | 環境構築、マイナポータル利用促進、システム標準化準備 | |
| 3 | 行政手続効率化の下支えとなるマイナンバーカードの活用推進 | ① | 4月申請分までの未交付を早急に解消することも含め、5月から9月において特設窓口を開設し月最大20,000件交付できるようカード交付体制を強化する。 | 2021 | 5月から9月に特設会場を開設し、約25,000件を交付し、年度末の交付率は約46%を達成 | <ul style="list-style-type: none"> ・区民部 |
| | | | | 2022 | 未交付件数が発生しないカード交付体制の整備及びカード交付 | |
| | | ② | コンビニ交付サービスの利用促進とともに、自治体ポイントなどのカード普及のインセンティブとなるサービス内容を検討し、さらなるカード活用の推進を図る。 | 2021 | コンビニ交付実績約72,000件 | |
| | | | | 2022 | コンビニ交付サービスの利用促進、さらなるカード活用の推進 | |

| No. | 取組名称 | 項目 | 取組内容 | 年度 | 進捗状況 | 担当部 |
|-----|----------------------------|----|---|------|---|--------------|
| 4 | 区民ニーズを踏まえた政策立案に資する区実施調査の充実 | ① | 「区民意識・実態調査」は、回答率の高い郵送形式を継続したうえで、オンラインによる回答も併用する。また、全面的オンライン調査への移行に向けた検討を行う。なお、調査結果は、基本計画等の成果指標の進捗状況を把握するデータとして活用する。 | 2021 | 区民意識・実態調査2021の実施（郵送回答） | ・企画部 ・総務部 |
| | | | | 2022 | 区民意識・実態調査2022の実施（郵送・オンライン回答）、区民意識・実態調査の全面的オンライン化の検討 | |
| | | ② | 各所管が、区ホームページのアンケート機能等を活用し、活発に事業ニーズや満足度の調査を適宜実施する。 | 2021 | 所管における各事業のニーズ、満足度等調査の実施（区ホームページのアンケート機能の活用実績9件） | |
| | | | | 2022 | 所管における各事業のニーズ、満足度等調査の実施（区ホームページのアンケート機能の活用等） | |
| 5 | 多様な手段による効果的な区政情報の発信 | ① | ホームページ作成システムを全面的に改修し、デザイン、トップページに掲載する項目の分類や区で管理するその他のホームページを統合した区ホームページを作成する。 | 2021 | 区ホームページと連動したSNSによる情報発信の充実 | ・企画部 ・総務部 |
| | | | | 2022 | ホームページの統合・区ホームページ全面リニューアル検討・調整 | |
| | | ② | 区職員に対し、オープンデータガイドラインを浸透させるための研修等の実施や、統合型GISの整備による公開手段の簡素化を図るなど、オープンデータの公開数を拡大する。 | 2021 | オープンデータの公開数の拡大（年度末47件）、職員向け研修をオンラインで実施 | |
| | | | | 2022 | オープンデータの公開数の拡大、オープンデータの拡充に向けた職員向け研修の検討・実施、構築・データ整備 | |