

## 主要課題について

今回の業務は、対象分野について、個別のDX取組や全庁的なDX施策の進捗等を勘案し、基幹システムやそのデータを利用した業務を中心としたDX推進の企画検討を関係所属と共に実施するため、区役所業務における主要課題を中心に検討を行う

## 区役所業務における主要課題と主な対象業務

主要課題	主な対象業務
①紙を中心とした業務フロー	主に介護・障がい者等の関係業務など
②地域の負担が大きい	生涯学習推進員など
③情報・ネットワークの分断により情報連携が困難	情報の分断：介護・障がい者等の関係業務など
	NWの分断：保育所等入所事務、障がい者等日常生活用具事務など



現状の課題：部分的なデジタル化で作業は煩雑、最後は全て紙保管のため、ナレッジが全て紙にしか残っていない



## 市民の負担

- ・ 申請書の手書き、添付書類の準備
- ・ 窓口での書類確認、修正による待ち時間
- ・ 複数の手続きで同じ情報を何度も記入



## 職員の負担

- ・ 紙書類の受付、内容確認、システムへの手入力
- ・ 書類の保管、管理、検索に要する時間とコスト
- ・ 誤入力や記載漏れのチェック作業

2030年のめざす姿：職員は専門的な相談や審査に注力、ナレッジはリアルタイムで関係職員へスムーズに共有



簡単な相談  
はAIで対応



専門的な  
相談は職員



相談経過を  
ふまえた  
申請補助



システムへ  
自動連携



システムで  
のエラー  
チェック



AIによる  
審査の補助



業務状況、  
案件状況の  
自動連携

## 現状の課題



### 市民の負担

- 申請書の手書き、添付書類の準備
- 窓口での書類確認、修正による待ち時間
- 複数の手続きで同じ情報を何度も記入



### 職員の負担

- 紙書類の受付、内容確認、システムへの手入力
- 書類の保管、管理、検索に要する時間とコスト
- 記載誤りや記載漏れのチェック作業

## 直近の解決策



### スマート申請の拡充

市民は自宅や外出先からオンラインで申請情報を入力。入力された情報は自動でシステムに連携され、窓口での記入が不要に。



### 窓口DX SaaSの導入

窓口での申請時に、職員がタブレット等で申請内容を確認・入力。申請書作成支援システムと連携し、市民の負担を軽減。



### AI-OCRによるデータ化

紙で提出された書類も、AI-OCRで自動的にデータ化。手入力作業を大幅に削減し、データ連携を促進。



これらの取組みにより、職員は定型的な事務作業から解放され、市民一人ひとりの状況に応じた専門的な相談業務や、より質の高いサービス提供に時間を充てられるようになります。

## 対象となる業務例

主に介護・障がい者等の関係業務など、231業務



現状の課題：地域関係者との事務的なやりとりがアナログ中心であるため、情報連携に時間がかかる



### 地域関係者の負担

- ・ 活動報告書や経費精算の紙での提出、郵送
- ・ 区役所との連絡は電話や訪問が中心
- ・ 報酬や謝礼の支払い手続きが煩雑



### 区役所職員の負担

- ・ 紙の報告書の受領、内容確認、システムへの手入力
- ・ 地域からの問い合わせ対応、情報提供に時間がかかる
- ・ 委員への連絡、情報提供が一方通行になりがち

2030年のめざす姿：事務的な連絡は自動化、地域のための情報共有に注力、関係者と一緒に地域で活動



Teamsを活用した迅速な情報共有



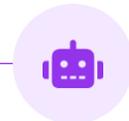
報告・精算用アプリの提供



実績管理の自動化



支払いのエラーチェック



関係者のナレッジ共有活動支援



業務状況、案件状況の自動連携

### 現状の課題



#### 地域関係者の負担

- 活動報告書や経費精算の紙での提出、郵送
- 区役所との連絡は電話や訪問が中心
- 報酬や謝礼の支払い手続きが煩雑



#### 区役所職員の負担

- 紙の報告書の受領、内容確認、システムへの手入力
- 地域からの問い合わせ対応、情報提供に時間がかかる
- 委員への連絡、情報提供が一方通行になりがち

### 直近の解決策



#### 地域活動支援ポータル・アプリの拡充・類似ポータルの作成

生涯学習推進員、地域活動協議会向けに専用のポータルサイトやモバイルアプリを提供。活動報告、経費精算、研修案内、情報共有などをオンラインで完結。



#### チャットツール・オンライン会議の活用

職員が地域関係者と、Teamsで迅速な情報共有や相談を実現。また、Teamsの会議機能・翻訳機能を活用し、移動時間や場所の制約なく多様な地域の方との意見交換を実施。



#### 実績管理・報酬支払の自動化

生涯学習推進員等への報酬や講師謝礼の支払いを自動化。経費精算もオンラインで申請・承認し、自動で振り込み処理。

これらの取組みで、地域関係者は負担軽減により、本来の地域支援活動に集中できます。区役所職員も、地域からの情報を迅速に把握し、より効果的な支援や連携が可能となります。

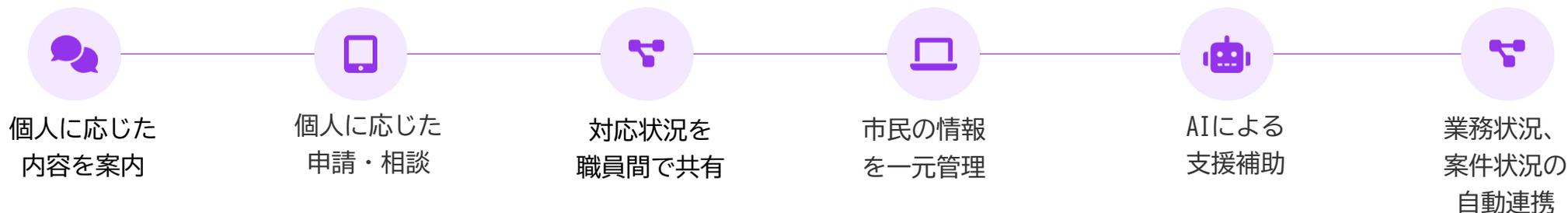
対象となる業務例  
生涯学習推進員など、46業務



## 現状の課題：市民からの相談に応じて各担当を案内、チームでの支援のため情報共有の会議を開催

- 市民・関係者の負担**
  - 複数の部署に同じ説明を求められ、自分の状況に合った支援が分からない
  - 担当する支援対象者の情報を、一元的に把握している職員がおらず、相談できない
- 区役所職員の負担**
  - 窓口の市民の全体像が分からないため、必要な支援の把握に時間がかかる
  - 情報連携に時間がかかり、迅速な対応が困難
  - セキュリティを意識していると業務が回らない

## 2030年のめざす姿：



## 現状の課題



### 市民・関係者の負担

- 複数の部署に同じ説明を求められ、自分の状況に合った支援が分からない
- 担当する支援対象者の情報を、一元的に把握している職員がおらず、相談できない



### 区役所職員の負担

- 窓口の市民の全体像が分からないため、必要な支援の把握に時間がかかる
- 情報連携に時間がかかり、迅速な対応が困難

## 直近の解決策



### 行政CRMの活用

市民からの相談履歴や申請状況、属性情報などを一元的に管理



### セキュアなデータ連携基盤

住民情報系基幹システムの保有情報や、業務用システム・アプリとの情報連携



### 「チーム支援」の実現

福祉、健康、教育など複数の分野の職員が行政CRMを通じて市民の情報を共有



### AIによる支援の最適化

応対履歴等から潜在的な課題やニーズを予測し、職員を支援

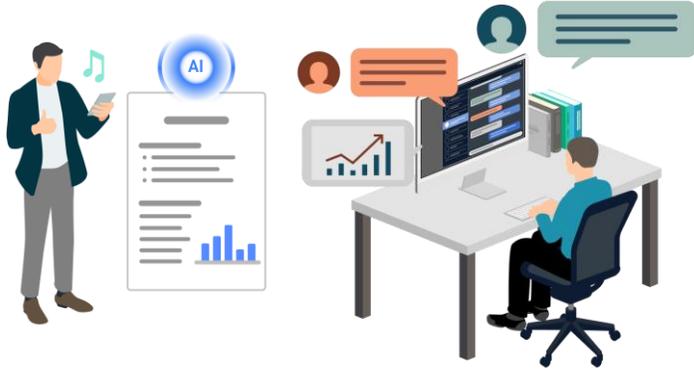


市民は「たらい回し」から解放され、自身の状況に合わせた支援をスムーズに受けられます。  
職員は、市民の全体像を把握し、部署を超えた連携により、より質の高い支援を実現します。

対象業務例（情報）：介護・障がい者等の関係業務など、126業務

対象業務例（NW横断）：保育所等入所事務、障がい者等日常生活用具事務など、115業務

# 今回の主要課題検討をふまえためざす姿の仮案 DX・CXで変わる2030年の区役所（仮）



## 紙からの脱却

書類の保管、管理、検索からの解放  
“暗黙知”の見える化による職員の育成

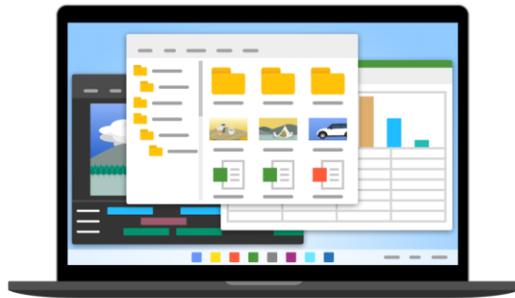
## 2030年のめざす（仮）

- 市民の体験（CX向上）  
「書かない・漏れない・待たない」窓口  
パーソナライズされた情報提供  
「提案型」な行政相談
- 職員の業務（EX向上）  
「ペーパーレス」な事務でノウハウを全員共有  
「電話・報告・管理」からの解放  
「データ連携」によるチーム支援力の強化と効率化



## 地域との連携強化

地域関係者等とデジタルを活用し  
リアルタイムでスムーズなコミュニケーション  
業務管理・報告の自動化  
電話対応からの解放



## 安全な情報連携

部署を超えた情報連携の強化

# 令和8年度想定スケジュール

