

# スマート区役所構想（中間報告）

～区役所業務のデジタル化と区役所機能の在り方について～

- ☛ 1 スマート区役所構想
- ☛ 2 これまでの取組
- ☛ 3 今後の取組
- ☛ 4 今年度の取組

# 1 スマート区役所構想

新たな社会“Society5.0”を見据えたスマートな区役所の実現に向け、「誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化」を念頭に、デジタルデバインド（※）に配慮しつつ区役所業務のデジタル化を追求

※ インターネット等の情報通信技術（ICT）を利用できる方と利用できない方との情報格差

## (1) 市民の利便性向上

行政手続のオンライン化・デジタル化による「行かない」「書かない」「待たない」窓口

⇒ 来庁のための交通費や往復時間の削減、記入ミスの防止、記入回数の削減、待合時間の減少等

## (2) 業務の効率化

情報システムの最適化と情報システムに合わせた業務プロセスや組織の在り方の検証

⇒ 真に職員でなければできない業務に職員の力を振り向ける

## (3) 庁舎の有効活用

上記(1)及び(2)の結果として庁舎の省スペース化

⇒ 庁舎の有効活用による更なる市民の利便性向上や行政コスト節減

**将来の区役所機能**：市民の利便性・業務の効率化の観点から検討

○ 地域振興、防災・減災、広報・広聴、福祉や子育て分野の相談支援等

⇒ ICTを活用しつつ、身近にある区役所・支所で実施

○ 届出や申請の手続を主とする業務

⇒ 行政手続のオンライン化と基幹システムへの申請データ等の自動入力により、行政区の垣根を超えた柔軟な体制に転換

## 2 これまでの取組（市民の利便性向上）

効果欄に記載の実績については、特記ない限り令和4年度の数値

取組項目	概要	効果など
<b>&lt;市民の利便性向上&gt;</b>		
証明書コンビニ交付 (H31.1～)	<ul style="list-style-type: none"> <li>マイナンバーカードを用いて、コンビニのマルチコピー機で各種証明書を取得</li> <li>令和5年1月から交付手数料を値下げ</li> </ul> <b>簡単・便利に証明書取得</b>	利用率:16.7% (※1) (R5.5 25.6%) 交付数:234,930件/年
タブレット端末テレビ電話型 通訳 (R2.5～)	<ul style="list-style-type: none"> <li>テレビ電話型通訳が可能なタブレット端末を配備し、外国籍市民への生活相談等において16カ国語対応</li> </ul> <b>母国語で安心して手続</b>	利用件数:408件/年
くらしの手続ガイド (R3.2～)	<ul style="list-style-type: none"> <li>スマートフォン等で簡単な質問に回答し、必要な手続等が分かるウェブサービス</li> </ul> <b>手軽に事前準備</b>	アクセス件数:14,586件/年
スマート申請 (R3.3～)	<ul style="list-style-type: none"> <li>マイナンバーカードを用いて、スマートフォンで各種証明書を請求できるウェブサービス（証明書は郵送受領。クレジットカード決済機能活用）</li> </ul> <b>簡単・便利に証明書取得</b>	利用件数:242件/年
キャッシュレス決済 (R3.9～)	<ul style="list-style-type: none"> <li>全区・支所の市民窓口課、証明書発行コーナ等において、クレジットカード、電子マネー、QRコード（※）決済などのキャッシュレス決済を導入</li> <li>※ QRコードは(株)デンソーウェブの登録商標。</li> </ul> <b>豊富な決済手段</b>	利用率:7.68% (※2) 利用数:57,932件/年
深草支所における書かない 窓口の実施 (R4.1～)	<ul style="list-style-type: none"> <li>転出証明書（転出元の市町村が発行）のスキャン・OCR処理により住民異動届等の申請書を作成</li> <li>市民の記入時間を短縮（職員は同程度業務増）</li> </ul> <b>簡単に手続完了</b>	記入時間:約5分短縮 (7分23秒⇒2分47秒)
行政手続のオンライン化	<ul style="list-style-type: none"> <li>区役所1,102手続について、費用対効果に留意しつつ原則オンライン化</li> </ul> <b>24時間365日手続</b>	オンライン化済 (R5.7) :37手続 (総申請件数:163万件/年、 うちオンライン申請件数:約24 万件/年)
京都市版お悩みハンドブック (R5.3～)	<ul style="list-style-type: none"> <li>スマートフォン等でいくつかの質問に答えることで孤独・孤立対策に係る支援制度や窓口を御案内するウェブサービス</li> </ul> <b>寄り添い支援</b>	アクセス件数 (R5.3～ R5.5) :2,478件

※1 コンビニ交付可能な証明書交付件数に対する割合 ※2 総決済客数に対するキャッシュレス決済利用者の割合

## 2 これまでの取組（業務の効率化）

効果欄に記載の実績については、特記ない限り令和4年度の数値

取組項目	概要	効果など
<b>&lt;業務の効率化&gt;</b>		
証明郵送サービスセンターの設置（R1.7～）	<ul style="list-style-type: none"> <li>戸籍のコンピュータ化に伴い、各区・支所の市民窓口課で対応していた、郵便での証明書請求に関する事務を1箇所に集約</li> </ul> <p style="text-align: right;">効率的な執行体制</p>	処理件数:327,669件/年
マイナンバーカードセンターの設置（R3.9～）	<ul style="list-style-type: none"> <li>各区・支所の市民窓口課で対応していたマイナンバーカードの交付等の事務を集約</li> </ul> <p style="text-align: center;">窓口拡充（土日、平日夜間） 効率的な執行体制</p>	カード交付数:251,466件/年
自治体情報システム標準化	<ul style="list-style-type: none"> <li>自治体の主要な事務（※）について、国が策定する標準仕様に適合する「標準準拠システム」の利用が法律で義務付け</li> <li>※ 住民基本台帳、印鑑登録、就学、戸籍、介護保険、障害者福祉、国民健康保険、生活保護、児童扶養手当、子ども・子育て支援など</li> <li>現行システムと標準仕様との差異分析や、標準仕様に合わせた業務プロセスの見直し検討に着手</li> </ul> <p style="text-align: right;">業務プロセスの転換</p>	標準準拠システムの移行作業:住民基本台帳、印鑑登録（R4.10着手、R7.1移行予定）
業務改革（BPR（※1））の推進	<ul style="list-style-type: none"> <li>単純作業の機械化（オンライン申請データの効率的な事務処理、名簿作成事務の省力化等を実現）</li> <li>ペーパーレス会議等の導入</li> <li>選挙の開票作業における投票用紙分類機の導入</li> </ul> <p style="text-align: right;">業務時間の削減</p>	業務時間:オンライン申請データの効率的な事務処理約800時間/年の削減

※1 ビジネスプロセス・リエンジニアリングの略称。業務本来の目的に立ち返り、組織構造、業務フロー等を再構築する考え方

## 2 これまでの取組（庁舎の有効活用・デジタルデバイス対策・共通）

効果欄に記載の実績については、特記ない限り令和4年度の数値

取組項目	概要	効果など
<b>&lt;庁舎の有効活用&gt;</b>		
本市行政機関及び外部機関による活用	<ul style="list-style-type: none"> <li>本市行政機関による庁舎の活用 農業振興センター、環境共生センター、きょうと生物多様性センター（府市共同設置）、消費生活総合センター、人事委員会事務局、証明郵送サービスセンター</li> <li>外部機関による庁舎の活用 区社会福祉協議会、更生保護サポートセンター</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>市民の利便性向上・行政コストの節減</b></p>	財政効果:約8,000万円/年
<b>&lt;デジタルデバイス対策&gt;</b>		
地域コミュニティ活性化に向けた地域活動へのICT導入支援等	<ul style="list-style-type: none"> <li>ソフトバンク株式会社と連携協定を締結し、地域団体等を対象に出張スマートフォン講座を開催</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>短時間でスマートフォン操作を取得</b></p>	出張講座実績: 計87回開催 延べ1,178名参加
	<ul style="list-style-type: none"> <li>小田急電鉄株式会社と連携協定を締結し、同社提供の自治会・町内会向けSNS「いちのいち」の活用を通じた、地域の情報共有のデジタル化を支援</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>地域活動の更なる活性化</b></p>	「いちのいち」説明会(R5.5): 計4回開催 125名参加
<b>&lt;共通&gt;</b>		
マイナンバーカード普及促進等	<ul style="list-style-type: none"> <li>市内各所の企業・商業施設等で出張申請窓口、申請サポート窓口を開設</li> <li>郵便局（3箇所）で常設の申請サポート窓口を開設</li> <li>交通広告を活用した広報や市の関係団体等を通じた普及啓発を実施</li> <li>マイナンバーカードセンターや出張申請窓口会場において、マイナポイント申込、健康保険証の利用登録、公金受取口座の登録支援を実施</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>デジタル社会の基盤</b></p>	交付率:69.9%（R5.6末時点）

# 3 今後の取組（考え方）

## （1）市民の利便性向上

- これまでは「行かない」「書かない」窓口の取組が先行 ⇒ 今後は「待たない」窓口の取組にも注力

## （2）業務の効率化

- B P R ⇒ 継続実施
- 自治体情報システム標準化への対応を着実に推進 ⇒ 業務の効率化を実現（オンライン申請データ等の基幹系業務システムへの自動連携など）
- 自治体情報システム標準化後の業務プロセスを検証 ⇒ 全体最適化の観点から簡素で効率的な執行体制を検討

## （3）庁舎の有効活用

- 区役所業務のデジタル化に伴って生じる庁舎の空きスペース ⇒ 市民の利便性向上や行政コストの節減を念頭に、外部機関の設置も含めた大きな視野での検討

## （4）デジタルバイド対策

- I C T の操作が苦手な方への支援 ⇒ 利用者中心（人間中心）のサービスデザインの推進や、窓口 I C T 化の実証実験（12・13ページ参照）を通じた効果的な支援方法の在り方検討
- 出張スマートフォン講座や地域の情報共有のデジタル化支援など ⇒ 継続実施



# 3 今後の取組（イメージ）

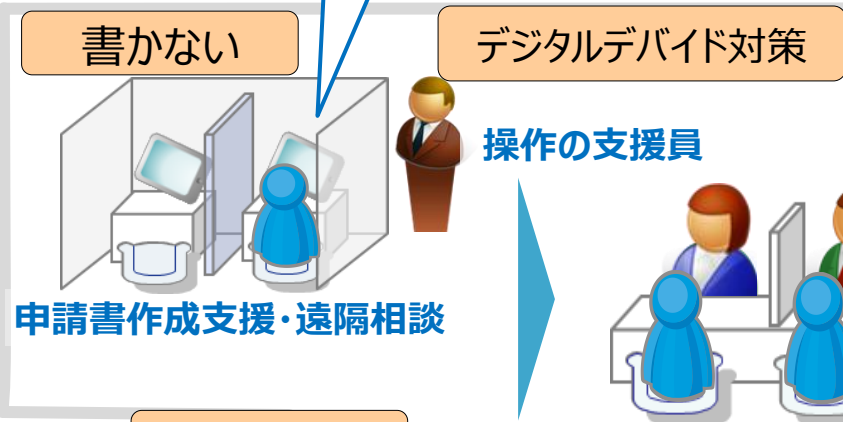
必要な業務への人員配置



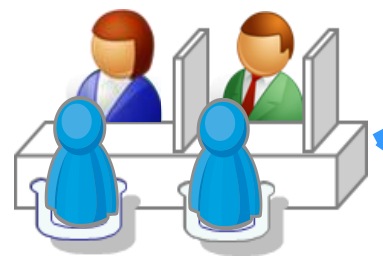
業務の効率化



デジタルデバインド対策



申請書作成支援・遠隔相談



即日交付

後日交付



or



行かない



待たない



庁舎の有効活用

外部機関の設置も含めて  
庁舎の有効活用を検討

区役所・支所



### 3 今後の取組

表中の下線の取組については、今年度の取組として実施（詳細後述）

取組区分		取組項目
市民の利便性向上	行かない窓口	<ul style="list-style-type: none"> <li>オンライン化手続数の拡充</li> <li>オンライン化手続の利用促進に向けた分かりやすい情報発信</li> <li><u>右京区における窓口ICT化の実証実験（遠隔相談）</u></li> <li>スマート申請、各種証明書のコンビニ交付の推進</li> </ul>
	書かない窓口	<ul style="list-style-type: none"> <li>深草支所でのモデル実施を踏まえた運用検討</li> <li><u>右京区における窓口ICT化の実証実験（再掲）（申請書作成支援機能）</u></li> </ul>
	待たない窓口	<ul style="list-style-type: none"> <li><u>窓口等予約システムの導入・予約業務の拡充</u></li> <li><u>市民窓口課における混雑状況配信システムの導入</u></li> </ul>
業務の効率化	自治体情報システム標準化	<ul style="list-style-type: none"> <li>標準準拠システムへの移行作業</li> <li>情報システム移行と連動した業務プロセス・執行体制の見直し</li> </ul>
	BPR等の推進	<ul style="list-style-type: none"> <li>AI-OCR、RPA等を活用した単純作業の更なる機械化</li> <li>区役所機能の在り方検討</li> </ul>
庁舎の有効活用	庁舎スペースの有効活用	庁舎整備に伴い生じる空きスペース（西京区役所）を含め、有効活用を検討
デジタルデバイス対策	利用者中心（人間中心）のサービスデザイン	<u>窓口等予約システム及び混雑状況配信システムの導入（再掲）（利用者中心（人間中心）のサービスデザインの推進）</u>
	ICTの操作方法等の支援	<u>右京区における窓口ICT化の実証実験（再掲）（ICTの操作が苦手な方への支援の在り方検討）</u>
	地域コミュニティ活性化に向けた地域活動へのICT導入支援等	<ul style="list-style-type: none"> <li>出張スマートフォン講座</li> <li>地域の情報共有のデジタル化支援</li> </ul>
共通		マイナンバーカードの更なる普及促進

# 4 今年度の取組（窓口等予約システム）

## （1）概要・目的

- オンラインで窓口等の予約が可能なシステムを導入
- 待ち時間削減による市民の利便性向上、来庁者平準化による業務の効率化が目的
- 8月1日からサービス開始後、対象業務を順次拡大。10月には無料法律相談の予約を全区・支所で一斉に開始



### 【予約に併せた御案内】

- オンラインや郵送で申請可能な手続 ⇒ 来庁不要で手続完結
- 来庁時に必要となる持参物等 ⇒ スムーズな手続完結

## （2）今後の展開

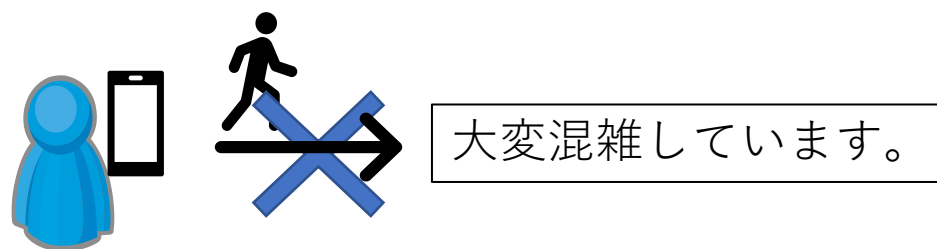
導入効果について検証し、対象業務の拡大を検討

# 4 今年度の取組（混雑状況配信システム）

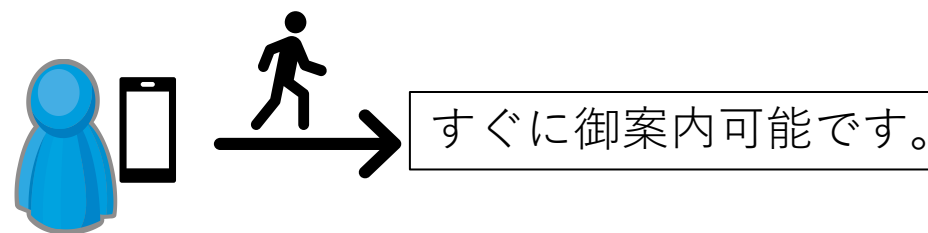
## （1）概要・目的

- 職員が発信する窓口の混雑状況を市民の皆様がWEB上で即時確認可能なシステムを導入
- 待ち時間削減による市民の利便性向上、来庁者平準化による業務の効率化が目的
- 全区・支所の市民窓口課において、8月22日からサービス開始予定

### 【混雑案内による行動変容】



### 【スムーズに御案内】



### 【混雑状況配信に併せた御案内】

○オンラインや郵送で申請可能な手続 ⇒ 来庁不要で手続完結

## （2）今後の展開

導入効果について検証し、システム導入対象所属の拡大を検討

# 4 今年度の取組（右京区における窓口ICT化の実証実験）

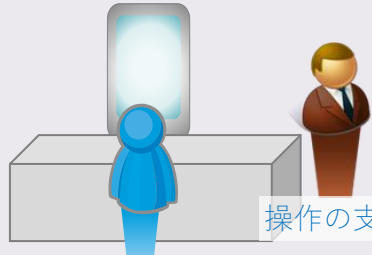
## （1）概要・目的

- 西日本電信電話株式会社 京都支店との連携協定の下、右京区役所区民部市民窓口課において、8月29日から11月30日まで窓口ICT化の実証実験を実施 →効果を検証

市民が申請書を作成

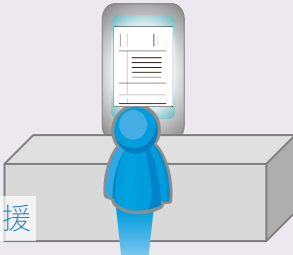
有人窓口での本人確認等

1 初期ヒアリング・手続案内



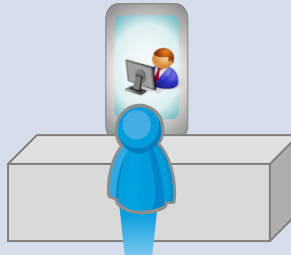
手続案内

2 申請書作成



申請書作成

3 遠隔での相談

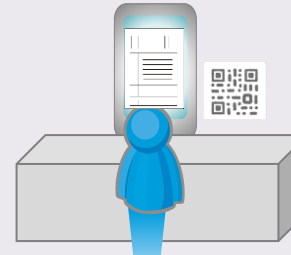


遠隔相談

3 テレビ電話を通じた  
相談対応（本庁課）



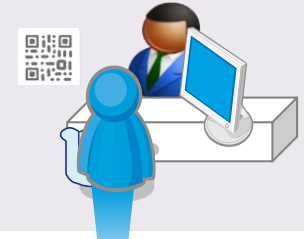
4 入力した情報をQRコード（※）化



QRコード生成

5 QRコードを読み取り、申請書内容、  
本人確認後、申請書印刷

職員窓口へ



申請書確認・印刷

※QRコードは(株)デンソーウェブの登録商標。

## 4 今年度の取組（右京区における窓口ICT化の実証実験）

### （2）実証実験の内容

- 簡単な質問に答えることで自身に必要な手続を判別・選択
  - マイナンバーカードや運転免許証等の券面情報の読み取りにより、氏名・住所等の情報を自動入力
  - デジタルデバイド対策も念頭に、ICT操作のサポート要員等の配置
  - テレビ電話による遠隔相談により、申請内容に係る質問等に対応
- 【実証実験の対象手続】
- 転入・転居・転出
  - 各種証明書（住民票の写し、印鑑登録証明書、納税証明書など）
  - 印鑑登録申請

### （3）今後の展開

3か月程度の実証実験を通じて、市民の利便性・業務の効率化の可能性や運用上の課題等、「スマート区役所」の実現に向けた知見を得たうえで、窓口ICT化の方向性について検討