

会 議 録

附属機関又は 会議体の名称		令和6年度 第2回豊島区行政情報化推進本部
事務局（担当課）		政策経営部情報管理課
開催日時		令和6年9月27日（木）09:00～10:00
開催場所		庁議室（本庁舎5階）
議 題		協議事項 1 次期電話システムの選定について 2 管理職端末での顔認証機能の導入について 報告事項 (1) 行政手続のオンライン化について (2) 生成AIトライアルについて (3) システム標準化の進捗状況について (4) システム標準化における文字の取扱いについて (5) システム標準化関連経費の集計状況
公開の 可否	会 議	☐ 公開 ☒ 非公開 ☐ 一部非公開
		非公開・一部非公開の場合は、その理由 行政機関における政策意思決定過程途上に位置付けられる会議であるため
	会議録	☐ 公開 ☐ 非公開 ☒ 一部非公開
		非公開・一部非公開の場合は、その理由 行政機関における政策意思決定過程途上に位置づけられる内容を含むため
出席者	部 員	副区長（本部長）、総務部長、区民部長、福祉部長、健康部長、子ども家庭部長、企画課長、行政経営課長、情報管理課長
	事務局	行政経営課、情報担当係長（管理）、情報担当係長（システム第一）、情報担当係長（システム第二）、情報担当係長（デジタル化推進）、情報担当係長（情報システム標準化）

本部長 令和6年度第2回行政情報化推進本部を開催します。

協議事項（1）次期電話システムの選定について

〔事務局：「【協議事項1】次期電話システムの選定について」を説明〕

要旨：前回の本部会議にて、再協議となった次期電話システムの選定について。A社とB社の機能の比較をしたところ、B社については、通話の安定性・コストが安いという優位性があった。一方で、A社は庁外とのコミュニケーション機能が優れており、業務効率化も進んでいるという意見があった。また、区長からは、電話は業務の根幹を担う重要なインフラであるため、コストと通話安定性を重視すべきという意向を頂いた。将来的にはA社の活用も考える必要があり、政経部でその可能性を検証し、本部会議で諮ることとなった。A社は庁外とのコミュニケーションを円滑にし、さまざまな拡張機能も備えている特徴がある。政経部では1ヶ月間の検証を行い、その使用感や機能を評価した。

検証に参加したメンバーは、政経部職員と寺子屋ICTプロジェクトの昨年度メンバーや今年度の研修生で構成されていた。検証の結果、コミュニケーション機能やその拡張機能の活用の可能性は、一定程度感じられるという意見が多かったが、具体的な活用事例や効率化の程度については物足りない結果となった。これは、庁内LANと分離されたインターネット環境やデータのやり取りが制限されていることが原因であった。また、拡張機能の使いこなしには難しさを感じる意見が多く寄せられた。1ヶ月の研修では十分な効果は得られなかった。

この検証を踏まえて、電話システムについての結論を出す前に、23区の状況も共有したい。一部の自治体では既にA社の電話や拡張機能を活用しているが、全庁的な活用には至っていないという意見があった。全体として、まだ活用方法が模索されている状況であり、組織内では電話システムの活用については十分な進展がない状況である。

そこで、次期電話システムについては、安定性と経費の面で優れているため、B社を選定したい。また、A社機能の活用に関しては効果が得られなかったものの、引き続き検討を進め、専門研修や外部事業者からの提案を募ることも検討している。活用の可能性が深まれば、令和8年度から部分的な構築を目指したい。

次期電話システムについて今後の展開としては、本日決定いただければ、構築に進み、7年度は運用のテストや環境を整え、来年の秋ごろに運用開始というところを目指していきたい。A社機能の活用に関しては、検討活用を図りながら、来年度の予算要望で新規拡充提案をし、早ければ令和8年度中の活用を目指す。

さらに、国がセキュリティのガイドラインを改訂するという動きもあるため、それに沿い情報セキュリティポリシーも改定し、A社などの外部アプリの使用を規定し、本格的な活用を検討したい。

結論としては、電話システムについてB社を選定したい。

本部長：現行の電話システムはA社で、次期システムは違う会社だと思うが、通信回線はどうか。端末は変わるのか。契約期間はどのくらいか。次期システム選定のきっかけはなにか。

事務局：通信回線は今後入札予定。端末は変わらない。契約期間は単年。現行の電話システムが提供終了するため、今回の選定がなされた。B 社はネットワークを変更せずにすむ。電話以外のシステムについて、A 社を導入する場合にはネットワークを変える必要がある。

本部長：コスト面ではどのくらい異なるのか。

事務局：年間 2,500 万の差がある。

本部長：各部員からご意見はあるか。

部員：情報管理課案に賛成する。A 社については、寺子屋 ICT プロジェクトメンバーからも意見が出ているようだが、一部のスキルの高い職員であっても使い熟せないのであれば、他の職員においてはさらに難しいのではないかと考える。

部員：A 社を先行して導入している自治体も上手く活用できていないところがあるようなので、B 社でいいのでは。

部員：有効に活用するためには、必要な機能だけ限定して導入するのが良いと感じた。

本部長：東京都はどのようなネットワーク環境なのか。豊島区はどのような方針なのか。

事務局：東京都はインターネット環境が基本で、庁内 LAN 環境や住民記録等には仮想環境で接続。東京都は業務上、基礎自治体と異なる。豊島区としては、セキュリティのために三層分離を継続するが、将来的には A 社機能に限定して、庁内 LAN 環境とインターネットを接続するような環境を検討したい。

部員：B 社は電話通話の録音は標準仕様でできるのか。

事務局：個別の電話録音はどちらも可能。今新規拡充提案している電話録音機能は、通信事業者のサービスのため、今回の選定に関係なくどちらも可能と考えている。

本部長：寺子屋の考え方は今後も検討。次期電話システムは、Cisco 社の CUCM を選定したい。

—議題について案のとおり承認—

協議事項（２）管理職端末での顔認証機能の導入について

〔事務局：「【協議事項 2】管理職端末での顔認証機能の導入について」を説明〕

要旨：セキュリティ上、認証の強度を上げるため、現在の IC カード（所有要素）とパスワード（知識要素）による二要素認証の方式を生体認証とパスワードの認証方式に変更する。全庁が対象となることの影響を鑑み、管理職端末にて先行導入を実施し、その結果を踏まえて、次年度、各課の情報化推進員での導入を経て庁内の全職員の端末へと段階的に導入を進めていく。導入が順調であれば、5 月から約 700 台の端末に導入を始め、夏頃からは全職員への導入をする。政経部で検証しつつ顔認証へシフトしたい。

—議題について案のとおり承認—

報告事項について

報告（１）行政手続のオンライン化について

事務局：現在のサービス（電子申請システム）提供期間は令和 6 年度末までのため、令和 7 年度 4 月からのサービス更改に向けて、「GovTech 東京」にて次期事業者の入札を実施した結果、新システムは、「株式会社トラストバンク」の『LoGo フォーム』に決定された。今後の進め方について、準備が整ったチームから順次新サービスに移行していく予定である。具体的には、10 月以降は新システムでの運用開始が可能であり、現行のシステムは令和 7 年 3 月末まで使用可能。念のため、現行のシステムについて、年内で使用を停止、運用終了とさせていただきたい。

既存の申請フォームの移行作業は、情報管理課である程度進めているため、各課でテスト・修正等終了した段階で、新しいサービスで運用可能である。一方で残り 180 事務の新規フォーム作成については、対象事業の選定をさせていただいているため、各課でフォーム作成を進めていただき、準備ができ次第運用開始していただきたい。そして、令和 7 年 4 月にはオンライン化 300 事務の運用スタートが実現できるよう各部内で進捗管理を徹底いただきたい。当本部会議についても来年の 3 月ころの開催予定となっているため、その間は情報管理課より各部に対し、月次程度の進捗確認・部局間の件数調整をしていきたいと考えている。

中期的な課題として、行政手続きについての調査を進めている。10 月上旬に調査結果を受け取り、その調査で全ての行政手続きを洗い出せることになるため、それをベースに新規オンライン事務が難航している各部局へ再考いただく。また、何がオンライン化の阻害要因かの確認もしているため、それをもとに今後規則改正等々を進めていき、オンライン化を実現したい。

本部長：新システムについては、GovTech 東京が決定したのか。

事務局：共同利用に参加することは豊島区が決め、システムの入札を実施したのは GovTech 東京である。

部員：福祉の事務について、業務委託先に振り分けている。今後手続きを電子申請化するために

は、一度また区に戻さなければいけないため、手間がかかり、難しいと感じる。

本部長；他の部は大丈夫か。

部員：今のところは問題ない。

事務局：新システムについては、インターネットとL G W A N環境の両方で使える。上手い対応がないかは今後考えていきたい。

報告（２）生成 AI トライアルについて

事務局：生成 AI のトライアルについての結果をご説明する。９月まで、全庁で参加者を募り、トライアルを実施した。計 261 人の方にトライアルに参加いただき、テストいただいた。トライアル実施後、利用頻度や主な用途、仕事の効率について、回答制度、今後も利用したいか、などの項目についてアンケートを実施した。100 名程度の方にご回答いただいたが概ね高評価であった。約 8 割の方は導入してほしい、または導入されれば使用したいと回答している。主な使用用途としては文案作成が一番多かった。次に要約や論点整理、言い換え等の文書作成補助への使用も多かった。検証を深めるため、現在子ども家庭部の職員にご協力いただき、生成 AI をどのように業務改善に繋げるかの PT を進めている。年内には活用成果の共有をし、年明け以降に継続利用の判断をしていきたい。コストは約 3 万円から 10 万円で、利用実績に応じて変動する。今後は計画の策定や窓口業務等ケースごとに分析を進め、来年度以降新規拡充提案をし、全庁に導入していきたい。

部員：多く利用している人からの情報共有を強化している。

報告（３）システム標準化の進捗状況について

事務局：本区において標準化の対象となっているのは 18 事務であるが、そのうち 5 事務については既に令和 7 年度末とされている期限に間に合わない状況。具体的には戸籍・児童系の 5 事務であるが、この 5 事務については、6 月にデジタル庁へ移行困難申請を提出している。

しかし、現状結果はまだ来ていない状況である。予定通り進んでいるのは 9 事務。残り 9 事務のうち、5 事務については移行困難が確定しており、4 事務についても遅れている状況。富士通 JAPAN より、MCWEL システムについて標準化パッケージの開発遅延の可能性があることを口頭で説明があり、開発計画固辞を申し入れる文書を富士通 JAPAN 社に提出。9 月に福祉系各システムの移行予定時期をスケジュール通りにするということがすべての自治体に通知されたが、他のシステムには遅れが生じる可能性が示唆された。いずれにしても、本区だけではなく、他自治体においても富士通 JAPAN 社の案件の進捗遅れについては大きな問題となっており、その事情については東京都も把握している。

システム標準化のシステム構築に移行にかかる経費の総額としては、令和 7 年度、今回の申告の時点で昨年度今年度合わせて約 34 億円となっている。移行遅延の手続きの予算は計上できず、

補助対象外になる可能性を懸念している。

標準化対象外のシステムと標準化対象のシステムとを連携するために必要な改修費用が約 1 億円かかるほか、ランニングコストも令和 8 年度以降約 10 億円が想定されており、現行のシステムの運用経費 6 億円と比較しても、確実に増える見込みだ。補助金に関しては、26 億円の内々示を受けている状況であり、現在申請済みの額が約 6 億円であり、来年度に充当できる金額は約 20 億円となっている。来年度一般財源については 20 億円強のため、すべて充当して、何とか充てられるかどうかという状況。

本部長：23 区区長会の議題に乗るのはいつ頃の予定か。

事務局：標準化に関する動きは東京都が主導権を握っており、まとめ次第要望が出される予定である。

本部長：戸籍のコンビニ交付のシステムについても遅れもありそうだ。豊島区の土日開庁にも関係してくるため、別途そういった問題も予想される。

—閉会—

〔10：00 終了〕

提出された資料等	資料 1 次期電話システムの選定について 資料 2 管理職端末での顔認証機能の導入について 資料 3 行政手続のオンライン化について 資料 4 生成 AI トライアルについて 資料 4 別紙ー生成 AI を活用した事務改善の PT の取り組みについて 資料 5 システム標準化の進捗状況について 資料 6 システム標準化における文字の取扱いについて 資料 7 システム標準化関連経費の集計状況 資料 7 別紙ー（一覧表）システム標準化関連経費の集計状況
----------	---