

会 議 録

附属機関又は 会議体の名称		令和7年度 第1回豊島区行政情報化推進本部
事務局（担当課）		政策経営部情報政策課
開催日時		令和7年5月30日（金）13:00～14:00
開催場所		庁議室（本庁舎5階）
議 題		協議事項 1 DX推進計画の改定について 2 窓口DXの取組み方針について 報告事項 (1) 生成AIの利用開始について (2) LINEを活用したオンラインサービスについて (3) システム標準化の進捗について (4) 電話システムの更改について
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）、CIO 補佐官、総務部長、区民部長、福祉部長、子ども家庭部長、企画課長、行政経営課長、情報政策課長
	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（DX推進）、情報担当係長（情報システム標準化）
本部長 令和7年度第1回行政情報化推進本部を開催します。 協議事項（1）DX推進計画の改定について 「事務局：「【資料1】DX推進計画の改定について」を説明」		

要旨：第2回DX推進計画の改定を進めている。基本計画が土台である。特定分野だけでなく、各分野全般に関わる計画となる。PTで議論し、計画案は次回以降本部で決定したい。第一期・第二期ともに4年を計画期間とする。第三期は基本計画と同時並行で改定を進めることとなる。第三期以降は計画期間を5年とし、基本計画と同一のサイクルで改定していく。DXは技術の進歩や住民ニーズの変化が激しいため、計画期間中の部分改定も検討する。現在の視点は4点。「区民にやさしい」オンラインのメニューを使ってもらうためにわかりやすい、使いやすいサービス展開を目指す。「職員が働きやすい」時間と場所を選ばない働き方を実現し、定例業務を自動化するなど。「安全で使いやすい基盤環境」、「挑戦するヒト・組織」。

各論は基本計画の分野ごとの取組イメージに沿って作成。割り振りをした各所管部を中心に各論の作成をお願いする。10月～12月には素案を策定したい。4～6月は素案の検討中。7月～各部の各論の作成を進めたい。各部局には、6月頃若手職員のワークショップ実施の協力をいただきたい。率直に意見交換できる体制を用意する。

部員：各部で議論してもらうことが重要だが、若手職員の意見を募り、事務改善に繋げていただきたい。全庁的な事務改善に繋げたい。

本部長：若手に提案をさせるという機会はなかなかない。今の仕事の勉強にもなる。事務改善を阻むものは、既存の職員。今やっているものが絶対という意識が強い。

部員：区民部でも近年、RPAを駆使して何万件単位の手続き改善が出来た。素地はできた。

CIO 補佐官：国の省庁に在籍していた際も、抵抗勢力はすごかった。みんなでビジョンを考える、ということをやったことで、変わっていった。自分たちの未来を考えるので、抵抗がない。若手もそうだが、意見のある方から意見がほしい。

本部長：各職場で若手が仕事とDXに対して柔軟に受け止め方をして動けるとよい。

部員：ベテラン職員が業務を囲ってデジタル化されないケースがあるので、チャレンジする必要がある。会計事務など未だに紙でやっている業務の改革は内容に入っていないのか。

CIO 補佐官：紙でやっているものを電子化していく流れは整理していく。ノーコードツールなどを使えば簡単にできる。業務調査をして進めていきたい。

本部長：財務会計も職員中心に考えてもらった結果紙ベースになってしまった。今回は第三者的な立場の人を外から入れ、変えていきたい。

部員：財務会計は現在コンサルをいれて動き始めている。

CIO 補佐官：国もとても遅れている。国の動きも情報提供する。

部員：民間もデジタル化されているので、進めるべき。

—議題について案のとおり承認—

協議事項（２）窓口 DX の取組み方針について

〔事務局：「【資料 2】窓口 DX の取組み方針について」を説明〕

要旨：来庁不要の窓口は各課の協力を得て進めている。区民部では、若手中心の PT において働き方や執務環境も含め検討した。また、窓口業務のあり方 PT において昨年度検討を進めてきた。デジタル技術を駆使し、来庁不要、書かない窓口の取組を進めていく。DX 推進計画の中にも位置付けている。今後 4 年の中で何かしら実現しなくてはならない。将来的に特別区でも職員数は減っていくが、その中でも区民サービスのクオリティを下げないために、フロントヤードだけでなくバックヤードも含めて窓口業務を省力化させる取組を検討していく必要がある。バックヤードでは R P A や手続きの簡略化など。窓口所管部署と一体となって方針を作成していきたい。素案は年度内に決定したい。来年度以降予算に反映していきたい。所管部局にはヒアリングや現地調査にご協力いただきたい。GovTech 東京の伴走支援も利用する。留意事項として、窓口業務のあり方を全庁的に考えていきたいので、予算要望で窓口業務に関するものがある場合には、情報政策課に事前に情報連絡いただきたい。

CIO 補佐官：一つの届け出・申請が他のセクションでも使えるワンストップや過去の情報を参照することで再度の申請が不要なワンスオンリーの仕組みを国も検討中。

本部長：区は区民に最も身近な存在。窓口だけでなく、福祉部はアウトリーチを進めている。二刀流を構築するのが我々の役割。

CIO 補佐官：デジタル化で工数が減った部分をアウトリーチ等に手厚く配置できることは重要。

部員：ワンストップ窓口をどう見るかは新庁舎に移る時から議論があった。来庁者の導線というと総合窓口課の異動届が始めになるが、そこに手続きを集めると来庁者が集中してしまうため、ある程度の分散はやむを得ないとの考えで整理された。

本部長：物理的にワンフロアで、ということは実現している。縦導線にはしない。フロアでワンストップ、ということにした。

CIO 補佐官：バーチャルな窓口を設定し、図書館などに置く。本当はスマホ上で完結するのが理想だが、例えば 1 階の案内にバーチャル窓口を置いてテストしてみる、などはよい

かもしれない。

部員：この議論は来庁者を減らさないと進められない。事前に申請しておくとか来庁しても手続き時間が短縮されるなど、処理の時間を短くすることが先である。

—議題について案のとおり承認—

報告（１）生成 AI の利用開始について

事務局：zevo の運用開始から 1 ヶ月が経ち、1 割強の職員が活用している。もっと多くの職員に活用してもらえるように取り組む。各部には e ラーニングを必ず受けて使用するよう周知いただきたい。今はインターネット上の一般的な情報による回答しかできないが、今後は分野に特化した回答をできるよう、独自 AI（RAG）機能を展開したい。この機能では、過去 10 年間の議会答弁を読み込ませると、より実務的な回答をさせることが可能。マニュアルや計画策定などにも活用可能。7 月頃より運用を始めたい。まずは部局に割当て、各部の業務に必要なデータを読み込ませていただきたい。

部員：議会答弁の RAG は、各部で作成するのか。それとも全庁でまとめるのか。

部員：全庁用を作成する方向で検討中。

報告（２）LINE を活用したオンラインサービスについて

事務局：区民提案事業である。対象者にプッシュ型で通知でき、区民は LINE 上で申請手続きができる。これまでは全ての登録者に全ての分野の情報が届いていたが、本当に必要な人に必要な情報だけを届けることができるようになる。6 月より防災訓練にて登録をアピールしていく。救援センターの避難者受付機能を使用してもらい、運用開始。夏頃よりオンライン申請のメニューを LINE にも移行していく。夏以降はオンライン申請以外の機能も各課に利用意向を聞き、実装していきたい。デモ環境をテストできるので、試していただきたい。

報告（３）システム標準化の進捗について

事務局：全庁的には、標準化による区民への影響を HP 等で区民周知したい。区民の方への決定・通知文のレイアウト変更や、年末年始のシステム休止などを 11 から 12 月頃に周知。年末年始のシステム休止期間をかけて移行作業を行う。各部局に立会いをお願いする日も出てくる。12 月 27 日の土曜窓口は臨時閉庁する。また、この期間はコンビニ交付も停止する。これもしっかり周知する。期限に間に合わない事務については来年以降も移行

作業が続く。また、東京都の調査によると運用経費が標準化後に増えるとの結果が出ており、運用経費への財政支援等について東京都と特別区長会等で国に共同要請を行っている。

報告（４）電話システムの更改について

事務局：新しいシステムは Microsoft の製品ではなく Cisco 社の Jabber というシステム。現行の Skype とほぼ同機能なので、切り替えに支障はない。スケジュールは資料のとおり。電話が止まる期間、コールセンターや宿直業務をどうするかは個別調整中。操作研修等はこれから予定している。

その他

事務局：報告案件のなかで、何か補足はありますか。

CIO 補佐官：生成 AI はこれから夏にかけて RAG の運用開始を進める。また、学校教員にも使ってもらえるようトライアルを検討中。

本部長：次回の DX 推進本部の予定は。

事務局：第二回の本部会議は 9 月頃を予定。その前に書面開催を 1 回行うかもしれない。協議事項は、DX 推進計画の改定と窓口 DX の取組方針。夏までに素案を作り、情報政策課と各部局で見ながら調整していく。部会を毎月実施するかはまだ決まっていないが、いずれにしても部会で具体的な手法や、どういう体制でいつまでに何を行うか検討し、示せるようにしたい。

—閉会—

〔14：00 終了〕

提出された資料等	資料 1	DX 推進計画の改定について	【情報政策課】
	資料 2	窓口 DX の取組み方針について	【情報政策課】
	資料 3	生成 AI の利用開始について	【DX 推進担当課長】
	資料 4	LINE を活用したオンライン申請用プラットフォームの運用について	【DX 推進担当課長】
	資料 5	システム標準化の進捗について	【DX 推進担当課長】
	資料 6	電話システムの更改について	【情報政策課】