

計画の実現に向けて 2	DXによる区民サービス向上と 職員の育成	主管部長(課)	政策経営部長(企画課)
		関係部長(課)	政策経営部長(広報広聴課、DX推進課、情報システム課)、DX推進室長、総務部長(職員課、支援担当課長)、区民部長(区民課、豊洲特別出張所)、豊洲シビックセンター所長

1 施策目標

取組目標					
人口増加やまちの変化に伴う、区民ニーズの多様化・複雑化に的確に対応するため、未来を着実に捉え、区民にとって便利で質の高いサービスを提供します。					
(1)施策コストの状況					
種別	7年度予算	7年度決算	8年度予算	9年度予算	
トータルコスト	10,427,075千円	8,246,735千円	10,226,529千円	0,000千円	
事業費	9,138,267千円	7,146,752千円	8,852,840千円	0,000千円	
人件費	1,288,808千円	1,099,983千円	1,373,689千円	0,000千円	
《参考》施策を取り巻く状況(社会状況／国・都の動向)					
◆国は、令和元年12月に「デジタル手続法」、令和3年5月に「デジタル改革関連法」を制定し、また令和2年12月に「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」、「デジタル・ガバメント実行計画」、「自治体DX推進計画(令和8年1月改定)」、令和4年6月に「デジタル社会の実現に向けた重点計画(令和7年6月改定)」「デジタル田園都市国家構想基本方針」等の方針を策定し、デジタル社会の実現に向けた政策を示した。また、都は令和3年4月に「東京デジタルファースト条例」を制定し、本条例に基づく「東京デジタルファースト推進計画」において、利用者視点に立った行政手続のデジタル化等に取り組むこととし、5年度には区市町村と共に東京全体のDXを推進する「GovTech東京」を設立した。					
◆7年度末 までに自治体情報システムの標準化・共通化及びガバメントクラウドへの移行が求められている。なお、国では、特定の理由により移行期限までに標準準拠できないシステムを「特定移行支援システム」として認め、これらを概ね5年以内に移行できるよう支援することとしている。					
◆国は、「こども未来戦略方針」(令和5年6月策定)において、国・地方の公務員に係る男性の育児休業取得率の目標を引き上げ、2030年までに85%(2週間以上の取得率)とした。					

2 施策目標の達成に向けた具体的な取組方針

取組方針1	DXの推進
主な取組	ICT利活用ツールの導入及び拡充
取組内容	◆令和7年3月に策定した「江東区DX推進計画」の取り組み方針に基づき、オンライン申請の拡充や業務改革(BPR)を進めるとともに、RPAやAIなどのデジタル技術を活用した業務の効率化を図っている。
主な実施事業	電子自治体構築事業、DX推進事業
取組方針2	窓口サービスの向上
主な取組	キャッシュレス決済システムの導入
取組内容	◆出張所やマイナンバー交付窓口におけるキャッシュレス端末の導入を進め、区民の利便性向上と会計事務の効率化を図っている。
主な実施事業	出張所管理運営事業
取組方針3	職員の育成
主な取組	「江東区人材育成基本方針」に基づく職員の育成及び職員の意識改革・政策形成能力向上のきっかけづくり
取組内容	◆令和8年3月に「江東区人材育成基本方針」を改定し、「江東区人事戦略プラン」を策定した。職員が成長実感を得ながら能力向上できるよう、計画的な研修の実施やOJTの推進、職員の自主的な調査・研究の促進により、新たな行政課題に対応できる職員を育成していく。また、職員に先進都市等の事例を直接見て、聞いて、体験する機会を与え、意識改革や政策形成能力の向上に努めている。
主な実施事業	職員研修事業、職員自主企画調査事業

3 取組方針の実施状況

取組方針1	DXの推進	主管部長(課)		政策経営部長(DX推進課)						
		関係部長(課)		政策経営部長(情報システム課)、DX推進室長						
・時代に即したデジタル技術の活用によりDX の取り組みを推進するとともに、デジタルファーストで、区民視点にたった区民サービスを提供します。 ・行政サービス等の利用者の利便性向上及び行政運営の効率化を進めるため、既存業務の改善や見直しなど、業務改革(BPR)に取り組みます。										
現状・取組状況										
指標名		単位	現状値 (6年度)	7年度	8年度	9年度	10年度	11年度	項目担当課	
オンラインで申請できる手続きの割合 *後期計画からの指標		%	11.0	54.0					DX推進課	
分析	行政手続のオンライン化を推進するには、現行業務の課題の分析と解決に向けた方策等を検討し、デジタル技術を活用した業務改革(BPR)を進めていく必要がある。									
取組コストの状況										
種別		7年度予算	7年度決算	8年度予算	9年度予算					
トータルコスト		8,519,362千円	6,521,546千円	8,127,968千円	0,000千円					
事業費		8,177,542千円	6,230,468千円	7,769,623千円	0,000千円					
人件費		341,820千円	291,078千円	358,345千円	0,000千円					
成果と課題										
◆「江東区DX推進計画(令和7年3月策定)」では、9年度にオンライン申請できる手続きの割合を100%とする目標を掲げており、目標達成に向け、7年度は、行政手続のオンライン化に向けたフォーム作成やBPR等の支援を実施し、オンライン申請が可能な手続の拡充を図った。あわせて、内部事務におけるDX推進の方針策定、庁舎4階南側エリアをモデル部署とした執務室改革の実施、Microsoft 365の利活用促進など、各種DX推進の取組を進めた。 ◆8年度以降についても、「江東区DX推進計画」に基づき、区民サービスの向上、業務改善や事務の効率化、DX推進の基盤整備の3つの視点から、様々な分野においてデジタル技術を活用した変革「DX」の具体的な取り組みを進めていく必要がある。										

取組方針2		窓口サービスの向上				主管部長(課)		政策経営部長(企画課)		
						関係部長(課)		区民部長(区民課、豊洲特別出張所)		
・ 区民の立場に立った丁寧でわかりやすい行政サービスを提供できる体制を整えます。 ・ 来庁することなく決済可能な環境や来庁時におけるキャッシュレス決済可能な環境を整備します。										
現状・取組状況										
指標名			単位	現状値 (6年度)	7年度	8年度	9年度	10年度	11年度	項目担当課
キャッシュレス手続きの割合 *後期計画からの指標			%	12.2	39.7					企画課
分析	スムーズな決済手続による区民利便性向上と会計事務の効率化を図るため、公金収納のキャッシュレス化やオンライン決済の活用を進める必要がある。									
取組コストの状況										
種別		7年度予算		7年度決算		8年度予算		9年度予算		
トータルコスト		1,795,759千円		1,630,519千円		1,982,563千円		0,000千円		
事業費		905,356千円		869,920千円		1,027,857千円		0,000千円		
人件費		890,403千円		760,599千円		954,706千円		0,000千円		

成果と課題

◆7年度、豊洲特別出張所を除く7つの出張所にキャッシュレス決済システムを導入し、すべての出張所での証明書交付手数料支払において、キャッシュレス決済が可能となった。また、マイナンバーカード交付窓口にもキャッシュレス決済端末を導入した。引き続き、未導入の窓口においてもスムーズな決済手続きによる区民の利便性向上と会計事務の効率化を図るため、公金収納のキャッシュレス化や、オンライン決済可能な環境整備について検討を進める。

取組方針3	職員の育成	主管部長(課)	総務部長(職員課)							
		関係部長(課)	政策経営部長(企画課、広報広聴課)、総務部長(支援担当課長)							

・「江東区人材育成基本方針」に基づき計画的に職員研修を実施するとともに、職員の自主的な調査・研究の推進や他の団体等への派遣による職員の能力向上を図ります。

・「職員のしごと生活応援プラン」に基づき、職員が健康で能力を発揮できるよう、働き方改革や組織作りを進めます。

・職員のデジタルリテラシー向上を図るとともに、デジタルに関する知識・技能と行政実務の知識・経験を兼ね備えたDX 人材を育成し、人的基盤を強化します。

現状・取組状況

項目	単位	現状値 (5年度)	6年度	7年度	8年度	9年度	10年度	11年度	項目担当課
職員自己啓発助成件数	件	13	21	8					職員課

*前期計画時の指標 30年度:25、元年度:18、2年度:26、3年度:19、4年度:22

分析

7年度は6年度と比べ大幅に減少した。今後も引き続き、指定講座の見直しを図るとともに、周知方法に工夫を施し利用率向上に努める。

項目	単位	現状値 (5年度)	6年度	7年度	8年度	9年度	10年度	11年度	項目担当課
年次有給休暇の年間平均取得日数	日	17.8	17.0	16.9					職員課

*前期計画時の指標 30年度:15.5、元年度:18、2年度:15.0、3年度:15.6、4年度:17.1

分析

7年度は6年度と比べ減少した。引き続き、「職員のしごと生活応援プラン」の周知の取り組み等により、職員の休暇取得促進に向け取り組む。

項目	単位	現状値 (5年度)	6年度	7年度	8年度	9年度	10年度	11年度	項目担当課
男性職員の育児休業取得率	%	76.9	92.9	100.0					職員課

*前期計画時の指標 30年度:4.7、元年度:10.9、2年度:35.7、3年度:36.2、4年度:62.2

分析

「職員のしごと生活応援プラン」の周知の取り組み等により、職員自身の意識改革および職場の理解が進み、近年は大幅に取得率が向上している。なお、男性の育休取得率の算出方法は、新規取得者／新規取得可能者としており、新規取得可能者は各年度4/1～3/31に出生した子を持つ職員を分母とするため、取得率が100%超になることもある。

項目	単位	現状値 (5年度)	6年度	7年度	8年度	9年度	10年度	11年度	項目担当課
自主企画調査実施人数	人	63	65	85					企画課

*前期計画時の指標 30年度:149、元年度:137、2年度:未実施、3年度:未実施、4年度:6

分析

新たな事業の実施に伴い先進自治体を調査するケースが増えていることなどから、実施人数が増となった。

取組コストの状況

種別	7年度予算	7年度決算	8年度予算	9年度予算
トータルコスト	111,954千円	94,670千円	115,998千円	0,000千円
事業費	55,369千円	46,364千円	55,360千円	0,000千円
人件費	56,585千円	48,306千円	60,638千円	0,000千円

成果と課題	
◆「江東区人事戦略プラン」に基づき、職場におけるOJTや自己啓発の機会の提供など、職員の能力開発を推進するとともに、専門的な人材や多様な人材の確保・育成策について検討を進めていく。 ◆職員の自主企画調査・研究活動については、職員の積極的な活用に向け、機会を捉えて働きかけを行っていく。	

4 一次評価《主管部長による評価》

総評	◆区での取り組みは概ね順調に推移している。
今後の方向性	◆自治体情報システム標準化を着実に実行するとともに、オンライン申請の拡充やデジタル技術を活用した業務改革(BPR)等により事務の効率化・区民サービスの向上に努める。 ◆マイナンバーカードの普及に伴い、引き続き、マイナポータルサイトの利用促進とオンライン上で各種申請や手続きを行える環境整備を推進し、電子申請件数の増加を図っていく。 ◆「職員のしごと生活応援プラン」に基づく取り組みを着実に進めていく。