

令和7年度 江東区包括外部監査報告書

行政手続の簡素化・合理化とデジタルサービス推進施策に係る財務事務の執行について

江東区包括外部監査人
公認会計士 天野 修

目次

第1章 外部監査の概要	1
1. 外部監査の種類	1
2. 監査のテーマ	1
3. 外部監査の対象年度	1
4. 外部監査の対象部局	1
5. 外部監査の契約期間	2
6. 外部監査人及び補助者	2
7. 利害関係	2
8. 外部監査の基本的な視点	2
9. 監査結果の記載方法	3
10. その他	3
第2章 江東区のデジタル化戦略	5
1. 国が地方自治体に求めるDX政策の概要	5
2. 江東区におけるデジタル化戦略	10
(1) 長期計画におけるデジタル化事業の位置づけ	10
(2) 江東区情報化推進プラン(令和2年度～令和6年度)	13
(3) 江東区DX推進計画(令和7年度～令和11年度)	20
(4) 江東区情報化推進プランの総括と江東区DX推進計画への反映	29
(5) 江東区におけるDX推進体制	36
第3章 監査意見の概要・要約	44
第4章 監査の結果及び意見	50
1. 【指針1】 ICTを活用した行政運営の更なる効率化	50
1-1. 【施策1】 ICTを活用し業務効率化、生産性を向上させる	50
(1) 施策の概要	50
(2) 個別事業の検討	51
① モバイルワークの実施(DX推進課)	51
② 「Microsoft365」の試行運用・本運用(DX推進課・情報システム課)	52
③ テレワークの試行実施(職員課・情報システム課)	53
④ 行政情報分析基盤の導入(DX推進課)	53
⑤ 教育委員会におけるペーパーレス会議導入(DX推進課・庶務課)	54
(3) 実施した監査手続	55
(4) 監査の結果及び意見	55
1-2. 【施策2】業務を自動化する	64
(1) 施策の概要	64
(2) 個別事業の検討	64
① RPAを活用した業務の効率化(DX推進課)	64
② AIを用いた業務の効率化(DX推進課)	68
③ 生活保護制度運用のAI検索システムの導入(保護第一課・保護第二課)	72
④ AIを活用したSNSリスク情報収集ツールの導入(危機管理課)	75
(3) 実施した監査手続	78

(4) 監査の結果及び意見	78
2. 【指針2】より質の高い行政サービスの提供	81
2-1. 【施策3】区のオープンガバメントを加速するーオープンデーター	81
(1) 施策の概要	81
(2) 個別事業の検討	81
① 統合型GISへの建築サブシステム搭載(DX推進課・建築課)	81
② 公開型GIS「ことまっぷ」の導入(DX推進課)	82
③ 統合型GISを活用した道路関連資料の一元管理(道路課)	82
(3) 実施した監査手続	83
(4) 監査の結果及び意見	83
2-2. 【施策3】区のオープンガバメントを加速するー電子申請ー	84
(1) 施策の概要	84
(2) 個別事業の検討	84
① 行政手続の棚卸調査(DX推進課)	84
② 行政手続におけるオンライン手続の拡充(DX推進課)	85
(3) 実施した監査手続	88
(4) 監査の結果及び意見	88
3. 【指針3】行政サービスを担う情報インフラの整備・更新	90
3-1. 【施策6】持続可能なシステムにする	90
(1) 施策の概要	90
(2) 個別事業の検討	90
① 基幹系システム端末・ネットワーク機器更改(情報システム課)	90
② 保健情報システムの集約(情報システム課)	91
③ 有明こども図書館への公衆無線LAN整備(DX推進課)	93
④ 無線アクセスポイントの機器交換(DX推進課)	94
(3) 実施した監査手続	95
(4) 監査の結果及び意見	96
3-2. 【施策8】情報格差を是正する	100
(1) 施策の概要	100
(2) 個別事業の検討	100
① ホームページのアクセシビリティ向上(広報広聴課)	100
② マイナポータルへのアクセスサポート(DX推進課)	101
③ 高齢者向けスマートフォン教室の開催(長寿応援課)	101
(3) 実施した監査手続	102
(4) 監査の結果及び意見	102
4. 【指針4】ICT ガバナンスの強化と情報セキュリティの確保	104
4-1. 【施策9】ガバナンスを強化する	104
(1) 施策の概要	104
(2) 個別事業の検討	104
① 情報セキュリティ・PIA監査の実施(情報システム課)	104
② 江東区DX人材育成研修計画の策定(DX推進課)	107
③ DX人材育成のためのeラーニング環境の拡充(DX推進課)	111

④江東区DX人材確保育成計画の策定(DX推進課)	112
(3)実施した監査手続	113
(4)監査の結果及び意見	113
5. その他のDX推進に関する事業	117
5-1. 窓口改革の推進(区民課)	117
(1)個別事業の検討	117
(2)実施した監査手続	122
(3)監査の結果及び意見	122
5-2. 電子図書館事業(江東図書館)	122
(1)個別事業の検討	122
(2)実施した監査手続	123
(3)監査の結果及び意見	124
5-3. プレミアム付き商品券事業(経済課)	126
(1)個別事業の検討	126
(2)実施した監査手続	127
(3)監査の結果及び意見	127

第1章 外部監査の概要

1. 外部監査の種類

地方自治法第252条の27第2項及び江東区外部監査契約に基づく監査に関する条例第2条に基づく包括外部監査

2. 監査のテーマ

(1) 選定した監査テーマ

行政手続の簡素化・合理化とデジタルサービス推進施策に係る財務事務の執行について

(2) 監査テーマの選定理由

国は、「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針(令和2年12月)」にて、デジタル改革が目指すデジタル社会のビジョンとして「デジタルの活用により、一人ひとりのニーズに合ったサービスを選ぶことができ、多様な幸せが実現できる社会」を掲げている。併せて「誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化」を進める方針を示している。

江東区においては「江東区情報化推進プラン(令和2年度～令和6年度)」を策定し、ICTを積極的に活用することで行政サービスの高度化・効率化と区民サービスの向上に取り組んできたところである。さらに令和7年3月に策定された「江東区DX推進計画」においては、DX基盤の整備とデジタル技術の活用により、多様なニーズに対応できるスマートなまち「Smart KOTO」を実現していくこととしている。

このような状況の中、これまで進められてきたデジタル化政策における財務事務の執行状況を検証することは、DXの一層の推進を目指していく江東区にとって有益であると考えられることから、本件を監査テーマとして選定した。

3. 外部監査の対象年度

令和6年度に執行した事業を中心に、必要に応じて令和5年度以前に実施した事業、令和7年度以降に実施を予定している事業を対象とした。

4. 外部監査の対象部局

DX推進室(情報システム課、DX推進課)、この他必要に応じて関連する部署

5. 外部監査の契約期間

令和7年7月7日から令和8年3月31日まで

6. 外部監査人及び補助者

区分	氏名	資格等
1. 包括外部監査人	天野 修	公認会計士・税理士
2. 補助者	金子 良太	公認会計士・学識経験者
3. 補助者	生越 慎平	公認会計士
4. 補助者	嶋守 浩之	公認会計士・税理士・公認不正検査士・システム監査技術者
5. 補助者	寺澤 智行	公認会計士
6. 補助者	佐藤 嘉雄	公認会計士
7. 補助者	柴田 大輔	公認会計士・税理士
8. 補助者	大江 祐香	公認会計士・税理士
9. 補助者	土出 昌幸	公認会計士・税理士

7. 利害関係

外部監査の対象としたテーマにつき、包括外部監査人及び補助者は、地方自治法第252条の29の規定により記載すべき利害関係はない。

8. 外部監査の基本的な視点

(1) 合规性

事業に係る財務事務の執行や手続等が、関連する法律・条例・規則等に準拠しているかどうか、あるいは社会通念上著しく適性を欠き不当と判断される事項はないか検証する。

(2) 有効性

事業の成果が十分に発揮されているかどうか検証する。区が事業の成果実績を適切に評価し、その結果を将来の事業にフィードバックし、PDCAサイクルが運用されているかどうか併せて検証する。

(3) 経済性・効率性

最少の経費で最大の効果を挙げる観点から、事業を効率的に実施することによりコ

コストの削減とサービスの向上が達成されているかどうか、すなわち費用対効果が向上しているかどうかを検証する。ただし、テーマの特性上、必ずしも経済性・効率性を追求することが、事業目的に照らし適切でない場合があることに留意する。

9. 監査結果の記載方法

合規性・有効性・経済性・効率性に関して、改善すべき重要事項と監査人が判断した事項については「指摘事項」として記載した。また、「指摘事項」には該当しないが、今後改善することが望ましいと監査人が判断した事項については「意見事項」として記載している。

項目	説明
指摘事項	<p>事務事業の執行が予算及び議決並びに法令等に違反していると認められる事項で、改善措置を求めるもの。</p> <p>不適正、不経済、非効率な事務の執行または事態と認められるもので、その種類、程度を総合的に勘案し、改善措置を求めるもの。</p>
意見事項	<p>指摘事項には該当しないが、関係法令、条例、規則、要綱、要領、基準、契約書(仕様書)等(以下「関係法令」という。)に基づき、より適切な事務事業の執行を求めるもの。</p> <p>不適切な事態が、関係法令等に起因している場合で、当該法令等に関して、意見・要望し、改善及び見直し等を求めるもの。</p> <p>経営に係る事業の管理の視点、予算執行の効果、事業の評価、経済性、効率性、有効性の見地から、上記2項目に該当しないものについて、改善及び見直し等を求めるもの、または広く問題を提起するもの。</p>

10. その他

(1) 端数処理

本報告書の数値の単位未満の端数処理については、四捨五入または切り捨ての場合がある。また、端数処理の関係で、表中の合計額と内訳の合計が一致しない場合がある。

(2) 報告書の数値等の出所

本報告書のデータについては、可能な限り出所を記載しているが、区が公表している資料、または監査対象部局から入手した資料を用いた数値等については、出所を明示しない場合がある。

(3) 試算の前提事項について

本報告書において、事業の効果を検証するために試算を行っている箇所がある。これは、事業の効果を可視化することを目的としたものである。試算は包括外部監査人が入手可能な情報から最適と判断した前提事項のもとで行っているが、異なる情報が与えられた場合には、異なる結果となることに留意されたい。

第2章 江東区のデジタル化戦略

1. 国が地方自治体に求めるDX政策の概要

(1) はじめに

国は、急激な人口減少社会への対応と国際競争力の強化を背景に、社会全体のデジタル化を強力に推進している。その核心的取組の一つが、地方自治体のデジタルトランスフォーメーション(DX)である。国は「誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化」というビジョン [1] の下、地方自治体が住民サービスの向上と行政運営の効率化を両立させるための、網羅的かつ具体的な政策パッケージを提示している。ここでは、国が地方自治体に対して求めるDX政策の全体像を、法的根拠や主要な政策文書を基に考察する。

(2) 地方自治体DXの背景と課題

国のDX推進政策の背景には、地方自治体が長年抱えてきた構造的な課題が存在する。

① 個別最適化の弊害とベンダーロックイン

これまで地方自治体では、法令等で定められた全国共通の業務であっても、各団体がそれぞれの解釈や慣行に基づき、情報システムを個別に開発・調達(個別最適化)してきた。その結果、各自治体のシステムは特定の事業者深く依存する形となり、一度導入した事業者から他社への乗り換えが技術的・コスト的に極めて困難になる「ベンダーロックイン」と呼ばれる状態が常態化していた。

このベンダーロックインは、以下のような深刻な問題を引き起こしてきた。

- ・ 競争の欠如と高コスト化: 特定の事業者に依存するため競争原理が働かず、システムの維持管理や制度改正に伴う改修費用が高止まりする。
- ・ 技術的負債の蓄積: 事業者独自の仕様(レガシーシステム)が足かせとなり、新しい技術やサービスの導入が遅れる。
- ・ 自治体間連携の阻害: システムの仕様が異なるため、自治体間でのデータ連携や広域連携が困難となる。

② 財政的・人的負担の増大

システムの個別最適化は、人的・財政的な負担を増大させる。特に、頻繁な法改正のたびに、全国約1,800の地方自治体がそれぞれ事業者と契約し、改修作業を行う非効率性は長年指摘されてきた。人口減少に伴い、特に中小規模の自治体では、専門

知識を持つIT人材の確保も困難であり、持続可能な行政運営を脅かす要因となっている。

(3) 法律・原則と基本理念

こうした課題を解決するため、国は法整備を進め、DXの根幹となる理念を定めた。代表的なものは、以下の法律とそれに示された基本原則である。

法律	内容
デジタル社会形成基本法 [2]	令和3年に成立した、日本のデジタル化政策の基本理念と方向性を定める法律。地方公共団体に対し、国との適切な役割分担のもと、地域の特性を活かした自立的な施策の策定・実施を責務として課している(第14条)。
地方公共団体情報システムの標準化に関する法律 [3]	令和3年に成立。ベンダーロックインの主因であった基幹業務システムについて、国が定める標準仕様に準拠することを義務付け、令和7年度末までの移行を目指すことを定めた法である。
地方自治法の一部改正(令和6年法律第65号) [4]	令和6年に一部改正。地方公共団体に対し、情報システムの有効利用と最適化、及びサイバーセキュリティ確保のための計画策定と措置を努力義務として規定した。
デジタル3原則 [5]	「デジタル・ファースト」「ワンスオンリー」「コネクテッド・ワンストップ」の3つの原則からなり、行政手続のオンライン化における基本原則として位置づけられている。

(4) 主要な政策文書と推進体制

国のDX政策は、内閣に設置された専門の会議体で議論され、閣議決定された重点計画や基本方針として具体化される。

会議体・計画	内容
デジタル行財政改革会議	令和5年10月に設置され、デジタル臨時行政調査会の後継として、国全体のデジタル行財政改革を主導する司令塔である [6]。
デジタル社会の実現に向けた重点計画	デジタル社会の実現に向けた政府の最上位計画。地方自治体DXに関する具体的な施策や工程表が示される [7]。
自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画	総務省が策定する、地方自治体DXの具体的な指針。重点取組事項や推進スケジュールを定める [8]。
国・地方デジタル共通基盤の整備・運	令和6年6月に閣議決定され、システムの共通化と政

用に関する基本方針	策の創意工夫を両立させるための基本方針を示している [9]。
-----------	--------------------------------

(5) 構造改革を支える「デジタル原則」

アナログな規制や慣行を抜本的に見直すため、国は「構造改革のためのデジタル原則」を掲げている。これは、デジタル技術の活用を前提とした社会・経済システムへの転換を目指すもので、以下の5つの原則から構成される [10]。

<p>【構造改革のためのデジタル原則】</p> <p>①デジタル完結・自動化原則 手続・業務は、エンドツーエンドのデジタル処理で完結させ、機械で自動化することを基本とする。</p> <p>②アジャイルガバナンス原則 リスクベースで性能等を規定し、民間の創意工夫を尊重するとともに、データに基づき機動的・継続的に政策を見直す。</p> <p>③官民連携原則 公共サービスを提供する際に、ベンチャー企業など民間の UI/UX や技術力を最大限活用する。</p> <p>④相互運用性確保原則 官民でデータを適切に共有し、システム間のばらつきを解消して相互運用性を確保する。</p> <p>⑤共通基盤利用原則 IDやベース・レジストリ(公的基礎情報データベース)等は、官民で広くデジタル共通基盤を利用し、標準化・共通化を進める。</p>
--

(6) 地方自治体DXの重点取組事項

「自治体DX推進計画」では、以下の項目が重点的な取組として挙げられている [8]。

①自治体の情報システムの標準化・共通化

地方自治体DXの最重要課題であり、ベンダーロックイン問題の抜本的解決策と位置づけられているのが、基幹業務システムの統一・標準化である。これは、各自治体が個別に開発・運用してきた情報システムを、国が定める標準仕様に準拠したシステム(標準準拠システム)へ移行させるものである。

(対象業務)

住民基本台帳、税、介護保険、国民健康保険など、法律に基づき全国共通の制度・事務となっている20業務が対象である [3]。

(目標期限)

原則として令和7年度末までの移行完了を目指す。

(期待される効果)

ベンダーロックインを解消し、公正な競争環境を創出することで、平成30年度比で運用経費を少なくとも3割削減すること、人的・財政的負担の軽減、住民向け新サービスの迅速な展開などが目標とされている [3]。

(ガバメントクラウドの活用)

移行先のシステムは、国が整備するクラウド基盤「ガバメントクラウド」上で稼働させることが努力義務とされており、セキュリティ向上や災害対策強化も期待される [3]。

【標準化対象20業務一覧】

分野	業務名
住民記録・税	住民基本台帳、戸籍、戸籍の附票、印鑑登録、選挙人名簿管理、個人住民税、法人住民税、固定資産税、軽自動車税
福祉・子育て	介護保険、障害者福祉、生活保護、児童手当、児童扶養手当、子ども・子育て支援、就学
保険・年金	国民健康保険、後期高齢者医療、国民年金、健康管理

②自治体フロントヤード改革

住民との接点(フロントヤード)における利便性向上と業務効率化を目指す取組である。「書かないワンストップ窓口」の実現や、マイナンバーカードを活用したオンライン申請の拡充などが含まれる [11]。

③その他の重点取組

- ・ マイナンバーカードの普及・利用促進: 行政手続のオンライン化や本人確認の基盤として、マイナンバーカードの更なる普及と利用シーンの拡大を推進する。
- ・ AI・RPA の利用推進: 定型的な事務作業の自動化を進め、職員がより創造的な業務に注力できる環境を整備する。
- ・ セキュリティ対策の徹底: 地方自治法改正により、サイバーセキュリティ確保に関する方針策定が努力義務化され、国が指針を示すことになった [4]。

- ・ デジタルデバイド対策: スマートフォン教室の開催など、高齢者をはじめとするデジタル機器に不慣れな住民へのサポートを強化し、「誰一人取り残さない」デジタル化を目指す。

(7)まとめ

国が地方自治体に求めるDX政策は、単なる業務の電子化にとどまらず、法律、制度、インフラ、組織文化に至るまで、社会の構造改革を目指すプロジェクトである。特に、長年の課題であったベンダーロックインを解消するための情報システムの標準化・共通化をテコに、行政の効率化と住民サービスの向上を両輪で進め、人口減少下においても持続可能で質の高い公共サービスを実現することを目指している。令和7年度末という移行期限が迫る中、各地方自治体は、国の支援策を活用しながら、地域の実情に応じた形でDXを推進していくことが求められている。

(参考文献)

- [1] デジタル庁. 「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」(令和2年12月25日閣議決定)
- [2] e-Gov 法令検索. 「デジタル社会形成基本法」.
- [3] デジタル庁. 「地方公共団体の基幹業務システムの統一・標準化」
(https://www.digital.go.jp/policies/local_governments)
- [4] 地方自治法の一部を改正する法律(令和6年法律第65号)
- [5] デジタル庁. 「デジタル社会の実現に向けた重点計画」
(<https://www.digital.go.jp/policies/priority-policy-program>)
- [6] 内閣官房. 「デジタル行財政改革会議」
(https://www.cas.go.jp/jp/seisaku/digital_gyozaiikaikaku/index.html)
- [7] デジタル庁. 「デジタル社会の実現に向けた重点計画」
(<https://www.digital.go.jp/policies/priority-policy-program>)
- [8] 総務省. 「自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画」
(https://www.soumu.go.jp/denshijiti/index_00001.html)
- [9] 内閣官房. 「国・地方デジタル共通基盤の整備・運用に関する基本方針」(令和6年6月18日デジタル行財政改革会議決定)
- [10] デジタル庁. 「構造改革のためのデジタル原則の全体像」(https://www.digital.go.jp/assets/contents/node/basic_page/field_ref_resources/cf420f7c-43ba-4254-859b-63beabaf30fd/b70666c6/20230314_meeting_administrative-research_outline_01.pdf)
- [11] 総務省. 「自治体フロントヤード改革ポータル」(https://www.soumu.go.jp/frontyard_portal/)

2. 江東区におけるデジタル化戦略

(1) 長期計画におけるデジタル化事業の位置づけ

区は平成21年に「江東区基本構想」を策定し、その基本構想を実現するための具体的な指針として、「第1期長期計画(平成22年度～令和元年度)」を策定、令和2年には次なるステージとして「第2期長期計画(令和2年度～令和11年度)」を策定し、様々な施策に取り組んでいるところである。

「第2期長期計画(令和2年度～令和11年度)」は、行政だけが地域課題解決の主体ではないことや、より大きな視点から地域課題を捉えることの重要性から、以下の3つの視点を踏まえ、計画を推進している。

1. 協働の視点に立った課題解決
2. SDGs(持続可能な開発目標)を踏まえた取り組み
3. DXの推進

ここで、「DXの推進」については、以下の説明がなされている。

近年のICT(情報通信技術)の発展やネットワーク化は目覚ましく、社会経済のあり方や産業構造が大きく変化し、より便利で豊かな社会づくりを目指す活動が展開されています。「江東区DX推進計画」に基づき、デジタル社会を形成するDX基盤を整備し、デジタル技術を活用して区民にやさしく、職員が働きやすい、誰もが便利で快適に暮らせる「Smart KOTO」の実現を目指し、より一層、DXの推進に向けて取り組んでいきます。

また、「第2期長期計画(令和2年度～令和11年度)」の計画の実現に向けて「DXによる区民サービス向上と職員の育成」を掲げ、目指す姿を示している。

目指す姿

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。

当該項目で課題として以下の事項を挙げている。

【課題】

- ・ 区民の視点に立ち、窓口サービスのデジタル化などデジタル技術を活用した区民サービスの提供が必要です。

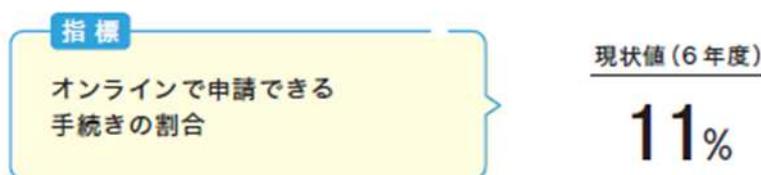
- AIなどのデジタル技術を有効に活用し、業務改革(BPR)や事務の効率化による生産性向上を進める必要があります。
- 行政のさまざまな分野において、デジタル技術を活用し、区民のニーズに対応した取り組みが行えるよう、デジタル基盤を整備する必要があります。
- 社会環境の変化に伴う区民ニーズの変化を的確に把握・分析し、区民サービスの向上につながる取り組みを迅速に行える職員を育成する必要があります。
- 全職員のデジタルリテラシー向上に加え、DX推進の中核となる人材の確保・育成が必要です。
- 職員「ワーク・ライフ・バランス」の推進やデジタル技術などを活用しながら、柔軟に働ける環境の実現など働き方改革を進める必要があります。

これらの課題を解決するための取組方針として「1. DXの推進」、「2. 窓口サービスの向上」、「3. 職員の育成」を掲げている。

①DXの推進

- 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。

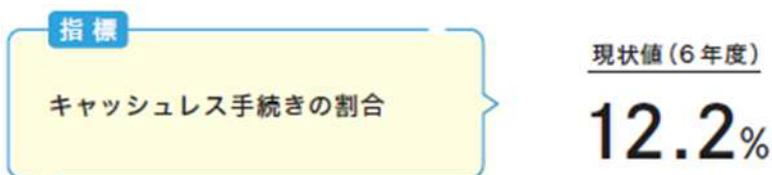
(指標と令和6年度実績)



②窓口サービスの向上

- 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。

(指標と令和6年度実績)



③職員の育成

- ・「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。

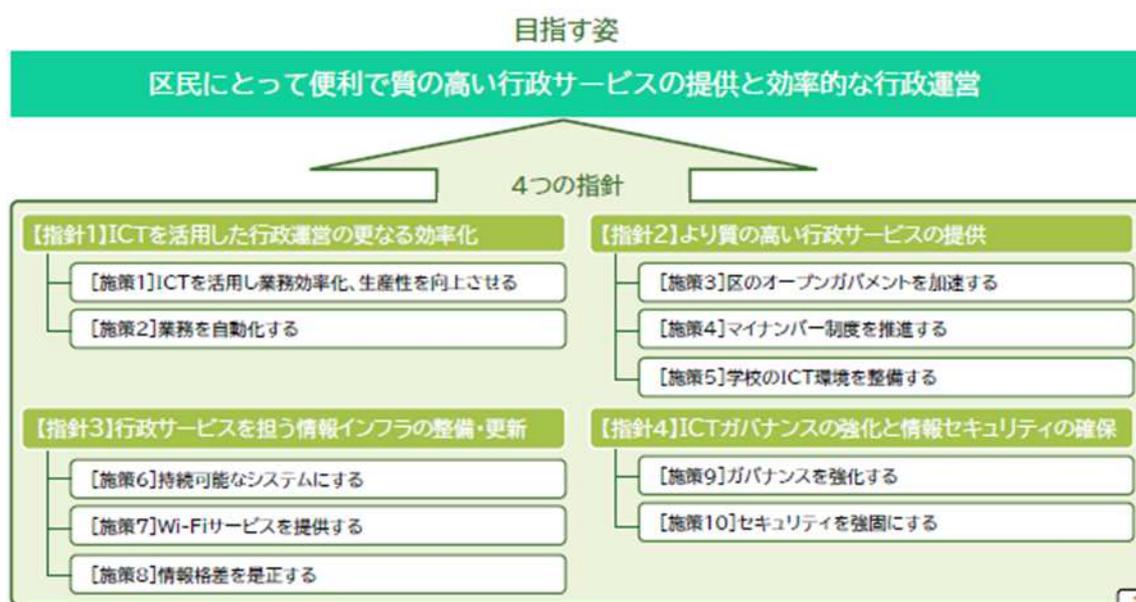
(指標と令和5年度実績)



(2) 江東区情報化推進プラン(令和2年度～令和6年度)

区は令和2年3月、Society5.0で実現する社会を見据えて、ICTを利活用し、区民にとって便利で質の高い行政サービスの提供と効率的な行政運営を推進するため、江東区官民データ活用推進計画を包含する「江東区情報化推進プラン」を策定した。

本プランでは、区が目指す姿を「区民にとって便利で質の高い行政サービスの提供と効率的な行政運営」と定め、4つの指針を柱に10の施策を置き、情報化推進の取組を進めるとしている。



【指針1】ICT を活用した行政運営の更なる効率化

〔施策1〕ICT を活用し業務効率化、生産性を向上させる

個別施策1:ICT を活用した業務改善、業務の効率化および生産性の向上

テレワーク、モバイルワーク、ペーパーレス会議システム、バーチャル会議システムの導入を検討し、コミュニティの円滑化と情報共有の促進、即時性の向上、意思決定のスピードアップを図ります。

【事業計画】

- ・ペーパーレス会議システムを導入し、活用を進めます。また、バーチャル会議システムの導入を検討していきます。
- ・通勤混雑緩和とワーク・ライフ・バランス推進に向けた検証のため在宅勤務型テレワークを試行実施するとともに、モバイルワークの実施を検討していきます。

〔施策2〕業務を自動化する

個別施策2:RPAを活用した業務の効率化
<p>職員の日常業務のうち、定型的な業務や単純作業について、可能なものからRPAによる代替を促進し、業務の自動化を図っていきます。これにより職員の負担を軽減し、その余力を創造的な業務などの、より付加価値の高い業務に充てることで、区民サービスの向上につなげます。</p> <p>【事業計画】</p> <p>・AI-OCR(人工知能を活用した帳票読み取りシステム)と、RPAを活用した業務の一部自動化を順次導入していきます。RPAの活用は将来の拡張性を有する施策であるため、令和3年度以降も引き続き業務効率化、業務自動化を実現すべく幅広く取り組んでいきます。</p>
個別施策3:AIを用いた業務の効率化
<p>次に見られる先行事例を参考に、本区において有用と思われるテクノロジーの導入を順次検討していきます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・保育園入園希望者AIマッチング ・問い合わせ自動回答AIチャットボット ・多言語AI翻訳サービス ・会議録作成AI <p>【事業計画】</p> <p>個別施策3のAIは、処理に掛かる労力の削減や24時間365日切れ目のないサービスの実現など、区民サービスの向上に資するものの導入、活用に向けて取り組んでいきます。</p>

【指針2】より質の高い行政サービスの提供

〔施策3〕区のオープンガバメントを加速するーオープンデーター

個別施策4:オープンデータの利活用
<p>行政の透明性、信頼性の向上をはじめとした多くのメリットを生み出すと考えられる、公共に幅広く有用なデータを二次利用できる形式で積極的に公開します。</p> <p>内容を充実させるため全庁横断的に部署が連携し、東京都オープンデータカタログサイトとも連携した取り組みを推進します。</p> <p>また、官民連携による調査・分析や課題解決、新たな施策の創出などオープンデータの利活用を検討していきます。</p>

【事業計画】

国が公開を推奨するデータセットの下記14項目について可能なものから順次オープンデータとして公開をしていきます。また、アイデアソン(地域課題を解決するためのアイデアを参加者が議論するもの)などのイベントを活用しオープンデータ利活用の促進を図っていきます。

※推奨データセット(基本編)

- ① AED設置箇所一覧
- ② 介護サービス事業所一覧
- ③ 医療機関一覧
- ④ 文化財一覧
- ⑤ 観光施設一覧
- ⑥ イベント一覧
- ⑦ 公衆無線LANアクセスポイント一覧
- ⑧ 公衆トイレ一覧
- ⑨ 消防水利施設一覧
- ⑩ 指定緊急避難場所一覧
- ⑪ 地域・年齢別人口
- ⑫ 公共施設一覧
- ⑬ 子育て施設一覧
- ⑭ オープンデータ一覧

個別施策5: 統合型GIS(地理情報システム)の利活用

本区の業務で利用する地図は、都市計画、営繕、土木、防災ほか様々な分野で欠かせないツールですが、電子化が進み、電子地図を各分野が個別に定期的に調達している現状があります。これを統合し、地図を重ねて共有することで、行政事務の効率化、コストの低減など多くのメリットが生まれます。また、統合型GISを元に公式WEBサイトで提供できる公開地図を作成すれば、区民サービスの向上が期待されるため、これらを視野に統合型GISの構築を検討していきます。

【事業計画】

・統合型GISについて他自治体の取り組みなどを調査研究し、本区の実情に合わせたシステムを早期に構築できるよう早期に検討していきます。

※統合型GIS・・・自治体の庁内の業務で利用する地理空間情報を統合して管理・活用するシステム

〔施策3〕 区のオープンガバメントを加速するー電子申請ー

個別施策6: 電子申請の拡充

電子申請の手続きメニューを増やし、区民サービスの拡充を図ります。また、電子申

請の利用促進に向けた自治体間の情報交換、申請手続きを作成できる職員の育成と研修参加の促進を通して、サービスのクオリティが向上するための取り組みを継続して行います。

【事業計画】

・電子申請の手続きメニュー拡充のため、庁内各部署に電子申請の活用を促し、区民の利便性向上を図ります。また、その担い手となる、電子申請手続きを作成できる職員の育成に取り組んでいきます。

[施策4] マイナンバー制度を推進する

個別施策7: マイナンバーカードの普及促進

国は令和4年度中にほとんどの住民がマイナンバーカードを保有していることを想定しています。本区においても、カードの普及促進に取り組んでいきます。

【事業計画】

・国のマイナンバーカード普及促進の施策と整合性を図りながら、カードの円滑な交付に引き続き取り組んでいきます。また、区報や区ホームページを通じてマイナンバーカードの普及に向けた広報をしていきます。

個別施策8: ぴったりサービスの拡充

ぴったりサービスで利用できる電子申請の対象となる手続きメニューを拡充し、区民の利便性向上を図ります。

【事業計画】

・区民が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ていきます。これにより、ぴったりサービスを活用した電子申請件数の増加を図っていきます。

[施策5] 学校のICT環境を整備する

個別施策9: 学校教育における情報化の推進

新学習指導要領の全面実施時期に併せて、小学校では令和2年度、中学校では令和3年度に、タブレット端末や電子黒板、無線LAN等の整備を行います。

【事業計画】

電子黒板 : 各フロア1台に加え、すべての普通教室に整備
 タブレット端末: 端末を使用する時数を学年ごとに定め、各校の規模に応じた必要台数を整備。小学5年生以上では週10時間程度、1人1台で使用で

きる台数を各校に整備
無線LAN環境:普通教室・特別教室に100%整備
ICT支援員 :各校に月5.5回派遣

【指針3】行政サービスを担う情報インフラの整備・更新

〔施策6〕持続可能なシステムにする

個別施策10:基幹系業務システムの更改

本区における情報システムのクラウド化は国、東京都や周辺自治体の動向を注視しつつ基幹系業務システムの更改に合わせて検討していきます。

【事業計画】

・令和2年度に機器更改の調達方針を検討し、令和4年度に機器更改を実施します。クラウド化については継続して検討していきます。

〔施策7〕Wi-Fiサービスを提供する

個別施策11:これからの江東区公衆無線LANの展開

官民連携による自動販売機を用いたフリーWi-Fiを参考にしながら、より効果的にサービスを拡大する方法について検討していきます。

【事業計画】

・他自治体のWi-Fi整備の取り組みを調査研究し、本区での活用を検討していきます。

〔施策8〕情報格差を是正する

個別施策12:ホームページのアクセシビリティ向上

公式ホームページにおけるWebアクセシビリティ(Webの使いやすさ・利用のしやすさ)の確保と向上に取り組んでいきます。

【事業計画】

・区のホームページが誰にとっても見やすくわかりやすくなるようにすると共に、情報の充実を図ります。

個別施策13:マイナポータルへのアクセスサポート

マイナポータル利用の専用パソコンを本庁舎各課の窓口を設定しているほか、保健所・保健相談所にも設置し、デジタルデバイドの是正に取り組めます。

【事業計画】

・マイナポータル端末の利用率向上のため、マイナポータルで利用可能なサービスや端末設置場所、利用方法等について区報、ホームページで周知を図っていきます。

【指針4】ICTガバナンスの強化と情報セキュリティの確保

[施策9] ガバナンスを強化する

個別施策14: ICTガバナンスの強化

システムライフサイクル・ガイドラインを全庁的に適用し、庁内LAN、基幹系各システムだけでなく各課が独自に調達するシステムにおいても、設計、見積り段階からセキュリティ確保の視点で情報システム課がチェックを行う仕組みを構築し、セキュリティ、テクノロジーが得意でないセクションをサポートします。

本区の業務に係る情報資産(情報システムおよび情報システムで取り扱うすべての情報をいいます。例: 基幹系システム、庁内LAN、独自システムの機器および各システムで取り扱う個人情報等のデータ)の情報セキュリティ対策が適切に整備および運用されているかを確認し、問題点の確認、改善方法についての検討、助言および指導を行う監査(情報セキュリティ監査、PIA監査)の機能を強化することによって、本区の情報セキュリティレベル向上を図ります。

【事業計画】

・調達仕様や要件定義、設計、構築、試験、運用および資産廃棄まで、一連のICT調達における統一化、標準化を図ります。
 ・情報セキュリティ監査、PIA監査の監査項目を適宜見直し、セキュリティの脅威や周囲の状況に対応し監査内容をブラッシュアップします。

個別施策15: ICT人材の育成

本区では、平成22年10月に「江東区人材育成基本方針」を策定しましたが、約10年が経過したため、令和2年3月に今後の10年を見据えた新たな方針を策定しました。今後10年を見据えたとき、人口減少社会の到来に伴う労働力不足、人材確保の困難といった厳しい環境下でも持続可能な行政サービスが提供できるよう、AIやRPAを利活用し、定型業務の自動化や事務の効率化を推進することが必要となります。そこで、新たな方針ではICTなどの専門性を有する人材を育成していくことを盛り込みました。方針に基づいてAIやRPAを利活用できる職員の能力開発と体制の整備を進めていきます。

【事業計画】

・ICTを利活用し、業務の効率化や区民サービス向上のために、ICT利活用能力が

高い人材の育成に取り組んでいきます。

[施策10]セキュリティを強固にする

個別施策16:情報セキュリティの確保

都区市町村情報セキュリティクラウド(以下「都SC」といいます。)は、平成29年3月の東京都における先行接続を皮切りに、同年4月より関係する全ての都内区市町村が順次接続し、本区は同年6月3日に接続を完了しました。

また、庁内LANのほか、教職員用校務LANおよび公式HPシステムを都SCに接続し、SOC監視チームにより不正サイト接続防止、攻撃メール添付ファイル接続先のIPブロック、Webサーバに対するDdos攻撃の検知およびブロック等一定の成果を上げています。

【事業計画】

・平成29年5月に立ち上がった都区市町村CSIRT連携体制検討部会において、脅威情報やインシデントに関する情報の共有、訓練などを通して、インシデント発生時に速やかに対応できるように取り組みを推進するとし、令和元年以降もこの取り組みが継続されています。本区もこの取り組みに参加し、全体としてセキュリティが確保されるよう連携を図っていきます。

・学校(学校教育法第1条)では、今後さらにICT化を推し進め、新学習指導要領に対応した高度な学習を全ての学校で展開するに当たり、区長部局とは異なり、教職員や児童生徒を対象とした情報セキュリティ確保策を定めることが不可欠な条件として求められています。これらの背景から、①区長部局CISOを最終権限・責任者とする組織体制の確立、②校務系システムと学習系システムの分離とアクセス制御、③インターネット等の脅威への対策、④外部へ情報を持ち出す際のルール of 明確化を重点に据えた(仮称)江東区教育情報セキュリティ対策基準を策定します。

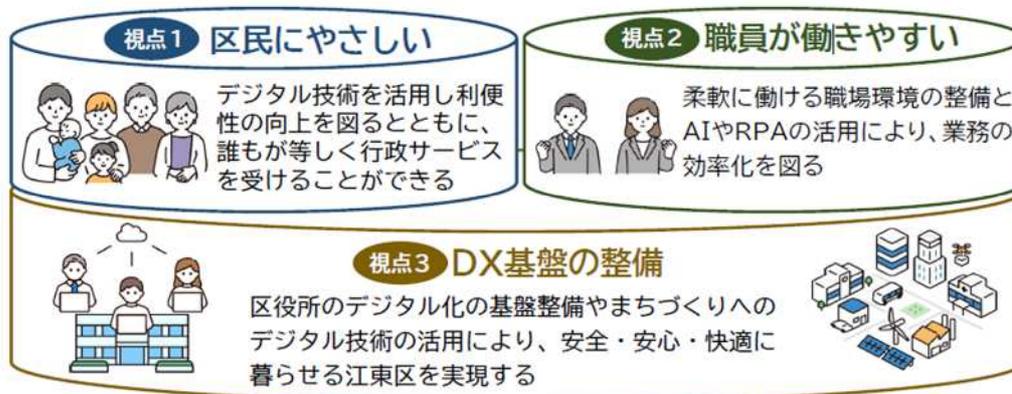
(3) 江東区DX推進計画(令和7年度～令和11年度)

「江東区DX推進計画(令和7年度～令和11年度)」は、「江東区基本構想」「江東区長期計画」で掲げる区の将来像の実現及び「江東区行財政改革計画」の着実な実行を図るための、行政のデジタル化に関する計画であり、国の政策と整合性を図りつつ、区のDX推進の方針と具体的な取組について示すものである。国の「官民データ活用推進基本法」に基づく「江東区官民データ活用推進計画」として位置づけるとともに、デジタル社会形成基本法に基づく「自治体DX推進計画」の趣旨も踏まえた「江東区情報化推進プラン」(計画期間:令和2年度から令和6年度)に続く新たな計画である。

〔目指す姿〕

「江東区基本構想」「江東区長期計画」で掲げる区の将来像を実現するため、デジタル技術を活用して様々な地域課題を解決し、区民の利便性の向上と業務の効率化を図ることで、多様なニーズに対応できるスマートなまち『Smart KOTO』を形成し、将来にわたって、区民の幸福度(Well-Being)が高い江東区を目指します。

〔3つの視点による「Smart KOTO」の実現〕



〔「Smart KOTO」実現のための視点と取組〕

【視点1】区民にやさしい

将来像	デジタル技術を活用した様々な手法により、誰もが等しく簡単に行政サービスを受けることができます。	
指標	オンラインで申請できる手続の割合※	
現状値	11% <small>〔令和6年度末見込み〕</small>	目標値 100%

<p>取組1: 窓口改革の推進</p>
<p>デジタル技術を活用して、区民の利便性の向上を図るとともに、事務処理の効率化を進め、いつでも、どこでも簡単に手続きや相談ができるよう、「書かない」「待たない」「迷わない」「行かない」、4つのスマートな窓口を実現します。</p> <p>【書かない】 複数の申請書類に同じことを書かなくてもいい</p> <p>【待たない】 来庁時に長時間待たなくていい</p> <p>【迷わない】 複数の手続きがあっても窓口を回らなくていい</p> <p>【行かない】 手続きのために区役所に行かなくていい</p>
<p>取組2: 効果的な情報発信・収集</p>
<p>広報戦略の視点で、ホームページやSNSを活用し、必要なときに必要な情報を区民にわかりやすく発信します。また効果的かつ効率的な情報収集により、区民ニーズに合ったサービスを提供します。</p> <p>【わかりやすいホームページの公開】 サイトのデザインやアクセシビリティ(Webの使いやすさ、利用しやすさ)の向上を図り、効果的に情報発信・収集できるホームページを運営します。</p> <p>【SNS等を活用した効果的な情報発信】 各ツールの特性に合わせた役割分担を行い、より効果的な活用方法の整理と、配信頻度や時間帯など受信者の生活スタイルに合わせた情報発信を行います。</p> <p>【情報収集によるサービス向上】 道路損傷の連絡やSNS等からのリスク情報の分析など、デジタル技術を活用した効果的な情報収集の取組を進め、区民サービスの向上を図ります。</p>
<p>取組3: キャッシュレスの推進</p>
<p>スムーズな決済手続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手続におけるオンライン決済の活用を進めます。</p> <p>【手続におけるオンライン決済の拡充】 オンライン申請を拡充するとともに、申請にかかる手数料等のオンライン決済を推進し、手続のキャッシュレス化を図ります。</p> <p>【キャッシュレスレジの推進】 窓口支払が多い手続において、クレジットカードや二次元バーコードなど現金を用いない決済手法を導入していきます。</p> <p>【公金収納の eLTAX 活用】 国や都、各種システムとの連携を図り、eLTAXを活用して保険料や手数料、利用</p>

料などの公金を効率的かつ効果的に収納できる仕組みを検討します。
取組4: デジタルデバйд対策
誰ひとり取り残されないデジタル社会の実現に向けて、デジタル技術を扱うことができる人とできない人との間に生じる格差(デジタルデバйд)の解消を図ります。
【アクセシビリティの確保・向上】
Webサイトや情報システムにおいて、ユニバーサルデザインやUI・UXの向上を図り、誰もが使いやすいシステム環境を整えます。
【スマートフォン教室等の実施】
スマートフォン等のデジタル機器の操作に不慣れな高齢者や障害者などを対象に講習会等を開催します。
【情報機器の操作等をサポートする環境の整備】
デジタルに不慣れな人に寄り添って、困りごとの解決を一緒に図るなど、身近な地域においてデジタルの活用を支援できる人材や場所の拡充を東京都等と連携しながら進めます。
取組5: 地域のデジタル化
デジタル技術を活用した地域活性化とIOTやセンサ技術などのテクノロジーを活用した区民の暮らし向上のための取り組みを進めます。
【商業・産業におけるICT活用の推進】
地域のDX実現のため、中小企業へのICTの導入支援や契約書・請求書の電子化、クラウドサービスの活用等を進め、ICTを活用した事業者の生産性の向上を図ります。
【デジタル通貨等の流通促進】
健康ポイントやデジタル商品券などの地域のデジタル通貨等の流通を促進し、地域振興への活用や区民の暮らしの向上を図ります。
【デジタル技術の活用による生活環境の向上】
環境や子育て、健康などにデジタル技術を活用し、区民の快適な生活環境の実現を目指します。
取組6: マイナンバーカードの利活用
マイナンバーカードの保持と利用を促進するとともに、スムーズな手続きの実現とカードを活用したサービスの拡充を推進していきます。
【マイナンバーカードの普及促進】
マイナンバーカードの取得と保持の継続を図るための方策や体制等を整備し、カードの普及を促進していきます。
【マイナンバーカード機能の活用推進】
マイナンバーカードを使ったオンライン申請やコンビニ交付機能の利用促進を図るとともに、健康保険証等での利用など、マイナンバーカードの様々な機能を活用し

て、区民の利便性向上につながる取り組みを進めます。

【視点2】職員が働きやすい

将来像	柔軟に働ける職場環境の整備とAIやRPAの活用により、業務の効率化を図ります。
指標	①テレワーク可能な庁内LAN端末※1の配備数 ②職員※21人あたりの在宅勤務型テレワーク実施回数
現状値	①②令和6年度末実績値

※1 在宅勤務(自宅)やモバイル勤務(出張先)で利用できる業務パソコン

※2 在宅勤務型テレワーク対象職場の職員

取組7: 効率的な職場環境の整備

時間や場所を有効に活用できる柔軟な働き方をデジタル技術により実現し、全ての職員が意欲と能力を最大限発揮して活躍できる環境を整備します。

【テレワークが可能な職場環境の整備】

業務プロセスの見直しや、庁内LANシステム環境の最適化を図り、場所にとらわれず柔軟に働ける職場環境の整備を進めます。

【ペーパーレスの推進】

行政手続のオンライン化や庁内LANの無線化等を進めるとともに、複合機の適切な配備検討や職員の意識変容を進め、庁内のペーパーレス化を進めます。

【執務スペースの改善】

執務室のフリーアドレス化や庁内LANの無線化を進め、職員間でフレキシブルにコミュニケーションが図れる環境を整備します。

取組8: コミュニケーションの強化

Web会議やチャット等のツールを活用して、組織間や職員間のコミュニケーションの活性化を図り、業務の柔軟性と効率性を向上させるとともに、新たなサービスの創出に繋げていきます。

【クラウドグループウェアの活用】

全ての職員が庁内外の関係者と円滑なコミュニケーションや情報共有が行えるようチャットクラウドグループウェアの活用を推進していきます。

【庁舎電話機能の見直し】

クラウドを活用した通話や公用スマートフォンの拡充などにより、場所にとられない電話環境を実現し、業務の効率化を図ります。

取組9: AI・RPA等の利用推進
<p>業務プロセスの見直しやシステムの標準化・共通化と合わせて、AIやRPAなどの最先端の技術の導入やノーコード・ローコードによるアプリケーション開発環境の拡充等を進め、デジタルツールの利用を推進し、業務の効率化を図ります。</p> <p>【AI・RPAの利活用の推進】 情報セキュリティを確保しながら、AIを活用したシステムの導入を進めるとともに、定型業務へのRPAの利活用を図り、人的資源を行政サービスのさらなる向上に繋がります。</p> <p>【ノーコード・ローコード開発ツールの活用】 DX人材の育成・確保を進め、職員自らアプリケーションを開発できる環境と支援体制を整備し、業務の効率化と区民サービスの向上を図ります。</p>
取組10: 行政システムの最適化
<p>自治体の情報システムの標準化・共通化や最適な庁内LANシステム環境の整備、各種ツールの共同開発・調達等を進め、効率的かつ効果的な情報システムの利用を図ります。</p> <p>【基幹業務システムの標準化・共通化】 国やシステムベンダー等と連携を図りながら、ガバメントクラウド上に構築された標準準拠システムへ円滑かつ安全に移行し、安定した運用を行います。</p> <p>【庁内LANシステムの最適化】 行政事務の効率化と柔軟な働き方を実現するため、クラウドサービスの活用やICTインフラの強化、システムの刷新等を進め、最適な庁内LANシステムの環境を整備します。</p> <p>【共同開発・調達の推進】 東京都や他自治体等とのシステムの共同開発や共同調達を推進し、スケールメリットを活かしたシステム導入を進めます。</p>
取組11: 地理空間情報の利活用
<p>各分野で保有しているGISで活用できるデータの搭載と各部署の独自GISの集約を進め、地理空間情報の業務活用や組織共有を推進し、業務の効率化とサービスの創出を図るとともに、様々なGISデータの公開により、区民サービスの向上と地域課題の解決を図ります。</p> <p>【統合型GISの利活用の推進】 統合型GISへの土木情報の搭載を進めるとともに、様々な分野におけるGISの利活用を図り、業務の効率化を進めます。</p> <p>【GISデータの公開】 地理情報を活用した地域課題の解決と区民サービスの向上を図るため、公開型GISを活用したデータ公開を推進します。</p>

【3D空間情報の活用】

3D都市モデルの可視化によるまちづくりや災害リスクの分析など3D空間情報を活用した取組を推進します。

取組12:EBPM(根拠に基づく政策立案)の実践

区が保有しているデータや国・都のデータ等を活用して、統計分析できる環境の整備を進め、根拠に基づく政策立案による効果的な区政運営を行います。

【データ分析ツールの利用促進】

データ分析ツール等の利用を促進し、データ利活用による効果的かつ戦略的な事業展開を進め、より質の高い行政サービスの提供を行います。

【データサイエンスの活用】

データ収集・解析等にデータサイエンスを活用し、地域課題の解決や業務変革等を図り、新たなサービスの創出や業務の効率化を進めます。

【視点3】DX基盤の整備

将来像	区役所のデジタル化の基盤整備やまちづくりへのデジタル技術の活用により、安全・安心・快適に暮らせる江東区を実現します。
指標	情報処理技術者試験の合格者数
目標値	毎年度70人(令和7年度以降) (参考) 令和6年度末見込み46人

取組13:職員の意識改革

全ての職員が主体的にDXを推進していくため、デジタル・ファーストのマインドセット(意識付け)による意識改革を行うとともに、DXの取組事例の横展開、情報交換の場の提供などDXを実行に移せる環境の構築を進めます。

【DXの理解とデジタル行動規範の定着】

研修等により職員のDXの理解を深めるとともに、江東区DX人材確保・育成計画に示す「デジタル行動規範」に基づき、職員一人ひとりが行政のデジタル化を意識した行動を実践します。

【DXの取組の共有】

DXに関する庁内広報誌やコミュニティサイトなどを活用して、庁内外におけるDXの取組事例の共有や意見交換の場を提供し、横展開による効果的かつ効率的なDXの推進を図っていきます。

取組14:DX推進体制の強化

組織横断的なDX推進体制の整備により、全庁一体となってDXを推進していくとともに、国や東京都等の外部組織との連携強化を図り、様々なステークホルダー(委託事業者や関係団体などの利害関係者)と協働してDXを推進します。

【組織横断的・DX人材活用による推進体制】

CIO(最高情報統括責任者)をトップとし、CIO補佐官による補佐のもと、より効果的に区政全体の最適化を図るための組織横断的なDX推進体制を整備します。また各部署のDX人材の活用による組織内での推進体制も整備します。

【外部組織等との連携強化】

東京全体のデジタル化の実現を目指し、東京都・GovTech 東京と連携した協働事業を進めるとともに、シビックテックなどの区民協働による地域課題の解決を図る取組を推進します。

取組15:DX人材の確保・育成

限られた人的資源をさらなる行政サービスの向上につなげていくため、DXを支える専門的知識・技術を有する職員を確保するとともに、効果的かつ効率的な職員の能力開発によりDXを推進していく人材を育成します。

【江東区DX人材確保育成計画の実行】

「江東区DX人材確保育成計画」を着実に実行し、DX人材の専門性を高め、中長期を見据えた適切な人材量の確保を図ります。

【DX人材の確保】

高度な専門的知識を有する人材および区のDXの取組をリードする人材を体系的かつ計画的に確保し、DX推進体制を整えます。

【DX人材の育成】

効果的かつ効率的にDXの知識向上が図れるよう、職員の能力に応じた研修設定と、eラーニングや動画研修など様々な学習環境を提供するとともに、職員の資格取得を促進します。

取組16:情報セキュリティの確保

安全なシステム環境により安心してサービスを利用できるよう、情報セキュリティの確保を図るとともに、インシデント等の発生時は即時対応できる体制の適切な運用を図ります。

【ITガバナンスの確立・強化】

多様化するサイバー攻撃への対応や外部サービスの適正な利用等を図るため、計画的なIT活用を進めるとともに、セキュリティ対策の強化と情報セキュリティポリシーに基づく適切な運用を図ります。

【情報セキュリティ監査の実施】

情報セキュリティポリシーに則った適切な運用がされているか、全ての部署に対して

<p>監査を実施し、セキュリティ水準の維持・向上を図ります。</p> <p>【CSIRTの運用】</p> <p>情報保護等に関わる重大なインシデントの発生に即時対応できる庁内体制を維持し、外部機関と連携を図りつつ、適切な運用を継続します。</p>
<p>取組17:行政サービスのリデザイン</p> <p>デジタル化の阻害要因となるアナログ規制を見直すとともに、既存の業務プロセスを抜本的に改変し、デジタル技術の活用による行政サービスの変革を進めます。</p> <p>【業務改革(BPR)の実施】</p> <p>現在の業務プロセスの分析と再設計を行い、デジタル技術を活用した合理的なプロセスへ改変することで、業務の効率化と区民サービスの向上を図ります。</p> <p>【アナログ規制の見直し】</p> <p>条例や要綱などにおいて書面や対面、目視などによる対応としているアナログ規制を見直し、デジタル技術の活用による業務量やコストの削減を図ります。</p>
<p>取組18:データ利活用の推進</p> <p>官民協働・区民参加の推進による地域課題の解決や経済活性化、行政の高度化・効率化等を図るため、オープンデータの拡充を進めるとともに、国や都と連携してデータ連携基盤の整備を進めます。</p> <p>【オープンデータ利活用の推進】</p> <p>江東区オープンデータ整備方針に基づき、二次利用のニーズが高いデータや地域課題解決への活用が期待できるデータを公開し、オープンデータの利活用を図ります。</p> <p>【データ連携基盤の利用】</p> <p>国が進める制度横断的にデータ参照できるベース・レジストリや東京のデータ流通の場とする東京データプラットフォーム等の整備に参画し、官民連携によるデータ利活用を推進します。</p>
<p>取組19:まちづくりへのデジタル活用</p> <p>都市整備や土木、防災などのまちづくりにおけるデジタル技術の活用により、「まちづくりのDX実現ビジョン」(国土交通省2022年7月策定)で目指す姿「人間中心のまちづくり」の実現に向けて取組を進めます。</p> <p>【テクノロジーを用いたインフラ整備】</p> <p>AIやカメラ・センサ技術、3D都市モデルなどのテクノロジーを用いて、デジタル技術やデータを活用した都市整備や防災対策を進め、行政の高度化と効率化を図ります。</p> <p>【まちづくりの基盤となるデータの整備・公開】</p> <p>デジタル技術を活用した都市データの整備やオープンデータ化、公開型GISによる公開により、官民連携による新たな価値創出や地域課題の解決を図ります。</p>

取組20: 通信インフラの充実

区内で活動している様々な人が安心・安全・快適にインターネットを利用できるよう、公衆無線LANの最適化を図るとともに、高速大容量(5G)など次世代通信ネットワークに対応した環境の整備を進めます。

【江東区公衆無線LANの提供】

インターネットを利用する世代の拡大や利用データの大容量化への対応と利用環境の多様化による利用状況等に応じた適切な配備を進めるため、公衆無線LANサービスの最適化に取り組みます。

【次世代通信ネットワークへの対応】

都や事業者等と連携し、5Gアンテナ基地局等の設置促進のためのアセット開放やOpenRoaming 対応のWi-Fi整備、衛星通信等の多様な通信手段を活用し、通信インフラの充実を図ります。

取組21: ICT-BCPの整備

災害や事故などの非常事態に備え、情報インフラにかかるリスク分析と対策を検討し、システムの早期復旧のための計画策定と耐障害性の高いシステム設計による事業の継続性を確保します。

【ICT-BCPの改訂】

システムの標準化・共通化やクラウドサービスの利用等によるシステム環境の変容に対応するとともに、様々な脅威を想定しながら適宜ICT-BCPを更新し、災害等の発生時において早期にシステムを復旧できる体制を整備します。

【事業継続性の確保】

事業者を含めたICT-BCP訓練を定期的実施するとともに、クラウドサービスの活用やデータの外部保管、リモートアクセス環境の拡充等により事業継続性を確保します。

※ICT-BCPとはICT分野における事業継続計画のこと

取組22: 新庁舎に向けた検討

本計画の各取組を進めるとともに、新庁舎におけるデジタル技術を活用した最適な窓口サービスや職員の働き方について検討を進めます。

【窓口サービスのあり方検討】

区民と職員の両視点に立ち、デジタル化を実現する手続とアナログ対応を継続すべき手続等を整理し、いつでもどこでもだれでも快適な窓口サービスを組織横断的に検討します。

【職員の働き方検討】

コミュニケーションの活性化や場所にとらわれない柔軟な職場環境の整備、ペーパーレス化による執務環境の改善など新庁舎に向けて時代に即した最適な働き方を検討します。

(4) 江東区情報化推進プランの総括と江東区DX推進計画への反映

指針1: ICTを活用した行政運営の更なる効率化

【施策1】ICTを活用し業務効率化、生産性を向上させる		
【個別施策1】ICTを活用した業務改善、業務の効率化および生産性の向上		
主な取組実績	成果・課題等	江東区DX推進計画への反映
<ul style="list-style-type: none"> ● Web会議環境の整備 (R2)・出先施設拡充 (R4) ● 庁内LANの無線化 (R2) ● ペーパーレス会議システムの導入 (R3) ● 庁内チャットの導入 (R4) ● モバイルワークの実施 (R5) Microsoft365 の試行運用 (R5)・本運用 (R6) ● テレワークの試行実施 (R6) ● 行政情報分析基盤の導入 (R6) ● 教育委員会におけるペーパーレス会議導入 (R6) 	<p>Web会議用端末の配備やMicrosoft365 の導入により、オンライン会議の利用が進むとともに庁内LANの無線化やテレワーク等の導入により、ペーパーレスの推進及びICTの活用による業務の効率化が進んだ。今後は、執務環境の改革や内部事務のDX、クラウドグループウェア活用による情報共有を促進し、更なる業務の効率化を図っていく。</p>	<p>【取組7】効率的な職場環境の整備</p> <ul style="list-style-type: none"> ・テレワークが可能な職場環境の整備 ・ペーパーレスの推進 ・執務スペースの改善 <p>【取組8】コミュニケーションの強化</p> <ul style="list-style-type: none"> ・クラウドグループウェアの活用
【施策2】業務を自動化する		
【個別施策2】RPAを活用した業務の効率化		
主な取組実績	成果・課題等	江東区DX推進計画への反映
<ul style="list-style-type: none"> ● RPAとAI-OCR を活用した業務の自動化ツールを導入 (R2)・業務追加 (R3) ● 財務会計システムRPAの導入 (R2) ● シナリオ自作型RPAツールの導入 (R3)・機能追加 (R5) 	<p>様々な定型業務へのRPAの導入により、職員の負担を軽減し、業務の効率化を図ることができた。引き続き、RPAを活用しながら、アプリケーションの内製化も進めていく。</p>	<p>【取組9】AI・RPA等の利用推進</p> <ul style="list-style-type: none"> ・RPAの利活用の推進 ・ノーコード・ローコード開発ツールの活用
【個別施策3】AIを用いた業務の効率化		
主な取組実績	成果・課題等	江東区DX推進計画への反映
<ul style="list-style-type: none"> ● 保育所利用調整にかかるAIシステム導入 (R3) ● AI会議録システムの導入 (R4) ● AIを活用したチャットボットの 	<p>AI技術を効果的に活用し、作業効率の向上や業務の適正化を図ることができた。発展するAI技術の調査・研究を進め、AIと業務データの連</p>	<p>【取組9】AI・RPA等の利用推進</p> <ul style="list-style-type: none"> ・AIの利活用の推進

導入(R4) ●文章生成AIの導入(R6) ●生活保護制度運用のAI検索システム導入(R6) ●AIを活用したSNSリスク情報収集ツールの導入(R6)	携など、更なる業務の効率化に向けて、積極的にAIを活用していく。	
--	----------------------------------	--

指針2:より質の高い行政サービスの提供

【施策3】区のオープンガバメントを加速する		
【個別施策4】オープンデータの利活用		
主な取組実績	成果・課題等	江東区DX推進計画への反映
●オープンデータのデータセット公開・更新(R2) ●東京オープンデータカタログサイトとの連携(R3) ●東京データプラットフォーム事業への参画(R5) ●江東区オープンデータ整備方針の策定(R6)	オープンデータの拡充を進めるとともに、東京都と連携しながら、データ利活用の推進を図った。 今後は、江東区オープンデータ整備方針に基づき、オープンデータを拡充するとともに、官民連携によるデータ利活用の取組等を進めていく。	【取組18】データ利活用の推進 ・オープンデータ利活用の推進 ・データ連携基盤の利用
【個別施策5】統合型GIS(地理情報システム)の利活用		
主な取組実績	成果・課題等	江東区DX推進計画への反映
●江東区統合型GISの構築方針の決定(R2) ●統合型GIS・住居表示サブシステムの構築(R3)・運用開始(R4) ●統合型GISへの建築サブシステム搭載(R6) ●公開型GISの導入(R6) ●統合型GISを活用した道路関連資料の一元管理(R6)	統合型GISの導入により、各分野で保有する地理情報の統合や独自GISの集約が進み、地理情報の一元管理と共有により、業務や運用の効率化を図った。また公開型GISの導入により、GISデータを公開し、データ利活用に向けた取組を進めた。今後は、土木システムの集約と更なるGISの利活用の取組を進めていく。	【取組11】地理空間情報の利活用 ・統合型GISの利活用の推進 ・GISデータの公開
【個別施策6】電子申請の拡充		
主な取組実績	成果・課題等	江東区DX推進計画への反映
●電子申請サービス拡充に向	手続調査や方針策定、SaaS	【取組1】窓口改革の推進

<p>けた手続調査の実施及びオンライン化の方針を策定(R3)</p> <ul style="list-style-type: none"> ●SaaS型電子申請サービスの導入(R5) ●オンライン予約の導入(R5) ●行政手続の棚卸調査の再実施(R6) ●オンライン化の目標設定(R6) ●オンライン化に向けたBPR支援(R6) 	<p>型電子申請サービスの導入など、オンライン化拡充に向けた取組を進め、231手続(令和7年3月末時点)をオンライン化した。</p> <p>令和9年度末までにオンラインで申請できる手続の割合を100%にする目標を掲げ、BPRなど各種取組を進めていく。</p>	<p>・行かない窓口の実現</p>
<p>【施策4】マイナンバー制度を推進する</p>		
<p>【個別施策7】マイナンバーカードの普及促進</p>		
<p>主な取組実績</p>	<p>成果・課題等</p>	<p>江東区DX推進計画への反映</p>
<ul style="list-style-type: none"> ●土曜臨時交付窓口の開設・増設(R2) ●マイキーID設定支援窓口の開設(R2) ●健康保険証利用申込支援窓口の開設(R3) ●公金受取口座登録支援窓口の開設(R4) ●マイナポイント支援コーナーの開設(R4) ●マイナンバーカード普及促進に関する広報(R2) 	<p>国の施策と整合性を図りながら、各種窓口の開設により、マイナンバーカードの普及促進を行った。</p> <p>本区のマイナンバーカードの保有率は、78.0%(令和7年3月末時点)となった。</p> <p>マイナンバーカードの普及促進と合わせて、カード機能を活用して、区民の利便性向上につながる取組を進めていく。</p>	<p>【取組6】マイナンバーカードの利活用</p> <ul style="list-style-type: none"> ・マイナンバーカードの普及促進 ・マイナンバーカード機能の活用推進
<p>【個別施策8】ぴったりサービスの拡充</p>		
<p>主な取組実績</p>	<p>成果・課題等</p>	<p>江東区DX推進計画への反映</p>
<ul style="list-style-type: none"> ●特別定額給付金申請への対応(R2) ●手続メニューの拡充(R4～) 	<p>順次、ぴったりサービスの手続メニューを拡充し、29手続(令和7年3月末時点)が利用可能となった。</p>	<p>【取組1】窓口改革の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> ・行かない窓口の実現
<p>【施策5】学校のICT環境を整備する</p>		
<p>【個別施策9】学校教育における情報化の推進</p>		
<p>主な取組実績</p>	<p>成果・課題等</p>	<p>江東区DX推進計画への反映</p>
<ul style="list-style-type: none"> ●小中学校におけるICTを活 	<p>GIGAスクール構想の実現に</p>	<p>【取組5】地域のデジタル化</p>

<p>用した学習環境の整備(R2、R3)1人1台端末の配布、高速無線LAN整備、電子黒板の整備、指導者用デジタル教科書、ICT支援員の訪問日数増など</p> <ul style="list-style-type: none"> ●こどもプラザへの1人1台端末用Wi-Fiの整備(R4) ●全図書館への1人1台端末用Wi-Fiの整備(R5) ●学習者用デジタル教科書の導入(R6) 	<p>向けて、1人1台端末の配布や電子黒板の整備、デジタル教科書の導入など、教育の情報化の取組を着実に進めた。</p> <p>また区立図書館全館に1人1台端末専用のWi-Fiを整備し、こどもの学習環境の整備を図った。</p> <p>引き続き、教育DXを推進していく。</p>	<p>・デジタル技術の活用による生活環境の向上</p>
--	---	-----------------------------

指針3:行政サービスを担う情報インフラの整備・更新

【施策6】持続可能なシステムにする		
【個別施策10】基幹系業務システムの更改		
主な取組実績	成果・課題等	江東区DX推進計画への反映
<ul style="list-style-type: none"> ●自治体システム標準化に対応するための調査・全体スケジュール策定(R3) ●基幹系システム機器更改(R4) ●自治体システム標準化に向けたフィット&ギャップ分析・対応検討(R4～) ●基幹系システム端末・ネットワーク機器更改(R5) ●保健情報システムの集約(R6) ●ガバメントクラウド移行に関わるネットワーク環境の構築(R6) 	<p>基幹系システムで使用しているサーバ等の機器やネットワーク機器の更改を実施した。</p> <p>令和8年1月からの標準準拠システムへの切替に向け、システムが変わることへの対応検討、個別システムの集約、ネットワーク環境の準備を進めた。引き続き、基幹系システムの安定稼働に向け、検討や準備を進めていく。</p>	<p>【取組10】行政システムの最適化</p> <p>・基幹業務システムの標準化・共通化</p>
【施策7】Wi-Fiサービスを提供する		
【個別施策11】これからの江東区公衆無線LANの展開		
主な取組実績	成果・課題等	江東区DX推進計画への反映
<ul style="list-style-type: none"> ●BWAを活用したWi-Fi利用環境整備(R3) ●こどもプラザへの公衆無線L 	<p>文化施設等での地域BWAを活用したモバイルルータの貸出や新規施設への公衆無線LA</p>	<p>【取組20】通信インフラの充実</p> <p>・江東区公衆無線LANの提供</p>

AN整備(R4) ●有明こども図書館への公衆無線LAN整備(R5) ●無線アクセスポイントの機器交換(R6)	Nの整備など、利用者のニーズに応じた整備を進めた。 通信データの大容量化や多様化する利用環境に適応するため、公衆無線LANの最適化を図っていく。	
【施策8】情報格差を是正する		
【個別施策12】ホームページのアクセシビリティ向上		
主な取組実績	成果・課題等	江東区DX推進計画への反映
●区ホームページのやさしい日本語への自動変換機能の追加(R3) ●区ホームページの多言語翻訳機能の拡充(R4) ●ウェブアクセシビリティの確保の研修等の対応(R5) ●ホームページリニューアル(R6)	ホームページの多言語対応を進め、令和6年度にはリニューアルを行った。今後も、アクセシビリティチェックやAIの活用等により、わかりやすいホームページを目指していく。	【取組2】 効果的な情報発信・収集 ・わかりやすいホームページの公開
【個別施策13】マイナポータルへのアクセスサポート		
主な取組実績	成果・課題等	江東区DX推進計画への反映
●マイナポータル用端末の設置(R2) ●ホームページにマイナポータル用端末の利用案内を掲載(R2) ●マイナポータル用端末の追加設置(R5) ●マイナポイント支援用スマートフォンの配備(R5)	マイナポイント事業やマイナンバーカードの健康保険証利用等の国の施策に合わせて、マイナポータル用端末を適切に配備した。 所管業務において必要に応じて端末を配備していく。	【取組4】 デジタルデバйд対策 ・アクセシビリティの確保・向上 ・情報機器の操作等をサポートする環境の整備 【取組5】 マイナンバーカードの利活用 ・マイナンバーカード機能の活用推進
その他		
主な取組実績	成果・課題等	江東区DX推進計画への反映
●都との共同実施による高齢者向けスマートフォン教室の開催(R3) ●都との共同実施による障害者向けスマートフォン教室の開催	東京都と共同による高齢者及び障害者向けスマートフォン教室を開催した。 高齢者向けスマートフォン教室については、利用ニーズの増	【取組4】 デジタルデバйд対策 ・スマートフォン教室等の実施

催(R5) ●区委託事業による高齢者向けスマートフォン教室の開催(R6)	加に伴い、開催回数を順次拡充した。 引き続き、ニーズに応じた適切なサービスを提供していく。	
---	--	--

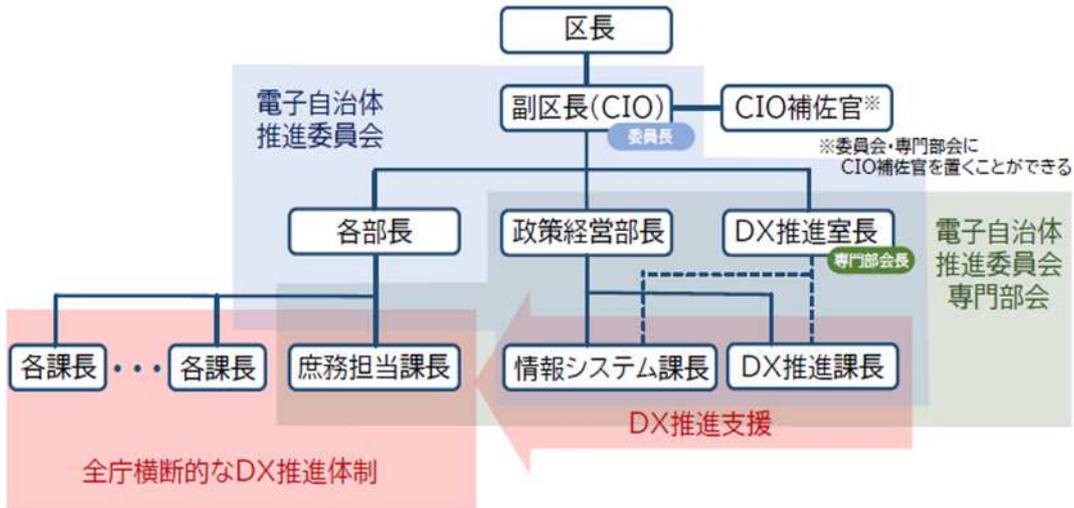
指針4:ICT ガバナンスの強化と情報セキュリティの確保

【施策9】ガバナンスを強化する		
【個別施策14】ICTガバナンスの強化		
主な取組実績	成果・課題等	江東区DX推進計画への反映
●情報セキュリティ・PIA監査の実施(R2) ●システムライフサイクルマネジメントガイドライン(全庁版)の検討(R2) ●外部サービス利用ガイドラインの策定(R4)	クラウドサービス等の外部サービスの利用拡大に伴い、外部サービス利用ガイドラインを策定し、DX推進室がセキュリティ要件等をチェックする仕組みを構築した。 区の情報セキュリティポリシーに基づき、適正なシステム管理を行っていく。	【取組16】情報セキュリティの確保 ・ITガバナンスの確立・強化
【個別施策15】ICT人材の育成		
主な取組実績	成果・課題等	江東区DX推進計画への反映
●リモートラーニングによる情報セキュリティ研修等の実施(R2) ●情報処理技術者試験受験料の助成開始(R4) ●自治体DX講演会の開催(R4) ●自治体DX理解研修の実施(R5) ●江東区DX人材育成研修計画の作成(R5) ●自治体DX実践研修の実施(R6) ●DX人材育成のためのeラーニング環境の拡充(R6) ●江東区DX人材確保育成計	職員のICT資格取得の支援を行うとともに、令和5年度に江東区DX人材育成研修計画を策定し、全ての職員と3つの人材モデルの役割に応じた研修を実施した。 令和6年度からは、DX推進サポーターを設置し、効果的な学習環境の提供と全庁的にDX推進を図った。 今後は、令和7年3月に策定した江東区DX人材確保育成計画に基づき、DX人材の確保・育成を着実にやっていく。	【取組15】DX人材の確保・育成 ・江東区DX人材確保育成計画の実行 ・DX人材の育成

画の策定(R6)		
【施策10】セキュリティを強固にする		
【個別施策16】情報セキュリティの確保		
主な取組実績	成果・課題等	江東区DX推進計画への反映
<ul style="list-style-type: none"> ● 実践的サイバー防御演習(CYDER)の受講(R2～) ● 情報セキュリティ・PIA 監査の実施(R2～)【再掲】 ● 江東区情報セキュリティインシデントに関する緊急即応体制(CSIRT)管理運営要綱の策定(R2) ● 外部サービス利用ガイドラインの策定(R4)【再掲】 	<p>訓練への参加や監査の実施により情報セキュリティの維持向上を図るとともに、CSIRTの設置や外部サービス利用ガイドラインの策定し、情報セキュリティ確保のための体制強化を図った。</p> <p>安心してサービスを利用できるよう情報セキュリティ確保のための取組を引き続き進めていく。</p>	<p>【取組16】情報セキュリティの確保</p> <ul style="list-style-type: none"> ・情報セキュリティ監査の実施 ・CSIRTの運用
その他の主な取組実績		
<ul style="list-style-type: none"> ● 中小企業等へのICTツール導入経費の一部補助(R3～) ● 電子カルテシステムの導入(R3) ● キャッシュレス決済端末の導入(R4) ● 子育てポータルサイトにプログラム等の予約機能の追加(R4) ● 渋沢栄一ゆかりの地にVR機能を活用した説明板設置(R4) ● 全出張所への混雑情報提供サービス機能付き発券機の導入(R5) ● 環境検定のオンライン化(R5) ● 電子図書館サービスの導入(R5) ● WEB口座振替受付サービスの導入(R5) 	<ul style="list-style-type: none"> ● GovTech 東京共同事業参画(R5) ● DX推進室・DX推進課の設置(R6) ● CIO補佐官の設置(R6) ● 江東区DX推進計画の策定(R6) ● DX推進報の発行(R6) ● 観光情報公式LINE公開(R6) ● 認知機能AIチェックツール導入(R6) ● 災害情報システムリニューアル(R6) ● 一部契約に電子契約の導入(R6) 	

(5) 江東区におけるDX推進体制

区では「江東区DX推進計画(令和7年度～令和11年度)」を着実に推進するため、庁内組織である江東区電子自治体推進委員会、江東区電子自治体推進委員会専門部会及び必要に応じて組織する各専門部会を設置し、全庁横断的な体制でDXの推進に取り組むものとしている。

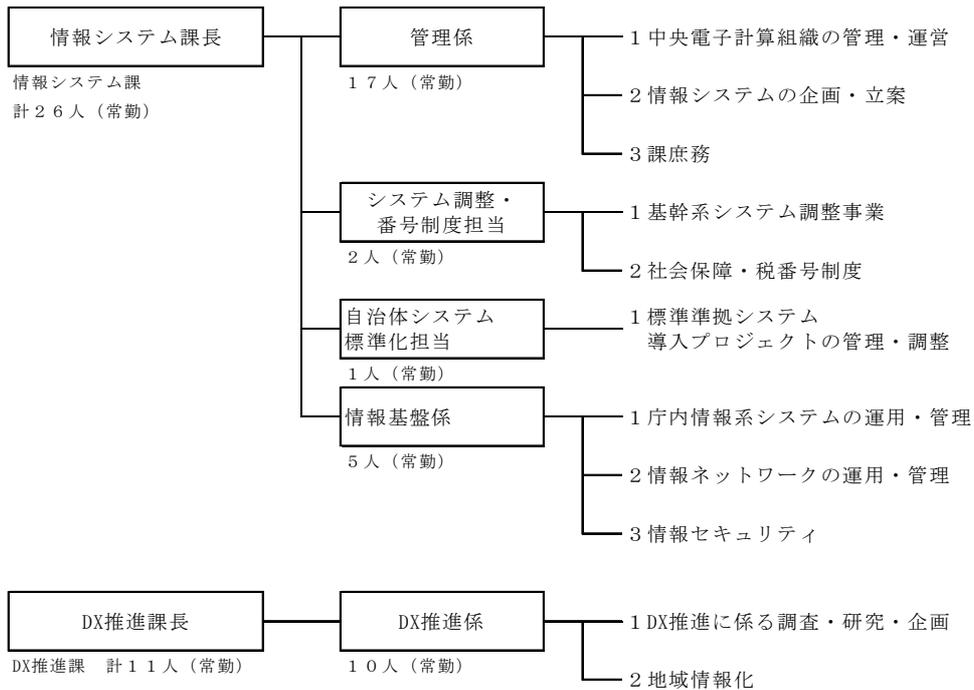


①DX 推進室の組織体制

令和6年度新設



DX推進室長 合計38人(常勤)



②情報システム課

情報システム課は、情報システムに関する企画・立案や基幹系システム、内部情報系システムの管理・運用を担当し、管理係、情報基盤係、システム調整・番号制度担当及び自治体システム標準化担当で構成されている。

基幹系システムでは住民基本台帳登録事務や住民税・軽自動車税の賦課・収納消込事務といった住民情報に関する事務やマイナンバーを利用した情報連携事務を取り扱っている。また、国が示した地方公共団体情報システムの標準化の検討を進めながら、経常的事務のほか、法改正、制度改正対応を中心にシステム処理を実施しており、今後も区民サービスの向上に向けてより効果的に情報化を推進していく。

内部情報系システムでは、庁内業務の効率化及びコスト削減を目的として職員ポータル、電子メール、財務会計、文書管理、電子決裁等のシステムを導入し、業務の電子化を推進している。

【管理係】

(歳出)

内容	予算現額	決算額	執行率
電子計算事務	2,246,050,000 円	2,005,387,499 円	89.3%

(歳出内訳)

内容	内訳	決算額
システム保守費	住記系システム保守	98,929,600 円
	福祉系システム保守	37,568,520 円
	戸籍システム保守	8,894,556 円
	基盤システム保守	22,057,200 円
	住基ネット保守	13,436,720 円
	基幹系ポータルシステム保守	10,944,120 円
	二要素システム保守	11,373,120 円
	シンククライアントシステム保守	6,600,000 円
	生活保護システム保守	22,779,240 円
	資産管理システム保守	23,925,000 円
	小 計	256,508,076 円
機器保守費	基幹系機器保守	111,369,864 円
	電子計算機保守	39,473,536 円
	電子計算機付帯設備保守	11,757,900 円

	ネットワーク機器保守	25,687,860 円
	出張所・保健所等ルーター機器保守	3,708,936 円
	高速ページプリンタ保守	2,125,200 円
	連続自動裁断機保守	720,720 円
	認証装置保守	1,263,680 円
	戸籍システム機器保守	11,700,849 円
	小 計	207,808,545 円
システム運用費	システム運用管理業務委託	170,016,000 円
	住記系システム運用支援業務委託	15,840,000 円
	データ入力業務委託	10,397,772 円
	全国町・字ファイルデータ委託	264,000 円
	基幹系サーバ稼働状況分析等運用支援	7,623,000 円
	小 計	204,140,772 円
システム改修費	社会保障・税番号制度対応改修	18,029,000 円
	税制度改正対応	17,883,800 円
	戸籍法改正対応	4,114,000 円
	その他制度改正対応	46,285,250 円
	仕様変更による改修(住記・教育系システム)	874,225 円
	仕様変更による改修(生活保護システム)	2,651,000 円
	仕様変更による改修(福祉系システム)	9,825,200 円
	小 計	99,662,475 円
システム更改費	コンビニ交付更改	902,000 円
	小 計	902,000 円
標準化	R6年度福祉標準化第一次要件定義作業委託	40,172,000 円
	R6年度福祉標準化第二次作業委託	121,638,000 円
	標準化文字同定対応作業委託	12,317,800 円
	生活保護システム標準化に向けた機能要件分析作業委託	8,173,000 円
	基幹系システム標準化・共通化対応支援委託(令和6年度)	21,450,000 円
	令和6年度標準化・共通化(滞納管理システム導入)	30,030,000 円
	令和6年度標準準拠システム構築業務委託	179,443,000 円
	火葬等許可事務・人口動態調査事務システムFit&Gap 対応及びデータ連携打合せ対応作業	6,413,000 円

	委託	
	戸籍システム標準化対応作業委託	22,421,300 円
	小 計	442,058,100 円
標準化関連	住記系システム標準化対応に係る関連システム構築作業委託	25,894,000 円
	令和6年度福祉系システム標準化対応作業委託(標準化対象外業務分)	14,740,000 円
	LGWANを介したAWSへの接続にかかるNW環境構築作業委託	12,438,800 円
	小 計	53,072,800 円
機器更改費	保健情報システム集約	48,043,127 円
	基幹系ルータ更改	15,219,050 円
	第5次LGWAN対応	22,006,875 円
	認証装置等更改	6,878,080 円
	戸籍専用端末更改	8,449,155 円
	シンクライアントサーバ更改	91,836,772 円
	統合端末更改	37,419,993 円
	小 計	229,853,052 円
ソフトウェア更新費	統合端末業務アプリセキュリティパッチ対応	15,550,700 円
	Windows11 化対応	60,995,286 円
	小 計	76,545,986 円
機器移設・LAN 配線費	レイアウト変更に伴う機器移設作業	10,077,089 円
	小 計	10,077,089 円
その他委託費	ICTアドバイザー委託	5,148,000 円
	停電対応作業委託	5,904,800 円
	小 計	11,052,800 円
機器賃貸借料	電子計算機賃貸借	58,423,011 円
	電子計算機付帯設備賃貸借	6,201,360 円
	基幹系システム機器等賃貸借	139,112,016 円
	基幹系ポータル・二要素認証システム賃貸借	4,603,500 円
	戸籍総合システム機器等賃貸借	15,790,461 円
	基幹系ネットワーク機器等賃貸借	10,273,560 円
	出先施設ルータ賃貸借	610,104 円
	認証装置賃貸借	810,480 円
	連続自動裁断機賃貸借	112,200 円

	高速ページプリンタ賃貸借	567,600 円
	番号制度ネットワーク機器賃貸借	934,560 円
	ガバメントクラウド接続機器賃貸借	430,320 円
	統合端末賃貸借	3,313,640 円
	小 計	241,182,812 円
システム使用料	住記系システムソフトウェア使用料	81,831,200 円
	生活保護システムソフトウェア使用料	3,139,620 円
	情報共有サービス使用料	322,080 円
	ライセンス使用料	32,562,584 円
	小 計	117,855,484 円
その他経費	消耗品購入費	7,850,300 円
	通信費	13,285,288 円
	郵送料	6,870 円
	磁気テープ等保管費	882,860 円
	毛布クリーニング代	8,800 円
	回線増速工事費	5,390 円
	端末撤去費	231,000 円
	UPS処分費	9,900 円
	運搬料	38,500 円
	緊急連絡交通費	5,300 円
	研修参加負担金	190,300 円
	地方公共団体情報システム機構負担金	360,000 円
	地方公共団体情報システム機構交付金	31,793,000 円
	小 計	54,667,508 円

【情報基盤係】

(歳出)

内容	予算現額	決算額	執行率
企画調査費	3,037,926,000 円	2,904,296,324 円	95.6%

(歳出内訳)

内容	内訳	決算額
庁内ネットワーク構築・運用	庁内LAN周辺機器購入	2,042,531 円
	庁内LAN機器修理	665,276 円
	庁内LAN配線工事	2,849,550 円

	インターネット通信費	30,140,733 円
	庁内LAN関連システム保守等	89,939,454 円
	庁内LAN共通基盤保守・HDIエンジニア支援	1,179,772,440 円
	Microsoft365 構築等	353,100,000 円
	ネットワークシステム保守・更改等	59,153,050 円
	ログ管理システム及びファイル転送システム保守	14,451,322 円
	本庁舎携帯内線システム構築業務委託	12,426,920 円
	庁内LANインターネット光回線構築作業委託	6,545,000 円
	庁内LAN回線移設作業	400,400 円
	複合機管理	1,121,120 円
	庁内LANネットワーク機器賃貸借	7,039,560 円
	インターネット環境分離システム賃貸借	45,635,040 円
	庁内LAN共通基盤賃貸借 庁内LAN端末賃貸借	929,050,552 円
	分電盤増強機器賃貸借	508,200 円
	CVCF機器賃貸借	3,453,120 円
	ファイルサーバシステム機器賃貸借	14,394,600 円
	AD/WSUS賃貸借	1,244,760 円
	複合機賃貸借	13,180,200 円
	庁内LAN出先施設ルータ賃貸借	2,242,680 円
	郵送料	84 円
	手数料	60,500 円
	知的財産権料	13,883,650 円
	小 計	2,783,300,742 円
Webメール、職員ポータルマスタ情報連携	Webメール、職員ポータルシステム保守委託	12,012,000 円
	グループウェアメッセージサーバ更改作業委託	1,430,000 円
	マスタ情報連携システム保守委託	2,904,000 円
	マスタ情報連携システム年度末対応	1,650,000 円
	小 計	17,996,000 円
総合行政ネットワーク(LGWAN)の運用	回線利用料	6,842,000 円
	提供装置賃貸借	1,642,080 円
	小 計	8,484,080 円
財務会計システム運用	システム保守委託	16,434,000 円
	システム改修・更改	1,320,000 円

	システム改修・更改	1,815,000 円
	小 計	19,569,000 円
文書管理・決裁システム運用	システム保守委託	11,441,760 円
	文書廃棄・年度末運用	5,396,875 円
	小 計	16,838,635 円
情報セキュリティ監査	江東区情報セキュリティ監査及びPIA監査業務委託	14,036,000 円
	江東区情報セキュリティ監査業務(追加対応)	2,046,000 円
	小 計	16,082,000 円
都区市町村情報セキュリティクラウド	クラウド接続通信費	42,025,867 円
	小 計	42,025,867 円

②DX 推進課

DX推進課は、区のデジタル・トランスフォーメーション(DX)の推進に係る調査・研究及び企画並びに地域情報化を担当し、行政手続のオンライン化やデジタル技術を活用した業務改革、デジタル人材の育成等を進めている。また、地域情報化では公衆無線LANサービスの提供等を推進している。なお、令和6年4月1日に新設した組織であり、従来の情報システム課ICT戦略係の担当業務を引き継いでいる。

(歳出)

内容	予算現額	決算額	執行率
電子自治体構築事業	173,188,000 円	168,784,613 円	97.5%

(歳出内訳)

内容	内訳	決算額
情報化推進プランの推進	Web会議環境整備	6,168,824 円
	モバイルワーク端末運用	2,635,548 円
	教育委員会ペーパーレス化導入	8,360,000 円
	Microsoft365 運用	51,270,230 円
	OCR_RPA 運用	21,578,480 円
	自作型 RPA・AI-OCR-運用	3,185,327 円
	多言語クラウドサービス	10,541,038 円
	統合型GIS構築(建築サブシステム搭載)	14,341,532 円
	統合型GIS運用	5,319,468 円

	文章生成AI導入	2,200,000 円
	AIチャットポット運用	660,000 円
	AI会議録作成システム運用	3,742,200 円
	行政情報分析基盤システム運用	6,947,400 円
	マイナポータル用端末配備	1,833,934 円
	行政手続のオンライン化支援	7,166,500 円
	SaaS型電子申請サービス オンライン決済手数料	61,463 円
	小 計	146,031,944 円
DX協働運営委員会	共同電子申請サービス	2,408,683 円
	共同運営協議会分担金	844,608 円
	小 計	3,253,291 円
公衆無線LAN	改修等に伴う公衆無線 LAN 設置・撤去	5,698,000 円
	公衆無線LAN保守	2,257,200 円
	小 計	7,955,200 円
ICT人材確保・育成	CIO補佐官任用報酬費等	2,605,558 円
	ICTアドバイザー委託	3,217,500 円
	DX推進サポーター設置に伴う事務費	127,610 円
	オンライン学習動画サービス提供	4,867,500 円
	情報処理技術者試験受験料補助金	262,500 円
	小 計	11,080,668 円
その他経費	消耗品購入費等	463,510 円
	小 計	463,510 円

第3章 監査意見の概要・要約

今年度の包括外部監査は「行政手続の簡素化・合理化とデジタルサービス推進施策に係る財務事務の執行について」をテーマとして行った。監査の結果は下記のとおり指摘事項1件、意見事項37件となった。

指摘事項については、いわゆるコストの面から手続・検討が不十分と判断した事項について指摘している。意見事項については、今後の施策も踏まえ、行政サービスの向上を図ることを期待して意見することを心掛けた。

行政手続のデジタル化は、行政サービスの効率化や利便性の向上を目的とするが、行政側の努力のみでは限界があり、利用者である区民の理解が不可欠であることを改めて認識した。デジタル化の流れは今後も変わることはないと考えられる。このような中で、いかに情報を発信し、区民の理解が得られるかといったことが今後の施策においても重要になると考える。

監査対象事業については、「江東区情報化推進プラン」に基づく事業のうち、令和6年度に実施した事業と令和5年度に実施した事業の一部を監査対象としている。ただし、実質的に国や東京都が行った事業については監査の対象外とした。

対象部局	意見の概要	分類	頁
DX推進課	予定価格を大幅に下回る落札時の調査について 予定価格との乖離が大きい低入札の場合、原因を調査すべきである。	意見事項1	P55
DX推進課	見積の詳細な分析の必要性について 随意契約の見積について、詳細な検討が必要である。	指摘事項1	P56
DX推進課	再委託先、再々委託先の詳細確認について 重要業務の業務委託契約について、再委託、再々委託契約がある場合には、その再(々)委託先まで確認する必要がある。	意見事項2	P56
職員課	在宅勤務型テレワークの推進について テレワークによる柔軟な働き方を目指しているが、実績が芳しくなく、特に管理職以上において意識改革が必要である。	意見事項3	P57
DX推進課・ 情報システム	広義のテレワーク施策の全体構想について 柔軟な働き方を実現するために、テレワークの全体構	意見事項4	P60

対象部局	意見の概要	分類	頁
課	想を検討することが望ましい。		
DX推進課	会議におけるペーパーレス化の推進について 教育委員会でのペーパーレス施策に倣い、庁内の各会議においてもペーパーレスを徹底することが望まれる。	意見事項5	P61
DX推進課・ 情報システム 課	柔軟な働き方を実現する執務スペースの改善について 庁内LANの無線化等を通じて執務環境を改善し、働きやすい環境づくりを進めることが望ましい。	意見事項6	P62
DX推進課	シナリオ自作型RPAのリスク評価体制の整備について シナリオ自作型RPAについての運用ルールの遵守状況に関する評価を行う体制整備が必要である。	意見事項7	P78
DX推進課	シナリオ自作型RPAの利用促進に向けた施策の実施について シナリオ自作型RPA等のツールの利用を促進するための施策が必要である。	意見事項8	P79
DX推進課	文章生成AI活用ガイドラインでの生成AIの使い分けに関する記載の充実について 2種類の文章生成AIについて、それぞれの特徴に合った使い方ができるよう、記載を充実させることが望ましい。	意見事項9	P79
DX推進課	文章生成AIの利用促進に向けた施策の実施について 文章生成AIの利用で業務効率を改善すべく、未利用の職員に対する利用促進策が必要である。	意見事項10	P80
道路課	道路関連資料の利用状況について 道路関連資料について、閲覧回数等の利用状況を把握することで統合型GISの更なる利用につなげていくことが望ましい。	意見事項11	P83
DX推進課	電子申請に伴う業務の効率化について 申請データを自動的に内部管理帳票に取り込めるよ	意見事項12	P88

対象部局	意見の概要	分類	頁
	う、DX推進課が支援することが望ましい。		
DX推進課	利用者目線での申請フォームの設定について 電子申請について、利用者のデバイスを想定し、それに合ったフォームを設定することが望ましい。	意見事項13	P89
情報システム課	システム更改の効果測定・検証体制について システムの更改による効果を測定すべく、明確な目標とKPIを設定し、プロジェクト完了後には効果測定・検証を実施する仕組みを確立すべきである。	意見事項14	P96
情報システム課	運用支援業務における費用対効果の検証について 基幹系サーバの稼働状況分析等運用支援業務について、定量的な成果指標を設定し、年度ごとに費用対効果を評価する仕組みを構築することが望ましい。	意見事項15	P96
DX推進課	利用実績データに基づく費用対効果の検証について 公衆無線LANの整備について、利用促進策を講じるとともに、他施設への展開における費用対効果の基準として活用するなど、データに基づく投資を推進する必要がある。	意見事項16	P97
DX推進課	セキュリティパッチ適用及び脆弱性管理について 公衆無線LANサービスについて、江東区情報セキュリティポリシー遵守状況の定期的な確認体制の構築など、検証可能な運用管理体制を整備する必要がある。	意見事項17	P97
DX推進課	学校施設等への投資効果の検証について 公衆無線LANについて、利用実態を踏まえた費用配分の最適化を図るべきである。	意見事項18	P98
DX推進課	アクセスポイント故障時の対応について 故障対応においては、単なる再起動などの一時的措置ではなく、故障の根本原因を特定し、機器の交換、設定の見直し、環境の改善など、適切な恒久対策を講じることが必要である。	意見事項19	P98
DX推進課	長期間にわたるサービス停止について 公衆無線LANサービスについて、故障リスクを最小化	意見事項20	P99

対象部局	意見の概要	分類	頁
	<p>する設計を行うとともに、万一故障が発生した場合でも速やかに復旧できるよう予備機の確保や優先対応体制を整備する必要があり、契約内容の見直しとサービス水準管理体制の強化を図るべきである。</p>		
広報広聴課	<p>所内研修受講状況の把握について ウェブアクセシビリティ研修について、受講状況を管理する仕組みを構築することが望ましい。</p>	意見事項21	P102
広報広聴課	<p>区ホームページリニューアルのフィードバックについて より良いホームページにするため、利用者の意見を良し悪し問わず収集できる仕組みを構築することが望ましい。</p>	意見事項22	P102
長寿応援課	<p>委託業者に対するフィードバックについて 委託業者に対する評価について、業者選定時点での期待と業務完了時の成果を比較し、評価すべきである。</p>	意見事項23	P103
DX推進課	<p>PDCAサイクルを通じた人材育成・DX推進の効率的・効果的改善について 組織として研修等による人材育成の効果・効率性を向上させるためのPDCAサイクルを定めた上で、更なる改善アクションにつなげ、DXを推進すべきである。</p>	意見事項24	P113
職員課	<p>研修から得た情報の有効利用について 研修後のアンケート等のコメントについて、組織的な対応が必要な事項については、責任と権限を定めてオーナーシップを明確にし、アクション(改善)を確実に実施できるようにすることが期待される。</p>	意見事項25	P113
DX推進課	<p>DX推進サポーターが現場を動かすための人材育成について 研修で得た技術や手法を現場のニーズに合わせ、かつ現場を動かすための人材育成施策の実施が期待される。</p>	意見事項26	P114

対象部局	意見の概要	分類	頁
情報システム課	リスク評価を含めた監査結果の利用について 情報セキュリティ監査について、指摘事項の改善だけでなく、その他として記載されている事項についてもリスクアプローチに基づき、監査結果を利用することが望まれる。	意見事項27	P115
情報システム課	根本原因の分析に基づくより効率的・効果的改善提案について 情報セキュリティ監査における指摘事項やその他の事項が発生した根本原因を分析し、全庁レベルでのリスク対応プロセスを行うことにより、より効率的・効果的な改善が図られる可能性を検討することが望まれる。	意見事項28	P115
情報システム課	情報セキュリティの信頼獲得への更なる取組について 区民に対して情報セキュリティの安全性を理解してもらい、DXを更に促進するためにも、情報セキュリティ対策の国際規格(ISO27001)に基づく取組を行うといったことも検討されたい。	意見事項29	P115
区民課	証明書類のコンビニ交付サービスに係る手数料の優遇について 今後、マイナンバーカードの取得が進んだときには、改めて手数料の優遇措置が必要であるか検討されたい。	意見事項30	P122
江東図書館	電子書籍貸出契約の仕様の明確化によるベンダーロックイン低減の必要性について 電子書籍貸出システム導入・運用業務委託について契約終了時に他ベンダーへ移行する際に必要な条件を契約書単体で把握できるよう明示し、移行や更新に支障が出ない管理可能な状態として体系化することが必要である。	意見事項31	P124
江東図書館	電子図書館事業における共同調達の必要性について 電子図書館の導入・更新に際して、複数自治体が協力して共同調達を行う方法も検討されたい。	意見事項32	P124

対象部局	意見の概要	分類	頁
江東図書館	こうとう電子図書館事業に係る経費の開示について 電子図書館の経費について、経費の範囲を明確化し、電子図書館に生じた費用を可能な限り合理的に算定し開示すべきである。	意見事項33	P125
経済課	デジタルシフトを促す補助金インセンティブ設計の導入について 補助金支出にはデジタルシフトへのインセンティブを組み込むべきである。	意見事項34	P127
経済課	デジタル決済システムのコスト負担構造について 区が独自アプリ「regionPAY」のシステム費用を全額負担する現行スキームが妥当かどうか、財政的持続可能性と利用者利便性の両面から十分な検討がなされるべきである。	意見事項35	P128
経済課	申込上限の一本化による制度の簡素化について 紙・デジタルで申込上限を一本化して制度を簡素化するよう事業主体に働きかけるべきである。	意見事項36	P128
経済課	補助金交付におけるデジタル利用支援について デジタルデバйд対策は「紙媒体の維持」ではなく、「デジタル利用の積極的支援」に重点を置くべきである。	意見事項37	P129

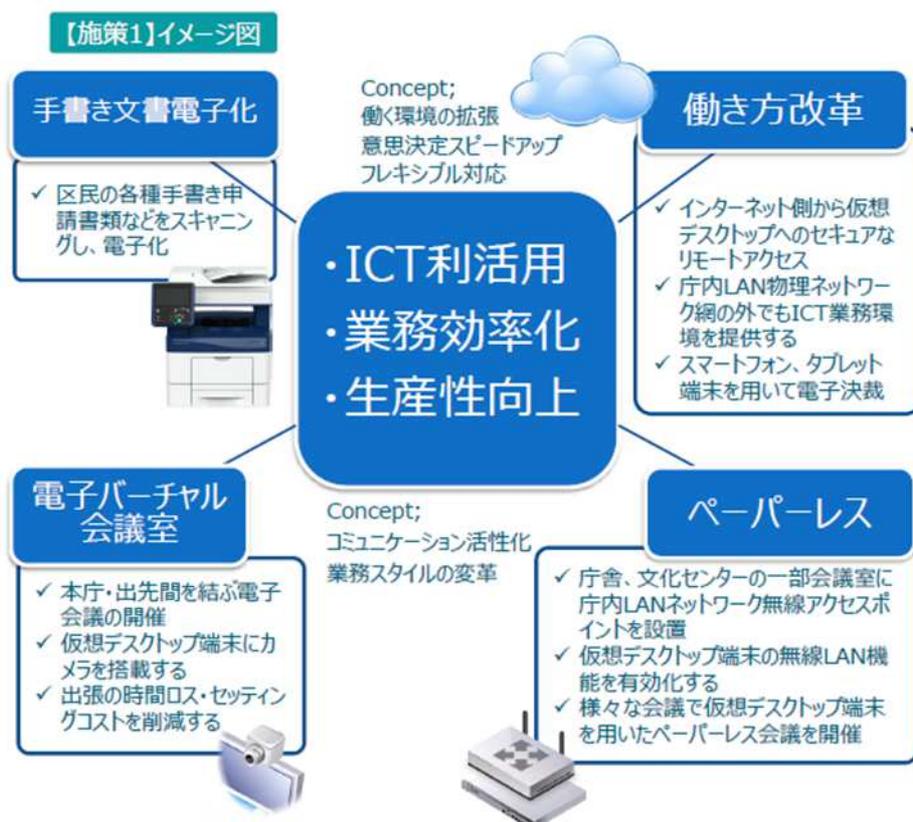
第4章 監査の結果及び意見

1.【指針1】 ICTを活用した行政運営の更なる効率化

1-1.【施策1】 ICT を活用し業務効率化、生産性を向上させる

(1) 施策の概要

生産年齢人口(15歳以上65歳未満の人口)の大幅な減少が見込まれている日本において、労働力の確保と生産性の向上は重要な課題となっている。平成31年4月より順次施行されている「働き方改革関連法」に伴い、ICTツールを駆使したオフィス改革に取り組む企業が多くなっている。テレワークやフリーアドレスオフィス、ペーパーレス会議やバーチャル会議など、柔軟な働き方が可能となる環境、より高い生産性を目指した取組が広がっている。江東区においてもICT技術を活用して、庁内業務の効率化と生産性の向上につながる取組を進めている。



(取組一覧表)

分類	機能	ねらい
コミュニケーションの活性化	庁内SNS	組織横断型の意見交換
	バーチャル会議	複数の遠隔地を結び時間短縮
	チャット	リアルタイムな文字会話

業務効率化	電子決裁	決裁プロセスを電子化 ※
	RPA	ロボットによる業務の一部の自由化 ※
	プレゼンス管理	在籍状況管理 ※
多様で柔軟な働き方	テレワーク	ワーク・ライフ・バランスの実現 ※
	モバイルワーク	すき間時間の有効活用
コスト削減	ファイル共有	情報の蓄積・検索・再利用 ※
	ペーパーレス化	コスト削減 ※

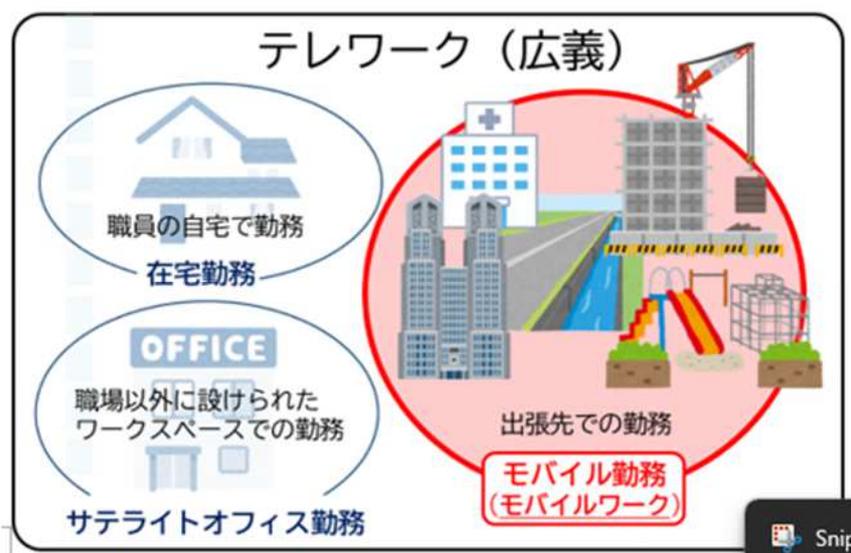
「江東区情報化推進プラン(令和2年度～令和6年度)」より抜粋

※ 庁内情報系のインフラ・リソースを活用できるプラン

(2) 個別事業の検討

① モバイルワークの実施(DX推進課)

区では、場所にとらわれない柔軟な業務環境を提供するため、モバイルワーク用端末の貸出を令和6年2月から開始した。モバイルワークとは、出張先で庁内LAN端末を使った勤務のことで、広義のテレワークのうちの一つの勤務スタイルになる(下図参照)。出張先で庁内LAN業務が行えることで、業務の効率化や生産性の向上等を図ることができる。利用場所は出張先に限り、モバイルワーク用端末はDX推進課で機器管理、貸出管理を実施し、利用を希望する部署へ端末(20台)を貸し出している。



(江東区内部資料より抜粋)

(令和6年度予算執行状況)

予算額	決算額	執行率
2,635,548 円	2,076,590 円	85.7%

②「Microsoft365」の試行運用・本運用(DX推進課・情報システム課)

「Microsoft365」は、デジタル社会に対応した柔軟な働き方を実現するため、マイクロソフト社が提供するクラウドサービスであり、下表のとおり、ビジネスに活用できる様々なアプリケーションがまとまっている。

名称	種別	主な機能
Teams	コミュニケーションツール	オンライン会議、チャット、ファイル共有
OneDrive	オンラインストレージ	個人用ファイル保管、共同編集
OneNote	デジタルノート	自身のメモ、手書き入力
Loop	情報集約・整理	簡易タスク管理、簡単なチェックリストの共有
Planner/To_Do	タスク管理	メンバーのタスク管理、個人のタスク管理(To_Do)
Forms	アンケート・情報収集	庁内アンケート、フォーム作成機能、回答自動収集
Office	ビジネスアプリ	文書作成、表計算、スライド資料作成

区では、庁内LANシステムにおいて、出先施設及び区職員以外とのコミュニケーション、コラボレーション加速を目的とし、庁内LAN端末から、閉域網を介して「Microsoft365」へ接続し、各種サービスを利用できる環境を整備した。令和5年度は一部の職員にライセンスを付与し、令和6年度は、全ての職員(会計年度任用職員を除く)にライセンスを付与した。

「Microsoft365」で提供される様々なサービスのうち、庁内の運用の中心となるのは、コミュニケーションツールの「Microsoft Teams」であり、同じ組織やプロジェクトに所属している人たちと、「チーム」という単位を作ってコミュニケーションを実施でき、近くにいない人とも、オンラインで素早くやりとりをすることが可能となった。また、「Microsoft Teams」を軸として、他のサービスとも連携し、業務をより円滑に進めている。

(令和6年度予算執行状況)

予算額	決算額	執行率
49,015,560 円	51,270,230 円	104.6%

③テレワークの試行実施(職員課・情報システム課)

区では、多様で柔軟な働き方の推進に向けて、「しごと生活応援プラン」を策定し、職員が仕事と家庭生活の調和(ワーク・ライフ・バランス)を図るための職場環境づくりに取り組んでおり、その一環で、令和6年8月から在宅勤務型テレワーク(以下、テレワーク)の試行を実施した。ここで、テレワークとは、区が貸与する庁内LANに接続するテレワーク用ノートパソコン及び公用携帯電話(以下、テレワーク端末)を使用して、自宅で勤務する働き方をいう。

テレワークの対象職員は条件付採用期間中の職員等を除いた一般職の常勤職員であり、テレワーク端末で対応可能な庁内系業務を対象としている。なお、情報セキュリティを担保するために、基幹系業務についてはネットワークが分離されており、テレワークで業務を実施することはできない。

対象	庁内系	対象外	基幹系
	<ul style="list-style-type: none"> ・文書管理システム ・勤怠管理システム ・メールシステム ・財務会計システム ・職員ポータルシステム ・ファイルサーバー 等 		<ul style="list-style-type: none"> ・住民記録システム ・個人住民税システム ・国民年金システム ・印鑑登録システム ・軽自動車税システム ・生活保護システム 等

- ・庁内系業務: 庁内LANに接続し、全職員が共用できる業務システム
- ・基幹系業務: 住民基本台帳ネットワーク等に接続し、住民情報を扱う業務システム

区では、実施要領・ガイドライン等を整備し、令和6年度より、各部署へ端末(約340台)を配備した。実施場所は自宅、原則1日単位を実施単位として、週1日を上限として運用されている。また、「しごと生活応援通信」や庁内イントラネット等で周知することでテレワークを推進し、働き方の柔軟性を高めている。

(令和6年度予算執行状況)

予算額	決算額	執行率
9,497,620 円	9,408,520 円	101%

④行政情報分析基盤の導入(DX推進課)

区では、令和6年4月より、新たに「根拠に基づく政策立案(Evidence-Based Policy Making:EBPM)」の考え方に則り、住民記録データから容易に統計データを抽出し、区の政策立案をサポートするICTツール「行政情報分析基盤システム」の運用を開始した。各課に付与されたIDとパスワードで、全ての職員が利用できる。

(令和6年度予算執行状況)

予算額	決算額	執行率
6,967,400 円	6,692,400 円	104.1%

(導入目的と期待効果例)

導入目的	具体的な期待効果の例
根拠に基づいた政策立案	職員の「カン」に頼らず、人口状況や異動状況、人口推計を用いることで具体的な根拠に基づいた政策を立案できる。
業務効率化	人口分析や推計などの統計データ作成に係る職員の作業時間を大幅に削減できる。

(「行政情報分析基盤システムの運用開始について」より)

「令和6年度行政分析基盤システムアクセス状況」によれば、アクセス数の多い順から、企画課で総計2,369件、DX推進課で446件、研修担当365件、まちづくり推進課233件と続き、そのほかにも二桁以上のアクセスがある課が多く、各課で万遍なく利用されている様子が見て取れる。

⑤教育委員会におけるペーパーレス会議導入(DX推進課・庶務課)

教育委員会では、「Microsoft365」の「Microsoft Teams」と専用端末の配備により、資料を紙からデータへ移行し、ペーパーレス化を実施した。4名の教育委員に専用端末を貸与し、「Microsoft Teams」を活用してペーパーレス会議を実施した。

教育委員とは「Microsoft Teams」でチームを作成し、資料配布はチーム上のフォルダにPDF資料を保存している。委員会当日は端末を持参してもらい、会議資料を各自閲覧する。なお、会議資料は自宅においても専用端末で確認ができる。また、専用端末はセキュリティの観点から、インターネットの閲覧サイトを制限、USBメモリなどの外部記憶装置・Wi-Fi・Bluetooth は利用不可、端末自体に保存されたデータはサインアウト時に削除され、データを外部に取り出せないようにしている。

このペーパーレス化により年間の資料印刷枚数計17,000枚、資料保管ファイル数40冊が削減され、事務局の資料差替作業もファイルアップロードとメール連絡で済むようになり、大幅に負担が軽減される体制が構築された。



(江東区 DX推進報 Vol.04 より転載)

(令和6年度予算執行状況)

予算額	決算額	執行率
8,360,000 円	8,360,000 円	100.0%

(3) 実施した監査手続

- ① 「江東区情報化推進プラン」の個別施策1の令和5年度及び令和6年度の主な取組(上述したもの、以下「主な取組」という。)について、事業を適切に実施しているかを把握するために関係法令、関連資料等を閲覧し、必要に応じて担当者へ質問を実施した。
- ② 「主な取組」について、事業を効果的、効率的に実施しているかを把握するために関連資料等を閲覧し、必要に応じて担当者へ質問を実施した。
- ③ 「主な取組」に関連する関係帳簿、台帳、書類等の管理及び運用状況の把握のため現地視察を行った。
- ④ 「主な取組」に関連する関係帳簿、台帳、書類等が適正に管理保管されていることを把握するため現場視察を行った。

(4) 監査の結果及び意見

<意見事項1> 予定価格を大幅に下回る落札時の調査について(DX推進課)

区は庁内システム用「Microsoft365」導入委託(令和5年4月1日～令和6年3月31日)を競争入札により調達した。本入札においては10社が入札参加を見込まれたものの、9社が辞退し、実際の応札は1社(日本ヒューレット・パッカート合同会社)にとどまった。また、予定価格は 71,058,200 円であったところ、27,000,000 円での落札となった。落札価格が予定価格の約38%にとどまっているものの、物品調達・委託契約であることから、低入札価格調査の対象とはなっていない。また、担当部署に確認したところ、辞退理由についても記録はなく、調査も実施していないということであった。

落札価格が予定価格の4割以下にとどまるという結果は、異常に低い価格で入札された可能性がある。極端な価格乖離のまま契約を締結することには履行における納期・品質のリスクが高まる。また、参加予定10社中9社が辞退と、入札辞退者が多数発生しているにもかかわらず、その理由を把握・記録していない点は入札過程の透明性及び説明責任の観点から問題がある。

本件のような場合、制度上は低入札価格調査の対象外とはいえ、履行可能性・品質確保の観点から内部確認を実施し、記録を残すこと、辞退者については、辞退理由を把握し、記録を残すことが望まれる。今後同様の事案を防止するために制度的整備について検討されたい。

＜指摘事項1＞見積の詳細な分析の必要性について(DX推進課)

区が「Microsoft365」の全庁展開業務委託(令和6年7月1日～令和7年3月31日、委託先日本ヒューレット・パカード合同会社、契約金額375,994,740円(消費税込))を随意契約した際、契約書の内訳明細書では、「令和6年度『Microsoft365』全庁展開業務委託一式 341,813,400円」とだけ記されており、詳細の記述はない。予算策定の段階では、参考見積書を手に入れているが、内訳についてはMicrosoft 設計構築作業(利用ルール策定、追加実装、ユーザ追加等)が一括で75,000,000円と記載されており、工数や作業員の単価等の詳細までは記載されていない。

この点、十分な深度で分析を実施するために、より詳細な情報入手し、見積の妥当性を検証する必要がある。なお、本件は、令和6年7月より新たに就任したCIO補佐官のもと、予算策定の段階での参考見積についてより詳細な検討の開始を実施しているところである。

＜意見事項2＞再委託先、再々委託先の詳細確認について(DX推進課)

区では、「Microsoft365」の運用支援業務(令和5年9月1日～令和6年3月31日、契約先日本ヒューレット・パカード合同会社、契約金額40,700,000円(消費税込))の業務の一部を再委託及び再々委託している。契約書において再(々)委託の可否、委託人の責任は明記され、同社から再(々)委託申請書を徴求し、内容を確認した上で、電子決裁により決裁している。再(々)委託申請書には、再(々)委託先の住所、会社名、代表者名が記載され、再(々)委託する理由及び処理内容等が記載されている。また、業務に従事する者全員から情報セキュリティに関する誓約書を徴求しており、情報セキュリティの担保を図っている。しかしながら、区が再(々)委託先の実態(法人情報、業務範囲、実施体制等)について、決裁前に自ら主体的に確認することまでは実

施されておらず、再(々)委託して処理する内容について、再(々)委託申請書には運用支援業務委託の一部とのみ記載されている等、実態判断に必要な詳細も不足している。どの事業者がどの範囲の作業を担っているかについて、委託者の管理に依存しており、実際に業務を遂行している事業者・担当者の適格性について、十分に事前確認を実施しているとは言い難い。

本件のような重要業務あるいは高リスク業務については、再(々)委託を承認する前に、再(々)委託先の実態について区が直接調査・確認することを検討されることが望ましい。なお、再(々)委託者が十分な業務遂行能力を持ち、情報セキュリティに関する基準を満たし、作業管理を実施することの一義的な責任は委託者にあり、再(々)委託申請書で担保されているため、全ての業務の再(々)委託先の実態及びセキュリティ管理態勢等について区が直接確認することまでは必要なく、重要度あるいはリスクを判断して対応すべきと考える。

<意見事項3>在宅勤務型テレワークの推進について(職員課)

区では、多様で柔軟な働き方の推進に向けて、「しごと生活応援プラン」を策定し、職員が仕事と家庭生活の調和(ワーク・ライフ・バランス)を図るための職場環境づくりに取り組んでおり、その一環で、令和6年8月から在宅勤務型テレワーク(以下、テレワーク)の試行を実施している。実施要領・ガイドライン等を整備し、しごと生活応援通信や庁内イントラネット等で周知することでテレワークを推進し、働き方の柔軟性を高めている。

現在、週1回を上限としているが、「令和6年度江東区特定事業主行動計画の取組等の状況」で公表している職員一人あたりのテレワークの実施回数は1.8回(※令和6年度9月～3月の実績、その後の実績は令和7年9月末時点では未集計)であった。これは職員一人一月あたりでは0.3回以下となり、まだ普及しているとは言えない状況である。なお、テレワークの効果測定として、令和7年3月に職員課で全64課を対象に実施したアンケートによると、ソフトウェア、ハードウェアの環境について、端末台数については、「十分足りている」が47件、「やや不足している」が11件であり、利用環境については、「支障があるくらい動作が重く感じる」という回答はなく、インフラとしての初期導入には大きな問題はないといえる。

同アンケートでは、テレワーク実施のメリットについて(重複回答あり)、「職員のワーク・ライフ・バランスが進んだ」が52件、「ペーパーレス化の推進」が25件という回答から、効果については理解されているものの、デメリットについて(重複回答あり)、「在宅でできる勤務が限られている」が40件、「窓口対応等、出勤している職員の負担が増

える」が35件という回答から、柔軟な働き方に対応すべき業務の変革が進んでいないことが伺える。また、管理職回答分で、全90人のうち、「テレワークを実施したことがある」は54人に留まっており、率先して施策を遂行すべき管理職の利用率が低いことが伺える。

テレワークにより、働く時間や場所を柔軟にすることは、次の3つの観点から有効であり、利用ガイドラインや申請実施等をより利用しやすい形に工夫し、意識変革及びその他の業務改革の施策と合わせ、より一層促進することが望まれる。

- ・多様な働き方を実現できる、働き方改革の切り札になる。
- ・業務の効率化、ペーパーレス化等の業務改革を進める推進力となる。
- ・感染症対策に加え、災害時の行政機能の維持のための有効な手段となる。

なお、テレワークへの取組は、「江東区DX推進計画」の「【取組7】効率的な職場環境の整備」の取組内容の中にも、「テレワークが可能な職場環境の整備」と明記する形で引き継がれて、試行実施を継続し、管理職全員にテレワーク用端末を配布するなど環境整備を進めている。しかしながら、実施率は多少上向いている程度とのことであり、本格導入に向けて、特に管理職層以上の意識改革と率先垂範が望まれる。

部局単位で見た時の一人あたり実施回数(月)

所属	延対象職員数	延実施回数	一人あたり 実施回数(月)
選挙管理委員会事務局	77	87	1.13
会計管理室	133	116	0.87
政策経営部	550	319	0.58
監査事務局	42	24	0.57
教育委員会事務局	1,054	538	0.51
(以下省略)
合計	13,278	3,151	0.24

参考: 在宅勤務型テレワーク試行実施における効果測定(アンケート集計結果)より抜粋
 調査対象者: 全64課、管理職: 90人 実施期間: 令和7年3月12日～令和7年3月21日

課単位での回答

No.2 テレワーク実施によるメリットはどのようなものがありましたか。(選択肢から複数回答可)

回答項目	回答数
ペーパーレス化の推進	25
対面の会議中心だったが、Web 会議での開催が増えた	4
チャット等でのコミュニケーションが増えて、電話に忙殺される機会が減った	16
職員間の業務内容の共有が進んだ	9
業務の見直しにより、業務効率化が進んだ	16
職員のワーク・ライフ・バランスが進んだ	52
自由入力	16

No.3 テレワーク実施によるデメリットはどのようなものがありましたか。(選択肢から複数回答可)

回答項目	回答数
職場とテレワーク実施者のコミュニケーションが取りにくい	20
テレワーク実施者の状況把握が難しい	25
突発的な業務に対する指示が難しい	26
在宅でできる業務が限られている	40
窓口対応等、出勤している職員の負担が増える	35
自由入力	8

No.5 現在配布されているテレワーク端末の台数は適切ですか。(単一回答)

回答項目	回答数
過剰である	1
やや過剰である	2
十分足りている	47
やや不足している	11
不足している	3
自由入力	0

No.6 テレワーク用ノートPC の利用環境はいかがですか。(単一回答)

回答項目	回答数
支障があるくらい動作が重たく感じる	0
支障はないが若干不便を感じる	21
気になる程度	24
職場と同程度利用できている	19
自由入力	0

No.7 今後、テレワークを利用するにあたっての課題はどのようなものがありますか。
(選択肢から複数回答可)

回答項目	回答数
出張用務との併用	44
介護家族宅等、自宅以外での従事	28
半日単位での利用	0
妊娠中や短期の介護、ケガ等による通勤困難時の対応	0
職場のペーパーレス化の推進	28
時差勤務の利用	0
超過勤務の実施	0
自由入力	27

管理職回答分

No.1 テレワークを実施したことがありますか。

回答項目	回答数
実施したことがある	54
実施できるが実施したことがない	19
実施できる業務はあるが、職場体制上利用できない	10
実施する意向がない	7

<意見事項4> 広義のテレワーク施策の全体構想について(DX推進課・情報システム課)

区では、広義のテレワークを、在宅勤務(職員の自宅での勤務)、サテライトオフィス勤務(職場以外に設けられたワークスペースでの勤務)、モバイル勤務(モバイルワーク=出張先での勤務)に分類している。このうち、令和6年2月に、出張先で市内LAN端末を使った業務を行うためのモバイルワーク用端末20台の貸出しをいち早く開始した。利用場所は出張先に限っている。モバイルワーク用端末はDX推進課で機器管理、貸出管理を実施しており、全台予約される日もある等、一定の利用がある。一方、在宅勤務型テレワークについては、令和6年8月から各部署へ端末(約340台)を配備し、江東区職員在宅勤務型テレワーク試行制度実施要領及びガイドラインを整備し、申請承認、端末の貸出管理等の運用は各課で実施している。前述のとおりこちらは、まだ普及しているとは言えない状況である。また、サテライトオフィス勤務は導入していない。

なお、前述の在宅勤務型テレワークの効果測定では、「今後、テレワークを利用するにあたっての課題」について全64課の全127件(重複あり)の回答のうち、最多の44

件が出張用務との併用、28件が介護家族等、自宅以外での従事を課題に挙げており、在宅勤務型テレワークを利用するにあたり、出張用務との併用や自宅以外での従事など柔軟な働き方を可能にするための対応が求められている。

スモールスタートでスムーズに導入する観点から、モバイルワーク、在宅勤務型テレワークの試行がそれぞれ別の施策として導入されてきたこと、サテライトオフィスは見送られてきたことは十分理解できる。しかしながら、「江東区DX推進計画」の取組を進めていくにあたっては、次のような点が課題として残っている。

- ・出張と在宅勤務で手続も端末も異なっている。
- ・介護家族等、自宅以外での利用ができない。
- ・在宅勤務型テレワーク用ノートパソコン、公用携帯電話は、職員に貸出されていない間の不稼働時間についてもリース料が発生している。
- ・在宅勤務型テレワークで、現在誰がどの管理番号の端末を持出しているか、集中管理されていないため、盗難など緊急時の対応が遅れる可能性がある。

「江東区DX推進計画」の取組7、取組22において示されている「場所にとらわれず柔軟に働ける職場環境の整備」をより一層進めるために、広義のテレワークの全体構想の検討・策定を実施することが望ましい。現在は在宅勤務型テレワーク用パソコンと携帯電話を用意して各課に数台配布しているが、1人に1台のパソコンを割り当て、職場内外で同じ端末を利用することも、利便性とランニングコスト、セキュリティ面から検討して整理されたい。

<意見事項5>会議におけるペーパーレス化の推進について(DX推進課)

教育委員会では、「Microsoft Teams」の活用と専用端末の配備により、資料を紙からデータへ移行し、ペーパーレス化を実施した。これにより年間の資料印刷枚数計17,000枚、資料保管ファイル数40冊が削減され、事務局の資料差替作業もファイルアップロードとメール連絡で済むようになり大幅に負担が軽減された。

また、令和6年度は、全ての職員(会計年度任用職員を除く)に、「Microsoft365」のライセンスを付与し、「Microsoft Teams」を利用できる環境を整備した。「Microsoft Teams」を利用した会議の開催、必要ファイルの共有も進んでいる。

ただし、DX推進室に確認したところ、教育委員会以外の他の審議会等における取組は明確に示されておらず、「Microsoft Teams」の利用状況についても調査してはいるが、内部会議での紙資料の利用状況について調査した資料はなかった。

ペーパーレス化の推進にあたり、審議会等でのペーパーレス化の推進は意識改革の象徴としての効果も大きく、教育委員会の事例に倣い、より積極的に進めることが望まれる。また、内部会議についても、ペーパーレスを徹底することが望まれ、法令等で制約があるもの等の特殊事情を除き、原則ペーパーレス化を義務とする前提で進めてもよいのではないかと考えられる。

<意見事項6>柔軟な働き方を実現する執務スペースの改善について(DX推進課・情報システム課)

「江東区情報化推進プラン」の施策1「ICTを活用した業務改善、業務の効率化及び生産性の向上」に引き続き、「江東区DX推進計画」では、取組7「効率的な職場環境の整備」、取組8「コミュニケーションの強化」を、さらに進める取組が計画された。取組7の内容の一つに、執務スペースの改善があり、執務室のフリーアドレス化や庁内LANの無線化を進め、職員間でフレキシブルにコミュニケーションが図れる環境を整備するとしている。

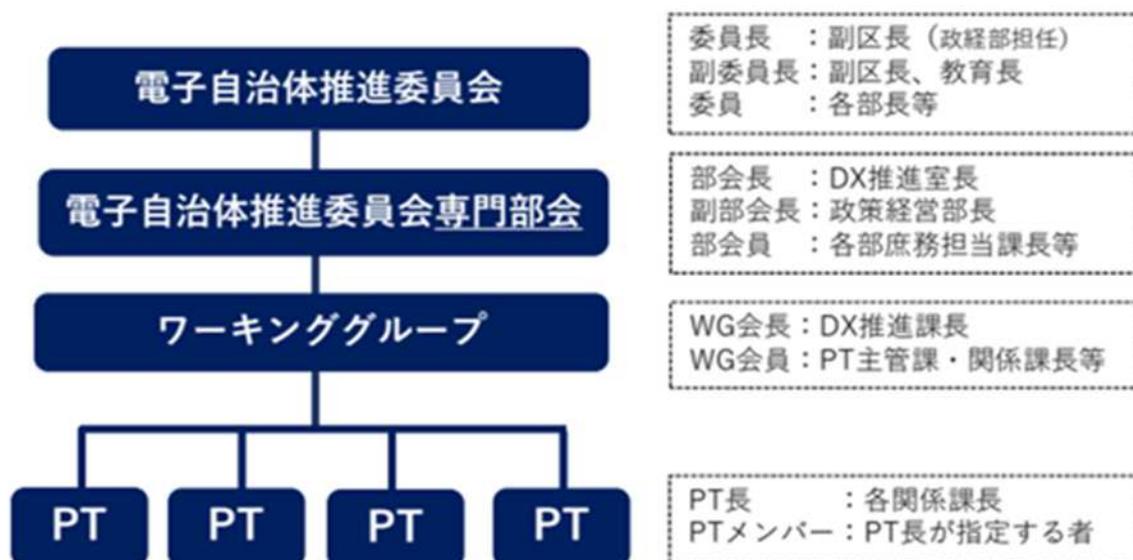
これに従い、電子自治体推進委員会の下部組織である内部事務DXのWG及び執務室改革PTで検討を進めており、令和7年10月現在、庁舎4Fの総務課、職員課、経理課、企画課等をモデルにして、レイアウト変更を検討中で、来年度早い時期に着工する構想とのことである。また、庁内LANの無線化については、本庁舎と防災センターはほぼ無線化しており、電子自治体推進委員会の内部事務DXのワーキンググループで、ペーパーレス、システム環境、電話環境のあり方を検討しロードマップを策定中である。

現在の状況として、執務スペースが狭い、少人数で集まるスペースがない、オンライン会議をするスペースが少ない、個人単位のデスク及びLAN配線の都合で場所が固定されるなどの問題があり、執務スペースのフリーアドレス化とテレワークを組み合わせることでスペースの稼働率を上げ、空いたスペースを少人数の打ち合わせ、オンライン会議や集中作業用のブースにするなどの工夫による効果が大きいと期待できる。また、LAN配線に加え、固定電話もスペースの可変性の妨げとなるため、無線LANの全面化と、モバイル端末等の工夫による固定電話の廃止及び電話の改善も必須と考えられる。

これらは、すでに令和9年度以降の仮庁舎の移転のタイミングに向けて電子自治体推進委員会をはじめとする推進体制(下図参照)で検討を進めているところであるが、民間事例を見ても、オフィス環境が職員の働き方及び満足度に与える影響は大きく、働きやすい環境は採用にも良い影響を与える。慣れ親しんだ環境が変わる、収納物

のスペースがなくなる等、心理的な抵抗も予想されるが、歩みを緩めず進めることが望まれる。

(取組7「効率的な職場環境の整備」の推進体制)



1-2. 【施策2】業務を自動化する

(1) 施策の概要

近年の技術革新は著しく、ICT技術を活用した業務の自動化については金融業界で先行して導入され、高い効果を発揮したことから、業種を問わず多くの企業・団体において様々な業務を対象に導入されつつある。

自治体においても庁内業務の効率化のため、RPA(※)技術を用いた大量の定型業務、繰り返しのルーティン処理などの単純作業を自動化する取組が進められている。また、AIについても、会議録作成業務や職員の業務支援、保育園入園マッチング支援、住民への情報提供業務など、様々な業務で実証実験や実用化が進められている。

区においても、民間事業者や他自治体の取組を参考にしながらRPAやAIを活用した業務の自動化に取り組んでいる。導入にあたっては、ニーズが高く、早期に効果が現れることが見込まれるものから実用化を図っている。

(2) 個別事業の検討

①RPAを活用した業務の効率化(DX推進課)

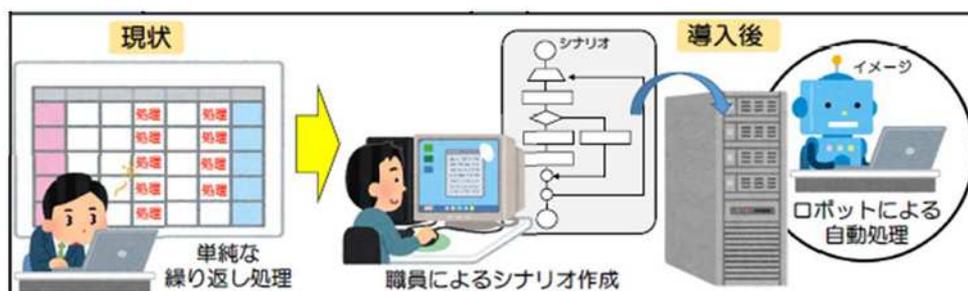
区では、職員の日常業務のうち、定型的な業務や単純作業について、可能なものからRPAによる代替を促進し、業務の自動化を図っている。これにより職員の負担を軽減し、その余力を創造的な業務などの、より付加価値の高い業務に充てることで、区民サービスの向上につなげる狙いがある。具体的には、AI-OCR(※)(人工知能を活用した帳票読み取りシステム)と、RPAを活用した業務の一部自動化を順次導入している。RPAの活用は将来の拡張性を有する施策であるため、業務効率化、業務自動化を実現すべく幅広く取り組む方針である。

【シナリオ自作型RPAツールの導入・機能追加】

シナリオ自作型RPAは、職員自身でRPAを構築できるツールである。RPAの機能で、自動化シナリオを職員が作成することで、単純な繰り返し処理(日次・週次・月次)や、単純で多くの工程を踏む処理を自動化できる。また、AI-OCR機能により、紙帳票の画像データ(PDF等)をテキストデータ(csv)に変換することも可能である。

※RPA:Robotic Process Automation の略。人間が行ってきた定型的なパソコン操作をソフトウェアのロボットにより自動化するもの。

※OCR:Optical Character Reader(または Recognition)の略。画像データを分析し、テキスト部分を文字データに変換する光学文字認識機能。



区では、シナリオ自作型RPAとして、「Win Actor」を採用し、令和4年9月から、各課の職員によるシナリオ自作型RPAの運用を開始している。また令和5年8月より、業務の自動化をより広く推進できるように、RPA機能のライセンス数の拡充及びAI-OCR機能の運用を開始した。

(導入目的)

単純な繰り返し処理のため、多くの時間を要する業務は、庁内の様々な課に存在する。このような業務に対して、業務の自動化による作業効率の向上を図るため、職員自身でRPAを構築できるツールを導入した。

本ツールは、定型業務を実施する職員自ら自動化のためのシナリオを作成でき、また、ITの専門知識がない職員でも利用しやすく、各所管の職員に広く活用されることが期待されるツールである。

(導入ツールの安全性)

RPAが意図しない動作をした場合、誤った処理結果が出力されることになる。そのため、RPAで利用する予定の業務について、RPAの利用が適しているかといった事前評価や、RPAのシナリオ設定が正しいか、RPAの実行結果に問題がないかといった事後評価が重要になってくる。

この点について、ユーザー向けの「シナリオ自作型RPA説明資料」では、RPAツールが意図しない動作をした場合のリスクを評価した上で、RPAツールの利用業務を決定する点や、RPAツールの運用前に、十分にテストを行うとともに、定期的に動作に問題がないか点検し、問題点があった場合は速やかに修正する点、などの運用ルールが記載されている。

なお、この運用ルールが守られていることに関する評価は、特段、実施されていない。

(令和4年度予算執行状況)

シナリオ自作型RPA(ライセンス費用・運用支援委託料等)

予算額	決算額	執行率
1,408,000 円	1,432,000 円	101.7%

(令和5年度予算執行状況)

シナリオ自作型RPA(ライセンス費用・AI-OCR 費用・運用支援委託料)

予算額	決算額	執行率
3,918,200 円	2,840,287 円	72.5%

※予算額と決算額の乖離要因:

AI-OCR の従量課金及び運用支援委託料の予算と実績の差

(活用状況)

1) ツール導入対象範囲

ライセンス数の範囲で全職員が利用可能である。ライセンス数については、令和6年度においては、シナリオの作成及び実行が行える「Win Actor」のフル機能版ライセンスが1ライセンス、シナリオ実行のみ行える「Win Actor」の実行版ライセンスが2ライセンスである。

同時にシステムを利用できる人数は一つの予約枠に対して一人であり、あらかじめシステム上で利用予約を行い、予約時間帯以外で利用しないような運用としている。

2) ツール導入による業務内容の変化

RPAを利用することで、これまで手作業で実施していた業務を自動化している。利用例としては、区内の各施設から所管課に対してエクセルで提出される月報を、従来手作業で集計していたが、RPAで自動集計する。

また、エクセルで管理している日報データをコピーし、別のエクセルの管理簿の所定欄に転記する作業について、従来、手作業だったところをRPAで自動転記処理する、などがある。

3) ツールの利用状況

令和6年6月にDX推進室が全庁を対象に実施したDX推進調査では、「Win Actor(RPAツール)」や「DX-suite(自作AI-OCR ツール)」の利用状況は以下のとおりであった。

i). 「Win Actor(RPAツール)」の利用状況について

調査では、「Win Actor(RPAツール)」について、「利用している」「利用を検討している」「利用の予定はない」という回答があった。そのうち、「利用している」と「利用を検討している」を合わせると、10%強であった。

ii). 「Win Actor(RPAツール)」を利用していない理由について

調査では、「Win Actor(RPAツール)」を利用していない理由について、「ツールの存在を知らない」「使い方がわからない」「機能が業務になじまない」「その他」という回答があった。そのうち、最も多かったのは「機能が業務になじまない」で約60%を占め、「ツールの存在を知らない」、「使い方がわからない」を合わせて、35%程度であった。

また、「利用機会が想定できない」「定期的な研修や利用例がほしい」といった意見が出ていた。

iii). 「DX-suite(自作AI-OCRツール)」の利用状況について

調査では、「DX-suite(自作AI-OCRツール)」について、「利用している」「利用を検討している」「利用の予定はない」という回答があった。そのうち、「利用の予定はない」が約85%を占め、「利用を検討している」が約10%、「利用している」が約5%であった。

iv). 「DX-suite(自作AI-OCRツール)」を利用していない理由について

調査では、「DX-suite(自作AI-OCRツール)」を利用していない理由について、「ツールの存在を知らない」「使い方がわからない」「機能が業務になじまない」「その他」という回答があった。そのうち、最も多かったのは「機能が業務になじまない」で約50%を占め、「ツールの存在を知らない」、「使い方がわからない」が合わせて、45%程度であった。また、「Win Actor」同様「研修を行ってほしい」との要望があった。

(導入効果)

令和6年度にRPA導入により削減できた時間は、**15,085時間(年間)**であった。主な内訳は以下のとおりである。

業務名	業務概要	削減効果
きっずクラブ 利用状況集計	各きっずクラブから毎月メールで提出される月報(利用状況)のエクセルデータをRPAツールで利用状況集計ファイルに転記する。	10,080 時間
現金出納簿 記帳業務	エクセルで管理している日報データ(出張所での徴収手数料、収納金等)を、エクセルで管理している現金	4,800 時間

	出納簿に入力する。	
	その他(5 業務)	205 時間
合計		15,085 時間

※【R5以降】利用管理表.xlsx データより

(参考)削減時間から算出した金額ベースでの削減効果:

(前提情報)

・江東区職員(一般行政職)の平均給与月額 413 千円 (令和6年4月1日現在)

※「令和6年度 江東区の給与・定員管理等について」より

・時給換算:413,763 円/月÷1 月あたり平均稼働日 20 日÷1 日あたり所定労働時間 7 時間
45 分※1= 2,669 円/時間

※1「江東区職員の勤務時間、休日、休暇等に関する規程」第4条第1項、第5条第1項より

(削減効果金額)

・ $2,669 \text{ 円/時間} \times 15,085 \text{ 時間} = 40,268 \text{ 千円/年間}$

➡年間削減効果金額は、概算で4千万円程度となる。

②AIを用いた業務の効率化(DX推進課)

区では、保育園入園希望者AIマッチング、問い合わせ自動回答AIチャットボット、多言語AI翻訳サービスや会議議事録作成AIなどの先行事例を参考に、有用と思われるテクノロジーの導入を順次検討している。

AIを用いた業務の効率化では、処理にかかる労力の削減や24時間365日切れ目のないサービスの実現など、区民サービスの向上に資するものの導入・活用を図っている。

【文章生成AIの導入】

(ツールの概要)

文章生成AIは、AIに対して命令文(プロンプト)を入力することで、文章の要約、添削、FAQの作成等を行うことができるツールである。具体的には、各種通知文やメール本文、イベント案内、企画書等の文書について、その素案を自動的に生成することが可能である。

区では、令和6年度より以下の文章生成AIを導入している。

「NICMA(ニックマ)」

一般的な質問への回答(インターネット上の情報を参照)を行うことができるほか、条例や例規など、区が保有する独自の情報を登録することで、実務に即した回答を得ることができるAIである。文章の要約、添削、FAQ作成、一般的な質問への回答にも対応しており、複数のAIモデルを利用することが可能である。

(導入目的)

文章生成AIを導入することで、文章作成に係る時間の短縮を図り、業務を効率化する。また誰でも容易に読み手や状況に応じたわかりやすい文章を作成できるようになることで、文章の明瞭化を図る。

(導入ツールの安全性)

個人情報などを含む機密情報を生成AIに登録すると、情報が漏洩するリスクが生じる。この点に対して、導入した文章生成AIツールでは、地方公共団体情報システム機構(J-LIS)が提供するセキュアな環境下でツールを利用しており、区のデータ保存領域にデータが格納される。よって、情報漏洩リスクは低く、セキュリティを確保した状態で利用している。また、入力された情報は生成AIの学習の対象から除外されるよう設定されている。

(ツール導入関連費用)

予算額	決算額	執行率
4,290,000 円	2,200,000 円	51.3%

※予算額と決算額の乖離要因:競争入札の結果、入札価格が2,200,000円であったため

(活用状況)

1) ツール導入対象範囲

全課の常勤職員を対象として導入している。

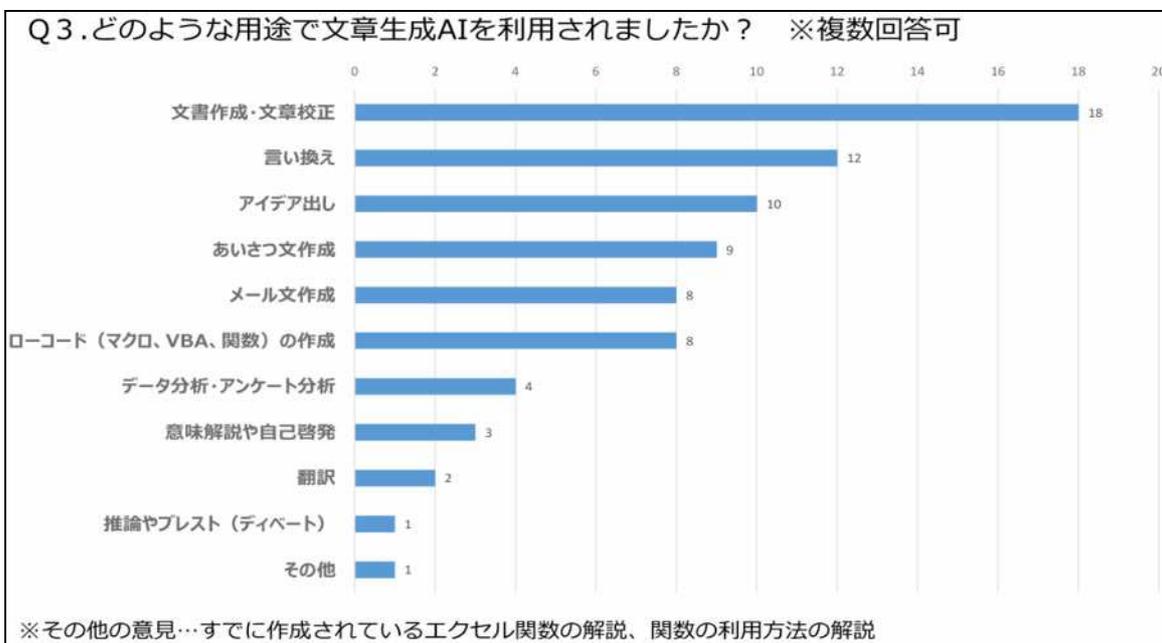
2) ツール導入に向けた取組

文章生成AIの適切な利用及び積極的な活用を推進するため、職員を対象に、ツールの理解促進や適用業務の検討、効果的な活用方法の習得を目的としたワークショップを開催している。令和6年7月には、計4回開催した。

3) ツール導入による業務内容の変化

令和7年4月に、全庁を対象に、DX推進課DX推進係が「文章生成AI職員活用調

査」を実施している。その中で、生成AIの活用用途について以下のような回答であった。



(文章生成AI活用ガイドライン(改訂版)巻末付録～文章生成AI職員活用調査の結果について～より)

以上の調査結果から、「文章作成・文章校正」や「アイデア出し」など、文章生成AIが得意とする分野での活用が多いことが確認された。このことから、生成AIの導入により業務内容そのものに大きな変化は見られないものの、従来は人手で実施していた業務の一部を生成AIが代替・補助することで、業務の効率化が図られていることが分かった。

(ツールの利用状況)

監査実施時点における直近の文章生成AIの利用状況は、以下表のとおりであった。

令和7年						
月	4月	5月	6月	7月	8月	9月
利用率	21.9%	24.8%	26.7%	25.1%	25.3%	24.9%

※利用率は、総アカウント数に対するアクティブアカウント数の割合で算定
令和6年度についても同様に20%程度の利用状況であることをヒアリングにて確認している。

(導入効果)

令和7年4月の「文章生成AI職員活用調査」の結果によれば、導入効果に関する質問への回答は以下のとおりであった(質問・回答の一部を抜粋)。

質問①:どのくらい文章生成AIを利用していますか。

回答項目	回答数	割合
利用したことがない	13	26%
ほとんど利用しない	13	26%
月に数回	13	26%
週に数回	10	20%
毎日	1	2%
合計	50	100%

およそ5割が文章生成AIを「利用したことがない」または「ほとんど利用しない」と回答している。

質問②:文章生成AIの利用は、業務の効率化や業務時間の短縮につながったか？

回答項目	回答数	割合
つながった	8	33%
ある程度つながった	15	63%
あまりつながらなかった	1	4%
合計	24	100%

回答結果によれば、約96%の職員が業務の効率化や時間短縮につながったと回答している。なお、本結果は、質問①において文章生成AIを「利用したことがない」または「ほとんど利用しない」と回答した職員を除き、生成AIを業務に利用している職員から得られた回答を基に集計したものである。

質問③:文章生成AIを利用した結果、どの程度業務時間が短縮されたか？

※1週間の業務における短縮時間で回答

回答項目	回答数	割合
業務時間は短縮されなかった	1	4%
5～15分程度	3	12%
15～30分程度	4	17%
30分～1時間程度	10	42%
1時間以上	6	25%
合計	24	100%

およそ7割が、週に30分以上の業務時間短縮につながったと回答している。

(生成AIツールの拡充)

区では、文章生成AI「NICMA」に加えて、令和7年度から以下の生成AIを導入している。生成AIツールの拡充に伴い、生成AIのガイドラインを改定した。

「Copilot(コパイロット)チャット」

「Microsoft 社」が提供するサービスであり、「Teams」と連携してチャット形式で、一般的な質問への回答(インターネット上の情報を参照)を行うことができるAIである。また、簡易的な画像や動画の生成にも対応している。

③生活保護制度運用のAI検索システムの導入(保護第一課・保護第二課)

(ツールの概要)

導入ツールは、生活保護AIヘルプデスクサービス「WAISE」である。「WAISE」は、Webサービス上で質問事項をキーワードや文章で検索すると、生活保護法や関係通知等の膨大な資料から、AIが対応方針を検討するための根拠を探し出し、最適な回答案を提示する仕組みである。

(導入目的)

生活保護業務では、公平性及び中立性を担保するため、生活保護法、その他国の関係通知等に則り実施することが必要不可欠であり、制度改正等にも都度対応しなければならない。国や都が実運用に即した判断の例を作成しているが、最適な回答にたどり着くまで、1案件15分～1時間を要することもある。そこで、疑義解消までの時間を効率化させるため、新たにAI法令検索サービス「WAISE」を導入することとした。

(導入ツールの安全性)

「WAISE」で検索した結果、AIによる検索結果が不正確である可能性や、利用者が誤った情報であることに気づかず業務に活用してしまうリスクがある。この点について、「WAISE」はあくまで「参考情報の検索支援ツール」であり、最終的な制度判断は従来どおり、法令・通知等の原典確認や係内・係長等との相談を経て行うよう、課内で周知している。また「WAISE」には、検索結果に対する「参考になった/ならなかった」のフィードバック機能があり、利用者が誤りに気づいた場合には、AIにフィードバックを送信できる。このフィードバックは、開発事業者により定期的に確認・分析され、検索精度の改善に活用されている。さらに、「WAISE」の運用開始以降、機能や留意点について「月刊WAISE」などの通知を通じて継続的に周知しており、検索結果の活用にあたっての注意点についても繰り返し啓発を行っている。

これらの対応により、「WAISE」の検索結果を鵜呑みにせず、従来の制度確認プロセスと併用することで、誤った情報の業務利用を防止する体制を整えている。

(令和6年度予算執行状況)

予算額	決算額	執行率
2,904,000 円	2,904,000 円	100%

(活用状況)

1) ツール導入対象範囲

ログインユーザーは、保護第一課・保護第二課の課員である。

2) ツール導入による業務内容の変化

生活保護業務において、被保護者の抱える問題が多様化する中、公平性、中立性を担保するため、制度を遵守した生活保護の決定が求められている。「WAISE」導入前は、根拠資料を手作業で検索していたが、根拠規定が書籍やPDFデータなど複数の媒体にあったため、検索時に各媒体間の往復が必要であり、時間を要していた。

「WAISE」は、生活保護関連データベースであり、AI検索機能などもある。導入後は、「WAISE」のAI検索機能を活用し、質問事項をキーワードや文章で打ち込むことで、必要な情報へ短時間でアクセスできるようになってきている。

3) ツールの利用状況

令和7年1月に保護第一課・保護第二課の職員を対象に「WAISE」業務効率性評価アンケートを行った。その結果は、以下のとおりであった。【月刊WAISE令和7年1月号より】(質問・回答の一部を抜粋)

質問①: 週に平均何日程度「WAISE」を利用しているか?

利用日数	人数
5日	15人
4日	9人
3日	19人
2日	12人
1日	14人
利用していない	3人

およそ6割が週に平均3日以上利用している結果であった。また令和7年10月に実施した「WAISE」導入効果に関するアンケート調査では、対象ユーザーの83%がツールを利用している結果であった。

(導入効果)

「WAISE」導入で事前に見込んでいた効果は、ケースワーカーや査察指導員等が法令通知を確認し疑義を解消するまでの業務時間を短縮すること。また、その結果として保護の決定が速やかになり、生活保護受給者に対する給付時期が早くなること。さらに、削減した時間を訪問や相談業務に充てることで、生活保護受給者の自立助長につなげること、などであった。

具体的には、導入前は最大1件あたり15分の処理時間を想定し、月約1,076時間の削減効果を見込んでいた。

ここで、令和7年1月に保護第一課・保護第二課の職員を対象に行った「WAISE」業務効率性評価アンケート結果【月刊WAISE令和7年1月号より】では、「WAISE」を利用することによる、1日あたりの平均削減時間は30分程度であった。よって、**最大月約1,400時間の削減が見込まれている※。**

※1日あたり平均削減時間 30分×月平均稼働日数 20日×140ユーザー=1,400時間

また同調査によると、「WAISE」の検索結果の精度に対する満足度については、92%が「満足」または「大変満足」で回答していた。

「WAISE」の導入による業務全体の効率化効果をどの程度感じているか、については、効果あり以上（「効果があった」、「非常に効果があった」）の回答が94%であった。

(参考)削減時間から算出した金額ベースでの削減効果:

【前提情報】

・江東区職員(一般行政職)の平均給与月額 413 千円 (令和6年4月1日現在)

※「令和6年度 江東区の給与・定員管理等について」より

・時給換算:413,763 円/月÷1 月あたり平均稼働日 20 日÷1 日あたり所定労働時間 7 時間45 分※1 = 2,669 円/時間

※1「江東区職員の勤務時間、休日、休暇等に関する規程」第4条1項、第5条1項より

【削減効果金額】

・2,669 円/時間×1,400 時間/月×12 カ月=44,839 千円/年間

➡年間削減効果金額は、概算で4千5百万円程度となる。

④AIを活用したSNSリスク情報収集ツールの導入(危機管理課)

(ツールの概要)

導入したSNSリスク情報収集ツール「FASTALERT」は、AIとSNS等を活用したリアルタイム型のリスク情報収集・集約サービスである。「FASTALERT」は、「X(旧twitter)」、「Instagram」、「YouTube」、「TikTok」などの膨大なSNS上の投稿情報から災害、火災、犯罪、交通障害・インフラ障害等の東京都内に関するリスク情報を即時収集の上、情報集約し、発生場所の地理情報を付加し、区へ通知する。

具体的には、「FASTALERT」上で、区に関するリスク事象の発生を検知すると、AI及び有人監視によりデマ情報の解析、排除した上でSNS等の投稿内容や過去の投稿、写真から正確な場所を特定の上、投稿から60秒程度で「FASTALERT」のシステム内に通知される。

これにより区は、迅速な初動体制の構築や、情報収集機能の強化を実現できる。

(導入目的)

住民へ情報提供が必要な、防災・防犯等の事件・事故・火災等の情報(以下、「リスク情報」)について、これまで区民などからの電話やFAXなどによる情報提供により、区としての初動対応に必要な情報収集を行っていた。しかし、情報の具体性や提供される情報量などにバラつきが生じるケースがあった。また、初動対応が遅れると、区民の生命・財産への損害につながる恐れがあった。

近年、「X(旧 Twitter)」や「Instagram」等のSNS利用者の増加に伴い、リスク情報が写真や動画等を添付した形で投稿されるケースが多くなっている。SNS上では、利用者が「今感じていること」や「今起きていること」を即時に投稿する傾向があるため、この特徴を活用し、SNS投稿データからリスク情報のみを抽出することができれば、区の初動対応や課題解決に大きく寄与することが期待される。

一方で、SNS空間には災害時・平時を問わず誤情報・虚偽情報が多く存在することから、それらを識別する仕組みの整備が必要である。

このため、SNS上の情報をAIと有人監視により分析し、指定した地域やジャンルのリスク情報に分類するとともに、誤情報を排除して即時に提供するツールを導入した。これにより、リスク情報に対する初動対応に向けた情報収集の効率化及び対応の迅速化を図ることとしている。

(導入ツールの安全性)

「FASTALERT」は、SNS上の投稿情報からリスク情報を収集し、通知するものである。そのため、「FASTALERT」からの通知が事実に基づかない誤情報(デマ情報)であった場合、不要な初動対応や誤った初動対応を行うリスクが生じる。

この点については、まず「FASTALERT」上においてAIと人によるチェックにより誤情報が解析・排除される仕組みが構築されている。さらに、「デマ疑い情報」フォルダが設けられており、誤情報の可能性がある投稿は自動的に当該フォルダに振り分けられる仕様となっていることで、誤情報が通知されないよう制御されている。

令和6年4月の導入後、「デマ疑い情報」フォルダに振り分けられるべき情報が、「FASTALERT」上で通知された事例が1件確認された。当該事案については、警察への確認を行い、誤情報であることを確認している。

(令和6年度予算執行状況)

予算額	決算額	執行率
1,901,000 円	1,900,800 円	99.9%

(活用状況)

1) ツール導入対象範囲

以下の所管課でツール利用のためのアカウントを有している。

No.	部名	課名	付与数	内訳
1	総務部 (危機管理室)	危機管理課	1	防災危機管理係1
2		防災計画課	2	防災計画係1、地域防災係1
3	土木部	河川公園課	1	課で1アカウント
4		施設保全課	1	課で1アカウント

2) ツール導入による業務内容の変化

「FASTALERT」はリスク情報を通知する機能を有するものであり、導入前後で業務内容や体制に大きな変化はない。具体的には、従来はリスク事象発生後、住民や関係機関からの情報提供、または報道機関による報道によりリスク情報を把握し、その後初動対応を行っていた。

一方、「FASTALERT」導入後は、リスク事象発生時に「FASTALERT」から通知される情報を基に、事実確認や影響度の把握を速やかに行い、初動対応へ迅速に移行できるようになった。

3) ツールの利用状況

危機管理室内では、「FASTALERT」を投影するモニターを危機管理課・防災計画課でそれぞれ1台ずつ有し、執務時間中に常時モニターに画面投影し、通知が届いたら確認できる体制としている。

河川公園課では、活動の多い出水期(6～10月)で執務時間中に必要に応じてモニターに画面投影して確認することとしている。

施設保全課では、モニターでの画面投影はしていないが、必要に応じて庁内パソコンからログインし情報収集を行っている。

(導入効果)

「FASTALERT」は、他の生成AIツールとは異なり、既存業務の自動化や効率化による業務時間の短縮といった効果よりも、区として対応が必要となるリスク事象を従来よりも早期に把握し、初動対応の迅速化を図ることで、区民の生命・財産をより確実に守ることに寄与する点が導入効果として挙げられる。

令和6年4月の導入後は、火災、交通事故、大雨、異臭騒ぎなどのリスク情報につ

いて、「FASTALERT」の画面をモニターに投影し、文字情報だけでなく投稿された動画情報も確認できるようになったことで、リスク事象の発生有無や影響の度合いを迅速に把握することが可能となった。この点において導入効果が認められる。

実際の事例として、令和6年4月9日に区内広域で発生した異臭騒ぎにおいて、SNSに投稿された情報を基に「FASTALERT」がリスク情報を検知し区へ通知したことから、区として速やかに状況把握を行うとともに、東京消防庁や東京ガス等に対し対応状況や安全確認を行うなどの初動対応に迅速に着手できた。このように導入効果を発揮した事例もある。

(3) 実施した監査手続

- ① RPAやAI導入に関して適切な承認プロセスを経て導入されているかを把握するため、関係法令、関連資料を閲覧し、必要に応じて担当者へ質問を実施した。
- ② RPAやAIに関連する事業が効果的かつ効率的に実施されているかを把握するため、関連資料を閲覧し、必要に応じて担当者へ質問を実施した。
- ③ RPAやAIに関連する事業の導入効果を把握するため、関連資料を閲覧し、必要に応じて担当者へ質問を実施した。

(4) 監査の結果及び意見

<意見事項7>シナリオ自作型RPAのリスク評価体制の整備について(DX推進課)

シナリオ自作型RPAは、人手で行っている単純な繰り返し作業について、職員自身が自動化シナリオを作成することで、多数の工程を伴う処理を自動化できるものである。一方で、RPA導入予定の業務がRPA化に適しているか、設定が正しく行われているかといった事前評価や、実行結果に問題がないかを確認する事後評価を行わない場合、誤った処理結果が出力されるリスクが生じる。

このリスクについては、適切な事前・事後評価を実施することで低減が可能である。実際、ユーザー向け「シナリオ自作型RPA説明資料」には、RPAツールが意図しない動作をした場合のリスクを踏まえた利用業務の選定、運用前の十分なテスト、定期的な動作点検及び不具合発生時の速やかな修正等の運用ルールが記載されている。

しかしながら、これら運用ルールの遵守状況に関する評価は現時点では実施されていない。このため、評価に関するルール及び体制を整備し、サンプルベースでの確認等を通じて、運用ルール遵守状況の評価を行うことが求められる。

<意見事項8>シナリオ自作型RPAの利用促進に向けた施策の実施について(DX推進課)

シナリオ自作型RPA(Win Actor)及びDX-Suite(自作AI-OCR ツール)の利用状況について、DX推進室が全庁を対象に令和6年6月に実施した調査結果は以下のとおりである。

■「利用している」・「利用を検討している」の合計割合

- ・Win Actor(RPAツール):約10%
- ・DX-Suite(自作AI-OCR ツール):約10%

また、各ツールを利用していない理由は下表のとおりである。

	Win Actor(RPAツール)	自作AI-OCR ツール
ツールの存在を知らない	約 22%	約 32%
使い方がわからない	約 12%	約 11%
機能が業務になじまない	約 59%	約 50%
その他	約 7%	約 7%

DX推進室では、導入事業者によるシナリオ作成支援等を含むRPA導入や利用に関する支援メニューの再周知等を検討している。しかしながら、利用割合がいずれも約10%と低い状況にあるため、ツール利用促進に向けた施策の更なる充実が望まれる。

現状の施策に加え、現場へのヒアリング等により、ツール利用における障害(操作のどの部分で困っているのか、業務となじまない要因は何か等)を把握し、利用者の実態を踏まえた施策を検討していくことが重要である。

<意見事項9>文章生成AI活用ガイドラインでの生成AIの使い分けに関する記載の充実について(DX推進課)

文章生成AIの利用にあたり、区では、「生成AI活用ガイドライン」を利用ガイドとし、利用時の注意事項、プロンプト作成のコツ、文章の生成に適した分野、効果的な活用事例などを記載し、利用促進を図っている。

区では現在、「NICMA(ニックマ)」と「Copilot(コパイロット)チャット」の2種類の生成AIが利用可能となっているが、2種類の生成AIの使い分けに関する記載が少ない状況にある。

それぞれの生成AIの特徴は例えば、以下のような点である。

- ・「NICMA(ニックマ)」は、条例や例規など区の独自情報を学習させることで、区の実務に則した内容を回答させることが可能である。一方で、区のポータルサイトからアクセスし、ログインした際にIDとパスワードの入力が必要となる。また年間の利用文字数(プロンプトへの入力文と生成された文章の合計文字数)に制限がある。
- ・「Copilot(コパイロット)チャット」は、Microsoftの標準機能として入っているため、江東区独自の情報を学習し、回答を生成することはできない。他方で、システムへのアクセスやIDとパスワードの入力、年間利用文字数の制限などが無い、といった点などが特徴である。

それぞれの生成AIの特徴を記載し、どのような場合に、どちらのAIを使うことが効果的かなど、記載の充実を図ることが利用促進につながると考えられる。

<意見事項10>文章生成AIの利用促進に向けた施策の実施について(DX推進課)

令和7年4月に実施した「文章生成AI職員活用調査」によれば、生成AIの利用程度に関する質問に対し、約52%の職員が「利用したことがない」(26%)または「ほとんど利用しない」(26%)と回答している。また、令和7年9月時点の生成AIの業務利用率は約25%にとどまっている。一方で、文章生成AIを業務で利用している職員のうち約96%が、業務の効率化や業務時間の短縮につながったと回答しており、そのうち約7割は週30分以上の業務時間短縮効果があったと回答している。

このことから、文章生成AIを利用することで一定の業務効率化が期待できるため、利用促進策を講じ、現状の約25%という利用率の向上を図る必要がある。文章生成AIを業務で利用していない職員の未利用理由については、「NICMA(ニックマ)の使い方がわからない」、「NICMA(ニックマ)を知らない」、「使う時間がない」等、生成AIに関する認知不足に起因すると考えられる回答が大半を占めていた。したがって、「NICMA(ニックマ)」や「Copilot(コパイロット)チャット」の概要及び利用方法について、改めて周知を図ることが求められる。また、調査では「生成AIの利用推進に必要なこと」として、研修の実施、効果的な活用方法の共有、運用に関するフォローアップ等の要望が多く寄せられている。現行の「生成AI活用ガイドライン」でも、生成AIの概要や活用事例を示しているものの、未利用職員へのヒアリングを実施し、ガイドラインにおいて補強すべき内容や利用上の課題を把握した上で、その結果を踏まえた利用促進策を検討・推進していく必要がある。

2. 【指針2】より質の高い行政サービスの提供

2-1. 【施策3】区のオープンガバメントを加速するーオープンデーター

(1) 施策の概要

平成28年12月に公布施行された「官民データ活用推進基本法」や「国のオープンデータ基本方針」、「地方公共団体オープンデータガイドライン」等を踏まえて、区が保有する多種多様なデータを、営利・非営利を問わず誰もが利用できるよう二次利用可能な形で公開している。

今後、様々な区民ニーズや多様化する地域課題に対応するために、区民・民間事業者と行政が多種多様なデータをオープンデータとしてより広く活用していくことが重要である。このため、ニーズが高く有用なデータから順次積極的に公開していくこととしている。また、オープンデータの利活用を通じて地域課題の解決や新たな事業、新たなサービスの創出など、区民サービスの向上につなげる取組を推進していくものとしている。

(2) 個別事業の検討

① 統合型GISへの建築サブシステム搭載(DX推進課・建築課)

(統合型GISの活用について)

区の業務で利用する地図は、都市計画、営繕、土木、防災ほか様々な分野で欠かせないツールとなっている。このため、区では地理空間情報を基盤とした統合型GIS(地理情報システム)を導入し、庁内の情報資源を地図上で一元的に管理・共有する体制の整備を進めている。

統合型GISを導入することで、場所や位置に紐づく各種情報を空間的に可視化して、部局横断的な情報共有や意思決定の迅速化が可能になると考えられる。よって統合型GIS導入により、庁内業務の効率化と連携強化、コスト削減と資源の最適化、住民サービスの質向上などのメリットが期待される。

(統合型GISへの建築サブシステム搭載について)

統合型GISは、上記のとおり道路や地番などの共通の基盤地図データを共有するプラットフォームと考えられる。ここで統合型GISへ搭載される建築サブシステムとは、このプラットフォーム上に建築計画や都市計画といった建築行政に特有の機能やデータを付加した業務システムである。具体的には、建築等の業務に係る地図情報を管理し、職員が台帳記載事項証明書等を参照・出力できるシステムと、区民・事業者等が窓口で資料の閲覧・印刷ができる窓口システムを整備している。

建築サブシステム搭載により、職員の業務効率の向上や区民や事業者等の窓口サービスの向上に資すると考えられる。また、統合された正確な情報を基に、「ことまっぷ」などの公開型GISを通じて用途地域や道路情報の一部を公開することが可能となるため、区民や事業者等による事前調査の利便性が向上することが期待される。

窓口では、建築計画概要書や都市計画情報などの建築情報の閲覧・印刷ができる「建築情報窓口システム」が整備されている。「建築情報窓口システム」にて利用可能な建築情報は以下のとおりである。

建築情報の種類	閲覧	写しの交付	費用・手数料
建築計画概要書	○	○	1件 300 円
指定道路図	○	—	—
指定道路調書	○	○	1件 300 円
都市計画情報	○	○	1枚 50 円
開発登録簿(縮小版)	○	○	1枚 10 円

(令和6年度予算執行状況)

事業項目	予算額	決算額	執行率
統合型GIS構築	14,300,000 円	14,341,532 円	100.2%
統合型GIS保守	5,319,468 円	5,319,468 円	100.0%

②公開型GIS「ことまっぷ」の導入(DX推進課)

公開型GIS「ことまっぷ」とは、区の地図情報をインターネット上で簡単に閲覧できるシステムであり、パソコンやスマートフォンから公共施設の場所や区の魅力的なスポットなどの情報を確認することができる。

統合型GISでは自治体内部で利用される地図情報を部署横断的に共有・管理するための基盤となるシステムを活用しているが、そのデータを住民向けにインターネットで公開しているものが公開型GISである。

「ことまっぷ」は、区の統合型GISを基にして公式Webサイトにて提供可能な公開地図として作成したものであり、広く公開することで区民に限らず誰でも区が保有する様々な地理情報についてインターネットを介して閲覧することが可能となった。

③統合型GISを活用した道路関連資料の一元管理(道路課)

統合型GISは、基盤地図データへ情報やデータを搭載し、登録情報を共有するプラットフォームと考えられる。統合型GISを活用した道路関連資料の一元管理とは、統

合型GISへ土木情報を搭載することで道路関連資料を一元的に管理することを意味している。

具体的には道路調査の結果、工事図面等のCADデータ、既存の帳票工事履歴等の道路関連資料について、統合型GISを利用して一元管理するための搭載作業等を行っている。これにより道路関連資料の一元的な管理を目指している。

システム上にて道路関連資料の一元管理を進めることで、道路管理業務の効率化が見込まれ、区民サービスの向上が期待される。

(令和6年度予算執行状況)

事業項目	予算額	決算額	執行率
道路関連資料一元管理	22,300,000 円	21,172,800 円	94.9%

なお、令和6年度において、統合型GISを利用して道路関連資料を一元管理するための搭載作業に関連した単独での保守費用はない。

(3)実施した監査手続

- ① 対象事業に関連する事業を適切に実施しているかを把握するために関係法令、関連資料等を閲覧し、必要に応じて担当者へ質問を実施した。
- ② 事業を効果的、効率的に実施しているかを把握するために関連資料等を閲覧し、必要に応じて担当者へ質問を実施した。

(4)監査の結果及び意見

<意見事項11>道路関連資料の利用状況について(道路課)

道路課工事図面に関する既存システムにおける年間閲覧回数は以下の表のとおりである。閲覧回数から判断すれば、年間を通して一定程度の利用がなされていると考えられる。

なお、道路関連資料一元化のために要した費用はシステム搭載費用のみであり、年間の維持管理費用は統合型GISシステム全体の維持費用に含まれることから、道路関連資料の一元管理に関連するランニングコストのみを算出することは難しいと考えられる。

よって費用対効果の測定は難しいと考えられるものの、システム搭載に伴い一定額の支出がなされていることから、今後は統合型GISのコンテンツの閲覧回数等を引き続き把握することで道路関連資料に関するシステムの利用状況を可視化することにより、今後の統合型GISの更なる利活用につなげていくことが望ましい。

(道路課工事図面年間ファイル閲覧回数)

部署名	橋梁	道路
管理課	7	50
道路課	141	1,640
河川公園課	192	215
施設保全課	111	265
建築課	—	1
総計	451	2,173

2-2. 【施策3】区のオープンガバメントを加速する—電子申請—

(1) 施策の概要

平成17年1月、「住民に対する行政サービスの向上並びに行政運営の高度化及び効率化」を目的とし、区における8つの行政手続において、電子申請をスタートした。「官民データ活用推進基本法」第10条第1項においても、「すぐ使える」「簡単」「便利」な行政サービスを実現するため、行政手続等におけるオンライン化の原則が掲げられている。「江東区DX推進計画(令和7年度～令和11年度)」においては、「オンライン申請できる手続の割合」の目標値を100%とし、区民にやさしい行政サービスの実現を目指している。

(2) 個別事業の検討

① 行政手続の棚卸調査(DX推進課)

電子申請サービスの更なる拡充に向けて、棚卸調査を再実施し、オンライン化の対象とする手続やオンライン化する年度を整理した。

(令和6年度予算執行状況)

予算額	決算額	執行率
7,524,000 円	7,166,500 円	95.2%

調査の結果は下表のとおりであり、法令などにおいてオンライン申請を不可としている手続を除く全ての手続について、令和9年度までにオンラインで申請可能とすることを「江東区DX推進計画」の目標値とした。

計算内容	手続数	備考
調査した全手続	3,058	
オンライン化対象手続	1,906	法令等においてオンライン申請を不可としている手続を除く手続数
オンライン化導入手続	231	
オンライン化率	12.1%	

(江東区提供資料「令和7年3月末の調査結果まとめ」より抜粋)

②行政手続におけるオンライン手続の拡充(DX推進課)

行政手続の棚卸の結果を受け、オンライン化の対象となる手続を増やし、区民サービスの拡充を図っている。令和9年度末までにオンライン申請できる手続の割合を100%とする目標を掲げ、「江東区DX推進計画」で示されている「行かない窓口」の実現を目指している。

(令和6年度予算執行状況)

項目	予算額	決算額	執行率
LoGoフォーム	150,000 円	61,463 円	41.0%

※オンライン決済にかかる手数料

(計画年度ごとのオンライン化進捗率(実績は令和7年3月末時点))

計画年度	行政手続数	オンライン化実績	進捗率%
令和5年度まで	147	147	100%
令和6年度	66	55	83.3%
令和7年度	668	11	1.6%
令和8年度	864	12	1.4%
令和9年度	161	6	3.7%

令和6年度計画分は進捗率83.3%と順調にオンライン化が進んでいる。令和7年度からさらに多くの項目のオンライン化を進める計画である。

(令和6年度計画分の利用ツール別内訳(実績は令和7年3月末時点))

利用ツール	行政手続数	割合%	オンライン化実績	進捗率%
LoGo フォーム (※1)	30	45.5%	23	76.7%
ぴったりサービス	2	3.0%	2	100.0%

共同運営電子申請サービス (※2)	2	3.0%	1	50.0%
その他	32	48.5%	29	90.6%
計	66	100.0%	55	83.3%

※1 自治体職員が電子申請・申込予約・アンケートなどのフォームを内製できるツール。

※2 東京都が運営する各自治体への申請・届出を、インターネットを利用して行うことができるサービス。

令和6年度計画分は区民にとって身近な手続が多い介護保険課のオンライン化計画が全体の半分を占め、実績も進捗率83.3%と概ね計画どおりオンライン化が進捗した。そのほか概ね計画どおりオンライン化が進み、ほとんどの課で100%の進捗率であった。

令和7年度は主に生活衛生課、保育支援課、経済課の行政手続オンライン化が計画されている。なお計画にあたり各課で行政手続の申請数や、オンライン化の可否、可の場合でもオンライン化にハードルがあるかどうか等確認している。また、そもそもオンライン化が否とされている行政手続は、「国や都によって申請様式が決められている」、「当該申請者の具体的な状況を把握してから手続する必要がある」などの理由によるものである。

1)健康部(保健所)生活衛生課医薬衛生係の取組

令和6年7月より下記の手続について、「LoGo フォーム」によるオンライン手続を開始した。

手続名:変更届(医療法):診療所等の届出事項に変更を生じた場合

	令和6年度	令和7年度 (10月16日現在)
総届出件数	153	140
オンライン申請件数	26	21
オンライン申請率	16.9%	15.0%

手続名:変更届(医薬品医療機器等法):薬局の届出事項に変更を生じた場合

	令和6年度	令和7年度 (10月16日現在)
総届出件数	725	607
オンライン申請件数	60	84

オンライン申請率	8.2%	13.8%
----------	------	-------

手続名:取扱処方箋数届出書:

1日の平均取扱い処方箋数が40枚を超える薬局は、1月1日から12月31までの取扱い処方箋数を届け出る

	令和6年度	令和7年度 (10月16日現在)
総届出件数	122	—
オンライン申請件数	47	—
オンライン申請率	38.5%	—

手続名:麻薬小売業者の届(年間届):

前年の10月1日からその年の9月30日までの麻薬取扱量等について届け出る

	令和6年度	令和7年度 (10月16日現在)
総届出件数	204	58
オンライン申請件数	96	44
オンライン申請率	47.0%	75.8%

オンライン手続についてヒアリングを行ったところ、現状ではオンライン申請割合は低いですが、対象事業者に対する案内文に電子申請用QRコードを掲載し、電子申請の利用を促進しているとのことであった。また利用者の申請データについては自動的に取り込むことはできず、業務の効率化には至っていないとの回答であった。

2) 健康部(保健所)健康推進課公害保健係の取組

令和7年3月より下記の手続について、「LoGo フォーム」によるオンライン手続を開始した。

- ・支払金口座振替依頼
- ・公害健康被害の補償等に関する法律に基づく障害補償費請求
- ・公害健康被害の補償等に関する法律に基づく障害補償費改定請求
- ・公害医療機関とならない旨の申出
- ・認定疾病の治癒の届出
- ・再調査の請求

オンライン手続についてヒアリングを行ったところ、利用割合は低いとのことであった。また申請データについては手作業で取り込むため、紙での申請と事務負担は変わらないとの回答であった。

3) 土木部管理課境界確定係の取組

令和7年2月より「路線測量鈟等の一時撤去申請書・復旧申請書」について、令和7年4月より「公共基準点使用・一時撤去承認申請書」について、「LoGo フォーム」によるオンライン手続を開始した。

令和7年10月時点での利用状況

	公共基準点関係	路線測量鈟関係
申請件数	13	81
(うち電子申請利用)	7	18
電子申請利用率	53.8%	22.2%

オンライン手続についてヒアリングを行ったところ、一部の業者において押印(受付判)が必要でありオンライン手続に移行できないため、利用割合が上がっていないとのことであった。申請データについては自動的に取り込むことができるため、業務の効率化は図れているとの回答であった。

(3) 実施した監査手続

- ① 行政手続の棚卸調査結果ならびにオンライン化する行政手続一覧を入手し、実際に使用されている証憑、手続内容を該当ホームページにて確認した。
- ② 実際にオンライン手続を開始した部署へ赴き、利用状況、今後の課題等をヒアリングした。

(4) 監査の結果及び意見

<意見事項12> 電子申請に伴う業務の効率化について(DX推進課)

電子申請を開始した所管課にヒアリングしたところ、所管課ごとに創意工夫がみられ、電子申請を促進している状況が確認できた。一部の部署では申請内容を自動的に管理帳票に取り込むため事務の効率化も図れているとのことであった。一方、電子申請で受け付けてもその後の作業は手作業になるため、効率化は図れていないとのコメントもあった。この点、各所管課での対応が難しい場合にはDX推進課による支援のもと、業務の効率化を実現することが望まれる。

<意見事項13>利用者目線での申請フォームの設定について(DX推進課)

電子申請の多くは「LoGo フォーム」を利用して設定されている。概ね住所・事業者名などの基本項目は入力し、その他の事項については選択あるいは直接入力する形式になっている。この点、スマートフォンで申請する場合、操作性が劣るため、入力項目が多い申請については適さない場合がある。操作の途中で入力データを保存する場合には最下段までスクロールしないと保存できないフォームになっているため、これに気付かない利用者も想定される。よって利便性の観点から、利用者のデバイスがパソコンなのかスマートフォンなのかを想定し、フォームを作成することが望まれる。

3. 【指針3】行政サービスを担う情報インフラの整備・更新

3-1. 【施策6】持続可能なシステムにする

(1) 施策の概要

総務省では「電子自治体の取組を加速するための10の指針」にて自治体クラウドの導入により、関係経費の削減と事務負担の軽減等業務システムの効率的・効果的な運用を図ることを提言している。一方、23区のように人口が数十万人規模の場合、それぞれの区でカスタマイズが施され、文字コードも異なる等の理由から実現が難しい状況もある。区における情報システムのクラウド化は、国、東京都や周辺自治体の動向を注視しつつ慎重に進めるとしている(江東区情報化推進プランより)。

(2) 個別事業の検討

① 基幹系システム端末・ネットワーク機器更改(情報システム課)

令和5年度基幹系システム端末・ネットワーク機器更改事業は、平成29年度に導入した基幹系ネットワーク機器が耐用年数を迎えたことに伴う更新事業である。本庁舎・防災センター及び17の出先拠点に設置された機器の更新を実施した。

主な契約は下記のとおりである。

・基幹系ネットワーク機器更改対応作業委託

	契約期間	契約金額	主な委託内容
第1期	令和5年3月3日 ～令和5年3月31日	6,578,000 円	(1)プロジェクト計画書作成 (2)要件定義 (3)機器構成案作成 (4)現行機器設定情報確認 (5)更改対象外機器影響確認 (6)移行計画書作成
第2期	令和5年4月1日 ～令和5年5月31日	3,509,000 円	(1)基本設計 (2)プロジェクト管理
第3期	令和5年6月24日 ～令和5年10月31日	36,971,550 円	(1)ネットワーク機器詳細設計～結合テスト (2)監視サーバへのウイルス対策及び監視設計
第4期	令和5年11月3日 ～令和6年2月29日	41,325,020 円	(1)ネットワーク機器結合テスト～本番切替 (2)ネットワーク機器設置及びLAN配線 (3)ネットワーク監視サーバ構築～本番切替 (4)交付系システム及び戸籍システムに係る切替時対応

・江東区基幹系ネットワーク機器等賃貸借及び保守委託(再リース):

契約期間	契約金額	契約の目的
令和5年4月1日～令和6年1月31日	25,437,830 円	現行システムのハードウェア及びソフトウェアの更改を行うことで、現行システムの課題である以下4項目の改善を行う。 (1) 現行機器の老朽化 (2) セキュリティ強化 (3) 柔軟な拡張性を持ったネットワークの構築 (4) 現行システムの課題である端末移設、増設時の運用の簡略化

・江東区基幹系ネットワーク機器等賃貸借及び保守委託

契約期間	契約金額	契約の目的
令和6年1月1日～令和10年12月31日	164,749,200 円	老朽化した現行システムのネットワーク関連ハードウェア及びソフトウェアを保守サポート期間が確保された機器等に更改することで、安定的なシステム利用が可能なネットワーク環境の提供を図る。また、老朽化した現行システムのネット令和7年度の標準準拠システムへの移行を見据えた拡張性のあるネットワーク構成を採用することでコストの適正化を図る。

②保健情報システムの集約(情報システム課)

本取組は、保健所設置の物理サーバで健康推進課が管理していた保健情報システムについて、サーバ・端末のリース満了・保守対応期限切れに伴い、セキュリティ向上、職員負担軽減、ガバナンス強化の観点から、基幹系共通仮想基盤への集約を実施するものである。

保健情報システムは、成人保健、母子保健、予防接種、畜犬管理、特定健診、医事薬事管理の6つのサブシステムから構成されている。成人保健、母子保健、予防接種については標準化対象システムであり、畜犬管理、特定健診は関連システムとなるため、ガバメントクラウドへの移行が予定されている。令和9年3月に成人保健、母子保健、予防接種を移行し、畜犬管理、特定健診は令和9年度以降の移行となる予定である。医事薬事管理システムについては、関連システムではなく、住民情報を扱わないシステムであるため令和6年度に庁内系仮想基盤への移行となる。

区分	サブシステム名	令和6年1月～12月	令和7年1月～令和9年3月	令和9年4月～12月	時期未定
標準化対象	成人保健、母子	現行管理	基幹系仮想	ガバメントク	ガバメントク

システム	保健、予防接種		基盤	クラウド	クラウド
関連システム	畜犬管理、特定健診	現行管理	基幹系仮想基盤	基幹系仮想基盤	ガバナメントクラウド
住民情報なし	医事薬事管理	現行管理	庁内系仮想基盤	庁内系仮想基盤	庁内系仮想基盤

(所管課から入手した資料に基づき、監査人作成)

また、令和6年度の作業内容は以下のとおりである。

<ul style="list-style-type: none"> ①仮想サーバOS環境構築(基盤SV) ②業務システムシステム構築(保健情報SV) ③保健情報システム用マスタ端末OS環境等構築(基盤SV) ④マスタ端末二要素認証導入(ポータルSV) ⑤マスタ端末ソフトウェア等導入(保健情報SV) ⑥マスタイメージ展開(基盤SV) ⑦ビジネスイーサワイド増速(NTT) ⑧基幹系LAN配線(基盤SV) ⑨端末設置(基盤SV) ⑩システム切替
--

主な契約は下記のとおりである。

件名	契約期間	契約金額	契約の目的・目標
江東区基幹系システム機器等賃貸借及び保守委託	令和4年8月1日～令和9年7月31日	1,252,409,400円	本番稼働・運用を行っている現行システムのハードウェア及びソフトウェアの更改を行うことで以下の対応を行うことを目的・目標とする。 ・目的 (1) 現行機器の老朽化 (2) システムの安定稼働の維持 (3) 区全体のICTガバナンスの強化・目標 (1) セキュリティの強化 (2) システム関連作業負担軽減 (3) システム障害の削減 (4) システム関連費用の削減

件名	契約期間	契約金額	主な委託内容
基幹系サーバ稼働状況分析等運用支援業務委託	令和6年4月1日～令和7年3月31日	7,623,000円	(1) 稼働状況分析 (2) レポートの作成、分析 (3) OS・ミドルウェア・ソフトウェア等の修正情報の提供及び調査 (4) インフラ関連調整事項の取りまとめ

件名	契約期間	契約金額	契約の目的
保健情報システム仮想基盤集約対応（前期）	令和6年6月20日～令和6年9月30日	14,399,000円	保健情報システムの基幹系共通仮想基盤への集約にあたって必要となる基幹系の基盤・機器・インフラ部分における対応を行う。
保健情報システム仮想基盤集約対応（後期）	令和7年1月1日～令和7年3月31日	20,773,445円	上記に同じ

件名	契約期間	契約金額	主な委託内容
保健情報システム集約に伴う基幹系NW配線対応作業委託	令和6年10月8日～令和6年12月27日	8,773,182円	保健情報システムの基幹系システムへの集約に伴って必要となる基幹系ネットワーク用のLAN配線等を行うための契約である。 主な作業は以下施設におけるLAN配線、モジュール設置、配線図等作成となる。 ①江東区保健所 ②深川保健相談所 ③城東保健相談所 ④城東南部保健相談所
令和6年度保健情報システム用端末への二要素認証導入検証作業委託	令和6年5月25日～令和7年3月31日	4,097,500円	(1)打合せ対応 (2)基本設計・詳細設計 (3)検証作業 (4)保健情報システム用端末展開用マスタイメージ作成

③有明こども図書館への公衆無線LAN整備（DX推進課）

本事業は、令和6年3月17日に開館した江東区立有明こども図書館（東京都江東区有明二丁目3番5号有明スポーツセンター7階）において、区民や来訪者の利便性向上、安全・安心な生活の実現等を目的として、公衆無線LAN環境を整備したものである。電気通信事業者のインターネット接続ライセンスがなくても、誰でも無償で無線LAN接続端末を用いてインターネットに接続できるサービスを展開し、全庁的に統一した行政サービス拡充の一環として実施された。

件名	契約期間	契約金額	主な委託内容
江東区公衆無線LAN環境整備業務	令和6年2月1日～令和6年3月31日	2,640,000円	江東区公衆無線LAN環境整備業務では、江東区公衆無線LANアクセス装置を搭載したAP及びインターネットに接続するために必要なサーバ等を整備し、インタ

委託		ーネット接続サービスを提供する。
----	--	------------------

共通SSID「Koto City Free Wi-Fi」により区内で統一的なサービスを提供し、認証は利用規約への同意後、メールアドレスまたはSNSアカウントで行う。1回の接続時間は60分、24時間365日のサービス提供となっている。

なお、監査人が現地訪問し、下記のとおり、接続スピードも問題がないことを確認した。



(令和7年10月に現地訪問の上、速度テストを実施)

利用実績は、令和6年3月の運用開始から令和7年8月までの18ヶ月間で総接続数6,270件、月平均約348件である。運用開始時の令和6年3月は122件、令和6年8月にピークの499件を記録し、その後は月間290件～474件で推移している。

【月別】公衆無線LAN接続数(有明こども図書館) (単位:件)

令和6年3月	4月	5月	6月	7月	8月
122	192	424	300	399	499
9月	10月	11月	12月	令和7年1月	2月
290	303	407	291	442	460
3月	4月	5月	6月	7月	8月
299	315	440	297	474	316

(所管課から入手した資料に基づき、監査人作成)

④無線アクセスポイントの機器交換(DX推進課)

区は、平成29年1月12日付け「江東区公衆無線LAN整備方針」(28江政情第1385号)に基づき、区立学校、図書館、区役所、公園等の公共施設に公衆無線LANサービスを整備している。本事業は、平成29年度及び平成30年度に設置した無線アクセスポイント(AP)機器がEndofLife(EoL)を迎えることから、令和6年度に機器交換を

実施したものである。

交換対象は屋外8AP、屋内175APの計183APであり、学校69施設、図書館10施設、区役所、文化施設、観光案内板等、区内97拠点に設置されている。なお、江東区こどもプラザ(AP-305×7台)、深川第二中学校(AP-305×2台)、有明こども図書館(AP-505×3台)は既に機器更新済みのため、本事業の対象外となった。

主な契約は下記のとおりである。

件名	契約期間	契約金額	主な委託内容
江東区 公衆無線LAN サービス 提供業務委託	令和6年4月1日 ～令和7年3月31日	55,074,800円	江東区公衆無線LANについて、サービスの提供に必要なシステム機器全ての24時間365日オンサイト保守費、インターネット通信費及びコールセンター対応費等を含む総合的なサービスを提供する。なお、本区はAP、サーバ及びネットワーク機器等のHW設備を保有せず、サービスの提供を委託するものである。

公衆無線LANサービスの利用実績は下記のとおりである。

令和6年7月～令和7年8月の14ヶ月間	
期間内総接続数	549,727件
月平均接続数	約39,266件
全期間累計接続数	956,483件

(所管課から入手した資料に基づき、監査人作成)

また、主な施設種別の接続実績は下記のとおりである。

- ・図書館10施設：492,450件(1施設平均49,245件)
- ・学校69施設：13,133件(1施設平均190件)
うち接続数100件未満の学校：42施設(約61%)

なお、接続数上位拠点は下記のとおりである。

施設	接続件数
豊洲シビックセンター	183,047件
江東区立東陽図書館	115,806件
江東図書館	96,838件
江東区立深川図書館	72,894件
江東区立亀戸図書館	69,430件

(所管課から入手した資料に基づき、監査人作成)

(3)実施した監査手続

- ① 情報インフラの整備・更新に関連する事業が適切に実施されているかを把握するために関係法令、関連資料等を閲覧し、必要に応じて担当者へ質問を実施した。

- ② 情報インフラの整備・更新に関連する事業を効果的、効率的に実施しているかを把握するために関連資料等を閲覧し、必要に応じて担当者へ質問を実施した。
- ③ 情報インフラの整備・更新に関連する関係帳簿、台帳等の管理及び運用状況の把握のため、必要に応じて現地視察を行った。

(4) 監査の結果及び意見

<意見事項14>システム更改の効果測定・検証体制について(情報システム課)

基幹系システム端末・ネットワーク機器更改は、大規模プロジェクトであり、区の行政運営の根幹を支える重要な投資である。「江東区DX推進計画」においては、「行政システムの最適化」が重点取組として位置づけられているが、プロジェクト計画書や関連資料を精査したところ、本システム更改により達成すべき具体的な目標やKPI(重要業績評価指標)の設定が確認できなかった。例えば、業務処理時間の短縮目標、システム障害発生件数の削減目標、セキュリティレベルの向上目標、職員の満足度向上目標などの定量的な指標が設定されておらず、システム更改完了後の効果測定や検証の実施計画についても明確な記載が確認できなかった。多額の公金を投入したプロジェクトにおいて、その投資効果が明確に測定できないことは、当該投資の妥当性を事後的に検証できないことを意味する。また、効果測定により明らかになった課題や改善点を次のシステム更改に活かすというPDCAサイクルが機能せず、議会や住民に対する説明責任も果たせない。今後は、プロジェクト開始時に明確な目標とKPIを設定し、プロジェクト完了後には効果測定・検証を実施する仕組みを確立すべきである。

<意見事項15>運用支援業務における費用対効果の検証について(情報システム課)

基幹系サーバの稼働状況分析等運用支援業務について、令和6年度は7,623,000円(契約期間:令和6年4月1日から令和7年3月31日まで)、令和7年度は5,786,550円(契約期間:令和7年4月1日から令和7年12月31日まで、9か月契約)の委託契約が締結されている。これらの契約内容は、サーバの稼働状況分析、リソース使用状況の定期的な把握、レポート作成、OSやミドルウェアの修正情報提供、インフラ関連調整事項の取りまとめなど、基幹系システムの安定稼働を目的とした監視・分析業務である。しかしながら、これらの業務が実際にシステムの可用性向上やトラブルの未然防止にどの程度貢献しているかについて、具体的な成果指標やKPI(重要業績評価指標)が設定されておらず、費用対効果の検証が難しい状況であった。また、令和6年度契約

と令和7年度契約で月額単価が異なっている(令和6年度:約 63.5 万円/月、令和7年度:約 64.2 万円/月)が、その理由や業務内容の変更点についても明確な背景を把握することが困難であった。区は、このような継続的な運用支援業務については、定量的な成果指標を設定し、年度ごとに費用対効果を評価する仕組みを構築することが望ましい。

<意見事項16>利用実績データに基づく費用対効果の検証について(DX推進課)

公衆無線LAN接続数のデータによれば、有明こども図書館における利用実績は、令和6年3月の運用開始から令和7年8月までの18ヶ月間で総接続数6,270件、月平均約348件となっている。初期整備費用2,640,000円を考慮すると、1接続あたりの初期コストは約421円となる計算である。月別の利用状況を見ると、令和6年3月の運用開始時は122件と低調であったが、令和6年8月には499件とピークに達した後、令和6年9月には290件に減少し、その後も月間300件前後で推移している。この利用状況の変動要因について、図書館の利用者数との相関分析や、利用者アンケート等による満足度調査が実施された形跡がない。デジタルサービス推進施策として公衆無線LANを整備する以上、単に設備を導入するだけでなく、その利用促進策や広報活動、利用者ニーズの把握と改善サイクルの確立が不可欠である。しかしながら、本事業においては、利用実績データの収集は行われているものの、そのデータを基にした効果検証、改善策の検討、今後の整備計画への反映といったPDCAサイクルが機能していない状況が伺える。投資対効果を定量的に評価し、利用促進策を講じるとともに、他施設への展開における費用対効果の基準として活用するなど、データに基づく投資を推進する必要がある。

<意見事項17>セキュリティパッチ適用及び脆弱性管理について(DX推進課)

令和5年度江東区公衆無線LAN環境整備業務委託仕様書の第10条「サービス仕様」において、詳細なセキュリティ要件が規定されている。特に同条(6)③には「HW、SWに必要なセキュリティパッチ、ウイルス対策プログラム等の更新が公開された場合は、適用判断を速やかに検証し、必要と判断されるものについては速やかに適用すること」と明記されており、継続的なセキュリティ維持管理が求められている。しかしながら、事業者による実際のパッチ適用履歴、脆弱性管理台帳、適用判断の検証記録などの運用記録については、随時事業者が実施しているものの非公開とされているため、区への都度の報告がなされていない状況である。これらの記録は、仕様書で要求されるセ

セキュリティ対策が適切に実施されていることを客観的に検証するために不可欠な資料である。事業者がパッチ適用を随時実施していることは確認されているものの、その実施内容や判断プロセスが記録として区に報告される仕組みが整備されていない状況では、セキュリティ対策の実効性を継続的に確認することができない。また、児童を主な利用者とする「こども図書館」という施設特性を考慮すれば、セキュリティ対策の実効性確保は最重要課題である。区民の個人情報保護及びサイバーセキュリティ確保の観点から、セキュリティパッチ適用履歴及び脆弱性管理台帳の定期的な報告義務化、適用判断の検証プロセスに関する記録の保管及び提出、定期的なセキュリティ監査の実施とその記録の保管、インシデント発生時の報告体制の明確化、江東区情報セキュリティポリシー遵守状況の定期的な確認体制の構築など、検証可能な運用管理体制を整備する必要がある。これらの運用管理記録を整備し、検証可能な体制を構築することにより、公衆無線LANサービスの安全性を継続的に担保することが求められる。

<意見事項18> 学校施設等への投資効果の検証について(DX推進課)

令和6年度の無線アクセスポイント機器交換事業では、97拠点に183台のAPを整備し、契約金額は55,074,800円(前年度比13.45%増)に達しているが、令和6年7月から令和7年8月までの14ヶ月間の利用実績を分析すると、学校施設では、ほとんど利用実績がない。学校施設は、拠点避難所として災害時における利用を目的としており、平常時は区ホームページのみ表示する運用としているためである。しかしながら、区は学校施設を含む全97拠点に対して機器仕様や保守体制を基本的に均一に適用しているが、利用実態が施設種別により格差がある中で、高利用施設と低利用施設に同等の投資を行うことは限られた財源の効率的配分という観点から合理性を欠く。区は今後、施設種別・拠点別の利用実態を踏まえた費用配分の最適化を図るべきであり、具体的には、低利用拠点については高性能・高コスト機器ではなく必要最小限の機能を持つ廉価版機器への切替を検討すること、保守費用についても高利用施設には迅速対応体制を確保する一方で低利用施設には標準対応とするなどメリハリのあつた契約設計を行い、同一予算内でもより多くの区民に質の高いサービスを提供できる体制を構築すべきである。

<意見事項19> アクセスポイント故障時の対応について(DX推進課)

受託者から提出された業務報告書を精査した結果、東大島図書館において令和6年7月22日と10月24日の2回にわたり、同一のAP(ビジネスルーム設置)で故障が発

生していることが確認された。7月の故障では「スマートフォンでは接続可能だがパソコンでは接続不可」という特異な症状が報告され、遠隔でのAP再起動により一時的な対応がなされた。しかし、業務報告書には「8月以降引き続き確認し、状況を報告する」と記載されていたにもかかわらず、8月期及び9月期の報告書には当該事象に関する記載がなく、フォローアップが行われた形跡が認められない。その後、10月24日に再度同じ拠点で「接続が不安定」との申告があり、再び遠隔でのAP再起動による対応が行われた。この一連の事象から、受託者は、根本原因の特定や恒久的な対策を講じていない懸念が残る。故障対応においては、単なる再起動などの一時的措置ではなく、故障の根本原因を特定し、機器の交換、設定の見直し、環境の改善など、適切な恒久対策を講じることが保守業務の本質である。今後は、業務報告書の記載項目に「故障原因分析」「恒久対策の内容」「再発防止策」を追加する等、受託者に対して適切な報告を義務付けるべきである。また、区の担当者は報告内容を精査し、不十分な対応については改善を指示するとともに、契約の履行状況を評価する必要がある。

<意見事項20>長期間にわたるサービス停止について(DX推進課)

江東区こどもプラザの多目的スペース①(体育館)に設置されたAP1台について、令和6年11月3日9時20分に「利用時の衝撃により通信断が発生」し、その後約3.5ヶ月間(令和7年2月21日まで)サービスが停止していたことが業務報告書から確認されたが、この長期間のサービス停止は当該施設の利用者に対する重大なサービス低下であり、公衆無線LANサービスの提供を目的とする本事業の趣旨に反するものである。業務報告書によれば、故障発生後、APは施設担当者により撤去・保管され、ガードは廃棄され、その後11月度報告書では「当該APの継続要否を江東区様にてご検討」との記載があり、12月度報告書では「復旧に向け受託者側にて調整中」、1月度報告書では「2/21にAP及びガード設置予定」と記載されているが、この一連の経緯から故障発生から復旧までの期間が長期化し、かつ責任の所在と復旧手順が曖昧になっている。本件において、体育館でのAP設置は物理的衝撃を受けるリスクが当初から予見可能であり、適切な防護措置(防球ガード等)を講じるべきであったが、ガードが破損・廃棄されていることから適切な保護措置が講じられていなかった可能性が高く、さらに故障発生後も「継続要否の検討」に時間を要し、復旧作業の着手が遅延している。委託契約書を確認したところ、サービスレベルアグリーメント(SLA)や故障時の復旧目標時間(RTO)が明確に定められておらず、長期間のサービス停止が発生した場合の対応手順や責任分担も不明確であった。区は本事業において97拠点という多数の施

設に公衆無線LANサービスを提供している以上、各拠点のサービス継続性を担保するため、契約書にSLAや復旧目標時間を明記し、目標未達成時の対応措置(代替機の即時設置、定期的な進捗報告義務など)を具体的に規定すべきである。また、体育館等の物理的リスクが高い環境に設置されるAPについては、設置場所の適切性や防護措置の十分性を事前に検証し、故障リスクを最小化する設計を行うとともに、万一故障が発生した場合でも速やかに復旧できるよう予備機の確保や優先対応体制を整備する必要があり、今後は同様の長期サービス停止が再発しないよう、契約内容の見直しとサービス水準管理体制の強化を図るべきである。

3-2. 【施策8】情報格差を是正する

(1) 施策の概要

区では情報格差の是正のため、主に区ホームページのアクセシビリティ向上及びマイナポータルへのアクセスサポートに取り組んでいる。

区のホームページでは誰でも使いやすくするため、「JISX8341-3:2016 高齢者・障害者等配慮設計指針—情報通信における機器、ソフトウェア及びサービス—第3部:ウェブコンテンツ(※)」というアクセシビリティに関する基準に沿った改善に取り組んでいる。(※日本工業標準調査会(JISC)が定めた、情報アクセシビリティ向上のための標準規格)

マイナンバー制度では、国のオンラインサービスである「マイナポータル」を誰でも使えるようにするため、区の窓口などに専用端末を設置し自由に利用できる環境を整えている。さらに、区が発行する様々な広報媒体でも、アクセシビリティ向上に引き続き取り組むとともに、公共サインガイドラインに基づいた多言語表示の整備などを進め、区民サービスにおける情報格差の解消を目指している。

(2) 個別事業の検討

① ホームページのアクセシビリティ向上(広報広聴課)

区では、広報広聴課が担当となって区ホームページのウェブアクセシビリティ(Webの使いやすさ・利用のしやすさ)の確保と向上に取り組んでいる。誰にとっても見やすくわかりやすいものにするとともに、掲載する情報もさらに充実させている。具体的な取組は、区のホームページに対する改修やウェブアクセシビリティ試験の実施、職員向けウェブアクセシビリティ関連研修の実施である。

ホームページ改修では、より見やすくするためのホームページのデザイン変更や多言語翻訳機能の拡充、外国人や子供等に向けたやさしい日本語への自動変換機能の追加等を実施した。

ホームページのウェブアクセシビリティ試験では、ウェブアクセシビリティ方針を踏まえウェブページ一式を代表するウェブページ15ページ、ランダムサンプリングによって選択したウェブページ25ページの合計40ページに対し試験が実施され、全項目適合と判定された。

職員のウェブアクセシビリティ研修は動画視聴の形式の研修であり、区全職員2,695名(令和6年4月1日時点)が受講対象となっている。

②マイナポータルへのアクセスサポート(DX推進課)

区では、DX推進課が中心となってマイナポータルを利用できる専用パソコンやスマートフォンを、本庁舎の各課窓口に加え、保健所や保健相談所にも設置し、誰もがデジタルサービスを利用できるよう取り組んでいる。また、これらの端末をより多くの人に利用してもらえるよう、マイナポータルで使えるサービスの内容や端末の設置場所、利用方法などを区報やホームページを通じて周知している。

③高齢者向けスマートフォン教室の開催(長寿応援課)

区では、高齢者向けのスマートフォン教室を開催し、情報格差の是正を図っている。区内在住の65歳以上の方を対象としているが参加者が多く、当初より開催回数を拡大して実施した。

高齢者向けスマートフォン教室は長寿応援課が担当部署であり、プロポーザル方式により決定した委託業者が教室を運営した。累計開催数は102回、累計参加者数(延べ)は1,428名、開催会場数は12か所である。

【令和6年度予算執行状況】

予算額	決算額	執行率
14,833,000 円	14,485,258 円	97.7%

【高齢者向けスマートフォン教室の開催概要】

講座名	対象・内容	開催回数	各回定員	参加率(※)
入門講座	【対象】スマートフォンを持っていない、または持っても操作に不慣れな方 【内容】スマートフォンの基本操作・カメラ・メール等	35回	15名	74.3%

基本講座	【対象】スマートフォンの基本を学びたい方 【内容】インターネットや LINE、アプリのインストールなど	30回	15名	91.3%
LINE 講座	【対象】LINE を使いこなしたい方 【内容】LINE の基本的な使い方から、知っている便利な機能	15回	15名	89.8%
キャッシュレス決済講座	【対象】キャッシュレス決済を使いこなしたい方 【内容】キャッシュレス決済 (PayPay) の特徴や使い方	15回	15名	93.8%
スマートフォン相談会	【対象】区内在住の 65 歳以上 【内容】スマートフォンを使用する際の不明点や困りごとに相談員がマンツーマンで答える	7回	36名	84.9%

※参加率＝累計参加者÷累計定員×100% で算出

(3)実施した監査手続

- ① 情報格差の是正に関連する施策が適切に実施されているかを把握するために関係法令、関連資料等を開覧し、必要に応じて担当者へ質問を実施した。
- ② 情報格差の是正に関連する施策の委託業務について、委託業者の選定から契約及び委託業務内容の適切性に関する所管課の確認がされていることを、関連資料等を開覧し、必要に応じて担当者へ質問を実施した。

(4)監査の結果及び意見

<意見事項21>所内研修受講状況の把握について(広報広聴課)

ウェブアクセシビリティ研修は全職員が受講対象であるが、受講状況が把握されていない。全職員が研修を適切に受講するためには、所管部門において受講状況を把握して適切にモニタリングすることが不可欠である。この点、現状は受講状況を把握することがシステム上困難とのことであった。今後、受講状況を把握できるような仕組みを構築することが望まれる。

<意見事項22>区ホームページリニューアルのフィードバックについて(広報広聴課)

区ホームページの機能追加やデザイン変更を実施しているが、利用者からの意見募集やリニューアル効果の測定が適切にされていない。利用者からの意見がある場合は対応するが、それ以外では職員向けアンケートや委託業者の提案内容に基づいて

リニューアルを実施している。ホームページリニューアルのメインターゲットはホームページ利用者である一方、リニューアルに対する意見がされにくい状況となっている。より良いホームページにするため、利用者の意見を良し悪し問わず収集できる仕組みを構築することが望まれる。

<意見事項23>委託業者に対するフィードバックについて(長寿応援課)

高齢者向けスマートフォン教室の委託業者の選定は、区ホームページ等で公表している選定基準を基に適切に入札を実施している。一方で委託業者の業務実施に対するフィードバックは、委託業者が提出する報告書を基にした業務の振り返りが主であり、委託業者に対する評価が不十分である。業者選定時点での期待と業務遂行時及び完了時の成果を比較し評価することによって、委託業者の導入効果がより明確になると考えられる。その結果、委託業者のより質の高いサービスの提供を促すことができ、また、必要に応じて契約変更や委託業者変更を検討することも可能であると考えられる。

4. 【指針4】ICT ガバナンスの強化と情報セキュリティの確保

4-1. 【施策9】ガバナンスを強化する

(1) 施策の概要

ICTガバナンスにおいて区では、平成29年3月に情報システム部門における「システムライフサイクル・ガイドライン」を策定し、各年度における情報システムにかかるコストを算出するとともに、費用対効果を検証し、情報システムの利用を継続するかどうかの判断を行うこととしている。また、業務に必要な機器の配備におけるサイジングの最適化に関する取組として、庁内情報系で平成27年度、30年度、令和元年度に実施した出力機器更改では、ハードウェア最適化と省エネ・省スペース化を目的として、676台の入出力機器を廃棄の上、複合機を247台導入し、システム最適化と共通化によるコスト抑制、省スペース化及び省エネ化を実現した。

今後の方針として、ICT調達におけるシステムライフサイクル・ガイドラインを全庁版に改版し、対象を全庁に拡大するとともに、調達する年度の前年度の段階で、見積り徴収におけるシステム全体のサイジング、セキュリティ水準、要件定義の明確さ等が適切であるかをチェックするよう取り組むものとしている。

(2) 個別事業の検討

①情報セキュリティ・PIA監査の実施(情報システム課)

区の情報セキュリティレベル向上に資することを目的として、業務に係る情報資産に対する情報セキュリティ対策の実施状況を確認し、問題点の確認、改善方法についての検討、助言及び指導を行う助言型情報セキュリティ監査(以下、「情報セキュリティ監査」という。)を実施している。

また、公開している特定個人情報保護評価書に係る業務及びシステムについて、公開時の評価状況や妥当性、公開後のセキュリティ対策の推進・強化状況を確認(以下、「PIA監査」という。また、情報セキュリティ監査とPIA監査をまとめて「情報セキュリティ監査等」という。)することにより、特定個人情報保護評価書の内容を見直し、再評価につなげ、また、特定個人情報を保護する仕組みを維持・強化することを目的としている。

監査の実施にあたり、次の基準に基づき監査基準とする『監査項目』が作成されている。

(情報セキュリティ監査)

(ア) 江東区情報セキュリティ基本方針(令和5年5月1日改正)

(イ) 江東区情報セキュリティ対策基準(令和5年5月1日改正)

- (ウ) 監査対象課が策定した情報セキュリティ実施手順
 (エ) 地方公共団体における情報セキュリティ監査に関するガイドライン(総務省:令和5年3月28日)
(PIA監査)
 (ア) 江東区個人情報等の取扱いに関する基準(令和6年3月1日改正)
 (イ) 特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン(行政機関等)(個人情報保護委員会: 令和5年7月一部改正)

なお、当該監査については監査業務の外部委託がなされており、江東区情報セキュリティ監査及びPIA監査等並びに外部委託監査業務委託という委託内容で、公募型プロポーザル(委託上限額 14,982,000 円(消費税込))が実施されており、江東区情報セキュリティ監査及びPIA監査等並びに外部委託監査業務委託事業者選定委員会設置要領に基づき、第一次審査、第二次審査を経て、富士通Japan株式会社が選定された。

令和6年度の情報セキュリティ監査とPIA監査の対象組織と監査手法は以下のとおりであった。

(情報セキュリティ監査)

監査対象組織	監査手法
総務部 経理課	質問(ヒアリング) 文書の閲覧(レビュー) 観察(現場視察)
総務部 営繕課	
地域振興部 地域振興課	
区民部 納税課	
福祉部 地域ケア推進課	
障害福祉部 障害者支援課	
生活支援部 保護第二課	
健康部 健康推進課	
会計管理室	
教育委員会事務局 学校施設課	
区議会事務局	

(PIA監査)

監査対象組織	監査手法
健康部 保健予防課	質問(ヒアリング) 文書の閲覧(レビュー)
政策経営部 情報システム課	観察(現場視察)

監査項目における検出事項は、次に示す判断基準を用いて等級付けがおこなわれている。

適合状況	改善の要否	判断基準
適合(○)	不要	監査項目が実施されていると判断した場合
軽微な不適合(△)	必要	監査項目が十分に実施されていないと判断した場合 前回の監査における指摘事項の是正及び予防処置に不足があると判断した場合
重大な不適合(×)	必要	監査項目が実施されていないと判断した場合 前回の監査における指摘事項の是正及び予防処置が行なわれていないと判断した場合
除外(-)	不要	監査項目が監査対象組織にとって不要である場合

観察事項等における検出事項その他、監査の中で気付いた点は、次に示すとおり取りまとめられている。

カテゴリ	改善の要否	内容
良かった点	不要	監査で気付いた良い点や優れた取組
観察事項	不要	監査項目は実施されているが、将来的に不適合となる可能性がある事項
確認できなかった事項	不要	十分な監査証拠を収集することができないため、適合状況を評価することができない事項

情報セキュリティ監査等は、監査項目を十分に実施しているかどうかで指摘事項か否かが判断され、指摘事項については、監査対象課により改善計画書が作成され、改善が図られている。個別の観察事項に対するフォローアップシステムは設けられていないが、主管課の判断により、積極的に改善に取り組んでもらっている。また、情報セキュリティ監査等の報告会資料は、その内容に応じて観察事項も含めて全庁で共有

して、指摘を受けた部署だけでなく、他の部署においても自主的な改善活動につなげている。なお、情報セキュリティ監査等の委託事業者である富士通 Japan 株式会社とは、毎年全庁を対象に「情報セキュリティ自主点検」及び「特定個人情報の取扱いに関する自主点検」(以下、両者をまとめて「情報セキュリティ等自主点検」という。)を実施していて、これらの点検結果と情報セキュリティ監査等で検出された指摘事項に基づき、注意喚起を含めた周知・改善活動を行っている。

②江東区DX人材育成研修計画の策定(DX推進課)

江東区DX人材育成研修計画は、区のDXを推進していくために、デジタル技術を活用して効果的・効率的に事業を執行するとともに、区民のデジタルサービスのニーズに応えることができるDX人材の育成を行うことを目的に、令和5年10月から令和6年3月の計画期間について、令和5年10月に情報システム課と職員課により策定された。江東区DX人材育成研修計画では、全ての職員に求められる役割を定めるとともに、DX推進マネージャー、DX推進リーダー、ICTスペシャリストという3つの人材モデルを設定し、それぞれのスキルや役割に応じてデジタル技術を活用しながら、全庁一体となってDXを推進していくとしている。それらの人材モデルごとに、具体的な役割と主な取組事項が設定され、各モデルに示すDX人材を育成するために、各モデルの研修による育成目標と育成方法が以下のとおり定められている。

(1) 研修の受講								
 全ての職員	<table border="0"> <tr> <td style="background-color: #003366; color: white; padding: 5px;">育成目標</td> <td style="padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> ・ ICTの基礎知識 (ICTリテラシー、情報セキュリティ) ・ DXの基礎知識が定着していること ・ DXの意義を理解したうえで、ICTを活用した業務が行えること </td> </tr> <tr> <td style="background-color: #003366; color: white; padding: 5px;">育成方法</td> <td style="padding: 5px;"> <table border="0"> <tr> <td style="vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> ・ デジタルリテラシー※1の受講 (3年に1回※2) ・ 情報セキュリティ※1の受講 (毎年※3) ・ DX理解研修 (エントリー) の受講 (1回以上) </td> <td style="font-size: 2em; vertical-align: middle; padding: 0 10px;">}</td> <td style="vertical-align: middle;"> 受講要件は、令和6年度からとするが、積極的な受講を推奨 </td> </tr> </table> </td> </tr> </table>	育成目標	<ul style="list-style-type: none"> ・ ICTの基礎知識 (ICTリテラシー、情報セキュリティ) ・ DXの基礎知識が定着していること ・ DXの意義を理解したうえで、ICTを活用した業務が行えること 	育成方法	<table border="0"> <tr> <td style="vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> ・ デジタルリテラシー※1の受講 (3年に1回※2) ・ 情報セキュリティ※1の受講 (毎年※3) ・ DX理解研修 (エントリー) の受講 (1回以上) </td> <td style="font-size: 2em; vertical-align: middle; padding: 0 10px;">}</td> <td style="vertical-align: middle;"> 受講要件は、令和6年度からとするが、積極的な受講を推奨 </td> </tr> </table>	<ul style="list-style-type: none"> ・ デジタルリテラシー※1の受講 (3年に1回※2) ・ 情報セキュリティ※1の受講 (毎年※3) ・ DX理解研修 (エントリー) の受講 (1回以上) 	}	受講要件は、令和6年度からとするが、積極的な受講を推奨
育成目標	<ul style="list-style-type: none"> ・ ICTの基礎知識 (ICTリテラシー、情報セキュリティ) ・ DXの基礎知識が定着していること ・ DXの意義を理解したうえで、ICTを活用した業務が行えること 							
育成方法	<table border="0"> <tr> <td style="vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> ・ デジタルリテラシー※1の受講 (3年に1回※2) ・ 情報セキュリティ※1の受講 (毎年※3) ・ DX理解研修 (エントリー) の受講 (1回以上) </td> <td style="font-size: 2em; vertical-align: middle; padding: 0 10px;">}</td> <td style="vertical-align: middle;"> 受講要件は、令和6年度からとするが、積極的な受講を推奨 </td> </tr> </table>	<ul style="list-style-type: none"> ・ デジタルリテラシー※1の受講 (3年に1回※2) ・ 情報セキュリティ※1の受講 (毎年※3) ・ DX理解研修 (エントリー) の受講 (1回以上) 	}	受講要件は、令和6年度からとするが、積極的な受講を推奨				
<ul style="list-style-type: none"> ・ デジタルリテラシー※1の受講 (3年に1回※2) ・ 情報セキュリティ※1の受講 (毎年※3) ・ DX理解研修 (エントリー) の受講 (1回以上) 	}	受講要件は、令和6年度からとするが、積極的な受講を推奨						
DX推進 マネージャー  全ての管理職 (部長・課長)	<table border="0"> <tr> <td style="background-color: #003366; color: white; padding: 5px;">育成目標</td> <td style="padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> ・ 全庁・部・課の抱える課題に対し、デジタル技術を活用した解決策の立案に向けた体制整備と事業推進が行えること ・ 根拠に基づく政策の立案 (EBPM) ができること ・ DX推進リーダーが中心となって取り組む施策について理解・評価・助言ができること </td> </tr> <tr> <td style="background-color: #003366; color: white; padding: 5px;">育成方法</td> <td style="padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> ・ DX理解研修 (エントリー) の管理者編の受講 ・ スキルアップ研修環境を活用し、DX応用研修 (アドバンス) で根拠に基づく政策立案 (EBPM) や事件・事故対応、マネジメント等の研修を受講 </td> </tr> </table>	育成目標	<ul style="list-style-type: none"> ・ 全庁・部・課の抱える課題に対し、デジタル技術を活用した解決策の立案に向けた体制整備と事業推進が行えること ・ 根拠に基づく政策の立案 (EBPM) ができること ・ DX推進リーダーが中心となって取り組む施策について理解・評価・助言ができること 	育成方法	<ul style="list-style-type: none"> ・ DX理解研修 (エントリー) の管理者編の受講 ・ スキルアップ研修環境を活用し、DX応用研修 (アドバンス) で根拠に基づく政策立案 (EBPM) や事件・事故対応、マネジメント等の研修を受講 			
育成目標	<ul style="list-style-type: none"> ・ 全庁・部・課の抱える課題に対し、デジタル技術を活用した解決策の立案に向けた体制整備と事業推進が行えること ・ 根拠に基づく政策の立案 (EBPM) ができること ・ DX推進リーダーが中心となって取り組む施策について理解・評価・助言ができること 							
育成方法	<ul style="list-style-type: none"> ・ DX理解研修 (エントリー) の管理者編の受講 ・ スキルアップ研修環境を活用し、DX応用研修 (アドバンス) で根拠に基づく政策立案 (EBPM) や事件・事故対応、マネジメント等の研修を受講 							

 DX推進リーダー 各課のDX推進担当職員	育成目標 ・DX推進リーダーとして自身が所属する組織（課・係）の課題に対し、デジタル技術・BPR手法を活用し積極的に施策立案・実行ができること ・自身が所属する組織の職員に対し、デジタル技術等を活用したDX推進手法の指導・助言ができること
	育成方法 ICT利活用研修を段階的に受講する。 【Step 1】DX理解研修（エントリー）の受講 【Step 2】DX実践研修（スタンダード）の受講 【Step 3】DX応用研修（アドバンス）※4の受講
 ICTスペシャリスト 情報システム課の職員	育成目標 ・デジタル技術の専門的知見を有すること（特定デジタル分野における庁内の専門家となること） ・専門知識、多角的な視点から区民・職員に有益となる技術や事例等について情報発信ができること ・所管部門からの相談等に対し、迅速かつ的確な助言（提案）ができること ・情報システムに関する事故・事件（インシデント）発生時、事業継続に向け、的確な対応（ハンドリング）を行い事象の解決にあたること
	育成方法 スキルアップ研修環境を活用し、DX応用研修（アドバンス）として、外部専門機関等においてICTに関する専門研修を継続的に受講

上記の人材モデルごとの育成目標を達成するために、具体的な研修の実施計画が以下のように策定された。

10. 研修実施計画

		DX人材によるDX推進目標		
		電子申請の拡充	AI及びRPAツールを活用した業務効率化	ICTを利活用したBPR
		オンライン会議及びペーパーレス会議の開催	オープンデータの公開	EBPMの実践
		令和5年度	令和6年度	令和7年度(あるべき姿)
全ての職員	◎デジタルリテラシー研修 ◎情報セキュリティ研修 【実施方法】eラーニング/毎年 8月～12月		◎DX理解研修(イントリ) 【実施方法】eラーニング	・ICTやDX基礎知識の定着 ・ICT利活用による業務実践
DX推進リーダー	◎DX理解研修(イントリ) 【実施方法】区主催 年2回 1回約40名		◎DX実践研修(スタンダード) 【実施方法】区主催 年2回 1回約40名	・ICT利活用の企画立案・実行・評価
ICTスペシャリスト	◎DX応用研修(アドバンス) 【実施方法】バンダー研修等 随時 eラーニング			高度専門知識の習得による適正なシステム運用
DX推進マネージャー	◎DX理解研修(イントリ)※13 【実施方法】区主催 年2回 1回約40名		◎DX理解研修(イントリ)※6 【実施方法】eラーニング※7	・DX推進リーダーの選任 ・ICT利活用方針の策定

また、令和6年度のDX人材育成研修の実施計画は令和6年6月に策定され、以下のような研修が計画されている。

4. 研修内容(1/2)

	研修内容
デジタルリテラシー研修	<p>【研修名】UMUリモートラーニング ICTの基礎コース(約2時間) 【対象者】全職員3年に1回[必須] ※ITパスポート以上の資格取得者は受講不要 【期間】8月～12月 【内容】 ICTリテラシーを組織全体で向上させるため、地方公共団体の一般職員が知っておくべきICTの基礎について学び、理解を深めるもの。</p>
情報セキュリティ研修	<p>【研修名】J-LISリモートラーニング 情報セキュリティコース(約2～3時間) 【対象者】全職員[必須] ※情報セキュリティマネジメント・情報処理安全確保支援士の資格取得者は受講不要 【期間】8月～12月 【内容】 基本的・実践的な情報セキュリティを学び意識を高めるとともに、地方公共団体の職員として知っておくべき、情報セキュリティ対策の意味と内容について学習するもの。</p>
DX理解研修 (エントリー)	<p>【研修名】J-LIS動画研修 自治体DX入門セミナー(約3時間) 【対象者】全職員[任意] 【期間】7月～12月 【内容】 日本初の自治体最高デジタル責任者(磐梯町CDO)及び愛媛県・市 町DX推進統括責任者として、あらゆる規模の自治体の自治体DXの戦略策定から実践までに関わってきた 講師によるわかりやすさを追求したセミナー。</p>
DX実践研修 (スタンダード)	<p>【研修名】自治体DX実践研修 ※職員課による研修 【対象者】係長級以下の職員のうちDXの推進を担う職員 【期間】5月・8月・12月 【内容】 DX人材の育成を図るため、DX推進の企画立案・実行・評価を行うために必要な知識や手法を身につける実践研修。</p>

4

4. 研修内容(2/2)

	研修内容
DX応用研修 (アドバンス)	<p>【研修名】Udemy コンテンツ学習(約20時間) 【対象者】DX推進リーダー(DX推進サポーター)[必須] ※ラーニングバスの設定 【期間】7月～令和7年2月 【内容】 別紙1参照</p>
	<p>【研修名】Udemy コンテンツ学習(約10時間) 【対象者】DX推進マネージャー[必須] ※ラーニングバスの設定 【期間】7月～令和7年2月 【内容】 別紙1参照</p>
	<p>【研修名】J-LIS 動画研修 【対象者】全職員[任意] 【期間】7月～令和7年2月 【内容】 別紙2参照 ※No.4及び14を除く</p>
	<p>【研修名】TDA(東京デジタルアカデミー) オンライン学習 【対象者】全職員[任意] 【期間】6月～令和7年3月 【内容】 東京都が運用するTDAポータルサイト(東京全体のDXを牽引する人材を育成するための「学びの拠点」)に登録し、当該サイトで提供されるデジタル関係の資料や動画等を利用して学習するもの。</p>

5

1) 令和5年度のDX理解研修

令和5年度の自治体DX理解研修は「自治体DX(デジタルトランスフォーメーション)とは何か」をはじめ、区のDX推進にあたり「具体的に何をすればよいか」など、他自治体の推進・活用事例を参考にしながら、自治体DXへの理解を深めることを目的としている。

業者の選定については、一つの研修に関する内容のため、公募型ではなく、プロポーザル方式に準じた内部での選定方式で行われ、提案内容等について、評価項目ごとに評価点を配点し、4社の中から政策経営部長、総務部長を含む6名の選定委員の総合点の最も高い事業者が選定された。

当該研修は、各課においてICT利活用の推進を担う人材である係長級以下の職員を対象とした研修と管理職を対象とした研修とに分けられており、各々2回ずつ、1回2時間半の研修時間で行われた。

係長級以下の職員を対象とした研修では、「自治体DXとは何か／自治体がDX推進に取り組む理由と推進のための手順／DX推進による業務の効率化と業務改善／気づきを得る WS／他自治体のDX推進・活用事例／質疑応答」という内容になっており、研修対象者約90名に対して、77名が研修を受講した。管理職を対象とした研修では、「自治体DXとは何か／自治体がDX推進に取り組む理由と推進のための手順／気づきへの促進／DXを推進するための管理職の役割／他自治体のDX推進・活用事例／質疑応答」という内容となっており、研修対象者99名に対して78名が受講した。

(令和5年度予算執行状況)

事業項目	予算額	決算額	執行率
DX理解研修	880,000 円	756,800 円	86%

自治体DX理解研修を受講した職員が区のDXを促進していく、という流れはあるが、自治体DX理解研修の受講生が自身の職務をチェックし、実際にどのようなアクションを起こしたかという状況を明確に文書や数値として記録はしていない。

なお、令和5年8月23日、24日に実施した令和5年度特別研修「自治体DX理解研修」(管理職対象)において、研修中に各受講生が付箋に書き出し、模造紙に貼り付けたワークの内容をまとめた資料を、職員ポータルシステム(公開羅針盤)の全庁掲示板に掲示(掲示期間1ヶ月)して情報共有が図られている。

2) 令和6年度のDX実践研修

令和6年度の自治体DX実践研修は「自治体DX(デジタルトランスフォーメーション)とは何か」を理解した上で、DX推進の企画立案・実行・評価を行うために必要な知識や手法を身につけることを目的としている。

業者の選定にあたっては、人材育成という研修事業の性質上、価格のみの競争入札には適さないため、特別区及び第五ブロックにおける研修実績や評価、区での研修実績における評価を踏まえ、提案依頼先事業者を選定し、4事業者から企画提案された内容について、政策経営部長、総務部長を含む6名の選定委員が選定評価基準に基づいて事業者の選定を行い、総合点で最も高得点である事業者が選定された。

(令和6年度予算執行状況)

事業項目	予算額	決算額	執行率
DX理解研修	1,605,780 円	1,605,780 円	100%

当該研修は係長級以下の職員のうちDXの推進を担う職員(DX推進リーダー)を対象として、1回約25名程度の終日の研修を3回行った。

研修の内容は「自治体DX推進のための手順(BPR)／業務の可視化とフローの作成(As-Is)／問題分析と施策検討／理想(To-Be)と現実解(Can-Be)の設定／計画立案と実践・効果測定を進め方／他自治体のDX・BPR事例(多数紹介)」となっており、研修対象者は約75名で実際の研修受講者は70名であった。自治体DX実践研修を受講した職員が区のDX化を促進していく、という流れはあるが、自治体DX実践研修の受講生が自身の職務をチェックし、実際にどのようなアクションを起こしたかという状況を明確に文書や数値として記録はしていない。

③DX人材育成のためのeラーニング環境の拡充(DX推進課)

職員のリスキリングを支援し、区のDXを推進していく人材を育成するために、オンライン学習環境を拡充した。管理職・DX推進サポーター・DX推進室職員を対象にオンライン動画学習サービスのライセンスを付与している。

研修ツールに関しては、すでに地方公共団体情報システム機構(J-LIS)の研修があり、eラーニングや動画研修が提供されていて、その他の事業者の研修サービスの提案も受けたが、いずれもコース数や専門性に「Udemy」が優れていることから、自主企画調査による他自治体での取組内容を研究した上で、当該ツールを導入している。

(令和6年度予算執行状況)

事業項目	予算額	決算額	執行率
DX研修受講ライセンス	7,425,000 円	4,867,500 円	65.5%

「Udemy」研修においては、利用者のアンケートは行っておらず、視聴時間を一つの評価指標として活用している。

令和6年度におけるアクティブユーザー203人の総視聴時間は、Udemy のサービス提供事業者より抽出したデータに基づき、約3,407時間で、この視聴時間の実績は、設定していたラーニングパス(サポーター向け20時間、マネージャー向け10時間)と比較して一定の学習意欲が確認できる一方で、研修内容や構成が一部の受講者にとって負担感につながっている可能性が見受けられた。

こうした定量的なデータと定性的な評価を踏まえ、令和7年度より以下の改善を実施している。

- ・Udemy のサービス提供事業者が推奨する講座一覧を参考に、役職・分野別に講座内容を再構成
- ・ラーニングパス型から「ラーニングパス+コンテンツ選択型」へと見直し
- ・研修時間の目安を、サポーター向け10～20時間、マネージャー向け5時間に短縮

これにより、受講者の負担軽減と学習継続の促進を図っている。

なお、DX推進サポーターの活動を振り返るアンケートにおいては、DX推進サポーター150人中67人が回答をしており、67人のうち86%がDXを推進するための学習機会として「Udemy」を評価しており、82%が自身のデジタル知識の習得に「Udemy」が役立ったと評価している。ツールへの評価は高いが、ラーニングパスが約20時間であるため、全て修了できなかったユーザーもおり、令和7年度からは、ラーニングパス+コンテンツ選択に変更し、コンテンツの内容や学習時間(10時間～20時間)の見直しを行っている。

④江東区DX人材確保育成計画の策定(DX推進課)

平成7年3月に江東区DX人材確保育成計画が制定され、当面の間は、高度専門人材については外部人材の活用を図ることとし、DX推進リーダー及びDX推進サポーターを重点的に育成することとしている。

(3) 実施した監査手続

- ① 令和6年度及び一部令和5年度に実施された主な取組実績に関して、事業を適切に実施しているかを把握するために関係法令、関連資料等を閲覧し、必要に応じて担当者へ質問を実施した。
- ② DX人材育成に関する取組を効果的、効率的に実施しているかを把握するために関連資料等を閲覧し、必要に応じて担当者へ質問を実施した。

(4) 監査の結果及び意見

<意見事項24>PDCAサイクルを通じた人材育成・DX推進の効率的・効果的改善について(DX推進課)

DX人材育成に関する研修については、受講率や受講時間などから、DX人材育成に関して一定程度の効果はあげられていると思われる。しかしながら、組織として研修等による人材育成の効果・効率性を向上させるためのPDCAサイクルは定められていない。「江東区情報化推進プラン」で「PDCAサイクルの考え方に則り、時代背景や経済社会情勢、ICTをとりまく環境の変化、テクノロジーの進化などを踏まえ、必要に応じ見直しを行い、整合性を確保することとします。」と公表しているため、PDCAをしつかり廻すべきである。例えば、研修に関しては、受講前、受講後、受講1ヶ月後などにアンケートを取り、どの程度実務を通してDXに寄与できているか、改善すべきと思われる点、などの情報を分析・評価(C)して、更なる改善のアクション(A)につなげることで、DXを推進していくことが期待される。そのようなアンケートは全庁同一システムで実施し、傾向等を分析するためにアンケート結果をデータベース化するなど、さらにDXを進めていくことが期待される。

<意見事項25>研修から得た情報の有効利用について(職員課)

管理職を対象とした「自治体DX理解研修」において、研修中に各受講生が付箋に書き出し、模造紙に貼り付けたワークの内容をまとめた資料を、職員ポータルシステム(公開羅針盤)の全庁掲示板に掲示(掲示期間1ヶ月)して情報共有が図られており、良い試みだと思われるが、その後フォローをする制度は確立していない。個人の行動だけで改善可能なものであれば受講1ヶ月後のアンケートなどでのフォローも可能であると考えられる。一方、組織的な対応が必要な事項については、責任と権限を定めてオーナーシップを明確にし、アクション(A)につなげて改善を確実に実施できるようにすることが期待される。

＜意見事項26＞DX推進サポーターが現場を動かすための人材育成について(DX推進課)

上記のとおり、DX推進サポーターの活動を振り返るアンケートにおいては、DX推進サポーター150人中67人が回答をしており、67人のうち86%がDXを推進するための学習機会として「Udemy」を評価しており、82%が自身のデジタル知識の習得に「Udemy」が役立ったと評価していて、当該 e ラーニングが一定の効果があったことを示唆している。しかしながら、未回答者が多いことから当該施策に対するコミットメントの欠如などの何らかの問題がある可能性がある。また、当該アンケート回答者67人のうち他のアンケート項目は以下のようになっている。

質問:DX推進において、どのような活動を行いましたか

「Udemy」でDX推進を行うために学習する	58
文章生成AIのワークショップに参加	22
Microsoft365 利用説明会に参加・動画視聴	30
PowerPlatform ハンズオンに参加・動画視聴	24
LoGo フォーム説明会に参加・動画視聴	25
ITパスポートなどの資格取得	7
その他	4

質問:DX推進課からお願いしていた活動以外で、自身からアクションをしたことはありましたか

はい	14
いいえ	53

このアンケート結果からは、DX推進サポーターは研修や資格取得についてはある程度参加して、能力を伸ばしているものと思われるが、本来期待されている「自身が所属する組織の課題に対し、デジタル技術・BPR手法を活用し積極的に立案・実行ができること」、「自身が所属する組織の職員に対し、デジタル技術等を活用したDX推進手法の指導・助言ができること」、という実務を動かす活動はできていない印象が伺える。既にいろいろな研修でインプットは進んできていると思われるので、確実にアウトプットができるように、研修という枠に拘らず、成功体験や失敗体験の共有や悩み・相談を一緒に考えるなど、DX推進サポーター仲間よろず相談会のような現場のニーズに合わせ、かつ現場を動かすための人材育成施策の実施が期待される。

<意見事項27>リスク評価を含めた監査結果の利用について(情報システム課)

情報セキュリティ監査は、監査項目を十分に実施しているかどうかで指摘事項か否かが判断され、指摘事項については、監査対象課により改善計画書が作成され、改善が図られており、一定の成果はあげていると考えられる。

しかしながら、指摘事項以外のその他として記載されている事項については、情報セキュリティの強化に役立つものもあるが、特に組織としてのフォローは行われていない。また、情報セキュリティ監査等の本来の目的は区の情報セキュリティレベルの向上に資することであり、テクノロジーの進化とそれに付随する情報セキュリティリスクは日進月歩で、状況の変化に応じて適時に変更・改善する必要が生じるものであり、リスクに変化が生じてくれば規定等を変更する必要も生じてくるものである。したがって、現状の準拠性の視点から指摘事項だけ監査結果をフォローするのではなく、指摘事項以外のその他の事項も記載事項も含めて、リスクアプローチに基づいた監査結果の利用が望まれる。

<意見事項28>根本原因の分析に基づくより効率的・効果的改善提案について(情報システム課)

情報セキュリティ監査等は、監査項目を十分に実施しているかどうかで指摘事項か否かが判断され、指摘事項については、監査対象課により改善計画書が作成され、改善が図られており、情報セキュリティの向上に一定の成果はあげていると考えられる。

しかしながら、指摘事項とその改善は指摘されている事象とその事象に対応するためだけの改善がなされているケースが多く、個別事象の改善にしかになっていないことが多い。区の情報セキュリティレベル向上に資するためには、当該指摘事項やその他の事項が発生した根本原因を分析し、全庁レベルでのリスク対応プロセスを行うことにより、より効率的・効果的な改善が図られる可能性を検討することが望まれる。

例えば、監査結果報告書で「(4)組織によって苦手な状況が抽出された事象」に記載されている4つの項目は、いずれもそれらの実施状況をモニタリングして確実に実施させるような全庁に渡る横断的なモニタリングプロセスがないことが根本原因の可能性があり、全庁ベースでの内部統制を整備・運用することにより、より効率的・効果的なリスク管理が可能になることなどが想定される。

<意見事項29>情報セキュリティの信頼獲得への更なる取組について(情報システム課)

現状行われている情報セキュリティ監査においても、指摘事項は相当数出ており、

改善に努めている状況である。今後、区民に対して情報セキュリティの安全性を理解してもらい、マイナンバーカードの利用などを通じてDXを更に促進するためにも、例えば、中野区や三鷹市のように、情報セキュリティマネジメントシステム(Information Security Management System。略称 ISMS)という情報セキュリティ対策の国際規格(ISO27001)に基づく取組を行うといったことも検討されたい。

5. その他のDX推進に関する事業

5-1. 窓口改革の推進(区民課)

(1) 個別事業の検討

区民の利便性の向上を図るとともに事務の効率化を進め、「書かない」「待たない」「迷わない」「行かない」、4つのスマートな窓口の実現を図るため、令和4年度からキャッシュレス決済の導入、令和5年度から全出張所への混雑情報提供サービス機能付き発券機を導入した。「江東区DX推進計画」ではさらに、自治体システム標準化・共通化への「移行前」と「移行後」「新庁舎への移転後」の3つのフェーズにわけ、フェーズごとの取組を進めていくものとしている。

1) キャッシュレス決済の導入

区役所並びに各出張所の窓口での住民票の写し・税証明書・印鑑登録証明書・戸籍関係証明書等の発行手数料の支払いにキャッシュレス決済を導入している。クレジットカード、電子マネー、二次元コード決済が利用可能であり、概ね一般的に使われる決済方法を網羅しており、利用者の利便性を図っている。

【使用可能なキャッシュレス決済(江東区役所と豊洲特別出張所)】

- ・クレジットカード(VISA、MasterCard、銀聯)
- ・電子マネー(Edy、iD、nanaco、WAON、交通系電子マネー)
- ・QRコード(Alipay、au Pay、WeChat Pay、楽天 Pay、merpay、d 払い、銀行 Pay、PayPay)

【決済手数料(江東区役所と豊洲特別出張所)】

決済種別	決済手数料(%)
クレジットカード	2.3%
電子マネー	2.3%
QRコード	3.25%

【導入費用(江東区役所)】

項目	金額
回線工事費用	23,980 円
窓口カウンター改造費用	282,909 円
合計	306,889 円

【ランニングコスト(江東区役所)】

	令和4年度	令和5年度	令和6年度
回線使用料	77,698 円	86,196 円	86,196 円
賃借料	621,940 円	678,480 円	678,480 円
保守料	562,650 円	613,800 円	613,800 円
決済手数料	396,283 円	461,369 円	617,762 円
消耗品費	36,630 円	38,390 円	34,056 円
合計	1,695,201 円	1,878,235 円	2,030,294 円

【江東区役所と豊洲特別出張所におけるキャッシュレス決済の利用状況】

(令和7年4月～9月)

支払方法	江東区役所	豊洲特別出張所
現金	51,769 件	12,853 件
QRコード(PayPay など)	11,461 件	3,510 件
電子マネー(交通系IC、nanaco など)	8,150 件	4,259 件
クレジットカード(VISA、MasterCard など)	12,657 件	3,606 件
キャッシュレス決済比率	38.3%	46.9%

令和7年4月～9月における窓口でのキャッシュレス決済比率は、区役所で38.3%、豊洲特別出張所で46.9%であり、合計で約4割程度となっている。これは「2025年度までにキャッシュレス決済比率を4割程度」とする政府目標と同程度である。政府は「将来的には8割程度」を目標としている。

区民課にヒアリングしたところ、キャッシュレス決済の導入にあたり、特段の負担はなかったとのことであった。業務効率の観点からは、現金について①毎日入金しなければならないこと、②釣銭を用意するために両替しておく必要があること等の理由によりキャッシュレス決済の方が効率的とのことであった。実際に現金の取扱いを廃止することは現実的でないが、区報やホームページでの案内によりキャッシュレス決済の利用を呼びかけ、利用率を上げていくことは可能であると思われる。

【亀戸出張所でのキャッシュレス決済】

亀戸出張所の窓口では、令和7年10月よりキャッシュレス決済の取扱いを開始した。令和7年10月における状況は下記のとおりである。

支払方法	件数	比率
現金	2,344	77.9%

QRコード(PayPay など)	221	7.3%
電子マネー(交通系IC、nanaco など)	199	6.6%
クレジットカード(VISA、JCBなど)	243	8.0%

令和7年10月のキャッシュレス決済比率は約22%であった。こちらは取扱い開始月であり、周知が進めば比率も上がってくるであろうと考えられる。

2) 窓口混雑情報提供サービス機能付き発券機の導入

区では、区役所窓口並びに各出張所における混雑状況をリアルタイムで把握できる窓口混雑情報提供サービス機能付き発券機を導入し、区ホームページにて公開している。

手続き案内

> 結婚・離婚

結婚・離婚時に必要な手続きや、離婚時の相談・支援をご案内します

> 妊娠・出産

妊娠・出産時に必要な手続き・届出のほか、健康診断・教室や手当・助成に関する情報をご案内します

> 入居・入学

保育園・幼稚園の入居手続きや、就学に関する情報をご案内します

> 引っ越し

住民・戸籍の手続きのほか、引っ越しの際に必要な申請や変更手続きをご案内します

> おくやみ

ご家族が亡くなった際に必要な申請や変更手続きをご案内します

区役所区民課・各出張所
リアルタイム窓口混雑状況

江東区役所区民課 窓口情報案内 更新

ご用件毎の混雑情報は下記の通りとなります

Q 番号検索

戸籍係 (青)			
「合計待ち人数」：0人			
受付内容	現在の待ち人数	現在受付番号	
戸籍の届出	0	1008	詳細
住民記録係 (オレンジ)			
「合計待ち人数」：6人			
受付内容	現在の待ち人数	現在受付番号	
戸籍の届出後の住所変更等	1	...	詳細
江東区外からの転入	0	2000	詳細
江東区内での転居・世帯変更	0	2303	詳細
江東区外への転出	1	2506	詳細
マイナカード保有者の転入・転居	0	2713	詳細

「リアルタイム窓口混雑状況」では受付待ち人数、交付待ち人数が確認できる。

「他施設混雑MAP」



「他施設混雑MAP」では各出張所(豊洲特別出張所を除く)における混雑状況を一覧できる。

主な費用(本庁、豊洲特別出張所)

項目	本庁	豊洲特別出張所
窓口案内システムの撤去及び設置作業	3,332,230 円	2,860,000 円
窓口案内システム賃貸借(5年)	15,015,000 円	9,735,000 円
窓口案内システム保守委託(6ヶ月)	356,400 円	—
混雑情報配信サービス提供業務(6ヶ月)	132,000 円	—

出張所(7箇所)

項目	金額
混雑情報配信サービス提供業務(初期設置・保守込みの賃貸借(5年))	19,800,000 円

3) 証明書類のコンビニ交付サービス

区では、マイナンバーカードを利用して、コンビニエンスストア等に設置されているマルチコピー機から、住民票の写し等の各種証明書類が取得できる。「江東区DX推進計画」においても、マイナンバーカードを使ったオンライン申請やコンビニ交付機能の利用促進を図るとともに、健康保険証等での利用など、マイナンバーカードの様々な機能を活用して、区民の利便性向上につながる取組を進めるものとしている。

(コンビニエンスストア等マルチコピー機で取得できる証明書類)

- ・住民票の写し
- ・印鑑登録証明書
- ・課税・非課税証明書(現年分のみ)
- ・戸籍全部・個人事項証明書(改製原戸籍、除籍全部・個人事項証明書は除く)
- ・戸籍の附票の写し

(手数料)

	窓口	コンビニ
住民票の写し・印鑑登録証明書・(非)課税証明書・戸籍の附票の写し	300円	200円
戸籍全部・個人事項証明書	450円	350円

(令和6年度の証明書類取扱件数)

	合計(有料)	内コンビニ交付	コンビニでの取得率
住民票の写し	304,585件	151,658件	49.7%
課税・非課税証明	61,837件	35,889件	58.0%
印鑑登録証明	129,007件	78,828件	61.1%

(令和6年度事務概説より)

(令和5年度の証明書類取扱件数)

	合計(有料)	内コンビニ交付	コンビニでの取得率
住民票の写し	309,271件	144,208件	46.6%
課税・非課税証明	53,076件	27,869件	52.5%
印鑑登録証明	131,022件	73,957件	56.4%

(令和5年度事務概説より)

(2)実施した監査手続

- ① 事業に関する計画、ホームページの案内、契約書等の書類を閲覧した。
- ② 区役所、豊洲特別出張所、亀戸出張所にてキャッシュレス決済並びに窓口混雑情報提供サービス機能付き発券機の利用状況についてヒアリングを行った。
- ③ マルチコピー機を利用した証明書等の取得状況についてヒアリングを行った。

(3)監査の結果及び意見

<意見事項30> 証明書類のコンビニ交付サービスに係る手数料の優遇について(区民課)

区では証明書類のコンビニ交付サービスの手数料について、上述のとおり窓口より100円安い手数料を設定している。これは、窓口交付時にかかる人件費とコンビニ交付時にかかる手数料との原価比較で説明が可能と思われる。またマイナンバーカードの取得を促進する効果も期待したものと考えられる。近隣の自治体においても窓口交付とコンビニ交付で差額を設けているケースがよく見られる。一方で、本人が手続できないなどの事情がある者とのサービス格差という側面がある。令和7年9月末時点で区におけるマイナンバーカードの取得率は79.1%(総務省資料より)であり、当面は優遇措置も理解が得られやすいものと思われるが、今後、マイナンバーカードの取得が進んだときには、改めて手数料の優遇措置が必要であるか検討されたい。

(参考:他の自治体における住民票取得手数料)

自治体	窓口交付手数料	コンビニ交付手数料	優遇幅
足立区	300円	150円	150円
江戸川区	300円	200円	100円
墨田区	300円	※ 200円	100円
横浜市	300円	250円	50円
松戸市	300円	300円	優遇なし

※墨田区は期間限定(令和7年12月1日～令和8年5月31日)で10円

(監査人調べ)

5-2. 電子図書館事業(江東図書館)

(1)個別事業の検討

令和5年7月10日より、こうとう電子図書館の提供を開始した。電子図書館とは「インターネットに接続したパソコンやスマートフォン、タブレット等の通信機器を利用して、2

4時間、電子書籍の貸出・返却・閲覧等が可能なサービス」である。

利用対象は、江東区内在住・在勤・在学の方で、区立図書館貸出カードを所持している者とされている。

利用方法として、貸出カード番号(利用者ID)及び初期パスワード(OPACと共通)を用いてログインする仕様である。貸出・予約ルールは「貸出点数:2点まで」「貸出期間:14日間」「予約点数:2点まで」「置き期間:7日間」と明記されている。システム連携(令和6年10月11日)以降はOPAC側でのパスワード設定に統合されている。

令和7年3月末時点で、貸出件数53,346件、コンテンツ数5,522件である。サービス開始にあたり、区立小中学校の4年生以上の児童生徒に専用IDを配布、1人1台端末でも利用できるようにした。令和6年度は3年生以上に配布を拡大し、各学校の協力のもと、朝の読書活動などで使用している。

(令和6年度「江東区のとしょかん」事業概要より)

電子図書館の利用環境・アクセシビリティ機能として、文字や画像の拡大・縮小、画面の色反転、音声読み上げなど視覚・操作面に配慮した機能が提供されている。また、多言語対応・読み放題ジャンル・児童書・小説・レシピ本・旅行ガイドなど、ジャンルも幅広く扱われており、英語・韓国語・中国語等の外国語コンテンツもある。

電子書籍の導入にあたって、区立図書館サービス計画には「来館困難者や視覚障害者等へのサービス拡充につながる点も踏まえ、電子書籍に対する利用者のニーズや、公共図書館向けコンテンツ数、民間サービスを含めた電子書籍の普及状況等を注視し、費用対効果を見極めながら、導入への検討を進めます。」とされている。

今後の課題として、「利用促進」「利用者の認知」「コンテンツ数の充実」「アクセス端末・通信環境の整備」「平常時・非常時を問わず利用可能な読書環境の維持」などが考えられる。また、学校との連携強化や家庭学習支援との関連も視野に入れており、ICT環境を含めた教育支援の側面が今後の運用・評価の焦点となると考えられる。

なお、電子図書館については小中学生への教育効果・リスクリングの一環としての図書館事業の活用などいろいろな視点があるが、それらの教育効果等については様々な考えがあることから本監査報告書では取り扱っていない。

(2)実施した監査手続

- ① 業務の概要を把握した上で、以下の資料を入手して閲覧・検討を行い、必要に応じて担当者へ質問等を行った。
- ② 関連する契約書等の支出決裁書類を入手して内容の検討を行った。

(3) 監査の結果及び意見

<意見事項31> 電子書籍貸出契約の仕様の明確化によるベンダーロックイン低減の必要性について(江東図書館)

電子書籍貸出システム導入・運用業務委託について、ID連携方式、データ取得条件に加えて、契約終了時に他ベンダーへ移行する際に必要な条件(提供データ一覧、データ形式、移行手順、移行協力義務、費用負担等)を契約書単体で把握できるよう明示し、図書館管理システム(LMS)との関係性を含めて、依存関係が存在しても移行や更新に支障が出ない管理可能な状態として体系化することが必要である。これにより、「江東区DX推進計画」が求める「業務プロセスの見直し」(p.20)、「共同調達」(p.21)に必要な可視性・交換可能性・共通仕様化を満たし、ベンダーロックインが契約構造上から発生しにくい状態を実現すべきである。

現行の電子書籍貸出契約では、移行に必要なデータ形式・ID連携の取扱い・移行協力の方法と範囲・費用分担などが契約書単体で明確化されておらず、他の契約に依存して全体像を把握する構造になっている。この状態は、更新時や他ベンダーへの移行判断に必要な前提情報が不透明となり、ベンダーロックインの主因となる。

また、同頁の「共同調達」は、「同じ仕様での調達」を複数自治体で行うことを想定しており、移行元の仕様が契約単位で明確でなければ、自治体間で共通仕様を構成することも共同調達に参加することもできない。

さらに「業務プロセスの見直し(BPR)」は、業務・データ・システムの構造を見える化し再構成することを求めているが、電子書籍サービスの仕様が契約段階でより明確化し、業務再設計に必要な前提情報を明確にする必要がある。

<意見事項32> 電子図書館事業における共同調達の必要性について(江東図書館)

電子図書館の導入・更新に際して、複数自治体が協力して共同調達を行い、サービス提供に不可欠な配信基盤や運用などの固定的な費用を広域で分担する方法も検討されたい。複数の自治体で共通の技術・業務仕様(データ形式、認証方式、移行時の取扱い等)を整備して標準化を進め、これにより住民一人あたりの費用を低減することが可能となる。また、図書の共同購入や選書プロセスの一元化により、コスト削減に加えて職員の業務負担の軽減も併せて実現すべきである。

「江東区DX推進計画」では、「東京都や他自治体等とのシステムの共同開発や共同調達を推進し、スケールメリットを活かしたシステム導入を進める」(p.21)と明記している。この「スケールメリット」により、複数自治体が共同で調達・運用することで、構築・保守等に係る固定的経費を分担し、住民一人あたりの運営コストを低減できる。電子

図書館のような、物理的施設を持たずにサーバ維持費・ライセンス費・コンテンツ管理費といった固定費が中心となるサービスにおいては、この方針が特に適用しやすく、また地理的な障害が少ないため他自治体との協働もしやすい分野である。

(参考:他自治体の共同調達・共同運営の先行事例)

1)長野県「デジとしょ信州」(県+77市町村の協働)

県と全77市町村が協働して電子図書館を構築・運営しており、行政の公式事例集で広域での運営体制や成果が紹介されている(内閣官房「デジタル実装型地方創生交付金」事例紹介、令和5年)。本事例では共同で基盤を整え、各自自治体が費用を分担するスキームが示されている。書籍購入プロセスにおいても、クラウド上で複数自治体が参加できる選書ワークフローを構築。これにより、各自自治体の希望蔵書を集約・共同購入する仕組みとし、購入までの手続・時間コストを削減している。

2)久留米「くるめ広域電子図書館」(4市2町の共同運営)

福岡県久留米市を中心とする連携中枢都市圏では、共同調達によって電子図書館を広域運営している。中心市が導入方法や運営ルールを取りまとめ、複数自治体が共同で運営している(久留米市広域連携中枢都市圏構想資料、令和4年)。

<意見事項33>こうとう電子図書館事業に係る経費の開示について(江東図書館)

「令和6年度江東区の図書館事業概要」では、経費が以下のとおり示されている。

○「こうとう電子図書館」経費

(単位千円)	令和5年度	令和6年度
予算額	17,017	5,648
決算額	16,017	5,643

これは主として電子書籍コンテンツに係る部分であり、サーバ保守費用等が含まれていない。開示される経費については、電子図書館に係る全ての契約を含めるべきである。その他の図書館システムの契約の中に電子図書館に係る費用が含まれているが、これらも考慮した上で経費を算定すべきである。現状においては、「経費」に含まれる費用の定義も明確ではなく、区民に対する適切な情報開示となっているとは言い難い。経費の範囲を明確化し、電子図書館に生じた費用を可能な限り合理的に算定し開示すべきである。

5-3. プレミアム付き商品券事業(経済課)

(1) 個別事業の検討

令和6年度に実施されたプレミアム付き商品券事業「こうとう商店街DEお買い物券+2024」は、物価高騰等への支援及び地域消費の喚起を目的とする経済対策事業として実施された。令和6年に実施された事業の主たる目的は、取扱店募集要項において「急激な物価高騰の影響を受ける商店街を中心とする店舗や家計を応援するため」と明記されている。販売総額は約14億円(紙7億円、デジタル7億円)であり、いずれもプレミアム率30%(紙:2億1千万円・デジタル:2億1千万円)が設定されている。

本事業の実施主体は商店街連合会であるが、紙・デジタル両方式の発行費用及びプレミアム補助を区が全額補助する仕組みとなっており、令和6年度における区の財政負担は、プレミアム補助約4億2千万円に加え、管理コスト 164,289,324 円(発行総額比約9%)を含め、総額約5億8千万円に上る。この管理コストには、共通経費(コールセンター運営費、広告宣伝費、取扱手数料、加盟店管理費)、紙方式固有経費(印刷・配送・販売手数料・回収費)、デジタル方式固有経費(サーバ運用費、アプリ設計・改修費・クレジットカード手数料)等が含まれる。また、デジタル方式では独自アプリ「regionPAY」を採用しており、ここ数年は毎年度実施されているが継続的な事業ではないので、制度改定や委託業者変更に伴い初期設定・システム改修費用が毎年度発生している。

(紙・デジタル商品券の詳細)

本事業では、利用者の多様なニーズに応えるため、従来からの紙商品券と、利便性の高いデジタル商品券の2種類が用意された。それぞれに特徴があり、対象者や利用方法が異なる。

紙商品券は、スマートフォンを持たない高齢者層など、デジタルに不慣れな区民でも安心して利用できるよう配慮された形式である。購入対象者を「区内在住者」に限定する。

デジタル商品券は、購入対象者を限定せず「誰でも購入可能」とした点が特徴である。これにより、区外からの通勤・通学者など、昼間人口による消費の取り込みも期待された。決済は1円単位で可能であり、利用者にとっては会計時に無駄なく使い切れる利便性があり、事業者にとっては釣銭準備の負担が軽減されるメリットがある。応募から購入、決済までがスマートフォン一つで完結する。

(利用店舗の区分(A券・B券))

本事業のもう一つの重要な特徴は、利用店舗の規模に応じて2種類の券種(A券・B券)を設けた点にある。

券の種別	内容
A券(8,000円分)	商店街に加盟する店舗や中小規模の店舗など、「商店街・中小店舗取扱店」に限定して利用可能。
B券(5,000円分)	A券の対象店舗に加え、スーパーマーケットなどの大型店を含む「全取扱店」で利用可能。

(<https://koto-okaimono-premium2025.jp>)

(2)実施した監査手続

- ① 業務の概要を把握した上で、以下の資料を入手して閲覧・検討を行い、必要に応じて担当者へ質問等を行った。
- ② 関連する契約書等の支出決裁書類を入手して内容の検討を行った。

(3)監査の結果及び意見

<意見事項34> デジタルシフトを促す補助金インセンティブ設計の導入について (経済課)

現行の補助金制度は、事業主体である商店街連合会がデジタルシフトを推進するインセンティブが設計されておらず、結果として紙・デジタルの発行比率が2年連続で1:1のまま固定されている状況にある。この点、区は補助金制度の中に、商店街連合会がデジタルシフトに取り組むことを促すインセンティブを組み込むべきである。

区内においてはデジタル化が進んでいない店舗が多く存在するため紙・デジタルの発行比率を1:1としているが、区が補助金という公金を支出する以上、その配分方法を工夫することで、事業主体である商店街連合会の自主的なデジタルシフト努力を促し、結果として区民の利便性向上と地域全体のデジタル化につなげることは、「江東区DX推進計画」の「取組5:地域のデジタル化」における「健康ポイントやデジタル商品券などの地域のデジタル通貨等の流通を促進し、地域振興への活用や区民の暮らしの向上を図ります」という目標と整合するものである。

区は「江東区DX推進計画」を策定しており、補助金を支出する以上、その用途が区の政策目標に合致するよう誘導するのは、補助金交付者としての責務である。デジタル化へのインセンティブ設計は、区の政策目標達成へと舵を切るための合理的な手

法であるものとする。

<意見事項35> デジタル決済システムのコスト負担構造について(経済課)

デジタル決済システムには様々なシステムがあり、区が独自アプリ「regionPAY」のシステム費用を全額負担する現行スキームが妥当かどうか、財政的持続可能性と利用者利便性の両面から十分な検討がなされるべきである。より具体的には、区は、補助金交付者として、事業主体である商店街連合会に対し、現行の「regionPAY」に係るシステム費用(区負担分)と、「PayPay」等の汎用決済サービスを導入した場合の総費用(区負担分)を比較できる情報を入手し、区の財政負担を軽減し、かつ区民の利便性を最大化するプラットフォームを選定するよう動機付けすべきである。

独自アプリ「regionPAY」の採用により、加盟店は決済手数料が無料となる一方、決済手数料、システム構築費用、改修費用、問い合わせ対応等の事務費用は、区が交付する補助金によって賄われており、慎重な補助金支出が求められる。さらに、利用者は、商品券のためだけに新たなアプリをインストールし、使い方を学習しなければならないが、多くの区民が既に使い慣れている「PayPay」等の汎用決済サービスと比較し検討する必要がある。品川区の事例では、「PayPay」アプリから直接申込・購入でき、購入後即時チャージされる高い利便性を実現している。どちらのモデルが優れているかを断じることは難しいが、地域経済全体(区の財政、加盟店の経営、区民の利便性)にとってどちらが総合的に有益なのか、客観的な比較検証が必要である。

<意見事項36> 申込上限の一本化による制度の簡素化について(経済課)

紙・デジタルで申込上限を別枠にしている現行制度は、利用者にとって不要な二重手続を強いるものであり、上限を一本化して制度を簡素化するよう事業主体に働きかけるべきである。紙・デジタルでそれぞれ申込上限(各3万円)が設定されているため、高額購入を希望する利用者は両方に申し込む必要があり、結果として二重の手続を強いられている。さらに、利用時にも紙の商品券とスマートフォンの両方を持ち歩く必要が生じ、負担を強いる。名古屋市の実例では、「紙」または「電子」のいずれか一方を選択した上で、一人あたり5口までというシンプルな上限設定になっており、利用者の選択を尊重する形となっている。制度設計において、利用者が「どちらか一方を選ぶ」のではなく「両方申し込まざるを得ない」状況を作り出していることは、「江東区DX推進計画」における「視点1: 区民にやさしい」デジタル化の観点から検討の余地があるものとする。

＜意見事項37＞補助金交付におけるデジタル利用支援について(経済課)

デジタルデバインド対策は「紙媒体の維持」ではなく、「デジタル利用の積極的支援」に重点を置くべきである。区は、補助金交付の方針として、デジタルデバインド対策の重点を「紙媒体の維持」から「デジタル利用の積極的支援」へと転換することを明確にすべきである。具体的には、紙媒体の発行・印刷経費への補助は段階的に縮小し、その分の財源をデジタル利用支援策へとシフトする。また、既存の「高齢者スマートフォン教室・相談会」と商品券事業を戦略的に連携させ、申込・利用期間中に「デジタル商品券・集中サポート月間」を設け、区内各所で専門の相談員が出張相談会を開き、アプリのインストールからチャージ、決済までを支援する体制を構築するといった方法も考えられる。デジタルデバインドへの配慮から紙媒体の商品券を維持することは、一見、区民にやさしい選択に見える。しかし、区が「江東区DX推進計画」を掲げ、「誰一人取り残さない、人にやさしいデジタル化」を目指す以上、その本質は「紙媒体に頼らなくても済むように、デジタルを使えるよう支援すること」にある。また、二方式が併存することによる加盟店・利用者の負担も無視することはできない。区が補助金を交付する立場としては、公金は未来への投資であるデジタル利用支援にこそ重点的に配分されるべきと考える。