

番号	監査の結果又は意見内容の概要	事実・理由及び措置の概要
意見1	<p>○予定価格を大幅に下回る落札時の調査について（P55） 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・パカード合同会社）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。</p>	<p>予定価格を大幅に下回る落札については、落札価格が予定価格の50%を下回る場合には、落札事業者にヒアリングを行い、履行可能性や品質確保について確認及び記録することを内部でルール化した。</p> <p style="text-align: right;">【DX推進課】</p>
指摘1	<p>○見積の詳細な分析の必要性について（P56） 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、参考見積書を入手しているが、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、より詳細な情報を入手し、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。</p>	<p>本件の随意契約においては、事業規模が大きいため、契約書の内訳明細書は一式表記となっているが、予算策定及び契約締結の各段階においては、事業者から、プロジェクトごとにプロジェクト概要、作業内容及び金額を記載した内訳資料を別途入手している。 令和7年度からは、作業単位での詳細な見積額の提示を事業者に求め、CIO補佐官による確認を通じた見積精査を実施している。今後も、見積内容の精度が十分でないものについては、引き続き事業者から詳細な見積額を提出させるとともに、CIO補佐官の専門的知見を活用して見積の妥当性を検証し、より適切な予算積算及び契約判断に努めていく。</p> <p style="text-align: right;">【DX推進課】</p>
意見2	<p>○再委託先、再々委託先の詳細確認について（P56） 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。</p>	<p>再（々）委託の承認にあたっては、重要度又はリスクの高い業務について再（々）委託先ごとの作業範囲や体制を明らかにした資料の提出を求め、区として業務分担の実態を把握した上で承認判断を行い、適切な再（々）委託管理に努めていく。</p> <p style="text-align: right;">【DX推進課】</p>

番号	監査の結果又は意見内容の概要	事実・理由及び措置の概要
意見3	<p>○在宅勤務型テレワークの推進について (P57)</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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）、「在宅でできる勤務に限られている」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。</p> <p>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。</p> <div data-bbox="240 835 1231 953" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 </div> <p>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、実施率は多少上向し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。</p>	<p>在宅勤務型テレワークについては、職員のワーク・ライフ・バランスの向上や多様な働き方の実現に資する取組であるとともに、業務改革や災害時等における行政機能維持の観点からも重要な施策であると認識している。</p> <p>一方で実施率が十分に高まっていないことや、在宅で対応可能な業務に限られていること、出勤職員の負担増への懸念、管理職層における活用が十分でない点については、テレワークを前提とした業務のあり方や意識改革が十分に進んでいないことによる課題であると受け止めている。</p> <p>しかし、窓口対応をはじめとする対面業務を主に担う部署など、性質上テレワークの活用が難しい職場が存在することもあり、短期間で一律に改善を図ることは容易ではないという認識である。</p> <p>これまでは管理職が各課に配備されたテレワーク端末を所属職員と共用していたが、令和7年11月より管理職に一人一台端末が配布されていることから、今後は管理職の実施率の向上も期待される場所である。</p> <p>今後は、テレワークの効果や課題を踏まえ、業務の特性に応じた活用のあり方や、制度・運用面における改善について検討を進めるとともに、管理職層を中心にテレワークの趣旨や有効性への理解を深め、率先した活用が図られるよう働きかけていく。</p>
意見4	<p>○広義のテレワーク施策の全体構想について (P60)</p> <p>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、出張先で庁内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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <div data-bbox="240 1577 1231 1837" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 </div> <p>「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。</p>	<p>管理職の端末については、令和7年度に職場内外で同じ端末を利用できる環境を整備した。引き続き、モバイルワーク及び在宅勤務型テレワークに係る利用状況や職員ニーズを継続的に把握しながら、関係課と連携し、広義のテレワーク施策全体のあり方について検討を進めていくとともに、端末の運用方法や貸出のあり方についても、利便性、コスト、セキュリティの観点から、最適な方法を継続して検討していく。</p>

【職員課】

【DX推進課・情報システム課】

番号	監査の結果又は意見内容の概要	事実・理由及び措置の概要
意見5	<p>○会議におけるペーパーレス化の推進について（P61） 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り、かつ、「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。</p>	<p>区では、教育委員会において、審議の特性上資料が多いことや開催頻度を踏まえ、専用端末を整備することでペーパーレス化を推進してきた。一方、他の審議会等については、会議の規模や資料量、開催頻度等が異なることから、同様の手法を一律に導入するのではなく、費用対効果等を考慮する必要がある。 なお、令和5年度に、来庁した外部の出席者がペーパーレスによる会議に参加できるよう専用端末の貸出しを開始した。 また、庁議や各組織体における会議では、「Microsoft Teams」の活用のほか、共有フォルダに格納した資料の参照によるペーパーレス会議が行われている。 審議会等については、引き続き、教育委員会の取組を参考にしつつ、その特性に応じて、各所管で「Microsoft Teams」等の活用の検討を進め、ペーパーレス化を図っていく。あわせて、内部会議における既存の取組を継続し、会議におけるペーパーレス化を一層推進していく。</p>
意見6	<p>○柔軟な働き方を実現する執務スペースの改善について（P62） 「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。</p>	<p>令和8年度より、内部事務DXのワーキンググループで作成したロードマップに基づき、執務室改革やペーパーレス化の取組、電話環境の改善、無線LANの拡充等を進め、柔軟な働き方を実現できる職場環境の整備を進めている。 なお、電話のあり方については、令和8年度に予定している「Microsoft Teams電話」の検証結果を踏まえ、業務に適した電話環境の検討を行うこととし、庁内LAN無線環境については、令和8～9年度にかけて出先施設の無線化を進める予定である。</p>
意見7	<p>○シナリオ自作型RPAのリスク評価体制の整備について（P78） 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。</p>	<p>シナリオ自作型RPAのリスク評価については、既存の利用管理表等を活用した確認方法による運用ルールの遵守状況の把握と定期的な利用状況の確認を行い、必要に応じて助言や改善を図り、リスクの低減と円滑なRPA活用の両立を図っていく。</p>
	<p>○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（P79） 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。</p> <p>■「利用している」・「利用を検討している」の合計割合</p> <ul style="list-style-type: none"> ・Win Actor（RPAツール）：約10% ・DX-Suite（自作AI-OCRツール）：約10% <p>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。</p>	<p>令和8年1月に実施したDXの取組に関する調査では、個人・組織の二つの調査を実施し、ツール未利用の理由に関する設問を拡充するとともに、職層や年齢、業務内容とのクロス集計を行った。これにより、ツールが十分に活用されていない要因を詳細に把握した。 今後は、本調査結果を踏まえ、利用していない理由に応じて操作説明会の開催や活用事例の紹介等を行うなどの対応を進め、シナリオ自作型RPA及び自作AI-OCRツールの活用を促進していく。</p>

番号	監査の結果又は意見内容の概要	事実・理由及び措置の概要															
意見8	<table border="1" data-bbox="240 205 1231 428"> <thead> <tr> <th></th> <th>Win Actor (RPAツール)</th> <th>自作AI-OCRツール</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ツールの存在を知らない</td> <td>約 22%</td> <td>約 32%</td> </tr> <tr> <td>使い方がわからない</td> <td>約 12%</td> <td>約 11%</td> </tr> <tr> <td>機能が業務になじまない</td> <td>約 59%</td> <td>約 50%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>約 7%</td> <td>約 7%</td> </tr> </tbody> </table> <p>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。</p> <p>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。</p>		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%	<p style="text-align: right;">【DX推進課】</p>
	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%															
意見9	<p>○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 (P79)</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> ・「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。 </div> <p>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。</p>	<p>令和8年度は、生成AIツール「Microsoft 365 Copilot」を管理職及びDX推進サポーターへ導入するとともに、GovTech東京と共同で生成AIツール「Dify」の検証を行う予定である。</p> <p>今後は、「Microsoft 365 Copilot」、「Dify」、「NICMA」について比較検証を行い、区における生成AIツールの活用方針や構成を整理するとともに、各ツールの特徴や使い分けを明確化した内容を反映する形で、生成AI活用ガイドラインの改定を行う。</p> <p style="text-align: right;">【DX推進課】</p>															
意見10	<p>○文章生成AIの利用促進に向けた施策の実施について (P80)</p> <p>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。</p> <p>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」、「使う時間が無い」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。</p>	<p>令和7年9月に「Microsoft Teams」と連携した「Copilot チャット」を導入した結果、令和8年1月の調査では利用率が58%となり、前回の「NICMA」の利用率25%から生成AIの利用が大きく進展した。要因としては、庁内広報誌による周知や活用事例を充実させたマニュアルの提供、「Microsoft Teams」との連携によるアクセスのしやすさが利用促進につながったものと考えられる。</p> <p>今後は、令和8年1月に実施した調査結果について更なる分析を進め、ガイドラインの更新や庁内周知の強化など、生成AIの活用拡大に向けた取組を進めていく。</p> <p style="text-align: right;">【DX推進課】</p>															

番号	監査の結果又は意見内容の概要	事実・理由及び措置の概要																					
意見11	<p>○道路関連資料の利用状況について (P83) 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。</p> <p>(道路課工事図面年間ファイル閲覧回数)</p> <table border="1" data-bbox="243 520 872 804"> <thead> <tr> <th>部署名</th> <th>橋梁</th> <th>道路</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理課</td> <td>7</td> <td>50</td> </tr> <tr> <td>道路課</td> <td>141</td> <td>1,640</td> </tr> <tr> <td>河川公園課</td> <td>192</td> <td>215</td> </tr> <tr> <td>施設保全課</td> <td>111</td> <td>265</td> </tr> <tr> <td>建築課</td> <td>—</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>総計</td> <td>451</td> <td>2,173</td> </tr> </tbody> </table>	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	<p>令和8年度は、既存システムから統合型GISへのデータ移行期間であるため、道路関連資料の利用状況については、システム管理者に既存システムの利用状況を確認し、状況把握に努める。令和9年度以降は、DX推進課からの利用状況報告を基に、庁内での利用拡大や業務効率化を図り、統合型GISのさらなる利活用につなげていく。</p> <p style="text-align: right;">【道路課】</p>
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																					
意見12	<p>○電子申請に伴う業務の効率化について (P88) 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。</p>	<p>令和7年度はオンライン化支援策として、スポット相談、伴走支援、LoGoフォーム操作説明会、BPR支援等を実施している。 引き続き、令和8年度もこれらの支援を継続し、電子申請での受付後の事務処理を含めた業務全体の効率化について、DX推進課による支援のもとで取組を進めていく。</p> <p style="text-align: right;">【DX推進課】</p>																					
意見13	<p>○利用者目線での申請フォームの設定について (P89) 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。</p>	<p>「LoGoフォーム」による申請フォーム作成にあたっては、今後、想定する利用デバイスや入力項目の構成、操作性等について利用者視点での考え方を整理し、マニュアル等に追記するとともに各所管課へ周知することで、利便性の高い電子申請フォームの作成を促進していく。</p> <p style="text-align: right;">【DX推進課】</p>																					
意見14	<p>○システム更改の効果測定・検証体制について (P96) 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。</p>	<p>システム機器更改にあたり、プロジェクト開始時に目標を設定することは重要と認識しており、現在もプロジェクト計画書に目的として記載しているところである。一方で、機器更改は一般的に耐用年数や保守部品の供給停止を理由に実施していることや、稼働率・障害件数などは外部要因の影響も大きいことから、定量的なKPIがなじむかという課題もあるため、リスク低減・安定稼働確保の観点からどのような目標設定や効果測定が適切か検討していく。</p> <p style="text-align: right;">【情報システム課】</p>																					
意見15	<p>○運用支援業務における費用対効果の検証について (P96) 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。</p>	<p>運用支援における監視・分析業務は「サービスレベルの維持」「障害検知」等を目的としており、予防保守などの役割を担っている。また、分析結果は毎月の性能分析レポートで報告を受け、リソース逼迫などの情報に基づき関係システムベンダーに対応を求めるなど、安定稼働に寄与している。 今後も分析結果等を予防保守やシステムの安定稼働、機器更改時の設計等に有効活用するとともに、運用支援業務の費用対効果等を評価する仕組みについては、他の事例なども参考に研究していく。 月額単価や業務内容の変更点及びその理由等については、毎年度事業者と協議の上精査しているところであり、引き続き適正な契約締結に努める。</p> <p style="text-align: right;">【情報システム課】</p>																					

番号	監査の結果又は意見内容の概要	事実・理由及び措置の概要
意見16	<p>○利用実績データに基づく費用対効果の検証について (P97) 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。</p>	<p>令和8年度にOpenRoaming対応の公衆無線LANへの更新を予定しており、更新にあたっては、サービス内容とコストを総合的に比較判断した上で導入する。 導入後は、利用状況等のデータを継続的に把握し、必要に応じて利用促進策や運用改善を行うとともに、費用対効果の検証結果を今後の整備計画や他施設への展開に活用するなど、データに基づく事業運営を進めていく。</p>
意見17	<p>○セキュリティパッチ適用及び脆弱性管理について (P97) 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。</p>	<p>令和8年度のOpenRoaming対応公衆無線LANへの更新にあたり、事業者と協議の上、セキュリティ対策状況を定期的に確認・報告する仕組みの構築を検討する。その際、部外秘情報への配慮を行いつつ、提供可能な範囲での情報共有により、公衆無線LANサービスの安全性を継続的に確保していく。</p>
意見18	<p>○学校施設等への投資効果の検証について (P98) 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る契約設計を行い、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。</p>	<p>令和7年度に公衆無線LANの整備のあり方について整理し、学校施設等については、費用対効果を踏まえ、災害発生時に設置する可搬型の公衆無線LANを導入する方針とした。</p>
意見19	<p>○アクセスポイント故障時の対応について (P98) 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、契約の履行状況の評価する必要がある。</p>	<p>本不具合については、同一アクセスポイントにおいて複数回の接続不具合が発生し、再起動による一時的な対応を行ったが、発生当時の詳細な接続環境を十分に把握できず、原因の特定や継続的なフォローアップが難しかった。 今後は、アクセスポイントの不具合が発生した場合に、暫定対応にとどまらず、可能な範囲で原因の整理や再発防止に向けた検討を行うとともに、業務報告書における記載内容の充実について受託者と協議する。また、報告内容について確認・精査を行い、必要に応じて改善を求めるなど、保守対応の実効性を確保することで、安定した公衆無線LANサービスの提供に努めていく。</p>

【DX推進課】

【DX推進課】

【DX推進課】

【DX推進課】

番号	監査の結果又は意見内容の概要	事実・理由及び措置の概要
意見20	<p>○長期間にわたるサービス停止について (P99) 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防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。</p>	<p>令和8年度に予定しているOpenRoaming対応公衆無線LANへの切替にあたり、事業者と協議の上、故障発生時の対応手順や役割分担、復旧に向けた対応の進め方について整理・明確化する。また、体育館等の物理的影響を受けやすい環境については、設置方法や保護措置の妥当性を確認し、同様の長期サービス停止が発生しないよう、運用面での改善を図っていく。</p> <p style="text-align: right;">【DX推進課】</p>
意見21	<p>○所内研修受講状況の把握について (P102) 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。</p>	<p>全庁共有フォルダ内で公開した動画の視聴による研修を実施したが、職員別の動画視聴状況をシステム上では把握することができなかった。今後アクセシビリティに関する大幅な運用変更などにより、全庁向けの研修を実施する場合には、研修受講状況を把握する方法について検討する。</p> <p style="text-align: right;">【広報広聴課】</p>
意見22	<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 (P102) 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。</p>	<p>区ホームページには、利用者が意見をフィードバックできる機能を設定しているが、設問内容は「有用性」と「検索性」のみに限定されている。 より多くの利用者からホームページに対する具体的な意見を募るため、令和7年12月に「江東区公式HPアンケート」を作成し、「利用者の属性」「利用目的」「掲載情報のわかりやすさ」「各種機能の満足度」などの利用者の声の把握に努めている。アンケートフォームは、令和7年12月21日号区報や区公式LINEで周知し、令和8年2月末時点で999件の意見が寄せられている。 アンケートは常時公開しているが、定期的に周知することにより、より多くの区民の意見を把握し、区ホームページのさらなる利便性の向上につなげていく。</p> <p style="text-align: right;">【広報広聴課】</p>
意見23	<p>○委託業者に対するフィードバックについて (P103) 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。</p>	<p>高齢者向けスマートフォン教室の委託業者に対し、月次の定例会において提出された報告書及び年間事業実績報告書を基に実施状況の確認を行い、必要に応じて運営方法の見直しや改善依頼を行ってきた。しかしながら、これらの確認は業務遂行状況の把握を中心としたものであり、ご指摘のとおり、業者選定時の期待と実際の成果を比較・評価するという観点では十分ではなかったと認識している。 今後は、委託業者の業務実施体制や履行状況をより客観的かつ総合的に評価するため、「プロポーザル方式採用事業評価票」を活用し、事業の実施体制、履行状況、区との連絡体制、改善指示への対応等について評価を行う。これにより、委託業者の導入効果や成果を明確化し、必要に応じて契約条件の見直しや委託業者の変更を検討できる仕組みを整備する。引き続き、より質の高いサービスが提供されるよう、適切な評価及びフィードバックの実施に努めていく。</p> <p style="text-align: right;">【長寿応援課】</p>
意見24	<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 (P113) 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をしっかりと廻すべきである。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。</p>	<p>DX推進サポーターへのアンケート結果から、研修による知識習得状況や業務への活用状況、支援活動の実績等を把握し、DX人材育成の効果と課題を整理する。当該アンケートは毎年度末に実施する予定とし、その結果を研修内容や支援施策の改善に反映するとともに、継続的な評価を行うことで、効率的かつ効果的なDX人材育成を推進していく。</p> <p style="text-align: right;">【DX推進課】</p>

番号	監査の結果又は意見内容の概要	事実・理由及び措置の概要																		
意見25	<p>○研修から得た情報の有効利用について (P113) 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。</p>	<p>「自治体DX理解研修」については、受講生が受講した結果どのような成果があり、どのような改善行動を行ったかをフォローする仕組みがなかった。今後、同様の研修を実施する際は、受講後一定期間後にアンケートを実施するなど、研修効果を把握する取組を実施する。また、組織的な対応が必要な事項についても、関連部署に適宜情報提供するなど、研修の成果を区政の改善につなげていく。</p> <p style="text-align: right;">【職員課】</p>																		
意見26	<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 (P114) 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」が役立つと評価しており、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。</p> <p>質問：DX推進において、どのような活動を行いましたか</p> <table border="1" data-bbox="240 695 1071 1005"> <tr> <td>「Udemy」でDX推進を行うために学習する</td> <td>58</td> </tr> <tr> <td>文章生成AIのワークショップに参加</td> <td>22</td> </tr> <tr> <td>Microsoft365 利用説明会に参加・動画視聴</td> <td>30</td> </tr> <tr> <td>PowerPlatform ハンズオンに参加・動画視聴</td> <td>24</td> </tr> <tr> <td>LoGo フォーム説明会に参加・動画視聴</td> <td>25</td> </tr> <tr> <td>ITパスポートなどの資格取得</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>4</td> </tr> </table> <p>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</p> <table border="1" data-bbox="240 1089 789 1178"> <tr> <td>はい</td> <td>14</td> </tr> <tr> <td>いいえ</td> <td>53</td> </tr> </table> <p>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。既にいるいる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の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。</p>	「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	はい	14	いいえ	53	<p>令和8年1月のアンケート結果等からは、研修や学習による知識習得は一定程度進んでいる一方で、DX推進サポーターの役割や活動内容が十分に理解・浸透していないことや、サポーター活動に割ける時間を確保しにくい、現場での実践やサポーター同士の情報共有につながりにくいといった意見があった。</p> <p>今後は、「Microsoft Teams」等の活用や交流会の開催、庁内広報誌への掲載など様々な手法により、DX推進サポーターの役割や活動内容が見える化するとともに、成功事例や失敗事例を共有できる仕組みを検討・実践し、サポーターの活動を支援することで、組織全体のDX推進力の向上を図っていく。</p> <p style="text-align: right;">【DX推進課】</p>
「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																			
はい	14																			
いいえ	53																			
意見27	<p>○リスク評価を含めた監査結果の利用について (P115) 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。</p> <p>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。</p>	<p>指摘事項以外の記載事項についても、最新のセキュリティトレンド（技術やリスク等）を考慮した上で、リスクの高低や影響度の観点から整理するなど、本区の情報セキュリティレベル向上に資するための監査結果の利用（フォローや共有等）について検討していく。</p> <p style="text-align: right;">【情報システム課】</p>																		

番号	監査の結果又は意見内容の概要	事実・理由及び措置の概要
意見28	<p>○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 (P115) 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か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。</p>	<p>指摘事項の事象とその解消のみの対応に留まらず、事象が発生した原因を分析し、全庁に共通すると思われるリスクを精査して、当該リスクを解消することは重要であると認識している。今後、そのような場合における全庁での改善につなげる仕組みについて検討していく。</p> <p style="text-align: right;">【情報システム課】</p>
意見29	<p>○情報セキュリティの信頼獲得への更なる取組について (P115) 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。</p>	<p>これまで区では、情報セキュリティポリシーを明確に定めつつ、情報セキュリティ監査の実施及び結果の公表などにより、本区情報セキュリティへの信頼確保に努めてきたところである。 ISMS等の取得については、区民等へのさらなる信頼性向上に有効である一方、取得にかかる人的・財政的負担や取得自体が目的化しやすいなどの課題があるものと認識している。今後、当該認証等の取得については、社会環境等の変化も踏まえつつ、取得の要否も含め研究していく。</p> <p style="text-align: right;">【情報システム課】</p>
意見30	<p>○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 (P122) 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。</p>	<p>区では、証明書の手数料について、窓口・郵送発行を300円、コンビニ交付を200円としている。これは、両方式における事務工程などの違いを踏まえた設定であり、特定の利用者を優遇する趣旨ではない。窓口では、受付対応、申請書確認、本人確認、証明書の発行・点検、料金収納など、複数の工程を職員が担う必要があり、一定の事務負担が伴う。一方でコンビニ交付は、マイナンバーカードによる本人確認が機械的に行われ、申請書レスで発行まで完結する仕組みとなっており、職員が工程に関与しない点で大きく異なる。この構造的な事務負担の差は明確であり、手数料に差を設けることは原価の観点から合理性があるものと考えている。 ご指摘の「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」については、重要な視点と認識している。コンビニ交付の利用には、利用者ご自身がマイナンバーカード及び暗証番号を適切に管理することが前提であるため、一定の利用上の制約が生じ得る点は承知している。そのため区では、コンビニ交付の利用が難しい方にもご利用いただける窓口・郵送による証明書の発行を従前どおり維持していく。 さらに窓口時間外や土日祝の利用が可能であるコンビニ交付は、区のDX推進による「行かない窓口」の実現を支える重要な手段であり、窓口混雑の緩和といった住民の利便性向上に寄与するほか、業務のスリム化にも大きく貢献しているものである。これらの取組を持続的に進めるためには、今後もコンビニ交付の利用率を伸ばしていくことが重要であると考えている。 こうした状況を踏まえ、現行の手数料体系は現時点で妥当であると考えているが、ご指摘の趣旨を踏まえ、今後も普及状況や利用実態を注視しながら、必要に応じて検討を進めていく。</p> <p style="text-align: right;">【区民課】</p>
意見31	<p>○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 (P124) 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・システムの構造に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。</p>	<p>本件プロポーザルでは、履行状況によって2カ年度までの更新を可能としている。仕様にて、利用者・職員の操作性やサポート体制について記載しているが、次回以降のプロポーザルではシステム間の円滑な移行についての要件も含めることで他システムへ乗り換えた場合にも利用者への負担が極力かからないよう検討するとともに、より多くの事業者が参加できるような対策を講じていく。</p> <p style="text-align: right;">【江東図書館】</p>

番号	監査の結果又は意見内容の概要	事実・理由及び措置の概要									
意見32	<p>○電子図書館事業における共同調達の必要性について (P124) 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。</p> <p>「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。</p>	<p>現在の状況においては、各自治体はその財政状況や区民ニーズに合わせて単独でサービスを導入・運用する方が、スケジュール、コスト、サービス品質及び将来的な方針転換の柔軟性において、優位性が高いと判断しているが、東京都や他区の状況を注視していく。</p> <p style="text-align: right;">【江東図書館】</p>									
意見33	<p>○こうとう電子図書館事業に係る経費の開示について (P125) 「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。</p> <p>○「こうとう電子図書館」経費</p> <table border="1" data-bbox="278 678 715 848"> <thead> <tr> <th data-bbox="278 678 433 730">(単位千円)</th> <th data-bbox="433 678 575 730">令和5年度</th> <th data-bbox="575 678 715 730">令和6年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="278 730 433 783">予算額</td> <td data-bbox="433 730 575 783">17,017</td> <td data-bbox="575 730 715 783">5,648</td> </tr> <tr> <td data-bbox="278 783 433 848">決算額</td> <td data-bbox="433 783 575 848">16,017</td> <td data-bbox="575 783 715 848">5,643</td> </tr> </tbody> </table> <p>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。</p>	(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	<p>ご指摘のとおり、経費の範囲を明確化し、電子図書館に生じた費用を合理的に算出し開示していく。</p> <p style="text-align: right;">【江東図書館】</p>
(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									
意見34	<p>○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 (P127) 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。</p> <p>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。</p> <p>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、その使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考えます。</p>	<p>現行の補助金制度における事業目的は、消費下支えを通じた生活者支援と、地域における消費喚起を最大化し、地域経済の活性化を図るものである。</p> <p>デジタル商品券のみの発行や、デジタル化を強く促す仕組みを導入した場合、スマートフォンやパソコンの操作に不安を感じる店舗や、デジタル対応を望まない店舗が取り扱いを辞退する可能性がある。紙商品券のみを取り扱う店舗の中には、必ずしもデジタル化が進んでいない店舗ばかりではなく、大規模店舗の参加店のうち約3割は取扱い上の理由から紙商品券のみを選択しているのが現状である。</p> <p>デジタルシフトを図った結果、商品券を利用できる店舗数が減少し、地域全体の消費喚起効果が低下することで地域経済の活性化という本来の目的に逆行することになりかねない。したがって、現時点では紙・デジタル双方を併存させ、幅広い店舗が参加できる環境を維持することが重要と考えるが、事業を継続する場合には、店舗の参加状況や応募状況等の動向を注視した上で事業内容を検討していく。</p> <p style="text-align: right;">【経済課】</p>									
意見35	<p>○デジタル決済システムのコスト負担構造について (P128) 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。</p> <p>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、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、購入手続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。</p>	<p>決済サービス各社において、機能強化やサービスの拡充が図られる中、事業設計にあたっては、所管課において毎年度PayPay株式会社はじめ複数事業者と意見交換や情報収集に努めており、サービス面・コスト面から検討し、実施主体である商店街連合会とも情報の共有を図っているところである。</p> <p>今後も引き続き、利便性や費用面等客観的に比較検証し事業を実施していく。</p> <p style="text-align: right;">【経済課】</p>									

番号	監査の結果又は意見内容の概要	事実・理由及び措置の概要
意見36	<p>○申込上限の一本化による制度の簡素化について（P128） 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。名古屋市の事例では、「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考え。</p>	<p>参加店舗が取り扱う商品券の種類を選択できる現行制度は、店舗側が参加しやすくなるメリットがあり、結果的に取扱店舗の増加、利用者の利便性の向上につながっている。券種により取扱店舗が異なることから、手続きを簡素化し、利用者にどちらか一方のみを選択させることは、利用者にとって利用できる店舗が限定されることにつながり、利用者の反発をまねくことになりかねない。また、店舗側に紙・デジタル両方の取扱いを強いることは、一方のみを取り扱う店舗が取扱いを辞退する可能性があり、事業目的である地域経済の活性化を阻む要因にもなる。 現時点では現行制度を維持していくが、事業を継続する場合には、店舗の参加状況や応募状況等の動向を注視した上で事業内容を検討していく。</p> <p style="text-align: right;">【経済課】</p>
意見37	<p>○補助金交付におけるデジタル利用支援について（P1129） 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。区は、補助金交付の方針として、デジタルデバйд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йд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。</p>	<p>現状ではデジタル商品券への一本化は困難であるが、一方でデジタル商品券を取り扱うことへのハードルを下げるため、デジタル商品券を導入した令和5年度より、参加店舗に向けた説明会を継続して開催しており、利用者に対してはコールセンター対応及び専用ホームページにてマニュアル掲載、動画による説明を行っているところである。さらに、令和7年度からはコールセンターでの案内では対応が難しい利用者に対して、対面での相談窓口を設けることでデジタル利用支援を図っている。今後も、事業設計にあたっては様々な観点から検討し、より良い制度となるよう改善を図っていく。</p> <p style="text-align: right;">【経済課】</p>