

令和7年9月19日

区民サービス向上対策特別委員会

1 庶務報告

政策経営部

(1) D X推進の主な取組状況について

(D X戦略課長)

庶務報告	No. 1
政策経営部	
令和7年9月19日	

DX推進の主な取組状況について

DX戦略課

1 生成AIについて

(1) 概要

令和7年4月から7月にかけて、戸籍住民課業務に関するマニュアルや関連書籍を区独自の生成AIに学習させ、窓口対応に資する回答生成やその精度を確認する実証実験を戸籍住民課及び区民事務所で行った。実証実験の結果を基に、回答精度の向上を図った「かつしかChat（窓口対応版）」を7月28日にリリースし、戸籍住民課や区民事務所で活用を進める。

キーボードから質問を入力する「かつしかChat（窓口対応版）」の更なる展開として、窓口での会話内容をマイクが拾い、生成AIに投入し回答を表示する「行政特化型AIエージェントシステム」の構築に取り組んでおり、9月25日に戸籍住民課窓口で試行を開始し、令和8年度の本格導入へ向けて調整を進めていく。

(2) 窓口サービスの向上に向けた取組

ア 学習情報の拡大

実証実験においては、専門書出版大手の一つである「株式会社ぎょうせい」が出版する書籍を学習させたが、戸籍住民課ではその他にも複数の出版社の書籍を使用するため、これらの出版社と書籍のデータ提供について協議を進めているところである。今般「日本加除出版株式会社」と協議が整ったため、令和7年10月から実証実験を開始する。また、「かつしかChat（窓口対応版）」をより多くの窓口で利用できるようにするため、戸籍住民課以外の部署において使用している書籍や窓口対応マニュアルの使用状況を調査し、学習情報の拡大に向け、出版社及び各課との調整を行っている。

イ 行政特化型A I エージェントシステムの構築状況

試行運用に向けたシステムの調整を経て、9月25日から戸籍住民課の窓口での試行を開始する予定である。

(3) 今後の取組

行政特化型A I エージェントシステムについて、令和8年度に本格稼働するための課題を整理し、解決策の検討を行うとともに、戸籍住民課のほか、手続数の多い主管課や区民事務所での活用を目指し調整を行っていく。

2 書かない窓口サービスについて

(1) 概要

7月22日に戸籍住民課にて書かない窓口サービスが稼働し、マイナンバーカードの読取りや住民記録システムからの連携データを活かすなどの方法により、書かない窓口サービスを活用した住民異動手続を行えるようにした。

戸籍住民課での稼働開始後は、実際に利用された区民の方から、画面上の入力項目や説明文の内容についてご意見をいただく機会があり、職員同士でより良い表示方法の検討や、システム事業者へのバージョンアップの要望を行っている。

(2) 今後の取組

書かない窓口サービスの拡大については、JRの駅に近く、来客数の多い新小岩、亀有、金町の3か所の区民事務所を優先しての導入を検討したが、金町区民事務所はスペースが狭隘で入力用タブレットなどを設置する場所を確保できないこと、亀有区民事務所は現行の受付カウンターと後方処理の事務の流れそのものを見直す必要があることが判明したことにより、まず令和8年1月に、新小岩区民事務所に導入する。

金町区民事務所については、再開発ビルへの移転に合わせ導入することができるよう調整を進め、亀有、高砂、堀切及び水元区民事務所については、令和8年度以降の導入を目指し調整を進めていく。また、他の窓口部署についても受付件数の多い窓口職場への令和9年度中の導入を目指す。

3 プッシュ型子育てサービスの実施状況について

(1) 概要

令和6年度、東京都がこどもDXの一環として実施する「プッシュ型子育てサービス」の先行プロジェクトに参加し、自治体における子育て支援制度に関するデータベース（子育て支援制度レジストリ）を整備した。このデータを基に、区では葛飾区公式LINEに出産予定日やお子さんの生年月日を利用者に登録してもらうことで、妊娠週数や子の年齢に合わせて子育て支援情報が自動的に情報配信される「フォロー配信機能」を導入し、プッシュ型による情報配信を開始した。

(2) フォロー配信取組状況

サービス提供開始日：7月22日

フォロー配信登録者数：605名（9月1日現在）

配信メッセージ総数60件 ※内容重複（産前産後で同一メッセージ）あり

妊娠期	18件
乳児期（0～2歳児向け）	35件
幼児期（3～5歳児向け）	7件

(3) 今後の取組

今回フォロー配信に使用したデータは東京都の先行プロジェクトで整備したデータベース（子育て支援制度レジストリ）が基になっているが、今秋、国が管轄するマイナポータル申請管理システム上にこのデータベースが移行される予定である。

この移行を契機として、先行プロジェクトで課題となっているデータ更新負荷の軽減や、学齢期・ひとり親・障害児等の情報を含んだ東京都のWEBサイト「とうきょう子育てスイッチ」のデータ活用について検討する。

4 地域活動団体等のD X推進について

(1) 概要

昨年度までは地域活動団体等デジタル活用助成金や出前講座により、地域活動団体のD X推進を支援してきた。今年度はこれらに加え、スマホ操作に関する区民個別のお困りごとを相談いただけるスマホ相談会の実施や、区民や区内事業者からのD Xに関する問合せ対応を強化、D Xにかかる伴走支援を行うとともに、区内事業者向けデジタルツールの展示会や操作講習会の開催も予定しており、地域活動団体等のD X推進を支援している。

(2) 各事業の実績、予定等

ア 地域活動団体等デジタル活用助成金

令和7年度の申請状況（令和7年8月末時点）

合計5団体、支出金額計261,000円

団体名	内容	金額
バスケットボール連盟	HPリニューアル	75,000円
花の木小学校PTA	LINE公式アカウント開設	24,000円
柔道会	HPリニューアル	75,000円
新小岩第6自治会	会館デジタル対応	41,000円
東江幼稚園PTA	データ共有化	46,000円

イ 出前講座

令和7年度の実施状況（令和7年8月末時点）

合計9回、参加人数計118名

日程	団体・地域	参加人数
4月17日（木）	新栄町会・新宿	12名
5月15日（木）	新栄町会・新宿	8名
6月3日（火）	上小松松栄クラブ・新小岩	24名
6月11日（水）	ミディオンクラブ・水元	14名
6月17日（火）	上小松松栄クラブ・新小岩	20名
6月19日（木）	新栄町会・新宿	8名

日程	団体・地域	参加人数
6月28日（土）	上小松松栄クラブ・新小岩	15名
7月5日（土）	ザ・レジデンス東京イースト亀有自治会・亀有	13名
7月17日（木）	新栄町会・新宿	4名

ウ スマホ相談会

令和7年度の実施状況（令和7年8月末時点）

合計5回、参加人数計61名

日程	場所	参加人数
5月29日（木）	亀有学び交流館 第一集会室	16名
5月30日（金）	にこわ新小岩 活動室2	12名
6月26日（木）	水元学び交流館 視聴覚室	7名
7月28日（月）	柴又学び交流館 地域集会室	6名
8月22日（金）	青戸地区センター ホール	20名

エ 区民や区内事業者へのDX支援

令和7年度の実施状況（令和7年8月末時点）

自治町会 5町会

相談日	団体	相談内容
6月11日（水）	上千葉本町会	インターネット環境
7月10日（木）	東金町中央自治会	デジタル回覧板・チラシ作成
7月16日（水）	中青戸自治町会	L I N Eによる回覧板
7月17日（木）	渋谷東町会	町会事務の効率化
7月18日（金）	青葉会	町会事務の効率化

介護事業者 3事業者

相談日	団体	相談内容
5月21日（水）	オリーブ介護サービス亀有	L I N EWORKSの活用
6月6日（金）	ダイバーシティ新小岩	A Iの活用
6月7日（土）	エキスパート	GoogleWorkspaceの操作

オ デジタルツールの展示会・操作講習会

中小事業者向けには9月26日に東京商工会議所葛飾支部青年部と協働し、デジタルツールの操作講習会を実施する。東京商工会議所葛飾支部青年部へのアンケート、ヒアリング状況を踏まえ「営業・マーケティングツール」「人事・労務ツール」の操作講習会を実施予定。

特にデジタル化による業務効率化の優先度が高い介護事業者向けには、9月26日に「ケアプランデータ連携システム」の講習会を開催予定。システムを提供している国民健康保険中央会を招き講習会を開催する。

また、10月21日には区内の介護事業者が多く集まるハラスメント相談窓口研修に合わせ、「介護記録」「見守り」「インカム」「会計・請求」ツール等からツール提供事業者を選定し展示会を開催予定。

カ 伴走支援

相談者の希望に合わせ実施しているが、現在は介護事業者向けに1件の実績がある。GoogleWorkspaceの活用方法やデータの管理方法を回答。

5 葛飾区公衆無線LAN（Katsushika_Free_Wi-Fi）について

（1）概要

令和7年度については、利用が多く見込まれる駅周辺の環境を勘案し、青砥駅、金町駅及び京成高砂駅付近で新規設置を行うこととした。

（2）取組状況

本年3月27日に公衆無線LANの提供を終了したアクセスポイント計23箇所の撤去は9月末までに完了する予定である。

新規設置する青砥駅、金町駅及び京成高砂駅付近において、アクセスポイントを設置できる場所として、商店会等の街路灯について協議を進めている。

（3）今後の取組

商店会等との協議を進めるとともに、補助金の交付決定を経て、サービス提供事業者との契約締結後に現場確認の上、設置場所を確定し、11月頃からのサービス提供を予定している。

6 デジタル人材の育成について

(1) 概要

庁内のDX推進に当たっては、デジタル人材の育成が急務であり、令和6年10月から動画研修コンテンツを導入し、より専門的な知識を学べる環境を整備した。

今年度については、動画研修コンテンツを新規採用職員の必須研修としたほか、ノーコードツールやデータ利活用ツールなどのデジタルツール操作研修を行っている。

(2) 実施状況

ア 動画研修コンテンツ（^{ユ ー デ ミ ー}U d e m y）の活用

（ア）新規採用職員向け研修

令和7年度の新規採用職員の必須研修として位置づけ、上半期に256名に対し、動画研修コンテンツ（U d e m y）のアカウントを配付した。近年の高校生、大学生世代はスマートフォンやタブレットを活用し、タップとフリック入力を中心となっており、パソコン操作になじみのない場合も多いことから、「W o r dやE x c e l等基本的なP C操作」等の研修を実施した。

また、令和4年度からDX戦略課職員が講師となり、新規採用職員向けに実施している「I C T・デジタル基礎研修」についても今年度から動画を作成し、動画研修コンテンツ（U d e m y）内での視聴によることとした。

現在、「W o r dやE x c e l等基本的なP C操作」等の研修については、受講対象者256名中155名受講済みであり、未受講者に対しては受講勧奨の上、全員受講修了を目指している。

今後は、これまで対面で実施していた庁内の各種研修や講演についても、オンラインでの実施について、人事課人材育成係と検討を進めていく。

(イ) 希望者向け研修

令和7年10月から、希望する職員約270名にアカウントを配付し、DX推進に関するコンテンツを受講してもらう。

イ デジタルツール操作研修（各ツール全3回で実施）

(ア) ノーコードツール（^{キン ト ーン} k i n t o n e）

簡単な操作でアプリケーションを作成することができるノーコードツール「k i n t o n e」の基本的な操作や活用方法を学ぶもの。操作研修の受講修了者には、業務で使える「k i n t o n e」のアカウントを払い出す。

実施時期：第1回 6月6日（金）

第2回 7月30日（水）、31日（木）

第3回 9月下旬を予定

受講者数：第1回 110名

第2回 105名

(イ) データ利活用ツール（^{タ ブ ル} T a b l e a u）

EBPM（証拠に基づく政策立案）を推進するため、データ利活用の重要性について学ぶとともに、簡単な操作でデータをグラフなどにわかりやすく可視化することが可能なデータ利活用ツール「T a b l e a u」の操作方法について学ぶもの

実施時期：第1回 7月2日（水）

第2回 9月1日（月）

第3回 9月29日（月）（予定）

受講者数：第1回 27名

第2回 17名

(ウ) A I－O C R及びR P A

A I を活用した手書き文字情報のデータ化ツール（A I－O C R）やデータの検索・入力・出力などの自動化ツール（R P A）の概要や基本的な操作方法について学ぶもの

実施時期：第1回 6月26日（木）

第2回 8月25日（月）

第3回 9月下旬を予定

受講者数：第1回 39名

第2回 31名

7 業務自動化ツールの導入状況について

(1) 概要

D X戦略課では、A I を活用した手書き文字情報のデータ化ツール（A I－O C R）やデータの検索・入力・出力などの自動化ツール（R P A）の活用による業務効率化を推進している。

A I－O C R及びR P Aの活用状況

利用部署	利用業務	A I－O C R	R P A
全庁	源泉徴収精算業務		○
税務課	他市課税調査状況入力リスト登録業務		○
収納対策課	過誤納金還付請求書登録業務	○	○
介護保険課	生活保護連絡票登録業務		○
	特別養護老人ホーム入所申込書名簿作成業務	○	
青戸保健センター 金町保健センター	妊娠後期訪問入力データ作成業務	○	
	経過観察検診入力データ作成業務	○	
	乳児健康診査入力データ作成業務	○	
	3歳児健診入力データ作成業務	○	
保育課	保育園入園関係入力データ作成・登録業務	○	○
学務課	就学援助費助成入力データ作成・登録業務	○	○

(2) 今後の取組

D X戦略課が中心となって進めている全庁的なオンライン手続の拡大に当たっては、これまでの対面や郵送ではなくデジタルでの手続完結を目指し、A I－O C R及びR P Aの活用も含めて、業務改革(B P R)を積極的に推進していく。

また、各課でのA I－O C R及びR P Aの活用拡大につながるよう、今後も職員操作研修の実施や日常的な活用支援に取り組んでいく。

8 自動読取装置を活用した文書電子化の状況について

(1) 概要

令和6年度に実施した保有文書の用途等に関する実態調査を基に、紙媒体での保管義務がない文書を長期間にわたって多く保有している部署をモデル部署として選定して、紙資料の電子化を進めている。

(2) 取組状況

今年度は6課をモデル部署とし、その部署の一般文書を対象に、約79.8fm(単位:ファイルメーター。A4サイズ of 用紙を積み上げた高さをメートル単位で測ったもの。1fm≒10,000枚のため、約798,000枚分)の紙文書の電子化を実施した。

また、電子化 of 工程の中で、紙 of 状態で保存されている台帳に記載されている情報から、特定のキーワードを抽出する「属性抽出」という技術がある。

西生活課でシステム化以前の紙保存されている生活保護受給者の保護記録について電子化するには、世帯主名や世帯番号など対象者の情報を一覧化したリストとファイル名を統一して保存しなければ、実業務で検索する際手間がかかってしまう。しかし紙 of 保護記録を1件1件確認し、世帯主名や世帯番号などのファイル名を名付けていくことは非効率である。そのため、上記「属性抽出」 of 技術を活用し、抽出した情報でファイル名を作成するといった、効率的な電子化 of 方法 of 検証を進めている。

令和7年度紙文書電子化実績（1箱当たり約2,500枚で計算）

政策企画課	94 箱	23.5fm
戸籍住民課	105 箱	26.2fm
保育課	9 箱	2.3fm
子育て応援課	19 箱	4.8fm
学校施設課	70 箱	17.5fm
都市計画課	22 箱	5.5fm

（3）今後の取組

引き続き紙文書の削減や電子化に取り組む。紙文書の電子化については、令和6年度に実施した保有文書の用途等に関する実態調査の結果を踏まえ、現在紙で保有している文書のうち、引き続き法律等により紙文書で保存する文書を除いて、今後更に約550万枚の文書の新庁舎移転に向けて電子化する必要がある。そのため、今後は紙文書の削減や電子化、保存に関する判断基準を作成し、全庁的にペーパーレスの取組を加速化させるとともに、紙文書の電子化に当たっては、自動読取装置を用いた電子化手法のほか、オフィスサポーター制度（区の障害者雇用の一環として、障害がある方を会計年度任用職員として採用し庁内業務を代行してもらうもの）を活用した人による電子化手法を組み合わせることで取組を進めていく。