

令和 6 年度第 2 回行政監査結果報告書（概要）

第 1 監査実施概要

1 監査テーマ（P.1）

DX による総合窓口サービスの向上について

2 監査テーマ選定の趣旨（P.1）

板橋区は、平成 27 年の本庁舎南館改築を契機に、1 階から 3 階にライフイベント関連窓口を隣接配置して低層階一体型の「総合窓口」を構築し、最初に訪れた窓口で複数の手続を一度に受付できる受付案内システムを導入するなど、区民にわかりやすく便利な窓口サービスの提供に取り組んできた。この取組をさらに充実させるため、板橋区本庁舎低層階窓口改善検討会（平成 29 年度からは板橋区総合窓口運営連絡会）を設置し、組織横断的に検討を継続している。

一方、新型コロナウイルス感染症拡大に伴い、行政分野でのデジタル化・オンライン化の遅れが表面化したことを受け、国を挙げて DX 推進の動きが加速している。区においても「板橋区 ICT 推進・活用計画 2025」を策定し、デジタルを用いた業務の効率化と区民サービスの向上を目指している。窓口業務においても、マイナンバーカードの活用やオンライン化の促進によるサービス向上を図っているが、需要の変化や技術革新を踏まえたツールの活用等による利便性向上への期待は益々高まっている。

今後、総合窓口サービスの更なる向上を図るためには、区民等のニーズを的確に把握した上で、ソフト面とハード面双方を融合させた取組が必要となる。

そこで、DX による総合窓口サービスの向上に関する取組は計画的・効果的に行われているか、事業に係る経費は効率的に使われているか、関連部署間の連携は図られているかなどの観点から検証を行った。

3 監査の着眼点（P.1）

（１）DX による総合窓口サービスの向上に関する取組は計画的・効果的に行われているか。また、取組に係る経費は効率的に使われているか。

（２）関連部署間の連携は図られているか。

4 監査対象及び監査対象課 (P. 2)

(1) 監査対象

令和5年度までに実施されたDXによる総合窓口サービスの向上に関する取組

(2) 監査対象課

政策経営部 IT推進課

総務部 人事課、課税課、納税課

区民文化部 戸籍住民課

健康生きがい部 長寿社会推進課、介護保険課、国保年金課、後期高齢医療制度課

福祉部 障がいサービス課

子ども家庭部 保育サービス課、子育て支援課

※本監査（監査委員による聞き取り調査）は下線の課に対してのみ実施

5 監査実施期間 (P. 2)

令和6年6月28日（金）から12月26日（木）まで

6 監査委員による聞き取り調査等 (P. 2)

監査委員による聞き取り調査及び現地視察は、令和6年8月1日（木）・2日（金）に行った。

＜現地視察場所＞

戸籍住民課窓口（区役所本庁舎南館1階）

7 その他 (P. 2)

監査対象は、令和5年度までに実施された取組としていたが、監査対象課の事前調査に対する回答に含まれていた、若しくは、監査委員による聞き取り調査で言及された令和6年度の取組（実績）に関することも一部対象とした。

第2 監査結果

現況と課題 (P. 3)

- 1 自治体 DX に関する国・東京都の動向 (P. 3)
- 2 DX 推進・人材育成に関する板橋区の計画等 (P. 6)
- 3 区における自治体 DX の推進及び総合窓口サービスの現況 (P. 8)
- 4 DX による総合窓口サービス向上に関する協議組織 (P. 15)
- 5 各種窓口サービス (P. 17)
- 6 関連部署間の連携 (P. 32)
- 7 DX による総合窓口サービスの向上において求められる人材と人材育成 (P. 36)
- 8 自治体 DX 推進による職員定数への影響 (P. 40)

検討・改善を求める事項 (P. 41)

1 「書かない窓口」サービスの拡大について

書かない窓口と同様のサービスを全庁的に展開していくためには、利用実績が上がないという課題の解決が前提となる。

戸籍住民課はサービス導入済み窓口を所管する課として、IT 推進課は区の DX 推進をリードする立場として両者が連携し、書かない窓口が広く認知されていないことについて様々な検討や対策を進め、その効果検証を行うことが求められる。(P. 27)

＜IT 推進課・戸籍住民課＞

2 総合窓口利用者調査の実施について

戸籍住民課は、窓口サービスのデジタル化・オンライン化や新サービス導入における認知度や利便性についての視点を加えた利用者調査を、総合窓口運営連絡会を構成する各課をけん引して実施し、分析結果をフロントヤード改革や今後の更なる窓口サービス向上にフィードバックする方策を検討することが求められる。(P. 32)

＜戸籍住民課＞

3 DX 人材育成における具体的な成果指標と今後の方向性について

人事課と IT 推進課は、DX 人材育成の取組の成果を測る尺度・指標等について研究するとともに、どのような分野・職層で、どのようなレベル感の DX 人材を、どの程度育成し配置するのか等について、次期基本計画に基づく人材育成の方針や計画に落とし込めるよう検討することが望まれる。(P. 39)

＜IT 推進課・人事課＞

区は、平成 27 年の区役所本庁舎南館改築を契機として、1 階から 3 階にライフイベント関連窓口を隣接配置して低層階一体型の「総合窓口」を構築し、区民にわかりやすく便利な窓口サービスの提供に取り組んできた。一方、新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、行政分野でのデジタル化・オンライン化の遅れが表面化したことから、自治体 DX の推進が急務となり、区においても ICT 推進・活用計画や DX 推進計画を策定し、DX による区民サービスの向上に尽力してきた。その成果は、IT 推進課におけるよろず相談 DX の「Tokyo 区市町村 DX award」大賞受賞や戸籍住民課におけるフリーアドレス導入によるオフィス改革などにも見る事ができた。

今後、DX による総合窓口サービスの更なる向上を図るためには、需要の変化や技術革新を踏まえた上で、サービスを利用する区民起点で、行政との接点（フロントヤード）から改革していく必要がある。また、フロントヤードとバックヤードは密接にリンクしているため、双方の改革を一体的に進めることは改革自体の効率アップにつながるとともに、区民の利便性向上と職員の業務負担軽減を同時に実現できる。

こうした状況を踏まえて総括意見を述べる。

第一に、フロントヤード改革を進めるに当たっては、デジタルを活用した新たな窓口サービスの認知度や、サービスに関する区民ニーズを的確に把握・分析することが必要である。

区は、フロントヤード改革として、受付案内システムの窓口連携の導入をはじめ、様々なサービスのデジタル化・オンライン化を進め、総合窓口における手続きの際の区民の負担軽減や混雑状況の緩和などに取り組んできた。最近では、書かない窓口やキャッシュレス決済、ぴったりサービスなどを導入してきたが、十分に区民に認知されていないサービスも多いため、区の DX の取組が窓口サービスの向上において成果を上げているとは言い難い状況である。

窓口サービス利用者に対する調査を行うなど、デジタル化・オンライン化に対する

区民ニーズの把握に努め、効率的・効果的なフロントヤード改革につなげていくことが重要である。

第二に、各種ツールの活用等による業務の効率化及び業務量削減等のバックヤード改革を着実に進める必要がある。

よろず相談 DX は業務改善の取組として、都内の自治体の中でも高く評価されているが、総合窓口職場からの相談件数は多くない。

総合窓口職場は、オンライン申請や各種自動化ツール等の導入を支援するよろず相談 DX を各課の状況に合わせて活用し、バックヤード改革によって創出された時間や人的資源を窓口サービスの更なる向上やきめ細かな相談対応につなげていくことが求められる。

第三に、DX 人材育成において、関連部署間の連携を更に強化し、具体的な目標に基づき計画的に進めていく必要がある。

区はこれまでも、「板橋区 DX 人材育成について」やレベルアッププランに基づき、DX 人材の育成に取り組んできた。しかし、育成の成果を図る尺度や指標が不明確であるため、DX 人材育成に携わる各部署の役割分担に対する認識等に微妙なずれが生じている状況であった。人材確保に困難を極める昨今の状況において、持続可能な区政経営の実現のためには、DX 人材育成が重要な要素であり、それに対する期待も大きいところである。

区としての DX 人材育成のあり方について改めて整理し、DX 人材育成に携わる各部署の役割分担を明確にした上でそれぞれの責務を果たすとともに、DX 人材育成における目標や人員配置の方針等について、次期基本計画に基づく人材育成の方針や計画に落とし込めるよう検討することが望まれる。

デジタルデバイドにも十分対応しつつ、もてなしの心に拠る窓口 DX の全庁的な展開を通じて、区民ニーズに合った総合窓口サービスが一層向上することを期待する。