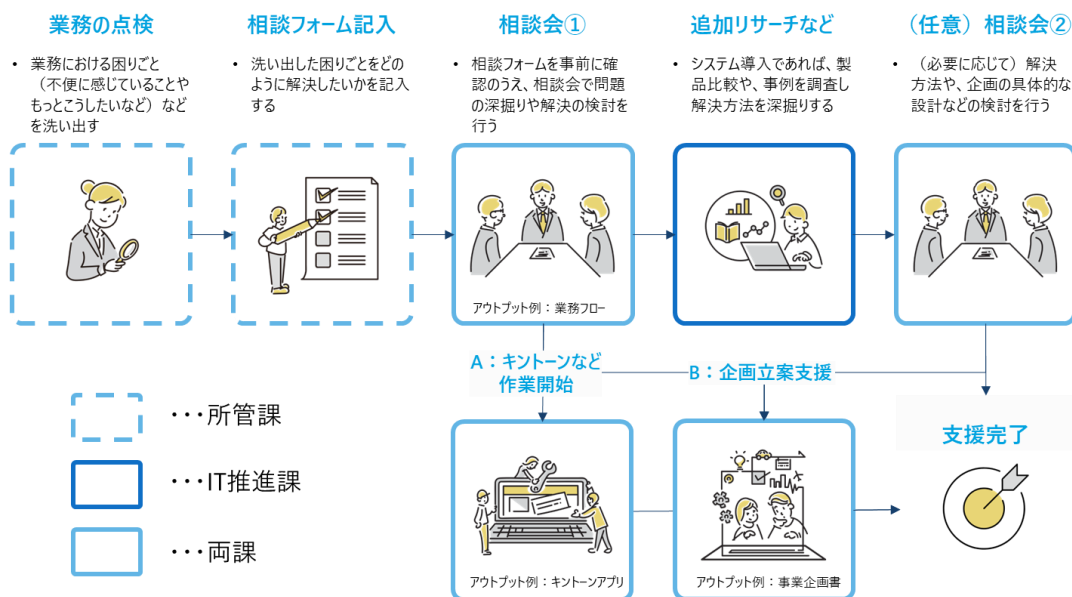


1 よろず相談DXによる支援事例について

(1) よろず相談DXの概要

DXを推進していくためには、新規システム導入を伴う事業計画や、DXツールを活用した業務改善についての相談窓口が必要である。「よろず相談DX」は、事業計画立案、最新のIT動向、個人情報保護、業務フローの改善、ツールの活用、調達仕様調整のすべてに精通するIT推進課職員が、DXに関連するあらゆる相談をいつでも手厚く支援する取組である。

【相談の流れ】



(2) よろず相談DXの実績

令和4年度より取組を開始し、庁内での周知等も図った結果、相談実績等は以下のとおりとなっている。また、令和5年度には「Tokyo区市町村Dxaward2023」の区市町村DX大賞（業務改善部門）を受賞した。

	R4年度	R5年度	R6年度
相談件数	19	52	81
うち事業化数	8	19	34

※事業化数
相談のうち予算化や
ツールの導入・活用により
所管課の課題が解決したもの

(3) よろず相談DXの支援事例

① 民生・児童委員のタブレット活用（新規事業計画支援）

【当初相談】

- ・端末のリプレイスへの技術的な支援
- ・リプレイスを機とした民生委員の負担減

【対応方針】

- ・負担減を図るため、民生・児童委員の業務を可視化・最適化したうえで、導入機器の選定やアプリの開発を実施

【具体的な対応】



【成果】

- ・kintoneアプリとタブレット端末を活用し、訪問先でのデータ閲覧・記録入力等を可能とすることで、相談業務を効率化

② 契約・入札業務の自動化（業務改善支援）

【当初相談】

- ・財務システムから入札システムへの入力の際、職員による手入力作業が多く、業務負担が大きい

【対応方針】

- ・業務を可視化・最適化したうえで、RPAにより自動化

【導入による変化】



【成果】

- ・単年度で約270時間の業務削減効果

デジタル技術を活用した業務改革の推進について

2 RPA等の活用による業務効率化の実績について

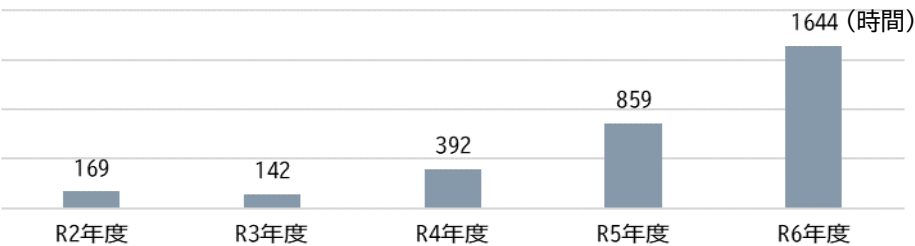
(1) RPA

① 概要

RPAはRobotic Process Automationの略で、職員が実施している単純で定型的な処理を代わりに行わせる「業務の自動化ツール」であり、区では令和2年度から一部業務で導入している。

② 導入実績

着実に導入業務を増やしており令和6年度は1,644時間の削減効果



③ 業務別削減効果 (削減効果の大きなものを抽出) 【分】

業務概要	RPA適用前	RPA適用後	削減時間
賦課状況画面での均等割軽減の入力 (課税課)	7,206	551	6,655
手当支給等業務 (子育て支援課)	4,980	21	4,959
住基ネット操作ログファイルの変換 (IT推進課)	3,996	396	3,600
相続人調査に係るシステム入力及び帳票出力 (課税課)	14,137	1,478	12,659
税医療システム夜間処理定義出力 (IT推進課)	11,040	6,240	4,800
会計年度任用職員勤務状況報告書取込 (人事課)	6,720	2,585	4,135
財務システム及び東京電子自治体共同運営電子調達サービスの入力業務 (契約管財課)	17,844	1,330	16,514
税医療システム夜間処理定義書作成業務 (IT推進課)	4,920	240	4,680
訪問履歴登録業務 (おとしより保健福祉センター)	5,928	1,140	4,788
公害認定患者療養手当請求・支払い業務 (予防対策課)	4,560	785	3,775
土曜利用回数入力業務 (地域教育力推進課)	7,920	3,266	4,654

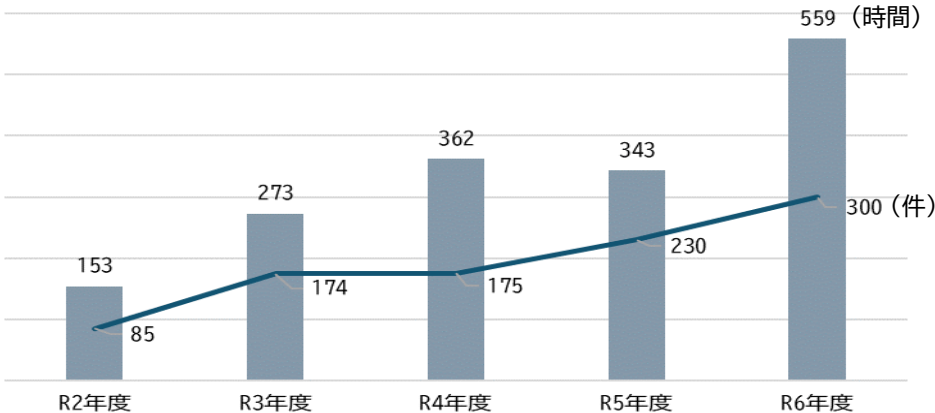
(2) 会議録作成システム

① 概要

音声データをAIが自動で文字に起こし編集作業を行うことで、会議録の作成を効率化するものであり、区では令和2年度から導入している。

② 導入実績

使用する会議が増加することに伴い、削減効果も拡大傾向



(3) AI-OCR

① 概要

OCRとAIを組み合わせ、読み取り精度を向上させたもの。導入時に帳票の最適化を行うことで読み取り精度のさらなる向上が図られ、RPAに組み込むことで業務が効率化。区では令和5年度から導入しており、令和5年度は774時間、6年度は936時間の削減効果があった。

② 業務別削減効果 (削減効果の大きなものを抽出) 【分】

業務概要	AI-OCR適用前	AI-OCR適用後	削減時間
医療費助成支給申請書の入力事務 (子育て支援課)	20,990	11,111	9,879
口座振替依頼書の入力事務 (国保年金課)	19,671	8,499	11,172
狂犬病予防注射済票交付申請の入力事務 (生活衛生課)	15,842	9,475	6,367
集団回収実績報告書入力 (資源循環推進課)	9,734	3,714	6,020
特別児童扶養手当現況届の入力業務 (子育て支援課)	7,005	887	6,118