

文京区DX推進プロジェクトの取組状況について

1 概要

デジタル社会の実現のため、住民に身近な行政を担う基礎自治体として、住民サービス及び行政事務のデジタル化等の自治体DXを推進する事業を「文京区DX推進プロジェクト」として集約し、全庁横断的にDXの取組を実施する。

2 令和6年度の取組状況

令和6年度は、行政手続きのオンライン化、業務改革（BPR）の取組、DX推進に必要な環境・仕組みづくり及びDX人材の育成の4つの項目を中心に、別紙1「令和6年度の取組状況」のとおり、自治体DXの取組を進めている。

3 令和7年度の実施予定事業

令和7年度は、国が示す自治体DX推進計画の改定を踏まえ、「行政手続きのオンライン化」を「フロントヤード改革」に見直すとともに、DX人材の育成に外部専門人材の活用を加え、別紙2「令和7年度の実施予定事業」のとおり、自治体DXを推進する新たな事業等を実施する。

【別紙1】令和6年度の取組状況

文京区DX推進プロジェクト		総計	179,197 千円
1 行政手続きのオンライン化			36,120 千円
(当初予算額 単位：千円)			
①	コンビニ交付発行証明書の拡充	マイナンバーカードを利用した、コンビニエンスストア多機能端末機における証明書交付について、令和6年10月より新たに戸籍証明を追加し、コンビニ交付サービスを拡充しました。	29,160 千円
②	キャッシュレス決済の推進	ふるさと歴史館の入館料等（令和6年6月開始）及び道路境界等の諸証明発行手数料（同年7月開始）において、窓口キャッシュレス決済を導入しました。	1,208 千円
③	病児・病後児保育施設利用手続きのデジタル化	病児・病後児保育施設4箇所において、令和6年6月より、キャッシュレス決済を導入するとともに、同年7月利用分より利用予約システムの運用を開始しました。	5,752 千円
2 業務改革（BPR）の取組			126,155 千円
①	タブレット端末を活用した窓口サービスの向上	窓口対応時に、インターネットに接続したタブレット端末を活用し、多言語での案内や区以外のサービス検索など、窓口サービスの向上を図りました。	199 千円
②	区立図書館におけるICタグの導入	導入計画の一部変更し、ICタグの導入に加え、ICタグリーダー等の一部機器を先行して導入し、令和7年2月（予定）より、真砂中央図書館にてセルフ貸出サービスを開始します。	113,405 千円
③	生成AIの導入	現在利用中のビジネスチャットツール内に生成AIの機能を追加し、入力した情報が外部に利用されない閉域な環境を構築することで、行政事務における生成AIの活用を推進しました。	1,936 千円
④	AIチャットボットの導入	保育園入園手続きや国民健康保険制度などの9業務において、区民等からの問い合わせに対し、あらかじめ登録したFAQベースの回答情報を提示する「AIチャットボット」を導入しました。	3,740 千円
⑤	生活保護ケースワークAIサービスの導入	生活保護制度に関する質問に、関係法令等の中から最適な回答を探し出し提示する生活保護業務に特化した学習モデルのAIサービスを導入し、職員の調査・確認時間の削減及びナレッジの共有による業務の質の向上を図りました。	1,188 千円
⑥	在宅避難を想定したVRコンテンツによる防災学習	在宅避難を想定したVRコンテンツの作成が完了し、令和6年12月に開催した防災フェスタから活用を開始しました。	5,687 千円
3 DX推進に必要な環境・仕組みづくり			15,866 千円
①	OpenRoaming（オープンローミング）に対応した公衆Wi-Fi基盤の構築	令和7年1月までに、文京シビックセンター、区立図書館、不忍池通りふれあい館及び駒込地域活動センターにOpenRoamingに対応したフリーWi-Fiの整備が完了し、運用を開始しました。	15,866 千円
4 DX人材の育成			1,056 千円
①	デジタルスキル習得に向けたリスキング推進事業	自治体DXの推進をマネジメントしていく管理職を中心に、E-Learningによるリスキング環境を整備し、デジタルスキルの習得を図りました。	1,056 千円

(※)OpenRoamingとは、公衆Wi-Fiサービス関連事業者の業界団体であるWireless Broadband Alliance (WBA) による国際的なWi-Fi相互接続基盤のことをいいます。高い安全性と利便性を特長とし、1度の設定で国内・国外のOpenRoaming対応のWi-Fiスポットに自動で接続することが可能となります。

【別紙2】令和7年度の実施予定事業

文京区DX推進プロジェクト

総計 395,494 千円

(当初予算額 単位：千円)

1	フロントヤード改革	215,703 千円	
①	書かない窓口の推進	マイナンバーカードなどの本人確認書類から基本4情報を読み取り、申請書に自動転記することで、書かない窓口を推進します。	1,054 千円
②	WEB口座振替受付サービスの導入	税金等の納付にかかる口座振替申請手続きを、インターネット上で完結させるサービスを導入し、行政手続きのオンラインを推進します。	40,546 千円
③	総合的な自転車対策のDX推進事業	放置自転車対策の推進及び自転車駐車場の適切な運営のため、新たなシステムを導入し、区民の利便性向上を図ります。	159,271 千円
④	手話言語による意思疎通支援事業	手話言語の使用を促進する環境の整備に向けて、手話を言語とする方が、通話者が同行できない場合でも手話を利用できるよう、スマートフォンやタブレットを活用した遠隔手話通話システムを導入します。	4,290 千円
⑤	文京区健康アプリを用いた健康寿命延伸事業	文京区健康アプリを用いて、すべての区民が身体活動量の向上及び運動習慣の定着を図り、生活習慣病の予防及び健康寿命の延伸を目指す取組を進めます。	10,542 千円
2	業務改革（BPR）の取組	144,665 千円	
①	ICT化の推進による図書館利用者の利便性向上	図書館利用のセルフ化など図書館のICT化を推進すること等により、利用者の利便性向上に取り組みます。 また、区民等が多様な学習活動ができる空間づくり等、地域の身近な「学びの拠点」としての機能向上を図ります。	132,849 千円
②	文章生成AI利用の拡充	文章生成AIから、より区内業務に即した回答を得るため、あらかじめ登録した区内データを基に回答を生成する機能を活用し、利用用途を拡充します。	2,299 千円
③	戸籍電子書籍AI検索サービスの導入	AIを活用したオンライン上のWEBコンテンツ「電子書籍検索サービス」を導入し、戸籍業務における審査・判断のための調査に活用します。	1,426 千円
④	デジタルツールの活用による業務効率化の推進	ノーコード・ローコードツールやSMSメッセージを利用した連絡機能等のデジタルツールを導入し、さらなる業務効率化と区民サービスの向上を図ります。	8,091 千円
3	DX推進に必要な環境・仕組みづくり	23,723 千円	
①	OpenRoaming（オープンローミング）に対応した公衆Wi-Fi基盤の構築	東京都がTOKYO Data Highway戦略として取り組む、国際的なWi-Fi接続基盤であるOpenRoaming（※）を用いた、新しいWi-Fi基盤の構築を進め、セキュアでシームレスな通信環境の整備を図ります。	21,183 千円
②	窓口タブレット端末の配置	多言語通訳や手話通訳のクラウドサービス、Webページ検索、電子申請支援、デジタルサイネージなど、住民窓口における多用途なデジタル機器として、タブレット端末を配置します。	2,540 千円
4	DX人材の育成・活用	11,403 千円	
①	デジタルスキル習得に向けたリスキリング推進事業	自治体DXの推進をマネジメントしていく管理職を中心に、E-Learningによるリスキリング環境を整備し、デジタルスキルの習得を推進します。	1,056 千円
②	DX推進サポーター制度による人材育成	デジタルツールの活用や業務効率化に意欲のある職員を「DX推進サポーター」に任命し、全庁的にDXを推進するとともに、自治体DXの推進リーダーとして育成します。	7,848 千円
③	デジタルリテラシー向上事業	デジタル機器等を利用する職員を対象に、デジタルツールの活用方法とマインドセットを目的とした研修を実施し、意識改革を進めるとともに、ITパスポート相当のデジタルリテラシーの習得を目指し、学習及び資格取得を支援します。	2,019 千円
④	DX推進アドバイザーの設置	効果的かつ効率的なDXの推進に当たり、専門的な知識経験に基づく支援や助言を得るため、文京区DX推進アドバイザーを設置します。	480 千円

(※)OpenRoamingとは、公衆Wi-Fiサービス関連事業者の業界団体であるWireless Broadband Alliance (WBA) による国際的なWi-Fi相互接続基盤のことをいいます。高い安全性と利便性を特長とし、1度の設定で国内・国外のOpenRoaming対応のWi-Fiスポットに自動で接続することが可能となります。