

令和3年11月
文化市民局

区役所業務のデジタル化と 区役所機能の在り方について

～新たな社会“Society5.0”を見据えたスマート区役所構想～

目次

- ☛ 1 はじめに
- ☛ 2 取組の背景
- ☛ 3 自治体DX推進計画の概要
- ☛ 4 これまでの取組
- ☛ 5 今後の取組
 - 目的等
 - スマート区役所のイメージ
 - スケジュール
 - 推進体制など

1 はじめに

- 本市は、11行政区に14の区役所・支所を設置し、地域の皆様とともにまちづくりに取り組むため、市民に最も身近な区役所の機能・権限の強化を積極的に図ってまいりました。
- この間、税部門の集約をはじめ区役所執行体制の効率化を図る一方、各区の特性を活かした個性あるまちづくりの推進、子どもはぐくみ室の設置による子育て支援の一元化等に加え、スマートな区役所づくりとして、マイナンバーカードを活用したオンライン申請や証明書のコンビニ交付、また京都市くらしの手続きガイドの導入といった取組を実施しています。
- 国においては、昨年来のコロナ禍で、我が国のデジタル化の遅れが顕在化したことを受け、「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画（以下：自治体DX推進計画）」が策定されるなど、行政手続等のデジタル化に向けた動きが大きく加速しています。
- 人口減少社会の到来など、社会情勢が著しく変化を続ける今日においても、引き続き、区役所が市民に最も身近な行政機関としての役割を果たし続けるため、市民に行政サービス上での利便性を感じていただけるよう、区役所業務のデジタル化に向けた取組を加速し、時代に応じて、しなやかに進化する区役所を目指してまいります。

2 取組の背景

社会情勢の変化

- 少子化による労働力不足
- スマートフォンの普及率向上やデジタル技術の著しい発展
- コロナ禍により行政分野のデジタル化の遅れが顕在化



国の動向

- 「デジタルガバメント実行計画」の策定（H30.1）
- 「デジタル手続法案」の施行（R1.12）
- 「自治体DX推進計画」の策定（R2.12）
- 「デジタル改革関連法案」の成立（R3.5）

本市の状況

- 「区役所窓口サービス向上プラン」の策定（H30.4）
- 「デジタル化推進プロジェクトチーム」の創設（R2.11）
- 「デジタル化戦略室」の新設（R3.4）
- 「行財政改革計画」の策定（R3.8）

3 自治体DX推進計画の概要

- 自治体が重点的に取り組むべき事項を盛り込んだ「自治体DX推進計画」を策定
- 自治体に対して、デジタル技術を活用し、住民の利便性を向上させるとともに、業務の効率化を図り、人的資源を行政サービスの更なる向上に繋げていくことが求められています。

重点取組事項

①自治体の情報システムの標準化

目標時期を令和7年度とし、「ガバメントクラウド」の活用に向けた検討を踏まえ、基幹系17の業務システムについて国の策定する標準仕様に準拠したシステムへ移行

②マイナンバーカードの普及促進

令和4年度末までにほとんどの住民がマイナンバーカードを保有していることを目指し、交付円滑化計画に基づき、申請を促進すると共に交付体制を充実

③自治体の行政手続のオンライン化

特に住民の利便性向上に資する手続（31手続）について、令和4年度末を目指して、原則、マイナポータルからマイナンバーカードを用いてオンライン手続を可能とするとともに、他の各種手続についても、積極的にオンライン化を進める。

④自治体のAI・RPA※の利用促進

⑤テレワークの推進

⑥セキュリティ対策の徹底

※ 手作業で行っているデータ入力、照合、リスト作成等の定型的作業をソフトウェアにより自動化

4 これまでの取組

目指す区役所像（新たな区政創生）

- ①区民が主役のまちづくりの総合的な推進・調整役としての区役所
- ②市政をリードする区役所
- ③おもてなしの心あふれる区役所
- ④ **ICT等を活用したスマートな区役所**



「区役所窓口サービス向上プラン」に基づく取組

- ①証明書のコンビニ交付（H31～）
- ②スマート申請（R2～）
- ③京都市くらしの手続ガイド（R2～）
- ④キャッシュレス決済（R3～）※順次拡大
- ⑤書かない窓口（モデル区実施。R4～）※予定



行政手続のオンライン化に向けた取組

- ①押印の原則廃止（R2～）
- ②手続等のオンライン化に向けた調査（R2～）

5 今後の取組（目的等）

社会情勢や国の動向を踏まえ、デジタル化を進展させるとともに、それに合わせて区役所の機能を見直すなど、時代に即した、しなやかでスマートな区役所の実現に向けて、今後、取組を進めてまいります。

（１）目的

将来を見据えたうえで、様々なＩＣＴを活用した「スマート区役所」の実現に取り組み、**市民の利便性**と**業務効率の向上**を果たします。

（２）基本的な進め方

「誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化」を念頭に、行政手続のオンライン化や最新のＩＣＴの活用など、区役所業務のデジタル化を追求するとともに、**デジタルデバイド**（※）に**配慮**して進めてまいります。

※ インターネット等の情報通信技術（ICT）を利用できる方と利用できない方との情報格差

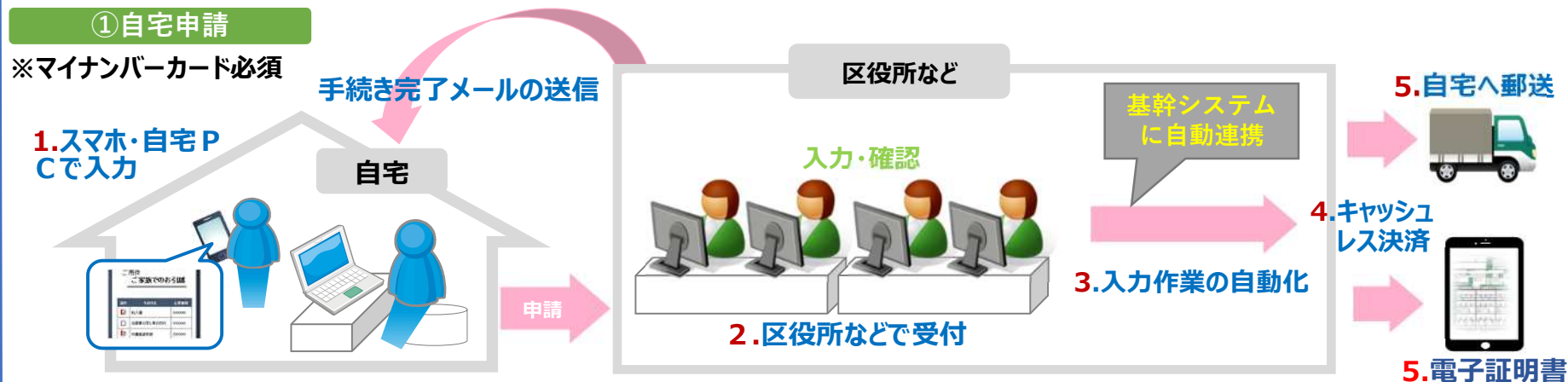
5 今後の取組（スマート区役所のイメージ）

スマートフォン等に慣れている市民・事業者

スマートフォン等に慣れていない市民・事業者

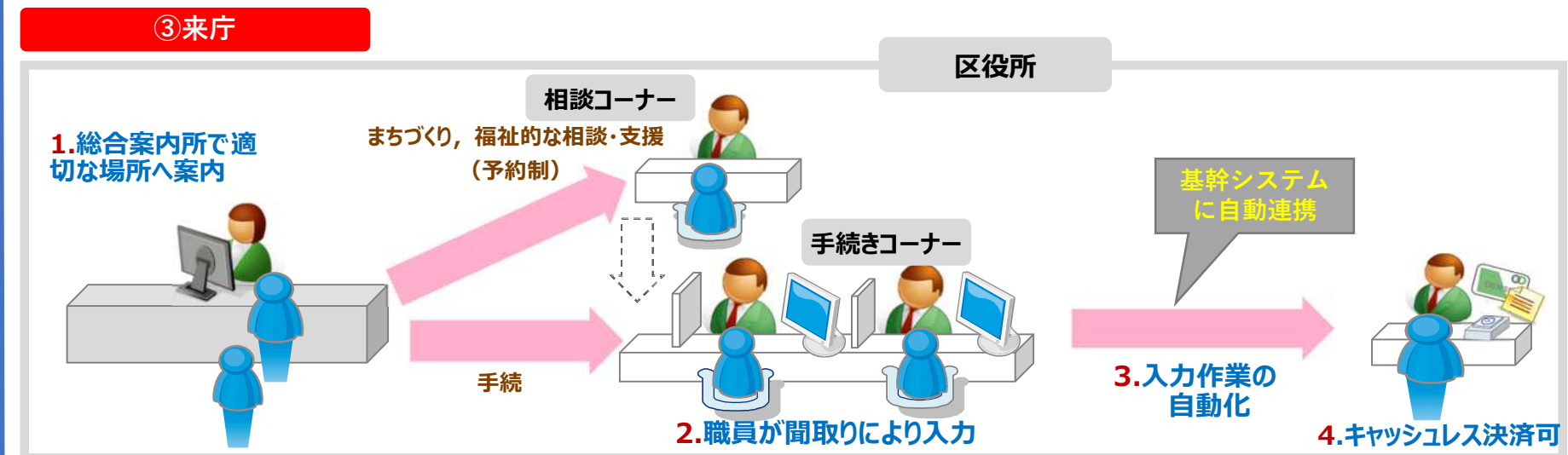
オンライン化対象手続

非来庁



オンライン化対象外手続

来庁



(1) 市民の利便性向上

手続きのオンライン化，デジタル化による「行かない」「書かない」「待たない」窓口の実現
⇒交通費や往復時間の削減，記入回数の削減，待合時間の減少等による利便性向上

(2) 業務の効率化

I C Tの導入や基幹システムへの申請データ等の自動連携による事務の効率化・省力化
⇒一部業務の削減や集約化による人員の適正配置（必要な業務への人員の配置等）

(3) 庁舎の有効活用

業務の効率化・省力化による庁舎の省スペース化
⇒市民サービスに資する庁舎の有効活用



【課題】 ○システム等の初期投資及び運用費
○市民のオンライン手続の利用促進

将来の区役所機能の検討

- 京都の強みである地域力，市民の安心安全を維持していくためにも，**地域振興，防災機能，広報・広聴機能，福祉や子育て分野の相談支援機能**は，I C Tを活用しつつ，身近にある区役所・支所で実施
- そのうえで，**届出や申請の手続を主とする業務については，手続のオンライン化と基幹システムへの申請データ等の自動入力により，行政区の垣根を超えた柔軟な体制に転換するなど，市民サービスの向上，業務効率の向上の観点から検討**

5 今後の取組（スケジュール）

スケジュール（案）

○基幹システムに、申請データ等が自動入力可能となり、飛躍的に業務効率が向上すると想定される**令和7年度頃を目標に**、「スマート区役所」の実現を目指します。



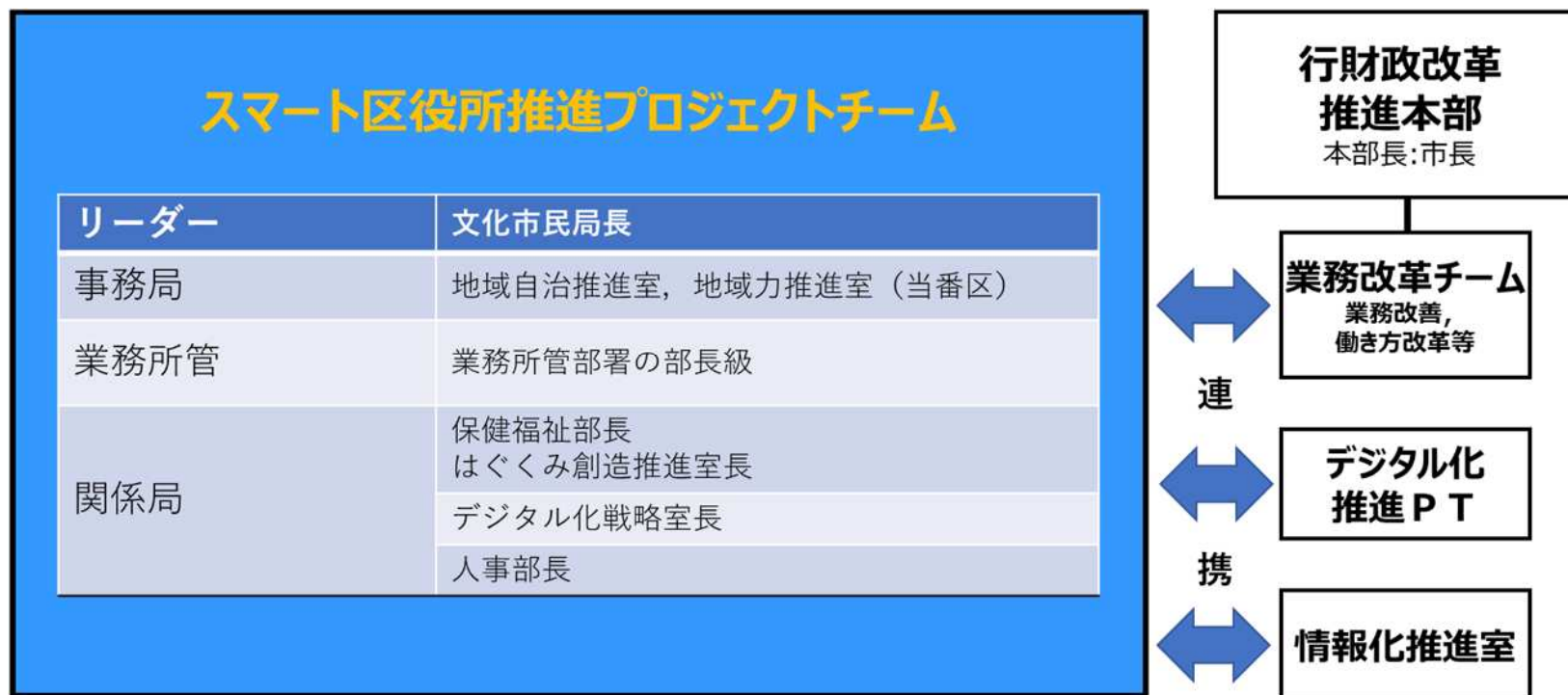
○令和3年度の取組

- ・オンライン手続の検討
- ・基幹システムの標準化の検討
- ・キャッシュレス決済の導入（市役所証明書発行コーナー導入以降、順次拡大）
- ・書かない窓口の試行実施（モデル区による試行実施の予定）
- ・西京区役所をモデル区とした調査（区役所の窓口業務の流れ・業務量を調査し、ペーパーレス化などのICT化の可能性や、事務フローの再構築の余地を調査）

5 今後の取組（推進体制など）

推進体制

区役所業務に関連する部長級をメンバーとした庁内横断プロジェクトチームを設置し、行財政改革推進本部の業務改革チーム、デジタル化推進プロジェクトチーム、情報化推進室等と連携しながら取組を進めてまいります。



「誰一人取り残さない，人に優しいデジタル化」を念頭に，デジタルデバイドも配慮した取組を進めるため，民間事業者と連携したスマホ教室を実施するなど地域のデジタル化の支援についても進めてまいります。