

窓口サービスの向上に資するDXの推進について

一窓口・申請業務における オンライン化の現況と課題について

DX推進調査特別委員会調査資料
令和8年2月20日
政策経営部経営改革推進課・IT推進課
総務部納税課
区民文化部戸籍住民課
健康生きがい部国保年金課
子ども家庭部支援課

1 オンライン化の現況（行政手続き棚卸調査から）

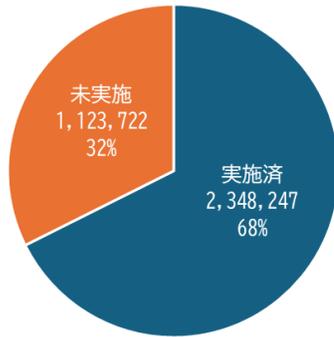
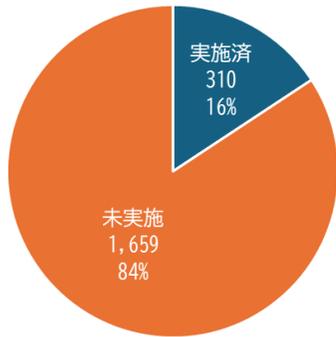
令和7年度に区民等から区に対して行われる申請等(申請、届出、その他の法令または条例等の規定に基づき各所属に対して行われる通知)を対象に全庁における調査を実施した（各数値は令和6年度実績）。

【手続き数】

- ・区における総手続き数
：1,969手続き
- ・オンライン化対応状況
：16%オンライン化済
(310/1,969手続き)

【申請件数】

- ・区における総申請件数
：3,471,969件
- ・オンライン化対応状況
：68%オンライン化済
(2,348,247/3,471,969件)



2 オンライン化の課題

(1) 阻害要因の分析

【表】オンライン化の障壁理由

障壁理由	件数	割合
国の法令改正が必要	73	5.0%
条例・規則等による適用除外	26	1.8%
関係機関との調整（国、他自治体、民間事業者等）との調整	223	15.4%
技術的要因	234	16.2%
環境・社会的要因	890	61.5%

オンライン化の障壁について確認したところ、法令改正を要するものや条例・規則等による適用除外となっているものが、全体の7%程度を占めていた。

(2) オンライン化のターゲット

各手続きを申請件数を基準に分類してみると、1,000件以上の申請がある190の手続きが総申請件数の96.6%を占めていた。

【表】年間申請件数による分類

年間申請件数の区分	手続き数	割合	年間申請件数合計	割合
1,000件以上	190	9.6%	3,354,399	96.6%
100～1,000件未満	317	16.1%	100,448	2.9%
100件未満	1,429	72.6%	17,122	0.5%
不明	33	1.7%	0	0.0%
合計	1,969	100.0%	3,471,969	100.0%

3 子育てサービス申請手続のオンライン利用率

オンライン化対応済の手続きにおける実際のオンライン利用率は約40%だが、子育てサービス申請手続では8～9割と高い比率になっている。

【表】主な子育てサービス申請手続のオンライン利用状況

事業名	主な利用年代	総申請件数	うちオンライン申請件数	割合
ショートステイ・トワイライトステイ事業	20～30代	957	875	91.4%
乳児ショートステイ事業	20～30代	203	195	96.1%
子どもショートステイ（協力家庭）事業	20～30代	272	230	84.6%
ファミリー・サポート・センター事業	20～30代	445	283	63.6%
育児支援NPO-派遣事業	20～30代	1678	1535	91.5%
産前産後支援事業	20～30代	417	402	96.4%

窓口サービスの向上に資するDXの推進について

—キャッシュレス決済の導入状況と 対応窓口の拡大について—

1 キャッシュレス調査の概要

令和7年度に全庁を対象としたキャッシュレス調査（簡易な選択式）を実施した。調査では、キャッシュレス決済の導入状況や導入によるメリット、導入に向けた阻害要因等について現状を把握した。

【表】主な金銭徴収事務の件数、金額及びキャッシュレス導入状況
※数値は令和6年度決算ベース

	合計		【総件数】 10,000件 以上		5,000～ 10,000件 未満		1,000～ 5,000件 未満		100～1,000 件未満		100件未満	
	事務 数	導入 割合	事務 数	導入 割合	事務 数	導入 割合	事務 数	導入 割合	事務 数	導入 割合	事務 数	導入 割合
合計	120	21%	17	65%	8	25%	12	17%	33	15%	50	10%
【総額】 1,000万円 以上	小計	27		11		4		6		5		1
	導入済	11	41%	7	64%	1	25%	2	33%	1	20%	0
500～ 1,000万円 未満	小計	9		4		1		2		1		1
	導入済	3	33%	3	75%	0	0%	0	0%	0	0%	0
100～500 万円 未満	小計	18		1		1		2		7		7
	導入済	2	11%	1	100%	0	0%	0	0%	1	14%	0
10～100 万円 未満	小計	38		1		2		2		17		16
	導入済	5	13%	0	0%	1	50%	0	0%	2	12%	2
10万円未 満	小計	28		0		0		0		3		25
	導入済	4	14%	0	-	0	-	0	-	1	33%	3

【表】キャッシュレス導入によるメリット

利用者側のメリット	職員側のメリット
支払いの選択肢が増え、利便性が向上	現金管理やレジ締め作業の負担軽減
釣銭の授受が不要となり窓口滞留が減少	紛失リスクや両替コストの低減
24時間・どこからでも納付可能	事務手続きの所要時間短縮

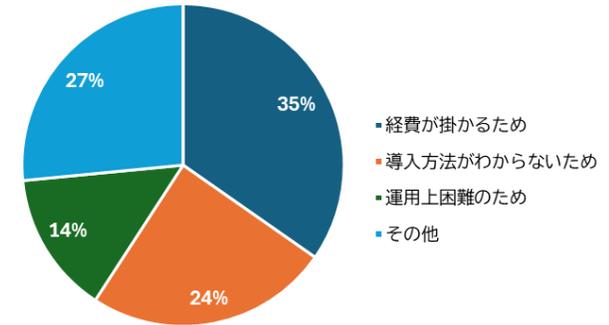
2 対応窓口拡大の課題

(1) 金額・件数別の現状分析

- ・主な金銭徴収事務全体におけるキャッシュレス導入率は21%だが、10,000件以上かつ合計徴収額1,000万円以上の事務（税務事務手数料、戸籍事務手数料等）では64%となっており、年間取扱件数・金額が多い事務ほどキャッシュレス導入率が高い。
- ・一方で100件未満かつ10万円未満の事務ではキャッシュレス導入率が12%にとどまっているなど、件数・金額が少ない事務や単発的な収入は導入率が低い傾向がみられる。

(2) 阻害要因の分析

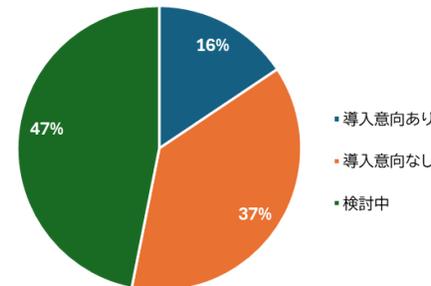
キャッシュレスを未導入の部署に阻害要因を尋ねたところ、経費面の課題が最も多く、次点で導入方法が分からない、となっている。



【図】キャッシュレスを未導入の理由

(3) 今後の導入意向

キャッシュレスを未導入の部署に今後の導入意向を尋ねたところ、導入意向なしが37%、検討中が47%となっている。



【図】キャッシュレスの導入意向