

令和8年1回定例会委員意見概要及び提言の方向性について

前回（2月20日）の特別委員会において、重点調査項目に関して出された各委員の意見概要は以下のとおりであり、これらの意見を総合し、委員会としての提言の方向性をまとめた。

重点調査項目2 区民サービスの向上に資するDXを活用した取組について
(2) 窓口サービスの向上に資するDXの推進について

意見概要		提言の方向性	
①	窓口業務の効率化に向けては、書かない窓口の拡大や、マイナンバー情報・既存データの連携など手続の簡素化を図り、区民の利便性向上と職員の業務効率化を推進すべき。(いしだ委員)	1	<p>【対面窓口におけるデジタル化の方向性】</p> <p>効率的な窓口業務の運営においては、書かない窓口の拡大や既存データとの連携による手続の簡素化を図り、区民の利便性向上と職員の業務効率化を一体的に推進すべきである。一方で、オンライン化の進展に伴い、高齢者及びデジタル弱者への伴走的支援を目的とした人員配置や、災害時における窓口機能の停止を想定し、オンライン化すべき業務と対面を維持すべき業務を適切に選別する必要がある。</p>
②	窓口サービスの利便性向上に向けては、オンライン申請件数の現状を把握した上で、充実した対面対応を行うことができる、適切な人員配置を行うべき。(いわい委員・井上委員)		
③	窓口業務データの分析に基づき、繁忙時間帯における人的配置の最適化や手続の簡素化を図り、高齢者やデジタル弱者への伴走支援を強化すべき。(元山委員・いしだ委員)		
④	災害時に窓口機能が停止しないよう、残すべき対面窓口機能を考慮し、オンライン化における優先順位をつけるべき。(くまだ委員)		
⑤	法令上の制限がない行政手続については、100%オンライン化をめざすべき。(元山委員・寺田委員・大森委員)	2	<p>【行政手続の利便性向上に資するオンライン化の推進】</p> <p>行政手続の利便性向上に向けては、法令上可能な手続はできる限りオンライン化を推進することにより、区民がデジタルとアナログを選択できる環境を整備することが重要である。そのためには、条例・規則等の改正を進めるとともに、事業者や関係機関と情報共有をしながら、一体的かつシームレスなオンライン化を推進すべきである。併せて、窓口に来なくなることで失われる関連手続やサービスに関する案内の機会を補完する仕組みが求められている。</p>
⑥	行政手続については、オンラインと対面の両立が必要である。(いわい委員)		
⑦	行政手続のオンライン化に向けて阻害要因となっている条例・規則等については、区民の生活の質の向上をめざし、可能な限り改正すべき。(ひはら委員)		
⑧	行政手続のオンライン化に当たっては、事業者や外部機関との連携を進めるべき。(くまだ委員)		
⑨	窓口に来なくなることで失われる付加的な案内の機会を補完する仕組みをつくるべき。(井上委員)		

意見概要		提言の方向性	
⑩	オンラインでの手続を必要とする区民の属性を把握・分析の上、ターゲット層ごとに申請方法を変える等、全世代にとって利用しやすい環境整備を行うべき。(ひはら委員)		
⑪	オンライン申請のさらなる利便性向上に向けては、産後ケアや病児・病後児施設の平均待機人数、キャンセル率、途中離脱率等の各種データを収集・可視化し、政策に生かすべき。(内田委員)		
⑫	区民がオンライン申請の利便性を理解できるよう、利用促進を図るべき。(ひはら委員)		
⑬	オンライン申請の利便性向上に向けては、行政手続の全体像の把握や関連手続のワンストップ化等、利用者目線に立った仕組みを構築すべき。(岩永委員)		
⑭	オンライン申請のさらなる利便性向上に向けては、登録・申請にとどまらず、施設等の空き状況の可視化や予約までオンライン上で行えるようにすべき。(内田委員・井上委員)		
⑮	オンライン申請の利便性向上に向けては、区公式 LINE 等を活用し、スマートフォンだけで手続が完結することをめざすべき。(寺田委員)		
⑯	金銭徴収事務については、全庁的に 100%キャッシュレス化をめざすべき。(寺田委員・大森委員)		
⑰	金銭徴収事務については、現金とキャッシュレスの選択肢を用意すべき。(いわい委員)		
⑱	キャッシュレス決済については、BPRを実施の上、全庁的に共通した基盤の整備をすべき。(元山委員)		
⑲	窓口サービスの向上に資するDXの推進については、導入件数ではなく、区民の利便性向上に関するKPIを設定し、効果検証をすべき。(元山委員・大森委員)		
⑳	窓口サービスの向上に資するDXの推進については、長期的視点でコストの削減効果を検証すべき。(いわい委員・井上委員)		
		3	<p>【利用者目線に立ったオンライン申請機能の拡充】</p> <p>行政手続のオンライン化に当たっては、オンライン手続を必要とする区民の属性や各種データを収集・分析し、全世代が利用しやすい環境を整備するとともに、区民がオンライン申請の利便性を理解し、積極的に活用できるよう、利用促進を図ることが重要である。また、Web上でサービスの全体像や関連手続を分かりやすく把握できるようにした上で、登録・申請にとどまらず、施設の空き状況の可視化や予約等の機能を含め、オンライン上で一体的かつワンストップで完結できる、利用者目線に立った仕組みを構築すべきである。加えて、区公式 LINE の活用等、利用者へ多様な手段を用意することが求められている。</p>
		4	<p>【公金収納の効率化に向けたキャッシュレス化の推進】</p> <p>金銭徴収事務については、区民の利便性向上を図るため、全庁的にキャッシュレス決済を導入し、現金支払いだけでなく、多様な決済手段に対応することが求められている。また、キャッシュレス導入に当たっては、業務の進め方を見直し、無駄や重複を排除する観点から全庁的に業務改革を実施の上、共通した決済基盤の整備を行い、事務の効率化につなげることが重要である。</p>
		5	<p>【DX推進における効果検証とコスト評価の徹底】</p> <p>窓口サービスのオンライン化・キャッシュレス化に向けては、導入実績にとどまらず、区民の利便性がどの程度向上したかを的確に把握できる成果指標を設定し、効果検証すべきである。また、オンライン・キャッシュレスの導入に当たっては、長期的視点で効果の有無を適切に見極めるとともに、コスト削減効果を検証することが求められる。</p>