

(写)

7台監第99号
令和8年1月28日

殿

台東区監査委員	畑 克海
同	太田 龍彦
同	青鹿 公男

行政監査の結果について(報告)

地方自治法第199条第2項の規定に基づき標記監査を実施しましたので、この結果を同法第199条第9項の規定により、別紙のとおり報告します。

第1 監査の概要

1 監査のテーマ

区民目線のデジタル化推進状況について

2 監査の目的

区が推進するデジタル化による区民サービスの現状について、利用者である区民の視点から利便性向上および効率化の状況を検証する。特にオンライン申請をはじめとする各種デジタルサービスの利用のしやすさ、高齢者等のデジタル機器の操作に困難を感じる層に対する支援体制の適切性に着目し、現状の成果と課題を明らかにするものである。

3 実施日程及び対象

(1) 監査期間 令和7年7月28日(月)から令和8年1月28日(水)

(2) 対象課

- ①情報政策課、情報システム課、戸籍住民サービス課
- ②電子申請、公共施設予約システム導入所管課から抽出した13課

4 監査方法

関係課に対し調査票の提出を求めるとともに、必要に応じて関係書類の提出及び担当職員への聞き取りを実施した。またオンラインサービスの操作検証の結果を参考資料とし、情報政策課・情報システム課・戸籍住民サービス課各課については監査委員による監査を行うことにより、実態を多面的に把握するものとした。

調査項目

- I オンラインサービスの利用実態と課題
 - (1) 電子申請
 - (2) 公共施設予約システム
- II 「台東区情報化推進計画」基本目標1に係る調査
 - (1) デジタル行政窓口の整備に関する取組み状況
 - (2) キャッシュレス決済の進捗状況

5 監査の着眼点

- (1) デジタルサービスの利便性
- (2) 区民への周知・案内
- (3) デジタル機器の操作が困難な方への支援体制
- (4) 区民からの問い合わせ対応
- (5) 利用者の声の反映
- (6) 効果の検証

第2 国・都の動向及び区の現状

本章では、「台東区情報化推進計画（令和3～7年度）」に基づき、令和3年3月末（計画策定当時）と令和7年3月末現在の取組み状況を比較し、国および東京都のデジタル化施策の動向と、区の進捗状況を整理・検証する。

1 国・都の動向

国は令和2年12月に「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」を公表し、デジタル社会形成に向けた基本原則やIT基本法の見直しを示した。また、「デジタル・ガバメント実行計画」を改訂し、基盤整備や、行政手続のオンライン化、ワンストップサービスの推進に取り組むことが明記された。

東京都では、都民サービスの向上と行政運営の高度化に向け、ICTの利活用を推進している。平成29年の「東京都ICT戦略」および令和元年の『『未来の東京』戦略ビジョン』では、スマート東京の実現に向けたデジタル化の方向性を示しており、行政手続のデジタル化やデータ活用の促進など「都庁デジタルガバメントプロジェクト」により取組みを進めている。

2 区の現状

台東区では、国・都の基本方針を踏まえ、令和3年3月に「台東区情報化推進計画（令和3～7年度）」を策定し、基本理念を「デジタル台東～デジタルの力で変革する台東区～」と定めた。本計画は3つの基本目標を掲げており、そのうち本監査で対象とするのは、基本目標1に位置付けられた次の2施策である。

基本目標1：新たな日常・生活に対応する区民サービスの提供

施策1 デジタル行政窓口の整備

施策3 キャッシュレス決済の推進

令和3年3月末の計画策定当時、戸籍住民サービス課など主要窓口では、証明書交付や住民異動手続の利用者が多く、混雑や待ち時間の長さが課題となっていた。

このため、区では令和3年度に戸籍住民サービス課窓口の実態調査等を実施し、ス

マート窓口構想を策定した。令和6年度には、デジタル庁の「窓口BPRアドバイザー派遣制度」を活用して、窓口体験調査を行い、転入等の手続における申請書の多さや案内のわかりにくさを把握した。

一方、計画策定当時は、新型コロナウイルス感染症拡大を受け、「新しい日常」として来庁機会や対面接触の低減が求められていた。国においても令和7年6月までにキャッシュレス決済比率を倍増させる方針が示され、決済インフラの見直しが進められていた。情報化に関する区民アンケートでも、区役所でキャッシュレス決済を利用したいとの回答が7割を超え、利用希望の決済手段も多様であったことから、区では窓口での各種手数料や公共施設使用料等を対象にキャッシュレス決済の導入準備を進め、令和3年3月から順次開始した。

こうした状況を踏まえ、区では窓口混雑の緩和とキャッシュレス決済の拡大に向けた基盤整備を段階的に進めている。

これらの取組みの進捗及び課題については、次章で詳細に検討する。

第3 監査結果

1 オンラインサービスの利用実態と課題

(1) 電子申請

区では、株式会社トラストバンクが提供するクラウド型申請システム「LoGoフォーム」(令和5年度より利用開始)と、国の「ぴったりサービス」(令和2年度より利用開始)の2方式を併用して運用している。電子申請件数は、令和3年度(旧システム:富士通 Japan 株式会社運用時)の約3万件から、令和6年度には約11万件へと増加している。

【LoGoフォーム】

LoGoフォームは、各課が自ら設計・公開できるクラウド型の電子申請システムであり、証明書交付申請などマイナンバーカードの署名用電子証明書が必要な手続にも対応している。

	対象課	手続き名称
1	総務課	保有個人情報開示請求
2	税務課	特別区民税・都民税(個人住民税)証明書
3	戸籍住民サービス課	住民票等各種証明書
4	子育て・若者支援課	多胎児家庭支援タクシー利用料
5	介護保険課	要介護認定結果開示請求(窓口・郵送)
6	障害福祉課	在宅心身障害者緊急一時保護申請
7	国民健康保険課	人間ドック利用補助金交付申請書

8	交通対策課	高齢者運転免許自主返納支援申請
9	児童保育課	病後児保育利用申し込み

【ぴったりサービス】

ぴったりサービスは、マイナポータルを通じて国や自治体の申請フォームにアクセスできる仕組みで、署名用電子証明書により本人確認を行う。主に児童手当、子ども医療費助成、保育所・認定こども園等の利用申請など、子育て分野を中心とした手続きで活用されている。

	対象課	手続き名称
1	子育て・若者支援課	児童手当認定請求申請
2	保健サービス課	妊娠届
3	児童保育課	保育所・認定こども園（長時間）・地域型保育事業・緊急保育室利用申請

区の電子申請は、区公式ホームページに掲載している「【台東区】電子申請手続き一覧（外部サイト）」や、各所管課の手続概要サイトからアクセスできる構成となっている。また、申請内容に応じて署名用電子証明書を要する手続と、フォーム入力のみで完結する手続に分かれている。

なお、各課ページ内の案内方法にはばらつきが見られた。児童保育関係のように申請内容や添付書類が多く、申請前に確認すべき事項が多い手続では、いったん区ホームページ上の説明ページを経由してから申請フォーム（ぴったりサービス等）に遷移する構成となっており、利用者にとって必要な情報を確認できる設計となっている。

一方で、一部の課では説明文がほとんどなく、単に申請フォームへのリンクのみが掲載されているケースもあり、利用者が手続内容を理解できないまま入力してしまう可能性がある。

実際に職員が検証したところ、ページ誘導やフォーム設計の違いにより、操作時間や理解度に差が生じることが確認された。

また、署名用電子証明書が必要な手続では、マイナサインアプリの利用（L o G o フォーム）が必要になることや、スマートフォン機種やブラウザ環境によって動作が不安定となる場合がある。

区政サポーターアンケート（令和6年度第3回）では、「区の手続を行う際にオンライン申請を利用したい」と回答した区民が約8割に達した一方、「実際に利用したことがある」と回答した割合は4割未満であった。

オンライン申請に関する課題としては、「オンラインで申請できることの周知が足りない」が最も多く、次いで「オンラインで申請できる手続が少ない」との回答が寄せ

られた。

講座やイベント申込など一部の事務では、広報紙やチラシに掲載された二次元コードからスマートフォンで直接アクセスできる一方で、区ホームページ上では該当情報を見つけにくい場合があり、事務ごとの周知経路の差が確認された。今後は、紙媒体とデジタル媒体の双方を活用した情報提供の工夫が求められる。

台東区ホームページトップ画面



電子申請手続一覧（令和7年10月末現在）



例：戸籍住民サービス課各種証明書

電子申請一覧画面から「手続きの概要はこちら」から戸籍住民サービス課ページへと遷移し、手続概要を確認できる。

電子申請のお手続きをしてからご自宅に届くまで





(2) 公共施設予約システム

公共施設予約システムは、個人や団体が区内の会議室・集会室・体育施設などをオンラインで予約できる仕組みである。以下の所管の施設を監査対象として抽出した。

	対象課	対象施設
1	区民課	台東一丁目区民館
		金杉区民館
2	環境課	環境ふれあい館ひまわり
3	生涯学習課	ミレニアムホール
		学習館
		今戸社会教育館
4	スポーツ振興課	リバーサイドスポーツセンター野球場
		たなかスポーツプラザ

オンライン予約の利用は着実に進展している。情報システム課の集計によれば、オンライン予約率は令和3年度52.1%から令和6年度75.7%へと上昇している。

各課の調査票回答によると、施設の種類や運用ルールにより操作方法が異なっており、特にキャンセル処理の流れがわかりづらいとの意見がみられた。実際に職員による検証でも、還付手続の画面遷移が直感的でないことが確認されている。

システムの導入により、施設利用者にとっては空き状況の可視化やオンラインでの手続が可能となり、利便性が向上している。さらに、登録済み団体の定期的な利用においては従来の窓口申請と比較して手続時間が大幅に短縮され、職員側の事務負担の軽減にもつながっている。

生涯学習課の回答によれば、「予約取消後のクレジット決済の還付処理がわかりづらく、窓口への問い合わせが年間数件程度ある」とされており、「決済取消時の画面に直接遷移するよう改善を要望した」との報告もあった。また、「空き状況表示が一部誤解を招きやすく、夜間延長枠のみ空いている場合でも『一部空きあり』と表示され、実際には予約できないことが問い合わせにつながっている」との指摘も見られた。

スポーツ振興課では、システム操作に関する問い合わせは月数件程度であり、「窓口で職員が利用者のスマートフォンを一緒に確認しながら操作説明を行っている」と回答している。生涯学習課でも、「委託受付職員が公共施設予約システム利用者ガイド冊子を示しながら操作を説明するなど、利用者が自ら手続を完了できるよう支援している」としており、デジタル機器の操作に不慣れな利用者に対する支援対応が現場レベルで行われていることが分かる。

実際に職員が検証したところ、クレジット決済まで完了した予約を取り消そうとした際、画面上の案内文がわかりにくく、操作を進めてよいか判断に迷う場面が確認された。

区政サポーターアンケート（令和6年度第2回）では、回答者の半数以上が集会室等を利用した経験があると回答しており、予約方法としてオンラインシステムを利用した人の割合も増加傾向にある。一方で、予約区分の多さや施設ごとに異なる予約条件、予約方法の認知度の低さが課題として挙げられた。また、8割以上の利用者がシステムの使い勝手について「わかりやすい」または「普通」と回答しているものの、「スマートフォンやタブレットでの画面表示の見やすさ」「オンライン決済の種類の拡充（PayPay等）」を求める声も多く寄せられた。

自由記述では、「利用できることを初めて知ったため、利用用途などと一緒に周知されると利用頻度が上がると思う。」「もっとPRした方が良い。」など、周知不足を指摘する意見も多く見られ、制度そのものの利便性よりも「情報が届いていない」ことが主な課題として浮かび上がった。

こうした中、施設所管課および用地・施設活用課では、制度の利便性向上に向けた取組みも進められている。すでに登録団体に対しては、令和8年1月からの運用見直しを見据えた周知が行われており、区内の集会施設すべてを1枚の共通利用カードで使用できるようにする方針が示されている。この仕組みにより、利用者は集会施設での利用に関しては複数施設での重複登録が不要となり、より簡便に予約できるように

なる見込みである。

公共施設予約システム申込検証

施設利用料クレジットカードで支払った例。4,800円（使用料2,800円+備品2,000円）

公共施設予約システム 予約申込 内容確認

予約申込内容の確認

申込内容を確認して、よろしければ「申込」ボタンを押してください。

環境ふれあい館ひまわり 第1集会室			
利用日時	2025/12/27	09:00~17:00	
施設使用料	2,800円	備品使用料	2,000円
申請内容	支払期限「2025/12/5」 利用目的「絵手紙・切絵・和紙創作」、利用人数「20人」、今回の利用目的「かるた」、今回 使用料区分「入場料徴収なし」		
注意事項	スクリーンは第一集会室のみ 音が出る場合は、両室ともに借りてください。		

色・文字サイズ変更 メニューへ << 戻る 申込 >>

取消を行う。

公共施設予約システム 予約内容の確認・取消

予約の取消を行う場合は「取消」ボタンで選び、「次へ」ボタンを押してください。(複数選択できます。)
予約内容や納付状況を確認する場合は「詳細」ボタンを、備品(付帯品)の追加予約や変更をする場合は「予約/変更」ボタンを押してください。
有料の備品(付帯品)を変更し、状態が「一部支払済み」となっているものは、料金のお支払いも忘れずに行ってください。

表示期間指定 登録済施設グループ 利用日順に表示 印刷用画面 クレジット決済画面

環境ふれあい館ひまわり 第1集会室

状態	利用日	利用時間帯	使用料	予約	備品(付帯品)	取消
支払済	2025/12/27	09:00~17:00	4,800円	詳細	予約/変更	取消

色・文字サイズ変更 メニューへ << 戻る 次へ >>

取消 確認画面 1か月以内取消は、使用料8割還付施設のため、
2,800円×0.2=560円が還付できない額となる。

公共施設予約システム 予約の取消 確認

予約の取消 確認

以下の予約を取消します。内容がよろしければ「取消」ボタンを押してください。
還付できない額をお支払いいただいた後、当初支払済みの金額を還付します。

状態	利用日	利用時間帯	施設名称
支払あり	2025/12/27	09:00~17:00	環境ふれあい館ひまわり 第1集会室 再請求額: 560円

色・文字サイズ変更 メニューへ << 戻る 取消 >>

560 円支払い後に当初支払済 4,800 円を還付すると記載されている。

公共施設予約システム **予約の取消 完了**

予約の取消 完了

以下の予約を取消しました。

※「クレジット支払済」の予約を取消して還付が発生する場合は以下の手順で還付処理を行ってください。

【手順】

1. 公共施設予約メニューから「予約内容の確認・取消」を選択してください。
2. 「クレジット決済画面」ボタンを選択してください。
3. 対象の利用施設と利用年月を選択して「検索」ボタンを選択してください。
4. 対象の予約を選択して還付処理を行ってください。

状態	利用日	利用時間帯	施設名称
支払あり	2025/12/27	09:00~17:00	環境ふれあい館ひまわり 第1集会室

色・文字サイズ変更 メニューへ戻る

最終的に処理した結果の表示画面

公共施設予約システム **クレジット決済受付 完了**

下記の通り、クレジット決済の受付が完了しました。
決済取引コードを控えてください。
納付確認書を印刷したい場合は、「納付確認書」ボタンを押してください。
料金情報が予約に反映されるまで時間がかかる場合がございます。

決済取引コード 0312025112861794

施設名	利用日	利用時間帯	室場 面名	決済額
環境ふれあい館ひまわり	2025/12/27	09:00~17:00	第1集会室	560円

取消を行ったクレジット決済情報は以下の通りとなります。
窓口還付予定額については、受付を行った施設にて還付受付を行っていただく必要がございます。
料金情報が予約に反映されるまで時間がかかる場合がございます。

取消決済取引コード 0312025112884280

施設名	利用日	利用時間帯	室場 面名	クレジット還付予定額	窓口還付予定額
環境ふれあい館ひまわり	2025/12/27	09:00~17:00	第1集会室	4,800円	0円

2 「台東区情報化推進計画」基本目標1に係る調査

(1) デジタル行政窓口の整備に関する取組み状況

施策1「デジタル行政窓口の整備」では、

- 取り組み1 待たずに申請できるスマート窓口の環境整備、
- 取り組み2 書かずに申請できるスマート窓口の環境整備、
- 取り組み3 来庁機会の削減に向けた環境整備

の3つの取組みが掲げられている。

戸籍住民サービス課の調査票回答によると、来庁者の平均待ち時間については計画

策定当時と比べ大きな変化は見られないものの、フロアマネージャーの配置や受付・交付待ちのお知らせメール配信など、来庁者の利便性向上に向けた取組みが行われている。

また、高齢者や外国人などデジタル機器の操作が困難な来庁者への支援として、庁舎内証明書交付機（マルチコピー機）による証明書発行を補助する委託職員を配置しているほか、手話通訳・多言語通訳タブレットの活用により、窓口対応の支援体制を強化している。

一方で、情報政策課による令和6年度の窓口体験調査では、転入に伴う各課での手続における申請書の多さや、必要な手続の分かりにくさが課題として指摘された。

こうした結果を踏まえ、申請書様式の統合や案内方法の改善、業務プロセスの見直し（BPR）に向けた検討が進められており、国が全国の自治体に導入を義務付けている「標準準拠システム（自治体情報システム標準化）」への移行を見据え、その後に「スマート窓口」機能を実装する方針としている。

さらに、来庁機会の削減に向けては、ぴったりサービスやL o G oフォームの導入により、子育て関連申請や証明書交付などがオンラインで完結できるようになったことで、区民が窓口に出向く必要がない手続が着実に増加している。

今後は、これらのオンライン化と窓口サービスの連携を強化し、誰もが利用しやすいデジタル行政窓口の実現に向けた取組みを進めることが求められる。

（2）キャッシュレス決済の推進に係る進捗状況

施策3「キャッシュレス決済の推進」では、窓口や公共施設における支払方法の多様化を図り、利用者の利便性向上を目的としている。

令和7年3月末時点で区役所本庁舎では戸籍住民サービス課など5か所のほか、保健所、区民事務所等38の窓口で設置され、支払いにはクレジットカード、電子マネー、二次元コードが利用できる。

また、電子申請におけるオンライン決済件数は、メールリンク型による決済が令和3年度885件、令和4年度2,428件、令和5年度2,910件、令和6年度45件で推移しており、これに加え令和5年度から導入されたL o G oフォームによる決済は令和5年度951件、令和6年度4,008件であった。電子申請を通じたキャッシュレス決済の活用が拡大している。

これにより、講座・イベント申込や証明書発行など、一部手続が自宅で完結できるようになり、来庁機会の削減につながっている。

公共施設予約システムにおけるオンライン決済の利用率は、令和3年度の16.3%から令和7年3月時点で40.5%に上昇しており、一定の進展がみられる。しかし、公共施設予約におけるオンライン決済がクレジットカードに限定されているなど、利用環境の差が課題となっている。

また、機器操作に不慣れな職員が対応に時間を要するケースもあり、運用面での安定化が求められている。

計画策定にあたり行った区民アンケートによると、公共料金等の支払いにキャッシ

キャッシュレス決済を利用したいかの問いに対し、約78%の区民が「利用したい」と回答している。さらにどの決済手段を利用したいかの問いには、クレジットカード、交通系電子マネー、二次元コード決済が上位を占めた。一方、キャッシュレス決済を「利用したくない理由」として、現金のほうが使いやすい、個人情報の流出や不正利用などの被害に遭うおそれがある、利用するメリットがわからないが上位を占めた。

これらの課題に対応するため、決済手段の多様化とともに、さらなるセキュリティ強化や情報提供が求められる。

このような区民の声が上がる一方で、窓口における証明書交付業務など、来庁者対応を伴う分野ではキャッシュレス決済の利用が着実に進展している。区役所本庁舎の戸籍住民サービス課を中心とした証明書交付窓口においては、区民事務所等発行分を含め、キャッシュレス決済の利用件数が増加している。令和4年度に発行された住民票等証明書の発行件数320,843件のうち、キャッシュレス決済を利用した件数は38,035件、割合は11.9%であった。これが令和5年度には330,338件のうち43,369件、13.1%、令和6年度にはさらに309,484件のうち46,699件、15.1%に増加した。このデータから戸籍住民サービス課をはじめとする各窓口でのキャッシュレス決済の利用率が着実に増加していることがわかり、今後もこの傾向が続くことが期待される。

3 委員による主な質疑応答

令和7年11月、台東区情報化推進計画に関連する取組みについて、情報政策課、情報システム課、戸籍住民サービス課の3課がそれぞれ概要を説明し、監査委員による質疑応答が行われた。

主な質疑応答は以下のとおりである。

Q	情報化推進計画の進捗状況及び達成率は。
A	計画全体としては概ね7割程度達成している。未達成の理由としては、情報システム標準化の動きを踏まえ、一部の取組みを時期調整したこと、またオンライン手続比率については、職員の事務負担が増加しないよう、業務の見直しを図りながらオンライン化していることで、時間を要していることが挙げられる。
Q	未達成の外的要因として考えられることは何か。
A	標準化の影響に伴い、システム事業者の人材確保が困難であることなどが要因となっている。
Q	窓口体験調査での職員の感想はどうだったか。
A	転入時に複数の課で住所等を繰り返し記入するなど、利用者負担の大きさが課題として確認された。
Q	デジタル化が進むと高齢者へのサポートはどのように進めていくのか。

A	スマートフォン利用がデジタル手続の入口となるため、その操作方法に関する講座や相談会等を通じて高齢者支援に取り組んでいる。
Q	キャッシュレス決済の達成率について
A	目標値は40%だが、令和7年度見込みは22%である。事業者向けの建築確認申請等に係る手数料などは利用率が低い一方、令和6年度でみると物販では40%を超える施設もあり、全体としては年々上昇している。
Q	電子申請のL o G oフォームとびったりサービスは内容が重複していないのか。
A	マイナンバーを取り扱う手続はびったりサービス、その他の手続はL o G oフォームで運用しており、役割分担されている。
Q	電子申請システムを、旧来の富士通からL o G oフォームへ切り替えたことで、区民の使いやすさにどのような変化があったか。
A	視認性の向上や、申請時の添付ファイル数の無制限化など、利便性が向上している。
Q	区政サポーターアンケートで34%の区民が「オンライン申請できる手続が少ない」と感じているがこの課題に対してどのように対応しているか。
A	法令等により申請書や添付書類の原本の提出が必要な場合があることなどの課題があるが、現在改善に向けた取組みが進められており、また区においても研修の充実等、各所管課への支援も行っている。
Q	公共施設予約システム利用の6年度、5年度の実績件数は。
A	令和6年度件数は、インターネット141,896件、窓口44,716件、電話応答756件で、令和5年度はインターネット140,866件、窓口52,854件、電話応答846件。オンライン利用率は年々増加しており、利用割合は着実に高まっている。
Q	窓口待ち時間の短縮効果はどの程度か。
A	令和2年度末と令和7年4月から6月平均を比較して、転出入窓口は45分から41分、証明窓口は18分から16分に短縮されている。
Q	今後、コンビニ交付の種類拡大はどうなっていくのか。
A	他区では戸籍証明や税証明の取得が可能な区も多い。区民からの要望は多い。
Q	庁内の証明書交付機の手数料はいくらか。
A	コンビニでの取得と同額の250円である。マイナンバーカードを持参し、暗証番号を覚えていることが必要である。
意見要望	<ul style="list-style-type: none"> ・ 現行の公共施設予約システムは画面が見にくいとの利用者の声を踏まえ、次期改修での改善を要望。 ・ 広報紙の二次元コード経由での利用が多く、区民にとってわかりやすい電子申請、ホームページへのアクセスなどを含め見せ方の工夫についての要望。

4 着眼点ごとの評価

本項では、第3章における各施策の検証結果を踏まえ、区民サービスのデジタル化推進にかかる取組み状況を6つの着眼点に沿って整理し、現時点における評価を行う。

(1) デジタルサービスの利便性

区民のオンライン申請に対するニーズは高く、特にデジタル機器に慣れている層や、子育て世代からは、もっとオンライン申請を活用したいという声が多く寄せられている。区政サポーターアンケート（令和6年度第3回）結果でも8割の区民が活用したいと回答しているが、実際にオンライン申請を利用したことがあると回答した区民は4割未満にとどまっており、ニーズと実際の利用状況にギャップがある可能性が高い。

(2) 区民への周知・案内

区民がオンラインで随時の講座等に申込みをする際、広報紙やチラシに掲載された二次元コードを読み取る方法が最も多く利用されているという。また、区政サポーターアンケート（令和5年度第1回）では「オンラインではできない手続がある」「利用したい手続が区のホームページで見つけにくい」との回答数が一定数あり、これは区ホームページが詳細に作りこまれているため、逆に目的の手続にたどり着くまで多くのクリックが必要であり、ホームページの構成が深くアクセスしづらいという問題があることを示唆している。

(3) デジタル機器の操作が困難な方への支援体制

区では、施設予約の場合利用者向けガイドを紙媒体・電子版の双方で整備しており、操作方法が確認できる環境が用意されている。また、区ホームページ上の情報からは、初心者向けや高齢者向けの「スマートフォン講座」が多数開催されていることがわかり、一定の支援体制が構築されているといえる。一方で、オンライン手続を利用せず、窓口で直接職員に相談する利用者も一定数存在する。こうした層に対しては、個別対応が中心になることから、デジタル利用を促すための支援方法の検討が必要となる。今回の調査においても、窓口でスマートフォンの画面を一緒に確認しながら案内する対応が多いことがわかり、デジタル化が進む中でも「対面支援」が引き続き重要であるという実態が確認された。

(4) 区民からの問い合わせ対応

各課へ寄せられた問い合わせには、児童保育課では「電子申請が整備されていない手続に関して電子申請を希望する声」、生涯学習課では、「公共施設予約システムの予約取消後の還付手続のわかりづらさに関する問い合わせ」などが回答として見られた。今回監査対象とした分野のうち、電子申請を所管する課では、操作方法等の問い合わせは比較的少なく、公共施設予約システムの所管には、操作方法につい

て窓口や電話での問い合わせが発生している印象を受けた。

(5) 利用者の声の反映

区政サポーターアンケート（令和6年度第3回）では、「オンラインで申請できる手続きが少ない」「オンラインで申請できることの周知が足りない」との回答が一定数あり、オンライン化への期待と実際の利用環境とのギャップがある状況が示された。

一方、公共施設予約システムに関しては、「支払い方法の種類が少ない」との意見が多く寄せられており、現在クレジットカードのみ利用できるが、今後支払方法の拡充を検討中であると回答されている。

(6) 効果の検証

戸籍住民サービス課では、コンビニ交付やスマート窓口の導入により窓口混雑の緩和に向けた取組みについて、一定の進展が確認されたものの効果は限定的であると評価される。特に待ち時間の短縮については、客観的にみて大幅な削減には至っていないというのが現状である。

電子申請や公共施設予約システムについては、利用者の利便性向上に一定の効果が見られたものの、さらなる改善の余地があることが確認された。キャッシュレス決済利用率については、一定の成果が上がっているものの計画値には達しておらず、さらに取組みの強化が求められる。

5 監査委員の意見

今回の監査において、区のデジタル化の取組みは、窓口でのデジタルの活用、オンライン申請や公共施設予約システムの利用が着実に進んでいる点で評価できる。電子申請件数の増加やオンライン予約率の向上など、区民サービス向上に向けた前向きな変化が確認された。

一方で、デジタル行政窓口に関しては、証明書のコンビニ交付、証明書の電子申請、お知らせメール、事前web予約導入など、一定の取組みが進められているものの、目に見えて窓口待機者減少にはつながっていないという課題が残っている。これらの取組みが待機時間短縮にどのように寄与しているか、更なる検証が必要である。

また、申請画面のわかりやすさやホームページの情報導線、決済方法の多様化、システムの視認性向上など、利用者の声を踏まえた改善の必要性が確認された。特にホームページでの情報提供については、電子申請の入口自体はわかりやすいものの、「電子申請一覧」に掲載されている手続きがすべてではないため、区民が希望する手続きにたどり着くには、各課ページまで進む必要があった。また、広報紙などを通じて申請の存在を知るケースも多く、そもそもオンライン申請できること自体が気づきにくいという意見もあり、情報の届き方や見せ方を工夫する必要性が示された。

公共施設予約システムについては、オンライン予約の利用が広がり、その利便性は一定の評価ができる。しかし、スマートフォンでは画面が見づらい場面があることや、

オンライン決済の種類が限られていることから、利用者から決済手段の拡充を求める声も寄せられている。こうした利用者の感覚を踏まえた改善が今後の検討課題である。

また、デジタル化の進展に伴い、窓口での操作支援や説明に時間を要するケースが増え、業務負担が増大している面もあるとの意見があり、利用者の理解を助けつつ、職員の負担軽減にもつながる運用方法や案内手法の工夫が期待される。

さらに窓口全体のキャッシュレス決済の利用率に着目すると、令和3年度の約10%から上昇しているものの計画で掲げる目標40%には達しておらず、令和7年度末見込みで約22%にとどまっている。しかし利用率は直実に増加しており、取組みは一定の進展を示している。

総じて、電子申請、公共施設予約システム、キャッシュレス決済のいずれの分野においても、関係各課が工夫を重ねながら取組みを進めてきた点は評価できる。今後は利用者が迷わず使えるわかりやすさの向上と、情報提供のあり方の改善を図ることで、より実効性の高いデジタル化の推進につながることを期待する。

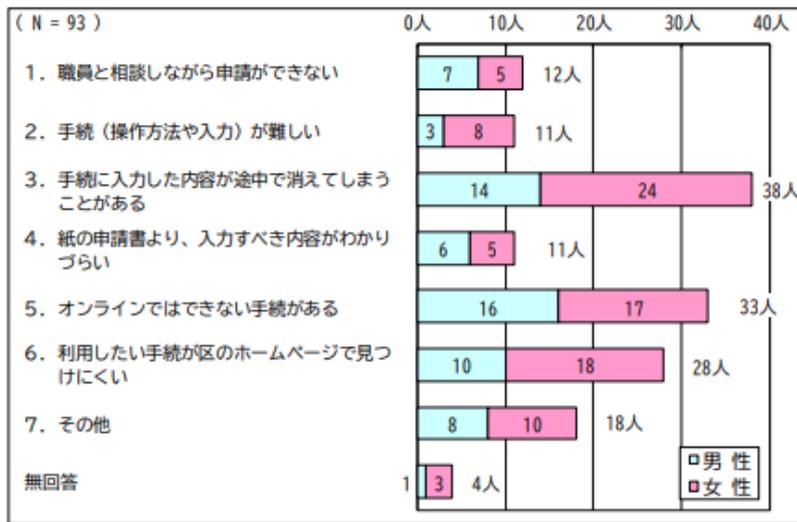
参考資料

令和5年度第1回区政サポーターアンケート抜粋

【デジタル機器の利用・オンライン手続きについて】

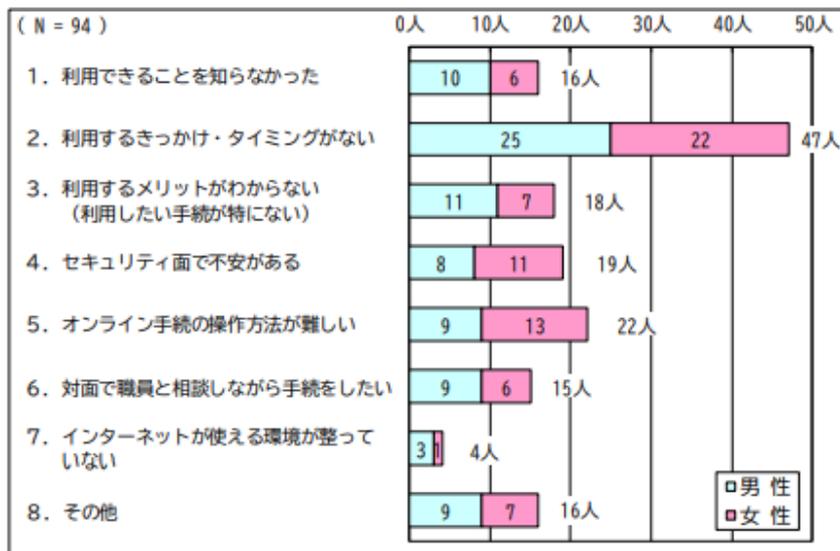
設問8 (この設問は、区の行政手続きや区主催イベント申込にスマートフォンでオンライン手続きを利用したことがある人を対象に実施された。)

オンライン手続きを利用して悪かった点は何ですか。(複数回答可)



設問9 (この設問は、区の行政手続きや区主催イベント申込にスマートフォンでオンライン手続きを利用したことがない人を対象に実施された。)

利用したことがない理由は何ですか。(複数回答可)

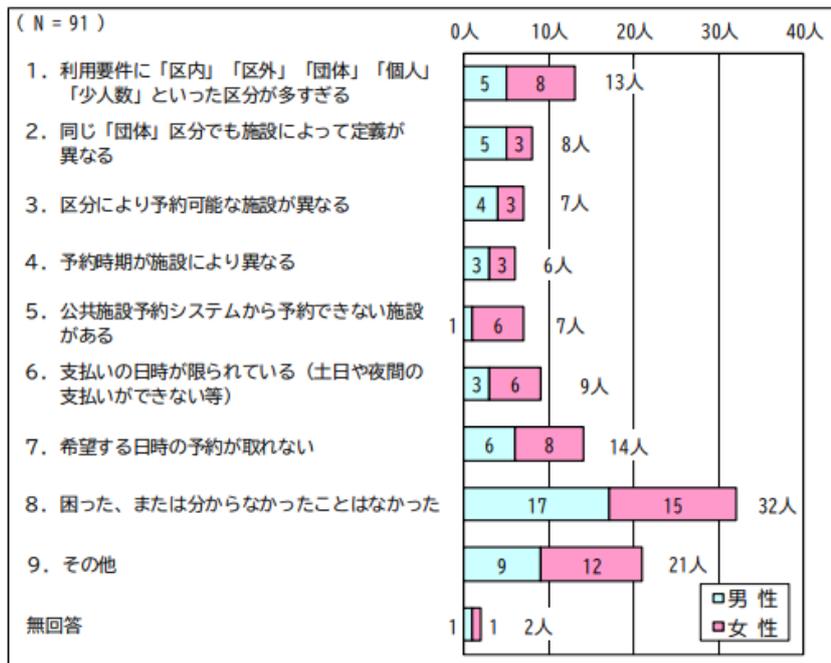


令和6年度第2回区政サポーターアンケート抜粋

【会議室・集会室の予約について】

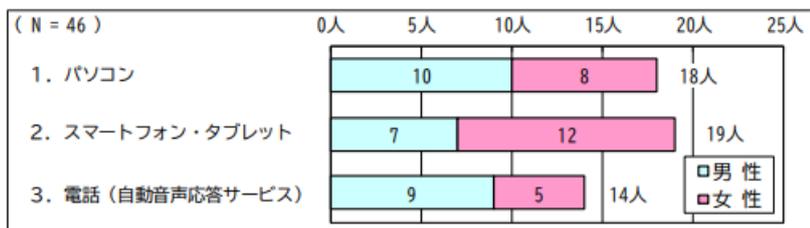
設問9：（この設問は「集会室・会議室」を利用したことがある人を対象に実施された。）

予約の際に困った、または分からなかったことはどのようなことですか。
（複数回答可）



設問12：（この設問は「公共施設予約システム」を利用したことがある人を対象に実施された。）

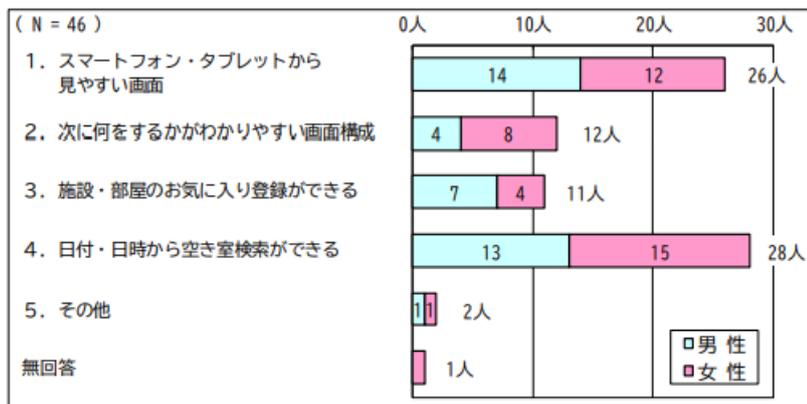
どのような方法で公共施設予約システムを利用していますか。（複数回答可）



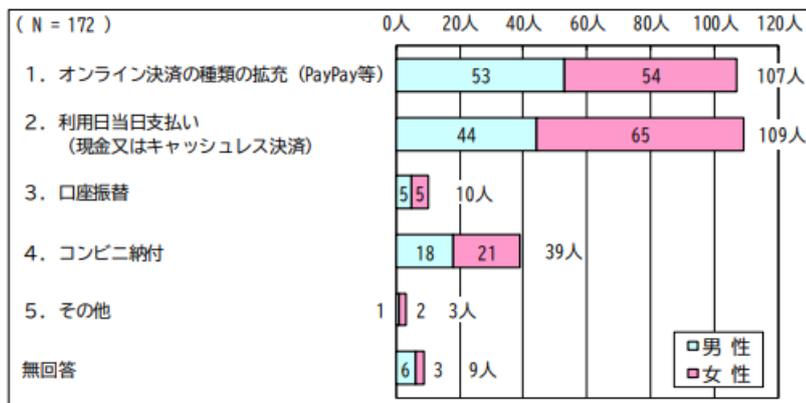
※選択肢3について、施設への電話による問い合わせも含むと思われる。

設問 14：(この設問は「公共施設予約システムの操作性」を回答した方を対象に実施された。)

公共施設予約システムを利用するうえで、どのような機能があると使いやすいですか。(複数回答可)

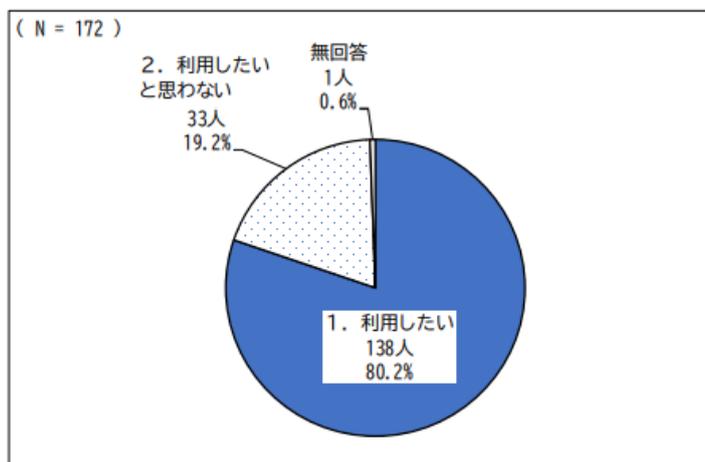


設問16：公共施設予約システムで予約した使用料の決済方法について、今後希望するものはどれですか。(複数回答可)

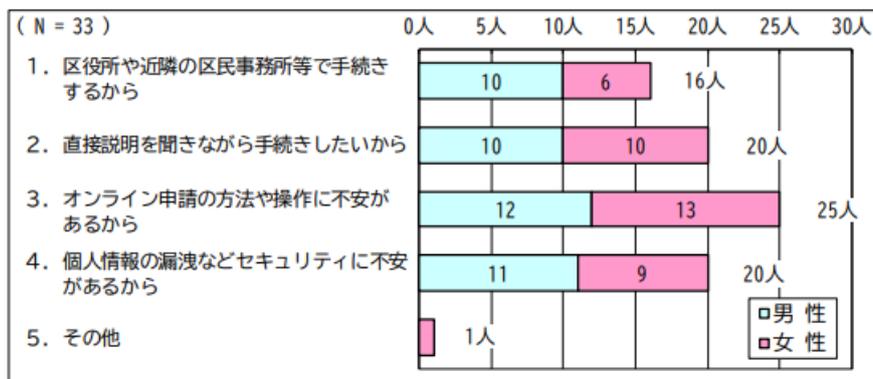


令和6年度第3回区政サポーターアンケート抜粋
【オンライン申請について】

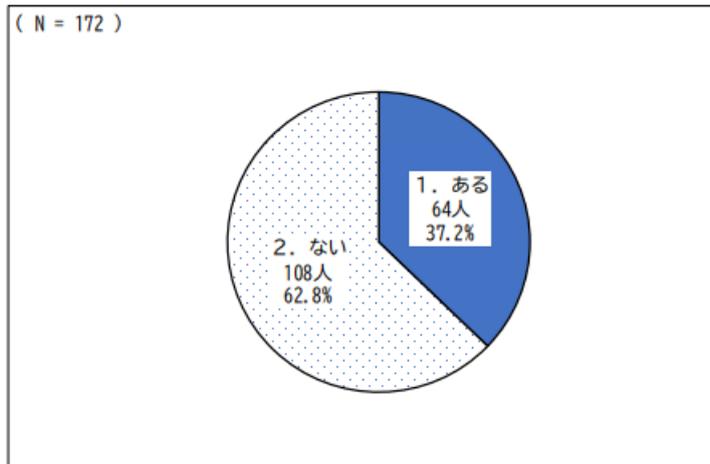
設問1：区の手続きを行う際に、オンライン申請を利用したいと思いますか。



設問3：（この設問は「オンライン申請を利用したいと思わない」と回答された方を対象に実施された。）
その理由としてあてはまるものはどれですか。（複数回答可）

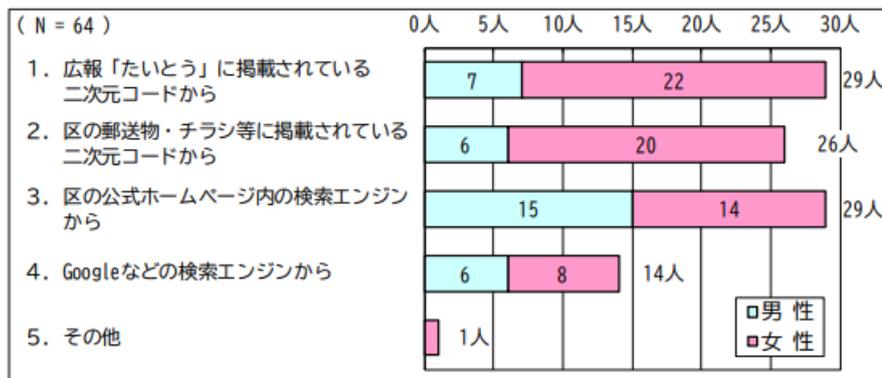


設問4：これまでに区のオンライン申請を利用したことがありますか。



設問5：(この質問は「オンライン申請を利用したことがある」と回答された方を対象に実施された。)

どのような方法でオンライン申請のページへ進みましたか。(複数回答可)



設問9：区のオンライン申請について、どのような課題があると思いますか。(複数回答可)

