

第4章 重点方針と取組み

1 重点方針とは



重点方針は、区がDXを推進していくにあたって、重要となる方向性を示すもので、あわせて達成した状況(目指す姿)をまとめています。



<重点方針1>
手続等の利便性を向上する

区民、事業者及び地域で活動する誰もが、いつでも、どこでも、自分にあった方法を選択して、欲しいサービスを受けることができる



<重点方針2>
地域のスマート化を推進する

デジタル技術により課題を解決するなど、区民が生活の質の向上を実感できる



<重点方針3>
職員の生産性を向上する

職員は、自分の働き方をデザインすることができ、いつでも、どこでも、ムダなく、コラボして仕事できる



<重点方針4>
安全性を確保しDXを推進する

デジタル基盤を整備することで、確かな安全のもと、効果的にデジタル技術と情報が活用されている



<重点方針5>
誰もがデジタルを活用できる環境を整備する

誰もがデジタルの利便性を理解するとともに、デジタルの活用意欲がある誰もがデジタルを活用できる

2 重点方針1



重点方針1



手続等の利便性を向上する

- 区民や事業者など、地域で活動する誰もが、いつでも、どこでも、自分にあった方法を選択して申請等を行うことができるようにします。
- 必要なサービスを、必要な方のお手元まで確実にお届けする「ラストワンマイル」を意識し、区民一人ひとりに適切なタイミングで最適な情報を提供します。

成果目標：区役所に来ることなく、すべての手続が完了する

主な取組み

視点	取組み
いつでもどこでも手続できる	<ul style="list-style-type: none"> ・行政手続のオンライン化 （区民ポータルサイト・事業者ポータルサイト） ・オンライン決済
ほしい情報が届く、簡単に探せる	<ul style="list-style-type: none"> ・プッシュ型の情報発信 （区民ポータルサイト・事業者ポータルサイト） ・AIチャットボット
窓口での手続も簡単に	<ul style="list-style-type: none"> ・スマート窓口 ・窓口キャッシュレス

重点方針1 「手続等の利便性を向上する」の取組み



取組み 1-①

行政手続のオンライン化

区では、令和5（2023）年8月に運用を開始した「区民ポータルサイト」により、行政手続のオンライン化を進めています。これまではニーズ等を踏まえ、子どもや高齢者、障害者関係の手続を中心にオンライン化してきました。

今後は、事業者向けのポータルサイトを構築するとともに、原則すべての手続についてオンライン化を目指し、取り組めます。

また、オンラインによる相談についても、あわせて検討していきます。



区民ポータルサイト



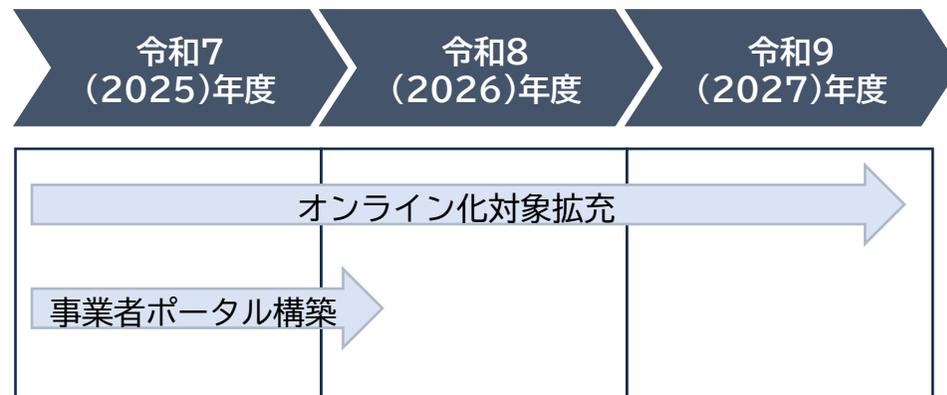
効果

- ▶ いつでも、どこでも、手続ができ、利便性が向上します。



成果目標を補完する指標例

- ▶ 行政手続のオンライン化率



重点方針1 「手続等の利便性を向上する」の取組み



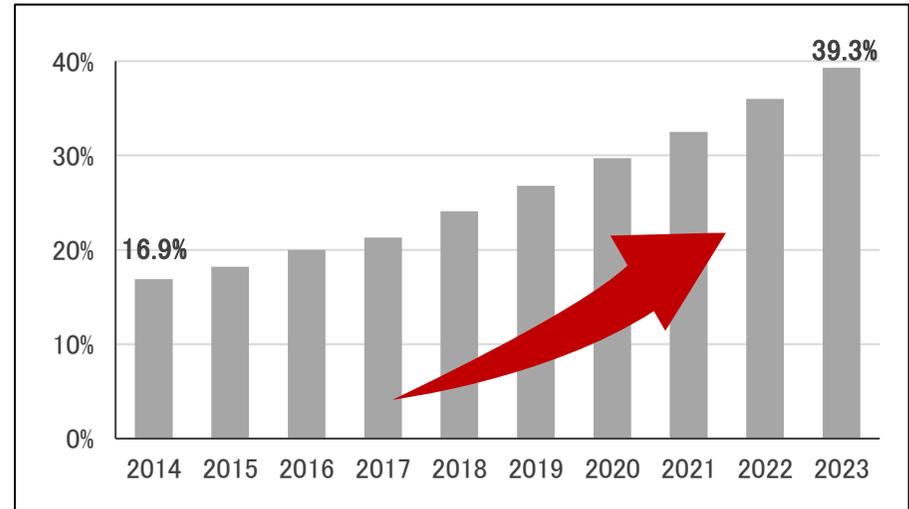
取組み 1-②

オンライン決済

日本のキャッシュレス決済比率は年々上昇しており、令和5（2023）年には約40%となっています。

区の一部の手続についても、令和4（2022）年度から窓口キャッシュレスを導入し、令和6（2024）年度からはオンライン決済システムを導入しています。

今後は、区民の利便性向上や職員の事務効率化等の観点から、キャッシュレス決済の対応率100%を目指し、対象を拡大していきます。



経済産業省「我が国のキャッシュレス決済額及び比率の推移(2023年)」から作成



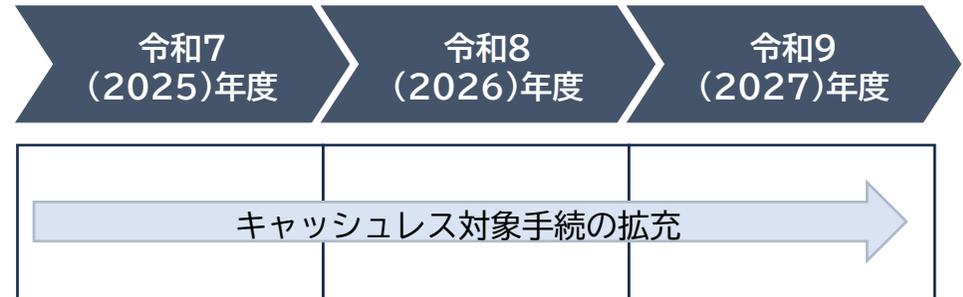
効果

- ▶ 区民の決済手段が増えるとともに、いつでも、どこでも支払いができ、利便性が向上します。
- ▶ 現金のやり取りが減り、事務の効率化につながります。



成果目標を補完する指標例

- ▶ オンライン決済対応率



重点方針1 「手続等の利便性を向上する」の取組み



取組み 1-③

マイナンバーカードによるコンビニ交付

区民の利便性向上を目的に、全国のコンビニでマイナンバーカードを活用し、住民票等の各種証明書を取得できるサービスです。窓口にながら必要がなく、申請書も不要、閉庁時間でも発行可能といったメリットを多くの方に体感していただくために、手数料を低く設定し、活用のきっかけを創出しています。

また、区役所と出張所にもコンビニと同様のマルチコピー機を設置し、窓口の混雑時や苦手意識がある方でも職員に使い方を聞きながら利用できる環境を作り、さらなる活用を促進しています。



効果

- ▶ 証明書取得可能な時間や場所が広がり、利便性が向上します。
- ▶ 証明書取得のための来庁者が減少するため、窓口の混雑状況が緩和され、他の窓口業務の迅速化・効率化が期待されます。



成果目標を補完する指標例

- ▶ コンビニ交付による証明書交付率



令和7
(2025)年度

令和8
(2026)年度

令和9
(2027)年度

コンビニ交付サービスの実施

重点方針1 「手続等の利便性を向上する」の取組み



取組み 1-④

プッシュ型の情報発信

区では、区民に漏れなく情報やサービスをお届けする必要があるという課題認識のもと、CRMの観点で区民一人ひとりを個として捉え、区民一人ひとりに合わせた情報提供を目指しています。

令和5（2023）年8月に運用を開始した「区民ポータルサイト」により、アカウント情報等に応じたプッシュ型の情報発信を行っています。

今後は、事業者向けのポータルサイトを構築し、区民・事業者ともに、プッシュ型の情報発信を充実します。

【ポータルサイトにおけるプッシュ型の情報発信】



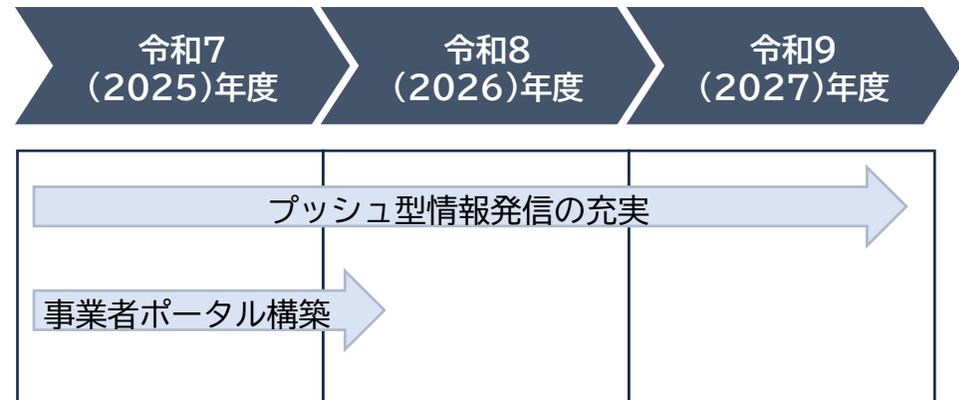
効果

- ▶ 自分でHPや広報紙等に探しに行かなくても、必要な情報が届くため、必要なサービス等を漏れなく受けることができます。



成果目標を補完する指標例

- ▶ 各ポータルサイトのアカウント登録者数



重点方針1 「手続等の利便性を向上する」の取組み



取組み 1-⑤

手続きガイド・AIチャットボット

区では、オンラインで簡単な質問に答えていくことで、区民に必要な手続や持ち物、窓口が確認できる「手続きガイド」を区HPで公開しています。転入や転居、出生時のライフイベントに必要な手続や書類などを簡単に確認できるサービスです。

今後は、24時間365日いつでも問合せができるよう、AIチャットボットなどの活用検討も含め、サービスを拡大していきます。



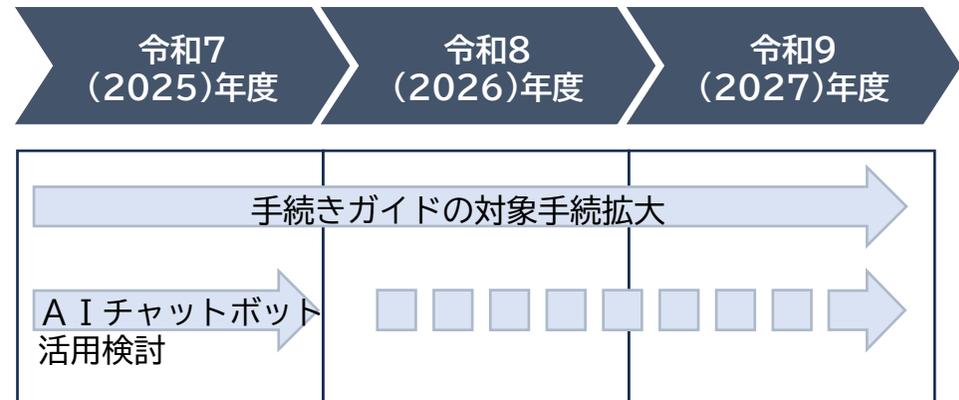
効果

- ▶ いつでも必要な手続や持ち物が確認でき、区民が調べる手間が軽減されます。
- ▶ 職員の問い合わせ対応時間が減り、窓口や相談業務などの業務に時間を充てることができます。



成果目標を補完する指標例

- ▶ 対象手続数
- ▶ 利用者満足度



重点方針1 「手続等の利便性を向上する」の取組み



取組み 1-⑥

スマート窓口

来庁時は、区民に「書かせない」「待たせない」「迷わせない」「行かせない」を実現する「スマート区役所」の実現を目指します。

これまで、実証実験として実施した、持参した書類をOCRで読み取り、申請書への記入を省略する「異動受付支援システム」や、マイナンバーカード等を活用して必要事項を自動入力する「申請書作成支援システム」の取組みも踏まえ、今後の窓口のあり方を検討し、実現を目指します。

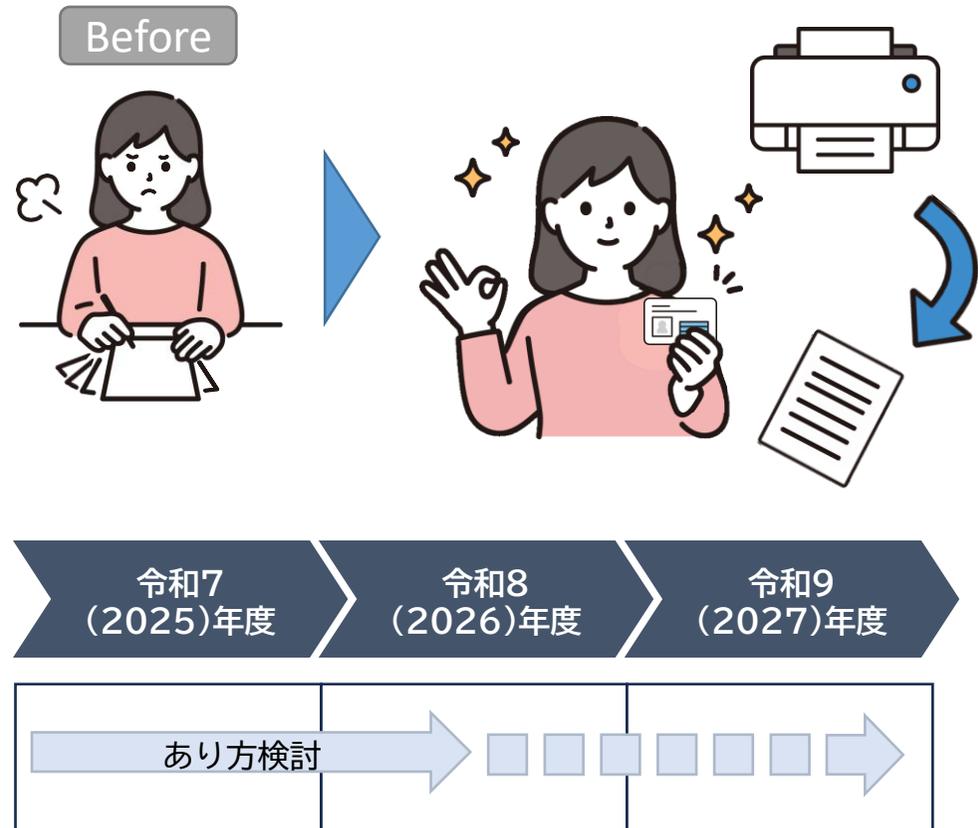


効果

- ▶ 来庁時の「書かせない」「待たせない」等を実現することで、申請時の区民の負担軽減を図ります。



成果目標を補完する指標例



重点方針1 「手続等の利便性を向上する」の取組み



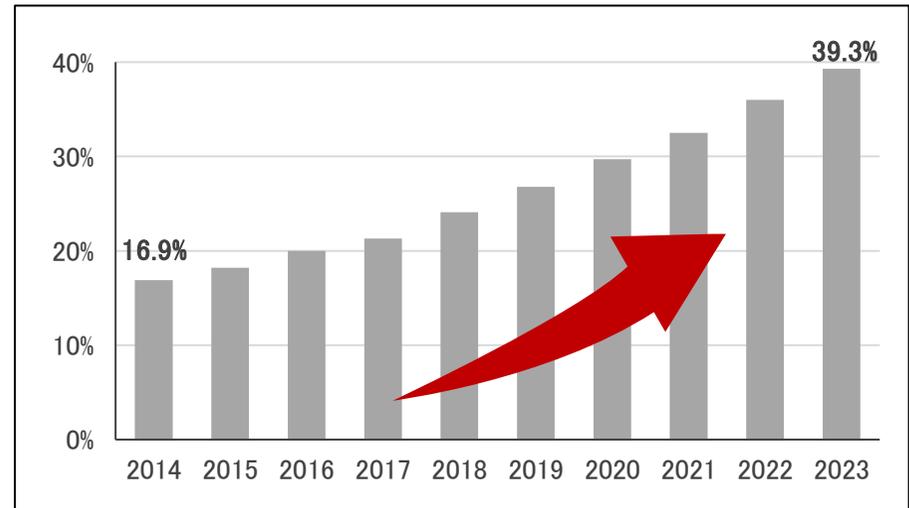
取組み 1-⑦

窓口キャッシュレス

日本のキャッシュレス決済比率は年々上昇しており、令和5（2023）年には約40%となっています。

区の一部の手続についても、令和4（2022）年度から窓口キャッシュレスを導入し、令和6（2024）年度からはオンライン決済システムを導入しています。

今後は、区民の利便性向上や職員の事務効率化等の観点から、キャッシュレス決済の対応率100%を目指し、対象を拡大していきます。



経済産業省「我が国のキャッシュレス決済額及び比率の推移(2023年)」から作成



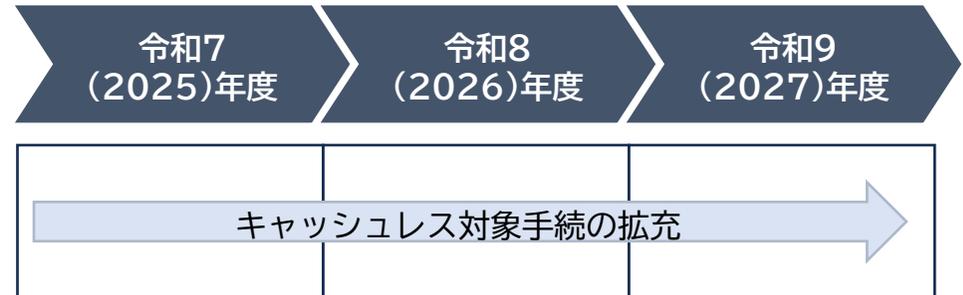
効果

- ▶ 区民の決済手段が増え、利便性が向上します。
- ▶ 現金のやり取りが減り、窓口時間や事務の効率化につながります。



成果目標を補完する指標例

- ▶ 窓口キャッシュレス対応率



重点方針1 「手続等の利便性を向上する」の取組み



取組み 1-⑧

通知の電子化

令和6（2024）年度デジタル活用提案制度採用事業
※デジタル活用提案制度については27ページ参照

区民からの申請のオンライン化だけでなく、区が発出する通知等について電子化を検討し、進めます。令和7（2025）年度から一部手続で実施し、拡大を図っていきます。



効果

- ▶ 迅速な受取が可能となるとともに、紛失防止など通知書の管理が容易となるなど、区民の利便性が向上します。



成果目標を補完する指標例

- ▶ 電子化実施手続数

取組み 1-⑨

スクールカレンダーの電子化



区立幼稚園、小学校などの紙で配付している年間行事表をiCalendar形式で公開することで、保護者のデジタルデバイスに予定を簡易に取り込めるようにします。（令和7（2025）年度に実施し検証）



効果

- ▶ 個々の予定を登録する必要がなくなり、ダウンロードするだけで、自分のアプリでの予定表の活用が簡単になります。



成果目標を補完する指標例

- ▶ 電子化実施数

重点方針1 「手続等の利便性を向上する」の取組み



取組み 1-⑩

その他の取組み



産後ケア利用券の電子化

産後ケアを利用される方に対し、区が提供するアプリで電子クーポンを配付し、より便利にサービスが受けられるようにします。

電子契約の推進

一部の電子入札案件において、電子契約サービス上で電子ファイルに署名することにより、契約を締結する「電子契約」を導入します。印刷、製本、郵送などの手間を省くことが可能となります。

母子健康手帳の電子化検討

妊娠の届出をした方に交付している「母子健康手帳（妊娠中の経過や出産・産後の記録、お子さんの健康診査や予防接種などを記録）」の電子化を検討します。

経営相談受付システムの導入

中小企業の経営者や起業を考えている方々向けの無料相談窓口に、システムを導入し、オンラインでの相談予約やWeb会議によるリモート相談を可能にします。

食中毒に係る調査の電子化

食中毒調査に係る患者の方等を対象に、東京共同電子申請・届出サービスやショートメールサービスを利用して、食中毒調査を実施することで、調査の負担を軽減します。

会館施設予約システムの拡充

会館施設予約システムは、令和6（2024）年度にリプレイスを実施し、オンライン決済を導入しました。さらなる利便性向上等を目指し、貸出しを行っている様々な区有施設の予約等について、システム統合を検討します。



2 重点方針2

重点方針2



地域のスマート化を推進する

○「地域のスマート化」を以下のとおり定義し、各取組みを進めます。

- ▶ 地域が主役となり、デジタル技術を活用して課題を解決していくこと
- ▶ デジタル技術の活用により、区民の利便性や職員の生産性向上に留まらず、区民の生活の質をより向上すること

成果目標：デジタル化の推進に対する区民満足度が50%以上（R5：約33%）

主な取組み

視点	取組み
デジタルで地域課題解決	<ul style="list-style-type: none"> ・ 区民等参加型デジタルプロジェクト ・ デジタル地域通貨、デジタルポイント
データ利活用	<ul style="list-style-type: none"> ・ データ利活用
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・ 災害時対応におけるDX ・ 図書・文化財のデジタル化

重点方針2 「地域のスマート化を推進する」の取組み



取組み 2-①

区民等参加型デジタルプロジェクト

区では令和6（2024）年度に、地域が主役となり、地域課題をデジタルで解決することを目的に、区民等からアイデアを募集し、事業化を検討する「デジタル活用提案制度」を実施しました。（提案制度についてはP27参照）

今後も様々な活動主体が存在する区の強みを活かし、デジタル化のニーズに的確かつスピーディーに対応するため、区単独の取組みだけでなく、デジタルプラットフォームの活用含め、地域とともに考え、地域が主役となりデジタルで地域課題を解決する「シビックテック」を推進します。



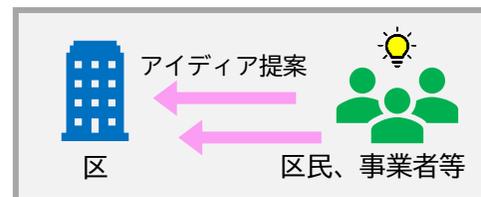
効果

- ▶ 区民ニーズにあった取組みの推進、行政にはないアイデアや技術の活用、行政だけでは対応困難な課題の解決につながることを期待されます。



成果目標を補完する指標例

※イメージ



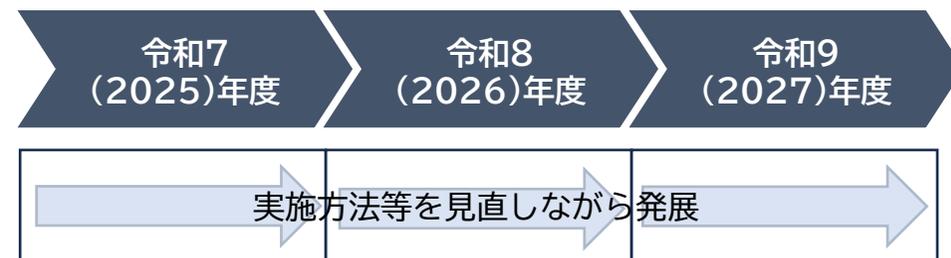
（例）アイデア提案制度



（例）アイデアソン・ハッカソン



（例）地域の様々な活動主体によるコンソーシアム



※シビックテック：「市民（Civic）」と「テクノロジー（Technology）」を掛け合わせた造語で、市民がテクノロジーを活用して、行政の問題や社会課題を解決する取り組みのことを指します。

重点方針2 「地域のスマート化を推進する」の取組み



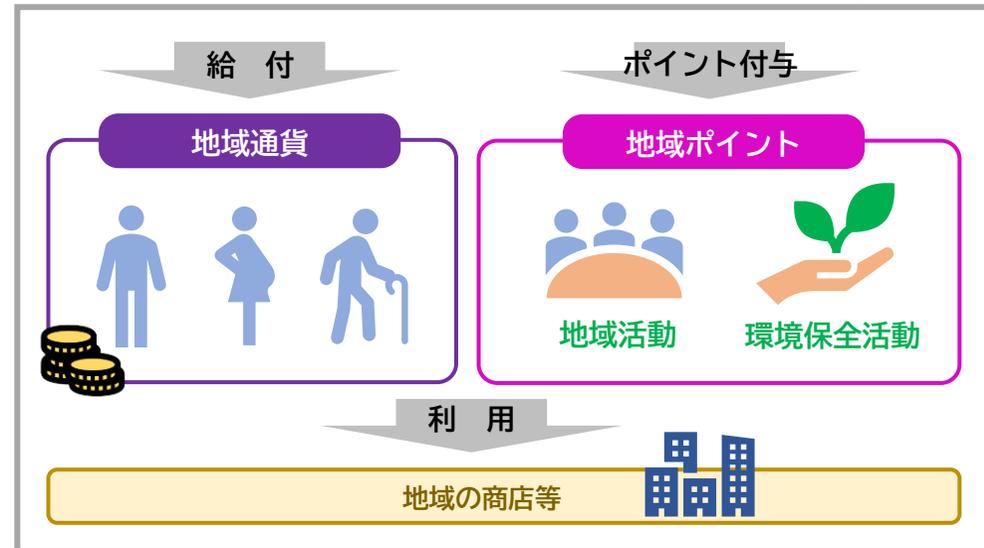
取組み 2-②

デジタル地域通貨、デジタルポイント

地域通貨は、地域経済の活性化に加え、ポイント付与の仕組みを活用することで、コミュニティ活動や健康増進、環境保全活動、ボランティア活動などの行政の様々な取組みをより一層促進する一つ的手段として期待されます。

区では、地域通貨等の実施方式や導入意義、活用例、メリット・デメリットなどについて、東京都等の動向も注視し、実施に向けて検討します。

※イメージ

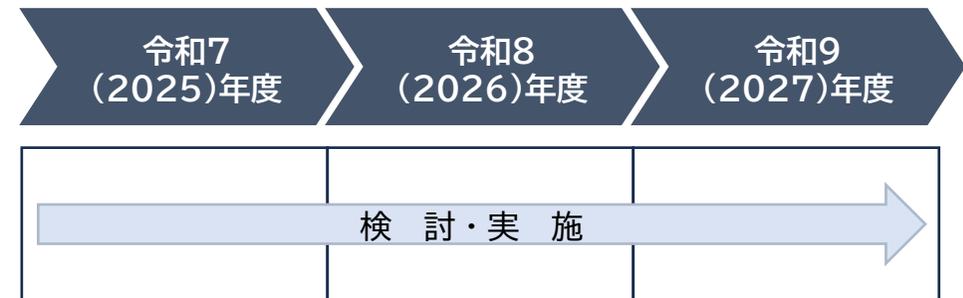


効果

- ▶ 地域経済の活性化に加え、コミュニティ活動やボランティア活動、環境保全活動などを推進し、より暮らしやすい地域につながります。



成果目標を補完する指標例



実施方法等を見直しながら発展

重点方針2 「地域のスマート化を推進する」の取組み



取組み 2-③

データ利活用

少子高齢化が進む中、限られた人や財源等で、複雑な地域の課題を解決し、新たな価値を創造していくためには、自治体や区民、企業等の垣根を越えて連携・協働していく必要があります。

そのためには、IoTによるデータ収集や、行政の持つデータのオープン化に留まらない、様々な活動主体や分野横断的にデータ共有・活用するデータ連携基盤の構築等により、データの利活用を進めていくことが重要です。

区では、現在実施しているオープンデータを拡充するとともに、データ利活用のあり方を検討します。



効果

- ▶ 様々な主体の連携・協働が活発化することで、地域課題の解決や新たな価値の創造につながります。



成果目標を補完する指標例

- ▶ 公開データカテゴリ数

※イメージ



令和7
(2025)年度

令和8
(2026)年度

令和9
(2027)年度

オープンデータ拡充

データ利活用のあり方検討

検討を踏まえた対応

重点方針2 「地域のスマート化を推進する」の取組み



取組み 2-④

データ利活用関連①－教育データ利活用

生徒に関する一人ひとりのデータを統合的に管理し、ダッシュボードにより学校及び学級ごとのデータを可視化することで、教育データの利活用を図ります。

教員は一人ひとりの生徒に関する様々なデータを一目で把握でき、個々の対応がしやすくなるとともに、生徒が自身の学びや成長の記録を振り返ることにも活用できるよう検討を進めます。

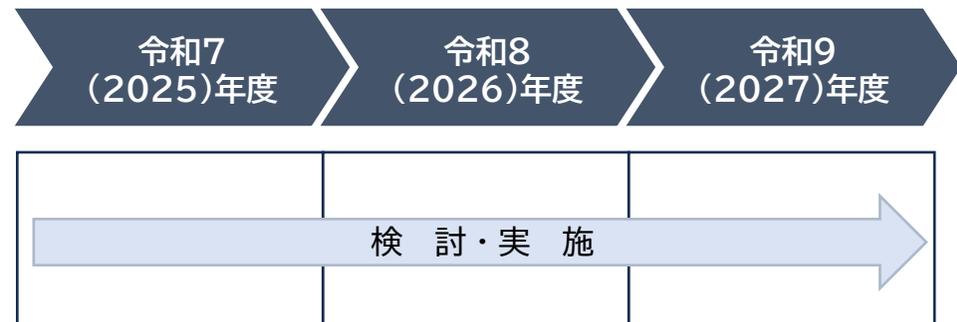


効果

- ▶ 一人ひとりに応じたきめ細かな指導の充実や、学校経営判断の迅速化や適正化、教育委員会による学校支援や教職員ケアの充実、学校経営指導の効率化、資源配分の見直し等につながることを期待できます。



成果目標を補完する指標例



重点方針2 「地域のスマート化を推進する」の取組み



取組み 2-⑤

データ活用関連②ー高齢者の保健事業と介護予防等の一体的実施事業

KDBシステム（国保データベースシステム）のデータ分析により、高齢者の健康課題として、低栄養傾向の割合が高いことが判明しています。

それに伴い、低栄養リスクが高い後期高齢者等に対し、保健師及び栄養士の訪問指導による個別的支援（ハイリスクアプローチ）や、高齢者の通いの場などにおけるフレイル予防等の普及啓発活動（ポピュレーションアプローチ）を実施します。



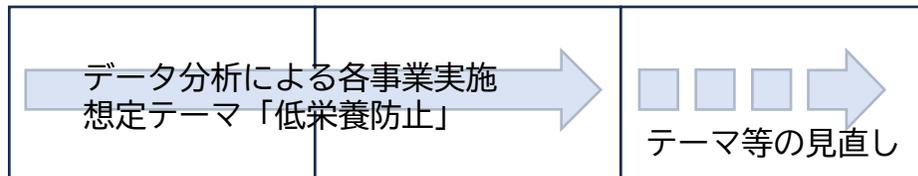
効果

- ▶ 高齢者の健康寿命の延伸、医療費の削減につながることを期待されます。



成果目標を補完する指標例

フレイル予防普及啓発パンフレット(区作成)



重点方針2 「地域のスマート化を推進する」の取組み



取組み 2-⑥

データ利活用関連③ー都市計画情報提供ポータル

区では、GIS（地理情報システム）を活用し、区民や事業者の皆様に対し、区の都市計画情報などを提供する都市計画情報提供ポータルサイトを運営しています。

令和6（2024）年度には既存データの詳細化と、新たなデータ公開に取り組みました。今後も継続的な改修により、まちづくりに関する情報を共有し、区民や事業者の皆様にとっての利便性を維持・向上していきます。



Esri Japan, Esri, HERE, Garmin, INCREMENT P, USGS, METI/NASA Powered by Esri



効果

- ▶ より多くのデータをサイト上から確認することが可能となり、利便性が向上し、データ利活用が推進されます。



成果目標を補完する指標例

- ▶ 追加項目数

令和7
(2025)年度

令和8
(2026)年度

令和9
(2027)年度

情報追加

二一ズを踏まえた対応

重点方針2 「地域のスマート化を推進する」の取組み

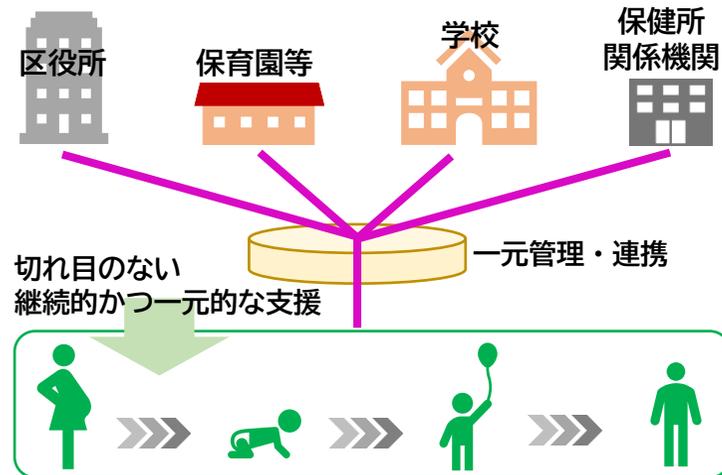


取組み 2-⑦

千代田こどもカルテ(仮称)

区の各関係機関が持つ、特別な配慮を要する0～18歳の教育、福祉、療育の情報を一元的に把握することで、一人ひとりのニーズ、発達段階に応じて切れ目のない継続的かつ計画的な支援を図ります。

また、保護者がWeb上から情報の確認をできるようにすることで、子どもの成長や支援について主体的に関わる土台を作るとともに、利便性の向上を図ります。



効果

- ▶ 保護者や学校（園）、各関係機関との円滑な情報共有ができます。
- ▶ 一人ひとりの状況に応じた、切れ目のない支援を受けることができます。



成果目標を補完する指標例



重点方針2 「地域のスマート化を推進する」の取組み



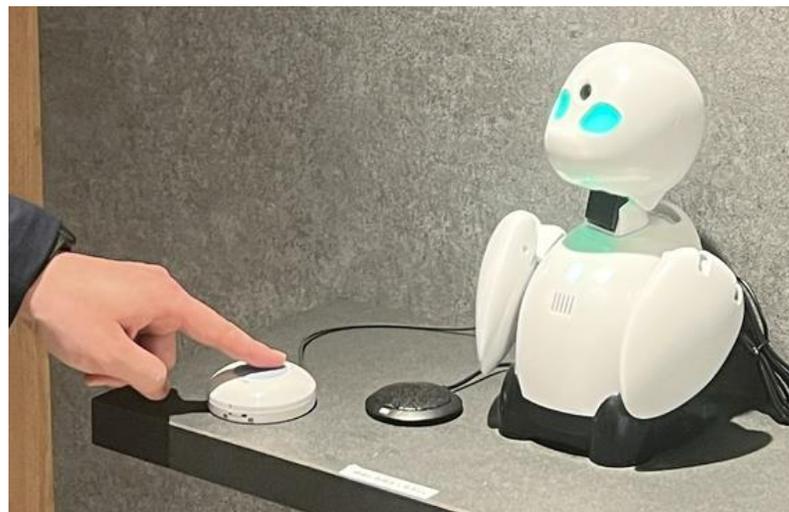
取組み 2-⑧

ロボット活用による障害者の新たな就労機会創出

様々な理由から自力で外出することや公共交通機関の利用が困難な「移動困難者」と呼ばれる方々がいます。

分身ロボットOriHimeは、移動困難者の方がパイロットとして自宅から遠隔で受付案内業務に従事したり、訪れた方とのコミュニケーションを取るツールとして活用されています。

区では現在、障害者福祉センターえみふるにOriHimeを設置しており、今後は拡大を検討し、重度障害等により外出困難な方の新たな就労機会を創出するとともに、周知していきます。



効果

- ▶ 移動困難者の方が働ける環境を生み出し、社会参加や自己実現の機会につながります。



成果目標を補完する指標例

令和7
(2025)年度

令和8
(2026)年度

令和9
(2027)年度

継続

拡大検討

重点方針2 「地域のスマート化を推進する」の取組み



取組み 2-⑨

災害時対応におけるDX

災害時における膨大な情報を一元的に集約・管理し、避難指示や各種判断・意思決定の迅速化や精度の向上を図るとともに、収集した情報をリアルタイムで区民等に発信します。

今後は、他システムとの連携や、新機能の追加等を検討していきます。更に、システムを活用した訓練を継続的に実施し、災害対応の実効性を高めることで、区民の生命と財産の保全を第一に、安心して住むことができるまちづくりを実現します。



効果

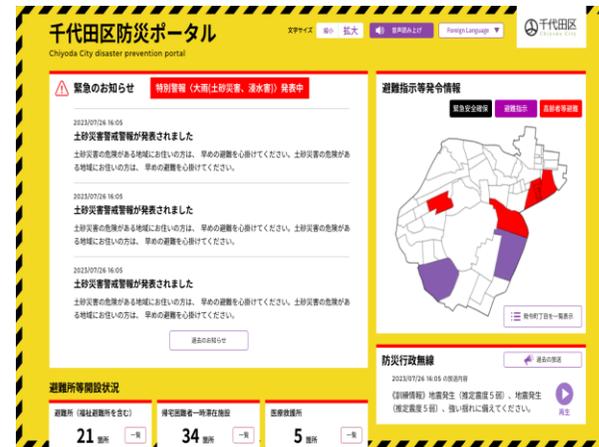
- ▶ 区の防災機能や災害時の対応力の向上につながり、安心安全なまちづくりを実現します。



成果目標を補完する指標例

- ▶ 防災ポータルサイトの閲覧件数
- ▶ 防災アプリのダウンロード件数
- ▶ 本システムを活用した訓練実施数

※デザイン・レイアウトは構築中(令和6(2024)年9月時点)のものであります。



防災ポータルサイト(緊急時)

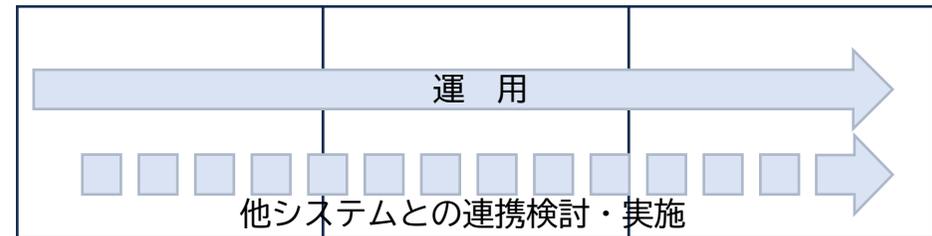


防災アプリ

令和7
(2025)年度

令和8
(2026)年度

令和9
(2027)年度



重点方針2 「地域のスマート化を推進する」の取組み

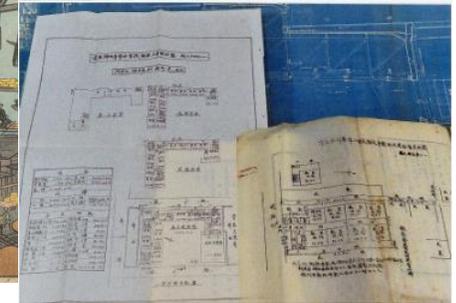
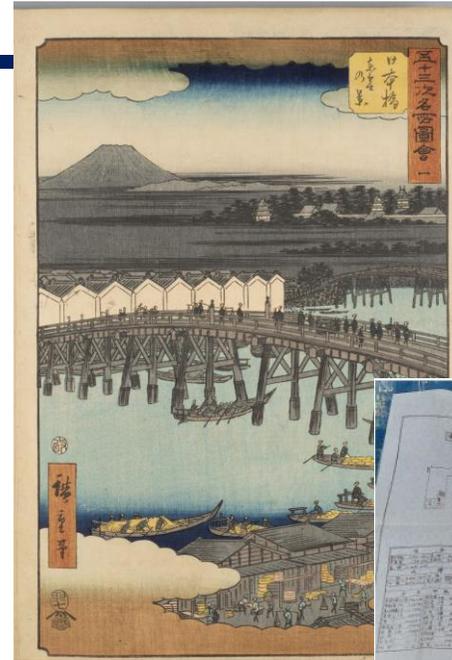


取組み 2-⑩

図書・文化財のデジタル化

区に多数存在する浮世絵や絵図など、歴史的にも貴重な資料を、デジタル技術を使って区民等が触れる機会を増やす取組みを進めます。

各資料は展示場所の制約があり、劣化もしやすいため、時間の経過とともに活用の機会が制限されます。これらをデジタルデータに変換し、オンラインのデジタルアーカイブシステムで公開するなど、高い検索性を持つデジタルの利点を活かすことで、誰もがいつでも文化遺産にアクセスできる環境を実現します。



効果

- ▶ 区の貴重な資料の利用がしやすくなります。
- ▶ 資料の保護・保全につながります。



成果目標を補完する指標例

- ▶ デジタル化を実施した資料数

令和7
(2025)年度

令和8
(2026)年度

令和9
(2027)年度

検 討

構 築

コンテンツ
拡充検討



2 重点方針3

重点方針3



職員の生産性を向上する

- 職員は、自分の働き方をデザインすることができ、いつでも、どこでも、ムダなく、コラボして仕事ができるようにします。
- 職員が担うべき業務への注力や、今後想定される業務量増・労働力減のギャップへの対応の一つの手段として、デジタル技術の活用による生産性向上に取り組みます。
- これまでの仕事の進め方にとらわれず、職場環境や業務を見直し、デジタルで業務を完結する「デジタルワークフロー」を実現し、業務内容に応じて働き方を自らデザインする「ABW」を推進します。

成果目標:効率的に働くことができる・働きやすい環境だと思える職員の割合を向上、紙資料70%削減

主な取組み

視点	取組み
効率化・高度化	<ul style="list-style-type: none"> ・ 生成A I 活用 ・ B P R 推進 ・ A I ・ R P A の活用 ・ ペーパーレス
働く場所等の見直し	<ul style="list-style-type: none"> ・ ワークプレイス変革（A B W の推進） ・ リモートワークの推進（A B W の推進）

重点方針3 「職員の生産性を向上する」の取組み

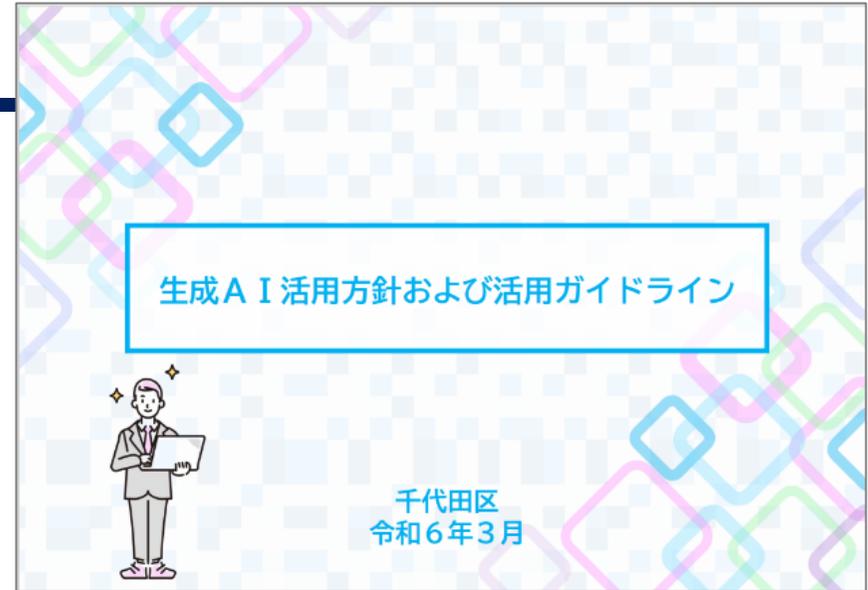


取組み 3-①

生成AI活用

生成AIは、人間のように文章や画像を生成することができ、人間の業務・作業をより高度にサポートするものとして期待されている革新的な技術です。

令和5（2023）年度にルールや効果的な活用方法をまとめたガイドラインを策定するとともに、庁内検討チームを設置するなど、積極的な活用を推進しています。今後は、ファインチューニングやRAG等の生成AIの性質を向上させる技術の活用も含め、より一層効果的に活用していきます。



効果

- ▶ 事務効率化や高度化（大量のデータや資料等をもとに迅速に事業検討など）により、生産性が高まり、区民サービスに費やす時間が増加するとともに、質が向上します。

成果目標を補完する指標例

- ▶ 生成AI活用職員数

令和7
(2025)年度

令和8
(2026)年度

令和9
(2027)年度

積極的に活用推進

※ ファインチューニング：既存モデルに追加の訓練を施し特定のニーズに合わせて最適化すること

※ RAG (Retrieval-Augmented Generation)：生成AIにデータベース等の情報をつなぐことで回答精度を向上する技術

重点方針3 「職員の生産性を向上する」の取組み



取組み 3-②

生成AI活用－教育現場での活用

「初等中等教育段階における生成AIの利用に関する暫定的なガイドライン」に示されたパイロット的な取組みとして、生徒の学びや校務に生成AIを活用し、「効果的な教育実践の創出」を図るため、九段中等教育学校において、モデル的に生成AIを導入し、授業及び校務での活用を行っています。効果検証をした上で、他の区立学校に展開する可能性も見据え、検討を進めていきます。



出典:リーディングスクール事業から引用

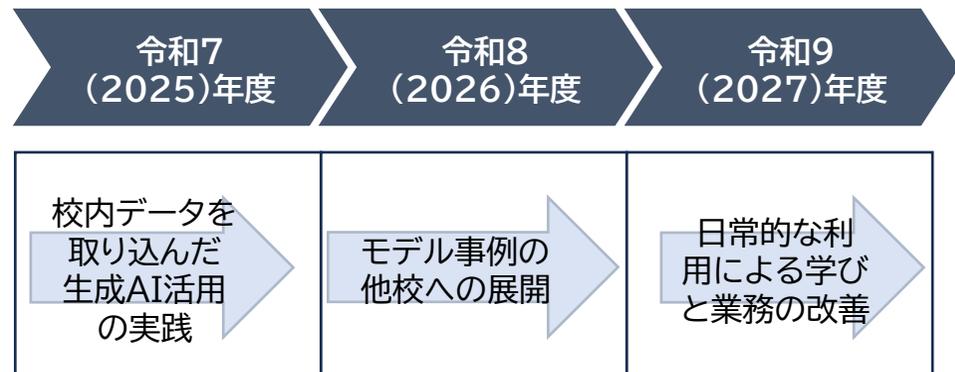


効果

- ▶ 生徒が活用し、広範な情報を収集・整理・分析したり、考えを出し合うことを対話的に効率よく行うことで、思考が深まるなど、学びの充実につながります。
- ▶ 文書校正や要約など教員の業務効率化を図ります。



成果目標を補完する指標例



重点方針3 「職員の生産性を向上する」の取組み



取組み 3-③

AI・RPAの活用

将来的なマンパワー不足を見据えた生産性向上を図るとともに、限られた体制の中で職員が注力すべき業務の時間を増やすため、AIやRPAを積極的に活用し、業務の自動化や高度化を進めます。



効果

- ▶ 職員の生産性を高めることで、区民サービスを向上します。



成果目標を補完する指標例

- ▶ AI・RPAの活用数

令和7
(2025)年度

令和8
(2026)年度

令和9
(2027)年度

技術動向等を注視し積極的に活用

《 AIの取組み例 》

■ AI-OCR

- 画像データから文字情報を自動抽出
- 申請書をスキャンし申請情報をデータ化
⇒ RPAで台帳入力等を自動化

■ AI議事録

- 音声を自動でテキスト化
- 会議の議事録や議事概要のたたき台を自動で作成

■ AIによる検索性向上

- 膨大な資料等（法令や判例、書籍、ガイドラインなど）から関連する情報を自動で検索可能



■ AIチャットボット

- 問合せ対応を自動化
- システムの使い方など、職員間の問合せに自動で対応



重点方針3 「職員の生産性を向上する」の取組み



取組み 3-④

BPR推進

DX推進にあたっては、単にデジタル化のみを目的化することなく、サービスや業務の進め方を振り返り、見直し・再設計し、解決の手段としてデジタル化を検討する「BPR」を行うことが重要です。

全庁共通業務のBPRを進めるとともに、BPR研修や相談会により各課のBPRを推進していくことで、最適なデジタル活用による職員の事務効率化を進めます。



効果

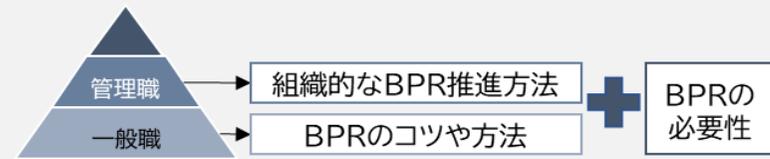
- ▶ 事務効率化と区民サービスの質の向上に寄与します。



成果目標を補完する指標例

- ▶ BPR実施件数
- ▶ BPR研修受講者数

【BPR研修】:一般職員と管理職向けに実施



【BPR相談会】:各課のBPRを個別に検討



RPA



AI-OCR



令和7
(2025)年度

令和8
(2026)年度

令和9
(2027)年度

継続

二一ズを踏まえた対応

重点方針3 「職員の生産性を向上する」の取組み



取組み 3-⑤

ペーパーレス推進

DX推進にあたっては、「デジタルワークフロー実現」の観点からも、紙文化からの脱却が不可欠です。また、BCP確保や生産性向上等を目指し実施するリモートワーク推進やワークスペース変革にあたっては、ペーパーレスの実現が大前提となります。業務の見直しを行うとともに、紙文書の保有量を削減し、新たな職場環境の構築を推進します。



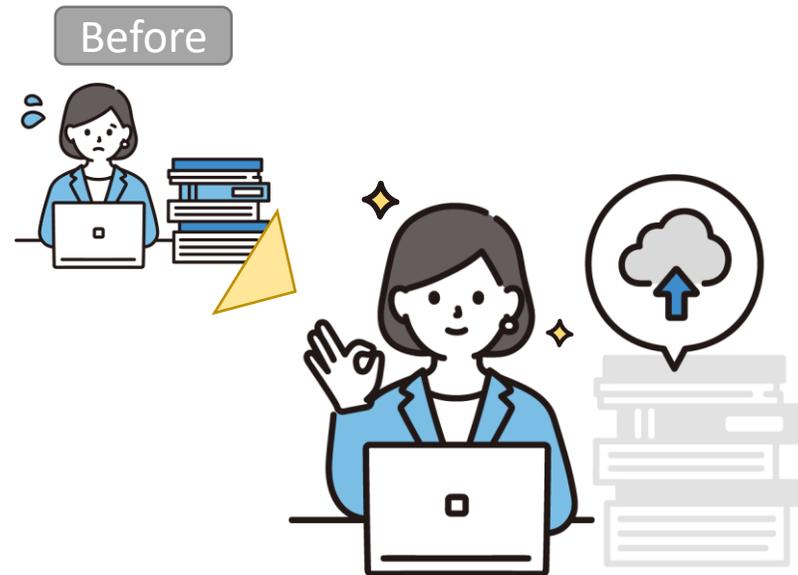
効果

- ▶ デジタルワークフローや執務スペース創出等につながり、職員の生産性向上、ひいては区民サービス向上につながります。



成果目標を補完する指標例

- ▶ 紙印刷枚数・保管資料の削減量



令和7
(2025)年度

令和8
(2026)年度

令和9
(2027)年度

重点方針3 「職員の生産性を向上する」の取組み



取組み 3-⑥

ワークプレイス変革(ABWの推進)

職員の活動に応じた機能スペースを職場に適切に配置します。あわせてペーパーレスや働き方の見直し、意識変革等に取り組むことで、ABW(Activity-Based Working、目的や業務内容にあわせて、自由に働く場所や時間を選択できる働き方)を推進し、集中作業の効率化や職員間のコミュニケーションの活性化等、職員の生産性を向上します。また、魅力的な職場づくりにより人材確保につなげます。



モデル実施箇所の一部



効果

- ▶ 職員の生産性向上や人材確保、ひいては区民サービス向上につながります。



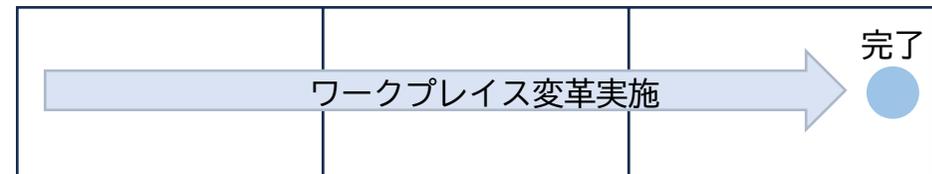
成果目標を補完する指標例

- ▶ ワークプレイス変革実施部署数

令和7
(2025)年度

令和8
(2026)年度

令和9
(2027)年度



重点方針3 「職員の生産性を向上する」の取組み



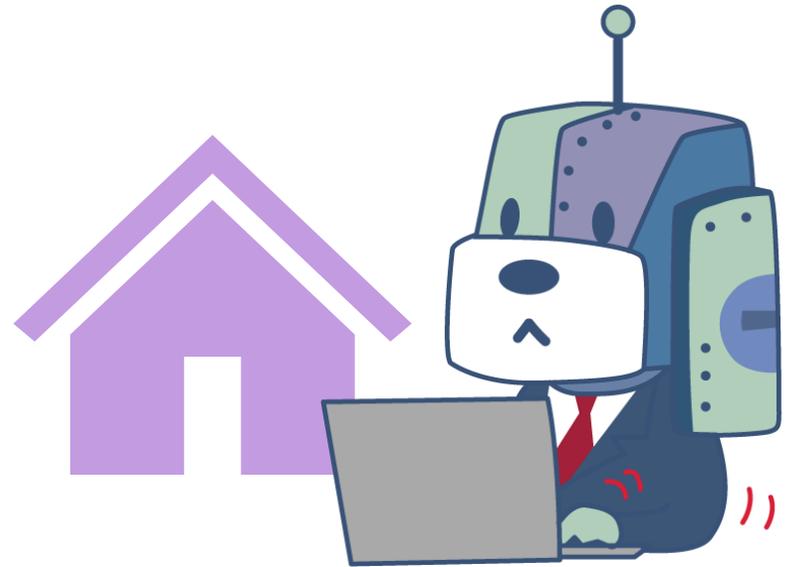
取組み 3-⑦

リモートワークの推進(ABWの推進)

区では、非常時における業務継続の確保(BCP)や、公務の魅力向上による人材確保を通じた長期的な公務の持続可能性向上を目的に、リモートワークを推進しています。また、職員の生産性の向上も期待されます。

一方で、窓口や電話対応などの区民対応の低下や業務に支障が生じる可能性、個人情報の取扱い、コミュニケーションの低下等の課題もあります。

業務や働き方の見直し等を検討するとともに、セキュリティ対策等適切な環境を整備し、新たな働き方としてリモートワークを推進していきます。



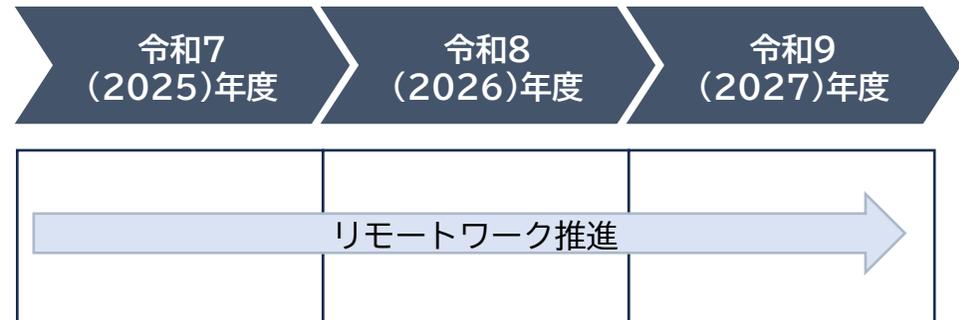
効果

- ▶ 業務継続の確保(BCP)
- ▶ 公務の持続可能性向上
- ▶ 職員の生産性の向上



成果目標を補完する指標例

- ▶ リモートワーク実施率





2 重点方針4

重点方針4



安全性を確保しDXを推進する

- デジタル基盤を整備し、確かな安全のもとで、効果的にデジタル技術と情報を活用します。
- デジタルサービスを利用する区民が安心して利用できるようにすることはもとより、職員の業務環境の安全性を確保していくことが重要です。
- 区は、いち早くゼロトラストセキュリティの考え方も取り入れ、インターネット接続系を基本的な業務環境とする「β'モデル」へと見直しました。今後は、さらなるデジタル化や脅威が増すサイバー攻撃等を踏まえ、より強固なインフラ基盤による安全性確保と利便性向上の両面を実現していきます。

成果目標：外部からのサイバー攻撃による個人情報漏洩等のセキュリティ事故件数0件

主な取組み

視点	取組み
環境整備	・ 次期リプレースを見据えた環境構築の検討 ・ 基幹業務システムの標準化の取組み
チェック	・ 情報セキュリティ対策の推進（監査の実施）
人材育成	・ 情報セキュリティ対策の推進（研修の実施）

重点方針4 「安全性を確保しDXを推進する」の取組み



取組み 4-①

情報セキュリティ対策の推進(監査・CSIRT・研修等)

区では、デジタル技術が確かな安全のもとで利用・推進されるよう、情報セキュリティ委員会やCSIRTを設置するとともに、情報セキュリティポリシーの見直しを行いながら、情報セキュリティ水準の維持・向上に努めています。

その他、監査(内部・外部・委託先)に加え、情報セキュリティ・個人情報保護研修、Webサイトセキュリティ診断、情報セキュリティインシデント訓練などを行い、引き続き、監査対象の拡充、研修内容の充実など、情報セキュリティには万全の対策を行いながら、DXを推進していきます。



効果

- ▶ 個人情報保護など、セキュリティ面の安全性を確保しDXを推進します。



成果目標を補完する指標例

- ▶ 関係研修の受講人数

令和7
(2025)年度

令和8
(2026)年度

令和9
(2027)年度

毎年度実施
臨時、事業内容を拡充

重点方針4 「安全性を確保しDXを推進する」の取組み

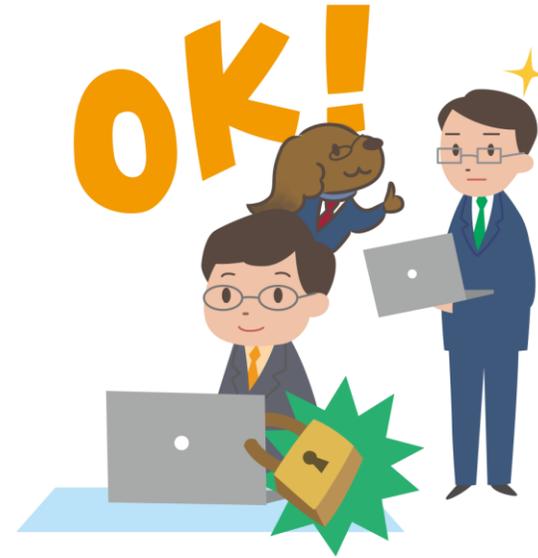


取組み 4-②

β´モデル環境下でのさらなる業務の効率化

令和5（2023）年に全庁LANシステムを見直し、業務端末のインターネットへの直接接続、最新かつ多様なクラウドサービスの活用、働き方の見直し等を目的に、高度なセキュリティを確保したうえでβ´モデルに移行しました。

今後は、さらなる職員の負担軽減、利便性向上を図るため、クラウドや外部サービスの活用促進に取り組み、あわせてセキュリティ対策を強化することで、情報資産を適切に保護しながら、柔軟な業務見直しや事務効率化につなげていきます。



効果

- ▶ 利便性向上とセキュリティ強化の実現が可能となります。



成果目標を補完する指標例

令和7 (2025)年度	令和8 (2026)年度	令和9 (2027)年度
セキュリティ対策を担保しながら業務効率化、職員負担軽減		

重点方針4 「安全性を確保しDXを推進する」の取組み



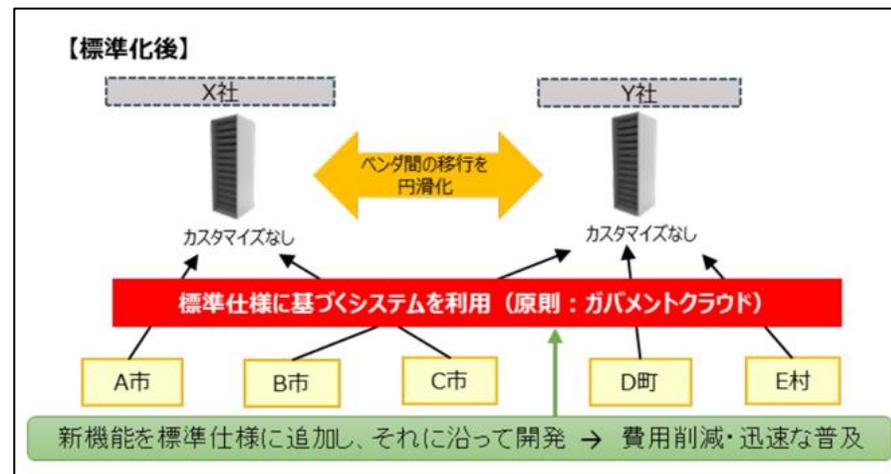
取組み 4-③

基幹業務システムの標準化の取組み

「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律」に基づき、令和7（2025）年度までに原則全ての自治体においてガバメントクラウドを活用した標準準拠システムへの移行を目指すものとされています。

標準的な仕様のシステム導入により、導入・運用コストの低減、IT人材不足の解消、区民サービスの向上、業務の効率化を目指します。

区では、ガバメントクラウドの早期移行団体検証事業に採択されており、国が示す期限内での標準化に向け、移行準備を進めていきます。



出典：令和5年11月 総務省説明資料（自治体情報システムの標準化・共通化）



効果

- ▶ 区民サービス・利便性の向上と職員の事務負担軽減が両立される環境を実現します。



成果目標を補完する指標例



重点方針4 「安全性を確保しDXを推進する」の取組み

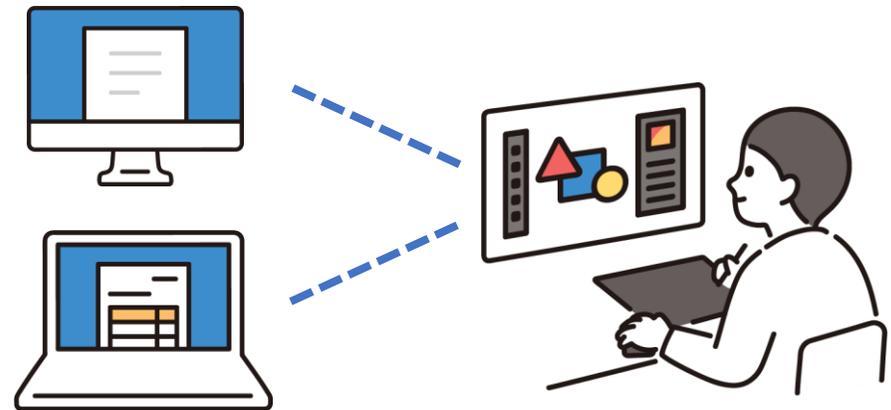


取組み 4-④

次期リプレースを見据えた環境構築の検討

全庁LANシステムの次期リプレースに向けて、現状の課題整理から、今後の働き方を見据えた環境、ゼロトラストセキュリティアーキテクチャの考え方に基づくセキュリティの強化など、新たな業務環境の構築に向けた検討を進めます。

例えば、端末1台で業務が完結できる環境や守るべき情報資産へのアクセス制御、脅威への防御などの検討を進めることで、職員負担の軽減や業務の効率化、ヒューマンエラーの防止などに資する環境構築を目指します。



効果

- ▶ 利便性向上とセキュリティ強化の実現が可能となります。



成果目標を補完する指標例



重点方針4 「安全性を確保しDXを推進する」の取組み

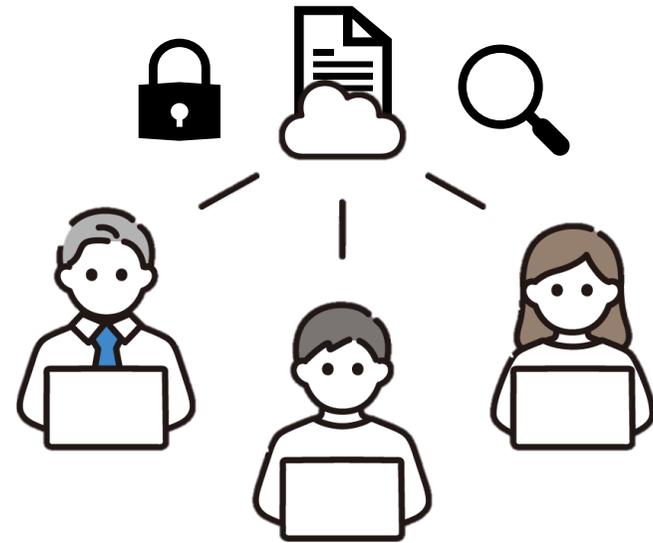


取組み 4-⑤

電子文書の適正管理

区では、区民等の個人情報やその他重要な情報を保有しており、その取扱いには細心の注意を払って業務を行っています。

今後も、情報セキュリティの強化を図りながら、業務のさらなる電子化を実現するため、クラウドストレージサービスの利用などにより、全庁的に電子ファイルを一元的かつ安全に保管可能な環境整備を目指します。



効果

- ▶ セキュリティ強化
- ▶ 適切な電子文書管理（完全性や機密性等の確保）の実現



成果目標を補完する指標例





2 重点方針5

重点方針5



誰もがデジタルを活用できる環境を整備する

- 誰もがデジタルの利便性を理解するとともに、デジタルの活用意向がある誰もがデジタルを活用できるようにします。
- デジタルに馴染みがない方に向けて、スマホでできることや注意点などをお伝えするとともに、デジタルを活用してみたい方に向けて、相談体制の整備などの必要なサポートを行います。
- また、デジタル活用推進の視点だけでなく、コミュニティ活性化や健康増進等の視点も取り入れ支援策を検討していきます。

成果目標：機器の操作への不安や周りに教えてくれる人がいないことを理由に、スマホ等のデジタル機器を保有していない人を減らす（R4アンケート：約50%）

主な取組み

視点	取組み
デジタル活用の支援	・ デジタルチャレンジ支援 （スマホ教室や相談体制の整備）

重点方針5 「誰もがデジタルを活用できる環境を整備する」の取組み



取組み 5-①

デジタルチャレンジ支援

区では、誰もがデジタル化の恩恵を受けられるよう、区民ニーズを十分に把握しながら、デジタルデバイドを発生させないための取組みを行っています。その一環として、スマホで何ができるのか知りたい、使ってみたい、もっと使いこなしたいといった方に向けて、講習会や相談会を開催しています。

今後も、ニーズ等を踏まえながら講習会や相談会を定期的で開催するなど、デジタルにチャレンジしたい区民等に対する継続的な相談体制やスマホ等のデジタル機器に触れる機会を創出します。また、コミュニティ活性化や健康増進などの視点と組み合わせ、楽しみながらデジタルにチャレンジすることで、QOL向上につなげていきます。



スマホ講習会の様子



効果

- ▶ 誰もがデジタル化の恩恵を享受できます。
- ▶ QOL向上につながります。



成果目標を補完する指標例

- ▶ 講習会等の実施回数、参加人数

令和7
(2025)年度

令和8
(2026)年度

令和9
(2027)年度

継 続

ニーズを踏まえた対応

今後の大きな可能性

チャレンジ!!



デジタル技術活用に向けた調査・研究

デジタル技術は急速に進化しており、現在は活用が難しい場合でも、将来的にはその可能性が大いに広がると考えられます。

例えば、自動運転技術では、東京都が令和8（2026）年度末までに、自動運転レベル4（特定条件下における完全自動運転）の社会実装が見込まれるベイエリアを「推進区域」として設定し、事業者が進める自動運転の早期の社会実装を支援しています。区においても中長期的には自動運転技術を活用することで、高齢者や障害をお持ちの方などの移動手段となり、生活をより豊かにする大きな可能性があります。

その他にも、さらなる脱炭素化に資する技術やエネルギー効率向上を図る技術等によるGX推進、eスポーツ推進による年齢や性別、障害の有無に関わらない多様な人々が交流するコミュニティの醸成など、自動運転技術に関わらず、最新の技術動向を把握し、子育て、福祉、環境、まちづくり、観光、安心安全なまち、災害対策などのあらゆる分野において、活用に向けて積極的に調査・研究を行っていくことで、デジタルを活用した区民生活の質向上につなげていきます。

また、スマートシティを推進する取組みを積極的に進めている国や東京都のほか、スマートシティビジョンを掲げ国際都市をめざす「大丸有地域」など、様々な主体と適切な役割分担のもとで連携し、日本の中心都市として他をリードしていきます。



出典
東京都公式メタバース総合ポータルサイト
「Virtual Edo-Tokyo Dig Tokyo 東京の魅力を探索」



出典
東京eスポーツフェスタ2024



※生成AIで作成



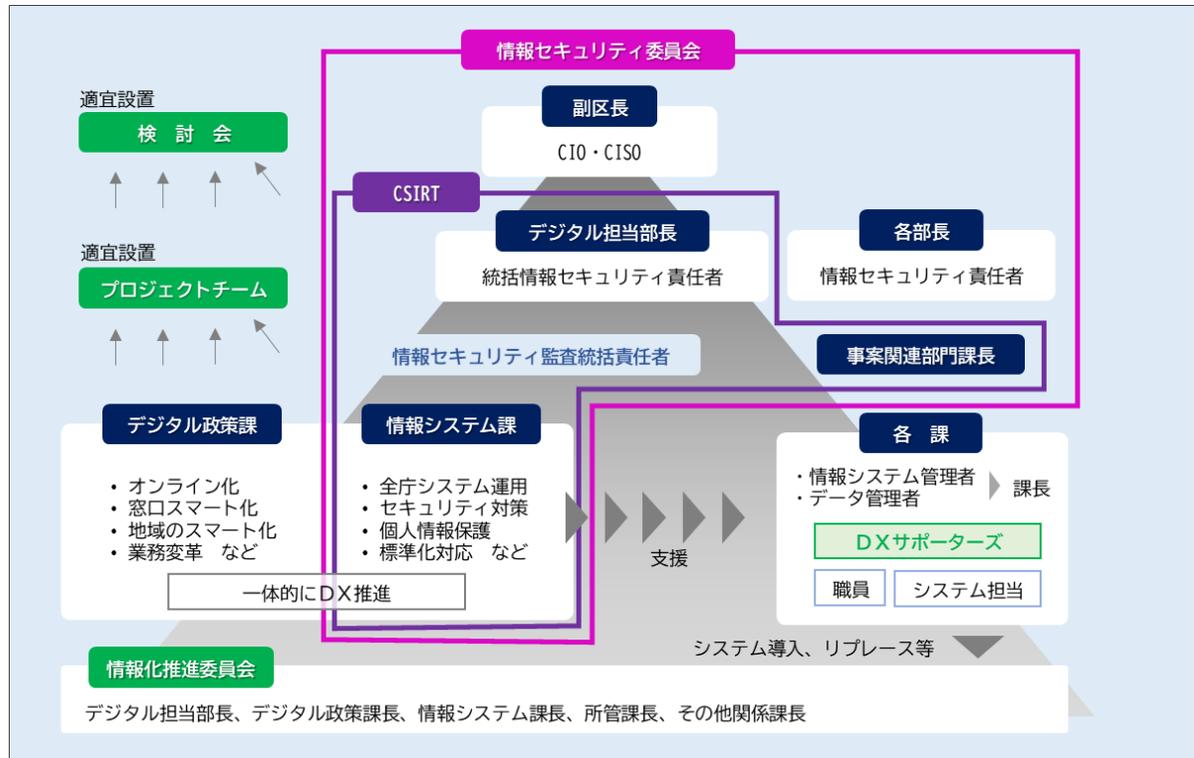
※生成AIで作成

第5章 体制と管理



1 推進体制

- ▶ DXを推進するためには全庁一丸となった体制が必要です。区では、令和5(2023)年度から、最高情報統括責任者(CIO)・最高情報セキュリティ責任者(CISO)に、DX担当の副区長を充て、体制を強化しています。
- ▶ 区の情報セキュリティ対策を全庁的に実施するため、令和4(2022)年度に情報セキュリティ委員会を設置し、情報セキュリティポリシーに関することなどを所掌し、重大な情報セキュリティインシデント発生時には、CSIRT(Computer Security Incident Response Team、情報システム課や事案関連課などで構成)と連携し、その対応にあたります。また、情報セキュリティ対策や個人情報保護に関する動向の理解、情報セキュリティインシデントや事故の発生状況及びその対応、再発防止の確認を行います。
- ▶ デジタル化はあくまで手段であり、目的を明確にし活用することが重要です。そのため、各所管課が主体性を持ちDXを推進していくことが求められます。デジタル担当部門が、全庁的なイニシアチブを取るとともに、情報化推進委員会等によりガバナンスを効かせて区DXを適切に推進していきます。



《DX推進とセキュリティ確保のための全庁的な体制図》



プロジェクトチーム

組織横断のDX推進チーム。例えば、「生成AIの利用促進」などのテーマで設置し、全庁的に活用推進等を図る。



DXサポーターズ

全庁一丸となってDXを推進するため、全ての課にDX推進役を担う職員を配置。DXの必要性、ツール活用、BPR等の講座やワークショップを実施。

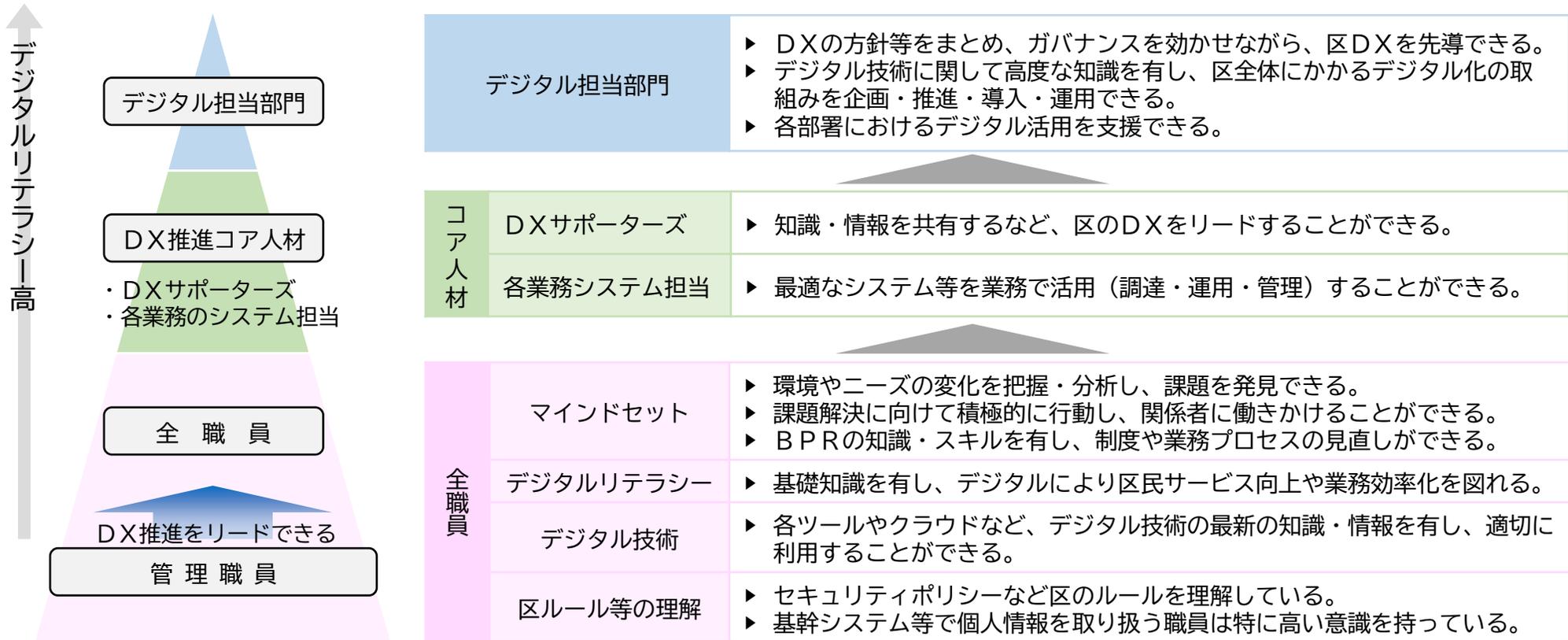




2 人材育成の考え方

デジタル人材：業務を見直し、一つ的手段としてデジタル技術を効果的かつ安全に活用できる

- ▶ サービスや生産性向上のためには、ニーズ・課題の把握・分析やBPR等を行う能力はもとより、最新動向も含めたデジタル技術に関する知識等をこれまで以上に身に付け、効果的な手段として活用していくことが求められます。
- ▶ 行政運営は、区民と区の信頼関係があって成り立つものであり、個人情報の適切な管理や情報セキュリティ対策は、今後の行政運営において一層根幹を成すものとなります。そのため、職員一人ひとりがセキュリティ等について、正しく理解し、実践していきけるよう、「OJT(実務を通じた育成)」「研修」などにより、リテラシーを向上していくことが必要です。





3 人材育成と人材確保



デジタル人材の確保

ICT職の採用、デジタル専門人材の確保

- ▶ ICT職採用（民間IT企業等での実務経験が条件）を継続し、デジタル分野と行政分野双方の専門性をバランスよく持ち合わせ、デジタル技術を活用した施策の立案・着実な業務遂行を実現できる人材を確保・育成
- ▶ より高度な知識・技術を有するデジタル専門人材については、必要に応じて、任期付職員等の活用やGovTech東京との連携等により確保



デジタル人材の育成

e-Learning等を活用した職員研修の充実

- ▶ 必要な知識やスキルを習得するための職員研修を実施し、職員全体の情報リテラシー及びデジタルスキルを向上

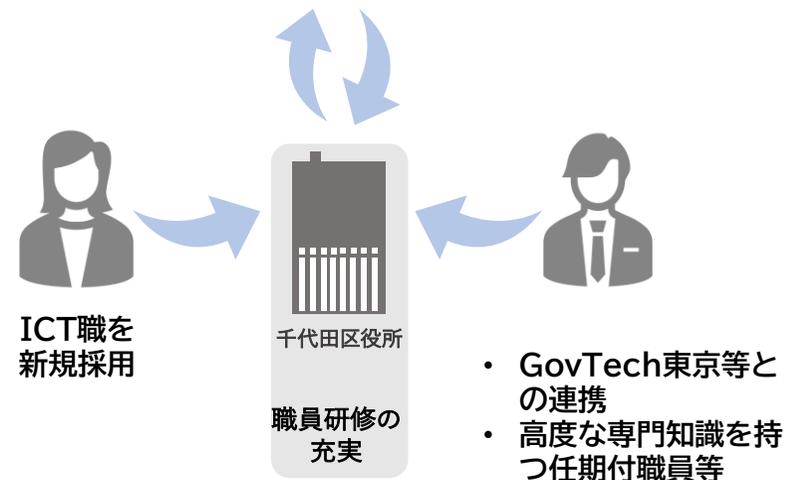
実務を通じた人材育成

- ▶ デジタル担当部門が支援し、業務所管課において、デジタル技術活用等のスキルをOJTにより育成

外部組織への派遣

- ▶ 東京都等のデジタル部門に職員を派遣するなどし、デジタル分野に精通する職員を育成

東京都等の自治体や民間団体へ派遣



4 進行管理



DXは変革であり、前例にとらわれず新たな価値を創造することは容易ではありません。そのため、新しい技術を積極的に活用し、時には失敗から学び、進化する「トライアンドエラー」により、小さな成功体験を積み重ねながら進んでいくことが重要です。

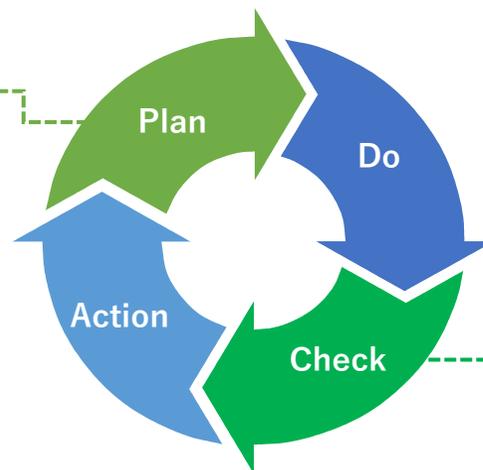
本戦略における取組みの実行に責任とこだわりを持ちつつも、固執することなく、区民の声や数値に基づいてPDCAサイクルを回し、時代や状況の変化に弾力的に対応し見直す、アジャイル思考で引き続き区のDXを押し進めていきます。

- 本戦略に掲げる各施策を推進するためには、適切に進捗状況の管理・検証を行い、見直し、改善を行うPDCAサイクルを回していくことが重要です。
- Planでは、現状やニーズを把握したうえで取組みを検討するため、**データに基づいた政策立案(EBPM)を推進**します。
- 本戦略において、進捗状況をわかりやすくするため設定した、**目標値や指標等**に基づき、進捗管理や成果管理を適切に行うことでDXを推進します。
- **本戦略の計画期間は6年ですが、デジタル技術の革新の早さなどを踏まえ、中間年で取組みを見直すとともに、指標等による短期的な進捗管理も実施して**いきます。

EBPM

政策の企画をその場限りのエピソードに頼るのではなく、政策目的を明確化したうえで合理的根拠(エビデンス)に基づくものとする。

*EBPM: Evidence-Based Policy Making
出典:「内閣府におけるEBPMへの取組」



指標等

目標を達成するための取組みの進捗状況・成果を定量的に測定するための指標

付 録 参 考 資 料



【参考資料1】検討プロセス

現行戦略の振り返りを行うとともに、以下のとおり意見聴取を行い改定を検討

関係団体ヒアリング

- 日頃感じている課題感や今後実施してほしいDXの取組み、将来的に実現してほしい世界を協議

中学生ワークショップ

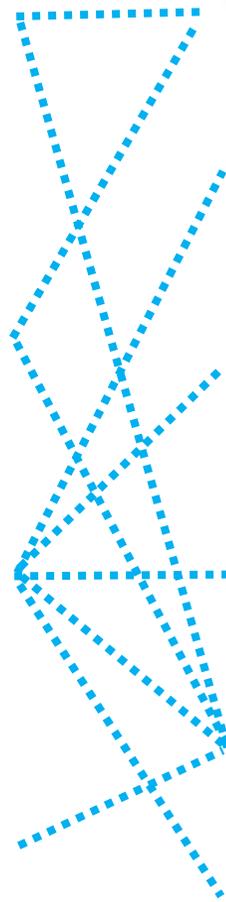
- 未来の世界とその世界の実現に向けたDXの取組み等についてワークショップ実施

学識経験者への意見聴取

- 国や東京都の動向、社会情勢等、戦略策定に必要な要素について意見聴取を実施

各課への照会・職員による意見出し

- 中期的な取組みも含め、区民ニーズへの対応や課題解決等について各課に照会・DXサポーターズにアンケート実施



未来像

人とデジタルで創造する未来(夢)



第1章 基本事項



第2章 区の状況



第3章 基本的な考え方



第4章 重点方針と取組み



第5章 体制と管理

【参考資料1】検討プロセス



実施内容	
7月	関係団体ヒアリング
8月	中学生ワークショップ
10月	学識経験者意見聴取

学識経験者	
行政IT研究所 所長	武城 文明
総務省デジタル統括アドバイザー	三木 浩平
情報システム課監査委員	小柴 宏記

※敬称略

【参考資料2】いただいた主な意見



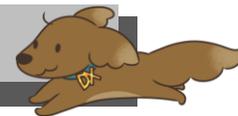
現状で感じている課題感について

- ・ 共働き世帯が増えており、オンラインでの活動実施など、住民とも多様な関わり方が必要になっている。
- ・ 区と関係機関をつなぐDXのインフラが整っていない。
- ・ 自分に必要な手続きが何かを探すのが大変。また、自身が対象であるサービスを知らないことも多い。
- ・ 目が見えない方や耳が聞こえない方が地域の情報を集めるのが難しい。

今後実施してほしい、将来的に実現されてほしいDXについて

- ・ 地元の情報等の身近な地域情報を区民に発信できる場所が欲しい。
- ・ 区が所持しているデータを開示して外部機関が利活用できるようにしてほしい。
- ・ スマホの使い方などについて、いつでも質問や相談ができる場所などがほしい。
- ・ 子育て時の施設の空き状況や子育てに関する情報などがわかりやすく表示されてほしい。
- ・ 区の文化をより多くの人に知ってもらい、活用されるようになっている。

【参考資料2】いただいた主な意見



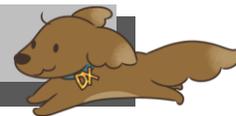
今後実施してほしい、将来的に実現してほしいDXについて

- 区民の属性等にあわせて必要な情報が自動で届くようになってほしい。
- 高齢者の健康データや医療データ等が一元的に管理され、有効なサービスが案内されている。
- メタバースなどで授業が受けられ、どこからでも学ぶことができるようになっている。
- 自動運転などで習い事等の送り迎えが楽になっている。
- 高齢者や障害がある人が、自動運転車によって移動に困らないようになっている。
- AIが先生となり基礎的な知識を教え、人の先生はAIが教えられない部分を教える役割を担っている。
- 日常的にロボットが普及し介護をしてくれる。AIが不足する労働力を補えるようになっている。
- 天候、災害等の予測精度が向上し、アプリ等が普及することで必要な情報や行動が伝わるようになる。
- 家事ロボットが普及し、自動で家事をしてくれたり、スマートウォッチ等で快適に生活できるようになっている。
- お店や街並みなど、区の魅力をより一層アピールし、活気と賑わいのあるまちにしてほしい。

【参考資料3】中学生によるワークショップの様子



マスコットキャラクターの紹介



chiyodx (ちよだっくす)

猟犬として、
優れた嗅覚で、
区民のお困りごとを発見！

短い足でも
一步一步、
着実にDXを前進！

小柄ながらも
好奇心旺盛で活発、
失敗を恐れず挑戦し続けます！



ちよだっくす家の長男：チョコ(Choco)

○性格
好奇心旺盛な男の子。新しい技術やイノベーションに興味を持つ。

○趣味
サッカーが好き。サッカーを通じてチームワークやコミュニケーションの重要性を学び、デジタル技術を活用した戦術や練習方法の改善に熱心に取り組む。練習後には麻婆豆腐と決めている。



ちよだっくす家の次女：アイリス (Iris)

○性格
明るく元気な女の子。いたずら好き。

○趣味
音楽に興味津々。小さな木琴やラッパなどの楽器がお気に入り。スマートスピーカーなどのデジタル機器にも興味を示し、最近では祖母が作成したデジタルフォトアルバムの画面を触って、楽しんでいる。

ちよだっくす家の長女：ハナ (Hana)

○性格
のんびり屋でおっとりした女の子。アートやデザインに興味を持つ。

○趣味
街歩きが好き。新しいエリアやカフェを探索している。街の景色や文化に触れることで、インスピレーションを得て、グラフィックデザインやVRアート作品の制作にも取り組んでいる。特に夜景モチーフが多い。
アニメ・コスプレ好き



区のDXを
強力に
サポートして
いきます！



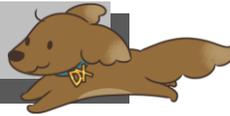
他の家族の紹介も今後楽しみに！
本戦略のどこからか見られるかも...!?

用語集



用語	用語説明
AI	人工知能 (Artificial Intelligence (アーティフィシャルインテリジェンス)) の略。機械であるコンピュータが「学ぶ」ことが可能になる「機械学習」を始めとする技術革新により、AI活用の機会が増えており、翻訳や自動運転、医療画像診断や囲碁といった人間の知的活動に、AIが大きな役割を果たしつつある。
AI-OCR	画像データのテキスト部分を文字データに変換する光学文字認識機能であるOCR (Optical Character Reader) にAI技術を加えることで、機械学習による文字認識率の向上や帳票項目の抽出の容易化を実現するもの。
AI議事録	音声を自動でテキスト化し、会議の議事録や議事概要のたたき台を自動で作成してくれるもの。
AIチャットボット	人工知能等を活用した自動会話サービスのことであり、新たなコミュニケーション手段として注目を集めている。
BCP	災害など、リスク発生時に業務が中断しないために、また万が一、中断した場合でも、できるだけ早期に重要機能を再開させるための仕組みであり、平時から戦略的に業務継続について準備をしておくこと。
BPR	Business Process Reengineering (ビジネス・プロセス・リエンジニアリング) の略で、既存の組織やビジネスルールを抜本的に見直し、利用者の視点に立って、業務プロセス全体について職務、業務フロー、管理機構、情報システムを再設計すること。
ChatGPT	日常の話し言葉で指示できる対話型AIのこと。
CIO	chief information officerの略で、最高情報責任者のこと。
CISO	chief information security officerの略で、最高情報セキュリティ責任者のこと。
Copilot	副操縦士を意味し、言葉で指示し、業務支援するAIアシスタントシステムのこと。
CRM	カスタマー・リレーションシップ・マネジメント (Customer Relationship Management) の略で、顧客を理解し関係強化を図ること。本戦略では、区において民間でのCRMの発想を用い、区民一人ひとりを「個」と捉える考え方を意味する。

用語集



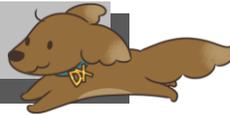
用語	用語説明
CSIRT	Computer Security Incident Response Teamの略で、情報システムに対する情報セキュリティインシデントが発生した際に、発生した事案を正確に把握し、被害拡大防止、復旧、再発防止等を迅速かつ的確に行うことを可能にするための機能を有する体制のこと。
DX（デジタルトランスフォーメーション）	デジタル（Digital）技術を活用し、これまでのサービスや仕事の進め方を変革（X：Transformation）することで、区民生活をあらゆる面で豊かにすること。
e-Learning	コンピュータやインターネット等のIT技術を活用して行う学習のこと。コンピュータやネットワークさえあれば時間や場所を選ばずに学習でき、個々の学習者の能力に合わせて学習内容や進行状況を設定できる等の利点がある。
eLTAX	地方税ポータルシステムの呼称で、地方税における手続を、インターネットを利用して電子的に行うシステムのこと。地方税の申告、申請、納税などの手続は、紙の申告書で手続を行う場合、それぞれの地方公共団体で行う必要があったが、eLTAXは、地方公共団体が共同で運営するシステムであり、電子的な一つの窓口によるそれぞれの地方公共団体への手続を実現している。
eスポーツ	「エレクトロニック・スポーツ」の略で、広義には、電子機器を用いて行う娯楽、競技、スポーツ全般を指す言葉であり、コンピューターゲーム、ビデオゲームを使った対戦をスポーツ競技として捉える際の名称。
Fit & Gap分析	標準仕様に対して、現行システムとの差を分析し、標準仕様に合わせていくこと。
GIGAスクール構想	GIGAは、Global and Innovation Gateway for All(グローバル・アンド・イノベーション・ゲートウェイ・フォー・オール)の略で、文部科学省が推進している取組みのこと。1人1台端末環境の整備に加えて、来年度から始まる新学習指導要領を着実に実施していくとともに、現在行われている中央教育審議会における議論も踏まえ、教育課程や教員免許、教職員配置の一体的な制度の見直しや、研修等を通じた教員のICT活用指導力の向上、情報モラル教育をはじめとする情報教育の充実など、ハード・ソフトの両面からの教育改革のこと。
GIS（地理情報システム）	地理的位置を手がかりに、位置に関する情報を持ったデータ（空間データ）を総合的に管理・加工し、視覚的に表示し、高度な分析や迅速な判断を可能にする技術のこと。
GovTech東京	多様なパートナーとともに東京都と区市町村を含めた東京全体のDXを効果的に進める新たなプラットフォームとして、令和5（2023）年に東京都庁の外側に設立された組織のこと。

用語集



用語	用語説明
GX	グリーントランスフォーメーションの略。化石燃料をできるだけ使わず、クリーンなエネルギーを活用していくための変革やその実現に向けた活動のこと。
i c a l e n d a r形式	カレンダー情報をやり取りするための標準的なデータフォーマット。この形式を使用することで、異なるアプリケーション間でも簡単にスケジュールの情報を共有できる。
I C T	Information and Communication Technology (インフォメーション・アンド・コミュニケーション・テクノロジー) の略。情報通信技術のこと。従来から使われていた I T (Information Technology:インフォメーション・テクノロジー) に替わって、通信ネットワークによって情報が流通することの重要性を意識して使用される言葉。
I C T職	I C Tに関する知識やデータを活用した政策立案のほか、各種システムの導入・管理等を行い、デジタル化を支える職種のこと。
I o T	Internet of Things(インターネット・オブ・シングス)の略。パソコン・モバイル端末(スマホ・タブレット)のみならず、家電や自動車といった「モノ」をインターネットに接続する技術のこと。
I T	Information Technology (インフォメーション・テクノロジー) の略。情報通信技術のこと。
KDBシステム	国保保険者や後期高齢者医療広域連合における保健事業の計画の作成や実施を支援するため、国保連合会が「健診・保健指導」、「医療」、「介護」の各種データを利活用して、①「統計情報」・②「個人の健康に関するデータ」を作成するシステムのこと。
L G W A N	Local Government Wide Area Network (ローカル・ガバメント・ワイド・エリア・ネットワーク、総合行政ネットワーク)の略で、自治体間で情報共有したり、自治体内の業務に使ったりする通信ネットワークのこと。デジタル庁が所管する地方公共団体情報システム機構(J-L I S)が運営している。
M y C i t y R e p o r t	スマホアプリから手軽に投稿することができる道路通報システムのこと。道路の損傷や不具合を発見した際に、スマホのカメラと位置情報を活用して投稿する仕組み。
N F T	Non Fungible Tokenの略で非代替性トークンのことであり、「偽造・改ざん不能のデジタルデータ」のこと。ブロックチェーン上で、デジタルデータに唯一性を付与して真贋性を担保する機能や、取引履歴を追跡できる機能をもつ。
O J T	日常の業務に就きながら行われる教育訓練のこと。

用語集



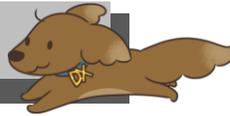
用語	用語説明
PDCA	計画 (Plan) ・ 実行 (Do) ・ 検証 (Check) ・ 改善 (Action) を繰り返し行うことでより進化させる思考のフレームワークのこと。統計作成プロセスにおいて基本的な枠組を定める調査計画 (= P) を基に、調査の実施状況や集計結果等 (= D) を踏まえて、調査計画の妥当性を中心として自ら点検・評価 (= C) を行い、見いだされた課題や改善すべき点について、重点的な検証を行うなどにより、調査計画の改善等の措置 (= A) を検討・具体化する一連の過程を指す取組み・概念。
QOL	Quality Of Lifeの略で、生活の質のこと。
RPA	Robotic Process Automation (ロボティック・プロセス・オートメーション) の略で、PCにインストールする専用ソフトウェアにより、予め設定されたプログラムのとおりPCの操作を行い、事務処理業務の効率化や自動化を行うこと。
SDGs	Sustainable Development Goalsの略で、持続可能な開発目標のこと。平成13(2001)年に策定されたミレニアム開発目標(MDGs)の後継として、平成27(2015)年9月の国連サミットで加盟国の全会一致で採択された「持続可能な開発のための2030アジェンダ」に記載された、令和12(2030)年までに持続可能でよりよい世界を目指す国際目標。17のゴール・169のターゲットから構成され、地球上の「誰一人取り残さない(leave no one behind)」ことを誓っている。
society 5.0	サイバー空間とフィジカル空間を高度に融合させたシステムにより、経済発展と社会的課題の解決を両立する人間中心の社会のこと。
Web 3.0	ブロックチェーン上で、暗号資産等のトークンを媒体として「価値の共創・保有・交換」を行う経済のこと。
Web会議	PCやスマホなどを利用して、Webを通じて離れた人同士が音声や動画をリアルタイムに交換し、会議を開くことができるもの。
XR	「VR (Virtual Reality 仮想現実)」、「AR (Augmented Reality 拡張現実)」、「MR (Mixed Reality 複合現実)」、「SR (Substitutional Reality 代替現実)」などの総称のこと。
β'モデル	業務システム(マイナンバー利用事務系を除く。)をインターネット接続系に移行し、業務の効率性を改善したモデルのこと。
アイデアソン・ハッカソン	アイデアソンとは、「Idea (アイデア)」と「Marathon (マラソン)」の造語で、一定の時間でアイデアを膨らませ、他のアイデアと「競争」するイベント。 ハッカソンとは、アイデアソンで生まれたアイデアをもとに、アプリケーションの試作を通じてその有効性を検証するイベントのこと。

用語集



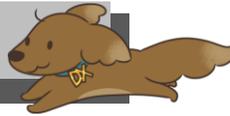
用語	用語説明
アカウント	We bサービス等を利用するための権限のこと。
アジャイル	「俊敏な、すばやい」という言葉の意味から、時代や状況の変化に柔軟かつ迅速に対応すること。
アバター	インターネット上で自分の分身となるキャラクターのこと。
アプリ（アプリケーション）	PC、スマホ、タブレット端末などの情報端末にインストールして使える様々なソフトウェアのこと。ゲームやSNS、音楽プレイヤー、決済アプリ、銀行アプリなど様々な種類のものがある。
イニシアチブ	主体的に行動を起こすこと。
インシデント	事件や事故など、不測の事態のこと。
オープンデータ	国、地方公共団体及び事業者が保有する官民データのうち、誰もがインターネット等を通じて容易に利用（加工、編集、再配布等）できるよう、次のいずれの項目にも該当する形で公開されたデータのこと。 1 営利目的、非営利目的を問わず二次利用可能なルールが適用されたもの 2 機械判読に適したもの 3 無償で利用できるもの
オンライン	インターネットに接続している状態のこと。
ガイドライン	指針や基準のこと。
仮想空間	多人数が参加可能で、参加者がその中で自由に行動できるインターネット上に構築される仮想の三次元空間を指す。
ガバナンス	組織の所有者が組織行動を制御するための仕組みのこと。
キオスク端末	コンビニエンスストア等に設置される情報端末のこと。

用語集



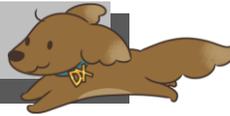
用語	用語説明
基幹業務システムの標準化	地方公共団体の基幹業務システムについて、情報システムの迅速な構築と柔軟な拡張、データ移行や連携の容易性の向上、高度のセキュリティ対策の導入、サーバ等の共同利用による情報システムに係るコスト削減等を通じて、デジタルファースト及びワンスオンリーを徹底し、住民サービスの向上と行政の効率化を図るため、基幹業務システムを利用する原則全ての地方公共団体が、目標時期である令和7（2025）年度までに、ガバメントクラウド上に構築された標準化基準に適合した基幹業務システムへ移行する統一・標準化を目指す取組み。
キャッシュレス	現金を利用せず、クレジットカードや磁気カード等を用いて料金を支払うこと。
クラウド	事業者等によって定義されたインタフェースを用いた、拡張性、柔軟性を持つ共用可能な物理的又は仮想的なリソースにネットワーク経由でアクセスするモデルを通じて提供されるもの。
クラウドストレージサービス	インターネットなどを通じてデータを保存・管理・共有するためのサービスのこと。
個別的支援（ハイリスクアプローチ）	糖尿病性腎症重症化予防、低栄養防止・生活習慣病等重症化予防といった、高齢者に対する支援のこと。
コンソーシアム	連携協力の仕組みのこと。
コンビニ交付	マイナンバーカードを利用して、住民票の写し・印鑑登録証明書等をコンビニエンスストアで取得できるサービスのこと。
サイバー攻撃	重要インフラの基幹システムを機能不全に陥れ、社会の機能を麻痺させるサイバーテロや、情報通信技術を用いた諜報活動であるサイバーインテリジェンス（サイバーエスピオナージ）などのこと。
自治体DX推進計画	「デジタル・ガバメント実行計画」策定（令和2（2020）年12月）以降、自治体が重点的に取り組むべき事項や国による支援策、手順書、参考事例集等を取りまとめ、自治体の取組みを後押しするもの。
市町村官民データ活用推進計画	官民データ活用推進基本法（平成28年法律第103号）第9条第3項に基づき、市町村の努力義務として策定する区域における官民データ活用の推進に関する施策についての基本的な計画のこと。
自動運転技術	人間による自動車の運転の4要素、すなわち目や耳による「認知」、脳での「予測」及び「判断」、ハンドルやアクセル制御などの「操作」を、運転者に代わり、システム（制御プログラム）が行う運転のこと。車につけたカメラやセンサー、人工衛星の位置情報システムなどを使い、周囲の状況を認知し、自動車をどう動かすかを人工知能（AI）が予測・判断して、ハンドルやアクセル制御の指示を出すことにより自動で動かす。

用語集



用語	用語説明
スーパーシティ構想	住民が参画し、住民目線で、令和12（2030）年頃に実現される未来社会を先行実現することを目指す構想。
スマートシティ	グローバルな諸課題や都市や地域の抱えるローカルな諸課題の解決、また新たな価値の創出を目指して、ICT等の新技術や官民各種のデータを有効に活用した各種分野におけるマネジメント（計画、整備、管理・運営等）が行われ、社会、経済、環境の側面から、現在及び将来にわたって、人々（住民、企業、訪問者）により良いサービスや生活の質を提供する都市又は地域のこと。
スマート東京実施戦略	「スマート東京・TOKYO Data Highway戦略」を効果的に推進するため、スマート東京の目指す姿をより具体的に明らかにするとともに、令和2（2020）年度の事業内容をテーマ別に紹介し、取組みを具現化・加速化するもの。
スマホ	アプリを追加することで、様々な機能を使うことができる携帯電話。音声通話のほか、Webサイトの閲覧や、電子メールの送受信、文書ファイルの作成・閲覧、音楽や動画の再生、写真や動画の撮影などができる。
生成AI	テキスト、画像、音声などを自律的に生成できるAI技術の総称。
セキュリティポリシー	情報の機密性や完全性、可用性を維持していくために規定する組織の方針や行動指針をまとめたもの。
ゼロトラストセキュリティ	内側と外側を遮断して、外部からの攻撃や内部からの流出を防止しようとする「境界型セキュリティ」とは違い、「内部であっても信頼せず、外部も内部も区別なく疑ってかかる」という性悪説に立ち、リスクを常に動的に評価し、高リスクな場合にはアクセスを制限するなどの対策をとること。
ゼロトラストセキュリティアーキテクチャ	クラウド活用や働き方の多様化で増大する脅威に対応するために、攻撃者の自由な行動を阻害しようとするセキュリティ対策の考え方。
全庁LANシステム	区役所のネットワーク環境と、ネットワーク環境で使用するパソコンや電話なども含めたシステム全般のこと。
総合行政システム	意思決定文書の作成や管理などを行う「文書管理システム」、契約や予算などを扱う「財務会計システム」、意思決定の回覧を行う「電子決裁システム」の、3つの内部事務系システムの総称。
総合住民サービスシステム	住民記録、住民税、国民健康保険、介護保険、児童手当、総合健診、個人番号カード交付管理などのシステムで構成される、住民情報を扱う区の基幹業務を統合したシステムのこと。
大丸有スマートシティプロジェクト	大手町・丸の内・有楽町地区で、都心におけるスマートシティを最先端に実現し、東京・日本の国際競争力向上を目指す取組み。

用語集



用語	用語説明
ダッシュボード	データをグラフ等に加工して一覧表示し、視覚的に分かりやすく、簡単に利用できる形にするツールのこと。
タブレット	薄い板状のパソコンやモバイル端末の総称で、液晶ディスプレイの表示画面で画面にタッチする（触れる）ことでシステムが操作可能となる機能を搭載した、持ち運び可能なコンピュータのこと。
地域通貨	「地域通貨」とは、法定通貨（法的に認められている通貨で、国が発行するお金。日本では「円」。）ではなく、利用目的や形態は様々であるが、日本において実践されている典型的な地域通貨は、地域内での助け合いや地域経済の活性化を主な目的とし、①地域の自治会、商店街組合等や市民団体等が発行し、②限定された地域の中で、③サービスや財と交換できることが特徴である。
地方版総合戦略	国の「総合戦略」を勘案しつつ、まち・ひと・しごと創生に関する基本目標、重要業績評価指標、主な施策を策定したもの。
デジタルアーカイブシステム	誰でもいつでもオンラインで地域の歴史や文化資源にアクセスできるサービスのこと。
デジタルシフト	デジタル技術を活用して効率的な業務に変化させること。
デジタル社会の実現に向けた重点計画	目指すべきデジタル社会の実現に向けて、政府が迅速かつ重点的に実施すべき施策を明記し、各府省庁が構造改革や個別の施策に取り組み、それを世界に発信・提言する際の羅針盤となるもの。
デジタルツイン	現実世界から集めたデータを基に仮想空間上に現実世界の要素を双子（ツイン）のように再現・構築し、様々なシミュレーションを行う技術のこと。
デジタルデバイド	インターネットやパソコン等の情報通信技術を利用できる者と利用できない者との間に生じる格差のこと。
デジタル田園都市国家構想総合戦略	デジタル田園都市国家構想を実現するために、各府省庁の施策を充実・強化し、施策ごとに令和5（2023）年度から令和9（2027）年度までの5か年の重要業績評価指標とロードマップ（工程表）を位置づけたもの。
デジタルファースト	個々の手続サービスを一貫してデジタルで完結させるために、業務のデジタル化を優先して実現していく考え方のこと。
デジタルポイント	デジタルでポイントをためることができるもの。地域活動や環境活動を実施した際にポイントが貯まるような仕組み。
デジタルリテラシー	活用されているデジタル技術に関する知識があること、デジタル技術を活用する方法を知っていること。

用語集



用語	用語説明
デジタルワークフロー	行政手続を「デジタル」を基点とした「業務の流れ（ワークフロー）」にすること。紙書類での申請を紙台帳を使ったアナログな従来の業務の流れを踏襲したままオンライン申請を推進すると、紙と電子を別々の業務で対応し、業務負荷増大により申請が受けきれず、区民サービス向上を疎外する要因となる。区ではいかなる受付方法においても、全てインプットの段階でデジタルに変換することができれば、後続の処理はワンオペレーションで対応することが可能となり、区民サービスの向上と業務効率化の両立が図れると考えている。
東京のDX推進強化に向けた新たな展開	区市町村も含めた東京全体のDXを力強く推進していくための体制強化の方針や、それに基づき展開する様々な取組みを取りまとめたもの。
非代替性トークン	「偽造・改ざん不能のデジタルデータ」であり、ブロックチェーン上で、デジタルデータに唯一性を付与して真贋性を担保する機能や、取引履歴を追跡できる機能を持つもの。
フィッシング詐欺	送信者を詐称したメールやSMSを送りつけ、貼り付けたリンクをクリックさせて偽のホームページに誘導することで、クレジットカード番号やアカウント情報（ユーザID、パスワードなど）などの重要な情報を盗み出す詐欺のこと。
普及啓発活動（ポピュレーションアプローチ）	通いの場等への積極的な関与等のこと。
プッシュ型	個人の属性情報に基づき、一人ひとりに合ったお知らせを、能動的（プロアクティブ）に表示する機能のこと。
プライベートネットワーク	内部での通信のために用いられるネットワークで、専用線、IP-VPN 等いくつかの種類がある。クラウド利用者のシステムとクラウドサービスを提供するデータセンター間で通信の傍受等の心配がない点が特徴。
プラットフォーム	ITを活用したシステムやサービス提供等を実施するための土台や基盤となる環境のこと。
フレイル	身体の機能が衰えたり、もの忘れや閉じこもりが進むなど加齢に伴い心身の活力が低下し、要介護に至る手前の状態のこと。
プログラミング	コンピュータを動かすためのプログラムを作成すること。
ブロックチェーン	情報通信ネットワーク上にある端末同士を直接接続して、暗号技術を用いて取引記録を分散的に処理・記録するデータベースの一種であり、「ビットコイン」等の暗号資産に用いられている基盤技術である。

用語集



用語	用語説明
フロントヤード改革	地方公共団体における住民と行政との接点（フロントヤード）について、「創意工夫を活かした複数の改革を前提として、取組み全体の最適化」を図る取組み。
分野横断的	複数の分野にまたがること。
ポータルサイト	インターネットを利用して目的の情報に行き着くため、閲覧者が最初にアクセスする入り口の役割を持ったサイトのこと。
マイナンバーカード	日本国内に住民票を有する全ての方が一人につき1つ持つ12桁の番号(マイナンバー)が記載されているICカードのこと。外国籍でも住民票を有する方には住所地の市区町村長から通知される。マイナンバーは行政を効率化し、国民の利便性を高め、公平、公正な社会を実現するための社会基盤。その利用範囲は法令等で限定されており、平成28(2016)年1月から順次、社会保障、税、災害対策分野の行政手続で利用されている。
マインドセット	個人の思考や行動の基盤となる信念や態度のこと。
まち・ひと・しごと創生法	少子高齢化の進展に的確に対応し、人口の減少に歯止めをかけるとともに、東京圏への人口の過度の集中を是正し、それぞれの地域で住みよい環境を確保して、将来にわたって活力ある日本社会を維持していくために、まち・ひと・しごと創生に関する施策を総合的かつ計画的に実施することを目的とした法律。
メタバース	インターネット上に仮想的につくられた、いわばもう1つの世界であり、利用者は自分の代わりとなるアバターを操作し、他者と交流するものである。仮想空間でありながら、メタバース上で購入した商品が後日自宅に届くなど、現実世界と連動したサービスも試験的に始まっているほか、仮想的なワークスペースとしてB to Bでの活用への広がりも期待されている。
ライセンス	特定の権利や許可を与えるための公式な認可や証明書のこと。
ラストワンマイル	本戦略では、区民向けに様々なサービスを提供している中で、区民の手にサービス情報が届かないといったことがないように、区民一人ひとりに、きちんと届けきることの重要性を示す言葉として使用している。
ランサムウェア	「身代金」を意味する英語「ランサム(Ransom)」と「ソフトウェア(Software)」とを組み合わせた言葉。パソコンやスマホをウイルスに感染させて、保存されているファイル等のデータを勝手に暗号化することで使用できない状態にした後、それを元に戻すことと引き換えに「身代金」を要求する不正プログラムのこと。

用語集



用語	用語説明
リ・デザイン	刷新・再構築。
リプレース	入れ替えること。
リモート	物理的に離れた場所、遠隔の環境のこと。
リモートワーク	ICT（情報通信技術）を活用し、場所や時間を有効に活用できる柔軟な働き方のことであり、距離に関係なく働くことが可能な形態のこと。
ロボティクス	ロボットの設計・製造・運用に関する技術や科学のこと。
ワークプレイス	働く場所のこと。
ワンスオンリー	一度提出した情報は二度提出が不要となること。

千代田区DX戦略
令和7年4月発行

発行・編集：千代田区政策経営部デジタル政策課
〒102-8688 千代田区九段南一丁目2番1号
電話：03-5211-4298