

デジタル・トランスフォーメーション特別委員会

令和5年12月5日

1 報告事項

(1) 千代田区DX戦略にかかる新たな展開について 【資料】

(2) 千代田区が実施するデジタルデバインド対策について 【資料】

2 その他

3 閉会中の特定事件継続調査事項について

概要版

千代田区 DX戦略にかかる 新たな展開

2023(令和5)年12月

千代田区DX戦略の概要

○ 今年度は、計画期間3年の「千代田区DX戦略」の2年目にあたることから、2023(令和5)年9月に中間地点として現時点の振り返りを実施し、これまでの成果や課題の整理、今後の展開等を検討

2021(令和3)年度

2022(令和4)年度

2023(令和5)年度

2024(令和6)年度

DX戦略の策定

千代田区DX戦略

～だれもが幸せな社会の実現に向けて～

将来像①

区民は、いつでも、どこでも、だれもが、自分にあった方法を選択して、サービスを受けることができる

将来像②

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

将来像③

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

DX戦略

- ▷ 現時点の成果・課題整理
- ▷ 今後の展開の検討

DX戦略2年目
【中間地点】

- ▷ DX推進を加速
- ▷ 次期戦略策定

DX戦略3年目
【最終年度】

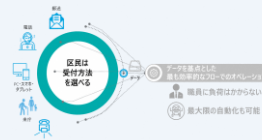
- ▷ 戦略実現に向け
取組み開始

DX戦略1年目
【初年度】

- DX戦略 CONCEPT -

区民が選択できる

区民一人ひとりを個でとらえたサービス『CRM』の実現



デジタルワークフローの実現

温もりのあるサービス『Face to Face』



DXの取組みの全体像

○ これまで取り組んできたDXの施策を将来像ごとに分類し、全体像を取りまとめ

千代田区DX戦略

～だれもが幸せな社会の実現に向けて～

将来像①

区民は、いつでも、どこでも、だれもが、自分にあった方法を選択して、サービスを受けることができる

主な取組み

- 行政手続きガイド
- 千代田区ポータルサイト
- スマート窓口
- 窓口キャッシュレス
- デジタルデバイド対策
- 個別分野のDX

将来像②

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

主な取組み

- CABWの推進
〔 オフィスレイアウト変更
リモートワークの導入 〕
- BPRの推進
- ペーパーレスの推進
- RPA、AIの導入・活用

新たな取組み

- 生成AIの活用

将来像③

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

主な取組み

- 情報セキュリティポリシーの見直し
- 監査の実施
- 職員のリテラシーの向上
- 庁内外のデータ共有推進

基本的な取組み

● 全庁LANシステム
リプレース

● 総合行政システム
リプレース

● 総合住民サービスシステム
リプレース(標準化対応)

● マイナンバーカード普及と
活用の促進

行政手続きガイド、千代田区ポータルサイト

行政手続きガイドによる案内

○ 質問に答えるだけで、必要な行政手続きや申請窓口、持ち物等の事前把握が可能に

概要

- 区民や事業者は、窓口の職員に聞かれるような感覚で、「はい」「いいえ」のように、**簡単な質問に答えるだけ**
- 「いつ、どこで、何をすればよいか」が事前に分かるので、**スムーズに次の行動へ**
- 窓口にお越しになる前に確認いただくことで、**手続きの漏れや忘れ物の防止に**



対象手続き数

275手続き

※令和5年8月31日時点

累計アクセス数

11,713件

※令和4年4月1日～令和5年8月31日実績

住民平均満足度

★★★★☆ **3.95**点

※令和5年8月31日時点

千代田区ポータルサイトの運営

○ デジタルによる「**区と区民の結節点**」を目指し、2023(令和5)年8月に運用を開始

- オンライン申請だけでなく、予約、決済、相談等を集約
- 区民一人ひとりに合った情報を、データに基づき**プッシュ型**でお届け
- 子育て関係の約40手続きからスタートし、順次拡充を推進



機能

○ オンラインでカンタン手続き

- ✓ 子育て関連の行政手続きやイベントの申し込みをオンラインで

○ 必要な情報をお届け

- ✓ 興味のある分野や子どもの月齢等の情報に応じて必要な情報をお届け

○ リマインドで忘れない

- ✓ 「来週末までに申請・予約しよう」と登録しておくトリマインドしてくれるToDo機能

○ オンラインでやりとり

- ✓ 手続き完了や予約の完了、区からの申請書の修正依頼が、ポータルから確認可能

登録者数

1,066人

※令和5年9月30日時点

累計受付手続き件数

1,155件

※令和5年9月30日時点

対象手続き数

40手続き

※令和5年9月30日時点

スマート窓口の推進、窓口キャッシュレス化

「書かない」窓口を実現！異動受付支援システムの導入

○ 住民異動届等の作成支援により、書く手間をできる限り減らし、区民サービスを向上

概要

- ・ 従来の手書きでの異動届記入の負荷が解消！住民の待ち時間の軽減！
- ・ OCRの読み取りは転出証明書だけでなく、さまざまな帳票に対応！
- ・ システムの導入により、業務の正確性と効率性の向上に寄与！
- ・ 手書き文字の判読や書き間違いの確認の手間を軽減により、職員の手間を軽減！

転入手続き累計処理件数

116件

※令和5年8月31日時点

導入窓口

2部署 (麴町、万世橋出張所)

※令和5年8月31日時点

何度も「書かせない」申請書作成支援システムの導入

○ マイナンバーカードや運転免許証を挿入し、申請書を選択することで、氏名・住所等の基本情報が印字された申請書が出力されるシステムを導入

概要

- 導入時期 2022（令和4）年5月
- 窓口 子育て推進課
- 対象手続 児童手当・次世代育成手当認定請求書等6手続き

累計処理件数

185件

※令和5年8月31日時点

窓口キャッシュレス化の推進

○ 2022(令和4)年8月、手数料等を取り扱う窓口キャッシュレス決済端末を導入し、区民サービスの利便性向上に加え、応対時間の短縮・混雑解消など、安全・安心な窓口づくりを実現

概要

- 窓口 総合窓口課、6出張所
- 対象手続 区民館使用料や納税証明手数料等の使用料、手数料

キャッシュレス利用率

14.0%

※令和5年8月

デジタルデバイス対策、個別分野の取組み

デジタルデバイス対策の推進

○ 区民館や区民ホールにおいて、高齢者向け**スマホ講習会**、**スマホ相談会**を実施

開催実績

年度	回数	場所	参加人数
令和5年度	6回	区内6出張所	52名
令和4年度	3回	区民ホール、麴町出張所、万世橋出張所	30名
令和3年度	2回	区民ホール	45名

基本操作からアプリ等
応用操作まで学べる
**複数回参加型のスマホ
講習会に加え、滞在型
の相談会を設置**

個別分野の取組み①：千代田区GIGAスクール構想「ちよだスマートスクール」



○ 「ちよだスマートスクール」実現に向けて、ICTの環境整備を計画的に行い、教員に授業指針や活用事例集を示しながら研修を実施

「**学校情報化優良校**」、
「**学校情報化先進地域**」に
それぞれ認定

個別分野の取組み②：煩雑な保育園業務を効率化（子育て）

園内業務支援システム

園児の登降園や煩雑な延長保育料の計算等の園内業務を支援するシステムを導入

- ・延長保育料の支払いが簡便になり、**保護者の利便性が向上**
- ・職員の**業務負担の軽減**

園内業務支援システム
【登録者(在籍園児)数】

484人

※令和5年9月30日時点

個別分野の取組み③：ボート場の待ち時間を短縮（観光）

デジタル整理券システム

観桜期の千鳥ヶ淵ボート場において、乗船希望時間を指定できる整理券交付機を導入

- ・利用者が乗船時間を指定できるため、**満足度が向上**
- ・待ち時間中に**区内周遊**が可能に

デジタル整理券システム
【整理券利用枚数】

11,731枚

※令和5年観桜期実績

個別分野の取組み

個別分野の取組み④：区民がスマホで道路の損傷を直接報告（まちづくり）

My City Report

スマートフォンを使って、道路の不具合や損傷を投稿できる道路通報システムを導入

- ・報告チャンネルが増加
- ・損傷状況が写真で把握できるようになり、職員の業務効率化

My City Report
【投稿数】

399件

※令和5年9月30日時点

個別分野の取組み⑤：3密が見える化して不安を解消（保健福祉）

3密見える化

3密（密閉、密集、密接）の状況が見える化するため、飲食店等にCO2センサーを導入

- ・誰でも飲食店等のCO2濃度が確認可能に
- ・飲食店業者や利用者に安心感を提供

3密見える化
【配布数】

1,287件

※令和5年9月30日時点

個別分野の取組み⑥：チャット形式でごみの出し方がわかる！（環境）

粗大ごみ関係チャットボット

ごみの分別方法を調べたり、粗大ごみ収集の申し込みが可能なチャットボットを導入

- ・AIとの簡単な会話により、粗大ごみの金額の確認や収集の申し込みが可能に

粗大ごみ関係チャットボット

156件/3,310件

【チャットによる予約数】

【総予約数】

※令和5年9月分実績

個別分野の取組み⑦：59万人の帰宅困難者対策を強化！（防災）

大丸有地区災害ダッシュボード

帰宅困難者一時受入施設の開設状況等の見える化を図り、帰宅困難者対策を強化

- ・発災時における正確かつ迅速な情報提供が可能に
- ・スムーズな避難行動を支援

- ・大丸有地区の鉄道駅等にQRコード設置
- ・英語表示も対応

CABW、BPR、ペーパーレスの推進

ワークスペースの変革

CABWについて

ワークスペースの変革

- ・グループ、フリーアドレス
- ・コラボスペースの創出

リモートワークの推進

期待される効果

- 集中作業の効率化
- コミュニケーションの活性化
- 窓口環境の改善
- 組織風土の変容



リモートワークの推進

	令和3年 2月	令和3年 6月	令和3年 12月	令和4年 6月	令和5年 5月
端末台数	10台	20台	80台	80台	200台
ライセンス (LIC)数	20LIC	35LIC	145LIC	145LIC	210LIC

新型コロナウイルス感染症の感染拡大を契機として、BCPの視点から導入

効率的な業務遂行と多様な働き方の実現に向けて、**継続的に推進**

BPRの推進

○ 区における業務の煩雑化により区民サービスの低下に繋がらないよう、BPRを実施

在宅支援課

紙おむつの支給など8業務のプロセスを統一化

削減率

▲ 25%

保険年金課

高額療養費支給事務についてBPRを実施

削減率

▲ 32%

BPR研修参加者数

107人

※令和5年8月31日時点

BPR検討数

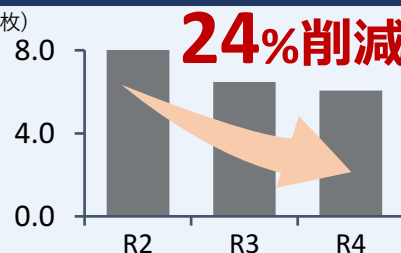
のべ50業務以上

※令和5年8月31日時点

ペーパーレスの推進

○ 区文書事務の見直しや打合せコーナー等へのモニター設置、Web会議端末を活用した会議の開催などにより、ペーパーレス化の取組みを推進

(百万枚)



アンケートに回答した約7割の職員がペーパーレスによる生産性の向上を実感

情報セキュリティポリシーの見直し 等

情報セキュリティポリシーの見直し

- 「千代田区情報セキュリティポリシー」を2022(令和4)年10月に改定

主な改定のポイント

- ・ 情報セキュリティ委員会の役割
- ・ β モデルにおける必須セキュリティ対策
- ・ 業務委託と外部サービス利用に関する規定の見直し

情報システム監査

- セキュリティポリシーの運用状況を点検し、外部監査を実施
- CISOである副区長を委員長とする情報セキュリティ委員会を設置

監査の内容

- ・ 媒体の施錠管理、データ消去及び消去後の廃棄記録などセキュリティポリシー対策基準に沿って確認
- ・ 一部記憶媒体の分類の表示に関し、「改善を要する」との指摘を受け是正

職員のリテラシー向上

- 個人情報の取扱いやセキュリティポリシー、セキュリティインシデント対応などについて研修を実施

個人情報保護法の改正

2023(令和5)年4月から改正後の個人情報保護法による全国的な共通ルールが適用

研修の内容

千代田区情報セキュリティポリシーの改定のポイントを反映した研修を実施

庁内外のデータ共有の推進

- 行政の透明性や信頼性の向上、官民協働・区民参加の推進、新たなサービス等への活用による経済活性化に向け、オープンデータを推進

本区で実施している「オープンデータカタログ」によるデータ提供を進めるとともに、都の「東京データプラットフォーム(TDPF)」におけるオープンデータの拡充や官民協働・区民参加の推進を踏まえた利活用など、さらなるデータの活用に向けて検討

D X 推進における現状と課題

現状のポイント

- ▷ 2022(令和4)年4月に「千代田区D X戦略」を策定以降、DXの取組みは**着実に進展**
- ▷ **行政のデジタル化**について、「積極的に推進してほしい」、「便利になる」等、**区民から期待する声が多い**
- ▷ 一方で、区の行政サービスデジタル化の取組みは、**個人情報の流出や詐欺に巻き込まれる等の不安も**抱えており、**区民の満足度は高いとは言えない**
- ▷ D Xの進捗割合は、**職員の意欲や上位層の意識・関与**が大きく影響

D X 推進の課題

課題①

行政のデジタル化に係る区民の満足度は、職員の満足度や他の施策と比べて**低い水準**

課題②

D Xの推進にあたり、区民や企業、大学など区内で活発に活動する**様々な主体を最大限活用できていない**

課題③

デジタル人材や情報リテラシーが不足している

課題④

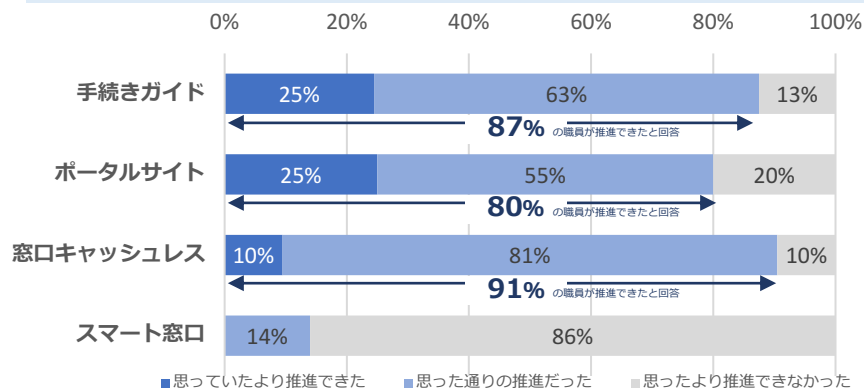
D Xの推進が**庁内の組織文化として定着していない**

今後の取組みにおいて必要なポイント①

課題①

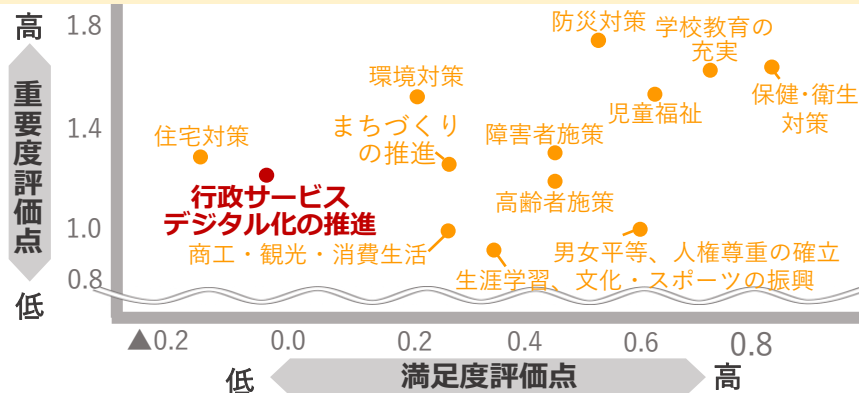
行政のデジタル化に係る区民の満足度が低い

職員アンケート調査



- 職員の満足度は高いものの、区民の満足度は低い
- デジタル化推進に係る区民満足度は、他の施策と比べて低い

区民世論調査（第49回）



区民に満足して頂ける、区民目線に立った行政サービスのデジタル化を推進する必要

課題②

様々な主体を最大限活用できていない

- 区の人口は7万人に迫っている。また、日本を代表する大企業から中小企業まで、あわせて3万を超える事業所が集積し、地域ごとに特色のある様々な業種が、区や東京の経済を支えている
- 区内には14の大学と5つの短期大学を擁し、多くの教員や学生による知恵と活力が溢れている

- 区民・企業等の多様なニーズや研究課題などに、柔軟に対応できる仕組みを構築する必要
- 提示された貴重な意見やアイデアをもとに、区民等の利便性向上に資する業務や行政サービスを掘り起こし

デジタル化のニーズに的確かつスピーディに対応するためにも、区民や大学、企業等と連携して、地域が主役となる取組みが必要

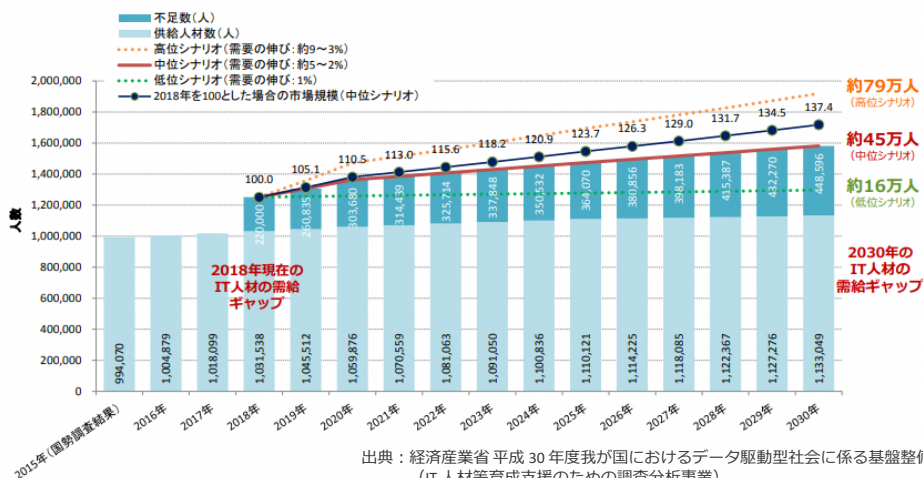
今後の取組みにおいて必要なポイント②

課題③

デジタル人材や情報リテラシーが不足

IT人材需給に関する試算結果の対比

(生産性上昇率0.7%、IT需要の伸び「低位」「中位」「高位」)



多様化する区民や企業等のニーズにデジタル技術を活用して的確に対応していくためには、事業に精通していることだけでなく、区職員一人ひとりのサービスデザインやデジタルリテラシー向上等が不可欠

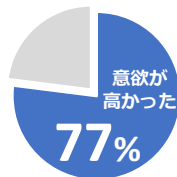
DX推進を担う、より質の高い人材を迅速・柔軟に確保するとともに、研修等を通じて区職員のデジタルスキルの向上を図る必要

課題④

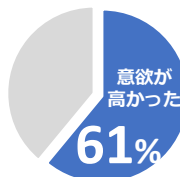
庁内の組織文化として定着していない

取組みの推進と職員意識の関係性

推進できた取組み



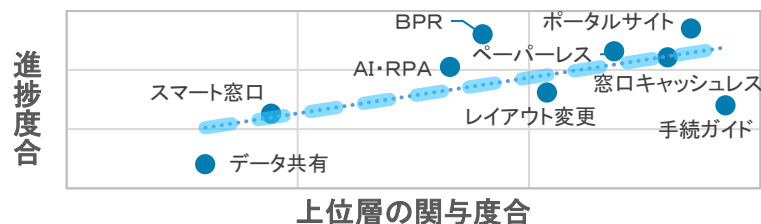
推進できなかった取組み



推進できた取組みの方が意欲が高く、推進できなかった取組みの方が低い

進捗度合と上位層の関与が相関しており、上位層の関与度合が影響

取組みの推進と上位層の関与の関係性



区のDX化をさらに加速させるためには、組織内の体制強化が必要

今後の方向性について

必要なポイント

区民に満足して頂ける、区民目線に立った行政サービスのデジタル化を推進する必要

デジタル化のニーズに的確かつスピーディに対応するためにも、区単独の取組みではなく、地域が主役となる取組みが必要

区のDX推進を担う、より質の高い人材を迅速・柔軟に確保するとともに、研修等を通じて区職員のデジタルスキルの向上を図る必要

区のDX化をさらに加速させるためには、組織内の体制強化が必要

今後の方向性

方向性①

情報発信の一元化

DXに係る理解促進に資するよう、区で展開する様々な施策を集約し、区民や企業等に向けて**一元的に情報発信**

方向性②

データの見える化

必要な情報やデータを**視覚的に分かりやすく発信**

方向性③

アイデアの施策化

デジタル技術による課題解決に向けた**デジタル活用提案制度**を創設

方向性④

デジタル人材の確保・育成

ICT職の新規採用やデジタル専門**人材の確保**、**研修制度の充実**

方向性⑤

庁内推進体制強化

庁内協働体制や**新たな検討会**の構築、職員提案「DX大賞」の創設

今後は「千代田区スマート化推進プロジェクト」として、地域が主役となり、区民ニーズに応じたDX施策をさらに加速

千代田区スマート化推進プロジェクトの取組み

区民や企業、大学など様々なステークホルダーと連携し、区民の満足度の向上に資するよう、「千代田区スマート化推進プロジェクト」のサイクルを大きく成長させ、2025(令和7)年度から開始予定の「次期DX戦略」へ確実につなげていく



プロジェクトの各々の取組み



情報一元化

- D X 施策の全容を一元化して効果的な情報発信により、区民等の理解促進につながり、満足度の向上に期待
- D X 施策の事例や取組み状況等を適切に把握することで、“気づき”のきっかけになる可能性



見える化

- 情報が理解しやすくなり、実行可能な考察に寄与
- 課題や問題点に対する共通した認識を持つことができ、効率的・効果的に施策の検討が可能に



デジタル活用提案制度

区民や企業、大学などが集積し、様々な主体が活発に活動している本区の強みを活かし、区民の日常生活の気づきや企業のアイデア、大学における研究課題等をもとに、地域が主役となってデジタルの力で地域課題を解決していく仕組みを構築



人材確保・育成

- I C T 職種の採用活動を開始
- 必要な知識やスキルを習得できる機会の提供や D X の取組みを確実に遂行できる職員の育成

デジタル人材の確保

I C T 職の新規採用、デジタル専門人材の育成・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

外部組織への派遣




庁内推進体制強化

D X をさらに推進させるため、①職員間で D X の取組みの成功体験を積み目的やゴールを共有、②外部で経験を積んだ人材を登用し、組織横断的なチームを構築して D X を推進、③チャレンジしやすい環境を整備等の取組みにより、D X の推進体制を強化

庁内協働体制による推進

副区長をトップとする新たな検討体制の構築

職員提案「D X 大賞」の創設



千代田区 DX戦略にかかる 新たな展開

2023(令和5)年12月

今年度は、2022(令和4)年4月に策定した「千代田区DX戦略」に基づいて、目指すべき将来像の実現に向けて取り組んできた中間地点にあたります。

このため、各所管課で積み上がった様々な実績や課題を整理した上で、戦略の残り期間の取組みを加速させ、次期戦略へとつなぐことが必要です。

本資料は、こうした視点により、各取組みの進捗状況や実績を踏まえて課題を洗い出し、DXの取組みを確実に進めていく方向性を取りまとめています。

目次

- 千代田区DX戦略の概要 1
- 千代田区DX戦略の歩み 4
- 各取組みの進捗・実績 6
- DX推進における現状と課題 39
- 今後の方向性について 44
- 千代田区スマート化推進プロジェクトの
取組み 45

千代田区DX戦略の概要

○ 今年度は、計画期間3年の「千代田区DX戦略」の2年目にあたることから、2023(令和5)年9月に中間地点として現時点の振り返りを実施し、これまでの成果や課題の整理、今後の展開等を検討

2021(令和3)年度

2022(令和4)年度

2023(令和5)年度

2024(令和6)年度

DX戦略の策定

DX戦略

千代田区DX戦略

～だれもが幸せな社会の実現に向けて～

将来像①

区民は、いつでも、どこでも、だれもが、自分にあった方法を選択して、サービスを受けることができる

将来像②

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

将来像③

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

- ▷ 現時点の成果・課題整理
- ▷ 今後の展開の検討

DX戦略2年目
【中間地点】

- ▷ DX推進を加速
- ▷ 次期戦略策定

DX戦略3年目
【最終年度】

- ▷ 戦略実現に向け
取組み開始

DX戦略1年目
【初年度】

- DX戦略 CONCEPT -

区民が選択できる

区民一人ひとりを個でとらえたサービス『CRM』の実現



デジタルワークフローの実現

温もりのあるサービス『Face to Face』



千代田区DX戦略 - 施策① -

○「千代田区DX戦略」では、掲げた将来像に向けて**必要な施策や取組み**を策定

将来像①

区民は、いつでも、どこでも、だれもが、自分にあった方法を選択して、サービスを受けることができる

施策1 最小限の手続きで、わかりやすく、簡単にサービスを受けることができる

- 手続きの見直し等
- 手続きガイド等による案内

施策2 来庁しなくてもサービスを受けることができる

- 会いに行く窓口の推進
(行政手続きオンライン化の推進)

施策3 来庁するのであれば、スマートにサービスを受けることができる

- スマート窓口の推進
- 窓口キャッシュレスの推進

施策4 自分にあった、ほしい情報が届く

- プッシュ型の情報発信
- 多様な手段での情報共有

施策5 だれもがデジタルの恩恵を享受している

- 実態、ニーズの把握
- デジタル活用に向けた支援

施策6 個別分野においてもDXが推進されている

- ガイドラインの策定、運用
- 情報化推進委員会の運営

千代田区DX戦略 - 施策② -

将来像②

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

施策7 働く場所を選ばない

施策8 多様な手段でコミュニケーションが可能
(活発なコラボレーション)

施策9 より効率的に仕事を進める

- リモートワーク等の推進
- BPRの推進
- ペーパーレスの推進
- RPA、AIの導入・活用
- CABW(Chiyoda Activity-Based Working)の推進

将来像③

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

施策10 DXを支えるセキュリティ対策

- 全庁LANシステムのリプレース及び情報セキュリティポリシーの見直し
- 監査の実施
- 職員のリテラシー向上

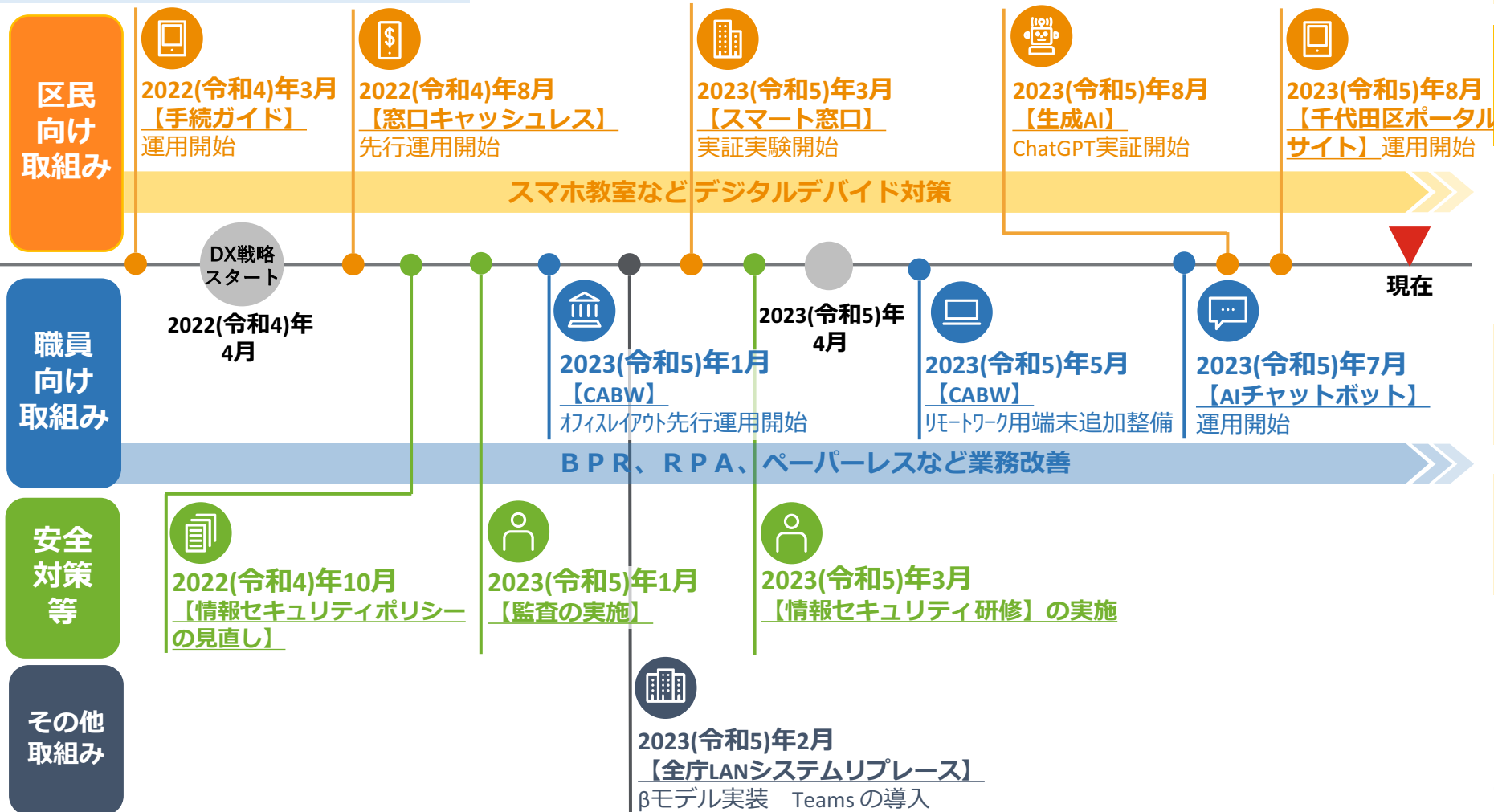
施策11 庁内外のデータ共有により新たな価値を創出

- 庁内外のデータ共有の推進

千代田区DX戦略の歩み

○「千代田区DX戦略」を策定した2022(令和4)年4月以降、本区のDXの施策の方向性や将来像等を共有するとともに、DXを所管する副区長の選任や新たな部署の設置等推進体制を整備するなど、全庁をあげてDXを推進

実施してきた主な取組み



DXの取組みの全体像

○ これまで取り組んできたDXの施策を将来像ごとに分類し、全体像を取りまとめ

千代田区DX戦略

～だれもが幸せな社会の実現に向けて～

将来像①

区民は、いつでも、どこでも、だれもが、自分にあった方法を選択して、サービスを受けることができる

主な取組み

- 行政手続きガイド
- 千代田区ポータルサイト
- スマート窓口
- 窓口キャッシュレス
- デジタルデバイド対策
- 個別分野のDX

将来像②

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

主な取組み

- CABWの推進
〔 オフィスレイアウト変更
リモートワークの導入 〕
- BPRの推進
- ペーパーレスの推進
- RPA、AIの導入・活用

新たな取組み

- 生成AIの活用

将来像③

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

主な取組み

- 情報セキュリティポリシーの見直し
- 監査の実施
- 職員のリテラシーの向上
- 庁内外のデータ共有推進

基本的な取組み

- 全庁LANシステムリプレイス
- 総合行政システムリプレイス
- 総合住民サービスシステムリプレイス(標準化対応)
- マイナンバーカード普及と活用の促進

将来像①

区民はいつでも、どこでも、だれもが、自分にあった方法を選択して、サービスを受け取ることができる

ポータルサイトや**マイナポータル**により
いつでもどこでも申請が可能に

多様な手段による情報発信により
情報をいつでも知ることができる

手続きガイドにより
必要な手続きがわかる

来庁予約サービスにより
いつでも来庁の予約が可能に

窓口キャッシュレスにより
自分に合った方法で
支払いが可能に

デジタルデバインド対策により
だれも取り残さないサービスを実現



行政手続きガイドによる案内①

施策
1

最小限の手続きで、わかりやすく、簡単にサービスを受けることができる

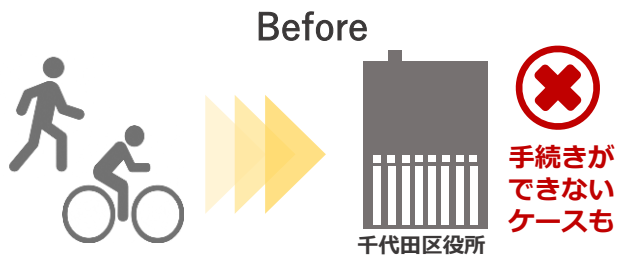
R4(決): 1,630,200円 R5(予): 2,489千円

【用語の説明】

- ・R4(決): 2022(令和4)年度決算額
- ・R5(予): 2023(令和5)年度予算額

○ 質問に答えるだけで、必要な行政手続きや申請窓口、持ち物等の事前把握が可能に

概要



- 区役所に行っても、書類の不足等により、手続きができないことも
- 事前に必要な書類等を確認する場合でも、区役所の開庁時間内に連絡する必要



- 事前に必要書類を確認・準備することが可能となり、来庁時に手続きができないなどのリスクの軽減が図られるとともに、電話等による事前照会の手間の省力化を実現

案内可能なトピック

<ライフイベント関係>

- ▷ 転入
- ▷ 転出
- ▷ 転居
- ▷ 結婚
- ▷ 出生
- ▷ 離婚
- ▷ 死亡
- ▷ 氏名変更

<幼児教育・保育無償化関係>

- ▷ 幼児教育・保育の無償化の対象
- ▷ 必要な書類

特徴

- 区民や事業者は、窓口の職員に聞かれるような感覚で、「はい」「いいえ」のように、**簡単な質問に答えるだけ**
- 「いつ、どこで、何をすればよいか」が事前に分かるので、**スムーズに次の行動へ**
- 窓口にお越しになる前に確認いただくことで、**手続きの漏れや忘れ物の防止**に



対象手続き数

275手続き

※令和5年8月31日時点

累計アクセス数

11,713件

※令和4年4月1日～令和5年8月31日実績

住民平均満足度

★★★★☆ **3.95**点

※令和5年8月31日時点

画面イメージ (参考)

転入 ガイド

異なる市区町村への引越しの際に引越し先の住所地で必要となる手続きを洗い出します。

質問数の目安: 最大27問

回答時間の目安: おおよそ5分以内

回答をはじめ

質問の回答状況

前住所についての質問

転入元の前住所に関連して、以下のうち該当するものをすべて選択し、「次へ」を押してください。

国外から転入する

国内の都外から転入する

国内の都内から転入する

上記を選択して次へ

簡単な質問に
答えるだけで...

転入 ガイド結果

14件の手続きが必要です。

手続き場所
千代田区役所



持ち物リスト

2階(総合窓口課)

転入届 (転出証明書による手続き)

最初にやりましょう

妊産婦健康診査受診票の交付申請

犬の登録事項変更

2階(総合窓口課)

マイナンバーカードの住所変更

印鑑登録

2階(子ども支援課)

認可保育園に関する手続き

2階(子育て推進課)

誕生準備手当の認定請求

児童手当の受給申請

次世代育成手当の認定請求

こども・高校生等医療証の交付申請

自分に必要な手続きや
持ち物が判明!

千代田区ポータルサイトの運営①

施策
2・4

来庁しなくてもサービスを受けることができる
自分にあった、ほしい情報が届く

R4(決): 55,527,560円 R5(予): 55,000千円

○ デジタルによる「区と区民の結節点」を目指し、2023(令和5)年8月に運用を開始

- ・ オンライン申請だけでなく、予約、決済、相談等を集約
- ・ 区民一人ひとりに合った情報を、データに基づき**プッシュ型**でお届け
- ・ 子育て関係の約40手続きからスタートし、順次拡充を推進

機能

○ オンラインでカンタン手続き

- ✓ 子育て関連の行政手続きやイベントの申し込みをオンラインで

○ 必要な情報をお届け

- ✓ 興味のある分野や子どもの月齢等のアカウント情報に応じて必要な情報をお届け

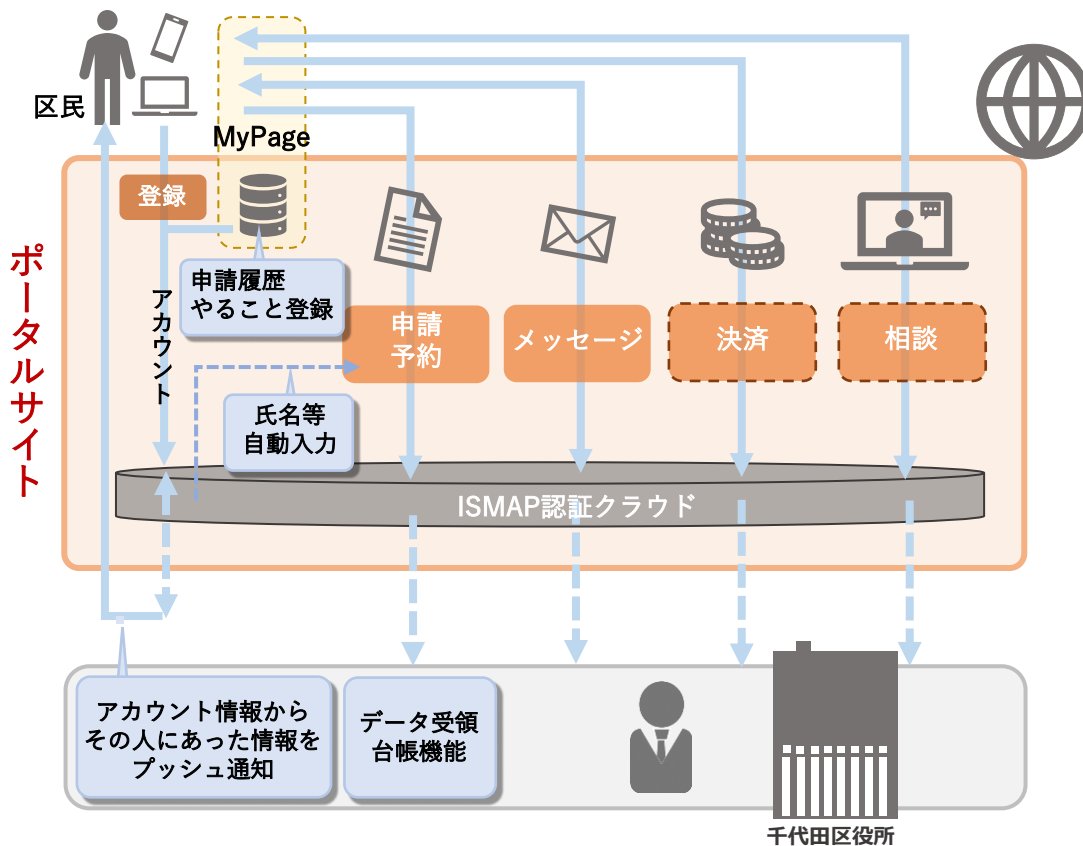
○ リマインドで忘れない

- ✓ 「来週末までに申請・予約しよう」と登録しておくとしリマインドしてくれるToDo機能

○ オンラインでやりとり

- ✓ 手続き完了や予約の完了、区からの申請書の修正依頼が、ポータルから確認可能

全体像



千代田区ポータルサイトの運営②

施策
2-4

来庁しなくてもサービスを受けることができる
自分にあった、ほしい情報が届く

画面イメージ（参考）

○ オンラインでカンタン手続き

誕生準備手当認定請求

手続き分類
子育て・教育・生活支援 > 子どもの手当・助成
マイプラン
妊娠・出産
オンライン申請済 電話申請済

妊娠20週以降から出産までの方で、千代田区内に住所（住民登録）を有している方は支給の対象です。
(注釈)・産後または死産の場合でも支給します。
・妊娠・出産した方が申請できます。

詳細は「千代田区ホームページ-誕生準備手当」をご覧ください

オンライン申請する やることにリストに追加する

申請基本情報

氏名	千代田 さくら
氏名（フリガナ）	チヨダ サクラ
住所	東京都千代田区九段南 1丁目2
電話	0352114298

✓ 申請・予約時に入力する基本情報は
アカウント情報から自動入力

○ 必要な情報をお届け

○ オンラインでやりとり

千代田 さくら様へのお知らせ

11/18（土）家族で学ぼう！幼少期からの咀嚼の大切さ

審査完了のお知らせ

申請内容不備のお知らせ

修正・確認の依頼事項の一覧

添付書類が不鮮明のため再度添付の上オンラインにて申請いただけますでしょうか。
お手数をおかけしますが宜しくお願い申し上げます。

✓ お子様の月齢やアカウントにおける
興味のある分野に応じた情報が、
区からプッシュでお届け

✓ 申請内容に不備があった場合は、
ポータルから修正依頼をお届け。
これらの情報は、メールからでも
確認可能！

登録者数

1,066人

※令和5年9月30日時点

累計受付手続き件数

1,155件

※令和5年9月30日時点

対象手続き数

40手続き

※令和5年9月30日時点

取組み例①：「書かない」窓口を実現！異動受付支援システムの導入

R4(決): 31,767,560円 R5(予): 3,211千円

○ OCRを活用した住民異動届等の作成支援により、書く手間をできる限り減らし、区民サービスを向上

運用イメージ

導入時期 2023（令和5）年3月



住民の持参する転出証明書等



異動受付支援システムでOCR処理



OCR処理結果をもとに住民異動届を作成

特徴

- 従来の手書きでの**異動届記入の負荷が解消**！住民の待ち時間の軽減！
- OCRの読み取りは転出証明書だけでなく、さまざまな帳票に対応！
- システムの導入により、**業務の正確性と効率性の向上**に寄与！
- 手書き文字の判読や書き間違いの確認の手間を軽減により、職員の手間を軽減！



引き続き、区民と職員の双方にとって快適な窓口手続きの実現を目指し、取組みを検証・推進

転入手続き累計処理件数

116件

※令和5年8月31日時点

導入窓口

2部署

(麴町出張所、万世橋出張所)

※令和5年8月31日時点

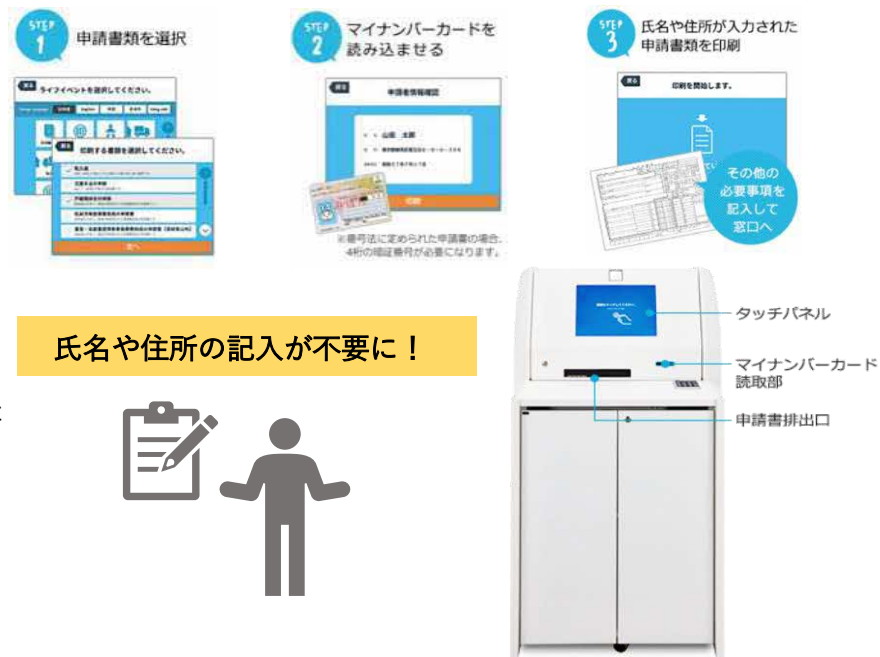
取組み例②：何度も「書かせない」申請書作成支援システムの導入

R4(決): 165,000円 R5(予): 726千円

○ マイナンバーカードや運転免許証を挿入し、申請書を選択することで、氏名・住所等の基本情報が印字された申請書が出力されるシステムを導入

運用イメージ

- 導入時期 2022（令和4）年5月
- 窓口 子育て推進課
- 対象手続
 - ▷ 児童手当・次世代育成手当 認定請求書
 - ▷ 児童手当 額改定認定請求書
 - ▷ こども医療証 医療証交付申請書
 - ▷ こども医療証 助成支給申請書
 - ▷ こども医療証 請求書
 - ▷ 誕生準備手当 申請書



➡ 引き続き、区民と職員の双方にとって快適な窓口手続きの実現を目指し、取組みを検証・推進

- 同じ情報を何度も記入する手間がなくなり、区民の利便性が向上
- 印字済の申請書が出力されるため、記入時間が短縮されるとともに、記入ミスも減少

累計処理件数

185件

※令和5年8月31日時点

窓口キャッシュレス化の推進

施策
3

来庁するのであれば、スマートにサービスを受けることができる

R4(決) : 8,624,627円 R5(予) : 1,370千円

○ 2022(令和4)年8月、手数料等を取り扱う窓口キャッシュレス決済端末を導入し、区民サービスの利便性向上に加え、対応時間の短縮・混雑解消など、安全・安心な窓口づくりを実現

■ 窓口 総合窓口課、6出張所

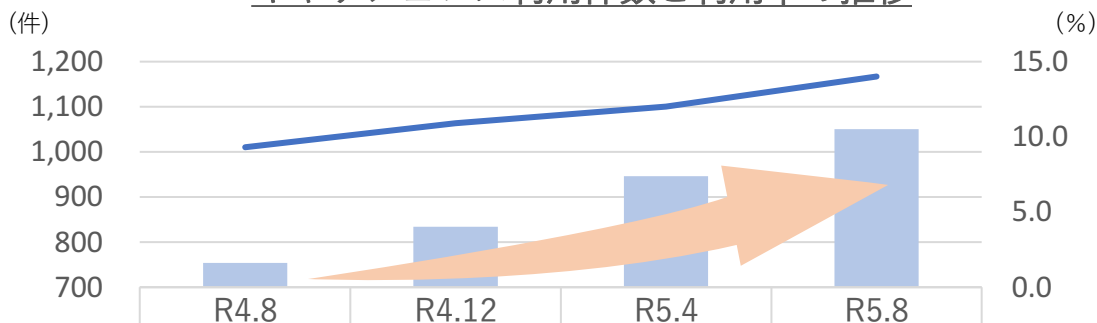
■ 決済方法

決済手段	ブランド
クレジットカード	VISA, Mastercard, JCB, American Express, UnionPay
電子マネー	nanaco, manaca, Suica, nimoca, PASMO, Edy, iD, Q+
QRコード決済	PayPay, d払い, 支付宝 ALIPAY, 微信支付, au PAY, Pay, R Pay

■ 取扱科目

使用料	区民館使用料、学校使用料、児童館使用料、ちよだパークサイドプラザ使用料
手数料	戸籍手数料 雑証明手数料(納税証明手数料) 雑証明手数料(住民基本台帳手数料) 雑証明手数料(印鑑手数料) 畜犬登録等手数料 狂犬病予防注射済票交付手数料

キャッシュレス利用件数と利用率の推移



- 利用件数・利用率ともに増加傾向に
- 利便性向上・窓口混雑の解消へ寄与

月別キャッシュレス利用件数(件)	754	834	946	1,050
月別キャッシュレス利用率(%)	9.3	10.9	12.0	14.0

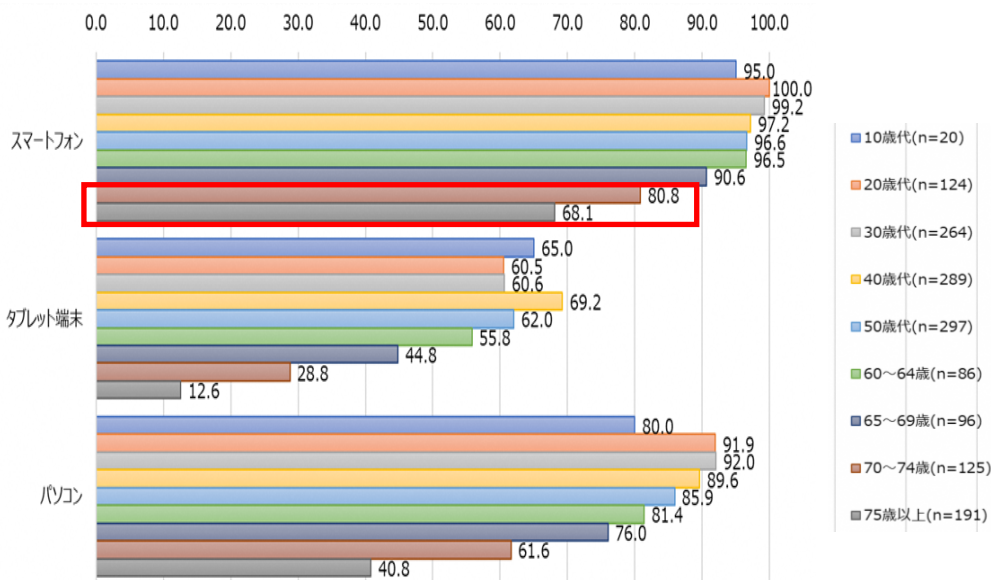
■ 月別キャッシュレス利用件数(件)

■ 月別キャッシュレス利用率(%)

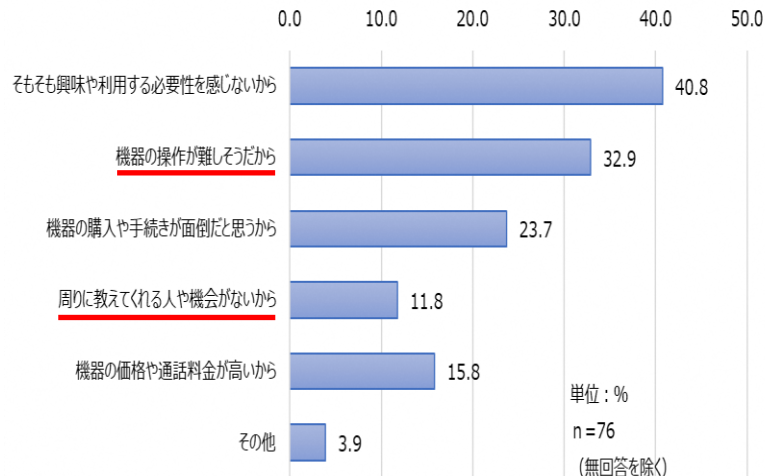
○ 区における行政手続きのニーズやデジタルデバイドの状況を把握するため、2022(令和4)年度にアンケート調査を実施

○ 千代田区在住の満18歳以上の男女を対象に実施。有効回答者数は、1,499人

年代別保有しているデジタル機器（複数回答可）



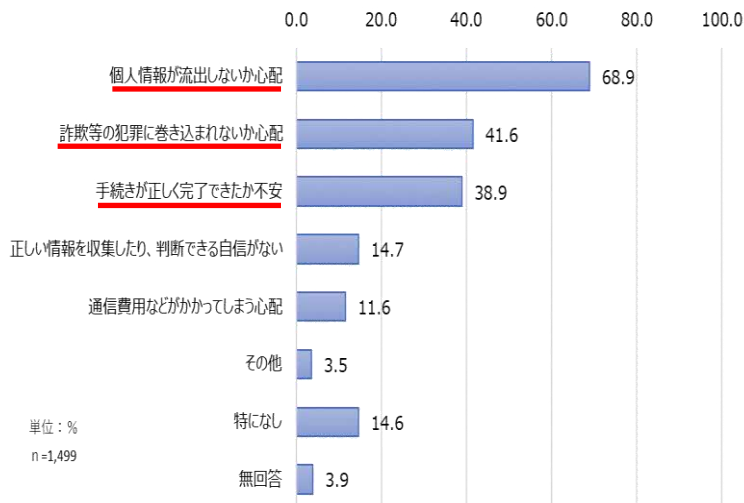
保有していない理由（複数回答可）



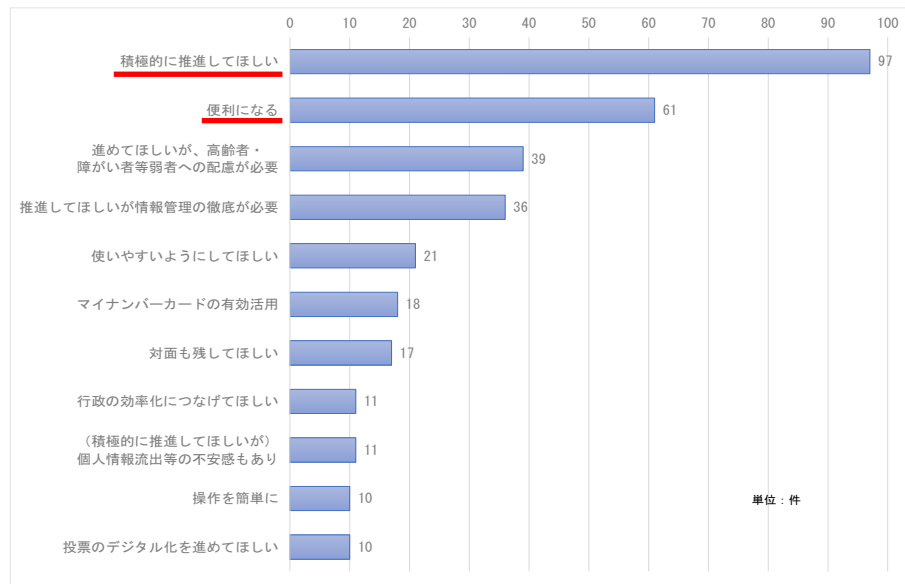
出典：令和4年度デジタルデバイス対策に関するアンケート調査 報告書

- ・ 70~74歳で約2割、75歳以上で約3割の方が、スマホを持っていないことが判明
- ・ 保有していない理由「機器の操作が難しそうだから」、「周りに教えてくれる人や機会がないから」の方を中心にスマホ講習会を実施するなどして、デジタルデバイドの解消を図っていく

デジタル機器で手続きなどを利用する際に不安な点(複数回答可)



行政のデジタル化についての意見(複数回答可)



【その他の主な意見】

- なりすまし等第三者によって証明書が発行されるのではないかと不安
- 間違った手続きをしたにも関わらず、それに気が付いていなかったら怖い

- 行政のデジタル化について、「積極的に推進してほしい」、「便利になる」等肯定的な意見が多数
- 一方、操作の簡素化、高齢者や障がい者・デジタル機器を使えない人など情報弱者でも使えるようにすることへの配慮を望む意見もあり

出典：令和4年度デジタルデバイド対策に関するアンケート調査 報告書

- 回答者の約7割が「個人情報の流出」について、約4割が「詐欺等の犯罪に巻き込まれないか」、「手続きが正しく完了できたか」について、不安に感じているとの結果
- 行政のデジタル化については、操作の簡素化や高齢者等情報弱者への配慮を望む意見がある中、「積極的に推進してほしい」、「便利になる」等肯定的な意見が多数

- 区民館や区民ホールにおいて、高齢者向け**スマホ講習会**を実施
- 2023(令和5)年度は、基本操作からアプリ等応用操作まで学べる**複数回参加型の講習会**に加え、**滞在型のスマホ相談会**を設置

スマホ講習会の様子



スマホ相談会の様子



スマホ講習会の開催実績

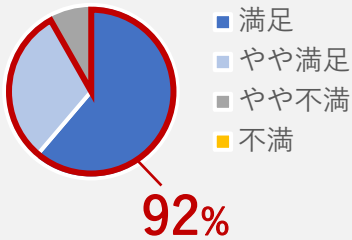
年度	回数	場所	参加人数（合計）
令和5年度（上半期）	6回	区内6出張所	52名
令和4年度	3回	区民ホール、麴町出張所、万世橋出張所	30名
令和3年度	2回	区民ホール	45名

○ 2023(令和5)年9月、区内6出張所で実施したスマホ講習会において、アンケート調査を実施

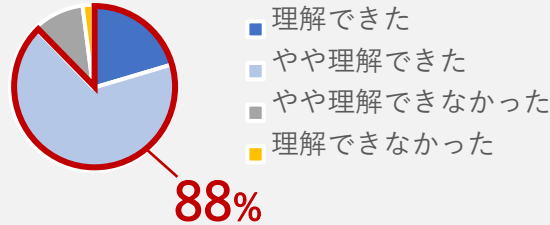
参加者アンケートの主な集計結果

※n=49 令和5年度上半期開催分アンケートの集計結果より

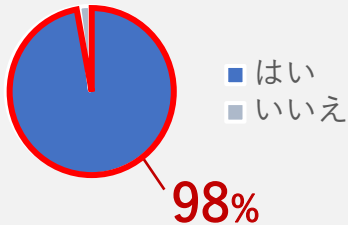
スマホ教室の満足度



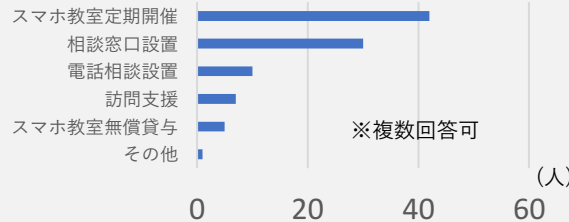
スマホ教室の内容について



今後も利用したいか



今後希望する支援メニュー



主なご意見



非常に勉強になりました。毎日スマホに触れるように頑張ります。



出来れば是非、定期的に行っていただきたいです。



LINEに特化した教室を開いて欲しい。アイコンの変更方法等知りたいです。

- アンケート回答者49名中45名（約92%）の方が「満足」「やや満足」と評価
- 回答者の98%が「今後も利用したい」意向、また多くの方がスマホ教室の定期的な開催を希望

- 引き続き、デジタルデバイド対策として、継続的にスマホ講習会や相談会を実施
- 今後は、開催日時や対象年齢等柔軟に対応するなど、デジタルデバイド対策をさらに強化

○ 区民の多様なニーズに応じ、子育て、まちづくり、観光など、様々な分野においてもデジタル技術を活用し、区民等の利便性向上を推進

取組み例①：千代田区GIGAスクール構想「ちよだスマートスクール」

R4(決): 820,240,487円 R5(予): 915,699千円

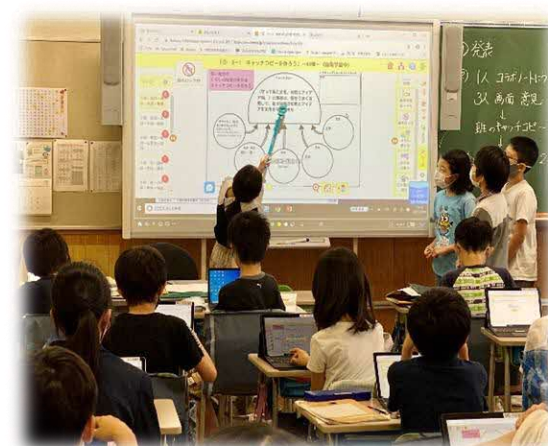
- 「ちよだスマートスクール」の実現に向けて、ICTの環境整備を計画的に行い、教員に授業指針や活用事例集を示しながら研修を実施
- オンラインセミナーを通して保護者への理解啓発を行う等の取り組みの結果、教員のICT活用の指導力や児童・生徒の情報活用能力が向上



全教室に設置した可動式の大型提示装置



初任者・異動者を対象とした研修の様子



作成した資料を発表している児童の様子



区立学校全11校が「学校情報化優良校」に
区教育委員会が「学校情報化先進地域」に
それぞれ認定

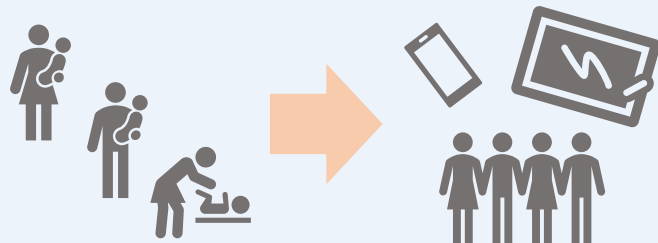


取組み例②：煩雑な保育園業務を効率化（子育て）

R4(決): 20,937,441円 R5(予): 32,948千円

園内業務支援システム

園児の登降園や煩雑な延長保育料の計算等の園内業務を支援するシステムを導入



- ・延長保育料の支払い方法が簡便になり、**保護者の利便性が向上**
- ・職員の**業務負担の軽減**

取組み例③：ボート場の待ち時間を短縮（観光）

R5 観桜期経費：499,400円

デジタル整理券システム

観桜期の千鳥ヶ淵ボート場において、乗船希望時間を指定できる整理券交付機を導入



- ・利用者が乗船時間を指定できるようになり、**満足度が向上**
- ・待ち時間中に**区内周遊**が可能に

園内業務支援システム
【登録者(在籍園児)数】

484人

※令和5年9月30日時点

デジタル整理券システム
【整理券利用枚数】

11,731枚

※令和5年観桜期実績

取組み例④：区民がスマホで道路の損傷を直接報告（まちづくり）

R4(決)：280,800円 R5(予)：569千円

My City Report

スマートフォンを使って、道路の不具合や損傷を投稿できる道路通報システムを導入



例：道路のへこみ



例：曲がったガードパイプ

- ・これまで電話のみの報告から、スマホでも通報が可能となり、**報告チャネルが増加**
- ・損傷状況が写真で把握できるようになり、**職員の業務効率化**

取組み例⑤：3密を見える化して不安を解消（保健福祉）

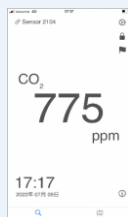
R4(決)：1,320,000円 R5(予)：1,320千円

3密見える化

新型コロナウイルス感染症拡大への対策として、3密（密閉、密集、密接）の状況を見える化するため、飲食店やワクチン接種会場等にCO2センサーとアプリを導入



CO₂センサー本体
(旭化成株式会社提供)



CO₂濃度を見える化

- ・無償アプリをインストールすることにより、**誰でも飲食店等のCO₂濃度が確認可能**に
- ・飲食店事業者や利用者に**安心感を提供**

My City Report
【投稿数】

399件

※令和5年9月30日時点

3密見える化
【配布数】

1,287件

※令和5年9月30日時点

取組み例⑥：チャット形式でごみの出し方がわかる！（環境）

R4 (決)：61,623,100円 R5 (予)：23,938千円

粗大ごみ関係 チャットボット

ごみの分別方法を調べたり、粗大ごみ収集の申し込みが可能なチャットボットを導入
(2023(令和5)年9月～)



・ AI との簡単な会話により、粗大ごみの **金額の確認**や**収集の申し込み**が可能に

取組み例⑦：59万人の帰宅困難者対策を強化！（防災）

R4 (決)：-円 R5 (予)：407千円

大丸有地区 災害ダッシュボード

公民連携で、帰宅困難者一時受入施設の開設状況等を約100か所のデジタルサイネージやWeb画面に表示して見える化を図り、帰宅困難者対策を強化



・ 発災時における**正確かつ迅速な情報提供**が可能に
・ 帰宅困難者の**スムーズな避難行動**を支援

※開設状況に加え 災害情報も発信

粗大ごみ関係チャットボット

【チャットボットによる予約数】 **156件** / 【総予約数】 **3,310件**

※令和5年9月分実績

大丸有地区災害ダッシュボード

- ・ 大丸有地区の鉄道駅等に、各自の端末からデジタルマップにアクセスできるQRコードを設置へ
- ・ 端末の言語設定に応じて、英語表示も対応

進捗・実績

将来像②

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



○ 庁内エリアの一部をリニューアルし、新たなワークスタイルに向け前進

目に見える変化と小さな成功体験の積み重ねにより、生産性向上と意識改革を促進！

“A B W”とは、職員自らが業務内容に合わせて働く場所を選択し、働き方をデザインすることであり、生産性向上が期待されるもの

C A B W (Chiyoda Activity-Based-working)

千代田区職員の活動を8つに分類し、それぞれの機能を持ったスペースを職場に配置



CABWについて

ワークスペースの変革

- ・グループ、フリーアドレス
- ・コラボスペースの創出

リモートワークの推進

働き方における職員自らの選択

期待される効果

集中作業の効率化

コミュニケーションの活性化

窓口環境の改善

組織風土の変容

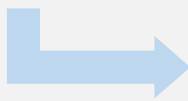
区民も職員も誇れる
千代田区の実現！

ワークプレイスの変革①

施策7 働く場所を選ばない
施策8 多様な手段でコミュニケーションが可能
施策9 より効率的に仕事を進める

整備事例

富士見出張所



WEB会議/来客対応用スペースも設置



出張所の業務内容に合わせた
フリーアドレスを実施

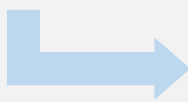


従来のオープンな窓口から
プライバシーに配慮した窓口へ

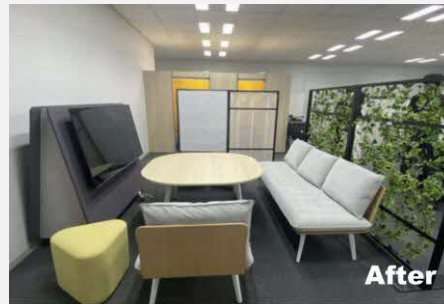


進歩・実績

本庁舎4階



重複して大量に保管していた冊子の廃棄等を行い、スペースを創出
これまでの職場にはなかった雰囲気のある打合せエリアや集中作業ブースを設置



ワークプレイスの創出に向け

紙資料の電子化を実施

✓ 書庫内に空きスペースを作り、ワークプレイスの創出へ

✓ ペーパーストックレスで紙を出さない働き方へ

ワークプレイスの変革②

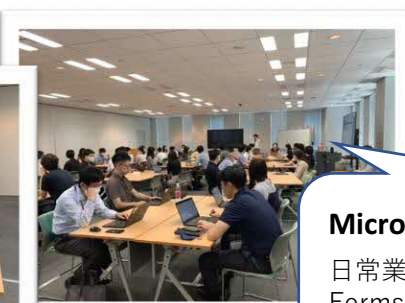
施策7 働く場所を選ばない
施策8 多様な手段でコミュニケーションが可能
施策9 より効率的に仕事を進める

働き方の選択の多様化

全庁LANリプレースに伴い、クラウドサービスの利用が可能に

場所を選ばない業務の推進に寄与
効率的・効果的に業務を展開

DX サポートーズ



DX News(庁内報)による発信！

庁内におけるDX推進の情報共有や理解促進、機運醸成等を図るため、各所管課の取組み状況やデジタル情報等を取りまとめて発信

Microsoftツール勉強会を開催！

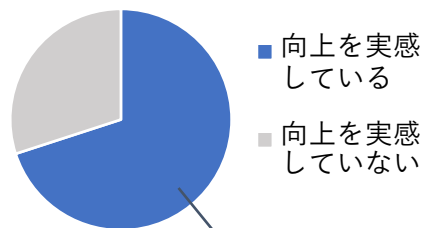
日常業務の活用に向けて、TeamsやFormsなどのツールを、職員が実際に操作しながら取扱い方法を習得

DX News



オフィス整備を踏まえ

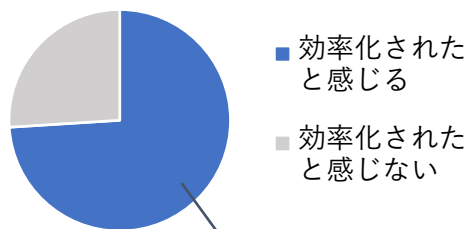
生産性向上につながりましたか？



回答数：23

70%

執務室の雰囲気は良くなりましたか？



回答数：23

74%

リモートワークやフリーアドレスの導入により、さらなる業務効率化につながる

業務効率化を実感！

職員にとってよい刺激であり、またコミュニケーションの活性化を促し、よい雰囲気の醸成にも寄与する

コミュニケーションの活性化にも寄与

リモートワークの推進

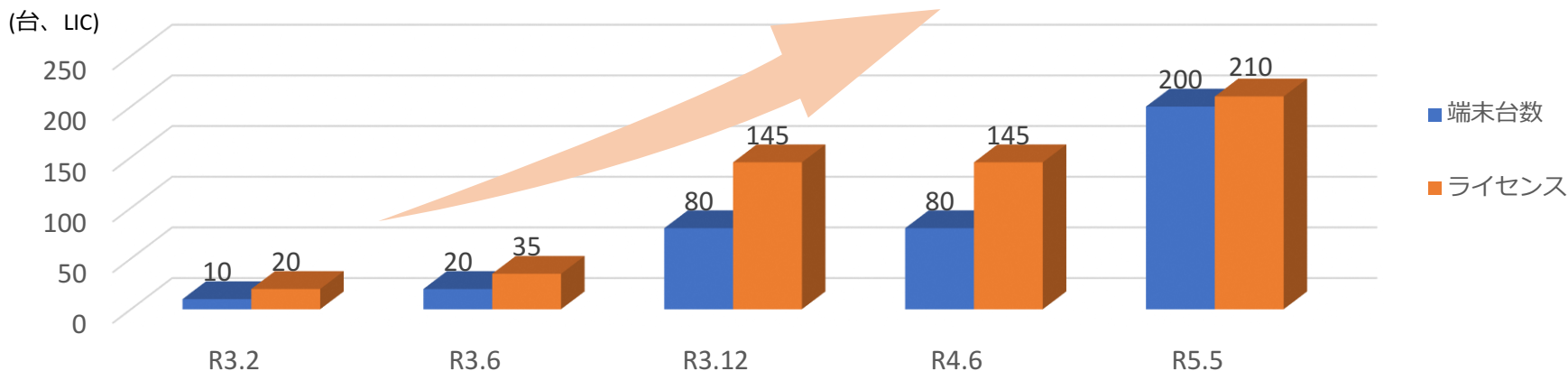
施策7 働く場所を選ばない
 施策8 多様な手段でコミュニケーションが可能
 施策9 より効率的に仕事を進める

R4 (決): 41,875,389円 R5 (予): 80,756千円

○ リモートワーク専用パソコンの導入やWeb会議システムの充実など、リモートワークを実施可能な環境整備を図るとともに、業務の進め方の見直しもあわせて推進

働く場所を選ばない！ リモートワークの推進

リモートワーク端末台数・ライセンス数



	令和3年 2月	令和3年 6月	令和3年 12月	令和4年 6月	令和5年 5月
端末台数 及び ライセンス (LIC)数	10台 20LIC	20台 35LIC	80台 145LIC	80台 145LIC	200台 210LIC
主な 利用者	部長級職員	部長級職員 宿泊療養施設 対応職員	全管理職 各課職員 ※原則1名	各課職員 ※各課割当枠内	利用希望職員 ※各課割当枠内

導入経緯と推進状況

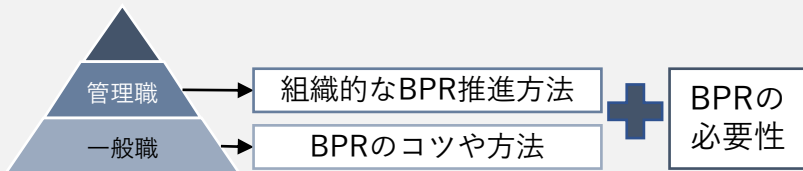
新型コロナウイルス感染症の感染拡大を契機として、BCPの視点から導入

効率的な業務遂行と職員の多様な働き方の実現に向けて、継続的に推進

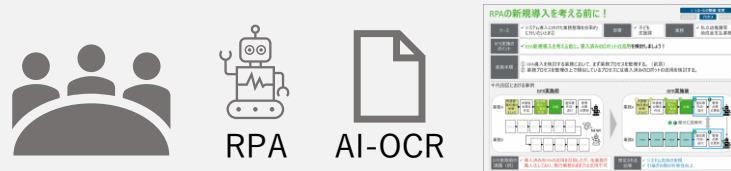
抜本的な業務の進め方を見直し！

○ デジタル化が進行し、紙やオンライン等受付方法が多様化するなどして、区における業務の煩雑化により区民サービスの低下に繋がらないようにするため、BPR(ビジネスプロセス・リエンジニアリング)を実施

【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



取組み事例①

在宅支援課

紙おむつの支給など計8業務に関する業務プロセスを統一化し、AI-OCR・RPA導入を見据えた整理を実施

試算	BPR前	945時間	BPR後	706時間
	削減時間	▲239時間	削減率	▲25%

取組み事例②

保険年金課

高額療養費支給事務において、AI-OCR・RPA導入の観点で、BPRを実施

試算	BPR前	865時間	BPR後	580時間
	削減時間	▲285時間	削減率	▲32%

引き続き業務効率化を目指し、BPRの取組みを推進

【BPR研修(管理職向け含む)参加者数】



107人

※令和5年8月31日時点

【BPR検討数】

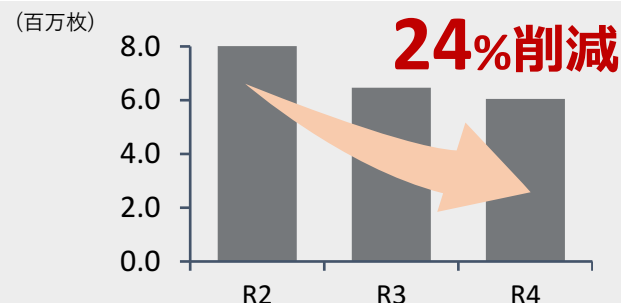
のべ50業務以上

※令和5年8月31日時点

○ 文書事務の見直しを行うとともに、打合せコーナー等へのモニター設置やWeb会議端末を活用した会議の開催などにより、ペーパーレス化の取組みを推進

[印刷枚数の推移]

2020(令和2)年度 約 **800** 万枚/年
2021(令和3)年度 約 **650** 万枚/年
2022(令和4)年度 約 **600** 万枚/年

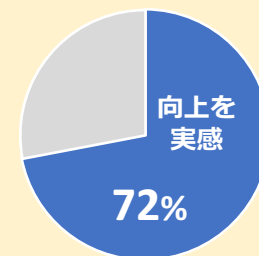


[印刷枚数縮減に向けた主な取組み]

- 文書事務の見直し(2021(令和3)年5月)
 - ① 収受処理(収受印の省略)
 - ② 電子決裁における紙文書の省略
 - ③ メール等による簡易決裁の電子化
- web会議システム等の機器導入や打合わせコーナーへのモニター設置
- 職員への啓発、意識改革
- 複合機のリプレースに伴うプリンター設置の見直し

※DX戦略策定以前からの取組みを含む

生産性向上につながったか



※2023(令和5)年8月実施職員アンケートより

- ・ アンケートに回答した約7割の職員がペーパーレスによる生産性の向上を実感
- ・ 今後も継続してペーパーレスの取組みを推進

ロボット技術で事務作業を自動化！

RPAの導入

R4(決): 12,610,125円 R5(予): 4,939千円

- 定めた手順に従って動作するように作成したロボットを用いて自動的に業務を行うことで、職員が行っていた手作業の代替を推進

導入事例

子ども支援課

・ 保育園への補助金支払業務

保険年金課

・ 還付業務 ・ 高額療養費支払業務

在宅支援課

・ 後期高齢者入院時負担軽減助成業務等

税務課

・ 還付業務

安全生活課

・ 過料の収納業務

But

業務端末の入れ替え等により、稼働率低下のケースも

AIの力で業務を効率化！

AI-OCRの活用

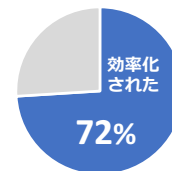
R4(決): 1,320,000円 R5(予): 1,320千円

- AI技術を活用して、画像データから文字情報を自動的に抽出

AI-OCR導入部署

業務効率化につながったか

- 在宅支援課
- 安全生活課
- 子育て推進課
- 保険年金課
- 児童・家庭支援センター
- 選挙管理委員会事務局
- 税務課
- 商工観光課
- 人事課
- 高齢介護課



※2023(令和5)年8月実施職員アンケートより

AI議事録

R4(決): 792,000円 R5(予): 1,893千円

- 時間のかかる会議の議事録作成業務を、AIの力で省力化

AIチャットボット

R4(決): 1円 R5(予): 2,365千円

- 内部事務に関する職員からの問い合わせに対する事務負担の軽減に向け、AIチャットボットを導入

※DX戦略策定以前に導入したものを含む

引き続き業務効率化を目指し、RPAやAIを活用した取組みを推進

【RPA導入数】



5課 7シナリオ

※令和5年8月31日時点

【RPA年間削減時間】



3,702時間/年

※令和5年8月31日時点

【AI-OCR活用数】



10課

(使用項目数: 計57,851項目)

※令和5年8月31日時点

将来像③

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

職員のリテラシー向上により
セキュリティ対策を実施

情報セキュリティ監査の実施により
確かな安全を実現

組織内の情報セキュリティを
確保すべく情報セキュリティ
ポリシーの見直し

庁内外のデータ共有促進により
新たな価値の創出が可能に



情報セキュリティポリシーの見直し

○「千代田区情報セキュリティポリシー【基本方針】【対策基準】」を2022(令和4)年10月に改定

概要

業務の効率性と利便性の向上させるため、「三層の構えによる自治体情報システム(βモデル)」への移行を実施し、運用を開始。これに伴い、「地方公共団体における情報ポリシーに関するガイドライン」に準拠したセキュリティ対策を記載

主な改定のポイント

- ・情報セキュリティ委員会の役割
- ・βモデルにおける技術的、組織的・人的対策における必須セキュリティ対策
- ・業務委託と外部サービス利用に関する規定の見直し

情報システム監査

- セキュリティポリシーの運用状況を点検し、情報システム監査員(有資格者)による外部監査を実施
- 情報セキュリティ対策を全庁的に実施するため、CISO(最高情報セキュリティ責任者)である副区長を委員長とする情報セキュリティ委員会を設置

監査の内容

2022(令和4)年度は、他自治体の「大量な個人情報を記録したUSBの一時的紛失」を教訓とし、区における「電磁的記録媒体の物理的管理にかかわる紛失や盗難、不正利用等の脅威に対する管理策が適切に行われているか」を確認。媒体の施錠管理、データ消去及び消去後の廃棄記録などセキュリティポリシー対策基準に沿い対応が実施されていることを確認。一方、一部の記憶媒体の分類の表示に関し、「改善を要する」との指摘を受け是正

職員のリテラシー向上

- 個人情報の取扱いやセキュリティポリシー、セキュリティインシデント対応などについて研修を実施

個人情報保護法の改正

2021(令和3)年5月に公布された「デジタル社会の形成を図るための関係法律の整備に関する法律」により、2023(令和5)年4月から改正後の個人情報保護法による全国的な共通ルールが適用

研修の内容

改正後の個人情報保護法による全国的な共有ルール適用や2022(令和4)年10月に改定した千代田区情報セキュリティポリシーの改定のポイントを反映した研修を実施

研修の結果

全庁LANリプレースを通じ、新たに導入したTeamsを活用した研修を実施。一度に230人が参加。職務等により当日の聴講が出来なかった職員は録画した動画をもとに研修を実施

- 行政の透明性や信頼性の向上、官民協働・区民参加の推進、新たなサービス等への活用による経済活性化に向け、オープンデータを推進

千代田区ホームページでオープンデータカタログを公開

千代田区オープンデータカタログ



千代田区では、デジタル政策課が区政情報化の取り組みとしてオープンデータを推進しています。千代田区ホームページに掲載しているデータを原則二次利用可能として提供しています。この度、一部をオープンデータカタログとしてまとめましたので、ご活用ください。

150項目超のデータを公開！

対象データ

- ・ 町丁別年齢別人口
- ・ 待機児童数の状況
- ・ 医療機関等一覧
- ・ 行政基礎資料集
- ・ 環境衛生営業施設一覧
- ・ 公衆・公園便所一覧
- ・ 区民世論調査

東京データプラットフォーム（TDPF）への参画

2023(令和5)年度、東京都が整備するデータ連携や流通のプラットフォーム「TDPF（Tokyo Date Platform）」に、デジタル庁が推奨する「自治体標準オープンデータセット」のデータを提供

- ・ 本区で実施しているオープンデータカタログによるデータ提供を引き続き進めるとともに、都で整備中のプラットフォームにおけるオープンデータの拡充や官民協働・区民参加の推進を踏まえた利活用など、さらなるデータの活用に向けて検討

基本的な取組み

- ・ 主要3システムの
リプレース
- ・ マイナンバーカード
普及と活用の促進

新たな取組み

- ・ 生成AIの活用



主要3システムのリプレース①

○ DX戦略3つの将来像の実現に向け、主要3システム「総合住民サービスシステム」、「総合行政システム」、「全庁LANシステム」のリプレースとともに、「情報セキュリティ対策の推進」を実施

千代田区DX戦略

将来像①

区民は、いつでも、どこでも、だれもが、自分にあった方法を選択して、サービスを受けることができる

将来像②

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

将来像③

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

主要3システムのリプレース等役割

総合住民サービスシステム

自治体システムの標準化・共通化、ガバメントクラウド利用準拠と区独自サービスとの融合

総合行政システム

BPR等による事務効率化やデジタル技術の活用などにより生み出された削減時間を区民サービスに活用

情報セキュリティ対策の推進

インターネット環境下における情報セキュリティ対策と個人情報の保護を推進

全庁LANシステム

各々の取組みや推進を支えるための情報系基盤

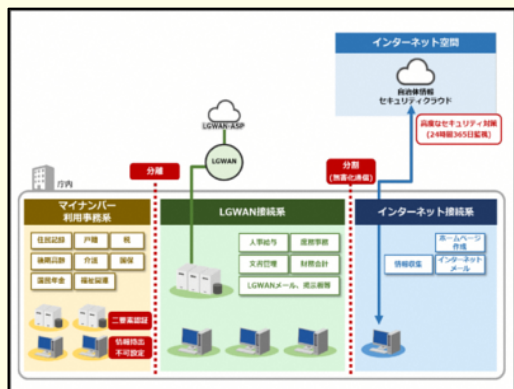
主要3システムのリプレース②

基本的な取組み

○ 総務省三層のセキュリティ対策に準拠し、内部事務の利便性と業務生産性の向上を図るとともに、庁外との円滑な情報連携や共有を推進

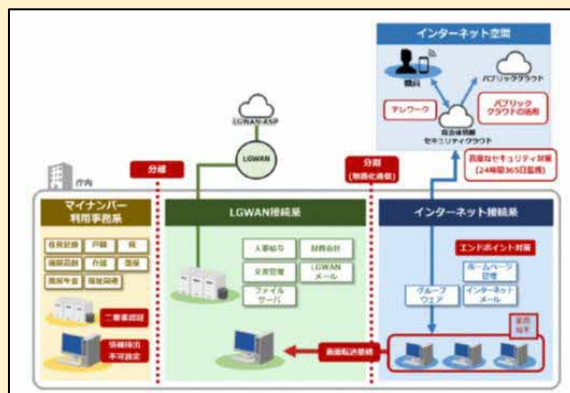
～2022(令和4)年度

内部のネットワークを「マイナンバー利用事務系」、「LGWAN接続系」、「インターネット接続系」の3層に分離・分割し、セキュリティを確保



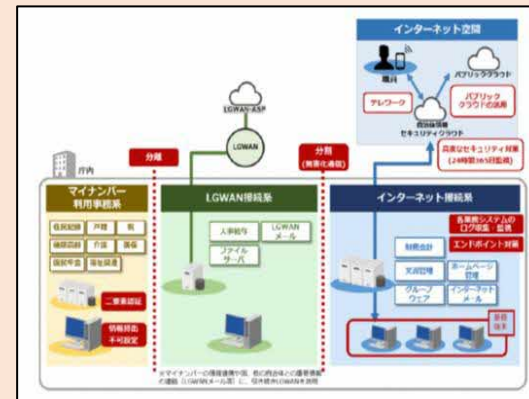
2023(令和5)年度

業務用端末を「インターネット接続系」のネットワークに接続することで、インターネット（含むクラウドサービス）の利用が容易に



2024(令和6)年度～

内部事務系システムを「インターネット接続系」のネットワークに接続することで、クラウド等の外部サービスとの連携が容易に



進捗・実績

マイナンバーカード普及と活用の促進

○ マイナンバーカードの普及・活用を目指し、マイナンバーカードを利用した手続きを可能にする環境整備を推進

ぴったりサービス

[取組みの概要]

国が運営するマイナポータルサービスの検索・電子申請機能を利用した行政手続きのオンライン化

- 子育て関係や介護関係を中心に手続きを充実
- 「いつでも」「どこからでも」申請が可能に

申請書作成支援システム（再掲）

[取組みの概要]

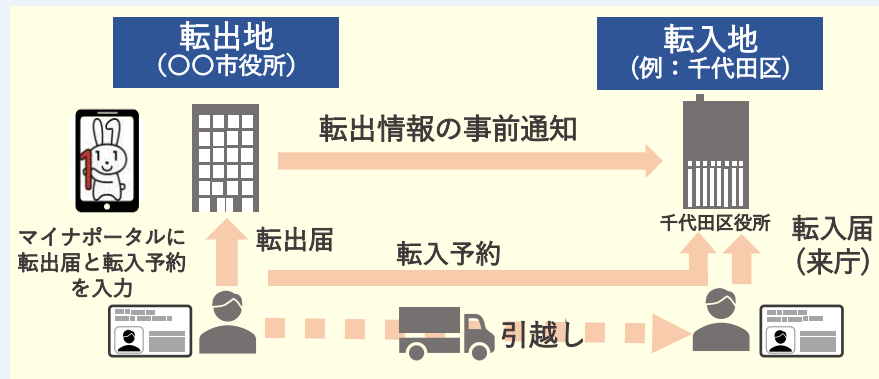
マイナンバーカードや運転免許証を挿入し、申請書を選択することで、氏名・住所等の基本情報が印字された申請書が出力されるシステム

- 申請書の作成に氏名や住所の記入が不要に

転出・転入手続きのワンストップ化

[取組みの概要]

マイナポータルから転出届と転入先の転入手続きの予約を取ることで、転出情報(氏名やマイナンバー、転出先等)により、事前準備が可能に



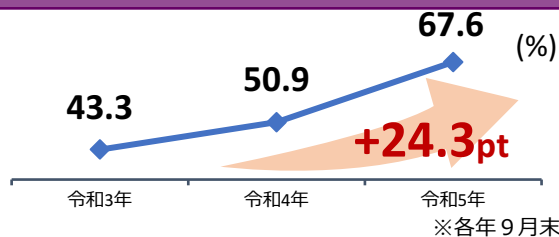
- 窓口で届出書類を作成する手間の軽減、時間の短縮
- 窓口混雑の緩和に加え、転出情報の事前準備により、転入手続き当日の事務負担の軽減

【マイナンバーカード普及率】



67.6%

※令和5年9月30日時点



生成AIの活用

- 安定的かつ継続的に質の高い区民サービスの提供に向け、デジタル技術の効果的活用の一つとして、生成AIの活用について検討を開始

生成AIについて

- ✓ 学んだデータを基に新たなアウトプットを生成・創造
- ✓ 従来のAIよりも人間の業務・作業を高度にサポート

質の高いサービスの提供に資するものとして活用の検討を開始

ガイドラインの策定検討

トライアルの実施 → ガイドラインの策定 → 本格導入

- ✓ トライアルを通じた検討等を踏まえ、ガイドラインを策定

ガイドラインの方向性

- ✓ 生成AIの適切かつ効果的な活用の推進を目的に、「利用上のルール」や「活用のコツ」、「想定される活用シーン」をガイドラインとして整備

千代田区生成AI活用ガイドライン

1. ガイドライン策定の目的、適用範囲
2. 利用上のルール

(例)

- ・ 個人情報等、機密性の高い情報は入力しない
- ・ AIの回答の根拠や裏付けを必ず確認する

3. 活用のコツ、想定される活用シーン

活用に向けた検証

トライアルの実施 → ガイドラインの策定 → 本格導入

- ✓ DXサポーターズ(各課1名)を中心にトライアル実施
- ✓ さらにプロジェクトチームを設置して、ワークショップを開催するなど、業務への活用に向けて検討

検証の視点

生成AIのリスク
生成AIの可能性

1. どのような利用環境がよいか
2. 情報漏えい等の懸念への対応
3. 業務にどのように活用できるか

- 検証結果を踏まえ、生成AIの活用に係るガイドラインを策定
- 効果的な活用に向け、好事例の横展開や積極的な情報収集を実施

D X 推進における現状と課題

現状のポイント

- ▷ 2022(令和4)年4月に「千代田区DX戦略」を策定以降、DXの取組みは**着実に進展**
- ▷ **行政のデジタル化**について、「積極的に推進してほしい」、「便利になる」等、**区民から期待する声が多い**
- ▷ 一方で、区の行政サービスデジタル化の取組みは、**個人情報の流出や詐欺に巻き込まれる等の不安も**抱えており、**区民の満足度は高いとは言えない**
- ▷ DXの進捗割合は、**職員の意欲や上位層の意識・関与**が大きく影響

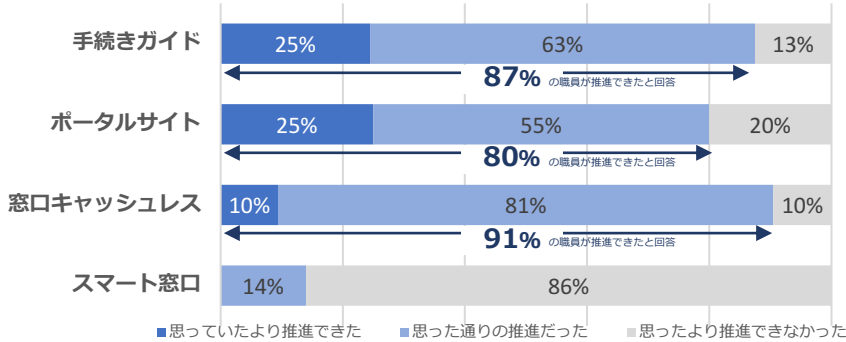
D X 推進の課題

- 課題①** **行政のデジタル化に係る区民の満足度**は、職員の満足度や他の施策と比べて**低い水準**
- 課題②** DXの推進にあたり、区民や企業、大学など区内で活発に活動する**様々な主体を最大限活用できていない**
- 課題③** **デジタル人材や情報リテラシーが不足**している
- 課題④** DXの推進が**庁内の組織文化として定着していない**

課題① デジタル化に係る区民の満足度が低い

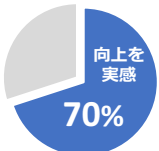
職員アンケート調査

0% 20% 40% 60% 80% 100%



オフィスレイアウトの変更

生産性向上につながったか

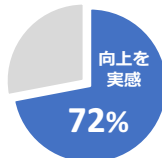


業務効率化につながったか



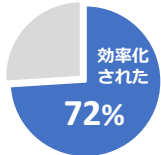
ペーパーレスの推進

生産性向上につながったか



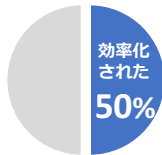
AI・RPAの活用

業務効率化につながったか



BPRの取組み

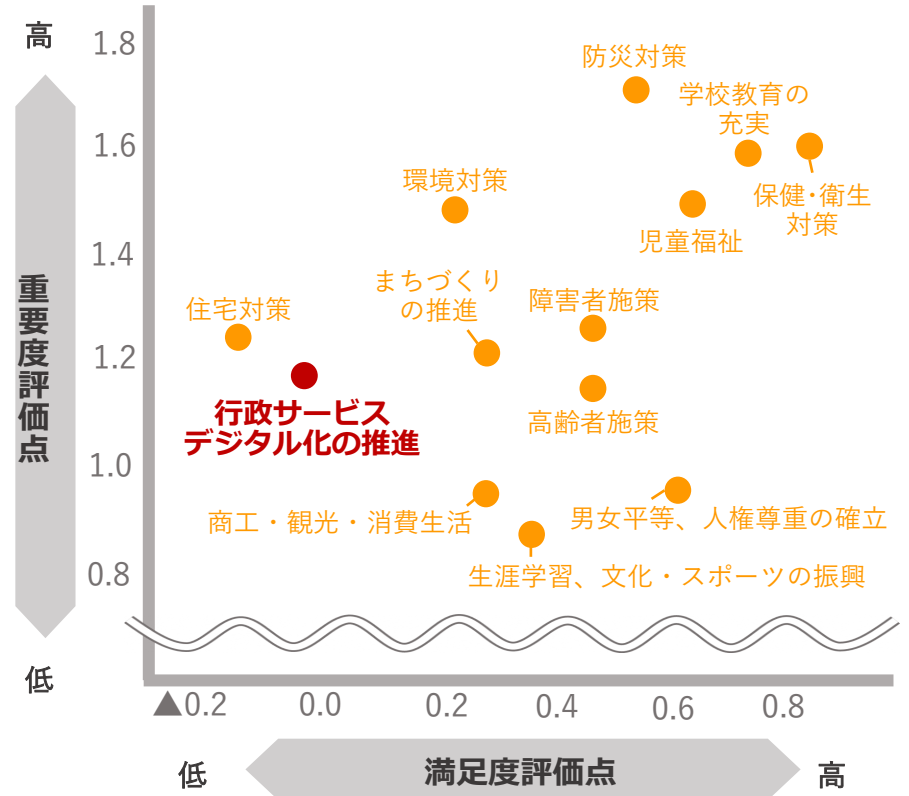
業務効率化につながったか



職員アンケート調査

【対象人数】
1,190名、回答数・率:385名(32.4%)
【回答期間】
2023(令和5)年8月17日～8月31日

区民世論調査（第49回）



- DX推進や業務の見直し、職場環境の改善等の取組みに関する職員の満足度は高いものの、区民の満足度は低い
- 行政サービスのデジタル化の推進に係る区民満足度は、他の施策と比べて低い

区民に満足して頂ける、区民目線に立った行政サービスのデジタル化を推進する必要

課題② 様々な主体を最大限活用できていない

- 区の人口は7万人に迫っている。また、日本を代表する大企業から中小企業まで、あわせて3万を超える事業所が集積し、地域ごとに特色のある様々な業種が、区や東京の経済を支えている
- 区内には14の大学と5つの短期大学を擁し、多くの教員や学生による知恵と活力が溢れている

現在の取組み状況

- 区民福祉の増進や区民サービスの向上を図ることを目的に、区内企業と連携協定を締結し、地域貢献の取組みを協働して推進
- 区内大学も、ちよだ産学連携協議会の取り組みや大学公開講座等のほか、区の魅力創出と発展に向けた協働の取り組みを図るため、連携協力の基本協定を締結するなど、社会貢献や地域貢献に注力

区民や大学、民間企業等との連携強化を図る必要

今後の方向性

- 区民・企業等の**多様なニーズ**や大学における**研究課題**などに、**柔軟に対応できる仕組み**を構築する必要
- 区民や企業、大学等から**提示された貴重な意見やアイデア**をもとに、**デジタル技術**により区民等の利便性向上に資する**業務や行政サービス**を掘り起こし

千代田区内大学と千代田区の連携協力に関する基本協定を締結している12大学



デジタル化のニーズに的確かつスピーディに対応するためにも、区民や大学、企業等と連携して、**地域が主役となる取組みが必要**

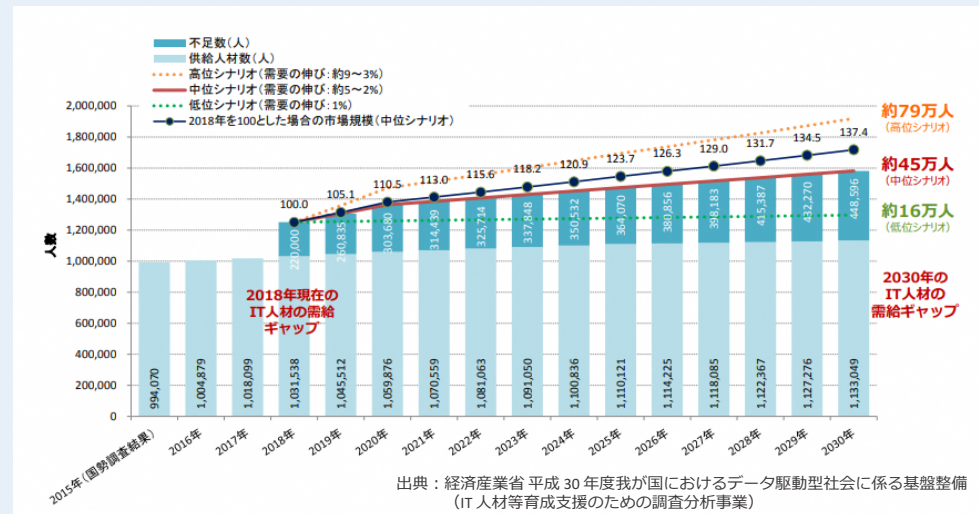
課題③ デジタル人材や情報リテラシーが不足

- デジタル市場は急成長を遂げ、増加するサービスに伴い、必要な人材も多くなり人材不足が加速
- デジタル業務に必要とされるスキルや経験を持つ人材が不足し、「人材の質」も課題に

現在の状況

- 区は、デジタルなど専門性を要する分野で、庁内で直ちに配置が困難な場合や育成に相当の期間を要する場合は、外部人材を採用するなどして確保
- 特別区においては、令和5年度採用選考より新たにICT職の経験者採用試験を開始しており、こうした機会も活用して、即戦力となる高度専門人材を確保
- しかし、経済産業省によると、2030(令和12)年にはもっとも悪いシナリオで79万人、中位のシナリオでも45万人のIT人材が不足すると予測
- デジタル人材の需給はさらにひっ迫し、デジタル分野の専門人材の獲得競争が激化する見込み

IT人材需給に関する試算結果の対比
(生産性上昇率0.7%、IT需要の伸び「低位」「中位」「高位」)



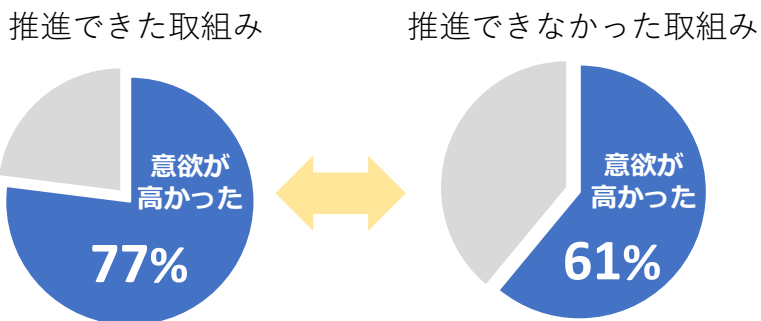
多様化する区民や企業等のニーズにデジタル技術を活用して的確に対応していくためには、事業に精通していることだけでなく、区職員一人ひとりのサービスデザインやデジタルリテラシーの向上等が不可欠

区のDX推進を担う、より質の高い人材を迅速・柔軟に確保するとともに、研修等を通じて区職員のデジタルスキルの向上を図る必要

課題④ 庁内の組織文化として定着していない

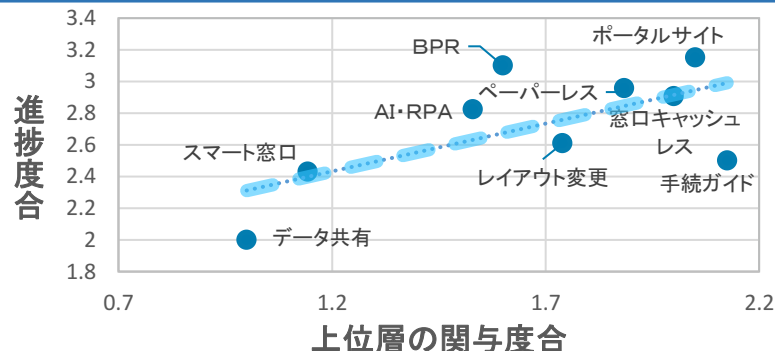
職員アンケート調査

取組みの推進と職員意識の関係性



推進できた取組みの関与者の方が意欲が高く、推進できなかった取組みの方が意欲が低い

取組みの推進と上位層の関与の関係性



進捗度合と上位層の関与が相関しており、推進に上位層の意識や関与度合が影響

DXサポーターズ、DXPTの取組み

デジタル化への変革のモチベーションが高い職員が積極的に参画できる場を設け、デジタルスキルの向上を図りながら、様々な課題を解決する経験を一つずつ積むことで、DX人材に成長することを期待

DXサポーターズ

- ✓各課1名ずつ、総勢50名程度
- ✓各所属におけるDXの「推進役」
- ✓DXの知識を習得し、組織の垣根を越えてデジタル技術を用いた課題解決を主体的に実行できる体制を構築



DXPT(DXプロジェクトチーム)

- ✓10名程度で構成
- ✓生成AIの導入ルールや内部事務の見直しなど、トピックな課題等を適宜検討



今後の方向性について

必要なポイント

区民に満足して頂ける、区民目線に立った行政サービスのデジタル化を推進する必要

デジタル化のニーズに的確かつスピーディに対応するためにも、区単独の取組みではなく、地域が主役となる取組みが必要

区のDX推進を担う、より質の高い人材を迅速・柔軟に確保するとともに、研修等を通じて区職員のデジタルスキルの向上を図る必要

区のDX化をさらに加速させるためには、組織内の体制強化が必要

今後の方向性

方向性①

情報発信の一元化

DXに係る理解促進に資するよう、区で展開する様々な施策を集約し、区民や企業等に向けて**一元的に情報発信**

方向性②

データの見える化

必要な情報やデータを**視覚的に分かりやすく発信**

方向性③

アイデアの施策化

デジタル技術による課題解決に向けた**デジタル活用提案制度**を創設

方向性④

デジタル人材の確保・育成

ICT職の新規採用やデジタル専門**人材の確保**、**研修制度の充実**

方向性⑤

庁内推進体制強化

庁内協働体制や**新たな検討会**の構築、職員提案「DX大賞」の創設

今後は「千代田区スマート化推進プロジェクト」として、地域が主役となり、区民ニーズに応じたDX施策をさらに加速

千代田区スマート化推進プロジェクトの取組み

区民や企業、大学など様々なステークホルダーと連携し、区民の満足度の向上に資するよう、「千代田区スマート化推進プロジェクト」のサイクルを大きく成長させ、2025(令和7)年度から開始予定の「次期DX戦略」へ確実につなげていく



D X施策の情報一元化・見える化の取組み



情報一元化

- 様々な部署で実施しているD X施策の全容を一元化して効果的に情報発信を行うことで、正確な情報による区民等の理解促進につながり、満足度が高まることに期待
- D X施策の事例や取組み状況等を適切に把握することで、デジタルの力で人々の生活をよりよいものへと変革できる“気づき”のきっかけになる可能性

保健福祉部

- ・新型コロナウイルスワクチン接種Web予約
- ・3密見える化
(飲食店のCO2濃度表示)

子ども部

- ・千代田区GIGAスクール構想「ちよだスマートスクール」
- ・園内業務支援システム

地域振興部

- ・会館施設予約システム
- ・呼び出しシステム
- ・デジタル整理券システム

環境まちづくり部

- ・市民投稿アプリ
(My City Report for Citizens)
- ・粗大ごみ受付業務システム
- ・大丸有地区災害ダッシュボード



情報一元化

政策経営部

- ・区独自のポータルサイト
- ・手続きガイド
- ・出張所と本庁を繋ぐWEB会議窓口導入



見える化

- 見える化を推進することで、情報が理解しやすくなり、実行可能な考察に寄与されるものと期待
- 見える化することで、課題や問題点に対する共通した認識を持つことができ、効率的・効果的に施策の検討が可能に

デジタル活用提案制度の創設

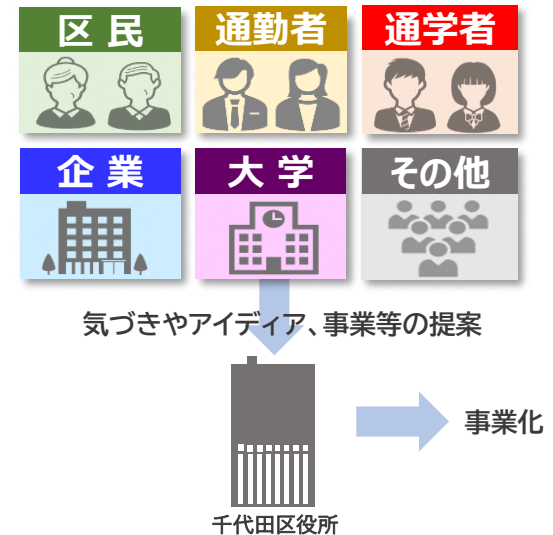


デジタル活用提案制度

区民や企業、大学などが集積し、様々な主体が活発に活動している本区の強みを活かし、区民の日常生活の気づきや企業のアイデア、大学における研究課題等をもとに、地域が主役となってデジタルの力で地域課題を解決していく仕組みを構築

デジタル活用提案制度の概要

- 区民による“要望”や“気づき”から事業化した取組みがあることから、こうした先行事例をベースにさらに展開することを期待
- 予算要求前に、区民や企業等の声を反映させ事業化を図ることで、従来の発想にとらわれない新たな視点から区政課題の解決に資することが見込まれ、さらに区民等様々な主体が区政に参画する機会につながることも期待
- 地域の身近な課題について、デジタルの力で、地域のニーズに応えることが見込まれる事業を募集し、区民等からの提案をもとに、区と協働で解決していく



スケジュール

4～6月

提案募集

7～9月

事業課で
事業検討/
予算要求

10月～翌年1月

予算編成

2～3月

予算案
審議

翌年度
事業化

デジタル人材の確保・育成

人材確保・育成

- 民間IT企業等での実務経験を募集条件として、ICT職枠の採用活動を開始
- OJT、OFF-JTにより必要な知識やスキルを習得できる機会を提供するとともに、既存事業や組織文化を熟知する職員の中からも、DXの取組みを確実に遂行できる職員を育てていく

デジタル人材の確保

ICT職の新規採用、デジタル専門人材の育成・確保

- 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ICT職人材を育成していく
- 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、任期付職員等を活用して確保。専門的業務を担当するほか職員研修の講師等も担い、保有する知識等を庁内に普及・継承できる体制を整える

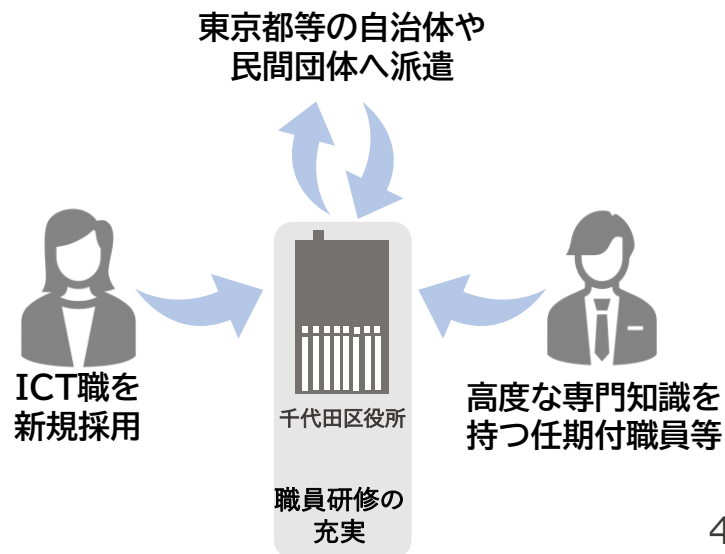
デジタル人材の育成

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
- DXの推進を担う職員に対しては、より高度な専門知識を習得できる研修機会を提供し、デジタル技術を活用した施策を推進できる職員を育成

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
- 派遣先で得た知識・経験を区政に還元し、区のDX推進に有益な人材として活躍できるよう、人事配置等により派遣終了後も成長を支援



D X 推進のための庁内推進体制強化

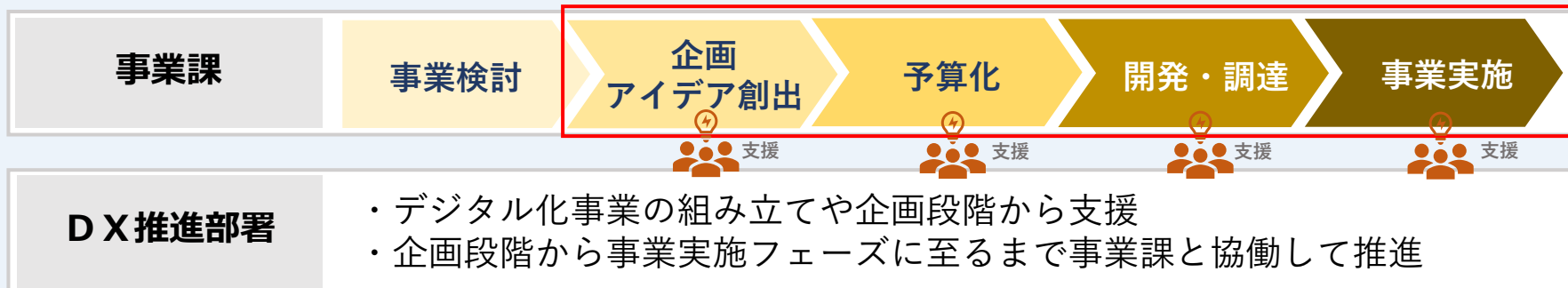


庁内推進体制強化

D X をさらに推進させるため、①職員間で D X の取組みの成功体験を積み目的やゴールを共有、②外部で経験を積んだ人材を登用し、組織横断的なチームを構築して D X を推進、③チャレンジしやすい環境整備等の取組みにより、D X の推進体制を強化

🤝 庁内協働体制による推進

各事業課が D X を推進するにあたり、企画の段階から事業課と D X 推進部署が連携を図ることで、全体最適化や区民目線のサービスデザインなど、よりデジタル化の質の向上を図っていく



👍 副区長をトップとする新たな検討体制の構築

デジタル技術を活用した地域課題の解決等に向けて、庁内で地域のスマート化に関する検討を行うため、副区長をトップに部長級で構成する「地域のスマート化推進検討会」を設置し、組織横断的な協働体制を構築し、全庁を挙げて D X を推進していく

🏆 職員提案「D X 大賞」の創設

職員提案制度において「D X 大賞」を創設し、デジタル技術を活用して区民の利便性向上や職員の生産性向上につながった取組みを表彰することで、庁内における D X 推進の機運醸成と優良な取組みの横展開を図っていく

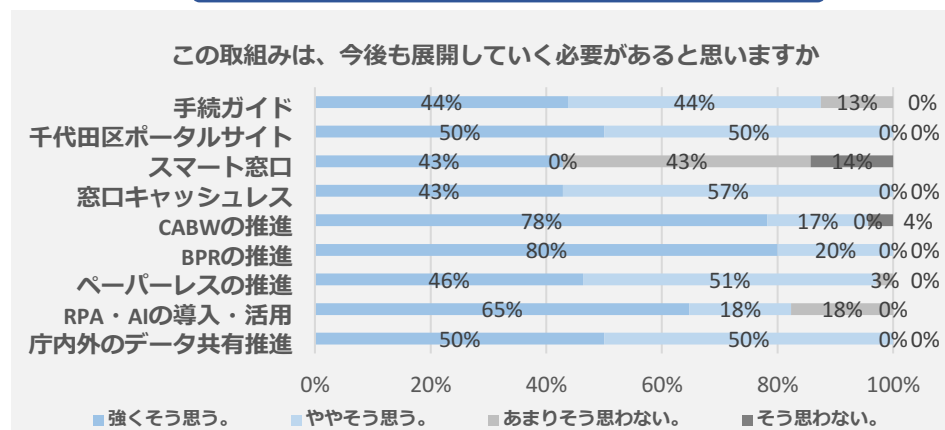
【参考】 職員アンケートの結果概要

- 区のDXの取組みにおける各職員の関与や効果、課題を把握するため、2023(令和5)年8月に職員向けのアンケート調査を実施
- DXに関する各取組みの推進者と、推進者以外の全職員へ、それぞれの取組みについて意識調査

調査の概要

- ▷ 調査対象 次に掲げる者を除いた全職員
(1)他団体派遣中の職員
(2)区立学校等における都費教職員
(3)臨時的任用職員
(4)会計年度任用職員
(5)人材派遣スタッフ
- ▷ 対象者数 1,190名
- ▷ 調査方法 業務端末を利用したオンライン回答 (Forms)
- ▷ 調査期間 2023(令和5)年8月17日～31日
- ▷ 回答数(率) 385名 (32.4%)
- ▷ 調査項目 (1)DXの取組みにおける各職員の関与
(2)DXの各種取組みの進捗状況・効果・課題
(3)今後の展開
(4)その他

アンケートの集計結果・意見の例



(取組への推進意欲が高かった理由に関する意見)



区民にとっての利便性が向上すると強く感じたため



住民の皆さんが取組みを求めていると感じたため

- ・ 区民への効果（利便性向上等）を感じることで職員のDX推進の意欲向上につながることを確認
- ・ DXの推進度合いに関して、職員のデジタルスキル・知識の差が影響することが明らかに

デジタル政策課

スマートフォンに不慣れな方やもっと使いこなしたい方を対象に、区民館等の身近な場所で講習会や相談会を開催

<提供メニュー>

ちよだスマホ教室<総務省>

- ▶ (株)ソフマップが、総務省「デジタル活用支援推進事業」の補助事業者として選定※
- ▶ 区民ホールや区民館において、**基本的なスマートフォンの操作方法やSNS（LINE等）の使い方に関する講習会**を開催

※総務省「デジタル活用支援推進事業」自治体と地元企業等の連携した取組みのほか、全国の携帯ショップにおいて講習会を実施

スマートフォン利用普及啓発事業<東京都>

- ▶ スマートフォンを利用していない方や不慣れな方を対象に、スマホ教室や相談会を開催。今年度は、以下の取組みを実施
 - ・ **ステップアップ型スマホ教室**の開催（10月）
4回1セットのステップアップ講座
 - ・ **定期相談会**の開催（11月）
週3回、1か月間にわたる定期相談会
- ▶ スマートフォン未保持者を対象に、**スマートフォンを貸与**（1か月間）

コミュニティ総務課

地域コミュニティを活性化させるため、**地域の団体（町会等）**に対し、デジタルツールの利用講習会やICT機器の整備補助を実施

<提供メニュー>

地域コミュニティ醸成支援

※事業の対象は地域の団体（町会等）

- ▶ **訪問支援**
コミュニティ活動の現場に赴き、課題解決を支援例）スマートフォン講習会、SNSの活用方法 等
- ▶ **講習会**
SNSやZoomの活用方法や操作方法が中心の講習会を実施し、デジタルツールの基礎知識を学習例）X（旧：Twitter）・Instagramの基礎知識 等
- ▶ **イベント企画支援**
地域の催しや独自の活動に対する情報発信方法の立案、企画やプロモーション政策などを支援
- ▶ **ヘルプデスク**
ヘルプデスク（電話・メール）を設置し、相談を受け付け。訪問支援や講習会の申込受付も対応

コミュニティ活動事業助成（R4・5年度）

- ▶ **デジタル機器購入費用助成**
地域融和を促進し、継続的な地域コミュニティ活動をしている地域の団体（町会等）に対し、**デジタル環境整備のための機器購入費用**を助成対象：パソコン、タブレット等
助成金（率）：50万円（10/10）

社会福祉協議会

高齢者の社会参加や地域活動への支援のため、**ボランティア等の協力**を得ながら、高齢者がスマートフォン等のデジタル機器に慣れる機会を創出

<提供メニュー>

スマホサロン<高齢者活動センター>

- ▶ 区内企業や学生ボランティア、NPO団体等を講師に招き、スマートフォン利用に関するサロンを毎月開催

デジタルサポート相談会<ちよだボランティアセンター>

- ▶ スマートフォン等のICT機器の使い方がわからない方を対象に、毎月相談会を開催。講師（ボランティア）とマンツーマンの個別相談で、スタッフは「**デジタルサポートちよだ**」（ICT機器の相談に対応可能なボランティア団体）

ふたばサービス（ちよこっとサポート）<地域支援係>

- ▶ 区内にお住まいの高齢者のみ世帯等が抱える日常のちょっとした困りごとをお手伝い（有償）
- ▶ インターネットの操作方法やスマートフォンの操作方法にも対応

スマホちよこっと相談（はあとサロン）<地域支援係>

- ▶ 区内在住の高齢者の居場所としてサロンを開催。サロンのプログラムの中にボランティアを招き、月2回相談会を開催