

デジタル・トランスフォーメーション特別委員会

令和6年7月3日

1 報告事項

(1) 千代田区DX戦略の改定について 【資料】

(2) 令和6年度デジタルデバインド対策について 【資料】

(3) デジタル活用提案制度の応募状況について 【資料】

(4) 基幹業務システムの統一・標準化の取組について 【資料】

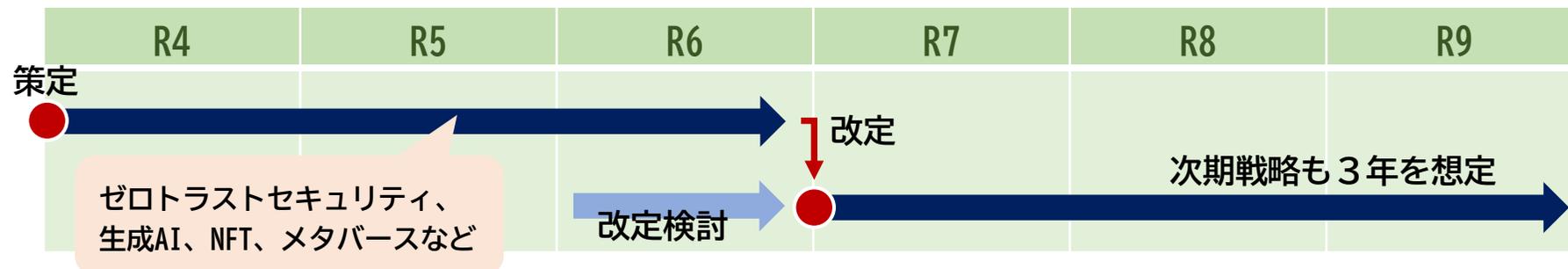
2 その他

3 閉会中の特定事件継続調査事項について

千代田区DX戦略の改定について

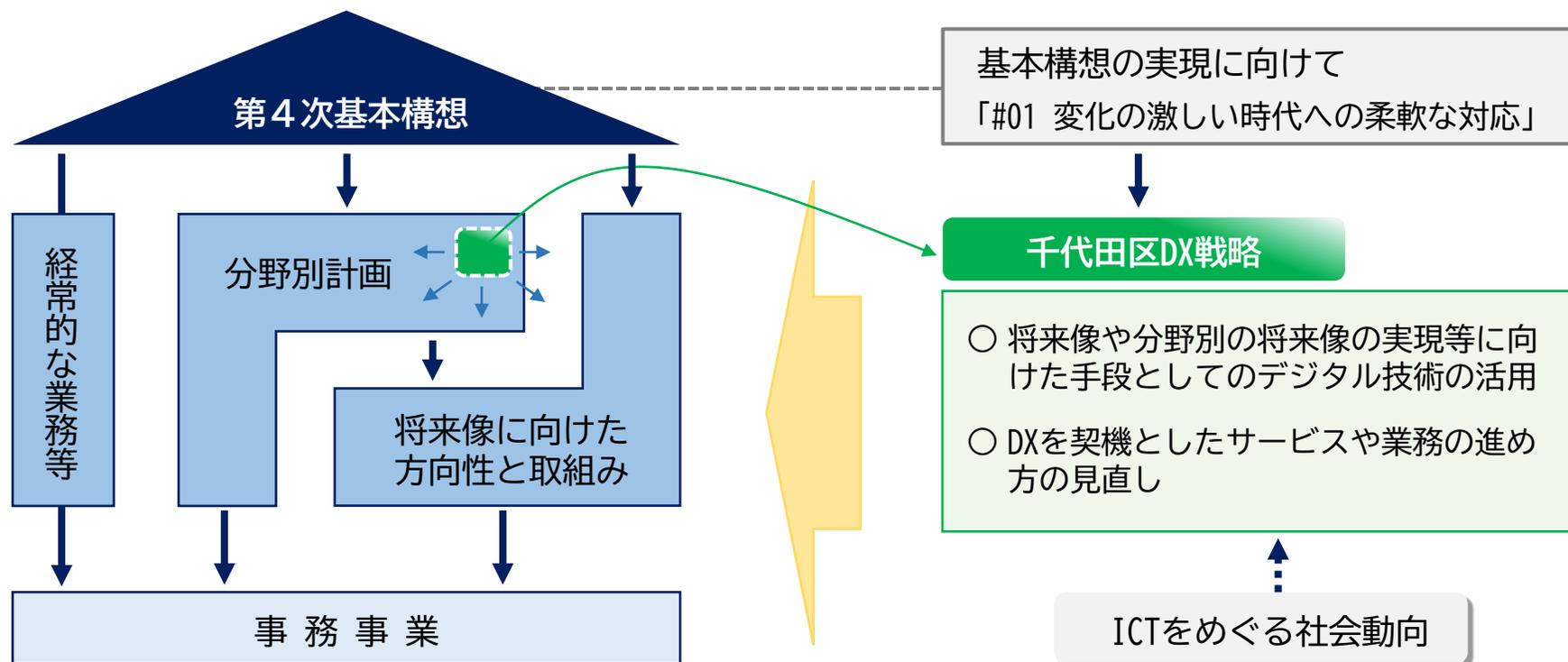
1 概要

- **令和4年4月に「千代田区DX戦略」を策定**し、だれもが取り残されることなくデジタルの恩恵を享受できる、区民の多様な幸せの実現と職員の生産性向上に資する取組みを推進
- 将来像を描き、実現に向けた取組みを、庁内外に発信し区民等と共有することで、より着実かつ効果的に推進
- **計画期間が令和4～6年度までの3年間**であり、課題や社会動向等を踏まえた改定を検討する必要
- 令和5年度実施の中間年の振り返り「千代田区DX戦略にかかる新たな展開」をベースに、改めてこれまでの取組みを振り返りながら改定を検討



2 戦略の位置づけ

- 千代田区第4次基本構想における「将来像」や「分野別の将来像」の実現等に向けた手段として、デジタル技術活用の方方向性や取組みをまとめるもの
- 現在のサービスや業務の進め方に固執することなく業務改革を進めていくなど、各分野における施策展開にあたっての行政運営の基本的な考え方を示すもの



3 改定のポイント①

地域のスマート化

現行戦略

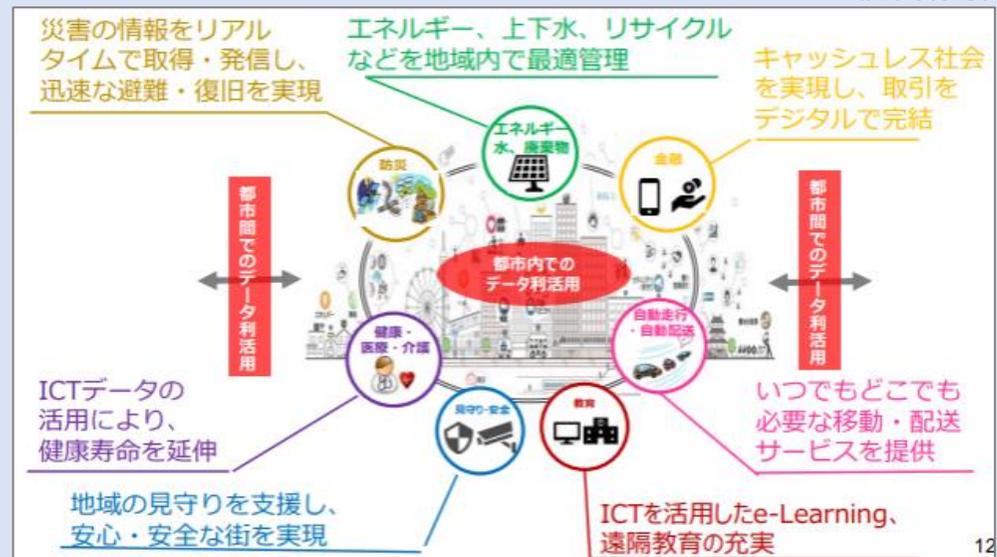
オンライン化・スマート窓口などの区と区民のやり取りに係る利便性向上や、事務効率化等が中心



デジタルを活用した区民の豊かな生活の実現に向け、未来像と今後の方向性・取組を明示

- 子育てや教育、福祉、防災、コミュニティ、交通、まちづくり、など、あらゆる分野でデジタル技術を活用
- 企業や大学等のイノベーション創出や協働を推進
- オープンデータやE BPMなどデータの利活用を推進

※スマートシティガイドブック（内閣府等）



3 改定のポイント②

人材育成

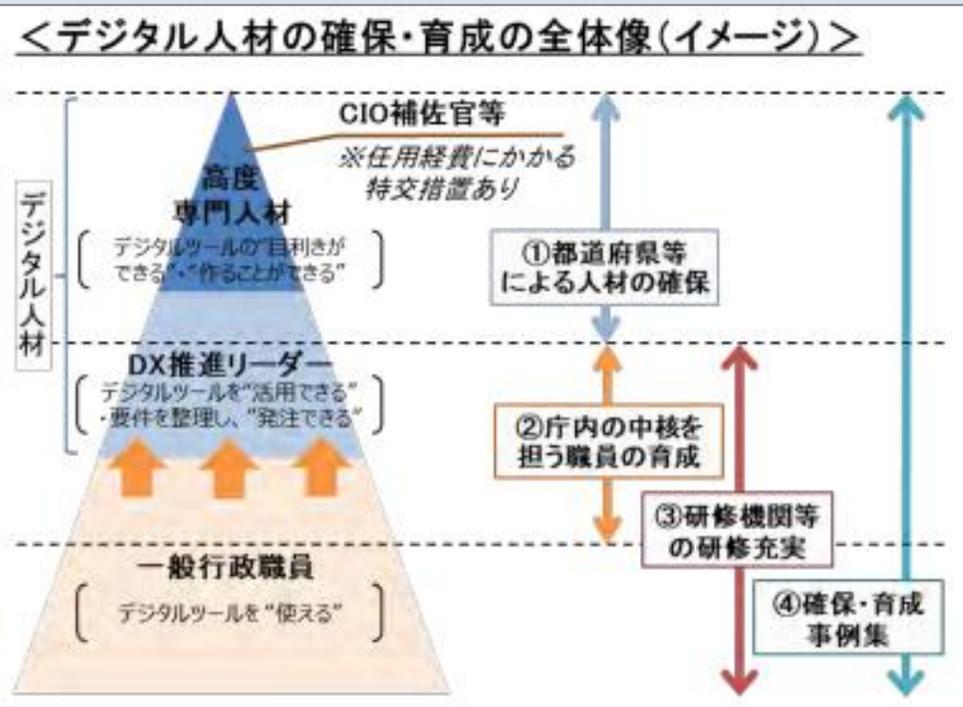


現行戦略

職員のリテラシー向上の必要性や研修の実施程度

求められる人材像とスキルを明確化

- デジタルが普及する状況下で、サービス向上や業務効率化のためには、デジタルの活用を含めた検討が不可欠
- 職員は今まで以上にデジタル技術の知識を身に着けるとともに、ニーズや課題の把握・分析、BPR等の一連の能力が必要
- デジタル社会の中でも強力に区民サービスを向上



※自治体DX推進に向けた取組み（総務省）

3 改定のポイント③

デジタルデバイド対策



現行戦略

コンセプトに「区民が選択できる」
「温もりのあるサービス Face to Face」を定め、施策の一つに位置づけ取組を推進

“基本理念”に位置づけ、区の姿勢を改めて発信

- 社会全体でデジタル化が進む中、地域のスマート化推進とあわせて、デジタルデバイドに対する区の姿勢を明らかにする必要
- デバイド対策の体系を整理し、具体策を明示

職員の生産性向上



現行戦略

リモートワークやBPR、ペーパーレス、RPA・AI、働きやすい職場づくり等を推進

“生成AI”等の新技術の盛り込み

- 限りある人的資源（業務量増に対して職員確保が困難な状況）の中で、多種多様な区民ニーズに対応していく必要
- 生成AIの活用を盛り込むとともに、職員の生産性向上や意識醸成が必要なことを改めて明記し庁内全体で推進

区民等における取組みの方向性や進捗状況のわかりやすさの観点からKGIやKPIの設定を検討

4 体制・スケジュール

体制

庁内

地域のスマート化推進検討会（副区長、部長等）での検討を中心に、各課における意見集約やDXサポーターズによる意見出しなどにより、全庁的な検討を実施

庁外

パブコメに加え、区民や関係団体等からの意見聴取やデジタル活用提案制度におけるアイデアの活用などにより、区民等の意見を積極的に収集

スケジュール

令和6年10月まで 庁内検討、意見聴取

令和6年11月ごろ デジタル・トランスフォーメーション特別委員会、素案報告

令和7年1月ごろ パブリックコメントを実施し策定

令和6年度デジタルデバインド対策について

1 概要

- 社会のデジタル化が進展する中で、だれもがデジタルの恩恵を享受できる社会の実現に向け、デジタル化推進とあわせて、デジタルデバインド対策を展開する必要
- これまで区では、助けを必要とする区民が、相談等の支援を受けることができるよう、国や東京都と連携しさまざまな対策を実施

2 これまでの取組内容と課題

調査



- R4年度、18歳以上の在住者にデジタルの活用実態を把握するため、アンケート調査を実施（回答数1,499/4,000、37.5%）

- ▼ 70~74歳で約2割、75歳以上で約3割がスマホを未保有
- ▼ 理由は「興味がない・必要性を感じない」「操作が難しそう」「購入手続きが面倒」「相談相手の不足」が多い状況

講習会



- 国や都事業を活用し、スマホを持っていない・使い慣れていない高齢者向けにスマホの基本事項や操作方法などを講座形式で実施

年度	回数	場所	人数
R5	15回	区役所、6出張所	156名
R4	3回	区役所、麴町・万世橋出張所	30名
R3	2回	区役所	45名

- ▼ 国等事業のため、区取組（区民に身近な内容）を講習会に組み込むことが困難
- ▼ R5は講習会の3か月後にアンケートを実施、定着に課題

相談会



- 都事業を活用し、デジタル利用に関する困りごとを相談できる機会を創出

年度	回数	場所	人数
R5	16回	区役所、いきいきプラザ一番町、岩本町ほほえみプラザ	85名

- ▼ 機種で異なるスマホの使い方、SNSの使い方、アプリの追加削除等の相談が多く、スマホを使えないことでの困りごとで多いのはコミュニケーション

3 令和6年度の取組

デジタルへの興味・関心を高め、より身近で気軽に相談できる環境を区独自で整備
広報6/5号でコールセンター設置をはじめ各取組を紹介、講習会等は7月以降に順次実施



スマホに興味がない、持ちたいけど使えるか不安
スマホを持っているけど使いこなせない、わからないことがある など

コールセンター（6/5から設置、平日10~17時）



- 区民向けコンサル
- ヒアリングで区民の困りごとを把握、一人一人にあった受講フローを提案
- 問い合わせ内容を記録し、講習会・相談会・イベントと連携

講習会



- 年間20回実施予定（基礎編10回、応用編10回）
- 基本事項・基本操作・SNS・情報収集・アプリ・オンライン申請等の解説と体験

興味

操作・体験

不安軽減

アプリ



- スマホ練習アプリを無償提供（有償アプリの一部を無償提供）
- 継続的なスマホ操作の復習を促し、定着を促進

練習・利用機会

定着促進

相談会



- 年間20回実施予定（1回あたり2時間設置）
- 1on1での個別相談対応
- コールセンター等と共通スタッフで一貫したフォロー

相談相手

不安軽減

体験会



- 3種のイベントを年間18回実施予定（1種×6回）
- 【ゲームアプリ】【クイズ・謎解きアプリ】【散歩で地図・カメラ等を使うイベント】を通じて、スマホの利用機会を創出し定着化を促進

興味

操作・体験

練習・利用機会

定着促進

簡単な質問への対応（講習会・相談会・体験会と共通スタッフ）

相談・質問

相談相手

デジタル活用提案制度の応募状況について

地域が主役となり、地域の課題をデジタルの活用で解決することを目的に、区民等からアイデアを募集し、審査・区民投票を行い、次年度の予算・施策に反映

募集概要

- 募集期間：令和6年4月5日～5月31日
- 募集テーマ：デジタル技術を活用し、地域課題の解決や行政サービスの向上につながる取組
- 対象：「区内在住・在勤・在学」「区内に拠点を有する企業・団体・学校等」
- 予算上限額：1,000万円（原則、単年度）

応募状況

95件の応募

	区分	件数
個人	在住	31
	在勤・在学	9
団体	企業	18
	学校	35
	町会	1
	その他	1

《主な提案内容》

- ▶ 学校行事等のお知らせの電子化
- ▶ 職員との連絡用チャット導入
- ▶ 地図情報の活用
- ▶ エコ意識向上のアンケート実施
- ▶ デジタル書面送付

今後の流れ

- 令和6年 6～7月：提案内容確認、区民投票を行う提案を決定・公表
- 7～8月：区民投票
- 9月～：区民投票の結果を踏まえ予算化を検討
- 令和7年 2～3月：区議会による予算案審議・議決

基幹業務システムの統一・標準化の取組について

■ 基幹業務システムの統一・標準化とは

- 「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律」(以下、「標準化法」)に基づき、「令和7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(※1)を活用した標準準拠システム(※2)への移行を目指す」とされている。

(※1)ガバメントクラウド 国がクラウド上に整備するデジタル基盤であり、標準化法では自治体における利用は努力義務とされているもの

(※2)標準準拠システム 制度所管省庁が策定する標準仕様書に準拠したシステムであり、標準化法によって自治体における利用が義務付けられているもの

■ 標準化に向けたこれまでの取組

- 区では令和3年度から総務省が示す自治体情報システムの標準化・共通化に係る手順書に従い、現行システムを前提に業務フロー、機能、帳票の整理を行った上で、令和4年度には国から示された標準仕様書に基づく業務フロー、機能、帳票とのFit&Gap分析を行った。
- Fit&Gap分析の結果、現行業務とのGap(乖離)が認められた要件については、令和5年度に業務フローの見直しなど、運用面での対応策の検討を行い、概ね対応の方向は決定している。

■ 今後の対応

- 令和6年10月から、国の早期移行団体検証事業への参加を計画しており、ガバメントクラウド上へのシステム移行に向けた環境整備を行うことで、令和7年度中の標準準拠システムへの確実な移行に向けた取り組みを進めていく。
- その他、ガバメントクラウドの利用料の負担方法や文字の標準化の取組など、国において検討段階にある事項の動向把握に努め、引き続き、各種検討・協議を行っていく。

<スケジュール>

～令和5年度	令和6年度	令和7年度
<ul style="list-style-type: none"> ・現行業務の調査・分析 ・標準仕様書とのFit&Gap分析 ・Gapに対する解決策の検討 	<ul style="list-style-type: none"> ・国の動向を踏まえた各種検討・協議 ・早期移行団体検証事業参加申請 ・ガバメントクラウド環境構築 	<ul style="list-style-type: none"> ・仮移行 ・運用・連携等各種検証 ・移行リハーサル ・本番移行