

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11月26日

1 報告事項

(1) 千代田区DX戦略の改定について 【資料】

(2) デジタル活用提案制度の進捗状況について 【資料】

(3) ガバメントクラウド早期移行団体検証事業への採択について 【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、基本事項

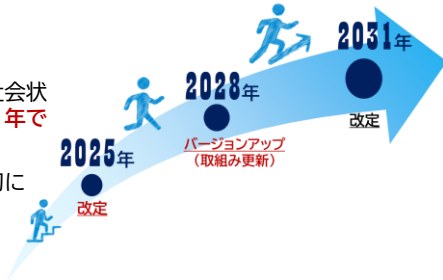
令和4年4月に策定した「千代田区DX戦略」について、計画期間満了に伴い社会動向や課題等を踏まえ改定

期間

- 計画期間は6年とし、デジタルを取り巻く社会状況の変化や進捗状況等を踏まえ、**中間年の3年で取組みを見直し**
- 本戦略において設定する指標等を用いて適切に進捗状況を管理

位置づけ

- 本戦略は、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を見直すなど、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
- 地方版総合戦略及び官民データ活用推進計画を兼ねるもの



2 これまでの取組みの成果

- 行政手続きのオンライン化やスマート窓口等「区民の利便性向上」と、AIやRPA活用といった「職員の生産性向上」の観点から、幅広く取組みを実施し一定の成果
- 中間年（令和5年度）に振り返りを行い、課題を踏まえて「デジタル活用提案制度」などを実施するとともに、技術動向を踏まえて「生成AI」を導入

※具体的な成果例

約100手続、オンライン手続可能に



ポータルサイト登録者数：3,541人
オンライン申請等受付数：10,119件

～自分に合った方法を選択可能に～

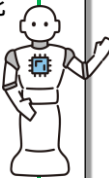
AIやRPAで約7,600時間効率化

<生成AI活用 (R6.5~8)>
登録者約300名、約15,000回利用、
約2,500時間削減(10分削減/回で試算)

<AI-OCR>
11課、約130,000項目読取 (R6.8)

<その他のAI活用>
チャットボット、議事録：約1,400時間削減
(1回の利用で一定時間削減されるものとして試算)

<RPA>
16業務、約3,700時間削減/年 (R6.8)



デジタル活用提案制度 (R6)

地域が主役となり、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

約100件の提案 約1,700の区民投票

3 課題と対応



既存の取組みの拡充

- オンライン手続きなど部分的な実施や試行実施から、これまでの取組みを踏まえた展開フェーズに進んでいく必要

▶ **・ 手続きのオンライン化など、目標値や指標を設定し、部分実施から展開フェーズへ**



職員の生産性向上

- 今後想定される業務量増・労働力減のギャップに対応する一つ的手段として、デジタルによる生産性向上に一層取り組む必要

▶ **・ 生成AIの効果的な活用やワークプレース変革等を区役所全体で進めるとともに、ネットワーク環境などの業務環境も検討することで、職員の生産性を向上**



デジタル人材育成

- デジタル技術は日々進化しており、職員は今まで以上にデジタルの知識、ニーズや課題の把握・分析、BPR等の能力が必要

▶ **・ 求められる人材像やスキルを本戦略の中で明確化**



業務環境・セキュリティ

- クラウド等の活用が増えていくことを想定し、職員の働きやすさと強固なセキュリティ対策を両立する環境を整備していく必要

▶ **・ クラウド等外部サービス活用と区役所のデジタル化等を見据え、ゼロトラストセキュリティの考え方を踏まえた業務環境のアーキテクチャを検討**



地域のスマート化

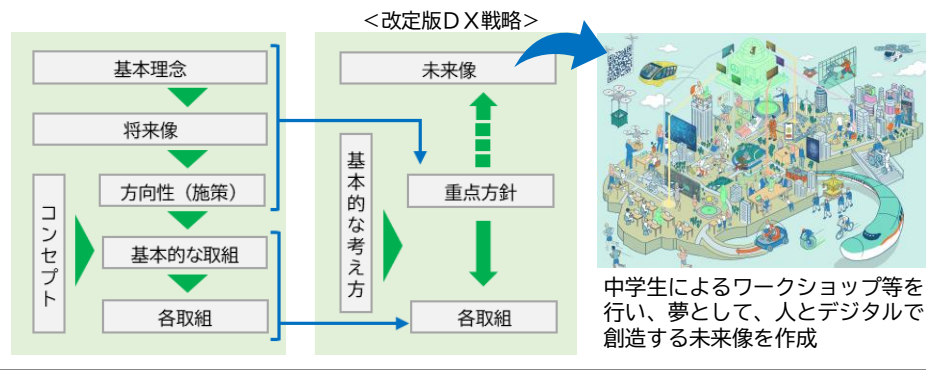
- デジタル化の区民満足度が低く、事業者や大学等の様々な主体が活発に活動しているという区の強みを活かしてきていない

- 区民の利便性や職員の生産性向上に留まらない、区民の暮らしをより良くし、生活の質の向上を実感できるDXを進める必要

▶ **・ 本戦略で「地域のスマート化」を定義し、重点方針に位置づけ強力で推進**
・ 区民や企業、大学などの様々な活動主体とDXを進めるとともに、デジタルによる地域経済活性化やデータ活用といった区民生活をより良くする取組みを推進

4 全体体系

区民にとってわかりやすいDX戦略となるよう、ポイントは引き継ぎつつ、DX戦略の体系をシンプルなものへと見直し



5 ミッションと基本的な考え方

【ミッション】 常識を書き換える 人とデジタルで創造する「 」な未来

区は、デジタルを活用しどういった未来を目指していくのか、DXをさらに推進していくため、以下の区の想いなどを「ミッション(使命)」として設定

- 先入観にとらわれず新しい視点を取り入れていく
- デジタルを使うのは人であり温もりが大切、人の創造力や情熱とテクノロジーが合わさることで豊かな未来を創造していく
- 描く幸せは一人ひとり異なる、区民・地域とともに未来を創造していく

【基本的な考え方】

デジタルファースト（原則デジタルで完結させる）を基本原則としつつ、区がDXを推進するにあたっての重要な視点や意識することを「基本的な考え方」として設定

個で捉える（CRM）

区民一人ひとりを「個」と捉え、一人ひとりにあった最適なサービスの実現を目指す。



つながる（ネットワーク&シェアリング）

地域がつながり、多様な価値観や課題、資源を共有していくことで、区民のより良い生活につなげる。



温もり（デジタルとリアルとの融合）

使いやすさや支援、必要に応じた対面での対応等により、「温もり」を感じられることを大切にする。



スピード（変化への対応、加速・飛躍）

デジタル分野は、技術革新により加速・飛躍することが期待され、最新動向を把握し、スピード感を持って変化に対応



6 重点方針

①手続き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

成果目標：区役所に来ることなく、すべての手続きが完了する

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
地域のスマート化：地域が主役となりデジタルを活用して課題を解決・デジタルにより区民の利便性向上に留まらない生活の質を向上

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%）

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

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ふ職員の割合を向上、紙資料70%削減

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

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

⑤誰もがデジタルを活用できる環境を整備する



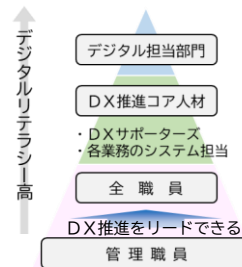
誰もがデジタルの利便性を理解するとともに、デジタルの活用意向がある誰もがデジタルを活用できる

成果目標：機器の操作への不安等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：50%）

今後の大きな可能性 <デジタル技術活用に向けた調査・研究>

7 体制と管理

- デジタル部門が全庁的なイニシアチブやガバナンスを取り、各所管課が主体となって推進するとともに、情報セキュリティ委員会等でセキュリティ対策を全庁的に実施
- プロジェクトチームやDXサポーターズにより全庁一丸で推進
- OJTや研修などによる職員のリテラシー向上や人材確保
- PDCAサイクルにより指標等を用いながら適切に管理するとともに、EBPMを推進



千代田区DX戦略体系表(改定版)

※赤字は現行戦略から新たに追加となったもの

重点方針・目指す姿	視点	取組み
手続き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	いつでもどこでも手続きできる	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 マイナンバーカードによるコンビニ交付
	ほしい情報が届く簡単に探せる	プッシュ型情報発信(区民ポータルサイト・ 事業者ポータルサイト) 手続ガイド・ AIチャットボット
	窓口での手続きも簡単に	スマート窓口 通知の電子化 窓口キャッシュレス スクールカレンダーの電子化
	その他	電子契約の推進、母子健康手帳の電子化検討、産後ケア利用券の電子化等
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	デジタルで地域課題解決	区民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	データ利活用(データ収集、オープンデータ、データプラットフォーム) 教育データ利活用 高齢者の保健事業と介護予防等の一体的実施事業
	その他	都市計画情報提供ポータル 千代田こどもカルテ(仮称) 災害時対応におけるDX ロボット活用による障害者の新たな就労機会創出 図書・文化財のデジタル化
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	効率化・高度化	生成AI活用 AI・RPAの活用 生成AI活用－教育現場での活用 BPR推進 ペーパーレス推進
	働く場所等の見直し	ABWの推進(ワークプレイス変革) リモートワークの推進
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	環境整備 チェック 人材育成	情報セキュリティ対策の推進(監査・CSIRT・研修等) β'モデル環境下でのさらなる業務の効率化 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り組み 電子文書の適正管理
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	デジタル活用の支援	デジタルチャレンジ支援
今後の大きな可能性		デジタル技術活用に向けた調査・研究

【未来像】人とデジタルで創造する未来(夢)

基本的な考え方

個で捉える
(CRM:カスタマー・リレーション
シップ・マネジメント)

スピード
(変化への対応、加速・飛躍)

つながる
(ネットワーク&シェアリング)

デジタルファースト

温もり
(デジタルとリアル融合)



(素案)

千代田区DX戦略

2025-2030

常識を書き換える

人とデジタルで創造する「 」な未来

区は、デジタルを活用しどういった未来を目指していくのか。DXをさらに推進していくため、区の想いを「ミッション(使命)」として形にしました。この「ミッション(使命)」を追い求め、区民の皆様とともにチャレンジしていきます。

常識を書き換える

先入観や固定観念といった既存の枠にとらわれず、新しい視点や方法を取り入れていきます。デジタル技術の進化により、これまでの常識を超えた新しい可能性を見出します。

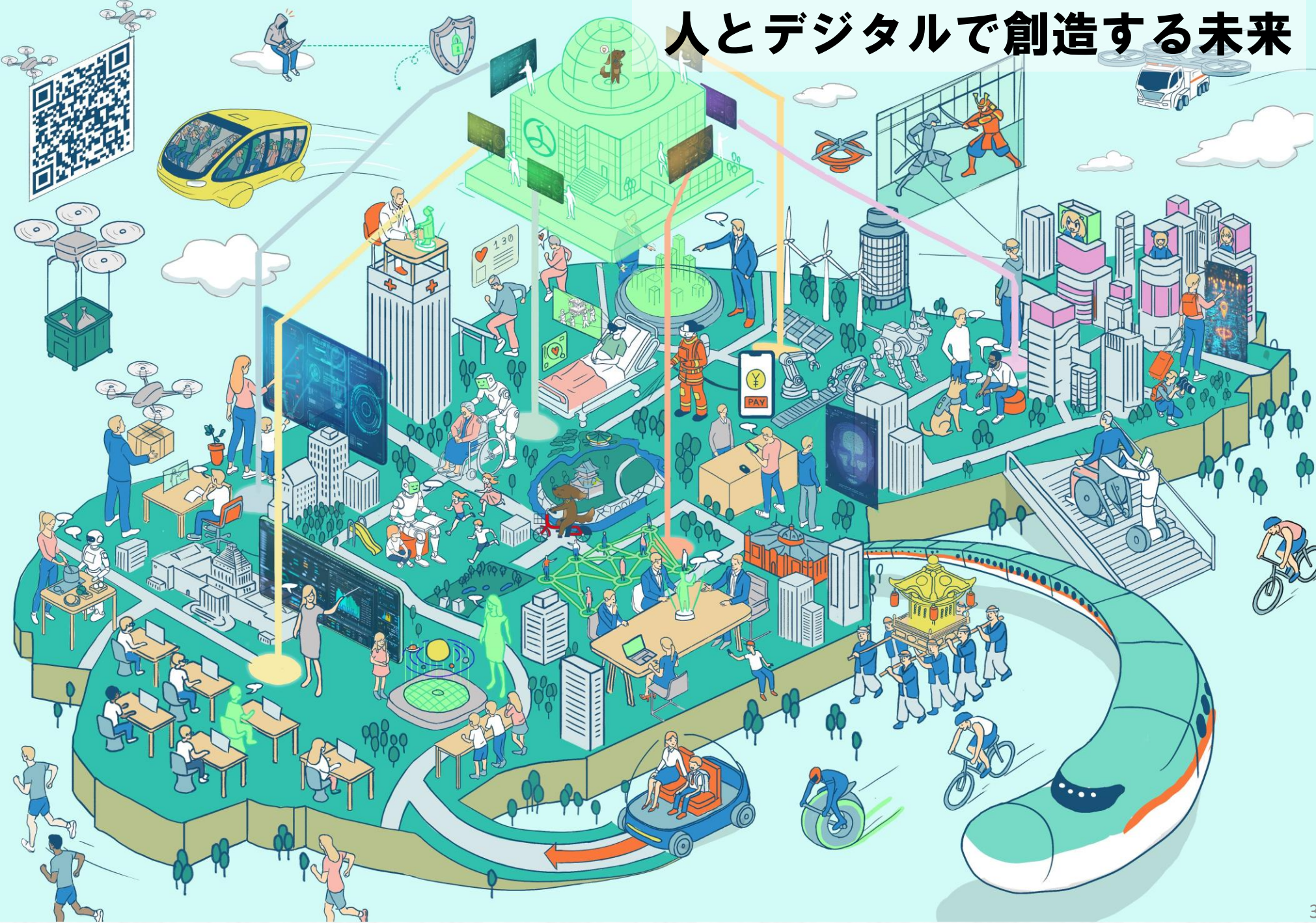
人とデジタルで創造する

あくまでもデジタルを使うのは人です。人が何を目的にどのようにデジタル技術を活用するかが最も重要であり、だからこそ温もりのある寄り添ったDXとしていくことが大切です。一方で、デジタル技術は進化し、実現できる未来の可能性は日々広がり、人の意識を変革していくことも大切です。人間の創造力や情熱とテクノロジーが掛け合わさることで、より豊かで多様な未来を創造することをめざします。

「 」な未来

多様化が進む社会において、描く幸せは一人ひとり異なります。また、行政だけでなく地域とともに未来を創造していくという思いから、あえて「 」で表現しています。例えば、「笑顔の未来」「地域がつながる未来」「安心できる未来」など、個人や地域それぞれでデジタルの無限の可能性と思い描く多様な未来を想像していただけると幸いです。

人とデジタルで創造する未来



人とデジタルで創造する未来（イメージ例）



自宅から授業にバーチャル参加している



歴史体験やeスポーツを楽しんでいる



遠くにもお祭りを楽しんでいる



ロボット犬がパトロールし
安心・安全のまちになっている



顔認証により
セキュリティが強化されている



移動などのサポートを
受けることができる

本戦略の構成

未来像

人とデジタルで創造する未来(夢)

第1章:基本事項

本戦略の目的や位置づけ、社会動向

第2章:区の状況

区のこれまでの取組みと課題

第3章:基本的な考え方

区DX推進にあたり
重要な視点、意識すること

基本的な考え方①

基本的な考え方②

基本的な考え方③

基本的な考え方④

第4章:重点方針と取組み

取組みの方向性と実現する姿

方針①

方針②

方針③

方針④

方針⑤

取組み

取組み

取組み

取組み

取組み

第5章:体制と管理

推進体制と人材育成、進行管理の考え方

Contents



第1章 基本事項

- 1 改定の目的 ……8
- 2 位置づけ ……9
- 3 期間 ……10
- 4 社会動向
 - (1) デジタル化の動向 ……11
 - (2) 国等の動向 ……15



第2章 区の状況

- 1 区を取り巻く環境 ……18
- 2 区のこれまでの取組み
 - (1) 全体像 ……21
 - (2) 主な取組みの実施経過 ……22
 - (3) 成果 ……23
- 3 課題 ……28
- 4 改定のポイント ……29



第3章 基本的な考え方

- 1 基本的な考え方とは ……31
- 2 基本的な考え方 ……32



第4章 重点方針と取組み

- 1 重点方針とは ……37
- 2 重点方針
 - 重点方針1の取組み ……38
 - 重点方針2の取組み ……48
 - 重点方針3の取組み ……59
 - 重点方針4の取組み ……67
 - 重点方針5の取組み ……73



第5章 体制と管理

- 1 推進体制 ……77
- 2 人材育成の考え方 ……78
- 3 人材育成と人材確保 ……79
- 4 進行管理 ……80

付録 参考資料

- 検討プロセス ……82
- いただいた主な意見 ……84
- 中学生によるワークショップ ……86
- 用語集 ……87

第1章 基本事項

1 改定の目的



写真掲載予定

令和4(2022)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DXの推進」を目指し、様々な取組みを進めてきました。

DX戦略策定後もデジタル技術は進化し、特に2022年頃からは生成AIが飛躍的に進化するとともに、AIの進展とあわせてXR(拡張現実)やロボティクス等の技術・サービスのより一層の発展が期待されています。

現在のDX戦略の期間満了を迎え、こうした社会動向やこれまでの区の実践における課題等を踏まえて、DX戦略を改定し、区民一人ひとりが未来に希望を抱き、住み続けたいと思える千代田区を目指し、さらにDXを推進していきます。

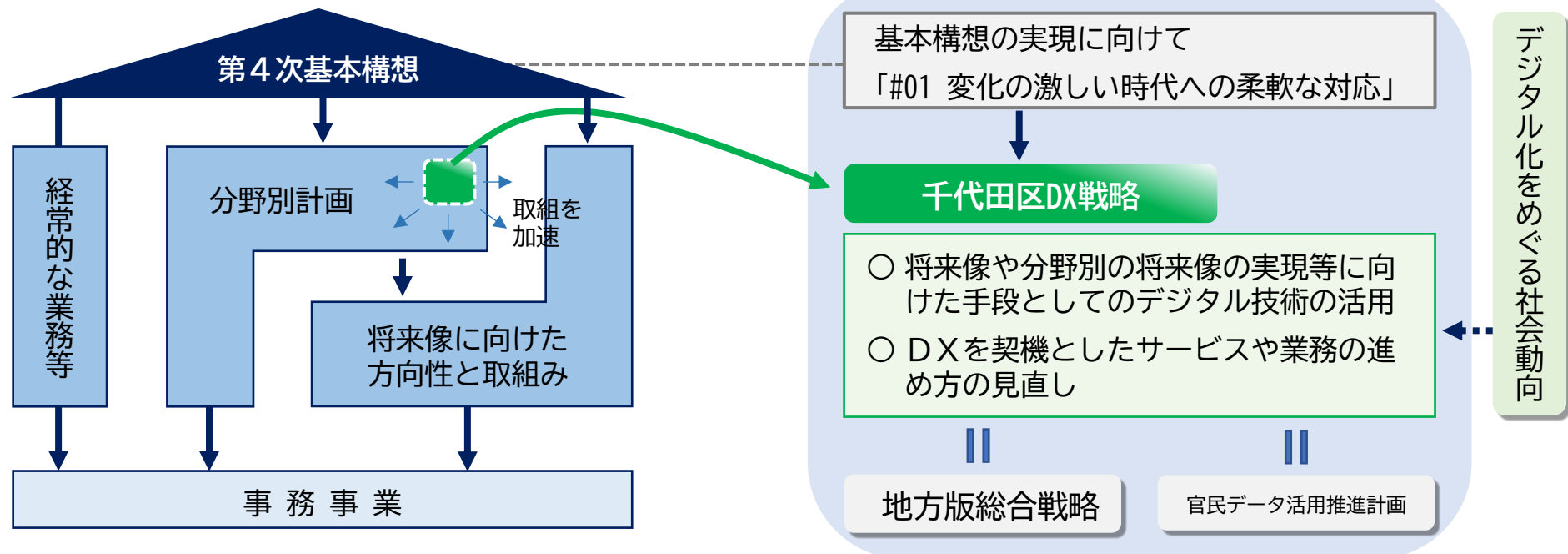


2 位置づけ

本戦略は、外部環境の変化やこれまでのDXの取組みを踏まえた上で、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向性や取組みをまとめるものです。

また、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性質もあります。

なお、本戦略は、国の「デジタル田園都市国家構想戦略」を踏まえた「まち・ひと・しごと創生法」に基づく地方版総合戦略として位置付け、官民データの利用環境の整備促進を図り、住民及び事業者の利便性向上等に寄与することを目的とした官民データ活用推進計画を兼ねています。



3 期間



千代田区DX戦略

2025-2030

2025年

改定

2028年

バージョンアップ
(取組み更新)

2031年

改定

千代田区DX戦略

～だれもが幸せな社会の実現に向けて～

令和4年4月

本戦略の期間は6年とし、デジタルを取り巻く社会状況の変化や進捗状況等を踏まえ、中間年の3年で取組みを見直します。また、本戦略において設定する指標等を用いて適切に進捗状況を管理し、社会動向の変化等を見極めながら柔軟に取組みを見直します。

4 社会動向（1）デジタル化の動向



生成AIなどの新たな革新的技術の登場・実用化①

近年における進化の飛躍的な例と言える「**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る革新的な技術です。これまでのオンラインサービスなどと比較しても驚異的なスピードでユーザー数が拡大しています。

図表 I-3-1-6 生成AIの市場規模（試算）

想定される生成AIの市場規模¹⁾は2027年には1,200億ドル

(単位: 10億ドル)

2023年の世界のノートPC市場 (約1,200億ドル) とほぼ同規模



1: TAM = Total Addressable Market、獲得可能な最大の市場規模、現段階の生成AIがサービスを提供できる全市場の規模
2: その他には、産業財、エネルギー、電気通信の各市場を含む

AIの進化・組み込みにより、さらなる発展が期待されるデジタル技術

仮想空間
(メタバース・デジタルツイン)

ロボティクス

自動運転技術

4 社会動向（1）デジタル化の動向

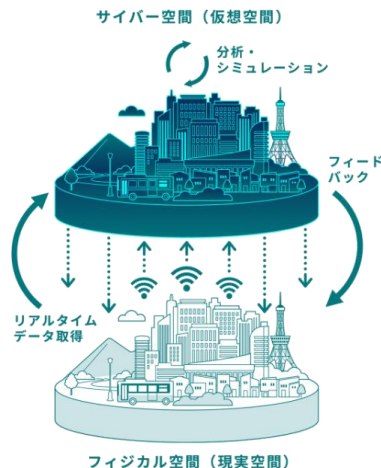


生成AIなどの新たな革新的技術の登場・実用化②

仮想空間(メタバース・デジタルツイン)

メタバース・デジタルツインは、仮想空間の世界という点で共通していますが、実在しているものを再現しているかどうかを問わないメタバースに対して、デジタルツインは主にシミュレーションを行うためのソリューションであり、現実世界を再現している点で異なります。

例えば、メタバースは、仮想空間でアバターを介して買物や交流を、デジタルツインは現実世界で難しいようなシミュレーションを実施するためなどに使われています。



出典:東京都「デジタルツイン実現プロジェクト」

自動運転技術

AIにより、高度なルート最適化、指示などの音声認識、画像認識などが向上し、車両に搭載されたカメラやセンサからの情報を認識処理し、歩行人や障害物を避けて安全に走行させることが期待されます。

ロボティクス

AIの発展とともに、介護ロボットや接客ロボット、家庭用ロボットなどの開発が進んでいます。今後、生成AIが人との対話を理解して即座にプログラミングしロボットを動かす未来も期待されます。



出典:東京都デジタルサービス局



出典:厚生労働省

4 社会動向（1）デジタル化の動向



生成AIなどの新たな革新的技術の登場・実用化③

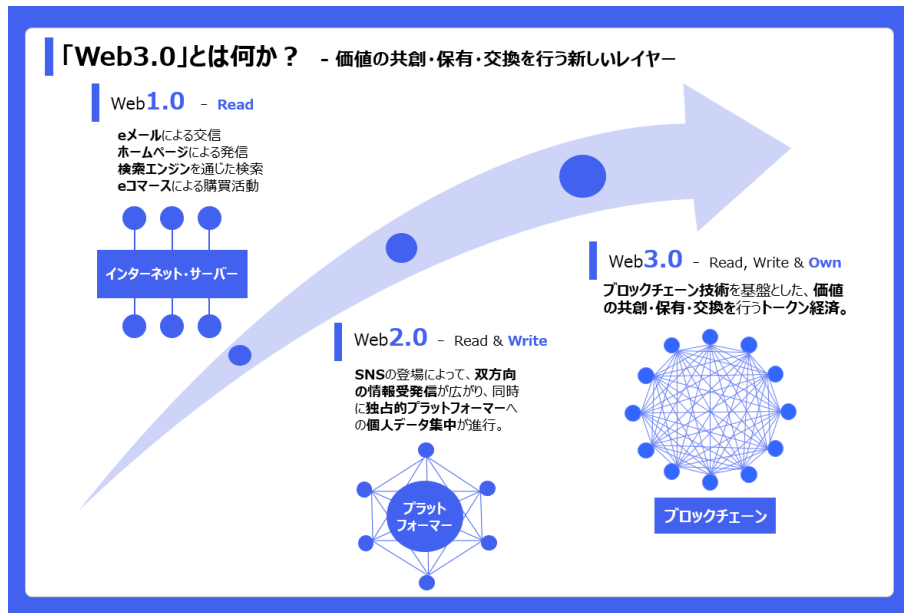
Web3.0、NFT

Web3.0は、ブロックチェーン技術を基盤とした分散型インターネットで、データの所有権がプラットフォームではなく個人で、セキュリティやプライバシーが強化されます。NFT（非代替性トークン）は、そのデータやデジタル資産の所有権を証明する技術であり、これらの活用によりデジタル地域通貨やデジタルアートの取引などへの活用が期待されます。

ノーコードツール・ローコードツール

ノーコードツールやローコードツールが注目を集めています。これにより、職員が簡易なシステムを素早く開発でき、短期間でサービス提供を開始できます。一方、大規模で複雑なシステム開発には不向きであるなどのデメリットもあります。

ノーコードツール：プログラミング言語が不要なツール
ローコードツール：簡単なスキルで開発可能



出典：経済産業省「Web3.0とは」



4 社会動向（1）デジタル化の動向



ゼロトラストなどのセキュリティの脅威に対する考え方

近年、サイバー攻撃関連の通信数が増大するとともに、フィッシング詐欺やランサムウェア攻撃が巧妙化するなど、サイバー攻撃等の脅威が増えています。

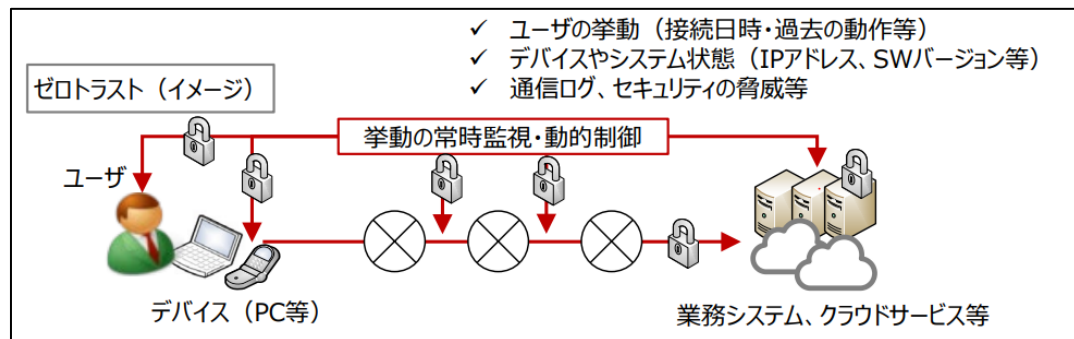
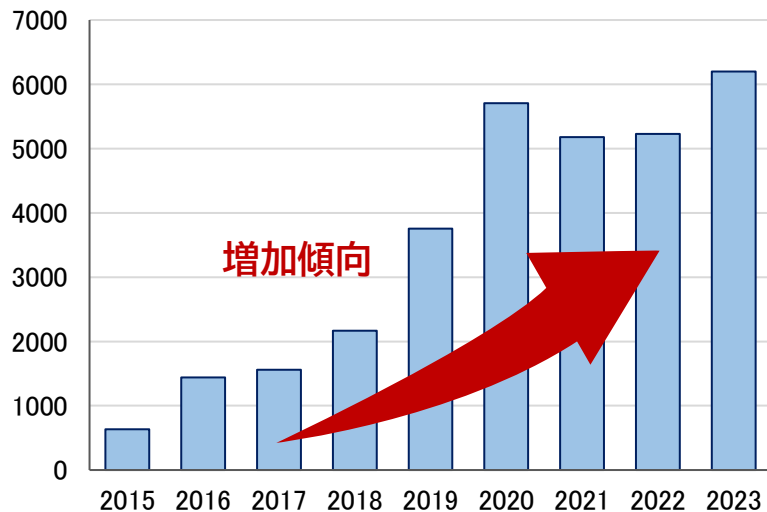
今後、さらにデジタル化を進めていく中、区民の個人情報や行政データを保護するため、情報通信ネットワークの安全性・信頼性の確保、サイバー攻撃への対処能力の向上、職員のセキュリティ意識を高める教育・訓練など、自治体全体でセキュリティ対策を推進していくことが求められます。

ゼロトラストとは、これまでの「境界防御」によりプライベートネットワークは安心とする考え方とは異なり、「内部ネットワークやデバイスからのアクセスを暗黙に信頼せず、常にアクセスの信頼性を検証することで企業の情報資産やIT資産を保護すること」に焦点をあてたセキュリティの考え方です。セキュリティの脅威は日々複雑化しているため、ゼロトラストに留意したセキュリティ対策の検討が重要になってきています。

NICTERにおけるサイバー攻撃関連の通信数の推移

(億パケット)

NICTER：大規模サイバー攻撃観測網



↑ 出典：総務省「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドラインの改定等に係る検討会第8回配付資料4 次期LGWANに関する検討会の検討状況について【地方公共団体情報システム機構資料】」

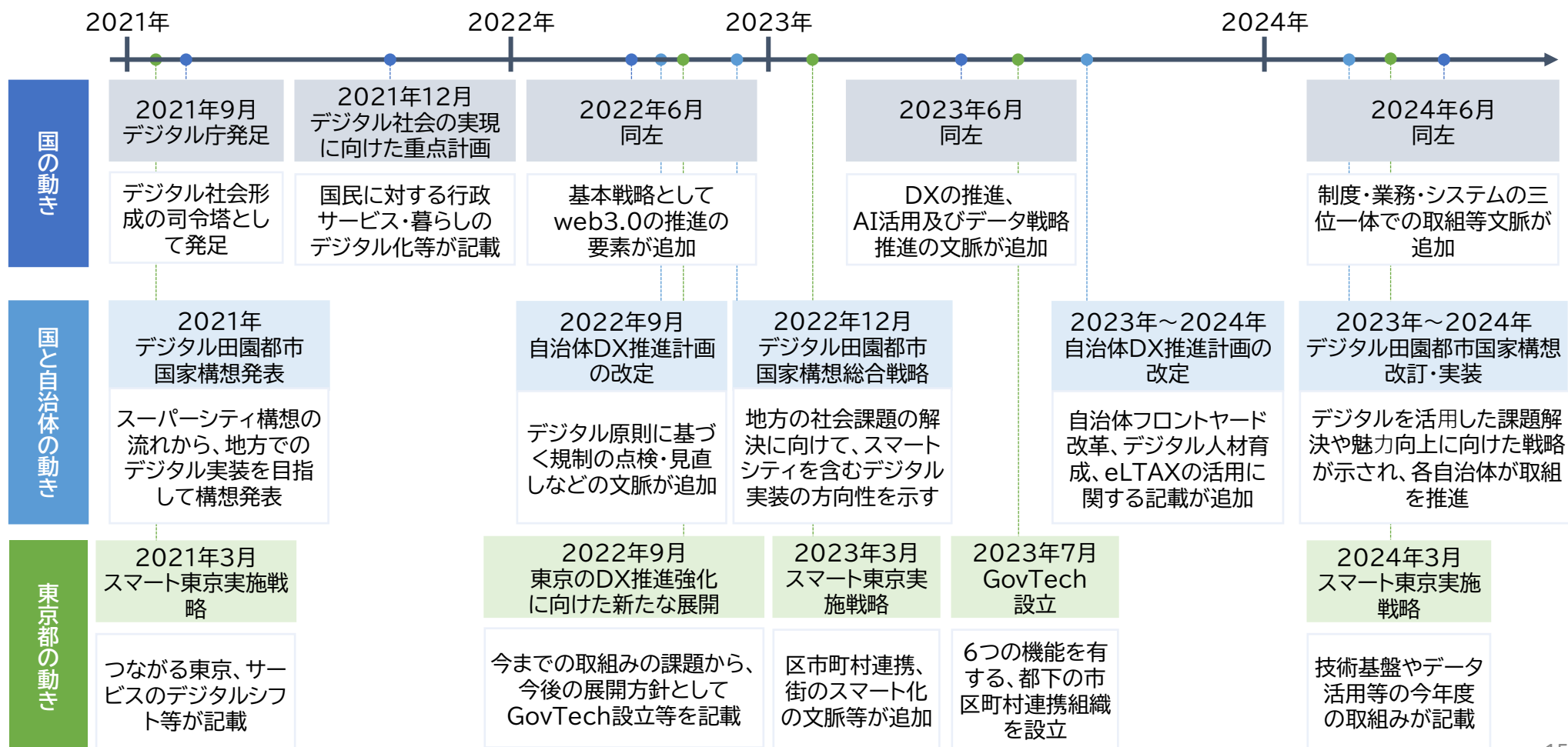
← 出典：総務省「令和6年版 情報通信白書」を基に作成

4 社会動向（2）国等の動向



国は2021年にデジタル庁を発足し、「デジタル社会の実現に向けた重点計画」などに基づき、国家をあげて強力にDXを推進しています。また、「自治体DX推進計画」により各自治体のDXを強く推進しています。さらに、東京都では2023年にGovTech東京を設立し、都内区市町村の連携を強化しながらDXを推進しています。

区の独自性を保ちつつも、区域を超えたサービスの実現や事務の効率化等の観点から、国や東京都、他自治体と連携を図っていく必要があります。



4 社会動向（2）国等の動向



デジタル田園都市構想とスマートシティ

国は、都市や地域の課題を解決し、住民の生活の質を向上を図るために、デジタル技術の活用を推進する取組みを様々な方法で実施しています。都市部においては、SDGsの実現や各種社会課題の解決に向けたSociety5.0の実現を目指し、目指したスマートシティの取組みも進んでいます。

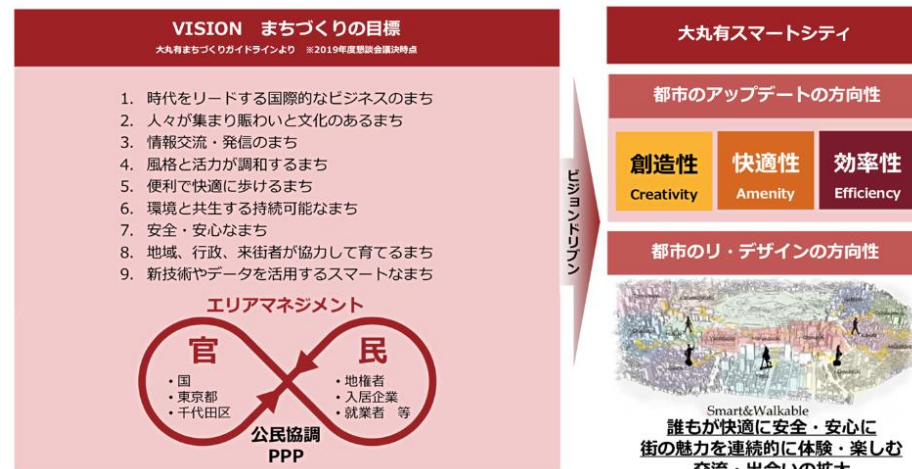
スマートシティの実現イメージ

スマートシティでは、分野横断的に様々なデータを取得・利活用し、総合的なサービスの向上を期待しています。また、多都市・多分野に跨り産官学・市民が関わることで、新たな枠組みによる課題解決が期待されています。



大丸有スマートシティプロジェクト

大丸有スマートシティプロジェクトでは、スマートシティをまちづくりの目標を達成するための手段として捉え、都市機能のアップデートと都市空間のリ・デザインの実現を推進しています。千代田区は当団体に所属し、実証活動を支援しています。



第2章 区の状況

1 区を取り巻く環境



更なる人口減少、少子高齢化、労働力減少を前提とした行政運営

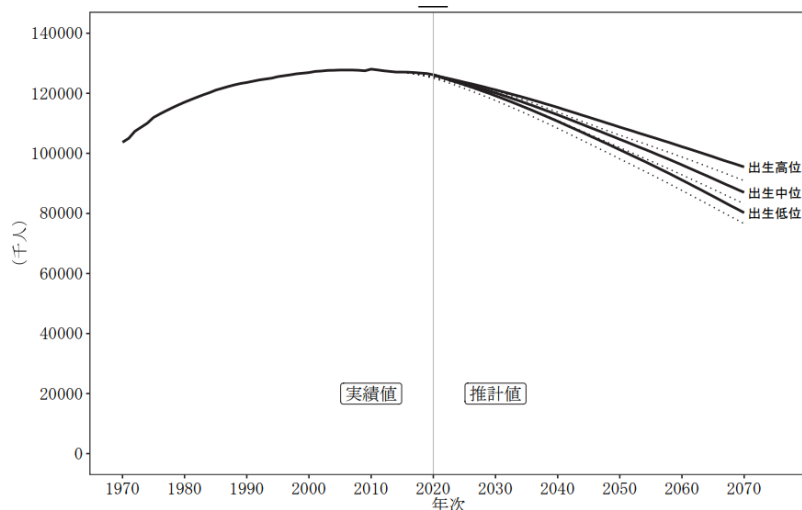
国の総人口は、2008年をピークに減少傾向にあり、国立社会保障・人口問題研究所の推計では、50年後には総人口が現在の7割まで激減するとされています。

千代田区の人口は増加傾向が続き、2040年に82,044人、2060年に87,714人でピークを迎え、以降は減少に転じ、2065年には87,330人になると見込まれています。

職員の状況は、国全体の少子高齢化に伴う労働力不足や地方公務員の受験者数の減少を踏まえると、今後、千代田区の職員数も徐々に減少し労働力不足が予想されます。

そのため、今後も区民ニーズを的確に捉え、質の高い行政サービスを安定的に提供していくためには、行政運営の一層の効率化を図るなど、職員の生産性向上は喫緊の課題です。

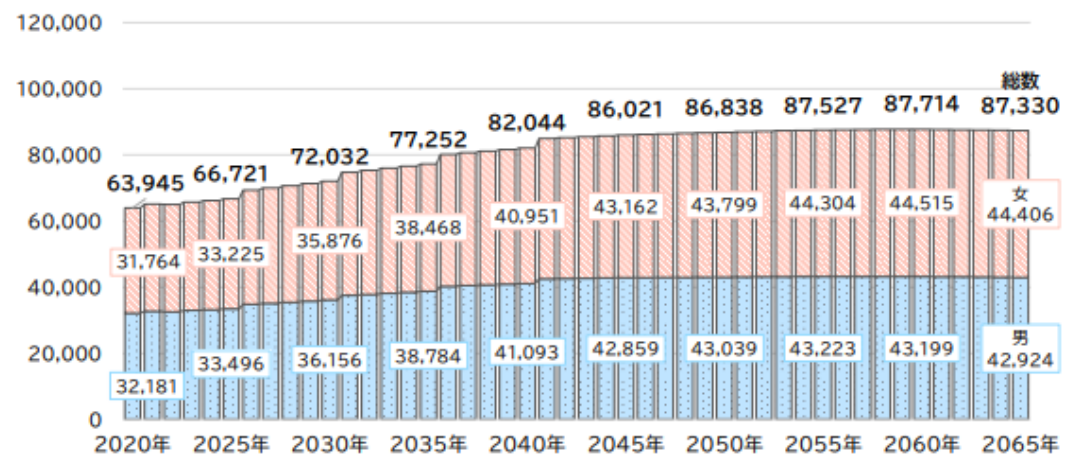
総人口の推移 — 出生中位・高位・低位(死亡中位)推計



実線は今回推計、破線は前回推計。

出典：国立社会保障・人口問題研究所「日本の将来推計人口」

全区日本人人口の推計結果(男女別 総数)

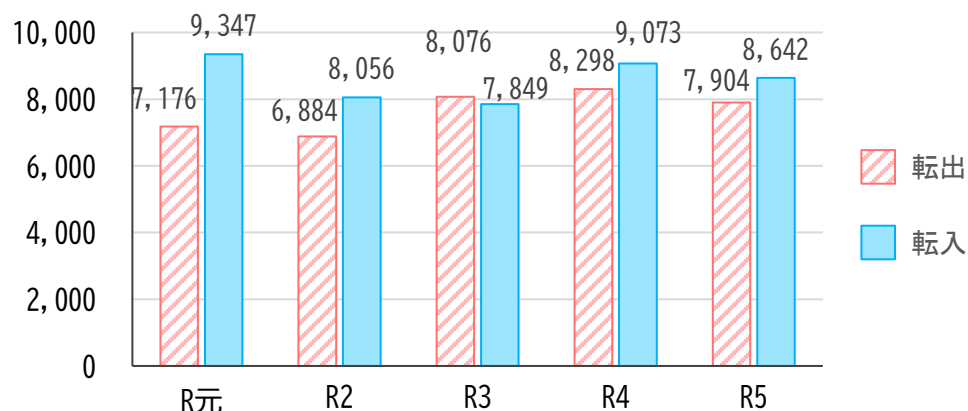


出典：千代田区「千代田区人口動向と人口推計(令和5年度)」

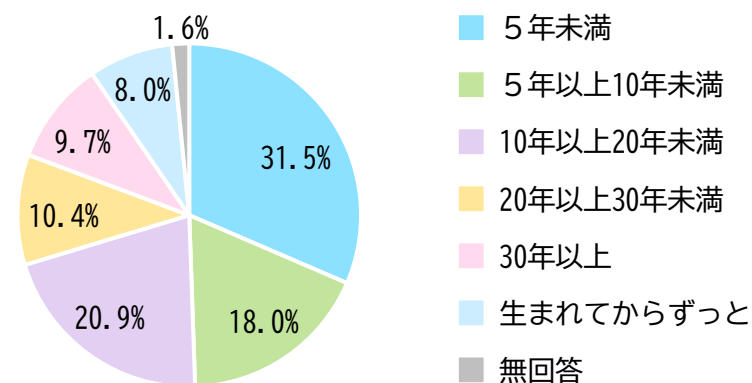
1 区を取り巻く環境



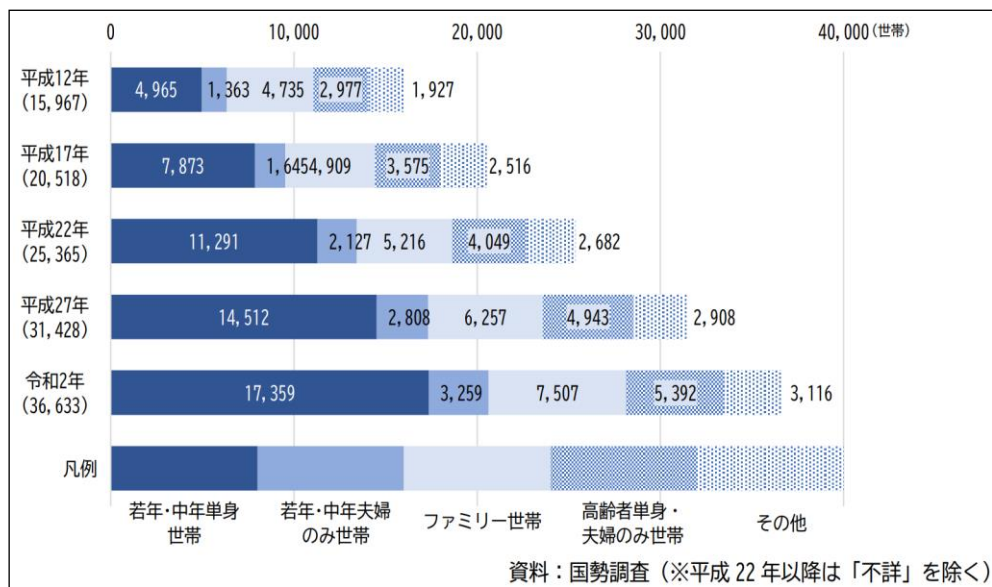
千代田区異動人口（千代田区行政基礎資料集）



区民の居住年数（令和5年度区民世論調査）



家族類型別世帯数の推移



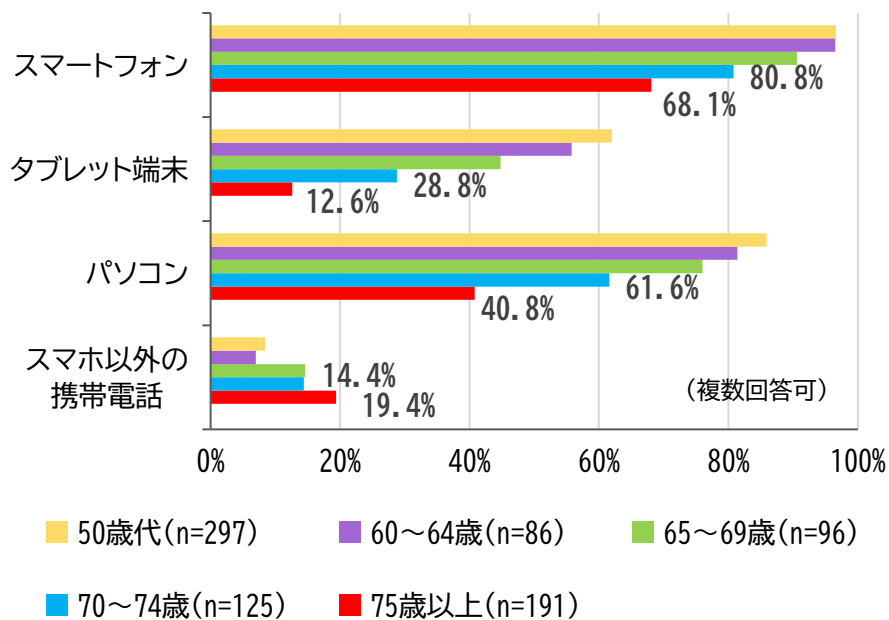
- ▶ 住民の入れ替わり（転出入）が多く、居住年数10年未満の区民が約半数
- ▶ 若年・中年単身世帯数が突出して多く、増加傾向（平成12年と比べると割合も大きく増加、31%→47%）

住民の入れ替わりが多く、家族類型別世帯数も変化しており、目に見えない社会やニーズの変化、ターゲット等をデータで見える化、分析し、施策や取組方法等を見直していく必要

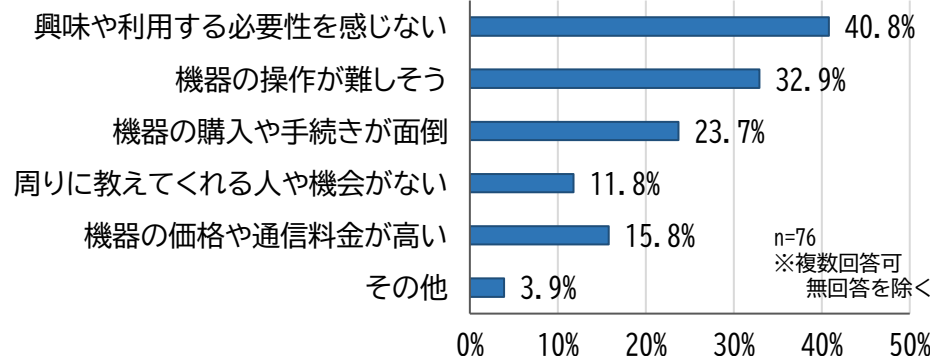


1 区を取り巻く環境

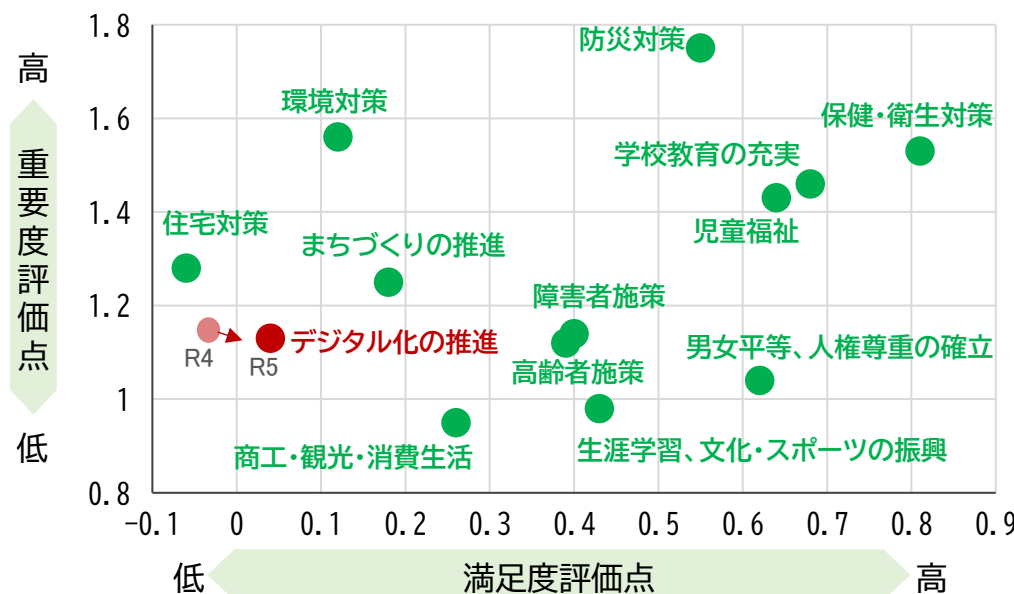
年代別保有しているデジタル機器（令和4年度アンケート調査）



デジタル機器を保有していない理由（令和4年度アンケート調査）

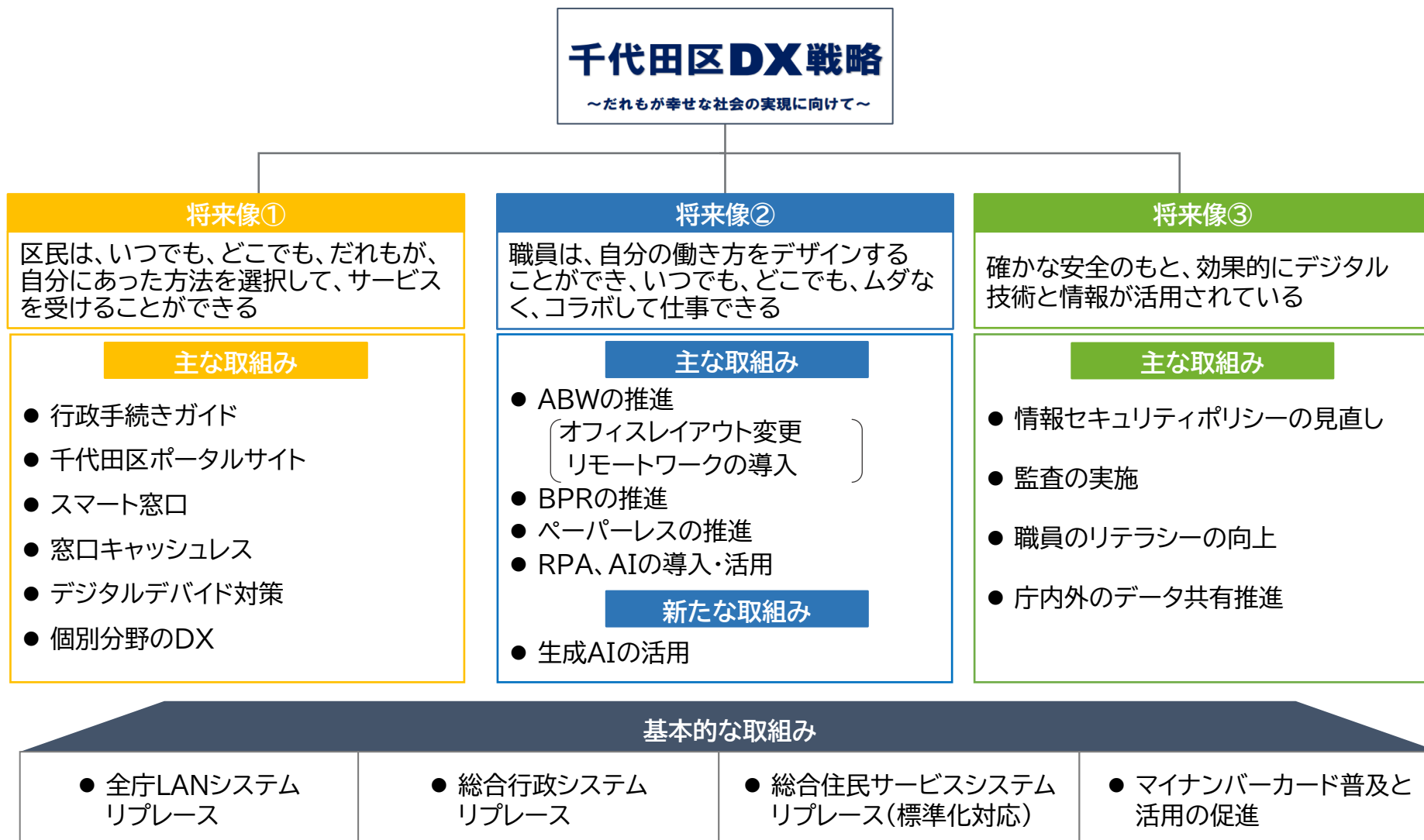


施策の満足度評価点・重要度評価点（令和5年度区民世論調査）



- ▶ 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おらず、「機器の操作が難しそう」、「周りに教えてくれる人や機会がない」といった理由の方を中心に、スマホ講習会を実施するなどの支援が必要
- ▶ デジタル化の推進に対する区民満足度は、令和4年度からは上昇しているものの、他の施策と比較して依然として低く、ニーズにあった取組をより一層推進していく必要

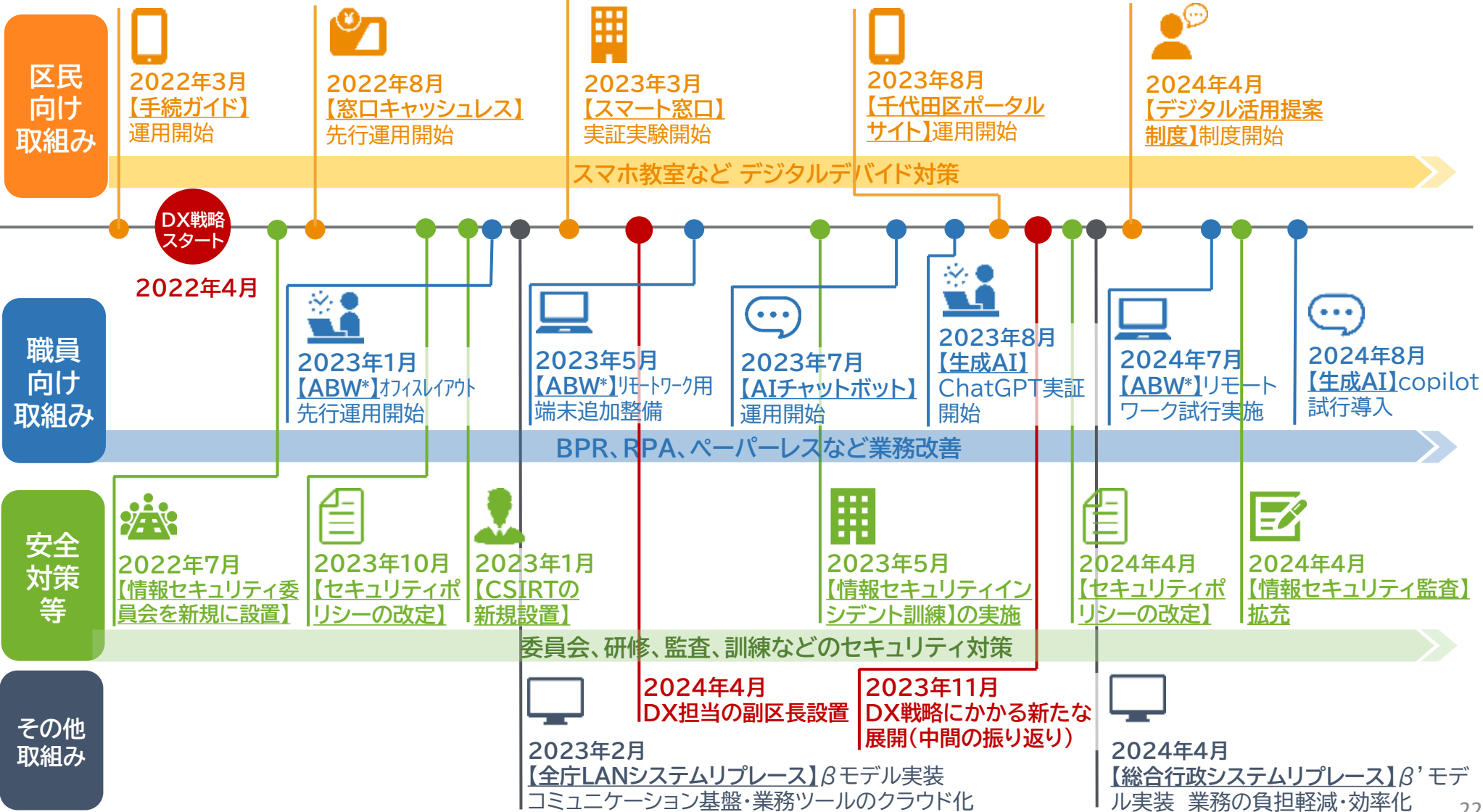
2 区のこれまでの取組み（1）全体像



2 区のこれまでの取組み（2）主な取組みの実施経過



「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を推進してきました。



2 区のこれまでの取組み（3）成果①

区民は何ができるようになったのかな？



約100手続、オンライン手続可能に



ポータルサイト登録者数：3,541人
オンライン申請等受付数：10,119件

～自分に合った方法を選択可能に～

必要な情報が探しやすい！



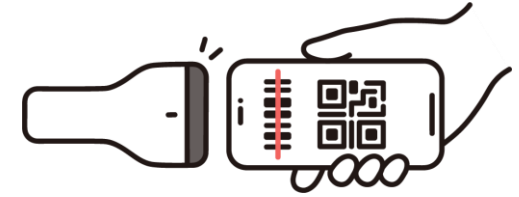
<手続ガイド>

297手続
18,779アクセス

利用者満足度
★★★★☆
4.06点

<粗大ごみチャットボット>
125件

約60手続、キャッシュレス決済可能に



<窓口キャッシュレス>
58手続、25,502回利用

<オンライン決済>
2手続（令和6年度中導入予定）

～自分に合った方法を選択可能に～

250人以上がスマホ教室等に参加

- ▶ スマホが苦手な人への支援としてスマホ講習会等を区役所等で開催

スマホ教室の満足度

やや不満, 4名, 3% 不満, 0名, 0%

やや満足, 37名, 28%

満足, 90名, 69%

満足度
96.9%



書かない窓口で手続を簡単に！



書かない窓口実験：3部署、680回処理
キオスク端末：総窓・出張所に導入

道路の損傷の補修等が24時間！

<MyCityReport>
区民がスマホで道路の
損傷を報告
投稿数：533件



子どもたちに充実したICT教育を！

<千代田区GIGAスクール構想>
教育委員会が
「学校情報化先進地域」に、
区立学校全11校が
「学校情報化優良校」に！





2 区のこれまでの取組み（3）成果②

～ CRMの実現を目指した取組み ～

千代田区では、「区のサービスを漏れなくお届けしたい！」という思いから、**区民一人ひとりを個で捉えた「自治体版CRM」の実現**を、令和4年に策定したDX戦略でいち早くコンセプトとして掲げました。

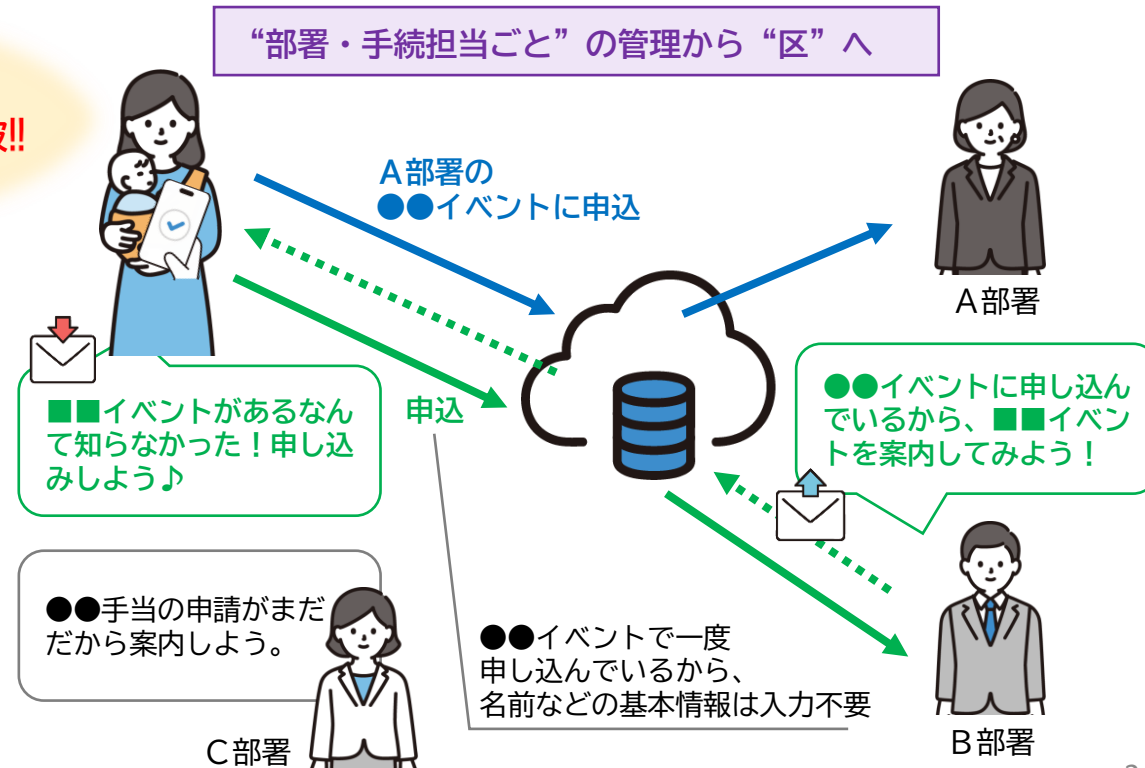
実現を目指し、**区独自のポータルサイトの運用を開始**しました。これは、オンラインで申請や予約ができるだけでなく、サービスを受ける個々の区民側の視点で、対象となるサービスや必要な手続きを集約し、**区民一人ひとりに合った情報をプッシュ型で案内**したり、過去の申請情報や基礎情報により手続きを簡略化するものです。

これらは令和3年度に20～30代の職員を中心としたプロジェクトチームでのアイデアを実現したものです。

ポータルサイトの登録者数は
開始から約1年間で**3,541人を突破!!**



令和3年度プロジェクトチームでの検討



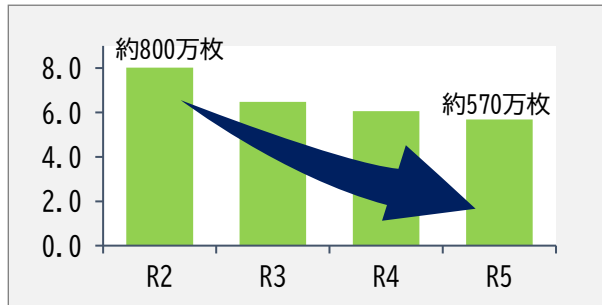
2 区のこれまでの取組み（3）成果③

職員の働き方はどのように変わったのかな？



紙の印刷枚数を**30%削減**！

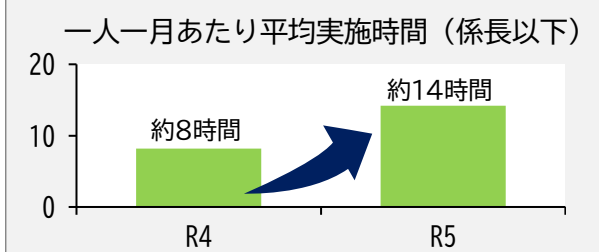
～デジタルワーク等に向けてペーパーレス推進～



印刷にかかる時間を約**38,000時間削減**
(一枚あたり1分削減と仮定した場合)

リモートワークの実施が**75%増**！

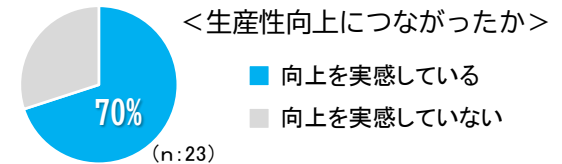
～ABW推進（働く場所・働き方をデザイン）～



	R3.2	R5.5	R6.7
専用端末	10台	200台	200台
ライセンス	20L	210L	1,000L

場所の変革で約**70%**が生産性向上を実感

～ABW推進（働く場所・働き方をデザイン）～



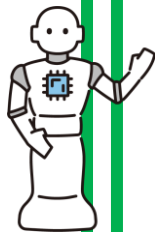
AIやRPAで約**7,600時間**効率化

<生成AI活用 (R6.5～8)>
登録者約300名、約15,000回利用、
約**2,500時間**削減 (10分削減/回で試算)

<AI-OCR>
11課、約130,000項目読取 (R6.8)

<その他のAI活用>
チャットボット、議事録：約**1,400時間**削減
(1回の利用で一定時間削減されるものとして試算)

<RPA>
16業務、約**3,700時間**削減/年 (R6.8)



デジタル人材を育成！

関係研修を延べ**3,000名**以上受講
・BPR研修やセキュリティ研修
・プロジェクトチームでの検討
・DXサポーターズの活動 など

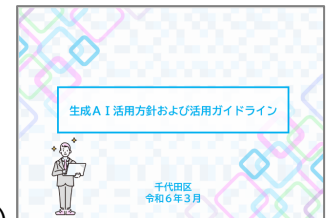
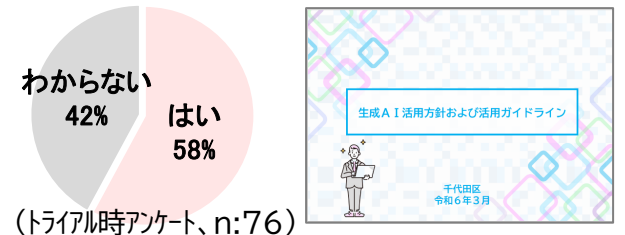


DXサポーターズ：DX推進役として全課に1名配置

～生成AIの検討・導入～

- ▶ 生成AIの技術革新を踏まえ、令和5年度にトライアルを実施し、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
- ▶ **令和6年度導入**

生産性向上につながるか



2 区のこれまでの取組み（3）成果④

主要システムのリプレース

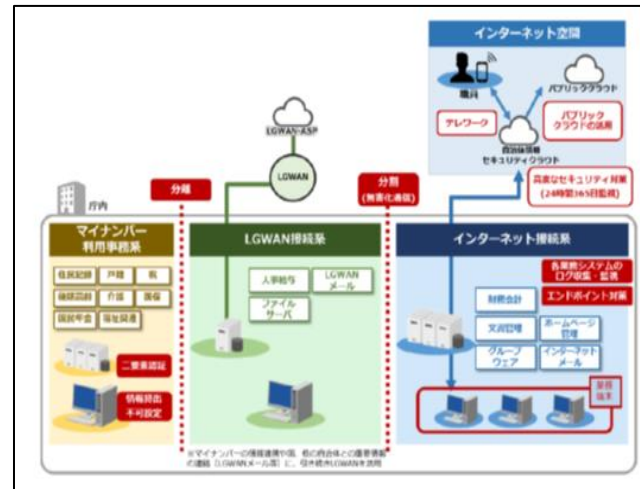


基幹業務システムの標準化

- 「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
- 区では令和3年度から総務省が示す手順書に従い、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分析を実施し対応を検討
- 国が示すスケジュールから遅れる自治体やベンダーが存在する中、千代田区は**スケジュールどおり標準化に対応**するとともに、**ガバメントクラウドの早期移行団体検証事業に採択**された。

全庁LANシステムのリプレース

- 全庁LANシステムとは、区役所のネットワーク環境やパソコンなどのシステム
- 区では、オンライン手続き推進や、クラウド活用、リモートワーク、庁内外とのコラボレーションの活性化などを見据え、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
- 総務省が示す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提供や共有を推進



持ち運びしやすいパソコン・コミュニケーション基盤・業務ツール導入より、ペーパーレス化を推進

総合行政システムのリプレース

- 総合行政システムとは、「文書管理システム」や「財務会計システム」、「電子決裁システム」の内部事務系システムの総称です。
- 令和5年度にリプレースを行い、オンライン手続(インターネット)と内部事務のスムーズな連動を見据え、LGWAN環境からインターネット環境へとシステムを移行
- システムの運用・保守の全体最適化を図るために、「パッケージ導入」を前提に進め、カスタマイズを最小限とし、提供される機能に合わせてBPRを実施(仕事にシステムをあわせるのではなく、サービスに仕事をあわせていく考え方)



2 区のこれまでの取組み（3）成果⑤

令和6年度、地域とともにDXを進める「デジタル活用提案制度」を実施

- 令和5年度に、DX戦略の中間年の振り返りを行い、デジタル化に対する区民満足度が低い（区民世論調査）という課題と、3万を超える事業者や大学などの様々な主体が活発に活動しているという区の強みを踏まえ実施
- 情報を理解しやすくし、課題や問題点に対する共通した認識を持つことで、効率的・効果的な施策検討を可能にするため、あわせて区DXの取組みを集約し区HPで見える化

目的

- ▶ 地域が主役となり、地域の課題をデジタルの活用で解決

制度概要

- ▶ 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・施策の検討に反映
- ▶ 「区内在住・在勤・在学」、「区内に拠点を有する企業・団体・学校等」が対象

約 **100** 件の提案

約 **1,700** 票 の区民投票

※一人3票まで投票可能

たくさんの応募と投票、
ありがとうございました。



3 課題



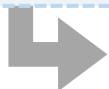
成果 まとめ

- ▶ 行政手続きのオンライン化やスマート窓口などの「区民の利便性向上」と、AIやRPA活用といった「職員の生産性向上」の観点から、幅広く取組みを実施し一定の成果
- ▶ 中間年（令和5年度）に振り返りを行い、課題を踏まえて「デジタル活用提案制度」などを実施するとともに、技術動向を踏まえて「生成AI」のトライアルを実施



主な 課題

- ▶ 区民の利便性や職員の生産性向上の取組みを幅広く実施しているものの、**試行実施含め部分的な実施が多い**ため、これまでの取組みを踏まえた**展開フェーズに進んでいく必要**
- ▶ 今後想定される、**業務量増・労働力減のギャップ**に対応し、質の高い行政サービスを安定的に提供していくための一つの手段として、デジタル技術活用による**生産性向上により一層取り組む必要**
- ▶ デジタル社会の一層の進展が想定される中で、強かに区民サービスを向上していくため、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であり、**人材育成が重要**
- ▶ クラウドを含め様々なデジタル技術の活用が増えていくことを想定し、職員の働きやすと強固なセキュリティ対策を両立する**環境を整備**していく必要
- ▶ デジタル化に対する区民満足度が低く、3万を超える事業者や大学などの様々な主体が活発に活動しているという区の強みを活かしきれていない
- ▶ これまでの取組みは、区民の利便性や職員の生産性向上が中心であり、それらに留まらない、区民の暮らしをより良くし、生活の質の向上を実感できるDXを進める必要



地域のスマート化を推進していく必要

4 改定のポイント

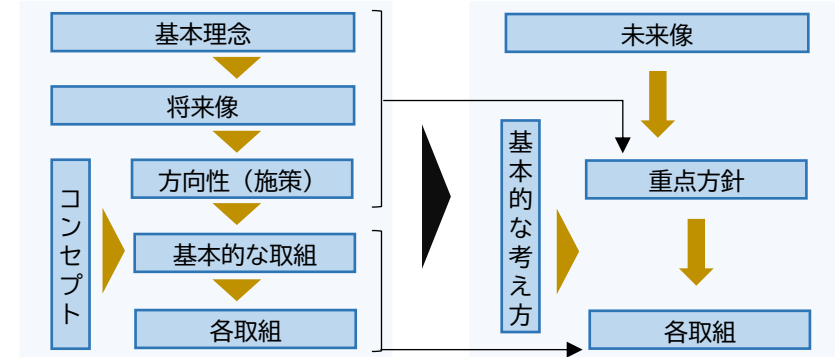


社会動向や課題等を踏まえるとともに、区民にとってわかりやすいDX戦略となるよう改定します。

全体スリム化

- ▶ ポイントは引き継ぎつつ、DX戦略の体系をシンプルなものにすることで、区民にとってわかりやすい戦略へと見直し

主な課題と対応



既存の取組みの拡充

- ▶ 手続きのオンライン化など、目標値や指標を設定し、部分実施から展開フェーズへ

職員の生産性向上

- ▶ 生成AIの効果的な活用やワークプレイス変革等を区役所全体で進めるとともに、ネットワーク環境などの業務環境とあわせて検討することで、職員の生産性を向上

デジタル人材育成

- ▶ 求められる人材像とスキルを本戦略の中で明確化

業務環境・セキュリティ

- ▶ クラウドや外部サービスの活用促進に取り組むとともに、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、新たな業務環境を検討

地域のスマート化推進

- ▶ 本戦略で「地域のスマート化」を定義し、重点方針に位置づけ強力で推進
- ▶ 区民や企業、大学などの様々な活動主体とDXを進めるとともに、デジタルによる地域経済活性化やデータ利活用といった区民生活をより良くする取組みを推進

第3章 基本的な考え方

1 基本的な考え方とは



千代田区がDXを推進していくにあたって重要な視点や意識することをまとめました。「デジタルファースト(原則デジタルで完結させる)」を基本原則としつつ、基本的な考え方として4つを掲げ、これらを大切にしながら各取組みを推進していきます。

前戦略のコンセプト

- 区民が選択できる
- デジタルワークフローの実現
- 区民一人ひとりを個でとらえたサービス『CRM』の実現
- 温もりのあるサービス『Face to Face』

個で捉える

CRM カスタマー・
リレーションシップ・
マネジメント

スピード

変化への対応、
加速・飛躍

デジタルファースト

原則、個々の手続・サービスが
一貫してデジタルで完結

つながる

ネットワーク&シェアリング

温もり

デジタルとリアルの融合

前戦略のコンセプト
を踏まえ、改めて
大事にする考え方
を整理

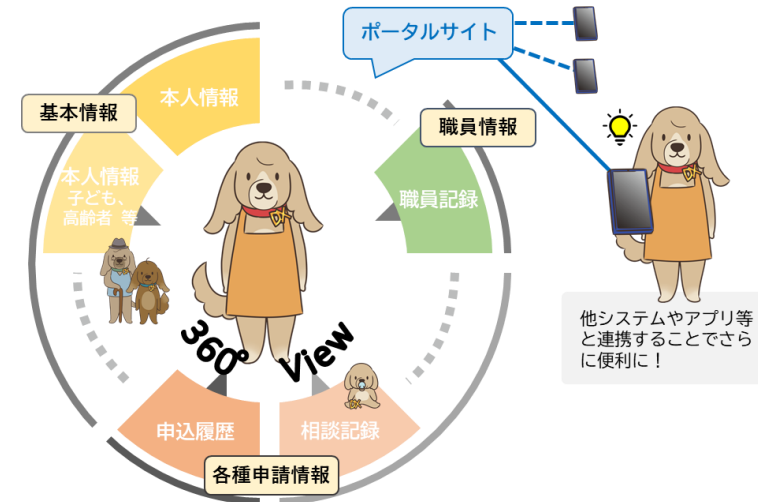


2 基本的な考え方

個で捉える ～ CRM ～

区民一人ひとりを「個」と捉え、民間での「CRM(カスタマー・リレーションシップ・マネジメント)」の考え方を取り入れ、自治体版の管理手法を継続して目指します。

一人一人にあった最適なサービスの実現に向けて、様々なシステム連携含め、自治体内部での部門の垣根を超えた住民サービスの実現を目指します。



区民のことを
誰よりも知る自治体へ



申請状況や相談状況等から
あなたの状況を把握

住民ファーストな
簡便なサービスの実現



区に提出頂いた情報は部門を超えて
管理し、ワンスオンリーを実現

提案型サービスへの転換



申請がなくても、困っていることを
推測し提案



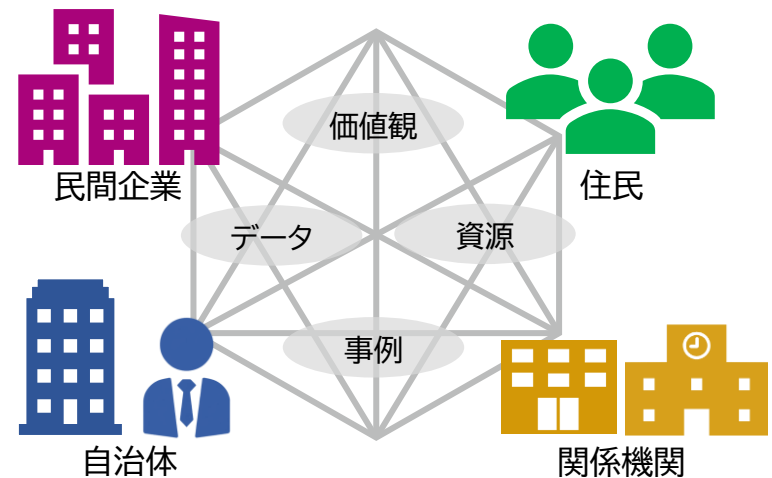
2 基本的な考え方

つながる ～ネットワーク&シェアリング～

千代田区は、様々な資源が集まる、多様性にあふれた地域です。その多様な価値観を互いに尊重し合うとともに、目標や課題、様々な資源を共有していくことが、区民のより良い生活につながります。

そのため、区と区民など地域のつながり(ネットワーク)や共有(シェアリング)を大切にします。

また、システムとシステムをつなげることで、さらなる利便性向上や事務の効率化を進めることも重要です。

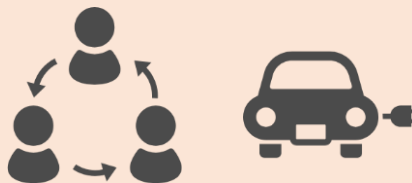


価値観の共有



誰もが意見を言える仕組みを構築し、区民一人ひとりが、自らの価値観を共有し、施策に反映

資源の共有



官民が連携しながら様々な資源を最大限に有効活用する仕組み

データの共有



官が保持するデータだけではなく、住民・民間事業者・関係機関等が持つデータも含めて共有

2 基本的な考え方



温もり ～デジタルとリアルの融合～

デジタルは冷たいイメージを持たれがちで、人と人とのつながりが希薄になり、顔を合わせないコミュニケーションが増えると感じる方もいらっしゃるかもしれません。また、デジタル自体を難しいと感じる人も少なくありません。

そこで、デジタル化を進める中でも、「温もり」や「人間味」を感じてもらえることを大切にします。原則、デジタルファースト(デジタルで完結)としつつも、各サービスのターゲットや内容、不正防止、労力対効果などを総合的に勘案しながら、対面でのサービスも重視するとともに、デジタル技術を活用する際には誰もが使いやすい環境を整備します。また、デジタルの活用意向のある苦手な方に対するサポートも行っていきます。



全ての区民が容易に
アクセスできるデジタル環境



デジタルでサービス提供する際も
対面であるかのような環境を整備

誰もがデジタルを活用できる
ようなサービス提供



デジタルの積極的な活用に向けて
丁寧にサポートを実施

温かみのあるサービス提供



デジタルを実施する中でも
対面を大事にしたサービスを提供

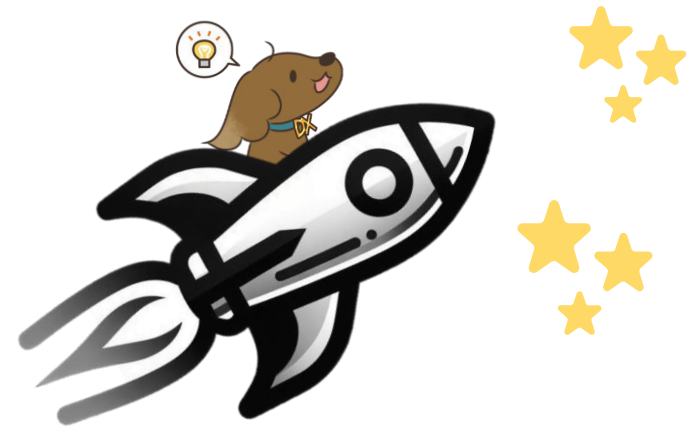
2 基本的な考え方



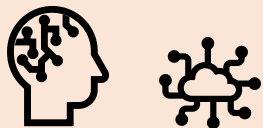
スピード ～変化への対応、加速・飛躍～

デジタル分野は、技術革新が絶え間なく続いており、これまで不可能だったことが突如可能になるなど、非連続的なイノベーションにより、新たな価値を創造し、これまでの取組みから飛躍的に加速・変化することが期待されます。

そのため、常に最新の技術動向を把握し、スピード感を持って変化に対応するとともに、先入観や固定観念にとらわれずチャレンジしていくことが重要です。



最新技術の採用



AIやブロックチェーン等の最新技術や民間サービス等、区民の利便性向上に資する技術を積極的に採用

トライ&エラー



スピード感をもって新しい技術を積極的に活用するなかで、時には失敗から学び、さらなる発展につなげる

先入観や固定観念にとらわれない



最新のデジタル動向をキャッチし、非連続的なイノベーションにもチャレンジ

第4章 重点方針と取組み



1 重点方針とは

重点方針は、千代田区が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(めざす姿)をまとめています。



<重点方針1>
手続き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



手続き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、すべての手続きが完了する

主な取組

視点	取組
いつでもどこでも手続きできる	<ul style="list-style-type: none"> ・手続きのオンライン化 （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
窓口での手続きも簡単に	<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 「手続き等の利便性を向上する」の取組み



取組 1-①

行政手続のオンライン化

区では、令和5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、障害者関係の手続き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、原則すべての手続きについてオンライン化を目指し取り組みます。

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、手続きができ、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

令和7
(2025)年度

令和8
(2026)年度

令和9
(2027)年度

オンライン化対象拡充

事業者ポータル構築

重点方針1 「手続き等の利便性を向上する」の取組み



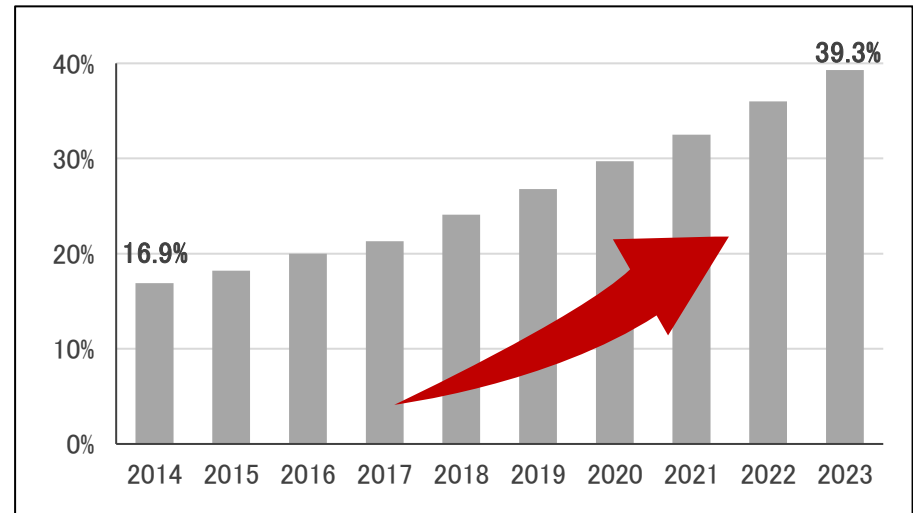
取組 1-②

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、2023年には約40%となっています。

区の一部の手続きについても、令和4年度から窓口キャッシュレスを導入し、令和6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



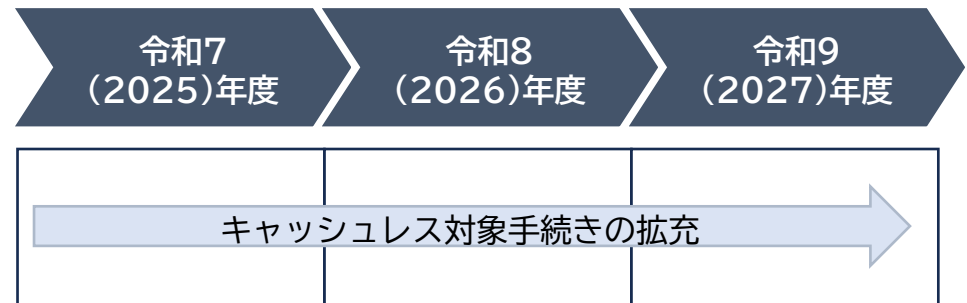
効果

- ▶ 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 「手続き等の利便性を向上する」の取組



取組 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。窓口にながらなくても、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



総務省HPから引用

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 「手続き等の利便性を向上する」の取組み



取組 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】



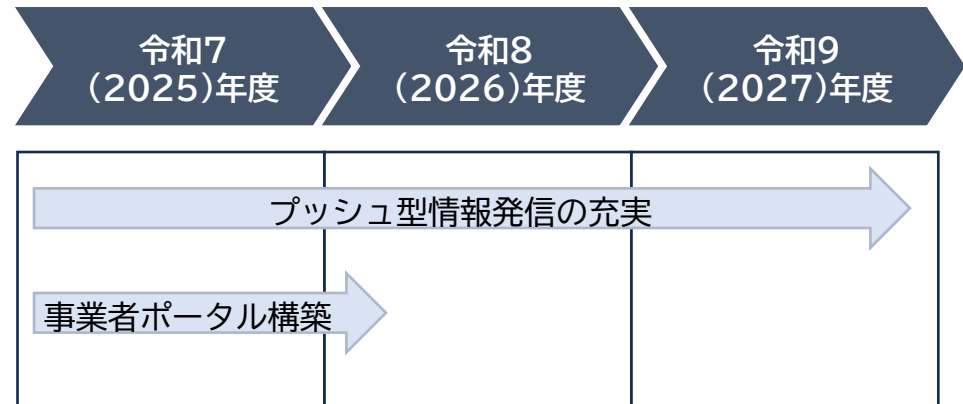
効果

- ▶ 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 「手続き等の利便性を向上する」の取組み



取組 1-⑤

手続ガイド・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、区民に必要な手続きや持ち物、窓口が確認できる「手続ガイド」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き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日いつでも問い合わせができるよう、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。



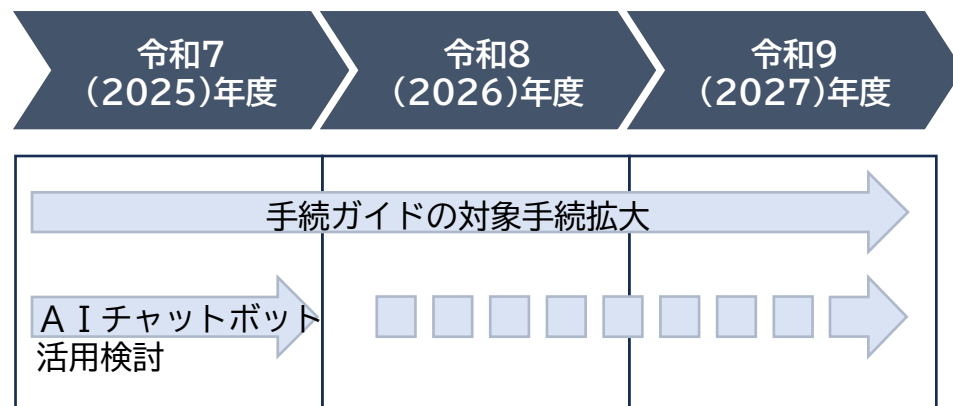
効果

- ▶ いつでも必要な手続き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 「手続き等の利便性を向上する」の取組み



取組 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。

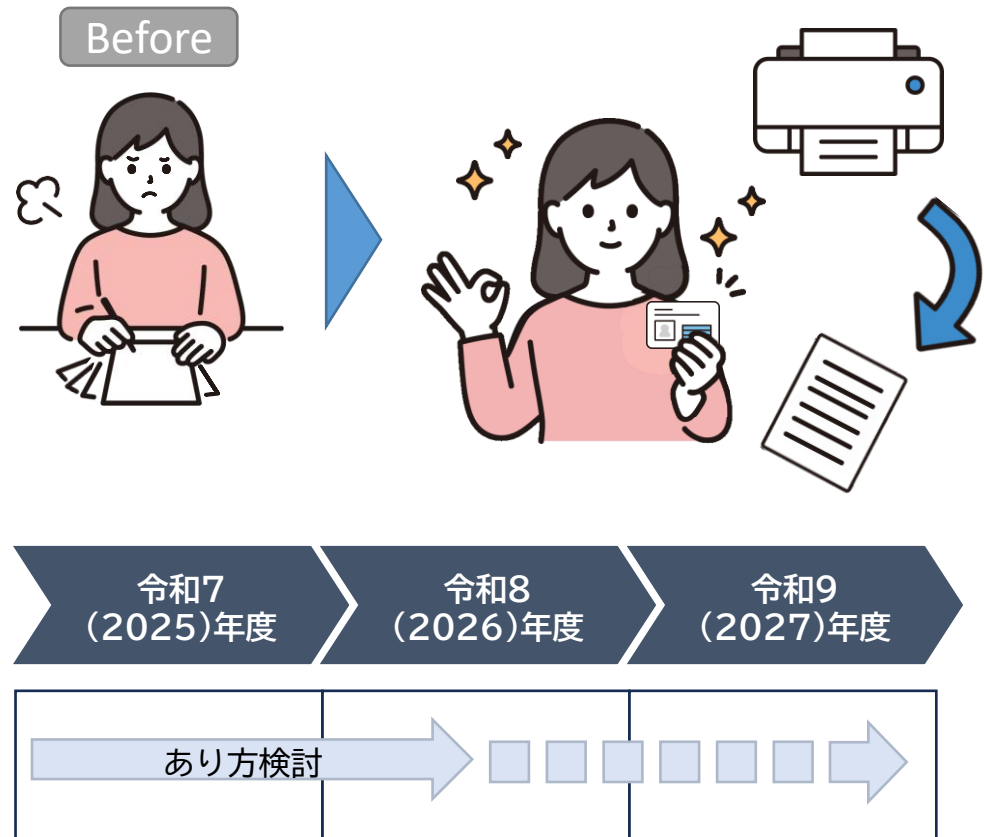


効果

- ▶ 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 「手続き等の利便性を向上する」の取組み



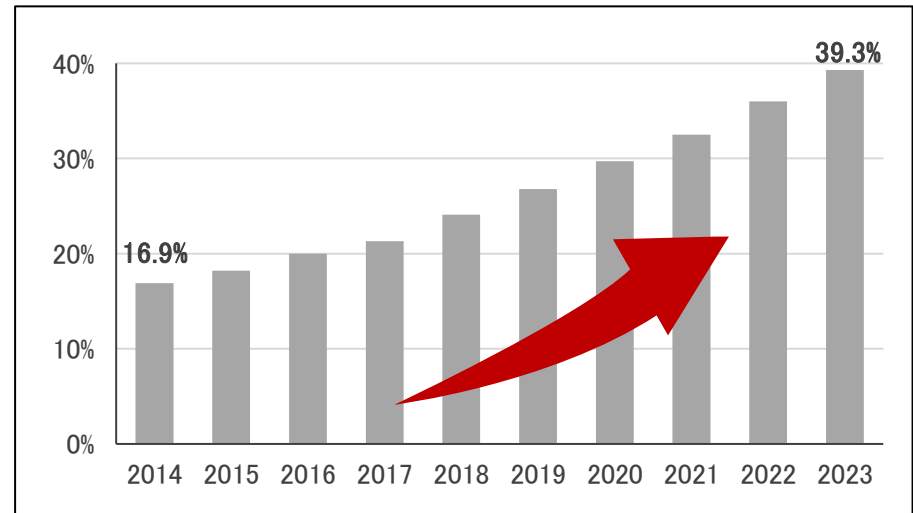
取組 1-⑦

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、2023年には約40%となっています。

区の一部の手続きについても、令和4年度から窓口キャッシュレスを導入し、令和6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



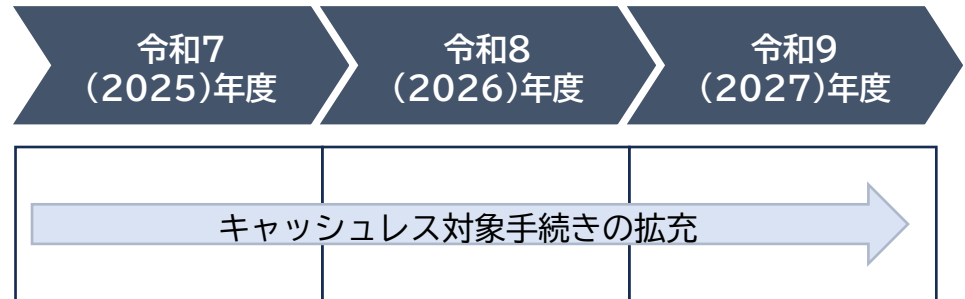
効果

- ▶ 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 「手続き等の利便性を向上する」の取組み



取組 1-⑧

通知の電子化

令和6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年度から一部手続きで実施し、拡大を図っていきます。



効果

- ▶ 迅速な受け取り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 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年度に実施し検証）



効果

- ▶ 1つひとつ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 「手続き等の利便性を向上する」の取組み



取組 1-⑩

その他の取組



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

会館予約システムは、令和6年度にリプレースを実施し、オンライン決済を導入しました。今後は、さらなる利便性向上等の観点から、貸し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

視点	取組
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 2-①

区民参加型デジタルプロジェクト

区では令和6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。



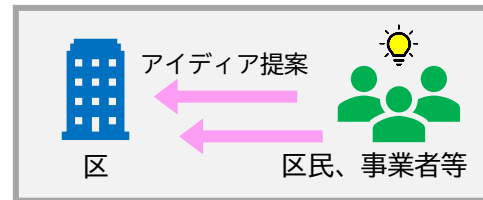
効果

- ▶ 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。

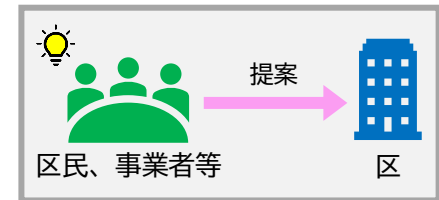


成果目標を補完する指標例

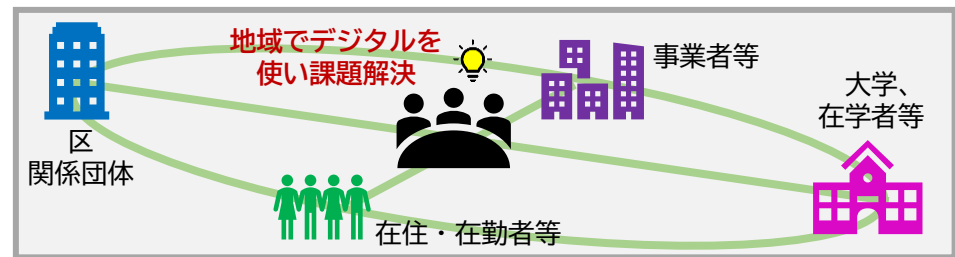
※イメージ



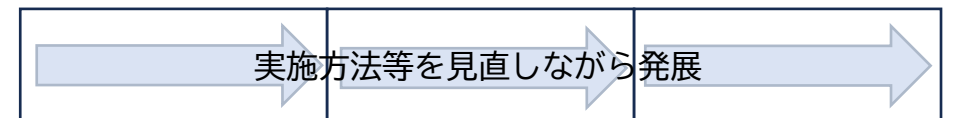
(例) アイデア提案制度



(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 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 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

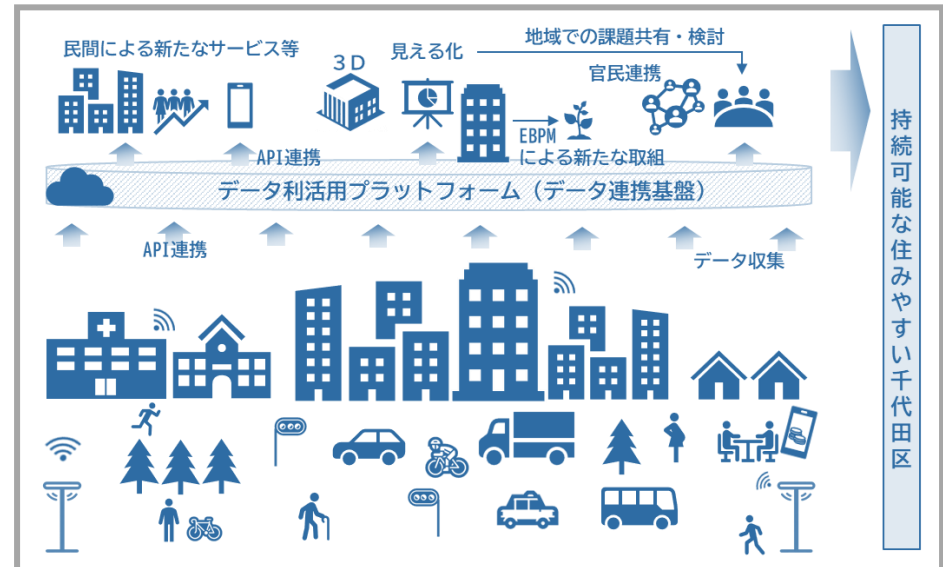
- ▶ 様々な主体の連携・協働が活発化することで、地域課題の解決や新たな価値の創造につながります。



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 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。

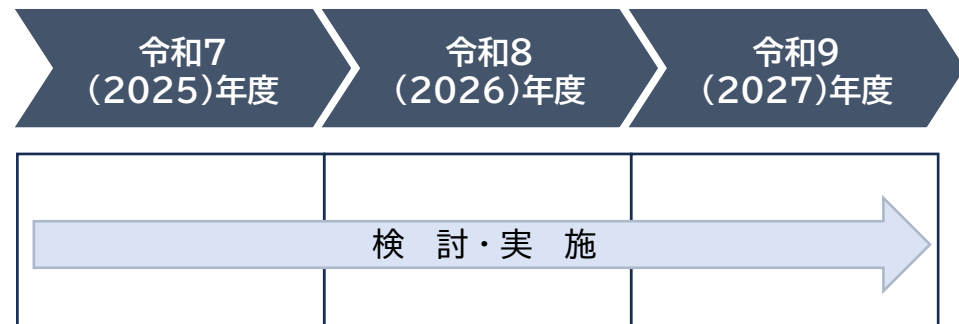


効果

- ▶ 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 2-⑤

データ活用関連②－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、高齢者の通いの場等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

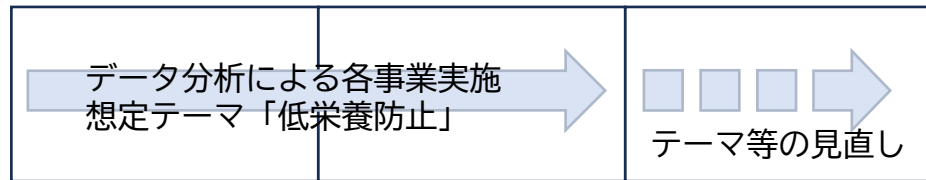
- ▶ 高齢者の健康寿命の延伸、医療費の削減に繋がることが期待されます。



成果目標を補完する指標例

The image shows three brochures. The first is titled '元気で長生きのひけつ' (Healthy and Long Life) and explains the concept of frailty. The second is '簡単フレイルチェック' (Simple Frailty Check) and contains a checklist of 15 items with 'いい' (Good) or '悪い' (Bad) indicators. The third is 'フレイルってなあに？正しい予防でいつまでも元気！' (What is Frailty? Stay Healthy Forever with Correct Prevention!) and features illustrations of elderly people engaged in activities like walking, eating, and social participation.

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

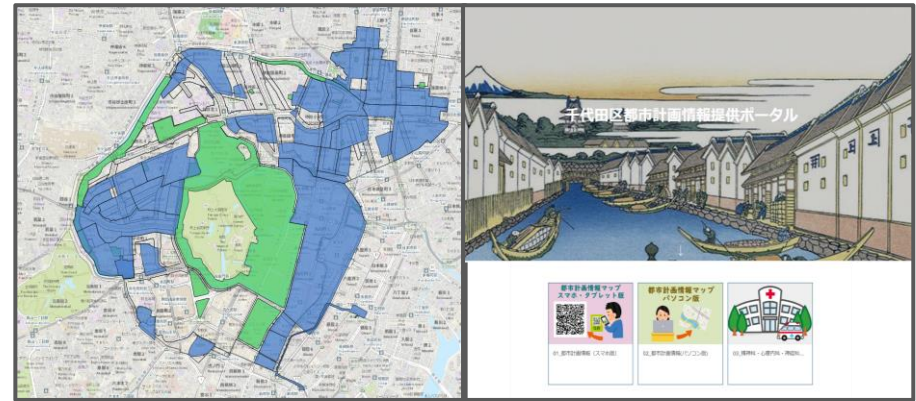


取組 2-⑥

データ利活用関連③－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・向上してまいります。



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



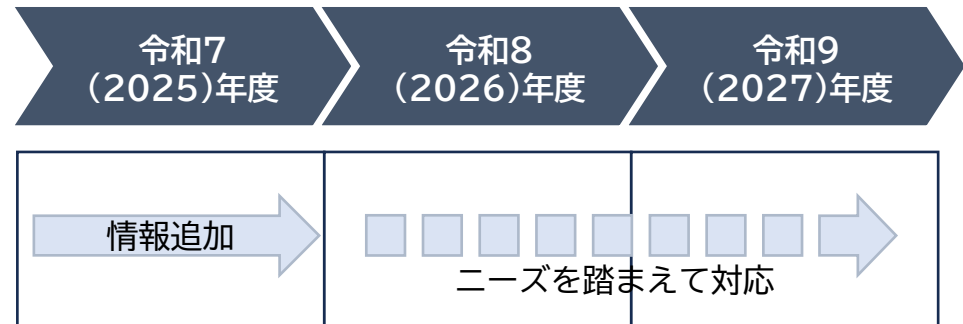
効果

- ▶ 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



重点方針2 「地域のスマート化を推進する」の取組み

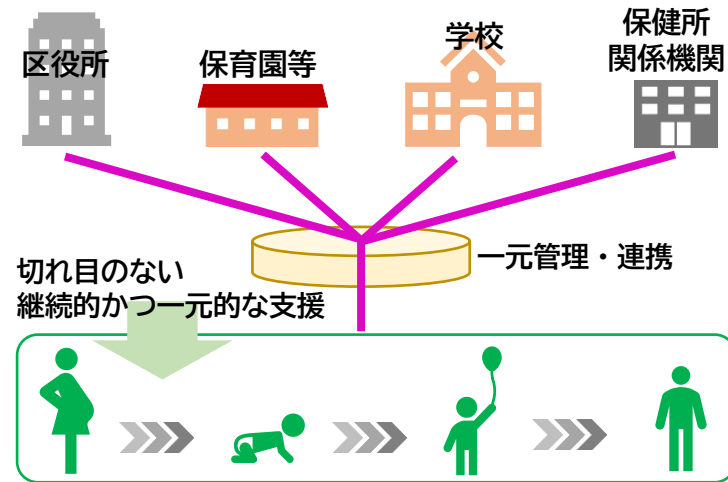


取組 2-⑦

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共に、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 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



重点方針2 「地域のスマート化を推進する」の取組み



取組 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街づくりを実現します。



効果

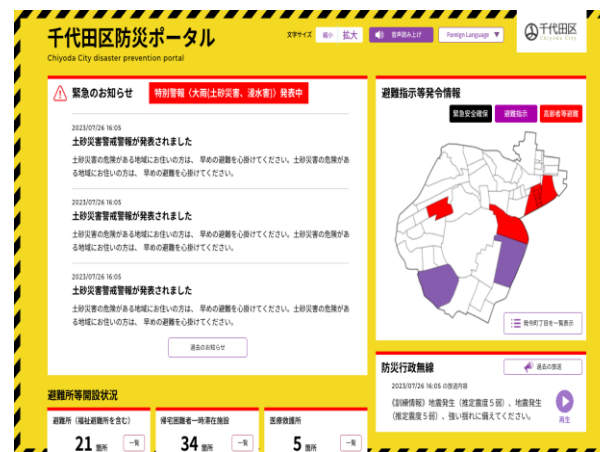
- ▶ 区の防災機能や災害時の対応力の向上につながり、安心安全な街づくりを実現します。



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年9月時点)のものです。



防災ポータルサイト(緊急時)

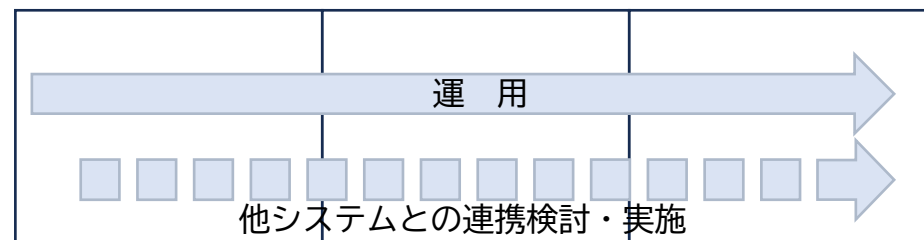


防災アプリ

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

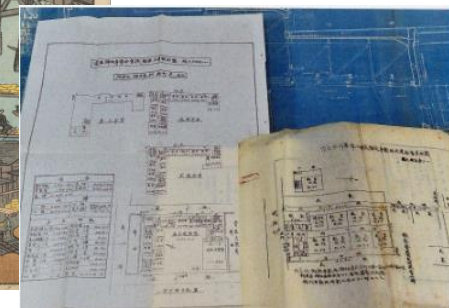
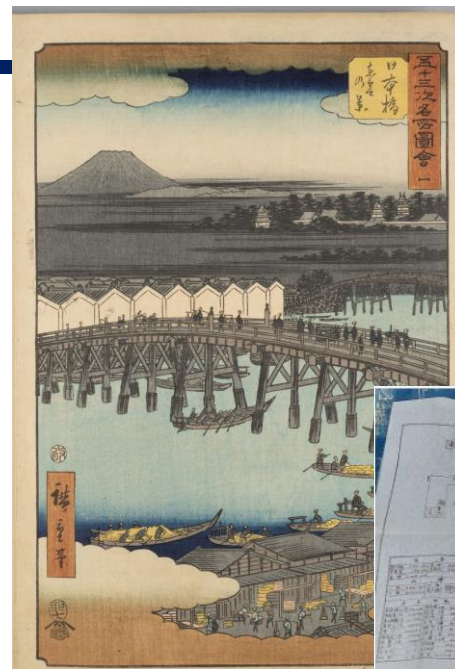


取組 2-⑩

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・保全に繋がります。



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めます。
- 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

視点	取組
効率化・高度化	<ul style="list-style-type: none"> ・ 生成AI活用 ・ BPR推進 ・ AI、RPA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（働く場所の見直し） ・ リモートワーク推進

重点方針3 「職員の生産性を向上する」の取組み

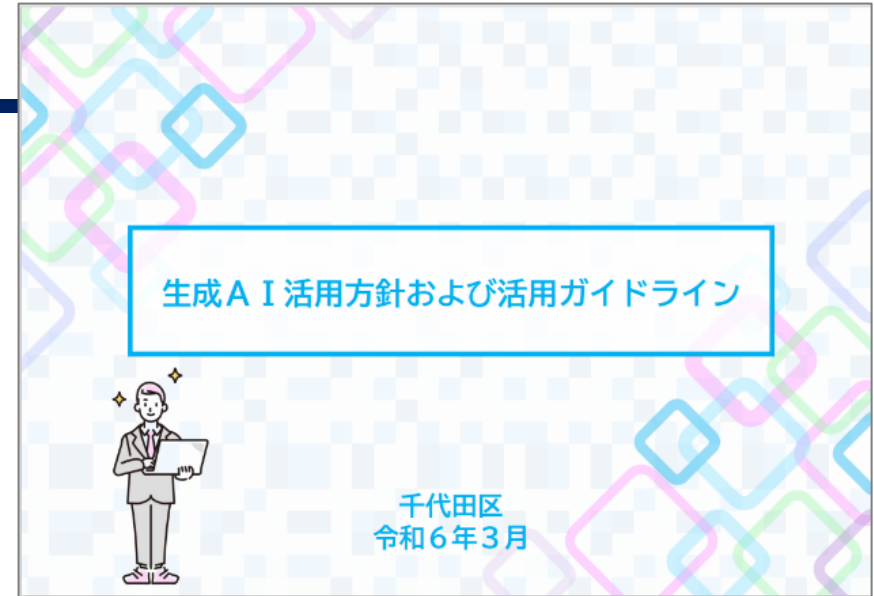


取組 3-①

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。

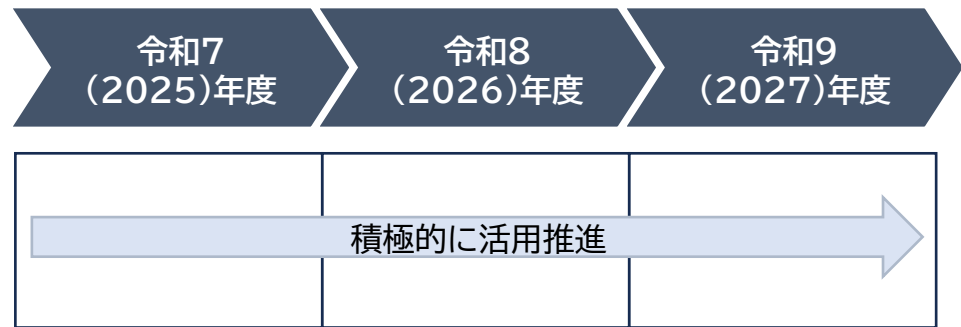


効果

- ▶ 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



※ 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と繋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 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

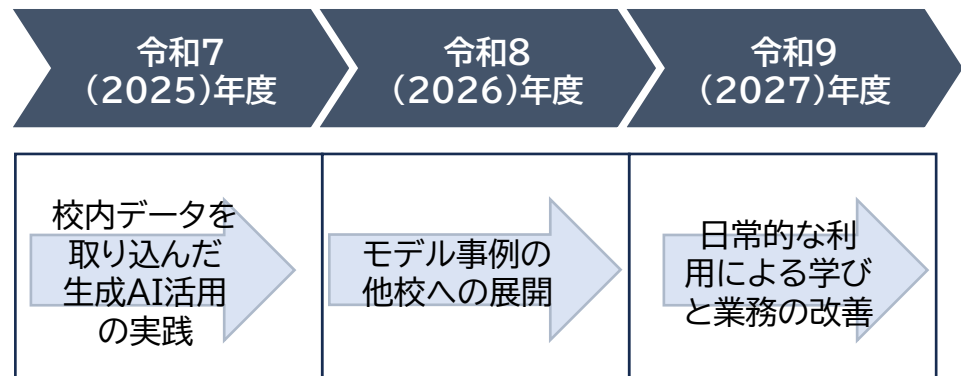


効果

- ▶ 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が図れます。



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 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、職員間の問い合わせに自動で対応



重点方針3 「職員の生産性を向上する」の取組み



取組 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

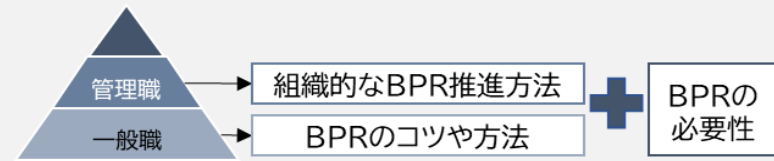
- ▶ 事務効率化と区民サービスの質の向上に寄与します。



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



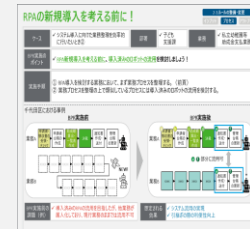
【BPR相談会】：各課のBPRを個別に検討



RPA



AI-OCR



令和7
(2025)年度

令和8
(2026)年度

令和9
(2027)年度

情報追加

二一ズを踏まえて対応

重点方針3 「職員の生産性を向上する」の取組み



取組 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プレイ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。



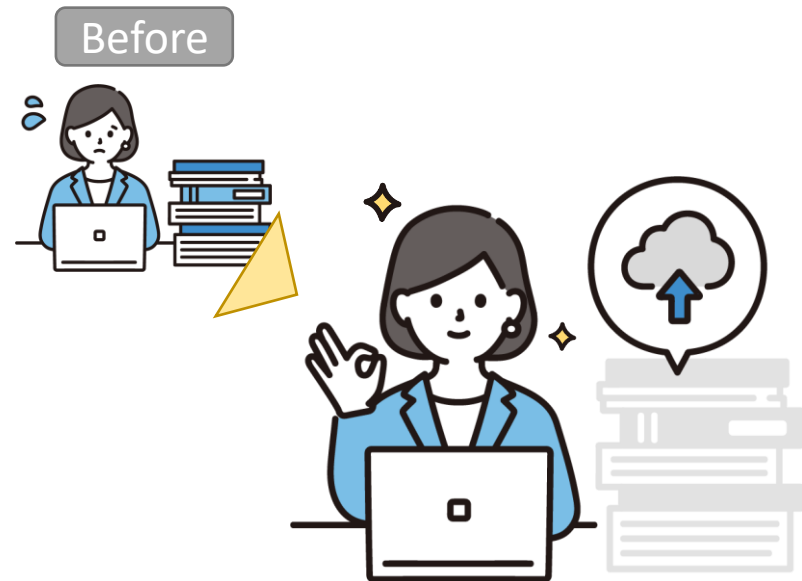
効果

- ▶ デジタルワークフローや執務スペース創出等に繋がり、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 3-⑥

ABWの推進(ワークプレイス変革)

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、目的や業務内容に合わせて、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。



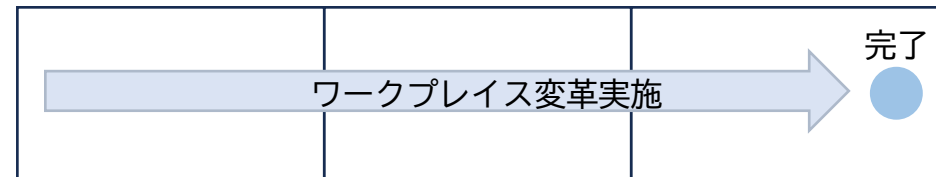
成果目標を補完する指標例

- ▶ 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



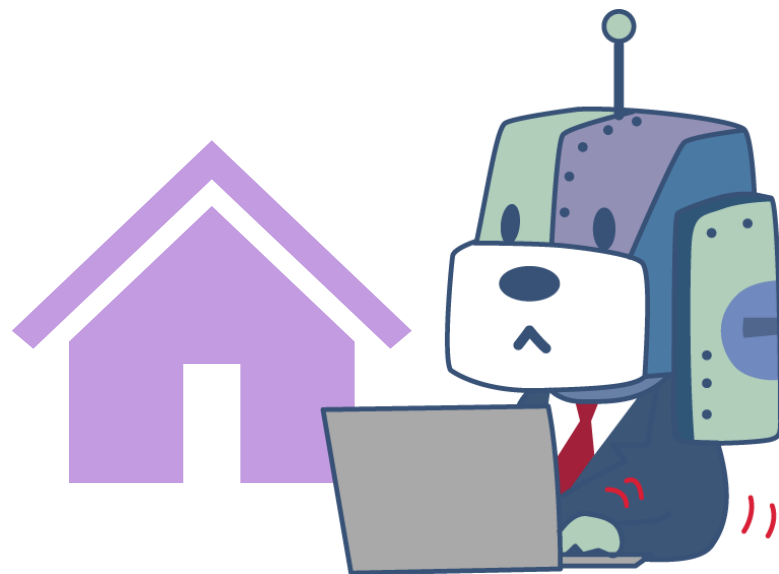
取組 3-⑦

リモートワークの推進

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

令和7
(2025)年度

令和8
(2026)年度

令和9
(2027)年度

リモートワーク推進		



2 重点方針

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

視点	取組
環境整備	・ 次期リプレースに向けた環境構築の検討 ・ 基幹業務システムの標準化
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 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 4-②

β´モデル環境下でのさらなる業務の効率化

令和5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をしながら、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

- ▶ 区のDX将来像に向け、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



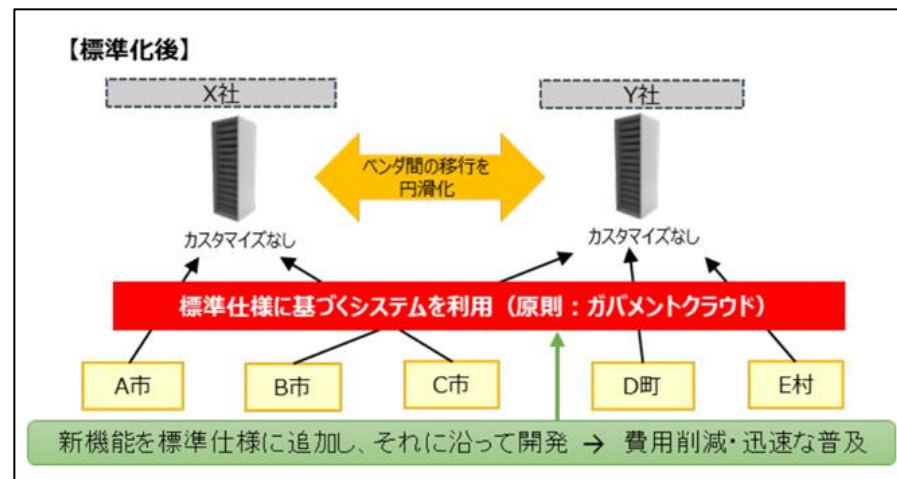
取組 4-③

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

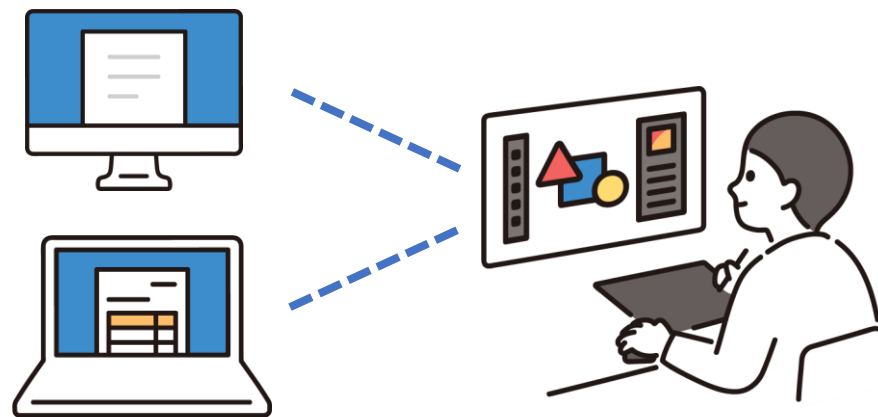


取組 4-④

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。

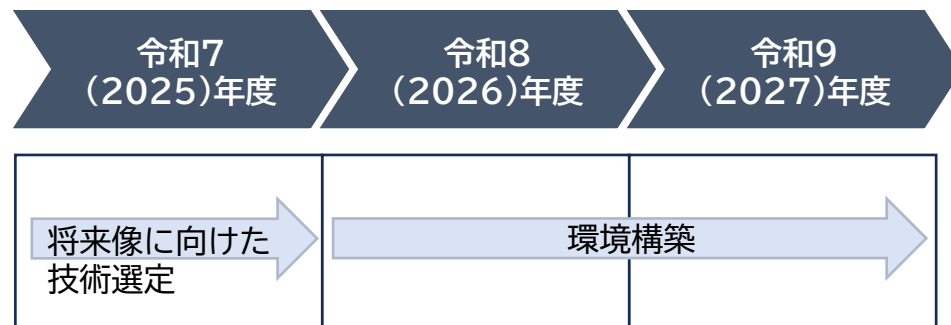


効果

- ▶ 区のDX将来像に向け、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



※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

重点方針4 「安全性を確保しDXを推進する」の取組み

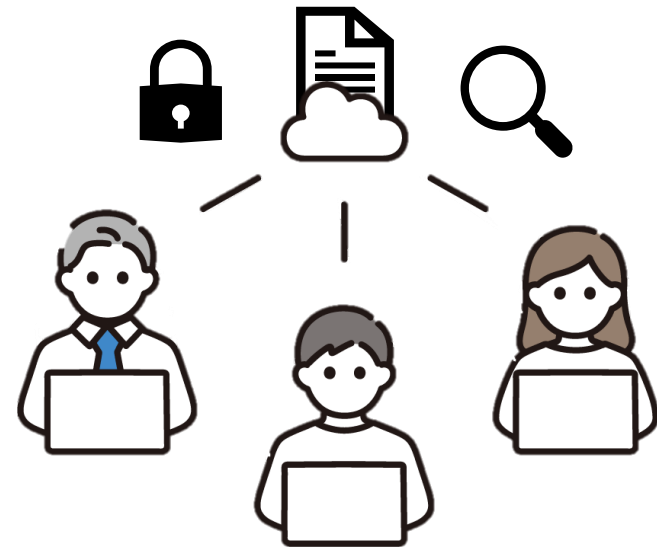


取組 4-⑤

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 各重点方針

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：50%）

主な取組

視点	取組
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 5-①

デジタルチャレンジ支援

区では、だれ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、スマートフォン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向上に繋がっていきます。



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向上に繋がります。



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

情報追加

ニーズを踏まえて対応

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。

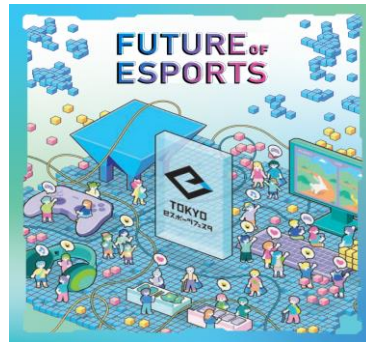
例えば、自動運転技術では、東京都が令和8年度末までに、自動運転レベル4（特定条件下における完全自動運転）の社会実装が見込まれるベイエリアを「推進区域」として設定し、事業者が進める自動運転の早期の社会実装を支援しています。千代田区においても中長期的には自動運転技術を活用することで、高齢者や障害をお持ちの方などの移動手段となり、生活をより豊かにする大きな可能性があります。

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、安全安心なまち、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繋げていきます。

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



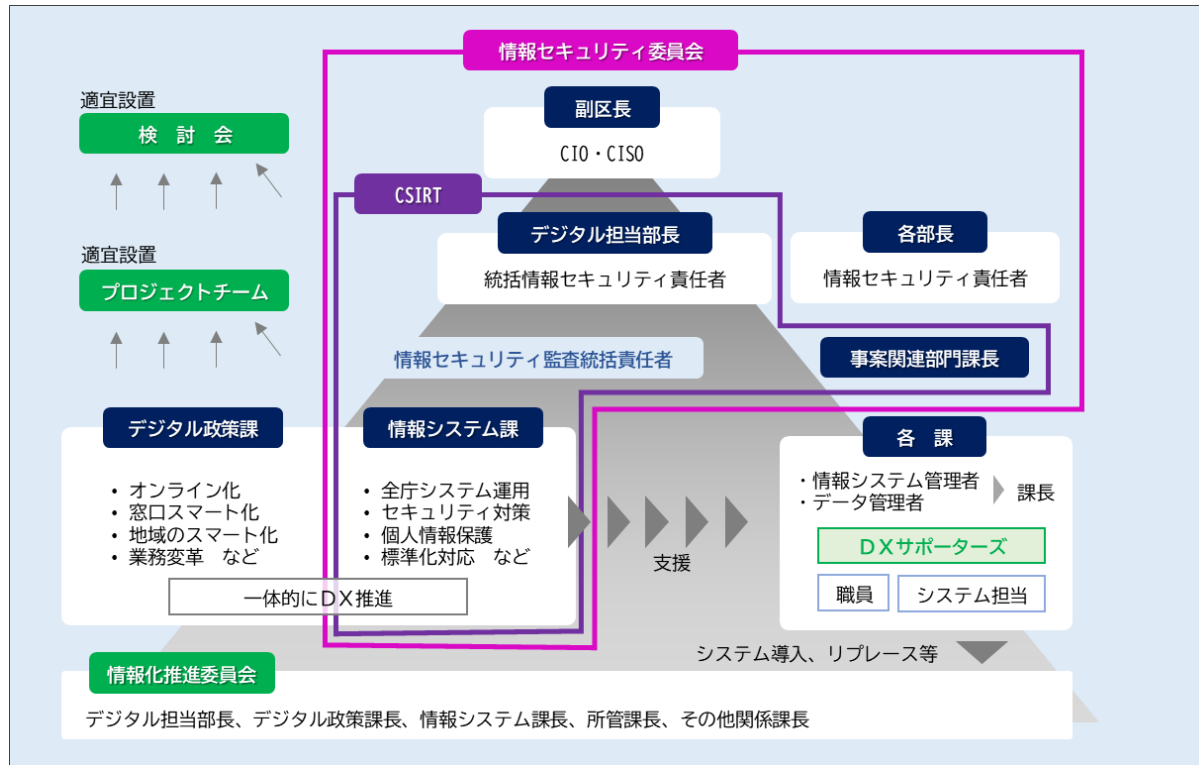
※生成AIで作成

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。
- ▶ 本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、すべての課に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。

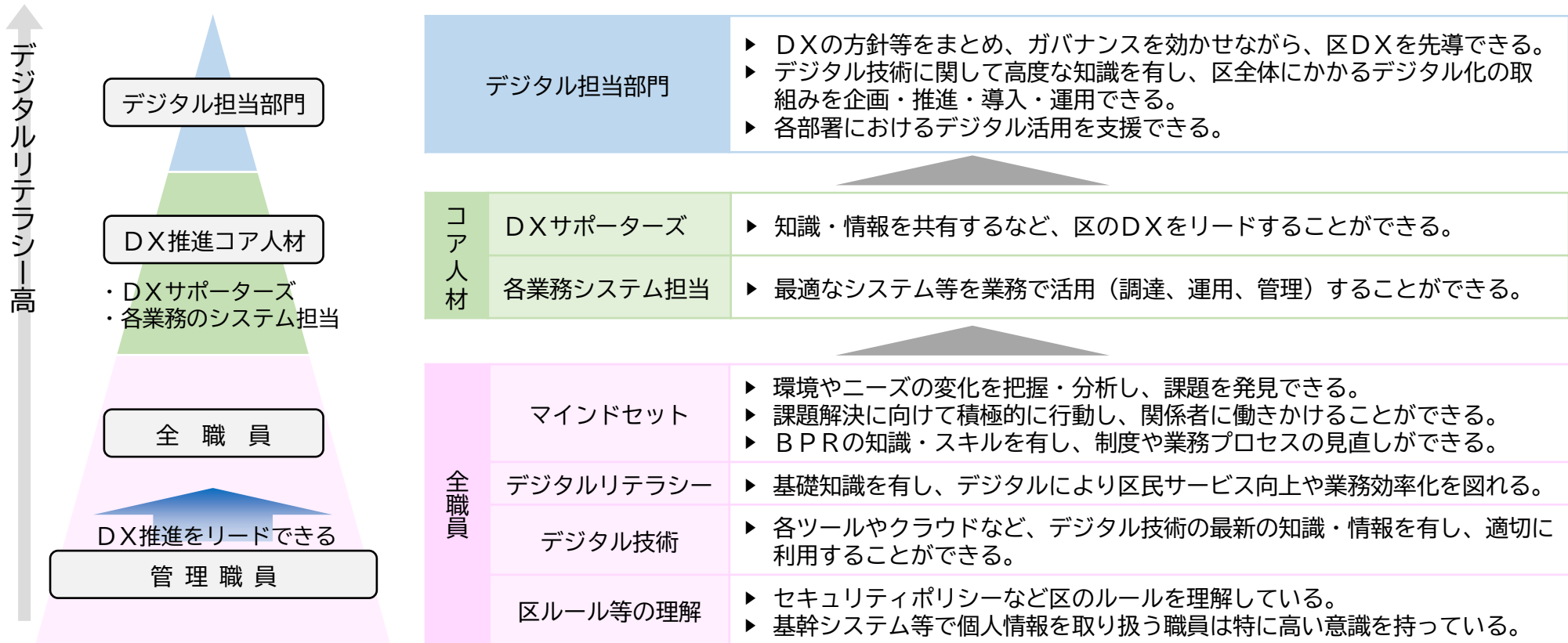




2 人材育成の考え方

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

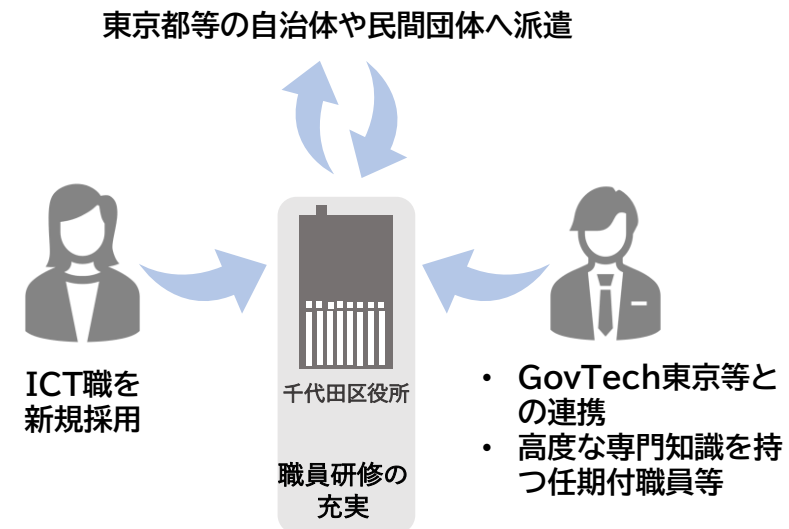
- ▶ 必要な知識やスキルを習得するための職員研修を実施し、職員全体の情報リテラシー及びデジタルスキルを向上

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





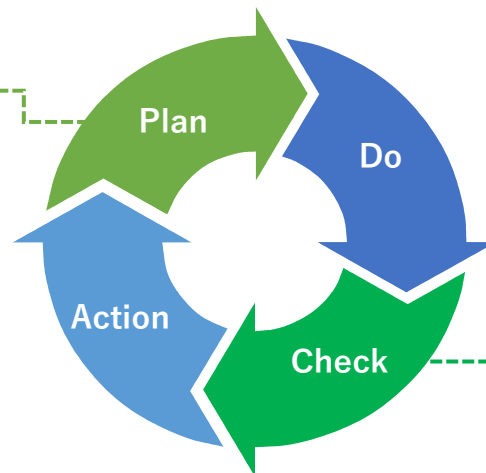
4 進行管理

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し、将来像を実現するためには、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。



指標等

目標を達成するための取組の進捗状況・成果を定量的に測定するための指標

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

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

デジタルで思い描く未来の姿(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
総務省地域アドバイザー	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



現状で感じているの課題感について

- ・ 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、将来的に実現してほしい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

- 区民の属性等に合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。
- 習い事等の送り迎えに自動運転などで移動が楽になっている。
- 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、人の教師は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



用語集

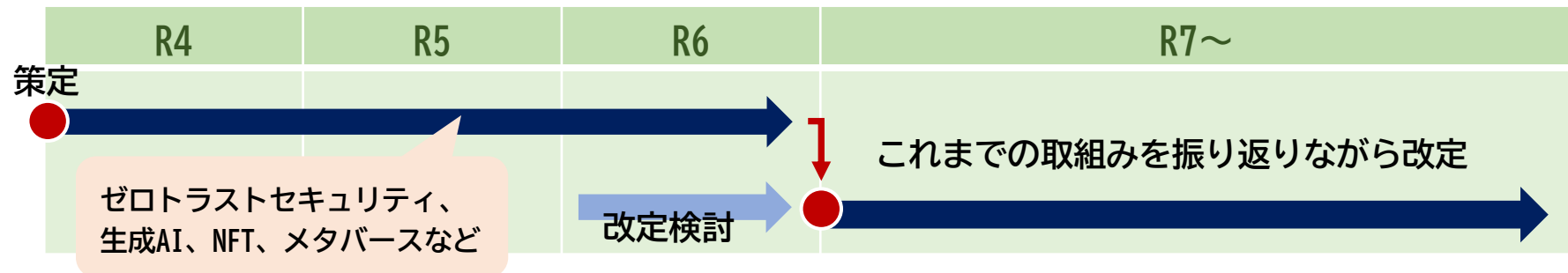


作成中

千代田区DX戦略の振り返りについて

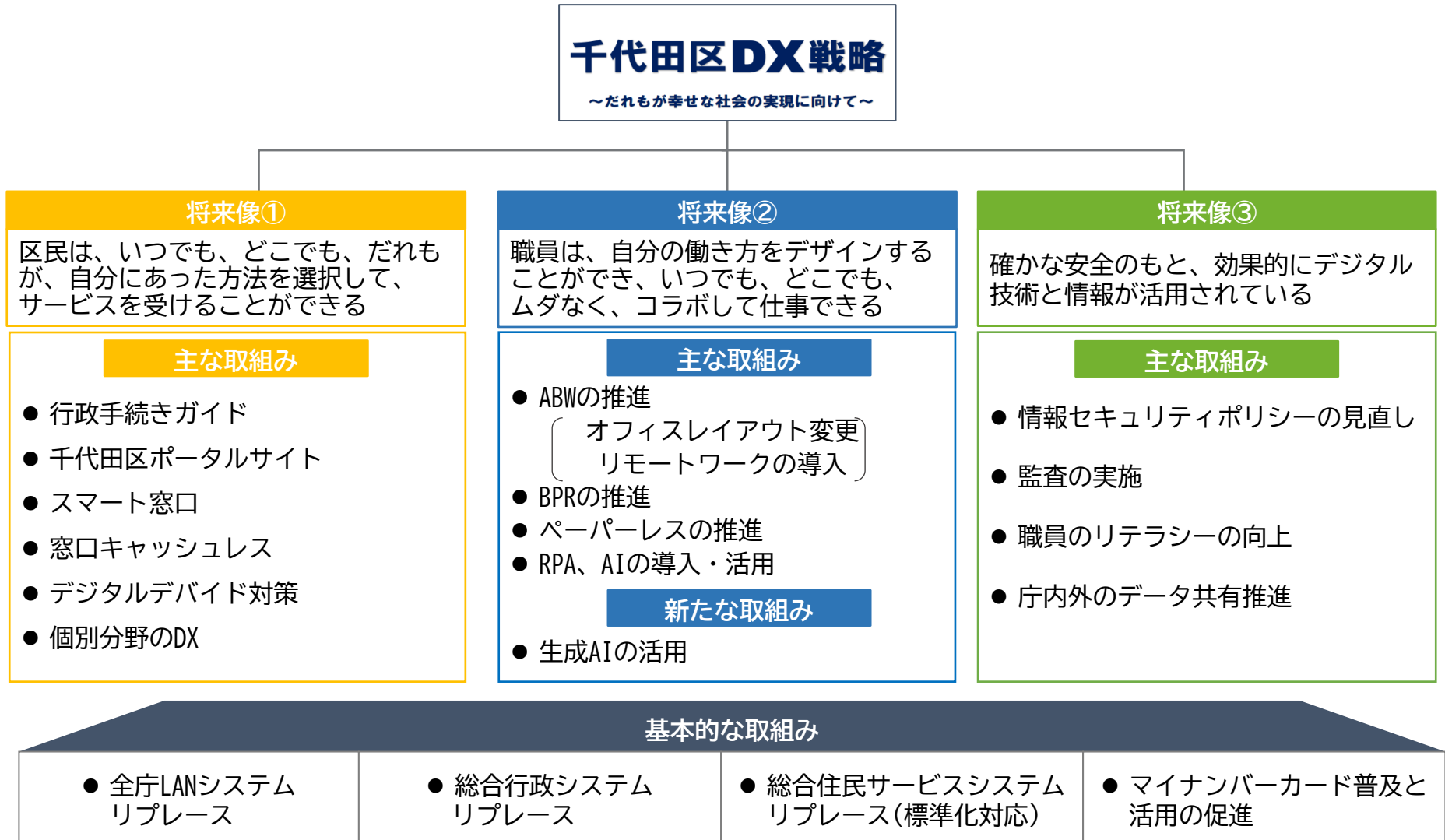
概要

- **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
- 改定に当たっては、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**



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



区のこれまでの取組み

約100手続、オンライン手続可能に



ポータルサイト登録者数：3,541人
オンライン申請等受付数：10,119件

～自分に合った方法を選択可能に～

必要な情報が探しやすい！



<手続ガイド>

297手続

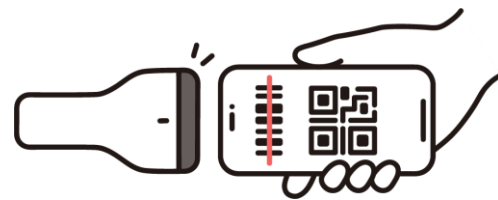
18,779アクセス 利用者満足度：4.06点



<粗大ごみチャットボット>

125件

約60手続、キャッシュレス決済可能に



<窓口キャッシュレス>

58手続、25,502回利用

<オンライン決済>

2手続（令和6年度中導入予定）

～自分に合った方法を選択可能に～

250人以上がスマホ教室等に参加

- ▶ スマホが苦手な人への支援としてスマホ講習会等を区役所等で開催

スマホ教室の満足度

やや不満、4名、3% 不満、0名、0%

やや満足、37名、28% 満足、90名、69%

満足度
96.9%



書かない窓口で手続を簡単に！



書かない窓口実験：3部署、680回処理
キオスク端末：総窓・出張所に導入

道路の損傷の補修等がスピーディーに！

<MyCityReport>

区民がスマホで道路の
損傷を報告
投稿数：533件



子どもたちに充実したICT教育を！

<千代田区GIGAスクール構想>
教育委員会が

「学校情報化先進地域」に、
区立学校全11校が
「学校情報化優良校」に！



区のこれまでの取組み

～ CRMの実現を目指した取組み ～

千代田区では、「区のサービスを漏れなくお届けしたい！」という思いから、**区民一人ひとりを個で捉えた「自治体版CRM」の実現**を、令和4年に策定したDX戦略でいち早くコンセプトとして掲げました。

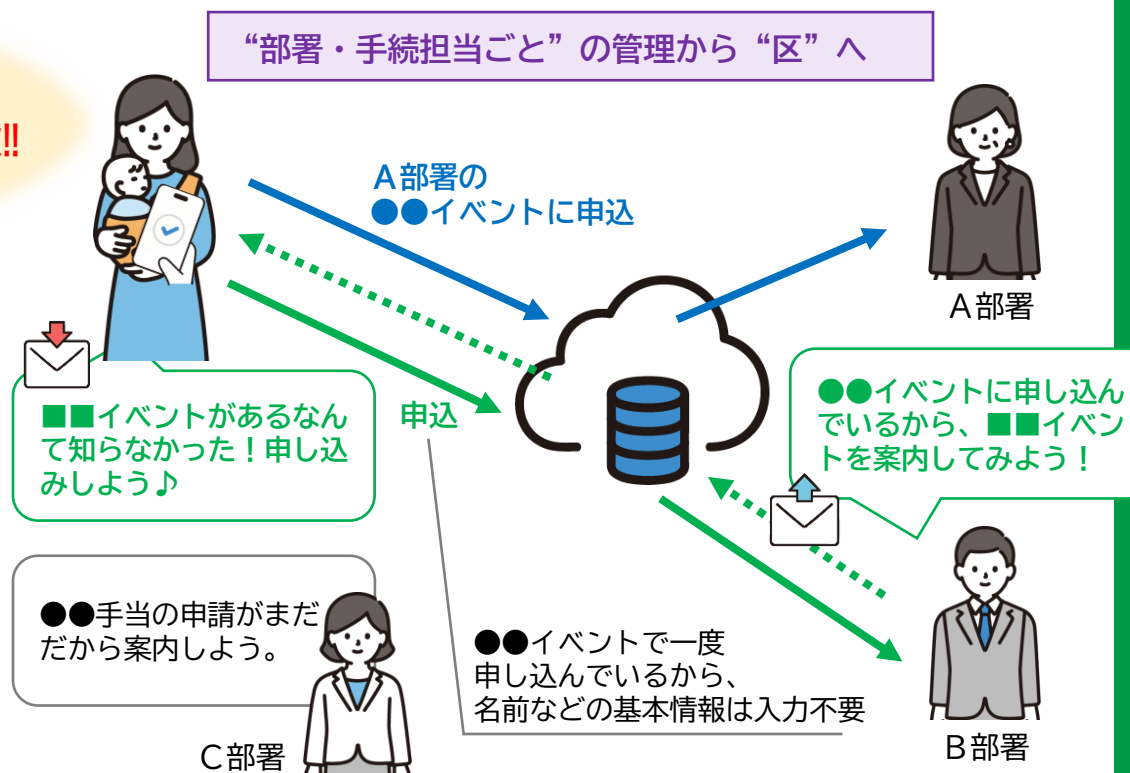
実現を目指し、**区独自のポータルサイトの運用を開始**しました。これは、オンラインで申請や予約ができるだけでなく、サービスを受ける個々の区民側の視点で、対象となるサービスや必要な手続きを集約し、**区民一人ひとりに合った情報をプッシュ型で案内**したり、過去の申請情報や基礎情報により手続きを簡略化するものです。

これらは令和3年度に20～30代の職員を中心としたプロジェクトチームでのアイデアを実現したものです。

ポータルサイトの登録者数は
開始から約1年間で**3,541人を突破!!**



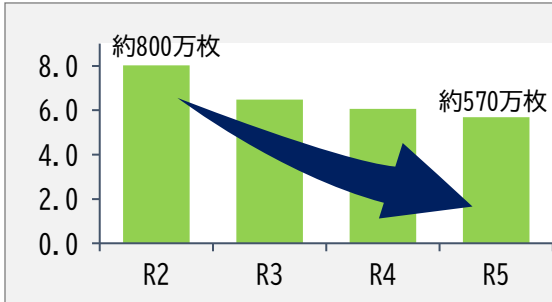
令和3年度プロジェクトチームでの検討



区のこれまでの取り組み

紙の印刷枚数を**30%削減!**

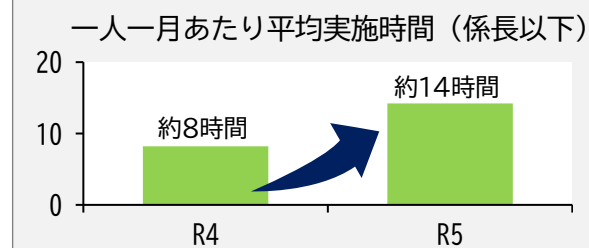
～デジタルワーク等に向けてペーパーレス推進～



印刷にかかる時間を約**38,000時間削減**
(1枚あたり1分削減と仮定した場合)

リモートワークの実施が**75%増!**

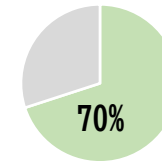
～ABW推進(働く場所・働き方をデザイン)～



	R3.2	R5.5	R6.7
専用端末 ライセンス	10台 20L	200台 210L	200台 1,000L

場所の変革で約**70%**が生産性向上を実感

～ABW推進(働く場所・働き方をデザイン)～



<生産性向上につながったか>

- 向上を実感している
- 向上を実感していない

(n:23)

AIやRPAで約**7,600時間**効率化

<生成AI活用(R6.5～8)>

登録者約300名、約15,000回利用、
約**2,500時間**削減(10分削減/回で試算)

<AI-OCR>

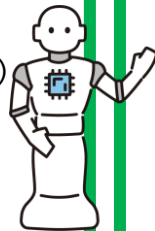
11課、約130,000項目読取(R6.8)

<その他のAI活用>

チャットボット、議事録:約**1,400時間**削減
(1回の利用で一定時間削減されるものとして試算)

<RPA>

16業務、約**3,700時間**削減/年(R6.8)



デジタル人材を育成!

関係研修を延べ**3,000名**以上受講

- ・BPR研修やセキュリティ研修
- ・プロジェクトチームでの検討
- ・DXサポーターズの活動 など

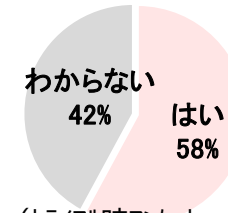


DXサポーターズ:DX推進役として全課に1名配置

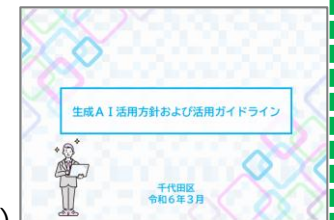
～生成AIの検討・導入～

- ▶ 生成AIの技術革新を踏まえ、令和5年度にトライアルを実施し、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
- ▶ **令和6年度導入**

生産性向上につながるか



(トライアル時アンケート、n:76)



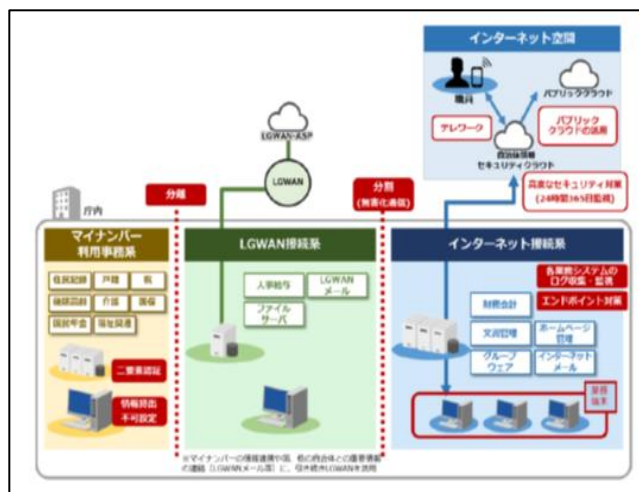
区のこれまでの取組み

基幹業務システムの標準化

- 「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
- 区では令和3年度から総務省が示す手順書に従い、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分析を実施し対応を検討
- 国が示すスケジュールから遅れる自治体やベンダーが存在する中、千代田区はスケジュールどおり標準化に対応するとともに、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た。

全庁LANシステムのリプレース

- 全庁LANシステムとは、区役所のネットワーク環境やパソコンなどのシステム
- 区では、オンライン手続き推進や、クラウド活用、リモートワーク、庁内外とのコラボレーションの活性化などを見据え、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
- 総務省が示す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提供や共有を推進



持ち運びしやすいパソコン・コミュニケーション基盤・業務ツール導入より、ペーパーレス化を推進

総合行政システムのリプレース

- 総合行政システムとは、「文書管理システム」や「財務会計システム」、「電子決裁システム」の内部事務系システムの総称です。
- 令和5年度にリプレースを行い、オンライン手続(インターネット)と内部事務のスムーズな連動を見据え、LGVAN環境からインターネット環境へとシステムを移行
- システムの運用・保守の全体最適化を図るために、「パッケージ導入」を前提に進め、カスタマイズを最小限とし、提供される機能に合わせてBPRを実施(仕事にシステムをあわせるのではなく、サービスに仕事をあわせていく考え方)

行政手続きガイド、ポータルサイト

R4・R5=決算額 R6=予算額

行政手続きガイドによる案内 (R4:1,630,200、R5:1,938,200、R6:3,676,200)

- 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**



実績：R6.9

対象手続き数
297手続き

累計アクセス数
18,779件

住民平均満足度
★★★★☆ **4.06**点

千代田区ポータルサイトの運営 (R4:55,527,560、R5:55,493,680、R6:100,100,000)

- 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

実績：R6.9

登録者数
3,541人

累計受付手続き件数
10,119件

公開手続き数
約100手続き

スマート窓口の推進、窓口キャッシュレス

R4・R5=決算額 R6=予算額

「書かない」窓口を実現！異動受付支援システムの導入 (R4:31,767,560、R5:3,210,240、R6:3,210,240)

- 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！

実績：R6.9

手続き累計処理件数

397件

導入窓口

2部署 (麴町、万世橋出張所)

何度も「書かせない」申請書作成支援システムの導入 (R4:165,000、R5:280,500、R6:847,000)

- 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

実績：R6.9

累計処理件数

283件

窓口キャッシュレス化の推進 (R4:8,624,627、R5:2,037,921、R6:3,623,920)

- 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

実績：R6.9

キャッシュレス利用率

17.1%

デジタルデバイス対策、個別分野の取組み

R4・R5=決算額 R6=予算額

概要

デジタルデバイス対策の推進 (R4:5,080,020、R5:一、R6:11,000,000)

○ 区民館や区民ホールにおいて、**スマホの講習会、相談会、イベント**を実施

開催実績

実績：R6.9

年度	回数	場所	参加人数
令和6年度	18回	区内6出張所	131名
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**スマホの講習会**、1対1で相談できる**相談会**、操作に慣れる**イベント**を開催。さらに、簡単な相談ができる**コールセンター**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」

(R4:820,240,487、R5:846,361,140、R6:890,833,000)



○ 「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（子ども）

(R4:20,937,441、R5:31,085,453、R6:6,960,800)

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**

実績：R6.9
園内業務支援システム
【登録者(在籍園児)数】
467人

個別分野の取組み③：教育委員会室及び教育委員会事務局のDX

(R4:一、R5:22,485,132、R6:2,597,320)

デジタル化推進に向けた環境整備

教育委員会室のデジタル環境を整備し、YouTubeで教育委員会の録画配信を実施

- ・教育委員会の定例会の様子を**YouTube**で配信
- ・会議の**完全ペーパーレス化**
- ・教育委員会事務局内の**ABW**を実施

実績：R6.9
■ **YouTube**アーカイブ18回分を視聴可能（令和6年9月時点）

戦略の振り返り

改定のポイント

個別分野の取組み

R4・R5=決算額 R6=予算額

概要

戦略の振り返り

改定のポイント

個別分野の取組み④：最新技術活用による教育提供と教職員の働き方改革（子ども）

(R4:一、R5:一、R6:97,684,000)

生成AIと次世代校務システム

九段中等教育学校において、区立校のモデルとして生成AIと次世代校務システムを導入

- ・生成AIで生徒の調べものの時間を短縮し、**生徒同士の対話等の時間が増加**し、深い学びの実現が図られている
- ・次世代校務システムより多様なデータの活用・分析を進めることで、生徒への**きめ細やかな指導の充実**や、支援を要する生徒の早期発見・支援、**教職員の働き方改革**を進めている

個別分野の取組み⑤：保育現場の研修体制を強化（子ども）

(R4:一、R5:1,380,170、R6:6,142,400)

映像研修

区内保育施設の職員向けに、民間事業者と連携した映像研修を新たに作成

- ・場所や時間に制限されない研修の導入により保育施設の**人材育成を支援**し、保育の質を向上

・区内の44施設に対し
354講座を配信中
(令和6年9月時点)

個別分野の取組み⑥：3密を見える化して不安を解消（保健福祉）

(R4:1,320,000、R5:一、R6:一)

実績：R6.9

3密見える化

3密（密閉、密集、密接）の状況を見える化するため、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

個別分野の取組み

R4・R5=決算額 R6=予算額

概要

戦略の振り返り

改定のポイント

個別分野の取組み⑦：区民歯科健診のペーパーレス化に向けた第一歩！（保健福祉） (R4:一、R5:495,000、R6:2,000,000)

区民歯科健診のデジタル化推進
歯科健診のペーパーレス化を推進

・区内の歯科医療機関で歯科健診のペーパーレス化実証実験を開始

個別分野の取組み⑧：障害者の新たな就労機会創出事業（保健福祉） (R4:一、R5:一、R6:7,000,000)

分身ロボットOriHime
障害者の方が遠隔から受付や案内業務に従事できる分身ロボットOriHimeを導入

・外出困難な重度障害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を創出**

・**障害者福祉センターえみふるに設置中**

個別分野の取組み⑨：高齢者の健康データ利活用・EBPM（保健福祉） (R4:一、R5:一、R6:一)

KDBシステムデータ分析
国民健康保険等の被保険者の医療情報等を活用し、地域の健康課題を明確化

・国保データベース（KDB）で区内の統計情報や個人の**健康データを分析**
・**健康状態悪化の予防**をアプローチ

個別分野の取組み⑩：コンビニ交付をもっと身近に！（窓口） (R4:25,460,288、R5:49,258,176、R6:58,566,000)

証明書コンビニ交付サービス利活用促進
・全国のコンビニエンスストアのキオスク端末でマイナンバーカードを使用して、住民票の写し等の公的証明書を取得できるサービスを実施。
・区役所本庁舎及び全出張所に同じキオスク端末を設置し、窓口業務の迅速化・効率化を図ります。

・発行までの所要時間が短縮され、申請書の記入が不要となるほか、早朝や夜間、休日にも取得できるなど、**利便性が向上**
・**手数料が安くなり**、利用の動機付けを強化

・コンビニ交付による証明書発行数

R4	28,948通
R5	47,984通
R6(9月末時点)	26,790通

個別分野の取組み

R4・R5=決算額 R6=予算額

概要

個別分野の取組み⑪：ボート場の待ち時間を短縮（観光）（R5観桜期経費:499,400、R6観桜期経費:555,500）

実績：R5観桜期

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

個別分野の取組み⑫：区民がスマホで道路の損傷を直接報告（まちづくり）（R4:280,800、R5:280,000、R6:280,800）

実績：R6.9

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】
533件

個別分野の取組み⑬：チャット形式でごみの出し方がわかる！（環境）（R4:61,623,100、R5:29,298,456、R6:30,157,000）

実績：R6.9

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
125件 / 3,260件
【チャットボットによる予約数】 【総予約数】

個別分野の取組み⑭：59万人の帰宅困難者対策を強化！（防災）（R4:—、R5:407,000、R6:737,000）

大丸有地区 災害ダッシュボード
帰宅困難者等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**二次元コード設置**
- 英語表示も対応**

戦略の振り返り

改定のポイント

ワークプレイス、BPR、ペーパーレス

R4・R5=決算額 R6=予算額

概要

ワークプレイスの変革 (R4:36,051,301、R5:13,097,315、R6:27,924,010)

ABWIについて


ワークプレイスの変革

- ・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



After

職員アンケートで約70%が生産性向上を実感

<生産性向上につながったか>

- 向上を実感している
- 向上を実感していない

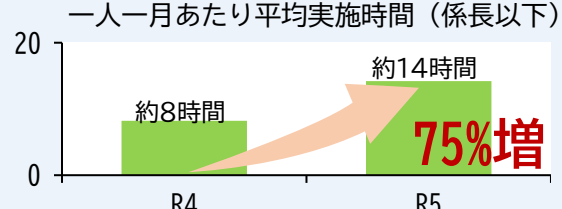
70%

(n:23)

リモートワークの推進 (R4:41,875,389、R5:62,206,494、R6:119,900,030)

	令和3年 2月	令和5年 5月	令和6年 7月
端末台数	10台	200台	200台
ライセンス (LIC)数	20LIC	210LIC	1,000LIC

一人一月あたり平均実施時間 (係長以下)



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 (R4:16,830,000、R5:19,700,000、R6:16,500,000)

○ 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

保険年金課
高額療養費支給事務についてBPRを実施

実績：R6.9

BPR研修参加者数 **127人**

BPR検討数 **のべ60業務以上**

削減率

▲ **25%**

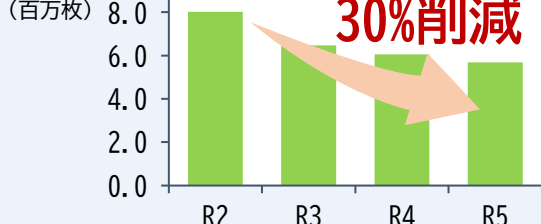
削減率

▲ **32%**

ペーパーレスの推進 (R4:2,862,134、R5:7,529,181、R6:13,750,000)

○ 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

戦略の振り返り

改定のポイント

オンライン学習、生成AI活用

R4・R5=決算額 R6=予算額

オンライン学習プラットフォームの試行導入 (R4:-、R5:- R6:5,500,000)

○ DX人材育成におけるDXリテラシー向上や、職員の新たな知識・スキル習得支援を目的として、全管理職及び各課から選抜した職員（DXサポーターズ）を対象にオンライン学習プラットフォーム（Udemy business）を試行導入



※「Udemy business HP」より

職員のDXリテラシーの向上やスキルアップを推進。管理職については、組織統率・人材育成の観点からもスキル向上を図る。

AI・RPA等による業務効率化 (R4:-、R5:10,251,520、R6:20,285,880) 実績：R6.8時点

○ 職員の生産性を高めるために、区では積極的にAI・RPA活用を進めています。特にAIについては「生成AI活用方針および活用ガイドライン」の作成、令和6年度においては活用検討PTを組織し、その活用を積極的に推進しています。

AI-OCR

画像データから文字情報を自動抽出。

11課、約130,000項目読取

RPA

専用ソフトウェアにより、予め設定したプログラムに従い PC 操作を自動化

16業務、約3,700時間削減/年

AIチャットボット・議事録

職員間の問い合わせ対応や議事録作成を自動化。

約1,400時間削減

生成AI

文章・画像生成や要約機能を活用することで業務効率化。

約2,500時間削減（10分削減/回で試算）

職員の業務効率化や生産性の向上が高まり、その分区民サービスに費やす時間の総量が増加します。

概要

戦略の振り返り

改定のポイント

情報セキュリティポリシーの見直し等

R4・R5=決算額 R6=予算額

情報セキュリティポリシーの見直し (R4:ー、R5:ー、R6:ー)

- 「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 (R4:11,616,000、R5:12,760,000、R6:33,740,000)

- 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
- CIS0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 (R4:3,872,000、R5:5,016,000、R6:16,770,000)

- 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 (R4:ー、R5:362,709、R6:3,363,000)

- 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

システムリプレース、庁内無線LAN

R4・R5=決算額 R6=予算額

概要

戦略の振り返り

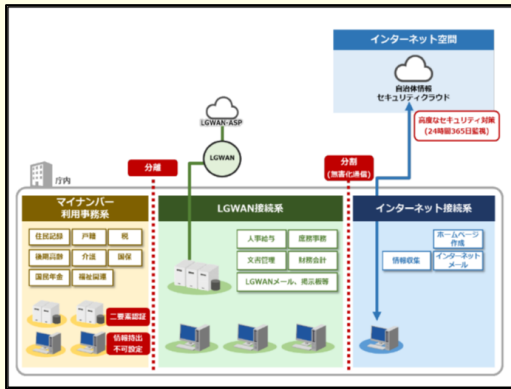
改定のポイント

主要3システムリプレース (R4:1,009,724,342、R5:139,204,557、R6:19,954,000)

○ 総務省が示す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

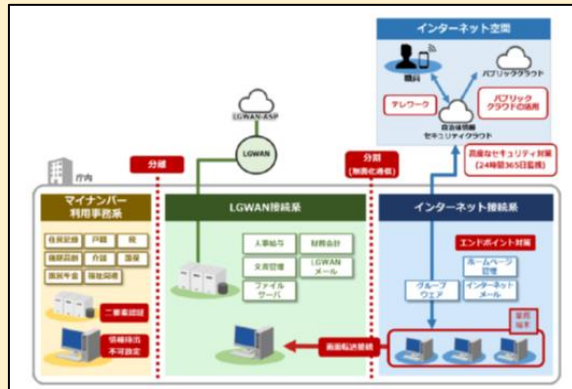
～2022(令和4)年度

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



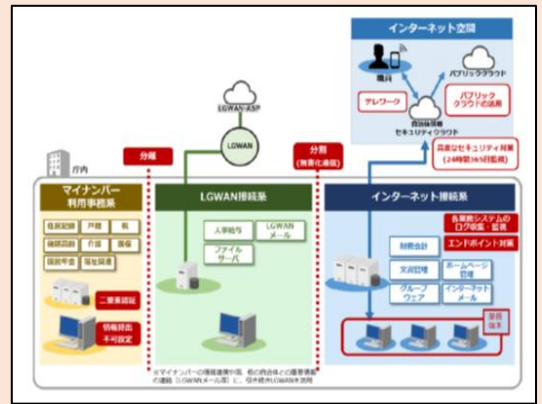
2023(令和5)年度

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



庁内無線LAN (R4:11,506,668、R5:10,082,184、R6:11,379,000)

・ 242台設置 (本庁舎：105台、庁外拠点：137台)

デジタル活用提案制度

令和6年度、地域とともにDXを進める「デジタル活用提案制度」を実施

- 令和5年度に、DX戦略の中間年の振り返りを行い、デジタル化に対する区民満足度が低い(区民世論調査)という課題と、3万を超える事業者や大学などの様々な主体が活発に活動しているという区の強みを踏まえ実施
- 情報を理解しやすくし、課題や問題点に対する共通した認識を持つことで、効率的・効果的な施策検討を可能にするため、あわせて区DXの取組みを集約し区HPで見える化

目的

- ▶ 地域が主役となり、地域の課題をデジタルの活用で解決

制度概要

- ▶ 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・施策の検討に反映
- ▶ 「区内在住・在勤・在学」、「区内に拠点を有する企業・団体・学校等」が対象



たくさんの応募と投票、
ありがとうございました。



約 **100** 件の提案

約 **1,700** 票 の区民投票

※一人3票まで投票可能

D X推進における現状と課題

成果 まとめ

- ▶ 行政手続きのオンライン化やスマート窓口などの「区民の利便性向上」と、AIやRPA活用といった「職員の生産性向上」の観点から、幅広く取組みを実施し一定の成果
- ▶ 中間年（令和5年度）に振り返りを行い、課題を踏まえて「デジタル活用提案制度」などを実施するとともに、技術動向を踏まえて「生成AI」のトライアルを実施

主な 課題

- ▶ 区民の利便性や職員の生産性向上の取組みを幅広く実施しているものの、**試行実施含め部分的な実施が多い**ため、これまでの取組みを踏まえた**展開フェーズに進んでいく必要**
- ▶ 今後想定される、**業務量増・労働力減のギャップ**に対応し、質の高い行政サービスを安定的に提供していくための一つの手段として、デジタル技術活用による**生産性向上により一層取り組む必要**

- ▶ デジタル社会の一層の進展が想定される中で、強かに区民サービスを向上していくため、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であり、**人材育成が重要**
- ▶ クラウドを含め様々なデジタル技術の活用が増えていくことを想定し、職員の働きやすと強固なセキュリティ対策を両立する**環境を整備**していく必要

- ▶ デジタル化に対する区民満足度が低く、3万を超える事業者や大学などの様々な主体が活発に活動しているという区の強みを活かしていきれていない
- ▶ これまでの取組みは、区民の利便性や職員の生産性向上が中心であり、それらに留まらない、区民の暮らしをより良くし、生活の質の向上を実感できるDXを進める必要

➡ **地域のスマート化**を推進していく必要

改定に向けて

主な課題と対応

既存の取組みの拡充

- ▶ 手続きのオンライン化など、目標値や指標を設定し、部分実施から展開フェーズへ

職員の生産性向上

- ▶ 生成A Iの効果的な活用やワークプレイス変革等を区役所全体で進めるとともに、ネットワーク環境などの業務環境とあわせて検討することで、職員の生産性を向上

デジタル人材育成

- ▶ 求められる人材像とスキルを改定する戦略の中で明確化

業務環境・セキュリティ

- ▶ クラウドや外部サービスの活用促進に取り組むとともに、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、新たな業務環境を検討

地域のスマート化推進

- ▶ 改定する戦略で「地域のスマート化」を定義し、強力に推進
- ▶ 区民や企業、大学などの様々な活動主体とDXを進めるとともに、デジタルによる地域経済活性化やデータ利活用といった区民生活をより良くする取組みを推進

デジタル活用提案制度の進捗状況について

1 目的

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

2 応募件数

95件

3 区民投票の概要

庁内審査を行い、7件の提案について区民投票を実施

投票期間：令和6年8月5日～9月20日

投票方法：オンラインまたは区施設での紙による投票

対象：満18歳以上の区民

投票可能数：1人3票まで

4 投票結果

665人・1,669票

提案名	票数
デジタル書面送付サービス	373
スクールカレンダーの iCalendar 形式での公開	290
地域住民・保護者支援による学校現場における IT ツール活用	280
千代田区営アプリ「ちよログ」	215
デジタルマップを通じた千代田区の魅力の発信	192
Chiyoda AI Helpdesk	184
Metaverse Museum	135

5 採用案

- ・デジタル書面送付サービス
- ・スクールカレンダーの iCalendar 形式での公開

6 今後の流れ

- ・区民投票の結果を踏まえ予算化を検討
- ・令和7年第1回千代田区議会定例会にて予算案の審議

ガバメントクラウド早期移行団体検証事業への採択について

■ ガバメントクラウド早期移行団体検証事業とは

- 現行システムからの円滑なデータ移行・ガバメントクラウド上のシステムへの連携を実現するとともに、業務全体の運用コストの適正化につなげるため、早期にガバメントクラウドへ移行し、国が行う検証等の取組に積極的に参加する団体を公募
- 区では、令和6年度第三回公募に応募し、事業計画書等を提出。デジタル庁より、9月20日付にて採択の通知
※ 第三回採択団体数:281団体(令和6年10月15日時点)

■ 移行検証対象システム

- 区における標準化対象業務のうち、生活保護・戸籍・戸籍附票を除くすべてのシステム

■ ガバメントクラウド利用開始時期

- 令和6年10月(令和6年度のガバメントクラウド利用料は国負担)

■ 今後の対応

- 令和6年度は、ガバメントクラウドの環境構築、クラウドまでの接続回線敷設、国への検証事業結果報告などを実施
- 令和7年度は、早期に標準準拠システムの各種検証、移行リハーサルの実施を行うなど、年度内での本番移行に向けた準備を実施

<スケジュール>

令和6年度				令和7年度			
1Q	2Q	3Q	4Q	1Q	2Q	3Q	4Q
国の動向を踏まえた各種検討・協議							
		ガバメントクラウド環境構築 回線敷設		仮移行、各種検証、移行リハーサル、本番移行			
			検証結果・進捗報告				