

# デジタル・トランスフォーメーション特別委員会

令和7年3月13日

## 1 報告事項

(1) 千代田区DX戦略（素案）に対するパブリックコメントの結果について 【資料】

(2) 令和7年度における区民参加型デジタルプロジェクトについて 【資料】

(3) 情報セキュリティの取組みについて 【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（素案）に対するパブリックコメントの結果について

### 1 パブリックコメントの概要

- 区は、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DXの推進」を目指し、さまざまな取組みを推進
- DX戦略の期間満了を迎え、社会動向やこれまでの区の実施における課題などを踏まえて、DX戦略を改定するにあたり、意見公募を実施

募集期間：令和7年1月5日～1月20日

募集方法：持参、郵送、ファクス、電子メール、区HP送信フォーム

周知方法：広報千代田1月5日号、区ホームページ、デジタル政策課窓口、区役所2階区政情報コーナー、各出張所窓口

### 2 実施結果

提出者数：12名

意見と区の方針：資料1-2のとおり

### 3 今後の予定

令和7年4月 改定

※広報千代田4月5日号、区ホームページで周知予定

千代田区 DX 戦略（素案）に対するご意見と区の方針

No.	該当箇所	意見内容	回答案
1	全体	<p>東京共同電子申請・届出サービスが 2025 年 3 月で終了となるそうですが、千代田区はどういったサービスを導入する予定でしょうか？</p> <p>区への問い合わせ、意見公募（パブリックコメント）などでは、千代田区民になりすまして意見提出などができてしまう現状は問題だと思えます。なりすましなどが容易にできないように、マイナンバーカードを用いた本人認証を行って初めて各種手続きができるように前提を変えていただきたいと思います。</p> <p>また、千代田区内の医療機関に、マイナ保険証の代わりとなる「資格確認書」を用いて受診する人が出てくることと思えます。しかしながら、「資格確認書」は IC チップも顔写真もなく、平将明デジタル相も偽造が容易であると認めています。なりすましによる不正請求などを防ぐためにも、あらゆる手続きを偽造不可能なマイナンバーカードを用いるように前提を変えてください。<a href="https://www.tokyo-np.co.jp/article/370183">https://www.tokyo-np.co.jp/article/370183</a></p>	<p>現在、オンライン手続きの推進にあたりましては、マイナンバーカードを用いた本人認証の機能を有するシステムを主として活用しています。今後も、オンラインで行う手続きの性質などに応じて、適切な本人確認を行いオンライン化を進めてまいります。</p>
2	重点方針と取組み	<p>いつも千代田区行政にはきめ細かい対応をいただきまして深く感謝しております。</p> <p>私は 2024 年度から 3 年間、千代田区介護保険運営協議会の区民委員をしております。</p> <p>いま介護職人材不足（いわゆる介護崩壊）は全国で問題になっておりますが、介護職自体が高齢化するなか問題はさらに深刻になりつつあるようです。特に千代田区では区内に在住する介護職の方が極めて限られており、その確保や離職防止が大変な状況と伺っております。</p> <p>今回ご提示いただきました案では、「データ利活用関連②－高齢者の保健事業と介護予防等の一体的実施事業」が記載されておりますが、介護・看護業務や医療業務自体の DX 化によるサポート、パソコンが使えない高齢者も考慮した在宅介護・看護・在宅医療に向けての DX 活用によるサポートにも、より踏み込んで具体的な施策の検討と推進・実施を記載いただきたくご検討いただければと存じます。</p> <p>また高齢者やその家族から介護職・看護職・関係者へのハラスメント（いわゆるパシエント・ハラスメント）防止についても DX 活用が有効かと存じます。東京都で 2025 年 4 月からカスタマー・ハラスメント防止条例が施行されると存じますが、介護・医療施設内だけでなく在宅においても DX（例えばモバイルカメラやマイク等）を活用した防止施策の検討・推進も、介護対象者の人権を考慮しつつ実施していくことも必要ではないかと存じます。そのことで介護職・看護職等の人材確保や退職防止につながる面もあるかと存じます。</p> <p>また例えば 8050 問題等で家族から高齢者が虐待を受けたり、高齢者等がセルフネグレクトで自暴自棄になったり近隣に迷惑をかけたりする問題も同地区で発生していると伺っておりますが、DX 活用で防止することも検討対象となりえるかと存じます。単に介護予防・認知予防だけではなく、介護業務や看護業務、医療業務そのもののサポートや、認知になってからの在宅を含めた生活の安定確保、ハラスメント・ネグレクト防止にも DX が活用できるのではないかと存じますのでご検討いただければと存じます。</p>	<p>個別事業に関わる提案内容については担当部署に共有し、今後、具体的な取組みを検討し進めていく上での参考にさせていただきます。</p>
3	重点方針と取組み	<p>町会（会員減少、祭事等の担い手不足及び高齢化）、商店街（会員減少、盆踊り等イベントの担い手不足及び高齢化）等の地域課題解決の為、「デジタル地域通貨・デジタルポイント」は「ボランティアポイント」を着けて是非推し進めていただきたいと思います。また、もっと単純な事で、杉並区のように区の HP に町会の PR、共通の町会加入申込書（紙及びオンライン）、会計で使える Excel シートを掲載して頂きたいです。</p> <p>次に、当町会の会費は各家庭に振込用紙を送付して会員様に振り込んでいただいているのですが、他の町会では班長さんが回収しに回っている所もあると聞きます。（区外の話なので千代田区でまだそのような町会があるかは分かりません）祭事の寄付金集めもそうなのですが、会費回収というものが「もし役員が回ってきたらやりたくない」と言われ、加入のネックにもなっています。それを DX で解決できないか是非ご検討いただきたいと思います。</p> <p>また、DX で各商店街を広く定期的に PR できたらありがたいです。（今月はラーメン、来月はカレーなど定期的に特集を組んで）</p> <p>以上何卒宜しくお願い致します。</p>	<p>個別事業に関わる提案内容については担当部署に共有し、今後、具体的な取組みを検討し進めていく上での参考にさせていただきます。</p>
4	重点方針と取組み	<p>消費生活相談をメール・ウェブフォーム等で受付していただきたいと思います。</p> <p>昨今、インターネットの普及や生成 AI の登場などで、世界中から日本国内在住者に対して容易に詐欺などができてしまう世の中になりました。被害を最小限に食い止めるためには、一刻も早い対応が必要になります。電話が区役所に赴いて初めて相談ができるという体制の場合、平日日中以外の時間は相談できず、平日の日中が忙しい人や電話代を気にする人はなかなか相談できません。</p> <p>メール・ウェブフォームであれば、365 日 24 時間いつでも相談の受付ができ、悪質な事業者名、サイト名、URL などを正確に伝えてもらうことが可能であり、相談員の方が相談内容を読み込み状況を把握した上で正確な案内ができると思えます。</p>	<p>個別事業に関わる提案内容については担当部署に共有し、今後、具体的な取組みを検討し進めていく上での参考にさせていただきます。</p>

No.	該当箇所	意見内容	回答案
5	基本的な考え方 重点方針と取組み	<p>千代田区 DX 戦略（素案）（PDF：7,246KB）より</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>資料がとてもわかりにくい。現状分析を行い、課題を抽出、過去の取り組みに対する分析と評価、分析・評価を踏まえた現在の課題との整合性と差分、課題に対する今後の方針との整合性などがわかりにくい、またはこれらの流れが成立していません。</li> <li>過去に取り組んできたデジタル化対策の定量的な分析と評価がありません。そのため今後の方針や施策の妥当性にも踏み込んでいません。言い換えると PDCA を行なっていないので、今後取り組もうとしている様々な施策についても、税金を投入することの妥当性が評価できていません。実績を定量的に評価できなければ、施策の継続・中止の判断はできないので、真っ先にやるべきだと思います。 「区のこれまでの取り組み(3)成果①～④」は、数値（事務処理数、削減割合、削減時間など）は出していますが、分析、特に投入した税金に対する効果を定量的に分析し、評価していないため施策の妥当性が客観的に判断できていません。 ・オンライン申請手続き 10,119 件は、全申請手続きの何%にあたるのか？ ・手続きガイド 18,779 アクセスとはこれまでどのような対面業務に該当し、その対面業務時の処理数に対して何%を占めるのか？ ・窓口キャッシュレス 25,502 回は全支払処理の何%を占めるのか？ ・スマホ教室 450 人参加が、どう行政手続きのデジタル化に寄与したのか？ ・道路の損傷報告 533 件を行なった実人数は？（限られた人間が複数回報告しているかどうか。その上で税と効果が妥当か評価する） ・GIGA スクール構想に至っては、子供の教育効果について言及せず、先進地域になった、優良校になった、という称号をアピールするという見当違いな内容。 ・印刷にかかる時間 38000 時間削減が、1 枚当たり 1 分という仮定で算出したのは過大だと判断します。印刷前の各種作業はペーパーレスしても同様ですので、単純に印刷時間だけで算出すればよいはず。たとえば自席で印刷ボタンを押し、複合機まで歩き、ID カードで個人を認識させて印刷、という手順だと仮定します。そうすると、長くて 1 枚当たり 30 秒程度と推定します。また複数枚を出力するならば 1 枚当たりの所要時間はさらに短縮されます。 ・リモートワークは何の効果も測っているのか不明です。 ・生成 AI に行政文書を読み取らせていることについて、情報の秘匿性保持を踏まえると、そもそも問題ないのかという疑問が湧きます。</li> <li>「デジタルとリアル融合」(P.34)での『『温もり』や『人間味』を感じてもらえることを大切に』するとの方針について 下段の3つの具体例は、デジタル化の推進をするときに『温もり』や『人間味』を感じてもらえる、ことを意図していると読み取れます。デジタル化を推進するときにそのような情緒を大切にすることは、あまり意味がありません。行政支援や行政手続きのなかに「温もり」「人間味」を感じることが、行政と生活とのつながりを実感する上で必要です。経験上それらはデジタルでは不可能、または対面以上に時間と手間をかけなければオンラインでは実現できません。デジタルはあくまで補助的な手段にしかかなり得ません。たとえば対面での業務を円滑に漏れなく行うため、またヒューマンエラーを防止するためです。(夫のDVから逃げて引っ越したのに、行政が手続きを失念していたため夫に知られてしまった、という例がありますよね)</li> <li>具体的施策は多岐に渡って披瀝されていますが、各施策ごとの需要が不明です。少なくとも必要性については、深く検討した上で述べられるべきではないでしょうか。そうしなければ、投入する予算の裏付けや必要性についての判断ができません。</li> <li>スクールカレンダーの電子化(P.46)は無意味です。カレンダーに限らず、学校からの情報は家族で共有する特徴があります。貼っておけばいつでもパッと全体の情報が目に入るプリントはこの特徴に対して有効です。一方で電子化されると一人一人がスマホなどで見ることとなります。そうすると情報共有、スケジュール調整で紙に劣ります。また、いちいちスマホを持ち出してアプリを起動し、ファイルを選択して開くという手間が増加します。さらに書き込みも手書きほど自由にできないことが予想されます。スマホは画面が小さいので目に入る情報量が少なく、読むのに時間がかかります。タブレットはさらに取り扱いが面倒です。学校行事以外の仕事やプライベートなスケジュールを総合的に管理して生活していくので、スクールカレンダーを独自に電子化しても全く役に立たないと思います。以上の理由から、少なくともスクールカレンダーの電子化は有用ではないと強く判断し、予算取り下げを要望します。</li> <li>災害時対応におけるDX(P.57)は、電気が止まれば機能しないのではないのでしょうか。東日本大震災で被災地は電気が止まり、行政の電子システムは全く機能しませんでした。結果、紙とペンを使い、人海戦術で様々な情報を集め、整理し、発信していました。つまり電気と通信が止まったときにどう運用するのかという仕組みが作れない限り、この施策は実現不可能です。なお、このような極限状態での運用を想定していないならば、最初から電子化はやめ、別な方法を考えて備えるべきです。</li> <li>職員の生産性(P.59)は経験上、電子化よりも組織風土が大いに関係します。上長のこだわりのために何度も文書を作り直すとか、業務手順の明確化・標準化をしないために業務の流れがスムーズにならない、などです。「自分の働き方をデザインする」とありますが意味不明です。「コラボ」とは具体的に何を想定しているのでしょうか。「働き方」とは何を指しているのでしょうか。なおデジタル化しても一人当たりの業務量は減らないはず。電子化で業務負荷が減ったとしても、減った分職員が減らされるだけでしょう。残念ながら納税者や議会はそのような要求をしたいと思います。</li> <li>生成AI活用ー教育現場での活用(P.61)は、人間の探究活動のレベルを低下させるのでやめるべきだと思います。様々な情報を集めて整理し、総合的に分析し、考え、結論を見出すという一連の作業は、学生、社会人で必要とされる基本的な能力です。情報の確らしさを判断する能力もこれらの作業で培われます。ところが情報を集める、分析する、という作業をAIにさせると、これらの訓練ができなくなります。そうすると正しい情報を選別できず、結果として偏った思考に安易に染まる可能性を高めます。</li> <li>デジタル化を推進する場合、その周知と、操作性やユーザビリティの向上を継続的に行う、ということも施策に含んだ方が良いと考えます。知らなければ使わないし、どこにあるのか分からなければ使えないし、操作性が悪ければ使わなくなるからです。</li> </ol>	<p>過去の取り組みの分析につきましては、効果や実績などをできるだけ数値化し、あわせて決算額を記載しまとめたところでございますが、精緻な数値化が困難なものなどもあり、不足している点についてはご指摘のとおりです。今後、それぞれの事業を具体的に実施していく中で、いただいたご意見も参考にし、評価・分析の視点を強化するとともに、需要や必要性を踏まえて実施してまいります。また、個別事業に関わる提案内容については担当部署に共有し、今後、具体的な取組みを検討し進めていく上での参考にさせていただきます。</p> <p>『温もり』や『人間味』については、デジタルが苦手な方もいらっしゃる中で、行政として、誰もがデジタル化の恩恵を享受できるように取り組む必要性や、対面の大切さを踏まえた考え方になります。</p> <p>職員の生産性向上については、労働力人口が減少していく中で、質の高い区民サービスを継続的に提供していくために重要だと考えています。業務の進め方の抜本的な見直し、部門間での連携の強化、紙・場所に捉われないなど、これまでの働き方にとらわれることなく、見直していく必要があると考えています。周知を行うこと、利用しやすいものにすることは当然のことですが、ご意見も踏まえ、より一層徹底してまいります。</p>

No.	該当箇所	意見内容	回答案
6	重点方針と取組み	<p>利便性というところでいかがなものかと感じるのは、千代田区立スポーツセンターの施設予約サイトです。もう少し階層の改善等できるのではないのでしょうか？深いので使いにくいと感じます。また、個人開放案内が PDF なので、スマホだとダウンロードをする必要があり、不要なファイルがたまるため、WEB ブラウザで閲覧できるとありがたいです。宜しくお願い致します。</p>	<p>個別事業に関わる提案内容については担当部署に共有し、今後、具体的な取組みを検討し進めていく上での参考にさせていただきます。</p>
7	全体重点方針と取組み	<ul style="list-style-type: none"> <li>・概ね素案はよくできていると思います。素晴らしいです。以下3点だけ気になりました。</li> <li>・素案に「独自」という文言がほぼ無い点が気になりました。千代田区は東京及び日本の中心に位置する唯一無二の特徴的な区であるため、区独自のデジタルサービスの形成を、広くアイデアを募りながら図って行く方針を盛り込むとより良いのではと思いました。</li> <li>・スマートシティの実現には、見落としがちですが、スマートホームの実現も必要になります。町だけでなく家もスマートにしないとけません。普及が広がっているスマートホーム機器（スマートテレビや音声アシスタント）の活用と普及促進を素案に盛り込んだ方が良いでしょう。</li> </ul> <p>①インターネットとアプリが利用可能なスマートテレビ（音声アシスタントも内蔵）を活用するとしたら、テレビが区役所になります。スマホのカメラやマイナンバーカード読み取り機能・決済機能と連携可能で、千代田区のスマート窓口のあり方も見えてくると思います。</p> <p>②アレクサ等の音声アシスタント機器は、決まった時間にラジコのNHKニュースを放送する機能もあるため、千代田区版のネットラジオ開設、プッシュ型の情報配信も可能です。警報や注意報のお知らせにも使えるかも知れません。</p> <p>③高齢者の見守りにもスマートホーム機器のオンラインインターホン（Amazon の Ring 等）があれば、来客や出入りの自動録画、在宅や不在の確認ができて非常に便利です。</p> <p>以上のとおり商品やサービスは整い始めているため、行政が推進すれば更に普及が進むはずで。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ペーパーレス推進における K P I については、書面郵送数の削減量、民間へ発注するチラシ印刷枚数の削減量も、盛り込むべきだと思います。まちみらい千代田等の千代田区関連の外郭団体でチラシ印刷だけは毎年予算消化率 1 0 0 % だったりします。是正すべきです。</li> </ul>	<p>広くアイデアを募っていくというご指摘につきましては重要な視点と考えております。そのため、2 ページのミッションでは、地域とともに未来を創造していくという想いを記載し、また、重点方針 2 「地域のスマート化を推進する」で地域とともにデジタル化を推進していく方針としております。</p> <p>素案に未掲載の取組みも実施してまいりますので、ご提案のスマートホームにつきましても今後の検討材料とさせていただきます。</p> <p>ペーパーレスに係る K P I のご提案については、今後、具体的な取組みの推進や進捗管理を行っていく上での参考とさせていただきます。</p>

No.	該当箇所	意見内容	回答案
8	重点方針と取組み	<p>将来像2の欄の新たな取り組みとして生成AIの活用があるが、これは止めるべきである。理由は大きく分けて2点。</p> <p>1つ目は道具として不完全であり、使用した際のリスクが大きいこと。</p> <p>2つ目は現状の生成AIを使用したツールは人権を侵害して作られたものだからである。</p> <p>まず1つ目の道具として不完全である点について生成AIは言い換えれば「生成型検索ツール」である。入力されたプロンプトの答えと推測されるものにできるだけ近い回答を膨大なデータベースから合成し、生成して表示する。この合成された答えは残念ながら入力されるたびに変わってしまう。つまり再現性が無いのである。同じような内容にはなれど、確実に同じ答えは返ってこない。これは業務補助の道具として致命的かつ重大な欠点である。何か問題が発生した際、どうしてそのような問題が起きたのか、その答えが出力されてしまったのかを振り返ることができない。対策ができないのである。現状のデジタルツールが信用されている理由は、aと入力されれば100%bと出力する、その再現性にある。同時に、問題が起きた場合でも問題の再現ができるわけであり、原因究明が可能となる。しかしながら、生成AIでは再現性がないため、原因究明のための再現ができない。そして間違いなく正確に業務を遂行したという確証も担保できないのである。再現性がないため、正確にプロンプトを入力したとしても回答が再現できないからである。また、誰が入力したとしても入力内容が同じなのであれば同じ動きをするのがデジタルツールの強みであるはずなのに、生成AIではそれが無い。不正確な内容が毎回出力されてしまうようでは業務の正確性・信頼性が揺らいでしまう。そして、もう一つ道具として重大な欠点がある。嘘をつくのである。生成AIはハレーションを起こすことはとても有名な事実である。しかも、それをもっともらしく答えとして出力してくる。嘘に真実味を持たせる最も有効な手段は真実に織り交ぜることだが、生成AIはまさにそれをやってくる。むしろ生成AIはそれが嘘であると識別できないのである。思考しているわけではないので当然だが。そのため生成AIが出力した回答の中からハレーションを人間が識別しなければならないわけだが、これは大変かつ困難な重労働である。1から何かを作るよりも遥かに大変である。翻訳業界で言われていることだが、1から翻訳するよりも、AIが翻訳したものを修正する方がはるかに大変で時間がかかるそうだ。修正を行うためにはその分野の専門知識が必須だが、その分野の専門知識があるならば、最初から自分で作ったほうが早いし正確なのである。行政の文書は正確性が求められる。間違いがあってはいけない。特に対外文書では契約内容や処分内容に不正確な文言があった場合行政の信用問題に発展する。しかしながら、生成AIで文章を生成すれば当然ながら嘘が織り交ぜられる。嘘や間違いがないかどうかを確認する時間は、その文章を自ら作成する時間よりもはるかに長く、時間の無駄であり、非効率である。ただでさえ効率化が叫ばれているこのご時世に、余計な仕事を増やすような真似はするべきではない。ちなみに生成AI活用で2,500時間の効率化を行ったと書いているが、具体的にどの業務の効率化ができたのか一切書かれていない。正直、効率化につながった具体的な成果がないため数字だけ書いているようにしか思えない。</p> <p>もう一つの欠点として、アイデア出しとして使用しようとしても、プロンプトが同じ傾向の内容では同じような答えしか出てこないことが挙げられる。これも生成AIの残念な部分であり、正確な再現はできないくせに大まかな方向が同じ内容が出力されるのである。独自性のあるアイデアを出すためにはそれなりの知識やインプットが必要であり、それがあれば生成AIを使わずともアイデアは出せるのである。アメリカの研究で、一定以上のクリエイティビティを持つ人間が生成AIを使用した際、クリエイティビティが低下したという結果が出たというものがある。独自性がなくなり、似たような内容のものしか作りだせなかったというものである。生成AIはいかなれば集合知のようなものなので、同じような内容を聞けば同じような内容が返ってくるのは当たり前であるが。次にリスク面について生成AIを議事録の作成や文章の要約に使用する場合、そのデータを生成AIへ入力する必要がある。そのデータは生成AIのデータベースにストックされ、生成AI内のデータベース検索に使用される。つまり生成AIに入力したデータは当然流出のリスクが常在することになる。生成AIの使用の際のガイドラインを策定したと言っても、利便性を高めるためにはより重要な会議の内容や文書を生成AIに入力する必要があり、それは流出のリスクと隣り合わせなわけである。行政は内部文書も多く、外部に漏れてはいけない内容の会議や文書もたくさんある。これらを外国産の生成AIに入力してしまうリスクは計り知れない。少なくともChatGPTのような海外で作られ全てのデータを海外で管理しているようなツールにデータを入力するべきではないだろう。次に2つ目。人権を侵害して作られたツールであること。貴庁の担当者は、ChatGPTを開発したOpenAIを始めとした生成AI開発企業が軒並み海外で訴えられていることをご存じだろうか。現状の生成AIはもれなく他者の著作物や個人情報や無断で収集、学習させてつくられているのである。著作権や肖像権は基本的人権に含まれており、生成AIはそれらを侵害して作られている。行政が大手を振って使用を推進していい代物では断じてない。米誌WIRED(ワイアード)によって作成された、アメリカ合衆国において発生した権利者とAI企業による著作権訴訟の一覧とその関連性をまとめた記事である「Every AI Copyright Lawsuit in the US, Visualized」や生成AI規制や裁判についてまとめているサイト「ChatGPT is Eating the World」によって作成された、アメリカ国内で発生した権利者とAI企業による著作権訴訟の一覧記事である「Updated Map of copyright lawsuits v. AI companies」といったサイトを参照していただければわかると思うが、アメリカだけでも数多くの訴訟がされている。また、日本でも生成AIに対して一般社団法人日本新聞協会や日本音楽作家団体協議会といった団体が懸念を表明している。日本俳優連合を始めとしたいくつかの団体はNOMORE無断生成AIというキャンペーンを行っているほどである。XやYoutubeで声優の方々が無断学習を行って作られた生成AIに対し懸念を表明している動画を見たことはないだろうか。日テレのニュースでも取り上げられているため、存じなければ調べていただきたい。こういった人権を踏みにじり多くの人から搾取して作られたツールである生成AIを無邪気に推進することは行政のすることではない。即刻使用を中止し、使用許諾の得られたデータのみを使ったクリーンな生成AIの出現を待つべきである。以上の2点から、生成AIの活用を中止し、職員の負担をいわずに増やさず、問題のあるツールを推進する行為を止めるよう要望する。是非一考して下さるようお願い申し上げます。</p>	<p>ご指摘のとおり、生成AIは大きな活用可能性がある一方で、様々な懸念があります。そのため、区では「生成AI活用方針および活用ガイドライン」を策定した上で取組みを進めています。今後も、ご指摘いただいているような懸念点やメリット・デメリット、社会動向を見極めながら、推進していきます。</p>

No.	該当箇所	意見内容	回答案
9	全体 重点方針 と取組み	<p>今回千代田区 DX 戦（素案）を拝見しました。千代田区の①区民へのデジタル技術の教育や普及や、行政手続きの簡略化、②区職員の ABW やペーパーレス推進などでの負担軽減など、短期間での素晴らしい成果を知りました。樋口区長や区職員の方々の並々ならぬ熱意と大変な努力に感銘を受けました。これからも是非 DX 化を推進していただきたいと存じます。</p> <p>さて、要望です。介護認定審査会を全面、または一部オンラインで開催してほしい。私は介護認定審査員で、月に1回木曜19時か、土曜16時の審査会に出席しております。私の属す審査会グループは概ね10分から15分の極めて短い時間で終了します。・困っている点は、①審査員が急に欠席する事があり、審査員数が少なくなり、他の審査員や代表の負担が増える。② ①の理由で、千代田区民の適切な介護判定が損なわれるケースが発生している可能性がある。③私は時々事前に欠席（予定通知）する事がありますが、他の審査員に負担を掛けるので、欠席する事の後ろめたさがあります。④私自身が診療が長引いて、会議に遅刻せずに出席するのが大変な事がある。・自家用車や公共交通機関やタクシーを利用して出席する審査員にとっては、その往復の移動時間も負担になっていると予測します。・高齢介護課 介護認定係の職員の方（女性が多い）も、平日は19時以降まで残業、土曜出勤が必要になり、勤務の負担はあると存じます。</p> <p>そこで、提案したいのは、審査会の全面オンライン化、または、欠席者で希望者はオンライン可能許可にさせていただきたいです。これを実現すると以下のメリットがあります。</p> <p>①審査員や千代田区の担当職員の負担、行政コストの大きな軽減に繋がる  ②安定した審査員数がある事で、適切な介護判定が行われ、千代田区区民の行政への信頼感を強める。  ③東京都、他区、他県に対して、介護に関して、千代田区はDX化に先進的な取り組みを行っているというイメージが生まれるのではないかと。</p> <p>この意見は以前から高齢介護課の職員に伝えておりますが、「年配の先生はオンラインが難しいのでは」「審査員によっては、端末の環境設備が難しいのでは」と返答があります。しかし、コロナ禍で色々な職種がオンラインでのミーティングを経験しており、この返答に納得出来ておりません。実際、4人以上の審査員（医師や多職種）に意見を聞いたところ、私の意見に同意しておりました。</p> <p>以上です。今後も樋口区長、千代田区を応援し、微力ながら協力させていただきたいと存じます。宜しくお願い申し上げます。</p>	<p>ご提案については担当部署に共有し、今後、具体的な取組みを検討し進めていく上での参考にさせていただきます。</p>
10	重点方針 と取組み	<p>千代田区 DX 戦略（素案）には以下の記述がある。p8「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」p21「区民は、いつでも、どこでも、だれもが、自分にあつた方法を選択して、サービスを受けることができる」これに対して現状は、区職員がデジタルを使おうとしない限り、区民はデジタルの恩恵を受けることができない。そのように考える理由を以下に示す。</p> <p>(1)私は、区立昌平小学校の通う長男に対する教育が障害者差別解消法その他の法令に反していると考え、小学校に法令に定める義務を遵守するよう令和6年4月に文書で要求し、文書での回答を要求した。</p> <p>(2)しかし小学校は、父親（私）が平日昼間に働いていることを知りながら、父親が平日昼間という教員の勤務時間にあわせて来校しなければ説明しないと、文書での回答を拒否した。説明すら拒否されている状態であり、法で行政機関に義務付けられている「合理的配慮」のための「建設的対話」も拒否されている。なおこの小学校には Microsoft Teams その他のデジタル環境が導入済である。</p> <p>(3)千代田区教育委員会からは、小学校の行動に理解を示す旨の回答があり、法令違反を改めるような指導を行った形跡はみられない。そのいっぽう、小学校は法令を遵守しているという回答もしていない。(4)本件について千代田区障害者虐待防止センターに通報したが、教育委員会や小学校は説明を希望しているので、教育委員会や小学校と直接話をしてほしい、曜日や時間帯も職員の都合にあわせてほしい、という回答しか得られなかった。</p> <p>このことは、千代田区職員が区民との連絡手段を一方的に限定すると、区民はサービスを受けるにあたって「自分にあつた方法を選択」することがそもそもできない、ということを示している。デジタルについても同様と考える。</p> <p>よって、DX 戦略の重点方針1~2には以下を追加した方がよいと考える。</p> <p>・一定の時期以降に、「区民がデジタルの活用を求めたとき、区は拒否してはならない」などと、区民等から要求されたときのデジタル活用を義務付ける。</p> <p>これは、職員がデジタルを使う相手を選び好みすることなく「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」「区民は、いつでも、どこでも、だれもが、自分にあつた方法を選択して、サービスを受けることができる」を達成するには必須と考える。実効性を確保するには、職員に対する罰則規定を設けるのも必要と思われる。なお「一定の時期」は部署ごとに異なってもよいと考える。たとえば、若年層が手続することの多い部門は早い期限を設定するなどである。</p>	<p>ご指摘のとおり、区民の方々がサービスを受けるにあたって「自分にあつた方法を選択」することができる環境整備を推進していくことが重要と考え、重点方針1に盛り込んでおります。中には対面での方法を選択すべき場面もあると思えますので、それぞれの場面に応じた最適なお案内ができるよう、研修等を通じて、職員の技術向上や意識醸成を図りながら進めてまいります。</p>

No.	該当箇所	意見内容	回答案
11	重点方針と取組み	千代田区 DX 戦略(素案)を拝見し、下記通り、意見具申させていただきます。P39 「行政手続のオンライン化」学童保育のオンライン申請を行ったが、入力項目が多く、1 時間を要した。結果、従来の紙で窓口へ提出するよりも時間がかかり、市民の利便性が低下している。今後の申請の簡略化をお願いしたい。P47 「母子健康手帳の電子化検討」例として、毎年のインフルエンザワクチンの予診票の記入が無くなるよう、予防接種の予診票を家庭で出力できるようにして欲しい。また、入園・入学・進級の度に出生体重や予防接種履歴を手書きしなくてはならないので、保育園や学校とも母子健康手帳の情報を連携し、保護者の手書きの提出書類や学校園の紙の書類管理の負担軽減を願う。P52 「教育データ利活用」達成目標があいまいななか、過重労働の教職員が利活用を行うのは負担ではないか。教諭により、パソコンスキルの差があり、クラス担任の教諭により児童の受ける教育の質に差が出やすくなるのでは、と心配。児童が行ったテストの正答率から、指導力不足の教諭のサポートが行われることに期待。P67 「安全性を確保し DX を推進する」成果目標:(前略)セキュリティ事故件数 0 件ヒトが関わる以上、何かしらのミスや穴がある。事故件数 0 件にするためには、事故発生時に隠蔽するしか方法が無くなるため、目標を変更すべき。	セキュリティ事故件数 0 件については、ご指摘の点はございますが、区民の方々の大切な情報を扱う区としてはこの目標を徹底すべきと考えております。その上で、万が一事故等があった場合には、適切に対処していきます。その他、ご提案については担当部署に共有し、今後、具体的な取組みを検討し進めていく上での参考にさせていただきます。
12	重点方針と取組み	1 素案 25p、 リモートが増えたとあるが 14 時間だと約月 2 回で週 1 リモートにもなっていない。部署によっては区民対応多いところもあると思うが週 1~週 2 リモートを目標にしたらどうか。民間の大手企業では週の多くがリモートになっていると聞いた。(千代田区にある日立) 個人情報の問題はあるのかもしれないが、民間大手企業を参考にまず区役所のデジタルの部署で週 3~4 リモートをできる体制にしてみるのはいかがでしょうか。特別区の経験者採用で採用された方々に話を聞いた。デジタル環境が整っている(先進的?) から渋谷区を希望して実際採用されている方が多数いた。千代田区もデジタルの環境が渋谷区より整えばより志望する方が増えるのではないかと。デジタルでは渋谷区役所の印象が強くと千代田区役所の印象はない。係長以下の平均しかでないのはなぜか。リモートワークが進まないのは管理職のデジタルへの理解があまりないからということもあるのではないかと。課長や部長のデジタル研修を必修・目標も決め公表してほしい。区議会議員への説明もリモートでやることを増やしてほしい。区議会議員にも理解をしてもらう必要があるのではないかと。 2 デジタル活用提案制度を知らなかった。今年度もやってほしい。区報で広報したと思うが、制度の認知度の目標値を決めてホームページで公表し、より多くの区民への認知を目指してほしい。 3 パソコンや携帯のことで悩んでいても民間サービスがなく解決できず利用をためらう区民もいると思う。例えば zoom の設定・使い方、携帯の PDF ファイルの設定の切り替え方法など。デジタルに詳しい区内の大学生は多いと思う。区内の大学と連携し、大学生が有償ボランティアとして区民の様々なパソコンや携帯の相談に乗る仕組みはどうか。高齢者への教室だけではフォローできないことも多いと思う。デジタル格差はあるのではないかと。 4 震災時など有事の時を想定し、あえてアナログなことを残した方が良いのではないかと。素案を読んで震災など有事の時、不安になった。 5 高齢者の中にはどう頑張ってもデジタルに対応できない方もいると思う。そういう方も取り残さないためという気持ちを持ってほしい。アナログも残してほしい。 6 この素案の表は分かりやすかったが他のパブリックコメントを書くために見た計画の表がとても分かりにくかった。他の部署も表を分かりやすくするよう連携して伝えてほしい。	リモートワークにつきましては、ご指摘のように個人情報の取り扱いや窓口対応、紙処理が残っていることもあり、区民サービスが低下しないようバランスを図るとともに、社会動向も見極めながら適切に推進してまいります。デジタル活用提案制度につきましては、具体的な実施方法は未定ですが、素案の「区民参加型デジタルプロジェクト(49 ページ)」のとおり今後も様々な形での実施を検討してまいります。また、令和 6 年度の実施の際には、広報紙や HP、SNS などでお知らせをしたところですが、今後も効果的な手法を研究し適切な周知に努めてまいります。その他の取組みに関するご提案については、担当部署にも共有しながら、今後、具体的な取組みを検討し進めていく上での参考にさせていただきます。

## 令和 7 年度における区民参加型デジタルプロジェクトについて

### 1 概要

- 地域が主役となり、地域の課題をデジタル活用で解決することを目的に、令和 6 年度は区民等からアイデアを募集し、審査・区民投票を行い、予算・施策の検討に活用するデジタル活用提案制度を実施
- 令和 7 年度は、広く提案を募る提案制度の形式から、区民参加型のワークショップに発展

### 2 実施イメージ

- 先入観のない、新しい視点や発想で意見をいただくため、区内在住の中学生を対象に公募（15 名程度を想定）
- 活動内容は、テーマを決め、課題に対してどのような対応が考えられるのかを話し合うとともに、最先端テクノロジーや先進事例の講義等を想定

### 3 スケジュール（想定）

令和 7 年 6～7 月 公募（在住）

令和 7 年 8 月～令和 8 年 3 月 ワークショップ開催

※検討状況にあわせて区に対して提案していただくことを想定

※区は、今後の取組み検討における一つの提案として受け止め

### 【参考】デジタル活用提案制度について

#### 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、区民投票件数

応募：95 件      区民投票：665 人・1,669 票

#### 3 採用提案

- 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
- ※令和 7 年第 1 回千代田区議会定例会にて予算案の審議

#### 4 課題等

- 公平な審査の観点から、提案内容のレベル感の取扱いや審査に課題
- 実施の際の契約は入札等の手続きを経るため、事業者が応募するメリットが希薄

# 情報セキュリティの取組み

令和7年3月13日  
政策経営部 情報システム課

# ■ 情報セキュリティの取組み全体像

## 令和6年度における情報セキュリティの取組みについて

- 例年実施している情報セキュリティ監査や研修、インシデント発生訓練等に加え、情報セキュリティポリシーの改定や従前から課題であった電子データの取扱いルールの策定、近年増加しているクラウドサービスに関する研修を実施することで、情報セキュリティ対策を推進

### 1 組織的対策(組織内のルール整備)

- 情報セキュリティポリシーの改定(R6.4.1付)
- (仮称)電子文書管理ガイドラインの策定【新規】

### 2 技術的対策(ハードウェア・ソフトウェア対策)

- 全庁LAN環境におけるセキュリティ分析【新規】
- 電子データ管理クラウドサービスの利用検討【新規】
- 情報セキュリティ監査の実施【拡充】
- Webセキュリティ診断の実施

### 3 人的対策(職員の教育や意識向上)

- 情報セキュリティインシデント発生訓練
- 情報セキュリティ研修の実施
- クラウドサービス活用研修の実施【新規】

# 取組み1. (仮称) 電子文書管理ガイドラインの策定【新規】

- 従来の紙媒体を中心とした行政文書管理から、デジタルを前提とした文書管理のあり方とともに、統一的なルールを示すことで、確かな安全のもと行政情報の効率的な利活用を推進し、質の高い行政サービスを提供する。

## アンケート及びヒアリングの実施

- 目的
    - ・ 電子文書と共有フォルダの管理状況の実態把握
  - 対象
    - ・ アンケート | すべての所属
    - ・ ヒアリング | 12所属
  - アンケート及びヒアリングにより確認できた課題
    - ・ 一部部署で独自に工夫しているものの、電子文書及び共有フォルダについての管理・運用ルールがない
    - ・ 電子文書の廃棄が進んでいないため長期に残置され、検索や利活用に課題
    - ・ インターネット系とLGWAN系間のデータ移行が煩雑
    - ・ 共有フォルダの容量がひっ迫
- ⇒ 管理・運用について全庁共通ルールが求められている

## (仮称) 電子文書管理ガイドラインの方向性

- ガイドラインの構成案
  - ・ アンケート及びヒアリングで確認した課題を踏まえ、以下のような構成案により策定作業中

- ✓ ガイドラインの位置付け
- ✓ ガイドラインの適用範囲
- ✓ 電子文書の管理体制
- ✓ 電子文書のライフサイクル
- ✓ フォルダ体系
- ✓ フォルダと電子文書の命名ルール
- ✓ 電子文書管理の維持定着

ガイドラインの適正運用と業務作業の効率化を図るため、電子データを管理するクラウドサービスの利用を検討

## 取組み2. 全庁LAN環境におけるセキュリティ分析

- 令和6年4月から運用を開始した全庁LAN環境（β´モデル環境）の現状分析と課題抽出を実施
- 区のセキュリティ対策は「組織全体でリスクを管理し、リスク変化に対応する仕組みがある」と評価
- 端末利用に関する職員アンケートを実施し560名が回答。セキュリティ脅威への対策を行いながら、職員の業務環境の向上に資する取り組みを実施。次期リプレイスへの反映も今後検討

### 区が目指すべき方向性・将来像

全庁LAN  
端末1台で  
業務完結

三層分離を  
意識しない  
業務空間

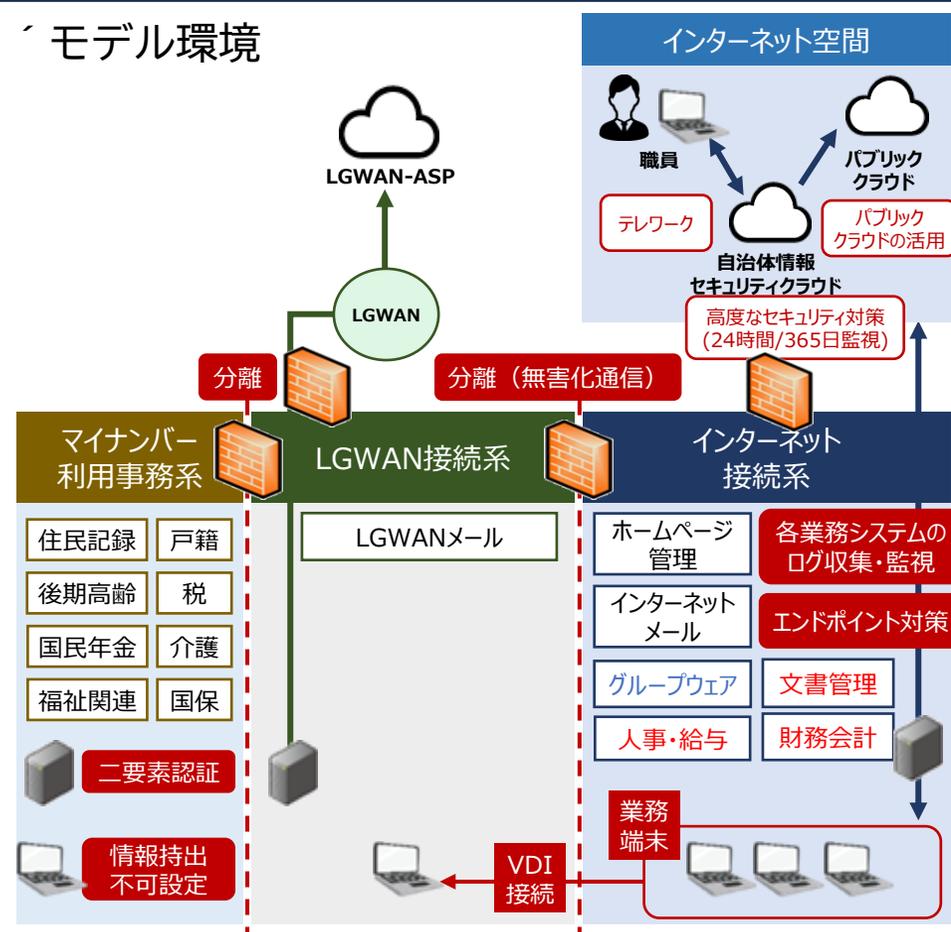
どこでも  
自由に働ける  
業務環境

通信可視化  
によるセキュ  
リティ強化

クラウド  
サービスの  
有効活用

災害時に  
おけるBCP  
の確保

### β´モデル環境



## 取組み3. 情報セキュリティ監査の実施【拡充】

➤ 情報セキュリティポリシーに基づき、今年度、下記の3種類の監査を実施

### 内部監査

#### ■ 監査テーマ

- ・稼働初年度（R5年度導入）の情報システムの運用状況の確認

#### ■ 監査対象

- ・稼働初年度の情報システムを利用する7部署

#### ■ 実施期間

- ・令和6年8月22～23日

#### ■ 監査方式

- ・職員による相互監査方式

#### ■ 評価

良い点	✓二要素認証を導入し、認証を強化している。
課題	✓アカウント管理やパスワード設定に一部課題があった。

### 外部監査

#### ■ 監査テーマ

- ・稼働3年目（R3年度導入）の情報システムの運用状況の確認

#### ■ 監査対象

- ・稼働3年目の情報システムを利用する9部署

#### ■ 実施期間

- ・令和6年10月28日～11月7日

#### ■ 監査方式

- ・専門家による助言型方式

#### ■ 評価

良い点	✓他団体のインシデント情報を共有し、職員の意識向上を図っていた。
課題	✓パスワード設定やログ管理について一部課題があった。

### 業務委託先監査

#### ■ 監査テーマ

- ・全庁LAN運用保守業務及び基幹業務システム運用保守業務の遂行状況の点検

#### ■ 監査対象

- ・全庁LAN運用保守委託事業者
- ・基幹業務システム運用保守委託事業者

#### ■ 実施期間

- ・全庁LAN 11月28日
- ・基幹業務システム 12月5日

#### ■ 監査方式

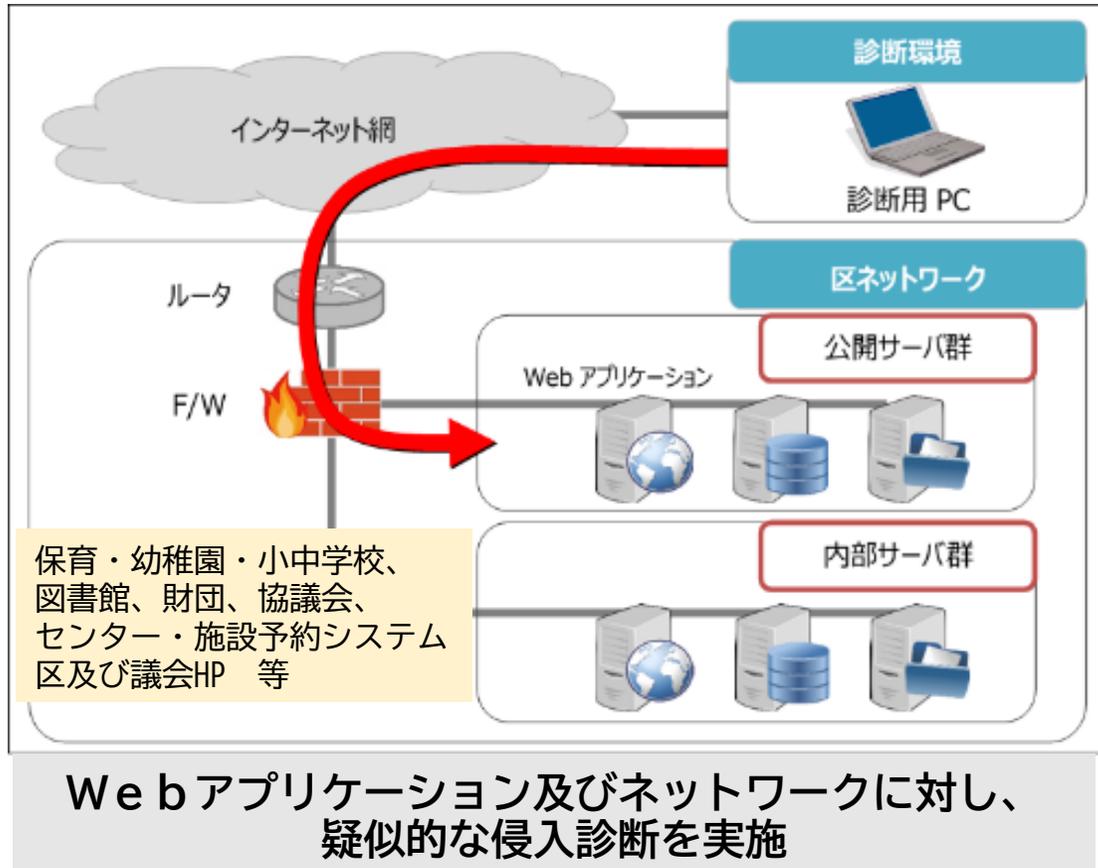
- ・専門家による外部監査

#### ■ 評価

課題	✓アカウント管理や再委託の在り方等について課題があった。
----	------------------------------

## 取組み4. Webセキュリティ診断の実施

- 区および区の業務委託先で稼働しているWebサイト/Webアプリケーション等について、脆弱性の診断を実施し、明らかとなった事項の報告・改善のための助言を行うことで、現状の情報セキュリティ対策の状況把握ならびにセキュリティレベルの向上に資することを目的とする。
  - 対象：Webサイト56件（昨年度53件）



### 【報告・助言】

- 検出された「危険性」は、危険度に応じ、注意・警告・重要・緊急 に分類し明示
- 実施部門に対し個別に「結果報告書」を共有するとともに危険性が検出された場合、「改善対応」を実施
- 改善対応状況を継続的にフォローアップ中

### 【対策】

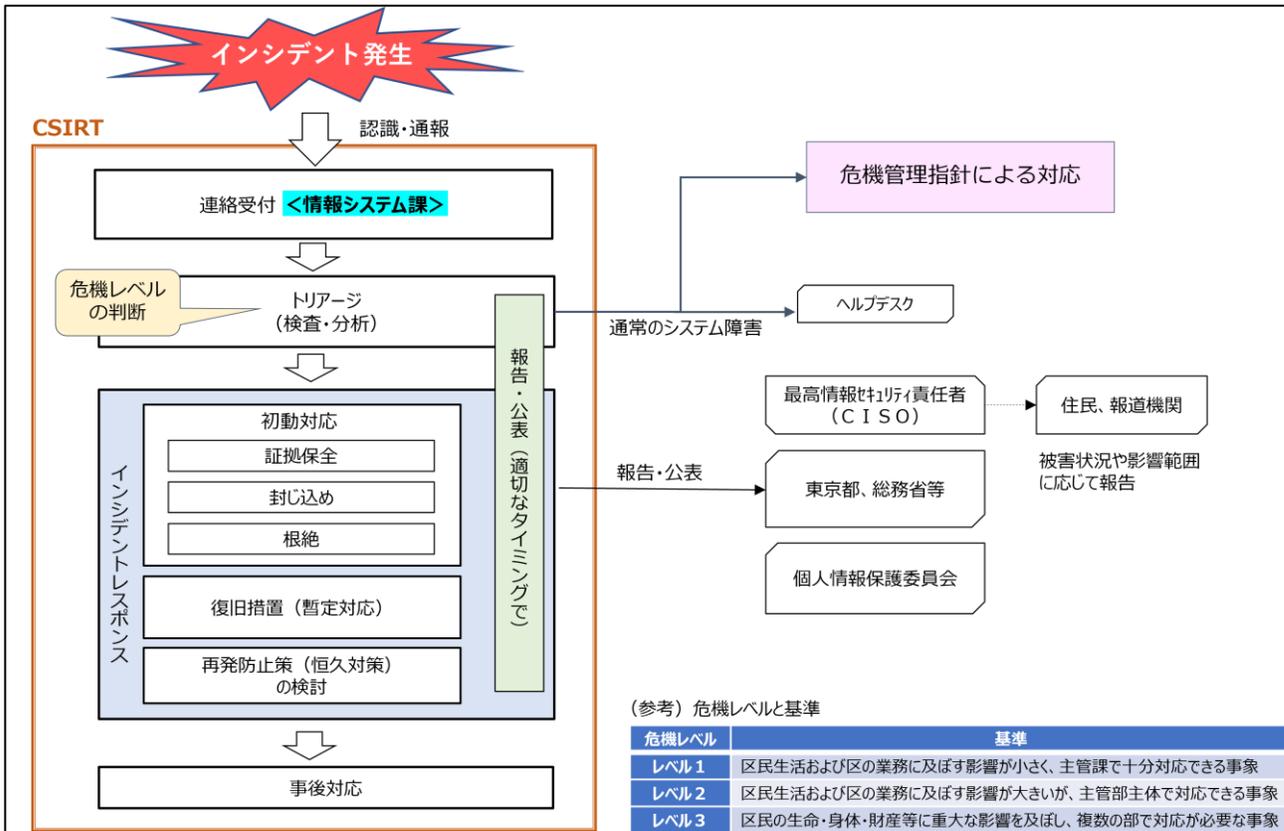
- 危険性が「注意」以上について早急なる是正を指示し、継続的に対応状況をフォローしていく

# 取組み5. 情報セキュリティインシデント発生訓練

- 個人情報を取り扱う部署の管理職 28名が参加
- オリエンテーション後、「シナリオ」に基づきグループ討議による演習を実施

## 【シナリオイメージ】

ある日、「税金について調べようとインターネットを検索していたら検索結果リストに区の未納税者一覧らしきものが表示された。内容を確認しようとクリックしたが表示はされなかった。しかし検索サイトのキャッシュには残っている。」とホームページ問い合わせフォーム経由で匿名通報があった。この通報には、当該ページと思われるリンク(URL)も記載されている。



## 【訓練や改善事項の検討における主な意見】

- ✓ 管理職に加えて、係長級など幅広い職層で研修を実施すべき(同様の意見多数)
- ✓ 発生し得る事故に対する対応訓練であるため、多くの職員が受講できると良い
- ✓ 情報セキュリティについて、さらなる全職員への周知徹底、意識づけが必要ではないか
- ✓ 基本的な対応パターンについてはマニュアル化しておいた方がよい
- ✓ 具体的な事例に沿った内容であり、対応力向上に資する研修であった

## 取組み6. 情報セキュリティ研修の実施

「情報セキュリティ研修」動画研修：2月20日～3月19日

- 個人情報保護制度と情報セキュリティの理解を深めるため、千代田区情報セキュリティポリシー及び千代田区個人情報の安全管理措置に関する要綱に基づき、全職員(人材派遣スタッフは奨励)を対象に毎年度実施

## 取組み7. クラウドサービス活用研修の実施 【新規】

「クラウドサービス活用研修」概説研修(動画)：12月19日～1月30日 / 基礎研修(対面)：1月27・28日

- リテラシー向上として、近年、活用が増加しているクラウドサービスについて、初歩的な知識を身に付けるための概説研修とシステム担当者向けに調達技能向上を図る基礎研修の2部構成で実施

	(1) 概説研修	(2) 基礎研修
対象	受講を希望する全職員	各所属のシステム担当者 等
内容	クラウドサービスの基本知識	クラウドサービスの調達仕様書の作成演習
方法	約1時間の動画視聴	対面演習と事前学習(約40分の動画視聴)
受講者	224名	49名
アンケート結果	「非常に良い」、「良い」が80%以上	「非常に良い」、「良い」が75%以上
アンケートによる 職員の声	・苦手分野なので、定期的に研修して欲しい ・職員のIT知識の平準化が必要	・演習形式で学べたので理解が深まった ・クラウド化の流れはDX推進に必須だと思う