

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

はじめに

一般的にDXとは…

デジタル技術を活用し、人々の生活をより良いものへと変革することです。

大切なのは“人々の生活をより良いものにすること”です。

千代田区はDXを「デジタル技術を活用し、区民の利便性と職員の生産性を向上すること」と定義し、前例にとらわれずチャレンジしていくことで、変革につなげていきます。

では、なぜ今DXなのでしょう。

新型コロナウイルス感染症拡大時、
区役所に申請に行かなければならない…、
電車で職場に行かなければ仕事ができない…など
日本のデジタル化の遅れが明らかになりました。

それと同時に、“デジタル化への期待”が高まっています。

こうした社会のあり方、価値観、ライフスタイル・ワークスタイルの劇的な変化、
いわゆるパラダイムシフトをチャンスと捉え、
「大切にしてきたサービスはそのままに、区は次のステージへ向かいます」

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向け、
千代田区DXを推進していきます。

千代田区長 樋口 高顕



Contents

01	第1章 策定にあたって
02	1 目的
03	2 位置づけ
03	3 期間
04	4 戦略策定の背景
13	5 千代田区におけるDXの必要性



15	第2章 基本理念
16	1 基本理念



19	第3章 将来像
20	1 将来像
22	2 コンセプト



25	第4章 方向性と取組み
26	1 方向性
27	2 基本的な取組み
30	3 取組み
44	4 スケジュール



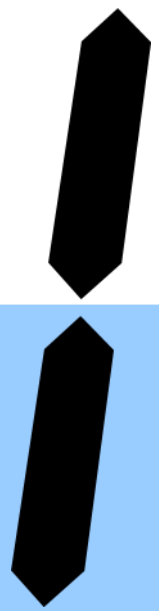
47	第5章 推進体制と管理
48	1 推進体制
49	2 進行管理



51	用語集
----	------------



第1章 策定にあたって



1 目的

本区では、平成 14（2002）年に千代田区情報化指針を策定し、区政の様々な場面で情報化を進めることで、区民の利便性を高めるとともに、効果的かつ効率的な行政運営に努めてきました。

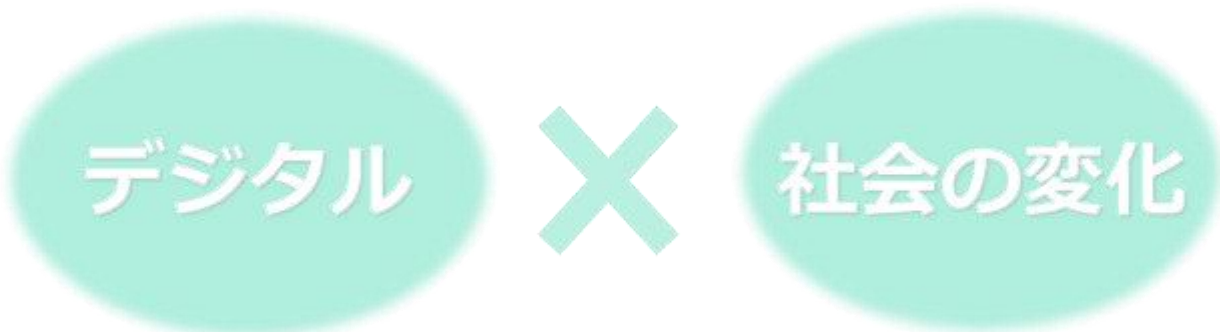
千代田区情報化指針策定から現在に至る約 20 年の間に、デジタル技術は飛躍的に進展しています。千代田区情報化指針を策定した平成 14（2002）年は、カメラ機能が搭載された携帯電話の発売や、A D S L が本格提供されて間もない頃です。現在では、多くの人がスマートフォンを持ち、容易にテレビ電話ができ、だれでも気軽に世界に情報発信ができるなど、20 年前には多くの人々が想像していなかった時代を迎えています。

また、新型コロナウイルス感染症（以下「コロナ」という。）拡大を背景とした新しい生活様式の実践もあり、社会のあり様や価値観、ライフスタイル、ワークスタイルが劇的に変化しており、いわゆるパラダイムシフトが起きています。

こうした状況の中、地方自治体においても、デジタル技術を活用し、これまでのサービスや仕事の進め方を変革することで、区民生活をあらゆる面で豊かにするデジタル・トランスフォーメーション（以下「D X」という。）の推進が求められています。

本区においても、こうした時代の変化に対応し、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向け、D Xを推進していきます。

本戦略は、D X推進にあたり、将来像を描き、その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進めるため、これまでの千代田区情報化指針を改め、新たに策定するものです。



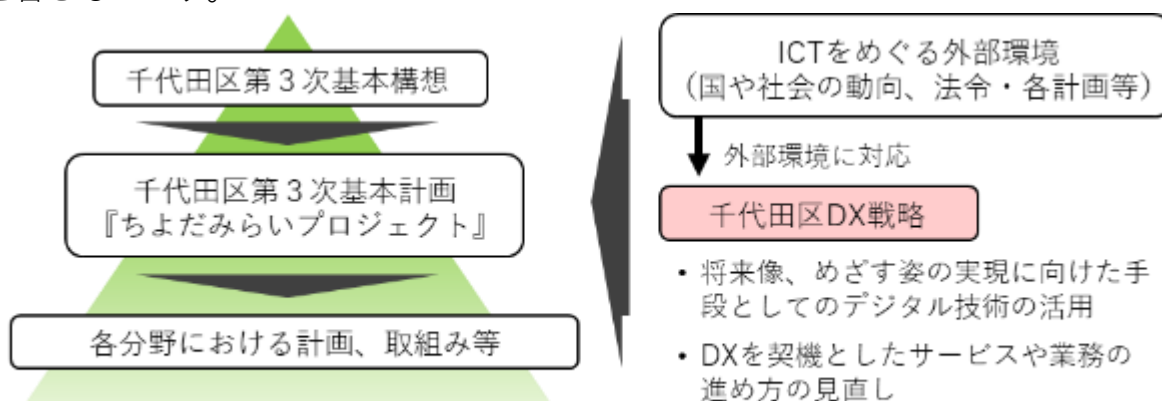
2 位置づけ

本戦略は、DXに関する関係法令をはじめ、国の「デジタル・ガバメント推進方針」や「自治体DX推進計画」等を踏まえた上で、区としてのDXの方向性や取組みをまとめるものです。

また、「ちよだみらいプロジェクト－千代田区第3次基本計画 2015－」に掲げる、めざす姿の実現に向けた取組みを実施する手段として、DXの基本的な考え方をまとめるものであり、基本計画を補完するものです。

加えて、各分野の施策展開にあたっては、本戦略が示す理念や方向性を踏まえ、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ものであるため、本戦略は行政運営の基本的な考え方を示す位置づけもあります。

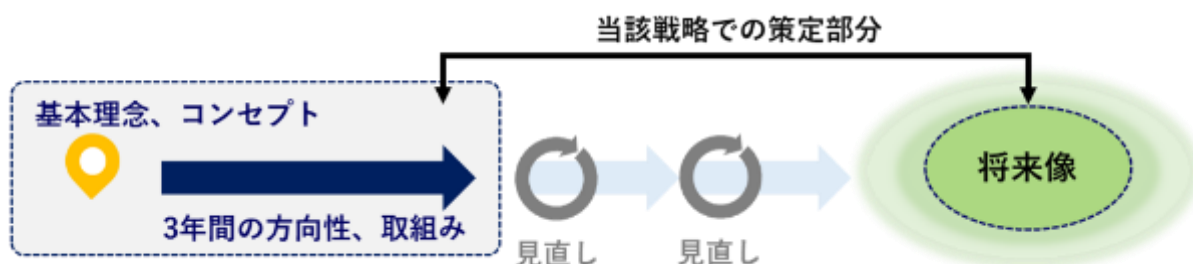
なお、本戦略は千代田区情報システム管理運営規則第4条に規定する情報化指針を含むものです。



3 期間

本戦略は、将来像と、将来像に向けた直近3年間の具体的な方向性と取組みを示すものです。

デジタル分野における技術革新のスピードと、現在、時代の転換期を迎えている最中と考えられることを踏まえると、時代や状況の変化に弾力的に対応し、優先順位の高いものから見直していく（アジャイルの手法）必要があります。



4 戦略策定の背景

(1) 社会を取り巻く環境

● 高まるデジタルへの期待

パソコンやスマートフォン、Wi-Fi、SNS、ネットショッピングといったデジタル技術の進化、サービス展開が、デジタルを我々の身近なものとし、社会全体としてデジタル活用の機運が高まっています。

さらに、令和元（2019）年12月以降、世界的に大流行したコロナを一つのきっかけに、デジタル社会実現への期待とともに、行政サービスにおけるDX推進への期待もより一層大きくなっています。

コロナ拡大を受け、厚生労働省は令和2（2020）年5月、「新しい生活様式」の実践例を提示しました。東京都も同月に「新型コロナウイルス感染症を乗り越えるためのロードマップ」を策定し、日常生活におけるキャッシュレスやオンライン活用、テレワークなどの推進による働き方改革といった「新しい日常」の実践を呼び掛けています。

暮らしや働き方の「新しい日常」

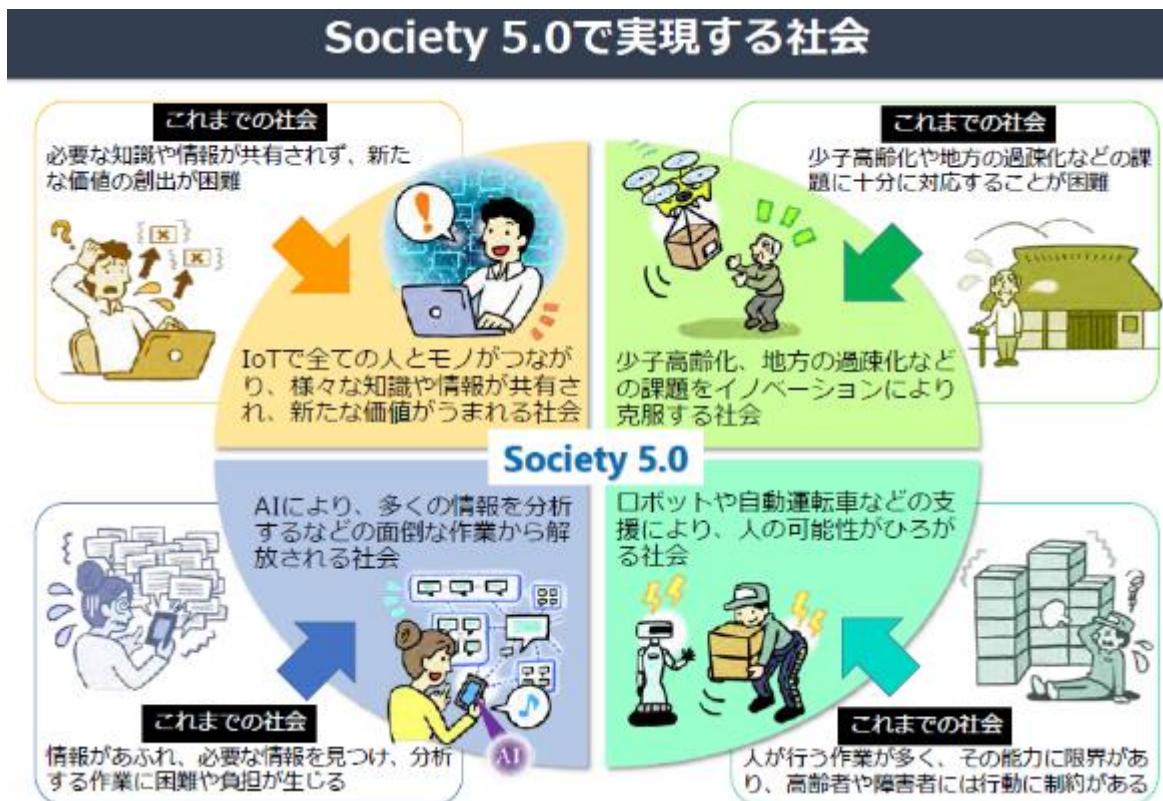
新型コロナウイルス感染症を乗り越えていくために、暮らしや働く場での感染拡大を防止する習慣＝「新しい日常」を、一人ひとりが実践していきましょう。

手洗いの徹底・マスクの着用 	ソーシャルディスタンス 	「3つの密」を避けて行動 NO!!3密 
買い物 <ul style="list-style-type: none"> ■ 少人数・短時間で済ませよう ■ レジで並ぶ時は間隔をあげよう ■ 通販やキャッシュレスを活用しよう 	娯楽・スポーツ等 <ul style="list-style-type: none"> ■ オンラインを活用し楽しもう ■ 公園は空いている時間、場所を選ぼう 	公共交通機関 <ul style="list-style-type: none"> ■ 混んでいる時間帯を避けよう ■ 徒歩や、自転車を利用しよう 
食事 <ul style="list-style-type: none"> ■ お箸やお皿の共用を避ける、座り方を工夫するなど、新しい食事マナーを実践しよう ■ テイクアウトやデリバリーを利用しよう 	働き方 <ul style="list-style-type: none"> ■ テレワークや時差出勤を広げよう ■ オンライン会議やはんこレスを進めよう ■ ついたてや換気、消毒など、職場に応じた工夫をしよう 	

出典：東京都「新型コロナウイルス感染症を乗り越えるためのロードマップ」
 ～「新しい日常」が定着した社会の構築に向けて～

● Society5.0 ～仮想と現実空間の融合により経済発展と社会課題を解決～

Society5.0 とは、内閣府の第5期科学技術基本計画（平成28（2016）年度～令和2（2020）年度）において、我が国がめざすべき未来社会の姿として提唱されました。サイバー空間（仮想空間）とフィジカル空間（現実空間）を高度に融合させたシステムにより、経済発展と社会課題の解決を両立する、人間中心の社会とされています。Society5.0 は、これまでの情報社会（Society4.0）で課題となっていた知識や情報の共有、分野横断的な連携の不十分さを、IoTやAI、ビッグデータなどの先端技術によるサービスで解決し、一人ひとりが快適で活躍できる社会を実現することを目的としています。



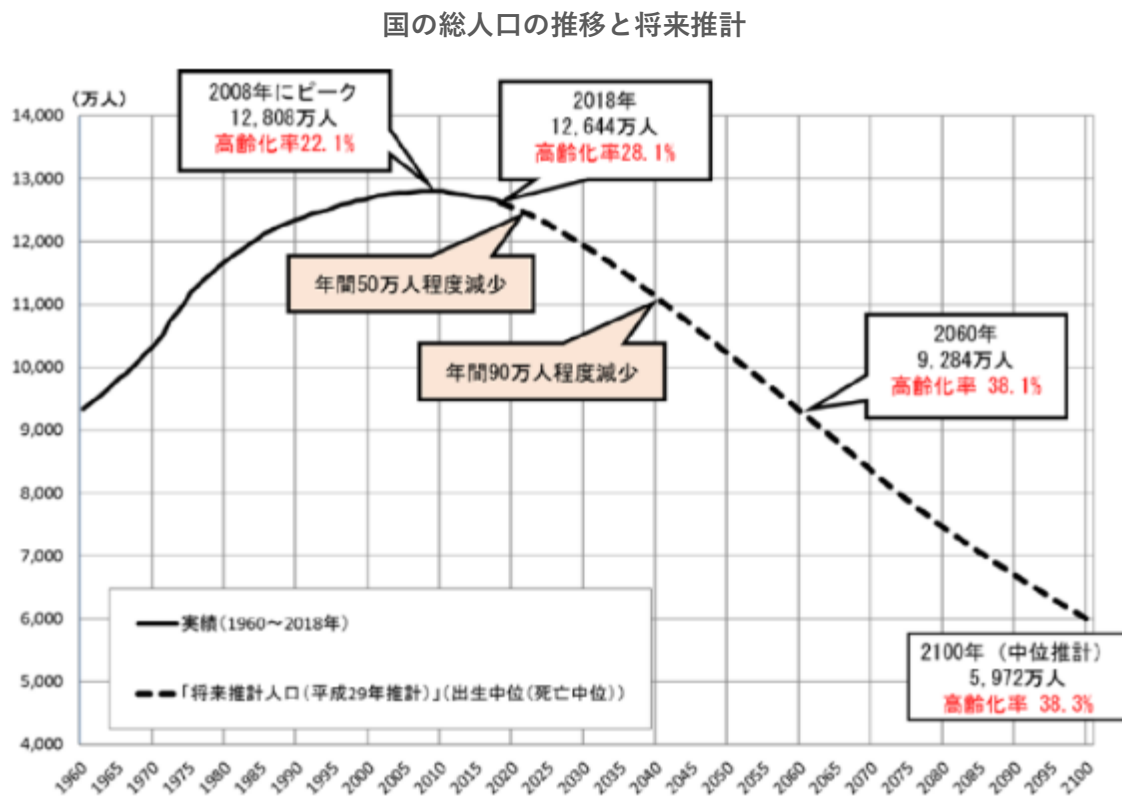
出典：内閣府ホームページ「Society5.0」

● 人口減少、少子高齢社会の到来

国の総人口は、平成20（2008）年の1億2,808万人をピークに減少に転じており、国立社会保障・人口問題研究所の推計では、2020年代初めは毎年50万人程度の減少、2040年代頃には毎年90万人程度の減少になると予想されています。また、少子高齢化は今後も進んでいくことが予測されており、生産年齢人口の減少に伴う労働力不足は、年を追うごとに深刻化していくことが想定されます。そのため自治体

第1章 策定にあたって

には、こうした人口減少、少子高齢化、労働力不足を前提とした自治体運営が求められています。



出典：まち・ひと・しごと創生長期ビジョン（令和元年改訂版）

(2) 国の動向

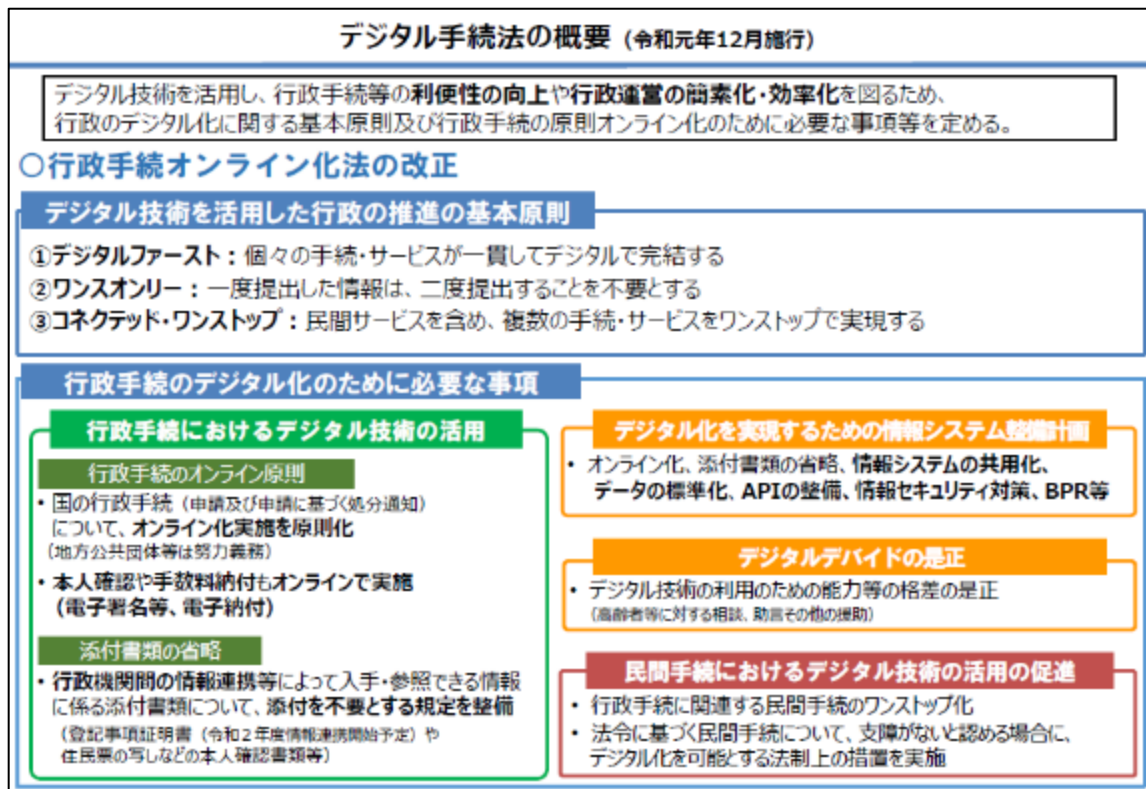
● すべての国民にデジタル化の恩恵を「デジタル庁の創設」

コロナ拡大を背景に、国は「デジタル・ガバメント実行計画」を閣議決定し、社会全体のデジタル化の中で、国、地方公共団体、民間事業者、国民その他の者があらゆる活動においてデジタル技術の便益を享受し、一人ひとりのニーズに合った形で社会課題を解決しつつ、安全で安心な暮らしや豊かさを実感できる社会の実現をめざすことを示しました。また、自治体に対しても、「自治体DX推進計画」にて、今後の重点的な取り組み事項とともに、業務改革（BPR）の徹底、人材育成・確保、ガバナンス強化が示されました。

さらに、令和3年9月には、デジタル社会形成基本法が制定され、デジタル社会形成の司令塔として、未来志向のDXを大胆に推進し、徹底的な国民目線でのサービス創出やデータ資源の利活用、社会全体のDX推進を通じ、全ての国民にデジタル化の恩恵が行き渡る社会を実現すべく、「デジタル庁」が創設されました。

● 行政手続きにもっとデジタルを

平成 29（2017）年 5 月、国は行政のあり方そのものをデジタル前提で見直す「デジタル・ガバメント推進方針」の提示とともに、「デジタルファースト・アクションプラン」を策定しました。その後、令和元（2019）年 12 月に、「行政手続等における情報通信の技術の利用に関する法律（行政手続オンライン化法）」を改正した「情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律（デジタル手続法）」が施行され、同法では、行政手続等の利便性向上や行政運営の簡素化・効率化を図るため、行政のデジタル化に関する基本原則や行政手続きの原則オンライン化のために必要な事項等を定めています。



出典：内閣官房 情報通信技術（IT）総合戦略室

● 無駄をなくし利便性を高める「自治体システムの標準化」

国は、「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」及び「デジタルガバメント・実行計画」で、自治体における情報システム等の共同利用、手続きの簡素化、迅速化、行政の効率化等を推進するため、自治体情報システムの標準化・共通化に取り組むこととしています。これは、自治体の中長期的な人口構造の変化に直面した場合でも、住民サービスを維持・向上するためには、共同クラウド化・広域クラウド化等を通じた自治体職員の負担削減、ITベンダの負担削減、

第1章 策定にあたって

ITベンダ間での円滑なシステム更改を通じた財政負担の削減を進める必要があることから取り組むものです。

具体的には、住民記録、地方税、福祉など、各自治体に共通する主要な業務を処理するシステムについて、デジタル庁が策定する基本的な方針の下、関係府省において標準仕様書を作成した上で、各ベンダが標準仕様に準拠して開発したシステム（標準準拠システム）を、全国規模のクラウド基盤（ガバメントクラウド）に構築し、当該システムを各自治体が利用することをめざしています。

なお、標準準拠システムへの移行目標時期は令和7（2025）年度とされています。

地方公共団体情報システムの標準化に関する法律の概要

趣旨

国民が行政手続において情報通信技術の便益を享受できる環境を整備するとともに、情報通信技術の効果的な活用により持続可能な行政運営を確立することが国及び地方公共団体の喫緊の課題であることに鑑み、地方公共団体情報システムの標準化について、基本方針及び地方公共団体情報システムに必要とされる機能等についての基準の策定その他の地方公共団体情報システムの標準化を推進するために必要な事項を定める。

概要

① 情報システムの標準化の対象範囲

- 各地方公共団体における事務の処理の内容の共通性、住民の利便性の向上及び地方公共団体の行政運営の効率化の観点から、標準化の対象となる事務を政令で特定

※ 児童手当、住民基本台帳、選挙人名簿管理、固定資産税、個人住民税、法人住民税、軽自動車税、就学、国民健康保険、国民年金、障害者福祉、後期高齢者医療、介護保険、生活保護、健康管理、児童扶養手当、子ども・子育て支援

② 国による基本方針の作成

- 政府は、地方公共団体の情報システムの標準化の推進について、基本方針を作成
- 内閣総理大臣、総務大臣及び所管大臣が、関係行政機関の長に協議、知事会・市長会・町村会等から意見聴取の上、方針案を作成

③ 情報システムの基準の策定

- 所管大臣は、①の事務の処理に利用する情報システムの標準化のための基準（省令）を策定
- 内閣総理大臣及び総務大臣は、データ連携、サイバーセキュリティ、クラウド利用等各情報システムに共通の事項の基準（省令）を策定
- 策定時に地方公共団体等の意見反映のための措置を実施

④ 基準に適合した情報システムの利用

- 地方公共団体が①の事務の処理に利用する情報システムは、③の省令で定める期間内に基準に適合することが必要
- ①の事務と一体的に処理することが効率的である場合に、基準に適合する情報システムの機能等について、①の事務以外の事務を処理するために必要な最小限度の追加等が可能

⑤ その他の措置

- 地方公共団体は、国による全国的なクラウド活用の環境整備の状況を踏まえつつ、当該環境においてクラウドを活用して情報システムを利用するよう努める。
- 国は、標準化のために必要な財政措置を講ずるよう努めるとともに、地方公共団体が基準への適合を判断するための支援等を実施

⑥ 施行期日

- 令和3年9月1日

出典：総務省「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律の概要」

ガバメントクラウドが目指す姿

ガバメントクラウドとは

- 「ガバメントクラウド（Gov-Cloud）」とは、政府の情報システムについて、共通的な基盤・機能を提供する複数のクラウドサービス（IaaS、PaaS、SaaS）の利用環境であり、早期に整備し、運用を開始することとしています。

地方自治体によるガバメントクラウドの活用

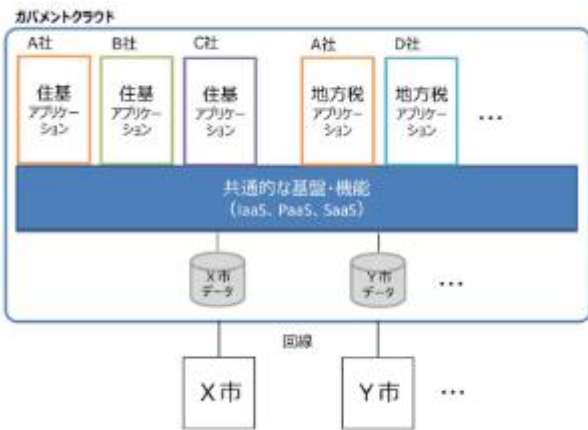
- 地方自治体の情報システムについても、「ガバメントクラウド（Gov-Cloud）」を活用できるよう、具体的な対応方策や課題等について検討をすすめることとしています。
- 対応方針は、次のとおりです。

① アプリケーション開発事業者は、標準仕様に準拠して開発した基幹業務等のアプリケーションを、ガバメントクラウドに構築することができます。

※ 基幹業務等とは、基幹業務（住基、税、介護等のいわゆる17業務）のほか、これに付属又は密接に関連する業務です。
 ※ 構築できる事業者やアプリケーションの要件、手続等は、今後検討・提示していきます。

② 基幹業務等のアプリケーションは、複数の事業者がガバメントクラウドに構築し、地方自治体は、それらの中から選択することが可能です。

③ 地方自治体は、基幹業務等を、オンラインで利用できるようになります。
 → 地方自治体は、これまでのように、自らサーバ等のハードウェアやOS・ミドルウェア・アプリケーション等のソフトウェアを所有する必要がなくなります。



出典：内閣官房 情報通信技術（IT）総合戦略室

「地方自治体によるガバメントクラウドの活用について（案）」

	2020年度 (令和2年度) 1～3月	2021年度 (令和3年度)	2022年度 (令和4年度)	2023年度 (令和5年度)	2024年度 (令和6年度)	2025年度 (令和7年度)
「(仮称) Gov-Cloud」の提供（地方公共団体関係）		「(仮称) Gov-Cloud」提供				
標準化（共通要件、機能要件の基準）	法案提出	仕様策定・仕様の調整（データ要件・連携要件等、17業務の機能要件）				
標準準拠システムの開発			標準準拠システム開発（「(仮称) Gov-Cloud」上でのサービス提供前提）			
地方公共団体		「(仮称) Gov-Cloud」利用地方公共団体 順次拡大				
					標準準拠システムへの移行（※） （地方公共団体は「(仮称) Gov-Cloud」を活用し、標準準拠システムを利用）	

出典：デジタル・ガバメント実行計画

※ 取組においては地方公共団体の意見を丁寧に聴いて進める。

● マイナンバーカードをもっと便利に、もっと使いやすく

社会保障・税番号制度の導入に伴い、平成 28（2016）年 1 月に、マイナンバーカード（個人番号カード）の交付が開始されました。令和元（2019）年 6 月に「マイナンバーカードの普及とマイナンバーの利活用の促進に関する方針」を定め、さらなる利便性向上に向けたマイナンバーカードの利活用の促進を図っています。

令和 4（2022）年度までにほとんどの住民がマイナンバーカードを保有していることを想定し、健康保険証としての利用、運転免許証との一体化や金融機関口座の紐づけ、マイナンバーカードの利用範囲を拡大するなど、より一層の普及と利便性のための取組みが進められています。

① いろいろつかえる！マイナンバーカード

- 本人確認書類になる！**
ライブ会場の入場、選挙の投票、会員登録などに使える！
- 各種証明書をコンビニで取れる！**
※市区町村によってサービス内容が異なります。
※毎日6:30～23:00までとなります。
- スマホで、マイナポータルでの電子申請がもっと便利に！**
iPhone及び、Androidの22ヶ所稼働！2020年10月開始でマイナンバーカードの読み取りができます。
- マイナポイントで買い物ができる！**
2020年9月から実施！2万円のチャージ等で1人あたり5,000円分（上限）のポイントがもらえる！
- 健康保険証として使えるようになる！**
2021年3月（予定）からスタート！
- 民間のオンラインサービスでも使える！**
ICチップの電子証明書で本人確認ができる！書類郵送などの手間がかりません！
- スマホ・パソコンでラクラク**
・オンラインで確定申告ができる。
・子育てをはじめとする行政手続きができる。
・健診結果や医療費が確認できる（予定）。
- e-Taxも、もっと便利に！**
2019年分からPCとICカードリーダーがなくても、いつでもどこでもスマートフォンで所得申告ができます。

出典：内閣府資料

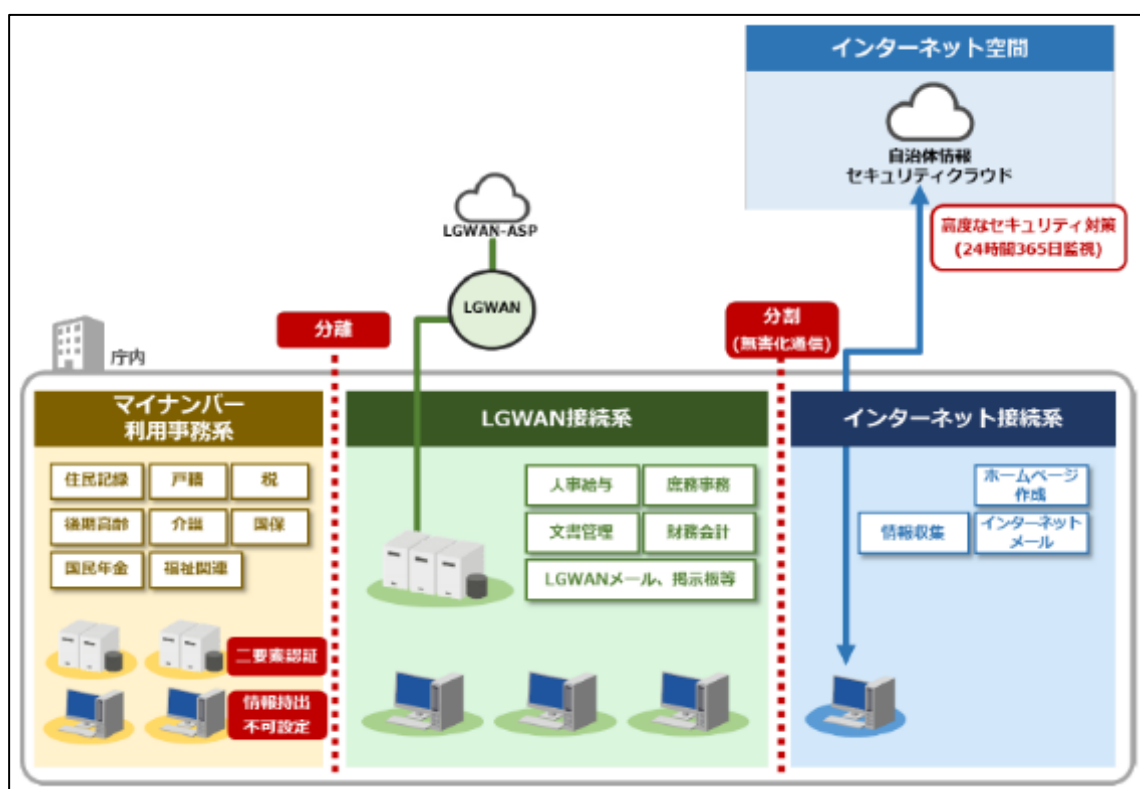
● セキュリティ対策の見直し、大きな可能性を秘めた「βモデル」

総務省は、平成 27（2015）年の日本年金機構の情報漏洩事案を受け、自治体の情報セキュリティ対策を抜本的に強化するために、「三層の対策」を推進し、セキュリティ事故を大幅に減少させるなど、短期間で自治体の情報セキュリティ対策の抜本的強化を実現しました。その一方で、自治体職員の業務の効率性・利便性、国や自治体間等での円滑な情報連携において課題があるとともに、テレワーク推進や行政手続きのデジタル化、サイバー攻撃の高度化などを踏まえて、セ

セキュリティ対策の見直しが行われました。

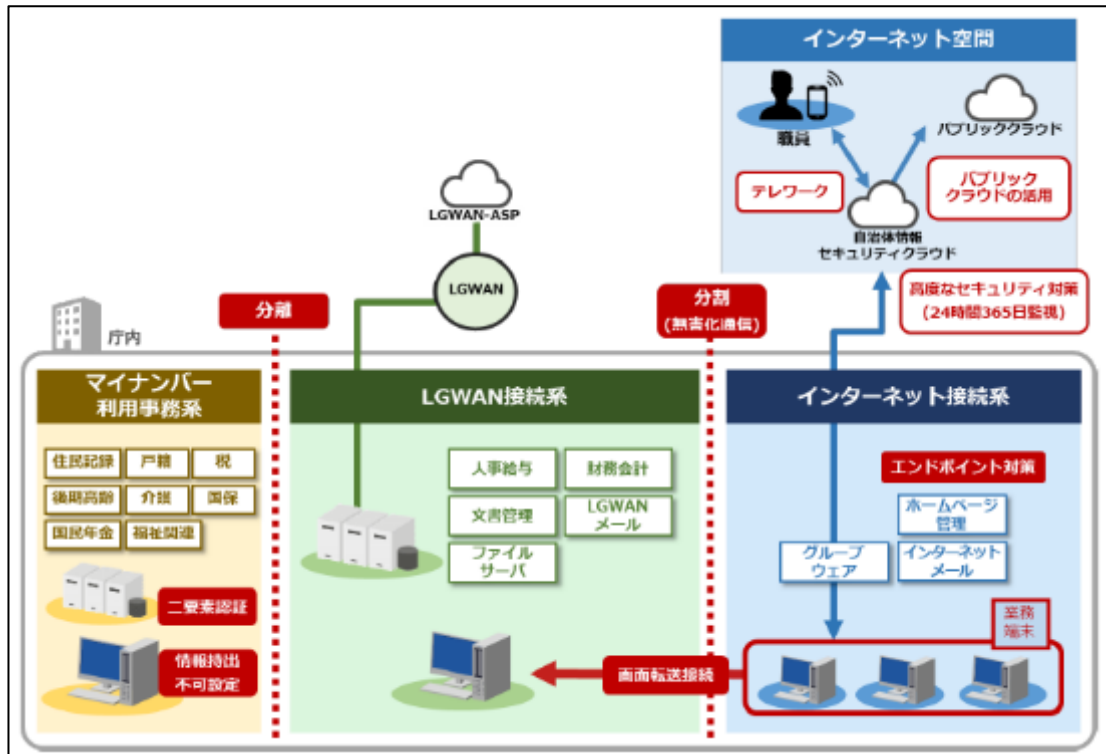
見直しにより、これまでの「 α モデル（個人番号利用事務系・LGWAN 接続系・インターネット接続系で、ネットワークとシステムを分類）」に加え、新たに「 β モデル（インターネット接続系に業務端末やシステムを配置）」が提示された他、個人番号利用事務系の分離の見直し、LGWAN 接続系とインターネット接続系の分割の見直し、パブリッククラウド活用の見直しなど、これまでの課題や社会状況、業務の効率性・利便性等を踏まえ、大きく見直しがなされています。

《 α モデル》



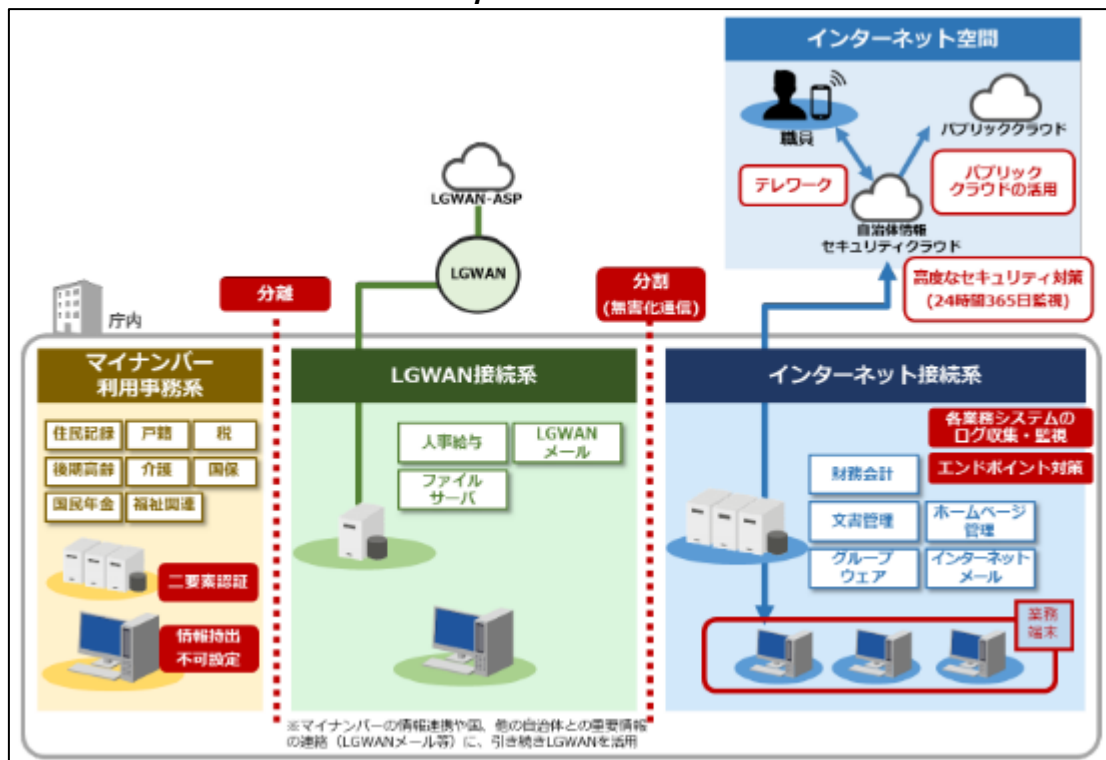
出典：地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン

《βモデル》



出典：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

《β'モデル》



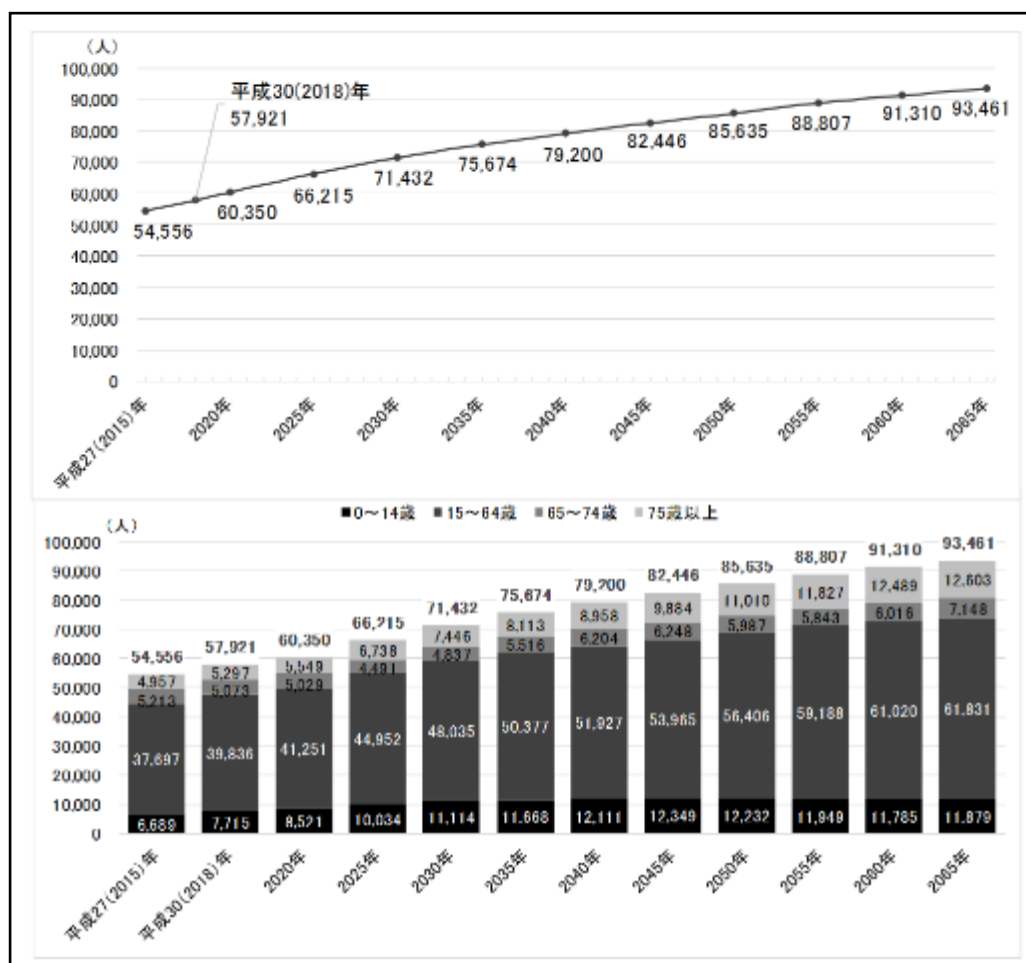
出典：地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン

5 千代田区におけるDXの必要性

本区はこれまでもデジタル技術を駆使し、区民サービス向上や業務の効率化を進めてきました。一方、コロナをきっかけに、行政サービスのデジタルシフトのニーズがさらに高まるとともに、職員の業務継続性といった課題が顕在化するなど、デジタル化の遅れが明らかとなりました。また、本区の人口は今後も増加傾向が続く見込みである一方で、日本全体の人口減少、少子高齢化による労働力不足が危惧されており、より一層の生産性向上の必要性が高まっています。

さらに現在、デジタル社会に向けた時代の転換期を迎えており、本区においてもDX推進を一つの契機として、デジタル技術の一層の活用はもとより、改めてサービスや業務の進め方を見直す時期を迎えています。

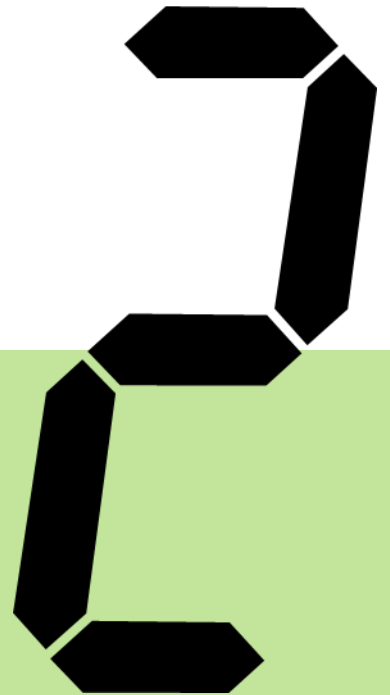
以上の背景等を踏まえ、本区においても精力的にDXに取り組む必要があります。取組みの推進にあたっては、国の「自治体DX推進計画」や東京都の「シン・トセイ」などを踏まえ、相互に連携を強化するとともに、企業、大学、区民など多様な主体との協働により、共創の取組みを進めていきます。



出典：千代田区人口ビジョン（平成30年度）



第2章 基本理念



1 基本理念

一般的に「DX」は、デジタル技術（Digital）の活用だけでなく、その先にある「変革(X: Transformation)」による新たな価値の創出を意味しますが、大切なのは、DXに該当するかどうかではなく、区民の利便性向上等の観点から、将来を見据え、様々な場面でデジタル化を検討し、小さな成功体験を積み重ねながら一步一步着実に進んでいくことです。

そのため、「千代田区DX」は、区民サービス向上や効果的・効率的な行政運営に資するデジタル技術の活用や基盤・環境づくりを指すものとします。

千代田区DXの実現にあたっては、3つの基本理念を定め、単にデジタル化そのものを目的化することなく、これまでのサービスや業務の進め方を抜本的に見直す姿勢をもってチャレンジしていきます。



基本理念 1

Design 顧客志向の追求



区役所の最大の使命は区民本位の行政運営を確立することです。区民等の幸せを第一に考え、区民一人ひとりの将来も見据えた利用者目線で、サービスの本質的な課題・ニーズを発見し、行政上の課題を解決する思考『デザイン思考』で、サービスそのものを見直していきます。

そのため、すべてのサービスをデジタルに移し替えるだけのDXではなく、対面での相談対応など、必要に応じて人手（職員）によるサービスを継続するなど、区民一人ひとりのニーズにあったサービスを提供します。

また、全ての人のデジタル化への期待に応えるためには、デジタル技術を使いこなせる人と、助けを必要とする人の格差是正が不可欠です。

基本理念 2

Change 行政内部の変革



D X 推進を契機に、慣習や前例にとらわれることなく、仕事の進め方そのものの見直し（B P R）を行うとともに、組織の垣根を超えた協同化（コラボレーション）をさらに促進するなど、行政内部からの変革を推進します。

行政内部の変革に、区一丸となって取り組むことにより、職員一人ひとりが、やりがいと誇りを持ち、将来に渡りクオリティの高いサービスを提供していきます。

基本理念 3

Safety 情報資産の管理と運用

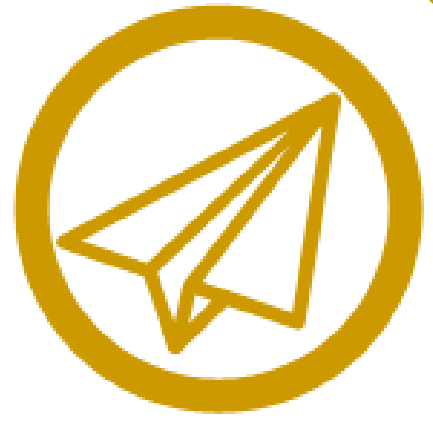
行政運営は、区民と区の信頼関係で成り立つものであり、個人情報保護と適切な管理、情報セキュリティ対策は行政運営の根幹となるものです。そのため、情報資産の取扱いは、区民との信頼関係を支える重要な要素であることを改めて強く認識した上で、常に適切な品質に維持管理していくことはもとより、情報資産の効果的な活用と、適切なセキュリティ対策に取り組んでいきます。また、プライバシーの保護についても強く認識した上で、庁内外におけるデータ共有、利活用を進め、区民サービスを向上し、効果的かつ効率的な行政運営を行っていきます。



＼Column デジタル格差（デジタルデバイド）是正／

デジタル格差…年齢、身体的な条件、地理的な制約その他要因による、デジタル技術を活用する知識や利用の機会における格差

デジタル技術による「だれもが幸せな社会の実現」に向けて、デジタル化推進とあわせて、助けを必要とする人々が、身近に相談、助言等の支援を受けられるよう取組みを進めることが大切です。



第3章 将来像



1 将来像

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

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

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

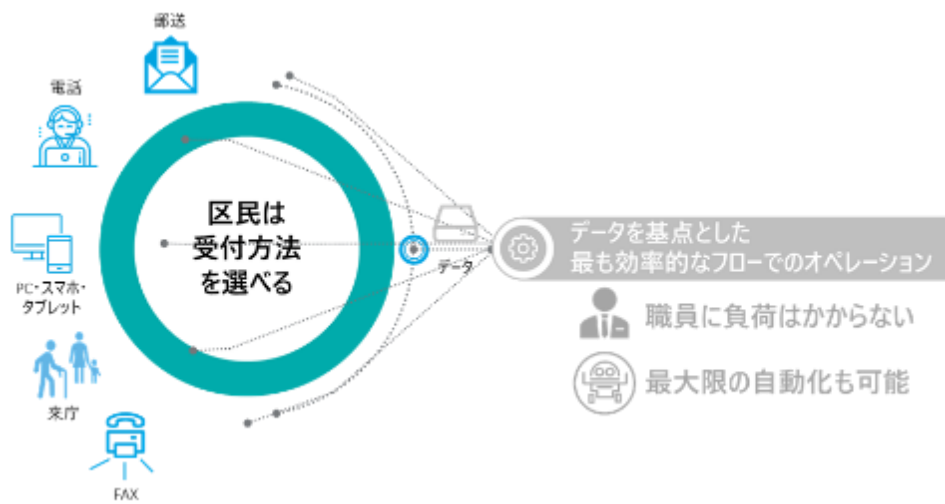
VISION



2 コンセプト

区民が選択できる

来庁（リアル）でも、オンライン（バーチャル）でも受付可能とすることで、区民は、TPOに応じて、様々な方法の中から自由に選択できます。



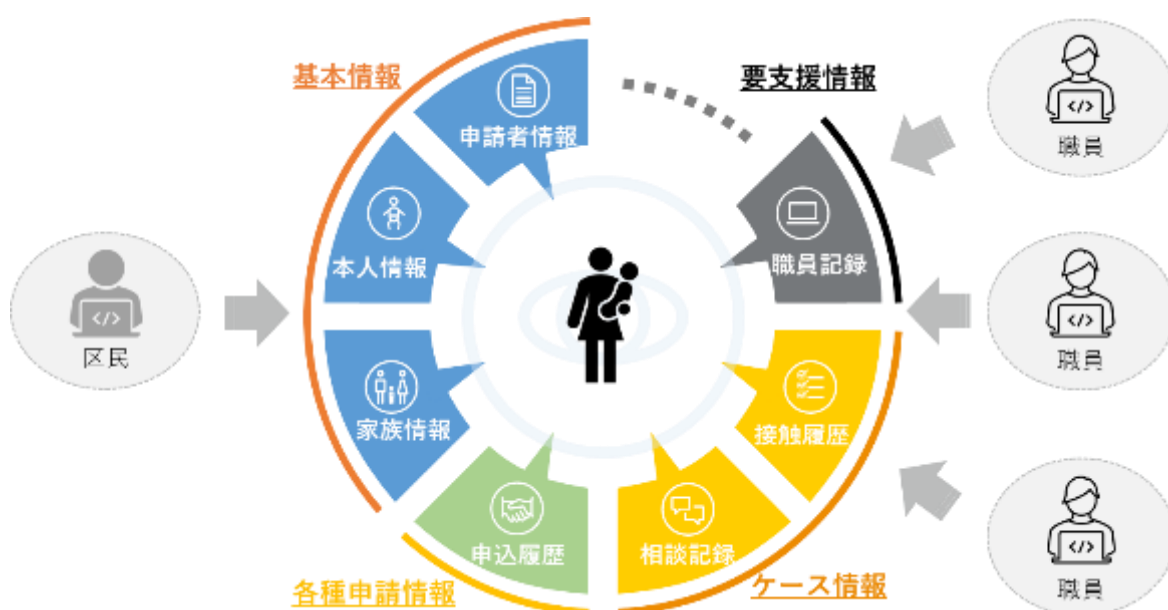
デジタルワークフローの実現

高品質な区民サービスを「サステナブル（継続可能）」なものにするためには、区民からのいかなる受付方法に対しても、効率的に対応していくことが重要です。その実現は、全ての業務について「デジタル」を基点とすることにあります。オンライン申請も、紙申請も、その他の受付方法も、インプットの段階でデジタルに変換することができれば、RPAの活用など、最も効率的な業務フローが実現可能となり、区民サービスの向上と業務効率化の両立を図ることができます。



区民一人ひとりを個でとらえたサービス『CRM』の実現

これまでも本区は、区民をお客様として認識しサービスを提供してきましたが、管理は部署ごとに行政サービス単位で行うのが基本でした。今後は、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「CRM（千代田区民・リレーションシップ・マネジメント）」の管理手法をめざします。



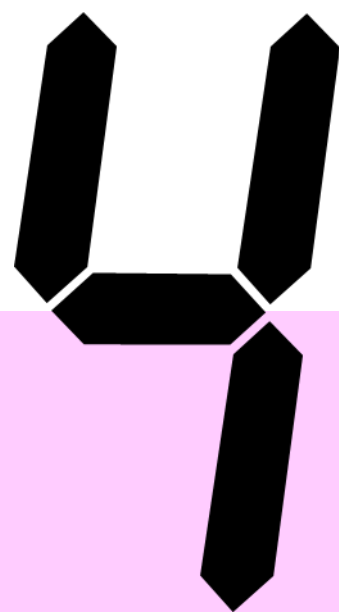
温もりのあるサービス『Face to Face』

これまでも本区は、顔と顔を合わせた対面での「Face to Face」による、一人ひとりに寄り添ったサービス提供を大切にしてきました。今後、オンラインによる手続きなどを推進していく中においても、人と人とのつながりを持つこと、「Face to Face」によるサービス提供の視点は引き続き大切にしていきます。





第4章 方向性と取組み



1 方向性

第3章に示す将来像から、さらに具体的な姿をイメージしたものを方向性（施策）として位置づけます。

将来像

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

施策1 最小限の手続きで、わかりやすく、簡単にサービスを受けることができる

施策2 来庁しなくてもサービスを受けることができる

施策3 来庁するのであれば、スマートにサービスを受けることができる

施策4 自分にあった、ほしい情報が届く

施策5 だれもがデジタルの恩恵を享受している

施策6 個別分野においてもDXが推進されている

将来像

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

施策7 働く場所を選ばない

施策8 多様な手段でコミュニケーションが可能（活発なコラボレーション）

施策9 より効率的に仕事を進める

将来像

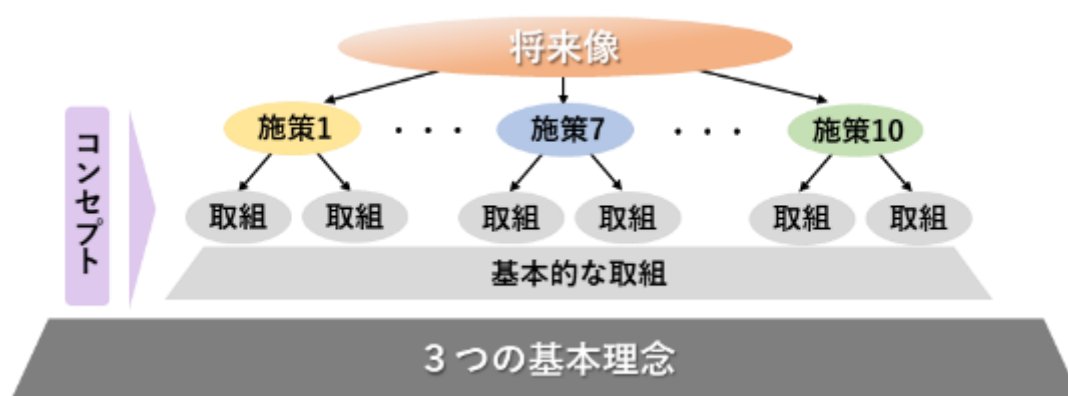
確かな安全のもと、効果的にデジタル技術と情報が活用されている

施策10 DXを支えるセキュリティ対策

施策11 庁内外のデータ共有により新たな価値を創出

2 基本的な取組み

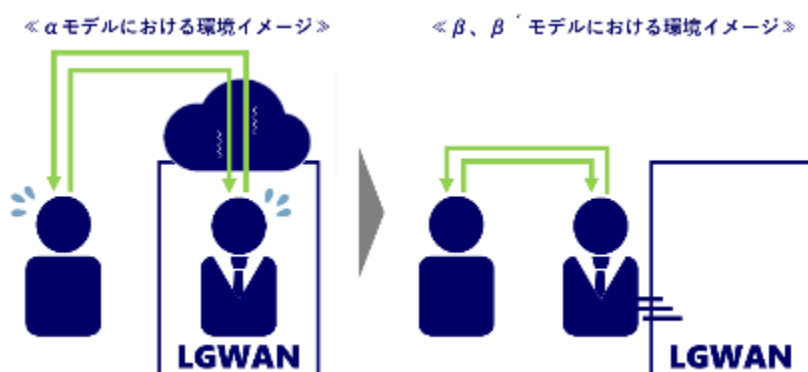
区がDXを推進していくにあたり、基本となる取組みとして主要3システムのリプレースがあります。これらは、区のネットワーク環境やセキュリティ、事務処理等の基盤となるものであり、DXの将来像を踏まえ対応していく必要があります。また、オンライン手続きにおける本人確認の手段としてなど、DX推進の様々な場面において重要な役割を果たすマイナンバーカードを普及していきます。



(1) 全庁 LAN システムリプレース

全庁 LAN システムとは、区役所のネットワーク環境と、ネットワーク環境で使用するパソコンや電話なども含めたシステム全般を言います。

区では、オンライン手続きやリモートワーク、クラウド活用などのDX推進を見据え、区民等との円滑な情報共有、複雑化したネットワークの改善、ワークスタイル・ワークプレイス変革による生産性向上、ゼロトラストセキュリティなどの観点から、全庁 LAN システムのリプレースに令和3（2021）年度より取り組んでいます。セキュリティ対策モデルについては、国が示すこれまでの α モデルから β モデル、 β' モデルへと見直します。（各モデルの詳細はP11,12 参照）



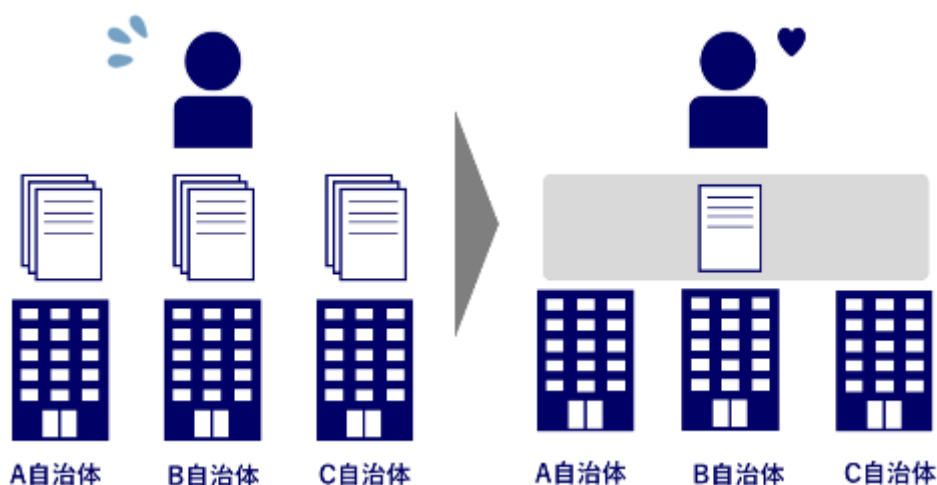
(2) 総合行政システムリプレイス

総合行政システムとは、意思決定文書の作成や管理などを行う「文書管理システム」、契約や予算などを扱う「財務会計システム」、意思決定の回覧を行う「電子決裁システム」の、3つの内部事務系システムの総称です。これらは平成19（2007）年度から個別に導入を開始し、事務処理の迅速化、紙文書の削減などを実現してきた一方で、個別での導入であったことに加え、これまで度重なる機能改善と改修を行ってきたことで、業務手順やシステム間連携、運用保守等が煩雑化し、運用保守の財政的負担も大きくなっています。

そのため、3つのシステムをパッケージで導入することにより全体最適を図るとともに、リプレイスを契機に業務の標準化・簡素化など、業務そのものの見直しを行います。事務の効率化を図り、サービス提供時間を早くするとともに、事務処理の削減時間を企画立案業務等にあてることで区民サービスの一層の充実を図っていきます。

(3) 総合住民サービスシステムリプレイス（標準化への対応）

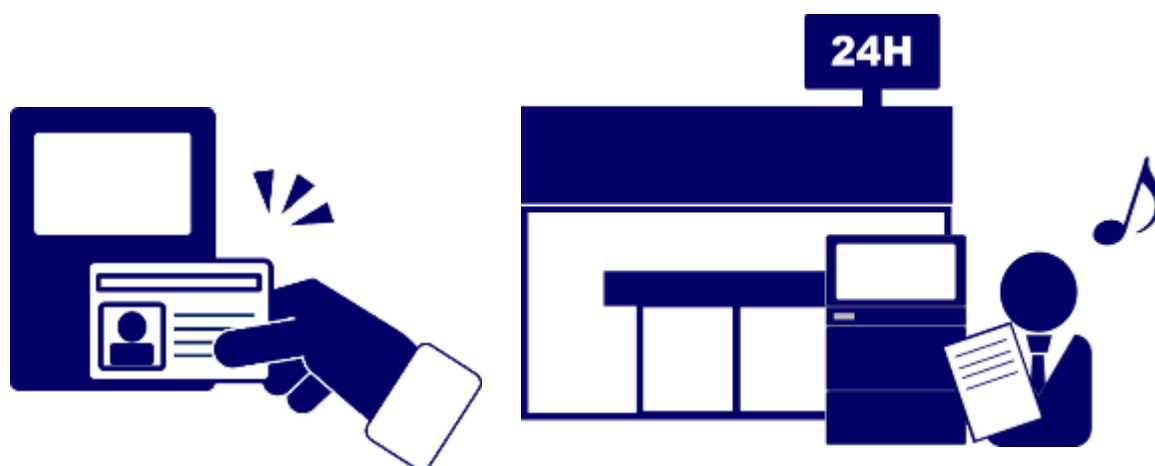
国が進める自治体情報システムの標準化・共通化の取組みを適切に活用していきます（P7 参照）。活用にあたっては、区独自のサービスと業務フローを可視化した上で、国が示した標準仕様書との差異を分析し、活用方針を検討（Fit&Gap）していく必要があります。その際には、AI-OCRやRPAの活用も含めた業務フローの見直し（BPR）や、ぴったりサービスとの連携による業務シナリオについてもあわせて検討していきます。



(4) マイナンバーカード普及と活用の促進

国が平成 29 (2017) 年に運営を開始したオンラインサービス「マイナポータル」では、子育てや介護をはじめとする行政手続のオンライン申請や、行政機関が保有する自己情報を確認できるなど、様々なサービスが提供されています。区においても、各種証明書のコンビニ交付サービスや、マイナポータル上での児童手当の現況届の電子申請など、マイナンバーカードを使った区民サービスの向上に取り組んでいます。

引き続き、マイナンバーカードの公的個人認証サービスを活用した各種行政サービスや、各種証明書のコンビニ交付サービスの提供など、区民がマイナンバーカードを使って「いつでも・どこでも・簡単に」行政サービスを受けられる環境を充実していくとともに、必要に応じて区独自サービスを展開していくことで、区民サービスの向上やマイナンバーカードの普及と活用の促進を図っていきます。



3 取組み

施策1 最小限の手続きで、わかりやすく、簡単にサービスを受けることができる

膨大な行政情報の中から自分にあったサービスを容易に見つけることができる、申請書類への記入は最小限、オンライン手続きなどは誰でも簡単に操作できる見た目やつくりにするなどにより、区民サービスを向上していきます。

●手続きの見直し等

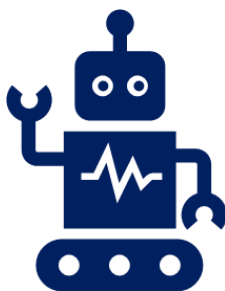
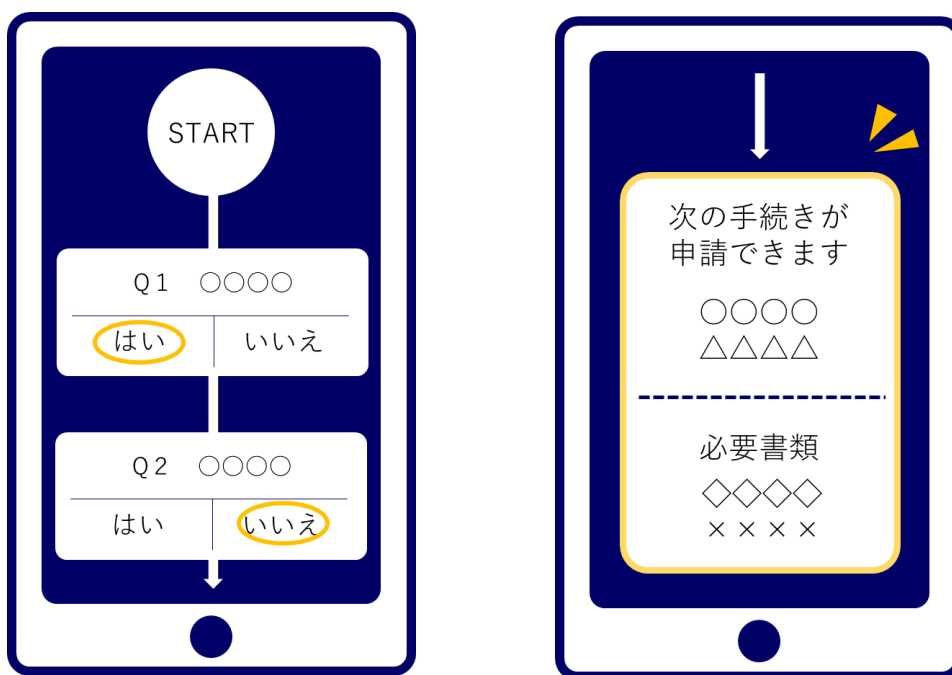
区は、これまで様々なサービスを充実してきましたが、その一方で、サービスを受けるためには、それぞれ個別に手続きを行う必要があります。また、異なる手続きごとに同じ書類を添付することもあります。

D X推進を契機に、いくつかの手続きをまとめて一度に行うことはできないか、区役所内で情報を共有することで同じ書類を何度も提出させないようにすることはできないかなど、国がD X推進の中で重要な視点としている、「デジタルファースト（個々の手続きが一貫してデジタルで完結）」、「ワンスオンリー（一度提出した情報は再提出不要）」、「コネクテッド・ワンストップ（民間サービスを含めどこでも一箇所でサービスが実現）」などが実現できないか、改めてサービス、手続きのあり方を検討します。

●手続きガイド等による案内

各手続きやサービスの詳細は、広報紙やホームページでお知らせしています。しかし、区民一人ひとりの状況などによって申請に必要な添付書類が異なる場合もあり、区民は多くの情報を確認した上で、手続きの準備を行う必要があります。また、来庁時に添付書類が不足しており、手続きできないといったこともあります。事前に電話確認を行う場合も、区役所の開庁時間の中で電話する必要があります。

そのため、自分はどのような手続きが必要なのか、どのような書類が必要になるのかなどについて、電話をしなくても、いつでも、わかりやすく確認できるよう、オンライン上での問い合わせ対応である「手続きガイド（区民がオンラインで質問に答えていくことで、その人に必要な手続きや書類などを自動的に案内）」や「AIチャットボット」等を導入します。



施策2 来庁しなくてもサービスを受けることができる

● 会いに行く窓口の推進（行政手続きオンライン化の推進）

「区役所の開庁時間を調べて、仕事が終わったらすぐに向かう」「休暇を取って区役所にわざわざ向かう」「昼間の空き時間に急いで区役所に行く」…、区民は、行政手続き等を行うためには、一部郵送による対応などもありますが、基本的には区役所の窓口に行く必要があります。そのため、区民が区役所に行く際には、区役所の開庁時間にあわせて自分の予定をスケジュールリングしなければなりません。

デジタル技術を使えば、区民は自分の好きな時間と場所に区役所の窓口を呼ぶことができ、自分の予定を優先しながら行政手続きを行うことができます。これまでの「区民が会いに来る窓口」から「区民に会いに行く窓口」をめざします。

具体的には、申請や決済、相談といった行政手続きのオンライン化を進めます。デジタル技術を活用することで、区役所に来ていただくなくてもサービス提供が可能であるものは、区役所に来庁することなく必要な手続を完結できるよう手続きのオンライン化を進め、区民の利便性を向上していきます。



～ オンライン手続きの様々な手法 ～

現在本区では、自治体オンライン手続推進事業の対象である子育てや介護などの手続きについて、マイナポータルを通じたサービスによる電子申請（ぴったりサービス）を推進するとともに、令和3（2021）年12月からは東京共同電子申請サービスの利用を開始しています。また、その他にも多くの民間サービスが存在しています。

今後、ぴったりサービス、東京共同電子申請サービス、民間サービスをどのように活用していくのかについては、区民目線に立ち、それぞれのユーザビリティや費用対効果なども踏まえながら、検討していきます。

施策3 来庁時には、スマートにサービスを受けることができる

区民が来庁した際には、「待たせない」「書かせない」「出させない」スマート区役所をめざします。

●スマート窓口の推進

来庁時の窓口手続を簡便かつ円滑に行うため、「タブレット端末の導入」や「事前入力」、「マイナンバーカードを活用した申請書への自動入力」などを検討していきます。

また、区民が関係窓口を回るスタンプラリー方式から、デジタル技術を活用し関係部署の職員が窓口に行く方法なども含め、ワンストップ窓口に向けた検討を進めます。さらに、待ち時間なく、手続き等ができるよう、来庁時の予約システムや混雑状況の見える化システムを導入します。

タブレット端末での申請

窓口に設置したタブレットで、キーボードあるいはタッチペンで申請書類に入力します。プルダウンやチェックボックスも使うことで書く量を減らすことができ、また、データ連携による事務処理スピードの向上、サービス提供時間の削減にもつながり、区民サービスが向上します。

スマートフォンでの事前入力

事前にスマートフォンで申請書類等に必要事項を入力しQRコードを発行、来庁時に窓口でQRコードを読み取り申請書を受け取ることで、区民が書く手間をできる限り減らすことで、区民サービスが向上します。

マイナンバーカードを活用した申請書への自動入力

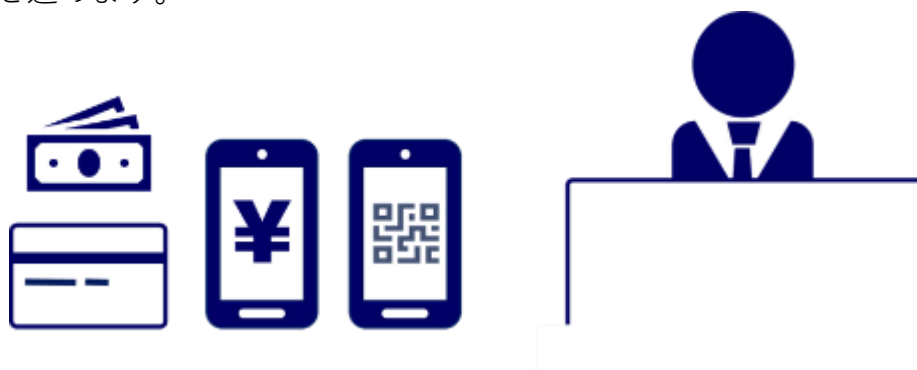
区民が、区役所に設置された機械にマイナンバーカードをかざすことで、氏名や生年月日等の基本情報が自動で申請書類に入力され、印刷することができるため、区民の書く手間をできる限り減らすことで、区民サービスが向上します。



●窓口キャッシュレスの推進

国のキャッシュレス決済推進に向けた取組みや、新型コロナウイルス感染症対策等により、社会全体としてキャッシュレス決済のニーズが高まっています。

区においても、手数料等を取り扱う全ての窓口で多様なキャッシュレス決済手段に対応する端末を導入し、区民サービスの利便性を向上するとともに、現金の受渡しを減らすことで、応対時間の短縮・混雑解消など、より安心安全な窓口づくりを進めます。



施策4 自分にあった、ほしい情報が届く

区民が膨大な行政情報から自分がほしい情報を探すのではなく、一人ひとりの区民に合った情報を区から届けます。

●プッシュ型の情報発信

区はサービスの充実に努め、積極的に情報を発信しています。その一方で、情報が充実しているからこそ、自分のほしい情報、自分にあった情報を探すことが大変になっています。そのため、区が区民一人ひとりにあった情報を積極的にお届けするプッシュ型の仕組みを検討します。例えば、年齢や家族構成など、あらかじめ区民が登録した属性等に応じて、情報を発信するセグメント配信により、必要な人に必要な情報を提供します。



●多様な手段での情報共有

近年、情報収集の方法も多様化しています。広報紙、掲示板、ホームページ、SNS、アプリケーションなど、様々なチャネルを活用して、区政情報を区民と共有します。



施策5 だれもがデジタルの恩恵を享受している

行政手続のオンライン化など、社会全体のデジタル化が急速に進む中で、デジタル技術を使いこなせる人と、助けを必要とする人の「デジタル格差（デジタルデバイド）」を放置したままデジタル化を進めたのでは、DXによる多様な幸せは実現できません。

現在、デジタル社会に向けた時代の転換期であり、デジタル化そのものを目的化し、すべてを劇的に変化させることは、反対に区民サービスを総体として低下させてしまうことも懸念されます。そのため、サービスの内容や対象者などを見極めながら、すべてをデジタル化させるのではなく、必要に応じて、これまでの対面等によるサービスも引き続き大切にしながら、区民一人ひとりが自分にあった方法を選択できる環境としていきます。

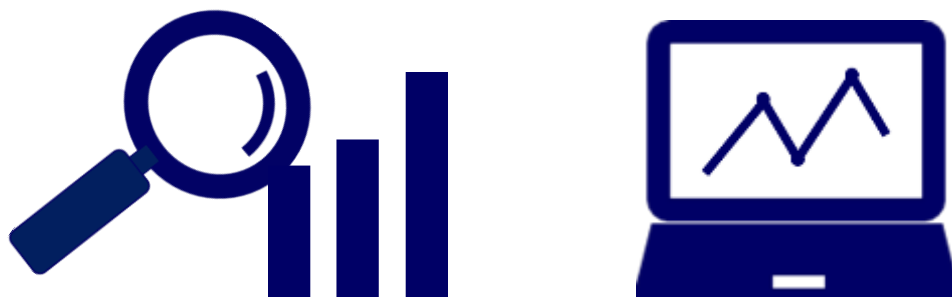
デジタルデバイド対策としては、大きく3つの視点で取り組みます。①すべてのサービスをデジタルにするのではなく、対面や紙、現金によるサービスも併用します。②デジタルが苦手な人、助けを必要とする人を支援します。③デジタルが得意な人も苦手な人も使いやすいよう、ユーザビリティやアクセシビリティの高いデジタルサービスを提供します。

なお、各分野でデジタル化を推進する際には、サービス対象者やニーズなどによっては、業務効率化によるサービス提供スピード向上の観点も含め検討し、デジタル化に特化していくことも考えられます。



●実態、ニーズの把握

千代田区におけるデジタルデバイドの状況を十分に把握する必要があります。また、行政の支援が一方通行とならないよう、どのような支援が必要かを見極め、効果的に取り組む必要があります。そのため、アンケート調査を実施し、デジタルデバイドの実態、ニーズを十分に把握し、今後の具体策を検討します。



●デジタル活用に向けた支援

実態、ニーズを十分に把握した上で、だれもがデジタルの恩恵を享受できるよう必要な支援を行っていきます。

例えば、スマートフォンの体験会や講習会などの実施が想定されます。その際、オンライン手続きのみを切り口とするだけでなく、コミュニケーションの手段や、趣味の手段としてなど、様々な目的に応じた内容の講習会などを行うことで、デジタルが苦手な区民も興味をもって前向きにチャレンジできるような取組みを進めていきます。

また、オンライン手続きをする際に、個人情報を入力や本人確認書類の添付、マイナンバーカードの活用など、大切な情報を取り扱うからこそ、操作が合っているのか、オンラインで手続きを進めて大丈夫なのかなど、不安に思う区民もいることが想定されます。そのため、区民がオンライン手続きをする際に、職員がオンライン上で会いに行く仕組みを構築することで、現実世界における face to face と変わらないクオリティのサービスを提供します。



施策6 個別分野においてもDXが推進されている

「GIGAスクール構想」を踏まえた教育分野におけるICT化をはじめ、福祉、コミュニティ、まちづくりなど、各分野において区民サービス向上の手段として活用できるデジタル技術は様々です。サービスを所管し区民のニーズ等を把握するそれぞれの部署が、主体性をもって、本戦略の理念や将来像、方向性等を踏まえ、単なるデジタル化にとどまらず、サービスのあり方や業務の進め方そのものから検討し、DXを進めていくことが重要です。なお、各所管課がDXを推進していくにあたっては、DX担当部門が全庁的視点からガバナンスをきかせていく必要もあります。



●ガイドラインの策定、運用

DXを進めるにあたっては、現在のサービス提供の目的や流れ、課題、達成目標などを十分に整理した上で検討していくことが大切です。そのため、庁内向けにDX推進にあたってのガイドラインを策定し、個別分野におけるDXを適切に進めていきます。



●情報化推進委員会の運営

各所管課において、上記の視点で検討を進めつつ、各分野間のバランス、連携によるサービスの向上など、全体最適の観点から、全庁的にガバナンスをきかせる必要があるため、DX担当や財政・企画担当、各分野担当などから構成される千代田区情報化推進委員会でその役割を果たしていきます。



区ポータルサイトの立ち上げ

～デジタル世界における区と区民の結節点～

オンラインでの申請や決済、相談、予約、情報発信などを推進していくにあたり、現実世界で何かあればまず区役所に行くのと同様に、区民がデジタル世界で何かをしようと思った時、困った時に、迷わず駆け込むことのできる「区と区民の結節点」として、区ポータルサイトを立ち上げます。

具体的には、オンライン手続き、ビデオ通話、予約、プッシュ型の情報発信、区民からの連絡、区民一人ひとりの情報の把握など、区と区民のあらゆるコミュニケーション機能を一つに集約したサイトの構築をめざします。これにより、区民はTPOに応じて様々な方法から都合の良い手段を自由に選択可能となります。また、区民が自分の行った手続きの処理状況が見える「フルグラスド・オペレーション（全面ガラス張りの行政手続き）」を検討します。



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

クオリティの高いサービスを継続的に提供していくために、職員の生産性向上を図っていく必要があります。

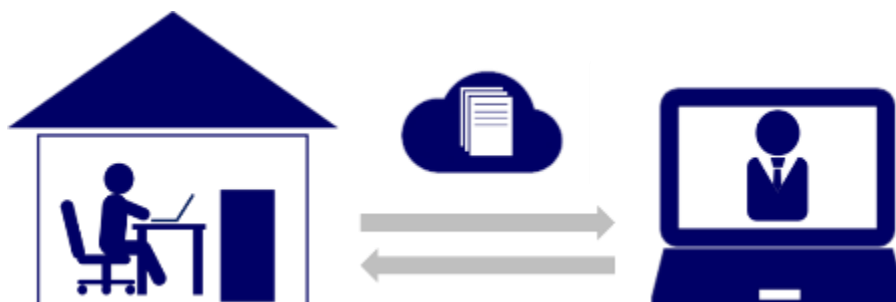
デジタル社会に向けた転換期である今、デジタルによるサービス提供だけでなく、窓口での対面サービス、現金、紙など、様々な方法、媒体によるサービス提供を可能とし、区民が選択できる区政をめざします。しかし、その裏にある職員の業務効率化を同時並行で進めなければ、サービス提供時間の増加につながり、結果、区民サービスが低下してしまうことも懸念されます。また、今後ますます社会の多様化が進むことが想定される一方で、生産年齢人口が減少していくことから、職員の生産性をこれまで以上に向上させていく必要があります。

そのため、これまでの仕事の進め方にとらわれず、行政内部の変革に取り組んでいきます。さらに、組織の垣根を超えた協同化（コラボレーション）をさらに促進していくことで、新たなサービスや価値を見出していくことも重要であり、コラボレーションを生み出す職場環境づくりも進めていきます。

●リモートワーク等の推進

コロナをきっかけに行政においてもリモートワークの導入が進みました。感染症や災害などの非常時における業務継続性確保の観点からもリモートワークの推進は重要です。また、自宅でのリモートワークは多様な働き方の実現にも寄与し、自宅以外でも、出張時における時間の有効活用、区役所内での効率的な働き方を実現し、生産性向上が期待されます。

全庁LANシステムリプレースで、モビリティ性能の高いパソコン、固定電話の廃止、Web 会議実施環境の充実、ビジネスチャットツールの導入、無線LAN環境の充実などを図るとともに、業務の進め方の見直しをセットで進めていくことで、働く場所を選ばない「リモートワーク」を推進します。



●B P Rの推進

D X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、再設計するB P Rが必須です。

特に、業務の進め方については、紙やオンラインなどの様々な方法で受付を行って行く中で、業務フローが整理されていなければ業務が煩雑となり、区民サービスの低下につながります。今後の業務の進め方については、「デジタルワークフロー」を基本に再設計し、資料や台帳のデジタル化を行い（デジタイゼーション）、プロセスのデジタル化を行う（デジタライゼーション）ことでD Xの基盤を作っていきます。

●ペーパーレスの推進

D X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、紙資源を節約することは、環境保全の面からも、これからの時代に欠かせない考え方です。さらに、生産性向上をめざし実施するリモートワーク推進にあたっては、ペーパーレスの実現が大前提となります。

区民のため以外の紙は徹底廃止する方向性とし、業務の見直しを行うとともに、会議用モニター等のデジタルツールの導入、コピー機等の削減を進めます。

●R P A、A Iの導入・活用

「デジタルワークフロー」を実現し、R P Aによる単純作業の自動化を進めます。R P Aの導入は、作業の効率化とともに、精度向上も期待されます。また、A I-O C R、A Iチャットボットといった、A Iの活用も検討していきます。

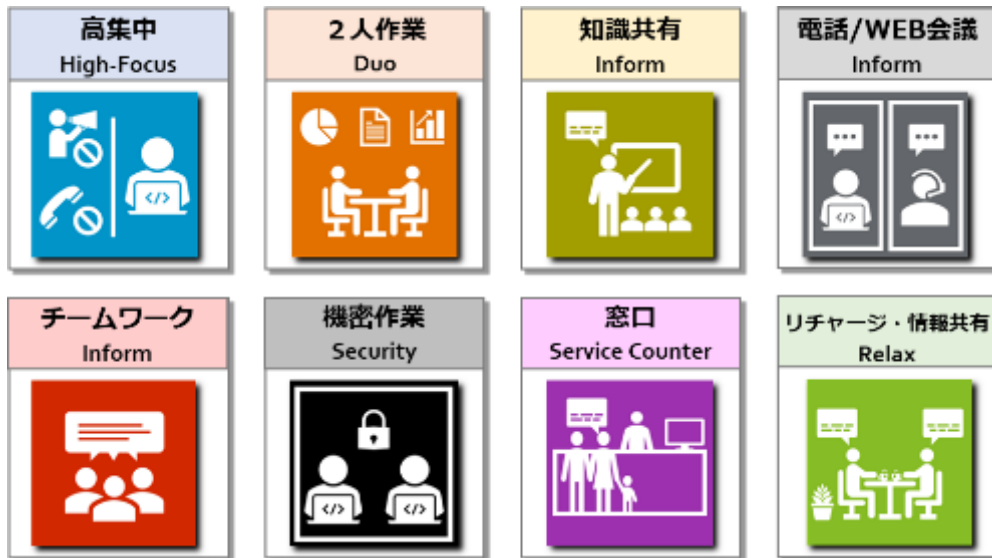
R P AやA Iを活用することで、将来的なマンパワー不足を見据えた生産性向上を図るとともに、業務量が増加する中において、職員が単純作業ではなく、本来注力すべきである区民との接点を増やすなど、付加価値の高い業務に注力していきます。





CABW の推進

～千代田区職員の New work style～



A B W (Activity-Based working) とは、職員自らが業務内容などに合わせて、働く場所を選択し、働き方をデザインすることであり、生産性の向上が期待されます。

区では、職員の活動を8つに分類した千代田区版A B W「Chiyoda Activity-Based working : C A B W」を作成しました。それぞれの機能を持ったスペースを職場に適切に配置していくワークプレイスの変革を進め、集中作業の効率化、コミュニケーションの活性化、窓口環境の改善はもとより、組織風土の変容にもつなげることで生産性を向上させるとともに、区民も職員も誇れる千代田区役所をめざします。



出典：シン・トセイ

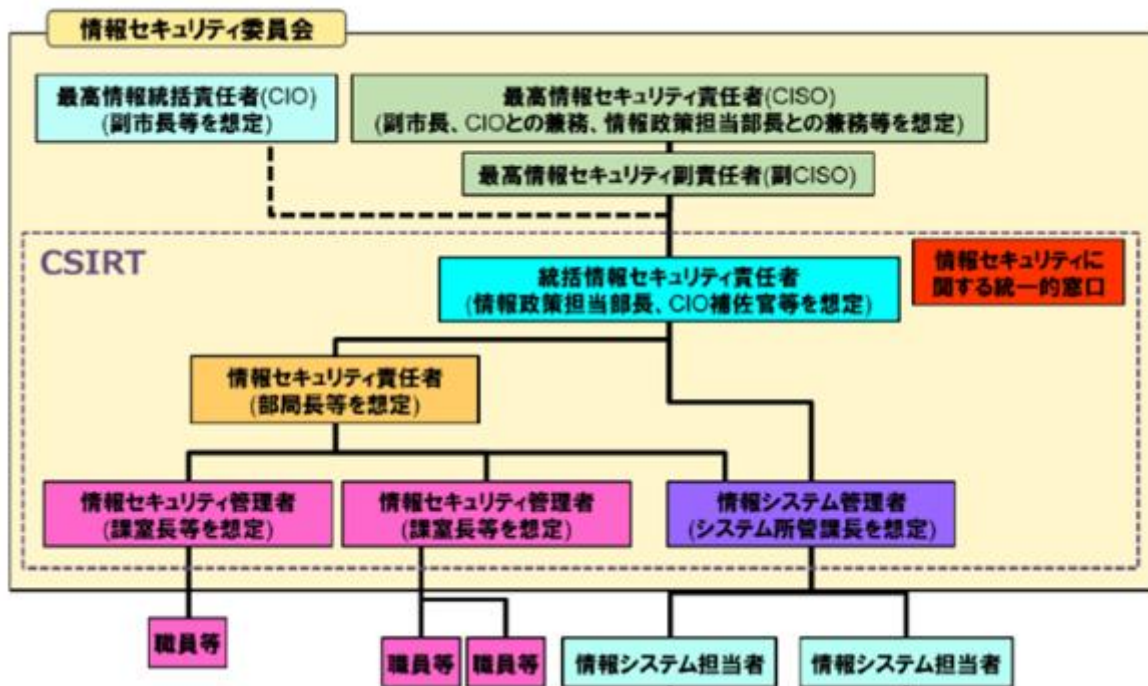
施策10 DXを支えるセキュリティ対策

●全庁 LAN システムのリプレイス及び情報セキュリティポリシーの見直し

前述のとおり全庁 LAN システムのリプレイスの中で、適切なセキュリティ対策を講じるとともに、新たなセキュリティモデルに対応したセキュリティポリシーに見直すことで、生産性向上と安全性確保の両面を実現します。その際、DX 推進を見据え、ゼロトラストセキュリティの視点で取り組む必要があります。

●監査の実施

行政内部における監査の実施だけでなく、外部監査も定期的に行っていくことで、情報セキュリティの確保を徹底するだけでなく、発見されたリスクやその改善事項を踏まえ、セキュリティ意識の向上も図っていきます。また、業務委託で稼働する Web サイトやアプリケーション等に対し、セキュリティ診断を実施することで安全性を確保していきます。さらに、最高情報セキュリティ責任者(CISO)によって、情報セキュリティポリシー等、情報セキュリティに関する重要な事項を決定する「情報セキュリティ委員会」や、CSIRTを設置することで、さらなるセキュリティ強化を図ります。



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」

●職員のリテラシー向上

デジタル技術は日進月歩であり、DXを推進するためには、それらの技術に対する理解や知識の向上が求められます。また、手続きの利便性や業務の効率性、セキュリティ対策のバランスを図っていく中においては、人的セキュリティ対策が求められる場面も想定され、DX推進にあたっては職員一人ひとりが高い情報リテラシーを持つことが必須です。

そのため、DX担当部門を中心に外部セミナーや展示会等に参加し、最新動向も含め積極的に情報収集し庁内共有することで、区全体の知識を向上していきます。また、ICTの基礎的な知識の習得・利活用、適切な活用に向けた意識定着を目的とした研修を実施し、職員のICTリテラシーの向上を図ります。

施策11 庁内外のデータ共有により新たな価値を創出

●庁内外のデータ共有の推進

行政の透明性や信頼性の向上、官民協働・区民参加の推進、新たなサービスやビジネスへの活用による経済の活性化につながることを期待されることから、外部とのデータ共有を引き続き推進していきます。

また、各部門が持つ情報やデータを、本人同意の下、取扱いに十分注意しつつ、区役所内で共有することで、DX推進の重要な視点である「ワンスオンリー（一度提出した情報は再提出不要）」を実現し、区民サービスの向上につなげていきます。区民等から収集した情報の区役所内共有の手法の一つとして、区ポータルサイトの構築（P38参照）の中で、検討していきます。

4 スケジュール



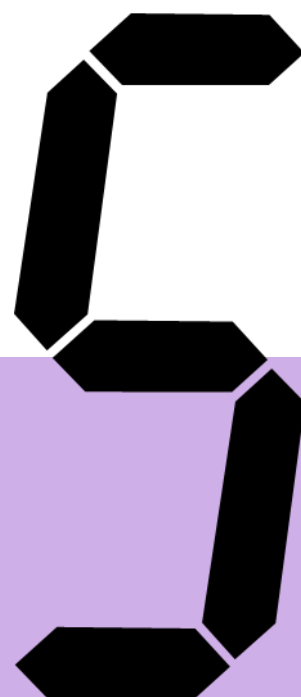
取組み	令和4～6年度		
全庁LANシステムリプレース	αモデル	βモデル	β'モデル
総合行政システムリプレース	現行		実施
総合住民サービスシステムリプレース	順次対応		
マイナンバーカード普及	順次対応		
施策1 最小限の手続きで、わかりやすく、簡単にサービスを受けることができる			
手続きの見直し等			
手続きガイド、AIチャットボットによる案内			
施策2 来庁しなくてもサービスを受けることができる			
会いに行く窓口の推進（行政手続きオンライン化の推進）			
施策3 来庁時には、スマートにサービスを受けることができる			
スマート窓口の推進			
窓口キャッシュレス			
施策4 自分にあった、ほしい情報が届く			
プッシュ型の情報発信			
多様な手段での情報共有			
施策5 だれもがデジタルの恩恵を享受している			
実態、ニーズの把握			
デジタル活用に向けた支援			
施策6 個別分野においてもDXが推進されている			
ガイドラインの策定、運用			
情報化推進委員会の運営			



取組み	令和4～6年度
施策7 働く場所を選ばない、施策8 多様な手段でコミュニケーションが可能（活発なコラボレーション）	
施策9 より効率的に仕事を進める	
リモートワーク等の推進	
BPRの推進	
ペーパーレスの推進	
RPA、AIの導入・活用	
施策10 DXを支えるセキュリティ対策	
全庁LANシステムのリプレース 情報セキュリティポリシーの見直し	
監査の実施	
職員のリテラシー向上	
施策11 庁内外のデータ共有により新たな価値を創出	
庁内外のデータ共有の推進	



第5章 推進体制と管理



1 推進体制

●基本体制

D X推進と個人情報保護、セキュリティ対策はセットで取り組むべきものであり、組織的対応はもとより、職員一人ひとりの高い情報リテラシーが求められます。また、個別分野におけるD X推進をはじめ、区全体で共通する取組みであるオンライン手続きなどにおいても、区民ニーズの有無、様式や業務フローの見直しなど、各サービスの所管部署が、主体性を持って進めていく必要があります。

●全庁的推進にあたって

ポータルサイトの立ち上げや、オンライン手続き推進の手法、キャッシュレス推進、職場環境改善、事務効率化など、区全体で共通する取組み、ニーズに関わらず一律的に進めていくものについては、D X担当部門とD X推進に向け設置しているプロジェクトチーム等がイニシアチブを取って進めていく必要があります。また、各取組みの導入意義、全体最適の視点、セキュリティ等を情報化推進委員会や事務効率化委員会などでも確認し、ガバナンスをきかせていきます。

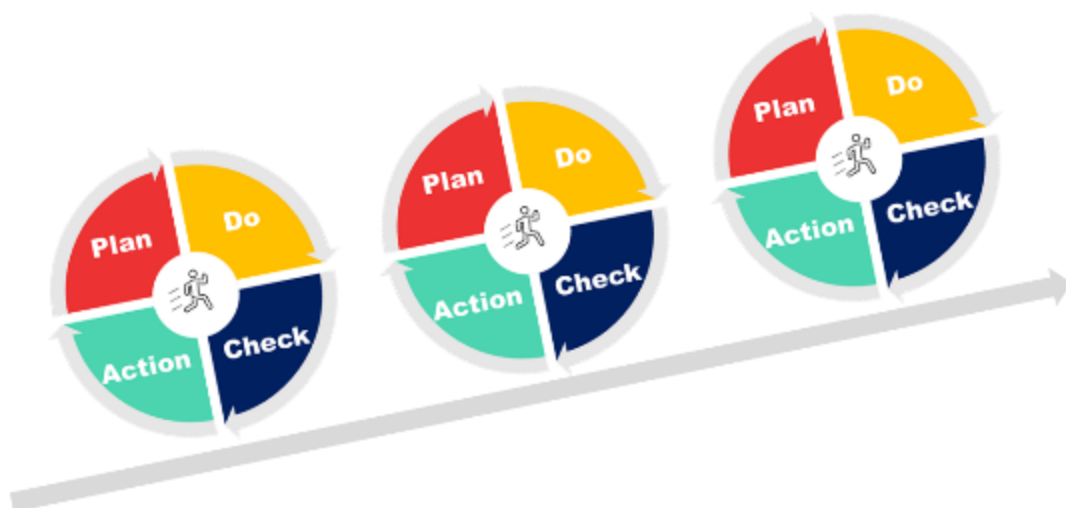
●外部人材の活用

区役所の常識にとらわれず、進化していくデジタル技術を効果的に活用し、最善の取組みとしていく観点からも、P M O委託含め外部人材を活用していくことも重要です。また、外部人材の活用は、組織の活性化や職員の育成の面からも期待されます。

2 進行管理

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、必要に応じて指標等も用いながら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。

また、あらゆるものを直ちに変革し、新たな価値を創造することは容易ではなく、現実的ではありません。区民も職員もDXに向けて小さな成功体験を積み重ねながら、着実に進んでいくことが重要です。まずは、区役所の特定のサービスや業務のDXに取り組み、その後、他のサービス等への拡大、そしてその先にsociety5.0やスマートシティといった、様々な要素が絡み合う面的なDXへと繋がります。そうしたステップも意識したうえで、自らが策定した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、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、アジャイル思考を進めていきます。



用語集



アクセシビリティ…P35

「情報への到達しやすさ」を意味する。高齢者や障害者など、心身の機能に関する制約や利用環境等に関係なく、すべての人が提供される情報を利用できるようにすること。情報通信分野においては、情報やウェブサービス、ソフトウェア等が円滑に利用できることを指す。

アジャイル…P3, 49

「俊敏な、すばやい」という言葉の意味から、時代や状況の変化に柔軟かつ迅速に対応すること

アプリケーション(アプリ) …P35, 42

PC、スマートフォン、タブレット端末などの情報端末にインストールして使える様々なソフトウェアのこと。ゲームや SNS、音楽プレイヤー、決済アプリ、銀行アプリなど様々な種類のものがある。

ガバメントクラウド…P8, 9

政府の情報システムについて、共通的な基盤・機能を提供する複数のクラウドサービス (IaaS、PaaS、SaaS) の利用環境のこと

キャッシュレス…P34, 48

現金を利用せず、クレジットカードや磁気カード等を用いて料金を支払うこと。

業務フロー…P22, 28, 40, 48

業務のプロセスを可視化するために作成するフロー図のこと。

業務シナリオ…P28

業務のパターンごとに分類した業務手順のこと。

クラウド…P9, 11, 27

事業者等によって定義されたインタフェースを用いた、拡張性、柔軟性を持つ共用可能な物理的又は仮想的なリソースにネットワーク経由でアクセスするモデルを通じて提供されるもの。

コンビニ交付サービス…P29

マイナンバーカードを利用して、住民票の写し・印鑑登録証明書等をコンビニエンスストアで取得できるサービスのこと。

三層の対策…P10

短期間で自治体の情報セキュリティ対策を抜本的に強化するために、市区町村におけるネットワーク構成を個人番号利用事務系と LGWAN 系、インターネット接続系の 3 つに分離したシステム構成のこと。

サイバー攻撃…P10

ネットワークを介した、他人・企業が有するシステム等のコンピュータへの侵入などの攻撃行為のこと。

情報資産…P17

サービス・業務の運営に不可欠な電磁的に記録された文書（公文書等）、音楽や映像、書籍等のコンテンツ、及びそれらを構成するデータや、システムを構成する IT 環境（サーバやクラウドサービス等）、ソフトウェアや媒体（DVD や USB メモリ等）、それらに関連するライセンスや契約を指す。

シン・トセイ…P13, 41

令和 3（2021）年 3 月に公表された、東京都の「都政の構造改革 QOS アップグレード戦略」のこと。これまでの都政改革を継承・発展させつつ、DX の推進を梃子として制度や仕組みの根元まで遡った「都政の構造改革」を強力に推進し、都政の QOS を向上させることで、都民の QOL を高め、誰もが安全・安心で幸せを享受できる社会の実現を目指している。

スマートシティ…P49

ICT 等の新技術を活用しつつ、マネジメント（計画、整備、管理・運営等）の高度化により、都市や地域の抱える諸課題の解決を行い、また新たな価値を創出し続ける、持続可能な都市や地域であり、Society5.0 の先行的な実現の場。

スマートフォン…P33, 36

アプリケーションを追加することで、いろいろな機能を使うことができる携帯電話。音声通話のほか、Web ブラウザによる Web サイトの閲覧や、電子メールの送受信、文書ファイルの作成・閲覧、写真や音楽、動画の再生、内蔵カメラのある機種では写真や動画の撮影などができる。

生産年齢人口…P5, 39

15 歳～64 歳の人口のこと。

ゼロトラストセキュリティ…P27, 42

従来の内側と外側を遮断して、外部からの攻撃や内部からの流出を防止しようとする「境界型セキュリティ」とは違い、「内部であっても信頼せず、外部も内部も区別なく疑ってかかる」という性悪説に立ち、リスクを常に動的に評価し、高リスクな場合にはアクセスを制限するなどの対策を取ること。

タブレット…P33

薄い板状のパソコンやモバイル端末の総称で、液晶ディスプレイの表示画面で画面にタッチする（触れる）ことでシステムが操作可能となる機能を搭載した、持ち運び可能なコンピュータのこと。

チェックボックス…P33

コンピューターにおいて、あらかじめ入力してある選択肢から任意の複数個を選択する場合に用いられるもの。

ちよだみらいプロジェクトー千代田区第3次基本計画 2015ー…P3

平成 27 年度から平成 36 年度(令和 6 年度)を計画期間とする千代田区における基本計画のことで、今後 10 年間に区が取り組むべき施策について、現状と課題や課題解決の方向性を取りまとめ、将来像としてめざすべき 10 年後の姿と、それを実現するための主な取組みを明らかにしたもの。

デザイン思考…P16

区民等の幸せを第一に考え、区民一人ひとりの将来も見据えた利用者目線で、サービスの本質的な課題・ニーズを発見し、行政上の課題を解決する思考。

デジタルトランスフォーメーション（DX）…P2

デジタル（Digital）技術を活用し、これまでのサービスや仕事の進め方を変革（X：Transformation）することで、区民生活をあらゆる面で豊かにすること。

デジタルワークフロー…P22, 40

行政手続きを「デジタル」を基点とした「業務の流れ（ワークフロー）」にすること。紙書類での申請を紙台帳を使ったアナログな従来の業務の流れを踏襲したままオンライン申請を推進すると、紙と電子を別々の業務で対応し、業務負荷増大により申請が受けきれず、区民サービス向上を疎外する要因となる。千代田区ではいかなる受付方法においても、全てインプットの段階でデジタルに変換することができれば、後続の処理はワンオペレーションで対応することが可能となり、区民サービスの向上と業務効率化の両立が図れると考えている。

テレワーク…P4, 10

テレワークとは、ICT を活用し、場所や時間を有効に活用できる柔軟な働き方のことであり、雇用型と自営型に大別される。雇用型テレワークとは、一般的に、ICT を活用して、労働者が所属する事業場と異なる場所で、所属事業場で行うことが可能な業務を行うこと（例：在宅勤務、モバイルワーク、サテライトオフィスでの勤務）を言い、自営型テレワークとは、一般的にICTを活用して、請負契約等に基づき、個人事業者・小規模事業者等が業務を行うこと（例：SOHO、在宅ワーク、クラウドソーシング）を言う。

パッケージ…P28

業務上必要な一般的機能が網羅されているシステム。個別用途に合わせて、必要に応じてカスタマイズする場合がある。

パブリッククラウド…P11

任意の組織で利用可能なクラウドサービスであり、リソース（システム基盤やアプリケーションなど）は事業者（クラウドサービス提供者）によって制御される。

パラダイムシフト…P2

社会のあり様や価値観、ライフスタイル、ワークスタイルが劇的に変化すること。

ビジネスチャットツール…P39

ビジネスの現場において使用されるチャットツールのこと。

ビッグデータ…P5

ボリュームが膨大でかつ構造が複雑であるが、そのデータ間の関係性などを分析することで新たな価値を生み出す可能性のあるデータ群のこと。例えば、ソーシャルメディア内のテキストデータ・画像、携帯電話・スマートフォンが発信する位置情報、時々刻々と生成されるセンサデータなどがある。

ぴったりサービス…P28, 32

マイナポータルで利用できるサービスの一つで地方公共団体が提供している行政サービスを検索したり、オンライン申請ができるサービスの総称。

プッシュ型…P34, 38

個人の属性情報に基づき、一人ひとりに合ったお知らせを、能動的（プロアクティブ）に表示する機能のこと。

プルダウン…P33

事前に作成したリストから項目を選択できる機能。

ベンダ…P7, 8

販売会社や情報システム開発会社のこと。

ポータルサイト…P38, 43, 48

インターネットを利用して目的の情報に行き着くため、閲覧者が最初にアクセスする入り口の役割を持ったサイトのこと。

マイナポータル…P29, 32

マイナンバー制度の導入に併せて新たに構築した、国民一人ひとりがアクセスできるポータルサイトのこと。具体的には、自己情報表示機能、情報提供等記録表示機能、プッシュ型サービス、ワンストップサービス等を提供する基盤であり、国民一人ひとりが様々な官民のオンラインサービスを利用できる。

マイナンバーカード（個人番号カード）…P10, 27, 29, 33, 36

日本国内に住民票を有する全ての方が一人につき1つ持つ12桁の番号(マイナンバー)が記載されているICカードのこと。外国籍でも住民票を有する方には住所地の市町村長から通知される。マイナンバーは行政を効率化し、国民の利便性を高め、公平、公正な社会を実現するための社会基盤。その利用範囲は法令等で限定されており、平成28年1月から順次、社会保障、税、災害対策分野の行政手続で利用されている。

無線LAN…P39

主に、同じ建物内などの比較的近い距離において、コンピュータなど複数の機器間でデータを送受信するネットワークをLAN（LocalAreaNetwork：ローカル・エリア・ネットワーク）と言い、その接続方法において、電波による無線通信を活用したもの。狭義には、IEEE802.11規格に準拠した方式を指し、「Wi-Fi（ワイファイ）」の愛称で親しまれる。

モビリティ…P39

動きやすさ、可動性のこと。

ユーザビリティ…P32, 35

「使いやすさ」を意味する。日本工業規格JISZ8521では、ある製品が、ある目的のために用いられる際の、「有効さ」、「効率」、「満足度」の3つの要素で定義されており、「効果的に利用できたのか」「効率的に使えたのか」「利用して満足できたのか」を図る指標とされている。

リプレース…P27, 28, 39, 42

置き換えること。システムの入替時などに用いられる。

リモートワーク…P27, 39, 40

ICT（情報通信技術）を活用し、場所や時間を有効に活用できる柔軟な働き方のことであり、距離に関係なく働くことが可能な形態のこと。

ADSL…P2

AsymmetricDigitalSubscriberLine（アシンメトリック・デジタル・サブスクライバ・ライン：非対称デジタル加入者線）の略で、ブロードバンドの回線のひとつ。現在、光回線とともに、高速な通信回線として普及している。通常の音声では使用しない周波数帯を利用することで、通常のアナログ（銅線）の電話回線で高速なデータ転送を可能にしている。

AI…P5, 40

AI は、人工知能（Artificial Intelligence（アーティフィシャルインテリジェンス））の略。機械であるコンピュータが「学ぶ」ことが可能になる「機械学習」を始めとする技術革新により、AI 活用の機会が増えており、翻訳や自動運転、医療画像診断や囲碁といった人間の知的活動に、AI が大きな役割を果たしつつある。

AI チャットボット…P31, 40

人工知能等を活用した自動会話サービスのことであり、新たなコミュニケーション手段として注目を集めている。

AI－OCR…P28, 40

画像データのテキスト部分を文字データに変換する光学文字認識機能である OCR（OpticalCharacterReader）に AI 技術を加えることで、機械学習による文字認識率の向上や帳票項目の抽出の容易化を実現するもの。

BPR…P6, 17, 28, 40

BPR は、BusinessProcessReengineering（ビジネス・プロセス・リエンジニアリング）の略で、既存の組織やビジネスルールを抜本的に見直し、利用者の視点に立って、業務プロセス全体について職務、業務フロー、管理機構、情報システムを再設計すること。

CRM…P23

CRM は、一般的にはカスタマー・リレーションシップ・マネジメント（CustomerRelationshipManagement）の略で、顧客を理解し関係強化を図ること。千代田区では民間での CRM の発想を用い、区民一人ひとりを「個」と捉える考え方を取り入れた自治体版の管理手法として、CRM の「C」を「千代田区民（Chiyoda-kumin）」と変換し、千代田区民を理解し関係強化を図る「千代田区民・リレーションシップ・マネジメント」の実現をめざしている。

Face to Face…P23, 36

様々な行政手続きや相談を、顔と顔を合わせた対面で行うこと。千代田区では、DX 推進においてオンラインによる手続きなどを推進していく中においても、人と人とのつながりを持つこと、「Face to Face」によるサービス提供の視点は引き続き大切にしている。

Fit&Gap…P28

将来あるべき・ありたい姿と、現状との乖離を分析し、将来あるべき・ありたい姿の実現に向けた課題や対応策を検討すること。

G I G Aスクール構想…P37

GIGA は、GlobalandInnovationGatewayforAll(グローバル・アンド・イノベーション・ゲートウェイ・フォー・オール)の略で、文部科学省が推進している取り組みのこと。1人1台端末環境の整備に加えて、来年度から始まる新学習指導要領を着実に実施していくとともに、現在行われている中央教育審議会における議論も踏まえ、教育課程や教員免許、教職員配置の一体的な制度の見直しや、研修等を通じた教員のICT活用指導力の向上、情報モラル教育をはじめとする情報教育の充実など、ハード・ソフトの両面からの教育改革のこと。

I C T…P37, 43

ICT は、InformationandCommunicationTechnology (インフォメーション・アンド・コミュニケーション・テクノロジー) の略。情報通信技術のこと。従来から使われていたIT (InformationTechnology:インフォメーション・テクノロジー) に替わって、通信ネットワークによって情報が流通することの重要性を意識して使用される言葉。

I C Tリテラシー…P43

情報セキュリティ対策や情報モラルへの配慮といった、情報化社会の影の部分への対策や、ICT を活用してやりたいこと (目的に応じて的確に調べ物をする、人と適切にコミュニケーションをとる、インターネットを使って買い物をする等) が円滑に行える能力のこと。

I o T…P5

IoT は、InternetofThings(インターネット・オブ・シングス)の略。パソコン・モバイル端末(スマートフォン・タブレット)のみならず、家電や自動車といった「モノ」をインターネットに接続する技術のこと。

I T…P7, 8, 9

IT は、InformationTechnology (インフォメーション・テクノロジー) の略。情報通信技術のこと。

L G W A N…P11

LGWAN は、LocalGovernmentWideAreaNetwork (ローカル・ガバメント・ワイド・エリア・ネットワーク、総合行政ネットワーク)の略で、自治体間で情報共有したり、自治体内の業務に使ったりする通信ネットワークのこと。デジタル庁が所管する地方公共団体情報システム機構 (J-LIS) が運営している。

P D C A サイクル…P49

計画 (Plan) ・ 実行 (Do) ・ 検証 (Check) ・ 改善 (Action) を繰り返し行うことでより進化させる思考のフレームワークのこと。統計作成プロセスにおいて基本的な枠組を定める調査計画※ (= P) を基に、調査の実施状況や集計結果等 (= D) を踏まえて、調査計画の妥当性を中心として各府省が自ら点検・評価 (= C) を行い、見いだされた課題や改善すべき点について、重点的な検証を行うなどにより、調査計画の改善等の措置 (= A) を検討・具体化する一連の過程を指す取組・概念。

Q R コード…P33

二次元で作成されたバーコードのこと。QR とは QuickResponse の頭文字を取っており、従来のバーコードより素早く読取りが可能。

R P A…P22, 28, 40

RPA は、RoboticProcessAutomation (ロボティック・プロセス・オートメーション) の略で、PC にインストールする専用ソフトウェアにより、予め設定されたプログラムの通りに PC の操作を行い、事務処理業務の効率化や自動化を行うこと。

S N S…P4, 35

SNS は、SocialNetworkingService（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）の略で、登録した利用者だけが参加できるインターネットの Web サイトのこと。

W e b サイト…P42

ホームページのサービスを提供しているシステムやサーバのこと。

W e b 会議…P39

PC やスマートフォンなどを利用して、Web を通じて離れた人同士が音声や動画をリアルタイムに交換し、会議を開くことができるもの。

W i - F i …P4

無線通信の国際標準通信規格で、IEEE802.11 シリーズ（IEEE802.11a/IEEE802.11b/IEEE802.11g/IEEE802.11n/IEEE802.11ac など）を利用した無線通信のこと。業界団体の Wi-FiAlliance が発行しており、相互接続性などに関する試験をパスした装置には、このロゴの表示が許可されている。

千代田区DX戦略

令和4年4月発行

発行・編集：千代田区政策経営部IT推進課

〒102-8688 千代田区九段南一丁目2番1号

電話：03-5211-4298

DX Digital Transformation

～ 区政を新しいステージへ、DXでチャレンジ ～