



# 常識を書き換える 人とデジタルで創造する「 」な未来

近年、デジタル技術の進化が加速しています。

かつて幼い頃にテレビや漫画で夢中になってワクワクしていた世界、それは手を動かさず声だけで機械が動いたり、ロボットの友達と暮らしたり、車が空を飛んだり…、これらは既に現実のものとなっています。デジタル技術は、実現が難しかった課題を乗り越え、人々の生活をより豊かなものにする大きな可能性を秘めています。

一方、生成AI、SNSの進展が加速する現代、真偽の不確かな情報がネット空間に溢れています。また、デジタル社会だからこそ、人と人とのつながりの尊さ、温もりを感じ大切にしていくことも重要です。

「DX」は新たな展望をひらく鍵です。

区ではこれまで、「ラストワンマイルの役割を果たし、区のサービスをお手元まで確実にお届けしたい」という思いから、区独自のポータルサイトの運用を開始し、区民一人ひとりを個で捉えた「自治体版CRM」の実現に向けて取り組んできました。また、区民の皆様が自分に必要な手続きや持ち物が簡単にわかる手順ガイドの導入、窓口での手続きをスマートにするキャッシュレス決済への対応といった区民の利便性はもとより、AIの活用による職員の生産性向上など、様々な取組みにチャレンジしてきました。

今後は、部分実施から展開フェーズへと移行し、限定的だったオンライン手続きや窓口キャッシュレスの対象を原則すべての手続きに広げていきます。また、区民参加型のデジタルプロジェクト、デジタル地域通貨の検討、データ利活用の推進など、区民の皆様の暮らしを便利で豊かなものにする、地域のスマート化の取組みを地域とともに進めてまいります。さらに、自動運転技術など、最新のデジタル技術の動向を把握し、子育て、福祉、環境、まちづくり、観光、安心安全なまち、災害対策などのあらゆる分野における活用に向けて、積極的に調査・研究を行います。

デジタル化そのものを目的とするのではなく、人に寄り添ったDXを推進することで、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を目指します。

結びに、本戦略の改定にあたり貴重なご意見をお寄せいただきました区民の皆様、関係者の方々に厚く御礼申し上げます。

千代田区長 樋口高顕



# 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

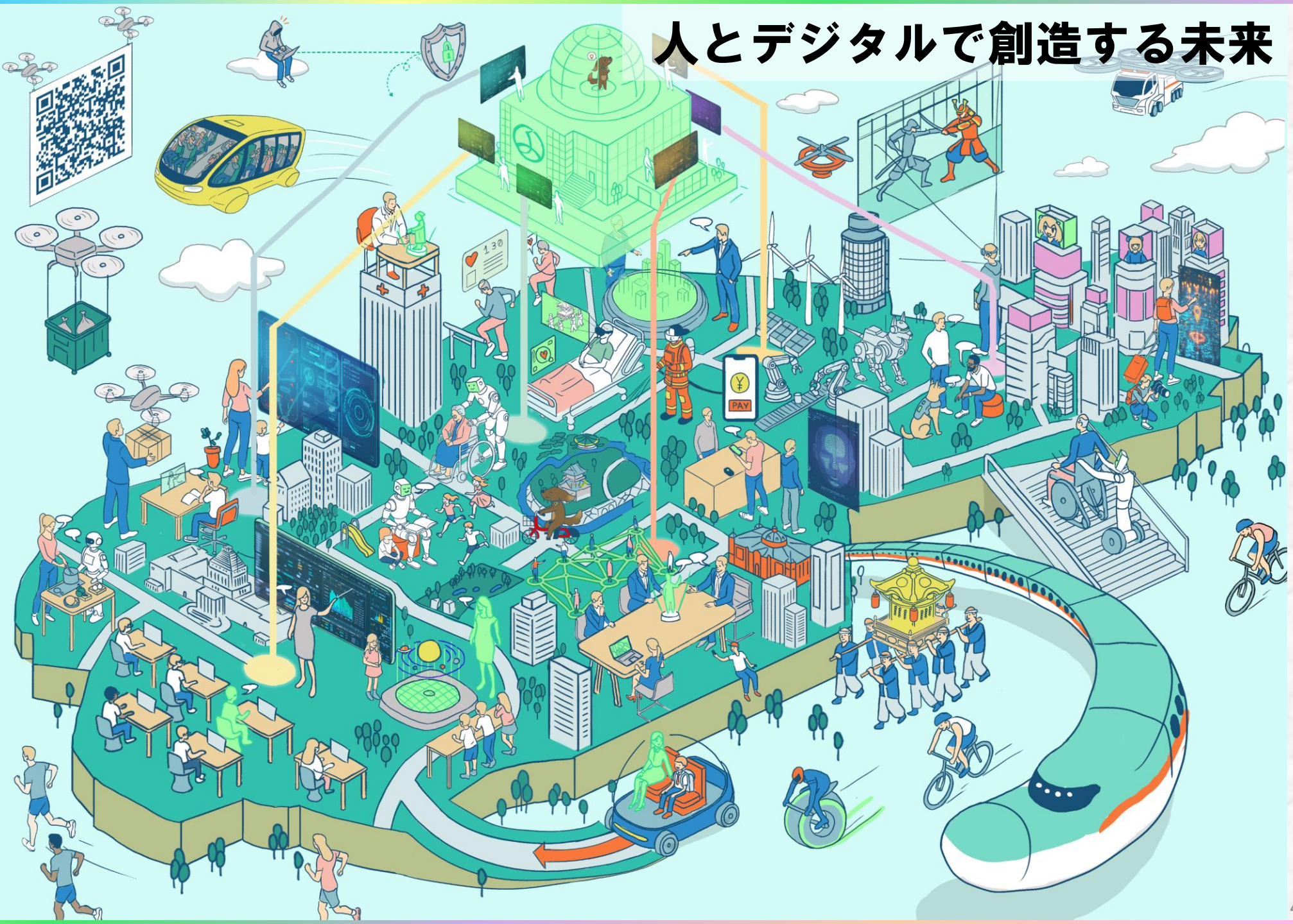
あくまでもデジタルを使うのは人です。人が何を目的にどのようにデジタル技術を活用するかが最も重要であり、だからこそ温もりのある寄り添ったDXとしていくことが大切です。一方で、デジタル技術は進化し、実現できる未来の可能性は日々広がり、人の意識を変革していくことも大切です。人間の創造力や情熱とテクノロジーが掛け合わさることで、より豊かで多様な未来を創造することを目指します。

### 「 」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



遠くにいて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、進捗管理の考え方



# Contents



## 第1章 基本事項

- 1 改定の目的 ……9
- 2 位置づけ ……10
- 3 期間 ……11
- 4 社会動向 ……12
  - (1) デジタル化の動向 ……12
  - (2) 国等の動向 ……16



## 第2章 区の状況

- 1 区を取り巻く環境 ……19
- 2 区のこれまでの取組み ……22
  - (1) 全体像 ……22
  - (2) 主な取組みの実施経過 ……23
  - (3) 成果 ……24
- 3 課題 ……29
- 4 改定のポイント ……30



## 第3章 基本的な考え方

- 1 基本的な考え方とは ……32
- 2 基本的な考え方 ……33



## 第4章 重点方針と取組み

- 1 重点方針とは ……38
- 2 重点方針 ……39
  - 重点方針1 ……39
  - 重点方針2 ……49
  - 重点方針3 ……60
  - 重点方針4 ……68
  - 重点方針5 ……74
  - 今後の大きな可能性 ……76



## 第5章 体制と管理

- 1 推進体制 ……78
- 2 人材育成の考え方 ……79
- 3 人材育成と人材確保 ……80
- 4 進行管理 ……81

## 付録 参考資料

- 検討プロセス ……83
- いただいた主な意見 ……85
- 中学生によるワークショップの様子 ……87
- マスコットキャラクターの紹介 ……88
- 用語集 ……89

# 第1章 基本事項

---



# 1 改定の目的



「“丸”で夢中の景色」武 岳  
写真提供/一般社団法人千代田区観光協会

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。

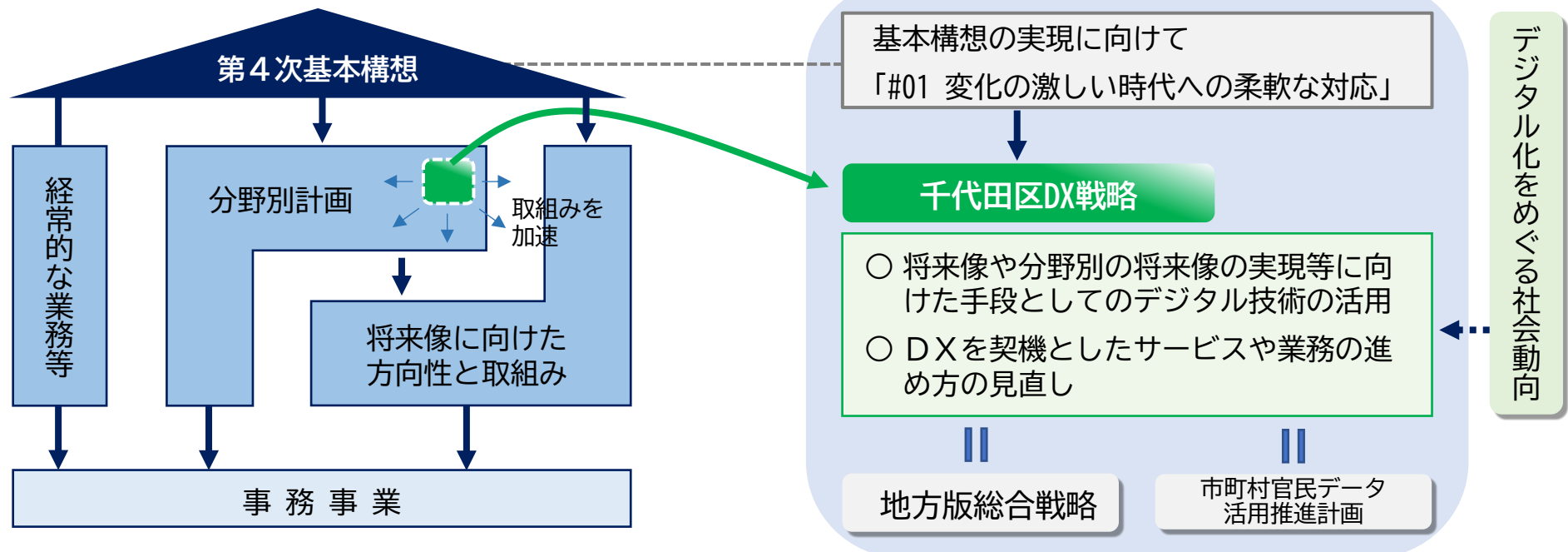


## 2 位置づけ

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針や取組みをまとめるものです。

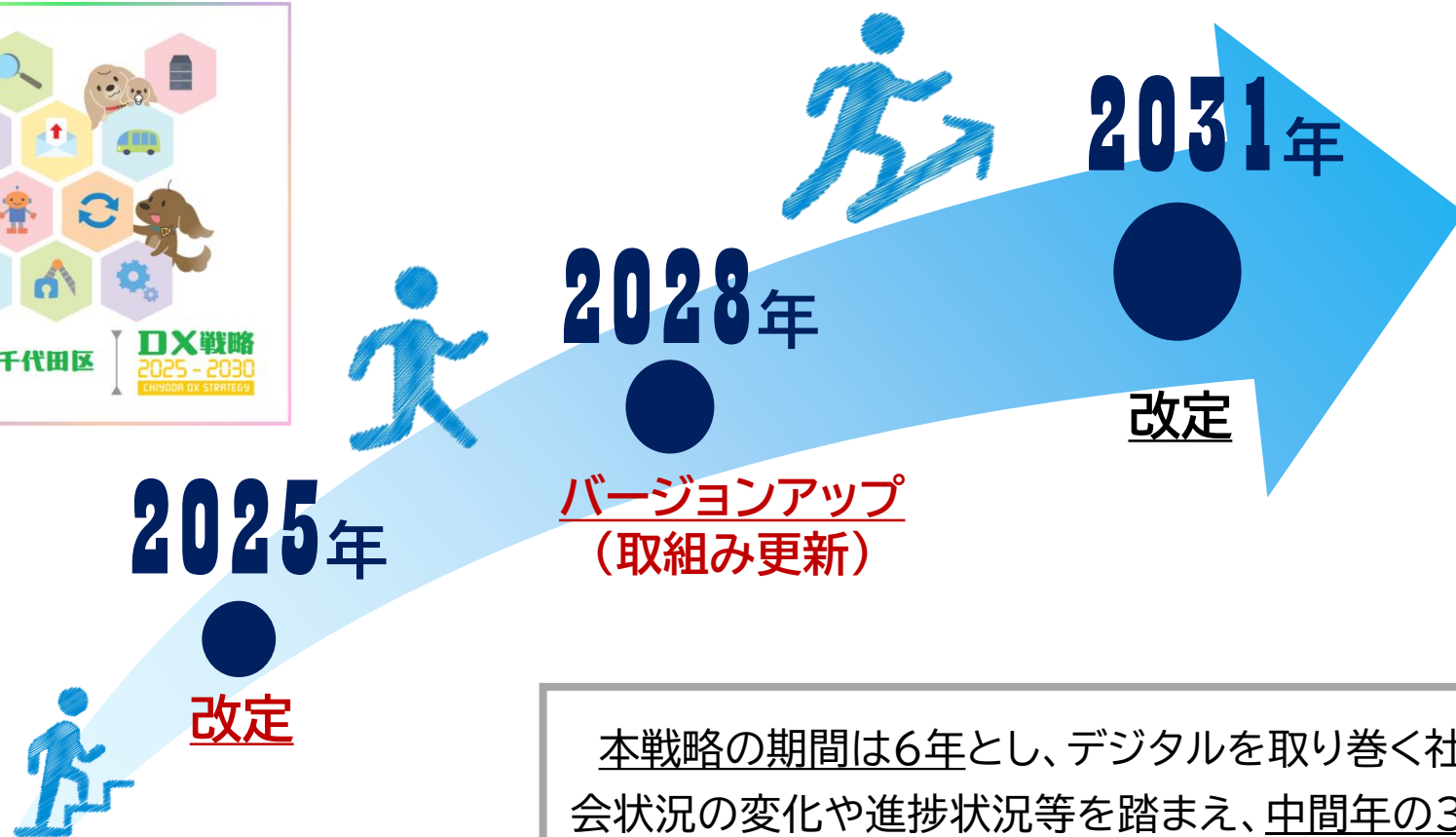
また、現在のサービスや業務の進め方に固執することなく業務改革を進めていくなど、各分野における施策展開にあたっての行政運営の基本的な考え方を示す性質もあります。

なお、本戦略は、国の「デジタル田園都市国家構想総合戦略」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づけ、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「市町村官民データ活用推進計画」を兼ねています。





### 3 期間



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

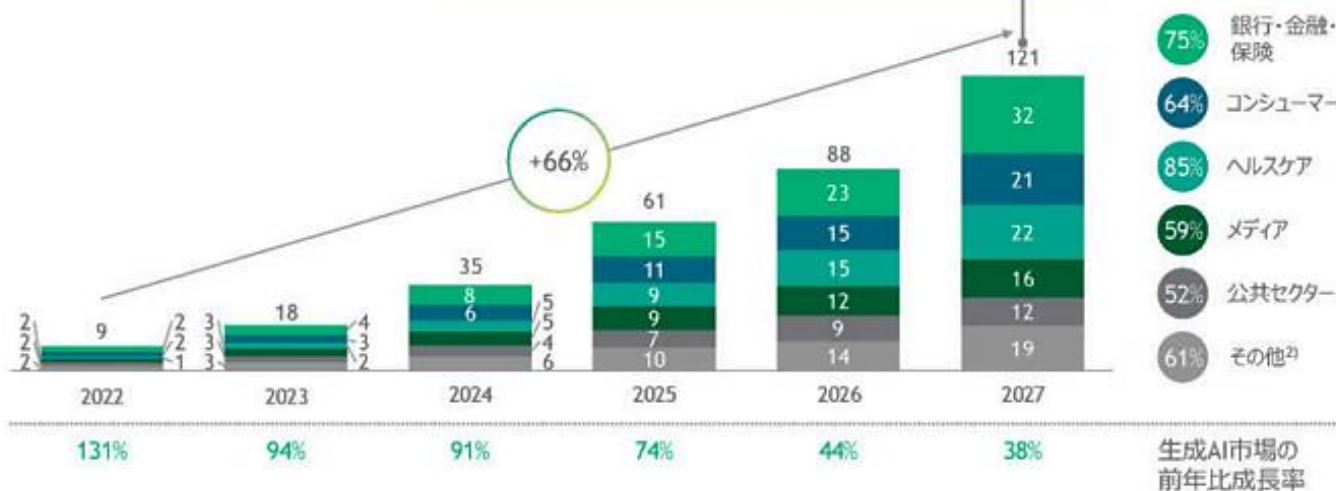
近年における進化の飛躍的な例と言える「**生成AI**」は、人間のように文章や画像を生成することができ、人間の業務・作業をより高度にサポートするものとして期待される革新的な技術です。これまでのオンラインサービスなどと比較しても驚異的なスピードでユーザー数が拡大しています。

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<sup>1)</sup>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

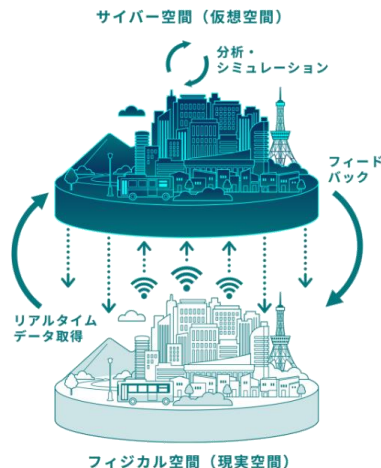


### 生成AIなどの新たな革新的技術の登場・実用化②

#### 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することで、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

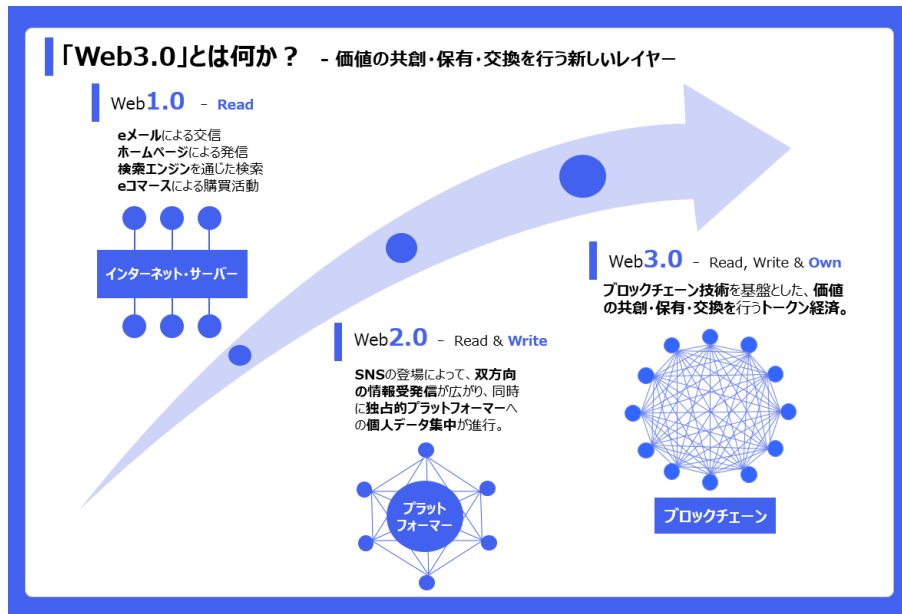
Web3.0は、ブロックチェーン技術を基盤とした分散型インターネットで、データの所有権がプラットフォームではなく個人で、セキュリティやプライバシーが強化されます。NFT（非代替性トークン）は、そのデータやデジタル資産の所有権を証明する技術であり、これらの活用によりデジタル地域通貨やデジタルアートの取引などへの活用が期待されます。

#### 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なツール



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しています。

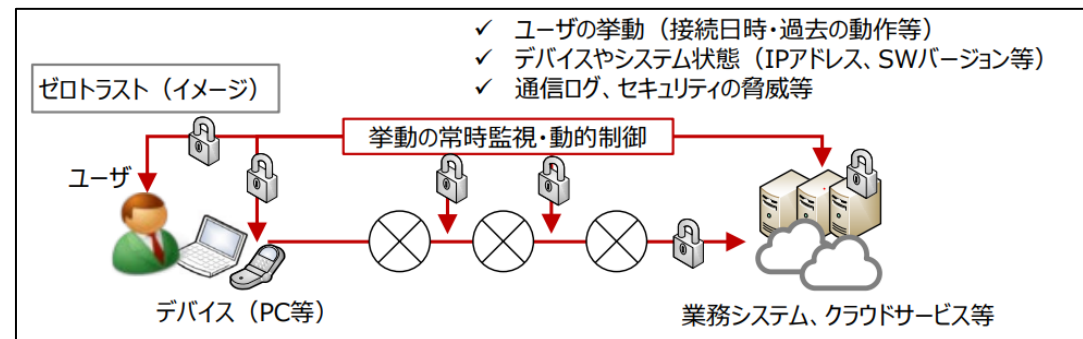
今後、さらにデジタル化を進めていく中、区民の個人情報や行政データを保護するため、情報通信ネットワークの安全性・信頼性の確保、サイバー攻撃への対処能力の向上、職員のセキュリティ意識を高める教育・訓練等、自治体全体でセキュリティ対策を推進していくことが求められます。

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】」

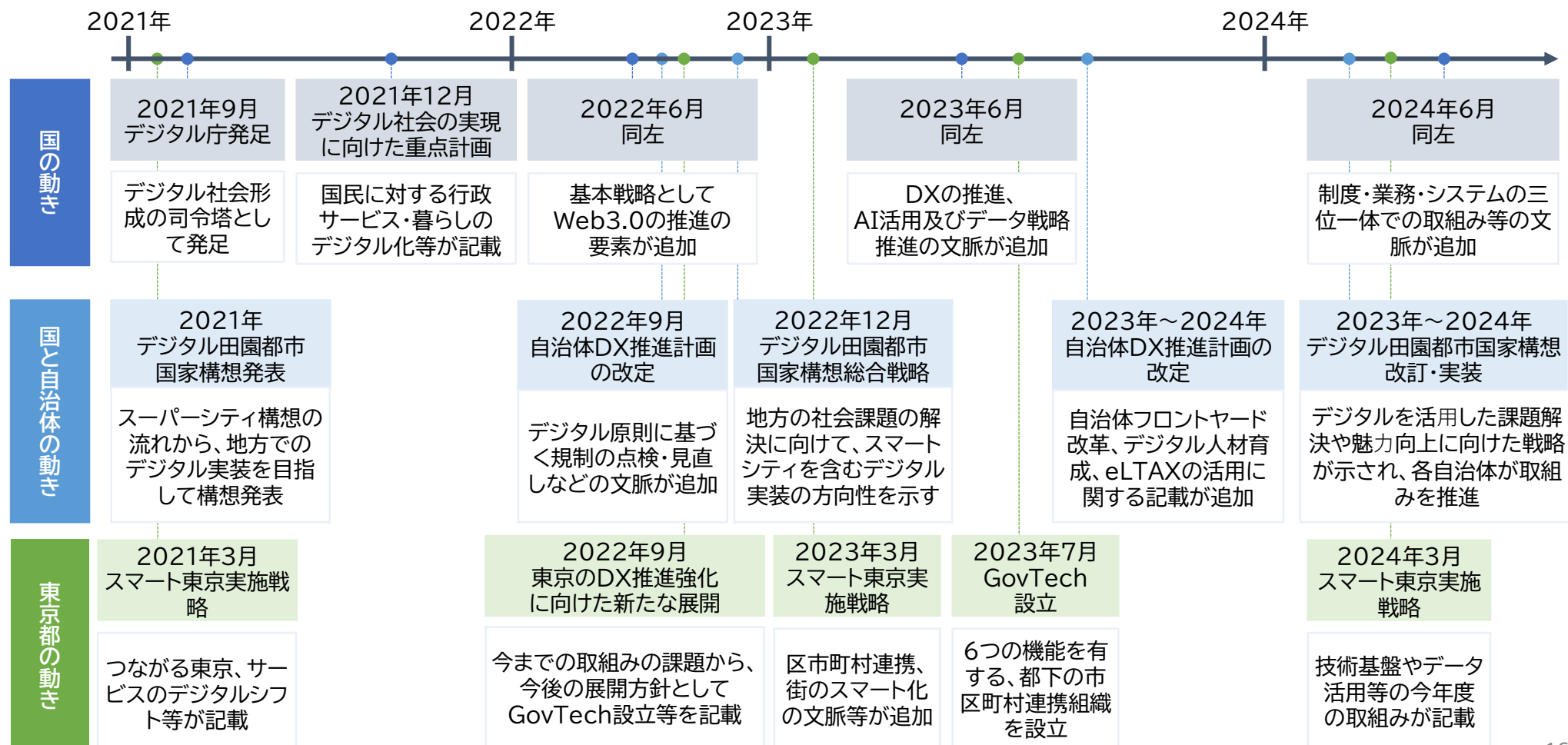
← 出典：総務省「令和6年版 情報通信白書」を基に作成

## 4 社会動向（2）国等の動向



国は令和3(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、国家をあげて強力で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、東京都では令和5(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。





## 17



## 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

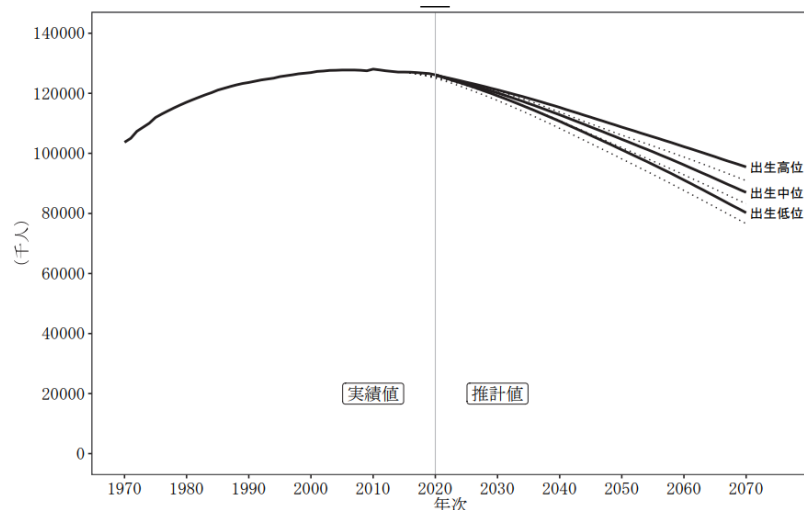
国の総人口は、平成20(2008)年をピークに減少傾向にあり、国立社会保障・人口問題研究所の推計では、50年後には総人口が現在の7割まで激減するとされています。

区の人口は増加傾向が続き、令和22年(2040)年に82,044人、令和42(2060)年に87,714人でピークを迎え、以降は減少に転じ、令和47(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、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。

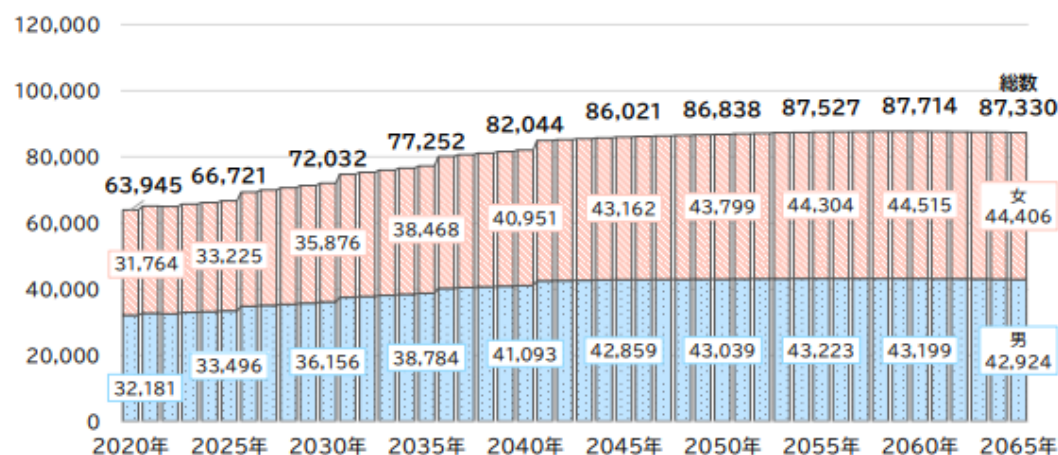
総人口の推移 — 出生中位・高位・低位(死亡中位)推計



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)

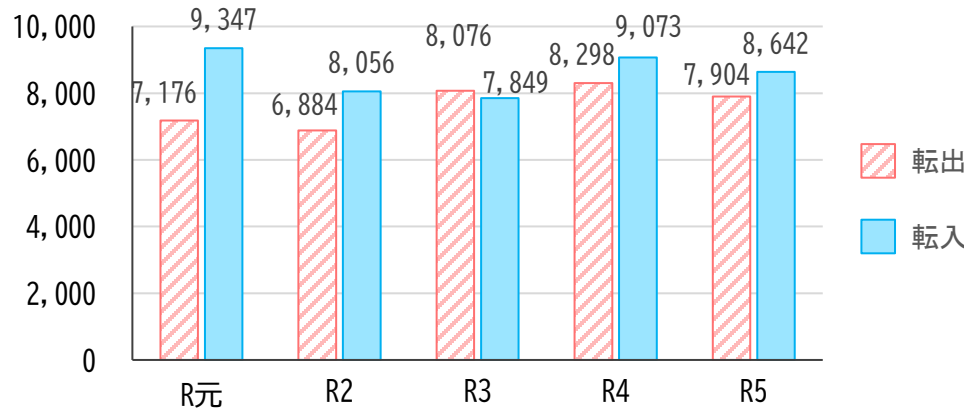


出典：千代田区「千代田区人口動向と人口推計(令和5年度)」

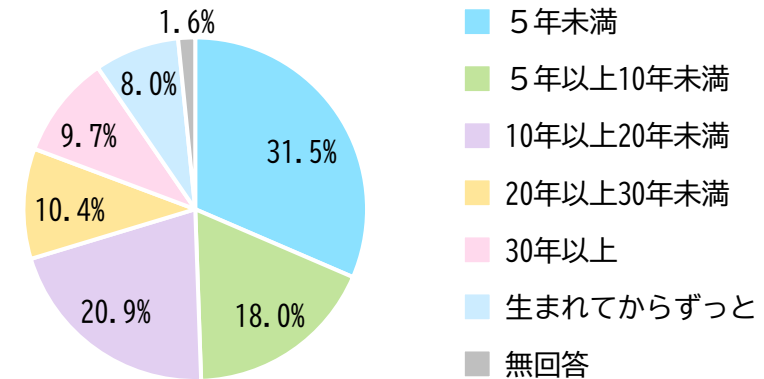
# 1 区を取り巻く環境



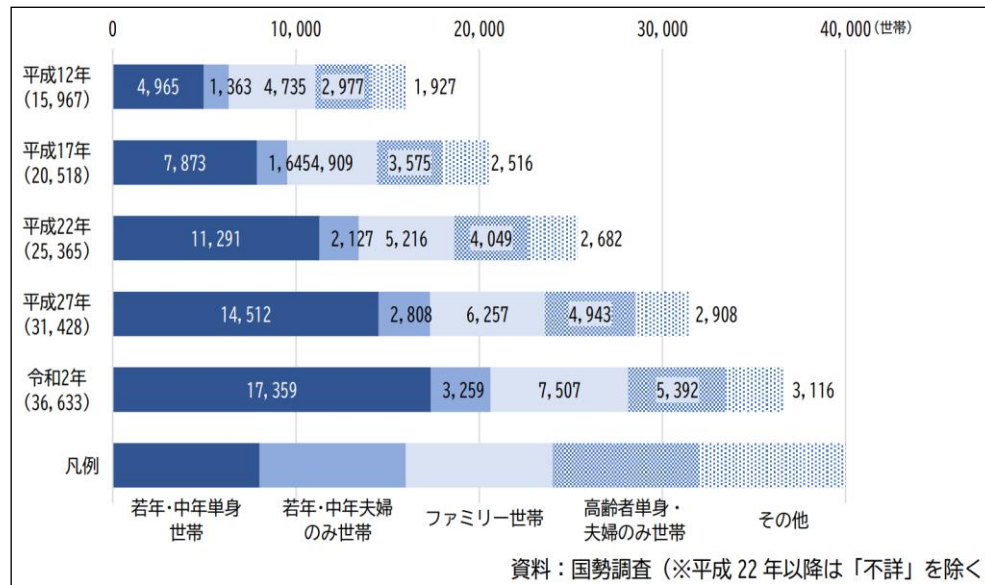
千代田区異動人口（千代田区行政基礎資料集）



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（千代田区住宅白書）



- ▶ 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(2000)年と比べると割合も大きく増加、31%→47%)

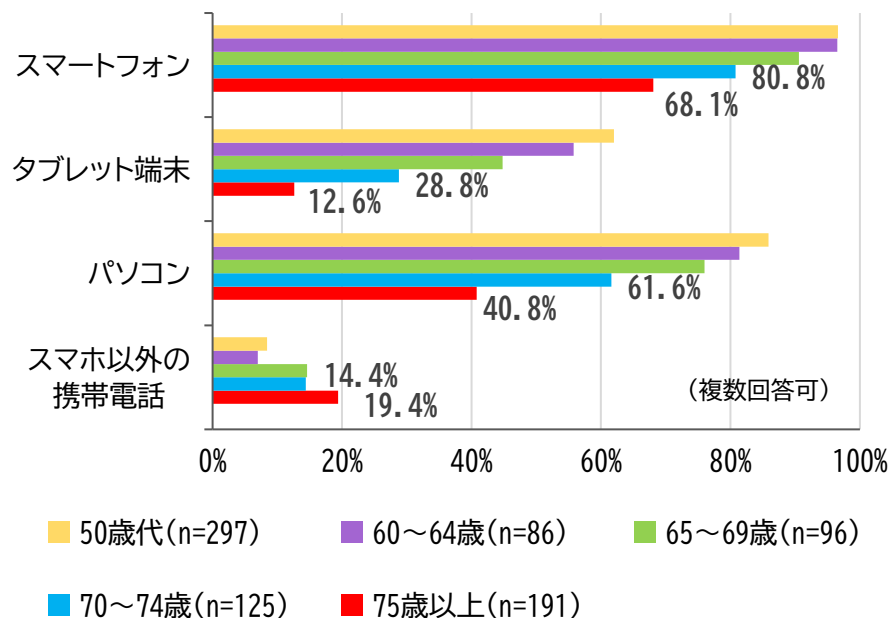
住民の入れ替わりが多く、家族類型別世帯数も変化しており、目に見えない社会やニーズの変化、ターゲット等をデータで見える化、分析し、施策や取組み方法等を見直していく必要



# 1 区を取り巻く環境

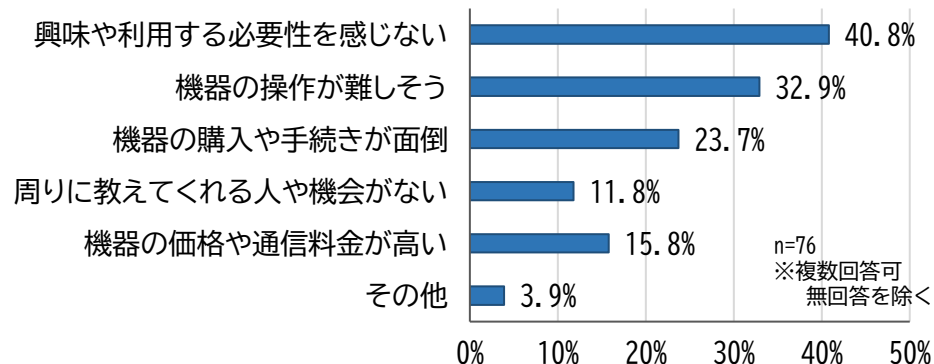


年代別保有しているデジタル機器（令和4年度アンケート調査）

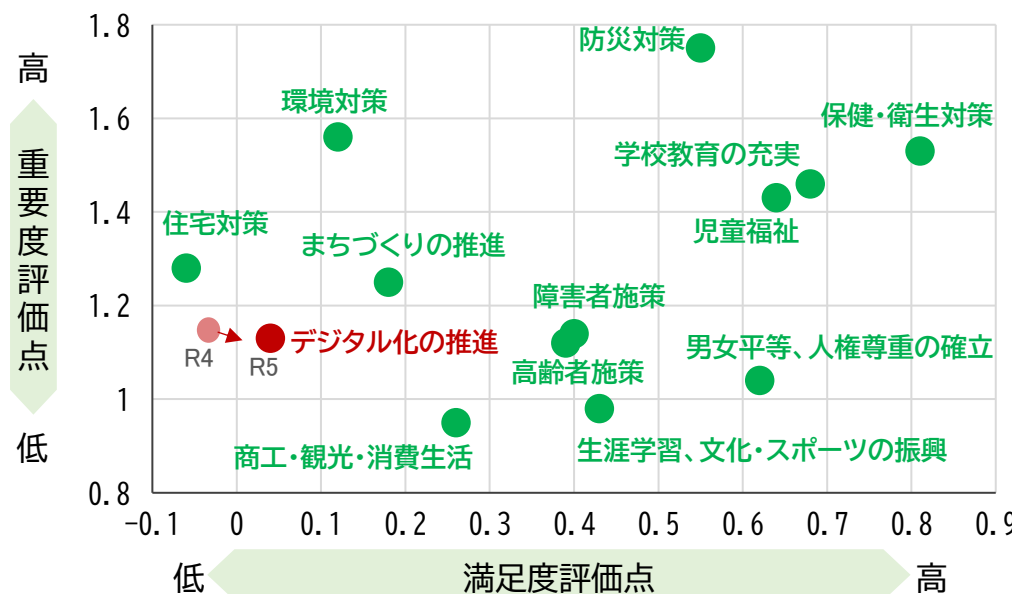


- ▶ 70～74歳で約2割、75歳以上で約3割の方がスマホを持っておらず、「機器の操作が難しそう」、「周りに教えてくれる人や機会がない」といった理由の方を中心に、スマホ講習会を実施するなどの支援が必要
- ▶ デジタル化の推進に対する区民満足度は、令和4(2022)年度からは上昇しているものの、他の施策と比較して依然として低く、ニーズにあった取組みをより一層推進していく必要

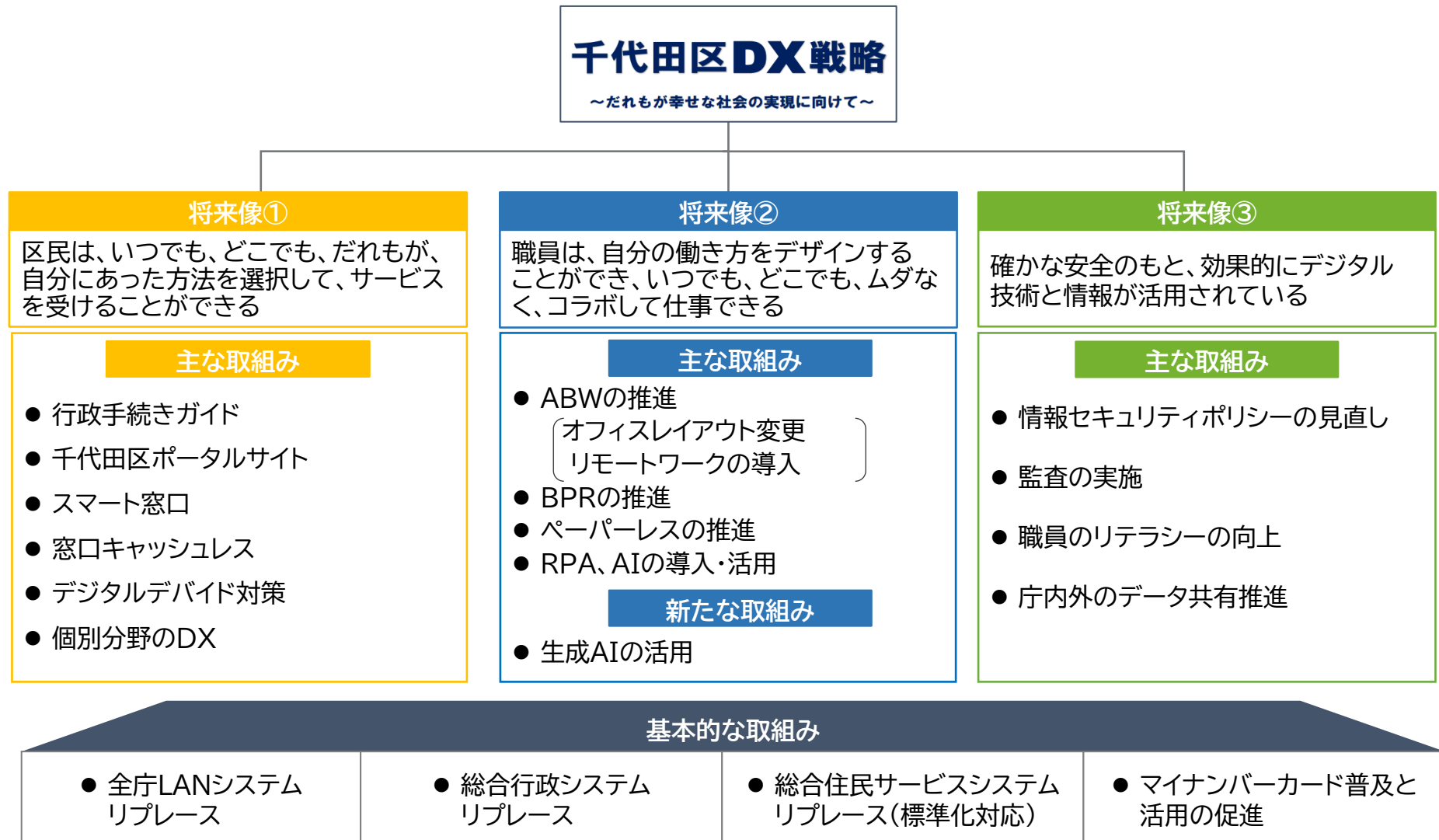
デジタル機器を保有していない理由（令和4年度アンケート調査）



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）



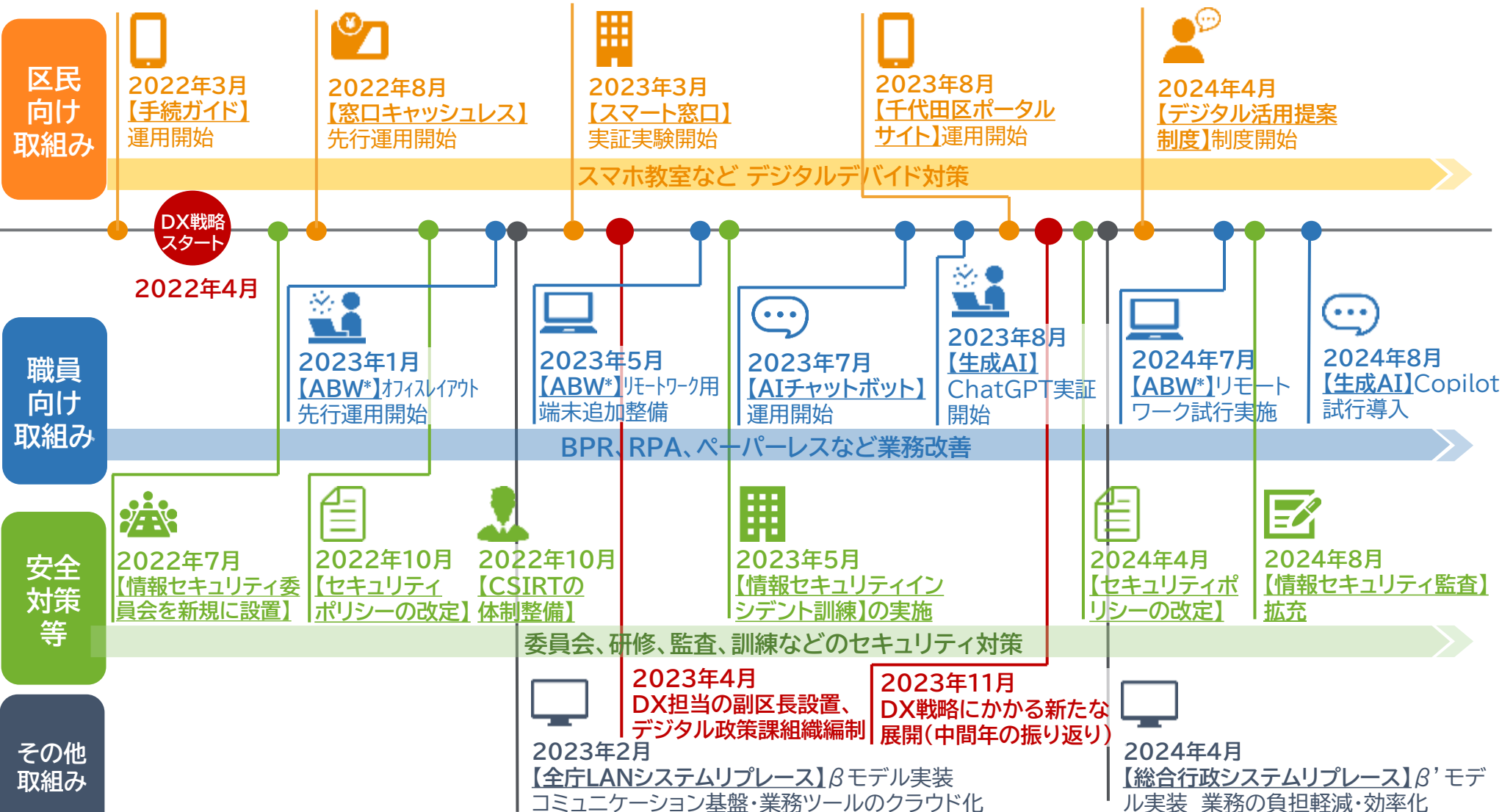
## 2 区のこれまでの取組み（１）全体像



## 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」を策定した令和4（2022）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。



\*ABW:Activity-Based workingの略。職員の活動に応じた機能スペースを職場に適切に配置する取組み。



## 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！



<手続きガイド>

**297手続**  
**18,779アクセス**

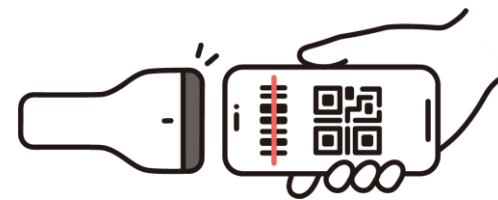
利用者満足度



**4.06点**

<粗大ごみチャットボット>  
**1,968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(2024)年度中導入予定)**

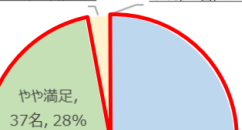
～自分に合った方法を選択可能に～

約450人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%



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、**650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ﾎﾟｰﾃﾞｰに！

<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！



## 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 ～

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(2022)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。

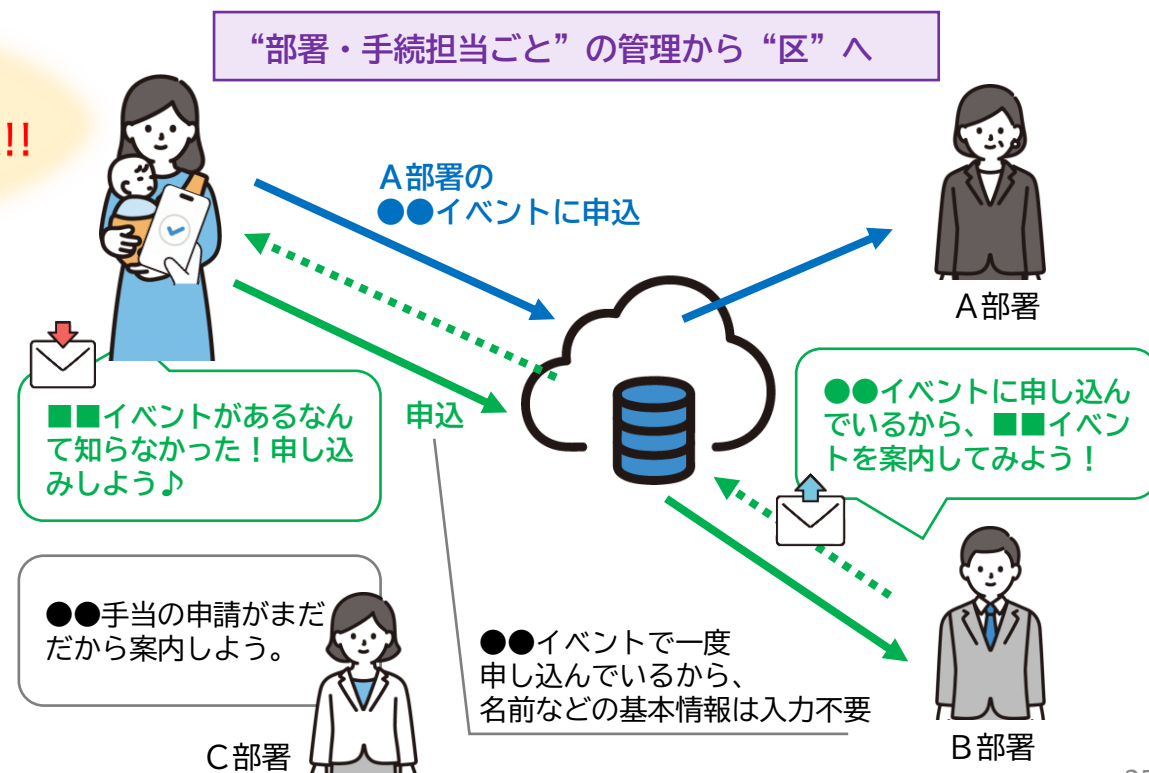
実現を目指し、**区独自のポータルサイトの運用を開始**しました。これは、オンラインで申請や予約ができるだけでなく、サービスを受ける個々の区民側の視点で、対象となるサービスや必要な手続きを集約し、**区民一人ひとりに合った情報をプッシュ型で案内**したり、過去の申請情報や基礎情報により手続きを簡略化するものです。

これらは令和3(2021)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(2021)年度プロジェクトチームでの検討



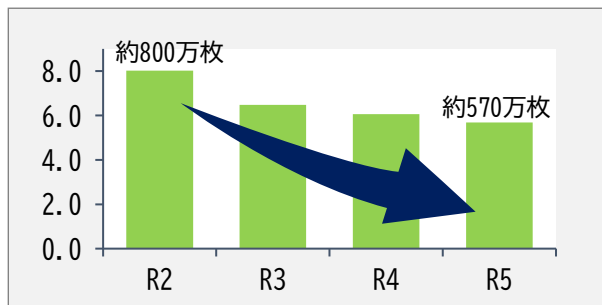
## 2 区のこれまでの取り組み（3）成果③

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**！

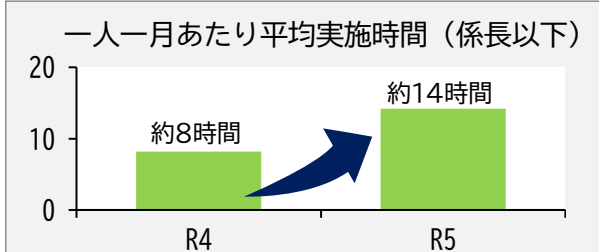
～デジタルワーク等に向けてペーパーレス推進～



印刷にかかる時間を約**38,000時間削減**  
(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**！

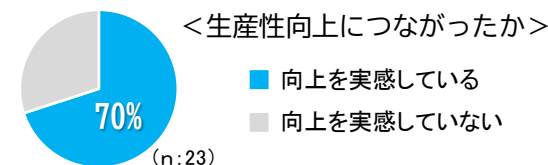
～ABW推進(働く場所・働き方をデザイン)～



|       | R3.2 | R5.5 | R6.7   |
|-------|------|------|--------|
| 専用端末  | 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>

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>

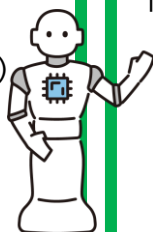
11課、約130,000項目読取

<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



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

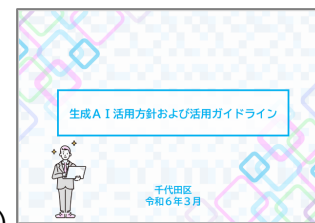
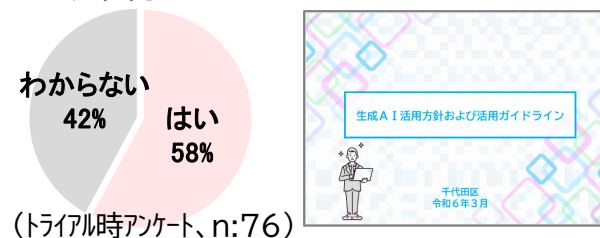


DXサポーターズ:DX推進役として全課に1名配置

～生成AIの検討・導入～

- ▶ 生成AIの技術革新を踏まえ、令和5(2023)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(2024)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イス

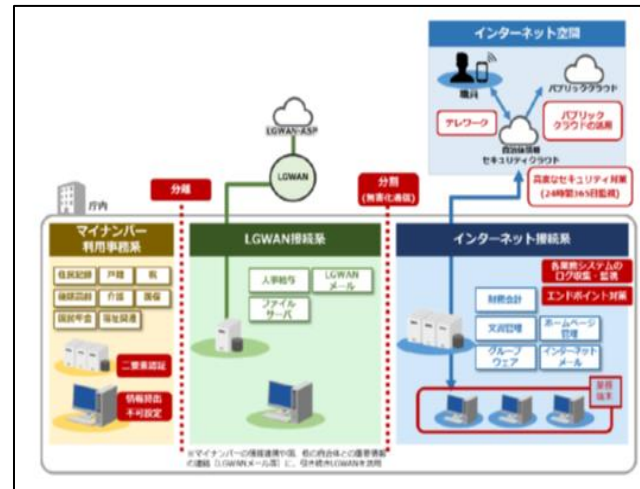


#### 基幹業務システムの標準化

- 「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(2025)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」とされている。  
 ※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  
 ※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(2021)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(2022)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、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システムのリプレイス

- 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・業務ツール導入により、ペーパーレス化を推進

#### 総合行政システムのリプレイス

- 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(2023)年度にリプレイスを行い、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、L2WAN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(2024)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(2023)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(2023)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、強力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
- ▶ 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

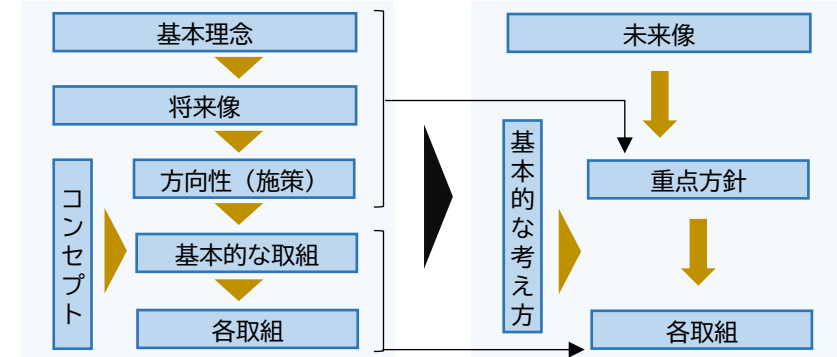


社会動向や課題等を踏まえるとともに、区民にとってわかりやすいDX戦略となるよう改定します。

### 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的に推進
- ▶ 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

# 第3章 基本的な考え方

---

# 1 基本的な考え方とは



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  
大切にする考え方  
を整理



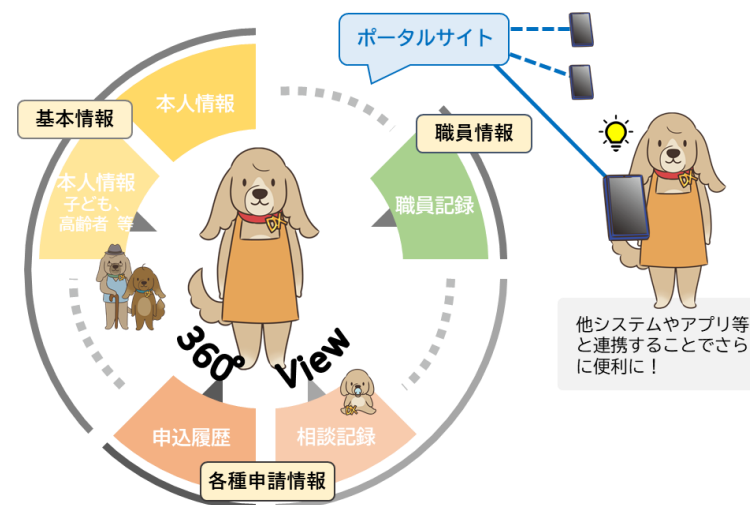
## 2 基本的な考え方



### 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。

一人ひとり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



区に提出され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

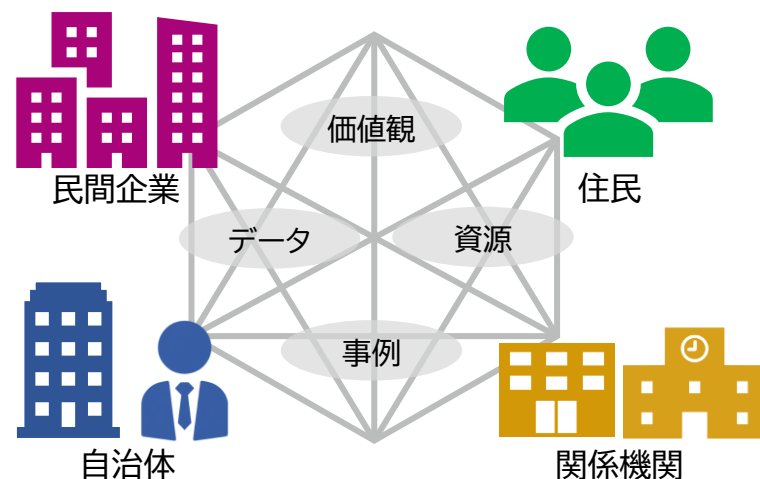


### つながる ～ネットワーク＆シェアリング～

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・民間企業・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



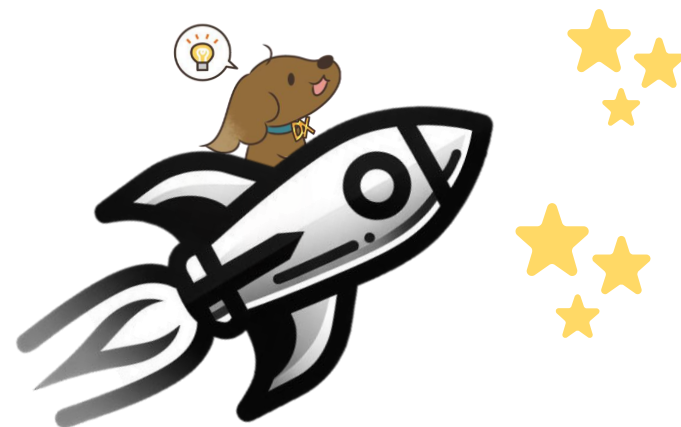
## 2 基本的な考え方



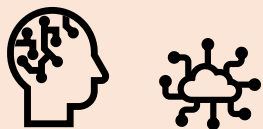
### スピード ～変化への対応、加速・飛躍～

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