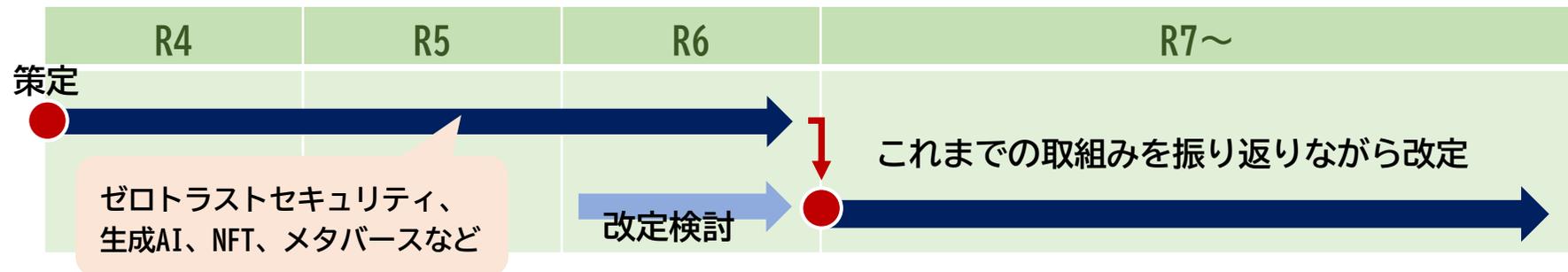


千代田区DX戦略の振り返りについて

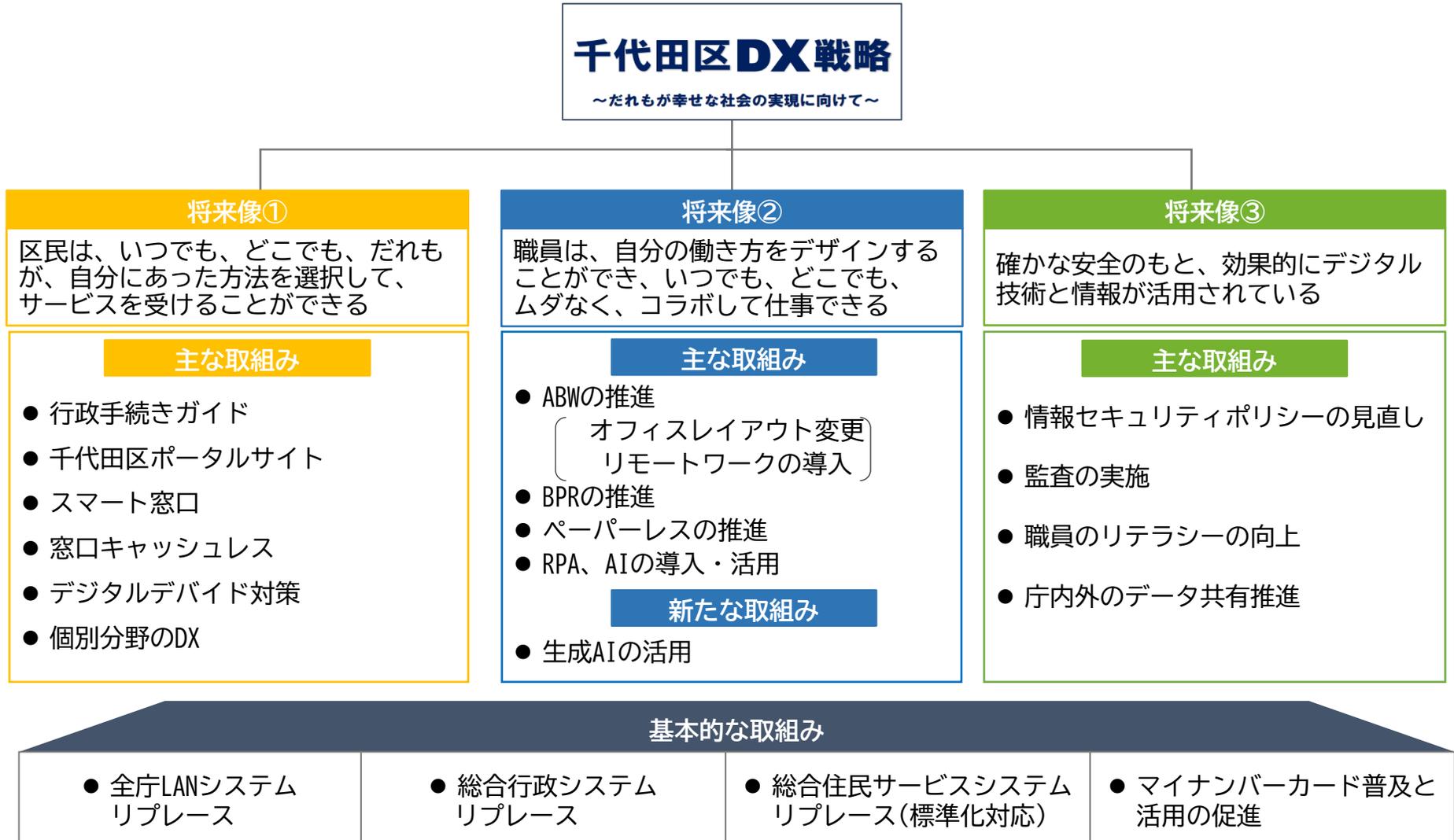
概要

- **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

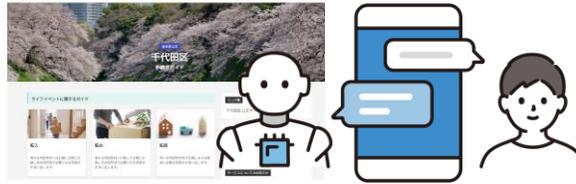
約100手続、オンライン手続可能に



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>

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%

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、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。

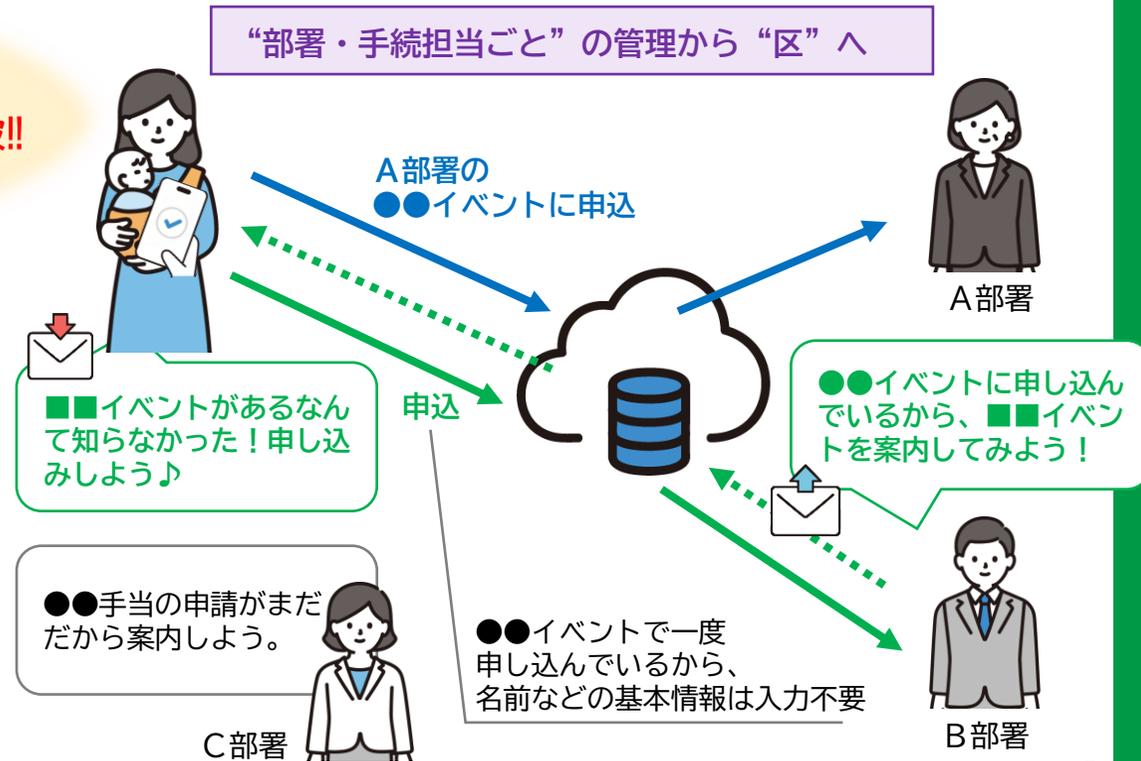
実現を目指し、**区独自のポータルサイトの運用を開始**しました。これは、オンラインで申請や予約ができるだけでなく、サービスを受ける個々の区民側の視点で、対象となるサービスや必要な手続きを集約し、**区民一人ひとりに合った情報をプッシュ型で案内**したり、過去の申請情報や基礎情報により手続きを簡略化するものです。

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!!**



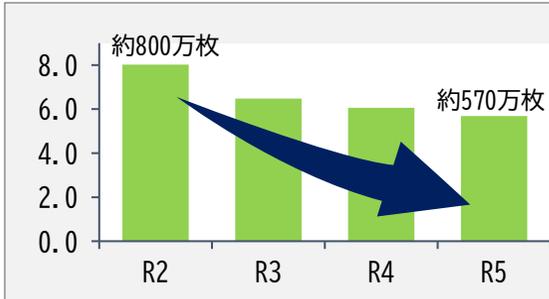
令和3年度プロジェクトチームでの検討



区のこれまでの取り組み

紙の印刷枚数を**30%削減!**

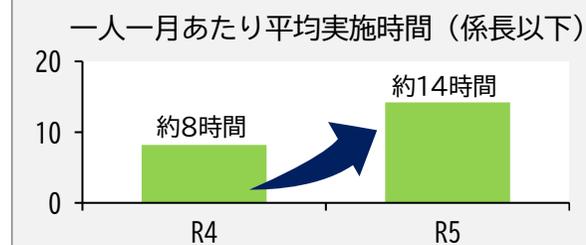
～デジタルワーク等に向けてペーパーレス推進～



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!**

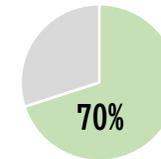
～ABW推進(働く場所・働き方をデザイン)～



	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>

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>

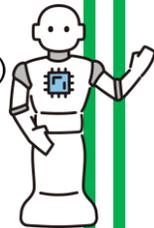
11課、約130,000項目読取

<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

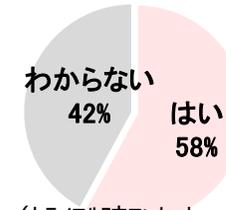


DXサポーターズ：DX推進役として全課に1名配置

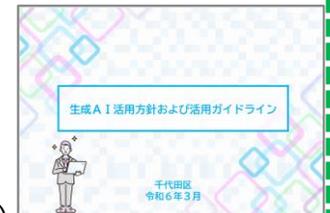
～生成AIの検討・導入～

- ▶ 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)



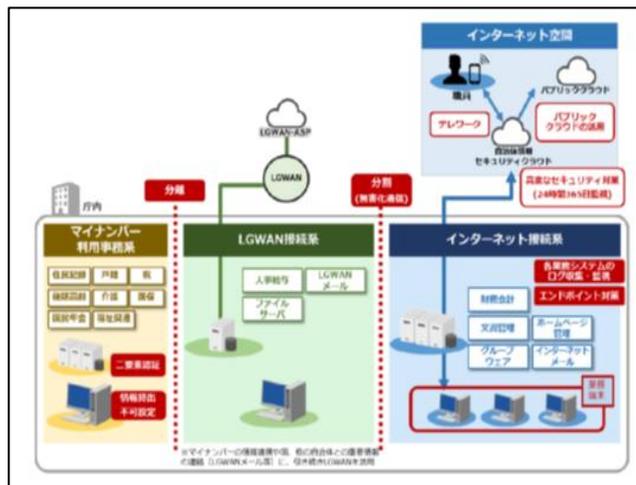
区のこれまでの取組み

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



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、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)

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

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

367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:—、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出張所等	129名
令和5年度	31回	区内6出張所等	241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)

実績：R6.9

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**

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:—、R5:22,485,132、R6:2,597,320)

実績：R6.9

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

■ **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密が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）の状況が見える化するため、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

R4・R5=決算額 R6=予算額

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:—、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:—、R5:—、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:—、R5:—、R6:—)

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
1,968件/44,915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

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

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 (70%)
- 向上を実感していない

(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**

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

概要

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 (R4:14,722,125、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

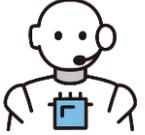
画像データから文字情報を自動抽出。



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

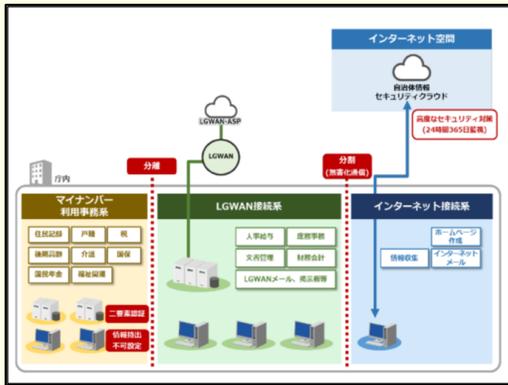
改定のポイント

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

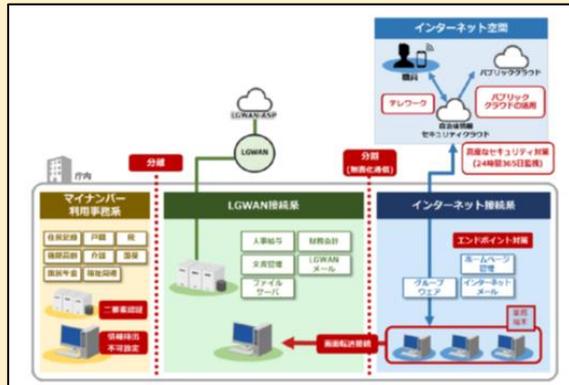
~2022(令和4)年度

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



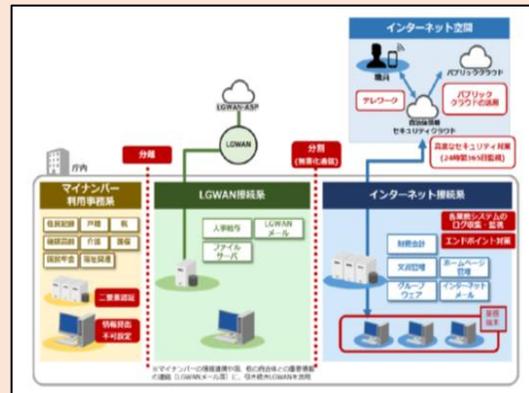
2023(令和5)年度

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

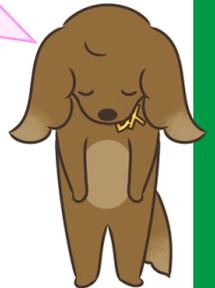
- ▶ 地域が主役となり、地域の課題をデジタルの活用で解決

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

DX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