

千代田区DX戦略

～だれもが幸せな社会の実現に向けて～

(概要版)

令和 4 年 4 月



D X 戦略でめざす
千代田区の次のステージとは

千代田区長 樋口 高顕

一般的にD X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D X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D X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D Xを推進していきます。

将来像と方向性、取組みを描き、区民と共有します

区がデジタル技術を使って、どんな将来像をめざし、どのように区民生活が変わっていくのか共有します。

組織や職員も変わることを宣言します

区民生活をより良くするためには、これまでのサービスそのものを見直し、デジタル時代に合わせ再設計する必要があります。

これまでのやり方に固執することなく、チャレンジします。

基本理念
コンセプト



3年の
方向性
取組み

Step 1

Step 2

Step 3

将来像



基本理念

Design 顧客志向の追求

区民等の幸せを第一に考え、デザイン思考でサービスを提供します。

Change 行政内部の変革

クオリティの高いサービスを提供し続けるためには、生産性向上は必須です。

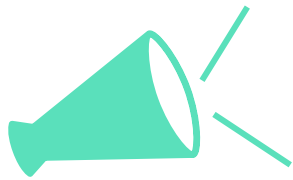
慣習や前例にとらわれることなく、仕事の進め方そのものを見直し（BPR）と組織の垣根を越えたコラボレーションをさらに促進します。

Safety 情報資産の管理と運用

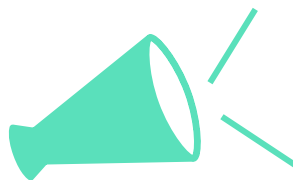
適切なセキュリティ対策による情報を管理し、効果的な活用を促進します



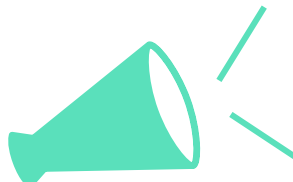
千代田区は変わります



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

Concept

自由な選択

来庁でも、オンラインでも、TPOに応じて様々な方法の中から自由に選択できます。

千代田区民・リレーションシップ・マネジメント

個と捉える

サービスごとに対象者を見るのではなく、「その区民にはどういったサービスがあるか」という考えのもと、区民一人ひとりの状況に応じた柔軟な対応を実現します。

Face to Face (フェイストゥフェイス)

温もりのあるサービス

リアルでも、バーチャルでも、これまで区が大切にしてきた一人ひとりに寄り添ったサービスを引き続き大切にします。

デジタルワークフロー

デジタル基点

デジタルを基点とした業務の進め方に変革することで、区民サービスの向上と業務効率化の両立を図ります。

将来像実現に向けた方向性（将来像を具体化させた姿）を施策として示します。

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

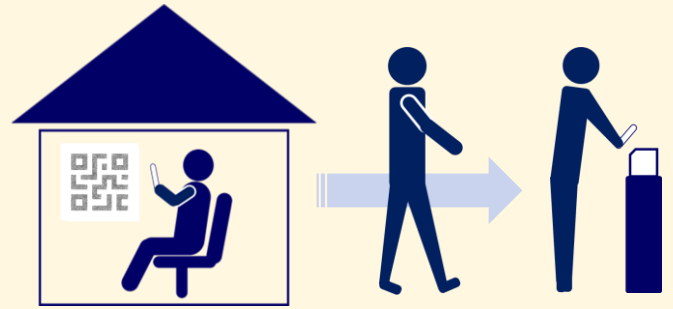
好きな場所に区役所を

申請、届出、支払などオンラインで完結できるようになります。



来庁時にはスマートに

待ち時間なく、簡単に手続きができることで窓口での滞在時間が短くなります。



バーチャル世界に区役所が

様々な手続きの窓口を1つにする区ポータルサイトを立ち上げます。

簡単に必要な手続きや必要書類がわかるようになります。



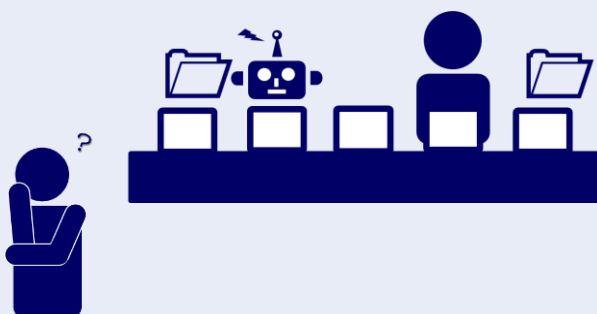
さまざまなシーンでもDXを推進

教育分野のICT化をはじめとする、福祉、まちづくりなど、あらゆる分野において、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から検討します。



仕事の質、生産性を向上

BPR（業務の見直し）を前提に、リモートワークや、ペーパーレスの推進、RPA・AIの導入など、推進します。



千代田区版ABWでワークプレイス変革

職員の活動に応じたスペースを適切に配置することで生産性の高い新しい区役所をめざします。



※ABW（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