

デジタル・トランスフォーメーション

台東区DX推進計画

令和8年3月 台東区



あしたへ

江戸の昔、「花の雲 鐘は上野か 浅草か」と詠まれたわたくしたちのまち台東区には、磨き抜かれた匠の技や気さくで人情あふれる暮らしが、今もあちらこちらに息づいています。

わたくしたちは、先人が築いてきた文化や環境を大切にして、伸びゆく住みよいまちを目指し、この憲章を定めます。

たからものを うけつぎ こころゆたかな まちにします
おもてなしの えがおで にぎやかな まちにします
おもいやり ささえあい あたたかな まちにします
みどりを いくしみ さわやかな まちにします
いきがいを はぐくんで すこやかな まちにします



(平成18年12月14日 告示 第688号)

台東区DX推進計画 策定にあたって



台東区では、情報通信技術が急速に進展するなか、高度情報化社会に対応した質の高い行政サービスを展開するため、平成13年に台東区情報化推進計画を策定しました。その後も、技術革新等による社会環境の変化やその時々行政課題に対応するため、本計画を改訂しながら、着実に情報化を進めてまいりました。

昨今、AIやIoT、ロボットなどのデジタル技術が社会全体に浸透しています。それに伴い、私たちの生活や働き方が便利で快適なものへと変化するとともに、行政サービスのあり方についても、デジタル化への変革が求められています。

また、急速に進化するデジタル技術は、深刻化する人手不足を補う手段としても大きな期待が寄せられており、あらゆる業界・業種でデジタル化の動きが加速化しています。

本区においても、地域課題や区民ニーズの複雑化・多様化により、行政需要は増大する一方、その対応にあたる人材の確保は年々厳しくなっています。このような状況においても、本区が持続的な発展を遂げるためには、全力でDXを推し進める必要があります。

この度の改訂では、DXの推進を主眼とした施策・取組を位置付け、基本理念に「デジタル台東～DXの推進で豊かな暮らしの実現」を掲げています。デジタル技術を最大限活用して、便利で快適な行政サービスの提供に取り組むとともに、業務の一層の効率化・省力化を進め、創出される人的資源等を区民の豊かな暮らしの実現につなげてまいります。

今後も、社会状況の変化を的確にとらえながら、デジタル技術などあらゆる手段を積極的に活用して、区政の進展に邁進してまいります。

結びに、皆様のご理解とご協力をお願い申し上げますとともに、本計画の策定にあたり、貴重なご意見をお寄せいただいた区民の皆様に、心から御礼申し上げます。

令和8年3月 服部 征夫

目次

第1章 計画の基本的な考え方

1	計画の背景	…	2
2	これまでの取組	…	6
3	区の現状と課題	…	7
4	DXの定義	…	9
5	基本理念と目標	…	10
6	計画の位置づけと期間	…	11
7	DX推進体制	…	12

第2章 計画の内容

1	計画の体系	…	14
2	施策の具体的な内容		
	目標1		
	便利で快適な行政サービスの提供	…	16
	目標2		
	デジタル技術の徹底活用による業務の効率化・省力化	…	49
	目標3		
	DX推進体制の強化・組織風土の醸成	…	69

第3章 資料編

1	情報化に関する区民アンケート調査結果	…	81	3	職員ワークショップ実施結果	…	103
2	パブリックコメント実施結果	…	99	4	用語解説	…	105

第1章

計画の基本的な考え方

1	計画の背景	<u>2</u>
2	これまでの取組	<u>6</u>
3	区の現状と課題	<u>7</u>
4	DXの定義	<u>9</u>
5	基本理念と目標	<u>10</u>
6	計画の位置づけと期間	<u>11</u>
7	DX推進体制	<u>12</u>

1. 計画の背景

社会を取り巻く状況

少子化による生産年齢人口の減少等により、多くの業界で人手不足が深刻化しています。これに伴い、消費市場の縮小や税収減少、社会保障制度の担い手不足等を引き起こし、地域経済にも大きな影響を及ぼすことが懸念されています。

また、高齢化率は世界でも類を見ない水準に達し、医療・介護・福祉の需要増大や社会保障費の増加につながっています。さらに、近年は気候変動の影響により、気温の上昇や集中豪雨の増加等、災害が激甚化・頻発化しています。このような中、持続可能な社会を形成していくためには、デジタル技術を最大限に活用することで、人手不足を補いながら、社会課題の解決を図ることが求められています。



行政需要の拡大

核家族化やライフスタイルの多様化等を背景に、行政需要は複雑化・複合化しています。防災対策をはじめ、近年の物価高騰対策、子育て支援や高齢者・障害者福祉サービス等、行政が担う役割は質・量ともに拡大しています。

地方自治体においては、限られた人材で、多岐にわたる諸課題に迅速かつ的確に対応し、質の高い行政サービスを展開していく必要があります。そのためには、効果的にデジタル技術を導入・活用しながら、住民サービスの向上と業務の効率化・高度化に取り組むことが重要です。



デジタル技術の進歩

近年登場した生成AIをはじめとするデジタル技術は、業務の効率化や生産性を向上させ、生活や働き方に大きな変化をもたらしています。

また、多種多様なデータ群であるビッグデータの分析により、気象予測や交通流の最適化等、様々な分野で、より質の高いサービスの提供を可能にしています。

さらに、仮想空間上で現実世界を再現し、多様なデータを用いて分析等を行うデジタルツインや、超高速・大容量・高安定性を実現する通信技術等、新たな技術も登場しており、これらの技術は、まちづくり分野におけるシミュレーションや、防災情報の迅速な提供等への活用が期待されています。

一方で、官公庁を標的としたDDoS攻撃やランサムウェア攻撃、サポート詐欺による情報漏えい事案が相次いでおり、こうしたリスクから個人情報や機密情報を守るためには、職員のセキュリティ意識の向上や定期的なシステム更新、多層的な防御対策等、セキュリティを強化していくことが必要不可欠となっています。



国の動向

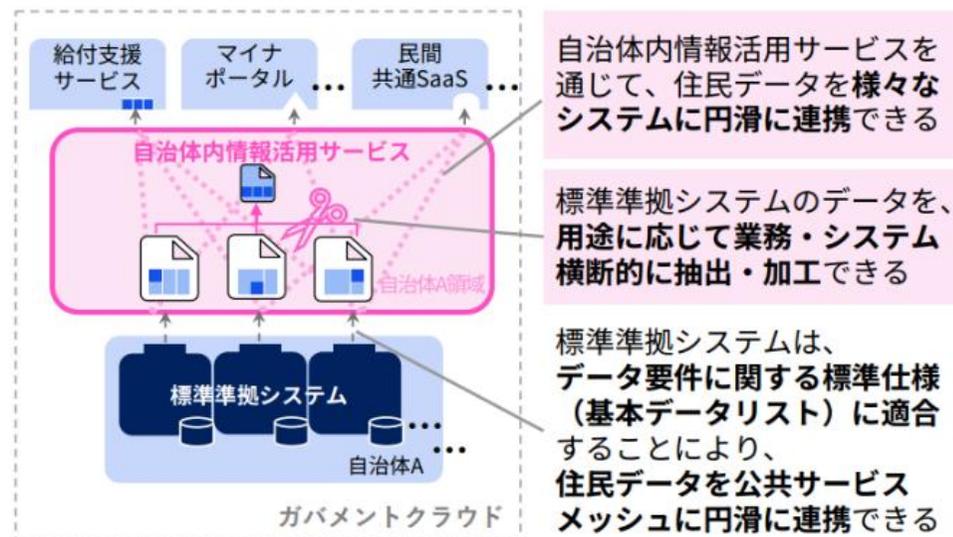
国は「急激な人口減少社会への対応として、利用者起点でデジタルを最大限に活用して行財政のあり方を見直し、公共サービス等の維持・強化や社会的課題解決を図る」こととして、デジタル行財政改革会議を開催しており、「教育・子育て」「医療・介護・福祉相談」「モビリティ」等の分野でDXの推進などに取り組んでいます。

また、令和7年6月に「[デジタル社会の実現に向けた重点計画](#)」を策定し、「デジタル化による成長戦略」「誰一人取り残されないデジタル社会」等の6つの柱を掲げ、包括的なデジタル社会の実現に向け、行政手続のオンライン化、データ連携基盤の整備等、行政サービスの向上と業務効率化に資する取組を重点的に進めています。

■ 公共サービスメッシュ

自治体内外でのデータ活用と情報連携を促進する仕組みです。自治体においてはデータ連携による業務の効率化、それに伴う行政手続き等の負担軽減が期待されており、令和7年度以降実証的に機能が提供される予定です。

出典: デジタル庁HP



東京都の動向

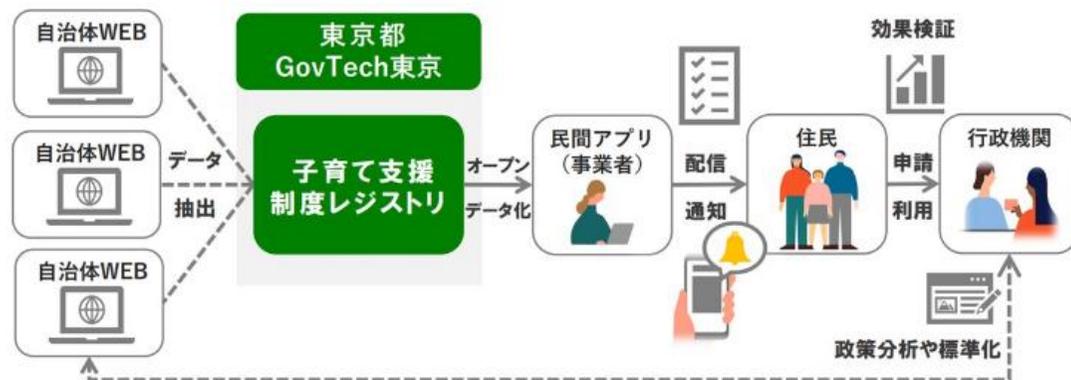
東京都は「[東京デジタル2030ビジョン](#)」(令和5年9月)や「[スマート東京実施戦略](#)」(令和7年3月)に基づき、東京全体のデジタル変革を先導しており、都内全ての62区市町村が参画する「GovTech東京」(令和5年設立)において、都内区市町村とのデジタルツール等の共同調達やデジタル人材のマッチング支援等を行っています。

また、子育て世代への支援を実施する「こどもDX」や、行政手続きや給付金の申請、個人あてのお知らせ等の機能実装を進める「東京アプリ」の提供等、都民の利便性向上に積極的に取り組んでいます。

■ こどもDX

東京都とGovTech東京では、子育て支援サービスのデジタル化に注力しており、「プッシュ型子育てサービス」「母子保健オンラインサービス(PMH)」「保活ワンストップサービス」等の実現に取り組んでいます。必要な情報が簡単に取得できる環境や、待ち時間や移動にかかる負担の軽減等、保護者がスムーズに各種サービスを利用できる環境の整備を行っています。

(プッシュ型子育てサービス)



2. これまでの取組

本区では、情報化社会に対応した質の高い行政サービスの提供等を実現するため、平成13年に台東区情報化推進計画を策定しました。その後もスマートフォンの普及や新型コロナウイルス感染症の拡大等社会状況の変化に対応するため、都度計画を改訂しながら区の情報化を着実に進めてきました。

これまでの台東区情報化推進計画(概要)



H13-H22

高度情報化社会に対応できる質の高い行政サービスの提供や効率的な行財政システムの実現を図るため、公共施設予約システムの整備、財務会計・文書管理システムの構築等に取り組みました。



H23-H27

区民生活へのインターネット等の普及を背景に、ICTを全ての施策・事業の基盤的存在と捉え、行政手続きのICT化による利便性の向上や子育て支援情報の発信強化に取り組みました。



H28-R2

スマートフォンの普及やクラウド技術の進展を背景に、マイナポータルの活用や観光Webサイトの英語版対応、情報システムのクラウド化推進等に取り組みました。



R3-R7

新型コロナウイルス感染症の拡大を背景に、新たな日常・生活に対応するため、行政手続きのオンライン化やキャッシュレス決済の推進、デジタル・ディバイド対策等に取り組みました。

3. 区の現状と課題

行政手続きのオンライン化の推進

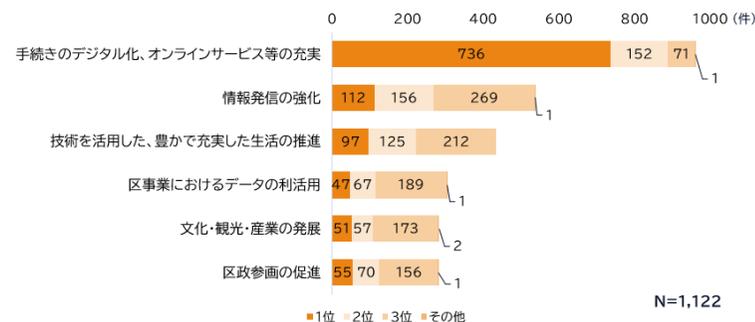
新型コロナウイルス感染症の拡大を契機として、テレワークやオンライン会議、キャッシュレス決済等、社会・経済のデジタル化が急速に浸透し、行政のあり方についても、デジタル技術を活用したサービスへの変革が求められています。

本計画の策定にあたって実施した情報化に関する区民アンケートにおいても、「区のデジタル化の推進を通じて期待すること」について、「手続きのデジタル化、オンラインサービス等の充実」が最も多くなっています。また、「区役所の手続きのあり方について、今後どのような形が望ましいと思うか」について、窓口での手続きや相談を希望する声もあります。

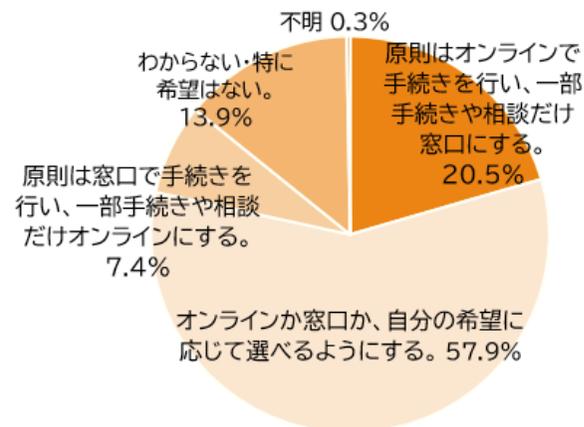
区では、行政手続きのさらなる利便性向上に向けて、オンライン化への取組を加速するとともに、窓口においてもデジタル技術を活用して快適に利用できる環境の充実に努める必要があります。

加えて、誰もが、デジタル化の恩恵を受けられるよう、引き続き、デジタル機器に不慣れな高齢者や障害者に向けたスマートフォンの操作講座等を実施し、デジタル・ディバイドの解消に取り組んでいきます。

問: 区のデジタル化の推進を通じてどのようなことを期待しますか



問: 区役所の手続きのあり方について、今後どのような形が望ましいと思いますか



DX推進体制の強化

区では、DXの推進にあたり、様々な業務でBPRを実施し、RPAやAI-OCR、生成AI等、デジタルツールを効果的に活用しながら、業務の効率化・高度化に取り組んできました。

しかしながら、依然として書面や対面での手続き、定型・反復業務は多く残っています。DXのさらなる推進には、全庁的な推進体制を構築するとともに、重点的に取り組むべき事項を具体化し、全職員が一丸となって取り組むことが重要です。

そこで、令和7年度から、台東区DX推進会議を設置し、重点的に取り組むべき事項を策定するほか、全庁のDXをけん引する人材としてDX推進サポーターを配置しました。今後も推進体制の充実を図りながら、強力でDXを押し進める必要があります。

データ利活用の推進

スマートフォン等を通じた位置情報や行動履歴、インターネット等から得られる多様なデータ群を活用して、新たなサービス・価値を創出する可能性が飛躍的に高まっています。行政においても、蓄積されたデータ等を活用して、迅速かつ効果的な政策立案を図るEBPMの推進が求められています。

区では、EBPMの浸透に向けた職員研修や、データ利活用に関する研究会等を実施し、データの収集・分析技術の習得、活用事例の拡大に取り組んでいます。引き続き、様々な分野において、データに基づいた効果的な政策立案に努め、地域課題の解決に活かしていくことが重要です。

4. DXの定義

区における「DX」の定義

デジタル技術を最大限活用して、行政サービスの向上と業務の効率化等を図ることで、
区民の豊かな暮らしを実現すること

「DX(デジタル・トランスフォーメーション)」という言葉は、「ICTの浸透が人々の生活をあらゆる面でより良い方向に変化させること」として提唱されたもので、統一された定義はなく、様々な主体がそれぞれ考える「DX」に取り組んでいます。

区では、国が示す以下の「自治体におけるDX推進の意義」に基づき、DXを進めています。

■ 「自治体におけるDX推進の意義」(総務省)

今後急速な人口減少が見込まれる中、自治体が持続可能な形で行政サービスを提供していくために、業務の見直しと並行して、自らが担う行政サービスについて、デジタル技術やデータを活用して、住民の利便性の向上をさせるとともに、デジタル技術やAI等の活用により業務効率化を図り、人的資源を行政サービスの向上につなげていく

5. 基本理念と目標

少子高齢化や核家族化の一層の進行、住民相互のつながりの希薄化等に伴い、地域課題や区民ニーズは複雑化・多様化し、行政需要はますます増大しています。

区では現在、DXの推進等により、業務の効率化に取り組んでいますが、生産年齢人口の減少等により、人材の確保は年々厳しくなり、これまで以上に職員の業務負担は重くなることが懸念されます。今後も、限られた人材で、行政サービスを持続的に提供していくためには、DXをより強力で推進することが必要です。

本計画では、デジタル技術を活用して、便利で快適な行政サービスの提供に取り組むとともに、DX推進体制の強化と一層の業務効率化・省力化を図り、創出される時間的余裕を行政サービスの向上につなげ、区民の豊かな暮らしを実現するという考え方から、「デジタル台東～DXの推進で豊かな暮らしの実現～」を掲げ、3つの目標を設定しています。

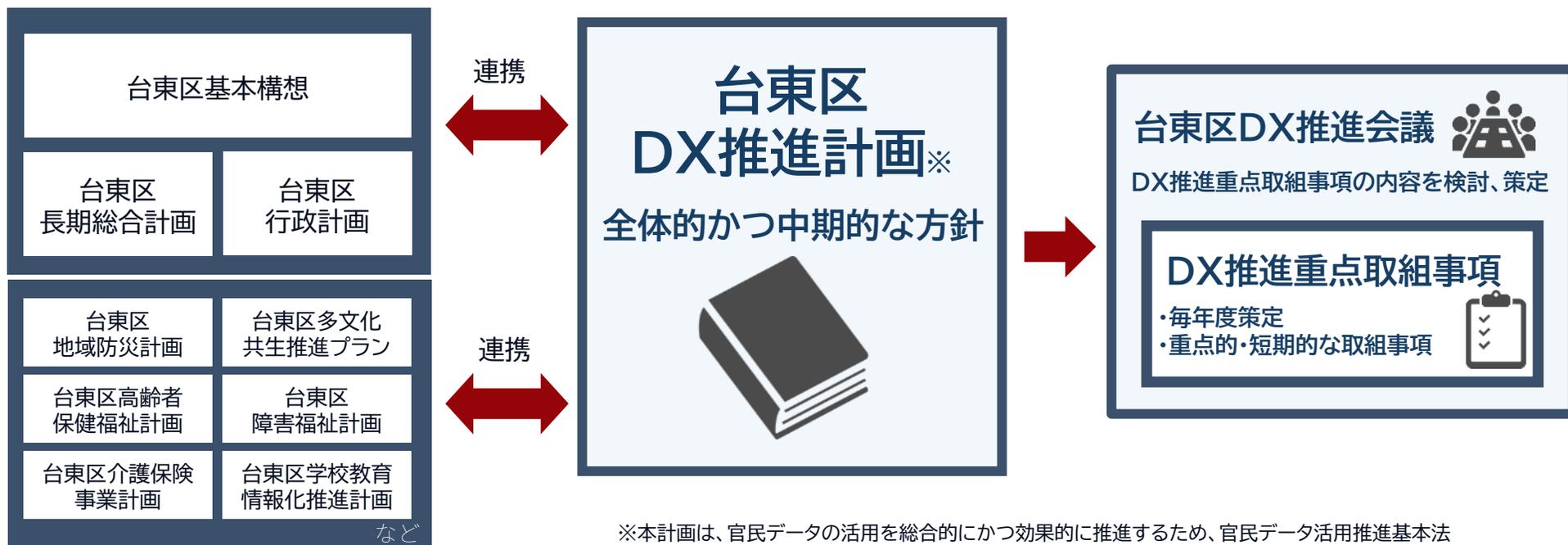
基本理念 **デジタル台東 ～DXの推進で豊かな暮らしの実現～**

- **目標1 便利で快適な行政サービスの提供**
- **目標2 デジタル技術の徹底活用による業務の効率化・省力化**
- **目標3 DX推進体制の強化・組織風土の醸成**

6. 計画の位置づけと期間

計画の位置づけ

今回策定する「台東区DX推進計画」は、「台東区基本構想」「台東区長期総合計画」等の上位計画や、個別の計画と連携を取りながら、区のDXの方向性を示すとともに、それを着実に推進するための施策や具体的な取組を示しています。



計画の期間

令和8年度から令和10年度までの3年間とします。計画期間中におけるデジタル技術の急速な進展等に伴う対応については、毎年度策定する「DX推進重点取組事項」に反映しながら、柔軟かつ迅速に取り組んでいきます。

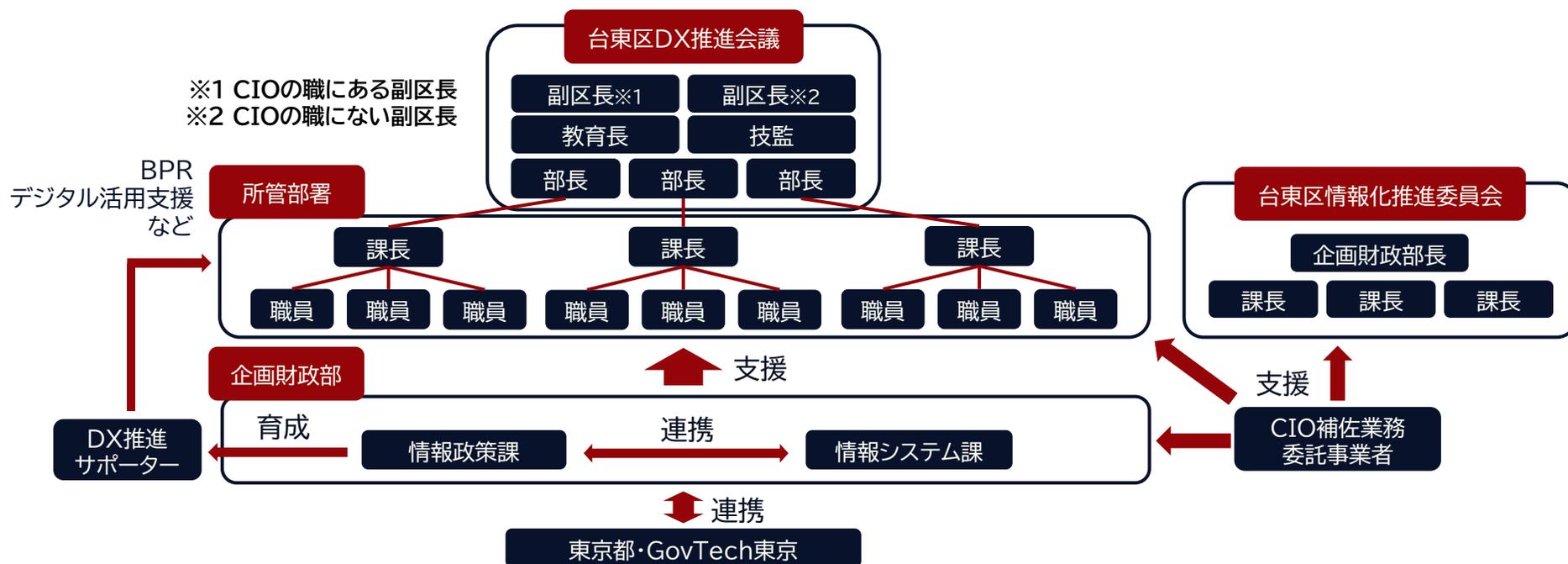
※本計画は、官民データの活用を総合的にかつ効果的に推進するため、官民データ活用推進基本法（平成28年法律第103号）第9条に規定する「市町村官民データ活用推進計画」として位置づける。

7. DX推進体制

区では、情報統括責任者(CIO)を設置しており、副区長がその役を担っています。DXの推進にあたり、CIOを会長とする「台東区DX推進会議」において、全庁で重点的に取り組むべき事項を策定するほか、デジタル技術の導入等を検討する「台東区情報化推進委員会」を設置しています。

また、情報政策課とともに、全庁のDXをけん引する人材として「DX推進サポーター」を配置し、各課のBPRやデジタル活用の支援を行っています。

さらに、専門知識を要するデジタル技術の導入やセキュリティ対策等に対して、CIO補佐業務委託事業者からの支援や、GovTech東京におけるスポット相談等を活用しています。引き続き、関係機関と連携しながら、効果的・効率的にDXを推進していきます。



第2章

計画の内容

1	計画の体系	<u>14</u>
2	施策の具体的な内容	
	目標1 便利で快適な行政サービスの提供	<u>16</u>
	目標2 デジタル技術の徹底活用による業務の 効率化・省力化	<u>49</u>
	目標3 DX推進体制の強化・組織風土の醸成	<u>69</u>

1. 計画の体系

本計画では、基本理念のもと3つの目標、19の施策、38の取組を設定しています。

また、基本理念の実現に向けて着実に取り組むために、各目標に紐づく施策に達成度を測るための評価指標を設定し、毎年度進捗管理しながら実行していきます。

各取組では、取組内容や計画期間中の3年間の事業計画等を示すとともに、計画期間中新たに実施する取組に **新規** と表記しています。

■各取組の見方

施策 1 行政手続き等のオンライン化によるサービス向上

取組 1	行政手続きの取組タイトル	担当 情報政策課 各課 担当課
取組内容	■ 申請件数の多い手続きから優先してオンライン化を図る ■ 行政手続きの効率化を図るため、 具体的にどのような内容の取組を実施するか 交付文書の電子化を検討する	

現状(令和7年度末時点) → **令和10年度**

オンラインで可能な手続きが限られている

令和7年度末時点でのイメージ図

申請はオンラインでも区からの通知は紙文書

窓口に来庁することなく手続きができる

令和10年度時点で目指すイメージ図

区民 → 職員

交付文書のオンライン化を検討

事業計画	行政手続きのオンライン手続き比率	
	令和8年度	令和10年度
	27%	40%

20

新規取組の記載例

取組 4	窓口業務改革	新規
-------------	---------------	-----------

SDGsの理念と本計画との関係

平成27年9月の国連サミットで採択された「持続可能な開発のための2030アジェンダ」において、国連加盟国が平成28年から令和12年までの15年間で達成を目指す国際目標として「持続可能な開発目標（SDGs）」が位置付けられました。SDGsは17の目標と169のターゲットを設定し、地球上誰一人として取り残さないことを誓っています。

本計画は、デジタル技術を活用して、便利で快適な行政サービスの提供、DX推進体制の強化と一層の業務効率化・省力化を図り、創出される時間的余裕を行政サービスの向上につなげ、区民の豊かな暮らしの実現を目指すものであり、SDGsの目標11や目標16などと関連します。

SDGsの目標11「住み続けられるまちづくりを」では、「包摂的で安全かつ強靭で持続可能な都市及び人間居住を実現する」としています。目標16「平和と公正をすべての人に」では、「持続可能な開発のための平和で包摂的な社会を促進し、すべての人々に司法へのアクセスを提供し、あらゆるレベルにおいて効果的で説明責任のある包括的な制度を構築する」としています。

本区においても、これらの目標の達成に向けて、本計画の着実な推進を図ってまいります。



2. 施策の具体的な内容

目標1 便利で快適な行政サービスの提供

スマートフォンの普及やオンラインサービスの拡大等社会全体のデジタル化により、買い物や移動、コミュニケーションや健康管理等、日々の生活はより便利で快適なものへと進化しています。

一方で、デジタル機器の操作等に不慣れな方は、その恩恵を受けられていない現状があります。

区では、便利で快適な行政サービスを提供できるよう、デジタル技術を効果的に活用するとともに、年齢や障害の有無等に関わらず、誰もがデジタル化の恩恵を享受できるようデジタル・ディバイド対策等に取り組んでいきます。

オンライン手続きも
窓口も選べる



自宅等にいながら
オンラインで相談できる



誰もがデジタルを
活用して便利に

目標1 便利で快適な行政サービスの提供

施策名	頁	取組名	頁
施策 1 行政手続き等のオンライン化によるサービス向上	19	取組 1 行政手続きのオンライン化	20
		取組 2 オンライン相談の拡充	21
		取組 3 コンビニ交付サービスの拡充	22
		取組 4 窓口業務改革	新規 23
施策 2 誰一人取り残さないデジタル化の推進	24	取組 5 デジタル・ディバイド対策	25
施策 3 情報アクセシビリティの向上	26	取組 6 台東区公式ホームページのリニューアル	新規 27
施策 4 デジタルによる災害対策の強靭化	28	取組 7 災害時の情報発信の強化	新規 29
		取組 8 災害時の通信手段の確保	新規 30
施策 5 子育てDXの推進	31	取組 9 出生届のオンライン化	新規 32
		取組10 医療費助成等のデジタル化(PMH)	新規 33
		取組11 プッシュ型子育てサービスの活用	新規 34
		取組12 保活ワンストップサービスの活用	新規 35

目標1 便利で快適な行政サービスの提供

施策名	頁	取組名	頁
施策 6 デジタル技術を活用した健康・福祉の増進	36	取組13 デジタルを活用した健康増進	37
		取組14 障害者支援アプリの活用	38
施策 7 情報化社会に対応した教育による児童・生徒の育成	39	取組15 発達段階に応じた情報活用能力の育成	40
施策 8 まちづくりDXの推進	41	取組16 3D都市モデルの活用	42
		取組17 まちづくりプラットフォームの構築	新規 43
施策 9 DX推進支援による産業振興	44	取組18 区内中小企業のDX推進支援	45
施策10 公共施設利用の利便性向上	46	取組19 公共施設予約システムの機能強化	新規 47
		取組20 図書館システムの機能強化	新規 48

目標 1 便利で快適な行政サービスの提供

16 平和と公正を
すべての人に



【施策 1】 行政手続き等のオンライン化によるサービス向上

区では、行政手続き等の利便性向上を図るため、手続きのオンライン化やキャッシュレス決済の推進等に取り組んでいます。

引き続き、時間や場所に制限を受けずに行政手続きを行うことができるよう、オンライン化の一層の推進やオンライン相談の拡充等に取り組めます。また、窓口手続きにおける申請者の負担を軽減するため、スマート窓口を導入します。

取組の推進で目指す将来イメージ

取組 1	行政手続きのオンライン化
取組 2	オンライン相談の拡充
取組 3	コンビニ交付サービスの拡充
取組 4	窓口業務改革 新規



対面・書面・押印を前提としない行政サービスが標準となり、時間や場所の制約なく手続きが完結する環境が構築されている

評価指標

現況(令和7年度)

目標(令和10年度)

行政手続きのオンライン手続き比率	20%	40%
区役所1階 住民異動窓口の平均待ち時間	41分	30分
証明書のコンビニ交付割合	35%	55%

取組 1 行政手続きのオンライン化

担当 情報政策課
各課

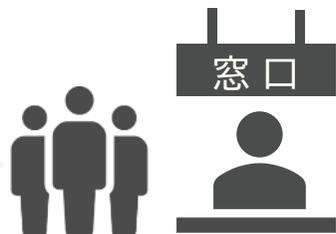
取組内容

- 申請件数の多い手続きから優先してオンライン化を図る
- 行政手続きの申請から通知等まで一気通貫でデジタル化できるよう、交付文書の電子化を検討する

現状(令和7年度末時点)



窓口が混雑している

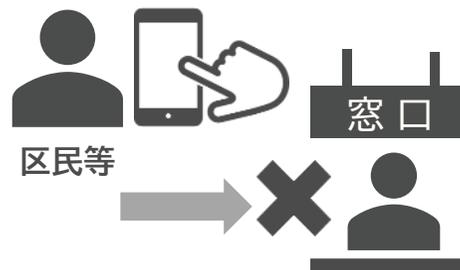


申請はオンラインでも区からの通知は紙文書



令和10年度

窓口に来庁することなく
手続きができる



交付文書のオンライン化を検討

事業計画

行政手続きのオンライン手続き比率

令和8年度	令和9年度	令和10年度
27%	34%	40%

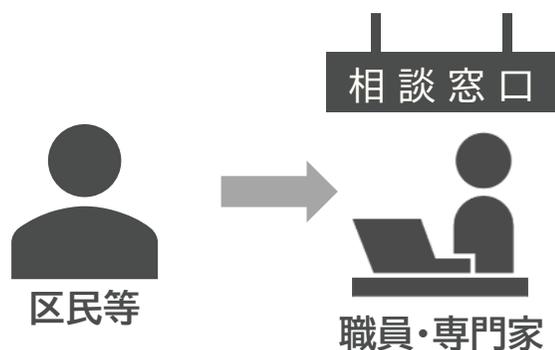
取組 2 オンライン相談の拡充

担当 情報政策課
各課

取組内容

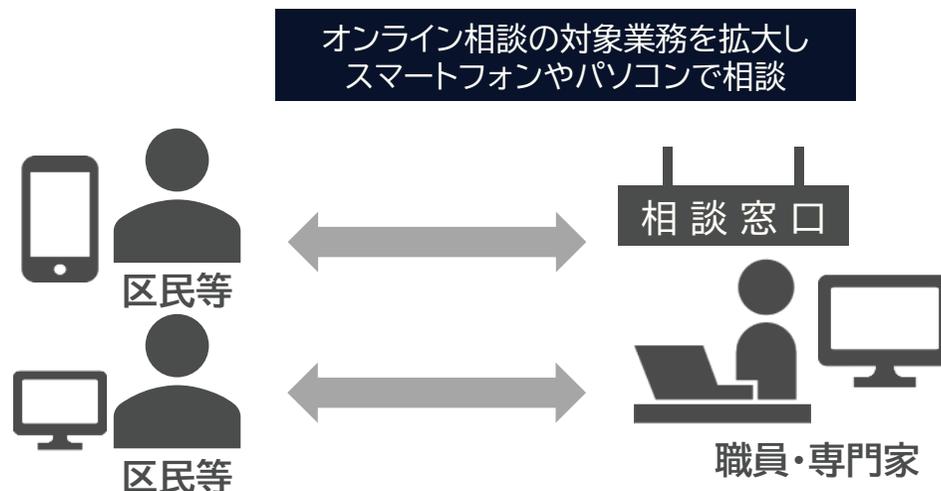
- 法律相談等の一部事業で実施しているオンライン相談を他の相談業務にも拡大する

現状(令和7年度末時点)



身体的、環境的な理由により
窓口で相談できない区民等にも、
相談機会を確保する必要がある

令和10年度



事業計画

オンライン相談対象事業の拡充

令和8年度	令和9年度	令和10年度
推進	推進	推進

取組 3 コンビニ交付サービスの拡充

担当 税務課
戸籍住民サービス課

- 取組内容
- マイナンバーカードを利用したコンビニ交付サービスにおいて、取得可能な証明書を拡充する(税証明、戸籍証明書)

現状(令和7年度末時点)

【税証明、戸籍証明書の請求】

開庁時間により
取得できる時間が限られる



証明書の取得には
窓口等に出向く必要がある

窓口が混雑して
待ち時間が長い

※住民票の写し、印鑑登録証明書はコンビニ交付対応済
※税証明、戸籍証明書は郵送請求、電子申請対応済

令和10年度

【税証明、戸籍証明書の請求】

マイナンバーカードを利用し
コンビニエンスストアで窓口より低廉な
手数料で証明書を取得



事業
計画

コンビニ交付サービスの拡充・利用促進

令和8年度

実施

令和9年度

推進

令和10年度

推進

取組 4 窓口業務改革

新規

担当

情報政策課
戸籍住民サービス課

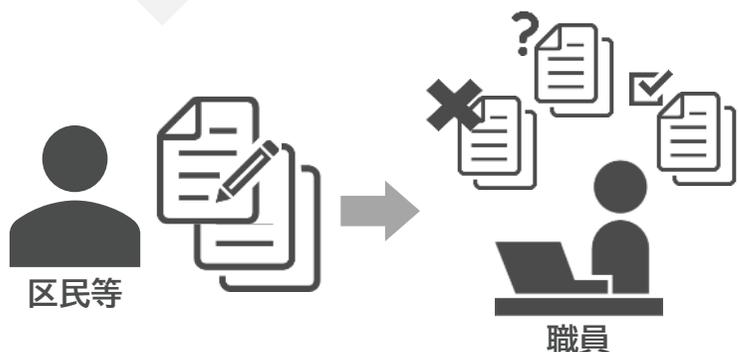
取組内容

- 申請者の負担軽減を図るため、待たずに書かずに届出できる「スマート窓口」を整備する
- 業務手順の見直しを行い、内部事務の効率化により、待ち時間の短縮を図る

現状(令和7年度末時点)

令和10年度

窓口で紙の届出書記入、
混雑による待ち時間が負担に



届出書の内容確認と
システム入力に時間がかかる

職員が申請内容を確認しながら
システムで届出書を作成することで
時間・手間を削減



RPA等を利用してシステム
への入力業務を効率化



事業計画

スマート窓口の導入

令和8年度

令和9年度

令和10年度

実施

推進

推進

目標 1 便利で快適な行政サービスの提供

16 平和と公正を
すべての人に



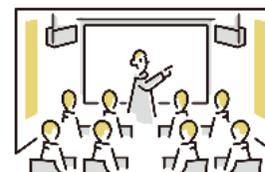
【施策 2】 誰一人取り残さないデジタル化の推進

デジタル機器に不慣れな高齢者や障害者が、スマートフォンを安心して利用できるよう、操作方法に関する講座や相談会を実施しています。

今後も、スマートフォンの利用状況等を注視しながら、デジタル・ディバイドの解消に取り組んでいきます。

取組の推進で目指す将来イメージ

取組 5 デジタル・ディバイド対策



年齢や障害の有無などに関わらず、誰もがスマートフォン等を通じてデジタル化の恩恵を享受できている

評価指標

現況(令和7年度)

目標(令和10年度)

スマートフォン講座の内容を理解した人の割合

80%

90%

スマートフォン講座参加者数(累計)

2,870名

4,500名

取組 5 デジタル・ディバイド対策

担当

情報政策課
高齢福祉課 障害福祉課

取組内容

- スマートフォンの操作方法等に関する講座や相談会の実施、説明動画のオンライン公開を拡充する

現状(令和7年度末時点)

令和10年度

デジタル技術、セキュリティの知識により
スマートフォンの活用能力に差がある

オンラインでの手続きの
やり方がわからない



区民



操作でわからない
ことを気軽に相談したい

操作方法の習得や
セキュリティ意識の向上



活用のレベルに応じた
講座・相談会の実施



使い方動画の
公開



区民

誰もが安心して
スマートフォンを活用

事業計画

スマートフォン講座・相談会の実施

令和8年度	令和9年度	令和10年度
285回	285回	285回

目標 1 便利で快適な行政サービスの提供

16 平和と公正を
すべての人に



【施策 3】 情報アクセシビリティの向上

区政情報を容易に取得できる環境を整備するため、ホームページの多言語対応やAIチャットボットの導入等の取組を進めてきました。

情報発信の基盤となるホームページについて、検索機能の強化や翻訳機能の充実を図ったりリニューアルを行い、より使いやすく探しやすい、誰もが容易に区政情報にアクセスできる環境の整備を進めます。

取組の推進で目指す将来イメージ

取組 6

台東区公式ホームページのリニューアル **新規**



誰もが区政情報を容易に利用できる環境が整備され、区政の透明性の向上と行政サービスの利用が促進されている

評価指標

現況(令和7年度)

目標(令和10年度)

台東区公式ホームページのアクセシビリティ向上

推進

推進

取組 6

台東区公式ホームページのリニューアル

新規

担当

広報課

取組内容

- 誰もがより使いやすく、情報を見つけやすい区公式ホームページへリニューアルを行う

現状(令和7年度末時点)

令和10年度

情報が多い

インバウンドや
外国人人口の増加



自分に必要な情報を素早く見つけたい

多言語翻訳機能の充実



やさしい日本語
への対応

生成AIの活用等による
検索機能の強化



区民等

誰もが情報を
スムーズに取得できる
(アクセシビリティの向上)

事業計画

台東区公式ホームページのリニューアル

令和8年度

令和9年度

令和10年度

検討

実施

—

目標 1 便利で快適な行政サービスの提供



【施策 4】 デジタルによる災害対策の強靭化

区では、防災アプリの導入等、災害に関する情報発信の強化に取り組んでいます。災害時には、区民等の安全確保のため、正確な情報を素早く発信することが重要であることから、災害関連情報を一元的に集約する防災ポータルサイトを導入します。

また、迅速な災害対応を実現するため、大規模災害時においても安定して機能する通信手段を確保・活用することで、区民等の安全を守るための情報連絡体制を強化します。

取組の推進で目指す将来イメージ

取組 7 災害時の情報発信の強化

新規

取組 8 災害時の通信手段の確保

新規



行政間、行政と区民等間の情報共有が維持され、迅速に対応できる体制が構築されている

評価指標

現況(令和7年度)

目標(令和10年度)

災害時の情報発信の強化及び通信手段の確保

—

運用

取組 7 災害時の情報発信の強化

新規

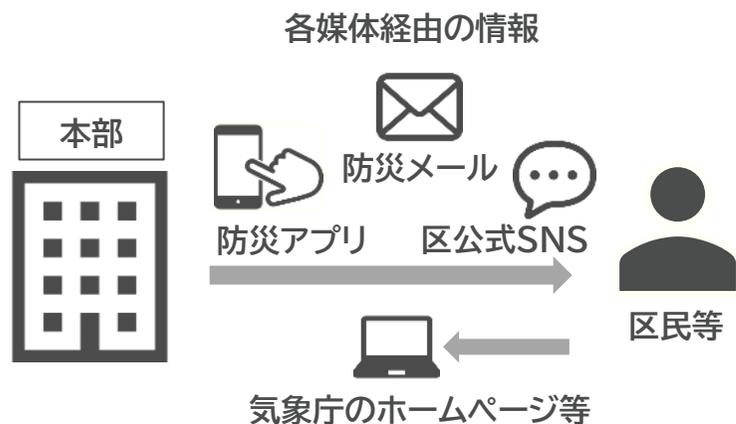
担当

危機・災害対策課

取組内容

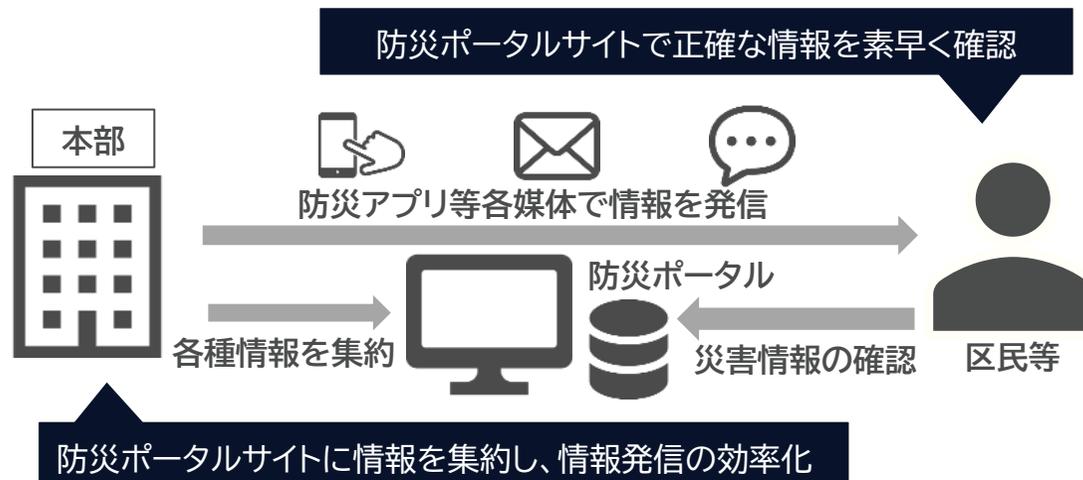
- 災害時の情報を発信する防災ポータルサイトを導入し、区民等に正確な情報を素早く伝える環境を整備する

現状(令和7年度末時点)



様々な媒体があり、情報を一括して確認できない

令和10年度



事業計画

防災ポータルサイトの導入

令和8年度

令和9年度

令和10年度

導入

運用

運用

取組 8 災害時の通信手段の確保

新規

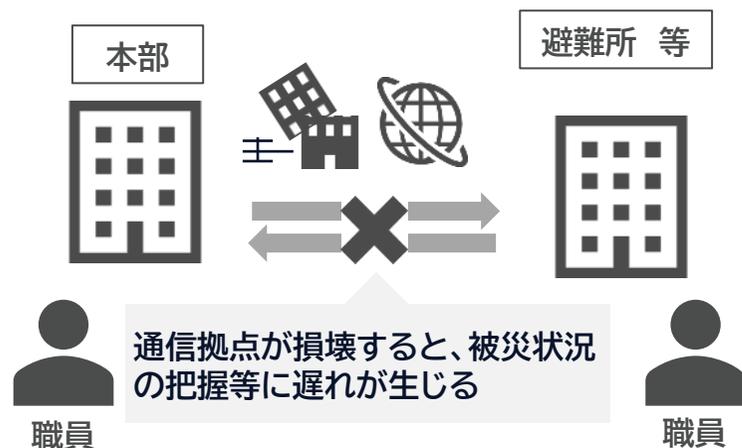
担当

危機・災害対策課

取組内容

- 本部と各避難所間の通信の強靱化を図るため、新たな地域系防災行政無線を導入し、通信の冗長化を行う

現状(令和7年度末時点)



地区本部や避難所等の状況把握が遅れてしまい、救援活動や物資の配給等に影響が生じる

令和10年度



事業計画

地域系防災行政無線の強靱化

令和8年度

実施

令和9年度

実施

令和10年度

実施

目標 1 便利で快適な行政サービスの提供



【施策 5】子育てDXの推進

区では、予防接種や健診管理、子育てをサポートする「たいとうおやこ手帳アプリ」等、デジタルを活用した子育て支援に取り組んでいます。また、令和11年度に開設予定の(仮称)北上野二丁目福祉施設において、情報連携を強化し、関係者間で相談や支援の内容を共有できるよう、新システムの構築に向けた検討を進めています。今後は、出生届のオンライン化や医療費助成等のデジタル化(PMH)を進めるほか、国や東京都が進めるプッシュ型子育てサービスや保活ワンストップサービス等の活用に向けて、国や東京都等と連携しながら、子育てDXを推進していきます。

取組 9	出生届のオンライン化	新規
取組 10	医療費助成等のデジタル化(PMH)	新規
取組 11	プッシュ型子育てサービスの活用	新規
取組 12	保活ワンストップサービスの活用	新規

取組の推進で目指す将来イメージ



子育てに関する手続き等のオンライン化により、育児への負担や不安が軽減されている



取組 9 出生届のオンライン化

新規

担当

戸籍住民サービス課

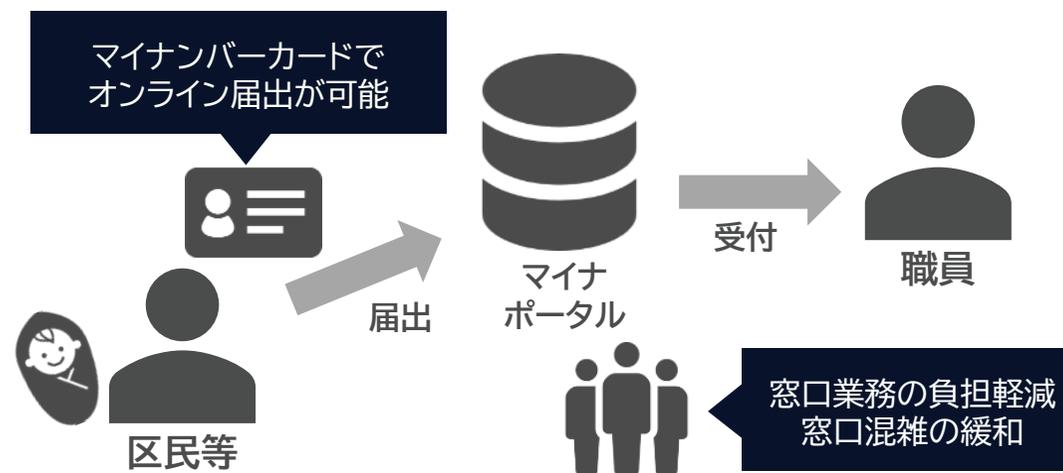
取組内容

- 出産後、間もない家族の負担軽減を図るため、出生届のオンライン化を実施する

現状(令和7年度末時点)



令和10年度



事業計画

出生届のオンライン化

令和8年度	令和9年度	令和10年度
実施	—	—

取組
10

医療費助成等のデジタル化(PMH)

新規

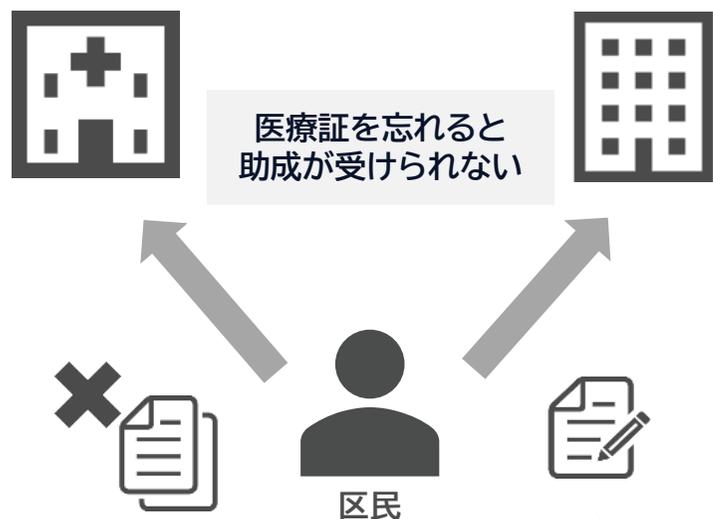
担当

情報政策課
各課

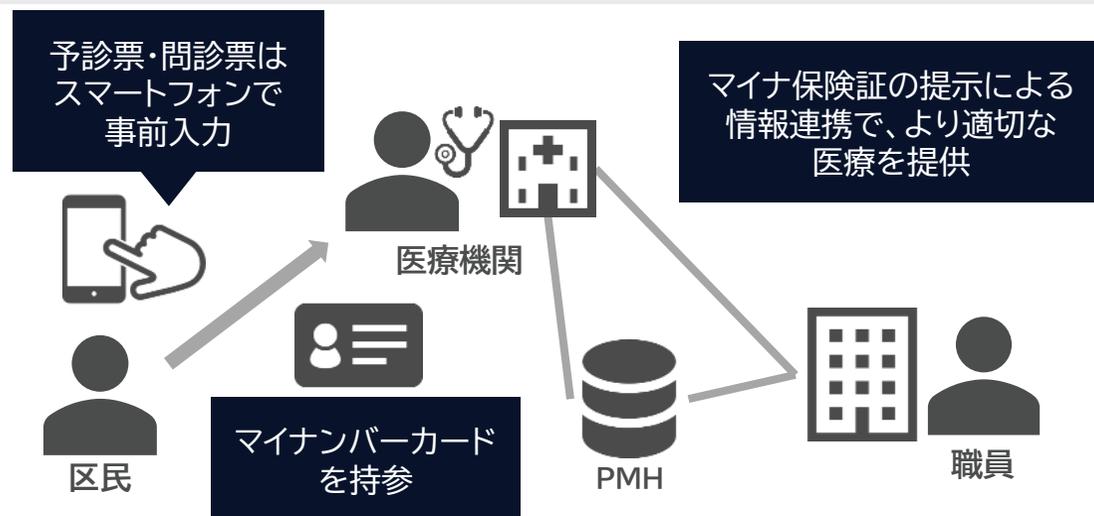
取組
内容

- 医療費助成や予防接種等の情報を自治体や医療機関、対象者間で連携するシステム(PMH)を導入する

現状(令和7年度末時点)



令和10年度



事業
計画

PMHの導入

令和8年度

実施

令和9年度

推進

令和10年度

推進

取組
11

プッシュ型子育てサービスの活用

新規

担当

情報政策課
各課

取組
内容

- 子育て世帯の負担軽減を図るため、東京都等が実施する「プッシュ型子育てサービス」を活用する

現状(令和7年度末時点)

令和10年度

支援情報を知りそびれるリスク



区の支援を申し込みそびれるリスク

周囲に相談する人が少なく
情報を得る機会が限られるリスク



子育て世帯

国が各自治体の子育て
支援情報を集約しデータベース化

子育て支援アプリから
必要な支援制度情報が届く

自治体
Webサイト等

子育て支援制度レジストリ

子育て世帯

事業
計画

プッシュ型子育てサービスの活用

令和8年度

検討

令和9年度

検討

令和10年度

実施

取組
12

保活ワンストップサービスの活用

新規

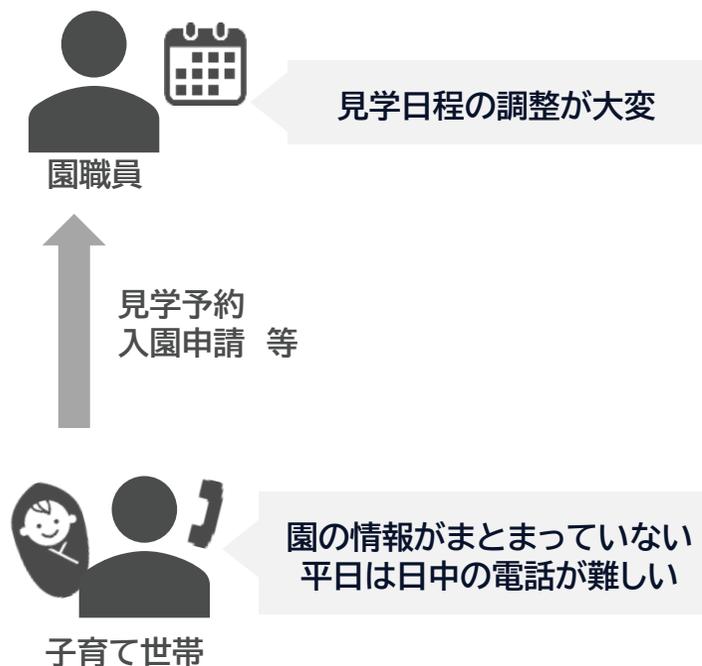
担
当

情報政策課
保育課

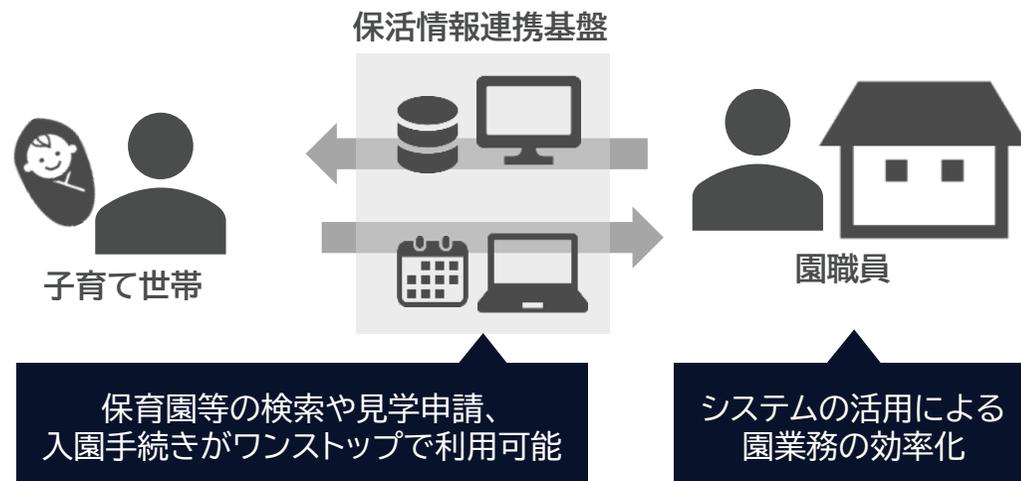
取組
内容

- 保育園等の検索、入園手続き等の「保活」にかかる負担を軽減するため、東京都が整備する保活ワンストップサービスを活用する

現状(令和7年度末時点)



令和10年度



事業
計画

保活ワンストップサービスの活用

令和8年度

令和9年度

令和10年度

検討

検討

実施

目標 1 便利で快適な行政サービスの提供



【施策 6】 デジタル技術を活用した健康・福祉の増進

区では、見守り機能を備えたICT機器の利用や介護施設でのロボット活用等、デジタル技術を活用した、福祉施策の推進に取り組んでいます。

また、区が提供するアプリ等により、生活習慣の改善支援や、障害のある方の種別や等級に応じた情報提供を推進します。

取組の推進で目指す将来イメージ

取組 13 デジタルを活用した健康増進

取組 14 障害者支援アプリの活用



アプリの利用により、健康データ等の記録や健康情報の提供による生活習慣の改善、障害の種別や等級に応じた情報の提供による利便性の向上が図られている

評価指標

現況(令和7年度)

目標(令和10年度)

健康管理アプリの利用により生活習慣改善の開始・継続ができていると感じている人の割合

84%

90%

障害者支援アプリの利用者で使いやすさに満足している人の割合

—

80%

取組
13

デジタルを活用した健康増進

担
当

保健サービス課

取組
内容

- 健康管理アプリを通じ、健康に関する知識の普及啓発を行うとともに、区民の生活習慣、健康状態の改善を支援する
- 健康管理アプリから得られるデータ等を活用して、定量的な効果測定や事業の見直し・改善につなげる

現状(令和7年度末時点)

令和10年度



健康づくりを、手軽に楽しく始めるきっかけが欲しい
健康記録をまとめて管理したい

区民の健康情報を把握して、事業の効果測定・改善に利用したい



自身の生活習慣や健康状況を確認し、継続的な健康行動の改善に取り組む



得られたデータを分析し効果測定や事業改善を実施



利用者の特性(年齢、性別等)に応じたお知らせを発信

事業
計画

健康管理アプリの登録者数

令和8年度	令和9年度	令和10年度
5,500人	6,000人	7,000人

取組
14

障害者支援アプリの活用

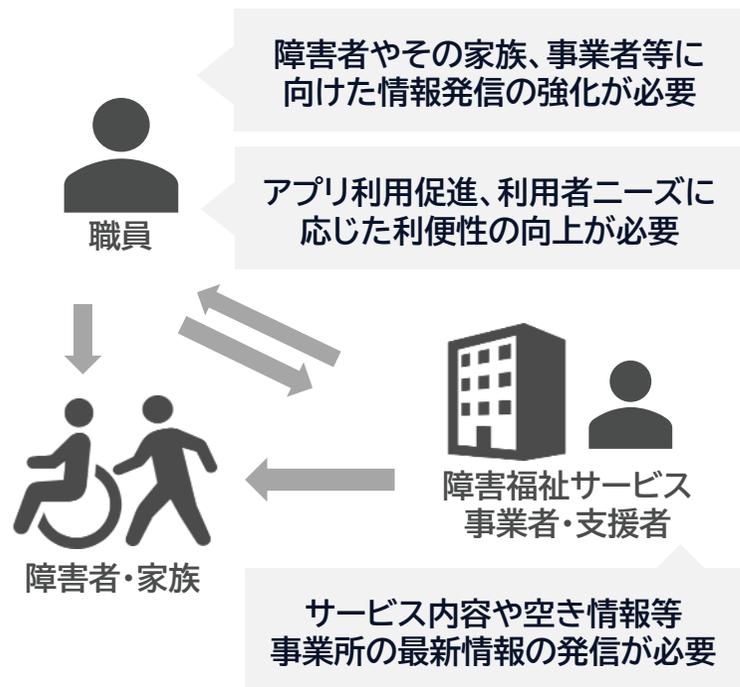
担
当

障害福祉課

取組
内容

- 障害者支援アプリを活用し、障害の種別や等級に応じた適切な情報を発信する
- 障害福祉サービス事業所情報や障害者のてびきをアプリ上で提供することで利便性の向上を図る

現状(令和7年度末時点)



令和10年度

障害の種別・等級に応じた情報等を一元的に検索・閲覧できる



障害者・家族



障害者の支援に有用な情報を取得できる



障
害
福
祉
サ
ー
ビ
ス
事
業
者
・
支
援
者

事業
計画

障害者支援アプリのダウンロード者数

令和8年度	令和9年度	令和10年度
1,000人	1,200人	1,400人

目標 1 便利で快適な行政サービスの提供

【施策 7】 情報化社会に対応した教育による児童・生徒の育成



区では、[「GIGAスクール構想」](#)に基づき、児童・生徒の個別最適化学習やプログラミング教育に取り組んでいます。

生成AIを含むICTの活用を通じて、発達段階に応じた課題解決・探究能力と情報活用能力の育成を図るとともに、情報化社会における責任ある行動と安全な参画態度を育むことで、こどもたちの健全な成長を支援します。

取組の推進で目指す将来イメージ

取組 15

発達段階に応じた情報活用能力の育成



情報モラルと活用能力を備えた児童・生徒が、デジタル社会で安全に創造的問題解決と協働学習を実践することができる

評価指標

現況(令和7年度)

目標(令和10年度)

パソコン・タブレットなどのICT機器を使って情報を整理することができる児童・生徒の割合※

小学生 71.7%
中学生 61.6%

小学生 90.0%
中学生 80.0%

パソコン・タブレットなどのICT機器を使って学校のプレゼンテーションを作成することができる児童・生徒の割合※

小学生 79.1%
中学生 77.4%

小学生 90.0%
中学生 90.0%

※全国学力・学習状況調査、児童・生徒質問による

取組
15

発達段階に応じた情報活用能力の育成

担当

指導課

取組
内容

- 生成AIを含むICTの活用により、児童・生徒の情報活用能力の育成を図る
- 情報モラル教育を図り、情報化社会での責任のある行動と、安全に情報化社会に参画する態度を育成する

現状(令和7年度末時点)

令和10年度

情報化社会の中、発達段階に応じて
様々な能力を育成する必要がある

情報活用能力



思考力



学びに向かう力



児童・生徒

判断力



技術革新に
順応する能力



ICT機器やデジタル教材
を活用した教育



生成AIの活用



情報モラル教育の実施



自ら問題を発見・解決できる
自分の考えを形成できる



児童・生徒

事業
計画

情報活用能力の育成

令和8年度

推進

令和9年度

推進

令和10年度

推進

目標 1 便利で快適な行政サービスの提供

【施策 8】まちづくりDXの推進



都市課題の複雑化・深刻化に対応し、質の高い持続可能な都市を構築するためには、データ整備とデジタル技術の活用が必要不可欠です。区では、3D都市モデルや各種データを活用した課題分析・シミュレーションにより、合意形成、政策判断、意見のくみ上げを図る取組を推進しています。

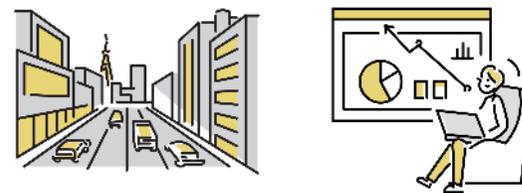
今後、DXを活用したプラットフォームの構築や、3D都市モデルの高細度化を含めた多様なデータの蓄積・連携を進め、まち全体のスマートシティ化を目指します。

取組の推進で目指す将来イメージ

取組 16 3D都市モデルの活用

取組 17 まちづくりプラットフォームの構築

新規



様々な分野で、3D都市モデル等の活用により課題を可視化し、区民等と行政が協働した参加型まちづくりと持続可能な都市空間が形成されている。また、DXを活用したプラットフォームにより区民がまちづくりに参加しやすい環境が構築されている

評価指標

まちづくりDXの推進

現況(令和7年度)

実施

目標(令和10年度)

推進

取組
16

3D都市モデルの活用

担
当

情報政策課
都市計画課 各課

取組
内容

- 3D都市モデルを整備・活用し、区の現状・課題の可視化、将来像のシミュレーション等を行う
- 可視化、オープンデータ化により、住民参加や公民連携を促進しながら政策立案を行う

現状(令和7年度末時点)

令和10年度

都市データの基盤整備や、デジタル技術による「まちづくりDXの推進」が求められている

従来のまちづくり手法では複雑化する課題への対応が難しい



区全域の建築物・道路等の3D都市モデルを整備



整備した3D都市モデルを活用(避難シミュレーション等)



様々な分野において、3D都市モデルや様々なデータを活用した課題分析・シミュレーションを実施

可視化・オープンデータ化による住民参加・公民連携の促進

3D都市モデルを活用し、まちの現状や将来像のシミュレーションによる課題分析によりまちのスマートシティ化を促進



事業
計画

3D都市モデルを活用した課題分析・政策立案

令和8年度

令和9年度

令和10年度

推進

推進

推進

取組
17

まちづくりプラットフォームの構築

新規

担当

都市計画課

取組
内容

- 様々な地域のまちづくりを円滑・柔軟に対応するため、DXを活用したプラットフォームの構築に取り組む

現状(令和7年度末時点)

まちづくりに関する声を
行政に届けたい



多様な区民の声を
まちづくりに反映したい

令和10年度

デジタル技術を活用して、区民等がまちづくりに参加しやすい仕組みを検討



事業
計画

DXを活用したプラットフォームの構築

令和8年度

検討

令和9年度

検討

令和10年度

実施

目標 1 便利で快適な行政サービスの提供

8 働きがいも
経済成長も



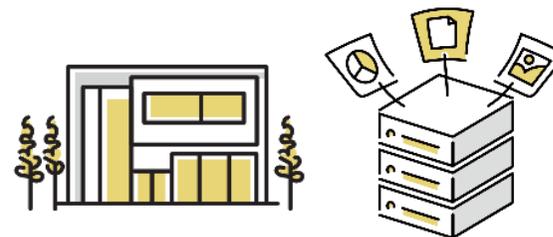
【施策 9】DX推進支援による産業振興

中小企業の競争力維持と成長には、顧客ニーズへの迅速な対応と生産性向上が不可欠であり、そのためにはDXの推進が重要です。

これまでの知識普及啓発、相談支援、助成金等に加え、中小企業のレベルにあった伴走支援体制等を充実させることで、区内中小企業のデジタル化を支援します。

取組の推進で目指す将来イメージ

取組 18 区内中小企業のDX推進支援



中小企業が最適なデジタルツールを導入・活用しており、人手不足への対応と新たな価値創造に挑戦できる環境が整備されている

評価指標

区内中小企業におけるDX推進支援

現況(令和7年度)

実施

目標(令和10年度)

推進

取組
18

区内中小企業のDX推進支援

担
当

産業振興課

取組
内容

- 区内中小企業の経営基盤強化を目的に、DXを推進するための相談や助成等の支援を行う

現状(令和7年度末時点)

令和10年度

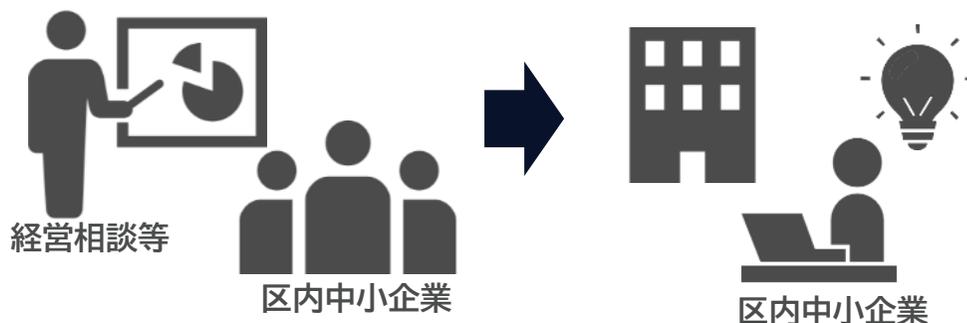
企業のデジタル化を進める
人材の確保が難しい



業務をデジタル化する
ノウハウが不足している



社会経済の変化やDXを推進する人材の育成支援により、
中小企業のDXを推進し経営基盤の強化を実現



事業
計画

区内中小企業のDX推進支援

令和8年度

令和9年度

令和10年度

推進

推進

推進

目標 1 便利で快適な行政サービスの提供



【施策 10】公共施設利用の利便性向上

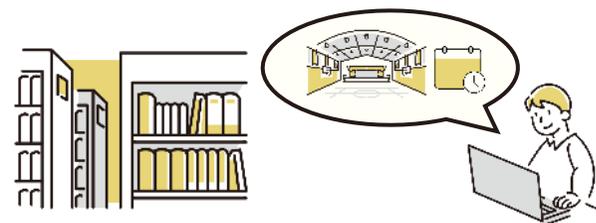
区民館やスポーツ施設等の利用予約について、スマートフォン画面への対応やアクセシビリティの向上等、誰にでもよりわかりやすく案内できるように、公共施設予約システムを更改します。

また、図書館システムの機能強化を図るとともに、中央図書館の閲覧席等の座席予約システムを導入することにより、利用者の利便性向上を推進します。

取組の推進で目指す将来イメージ

取組 19 公共施設予約システムの機能強化 **新規**

取組 20 図書館システムの機能強化 **新規**



アクセシビリティに配慮したシステムにより、高齢者や障害者を含む利用者が公平に施設を利用できる環境が整備されている

評価指標

現況(令和7年度)

目標(令和10年度)

公共施設予約システムの利用者で使いやすさに満足している人の割合

—

80%

図書館システムの利用者で使いやすさに満足している人の割合

—

85%

取組
19

公共施設予約システムの機能強化

新規

担当

情報システム課

取組
内容

- 公共施設予約システムの更改に合わせて、スマートフォン画面への対応等を実施する

現状(令和7年度末時点)

令和10年度



システムの画面がスマートフォンに対応しておらず、視認性・操作性に課題がある

利用者



日付や時間帯から空いている会議室等を検索できない

利用者

スマートフォン画面に対応
新たにコード決済を追加



アクセシビリティの向上
利便性向上



利用者

事業
計画

公共施設予約システムの更改

令和8年度

構築

令和9年度

構築/運用

令和10年度

運用

取組
20

図書館システムの機能強化

新規

担当

中央図書館

取組
内容

- スマートフォン画面への対応や読み上げ機能の追加等により、アクセシビリティの向上を図る
- 中央図書館の閲覧席等をWeb上から予約できるシステムを導入する

現状(令和7年度末時点)

令和10年度

システムの画面がスマートフォンに対応していない等、視認性に課題がある



利用者



図書館

混んでいて座席が
利用できない場合がある



利用者

スマートフォン対応画面や読み上げ機能の追加で、さらに使いやすいシステムに

事前にオンラインで座席を予約できる



図書館



利用者

事業
計画

図書館システムの更改等

令和8年度

検討/実施

令和9年度

運用

令和10年度

運用

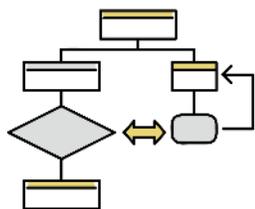
2 施策の具体的な内容

目標2 デジタル技術の徹底活用による業務の効率化・省力化

限られた人材で、多岐にわたる行政課題に迅速かつ的確に対応していくためには、業務の効率化・省力化を進め、そこで創出された時間を区民サービスの向上等に充てる必要があります。

また、実効性のある政策を展開していくためには、合理的根拠に基づいた政策立案を行うEBPMをさらに推進することが重要です。そのため、統計や業務データ等をより一層活用するための取組を実行していきます。

業務手順の見直しによる
業務の効率化



削減された時間を
相談等の業務に



生成AIを活用した資料作成、
データ分析を効率化

アナログ規制を見直し
デジタル技術の活用拡大



目標2 デジタル技術の徹底活用による業務の効率化・省力化

施策名	頁	取組名	頁
施策11 BPR等の推進	51	取組21 アナログ規制の点検・見直し	52
		取組22 BPRの推進	53
		取組23 RPA等の活用	54
		取組24 ノーコードツールの活用	55
		取組25 オンラインストレージサービスの活用	56
施策12 AIの活用	57	取組26 生成AIの活用促進	58
		取組27 AIソリューションの活用	59
施策13 データを活用した区政運営	60	取組28 EBPMの推進	61
		取組29 行政データの利活用推進	62
施策14 教育現場におけるICTを活用した働き方改革	63	取組30 教育現場の業務効率化の実現	64
施策15 デジタル時代の新しい働き方の実現	65	取組31 テレワーク、フリーアドレスの推進	66
施策16 デジタル・ガバメントの強化	67	取組32 情報システムの標準化	68

目標 2 デジタル技術の徹底活用による業務の効率化・省力化



【施策 11】 BPR等の推進

区では、様々な業務でBPRを推進しながら、RPAやAI-OCR、AI議事録等のデジタル技術を活用し、業務改革に取り組んできました。

今後も業務に即したデジタル技術を導入・活用するとともに、条例や要綱等を見直すことで、対面や書面等、アナログで対応してきた業務へのデジタル実装を拡大し、さらなる区民サービスの向上と業務効率化を実現します。

取組 21	アナログ規制の点検・見直し
取組 22	BPRの推進
取組 23	RPA等の活用
取組 24	ノーコードツールの活用
取組 25	オンラインストレージサービスの活用

取組の推進で目指す将来イメージ



職員の業務負担が軽減され、ニーズに応じた区民サービスが提供されている

評価指標

年間業務削減時間数

現況(令和7年度)

9,500時間

目標(令和10年度)

18,400時間

取組
21

アナログ規制の点検・見直し

担
当

情報政策課
総務課

取組
内容

- デジタル技術の活用を阻害する条例や要綱等を見直すことで、デジタル化の推進を図る

現状(令和7年度末時点)

令和10年度

書面・対面を義務付ける規制により
デジタル化できない



アナログ規制

例)



書面掲示規制

指定場所での
書類の掲示が必要



目視規制

人の目による確認が必要

デジタル技術の活用を前提
とした業務への見直し

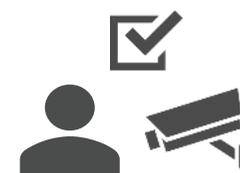


区民サービスの向上や
業務効率化

例)



インターネット上
で公開可能



カメラ等を活用した
調査・点検
など

事業
計画

アナログ規制の見直し・デジタル化の推進

令和8年度

実施

令和9年度

実施

令和10年度

実施

取組
22

BPRの推進

担当

企画課
情報政策課

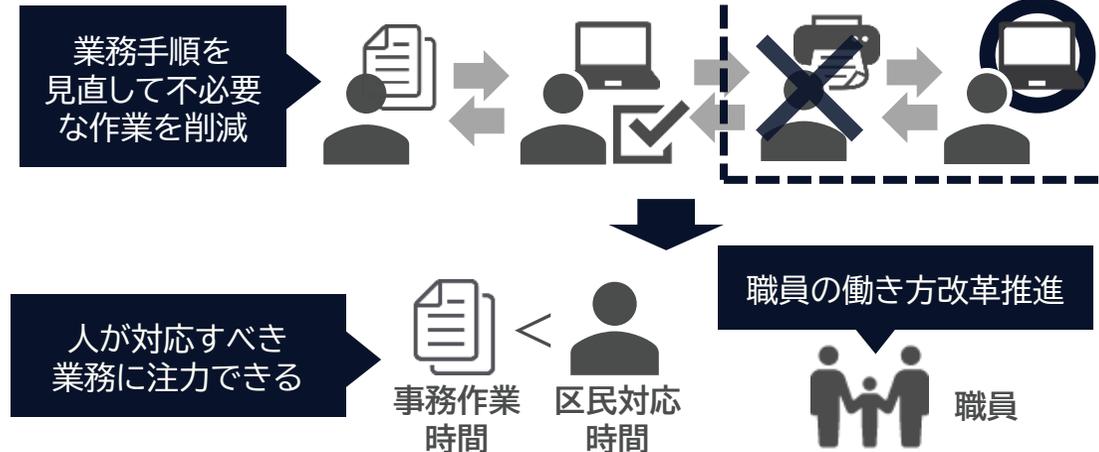
取組
内容

- 業務手順を標準化・最適化することで、業務の効率化・省力化を推進する

現状(令和7年度末時点)



令和10年度



事業
計画

業務手順の見直し

令和8年度

令和9年度

令和10年度

推進

推進

推進

取組
23

RPA等の活用

担
当

情報政策課
各課

取組
内容

- 定型業務を自動化するRPAや紙帳票を電子テキスト化するAI-OCRの活用拡大を図る

現状(令和7年度末時点)

RPA・AI-OCRを導入しているが、
庁内にはまだ多くの定型業務が存在する



職員

大量のデータを
手動で業務システム
に入力している



職員

紙の申請書等の
手書き文字を目視で
パソコンに転記している

令和10年度

RPA・AI-OCRの活用が浸透し、定型業務が自動化されている



RPAが自動入力

RPAを積極的に活用し
人の判断が不要な作業を自動化



AIが文字認識

スキャンした紙帳票を
データ化

事業
計画

RPAによる業務削減時間数

令和8年度	令和9年度	令和10年度
1,000時間	1,000時間	1,000時間

取組
24

ノーコードツールの活用

担
当

企画課
各課

取組
内容

- データの一元化やデータ作成の自動化等により、各課の個別業務および全庁横断的に共通する業務の省力化や精度向上を図る

現状(令和7年度末時点)

データ管理や帳票管理等の業務において
個別のシステム導入が難しい場合がある

必要なデータが他部署にまたがって
保管されており、集計が非効率



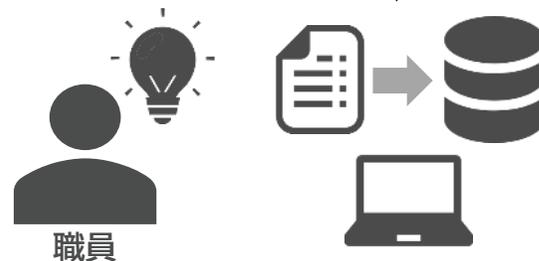
個別のシステム導入は費用、運用面で
ハードルが高く導入を見送る場合がある

令和10年度

プログラミング知識がなくても
直感的に業務アプリを作成



データ統合や自動計算に
より管理を効率化



事業
計画

ノーコードツールの活用

令和8年度

実施

令和9年度

実施

令和10年度

実施

取組
25

オンラインストレージサービスの活用

担
当

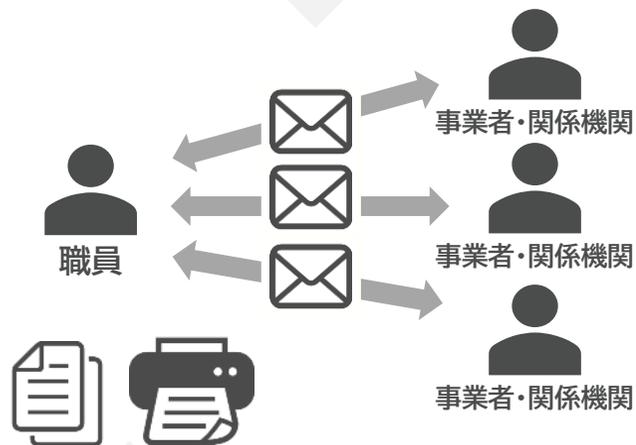
情報政策課
各課

取組
内容

- 事業者・関係機関と効率的に資料共有を行うため、オンラインストレージサービスを活用する
- 庁外に大量の紙資料を持ち出す業務に活用し、印刷作業の負担や紛失によるリスク軽減を図る

現状(令和7年度末時点)

資料更新の都度、メールで送受信している
大容量の資料が外部共有できない



外出時に持ち出す資料の
印刷作業負担や紛失リスクがある

令和10年度

クラウド上で、データ容量に関係なく資料共有
事業者等と資料の共同編集が可能



外出先からクラウド上で資料閲覧
印刷作業の負担・紛失リスクの軽減、ペーパーレス化の推進

事業
計画

オンラインストレージサービスの活用

令和8年度	令和9年度	令和10年度
推進	推進	推進



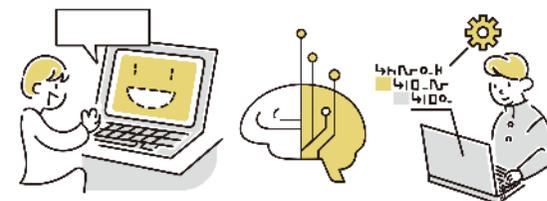
【施策 12】 AIの活用

区民等の問合せ対応を自動化するAIチャットボットや相談業務をサポートするAIソリューションのほか、令和6年度から生成AIを全庁で本格導入する等、様々な業務でAIを活用しています。

引き続き、生成AIや各種AIソリューションを活用し、資料作成や要約、記録や集計等の幅広い業務の効率化と質の向上を図ります。同時に、著作権やプライバシー等のリスク管理と職員のリテラシー向上に取り組むことで、安全で効果的にAIを活用します。

取組の推進で目指す将来イメージ

取組 26	生成AIの活用促進
取組 27	AIソリューションの活用



幅広い業務でAIを活用し、業務の効率化等が図られている

評価指標

生成AIの利用回数(月平均)

現況(令和7年度)

6,000回

目標(令和10年度)

10,000回

取組
26

生成AIの活用促進

担
当

情報政策課
各課

取組
内容

- 生成AIの活用場面や使い方の習得のほか、著作権やプライバシーの侵害、誤った情報が生成されるリスクの理解を目的とした研修等を実施する

現状(令和7年度末時点)

令和10年度

文書作成が多い



マニュアルの検索性が低いため、担当課への問合せが多い



アンケートの分析等に時間を要している

生成AIの活用にはリテラシーの向上が必要



文書の作成、分析等を効率化



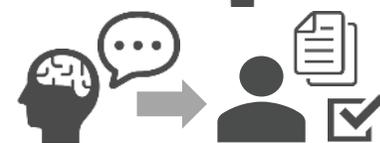
業務手順等のFAQ作成に生成AIを活用し担当者の負担軽減



ガイドライン 活用研修



職員が生成結果の真偽を適切に判断しながら効果的に活用



事業
計画

生成AI技術の活用

令和8年度

令和9年度

令和10年度

推進

推進

推進

取組
27

AIソリューションの活用

担当

情報政策課
各課

取組
内容

- 相談業務や専門知識を要する業務等にAIソリューションを活用して業務の効率化、標準化を図る

現状(令和7年度末時点)

令和10年度

高度な判断が求められる業務
はベテラン頼りになっている



相談業務の記録作成に
時間がかかる

関係法令が多く、判断等
に時間がかかる

特定の分野に特化したナレッジ
をもとに業務をサポート



音声記録からテキスト化
判断のポイントを可視化



AIで業務効率化と
標準化を実現



事業
計画

AIの活用による業務改善

令和8年度

令和9年度

令和10年度

推進

推進

推進



【施策 13】 データを活用した区政運営

区では、統計等のデータを活用して、実効性の高い政策の立案を推進するため、EBPMの浸透を図る職員研修を実施しています。今後は、さらなる推進にあたり、BIツールの全庁展開やデータの収集・分析技術の習得を図る研修等を実施します。

また、区の公開データをダッシュボードで視覚的にわかりやすく情報公開することで、公共データの二次利用を促進します。

取組の推進で目指す将来イメージ

取組 28	EBPMの推進
取組 29	行政データの利活用推進



政策立案から検証までデータ等の根拠に基づいて判断し、限られた財源で実効性の高い行政サービスが提供されている

評価指標

区政運営におけるデータ利活用

現況(令和7年度)

推進

目標(令和10年度)

推進

**取組
28**

EBPMの推進

担当 情報政策課
各課

**取組
内容**

- EBPMの考え方や手法を定着させる研修等を実施し、データに基づく効果的な区政運営を推進する

現状(令和7年度末時点)

令和10年度

効果的な区政運営のため、データに基づく政策立案を一層進める必要がある

各種データ → 政策・行政サービス

データを十分に活用する考え方や手法の定着が必要

職員

データに基づく効果的な区政運営の推進

各種データ → 政策立案 → 実行 → 効果検証

民間事業者等との連携 → EBPMの考え方やBIツール活用手法の定着 → 研修

事業計画

令和8年度	令和9年度	令和10年度
推進	推進	推進

取組
29

行政データの利活用推進

担
当

情報政策課
各課

取組
内容

- 区が保有する情報をオープンデータとして公開し、民間事業者等の二次利用を促進する
- オープンデータを視覚的にわかりやすいようダッシュボード形式での情報公開を進める

現状(令和7年度末時点)

令和10年度

民間事業者等が活用できるように
行政データを公開



公開されているデータが
数字の羅列でわかりづらい



ダッシュボード形式でのデータ
公開による、行政の見える化



地域課題の可視化に基づいた
区民等の取組を推進



民間事業者等の2次利用を促進



事業
計画

区政情報のダッシュボード公開

令和8年度

令和9年度

令和10年度

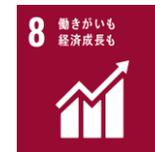
検討

実施

推進

目標 2 デジタル技術の徹底活用による業務の効率化・省力化

【施策 14】 教育現場におけるICTを活用した働き方改革



区では、「GIGAスクール構想」に基づく1人1台端末を活用した、生徒一人ひとりに個別最適化した学習指導等を推進しています。

今後は、クラウドサービスや生成AIの活用等による業務効率化を図り、教育現場の働き方改革を推進します。また、学校におけるDX推進や情報セキュリティ意識啓発を目的とした研修・研究の機会を確保し、教職員の資質向上を図ります。

取組の推進で目指す将来イメージ

取組 30 教育現場の業務効率化の実現



クラウド活用による教職員の負担軽減や、学校におけるDXの推進により、業務効率化が図られ、教育の質が向上されている

評価指標

現況(令和7年度)

目標(令和10年度)

教材研究・指導の準備・評価・校務などにICTを活用する能力「あまりできない」「ほとんどできない」と回答した教員の割合※

8.9%

5.0%未満

※学校における教育の情報化の実態等に関する調査による

学校におけるクラウドサービス活用状況 教職員同士のやり取りに係る項目の平均得点(30点満点中)※

10.4点

20.0点以上

※校務DXチェックリストによる

取組
30

教育現場の業務効率化の実現

担当

指導課

取組
内容

- クラウドサービスや生成AIの活用等により、教職員の業務負担の軽減を図る

現状(令和7年度末時点)

教職員同士の情報共有や、共同作業が不便



教育現場における多種多様な業務負担



会議等の
議事録作成

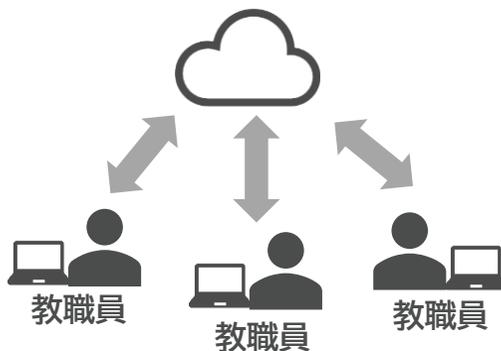


調査・アンケート等
の実施・集計



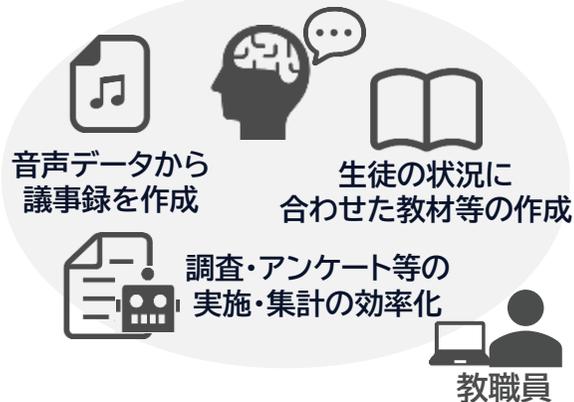
少人数指導に合わ
せた教材等の作成

令和10年度



クラウドを活用し、教職員同士の
データ共有、作業をスムーズに

生成AIを活用した作業効率化に
より、教職員の時間的余裕を創出



事業
計画

クラウドサービス、生成AIの活用

令和8年度

推進

令和9年度

推進

令和10年度

推進

【施策 15】 デジタル時代の新しい働き方の実現

生活と仕事の両立を支援し、多様で柔軟な働き方の実現が求められています。

区では、区民サービスの質と情報セキュリティを確保しつつ、テレワークやフリーアドレス等の推進により、職員の生産性向上とより働きやすい環境づくりに取り組んでいます。また、国(デジタル庁)が設置する「[国・地方ネットワークの将来像及び実現シナリオに関する検討会](#)」の報告書において、一人一台のパソコンで効率的に業務ができ、テレワーク等の柔軟な働き方が可能となるよう、ネットワークやセキュリティ等の新たな技術が示されています。こうした動向等を注視しながら、柔軟な働き方を推進していきます。

取組の推進で目指す将来イメージ

取組 31 テレワーク、フリーアドレスの推進



より働きやすい職場環境が構築され、生産性の向上等に寄与している

評価指標

テレワークを実施したことのある職員の割合
場所に捉われない働き方の推進

現況(令和7年度)

16.9%
推進

目標(令和10年度)

30%
推進

取組
31

テレワーク、フリーアドレスの推進

担当

企画課
人事課

取組
内容

- 生活と仕事の両立、職員の生産性向上を図るため、テレワークを推進する
- 職員間のコミュニケーション活性化や働き方の多様化を図るため、フリーアドレスを推進する

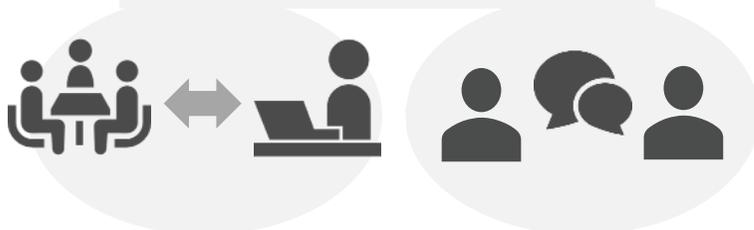
現状(令和7年度末時点)

令和10年度

仕事と育児・介護等の両立が課題



働き方に応じた執務環境整備
コミュニケーションの活性化が必要



仕事と育児・介護等
の両立を支援



コミュニケーションの活性化
スペースの効率化

職員の生産性、
ワーク・ライフ・バランスの向上



職員

テレワーク、フリーアドレスによる柔軟な働き方の実現

事業
計画

令和8年度

令和9年度

令和10年度

推進

推進

推進



【施策 16】 デジタル・ガバメントの強化

区は「[地方公共団体情報システムの標準化に関する法律](#)」に基づく標準仕様への移行を進めています。標準システムへの移行の着実な推進により、行政運営の効率化と区民サービスの向上を実現します。

取組の推進で目指す将来イメージ



標準システムへの移行によるデータ連携の円滑化と運用効率化により、制度改革に伴う機能追加の対応等、職員の業務負担が軽減されている

取組 32 情報システムの標準化

評価指標

情報システムの標準化

現況(令和7年度)

構築/運用

目標(令和10年度)

運用

取組
32

情報システムの標準化

担当

情報システム課

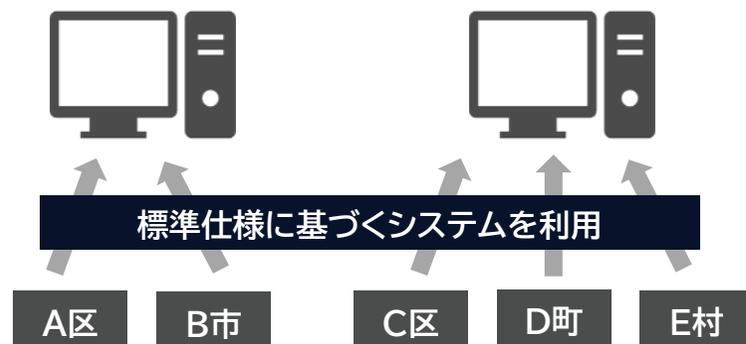
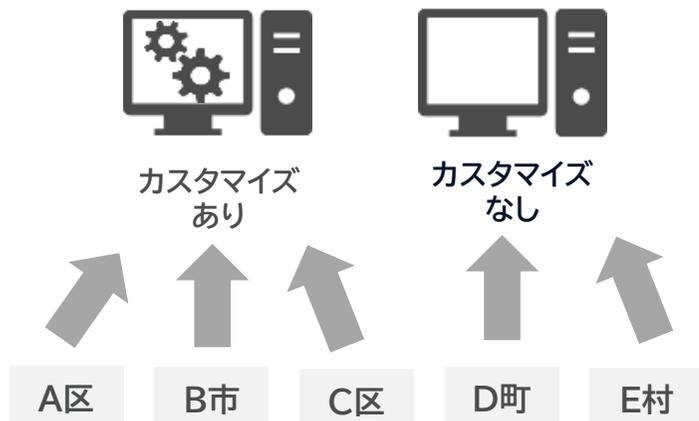
取組
内容

- 「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律」に定める標準仕様に準拠したシステムへの移行を着実に進める

現状(令和7年度末時点)

令和10年度

制度改正等の新機能追加の際は
各自治体で個別に仕様を作成・発注しており
職員の負担になっている



事業
計画

情報システムの標準化

令和8年度	令和9年度	令和10年度
構築/運用	構築/運用	運用

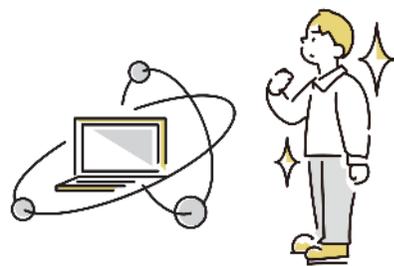
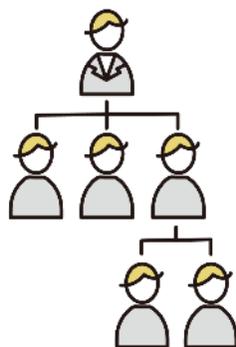
2 施策の具体的な内容

目標3 DX推進体制の強化・組織風土の醸成

DXの推進が求められる中、多くの自治体ではデジタル人材の育成・確保が課題となっています。DXは単なる技術導入ではなく、組織文化や働き方の根本的な変革であり、それを推進する人材と組織体制がなければ実現しません。また、限られた資源で効果的にDXを進めるには、外部の専門人材の活用、他自治体との連携も重要です。

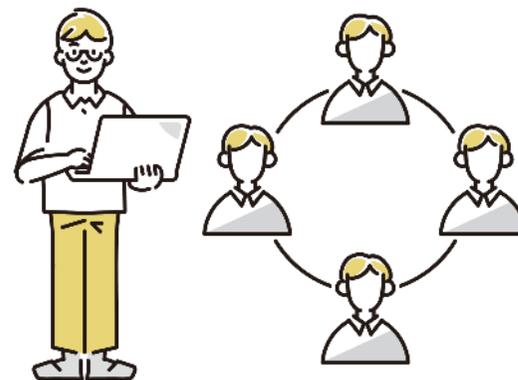
区では、デジタル人材の育成をはじめとした組織風土の醸成や、DXを総合的かつ効果的に推進する方針等を通じて、推進体制の強化を図ります。

DX推進体制の強化



デジタル人材の育成

外部の専門人材の活用
他自治体との連携



目標3 DX推進体制の強化・組織風土の醸成

施策名	頁	取組名	頁
施策17 DXを着実に実行する人材の育成	71	取組33 職員のICTリテラシー向上	72
		取組34 DX推進の中核人材(DX推進サポーター)の育成	73
施策18 DX推進体制の強化	74	取組35 台東区DX推進会議等の実施	75
		取組36 BPR相談会等によるDX推進支援強化	76
		取組37 システム監査の実施	新規 77
施策19 外部機関との連携	78	取組38 東京都・GovTech東京等との連携	79



【施策 17】DXを着実に実行する人材の育成

区では、ICTの基礎研修や情報セキュリティ研修等を通じて、人材育成に取り組んできました。DXを着実に推進するには、一部の職員だけではなく全職員がDXの意義や、デジタルツールの活用方法を適切に理解することが重要です。

そのため、引き続き、DXに関する各種研修を効果的に実施し、全職員の意識啓発・知識習得を図るとともに、全庁のDXをけん引する中核人材の育成を進めます。

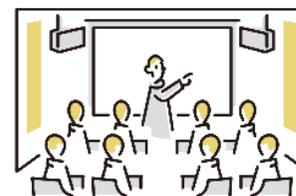
取組の推進で目指す将来イメージ

取組 33

職員のICTリテラシー向上

取組 34

DX推進の中核人材(DX推進サポーター)の育成



職員一人ひとりのICTリテラシーが向上するとともに、DX推進サポーターが各部署の取組をけん引し、全庁のDXが一層推進されている

評価指標

現況(令和7年度)

目標(令和10年度)

DX推進サポーターによるBPR等の実施数

—

90件(累計)

取組
33

職員のICTリテラシー向上

担当

情報政策課

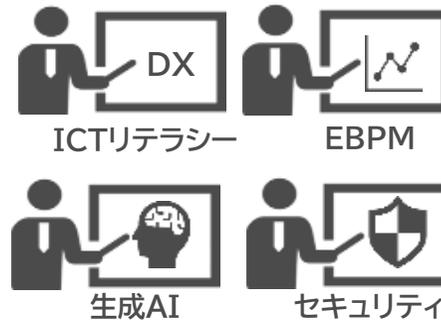
取組
内容

- DXに関する意識啓発・組織風土の醸成を図るため、職員の担当業務や知識・技術の習得度合いに応じて、ICTやBPR等の各種研修を実施する

現状(令和7年度末時点)

令和10年度

職員のICTリテラシーにばらつきがあるため
全体の水準を引き上げる必要がある



基礎知識や技術習得を図る研修体制



全職員がDXを通じた区民サービス向上・業務効率化の必要性を理解

事業
計画

DX推進関連研修の実施

令和8年度	令和9年度	令和10年度
実施	実施	実施

取組
34

DX推進の中核人材(DX推進サポーター)の育成

担
当

情報政策課

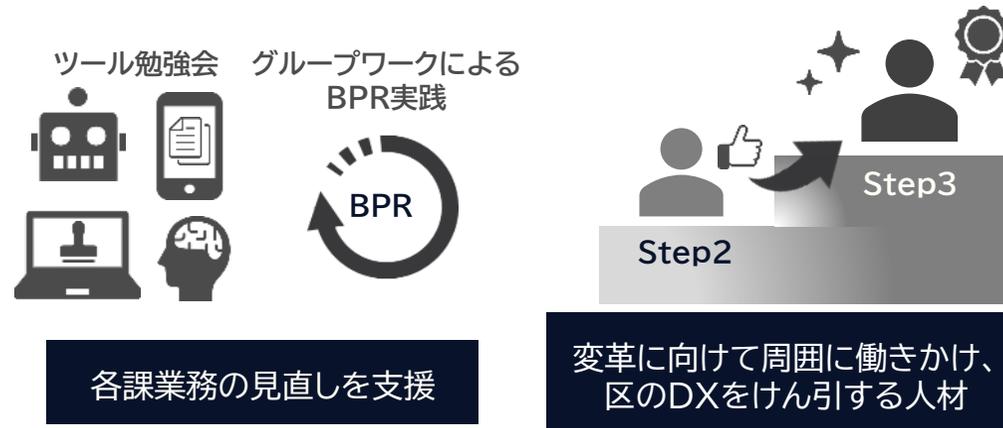
取組
内容

- 意欲のある職員に、BPRの実践手法等を習得する研修を実施した上で、「DX推進サポーター」として任命する
- 任命後は、情報政策部門と連携しながら、各課業務の見直し等に取り組み、高度な知識・技術を有する中核的な人材として育成する

現状(令和7年度末時点)

令和10年度

限られた人材でDX推進を進めていくには
情報政策部門以外にも、DXをけん引できる
職員を育成する必要がある



事業
計画

DX推進サポーターの育成数(累計)

令和8年度	令和9年度	令和10年度
30人	40人	50人

目標 3 DX推進体制の強化・組織風土の醸成

16 平和と公正を
すべての人に



【施策 18】DX推進体制の強化

DXの取組を加速化するため、令和7年度に、全庁一丸となって取り組む「DX推進重点取組事項」を策定しました。本重点取組事項に基づき、行政手続きのオンライン化やRPAの活用等による業務効率化に取り組んでいます。加えて、各課がDX・BPR等に取り組みやすいよう、支援体制の拡充を進めています。

また、DXの推進に伴い、個人情報扱う情報システムの利用範囲が拡大しています。情報漏えい等のリスク対策を含め、より適切な運用・管理体制の構築に向けて、システム監査を実施します。

取組の推進で目指す将来イメージ



組織全体のDX風土の定着と部門を超えた連携により、効果的にDXを推進している

取組 35 台東区DX推進会議等の実施

取組 36 BPR相談会等によるDX推進支援強化

取組 37 システム監査の実施

新規

評価指標

現況(令和7年度)

目標(令和10年度)

DX推進重点取組事項に基づく取組

推進

推進

システム監査の実施回数

—

2回(累計)

取組
35

台東区DX推進会議等の実施

担当

情報政策課

取組
内容

- DXを総合的かつ効果的に推進するため「台東区DX推進会議」を定期的の実施する
- 「DX推進重点取組事項」を策定し、取組の実効性を担保する

現状(令和7年度末時点)

令和10年度

全庁一丸となってDXを推進するため
「台東区DX推進会議」を設置し
「DX推進重点取組事項」を策定



DX推進重点取組事項に基づいた
取組を推進



他部署や他自治体の好事例
から取組を検討



職員

会議体で定期的に全庁の取組状況を共有



区民ニーズ等に応じた
デジタル化を実現

- ✓ 重点取組事項から優先着手
- ✓ 庁内、庁外の事例
- ✓ 全庁的なDXの推進



職員

積極的に取り組む事項を
毎年度検討・策定

事業
計画

台東区DX推進会議の実施回数

令和8年度	令和9年度	令和10年度
2回	2回	2回

取組
36

BPR相談会等によるDX推進支援強化

担当

情報政策課

取組
内容

- BPR相談会を継続的に実施し、各課のBPR等を支援する
- 職員向けにDX通信等による情報発信を行い、知識の共有を図る

現状(令和7年度末時点)

令和10年度

DXに取り組まなければならない意識はあるものの、自身だけでは実行に移せない



BPRの手順がわからない



ICTの活用方法がわからない



職員

BPR等の支援、
庁内外のDX事例等の情報発信



BPR相談会



DX通信



DX推進サポーター
による支援

DXを加速化

- BPRの推進
- ICTの活用



職員

成功体験を通じた
更なる取組の推進

事業
計画

BPR相談会等の実施

令和8年度	令和9年度	令和10年度
推進	推進	推進

取組
37

システム監査の実施

新規

担当

情報政策課
情報システム課

取組
内容

- 適切にシステムを運用しているか、個人情報の漏えい等のリスクに対処できているかを専門的視点から評価、検証する「システム監査」を実施する
- 監査結果に基づき運用ルールの見直しを行う等、PDCAサイクルを確立する

現状(令和7年度末時点)

令和10年度



職員

適切にシステムを
運用しているかの
確認が必要



脆弱性のチェック

運用ルールが適切に
定められているか

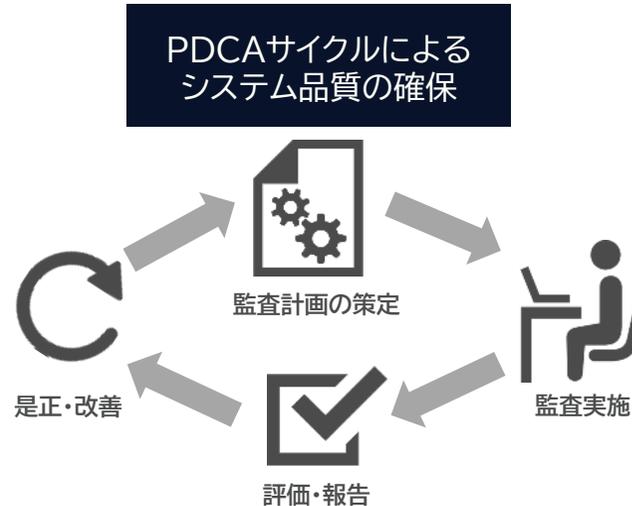


システム
提供事業者



職員

システム提供事業者
との適切な連携



事業
計画

システム監査の実施

令和8年度

検討

令和9年度

実施

令和10年度

実施



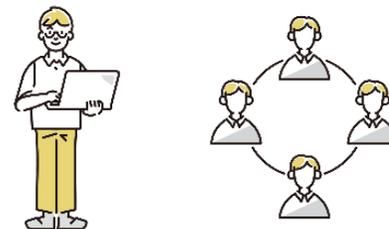
【施策 19】外部機関との連携

単独の自治体では、DXを推進する人材や予算、ノウハウ等が不足しており、先進技術の導入等が困難な場合があります。

DXを効果的に推進するため、東京都やGovTech東京等との連携を強化し、先進的なデジタル技術やサービスを積極的に取り入れます。また、他自治体との勉強会等を通じて、ノウハウを共有し、効率的に取り組んでいきます。

取組の推進で目指す将来イメージ

取組 38 東京都・GovTech東京等との連携



東京都やGovTech東京、他区等と連携しながら効果的、効率的にDXが推進されている

評価指標

プロジェクト型伴走サポートへの参加

現況(令和7年度)

実施

目標(令和10年度)

実施

取組
38

東京都・GovTech東京等との連携

担
当

情報政策課

取組
内容

- 東京都やGovTech東京等との連携を強化し、先進的なデジタル技術やサービスを積極的に取り入れる
- 自治体間のノウハウ共有等を通じて、効果的にDX施策を展開する

現状(令和7年度末時点)

新しい技術、システムの知識習得を自治体単独で行うのは効率が悪い



単独でのシステム調達が高額の場合費用対効果が見込めず優先順位が下がる



職員だけでは専門的な知識・技術が不足

令和10年度

専門性の高い機関からの支援



他自治体と情報共有や勉強会の実施



共同調達にてシステム導入等のコストを縮減

事業
計画

区市町村協働事業への参加

令和8年度

令和9年度

令和10年度

実施

実施

実施

第3章

資料編

1	情報化に関する区民アンケート調査結果	<u>81</u>
2	パブリックコメント実施結果	<u>99</u>
3	職員ワークショップ実施結果	<u>103</u>
4	用語解説	<u>105</u>

1. 情報化に関する区民アンケート調査結果

情報化に関する区民アンケートの概要

台東区DX推進計画の策定にあたって、区の手続き・サービスの利用状況、オンライン手続きでの課題やニーズ等を把握するため、情報化に関する調査を実施し、1,122名分の回答がありました。

区民アンケート調査の概要

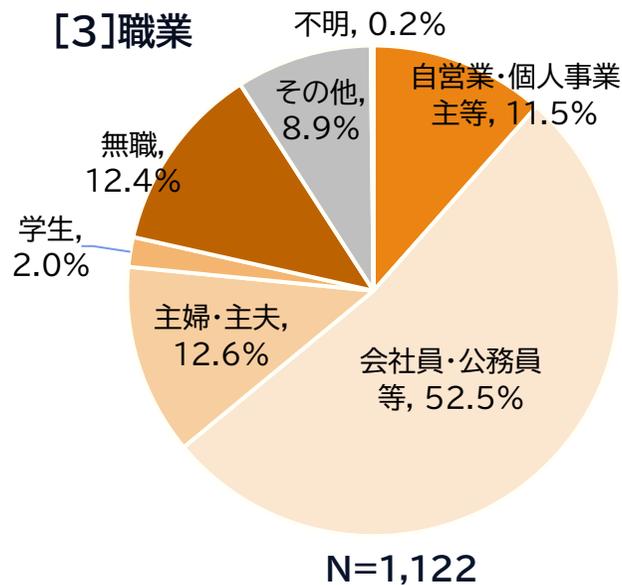
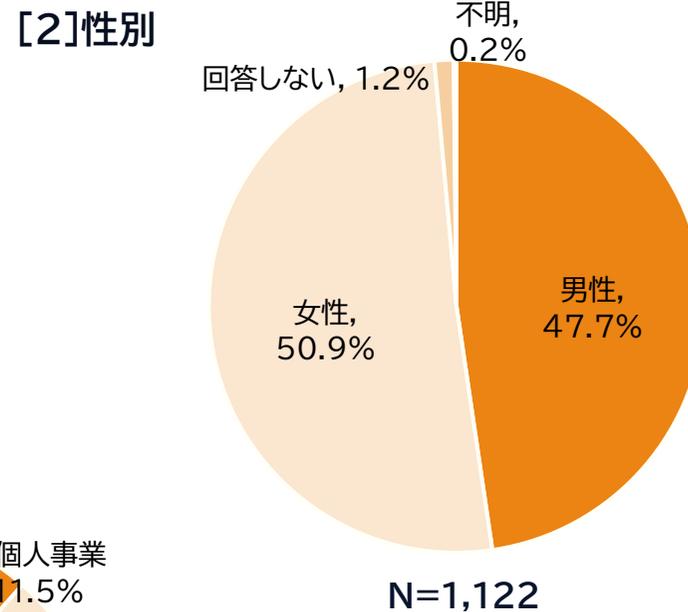
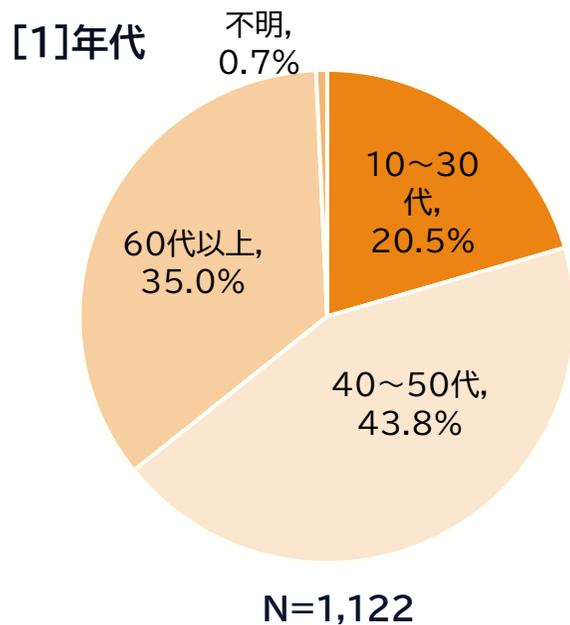
	郵送調査	Web調査	区政サポーターアンケート
調査方法	郵送調査	Web調査	電子メールまたは郵送調査
調査対象	住民基本台帳から無作為に抽出した18歳以上の区民	Web調査会社にモニター登録している区民	区政サポーター登録している区民
対象者数	1,500人	700人	200人
調査時期	令和7年7月18日～31日	令和7年7月18日～31日	令和7年7月7日～17日
有効回答数	418人	521人	183人
有効回答率	27.9%	74.4%	91.5%

1. 情報化に関する区民アンケート調査結果

区民アンケート調査の概要

調査項目 ※3調査共通	
基本属性	<ul style="list-style-type: none">• 年代、性別、職業、居住地区
区役所や各施設で行う、区の手続き・サービスの利用状況	<ul style="list-style-type: none">• 区の手続き・サービスの利用頻度• 利用したことのある区の手続き・サービス• 窓口での手続きにおいて特に不便に感じていること• オンライン手続きの際に特に不便に感じていること• オンラインで利用したいと思う区の手続き・サービス• 望ましい手続きのあり方• オンラインではなく窓口を利用したいと思うとき
台東区からの情報発信	<ul style="list-style-type: none">• 受け取りやすい広報媒体
台東区のデジタル化	<ul style="list-style-type: none">• デジタル化が進む中で、特に懸念されること• 高齢者や障害者が取り残されないためのあるべき姿• 区のデジタル化の推進によって期待すること• 区のデジタル化の推進によって実現してほしい「5年後の台東区の姿」
実現してほしい「5年後の台東区の姿」	<ul style="list-style-type: none">• 自由記入

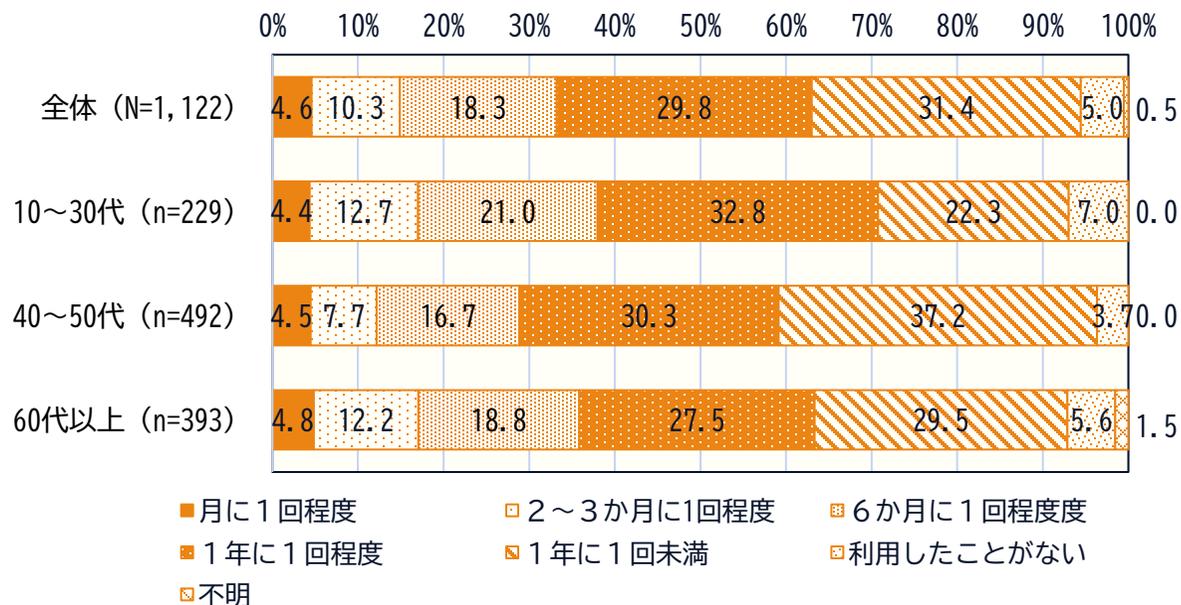
回答者の属性



区役所や各施設で行う、区の手続き・サービスの利用状況について

[1] 普段、区役所や各施設で行う、区の手続き・サービスをどのくらいの頻度で利用しますか。

区の手続き・サービスを利用する頻度については、「1年に1回未満」が最も多く、続いて「1年に1回程度」となっており、6割以上の区民は年に1回前後の利用となっている。また年代別にみると、いずれの年代でも「1年に1回未満」や「1年に1回程度」が多くなっているが、10～30代では他の年代と比べて利用頻度がやや多くなっている。



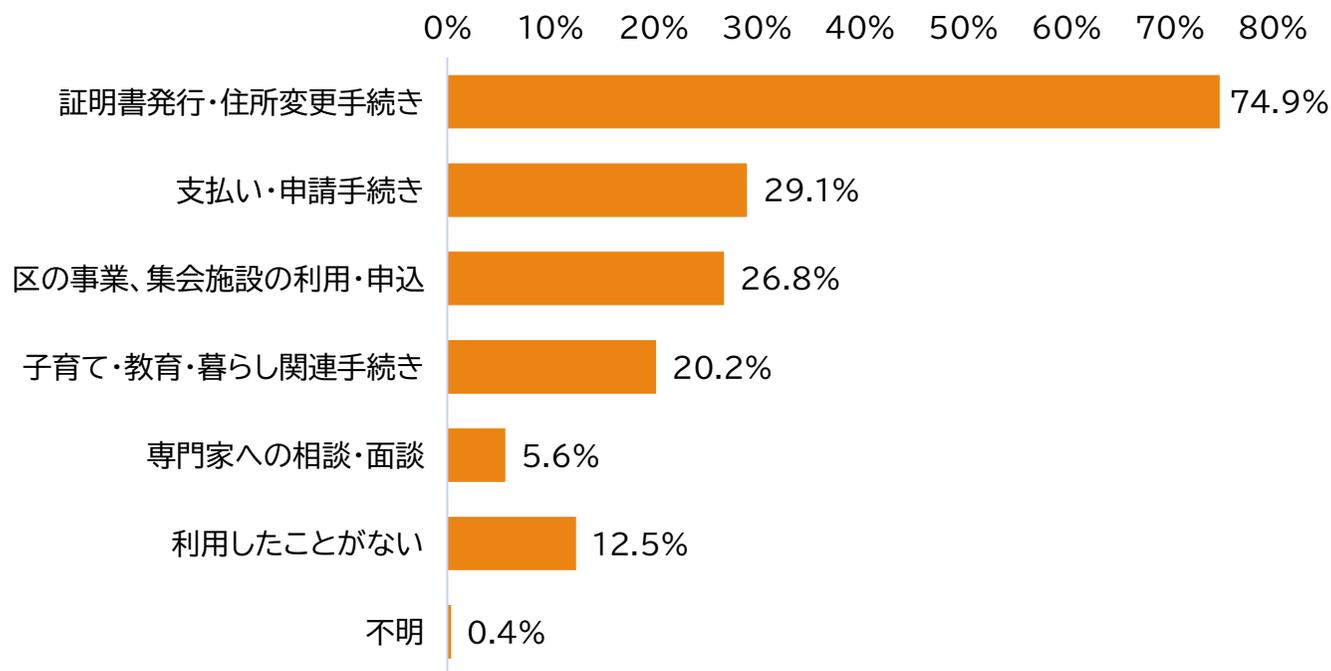
(注)年代が未回答であった8件は全体(N=1,122)に含む。

区役所や各施設で行う区の手続き・サービスの利用頻度(年代別)

1. 情報化に関する区民アンケート調査結果

[2]あなたが窓口やオンラインで利用したことのある区の手続き・サービスはどのようなものですか。(複数回答)

窓口やオンラインで利用したことのある区の手続き・サービスについては、「証明書発行・住所変更手続き」が最も多く、続いて「支払い・申請手続き」となっている。



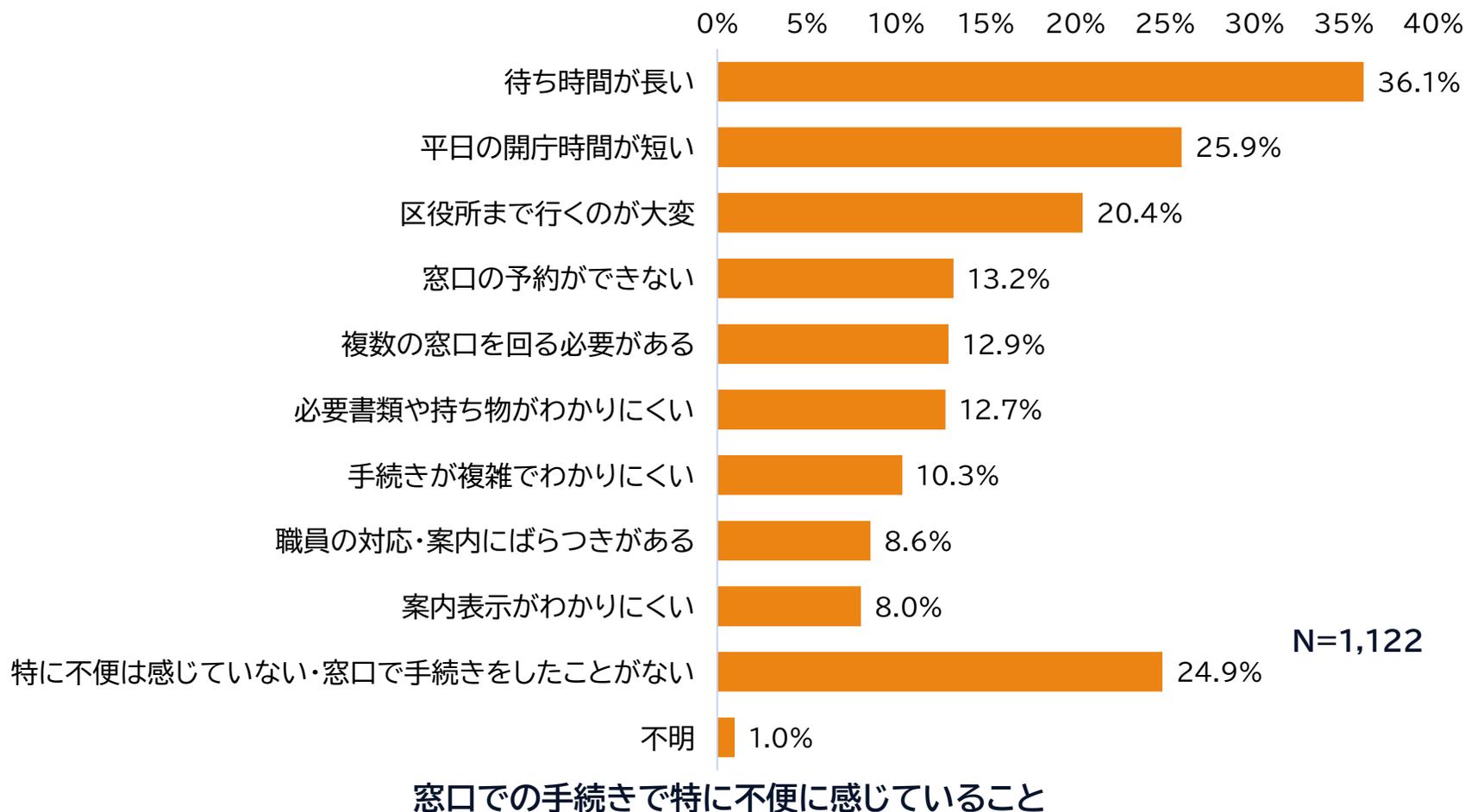
N=1,122

利用したことのある区の手続き・サービス

1. 情報化に関する区民アンケート調査結果

[3]窓口での手続きにおいて、特に不便に感じていることはどのようなことですか。(3つまで選択)

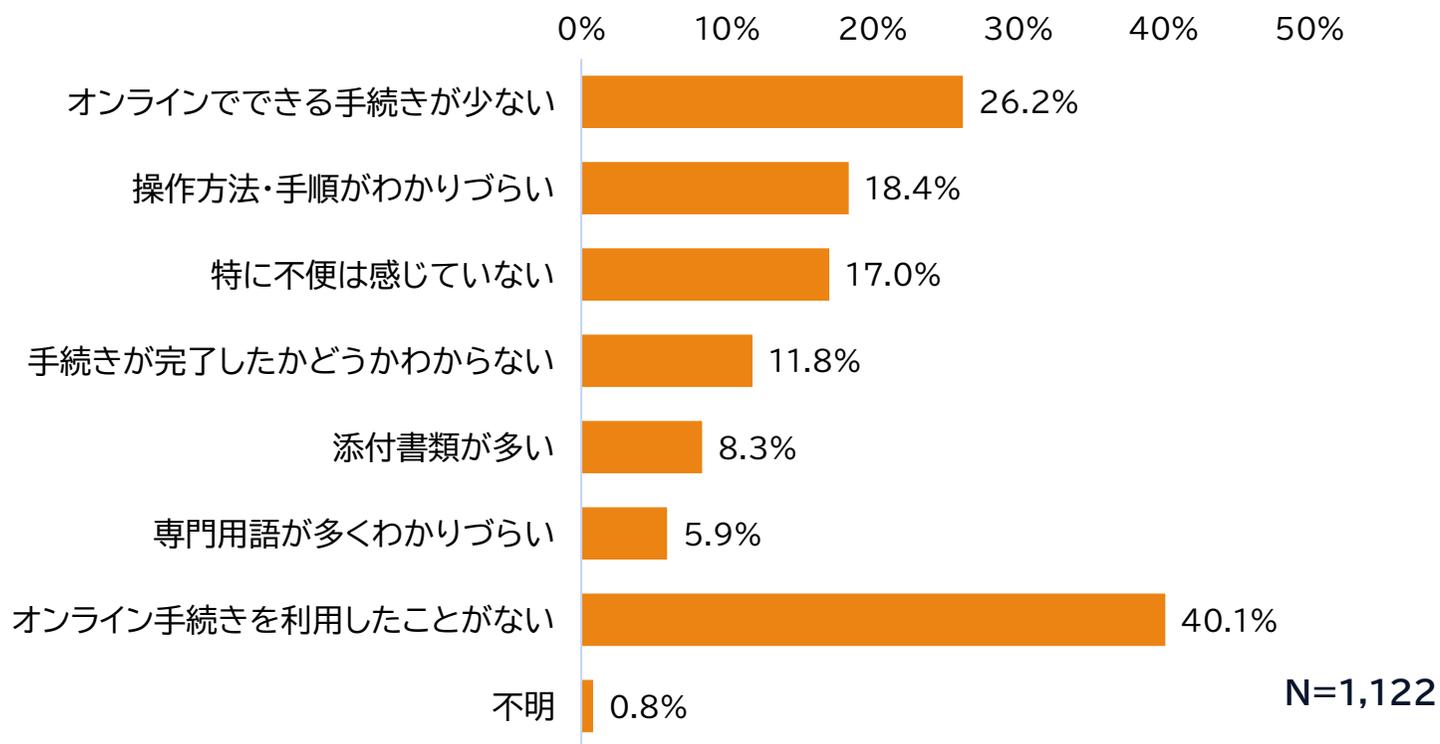
窓口での手続きで特に不便に感じていることについては、「待ち時間が長い」が最も多く、続いて「平日の開庁時間が短い」となっている。なお「特に不便は感じていない・窓口で手続きをしたことがない」が3番目に多い。



1. 情報化に関する区民アンケート調査結果

[4]区の手続きをオンラインで行う際に、特に不便に感じていることはどのようなことですか。(3つまで選択)

区の手続きをオンラインで行う際に特に不便に感じていることについては、「オンライン手続きを利用したことがない」が最も多く40.1%となっている。続いて「オンラインでできる手続きが少ない」「操作方法・手順がわかりづらい」となっている。

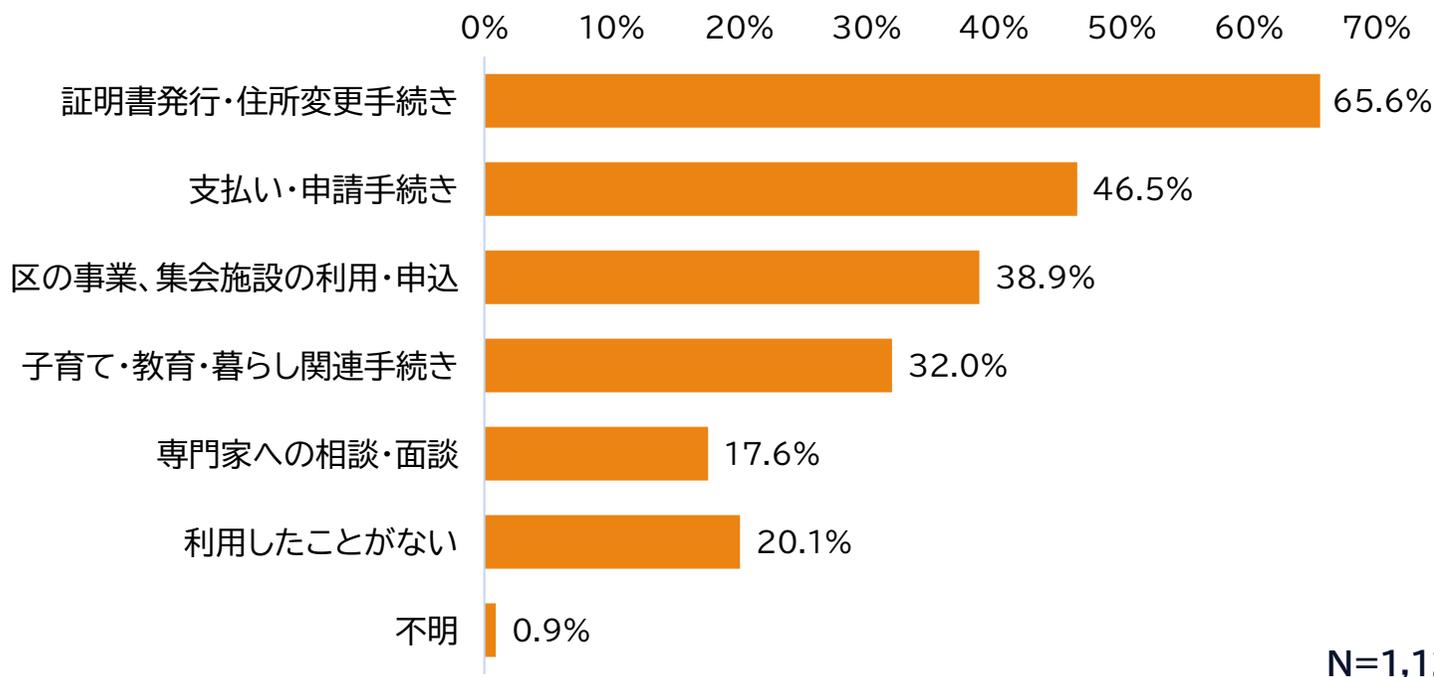


オンラインでの手続きで特に不便に感じていること

1. 情報化に関する区民アンケート調査結果

[5]あなたがオンラインで利用したいと思う区の手続き・サービスはどのようなことですか。(複数回答)

オンラインで利用したいと思う区の手続き・サービスについては、「証明書発行・住所変更手続き」が最も多く65.6%となっている。続いて「支払い・申請手続き」「区の事業、集会施設の利用・申込」となっている。

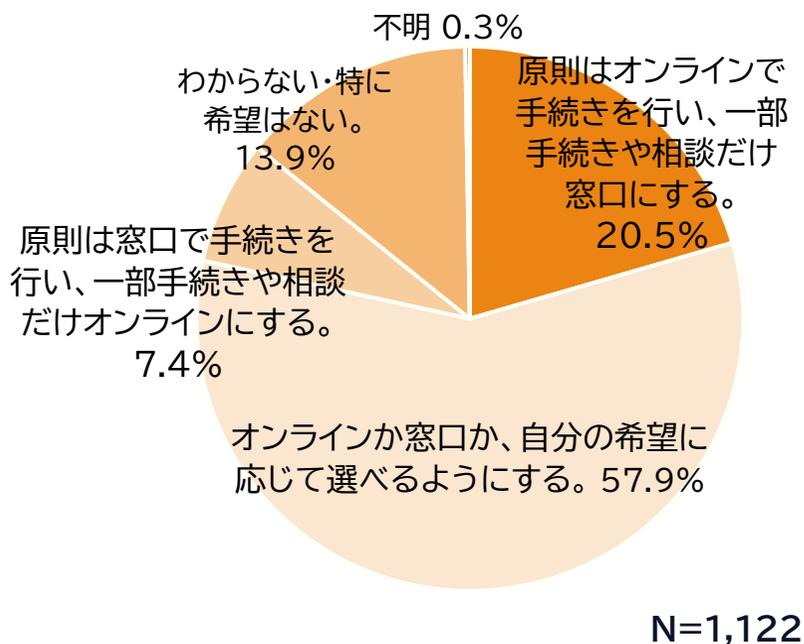


オンラインで利用したいと思う区の手続き・サービス

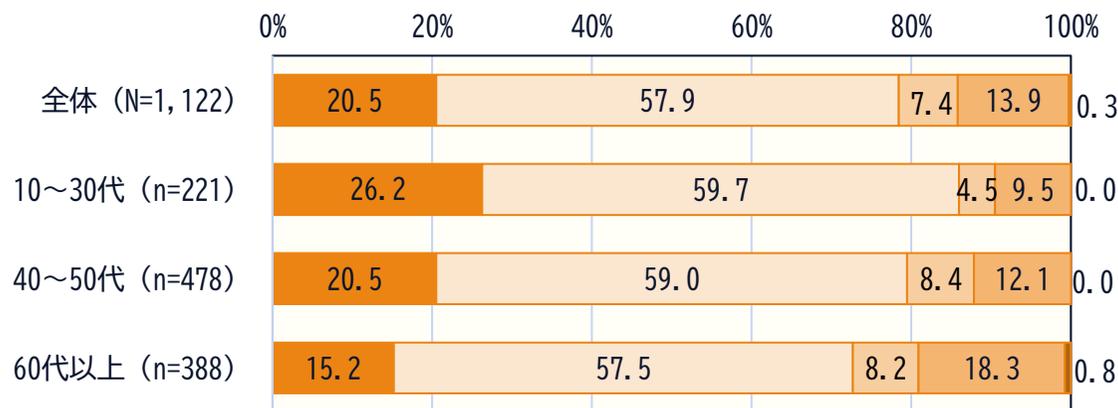
1. 情報化に関する区民アンケート調査結果

[6]区役所の手続きのあり方について、今後どのような形が望ましいと思いますか。(1つだけ選択)

望ましい区役所の手続きのあり方については、「オンラインか窓口か、自分の希望に応じて選べるようにする」が最も多く57.9%となっており、全体の過半数を占めている。続いて「原則はオンラインで手続きを行い、一部手続きや相談だけ窓口にする」となっている。また年代別にみると、いずれの年代でも「オンラインか窓口か、自分の希望に応じて選べるようにする」が最も多くなっているが、10～30代では他の年代と比べて「原則はオンラインで手続きを行い、一部手続きや相談だけ窓口にする」が多くなっている。



望ましい区役所の手続きのあり方



- 原則はオンラインで手続きを行い、一部手続きや相談だけ窓口にする
- オンラインか窓口か、自分の希望に応じて選べるようにする
- 原則は窓口で手続きを行い、一部手続きや相談だけオンラインにする
- わからない・特に希望はない
- 不明

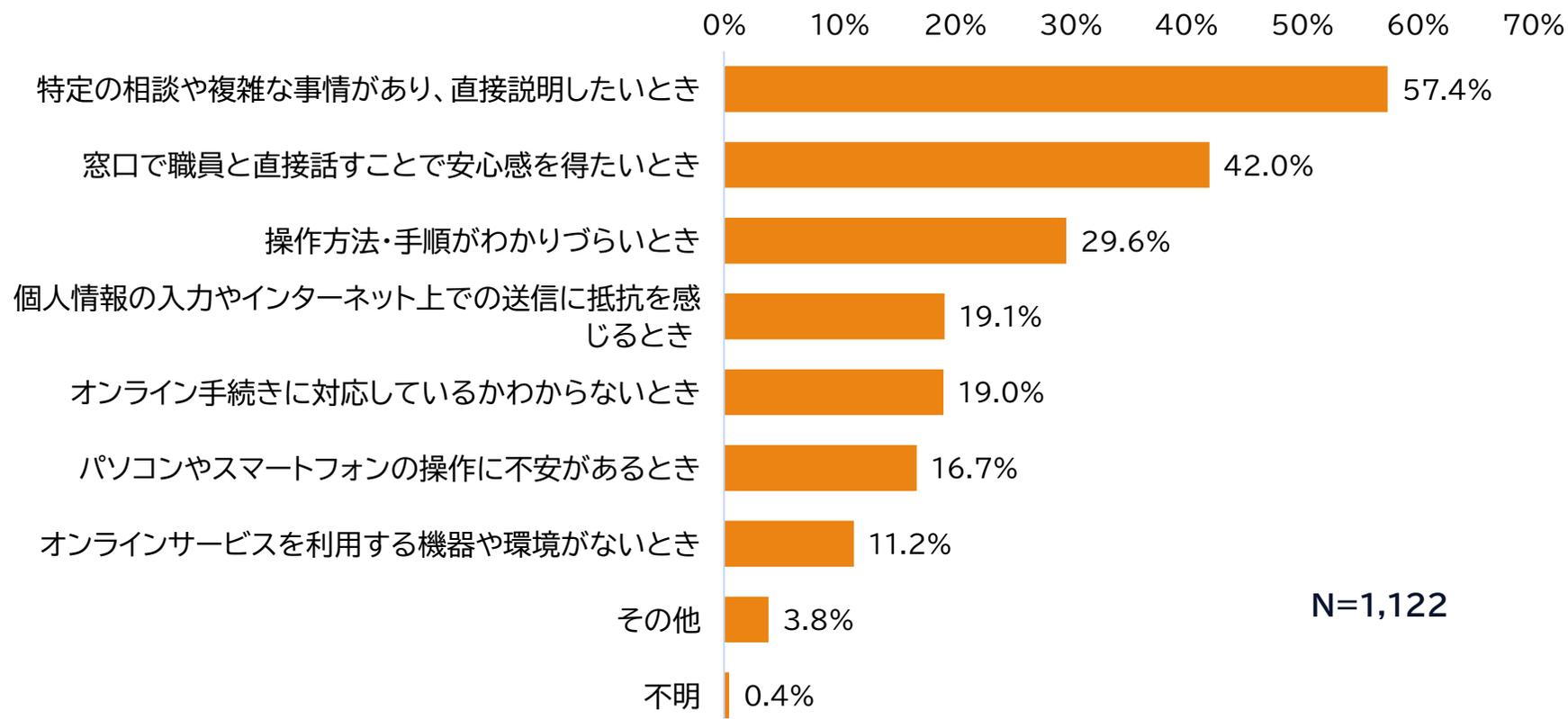
(注)年代が未回答であった8件は全体(N=1,122)に含む。

望ましい区役所の手続きのあり方(年代別)

1. 情報化に関する区民アンケート調査結果

[7]区の手続きやサービスについて、オンラインではなく窓口を利用したいと思うときはどんなときですか。
(複数回答)

区の手続きやサービスについて、オンラインではなく窓口を利用したいと思うときについては、「特定の相談や複雑な事情があり、直接説明したいとき」が最も多く57.4%となっている。続いて「窓口で職員と直接話すことで安心感を得たいとき」「操作方法・手順がわかりづらいとき」となっている。

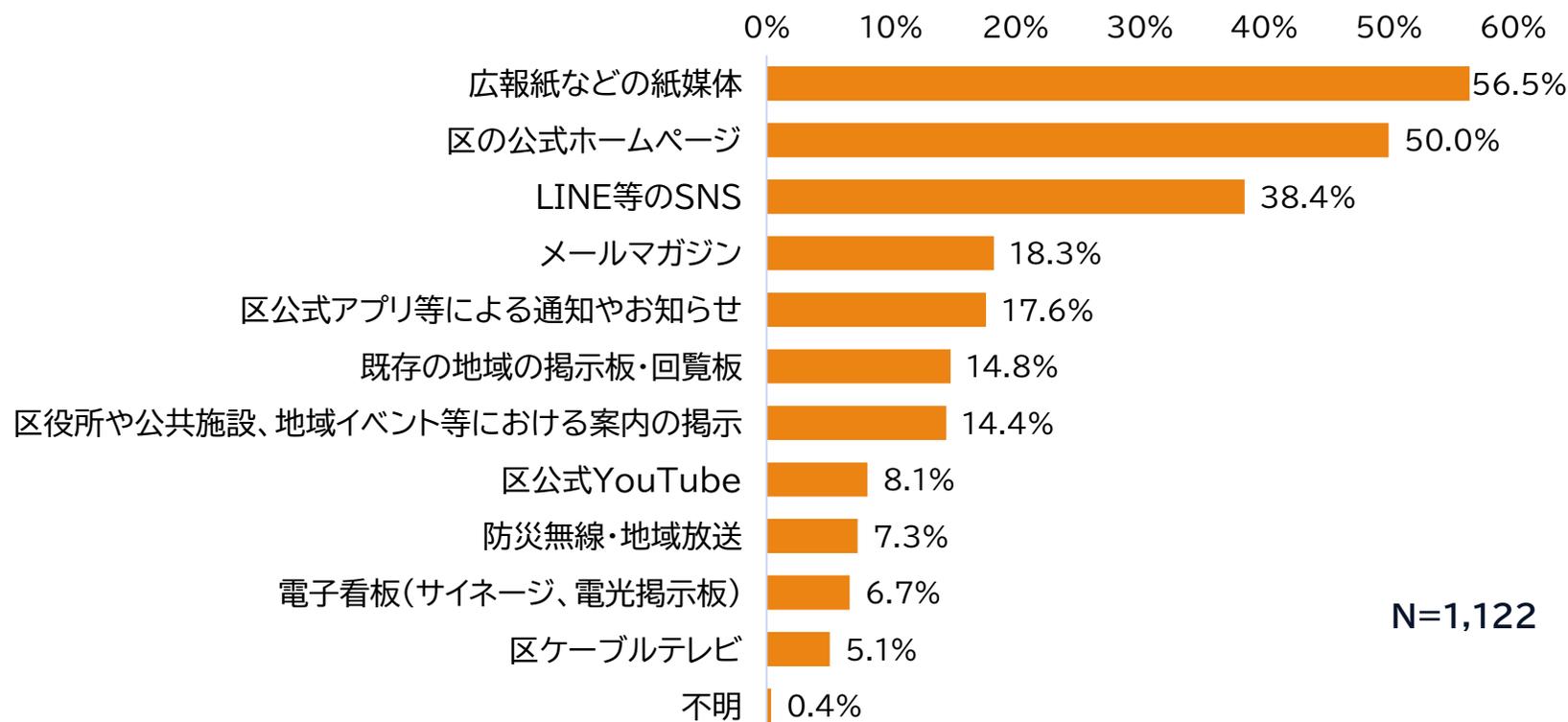


オンラインではなく窓口を利用したいと思うとき

区からの情報発信について

[8] 今後、区からの情報発信はどのような方法が受け取りやすいと思いますか。(複数回答)

受け取りやすい区からの情報発信については、「広報紙などの紙媒体」が最も多く56.5%となっている。続いて「区の公式ホームページ」「LINE等のSNS」となっている。



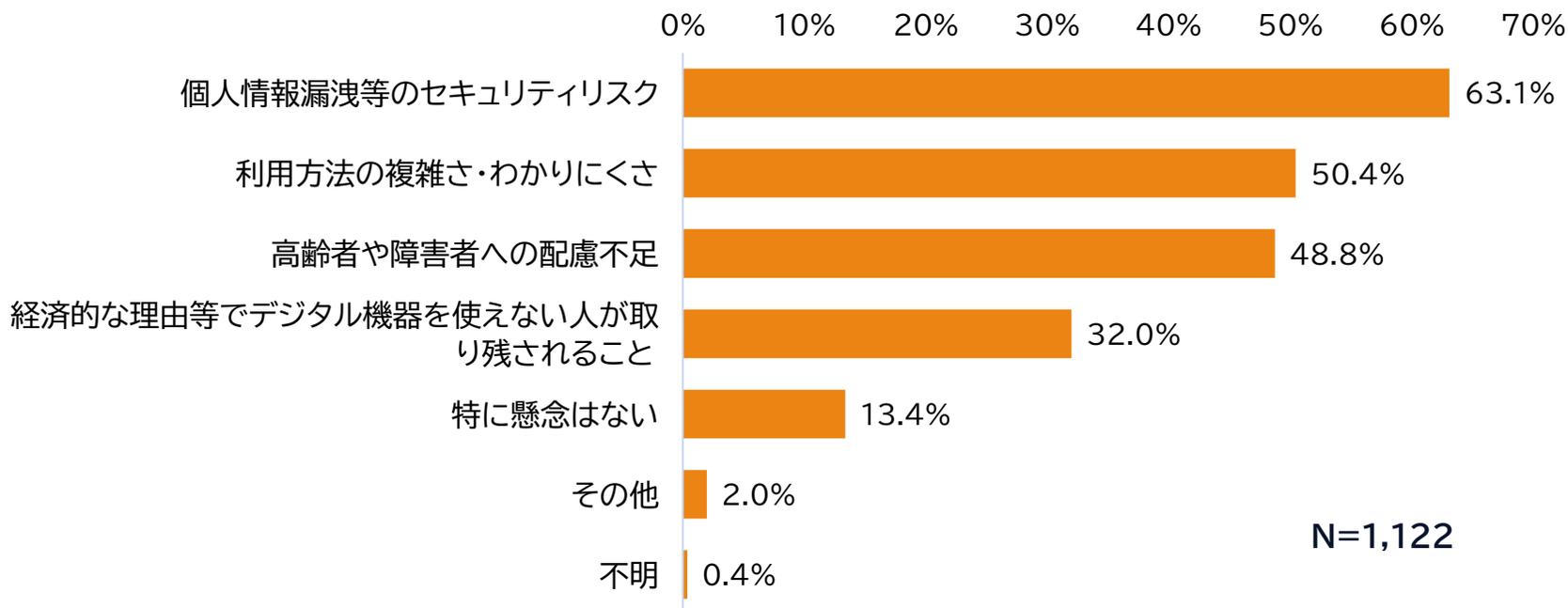
N=1,122

受け取りやすい広報媒体

台東区のデジタル化について

[9]行政サービスのデジタル化が進む中で、特に懸念されることは何ですか。(複数回答)

行政サービスのデジタル化が進む中で特に懸念されることについては、「個人情報漏洩等のセキュリティリスク」が最も多く63.1%となっている。続いて「利用方法の複雑さ・わかりにくさ」「高齢者や障害者への配慮不足」となっている。

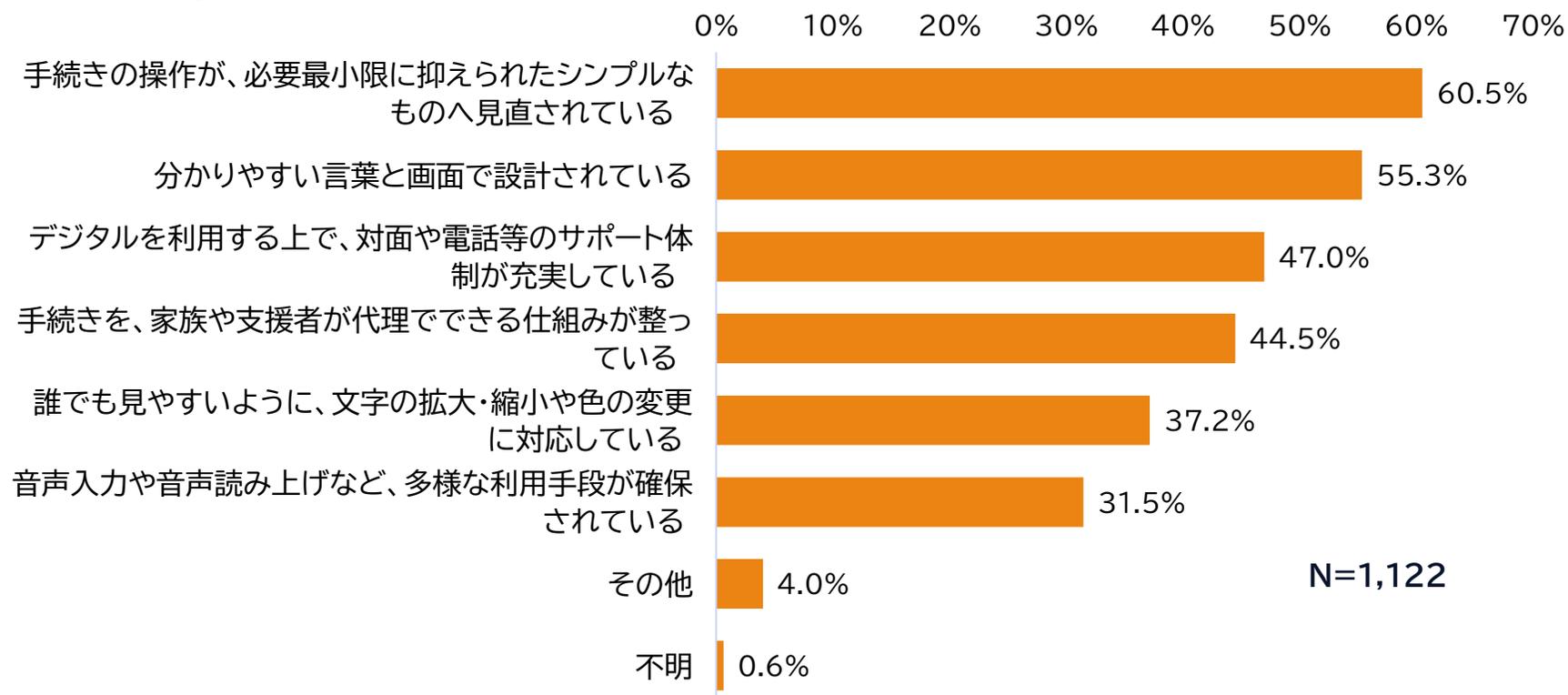


行政サービスのデジタル化が進む中で特に懸念されること

1. 情報化に関する区民アンケート調査結果

[10]デジタル化が進む中で、高齢者や障害者が取り残されないために、区のデジタルサービスはどうあるべきだと思いますか。(複数回答)

高齢者や障害者が取り残されないために区のデジタルサービスのあるべき姿については、「手続きの操作が、必要最小限に抑えられたシンプルなものへ見直されている」が最も多く60.5%となっている。続いて「分かりやすい言葉と画面で設計されている」「デジタルを利用する上で、対面や電話等のサポート体制が充実している」となっている。

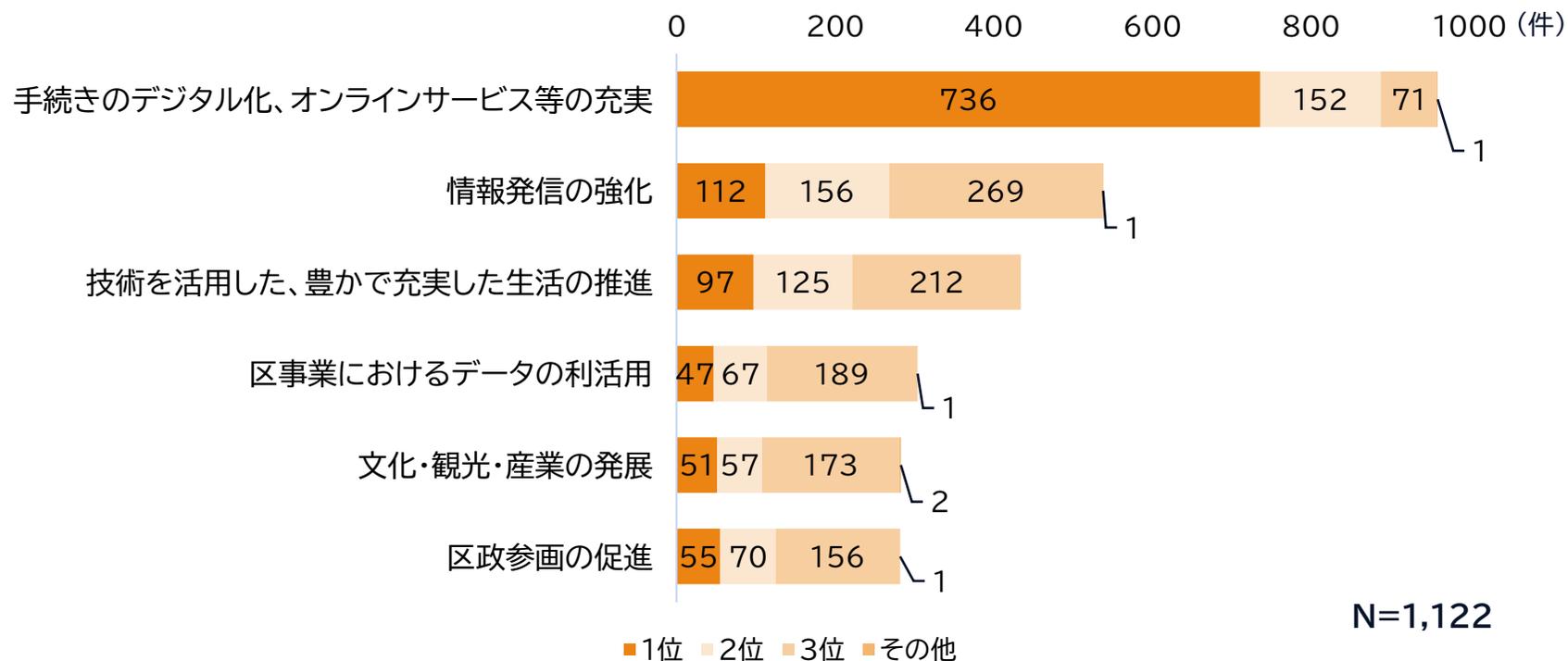


高齢者や障害者が取り残されないために区のデジタルサービスのあるべき姿

1. 情報化に関する区民アンケート調査結果

[11]区のデジタル化の推進を通じてどのようなことを期待しますか。(1位、2位、3位を選択)

区のデジタル化の推進を通じて期待すること(上位3位まで)については、「手続きのデジタル化、オンラインサービス等の充実」が最も多く合計960件となっている。続いて「情報発信の強化」「技術を活用した、豊かで充実した生活の推進」となっている。



区のデジタル化の推進を通じて期待すること(上位3位まで)

1. 情報化に関する区民アンケート調査結果

[12]区のデジタル化の推進によって実現してほしい「5年後の台東区の姿」を自由にお書きください。(自由記入)

実現してほしい「5年後の台東区の姿」について、762件のご意見がありました。

主に、行政手続きの利便性向上や高齢者・子育て世帯への配慮、情報アクセスの改善等についてご意見をいただきました。以下に主なご意見を掲載します。

行政手続きの利便性向上

- ・役所に行かなくても、ほとんどのことがネットでの手続きで完了する将来を期待しています。
- ・デジタルに慣れている人は区役所に行かなくても各種手続きができるように、デジタルを利用できない人に寄り添ったサービスができるようにしてほしい。
- ・相談事業もオンラインで相談できるようにしてほしい。

高齢者・子育て世帯への配慮

- ・高齢者や社会的に立場の弱いかた、障がいのあるかたなど、どのような人にとっても、平等に、公正なサービスを利用できるようになってほしい。
- ・手続きなどは基本的にデジタルに移行しつつ、高齢者などが不安になったり、複雑な相談をしたいと思った時に、相談できるようにしてほしい。
- ・子育て世帯や特に共働きにとっては、デジタル化によって窓口に行かずとも必要な手続きができるとありがたい。

1. 情報化に関する区民アンケート調査結果

[12]区のデジタル化の推進によって実現してほしい「5年後の台東区の姿」を自由にお書きください。(自由記入)

情報アクセスの改善

- ・スマートフォンやパソコンなどで、必要度に応じて情報が確実に手元に届くようにしてほしい。
- ・探している情報が、どこに掲載されているのかが、高齢者でもすぐわかるようになったらありがたい。
- ・高齢者、障害者、外国人（住人、旅行者）なども含め、皆が生活に必要な情報を適宜得られ、デジタル化に取り残されることのないよう、安全・快適に過ごせるようにしてほしい。

その他のご意見

- ・利用できる行政サービスを、AI等を利用して提案してくれるようなサービスがあるとうれしい。
- ・費用対効果や、情報漏洩等へのセキュリティ対策もしっかり考慮してデジタル化をしてほしい。
- ・デジタル化で便利になることがある一方で、アナログの良い面も残してほしい。
- ・災害時に、避難経路や避難場所などの必要な情報が自動で発信されてほしい。
- ・日常生活の中で困ったときにどこに相談したら良いかすぐわかるようになってほしい。

1. 情報化に関する区民アンケート調査結果

[13]台東区のデジタル化の推進について、ご意見がありましたらご記入ください。(自由記入)

台東区のデジタル化の推進について367件のご意見がありました。

主に、デジタル・ディバイド対策、デジタルとアナログの選択、セキュリティ・個人情報保護等についてご意見をいただきました。以下に主なご意見を掲載します。

デジタル・ディバイド対策

- ・高齢者のスマホ普及率が高くなってきているが、デジタル化でスマホ操作できない、教えてくれる人がいない、という人の取りこぼしが無いようになればいいと思う。
- ・大勢の人の利便性を追求しつつも、高齢者・障害者・子供等も取り残さないような仕組みができるとよいと思う。
- ・高齢者が取り残されないよう、機能や効率性の向上だけでなく抵抗なくなじめる手法にも配慮してデジタル化を推進してほしい。

デジタルとアナログの選択

- ・デジタルで色々な事が出来るのは、利用する世代によってはとても便利なので是非進めていって欲しい。一方でデジタルへの対応が難しい人もいるので、アナログも今まで以上にわかりやすくなると良いと思う。
- ・デジタルと対面、状況に応じて利用できるような環境を整備してほしい。

1. 情報化に関する区民アンケート調査結果

[13]台東区のデジタル化の推進について、ご意見がありましたらご記入ください。(自由記入)

セキュリティ・個人情報保護

- ・便利になっても、セキュリティがおろそかにならないようにしてほしい。
- ・セキュリティの向上、情報漏洩しない仕組みづくりに取り組んでほしい。

その他のご意見

- ・フルタイムで仕事をしていると、電話で問合せできるタイミングが限られるので、リアルタイムで欲しい情報を簡単に取得できる仕組みがあると快適だと思う。
- ・利用できる有益なサービス・制度に気づかず暮らしている方がまだまだ多いと思うので、もっと広報に力を入れてほしい。
- ・行政の情報は全ての区民に行き渡るようにする事が大切だと思う。また、子どものいる家庭など、その人にとって大切な情報は確実に伝わるようにしてほしい。
- ・外国人の住人や観光客も見やすいように、英語や多言語対応にもなっていると良いと思う。

2. パブリックコメント実施結果

パブリックコメントの実施概要

意見受付期間	令和7年12月17日（水）～令和8年1月7日（水）
意見受付場所	区公式ホームページでの受付のほか、各区民事務所・分室・地区センター、区政情報コーナー、情報政策課窓口で中間のまとめ閲覧・意見受付。
意見受付件数	4人 4件
提出方法の内訳	<ul style="list-style-type: none">・区公式ホームページ 3人 3件・郵送 0人 0件・ファクシミリ 0人 0件・持参 1人 1件

パブリックコメントでいただいたご意見

分類	項番	ご意見	区の考え方（該当する施策）
第2章	1	<p>23区において台東区のDX化は非常に遅れをとっていると思います。港区が全手続き2,000件強をすでにオンライン手続き可能としている中、台東区は100件もないと伺っています。</p> <p>働き世代として、役所へ行くこと自体難しいので手続きのオンライン化推進を強く望みます。また、今後子供を出産予定です。そういう情報もプッシュ型として発信していただきたいです。</p>	<p>本区では、DXの加速化を図るため、令和7年度に策定したDX推進重点取組事項において、行政手続きのオンライン化を掲げ、全庁一丸となって取り組んでいます。なお、オンライン化した手続き数は、令和7年度末時点で、行政手続き全体の20%（約400手続き）を見込み、令和10年度の目標を40%（約800手続き）としています。</p> <p>また、情報発信については、XやLINE等のほか、予防接種や健診の記録等ができる「たいとうおやこ手帳アプリ」において、妊娠・出産・子育て期の事業をプッシュ配信しています。その他、区公式ホームページにおいて、ご家庭の状況に合った手続き等を調べることができる「子育て手続きガイド」を令和7年度に導入しています。引き続き、デジタル技術を活用して、子育て分野も含めた行政手続きにかかる負担軽減に取り組んでまいります。</p> <p>（目標1 施策1 行政手続き等のオンライン化によるサービス向上） （目標1 施策5 子育てDXの推進）</p>
第2章	2	<p>デジタル技術が進展するなか、その活用を進めていくことは必要であると思いますが、高齢の方はスマートフォンを持っていても、使いこなしていない方が多くいると思います。そうした方々への支援を丁寧に行っていただきますようお願いいたします。</p>	<p>本区では、デジタル機器に不慣れな方でも、デジタル化の恩恵を受けられるよう、スマートフォンの操作講座や相談会等を実施しており、多くの方に受講いただいています。</p> <p>引き続き、受講者等のニーズをくみ取りながら、本事業を実施するなど、デジタル・デバイドの解消に取り組んでまいります。</p> <p>（目標1 施策2 誰一人取り残さないデジタル化の推進）</p>

パブリックコメントでいただいたご意見

分類	項番	ご意見	区の方考え方（該当する施策）
第2章	3	<p>セキュリティ対策強化の視点が薄く感じる。例えば、インターネットサービスを利用することで、業務の効率化が期待できるが、情報漏えいなどのリスクも増加する。区としてインターネットサービスを活用するにあたり、どのようなセキュリティ対策を進めるのかを示す必要があるのではないか。</p>	<p>本区では、個人情報等の情報資産を適切に管理するため、組織全体のセキュリティ対策をまとめた内部規定を策定し、周知・徹底するとともに、定期的に職員研修を実施することで、セキュリティに関する最新動向や対策等を注意喚起しています。</p> <p>また、インターネットサービス等の情報システムを導入する際において、個人情報等の管理体制の審査・認証制度であるISMSやプライバシーマークを取得している事業者を選定しています。</p> <p>さらに、本区で利用するシステムが適切に運用され、リスクに対処できているかについて第三者から評価を受けるシステム監査を予定しています。より一層安全で適切なシステム管理・運用体制を構築してまいります。</p> <p>（目標3 施策18 DX推進体制の強化）</p>

パブリックコメントでいただいたご意見

分類	項番	ご意見	区の考え方（該当する施策）
第2章	4	<p>施策12「デジタル時代の新しい働き方の実現」において、「職員間のコミュニケーションの活性化や多様な働き方を実現するため、フリーアドレスを推進する」とありますが、フリーアドレスは機密文書などが流出しやすく、セキュリティリスクが増大する危険があります。十分慎重になるべきだと思いますが、いかがでしょうか。たとえば大学がフリーアドレスを推進した結果、訴訟にまで発展した事案なども参考にしてください（もちろん区役所と大学は機能が異なりますが、フリーアドレスのデメリットは明らかになるかと思います）。</p> <p>※特定の個人・事業者の名称を含む記載は控えさせていただきました。</p>	<p>フリーアドレスは、本区の組織の一部で導入しており、職員間のコミュニケーションの活性化や省スペース化による執務スペースの効率的な利用等、職場環境の改善に効果が出ています。なお、機密文書などの紙資料については、業務終了後に鍵付きの書棚に保管するなど、紛失や流出のないよう管理しています。また、秘匿性の高い打ち合わせ等は、会議室や個別ブースを利用することで、機密性を確保しています。</p> <p>引き続き、セキュリティを確保しながら、フリーアドレスを推進してまいります。</p> <p>（目標2 施策15 デジタル時代の新しい働き方の実現）</p>

3. 職員ワークショップ実施結果

職員ワークショップ実施概要

■ 実施日

令和7年6月20日(金)

■ 実施概要

自主的に参加した職員が、区が持つ課題や目指していく姿の認識の共有、計画策定に向けた意見収集を目的とした、ワークショップを開催



■ ワークショップ参加者

グループ	役職	所属
A	係長	総務部 人事課
	主任	企画財政部 情報システム課
	主事	総務部 施設課
	主事	健康部 国民健康保険課
B	係長	文化産業観光部 産業振興課
	主事	国際・都市交流推進室 都市交流課
	主事	都市づくり部 都市計画課
	主事	都市づくり部 地域整備第三課
	主事	環境清掃部 環境課
C	主任	健康部 健康課
	主任	区民部 収納課
	主任	教育委員会 児童保育課
	主事	健康部 国民健康保険課

職員ワークショップ実施概要

■ 職員ワークショップで挙げられた課題や要因、その解決策等の主な意見

グループ	業務での課題と要因	望ましいと思う解決策	計画への反映
A	<ul style="list-style-type: none"> 職員のリテラシーが不十分でICTの活用が進まない ICTに苦手意識がある、前例踏襲で行っている業務が多い 	<ul style="list-style-type: none"> DXに関する研修の必修化 ICTツール活用の推進 	<ul style="list-style-type: none"> DX推進サポーターの育成 関連研修の拡充等、人材育成の強化 (施策17 DXを着実に実行する人材の育成)
B	<ul style="list-style-type: none"> オンラインでの申請が難しい方もいる 区民と話す機会が少なく、本音を聞くことが難しい 	<ul style="list-style-type: none"> 高齢者向けの講習等による、デジタル・ディバイド対策事業の実施 講習等を通じた区民と話す機会づくりや、信頼関係の構築 	<ul style="list-style-type: none"> デジタル・ディバイド対策の実施 (施策2 誰一人取り残さないデジタル化の推進)
C	<ul style="list-style-type: none"> 申請手続不備等により、やりとりが複数回発生してしまう 郵送の申請等でやりとりに時間がかかる 	<ul style="list-style-type: none"> 申請前に内容をチェックできるようなシステムの活用 ワンスオンリーな仕組み 手続きのオンライン化による事務の効率化 	<ul style="list-style-type: none"> 各種手続のオンライン化 (施策1 行政手続きのオンライン化によるサービスの向上) 手続き自体のフロー見直し (BPR) (施策11 BPR等の推進) (施策18 DX推進体制の強化)

4. 用語解説

	用語	解説	頁
あ行	アクセシビリティ	年齢や障害の有無に関わらず、誰もが同じように情報やサービスを利用できるようにする考え方や仕組み。	26
	アナログ規制の点検・見直し	法律や制度の中で、アナログな方法に限定していた手続き（書類提出、押印、対面での報告等）を、デジタルでもできるようにする取組。	52
	インバウンド	外国から日本へ訪れる旅行者（訪日外国人観光客）のこと、またはその受け入れに関する産業・活動。	27
	オンラインストレージサービス	パソコンやスマートフォンの中ではなく、クラウド上（インターネット上のサーバー）にデータを保存することで、インターネットにつながっていれば、どこからでも同じデータを利用できるようにするサービス。	56
か行	クラウド クラウドサービス	コンピュータやサーバー等を調達し、設置して管理・運用する旧来の仕組み（オンプレミス）に対して、コンピュータやサーバー等を調達せずに、インターネットを通じてサービスとして利用する仕組み。	6 63
	行財政	政府や地方自治体が行う行政活動と、それを支える財政機能を統合的に捉えた概念。	4
	交通流	道路上を流れる車両や人々の動きを、速度・密度・流量といった要素で分析することで、渋滞緩和等の施策立案や効果測定に用いられる概念。	3
	子育て支援制度レジストリ	国・自治体の子育て支援制度に関する情報を集約・データベース化したもの。区が登録した支援制度情報をアプリ事業者が取得することで、子育て世帯に必要な情報を最適なタイミングでプッシュ型配信により届けることができる。	34
	子育て手続きガイド	こどもの一時預かり事業や幼児教育・保育に関する手続き等に対応し、簡単な質問に答えるだけで必要な手続きや持ち物等を知ることができる手続き案内サービス。	100

4. 用語解説

	用語	解説	頁
さ行	情報モラル	「情報社会で適正な活動を行うための基になる考え方と態度」であり、他者への影響を考え、人権、知的財産権等、自他の権利を尊重し情報社会での行動に責任を持つこと。また、犯罪被害を含む危険の回避など、情報を正しく安全に利用できること、コンピュータ等の情報機器の使用による健康との関わりを理解すること。	39
	サポート詐欺	パソコンやスマートフォンの画面に「ウイルスに感染しています」「サポートセンターに今すぐ電話してください」等、偽の警告画面を表示し、利用者をだまして金銭や個人情報をだまし取る詐欺。	3
	システム監査	独立した第三者であるシステム監査人が、情報システムが適切かつ安全に運用されているかをチェックする業務。	74
	スマート窓口	ICTを活用し自治体の窓口業務を効率化することで、手書きの申請を減らし待ち時間を短縮することを目的とした仕組み。	19
	生成AI	学習した情報をもとに、文章・画像・音声・動画等を新たに自動で作ることができるAI。	3
た行	ダッシュボード	様々なデータや状況をグラフやメーター等を用いてわかりやすく可視化して、リアルタイムで状況を把握できるようにした画面。	60
	通信の冗長化	障害や災害時でも通信を継続することができるように、通信経路や通信機器を二重化・多重化して、障害が発生しても通信を止めないようにする仕組み。	30
	デジタル化	紙などのアナログな情報や業務の手順を、ICTを活用してデジタルに置き換えることで、効率化・自動化を図ること。	4

4. 用語解説

	用語	解説	頁
た行	デジタル人材	AI・データ・クラウド等のデジタル技術とビジネススキルを活用し、行政課題の解決を図る意思と能力を有する人材。	5
	デジタルツイン (Digital Twin)	まちの道路や建物、人の動き等をセンサーやデータで収集し、コンピュータ上で再現する技術。	3
	デジタル・ディバイド対策	ICTの活用機会や活用能力の有無によって生じる格差（情報格差）の是正に向けた対策。	6
	テレワーク	ICTを活用し、庁舎から離れた場所（自宅等）で働く柔軟な勤務形態。	7
な行	ナレッジ	人や組織が持つ知識・経験・ノウハウ。	59
	ノーコードツール	プログラムを書かずにアプリ等を開発できるツール。	55
は行	バリアフリーマップ	高齢者・障害者・ベビーカー利用者等が安心して外出できるよう、段差やエレベーター、多機能トイレ、スロープ等のバリアフリー情報を地図上にまとめたもの。	38
	ビッグデータ	従来の技術では効率的に処理できない、様々な種類・形式の巨大なデータ群を指す。自治体においては、保有する住民情報等を抽象化したビッグデータをAI等の技術を用いて解析することで、政策立案への利活用や行政サービスの高度化を目指す動きが始まっている。	3

4. 用語解説

	用語	解説	頁
は行	プッシュ型子育てサービス	子育て世帯が必要な支援を漏れなく・タイムリーに受けられるようにすることを目的に、対象者に合わせた支援情報（例：予防接種、給付金、保育サービス等）を自治体等から自動送信で届けることができる仕組み。	5
	プライバシーマーク	個人情報の適切な取り扱いについて一定の基準を満たしている団体を認定する制度。一般財団法人日本情報経済社会推進協会（JIPDEC）が制度を運用している。	101
	フリーアドレス	チームや部署を越えたコミュニケーションの活性化、スペースの効率的な利用、柔軟な働き方への対応を目的とし、毎日同じ席に座るのではなく、その日の仕事内容等に合わせて、自由に席を選んで仕事をする働き方。	65
	ペーパーレス化	業務の効率化、コスト削減、環境保護を目的に、紙媒体の文書や書類をなくし、電子データとして活用・保存する取組。	56
	保活ワンストップサービス	東京都が提供しているサービスで、保育園探しや見学予約、入園申請までの一連の手続きをオンラインで一括して行うことができるようにすることで、保護者の手間と負担を軽減する仕組み。	5
	保活情報連携基盤	保育園探しから入園までの手続きがオンラインで完結するワンストップシステムを実現する基盤。	35
ま行	マイナポータル	マイナンバーカードを使って、自分の行政情報（行政機関が保有する個人情報）を確認したり、手続きをオンラインで行うことができる政府が運営するオンラインサービス。	6
	モビリティ	「人やモノを空間的に移動・輸送すること」を指し、移動を起点にした手段やサービス、技術等を指す概念。	4

4. 用語解説

	用語	解説	頁
や行	やさしい日本語	日本語を母語としない外国人や、日本語に不慣れな方にもわかりやすく伝わるように工夫された日本語表現。	27
ら行	ランサムウェア攻撃	「マルウェア（悪意のあるソフトウェア）」によりコンピュータのデータを暗号化して使えなくした上で、元に戻す代わりに金銭（身代金）を要求する攻撃。	3
わ行	ワーク・ライフ・バランス	働きすぎによるストレスや健康問題を防ぎ、家庭や趣味、健康等の時間も大切にすることで、仕事と生活の両方を充実させることを目指す考え方。	66
英数	AI (Artificial Intelligence)	言語や画像等の大量データから、コンピュータが規則性やルール等を学習して、将来を予測し、結果を判定する等の機能を持つ技術。	9
	AIチャットボット	AI技術を活用し、人間のような自然な言語で質問に応答することができる技術。	26
	AI-OCR (Optical Character Reader)	印刷された文字等を読み取り、電子テキスト化する技術・装置 (OCR) にAIを活用したもの。AIに事前学習させることで、手書き文字でも従来のOCRより高精度で読み取ることができる等、文字認識率が飛躍的に向上している。	8
	BIツール	企業、自治体を持つ様々なデータを分析・可視化して、経営や業務に役立てるソフトウェア。	60
	BPR (Business Process Re-engineering)	既存の組織や業務のあり方を根本的に見直し、組織構造、プロセス、情報基盤等を再設計・再構築する改革手法。	8
	CIO (Chief Information Officer : 情報統括責任者)	行政機関や企業等において、業務革新や情報技術の活用を推進する責任者。情報システム最適化に加えて、組織や部門を越えて組織全体を俯瞰した経営の改革を推進する主導的役割が求められる。	12
	CIO補佐業務	専門的な知見から区のCIOを補佐する業務。台東区においては、主にシステム導入・調達の際の分析・助言や、情報セキュリティポリシーの改訂支援や、情報システム標準化における助言等を行っている。	12

4. 用語解説

	用語	解説	頁
英数	DDoS攻撃	悪意を持った何者かが、複数のコンピュータ（ボット）からターゲットのサーバーやネットワークに大量の通信を送り付け、問題なく利用できていたサービスを正常に利用できないようにする攻撃。	3
	EBPM (Evidence Based Policy Making)	官民データの活用により得られた統計やデータ等の客観的な証拠に基づき、政策や施策の企画及び立案が行われること。	8
	GIGAスクール構想	1人1台端末や高速大容量の通信ネットワーク等の学校ICT環境を整備・活用することによって、教育の質を向上させ、全てのこどもたちの可能性を引き出す「個別最適な学び」と「協働的な学び」を実現することを目的とした構想。	39
	GovTech東京	東京都と都内62自治体を含めた東京全体のDXを効果的に進める新たなプラットフォームとして、設立された東京都の外郭団体（一般財団法人）。	5
	ICT (Information and Communication Technology)	情報通信技術を意味し、情報や通信に関する様々な技術やサービス等の総称。	6
	ICTリテラシー	情報通信技術（ICT）を適切に活用する基礎的な知識や技能。	72
	ISMS	「情報セキュリティマネジメントシステム（Information Security Management System）」の略で、組織内での情報の取り扱いについて、機密性、完全性、可用性を一定の水準で確保するための仕組みのこと。特に、ISO/IEC27001（JIS Q 27001）等の標準規格に基づいて整備された組織的なセキュリティ管理体制を指す。	101
	PDCAサイクル	計画（Plan）、実行（Do）、評価（Check）、実行（Action）を複数回繰り返すことで、業務の品質や効率を継続的に改善していく手法。	77

4. 用語解説

	用語	解説	頁
英数	PMH (Public Medical Hub)	自治体システムの標準化の取組と連動しながら、介護保険、予防接種、母子保健、公費負担医療や地方単独の医療費助成等に関する情報を、関係機関や行政機関等の間で安全に共有するために、デジタル庁によって開発された情報連携の仕組み（基盤）。	5
	RPA (Robotic Process Automation)	人がコンピュータを操作して行う作業を、ソフトウェアが自動で代行するツールで、コンピュータ上で動作するロボット。	8
	SNS (Social Networking Service)	インターネット上で、利用者同士が交流、情報発信等のコミュニケーションを行うことのできるサービス。	29
	3D都市モデル	建築物や道路等の都市の情報を3次元で再現し、その構造や用途といった属性情報を付与したデータ。	41

台東区DX推進計画

令和8年3月発行
(令和7年度登録第86号)

台東区 企画財政部 情報政策課

〒110-8615 台東区東上野4丁目5番6号

電話 03(5246)9022

FAX 03(5246)1039