

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

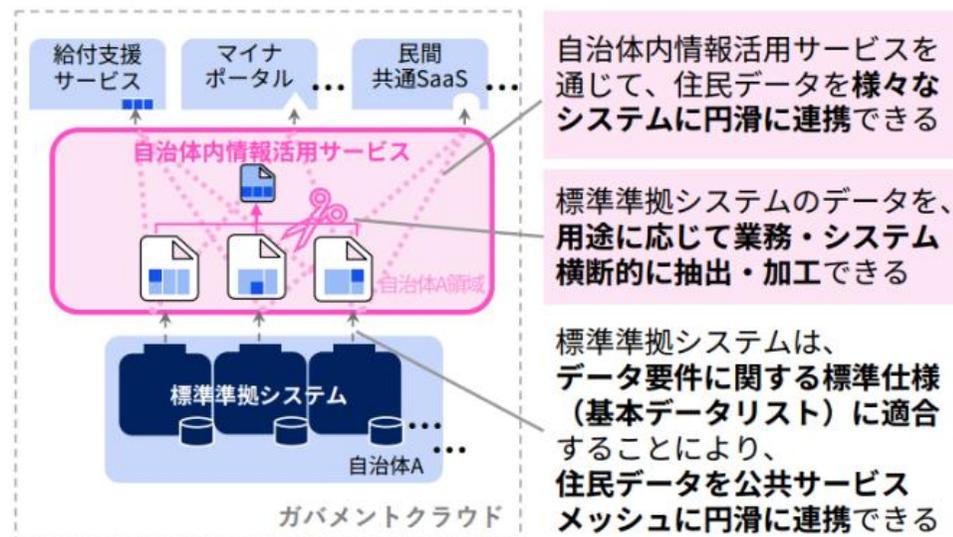
国は「急激な人口減少社会への対応として、利用者起点でデジタルを最大限に活用して行財政のあり方を見直し、公共サービス等の維持・強化や社会的課題解決を図る」こととして、デジタル行財政改革会議を開催しており、「教育・子育て」「医療・介護・福祉相談」「モビリティ」等の分野でDXの推進などに取り組んでいます。

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

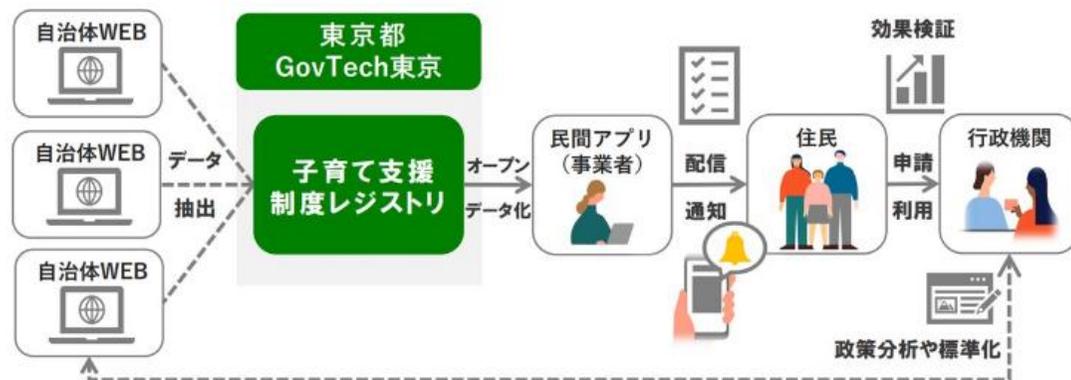
東京都は「[東京デジタル2030ビジョン](#)」(令和5年9月)や「[スマート東京実施戦略](#)」(令和7年3月)に基づき、東京全体のデジタル変革を先導しており、都内全ての62区市町村が参画する「GovTech東京」(令和5年設立)において、都内区市町村とのデジタルツール等の共同調達やデジタル人材のマッチング支援等を行っています。

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

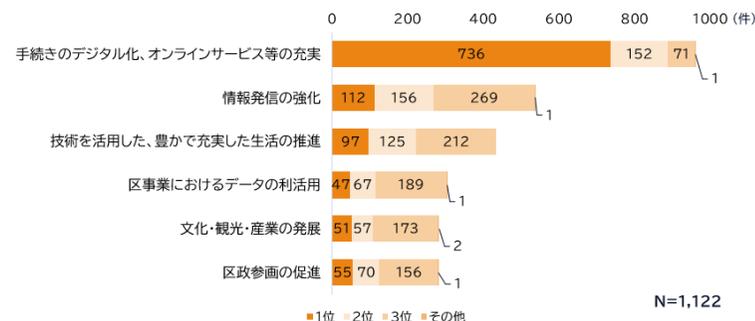
新型コロナウイルス感染症の拡大を契機として、テレワークやオンライン会議、キャッシュレス決済等、社会・経済のデジタル化が急速に浸透し、行政のあり方についても、デジタル技術を活用したサービスへの変革が求められています。

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。

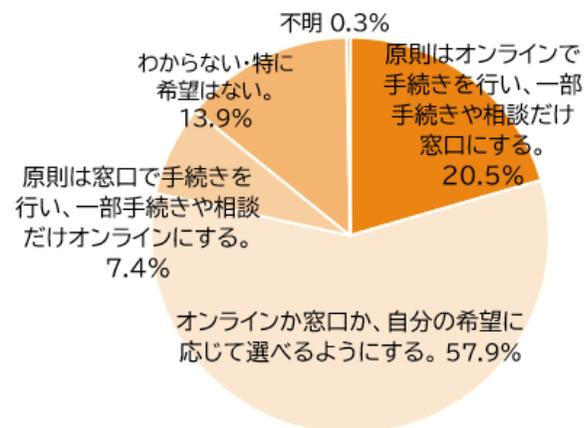
区では、行政手続きのさらなる利便性向上に向けて、オンライン化への取組を加速するとともに、窓口においてもデジタル技術を活用して快適に利用できる環境の充実に努める必要があります。

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



N=1,122

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。

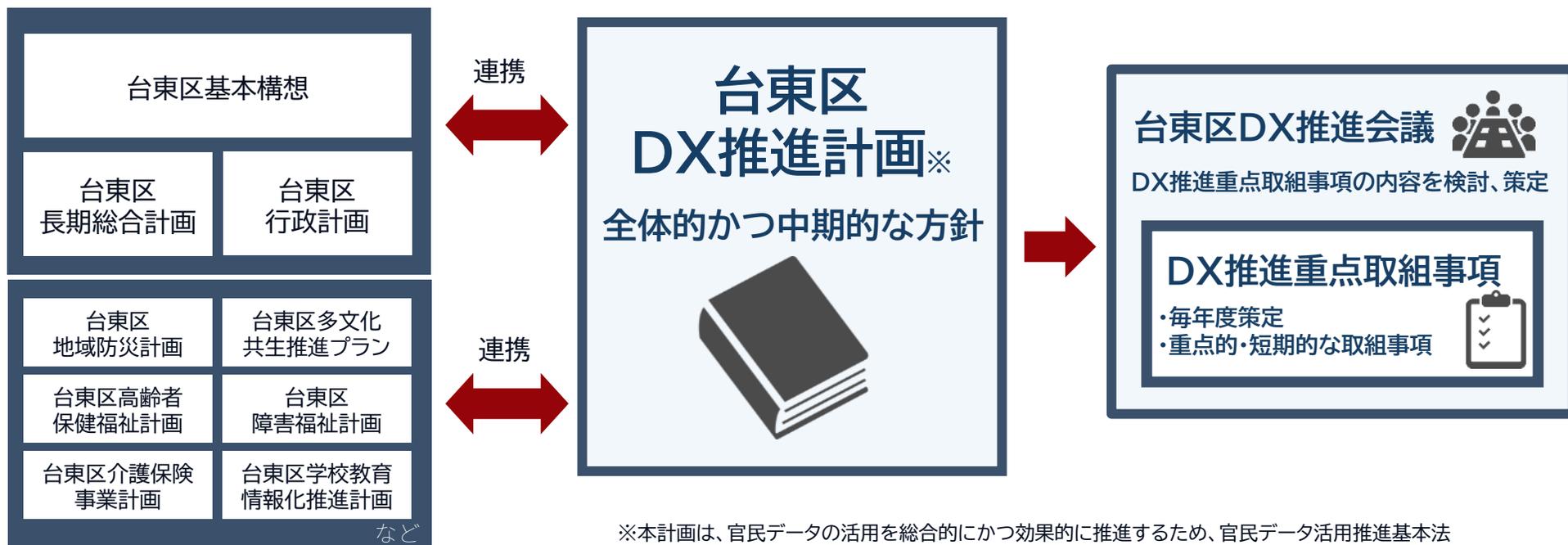
基本理念 **デジタル台東 ～DXの推進で豊かな暮らしの実現～**

- **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。

