

## 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%

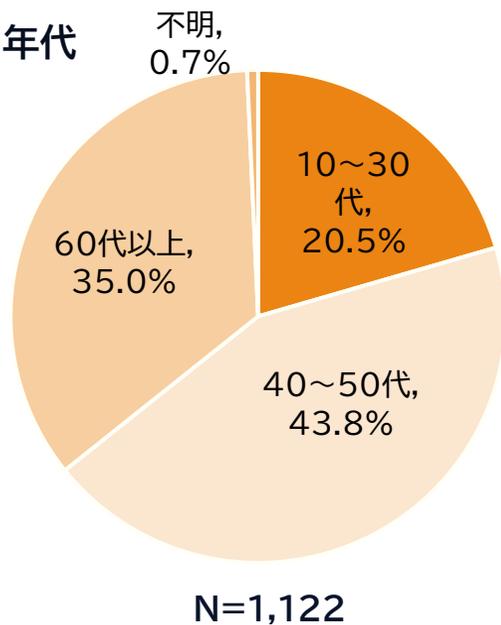
# 1. 情報化に関する区民アンケート調査結果

## 区民アンケート調査の概要

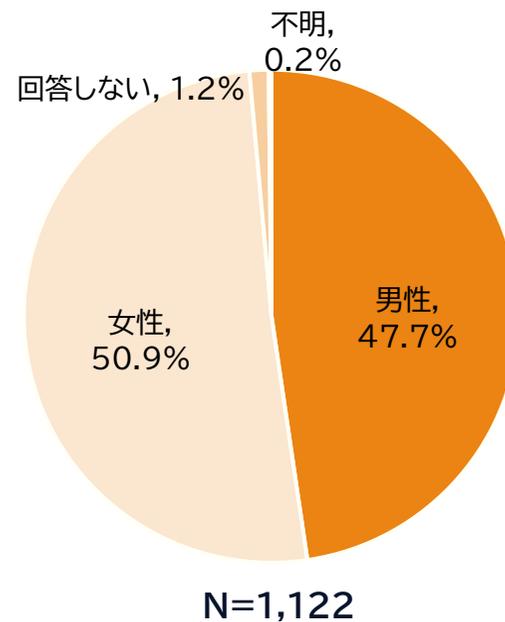
調査項目 ※3調査共通	
基本属性	<ul style="list-style-type: none"><li>• 年代、性別、職業、居住地区</li></ul>
区役所や各施設で行う、区の手続き・サービスの利用状況	<ul style="list-style-type: none"><li>• 区の手続き・サービスの利用頻度</li><li>• 利用したことのある区の手続き・サービス</li><li>• 窓口での手続きにおいて特に不便に感じていること</li><li>• オンライン手続きの際に特に不便に感じていること</li><li>• オンラインで利用したいと思う区の手続き・サービス</li>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

## 回答者の属性

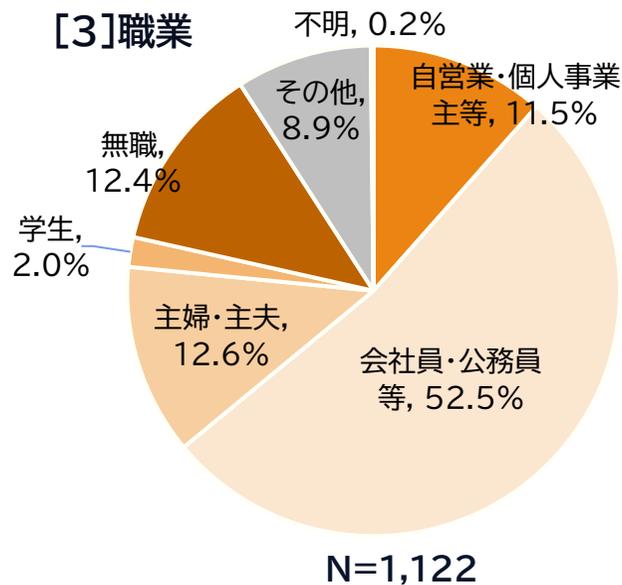
[1]年代



[2]性別



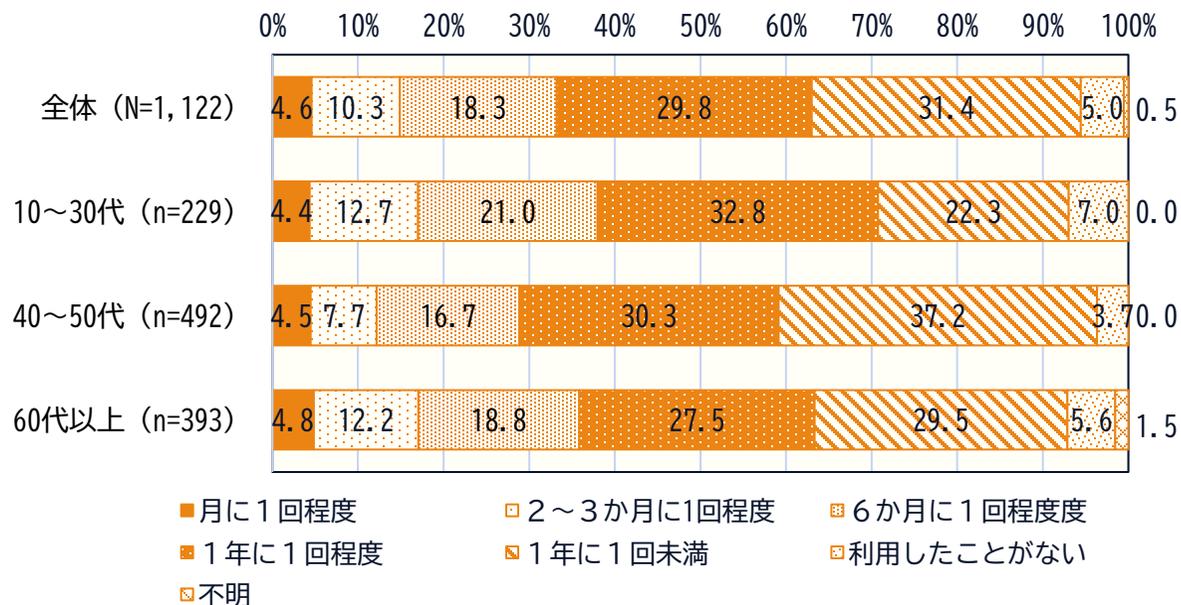
[3]職業



## 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。



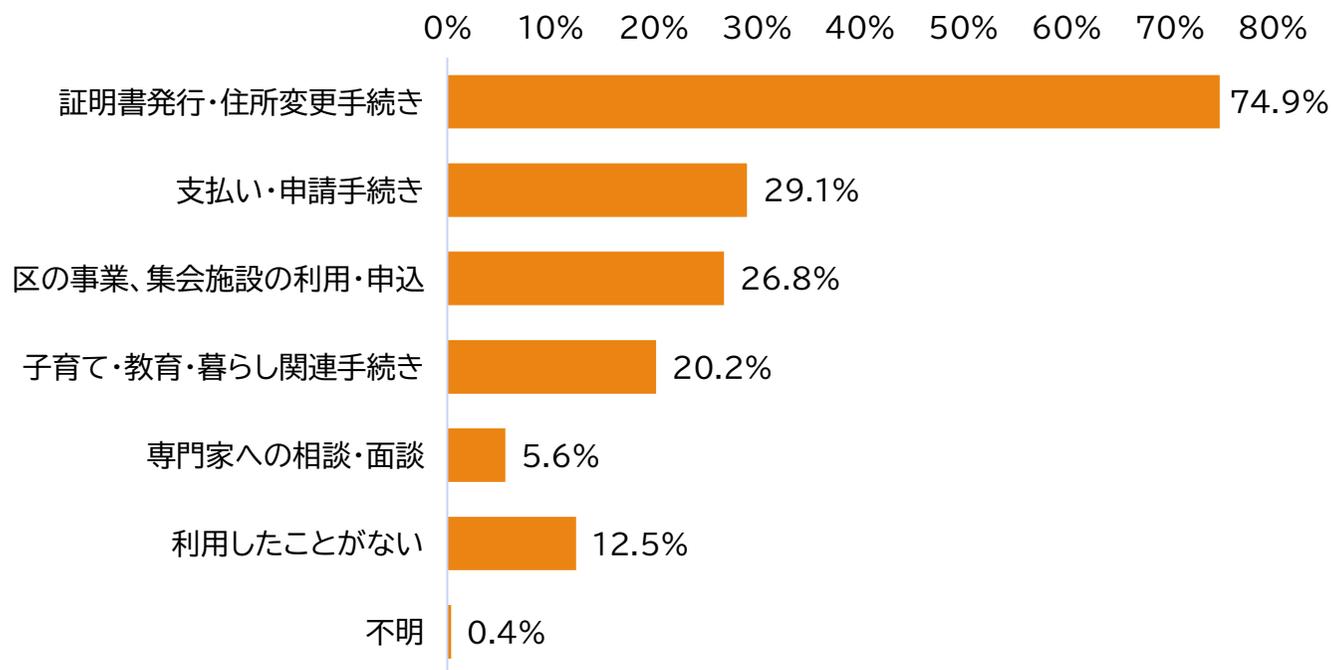
(注)年代が未回答であった8件は全体(N=1,122)に含む。

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。



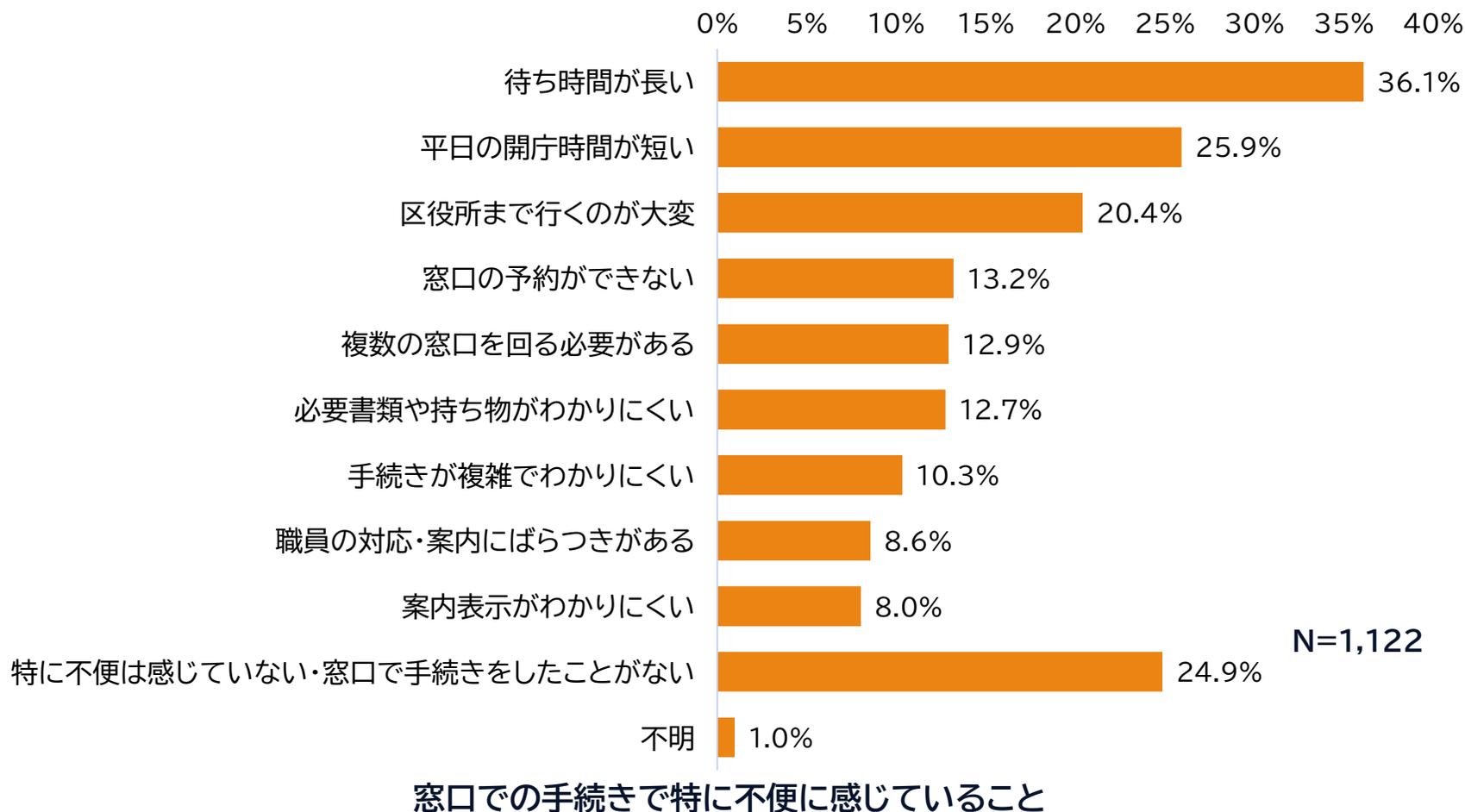
N=1,122

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)

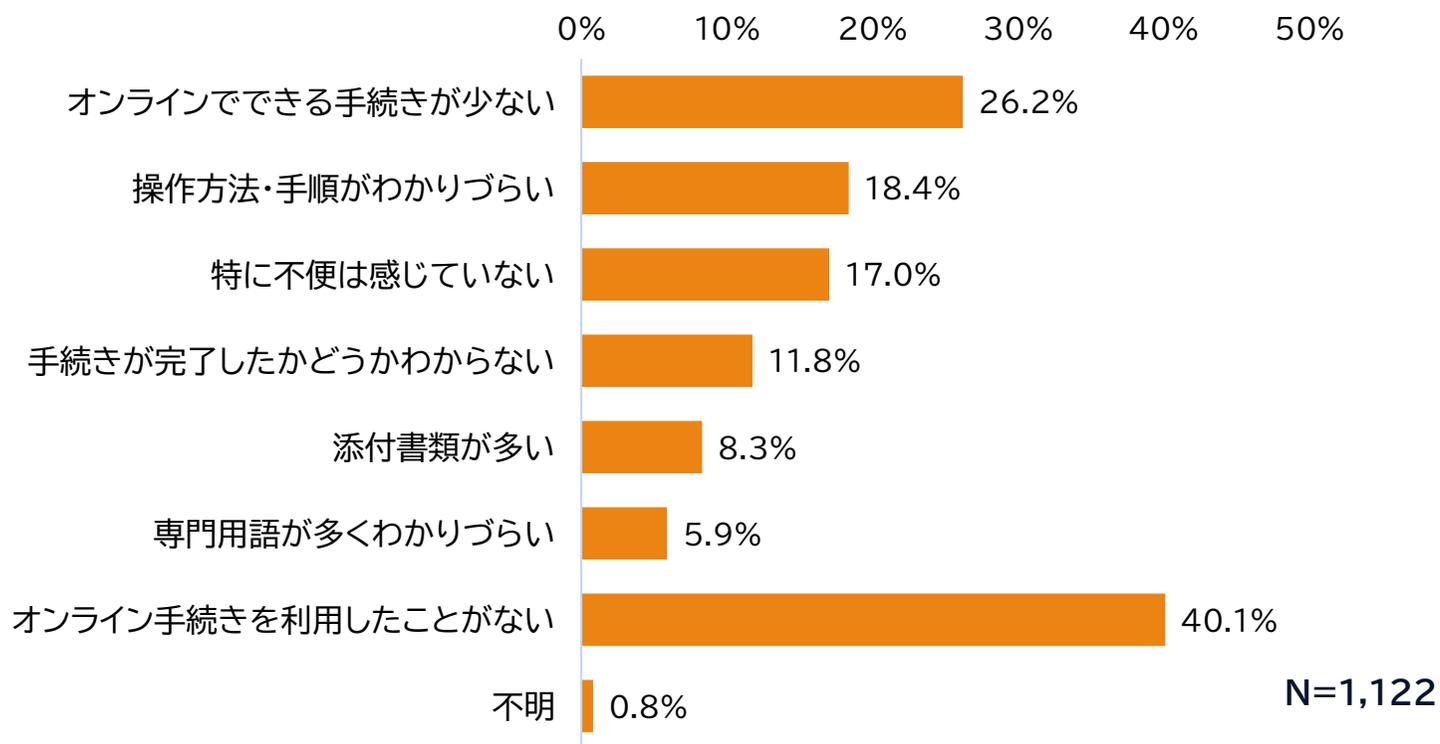
窓口での手続きで特に不便に感じていることについては、「待ち時間が長い」が最も多く、続いて「平日の開庁時間が短い」となっている。なお「特に不便は感じていない・窓口で手続きをしたことがない」が3番目に多い。



# 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。

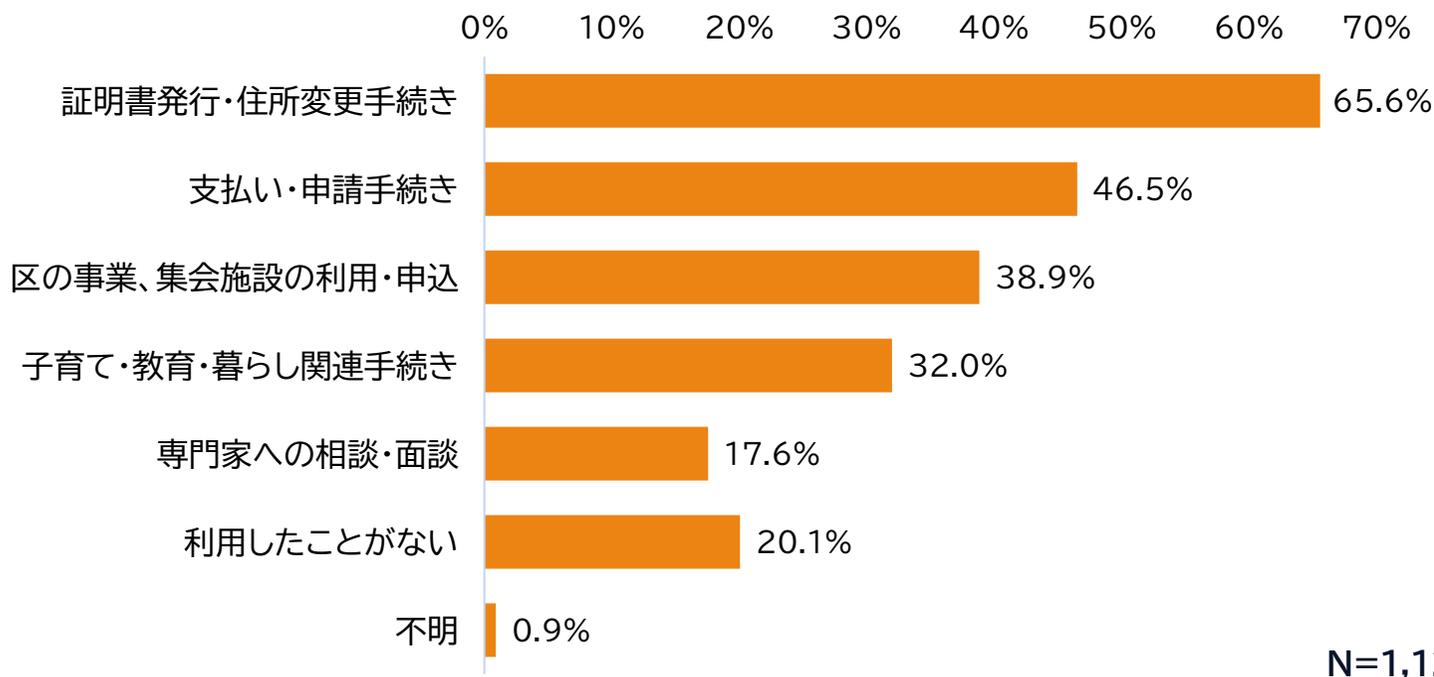


オンラインでの手続きで特に不便に感じていること

# 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。

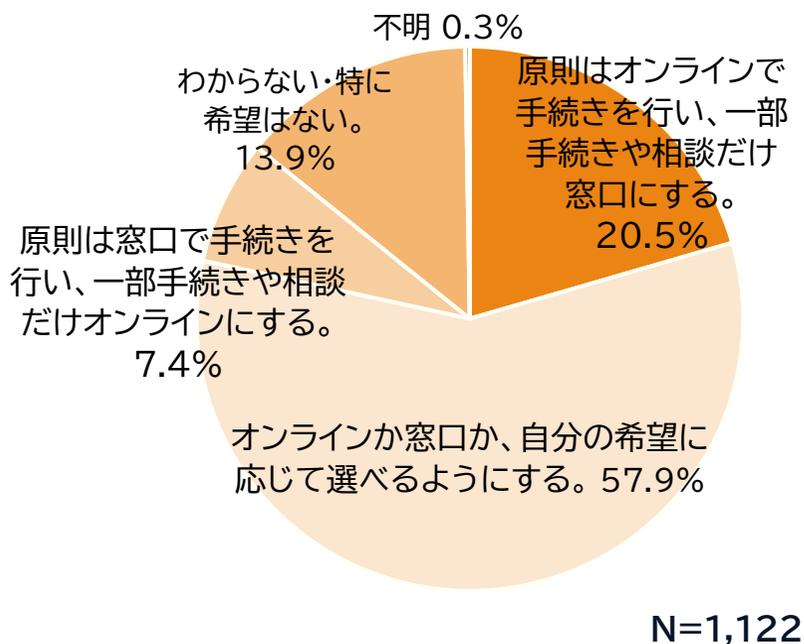


オンラインで利用したいと思う区の手続き・サービス

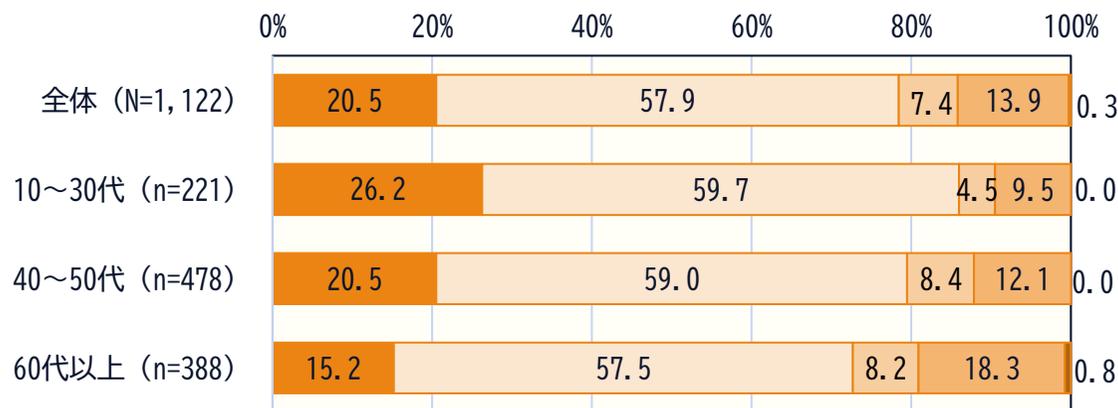
# 1. 情報化に関する区民アンケート調査結果

## [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

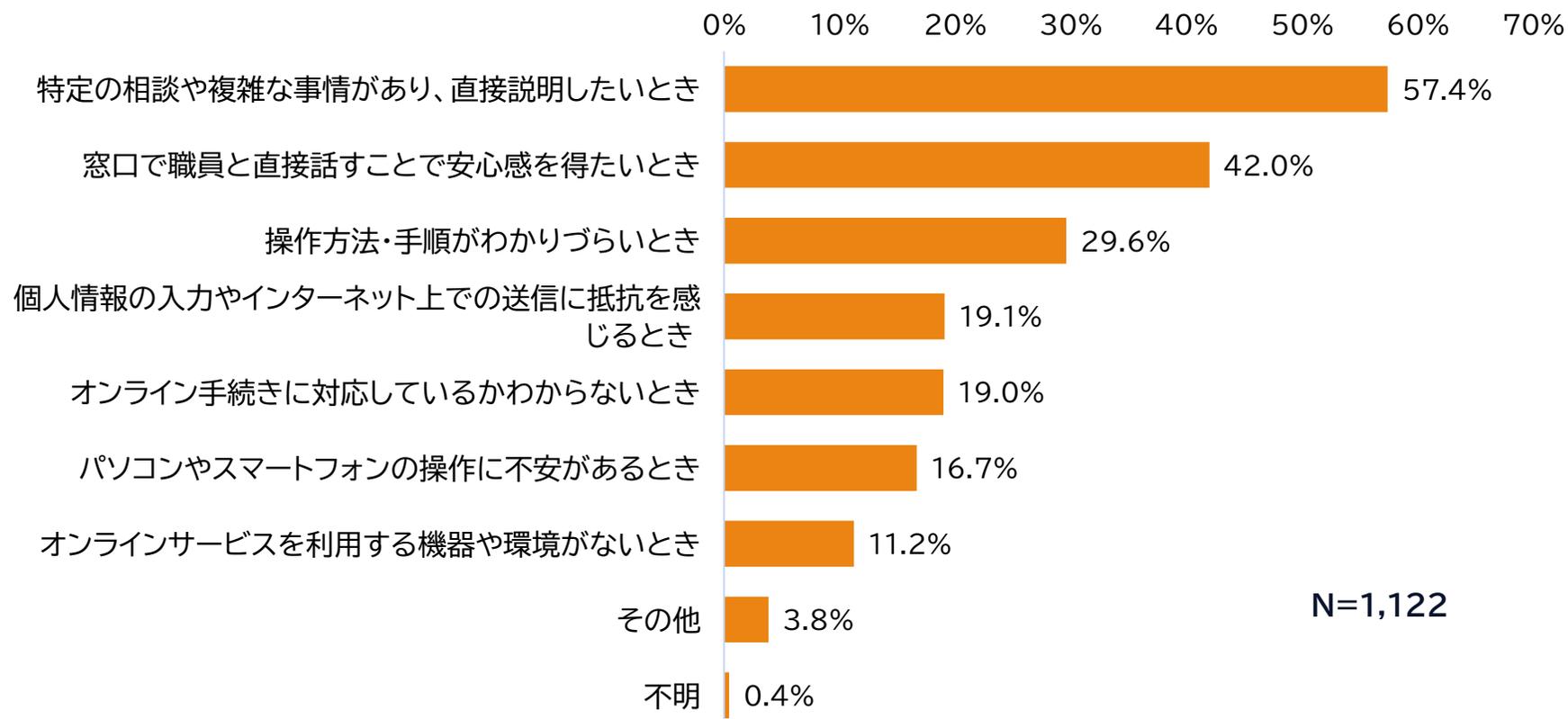
(注)年代が未回答であった8件は全体(N=1,122)に含む。

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。

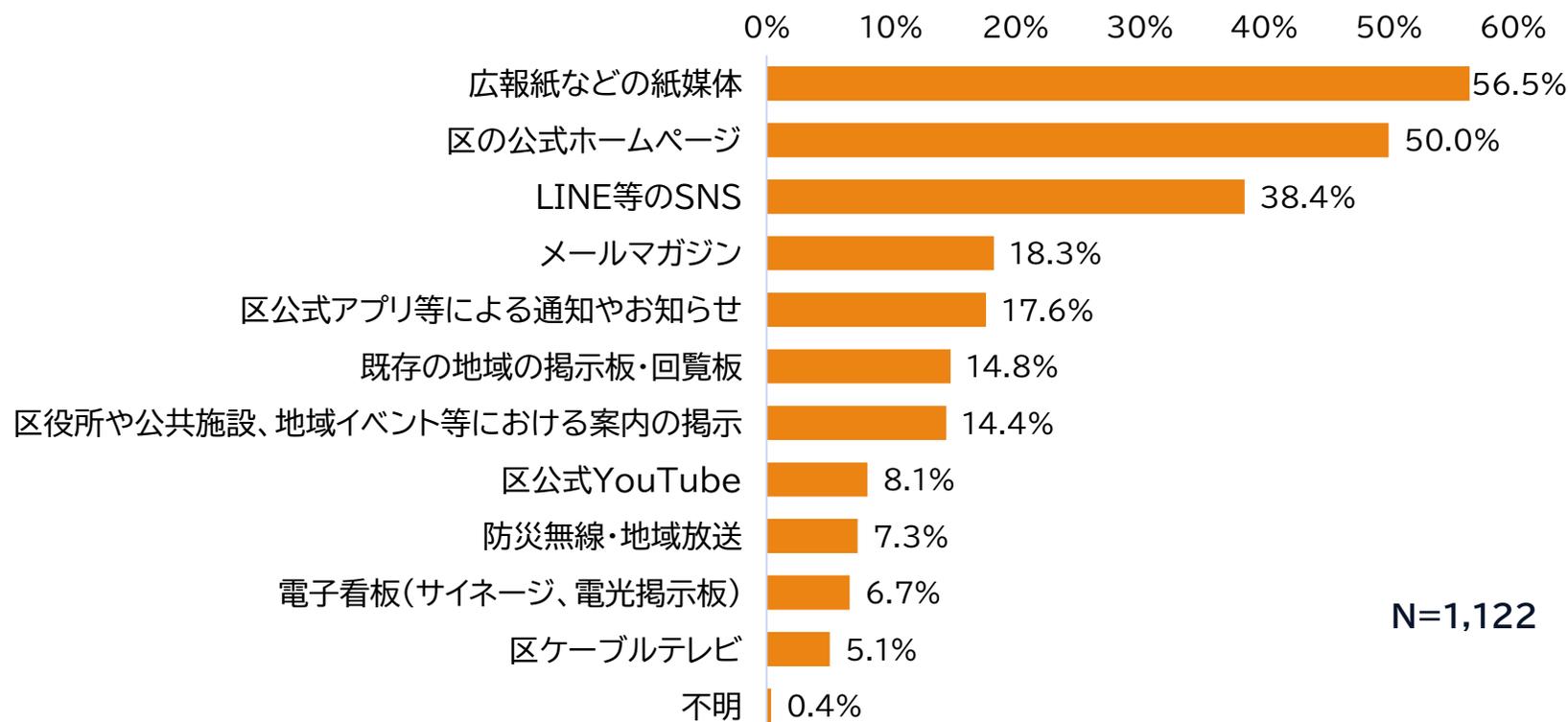


オンラインではなく窓口を利用したいと思うとき

## 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。



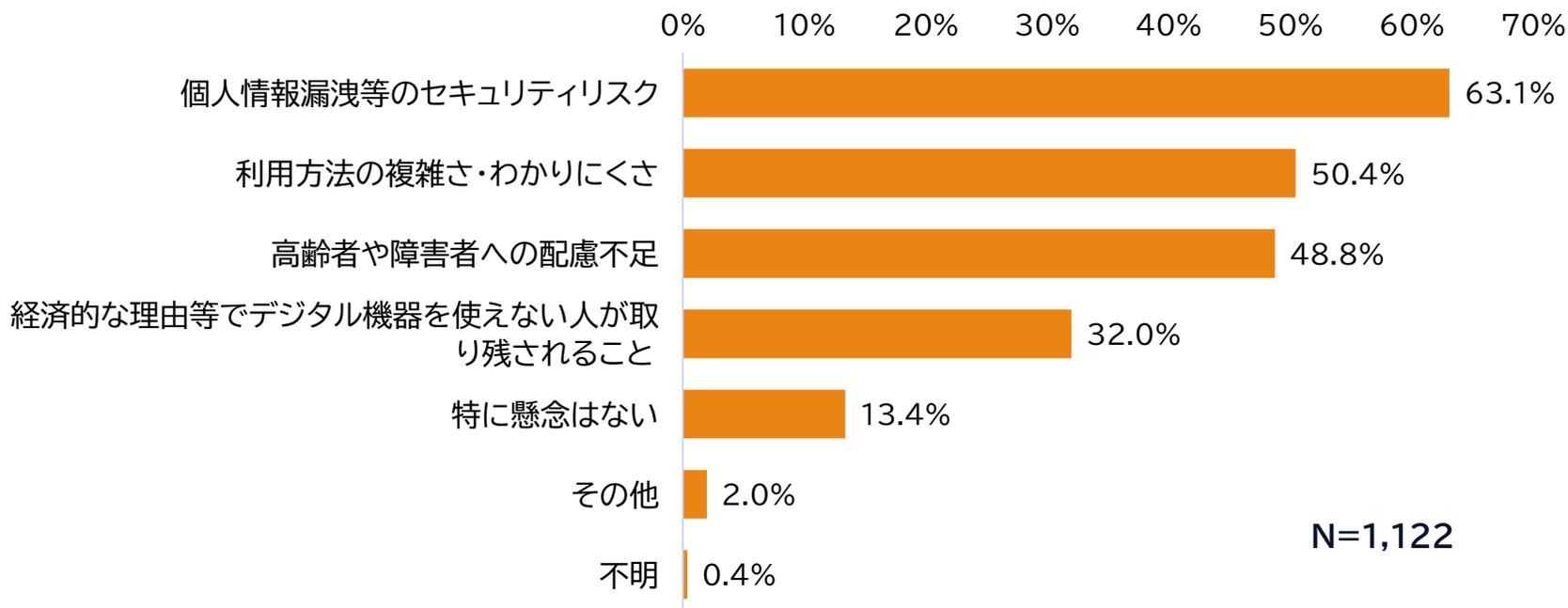
N=1,122

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。

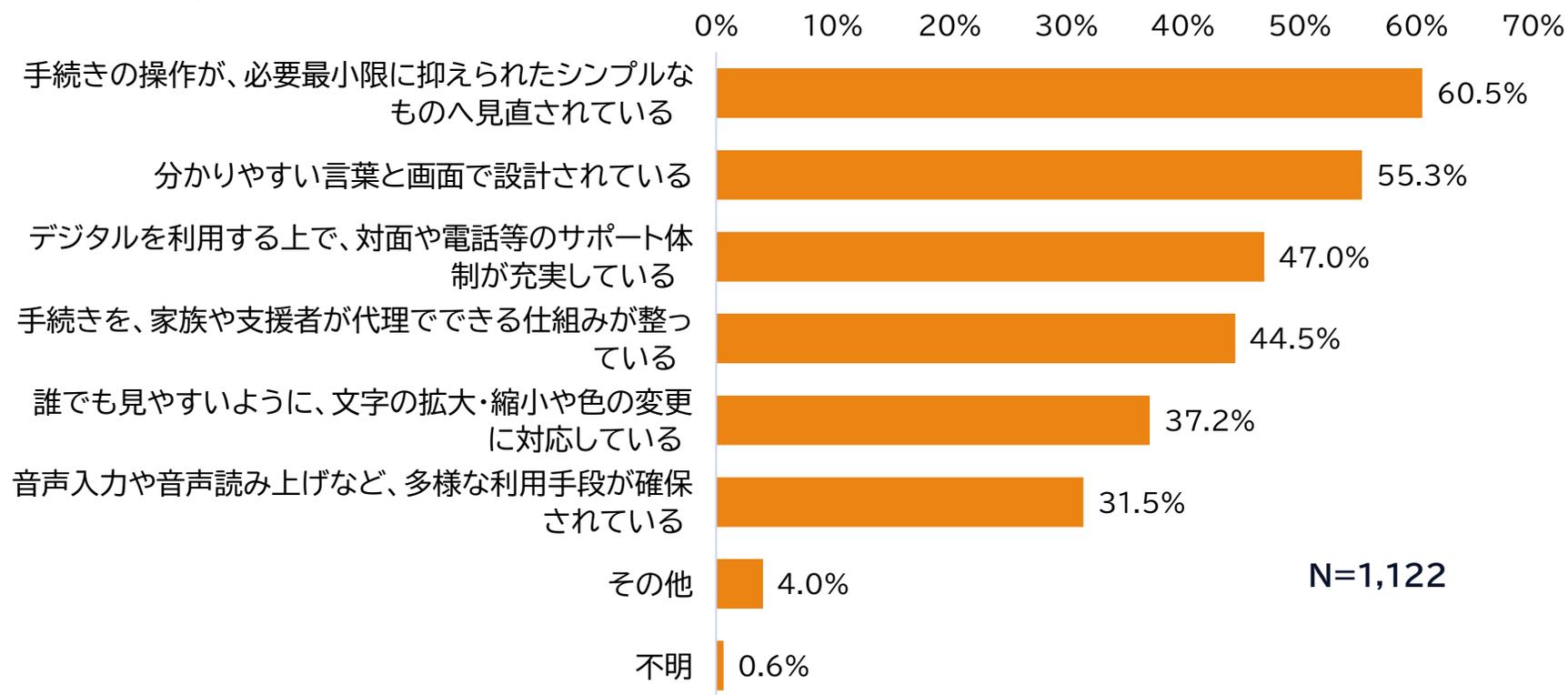


行政サービスのデジタル化が進む中で特に懸念されること

# 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。

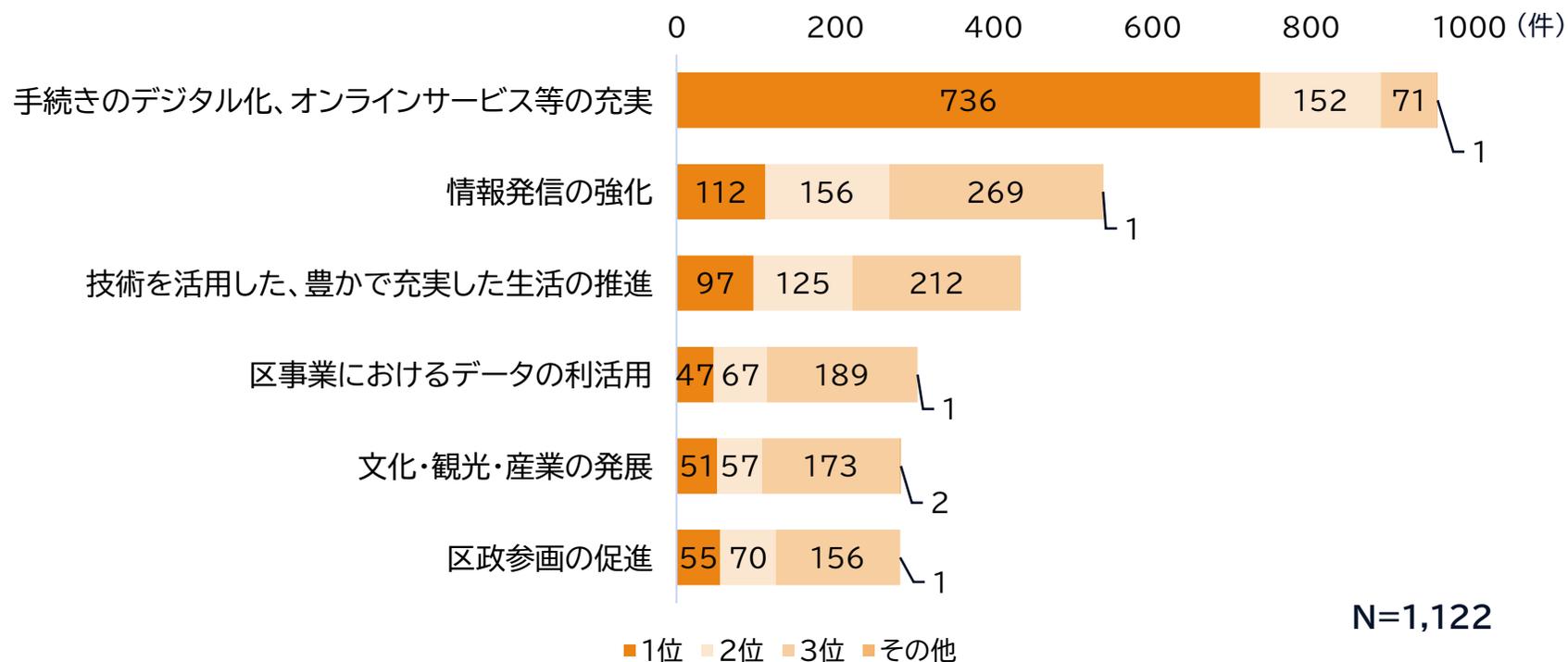


高齢者や障害者が取り残されないために区のデジタルサービスのあるべき姿

# 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"><li>・区公式ホームページ 3人 3件</li><li>・郵送 0人 0件</li><li>・ファクシミリ 0人 0件</li><li>・持参 1人 1件</li></ul>

## 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><b>（目標3 施策18 DX推進体制の強化）</b></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

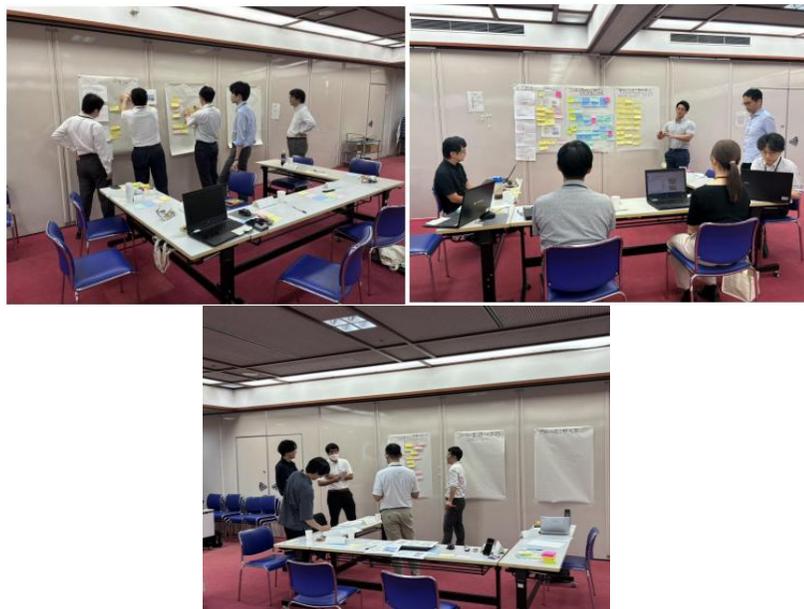
## 職員ワークショップ実施概要

### ■ 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"> <li>職員のリテラシーが不十分でICTの活用が進まない</li> <li>ICTに苦手意識がある、前例踏襲で行っている業務が多い</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DXに関する研修の必修化</li> <li>ICTツール活用の推進</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DX推進サポーターの育成</li> <li>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)</li> </ul>
B	<ul style="list-style-type: none"> <li>オンラインでの申請が難しい方もいる</li> <li>区民と話す機会が少なく、本音を聞くことが難しい</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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)</li> </ul>
C	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>郵送の申請等でやりとりに時間がかかる</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>申請前に内容をチェックできるようなシステムの活用</li> <li>ワンスオンリーな仕組み</li> <li>手続きのオンライン化による事務の効率化</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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)</li> <li>手続き自体のフロー見直し (BPR) (施策11 BPR等の推進)</li> <li>(施策18 DX推進体制の強化)</li> </ul>

## 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