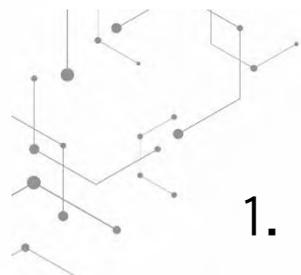
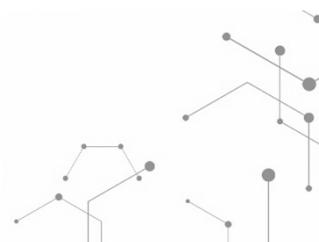


第1章 計画の基本的考え方



1. 計画策定の趣旨
2. 計画の背景
3. 区の現状と課題
4. 計画の基本理念と基本目標
5. 計画の位置づけ
6. 計画の期間



1. 計画策定の趣旨

社会全体のデジタル化の動きとして、インターネットやモバイル端末の普及により、デジタル技術を活用した新たなサービスなどが日々生まれ、それらは非常に身近になっています。

デジタル技術により、業務やビジネススタイルを変革する「デジタル・トランスフォーメーション (DX) ¹」は、民間企業だけでなく国や地方自治体においても重要性が高まっており、デジタル技術を活用した区民サービスの向上や、行政事務の効率化、高度化を進めていく必要があります。国は、令和 2 年 12 月に「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」の公表、「デジタル・ガバメント実行計画」の改定を行い、デジタル社会の目指すビジョンや具体的な取り組みを示しています。また、自治体が取り組むべき事項などをとりまとめた「自治体 DX 推進計画」が策定され、自治体の基幹系情報システム²の標準化や行政手続のオンライン化推進などが示されており、デジタル化の基盤づくりが加速しています。

これまで、区では平成 29 年 3 月に「台東区情報化推進計画」を策定し、「台東区基本構想」に示された将来像を実現するために、各分野で実施する区の施策・事業を ICT³により下支えするという考え方から情報化施策を着実に推進してきました。

しかしながら、近年の ICT の急速な進展・普及、さらに新型コロナウイルス感染症の拡大と、社会状況が大きく変化する中、区においても従来の行政サービスを抜本的に見直し、デジタル化を進めることが求められています。

そのため、時代に即した新しい情報化推進計画を策定して、区のデジタル・トランスフォーメーションの方向性を示し、区民ニーズ、ICT の動向など最新の状況を絶えず把握しながら、計画的にデジタル技術を導入・活用し、新たな日常に対応した区民サービス及び区役所業務への変革を推進していきます。

¹ デジタル・トランスフォーメーション (DX: Digital Transformation): 「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」ものとして、ウメオ大学 (スウェーデン) のエリック・ストルターマン教授が 2004 年に提唱した概念。

² 基幹系情報システム: 企業や官公庁で使用・保有するシステムのうち、業務の中核となる重要なシステムのこと。自治体では、主に住民情報を扱う住民記録、税、国民健康保険などに関するシステムを指す。

³ 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などの総称。

2. 計画の背景

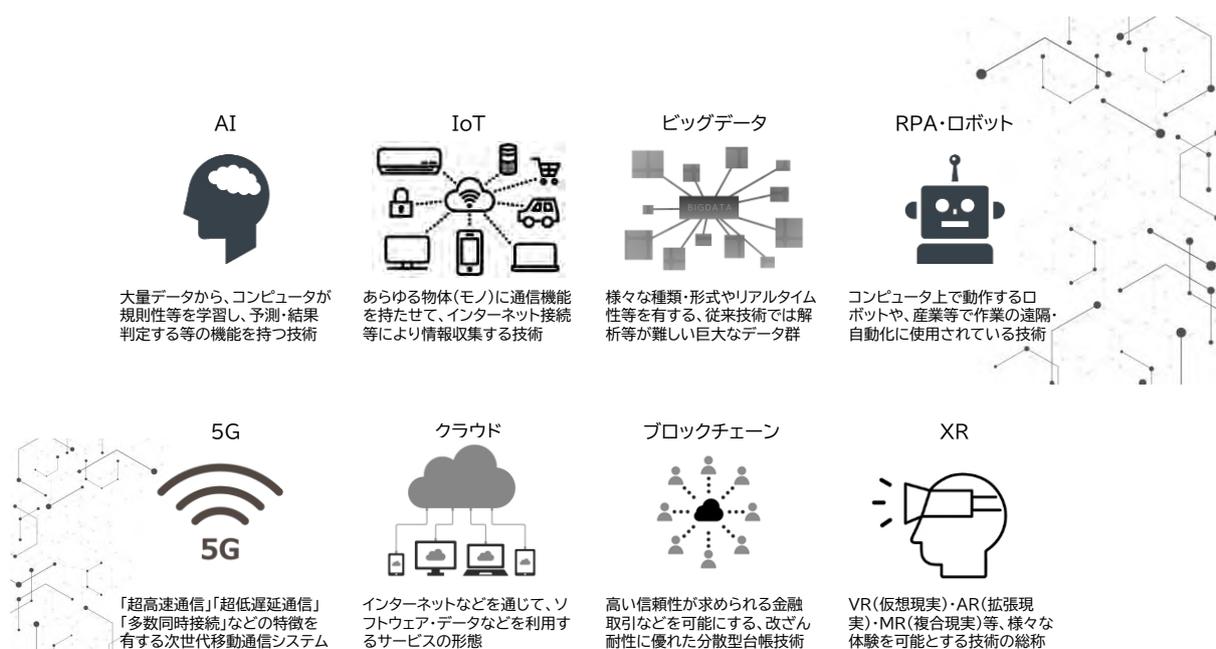
1 社会を取り巻く変化

ICTの進展や情報セキュリティ対策の高度化

ICTの分野では、技術革新が急速に進んでいます。AI¹やIoT²などデジタル技術を活用した革新的なシステム、サービスも次々と誕生しています。一方でそれらの技術やサービスを不正に利用したセキュリティへの脅威も、日々高度化、巧妙化しています。

区では、個人情報保護などを含めた情報セキュリティを確保しつつ、その技術やサービスの特性を見極め、区民サービスや行政運営への積極的な活用を進めていきます。

近年注目されているデジタル技術



¹ AI (Artificial Intelligence) : 言語や画像など大量のデータから、コンピュータが規則性やルールなどを学習し、将来を予測し、結果を判定するなどの機能を持つ技術。

² IoT (Internet of Things) : コンピュータやスマートフォンなどの情報通信機器のみならず、家電・自動車・建物や工場内の設備など、あらゆる物体(モノ)に通信機能を持たせて、インターネット接続や相互に通信して情報収集する技術。

IPA（情報処理推進機構）が公開する「情報セキュリティ 10 大脅威 2020」において、企業や行政機関などの組織への脅威として、従来のサイバー攻撃の主流である「標的型攻撃による機密情報の窃取」や、技術の進展に伴う「IoT 機器の不正利用」が挙げられています。

最近では、サービス提供事業者が保有するシステム環境を利用するクラウドサービス¹やデータセンターの利用増加に伴い、「予期せぬ IT 基盤の障害に伴う業務停止」も、ICT-BCP²の観点から脅威として挙げられています。令和元年 12 月に、自治体向け IaaS³にシステム障害が起こり、約 50 の自治体で住民向けの窓口サービスや業務システムに支障が発生し、復旧に時間を要した事例もありました。このようにサービス管理元で予期せぬシステム障害などが発生し、広範囲かつ重大なサービス・業務停止を招くなどの被害が生じています。

区においては、これらの動きを踏まえるとともに、先端技術の活用から、個人情報などの情報資産の保護に取り組む必要があります。

大規模震災、風水害などへの対応

今後、首都直下地震や南海トラフ巨大地震の発生が危惧されている中、直近 10 年を遡ると、平成 23 年の東日本大震災、平成 28 年の熊本地震、平成 30 年の北海道胆振東部地震と、全国各地で最大震度 7 の地震が発生しています。被災地の自治体において、庁舎の倒壊による情報システムへの甚大な影響や、広範囲で通信が途絶するなどの被害が発生したことを受け、ICT-BCP に基づく業務継続（情報システム・インフラ・住民などへの通信手段の維持、重要な情報資産である住民データの確保など）が重要視されてきました。

さらに近年、大規模な風水害も続いており、豪雨や河川氾濫などによる被害拡大の脅威も高まっています。そうした中、ドローンを活用した被災状況の早期把握、多様な手段による情報発信、出勤困難時におけるテレワークの実施などに取り組む自治体が増えています。

¹ クラウドサービス：従来は手元のコンピュータで利用していたソフトウェア・データなどを、インターネットなどを通じて利用するサービスの形態。

² ICT-BCP：情報システムや ICT の側面において、災害や事故を受けても、重要業務をなるべく中断させず、中断してもできるだけ早急に復旧させるための計画。

³ IaaS（Infrastructure as a Service）：自社でサーバーなどのハードウェアをもたずに、インターネット経由で必要な時に必要なだけサーバーやストレージ、ネットワークリソースを利用することができるサービス。

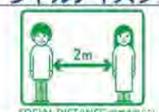
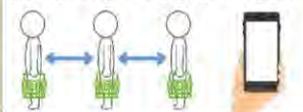
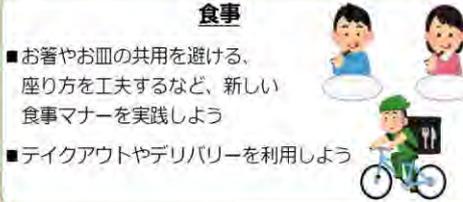
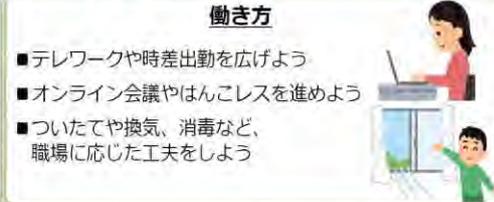
区ではこれまで、災害情報システムの整備、防災アプリ「台東防災」の配信、避難所への無料公衆無線 LAN の整備など、ICT を活用した防災対策を進めてきましたが、より一層活用を図り、行政サービスを確実に継続することが重要となっています。

新型コロナウイルス感染拡大防止

令和元年末頃から発生が確認された新型コロナウイルス感染症は、その後、世界的に流行し、現在もなお、感染拡大が続いています。国は、感染拡大防止のため徹底した「行動変容」の重要性を訴え、手洗いや身体的距離の確保といった感染対策の実施や、「3つの密」を避けることなどを呼びかけるとともに、令和2年5月に新型コロナウイルスを想定した「新しい生活様式」を公表しました。また、東京都も同月に「新型コロナウイルス感染症を乗り越えるためのロードマップ」を策定し、日常生活におけるキャッシュレス決済やオンライン活用による接触機会の低減、テレワーク・オンライン会議・はんこレスなどの推進による働き方の改革など、「新しい日常」の実践を呼びかけています。

暮らしや働き方の「新しい日常」

新型コロナウイルス感染症を乗り越えていくために、暮らしや働く場での感染拡大を防止する習慣＝「新しい日常」を、一人ひとりが実践していきましょう。

<p>手洗いの徹底・マスクの着用</p> 	<p>ソーシャルディスタンス</p>  <p><small>SOCIAL DISTANCE (2m)</small></p>	<p>「3つの密」を避けて行動</p> <p style="color: red; font-weight: bold;">NO!! 3密</p> 
<p>買い物</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 少人数・短時間で済ませよう ■ レジで並ぶ時は間隔をあげよう ■ 通販やキャッシュレスを活用しよう 	<p>娯楽・スポーツ等</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ オンラインを活用し楽しもう ■ 公園は空いている時間、場所を選ぼう 	<p>公共交通機関</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 混んでいる時間帯を避けよう ■ 徒歩や、自転車を利用しよう 
<p>食事</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ お箸やお皿の共用を避ける、座り方を工夫するなど、新しい食事マナーを実践しよう ■ テイクアウトやデリバリーを利用しよう 	<p>働き方</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ テレワークや時差出勤を広げよう ■ オンライン会議やはんこレスを進めよう ■ ついたてや換気、消毒など、職場に応じた工夫をしよう 	

出典：東京都「新型コロナウイルス感染症を乗り越えるためのロードマップ
～「新しい日常」が定着した社会の構築に向けて～」

こうした中、区では令和2年6月に「台東区新型コロナウイルス感染症拡大防止ガイドライン」を策定し、感染拡大防止に全力で取り組んでいます。また、行政手続のオンライン化やキャッシュレス決済の一層の推進、さらには働き方改革に向けた取り組みを加速させています。

ICTを活用した柔軟な働き方の推進

国は、平成29年に「働き方改革実行計画」を閣議決定し、平成31年には「働き方改革を推進するための関係法律の整備に関する法律」を施行しており、多様な人材が個々の事情に応じて働き方を選択できる社会を実現する「働き方改革」の推進を呼びかけています。

また、平成29年より「テレワーク・デイズ」を実施しており、企業や官公庁など様々な団体に向けて、テレワークの積極的な活用を呼びかけています。

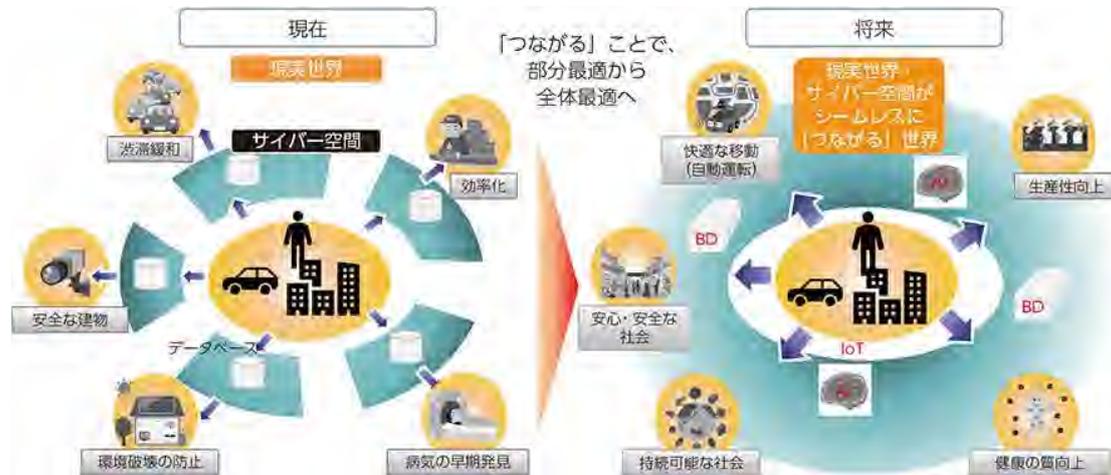
新型コロナウイルス感染症拡大防止策としても、在宅勤務などのテレワークや時差出勤の積極的な活用が要請されるなど、ICTを活用したリモート・サービスのニーズが高まっており、企業や官公庁におけるテレワーク浸透の動きが加速しています。

区としても、ICTを活用して、ワーク・ライフ・バランスに配慮した、職員一人ひとりが働きやすい環境や、非常時にも業務を継続できる環境の整備を一層進める必要があります。

デジタル・トランスフォーメーション（DX）の進展

ICTの急速な発展を背景に、社会全体においてデジタル・トランスフォーメーション（DX）が進んでいます。平成30年版情報通信白書では、デジタル・トランスフォーメーションは段階を経て社会に浸透し、大きな影響を及ぼすとしています。例えば、IoT機器から収集したデータを活用した新たなサービスの展開、AIやロボットなどの自動化技術を活用した異業種との連携、シェアリングサービスの普及など、産業構造そのものが大きく変化していきます。このように、特定の分野において最適化されていたシステムや制度などが円滑に繋がり、相互に良い影響を及ぼす社会へと変わっていくことが予想されます。

デジタル・トランスフォーメーションにより実現する社会像



出典：総務省「平成30年版 情報通信白書」

また、国が令和2年12月に策定した「自治体DX推進計画」では、行政手続のオンライン化や、BPR¹の取り組みの徹底（書面規制・押印・対面規制の見直し）など、自治体においてもデジタル技術の活用を前提としたデジタル・トランスフォーメーションを推進していくことが示されています。

SDGs（持続可能な開発目標）

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、わが国など先進国を含む国際社会全体の開発目標として、2030年を期限とする「持続可能な開発目標（SDGs）」が位置づけられました。

SDGsでは、持続可能な世界を実現するために、「エネルギーをみんなにそしてクリーンに」や「つくる責任 つかう責任」のほか、「産業と技術革新の基盤をつくろう」など17の目標と、具体的に達成すべき169のターゲットを設定し、地球上の誰一人として取り残さないことを誓っています。

国は、「SDGs実施指針」において、「あらゆる人々が活躍する社会・ジェンダー平等の実現」や「成長市場の創出、地域活性化、科学技術イノベーション」など、特に注力すべき

¹ 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、情報基盤などを再設計・再構築する改革手法。

8つの優先課題を定め、具体的な取り組みとして「働き方改革の着実な実施」や「未来志向の社会づくり」などが示されています。

区においても、本計画でこれらに関連する取り組みを定め、計画の着実な推進を図ることで、SDGsの達成につなげていきます。



2 国や東京都における行政のデジタル化の動向

デジタル・ガバメントの推進

国は、令和2年7月に「世界最先端デジタル国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画」の変更を閣議決定しました。「世界最先端デジタル国家創造宣言」においては、「国民が安全で安心して暮らせ、豊かさを実感できる強靱なデジタル社会の実現」を基本的考え方とし、新型コロナウイルス感染症の影響による社会経済活動の変化を捉え、感染拡大の阻止、デジタル強靱化社会の実現を掲げています。

「Society5.0¹」時代にふさわしいデジタル化として、「国民の利便性を飛躍的に向上させ、国・地方・民間の効率化を徹底」と「データを新たな資源として活用し、全ての国民が不安なくデジタル化の恩恵を享受」の2つを掲げるとともに、デジタル社会に対応したデジタル・ガバメント²の推進などが重点取り組みとして挙げられています。

Society5.0で実現する社会



出典：内閣府ホームページ「Society5.0」

¹ Society5.0：「第5期科学技術基本計画」（平成28年1月22日閣議決定）において我が国が目指すべき未来社会の姿として提唱された、狩猟社会（Society1.0）、農耕社会（Society2.0）、工業社会（Society3.0）、情報社会（Society4.0）に続く、サイバー空間（仮想空間）とフィジカル空間（現実空間）を高度に融合させたシステムにより、経済発展と社会的課題の解決を両立する、人間中心の社会を指す。

² デジタル・ガバメント：デジタル技術の徹底活用と官民協働を軸として、全体最適を妨げる行政機関の縦割りや、国と地方、官民という枠を超えて行政サービスを見直し、行政の在り方そのものを変革していくこと。

「官民データ活用推進基本計画」においては、国と地方公共団体間の施策について、一定の整合性を確保し、官民データを円滑に利活用することが必要不可欠であるとされています。また、「官民データ活用推進基本法」により、市町村も官民データ活用の推進に関する施策の基本的な計画の策定に努めることと定められています。そのため、区においても、「官民データ活用推進基本法」に基本的施策として示されている「5つの柱」に対応した施策を定め、デジタル技術・データの利活用や EBPM¹を推進し、区民が安全で安心して暮らせる社会及び快適な生活環境の実現に寄与することが必要です。

また、国は令和2年12月に「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」を公表し、「誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化」に向けて、デジタル社会形成に向けた基本原則、IT基本法の見直しの考え方などを示しました。併せて、「デジタル・ガバメント実行計画」が改定され、デジタル・ガバメント実現のための基盤整備、行政手続のデジタル化、ワンストップサービスの推進などに取り組むことが示されています。

さらに、自治体に取り組むべき事項などをとりまとめた「自治体DX推進計画」が令和2年12月に策定され、重点取組事項として、情報システムの標準化・共通化、行政手続のオンライン化、AI・RPA²の利用推進などが挙げられています。今後は同計画を踏まえた手順書の公表も予定されており、国と地方自治体が一体となったデジタル・ガバメントの推進が加速していくことが見込まれます。

スマート自治体への転換

自治体における将来の課題と対応策を検討するため、国では、平成29年に「自治体戦略2040構想研究会³」を立ち上げました。研究会の報告書では、将来的な労働力の不足を踏まえ、AI、ロボットなどを使いこなすとともに、各自治体が運用するシステム及び様式・帳票、

¹ EBPM (Evidence Based Policy Making)：官民データの活用により得られた統計や業務データなど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。

² 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。

³ 自治体戦略2040構想研究会：我が国が今後、本格的な人口減少と高齢化を迎える中、多様な自治体行政の展開により社会構造の変化への強靱性を向上させる観点から、老年人口（65歳以上）が最大となる2040年頃の自治体が抱える行政課題を整理し、対応策を検討することを目的に設置された研究会。

業務プロセスなどの標準化・共通化を進めることによる「スマート自治体」への転換が必要であるとされています。

また、本報告を受けて、「地方自治体における業務プロセス・システムの標準化及びAI・ロボティクスの活用に関する研究会（スマート自治体研究会）」が令和元年5月に出した報告書では、スマート自治体の目指す姿として、人口減少が深刻化しても、自治体が持続可能な形で行政サービスを提供し続け、住民福祉の水準を維持すること、職員は職員でなければならない、より価値のある業務に注力することなどが掲げられています。

区においても、最新のデジタル技術などを活用しながら、行政サービスや業務・事務のあり方を見直していく必要があります。

マイナンバーカードのさらなる利用拡大

社会保障・税番号制度の導入に伴い、平成28年1月に、マイナンバーカード（個人番号カード）の交付が開始されました。国では令和元年6月に「マイナンバーカードの普及とマイナンバーの利活用の促進に関する方針」を定め、さらなる利便性向上に向けたマイナンバーカードの利活用の促進を図っています。最近では、納税手続のデジタル化（年末調整・確定申告手続に必要な情報の自動入力）に加え、今後、健康保険証としての利用も予定されています。さらに、運転免許証との一体化や金融機関口座の紐づけの検討も進んでおり、公共、民間サービスのさらなる利便性向上が期待できます。

区においても、マイナンバーカードを使った各種証明書のコンビニ交付サービス¹の提供や、マイナポータル上での児童手当の現況届の電子申請など、マイナンバー制度を活用した区民サービスの向上に取り組んでいます。

東京都におけるデジタル化の動向

東京都では、都民サービスの持続的向上に向けた効率的・効果的な政策の実現に向け、日

¹ コンビニ交付サービス：マイナンバーカードを利用して区市町村が発行する証明書（住民票の写し、印鑑登録証明書等）が全国のコンビニエンスストア等のキオスク端末（マルチコピー機）から取得できるサービス。

進月歩で発展する最新の ICT 利活用を押し進めるため、平成 29 年 12 月に、「東京都 ICT 戦略」を策定し、ICT 施策の展開を示しています。

令和元年 12 月には、東京の未来を切り拓く長期的な羅針盤となる長期戦略として『『未来の東京』戦略ビジョン』を策定しました。ビジョンでは、2030 年に向けた戦略として、「スマート東京・TOKYO Data Highway 戦略」及び「新たな都政改革戦略」を掲げ、ICT を活用した行政のデジタル・トランスフォーメーションを強力に推進し、東京版 Society5.0 である「スマート東京」の実現を目指しています。

両戦略に共通するプロジェクトとして、「都庁デジタルガバメントプロジェクト」があります。同プロジェクトでは、国や区市町村、民間企業などを含めたデジタル連携を進めることによる都民サービスの飛躍的な向上と都庁の機能強化の実現や、先端技術を活用した業務改革の徹底、デジタル化推進による生産性・効率性の高いスマート都庁の実現を目指しています。それらの実現に向けて、行政手続のデジタル化などによる「デジタルシフト」や、都庁や民間が保有するデータの活用・公開などによる「オープンガバメント」などに取り組んでいます。

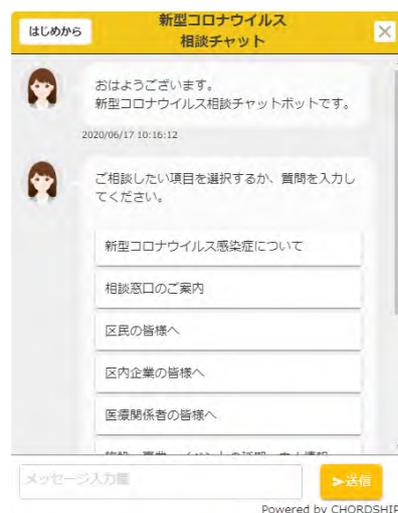
3. 区の現状と課題

区における情報化の取り組み

本計画の策定にあたり実施した、情報化に関する区民アンケート調査では、インターネットの利用率は87.7%と、平成28年度調査時の84.7%から増加しています。また、スマートフォンの保有率は前回調査時の72.6%に対して90.3%となり、タブレット型端末の保有率は前回調査時の38.4%に対し52.0%と大きく増加しており、引き続きインターネットの利用や通信端末の普及拡大は続いていると言えます。

区では、平成28年度から令和2年度の5年間における前情報化推進計画の期間において、電子申請対象手続数の拡大や公衆無線LAN環境整備、学校の情報化・ICT環境の整備など、ICTを活用して、区民サービスの向上を図ってきました。また、タブレット型端末の導入によるペーパーレス化の推進、保管・保存文書の電子化、電子決裁の利用促進など、行政運営の効率化・高度化に取り組んでいます。さらに、情報システムのクラウド化の推進など、システム基盤の強化・最適化を行い、区の情報化を着実に推進しています。

加えて、令和2年度には、新型コロナウイルス感染症拡大に伴い、区公式ホームページ上にてAIチャットボット¹を導入し、区民からの相談に24時間対応しています。併せて、Web会議システムを活用した相談業務などの実施やRPAの導入推進、さらには窓口でのキャッシュレス決済の導入を進めています。



¹ AIチャットボット：「チャット」と「ロボット」を組み合わせた造語で、人工知能を活用した「自動会話プログラム」のこと。

区における情報化の課題

新型コロナウイルス感染症拡大という社会状況の大きな変化に伴い、質の高い区民サービスを提供していくために、区役所業務の変革に一層のスピード感が求められています。

情報化に関する区民アンケート調査では、電子申請を「利用したことがある」「今後利用してみたい」という回答が75.2%であり、キャッシュレス決済を「利用したいと思う」という回答が76.3%となっており、区における電子申請やキャッシュレス決済への要望は高く、さらなる充実が求められています。

また、最先端のICTや官民が保有するデータを活用して、区民サービスの向上や行政運営の効率化に向けて、さらなる取り組みを続けていく必要があります。

区の情報化を進めるうえでは、情報通信技術の活用機会や活用能力の違いによる情報格差を解消していくことも重要となります。

さらに、クラウド技術や情報セキュリティの脅威に適切に対応した、効率的で安全なシステム環境の整備や、ICT-BCPの策定、ICT活用の目的を正しく理解し使いこなす職員のICTリテラシー¹の向上も課題となっています。

¹ 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のこと。

4. 計画の基本理念と基本目標

計画の基本理念 デジタル台東～デジタルの力で変革する台東区～

ICT やデジタル技術の革新、デジタル・トランスフォーメーションの進展など、社会全体でデジタル化が進行しています。

また、新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受け、対面を前提としないサービス再構築の必要性や、出勤困難時における行政サービスの継続など、社会状況の大きな変化の中で新たなニーズや課題が発生し、デジタル技術を活用したサービスの改革が求められています。

自治体についても、様々な場面において、AI やロボットなどが人に代わり業務・サービスを提供することで、より価値のある業務に人が注力できる「スマート自治体」への転換が求められています。また、その動きを支える基盤・環境の整備として、国によるシステム・業務プロセス等の標準化・共通化が推し進められています。

区においても、社会全体のデジタル化による変革の動きや、国や東京都の動向をとらえながら、多様化する区民ニーズや行政運営上の課題に対応する必要があります。そこで、これまでの情報化の取り組みをさらに発展させるべく、計画の基本理念として「デジタル台東～デジタルの力で変革する台東区～」を掲げ、区民サービス、行政運営、システム環境の観点から、3つの基本目標を設定し、区のデジタル・トランスフォーメーションに取り組みます。将来にわたって区民誰もが豊かで快適に暮らすことができ、すべての人がまちの活力や魅力を感じられるよう、デジタルの力で台東区を変革していきます。



台東区のデジタル・トランスフォーメーション

- ① 【デジタル化を前提とした区民サービスの抜本的見直し】
社会のデジタル化、新たな日常への対応などを踏まえ、デジタル化を前提に区民サービスを抜本的に見直し、利便性の向上を実現します。
- ② 【デジタル技術を最大限活用した区の業務の抜本的見直し】
従来の業務を見直し、ロボットの導入によって人的資源を有効活用するなど、デジタル技術を最大限活用して行政運営のさらなる効率化を実現します。
- ③ 【サービス・業務の抜本的見直しを支える最適なシステム環境の整備】
国の動向を注視しつつ、区のシステム環境を最適化するとともに、情報セキュリティ対策を万全に講じて、システムの安定稼働を実現します。

基本目標1：新たな日常・生活に対応する区民サービスの提供

新型コロナウイルス感染症の拡大により、新たな日常に対応すべく、窓口業務などで接触機会の低減や混雑の緩和がより一層求められています。

そこで、デジタル行政窓口の整備やキャッシュレス決済の導入を進め、将来的には区役所に出向くことなく必要な手続を完結できるよう、行政手続のオンライン化の拡大を進めます。

また、区が保有する様々なデータをオープンデータとして公開し、二次利用できる環境づくりを進めるとともに、区民・団体・企業などと連携しオープンデータを有効活用することで、地域課題の解決を図ります。

さらに、多様な ICT チャンネルや AI などを活用して、時代に即した情報提供のさらなる高度化を目指します。

教育、健康、防災、産業、文化、観光などの各分野においても、最先端の ICT を活用して効果的に施策を展開することで、区民サービスの向上をデジタル化の側面から支えていきます。

実現イメージ

- 行政手続のオンライン化により、区民や企業が場所や時間を問わず、行政サービスが受けられるようになっている。
- オープンデータの利活用により、多様な主体との協働や地域課題の解決が促進されている。
- 双方向型での区政情報の発信・提供により、区民一人ひとりに最適化した行政サービスが提供されている。
- ICT 教育環境の充実により、児童・生徒の情報活用能力が向上している。
- IoT やロボットなどの活用により、健康で安全・安心な暮らしの実現に寄与している。
- デジタル技術の活用により、まちのさらなる活性化や魅力発信に寄与している。

基本目標 2：行政運営の効率化・高度化に向けたデジタル化

多様化する区民ニーズに迅速かつ的確に対応し続けるためには、今後一層、区の行政運営にデジタル技術を取り入れていく必要があります。AI や RPA などを積極的に活用し、職員はより付加価値の高い業務へ注力できるよう、業務の自動化、効率化を進めます。

また、従来型の業務プロセスの見直しや、ペーパーレス、はんこレスなど、これまでの仕事のやり方を根本から刷新する業務改革の取り組みを進めます。

さらに、大規模な地震、風水害などが発生した場合の業務継続性を確保するとともに、平時においても職員一人ひとりが能力を最大限発揮し職務が遂行できるよう、ICT を活用して働き方改革の実現を目指します。

実現イメージ

- デジタル技術の活用による業務の自動化・効率化が図られ、職員はより付加価値の高い業務に従事している。
- ペーパーレスや電子決裁の推進により、行政事務が紙媒体中心から電子媒体中心へ移行している。
- 柔軟な働き方を実現する ICT 環境が整備されており、非常時においても区役所業務が継続できるようになっている。

基本目標3：デジタル化を支えるシステム・体制等の基盤強化

情報通信機器を利用していない区民への配慮とともに、情報アクセシビリティ¹の観点などデジタル・ディバイド²を解消するための取り組みを引き続き進めます。

また、職員のICT教育の充実を図り、ICTに関する知識習得に加えて、それらを活用して、新たな政策立案につなげていきます。

情報セキュリティに関して、最新の動向を収集して適切な対策を講じることで、システム・人材両面において、強化を図ります。

加えて、国や他自治体の動向などを把握し、業務やシステムの標準化、今後のクラウド活用について検討するとともに、引き続きシステム基盤のコスト適正化・高度化を推進します。

実現イメージ

- 障害の有無や年齢、言葉の壁を越え、誰もがICTを活用して必要な情報を入手できている。
- 最新のセキュリティ技術の活用や職員のICTリテラシー向上により、区のデジタル化が着実に推進されている。
- システムのコスト適正化・高度化により、最適な情報システム環境の整備が進んでいる。

5. 計画の位置づけ

区では、区政運営の最高指針である「台東区基本構想」のもと、長期的な指針となる「台東区長期総合計画」、具体的な取り組みを示した「台東区行政計画」を策定しています。

「情報化推進計画」は、「長期総合計画」「行政計画」や個別の計画と連携を取りながら、区

¹ 情報アクセシビリティ：情報の受け取りやすさ・利用しやすさを意味し、多くの人々が不自由なく情報を得られるようにすること。

² デジタル・ディバイド (Digital Divide)：情報通信技術の活用機会や活用能力の有無によって生じる格差のこと。情報格差ともいう。

