

第2章 計画の内容



1. 計画の体系
2. 施策の具体的内容
3. 計画の推進に向けて



1. 計画の体系

本計画では、基本理念のもと3つの基本目標、16の施策、35の取り組みを設定し区の情報化を進めます。また、基本目標の実現に向けて着実に取り組みを進めるために、重点的に実施する施策（重点施策）や計画のロードマップを設定するとともに、目標の達成度を測るための「重要業績評価指標（KPI）」を各施策に設定します。

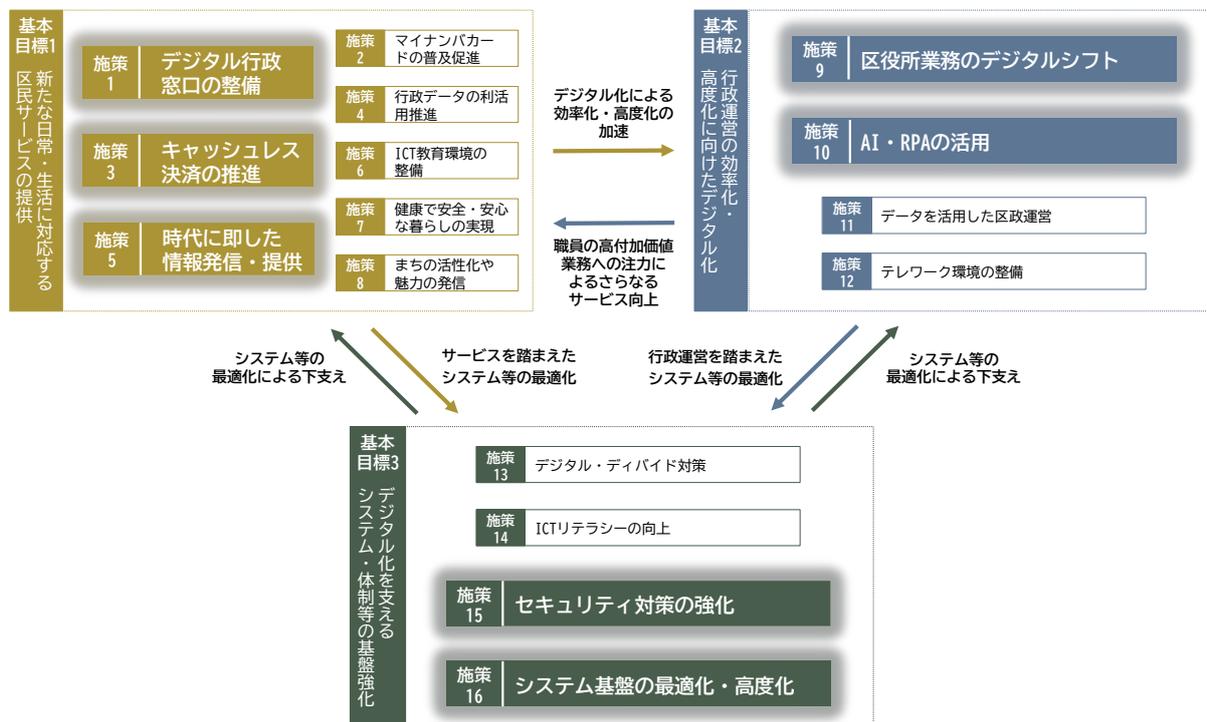
重点的に実施する施策（重点施策）

デジタル技術の急速な発展や新型コロナウイルス感染症拡大に伴う社会状況の大きな変化などの新たな時代の要請に対応すべく、本計画の16施策のうち、以下のとおり重点的に実施する施策（重点施策）を設定し、その達成に特に注力します。重点施策への注力により、各基本目標の実現に大きく近づくとともに、他の施策にも波及効果を及ぼすことが見込まれます。

各基本目標における重点施策

- ・基本目標1：施策1・3・5
新たな日常に対応するため、区民の来庁・接触機会の低減を図る施策である。加えて、申請や問い合わせのデジタル化などにより、行政運営の効率化・高度化を加速させることが見込まれる。
- ・基本目標2：施策9・10
行政事務の効率化を支える電子媒体中心業務へのシフトや、高度化に向けたAI・RPAの活用を推進する施策である。また、職員がより高付加価値な業務に注力し、区民サービスのさらなる向上に寄与することが見込まれる。
- ・基本目標3：施策15・16
社会変化や技術の進展に伴い高度化・巧妙化するセキュリティへの脅威に対応した情報セキュリティの確保や、国の動向等を踏まえたシステム基盤の最適化・高度化により、基本目標1・2の各施策を下支えする施策である。

重点的に実施する施策（重点施策）



計画のロードマップ

本計画では施策、取り組みをロードマップ化（25頁「計画の体系・ロードマップ」参照）し、基本目標ごとに計画期間終了時の実現イメージを示すとともに、さらに2030年の姿を描き、本計画の取り組みが約10年後（2030年）の台東区へと続いていく長期的な視点も示しています。2030年の姿をしっかりと見据えたうえで、そこに向けて着実に情報化を推進することとします。

また、新型コロナウイルス感染症の拡大により、区民生活と区内経済は極めて深刻な影響を受けている中、区はこれまで、当面の区政運営にあたって優先度の高い事業に重点的に取り組むとともに、事業の見直しを行ってきました。

そのため、本計画の施策や取り組みについては、新型コロナウイルス感染症が区民生活に与える影響や、感染リスク、今後の区財政への影響を考慮し、指標や内容を設定しています。感染防止対策を十分に行いながら、本計画の施策や取り組みを実施します。

計画の体系・ロードマップ

【凡例】

実施・運用

推進・充実

基本目標	施策 (◆付は重点施策)	取り組み	令和3～7年度	本計画終了時(令和7年度・2025年) 実現イメージ	次期計画(2026～2030年) 社会情勢、国や東京都の動向 を捉え、実現イメージを構想
【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	1 デジタル行政窓口の整備(◆)	1 待たずに申請できるスマート窓口の環境整備 2 書かずに申請できるスマート窓口の環境整備 3 来庁機会の削減に向けた環境整備		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。	<ul style="list-style-type: none"> ・行政手続のオンライン化がさらに進展し、接触機会の低減や利便性が飛躍的に向上している。 ・区民や事業者などは、場所や時間を問わず、ワンスオンリー・ワンストップで手続を完了できている。 ・様々な分野において、データや先端技術の利活用が浸透しており、区民生活のさらなる質の向上が実現している。
	2 マイナンバーカードの普及促進	4 マイナンバーカードやマイナポータルを活用した行政サービスの提供			
	3 キャッシュレス決済の推進(◆)	5 行政サービスにおけるキャッシュレス決済の推進			
	4 行政データの利活用推進	6 オープンデータの拡充 7 「アイデアソン」によるオープンデータ利活用の推進		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。	
	5 時代に即した情報発信・提供(◆)	8 ICTを活用した情報発信・問い合わせ対応 9 ICTを活用した情報提供の高度化		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。	
	6 ICT教育環境の整備	10 ICT教育環境を活用した個別最適化された学習指導 11 プログラミング教育の推進 12 校務の情報化		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。	
	7 健康で安全・安心な暮らしの実現	13 IoT・センサーによる高齢者の遠隔見守り 14 デジタル技術活用による健康づくり支援 15 高齢者支援へのロボット活用 16 デジタル技術を活用した迅速な防災情報の発信		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。	
	8 まちの活性化や魅力の発信	17 デジタル技術を活用した区内中小企業のビジネススタイル転換・利便性向上の支援 18 区内中小企業におけるデジタル技術に関する知識の普及啓発 19 デジタル技術の活用による文化・観光のさらなる魅力発信		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	9 区役所業務のデジタルシフト(◆)	20 BPRによる業務改革 21 電子決裁・はんこレスの推進		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。	<ul style="list-style-type: none"> ・行政事務全般でデジタル化が進み、効率性が向上するとともに、職員はより付加価値の高い行政サービスを生み出すなど、生産性の向上が図られている。 ・対面でのやりとりを必要としない行政サービスの提供や、場所を問わない柔軟な働き方への移行により、持続可能な行政運営が実現されている。
	10 AI・RPAの活用(◆)	22 汎用業務へのAIの活用 23 判定業務へのAIの活用 24 分析・予測業務へのAIの活用 25 ICTを活用した問い合わせ対応の効率化 26 RPAによる業務の自動化・効率化		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。	
	11 データを活用した区政運営	27 先端技術などによるデータ活用推進			
	12 テレワーク環境の整備	28 ネットワーク等の整備と職員への教育		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	13 デジタル・ディバイド対策	29 多様な利用者に配慮した情報格差の解消 30 情報アクセシビリティの向上		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。	<ul style="list-style-type: none"> ・区民をはじめ、職員においても、ICTリテラシーの向上が一層進み、区民に寄り添った、区のデジタル化が実現している。 ・さらなるデジタル化を支えるためのインフラ整備、高度なセキュリティ確保など社会基盤の整備が実現している。
	14 ICTリテラシーの向上	31 職員へのICT研修・啓発 32 先端技術などのICTトレンドの把握		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。	
	15 セキュリティ対策の強化(◆)	33 最新技術を活用したセキュリティ対策 34 職員への情報セキュリティ研修・啓発			
	16 システム基盤の最適化・高度化(◆)	35 効率的かつ効果的なシステムの安定稼働		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。	

施策・取り組み一覧

【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

取り組み名称	掲載頁
【施策1】 デジタル行政窓口の整備（重点施策）	
【取り組み1】 待たずに申請できるスマート窓口の環境整備	29
【取り組み2】 書かずに申請できるスマート窓口の環境整備	29
【取り組み3】 来庁機会の削減に向けた環境整備	29
【施策2】 マイナンバーカードの普及促進	
【取り組み4】 マイナンバーカードやマイナポータルを活用した行政サービスの提供	31
【施策3】 キャッシュレス決済の推進（重点施策）	
【取り組み5】 行政サービスにおけるキャッシュレス決済の推進	33
【施策4】 行政データの利活用推進	
【取り組み6】 オープンデータの拡充	34
【取り組み7】 「アイデアソン」によるオープンデータ利活用の推進	35
【施策5】 時代に即した情報発信・提供（重点施策）	
【取り組み8】 ICTを活用した情報発信・問い合わせ対応	37
【取り組み9】 ICTを活用した情報提供の高度化	37
【施策6】 ICT教育環境の整備	
【取り組み10】 ICT教育環境を活用した個別最適化された学習指導	38
【取り組み11】 プログラミング教育の推進	38
【取り組み12】 校務の情報化	39
【施策7】 健康で安全・安心な暮らしの実現	
【取り組み13】 IoT・センサーによる高齢者の遠隔見守り	41
【取り組み14】 デジタル技術活用による健康づくり支援	41
【取り組み15】 高齢者支援へのロボット活用	41
【取り組み16】 デジタル技術を活用した迅速な防災情報の発信	42
【施策8】 まちの活性化や魅力の発信	
【取り組み17】 デジタル技術を活用した区内中小企業のビジネススタイル転換・利便性向上の支援	44
【取り組み18】 区内中小企業におけるデジタル技術に関する知識の普及啓発	44
【取り組み19】 デジタル技術の活用による文化・観光のさらなる魅力発信	44

【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

取り組み名称	掲載頁
【施策9】 区役所業務のデジタルシフト（重点施策）	
【取り組み20】 BPRによる業務改革	46
【取り組み21】 電子決裁・はんこレスの推進	46
【施策10】 AI・RPAの活用（重点施策）	
【取り組み22】 汎用業務へのAIの活用	48
【取り組み23】 判定業務へのAIの活用	48
【取り組み24】 分析・予測業務へのAIの活用	48
【取り組み25】 ICTを活用した問い合わせ対応の効率化	48
【取り組み26】 RPAによる業務の自動化・効率化	49
【施策11】 データを活用した区政運営	
【取り組み27】 先端技術などによるデータ活用推進	51
【施策12】 テレワーク環境の整備	
【取り組み28】 ネットワーク等の整備と職員への教育	53

【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

取り組み名称	掲載頁
【施策13】 デジタル・ディバイド対策	
【取り組み29】 多様な利用者に配慮した情報格差の解消	55
【取り組み30】 情報アクセシビリティの向上	55
【施策14】 ICTリテラシーの向上	
【取り組み31】 職員へのICT研修・啓発	57
【取り組み32】 先端技術などのICTトレンドの把握	57
【施策15】 セキュリティ対策の強化（重点施策）	
【取り組み33】 最新技術を活用したセキュリティ対策	59
【取り組み34】 職員への情報セキュリティ研修・啓発	59
【施策16】 システム基盤の最適化・高度化（重点施策）	
【取り組み35】 効率的かつ効果的なシステムの安定稼働	61

重要業績評価指標（KPI）の見方

重要業績評価指標（KPI）

指標	現況（令和2年度）	目標（令和7年度）
オープンデータ公開件数	36件	110件
アイデアソン実施回数（累計）	—	2回

各施策には重要業績評価指標（KPI）を設定しています。目標の達成度を測るため、各施策の指標には、現況及び目標を記載しています。

- 現況：現状（令和2年度末）における指標の実績です。なお、令和3年度以降新たに組み込むものなど現状で実績を取得していないものは「—」表記としています。
- 目標：計画期間の最終年度（令和7年度末）における指標の達成目標です。

2. 施策の具体的内容

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

【施策1】 デジタル行政窓口の整備（重点施策）

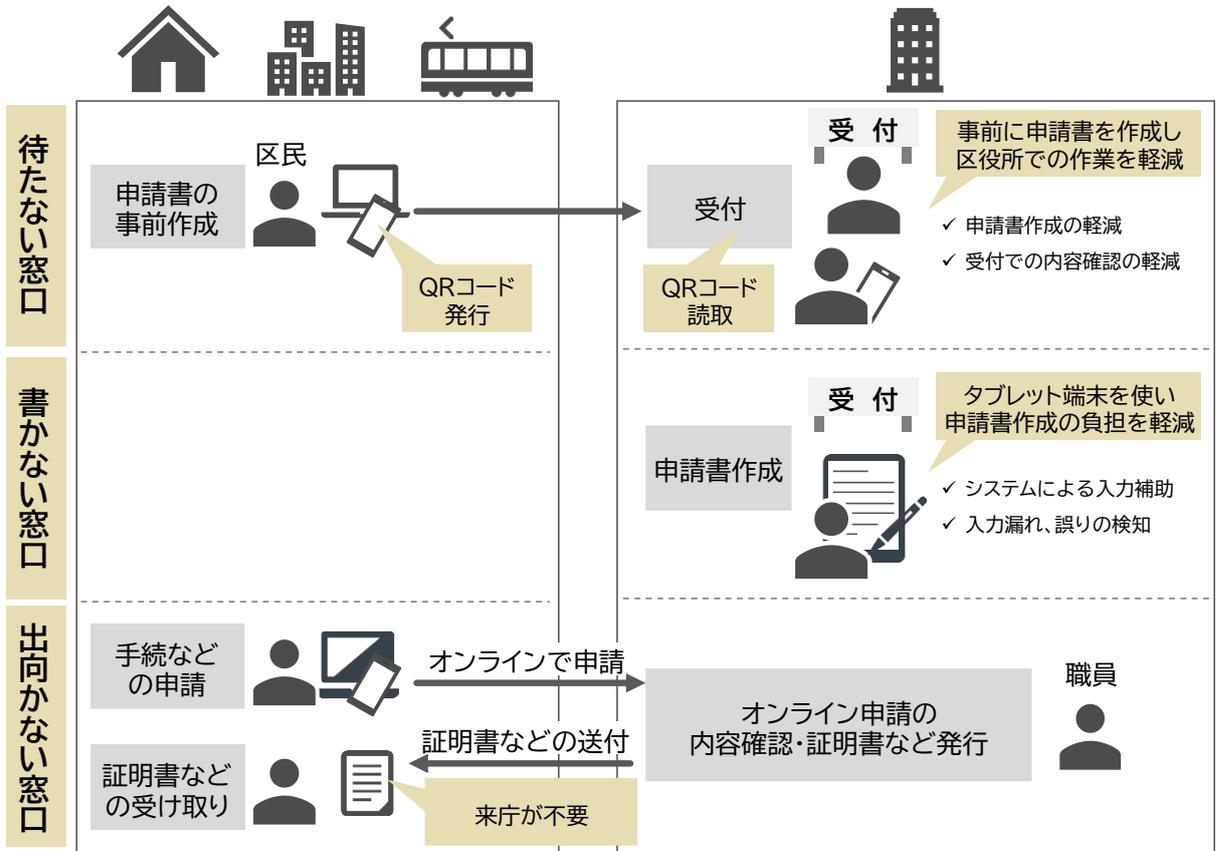
国は「世界最先端デジタル国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画」にてデジタル・ガバメントの推進を示しており、デジタル技術を活用した行政サービスの取り組みが加速しています。また、新型コロナウイルス感染症の世界的な拡大が続く中、国や東京都において、日常生活におけるキャッシュレス決済やオンライン活用による非接触環境の実現や、テレワーク、オンライン会議などの推進による働き方の改革など、感染拡大を防止する習慣の実践を呼びかけています。

情報化に関する区民アンケート調査では、区の届出や講座申し込みなど一部の申請をオンラインで受け付ける電子申請の利用状況について、「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%となり、行政手続のオンライン化に対する区民の関心が高いことがうかがえます。

また、行政手続のオンライン化に加えて、来庁時の窓口手続を簡便かつ円滑に行うことは、区民サービスの向上とともに、庁舎等での滞在時間を減らすことにもつながり、新型コロナウイルス感染症対策としても有効です。

区では、区民が窓口において、待たずに、書かずに申請できる「スマート窓口」の整備を進め、来庁時の区民の負担軽減や接触機会の低減を図るとともに、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。

デジタル行政窓口の整備（イメージ）



【取り組み1】 待たずに申請できるスマート窓口の環境整備

来庁者が証明書発行(住民票の写し・印鑑登録証明書・戸籍関係の証明書など)の手続をする際に、自身のスマートフォンやタブレットで事前に申請フォームの入力・QRコード化を行い、窓口においてQRコードを読み取り、申請内容をデータで確認することで受付時間を短縮できる仕組みの導入などにより、待たずに申請できる環境を整備し、来庁時における窓口対応の迅速化・効率化を目指します。

担当：情報政策課 情報システム課 戸籍住民サービス課

【取り組み2】 書かずに申請できるスマート窓口の環境整備

窓口を設置したタブレットなどを使用して、画面上の操作で申請書に必要な事項を入力できるようにするとともに、基本情報の自動入力など申請書の作成を支援する仕組みを導入します。これらにより、申請内容をデータで受け取ることで、申請書作成の負担軽減や窓口での受付時間の短縮を図ります。

担当：情報政策課 情報システム課 戸籍住民サービス課

【取り組み3】 来庁機会の削減に向けた環境整備

本人確認が必要な手続(住民票の写しの発行など)が電子申請で完結する仕組みの導入や、電子申請が可能な対象業務の拡大を進め、将来的には、自宅や外出先から生活などに関わる手続などができる環境づくりを目指します。

担当：情報政策課 情報システム課 各課

重要業績評価指標 (KPI)

指標	現況 (令和2年度)	目標 (令和7年度)
来庁者の窓口での待ち時間 (平均)	証明交付 18分 異動届 45分	減少
オンライン手続比率	10%	60%

【施策2】 マイナンバーカードの普及促進

国によるマイナンバーカード利活用の拡大を通じ、今後も日常生活の様々な場面において、公共、民間サービスの利便性向上が期待できます。

マイナンバーカードについては、納税手続のデジタル化で利活用が開始され、今後、健康保険証としての利用も予定されており、公的サービス等での利用拡大など検討が進められています。

また、国が平成29年に運営を開始したオンラインサービス「マイナポータル」では、子育てや介護をはじめとする行政手続のオンライン申請や、行政機関が保有する自己情報を確認できるなど、様々なサービスが提供されています。

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、区民サービスの向上に取り組んでいます。

引き続き、マイナンバーカードやマイナポータルを活用した行政サービスを提供することで、区民サービスの向上やマイナンバーカードの普及促進を図ります。

行政サービスの検索・オンライン申請が可能な「ぴったりサービス」

子育てをはじめとするサービスの検索や
オンライン申請を行うことができます。



ぴったりサービスでは、子育てに関する手続をはじめとして、様々な申請や届出をオンライン上で行うことができます。申請又は届出をする手続を検索してみましょう。

出典：内閣府「ぴったりサービス」ホームページ

マイナンバーカードの利活用場面の拡大

項目	内容
納税手続のデジタル化	<ul style="list-style-type: none"> ・年末調整・確定申告手続に必要なデータの一括取得、各種申告書への入力・添付の自動化(※) ・マイナンバーカードの電子納税証明書交付への活用
各種カード、手帳等との一体化等によるデジタル化	<ul style="list-style-type: none"> ・健康保険証利用の他、お薬手帳、ハローワークカード、ジョブ・カード、教員免許状等との一体化 ・運転経歴証明書、障害者手帳等のマイナンバーカードとの一体化の検討 ・民間サービスにおける社員証や診察券等への活用
公的サービス等での利用拡大	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者向けの公共交通サービスにおける資格確認や精算、検診結果や予防接種情報等の母子保健情報を閲覧できるサービスでの本人確認 ・大規模音楽・スポーツイベント等でのボランティアの入場管理における本人確認 ・旅券発給申請における戸籍情報の添付省略等
デジタル・ハローワーク・サービス	<ul style="list-style-type: none"> ・教育訓練給付金の電子申請の推進、各種申請書類の簡素化、マイナポータルによる情報発信 ・ハローワークインターネットサービスにて、職業紹介・職業訓練受講の履歴確認、マイナポータルとの連携などオンラインサービスを充実 ・マイナンバーカードのハローワークカードとしての利用
デジタル・キャンパス	<ul style="list-style-type: none"> ・大学等における職員証・学生証へのマイナンバーカードの活用、事務処理の効率化 ・マイナンバーカードの教員免許管理への活用
建設キャリアアップシステムとの連携	<ul style="list-style-type: none"> ・マイナンバーカードでの建設キャリアアップシステムの利用、登録情報の自動入力等、同システムとマイナポータルとの連携
マイナンバーカード読み取り対応スマートフォンの拡大等の公的個人認証の利便性向上	<ul style="list-style-type: none"> ・通信事業者や端末メーカー等に対する働きかけによる、いつでもどこでもスマートフォンを用いて公的個人認証サービスを利用できる環境の整備

※令和2年度より本格運用するサービス等

デジタル・ガバメント閣僚会議「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」を参考に作成

【取り組み4】 マイナンバーカードやマイナポータルを活用した行政サービスの提供

マイナンバーカードの公的個人認証サービスを活用した各種行政サービスや、各種証明書のコンビニ交付サービスの提供など、区民が「いつでも・どこでも・簡単に」行政サービスを受けられる環境の実現に向けて取り組んでいきます。また、マイナポータル上のぴったりサービスからオンラインで申請できる手続の拡大を検討し、順次対応していきます。

担当：情報政策課 情報システム課 各課

重要業績評価指標 (KPI)

指標	現況 (令和2年度)	目標 (令和7年度)
コンビニで取得可能な証明書数	2種類	充実
マイナンバーカード交付率	35%	60%

【施策3】 キャッシュレス決済の推進（重点施策）

新型コロナウイルス感染症拡大を防止するための「新しい日常」として、人と人との接触機会を低減することが重要となります。

令和2年7月に閣議決定された「成長戦略フォローアップ」において、国は決済インフラ（決済のシステムや手段・流れ）の見直し及びキャッシュレスの環境整備を進めるとしており、令和7年6月までにキャッシュレス決済比率を令和元年の26.8%から倍増し、4割程度を目指すことが掲げられています。

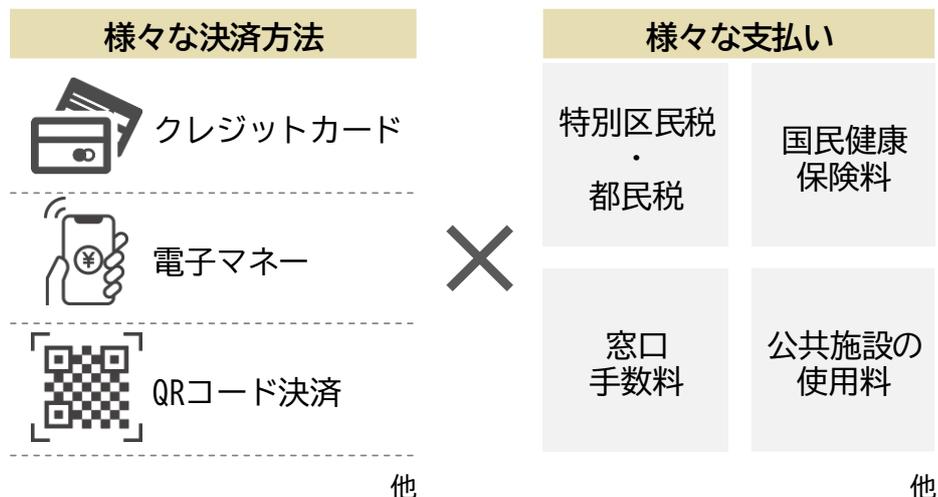
また、情報化に関する区民アンケート調査では、区役所におけるキャッシュレス決済を「利用したいと思う」という回答が76.3%となっています。また、クレジットカードや電子マネー、QRコード決済など、利用したいキャッシュレス決済の種別も様々であるという調査結果が出ています。

区民の利便性向上につながるとともに、新型コロナウイルス感染症対策としても有効であることから、区では税、保険料や公共施設の使用料の支払いなどにキャッシュレス決済を導入する準備を進めており、令和3年3月から順次開始していきます。

特に、行政手続のオンライン化と組み合わせ、キャッシュレス決済を推進することで、来庁機会の削減効果も期待されます。

一方で、区民アンケート調査の中で、キャッシュレス決済について、「個人情報の流出や不正使用などの被害に遭うおそれがある」ことを理由に、利用に消極的な回答も見受けられました。そのため、キャッシュレス決済導入にあたっては、各サービス提供会社の情報漏えい防止などのセキュリティ対策を考慮し、十分注意しながら進めていくことが必要です。

キャッシュレス決済の推進



総務省「令和2年版 情報通信白書」を参考に作成
 経済産業省「キャッシュレスのある毎日！安心＆便利な生活」より一部引用

【取り組み5】 行政サービスにおけるキャッシュレス決済の推進

特別区民税・都民税や国民健康保険料、公共施設の使用料、その他行政手続に係る手数料をオンライン上で決済できる仕組みを導入するとともに、窓口においても多様なキャッシュレス決済手段を導入することで、区民サービスの向上や来庁機会の削減、接触機会の低減を目指します。

担当：情報政策課 情報システム課 各課

重要業績評価指標（KPI）

指標	現況（令和2年度）	目標（令和7年度）
キャッシュレス決済利用率	10%	40%

【施策 4】 行政データの利活用推進

「官民データ活用推進基本計画」ではデジタル・ガバメントの実現に向け、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おり、区が保有する様々なデータを多様な主体との関わりを通じ、有効活用していくことが重要です。

区では平成 29 年より、誰もが二次利用できるよう、区が保有する情報をオープンデータとして公開し、区政の透明性及び信頼性の向上、協働の推進を図っています。令和 3 年 1 月現在で、Taito Free Wi-Fi 設置場所や避難場所など、36 のデータを公開しています。

区が保有する情報のオープンデータ化を一層進め、二次利用できる環境づくりを進めるとともに、多様な主体との協働を推進するため、「アイデアソン」などのイベントも実施し、行政データの利活用を促進します。

行政データの利活用推進



【取り組み 6】 オープンデータの拡充

区が保有している各種データのオープンデータ化の充実、コンピュータが判別・計算しやすくデータ連携・自動取得に適した、さらに利活用しやすい形式でのデータ公開などにより、行政運営の信頼性向上や誰もが自由に行政データを二次利用できる環境づくりを推進します。

担当：情報政策課 各課

【取り組み7】 「アイデアソン」によるオープンデータ利活用の推進

日常生活での困りごとや、地域や行政の課題を感じている区民のほか、課題解決のために技術やノウハウを提供するエンジニアやデザイナーなど、地域や行政の課題解決に関心をもつ方々が集まり、オープンデータを利活用して課題解決のアイデアを生み出す「アイデアソン」により、多様な主体との協働を推進します。

担当：情報政策課 各課

重要業績評価指標（KPI）

指標	現況（令和2年度）	目標（令和7年度）
オープンデータ公開件数	36件	110件
アイデアソン実施回数（累計）	—	2回



東京都オープンデータアイデアソンキャラバン in 台東区（平成29年10月開催）

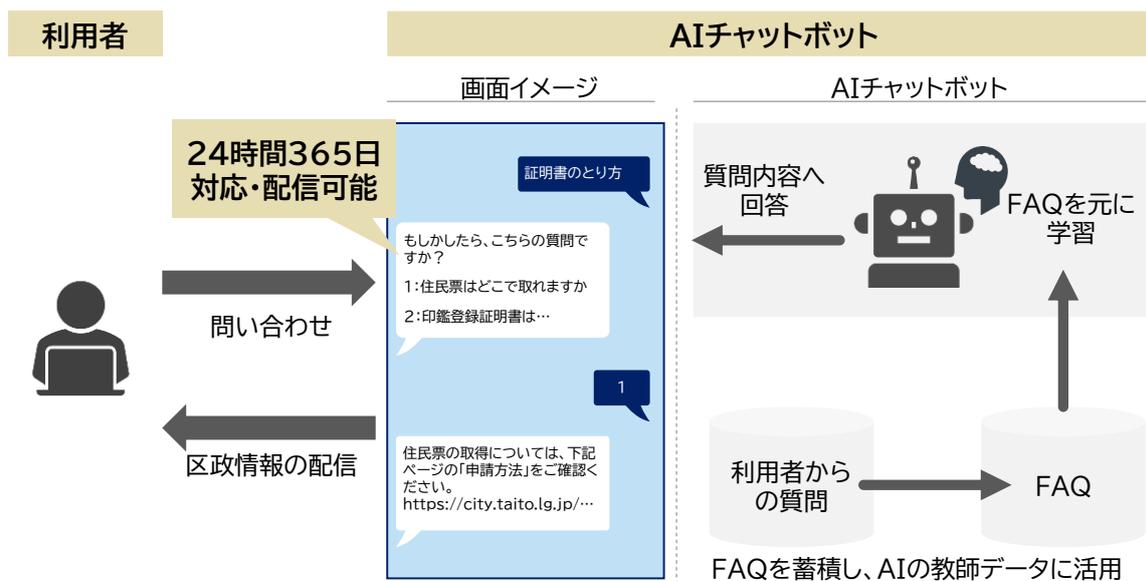
【施策5】 時代に即した情報発信・提供（重点施策）

近年、スマートフォンや SNS などの普及により情報発信の手段が多様化しています。そのため、情報を受け取る側も、知りたい情報を調べる際に検索サイトを使うという従来のやり方に加えて、SNS を利用して情報を得る機会が増えてきています。また、オンライン上に蓄積される利用者のデータ（年齢、性別、アクセス頻度の高いホームページや広告など）をもとに、意識や行動に関する高度なニーズ分析が可能になってきています。多様化する区民のニーズに的確に応えるためには、個人情報の保護を前提としたうえで、これらの手段、技術の活用が重要になります。

区では、令和2年6月より新型コロナウイルス感染症対策に関する AI チャットボットを導入して、新型コロナウイルス感染症に関する各種手続や相談などの案内について自動対応しています。AI チャットボットには、令和3年1月現在で一日平均約300件の問い合わせがあり、その半数以上が開庁時間外の問い合わせとなっています。また、令和2年7月より LINE による区政情報の発信も開始し、情報発信の強化を図っています。

区民への情報発信や区民からの問い合わせに対し、デジタル技術を活用した高度化を図り、区民がいつでも、どこでも必要な情報を入手し、問い合わせできる環境を整備することで、区民サービスの向上を目指します。

AI チャットボットによる情報発信・問い合わせ対応



【取り組み8】 ICTを活用した情報発信・問い合わせ対応

多様な ICT チャンネル（ホームページ・SNS・アプリ・メールマガジンなど）を活用して、区政情報の積極的な発信を行います。AI を行政手続の案内や処理に活用し、区民からの問い合わせに 24 時間・365 日対応可能な AI チャットボットサービスなどを導入して、問い合わせ対応の迅速化を目指します。

担当：情報政策課 情報システム課 広報課 各課

【取り組み9】 ICTを活用した情報提供の高度化

区と区民の双方向のコミュニケーションが図れる情報発信の仕組みを構築し、相互理解の推進や区民ニーズの把握に努めます。例えば、アプリのマーケティングに活用できる機能を用いて、区民一人ひとりに適した情報を提供するなど、情報提供の高度化を目指します。

担当：情報政策課 広報課

重要業績評価指標（KPI）

指標	現況（令和2年度）	目標（令和7年度）
AI チャットボットにおける未解決率	20%	0%
区公式 LINE で発信される情報への満足度	—	80%

台東区公式 LINE による情報配信

画面イメージ



主な配信・公開情報(令和3年3月時点)

<p>広報</p>	<ul style="list-style-type: none"> 区公式ホームページ、広報「たいとう」、YouTube台東区公式チャンネル、区が運営する各SNS等の情報を紹介
<p>防災・防犯</p>	<ul style="list-style-type: none"> 災害に関するマップ・ハンドブック、緊急時の情報伝達手段、防災・災害対策やイベント等の情報を紹介
<p>たいとうマップ</p>	<ul style="list-style-type: none"> 区が保有する施設やAEDマップ、バリアフリーマップ、都市計画マップ等を公開している「たいとうマップ」の紹介
<p>QA</p>	<ul style="list-style-type: none"> 区の情報等について、LINEのメッセージ形式で質問・回答

【施策 6】 ICT 教育環境の整備

学校教育においては、国が「GIGA スクール構想」として、児童・生徒 1 人 1 台の端末と、高速大容量の通信ネットワークを一体的に整備し、多様な児童・生徒を誰一人取り残すことなく、公正に個別最適化され、資質・能力が一層確実に育成できる ICT 教育環境の実現を目指しています。

区では、「GIGA スクール構想」を踏まえ整備した ICT 教育環境を活用し、今後のデジタル社会を見据えた教育活動の充実を図ります。そのために、プログラミング教育等の学習指導における ICT 活用を通して、児童・生徒の情報活用能力の向上を目指します。また、教職員が学習指導に専念できるよう、校務情報化を進めます。

【取り組み 10】 ICT 教育環境を活用した個別最適化された学習指導

令和 2 年度に実現した「GIGA スクール構想」に基づく区の ICT 教育環境（学校でも家庭でも使える 1 人 1 台のタブレット型パソコン、高速通信の学習系ネットワーク、デジタル教材などのクラウド化）を活用し、児童・生徒一人ひとりに個別最適化した学習指導を進め、児童・生徒の情報活用能力の育成を図ります。

担当：教育委員会（指導課/庶務課）情報政策課 情報システム課

【取り組み 11】 プログラミング教育の推進

平成 29 年 3 月告示の学習指導要領に明記されたプログラミング教育の推進により、児童・生徒のプログラミング的思考の育成を通して、情報活用能力の育成を図ります。

担当：教育委員会（指導課/庶務課）情報政策課 情報システム課

【取り組み 12】 校務の情報化

児童・生徒に関わる個人情報の保護及び校務の効率性を高める校務システムの維持運用、学校 ICT コンサルティングサービスなどの活用により、教職員の業務負担軽減及び教育の質の向上を図り、持続可能な学校運営に資する校務情報化を推進します。

担当：教育委員会（指導課/庶務課/教育支援館） 情報政策課 情報システム課

重要業績評価指標（KPI）

指標	現況（令和2年度）	目標（令和7年度）
児童・生徒の情報活用能力の評価指数	—	増加



ICT を活用した授業

【施策 7】 健康で安全・安心な暮らしの実現

「健康で長生きをしたい」という思いは、すべての人々が持つ願いであり、高齢となり医療や介護が必要となった場合でも、高齢者やその家族が安心して生活できる環境の実現がより重要になってきます。一方、ひとり暮らしの高齢者などの見守りや介護従事者の負担の大きさなど、解決しなければならない課題もあります。

これらの課題に対応するため、自治体においても、様々な取り組みが進んでいます。例えば、高齢者の生活支援という側面では、IoT を活用し、認知症による徘徊がある高齢者が小型端末を所持し、プライバシー保護がされたうえで、位置情報を把握できる遠隔見守りシステムが活用されています。

住民の健康増進という側面では、健診結果や、日常の生活情報（歩数や食事など）などの情報をデータ化できるアプリを活用し、アプリ利用者自身での健康情報の確認や、データを基にした個人に最適化した健康アドバイスを提供する仕組みが導入されています。

介護従事者への支援という側面では、車いすへの移乗や入浴介助などを支援するロボット等の導入を進めています。

区では、遠隔見守りシステムやロボットなどのデジタル技術を活用することで、高齢者本人、その家族が安心して生活できる環境の実現を目指すとともに、いつまでも健やかに自分らしく過ごせるよう、区民一人ひとりの健康情報を基礎にしたビッグデータ¹分析などによるサービスの高度化も検討します。

また、防災分野においては、近年多発している大規模な風水害や、近い将来発生が危惧されている首都直下地震など、甚大な被害が想定される災害に対し、国や東京都においてもデジタル技術を活用した防災の高度化を進めています。

区においても、区民の生活に直結する災害に対して、デジタル技術を活用し、想定される災害の情報を適切に発信するとともに、発災時における情報収集や避難情報などの情報発信を迅速に実施することで、安全・安心なまちの実現を目指します。

¹ ビッグデータ：様々な種類・形式が含まれるデータや、日々膨大に生成・記録される時系列性・リアルタイム性のあるような、従来の技術では記録や保管、解析が難しい巨大なデータ群を指す。自治体においては、保有する住民情報などを抽象化したビッグデータを AI など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。

【保健・医療】最新技術を活用したサービスの高度化



IoTやセンサーを活用した高齢者の遠隔見守りシステム



デジタル技術活用による健康づくり支援



高齢者支援へのロボット活用

【防災】デジタル技術を活用した迅速な防災情報の発信



区民や来街者の避難行動を支援



地震や風水害の発生状況など様々な防災情報を迅速に発信

【取り組み 13】 IoT・センサーによる高齢者の遠隔見守り

認知症（徘徊）高齢者の位置情報の確認や、ひとり暮らしの高齢者などの見守り対策として、IoT やセンサー等の技術を活用し、プライバシーに配慮した見守りの仕組みなどにより、高齢者やその家族が安心して生活できる環境を目指します。

担当：介護予防・地域支援課 情報政策課

【取り組み 14】 デジタル技術活用による健康づくり支援

区民一人ひとりの生活情報（日々の歩数や食事の生活習慣など）の可視化が可能な仕組みを導入し、健康情報やウォーキングマップ、イベント情報の提供、健診・検診の勧奨を実施するなど、健康づくりを支援し区民の健康増進を図ります。

担当：保健サービス課 情報政策課

【取り組み 15】 高齢者支援へのロボット活用

介護施設における支援ロボットの活用により、利用者の生活を支援するとともに、サービスの高度化や介護従事者の負担軽減を目指します。

担当：高齢福祉課 情報政策課

【取り組み 16】 デジタル技術を活用した迅速な防災情報の発信

近年、日本各地で被害をもたらしている風水害など、多様化する災害を踏まえ、防災アプリなどデジタル技術を活用して情報発信の充実、強化を図り、区民や来街者の避難行動を支援します。

担当：危機・災害対策課 情報政策課

重要業績評価指標（KPI）

指標	現況（令和 2 年度）	目標（令和 7 年度）
ICT を活用した見守りシステム	実施	推進
健診データ等の活用の仕組みの構築	—	実施
区立特別養護老人ホームにおける介護ロボットの活用	実施	実施
防災アプリダウンロード数（累計）	9,100	13,000

【施策8】 まちの活性化や魅力の発信

新型コロナウイルス感染症は、あらゆる産業にも影響を与え、新たなビジネスモデルへの転換・経営の多角化、また、テレワークなど働き方改革の推進をさらに加速させています。

一方で、区内中小企業の中にはデジタル技術に精通する人材の不足や、インターネットを効果的に利用するための環境が整備されていないなどの理由から、最新のデジタル技術の導入や活用を図ることが難しい場合もあります。

その状況を踏まえ、区では、デジタル技術に関するセミナー等の開催をはじめ、テレワークなどのデジタル技術の導入や活用に向けた助成などの支援を図り、区内中小企業におけるデジタル化の推進を目指します。

文化・観光の分野においても、ホームページやSNSによる情報発信はもとより、文化の魅力を広く伝えるための動画配信や、デジタルサイネージを活用した観光案内、多言語アプリによる観光情報や災害時の避難情報発信など、様々な場面でデジタル技術の活用が広がっています。

区では、今後もデジタル技術を有効に活用しながら、集積する文化・観光資源の魅力を十分に発信することで、まちの魅力を再確認するとともに台東区への誘客を促進し、まちの活性化を図ります。

【産業】区内中小企業におけるデジタル技術に関する知識の普及啓発



ICTを活用した経営セミナー

【文化・観光】デジタル技術の活用による文化・観光のさらなる魅力発信

区に集積する文化・観光資源



デジタル技術



【取り組み 17】 デジタル技術を活用した区内中小企業のビジネススタイル転換・利便性向上の支援

区内中小企業を対象に、EC サイト¹やテレワークなどデジタル技術を活用したビジネススタイルの転換、また、キャッシュレス決済などによる利便性向上と非接触型の感染症対策への支援を行い、生産性の向上や消費者ニーズに対応し、区内産業の活性化を図ります。

担当：産業振興課 情報政策課

【取り組み 18】 区内中小企業におけるデジタル技術に関する知識の普及啓発

区内中小企業における ICT・AI・IoT・5G²などのデジタル技術の活用方法について、理解を深めてもらうためのセミナー等の開催により、人材育成を支援し、区内中小企業におけるデジタル技術の導入促進を図ります。

担当：産業振興課 情報政策課

【取り組み 19】 デジタル技術の活用による文化・観光のさらなる魅力発信

デジタル技術を活用して、多様な文化情報の発信や的確な観光プロモーションを推進することで、区民や来街者が、区に集積する文化観光資源の魅力に触れる機会を提供します。

担当：文化振興課 観光課 情報政策課

重要業績評価指標（KPI）

指標	現況（令和2年度）	目標（令和7年度）
区内中小企業におけるデジタル技術の導入・活用の支援	実施	推進
デジタル技術を活用した文化観光情報の発信	実施	推進

¹ EC サイト（Electronic Commerce Site）：インターネット上で商品やサービスを販売するサイトのこと。

² 5G（第5世代移動通信システム）：現在、スマートフォンなどの通信技術の主流である4G（第4世代移動通信システム）に代わる次世代の技術で、「超高速通信」「超低遅延通信」「多数同時接続」といった特徴を有することを目指したもので、4Gから大幅な技術的な進化が見込まれる。

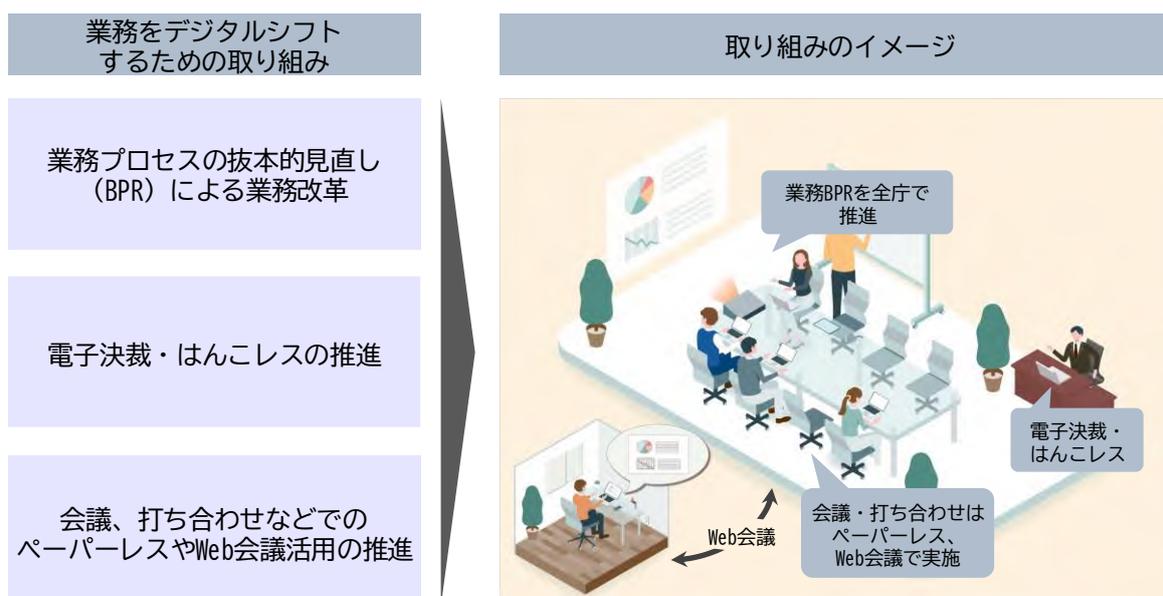
基本目標 2 行政運営の効率化・高度化に向けたデジタル化

【施策 9】 区役所業務のデジタルシフト (重点施策)

国においては、行政のデジタル化によるデジタル・ガバメントの実現を目指し、様々な取り組みを進めています。新型コロナウイルス感染症の対策も踏まえて令和2年12月に策定された「自治体DX推進計画」においては、行政手続のオンライン化などの重点取組事項と併せて、BPRの徹底により書面規制・押印・対面規制の見直しに積極的に取り組む必要があることが示されています。

いくつかの自治体においては、住民サービスの向上や、来庁不要・非接触な行政手続の実現に向けて、押印廃止の実行・方針を表明し、紙媒体から電子媒体中心の業務となり、デジタル技術を活用できる環境へのシフトを図っています。

区においても、多様化する区民ニーズに的確に対応したサービスを提供するためには、業務においてデジタル技術の活用が重要であり、従来の業務を大胆に見直すことも必要です。そのため、業務プロセスの見直しや電子決裁・ペーパーレスの推進、Web会議システムのさらなる活用などデジタル技術が最大限活用できる環境を構築し、区役所業務のデジタルシフトを目指します。



【取り組み 20】 BPR による業務改革

業務手順の可視化、分析、課題抽出を行い、業務プロセスを抜本的に見直していく BPR の徹底により業務改革を進めます。オンラインによる区民向けの講座・相談の実施や定型業務の自動化など、新たな業務手法を導入し、区役所業務の効率化を図ります。

担当：情報政策課 各課

【取り組み 21】 電子決裁・はんこレスの推進

業務の意思決定などをする決裁・供覧文書のさらなる電子化や、区民からの申請書などを含めた、押印が義務付けられていない文書への押印を不要とする「はんこレス」に取り組み、紙媒体から電子媒体を中心とする区役所業務への移行を図ります。

担当：総務課 情報政策課 情報システム課 各課

重要業績評価指標 (KPI)

指標	現況 (令和 2 年度)	目標 (令和 7 年度)
BPR によって見直した業務プロセスの件数	年 3 件 (累計 6 件)	年 5 件 (累計 31 件)
電子決裁利用率※	31%	100%
オンライン手続比率	10%	60%

※電子・紙併用決裁方式となるものを含む

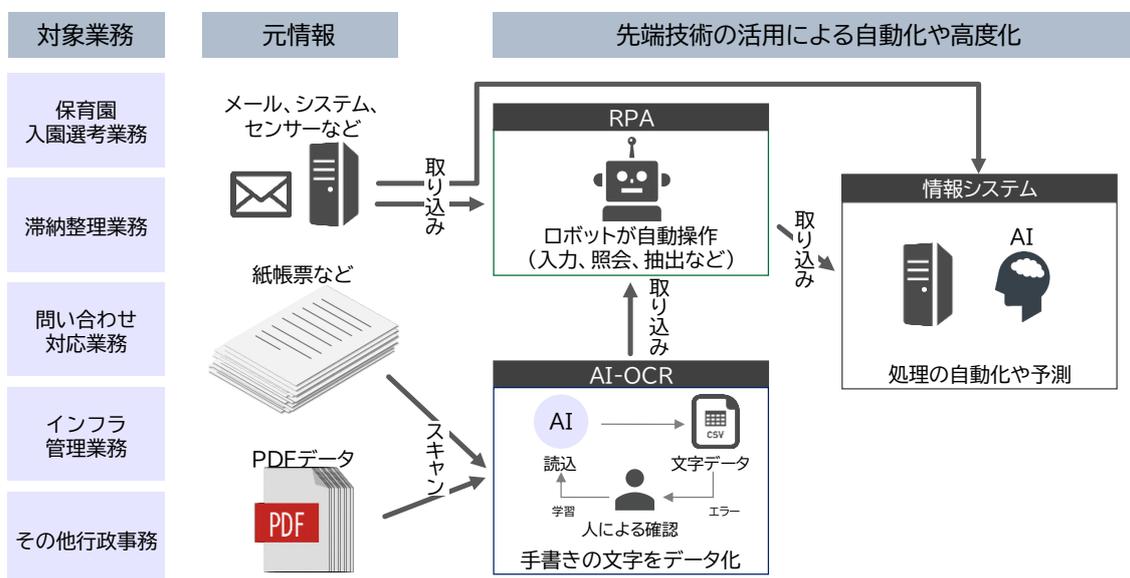
【施策10】 AI・RPAの活用（重点施策）

今後、国全体では本格的な人口減少、高齢化が進行することが予測されています。2040年頃の自治体が抱える行政課題に対して、国は「自治体戦略2040構想研究会」の報告書の中で、AIやロボットなどの効果的な活用に取り組む「スマート自治体」を提唱しています。先行する自治体においては、AIやロボットなどを定型的な処理のみならず、判定や分析、予測といった職員でないとできないとされていた業務にも活用し始めています。

区では、令和元年度に、介護保険資格者証の発行や軽自動車税申告情報の入力に関する業務などでロボットを作成・テストした結果、業務負担の削減に高い効果が見込まれることが検証されました。令和2年度に運用ルールを策定し、令和3年度以降、さらなる導入業務数の拡大を図ります。

今後も、AIやロボットなどの技術を様々な業務において導入し、自動化・効率化を進めるとともに、それらの技術を将来予測の観点で活用するための調査・研究も並行して実施し、将来的により効率的な業務の実現を目指します。

AI・RPAの活用



【取り組み 22】 汎用業務への AI の活用

AI-OCR¹などの技術を活用することにより、職員が手作業などで実施しているデータ入力などの汎用業務等の自動化を順次展開し、業務効率化を図ります。

担当：情報政策課 情報システム課 各課

【取り組み 23】 判定業務への AI の活用

一定の判断基準などにに基づき、判定作業をしている業務に AI を活用します。例えば、保育園の入園選考業務において、AI が入所基準や調整指数、兄弟姉妹条件などのデータに基づき判定するシステムを導入することで、判定業務を自動化し業務効率化を図ります。

担当：情報政策課 情報システム課 各課

【取り組み 24】 分析・予測業務への AI の活用

職員の経験・知見などにに基づき予測・判断をしている業務に AI を活用します。業務の中で生じている、予測・判断の元となる情報をデータ化し AI に学習させることで、業務経験が豊富な職員による予測や判断を AI で代替し、業務効率化を目指します。

担当：情報政策課 情報システム課 各課

【取り組み 25】 ICT を活用した問い合わせ対応の効率化

区民からの多様な問い合わせに対し、AI を行政手続の案内や処理に活用し、24 時間・365 日対応可能な AI チャットボットサービスなどを導入することで、従来職員が行っていた問い合わせ対応の効率化を目指します。

担当：情報政策課 情報システム課 広報課 各課

¹ 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など、文字認識率が飛躍的に向上している。

【取り組み26】 RPAによる業務の自動化・効率化

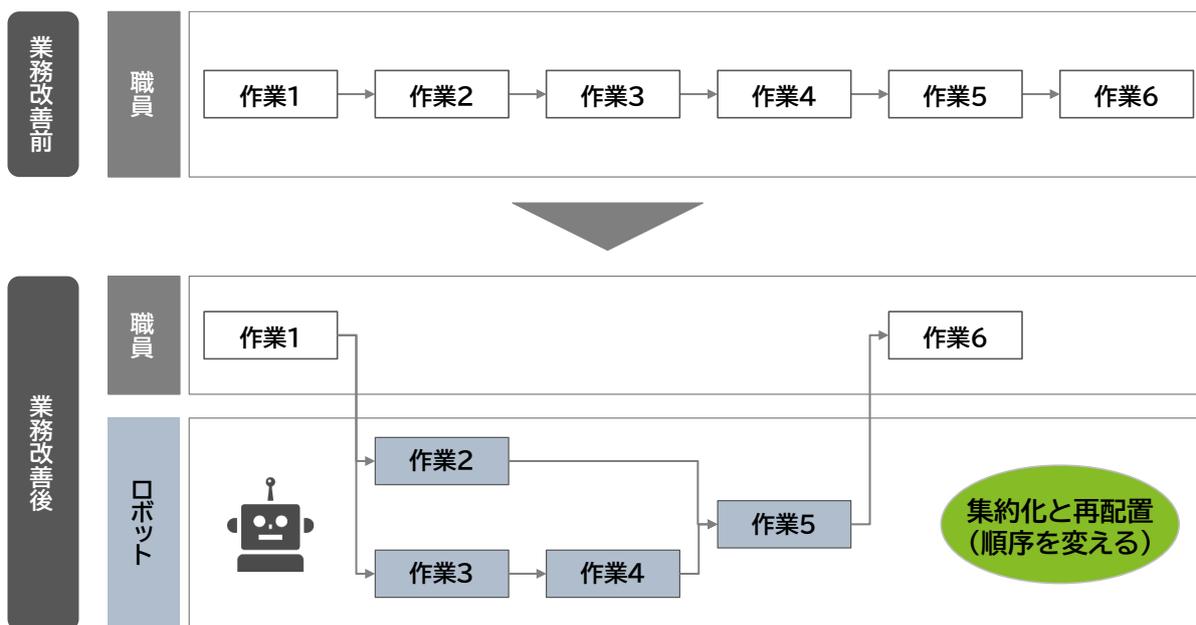
RPAの導入業務を拡大し、業務の自動化・作業精度・安定性の向上を図ります。また、RPAが定型的な業務を代替することにより、職員が付加価値の高い業務に注力する環境をつくります。

担当：情報政策課 情報システム課 各課

重要業績評価指標（KPI）

指標	現況（令和2年度）	目標（令和7年度）
AI・RPA導入業務における作業削減時間	年600時間	年8,150時間

BPR・RPAによる業務改善例



BPRにより業務手順の見える化や整理をするとともに、RPAを活用することで業務効率の向上を図る。

【施策 11】 データを活用した区政運営

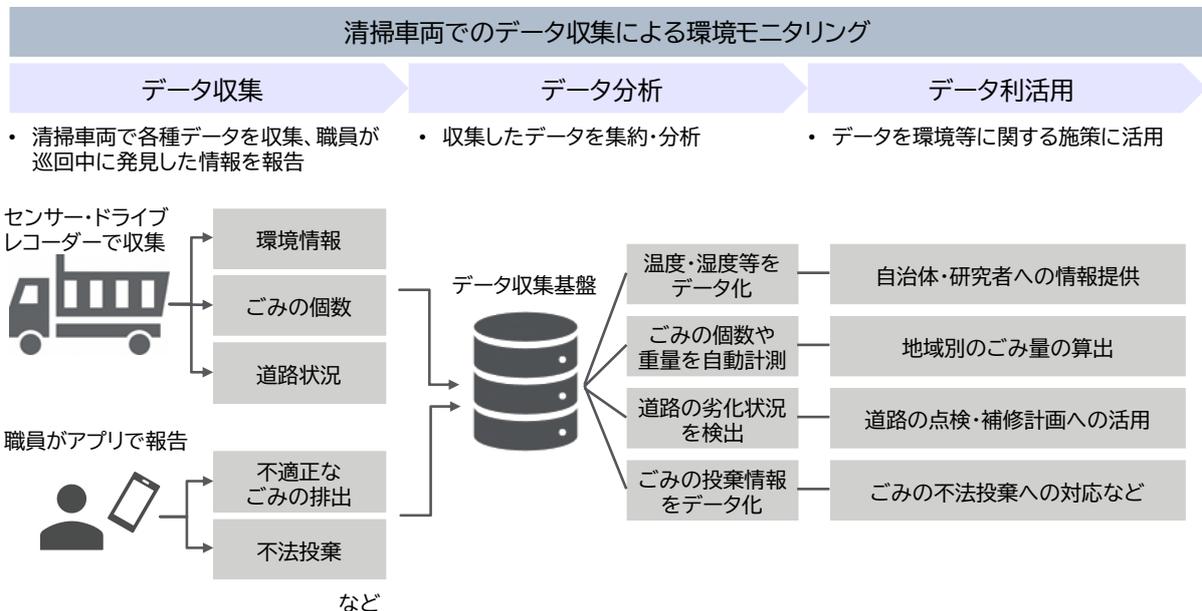
「世界最先端デジタル国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画」の中で、統計や業務データなどの客観的な証拠に基づき、政策を立案する EBPM の考え方が示されています。

自治体が保有する行政情報をはじめ、車両の走行情報、スマートフォン等から取得される位置情報、区民から投稿される情報など活用される情報の種類は様々あります。アプリケーション¹やシステムなどから収集したそれらの情報を、API²などのデジタル技術により組み合わせた新たなサービスの検討・導入が進められています。

先行する自治体では、自動車の走行中の速度や経路などのデータを用い、道路の適切な安全対策の実施や、地図情報システムに居住する住民の属性等を反映し、災害時における給水車の効率的な配置計画を策定するなど、データ活用の有効性がさらに高まっています。

区においても、区民サービスの向上や安全・安心なまちの実現に資するよう、データを活用して EBPM を推進します。そのため、多様な行政情報等のデータ化やそれらを活用した高度な分析に関する事例や手法について情報収集及び調査研究を実施します。

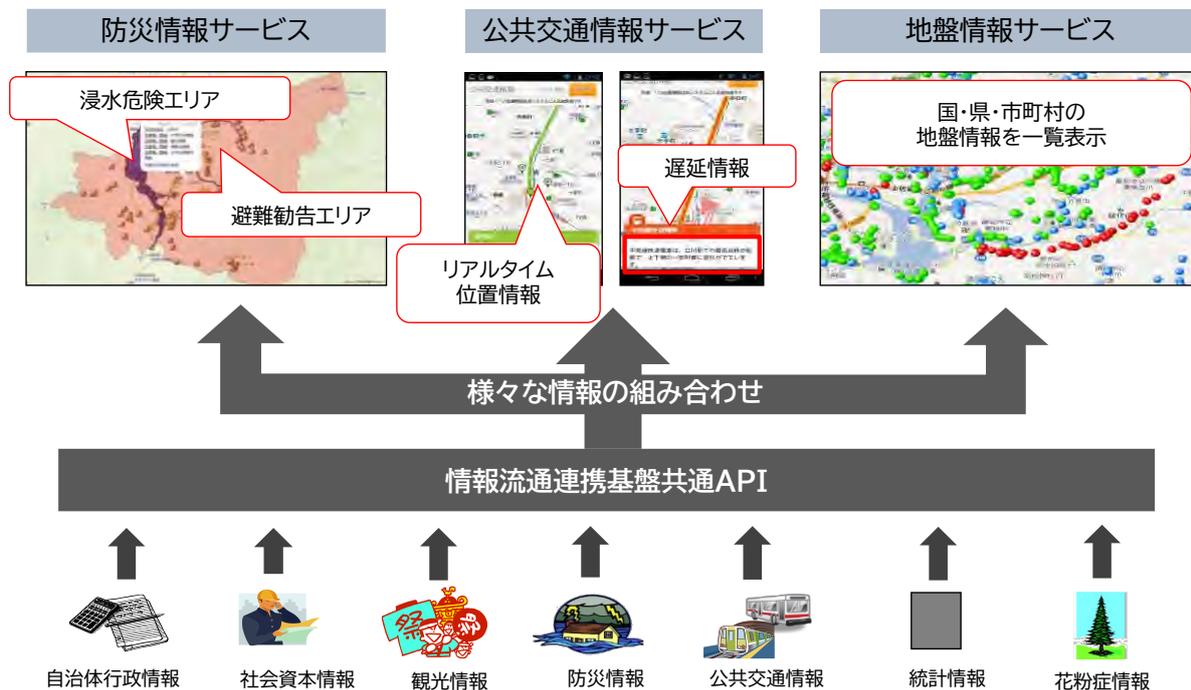
データを活用した行政運営の例



¹ アプリケーション：表計算・文章作成・画像処理など作業目的に応じて使う専用プログラムやソフトウェア。

² API (Application Programming Interface)：ネットワークを通じて、Web サービス等の機能を外部から利用するための、アプリケーションやシステム間のインターフェース (異なる機器・装置を接続する入出力部分)。

データを活用したサービスの提供



総務省ホームページ「オープンデータ戦略の推進」を参考に作成

【取り組み 27】 先端技術などによるデータ活用推進

日々蓄積されていく行政情報を活用し、データを分析することで得られた証拠に基づいて、効果的な事業や施策の実施につなげるなど高度な政策立案に資するよう EBPM を推進します。

担当：情報政策課 各課

重要業績評価指標（KPI）

指標	現況（令和2年度）	目標（令和7年度）
政策立案におけるデータ利活用	—	実施

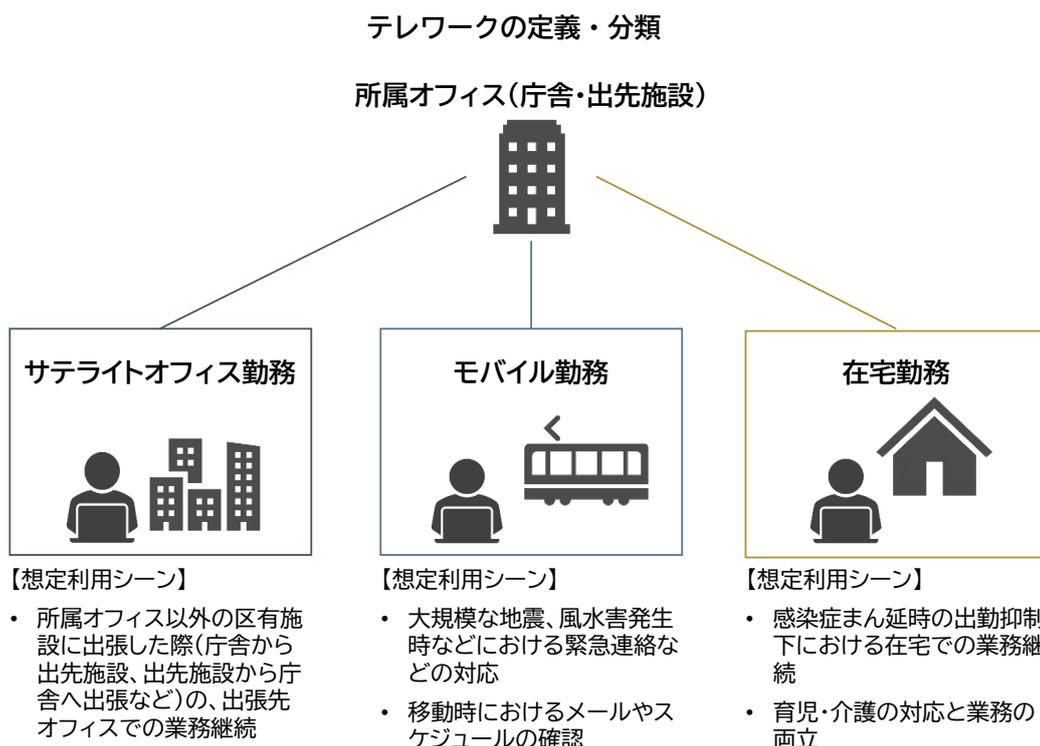
【施策 12】 テレワーク環境の整備

新型コロナウイルス感染症拡大に伴い、令和2年4月に発出された緊急事態宣言下では、多くの民間企業をはじめ行政機関において、テレワークの導入が進みました。今後予想される大規模災害等への対策としても、テレワークという手段は有効であり、自治体においても非常時に行政サービスが停止しないよう、業務継続性の確保がますます重要となっています。

令和2年9月に民間企業が公表した「行政組織における在宅勤務実施状況・業務効率化に関する調査 2020」では、国・都道府県・区市町村の行政職職員1,000名が調査に回答し、職員の8割以上が週1日以上在宅勤務を希望していることや、在宅勤務の希望日数について週2日という回答が最も多く、全体の約3割であるなど、行政組織においても在宅勤務のニーズが高いことがわかりました。また、勤務において改善を希望する事項として、「自由な働き方」が回答のトップとなり、働き方に柔軟性を求めていることもわかります。

テレワークの実施にあたっては、専用ネットワークの構築やクラウドサービスの利用など様々な環境整備の手法があります。また、利用形態も、在宅勤務のほか、サテライトオフィス勤務、モバイル勤務と分かれています。環境整備にあたり、非常時の業務継続性の観点に加えて、費用対効果、セキュリティ対策、さらには平時における活用可能性など十分に検討する必要があります。また、テレワークに適した業務の選定や実施規模、運用ルールなどの仕組みづくりや、テレワークにおける業務の進捗管理やコミュニケーションなど職員一人ひとりのマネジメント能力の育成も進める必要があります。

区では、職員が職場以外からも庁内のネットワークにアクセスできるようにするとともに、テレワークの効率性向上に向けて職員への教育を行うことで、出勤抑制が必要な感染症拡大時の在宅勤務など非常時における業務継続性の確保を目指します。また、この環境を活用し、平時においても職員が時間・場所にとらわれない働き方を推進します。



総務省ホームページ「テレワークの推進」を参考に作成

【取り組み 28】 ネットワーク等の整備と職員への教育

テレワークが実現可能なセキュリティの高い端末及びネットワークの整備や、コミュニケーションツールの充実、効率的な実施に向けた職員への教育を行うことで、感染症のまん延による出勤抑制時の在宅勤務など非常時における業務継続性の確保や、平時における時間・場所にとらわれない柔軟な働き方を推進します。

担当：人事課 情報政策課 情報システム課

重要業績評価指標 (KPI)

指標	現況 (令和2年度)	目標 (令和7年度)
テレワーク環境の整備	—	実施

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

【施策 13】 デジタル・ディバイド対策

令和 2 年 12 月に公表された「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」では、「誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化」を進めることが示されています。区においてもデジタル化を推進するうえで、利用機会等の格差是正や多様な利用者に配慮した環境の整備が必要です。

今回の区民アンケート調査で、パソコンや携帯電話、スマートフォンなどの機器でのインターネット利用について、「利用しておらず今後も利用するつもりはない」という回答は、前回調査時の 11.0%から減少したものの、6.4%となっています。社会全体のデジタル化が加速する中で、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が重要です。そのためには、誰もが ICT を活用できるよう支援を行うとともに、情報通信端末を用いなくても必要な情報などを入手できるように様々な手段を確保していく必要があります。

また、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」では、個人向けの脅威としてフィッシング詐欺¹やインターネット上におけるサービス・決済の不正利用などが挙げられており、情報セキュリティに関する知識を習得することも必要です。

区では情報格差の解消に向けて、情報通信端末やサービスの使い方講座や安全にインターネット等を利用するための啓発などを実施し、区民の ICT リテラシーの向上に取り組みます。併せて、行政情報やサービスの提供について利用者に配慮しながら、ICT とともに ICT 以外の手段も準備していくよう努めます。また、ICT をより身近に活用できるよう公共施設における情報通信環境の充実を図ります。

さらに、区公式ホームページなどにおいて、誰もが不自由なく必要な情報を受け取り利用できるよう、利用しやすさに配慮した対策を実施します。

¹ フィッシング詐欺：金融機関、ショッピングサイト等の実在する有名企業を騙るメールを送信し、偽のウェブサイト（フィッシングサイト）へ誘導することにより、銀行口座情報、クレジットカード情報、ID、パスワード、氏名等の重要な情報を詐取する詐欺。

【取り組み 29】 多様な利用者に配慮した情報格差の解消

パソコン・スマートフォンなどの使い方講座や、情報セキュリティに関する啓発などを実施して区民の ICT リテラシーの向上を図ります。また、タブレット端末などを用いた多言語通訳サービスや遠隔手話通訳サービスを提供するとともに、区役所業務のデジタル化に伴って、公共施設における情報通信環境の充実を図り、情報格差の解消を進めていきます。

担当：情報政策課 情報システム課 高齢福祉課 障害福祉課 生涯学習課 各課

【取り組み 30】 情報アクセシビリティの向上

区公式ホームページなどにおける文字情報の読み上げや、個々の状況に合わせて手続を絞り込み目的のページに誘導する機能の活用、意思疎通を円滑にするコミュニケーションツールなどの導入により、障害の有無に関わらず、誰もが欲しい情報を得られる情報アクセシビリティの向上を進めます。

担当：広報課 情報政策課 各課

重要業績評価指標（KPI）

指標	現況（令和2年度）	目標（令和7年度）
ソフト・ハード両面からのデジタル・ディバイド対策	実施	推進
区公式ホームページにおけるアクセシビリティの向上	実施	推進

【施策 14】 ICT リテラシーの向上

デジタル技術や ICT は日進月歩で進化しており、区のデジタル化を推進するためには、それらの技術に対する理解や知識の向上が求められます。現在、区では、必要に応じて CIO¹ 補佐業務委託事業者から専門的な知見に基づく助言を受けながら情報分野の業務を遂行するとともに、情報システムに携わる職員に対して、業務に資する専門的な技術研修を実施しており、個々の能力向上を図っています。

社会変革を捉えた行政運営を推進していく中で、行政手続のオンライン化や AI・RPA の活用、キャッシュレス決済の推進など、今後も ICT を活用する場面がますます拡大していきます。区役所全体のデジタル化を一層推進するためには、情報分野に限らず、各分野の職員についても、ソフトウェアやネットワーク、ロボットなど ICT に関する知識を習得することが重要となります。

一方で、ICT 活用に偏りすぎることによってコミュニケーションの不足などサービスの低下を招かないように、区民サービスの向上、行政運営の効率化という ICT 活用の目的を正しく理解して、適切に活用する意識の定着も引き続き必要となります。

そのため、ICT に関する様々な事例や動向について、庁内で積極的に周知するとともに、ICT の基礎的な知識の習得・利活用、適切な活用に向けた意識定着を目的とした研修や専門研修を実施し、職員の ICT リテラシーの向上を図ります。さらに、先端技術に関する外部セミナーなどにも参加し、最新動向などを把握するとともに、それらを活用した情報化施策の高度化を目指します。

¹ CIO (Chief Information Officer : 情報統括責任者) : 行政機関や企業などにおいて、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変革を推進する主導的役割が求められる。

【取り組み 31】 職員への ICT 研修・啓発

職員に向けて、ICTに関する基礎的なものから先端技術の動向に至るまでの全般的な知識の習得、適切な活用に向けた意識定着に関する集合研修やeラーニングなど教育・啓発を実施します。また、情報システムに携わる職員に対しては、より専門的な知識が習得可能な専門研修などの受講を促し、職員のICTリテラシー向上を図ります。

担当：情報政策課 情報システム課

【取り組み 32】 先端技術などの ICT トレンドの把握

先端技術などのICTトレンドをテーマとした外部セミナーや展示会、研究会などに職員を参加させ、AI・5Gをはじめとする先端技術の特性やデータ活用などの動向の理解・把握に努め、ICTの進展に適合した情報化施策の展開に繋がります。

担当：情報政策課 情報システム課

重要業績評価指標（KPI）

指標	現況（令和2年度）	目標（令和7年度）
ICTリテラシー向上に資する研修等実施回数	—	年2回 （累計9回）
外部セミナー等への職員参加回数	年6回	年10回 （累計56回）

【施策 15】 セキュリティ対策の強化（重点施策）

ICT の分野で技術革新が進み、先端技術を活用したシステム、サービスが誕生する一方で、技術の進展とともに、情報セキュリティに対する脅威は、ますます高度化・巧妙化しており、先端的なデジタル技術の活用に伴うセキュリティ対策が必要です。

国は、平成 27 年に発生した日本年金機構の個人情報漏えい事件を受けて、自治体情報セキュリティ対策の抜本的強化について、いわゆる「三層の対策¹」を推進してきましたが、「三層の対策」の効果や課題、新たな時代の要請（行政アプリケーションを自前調達方式からサービス利用方式へ、行政手続を紙から電子へなど）を踏まえ、令和 2 年 12 月に「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」を改定しました。

同ガイドラインでは、「三層の対策」の見直しに関して、従来の「三層の対策」のあり方に加えて、効率性・利便性の高いモデルとして、インターネット接続系に業務端末・システムを配置した新たなモデルの導入も検討可能であることが示されています。

区では、これまでも、平成 29 年度に東京都セキュリティクラウド²への接続を行うなど、情報セキュリティに関する動向を継続的に把握し、適切な対策を講じてきました。

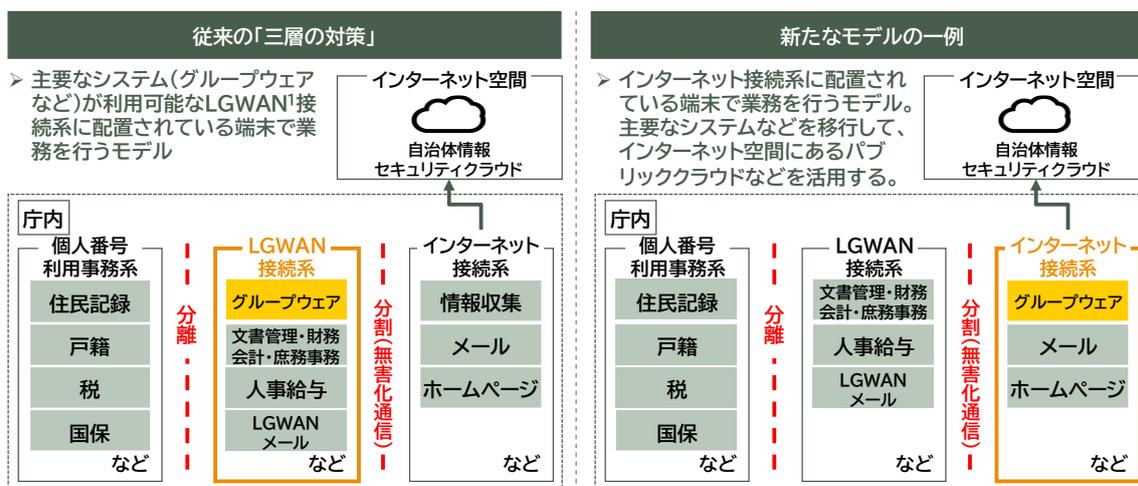
先端的なデジタル技術の活用に伴う情報セキュリティへの脅威や、システム停止によって引き起こされる業務停止、それに伴う区民や外部組織への影響の広範囲化などを踏まえ、引き続き区が提供する行政サービスや、内部で運用する情報システムにおける一層のセキュリティ対策を実施する必要があります。また、業務継続性の観点から、ICT-BCP を早急に策定することが求められており、令和 3 年度上半期までの策定を目指します。

さらに、区民の個人情報など大切な情報資産を堅守するため、最新技術を活用したセキュリティ対策の導入を検討するとともに、職員に対しセキュリティ研修・啓発活動を推進することで、区が提供する行政サービス、情報システムなど行政運営の強靱化を目指します。

¹ 三層の対策：個人番号利用事務系、LGWAN 接続系、インターネット接続系の各システム・ネットワークを分離して、相互に接続・通信ができないようにするセキュリティ対策。

² 東京都セキュリティクラウド：東京都及び都内の区市町村のインターネットを介した通信を集約し、メールや Web 閲覧を安全に行うために必要な機器や設備を統合したシステム。

従来の「三層の対策」と新たなモデルのイメージ



総務省「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」を参考に作成

【取り組み 33】 最新技術を活用したセキュリティ対策

「三層の対策」の見直しをはじめとする、最新の情報セキュリティに関する動向の情報収集・検討を行い、情報資産を保護する情報システムの対策強化や行政運営の強靱化を図るとともに、CSIRT（情報セキュリティインシデントに対応するチーム）の設置を行います。

担当：情報政策課 情報システム課

【取り組み 34】 職員への情報セキュリティ研修・啓発

職員に向けて、最新の情報セキュリティ動向やインシデント（情報セキュリティ関連の事件・事故）などの情報共有や、ヒューマンエラーによる事故防止などに関する研修を継続的に実施することで、区民の個人情報などを適正に取り扱うための知識や意識を定着させます。

担当：情報政策課 情報システム課

重要業績評価指標（KPI）

指標	現況（令和2年度）	目標（令和7年度）
情報漏えい・事故件数	年3件	年0件

¹ LGWAN（Local Government Wide Area Network）：総合行政ネットワークの略称であり、地方公共団体の組織内ネットワーク（庁内LAN）を相互に接続した行政専用のネットワーク。

【施策 16】 システム基盤の最適化・高度化（重点施策）

デジタル技術を活用した施策、取り組みは、区の様々な分野で推進されており、それらを支えるシステム基盤には、特定分野に特化した部分最適ではなく、区のシステム全体を見渡して、利便性、事業継続性、情報セキュリティ、コストなどを総合的に勘案する全体最適の視点が必要です。

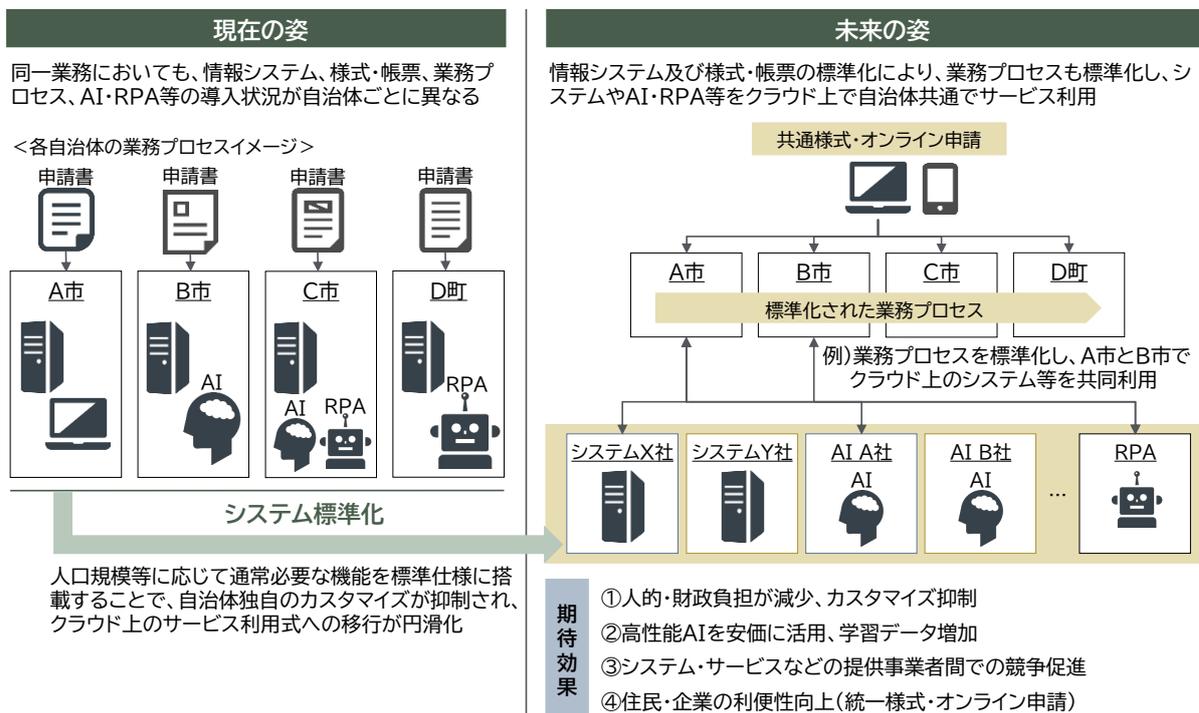
国は、平成 29 年に「世界最先端 IT 国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画」及び「デジタル・ガバメント推進方針」にて、「クラウド・バイ・デフォルト原則¹」を示し、平成 30 年に「政府情報システムにおけるクラウドサービスの利用に係る基本方針」を策定しました。さらに、令和 2 年に改定された「デジタル・ガバメント実行計画」においては、同方針に基づいて、「(仮称) ガバメントクラウド (Gov-Cloud)」を早期に整備するとしており、自治体においても同サービスを活用して基幹系情報システム等の構築・運用が可能となることを見込まれます。自治体における情報システムはこれまで以上に無駄が無く、適正なコストのもと、様々な高度化を実現していくことが求められます。

また、国が立ち上げた「自治体システム等標準化検討会」では、基幹系情報システム及び様式・帳票の標準化により、業務プロセスの標準化が考えられています。令和 2 年 9 月には「住民記録システム標準仕様書」がすべての区市町村を対象に公表されました。今後、税や介護保険といった他の業務においても同様に標準化が推進される予定で、国は「(仮称) ガバメントクラウド (Gov-Cloud)」を活用しながら、令和 7 年度までの移行を目指しています。区においては令和 5 年度に基幹系情報システムの更改が予定されていることから、国の動向を注視していく必要があります。

引き続き、国や他自治体における業務・システムの標準化や自治体クラウドの動向を適切に理解・把握しながら、区が保有する情報システムについて、ライフサイクルも考慮しつつコスト適正化及びシステムの高度化を目指します。

¹ クラウド・バイ・デフォルト原則:クラウドサービスが有する、「効率性の向上」「セキュリティ水準の向上」「技術革新対応力の向上」などの優位性を考慮し、政府の情報システムはクラウドサービスの利用を第一候補として検討するという方針。

情報システム及び様式・帳票の標準化



総務省「自治体システム等標準化検討会（第1回）」配布資料を参考に作成

【取り組み 35】 効率的かつ効果的なシステムの安定稼働

業務・システムの標準化や自治体クラウドなどの動向を把握し、基幹系情報システムをはじめとする区が運用する各システムのさらなる最適化・高度化に向けた検討を進めるとともに、多様な事業者の参入促進、サーバーやソフトウェアの集約・統合により、効率的かつ効果的なシステムの安定稼働を図ります。

担当：情報政策課 情報システム課

重要業績評価指標（KPI）

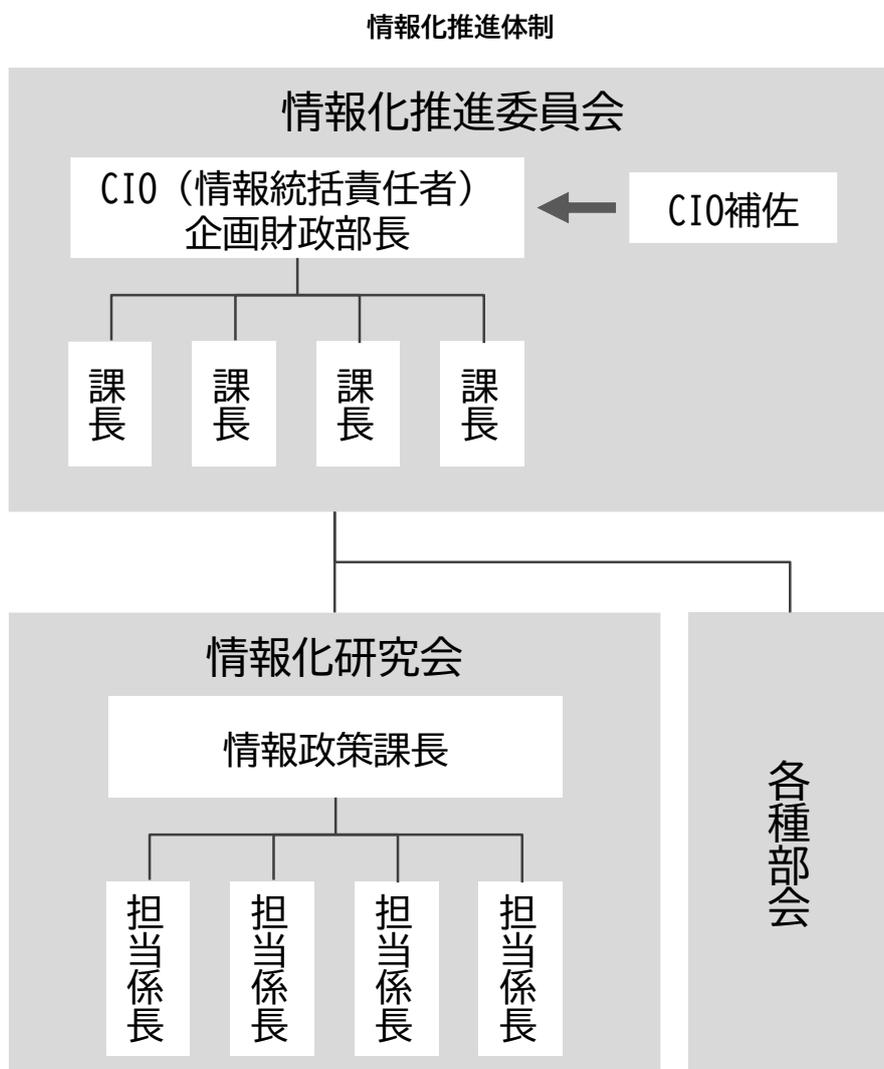
指標	現況（令和2年度）	目標（令和7年度）
システム基盤のコスト適正化・高度化	実施	推進

3. 計画の推進に向けて

計画の進行管理

計画の推進にあたっては、計画の進行管理を行い、その成果を検証し、見直し・改善を行う PDCA サイクルの実施が必要になります。

本計画の推進にあたっては、各施策に対して設定した「重要業績評価指標 (KPI)」に基づき、毎年、計画の進行状況について調査を行い、「区の情報システムの事務事業への活用に関すること」及び「情報通信技術の活用及び運用に関すること」について協議する機関である「情報化推進委員会」において、検証・評価をすることで、計画の見直し・改善を行い着実な実施を図ります。



計画推進・検証のPDCAサイクル



今後のデジタル化の動向・取り組みへの対応

ICTの急速な進展・普及、新型コロナウイルス感染症の拡大など社会状況の変化や、国におけるデジタル庁設置に向けた動き、法改正や関連計画の策定などを背景に、社会全体のデジタル化はさらに加速して、新たな技術やサービスが生まれて普及していくことが考えられます。

例えば、区においても、電子署名の活用や電子契約書への移行など、社会全体の動向に合わせてながら、新たな取り組みを想定し、対応準備を進めておく必要があります。

「新たな日常・生活に対応する区民サービスの提供」「行政運営の効率化・高度化に向けたデジタル化」「デジタル化を支えるシステム・体制等の基盤強化」という本計画の基本目標を実現するため、最新のデジタル化の動向を的確に把握し、適宜、施策・取り組みの見直し・改善等を図りながら、区のデジタル・トランスフォーメーションを推進していきます。

