



中央区情報化基本方針

～中央区DX戦略2024～

令和6（2024）年3月



第1章 方針改定に当たって	P 1
1 これまでの歩み	
2 方針改定の背景	
1 社会の情勢	
2 国の動向	
3 東京都の動向	
3 本方針の位置づけ	
4 対象とする期間	
第2章 前期（第7期）での取組・方針改定における取組の方向性	P 10
1 前期（第7期）アクションプランの達成状況	
2 デジタル活用に関する区民ニーズ	
3 方針改定に伴う取組の方向性	
第3章 本方針の目指す将来像	P 20
1 目指す将来像	
2 目指す将来像実現のための5つの目標	
第4章 施策とアクションプラン	P 23
1 いつでもどこでもだれでも区政	
施策1 手続きのデジタル化・オンライン化促進	
施策2 デジタルデバイド対策	
2 開かれた区政	
施策3 情報発信の取組強化	
施策4 データの利活用促進	
3 効率的な区政	
施策5 住民情報システム標準化への対応	
施策6 デジタルツールを活用した業務効率化	
施策7 より働きやすい職場実現のためのデジタル活用	
4 安心・安全なセキュリティ	
施策8 システム環境・体制の整備	
施策9 セキュリティに関するルール等の整備	
第5章 本方針及びBPR・DXの推進体制	P 42
1 本方針の推進体制	
2 BPR・DXの推進体制（デジタル人材の育成）	
第6章 デジタル活用に係る基本的な考え方	P 46
1 デジタル活用における視点	
2 システム導入工程	
第7章 用語説明	P 49

第1章 方針改定に当たって

1 これまでの歩み

本区では、情報通信技術を活用した行政サービスの利便性向上を図ることを目的として、「中央区IT推進計画」（平成14年度から平成16年度まで）を策定し、「電子区役所の構築」を目指した取組を開始し、庁内ネットワーク環境の構築（職員1名に1台のPC配備を検討）、公共施設予約システムの導入、「中央区情報セキュリティポリシー」の策定などの取組を進めた。

その後、第1期中央区情報化基本方針（平成17年度から平成19年度まで）に引き継がれ、第2期（平成20年度から平成22年度まで）の期間終了までに、電子申請・届出や戸籍に係るシステムの導入、学校間ネットワークの構築、ホームページのリニューアル、住民情報や財務会計に係るシステムの更新などの整備を進めた。また、「中央区行政手続等における情報通信の技術の利用に関する条例」及び「同施行規則」の策定などもあわせて行った。

第3期（平成23年度から平成25年度まで）においては、「中央区情報処理システム化検討委員会」の下に「情報化推進検討部会」を設置し、各部署における課題に対してICTの活用を検討・推進する体制を整えた。

第4期（平成26年度から平成28年度まで）においては、住民情報システムの更新、マイナンバー制度の開始に伴うシステム改修対応、庁内LAN環境の再構築、全庁的な情報化推進体制の強化に取り組んだ。

第5期（平成29年度から令和元年度まで）においては、マイナンバー制度対応（情報連携等）、オープンデータの公開、新公会計制度に対応した財務会計システムの導入及びそれを使用した行政評価・財務情報の開示、基幹系システム（住民記録・税）の更新を行った。また、情報セキュリティ強化のため、国が要請する強固なセキュリティレベルに対応するとともに、区独自に庁内ネットワークシステムのデスクトップ仮想化及び中央区CSIRTの設置を行った。

第6期（令和2年度）においては、第7期での抜本的な方針見直しに備えて、庁内の情報化推進体制の見直し及び強化を視野に入れつつ、基本部分及び取組事項の更新を行った。

第7期（令和3年度から令和5年度まで）では、7つのアクションプラン（目標達成のための具体的なプロセスを示す行動計画）を定め、キャッシュレス決済の導入、電子申請・届出の充実、情報発信の取組強化（区ホームページのリニューアル、チャットボットの導入）、文書管理システムの導入、AI-OCR及びRPAを活用した定型業務の自動化・省力化などを実施した。

2 方針改定の背景

1 社会の情勢

●日本の社会経済環境の変化と情報通信技術の進展

日本は、少子高齢化などによる労働人口の減少や国内市場の縮小など、厳しい社会経済環境にある。また、災害の激甚・頻発化、公共インフラの老朽化など様々な課題が山積しているほか、地球環境問題等の国際情勢が国の政策やビジネスに影響を与えている。

ICTの分野では、ネットワークやAI技術、ロボットなどの進化、またChatGPTに代表される生成AIやメタバースといった新しい技術が日常生活でも活用されるようになったことなどにより社会の在り方が大きく変化している。これらの情報通信技術の進化と普及に伴い、業務の省力化・自動化・遠隔化を実現することによって様々な制約から解放され、全国どこにいてもそれぞれのライフスタイルやニーズなどに合った豊かな生活を実現することが期待されている。

社会経済環境の変化	情報通信技術の進展
<p>(1) 少子高齢化等</p> <ul style="list-style-type: none">✓ 労働人口の減少、都市一極集中、地域産業の衰退。✓ 日本は自国市場を支配することで世界的なリーダーシップを獲得、今後、人口減少により、個人消費や税収が減少等し、国内市場が縮小。✓ 都市間競争も激化。	<p>(1) ネットワークの進化</p> <ul style="list-style-type: none">✓ 機能のソフトウェア化が進展し、提供者がレイヤーを跨いで提供する時代。✓ 2030年代に導入される次世代通信インフラBeyond 5G (6G)において、様々な機能の実装。産業界も産学官連携組織やIOWN構想等を推進。
<p>(2) デジタル化の進展</p> <ul style="list-style-type: none">✓ 新型コロナウイルス感染症の影響によりデジタル化・オンライン化が前倒し。✓ 政府では心豊かな暮らし (well-being) と持続可能な環境・社会・経済 (Sustainability)を実現していく構想「デジタル田園都市国家構想」を推進。	<p>(2) AI技術の進化</p> <ul style="list-style-type: none">✓ 2022年11月、オープンAIがGPT-3 (とその後継のGPT-3.5) をベースにした、対話型言語モデルを用いた「ChatGPT」チャットボットを公開、その後 Microsoft、Google等も展開、2023年3月、オープンAI はGPT-4も公開。
<p>(3) 災害の激甚化・頻発化と社会インフラの老朽化</p> <ul style="list-style-type: none">✓ 大規模自然災害は、多くの人命や家屋、ライフラインなどにも被害。✓ 高度成長期に整備した社会インフラの老朽化が急速に進行。今後、建設後50年以上経過する施設の割合が加速度的に増加。✓ 財政的にも人員的にもインフラ維持に人手をかけることが困難な状況。	<p>(3) ロボット等の進化</p> <ul style="list-style-type: none">✓ 産業のデジタル化や最新テクノロジーの普及により、ロボット需要が急増。✓ 「デジタルツイン」で行った「シミュレーション結果」をフィジカル空間にロボット等を使ってフィードバックする「アクチュエータ」が重要。
<p>(4) 地球環境問題等の国際情勢</p> <ul style="list-style-type: none">✓ 気候変動問題の深刻化、新型コロナウイルス感染症の拡大、ロシアのウクライナへの侵攻、重要インフラに対する国境を越えたサイバー攻撃や偽情報の拡散等、国民生活及び経済活動に対するリスクが増大。✓ 2020年10月、我が国は、「2050年までにカーボンニュートラル」を目指すことを宣言。地球環境問題や人権などのサプライチェーン全体での対応が必要。✓ グローバル市場に進出する企業は、地球環境問題に対する取組を加速させなければ、産業存続も困難のおそれ。国の政策、ビジネス環境に影響。✓ 経済安全保障推進法の成立 (法定事業として、電気通信事業等を規定)	<p>(4) XR技術の進化 (メタバースの登場)</p> <ul style="list-style-type: none">✓ XR (クロスリアリティ) 技術が日常生活に普及。✓ インターネット上の仮想的空間で現実と同じ体験、実現困難な非現実体験、あるいはシミュレーションが可能となる「メタバース」、「デジタルツイン」が普及。
	<p>(5) 人、モノ、環境等データの重要性の増加</p> <ul style="list-style-type: none">✓ AIの進展によりコンピュータがデータの意味や情報を解釈・処理するため、データ、データの属性や関連情報を記述したメタデータが重要。
	<p>(6) Web 3の登場</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Web1.0、Web2.0に続く分散型台帳・ブロックチェーン技術などを基盤とした「Web 3」が提唱。暗号資産、NFT、DAOなど、既存サービスツールの役割を一部技術的に補完・代替する可能性。

資料出所：総務省HP「「2030年頃を見据えた情報通信政策の在り方」－情報通信審議会からの最終答申－」

2 国の動向

●デジタル手続法施行（令和元年12月）

情報通信技術を活用し、行政手続等の利便性の向上や行政運営の簡素化・効率化を図るため、行政のデジタル化に関する基本原則（デジタルファースト、ワンスオンリー、コネクテッド・ワンストップ）及び行政手続の原則オンライン化のために必要な事項を定めるとともに、行政のデジタル化を推進するための個別施策を講ずる法律として整備された。

デジタル手続法の概要（令和元年12月施行）

デジタル技術を活用し、行政手続等の利便性の向上や行政運営の簡素化・効率化を図るため、行政のデジタル化に関する基本原則及び行政手続の原則オンライン化のために必要な事項等を定める。

○行政手続オンライン化法の改正

デジタル技術を活用した行政の推進の基本原則

- ① **デジタルファースト**：個々の手続・サービスが一貫してデジタルで完結する
- ② **ワンスオンリー**：一度提出した情報は、二度提出することを不要とする
- ③ **コネクテッド・ワンストップ**：民間サービスを含め、複数の手続・サービスをワンストップで実現する

行政手続のデジタル化のために必要な事項

行政手続におけるデジタル技術の活用

行政手続のオンライン原則

- 国の行政手続（申請及び申請に基づく処分通知）について、**オンライン化実施を原則化**（地方公共団体等は努力義務）
- **本人確認や手数料納付もオンラインで実施**（電子署名等、電子納付）

添付書類の省略

- **行政機関間の情報連携**等によって入手・参照できる情報に係る添付書類について、**添付を不要とする規定を整備**（登記事項証明書（令和2年度情報連携開始予定）や住民票の写しなどの本人確認書類等）

デジタル化を実現するための情報システム整備計画

- オンライン化、添付書類の省略、**情報システムの共有化、データの標準化、APIの整備、情報セキュリティ対策、BPR等**

デジタルデバイドの是正

- デジタル技術の利用のための能力等の格差の是正（高齢者等に対する相談、助言その他の援助）

民間手続におけるデジタル技術の活用の促進

- 行政手続に関連する民間手続のワンストップ化
- 法令に基づく民間手続について、支障がないと認める場合に、デジタル化を可能とする法制上の措置を実施

資料出所：総務省HP

●デジタル改革関連法の整備（令和3年5月）

流通するデータの多様化・大容量化が進展してデータの活用が不可欠になったこと、少子高齢化や自然災害などの社会的な課題解決のためにデータ活用が緊要であること、新型コロナウイルス感染症への対応におけるデジタル化の遅れの顕在化などの理由から、デジタル社会形成基本法やデジタル庁設置法等の6つの法律（デジタル改革関連法）が整備された。

デジタル改革関連法の全体像

<ul style="list-style-type: none"> ✓ 流通するデータの多様化・大容量化が進展し、データの活用が不可欠 ✓ 新型コロナウイルス対応においてデジタル化の遅れが顕在化 ✓ 悪用・乱用からの被害防止の重要性が増大 ✓ 少子高齢化や自然災害などの社会的な課題解決のためにデータ活用が緊要 	
デジタル社会形成基本法※IT基本法は廃止	デジタル庁設置法
<ul style="list-style-type: none"> ✓ 「デジタル社会」の形成による我が国経済の持続的かつ健全な発展と国民の幸福な生活の実現等を目的とする ✓ デジタル社会の形成に関し、基本理念及び施策の策定に係る基本方針、国、地方公共団体及び事業者の責務、デジタル庁の設置並びに重点計画の策定について規定 <p>〔IT基本法との相違点〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 高度情報通信ネットワーク社会 → データ活用により発展するデジタル社会 ・ ネットワークの充実 + 国民の利便性向上を図るデータ活用（基本理念・基本方針） ・ デジタル庁の設置（IT本部は廃止） <p>⇒ デジタル社会を形成するための基本原則（10原則）の要素も取り込んだうえで、デジタル社会の形成の基本的枠組みを明らかにし、これに基づき施策を推進</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 強力な総合調整機能（勸告権等）を有する組織。基本方針策定などの企画立案、国等の情報システムの統括・監理、重要なシステムは自ら整備 ✓ 国の情報システム、地方共通のデジタル基盤、マイナンバー、データ活用等の業務を強力に推進 ✓ 内閣直属の組織（長は内閣総理大臣）。デジタル大臣のほか、特別職のデジタル監等を置く <p>⇒ デジタル社会の形成に関する司令塔として、行政の縦割りを打破し、行政サービスを抜本的に向上</p>
デジタル社会の形成を図るための関係法律の整備に関する法律	公的給付の支給等の迅速かつ確実な実施のための預貯金口座の登録等に関する法律
<ul style="list-style-type: none"> ✓ 個人情報関係3法を1本の法律に統合するとともに、地方公共団体の制度についても全国的な共通ルールを設定、所管を個人情報委に一元化（個人情報保護法改正等） ✓ 押印・書面手続の見直し（押印・書面交付等を求める手続を定める48法律を改正） ✓ 医師免許等の国家資格に関する事務へのマイナンバーの利用の範囲の拡大（マイナンバー法等改正） ✓ 郵便局での電子証明書の発行・更新等の可能化（郵便局事務取扱法改正） ✓ 本人同意に基づく署名検証者への基本4情報の提供、電子証明書のスマートフォンへの搭載（公的個人認証法改正） ✓ 転入地への転出届に関する情報の事前通知（住民基本台帳法改正） ✓ マイナンバーカードの発行・運営体制の抜本的強化（マイナンバー法、J-LIS法改正） <p>⇒ 官民や地域の枠を超えたデータ活用の推進、マイナンバーの情報連携促進、マイナンバーカードの利便性の向上・普及促進及びオンライン手続の推進、押印等を求める手続の見直し等による国民の手続負担の軽減等</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 希望者において、マイナポータルからの登録及び金融機関窓口からの口座登録ができるようにする ✓ 緊急時の給付金や児童手当などの公金給付に、登録した口座の利用を可能とする <p>⇒ 国民にとって申請手続の簡素化・給付の迅速化</p>
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 本人の同意を前提とし、一度に複数の預貯金口座への付番が行える仕組みや、マイナポータルからも登録できる仕組みを創設 ✓ 相続時や災害時において、預貯金口座の所在を国民が確認できる仕組みを創設 <p>⇒ 国民にとって相続時や災害時の手続負担の軽減等の実現</p>
	地方公共団体情報システムの標準化に関する法律
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 地方公共団体の基幹系情報システムについて、国が基準を策定し、当該基準に適合したシステムの利用を求める法的枠組みを構築 <p>⇒ 地方公共団体の行政運営の効率化・住民の利便性向上等</p>

資料出所：デジタル庁HP

●デジタル庁の設置（令和3年9月）

デジタル社会の形成に関する施策を迅速かつ重点的に推進するため、関連する行政事務の遂行を任務とするデジタル庁が内閣に設置された。デジタル社会の形成のための施策に関する基本的な方針に関する企画立案・総合調整を行う。

令和5年6月に策定された新たな「デジタル社会の実現に向けた重点計画」の下、マイナンバーカードの普及及び利用の推進、健康・医療・介護等準公共分野のデジタル化の推進、デジタルによる新たな産業の創出・育成等に取り組んでいる。

●自治体DX推進計画策定（令和2年12月）

「デジタル・ガバメント実行計画」（令和2年12月閣議決定）における自治体関連の各施策について、自治体が重点的に取り組むべき事項・内容を具体化するとともに、総務省及び関係省庁による支援策などをとりまとめたものとして、令和2年12月に策定された。

従前より重点取組事項とされていたマイナンバーカードの普及促進・利用の推進、自治体のA I・R P Aの利用推進、テレワークの推進などに加え、その後の改定において自治体フロントヤード改革の推進などについての内容が新たに盛り込まれている。

●自治体情報システムの標準化・共通化

住民記録システムなどの地方公共団体における基幹業務システムは、これまで利便性などの観点から個別に機能のカスタマイズ等が行われており、その結果として次のような課題を抱えている。

- ① 維持管理や制度改正時の改修などにおいて、地方公共団体が個別対応を余儀なくされ負担が大きいこと
- ② 情報システムの差異の調整が負担となり、クラウドサービスの利用が円滑に進まないこと
- ③ 住民サービスを向上させる最適な取組を迅速に全国へ普及させることが難しいこと

このような状況を踏まえ、地方公共団体に対し、標準化基準に適合する基幹業務システム（標準準拠システム）の利用を義務付け、かつ標準準拠システムについてはガバメントクラウドの利用を努力義務とする標準化法が制定された。

地方公共団体は、令和5年3月末時点での標準化対象事務に係る基幹業務システムを、令和7年度末までに標準仕様書に適合した標準準拠システムに移行することを目指して作業を進めている。

●A I（人工知能）の活用

A Iは、国内外において社会や産業のさまざまな分野で導入や活用に関心が寄せられている。

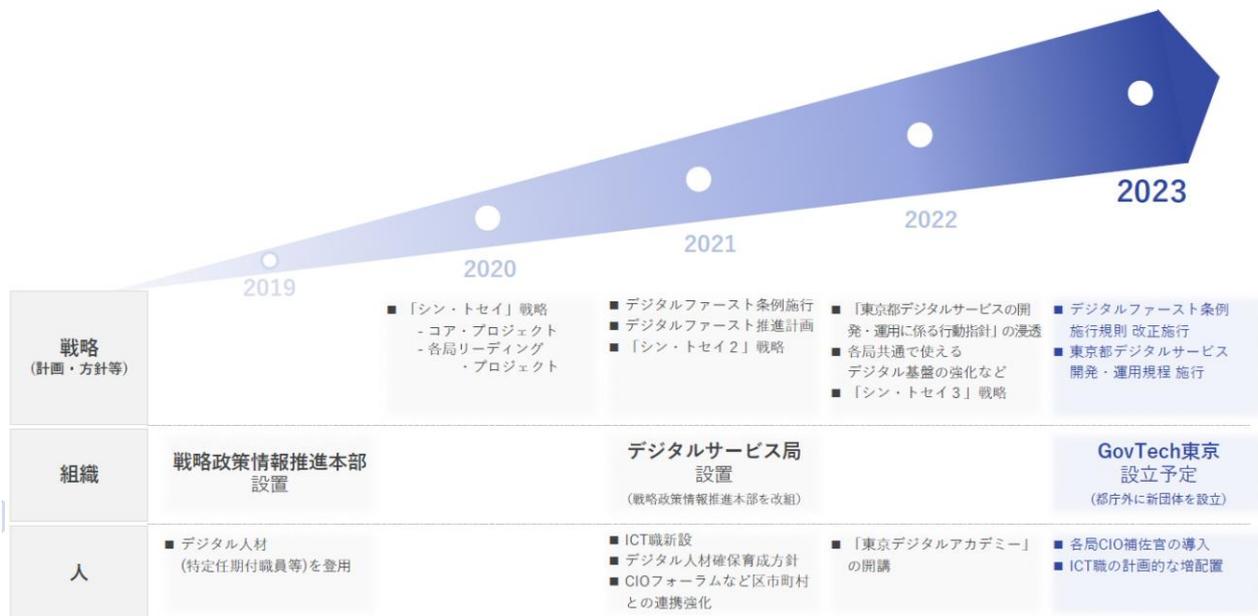
総務省は、実証実験の知見や先行団体の導入事例に関する調査等を踏まえ、A Iの導入を検討している、またA Iの導入による効果や課題を知りたいといった行政職員の疑問に答えるため、「自治体におけるA I活用・導入ガイドブック（導入手順編）」を公開し、逐次改訂を行っている。

また、情報を生成・創造する目的で用いられる生成A Iについては、急速な発展・普及に伴う社会への影響の対処等が国際社会全体の課題となっており、生成A Iに関する国際的なルール形成に向け、令和5年5月のG 7広島サミットにて組織された「広島A Iプロセス」により「広島A Iプロセス包括的政策枠組み」が策定された。

このほか、国においては生成A Iの特性やリスクを考慮した上で適切に利用できるよう「C h a t G P T等の生成A Iの業務利用に関する申合せ」（デジタル社会推進会議幹事会申合せ）を行い、適切な措置を講じていくための検討を行っている。

3 東京都の動向

令和元年から戦略（計画・方針など）、組織、人の側面から広範にデジタル化を推進している。



資料出所：東京都HP スマート東京実施戦略 season4 ～2023（令和5）年度を取組～（東京都デジタルサービス局）

●スマート東京実施戦略策定（令和2年2月）

東京都では、令和元年度に「『未来の東京』戦略ビジョン」において、デジタルの力で東京のポテンシャルを引き出し、都民が質の高い生活を送ることができる「スマート東京」という概念を示した。この「スマート東京」実現に向けた施策を具体化・加速化させるため「スマート東京実施戦略」を策定し、都庁横断的に取組を推進している。

●デジタルファースト条例施行（令和3年4月）・推進計画策定（令和3年7月）

書面で行うことを前提としてきた都の行政手続きを大きく転換させ、いつでもどこでもデジタルで手続きを完結できる環境を整えるため、デジタルファースト条例及びデジタルファースト推進計画を策定した。

●デジタルサービス局の設置（令和3年4月）

デジタルの力を活用した行政を総合的に推進し、都政のQOS（クオリティ・オブ・サービス、サービスの質）及び都民のQOL（クオリティ・オブ・ライフ、生活の質）を飛躍的に向上させるために、都政のデジタル化の旗振り役・牽引役として設置された。スマート東京の推進、デジタルデバイドの是正、行政手続きデジタル化、データ利活用の推進、区市町村DXの支援などの事業を行う。

- 東京都デジタルサービスの開発・運用に係る行動指針改定（Ver.1.2.0(令和5年3月)）
東京都におけるデジタルサービスは、各局がバラバラに開発・運用しており、目指すべきサービス水準や品質管理が一定ではないため、価値観（＝行動規範）と作り方（＝ガイドライン）の2つを共有して推進し、都民誰もが使いやすく満足度の高いデジタルサービスを実現することを目指して定められた。

- GovTech（ガブテック）東京の設立（令和5年9月）

区市町村を含めた東京全体のDX推進を飛躍的に加速するため、行政と民間が協働して斬新でイノベティブなサービスを生み出す新たなプラットフォームとしてGovTech（ガブテック）東京が設立された。

東京都や区市町村等の自治体や民間企業をはじめ、東京で生活・仕事をされている方々を顧客と定義し、従来の都庁のデジタル化から領域を広げ、東京都の62区市町村のニーズに応じ東京全体のデジタル化の実現を目指す。東京都との協働体制で6つのサービスを提供する。

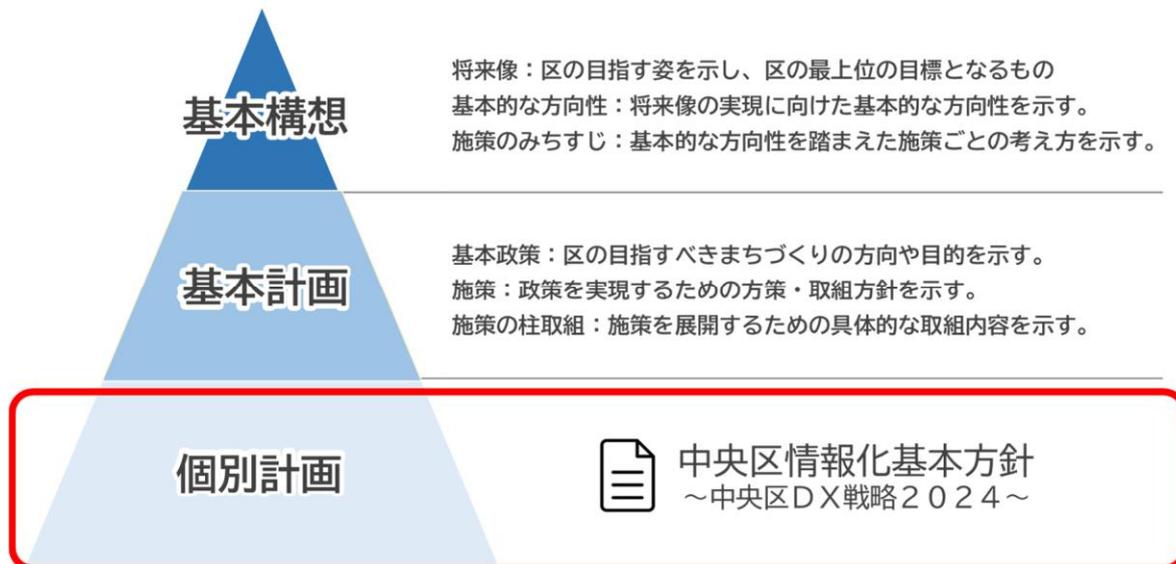


資料出所：東京都HP

3 本方針の位置づけ

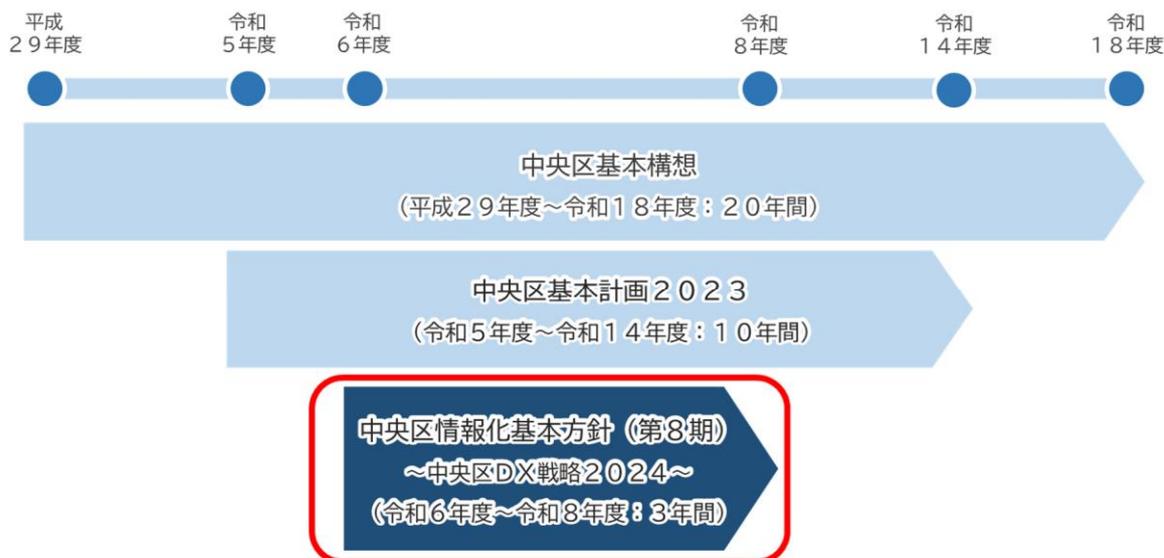
本方針は、「中央区基本構想」（平成29年6月策定）及び「中央区基本計画2023」（令和5年3月策定）を上位計画とし、本区における情報化を進めるための指針として策定したものである。また、本方針は、「官民データ活用推進基本法」第9条第3項に基づく「市町村官民データ活用推進計画」の趣旨を盛り込んだものである。

なお、本方針に係る取組は、国、東京都及び本区における他の個別計画や取組などと整合を図りながら実施するものとする。



4 対象とする期間

本方針が対象とする期間は、令和6年度から令和8年度までの3年間とする。



第2章 前期（第7期）での取組・ 方針改定における取組の方向性

1 前期（第7期）アクションプランの達成状況

中央区情報化基本方針（第7期）においては、7つのアクションプラン（目標達成のための具体的なプロセスを示す行動計画）を定めた上で、それぞれにおける取組を実施した。

1 キャッシュレス決済の導入

取組① 窓口でのキャッシュレス決済を導入する。

1)目標

令和3年度	令和4年度	令和5年度
運用開始	新たな部署に導入	新たな部署に導入

2)達成状況：達成

令和5年度末までに、以下の6カ所の庁舎窓口でキャッシュレス決済端末（電子マネー・クレジットカード・2次元コード）を導入した。

- ・ 税務課
- ・ 区民生活課
- ・ 日本橋特別出張所
- ・ 月島特別出張所
- ・ 中央区保健所（生活衛生課）
- ・ 建築関係総合窓口（建築課）

3)第8期へ向けて

令和6年度は、新たに晴海特別出張所、総務課（情報公開コーナー）、子ども家庭支援センターに導入するとともに、区民館などの公共施設窓口にもキャッシュレス決済端末を設置する予定である。歳入規模や他自治体での導入実績などを踏まえて進めてきたキャッシュレス決済端末導入の取組は令和6年度をもって一区切りとし、令和7年度以降の新たな部署等への導入は、随時必要に応じて検討する。

年間の決済額が少額である窓口（端末導入では費用対効果が低いもの）については、利用するサービスを含めて引き続き検討を行う。

取組② オンラインで手続きから決済まで完結できるようにする。

1)目標

令和5年度までに運用開始

2)達成状況：未達成

目標の期間内にオンラインでの決済は未導入であったものの、公共施設予約システムの更新にあわせてオンラインキャッシュレス決済機能を実装すべく開発に着手した。

3)第8期へ向けて

区民館などの公共施設におけるオンラインキャッシュレス決済については、新たな公共施設予約システムの運用開始にあわせて、令和6年度に開始予定である。

また、電子申請サービスを活用したオンラインキャッシュレス決済について、令和6年度から順次導入を進めていく予定である。

2 電子申請・届出の取組内容の充実及び利用促進

取組③ インターネット上で行える区への申請・届出手続の取扱い内容を拡大する。

1)目標

- ・東京共同電子申請・届出サービスにおける取扱いメニュー数

令和3年度	令和4年度	令和5年度
前年度より増加	前年度より増加	前年度より増加

- ・マイナポータルにおける取扱いメニュー数

令和3年度	令和4年度	令和5年度
—	5件以上	前年度より増加

2)達成状況：達成

令和3年度以降、インターネットを通じた取扱いメニュー数を着実に増加させた。

・東京共同電子申請・届出サービスにおける取扱いメニュー数

令和3年度	令和4年度	令和5年度
183件	262件	337件

令和7年度からの新サービス移行を見据え、東京共同電子申請・届出サービスの追加サービスとして、令和5年度から「L o G o フォーム」の利用を開始している。

・L o G o フォームにおける取扱いメニュー数

令和3年度	令和4年度	令和5年度
—	—	47件

・マイナポータルにおける取扱いメニュー数

令和3年度	令和4年度	令和5年度
—	32件	42件

※令和5年度の実績は、令和6年1月末現在のもの

3)第8期へ向けて

目標は達成したものの、今後も引き続きメニュー数をさらに充実させ、より区民利便性を高めていく。また、電子申請サービスを活用したオンラインキャッシュレス決済についても、令和6年度以降取組を進めていく。

3 情報発信の取組強化

取組④ 区ホームページのリニューアルを行う。

1)目標

令和4年度 更新・運用開始

2)達成状況：達成

「誰もが見やすく、使いやすく、わかりやすく、必要とする情報にたどりつきやすいホームページ」をリニューアル方針に掲げ、令和5年2月にリニューアルした。

3)第8期へ向けて

今後も、より多くの方に伝えたい情報などを踏まえたトップページの更新などを通じて、一層分かりやすい情報発信に努めていく。

取組⑤ 新たな情報発信手段の活用検討を行う。

1)目標

令和3年度	令和4年度	令和5年度
—	情報発信手段の充実	情報発信手段の充実

2)達成状況：達成

令和4年7月からLINE公式アカウントにおけるセグメント配信とチャットボットを活用した問い合わせ対応を開始した。

3)第8期へ向けて

今後も、区民が求めている情報を正確かつ迅速に届けられることができるよう情報発信の取組を進めていく。

取組⑥ データの公開、オープンデータの促進に係る取組を検討する。

1)目標

令和3年度	令和4年度	令和5年度
—	国の推奨に則った区データの公開	国の推奨に則った区データの公開

2)達成状況：達成

国が推奨する「自治体標準オープンデータセット※」で提供依頼のあった27のデータのうち、区として提供可能な24のデータを東京データプラットフォーム（TDPF）サイトと区ホームページにおいてそれぞれ公開した。

※国が公開を進めていた「推奨データセット」は、令和5（2023）年3月に「自治体標準オープンデータセット」に移行した。

3)第8期へ向けて

引き続き「自治体標準オープンデータセット」について、東京都と協力しながら着実に公開を進める。

4 庁内ネットワークの充実

取組⑦ 以下の5つの観点に基づき、庁内ネットワークシステム（グループウェア、メール、財務会計等内部事務システム、ファイルサーバ等を利用するためのネットワーク）の更新を行う。

- (A) 機器等に縛られないシステム環境の構築（クラウドサービスの活用）
- (B) 通信の最適化（回線の冗長化）
- (C) 職員間のやり取りが手軽にできるコミュニケーション機能の強化
- (D) 外部との大容量データのやり取りを可能にする
- (E) ロケーションに縛られないサービスの導入（テレワーク環境整備）

1)目標

令和3年度	令和4年度	令和5年度
更新・運用開始	運用継続	運用継続

2)達成状況：達成

令和4年1月に庁内ネットワークに要するサーバ基盤をクラウドに構築し、柔軟な構成変更に対応できる基盤環境を整備するとともに通信回線を冗長化し、通信の最適化を図った。

令和4年9月には、PC環境をクラウドサービスに移行し全庁に展開した。庁内チャットツールや大容量ファイル転送サービスの導入とあわせ、ロケーションに縛られない執務環境としている。

3)第8期へ向けて

次期更新へ向けて更なる庁内ネットワークの充実を検討する。

5 電子決裁・文書管理システムの導入

取組⑧ 電子決裁・文書管理システムを導入する。

1)目標

令和5年度に運用開始

2)達成状況：達成

令和6年1月から、「文書管理システム」と名称を定めた上で運用を開始した。

3)第8期へ向けて

今後は、財務会計システムにより運用している契約・会計事務のうち、契約締結請求書や支出

命令書などの伝票類の回付、決裁、保存などについて、本システムを利用して電子化する予定である。

6 AI-OCR及びRPAを活用した定型業務の自動化・省力化

取組⑨ AI-OCR及びRPAを複数の部署において活用拡大する。

1)目標

ツールの導入により削減された業務時間数（活用された業務について令和2年度時点と比較）

令和3年度	令和4年度	令和5年度
運用開始	4,800時間以上	6,000時間以上

2)達成状況：未達成

令和5年度までに22部署に導入を行い、比較的単純で繰り返しのある業務に活用することで、業務時間の削減や正確性の向上などを実現した。

一方、実際に利用したところ時短効果が想定より小さい業務や時短効果が見込めずに利用を取りやめた業務があったこと、ツール導入の前段階としてAI-OCR及びRPAを十分に活かせる業務フローや体制が整っていない業務があったことなどにより、令和4年度の削減業務時間数は約1,800時間にとどまった。

3)第8期へ向けて

今後は既導入部署での利用定着や安定運用を進めるとともに、ツールの効果を十分活かせるよう業務フローの精査などを行いながら業務の更なる効率化を図っていく。

7 セキュリティの確保

取組⑩ 全庁的な情報セキュリティ体制の維持及び強化を行う。

1)目標

重大なセキュリティインシデント・システム停止発生の件数 0件

2)達成状況：達成

(庁内ネットワーク)

令和4年1月に庁内ネットワーク構築基盤をクラウドサービスに刷新するとともに通信回線の冗長化を実施し、情報セキュリティと災害対応の強化を図った。

令和4年9月には、PC端末へのデータ展開・保存を廃したOA利用が可能な仮想デスクトップを全庁に展開し、OA利用に伴う情報漏えいや、データ誤消去などのインシデントリスク低減に資する環境としている。

(情報セキュリティ研修)

集合形式での研修会やeラーニングによる研修を実施し、情報資産の取扱いやセキュリティに係る職員の理解増進、意識の強化を図った。

3)第8期へ向けて

今後も全庁的な情報セキュリティ体制の維持及び強化するとともに、研修会などの実施を通じて、継続的に普及啓発の取組を行う。

取組⑪ 最新のセキュリティ環境を踏まえたICT-BCP（ICT部門の業務継続計画）の策定を行う。

1)目標

令和5年度までに策定実施

2)達成状況：未達成

令和6年度に中央区地域防災計画及び中央区業務継続計画（BCP）の修正に着手するため、これらの計画の修正に合わせて令和7年度を目標にICT-BCPを策定することとした。ICT-BCP策定までの間の対応として、令和5年度に情報システム部門における災害時対応マニュアルを策定した。

3)第8期へ向けて

中央区地域防災計画の修正及び中央区業務継続計画（BCP）の修正内容を踏まえ、令和7年度を目標にICT-BCPを策定する。

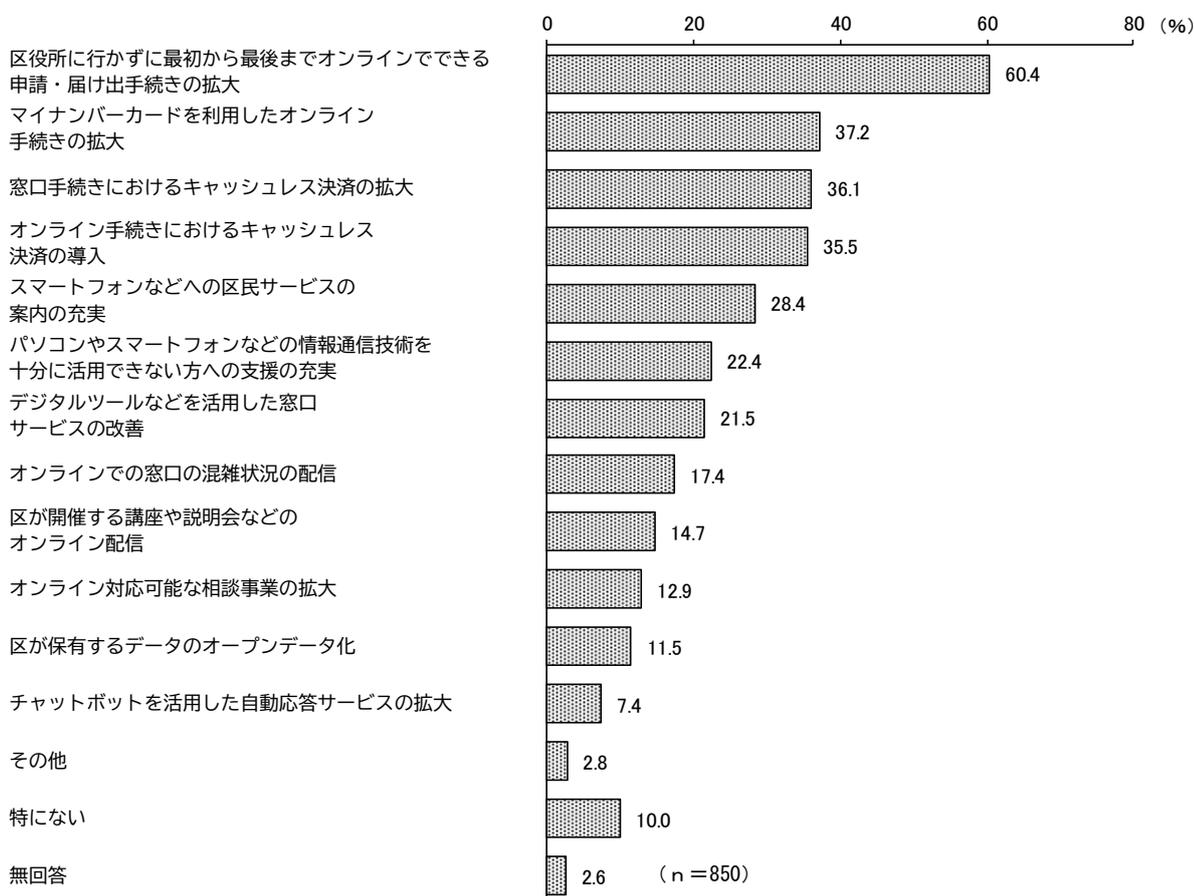
2 デジタル活用に関する区民ニーズ

令和5年4月に実施した中央区政世論調査において、区に進めてほしいデジタル技術を活用した区民サービスについてアンケートを実施した。

結果を見ると「区役所に行かずに最初から最後までオンラインでできる申請・届け出手続きの拡大」、「マイナンバーカードを利用したオンライン手続きの拡大」、「オンライン手続きにおけるキャッシュレス決済の導入」が上位を占め、オンラインのみで手続きを完結することが求められている。また、「窓口手続きにおけるキャッシュレス決済の拡大」の回答も上位になっており、オンライン・窓口問わず、キャッシュレス決済への対応もニーズが高いことが分かった。

それとともに、スマートフォンなどを通じた区政案内や情報通信技術を十分に活用できない方への支援（デジタルデバインド対策）等、幅広い取組に対してニーズがあることが分かった。

<区に進めてほしいデジタル技術を活用した区民サービス（複数回答可）>



資料出所：中央区政世論調査(第53回 令和5年4月実施)

3 方針改定に伴う取組の方向性

前期（第7期）の取組では、デジタルツールの導入・普及やシステム環境の整備を主として進めてきたが、導入の前段階としてツールを十分に活かせる業務フローや体制が整っていないことから、十分な効率化を達成できない業務があるという課題があった。

区政世論調査の結果も踏まえると、本区が取り組むべきテーマは以下の3点になる。

- ① デジタル技術を活用した区民サービスについて、幅広いニーズがある。
- ② キャッシュレス決済対応を含め、オンラインでできる手続きのニーズが特に高い。
- ③ 庁内における業務フローの見直しやBPRやDXの推進が必要不可欠である。

国が自治体DX推進計画で求める標準化に伴うBPRの実施や都のデジタルファーストなどの考え方もこれと同じものであることを踏まえ、第8期においては、デジタルツールの導入・普及やシステム環境の整備だけでなく区民サービスの向上に向けた全庁的な体制整備・強化を行い、人材育成も含め幅広くBPRを推進し、DXに戦略的かつ実践的に取り組んでいく情報化基本方針とする。

デジタル技術を活用した区民サービスに対する幅広くかつ高い区民ニーズに応えるため、第7期に引き続き「区民にとってより便利でやさしい区役所」を目指す将来像とし、5つの目標、9つの施策を定めた上で、それぞれの施策に対しアクションプランを設定し、年度ごとのスケジュールを定めて取組を進めていく。

その上で、本区の現状を踏まえて、以下の2点については、特に重点を置いて取り組んでいく。

- ◆ 手続きのデジタル化・オンライン化促進
- ◆ BPR・DX推進体制の強化

なお、取組の推進に当たっては、人材の育成などにおいてGovTech東京の枠組みを積極的に活用していく。

<用語解説>

- BPR … 業務本来の目的に向かって既存の組織や制度を抜本的に見直し、プロセスの視点で、職務、業務フロー、管理機構、情報システムをデザインし直すこと
- DX … デジタル技術を活用することにより業務や組織そのものを変革すること

第3章 本方針の目指す将来像

区民にとってより便利でやさしい区役所

2 目指す将来像実現のための5つの目標



いつでもどこでも
だれでも区政

ICT（情報通信技術）を活用した行政手続きのデジタル化・オンライン化を進め、区民ニーズに応じたサービスを提供する。

- 手続きのオンライン化により、区民が場所や時間を限定されず、分かりやすく簡単に行政サービスを受けることができるようにする。
- 行政サービスの利用にあたって、多様な決済手段を用意する。
- 多くの区民が抵抗なくスマートフォン、パソコンなどの情報通信機器を用いて、安全にインターネットなどの活用ができるようにする。



開かれた区政

誰もが容易にわかりやすく区政情報を入手できるようにし、区民に積極的に情報を提供する。

- 区の公式ホームページが区政情報を得る手段としてより活用しやすいよう随時改善を図る。
- 問い合わせの多い業務や手続きについて、チャットボットを通じて時間を問わずに自動応答ができるようにする。
- オープンデータについて、「自治体標準オープンデータセット」の公開を進めるとともに、安定的に区政に関する情報を更新する体制や処理の流れを整理する。
- デジタルツールを必要に応じて活用しながら、エビデンスに基づく政策立案の視点に基づいて各事業を実施する。



効率的な区政

これまでの業務を抜本的に見直して行政の効率化を図り、生産性と創造性の高い活気ある区政を築く。

- デジタル技術を活用したBPRにより、業務の自動化・効率化を促進する。
- 業務の自動化・効率化を進めることより、職員がこれまで以上に情報収集、政策立案、業務改善策の検討などに取り組むことができるようにして、区民サービスの質を向上する。
- 区のネットワーク環境の整備や各種ツールの導入に伴い実現可能になった効率の良い働き方について、取組を全庁的に拡大する。



安心・安全な
セキュリティ

高度情報通信ネットワーク社会に適應したシステムの安全対策と個人情報保護に最優先で取り組む。

- コスト、安全性、利用のしやすさにおいて、最適な情報システム環境を常に整備する。
- 区のシステム環境にあわせた運用ルールの整備や職員の知識向上を着実に推進する。



BPR・DX推進
体制の強化

20万都市へ向けて区のサービスのあり方を見直すため、人材の育成や活用を含めて、BPR・DX推進へ向けた全庁的な体制を強化する。

- 本方針の推進体制を確立するとともに、「人材の育成・教育」から「業務改革の本格実践・課題解決」までBPR・DX推進に関する一連の体制を全庁的に整備・強化する。
- BPR・DXの推進にあたっては、現状業務フローの可視化を行った上でプロセスの最適化を図る必要がある。全庁的にデジタルを前提とした業務プロセスを策定していくため、業務フローやマニュアルの整備に係る支援ツールの導入など、デジタル技術の活用検討を進める。

第4章 施策とアクションプラン



いつでもどこでもだれでも区政

●目標における施策と取組

目標	施策	アクションプラン	
いつでもどこでも 誰でも区政 	1 手続きのデジタル化・ オンライン化促進	1-① 手続きのオンライン化拡大	重点取組
		1-② キャッシュレス決済拡大	
	2 デジタルデバインド対策	2-① デジタルデバインド対策事業の実施	

●目標達成を測る評価指標

① オンラインでできる手続きの割合

令和6年度	令和7年度	令和8年度
令和5年度年間処理件数において 上位50% を占める手続きのオンライン化	令和5年度年間処理件数において 上位80% を占める手続きのオンライン化	全手続きのオンライン化 ※

※ 法令などが阻害要因になりオンライン化が不可能である手続き、年間件数が非常に少ない手続きを除く。

② オンライン手続きの利用率※

令和6年度	令和7年度	令和8年度
前年度より増	前年度より増	前年度より増

※ 従来の手続きとオンライン手続きの両方が整備されている手続きのうち、オンライン手続きが選択された割合

施策1 手続きのデジタル化・オンライン化促進

重点取組

1-① 手続きのオンライン化拡大

1)取組内容

本区においては、依然として区役所窓口への来庁、手書きでの記入が前提となっている手続きが多い状況にある。

令和6年度は、手続きオンライン化拡大の第1歩として、本区における全手続きの調査・洗い出し、オンライン対応可能である手続きのリスト化、オンライン化する手続きの優先順位付けなどを行う。

調査完了後は、優先順位が高い手続きを中心にオンライン化を進めることで、区役所に足を運ばず

に手続きを完結できる「行かない窓口」を実現し、区民がニーズに応じて手続き方法を選択できるようにすることを目指す。

また、区から申請者への通知のデジタル化については、事務連絡等から順次実施していく。処分通知等については、デジタル化の手法や信頼性の確保、送付手段などについて、情報を収集しながら検討を進めていく。

手続きのオンライン化にあたっては、既存の手順等を前提にするのではなく、内容を抜本的に見直し、再構築するBPRの取組をあわせて進めていく。

2)計画終了時点での姿

手続きのオンライン化により、区民が場所、時間を限定されずに行政手続きを行うことができる。

3)実施スケジュール

令和6年度	令和7年度	令和8年度
手続きの調査・分析		
手続きのオンライン化拡大		

4)担当部署

情報システム課

1-② キャッシュレス決済拡大

1)取組内容

クレジットカードや電子マネー、2次元コード決済等、現金以外での決済手段が多様化・普及してきた中で、本区においても、窓口でのキャッシュレス決済を中心に導入を進めてきた。

今後は、電子申請サービスや公共施設予約システムを利用したオンラインキャッシュレス対応について、導入を進めていく。

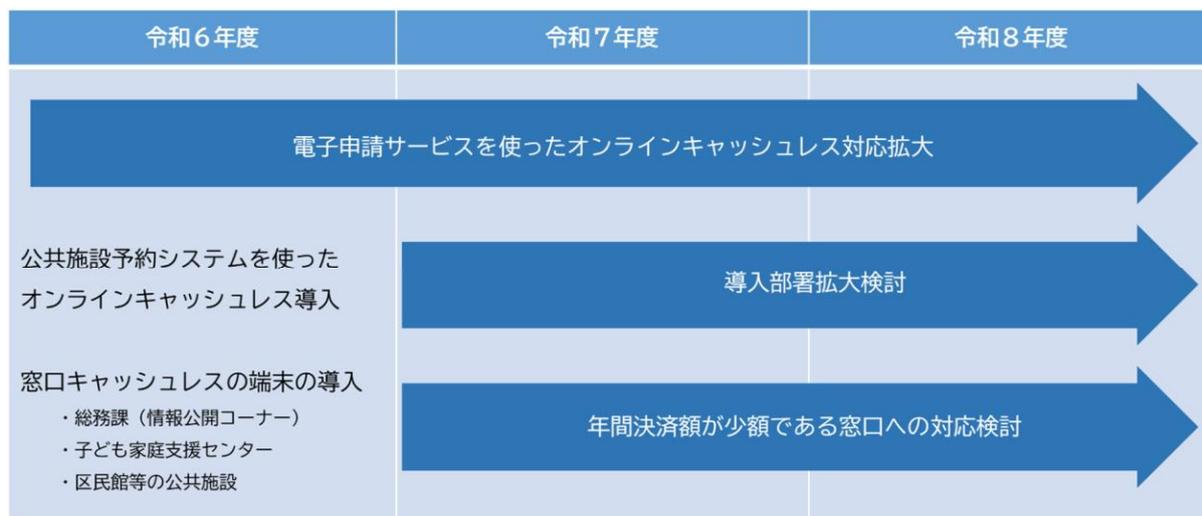
なお、窓口におけるキャッシュレス決済については、令和6年度に区民館などの公共施設と一部の庁舎窓口に端末を導入した後は、歳入規模や他自治体での導入実績などを踏まえて進めてきた従前からの導入取組を一区切りとする。

以降は、区民ニーズを踏まえながら必要に応じて個別に導入を検討するとともに、年間の決済額が少額である窓口（端末導入では費用対効果が低いもの）への対応について、利用するサービスを含めて検討を進めていく。

2)計画終了時点での姿

行政サービスの利用にあたって、多様な決済手段が選択できる手続きや事業が増えている。

3)実施スケジュール



4)担当部署

情報システム課、導入各課

施策2 デジタルデバイド対策

2-① デジタルデバイド対策事業の実施

1)取組内容

区民向けのスマートフォン教室及びパソコン教室を開催し、特にICTの活用不安を感じている高齢者などのデジタルデバイド解消を図っていく。

また、ちゅうおう安全・安心メールの配信や出前講座などを実施し、インターネットの利用などにおける注意喚起を行うことで、区民のセキュリティリテラシーの向上を図る。

2)計画終了時点での姿

多くの区民が十分なセキュリティリテラシーを持った上で情報通信機器を安全に利用している。

3)実施スケジュール



4)担当部署

高齢者福祉課、防災危機管理課、区民生活課



開かれた区政

●目標における施策と取組

目標	施策	アクションプラン
開かれた区政 	3 情報発信の取組強化	3-① 区ホームページの活用
		3-② チャットボットの活用
	4 データの利活用促進	4-① オープンデータの着実な取組
		4-② EBPMの推進

施策3 情報発信の取組強化

3-① 区ホームページの活用

1)取組内容

利用者の閲覧頻度の高い情報を横断的にまとめたタグメニューの変更、区ホームページアクセス数やより多くの方に伝えたい情報などを踏まえたトップページの更新などを通じて、一層分かりやすい情報発信に努めていく。

2)計画終了時点での姿

区政情報を得る手段として区ホームページを選択する利用者が増える。

3)実施スケジュール

令和6年度	令和7年度	令和8年度
現状分析	次回のリニューアルに向けた改善点の整理	次回のリニューアルに向けた取組の具体的な検討

4)担当部署

広報課

3-② チャットボットの活用

1)取組内容

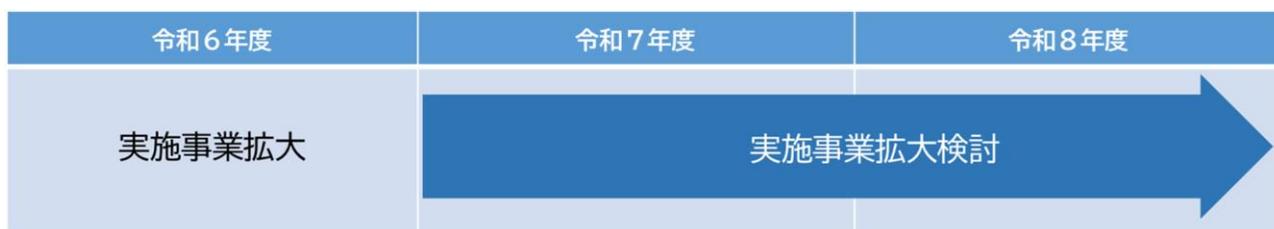
令和4年7月に導入したチャットボットを活用し、24時間365日いつでも問合せが可能なサービスを引き続き提供する。

電話問合せの状況や区ホームページでの検索単語数などを踏まえ、チャットボットで対応できる分野の追加を検討する。

2)計画終了時点での姿

チャットボットを通じて窓口受付時間を問わずに自動応答が可能となることで、区民の利便性が向上する。また、問合せがあった場合に区職員も活用することで、業務効率化も図る。

3)実施スケジュール



4)担当部署

情報システム課

施策4 データの利活用促進

4-① オープンデータの着実な取組

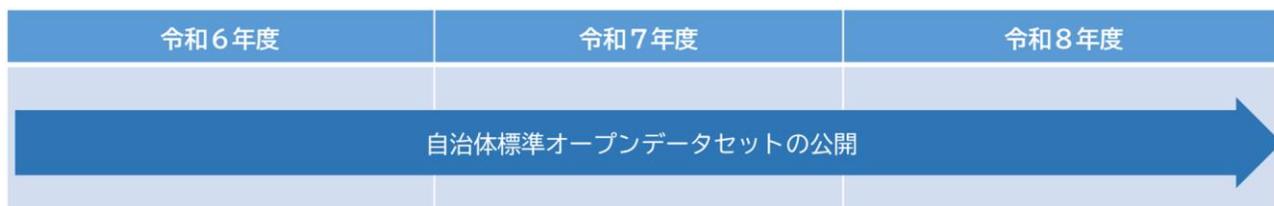
1)取組内容

デジタル庁が公開した「自治体標準オープンデータセット」について、東京都と協力しながら、着実に公開を進める。

2)計画終了時点での姿

「自治体標準オープンデータセット」の公開が進み、安定的に情報を更新する体制や処理の流れが整理されている。

3)実施スケジュール



4)担当部署

政策企画課

4-② EBP Mの推進

1)取組内容

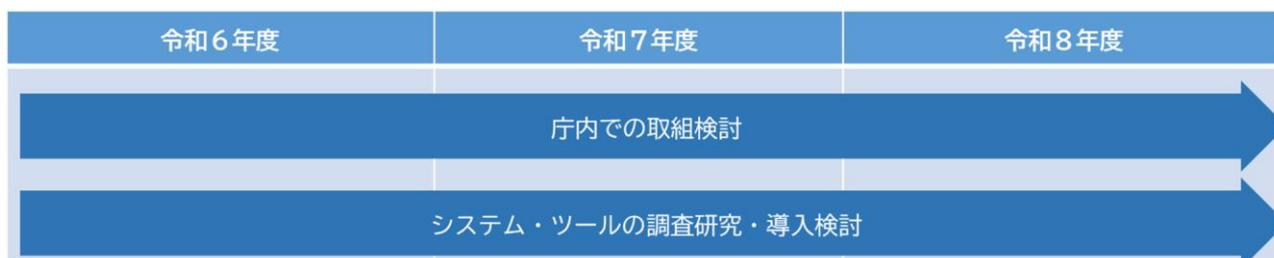
「経済財政運営と改革の基本方針2023」(令和5年6月16日閣議決定)などの国の動向を踏まえつつ、東京都や他自治体での取組を参考に、これまで本区が取り組んできた行政評価や予算編成におけるデータを活用したエビデンスに基づく政策立案(EBP M)の取組をさらに加速していく。

加えて、エビデンスとなるデータ収集や分析のために活用できるシステム・ツールの活用も検討する。

2)計画終了時点での姿

エビデンスに基づく政策立案の視点から、各事業が実践され、必要に応じてシステムやデジタルツールが活用されている。

3)実施スケジュール



4)担当部署

政策企画課



効率的な区政

●目標における施策と取組

目標	施策	アクションプラン
効率的な区政 	5 住民情報システム標準化への対応	5-① 住民情報システム標準化への対応
	6 デジタルツールを活用した業務効率化	6-① 相談記録作成支援システムの活用検討
		6-② ノーコードデータベースツールの活用
		6-③ AI-OCR・RPAの利用定着
		6-④ ペーパーレスでの会議・打合せの実施拡大
		6-⑤ 財務会計システムの文書管理システム連動に伴う契約・会計事務効率化
	7 より働きやすい職場実現のためのデジタル活用	7-① オンライン会議システムの活用推進
		7-② テレワークの推進
		7-③ 外部機関等とのデジタルを通じた連絡・情報共有手段の検討
		7-④ 新たな庁内コミュニケーションシステムの導入検討

●目標達成を測る評価指標

① 相談記録作成支援システム利用部署数

令和6年度	令和7年度	令和8年度
導入準備	2部署	4部署

② AI-OCR・RPAの利用業務数、利用に伴って削減された業務時間数

令和6年度	令和7年度	令和8年度
2,000時間以上	2,000時間以上	2,000時間以上

※ 住民情報システム標準化にあわせた業務効率化に伴い、評価指標の見直しを行う可能性がある。

③ コピー用紙の購入量削減（対令和5年度）

令和6年度	令和7年度	令和8年度
-5%	-8%	-10%

④ 日常的な内部事務におけるオンライン会議システム利用部署

令和6年度	令和7年度	令和8年度
10部署	20部署	30部署

施策5 住民情報システム標準化への対応

5-① 住民情報システム標準化への対応

1)取組内容

国が進める地方公共団体情報システムの標準化・共通化への対応に当たり、徹底した業務の見直しを行う。

また、住民情報システムとデジタルツールを効果的に組み合わせ、手続きのデジタル化・オンライン化に適切に対応するとともに、データ利活用や業務効率化も推進していく。

2)計画終了時点での姿

住民情報システムとマイナポータルぴったりサービスとの接続など、行政手続きのオンライン化がさらに進展することで、区民ニーズに応じた利便性がさらに向上している。

また、デジタル処理を前提とした業務フローの見直しにより、業務の効率化が進み、対面などでの区民サービスの質が更に向上している。

3)実施スケジュール



4)担当部署

情報システム課、住民情報システム利用各課

6-① 相談記録作成支援システムの活用検討

1) 取組内容

現在、議事録作成補助のみに利用している音声を自動でテキスト化するシステムについて、対面・電話における相談内容を記録票として管理するための相談記録作成支援にも活用して一層の事務負担の軽減を図る。

相談の記録に関する情報は部署内で蓄積し、よくある問合せのとりまとめやマニュアルの整理など対応を効率化して、区民サービスの向上を実現する。

2) 計画終了時点での姿

相談業務において、より正確な記録票をより少ない職員負担で作成できるようになっている。

問合せを受け付けた実績や内容が部署内で蓄積・共有され、それをもとにマニュアルが整備されることで事務の効率化や区民サービスの向上が実現されている。

3) 実施スケジュール

令和6年度	令和7年度	令和8年度
導入準備 (導入内容・導入部署検討)	導入	
	実施部署拡大検討	

4) 担当部署

情報システム課

6-② ノーコードデータベースツールの活用

1) 取組内容

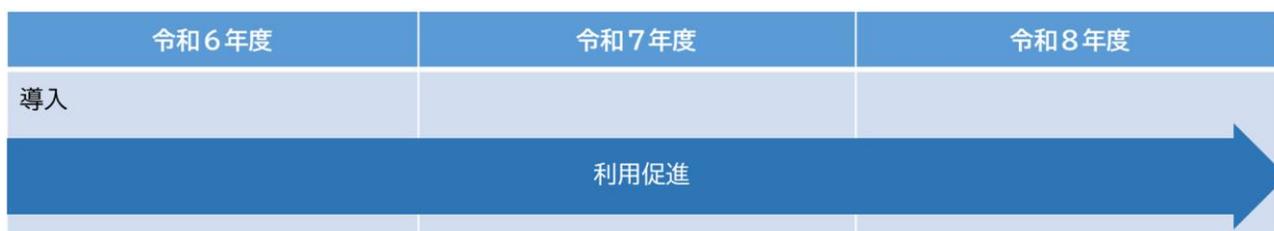
プログラミングやシステム開発に関する専門的な知識がなくても、誰もが簡単にアプリケーションを作って業務を効率化することができるノーコードデータベースツールを導入して全庁利用する。

2) 計画終了時点での姿

全職員がノーコードデータベースツールの使い方を理解し、アプリケーションを作成する技術を身につけた上で、ツールを用いた台帳作成や名簿・記録などの管理ができるようになっている。

ノーコードデータベースツールの活用により、「作者が不明でメンテナンスが困難」、「構成が複雑で管理に専門的な知識を要する」といった従来の台帳管理における課題が解決されている。また、全庁で同じツールを用いて台帳や名簿・記録などの管理を行うことにより、業務の効率化が達成されている。

3)実施スケジュール



4)担当部署

情報システム課

6-③ AI-OCR・RPAの利用定着

1)取組内容

紙媒体から文字を読み取りデータ化するAI-OCRについて安定運用し、引き続き作業効率化を進めるとともに、職員がパソコンで行う作業を自動で代行するRPAについて庁内の利用を定着させ、データ入力などの単純作業について自動化を進める。

住民情報システムへのツール導入にあたっては、標準化にあわせ、導入にかかるコストと業務効率化によって得られる効果を十分に比較考量するとともに、利用定着へ向けツールを活かすことができる業務フローや体制づくりもあわせて進める。

2)計画終了時点での姿

システム入力作業や反復作業などの単純作業が自動化され、職員がより付加価値の高い業務に注力するための時間が確保できている。

3)実施スケジュール



4)担当部署

情報システム課

6-④ ペーパーレスでの会議・打合せの実施拡大

1)取組内容

職員用パソコンの無線利用化やペーパーレス会議システムの導入、会議室へのモニター設置など、

資料を印刷することなく会議や打合せを実施することができる業務環境の整備を進めている。こうした業務環境を活かし、会議や打合せのペーパーレスでの実施を推進していく。

2)計画終了時点での姿

ペーパーレスでの会議・打合せの増加に伴い、紙・インクの使用量が削減されるとともに、環境活動の取組である環境マネジメントシステム（EMS）がより推進され、コスト削減・業務効率の向上が図られる。

3)実施スケジュール



4)担当部署

情報システム課、総務課、環境課

6-⑤ 財務会計システムの文書管理システム連動に伴う契約・会計事務効率化

1)取組内容

財務会計システムから出力される支出命令書等伝票類の回付、決裁、保存などの契約・会計事務について、文書管理システムを利用して電子化する。

2)計画終了時点での姿

財務会計システムと文書管理システムとの連動を開始し、伝票類の回付に要していた時間の縮減や事務執行の効率化が図られている。

3)実施スケジュール



4)担当部署

経理課、会計室

7-① オンライン会議システムの活用推進

1)取組内容

オンライン会議システムを外部との会議など限られた用途だけでなく、職員間での打合せ、職員向け説明会や研修会、テレワークをしている職員との対話など、内部事務においても幅広く積極的に活用を推進する。

2)計画終了時点での姿

オンライン会議システムが有効活用されることにより、時間的・物理的な面で効率の良い行政運営が実施されている。

- ・ 会議や打合せにかかる職員の移動時間が削減され、他の業務に時間を充てられる。
- ・ 説明会などでの広い会議室の確保が不要になり、場所の有効活用ができる。
- ・ 自宅からでも会議や打合せに参加できることにより、テレワークを実施しやすくなる。

3)実施スケジュール



4)担当部署

情報システム課

7-② テレワークの推進

1)取組内容

文書管理システムやオンライン会議システム、庁内チャットツール、庁外からでも区のネットワークにアクセスすることができる本区のシステム環境を活用することによって、テレワークの実施を定着させ、職員の柔軟な働き方を推進する。

2)計画終了時点での姿

職員のワーク・ライフ・バランスや効率的な働き方が推進され、全庁的な生産性が向上している。

3)実施スケジュール



4)担当部署

職員課

7-③ 外部機関などとのデジタルを通じた連絡・情報共有手段の検討

1)取組内容

区と外部機関などとの連絡・情報共有や、スケジュールの共有・進捗管理といった共同作業に資する機能を提供するツール(プロジェクト管理ツール)は、各種のクラウドサービスが展開されている。地域との協働などの際におけるこれらサービスの有効かつ適切な利用について、情報セキュリティポリシーとの整合を確認しながら、利用・導入検討を進めていく。

2)計画終了時点での姿

区と外部事業者などなどで共同で進めるプロジェクトにおいて、ツールなどを活用することで円滑な連絡・情報共有が図られている。

3)実施スケジュール



4)担当部署

情報システム課、導入各課

7-④ 新たな庁内コミュニケーションシステムの導入検討

1)取組内容

庁内の情報共有や全庁で利用する電算システム(財務会計システム等)への接続認証を担うツールとして、グループウェアを導入している。同ツールの更新に当たり、職員間の情報共有・連絡・スケジュール管理など機能の充実強化を図り、より業務効率化に適したものを検討していく。

2)計画終了時点での姿

新たな機能を持つグループウェアの導入に伴い、職員間の情報共有・連絡・スケジュール管理などが容易になり、効率的な庁内コミュニケーションが実現している。

3)実施スケジュール



4)担当部署

情報システム課



安心・安全なセキュリティ

●目標における施策と取組

目標	施策	アクションプラン
安心・安全なセキュリティ 	8 システム環境・体制の整備	8-① システム・ネットワーク環境の整備
		8-② クラウドサービスの活用推進
	9 セキュリティに関するルール等の整備	9-① ICT-BCPの策定
		9-② 情報セキュリティポリシーの評価・見直し
		9-③ 庁内のセキュリティ普及啓発

●目標達成を測る評価指標

① 個人情報保護、情報セキュリティに関する対象職員のeラーニング受講率

令和6年度	令和7年度	令和8年度
100%	100%	100%

施策8 システム環境・体制の整備

8-① システム・ネットワーク環境の整備

1)取組内容

令和3年9月に地方公共団体情報システムの標準化に関する法律などのデジタル改革関連法が施行され、住民基本台帳、税務などの事務について国の基準に適合するシステムの利用が義務付けられるとともに、これらのシステムについては、デジタル庁が整備するガバメントクラウドを利用することが努力義務とされている。

こうした状況を踏まえ、令和8年度に予定している庁内ネットワーク更新との整合を図りながらシステム・ネットワーク環境を整備し、効率的な運用に適した環境を構築していく。

2)計画終了時点での姿

ガバメントクラウドと区の住民情報システム環境、個別システム・OA業務環境、インターネット利用環境がそれぞれ適切に整理されたシステム・ネットワーク環境を構築し、情報セキュリティが確保され、効率的な業務執行が可能となっている。

3)実施スケジュール



4)担当部署

情報システム課

8-② クラウドサービスの活用推進

1)取組内容

クラウドサービスは、コスト削減、柔軟な構成変更、被災リスク分散などに資することから、各省庁をはじめ、地方公共団体における利用が進んでおり、本区においても、令和3年度にOA業務環境などをクラウドサービスへ移行し、運用を開始するほか、随時、同サービスの利用を進めている。

国のガイドラインなどを踏まえながら、個別システムの新規導入・更新に当たり、クラウドサービスを第一候補にシステム整備の検討を推し進めていく。

2)計画終了時点での姿

クラウドサービスの活用が進み、システムを扱う業務についてコスト面・運用面についてより効率・安定的運営が実現している。

3)実施スケジュール



4)担当部署

情報システム課、導入各課

施策9 セキュリティに関するルール等の整備

9-① ICT-BCPの策定

1)取組内容

中央区地域防災計画及び中央区業務継続計画（BCP）を踏まえ、関連部署と調整を図りながら、ICT-BCP（ICT部門が対応する業務継続計画）を策定する。

策定後は、定期的にICTに係る業務継続訓練を行い、システム・ネットワークの保持や復旧など、災害時における継続的な対応力の向上を図る。

2)計画終了時点での姿

災害などに備えて、全ての職員が策定したICT-BCPの内容を把握し、それに基づいた行動ができる。

3)実施スケジュール

令和6年度	令和7年度	令和8年度
最新動向調査 現状把握・課題分析 計画内容検討	中央区ICT-BCP策定	ICTに係る業務継続訓練実施

4)担当部署

情報システム課

9-② 情報セキュリティポリシーの評価・見直し

1)取組内容

本区が保有する情報資産の機密性、完全性などを維持するため、「中央区情報セキュリティポリシー基本方針」及び「同ポリシー対策基準」により、本区が実施する情報セキュリティ対策の基本的な事項を定めている。

引き続き、新たなサービスや脅威などに対するセキュリティ対策の実効性を確保するべく、国のガイドラインなどを踏まえながら、適宜、情報セキュリティポリシーの評価・見直しを実施していく。

2)計画終了時点での姿

常に最新の動向を踏まえた情報セキュリティポリシーの見直しが行われており、かつ職員全員がその内容を把握して遵守することにより、安全な行政運営が実現している。

3) 実施スケジュール



4) 担当部署

情報システム課

9-③ 庁内のセキュリティ普及啓発

1) 取組内容

デジタルツール、クラウドサービスの利用が進む中、これまで以上に情報セキュリティへの理解や対策の実施が全庁的に必要となっている。

情報セキュリティポリシーの理解増進や各部署における取組の推進に資するため、普及啓発の取組を行う。

2) 計画終了時点での姿

部署、役職を問わずにセキュリティへの理解が進み、デジタルツールやクラウドサービス等の利用にあたって必要なセキュリティ対策の検討を行うことができる。

3) 実施スケジュール



4) 担当部署

情報システム課

第5章 本方針及びBPR・DXの推進体制



1 本方針の推進体制

全庁的なデジタル化を進め、区民サービスの向上や業務の効率化を実現するため、下図の体制のもとで本方針を推進する。

区 長

報 告

デジタル化推進委員会

(所掌事項) 基幹システムの選定、情報セキュリティ対策、デジタル化施策の総合調整等

(委員 長) 企画部を担任する副区長 <最高情報統括責任者 (C I O) >

(委 員) 副区長、教育長、各部 (局・次・室) 長

報 告

付 託

デジタル化推進部会

(所掌事項) 付託事項についての専門的な調査・研究

(部 会 長) 企画部長

(部 会 員) 各部局の庶務担当課長、関係課長

<専門分科会>

- ・組織横断的な課題を持つ個々の業務ごとに、必要に応じて設置する。
- ・対象業務の主管課長で構成する。

<ワーキンググループ>

- ・専門分科会における課題について、実務的な検討を行う。
- ・担当業務の主管係長、担当職員で構成する。

(事務局) 情報システム課

全体調整、進捗管理、業務主管課支援、BPR・DX推進

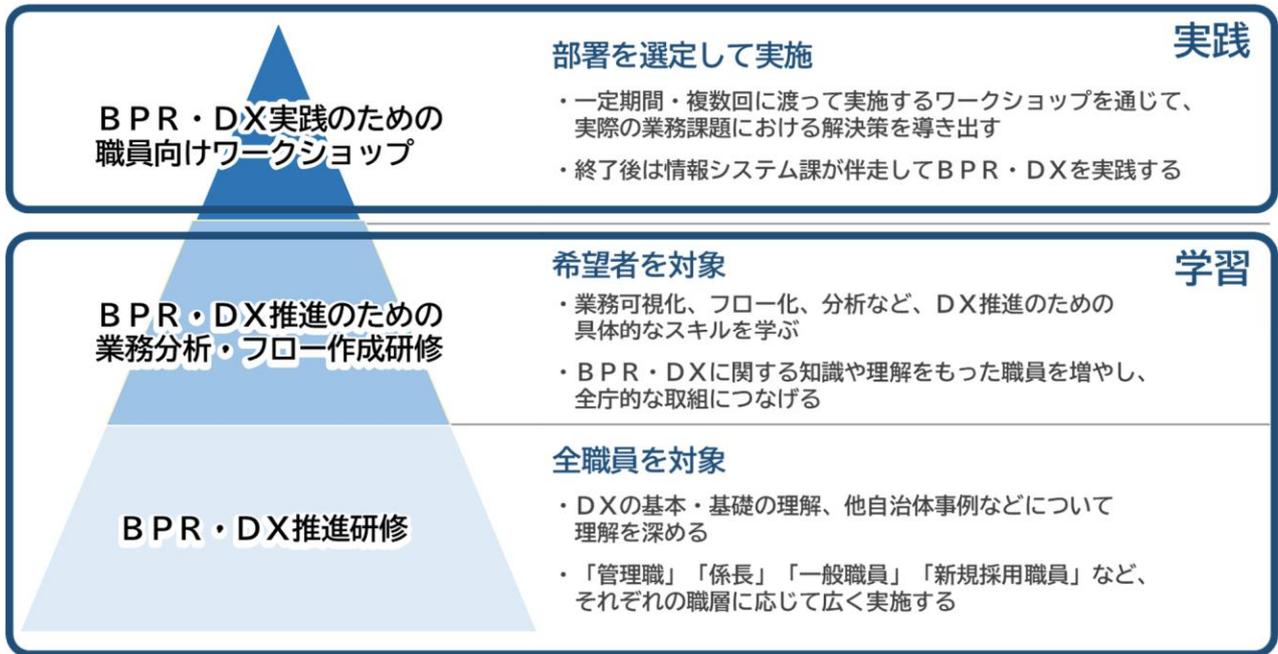
2 B P R ・ D Xの推進体制（デジタル人材の育成）

前期（第7期）におけるデジタルツールの導入・普及にあたり、導入の前段階としてツールを十分に活かせる業務フローや体制が整っていないことから、十分な効率化を達成できない業務があるという課題があった。

そのため、第8期においては業務の効率化を高め、区民サービスを高めることを目的とし、B P R ・ D Xに関する意識や知識を段階的に職員に浸透させていくこととともに、より直接的な手法でB P R ・ D Xを実践していくため、目的に合わせたメニューを設定したB P R ・ D Xの推進体制を構築する。

- ◆ 全庁的なB P R ・ D X推進に必要な知識と技術をもつ職員を育成するため、B P R ・ D Xの基本や基礎を学ぶ「B P R ・ D X推進研修」、業務の可視化やプロセスの見直しに係る具体的な手法を学ぶ「B P R ・ D X推進のための業務分析・フロー作成研修」を実施する。
- ◆ 実際に現場で発生している課題をテーマに、各業務主管課の職員がデジタルツール活用を含めた課題解決へ向け一定期間・複数回に渡って考究し、具体的な解決策を導き出す「B P R ・ D X実践のための職員向けワークショップ」を実施する。ワークショップ終了後は、情報システム課が課題の解決へ向けた伴走支援を行いながら、現場での実践や予算措置などへ向けた必要な対応を進める。なお、本ワークショップ実施期間中の対象主管課に「D X推進リーダー」を配置し、対象事業のB P R ・ D X推進を積極的に進める。
- ◆ B P R ・ D Xの推進体制を確立することとあわせて、各部署における業務フローやマニュアルの整備も推進し、必要に応じてデジタルツールの導入も検討する。

なお、本推進体制を活用することにより、技術的なスキルだけではなく、課題解決力や論理的思考力、業務改善・改革の意識を持った「デジタル人材」の育成を進めていく。



● BPR・DX推進に係る評価指標

	令和6年度	令和7年度	令和8年度
「BPR・DX実践のための職員向けワークショップ」 令和6年度から事業開始	ワークショップ実施部署数 3部署	ワークショップ実施部署数 3部署 (累計6部署)	ワークショップ実施部署数 3部署 (累計9部署)
「BPR・DX推進のための業務分析・フロー作成研修」 令和5年度から事業開始	受講者30名	受講者30名	受講者30名 令和5年度からの累計受講者 120名

第6章 デジタル活用に係る基本的な考え方

1 デジタル活用における視点

新たなシステムの導入（既存システムの更新や仕様変更を含む。）を含めたデジタル活用に当たっては、本項に述べる視点を事前に十分考慮することとする。

1)業務処理プロセスの見直し（BPRの実施）

現行の業務処理プロセスをそのままシステム化するのではなく、必ず業務処理プロセスの見直しを行う。

2)コスト評価（情報化投資）

システム導入の有効性と効率性という観点から、費用対効果について十分な検討を行う。また、その効果について事後評価を行う。

3)情報資産管理及び法令遵守（コンプライアンス）

対象とするシステムを利用するに当たって、システムを所管する部署の情報セキュリティ管理者が保護すべき情報資産を明確化した上で必要な分類を行い、これに対する適切なセキュリティ対策を講じる。

また、情報セキュリティに関する法令などの遵守を徹底するとともに、情報資産の適切な廃棄・消去を実施するため、内部点検などの検証機能を確保する。

4)最適な形態の採用（全体最適化）

個々のICTの導入・運用・管理について、今後の需要を見据えて最適な形態を採用する。また、可能な限りクラウドサービスや汎用ソフトを活用し、業務フローをシステム運用に合わせるによりカスタマイズを必要最小限に留める。

5)民間企業などとの協力

ICTに係る実証実験の実施や公益性の高いシステムやサービスの構築などに際し、必要に応じて民間企業などとの協力体制の構築、協定締結、民間企業が提供するサービスの活用などを行う。

6)更新の必要性に関する検証

システムの更新については、機器のリース期間終了時などに自動的に行うのではなく、必ず当該システムの有効性や効率性を検証した上で行う。

7) AI（人工知能）の活用

業務の効率化に効果が見込まれる領域については、AIを積極的に活用していくことを基本とする。

なお、生成AIについては、広島AIプロセスなどをはじめとする国際的な議論や国・全国自治体の動向を踏まえ、要機密情報の取扱い、個人情報の保護、回答の正確性、データバイアスなどの課題を考慮しながら、その活用に関する研究を進めていく。

2 システム導入工程

1) 工程表

新たなシステムの導入に当たっては、原則として以下の工程に従い、導入前に十分な検討を行うとともに、導入後その成果について検証を行うものとする。

実施時期	概要
予算要求前	システム導入部門は、予算の要求に先立ち、システムの導入目的や期待する効果等を整理し、「改善企画書」を作成して情報システム部門に提出する。 情報システム部門は、「改善企画書」の内容について企画・財政・総務部門と協議し、導入を希望するシステムの内容を全庁的な視点で精査する。
システム調達時	システム導入部門は、適宜情報システム部門と協議しながら、導入目的や期待する効果等に合致したシステム調達仕様書を作成する。 導入するシステムについて、クラウドサービスやパッケージシステムを中心に検討するとともに、カスタマイズの必要性やその内容・規模等について、認識の誤りがないよう十分留意する。
システム導入・構築時	システム導入部門は、調達仕様書に基づき導入スケジュールや課題、カスタマイズの必要性などについて事業者と随時内容の確認を行いながら、システムの導入・構築を進める。 情報システム部門は、システム構築における課題について、必要に応じてサポートを行う。
システム運用開始後	システム導入部門は、当初設定した導入目的や期待する効果等に対する達成状況や成果について、システムの運用開始から1年を経過後目途に振り返りを行い、「改善報告書」を作成して情報システム部門に提出する。 情報システム部門は、「改善報告書」の内容について企画・財政・総務部門と協議し、当該システムの継続利用について精査する。

2) 改善企画書・改善報告書

新たなシステムの導入に当たっては、改善企画書及び改善報告書を用いて、システム導入の妥当性及び導入による成果の確認を行うものとする。

改善企画書	改善報告書
システム名・対象業務	システム名・対象業務
システムの概要	システムの概要
導入スケジュール	導入スケジュール（実績）
システム導入の目的及び必要性	システム導入の目的の達成状況
システム導入の効果	システム導入の効果実績
・業務効率化効果	・業務効率化効果実績
・リスク低減効果	・リスク低減効果実績
・コスト削減効果	・コスト削減効果実績
セキュリティ対策	実際に講じたセキュリティ対策
所要経費（現行経費との比較）	実際に発生した経費（システム導入前と経費比較）
システム導入前後での事務フロー比較	システム導入前後での事務フロー比較実績

第7章 用語説明

用語	意味
<p>【数字】 2次元コード</p>	<p>情報を縦と横の2方向に記録するコードであり、大容量データの記録、高速読み取りが可能。URL 情報の記録やキャッシュレス決済のツールとして活用されている。</p>
<p>【A】 AI</p>	<p>人口知能のことで、Artificial Intelligence の略称。学習・推論・判断といった人間の知能のもつ機能を備えたコンピューターシステムのこと。</p>
<p>AI-OCR</p>	<p>OCR(Optical Character Reader (または Recognition) の略称、光学文字認識機能) に AI 技術を取り入れたもの。OCR は、紙に書かれた文字をスキャンしてデジタル化する技術であるが、これに AI 技術を加えることで、読取精度の向上、非定型の帳票への対応などが可能となる。</p>
<p>【B】 BPR</p>	<p>業務改革のことで、Business Process Re-engineering の略称。業務本来の目的に向かって既存の組織や制度を抜本的に見直し、プロセスの視点で、職務、業務フロー、管理機構、情報システムをデザインし直すこと。</p>
<p>【C】 CSIRT</p>	<p>コンピュータセキュリティインシデントが発生した際に、これを正確に把握・分析し、被害拡大防止、復旧、再発防止等を行うための体制のことで、Computer Security Incident Response Team の略称。</p>

<p>【D】 DX</p>	<p>Digital Transformation の略称。デジタル技術を活用することにより業務や組織そのものを変革すること。</p>
<p>【E】 EBPM</p>	<p>Evidence-Based Policy Making の略称。政策の企画を、目的を明確化した上で、効果の測定に重要な関連性を持つ情報や統計等のデータを活用し、合理的根拠に基づいて行うこと。</p>
<p>e ラーニング</p>	<p>パソコンやスマートフォン、タブレットなどの情報機器やインターネットなどの情報通信技術を活用して学習すること。</p>
<p>【I】 ICT</p>	<p>情報通信技術のことで、Information and Communication Technology の略称。</p>
<p>ICT-BCP</p>	<p>情報システム部門（ICT 部門）の業務継続計画のこと。BCP は Business Continuity Plan の略称。当該部門において、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ことを目的として策定される。</p>
<p>【O】 OA</p>	<p>オフィスオートメーション (Office Automation) の略称で、事務作業を自動化すること。</p>
<p>【R】 RPA</p>	<p>Robotic Process Automation の略称。あらかじめ登録された「人が手動で行っている作業プロセス」を自動実行するシステムのこと。</p>

<p>【あ行】 オープンデータ</p>	<p>国、地方公共団体及び事業者が保有する官民データのうち、国民誰もがインターネット等を通じて容易に利用（加工、編集、再配布等）できるよう、次のいずれの項目にも該当するかたちで公開されたデータのこと。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 営利目的、非営利目的を問わず二次利用可能なルールが適用されたもの 2. 機械判読に適したもの 3. 無償で利用できるもの
<p>【か行】 ガバメントクラウド</p>	<p>地方公共団体が標準準拠システム等を利用できるよう、デジタル庁が提供するクラウドサービス及びこれに関連するサービスのこと。</p>
<p>キャッシュレス決済</p>	<p>現金を使わずに支払いを済ませる方法のこと。支払いのタイミングによって、前払い、即時払い、後払いの3種類に分類される。代表的なものとしては、クレジットカード、電子マネー、二次元コード決済などがある。</p>
<p>クラウドサービス</p>	<p>共有化されたサーバやアプリケーションなどのコンピュータ資源をインターネットなどのネットワークを通じて提供するサービス。</p>
<p>グループウェア</p>	<p>組織内の情報共有や業務遂行の迅速化を目的として、コミュニケーションを円滑化する機能がまとめられたアプリケーションソフトウェアのこと。</p>
<p>公共施設予約システム</p>	<p>自宅のパソコンやスマートフォン等からインターネットを通じて、公共施設の空き状況照会、利用の抽選・予約の申し込み等を行うことができるシステムのこと。</p>

<p>【さ行】 最高情報統括責任者（CIO）</p>	<p>CIOはChief Information Officerの略称。所属している組織の情報化戦略を立案し、これを実行する役割を担う。</p>
<p>自治体標準オープンデータセット</p>	<p>オープンデータの利活用を促すため、政府として公開を推奨するデータや、作成にあたって準拠すべきルール・フォーマットなどを取りまとめたもの。</p>
<p>住民情報システム</p>	<p>住民記録や税などの情報を自治体が管理するためのシステム。</p>
<p>冗長化</p>	<p>コンピュータや機器、システムに何らかの障害が発生した際に備えて、予備の設備やサブシステムなどを平常時から運用しておくこと。</p>
<p>情報セキュリティポリシー</p>	<p>組織における情報セキュリティ対策の方針や行動指針のこと。情報セキュリティを確保するための体制、運用規定、基本方針、対策基準などが記載される。</p>
<p>生成 AI</p>	<p>会話や画像などの新しいコンテンツを生成する AI のこと。従来の AI は決められた行為の自動化を目的としているが、生成 AI はデータのパターンや関係を学習しながら新しいコンテンツを生成することを目的としている。</p>
<p>セキュリティインシデント</p>	<p>情報資産において脅威と脆弱性により生じたリスクが顕在化し、業務に影響を与えたり、セキュリティを脅かしたりする事件や事故または予兆となる事象のこと。不正アクセス、システム障害、機密情報の流出などが該当する。</p>
<p>セキュリティリテラシー</p>	<p>デジタルツールやインターネットなどを安全に使うために、必要な知識や技術を身に付け、実践できる能力のこと。</p>

セグメント配信	配信内容を要素ごとに分類し、利用者のニーズにあわせた情報を配信すること。
<p>【た行】</p> <p>デスクトップ仮想化</p>	サーバ上においたPC環境のデスクトップ画面を遠隔地にある接続端末に転送して利用できるようにすること。アプリケーションやデータがサーバ側にあるので一元管理ができ、端末に情報が残らずセキュリティ強化が図れる、いつでもどこでも同じデスクトップ環境が利用できるなどの利点がある。
デジタルデバイド	インターネットやパソコン等の情報通信技術を利用できる人と利用できない人との間に生じる情報格差のこと。
データバイアス	間違った認識や差別、偏見などにより偏ったデータを収集してしまうこと。
チャットボット	「チャット（＝インターネットを利用した、リアルタイムのコミュニケーション）と「ボット（＝ロボットが語源で、人間に代わって作業を行う、コンピュータやインターネット関連の自動化プログラム）」を組み合わせた言葉で、自動会話プログラムのこと。
テレワーク	「tele＝離れた場所」と「work＝働く」を合わせた造語で、ICTを活用した、場所や時間にとらわれない柔軟な働き方のこと。被雇用者が行うテレワークとしては、在宅勤務（自宅利用型テレワーク）、モバイルワーク（顧客先訪問中や移動中など、いつでもどこでも勤務）、施設利用型テレワーク（サテライトオフィス勤務など）の3種類に大別される。
電子申請サービス	自宅や職場などの身近な場所からインターネットを通じて、行政手続きができるサービスのこと。

<p>【は行】 ぴったりサービス</p>	<p>全国の地方公共団体への電子申請を横断的に検索・申請できる、国が提供するマイナポータル内のサービス。</p>
<p>ペーパーレス化</p>	<p>業務に関わるあらゆる文書を、紙に印刷することなく、電子データで管理するようにし、紙の使用量を削減すること。</p>
<p>【ま行】 マイナポータル</p>	<p>国が運営するポータルサイトのこと。マイナンバーカードを利用することで、行政機関などが保有する自身の情報の確認、自身の情報が行政機関間でどのようにやりとりされたかの確認、ぴったりサービスの利用などができる。</p>
<p>メタバース</p>	<p>インターネット上の仮想空間。利用者は3次元で構成された仮想空間の中で、自分自身の分身であるアバターを介して自由に動き回り、他者と交流、商品やサービスの売買などを行うことができる。</p>

中央区情報化基本方針
～中央区DX戦略2024～

刊行物登録番号
5-116

令和6年3月発行

編集・発行：中央区企画部情報システム課

東京都中央区新富一丁目13番24号

(中央区役所新富分庁舎)

03-3297-0211 (直通)