

豊島区DX推進計画

TOSHIMA CITY DX PROMOTION PLAN

2022-2025

[令和4~7年度]



豊島区
TOSHIMA CITY



区長あいさつ

100年に一度とも言われる新型コロナウイルス感染症の流行拡大により、社会の在り方は大きく変容しました。テレワークの普及や、オンラインツールを活用した学校教育など、社会全体でのICTの重要性はこれまで以上に高まっています。行政においてもデジタル化の推進は喫緊の課題であり、デジタル庁の設立など、国を挙げた取組みが進められているところです。

本区はこれまで、電子申請の拡充による区民サービス向上や、テレワークの導入による職員の働き方改革など、デジタル化に関する取組みを多方面から進めてきました。これからは、デジタル技術をより積極的に活用し、区民の皆さまにあらゆる面で従来以上の利便性を実感していただけるよう、DX（デジタル・トランスフォーメーション）を「オールとしま」で推進してまいります。

このたび本区では、「あらゆる人・あらゆる世代がデジタル化の恩恵を享受できる“人にやさしいデジタル化社会”」を目指すため、本区のDXの方向性とその取組みを明らかにした「豊島区DX推進計画」を策定しました。

本計画を着実に実行することにより、区民の皆さまと区がデジタル化の恩恵を享受できる社会を構築するとともに、更には来街者にとっても魅力的な価値あるまちづくりを進めてまいります。ぜひとも、多大なるご協力とご理解をよろしくお願いいたします。

豊島区長

高野之夫



目次

1. 豊島区DX推進計画について	6
1.1 計画の位置付け	6
1.2 計画の基本的な考え方	7
1.3 計画の目的	8
1.4 計画の期間	8
1.5 計画策定の背景	9
1 国の動向	9
2 東京都の動向	9
3 本区のこれまでの取組み	10
1.6 DX推進に向けての課題	12
2. DX推進の施策と取組み	16
2.1 5つのDX推進方針	16
2.2 DX推進方針ごとの施策と取組み	17
施策 1-1 業務プロセス、情報システムの標準化	18
施策 1-2 ICTを活用した窓口サービスの拡大（行かなくて済む区役所）	19
施策 1-3 対面窓口業務のさらなる効率化	20
施策 2-1 内部事務の効率化	21
施策 2-2 働きやすい職場づくりに向けた業務効率化・適正化の推進	22

施策 3-1 民間サービスやノウハウを活用した地域課題の解決と区民サービスの向上	23
施策 3-2 情報通信基盤の整備と活用	24
施策 3-3 オープンデータの活用	25
施策 4-1 職員や区民のICTリテラシーの向上	26
施策 5-1 個人情報や情報システムの安全管理	27

2.3 DX実現に向けたステップ 28

3. 計画の推進に向けて 30

3.1 計画の推進体制 30

3.2 計画の進行管理 31

- 1 着実な進行管理体制の構築 31
- 2 個人情報や情報システムの安全管理 32
- 3 計画の共有に向けて 32

付録 33

用語索引 41

DX* (デジタル・トランスフォーメーション) とは

広義のDX

IT 技術を浸透させることで、人々の生活をより良いものへと変革させること
(スウェーデン ウメオ大学教授 エリック・ストルターマン氏が平成 16<2004>年に提唱)

本区におけるDXの定義

デジタル技術を活用して、利用者が簡単・便利を実感できること
=DX (デジタルで、「簡単・便利」)

利用者＝
区民・民間事業者
等に向けて

区民・民間事業者が、デジタル技術を使って、
もっと簡単に便利に行政手続きができる、サービスを受けられる

利用者＝
職員のあり方

職員一人ひとりが、デジタル技術への興味・関心を高め、
積極的に活用して、主体的に業務改革を進めることで、
効率化と負担軽減を実現する。
(区民および職員が「簡単・便利」を実感できる)

1

豊島区DX推進計画について

1. 豊島区DX推進計画について

1. 豊島区DX推進計画について

1.1 計画の位置付け

本計画は、豊島区基本計画 2022-2025（以下「基本計画」という。）の分野別計画の一つです。

豊島区が目指す都市像である「国際アート・カルチャー都市」の実現に向けて、基本計画で掲げた3つのバージョンアップの視点の一つである「DXの推進」を具体化します。

また、本計画は官民データ活用推進基本法第9条第3項に規定する「市町村官民データ活用推進計画」及び「豊島区情報システム管理運営規則」に規定する「情報化推進計画」として位置付けるほか、東京都の「スマート東京実施戦略」との整合を図っています。

なお、本計画の策定により、平成12（2000）年度に策定した「豊島区行政情報化推進計画」を廃止します。

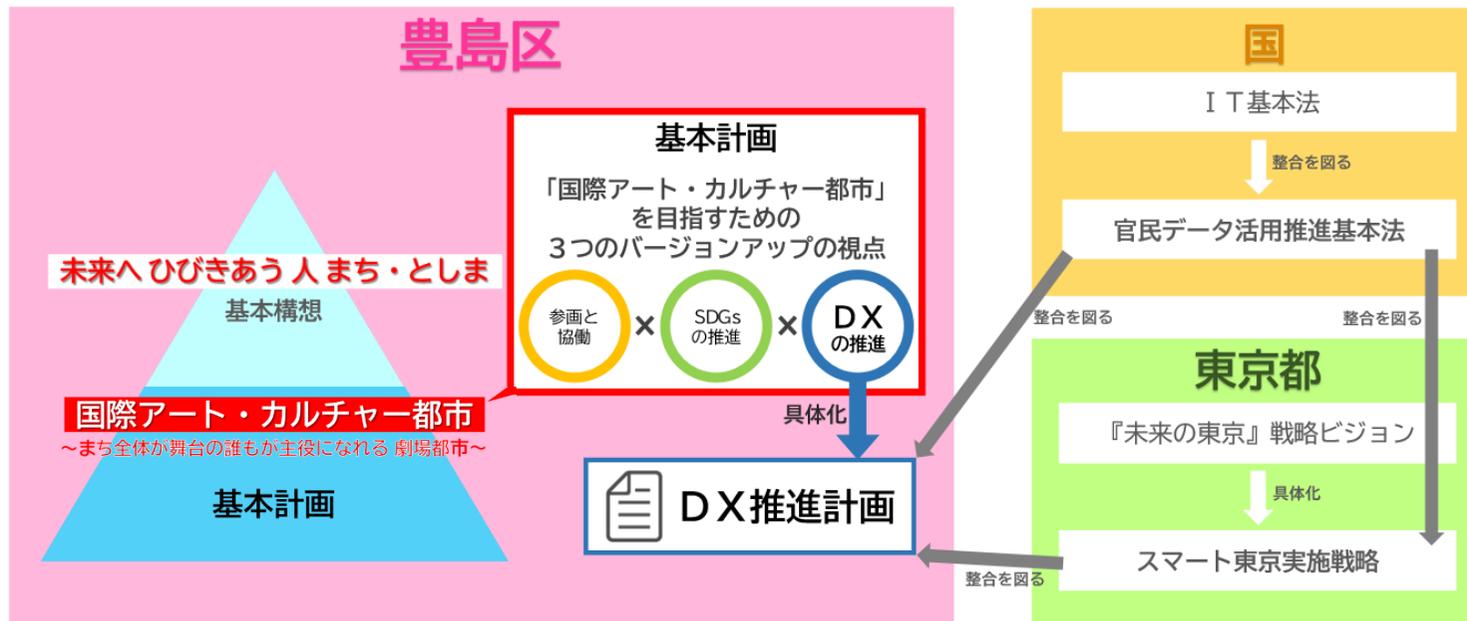


図1 計画の位置付け

1.2 計画の基本的な考え方

本計画の上位計画である基本計画では、本区のすべての部局、国や東京都などの関係機関や区民・民間事業者・各種団体などの多様な主体が連携し「オールとしま」でDXを推進することで、あらゆる人・あらゆる世代がデジタル化の恩恵を享受できる「人にやさしいデジタル化社会」の実現を目指としています。

また、デジタル技術や情報システムは日進月歩であり、行政分野においても、新たなソリューションによる行政サービスが次々と導入されています。

こうしたことを踏まえ、本区のDXに関する方針と施策を定め、具体的取組み例を示すことで事例の横展開を促進します。

【DX推進により目指す姿】

あらゆる人、あらゆる世代がデジタル化の恩恵を享受できる“人にやさしいデジタル化社会”

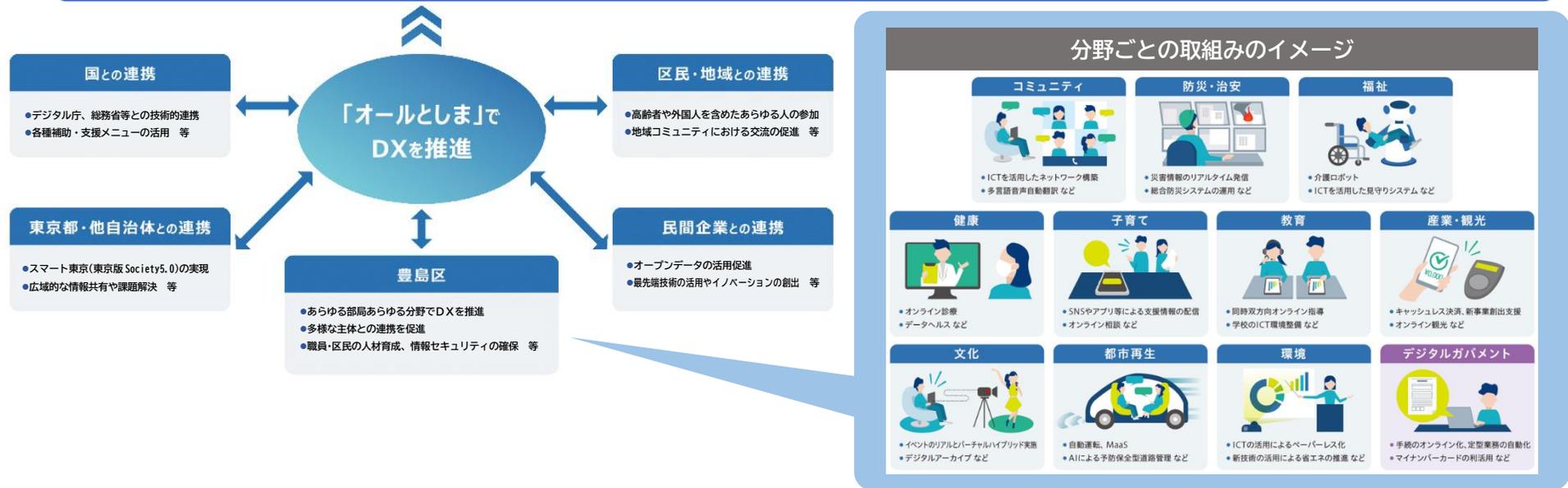


図2 基本計画におけるDX推進の概要

1. 豊島区DX推進計画について

1.3 計画の目的

近年、インターネットやモバイル端末の普及により、世の中にはデジタル技術を活用した新たなサービスが次々と誕生し、生活の一部として社会に定着しつつあります。ひと昔前と比べて社会のあり方・価値観は大きく様変わりしました。さらに、少子高齢化の進行や新型コロナウイルス感染症の流行拡大などにより、ここ数年社会のあり方・価値観は一層変化し、多様化が進みました。これらの変化によって自治体には、少ない職員で増大する住民ニーズに応えつつ、地域社会を安定的に運営し行政サービスを維持していく役割が、より鮮明に求められるようになりました。これからの自治体は、業務・区民サービス全般に渡って従来の価値観にとらわれずに見直しを行い、デジタル化・DXにより効率化や革新を進め、職員は政策立案などの職員でなければ行うことができない業務へ注力していく必要があります。

本区では、平成27（2015）年の新庁舎移転を契機として、デジタル技術を活用した新たな行政サービスや内部事務の効率化を進めてきました。

今後はこれまで以上にスピード感を持って行政サービスのあり方を見直し、デジタル技術やICT*を効果的に活用してDXを推進し、効率的で質の高い行政サービスを提供する「人にやさしいデジタル化社会」を実現するため、「豊島区DX推進計画」を定めます。

また、本計画によって、区民や関係者などあらゆる主体とともに「オールとしま」で目指すべき方向性を共有し、迅速かつ着実にDXを推進することを目指します。

1.4 計画の期間



本計画の期間は、上位計画である基本計画の期間との整合を図り、令和4（2022）年度から令和7（2025）年度までの4年間とします。

図3 計画の期間

1.5 計画策定の背景

1 国の動向

国は、平成 12（2000）年の I T 基本法の施行以降、I T 国家としての取組みを進めてきました。デジタル技術の進歩により、人々の生活は便利で豊かになった一方で、エネルギー問題や地域間の格差など多くの社会的課題が発生し、高度化・複雑化しました。

そこで国は経済発展と社会的課題の解決の両立を目指すべく、第 5 期科学技術基本計画（平成 28<2016>年 1 月策定）において“Society5.0”^{*}という新たな概念を提唱しました。平成 28（2016）年以降には、“Society5.0”の実現の鍵となるデータの利活用や、デジタルガバメント^{*}の実現に向けた取組みを段階的に展開しています。

また、令和 2（2020）年から新型コロナウイルス感染症の拡大によって、社会全体のデジタル化に対する課題が明らかになりました。これを受け、国は I T 国家としての歩みを一層加速させるため、令和 3（2021）年 9 月にデジタル庁を設置しています。さらに、同年 12 月に閣議決定された「デジタル社会の実現に向けた重点計画」では、デジタル社会の実現に向けた国としてのデジタル化の基本戦略が示されたほか、行政手続きのオンライン化や住民記録、税、福祉などに関わる地方公共団体の情報システム（基幹系システム^{*}）の標準化^{*}など、地方行政の改革にも言及しています。

※ … I o T^{*}、ロボット、A I^{*}、ビッグデータ^{*}といった先端技術をあらゆる産業や社会生活に取り入れ、経済発展と社会的課題の解決を両立する新たな社会のこと

2 東京都の動向

東京都は、『未来の東京』戦略ビジョン』を令和元（2019）年 12 月に策定し、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」（東京版 Society 5.0）という概念を示しました。

また令和 2（2020）年 2 月には、この「スマート東京」（東京版 Society 5.0）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、都政の Q O S^{*}・都民の Q O L^{*}の向上などについて、横断的に取組みを推進しています。

さらに令和 3（2021）年 4 月には、DX 推進を担う「デジタルサービス局」を設置しました。デジタルサービス局は「各局区市町村の DX 推進を技術面からサポート」、「デジタルに関する全庁統括」、「デジタル人材の結集と都庁職員の育成」の 3 つの機能を中心にデジタルガバメント・都庁の実現に努めています。

1. 豊島区DX推進計画について

3 本区のこれまでの取組み

(1) ホストシステムからオープンシステムへの移行

本区では、区民サービスの向上と事務処理の効率化のため、昭和 52 (1977) 年から汎用コンピュータ* (ホストシステム、メインフレーム) を導入し、「総合行政情報システム」の運用を行ってきました。

平成 12 (2000) 年には「豊島区行政情報化推進計画」を策定したほか、平成 18 (2006) 年からは「豊島区行政情報化実施計画 (第 1 次～第 3 次)」を順次策定し、ICT インフラの整備、各種システムの導入などを進めました。

平成 24 (2012) 年から平成 27 (2015) 年にかけては、住民記録、税、福祉などの住民サービスに直結する基幹系システムについて、汎用コンピュータにより全体を集中管理する「ホストシステム」から、様々な開発元のソフトウェアや機器を組み合わせて構築する「オープンシステム*」へ、順次移行し、現在に至ります。



昭和 52(1977)年
汎用コンピュータ導入当時のマシンルーム

(2) 区庁舎移転を契機とした ICT 技術のさらなる活用

平成 27 (2015) 年には新庁舎へ移転し、次世代の区役所として「345 日開庁窓口」、「来庁事前予約システム」などの住民の利便性向上を目的とした新しい行政サービスをスタートしたことにより、全国から注目を浴びました。新庁舎移転後は、対面の行政サービス向上に資する、ワンストップサービス用ツール「総合窓口システム」を導入するだけでなく、各種オンライン手続きの導入・運用開始など、非対面の行政サービスの向上も推進してきました。

また、新庁舎移転の際に整備した ICT インフラを活用することで、ペーパーレス化*の推進やテレワークの実施など、内部事務の効率化も進みました。あわせて、国が進めるデータの利活用の取組みを踏まえ、平成 27 (2015) 年よりオープンデータ*を公開するなど、区が所有するデータの利活用についても、取組みを始めました。



平成 27(2015)年 5月 7日オープン
豊島区役所 新庁舎

(3) コロナ禍を踏まえたDXの推進

こうした取組みを進める中で、令和2（2020）年には世界中で新型コロナウイルス感染症が拡大し、社会の在り方は大きく変化しました。行政においても、従来の「来庁を前提とした行政サービスの仕組み」に加えて、行政手続きのオンライン化など「来庁せずに行政サービスを受けられる仕組み」が強く求められるようになりました。

行政手続きのオンライン化やテレワークなどについては以前より実施していましたが、コロナ禍においては、これらの取組みを一層推進し、例えば保育園入園手続きや国民健康保険適用終了・資格喪失届などの手続きをオンライン化したほか、各種相談業務もオンライン化するなど、「来庁せずに行政サービスを受けられる仕組み」の強化に努めています。また、職員の感染予防を目的としたテレワークの一層の推進や、システム整備などにも努めています。

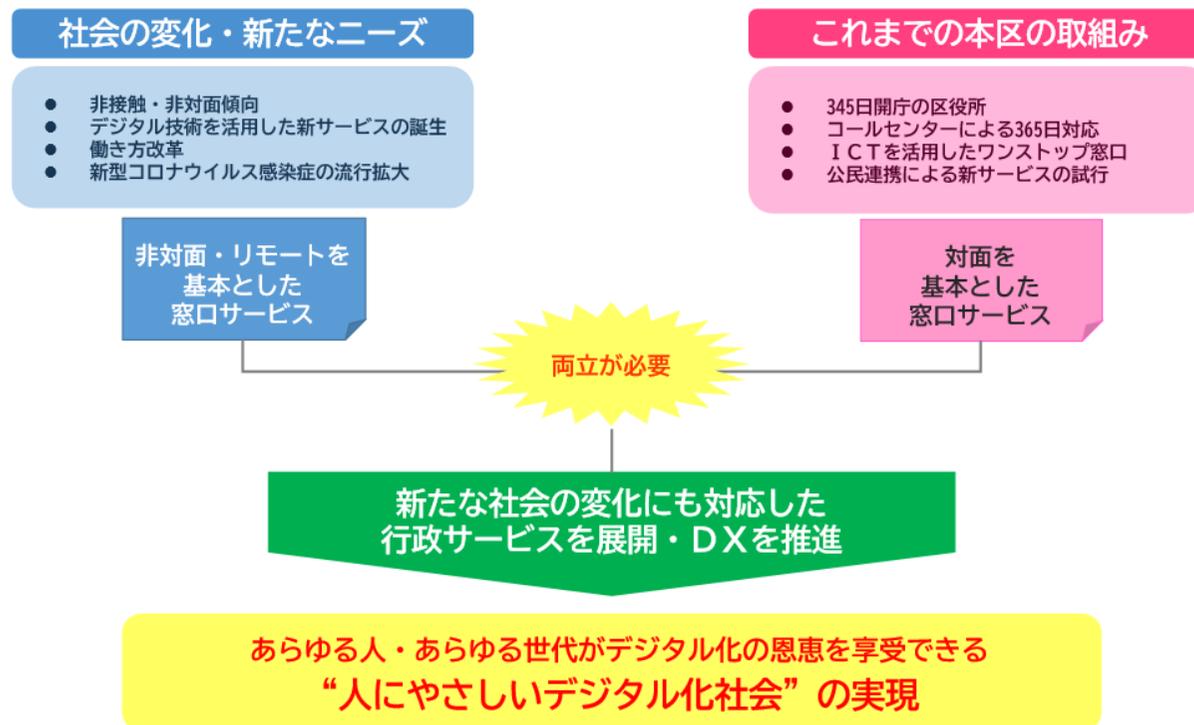


図4 コロナ禍を踏まえたDXの推進

1. 豊島区DX推進計画について

1.6 DX推進に向けての課題

このように、本区はこれまで社会的ニーズなどに応じて、積極的にシステムの導入やICT技術の導入などを行ってきました。一方で、情報システムやICT技術は日々刻々と変化しており、社会的背景や動向とともにデジタル技術の状況などを踏まえる必要があります。

令和4（2022）年度時点においては、次の4点を主な課題として捉えています。

- 来庁を前提としない行政サービス（非対面・リモート）の確立
- 更なる業務効率化
- 民間の技術・サービスの活用（公民連携）、オープンデータ活性化
- 区民や職員のICTリテラシー向上

課題1 来庁を前提としない行政サービス（非対面・リモート）の確立

本区は平成27（2015）年に新庁舎において新しい行政サービスをスタートしてきました。しかしながら、そのほとんどが「区民の来庁を前提とした行政サービス（対面）」でした。

ニューノーマル*への対応を求められる令和2（2020）年以降においては、「来庁を前提としない行政サービス（非対面）」を確立することが求められています。

【区民サービスをデジタル化するに当たっての課題の例】

- ・ 使いづらく、充実していないオンライン行政サービス（手続き・相談）
- ・ 紙書類の記入が不要な手続きが少ない
- ・ オンライン行政サービスを拡大する際の情報セキュリティの確保
- ・ ICT関連資産の維持費の肥大化

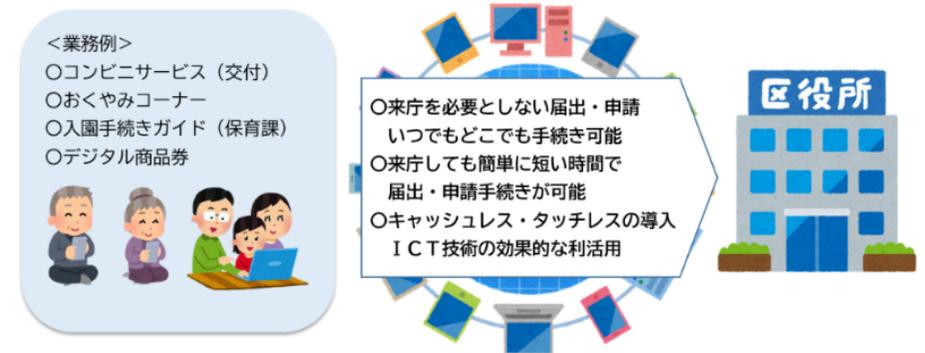


図5 行政サービスのデジタル化の例

課題2 更なる業務効率化

急速に進む高齢化を背景に、労働力人口*が減少する一方、行政需要はますます多様化・複雑化しています。そのため、将来の職員数や予算の減少を見据えながら、増加する業務量に対応した安定的な区政運営を継続していく必要があります。これらを踏まえ、本区ではこれまでにRPA*などのICTツールを導入し、業務改革に取り組んできたほか、テレワーク実施などの働き方改革にも取り組んできました。

【デジタル技術を活用して業務を効率化するに当たっての課題の例】

- ・ 定型業務を自動化するための、業務プロセスの見直し・整理が不十分
- ・ ペーパーレス化・ハンコレス化*を徹底するための業務の見直し不十分
- ・ テレワークのさらなる浸透が必要
- ・ クラウド*を利用したサービスなど、新たなツールを利用する際の情報セキュリティの確保



図6 デジタルを活用した業務改革の例

課題3 民間の技術・サービスの活用（公民連携）、オープンデータ活性化

自治体が所有する公的データは区民との共有財産であり、データを還元することによって、協働による地域課題の解決や政策形成が進みます。本区では、平成27(2015)年よりオープンデータを公開し、その利活用に努めています。

また、令和3(2021)年度には、政府のオープンデータの統一基準である「推奨データセット*」での公開を開始したほか、公民連携取り組み事例集をホームページで公開するなど、公民の活発な交流・連携を促進しています。

【民間との協働・データ利活用を推進するに当たっての課題の例】

- ・ 民間でのオープンデータの利活用を促進するための取組みが不足
- ・ 保有するオープンデータの庁内横断的な利活用が十分にされていない
- ・ 公民連携事例の庁内共有や、公民連携実施のためのノウハウが十分に周知されていない
- ・ 公民連携における、民間サービスを利用する際の情報セキュリティの確保



図7 民間のデジタル技術活用や公共データの公開による公民連携の例

1. 豊島区DX推進計画について

課題4 区民や職員のICTリテラシー向上

全庁を挙げてDXを推進していくため、職員全体のICTリテラシー*やセキュリティ意識を一層向上させるための研修や啓発を順次実施しています。

また、あらゆる人・あらゆる世代がデジタル化の恩恵を享受するためには、区民のICTリテラシーの向上も必要です。これらについて行政がサポートしていくことが求められます。

【職員や区民のICTリテラシーの向上に当たっての課題の例】

・職員・区民のICTリテラシーを向上するための取組みが少ない



デジタル化推進員による
職員向けの意識付け研修
+
全庁的なICTリテラシー向上
(各種研修など)



区民向けスマートフォン教室
の開催

図8 区民や職員のICTリテラシーの向上の例

【コラム】DX人材の育成とデジタルデバイドの解消

DXには専門的かつ幅広い知識や経験が求められるため、全国的にデジタル人材が不足しているといわれています。また全国的なDXブームにより、さらに人材の取り合いが激化しています。令和2年度に応募があったデジタル庁の民間人材採用には、なんと1,432名の応募があり、倍率は47倍にも上ったとの報道がありました。自治体や民間などでも同様で、優秀な人材の獲得競争が始まっています。このような状況の中、豊島区では、管理職や係長を対象とした集合研修や、各職場の情実務者を対象としたe-ラーニングを行っています。さらに、若手職員の育成とICT実践力を高める「寺子屋ICTプロジェクト」にも取り組み始めました。これらの取組みにより、自らDXを推進していく組織を作る努力を行っていきます。

また、急速に進むSNSの普及や携帯電話のスマートフォン化などの社会的状況もあり、ICTを使える人と使えない人の格差、いわゆる「デジタルデバイド*」も広がっています。これら格差を少しでも解消するため、豊島区では区民向けのスマートフォン教室の開催などを行い、区民のICTリテラシー向上をサポートする取組みを進め、あらゆる人・あらゆる世代がDXの恩恵を受けられる社会を目指していきます。

2

D X推進の施策と取組み

2. DX推進の施策と取組み

2. DX推進の施策と取組み

2.1 5つのDX推進方針

DX推進により目指す姿の具体化に向けて、“5つのDX推進方針”を定めます。基本計画の各論に掲げるデジタルガバメント構築の取組方針として示されている「区民サービスのデジタル化」「デジタルを活用した業務改革」「民間との協働・データ利活用による新たなまちづくり」「区民や職員のICTリテラシーの向上」に加え、行政サービス等を安全に提供する土台となる「セキュリティ対策の徹底」を含めた5つを、DX推進方針として定めます。

【DX推進により目指す姿】

あらゆる人・あらゆる世代がデジタル化の恩恵を享受できる“人にやさしいデジタル化社会”の実現

具体化

【5つのDX推進方針】

1. 区民サービスのデジタル化

様々な行政サービスのデジタル化を進め、従来からの対面型サービスとオンラインによる非対面型サービスを両立させることで、多様なニーズに対応する行政システムを構築します。また、オンラインサービスの根幹をなすマイナンバーカードの普及促進やコンビニ交付サービスの利用を促進します。

2. デジタルを活用した業務改革

RPAの拡充やハンコレス化の推進などによる内部事務の効率化を図るとともに、テレワーク端末やオンライン会議環境などを始めとするデジタルツールの拡大により、職員の働き方改革の促進をデジタル化の側面から推進します。

3. 民間との協働・データ利活用による新たなまちづくり

デジタル技術を活用した地域課題の解決に向け、自治体の持つ公共データを利便性の高い方法で公表し、データの利活用と民間が持つノウハウの積極的な活用を促進します。

4. 職員や区民のICTリテラシーの向上

ICTを利用する区民や、DX・デジタル化推進の原動力となる職員のリテラシーの向上のため、庁内研修や民間企業等と連動した区民実習講座などの実施を通じて、ICTへの興味・関心やスキルを高めます。

5. セキュリティ対策の徹底

個人情報の適正利用などの情報セキュリティルールの遵守の徹底やセキュリティ対策を講じることで、安全な行政サービスの提供を目指します。

2.2 DX推進方針ごとの施策と取組み

5つのDX推進方針について、それぞれ何を推進するのか施策と取組みを例示したうえで、全庁横断的に進めていきます。

表1 DX推進の全体像

方針	施策	取組み	基本計画で示す取組み分野
1 区民サービスのデジタル化	1-1 業務プロセス・情報システムの標準化	1-1-1 システム標準化	デジタルガバメント
		1-1-2 ガバメントクラウドの構築及び利用	デジタルガバメント
	1-2 ICTを活用した窓口サービスの拡大 (行かなくて済む区役所)	1-2-1 オンライン申請	デジタルガバメント
		1-2-2 オンライン相談	デジタルガバメント
		1-2-3 マイナンバーカード普及	デジタルガバメント
	1-3 対面窓口業務のさらなる効率化	1-3-1 スマート窓口化	デジタルガバメント
		1-3-2 キャッシュレス決済	デジタルガバメント
		1-3-3 ICTツール活用	デジタルガバメント
	2 デジタルを活用した業務改革	2-1 内部事務の効率化	2-1-1 業務プロセスの改善・再構築
2-1-2 ICTツール導入による効率化			デジタルガバメント
2-1-3 LGWAN-ASPの利用による効率化			デジタルガバメント
2-2 働きやすい職場づくりに向けた業務効率化・適正化の推進		2-2-1 多様な働き方の推進	デジタルガバメント
		2-2-2 デジタイゼーションの推進	デジタルガバメント
3 民間との協働・データ活用による新たなまちづくり	3-1 民間サービスやノウハウを活用した地域課題の解決と区民サービスの向上	3-1-1 防災対応力向上	防災・治安
		3-1-2 ICTを活用した都市再生	都市再生
		3-1-3 ICTを活用した環境負荷低減	環境
		3-1-4 ICTを活用した産業振興・育成	産業・観光
		3-1-5 ICTを活用した子育て支援	子育て
		3-1-6 ICTを活用した福祉	福祉
		3-1-7 ICTを活用した健康推進	健康
		3-1-8 ICTを活用した教育改革	教育
	3-2 情報通信基盤の整備と活用	3-2-1 情報通信基盤の整備	コミュニティ
		3-2-2 情報通信基盤の事業への活用	コミュニティ、文化
		3-2-3 多様なツールを活用した情報発信・情報交流	コミュニティ
	3-3 オープンデータの活用	3-3-1 オープンデータの整備と利活用	デジタルガバメント以外の全分野
	4 職員や区民のICTリテラシーの向上	4-1 職員や区民のICTリテラシーの向上	4-1-1 職員のICTリテラシーの向上
4-1-2 区民のICTリテラシーの向上			全分野
5 セキュリティ対策の徹底	5-1 個人情報や情報システムの安全な管理	5-1-1 セキュリティ対策	デジタルガバメント
		5-1-2 次期ネットワークシステムの構築	デジタルガバメント

2. DX推進の施策と取組み

施策1-1 業務プロセス、情報システムの標準化

【方針1：区民サービスのデジタル化】

取組み	1-1-1 システム標準化 / 1-1-2 ガバメントクラウドの構築及び利用
関連する分野	
概要	<p>住民記録、地方税、福祉など、全国の自治体共通の事務で利用する基幹系情報システムについて、国が定めた標準仕様書*に準拠した「標準システム」に移行します。また、標準システムはガバメントクラウド*上でのサービス利用方式を採用します。</p> <p>これにより、自治体ごとのシステム運用・改修等の経費の最適化、および業務プロセスの最適化を図ります。また、行政手続きオンライン化やワンストップサービスの実現、施策の迅速な実施などにより、区民の利便性を向上します。</p>

現状、課題、今後の方向性

- これまで、全国に先駆け、庁内で使用する情報システムについて「ホストシステム」から「マルチベンダー*/オープンシステム化、共同利用化」に取り組んできました。また、これら情報システムに必要なサーバ等のICT関連資産は、区独自で所有し運用してきました（オンプレミス方式*）。
- しかし、利用範囲の拡大によってシステム数が増大し、ICT関連資産の運用にかかる人員体制や維持管理コストなどの負担が大きくなっています。
- 今後は、運用体制と維持管理コストの最適化をはかるため、オンプレミスによる“所有”から“サービス利用”へ転換し、「標準システム」の導入を進めます。導入に際しては、標準システムを前提とした業務プロセスの再構築（BPR）や短期間に大規模なシステム移行を実現するための体制づくり、財源の確保なども重要となります。これらについて、全庁横断的な体制のもと着実に取組みを進めていきます。

期待される効果

- システムの人的・財政的負担の軽減（所有からサービス利用へ）**
オンプレミス方式（所有）から、サービス利用方式（利用）のガバメントクラウドへ移行することで、システムの導入・維持管理のコスト最適化が見込まれます。また、標準システムへの移行により、法改正に伴う自治体個別でのシステム改修が不要となるため、人的・財政的負担の軽減が見込まれます。
- 業務プロセスの再構築（BPR）による業務効率の向上**
標準システムを前提として事務プロセス等を見直すことで、効率化はもちろん、他自治体との連携などもスムーズに行えるようになることが見込まれます。
- オンライン申請の拡大による区民や事業者の利便性の向上**
ガバメントクラウドを利用することでマイナポータル*との連携がスムーズに行えるようになります。これにより、オンライン申請可能な手続きが拡大し、区民の利便性向上が見込まれます。また、給付金など全国一律の対応が必要な施策の迅速な実施が可能となります。

これまでの主な取組み例

※取組み例は巻末に別表としてまとめています

- 1-1-1 システム標準化 : 標準システムの導入に向けた推進体制の構築、情報提供 など
- 1-1-2 ガバメントクラウドの構築及び利用: ガバメントクラウドの調査・研究 など

これからの主な取組み例

※取組み例は巻末に別表としてまとめています

- 1-1-1 システム標準化 : 標準システム（住民記録、税、国保、総合保健福祉）の導入検討（基幹系情報システムを所有からサービス利用へ転換） など
- 1-1-2 ガバメントクラウドの構築及び利用: ガバメントクラウドの構築検討（基幹系情報システムを所有からサービス利用へ転換） など

施策 1-2 ICTを活用した窓口サービスの拡大（行かなくて済む区役所）

【方針1：区民サービスのデジタル化】

取組み	1-2-1 オンライン申請 / 1-2-2 オンライン相談 / 1-2-3 マイナンバーカード普及
関連する分野	
概要	<p>行政手続きのオンライン化やオンライン相談など、区民が区役所に行かなくても行政サービスを受けられる「行かなくて済む区役所」の取組みを進めます。また、行政手続きオンライン化の鍵となるマイナンバーカードの普及にも取り組めます。</p>

現状、課題、今後の方向性

【手続きや相談のオンライン化推進】

- これまで、「行かなくて済む区役所」実現のため、行政手続きのオンライン化や各種オンライン相談などの取組みを推進してきました。
- しかし、オンライン化自体が目的となってしまう、手続きの利用件数の多寡や利用者ニーズに関わらずオンライン化を進めたことなどにより、利用件数が伸び悩んでいます。
- 今後は、行政手続きの利用件数や利用者の属性等を整理したうえで、行政手続きのオンライン化を進めます。

【マイナンバーカードの普及促進】

- 「行政手続きのオンライン化」を推進するには、マイナンバーカードがキーツールとなります。
- しかし、マイナンバーカードの交付率は、令和2（2020）年度末時点で4割程度にとどまっています。
- 今後は、マイナンバーカードが利用できる行政サービス範囲の拡大し利便性を向上させる検討など、交付率を向上させる取組みを進めます。

期待される効果

●「いつでも・どこでも・誰でも」手続きや相談ができる環境を実現

行政手続きのオンライン化や、オンライン相談ツールを活用することで、区役所に行くことなく「いつでも」「どこでも」手続き等ができる環境を実現します。また、マイナンバーカードをキーツールとすることで、適正な本人確認を行うことができます。

これまでの主な取組み例

※取組み例は巻末に別表としてまとめています

- 1-2-1 オンライン申請 : 東京共同電子申請・届出サービス、ぴったりサービスの利用 など
- 1-2-2 オンライン相談 : オンライン相談システム など
- 1-2-3 マイナンバーカード普及: コンビニ交付サービスの導入（住民票・印鑑登録・税証明）、マイナンバーカード申請キャンペーン など

これからの主な取組み例

※取組み例は巻末に別表としてまとめています

- 1-2-1 オンライン申請 : LGWAN-ASP*を利用した住民票・戸籍・税証明書における新オンライン申請システムの導入、民間サービスを利用した新オンライン申請システムの検討、年間利用件数上位の手続きから従来のオンラインシステム2種における申請対象手続きの拡大 など
- 1-2-2 オンライン相談 : オンライン相談対象事務の拡大 など
- 1-2-3 マイナンバーカード普及: コンビニ交付サービスメニューの拡大検討（戸籍） など

2. DX推進の施策と取組み

施策 1-3 対面窓口業務のさらなる効率化

【方針1：区民サービスのデジタル化】

取組み	1-3-1 スマート窓口化 / 1-3-2 キャッシュレス決済 / 1-3-3 ICTツール活用
関連する分野	
概要	ICTツールの導入や活用により、「来庁しても待たせない区役所」や「書類を書く必要のない窓口(スマート窓口)」など、「あらゆる人にやさしい窓口」の実現を目指します。

現状、課題、今後の方向性

【来庁しても待たせない区役所】

- これまで、窓口来庁予約システムの導入や、ホームページ上でのリアルタイム混雑状況の公開などの取組みを行ってきました。
- しかし、来庁予約システムの利用率が低いため、繁忙期の混雑緩和・待ち時間短縮への効果が限定的になっています。
- 今後は、来庁予約システムの利用促進のため、対象範囲の拡大や利用啓発を行います。
また、デジタル化三原則*を実現するため、「来庁しても待たせない」だけでなく「書類を書く必要のない窓口(スマート窓口)」の検討も進めます。

【人にやさしい窓口】

- これまで、キャッシュレス決済*や同時翻訳サービス、障害者向けのICTツールの導入など、「人にやさしい窓口」の実現を進めてきました。
- しかし、これらのICTツールの導入は、一部の窓口業務に限定しています。
- 今後は、「あらゆる人にやさしい窓口」の実現に向け、導入範囲を拡大するとともに、新たなICTツールの導入を進めます。

期待される効果

●窓口の区民サービス向上

事前予約による待ち時間が少ない「来庁しても待たせない」窓口や、申請書の記入を省略できる「書類を書く必要のない」窓口の実現により、手続きがスムーズになり区民サービスの向上が期待できます。また、ICTツールの活用を多くの窓口を導入することにより、「あらゆる人にやさしい窓口」の実現が期待できます。

●業務運営の適正化・効率化

混雑状況の予測ができることにより、フレキシブルな窓口職員の配置や業務スケジュールを組むことができ、効率的な業務運営が可能になります。

これまでの主な取組み例

※取組み例は巻末に別表としてまとめています

- 1-3-1 スマート窓口化 : 発券・呼出システム(来庁予約システム)、リアルタイム窓口情報システム など
- 1-3-2 キャッシュレス決済: 税・国保保険料のクレジット決済・モバイルバンキング・各種電子マネーの導入 など
- 1-3-3 ICTツール活用 : 多言語翻訳ツール、難聴者用スピーカーの活用、電話リレーサービス など

これからの主な取組み例

※取組み例は巻末に別表としてまとめています

- 1-3-1 スマート窓口化 : 来庁予約システムなど導入済みICTツールの区民へのPR、スマート窓口システムの検討 など
- 1-3-2 キャッシュレス決済: 後期高齢者医療保険料・介護保険料への電子マネー導入、公共施設予約システムへのキャッシュレス決済機能導入検討 など
- 1-3-3 ICTツール活用 : 音声字幕表示システム・手話読み取りアプリなどの新たなICTツールの導入検討 など

施策 2-1 内部事務の効率化

【方針2：デジタルを活用した業務改革】

取組み	2-1-1 業務プロセスの改善・再構築 / 2-1-2 ICTツール導入による効率化 / 2-1-3 LGWAN-ASPの利用による効率化
関連する分野	
概要	RPAやAI-OCR*などのICTツールの導入やLGWAN-ASPなどの活用により、システム導入について“所有”から“サービス利用”へ転換し、内部事務の効率化を推進します。また、「標準システム」の導入にあたり、BPR（業務プロセスの再構築）を推進します。

現状、課題、今後の方向性

- これまで業務の効率化を推進するため、庁内ネットワークへの無線LAN導入やIP電話の導入、電子決裁システムやRPAなど、各種のICTツールの導入を進めてきました。
- しかし、RPAなど一部のICTツールの活用については適用範囲が限定的であり、類似事務への庁内水平展開などが十分ではありません。
- 今後は、導入済みICTツールの全庁水平展開などにより内部事務の効率化・自動化を推進するとともに、新たにLGWAN-ASPや標準システムなどクラウドツール*を活用し、“所有”から“サービス利用”へシステム移行を進める中で、業務プロセスの再構築（BPR）を推進します。

期待される効果

●内部事務の効率化・適正化およびBPR推進による区民サービスの向上

各種ICTツールやLGWAN-ASPなどの活用による内部事務の効率化・自動化を進めることで、職員が企画立案や区民への直接的なサービス提供など、職員でなければできない業務へより注力することが可能となり、区民サービスの向上が期待できます。

また、LGWAN-ASPや標準システムなどのクラウドツールを活用した“サービス利用”への転換により、事務の効率化だけでなくシステム導入コストの低減も期待できます。

これまでの主な取組み例

※取組み例は巻末に別表としてまとめています

- 2-1-1 業務プロセスの改善・再構築 : 業務改善提案制度による改善事例の水平展開、ICTツールの庁内水平展開 など
- 2-1-2 ICTツール導入による効率化 : RPAを活用した定型業務自動化、庁内無線LAN化、IP電話の導入 など
- 2-1-3 LGWAN-ASPの利用による効率化 : LGWAN-ASP（豊島区版コンビニ交付、GISなど）導入による業務改善 など

これからの主な取組み例

※取組み例は巻末に別表としてまとめています

- 2-1-1 業務プロセスの改善・再構築 : (標準システムの導入による) BPRの推進 など
- 2-1-2 ICTツール導入による効率化 : 新たなICTツールの導入の検討 (庁内ヘルプデスクのチャットボットなど)、音声認識議事録作成ツール導入の検討 など
- 2-1-3 LGWAN-ASPの利用による効率化 : LGWAN-ASPの利用 (口座照会システム、決済機能付き電子申請システム、罹災証明発行システムなど、システムを所有からサービス利用へ転換) など

2. DX推進の施策と取組み

施策 2-2 働きやすい職場づくりに向けた業務効率化・適正化の推進

【方針2：デジタルを活用した業務改革】

取組み	2-2-1 多様な働き方の推進 / 2-2-2 デジタイゼーションの推進
関連する分野	
概要	<p>職員の多様な働き方実現のため、テレワーク等働きやすい職場づくりのためのデジタル化を推進し、ワークライフバランスの向上を目指します。</p> <p>また、ペーパーレス化やハンコレス化などのデジタイゼーション*を推進することで業務の効率化を図るとともに、普段からテレワーク業務に取り組める環境作りを行い、業務継続性（BCP）を向上させます。</p>

現状、課題、今後の方向性

- これまで、テレワークの推進に必要なテレワーク端末の整備やIP電話の導入、電子決裁システムの導入、オンライン会議ができる環境の整備など、働きやすい職場づくりのほか、ペーパーレス・ハンコレスの推進にも努め、職員の働き方改革の促進をデジタル化の側面から推進してきました。
- しかし、オンライン会議に不慣れなことからくる心理的ハードルの高さや、ペーパーレス化資料の保存のルールの不統一など、デジタル化の環境を十分に活用できていません。
- 今後は、多様な働き方やより効率的でサステナブル*な働き方を実現するため、今まで以上に働きやすい職場づくりのための環境整備に努めるとともに、ツールの使い方や活用方法などの啓発を進めます。また資料保存の仕組みについては、新文書管理システムなどを活用し適正に行っていきます。

期待される効果

●職員の多様な働き方とワークライフバランスの向上

職員の働き方改革をデジタル化の面から促進することで、職員が多様な働き方をできるようになり、職員のワークライフバランスの向上が期待できます。

●業務継続性（BCP）の向上

会議のオンライン開催、紙資料のペーパーレス化、ハンコレス化などの推進により、場所を問わず業務のオンライン化・テレワーク化が実現できるようになり、非常時の業務継続性（BCP）の向上が期待できます。

これまでの主な取組み例

※取組み例は巻末に別表としてまとめています

- 2-2-1 多様な働き方の推進 : テレワーク端末の整備、オンライン会議環境の整備 など
- 2-2-2 デジタイゼーションの推進 : 電子決済システム（文書管理システム等）、会議のオンライン化、会議資料等のペーパーレス化、内部事務等のハンコレス化 など

これからの主な取組み例

※取組み例は巻末に別表としてまとめています

- 2-2-1 多様な働き方の推進 : テレワーク端末の整備拡大、オンライン会議環境の整備拡大 など
- 2-2-2 デジタイゼーションの推進 : 新公文書管理システムの導入、ペーパーレス化推進（配布冊子の電子化、契約・会計事務の電子化検討等）、ハンコレス化推進（事業者申請の電子化、契約・会計事務の電子化検討等） など

施策 3-1 民間サービスやノウハウを活用した地域課題の解決と区民サービスの向上

【方針3：民間との協働・データ活用による新たなまちづくり】

取組み	3-1-1 防災対応力向上 / 3-1-2 ICTを活用した都市再生 / 3-1-3 ICTを活用した環境負荷低減 / 3-1-4 ICTを活用した産業振興・育成 / 3-1-5 ICTを活用した子育て支援 / 3-1-6 ICTを活用した福祉 / 3-1-7 ICTを活用した健康推進 / 3-1-8 ICTを活用した教育改革
関連する分野	
概要	あらゆる部局、あらゆる分野で民間と協働し、民間の最新の技術を活用することで、地域課題の解決と区民サービスの向上を図ります。

現状、課題、今後の方向性

- これまで、公民連携を進める部署を設置し、防災や福祉などの様々な分野において、民間サービスやノウハウを活用した取組みを進めてきました。
- しかし、民間サービスを利用する際のノウハウの共有や、成功事例の庁内展開が十分ではありませんでした。
- 今後は、より一層民間サービスやノウハウの活用による区民サービスの向上について全庁横断的に共有し、事例の横展開による対象事業の拡大を推進します。

期待される効果

●最新の技術を活用した区民サービスの向上

民間企業の先進事例や技術、ノウハウを活用することで、区民サービスの向上や新たな行政サービスの提供が期待できます。

これまでの主な取組み例

※取組み例は巻末に別表としてまとめています

3-1-1 防災対応力向上	： MAP型混雑探知システム「VACAN（バカン）」 など	3-1-5 子育て支援	： クラウド版保育業務支援システム・午睡チェックシステム など
3-1-2 都市再生	： 地図情報システム（GIS） など	3-1-6 福祉	： 視覚障害者向け外出支援アプリ「shikAI」 など
3-1-3 環境負荷低減	： ごみ拾いSNS*「ピリカ」を活用した実証実験 など	3-1-7 健康推進	： 健康増進アプリ実証実験「ポケットヘルスケア」 など
3-1-4 産業振興・育成	： プレミアム付デジタル商品券・スマホ相談会 など	3-1-8 教育改革	： 児童・生徒及び教員に1人1台タブレットPCの配付

これからの主な取組み例

※取組み例は巻末に別表としてまとめています

3-1-1 防災対応力向上	： LGWAN-ASPを利用した罹災証明発行システム導入（システムを所有からサービス利用へ転換） など	3-1-5 子育て支援	： 導入済みICTツールの他課（園・所）展開、SNSアプリ活用によるデジタルソーシャルワークの検討
3-1-2 都市再生	： SNSアプリ活用による情報通報システムの検討（道路陥没・街灯切れの通報など）、VR等を活用した都市将来像の共有化など	3-1-6 福祉	： SNSアプリ活用による高齢者健康促進の検討 など
3-1-3 環境負荷低減	： オンラインを活用した環境講座の検討 など	3-1-7 健康推進	： 活動量計等IoT機器（スマートウォッチなど）活用による健康促進の検討 など
3-1-4 産業振興・育成	： 商店街へのキャッシュレス決済等、デジタル技術の促進 など	3-1-8 教育改革	： 学習者用デジタル教科書、CBT（Computer Based Testing）等を活用した個別最適化された学びの環境の充実

2. DX推進の施策と取組み

施策 3-2 情報通信基盤の整備と活用

【方針3：民間との協働・データ活用による新たなまちづくり】

取組み	3-2-1 情報通信基盤の整備 / 3-2-2 情報通信基盤の事業への活用 / 3-2-3 多様なツールを活用した情報発信
関連する分野	
概要	<p>あらゆる人・あらゆる世代がデジタル化の恩恵を享受できるように、情報通信基盤*の整備を進めます。</p> <p>また、情報通信基盤を活用した新たな事業の実施や、多様なツールを活用した情報発信についても取組みを進めます。</p>

現状、課題、今後の方向性

- これまで、来街者向けに「としま Free Wi-Fi*」などの情報通信基盤の整備や、区民とのオンライン会議、イベントのオンライン化などの対応を進めてきました。また、区からの情報発信のため、SNSツールの活用、歴史的資料のアーカイブ*化なども進めてきました。
- しかし、情報通信基盤について、整備拡大に伴う維持管理費の負担が増えている一方で、身近な区有施設への導入は限定的です。また、区民同士の情報交流のためのSNSの普及など、住民（区民）目線での整備・活用が不足していました。
- 今後は、情報通信基盤の最適化や、区民同士の情報交流・情報発信のためのプラットフォーム*の導入などを検討していきます。

期待される効果

●あらゆる人・あらゆる世代がデジタル化の恩恵を享受できる環境の整備

利用者目線の情報通信基盤を整備することで、無線を利用したデジタルツールの活用促進や、情報交流の活性化などが期待できます。

これまでの主な取組み例

※取組み例は巻末に別表としてまとめています

- 3-2-1 情報通信基盤の整備 : 公衆無線LAN「としま Free Wi-Fi」の整備、庁内無線LAN化（業務用・来庁者用） など
- 3-2-2 情報通信基盤の事業への活用 : 区政連絡会のオンライン化、文化イベントなど各種イベントのオンライン化 など
- 3-2-3 多様なツールを活用した情報発信 : SNSやアプリでの情報発信・情報交流（ご近所SNS「マチマチ」、地域SNS「ピアッツァ」、「SmartNews(スマートニュース)」など）、区ホームページの多言語化、としまひすとりい（歴史的資料HP） など

これからの主な取組み例

※取組み例は巻末に別表としてまとめています

- 3-2-1 情報通信基盤の整備 : としま Free Wi-Fi の最適化の検討、区有施設へのWi-Fi 拡大検討、区有地を活用した5G*アンテナ設置の検討(アセットマネジメント) など
- 3-2-2 情報通信基盤の事業への活用 : 区政連絡会のオンライン化促進（全12地区で展開）の検討、文化イベントなど各種イベントのオンライン化 など
- 3-2-3 多様なツールを活用した情報発信 : SNSやアプリ活用による情報発信・情報交流 など

施策 3-3 オープンデータの活用

【方針3：民間との協働・データ活用による新たなまちづくり】

取組み	3-3-1 オープンデータの整備と利活用
関連する分野	
概要	<p>国が定める「推奨データセット」形式で、区が保有するオープンデータを整備し公開します。</p> <p>オープンデータの利活用を推進するために、周知啓発に努め、データ分析ができる職員の育成も検討します。</p>

現状、課題、今後の方向性

- これまで、区独自にオープンデータの整備を進め、ホームページ上での公表と利活用を行ってきました
- しかし、データ形式やカテゴライズが区独自の方式をとっていたため、活用する側の民間企業等がデータを加工しなければならず、利活用の妨げとなっていました。また、オープンデータの周知啓発が不十分なため認知度が低く、利活用が進んでいませんでした。
- 今後は、国が定めたオープンデータの統一基準である「推奨データセット」形式で整備したうえで、公開するデータはオープンデータの流通・利活用を推進する「東京都オープンデータカタログ」へ掲載して周知啓発を行い、さらに利活用を活性化する仕組み（ハッカソンなど）を検討していきます。また、オープンデータ・ビッグデータを解析し活用するため、データ分析ができる職員の育成も検討していきます。

期待される効果

- 公共データを利用した新たな民間サービスの実現、社会課題の解決**
民間企業等が公共データを活用することにより、新たな民間サービスの実現や社会課題の解決が期待できます。また、区民サービスの向上も期待できます。
- 行政の透明化・信頼の向上**
区が保有する公共データをオープンデータとして公開し区民へ還元することで、行政の透明化・信頼の向上が期待できます。

これまでの主な取組み例

※取組み例は巻末に別表としてまとめています

3-3-1 オープンデータの整備と利活用：「推奨データセット」でのオープンデータの公開、東京都オープンデータカタログへの掲載 など

これからの主な取組み例

※取組み例は巻末に別表としてまとめています

3-3-1 オープンデータの整備と利活用：オープンデータハッカソンの開催検討、オープンデータの周知・啓発の検討、データ分析ができる職員の育成 など

2. DX推進の施策と取組み

施策 4-1 職員や区民のICTリテラシーの向上

【方針4：区民や職員のICTリテラシーの向上】

取組み	4-1-1 職員のICTリテラシーの向上 / 4-1-2 区民のICTリテラシーの向上
関連する分野	
概要	「オールとしま」でDXを推進できるよう、職員がICTツール活用に目を向け、自身の業務へ導入を促進する「ICTリテラシーの向上」を推進します。また、あらゆる区民がデジタル化の恩恵を受けられるように、区民のICTリテラシー向上に関する取組みを進めます。

現状、課題、今後の方向性

【職員のICTリテラシーの向上】

- これまで、全職員に対し情報システム研修を継続して実施してきました。
- しかし、各現場でのDXを推進するためには、各分野の業務知識とICTに関する知識・ノウハウの両方を兼ね備えた“DX人材”の育成が必要であり、そのための教育訓練が十分ではありませんでした。
- 今後は、さまざまな形態で研修やトレーニングを実施し、職員全体のICTリテラシー向上を行います。

【区民のICTリテラシーの向上】

- これまで、区民のICTリテラシーの向上として、主に高齢者の方々を対象としたスマートフォン教室などを実施してきました。
- しかし、デジタルデバイドと呼ばれる情報格差の改善には至っていない状況です。
- 今後は、高齢者の方々を対象としたスマートフォン教室や、女性のデジタル人材育成のための講座開催の検討などの取組みを推進するとともに、デジタル化に関する事業を実施する際にはスマホ教室と連動させるなど、身近なICTツールとしてスマホの利用向上やICTリテラシー向上の取組みを行います。

期待される効果

●業務効率の向上

より多くの職員がICTツールの活用し、自主的に各分野の業務に導入することによって、業務効率化がより一層進むことが期待できます。

●デジタルデバイドの改善

多くの人・多くの世代がデジタル化の恩恵を受けられるようになることが期待できます。

これまでの主な取組み例

※取組み例は巻末に別表としてまとめています

- 4-1-1 職員のICTリテラシーの向上：職員研修、民間外部人材の登用、若手職員の選抜教育（研修）、外部機関を利用したICT専門研修 など
- 4-1-2 区民のICTリテラシーの向上：高齢者向けスマートフォン教室、小学生向けスマホ教室 など

これからの主な取組み例

※取組み例は巻末に別表としてまとめています

- 4-1-1 職員のICTリテラシーの向上：各種研修の継続実施、民間外部人材による若手職員の教育（寺子屋ICTプロジェクト）の継続によるDX人材の増加 など
- 4-1-2 区民のICTリテラシーの向上：通信・アプリ事業者と提携したスマホ教室等の拡大、地域のデジタル人材育成プログラムの検討、各町会におけるSNSの活用支援の検討 など

施策 5-1 個人情報や情報システムの安全な管理

【方針5：セキュリティ対策の徹底】

取組み	5-1-1 セキュリティ対策 / 5-1-2 情報ネットワークシステムの構築
関連する分野	
概要	<p>情報システムネットワークの強靭化対応やセキュリティポリシー*の遵守、ICT-BCP*の整備など、安全で堅牢な行政サービスのためのセキュリティ管理に努めます。また、新たな情報ネットワークシステムの導入についても検討していきます。</p>

現状、課題、今後の方向性

- これまで、新庁舎移転を契機として、個人情報の漏洩やサイバー攻撃*を防ぐための強靭な情報システムネットワークを構築し、安全な行政サービスの提供に努めてきました。運用においては、セキュリティポリシーを遵守するとともに、セキュリティ研修や非常時訓練（ICT-BCP訓練）、サイバー攻撃対応体制の確立（CSIRT*＜シーサート＞）などを行い、適切な維持管理とインシデント即応体制の強化に努めてきました。
- しかし、現在の情報ネットワークシステムは、安全性を優先したために利便性が大変低いものとなっており、業務効率化の妨げとなっています。
- 今後は、業務効率化を進めるため、安全性と利便性のバランスを考慮したうえでシステムの“サービス利用方式”を拡大し、運用に必要なセキュリティに関する教育訓練を実施するなど、個人情報の利用にあたっては公益性とのバランスに十分配慮して適切に対応します。また、EDR*などの新たなセキュリティ対策の導入についても検討します。

期待される効果

●適正な情報管理の実現・新たなICTツールの安全な運用

適正なセキュリティ管理により、安全性を確保しながら行政サービスを提供することができます。

また、L2/L3等クラウドツールを活用するなど、“所有”から“サービス利用”へシステムの考え方を改めたうえで、セキュアで利便性の高いシステムを導入することで、区民サービスの向上や業務効率化が期待できます。

これまでの主な取組み例

※取組み例は巻末に別表としてまとめています

- 5-1-1 セキュリティ対策 : 個人情報のデータセンター活用、メール無害化システム導入、セキュリティ内部監査、セキュリティポリシーの制定、 など
- 5-1-2 ネットワークシステムの構築 : 強靭化対応（αモデル）ネットワークの構築、IP電話の導入 など

これからの主な取組み例

※取組み例は巻末に別表としてまとめています

- 5-1-1 セキュリティ対策 : 職員端末へのEDR導入、ディザスタリカバリ*体制の検討 など
- 5-1-2 ネットワークシステムの構築 : 強靭化対応型（βモデル）ネットワークの検討、次世代型IP電話システムの検討 など

2. DX推進の施策と取組み

2.3 DX実現に向けたステップ

DXを実現するためには、フェーズごとに課題を解決し、小さなDXの達成（小さな成功）を積み重ね、継続的に取り組む必要があります。

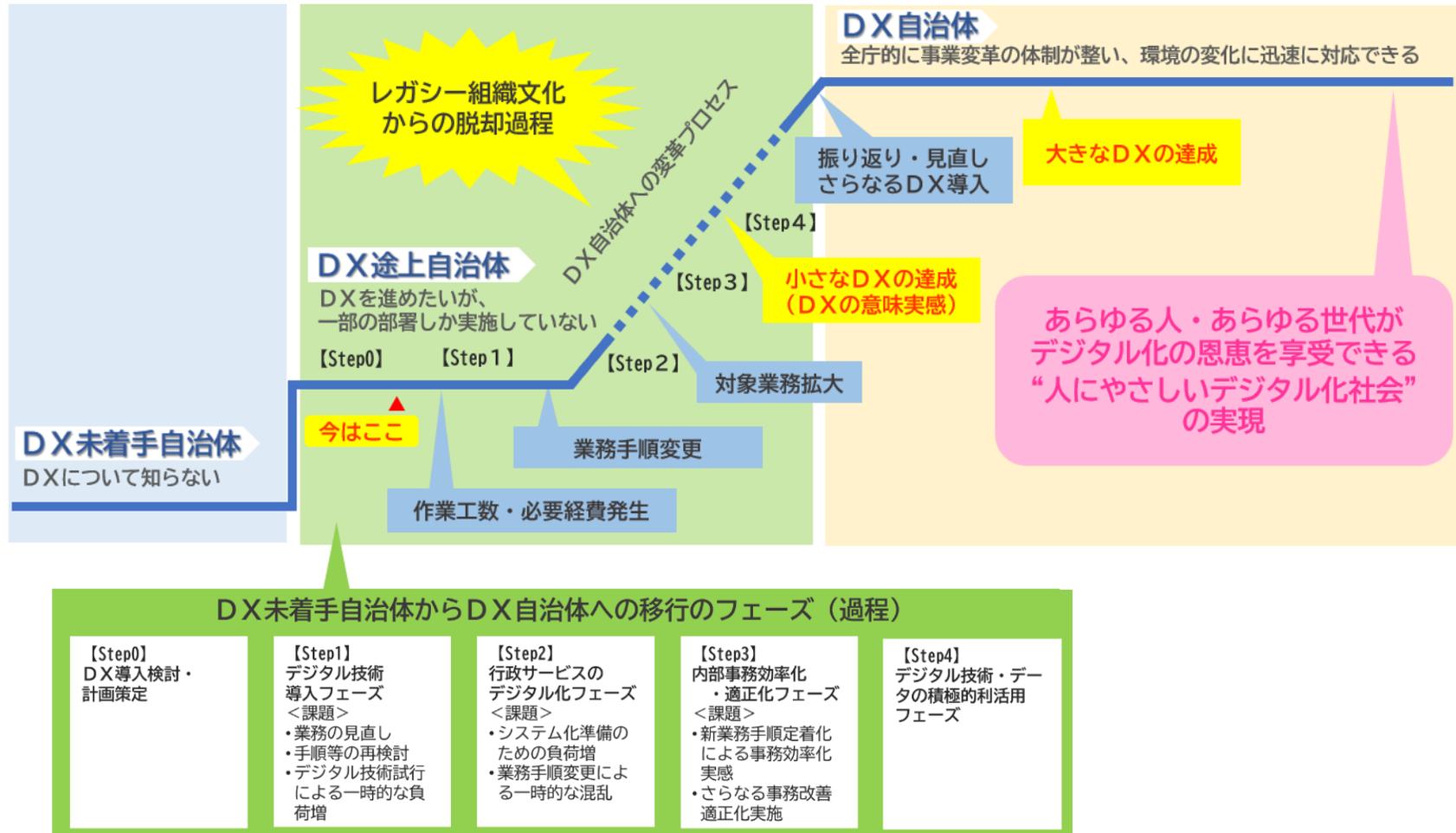


図9 DX実現に向けたステップ

3 計画の推進に向けて

3. 計画の推進に向けて

3. 計画の推進に向けて

3.1 計画の推進体制

“オールとしま”でDXを推進するためには、庁内横断的な連携が必要不可欠です。

本区においては、CIO*の強力なリーダーシップのもと、情報化推進施策を推進する庁内組織である「行政情報化推進本部」において、本計画の管理・検証や、新たなDX推進に関する取組みの検討や総合調整を行い、DXを推進します。

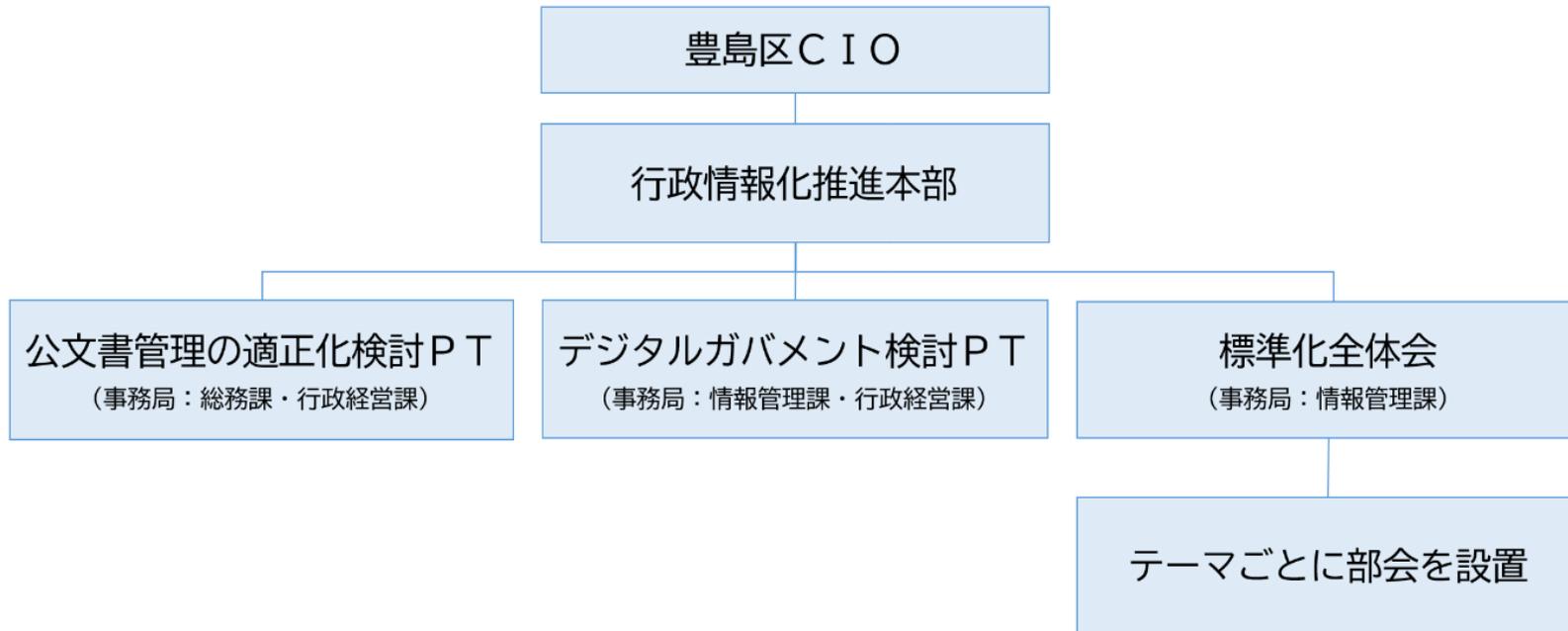


図10 DX推進のための全庁的な体制

3.2 計画の進行管理

1 着実な進行管理体制の構築

本計画の実現に当たっては、情報通信基盤の整備、人材の育成など、相応の時間とコストが必要になります。そのため、中期的な視点を持って取組みを進めます。一方で、近年のデジタル技術の進歩は目覚ましく、短期間でDXを取り巻く環境は大きく変わることが予想されます。こうしたことを踏まえ、本区のDXに関する方針と施策を定め、具体的取組み例を示すことで、事例の横展開を促進します。

本計画に掲げる取組みについては、未来戦略推進プランにおいて具体的事業として示します。各事業の内容や進行状況、寺子屋ICTプロジェクトなど職員の改善提案については、行政情報化推進本部において管理・検証を行います。

また、行政情報化推進本部は、今後時代のニーズに合わせて発生する新たな取組みに対する総合調整機能も担います。

本計画全体の検証を通して、本計画に掲げる施策・取組みの着実な実施と実効性の確保を図るとともに、各種制度変更や社会経済情勢の変化も踏まえながら、必要な見直しを行います。

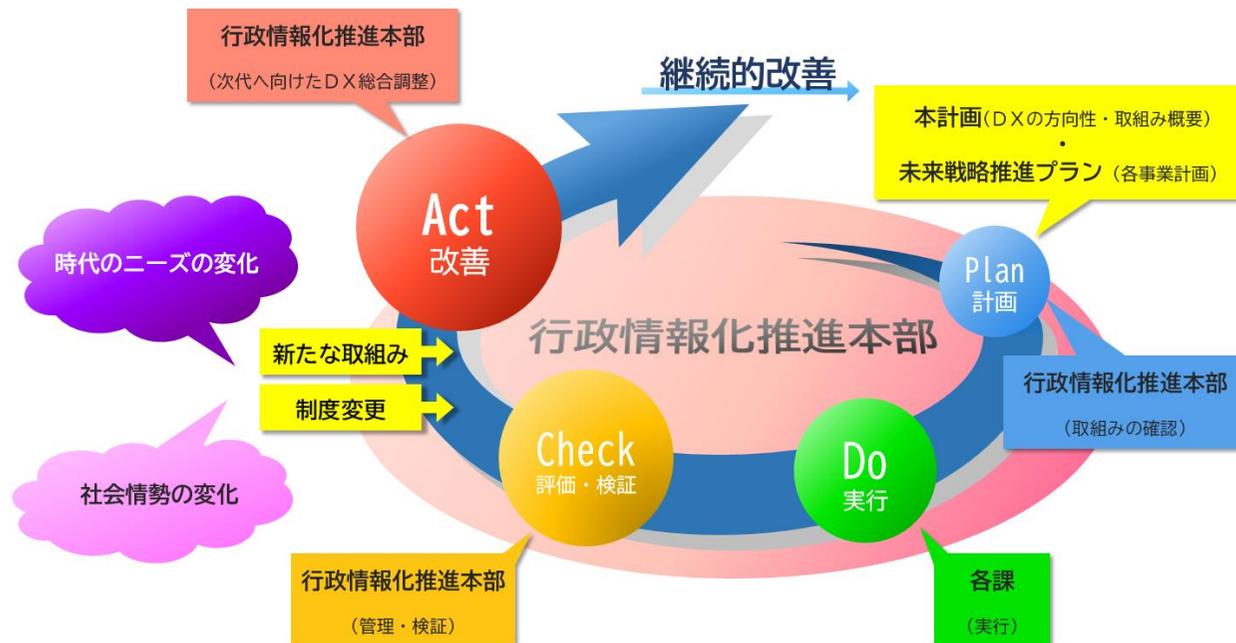


図11 計画の進行管理のイメージ

3. 計画の推進に向けて

2 個人情報や情報システムの安全な管理

行政サービスの提供にあたり、本区では「豊島区情報セキュリティポリシー」によって、基本方針・対策基準・実施手順を定め、個人情報などの適正な運用に努めています。

また、災害時においては、業務継続手順を定めた「ICT部門の業務継続計画（ICT-BCP）」によって対応するほか、サイバー攻撃等が発生した場合にはサイバー攻撃対応体制「CSIRT（シーサート）」を設置することとしており、非常時におけるセキュリティ体制も確立しています。

今後は、令和4（2022）年4月施行の改正個人情報保護法など新たな法律などにも随時対応し、個人情報や情報システムの安全な管理体制の維持に努めます。

3 計画の共有に向けて

DXを推進するためには、職員が一丸となって取り組む必要があります。そのためには、まずトップが方向性を示し、その方向性について幹部職員と共有した上で、全職員へ周知するというプロセスを踏むことが大切です。このことを踏まえ、本計画の策定に当たっては、トップが示す方向性の下に、CIOと幹部職員が繰り返し議論を行い、本計画をブラッシュアップするプロセスを経てきました。

本計画について全職員に周知するとともに、区民や関係各位と本計画に掲げる本区が目指す方向性を共有した上で、DXを推進します。

■取組みの視点

DXの取組みが目的化することなく、かつ既存業務の効率化にとどまらないよう、本区は以下の5つの視点をもってDXの推進に取り組めます。

- | | |
|----------------------|--|
| ① 早くなる／速くなる | ▶処理スピードが速くなる、作業時間が短縮する、待ち時間が短く(早く)なる。 |
| ② 簡単になる | ▶難しい作業が簡単になる、複数帳票書くのが1枚になる、誰でも操作できる。 |
| ③ 便利になる | ▶手続きが楽になる、現金が不要になる、状況が見えるようになる。 |
| ④ マルチアクセスになる・多様性が広がる | ▶どこにいても用が済ませられる、インターネットでも手続きできる、コンビニでもできる。 |
| ⑤ 低コストになる | ▶費用が安くなる、少なくなる。 |

付録

1 ICTの急速な進歩とDXの広がり

(1) 主たる情報通信端末の変化

総務省が令和3（2021）年6月に発表した「令和2年度通信利用動向調査の結果」によると、スマートフォンを保有している世帯の割合は、全国で過去最高の86.8%に達しました。一方で、パソコンの保有率は減少しており、主たる情報通信端末はパソコンからスマートフォンに変化したことが分かります。

また、令和2（2020）年度における年齢階級別のモバイル端末の保有状況では、80歳以上の階級を除き各年代ともに高い保有率を示しており、スマートフォンの保有率の世代間格差が浮き彫りになっています。

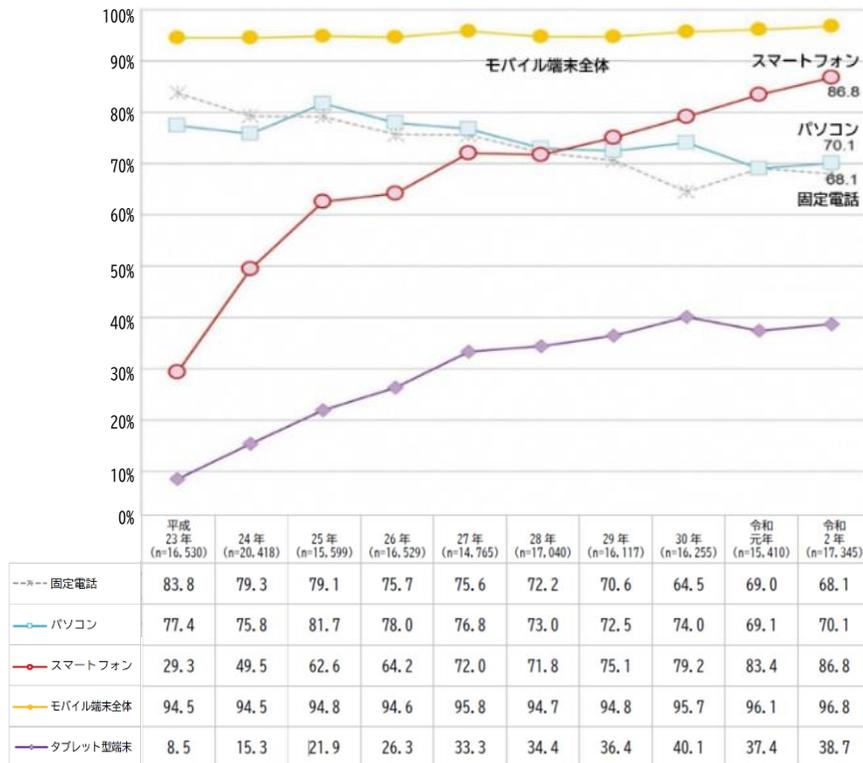


図12 主な情報通信機器の保有状況（世帯）（平成23年～令和2年度）
出展）総務省「令和2年度通信利用動向調査の結果」

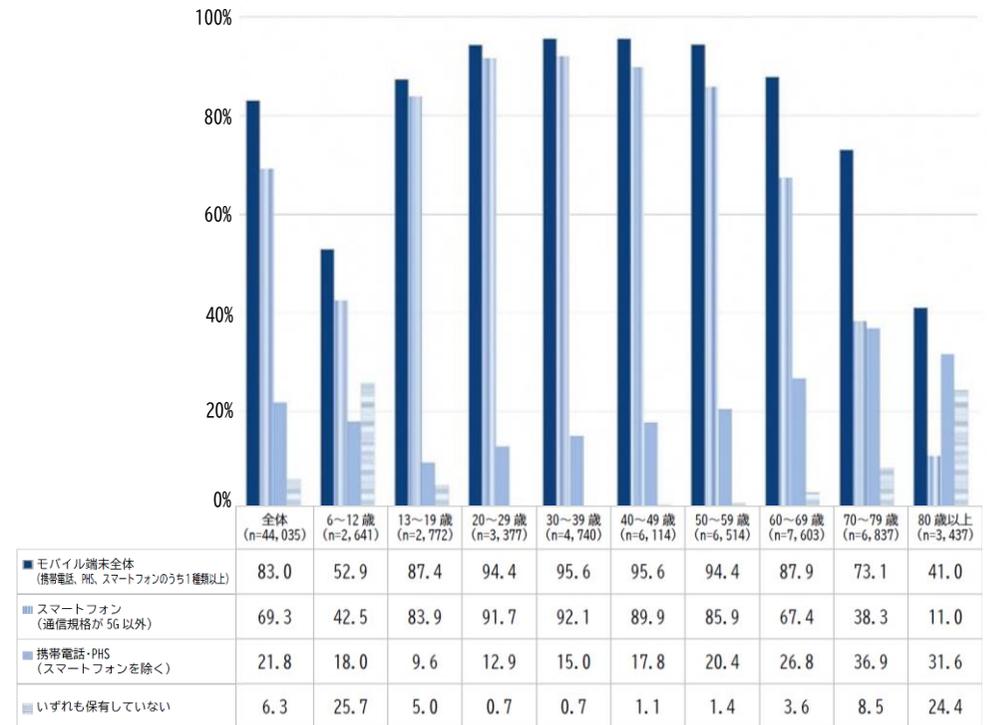


図13 年齢階級別モバイル端末の保有状況（令和2年度）
出展）総務省「令和2年度通信利用動向調査の結果」

付録

(2) SNSの普及とその利用目的

SNSを利用している個人の割合は、全年齢層で増加しています。中でも、19歳以下や60歳以上の年齢層での伸びが大きくなっています。

また、令和2（2020）年度における利用目的は「従来からの知人とのコミュニケーションのため」の割合が89.2%と最も高く、次いで「知りたいことについて情報を探すため」が62.1%となっています。

SNSはコミュニケーションツールとして着実に定着しているだけでなく、災害情報などの重要な情報も含めて、情報収集のツールとしても定着していることがわかります。

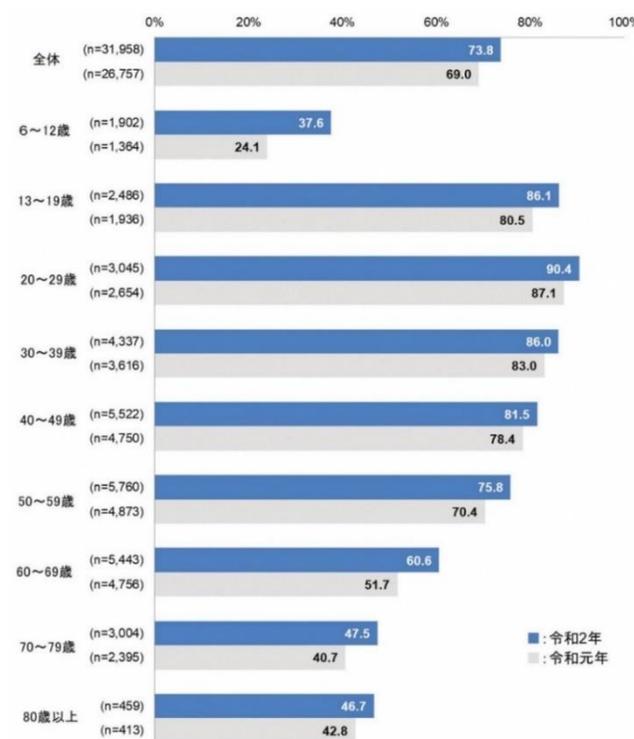


図14 SNSの利用状況（個人）

出展）総務省「令和2年度通信利用動向調査の結果」

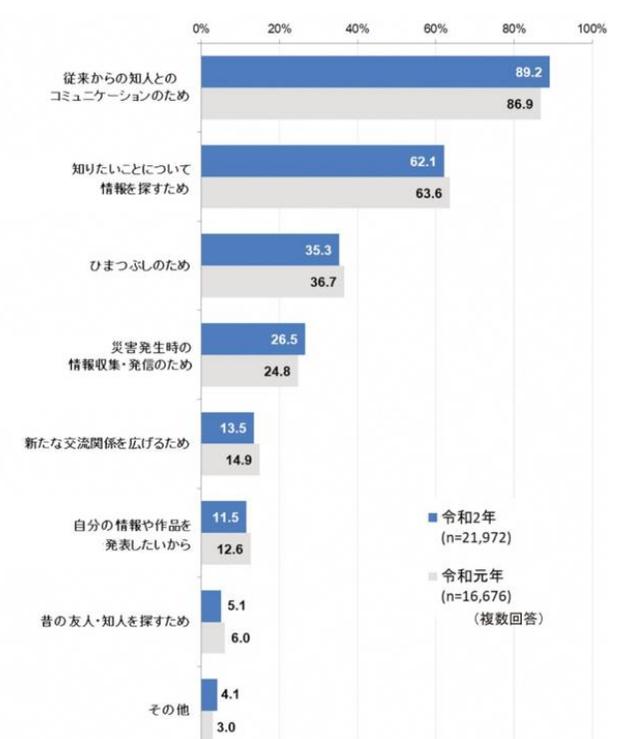


図15 SNSの利用目的（個人）

出展）総務省「令和2年度通信利用動向調査の結果」

(3) 社会全体におけるDXの広がり

社会全体におけるDXの必要性の認知は、経済産業省が平成30（2018）年に発表した「DXレポート～ITシステム「2025年の崖」の克服とDXの本格的な展開～」において提唱され、企業等が、老朽化した既存システムによる機会損失・経済損失を防ぐための手段として、社会へ広がりを見せました。

その後、新型コロナウイルス感染症が流行し様々なリスクが顕在化したことにより、DX推進の気運は一気に加速し、従来の経済損失を防ぐという観点だけでなく、ニューノーマルに対応するという観点からもDXは広がっていきました。

2 国の動向

(1) 国における I T 計画の歩み

国は、平成 12（2000）年の I T 基本法の施行以降、I T 国家としての取組みを進めてきました。デジタル技術の進歩により、人々の生活は便利で豊かになりましたが、一方でエネルギー問題や地域間の格差など多くの社会的課題が発生し、高度化・複雑化しています。

そこで国は、経済発展と社会的課題の解決の両立を目指すべく、第 5 期科学技術基本計画（平成 28<2016>年 1 月策定）において“Society5.0”という新たな概念を提唱しました。“Society5.0”とは、I o T、ロボット、A I、ビッグデータといった先端技術をあらゆる産業や社会生活に取り入れ、経済発展と社会的課題の解決を両立した新たな社会のことです。

“Society5.0”は日本のみならず世界の様々な課題の解決にも通じるもので、SDG s*の達成にも通じています。



図 1 6 国における I T 計画の歩み
出展) 内閣官房情報通信技術 (IT) 総合計画室「I T 新計画の概要」

(2) Society5.0 を実現するための取組み

国は平成 28（2016）年以降、経済発展と社会的課題解決の両立を目指す“Society5.0”の実現の鍵となるデータの利活用や、デジタルガバメントの実現に向けた取組みを段階的に展開してきました。

令和 2（2020）年に新型コロナウイルス感染症の流行が拡大し、社会全体のデジタル化に対する課題が明らかになったことにより、国は I T 国家としての歩みを加速させています。

令和 3（2021）年 9 月にはデジタル庁が設立されたほか、同年 12 月に閣議決定された「デジタル社会の実現に向けた重点計画」では、デジタル社会の実現に向けた国としてのデジタル化の基本戦略が示され、行政手続のオンライン化や住民記録、税、福祉などに関わる地方公共団体の情報システム（基幹系システム）の標準化など、地方行政の改革にも言及しています。

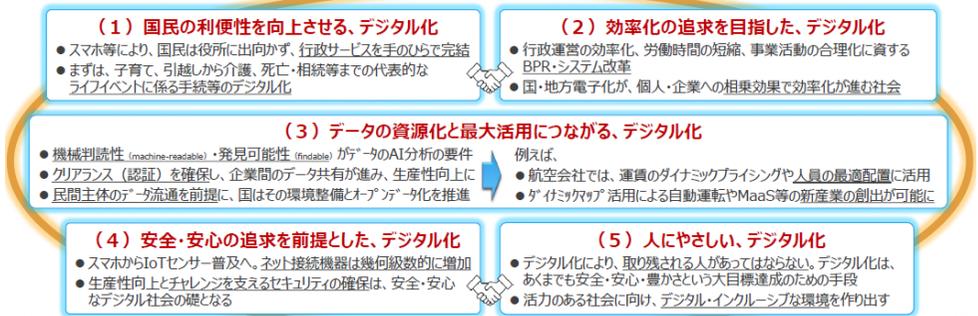


図 1 7 Society 5.0 時代にふさわしいデジタル化の条件
出展) 内閣官房情報通信技術 (IT) 総合計画室「I T 新計画の概要」

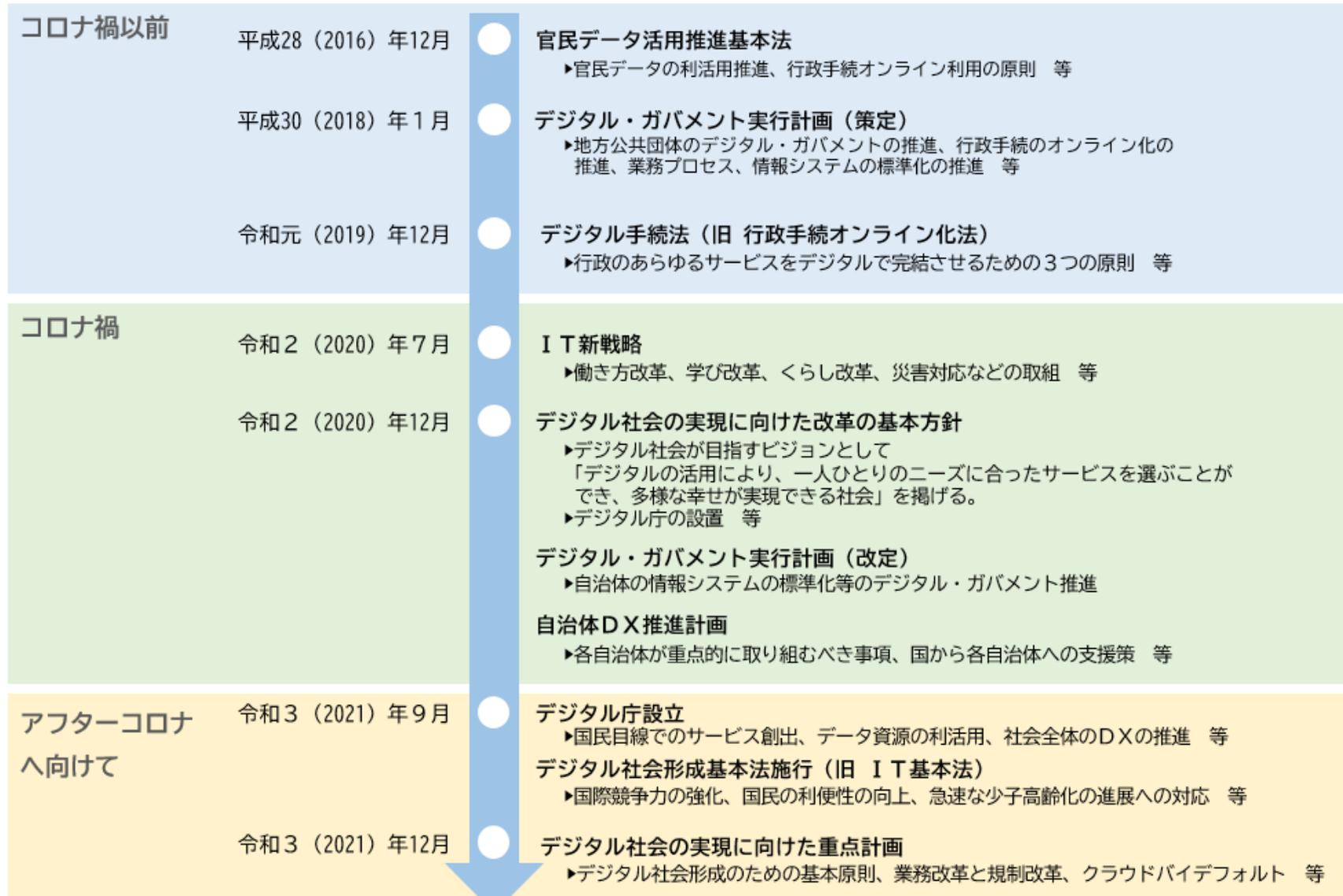


図18 国の動向

3 東京都の動向

(1) 東京版 Society5.0 の実現を目指す『未来の東京』戦略ビジョン

東京都は、『未来の東京』戦略ビジョンを令和元（2019）年12月に策定し、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」（東京版 Society 5.0）という概念を示しました。

『未来の東京』戦略ビジョンでは、東京都が目指す2040年代の「20のビジョン」と、2030年に向けた「21の戦略」、「122の推進プロジェクト」が掲げられています。21の戦略のうち「スマート東京・TOKYO Data Highway計画」では、5Gなどの高速通信インフラを民間と共同で整備していくこと、官民データ活用を推進すること、都庁のDXを推進することが目標として掲げられています。

首都ならではの役割と地域特性を踏まえ、独自の計画でSociety5.0の実現を目指しています。



図19 スマート東京
出展) 東京都『未来の東京』計画ビジョン』

(2) スマート東京実施計画

東京都は、「スマート東京・TOKYO Data Highway計画」の取組みを具体化・加速化することを目的として、令和2（2020）年2月および、3（2021）年3月に「スマート東京実施戦略」を策定しました。計画の3つの柱として、『電波の道』で『つながる東京』（TOKYO Data Highway）、「公共施設や都民サービスのデジタルシフト（街のDX）」及び「都庁のデジタルシフト（都庁のDX）」を掲げており、都政のQOS・都民のQOLの向上を目指してDXを推進しています。

(3) 都のDXを推進する「デジタルサービス局」の設置

都は、DX推進を担う「デジタルサービス局」を令和3（2021）年4月に設置しました。「都庁各局・区市町村のDX推進を技術面からサポート」、「デジタルに関する全庁統括」、「デジタル人材の結集と都庁職員の育成」の3つの役割を担っています。

4 本区のデジタル化の歩みと現状

(1) ホストシステムの導入 から オープンシステムへの移行以前 まで

①昭和 50（1975）年代 ～ 平成 12 年（2000）年まで 「情報処理システム開発構想」

本区では、区民サービスの向上と事務処理の効率化のため、昭和 50（1975）年度に「情報処理システム開発構想」をまとめ、昭和 52（1977）年から汎用コンピュータ（ホストシステム、メインフレーム）を導入し、「総合行政情報システム」の確立を図ってきました。

②平成 12（2000）年 ～ 平成 18（2006）年まで 「豊島区行政情報化推進計画」

平成 12（2000）年の I T 基本法の施行を受け策定した「豊島区行政情報化推進計画」に基づき、各種の行政情報化を推進してきました。しかし、平成バブル経済の崩壊等による区財政の逼迫から、情報化はあまり進みませんでした。

③平成 18（2006）年 ～ 平成 22（2010）年まで 「豊島区行政情報化実施計画（第 1 次）」

情報化推進のため、平成 18（2006）年に新たに「豊島区行政情報化実施計画（第 1 次）」を策定し、以下の 5 つの施策を順次導入・実施しました。

施策 1. 庁内インフラの整備	… 職員一人一台のパソコン配置
施策 2. 情報化推進体制の整備	… C I O 補佐官の任用としてコンサルタントへの支援業務委託
施策 3. 情報セキュリティ管理体制の整備	… 監査支援業者による情報セキュリティ監査の実施
施策 4. 基幹系システムの再構築	… オープンシステムへの移行
施策 5. 内部系システムの導入	… 文書管理、財務会計、庶務事務システムの導入

(2) 区庁舎移転を見据えた、オープンシステム化

平成 23 (2011) 年 ~ 平成 27 (2015) 年まで 「豊島区行政情報化実施計画 (第 2 次)」

「豊島区行政情報化実施計画 (第 2 次) (平成 23<2011>年度~平成 27<2015>年度)」では、新庁舎移転を見据えて、さらなる行政事務の効率化・高度化、区民サービスの向上、区民の財産である個人情報を守る情報セキュリティの確保と強化などを目標 (4 点) として情報化を進めました。

目標 1. 区民の利便性向上	… 区公式ホームページの再構築、デジタルサイネージの活用、Free Wi-Fi 整備、 総合窓口システム導入、コールセンター導入
目標 2. 行政事務の効率化・高度化	… 総合保健福祉システム構築
目標 3. 地域社会の活性化	… 災害情報システムの導入
目標 4. 信頼性・安全性の確保	… 通信環境の改善

この計画によって、従来の「ホストシステム」から「オープンシステム」へ、徐々に移行が始まり、この流れは現在まで至ります。

- 平成 24 (2012) 年 7 月 … 新税務システム稼働
- 平成 24 (2012) 年 8 月 … 新国民健康保険システム稼働
- 平成 26 (2014) 年 1 月 … 総合保健福祉システム稼働
- 平成 27 (2015) 年 5 月 … 住民記録系システム稼働

また「豊島区の新庁舎建設」においては、ICT 整備も含めた形で整備計画や検討が進み、平成 27 (2015) 年 5 月 7 日に開業を迎えています。

- 「新庁舎整備方針」 平成 20 (2008) 年 9 月
- 「新庁舎整備基本計画」 平成 21 (2009) 年 11 月
- 「新庁舎整備推進計画」 平成 22 (2010) 年 11 月

第 2 次行政情報化推進計画が後半にさしかかった平成 26 (2014) 年 5 月、本区は 23 区で唯一、「消滅可能性都市*」と指摘されました。このピンチをチャンスととらえ、「子どもと女性にやさしいまちづくり」「地方との共生」「高齢化への対応」「日本の推進力」の 4 つを政策の柱に掲げ、「国際アート・カルチャー都市」を目指すこととなります。この 4 つの政策のうち「子どもと女性にやさしいまちづくり」推進のため、「としま 100 人女子会」の開催や「女性にやさしいまちづくり担当課」の新設など、新しい取組みを次々と行ってきました。

付録

(3) 消滅可能性都市の指摘 から 現在まで

平成 28 (2016) 年 ~ 現在まで 「豊島区行政情報化実施計画 (第 3 次)」

「消滅可能性都市」の指摘を受け展開した「としま 100 人女子会」や「女性にやさしいまちづくり担当課」の新設などの新しい取組みを進める中で顕在化した様々なニーズや提案に対応するためには、限られた行政の資源やノウハウだけで実現することは難しく、民間事業者等の力を最大限に活用していく「公民連携」の必要性がクローズアップされ、平成 29 (2017) 年に公民連携推進担当課が設置されました。また、「FF パートナーシップ協定」に代表される公民連携の取組みでは、区・民間事業者それぞれの強みを活かしたノウハウやリソースを活用し、子育て、住まい・くらし、働く、学ぶ、健康など様々な分野における公民連携が定着しつつあります。

令和 2 (2020) 年から発生したコロナ禍により公民連携の必要性はさらに高まっており、今後は民間事業者の各種サービス・アプリケーション等を活用した、行政サービスのデジタル化やDXでの連携も期待されます。

また、新庁舎移転後の情報化推進のため、「豊島区第 3 次行政情報化実施計画 (平成 28<2016>年度~令和 2 <2020>年度)」が策定され、以下の 4 つの目標のもと、情報化推進に努めています。

- | | |
|--------------------|--|
| 目標 1. 区民の利便性向上 | … マイナポータルの運用開始、GIS 情報の公開 |
| 目標 2. 行政事務の効率化と高度化 | … 電子申請の拡充、職員用タブレット端末の拡充 |
| 目標 3. 地域社会の活性化 | … オープンデータの利活用の推進、防災・福祉・観光等各分野の ICT 化推進 |
| 目標 4. 信頼性・安全性の向上 | … 情報セキュリティ監査の継続実施、庁内職員の情報化人材育成 |

用語索引

あ

アーカイブ

データを長期間保存するために、データとファイル作成日時や作成者などの付随するデータに関連づけて一体で保存すること。データの書き換えを想定せず、オリジナルのファイルを長期間保存する。

オープンシステム

様々な開発元のソフトウェアや機器を組み合わせることで構築されたコンピュータシステムのこと。互換性や相互運用性、業界標準や標準規格への準拠、接続仕様やデータ形式などが公開されているといった特徴を持ち、異なる開発元の製品を組み合わせることで使用できる。

オープンデータ

機械判読に適したデータ形式で、二次利用が可能な利用ルールで公開されたデータであり、人手を多くかけずにデータの二次利用を可能とするもの。誰もが許可されたルールの範囲内で自由に複製・加工や頒布などができるデータのこと、商用としても利用可能なもの。

オンプレミス方式

企業などの組織における情報システムの設置形態の分類で、自社施設の構内に機器を設置してシステムを導入・運用すること。

か

ガバメントクラウド

利便性の高いサービスをいち早く提供し、改善していくことを目標に構築された、政府の情報システムについて共通的な基盤・機能を提供する複数のクラウドサービスの利用環境のこと。

基幹系システム

企業や官公庁などの情報システムのうち、事業や業務の中核に直接関わる重要なシステムのこと。または全庁で共通して利用される、その組織全体の基盤の一部となるシステムのこと。本区においては、住民記録、税、福祉などに関するシステムがこれに該当する。

キャッシュレス決済

商品またはサービスの代金の決済を、硬貨や紙幣などの現金で支払うのではなく、電子的貨幣価値のあるデータの送受信によって行う仕組みのこと。

クラウド

従来は手元のコンピュータに導入して利用していたようなソフトウェアやデータ、あるいはそれらを提供するための機器や回線といった技術的な基盤を、インターネットなどのネットワークを通じて必要に応じて利用者に提供する方式のこと。

クラウドツール

ネットワーク経由で提供される様々なツールのこと。

さ

サイバー攻撃

サーバ、パソコン、スマートフォンなどの情報端末に対して、ネットワークを通じシステムの破壊やデータの窃取、改ざんなどを行う行為のこと。

サステナブル

持続可能な、の意味。自然環境や社会、経済の持続可能性を示す概念として用いられる

情報通信基盤

情報システムを稼働させる基盤となるコンピュータなどの機材、ソフトウェアやデータ、通信回線やネットワークなどの総体のこと。

消滅可能性都市

少子化や人口流出により、存続できなくなるおそれがある自治体のこと。平成 22 (2010) 年から令和 22 (2040) 年までの間に 20~39 歳の女性の人口が 5 割以下に減少すると推計される自治体で、全国の市区町村の約半数が該当する。

推奨データセット

地方公共団体がオープンデータに取り組むにあたって、共通化して公開することが望ましいデータ項目を定めたもの。

セキュリティポリシー

個人情報の保護や機密漏洩の防止をはじめ、企業などがコンピュータセキュリティーに対する基本方針をまとめたもの。

用語索引

た

ディザスタリカバリ

情報システムが自然災害などで深刻な被害を受けたときに、損害を軽減したり、機能を維持あるいは回復・復旧すること。また、そのための備えとなる設備や体制、措置などのこと。

デジタイゼーション

アナログで行ってきた特定の業務をデジタル化することで、効率化やコストの削減、あるいは付加価値の向上を実現すること。

デジタル化三原則

行政のあらゆるサービスをデジタルで完結させるための三つの原則のこと。個々の手続き・サービスが一貫してデジタルで完結する「デジタルファースト」、一度提出した情報は、二度提出することを不要とする「ワンスオンリー」、民間サービスを含め、複数の手続き・サービスをワンストップで実現する「コネクテッド・ワンストップ」の三つからなる。

デジタルガバメント

サービス、プラットフォームなど行政に関する全てがデジタル社会に対応した状態のこと。

デジタルデバイド

インターネット等の情報通信技術（ICT）を利用できる者と利用できない者との間にもたらされる格差のこと。

な

ニューノーマル

社会に大きな変化が起こり、変化が起こる以前とは同じ姿に戻ることができず、新たな常識が定着すること。

は

ハンコレス化

手続きにおいて必要な押印を不要にする取組みのこと。

汎用コンピュータ

科学技術計算、事務処理、制御用など、ソフトウェア次第で様々な用途に利用することができる大型のコンピュータのこと。

ビッグデータ

インターネット上に存在する膨大なデータ（特に非構造化データ）を迅速に収集・分析することで、ビジネスや学術などに有用な知見を得ようとする考え方のこと。

標準化

複数の要素間で、仕様や構造、形式を同じものに統一すること。

標準仕様書

工業製品やソフトウェア、情報システム、サービスなどを開発する際に、備えるべき機能やその性能、特性、満たすべき要件などを標準化し、図表や文章で記した文書のこと。

プラットフォーム

ある機器やソフトウェアを動作させるのに必要な、基盤となる装置やソフトウェア、サービス、あるいはそれらの組み合わせ（動作環境）のこと。

ペーパーレス化

書類や帳票類を電子化して管理する取組みのこと。

ま

マイナポータル

政府が運営するオンラインサービスで、子育てや介護をはじめとする、行政手続きの検索やオンライン申請がワンストップでできたり、行政機関からの通知を受け取れたりする、専用のウェブサイトのこと。

マルチベンダー

異なるメーカーや提供元の製品を、複数組み合わせで使用すること。

ら

労働力人口

15歳以上の人口のうち「就業者」および「完全失業者」を合わせたもので、「労働する能力と意思を持つ人口」のこと。

ABC

AI

人工知能(Artificial Intelligence)のこと。「言語の理解や推論、問題解決などの知的行動を人間に代わってコンピュータに行わせる技術」、または、「コンピュータによる知的な情報処理システムの設計や実現に関する研究分野」ともされる。

AI-OCR

画像データのテキスト部分を認識し、文字データに変換する光学文字認識機能(OCR-Optical Character Reader-)に、AI技術を組み合わせることで、機械学習による文字認識率の向上や、帳票フォーマットの設計をせずに、項目を抽出することを可能にしたもの。紙文書をスキャナーで読み込み、書かれている文字を認識してデジタル化する技術などのこと。

CIO

Chief Information Officerの略。組織内の情報戦略のトップとして情報の取り扱いや情報システム、情報技術について統括する役員や責任者のこと。本区では副区長がこれに当たる。

CSIRT

Computer Security Incident Response Teamの略。コンピュータやネットワーク(特にインターネット)上で何らかの問題(主にセキュリティ上の問題)が起きていないかどうか監視すると共に、万が一問題が発生した場合にその原因解析や影響範囲の調査を行ったりする組織の総称のこと。

DX

デジタル・トランスフォーメーション(Digital Transformation)の略。「Transformation」は「X-formation」と表記されるため、その頭文字を取ったもの。広義の定義は、「IT技術を浸透させることで、人々の生活をより良いものへと変革させること」とされている。本区におけるDXの定義は4ページに記載のとおり。

EDR

Endpoint Detection and Responseの略。ユーザーが利用するパソコンやサーバ(エンドポイント)における不審な挙動を検知し、迅速な対応を支援するソリューションのこと。エンドポイントの状況および通信内容などを監視し、異常、あるいは不審な挙動があれば管理者に通知する。内部に侵入された際の被害の拡大を防ぐことを目的としている。

Free Wi-Fi

公共の場所などで、誰でも利用できるよう無料で提供されている、インターネットへ接続するための無線のこと。

ICT

情報通信技術(Information and Communication Technology)のこと。

ICTリテラシー

情報通信技術(ICT)を取り扱うに当たって必要な知識のこと。

ICT-BCP

情報システム部門(ICT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ための事業継続計画(BCP-Business Continuity Plan-)のこと。

IoT

Internet of Thingsの略。様々な「モノ(物)」がインターネットに接続され(単に繋がるだけではなく、モノがインターネットのように繋がる)、情報交換することにより相互に制御する仕組みのこと。

LGWAN-ASP

Local Government Wide Area NetworkとApplication Service Providerの略。地方公共団体が電子メールやWebページなどをセキュアなインターネットを通じて利用する仕組みのこと。地方自治体間のIT化格差やIT活用格差を解消させるとともに、行政事務の効率化、住民サービスの向上を目的としている。

QOL

生活の質(Quality of Life)のこと。

QOS

サービスの質(Quality of Service)のこと。

RPA

Robotic Process Automationの略。ホワイトカラーのデスクワーク(主に定型作業)を、パソコンの中にあるソフトウェア型のロボットが代行・自動化する概念のこと。

SDGs

持続可能な開発目標(Sustainable Development Goals)のこと。17のゴール・169のターゲットから構成され、地球上の「誰一人取り残さない」ことを誓うものであり、発展途上国のみならず、先進国も取り組むもの。

SNS

Social Networking Serviceの略。人と人とのつながりを促進・サポートする、「コミュニティ型の会員制のサービス」、あるいはそういったサービスを提供するウェブサイトのこと。

5G

高速大容量、低遅延、多数同時接続の3つの特徴がある、従来よりも高性能な第5世代(5th Generation)移動通信システムのこと。

別表

【別表】
これまでの取組みとこれからの取組みの例を以下のように整理しました。

方針	施策	取組み	これまでの主な取組み例（令和3年度まで）	これからの主な取組み例
1 区民サービスのデジタル化	1-1 業務プロセス・情報システムの標準化	1-1-1 システム標準化	<ul style="list-style-type: none"> ・ホストシステムの廃止 ・オープンシステムの導入（住民記録、税、国保、総合保健福祉など） ・標準システムの導入に向けた推進体制の構築、情報提供 	<ul style="list-style-type: none"> ・標準システム（住民記録、税、国保、総合保健福祉）の導入検討（基幹系情報システムを所有からサービス利用へ転換）
		1-1-2 ガバメントクラウドの構築及び利用	<ul style="list-style-type: none"> ・ガバメントクラウドの調査・研究 	<ul style="list-style-type: none"> ・ガバメントクラウドの構築検討（基幹系情報システムを所有からサービス利用へ転換）
	1-2 ICTを活用した窓口サービスの拡大（行かなくても済む区役所）	1-2-1 オンライン申請	<ul style="list-style-type: none"> ・東京共同電子申請・届出サービス ・ぴったりサービス 	<ul style="list-style-type: none"> ・L GWAN - A S Pを利用した住民票・戸籍・税証明書における新オンライン申請システムの導入（決済機能付きオンライン申請システム） ・民間サービスを利用した新オンライン申請システムの検討 ・年間利用件数上位の手続きから、従来のオンラインシステム2種における申請対象手続きを拡大 ・公共施設予約システムへのキャッシュレス決済機能導入検討
		1-2-2 オンライン相談	<ul style="list-style-type: none"> ・オンライン相談システム 	<ul style="list-style-type: none"> ・オンライン相談対象事務の拡大
		1-2-3 マイナンバーカード普及	<ul style="list-style-type: none"> ・コンビニ交付サービス（住民票・印鑑登録・税証明） ・マイナンバーカード申請キャンペーン ・区民ひろばにマイナンバーカード申請書コーナー設置 	<ul style="list-style-type: none"> ・コンビニ交付サービスメニューの拡大検討（戸籍） ・マイナンバーカード申請キャンペーンの拡充検討 ・マイキープラットフォームの活用検討（ポイントカード適用など）
	1-3 対面窓口業務のさらなる効率化（来庁しても待たせない区役所、ひとにやさしい窓口）	1-3-1 スマート窓口化	<ul style="list-style-type: none"> ・総合窓口の設置 ・発券・呼出システム（来庁予約システム） ・リアルタイム窓口情報システム ・おくやみコーナー運営システム ・区HPでの各種申請書ダウンロードサービス（申請書一覧リスト） ・保育園入園手続きガイドシステム ・テレビ電話による多言語通訳サービス 	<ul style="list-style-type: none"> ・来庁予約システムなど導入済みICTツールの区民へのPR ・来庁予約システムなど、導入済みICTツールの他課展開 ・マイナンバーカード対応記帳台の検討 ・スマート窓口システムの検討 ・HPでのチャットボットの検討 ・A I音声自動応答の検討
		1-3-2 キャッシュレス決済	<ul style="list-style-type: none"> （税・国保保険料） ・コンビニ払い ・クレジット決済、モバイルバンキング ・電子マネー（LINE-Pay など） 	<ul style="list-style-type: none"> ・後期高齢者医療保険料、介護保険料への電子マネー導入 ・個別に現金で対応している事務（延長保育のスポット利用料など）への電子マネー導入検討

方針	施策	取組み	これまでの主な取組み例（令和3年度まで）	これからの主な取組み例
1 区民サービスのデジタル化	1-3 対面窓口業務のさらなる効率化	1-3-2 キャッシュレス決済	【税証明書手数料支払い】 ・コンビニ交付サービス（マルチコピー機払い） ・クレジット決済 ・電子マネー（PayPay など）	・対応電子マネーの拡充検討の検討 ・公共施設予約システムへのキャッシュレス決済機能導入検討
		1-3-3 ICTツール活用	・窓口での多言語翻訳ツール ・難聴者用スピーカーの活用（コミュニケーション） ・音声文字化システム（UDトーク） ・電話リレーサービス	・導入済みICTツールの他課展開 ・音声字幕表示システム、手話読み取りアプリなど、新たなICTツールの導入検討
2. デジタルを活用した業務改革	2-1 内部事務の効率化	2-1-1 業務プロセスの改善・再構築	・業務改善事例の庁内水平展開 ・ICTツールの庁内水平展開	・業務改善事例の庁内水平展開の継続 ・（標準システムの導入による）BPRの推進
		2-1-2 ICTツール導入による効率化	・RPAを活用した定型業務自動化 ・庁内無線LAN化 ・IP電話の導入 ・管理職PCのテレワーク端末化 ・セキュアプリントシステム ・会議室管理システム ・携帯電話の内線化（ユニファイドコミュニケーション） ・電子決裁システム（文書管理、財務会計、庶務事務システム、職員ポータルワークフローなど）	・RPAなど導入済みICTツールの他課展開 ・新たなICTツールの導入の検討（庁内ヘルプデスクのチャットボットなど） ・音声認識議事録作成ツール導入の検討 ・AI-OCRの検討
		2-1-3 LGWAN-ASPの利用による効率化	・コンビニ交付サービス（豊島区版） ・豊島区地図情報システム（GIS） ・東京電子自治体共同運営電子システム（調達・申請）	・LGWAN-ASPの利用（口座照会システム、決済機能付き電子申請システム、罹災証明発行システムなど、システムを所有からサービス利用へ転換） ・J-LIS版コンビニ交付サービスの検討（システムを所有からサービス利用へ転換）
	2-2 働きやすい職場づくりに向けた業務効率化・適正化の推進	2-2-1 多様な働き方の推進	・テレワーク端末の整備 ・オンライン会議環境の整備（Zoom導入など） ・無線LAN ・IP電話 ・電子決裁システム（文書管理システムなど）	・テレワーク端末整備拡大 ・オンライン会議環境の整備拡大
		2-2-2 デジタイゼーションの推進	・電子決裁システム（文書管理システム） ・電子決裁システム（財務会計システム） ・電子決裁システム（庶務事務システム） ・電子決裁システム（職員ポータルワークフロー） ・オンライン会議環境の整備（Zoom導入など） ・会議配布物等のペーパーレス化 ・内部事務のハンコレス化 ・各種手続き書類のハンコレス化	・新公文書管理システムの導入 ・ペーパーレス化推進（配布冊子の電子化、契約・会計事務の電子化検討等） ・ハンコレス化推進（事業者申請の電子化、契約・会計事務の電子化検討等）

別表

方針	施策	取組み	これまでの主な取組み例（令和3年度まで）	これからの主な取組み例
3. 民間との協働・データ活用による新たなまちづくり	3-1 民間サービスやノウハウを活用した地域課題の解決と区民サービスの向上	3-1-1 防災対応力向上	<ul style="list-style-type: none"> MAP型混雑探知システム「VACAN（バカン）」 地域BWA導入（防災Wi-Fi） 豊島区安全・安心メール 防災SNS（Twitter・Facebook・LINE） 	<ul style="list-style-type: none"> L GWAN - A S Pを利用した罹災証明発行システム導入（システムを所有からサービス利用へ転換） 次期総合防災システムの検討 SNSアプリ活用による情報発信・交流の検討
		3-1-2 ICTを活用した都市再生	<ul style="list-style-type: none"> 豊島区地図情報システム（GIS） 「道路台帳現況平面図」及び「道路種別等」公開 公園アプリ「PARKFUL」 	<ul style="list-style-type: none"> SNSアプリ活用による情報発信・交流の検討 SNSアプリ活用による情報通報システムの検討（道路陥没・街灯切れの通報など） VR等を活用した都市将来像の共有化 公用車へのカメラ・センサー設置による道路舗装点検システムの検討
		3-1-3 ICTを活用した環境負荷低減	<ul style="list-style-type: none"> デジタルWhメーター（電力量計）貸出 ごみ拾いSNS「ピリカ」を活用した実証実験 傘のシェアリングサービス「アイカサ」 	<ul style="list-style-type: none"> SNSアプリ活用による情報発信・交流の検討 オンラインを活用した環境講座の検討 SNSアプリ活用による情報提供システムの検討
		3-1-4 ICTを活用した産業振興・育成	<ul style="list-style-type: none"> 区内事業者のデジタル化支援 マイナンバーカードの利活用 ビジサポセミナーのオンライン開催 としまスタートアップオフィス（ICTインフラ提供） プレミアム付デジタル商品券・スマホ相談会 	<ul style="list-style-type: none"> SNSアプリ活用による情報発信・交流の検討 商店街へのキャッシュレス決済等、デジタル技術の促進
		3-1-5 ICTを活用した子育て支援	<ul style="list-style-type: none"> 育児を応援する行政サービスガイド「ママフレ」 としま もっと見る知る（子育て応援アプリ） 保育業務支援システム（クラウド版） 午睡チェックシステム（クラウド版） 生理用ナプキン提供するサービス「オイテル」 保育園入園手続きガイドシステム 	<ul style="list-style-type: none"> 導入済みICTツールの他課（園・所）展開 SNSアプリ活用によるデジタルソーシャルワークの検討 SNSアプリ活用による情報発信・交流の検討 SNSアプリ活用による相談事業の検討
		3-1-6 ICTを活用した福祉	<ul style="list-style-type: none"> 視覚障害者向け外出支援アプリ「shikAI」 コミュニケーション支援アプリ「UDトーク」 高齢者あんしん位置情報サービス 地域資源情報データベース「Ayamu」 	<ul style="list-style-type: none"> SNSアプリ活用による情報発信・交流の検討 SNSアプリ活用による高齢者健康促進の検討 オンラインシステムを活用したリモート相談・認定業務の検討
		3-1-7 ICTを活用した健康推進	<ul style="list-style-type: none"> 健康増進アプリ実証実験「ポケットヘルスケア」 データヘルス計画の推進（健診データ連携など） 医療介護従事者専用 情報共有SNS 	<ul style="list-style-type: none"> SNSアプリ活用による健康促進の検討 活動量計等IoT機器（スマートウォッチなど）活用による健康促進の検討

方針	施策	取組み	これまでの主な取組み例（令和3年度まで）	これからの主な取組み例
3. 民間との協働・データ活用による新たなまちづくり	3-1 民間サービスやノウハウを活用した地域課題の解決と区民サービスの向上	3-1-8 ICTを活用した教育改革	<ul style="list-style-type: none"> 児童・生徒及び教員に1人1台タブレットPCの配付 LTE携帯電話回線を利用した学校内外における通信環境を活用したオンライン学習環境の構築 学校と保護者の連絡ツールとして保護者用アカウントの配付 	<ul style="list-style-type: none"> 学習者用デジタル教科書、CBT（Computer Based Testing）等を活用した個別最適化された学びの環境の充実 特別な支援を必要とする児童・生徒（障害、不登校、外国人等）に対するICTを活用したさらなる支援の充実 連絡ツールやオンライン申請などICTを活用した保護者の利便性向上と校務の効率化による働き方改革の推進 教育のICT化におけるICT機器（大型提示装置等）の計画的な更新
	3-2 情報通信基盤の整備と活用	3-2-1 情報通信基盤の整備	<ul style="list-style-type: none"> 公衆無線LAN「としま Free Wi-Fi」の整備 庁内無線LAN化（業務用・来庁者用） 	<ul style="list-style-type: none"> としま Free Wi-Fiの最適化の検討 区有施設へのWi-Fi拡大検討 区有地を活用した5Gアンテナ設置の検討（アセットマネジメント）
		3-2-2 情報通信基盤の事業への活用	<ul style="list-style-type: none"> 区政連絡会のオンライン化（モデル地区での実施） 文化イベントなど各種イベントのオンライン化 	<ul style="list-style-type: none"> 区政連絡会のオンライン化促進（全12地区で展開）の検討 文化イベントなど各種イベントのオンライン化
		3-2-3 多様なツールを活用した情報発信・情報交流	<ul style="list-style-type: none"> SNSやアプリでの情報発信・情報交流 （ご近所SNS「マチマチ」、地域SNS「ピアッザ」、「SmartNews（スマートニュース）」など） 区ホームページの多言語化 としまひすとりい（歴史的資料ホームページ） 広報としまデジタルブック デジタルサイネージ（本庁舎内） 	<ul style="list-style-type: none"> SNSやアプリ活用による情報発信 SNSやアプリ活用による情報交流
3-3 オープンデータの活用	3-3-1 オープンデータの整備と利活用	<ul style="list-style-type: none"> 「推奨データセット」でのオープンデータの公開 東京都オープンデータカタログへの掲載 	<ul style="list-style-type: none"> オープンデータハッカソンの開催検討 オープンデータの周知・啓発の検討 データ分析ができる職員の育成 	
4. 職員や区民のICTリテラシーの向上	4-1 職員や区民のICTリテラシーの向上	4-1-1 職員のICTリテラシーの向上	<ul style="list-style-type: none"> 情報システム研修（e-ラーニング、対面） 情報化推進員の設置・専門研修実施 民間外部人材の登用（デジタル化推進員の設置） 民間外部人材による若手職員の選抜教育（寺子屋ICTプロジェクト） 外部機関によるICT専門研修（J-LIS、民間教育機関） 	<ul style="list-style-type: none"> 各種研修の継続実施 民間外部人材による若手職員の選抜教育（寺子屋ICTプロジェクト）の継続によるDX人材の増加
		4-1-2 区民のICTリテラシーの向上	<ul style="list-style-type: none"> 高齢者向けスマホ教室 子どもスキップでの小学生向けスマホ教室 区民ひろばでのPC教室 	<ul style="list-style-type: none"> 通信・アプリ事業者と提携したスマホ教室等の拡大 地域のデジタル人材育成プログラムの検討 各町会におけるSNSの活用支援の検討

別表

方針	施策	取組み	これまでの主な取組み例（令和3年度まで）	これからの主な取組み例
5. セキュリティ対策の徹底	5-1 個人情報や情報システムの安全な管理	5-1-1 セキュリティ対策	<p>【ハード・システム面】</p> <ul style="list-style-type: none"> 強靱化対応型（αモデル）ネットワークの構築 データセンター活用（個人情報関係） メール無害化システム導入（L G W A N - A S P） ログ監視ツール導入 外部記憶媒体（CD/DVD/USB メモリ）の利用禁止 パソコンの二要素認証 電子施錠キー（電子カードキー）の導入 <p>【運用面】</p> <ul style="list-style-type: none"> 情報セキュリティ研修（e-ラーニング・対面） 情報セキュリティ内部監査 セキュリティポリシーの制定 I C T - B C P C S I R T 体制 	<ul style="list-style-type: none"> 職員端末へのE D R 導入 ディザスタリカバリ体制の検討 強靱化対応型（βモデル）ネットワークの検討 ゼロトラストネットワークの検討
		5-1-2 ネットワークシステムの構築	<ul style="list-style-type: none"> 強靱化対応型（αモデル）ネットワークの構築 I P 電話の導入 	<ul style="list-style-type: none"> 強靱化対応型（βモデル）ネットワークの検討 ゼロトラストネットワークの検討 次世代型 I P 電話システムの検討

豊島区DX推進計画

令和4年6月発行

豊島区 政策経営部 情報管理課

〒171-8422 東京都豊島区南池袋二丁目45番1号

電話 03-4566-2541



豊島区DX推進計画

令和4年6月発行

豊島区 政策経営部 情報管理課