
品川区DX推進基本方針

<令和4（2022）年度～令和7（2025）年度>

令和4（2022）年4月

品川区



目 次

1. 基本方針について	1
1.1 趣旨（全庁的に DX を推進していくためのビジョン）	1
1.2 位置づけ	1
1.3 適用期間	2
2. 背景と動向.....	3
2.1 とりまく社会・技術の動向.....	3
(1) 社会からの要請	3
(2) 技術等の動向.....	4
2.2 国・東京都の動向	6
(1) 国の動向	6
(2) 東京都の動向.....	8
2.3 品川区の状況.....	10
(1) 長期基本計画.....	10
(2) これまでの ICT 活用の取組状況.....	10
3. DX 推進の基本的方向性と推進体制	12
3.1 基本的考え方.....	12
(1)目的.....	12
(2)取組姿勢	12
3.2 取組の展開	13
(1) 区民サービスのデジタル変革：満足度の高いサービス・暮らしの実現.....	14
(2) 行政内部のデジタル変革：生産性の高い業務環境と基盤の整備	15
(3) 地域のデジタル化推進：環境が整備された活力のある地域づくりの推進.....	17
3.3 DX の推進体制	18
3.4 DX の取組の進行管理.....	20

1. 基本方針について

1.1 楽旨（全庁的に DX を推進していくためのビジョン）

品川区では品川区基本構想の「輝く笑顔 住み続けたいまち しながわ」を実現に向け、「長期基本計画」と「総合実施計画」を策定し、本構想を堅持しつつ、柔軟な施策展開を行っています。一方で、近年の情報技術の急速な進展により、インターネットやモバイル端末等が非常に身近な存在になってきています。さらに新型コロナウイルス感染症が拡大し、社会状況が大きく変化し、区民の生活様式や働き方に大きな変化が生じています。このような中、区においても従来の行政サービスを抜本的に見直し、現在の社会の要請にこたえるために、情報技術を活用したデジタル化が求められています。

新たな社会に的確に対応していくため、区としてデジタル・トランスフォーメーション（以下「DX」）の方向性を示し、区民ニーズ、情報通信技術の動向など最新の状況を絶えず把握しながら、デジタル技術を活用した、新たな日常に対応した区民サービスおよび区役所業務への変革を全庁的に推進していきます。

1.2 位置づけ

本基本方針は品川区基本構想における区の将来像となる「輝く笑顔 住み続けたいまち しながわ」を実現するため、区の DX に関する取組の推進方針を示すものとなります。また、総務省が定めた「自治体 DX 推進計画」および「自治体 DX 推進手順書」に記載の「重点取組事項」等についても本基本方針に取り込むことで、計画的に施策を推進します。

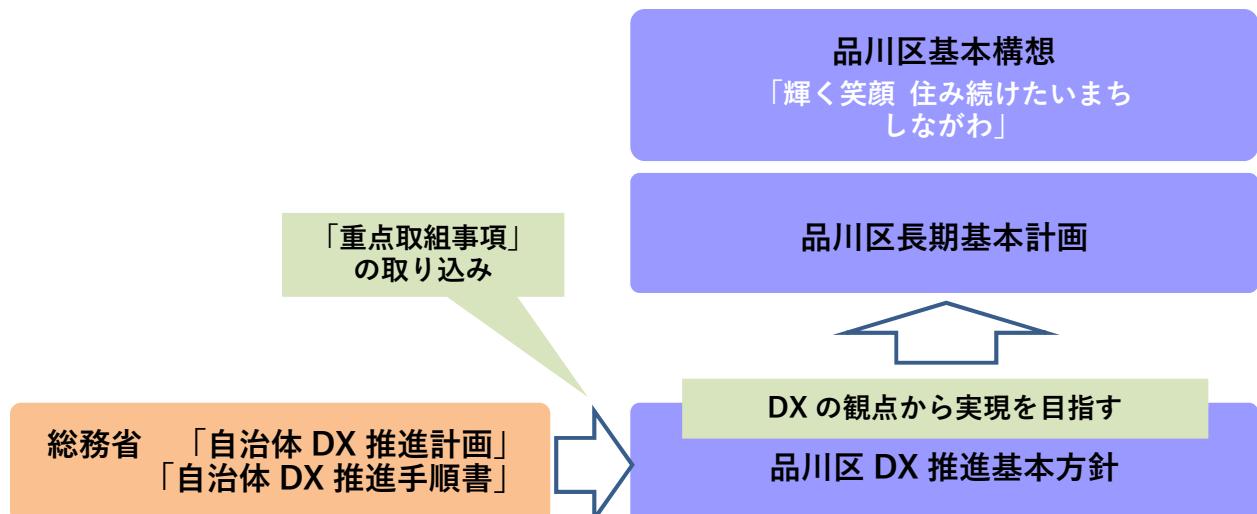


図 1 本基本方針の位置づけ

1.3 適用期間

本基本方針は、総務省「自治体 DX 推進計画」終了時期に合わせて、令和 4（2022）年 4 月より令和 8（2026）年 3 月までの 4 か年を適用期間とします。ただし、社会情勢の変化や情報技術の進展等を見据え、適用期間中であっても適宜修正を行い、常に最新の状況を踏まえた内容とします。

表 1 本基本方針の適用期間

	令和 4(2022) 年度	令和 5(2023) 年度	令和 6(2024) 年度	令和 7(2025) 年度
総務省「自治体 DX 推進計画」		令和 3 年(2021)年 1 月～令和 8(2026)年 3 月		
本基本方針の期間		令和 4 年(2022)年 4 月～令和 8(2026)年 3 月		

2. 背景と動向

2.1 とりまく社会・技術の動向

(1) 社会からの要請

我が国では、平成 12（2000）年に情報通信技術戦略本部が設置され、IT 基本法が制定されて以降、e-Japan 戦略を始めとした様々な国家戦略等を掲げ、インフラ整備、ICT 利活用やデータ利活用の推進等を通じて、デジタル化を推進してきました。これにより、我が国は ICT インフラの整備は世界的に見ても進んだものの、一方で電子政府やオープンデータではまだまだ進展する余地が大きく、ICT・データ利活用の面での課題が残りました。これを受け、政府では、平成 29（2017）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」を策定し、「世界最先端デジタル国家」の創造に向け、政府自らが徹底的にデジタル化に取り組むことを掲げました。「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」では、行政サービスのデジタル改革を起点として、サイバーセキュリティの確保を図りつつ、ICT を最大限活用した簡素で効率的な社会システムを構築し、国民が安全で安心して暮らせ、豊かさを実感できる社会を実現することを目指しています。

また、ICT 技術の進展においても、スマートフォンによるモバイルでの利用拡大、モノがネットワークにつながる IoT などの普及、学習等の人間の知的能力をコンピュータ上で実現する AI 技術の活用等が進んでおり、デジタル化により社会の在り方に大きな変化が生じてきています。

更に、令和 2（2020）年に新型コロナウイルスの感染拡大が広がり、新たな生活様式に対応した行政サービスの提供や働き方が求められており、ICT を活用した行政サービスの提供や、テレワーク、Web 会議などの有効性や必要性が再認識されています。このような状況を解決するための糸口として、DX が注目されており、行政はもちろんのこと、社会全体のデジタル基盤整備およびデジタル技術活用を進めていくことで、新型コロナウイルス感染症への対応を含め、様々な社会課題を解決し、価値を創造することが期待されています。

(2) 技術等の動向

① AI（人工知能／Artificial Intelligence）

AIとは、一般的に「人工知能」と訳され、学習等の人間の知的能力をコンピュータ上で実現する技術のことです。AIによる業務の効率化や新たなビジネスモデルの開発、生産性の向上効果等が期待され、様々な分野で活用されています。

自治体においても保育園入園マッチング業務やAIチャットボット、音声・文字認識等への適用が進んできており、様々な分野において業務の効率化や自動化等へのAI活用が期待されています。

② 5G（第5世代移動通信システム）

5Gとは、携帯電話などに代表される移動通信システムの第5世代のこと、これまでの4Gと比較して5Gは「超高速通信」、「多数同時接続」、「超低遅延」の3点が大きな特徴となっています。

国においては、5Gを活用した遠隔診療や救急医療、除雪車の運行支援や工場での産業用ロボット制御など、具体的なフィールドを活用した実証試験を実施しており、様々な分野での新しい取組が可能となることが期待されています。また、携帯電話事業者による全国系のサービス提供に加え、通信事業者ではない企業や自治体が、一部のエリアまたは建物・敷地内に専用の5Gネットワークを構築するローカル5Gの活用も広がってきており、自治体においても農業や防災等の分野における実証実験が実施されています。

③ IoT（モノのインターネット／Internet of Things）

IoTとは、一般的に「モノのインターネット」と訳され、従来インターネットに接続されていなかった様々なモノ（センサー機器、住宅・建物、車、家電製品、電子機器など）が、ネットワークを通じてサーバーやクラウドサービスに接続され、相互に情報交換をする仕組みです。私たちの身近にある家電や情報通信機器のほかに、産業分野では、生産機械、照明、セキュリティ、検査・計測機器、医療分野では、画像診断装置や一般利用者向けヘルスケア機器、自動車分野では、自動車の制御や運転者への情報提供などへの利用が進んでいます。

また、総務省では、平成28年（2016）度より「地域IoT実装推進タスクフォース」を開催し、地域課題の解決につながる「生活に身近な分野」を中心として、地域におけるIoTの実装に取り組むための「地域IoT実装推進ロードマップ」を策定し、地域への普及展開を推進しています。

④ ICT 活用に伴う課題

AI や IoT、クラウドサービス等、ICT の利活用への期待が高まる一方で、それらの技術やサービスを不正に利用したセキュリティへの脅威も、日々高度化、巧妙化しています。自治体においても、これらの脅威に対応するために、個人情報等の情報資産を守るための情報セキュリティ対策の強化や、災害時、障害発生時等における業務継続性の確保がより重要となっています。

国においても、自治体の情報ネットワークの分離・分割による事務効率の低下やサイバー攻撃の増加とサイバー犯罪における手口の巧妙化等を受けた「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」の改定や、クラウドサービスに要求する統一的なセキュリティ要求基準を定めた「政府情報システムのためのセキュリティ評価制度（ISMAP）」の制定、サイバーセキュリティ人材の育成、といった対策を講じています。

自治体においても、国が定めた方針やガイドラインに基づき適切にセキュリティ対策を講じることが求められています。

2.2 国・東京都の動向

(1) 国の動向

① デジタル社会の実現に向けた重点計画

国では、令和3（2021）年9月1日に「IT基本法」の後継となる「デジタル社会形成基本法」が施行されること受け、「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」の改訂版となる「デジタル社会の実現に向けた重点計画」が閣議決定されました。

また、国のデジタル社会の実現に向けた司令塔として、令和3（2021）年9月1日にデジタル庁を新たに発足させました。デジタル庁では、デジタル社会形成の司令塔として、未来志向のDXを大胆に推進し、デジタル時代の官民のインフラを今後5年で一気呵成に作り上げることを目指しています。さらに、デジタル庁が中心となり、「デジタル社会の形成のために政府が迅速かつ重点的に実施すべき施策に関する基本的な方針」等を定めるものとして、令和3年12月にバージョンアップされた「デジタル社会の実現に向けた重点計画」が新たに閣議決定されました。本重点計画では、我が国が目指すデジタル社会として、「デジタルの活用により、一人ひとりのニーズに合ったサービスを選ぶことができ、多様な幸せが実現できる社会」の実現を目指しています。

デジタル社会の実現に向けての理念・原則

誰一人取り残されないデジタル社会の実現

- 「誰一人取り残されない」デジタル社会の実現に向けて、個々人の多種多様な環境やニーズ等を踏まえて、利用者目線できめ細かく対応していくにより、誰もが、いつでも、どこでも、デジタル化の恩恵を享受できるようにする。

デジタル社会形成のための基本原則

10原則 (デジタル改革基本方針 (R2.12.25))									
①オープン・透明	⑥迅速・柔軟								
②公平・倫理	⑦包摶・多様性								
③安全・安心	⑧浸透								
④継続・安定・強靭	⑨新たな価値の創造								
⑤社会課題の解決	⑩飛躍・国際貢献								

デジタル3原則 (国の行政手続きのオンライン化実施の原則: デジタル手続法)	
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 ワンスオナリー
一度提出した情報は、二度提出することを不要に 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

BPRと規制改革の必要性

・オンライン化等が自己目的とならないように、本来の行政サービス等の利用者の利便性向上及び行政運営の効率化等に立ち返って、**業務改革 (BPR)**に取り組む。
・また、デジタル化の効果を最大限発揮するため、**規制の見直し**も併せて行う。

クラウド・バイ・デフォルト原則

・各府省において必要となる情報システムの整備に当たっては、**クラウド・バイ・デフォルト原則**を徹底。

出典：デジタル庁「デジタル社会の実現に向けた重点計画（概要版）」

図2 デジタル社会の実現に向けての理念・原則

② 自治体 DX 推進計画

国の「デジタル・ガバメント実行計画」における自治体情報システムの標準化・共通化などデジタル社会の構築に向けた各施策を効果的に実行していくために、国が主導的な役割を果たしつつ、自治体全体として、足並みをそろえて取り組んでいく必要があるとしています。これを受け、総務省では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、総務省および関係省庁による支援策等をとりまとめ、令和2（2020）年12月に「自治体DX推進計画」、令和3（2021）年7月に「自治体DX推進手順書」を提示しています。自治体においては、「自治体DX推進計画」で定められた重点取組事項等について、「自治体DX推進手順書」をもとに推進していくことが求められます。

【参考 1-①】 DX 推進計画 概要

自治体DX推進計画 概要

1. 自治体におけるDX推進の意義

- 新型コロナウイルス対応において、様々な課題が明らかとなったことから、デジタル化の遅れに対して迅速に対処するとともに、「新たな日常」の原動力として、制度や組織の在り方等をデジタル化に合わせて変革していく、言わば社会全体のデジタル・トランスフォーメーション（DX）が求められている。
- 政府が示す目指すべきデジタル社会のビジョン「デジタルの活用により、一人ひとりのニーズに合ったサービスを選ぶことができ、多様な幸せが実現できる社会～誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化～」の実現のためには、住民に身近な行政を担う自治体、とりわけ市区町村の役割は極めて重要。
- 自治体においては、まずは、
 - ・自らが担う行政サービスについて、デジタル技術やデータを活用して、住民の利便性を向上させるとともに、
 - ・デジタル技術やAI等の活用により業務効率化を図り、人的資源を行政サービスの更なる向上に繋げていくことが求められる。
- さらには、データが価値創造の源泉であることについて認識を共有し、データの様式の統一化等を図りつつ、多様な主体によるデータの円滑な流通を促進することによって、EBPM等により自らの行政の効率化・高度化を図るとともに、多様な主体との連携により民間のデジタル・ビジネスなど新たな価値等が創出されることが期待される。

2. 自治体DX推進計画策定の目的

- 「デジタル・ガバメント実行計画」における自治体の情報システムの標準化・共通化などデジタル社会構築に向けた各施策を効果的に実行していくためには、国が主導的に役割を果たしつつ、自治体全体として、足並みを揃えて取り組んでいく必要がある。
- このため、総務省は、「デジタル・ガバメント実行計画」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等をとりまとめ、「自治体DX推進計画」として策定。※計画期間（R3.1～R8.3）

3. 推進体制の構築

- ・組織体制の整備
(全庁的・横断的な推進体制)
- ・デジタル人材の確保・育成
- ・計画的な取組み
- ・都道府県による市区町村支援

4. 重点取組事項

- ・自治体情報システムの標準化・共通化
- ・マイナンバーカードの普及促進
- ・行政手続のオンライン化
- ・AI・RPAの利用推進
- ・テレワークの推進
- ・セキュリティ対策の徹底

5. その他の取組事項

＜自治体DXの取組みとあわせて取り組むべき事項＞

- ・地域社会のデジタル化
- ・デジタルガイド対策

＜その他（※デジタル・ガバメント実行計画記載の事項）＞

- ・BPRの取組みの徹底（書面・押印・対面の見直し）
- ・オープンデータの推進
- ・官民データ活用推進計画策定の推進

出典：総務省「自治体 DX 全体手順書」

図 3 自治体 DX 推進計画の概要

(2) 東京都の動向

① 「未来の東京」戦略

東京都では、新たな都政の羅針盤として策定する都の総合計画として、令和3(2021)年3月に「『未来の東京』戦略」を策定しています。新型コロナウイルスとの闘いの中で生じた社会の変化や、浮き彫りとなった新たな課題を踏まえた検討を進め、「新しい日常」にふさわしい政策を展開するとされています。特に行政のデジタル化の観点においては、あらゆる分野でのDXの強力な推進やあらゆる手続をスマートフォンからワンストップで解決することなどが掲げられています。

「爆速」デジタル化で世界からの遅れを乗り越え、国際競争に打ち勝つ

◆ DXの推進で「未来の東京」を切り拓く

- スマート社会では、行政や民間企業等が有するビッグデータが都市の大きな強みとなる。都市のDX(デジタルトランスフォーメーション)を進めて新しい価値の創出につなげていく。
- 新型コロナを契機に、あらゆる分野でDXを強力に推進し、「未来の東京」を切り拓く。

◆ 行政のデジタル化を徹底する

- 行政のデジタル化が進む国は、スマートフォンで完結する世界である。あらゆる手続をスマホからワンストップで解決するため、書類やはんこが必要なアナログ世界から抜本的に転換する。
- ユーザー(都民)目線で一刻も早く行政のデジタル化を成し遂げる。

◆ デジタルデバイドで取り残される人を生まない

- コロナ後の社会は、デジタルが基幹インフラになる。環境による格差を生まないため、いかに誰もが使えるものとしていくかが重要である。
- 高齢者、障害者など、オンラインで情報を得ることが難しい人へのきめ細かいサポートなどを通じて、デジタルデバイド(情報格差)を取り残される人を生まない社会をつくる。

出典：東京都 「未来の東京」戦略

図 4 「未来の東京」戦略の概要

② スマート東京実施戦略

東京都では、令和元年に発表した「『未来の東京』戦略ビジョン」の中で、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」という概念を示しました。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、取組を推進しています。

「スマート東京実施戦略」では、デジタルの力で東京のポテンシャルを引き出し、サービスの質・QOS (Quality of Service) を向上させることで、都民が質の高い生活 (QOL (Quality of Life)) を送ることができる東京版 Society 5.0 である「スマート東京」を実現することを目指しています。



2.3 品川区の状況

(1) 長期基本計画

品川区では、平成 20 (2008) 年 4 月に策定した「品川区基本構想」に掲げる区の将来像「輝く笑顔 住み続けたいまち しながわ」を実現するため、区における最上位の行政計画として 平成 21 (2009) 年に長期基本計画を策定しました。その後、区内外の社会経済状況の変化や今後の将来動向を考慮した上で、令和 2 (2020) 年 4 月に新しい長期基本計画を策定しました。新計画では「未来につなぐ 4 つの視点」と「地域」「人」「安全」の 3 つの政策分野により施策を推進していきます。

特に ICT に関する事項としては、「未来につなぐ 4 つの視点」において、「④先端技術を活用して課題解決と発展を図る視点」を挙げており、健康・介護・教育・災害対策・産業など、あらゆる分野において ICT (情報通信技術) をはじめとする先端技術が最大限活用され、区民生活における課題解決や経済発展が図られることを目標に置いています。また、「変化に対応する区政運営」としても、「ICT などの先端技術を活用して利便性向上を推進する」ことなどを今後 10 年間の方向性として掲げており、区政の基盤と体制を整備し、区を取り巻く環境の変化に的確に対応しながら、将来を見据えた区政運営を推進することとしています。

(2) これまでの ICT 活用の取組状況

品川区では、国のデジタル・ガバメント実行計画等の政策や品川区の長期基本計画の実現、新型コロナウイルスの感染拡大を踏まえ、ICT を活用した取組を進めてきています。

特に、長期基本計画の「ICT などの先端技術を活用して利便性向上を推進する」の取組の一つとして、AI や RPA の技術を活用した施策を行うことで、区の職員の業務効率化を進め、多様化する区民ニーズへ適切に対応することに努めています。また、電子マネーの普及によるキャッシュレス化の進展を踏まえ、区においても窓口納付のキャッシュレス化を進め、支払い方法の多様化を実現しています。

表 2 ICT を活用した利便性向上の取組

導入時期	取組概要
令和元 (2019) 年 8 月	会議における音声データを議事録に自動で変換できる AI 議事録システムを導入
令和元(2019)年 12 月	定期的な支払業務等、各課において人の判断が不要な機械的な業務へ RPA を導入

導入時期	取組概要
令和 2(2020)年 8 月	住民票、保育園、子どもの手当、新型コロナウイルスに関する問い合わせへの対応ができる AI チャットボットを区 HP および LINE 上へ順次導入
令和 3(2021)年 7 月	住民票の写しや印鑑登録証明書等の発行手数料の窓口支払いを電子マネーや QR コード決済 (PayPay、LINEPay)、クレジットカード等で実施できるキャッシュレス決済端末を導入

更に、職員の働き方改革や新型コロナウイルスの感染拡大防止の観点より、テレワークや Web 会議システムを導入し、職員の職種や職性に応じ、場所を問わない働き方を実現するとともに、遠隔地からでも双方でコミュニケーションが取れる環境の整備を行っています。

表 3 ICT を活用した働き方改革の取組

導入時期	取組概要
令和 2(2020)年 2 月	閉域 SIM 経由で庁内 VDI へ接続するモバイルワーク端末を導入
令和 2(2020)年 5 月	外部事業者との打ち合わせや研修・セミナー等、出向かずとも遠隔地同士で一定のやりとりが可能な Web 会議システムを導入
令和 2(2020)年 10 月	インターネットからクラウドサービスを利用して庁内 VDI へ接続する在宅勤務専用テレワーク端末を導入

これら以外にも、健康・介護・教育・災害対策・産業などへ ICT を活用した施策を推進してきており、今後、本基本方針を踏まえ、更なる取組の拡大・進展を目指します。

表 4 各分野への ICT を活用した主な取組

分野	取組例
健康・介護	IoT を活用したケアマネジメント向上支援(高齢者の居室に IoT 機器を設置し、生活実態のモニタリングを通じて得られたデータをケアプランに反映)
教育	ICT 機器 (1 人 1 台端末等) を活用した教育活動の推進
防災・安全	防災 CMS を活用した SNS への防災情報の配信 ドローンを活用した被災状況調査、避難誘導 道路パトロールに AI を活用した道路点検システムを導入 児童見守りシステムの導入
産業	区内中小企業の人手不足および生産性向上のため、自動化設備の導入にかかる経費を助成し、自動化の導入を推進

3. DX 推進の基本的方向性と推進体制

3.1 基本的考え方

(1)目的

品川区では、健康・介護・教育・災害対策・産業など、あらゆる分野においてICTをはじめとするデジタル技術を最大限活用して、区民の利便性向上と業務効率化による生産性向上を図りつつ、区民生活における課題解決や発展に向けてデジタル変革の取組を推進します。

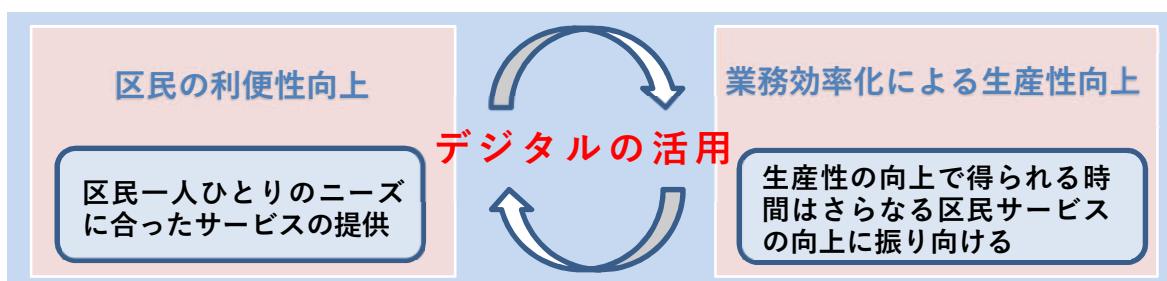


図 6 目的

(2)取組姿勢

品川区では、品川区に関与するすべての人が、デジタル化の恩恵を最大限に享受できることを目指して、以下の姿勢で取組を進めます。

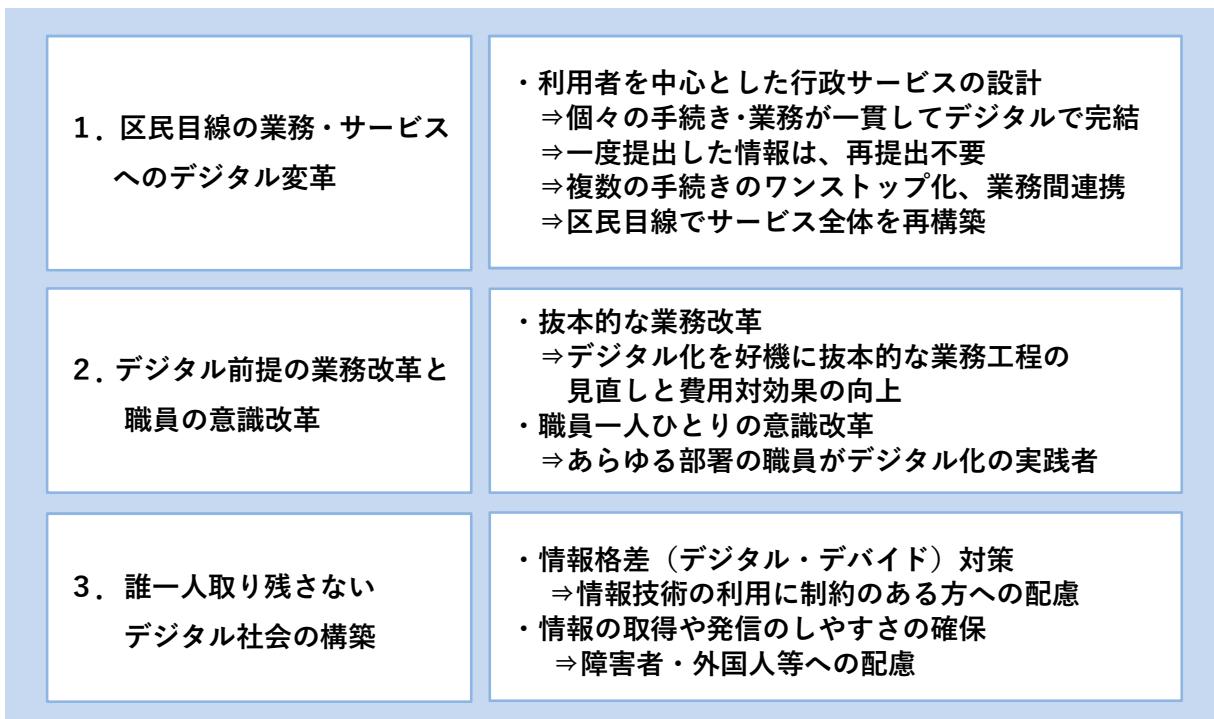


図 7 DX 推進の取組姿勢

3.2 取組の展開

品川区では、先に示した目的や取組姿勢に沿って、デジタル化の恩恵を最大限にもたらすため、取組の方向性を区民、行政、地域に分類し、目標に向かい効果的に取組を進めます。

取組の展開にあたっては、全庁的な課題に取組むべき事項は、「重点取組項目」として定め、特に注力して対応する事業を推進、実施します。

また、福祉・子育て・教育・産業などあらゆる分野のデジタル化を推進するため「各分野別取組項目」により課題解決と発展に向けた取組を推進します。

デジタルの活用により、「輝く笑顔 住み続けたいまち しながわ」の実現を目指します。

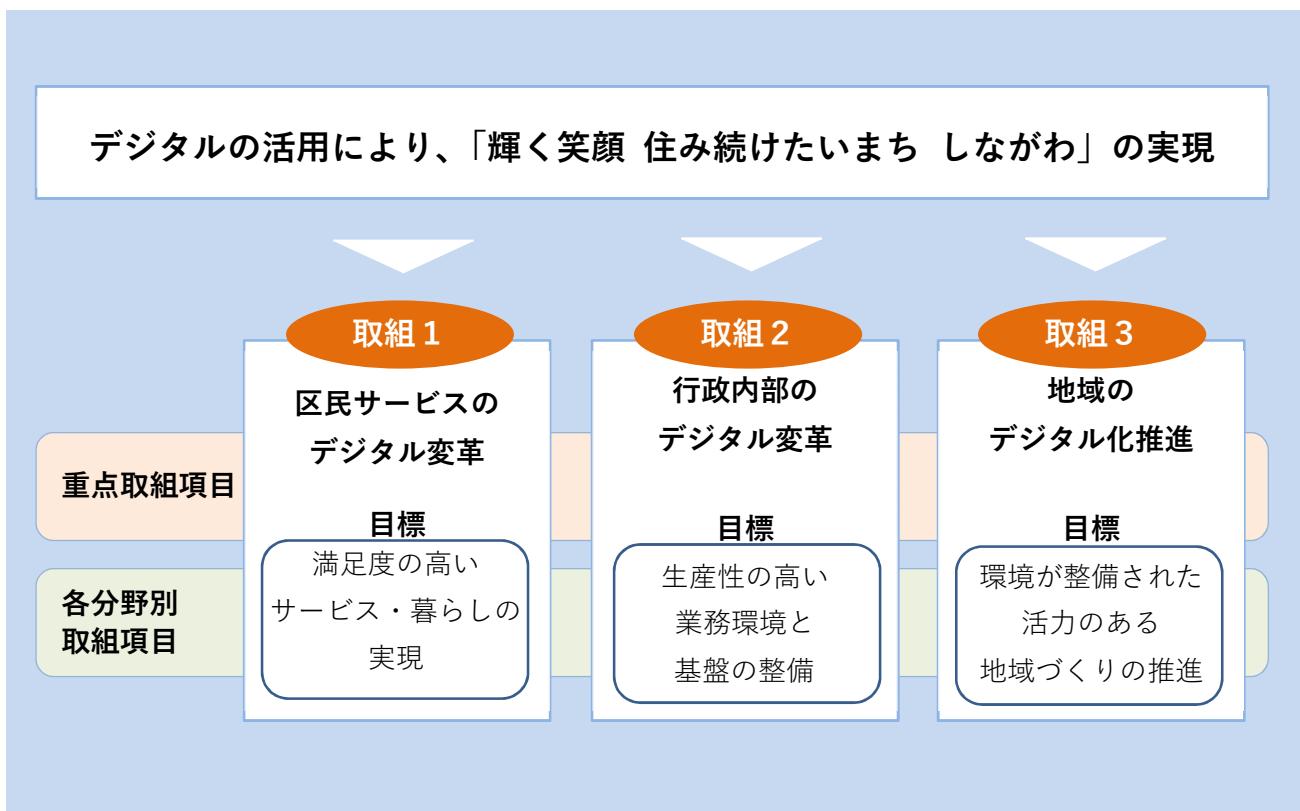


図 8 取組の展開

(1) 区民サービスのデジタル変革：満足度の高いサービス・暮らしの実現

行政サービスのデジタル化を徹底的に推進することにより、区民サービスの向上を図り、暮らしやすい環境づくりに向け子どもから高齢者までライフステージに応じた切れ目のない支援を進めます。また、災害対策など人々の生活の基盤となるまちの安心・安全を確保するとともに、インフラの長期的保全性の確保や環境対策の推進など持続可能な住みよいまちづくりを推進します。

① 手続きオンライン化の推進 【重点取組項目】

可能な行政手続きは、すべてネットワークを通じてデジタルで完結できるよう、手続きのオンライン化を進めます。その際、身近となっているスマートフォンに対応し、利用者目線で使いやすいサービスの実現を進めます。手続きのためだけに区役所に出向くことのない来庁不要なサービスの提供を目指します。

② 窓口サービスの改革 【重点取組項目】

窓口へ手続きに訪れた区民等にとって、申請書への記載等の負担が少なく、待ち時間が短く済むよう、ICTの活用で利便性の高い「待たない窓口」の実現を目指します。また、キャッシュレスの推進など区民の多様な生活活動に沿った利用しやすいサービスを充実します。

③ マイナンバーカードの普及促進 【重点取組項目】

マイナンバーカードを利用したサービスの充実やカードの交付手続きの利便性向上を図り、住民サービス向上に欠かせない本人確認手段であるマイナンバーカードの普及促進を図ります。

④ 情報発信の推進

区の情報を分かりやすく届けるため、紙や電子など多様な広報媒体を活用するとともに、デジタル技術を活用して必要な情報を対象者に直接かつ個別に提供する仕組みを構築します。

⑤ データを活用した健康と福祉の充実

生活習慣病の早期発見のため、健康診査を実施し、デジタル技術を活用して生活習慣改善や重症化予防に向けた支援を行います。また、高齢者の見守りやケアマネジメント、健康管理の支援等、デジタル技術を活用した高齢者福祉の取組の充実を図ります。

⑥ デジタル技術を活用した子育て支援

子どもを安心して健やかに産み育てるため、妊娠、出産、育児の切れ目のない支援を行うとともに、デジタル技術を活用し、地域における子育て支援の充実を図ります。

⑦ デジタル技術を活用した学校教育の充実

GIGA スクール構想に基づき、児童・生徒一人一台端末の活用を基本とした教育の充実を図るとともに、各学校の ICT 環境の充実を図ります。また、校務の情報化等により関連事務の業務の効率化を図り、教員の児童・生徒に向き合う時間を確保し、教育の充実を図ります。

⑧ デジタル技術を活用した地域の安全性確保

デジタル技術を活用した日常的な防災情報や発災時のリアルタイムの情報の収集・共有・伝達の仕組みや避難、救出・救護や生活再建のための対策を充実させ、地域の防災力の向上を図ります。

また、デジタル技術を活用した子どもの安全確保や、防犯対策の取組を行い、地域の安全性確保を図ります。

⑨ デジタル技術を活用した持続性のあるまちづくり

デジタル技術や AI を活用して道路状況を定期的に把握するとともに、計画的かつ予防的な道路改修により、道路機能の延命化を図ります。

区の環境保全活動を積極的に進めるため、ICT を活用した情報発信、体験の場の整備を進めます。

(2) 行政内部のデジタル変革：生産性の高い業務環境と基盤の整備

デジタル化を好機に業務改革を推進し、デジタル活用を前提とした抜本的な BPR や新しい働き方を推進し、業務の生産性の向上を図ります。職員は、真に職員でなければできない業務に注力し、業務の質を高めます。

また、品川区の DX の取組を支える、一貫したデジタル処理とデータを有効かつ安全に利活用することのできる、コストの低減が図られた最適な情報システムや基盤の整備と、情報セキュリティ対策の徹底を図ります。これらの取組を推進するデジタル人材の育成・確保を進めます。

① 情報システムの最適化 【重点取組項目】

国のシステム標準化に関する政策を踏まえ、システムの標準化やクラウド化を進め、システム費用の削減を図るとともに、システム間のデータ連携の容易性を確保し、業務の効率化を図るための基盤を整備します。併せて、情報システム調達ガイドラインの運用を通じて、全庁的な情報システムの最適化と調達の適正化を推進します。

② 業務の効率化と質の向上 【重点取組項目】

AI や RPA の有効活用と抜本的な業務改革によりデジタル技術を駆使することで業務の効率化を図り、人的資源を政策立案や区民サービスに振り向け、質の高い業務遂行を進めます。

③ 仕事の進め方と働き方改革 【重点取組項目】

一連の業務がデジタルで完結するよう、ペーパーレス化の徹底を図るとともに電子決裁率 100% の実現を目指します。これにより、テレワークによる業務適用領域を広げるとともに、新庁舎整備も見据えた職員の働き方改革を進めます。

④ セキュリティ対策の徹底 【重点取組項目】

高度化する脅威や国の情報政策に対応した、情報セキュリティ対策とそのマネジメントの充実を図ります。また、業務の情報システムへの依存度が高まる中で、さまざまなリスクの中で、情報システム・サービスの継続性を維持するための取組を充実します。

⑤ デジタル人材の育成・確保 【重点取組項目】

情報セキュリティ確保にも配慮しながら、あらゆる部署の職員が業務・サービスのデジタル変革を主体的に進めることのできる人材の育成を図ります。専門人材の育成や全職員向け研修の実施の他、プログラミングの習熟の必要な少ないローコード開発ツール等が活用できる環境を整備します。

⑥ 新庁舎におけるデジタル技術活用の推進

令和 9 年度に竣工・移転が計画されている新庁舎におけるデジタル技術の活用の在り方を検討し、その効果が十分に発揮できる新庁舎整備を進めます。また、オンライン化の推進や窓口サービスの改革、行政内部のデジタル変革など DX 推進におけるさまざまな取組で得られる成果を新庁舎整備につなげてまいります。

⑦ データ利活用の推進

事業実施に伴って得られる各種データのデジタル化を図り、区民動向の分析や客観的データに基づく、より有効性の高い政策立案（EBPM：Evidence-based Policy Making）を進めます。

(3) 地域のデジタル化推進：環境が整備された活力のある地域づくりの推進

誰もが人とつながり心豊かに暮らせるよう、デジタル技術を活用して地域コミュニティの活性化や産業の振興などを図ります。また、まちのにぎわいや活力の創出につながる取組を推進し、区に関係する多様な立場にある誰でもが取り残されず、いきいきと暮らせる地域社会の実現を推進します。

① 誰もが享受できるデジタル環境 【重点取組項目】

障害者、外国人、高齢者等多様な立場の方に配慮した、誰もがデジタル化の恩恵を享受できるように情報格差（デジタル・デバイド）対策など環境整備を進めます。

② デジタル技術を活用した学びや文化、スポーツの振興

生涯学習活動やスポーツを行いやすい環境づくりを進めるため、デジタル技術を活用した環境整備を進めます。また、地域文化・芸術、郷土歴史等に関するデジタルアーカイブ化や情報発信の取組を進めます。

③ 地域産業・地域社会の活性化

デジタル技術の導入や実証実験への参加・支援等により地域産業の発展と地域社会の活性化を図ります。また、商店街や、商店街と地域団体等との連携によるにぎわいを創出する事業に対し支援を行います。

④ デジタル技術による都市型観光の推進

区内の多種多様な資源を観光資源として活用するために、イベントなどの観光コンテンツを集約し、さまざまな手段で国内外に情報発信をします。また、区を訪れる多くの人が安全・快適に区の魅力にふれ、楽しめるよう、観光客の行動の情報基盤となるWi-Fi等の環境を整えます。

3.3 DX の推進体制

本区の DX 推進に向けて、新たに品川区副区長（企画部担任）を CIO（最高情報責任者）として位置付け、各部局を越えて区全体を俯瞰したデジタル変革を推進する主導的役割を担います。

また、区長の理解とリーダーシップの下、全庁横断的かつ戦略的に DX を推進していくため、CIO を中心とする DX 推進戦略会議を設置し、方針の意思決定を図りつつ、PDCA サイクルで計画的に DX を推進します。

重点取組項目の推進にあたっては、DX 推進戦略会議の決定に基づき、必要に応じてテーマ別連絡会議を開催し、テーマごとに DX の取組の個別検討、進行管理、課題の共有を行います。また、実務に即した DX 推進の検討、実行および調整の場として、担当者会議を設置します。

DX 推進に向けては、専門的知見やノウハウが求められます。高度な ICT スキルを持つ民間出身のデジタル人材の参画を得るとともに、職員の人材育成を図りながら DX を推進します。

図9 DX推進体制

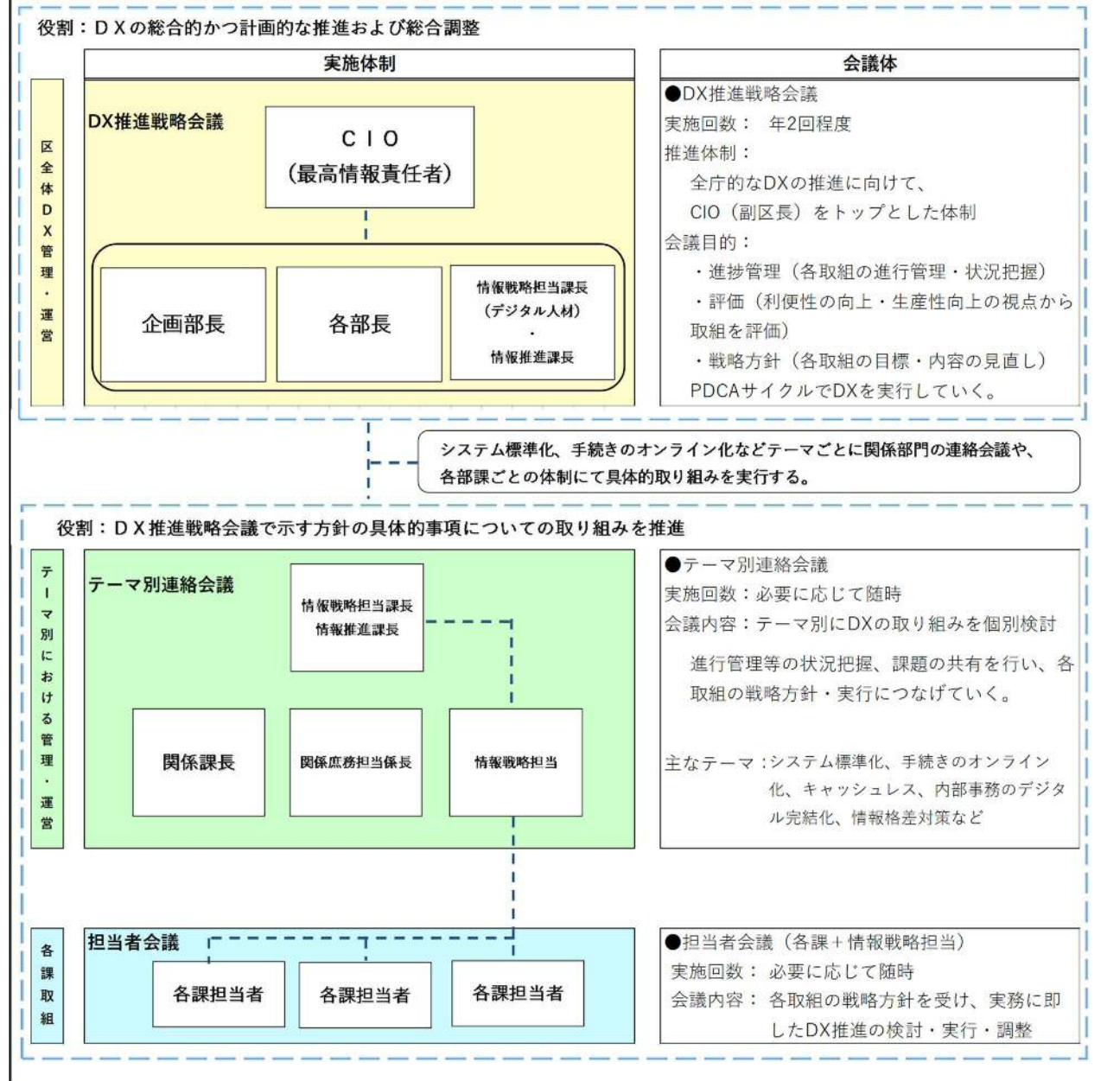


図9 DX推進体制

3.4 DX の取組の進行管理

本基本方針に沿って、計画的に DX の取組を進めるため、各取組ごとに個別具体的な実施内容を定めた工程表を策定します。

工程表は毎年度、実施事業の進捗状況や環境変化に伴う必要な見直しを行い、効果的で確実な実行を推進します。

用語集

用語	解説
AI	Artificial Intelligence の略。学習等の人間の知的能力をコンピュータ上で実現する技術のこと。人工的な方法による学習、推論、判断等の知的な機能によって活用を行う技術を指す。
BPR	Business Process Re-engineering の略。生み出す価値を高めるために、職務や組織、業務手順、規則などを刷新し、業務のプロセスを抜本的に見直し、再設計すること。
CIO	Chief Information Officer の略。企業や行政機関等といった組織において情報化戦略を立案、実行する責任者のこと。
CMS	Contents Management System の略。Web サイトやコンテンツを構築・管理・更新できるシステムのことを指す。Web サイトのコンテンツを構成するテキストや画像、レイアウト情報の一元的な保存・管理が可能である。
DX（デジタル・トランスフォーメーション）	Digital Transformation の略。ICT の浸透が人々の生活をあらゆる面でより良い方向に変化させること。ICT の活用を通じてビジネスモデルや組織を変革することも含まれる。
EBPM	Evidence-based Policy Making の略。証拠に基づく政策立案の意味であり、統計データや各種指標など、客観的根拠や証拠を基にして、政策の決定や実行を効果的・効率的に行うこと。
GIGA スクール構想	文部科学省が発表した、学校教育における ICT 環境整備についての構想。全国の小中高等学校などの教育現場で、児童・生徒に向けたパソコンやタブレットといった ICT 端末の配布、および高速大容量の通信ネットワークを整備し、活用できるようにする取組のこと。
ICT	Information and communications technology の略。情報技術（IT）を拡張した用語であり、通信技術を使用し、人とインターネット、人と人が繋がる技術のこと。
IT	Information technology の略。情報を取得、加工、保存、伝送するための技術のこと。コンピュータをベースとした情報関連のシステムや、アプリケーションソフトウェアが主に該当する。

用語	解説
IoT	Internet of Things の略。モノのインターネットと訳される。自動車、家電、ロボット、施設などあらゆるモノがインターネットに接続され、情報交換することにより相互に制御する仕組みのこと。
OCR	Optical character recognition の略。活字や手書きの文字などをカメラやスキャナなどでデータとして取り込み、文字認識することによってパソコンなどで利用できるよう、文字データに変換する技術・ソフトウェアのこと。
RPA	Robotic process automation の略。事業プロセス自動化技術の一種であり、人間に代わって作業を実施できる AI や、機械学習等を活用して代行・代替する取組のこと。
SNS	Social Networking Service (Site) の略。インターネット上で友人を紹介しあって、個人間の交流を支援するサービス（サイト）。誰でも参加できるものと、友人からの紹介がないと参加できないものがある。
VDI	Virtual Desktop Infrastructure の略。デスクトップ環境を仮想化しサーバー上に集約させることで、遠隔地にある端末に転送して利用することができる技術のこと。利用者は普段の事業所・仕事場等とは違う、離れている場所からも接続をすることができるため、在宅勤務の普及とともに利用が拡大している。
Wi-Fi	ケーブル線の代わりに無線通信（国際標準規格である IEEE 802.11 規格）を利用してデータの送受信を行う「無線 LAN」の規格。パソコンやテレビ、スマートフォンなどのネットワーク接続に対応した機器を無線で接続する技術を指す。
5G（第 5 世代移動通信システム）	携帯電話などに代表される移動通信システムの第 5 世代のこと。第 4 世代（4G）と比較し通信の高速・大容量化、それに加えて低遅延、多数接続の特徴を持った通信。
アプリ（アプリケーション）	作業の目的に応じて使うソフトウェアのこと。パソコンではワープロソフト、表計算ソフト、ウェブブラウザ、メールソフトなどが主に該当する。スマートフォンやタブレットではコミュニケーション、動画・音楽視聴のアプリなどが代表的である。

用語	解説
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のこと。
業務継続性	災害などの緊急事態が発生したときに、損害を最小限に抑え、事業の継続や復旧を図るための計画。BCP (Business continuity planning) とも呼ばれ 潜在的な脅威に対処するための予防に加え、継続的な運用を可能にすることを目標とする。
クラウド	データサービスやインターネット技術等が、ネットワーク上にあるサーバー群にあり、利用者は自分のコンピュータでデータを加工・保存することなく利用することができるコンピュータ・ネットワークの利用形態を指す。
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こと。「情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律」で示された基本原則のひとつ（第二条第3項）。
最適化	組織全体の業務やデータ等を事前に標準化し、これに基づいて情報システムを構築することで無駄を無くす取組のこと。
サイバーセキュリティ	コンピュータや Web サイト、サーバーなど、デジタル化された情報への不正アクセスを防ぎ、改ざんや漏えいを防ぐ手段のこと。
サービスデザイン	利用者がサービスの利用を通して得られる利用者の体験価値の側面を重視し、利用者の視点から事業やサービスを体系的に見直したり、新しいサービスを生み出す取組。
情報セキュリティ	情報資産を安全に管理し、適切に利用できるように運営する経営管理のこと。適切な管理・運営のためには、情報の機密性・安全性・可用性が保たれていることが必要となる。
スマートフォン	従来の携帯電話端末の有する通信機能等に加え、高度な情報処理機能が備わった携帯電話端末。従来の携帯電話端末とは異なり、利用者が使いたいアプリケーションを自由にインストールして利用することが一般的である。

用語	解説
チャットボット	「チャット」と「ボット」を組み合わせた言葉で、人工知能を活用した、テキストや音声を通じて自動的に会話を行うプログラムのこと。主にニュース配信や、利用者からの問合せ対応、商品説明等に利用されている。
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者と利用できない者との間に生じる格差のこと。
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こと。「情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律」で示された基本原則のひとつ（第二条第1項）。
テレワーク	ICT（情報通信技術）等を活用し、普段仕事を行う事業所・仕事場とは違う場所で仕事をすること。
モバイル端末	小型軽量で持ち運ぶことができる情報端末装置のこと。ノートパソコンやスマートフォン、タブレット端末などを指す。
ライフステージ	年齢に伴い変化する生活段階のこと。就学、就職、結婚など生活のイベントにより変化する家族構成や家計を、いくつかの段階に区切って考える場合のそれぞれの段階を指す。
ローコード開発ツール	処理を図形で示す等、視覚的に操作しやすい画面を用いて操作することにより、プログラミング（プログラミング言語によりコードを記述すること）を極力不要化したソフトウェア開発ツール。
ロードマップ	計画を時系列でまとめた図、あるいは表のこと。目標とそこにあるまでの過程を時系列に沿ってまとめたものを指す。
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こと。「情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律」で示された基本原則のひとつ（第二条第2項）。
ワンストップ（サービス）	複数の部署や窓口に分かれている行政手続きを1度で、あるいは1箇所でできるように利便性を高めること。二度手間が起こらないよう、行政手続きに関する情報提供の充実や手続きの簡素化を推進することを含む。