

品川区DX推進基本方針（概要版）

1. 趣旨と位置づけ

- 情報技術の急速な進展や区民の生活様式、働き方の変化など新たな社会に的確に対応し、全庁的にデジタル・トランスフォーメーション（DX）を推進していくためのビジョンとして品川区DX推進基本方針を策定する。

品川区基本構想～輝く笑顔 住み続けたいまち しながわ～

品川区長期基本計画

「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

品川区DX推進基本方針
（令和4年度～令和7年度）

デジタル技術を活用して、区民の利便性向上と業務効率化による生産性向上を目指し、DXを推進していく

2. 背景と動向

とりまく社会・技術の動向

1. 社会からの要請

- ・ ICT技術の急速な進展（スマートフォンの利用拡大・インターネットサービスの普及）、デジタルがより身近に
- ・ 新型コロナウイルスの感染拡大を契機に生活様式や働き方に大きな変化

2. 技術等の動向

- ・ AIによる業務の効率化等への活用の期待
- ・ モノがネットワークにつながるIoTの普及による暮らしのデジタル化への可能性

国・東京都の動向

1. 国の動向

- ・ 行政のデジタル化の取組みの加速
- ・ 自治体DX推進計画、自治体DX推進手順書
- ・ デジタル庁の発足

2. 東京都の動向

- ・ 「未来の東京」戦略
- ・ スマート東京実施戦略

品川区の状況

1. 長期基本計画におけるデジタル化の考え方

- ・ 「先端技術を活用して課題解決と発展を図る視点」として、区民生活に関わるあらゆる分野での課題解決や発展に向けて取り組みを推進する。また、「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、将来を見据えた変化に対応する区政運営を推進する。

2. これまでのデジタル化の取り組み状況

- ・ ICTを活用した利便性向上の取組（AIの活用、キャッシュレス化推進）
- ・ ICTを活用した行政業務の生産性向上の取組（RPAやWeb会議の導入）
- ・ 介護現場でのICT見守りシステムの導入など福祉・教育・安全などさまざまな分野におけるICTを活用したデジタル化の取り組みを推進

3. DX推進の考え方・取組展開・推進体制

（1）基本的な考え方

目的

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する。



取組姿勢

1. 区民目線の業務・サービスへのデジタル変革

- ・ 利用者を中心とした行政サービスの設計
⇒ 個々の手続き・業務が一貫してデジタルで完結
⇒ 一度提出した情報は、再提出不要
⇒ 複数の手続きのワンストップ化、業務間連携
⇒ 区民目線でサービス全体を再構築

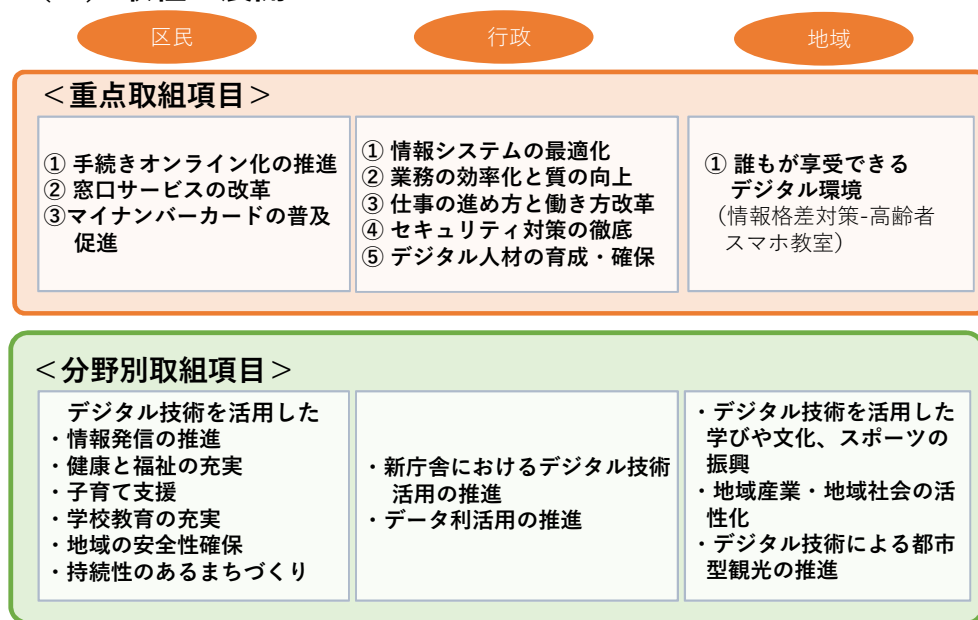
2. デジタル前提の業務改革と職員の意識改革

- ・ 抜本的な業務改革
⇒ デジタル化を好機に抜本的な業務工程の見直しと費用対効果の向上
- ・ 職員一人ひとりの意識改革
⇒ あらゆる部署の職員がデジタル化の実践者

3. 誰一人取り残さないデジタル社会の構築

- ・ 情報格差（デジタル・デバイド）対策
⇒ 情報技術の利用に制約のある方への配慮
- ・ 情報の取得や発信のしやすさの確保
⇒ 障害者・外国人等への配慮

(2) 取組の展開 重点取組項目と分野別取組項目



重点取組項目

取り組み	R4	R5	R6	R7
行政手続きのオンライン化	計 300 手続 30%達成	計 700 手続 70%達成	計 900 手続 90%達成	計 1,000 手続 100%達成
キャッシュレス決済の推進	計 29 か所	計 38 か所以上	必要に応じて拡充	
システムの標準化	計画立案	システム選定①	システム選定②	移行
AI（人工知能）の活用	最新情報の収集・導入検討・各課業務への展開			
RPAの活用（業務工程の自動化）	計 15 業務	計 19 業務	計 23 業務	計 27 業務
電子決裁の推進	電子決裁率 30%	電子決裁率 50%	電子決裁率 70%	電子決裁率 100%

(3) 推進体制

< 区全体の管理・運営 >

- 品川区CIO
 - 新たに副区長を区CIO（最高情報責任者）として位置付け
 - 各部署を越えて区全体を俯瞰したデジタル活用を推進
- DX推進戦略会議
 - 全庁的な推進体制となるDX推進戦略会議を設置し、DX推進における戦略方針、進捗管理、評価を行っていく。（PDCAによるDXの実行）

< 重点取組項目のテーマ別における管理・運営 >

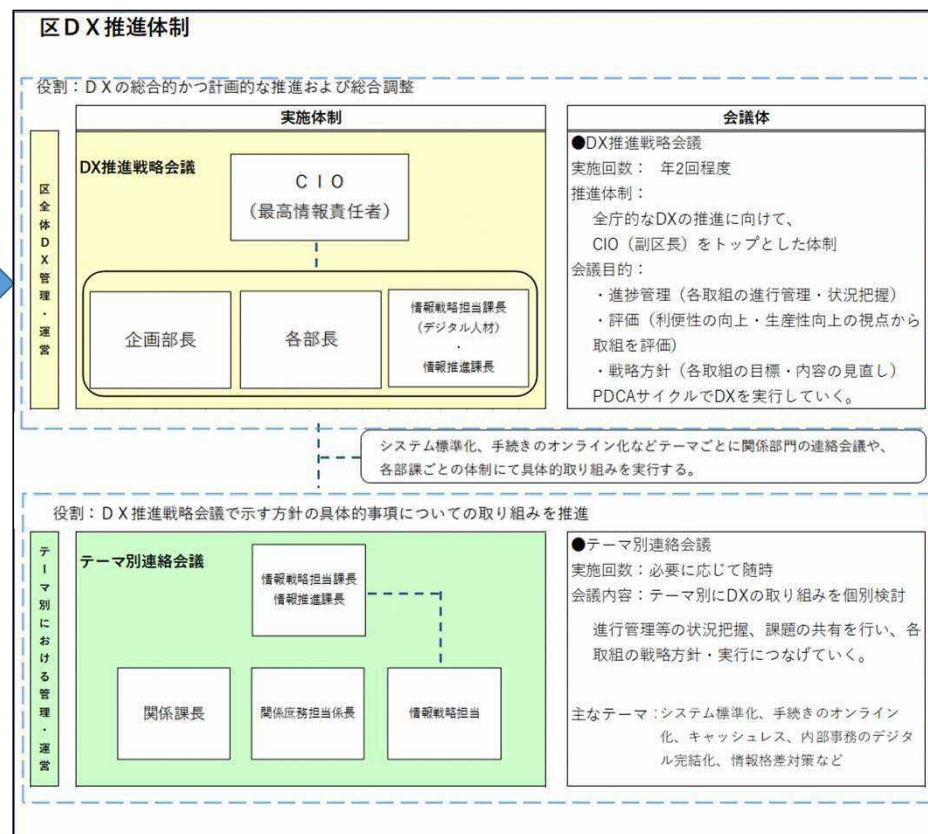
- テーマ別連絡会議
 - 標準化やオンライン化などのテーマ別の連絡会議により各部署連携して的確に対応していく。

< 外部人材の活用 >

- 専門経験を有する民間出身の情報戦略担当課長を中心に情報推進課および全庁が連携してデジタル化を推進する。

< 人材育成 >

- 専門人材の育成
- 全職員向け研修の実施



品川区 D X 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 趣旨（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。

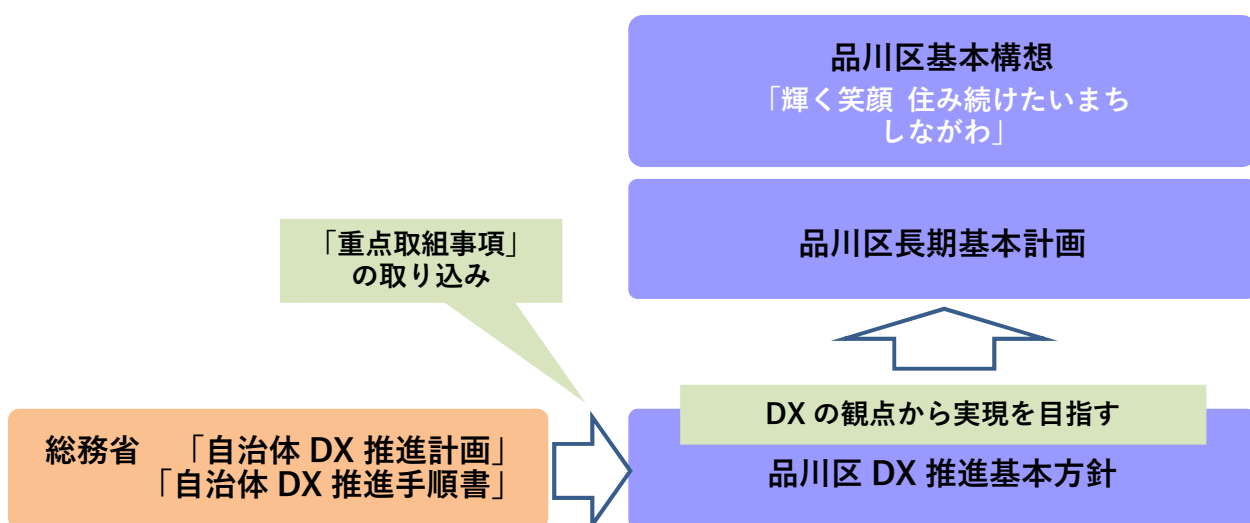


図 1 本基本方針の位置づけ

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世代のことで、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」が施行されることを受け、「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包摂・多様性
③安全・安心	⑧浸透
④継続・安定・強靱	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

ワンスオンリー

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

※ Business Process Reengineering

・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。

11

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取りまとめ、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、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回りつつ、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・内容を具文化するとともに、総務省及び関係省庁による支援策等を取りまとめ、「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 ・デジタルバйд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йд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йд（情報格差）で取り残される人を生まない社会をつくる。

14

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。



出典：東京都 「スマート東京実施戦略」

図 5 スマート東京の全体像

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 に関連する事項としては、「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、電子マナ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わ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。

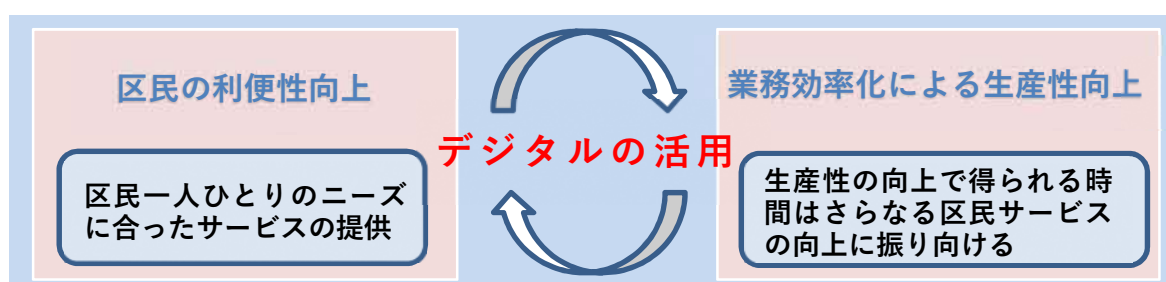


図 6 目的

(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。

1. 区民目線の業務・サービスへのデジタル変革	・利用者を中心とした行政サービスの設計 ⇒ 個々の手続き・業務が一貫してデジタルで完結 ⇒ 一度提出した情報は、再提出不要 ⇒ 複数の手続きのワンストップ化、業務間連携 ⇒ 区民目線でサービス全体を再構築
2. デジタル前提の業務改革と職員の意識改革	・抜本的な業務改革 ⇒ デジタル化を好機に抜本的な業務工程の見直しと費用対効果の向上 ・職員一人ひとりの意識改革 ⇒ あらゆる部署の職員がデジタル化の実践者
3. 誰一人取り残さないデジタル社会の構築	・情報格差（デジタル・デバイド）対策 ⇒ 情報技術の利用に制約のある方への配慮 ・情報の取得や発信のしやすさの確保 ⇒ 障害者・外国人等への配慮

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し、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、全庁的な課題に取り組むべき事項は、「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。

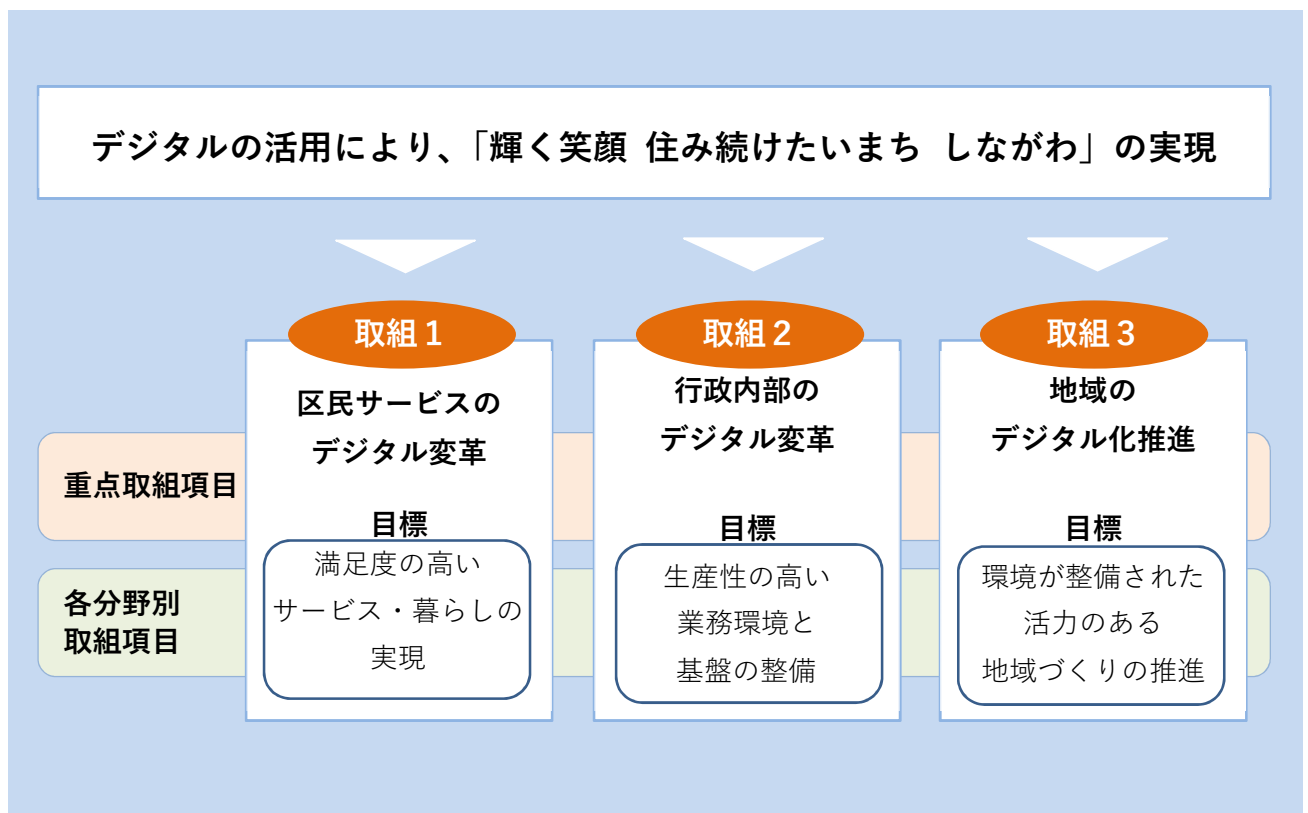


図 8 取組の展開

(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害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の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。

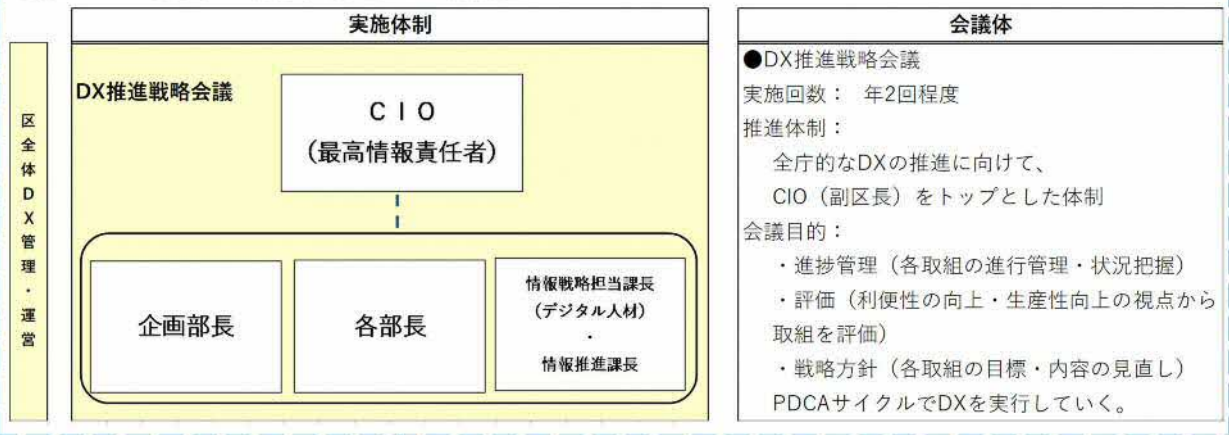
また、区長の理解とリーダーシップの下、全庁横断的かつ戦略的に DX を推進していくため、CIO を中心とする DX 推進戦略会議を設置し、方針の意思決定を図りつつ、PDCA サイクルで計画的に DX を推進します。

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。

区DX推進体制

役割：DXの総合的かつ計画的な推進および総合調整



役割：DX推進戦略会議で示す方針の具体的事項についての取り組みを推進

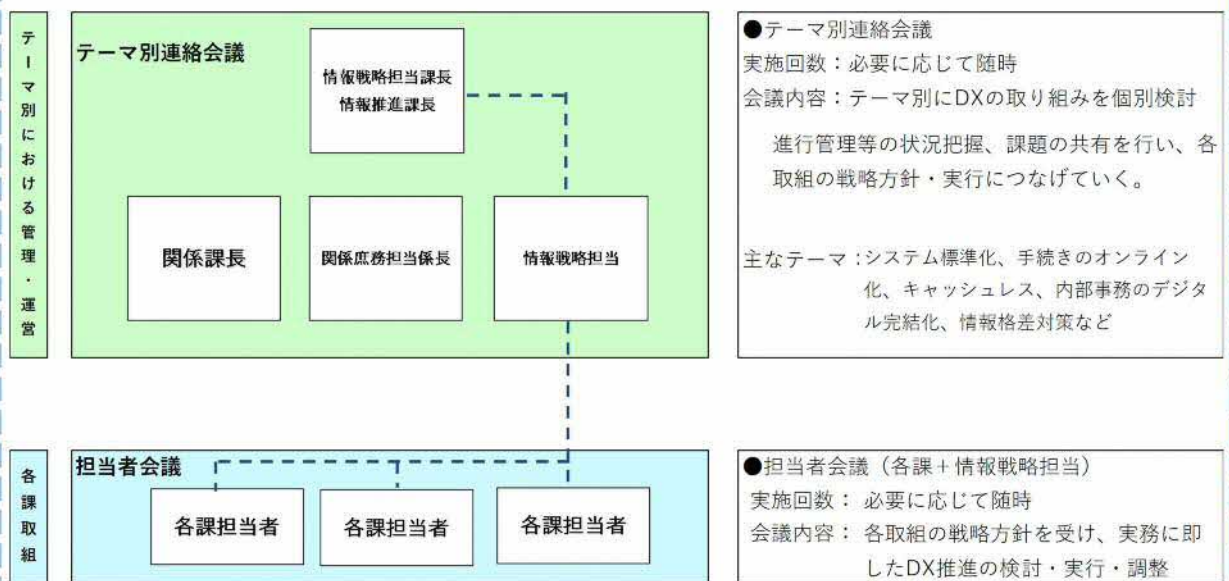


図 9 DX 推進体制

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にも含まれる。
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事。
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。目標とそこに至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箇所できるように利便性を高めること。二度手間が起らないよう、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。

品川区DX推進基本方針

工 程 表

令和 4 （2022） 年 4 月

品川区

品川区DX推進基本方針 工程表 取組一覧

取組の方向性	取組	重点取組項目	実施事業名	担当課
(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	① 手続きオンライン化の推進	◎	行政手続きのオンライン化推進	企画部 情報推進課
	② 窓口サービスの改革	◎	キャッシュレスの推進	企画部 情報推進課
	③ マイナンバーカードの普及促進	◎	マイナンバーカードの交付・利用環境の向上	企画部 情報推進課
	④ 情報発信の推進		デジタル技術を活用した情報発信の推進	企画部 広報広聴課
	⑤ データを活用した健康と福祉の充実		IoTを活用したケアマネジメント向上支援事業	福祉部 高齢者福祉課
	⑥ デジタル技術を活用した子育て支援		保育園における連絡帳の電子化	子ども未来部 保育課
	⑦ デジタル技術を活用した学校教育の充実		GIGAスクール対応 教育用タブレットの整備・活用事業	教育委員会事務局 学務課
	⑧ デジタル技術を活用した地域の安全性確保		災害時の情報収集・共有・伝達体制の強化	防災まちづくり部 防災課
	⑨ デジタル技術を活用した持続性のあるまちづくり		GPS機能付緊急通報装置やAI等を活用した地域の防犯対策の強化 AI等を活用した道路点検パトロール業務 環境学習交流施設エコルとごしの管理・運営	防災まちづくり部 道路課 都市環境部 環境課
(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	① 情報システムの最適化	◎	システムの標準化・共通化対応と最適化	企画部 情報推進課
	② 業務の効率化と質の向上	◎	AI（人工知能）の活用	企画部 情報推進課
		◎	RPA（業務工程の自動化）の導入	企画部 情報推進課
	③ 仕事の進め方と働き方改革	◎	文書電子化（電子決裁）の推進	企画部 情報推進課
		◎	働き方の改革（テレワークの推進）	企画部 情報推進課
	④ セキュリティ対策の徹底	◎	セキュリティ対策の徹底	企画部 情報推進課
	⑤ デジタル人材の育成・確保	◎	デジタル人材の育成	企画部 情報推進課
	⑥ 新庁舎におけるデジタル技術活用の推進		機能的・効率的で柔軟性の高い庁舎	総務部 新庁舎整備課
(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	① 誰もが享受できるデジタル環境	◎	シニアにやさしいパソコン・タブレット・スマホ教室	福祉部 高齢者地域支援課
		◎	多言語通訳タブレット	企画部 情報推進課
	② デジタル技術を活用した学びや文化、スポーツ		電子図書館サービス・デジタルコンテンツの提供・充実	品川図書館
	③ 地域産業・地域社会の活性化		DX・デジタル技術活用推進事業	地域振興部 商業・ものづくり課
			スタートアップ企業との連携による新規事業創出・課題解決支援	地域振興部 商業・ものづくり課
	④ デジタル技術による都市型観光の推進		観光統計調査・分析	地域振興部 文化観光課

【重点取組項目】

取組の方向性	(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	取組	① 手続きオンライン化の推進
実施事業名	行政手続きのオンライン化推進	部課名	企画部情報推進課
実施のねらい	デジタル社会の実現に向け、住民一人一人のニーズに合ったサービスを提供できるようにICTなどの先端技術を活用し、区民の利便性向上と業務の効率化を目指す。		
実施の概要	全行政手続きを対象にオンライン化が可能な業務について順次進めていく。また、オンライン申請サービスを新たに導入し、申請方法の拡充を図る。		
期待される効果	オンラインでの申請受付を可能にすることで、「行かない」「書かない」窓口が実現し、区民の利便性が向上する。また、データで申請が送られることで、紙媒体では手動処理していたフローを省力化でき、職員の業務負担軽減にもつながる。		
連携する部課等	全課		

年次計画

令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	備考
・計300手続オンライン化 ・民間オンライン申請システムの構築、運用開始 ・国指定の手続き26業務はオンライン化完了	・計700手続オンライン化	・計900手続オンライン化	・全1000手続オンライン化	手続きの追加・廃止を踏まえて、状況により流動的に対応する。

【重点取組項目】

取組の方向性	(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		取組	② 窓口サービスの改革
実施事業名	キャッシュレスの推進		部課名	企画部情報推進課
実施のねらい	日本のキャッシュレス比率は現在約20%だが、主要各国は40%から60%である。2018.4経済産業省が発表したキャッシュレス・ビジョン及び2019.6に閣議決定した成長戦略フォローアップでは、2025年までにキャッシュレス決済比率を40%とし、将来的には世界最高水準の80%とする目標を掲げている。また昨今の新型コロナウイルス感染症拡大にともない、現金による接触も課題となっている。			
実施の概要	区民が支払う住民票の写しや戸籍証明書の発行等の手数料支払い、集会所や会議室等の使用料支払いに対しキャッシュレス決済を可能とする。			
期待される効果	支払チャネル拡大にともなう区民の利便性向上及び電子自治体の推進、新型コロナウイルス感染症対策が期待できる。			
連携する部課等	総務部 税務課	地域振興部 地域活動課	地域振興部 戸籍住民課	文化スポーツ振興部 文化観光課

年次計画

令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	備考
約38か所新規窓口を拡大	必要に応じて新規窓口を拡大	必要に応じて新規窓口を拡大	必要に応じて新規窓口を拡大	費用対効果を考慮して、新規窓口への導入を検討する。

【重点取組項目】

取組の方向性	(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	取組	③マイナンバーカードの普及促進
実施事業名	マイナンバーカードの交付・利用環境の向上	部課名	企画部 情報推進課
実施のねらい	本人確認手段として不可欠となっているマイナンバーカードの普及促進を図り、デジタル技術を活用した区民サービスの提供の基盤を確立する。		
実施の概要	国の政策に基づくマイナンバーカードの普及促進策の実施や本区におけるマイナンバーカードの交付手段の利便性向上を図り、区民のマイナンバーカードの取得を推進する。 手続きオンライン化等、区民の利便性を高めるマイナンバーカードを利用した住民サービスを充実する。		
期待される効果	多くの区民が、マイナンバーカードを活用した安全で利便性の高いサービスを享受できる。		
連携する部課等	地域振興部 戸籍住民課		

年次計画

令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	備考
普及率100% マイナンバーカードを活用したサービスの運用、充実	マイナンバーカードを活用したサービスの運用、充実	マイナンバーカードを活用したサービスの運用、充実	マイナンバーカードを活用したサービスの運用、充実	普及率は、国の目標に基づき設定

【各分野別取組項目】

取組の方向性	(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	取組	④ 情報発信の推進
実施事業名	デジタル技術を活用した情報発信の推進	部課名	企画部 広報広聴課
実施のねらい	区では、ホームページ、SNS、ケーブルテレビ等の多様な媒体により広報活動を行ってきた。 今後も、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しくみを構築する。		
実施の概要	広報しながわやケーブルテレビ品川、FM しながわに加え、情報通信技術のさらなる活用など、多様な媒体により正確な情報を効果的に区民に提供する。		
期待される効果	・ 区民に適した手段を通じて、求める情報をより的確に提供することが可能になる。 ・ より訴求力の高い広報が可能になる。		
連携する部課等			

年次計画

令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	備考
・ 配信コンテンツの充実 ・ 新たなメディア・技術の活用検討	・ 配信コンテンツの充実 ・ 新たなメディア・技術の活用検討	・ 配信コンテンツの充実 ・ 新たなメディア・技術の活用検討	・ 配信コンテンツの充実 ・ 新たなメディア・技術の活用検討	

【各分野別取組項目】

取組の方向性	(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	取組	⑤ データを活用した健康と福祉の充実
実施事業名	IoTを活用したケアマネジメント向上支援事業	部課名	福祉部 高齢者福祉課
実施のねらい	IoT機器を活用し、ケアマネジャーが見ることのできない要介護高齢者の生活実態をモニタリングすることで、これまで以上に本人にとって適切な介護サービスを計画・提案できるようになる。		
実施の概要	利用者およびご家族の同意のもと、利用者宅に開閉センサーや赤外線人感センサー、その他デジタル機器を設置し、データセンターにデータを蓄積する。そのデータを介護事業者やケアマネジャー、有識者を交え分析を行う。分析結果は根拠として利用者や家族に伝え、本人に必要な生活支援の助言などを行い、必要に応じてケアプランの見直しを行う。その後も継続的な経過観察を行い、利用者の心身の変化を評価する。得られた情報やデータや知見は、関係者間で密に情報共有し、あるべき高齢者支援の方向性を統一し、総合的なケアマネジメントの質の向上を図っていく。		
期待される効果	従来のケアマネジメントは、ケアマネジャー個人の経験や知識量によって、提案されるケアプランにバラつきが生じていたが、利用者の生活実態や必要な支援をデータとして把握することで、科学的な根拠に基づいた、根拠のあるケアプランを各ケアマネジャーが作成・提案できるようになる。これらのPDCAサイクルを研修等により関係者に浸透させることで、地域全体で質の高い、無駄のないケアマネジメントを提供できるようになり、もって介護給付費の抑制に寄与することが期待できる。		
連携する部課等			

年次計画

令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	備考
・IoT機器によるデータ収集 前年度から継続案件+新規案件 ・医系大学を交えた有識者による評価検証 ・データ活用における倫理規定の策定	・IoT機器によるデータ収集 前年度から継続案件+新規案件 ・医系大学を交えた有識者による評価検証	・IoT機器によるデータ収集 前年度から継続案件+新規案件 ・医系大学を交えた有識者による評価検証	・IoT機器によるデータ収集 前年度から継続案件+新規案件 ・医系大学を交えた有識者による評価検証	

【各分野別取組項目】

取組の方向性	(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	取組	⑥ デジタル技術を活用した子育て支援
実施事業名	保育園における連絡帳の電子化	部課名	子ども未来部 保育課
実施のねらい	連絡帳を紙媒体から電子に移行することで、職員・保護者両者の負担軽減、利便性の向上を図る。		
実施の概要	既存の紙媒体での運用を見直し、システム化することで職員の業務効率化を図る。また、スマートフォンで入力可能な点を活かし、保護者の連絡帳記載の手間を減らし、保護者支援にもつなげる。		
期待される効果	連絡帳を電子化することで、職員・保護者共に手書きで記載することの負担軽減や、やり取りの迅速さの向上、また保護者は通勤時間などに手軽に入力ができることなどが期待できる。		
連携する部課等			

年次計画

令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	備考
区立保育園全園での運用を継続	区立保育園全園での運用を継続	区立保育園全園での運用を継続	区立保育園全園での運用を継続	

【各分野別取組項目】

取組の方向性	(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	取組	⑦ デジタル技術を活用した学校教育の充実
実施事業名	GIGAスクール対応 教育用タブレットの整備・活用事業	部課名	教育委員会事務局 学務課
実施のねらい	1人1台端末と、高速大容量の通信ネットワークを一体的に整備することで、特別な支援を必要とする子供を含め、多様な子供たちを誰一人取り残すことなく、公正に個別最適化され、資質・能力が一層確実に育成できる教育ICT環境を実現する。また、これまでの教育実践と最先端のICTのベストミックスを図ることにより、教師・児童生徒の力を最大限に引き出す。（「GIGAスクール構想の実現へ」（文部科学省より））		
実施の概要	●端末整備（iPad24,500台の配備、子供たちが安全に利用できるよう機能等制御） ●通信環境の強化（LTE端末の採用、校内無線LANの通信回線を100MB⇒1GBへ強化） ●ヘルプデスクの設置（平日に学校の教員がiPadの操作や故障などの問い合わせに対応できる窓口開設） ●学習系クラウドサービスの構築（双方向通信によるオンライン授業用アプリ「Teams」「ZOOM」・協同学習アプリ「ロイロノート」・個別学習アプリ「eライブラリ」・Office365など）		
期待される効果	双方向型の一斉授業がオンラインで可能になり、コロナ禍等においても学びを止めることなく実施できる。 また、各自の考えをリアルタイムに共有することで、多様な意見にも即時にふれられる共同学習、AIを活用したドリル学習アプリにより、一人一人の教育的ニーズや、学習状況に応じた個別学習ができる。 さらに、ICTを活用した教育を実施することにより、児童生徒が情報を知識として活用し、課題を見つけて解決できるようなスキルの習得が期待できる。		
連携する部課等	教育委員会事務局 指導課		

年次計画

令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	備考
●児童増加に伴う端末の追加調達	●児童増加に伴う端末の追加調達	●児童増加に伴う端末の追加調達 ●校内無線LANの老朽化対応	●児童増加に伴う端末の追加調達 ●校内無線LANの老朽化対応	

【各分野別取組項目】

取組の方向性	(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	取組	⑧ デジタル技術を活用した地域の安全性確保
実施事業名	災害時の情報収集・共有・伝達体制の強化	部課名	防災まちづくり部 防災課
実施のねらい	これまで、災害発生時に備えて、デジタル防災無線やIP無線機の導入、ドローン、被災情報管理システム、同報系防災行政無線、メール配信等の手段の整備を進めてきた。 一方で、気候変動に伴う風水害の激甚化、首都圏直下地震・南海トラフ地震等の発生の懸念も高まっており、災害時の備えを強化する必要がある。 これを踏まえ、導入したシステムの更改の時期を捉えて、より効果的な機器配備や、技術動向を踏まえたより有効な情報通信手段を導入、充実を図り、災害発生時の情報収集・共有・伝達や体制の強化を図る。		
実施の概要	情報収集体制については、更改時期を迎えているIP無線機の更改を実施するとともに、業務用スマートフォン、地域BWA無線ルータ等を、災害発生時の重要拠点に配置し、連絡体制を強化する。 情報共有体制については、既存の被災情報管理システムの改善や運用熟度の向上を図る。 伝達手段に関しては、災害発生時に必要な情報と配信先の洗い出しを行うとともに、新たな手段の導入や、一斉配信の仕組みの強化を図る。		
期待される効果	災害時の情報収集・共有・伝達体制の強化が図られ、災害時対応の迅速化やよりの確な意思決定に資することができる。 必要な区民等に対して、必要な情報がより正確、迅速に伝達可能になり、区民等の安全性を高めることができる。		
連携する部課等			

年次計画

令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	備考
通信体制の強化実施 伝達体制の強化検討	伝達体制の強化	総合的な運用熟度の向上 更改時期を迎えるシステムの 見直し、再構築	総合的な運用熟度の向上 更改時期を迎えるシステムの 見直し、再構築	

【各分野別取組項目】

取組の方向性	(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	取組	⑧ デジタル技術を活用した地域の安全性確保
実施事業名	GPS機能付緊急通報装置やAI等を活用した地域の防犯対策の強化	部課名	地域振興部 地域活動課
実施のねらい	GPS機能付緊急通報装置（まもるっち）により犯罪に巻き込まれやすい児童の安全・安心を確保する。 また、AIにより不審な通話を分析し、高齢者の特殊詐欺被害を未然に防止する。		
実施の概要	区内児童に対して緊急時に作動させると、日中は区に、休日等は保護者に通報される「まもるっち」を配布することにより、児童の緊急時に区や保護者が迅速に対応することで、区内児童の安全確保を実現する。 また、区内高齢者に、AI技術を活用した特殊詐欺対策アダプタの設置費用を補助することで、特殊詐欺被害を未然に防止する。		
期待される効果	児童の緊急時に区や保護者が迅速に対応することで、区内児童の安全確保が期待できる。 また、特殊詐欺対策アダプタによりAIが通話内容を解析し、特殊詐欺の疑いがある場合に予め登録した連絡先に通知することで親族等に詐欺の危険性を察知させ、特殊詐欺被害の未然防止が期待できる。		
連携する部課等	教育委員会事務局 庶務課		

年次計画

令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	備考
児童見守りシステムの運用	児童見守りシステムの更新・運用	児童見守りシステムの運用	児童見守りシステムの運用	

【各分野別取組項目】

取組の方向性	(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	取組	⑨ デジタル技術を活用した持続性のあるまちづく
実施事業名	AI等を活用した道路点検パトロール業務	部課名	防災まちづくり部 道路課
実施のねらい	・道路点検を強化し、道路を常時良好な状態に保ち、区民サービスの向上を図る。 ・路面の異常箇所を早期に発見し修繕を講じることで舗装の長寿命化を図りコストの低減につなげる。 ・日常点検で取得している路面の段差やひび割れデータを路面評価基礎データとして舗装修繕計画に活用する。		
実施の概要	日常の道路点検パトロール業務にICTやAIを活用して路面の異常箇所（段差やひび割れ）を早期に発見し路面の補修につなげている。段差検知は、車両にスマートフォンスを搭載し、スマートフォンに内蔵されている加速度センサーが路面の段差を検知しデータ化、さらにスマートフォンのGPS機能によって段差の位置情報を記録して地図上に表示される。段差の大小は色分けによって判断できる。また、ひび割れ検知は、車両のドライブレコーダの動画データからAIによってひび割れを解析し、ひび割れの結果が地図上に色分けで表示される。		
期待される効果	・路面の異常箇所が可視化できる。 ・路面の異常箇所を早期に修繕することで舗装の寿命化が図れ、コストの低減につながる。 ・取得した路面の段差やひび割れデータを路面評価基礎データとして舗装修繕計画に活用できる。 ・区民から路面に関する陳情が減っている。		
連携する部課等			

年次計画

令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	備考
AI等を活用した道路点検パトロール業務 ・段差検知システム ・ひび割れ検知システム ・道路通報システム	AI等を活用した道路点検パトロール業務 ・段差検知システム ・ひび割れ検知システム ・道路通報システム	AI等を活用した道路点検パトロール業務 ・段差検知システム ・ひび割れ検知システム ・道路通報システム	AI等を活用した道路点検パトロール業務 ・段差検知システム ・ひび割れ検知システム ・道路通報システム	・道路通報システム 区民がスマートフォンのアプリを用いて道路の異常を投稿。区は対応状況をアプリで報告

【各分野別取組項目】

取組の方向性	(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	取組	⑨ デジタル技術を活用した持続性のあるまちづくり
実施事業名	環境学習交流施設エコルとごしの管理・運営	部課名	都市環境部 環境課
実施のねらい	ICTを活用し、環境保全に関する学習や情報発信を効果的に実施するとともに、環境配慮建築「ZEB（ネット・ゼロ・エネルギー・ビル）」の実現に向けた施設の維持管理を行う。		
実施の概要	環境学習交流施設「エコルとごし」において、環境への興味につなげる展示物としてデジタル技術を活用した大型映像展示や、情報の更新が可能なデジタル系展示を運用するとともに、QRコードとインターネットの活用により、展示解説情報の多言語対応等を行う。運営面では、ホームページやSNSを活用し、タイムリー且つ効果的な環境情報の発信を行う。 建物の維持管理面においては、都内公共施設として初めて認証取得した「Nearly ZEB」のエネルギー削減率を実現するため、BEMS（エネルギーマネジメントシステム）を活用し、使用エネルギーの見える化と分析、自動制御を行うとともに、クラウドサービスの活用により、エネルギー管理・監視を行う。		
期待される効果	体験性の高い展示や情報発信により、区民および事業者の環境意識の向上と自主的な環境保全活動につなげることにあわせ、環境配慮建築として適切な建物維持管理を行う。		
連携する部課等			

年次計画

令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	備考
エコルとごし開設	エコルとごしにおける環境学習・情報発信、ZEBの管理	エコルとごしにおける環境学習・情報発信、ZEBの管理	エコルとごしにおける環境学習・情報発信、ZEBの管理	

【重点取組項目】

取組の方向性	(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	取組	① 情報システムの最適化
実施事業名	システムの標準化・共通化対応と最適化	部課名	企画部 情報推進課
実施のねらい	生産年齢人口の減少による労働力の供給制約される一方、Society5.0における技術発展が加速化している。このような状況下、行政サービスの質や水準に直結しないシステムのカスタマイズによる重複投資が行われ、住民・企業等にとっての不便さ、区の人的・財政的負担となっている。そのため、システムの標準化、最適化を図ることによりこれらの負担を軽減し、行政サービスの拡充に力点をおいていく。		
実施の概要	2025年度（令和7年度）までに住民記録、税、国保、介護など17業務について、国が示す標準仕様書に沿った形でシステム会社が開発する標準準拠システムに移行する。 そのために①現行システムと標準準拠システムとの差異を分析し、業務をシステムに適合させていく（Fit&Gap）、②標準準拠システムにデータを正確に移行させる作業が必要となる。 また、情報システム調達ガイドラインの運用を通じて、全庁の情報システムの最適化と調達の適正化を図る。		
期待される効果	カスタマイズ減、全自治体共通パッケージによるシステム改修費用の削減、システム対応時間の削減による行政サービスの拡充が期待できる。 全庁の情報システムの形態や要件等が精査され、費用の適正化や品質の向上が図られる。		
連携する部課等	総務部 税務課	地域振興部 戸籍住民課	福祉部 高齢者福祉課 他、全12課

年次計画

令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	備考
・各事務のFit&Gap処理 ・文字の同定 ・情報システム調達ガイドラインの見直し・運用	・システム要件定義、ユーザテスト等 ・情報システム調達ガイドラインの見直し・運用	・住民記録システム、税システム、国保システム、介護保険システム等標準準拠システム移行 ・情報システム調達ガイドラインの見直し・運用	・全システム標準準拠システム移行 ・情報システム調達ガイドラインの見直し・運用	

【重点取組項目】

取組の方向性	(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	取組	② 業務の効率化と質の向上
実施事業名	AI（人工知能）の活用	部課名	企画部 情報推進課
実施のねらい	AIの活用により、区民サービスの向上や業務の効率化を図り、生み出した時間等を区民サービスのさらなる向上に繋げる。		
実施の概要	AIチャットボットなど、AIの活用により各課業務のさらなる可能性を広げていく。		
期待される効果	職員が作業していた業務についてAIを活用することにより業務の効率化を図ることができる。あわせて、削減した業務時間を他の業務に割り当てることで区民サービスの向上を図ることができる。 施策立案に際してAIで分析することにより、よりの確な行政サービスの提供が可能になる。		
連携する部課等			

年次計画

令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	備考
最新情報の収集・導入検討 各課業務への展開	最新情報の収集・導入検討 各課業務への展開	最新情報の収集・導入検討 各課業務への展開	最新情報の収集・導入検討 各課業務への展開	

【重点取組項目】

取組の方向性	(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	取組	② 業務の効率化と質の向上
実施事業名	R P A（業務工程の自動化）の導入	部課名	企画部 情報推進課
実施のねらい	効率的な業務を推進する「業務改善」が基本方針に掲げられており、生産効率を上げるためのさまざまな施策を講じる必要性が高まっている状況である。そこで、有効なツールとしてRPAやAI-OCRを効果的に活用することで生産性向上、業務効率化を目指す。		
実施の概要	①人の判断が介在しない機械的な作業で職員の作業時間を割いているケースが散見され、作業負担となっている。そこで、RPAを活用することで、アプリケーションを問わず、定型業務を自動化する。 ②紙で受け付けた申請書類等の内容を、各業務システム・台帳などに手作業で転記して管理している状況が散見され、職員の作業負担が大きい。そこで、AI-OCRを活用することで、手書き文字および印字文字を高精度で読み取り、データ化する。		
期待される効果	機械的な作業で時間をとられていた業務に対し、業務時間が削減される。結果として、各課の本質的な非定型業務に注力することができ、行政サービスの質向上および更なる施策の展開などに時間を割くことができる。		
連携する部課等			

年次計画

令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	備考
15業務運用	19業務運用	23業務運用	27業務運用	

【重点取組項目】

取組の方向性	(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		取組	③ 仕事の進め方と働き方改革
実施事業名	電子決裁の推進		部課名	企画部 情報推進課
実施のねらい	決定にかかわる決裁の電子決裁化を進めることにより、ペーパーレス化や情報共有の強化（資料の検索性・共有性の向上）を図る。			
実施の概要	全ての決裁を電子決裁にする。契約業務や支出業務など紙決裁でしか受付していない部署とも今後電子化の実現に向けて進めていく。			
期待される効果	資料等の電子保存が進むことで、重複している紙資料の廃棄や保存場所の逼迫を物理的に防ぐことができる。また紙資料だと職場や限られた場所でしか閲覧や確認ができないが、電子保存を行うことでリモートワークにも対応することができ、検索性や共有性も向上する。紙資源と印刷コストの削減にもつなげる。			
連携する部課等	総務部 総務課	総務部 経理課	会計管理室	

年次計画

令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	備考
電子決裁率30% 契約事務の電子化検討 支出事務の電子化検討	電子決裁率50% 契約の電子化導入 支出の電子化導入	電子決裁率70% 契約の電子化 支出の電子化	電子決裁率100% 契約の電子化 支出の電子化	

【重点取組項目】

取組の方向性	(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	取組	③ 仕事の進め方と働き方改革
実施事業名	働き方の改革（テレワークの推進）	部課名	企画部 情報推進課
実施のねらい	ペーパーレス化・電子決裁を進め、テレワーク環境を整備する。		
実施の概要	多様化・増大化する行政需要に対応した柔軟な働き方ができる職場環境を構築する。		
期待される効果	職員の生産性向上を期待することができる。 職員の労働環境の改善を図ることができる。		
連携する部課等	総務部 人事課		

年次計画

令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	備考
リモートアクセス環境の充実 ビジネスチャットの使用 Web会議システムの利用	リモートアクセス環境の充実 ビジネスチャットの使用 Web会議システムの利用	リモートアクセス環境の充実 ビジネスチャットの使用 Web会議システムの利用	次期ネットワークによる リモートアクセス環境整備 ビジネスチャットの使用 Web会議システムの利用	

【重点取組項目】

取組の方向性	(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	取組	④ セキュリティ対策の徹底
実施事業名	セキュリティ対策の徹底	部課名	企画部 情報推進課
実施のねらい	高度化する脅威に対応できるネットワークの構築と業務の効率化の両立を目指す。		
実施の概要	セキュリティポリシーの適切な運用とネットワーク三層対策のあり方を検討する。		
期待される効果	国の基盤整備方針とも整合性のあるセキュリティ対策の強化と利便性が確保された利用環境を確保できる。		
連携する部課等			

年次計画

令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	備考
国の方針の情報収集、整備方針検討	セキュリティポリシー、ネットワーク等の見直し	次期セキュリティポリシー、ネットワーク等の整備	次期セキュリティポリシー、ネットワークの運用	

【重点取組項目】

取組の方向性	(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	取組	⑤ デジタル人材の育成・確保
実施事業名	デジタル人材の育成	部課名	企画部 情報推進課
実施のねらい	デジタル化に取り組む組織風土を醸成し、質の高い区民サービスにつなげる。 あらゆる部署の職員がデジタルの実践者となる。		
実施の概要	デジタル化関連の職員研修を実施して知識と技術の向上を図る。 ・情報推進課等における専門人材の育成 ・全職員向け研修の実施 ・ローコード開発ツール等を活用できる環境の整備と活用スキル育成（小回りの利くソフトウェアの内製化）		
期待される効果	全庁的なデジタル化に向けた活用能力の向上により活発なDX事業の立案・遂行を期待することができる。		
連携する部課等	総務部 人事課		

年次計画

令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	備考
人材育成方針に即した研修等の育成事業の実施	人材育成方針に即した研修等の育成事業の実施	人材育成方針に即した研修等の育成事業の実施	人材育成方針に即した研修等の育成事業の実施	

【各分野別取組項目】

取組の方向性	(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	取組	⑥ 新庁舎におけるデジタル技術活用の推進
実施事業名	機能的・効率的で柔軟性の高い庁舎	部課名	総務部 新庁舎整備課
実施のねらい	・区民にとってわかりやすい庁舎となるよう最適な窓口を配置し区民サービスの向上を図る。 ・新庁舎整備に伴い、機能的な執務環境を確保する。		
実施の概要	・ワンストップサービスの導入などによる利便性の高い窓口機能を整備する。 ・庁内業務のＩＣＴ化に伴う最先端システム・機能を導入した効率的で機能的な執務空間を整備する。 ・ペーパーレス会議やウェブ会議に対応できるＩＣＴ環境を整備する。		
期待される効果	・新庁舎整備における整備方針実現をはじめ、共通機能として掲げているDXの推進が図られる。 ・区民サービス向上だけでなく、職員の業務環境整備と働き方改革に関する意識醸成に寄与する。 ・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る。		
連携する部課等	企画部 情報推進課	総務部 人事課	

年次計画

令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	備考
・新庁舎基本計画策定 ・オフィス設計条件整理	・新庁舎基本設計 ・オフィス基本設計	・新庁舎実施設計 ・オフィス実施設計	新庁舎工事	

【各分野別取組項目】

取組の方向性	(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	取組	⑦ データ利活用の推進
実施事業名	区保有データのオープン化と政策立案への活用	部課名	企画部 情報推進課
実施のねらい	区内外の様々な主体とのデータ連携を進め、地域課題の解決を目指す。		
実施の概要	区が保有するデータのオープンデータ化を進める。 区が保有するデータ等を有効に活用し、政策立案に反映する。		
期待される効果	区が保有するデータを活用した、地域企業等のビジネス振興に資することができる。 区民等が、地域企業等が提供する多様なサービスを享受することができる。 データに裏打ちされた、よりの確な施策立案、遂行が可能になる。		
連携する部課等			

年次計画

令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	備考
最新情報の収集・導入検討 各課業務への展開	最新情報の収集・導入検討 各課業務への展開	最新情報の収集・導入検討 各課業務への展開	最新情報の収集・導入検討 各課業務への展開	

【重点取組項目】

取組の方向性	(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	取組	① 誰もが享受できるデジタル環境
実施事業名	シニアにやさしいパソコン・タブレット・スマホ教室	部課名	福祉部 高齢者地域支援課
実施のねらい	現代社会に必要な不可欠となっているデジタル機器を高齢者が安心して利活用できるようにすることを目的とし、オンラインコミュニケーションツールなどとして、日常で活用できるようになることを目標とする。		
実施の概要	これから高齢期を迎える世代の社会参加促進及び高齢者の価値観と生活様式の多様化に対応するため、55歳以上の区民を対象に、パソコン・タブレット・スマホ教室を実施する。		
期待される効果	これから高齢期を迎える世代および高齢期の世代の区民が、デジタルデバイスに接するきっかけを作る。自分たちと同世代以上の高齢者が講師として活躍している姿を見ることが、基本的なスキルを教わることで、デジタルデバイスへの苦手意識を減らし、活用機会を増やす。		
連携する部課等			

年次計画

令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	備考
スマートフォンを所持していない方でも参加できる新しいスマホ教室を新規に開講する。	教室の運営、随時事業内容の見直し	教室の運営、随時事業内容の見直し	教室の運営、随時事業内容の見直し	

【重点取組項目】

取組の方向性	(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	取組	① 誰もが享受できるデジタル環境
実施事業名	多言語通訳タブレット	部課名	企画部 情報推進課
実施のねらい	窓口職場において、外国人および聴覚障害者来庁時に対応できる環境をICT技術を活用して整備し、窓口サービスの強化を図る。		
実施の概要	英語・中国語をはじめとする13か国語+手話に対応可能なタブレット端末を窓口職場に配備する。		
期待される効果	外国語や手話を習得している職員がいない部署の窓口においても、等しく行政サービスを提供することができる。		
連携する部課等			

年次計画

令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	備考
55台継続運用	55台継続運用	55台継続運用	55台継続運用	事業における受付窓口の増加に合わせて柔軟に対応する。

【各分野別取組項目】

取組の方向性	(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	取組	② デジタル技術を活用した学びや文化、スポーツの振興
実施事業名	電子図書館サービス・デジタルコンテンツの提供・充実	部課名	品川図書館
実施のねらい	品川区立図書館で提供している紙媒体資料、CDの他、来館不要で利用可能な資料や音楽の提供を実現する。多忙・外出困難等の理由で来館利用が困難な方の利用を促進でき、あわせて収集の難しい外国語資料・外国語音声付資料の充実を図ることで多言語学習のきっかけを作り、外国人も利用しやすい「地域の誰にでも開かれた図書館づくり」を推進する。また、日本語読み上げ機能付き資料を導入することにより、読むことに困難さがある方の利用にも配慮する。また、絶版・一般流通が少ない等の理由で提供が難しい音源の充実を図る。 品川区立図書館で保存している品川区の歴史に関する資料は、経年劣化が著しい。デジタル化により、資料の長期保存を可能にする。		
実施の概要	電子図書館サービスシステム、クラシック音楽に特化したCD約13万枚分を有するストリーミング音楽配信サービスを導入し、区内在住者向けのサービスとして令和3年6月29日（火）から稼働を開始した。電子書籍コンテンツを今後は継続的に購入し、提供資料の充実等を図る。 また、品川区の歴史に関する資料をデジタル化し、保存およびインターネット上で公開することで、貴重資料の長期保存・品川区の魅力発信を図る。		
期待される効果	- 貸出回数の維持・増加 - 図書館利用者全体の増加、資料利活用の活性化 - 非来館サービスの実現 - 図書館利用のバリアフリー化 - 提供可能資料の充実 - 児童・生徒も含めた生涯学習のため優れた機材としての提供 - 貴重資料の長期保存、品川区の歴史、魅力の発信		
連携する部課等			

年次計画

令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	備考
・電子書籍コンテンツの充実 ・音楽データベースの運用・拡充検討 ・地域資料デジタルアーカイブ構築	・電子書籍コンテンツの充実 ・音楽データベースの運用・拡充検討 ・地域資料デジタルアーカイブ運用開始	・電子書籍コンテンツの充実 ・音楽データベースの運用・拡充検討 ・デジタル化資料の追加検討	・電子書籍コンテンツの充実 ・音楽データベースの運用・拡充検討 ・デジタル化資料の追加検討	

【各分野別取組項目】

取組の方向性	(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	取組	③ 地域産業・地域社会の活性化
実施事業名	D X ・デジタル技術活用推進事業	部課名	地域振興部 商業・ものづくり課
実施のねらい	デジタル技術の活用が今後区内中小企業の事業継続・事業の発展に大きく影響する可能性があるものの、ノウハウやIT人材、事業資金の不足等の理由によりデジタル化が遅れている。区内中小企業のDX化およびデジタル技術導入を支援することにより、区内中小企業の生産性向上および新事業創出・新技術開発等による競争力強化を図り、区内産業の活性化を推進する。		
実施の概要	①DX・デジタル技術活用セミナー、デジタル技術体験会（各年2回） ②デジタル人材育成講座（全8回） ③DX化・デジタル技術導入にかかる設備投資助成 ④DX・デジタル技術活用相談窓口・コーディネーターの配置 ⑤専用WEBページでの情報発信		
期待される効果	区内中小企業の生産性向上、競争力強化 区内産業の活性化		
連携する部課等			

年次計画

令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	備考
DX・デジタル技術活用推進事業の実施	DX・デジタル技術活用推進事業の実施	DX・デジタル技術活用推進事業の実施	DX・デジタル技術活用推進事業の実施	

【各分野別取組項目】

取組の方向性	(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	取組	③ 地域産業・地域社会の活性化
実施事業名	スタートアップ企業との連携による新規事業創出・課題解決支援	部課名	地域振興部 商業・ものづくり課
実施のねらい	五反田・大崎地区への情報通信業・スタートアップ企業の集積という区の強みを活かし、「区内中小企業・区」と「スタートアップ企業（五反田バレー企業等）」との協業を推進することにより ①区内中小企業および行政（区）における新規事業創出および課題解決を図る ②スタートアップ企業の事業成長を支援し、区へのさらなるスタートアップ企業の集積を図る（スタートアップ企業の集積促進による雇用の創出、他業種との協業の促進による新規事業創出等）		
実施の概要	区内中小企業および行政（区）が抱える課題やニーズに対し、スタートアップ企業が有するIT技術や豊富なビジネスアイデア等を活用し、新規事業創出および課題解決を目指す。 ①課題・ニーズを全国のスタートアップ企業約5,000社に向けて発信（Webページ作成） ②スタートアップ企業からの事業提案、審査・マッチング、提案事業のブラッシュアップを実施 ③実証実験実施、成果発表会、事業化		
期待される効果	区内中小企業および行政（区）における新規事業創出・課題解決 区へのさらなるスタートアップ企業の集積		
連携する部課等			

年次計画

令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	備考
区内中小企業・行政（区）における新規事業創出・課題解決	区内中小企業・行政（区）における新規事業創出・課題解決	区内中小企業・行政（区）における新規事業創出・課題解決	区内中小企業・行政（区）における新規事業創出・課題解決	区内中小企業の業種や行政（区）の担当部署等は毎年度変更

【各分野別取組項目】

取組の方向性	(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		取組	④ デジタル技術による都市型観光の推進
実施事業名	観光統計調査・分析		部課名	地域振興部 文化観光課
実施のねらい	・今後のしながわ観光をどのように進めていくかを検討する材料として実施 ・「品川区都市型観光プラン」（H28.3月）の見直しのための情報収集 ・継続的に同条件でデータ集積することによる効果検証			
実施の概要	・携帯電話会社のGPSシステムを利用し、提供されるビッグデータを活用 ・区内観光スポットのエリア別滞在者数を性別・年代・居住地に分けてデータ集計 ・2年4ヶ月前まで遡り、データが取得できるためR5以降は隔年で実施 ・アンケート配布調査を別途実施することで来訪目的、使用金額、満足度等を並行して調査・分析			
期待される効果	・データおよび分析結果を品川区観光振興協議会や観光関連団体に提供し現状と課題を共有する ・調査結果を関係者同士で協議することで、地域と共にしながわ観光の方向性を検討する ・観光DMO団体設立の促進、eスポーツの普及、MaaSの構築促進など			
連携する部課等	企画部 広報広聴課	地域振興部 商業・ものづくり課	都市環境部 環境課	防災まちづくり部 河川下水道課

年次計画

令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	備考
観光調査・分析を実施 調査結果の共有・検証	観光調査・分析を実施 調査結果の共有・検証	観光調査・分析を実施 調査結果の共有・検証	観光調査・分析を実施 調査結果の共有・検証	