

行政のデジタル化に関すること

企画経営部
デジタル推進課

令和7年度の「しながわDX」の取り組み

目 的

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を推進する。

重 点 施 策

令和7年度に「DX推進基本方針」を改訂し、アクションプランを設定。その中から特に注力する案件を「重点施策」として位置づけ、推進中。

視 点

① サービスDX

便利・快適・親切的な行政サービスを実感できるしながわ

② 地域DX

誰もが魅力・活力・安心を感じられるしながわ

③ シゴト(行政)DX

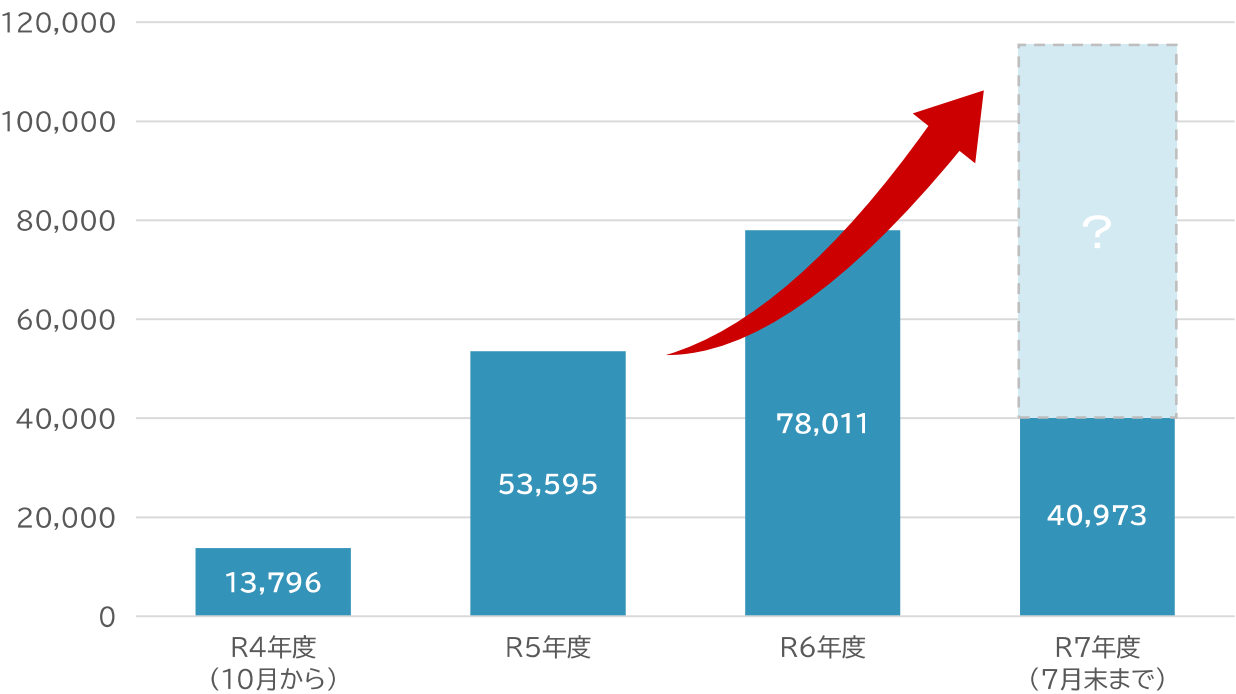
徹底した業務改革による創造・行動中心の行政

区分	取組	概要	評価指標	R6年度の実績	R7年度の目標
サービスDX	1.オンライン申請の拡充と利便性向上	区民の利便性向上のため、オンライン申請可能な手続きの段階的拡大を図る。また、申請項目の精査や、ホームページから申請フォームへの経路をわかりやすく整備するなど、利用しやすいオンライン申請のため改善を行う。	①オンライン化手続き件数 ②電子申請サービスを利用した件数 ③手続き数からみたオンライン化カバー率 ④申請件数からみたオンライン化カバー率	①695手続き ②78,011件 ③45.7% ④92.3%	①650手続き ②76,000件 ③42% ④92%
	2.窓口DXの推進	デジタル化前の段階で業務プロセスの効率化と品質向上を図るため窓口業務改革（BPR）を推進する。BPR後の業務に沿ったシステムを活用し、窓口業務の最適化を図る。	①BPRによる改善件数 ②改善による影響調査(窓口職員へのアンケートより評価)	①2件 ②実施なし	①5件 ②窓口職員へのアンケートより評価
地域DX	3.誰ひとり取り残さないデジタル活用の推進	区民誰もがDXの恩恵を受けられるよう、デジタル技術に馴染みの少ない区民への活用支援や、障害者や外国人等多様な立場の区民の視点に立ったデジタルサービスを提供する。	①高齢者向けパソコン講座等の実施 ②高齢者向けパソコン講座等の参加人数 ③翻訳タブレット利用回数	①延599回 ②延2,104人 ③2,237回	①延612回 ②延2,112人 ③1,500回
	4.住民参加型デジタルプラットフォームを活用した区政推進	時間・場所を選ばず、区民が手軽に利用できるデジタルプラットフォームを導入し、区民の意見・地域ニーズを幅広く収集する。	①区民からの意見投稿数(年間) ②区民意見を募集する案件	①117件 ②1件(試行)	①100件以上 ②2件以上
	5.データ活用による地域課題解決の推進	区が公開するデジタルデータの提供とその活用を推進し、地域に根差す様々な主体が活用することにより、地域課題の解決や新たなビジネス創出による地域の活性化を図る。	①標準オープンデータセットの整備率 ②オープンデータ掲載件数	①61% ②138件	①71% ②150件
シゴトDX	6.AIや生成AIの業務への利活用推進	行政業務にAI等の先端ICT技術を導入することで、自治体職員の負担軽減や、住民へのサービス品質の向上に繋げる。	①生成AIの利用回数(前年度比) ②チャットボットの利用回数(前年度比)	①48,066回 ②16,722回	①5%増 ②5%増
	7.デジタルツールを活用した業務改善	デジタルツール等の活用およびBPRの推進により、業務改善を図る。	①DX相談窓口への業務改善相談件数 ②デジタルツール活用による好事例創出	①49件 ②2件	①50件 ②5件
	8.システム標準化	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する。	①移行業務数	①5業務	①8業務
	9.情報セキュリティ水準の維持・向上	高まる脅威や環境変化への対応を図り、情報セキュリティ水準を維持・向上するために、情報セキュリティマネジメントをより一層強固に確立する。	セキュリティインシデント発生件数の低減(3年間) ①監査対象部署数 ②セキュリティ研修実施部署数	①100% ②100%	①100% ②100%
	10.DX人材の育成	職員がデジタル技術を内部事務に効果的に活用し、業務効率化を図っていくスキルを習得するための研修を実施する。	職員に対するアンケートにより評価 ①業務の効率化が進んでいると感じる職員の割合 ②DXに着手しやすい雰囲気を感じる職員の割合	①3.043/5 ②3.016/5	①3.5/5以上 ②3.5/5以上
	11.EBPMの推進	データに基づいた意思決定を行い、政策立案や事業評価において客観的かつ効果的な施策を推進する。	①データ利活用による好事例創出 ②データアナリストとの協働案件	①3件 ②2件	①5件 ②3件

1.行政手続きのオンライン化

- 令和7年7月末で品川電子申請サービスは**累計186,375件**を受付。
- 今後は、利用者の多い子育て世帯向けの申請を中心に電子化を推進中。

電子申請サービスの年度別申請数



年度ごとの累計申請数

年度	申請件数(単年)	申請件数(累計)
R4年度	13,796件	13,796件
R5年度	53,595件	67,391件
R6年度	78,011件	145,402件
R7年度(7月末)	40,973件	186,375件

今年度の主な電子申請化案件

申請内容	開始時期	総件数(単年)
お米支援プロジェクト	6月～7月	13,202件
朝の居場所利用申請	5月～受付中	133件 (現在は3校のみ)
ベビーシッター利用助成	10月開始予定	4,500件(見込)
すまいるスクール利用申請(*)	1月開始予定	9,500件(見込)

(*)口座振替手続きを除く

2.窓口DXの推進

- ・ 転入・転居時に必要な手続きや持参書類を整理した「手続きチェックシート」を、令和7年度から本庁舎3階戸籍住民課で提供を開始。区公式ホームページにも掲載中。(*)
- ・ 今後は出生や結婚など他のライフイベントにも拡大し、区民が安心してスムーズに手続きできる環境に向けて推進中。



転居

1. 転居届の提出が必要です

《必要なもの》
□お持ちの方は「マイナンバーカード」または「住基カード」
□外国人の方は「在留カード」または「特別永住者証明書」

《期間》 住み始めた日から14日以内

《手続き場所》 品川区役所本庁舎3階 戸籍住民課
ただし以下の一部地域センターでも手続き可能です。
品川第一地域センター(品川3-11-14) ☎03-3459-2000
大崎第一地域センター(品川3-4-3) ☎03-3491-2000
大崎第二地域センター(品川3-11-14) ☎03-3761-2000
大崎第三地域センター(品川3-14-1) ☎03-3766-2000
品川第二地域センター(品川3-12-1) ☎03-3764-2000
八雲地域センター(品川3-10-27) ☎03-3799-2000

2. 他の手続き もご確認ください

※よくある手続きを中心に掲載しています。
※必要書類が揃っていない場合は再発行いただく場合があります。
お出のないようお願いします。

他の手続きは内側にあります

転入

1. 転入届の提出が必要です

《必要なもの》
□前住所地で発行された「転出証明書」
□お持ちの方は「マイナンバーカード」または「住基カード」
□外国人の方は「在留カード」または「特別永住者証明書」

《期間》 住み始めた日から14日以内

《手続き場所》 品川区役所本庁舎3階 戸籍住民課
ただし以下の一部地域センターでも手続き可能です。
品川第一地域センター(品川3-11-14) ☎03-3459-2000
大崎第一地域センター(品川3-4-3) ☎03-3491-2000
大崎第二地域センター(品川3-11-14) ☎03-3761-2000
大崎第三地域センター(品川3-14-1) ☎03-3766-2000
品川第二地域センター(品川3-12-1) ☎03-3764-2000
八雲地域センター(品川3-10-27) ☎03-3799-2000

2. 他の手続き もご確認ください

※よくある手続きを中心に掲載しています。
※必要書類が揃っていない場合は再発行いただく場合があります。
お出のないようお願いします。

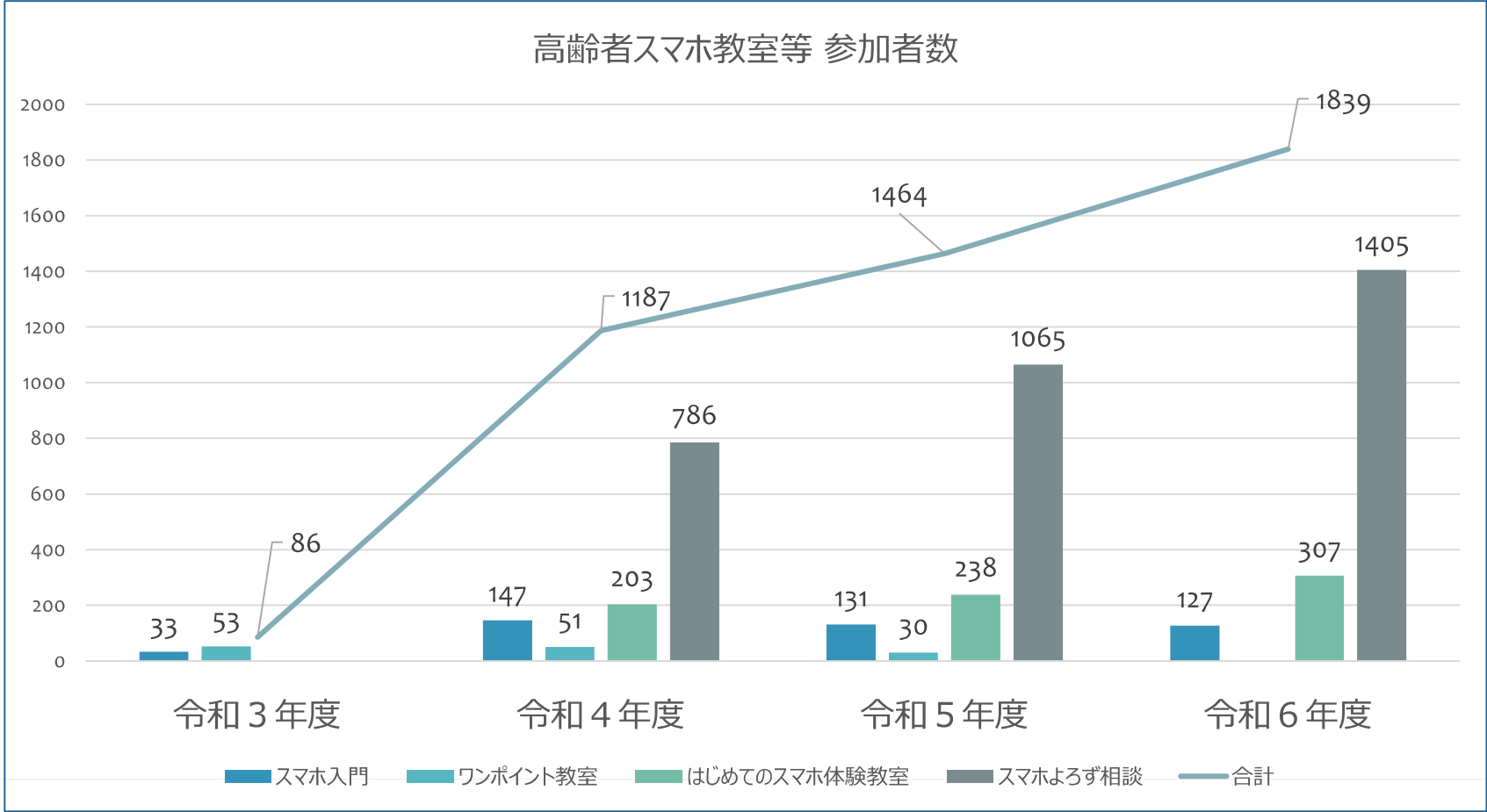
他の手続きは内側にあります

SDG S 未来都市・自治体SDG sモデル事

(*)<https://www.city.shinagawa.tokyo.jp/PC/procedure/20250206184722.html>

3.誰ひとり取り残さないデジタル活用の推進

- シニア世代の介護予防や社会参加の促進を目的に実施し、デジタルデバйд対策としても活用
- 高齢者スマホ教室等の参加者数は増加傾向
- 令和7年度は東京都障害者向けスマートフォン利用普及啓発事業との連携を引き続き実施（R6～連携開始）
（視覚障害者向けコース 10月 計6回予定、聴覚障害者向けコース 10月 計4回予定）



- R7参加者の状況(7/31時点) 756
 - スマホ入門 41
 - はじめてのスマホ教室 116
 - スマホよろず相談 599
- 東京都高齢者向けスマートフォン普及啓発事業を実施予定(12月 計4回予定)
（R6～連携開始）
- 総務省デジタル活用推進支援事業
（通信キャリアに委託し、ショップでスマホ教室などを実施）をHPで周知

4.住民参加型デジタルプラットフォームを活用した区政推進

- ・ 区民参加によるデジタル民主主義の推進を目指し、デジタルプラットフォームの構築・運用事業者をプロポーザルにより選定。
- ・ 第1弾のテーマ「しながわ防災区民憲章」をテーマに区民の皆様からのご意見を幅広く募集する予定。

1 事業の概要

- (1) プラットフォーム 品川区版Decidim（デシディム）
- (2) 実施時期 令和7年9月1日から
- (3) 投稿方法 ウェブサイト上の意見募集ページより投稿（投稿へのコメント、「いいね」等の Recommend 機能を含む）

2 意見募集テーマ(予定)

- ・しながわ防災区民憲章に関する意見募集
- ・その他、令和8年度中に別テーマの実施を並行して検討中



5. データ活用による地域課題解決の推進

- 東京都の官民データ連携基盤であるTokyoDataPlatform (TDPF)に品川区は138件(R7年7月時点)を登録中。
- 今後は東京都の推奨事業を注視し、所管部署に働きかけながら、データの掲載件数を増やす計画。



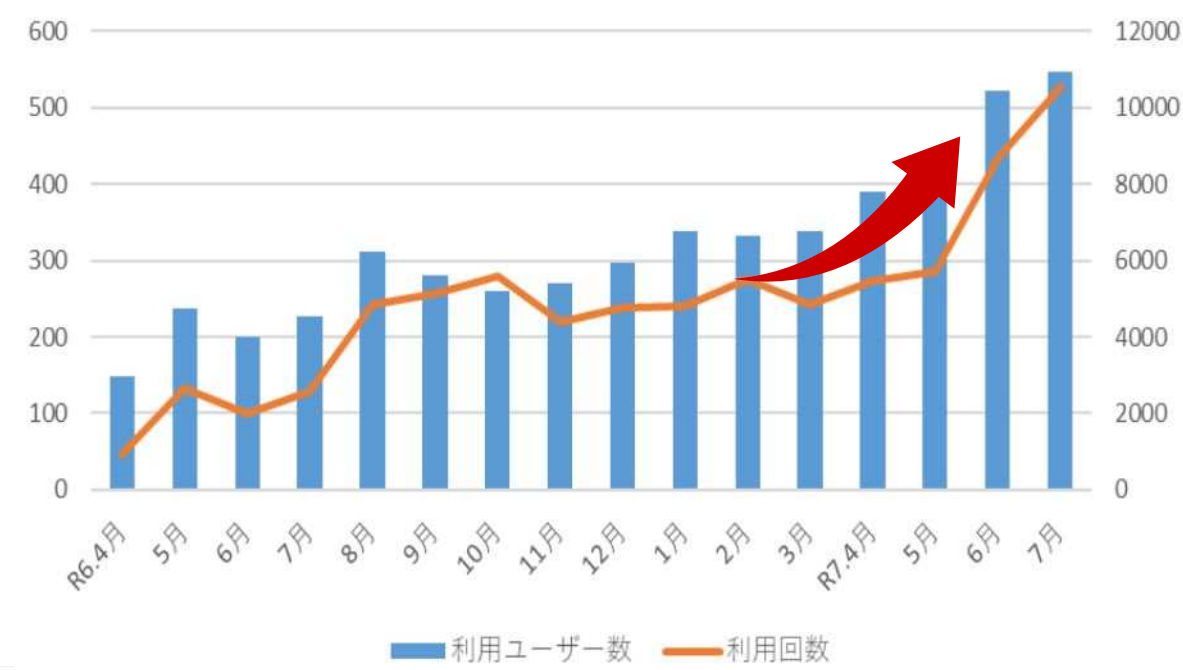
6. AIや生成AIの業務への利活用推進

- ・ 職員のAI活用の回数は前年同月比で3倍以上に増加。
- ・ AIチャットボットも前年同月比で3倍以上に増加。令和7年9月から防災に関するAIチャットボットを開設予定。

生成AI（自治体AI zevo）の活用

- ✓ 前年同期比（4～7月）：利用ユーザー数は**2.3倍**、利用トーク回数は**3.7倍**に増加
- ✓ 教職員向けに生成AI活用研修を8月末に実施予定

R6.4月からの利用者・利用回数の推移



AIチャットボットの活用

令和7年3月に公式HP内にバナーを設置
利用数の増加の効果

◎前年同期比(4月～7月)

令和6年度:4,891件

令和7年度:**15,273件**

約**3.1倍**増



◎2025子育て世帯へのお米支援プロジェクトのFAQ追加

期間	お米問合せ数/総件数
令和7年4月	454件(0件)
令和7年5月	551件(0件)
令和7年6月	1,144件(496件)
令和7年7月	1,068件(703件)

多数の問合せが見込まれる期間限定事業の問合せ対応に活用

◁申込開始

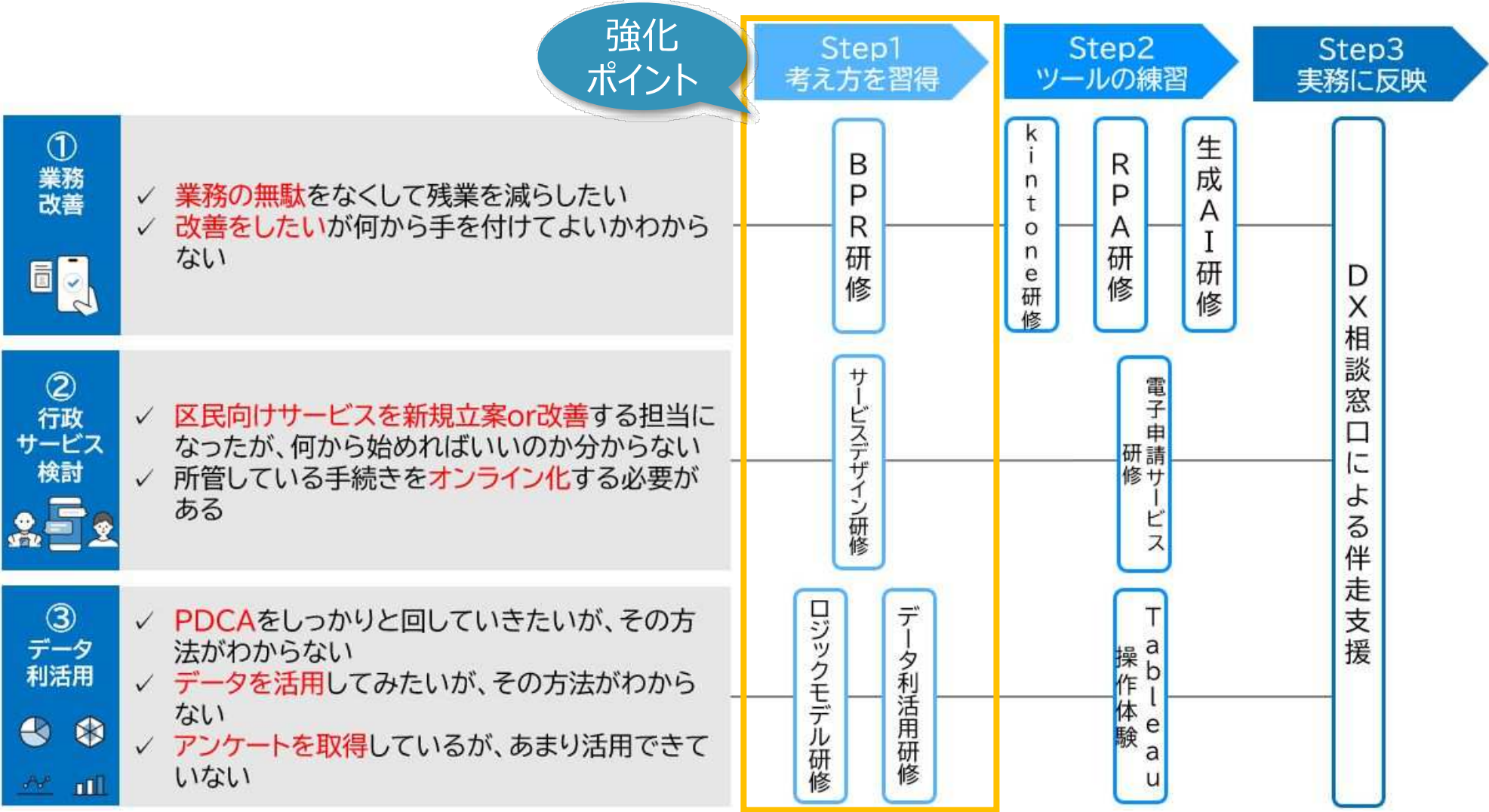
◎今後の予定

・防災AIチャットボット開設(令和7年9月～)

内容:避難・避難所について、防災に関する支援策、ハザードマップについて etc...

7.デジタルツールを活用した業務改善

- R7年度は上期にBPR研修を実施し、下期にツール活用の研修を予定。年間で各ツール2回以上の研修実施を予定。
- 職員からのデジタルツールの活用方法などの問合せを受け付ける「DX相談窓口」では、26件(4-7末時点)の相談に対応済み。



8.システム標準化

- R7年度は11業務でシステム標準化予定
- システム標準化移行期限であるR8.3までに稼働できない特定移行支援システムは 3 業務

■ システム標準化対象業務の稼働予定

【令和6年度標準化：5業務】

住民記録	印鑑登録	国民健康保険	国民年金	選挙人名簿管理
------	------	--------	------	---------

【令和7年度標準化：10業務+一部稼働1業務】

個人住民税	軽自動車税	介護保険	後期高齢者医療	生活保護
戸籍	戸籍附票	児童手当	児童扶養手当	障害者福祉
健康管理（母子）				

【令和8年度以降標準化（特定移行支援システム）：3業務】

子ども子育て支援	就学援助/学齢簿	健康管理(成人/予防接種)
----------	----------	---------------

合計：18業務

9.情報セキュリティ水準の維持・向上

- メールの誤送信防止を含め、メールやインターネットの使い方等のセキュリティ対策研修を強化

#	日程	研修	内容	対象者
1	4/1	新任説明会	情報推進担当主査が電子メールの使い方を説明	新規採用職員
2	4/28	情報管理安全対策会議	CISO（新井副区長）を座長としたセキュリティ会議：電子メールやインターネットセキュリティ等の注意喚起	関係部課長
3	5/1～5/30	情報セキュリティ研修	課長が講師となりセキュリティ研修を実施	全職員
4	5/7・8	新任研修	デジタル推進課長（情報セキュリティ担当主査）がセキュリティの講演を実施	新規採用職員
5	5/16	デジタル推進課事業説明会	DXを中心とした今年度のデジタル推進課の事業紹介。セキュリティの重要性の話も組み込む	主に係長、業務担当者
6	5/27・6/6	セキュリティ研修	・区の情報管理安全対策 ・情報セキュリティの脅威などの最新動向の研修	情報管理推進員 情報化推進委員
7	8月～9月	情報セキュリティ研修	課長が講師となりメールセキュリティ研修を実施、個人情報保護等のeラーニングを実施	全職員

10.DX人材の育成

- 実際の業務課題を題材とした実践型研修により、DX推進と人材育成を同時に実現する企画を推進中。
- BPR(業務改善)研修は、8月下旬から上旬にかけて2回に分けて実施予定。

●どんな取り組み？

実際の業務をテーマに改善を図っていく取り組みで、各部（一部の部は除く）より3名以上のグループとして参加をいただきます。研修等にご参加いただき基礎知識を習得しつつ、業務改善の検討を行っていきます。効果測定を経て、Dxawardにもエントリーをいただきます。



DXaward

●どんな取組？

庁内でDXに関する優良な取り組みを行ったチームに対して、デジタル推進課によるアワードを開催します。優良事例については庁内に幅広く情報共有させていただき、他の職員にも参考にしてもらいます。

業務改善のプロセス



プログラムの特徴

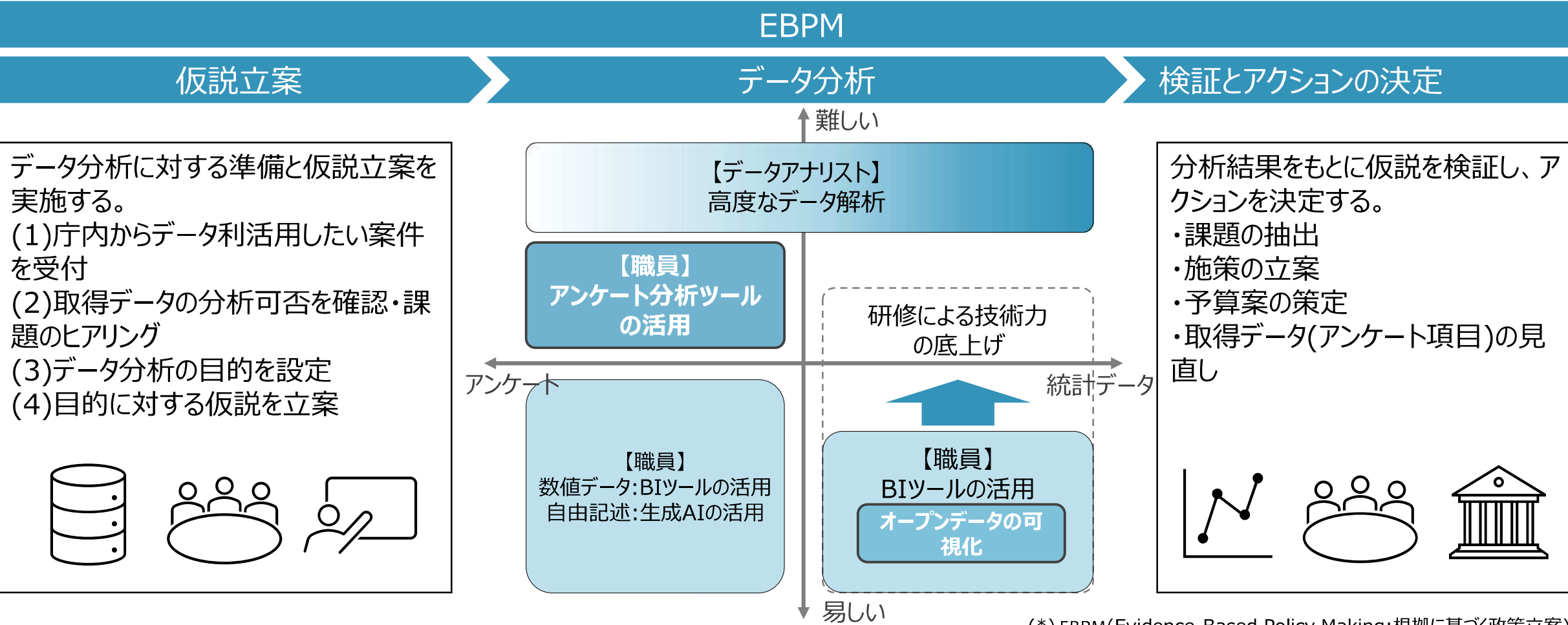
- 実際の業務をテーマに改善
 - 各部から1案件以上を必須(*)
 - デジタル化にこだわらない解決策
 - 全工程でのサポートとフォロー体制
- (*)児相、会計、区議会、選管、監査の参加は任意

実施体制

- 3名以上/1グループでの実施
 - 外部講師による業務改善研修
- 必須研修
- ・BPR研修（1日）
 - ・振り返り研修（半日）
- ※テーマに応じてその他研修を提案
- デジ推が伴走支援
 - デジタルツール研修の実施
- kintone,RPA,電子申請,Tableau等のツール研修。必要に応じて受講

11.EBPMの推進

- BIツールの活用で、BIツールを活用した分析:8件、アンケート分析ツールの活用:3件を推進中。
- データアナリストとの協業では、区で保有するデータとオープンデータを掛け合わせて政策活用する案件を所管と検討中。



(*) EBPM(Evidence-Based Policy Making:根拠に基づく政策立案)



別紙

別紙1.業務改善のテーマ分類

A.利用者サービス向上型

利用者の利便性を高める取り組み
(副次効果として問合せ・申請ミス減による効率化も)



B.業務効率化型

業務フローの見直しや、ツール等導入により業務効率化を図る取り組み



C.情報共有改善型

情報共有の方法を改善し、スムーズな対応と迅速な対応を実現する取り組み



D.データ活用型

データの分析と活用を通じて、新たな価値創造や政策の精度を上げる取り組み



E.その他

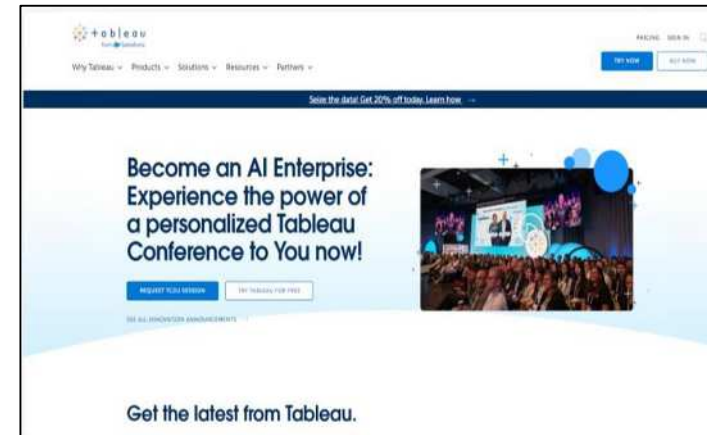
別紙2.デジタルツールの特徴



ブラウザ対応

① Kintone（ローコードツール）

特徴：
高度なプログラミング知識
は不要で、短期間でアプリの
構築ができる



ブラウザ対応

② Tableau（データ利活用）

特徴：
データの切り口を変える
ことで、グラフ作成を
はじめ動的に分析ができる



ブラウザ対応

③ 品川区電子申請サービス

特徴：
申請フォームをマウス操作で
簡単に作成ができる



ブラウザ対応

④ ChatGPT（自治体AI zevo）

特徴：
プロンプトにより命令や
学習機能により業務の
支援ができる

※その他、RPA（UiPath）を用いたシナリオの構築、
生成AIを用いた、議事録やチャットボットなども一部所管課では使用及び運用をしている。

行財政に関すること(ふるさと納税について)

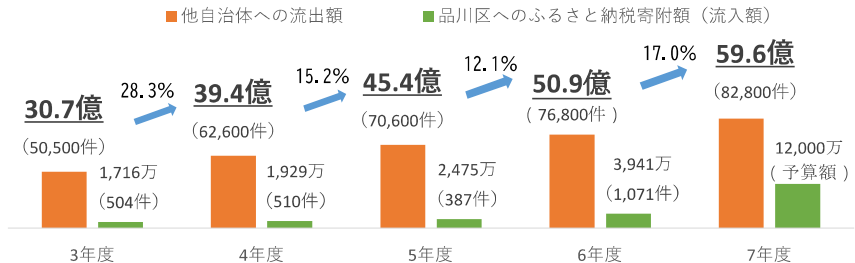
SDGs推進・行財政改革特別委員会資料
令和7年8月26日
企画経営部 税務課

(1)現状

ふるさと納税による区の減収額は毎年大きくなっており、令和7年度の流出額は約59.6億円となっている。
また、住民税の増収を背景に、流出額の伸び率も高まっている状況である。

※ 特別区全体の流出額は、約1,065億円に達している。

ふるさと納税 流出・流入額推移



(2)令和7年度 of 取組み (4～7月)

4月1日

- ・ 中間事業者へのふるさと納税業務委託開始
- ・ 現地決済型ふるさと納税「しながわe街ギフト」サービス提供開始

5月27日

- ・ 品川区ふるさと納税特設サイト開設
- ・ しながわ団体応援寄附開始 (香蘭女学校、星薬科大学他、全15学校法人)

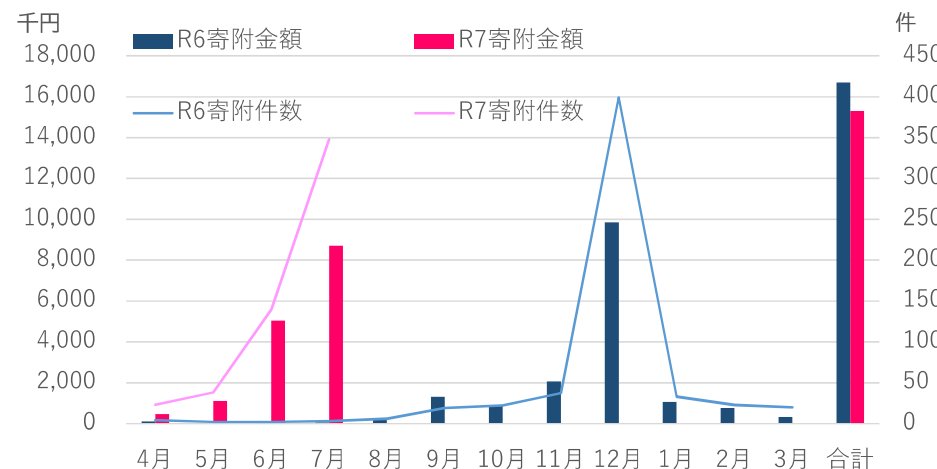
6月25日

- ・ ふるさと納税特設サイトにて返礼品を伴う寄附ページ追加 (商品型拡充) (アシダ音響、ドウシシャ、小川畜産など)

7月末現在

- ・ 公開中の返礼品 196品目
- ・ 品川区ふるさと納税特設サイトほか13のポータルサイトにて展開中

(3)ふるさと納税月別寄附額 推移



令和7年度
目標額
1.2億円



	R6件数	R6金額	R7件数	R7金額
4月	4	108,000	23	480,000
5月	2	30,000	38	1,090,000
6月	2	37,000	139	5,038,000
7月	3	63,000	348	8,691,000
8月	6	232,000		
9月	19	1,299,000		
10月	22	897,778		
11月	37	2,054,800		
12月	399	9,850,200		
1月	33	1,050,400		
2月	23	744,100		
3月	20	329,100		
合計	570	16,695,378	548	15,299,000

(4) 4～7月の主な返礼品

	返礼品	寄附件数	寄附金額
体験型	【楽天】楽天トラベルクーポン	121	3,915,000
	【ザ・クルーズクラブ東京】東京港クルーズ ランチ・ディナークルーズ 乗船チケット	21	1,216,000
	【JAL】JALダイナミックパッケージ旅行クーポン	10	1,100,000
	現地決済型ふるさと納税	20	521,000
商品型	【ドウシシャ】ゴリラのひとつかみ、evercook フライパン ほかドウシシャ製品	222	4,387,000
	【Mr. CHEESECAKE】Mr. CHEESECAKE Classic / Bag 各種	17	254,000
	【アシダ音響】音楽用イヤホン、ヘッドホン	8	226,000
応援型	しながわ団体応援寄附(寄附先学校法人:香蘭女学校・清泉女学院・明晴学園・星薬科大学・杉野学園)	13	640,000



※トラベル・旅行クーポン
区内宿泊施設の利用に限定された旅行に使える電子クーポン型の返礼品(楽天トラベルクーポン・JALダイナミックパッケージ・HISふるさと納税)



※ 現地決済型ふるさと納税
区内宿泊施設や飲食店等の現地決済で利用できる電子クーポン型の返礼品(令和7年7月現在 3つのサービスを展開中)



(DMCaizu)



(シフトプラス)



(JALPAK)



(5) 今後拡充予定の返礼品

事業者名	返礼品	寄附額	開始時期
しながわ水辺の観光フェスタ 実行委員会	秋の運河花火まつり花火観覧席ペアチケット	34,000	令和7年8月8日
しながわシティラン実行委員会	しながわシティラン2026 10kmコース出走権 1名分	30,000	令和7年8月中旬
OMO5東京五反田 by 星野リゾート	宿泊ギフト券	40,000	令和7年8月以降

さらなる寄附拡大に向けて、区内企業と連携し、体験型・商品型返礼品を積極的に開発していく。