

荒川区デジタル化基本方針

～ 区民の利便性向上と行政の効率化に向けて～

令和5年9月

荒川区

目次

策定の背景・趣旨	1
1 国・東京都の動向	1
2 荒川区の状況	1
3 策定趣旨	2
4 方針の位置付け	2
5 対象期間	3
基本方針	4
1 行政サービスのデジタル化	4
2 行政事務のデジタル化	5
3 地域社会のデジタル化	8
4 デジタル人材の確保・育成	9
推進体制	12
工程表	13

策定の背景・趣旨

1 国・東京都の動向

国は、令和2年12月に自治体が重点的に取り組むべき事項や内容等を具体化した「自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画」を公表し、この計画の重点取組事項として、「自治体の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」、「自治体の行政手続のオンライン化」等を示しました。さらに、令和3年7月には「自治体DX推進手順書」により、地方自治体における自治体情報システムの標準化・共通化等の推進手順の目安が示されました。また、令和3年9月「デジタル社会形成基本法」が施行され、デジタル社会の形成に関し、基本理念及び施策の策定に係る基本方針、国、地方公共団体及び事業者の責務、デジタル庁の設置並びに重点計画の作成について定められました。併せて、「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律」が施行され、政令で定める20業務が標準化の対象となっています。

さらに、この間、デジタル社会の重要なツールであり、セキュリティの高い公的個人認証が可能なマイナンバーカードの利用用途の拡大や普及促進策が実施されてきました。

東京都においても、こうした国の動きを踏まえ、区市町村を含めた東京全体のDXを推進するため、令和4年9月にDX推進に向け、イノベティブなサービスを生み出す仕掛けをつくる、高度なデジタル人材を採用・活用できる新たな仕組みをつくる、共同調達など、区市町村も含めた東京全体のDXを進める新たな枠組みをつくる、行政と民間とがフラットに「協働」する場をつくる、の4点を目標とする「GovTech東京」設立構想を発表し、令和5年7月に設立しました。

2 荒川区の状況

荒川区は全国に先駆けて小中学校でタブレットパソコン1人1台体制を整備し、保育園入園審査AIシステムを導入するなど、早くからデジタル化に取り組んできました。

また、メールやSNSを活用した情報配信、施設予約システムや電子申請システムの導入、スマートフォンの普及拡大を捉えた防災アプリや観光アプリ等の導入など、区政の多くの分野でデジタル化を進めています。

令和4年9月に実施した荒川区政世論調査によると、区民の約8割の方がインターネットを利用しており、そのうち7割を超える方がスマートフォンを利用している状況です。デジタル化に求める期待については、「日時を問わず、窓口に行かずに手続きができ

る」が最も多く、「オンラインで相談できる」「オンラインで支払い決済ができる」を合わせると約6割となっています。また、サービス向上を期待する分野は、福祉分野をはじめ、健康、戸籍住民、税金、子育て支援等幅広い分野にわたっています。

一方で、これまでどおり窓口での手続きができる環境や自分が利用できるサービスを教えてくれる仕組み、スマートフォンやパソコンの操作の指導のほか、利用上の不安解消に向けたセキュリティ対策を求める声も多くなっています。

なお、荒川区における令和5年7月末現在のマイナンバーカードの普及状況については、交付率が7割を超え、多くの方がマイナンバーカードを活用したセキュリティの高い公的個人認証を伴うサービスを受けられる状況となっています。

3 策定趣旨

この方針は、以上のような状況に加え、コロナ禍の経験も踏まえて、デジタル社会の恩恵をより多くの区民が享受できるよう、DXの視点から、区政全般にわたって業務のあり方を見直すことを通じて、デジタル技術の活用による「区民サービスの向上」と区職員の働き方改革にもつながる「行政運営の更なる効率化」を図ることを目的として、デジタル化の推進に向けた基本的な方針を示すものです。

一方で、この方針に沿った施策等については、積極的に調査・研究を行うとともに、すぐに着手できるものについては、失敗を恐れず挑戦し、トライアンドエラーを繰り返しながら改善を進め、より良いものを追求していくものとします。

なお、学校教育にかかわるデジタル化の推進については、本方針を踏まえつつ、学校教育全体の中で別途方向性を定めるものとします。

4 方針の位置付け

本方針は、国の「デジタルガバメント推進方針」や「デジタル社会の実現に向けた重点計画」、「自治体DX推進計画」等を踏まえ、区のDXに向けた取り組みの方針を定めるものです。区において具体的にデジタル化を推進する際には、この基本方針を踏まえ、全庁的な調整を図りつつ、荒川区実施計画、あらかわ区政経営戦略プラン等に位置づけ、実現に向け積極的に取り組んでいくものとします。

なお、本方針は、「官民データ活用推進基本法」第9条第3項に基づく「市町村官民データ活用推進計画」についての方針を示すものです。

5 対象期間

現在の「荒川区基本計画」の計画期間が令和8年度までであることから、令和8年度までを本方針の対象期間とします。期間内であっても国や東京都、デジタル化の動向等を踏まえ必要に応じて見直しを行うこととします。

基本方針

国の自治体 DX 推進計画等を踏まえ、区は「行政サービスのデジタル化」「行政事務のデジタル化」「地域社会のデジタル化」「デジタル人材の確保・育成」の4つを柱にデジタル化を推進します。

1 行政サービスのデジタル化

区民が時間や場所を選ばず必要な情報を得られ、窓口に来なくてもオンラインで相談や手続、支払いができるよう、セキュリティを確保したうえで様々な手段を活用して順次対象業務を拡大し、区民の利便性向上を目指します。また、当面は、窓口での申請が必要な場合もあることから、窓口での手続時間の短縮にも取り組み、区民の立場に立ったデジタル化に取り組んでいきます。

(1) 行政手続等のオンライン化の推進

申請手続のオンライン化

マイナポータル上のぴったりサービスから申請可能となる国が定める対象27手続について申請のオンライン化を進めていきます。

また、これら以外の手続についても、他の電子申請サービス等を活用して、スマートフォン対応や手数料等の支払いも含めた申請手続等のオンライン化を積極的に推進していきます。

相談・問い合わせのオンライン化

来庁、電話等に加え、これまでもメールやAIチャットボット等により、相談や問い合わせに対応してきました。

今後、時間にかかわらず問い合わせに対応できるAIチャットボット等の充実や、自宅等からインターネットを通じて区役所への問合せや相談を可能にするオンライン相談についてもセキュリティを確保した上で推進していきます。

窓口での手続時間の短縮化

窓口改善の取組の一環として、これまでも申請書一括作成システムの導入やLINEを活用したチャットボット等により、来庁前に手続の準備を可能にし、区民の利便性向上や事務処理の正確性向上などと併せて窓口での申請手続にかかる時間の短縮を図ってきました。

今後、オンライン申請をさらに増加させていく中であっても、窓口での手続の必要性は引き続きあることを踏まえ、手続時間の短縮に向け、対象業務の拡大等を進めていきます。

(2) 窓口におけるキャッシュレス決済の推進

これまでも 20 か所の窓口において、証明書の交付手数料等について交通系電子マネーを利用できるよう整備してきました。

今後も、電子マネーによる収納が可能な窓口や手続を増やしていくとともに、スマートフォンアプリによる二次元コード決済、クレジットカード等への対応など、区民の利便性を高めるため、窓口におけるキャッシュレス決済を推進していきます。

(3) 分かりやすい情報提供の推進

区の保有する行政情報等について、国の定める方式により、積極的に公開することで区民等の二次利用を容易にするとともに、文字やデータ等で伝えるだけでなく、動画、3D(三次元)画像やVR(バーチャルリアリティ=仮想現実)技術等を活用し、区政情報や災害時の被害想定などについてより分かりやすく提供していきます。

(4) マイナンバーカードの普及・利用促進

マイナンバーカードは券面情報(氏名、住所、顔写真等)による対面等での本人確認だけでなく、カードのICチップに搭載されている公的個人認証サービスを活用することで、オンラインでの本人確認・本人認証を安全かつ確実に行うことができます。

この公的個人認証サービスは、誰もが取得できるインターネット社会の基礎的な情報インフラで、行政サービスはもちろん民間事業者の様々なサービスに活用することができます。区は、この情報インフラであるマイナンバーカードの普及及び利用を促進していきます。

2 行政事務のデジタル化

業務本来の目的に向かって既存の組織や制度を抜本的に見直し、職務、業務フロー、情報システム、さらには組織をデザインし直す、BPRの一環として行政事務のデジタル化を推進することが必要です。

まず、業務の洗い出しや業務プロセスの可視化を行い、無駄な作業、定型的作業、労働集約的な作業、属人的な作業等を洗い出します。これらの業務上の問題点を、不

要なものについては取りやめ、定型的・労働集約的な作業については、パソコン等で人が実行する事務作業を自動化できる R P A を含むシステム化や AI の活用等によって解決することで業務の効率化・省力化を図ることを基本とします。

また、GovTech 東京に参加するなど、システム等を共同調達することで、スケールメリットを享受するとともに、運用・保守経費の効率化を推進します。

こうした取組を効果的に実施することにより、一層効率的な行政運営を行うとともに、限られた職員を企画立案業務や区民への直接的なサービス提供など、人でなければできない業務に振り向け、区民サービスの向上につなげていきます。

(1) 業務システムの標準化対応

デジタル庁と総務省が中心になって推進している自治体情報システムの標準化は、全国の自治体が共通の仕様による業務システムを使用すること等により、各自治体の現行業務の在り方を見直すこと及びシステム運営・保守経費の効率化を図ることを目的としています。荒川区においても、区民サービスを提供する核となる住民記録システム等の 19 の業務システムについて、原則、既存システムを標準化するものとし、国の定める移行スケジュールに沿って、着実に対応を進めていきます。

また、標準化によって影響を受ける標準化対象外のシステムや標準仕様外の業務についても併せて対応を検討していきます。

(2) 標準化に伴うガバメントクラウドへの移行

クラウド化は、従来庁舎内に設置して利用していた情報システムについて、ネットワークを介して外部の事業者が有するクラウドサービスを利用する方式に移行することです。さらに、ガバメントクラウドは業務システムの標準化に合わせて、国が調達して提供するクラウド利用環境のことで、安全で効率的なシステム構築が可能になるとされています。

区は、一部の業務システムについて十分なセキュリティ対策を講じたクラウド化を既に行っているところであり、ガバメントクラウドへの移行についても費用対効果や安全性等を比較の上、対応していきます。

(3) 内部事務のデジタル化

BPR 等の業務の見直しの取組を通じて、定型的・労働集約的な作業等については R P A を含むシステム化や AI の活用等によって業務の効率化・省力化を図ります。

また、事務事業の中で作成される行政情報を、従来の紙中心の保管からデジタルに

置き換えることで、集約・検索・再利用・公表などの様々な局面でデータとして活用できる環境の整備を進めるとともに、ペーパーレス化を推進します。

(4) 効率的な業務の推進

環境整備

職員が一般的な事務で使用するパソコンを小型化し、持ち運びを容易にするるとともに、紛失時も含めたセキュリティ面を確保した上で、庁舎内・外を問わずどこからでも安全に庁内 LAN に接続できる執務環境を整備していきます。

ツールの活用

新たなグループウェア、ウェブ会議システム等を活用することにより、新たなコミュニケーション（会議、打合せ、意見交換等）や働き方の改革（場所、時間の有効活用等）を通じて、効率的な業務を行うとともに、ペーパーレス化を推進します。

テレワークの推進

テレワークの効果としては、育児や親の介護、障がいのある職員など様々な状況におかれた職員が登庁せずに勤務する環境を整備することで、継続的に就業できることや、出張時や外出先における業務遂行が可能になることによる時間効率の向上のほか、災害時の業務継続性の確保等が挙げられます。区は、セキュリティを十分確保した上で、テレワークに適した業務に活用することで、業務の効率化を図るとともに、多様な働き方が可能となる環境を人事管理等の制度面も含めて整備していきます。

(5) 災害時のデジタル技術の活用

避難所等での避難者の確認、罹災証明の迅速な発行など、災害時の対応を円滑に実施できるよう、電源確保の視点も含め、災害時のデジタル技術の活用について検討を進めていきます。

(6) 新たな技術の活用の検討

Chat-GPT 等の生成 AI については、業務への活用について試行を行っており、安全性、知的財産権の侵害等の課題を整理した上で、本格的な活用に移行します。また、VR 等の技術を活用したメタバースなど新たな技術の活用についても、積極的な情報収集に努め、コスト、セキュリティ対策に留意しつつ業務への活用について検討を進めていきます。

(7) セキュリティ対策の徹底

情報システムの開発・運用環境がクラウドにシフトしていく状況やテレワーク等の新たな時代の要請を踏まえて、区は効率性・利便性の高いネットワークモデルの構築を検討します。新たなモデルの検討に当たっては、個人情報保護の視点からもセキュリティ面や監視体制に加え、職員の人的セキュリティ対策についても強化していきます。また、災害時等の業務継続性の確保やセキュリティインシデント発生時の緊急時即応体制の再構築についても強化していきます。

3 地域社会のデジタル化

区民が生活する地域社会全体のデジタル化の支援を推進することで、誰もがデジタル化の恩恵を受けられる地域づくりを推進します。世代を超えて地域課題の解決に取り組めるよう、より多くの方の地域コミュニティへの参加を促していくとともに、区内事業者のデジタル化支援を通じて、地域産業の活性化や区民の利便性の向上にも取り組んでいきます。

(1) デジタルデバインド対策

誰もがデジタル社会の恩恵を受けられるよう情報格差（デジタルデバインド）の是正に向けて、これまでも区内の施設において、高齢者を対象としたスマートフォンやタブレット教室、IT講座、障がい者向けのパソコン講座などを開催してきました。

これからも、新たに国や東京都の支援事業等を活用しながら、デジタルに不慣れな方に対するスマートフォン講習会等を充実するとともに、障がい者団体が主催するスマートフォン講習会に講師を派遣するなど、デジタル機器をより活用できるよう支援していきます。また、日頃からスマートフォンを使い、その便利さを知る方が、デジタルに不慣れな方に寄り添い、困りごとの解決に一緒になって取り組む「TOKYO スマホサポーター制度」等の活用により、区民同士で教え合う環境を作るなど、人材の育成やレベルアップにも取り組んでいきます。その一方、デジタルに馴染むことのできない方が、支援を受けながら申請手続きできる窓口も確保していきます。

(2) 地域産業のデジタル化支援

区内の事業者向けのセミナー（ITリテラシー向上、サービスデザインの紹介等）の開催、ホームページの開設等による情報発信はもとより、電子商取引の活用や設備のデジタル化投資補助等を通じて、地域産業の活性化や競争力強化を図るなど、

地域課題の解決や地域の魅力向上に取り組んでいきます。

併せて、商店街等のキャッシュレス決済の普及を後押しするなど、区民の利便性向上を通じた地域経済の活性化に取り組みます。

(3) 地域団体のデジタル化支援

町会や自治会等のホームページの開設やSNS等の活用を促進すること等により、若い世代を含め、誰もが地域活動に参加しやすい環境を作ることに取り組んでいきます。また、年齢や性別、障がい等の壁を越えて、誰もが参加できるコミュニケーションツールであるeスポーツ(対戦形式のコンピュータゲーム等)による地域社会の活性化につながる施策について検討していきます。

(4) オープンデータ化の推進

区の保有する行政情報等について、オープンデータとして誰もが二次利用可能な形で公開することにより、行政の透明性や信頼性の向上、さらには、より多くの人々のアイデアによって新しいサービスが生まれることも期待されます。

区は、こうした考えのもと、官民協働で地域課題の解決につなげられるよう区政情報のオープンデータ化を推進していきます。

4 デジタル人材の確保・育成

日本のデジタル人材は、平成31年に経済産業省が実施した調査によると、令和12年には最大79万人不足すると言われていています。

区民サービスの向上や行政事務の効率化等区のデジタル化を進めていくためには、職員全員がDXに関する基本的な知識を習得し、組織全体の機運を高めていくとともに、中心となる職員の確保・育成が必要です。

区では、当面は外部のICTに関する専門家を活用して、指導・助言を積極的に受けつつ、合わせて、長期的な視点でICTの知識・経験を持った職員の採用を進めるとともに、職員の計画的な人事異動や研修等を通じてリスキリング(Reskilling:これから携わる新しい仕事に必要なスキルを習得すること)を進め、業務の知識とICTに関する知識を併せ持った人材を育成し、将来的には職員が自律的にDXを推進することができるようになることを目指します。

(1) デジタル人材の確保

区は、行政事務・行政サービスの継続的な改善・改革を担うことができるデジタ

ル人材の確保等を推進します。

庁内公募によるデジタル人材の登用と活用

庁内公募によりモチベーションの高いデジタル人材を登用し、デジタル推進課やDXを推進する部署に配置します。

外部人材の活用

デジタル推進アドバイザーへの相談体制の拡充、プロジェクト単位での活用、DX推進支援事業者への委託など、必要に応じて外部人材の活用をさらに進めます。外部人材の確保に当たっては、GovTech 東京等の仕組みを活用することで幅広い分野の専門人材の確保について検討していきます。

デジタル人材の採用

令和6年度から特別区としてデジタル人材の 類・経験者採用が可能となる予定であり、これを活用してデジタル人材の計画的な採用を進めていきます。また、専門能力・経験を有する人材について任期を定めて採用することも検討します。

(2) デジタル人材の育成

職員それぞれの職層、役割に応じて、必要な知識、スキルを取得するために必要な計画的な人事異動、研修を行います。

デジタル推進員の指定及び育成

各課にデジタル推進員を指定し、デジタル推進員に対してDXを推進していくために必要となる知識・ノウハウやRPA、ノーコード(プログラミング言語を書かない開発手法)やローコード(プログラミング言語の記述量を最小限に抑えた開発手法)による簡易なシステムの設計等を学ぶ研修を実施することにより、段階的・分野別にスキルの向上を図り、各所属における中核となる職員の専門的な知識・能力の向上を図ります。

また、デジタル推進員相互の交流を促進するため、グループウェア等を活用することで、相互に情報交換ができ、助け合える体制を整備します。

職層、役割に応じた研修の実施

管理職、係長職、一般職員等の職層に応じた研修に加え、システム担当者向け、デジタル推進員向けなど、目的や役割に応じたきめ細かな研修を実施します。

一般職員のDX理解促進を目的とした研修の実施

全庁的なDX推進の理解の促進や、業務への反映が可能となるようeラーニング等を活用して一般職員の研修を実施します。

外部派遣研修によるデジタル人材の育成

先進的なデジタル化の取組を行う自治体や民間企業等への外部派遣研修の実施

により、行政の現場におけるデジタル化推進の考え方や方法論を身につけた職員を育成します。

計画的なローテーション・配置によるデジタル人材の育成と活用

専門能力の高い職員をシステム部門等に一定期間配置してコア人材としての活用を図るとともに、数年間システム部門等において各種研修とシステムの企画・開発・運用業務の経験を積んだ人材を各部へ配置する等、計画的なローテーション・配置を行うことで、デジタル人材の育成と活用を推進します。

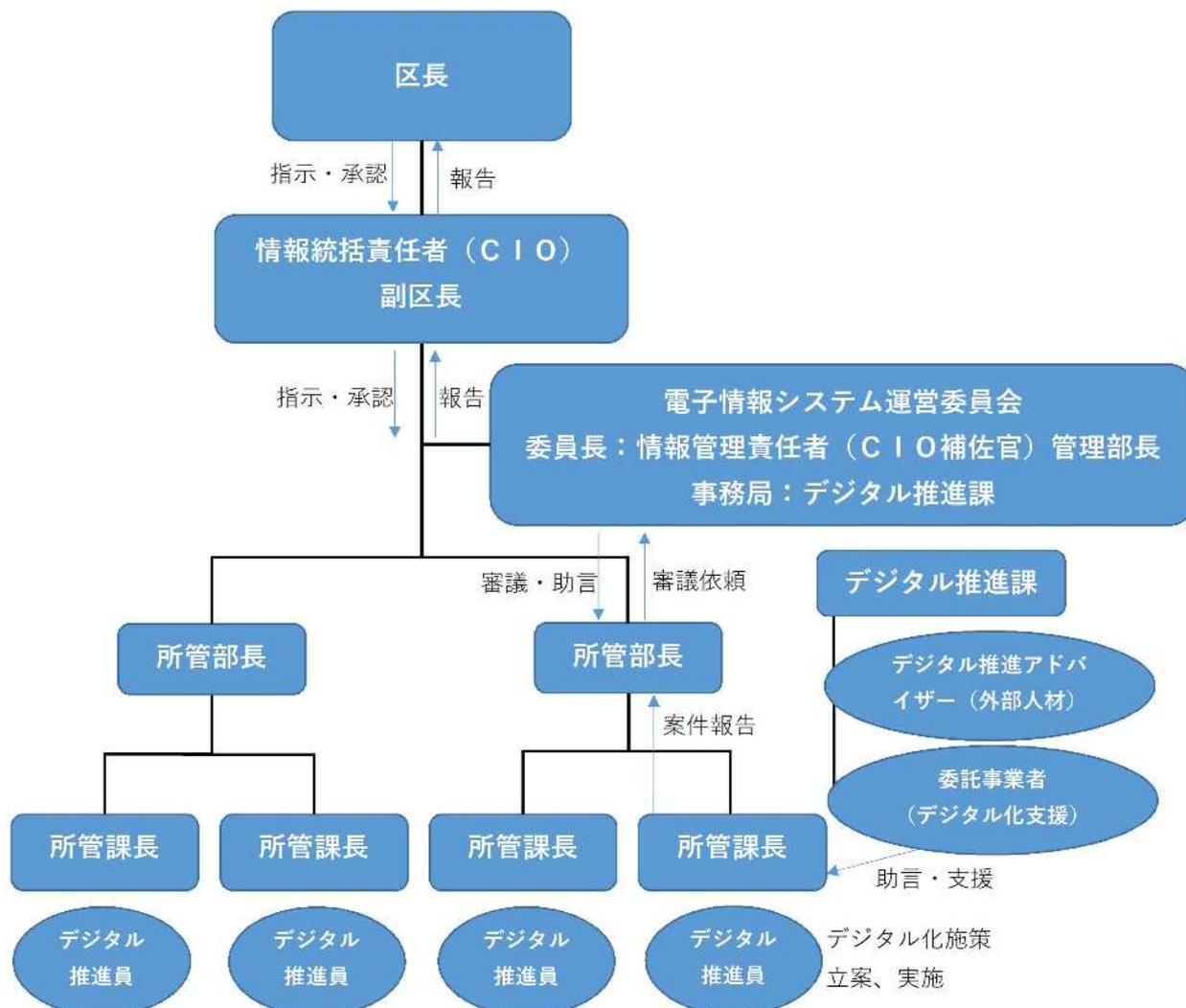
推進体制

デジタル化の推進にあたっては、区長をトップに、担当副区長が「情報統括責任者（CIO）」として全体を統括する役割を担います。管理部長は「情報管理責任者（CIO 補佐）」として、実務面でCIOを補佐し、「電子情報システム運営委員会」において、各部署が企画した一定規模以上のデジタル関連施策について、その必要性、費用対効果やセキュリティ対策について審議し、CIOの承認を得て、予算化・実施の方針を決定します。

一方、既に導入しているシステムやツールを活用して、オンライン申請の拡大やRPA等の業務改善を行うなど、小規模・簡易な工夫については、各部署の積極的なボトムアップを促し、トライアンドエラーを許容するものとします。

デジタル推進課はデジタル推進アドバイザーや委託事業者と連携し、各部署の企画、立案のサポートや必要に応じて全庁的な調整等を行います。また、施策の実施にあたっては、各課のサポートを行うことで区のデジタル化施策を推進していきます。

<体制図>



工程表

取組事項		2023年度 (令和5年度)	2024年度 (令和6年度)	2025年度 (令和7年度)	2026年度 (令和8年度)
行政サービスのデジタル化	行政手続等のオンライン化の推進				
	申請手続のオンライン化	推進	推進	推進	推進
	相談・問い合わせのオンライン化	推進	推進	推進	推進
	窓口での処理時間の短縮化	推進	推進	推進	推進
	窓口におけるキャッシュレス決済の推進	決済手段の拡大	推進	推進	推進
	分かりやすい情報提供の推進	推進	推進	推進	推進
	マイナンバーカードの普及・利用促進	受付・交付 窓口拡大	推進	推進	推進
行政事務のデジタル化	業務システムの標準化対応	Fit&Gap実施 移行計画作成	移行契約締結 一部システム移行	各システム 順次標準化	運用
	標準化に伴うガバメントクラウドへの移行	情報収集	構築・移行	構築・移行	運用
	内部事務のデジタル化	推進	推進	推進	推進
	効率的な業務の推進				
	環境整備	小型端末試行	無線LAN環境整備	情報系端末更改	運用
	ツールの活用（グループウェア、ペーパーレス会議システム、Web会議システム等の活用）	導入	運用	運用	運用
	テレワークの推進	小型端末190台テレワーク 環境整備・試行		ネットワーク 環境整備	運用
	災害時のデジタル技術の活用	検討	検討	検討	検討
	新たな技術の活用の検討	調査研究	調査研究	調査研究	調査研究
	セキュリティ対策の徹底	情報資産 暗号化強化	生体認証 の拡大	検討	検討
地域社会のデジタル化	デジタルデバイド対策（スマホ教室の拡大、スマホサポーター制度等の活用）	推進	推進	推進	推進
	地域産業のデジタル化支援（事業者向けセミナー開催、デジタル化設備投資の支援）	推進	推進	推進	推進
	地域団体のデジタル化支援	推進	推進	推進	推進
	オープンデータ化の推進（自治体標準データセットへの対応）	推進	推進	推進	推進
デジタル人材の確保・育成	デジタル人材の登用				
	庁内公募によるデジタル人材の登用と活用	推進	推進	推進	推進
	外部人材の活用	活用	活用	活用	活用
	デジタル人材の採用	—	デジタル人材（I類、経験者）採用		
	デジタル人材の育成				
	デジタル推進員の指定及び育成	推進	推進	推進	推進
	職層、役割に応じた研修の実施	推進	推進	推進	推進
	一般職員のDX理解促進を目的とした研修の実施	推進	推進	推進	推進
	外部派遣研修によるデジタル人材の育成	推進	推進	推進	推進
	計画的なローテーション・配置によるデジタル人材の育成と活用	推進	推進	推進	推進