

第1章 計画の策定にあたって

■ 令和元年度に策定した「大田区情報化推進指針」に基づき、情報化を通じた区のさらなる発展に寄与することを目的とし、新型コロナウイルス感染症への対応なども踏まえ、「大田区情報化推進計画」を策定する

1 計画の目的

- 情報化を通じた「ずっと住み続けたい大田区」の実現に向け、区民ニーズに即した行政サービスの提供などを実現することを目的とする

2 計画の位置付け

- 「新おおた重点プログラム」及び「大田区行政経営方針」と三位一体で区政運営の最適化を図り、具体的な取組を定めた計画※とする

※「官民データ活用推進計画」「自治体DX推進計画」で示されている取組事項等を包含する

3 計画の期間

- 令和3年度から令和6年度の4年間の計画とし、次期計画としての改定に向け、令和5年度に社会状況や取組の進捗状況などを検証・評価する

4 計画の進行管理

- 年度ごとに進捗状況の把握を行い、デジタル技術の進展などを踏まえながら、各取組の効果などを検証する

第2章 計画策定の背景

■ 情報化に係る社会情勢の変化や国・東京都の動向や区の情報化に関する現状などを踏まえ、本計画における今後の取組の方向性を示す

1 情報化に係る社会情勢

- ICTの発展やAI・IoTなどの技術革新をはじめ、情報化を取り巻く環境が大きく変化している状況を考慮する
 - ICTの急速な発展
 - 技術革新の動向
 - 「新たな日常」への対応
 - 情報セキュリティへの脅威

2 国の情報化に関する動向

- 国が策定した情報化に係る計画などを考慮する
 - 世界最先端デジタル国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画
 - デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針
 - デジタル・ガバメント実行計画
 - 自治体DX推進計画
 - 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

3 東京都の情報化に関する動向

- 東京都が策定した情報化に係る計画などを考慮する
 - TOKYO Data Highway基本戦略
 - スマート東京実施戦略
 - 都政の構造改革
 - 東京デジタルファースト条例

4 区の情報化に関する現状と今後の取組の方向性

- 区の現状を踏まえた方向性を示す
 - 区のこれまでの取組
 - おおた未来プラン10年
 - 今後の取組の方向性

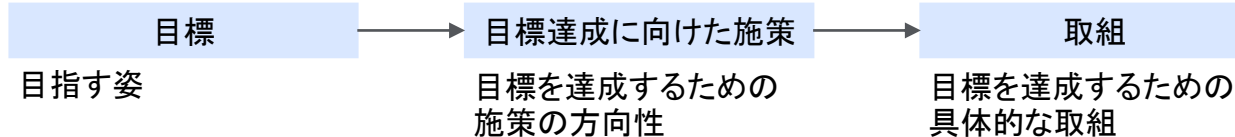
第3章 情報化に向けた基本的な考え方

■ 計画の期間である令和3年度から令和6年度においては、情報化基盤の整備・強化や新型コロナウイルス感染症の対応などを中心に、着実かつ積極的に情報化を推進する

1 基本方針

- 情報化基盤の整備・強化に取り組むとともに、新型コロナウイルス感染症への対応など「新たな日常」を踏まえた取組を推進する。また、国が令和2年12月に策定した「自治体DX推進計画」において示した地方公共団体が取り組むべき事項・内容についても、本計画で位置づけ取り組んでいく

2 計画の体系



第4章 情報化への取組

■ 指針で掲げる4つの視点に基づき、3の目標、11の施策、36の取組を推進する

■ 目標ごとに進捗状況を管理するための「指標と目標値」を設定する

■ 取組ごとに①概要、②期待される効果、③実施スケジュールを設定する

- 概要: 当該取組において実施する具体的な内容
- 期待される効果: 当該取組を通じて実現することが見込まれる効果
- 実施スケジュール: 令和3年度から令和6年度までのスケジュール

第5章 計画推進に向けた体制

■ 計画の着実な実施に向けた推進体制を整備する

計画の推進体制

- 社会状況の変化などにより情報化推進の必要性が高まることや、「自治体DX推進計画」などで示されている全庁的なマネジメント体制やデジタル人材の確保・育成の必要性を踏まえながら、区として情報化を一層推進する体制を構築する
- 全庁的なマネジメント体制の構築及び情報化の意識醸成に向けて、職員のICTリテラシーやスキル向上による人材育成に注力するとともに、既存のICT推進本部を、全庁を牽引する新たな組織として、改組することも検討する

今後の予定

- パブリックコメント 3月2日(火)～19日(金)実施予定(2月21日区報及び区HPに掲載)
(説明会は開催せず、概要説明動画を区HPに掲載予定)
- 計画策定 ICT推進本部への報告を経て、3月末日に策定予定

大田区情報化推進計画 4つの視点と取組について

目指す姿 区民生活の向上に寄与する行政サービスを提供し、「ずっと住みたい大田区」の実現を目指します

視点1 区民ニーズに即した行政サービスの提供

- デジタル技術などを活用し、多様化する区民ニーズに適した利用者視点の行政サービスを提供します
- デジタルで提供されるサービスを誰もが享受できる環境を目指します

視点2 多様な「ちから」を活かした公共の実現

- 区が保有する情報の公開を進め、多様な主体による利活用を促進し、地域課題解決を目指します
- 区民・他の地方公共団体・民間企業・教育機関などとの連携を進め、デジタル技術を活用した地域課題解決を目指します

視点3 透明性・持続性を担保した組織運営

- 業務効率化やデータを用いた政策立案、それらを支える情報基盤の構築・改善を図ることで、人的・財政的負担の軽減を意識した持続性の高い組織運営を目指します
- 情報セキュリティや個人情報保護の徹底などを通じ、透明性の高い組織運営を目指します

視点4 ICTの活用による職員能力の最大化

- 研修などを通じて、データやデジタル技術を活用できる高度なICTスキルを有する人材の育成を目指します
- デジタル技術を活用し、柔軟な働き方の実現やコミュニケーションの活性化を図り、職員の生産性向上や能力の最大化を目指します

目標	目標達成に向けた施策	取組
目標1 多様化するニーズに適した行政サービスの提供による区民の利便性向上	施策1 利便性の高い行政手続・窓口サービスの推進	取組1 行政手続のオンライン化等(★)
		取組2 行政手続へのキャッシュレス導入
		取組3 マイナンバーカード・マイナポータルの活用(★)
		取組4 図書館における電子書籍サービス等の導入
		取組5 区民のICT利活用への支援(★)
	施策2 デジタル・デバйд解消の推進	取組6 窓口におけるICTを活用した手話及び多言語通訳等サービスの拡充(★)
		取組7 ホームページ、SNS等を活用した情報発信の充実
		取組8 AIチャットボットの導入促進
	施策3 最適な区政情報の発信	取組9 健康管理アプリによる健康づくりの推進(はねびょん健康ポイント)
	施策4 日常生活を支援するICTツールの提供	取組10 ICT等を活用した子育て相談・支援
		取組11 直営児童館施設や直営保育園におけるICTの活用
		取組12 資源とごみ分別アプリの提供
	施策5 円滑な情報共有の推進	取組13 SNSやアプリを活用した災害情報の共有
		取組14 災害情報収集環境の整備
		取組15 福祉情報共有システムの導入
目標2 多様な主体との協働を通じたデータの利活用による地域課題の解決	施策6 データ公開・利活用の推進	取組16 データ利活用のための基盤整備
		取組17 オープンデータの推進(★)
		取組18 健康・医療分野におけるビッグデータの活用
	施策7 官民連携による地域課題解決の推進	取組19 ICT利活用に関する民間事業者・教育機関等との連携
		取組20 まちの課題解決における区民参加
		取組21 5G・ローカル5G等の利活用の検討(★)

目標	目標達成に向けた施策	取組
目標3 業務効率化及び情報化基盤の整備・強化による効率的かつ信頼性の高い区政運営の推進	施策8 行政事務の自動化・効率化	取組22 業務のデジタル化、ペーパーレス化の推進(★)
		取組23 RPA・AI-OCR等の活用(★)
		取組24 音声認識ツールによる議事録作成支援
		取組25 保育園入所利用調整AIの活用
		取組26 ネットワーク基盤等のインフラ整備
	施策9 情報システム基盤の最適化	取組27 システムの標準化・自治体クラウド等の推進(★)
		取組28 ICT-BCPの策定と定期的な見直し
		取組29 情報システムガイドライン等の検討、システム刷新方針・計画の策定
	施策10 情報セキュリティ対策・個人情報保護の徹底	取組30 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等への対応(★)
		取組31 情報セキュリティ監査の実施(★)
		取組32 職員の情報セキュリティ教育・研修の実施(★)
施策11 情報化を推進する体制・環境の整備	取組33 情報セキュリティ対策の高度化(★)	
	取組34 ICTリテラシーの向上	
	取組35 デジタル人材の育成	
	取組36 テレワーク環境の整備(★)	

【凡例】

★:「自治体DX推進計画」において示されている地方公共団体取り組むべき事項・内容

**(仮称) 大田区情報化推進計画
(素案)**

令和3年3月

大田区

目次

第1章 計画の策定にあたって	1
1 計画の目的.....	2
2 計画の位置付け.....	2
3 計画の期間.....	3
4 計画の進行管理.....	3
第2章 計画策定の背景	4
1 情報化に係る社会情勢.....	5
2 国の情報化に関する動向.....	12
3 東京都の情報化に関する動向.....	17
4 区の情報化に関する現状と今後の取組の方向性.....	21
第3章 情報化に向けた基本的な考え方	23
1 基本方針.....	24
2 計画の体系.....	25
第4章 情報化への取組	26
第5章 計画推進に向けた体制	69
1 計画の推進体制.....	70
用語解説	71

文章中で*マークを付記している単語は、巻末に用語解説があります。

第1章 計画の策定にあたって

- 1 計画の目的
- 2 計画の位置付け
- 3 計画の期間
- 4 計画の進行管理

1 計画の目的

区は、継続的な区民生活の向上に資する情報化政策の方向性を示すため、令和2年2月に「大田区情報化推進指針*」（以下、指針）を策定しました。指針では、「ずっと住み続けたい大田区」の実現に向けて情報化政策を強化するために、情報化推進の視点として以下の4つを定めています。

視点 1：区民ニーズに即した行政サービスの提供

視点 2：多様な「ちから」を活かした公共の実現

視点 3：透明性・持続性を担保した組織運営

視点 4：ICT¹の活用による職員能力の最大化

本計画においては、4つの視点に基づく具体的な取組を示し、情報化を通じた大田区のさらなる発展に寄与することを目的とします。また、新型コロナウイルス感染症の影響によって情報化を推進する必要性が高まっていることも踏まえ、本計画を策定します。

2 計画の位置付け

本計画は、「新おおた重点プログラム*」及び「大田区行政経営方針*」と三位一体となって、区政運営の最適化を図るものとし、情報化を推進するにあたっての具体的な取組を示す計画として策定します。本計画では、情報化を通じて個別分野（保健・衛生、福祉、ごみ・リサイクル、住まい・まちなみ・環境、地域社会、産業・観光など）を横断的に支えることを目指します。

また、本計画は、「官民データ活用推進基本法*（平成28年法律第103号）」第9条第3項において策定に努めるべきとされている「市町村官民データ活用推進計画*」と、令和2年12月に国が策定した「自治体DX推進計画」において示されている地方公共団体が取り組むべき事項・内容を包含するものとします。

なお、教育分野における情報化の取組については、令和2年10月に策定した「大田区教育ICT化推進計画*」で定めているため、本計画では扱わないこととします。

¹ Information and Communication Technology（情報通信技術）の略称。情報処理や情報通信に関連する様々な分野における技術・サービスなどの総称。

図表 X: 計画の位置付け



3 計画の期間

令和3年度から6年度までの4年間を計画期間とします。計画の3年目にあたる令和5年度には、次期計画としての改定に向けて、この間の情報化を取り巻く社会状況や取り組みの進捗状況などを検証・評価します。

4 計画の進行管理

「ずっと住み続けたい大田区」の実現に向けて適切に情報化政策を推進するため、年度ごとに進捗状況を管理し、デジタル技術の進展、国の動向、新型コロナウイルス感染症などの社会状況を踏まえながら、各取組の効果などを検証します。なお、近年加速している情報化に関する動向の変化に着実に対応するため、また確実な予算の裏付けにより施策を推進するために、本計画の取組については毎年度見直しを行うことを前提とします。

第2章 計画策定の背景

- 1 情報化に係る社会情勢
- 2 国の情報化に関する動向
- 3 東京都の情報化に関する動向
- 4 区の情報化に関する現状と
今後の取組の方向性

Ⅰ 情報化に係る社会情勢

Ⅰ. ICT の急速な発展

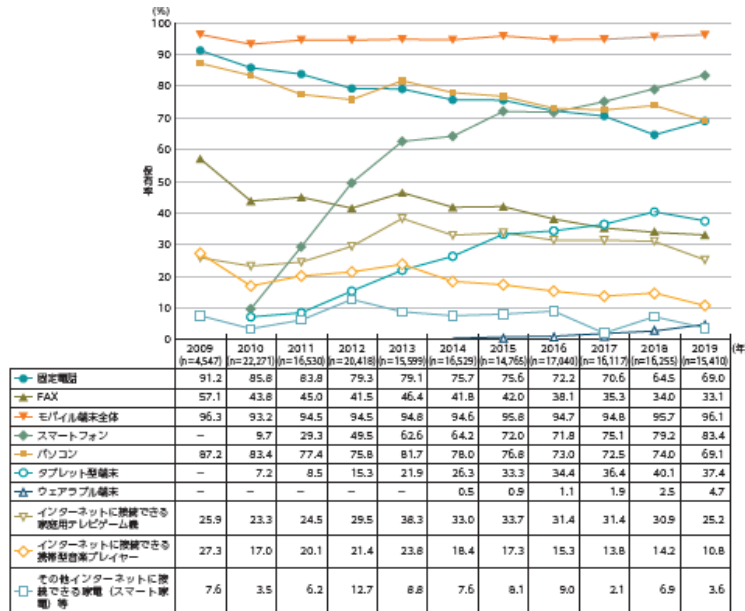
インターネットやスマートフォンをはじめとする ICT の著しい発展により、新たなサービスやビジネスが登場し、普及しています。特に、スマートフォンに代表される移動通信システム*の発展は著しく、今や人々の生活や企業活動などに必要不可欠なインフラにまで成長しています。今後も ICT の利用が促進され、それに伴ってデータ流通量が拡大していくことが見込まれており、超スマート社会*の実現が間近に迫っています。

(1) 移動通信システムの普及状況

スマートフォンなどのモバイル端末の保有率の向上に伴い、個人のインターネット利用が拡大しています。総務省が令和2年8月に公表した「令和元年通信利用動向調査*」によると、世帯におけるスマートフォンの保有率は 83.4%と初めて8割を超えました。それに伴い、個人のインターネット利用率も増加しており、令和元年には約9割に達しています。また、インターネットの利用目的として、SNS（ソーシャルネットワーキングサービス）*の利用率が約7割に達し、全ての年齢層で増加傾向にあります。

このように、各家庭で保有する情報通信機器がスマートフォンをはじめとするモバイル端末が主流となったことで、個人が日常的にインターネットを利用できる状況が進んでいます。今後も、インターネットや SNS*などの利用を介して、様々な情報やデータへのアクセスが拡大していくことが想定されます。

図表 X: 情報通信機器の世帯保有率の推移



出典: 「令和元年通信利用動向調査」(2020年 総務省)

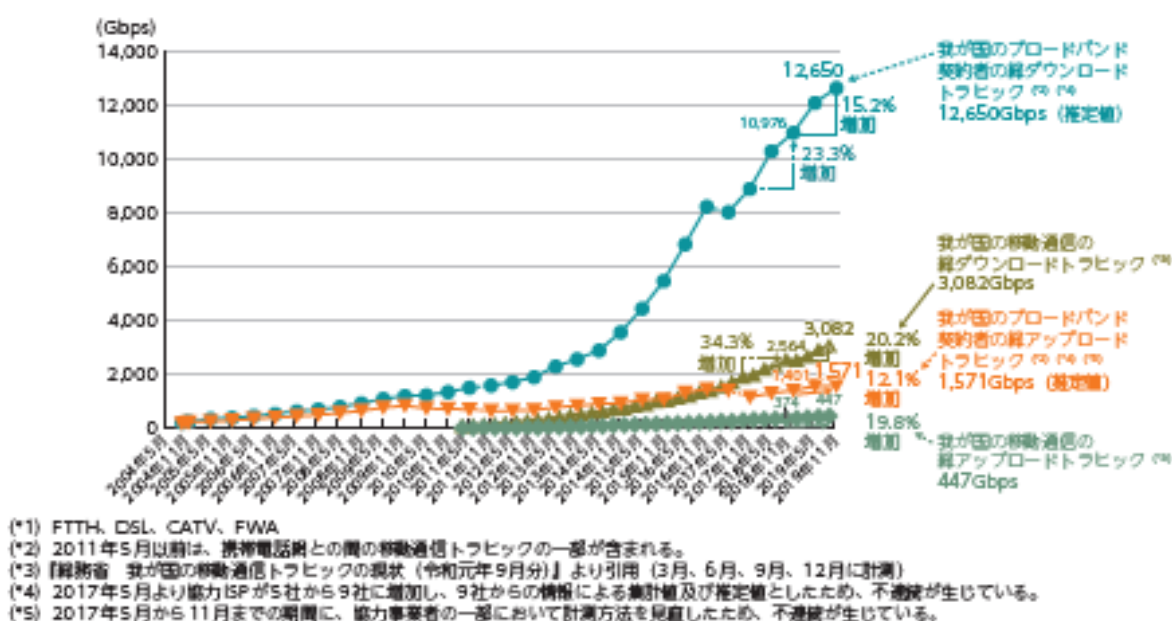
「令和2年版情報通信白書」(2020年 総務省)

(2) データ流通量の拡大

ICT の進展とともに、日本国内におけるデータ流通量が拡大しています。

総務省が令和2年に公表した「令和2年版情報通信白書*」によると、ブロードバンドサービス（高速通信を提供するサービスの総称）における情報通信量は、1年間で約 15.2%増加しました。その背景には、企業が提供する動画・音楽・ゲームなどの大容量コンテンツ*をインターネットで楽しむことが一般化したことや、スマートフォン・家電・自動車などあらゆる物体に通信機能を持たせる IoT デバイス（機器）の普及などが要因として挙げられます。今後もデータ流通量が爆発的に拡大し、データ活用による様々な分野での課題解決や新たな価値を創造する動きが活発化すると予測されます。

図表 X: データ流通量の推移



出典：「我が国のインターネットにおけるトラフィックの集計結果（2020年5月分）」（2020年 総務省）

「令和2年版情報通信白書」（2020年 総務省）

2. 技術革新の動向

ICT が急速に発展する中、新しい技術革新も急速に進んでいます。AI や IoT などの技術により、膨大に流通しているデータを収集・分析・活用することで、社会課題の解決などに繋がる新たなサービスの創出が期待されます。

(1) AI (Artificial Intelligence: 人工知能)

AI とは、判断や予測などの人間が行う知的な作業をコンピュータ上で実現する技術です。音声・画像・文字など大量のデータを学習・分析し、規則性や関係性を見出すことができます。

近年、膨大なデータが流通するようになり、コンピュータの性能も飛躍的に向上していることで、AI の活用可能性も高まっています。例えば、物理的な作業やコンピュータ上の作業を行うロボットに AI を搭載することで、車両の自動運転や音声理解による人間との自然な対話応答を実現するなど、活用に対する期待が高まっています。

(2) IoT (Internet of Things: モノのインターネット)

IoT とは、パソコンやスマートフォンといった情報通信機器や、さまざまな物体 (モノ) に通信機能を持たせてインターネットに接続し、データをやりとりする技術です。

例えば、ウェアラブル・デバイス (身体に装着可能な機器) で心拍数や血圧や運動データなどを取得し、インターネット上の膨大なデータを格納するクラウドサービス*にデータを転送することで、自身の健康情報の可視化や分析ができ、健康管理や日常的な運動意欲の増進に繋がります。

このように、IoT により収集した様々なデータが共有・分析されることで、社会課題の解決や新たなサービスの創出が期待されます。

(3) ビッグデータ

ビッグデータとは、従来の技術では記録や保管・解析が難しい膨大なデータ群を指します。ICT の発展などによって生成・収集・蓄積などが可能になる多種多様なデータのことで、その活用を通じて最適なサービス提供や社会課題の解決が期待できます。

例えば、交通情報のビッグデータを活用し、生活道路などにおける潜在的な危険箇所を特定し、交通安全対策の立案に資する取組が行われています。また、地方公共団体では、保有する行政情報や IoT で取得したデータを解析し、EBPM* (証拠に基づく政策立案) への利活用を目指す動きもあります。

インターネットの利用拡大や IoT の普及によるデータの生成が加速化していくことを踏まえ、ビッグデータの利活用は今後も進んでいくことが想定されます。

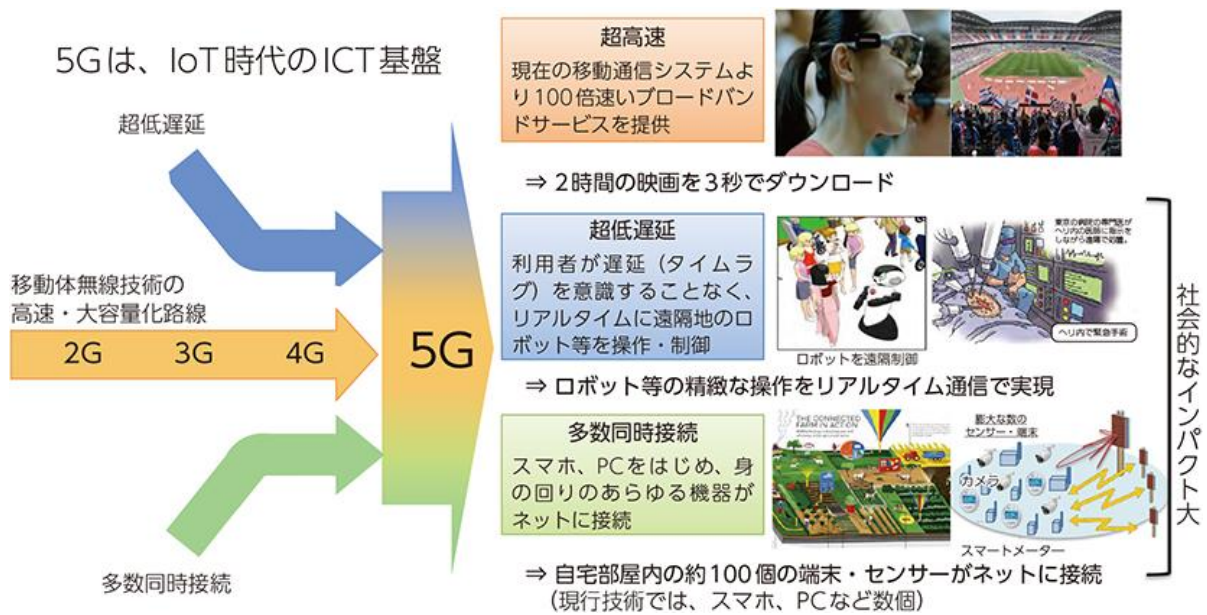
(4) 5G (第5世代移動通信システム)・ローカル5G

5G とは、スマートフォンなどの通信技術の現在の主流である4G (第4世代移動通信システム) に代わる次世代の技術で、令和2年から電気通信事業者* (大手携帯電話事業者など) によって全国的に提供・展

開されはじめました。4G から飛躍的な技術進化が見込まれており、「超高速通信」「超低遅延通信」「多数同時接続」が特徴とされています。

また、企業や地方公共団体などの様々な主体が無線局免許を取得のうえ、自らの建物内や敷地内で局所的に柔軟に構築できる「ローカル5G」も展開されています。電気通信事業者*による展開が遅れる地域でも先行して構築・利用可能となることや、他のエリアでの通信トラブルやネットワーク混雑の影響を受けにくいなどのメリットがあり、工場の機械制御の自動化・自律化や、河川などの状況の高精度な動画での遠隔監視など、地域や産業の個別のニーズに応じた5G の利活用が期待できます。

図表 X:5G の特徴



出典:「平成 29 年 総務省情報通信審議会新世代モバイル通信システム委員会報告」(2017 年 総務省)
「平成 30 年版情報通信白書」(2018 年 総務省)

図表 X: ローカル5G の利用イメージ

ローカル5Gとは

■ 「ローカル5G」は通信事業者以外の様々な主体（地域の企業や自治体等）が、自ら5Gシステムを構築可能とするもの。
(以下は、いずれも導入が想定される事例)



ローカル5Gのメリット

- 地域や産業の個別のニーズに応じて柔軟に5Gシステムを構築できる
- 通信事業者ではカバーしづらい地域で独自に基地局を設けられる
- 他の場所の通信障害や災害などの影響も受けにくく、電波が混み合っつながりにくくなることもほとんどない

出典:「ローカル 5G の概要について」(2020 年 総務省)

3. 「新たな日常」への対応

新型コロナウイルス感染症の世界的な流行を受け、あらゆる生活の場面において、業務やサービスの在り方など変革が求められています。厚生労働省が令和2年5月に公表した「新しい生活様式」では、感染リスクを下げる目的から、小まめな手洗い・手指の消毒、身体的距離の確保、3密（密集、密接、密閉）の回避など日常生活での感染対策が示されました。また、娯楽・スポーツなどはインターネット配信を通じて自宅や遠隔地でコンテンツ*を体験することを推奨しており、働き方の面ではテレワーク*やWeb会議の活用などが急速に進みはじめました。

さらに、内閣府が令和2年7月に公表した「経済財政運営と改革の基本方針2020」において、新型コロナウイルス感染症の流行により顕在化した情報化の遅れや課題を徹底して検証・分析し、10年かかる変革を一気に進めるべく、情報化への集中投資とその環境整備を進めていくことが示されました。行政のオンライン化を進めるデジタル・ガバメント*の断行、テレワーク*活用や教育・医療などのオンライン化の推進などが主要施策として挙げられています。また、令和2年7月に公表された「世界最先端デジタル国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画（IT 新戦略）」においても、同感染症の影響により様々な観点で社会・価値観が変容したことを受けて、オンラインなどの活用を軸とした新たな戦略を示しており、デジタル変革の加速による「新たな日常」への対応が求められています。

図表 X: 新型コロナウイルス感染症がもたらした社会・価値観の変容



出典：「IT 新戦略の概要」（2020年 内閣官房情報通信技術（IT）総合戦略室）

4. 情報セキュリティへの脅威

インターネット利用やデータ流通量の拡大、AI・IoTなどの技術が社会に浸透することに伴い、情報セキュリティへの脅威も高度化・巧妙化していきます。そのため、情報化の進展に合わせた個人情報保護やセキュリティ対策の徹底が重要となります。

近年、個人の生活におけるインターネット利用及びスマートフォンの普及や、企業などにおける新たなサービスや技術の導入に伴う脅威が注目されています。

IPA（情報処理推進機構）*が令和2年4月に公開した「情報セキュリティ 10 大脅威 2020」において、近年の情報セキュリティへの脅威が示されています。個人向けの脅威としてキャッシュレス決済*やインターネットバンキング*の不正利用が挙げられており、組織向けの脅威として「標的型攻撃*による機密情報の窃取」やクラウドサービス*の利用拡大に伴う「予期せぬ IT 基盤の障害に伴う業務停止」などが挙げられています。

情報化の進展による利便性向上に伴い、情報セキュリティへの脅威が増大していくことを見据え、個人・企業・行政などの各主体がその対策を講じることが極めて重要です。

図表 X: 情報セキュリティ 10 大脅威 2020

表 2.1 情報セキュリティ 10 大脅威 2020 「個人」および「組織」向けの脅威の順位

「個人」向け脅威	順位	「組織」向け脅威
スマホ決済の不正利用	1	標的型攻撃による機密情報の窃取
フィッシングによる個人情報の詐取	2	内部不正による情報漏えい
クレジットカード情報の不正利用	3	ビジネスメール詐欺による金銭被害
インターネットバンキングの不正利用	4	サプライチェーンの弱点を悪用した攻撃
メールや SMS 等を使った脅迫・詐欺の手口による金銭要求	5	ランサムウェアによる被害
不正アプリによるスマートフォン利用者への被害	6	予期せぬ IT 基盤の障害に伴う業務停止
ネット上の誹謗・中傷・デマ	7	不注意による情報漏えい
インターネット上のサービスへの不正ログイン	8	インターネット上のサービスからの個人情報の窃取
偽警告によるインターネット詐欺	9	IoT 機器の不正利用
インターネット上のサービスからの個人情報の窃取	10	サービス妨害攻撃によるサービスの停止

出典: 「情報セキュリティ 10 大脅威 2020」(2020 年 独立行政法人情報処理推進機構セキュリティセンター)

2 国の情報化に関する動向

国では情報化に関する計画などを策定し、国民の豊かな生活や利便性向上の実現に向けて、社会全体におけるデータ利活用やデジタル・ガバメント*の推進に取り組んでいます。また、デジタル庁（仮称）の設置をはじめ、行政全般のデジタル化に係る方針・施策などの検討・実施がこれまでにない速度で進められており、地方公共団体における情報化も抜本的かつ急速に進める必要性が高まっています。

1. 世界最先端デジタル国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画

国の IT 戦略である「世界最先端デジタル国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画」は、全ての国民がデジタル技術とデータ利活用の恩恵を享受するとともに、安全で安心な暮らしや豊かさを実感できるデジタル社会の実現に向けた政策を取りまとめたものです。

第1部の「世界最先端デジタル国家創造宣言」では、「直近の取組としての新型コロナウイルス感染症の感染拡大の阻止に向けた IT の活用」と、「デジタル強靱化による社会構造の変革・社会全体の行動変容」に重点を置き、データ利活用やデジタル・ガバメント*の推進、それらを支える社会基盤の整備などに取り組むとしています。

第2部の「官民データ活用推進基本計画」は、官民データ活用の推進に関する施策についての基本的な方針を示し、国の行政機関における官民データ活用に関する事項や、地方公共団体及び事業者における官民データ活用の促進に関する事項などが定められています。また、「市町村官民データ活用推進計画策定の手引」において、以下の5つの施策が地方公共団体の取り組むべき柱として示しています。

社会におけるデータ流通量の拡大により、官民におけるデータ利活用はますます重要となり、今後重点的に取り組まれていくと想定されます。

図表 X: 地方公共団体の取り組むべき5つの柱

	地方公共団体における取組	効果
1	手続きにおける情報通信の技術の利用等に係る取組（オンライン化原則）	「行政情報の電子的な提供及び行政情報の社会的有効活用」、「企業及び個人の負担軽減」、「行政事務の簡素化・合理化」
2	官民データの容易な利用等に係る取組（オープンデータの推進）	「経済の活性化、新事業の創出」、「行政の透明性・信頼性の向上」、「官民協議による公共サービスの実現」
3	個人番号カードの普及及び活用に係る取組（マイナンバーカードの普及・活用）	住民票の写し等のコンビニ交付や図書館利用など行政サービスでの利用やマイキープラットフォームを活用した地域経済応援ポイントの導入による住民の利便性の向上
4	利用の機会等の格差の是正に係る取組（デジタルデバイド対策等）	ITを十分に活用できない人々に配慮したサービス開発等により、ITや官民データ活用による恩恵を全ての国民が享受できる環境の実現
5	情報システムに係る規格の整備及び互換性の確保等に係る取組（システム改革、BPR）	国や地方公共団体において共通的に導入できる規格の策定や自治体クラウドの更なる促進によるシステム間連携、分野横断的なデータ流通の促進

出典：「地方の官民データ活用推進計画について」（2017年 内閣官房情報通信技術総合戦略室）

2. デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針

デジタル社会の将来像、IT 基本法^{2*}の見直しやデジタル庁（仮称）設置の考え方などについて、政府としての方針を示すものとして、令和2年12月に公表されました。

本方針では、デジタル社会の目指すビジョンとして「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」を掲げ、「誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化」を進めることとしています。併せて、このようなデジタル社会を形成するための基本原則を示しています。

主な内容は以下のとおりです。

① IT 基本法の見直しの考え方

- 社会のデジタル化を強力に進めるため IT 基本法*の全面的な見直しを行い、デジタル社会の形成に関する施策を迅速かつ重点的に推進する新たな司令塔としてデジタル庁（仮称）を設置する。
- デジタル社会の形成に向けた取組事項として、ネットワークの整備・維持・充実やデータ流通環境の整備、行政や公共分野におけるサービスの質の向上として「マイナンバー関連制度の活用」や「オープンデータ*の整備・公表」などに取り組む。
- 国及び地方公共団体が相互に連携しつつ、情報システムの共同化・集約の推進など、デジタル技術の活用を積極的に推進するために必要な措置を講ずることとする。

② デジタル庁（仮称）設置の考え方

- デジタル社会の形成に関する司令塔として、強力的な総合調整機能を有する組織とする。基本方針を策定するなどの企画立案や、国・地方公共団体・準公共部門などの情報システムの統括・監理を行うとともに、重要なシステムについては自ら整備する。
- 全国規模のクラウド移行に向けて、デジタル庁（仮称）が総務省と連携して、地方公共団体の情報システムの標準化・共通化に関する企画と総合調整を行い、政府全体の方針の策定と推進を担う他、補助金の交付されるシステムについて統括・監理を行う。
- デジタル庁（仮称）がマイナンバー、マイナンバーカード*、公的個人認証*などのマイナンバー制度*全般の企画立案を一元的に行う体制を構築し、総務省と連携して、令和4年度末にはほぼ全国民にマイナンバーカード*が行き渡ることを目指す。
- 国と地方公共団体の連携を強化するため、全国の地方公共団体職員との「共創プラットフォーム*」を立ち上げ、自治体システムのあるべき姿を共働して創り上げる。

² 高度情報通信ネットワーク社会形成基本法

3. デジタル・ガバメント実行計画

国民・事業者の利便性向上に重点を置き、行政の在り方そのものをデジタル前提で見直すデジタル・ガバメント*の実現を目指すために、国は平成 29 年5月に「デジタル・ガバメント推進方針」を策定しました。この方針を具体化し、前述した「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」の策定などの様々な状況の変化を反映させ、デジタル・ガバメント推進のための取組を加速していくために、令和2年12月に「デジタル・ガバメント実行計画」の改訂版が公表されました。

具体的な取組として、サービスデザイン*・業務改革(BPR)*の徹底による行政サービス改革や、国・地方デジタル化指針に基づく施策の推進、行政手続のデジタル化、ワンストップサービス*の推進などが挙げられており、特に地方公共団体におけるデジタル・ガバメント*の推進として、主に以下の方向性が示されています。

- ① 地方公共団体の行政手続のオンライン化の推進
 - ・ マイナポータル*の活用などにより地方公共団体の行政手続のオンライン化を推進
- ② 地方公共団体における情報システム等の共同利用の推進
 - ・ 地方公共団体の業務システムの標準化・共通化を加速(令和7年度末までに全地方公共団体の基幹系システム*の統一を目指すために、国が財政面も含めて支援)
 - ・ 「自治体 DX 推進計画」に基づき地方公共団体の取組を支援
- ③ 地方公共団体における AI・RPA 等による業務効率化の推進
- ④ 地方公共団体におけるオープンデータの推進
- ⑤ 地方公共団体のガバナンス強化と人材確保・育成
 - ・ 国と都道府県が連携し、地方公共団体でデジタル人材の CIO 補佐官*としての任用などが推進されるように支援の仕組みを構築 など

また、デジタル技術を活用し、行政手続などの利便性の向上や行政運営の簡素化・効率化を図るために、令和元年5月に「デジタル手続法³」が成立しました。本法律は、行政のデジタル化に関する基本原則及び行政手続の原則オンライン化のために必要な事項などを定めるもので、「デジタル化3原則」と呼ばれる次の3つの基本原則を掲げています。

- ① デジタルファースト:個々の手続などが一貫してデジタルで完結する。
- ② 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。
- ③ 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。

これらの取組が進展することで、今後はさらにデジタル・ガバメントが推進されていくものと想定されます。

³ 情報通信技術の活用による行政手続などに係る関係者の利便性の向上並びに行政運営の簡素化及び効率化を図るための行政手続などにおける情報通信の技術の利用に関する法律などの一部を改正する法律

4. 自治体 DX 推進計画

国は、地方公共団体における情報化施策を効果的に実施していくために、地方公共団体がデジタル・トランスフォーメーション (DX) *の推進に向けて取り組むべき事項・内容を具体化し、国による支援策などを取りまとめた「自治体 DX 推進計画」を令和2年 12 月に策定しました。主な内容は以下のとおりです。

(1) 地方公共団体における DX 推進の意義・目的

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 など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、EBPM*などにより行政の効率化・高度化を図るとともに、多様な主体との連携により新たな価値を創出することなどが期待される。

(2) 地方公共団体における DX の推進体制の構築

首長、CIO*、CIO 補佐官*といった牽引役や、情報政策部門から業務担当部門までを含めた全庁的・横断的な推進体制の整備が必要である。体制の整備にあたっては、デジタル人材の育成・確保が必要であり、国と都道府県が連携して外部人材の活用などの仕組みを構築する。

(3) 地方公共団体が取り組むべき事項

地方公共団体は以下の重点取組事項と併せて、「地域社会のデジタル化」「デジタルデバイド*対策」「BPR の取組みの徹底 (書面・押印・対面の見直し)」に取り組む。

- ① 情報システムの標準化・共通化：国が整備する共通基盤の活用に向けた検討を踏まえ、基幹系システム*について国の策定する標準仕様に準拠したシステムへ移行する (目標時期：令和 7 年度)。
- ② マイナンバーカードの普及促進：令和 4 年度末までにほとんどの住民がマイナンバーカード*を保有していることを目指し、マイナンバーカード交付円滑化計画に基づき、申請を促進するとともに交付体制を充実させる。
- ③ 行政手続のオンライン化：令和 4 年度末を目指して、主に住民がマイナンバーカード*を用いて申請を行うことが想定される手続について、マイナポータル*からオンライン手続を可能とする。
- ④ 自治体の AI・RPA の利用推進：国が令和3年末から4月頃に作成予定の導入ガイドブックを参考に、AI や RPA*を導入・活用する。
- ⑤ テレワークの推進：国が令和3年4月頃に作成予定の事例集などを参考にテレワーク*を導入・活用する。
- ⑥ セキュリティ対策の徹底：国が令和 2 年 12 月に改定した「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*」を踏まえ、セキュリティポリシーの見直しを行い、セキュリティ対策を徹底。

令和3年夏を目途に、重点取組事項を中心とした標準的な手順を示す「(仮称)自治体 DX 推進手順書」を国が公表するとされており、地方公共団体のデジタル化を急速に進める必要性が一層高まる見込みです。

5. 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

平成 27 年の日本年金機構の情報漏えい事故を受け、総務省は地方公共団体の情報セキュリティ対策を強化し、住民情報や行政情報を扱うシステム・ネットワークとインターネットが相互に通信できない環境の構築（三層の対策）などを進めてきました。

しかし、三層の対策に伴う事務効率の低下や、近年のクラウドサービス*の普及、オンライン化やテレワーク*など時代の要請を踏まえて、国は効率性・利便性を向上させた新たな自治体情報セキュリティ対策を検討し、令和 2 年 12 月に「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*」を改定しました。主な改定内容は以下のとおりです。

① マイナンバー利用事務系の分離の見直し

- 住民情報の流出を徹底して防止する観点から、マイナンバー利用事務系*と他の領域との分離は維持しつつ、国が認めた通信に限り、インターネット経由の申請などのデータの移送を可能とし、使いやすさの向上や行政手続のオンライン化に対応。

② LGWAN 接続系とインターネット接続系*の分割の見直し

- 人的なセキュリティ対策（組織的なセキュリティ対策基準の順守、外部監査の実施など）を条件とした上で、効率性・利便性の高いモデルとして、インターネット接続系*に業務端末・システムを配置した新たなモデルを提示（三層分離の見直し）。

③ リモート（遠隔）アクセスのセキュリティ

- 業務で取り扱う情報の重要性に合わせて、LGWAN 接続系*のテレワーク*についての基本的な考え方、リスク及びセキュリティ要件とともに、想定されるモデルを記載。

④ LGWAN 接続系における庁内無線 LAN の利用

- LGWAN 接続系*において庁内無線 LAN*を利用する場合のセキュリティ要件を記載。

⑤ 情報資産及び機器の廃棄

- 情報システム機器の廃棄などについて、情報資産*の機密性に応じた適切な手法などを整理。

⑥ クラウドサービスの利用

- クラウドサービス*を利用するにあたっての注意点（サービスレベルの検討の必要性、バックアップを含めた必要なサービスレベルを保証させる契約締結など）を記載。

⑦ 研修、人材育成

- 各自治体の情報セキュリティ体制・インシデント*即応体制の強化について記載。

3 東京都の情報化に関する動向

東京都では、平成29年12月に策定した「東京都ICT戦略」を「官民データ活用推進基本法*」で都道府県に策定が義務付けられている「官民データ活用推進計画」として位置付けました。その後、東京版 Society 5.0の「スマート東京」の実現に向けて、ICT やデータを活用した戦略・施策の展開を進めています。5Gをはじめとする高速モバイルネットワーク網と、先端技術を活用した分野横断的なサービスの都市実装の展開により、都民の生活の質の向上を目指しています。

1. TOKYO Data Highway 基本戦略

21世紀の基幹インフラを電波の道(TOKYO Data Highway)と捉え、東京都において世界最速のモバイルインターネットの建設に着手し、5G ネットワークを早期に構築することを目指した戦略として令和元年8月に公表されました。

TOKYO Data Highway は、新たな産業の創出や都市力の強化といった未来の東京を支える基盤であるとしており、具体的には次の3つの取組を進めています。

- ① アンテナ基地局設置への都の保有する財産の開放と利用手続の簡素化
 - 道路・公園・橋梁といった都の保有施設・設備を開放し、基地局設置を後押しする。
 - ワンストップ窓口の設置や、都施設などをデータベース化して提供し、手続を簡素化する。
- ② 5G重点整備エリアの設定
 - 五輪会場付近や、利用者が多く都庁が立地する西新宿、研究環境を備えた東京都立大学などを重点整備エリアとする。
- ③ 東京都自らの5G施策の展開
 - 教育・医療・防災・自動運転・xR*ライブ・テレワーク*といった領域での施策展開を目指す。

これらの取組を進めていくことで、遠隔医療、教育、自動運転、データを活用した災害対策などの施策を展開し、都民が生活の質の向上に繋げていくこととしています。

2. スマート東京実施戦略

スマート東京の目指す姿を具体的に明らかにし、その実現に向けた第一歩である令和2年度の取組を具現化・加速化する戦略として令和2年2月に公表されました。以下の3つの取組方針を掲げています。

① 「電波の道」で「つながる東京」

- 「つながる東京」に向けた都保有アセットの積極的な開放として、TOKYO Data Highway 構築（5G 整備）に向けた会議運営を開催し、TOKYO Data Highway の早期実現を目指す。

② 公共施設や都民サービスのデジタルシフト

- 「災害対応力の強化」として、ドローン*や5G などによる通信環境の確保を通じて正確な情報収集・対応を行い、都民の安全安心の確保を目指す。
- 「TOKYO スマート・スクール・プロジェクト」として、学校内に散在する情報をデータ化し、相互に連携させ可視化・共有・分析することで生徒一人ひとりに応じた指導の実現を目指す。
- 西新宿を中心とした「スマート東京」先行実施エリアに5G を重点整備し、普及啓発やスタートアップ*集積の事業を実施し、先端技術の社会実装を目指す。
- 「デジタルツインの推進」として、官民連携データプラットフォーム*の構築や都市の3D デジタルマップ化に向けた検討を進め、リアルタイムデータも付加した新たな都市の地図を作ることを目指す。
- 「医療連携における新技術活用」として、5G などの通信技術を活用し、患者の状況や専門家の所見を迅速に状況共有・対応することで、都民へ更に高度な医療提供を目指す。

③ 都庁のデジタルシフト

- 「働き方改革に資するシステム環境の改善」として、最先端の ICT 導入によるオフィス改革などによる働き方を改革し、職員の働きがい・モチベーションを高めることを目指す。

これらの取組を進めていくことで、5G をはじめとする高速モバイルネットワークと先端技術を活用した分野横断的なサービスの都市実装を展開し、都民の生活の質の向上に繋げていくこととしています。

3. 都政の構造改革

都政のデジタル化の遅れなど、新型コロナウイルスの影響で明らかになった課題に対して、デジタル・トランスフォーメーション*の推進により、「都政のクオリティ・オブ・サービス (QOS)」を向上させ、都民の期待を上回る価値を提供することを目的とした「都政の構造改革の実施方針について (依命通達)」が令和2年8月に公表されました。

同方針では、AI・ICT などの先端技術の徹底活用によるデジタル・ガバメント*への転換 (バーチャル都庁構想) など都政の構造改革を推進する 5 つの視点を掲げています。

また、「都政の構造改革コア・プロジェクト」として、以下の 7 つを選定し、新たに設置した「構造改革推進チーム事務局」が取組を先導することで、都政全体へ波及させていくとしています。

Project1: 未来型オフィス実現プロジェクト

- 生産性を向上させながら、新しい働き方を実現できる機能を実装した最先端のデジタル業務環境 (クラウド利用、外部との Web 会議システム、保健所のデジタル機器整備など) を整備する。

Project2: 5つのレス徹底推進プロジェクト

- 「ペーパーレス・はんこレス・キャッシュレス・FAX レス・タッチレス」の徹底により、紙やはんこをベースにしたアナログ環境から、オンライン・デジタルをベースにしたデジタル環境へと転換する。

Project3: ワンストップ・オンライン手続プロジェクト

- 都民・事業者があらゆる行政手続をいつでもどこでも行えるオンライン環境を構築していく。具体的には、都の権限で対応可能な手続は全てデジタル化していく。

Project4: オープンデータ徹底活用プロジェクト

- 都庁が保有するデータのオープン化を推進し、シビックテック*、民間企業などがオープンデータ*を活用してサービスを創出していく新たな官民協働スタイルを構築していく。

Project5: スタートアップ・シビックテックとの協働推進プロジェクト

- スタートアップ*のアイデアやシビックテック*を都政の幅広い課題の解決に繋げ、市民と行政が共にサービスを創り上げる新たな協働スタイルを確立する。

Project6: 内部管理事務抜本見直しプロジェクト

- 文書、契約、支出、人事といった内部管理事務の業務プロセスの一層の最適化により、事務のデジタル化及び職員が企画立案など創造的な業務に注力できる環境づくりを進めていく。

Project7: DX 推進体制構築プロジェクト

- 都庁のデジタル・ガバメント*を実現できる推進体制を構築するため、デジタル・トランスフォーメーション*を先導する新組織の設立準備や、全ての職員の ICT 能力向上を図っていく。

7つのコア・プロジェクトの進捗や成果を踏まえ、都政の構造改革の全体像をとりまとめた「都政の構造改革実行プラン (仮称)」を、令和3年度内を目途に策定する予定です。これらの取組により、デジタル化による新たな都民サービスの提供や都政の QOS 向上に繋げていくこととしています。

4. 東京デジタルファースト条例

行政運営の簡素化及び効率化や都民の行政手続などの更なる利便性向上のため、デジタルファーストを主旨とする都の基本的な考え方を定めた改正条例が令和2年10月の東京都議会で可決されました（「東京都行政手続等における情報通信の技術の利用に関する条例の一部を改正する条例」）。

以下の主な改正内容のとおり、行政手続の原則デジタル化やワンストップ化を基本方針と定めており、各行政手続をデジタルで行うためのルールを定める内容となっています。

- ① 基本原則に係る規定の新設及び題名の改正
 - デジタルデバインド*への配慮を確保しつつ、原則デジタル化、同一内容の情報の提出不要及び手続のワンストップ化を基本原則とする。
 - 条例名を「東京デジタルファースト条例」に改正する。
- ② 指定管理者や要綱等に基づく行政手続等にも適用範囲を拡大
- ③ 情報通信技術を活用した行政の推進に関し、必要な事項を定める。
 - 推進計画の策定、情報システムの整備、デジタルデバインド*の是正等について定める。
 - 手数料の電子納付、添付書面等の省略等、行政手続をデジタルで行うための通則を定める。
- ④ 政策連携団体等が行う手続等においても情報通信技術の活用を努力義務化 など

本条例の施行（令和3年4月1日）により、東京都における行政手続きのデジタル化がより一層加速していくことが見込まれます。

4 区の情報化に関する現状と今後の取組の方向性

1. 区のこれまでの取組

区では、これまで「おおた未来プラン 10 年」や「新大田区経営改革推進プラン」などにに基づき、情報化に係る様々な取組を進めてきました。

(1) おおた未来プラン 10 年

前期期間(平成 21 年度から平成 25 年度)では、窓口サービスの充実を通じた区民の利便性向上に取り組んだ他、行政情報の安全かつ効果的・効率的な活用に向け、インターネットなどの外部接続環境の整備、税・福祉などの膨大なデータの処理を可能とする基幹系システム*の再構築、統合型 GIS*構築など、区内部の情報基盤を整備・拡充して情報の共有・利活用を推進しました。

また、後期期間(平成 26 年度から平成 30 年度)では、ICT の最適化、社会保障・税番号制度の効果的な活用、情報管理体制の強化などに取り組むことを定め、区政運営の高度化に資する取組を進めてきました。

(2) 大田区経営改革推進プラン

「大田区経営改革推進プラン」(平成 24 年度から平成 26 年度)に基づき、誰もが知りたい情報を必要とときに入手できるホームページのアクセシビリティ*向上、SNS*やデジタルサイネージ*などの情報発信ツールの導入に取り組んできました。

「新大田区経営改革推進プラン」(平成 27 年度から平成 30 年度)では、前計画の内容を引き継ぐとともに、区を取り巻く環境変化などを考慮し、以下に挙げる様々な取組を推進することで業務効率を高め、区民サービスの向上を実現することができました。

① 区民との情報受発信と対話の推進

- ・ 広聴・広報機能の充実・強化(ホームページや SNS*での情報発信の強化など)
- ・ 区民参画の機会の充実(WEB アンケートなどを通じた意識調査の実施など)
- ・ オープンデータ*の活用推進

② 行政手続きの利便性向上

- ・ 窓口サービス向上のための取組強化
- ・ ICT の活用による行政サービスへのアクセス向上
- ・ マイナンバー制度*の効果的活用

2. 今後の取組の方向性

これまで様々な取組を実施することによって成果を上げた一方、前述の情報化に係る社会情勢の変化に対応していくためには、より一層情報化推進の取組を加速する必要があります。指針で掲げた課題（①利用者目線のサービス構築、②新たな社会的課題の顕在化、③組織運営の高度化、④人的資源の更なる有効活用）に対応することに加え、新型コロナウイルス感染症を契機とした「新たな日常」への対応も求められています。また、デジタル庁（仮称）の設置や関連法の改正、「自治体 DX 推進計画」の策定などにより、国を挙げて情報化を推進する機運が高まっており、区も区民サービスの質の向上に向けて取組を積極的に推進する必要があります。

具体的には、行政手続のオンライン化などを中心とした区民の利便性向上のさらなる推進に加え、デジタルデバイド*の解消、情報セキュリティ対策の実施などに取り組めます。また、それらの取組を実施していくにあたっての情報化基盤（ネットワーク基盤など）の整備・強化をこれまで以上に進めます。

今後の情報化推進に係る施策については、第3章「情報化に向けた基本的な考え方」及び第4章「情報化への取組」に詳述しています。

第3章 情報化に向けた基本的な考え方

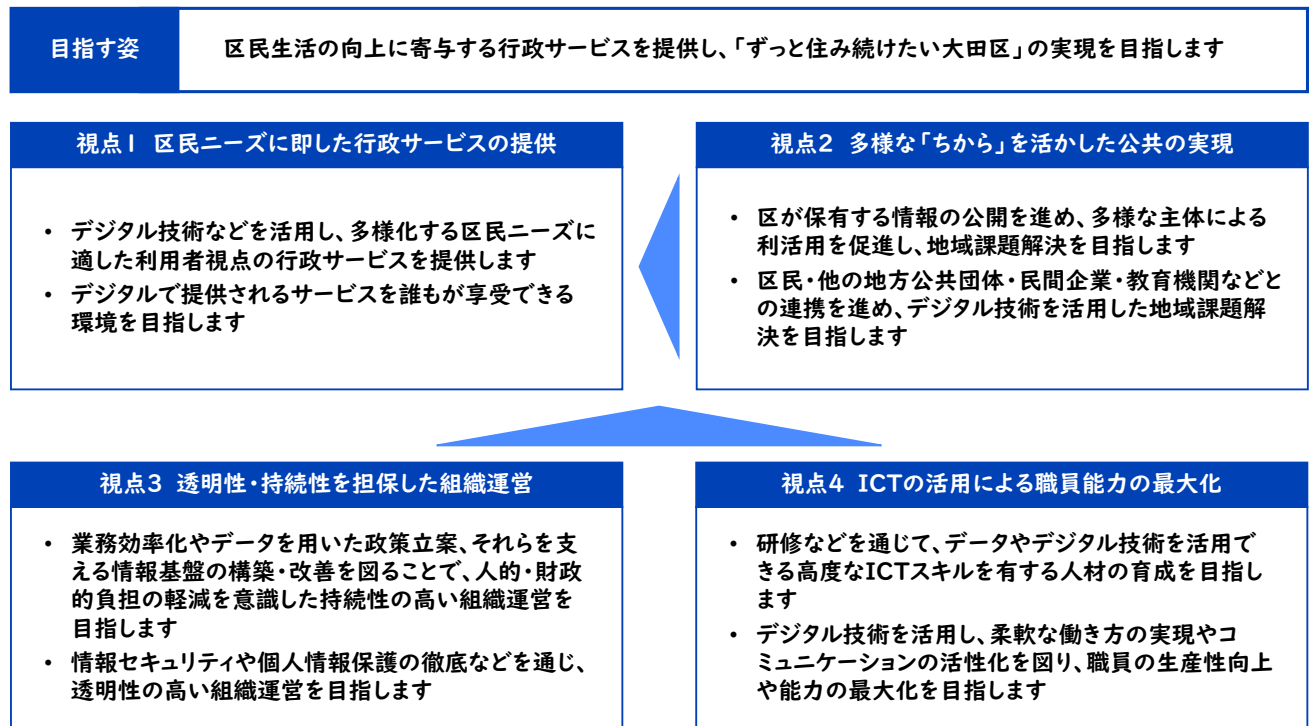
1 基本方針

2 計画の体系

I 基本方針

指針で定めた4つの視点に基づき、情報化を通じた「ずっと住みたい大田区」の実現を目指します。

図表 X: 情報化推進の視点に基づいた大田区の目指す姿



情報化に係る社会情勢、国・東京都の動向、区の現状・課題を踏まえ、区政の基盤となる情報化政策を推進し、着実かつ積極的に情報化を進めていくために、情報化基盤の整備・強化に取り組むとともに、新型コロナウイルス感染症への対応など「新たな日常」を踏まえた取組を推進します。また、国が令和2年12月に策定した「自治体DX推進計画」において示されている地方公共団体が取り組むべき事項・内容についても、本計画の中で取り組んでいきます。

2 計画の体系

本計画では、「視点」に基づき、「目標」「目標達成に向けた施策」「取組」という体系で実施内容を定めています。

- 目標：視点に基づき、計画期間で目指す姿
- 目標達成に向けた施策：目標を達成するための施策の方向性
- 取組：目標を達成するための具体的な取組

図表 X：計画の体系

目標	目標達成に向けた施策	取組	
目標1 多様化するニーズに適した行政サービスの提供による区民の利便性向上	施策1 利便性の高い行政手続・窓口サービスの推進	取組1 行政手続のオンライン化等(★)	
		取組2 行政手続へのキャッシュレス導入	
		取組3 マイナンバーカード・マイナポータルの活用(★)	
		取組4 図書館における電子書籍サービス等の導入	
	施策2 デジタル・デバйд解消の推進	取組5 区民のICT利活用への支援(★)	
		取組6 窓口におけるICTを活用した手話及び多言語通訳等サービスの拡充(★)	
	施策3 最適な区政情報の発信	取組7 ホームページ、SNS等を活用した情報発信の充実	
		取組8 AIチャットボットの導入促進	
	施策4 日常生活を支援するICTツールの提供	取組9 健康管理アプリによる健康づくりの推進(はねびょん健康ポイント)	
		取組10 ICT等を活用した子育て相談・支援	
		取組11 直営児童館施設や直営保育園におけるICTの活用	
取組12 資源とごみ分別アプリの提供			
施策5 円滑な情報共有の推進	取組13 SNSやアプリを活用した災害情報の共有		
	取組14 災害情報収集環境の整備		
	取組15 福祉情報共有システムの導入		
	取組16 データ利活用のための基盤整備		
	取組17 オープンデータの推進(★)		
目標2 多様な主体との協働を通じたデータの利活用による地域課題の解決	施策6 データ公開・利活用の推進	取組18 健康・医療分野におけるビッグデータの活用	
		取組19 ICT利活用に関する民間事業者・教育機関等との連携	
	施策7 官民連携による地域課題解決の推進	取組20 まちの課題解決における区民参加	
		取組21 5G・ローカル5G等の利活用の検討(★)	
		目標3 業務効率化及び情報化基盤の整備・強化による効率的かつ信頼性の高い区政運営の推進	取組22 業務のデジタル化、ペーパーレス化の推進(★)
			取組23 RPA・AI-OCR等の活用(★)
			取組24 音声認識ツールによる議事録作成支援
施策9 情報システム基盤の最適化	取組25 保育園入所利用調整AIの活用		
	取組26 ネットワーク基盤等のインフラ整備		
	取組27 システムの標準化・自治体クラウド等の推進(★)		
	取組28 ICT-BCPの策定と定期的な見直し		
	取組29 情報システムガイドライン等の検討、システム刷新方針・計画の策定		
	取組30 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等への対応(★)		
施策10 情報セキュリティ対策・個人情報保護の徹底	取組31 情報セキュリティ監査の実施(★)		
	取組32 職員の情報セキュリティ教育・研修の実施(★)		
	取組33 情報セキュリティ対策の高度化(★)		
	施策11 情報化を推進する体制・環境の整備	取組34 ICTリテラシーの向上	
取組35 デジタル人材の育成			
取組36 テレワーク環境の整備(★)			

【凡例】

★：「自治体DX推進計画」において示されている地方公共団体が取り組むべき事項・内容

第4章 情報化への取組

本章の見方

目標1 多様化するニーズに適した行政サービスの提供による区民の利便性向上

ICTの急速な発展や技術革新、新型コロナウイルス感染症の拡大など、情報化に係る社会情勢の大きな変化を踏まえながら、誰もが等しく行政サービスを受用できる環境をつくります。

そのため、利用者視点でデジタル技術やデータなどを活用し、区民にとってさらに利便性の高い行政サービスを提供することを目指します。

◆ 目標1における施策と取組

目標達成に向けた施策	取組
施策1 利便性の高い行政手続・窓口サービスの推進	取組1 行政手続のオンライン化等(★)
	取組2 行政手続へのキャッシュレス導入
	取組3 マイナンバーカード・マイナポータル等の活用(★)
	取組4 図書館における電子書籍サービス等の導入

◆ 目標1の達成を測る指標と目標値

	現状値	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
オンライン申請可能手続数*	29手続 (令和元年度)	35手続	40手続	45手続	49手続
	14手続 (令和元年度)	16手続	22手続	28手続	34手続

■ 目標の達成を測る指標と目標値
 目標の達成にどれだけ近づいたかを測るものです。

施策1 利便性の高い行政手続・窓口サービスの推進

区では、これまでも区民にとって分かりやすく、使いやすい行政サービスの提供に努めてきました。今後は、様々な技術進歩や新型コロナウイルス感染症に伴う社会情勢の大きな変化にも対応し、オンライン化やキャッシュレス化などを通じて、より利便性の高い行政手続・窓口サービスの提供に取り組みます。

取組1 行政手続のオンライン化等(★)

・ 概要

区では、東京電子自治体共同運営サービス*やマイナポータル*などの活用により、オンライン申請サービスの提供に取り組んできました。今後は、オンライン申請が可能な行政手続の範囲を拡大します。また、事業者向けのオンライン申請サービスの導入について検討します。

<オンライン申請導入を検討している主な手続>

- 「子どものための教育・保育給付認定申請」及び「保育施設等の入所申請」
- 妊婦面接の予約
- 食品衛生法に基づく営業許可に係る申請及び届出
- 自転車駐車場の申込 など

・ 期待される効果

時間・場所を問わず申請などが可能となることで、行政手続における区民及び事業者の利便性向上を実現することができます。

・ 実施スケジュール

	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
手続範囲の拡大	拡大			
事業者向けのオンライン申請サービスの導入	検討			

■ 取組
 概要、期待される効果、実施スケジュールで構成しています。
 取組名称に★が付いている取組については、国の「自治体DX推進計画」において示されている地方公共団体が取り組むべき事項・内容です。
 点線表示のスケジュールについては、前年度までの取組を踏まえ、次年度以降の継続を検討することを意味します。

目標Ⅰ 多様化するニーズに適した行政サービスの提供による区民の利便性向上

ICTの急速な発展や技術革新、新型コロナウイルス感染症の拡大など、情報化に係る社会情勢の大きな変化を踏まえながら、誰もが等しく行政サービスを楽しむことができる環境をつくります。

そのため、利用者視点でデジタル技術やデータなどを活用し、区民にとってさらに利便性の高い行政サービスを提供することを目指します。

◆ 目標Ⅰにおける施策と取組

目標達成に向けた施策	取組
施策Ⅰ 利便性の高い行政 手続・窓口サービスの推進	取組Ⅰ 行政手続のオンライン化等(★)
	取組Ⅱ 行政手続へのキャッシュレス導入
	取組Ⅲ マイナンバーカード・マイナポータルの活用(★)
	取組Ⅳ 図書館における電子書籍サービス等の導入
施策Ⅱ デジタル・デバйд 解消の推進	取組Ⅴ 区民のICT利活用への支援(★)
	取組Ⅵ 窓口におけるICTを活用した手話及び多言語通訳等サービスの拡充(★)
施策Ⅲ 最適な区政情報の 発信	取組Ⅶ ホームページ、SNS等を活用した情報発信の充実
	取組Ⅷ AIチャットボットの導入促進
施策Ⅳ 日常生活を支援する ICTツールの提供	取組Ⅸ 健康管理アプリによる健康づくりの推進(はねびょん健康ポイント)
	取組Ⅹ ICT等を活用した子育て相談・支援
	取組Ⅺ 直営児童館施設や直営保育園におけるICTの活用
	取組Ⅻ 資源とごみ分別アプリの提供
施策Ⅴ 円滑な情報共有の 推進	取組Ⅼ SNSやアプリを活用した災害情報の共有
	取組Ⅽ 災害情報収集環境の整備
	取組Ⅾ 福祉情報共有システムの導入

◆ 目標1の達成を測る指標と目標値

	現状値	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
オンライン申請 可能手続数※	29 手続 (令和元年度)	35 手続	40 手続	45 手続	49 手続
	14 手続 (令和元年度)	16 手続	22 手続	28 手続	34 手続
キャッシュレス 決済取扱い 業務・窓口数	24 (令和3年3月現在)	55	(令和3年度の実績を踏まえて拡大を検討)		
ICTリテラシー 向上のための 地域支援事業 受講者数(延 べ)	—	660 名	1,320 名	1,640 名	1,960 名

※上段は、国が示す「デジタル・ガバメント実行計画」において地方公共団体が優先的にオンライン化を推進すべき手続(文化・スポーツ施設等の利用予約等)の総数を表す。

下段は、上記手続のうち、住民のライフイベントに際し、多数存在する手続をワンストップで行うために必要と考えられる手続であり、マイナンバーカードの電子証明書*を利用して本人確認を行う手続(児童手当等の受給資格及び児童手当の額についての認定請求等)を表す。

施策Ⅰ 利便性の高い行政手続・窓口サービスの推進

区では、これまでも区民にとって分かりやすく、使いやすい行政サービスの提供に努めてきました。今後は、様々な技術進歩や新型コロナウイルス感染症に伴う社会情勢の大きな変化にも対応し、オンライン化やキャッシュレス化などを通じて、より利便性の高い行政手続・窓口サービスの提供に取り組みます。

取組Ⅰ 行政手続のオンライン化等(★)

・ 概要

区では、東京電子自治体共同運営サービス*やマイナポータル*などの活用により、オンライン申請サービスの提供に取り組んできました。今後は、オンライン申請が可能な行政手続の範囲を拡大します。また、事業者向けのオンライン申請サービスの導入について検討します。




<オンライン申請導入を検討している主な手続>

- 「子どものための教育・保育給付認定申請」及び「保育施設等の入所申請」
- 妊婦面接の予約
- 食品衛生法に基づく営業許可に係る申請及び届出
- 自転車駐車場の申込 など

・ 期待される効果

時間・場所を問わず申請などが可能となることで、行政手続における区民及び事業者などの利便性向上を実現することができます。

・ 実施スケジュール

	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
手続範囲の拡大				
事業者向けの オンライン申請 サービスの導入				

取組2 行政手続へのキャッシュレス導入

概要

公共施設の使用料や窓口での各種証明書の発行手数料などの支払について、キャッシュレス決済*の導入を進めます。

また、各種税金や国民健康保険料などの納付手続においてはキャッシュレス決済*を拡充し、決済手段の多様化を進めます。

<令和3年度導入・拡充予定>

① 施設使用料・窓口での証明書発行手数料などのキャッシュレス決済導入

	対象	決済適用対象
1	青少年交流センターゆいっつ	施設使用料など
2	休養村とうぶ	施設使用料など
3	特別出張所	証明書発行手数料など
4	勝海舟記念館	入館料、グッズ代
5	本庁窓口(1階 戸籍住民課、4階 課税課)	証明書発行手数料など

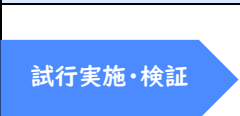



② 税・国民健康保険料支払いのコード決済の拡充

	対象(予定)	決済適用対象
1	納税課・国保年金課	税・国民健康保険料

期待される効果

決済手段の多様化を進めることで、「新たな日常」への対応と行政手続における区民の利便性向上を実現することができます。

実施スケジュール

	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
キャッシュレス決済の導入				

取組3 マイナンバーカード・マイナポータルを活用(★)

- 概要

区では、障がい者福祉や児童育成などに係る手続きでのマイナンバー利用(独自利用事務)*や、コンビニ交付サービス*の提供、マイナポータル*を活用したオンライン申請を提供するなど、マイナンバーカード*の活用・普及促進を図ってきました。

引き続き、納税手続きのデジタル化、健康保険証を始めとする各カードとの一体化など、国が進める利活用拡大を踏まえた取組を進めていきます。

- 期待される効果

マイナンバーカード*の活用・普及を促進することで、提出書類の簡素化・省力化やオンライン申請の促進など、行政手続きにおける区民の利便性向上や窓口の混雑緩和を実現することができます。

- 実施スケジュール

	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
マイナンバーカードの活用・普及促進	継続			

取組4 図書館における電子書籍サービス等の導入

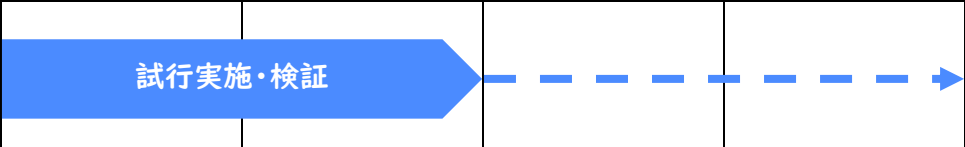
- 概要

図書館において、電子書籍の貸出サービスを導入します。また、図書館機能全体のデジタル化の推進に向けて、IC タグ*などを利用した蔵書の管理・自動貸出機能の充実を図ります。

- 期待される効果

電子書籍の導入によって外出困難な方へ図書館利用サービスを提供することが可能となります。また、電子書籍ならではの読み上げ機能や文字拡大機能を活用し、より読みやすい、利用しやすい資料を提供することができます。

- 実施スケジュール

	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
電子書籍の貸出サービスの導入				

施策2 デジタル・デバйд解消の推進

情報化を取り巻く社会状況の変化により、ICT リテラシー*が求められる場面が増えています。デジタルデバйд*の解消を通じ、誰もがいつでもどこでも快適に情報を利活用できる環境づくりに取り組みます。

取組5 区民の ICT 利活用への支援(★)

・ 概要

行政サービスなどの情報化を推進するにあたり、情報通信機器を利用できない方や利用環境が無い方へのサービスを維持するために、多様な手段でサービスを提供します。

また、区ホームページにおいては、「誰もが使いやすい、分かりやすい、役に立つホームページ」を目指すため、ユニバーサルデザイン*やウェブアクセシビリティ*に配慮したサイト運用を行います。

<取組例>

- 情報通信機器の使用方法について、基礎から学ぶ実践的な講座を多様な主体と連携して開催
- インターネット環境を活用した講座の配信を行い、時間・場所にとられない学習機会を提供
- 「新たな日常」に対応するための区施設におけるICT環境の整備や住宅における在宅勤務環境整備(住宅リフォーム助成)の実施

・ 期待される効果

情報通信機器の活用方法の習得機会や講座のオンライン配信などを実施することで、デジタルデバйд*の解消に繋がります。

・ 実施スケジュール

	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
住宅における在宅勤務環境整備(住宅リフォーム助成)	実施	――	――	――
地域活動におけるデジタル環境等整備支援	開始	継続	――	――
ICTリテラシー向上のための地域支援事業	開始	継続	――	――
おおた区民大学におけるオンライン講座の開催	開始	継続	――	――

取組6 窓口における ICT を活用した手話及び多言語通訳等サービスの拡充(★)

・ 概要

区では聴覚障がい者や外国人への配慮として、一部の窓口到手話通訳タブレット端末及び多言語通訳タブレット端末を設置しています。聴覚障がい者には遠隔手話通訳サービスを、外国人には13言語に対応した多言語通訳サービスを提供してきました。

引き続き、同サービスを提供するとともに、対応可能な窓口の拡大の他、AI通訳や電話通訳機能の導入も検討します。

・ 期待される効果

コミュニケーション手段を充実することで、聴覚障がい者や外国人が行政手続を円滑に行う環境を実現することができます。

・ 実施スケジュール

	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
タブレット端末による通訳サービスの提供	継続			
対応可能な窓口の拡大	検討	----->		
AI通訳や電話通訳機能の導入	検討	----->		

施策3 最適な区政情報の発信

区では、これまでもホームページや SNS*などを通じて区民に必要な情報を提供する取組を進めてきました。今後も、それらの取組を継続し、区民一人ひとりにとって最適な情報発信を進めます。

取組7 ホームページ、SNS 等を活用した情報発信の充実

- 概要

ホームページや SNS*など、手軽に利用しやすい各種媒体における情報発信手法について引き続き検討し、区民の利便性向上を図ります。また、区民意識調査やパブリックコメント*などにコミュニケーションアプリの公式アカウントを活用するなど新たな取組を進めます。

- 期待される効果

多様な情報発信手法を活用することで、区民一人ひとりに最適な情報が効果的に受け取れる環境を実現することができます。また、意識調査などをオンラインで実施することで、タイムリーに区民意識を把握することができるとともに、より多くの区民からの意見を収集し、区政に活かすことができます。

- 実施スケジュール

	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
コミュニケーション アプリ公式アカウント などの活用				
	継続			

取組8 AI チャットボットの導入促進

- 概要

スマートフォンやタブレットから、24 時間 365 日いつでも・どこからでも、区への多種多様な問い合わせが可能な AI チャットボット*の導入を促進します。今後は、コミュニケーションアプリの公式アカウントなどを活用し、区民ニーズに即座に対応できる仕組みを検討します。

- 期待される効果

AI チャットボット*などを通じて窓口受付時間を問わずに自動応答が可能となることで、区民の利便性向上に加え、行政の業務効率化を実現することができます。

- 実施スケジュール

	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度
AI チャットボットの導入	検討	試行実施・検証	-----	----->

施策4 日常生活を支援する ICT ツールの提供

区民ニーズが多様化し、日常生活における様々な場面での行政サービスによる支援の必要性が高まっています。健康・介護・医療、子育て、環境などの日常生活に関する取組をより一層充実させ、スマートフォンアプリ*や ICT の活用などを通じて、区民が暮らしやすいまちづくりに取り組みます。

取組9 健康管理アプリによる健康づくりの推進（はねびょん健康ポイント）

・ 概要

はねびょん健康ポイントは、18 歳以上の区内在住、在勤の方を対象にウォーキングの歩数や毎日の健康活動などをポイント化し、抽選で景品と交換できる仕組みをつくることで、楽しみながら健康づくりに取り組むことができる、スマートフォンアプリ*を使った事業です。引き続き、本アプリの普及啓発を進めます。

・ 期待される効果

区民の自主的な健康づくりの動機づけや、継続支援による区民の健康意識の醸成の他、健康づくり活動の改善に繋がります。

・ 実施スケジュール

	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度
アプリの普及啓発	継続			— — — — —▶

取組 10 ICT等を活用した子育て相談・支援

- 概要

児童・生徒、保護者の抱える悩みなどの早期把握に繋げるため、ICTを積極的に活用した相談体制など、職員が相談を受け付ける仕組みの導入を検討します。

- 期待される効果

子どもや保護者の悩みを早期に把握し、子育て支援や子ども自身の相談を受けやすい環境を整えることで、的確な支援を実現することができます。

- 実施スケジュール

	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
ICT等を活用した 相談・支援	検討	-----	-----	----->

取組Ⅱ 直営児童館施設や直営保育園における ICT の活用

- 概要

直営の児童館・保育施設等の ICT 化の推進により、保護者の利便性を向上させるとともに、施設における事務の効率化を図ります。

具体的には、スマートフォンアプリ*から各施設への出欠連絡を可能とし、直営児童館施設等では子どもの入退館時刻等を保護者に通知して、保護者と施設の情報共有を行います。また、直営保育園では災害時や緊急時において迅速に保護者への一斉通知を行います。

- 期待される効果

保護者にとって施設連絡に関する利便性が高まります。

保護者と施設の情報共有が図られるようになり、緊急時における迅速な情報提供も可能となります。

- 実施スケジュール

	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度
スマートフォンアプリの導入	運用	---	---	---

取組 12 資源とごみ分別アプリの提供

・ 概要

区では、スマートフォンから利用できるアプリ「大田区ごみ分別アプリ～資源とごみの分け方・出し方～」を提供しています。ごみの出し方・分け方がわかる分別辞典や、エリアに合わせた資源・ごみの収集日カレンダー、ごみの出し忘れ防止アラート機能を実装し、ごみ分別の促進・ごみの減量・集積所の美化・再資源化及び環境保全を推進しています。引き続き、本アプリの普及啓発を進めます。

また、本アプリは多言語（英語・中国語・ハングル・タガログ語・ネパール語・ベトナム語）にも対応しており、言語や文化の異なる外国人の利便性向上に寄与しています。

・ 期待される効果

資源とごみの仕分けなどに関する情報を提供することで、適正なごみ分別の促進・ごみの減量・集積所の美化・再資源化の推進及び区民の環境保全意識の醸成などが期待できます。

・ 実施スケジュール

	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度
アプリの普及啓発	継続			

施策5 円滑な情報共有の推進

SNS*やスマートフォンアプリ*、メールサービスの活用などを通じて、防災・防犯に関する情報を的確かつ迅速に収集・提供・共有を行うなど、情報化という側面から安全・安心なまちづくりに取り組みます。

取組 13 SNS やアプリを活用した災害情報の共有

・ 概要

区では、防災行政無線などによる災害情報発信に取り組んでいます。今後は、SNS*や防災アプリの活用など情報伝達手段を拡充し、区民・地域に向けたリアルタイムな災害情報の提供を行います。また、災害時に区が風水害時等福祉避難所、移送事業者などと情報共有できるツールを導入*します。

・ 期待される効果

災害時の情報伝達手段を充実することで、区民への正確かつ迅速な災害発生状況の提供や避難行動支援などを実現することができます。

事業者、施設などとの包括的な連絡体制を確保することで、災害時に避難が困難な要援護者を円滑に誘導し、避難させることができます。

・ 実施スケジュール

	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
リアルタイムな災害情報の提供	継続			
情報共有ツールの導入*	運用	継続		

※風水害時等福祉避難所(高齢者対応施設)を対象とする。

取組 14 災害情報収集環境の整備

- 概要

区内における災害時の多様な情報を集約・分析する災害時情報共有システムをリニューアルします。新たな総合防災情報システムの導入により、情報収集・集約機能を強化し、災害対策本部運営の円滑化や区民への適時適切な情報発信を実現します。また、IoT を活用して、風水害時の河川などの情報収集環境の整備、各種防災システムと総合防災情報システムの連携についても検討します。

- 期待される効果

先端技術などを活用して正確かつ迅速な災害情報収集を進めることで、区民などの自助、共助の取組を支援することができます。

- 実施スケジュール

	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度
総合防災情報システムの導入	運用	継続		

取組 15 福祉情報共有システムの導入

- 概要

福祉関連の相談情報や資格・給付情報などを地域包括支援センター*窓口で情報共有するシステムを導入します。さらに、業務システムの再構築を機に対象窓口を拡大し、区内各窓口で対応した職員が、システムを通じて区民の状況を的確に把握し、最適な窓口案内と、DV（ドメスティック・バイオレンス）対応などの区民情報の安全な取り扱いを徹底します。また、福祉情報共有システムの導入を踏まえながら、情報セキュリティにも配慮した区役所における各窓口の情報共有の仕組みづくりを検討します。

- 期待される効果

適切な相談業務を行えるようになることで、区民ニーズの実現と安全・安心な窓口対応を実現することができます。

- 実施スケジュール

	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
福祉情報共有システムの導入	検討	開発・構築	運用	

目標2 多様な主体との協働を通じたデータの利活用による地域課題の解決

社会におけるデータ流通量が拡大し、データが社会インフラとなっていることや、行政がデータ保有の主体であり、官民データ活用推進の重要性が高まっていることを踏まえながら、データの利活用が可能な環境をつくります。

そのため、データ利活用に向けた基盤の段階的な整備や区の保有するデータの公開などを進めることに加えて、区民や民間事業者、区内の教育機関などの区内外の多様な主体とのデータ連携などにより、地域課題の解決を目指します。

◆ 目標2における施策と取組

目標達成に向けた施策	取組
施策6 データ公開・利活用の推進	取組16 データ利活用のための基盤整備
	取組17 オープンデータの推進(★)
	取組18 健康・医療分野におけるビッグデータの活用
施策7 官民連携による地域課題解決の推進	取組19 ICT利活用に関する民間事業者・教育機関等との連携
	取組20 まちの課題解決における区民参加
	取組21 5G・ローカル5G等の利活用の検討(★)

◆ 目標2の達成を測る指標と目標値

	現状値	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
オープンデータ公開件数	6件 (令和3年3月現在)	30件	40件	50件	60件
「人生100年を見据えた健康寿命延伸プロジェクト」における健康・医療分野のデータ解析及び結果(件数)	—	22件	24件	26件	—
多様な主体と連携したICT利活用に関する取組数	5取組 (令和3年3月現在)	7取組	9取組	11取組	13取組

施策6 データ公開・利活用の推進

情報セキュリティ対策などを万全に講じた上で、区の保有するデータや外部データを積極的に利活用するための基盤整備や、区の保有するデータのオープンデータ化を推進し、業務の最適化、政策の効果予測や新たな付加価値の創出など、政策の高度化に繋がる取組を進めます。

取組 16 データ利活用のための基盤整備

- 概要

庁内で保有するデータや外部データを効果的に利活用するための基盤整備を段階的に進めます。併せて、国の動向を踏まえながら、非識別加工情報*の活用を検討します。

また、全庁的に EBPM*を推進するための仕組みを検討し、データ分析・利活用を進めます。

- 期待される効果

庁内外のデータの利活用が可能になることで、政策立案の高度化や業務の効率化などを実現することができます。また、データに基づいた政策立案が進むことで、これまで以上に透明性・持続性の高い行政運営を実現することができます。

- 実施スケジュール

	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
データ利活用のための基盤整備	検討		試行検証・実施	---

取組 17 オープンデータの推進(★)

- 概要

区では、東京都オープンデータカタログサイト*上でデータを公開しています。国が提示する「推奨データセット*」を参考としながら、保有データのオープンデータ化をさらに推進します。その際には、東京都が検討している官民連携データプラットフォーム*の活用も検討しながら、区民、民間事業者と区との情報交換・共有により、公開することが望まれる行政保有データを把握し、広域・官民連携での横断的なデータの利活用の促進を図ります。

- 期待される効果

多様な主体によるオープンデータ*の利活用が可能になることで、既存の区民サービスの高度化や、地域課題解決に資する新たなサービスの創出が期待されます。

- 実施スケジュール

	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
オープンデータの推進	継続			

取組 18 健康・医療分野におけるビッグデータの活用

- 概要

「人生 100 年を見据えた健康寿命延伸プロジェクト」を通じて、健康づくりの区民意識調査やがん検診、国民健康保険などから得た情報をビッグデータとして活用し、区民の健康課題の抽出・分析を行い、健康・医療分野における政策の立案・施策展開を進めます。

- 期待される効果

データに基づいた政策立案が進むことで、区民の健康課題に適した健康・医療分野のサービスの提供を実現することができます。

- 実施スケジュール

	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度
人生 100 年を見据えた健康寿命延伸プロジェクト	継続			— — — —▶

施策7 官民連携による地域課題解決の推進

区民や民間事業者、区内の教育機関など、区内外の多様な主体との連携を通じて、ICT や先端技術を最大限に利活用することで地域課題の解決に取り組みます。

取組 19 ICT 利活用に関する民間事業者・教育機関等との連携

- 概要

民間事業者や区内の教育機関などの多様な主体と連携し、行政サービスにおける ICT の利活用について検討を進めます。

- 期待される効果

多様な主体との連携による ICT の利活用を進めることで、区民サービスの向上を実現し、多様化・複雑化する地域課題の解決を図ることができそうです。

- 実施スケジュール

	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度
ICT 利活用に関する多様な主体との連携	継続			

取組 20 まちの課題解決における区民参加

- 概要

区が管理する道路などの損傷を発見した際にスマートフォンを使用して画像や位置情報を通報できるアプリ「おおたみちパト」を試行運用しています。

今後は、東京都など他の道路管理者と連携した道路通報システム運用に向けた検討を進めます。

- 期待される効果

オンラインによる区民からの情報提供手段を設けることで危険な箇所を素早く把握することが可能となり、安全・安心なまちの実現に繋がります。

- 実施スケジュール

	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度
道路通報システム運用	試行実施・検証	-----	-----	----->

取組 21 5G・ローカル 5G 等の利活用の検討(★)

- 概要

電気通信事業者*や国・他の地方公共団体の動向などの情報収集や、区民、民間事業者、区内の教育機関などのニーズ把握を通じ、羽田イノベーションシティなどにおいて 5G・ローカル 5G などの利活用を検討することで、デジタル技術を活用した魅力ある地域づくりや地域産業の一層の進展に繋がります。

- 期待される効果

5G・ローカル 5G などの先端技術を活用することで、新たな区民サービスの提供などを実現することができます。

- 実施スケジュール

	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度
5G・ローカル 5G などの利活用	検討			

目標3 業務効率化及び情報化基盤の整備・強化による効率的かつ信頼性の高い区政運営の推進

行政の在り方そのものを変革していくデジタル・ガバメントの考え方を踏まえながら、区における情報化を着実に推進します。

そのため、先端技術の活用による業務効率化や高度な ICT スキルを有する人材の育成、ネットワークや情報システムの最適化、万全なセキュリティ対策など情報化基盤の整備・強化に注力し、効率的かつ信頼性の高い区政運営を目指します。

◆ 目標3における施策と取組

目標達成に向けた施策	取組
施策8 行政事務の自動化・効率化	取組22 業務のデジタル化、ペーパーレス化の推進(★)
	取組23 RPA・AI-OCR等の活用(★)
	取組24 音声認識ツールによる議事録作成支援
	取組25 保育園入所利用調整AIの活用
施策9 情報システム基盤の最適化	取組26 ネットワーク基盤等のインフラ整備
	取組27 システムの標準化・自治体クラウド等の推進(★)
	取組28 ICT-BCPの策定と定期的な見直し
	取組29 情報システムガイドライン等の検討、システム刷新方針・計画の策定
施策10 情報セキュリティ対策・個人情報保護の徹底	取組30 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等への対応(★)
	取組31 情報セキュリティ監査の実施(★)
	取組32 職員の情報セキュリティ教育・研修の実施(★)
	取組33 情報セキュリティ対策の高度化(★)
施策11 情報化を推進する体制・環境の整備	取組34 ICTリテラシーの向上
	取組35 デジタル人材の育成
	取組36 テレワーク環境の整備(★)

◆ 目標3の達成を測る指標と目標値

	現状値	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
RPA等の導入 業務数	12 業務 (令和3年3月現在)	16 業務	(令和3年度の実績を踏まえて拡大を検討)		
RPA等の導入 による業務削減 時間(積算)	493 時間 (令和3年3月現在)	600 時間	(令和3年度の実績を踏まえて拡大を検討)		
ICT リテラシー や(セキュリティ 含む)デジタル 利活用に関する 研修の受講者 数(延べ)	1,610 人 (令和元年度)	1,700 人	1,800 人	1,900 人	2,000 人

施策8 行政事務の自動化・効率化

各業務手順の可視化・分析・課題抽出を行い、業務プロセスを抜本的に見直す業務改革（BPR）*を推進します。併せて、AIやRPA*をはじめ、行政事務に活用できる様々な技術の動向を把握し、効果が見込まれる技術を積極的に導入・活用することで、業務の自動化・効率化に取り組みます。

取組 22 業務のデジタル化、ペーパーレス化の推進（★）

・ 概要

区では、これまで文書管理システム・文書決定システムなどによる内部事務の電子化を進めてきました。今後は契約・会計処理における決裁書類をはじめとした区の各種業務・手続などの電子化や、電子署名*を用いた行政手続における押印廃止などの検討を進め、業務のデジタル化・ペーパーレス化を推進します。

・ 期待される効果

電子上でやり取りが完結することにより、業務の効率化や区民・民間事業者などの利便性の向上が実現できます。

・ 実施スケジュール

	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度
押印廃止	拡大			
電子データ化	検討		試行実施・検証	---

取組 23 RPA・AI-OCR 等の活用(★)

概要

職員がコンピュータを操作して行う作業を自動で代行する RPA*を活用し、システム入力作業や大量の反復作業などの業務の自動化をさらに進めます。また、紙媒体から手書き文字などを高精度に読み取り、データ化する AI-OCR*の活用を検討します。

<RPA 活用予定の業務>

- 課税業務、子育て支援業務など

期待される効果

自動化技術などの活用を進めることで、業務の効率化や経費縮減などを実現することができます。

実施スケジュール

	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度
RPA の活用	継続	――	――	――
AI-OCR の活用	検討	試行実施・検証	――	――

取組 24 音声認識ツールによる議事録作成支援

- 概要

区では、議事録作成の効率化を図るため、音声認識ツールを導入しました。引き続き、専門用語の辞書登録や音声認識エンジン*の更新により音声認識精度の向上を図り、業務の効率化を進めます。

- 期待される効果

高精度な音声認識技術の活用が進み、議事録作成などに要する業務の効率化を実現することができま

す。

- 実施スケジュール

	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度
音声認識ツールによる議事録作成支援	継続			

取組 25 保育園入所利用調整 AI の活用

- 概要

区ではこれまで、保育園申込の入所判定作業を職員が行ってきましたが、AI を用いて入所判定作業を行うシステムを導入しました。区で設定する利用調整基準に基づき、希望する保育園の優先順位や、兄弟姉妹条件などを考慮した上で、システムが入園判定作業を行います。本システムにより、判定にかかる大部分の作業を自動化し、職員は最終確認を行うなど、引き続き業務の効率化を進めます。

- 期待される効果

入所判定作業に要する業務の大幅な効率化を実現することができます。

- 実施スケジュール

	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度
保育園入所利用調整 AI の活用	継続			

施策9 情報システム基盤の最適化

より良い区民サービスの提供にあたっては、その基盤となる情報システムの整備が不可欠であることから、ネットワーク基盤などのインフラ整備やガイドラインなどの規定整備などを行い、情報化基盤の整備・強化に取り組めます。なお、基盤整備の際には、国が示すシステム標準化の動向を踏まえた取組を進めます。

取組 26 ネットワーク基盤等のインフラ整備

・ 概要

庁内外での Web 会議の利用拡大を図る中で、大容量の通信に安定的に対応できるよう、ネットワークの基盤を強化します。併せて、データ漏えいのリスクの低減など、セキュリティを確保したネットワーク・端末の環境整備を進めます。

・ 期待される効果

インフラ整備に伴い、Web 会議やペーパーレス会議が基本となることで、業務の効率化や生産性の向上を実現することができます。

また、最適な情報インフラにより、セキュリティ水準の向上を図ることができます。

・ 実施スケジュール

	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度
ネットワーク・端末の 環境構築	開発・構築	運用	継続	---

取組 27 システムの標準化・自治体クラウド等の推進(★)

概要

国が示す業務プロセスとシステムの標準化の動向を踏まえ、区で運用する区民情報系システム*の標準システムへの移行を進めます。併せて、各業務システムの運用・更改において、経費の縮減や、データセンター*活用による事業継続性の向上などを考慮し、パブリッククラウド*や自治体クラウド*などの活用を検討します。

期待される効果

標準化が進むことで、システム管理運用に要する業務の効率化を実現することができます。

また、クラウド化により、経費縮減、セキュリティ水準の向上、災害時などにおける業務継続性を確保することができます。

実施スケジュール

	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
業務プロセス及び システムの標準化	検討			
			構築	

※国が示しているスケジュール(基幹系システム*について、令和7年度末までに標準仕様に準拠したシステムに移行)に基づく実施スケジュールです。

取組 28 ICT-BCP の策定と定期的な見直し

- 概要

情報システムなどが災害や事故の影響を受けた場合を想定した業務継続に関する計画である ICT-BCP を策定します。また、災害発生時の実効性を高めるため、関係者を交えた図上訓練を実施します。訓練において課題が明らかになった場合や、各システムに変更が生じた際には、適宜 ICT-BCP の改訂を行います。

- 期待される効果

ICT-BCP を適切に運用することで、災害時などの業務継続性を確保することができます。

- 実施スケジュール

	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度
ICT-BCP の 策定・運用	検討・策定	運用	継続	

取組 29 情報システムガイドライン等の検討、システム刷新方針・計画の策定

概要

区の情報システムを調達・構築・運用する際の企画審査や各手続、システム評価制度などを規定した情報システムガイドラインの改定を検討します。併せて、企画審査やシステム評価、各課の相談対応、システム事業者との調整などを支援する仕組みづくりを検討します。

また、ガイドラインなどの各規定を踏まえながら、庁内の主要な業務システムについて、各システムの稼働状況や更新時期を考慮し、デジタル技術の進展に対応した取組方針などを策定します。さらに、国が示す標準システム導入後のシステム運用（保守委託・バッチ処理*・委託処理など）の統一化を図ります。

期待される効果

ガイドラインに基づいて標準的・統一的に業務を実施することで、業務の効率化や民間事業者などの利便性向上を実現することができます。

また、各システムの稼働状況などを考慮し刷新を図ることで、安定した行政サービスの提供に繋がります。

実施スケジュール

	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
ガイドラインの改定、 システム刷新方針・計 画の策定	検討	運用	継続	

施策 10 情報セキュリティ対策・個人情報保護の徹底

情報化を推進する必要性が高まっている一方、それに伴うセキュリティリスクが指摘されていることに加え、サイバー攻撃*が高度化・巧妙化している状況に対応するため、情報セキュリティ対策や個人情報保護に関する取組を着実に実施します。

取組 30 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等への対応(★)

・ 概要

区では、標的型攻撃*をはじめとするサイバー攻撃*など情報セキュリティに対する脅威に備え、ネットワーク・システム機器の強靱化や東京都セキュリティクラウドへの参加など、侵入・改ざん・情報漏えい防止対策の強化を行ってきました。今後も、新たなセキュリティ脅威への対策を進めるとともに、国が示す「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*」に準拠して、情報セキュリティ対策を強化します。

・ 期待される効果

国や都の取組と整合した適切な対策を実施することで、セキュリティ水準の向上を実現することができま

・ 実施スケジュール

	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度
情報セキュリティ対策の強化	継続			

取組 3 I 情報セキュリティ監査の実施(★)

- 概要

現在実施している外部監査に加え、組織による自己点検としてのセキュリティ・セルフチェックや定期的な情報セキュリティ監査の実施により、人的・物理的・技術的なセキュリティリスクを把握し、適正な業務運用を目指します。課題については、業務の改善や職員、指定管理者、委託事業者などの意識改革を図るとともに、業務システムのセキュリティ対策を見直すなど、適切な対策を実施します。

- 期待される効果

リスク検知可能な体制・仕組みを整備することで、セキュリティ水準の向上を実現することができます。

また、システムの信頼性・安全性が向上し、職員などが安心して利用できる環境を実現することができます。

- 実施スケジュール

	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
情報セキュリティ監査の実施	継続			

取組 32 職員の情報セキュリティ教育・研修の実施(★)

・ 概要

区は、個人情報を含む行政情報を取り扱う職員及び指定管理者、委託事業者などに対して、情報セキュリティ教育を義務付けています。職層別集合研修の他、e ラーニング*による情報セキュリティ研修や、標的型攻撃*メール対応訓練を実施しています。また、職員に対して情報セキュリティに関する最新情報・事例・知識を定期的に配信し、さらなる情報セキュリティ意識の高揚に努めています。

・ 期待される効果

職員が正しい知識を習得し、正しく情報を取り扱うスキルが身に付くことで、情報セキュリティ水準のさらなる向上を実現することができます。

・ 実施スケジュール

	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度
情報セキュリティ 教育・研修の実施	継続			

取組 33 情報セキュリティ対策の高度化(★)

- 概要

高度化・巧妙化するサイバー攻撃*などに対応するため、最新の情報セキュリティ技術の情報収集・活用を進めます。併せて、既存のセキュリティ対策環境を再点検し、次世代型のセキュリティ対策ソフトウェアの導入などを検討します。

- 期待される効果

インシデント*の発生時のみならず、検知にも重点を置いた対策を実施することで、情報セキュリティ水準のさらなる向上を実現することができます。

- 実施スケジュール

	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
情報セキュリティ対策の高度化	継続			

施策 11 情報化を推進する体制・環境の整備

情報化を取り巻く環境が変化し、ますます高度な ICT リテラシー*が求められることも想定される中、全職員が基礎的な知識を身に付けるとともに、高度な ICT スキルを有する人材を育成します。また、災害や感染症などの発生や働き方に対する価値観の多様化を考慮し、テレワーク*環境の整備などを通じて、多様かつ柔軟な働き方を推進し、区が掲げるスマートワーク*の実現を目指します。

取組 34 ICT リテラシーの向上

・ 概要

職員向けに、職層や担当業務に応じた ICT 研修を実施し、ICT リテラシー*の向上を図ります。ICT の基礎的な知識や最新トレンド (AI・業務自動化・ビッグデータの活用など) に関する研修や庁内のシステム運用及びオンライン申請の利活用への理解を深める研修などを実施します。

・ 期待される効果

職員の ICT リテラシー*が向上し、ICT を適切に活用することで、区民サービス向上や業務の効率化などを実現することができます。

・ 実施スケジュール

	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度
職員の ICT リテラシーの向上				
	継続			

取組 35 デジタル人材の育成

• 概要

デジタル技術やデータ利活用、情報セキュリティ対策、システム開発におけるプロジェクトマネジメント遂行能力など、行政のデジタル化を推進する人材を育成します。ICT リテラシー*研修や情報セキュリティ研修と並行して、高度なスキルを有する内部人材の育成に向けて、専門的な外部研修への参加を継続し、データ活用や EBPM*の推進、情報セキュリティ対策の高度化を進めます。

• 期待される効果

より高度なスキルが身に付くことで、さらなる区民サービスの向上、政策立案の高度化、業務の効率化などを実現することができます。

また、システムの開発・運用やデータ利活用などにおける民間事業者との連携をより円滑に実施することに繋がります。

• 実施スケジュール

	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度
デジタル人材の育成	継続			

取組 36 テレワーク環境の整備(★)

- 概要

災害発生時や感染症拡大時の業務継続性の確保などに向けた柔軟な働き方への対策として、テレワーク*環境や Web 会議などの環境を整備するとともに、サテライト・オフィス*の活用検討を進めます。併せて、様々な技術の活用を踏まえ、セキュリティを確保したネットワーク・端末の環境を構築するとともに、テレワーク*の利用を促進する仕組みづくりを検討します。

- 期待される効果

災害時などにおける業務の継続性の確保を図ることができます。

また、業務特性や職員一人ひとりの状況などに合わせた多様な働き方を実現することで、区民サービスの向上に繋がります。

- 実施スケジュール

	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度
テレワーク環境の整備・運用	運用	継続		

第5章 計画推進に向けた体制

I 計画の推進体制

1 計画の推進体制

区では現在、情報化政策を推進するための体制として、「庁内 ICT 推進本部」の下、「庁内 ICT 推進幹事会」を設置しています。

今後、社会環境の変化などにより情報化を推進する必要性がさらに高まることは確実であるため、国が「自治体 DX 推進計画」などにおいて全庁的なマネジメント体制やデジタル人材の確保・育成の必要性を示していることも踏まえながら、区としても情報化を一層推進していく体制を整備します。

また、情報政策担当部門だけに留まらない全庁的なマネジメント体制の構築及び情報化の意識醸成に向けて、職員の ICT リテラシー*やスキルの向上による人材育成に注力するとともに、全庁を牽引する CIO*や CIO 補佐官*の設置、情報化に対してより専門的に取り組む組織の設置なども検討します。

図表 X: 大田区 ICT 推進本部の体制



用語解説

あ 行	アクセシビリティ	製品やサービスなどの利用しやすさを意味する。ウェブページにある情報の見やすさや機能の利用しやすさをウェブアクセシビリティと言い、年齢的・身体的な属性などに関わらず、ウェブで提供されている情報にアクセスして利用できることを指す。
	インシデント	重大な事件や事故に繋がる可能性を有する出来事や事象のこと。情報セキュリティ分野においては、不正アクセス、システム障害、機密情報の流出などが該当する。
	インターネット接続系（インターネット接続系ネットワーク・システム）	メールや Web サービスなど、インターネットに接続して業務などを行うネットワーク・システム。
	移動通信システム	スマートフォンなどの持ち運べる通信機器を使って情報通信を行うシステムのこと。1979年に第1世代移動通信システムが開始されて以降、2020年現在で第5世代移動通信システム（5G）まで発展した。
	インターネットバンキング	パソコンや携帯電話・スマートフォンなどから、インターネットを利用して銀行などの金融取引（振込や残高照会など）が利用できるサービス。
	大田区行政経営方針	区の行政資源をより効果的に活用するための行政運営の方針を示し、区政運営の最適化を図るもの（令和2年度に策定予定）。
	大田区教育 ICT 化推進計画	「おおた教育ビジョン」で重点的に育成する「情報活用能力」に関するアクションプランとして、国が示す GIGA スクール構想の加速化等を踏まえ、ウィズコロナ、ポストコロナ時代に対応した新たな学びの構築や ICT 基盤の整備等に向けた具体的取組を体系化した計画（令和2年10月策定）。
	大田区情報化推進指針	区政の基盤となる一層の情報化政策に取り組む方向性及び基本的な考え方をまとめた指針で、本計画の上位に位置する（令和2年2月策定）。
	オープンデータ	機械判読に適し、二次利用が可能な利用ルールで公開されたデータのこと。
音声認識エンジン	人間が発する音声などを文字に変換する技術である音声認識機能を搭載した機械・機器など。	

か 行	官民データ活用推進基本法	官民データ活用の推進に関する施策を総合的かつ効果的に推進し、国民が安全で安心して暮らせる社会及び快適な生活環境の実現に寄与することを目的に策定された計画。
	官民連携データプラットフォーム	東京都が進める「スマート東京実施戦略」において、データを資源として広く活用していくために、都が持つデータに加えて、都内区市町村、関係機関などから得た公共データや、民間企業から得たデータなどを連携するデータプラットフォームのこと（令和 3 年度以降に事業開始予定）。
	基幹系システム	区民サービスに密着した業務を支援するために、各地方公共団体で運用している情報システムの総称。主なシステムとしては住民記録、税務、国民健康保険、国民年金、介護保険、選挙などがある。
	キャッシュレス決済	現金を使用せず、口座振替やクレジットカード、電子マネー等の利用により支払いを行う決済方法のこと。
	業務改革（BPR）	地方公共団体や企業の運営・経営を効率化・高度化させるために、業務や組織などの現状のあり方を抜本的に見直して、業務プロセスや組織体系、情報システムなどを再構築する手法。Business Process Re-engineering。
	区民情報系システム	大田区で運用している主に区民情報を取り扱う情報システムの総称。主なシステムとして、戸籍、住民記録などがある。
	クラウドサービス	従来は利用者が手元のコンピュータで利用していたデータやソフトウェアを、ネットワーク経由でサービスとして利用者に提供するもの。企業や官公庁などで、自社内で運用しているシステムをクラウドサービスを利用する方式に移行することをクラウド化という。
	公的個人認証	インターネットを通じて安全・確実な行政手続などを行うために、他人によるなりすまし申請や電子データが通信途中で改ざんされていないことを確認するための機能。
	コンテンツ	電子的な手段で提供する情報の中身。
コンビニ交付サービス	マイナンバーカードを利用して、市区町村が発行する証明書（住民票の写し、印鑑登録証明書など）をコンビニエンスストアなどのマルチコピー機などから取得できるサービス。	

さ 行	サイバー攻撃	インターネットなどを通じて、企業・官公庁・個人などが保有するシステムやコンピュータを機能不全に陥れることや情報通信を不正に傍受するなどのサイバー空間での攻撃。
	サテライト・オフィス	通常勤務しているオフィス以外でのパソコンなどを利用した働き方を実現するために用意されたオフィスやスペース。
	サービスデザイン	「サービス」と「デザイン(デザイナーがデザインを行う際の進め方や考え方を適用することを指し、利用者中心で考えること)」を組み合わせた言葉で、サービスの現状における課題を、デザイン思考を用いて解決すること。利用者である区民の視点からサービス・業務を設計し、満足度向上を目指す考え方。
	市町村官民データ活用推進計画	官民データ活用推進基本法第9条第3項に基づき、市町村の努力義務として策定する区域における官民データ活用の推進に関する施策についての基本的な計画。策定の手引きとして「市町村官民データ活用推進計画策定の手引」が公開されている。
	自治体クラウド	地方公共団体が情報システムを庁舎内で保有・管理することに代えて、外部のデータセンターで保有・管理し、通信回線を経由して利用できるようにする取組。複数の地方公共団体の情報システムの集約と共同利用を進めることにより、経費の縮減及び住民サービスの向上などを図るもの。
	シビックテック	シビック(Civic:市民)とテック(Tech:テクノロジー)をかけあわせた造語。住民がテクノロジーを活用して、行政サービスや社会の課題を解決する取組をいう。
	情報資産	顧客情報・経営計画の情報・行政情報など、資産としての価値がある情報。
	情報通信白書	総務省が情報通信分野における政策の動向や産業の状況などを取りまとめて年次で刊行している文書。
	新おおた重点プログラム	新型コロナウイルス感染症の拡大という困難な局面を克服する対策や大規模自然災害への対策に迅速に取り組むとともに、従前からの重大なテーマである少子高齢化への対応や公共施設の維持更新、重要な成長戦略となる社会資本の整備も見据えた施策展開を着実に推進するために策定した区の計画。

	推奨データセット	オープンデータに取り組みはじめる地方公共団体の参考となるよう、公開することが推奨されるデータセットおよびフォーマット標準例を国がとりまとめたもの。
	スタートアップ	短期間で、新しいビジネスモデルの構築や、新たな市場の開拓を目指す動きや概念を指す。
	スマートフォンアプリ	スマートフォンで利用できるアプリケーション（ゲーム、メール、音楽プレイヤーなどのツール）を指し、様々なジャンルのアプリが開発されている。
	スマートワーク	限られた勤務時間の中で、質の高い仕事を行い、最大の効果を出す働き方のこと。区では、平成 29 年 2 月に「大田区スマートワーク宣言」を行い、区民サービスの更なる向上と、職員のワーク・ライフ・バランスの実現を目指し、全庁一丸となって働き方改革に取り組んでいる。
た 行	地域包括支援センター	介護保険法に基づき設定され、区市町村が設置主体となり、保健師・社会福祉士・主任介護支援専門員などを配置して、住民の健康の保持及び生活の安定のために必要な援助を行うことにより、その保健医療の向上及び福祉の増進を包括的に支援することを目的とする施設。
	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	地方公共団体が組織内の情報セキュリティを確保するための方針、体制、対策などを包括的に定める情報セキュリティポリシーの策定や見直しを行う際の参考として、総務省が策定した考え方及び内容について解説したもの。
	超スマート社会	必要なもの・サービスを、必要な人に、必要な時に、必要なだけ提供し、社会の様々なニーズにきめ細やかに対応でき、あらゆる人が質の高いサービスを受けられ、年齢、性別、地域、言語といった様々な制約を乗り越え、生き活きと快適に暮らすことのできる社会。（「第 5 期科学技術基本計画（平成 28～平成 32 年度）」（2016 年）から抜粋）
	通信利用動向調査	我が国の世帯及び企業を対象に、通信・放送サービスの利用状況などを把握するために総務省が実施する調査。その結果は情報通信に関する政策立案の基礎資料として使用される。
	データセンター	サーバー機などの IT 機器を設置・収容する場所を提供し、安定的に運用できるよう、様々なサービス（サーバー管理、インターネット接続、災害対策等）を提供する施設のこと。

デジタル・ガバメント	デジタル技術の徹底活用と、官民協働を軸として、全体最適を妨げる行政機関の縦割りや、国と地方、官と民という枠を超えて行政サービスを見直すことにより、行政の在り方そのものを変革していくこと。（「政府 CIO ポータル」から抜粋）
デジタルサイネージ	公共空間や交通機関などの様々な場所で、ディスプレイなどを使って情報を発信するメディアの総称。
デジタルデバイド	情報通信技術を利用できる活用能力や活用機会の有無によって生じる格差のこと。
テレワーク	ICT を活用した場所や時間にとらわれない柔軟な働き方を指す。「Tele（＝離れた所）」と「work＝働く」を組み合わせた言葉。
電気通信事業者	通信設備・施設や回線網、無線局免許などを保有し、通話やデータ通信などのサービスを提供する事業者を指す。通信キャリアのこと。
電子証明書	信頼できる第三者（認証局）が間違いなく本人であることを電子的に証明するもので、電子署名の正当性の検証に用いられる。書面取引における印鑑証明書に代わるもの。
電子署名	インターネット上での本人確認や申請した内容が改ざんされていないことを証明する仕組み。紙文書における印章や署名に相当する役割を果たす。
東京電子自治体共同運営サービス	東京都及び都内各区市町村に関する電子申請を行うことが出来るサービス。
東京都オープンデータカタログサイト	東京都内のオープンデータの流通・利活用を推進するプラットフォーム。東京都の様々な情報を収集するなどの目的で利用することが可能。
統合型 GIS	Geographic Information System（地理情報システム）。庁内 LAN などのネットワーク環境のもとで利用する地図データのうち、複数部局が利用するデータ（例えば道路、街区、建物、河川など）を各部局が共有できるシステム。
ドローン	遠隔操作または自動操縦によって無人で飛行できる航空機の総称。

は 行	バッチ処理	複数のプログラムからなる作業において、あらかじめ処理したいプログラムを用意し、まとめて実行する方式のこと。
	パブリッククラウド	官公庁・地方公共団体、民間企業、個人などが共同利用できる形態のクラウドサービス。
	パブリックコメント	計画などの策定途中でその素案を住民に公表し、それに対して意見や情報などを求める手続き。
	非識別加工情報	個人情報を変換することにより、特定の個人が識別することができず、かつ元の個人情報に復元できないように加工したデータ。
	標的型攻撃	機密情報を盗み取ることを目的として、特定の個人や組織を狙った攻撃。業務関連のメールを装ったウイルス付きメール（標的型攻撃メール）を送付する手法などがこれに該当する。
	プラットフォーム	システムやサービスなどを提供・運営するために必要な共通の基盤となる環境。
ま 行	マイナポータル	行政機関が保有する自分の情報やそのやり取りの記録などをパソコンや携帯端末を利用して閲覧することができる政府運営のオンラインサービス。マイナンバーカードでログインし、個人ページを開設することで利用可能。
	マイナンバーカード （個人番号カード）	氏名・住所・生年月日・性別・顔写真・マイナンバー（個人番号）などが記載された IC チップ付きカード。身分証明書として利用できる他、電子申請などに利用可能。申請によって交付される。
	マイナンバー制度	複数の機関が保有する個人の情報を同一人の情報であることを確認するための基盤であり、社会保障・税制度の効率性・透明性を高め、国民にとって利便性の高い公平・公正な社会を実現するための社会基盤。平成 27 年 10 月以降、住民票を有する全ての人に 1 人 1 つのマイナンバー（個人番号）が通知されている。
	マイナンバー利用（独自利用事務）	マイナンバー法（行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律）に規定されていない地方公共団体の単独事務のうち、マイナンバー（個人番号）を独自に利用する事務のこと。

	マイナンバー利用事務系 (マイナンバー利用事務系 ネットワーク・システム)	社会保障や税など、マイナンバー(個人番号)を利用した事務処理を行うネットワークやシステム。
	無線 LAN	無線通信を利用してインターネットなどへ通信するシステム。
や 行	ユニバーサルデザイン	年齢、障害の有無、性別、国籍などにかかわらず、できるだけ多くの人が利用可能であるように設計(デザイン)すること。
わ 行	ワンストップサービス	一つの場所で必要な手続きを全て完了できるサービス。
▶ ↓	AI-OCR	手書きの書類や帳票の文字を認識してデータ化する OCR (Optical Character Recognition: 光学文字認識) に AI を活用すること。手作業で行っている伝票入力作業などを効率化することができ、生産性を高めるためのツール。
	AI チャットボット	AI を活用し、テキストや音声を通じて自動応答するプログラム。人間が文字メッセージを送信すると、その内容を解析し、定められたルールなどに則って自動的に応答文を送り返す。
	CIO (Chief Information Officer: 最高情報責任者)	行政機関や企業などにおいて、情報化戦略を立案・実行する責任者。情報化に関連する部門のみならず、組織横断的に情報通信技術の活用などを推進することが求められる。
	CIO 補佐官	CIO 及び情報化関連部門に対して支援・助言を行う役職。情報システムや情報セキュリティなどに関する専門的な知識を有し、独立性・中立性を保つことが求められる。
	デジタル・トランスフォーメーション (DX)	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。「自治体 DX 推進計画」では、「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が求められている」としている。
	EBPM	Evidence-Based Policy Making の略称。統計や業務データなどの客観的な証拠に基づいて政策を立案すること。
	e ラーニング	インターネットなどの情報通信技術を活用して学習すること。

ICT リテラシー	ICT を使いこなすための知識やスキルのこと。
IC タグ	情報を記録する IC チップ(集積回路)と、無線通信用アンテナを組み合わせたもの。IC タグにより、物や人を電子的に識別できるようにして情報を管理することができる。
IPA	Information-technology Promotion Agency, Japan の略称。経済産業省が所管しており、情報社会システムの安全性・信頼性の確保による“頼れる IT 社会”の実現に向け、IT 施策の一端を担う政策実施機関として、情報セキュリティ、ソフトウェア信頼性向上、IT 人材育成などの施策を展開。
IT 基本法	高度情報通信ネットワーク社会形成基本法の中で、IT (Information Technology: 情報技術) 政策全体の基本理念などを定めた法律。
LGWAN 接続系 (LGWAN 接続系ネットワーク・システム)	地方公共団体を相互に接続する行政専用のネットワーク。同ネットワーク及び、同ネットワークを利用した業務などを行うシステム。Local Government Wide Area Network の略称。
RPA	Robotics Process Automation の略称。人間がコンピュータを操作して手作業で行っている事務処理を自動的に行うソフトウェア。
SNS	Social Networking Service (Site) の略称。個人間の交流促進や情報発信などを行うことができるサービス (サイト)。友人間のコミュニケーションの円滑化、趣味・居住地域・出身校などの繋がりを通じた新たな人間関係の構築などが可能。
xR (エクスアール または クロスリアリティ)	VR、AR などの総称。VR とは、Virtual Reality (仮想現実) の略称で、仮想の世界を現実であるかのように体験できる技術のこと。AR とは、Augmented Reality (拡張現実) の略称で、現実の世界に仮想の世界を重ねて体験できる技術のこと。VR があくまで仮想の世界であるのに対して、AR は現実の世界に仮想の世界の映像を重ねる。xR によって、音楽・ゲーム・スポーツなどの様々な分野における現実体験が変化する。