

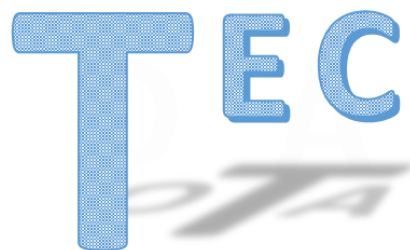
# 【改訂】大田区情報化推進指針

大田区

令和7年3月

## 目次

|   |                |   |
|---|----------------|---|
| 1 | 基本的な考え方 .....  | 2 |
| 2 | 国・都の動向 .....   | 4 |
| 3 | 区の現状と課題 .....  | 7 |
| 4 | 情報化推進の視点 ..... | 9 |



## 1 基本的な考え方

### (1) 指針の目的

区では令和2年2月に当指針を定め区民ニーズへの対応、業務効率化のため、様々な分野でデジタル技術を活用した取り組み、いわゆるDX（デジタル・トランスフォーメーション）を推進してきましたが、コロナ禍を経た社会状況や、生成AI<sup>1</sup>など新たなデジタル技術の進歩により情報化を取り巻く環境は大きく変化を続けています。また、令和5年4月に新たな区政がスタートし、新基本構想や人にやさしい窓口の検討なども進めております。

したがって今後の情報化施策についても、これらの状況をふまえた取り組みを進めていく必要があるため、本指針に国・都を含む動向の反映と次期基本計画の策定を見据えた新たな目標と視点を示します。

なお、本指針における、新たな目標はこれまでの実現目標である「ずっと住み続けたい大田区」の意思を踏襲するとともに、下記の通りより具体的な表現へと昇華し、取り組みのさらなる強化につなげてまいります。

「一人ひとりの幸せをかなえる～人にやさしく変革を続ける大田区～」の  
実現に向けて情報化政策を強化します

- ・ 具体的な取り組みについては、大田区DX推進計画（令和7年3月策定）で示すこととし、また本指針及び当該計画は、「大田区基本構想」及び「大田区基本計画」、「大田区実施計画」から成る「総合計画」に基づく個別計画の一つとして位置づけられるものです。
- ・ 総合計画と個別計画、それを下支えする「大田区持続可能な自治体経営実践戦略※」とともに、自治体経営の最適化を図っていきます。

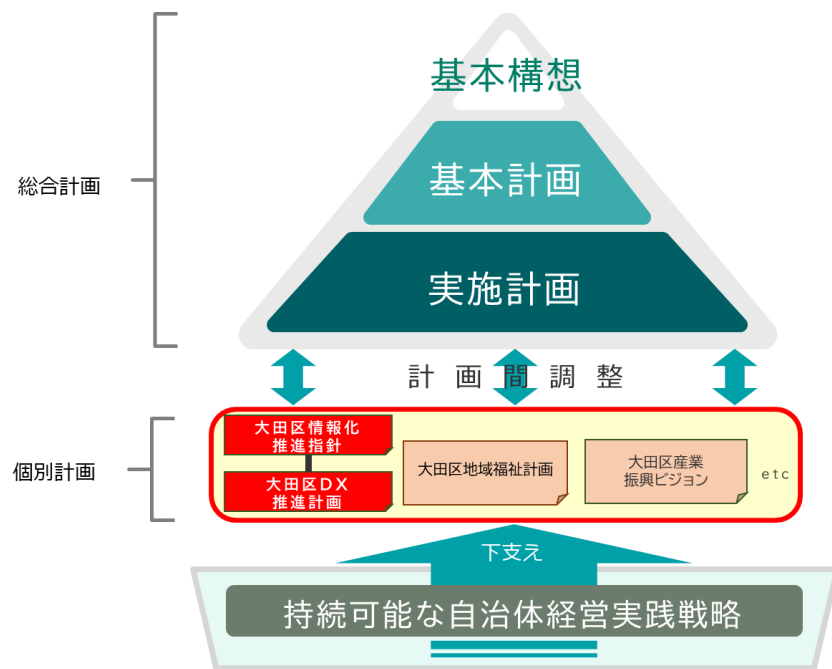
### (2) 位置づけ

本指針は令和2年4月から令和11年3月までの9年間としていました。しかし上記の他の計画との整合性、行政手続きのオンライン方針をふまえながら進めていくため、期間を令和13年3月<sup>2</sup>に延長し、社会動向を注視しながら柔軟に見直しを行うこととします。

<sup>1</sup> 質問や作業指示等に応え、画像や文章、音楽、映像、プログラム等の多様なコンテンツを生成するAI（人工知能：Artificial Intelligence）

<sup>2</sup> 「大田区行政手続きのオンライン化方針」に基づくオンライン化の実施期間（～令和12年度）と統一

- 大田区情報化推進指針等の位置づけ（図1） -



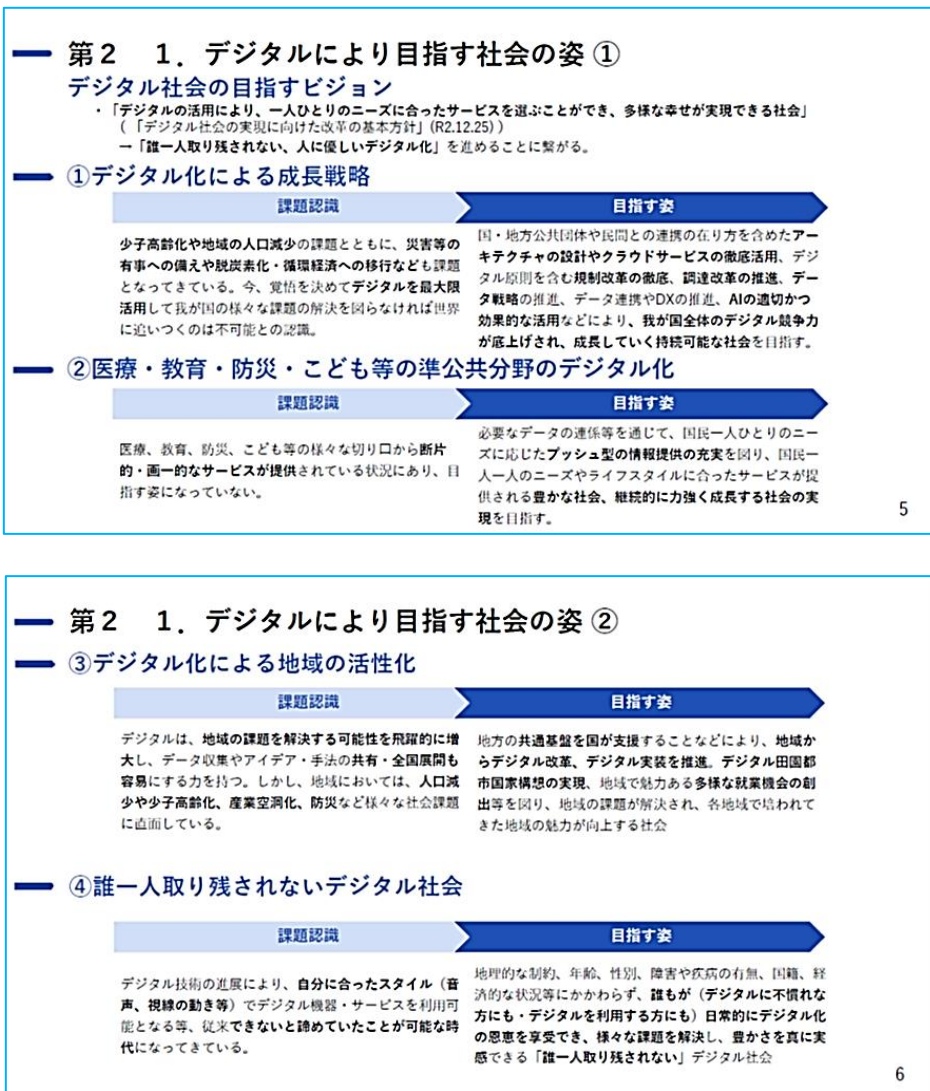
## 2 国・都の動向

### (1) 国の動向

令和5年6月に閣議決定された「デジタル社会の実現に向けた重点計画」において、「デジタルの活用により、一人ひとりのニーズにあ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」をビジョンとして掲げています。

また、「デジタルファースト」や「ワンスオンリー」、「コネクテッド・ワンストップ」からなるデジタル3原則やBPRと規制改革の必要性などの理念・原則なども示し、それに基づく国民生活や事業者活動の利便性向上、安全・安心の確保の観点から政策を推進することが、「誰一人取り残されない人にやさしいデジタル化」にもつながるとしています。

デジタルにより目指す社会の姿・デジタル社会実現に向けての理念・原則（図2・3・4）



## 第2 2. デジタル社会の実現に向けての理念・原則

### 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  | ⑤迅速・柔軟    |
| ②公平・信頼    | ⑥包括・多様性   |
| ③安全・安心    | ⑦浸透       |
| ④継続・安定・強靱 | ⑧新たな価値の創造 |
| ⑨社会課題の解決  | ⑩飛躍・国際貢献  |

#### デジタル3原則

(国の行政手続のオンライン化の原則：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

ワンストップ

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

- ・「情報システムの整備及び管理の基本的な方針(R3.12.24)」に定めるサービス設計12箇条に基づき、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。

|                            |                        |
|----------------------------|------------------------|
| 第1条 利用者のニーズから出発する          | 第7条 利用者の日常体験に溶け込む      |
| 第2条 事実を詳細に把握する             | 第8条 自分で作りすぎない          |
| 第3条 エンドツーエンドで考える           | 第9条 オープンにサービスを作る       |
| 第4条 全ての関係者に気を配る            | 第10条 何度も繰り返す           |
| 第5条 サービスはシンプルにする           | 第11条 一遍にやらず、一貫してやる     |
| 第6条 デジタル技術を活用し、サービスの価値を高める | 第12条 情報システムではなくサービスを作る |

#### 構造改革のためのデジタル原則

- ・デジタル改革、規制改革、行政改革の全てに通底する5つの原則からなる構造改革のためのデジタル原則を策定。

|               |               |
|---------------|---------------|
| ①デジタル完結・自動化原則 | ⑤アジャイルガバナンス原則 |
| ②官民連携原則       | ⑥相互運用性確保原則    |
| ③共通基盤利用原則     |               |

#### クラウド・バイ・デフォルト原則

- ・各府省庁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。

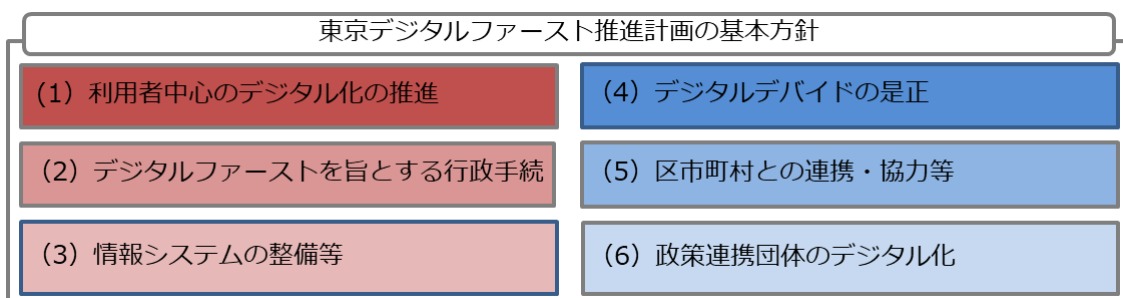
8

出典：「デジタル社会の実現に向けた重点計画概要版（デジタル庁）」

### (2) 東京都の動向

都は令和3年4月1日施行した「東京デジタルファースト条例」に基づき、行政手続のデジタル化を一層加速させるために、令和3年7月に「東京デジタルファースト推進計画」を策定しました。「利用者中心のデジタル化の推進」「デジタルファースト」を旨とする「行政手続」「デジタルデバйдの是正」「区市町村との連携・協力」等を基本方針とし、ポストコロナ社会を見据え、必要な施策を総合的かつ計画的に進め、利用者視点に立ったデジタル化を進めています。

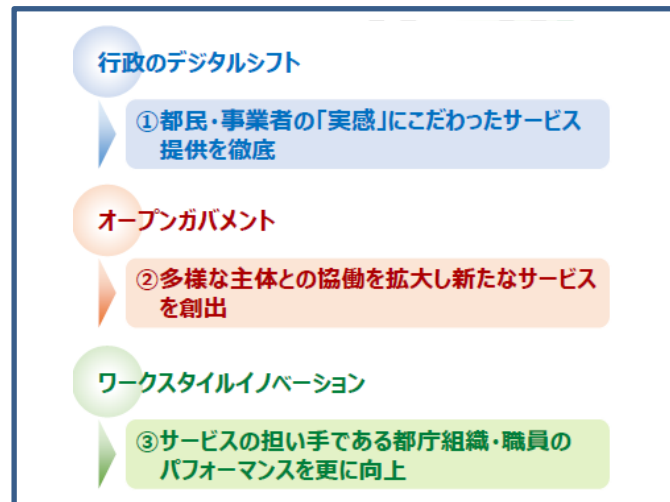
#### 東京デジタルファースト推進計画（図5）



出典：「東京デジタルファースト推進計画（東京都）」から引用して作成

また、都政のQOS（クオリティ・オブ・サービス）を向上させるため、2020年度から都政の構造改革QOSアップグレード戦略「シン・トセイ」を進め、職員一人ひとりが主体となって、都職員の業務のあり方を根本から見直しています。最新版の「シン・トセイ4」では、DXの重点を「D（デジタル）」はもとより、「X（トランスフォーメーション）」を強化し、都民が「実感」できるQOSの向上へと、改革を更に深掘りするとしています。

シン・トセイ4における強化項目（図6）



出典：「シン・トセイ4」から引用

### 3 区の現状と課題

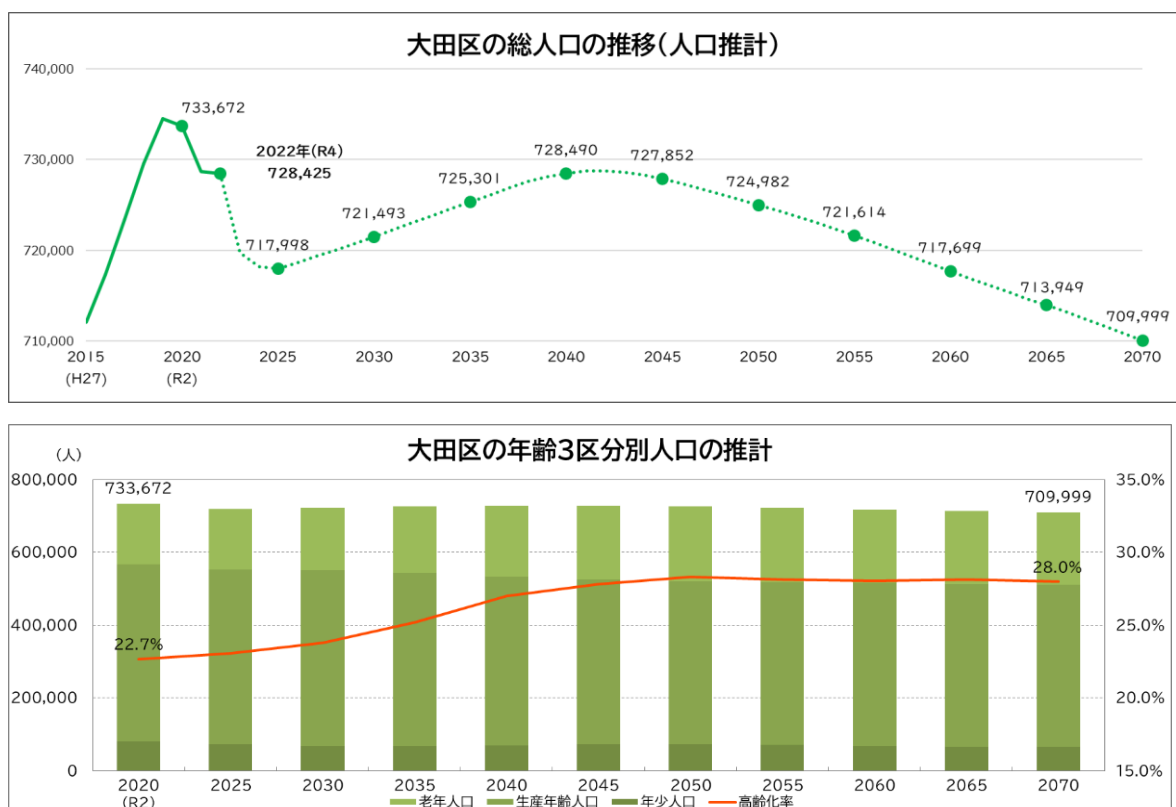
#### (1) 現状

新型コロナの影響で2020年から減少した総人口は、一旦増加傾向に転じるものの、2040年頃をピークに再び減少することが見込まれている。

また、高齢化率が上昇する一方で、年少人口比率が減少することが見込まれており、年齢構成の比重が高齢寄りに変化している。

こうした老年人口の増加、生産年齢人口の減少など、将来的な人口構成の変化に伴う新たな課題の解決に向けて、DX（デジタル・トランスフォーメーション）の更なる推進が求められています。

大田区の増人口の推移（人口推計）・大田区の年齢3区分別人口の推計（図7・8）



出典：大田区データブック、大田区人口推計（令和4年3月）を基に作成

#### (2) 課題

##### ① 利用者目線のサービス構築

老年人口の増加、共働き世帯や単身世帯の増加など、社会構造の変化やライフスタイルの多様化により、区政に対するニーズは高度化・多様化しています。

区の手続きに関してはデジタル技術の活用はもちろん進めているものの、未だ大半は対面による手続きや開庁時間の都合など限定的であり、すべての区民にとって利便性の高いサービスとはいえない状況にあります。

令和4年の区民意識調査において「持続可能な自治体経営を進めるため、力をいれていくべきこと」については、「区民サービスのオンライン化（40.9%）」が最も高い結果となっています。

また、令和5年の「大田区に関する世論調査」によると「住んでいるまちにどのようなようになってほしいか」という設問に対し、累計では「治安の良いまち（60.7%）」に次いで「便利に暮らせるまち（39.0%）」の回答が多い

このことから、区民満足度の高い行政サービスを提供するためには、多様なニーズを捉えるとともに、オンライン化をはじめとしたデジタル技術の活用など、環境整備を加速化することが必要です。

## ② 安定・継続的な自治体経営の必要性

区における自治体DXは、コロナ禍における社会活動・経済の停滞などの危機的状況に打ち勝つべく、「業務効率化」を中心に業務継続性の確保や、安定した自治体経営に取り組んできましたが、物価高騰や不安定な世界情勢等、新たな課題により区民生活や区内経済の厳しさはさらに増しており、区民の安心・安全で快適な生活を支える自治体経営を安定・継続的にやっていく必要があります。

## ③ 区民の期待に応える組織体制

社会がめまぐるしく変化し続ける中、組織もこれに適合していかなければ、持続的かつ良質なサービスを提供することはできません。

そのためには区のみならず、自治会・町会、NPO、学術団体、民間企業等との連携や、外郭団体との強固で緊密な連携のもと「オールおおた」で、より一層効果的な事業を展開しなければなりません。

## ④ デジタルを最大限に活用できる人材の育成・確保

生産年齢人口の減少により労働力の確保そのものが困難になる中で、質の高い行政サービスを継続、向上していくために、更なる職員能力の開発を促進し、それを発揮できる職場へと変化していかなければなりません。

今後の自治体経営の重点となるDX推進を担う業務改革に資するデジタル技術やデータ等の効果的な活用により、サービスの向上や地域課題の解決に繋げることのできるデジタル人材の確保・育成は自治体共通の急務となっています。

## 4 情報化推進の視点

区は、これまでも目指す姿の実現に向け、①「区民ニーズに即した行政サービスの提供」、②「多様な「ちから」を活かした公共の実現」、③「透明性・持続性を担保した組織運営」、④「ICTの活用による職員能力の最大化」の4つの視点に基づき、デジタル化の取り組みを進めてまいりました。

しかしながら、この間、区を取り巻く環境も大きく変化し、また区政においても新たな体制がスタートしています。これらをふまえ、さらなるデジタル化を推進するため、新たに4つの視点を以下のとおり定めます。

### － 新たな情報化推進の視点（図9） －

| めざす姿 |                                | 一人ひとりの幸せをかなえる、「ひとにやさしく変革を続ける大田区」の実現                                                                                                                              |
|------|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 目標1  | 一人ひとりにあったやさしい行政サービスの提供         | <ul style="list-style-type: none"> <li>デジタル技術やデータを活用して、多様化する一人ひとりのニーズに合った行政サービスを提供します</li> <li>利用者の視点でつかいやすく、区民や職員を含めた誰もがデジタルの恩恵を受けられるようなサービスをデザインします</li> </ul> |
| 目標2  | あらゆる業務の抜本的な改革を通じた持続可能な自治体経営の実現 | <ul style="list-style-type: none"> <li>変化する社会情勢に適應するため、現状を是とせず区のありかたを継続的に変革します</li> <li>サービスや業務の一部ではなく、あらゆる分野横断で、全体最適を考えた変革を志向します</li> </ul>                     |
| 目標3  | デジタルによる関係構築・地域の課題解決            | <ul style="list-style-type: none"> <li>デジタルを通じて区に関わる様々な関係者との協働・協創を実現します</li> <li>まちの活力を増大させるため、デジタルの力を使って地域の課題を解決したり、魅力をさらに向上・発信します</li> </ul>                   |
| 目標4  | デジタルの力を通じた「ひと」の力の活性化           | <ul style="list-style-type: none"> <li>めざす姿実現のため、区職員一人ひとりがデジタルを活用できるような資質を備えます</li> <li>徹底的なデジタル化・自動化を通じて、より人が注力すべき領域へのリソースシフトを実現します</li> </ul>                  |

上記の視点をもとに、具体的な取り組みを検討し、「一人ひとりの幸せをかなえる～人にやさしく変革を続ける大田区の実現～」に向けた新たな計画を定めます。

## 【改訂】大田区情報化推進指針

---

令和 2 年 2 月

【改訂】令和 7 年 3 月

発行 大田区企画経営部情報政策課

〒143-0015

東京都大田区大森西一丁目 12 番 1 号

電話：03-5764-0613（直通）

FAX：03-5764-1216

<http://www.city.ota.tokyo.jp/>

---