

# 大田区DX推進計画(素案)

2025年(令和7年)-2028年(令和10年)

## DX推進の基本的な考え方

---

大田区DXの目指すべき姿 .....	P2
計画の目的 .....	P3
施策体系の考え方 .....	P5

# 大田区DXの目指すべき姿

2040年を見据え、区役所、区民・地域の両輪で「DXの推進により変革を遂げた大田区」を目指します。

## ‘区役所’のあり方のDX

## ‘区民・地域’のあり方のDX

### 職員



- 所管情報がデータベース管理
- サテライト※化したあらゆる施設・場所で業務可能
- ほぼ全ての職員がDX人材
- 人的資源管理(HR)データ(職歴・スキル・適性)に基づく人材の配置・マッチング

### 窓口・~~手続~~



窓口



- 本庁の窓口は、低層階に集約されていき、ワンストップサービス※を目指した窓口DX・改革の推進
- 地域庁舎、特別出張所、駅・利便性のよい民間施設、出張窓口などにおいて、証明書自動発行機、総合相談窓口、オンライン相談等、施設の役割に応じた窓口サービスの最適化



### 地域社会



- 区にかかわる個人、自治会・町会、企業、団体との協働・協創を促すDXを実施・支援
- DXによって地域の課題解決や魅力の発信を図ることで、まちの活力を増大
- 自治会・町会、防災、産業、まちづくり、環境、こども・子育て、教育など区民生活のあらゆる分野でDXによる変革が進行

### 施設



- アセットマネジメント※×DX
- 公共施設の需要・コスト・資産価値等のデータ化・統合管理
- 職員の無線LAN※完備



手続



- オンラインで全ての手続が完結(いつでも・どこでも)
- 1回の申請で、複数手続が完結するワンズオンリー※
- 大切な情報はプッシュ型※でお知らせ



推進

推進

大田区基本構想で掲げた将来像  
～心やすらぎ 未来へはばたく 笑顔のまち 大田区～

# 計画の目的

- 区では、継続的な区民生活の向上に資する情報化の方向性を示すため、本計画の策定に合わせて「**大田区情報化推進指針\***」（以下、指針）を改定しました。指針では、「**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、情報化推進の視点として、以下の視点を定めています。
- これらの視点をもとに、具体的な取組を示し、情報化を通じた大田区の更なる発展のため、本計画を策定するものです。

## 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

- 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。
- 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。

## 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

- 変化する社会情勢に適応するため、現状を是とせず区のあり方を継続的に変革します。
- サービスや業務の一部ではなく、あらゆる分野を横断し、全体最適を考えた変革を目指します。

## 目標 3

### デジタルによる関係構築・ 地域の課題解決

- デジタルを通じて区にかかわる様々な関係者との協働・協創を実現します。
- 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更に向上、発信します。

## 目標 4

### デジタルの力を通じた 「ひと」の力の活性化

- 目指す姿実現のため、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。
- 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。

# 【参考】デジタル・トランスフォーメーション（DX）とは

- 近年では、**デジタル・トランスフォーメーション（DX）**という概念が広く使われています。
- DXは、**デジタル技術やデータを活用して、既存の業務のあり方やサービスを変革・創造すること**で、業務の効率化のみならず、組織風土の改革なども通じて、これまで達成できなかった住民のニーズなどを満たすサービスの提供を可能とするものです。

## DX推進に向けて

- DXの推進に向けては、業務のデジタル化（デジタライゼーション・デジタイゼーション）や、それに伴う業務の見直し・効率化から段階を踏んで実施していくことが極めて重要です。
- ただし、単なるデジタル化による効率化だけを目指すのではなく、その先の業務のあり方や住民サービスがどのように向上するのを見据えて、DXを推進します。

### Digital Transformation

#### デジタル・トランスフォーメーション（DX）

- **デジタル技術を活用して「ビジネスモデル」や「サービス」を変革・創造**していくこと。  
例えば、収集した観光客のデータを用いて需要予測を行う、AIセンサーを活用した公共設備の劣化診断を行う、オンラインで24時間窓口手続や相談が可能になる（更には手続・相談内容を蓄積し、別のサービスのデータとすること）など。

### Digitalization

#### デジタライゼーション

- **「ビジネスプロセス」自体をデジタル化**すること  
例えば、区報をデータで配布すること、入札・契約手続をオンライン化すること、窓口で提出すべき書類をオンライン手続で完結するようにすること、キャッシュレスでの支払ができることなど。

### Digitization

#### デジタイゼーション

- **単にアナログ情報をデジタル情報に変換**すること  
例えば、紙の書類をデータ化や画像化すること、電話や口頭で行っていた連絡をメール・チャットのやり取りに切り替えることなど。

# 施策体系の考え方

- 本計画では、計画の目的に沿って、4つの「目標」を設定しています。
- 4つの「目標」達成に向けた施策・事業等の具体的なDXの取組をそれぞれ整理しています。
- また、各取組について、**概要、達成すべき目標、目指す姿や実現に向けた取組**を記載するとともに、可能な限り**KPI※（重要業績成果指標）及びスケジュールの設定**を行い、管理しています。

## 大田区におけるDXの取組一覧の見方

- 目標に関連する施策・事業を整理して、体系化を行っています。
- また、「大田区DXの目指すべき姿」を踏まえて、特に推進すべき取組は、**【重点施策】**として記載しています。

事業名	ページ
<b>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</b>	
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。	
【取組1】窓口DXの推進【重点施策】	9
【取組2】キャッシュレス決済の推進	12
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。	
【取組3】行政手続のオンライン化の推進【重点施策】	14
【取組4】マイナンバーの利活用推進	17
【取組5】医療DXへの対応	18
【取組6】こども・子育てDX	19
【取組7】こどもの育ち・子育て支援に関する情報発信の強化～専用ポータルサイトの構築・運用～	20
【取組8】図書館のDX推進	21

## 各取組の見方

- 個別の施策・事業については、概要、達成すべき目標、目指す姿や実現に向けた取組を記載するとともに、可能な限り住民視点及び職員視点のKPI（重要業績成果指標）及びスケジュールの設定を行い、管理しています。

### 【取組21】SNSを活用した手続のオンライン化

- 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し、手続のオンライン化を進めているところです。
- 特に、**区民一人ひとりにとっての最適な情報発信等を実施するため、最も利用されているSNSであるLINEを活用した情報発信等の充実を図っていきます。**



LINE公式アカウント



友だち登録はこちら

#### 達成すべき目標、目指す姿

- 複雑化する社会においては、区民一人ひとりにとって必要とする情報や予約等の手続は異なるため、区から発信される情報や手続が個人のニーズに適した形で情報発信等されることが必要です。
- **区民のニーズの高い情報や行政手続を、LINEを通じて個人が受け取れるよう充実を図ることが重要であり、現在3万人（令和6年12月時点）の登録者数から、本計画期間中に10万人の登録者数を目指します。**

#### 実現に向けた取組

##### これまでの取組

- 【令和5年1月上旬】
- ごみの日リマインダー通知(収集日をLINEで通知)
- 「ごみ分別自動応答」機能の追加
- LINEタッチメニューのデザインをリニューアル
- 【令和6年7～12月】
- 「児童手当チャットボット」機能の追加
- 「施設検索」機能の追加
- LoGoフォーム※で実現可能な手続との連携

##### 今後の主な取組

- 【令和7年1月】
- 利用者の属性に応じた「セグメント配信」の実施
- 「図書館」機能の追加
- 「手続ガイド」との連携
- 【令和7年2月以降】
- セグメント配信の対象分野を拡大
- 「施設検索」機能の拡充、タッチメニューを継続的にアップデート
- 「介護認定の進捗照会」機能の追加、LINEで完結する手続をメニューに追加
- 「区民の声」機能の追加

#### KPI

	R7	R8	R9	R10
<b>住民視点</b>				
LINE登録者数	4万人	6万人	8万人	10万人
<b>職員視点</b>				
コンテンツ数・手続数	8件 (90件)	9件 (120件)	10件 (150件)	11件 (180件)

※()内はLoGoフォームに連携できる手続数

#### スケジュール

	R7	R8	R9	R10
利用者ニーズの把握	アカウント 回答者数分析			
情報発信手続拡大	関係部局 検討・追加	関係部局 検討・追加	関係部局 検討・追加	関係部局 検討・追加

## 施策体系

---

大田区におけるDXの取組一覧 .....	P7
----------------------	----

# 大田区におけるDXの取組一覧

事業名	ページ
<b>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</b>	
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。	
【取組1】 窓口DXの推進【重点施策】	9
【取組2】 キャッシュレス決済の推進	12
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。	
【取組3】 行政手続のオンライン化の推進【重点施策】	14
【取組4】 マイナンバーの利活用推進	17
【取組5】 医療DXへの対応	18
【取組6】 こども・子育てDX	19
【取組7】 こどもの育ち・子育て支援に関する情報発信の強化～専用ポータルサイトの構築・運用～	20
【取組8】 図書館のDX推進	21

事業名	ページ
<b>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</b>	
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方を継続的に変革します。 サービスや業務の一部ではなく、あらゆる分野を横断し、全体最適を考えた変革を目指します。	
【取組9】 セキュリティ対策の強化	23
【取組10】 データ利活用・オープンデータ	24
【取組11】 重層的支援体制整備	25
【取組12】 文書管理・財務会計システムの再構築	26
【取組13】 会計・監査業務におけるDX	27

事業名	ページ
<b>目標3 デジタルによる関係構築・地域の課題解決</b>	
デジタルを通じて区にかかわる様々な関係者との協働・協創を実現します。	
【取組14】 自治会・町会におけるSNS活用支援	29
【取組15】 生涯学習ウェブサイトによる学習や活動の支援	30
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更に向上、発信します。	
【取組16】 防災分野におけるDXの推進	31
【取組17】 デジタル化支援事業～経営課題解決を後押し～	32
【取組18】 GIS関連事業	33
【取組19】 デジタルツインによる橋梁メンテナンス計画	34
【取組20】 運行管理システム導入によるプラスチック回収のDX	35
【取組21】 SNSを活用した手続のオンライン化	36

事業名	ページ
<b>目標4 デジタルの力を通じた「ひと」の力の活性化</b>	
目指す姿実現のため、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。	
【取組22】 DX人材の育成【重点施策】	38
【取組23】 eラーニングシステムを活用した学習環境整備	42
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。	
【取組24】 デジタルツールを活用した業務効率化	43
【取組25】 AI等先端技術の活用推進	44



## DX推進のための各種取組

---

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 .....	P9
----------------------------------	----

## 【取組1】 窓口DXの推進【重点施策】

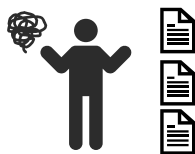
- デジタル技術を活用することにより、**区民や職員を含めた誰もがデジタルの恩恵を受けられる**ようなサービスをデザインする必要があります。
- デジタルに不慣れな方などが窓口に来た際も、デジタル技術を活用し、「**書かない」「待たない」「回らない**」窓口を実現することで、職員の負担を軽減しながら、区民サービスの向上を図ります。

### 達成すべき目標、目指す姿

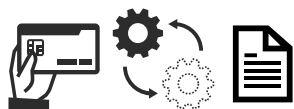
- ・ デジタル技術を活用して窓口DXを推進し、人にやさしい窓口を実現します。また、本庁舎の窓口機能は低層階に集約し、区民の本庁舎内の移動負担を低減します。
- ・ オンライン相談を充実させることで、庁舎を訪れることなくどこでも相談ができ、区民の移動時間や費用等の負担を低減します。
- ・ 地域庁舎や特別出張所の拠点機能を充実させることで、本庁舎への来庁が不要となり、自宅近くで必要な手続や相談が可能となります。

#### <窓口DXの推進による窓口サービスの変化>

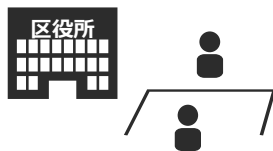
窓口における複数の申請書への  
同じ情報の記載が手間



証明書等の自動読込で記載の手  
間削減。また、他の手続と申請情  
報が自動連携され負担軽減



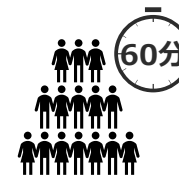
各種相談において来庁の必要が  
あり負担



来庁不要で、自宅からオンライン  
相談が可能



窓口が混雑しており、手続に時間  
がかかる



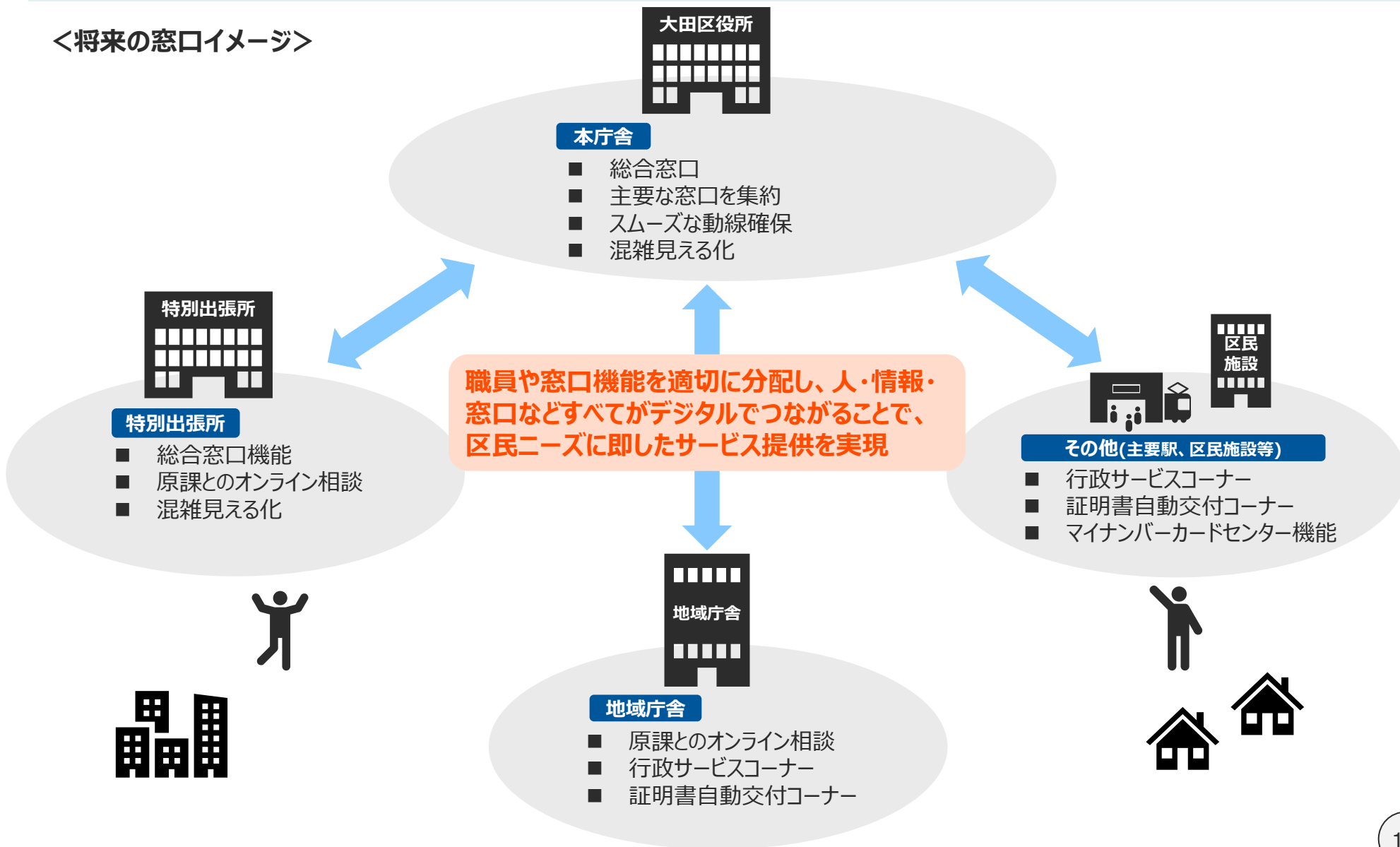
各施設の混雑状況をリアルタイム  
で把握。来庁者が分散され窓口  
の待ち時間が減少



# 【取組1】 窓口DXの推進 ～地域庁舎等の行政資産を活用した将来の窓口イメージ～

- 本庁舎や特別出張所、地域庁舎、その他行政資産を効果的に活用し、フロントヤード改革※を進め、区民ニーズに即したサービスを提供します。

## ＜将来の窓口イメージ＞



# 【取組 1】 窓口DXの推進

## 実現に向けた取組

### これまでの取組

- 本人確認書類から住所・氏名等の基本情報を読み取り、各種申請書に自動転記する申請書作成支援システム「Caora（カオラ）」を試行運用しました。
- 特別出張所等の混雑状況を可視化するシステムを導入しました。
- 本庁舎において必要な窓口を案内する窓口案内ロボットの実証実験を行いました。

### 今後の主な取組

- 窓口機能の低層階への集約に向けた全庁的な検討を開始します。
- 大田区で行われている相談業務において、オンライン相談を拡充します。
- 地域庁舎、その他公共施設への証明書自動交付機の導入など拠点機能の強化を図ります。



## スケジュール

	R7	R8	R9	R10
本庁舎の事務窓口の集約	方針検討	方針に基づき、必要な取組を実施		
相談業務のオンライン化	随時オンライン化			
地域庁舎の拠点機能強化	方針検討	随時、証明書自動交付機を設置		
		オンライン相談等の拡充		

## 【取組2】 キャッシュレス決済の推進

- 区が展開する「窓口決済」「オンライン決済」など、それぞれの手続・サービス、窓口の特性をふまえた、各業務に最適なサービスを導入します。
- 現金とデジタルの併用により、業務が煩雑にならないよう、あわせて既存業務も見直すことで、窓口環境の改善及び業務効率化を図ります。
- 行政サービスだけでなく、区内でキャッシュレス決済を広く定着させるため、区内中小個店における民間ペイメントサービスの活用など、キャッシュレス決済の導入を図る事業を推進します。

### 達成すべき目標、目指す姿

- ・ 端末設置窓口における継続的な運用及び、未導入窓口手続への積極的な導入推進など、それぞれのサービスにおいて、多様な支払手段の提供を図ります。
- ・ 中小個店のキャッシュレス決済の導入を促進し、利用者の利便性を高めるとともに運営効率化を図るなど経営基盤を強化することで、個店や商店街の生産性の向上や高付加価値化を推進します。

### <各事業におけるキャッシュレス決済の活用事例>

#### ①行政サービスにおけるキャッシュレス

##### (1) 窓口

- ・ 支払方法：クレジットカード、電子マネー、二次元コード
- ・ 端末の形態：レジスター連動型・決済端末独立型
- ・ その他  
集計業務効率化の観点からセミセルフレジの導入も検討

##### (2) オンライン決済

- ・ 支払方法：クレジットカード、二次元コード
- ・ 利用形態：オンライン申請と連動（LoGoフォーム※）
- ・ その他  
郵送請求の場合は、証明発行手数料とあわせて郵送料の徴収も検討

##### (3) 納付書のキャッシュレス決済

納付書のキャッシュレス決済

- ・ 支払方法：クレジットカード、二次元コード
- ・ 利用形態：納付書記載のバーコードをスマートフォン等で読み込み、各種決済を以て支払

その他

令和8年度以降、eLTAX※が税以外の公金収納の支払にも対応予定であるため、活用を検討

# 【取組 2】 キャッシュレス決済の推進

## ② 地域経済活性化のためのキャッシュレス導入

### 大田区プレミアム付デジタル商品券事業

- ・ 利用形態：スマートフォンに専用アプリをダウンロードして申込、チャージ、支払
- ・ プレミアム率（R3：30%、R4～R6：20%）
- ・ 発行部数（R3～R4：30万部、R5：25万部、R6：20万部）



## 実現に向けた取組

### これまでの取組

【令和3年度から令和6年度】

#### ① 行政サービスにおけるキャッシュレス

- ・ 窓口への決済端末導入
- ・ 納付書のキャッシュレス決済
- ・ オンライン申請×オンライン決済対応

#### ② 地域経済活性化のためのキャッシュレス導入

- ・ 大田区プレミアム付デジタル商品券事業

### 今後の主な取組

【令和7年度以降】

#### ① 行政サービスにおけるキャッシュレス

- ・ 窓口への決済端末導入
- ・ 納付書のキャッシュレス決済
- ・ オンライン申請×オンライン決済対応

#### ② 地域経済活性化のためのキャッシュレス導入

- ・ 中小個店のデジタル化・キャッシュレス化



## スケジュール

	R7	R8	R9	R10
行政サービスにおける キャッシュレス	安定稼働及び、設置窓口・手続の拡充			
地域経済活性化のための キャッシュレス導入	ポイント還元 キャンペーン実施	効果検証・次期事業検討		

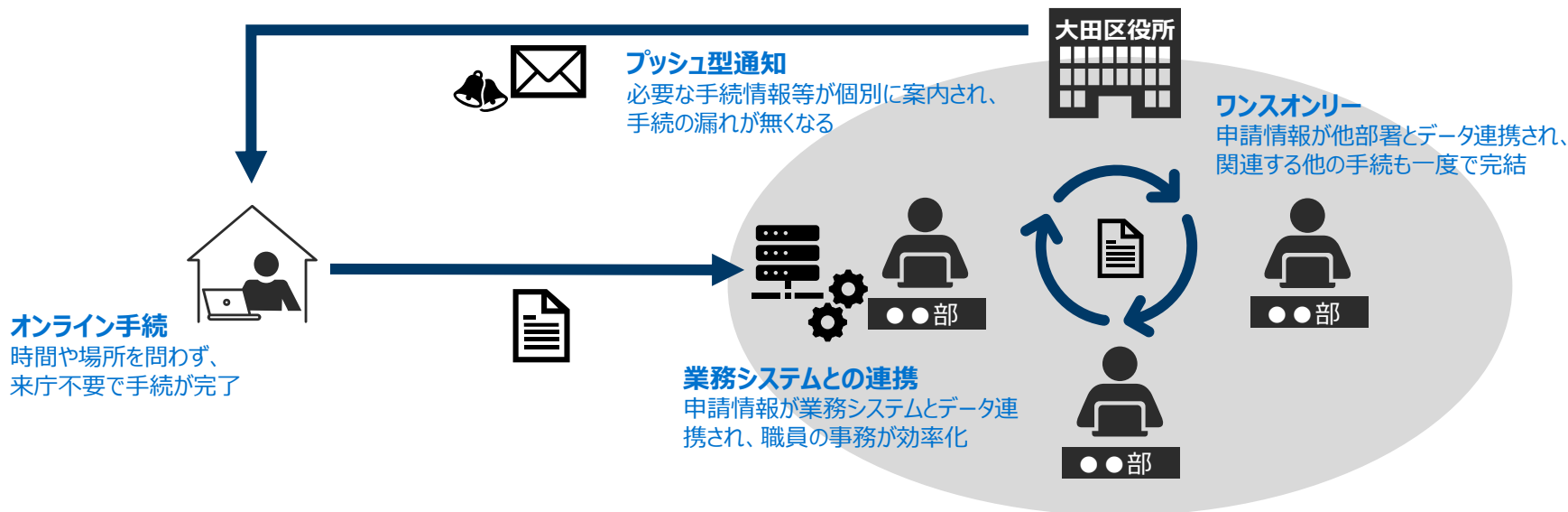
## 【取組3】 行政手続のオンライン化の推進【重点施策】

- 区民生活の利便性を向上させるためには、**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即した行政サービスの提供**が求められます。
- **大田区で行われる行政手続を原則すべてオンライン化**し、区民の方が、時間や場所を問わず、いつでもどこでもスマートフォンやパソコンから手続が可能となる環境を構築します。

### 達成すべき目標、目指す姿

- ・ 優先度の高い手続に関して、令和9年度までにオンライン化を進め、令和12年までに原則すべての行政手続をオンライン化します。
- ・ ライフイベント等に合わせて必要な手続を**プッシュ型**※でお知らせし、区民が手続を把握できるとともに、一度の申請で関連する複数の手続が完結する**ワンスオンリー**※を目指します。
- ・ 職員視点では、手続情報と業務システムとの**データ連携**を図ることで、手入力等の手間を省き事務の効率化を実現します。

#### <行政手続のオンライン化後のイメージ>



# 【取組3】 行政手続のオンライン化の推進【重点施策】

## 実現に向けた取組

### これまでの取組

- 大田区情報通信技術を活用した行政の推進に関する条例を制定し、手続オンライン化に必要な事項を定めました。
- 大田区で実施されている行政手続の棚卸を行い、優先的にオンライン化すべき手続を整理しました。
- オンライン化にあたり、必要となるツールを導入、整理しました。  
(LoGoフォーム※、ぴったりサービス※、東京共同電子申請届出サービス※など)



### 今後の主な取組

- オンライン化の優先度に基づき、各種行政手続のオンライン化を進めるため、電子署名※の導入などの環境整備を進めます。
- 区民の手続漏れを無くすため、各行政手続においてプッシュ型※通知機能の導入を促進します。
- ワンスオンリー※の実現に向け、手続情報の内部連携を促進します。
- 事務効率化に向け、申請情報と業務システムのデータ連携を促進します。

## KPI

	R7	R8	R9	R10
<b>住民視点</b> オンライン化する手続数	優先度の高い 300手続をオンライン化	優先度の高い 300手続をオンライン化	優先度の高い 300手続をオンライン化	その他の手続の オンライン化

## スケジュール

	R7	R8	R9	R10
手続のオンライン化	優先度の高い手続を随時オンライン化			その他手続を随時オンライン化
電子署名の導入	導入	運用継続・手続拡大		
プッシュ型通知の導入	活用検討	随時導入		
申請情報と業務システムの データ連携	方針検討		随時導入	

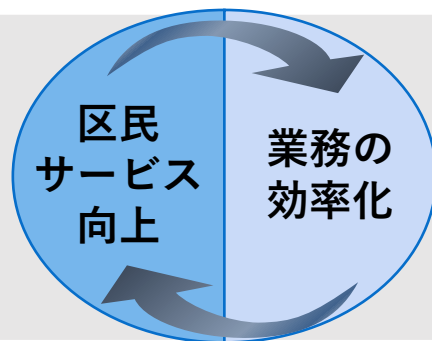


# 【取組3】 行政手続のオンライン化の推進【重点施策】 ～目的と実施方針～

- 「区民サービスの向上」と「業務の効率化」の実現を目的に、以下の実施方針に基づき行政手続のオンライン化を推進します。

## 目的

オンラインの行政手続を拡充し、区民がいつでもどこでも行政サービスの手続ができる「大田区」を推進



業務改革（BPR※）やバックオフィスのデジタル化により、経営資源のコスト削減や業務効率化を図る

**BPRやデジタル化によって、区民サービスの向上と業務の効率化の両方を実現**

## 実施方針

- デジタル手続法に基づく「行政手続の原則オンライン化」の推進
- いつでもどこでも手続を利用しやすいデジタルインフラの整備
- 効果の高い手続等を優先的にオンライン化

### 優先的にオンライン化する手続の考え方

オンライン化優先度

=

手続総件数

×

オンライン化のしやすさ

- 手続総件数が多いものを優先度が高い手続と整理

- オンライン化の課題(※)が少ないものを優先度が高い手続と整理

(※)対面による本人確認や面談が必要、書面の添付書類の確認・提出又は交付が必要、要注意情報等の機密性の高い情報を取り扱うなど

## 【取組 4】 マイナンバーの利活用推進

- 令和6年12月の健康保険証廃止に伴い、PMH※（Public Medical Hub）による各種医療費助成受給者証との一体化が令和7年度以降に実装されるほか、在留カードや国家資格との一体化など、マイナンバーカードを活用した国の取組が加速しています。
- マイナ保険証の利用促進や公金受取口座、既存業務へのさらなる活用推進のほか、各業務所管と連携を図りながら、マイナンバーの制度のさらなる利活用を進めます。

### 達成すべき目標、目指す姿

- ・ マイナンバーカードを区においても「デジタル社会の基盤」と位置づけ、区民生活の向上に資するあらゆる行政手続・サービス提供のための媒体として、さらなる利活用を進めます。
- ・ マイナンバーカードを保有する方、保有していない方、それぞれに対する継続的な広報や支援により区民の皆様の利用促進を図ります。

### 実現に向けた取組

#### これまでの取組

- ・ マイナンバーカードの交付促進（カードセンター設置、商業施設での出張申請）
- ・ 各種証明書のコンビニ交付
- ・ マイナポータル※操作支援（マイナポイント、マイナ保険証利用者登録、公金受取口座登録）
- ・ 公的個人認証を活用したオンライン申請の推進
- ・ 独自利用事務の推進

#### 今後の主な取組

##### 【継続】

- ・ マイナポータル操作支援
- ・ 各種証明書のコンビニ交付拡充
- ・ カードの更新、特急発行対応
- ・ 独自利用事務推進

【令和7年度以降】マイナンバーカードの空き領域を活用したサービス提供  
【令和8年度以降】PMH本格稼働に向けた情報連携対応

### スケジュール

	R7	R8	R9	R10
マイナンバーの利活用推進	PMH連携庁内検討・構築	PMH本格稼働		
	区の独自利用推進（オンライン申請、証明書コンビニ交付、利用事務等拡充）			
区民への包摂的な支援	マイナポータル操作支援			
	カード更新、特急発行対応			

## 【取組5】 医療DXへの対応

- 国が主導で進めている医療DXの推進に対応し、区民サービスの向上と業務の効率化を目指します。  
医療DXとは、保健・医療・介護の各段階において発生する情報やデータを、全体最適された基盤を通して、保健・医療や介護関係者の業務やシステム、データ保存の外部化・共通化・標準化を図り、国民自身の予防を促進し、より良質な医療やケアを受けられるように、社会や生活の形を変えることです。

### 達成すべき目標、目指す姿

- ・ 区民が医療DXのメリットを享受できるよう、オンラインでの予診票及び問診票を利用できる医療機関の数を増やします。
- ・ 「医療DXの推進に関する工程表」に基づきサービス開始できるよう、国の動きを注視し、関係各所との調整や情報連携機能の整備を行います。

### 実現に向けた取組

#### 区民向け周知

- ・ 医療DXのメリットをホームページ・区報・LINE・医療機関からのお知らせなど様々な方法で区民に周知します。  
(メリット：予診票及び問診票をスマートフォンで入力可能、マイナンバーカード1枚で接種・受診可能、予防接種の接種状況及び健診状況をマイナポータル※等でいつでも確認可能になるなど)

#### 体制整備

- ・ オンライン対応医療機関が増えるよう、医師会及び医療機関への情報提供や支援を行います。
- ・ 国の検討状況やシステム標準化、先行自治体の実施状況を踏まえて、関係各所との調整や庁内の運用整理を進めていきます。

### KPI

	R7	R8	R9	R10
<b>住民視点</b> オンライン予診票 /問診票利用数	-	9,000 件	26,000 件	55,000 件
<b>職員視点</b> オンライン利用可 能医療機関数	-	20 医療機関	70 医療機関	140 医療機関

### スケジュール

	R7	R8	R9	R10
区民向け周知	情報収集・ 準備	区民向け周知実施		
体制整備	情報収集	医療機関への情報提供など		
	システム構築・運用整理	実施		

## 【取組6】 こども・子育てDX

- こども・子育て分野へのデジタル技術活用により、こどもと子育て家庭がストレスなく行政サービスを活用できる環境を整えます。

### 達成すべき目標、目指す姿

- 様々な情報が氾濫している情報化社会において、区が発信する信頼性の高い子育てに関する情報を子育て世代へ届けます。目的に応じて必要な情報を、すばやく簡単に得られるようにします。
- 多忙な子育て世代が、時間や場所を選ばず、スマートフォンだけで行政手続きを完結できるようにします。
- デジタル技術の活用により、職員の事務負担を軽減し、限られた人数でも高いサービス水準を維持できる体制を構築します。

### 実現に向けた取組

#### 区民向けサービスの拡充

- 子育てポータルを整備します。また、制度や手続きを自動的に案内するメニュー（チャットボット等）を拡充します。
- オンラインで完結する手続きを拡大します（電子申請手続きの拡大、キャッシュレス決済の推進）。
- マイナンバーカードによるサービスを拡充します（こども医療証の一体化）。

#### 事務負担の圧縮等

- RPA※やAI-OCR※、Web会議システムを活用します。
- システム標準化により保守運用の負担軽減を図ります。
- 電話対応AIシステムを導入し、通話内容を記録することで、記録作成における業務効率化や人材育成を支援します。

### KPI

	R7	R8	R9	R10
<b>住民視点</b>				
手続きのオンライン化進捗割合	20%	45%	100%	新規事業等
<b>職員視点</b>				
RPA利用による削減時間（累計）	740時間	1,550時間	2,440時間	3,420時間

### スケジュール

	R7	R8	R9	R10
区民サービスの拡充	オンライン申請拡大			
事務負担の圧縮	RPA活用			
	システム標準化			

# 【取組 7】こどもの育ち・子育て支援に関する情報発信の強化～専用ポータルサイトの構築・運用～

- ホームページやSNS等のICTを有効に活用し、こどもの育ち・子育て支援に関する情報発信の強化を図ります。
- 区民が情報にアクセスする際の利便性を大幅に高める専用ポータルサイトを構築、運用します。

## 達成すべき目標、目指す姿

- こどもの育ちに資する情報や子育て支援サービスに関する情報へアクセスしやすい専用ポータルサイトを新たに構築し、令和10年度までに年間62,000回のアクセス数を目指します。

【区ホームページと専用ポータルサイトの機能の違い】

区ホームページ：多様な区政情報の一部として詳細な内容を掲載      専用ポータルサイト：各種の詳細情報にアクセスしやすいよう入口を集約

## 実現に向けた取組

### これまでの取組

【令和6年度】

- 大田区LINE公式アカウントのメニュー（右図）及びデザインの改善、児童手当手続に関するチャットボット機能及び子育て施設検索機能を追加しました。
- 「子育てハンドブック」のデジタルブック化による利便性向上及び機能を拡充しました。



LINE（こども・子育て）メニュー画面

### 今後の主な取組

【令和7年4月以降】

- 専用ポータルサイトを構築し、詳細ページへの入口を集約します。（施設、イベント、支援サービス、オンライン手続等）
- 区ホームページ子育て支援関係メニューの整理による使いやすさを向上します。
- 区民が興味のある分野等の項目を登録できるようにし、各家庭のニーズに合わせたメッセージをプッシュ型※で配信します。（大田区LINE公式アカウント セグメント配信機能）

## KPI

	R7	R8	R9	R10
<b>住民視点</b> ポータルトップページ アクセス数	R8年 1月頃 公開	56,000回	59,000回	62,000回
<b>職員視点</b> ポータルトピックス 更新回数	R8年 1月頃 公開	50回	50回	50回

## スケジュール

	R7	R8	R9	R10
ポータルサイトの 構築・運用	構築 ・公開	運用		
ポータルサイト 掲載コンテンツ の拡充	検討・追加	検討・追加	検討・追加	検討・追加

## 【取組 8】 図書館のDX推進

- 区立図書館では、令和2年3月からICタグ※を利用した自動貸出サービスなどを提供し、利用者の利便性向上や業務効率化を実現させる図書館サービスのDXに取り組んできました。
- 引き続き、非来館型である電子書籍貸出サービスの利用拡大に向けての取組や、新たに座席管理システム、かしだしカードのスマートフォン表示などの図書館DXを進め、いつでも、どこでも、誰でも利用しやすい図書館サービスの提供を実現します。

### 達成すべき目標、目指す姿

- ・ 来館が困難な方へ向けての図書館サービスである電子書籍貸出サービスに関するPRの強化及び魅力あるコンテンツ※の提供に取り組むことで、電子書籍の貸出回数を約3万回（令和5年度実績）から、本計画期間中に4万2千回（1.4倍）への増加を目指します。
- ・ 座席管理システムを導入し、閲覧席などの座席の事前予約利用による利便性向上や、公平性を高めます。また、かしだしカードをスマートフォンに表示させる機能や利用者登録のオンライン申請の導入を検討し、いつでも、どこでも、誰でも利用しやすい図書館サービスの提供を実現します。

### 実現に向けた取組

#### これまでの取組

- 【令和元年4月】
- ・ ICタグ付きバーコード装備作業開始
- 【令和2年3月】
- ・ ICタグを利用した貸出サービスの運用開始
- 【令和2年6月～11月】
- ・ ICタグ関連機器の導入
- 【令和3年10月】
- ・ 電子書籍貸出サービスの開始
- 【令和6年4月】
- ・ 電子書籍貸出サービス試行実施から本格実施へ移行、電子書籍児童書読み放題サービスを開始



#### 今後の主な取組

- 【令和7年度】
- ・ 電子書籍コンテンツ数の増加
  - ・ 座席管理システムの導入
  - ・ かしだしカードのスマートフォン表示
- 【令和8年度以降】
- ・ 座席管理システムの導入館拡大
  - ・ 利用者登録のオンライン申請

電子書籍  
こちらから



### KPI

	R7	R8	R9	R10
<b>住民視点</b>				
電子書籍貸出回数	33,000	36,000	39,000	42,000
電子書籍認知度	84%	86%	88%	90%

### スケジュール

	R7	R8	R9	R10
電子書籍コンテンツ数増加・PR	実施			
座席管理システム・かしだしカードスマートフォン表示	導入	拡大		
利用者登録オンライン申請	検討・導入			

## DX推進のための各種取組

---

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 .....	P23
------	--------------------------------------	-----



## 【取組 9】 セキュリティ対策の強化

- 区において情報化を推進する必要性が高まっている一方で、それに伴うセキュリティリスクの懸念やサイバー攻撃※の高度化・巧妙化など、これらの脅威に適切に対応していく必要があります。
- 情報セキュリティに関する知識の高度化や、現状のセキュリティリスクの把握・改善に継続的に取り組む中で、適切な対策を講じた上で適正かつ安全な行政運営を目指します。

### 達成すべき目標、目指す姿

- ・ 国が示してきた地方公共団体における「情報セキュリティポリシー」、「情報セキュリティ監査」に関するガイドラインに基づき、「三層の対策」など、ネットワークの強靭化に取り組むとともに、「自治体DX推進計画」に基づく「情報システムの標準化・統一化」の対応とあわせて、政府共通のクラウドサービス「ガバメントクラウド」への移行についても検討を進めています。
- ・ 政府においては、新たなセキュリティの考え方である「ゼロトラスト・アーキテクチャ」の検討も進めており、国の動向も注視しながら情報システム全体の強靭性の維持・対策を行っていきます。
- ・ 個人情報やシステムを取り扱う所属・職員に対しては、情報セキュリティ監査や研修の実施、セキュリティ事故対応の際マニュアルなどを通して個人情報保護及びセキュリティ対策の徹底を図ります。

### 実現に向けた取組

#### 強靭なネットワークの構築・維持

- ・ これまでも、国の基準に基づく強靭なネットワークを構築・維持してきました。今後も国の動向や最新のテクノロジーなどの情報収集を図りながら継続的に強靭なネットワークの構築・維持をすすめていきます。

#### 情報セキュリティ研修の継続的实施

- ・ これまで、職員へ向けた「情報セキュリティ研修」などを実施してきました。今後も必要な研修を検討し、継続して研修を実施していきます。

#### 情報セキュリティ監査の継続的实施

- ・ これまで、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、セキュリティ対策の改善につなげてきました。今後も継続的に実施することで、適正かつ安全な業務運用を目指します。

### スケジュール

	R7	R8	R9	R10
強靭なネットワークの構築・維持		ネットワーク維持・構築、情報収集など		
情報セキュリティ研修の実施		継続して研修を実施		
情報セキュリティ監査の実施		継続して監査を実施		



## 【取組10】 データ利活用・オープンデータ

- 区が保有する公的情報をオープンデータ※として公開することにより、区政の透明性・信頼性の向上はもとより、多様な主体によるデータ利活用の促進を図り、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サービスの創出に繋げていきます。

### 達成すべき目標、目指す姿

- ・ ユーザー（民間）との関係を強化し、どのようなデータが求められているかを把握することで、公開と利活用の好循環を生み出していきます。そのために、利活用の推進を見据え、データの「量」だけではなく「質」を向上させることや、大量のデータを効率的かつ適正に管理し、安定的・継続的に提供していく必要があります。
- ・ また、オープンデータの取組意義について、庁内のさらなる理解促進、意識向上を進めていく必要もあります。

### 実現に向けた取組

#### オープンデータのニーズの把握・分析

- ・ 東京データプラットフォーム※（東京都が運営するオープンデータに関するWEBサイト。以下、「TDPF」という。）への参画などにより、データに関するニーズや、利活用の事例を積極的に収集・公開します。

#### データの整備

- ・ TDPFや各所管と連携し、自治体標準データセット等のデータクレンジング（CSV形式に統一、データの項目名や単位の明確化）を図ります。また、効率的な運用管理が可能となる庁内全体のデータベースやデータ連携のあり方を検討します。

#### 職員に対する啓発活動

- ・ 国・都の動向や利活用ニーズを踏まえたオープンデータの新指針を定めるとともに、取組意義や、公開・利活用に関する基礎研修を開催します。また、これらの取組について、庁内全体に向けて積極的に発信していきます。

### スケジュール

	R7	R8	R9	R10
ニーズの把握・分析	TDPFや各所管との連携による、ニーズの把握、利活用事例の収集・分析			
データ整備	自治体標準データセット等のデータクレンジング（データの表記の統一など、二次利用に適した形式への補正）			
	庁内全体のデータベースやデータ連携のあり方を検討			
職員に対する啓発活動	オープンデータの指針見直し	オープンデータ基礎研修開催		
	庁内全体に向けて各取組について継続的に発信			

## 【取組11】 重層的支援体制整備

- 福祉関連の相談情報や資格・給付情報などを福祉部内の各窓口で情報共有する重層的支援情報共有システムは、令和5年度から運用を開始しました。
- 令和6年度の端末配備体制の強化を機に、更なる利用促進と効果的な活用方法等を検討し、重層的支援体制整備事業の一層の促進を図ります。

### 達成すべき目標、目指す姿

- ・ 各関係機関が、迅速かつ正確に、支援に必要な情報を得ることで、包括的な支援体制を整備し、「地域共生社会」の実現に繋がります。
- ・ 各関係機関で作成している支援記録を有効に活用・共有し、適切な支援プランの作成に繋がります。

### 実現に向けた取組

#### システム運用、連携システム対応

- ・ 重層的支援体制整備事業に関わる部署や各機関において、支援に必要な情報が速やかに得られるよう、重層的支援情報共有システムの運用を通じ、情報共有の仕組みを引き続き検討します。
- ・ 各業務システムの標準化等に適切に対応し、重層的支援情報共有システムへの情報連携を円滑に行います。

#### システム活用方法の検討

- ・ 重層的支援情報共有システム等を活用し、関係機関の情報共有やチーム支援の連携に活かすなど、支援の質の向上と業務の効率化を検討します。

### スケジュール

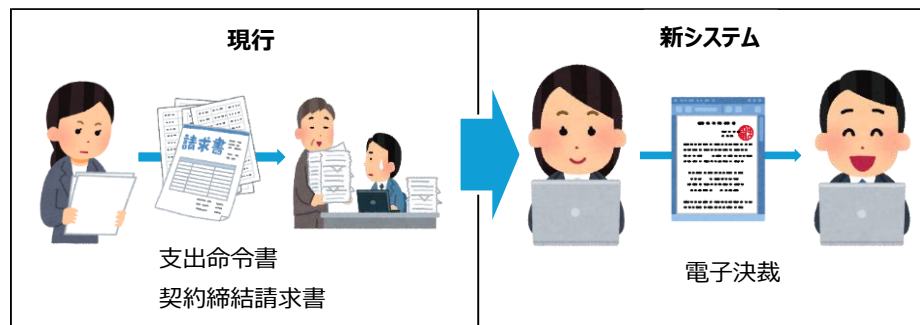
	R7	R8	R9	R10
システム運用、 連携システム対応	システム運用・随時見直し検討			
	標準化システム 連携対応		必要に応じて システム改修	
システム活用方法の検討	システム活用	活用方法の再検討	システム活用	

## 【取組12】 文書管理・財務会計システムの再構築

- 現行の文書管理・財務会計システムは、稼働から約18年経過し、システム更改時期を迎えます。
- システム再構築の中では、契約や支出審査事務等のさらなる業務のDXを推進し区民サービス向上を図るとともに、再構築に合わせて既存の業務フローの見直しに取り組むことで、より効率的な行政運営を実現します。

### 達成すべき目標、目指す姿

- ・ 財務伝票等の電子決裁や支出審査事務の電子化により、職員の業務負担軽減を図ります。
- ・ パッケージシステムの導入を目指し、安定的なシステム稼働に加えて、内部事務の省力化に取り組みます。
- ・ 文書管理・財務会計システムと関連性の高い様々なソリューションと円滑な連携が実現できる仕組みを目指します。



### 実現に向けた取組

#### 再構築に向けた必要な業務・機能要件の検討

- ・ これまで、部局横断的な部会を設け、必要な業務・機能要件の検討を実施しました。引き続き関係部局で連携し検討を行います。

#### システム再構築

- ・ 再構築にあたっては、パッケージシステム導入により、保守の容易性を確保するとともに、維持保守経費の低減を図ります。
- ・ 関係部局と密に連携を図り、要件定義や設計などのシステム開発作業を進めます。

#### 業務フロー見直し、規則等改正

- ・ 各種規定等の点検・再整理を行い（必要に応じて改正）、導入するシステムに合わせて業務フローの見直しに取り組みます。

### KPI

	R7	R8	R9	R10
支出命令書、 契約締結請求書 の電子化率	-	-	100%	100%

### スケジュール

	R7	R8	R9	R10
システム再構築	システム要件定義・設計 サーバー構築	ユーザー研修	システム運用	
業務フロー見直し 規則等改正	業務フロー検討	必要に応じて 規則等改正		

# 【取組13】 会計・監査業務におけるDX

## 会計管理室

### 達成すべき目標、目指す姿

- 予算執行（支払業務を行う）に必要な財務伝票等の電子決裁を進めることで、予算執行所属の業務負担軽減を目指します。
- 財務伝票等を電子化することで、予算執行所属での書類の不足等の確認が容易になるなど、会計管理室への送付前に自所属での誤り防止（チェック機能）等の対策を検討します。
- 会計管理室の支出審査業務を電子化することで、事務誤りによる書類の返戻や支払執行業務の処理時間短縮、債権者への支払の迅速化を図ります。

### 実現に向けた取組

#### これまでの取組

【令和6年度】

- 財務会計システムの更改に向け、必要な機能の整理を行い検討を進めました。
- 会計事務の適正な執行のために、会計事務の基本原則が確保される財務会計システムはどうあるべきかを検討しました。

#### 今後の主な取組

【令和7年度】

- 令和6年度末に業者が選定されるため、システムの再構築を始めます。
- 新しい財務会計システムでの処理が会計事務の理念から逸脱したものにならないよう、システムの設計の検証を関係課とともにを行います。

【令和7年度後半～令和8年度】

- 事務処理の変更に伴う、業務フローの見直し、会計事務規則等の改正を行います。

## 監査事務局

### 達成すべき目標、目指す姿

- 業務に関わる紙資料の使用を削減するとともに業務の効率化を図ります。

### 実現に向けた取組

#### これまでの取組

- 定期監査ヒアリング資料について、各部局から紙資料ではなくPDFデータの提出を求め、資料データを監査委員に配信する方法に試行的に変更しました。

#### 今後の主な取組

- 監査委員用の内部情報系端末を配備することでヒアリングや監査委員会会議等の資料をデータで提供できるようにします。
- 決算審査や実地監査の際に必要な資料をデータ化して汎用端末を使用することで紙資料の使用を削減し、業務の効率化を進めます。

## DX推進のための各種取組

---

目標3 デジタルによる関係構築・地域の課題解決 .....	P29
-------------------------------	-----

## 【取組14】 自治会・町会におけるSNS活用支援

- 自治会・町会が抱える、役員の固定化等の課題解決のため、ITの導入及びDXを推進しています。
- 特に、**組織内の情報共有における簡便化、組織外への効果的な情報発信**のため、**地域の実情に合わせたSNS等の活用**を図っていきます。

### 達成すべき目標、目指す姿

- ・ 単身世帯や共働き世帯が一般化した社会においては、従来の定期的な会合やアナログな情報伝達手段を用いた自治会・町会運営では役員の交代や新規会員の確保が難しく、DXを含めた運営方法の改革が必要です。
- ・ **自治会・町会の情報発信力を強化し、より多くの区民が地域活動に参加出来るよう**、現在、連合会含む27自治会・町会（令和6年9月時点）で開設している組織SNSを、**本計画期間中に計64自治会・町会での開設**を目指します。

### 実現に向けた取組

#### これまでの取組

【令和4～5年度】

- ・ 各地区連合会への情報端末の配備
- ・ HP活用支援講習の開催
- ・ 各地区事例共有会の開催

【令和6年4～12月】

- ・ 公式LINE等SNSの活用紹介
- ・ 東京都つながり創生財団「まちの情報発信講座」への参加

#### 今後の主な取組

【令和7年1～4月】

- ・ 自治会・町会向けSNS活用講習会の開催

【令和7年度以降】

- ・ 東京都主催の自治会・町会向け情報化推進事業等への継続参加
- ・ SNS活用事例共有
- ・ 自治会・町会向けSNS活用講習会の開催



### KPI

	R7	R8	R9	R10
<b>住民視点</b> 組織SNSを開設している町会数	40町会	48町会	56町会	64町会

### スケジュール

	R7	R8	R9	R10
東京都主催事業	まちの情報発信講座	東京都が行う新規デジタル支援事業への参加・協力		
SNS活用講座	全体説明会・個別支援			

## 【取組15】生涯学習ウェブサイトによる学習や活動の支援

- 区内の生涯学習に関する情報を一元的にわかりやすく発信するウェブサイトを活用します。
- ウェブサイト上で動画による講座を公開します。



### 達成すべき目標、目指す姿

- ・ 様々な主体が実施している学習情報を体系化し、区民の学びたいことと学びの機会がにつながる情報発信を行うことで、区民の学習や活動のきっかけづくりを支援します。
- ・ 時間的、空間的な制約等から会場に赴くことができない区民にも、自宅等から気軽に学ぶ機会を提供します。

### 実現に向けた取組

#### これまでの取組

【令和5年1月下旬】

生涯学習ウェブサイト「おおたまなびの森」を公開し、以下のコンテンツ※を掲載

- ・ 庁内各部局が実施する講座事業、意識啓発事業、区民参画事業
- ・ 社会教育関係団体に関する情報
- ・ 生涯学習ボランティアに関する情報
- ・ 講座・イベントレポート、コラム

【令和6年10月下旬】

ウェブサイト一部リニューアル、全文検索機能を追加

#### 今後の主な取組

生涯学習ウェブサイトの運用を継続しながら、より多くの利用を促すために、以下の取組を行います。

- ・ 大田区公式X等を活用したウェブサイトの認知度向上
- ・ 多様な主体と連携したコンテンツの拡充

### KPI

	R7	R8	R9	R10
<b>住民視点</b>				
閲覧数/年	384,000PV	408,000PV	420,000PV	420,000PV
<b>職員視点</b>				
新規コンテンツ登録数	100件	100件	100件	100件

### スケジュール

	R7	R8	R9	R10
取組生涯学習環境の充実	生涯学習ウェブサイトの運用			



# 【取組16】 防災分野におけるDXの推進

- 近年、災害が激甚化・頻発化していることから、システムを活用して災害対策本部での情報共有の円滑化を進めているほか、防災アプリでの避難情報伝達の迅速化などに取り組んでいます。
- 令和6年能登半島地震の教訓も踏まえ、**マイナンバーカードの活用による正確な避難者名簿の作成**や「**被災者生活再建支援システム**」の更なる活用を進め、**被災者一人ひとりの円滑な生活再建に繋がります。**

## 達成すべき目標、目指す姿

- ・ 「大田区防災アプリ」とマイナンバーカードの連携による避難所入退所管理機能を実装し、避難者名簿の作成をデジタル化するほか、名簿データに希望する支援情報を反映することで、避難者一人ひとりの状況把握を行います。
- ・ 発災時の円滑な運用を図るべく、更なる広報をはじめ、各避難所の訓練等での活用により、**本計画期間中に10万人のアプリ登録者数**を目指します。
- ・ **マイナポータル\***との連携による**災証明書交付申請のオンライン対応**を行い、一層の交付迅速化を進めます。



## 実現に向けた取組

### これまでの取組

#### 【大田区防災アプリ】

- ・ 「適切な避難行動」に繋げる情報発信
  - ・ 避難発令等のプッシュ通知
  - ・ 防災行政無線放送内容の自動連携

#### 【被災者生活再建支援システム】

- ・ り災証明書発行機能の活用
- ・ 住家被害認定調査\*モバイルシステムの導入



### 今後の主な取組

#### 【大田区防災アプリ】

- ・ 令和7年度に避難所入退所管理機能を構築します。
- ・ 令和8年度以降、各訓練等で避難者受付・名簿管理システムを運用します。  
(メリット：マイナンバーカード情報の事前登録によるスムーズな避難所入退所手続、避難者情報の災害対策本部等との共有による一層適切な支援の実現 など)

#### 【被災者生活再建支援システム】

- ・ 令和7年度にマイナポータルとの連携機能を構築するほか、住家被害認定調査モバイルシステムへ応急危険度判定オプションを導入します。また同年度以降、被災者台帳機能の活用による支援状況の管理を進めます。  
(メリット：遠隔地等からり災証明交付申請が可能、全壊家屋等に対するり災証明交付迅速化、支援漏れや重複支給等のないスムーズな生活再建の実現 など)

## KPI

	R7	R8	R9	R10
<b>住民視点</b>				
防災アプリ登録者数	70,000	80,000	90,000	100,000
<b>職員視点</b>				
避難所入退所訓練実施数(累計)	—	6	12	18

## スケジュール

	R7	R8	R9	R10
避難所入退所管理機能	構築	実証・機器配備	運用	
被災者生活再建支援システム	マイナポータル連携	り災証明書交付申請のオンライン対応	応急危険度判定オプション 訓練・運用	被災者台帳 庁内検討・活用



# 【取組17】 デジタル化支援事業～経営課題解決を後押し～

- 本事業では、中小製造業のデジタル化推進に向けたセミナーの実施や、専門家の伴走支援による経営課題の解決を推進するほか、個店のデジタルツール活用ニーズに対しては、外部人材を活用した伴走支援によるマーケティング力の強化支援を実施します。



## 達成すべき目標、目指す姿

- 中小企業の中でも小規模な事業者が多い大田区では、デジタル化への取組が十分であるとは言い難い状況にあります。本事業によりデジタル化の機運醸成を図るとともに、デジタル化による経営課題の解決やマーケティング力の強化を目指します。

## 実現に向けた取組

### これまでの取組

【令和6年度まで】

- 中小製造業向けのデジタル化セミナーを実施しました。
- 中小製造業のデジタル化による経営課題の解決を図るため、専門家による伴走支援を実施しました。
- 個店のLINEを活用したマーケティング力の強化を図るため、外部人材による伴走支援を実施しました。

### 今後の主な取組

【令和7年度以降】

- 中小製造業のニーズに即したデジタル化セミナーを実施します。
- デジタル化による経営課題の解決やマーケティング力強化のための伴走支援を引き続き実施します。



## KPI

	R7	R8	R9	R10
<b>住民視点</b> デジタル化 セミナー参加 事業者数	20社	20社	20社	20社

## スケジュール

	R7	R8	R9	R10
セミナーの開催		実施		
伴走支援		実施		

# 【取組18】GIS関連事業

- 道路情報を必要とする利用者は自宅や職場からWEB公開型GIS※にアクセスし、必要な情報の閲覧・複写を可能にします。

## 道路課窓口

職員による閲覧・複写サービス



現状

## WEB公開型GIS

自宅・職場等から閲覧・複写可能



## まちづくり情報閲覧コーナー

まちづくり情報閲覧コーナーから

WEB公開型GISにアクセス

閲覧・複写可能



今後

## 達成すべき目標、目指す姿

- 道路情報を必要とする利用者の利便性向上 ⇒ いつでもアクセス可能、来庁不要
- 来庁者数の減少 ⇒ 効率的な窓口運営、窓口の縮小、機器設置台数の削減
- 窓口業務の負担軽減 ⇒ 重点事業への人的リソースの確保・効率的な人員配置

## 実現に向けた取組

### これまでの取組

- 【令和2年度】
  - 道路管理支援システム（GIS）稼働
- 【令和4年度】
  - WEB公開型GIS導入に向けた課題抽出
- 【令和5年度】
  - WEB公開型GISシステム構築
- 【令和6年度】
  - WEB公開型GIS試験運用



### 今後の主な取組

- 【令和7年度】
  - WEB公開型GIS本格稼働（令和7年4月）
  - まちづくり情報閲覧コーナーへ機器設置のためのシステム改修（令和7年4月～12月）
- まちづくり情報閲覧コーナーの機器からWEB公開型GISにアクセスし道路情報の閲覧・複写が可能（令和8年1月予定）

## KPI

	R7	R8	R9	R10
<b>住民視点</b>	利便性向上・来庁時間の短縮			
<b>職員視点</b>	窓口業務の軽減・重点事業へ人員配置			
複写発行枚数	約3.2万枚/年 ※R5までの年平均		減少	

## スケジュール

	R7	R8	R9	R10
WEB公開型GIS	令和7年4月本格稼働			
まちづくり情報閲覧コーナー	WEBGISシステム改修	機器設置（来庁者が機器を操作しWEB公開型GISから閲覧・複写）		

# 【取組19】 デジタルツインによる橋梁メンテナンス計画

- これまでのインフラ（橋梁）の維持管理は、すべての作業において人が中心となり、紙媒体を用いた維持管理形態となっています。
- 今後加速度的に老朽化するインフラに対しては、効率的な管理形態が求められ、安全性の向上、担い手不足等の課題を解決するために、デジタルデータを活用したデジタルツイン※による維持管理へと転換を図っていきます。

## 達成すべき目標、目指す姿

- インフラの整備・維持管理により、区民の生命と財産を守り、生活基盤を豊かにしてきましたが、人口減少・高齢化・災害などの様々な課題の下でインフラが老朽化しております。効率的な管理が可能なデジタルデータによる一体的な管理へ転換し、社会環境の変化に合わせた持続可能なメンテナンスサイクルの構築を目指します。

## 実現に向けた取組

### これまでの取組

【令和5年度】

- 「ドローン※」と「AIによる画像診断」の信頼性を検証しました。

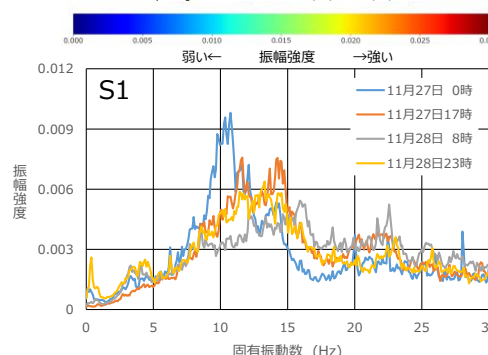
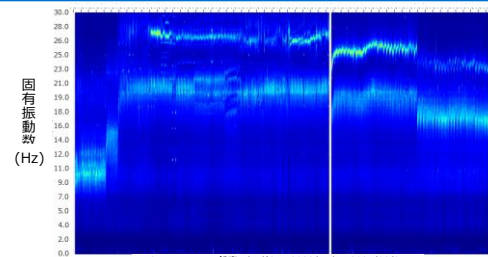
【令和6年度】

- 「ドローン」と「AIによる画像診断、点検調査の自動作成」を橋梁点検に適用しました。
- 「加速度センサ※」によるモニタリングを実施しました。

### 今後の主な取組

【令和7年度】

- 「加速度センサ」によるモニタリング結果に対して、構造シミュレーション解析※による結果との検証を進めます。
- 「AIによる画像診断」に対して、デジタル画像の精度による影響について検証に取り組みます。
- 深層学習※による劣化や損傷を予測する「AI」の実現性について検討します。



目視にて点検ができない箇所に加速度センサを設置して損傷が生じた場合の事例



AIによる画像診断の事例

## KPI

	R7	R8	R9	R10
<b>住民視点</b> 点検コストの縮減	実施なし	実施なし	実施なし	1,000万円
<b>職員視点</b> 導入割合	実施なし	実施なし	実施なし	30%

## スケジュール

	R7	R8	R9	R10
モニタリング結果の検証	測定解析	検証	計画への反映	
画像精度の影響検討	現地作業と検証			点検での導入

## 【取組20】 運行管理システム導入によるプラスチック回収のDX

- 資源プラスチック回収事業において、回収車両にタブレット端末を搭載し管理者用PCとネットワーク回線で繋ぐことで、リアルタイムに車両の運行状況や回収状況を把握しています。
- 回収作業中に発見した不適正排出等を記録し即座にデータで共有しています。
- これまで書類管理だった車両の回収ルートや集積所情報等をデジタル化し、作業の効率化に寄与しています。

### 達成すべき目標、目指す姿

- ・ 回収ルート及び回収作業の効率化により、必要最低限の車両台数を確保することで、温室効果ガスの削減に貢献します。
- ・ 将来的な人材不足が懸念される中、回収業務全般に渡るデジタル化を進め、作業員の負荷軽減及び回収時間の短縮化を目指します。

### 実現に向けた取組

#### これまでの取組

【令和5年12月】

- ・ プラスチック回収車両13台にタブレット端末を搭載し、試行開始しました。

【令和6年2月～12月】

- ・ 回収作業に本格導入し、回収データを集約・分析し適正台数の算出を行いました。

#### 今後の主な取組

【令和7年4月】

- ・ プラスチック回収の区内全域展開に合わせて、タブレット端末搭載車両が増加するため、引き続き、データ収集を続け適正台数・ルート等の検証を行います。
- ・ 他品目（資源回収など）の回収車両へ一部導入し、データ検証を開始します。

### スケジュール

	R7	R8	R9	R10
適正車両台数の確保	車両台数の検証			
他品目回収車両への導入	一部車両での検証	本格導入		

# 【取組21】SNSを活用した手順のオンライン化

- 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し、手順のオンライン化を進めているところです。
- 特に、**区民一人ひとりにとっての最適な情報発信等を実施するため、最も利用されているSNSであるLINEを活用した情報発信等の充実を図っていきます。**



LINE 公式アカウント



友だち登録はこちら

## 達成すべき目標、目指す姿

- 複雑化する社会においては、区民一人ひとりにとって必要とする情報や予約等の手順は異なるため、区から発信される情報や手順が個人のニーズに適した形で情報発信等されることが必要です。
- **区民のニーズの高い情報や行政手続を、LINEを通じて個人が受け取れるよう充実を図ることが重要であり、現在3万人（令和6年12月時点）の登録者数から、本計画期間中に10万人の登録者数を目指します。**

## 実現に向けた取組

### これまでの取組

【令和5年1月上旬】

- ごみの日リマインダー通知(収集日をLINEで通知)
- 「ごみ分別自動応答」機能の追加
- LINEリッチメニューのデザインをリニューアル

【令和6年7～12月】

- 「児童手当チャットボット」機能の追加
- 「施設検索」機能の追加
- LoGoフォーム※で実現可能な手続との連携



### 今後の主な取組

【令和7年1月】

- 利用者の属性に応じた「セグメント配信」の実施
- 「図書館」機能の追加
- 「手続ガイド」との連携

【令和7年2月以降】

- セグメント配信の対象分野を拡大
- 「施設検索」機能の拡充、リッチメニューを継続的にアップデート
- 「介護認定の進捗照会」機能の追加、LINEで完結する手続をメニューに追加
- 「区民の声」機能の追加

## KPI

	R7	R8	R9	R10
<b>住民視点</b>				
LINE登録者数	4万人	6万人	8万人	10万人
<b>職員視点</b>				
コンテンツ数・手続数	8件 (90件)	9件 (120件)	10件 (150件)	11件 (180件)

※()内はLoGoフォームに遷移できる手続数

## スケジュール

	R7	R8	R9	R10
利用者ニーズの把握	アンケート 回答者数分析			
情報発信 手続拡大	関係部局 検討・追加	関係部局 検討・追加	関係部局 検討・追加	関係部局 検討・追加

## DX推進のための各種取組

---

目標4 デジタルの力を通じた「ひと」の力の活性化 ..... P38



## 【取組22】 DX人材の育成 【重点施策】

- 本計画の各種取組を推進し、社会変化に対応したDXの取組を主体的に実施できる組織をつくり上げるためには、大田区役所の職員が「DX人材」として、その能力を発揮することが重要です。
- そのために、「DX人材」に求められる条件を更に明確化し、職員一人ひとりが「DX人材」になるために必要なスキルの特定や研修の提供を図ることで、大田区の職員を「DX人材」として育成し、活躍できるようにしていきます。

### 達成すべき目標、目指す姿

- ・ 「DX人材に期待される条件」を具体的に定義することで、職員一人ひとりが現状どの程度の「DX人材」なのかを把握し、DXの取組を進めるためにどういったマインド・スキル・アクションが必要なのかを理解できることが必要です。
- ・ そのためには、DX人材度の「診断ツール」の開発により、現在の職員や部局のDX人材の現状を把握した上で、必要な研修を実施していくことで、大田区全職員のDX人材としての成長を促す仕組みを構築していきます。
- ・ 令和10年度までに全所属に所定の基準を満たした「DX人材」がいる組織を目指していきます。

### 【参考】実現に向けたこれまでの取組

令和4年度	令和5年度	令和6年度
<p>【研修】</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・情報化推進リーダー研修</li><li>・ICT研修</li></ul> <p>【相談支援】</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・伴走型支援</li></ul>	<p>【研修】</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・情報化推進リーダー研修</li><li>・管理職（課長級）向け研修・ICT研修</li></ul> <p>【相談支援】</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・「よろず相談DX！」による伴走型支援</li></ul>	<p>【研修】</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・情報化推進リーダー向け研修・ICT研修</li><li>・DX人材養成ゼミ</li><li>・DX推進の企画化を支援</li></ul> <p>【相談支援】</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・「よろず相談DX！」による伴走型支援</li></ul> <p>【庁内共有】</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・成果報告会</li></ul>

### 3年間の成果

#### ○庁内のDX機運醸成、基礎知識向上

- ・約800名が研修受講、約100業務支援

#### ○情報政策課職員のレベルアップ

- ・職員向けDX研修の内製化

#### ○好取組事例の創出

- ・成果報告会等にて報告・共有の実施

#### ○「DX人材」定義の策定

- ・「DX人材に期待される条件」（41p）にて明文化

# 【取組22】 DX人材の育成 【重点施策】

## 実現に向けたこれからの取組

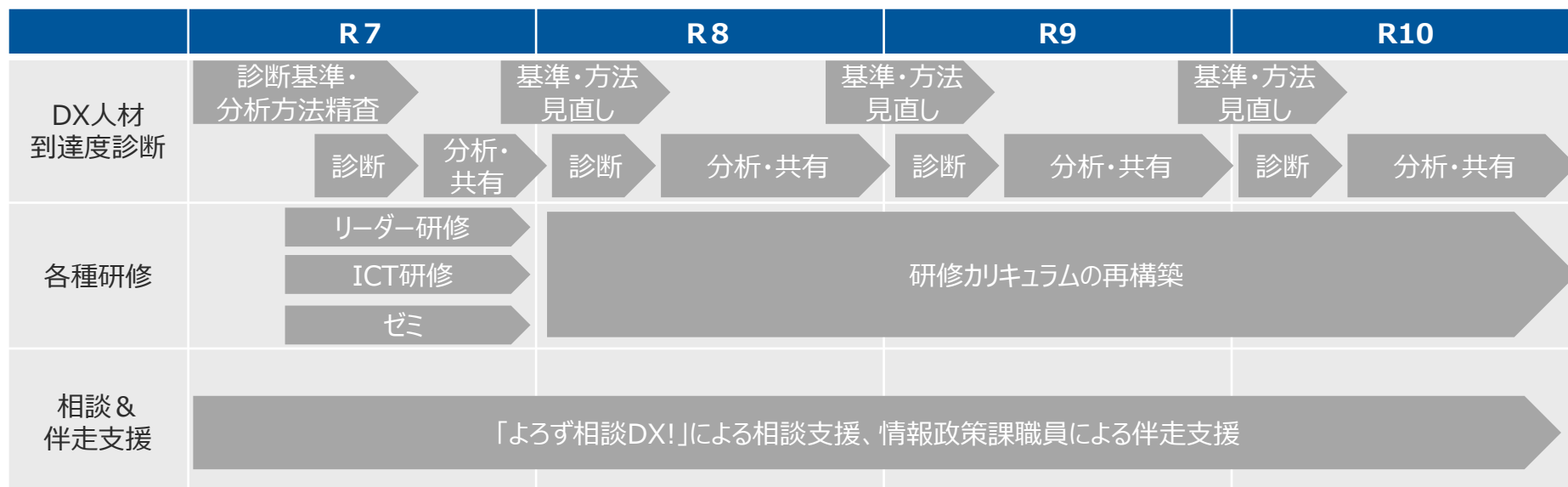
### 「DX人材到達度」の可視化

- DX人材育成を進める上でのゴール、及び進捗状況が必ずしも明確ではないという課題があります。
- そのため、職員一人ひとりの「DX人材到達度」を可視化し、DX人材としての強み・弱みや受けるべき研修を明確にすることで、データに基づいた効果的な人材育成を実施していくことが必要です。具体的には、（１）職員診断ツールの作成、（２）診断結果の分析、庁内共有、（３）ワークショップ等を含む各種研修・相談支援を行っていきます。

## KPI（仮）

	R7	R8	R9	R10
<b>職員視点</b> 「DX人材」 認定職員数	-	50名	100名	200名

## スケジュール





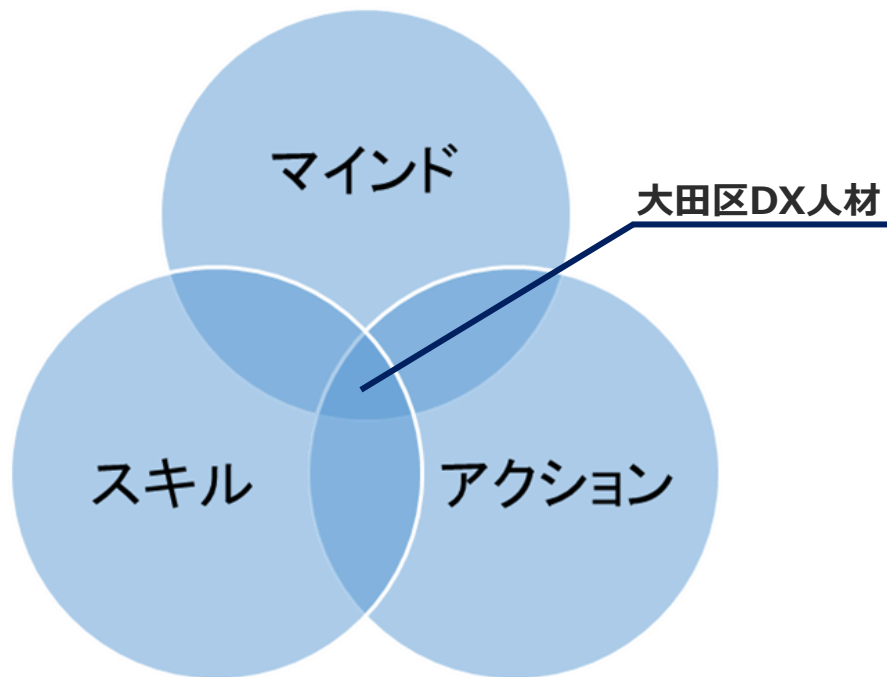
## DX人材

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人材



## DX人材の条件

- ・ マインド、スキル、アクションの各分野において、「DX人材に期待される条件（詳細版）」を満たしていることが必要です。
- ・ 各部局・所属におけるDXの取組を牽引していくとともに、自身が培ったノウハウや経験等を積極的に発信し、庁内全体のDX推進に繋げる役割が期待されます。



## マインド

### ユーザー目線

- ・ 現状の業務プロセスに捉われず、柔軟な発想で、より良いサービスをデザインすることを常に意識している

### 長期的な展望

- ・ 10年先、20年先を見据えてシステムや施策を構築していくことを意識している

## スキル

### デジタルツールに関する基本的な知識

- ・ 各種デジタルツールの機能や実現可能な範囲について理解している

## アクション

### 関係者との交渉・折衝

- ・ 庁内外の関係者と積極的にコミュニケーションを図り、周囲を巻き込んでプロジェクトを押し進めていくことができる

### プロジェクトの適正な管理

- ・ プロジェクト管理（タスク管理、スケジュール管理、品質管理等）の手法を理解し、遅延なくプロジェクトを完遂できる

## 【取組22】 DX人材の育成 **【重点施策】** ～DX人材に期待される条件（詳細版）～

- 大田区の職員は、DX人材として以下のマインド、スキル、アクションの各分野を満たしていくことを期待されます。

N O	区分	項目	概要
1	マインド	DXの意義に対する理解	デジタルツールの導入に留まらず、業務や組織の変革によりサービスを向上させ、付加価値を創出することの重要性を理解・認識している
2	マインド	情報収集意欲	環境変化が著しい中、最新技術、他自治体・企業の先進事例、IT業界の動向等に幅広く関心をもって情報収集にあたることできる
3	マインド	ユーザー目線	現状の業務プロセスに捉われず、柔軟な発想で、ユーザーにとってより良いサービスをデザインすることを常に意識している
4	マインド	全体最適の視点	所管業務のみならず、組織全体として、最適なサービスはどうあるべきかを常に意識している
5	マインド	長期的な展望	喫緊の課題に対応することのみならず、10年先、20年先を見据えてシステムや施策を構築していくことを意識している
6	スキル	システム開発に関する基本的な知識	要件定義、設計、製造までの一連の工程や、システムベンダの役割を理解している
7	スキル	デジタルツールに関する基本的な知識	電子申請、ノーコードツール <sup>※</sup> 、生成系AI <sup>※</sup> 、チャットツール等、各種デジタルツールの機能や実現可能な範囲について理解している
8	スキル	データの利活用	ビッグデータ <sup>※</sup> の活用やEBPM <sup>※</sup> の重要性について理解・認識している
9	スキル	業務フロー図の作成	業務フロー図、処理フロー図が正しく作成できる
10	スキル	セキュリティリスクの管理	セキュリティ上のリスクを正しく評価し、それらに対する適切な管理方法を理解している。
11	アクション	課題解決に向けた企画立案	業務課題の本質を捉え、ToBeを構想し、課題解決に向けたシナリオを作成できる
12	アクション	関係者との交渉・折衝	職員や事業者等、庁内外の関係者と積極的にコミュニケーションを図り、周囲を巻き込んでプロジェクトを推し進めていくことができる
13	アクション	プロジェクトの適正な管理	プロジェクト管理（タスク管理、スケジュール管理、品質管理等）の手法を理解し、遅延なくプロジェクトを完遂できる。
14	アクション	具体的な成果	デジタルを活用した業務効率化やサービス向上など、具体的な成果に繋げることができる
15	アクション	人材育成	自身の知識・経験等を深めながら、人材の育成・指導を行い、スキルやノウハウの継承ができる。

## 【取組23】 eラーニングシステムを活用した学習環境整備

- 「大田区人材育成・確保基本方針」（令和7年1月改定）に基づき、eラーニング※を含めた多様な育成手法を活用し、限られた時間の中でより効率的・効果的な、区職員の能力開発を推進します。
- eラーニングシステムを活用した学習環境の整備により、職員のキャリアデザインに応じた自己研鑽及びリスキリング（新しい仕事の進め方や知識・技術を習得すること）を幅広く支援し、自己実現の達成を促進します。

### 達成すべき目標、目指す姿

- ・ カリキュラムの性質に応じてeラーニングを導入し、職員の受講機会を拡充することで、職務に必要なスキルの向上及びリスキリングを支援します。
- ・ eラーニングによる多様な学習機会の提供を通じて、職員の自己啓発を支援します。

### 実現に向けた取組

#### これまでの取組

##### 職員研修

- ・ eラーニング研修の実施
- ・ オンライン研修の実施



#### 今後の主な取組

##### 職員研修

- ・ eラーニングシステムを活用した学習環境の整備
- ・ カリキュラムの性質に応じた動画化
- ・ 職務や業務に必要な基礎スキル研修の拡充

##### 自己啓発支援

- ・ 時間や場所を選ばず学べる環境の整備

### KPI

	R7	R8	R9	R10
<b>職員視点</b>				
eラーニングを用いて提供可能な研修の数	4研修	6研修	8研修	10研修

### スケジュール

	R7	R8	R9	R10
eラーニングシステムの活用	eラーニングシステムの導入	令和7年度の振り返りを踏まえた研修の企画・運営		
研修の性質に応じた動画化	関係部局検討・追加	関係部局検討・追加	関係部局検討・追加	関係部局検討・追加

## 【取組24】 デジタルツールの活用した業務効率化

- 限られた人的資源を区民サービスの向上や地域課題の解決に振り向けるために、デジタルの活用による徹底した効率化を進めます。

### 達成すべき目標、目指す姿

- ・ 業務課題を明確にした上で、最適なソリューションを活用していきます。
- ・ 時代とともに進化するデジタルツールを費用対効果を踏まえて、導入・廃止・改善を柔軟に検討します。

### 実現に向けた取組

#### DX担当部局と業務所管部局が一体となったBPRの推進

- ・ DX担当部局（情報政策課）による相談支援により、業務所管部局におけるBPR※（業務プロセスの見直し）を推進します。
- ・ 業務課題に適した各種デジタルツールの活用推進及び環境整備を図ります。
  - オンライン申請サービス（ぴったりサービス※、LoGoフォーム※ 等）
  - 情報発信ツール（LINE、SMS等）
  - ノーコードツール※
  - 自動処理化ツール（RPA※、AI-OCR※ 等）
  - その他職員向け業務用ツール（WEB会議、ビジネスチャット、生成AI※ 等）

#### 職員のマインド、スキルの向上

- ・ 【取組22】に記載のとおり、デジタルツールを効果的に活用できる人材を育成します。
- ・ 好事例を庁内に共有し、機運醸成や取組の横展開を図ります。

### KPI ※取組25含む

	R7	R8	R9	R10
<b>職員視点</b> DX推進により、業務効率化されたと考えている職員の割合	55%	60%	65%	70%

### スケジュール

	R7	R8	R9	R10
相談＆伴走支援（再掲）	「よろず相談DX!」による相談支援、情報政策課職員による伴走支援			

## 【取組25】 AI等先端技術の活用推進

- 近年の生成AI※をはじめとした急速な技術進化を踏まえ、その可能性を最大限に活用することによって、業務プロセスの最適化を図ります。

### 達成すべき目標、目指す姿

- ・ 最新の技術動向を踏まえ、利便性、正確性、自治体業務との親和性等あらゆる観点から、区にとっての最適な活用方法を見出していきます。
- ・ 個人情報・機密情報漏洩防止を大前提とした仕組みの構築や、技術活用を下支えする職員のリテラシー向上と合わせて取り組みます。

### 実現に向けた取組

#### 内部事務における生成AIの活用の推進

- ・ 汎用サービス及び区独自のAIを効果的に活用していきます。具体的には、条例・規則、各種指針・計画、マニュアル、議事録等を学習させ、情報検索や文書作成等の業務効率化・品質向上に繋げていきます。

#### 区民サービスにおける生成AIの活用の検討

- ・ 内部事務における生成AI活用の取組成果を踏まえながら、オンライン上で区民向けの問合せや相談に回答するなど、窓口サービスの品質向上に資する生成AIの活用を検討していきます。

#### 専門的知見を踏まえた先端技術の活用推進、職員のレベルアップ

- ・ GovTech東京※をはじめとした関係団体との連携を強化し、専門的な知見を取り入れながら、幅広い視野をもって変革を進めます。

### スケジュール

	R7	R8	R9	R10
生成AI活用	内部事務における生成AIの効果的活用		窓口DXにおける活用検討	生成AIを活用した窓口DXの推進

※本取組におけるKPIは取組24で示すKPIに包含する

## DX推進の体制・経営マネジメント

---

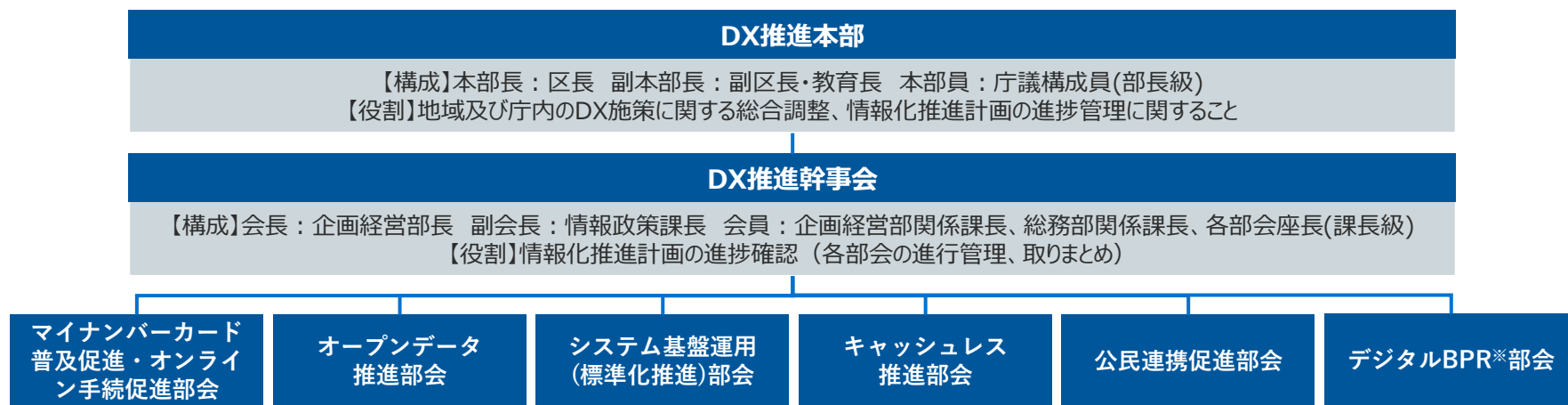
DX推進の組織体制 .....	P46
経営マネジメントサイクルの進め方 .....	P47

# 【DX推進の体制・マネジメント】DX推進の組織体制

- 区では、「大田区DX推進本部」をトップとする全庁的な体制を構築し、情報化施策を推進します。また、**情報化施策に一体的かつ専門的に取り組む組織「情報政策課」**により、各部局のDX推進に向けてきめ細かい支援を行います。

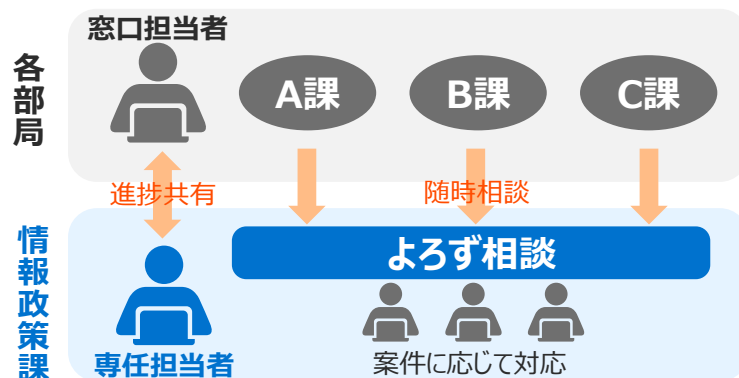
## 全庁的な組織体制の構築

- ・ 区では現在、情報化施策を推進するための体制として、「大田区DX推進本部」の下、「DX推進幹事会」及び各種検討部会を設置しています。また、区のDX推進に向けて、専門的見地から各種提言を行うアドバイザーとして、情報政策官を設置しています。
- ・ こうした全庁的な体制の下、本計画の進行管理を行い、区政のDXを一層推進します。



## 各部局へのきめ細かい支援体制の構築

- ・ 令和4年度には、情報化施策に一体的かつ専門的に取り組む情報政策課を新設し、全庁的なDXを推進しています。
- ・ 具体的には、各部局からのDXに関する「よろず相談」に対応してきました。令和6年度には、情報政策課内に新たに各部局の専任担当者を設け、各部局のDX推進の進捗状況を共有できる体制を構築しました。こうした体制の下、より一層きめ細かい支援を行い、各部局のDXを推進します。





# 経営マネジメントサイクルの構築

- 「大田区基本構想※」の実現に向けて適切にDX関連施策を推進するため、年度ごとに進捗状況を管理し、デジタル技術の進展、国等の動向や社会状況を踏まえながら、各取組の効果などを検証することが必要です。
- 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、本計画の取組は毎年度見直しを行います。

## 達成すべき目標、目指す姿

- DX関連施策は、年度を超えた一定の期間での継続的な推進を進めることが必要なことから、その実現すべき施策や事業を計画として区民及び職員に示すことで、その説明責任を果たします。
- また、施策や事業目標を設定し検証するサイクルを設けることで、その施策・事業の質を必要性・有効性・効率性の観点から高めていきます。

## 実現に向けた取組

### 「サービスデザイン思考※」によるKPI指標の設定

- DX関連事業のみならず、施策・事業の設計に当たっては、区民や事業者、庁内の担当者などを、自身のサービスの利用者として定義して、その利用者目線でサービスを設計するという「サービスデザイン思考」を進めていきます。
- 具体的には、施策・事業の「達成すべき目標、目指す姿」を具体的に示していくことや、KPI等の業績指標の設定においては、職員目線のみならず住民目線での設定を可能な限り進めていきます。

### 計画期間中であっても柔軟な見直しをすること

- 特にDXにおいては、変化が激しい現代において、国や東京都、社会や技術動向・サービスの変更に対して、柔軟に事業の実施や変更を行うことは、極めて重要です。
- そのため、OODA（ウーダ）ループ※の考え方を取り入れながら、【大田区DX推進本部】で本計画の進捗状況の定期的な確認を行い、重点施策・施策・事業の追加や見直しを必要に応じて柔軟に行います。

### 大田区基本計画等を踏まえ、評価制度を適宜見直すこと

- 職員に対して、過大な評価作業（いわゆる「評価疲れ」）や重複感のあるムダな作業をさせないためにも、本計画の評価や見直しのあり方は、基本計画等の行政評価の実施状況を可能な限り踏まえて、適宜見直すこととします。

# 【参考】経営マネジメントサイクルの構築 ～サービスデザイン思考とは～

## サービスデザイン思考によるDXとは

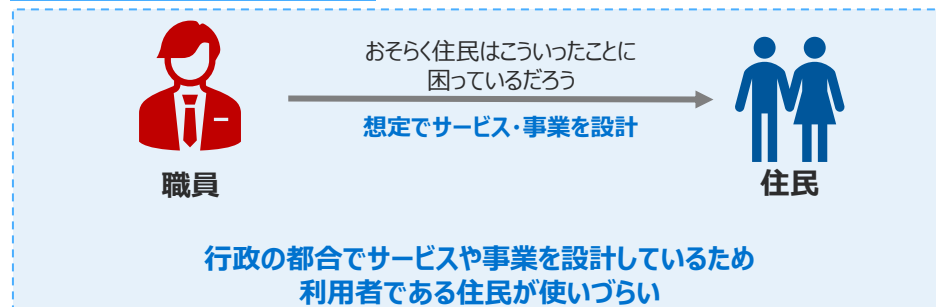
- 「サービスデザイン思考」は、区の提供する事業や庁内の業務などのサービスの提供のあり方全般に対して、「利用者」中心に体験をデザインすることで、サービスの現状の課題を解決しようとするものです。
- ここでの「利用者」は、区民が中心であることは言うまでもありませんが、相手方となる役所内のカウンターパートであっても同様です。
- サービスの受け手側の立場を考慮した調査・分析から得られる利用者の「本質的なニーズ」に基づき、施策・事業を設計していくことで、DXを推進していくことが必要です。

## サービス設計12箇条

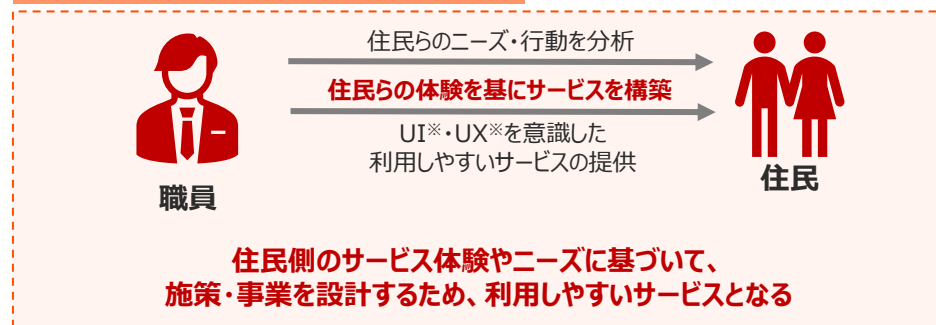
- 第1条 利用者のニーズから出発する
- 第2条 事実を詳細に把握する
- 第3条 エンドツーエンド※で考える
- 第4条 全ての関係者に気を配る
- 第5条 サービスはシンプルにする
- 第6条 デジタル技術を活用し、サービスの価値を高める
- 第7条 利用者の日常体験に溶け込む
- 第8条 自分で作りすぎない
- 第9条 オープンにサービスを作る
- 第10条 何度も繰り返す
- 第11条 一遍にやらず、一貫してやる
- 第12条 システムではなくサービスを作る

出所：「デジタル・ガバメント実行計画」  
(平成30年1月16日 eガバメント閣僚会議決定)

## 従前の行政サービス



## サービスデザイン思考の考え方



# 【参考】経営マネジメントサイクルの構築 ～OODAループの考え方～

## VUCA（ブーカ）の時代に対応するために

- 特にDX分野においては、技術動向やサービスの変化が激しく、未来の予測が困難な「VUCA」の時代であると形容されます。（「VUCA」とは、変動性（Volatility）、不確実性（Uncertainty）、複雑性（Complexity）及び曖昧性（Ambiguity）の頭文字を並べた造語です。）
- 区の施策や事業を検討し、実施するための現状分析として、例えば、以下のVUCAの観点から現状を把握していきます。

### 変動性 (Volatility)

#### 施策・事業モデルの陳腐化

- ✓ 活用する媒体やSNSのサービスは適切か
- ✓ 利用する外部サービスの変更はないか

### 複雑性 (Complexity)

#### 複合的なリスクの対応

- ✓ 物価の変化などの対応はできているか
- ✓ 為替や経済問題による調達コストの変化

### 不確実性 (Uncertainty)

#### 将来予測の困難さ

- ✓ 人口減少・人口流動の影響はないか
- ✓ 異常気象や感染症の対応の見直し

### 曖昧性 (Ambiguity)

#### 価値観の変化・多様化

- ✓ 利用者の求めるサービス提供のあり方は変化していないか

## OODA（ウーダ）ループの考え方

- OODAループは、観察、情報収集（Observe）、方向性判断（Orient）、意思決定（Decide）、行動、実行（Act）の頭文字をつないだ言葉で、意思決定の手法のことです。
- VUCAの現状把握を行った上で、スピーディな意思決定を行うために重要な考え方として、職員が理解して対応することで、区のDX施策・事業の実施に当たって、区民やサービスの受け手に対するニーズの変化に素早く対応していきます。

達成すべき目標、目指す姿

計画（Plan）

実行（Do）

評価（Check）

改善（Action）

いわゆるPDCAサイクルの各段階で、OODAループを活用した見直しを行います

### O：観察・情報収集

国、東京都、先行技術の事例など、できる限り多様な観点の情報を収集

### O：方向性判断

情報整理し、「達成すべき目標、目指す姿」に沿った方向性を決める

### D：意思決定

論理的に意思決定を行うだけでなく、経験を蓄積する

### A：行動・実行

意思決定に基づき行動をしつつも、「観察・情報収集」に戻り、対応要否を検討

## おわりに

---

本計画の位置づけと背景/国のDX推進/東京都のDX推進/行政手続オンライン化の具体例/用語解説	.....	P51
---	-------	-----

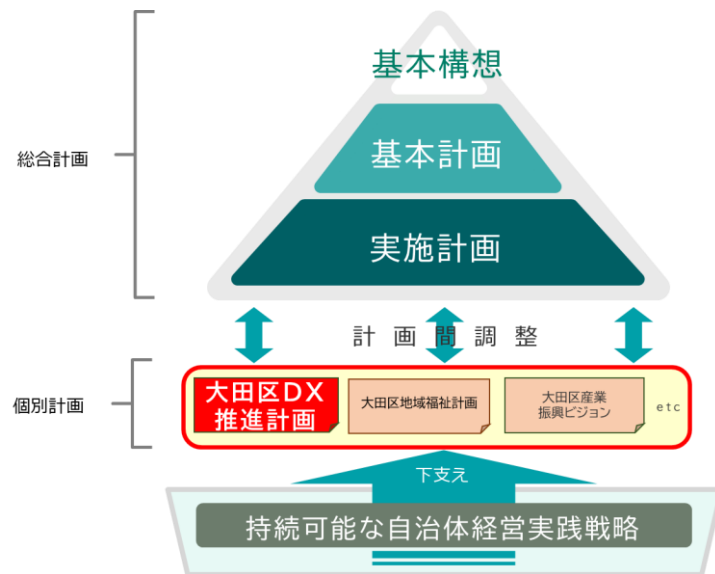
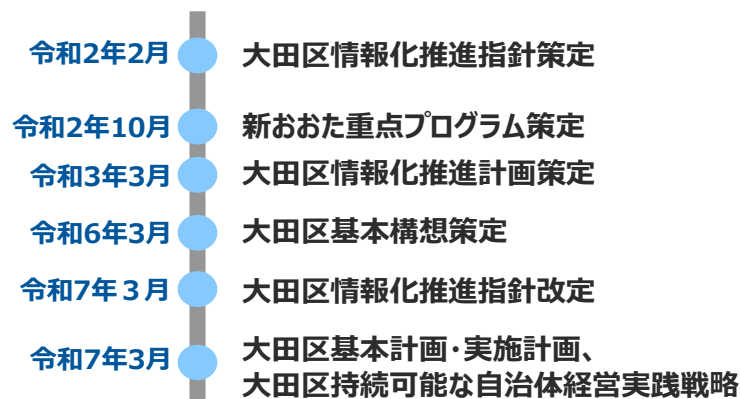
# 【参考】本計画の位置づけと背景

## これまでの背景

- 区では令和2年2月に大田区情報化推進指針※を策定し、令和3年3月に策定した大田区情報化推進計画において、新おおた重点プログラム※と整合性を図りながら、様々な分野でデジタル技術を活用した具体的な取組を定め、庁内のDXを推進してきました。
  - 当該計画に基づくオンライン申請やキャッシュレス決済の導入、オープンデータ※などの各種取組については、指標及び目標値を達成し目下の課題解決に寄与する一方、オンライン申請加速化のための公印の電子化、「窓口DX」に資する情報連携や業務の集約など、新たな課題も顕在化しています。これらの課題解決にあたっては、引き続き各部局と連携しながら重点的に取り組んでいく必要があります。
  - 区における顕在化する課題の他、コロナ禍を経た社会状況や、生成AI※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日々変化を続けています。
- こうした状況を踏まえ、本計画策定と合わせて令和7年3月に大田区情報化推進指針を改定し、あらたな目標と視点を定めました。加えて、令和7年3月には、大田区基本計画・実施計画、大田区持続可能な自治体経営実践戦略を策定しました。

## 本計画の位置づけ

- 本計画は、「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。
- 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6年4月に国が策定した「自治体DX推進計画【第3.0版】」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5年3月に策定した「第2期大田区教育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ています。





# 【参考】国におけるDX推進

## デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針

- 国では、令和2年12月に閣議決定された「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」により、デジタル社会の将来像や必要な法整備、デジタル庁設置の考え方などの方針を示しました。
- 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。
- 本方針に基づき、行政におけるデジタル分野での課題の解決を主な目的として、令和3年9月「デジタル社会形成基本法」や「デジタル庁設置法」をはじめとする「デジタル改革関連法※」が施行されました。また、これに伴い、デジタル社会の形成に関する司令塔として、デジタル庁が発足しました。

## 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。
- その後「デジタル社会の実現に向けた重点計画」など新たな方針・計画を反映しながら改定が行われ、最新版となる第3.0版では、重点的に取り組むべき事項として7項目が設定されています。

＜『自治体DX推進計画 第3.0版』における重点的に取り組むべき事項＞

- 自治体フロントヤード改革※の推進
- 公金収納におけるeLTAX※の活用
- 自治体の情報システムの標準化・共通化
- セキュリティ対策の徹底
- マイナンバーカードの普及促進・利用の推進
- テレワーク※の推進
- 自治体のAI・RPA※の利用推進

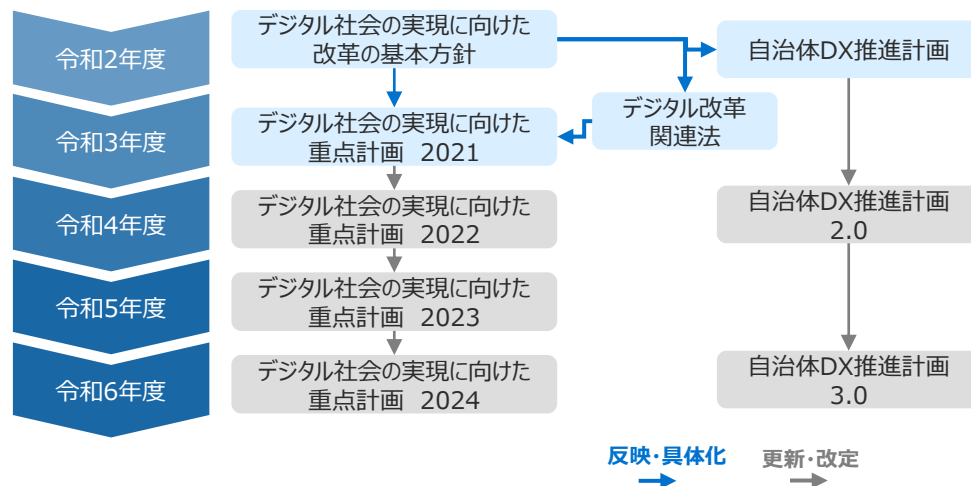
## デジタル社会の実現に向けた重点計画

- 国では、デジタル改革関連法として新たに成立した「デジタル社会形成基本法」に基づき、「デジタル社会の実現に向けた重点計画」を策定しています。
- 計画の中では、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ています。また、掲載する重点施策は、進捗や成果を定期的を確認しながらPDCAサイクルを徹底し、毎年度必要な施策の追加・見直し・整理が行われています。

＜『デジタル社会の実現に向けた重点計画2024』における重点的な取組＞

- デジタル共通基盤構築の強化・加速
- データを活用した課題解決と競争力強化
- デジタル化に関わる産業全体のモダン化
- デジタル行財政改革の実行
- 「制度・業務・システム」の三位一体での取組
- 最先端技術における取組
- デジタル・ガバメント※の強化(システムの最適化)
- セキュリティ

## ＜国におけるDX推進に向けた主な取組の経過＞



# 【参考】東京都におけるDX推進

## スマート東京実施戦略／シントセイ

- 東京都では、「未来の東京」戦略ビジョンで示された「スマート東京」が目指すべき姿を明らかにするとともに、この実現に向けた取組を具体化・加速化させるため、令和2年2月7日「スマート東京実施戦略」を策定し、毎年度更新しながらDX推進に向けた取組を進めています。
- また、都政のQOSを向上させるため、バックキャストの視点で、仕事の進め方や都庁の職員・組織を大胆に変革する構造改革に取り組んでいます。最新版となる「シン・トセイ4」の中では、6つのコアプロジェクトに対して、3つの切り口から取組を進めています。

### <『シン・トセイ4』における取組の3つの切り口>

#### 行政のデジタルシフト

- ✓ 都民・事業者の「実感」にこだわったサービス提供を徹底

#### オープンガバメント

- ✓ 多様な主体との協働を拡大し新たなサービスを創出

#### ワークスタイルイノベーション

- ✓ サービスの担い手である都庁組織・職員のパフォーマンスを更に向上

## GovTech東京

- 区市町村を含めた東京全体のDXを推進するため、「一般財団法人GovTech東京※」を設立し、令和5年9月より事業を開始しました。「情報技術で行政の今を変える、首都の未来を変える」をビジョンに6つのサービス提供に取り組んでいます。
- 区市町村のDXを支援する取組としては、GovTech東京の専門人材等によるスポット相談・伴走サポート、デジタル人材の確保・育成等のサービスが提供されています。

### <GovTech東京の6つのサービス>

都庁各局DX

デジタル人材確保・育成

デジタル基盤強化・共通化

区市町村DX

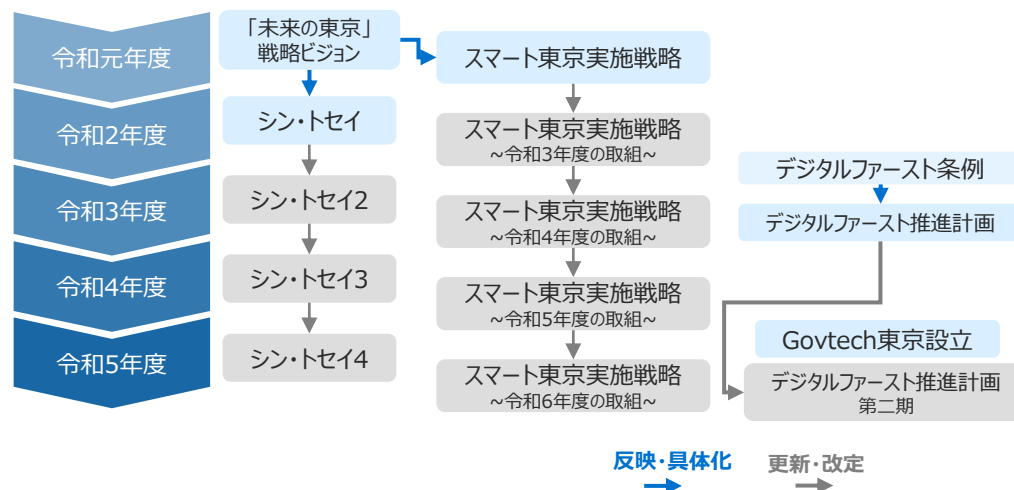
データ活用推進

官民共創・新サービス創出

## デジタルファースト推進計画

- 東京都は、令和3年4月に「東京デジタルファースト条例」を施行しました。本条例では、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ています。
- 本条例に基づき、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」「デジタルデバイド※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。
- 令和6年3月に定めた第二期計画では、「都の行政手続100%デジタル化」や「政策連携団体等の重要手続デジタル化」などにより一層取組を強化しています。

### <都におけるDX推進に向けた主な取組の経過>





# 【別添】 行政手続のオンライン化の推進【重点施策】 ～行政手続のオンライン化の具体例～

手続名	手続概要	手続の主体	スケジュール			
			R7	R8	R9	R10
専門相談の予約受付	予約制の法律相談、登記相談、税務相談など各種相談予約について、オンラインで受付を検討	大田区に在住・在勤・在学の方	方針検討	稼働開始	継続	継続
区採用選考業務でのLoGoフォーム※活用	選考の申込み受付、受験票の送付（配慮が必要な場合等を除く）	区採用選考の申込者	本格稼働	継続	継続	継続
特別区採用試験・選考業務でのLoGoフォーム活用	受験者との面接日時の調整、面接通知の送付（配慮が必要な場合等を除く）	採用試験・選考の面接対象者	本格稼働	継続	継続	継続
区民活動団体登録	区民活動団体登録をオンラインで受付	大田区内で活動する団体	方針検討	稼働開始	継続	継続
おおた国際交流センター使用（減免）申請	おおた国際交流センターの会議室使用申請。申請受付時に使用料を徴収しており、登録済の国際交流団体は使用料減免、早期優先予約がある。予約は紙台帳で管理している。日中は（一財）国際都市おおた協会、夜間休日はシルバー人材センターに受付業務委託	大田区に登録のある国際交流団体、大田区で国際交流・多文化共生活動を行う団体	利用者の利便性、事務負担の観点から可否について検討	検討結果に基づき、手続のオンライン化を目指して取組を実施		
おおた国際交流センター使用承認	おおた国際交流センターの会議室使用承認書を手書して交付している。処理時間としては、領収書の発行も含め10分程度かかる。日中は（一財）国際都市おおた協会、夜間休日はシルバー人材センターに受付業務委託	区	利用者の利便性、事務負担の観点から可否について検討	検討結果に基づき、手続のオンライン化を目指して取組を実施		
おおた国際交流センター使用予約申込	早期抽選申込（4か月前～2か月前）を希望する場合の手続。現在はメール・窓口・FAXで受け付けている。抽選は毎月5日に実施（一財）国際都市おおた協会に委託	大田区に登録のある国際交流団体、大田区で国際交流・多文化共生活動を行う団体	利用者の利便性、事務負担の観点から可否について検討	検討結果に基づき、手続のオンライン化を目指して取組を実施		
おおた国際交流センター使用予約結果通知	早期抽選申込の結果通知。結果通知から20日以内に使用申請及び使用料納付を行う。現在はほぼメールで実施（一財）国際都市おおた協会に委託	区	利用者の利便性、事務負担の観点から可否について検討	検討結果に基づき、手続のオンライン化を目指して取組を実施		

# 【別添】 行政手続のオンライン化の推進【重点施策】 ～行政手続のオンライン化の具体例～

手続名	手続概要	手続の主体	スケジュール			
			R7	R8	R9	R10
出生届出	出生届出をオンラインで受付	大田区民	方針検討	稼働開始	継続	継続
死亡届出	死亡届出をオンラインで受付	大田区民	方針検討	稼働開始	継続	継続
個人住民税申告の電子化	特別区民税・都民税の申告についてパソコンやスマートフォンから手続が可能となる。	大田区民	準備	稼働開始	継続	継続
大田区国民健康保険資格確認書の再交付申請	資格確認書を紛失、汚損等した場合の再交付申請	国保に加入する区民	方針検討	稼働開始	継続	継続
商店街内における集団住宅建設等の手続	「大田区開発指導要綱」第21条の2に定める「商店街への配慮」に関する手続をオンラインで受付	区内の団体届が受理された商店会街区へ開発を実施する事業者	方針検討	稼働開始	継続	継続
商店街戦略的PR事業費補助金申請 ※オンライン・紙のハイブリット	広報戦略事業、WEB媒体制作事業、其他媒体制作事業の申請と実績報告をオンラインで受付	区内の団体届が受理された商店会等	方針検討	稼働開始	継続	
企業立地支援 (貸工場・工業用地のマッチングサポート)	区内に立地を希望している企業が、希望条件などをオンラインで申請。受付後、貸工場や工場用地を紹介	区内製造業	稼働開始	継続		
南六郷創業支援施設の施設使用関係の申請	南六郷創業支援施設への入居や施設利用をしたいといった方からの申請をオンライン受付	施設入居希望者、施設使用希望者等	方針検討	稼働開始	継続	
生活保護の収入・資産申告における電子申請の導入 (LoGoフォーム※)	収入・資産申告の手続を電子化することで、被保護者、区職員双方の利便性向上を図る。	区民 (被保護者)	準備	稼働開始	継続・独自機能の追加検討	

# 【別添】 行政手続のオンライン化の推進【重点施策】 ～行政手続のオンライン化の具体例～

手続名	手続概要	手続の主体	スケジュール				
			R7	R8	R9	R10	
予防接種済証明書	予防接種済証明書を希望する区民等からの申請をオンラインで受け付け、紙の予防接種証明書を郵送	接種日時時点で大田区に住民票があり対象となる予防接種を受けた方	準備	稼働開始	継続	継続	継続
ひとり親家庭向け手当及び各種関連サービス	ひとり親家庭に対する各種手当の諸手続及び医療費助成、ホームヘルプサービスの申請	大田区民	開始	拡大	拡大	拡大	
まちづくり情報閲覧システム（インターネット公開サイト「まちマップおおた」）の取得情報拡充	「まちマップおおた」で取得できるまちづくりに関する情報を拡充し、証明書等の発行手数料の支払について、オンラインによるキャッシュレス課金システムを導入	区民及び事業者	課題整理	導入検討	導入検討	導入検討	
昇降機等定期報告の提出	建築基準法第12条3項にともなう昇降機等の定期検査報告の受付及び審査	所有者から依頼された検査者	試験運用	本格稼働開始	継続	継続	継続
建築設備定期報告の提出	建築基準法第12条3項にともなう建築設備の定期検査報告の受付及び審査	所有者から依頼された検査者	準備	稼働開始	継続	継続	継続
GIS※関連事業	道路情報を必要とする利用者は自宅や職場からWEB公開型GISにアクセスし、必要な情報の閲覧・複写を可能となる。	事業者、区民	稼働開始	継続			
大田区食べきり応援団登録（変更）申請 ※中止届についても同様	申請、及び交付についてオンラインで実施（LoGoフォーム※等）。 ※現在、申請書（Word 又はPDF）を主にメール添付で受け付けているが、交付の際は、公印（環境計画課長印）が必要であるため、郵送となっている。	食べきりや使いきりを推進する取組を実施しようとする事業者		方針検討（事務処理要領の改正を含む）	試行	継続	
支払事務における電子請求	債権者（事業者）からの請求書を電子で授受することで、支払内容の誤り防止や請求から支払までの時間を短縮	債権者（事業者）	方針検討		稼働開始 ※財務会計システム安定稼働後を想定		

# 【別添】 行政手続のオンライン化の推進【重点施策】 ～行政手続のオンライン化の具体例～

手続名	手続概要	手続の主体	スケジュール			
			R7	R8	R9	R10
学童保育一時利用申請のオンライン申請	一時利用申請手続をオンラインで受付	大田区在住・在学児童の保護者	一時利用 稼働開始			
学童保育（夏・通常）申請のオンライン申請 ※辞退・変更等の付随手続含む	夏休み利用（R8～）、通常利用（R9～）利用申請及び付随する手続のオンライン化検討を推進	大田区在住・在学児童の保護者	夏休み利用 稼働開始		通常利用 稼働開始	
図書館利用者登録 オンライン申請	窓口で行っている図書館の利用者登録を、区立図書館ホームページにてオンラインで受付	大田区に在住・在勤・在学の方 品川区・目黒区・世田谷区・渋谷区在住の方				検討・導入

※一部手続や掲載外の手続では対面確認を不要とする等、法や事務処理要領の改正の検討が必要なため、順次検討を進めていく。

## 【別添】用語解説

索引	用語	用語解説
あ行	アセットマネジメント	組織や公共施設などの既存の設備などを適切にマネジメントすることで、その価値の最大化を図るための取組。
	エンドツーエンド	端から端までの意味で、サービスやシステムの提供などに関して、最初から最後までを俯瞰して考えること。
	大田区基本構想	2040年ごろ（令和22年ごろ）の大田区のめざすべき将来像を提示し、今後のまちづくりの方向性を明らかにした、区の最上位の指針（令和6年3月策定）。
	大田区基本計画	大田区基本構想で掲げた将来像を実現するための施策等をまとめたもの（令和7年3月策定）。
	大田区持続可能な自治体経営実践戦略	区の経営資源を最適化し、最大限に活用することで、持続可能な自治体経営を実践するために策定した戦略。区がめざすべき将来像の実現のために策定した基本計画・実施計画を下支えし、着実に推進することを目的としている（令和7年3月策定）。
	大田区実施計画	大田区基本計画の施策等を推進するための具体的な事業及びその年度別計画をまとめたもの（令和7年3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を示すため、基本的な考え方をまとめた指針であり、本計画の上位に位置する（令和2年2月策定、令和7年3月改定）。
	オープンデータ	政府や公共機関、企業が公開するデータで、誰でも自由にアクセス・利用・再配布できるデータ。
か行	加速度センサ	建造物等の物体が振動により動いている時の時間的な変化を測定するためのセンサであり、データ処理により振動現象を把握することができ、地震観測や構造物モニタリングに利用されている。
	官民データ活用推進基本法	政府と民間企業が保有するデータを有効に活用し、社会的・経済的価値を創出するための基本的な枠組みを定める法律。
	構造シミュレーション解析	地震や風等の荷重が建造物等に作用した際に、どのような変形や応力が生じているのかをコンピュータ上で再現することによりその挙動などを数値化することに用いられている。
	コンテンツ	電子的な手段で提供される情報内容。

## 【別添】用語解説

索引	用語	用語解説
さ行	サイバー攻撃	インターネットやネットワークを介して、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悪意のある攻撃。
	サテライト（サテライトオフィス）	通常勤務している場所以外で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。
	サービスデザイン思考	業務などのサービスの提供のあり方全般に対して、「利用者」中心に体験をデザインすることで、サービスの現状の課題を解決し、満足度向上を目指す考え方。
	システムベンダ	顧客の要望に応じて、様々なシステムを販売する業者
	住家被害認定調査	自然災害により被災した住家の「被害の程度」を認定するための調査
	新おおた重点プログラム	新型コロナウイルス感染症拡大という困難な局面を克服するための対策や、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、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に向け、重点的な課題への対策を着実に推進するために策定した区の計画。令和6年度までを計画期間とする。
	深層学習（ディープラーニング）	人工知能（AI）に大量のデータを学習させることで、自動的に登録されたデータからパターンや特徴を見つけ出す技術。
	生成AI	大量のデータを学習し、文章や画像などを自動生成する人工知能技術。新しいコンテンツを人間のように作り出す。
	セグメント配信	いくつかの観点からユーザを絞り込み、最も情報を送るのに適したグループに対して情報を配信すること。



## 【別添】用語解説

索引	用語	用語解説
た行	第2期大田区教育 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、令和5年3月第2期計画策定）。
	デジタル改革関連法	行政におけるデータの利活用を進め、デジタル分野での課題解決を目的とし、令和3年9月に施行された「デジタル社会形成基本法」、「デジタル庁設置法」、「デジタル社会の形成を図るための関係法律の整備に関する法律」、「公的給付の支給等の迅速かつ確実な実施のための預貯金口座の登録等に関する法律」、「預貯金者の意思に基づく個人番号の利用による預貯金口座の管理等に関する法律」、「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律」の総称。
	デジタル・ガバメント	デジタル技術を活用して行政サービスを見直し、行政の在り方そのものをデジタル社会に対応したものに革新する取組
	デジタルツイン	現実空間を仮想空間上に再現し、仮想空間上にて情報を加工したり、シミュレーションによる予測や最適化などの解析を行い、その結果を踏まえて現実空間での行動に反映させる概念であり、経済発展や社会課題の解決を両立する人間中心の社会の実現のために期待されている。
	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	情報通信技術を活用することで、時間や場所に制約されずに働くことができる柔軟な働き方。
	電子署名	インターネット上での手続に際して、デジタル形式で文書やメッセージの署名を行う技術のこと。これにより、署名者の身元確認や、文書が改ざんされていないことの証明が可能となる。
	東京共同電子申請届出サービス	東京都及び都内の区市町村が共同で運営され、行政手続を自宅や職場などからインターネットを通じて行うことができるサービス
	東京データプラットフォーム（TDPF）	東京都と一般財団法人GovTech東京が提供する、官民の様々なデータの利活用を促進し、新たなサービスの創出を後押しするデータ連携基盤。行政、民間事業者等が保有するデータが集約されており、データ利活用に関するアドバイスやニーズにマッチするデータの紹介なども行われる。
	ドローン	遠隔操作または自動操縦によって飛行できる無人航空機の総称。カメラやセンサ等を搭載することで高精度な撮影やデータ収集が可能。



## 【別添】用語解説

索引	用語	用語解説
な行	ノーコードツール	プログラミングの知識がなくてもWebサイト制作やアプリケーション開発ができるツール。
は行	ビッグデータ	従来のデータ処理技術では扱いきれないほど大量かつ多様なデータの集合。ビッグデータは、適切に活用されることで、価値ある洞察を得ることができ、社会課題の解決につながることを期待されている。
	ぴったりサービス	国が運営する「マイナポータル」から、電子申請ができるサービス。地方公共団体が提供する制度・手続の検索、オンライン申請、申請書のオンライン入力・印刷が行うことができる。
	プッシュ型	利用者（市民）が能動的な操作や行動を行わずに、行政が能動的に情報やサービスを利用者（市民）に提供するアプローチ方法。
	プラットフォーム	特定の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。
	フロントヤード改革	住民と行政との接点（フロントヤード）の多様化・充実化等を図るため改革を行うこと。
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。
	無線LAN	ケーブルを使用せずに無線通信を利用してインターネットなどへ通信するネットワーク技術。
わ行	ワンスオンリー	行政手続において一度提出した情報を再度提出する必要がないようにする取組。個人や企業が同じ情報を何度も提出する手間を省き、行政手続の効率化と利便性の向上を図ることを目的とする。
	ワンストップサービス	一つの場所で必要な手続を全て完了できるサービス。

## 【別添】用語解説

索引	用語	用語解説
A～	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。高精度で文字を認識し、テキストデータに変換することができ、手作業で行っている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。
	BPR（業務改革）	Business Process Re-engineeringの略称。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、サービスの提供方法や内部業務や組織などの現状のあり方を根本的に見直して、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。
	EBPM	合理的な根拠に基づいて政策を立案すること。Evidence-Based Policy Makingの略。
	e ラーニング	インターネットを利用して学習者が主体的に学ぶ学習形態。
	eLTAX	地方税ポータルシステムの呼称で、地方税における手続を、インターネットを利用して電子的に行うシステム。電子申告、電子申請・届出、共通納税などの地方税に関するさまざまな手続をオンラインで行うことができる。
	GIS	Geographic Information Systemの略称。地理空間情報に関するさまざまなデータを加工・管理し、コンピューターの地図上（デジタルマップ）に可視化し、分析などを行うシステム。
	GovTech東京	区市町村を含めた東京全体のDXを推進するため、東京都が2023年7月に設立した組織。都庁各局のDXの推進や区市町村のDX支援の取組を行う。
	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効率的に管理することができる。
	KPI	Key Performance Indicatorの略称で、「重要業績評価指標」と訳される。組織の目標を達成するための重要な業績評価の指標。
	LoGoフォーム	行政手続や申し込み受付などを簡単かつ効率的にデジタル化できるLGWAN（行政専用のネットワーク）対応の電子申請システム。プログラミングの知識がない職員でもノーコードで簡単に電子申請フォームを作成・集計できる。
	OODA（ウーダ）ループ	観察・情報収集（Observe）、方向性判断（Orient）、意思決定（Decide）、行動、実行（Act）の頭文字をつないだ言葉で、スピーディな意思決定を行うための手法。

## 【別添】用語解説

索引	用語	用語解説
A～	PMH (Public Medical Hub)	デジタル庁が開発した自治体向けの情報連携ネットワークで、医療費助成、予防接種、母子保健などの分野における業務を効率化するためのシステム。
	RPA	Robotics Process Automation (ロボティック・プロセス・オートメーション) の略称。人がパソコンを操作して手作業で行っている事務処理を自動化するソフトウェア。
	UI	User Interface (ユーザー・インターフェイス) の略称。ユーザーがWebサービスやアプリなどで目にするすべてのものを指す。例として操作する画面やマウス、キーボードなどが含まれる。
	UX	User Experience (ユーザー・エクスペリエンス) の略称。ユーザーが製品やサービスを通じて得る体験のすべてを指す。ユーザーが商品を選んで購入し、使用した後、また購入したいと思うまでの工程すべてがユーザー体験に含まれる。

# 大田区DX推進計画【本編】

令和7年 月

発行 大田区企画経営部情報政策課

〒143-0015 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/>