

# 大田区DX推進計画(素案)

1	大田区DX推進計画(素案)の構成 .....	P3
2	大田区の目指すべき姿 .....	P5
3	計画の目的 .....	P7
4	大田区におけるDXの各種取組一覧 .....	P9
5	重点施策 .....	P10
参考	計画の位置づけと背景 .....	P20

# 1 大田区DX推進計画(素案)の構成

---

# 大田区DX推進計画（素案）の構成

## DX推進の基本的な考え方

### 大田区DXの目指すべき姿

- 自治体DX推進が実現する区の将来像として、**手続・窓口、職員、公共施設、地域社会の観点から整理**します。

### 計画の目的

- 「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、4つの目標を設定します。

### 施策体系の考え方

- 目指すべき姿を踏まえた【重点施策】の選定、上記4つの目標の達成に向けた**施策・事業**などの整理を行い、**実現に向けたKPI**やスケジュールを示しています。

## 施策体系・DXの各種取組

4つの目標に沿って重点施策や各種取組を整理しています。

### 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

- 【重点施策】**窓口DX、行政手続きのオンライン化推進**

### 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

### 目標3 デジタルによる関係構築・地域の課題解決

### 目標4 デジタルの力を通じた「ひと」の力の活性化

- 【重点施策】**DX人材の育成**

## DX推進の体制・経営マネジメント

### DXに向けた体制

- 「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。

### 経営マネジメントサイクル

- 「**サービスデザイン思考**」による**KPI指標**の設定、計画の柔軟な見直し、基本計画との整合性からの見直しを柔軟に行っていきます。

## 特記事項

### 本計画の位置づけと背景

- 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まいります。

### 国・東京都におけるDX推進に向けた取組

- 社会情勢の変化や国・東京都における情報化に関する動向などを整理・分析しています。

## 2 大田区DXの目指すべき姿

---

# 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～

# 3 計画の目的

---

# 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。

## 4 大田区におけるDXの各種取組一覧

---



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

# 5 重点施策

---

## 【取組1】 窓口DXの推進【重点施策】

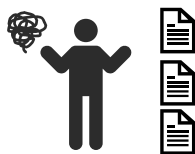
- デジタル技術を活用することにより、**区民や職員を含めた誰もがデジタルの恩恵を受けられる**ようなサービスをデザインする必要があります。
- デジタルに不慣れな方などが窓口に来た際も、デジタル技術を活用し、「**書かない」「待たない」「回らない**」窓口を実現することで、職員の負担を軽減しながら、区民サービスの向上を図ります。

### 達成すべき目標、目指す姿

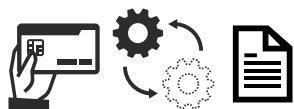
- ・ デジタル技術を活用して窓口DXを推進し、人にやさしい窓口を実現します。また、本庁舎の窓口機能は低層階に集約し、区民の本庁舎内の移動負担を低減します。
- ・ オンライン相談を充実させることで、庁舎を訪れることなくどこでも相談ができ、区民の移動時間や費用等の負担を低減します。
- ・ 地域庁舎や特別出張所の拠点機能を充実させることで、本庁舎への来庁が不要となり、自宅近くで必要な手続きや相談が可能となります。

#### <窓口DXの推進による窓口サービスの変化>

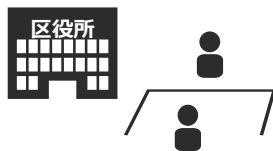
窓口における複数の申請書への  
同じ情報の記載が手間



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



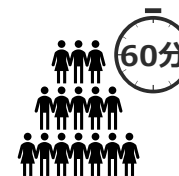
各種相談において来庁の必要が  
あり負担



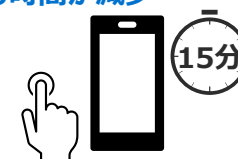
来庁不要で、自宅からオンライン  
相談が可能



窓口が混雑しており、手続に時間  
がかかる



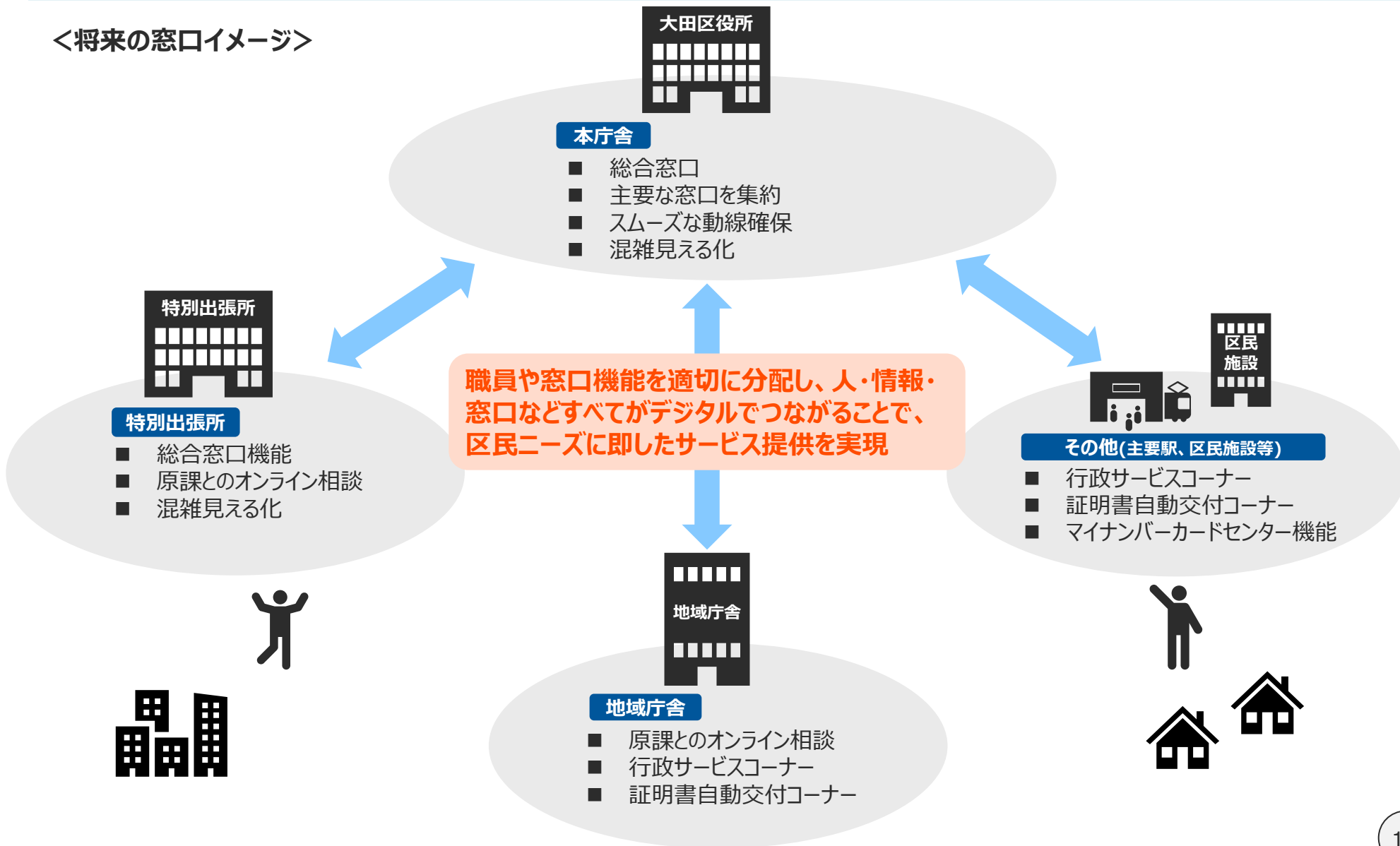
各施設の混雑状況をリアルタイム  
で把握。来庁者が分散され窓口  
の待ち時間が減少



# 【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		

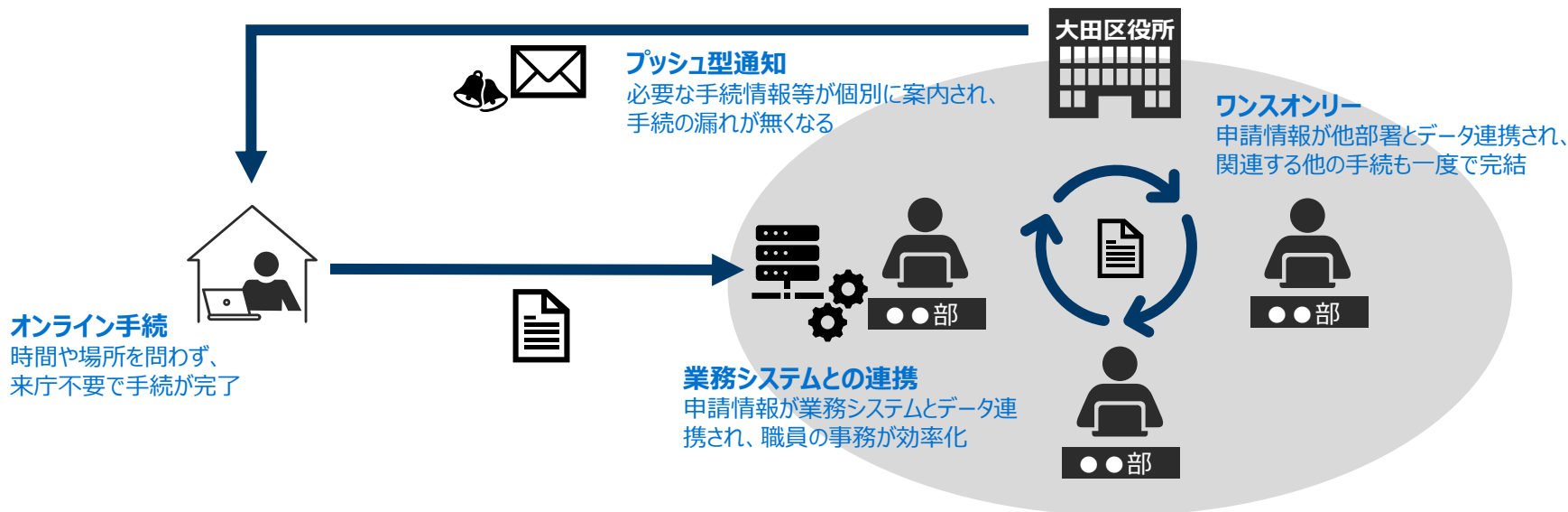
## 【取組3】 行政手続のオンライン化の推進【重点施策】

- 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

## 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

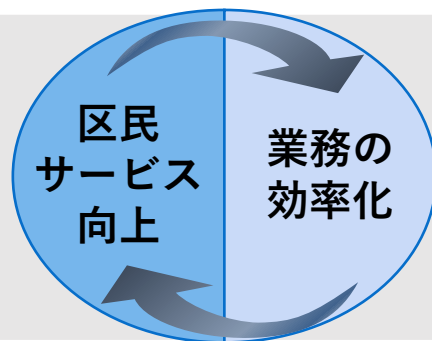
	R7	R8	R9	R10
手続のオンライン化	優先度の高い手続を随時オンライン化			その他手続を随時オンライン化
電子署名の導入	導入	運用継続・手続拡大		
プッシュ型通知の導入	活用検討	随時導入		
申請情報と業務システムの データ連携	方針検討		随時導入	

# 【取組3】 行政手続のオンライン化の推進 ～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

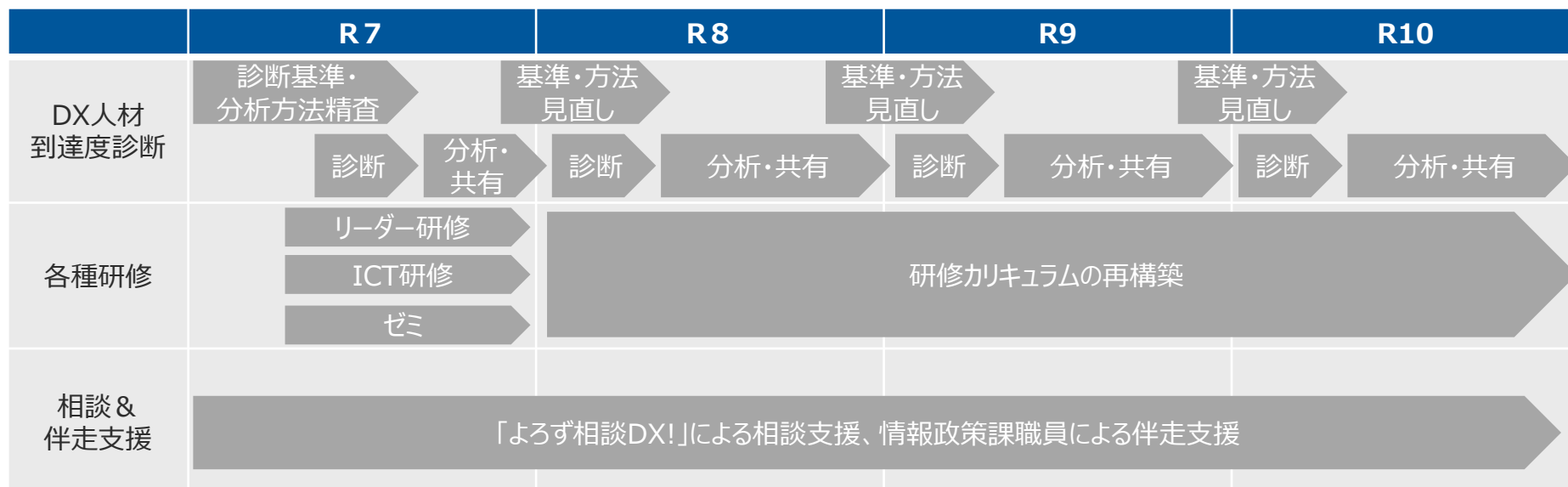
### 「DX人材到達度」の可視化

- 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



## 【取組22】 DX人材の育成 ～DX人材の定義～

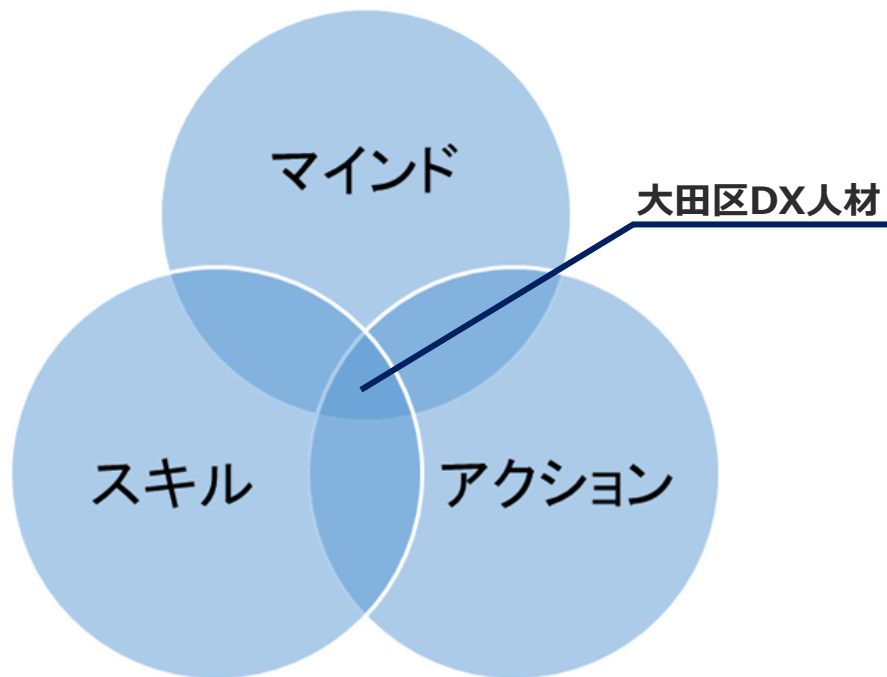
### DX人材

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

## 参考 計画の位置づけと背景

---

# 【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。
- 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。

