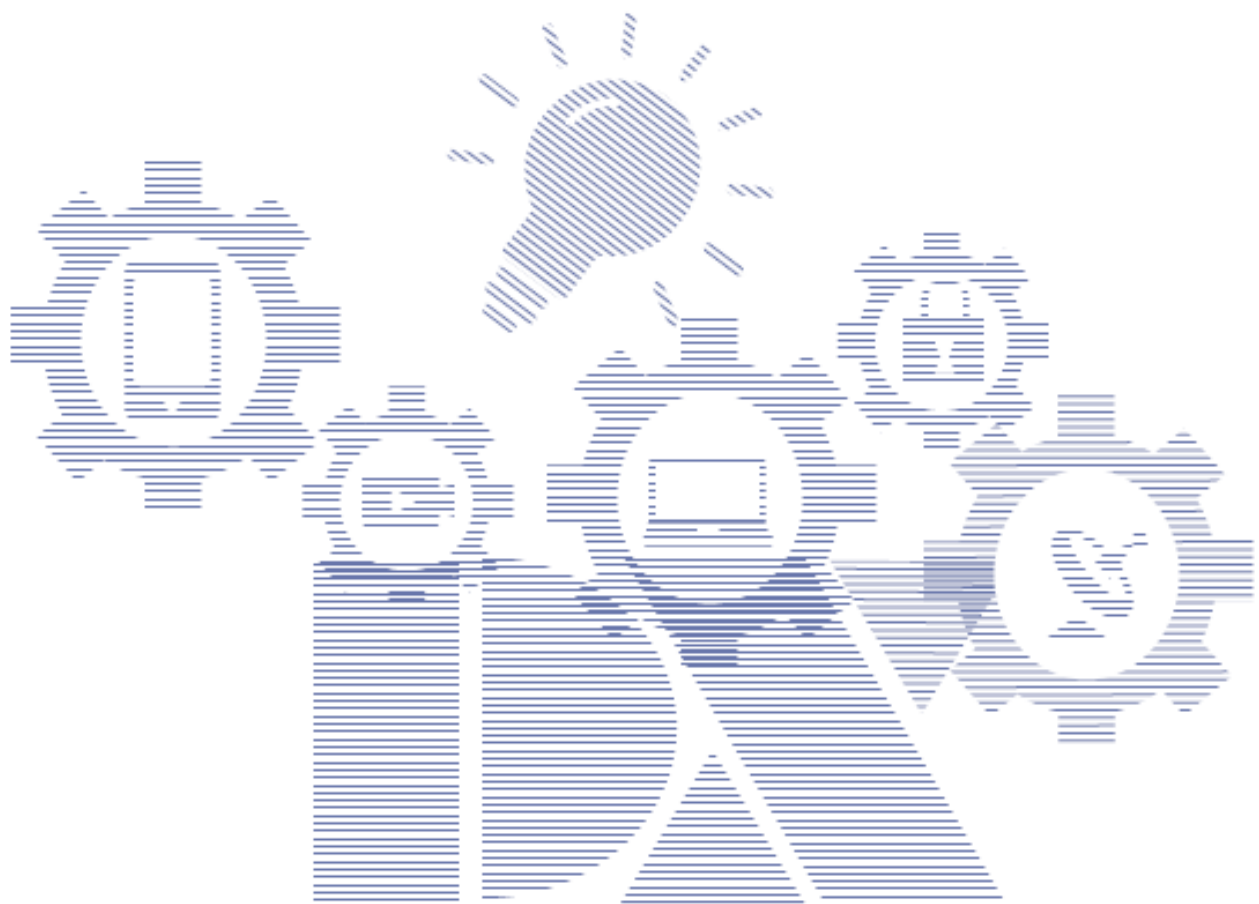




板橋区 DX 推進計画 2025



板橋区

はじめに



板橋区では、令和3（2021）年、区のICT活用をさらに推進し積極的なデジタル化を進めることで、区民サービスの向上や業務の効率化につなげていくため「板橋区ICT推進・活用計画2025（以下、ICT計画）」を策定しました。策定当時の社会背景として、新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い、デジタルトランスフォーメーション（DX）の加速が要請され始めた時期であり、ICT計画もDXの概念を取り入れ、その実現を目的としました。ICT計画は、「基本計画」と「実施計画」に分け構築しており、「基本計画」は5か年（令和3（2021）年度から令和7（2025）年度まで）とし、「実施計画」は前期3か年、後期2か年としています。令和5年度をもって「前期実施計画」の計画期間が満了することに伴い、更なる区民サービスの向上につなげるために「後期実施計画」を策定します。

また、単なるICT化に留まらず、デジタルを用いて、まったく新しい価値の創出や既存の業務にとらわれない「変革」を起こし、区民サービス向上を進めることを目的とする計画である旨を広く共有するために、計画名称を「板橋区DX推進計画2025」へ変更します。

行政サービスのオンライン化の実現等区民ニーズに合わせた「新サービス導入」や、効率化によって生まれた時間を、新たな政策の企画立案等、より創造的な業務へと充てる「経営資源の効率化」を通じて、区民サービスの向上を図っていきます。

本計画を着実に実行することにより、区民と区がDXの利便性を享受できるようにするとともに、「東京で一番住みたくなるまち」の実現に向けて全力で取り組んでまいりますので、皆様のご理解とご協力をお願い申し上げます。

令和6（2024）年1月

板橋区長

坂本 健

目 次

第1章 「板橋区 DX 推進計画 2025」後期実施計画の策定にあたって

1	計画の趣旨.....	1
2	計画期間.....	2
3	計画名称の変更.....	2
4	板橋区における DX	2
5	計画の位置づけ.....	3
6	計画の策定体制.....	4

第2章 計画策定の背景と板橋区の現状

1	国・都の動向.....	5
2	DX を取り巻く動向	7
3	区のこれまでの取組（前期実施計画の進捗状況）	12
4	前期実施計画進捗に伴い表面化した課題.....	13
5	区民が考える「デジタル化に向けて重点的に取り組むべきこと」	15

第3章 策定の基本方針

1	基本的な考え方（DX を取り巻く動向やこれまでの取組を踏まえた計画策定）	17
2	推進体制強化（前期実施計画進捗に伴い表面化した課題を克服）	17

第4章 「板橋区 DX 推進計画 2025」基本計画

1	基本計画について.....	18
	ビジョン①.....	18
	ビジョン②.....	18
2	本計画の推進体制.....	19

第5章 「板橋区 DX 推進計画 2025」後期実施計画

1	後期実施計画について.....	20
	基本方針Ⅰ「業務の改善・効率化」	21
	基本方針Ⅱ「マイナンバーカードの普及・活用」	21
	基本方針Ⅲ「オンライン化に伴う利便性向上」	21
	基本方針Ⅳ「データの利活用」	22
	基本方針Ⅴ「デジタルデバイド対策」	22

2 推進体制の強化について.....	23
推進体制強化Ⅰ「推進体制の構築」.....	23
推進体制強化Ⅱ「デジタル人材育成・確保」.....	24
推進体制強化Ⅲ「ツールの拡充」.....	28
3 施策一覧.....	29
4 施策詳細.....	30

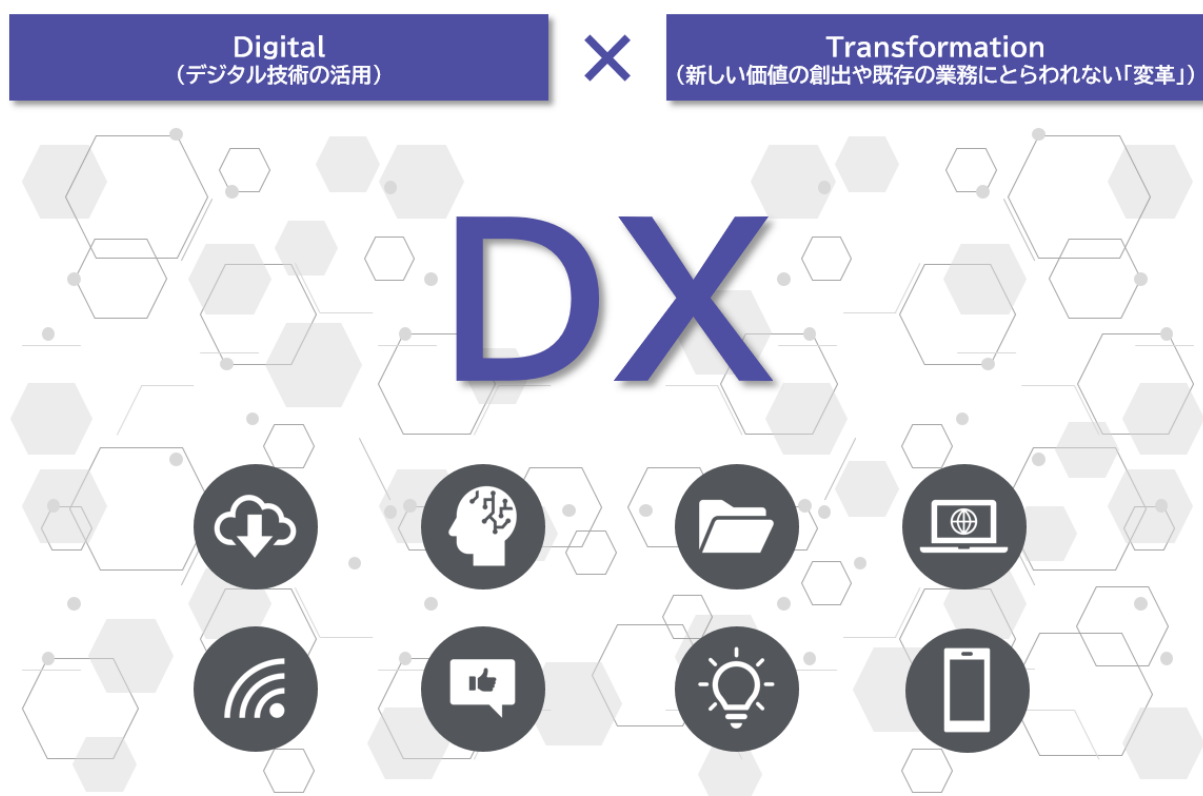
第6章 施策の進行管理

資料編

第 1 章 「板橋区 DX 推進計画 2025」後期実施計画の策定にあたって

1 計画の趣旨

板橋区では、令和 3（2021）年、区の ICT¹活用をさらに推進し積極的なデジタル化を進めることで、区民サービスの向上や業務の効率化につなげていくため「板橋区 ICT 推進・活用計画 2025（以下、ICT 計画）」を策定しました。策定当時の社会背景として、新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い、デジタルトランスフォーメーション（DX）²の加速が要請され始めた時期であり、ICT 計画も DX の概念を取り入れ、その実現を目的としています。ICT 計画は、「基本計画」と「実施計画」に分け構築しており、「基本計画」は 5 か年（令和 3（2021）年度から令和 7（2025）年度まで）とし、「実施計画」は前期 3 か年（令和 3（2021）年度から令和 5（2023）年度まで）、後期 2 か年（令和 6（2024）年度から令和 7（2025）年度まで）としています。令和 5 年度をもって「前期実施計画」の計画期間が満了することに伴い、更なる区民サービスの向上につなげるために「後期実施計画」を策定します。

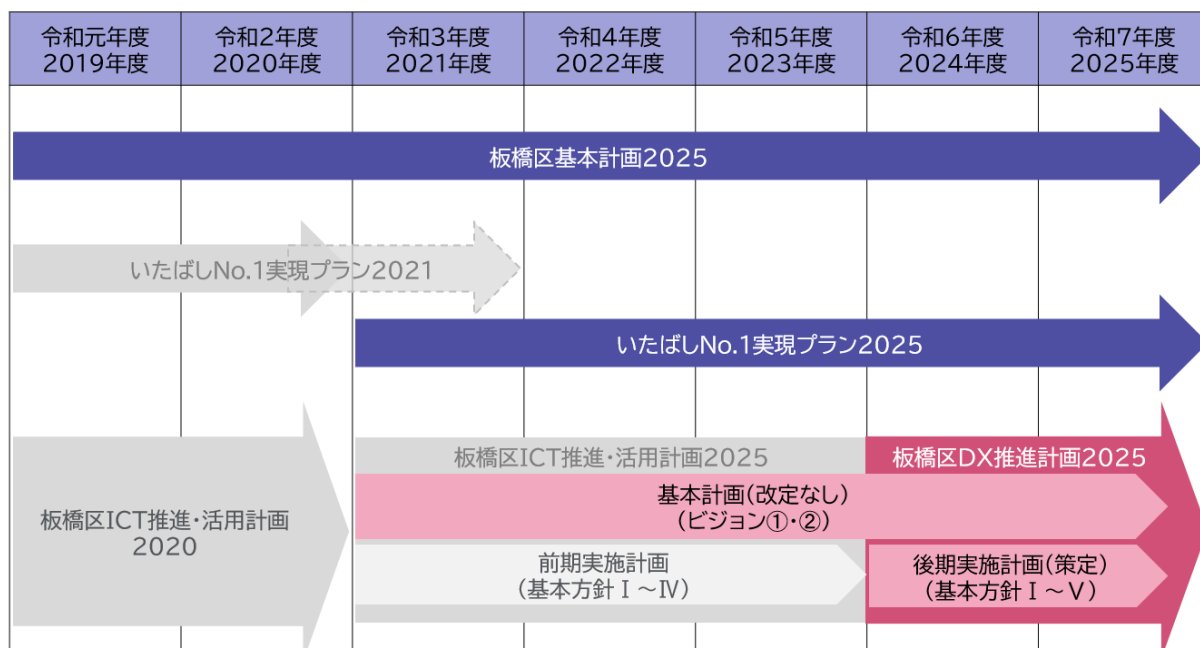


¹ ICT (Information and Communication Technology)：情報通信技術のこと。

² デジタルトランスフォーメーション (DX)：スウェーデンにあるウメオ大学のエリック・ストルターマン教授が平成 16 (2004) 年に提唱した「デジタル技術が全ての人々の生活を、あらゆる面でより良い方向に変化させる」というコンセプトのこと。

2 計画期間

前期実施計画 3 か年(令和 3 (2021) 年度から令和 5 (2023) 年度まで)に続く残り 2 か年(令和 6 (2024) 年度から令和 7 (2025) 年度まで)を計画期間としています。



3 計画名称の変更

単なる ICT 化に留まらず、デジタルを用いて、まったく新しい価値の創出や既存の業務にとらわれない「変革」を起こし、区民サービス向上を進めることを目的とする計画である旨を広く共有するために計画名称を「板橋区 DX 推進計画 2025」へ変更します。



4 板橋区における DX

(1) 板橋区における DX の定義

単なる ICT 化に留まらず、デジタルを用いて、まったく新しい価値の創出や既存の業務にとらわれない「変革」を起こし、区民サービス向上を進めること。

(2) DX の推進により実現させる区民サービスの向上

行政サービスのオンライン化の実現等区民ニーズに合わせた「新サービス導入」や、効率化によって生まれた時間を、新たな政策の企画立案等、より創造的な業務へと充てる「経営資源の効率化」を通じて、区民サービスの向上を図っていきます。

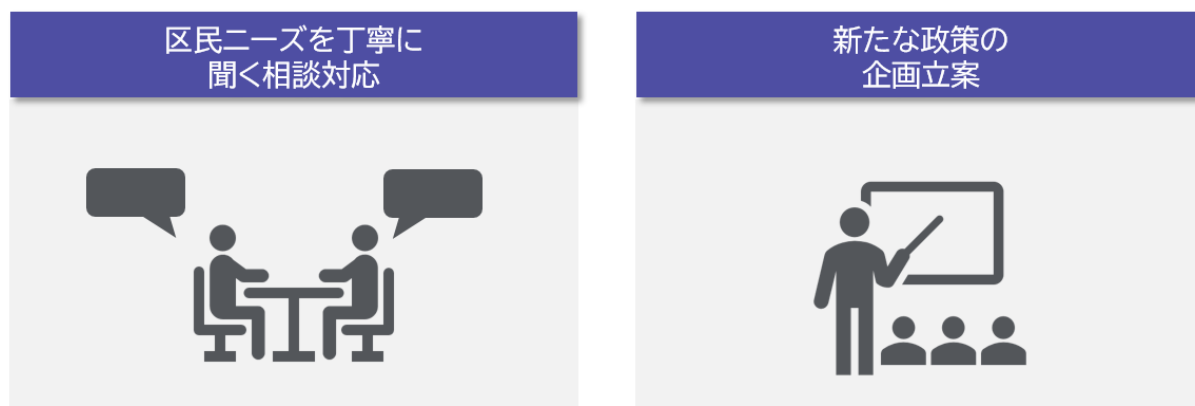
① 多様な選択肢を提供する（新サービス導入）

デジタル技術を活用することで、対面・オンライン共に利便性を高め、利用者がサービスを選択できるようにします。



② 業務の付加価値を向上させる（経営資源の効率化）

デジタル技術を活用した業務改善を実施し、区民ニーズに一層寄り添ったコミュニケーションや、新たな政策の企画立案に職員が専念できるようにすることで、区民サービス向上に努めます。



5 計画の位置づけ

板橋区 DX 推進計画 2025 は、板橋区基本構想及び各関連計画との連携・整合を図っていきます。

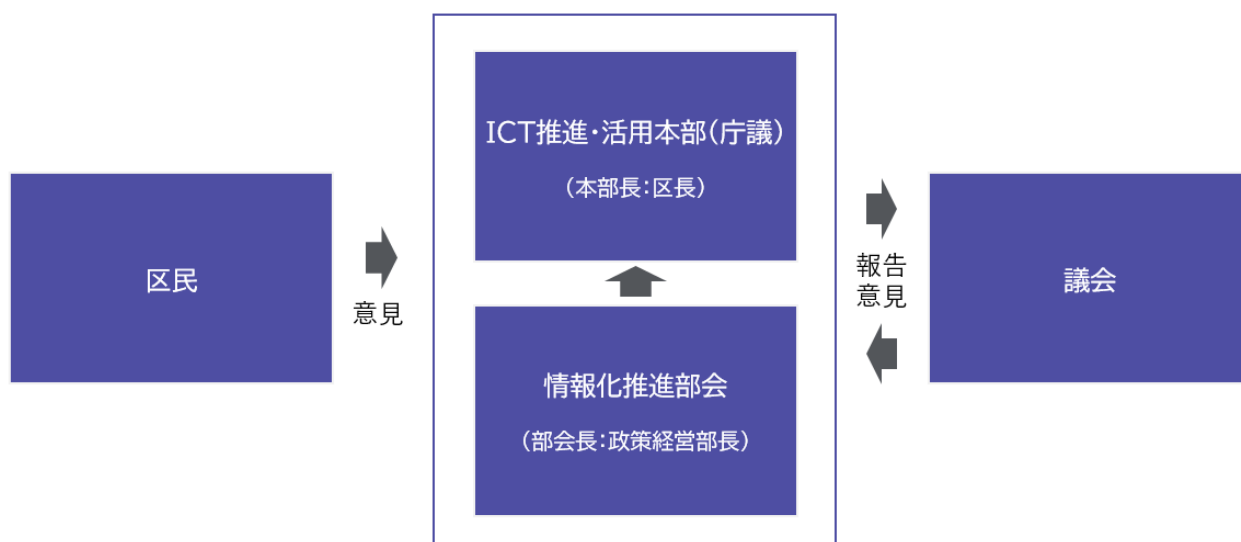


6 計画の策定体制

「板橋区 ICT 推進・活用本部設置要綱」第 5 条第 1 項に基づき設置されている「情報化推進部会」（政策経営部長を部会長とし、関係課長で構成される）において検討を進めます。

また、「情報化推進部会」における検討結果については、区長を本部長とする「ICT 推進・活用本部」（庁議）に報告し、審議を経て計画を策定します。議会への報告や、区民等の意見を踏まえて策定を進めます。

※令和 6（2024）年 4 月に「DX 推進本部」へ名称変更予定。



第2章 計画策定の背景と板橋区の現状

1 国・都の動向

(1) 国の動向

令和3(2021)年9月のデジタル庁設立をはじめ、令和3(2021)年12月には、デジタル化を強力に進めていく際に政府が迅速かつ重点的に実施すべき施策を明確化した「デジタル社会の実現に向けた重点計画」が閣議決定される等、国のデジタル化に関する取組は急速に進められています。

また、国は自治体全体で足並みをそろえてデジタル化に取り組むことを目的とし、令和2(2020)年12月に「自治体DX推進計画」を策定しました。本計画では自治体におけるDXの推進体制の構築や、重点取組事項、自治体DXの取組とあわせて取り組むべき事項が示されています。令和4(2022)年9月には同計画の改定も行われており、各自治体でデジタル化に関する取組を進めていくことが求められています。

自治体DX推進計画の概要

自治体DX推進計画 (2022.9.2改定)	
■自治体におけるDXの推進体制の構築	
①	組織体制の整備（全庁的・横断的な推進体制）
②	デジタル人材の確保・育成
③	計画的な取組み（スケジュール策定等）
④	都道府県による市区町村支援
■重点取組事項（※）自治体の業務システムの改革	
①	自治体情報システムの標準化・共通化 ・2025年度までに基幹系20業務システムを標準準拠システムへ移行
②	マイナンバーカードの普及促進 ・2022年度末までに殆どの住民が保有することを目指し申請・交付促進等
③	行政手続のオンライン化 ・住民に身近な31手続をマイナポータルでオンライン手続可能に
④	AI・RPAの利用推進、⑤ テレワークの推進 ・②、③による業務見直しなどに併せ導入・活用を推進
⑥	セキュリティ対策の徹底
■自治体DXの取組とあわせて取り組むべき事項	
①	デジタル田園都市国家構想の実現に向けたデジタル実装の取組の推進・地域社会のデジタル化
②	デジタルデバйд対策
③	デジタル原則に基づく条例等の規制の点検・見直し

※計画期間：令和3(2021)年1月～令和8(2026)年3月

資料：自治体DX推進計画等の概要

その他、国はデジタルを活用した魅力あふれる新たな地域づくりをめざす「デジタル田園都市国家構想」やICTの活用によりすべての子供たちの学びを保証できる環境構築をめざす「GIGAスクール構想」等の施策を実施することにより、自治体のデジタル化を推進しています。

(2) 東京都の動向

デジタルの力を活用した行政を総合的に推進し、都政のQOS（Quality of service、

サービスの質)を飛躍的に向上させるため、令和3(2021)年4月にデジタルサービス局を設置し、令和3(2021)年3月には都政の構造改革QOSアップグレード戦略である「シン・トセイ」を策定しました。令和5(2023)年1月に改訂された「シン・トセイ3」では、全庁改革を加速するプロジェクトを「シン・コアプロジェクト」として定め、都政のQOSのさらなる向上をめざしています。

また、QOSの高いデジタルサービスの実現にあたり「ひと」の確保・育成が重要となることから令和4(2022)年2月に「東京都デジタル人材確保・育成基本方針」を策定し、組織が求めるデジタル人材像や人材の確保育成に向けた取組を整理しました。

その他、「シン・トセイ3」の6つのシン・コアプロジェクトの1つであるオープンイノベーション実践プロジェクトでは、令和5(2023)年9月に新団体 GovTech 東京を設立し、デジタルサービス局との協働で6つの機能を発揮することで、東京都や区市町村におけるデジタル化のさらなる促進をめざしています。

シン・トセイ及び GovTech 東京の概要



資料：シン・トセイ3

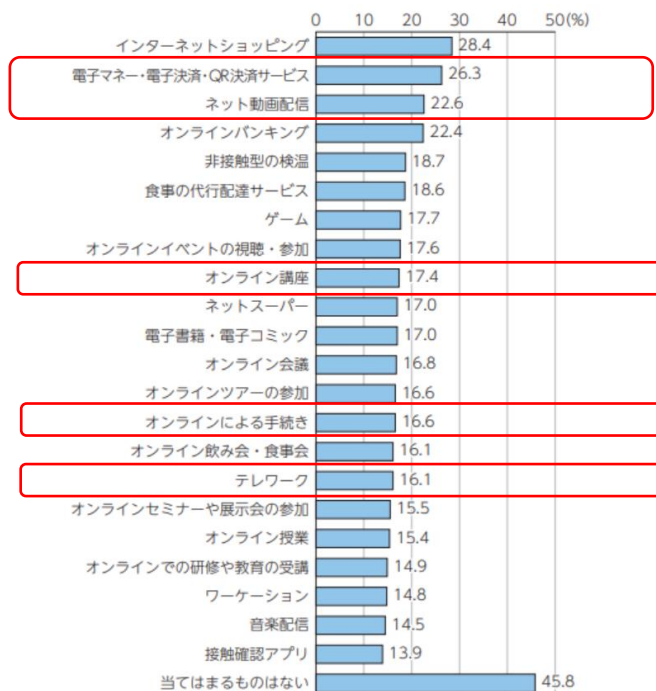
2 DX を取り巻く動向

(1) 新型コロナウイルス感染症拡大に伴う非対面・非接触サービスの需要拡大

区が提供する行政サービスに関連し収束後に利用したいサービスとして最も多かったのは、電子マネー・電子決済・QRコード決済（26.3%）でした。

以下、ネット動画配信（22.6%）、オンライン講座（17.4%）、オンラインによる手続き（16.6%）、テレワーク（16.1%）と続きます。

新型コロナ感染症拡大の収束後に利用したいサービス



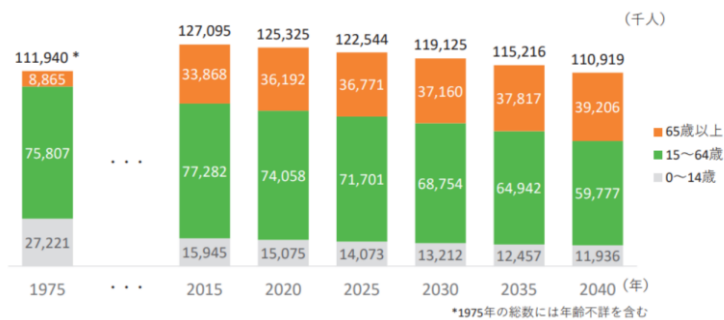
資料：総務省（2021）「ウィズコロナにおけるデジタル活用の実態と利用者意識の変化に関する調査研究」

【必要な視点】オンライン化に伴う利便性向上

(2) 困難となる地方公共団体職員の確保

我が国においては、少子化が進展した結果、15歳から64歳の生産年齢人口は45年前を下回る水準となっています。さらに、減少が進む見込みとなっており、職員を確保することが困難となります。

年齢 3 区分別人口の予測



資料：国立社会保障・人口問題研究所「日本の将来推計人口（平成 29 年推計）」

【必要な視点】業務改善・効率化

（３）マイナンバーカードの普及状況

令和 5 年 12 月時点で国内全人口に対する申請件数率は 78.9%となっており、板橋区においては令和 5 年 12 月の申請件数率が 83%です。（人口：572,789 人（R5 年 12 月時点）、申請数：474,964 枚（R5 年 12 月時点））なお、国は令和 4 年度末までにほぼ国民にマイナンバーカードが行き渡ることを目標としていましたが、令和 5 年 12 月時点では未達成となっています。

【必要な視点】マイナンバーカードの普及・活用

（４）データ利活用への期待

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、多様な主体によるデータの円滑な流通を促進することによって、EBPM³等により行政の効率化・高度化を図ることが可能となります。加えて、多様な主体との連携により民間のデジタル・ビジネス等、新たな価値等が創出されることにより、我が国の持続的かつ健全な発展、国際競争力の強化にもつながっていくことが期待されています。

引用：自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画

【第 2.0 版】

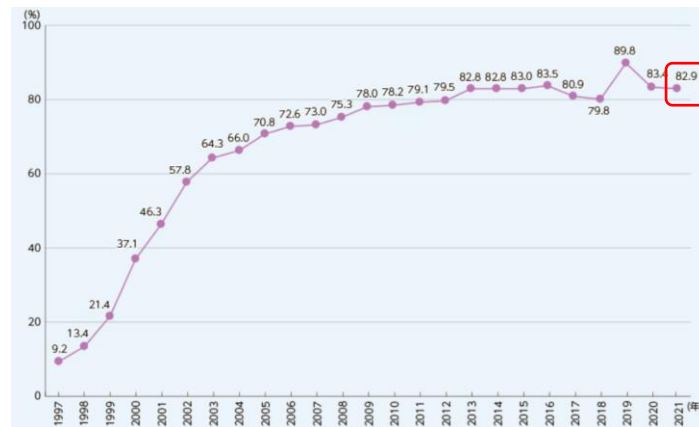
【必要な視点】データの利活用

（５）インターネットやモバイル端末の普及

令和 3（2021）年のインターネット利用率（個人）は 82.9%となっています。また、デジタルを活用する際に必要となるインターネット等に接続するための端末について、令和 3（2021）年の情報通信機器の世帯保有率は、「モバイル端末全体」で 97.3%であり、その内数である「スマートフォン」は 88.6%、パソコンは 69.8%となっています。

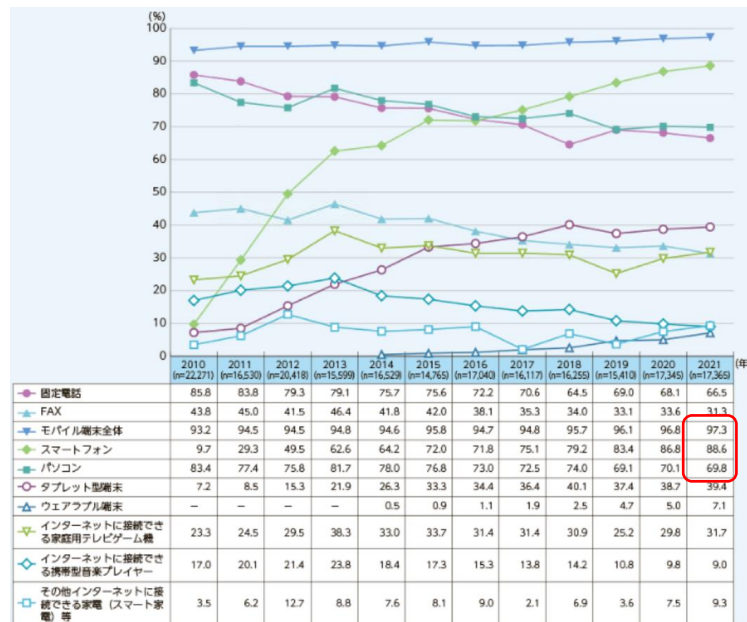
³ EBPM(Evidence Based Policy Making)：政策決定が厳格に立証された客観的な証拠に基づくこと。

インターネット利用率（個人）の推移



資料：令和4年版 情報通信白書

情報通信機器の世帯保有率の推移



資料：令和4年版 情報通信白書

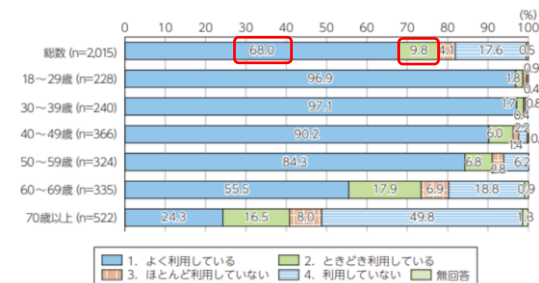
（6）デジタルデバイド（情報格差）の存在

スマートフォンやタブレットの利用状況については、全体では、「よく利用している」又は「ときどき利用している」という回答の合計は77.8%です。年齢別に見ると、18～29歳では98.7%と、利用率がほぼ100%に近いのに対し、年齢が上がるにつれて利用率は低下し、60～69歳では73.4%、70歳以上はわずか40.8%にとどまっており、情報通信機器の利用状況は世代間格差が見られます。なお、スマートフォンやタブレットを「ほとんど利用していない」又は「利用していない」と回答した方に対し、利用していない理由について尋ねたところ、70歳以上においては、「自分の生活には必要ないと思っているから」（52.3%）、「どのように使えばよいかわからないから」（42.4%）との回答

が続いています。

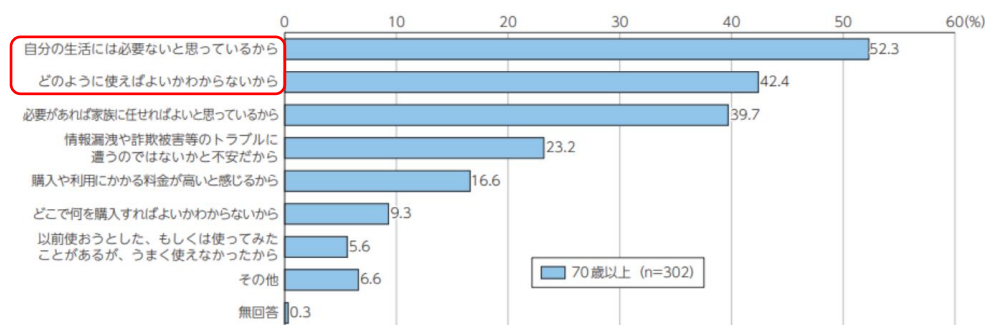
また、障がい者のインターネットの利用は、52.2% となっています。

スマートフォンやタブレットの利用状況（年齢別）



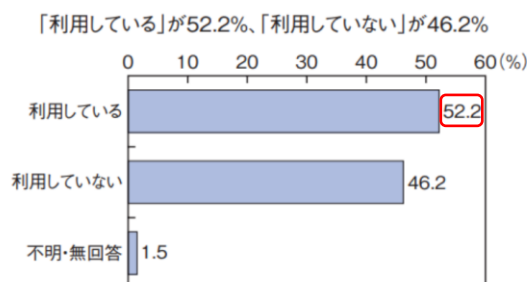
資料：令和3年版 情報通信白書

スマートフォンやタブレットを利用していない理由（70歳以上）



資料：令和3年版 情報通信白書

障がい者のインターネットの利用状況

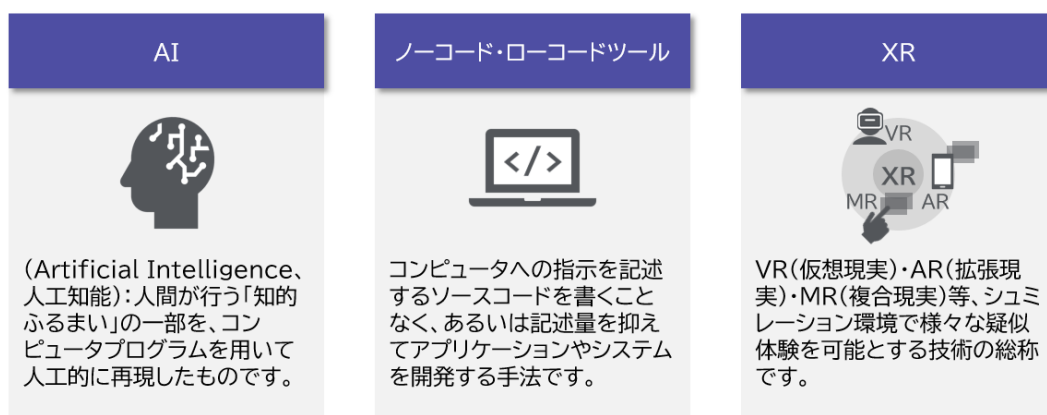


資料：平成23年版 情報通信白書

【必要な視点】 デジタルデバインド対策

(7) 最新技術の動向

AI 等の最新技術が、急速かつ大規模に普及しています。区としては最新技術の研究を行い、可能なものから費用対効果を見極めて、積極的な導入を進めていき、区民サービスの向上につながる施策を展開する必要があります。

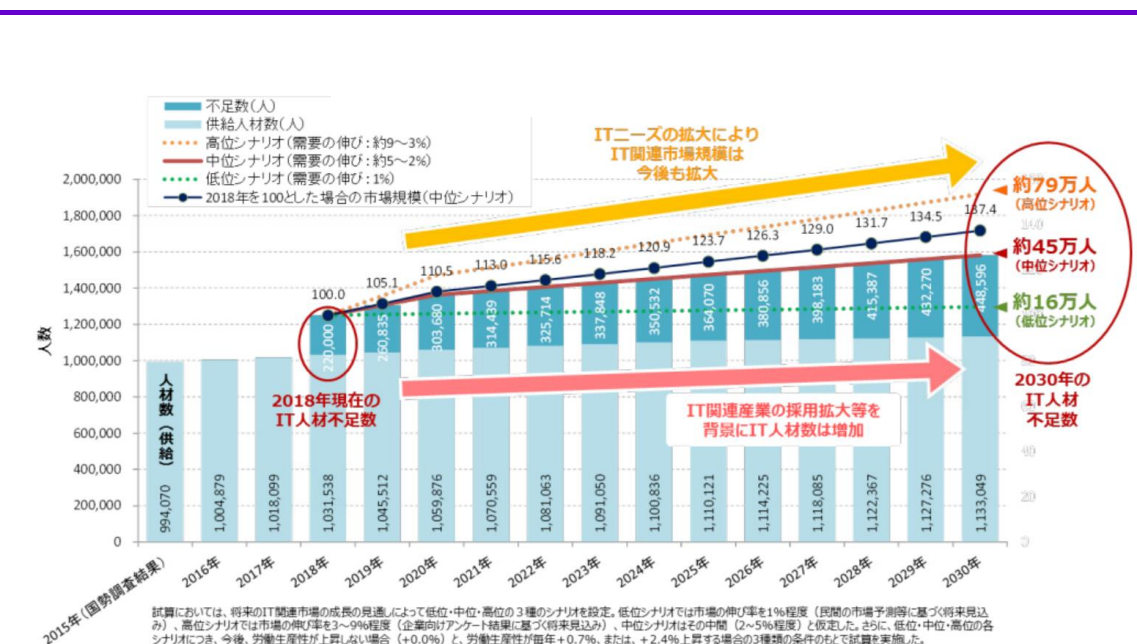


【必要な視点】 ツールの拡充

(8) IT 人材（デジタル人材）の不足

令和 12（2030）年時点で、需要の伸び率が「中位」の場合で、45 万人の人材不足が予測されています。自治体において外部からの IT 人材確保だけでは、十分な人材配置ができない可能性があります。

IT 人材の「不足数」（需要）に関する試算結果



資料：経済産業省「IT 人材需給に関する調査（概要）」

【必要な視点】 デジタル人材の育成・確保

3 区のこれまでの取組（前期実施計画の進捗状況）

現在、25 施策を計画化しており、令和 4 年度における各施策の実績としては、「達成＋」が 3 施策、「達成」が 21 施策、「未達成」が 1 施策でした。

施策の評価	評価の内容	該当施策	割合
達成＋	令和 4 年度計画の事業量を上回る実績となっている	3 施策	12%
達成	令和 4 年度計画の事業量の全部若しくは大部分を達成している、又は施策としては完了している	21 施策	84%
未達成	施策の遅延等により、令和 4 年度計画の事業量の全部若しくは大部分が達成されていない、又は施策として完了していない	1 施策	4%
計		25 施策	100%

基本方針Ⅰ：業務の改善・効率化（達成＋：2 施策、達成：9 施策、未達成：0 施策）

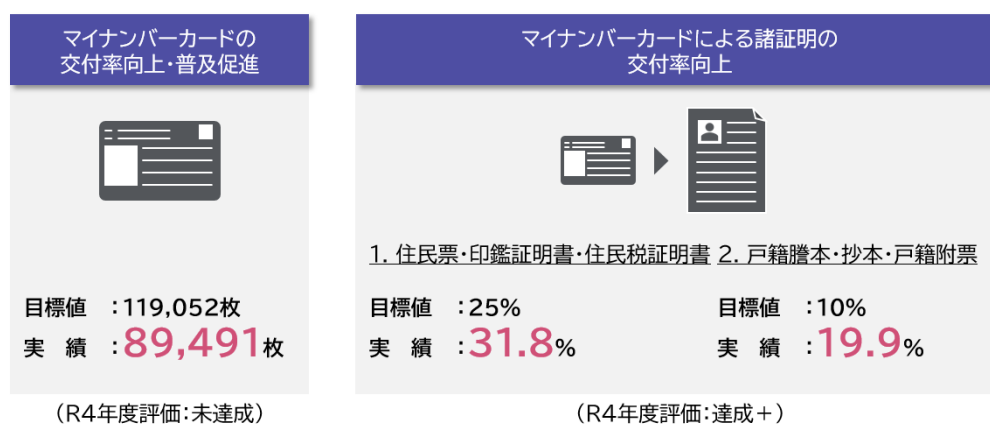
主な実績^{4 5}



基本方針Ⅱ：マイナンバーカードの普及・活用

（達成＋：1 施策、達成：2 施策、未達成：1 施策）

主な実績



⁴ RPA(Robotic Process Automation)：パソコンでのデータ入力や転記作業等の定型作業を、自動で処理させるソフトウェアのこと。

⁵ テレワーク：「tele」（離れた所）と「work」（働く）を組み合わせた造語であり、ICT を活用し、時間や場所等の制約を受けず、柔軟に働く勤務形態のこと。

基本方針Ⅲ：オンライン化の促進（達成＋：0 施策、達成：4 施策、未達成：0 施策）

主な実績



基本方針Ⅳ：データの利活用（達成＋：0 施策、達成：6 施策、未達成：0 施策）

主な実績



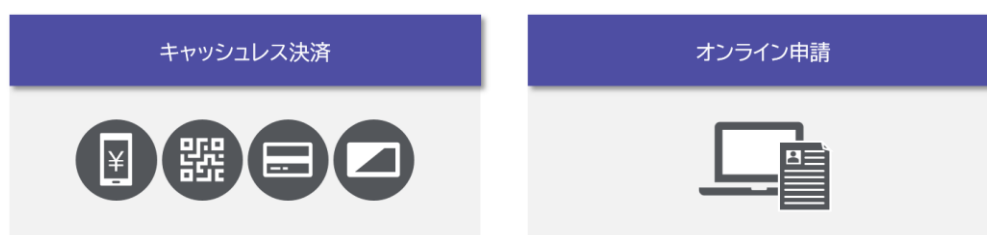
4 前期実施計画進捗に伴い表面化した課題

（１）計画策定後の「DX を取り巻く動向の変化」や「技術革新」に合わせたツールの配備や活用の不足

新型コロナウイルス感染症拡大に伴う非対面・非接触サービスの需要拡大、インターネットやモバイル端末の普及等の「DX を取り巻く動向の変化」や AI 技術等の「技術革新」に合わせたツールの配備や活用が不足していました。

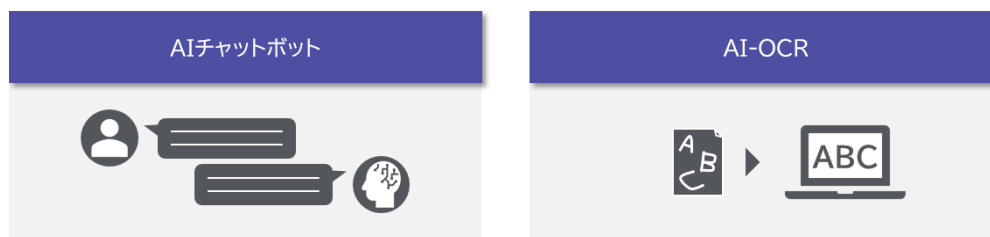
① 非対面・非接触サービス等（DX を取り巻く動向の変化）

サービス需要の変化に鑑み、配備・活用について検討が必要です。



② AI 技術等（技術革新）

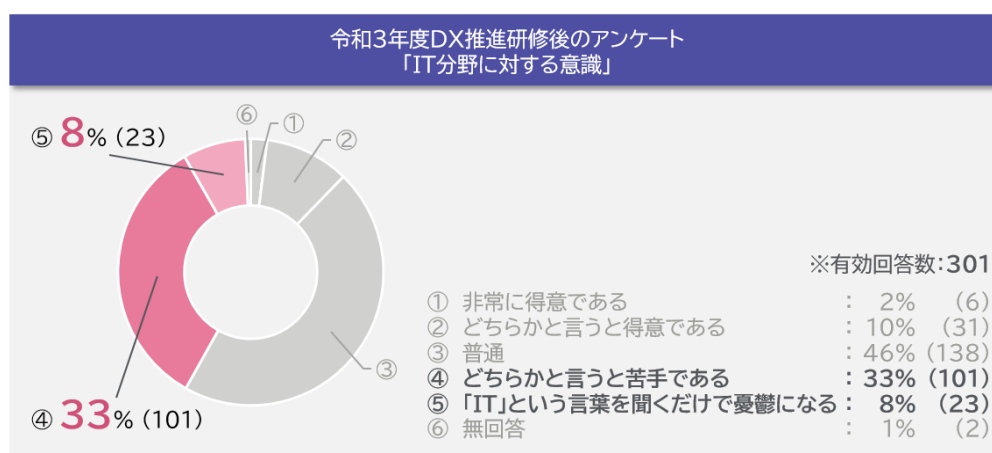
最新技術の動向を踏まえ、ツール配備・活用について検討が必要です。



【必要な視点】 ツールの拡充

（２）区職員の IT 分野に対する苦手意識

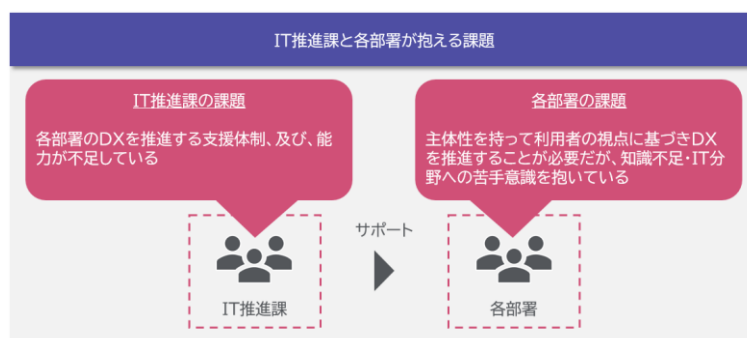
令和3年度に行った「区職員向けのDXに関する研修」後のアンケート結果では、研修参加者の約41%がIT分野に対する「苦手意識」を抱えています。



【必要な視点】 デジタル人材の育成・確保

（３）各部署の DX 推進を支援する体制の不備

各分野において区民サービス向上の手段として活用できるデジタル技術は様々です。サービスを所管し区民のニーズ等を把握するそれぞれの所管課が、利用者の視点に基づきサービスのあり方や業務の進め方そのものから検討し、DXを進めていくことが重要となります。しかし、各所管課の職員はIT分野への苦手意識を抱いているため、具体的なDX事例の周知や、研修等を実施していくほか、各部署の課題解決を伴走的に支援する体制を整備する必要があります。



【必要な視点】 推進体制の構築（デジタル人材の育成・確保も含む）

(4) 定量的事業量設定の不足

前期実施計画において定量的事業量の設定がなされている施策は 25 施策中 9 施策のみとなっています。また新型コロナウイルス感染症拡大により、事業量の再検討が必要な施策もあります。



【必要な視点】 前期実施計画の進捗を踏まえた、後期実施計画各施策の事業量再設定

(5) オンラインサービスの必要性

対面で行政手続きを行う場合、住民が区の窓口まで来庁する必要があります。また、窓口が繁忙期であれば来庁者を長時間待たせてしまい、大変な不便をかけてしまいます。行政手続きを始めとしたサービスのオンライン化を進めることで住民が区施設へ移動する必要がなくなり、時間や場所の制約なく行政サービスを受けることが可能となります。

混雑する窓口

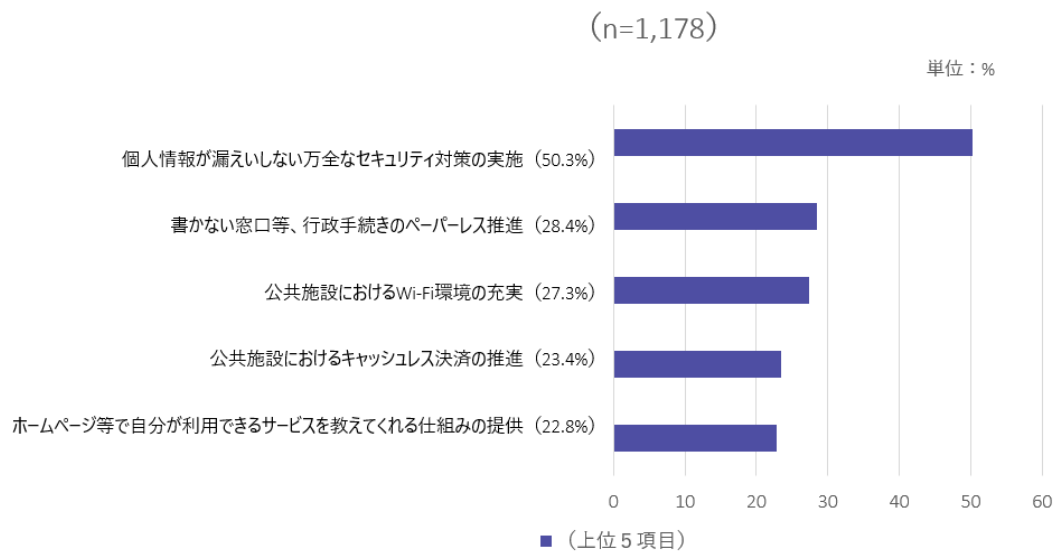


【必要な視点】 オンライン化に伴う利便性向上

5 区民が考える「デジタル化に向けて重点的に取り組むべきこと」

「令和 5 年度板橋区区民意識意向調査」の結果、区民がデジタル化に向けて重点的に取り組むべきこととして最も多かったのは、個人情報漏えいしない万全なセキュリティ対策の実施 (50.3%) でした。以下、書かない窓口等、行政手続きのペーパーレス推進 (28.4%)、公共施設における Wi-Fi 環境の充実 (27.3%)、公共施設におけるキャッシュレス決済の推進 (23.4%)、ホームページ等で自分が利用できるサービスを教えてくれる仕組みの提供 (22.8%) と続きます。

令和5年度板橋区区民意識意向調査



引用：令和5年度板橋区区民意識意向調査結果に基づきグラフを作成

【必要な視点】 オンライン化に伴う利便性向上、ツールの拡充、マイナンバーカードの普及・活用

第3章 策定の基本方針

1 基本的な考え方（DX を取り巻く動向やこれまでの取組を踏まえた計画策定）

各種統計調査等の結果から、新型コロナウイルス感染症拡大に伴う非対面・非接触サービスの需要拡大、少子高齢化に伴う生産年齢人口の減少、デジタルデバイドの存在、IT人材の不足等といった動向が示されています。前期実施計画を踏襲しつつ、上記の動向を捉えて課題解決に取り組みます。

また、前期実施計画策定後、令和3年12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」の中で「誰一人取り残されないデジタル社会」や「デジタル人材の育成・確保」が明記されており、区のDX推進にも欠くことができない視点であることから、後期実施計画策定にあたり、施策の基本方針や推進体制に取り込んでいきます。

2 推進体制強化（前期実施計画進捗に伴い表面化した課題を克服）

前期実施計画進捗に伴い、計画策定後の「DX を取り巻く動向の変化」や「技術革新」に合わせたツール配備・活用の不足、区職員のIT分野に対する苦手意識、各部署のDX推進を支援する体制の不備、定量的事業量設定の不足といった課題を認識しています。課題を克服し区のDXをさらに推進させるために、基盤となるツールの拡充、デジタル人材育成・確保、各部署のDX推進を支援する体制構築を進めていきます。



第4章 「板橋区 DX 推進計画 2025」基本計画

1 基本計画について

「板橋区 DX 推進計画 2025」の基本計画は、2025 年度の区における 2 つの ICT 活用ビジョンを示します。このビジョンについては、区民サービスの向上や業務の効率化につなげていくための概念が示されており、昨今の技術革新を踏まえても内容が陳腐化していないことから、改訂はせず踏襲していきます。後述する後期実施計画において基本方針を設定し体系的な施策展開を行っていくことで、本計画の目的である DX を実現していきます。

ビジョン①：ICT を活用した官民の連携強化や、業務の効率化をめざします

ICT は、様々な企業や官公庁、個人等が保有している各種データや、世の中にあるビッグデータ⁶等を分析し、活用することにより、新たな価値を生み出します。

そして、生み出された新たな価値を区の業務等に付与することができれば、区民サービスの向上につながり、今後の区政に大きなプラスの影響を与えることができます。

また、ICT をさらに活用することで、従来の業務をより効率化することが期待されます。今後より加速する少子高齢化や、いつ起きるか予測が難しい災害や感染症等によって、現在の人数よりも少ない職員で、効率的に区の業務を進めていかなければなりません。業務の効率化は、単純に職員の負担を減らすということではなく、効率化した結果生み出された時間を新たな政策立案や人的サービス等に振り向けることができます。

しかし、ICT を導入するためには、知識やデータ量、専門的な人材等の不足により、区だけの力では限界があります。そのため、今後も、区と、外部団体との連携を強化しながら、業務の効率化等に向けた ICT の更なる活用研究を不断に取り組み、導入を進めていきます。併せて、シビックテック⁷の活動も意識し、区民等とともに区政の課題を解決する取組を検討し、推進していきます。

ビジョン②：ICT を活用し、更なる区民サービスの向上を図ります

近年、ICT は急速かつ大規模に普及し、今や私たちの暮らしに欠かせないものとなっています。特にインターネットの普及は、自由に多種多様な情報を入手・共有・発信することが可能になり、ICT の発展と普及に大きく関係しています。

区でも、ICT は重要な要素の一つとしてとらえており、各種業務システムの稼働等、政策分野を越えて横断的に業務を支え、区民サービスの向上につなげてきました。

区民が ICT を活用したサービスの向上をさらに実感できるよう、区としては、これまでの手続きのあり方を今一度見直し、民間で定着しているサービスを、区の業務において適

⁶ ビッグデータ：従来のシステムでは記録や保管、解析といった作業が難しい巨大データ群のこと。

⁷ シビックテック：市(区)民が ICT 等のテクノロジーを活用して地域が抱える課題を解決しようとする取組や考え方のこと。

用できるか検討し、区民と区双方が使いやすく分かりやすいサービスを意識するサービスデザインの考え方を取り入れながら、実装していきます。

加えて、AI等の民間企業等で積極的に採用されている最新技術を、区の業務にも導入できるか検討することが大切となります。そのため、区としては継続的に最新技術の研究を行い、可能なものから費用対効果を見極めて、積極的な導入を進めていきます。また、導入後も常にPDCA サイクル⁸を意識して、サービス向上につながる施策を進めていきます。

2 本計画の推進体制

本計画は、以下の推進体制の下、組織的・全庁的に推進し、DXを実現していきます。なお、令和4年度より、外部専門人材であるデロイトトーマツコンサルティング合同会社へCIO補佐業務等について委託を行っており、ICTに関する高度な知見による支援を受けながら、引き続きDXを効果的に推進します。

(1) DX推進本部

本計画の名称変更に伴い、ICT推進・活用本部からDX推進本部へ名称変更を行います。本部長の区長を筆頭に、区の情報化施策の総合調整等を主な役割とし、本計画の進捗状況や、ICTに関する国・他団体の情報化施策の報告を受けつつ、区情報化施策の推進を図ります。

(2) 情報統括責任者（CIO）、最高情報セキュリティ責任者（CISO）

CIOは、DX推進本部における所掌事務を統括し、本部長を補佐します。副区長がCIOを務めます。また、CISOは、区における全てのネットワーク、情報システム等の情報資産の管理や情報セキュリティに関する権限及び責任を有します。CIO（副区長）がCISOを兼務します。

(3) CIO補佐官、CISO補佐官

CIO、CISOの業務を補佐します。政策経営部長がCIO補佐官、CISO補佐官を務めます。推進にあたっては、外部専門人材からの意見を受けながら、進めていきます。

(4) 各種部会

DX推進本部の指定する事項を調査・検討します。また、庁内システム構築（再構築を含む）の際等、必要に応じて部会を設置します。常設の部会は、情報化推進部会、情報システム検討部会、情報セキュリティ部会があります。

(5) 事務局（IT推進課）

本部及びCIO・CISOの庶務は、政策経営部IT推進課において処理します。また、各部会の庶務は、部会の主たる調査・検討事項を所掌する課において処理します。

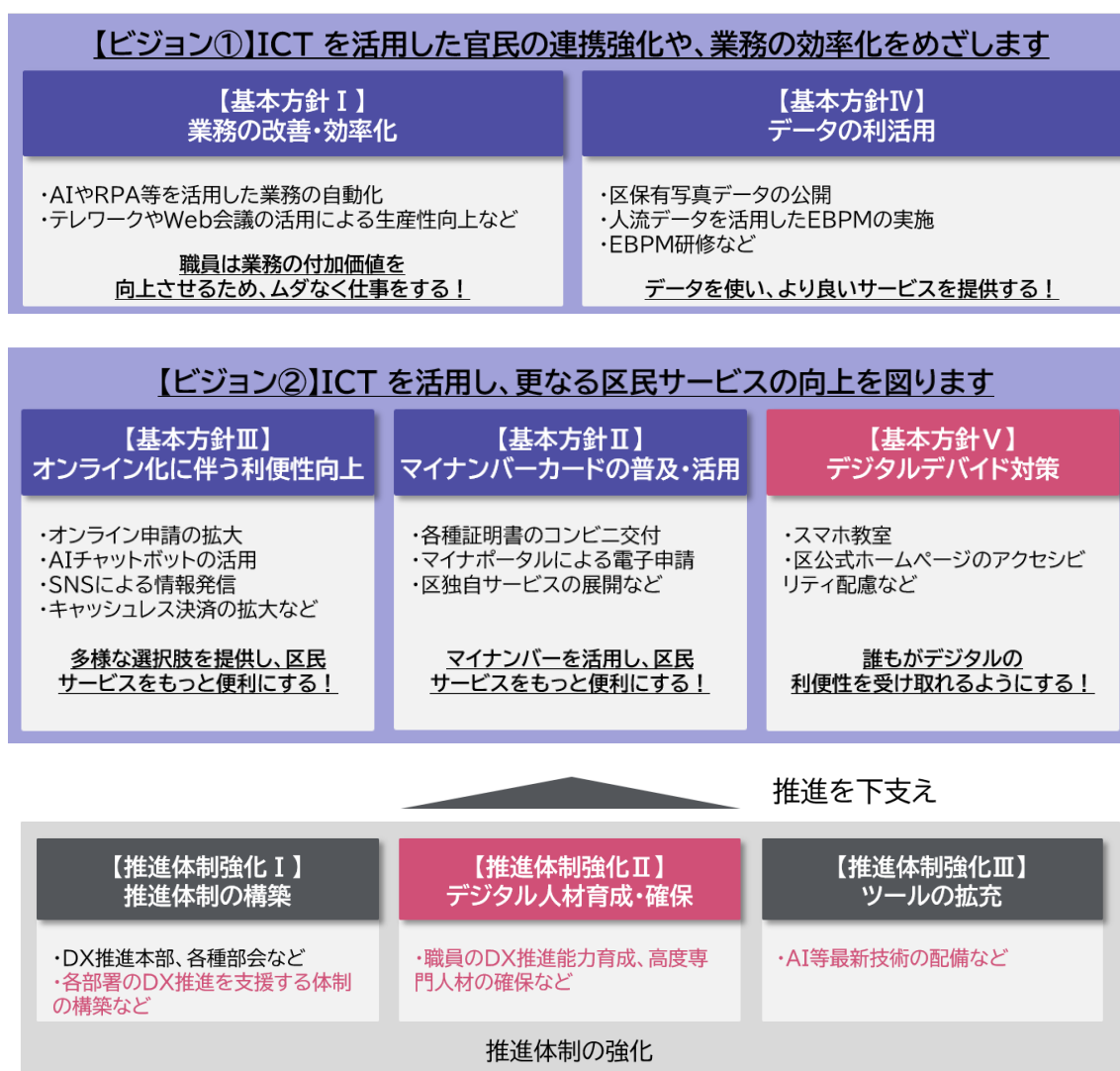
⁸ PDCA サイクル：業務管理における継続的な改善方法。Plan→Do→Check→Act の4段階を繰り返して業務を継続的に改善する方法のこと。

第5章 「板橋区 DX 推進計画 2025」後期実施計画

1 後期実施計画について

後期実施計画は、ICT 計画で掲げた2つのビジョン（ビジョン①ICTを活用した官民の連携強化や、業務の効率化をめざします 及び ビジョン②ICTを活用し、更なる区民サービスの向上を図ります）を基に、5つの基本方針を掲げ、それぞれに令和6年度から令和7年度までの間で実施すべき施策を示し、着実に推進していきます。

基本方針の体系



基本方針Ⅰ「業務の改善・効率化」

～職員は業務の付加価値を向上させるため、ムダなく仕事をする！～



デジタル技術を活用した業務改善と柔軟な働き方による生産性の向上により、区役所業務の全体最適化を図り、職員にしかできない業務等の付加価値を向上させます。

基本方針Ⅱ「マイナンバーカードの普及・活用」

～マイナンバーを活用し、区民サービスをもっと便利にする！～



各種証明書のコンビニ交付サービスの提供及びオンラインサービス「マイナポータル」上での電子申請を推進することで、区役所へ来なくても「いつでも・どこでも」行政サービスを受けられる環境を充実させていきます。また、マイナンバーカードを活用した書かない窓口等、必要に応じて区独自サービスも展開していきます。

基本方針Ⅲ「オンライン化に伴う利便性向上」

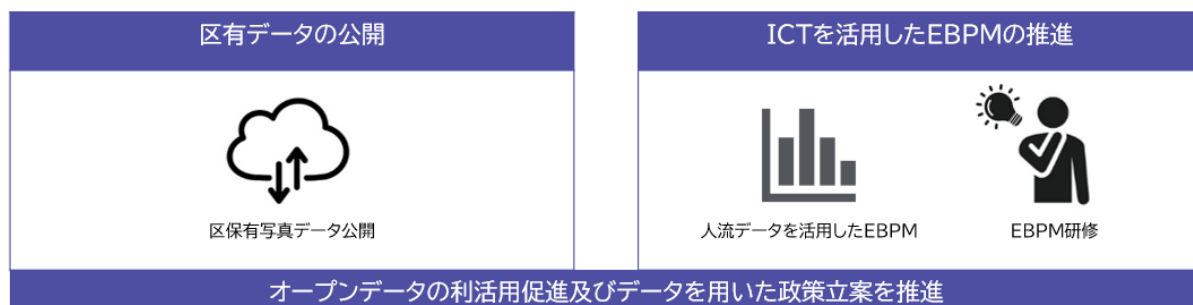
～多様な選択肢を提供し、区民サービスをもっと便利にする！～



非対面・非接触サービス需要拡大等の区民ニーズに合わせて、オンラインサービスの利便性向上を進めていきます。また、対面型サービスの利便性向上も併せて進めることで、多様な選択肢を提供し、区民サービスをもっと便利にしていきます。

基本方針Ⅳ「データの利活用」

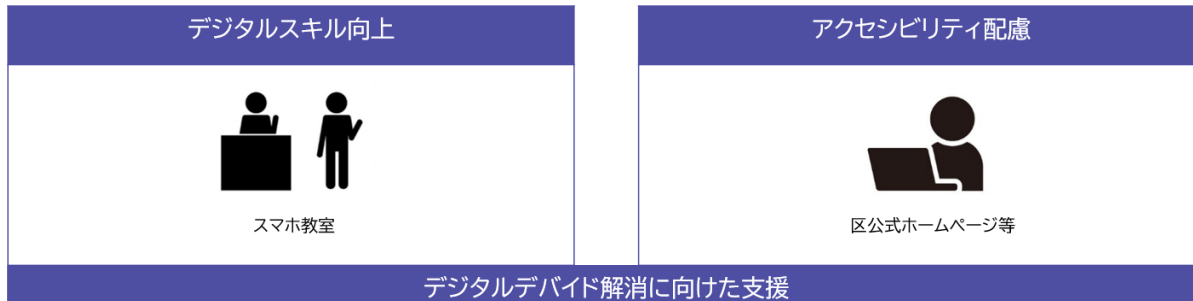
～データを使い、より良いサービスを提供する！～



利活用ニーズが高いデータ等の公開を進めることで、オープンデータの利活用促進につなげていきます。また、職員研修等を通じて職員の政策立案スキルを向上させ、ICT ツール活用によるデータを用いた政策立案を推進し、区民サービスの質の向上を図ります。

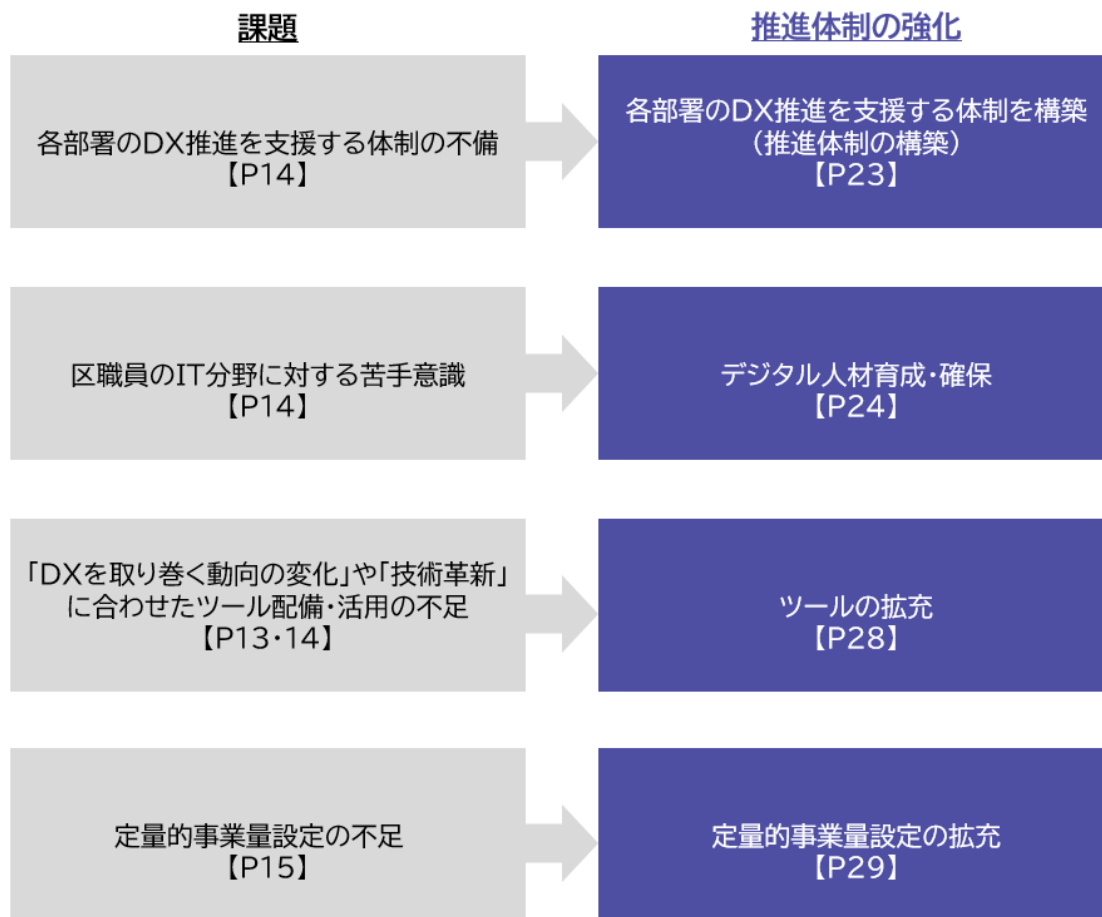
基本方針Ⅴ「デジタルデバйд対策」

～誰もがデジタルの利便性を受け取れるようにする！～



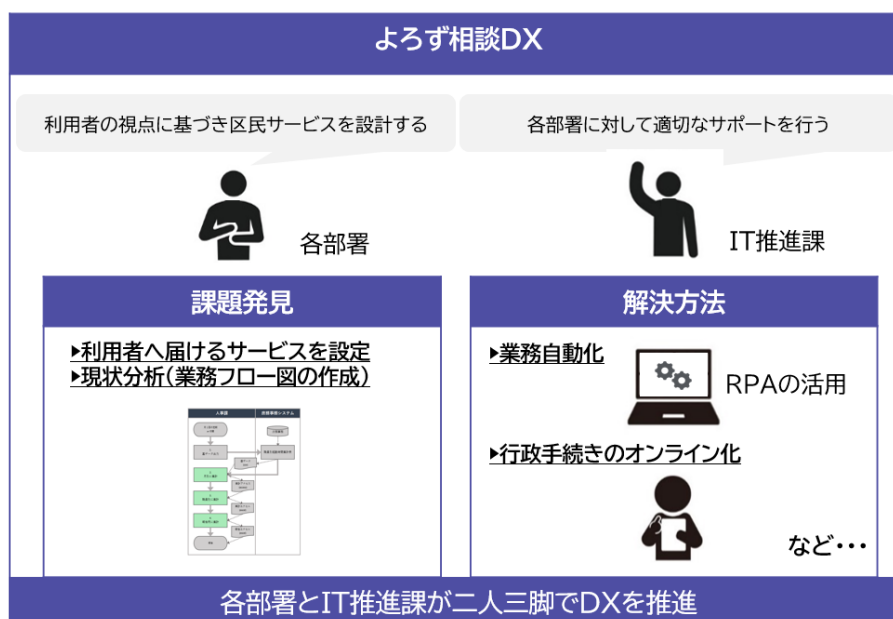
情報通信機器利用状況の格差（デジタルデバйд）解消のため、区民向けスマートフォン操作説明会（スマホ教室）や区公式ホームページ等におけるアクセシビリティ配慮を進め、誰もがデジタルの利便性を受け取れる環境をめざします。

2 推進体制の強化について



区のDXをさらに推進させるために、各部署のDX推進を支援する体制構築、デジタル人材育成・確保、基盤となるツールと定量的事業量設定の拡充を進めていきます。

推進体制強化Ⅰ「推進体制の構築」

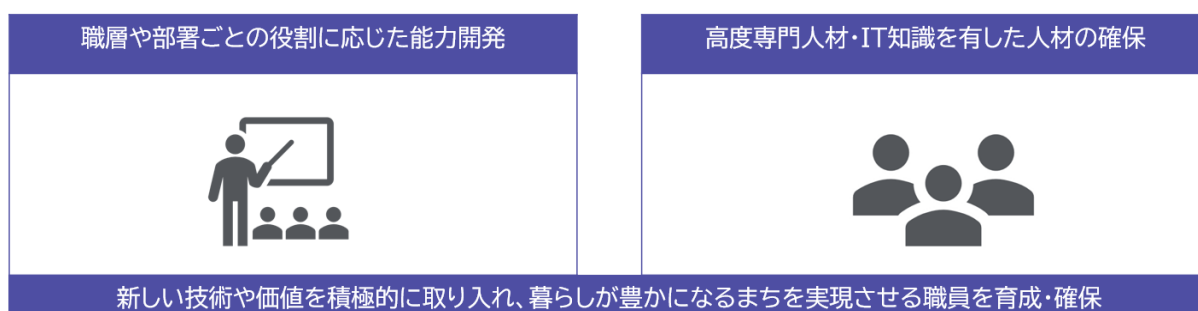


各部署の DX 推進を支援する体制（よろず相談 DX）の構築

DX を推進していくためには、変革を実現するツールを業務に効果的に取り入れることが重要です。業務に精通した所管課と、ツールに精通した IT 推進課が二人三脚で連携することで DX が実現します。そこで、業務のトランスフォーメーションを見据えたツール導入の仕組みとして、「よろず相談 DX」を立ち上げました。

「よろず相談 DX」は、業務フローの可視化から、システムの導入までを IT 推進課がコンサルタント支援する事業です。新規事業計画から業務改善まで、幅広いテーマを支援の対象としていますが、オンライン申請、自動化ツール、ローコードツール等、特に導入効果の高いツール活用を進める「よろず相談 DX」を実施する等、区民サービスを最大化するための事業運営を実施していきます。

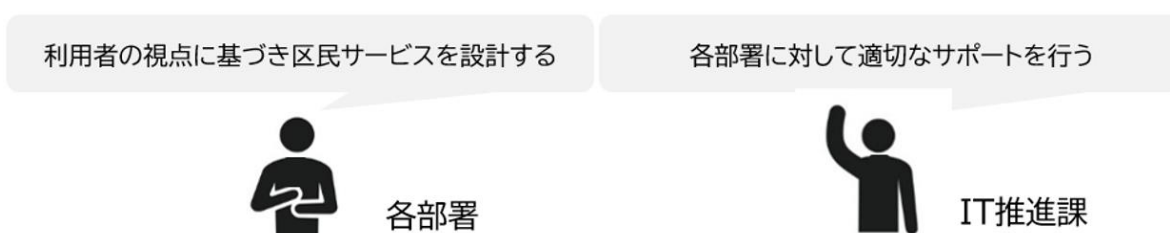
推進体制強化Ⅱ「デジタル人材育成・確保」



（１）各部署と各職層の役割

「暮らしが豊かになるまちの実現」に向けて DX を推進するためには、「各職層」と「各部署と IT 推進課」がそれぞれの視点で役割を認識したうえで職務を果たせるよう、その役割に求められる「能力開発」を行うことが必要です。

①各部署と IT 推進課の役割



②職層別の役割

区では、職員の能力発揮を最大化するために職層別に重視する能力を設定しています。設定された中から、DX 推進に資すると考えられる能力を以下に示します。

【管理職】 全体最適の視点	 (組織管理能力) 組織目標の達成に向けて各職員の能力や状況に応じた指示を行うとともに、組織内のコミュニケーションを円滑にし、モチベーションを高めることができる (変革創造力) 業務の費用対効果を高めるため、職員の創意工夫を引き出し、職場における改善・改革の取り組みを支援することができる
【係長級】 課題の設定、体制構築、進行管理、組織内外への説得	 (課題設定力) 係が所管する業務の問題点や環境変化等について積極的に情報を収集し、優先的に解決すべき課題を明らかにすることができる (変革創造力) 業務の費用対効果を高めるため、部下の創意工夫を引き出し、係における改善・改革の取り組みを支援することができる (体制構築力) 業務遂行に際し、職場内において適切な検討体制を構築することができる (説得力) 区民や関係者の意見・要望を正しく理解することを前提に、対応する事案について組織内外に筋立てて分かりやすく説明することができる
【1級職・主任】 一人ひとりのリーダーシップ・物事の本質を見極める	 (変革意欲) ・担当業務の進め方や内容について常に問題意識を持ち、業務の費用対効果を高めるための発案ができる ・職務知識を基に、業務の費用対効果を高めるための創意工夫に取り組むことができる

(2) 求められる職員像

新しい技術や価値を積極的に取り入れ、 暮らしが豊かになるまちを実現させる職員

全職員は楽しみながら、利用者の視点に基づき主体的にDXを推進することで
「多様な選択肢の提供」と「業務の付加価値向上」につなげていく

視点

主体性	利用者目線	チャレンジ精神
 全部署の職員が主体性をもってDXを推進	 利用者の視点に立ちサービスを構築	 職員がITに抱く苦手意識を無くすよう、ワークショップ形式の実践型研修等を通じてチャレンジ精神を醸成

(3) DX 推進に求められる能力

職層	A.職務知識 (知識・技術)						B.判断力・論点整理力・企画力・課題設定力 (判断・企画・課題対応)				C.変革意欲・変革創造力・業務管理能力・体制 構築力・組織管理能力 (業務遂行・協調性・組織管理能力)			
	DX知識	システムセキュリティの知識	情報系・基幹系システムの知識	業務改善ツールの知識	エクセルマクロの知識	データ分析	利用者視点による目標設定・現状業務の課題分析	利用者視点による目標設定・現状業務の課題分析(サポート)	DX事業企画書の作成	DX事業企画書の作成(サポート)	DX業務進捗支援	体制構築力	説得力	組織管理能力
各部署														
1級職・主任	△	△	※	※	※	※	△		△					
係長級	△	○	※	※	※	※	○		○			○	○	
管理職	△	○	※	※	※	※	◎		○			◎	◎	◎
IT推進課														
1級職・主任	○	△	△	△	※	※		△		○	△			
係長級	◎	○	○	※	※	※		○		◎	○	○	○	
管理職	◎	◎	◎	※	※	※		◎		◎	◎	◎	◎	◎

△⇒LV.1(実務者レベル):A.基礎知識を有する(B・C.上位者の指導のもと能力を発揮できる)。
 ○⇒LV.2(監督者レベル): A.職務経験に裏打ちされた知識を有する(B・C.それを基に、管理・監督ができる)。
 ◎⇒LV.3(管理者レベル): A.広い知識を有する(B・C.職員の助言を基に、経営的視点から指導・判断ができる)。
 ※⇒所管や担当業務に応じて必要となるスキル。

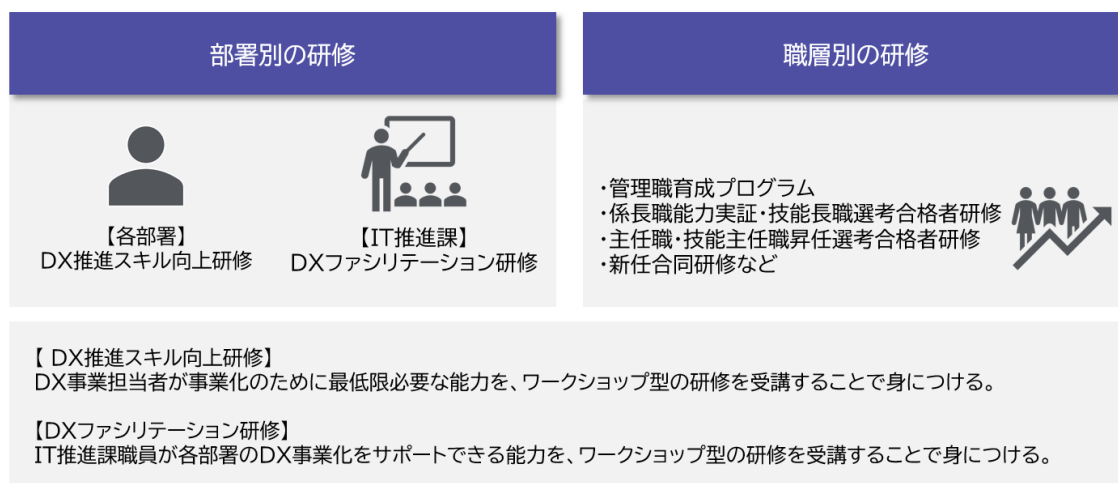
引用：板橋区人材育成基本方針-ひと創り 2025-「各職員に必要となる能力」を一部引用

視点



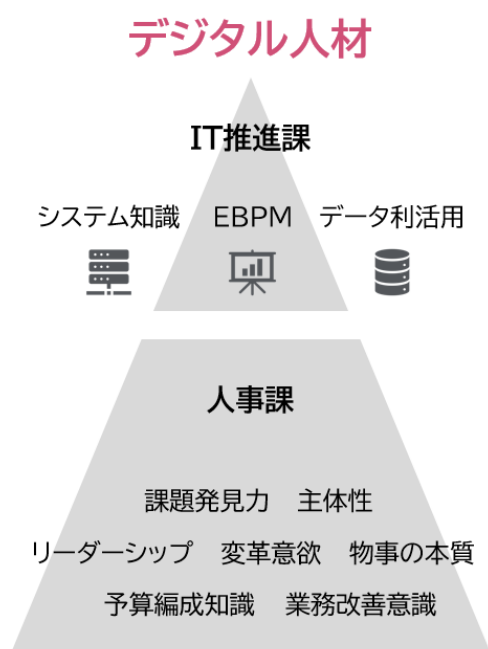
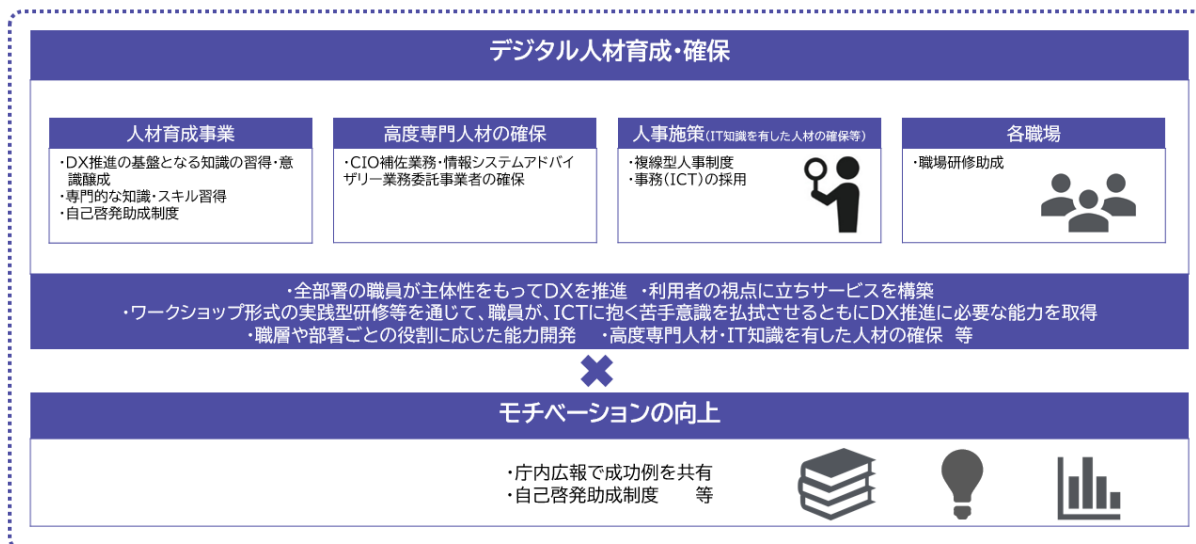
(4) 能力取得のための主な研修

ワークショップ形式の実践型研修等を通じて、職員が、ICT に抱く苦手意識を払拭させるとともに、DX 推進に必要な能力を身につけます。



(5) 人材育成・確保の基本的な考え方

前項では、「各職層」及び「各部署」、「IT推進課」それぞれの役割及び「求められる職員像」を設定したうえで、DX推進のために必要な「能力」を提示しました。職員一人ひとりが自発的かつ主体的に取り組むことを基本としながら、職員の成長と組織の成長を好循環結ぶ「人を育てる・人が育つ」ための「能力」開発を行っていきます。



IT推進課: 専門的な知識・スキルの獲得

DX企画の立案手法、システム関連知識、データ利活用、業務改善ツール等のスキルなど、DX推進に係る専門的な知識・スキルの習得に焦点を当てた研修を実施します。

人事課: DX推進の基盤となる知識の習得・意識の醸成

変革意欲や業務改善意識の醸成とともに、発想力、物事の本質を見極める力、論理的思考力など、DX関連スキルを使いこなすための基盤となる知識・スキルの習得に焦点を当てた研修を実施します。このほか、複線型人事制度やエキスパート職員認定制度などの人事制度も積極的に活用していきます。

推進体制強化Ⅲ「ツールの拡充」



(1) 「DX を取り巻く動向の変化」や「技術革新」に合わせたツールの配備

インターネットやモバイル端末の普及で、オンライン化はスタンダードになってきています。また、新型コロナウイルス感染症をきっかけとして、非対面・非接触サービスも爆発的な普及を見せています。このような「DX を取り巻く動向の変化」に素早く対応していくために、「オンライン申請」、「自動化ツール」、「ローコードツール」、「キャッシュレス決済」、「テレワーク環境」に資するツールの整備を進めるとともに、ツール整備が DX の推進に結びつくよう、「よろず相談 DX」でのコンサルタント支援で活用します。ChatGPT に代表される生成 AI や、デジタルツイン⁹等の「技術革新」が目覚ましい分野についても積極的な検証を行い区政での活用を検討します。

(2) 内部情報系システム¹⁰の検討及び構成変更

セキュリティ強化について、国等の動向と整合性を図りつつ、内部情報系システムのあり方を検討します。また、職員の生産性向上やペーパーレス化等の区の DX 推進に資する機能実装をめざします。

(3) 基幹系業務システム¹¹における標準化・共通化

国は、自治体における情報システム等の共同利用、手続きの簡素化、迅速化、行政の効率化等を推進するため、自治体の情報システムの標準化・共通化を実施するとともに、全国規模のクラウド基盤（「ガバメントクラウド」）の利用を推進しています。今後も国の動きに併せ、標準準拠システムへの移行を進めていきます。

⁹ デジタルツイン：現実の世界から収集した、様々なデータを仮想現実上で再現する技術のこと。

¹⁰ 内部情報系システム：財務情報・庶務事務等、職員の内部事務を支えるシステムのこと。

¹¹ 基幹系業務システム：税・医療・住民記録等、区民サービスに係るシステムのこと。

3 施策一覧

基本方針Ⅰ「業務の改善・効率化」

基本方針Ⅳ「データの利活用」

基本方針Ⅱ「マイナンバーカードの普及・活用」

基本方針Ⅴ「デジタルデバйд対策」

基本方針Ⅲ「オンライン化に伴う利便性向上」

No.	基本方針					施策名
	Ⅰ	Ⅱ	Ⅲ	Ⅳ	Ⅴ	
1	○					RPA・AI 活用による業務の改善・効率化
2	○					柔軟な働き方の推進
3		○				マイナンバーカードの活用による区民の利便性向上
4			○			非対面型の行政サービス拡大
5			○			対面型行政手続における利便性の向上
6			○			多様な媒体・手段による情報発信
7			○			学校における教育の情報化に向けた環境整備
8			○			新しい技術による区民サービスの向上
9				○		庁内データの環境整備とデータを用いた区政経営の推進
10				○		まちづくり・建築等における新たな ICT の活用
11					○	デジタルデバйд解消に向けた支援

推進体制強化Ⅰ「推進体制の構築」

推進体制強化Ⅱ「デジタル人材育成・確保」

推進体制強化Ⅲ「ツールの拡充」

No.	推進体制強化			施策名
	Ⅰ	Ⅱ	Ⅲ	
1	○			セキュリティや個人情報保護及び個人情報の適正な取扱いの確保
2	○			各部署の DX 推進支援の実施（よろず相談 DX）
3		○		デジタル人材育成・確保の推進
4			○	業務改善ツールの配備
5			○	セキュリティ強化や生産性向上等に資する内部情報系システムの検討
6			○	基幹系業務システムにおける標準化・共通化

定量的事業量が設定されている施策数



実績：11/17施策（割合：64%）

4 施策詳細

基本方針Ⅰ「業務の改善・効率化」

No.	1	施策名	RPA・AI 活用による業務の改善・効率化	
担当部署			IT 推進課	
事業概要				
職員の力を、真に人の力が必要な業務へと充てるため、定型業務にRPA・AIを活用することで業務時間削減を図り、業務の改善・効率化につなげます。				
2 か年 事業量		年度別計画		
		令和 6（2024）年度		令和 7（2025）年度
RPA 拡大【定量事業量】		作成シナリオ数：10 シナリオ以上	作成シナリオ数：10 シナリオ以上	
		削減時間：1,300 時間以上	削減時間：1,600 時間以上	
AI 拡大【定量事業量】		（会議録作成支援システム） 削減時間：400 時間以上	（会議録作成支援システム） 削減時間：450 時間以上	
		（AI-OCR）削減時間：700 時間以上	（AI-OCR）削減時間：750 時間以上	
		（生成 AI）実証実験	（生成 AI）実証実験	

No.	2	施策名	柔軟な働き方の推進	
担当部署			経営改革推進課、IT 推進課、人事課	
事業概要				
テレワークや場所に縛られない会議等、柔軟な働き方の更なる推進に向けた環境整備に取り組みます。また、オフィスにおける柔軟な働き方や余剰スペースの創出のために、一部オフィスのフリーアドレス化も行います。環境を整備するだけでなく、担当部署3課が参画する「働き方改革検討会」では、運用方法の検討や職員への周知を進めます。				
2 か年 事業量		年度別計画		
		令和 6（2024）年度		令和 7（2025）年度
<u>場所に縛られない 会議 環境整備</u>		内部情報系システムの一部環境整備	・環境整備完了 ・運用開始	
		Web 会議用スペース等の整備・活用	Web 会議用スペース等の活用	
		・会議の生産性向上に向けた検討 ・運用開始		
<u>フリーアドレス オフィス 整備</u>		・オフィスの一部無線化 ・その他環境整備	無線化拡大検討	
<u>テレワーク実施 回数・実施部署割合 【定量事業量】</u>		2,400 回以上	2,600回以上	
		74%	80%	

基本方針Ⅱ「マイナンバーカードの普及・活用」

No.	3	施策名	マイナンバーカードの普及・活用による区民の利便性向上	
担当部署			IT 推進課、戸籍住民課、その他関係部署	
事業概要				
コンビニエンスストア（以下、コンビニ）での各種証明書の発行やマイナポータルによる電子申請の利用により、来庁しなくても行政サービスを受けることができるようにする等マイナンバーカードの利活用に取り組みます。 また、政府は令和 6（2024）年度以降、引っ越しに伴う市町村区の転入手続きをオンラインで完結させる調整に入っており、必要な検討を進めます。				
2 か年 事業量		年度別計画		
		令和 6（2024）年度		令和 7（2025）年度
<u>コンビニでの 各種証明書 発行数</u> 【定量事業量】		・住民票・印鑑証明書・区税証明 160,000 件 ・発行数全体の 35%	・住民票・印鑑証明書・区税証明 165,000 件 ・発行数全体の 40%	
		・戸籍謄本・抄本・附票 19,000 件 ・発行数全体の 25%	・戸籍謄本・抄本・附票 19,500 件 ・発行数全体の 30%	
<u>オンライン申請 手続き数の 拡大</u> 【定量事業量】		・25手続き拡大 ・オンライン申請数：43,000件	・25手続き拡大 ・オンライン申請数：46,000件	
<u>マイナンバーカード 利活用</u>		オンライン申請での利用拡大 （公的個人認証機能）	オンライン申請での利用拡大 （公的個人認証機能）	
<u>マイナンバーカード 交付数</u> 【定量事業量】		30,000件 総数：約459,000件	24,000件 総数：約483,000件	

基本方針Ⅲ「オンライン化に伴う利便性向上」

No.	4	施策名	非対面型の行政サービス拡大	
担当部署			IT 推進課、納税課、その他関係部署	
事業概要				
利用者の利便性向上につながる新たな電子申請システム機能の拡充により、行政手続のオンライン化を拡大するとともに、窓口以外における決済拡大や24時間お問い合わせ可能なAIチャットボット活用を推進することで、24時間、365日、どこでも申請できる環境を提供します。				
2 か年 取組		年度別計画		
		令和 6（2024）年度		令和 7（2025）年度
電子申請 システム 機能追加・活用 【定量事業量】		・ オンライン決済機能：追加 ・ オンライン決済機能活用：10手続き		・ オンライン決済機能活用：拡大
オンライン申請 手続き数の 拡大【定量事業量】		・ 25手続き拡大 ・ オンライン申請数：43,000件 （施策3重複掲載）		・ 25手続き拡大 ・ オンライン申請数：46,000件 （施策3重複掲載）
AIチャットボットの 利用 拡大【定量事業量】		周知：12回		周知：12回
窓口以外の決済 拡大【定量事業量】		区税・各種保険料：20%		区税・各種保険料：25%
サービスの区民周知 実施【定量事業量】		オンライン申請周知：12回		オンライン申請周知：12回

基本方針Ⅲ「オンライン化に伴う利便性向上」

No.	5	施策名	対面型行政手続における利便性の向上	
担当部署			IT 推進課、戸籍住民課、その他関係部署	
事業概要				
対面時の区民サービス拡大のために、非接触サービスの導入や窓口等の利便性等を向上させていきます。				
2 か年 取組		年度別計画		
		令和 6（2024）年度		令和 7（2025）年度
<u>キャッシュレス決済</u> 拡大 【定量事業量】		キャッシュレス決済対応窓口拡大 3か所拡大	キャッシュレス決済対応窓口拡大 検討	
		使用料・手数料：15%	使用料・手数料：20%	
<u>書かない窓口</u> 拡大		・利用促進 ・拡大に向けた検討	拡大に向けた検討	
<u>Wi-Fi通信環境</u> 整備		電波状況の弱い区施設においてWi-Fi環境整備	検討	

No.	6	施策名	多様な媒体・手段による情報発信	
担当部署			広聴広報課	
事業概要				
区公式ホームページや各種SNS及び動画配信等、広報手段の特性や利用者の属性に応じた多様な媒体・手段による情報発信を行います。				
2 か年 事業量		年度別計画		
		令和 6（2024）年度		令和 7（2025）年度
<u>区公式ホームページ</u> 訪問者数 【定量事業量】		670万件以上	720万件以上	
<u>SNSによる情報発信</u> 登録者数 開封率 【定量事業量】		（板橋区LINE公式アカウント） ・登録者数（友だち数）：25,000人 ・開封率：3割以上	（板橋区LINE公式アカウント） ・登録者数（友だち数）：33,000人 ・開封率：4割以上	
<u>動画配信</u> 視聴回数 【定量事業量】		映像広報（魅力発見！いたばしナビ）YouTube再生回数：100,000回	映像広報（魅力発見！いたばしナビ）YouTube再生回数：110,000回	

基本方針Ⅲ「オンライン化に伴う利便性向上」

No.	7	施策名	学校における教育の情報化に向けた環境整備	
担当部署			教育総務課、指導室、教育支援センター	
事業概要				
学習系と校務系のネットワーク統合と校務用パソコンの更改に併せて、これまで学習用と校務用で分けていた教員用パソコンを1台化する等、利便性向上を図ります。また、学習状況の可視化により、教員の指導力向上及び児童生徒への支援強化につなげます。				
2か年 取組		年度別計画		
		令和6（2024）年度	令和7（2025）年度	
機器等 更改・検討		・校務用パソコンの一部更改及び教員用パソコン1台化の先行実施	・校務用パソコンの更改及び教員用パソコン1台化の全校実施 ・本運用に向けた校務系・学習系ネットワーク統合の検討	
データ可視化 検討・構築		ダッシュボード構築の検討	ダッシュボードの構築	
テレワーク環境 研究		調査・研究	調査・研究	

No.	8	施策名	新しい技術による区民サービスの向上	
担当部署			IT 推進課、産業振興課、その他関係部署	
事業概要				
新たなICTを常に研究し実証実験を行うなど、段階的に技術検証を進めます。区民サービスの向上が期待できる等、実業務に効果があると認められた技術については、導入に向けた準備を着実に進めます。				
2 か年 取組		年度別計画		
		令和 6 （2024）年度		令和 7 （2025）年度
新たな実証実験 研究		（生成AI）実証実験 （施策1重複掲載） 等		（生成AI）実証実験 （施策1重複掲載） 等
デジタル地域通貨 実施・検討		登録者数拡大		検討

基本方針Ⅳ「データの利活用」

No.	9	施策名	庁内データの環境整備とデータを用いた区政経営の推進	
担当部署			経営改革推進課、IT 推進課、その他関係部署	
事業概要				
区が保有するデータを分かりやすく公開するとともに、データ利活用に向けた庁内データの環境整備を進めます。また、客観的なデータに基づく政策立案を更に推進するために、ICTツールを活用した区政経営の研究及び職員の能力開発に努めます。				
2 か年 事業量		年度別計画		
		令和 6（2024）年度		令和 7（2025）年度
区保有データ 公開【定量事業量】		10データ以上公開		15データ以上公開
		区政ダッシュボード：1事業以上		区政ダッシュボード：1事業以上
地理情報 普及啓発 【定量事業量】		・地理情報操作研修：2回以上 ・地理業務相談会：5回以上		・地理情報操作研修：2回以上 ・地理業務相談会：5回以上
GPSツールによる 人流データ分析 実施【定量事業量】		分析：5回以上		分析：5回以上
EBPM職員研修 実施【定量事業量】		データ利活用研修：1回以上		データ利活用研修：1回以上

基本方針Ⅳ「データの利活用」

No.	10	施策名	まちづくり・建築等における新たな ICT の活用	
担当部署			施設経営課、都市計画課、その他関係部署	
事業概要				
先進デジタル技術の実証実験やデジタルツイン ¹² を推進することで得た検証結果等を、新たなまちづくりに活かします。				
2 か年 事業量		年度別計画		
		令和 6（2024）年度		令和 7（2025）年度
先進デジタル技術 実施【定量事業量】		XR ¹³ 体験の提供：1事業以上		XR体験の提供：1事業以上
デジタルツイン事業 実施・検討		・仮想現実の活用事業：1事業以上 ・新規・仮想現実の活用事業：検討		・仮想現実の活用事業：1事業以上 ・新規・仮想現実の活用事業：検討
事業検証・周知 実施		・人流データを活用した分析 ・データ分析・情報共有ツールの活用		・人流データを活用した分析 ・データ分析・情報共有ツールの活用

¹² デジタルツイン：現実の世界から収集した、様々なデータを仮想現実上で再現する技術。

¹³ XR：VR（仮想現実）・AR（拡張現実）・MR（複合現実）等、シュミレーション環境で様々な疑似体験を可能とする技術の総称。

基本方針Ⅴ「デジタルデバйд対策」

No.	11	施策名	デジタルデバйд解消に向けた支援	
担当部署			広聴広報課、IT 推進課、長寿社会推進課、障がい政策課	
事業概要				
情報通信機器利用状況や情報取得の格差（デジタルデバйд）解消のため、区民向けスマートフォン操作説明会（スマホ教室）、操作方法の個別相談会（スマホ相談会）及び区ホームページ等におけるアクセシビリティ配慮、ICT技術によるコミュニケーション支援機器の活用等を促進します。				
2 か年 事業量		年度別計画		
		令和 6（2024）年度		令和 7（2025）年度
<u>スマホ教室の開催</u> 参加者数 【定量事業量】		参加人数：200人以上	参加人数：200人以上	
<u>スマホ相談会</u> 開催【定量事業量】		・シニアのスマートフォン個別相談会：参加人数：5,600人以上（ふれあい館（5館）にて週3日、通年開催） ・相談コーナー設置：参加人数：60人（区民まつり、農業まつりにて計4日）	・シニアのスマートフォン個別相談会：参加人数：5,600人以上（ふれあい館（5館）にて週3日、通年開催） ・相談コーナー設置：参加人数：60人（区民まつり、農業まつりにて計4日）	
<u>区デジタルサービスのアクセシビリティ</u> 配慮		区ホームページにおけるアクセシビリティ研修：実施	区ホームページにおけるアクセシビリティ研修：実施	
<u>コミュニケーション</u> <u>支援機器</u> 試験導入		試験導入	検証	

推進体制強化Ⅰ「推進体制の構築」

No.	1	施策名	セキュリティや個人情報保護及び個人情報の適正な取扱いの確保	
担当部署			IT 推進課、区政情報課	
事業概要				
各部署のDX推進に伴い、増大するセキュリティリスクへの対策及び保有個人情報の安全管理措置の遵守を図り、DXを安全に推進するための支援を行います。また、各部署の情報セキュリティ及び個人情報保護の意識の醸成を図ります。				
2 か年 事業量		年度別計画		
		令和 6（2024）年度		令和 7（2025）年度
<u>マイナンバー制度</u> <u>運用内部監査</u> 実施		実施		実施
<u>情報セキュリティ</u> <u>内部監査</u> 実施		実施		実施
<u>外部評価</u> ¹⁴ 実施		実施		実施

No.	2	施策名	各部署の DX 推進支援の実施（よろず相談 DX）	
担当部署			IT 推進課	
事業概要				
各部署のDXを事業化につなげられようIT推進課が技術支援を行う相談会である「よろず相談 DX」を実施します。「よろず相談DX」を通じて、単なるデジタル化にとどまらず、利用者の視点に基づきDXを推進します。				
2 か年 取組		年度別計画		
		令和 6（2024）年度	令和 7（2025）年度	
よろず相談DX		相談件数：30 件以上	相談件数：30 件以上	
実施【定量事業量】		事業化：10 件以上	事業化：10 件以上	

¹⁴ 外部評価：「板橋区個人情報保護に関する外部評価委員会設置要綱」に基づいて設置。

推進体制強化Ⅱ「デジタル人材育成・確保」

No.	3	施策名	デジタル人材育成・確保の推進	
担当部署			IT 推進課、人事課	
事業概要				
「各職層」及び「各部署」、「IT推進課」それぞれの役割とDX推進のために必要な「能力」を設定しました。「能力」の開発につなげるために必要な研修、人材確保、仕組みづくりを進めます。職員一人ひとりが自発的かつ主体的に取り組むことを基本としながら、職員の成長と組織の成長を好循環結ぶ「人を育てる・人が育つ」取組を人事課とIT推進課が連携して行っています。				
2 か年 事業量		年度別計画		
		令和 6（2024）年度		令和 7（2025）年度
<u>研修</u> 受講人数 【定量事業量】		DX推進に向けた各種研修（部署別・職層研修別）：670名以上		DX推進に向けた各種研修（部署別・職層研修別）：670名以上
<u>デジタル人材</u> 確保		・高度専門人材：確保 ・IT知識を有した人材：確保		・高度専門人材：確保 ・IT知識を有した人材：確保
<u>DX事例紹介</u> 配信回数 【定量事業量】		庁内広報の配信：10回		庁内広報の配信：10回

推進体制強化Ⅲ「ツールの拡充」

No.	4	施策名	業務改善ツールの配備	
担当部署			IT 推進課	
事業概要				
DXを取り巻く動向の変化や技術革新に合わせたツールを配備し活用することで、区民ニーズに合わせた「新サービス導入」や、効率化によって生まれた時間を真に人の力が必要な業務へと充てる「経営資源の効率化」を通じて、区民サービスの向上を図っていきます。				
2 か年 取組		年度別計画		
		令和 6（2024）年度	令和 7（2025）年度	
AI-OCR 配備・活用		配備台数増・活用	活用	
電子申請 システム 機能追加・活用		オンライン決済機能：追加・活用 （施策4重複掲載）	拡大 （施策4重複掲載）	
その他ツール 研究		（生成AI）実証実験 （施策1重複掲載） 等	（生成AI）実証実験 （施策1重複掲載） 等	

No.	5	施策名	セキュリティ強化や生産性向上等に資する内部情報系システムの検討	
担当部署			経営改革推進課、IT 推進課、関係部署	
事業概要				
セキュリティについて国等の動向と整合性を図りつつ、アプリ作成ツールやWeb会議機能の区職員端末への導入など生産性向上等に資する内部情報系システムのあり方を検討します。また、職員の生産性向上やペーパーレス化等の区のDX推進に資する機能実装をめざします。				
2 か年 取組		年度別計画		
		令和 6（2024）年度	令和 7（2025）年度	
セキュリティ対策 検討		国等の動向確認及び必要に応じた対応	国等の動向確認及び必要に応じた対応	
アプリ作成ツールや Web会議機能 導入		一部導入	・ 導入完了 ・ 運用開始	
財務会計システム 運用・機能向上検討		ペーパーレス化に向けた運用・事務処理体制の検討	ペーパーレス化に向けたシステム機能向上検討	

No.	6	施策名	基幹系業務システムにおける標準化・共通化	
担当部署			IT 推進課、関係部署	
事業概要				
国は、自治体における情報システム等の共同利用、手続きの簡素化、迅速化、行政の効率化等を推進するため、自治体の情報システムの標準化・共通化を実施するとともに、全国規模のクラウド基盤（「ガバメントクラウド」）の利用を推進しています。今後も国の動きに併せ、標準準拠システムへの移行を進めていきます。				
2 か年 取組		年度別計画		
		令和 6（2024）年度	令和 7（2025）年度	
標準準拠システムへ 移行		移行着手 ・標準準拠システム設計・構築 ・各種テスト、リハーサル ・データ移行 ・操作研修	移行完了 ・標準準拠システム設計・構築 ・各種テスト、リハーサル ・データ移行 ・操作研修 ・標準準拠システムに切替	

※移行予定業務（18 業務）：住民基本台帳、個人住民税、軽自動車税、就学、介護保険、障がい者福祉、選挙人名簿管理、国民年金、国民健康保険、後期高齢者医療、生活保護、健康管理、児童扶養手当、児童手当、子ども・子育て支援、戸籍、戸籍の附票、印鑑登録

第6章 施策の進行管理

本実施計画における各施策は、PDCA サイクルを回して着実な推進を行っていきます。そのため、令和6年度は事業量に対する進行管理を行うことし、最終年度である令和7年度は最終評価を行います。進行管理の結果は「DX 推進本部」に報告し、その後、区ホームページに公開します。

評語	説明
達成+	計画の事業量を上回る実績となっている。 ただし、数値による定量的な計画事業量が設定されており、設定されている計画事業量の全てが「達成」と評価できる状況にあることとする。
達成	2か年事業量の全部若しくは大部分を達成している、又は施策としては達成している。
未達成	施策の遅延等により、2か年の事業量の全部若しくは大部分が達成されていない、又は施策として完了していない。

資料編

「ICT 推進・活用計画 2025」前期実施計画の進捗状況（令和 5 年 8 月 1 日時点）

令和 3 年度実績

施策の評価	評価の内容	該当施策
達成+	令和 3 年度計画の事業量を上回る実績となっている	5 施策
達成	令和 3 年度計画の事業量の全部若しくは大部分を達成している、又は施策としては完了している	19 施策
未達成	施策の遅延等により、令和 3 年度計画の事業量の全部若しくは大部分が達成されていない、又は施策として完了していない	1 施策
計		25 施策

令和 4 年度実績

施策の評価	評価の内容	該当施策
達成+	令和 4 年度計画の事業量を上回る実績となっている	3 施策
達成	令和 4 年度計画の事業量の全部若しくは大部分を達成している、又は施策としては完了している	21 施策
未達成	施策の遅延等により、令和 4 年度計画の事業量の全部若しくは大部分が達成されていない、又は施策として完了していない	1 施策
計		25 施策

詳細

No.	前期実施計画 施策名	3 か年事業量 (目標値)	令和 3 年度 実績		令和 4 年度 実績		令和 5 年度 目標	後期実施計画 掲載先施策名
1	新たな ICT の活用に向けた検討	新技術の研究 実施	実施	達成	実施	達成	実施	基本方針施策 8 新しい技術による区民サービスの向上
		実証実験 計 6 件以上	2 件		2 件		2 件以上	
2	RPA の拡大	作成シナリオ数 計 30 シナリオ以上	13 シナリオ	達成+	10 シナリオ	達成+	7 シナリオ以上	基本方針施策 1 RPA・AI 活用による業務の改善・効率化
		作業工数の省力化割合 6 割以上の省力化	9 割以上の省力化		7 割以上の省力化		6 割以上の省力化	
		研修 計 3 回以上	2 回実施		1 回実施		1 回以上	
3	会議録作成支援システムの活用強化	システム利用会議 拡大	拡大	達成	拡大	達成	拡大	
		研修 計 3 回以上	1 回		1 回		1 回以上	
		運用の改善 検討・実施	実施		実施		検討・実施	

No.	前期実施計画 施策名	3 か年事業量 (目標値)	令和 3 年度 実績	令和 4 年度 実績	令和 5 年度 目標	後期実施計画 掲載先施策名
4	都市づくりにおける 新たな ICT の活用に 向けた検討	技術の研究 研究 BIM/CIM 活用推進 指針 検討・策定	研究・実 施 達成	研究・実 施 達成	研究・実施 3 か年事業量 を達成済	基本方針施策 10 まちづくり・建築等 における新たな ICT の活用
5	「新たな自治体情報 セキュリティ対策」 に対応する全庁 LAN 環境整備の検討	新たな内部情報系シ ステムの構築 導入検討 新たな全庁 LAN パソ コンの調達 調達完了	調査研究 調達完了	達成 構築方針 検討	達成 導入検討	推進体制強化施策 5 セキュリティ強化や 生産性向上等に資す る内部情報系システ ムの検討 完了
6	テレワーク環境の整 備及び運用	機器等の環境整備 構築完了 制度設計 制度設計完了 テレワーク実施課 拡大	構築完了 制度設計 完了	達成 達成 拡大 (61/80 課)	達成 達成 拡大	完了 基本方針施策 2 柔軟な働き方の推進
7	Web 会議の推進	会議の Web 会議化 計 6 会議以上 更なる活用 検討	計 1,749 会議 検討	達成 + 達成 + 検討	達成 + 達成 + 検討	3 か年事業量 を達成済だ が、拡大を推 進する 検討
8	基幹系業務システム における標準準拠シ ステム移行に向けた 導入計画策定	第 1 グループの 導入計画 導入計画策定 第 2 グループの 導入計画 計画案検証	計画素案 作成 計画素案 作成	達成 計画案 検証 計画素案 作成	達成 導入計画策定 計画案検証	推進体制強化施策 6 基幹系業務システム における標準化・共 通化
9	医療・介護連携情報 共有システムの検討	システム運用 運用開始	運用方法 の検討・ 決定	達成 運用準 備・試行	達成 運用開始	完了

No.	前期実施計画 施策名	3 か年事業量 (目標値)	令和 3 年度 実績		令和 4 年度 実績		令和 5 年度 目標	後期実施計画 掲載先施策名
10	スマートシティの推 進	<u>民間事業者と連携 した実証実験</u> 課題解決に向けた実 証実験等を 1 件以上 実施	検討 実施	達 成 +	実施	達 成	3 か年事業量 を達成済	完了
11	子ども家庭総合支援 センターシステム (児童相談所業務シ ステム) の構築	<u>データ移行</u> 令和 3 年度中に完了	一部移行 完了	達 成	移行完了	達 成	3 か年事業量 を達成済	完了
		<u>検証作業</u> 令和 3 年度中に完了	検証作業 完了				3 か年事業量 を達成済	
		<u>操作研修</u> 計 10 回以上	2 回		3 回		5 回以上	
12	マイナンバーカード の交付率向上及び普 及促進	<u>交付枚数</u> 357,156 枚	87,095 枚 目標： 119,052 枚	未 達 成	89,491 枚 目標： 119,052 枚	未 達 成	180,570 枚	<u>基本方針施策 3</u> マイナンバーカード の活用による区民の 利便性向上
13	マイナンバーカード による諸証明の交付 率向上	<u>住民票・印鑑証明 書・住民税証明書</u> 30%	24.7% 目標：20%	達 成 +	31.8% 目標：25%	達 成 +	3 か年事業量 を達成済だ が、拡大を推 進する	
		<u>戸籍謄本・抄本及び 戸籍の附票</u> 15%	13.6% 目標：5%		19.9% 目標：10%			
14	マイナンバーカード における新たな利活 用施策の導入検討	<u>国事業</u> 国が対応を求める新 規事業の着実な導入 検討	実施	達 成	実施	達 成	導入検討	
		<u>区独自施策</u> 新たな施策の導入検討	検討		検討		検討	
15	びったりサービスに おける検索可能な手 続きの拡大	<u>手続き登録数</u> 拡大	拡大	達 成	拡大	達 成	拡大	
16	行政手続きにおける オンライン申請の拡 大	<u>手続きの拡大検討</u> 拡大	82 手続 き拡大	達 成 +	55 手続き 拡大	達 成	拡大	<u>基本方針施策 4</u> 非対面型の行政サー ビス拡大
		<u>区民等への周知徹底</u> 計 3 回以上	1 回		1 回		1 回以上	

No.	前期実施計画 施策名	3 か年事業量 (目標値)	令和 3 年度 実績		令和 4 年度 実績		令和 5 年度 目標	後期実施計画 掲載先施策名
16	行政手続きにおける オンライン申請の拡大	<u>申請件数</u> 増加	28,550 件増加	達成 +	1,264 件 減少	達成	増加	<u>基本方針施策 4</u> 非対面型の行政サービス拡大
17	区税・各種保険料の 収納方法及び使用 料・手数料の支払方 法の拡大	<u>区税・各種保険料収 納に係るクレジット カード及び電子マネ ー収納</u> 拡大	拡大	達成	拡大	達成	拡大	
		<u>使用料・手数料にお ける徴収方法</u> <u>拡大の検討</u> 検討	検討		検討及び 実施		検討	<u>基本方針施策 5</u> 対面型行政手続にお ける利便性の向上
18	GIGA スクール構想で 整備した教育 ICT 環 境の更なる活用	<u>機器等の環境整備</u> 整備完了	基本整備 完了	達成	整備拡充	達成	3 か年事業量 を達成済	完了
		<u>活用方法</u> 検討・運用拡大	拡大実施		検討・運 用拡大		検討・運用拡 大	<u>基本方針施策 7</u> 学校における教育の 情報化に向けた環境 整備
19	環境マネジメントシ ステム内部環境監査 のリモート実施	<u>内部環境監査の リモート実施</u> 計 3 回	1 回	達成	1 回	達成	1 回以上	完了
		<u>報告様式等の電子化 の見直し</u> 計 3 回						
20	データ利活用に向け た庁内データの環境 整備	<u>データの統一及び 共有化</u> 整備	検討	達成	整備	達成	整備	<u>基本方針施策 9</u> 庁内データの環境整 備とデータを用いた 区政経営の推進
		<u>個人情報の秘匿化</u> 検討(国に準拠)	検討		検討		検討	
		<u>オープンデータの公 開及び整備</u> 更なる公開・整備	画像デー タ等のオ ープンデ ータ化		画像デー タ等のオ ープンデ ータ化		更なる公開・ 整備	
21	データを用いた区政 経営の推進	<u>研修</u> 計 3 回以上	1 回	達成	2 回	達成	3 か年事業量を 達成済だが、拡 大を推進する	

No.	前期実施計画 施策名	3 か年事業量 (目標値)	令和 3 年度 実績		令和 4 年度 実績		令和 5 年度 目標	後期実施計画 掲載先施策名
21	データを用いた区政 経営の推進	<u>分析手法及び見せ方</u> 検討及び実践	検討	達 成	実施、普 及啓発、 検討	達 成	検討及び実践	<u>基本方針施策 9</u> 庁内データの環境整 備とデータを用いた 区政経営の推進
22	地理情報の活用拡大	<u>普及に向けた活動</u> 操作事例等の紹介相 談会内容の共有研修 内容の検討	・操作事 例等の庁 内周知 ・相談会 内容の共 有・公開	達 成	・操作事 例等の庁 内周知 ・相談会 内容の共 有・公開	達 成	操作事例等の 紹介相談会内 容の共有研修 内容の検討	
		<u>活用研修</u> 計 6 回	3 回		3 回		3 か年事業量 を達成済だ が、拡大を推 進する	
		<u>説明会</u> 計 9 回以上	7 回		5 回			
23	熱帯環境植物館にお ける二次元コード及 び SNS を活用した情 報発信	<u>二次元コードの設置</u> 二次元コード 設置完了	設置完了	達 成	動植物に 係る二次 元コード の発信・ 活用	達 成	3 か年事業量 を達成済	完了
		<u>SNS による情報発信</u> Facebook 75 回 YouTube 12 回	Facebook 46 回 YouTube 8 回		Facebook 37 回 YouTube 3 回 Instagram 32 回		3 か年事業量 を達成済だ が、拡大を推 進する	
24	各種広報ツールの活 用拡大	<u>効果的な情報発信・ 展開（ホームペー ジ、SNS 等）</u> 検討・実施	検討・実 施	達 成	検討・実 施	達 成	検討・実施	<u>基本方針施策 6</u> 多様な媒体・手段に よる情報発信
25	個人情報保護に係る 取組	<u>監査の実施</u> 実施	実施	達 成	実施	達 成	実施	<u>推進体制強化施策 1</u> セキュリティや個人 情報保護及び個人情 報の適正な取扱いの 確保
		<u>CSIRT 訓練</u> 計 3 回以上	1 回		1 回		1 回以上	
		<u>外部評価の実施</u> 実施	3 回		3 回		実施	

板橋区 DX 推進計画 2025

編集 板橋区政策経営部 IT 推進課

〒173-0004 板橋区板橋二丁目 65 番 6 号

TEL 03-3579-2043 FAX 03-3579-2049

sk-dxsen@city.itabashi.tokyo.jp

令和 6 年 3 月発行

刊行番号 R05-104



板橋区 〒173-8501 東京都板橋区板橋二丁目 66 番 1 号 URL <https://www.city.itabashi.tokyo.jp/>