

目黒区 DX ビジョン

～目黒区 DX の羅針盤～

「DX」は、デジタルを上手に使って、
「もっと便利に」「もっと身近に」
「もっと楽しく」「もっと簡単に」
いろいろな『もっと』をかなえる取組です。

令和4年4月

目黒区



AI チャットボット
めぐぴー

〈目黒区 DX ビジョンの策定にあたって〉

目黒区は、令和3年(2021年)3月、めぐろの明るい将来を見据えて、新たな「目黒区基本構想」を20年ぶりに策定しました。目指すまちの将来像として「さくら咲き 心地よいまち ずっと めぐろ」を定め、今後の区政の運営方針のひとつに「行政のデジタル化をはじめとする業務改善と区民生活の質の向上とを両立して実現します」ということをお示ししています。

デジタル技術の飛躍的な発展により、生活のさまざまな場面で、「これまでではできなかったこと」や「かつては考えられなかったこと」を実現することができるようになってきています。

目黒区は、こうしたデジタル技術を上手に使うって、区民のみなさんの生活を今よりももっと良くする取組、「デジタル・トランスフォーメーション(DX)」に取り組んでまいります。

このDX(ディー・エックス)に取り組んでいくにあたり、「DXの取組によって何をめざすのか」、「どのように取り組んでいくのか」という基本となる考え方を区民のみなさんにお知らせするため、このたび、「目黒区DXビジョン」を策定しました。これは、いわば「目黒区のDXの羅針盤」であり、行政手続のデジタル化をはじめ、様々な分野において、人や組織、地域がデジタル技術を活用してつながり合うデジタル社会を構築してまいります。

今、目黒区政は、大きな変革期を迎えています。変化の激しい困難な時代に、デジタル技術により、今よりももっと、暮らしを便利にし、親切・丁寧なサービスを提供して、区民のみなさんの「もっと、こうだったらいいのに」という声・思いに幅広くこたえてまいります。

令和4(2022)年4月

目黒区長 青木 英二

目次

1分でわかる目黒区 DX ビジョン全体像！……3

目黒区 DX ビジョン

1章 DX でめざすこれからの目黒

- 1 DX って、なにがどうなるの？……5
- 2 DX って、なにををするの？……6



2章 DX の推進に向けて

- 1 どんなことに注意するの？……13
- 2 どうやって進めていくの？……16
- 3 DX は難しい？……18

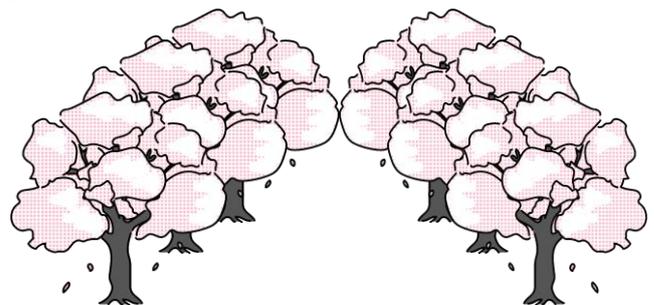


3章 参考資料

- 1 社会状況の変化……20
- 2 目黒区の動向……20
- 3 国の動向……21
- 4 東京都の動向……21
- 5 用語集……23



*印付きの用語は、
用語集に解説があります。



1分でわかる目黒区 DX ビジョン全体像！

目黒区のDX

目黒区のDXの取組は、デジタル技術を上手に活用して、

- ① 生活をもっと便利にし、
- ② もっと親切・丁寧な区民サービスを提供し、
- ③ だれもがもっと安全・安心に暮らせるまちづくりを実現するためのものです。

この取組を通し、目黒区基本構想に定めるまちの将来像の実現をめざします。



主な取組

生活を『もっと便利に！』



24時間 365日 どこからでも
(オンライン申請)



支払いをスマートに
(キャッシュレス決済)



自動的にお知らせ
(プッシュ通知)

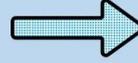
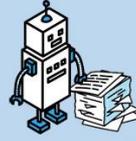


どこからでも気軽に相談
(オンライン相談)



窓口に来てもスムーズに
(ワンストップ・ワンスオンリー)

区民サービスを『もっと親切・丁寧に！』



窓口や対面相談はなくなってしまうの？
⇒ いいえ、人にしかできない窓口業務などのサービスを向上させるために、定型業務を効率化します。
(RPAの活用など)



だれ一人取り残さない
やさしいデジタル化
(スマホ相談会など)

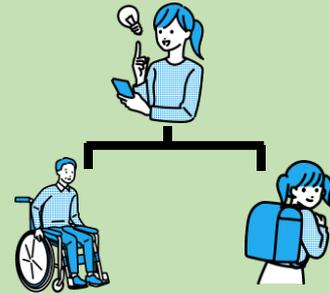
暮らしを『もっと安全・安心に！』



災害をDXでのりこえる
(タイムリーな情報配信など)



すばやい対応で安全を守る
(アプリから不具合を通報)



離れていても安心を
(見守りサービスなど)

こんなふうに進めます

区民目線に立ってより良いサービスを実現

クイック・ウィンとトライアル&エラーで効果的・効率的に

目黒区の地域全体がより良くなるように

組織と前例の壁にとらわれない！果敢な挑戦意識で！！

個人情報保護やセキュリティ対策を徹底

デジタルは・・・ ×目的 ○手段

だれ一人取り残さないために

デジタルで
ラクラク・ワクワクな
未来へ！

1 DXって、なにがどうなるの？

近年のデジタル技術の飛躍的な発展により、さまざまな場面で、「これまでできなかったこと」や「かつては考えられなかったこと」を実現できる環境が整ってきています。

例えば、スマートフォンひとつあればいろいろな場所で買い物や食事を楽しむことができ、好きな音楽を聴いたり、映画を観たり、世界中の人々といっしょにいろいろな体験をすることもできます。

目黒区では、行政サービスにこうしたデジタル技術を上手に使うことで、みなさんの「もっと、こうだったらいいのに」という声(思い)にこたえ、

- ① 生活をもっと便利にし、
- ② もっと親切・丁寧な区民サービスを提供し
- ③ だれもがもっと安全・安心に暮らせるまちづくり

に取り組み、目黒区基本構想に定めるまちの将来像「さくら咲き 心地よいまち ずっと めぐる」を実現します。

目黒区のDX

目黒区基本構想

まちの将来像

「さくら咲き 心地よいまち ずっと めぐる」

実現

DXの取組

- ① 生活を『もっと便利に！』
- ② 区民サービスを『もっと親切・丁寧に！』
- ③ 暮らしを『もっと安全・安心に！』

2 DXって、なにをするの？

DXの取組によって実現をめざす9つの姿をまとめました。この中には、時間やお金がかかるなど、すぐには実現できないものもありますが、今後の取組の方向性としてお示します。

①

時間や場所に関係なく、いつでも・どこでも、
区の手続や相談ができます。

自宅のパソコンやスマートフォンにより、オンラインで24時間いつでも・どこでも、区のすべての手続をできるようにしたり、相談におこたえしたり、便利な区役所をめざします。



どうやって実現させるの？

- ◎令和7年度(2025年度)までに情報システムの標準化*を行うことに合わせ、積極的に手続や相談のオンライン化を進めます。
- ◎マイナンバーカードの普及を促進し、マイナポータル(ぴったりサービス)*を活用していくとともに、東京共同電子申請・届出サービス*等その他の手法も活用します。
- ◎件数が多いなど、区民の利便性向上や業務効率化の効果が高い手続について優先的にオンライン化を検討します。
- ◎AIチャットボット*により、24時間365日、質問に答えます。

いまはどうなっているの？

- 一部の手続(申請・届出など)や相談をオンラインで実施しています。
- マイナンバーカード交付率:50.9%
(令和4年(2022年)3月1日現在。全国平均42.4%)
- 試行的に、AIチャットボットを導入しています。



これまでどんな意見があったの？

- ・区役所に手続に行きたいけれど、なかなか平日には時間が取れない。
- ・区役所に聞きたいことがあるけれど、窓口が終わっていて、相談できない。

②

窓口での手続は、1か所で、短時間に完了できます。

区役所に来庁いただかなければならない場合でも、できるだけ1か所で(ワンストップ*)、書類への記入は1回で(ワンスオンリー*)、完了できる仕組みなど、ストレスの少ない区役所をめざします。

どうやって実現させるの？

- ◎令和7年度(2025年度)までに情報システムの標準化を行うことに合わせ、区民サービスのあり方を見直します。
- ◎必要な手続や書類を案内する相談窓口を設置します。
- ◎原則としてすべての業務についてキャッシュレス決済*を導入することをめざして、順次導入を進めていきます。

いまはどうなっているの？

- 1,777件の手続で押印を廃止しました。(令和3年(2021年)4月1日現在)
- 一部の支払にキャッシュレス決済を導入しています。
- 一部の窓口の混雑状況を、ホームページでリアルタイムにお知らせしています。



これまでどんな意見があったの？

- ・いろいろな課で手続が必要で、全部終わるまでにとても時間がかかった。
- ・何枚もの書類に記入しなければいけない。
- ・他自治体と同じように、キャッシュレスで支払ができるようにしてほしい。



③

一人一人に合った情報やサービスを自動的に受け取ることができます。

これまでは、必要な区の情報やサービスを自分で調べる必要がありましたが、これからは、一人一人に合った情報やサービスを自動的にお知らせ・お届けする区役所をめざします。

どうやって実現させるの？

- ◎マイナポータルを活用したオーダーメイドの行政情報をプッシュ型通知*でお届けします。
- ◎SNS*等を活用した情報発信を強化します。

いまはどうなっているの？

- アプリを活用したセグメント配信*を実施しています。

これまでどんな意見があったの？

- ・手続の締切りが、知らないうちに過ぎていた。
- ・そういう手続が必要なことを知らなかった。

④

より一層の安全・安心を実現できます。

犯罪や災害など、安全・安心にかかわる情報を迅速かつ正確に発信し、情報を必要とする区民にきちんと届く仕組みをめざします。

どうやって実現させるの？

- ◎IoT*を活用して、暮らしを見守ります。
- ◎防災情報などをリアルタイムで収集・発信します。

いまはどうなっているの？

- 「目黒区防災地図アプリ」を配信し、防災マップや避難所の開設状況等をお知らせしています。
- アプリから道路等の不具合を通報することができます(道路通報システム)。

これまでどんな意見があったの？

- ・災害時の避難所や被害の情報を早く知りたい。
- ・不審者情報はタイムリーに知らせてほしい。

⑤

区が持っているデータを手軽に活用することができます。

一般活用が可能な区の保有データをオープンデータ化*するなど、だれもが必要に応じて簡単に活用できる仕組みをめざします。

どうやって実現させるの？

- ◎オープンデータに対するニーズを踏まえ、公開情報を充実させます。
- ◎令和4年度(2022年度)中に目黒区の状況を数字・グラフ・地理情報システム(GIS*)などで見える化します。



いまはどうなっているの？

- 「目黒区オープンデータカタログサイト*」を公開しています。

これまでどんな意見があったの？

- ・施設や公園の情報を地図データに落とし込んでほしい。
- ・紙の資料しかなく、データとして活用することができない。

⑥

区に対してさまざまな意見を伝える機会・手段が増えます。

さまざまな機会に、多様な手段で、区政に関する意見などを伝えていただくことができる取組を行っていきます。

どうやって実現させるの？

- ◎区とオンラインで気軽に意見交換ができる環境を整備します。
- ◎オンラインフォーム*等の活用により、気軽に意見が伝えられる仕組みをつくれます。

いまはどうなっているの？

- 一部の事業でオンラインによる説明会を実施しています。
- 一部のアンケート等にオンラインフォームを活用しています。

これまでどんな意見があったの？

- ・区の意見募集に対して気軽に意見を出したい。
- ・区に意見を出しても、どう反映されたのかわかりにくい。



⑦

さまざまな人と簡単につながり、交流することができ、
多様な価値観や文化に触れることができます。

区のイベントにオンラインで参加したり、世界中のいろいろな人と交流したり、いつでも・どこでも、多様な経験をすることを可能にしていきます。

どうやって実現させるの？



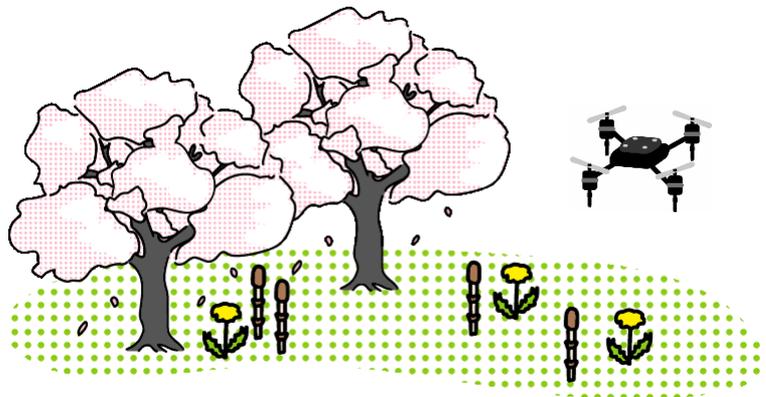
- ◎外出ができない・困難な方でも
さまざまな講座やイベントに参加できるよう
オンラインによる配信を行います。
- ◎観光やスポーツ、芸術など、リアルとバーチャルを融合して、
目黒区の特徴を活かした新しい経験・体験を創出します。
- ◎デジタルを活用したコミュニケーションの場を提供します。
- ◎地域でがんばっている人・困っている人を応援・支援し、交流するための
仕組みをつくり、地域みんなで支え合うまちをめざします。

いまはどうなっているの？

- 一部の講座・イベントをオンラインで配信しています。
- オンラインによる新規採用職員の交流会を実施しています。

これまでどんな意見があったの？

- ・いろいろな考えの人と話がしたい。
- ・出かけるのは難しいけれど、演劇やコンサートを鑑賞したい。



⑧

職員の働き方改革や業務改革などを通じ、より区民に寄り添ったサービスを行います。

働き方改革・意識改革・業務改革などを実行し、「職員が行うべき業務・職員でなければ行えない業務」の時間を増やし、これまで以上に区民に寄り添った親切・丁寧な対応を行います。

どうやって実現させるの？

- ◎デジタル技術を活用した業務改革(BPR*)を実施し、情報通信技術(ICT*)によるツールを積極的に活用するなど業務の全体最適化(組織全体として最適な状態になること)を図り、職員にしかできない窓口業務などのサービスを向上させます。BPRの実施にあたっては、業務自体の必要性の検証も含めた抜本的な見直しを行っていきます。
- ◎令和4年度(2022年度)中にテレワーク*を本格導入し、より働きやすい環境を構築します。

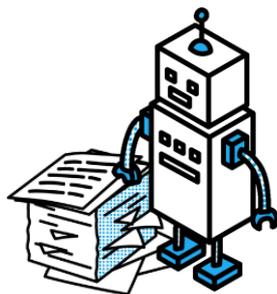
いまはどうなっているの？

- 一部の業務でBPRを実施しています。
- 一部の業務にICTツールを試行導入し、業務の効率化を検証しています。
- テレワークを試行実施しています。



これまでどんな意見があったの？

- ・制度が難しいので、職員に細かく教えてもらいたい。
- ・込み入った相談をしたいので、時間をかけて対応してほしい。



⑨

だれ一人取り残されない、みんなが暮らしやすい 目黒区になります。

デジタル技術の活用が難しい方が取り残されることがないように取り組むとともに、十分な水準のセキュリティ確保に引き続き取り組みます。

どうやって実現させるの？

- ◎デジタル機器の操作方法等について、区施設等を活用した相談会・講習会の実施や支援員の設置・育成を進めます。
- ◎さまざまな理由でデジタル機器を使うことが難しい場合は、デジタル以外の方法で対応するなど、それぞれの状況に応じた対応を行います。
- ◎引き続き、情報化の進展に合わせた個人情報保護やセキュリティ対策の徹底を行っていきます。



いまはどうなっているの？

- 一部の区施設でスマートフォン相談会を実施しています。
- 情報化の進展に合わせた個人情報保護やセキュリティ対策を徹底しています。
- 個人情報やセキュリティに関する専門知識を有する外部人材を任用しています。

これまでどんな意見があったの？

- ・デジタル化は難しそうで、取り残されそう。
- ・個人情報や情報セキュリティは大丈夫なのか不安。
- ・デジタルデバインド*対策に取り組んでほしい。



1 どんなことに注意するの？

目黒区のDXは、以下の点に留意して進めていきます。

(1) 区民目線に立ったサービスの実現

今の手順のやり方、サービスの提供の仕方や内容、情報発信のあり方などが、手順をする側、サービスを受ける側、情報を受け取る側にとって、本当に「もっとも良いもの」になっているか、という問題意識を全職員が持って、取組を進めていきます。

そのために、普段区民のみなさんからどういう声をいただいているか、ということも踏まえて、「本当のニーズは何か」を考えながら、「相手の視点」に立って取り組んでいきます。

(2) 効果的・効率的な推進

デジタル技術の活用には、一定のコストがかかります。財源など行政資源に限りがある中で、DXの取組を効果的・効率的に進めていく必要があります。

また、デジタル技術は日々変化が激しいものであり、時間をかけて検討し、多額の経費を使って新たな取組を始めることは、「あっという間に時代おくれ」となるリスクを伴います。

そのため、

- ①まずやってみて、小さな成果を積み上げていく(クイック・ウィン)
- ②失敗を過度に恐れることなく、課題に対してさまざまな手法を試し、失敗した場合にはそこから学び、改善を繰り返しながら成功に導いていく(トライアル&エラー)

をDXの進め方の基本とします。取組を進めながら、適宜、効果の検証と方向性の確認を行います。

(3) 多様な主体との連携・協力

DX の取組は、目黒区役所だけが行うものではありません。さまざまな活動団体、企業、教育機関などにおける DX の取組と連携・協力しながら、デジタル技術の上手な活用により地域全体が今よりも良くなっていくように取り組んでいきます。

また、国や他自治体とも連携・協力して取組を進めていきます。

(4)安心してデジタル技術の恩恵を受けられる環境の確保

区民が安心してデジタル技術の恩恵を受けられるよう、引き続き個人情報保護やセキュリティ対策を徹底していくとともに、常に安定的な行政サービスが提供できるよう、デジタル技術を活用して非常時でも業務が継続できる環境を整えていきます。

(5)組織と前例の壁にとらわれない果敢な挑戦意識

DX の取組によって「(1)区民目線に立ったサービスの実現」を達成するためには、「ウチの仕事ではない」という組織の壁や「これまでやったことがない」という前例の壁を取り払い、広い視野でスピード感を持ち、柔軟に対応していく果敢な挑戦意識が必要です。

すべての職員がこうした意識を持って取り組んでいきます。

(6)手段と目的への意識

DX の取組は、目黒区基本構想に定めるまちの将来像を実現していくための手段のひとつであり、デジタル技術を使うこと自体が目的ではありません。

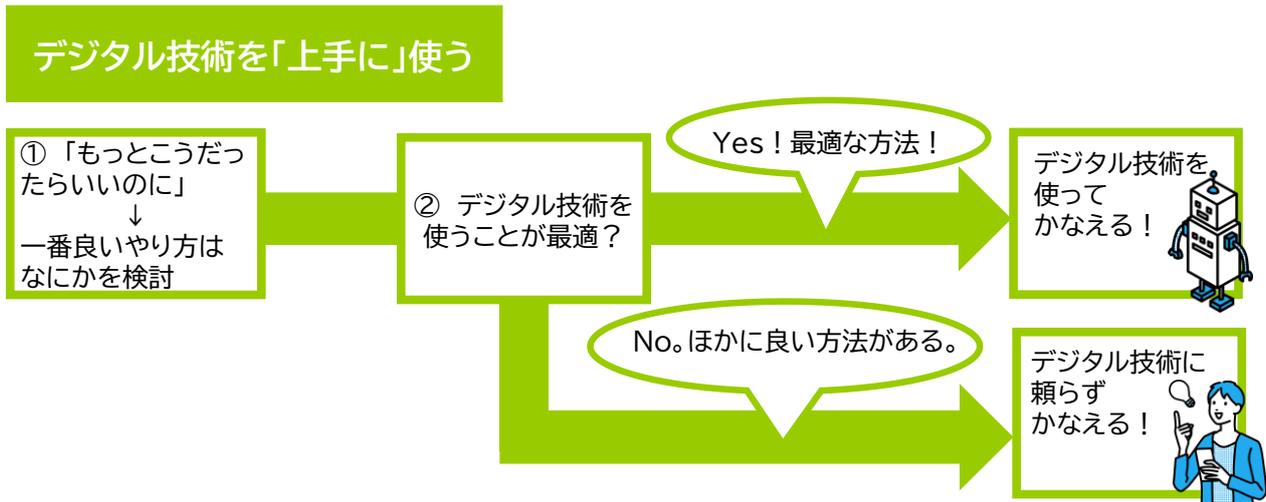
大切なのは、「区民の生活をもっと便利にすること」、「もっと親切・丁寧な区民サービスを提供すること」、「だれもがもっと安全・安心に暮らせるまちをつくること」、そして、「目黒区基本構想に定めるまちの将来像の実現」のために、

- ① どのような手法を選択することが最適であるかを考え、
- ② デジタル技術を使うことが最適である場合には積極的に使う、

ということであり、デジタル技術を「上手に」使うことです。

デジタル技術を使うことが適さない場合には、デジタル技術に頼らない手法で行うこともあります。

つまり、窓口や対面による相談はなくなり、業務の最適化により、職員がやるべき業務・職員にしかできない業務は、これまで以上に親切・丁寧な対応ができるようになります。



(7) 持続可能な開発目標(SDGs*)の理念の尊重

平成 27(2015)年9月の国連サミットで採択された持続可能な開発目標(SDGs)では、「誰一人取り残さない」社会の実現のため、17 の目標が掲げられています。

SDGs の理念は、デジタル社会の目指すべきビジョンとして国が示している「誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化」の理念にも合致しており、目黒区でもこうした理念に沿って DX を推進していきます。

SDGsの17の目標のうち、主に目標11と目標16をめざし、DXの取組を進めていきます。



ターゲット:誰もが参加でき、誰も取り残さない持続可能なまちづくりをすすめます。



ターゲット:誰でも自由に情報が手に入れられるようにします。

2 どうやって進めていくの？

(1)DX 推進方針

デジタル技術は次々に新たなツールが開発されるなど刻々と進化を続けているため、DX の取組は、スピーディーかつ柔軟に進めていく必要があります。

そのため、大枠については目黒区実施計画、毎年度の取組は、目黒区 DX ビジョンを踏まえて、各取組の進捗状況や ICT ツールの進展などさまざまな状況の変化に応じ、改善・改良を繰り返しながら最適な対応を行っていくことを基本的な進め方とします。

(2)DX 推進体制

DX の取組にあたっては、組織の壁を越えた効果的な推進体制を設けることが必要です。極めて多くの業務に関係する取組をスピーディーに進めていくため、区長の統括的・総合的リーダーシップのもと、副区長を最高情報統括責任者(CIO:Chief Information Officer)として、全庁的・組織横断的に取組を推進します。

実務的には、情報政策推進部が DX の取組の全体最適化を実現する観点から中心的・主導的な役割を果たし、関係部署等と連携・協力しながら取組を進めます。各部・各課では、部長・課長のリーダーシップのもと、職員一人一人が「目黒区が DX に取り組む目的」を十分に理解し、各所掌業務に関して DX 推進のために必要な取組を主体的に考え、行動する組織風土を確立させていきます。

(3)DX 人材の確保・育成

DX の取組を推進していくためには、デジタル技術に関する専門的な知見や経験を有する人材の確保・育成が重要です。取組の進捗状況等に応じて、必要な人材の確保を行っていくこととし、外部人材の活用についても積極的に行っていきます。

また、DX 推進のためには、目黒区的全職員が、

- 区民目線で、デジタル技術を上手に使うって区民サービスの質を向上させていく意識を持つこと。
- 職層や業務内容に応じた適切なデジタル技術に関する知識、ICTスキル等を身に付けていること。

が不可欠であることから、これらの点に関する職員の人材育成に計画的に取り組んでいきます。

3 DXは難しい？

DXの取組を進めていくにあたって最初にぶつかる大きな壁は、「DXという言葉が難しいこと」です。DXという言葉は、まだ一般的に多くの方になじみがあるという状況ではなく、理解が難しいことが要因となって、積極的に「始めてみよう」「触れてみよう」とはなりにくいのが現状です。



しかし、DXは、「言葉」が難しいだけで、「DXによってめざすもの」は決して難しいものではありません。目黒区がDXによってめざすものは、大きく次の3つです。

デジタル技術を上手に使うって

- ①生活をもっと便利にする。
- ②もっと親切・丁寧な区民サービスを提供する。
- ③だれもがもっと安全・安心に暮らせるまちをつくる。

目黒区では、これを更にわかりやすいものとするため、DXを

デジタルで「もっと」をかなえていく取組

と表しています。

デジタル技術を上手に使うことにより「もっと、こうだったらいいのに」という声・思いに幅広くこたえていくこと、それが目黒区のDXです。

デジタル技術の加速度的な進歩により、かつては映画やマンガの中にしかなかった「夢のような未来」が実は既にいろいろな形で実現されてきています。こうした最先端技術を目黒区でただちに導入することは難しい面もありますが、デジタルを取り巻くさまざまな状況にしっかりと注目していきます。

目黒区のDXの取組は、「さまざまな方の利便性を向上させる(=ラクラク)」と「夢を現実にする(=ワクワク)」の2つをめざして進めていきます。



1 社会状況の変化

インターネットやスマートフォンをはじめとするデジタル技術の著しい発展により、新たなサービスやビジネスが普及し、生活や企業活動にとって不可欠なものとなっています。

平成 28 年度(2016 年度)に国が策定した「第5期科学技術基本計画(平成 28 (2016)年度～令和2(2020)年度)」においては、我が国がめざすべき未来社会の姿として Society 5.0*が提唱され、超スマート社会の実現に向け取り組んでいくことが示されました。

こうした中、全世界的な新型コロナウイルス感染症の拡大は、社会・価値観の変容に大きな影響を与えました。令和2年(2020年)7月に公表された「世界最先端デジタル国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画(IT新戦略)」においても、ニュー・ノーマルに対応したデジタル強靱化社会の構築が求められています。

平成 27(2015)年9月の国連サミットにおいて採択された持続可能な開発目標(SDGs)では「誰一人取り残さない」持続可能で多様性と包摂性のある社会の実現をめざしており、「SDGs アクションプラン 2021」では、Society5.0の実現を目指してきた従来の取組を更に進めるとともに、DX(デジタル・トランスフォーメーション)を推進し、誰もがデジタル化の恩恵を受けられる体制を整備し、「新たな日常」の定着・加速に取り組むことが重点事項として掲げられました。

この「誰一人取り残さない」という理念は、DXにおいても同様であることから、目黒区のDXの取組においてもSDGsの理念を踏まえ、推進していきます。

2 目黒区の動向

目黒区 DX ビジョンは、目黒区基本構想に定める区政運営方針「未来を見据えた持続可能な行財政運営」に基づき目黒区基本計画に定める区政運営における考え方や施策立案の視点「デジタル技術の活用による区民サービスの向上と意識改革」、「個人情報等の適正な保護とデータ利活用の推進」を具体化していくための方針を定めるものです。

目黒区では、スマートフォンなどの情報端末の普及やマイナンバー制度の導入など ICT の進展や社会状況の変化に対応し、情報化施策を総合的かつ計画的に推進するため、平成 28 年(2016 年)3月に「目黒区情報化推進計画」の改定を行いました。この中で、ICT を活用した電子申請等の区民サービスの向上や、情報発信の強化による地域の活性化、ペーパーレスによる環境への配慮等に取り組んでいます。今後の取組は、目黒区実施計画や DX ビジョンに引き継いでいきます。

また、情報化が進むことで、サイバー攻撃(パソコンやスマートフォンなどの情報端末に対して、ネットワークを通じシステムの破壊やデータの窃取、改ざんなどを行う行為のこと)や情報漏洩等のリスクが大きくなっており、情報化の進展に合わせた個人情報保護やセキュリティ対策の徹底を行ってきました。こうした課題に的確に対応するため、職員に対して研修を実施するとともに、令和元年(2019年)からは情報システムに関する専門知識を有する外部人材を情報政策監(非常勤)として任用し、全庁的な技術力の向上に努めています。

3 国の動向

平成25年(2013年)の「世界最先端IT国家創造宣言」策定以降、平成28年(2016年)12月に「官民データ活用推進基本法」、令和元年(2019年)に「情報通信技術の活用による行政手続等に係る関係者の利便性の向上並びに行政運営の簡素化及び効率化を図るための行政手続等における情報通信の技術の利用に関する法律等の一部を改正する法律」を公布・施行するなど、順次、情報化の推進に向けた法制度の整備を進めてきました。

令和2年(2020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」では、「デジタルの活用により、一人一人のニーズにあったサービスを選ぶことができ、多様な幸せが実現できる社会～誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化～」に向けた取組を進めるとしています。さらに、自治体における施策を効果的に実行していくため、自治体が重点的に取り組むべき事項や内容等を具体化した「自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画」を同日に公表したほか、令和3年(2021年)7月には「自治体DX推進手順書」を公表し、地方自治体におけるデジタル技術の活用を推進しています。

令和3年(2021年)5月の「デジタル改革関連法」成立、9月の「デジタル庁」発足など、デジタル技術の恩恵を誰もが享受できる「デジタル社会」の実現に向けた動きを活発化させており、令和3年(2021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」に基づき、取組を推進しています。

4 東京都の動向

東京都では、東京の明るい未来の羅針盤として令和元年(2019年)12月に発表した「未来の東京戦略ビジョン」の中で、目指すべき未来の姿のひとつとして、デジタルの力で東京のポテンシャルを引き出し、都民が質の高い生活を送ることのできる「スマート東京(東京版 Society5.0)」を打ち出し、「スマート東京・TOKYO Data Highway 戦略」を掲げました。

さらに、令和2年(2020年)2月には「スマート東京・TOKYO Data Highway 戦略」を効果的に推進するため「スマート東京実施戦略」を策定し、都民の生活の質

(QOL:Quality of Life)の向上に向けて、東京を、誰もが快適な生活を送ることができる活気に満ちた「スマート東京」へ進化させるため、さまざまな取組を進めています。

都政のデジタル化の遅れなど、新型コロナウイルスの影響で明らかになった課題に対して、DXの推進により「都政のサービスの質(QOS:Quality of Service)」を向上させ、都民の期待を上回る価値を提供することを目的とし、都政の構造改革を推進しています。

令和3年度(2021年度)からは、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を飛躍的に向上させるため、デジタルサービス局を設置しました。また、行政運営の簡素化及び効率化や都民の行政手続などの更なる利便性向上のため、デジタルファースト*を主旨とする都の基本的な考え方を定めた「デジタルファースト条例」の制定など東京都におけるデジタル化がより一層加速していくことが見込まれます。

5 用語集

○アルファベット表記の用語

	用語	意味
A I	AI (エーアイ)	Artificial Intelligence 人工知能。人間にしかできなかったような高度に知的な作業や判断を、コンピュータを中心とする人工的なシステムにより行えるようにしたもの。
	AIチャットボット (エーアイ)	“chat” (おしゃべり)と“robot” (ロボット)を組み合わせた造語。 AIを活用した「自動会話プログラム」のことで、テキスト形式の質問に自動で24時間365日応答するもの。
	AI-OCR (エーアイ・オーシーアール)	AIを活用したOCR(光学文字認識)。AIにおける学習により、数字や記号以外の手書き文字に対しても、その特徴を学習して判断できるようになり、従来のOCRよりも高い読取精度で認識し、デジタル化する技術のこと。 なお、OCRとは、「Optical Character Recognition/Reader」の略で、スキャナなどを使い、印刷された文字や紙に書かれた手書き文字を読みとり、コンピュータが利用できるデジタルのテキストデータへと変換する技術のこと。
	BPR (ビーピーアール)	Business Process Re-engineering 既存の業務の構造を抜本的に見直し、業務の流れ(ビジネスプロセス)を最適化する観点から再構築すること。
	DX (ディーエックス、デジタル・トランスフォーメーション)	「デジタル技術を活用して変革(トランスフォーメーション)すること」。英語では「Trans」を「X」と略す習慣があることから、「DX」と表記します。国の定義では、DXを「制度や組織のあり方をデジタル化に合わせて変革していくこと」、「ICT(情報通信技術)の浸透が人々の生活をあらゆる面でより良い方向に変化させること」としています。
	GIS(ジーアイエス)	Geographic Information System 地理的位置を手がかりに、位置に関する情報を持ったデータ(空間データ)を総合的に管理・加工し、視覚的に表示し、高度な分析や迅速な判断を可能にする技術のこと。
	ICT (アイシーティー)	Information and Communication Technology 通信技術を使って、人とインターネット、人と人がつながる技術のこと。
	IoT (アイオーティー)	Internet of Things 自動車、家電、ロボット、施設などあらゆるモノがインターネットにつながり、情報のやり取りをすることで、モノのデータ化やそれに基づく自動化等が進展し、新たな付加価値を生み出すこと。

	用語	意味
R S	RPA (アールピーイー)	Robotic Process Automation 人が行う定型的なパソコン操作をソフトウェアのロボットが代替して自動化する技術のこと。
	SDGs (エスディージーズ)	Sustainable Development Goals 「誰一人取り残さない(leave no one behind)」持続可能でよりよい社会の実現を目指す世界共通の目標。17のゴール・169のターゲットから構成され、発展途上国のみならず、先進国自身が取り組むユニバーサル(普遍的)なもの。
	SNS (エスエヌエス)	Social Networking Service 登録された利用者同士が交流できる Web サイトの会員制サービスのこと。
	Society 5.0 (ソサエティ)	サイバー空間(仮想空間)とフィジカル空間(現実空間)を高度に融合させたシステムにより、経済発展と社会的課題の解決を両立する、人間中心の社会(Society)のこと。

○日本語表記の用語

行	用語	意味
あ	オープンデータ	国、地方公共団体及び事業者が保有するデータのうち、誰もがインターネット等を通じて容易に利用(加工、編集、再配布等)できるよう、作成されたデータ。 区では、だれもが編集・加工等できるように、インターネットで公開しています(目黒区オープンデータカタログサイト)。
	オンラインフォーム	紙で行っていた記入・申請等に代わって、インターネット上で情報の入力・申請等ができるツールのこと。
か	キャッシュレス決済	お札や小銭などの現金を使用せずにお金を払うこと(クレジットカード、電子マネー(プリペイド)、スマートフォン決済など)。
さ	情報システムの標準化	令和3年(2021年)5月に公布された「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律」に基づき、令和7年度(2025年度)末までに国が定める標準化基準に適合したシステムに移行すること。
	セグメント配信	年齢・性別・居住地など、属性ごとに分類した利用者に対し、それぞれの興味や要望に沿った情報を配信すること。
た	デジタルデバイド	「インターネットやパソコン、スマートフォン等の情報通信技術を利用できる者と利用できない者との間に生じる格差」のこと。 新型コロナウイルス感染症ワクチンの接種申込にあたって、デジタルに不慣れな方は、「いつでもどこでも申込手続きが行える」「予約可能な日時を一覧で確認できる」「接種会場への行き方(地図)を確認できる」といったインターネット予約の利便性を享受できないことがありました。

行	用語	意味
た	デジタルファースト	デジタル技術を徹底的に活用し、デジタル処理を前提としたサービス設計を行うこと。
	テレワーク	“tele(離れたところで)”と“work(働く)”を合わせた造語。情報通信技術を利用して職場以外のところで働くことを指し、「在宅勤務」「サテライトオフィス勤務」「モバイルワーク」の3つの形態があります。
	東京共同電子申請・届出サービス	東京都及び都内区市町村が共同で利用することができる電子申請システムのこと。 自宅や職場などの身近な場所からインターネットを通じて行政手続きができます。
は	プッシュ型通知	一人一人に合った行政機関などからのお知らせを自動的に届ける機能のこと。
ま	マイナポータル	政府が運営するオンラインサービスで、子育てや介護をはじめとする、行政手続きの検索やオンライン申請ができたり、行政機関からのお知らせを受け取れたりする、自分専用のサイトのこと。
わ	ワンスオンリー	一度行政機関が提出を受けた情報は、原則再度の提出を求めない仕組みのこと。
	ワンストップ	複数の窓口で行っていた手続きを、1か所で済むようにする仕組みのこと。