

# 杉並区デジタル化推進計画（第1次）

令和4（2022）年度～令和6（2024）年度

計 画 案

## 【凡例】

○取組名		○主管課	
		○関係課	
○取組の概要を記載			
年度	4(2022)年度	5(2023)年度	6(2024)年度
取組内容	年度別の取組内容		
関連する計画			
○「実行計画」「区政経営改革推進計画」「協働推進計画」と関連する場合には、計画名や取組名を記載			

## 【方針1】デジタル技術を活用した区民サービスの向上

### (1) 簡単・便利な行政手続の実現

行政手続のオンライン化の推進		情報政策課	
		-	
マイナンバー制度のマイナポータル <sup>※1</sup> や東京電子自治体共同運営電子申請サービス <sup>※2</sup> のほか、新たなオンライン申請サービスの活用を通して、区民等が「すぐ使えて」「簡単」「便利」な行政手続のオンライン化を推進します。			
年度	4(2022)年度	5(2023)年度	6(2024)年度
取組内容	オンライン申請サービスの活用 推進	オンライン申請サービスの活用 推進	オンライン申請サービスの活用 推進

※1 マイナポータル:子育てや介護等の行政手続や行政機関からのお知らせを確認できる政府運営のオンラインサービス

※2 東京電子自治体共同運営電子申請サービス:東京都と区市町村が共同で運営するインターネットを通じて行った申請・届出を受付処理するサービス

窓口サービスの改善に向けたデジタル技術の活用		情報政策課	
		区民課	
来庁前などにおける申請内容の事前登録や、転入等の異動に伴う複数の届出・手続に係る同一書類については、再度の提出の省略化を図るなど、デジタル技術を活用して、窓口での待ち時間の短縮や混雑の解消を図ります。			
年度	4(2022)年度	5(2023)年度	6(2024)年度
取組内容	窓口サービス改善ツール 導入検討	窓口サービス改善ツール 導入・評価	窓口サービス改善ツール 運用・対象業務拡充

手数料・使用料へのキャッシュレス決済の導入・推進		情報政策課	
		会計課、区民課、土木管理課、行政管理担当	
現金での取扱いのみを対象としている各種証明書の発行手数料や区施設の使用料などに、電子マネーや2次元コード <sup>※1</sup> 決済などのキャッシュレス決済を導入し、支払い時における区民の利便性向上を図ります。 また、導入に当たっては、証明書発行窓口において先行実施し、その効果を十分検証した上で、区施設の使用料などへ、順次拡大を検討していきます。			
年度	4(2022)年度	5(2023)年度	6(2024)年度
取組内容	キャッシュレス決済 導入検討	キャッシュレス決済 モデル実施	キャッシュレス決済 拡充・検討

※1 2次元コード:横(水平)と縦(垂直)の両方向に情報を持ち、小さな面積に多くの情報を記録できる規格

マイナンバー制度を活用した区民の利便性向上			情報政策課
<p>マイナンバー制度に基づく国をはじめとした他の行政機関等との情報連携を行い、各種手続に必要な住民票、課税証明書等の提出書類の省略化を推進するとともに、マイナポータルのお知らせ機能を活用した情報発信などを検討し、申請漏れの防止や区民の利便性向上を図ります。</p> <p>また、マイナンバーカード取得率の推移や国の動向を注視しながら、国によるマイキープラットフォーム構想<sup>※1</sup>を活用した区独自の施策を研究していきます。</p>			
年度	4(2022)年度	5(2023)年度	6(2024)年度
取組内容	マイナポータル活用等 実施・検討	マイナポータル活用等 実施・検討	マイナポータル活用等 実施・検討

※1 マイキープラットフォーム構想:マイナンバーカードのマイキー部分を国や自治体、民間企業がサービス提供などに利用する取組

案内業務における対話型AIロボットの活用			区政相談課
<p>区役所ロビーに対話型AI(人工知能)ロボットを設置し、日本語のほか、英語・中国語・韓国語の4か国語で、主に庁内の窓口や区施設、関係行政機関等の案内を行います。また、AIロボットが対応できる項目を増やす等、案内の精度を常に高めながら、来庁した区民への利便性の向上を図ります。</p>			
年度	4(2022)年度	5(2023)年度	6(2024)年度
取組内容	対話型AIロボットによる窓口案内 実施	対話型AIロボットによる窓口案内 実施、効果検証	対話型AIロボットによる窓口案内 検証結果に基づく実施継続又は 見直し
関連する計画			
(区政経営改革推進計画)方針1 案内業務における対話型AIロボットの活用			

eLTAXを活用した行政サービスの向上			課税課
<p>eLTAX<sup>※1</sup>を活用し、軽自動車税種別割における納付手続の電子化、申告に係る登録情報の収集と継続検査時における納税情報の提供のオンライン化とともに、住民税における特別徴収税額通知(特別徴収義務者用、納税義務者用)の電子化を行うことで、納税義務者の利便性向上、特別徴収義務者の負担軽減と税務事務の効率化を図ります。</p>			
年度	4(2022)年度	5(2023)年度	6(2024)年度
取組内容	軽自動車税種別割 納付手続電子化 導入準備 登録・納税情報オンライン化 導入準備・運用開始  住民税 特別徴収税額通知電子化 導入準備	軽自動車税種別割 納付手続電子化 導入準備・運用開始 登録・納税情報オンライン化 運用  住民税 特別徴収税額通知電子化 導入準備	軽自動車税種別割 納付手続電子化 運用 登録・納税情報オンライン化 運用  住民税 特別徴収税額通知電子化 運用開始
関連する計画			
(区政経営改革推進計画)方針1 課税課の業務効率化の推進			

※1 eLTAX:地方税ポータルシステムの呼称で、インターネットを利用して地方税における手続を電子的に行うシステム

税・保険料の電子収納サービスの拡充			納税課
			課税課、国保年金課、介護保険課
住民税や国民健康保険料等の納付手段について、インターネットバンキング <sup>※1</sup> やクレジットカードのほか、新たに電子マネーを導入し、電子収納サービスの拡充を図ります。			
年度	4(2022)年度	5(2023)年度	6(2024)年度
取組内容	電子マネー収納 導入準備・実施	電子マネー収納 実施	電子マネー収納 実施
関連する計画			
(区政経営改革推進計画)方針2 税・保険料・利用料等の収納率の向上			

※1 インターネットバンキング:パソコンやスマートフォン等を利用してインターネット経由で振込手続などを行う方法

税・保険料のWeb口座振替受付サービスの提供			納税課
			国保年金課、介護保険課
住民税や国民健康保険料等の口座振替の手続が、パソコンやスマートフォン等から、いつでもどこからでも短時間で簡単にできるサービスを導入します。			
年度	4(2022)年度	5(2023)年度	6(2024)年度
取組内容	Web口座振替受付サービス 導入検討	Web口座振替受付サービス 検討・運用	Web口座振替受付サービス 運用
関連する計画			
(区政経営改革推進計画)方針2 税・保険料・利用料等の収納率の向上			

粗大ごみ受付システムへのAIチャットボットの導入			杉並清掃事務所
			—
迅速かつ的確な回答と分かりやすく使いやすい申込手続を通じて、申込者などの利便性を高めるため、粗大ごみに関する質問を対話形式でやり取りできる、AIチャットボット <sup>※1</sup> を粗大ごみ受付システムに導入することを検討していきます。			
年度	4(2022)年度	5(2023)年度	6(2024)年度
取組内容	粗大ごみ受付システムへのAIチャットボットの導入 検討	粗大ごみ受付システムへのAIチャットボットの導入 検討・運用	粗大ごみ受付システムへのAIチャットボットの導入 運用

※1 AIチャットボット:AI(人工知能)を活用した自動会話プログラム

## (2) デジタル技術を活用した安全・安心なまちづくり

震災救援所の運営に関するデジタル化の推進		防災課	
		保健福祉部管理課	
<p>震災救援所において避難者を受付する際の混雑緩和及び避難者名簿作成業務等の効率化を図るため、あらかじめ避難者自らがWebフォーム等に入力するシステム運用について検討を行います。</p> <p>また、災害時要配慮者の安否確認情報について、災害時要配慮者支援システム<sup>※1</sup>と(仮称)災害情報システム<sup>※2</sup>とで相互に共有できるようなシステムの運用についても検討を行います。</p>			
年度	4(2022)年度	5(2023)年度	6(2024)年度
取組内容	震災救援所運営のデジタル化 検討	震災救援所運営のデジタル化 検討	震災救援所運営のデジタル化 試行実施
関連する計画			
(実行計画) 施策2 災害時拠点施設の機能拡充			
(区政経営改革推進計画) 方針1 震災救援所の運営に関するデジタル化の推進			

※1 災害時要配慮者支援システム: 災害時に一人で避難できない方(災害時要配慮者)の安否確認や避難を支援するため、災害時要配慮者の住所・氏名や障害等の情報が収められ、災害時要配慮者の避難情報を把握するシステム

※2 (仮称)災害情報システム: 発災時の避難場所である震災救援所の混雑状況、避難者情報、要配慮者の安否や在宅避難者の情報等を把握するシステム

災害時医療体制の充実		健康推進課	
		-	
<p>災害発生時における震災救援所、福祉救援所や医療救護所等との無線・衛星電話等での通信手段に加えて、通信が混雑しがちな災害時においても通信が行いやすい地域BWA<sup>※1</sup>などの活用による通信体制の充実を検討し、情報連携の円滑化を図ります。</p> <p>また、こうした通信網を活用して被災現場と医療機関をオンラインでつなぐ等の新たな災害医療体制の構築を図り、災害発生時における医療体制の更なる充実を目指します。</p>			
年度	4(2022)年度	5(2023)年度	6(2024)年度
取組内容	ICTを活用した新たな災害医療体制の構築 検討	ICTを活用した新たな災害医療体制の構築 検討	ICTを活用した新たな災害医療体制の構築 検討
関連する計画			
(実行計画) 施策13 災害時医療体制の充実			

※1 地域BWA: 2.5GHz帯の周波数の電波を使用し、地域の公共の福祉の増進に寄与することを目的とした電気通信業務用の無線システム  
BWAはBroadband Wireless Accessの略

ICT活用による災害情報の収集・発信		土木管理課	
		情報政策課、防災課、土木計画課、市街地整備課	
<p>公開型GIS「すぎナビ」<sup>※1</sup>を活用し、防災マップや水害ハザードマップ、地震被害シミュレーション<sup>※2</sup>による被害想定結果等の情報を区民に分かりやすく提供することで、平時からの災害への備えを推進します。災害時には、SNS<sup>※3</sup>に投稿された災害情報のうち、信頼性や正確性の高い情報をAI(人工知能)技術を活用して解析・収集することにより、正確かつ迅速な災害状況の把握に努めます。また、収集した最新の災害情報を「すぎナビ」で発信することにより、二次災害を未然に防止します。</p>			
年度	4(2022)年度	5(2023)年度	6(2024)年度
取組内容	災害時情報共有システム 公開型GIS「すぎナビ」 運用・普及啓発 AIソーシャルセンサ <sup>※4</sup> 運用	災害時情報共有システム 公開型GIS「すぎナビ」 運用・普及啓発 AIソーシャルセンサ 運用	災害時情報共有システム 公開型GIS「すぎナビ」 運用・普及啓発 AIソーシャルセンサ 運用
関連する計画			
(実行計画) 施策2 ICT活用による災害情報の収集・発信			
(区政経営改革推進計画) 方針3 ICT活用による災害情報の収集・発信			
(協働推進計画) 方針2 ICT活用による災害情報の収集・発信			

※1 公開型GIS「すぎナビ」: 地図や画像を利用して杉並区の行政情報等をインターネットを通じて、区民に分かりやすく公開・提供する杉並区の公式電子地図サービス

※2 地震被害シミュレーション: 区内建築物の耐震化・不燃化などの状況や東京都・区が保有する地盤データ、東京消防庁のデータなどを活用して、東京湾北部地震を想定地震とし、震度予測、建物やライフラインの被害想定、避難者予測等を見える化したもの

※3 SNS: Social Networking Serviceの略。人と人との社会的ネットワークをインターネット上で構築するサービス

※4 AIソーシャルセンサ: AI技術を活用し、ソーシャルメディアに投稿された大量の情報の中から防災等に有用な情報をリアルタイムで収集するシステム

デジタル技術を活用した水防情報の提供		土木計画課	
		杉並土木事務所	
<p>水防情報システム<sup>※1</sup>を改良し、取得した河川水位や雨量データをオープン化することで、水害対策につながる情報提供を行います。</p> <p>また、水害に備えるための知識の習得と理解度の向上を図るため、SNSによる動画教材を作成・配信します。</p> <p>併せて、河川水位のライブ映像を配信することができるIoT街路灯システム<sup>※2</sup>を運用し、水害対策に対する区民意識の向上を図るとともに、現地の水害状況等を把握するためのカメラ等の設置について検討します。</p>			
年度	4(2022)年度	5(2023)年度	6(2024)年度
取組内容	水防情報システム 改良 SNSを活用した水害知識の向上 検討 IoT街路灯システム 運用	水防情報システム 改良 SNSを活用した水害知識の向上 検討 IoT街路灯システム 運用	水防情報システム 改良 SNSを活用した水害知識の向上 検討 IoT街路灯システム 運用
関連する計画			
(実行計画) 施策1 総合的な水害対策の推進			

※1 水防情報システム: 区が管理する雨量計・河川水位計の観測装置のシステム

※2 IoT街路灯システム: インターネットにつながった街路灯に設置したカメラやセンサーなどを管理するシステム

### (3) 伝わる・使えるが体感できる情報発信

<b>地域BWA活用の促進</b>		<b>情報政策課</b>	
		—	
区内限定のデータ通信サービスである地域BWAについて、通信が混雑しがちな災害時においてもつながりやすいなどのメリットを有効活用し、先行自治体の事例なども参考にしながら活用を推進します。			
<b>年度</b>	4(2022)年度	5(2023)年度	6(2024)年度
<b>取組内容</b>	地域BWAの活用 推進	地域BWAの活用 推進	地域BWAの活用 推進

<b>SNS等を活用した情報発信の充実</b>		<b>情報政策課</b>	
		広報課	
SNSを、広報戦略における区政情報の効果的な発信媒体として捉え、それぞれのSNSの特性に応じた情報発信に努めるとともに、行政情報を個別にお知らせするプッシュ型通知サービスの活用を拡大し、区民目線で分かりやすい情報発信の充実を図ります。			
<b>年度</b>	4(2022)年度	5(2023)年度	6(2024)年度
<b>取組内容</b>	SNS等を活用した情報発信 推進	SNS等を活用した情報発信 推進	SNS等を活用した情報発信 推進

<b>歴史的資料のデジタルアーカイブ化</b>		<b>総務課</b>	
		情報政策課	
区が保有する歴史的資料等を次世代に継承していくため、デジタルデータの作成・保存に関する調査・研究を行います。			
<b>年度</b>	4(2022)年度	5(2023)年度	6(2024)年度
<b>取組内容</b>	歴史的資料のデジタルアーカイブ化 調査・研究	歴史的資料のデジタルアーカイブ化 調査・研究	歴史的資料のデジタルアーカイブ化 調査・研究

#### 関連する計画

(実行計画) 施策28 区の歴史・文化情報の発信

区ホームページの見直し			広報課
デジタル化の進展に伴って変化する通信端末や情報媒体等との親和性を高め、区民が必要とする情報を分かりやすく配信するため、令和6年度(2024年度)に区ホームページ(平成28年(2016年)1月に全面更新)を全面的に更新します。			
年度	4(2022)年度	5(2023)年度	6(2024)年度
取組内容	ホームページの全面更新 検討	ホームページの全面更新 検討	ホームページの全面更新 実施

税・保険料のお知らせへのSMSの活用			納税課
			課税課、国保年金課
SMS <sup>※1</sup> を活用して、納付に関するお知らせを、より早く確実に区民へ届けます。併せて、その効果を検証しながら、より有効なSMSの活用方法について検討します。			
年度	4(2022)年度	5(2023)年度	6(2024)年度
取組内容	SMSの活用 実施(住民税、国民健康保険料) 検討(軽自動車税)	SMSの活用 実施(住民税、国民健康保険料) 実施(軽自動車税)	SMSの活用 実施(住民税、国民健康保険料) 実施(軽自動車税)
関連する計画			
(区政経営改革推進計画)方針2 税・保険料・利用料等の収納率の向上			

※1 SMS:Short Message Serviceの略。携帯して使用する通信端末機器(携帯電話、スマートフォン等)同士でメッセージを電話番号により送受信するサービスの一種

行政保有データのオープン化の拡充			情報政策課
			行政管理担当
区民や企業、大学のほか、町会、NPO法人や地域団体等の区との協働の担い手等と区が保有する行政データを共有し、地域課題の解決や地域経済の活性化等につなげられるよう、区で作成したガイドライン等に基づき、積極的なオープンデータ <sup>※1</sup> の公開を促進します。また、より積極的な公開を実現するためのガイドラインの見直しや利活用しやすい形式での情報提供などを通じて、行政保有データのオープン化の拡充を図ります。			
年度	4(2022)年度	5(2023)年度	6(2024)年度
取組内容	オープンデータの拡充 推進	オープンデータの拡充 推進	オープンデータの拡充 推進
関連する計画			
(協働推進計画)方針1 オープンデータ等の利活用			

※1 オープンデータ:行政機関や事業者等が公開する、誰もが自由に入手し、利用・再配布できるデータ



#### (4) 福祉や医療・産業・教育等の充実にに向けたデジタル化

地域活動団体のデジタル技術活用に向けた支援		地域課	
<p>町会・自治会などの地域活動団体が、SNSなどを活用して、団体活動の周知や参加者の募集等をより効率的・効果的に行うことができるよう、すぎなみ協働プラザ等で講習会を実施します。</p> <p>また、地域活動応援サイト「すぎなみ地域コム」に登録した地域活動団体の情報発信を支援するため、すぎなみ協働プラザ等による相談・助言等を行います。</p>			
年度	4(2022)年度	5(2023)年度	6(2024)年度
取組内容	講習会・情報発信支援 実施	講習会・情報発信支援 実施	講習会・情報発信支援 実施
関連する計画			
(実行計画) 施策26 地域活動団体への支援			
(協働推進計画) 方針2 地域活動団体の交流・連携の推進			

区内就労促進と産業振興のための情報発信		産業振興センター	
<p>就労支援センターのホームページやSNSなどを活用して、就労支援センターを周知することで、利用者の拡大を図るとともに、求人情報サイト「就職応援ナビすぎなみ」を活用して、区内企業と求職者のマッチングを積極的に行います。こうした取組を通じて、働きたい区民の就労を促進し、かつ、区内企業に必要な人材の確保を支援することで、区内の産業振興を推進します。</p>			
年度	4(2022)年度	5(2023)年度	6(2024)年度
取組内容	Webサイト等を活用した就労支援・産業振興 実施	Webサイト等を活用した就労支援・産業振興 実施	Webサイト等を活用した就労支援・産業振興 実施

AIを活用した健診結果予測分析による被保険者の健康保持増進		国保年金課	
<p>健診データをもとに、AI(人工知能)を活用して将来の健診結果を予測分析し、生活習慣病のリスクがある方に、「生活習慣改善アドバイスシート」を送付します。こうした個別的なアプローチによって健康意識を醸成し、「自らの健康は自らが作る」という自発的な改善行動を促進します。</p>			
年度	4(2022)年度	5(2023)年度	6(2024)年度
取組内容	AI分析による生活習慣病早期介入事業 実施	AI分析による生活習慣病早期介入事業 実施	AI分析による生活習慣病早期介入事業 実施
関連する計画			
(実行計画) 施策12 生活習慣病予防対策の推進			

ICTを活用した高齢者在宅サービスの実施		高齢者在宅支援課	
ICTを活用した既存の高齢者在宅サービス(徘徊高齢者探索システム、緊急通報システム及びみまもりあいプロジェクト)の継続的な運用を行います。 また、ICT機器を活用した新たな高齢者在宅サービスについて、民間企業の開発したシステムや他自治体での導入事例などを参考にしつつ、アプリケーションやデジタル機器等の利活用も視野に入れ、取り組んでいきます。			
年度	4(2022)年度	5(2023)年度	6(2024)年度
取組内容	ICTを活用した高齢者在宅サービス 既存システム運用 新サービス調査・検討	ICTを活用した高齢者在宅サービス 既存システム運用 新サービス実施・検証	ICTを活用した高齢者在宅サービス 既存システム運用 新サービス実施・検証
関連する計画			
(実行計画) 施策15 地域の見守り体制の充実			

子育て応援券事業のデジタル化の推進		子ども家庭部管理課	
子育て応援券事業のデジタル化を推進し、スマートフォン等により子育て応援券の購入から必要なサービスの検索やサービスの利用までを可能とするとともに、常に応援券サービスの最新情報を提供するなど、応援券利用者の利便性の向上を図ります。また、デジタル化により事務処理の効率化を図ることで、サービス事業者への応援券の換金業務等を迅速化し、より多くの事業者が応援券事業へ参入しやすい環境を整えていきます。			
年度	4(2022)年度	5(2023)年度	6(2024)年度
取組内容	子育て応援券事業のデジタル化 調査・検討	子育て応援券事業のデジタル化 検討・準備	子育て応援券事業のデジタル化 実施
関連する計画			
(実行計画) 施策19 子育てを地域で支え合う仕組みづくりの推進			
(区政経営改革推進計画) 方針2 子育て応援券事業の見直し			

デジタル技術を活用した保育サービスの提供		保育課	
区立保育園・子供園等に、スマートフォン等から連絡帳の閲覧・更新や欠席・遅刻の連絡ができるアプリケーションを導入し、在園児保護者の利便性の向上を図ります。加えて、登降園時間の自動記録化による出欠簿の廃止や各種指導計画・記録、日誌等の作成の効率化により職員負担を軽減し、これまで以上に保育士が子どもとかかわる時間を確保することで、保育の質の向上につなげます。			
年度	4(2022)年度	5(2023)年度	6(2024)年度
取組内容	登降園管理アプリケーション 検討	登降園管理アプリケーション 導入準備	登降園管理アプリケーション 運用開始
関連する計画			
(実行計画) 施策20 多様なニーズに対応した保育サービスの推進			

デジタル技術を活用した学童クラブ運営			児童青少年課
学童クラブに、スマートフォン等を使って、欠席等の連絡や児童の入退室の状況を確認できるアプリケーションを導入し、保護者の安心と利便性の向上を図ります。			
年度	4(2022)年度	5(2023)年度	6(2024)年度
取組内容	入退室管理アプリケーション 検討	入退室管理アプリケーション 導入準備	入退室管理アプリケーション 運用開始
関連する計画			
(実行計画) 施策20 学童クラブの整備・充実			

MaaS等を活用した新たな地域公共交通の充実			都市整備部管理課
MaaS <sup>※1</sup> やAI(人工知能)による配車、自動運転等のほか、2次元コードを利用した運賃支払いのキャッシュレス化など、様々なデジタル技術やビッグデータを活用し、より利便性の高い地域公共交通の実現に向けて、調査・研究を行います。			
年度	4(2022)年度	5(2023)年度	6(2024)年度
取組内容	MaaS等の新モビリティサービス 調査・研究	MaaS等の新モビリティサービス 調査・研究	MaaS等の新モビリティサービス 調査・研究
関連する計画			
(実行計画) 施策6 次世代型交通まちづくりの推進			

※1 MaaS: Mobility as a Serviceの略。ICT活用によるマイカー以外の移動をスムーズにつなぐ新たな「移動」の概念、又は様々な移動サービスを1つに統合させた新たなモビリティサービス

※2 ビッグデータ: 一般的なデータベースソフトでは扱うことが困難な巨大で複雑なデータの集合

建築行政手続におけるデジタル化の推進			建築課
民間の指定確認検査機関からの建築確認審査報告書等を電子化し、区及び指定確認検査機関におけるデータ入力事務などの効率化を進めるとともに、建築物等の速やかな情報提供を行うことで、区民、関連事業者等への利便性の向上を図ります。また、電子化による効果を更に高めるため普及啓発を行い、利用拡大を図ります。併せて、建築確認申請関連手続の電子化に向けた調査・検討を行います。			
年度	4(2022)年度	5(2023)年度	6(2024)年度
取組内容	審査報告等の電子化 実施 確認申請関連手続の電子化 調査・検討	審査報告等の電子化 実施 確認申請関連手続の電子化 調査・検討	審査報告等の電子化 実施 確認申請関連手続の電子化 調査・検討
関連する計画			
(区政経営改革推進計画) 方針1 建築行政手続におけるデジタル化の推進			

荻窪駅周辺地域の歴史的・文化的資源に関する情報発信		市街地整備課 産業振興センター	
AR <sup>※1</sup> や、2次元コード等を掲載した案内看板など、デジタル技術を活用して、荻窪駅周辺地域の効果的な情報発信や案内を行い、数多く点在する価値ある歴史的・文化的資源の魅力を分かりやすく伝えることで地域の活性化を図り、住んでよし、訪れてよしのまちの実現を目指します。			
年度	4(2022)年度	5(2023)年度	6(2024)年度
取組内容	デジタル技術を活用したまち案内 調査・研究	デジタル技術を活用したまち案内 検討・試行実施	デジタル技術を活用したまち案内 運用開始
関連する計画			
(実行計画) 施策4 荻窪駅周辺都市再生事業の推進			

※1 AR:Augmented Realityの略。実際の画像や映像にCGを合成して、現実の世界に仮想空間を作り出す技術

学習用タブレット端末の活用推進		済美教育センター 教育委員会事務局庶務課	
学習用タブレット端末に、シングルサインオン <sup>※1</sup> で利用できる「学習マネジメントシステム」を導入し、児童・生徒が学校や家庭でスムーズにデジタル教材を活用して学習できる環境を整備します。また、児童・生徒の学習履歴や学級の状況などのデータを蓄積・連携し、それらの分析を通して、効率的で効果的な学習指導等の実現を目指します。			
年度	4(2022)年度	5(2023)年度	6(2024)年度
取組内容	学習用タブレット端末の活用 推進	学習用タブレット端末の活用 推進	学習用タブレット端末の活用 推進
関連する計画			
(実行計画) 施策22 ICTを活用した教育の推進			

※1 シングルサインオン:一度のユーザ認証で複数のソフトウェアやサービスにアクセスできる仕組み

外部データベースを利用した図書館サービスの充実		中央図書館	
区民が豊富な情報にアクセスできる環境を整備するとともに、レファレンスサービス <sup>※1</sup> の充実を図るため、図書館内で利用できる新聞や雑誌等のオンラインデータベースの種類や同時アクセス数、データベースを取り扱う図書館数を増やしていくほか、データの印刷サービスを実施することにより、一層の利便性の向上を図ります。			
年度	4(2022)年度	5(2023)年度	6(2024)年度
取組内容	外部データベースの提供 実施 印刷サービスの提供 実施(4館) (累計6館)	外部データベースの提供 実施 印刷サービスの提供 実施(4館) (累計10館)	外部データベースの提供 実施 印刷サービスの提供 実施(3館) (累計13館)
関連する計画			
(実行計画) 施策24 ICTを活用した図書館サービスの充実			

※1 レファレンスサービス:調べたい情報や探している資料などについて、必要な情報や資料を案内するサービス

読書バリアフリーの推進				中央図書館
<p>これまでも作成及び提供してきたデジタル録音資料「DAISY」(デージー)について、「読書バリアフリー法<sup>※1</sup>」に基づき、一層の充実を図ります。さらに、高齢や障害等の理由から読書が困難な利用者に向けた様々な資料の収集や提供など、環境整備を行います。</p>				
年度	4(2022)年度	5(2023)年度	6(2024)年度	
取組内容	DAISY資料 <sup>※2</sup> 製作 読書バリアフリー資料 <sup>※3</sup> の収集・提供 実施	DAISY資料 製作 読書バリアフリー資料の収集・提供 実施	DAISY資料 製作 読書バリアフリー資料の収集・提供 実施	
関連する計画				
(実行計画) 施策24 図書館の整備				

※1 読書バリアフリー法: 障害の有無にかかわらず、すべての人が読書による文字・活字文化の恩恵を受けられる社会を実現するための法律

正式名称は「視覚障害者等の読書環境の整備の推進に関する法律」(令和元年(2019年)6月施行)

※2 DAISY資料: 視覚障害等により普通の印刷物を読むことが困難な方のために開発された国際基準規格のデジタル録音図書  
 音声DAISYと音声を聞きながら画像を見るマルチメディアDAISYの2種類がある

DAISYはDigital Accessible Information Systemの略

※3 読書バリアフリー資料: 読書バリアフリー法の理念に基づき、視覚障害者等が利用しやすい資料

点字図書、拡大図書、DAISY図書、音声読み上げ対応電子書籍、オーディオブック等がある

ICタグシステムを活用した図書館サービスの充実				中央図書館
<p>図書館の蔵書管理にICタグシステム<sup>※1</sup>を導入し、自動貸出機や予約棚<sup>※2</sup>による貸出の自動化等を行い、利用者のプライバシー保護にも配慮した、より便利で快適に利用できる図書館サービスの提供を目指します。</p>				
年度	4(2022)年度	5(2023)年度	6(2024)年度	
取組内容	ICタグシステムの導入 検討	ICタグシステムの導入 検討・実施	ICタグシステムの導入 検討・実施	
関連する計画				
(実行計画) 施策24 ICTを活用した図書館サービスの充実				
(区政経営改革推進計画) 方針1 ICタグシステムによる効率的な蔵書管理				

※1 ICタグシステム: 図書館資料にICチップとアンテナが組み込まれたタグ(ICタグ)を貼付し、非接触型の蔵書管理を行うシステム

※2 予約棚: 予約した本を利用者が直接取り出すことができる棚

**(5) デジタルデバイドの解消に向けた取組**

高齢者を対象としたパソコン講座等の開催支援		高齢者施策課	
<p>ゆうゆう館でのNPO法人や杉並区シルバー人材センター等による高齢者を対象とした初心者向けのパソコンやスマートフォン講座の開催を支援します。</p> <p>また、高齢者自身がデジタル機器などを活用してコミュニケーションを広げたり社会参加を進めたりできるよう、杉の樹大学<sup>※1</sup>でデジタルデバイス<sup>※2</sup>解消のためのICT関連講座を実施します。</p>			
年度	4(2022)年度	5(2023)年度	6(2024)年度
取組内容	<p>ゆうゆう館でのパソコン・スマートフォン講座等 開催支援</p> <p>杉の樹大学でのICT関連講座 開催</p>	<p>ゆうゆう館でのパソコン・スマートフォン講座等 開催支援</p> <p>杉の樹大学でのICT関連講座 開催</p>	<p>ゆうゆう館でのパソコン・スマートフォン講座等 開催支援</p> <p>杉の樹大学でのICT関連講座 開催</p>
関連する計画			
(実行計画) 施策15 高齢者いきがい活動の充実			

※1 杉の樹大学:60歳以上の区民を対象とした講座を開催し、学びを通じたいきがいの発見、地域参加等を支援する事業

※2 デジタルデバイス:インターネットやパソコ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

デジタルデバイスに配慮したデジタル技術の導入促進		情報政策課	
<p>デジタル技術の導入に当たっては、使いやすさや分かりやすさのほか、デジタル技術の利用に慣れていない方や不安のある方への対策もあわせて検討します。また、高齢者向けパソコン・スマートフォン講座の開催支援等のデジタルデバイス対策のほか、デジタル技術を活用した音声や文字認識、多言語翻訳など、様々な方が行政のデジタル化の恩恵を受けることができる取組を実施し、「誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化」を目指します。</p>			
年度	4(2022)年度	5(2023)年度	6(2024)年度
取組内容	デジタルデバイドの是正 検討・実施	デジタルデバイドの是正 検討・実施	デジタルデバイドの是正 検討・実施

## 【方針2】行政内部のデジタル化による効率化の推進

### (1) デジタル技術を活用した業務の効率化・最適化

新たなデジタル技術を活用した業務の効率化		情報政策課		
		—		
申請書類のデータ入力などの大量かつ定型的な作業に、AI-OCR <sup>※1</sup> やRPA <sup>※2</sup> などの自動化ツールの導入を進め、作業の効率化を図るとともに、より正確な事務処理を行います。また、AI(人工知能)などの新たなデジタル技術の活用に向けた検討を加速化し、より質の高い行政サービスの提供につなげます。				
年度	4(2022)年度	5(2023)年度	6(2024)年度	
取組内容	自動化ツール等 運用・拡充 新規導入・評価	自動化ツール等 運用・拡充 新規導入・評価	自動化ツール等 運用・拡充 新規導入・評価	
関連する計画				
(区政経営改革推進計画) 方針1 新たなデジタル技術を活用した業務の効率化				

※1 AI-OCR: AI(人工知能)による文字認識技術を活用して、手書き帳票の文字をデータ化する技術

OCRは、Optical Character Reader(またはRecognition)の略

※2 RPA: Robotic Process Automationの略。人が行う定型的なパソコン操作をロボットが代替して自動化する技術

情報インフラの最適化		情報政策課		
		—		
情報セキュリティの確保や費用対効果を考慮しながら効率的・効果的な区のシステム運営を行うため、仮想化技術 <sup>※1</sup> によるサーバの統合化やクラウドサービス <sup>※2</sup> の活用、ネットワークの見直しなど、最新のデジタル技術を導入し、情報インフラの最適化に取り組みます。				
年度	4(2022)年度	5(2023)年度	6(2024)年度	
取組内容	情報インフラの最適化 検討	情報インフラの最適化 検討・見直し	情報インフラの最適化 検討・見直し	

※1 仮想化技術: 1台の物理的なサーバ上に、ソフトウェアを利用して、論理的なシステム動作環境を複数作り出す技術

※2 クラウドサービス: インターネットなどのネットワーク経由でハードウェアやソフトウェアを利用するサービス

オンライン会議等システムの運用			情報政策課
<p>コロナ禍による非接触型の新しい生活様式の実態を踏まえ、オンラインによる会議や区民面談等を円滑に行うことができるシステムを適切に運用するとともに、活用を推進します。</p>			
年度	4(2022)年度	5(2023)年度	6(2024)年度
取組内容	オンライン会議等システム運用	オンライン会議等システム運用	オンライン会議等システム運用
<b>関連する計画</b> (区政経営改革推進計画)方針3 オンライン会議等システムの運用			

データに基づく行政運営の推進			情報政策課
			行政管理担当
<p>区が保有するデータのほか、民間企業等が提供する人口分布や人の移動動態(どこからどこへ何人がいつ移動したか)等のビッグデータを分析し、行政計画等の政策立案への活用を図り、より公正で透明性のある行政運営の実現を目指します。</p>			
年度	4(2022)年度	5(2023)年度	6(2024)年度
取組内容	ビッグデータ利活用 検討	ビッグデータ利活用 分析・業務活用	ビッグデータ利活用 分析・業務活用
<b>関連する計画</b> (協働推進計画)方針1 オープンデータ等の利活用			

住民情報系システムの標準化			情報政策課
<p>国が推進する「地方公共団体情報システムの標準化」に基づき、住民基本台帳システムなどの住民情報系システムの標準化については、令和7年度(2025年度)を目途に、調査や準備等を行います。</p>			
年度	4(2022)年度	5(2023)年度	6(2024)年度
取組内容	システム標準化 調査・検討	システム標準化 調査・検討	システム標準化 移行準備



テレワークの推進			情報政策課
			行政管理担当、人事課
災害発生時の業務継続や子育て、介護などのライフスタイルに応じた柔軟な勤務が実施できるよう、ICT機器を活用したテレワークの推進を図ります。			
年度	4(2022)年度	5(2023)年度	6(2024)年度
取組内容	テレワークの推進 実施	テレワークの推進 実施	テレワークの推進 実施
関連する計画			
(区政経営改革推進計画)方針1 柔軟で効率的な働き方の推進			

電子契約の導入			経理課
			—
契約締結に係る手続の効率化を図るため、電子署名と電子証明書の技術を活用した電子契約の導入に向けた検討を進めます。検討に際しては、東京電子自治体共同運営電子調達サービス <sup>※1</sup> における機能追加への対応などを注視します。			
年度	4(2022)年度	5(2023)年度	6(2024)年度
取組内容	電子契約の導入 検討	電子契約の導入 検討	電子契約の導入 検討

※1 東京電子自治体共同運営電子調達サービス: 都内区市町村等が共同で運営する入札参加資格審査受付、入札情報の提供、電子入札を提供するサービス

預貯金等調査システムの導入による業務の効率化			納税課
			国保年金課、介護保険課
金融機関との電子データの受け渡しによる預貯金等調査システムを導入し、業務の効率化を図ることで、滞納整理の早期着手につなげます。			
年度	4(2022)年度	5(2023)年度	6(2024)年度
取組内容	預貯金等調査システム 導入検討	預貯金等調査システム 検討・運用	預貯金等調査システム 運用
関連する計画			
(区政経営改革推進計画)方針1 預貯金等調査システムの導入による業務の効率化			

児童虐待対策におけるAIの活用			子ども家庭部管理課
<p>児童虐待対応件数の増加とともにケースの困難性が増している中、児童虐待の早期発見・未然防止の取組を推進していくためには、これまで以上に迅速かつ的確に対応することが重要であるため、相談・通告事案に対する緊急性の判断や、要保護・要支援児童に対する支援方針の策定をサポートするAI(人工知能)の活用について検討を進めます。</p>			
年度	4(2022)年度	5(2023)年度	6(2024)年度
取組内容	児童虐待対応におけるAIの活用 調査・研究	児童虐待対応におけるAIの活用 検討	児童虐待対応におけるAIの活用 検討・検証準備

児童相談所システムの導入及び子ども家庭相談システムの再構築			子ども家庭部管理課
<p>令和8年度(2026年度)の区立児童相談所の開設に向け、区が新たに実施する子どもの一時保護や里親委託、施設入所に伴う負担金の管理などの事務について、効率的な事務処理と適切な個人情報管理を行うため、新たに児童相談所システムを導入します。</p> <p>また、子ども家庭支援センターと区立児童相談所との情報連携、援助要請、協力依頼等の連絡・調整事務を効率的に行うため、子ども家庭支援センター及び保健センターで利用している子ども家庭相談システムの再構築を行い、迅速な児童虐待対応の実現につなげます。</p>			
年度	4(2022)年度	5(2023)年度	6(2024)年度
取組内容	児童相談所システム 検討  子ども家庭相談システムの再構築 検討	児童相談所システム 検討・導入準備  子ども家庭相談システムの再構築 検討	児童相談所システム 導入準備  子ども家庭相談システムの再構築 実施
関連する計画			
(実行計画) 施策17 区立児童相談所の設置準備			

GISを活用した情報共有・業務効率化の推進			土木管理課 情報政策課
<p>地理情報システム(GIS)の活用により各課が保有する行政情報を一元化し、全庁的にその情報を共有することで業務の効率化を図ります。また、公開型GIS「すぎナビ」を活用し、防災マップや水害ハザードマップ等のほか、道路や橋梁等の都市基盤情報のオープン化を推進するとともに、より高精度な情報の提供に向けた機能拡充を検討します。</p>			
年度	4(2022)年度	5(2023)年度	6(2024)年度
取組内容	地理情報システム(GIS) 運用・活用 都市基盤情報のオープン化	地理情報システム(GIS) 運用・活用 都市基盤情報のオープン化	地理情報システム(GIS) 運用・活用 都市基盤情報のオープン化
関連する計画			
(実行計画) 施策5 都市基盤情報の整備			

3次元デジタルデータの活用推進		土木計画課	
		都市整備部管理課、市街地整備課、土木管理課、土木計画課	
<p>3次元デジタルデータ<sup>※1</sup>の活用など、建築・土木分野でのDX(デジタル・トランスフォーメーション)化が国において推進される中、区においても、3次元デジタルデータを用いて、立体構造物の完成イメージを設計段階から正確に把握し、インフラ整備に関連する業務の効率化・高度化に取り組んでいきます。また、道路や橋梁などの都市基盤情報の3次元デジタルデータの有効活用に向けた検討を進めていきます。</p>			
年度	4(2022)年度	5(2023)年度	6(2024)年度
取組内容	3次元デジタルデータを活用した設計等 実施 都市基盤情報の有効活用 検討	3次元デジタルデータを活用した設計等 実施 都市基盤情報の有効活用 検討	3次元デジタルデータを活用した設計等 実施 都市基盤情報の有効活用 検討
関連する計画			
(実行計画) 施策5 都市基盤情報の整備			

※1 3次元デジタルデータ:縦横高さの情報を持つ立体のデジタルデータ

## (2) 持続的・効果的なデジタル化の推進

情報化経費精査の実施		情報政策課	
		財政課	
<p>情報システムの導入や改修等における、想定経費及び実施内容の妥当性について、外部機関等を活用して精査することで、適正な経費に基づく効率的な情報システムの導入等を実現します。また、情報システムの導入等において留意すべき事項をまとめたガイドラインについて、デジタル技術の進展等にあわせて見直しを行うとともに、積極的な活用を促進します。</p>			
年度	4(2022)年度	5(2023)年度	6(2024)年度
取組内容	情報化経費精査による経費の適正化等 実施  調達ガイドライン 活用・改善検討	情報化経費精査による経費の適正化等 実施  調達ガイドライン 活用・改善検討	情報化経費精査による経費の適正化等 実施  調達ガイドライン 活用・改善検討
関連する計画			
(区政経営改革推進計画) 方針1 情報化経費精査の実施			

DX実現に向けたデジタル化推進体制の整備		情報政策課	
		-	
<p>区のデジタル化に関する取組の推進や導入評価などを全庁横断的に実施する組織を設置し、行政運営における計画的で効果的なデジタル化を主導します。また、デジタル技術の進展や区のデジタル化の取組状況に応じて、機動的に対応できる体制のあり方を継続的に検討・実践します。</p> <p>また、オープン系システム<sup>※1</sup>等に関する技術的な知識の習得のほか、AI(人工知能)やRPA等の新たなデジタル技術の導入や複雑化する情報セキュリティ事案に柔軟な対応ができるよう、情報政策部門の職員育成を計画的に推進します。</p>			
年度	4(2022)年度	5(2023)年度	6(2024)年度
取組内容	デジタル化推進体制 構築  職員育成 推進・強化	デジタル化推進体制 検討・実践  職員育成 推進・強化	デジタル化推進体制 検討・実践  職員育成 推進・強化

※1 オープン系システム:一般的な市場で調達できるハードウェアや、プログラム言語などを使用して構築した情報システム

### (3) 外部人材の活用、デジタル人材の育成

行政のデジタル化推進に向けた外部人材等の活用		情報政策課	
デジタル技術に関する高度な知見を有し、行政のデジタル化に精通している外部人材を「デジタル戦略アドバイザー」として採用するほか、情報収集や分析能力に優れた民間事業者等を積極的に活用し、区のデジタル化を戦略的に推進します。			
年度	4(2022)年度	5(2023)年度	6(2024)年度
取組内容	外部人材・民間事業者等活用	外部人材・民間事業者等活用	外部人材・民間事業者等活用
関連する計画			
(区政経営改革推進計画) 方針1 行政のデジタル化推進に向けた外部人材等の活用			

デジタル技術の活用に向けた人材育成の推進		情報政策課	
		人材育成担当	
行政のデジタル化を区内全般に継続的に推進するため、事務処理などで必須となるオフィスツールの基礎的な職員研修や、業務の自動化・効率化ツール等に関する外部講習への参加を通じてデジタル技術を活用できる人材を育成します。また、区民の利便性の向上や業務の効率化に向けて、デジタル技術の活用を積極的に検討・実践できるよう、職員の意識改革に努めます。 また、各職場におけるデジタル技術の活用、情報セキュリティの確保などを率先して担う情報リーダー <sup>※1</sup> を育成するため、効果的な研修等を計画的に実施します。			
年度	4(2022)年度	5(2023)年度	6(2024)年度
取組内容	人材育成 研修等の実施  情報リーダーの育成 実施・充実	人材育成 研修等の実施  情報リーダーの育成 実施・充実	人材育成 研修等の実施  情報リーダーの育成 実施・充実
関連する計画			
(区政経営改革推進計画) 方針1 デジタル技術の活用に向けた人材育成の推進			

※1 情報リーダー: システム利用に関する問い合わせの集約や業務で使用するパソコンの管理などで情報部門に協力する各課で選任した職員

ICTの活用能力向上のための教員研修の実施		済美教育センター	
教員が学習用タブレット端末を活用した指導力を向上するために、必要となる基礎的・実践的な知識や技術を学び、情報教育の推進や授業改善を図ることができる研修を実施します。			
年度	4(2022)年度	5(2023)年度	6(2024)年度
取組内容	ICT活用研修 実施	ICT活用研修 実施	ICT活用研修 実施
関連する計画			
(実行計画) 施策22 ICTを活用した教育の推進			

職員の情報セキュリティ教育の強化		情報政策課	
		人材育成担当	
<p>区のデジタル化を進めるに当たり、職員の情報セキュリティに対する意識や知識の向上を図るために、より実践的な研修等を実施するとともに、サイバー攻撃などの情報について正しく周知するなど、情報セキュリティ教育の強化に継続的に取り組みます。</p>			
年度	4(2022)年度	5(2023)年度	6(2024)年度
取組内容	情報セキュリティ研修等 実施	情報セキュリティ研修等 実施	情報セキュリティ研修等 実施

#### (4) 安定した行政サービス提供のための情報セキュリティ対策

情報セキュリティ体制の強化		情報政策課	
<p>区の情報システムに対するサイバー攻撃等の情報セキュリティに関する事件や事故(情報セキュリティインシデント)が発生した場合を想定した、緊急時対応訓練を定期的実施することで、CSIRT<sup>※1</sup>が適切に機能しているかの確認を行うとともに、より迅速かつスムーズな緊急時対応ができるよう、体制内の連絡手順や役割の見直しを行い、情報セキュリティ体制の強化を図ります。</p>			
年度	4(2022)年度	5(2023)年度	6(2024)年度
取組内容	<p>情報セキュリティ体制強化 インシデント対応訓練実施・見直し</p>	<p>情報セキュリティ体制強化 インシデント対応訓練実施・見直し</p>	<p>情報セキュリティ体制強化 インシデント対応訓練実施・見直し</p>

※1 CSIRT: Computer Security Incident Response Teamの略。情報セキュリティインシデントが発生した場合に、報告を受け取り、調査し、対応を行う体制

災害に備えた情報システムの運用体制の強化		情報政策課	
<p>大規模な災害等の発生時に備えて、情報システムの保全及び安全に復旧させる対応手順をICT部門の業務継続計画(ICT-BCP)として定め(Plan)、その計画に基に実効性を高める訓練(Do)及びその結果に基づいた検証(Check)・見直し(Action)のPDCAサイクルを実践し、被災の影響を最小限に留めます。</p>			
年度	4(2022)年度	5(2023)年度	6(2024)年度
取組内容	<p>杉並区ICT-BCP運用・検証・見直し</p>	<p>杉並区ICT-BCP運用・検証・見直し</p>	<p>杉並区ICT-BCP運用・検証・見直し</p>

情報セキュリティ監査等の実施		情報政策課	
<p>巧妙化、多様化するサイバー攻撃等への脅威に対応するため、区の情報セキュリティに関する基準や情報セキュリティ実施手順書等の見直しを行うとともに、それらに基づく運用状況について、情報セキュリティ自己点検や監査を適切に行います。</p>			
年度	4(2022)年度	5(2023)年度	6(2024)年度
取組内容	<p>杉並区情報セキュリティ対策基準に基づく自己点検・監査、特定個人情報保護評価書の見直し等実施</p>	<p>杉並区情報セキュリティ対策基準に基づく自己点検・監査、特定個人情報保護評価書の見直し等実施</p>	<p>杉並区情報セキュリティ対策基準に基づく自己点検・監査、特定個人情報保護評価書の見直し等実施</p>