

(案)

(仮称)

墨田区行財政改革・行政情報化計画

令和4（2022）年度～令和7（2025）年度

令和4（2022）年 月

墨田区

はじめに

本区では、現在に至るまで、職員定数の適正化や事務事業の見直しなど、不断の行財政改革を推し進め、その結果として、区の財政状況は一時期の危機的な状況を脱し、基金残高を着実に増やすなど、明るい兆しも見え始めているところです。

しかしながら、昨今の新型コロナウイルス感染症に係る対応を始め、高齢化の急激な進展による医療・介護をはじめとした社会保障関連経費の増加や、老朽化した公共施設等の更新需要の集中など、本区を取り巻く環境はより一層厳しくなることが想定されています。その上で、新しい価値観や社会潮流に乗り遅れることなく、墨田区基本計画に掲げる政策目標の実現や、さらなる区民サービスの向上を図っていく必要があります。

そのためには、区の将来を見据えたさらなる改革が急務であることから、これまでの考え方や基本理念は継承しつつ、単なるコストカット的な思考にとどまらない、新しい「技術」を積極的に活用した、新たな視点や発想による未来志向の行財政改革に取り組んでいくことが重要であると考えます。

そこで、この度、現行の「行財政改革実施計画」と、ICT（情報通信技術）の利活用による区民サービスの向上と効率的な行政運営を目的とした「行政情報化推進計画」を一本化し、「墨田区行財政改革・行政情報化計画」として新たに策定することとしました。

本計画の成果を着実なものとし、多角的・複合的に区民サービスの向上に資する取組を進め、墨田区基本計画に掲げる新たな時代（ポストコロナ）の潮流を捉えた「持続可能な“すみだ”」の実現に向けて、「オールすみだ」で、挑戦する姿勢で、行財政改革・行政情報化に取り組んでいきます。

「計画期間」

令和4（2022）年度から令和7（2025）年度の4か年を計画期間とします。

「計画の位置付け」



目次

第1編 墨田区行財政改革実施計画	1
第1章 行財政を取り巻く環境	2
1 社会経済情勢等の変化	3
2 本区における主な重要課題への取組	9
3 本区の財政状況	11
4 行財政改革の必要性	16
第2章 計画の基本事項	17
1 目的	18
2 基本理念（目指すべき姿）	18
3 取組指針（改革の方向性）	19
4 計画の推進体制	20
5 行財政改革の指標（目標値）	21
6 行財政改革の体系・取組一覧	25
第3章 行財政改革取組項目・内容	29
改革の柱Ⅰ スピード感を持った経営改善と区民に開かれた区政の推進	30
改革の柱Ⅱ 機動的な区政運営のための意識改革と環境の整備	36
改革の柱Ⅲ 持続可能な行政基盤の確立	42
改革の柱Ⅳ 行政情報化の推進	49
参考資料	50
1 これまでの行財政改革の取組	51
2 前期行財政改革実施計画達成状況	52
3 指定管理者制度導入施設一覧	62
4 令和3年度墨田区行財政改革推進会議の開催状況	64

第2編 墨田区行政情報化推進計画	65
第1章 行政情報化の現状.....	66
1 ICT を取り巻く環境.....	67
2 国の動向.....	71
3 東京都の動向	77
4 区の情報化の歩み	79
5 区の情報化の背景と課題.....	81
第2章 計画の基本方針	82
1 目的.....	83
2 DX 推進を踏まえた行政情報化の3つの視点	83
3 計画の推進体制と進行管理	84
4 計画の体系と行政情報化の取組	85
第3章 行政情報化推進事業.....	86
指針1 区民サービス向上のための情報化.....	87
指針2 効率的な区政運営のための情報化.....	100
指針3 情報化を推進するための体制強化.....	113
参考資料	121
1 第4期墨田区行政情報化推進計画達成状況.....	122
2 用語解説.....	124
3 墨田区行政情報化推進本部設置要綱	127

第1編 墨田区行財政改革実施計画

第1章 行財政を取り巻く環境

1 社会経済情勢等の変化

1-1 引き続き厳しい景気状況

内閣府の月例経済報告（令和3（2021）年10月）によると、我が国の景気は、新型コロナウイルス感染症の影響により、依然として厳しい状況にあるなか、持ち直しの動きが続いているものの、そのテンポが弱まっています。また、先行きについては、感染対策を徹底し、ワクチン接種を促進するなかで、各種政策の効果や海外経済の改善もあって、景気が持ち直していくことが期待されますが、サプライチェーンを通じた影響による下振れリスクに十分注意する必要があるとともに、国内外の感染症の動向や金融資本市場の変動等の影響を注視する必要があります。

一方、中小零細事業所が集積する本区においては、景気動向の余波が直接的に区内企業の業績に影響を及ぼしており、そうした背景から、特別区民税に加え、特別区交付金等の税連動交付金についても、今後の感染症の動向や景気動向によっては、区の歳入環境への影響が懸念され、先行きは予断を許さない状況にあります。

1-2 新型コロナウイルス感染症の影響

新型コロナウイルス感染症の影響を受け、当面の間、区の歳入面では特別区民税における減収が、歳出面では感染対策等に係る経費の増が見込まれていることから、引き続き厳しい財政状況が予想されています。実質GDPが500兆円を割ったリーマンショックの際は、元の水準に回復するまでに数年掛かっており、区の財政面に与える影響については、今後の動向をしばらく注視していく必要があります。

また、短期的な財政上の影響だけでなく、当該感染症のまん延に伴い、職場や学校、病院や公共交通機関、店舗やイベント会場などあらゆるシーンにおいて、感染予防技術の普及が進むとともに、キャッシュレス決済やWEB会議等、業務やサービスのあり方そのものに新技術を用いた新たなスタイルが浸透するなど、これまでの社会の常識も大きく変化しています。本区においても、コロナ禍により生まれた「新たな日常」やポストコロナの潮流も見据えた対応を進めていかなければなりません。

1-3 多様な災害への備え

近年、気候変動の影響により、台風の強大化や局地的な降水量の増加が顕著になり、毎年、各地で風水害による甚大な被害が発生しています。本区においても、令和元（2019）年台風19号の際には、大雨特別警報や避難勧告が発令され、一部地域で避難所が開設されるなど、その危機事象は記憶に新しいところです。

また、首都直下地震や南海トラフ地震等の地震災害についても、近い将来発生する可能性が高いことが指摘されており、地震災害への備えについても、引き続き、対応が求められています。

直近では、令和2（2020）年初頭から新型コロナウイルス感染症の感染拡大に見舞われるなど、感染症対策については、今もなお、区政の緊急かつ最優先課題となっています。

このように、大規模災害には、震災・風水害から感染症まで多様な形態があり、また、「複合的な被害構造」への総合的な対応が求められることから、不測の事態にいついかなる時でも的確に対応できる財政基盤の確立をはじめとして、区民・企業・区の協働や、庁内横断的な体制整備による機能強化、わかりやすい情報発信等が、防災力の向上のために必要不可欠となっています。



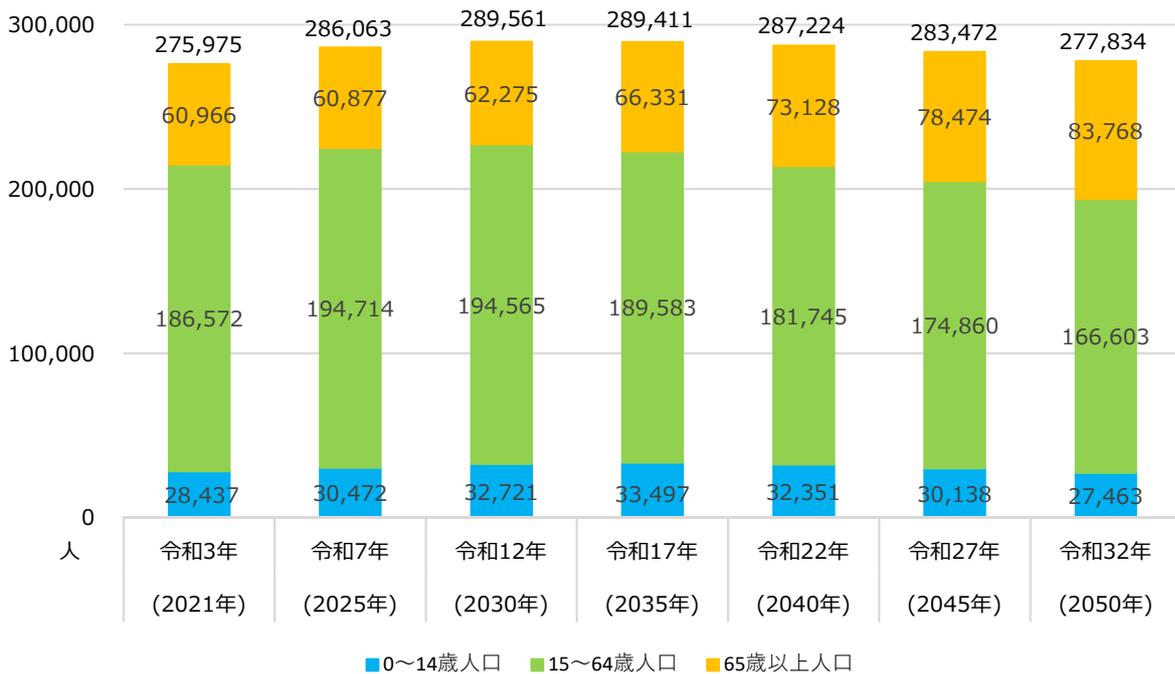
1-4 迫る 2040 年問題（人口減少社会、少子高齢化）

人口減少や少子高齢化の進展による社会構造の変化、また労働力人口の減少に起因する、いわゆる「2040 年問題」は、将来のまちづくりを考える上で、非常に大きな課題となっています。平成 30（2018）年に「自治体戦略 2040 構想研究会」がまとめた報告書では、新たな自治体行政の基本的な考え方として、スマート自治体への転換や公共私による暮らしの維持などが示され、世界に先駆けて人口減少に対応した社会経済のモデルとなる必要性が明記されました。

本区においても、今後の労働力人口の減少、ICT の進展など社会全体が迎える大きな変わり目や国の動向をしっかりと見定め、現在より少ない職員体制となっても、自治体として本来担うべき機能が発揮でき、複雑・高度化する課題も乗り越えることができる、スリムで効率的な区役所へと転換し、将来を見通した持続可能なまちづくりを進めていくことが求められています。

総人口・年齢 3 区分別人口の推移

令和 12（2030）年をピークに人口は減少へ（少子・高齢化も進展）



「令和 3 年度人口推計結果（墨田区）」より作成

『2040 年問題』とは・・・？

少子化による急速な人口減少と団塊ジュニア世代が高齢者（65 歳以上）になることで高齢者人口が最大となる令和 22（2040）年頃に、日本社会が直面すると予測されている内政上の危機のことをいいます。少子高齢化に加え、生産年齢人口（15 歳～64 歳）の減少に伴い、労働力の絶対量が不足することが危惧されています。

1-5 Society5.0（超スマート社会）への移行

Society4.0（情報社会）に続く、新たな未来社会として国が提唱する Society5.0（超スマート社会）では、人工知能（AI）が搭載された家電や、自宅にいながら診療が受けられる遠隔診療など、私たちのくらしや働き方が大きく変わることが予想されています。このように、新しい価値やサービスが次々と創出される未来社会における行政の役割を意識しながら、次代への改革へと進化させた行政改革の取組を進めていく必要があることを踏まえ、これまでの事務の効率化や、民間活力の活用などの取組に加え、ICT の積極的な利活用や、そのための人材育成、また職員の働き方などの新たな課題に取り組んでいくことが必要不可欠となっています。



『Society 5.0（ソサエティー・ごーてんぜろ）』とは・・・？

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）であり、狩猟社会（Society 1.0）、農耕社会（Society 2.0）、工業社会（Society 3.0）、情報社会（Society 4.0）に続く、新たな社会を指すもので、第5期科学技術基本計画において我が国が目指すべき未来社会の姿として初めて提唱されました。

1-6 DX（デジタル・トランスフォーメーション）への対応

新型コロナウイルス感染症対応において、地域・組織間で横断的にデータが十分に活用できないことなど様々な課題が明らかとなったことから、こうしたデジタル化の遅れに対して迅速に対処するとともに、「新たな日常」の原動力として、制度や組織の在り方等をデジタル化に合わせて変革していく、社会全体のデジタル・トランスフォーメーション（DX）が求められています。

こうした認識に基づき、「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」（令和2（2020）年12月25日閣議決定）において、目指すべきデジタル社会のビジョンとして「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～誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化～」が示されました。このビジョンの実現のためには、住民に身近な行政を担う自治体、とりわけ市区町村の役割は極めて重要であり、自治体のDXを推進する意義は大きいものと言えます。

自治体においては、まずは、自らが担う行政サービスについて、デジタル技術やデータを活用して、住民の利便性を向上させるとともに、デジタル技術や人工知能（AI）等の活用により業務効率化を図り、人的資源を行政サービスの更なる向上に繋げていくことが必要とされています。

『DX（デジタル・トランスフォーメーション）』とは・・・？

スウェーデンのウメオ大学教授であるエリック・ストルターマン氏が2004年に提唱した概念で、「IT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」とされています。また、平成30（2018）年に経済産業省が公表した定義には、「企業がビジネス環境の激しい変化に対応し、データとデジタル技術を活用して、顧客や社会のニーズを基に、製品やサービス、ビジネスモデルを変革するとともに、業務そのものや、組織、プロセス、企業文化・風土を変革し、競争上の優位性を確立すること」と具体的に提唱されています。

1-7 SDGsの推進

SDGsの目標は、経済、社会、環境の三側面を調和し進めるものであり、まちづくりや、福祉、教育、環境、人権など多くの分野において、自治体の取組目標とも重なっており、多くの自治体や企業等がその考え方を取り入れています。

本区においては、令和3（2021）年度に、内閣府が推進する「2021年度SDGs未来都市・自治体SDGsモデル事業」について、自治体によるSDGsの達成に向けた優れた取組を行う都市として選定されました。未来都市に選ばれた自治体として、多様なステークホルダーと協働し、SDGsによる地方創生に向けた更なる取組を推進していく必要があります。

なお、本区では、令和3年10月5日に、2050年までに温室効果ガス二酸化炭素の排出を全体としてゼロにする「すみだゼロカーボンシティ2050宣言」を区長と区議会議長が共同で表明しました。SDGsの取組に合わせて、今後さらに地球温暖化を防ぐ行動を加速し、かけがえのない地球を未来の子どもたちに引き継ぐため、区民、事業者、区の協働による脱炭素社会の実現に向けたまちづくりを推進していきます。



出典：国際連合広報センターHP

『SDGs（エス・ディー・ジーズ）』とは・・・？

SDGs（Sustainable Development Goals）は、2001年に策定されたミレニアム開発目標（MDGs）の後継として、2015年9月の国連サミットで加盟国の全会一致で採択された「持続可能な開発のための2030アジェンダ」に記載された、2030年までに持続可能でよりよい世界を目指す国際目標です。17のゴール・169のターゲットから構成され、地球上の「誰一人取り残さない（leave no one behind）」ことを誓っています。

2 本区における主な重要課題への取組

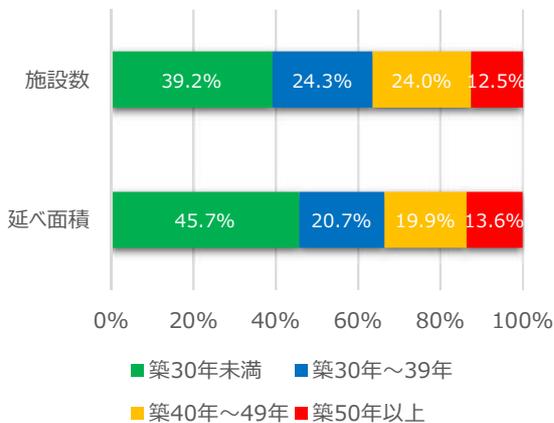
2-1 “夢”実現プロジェクト

墨田区基本計画に掲げる「暮らし続けたいまち」、「働き続けたいまち」、「訪れたいまち」の実現に向けた「“夢”実現プロジェクト」を重点的に推進していくため、行財政改革による効果的・効率的な区政運営に取り組んでいきます。

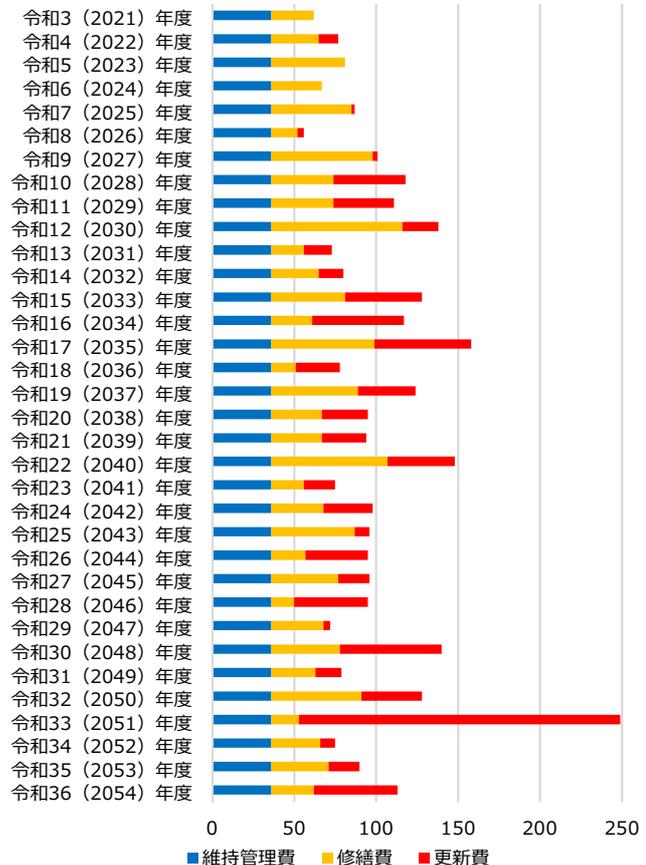
2-2 公共施設マネジメント

本区は、約 300 超にのぼる多くの公共施設を保有していますが、それらの施設の約 6 割が築 30 年を超えており、今後一斉に、老朽化等による大規模修繕や更新（建替え）の時期を迎えることとなります。また、少子高齢化の進展や社会経済情勢の変化等により、公共サービスや公共施設等に対する区民ニーズが今後も変化していくことが想定されます。そこで、区の限られた財源を有効に活用し、真に必要な公共サービスを将来にわたり区民に提供し続けるために、長期的・経営的な視点をもって、公共施設の老朽化対策や維持管理費の削減、施設の適正配置や再編などによる施設保有総量の圧縮など、公共施設マネジメントの取組を推進していきます。

竣工年代別施設数及び延べ面積割合



将来経費の試算結果



出典：第3次墨田区公共施設マネジメント実行計画

2-3 地域力日本一に向けた協治（ガバナンス）

平成 23（2011）年に施行された「墨田区協治（ガバナンス）推進条例」により、区民の区政への参画のしくみは一層充実しました。引き続き、区と区民が協働していくため、条例施行 10 周年の機を捉え、より一層の情報公開、区政情報の入手機会の拡充など、広報活動の充実、住民への説明責任を果たしていくことが求められています。また、協働を担う人材の育成が重要となっています。すみだの独自性を活かし、潜在能力を引き出すために、多様な主体が協働して地域の課題解決や様々な地域活動に取り組めるよう支援するとともに、区民参加や区民との対話の場をこれまで以上に確保することで、協治（ガバナンス）を推進し、地域力を高めていきます。

『地域力』とは・・・？

本区では、地域力を「人と人がつながり、様々な主体が各分野・各地域で、地域の課題を積極的に解決していく力」と定義しています。（「墨田区地域力育成・支援計画」より抜粋）

2-4 行政情報化（自治体DX）

総務省では、政府において決定された「デジタル・ガバメント実行計画」における自治体関連の各施策について、自治体が重点的に取り組むべき事項・内容を具体化するとともに、総務省及び関係省庁による支援策等を取りまとめた「自治体DX推進計画」を策定しています。

本区においても、当該計画に基づき、手続のオンライン化やキャッシュレス化などICT（情報通信技術）やデータを活用した区民サービスの向上と業務の効率化による行政情報化の推進を図っていきます。

2-5 大学のあるまちづくり

令和 2（2020）年度に開学した「情報経営イノベーション専門職大学（iU）（写真下右）」、令和 3（2021）年度に開設した「千葉大学墨田サテライトキャンパス（写真下左）」と連携し、大学の知見を活用した地域課題の解決を目指します。また、両大学の開学・開設を機に、区・千葉大学・iU・関係団体で構成する公民学連携組織 UDC すみだを設立し、大学のあるまちづくりをより一層推進していきます。

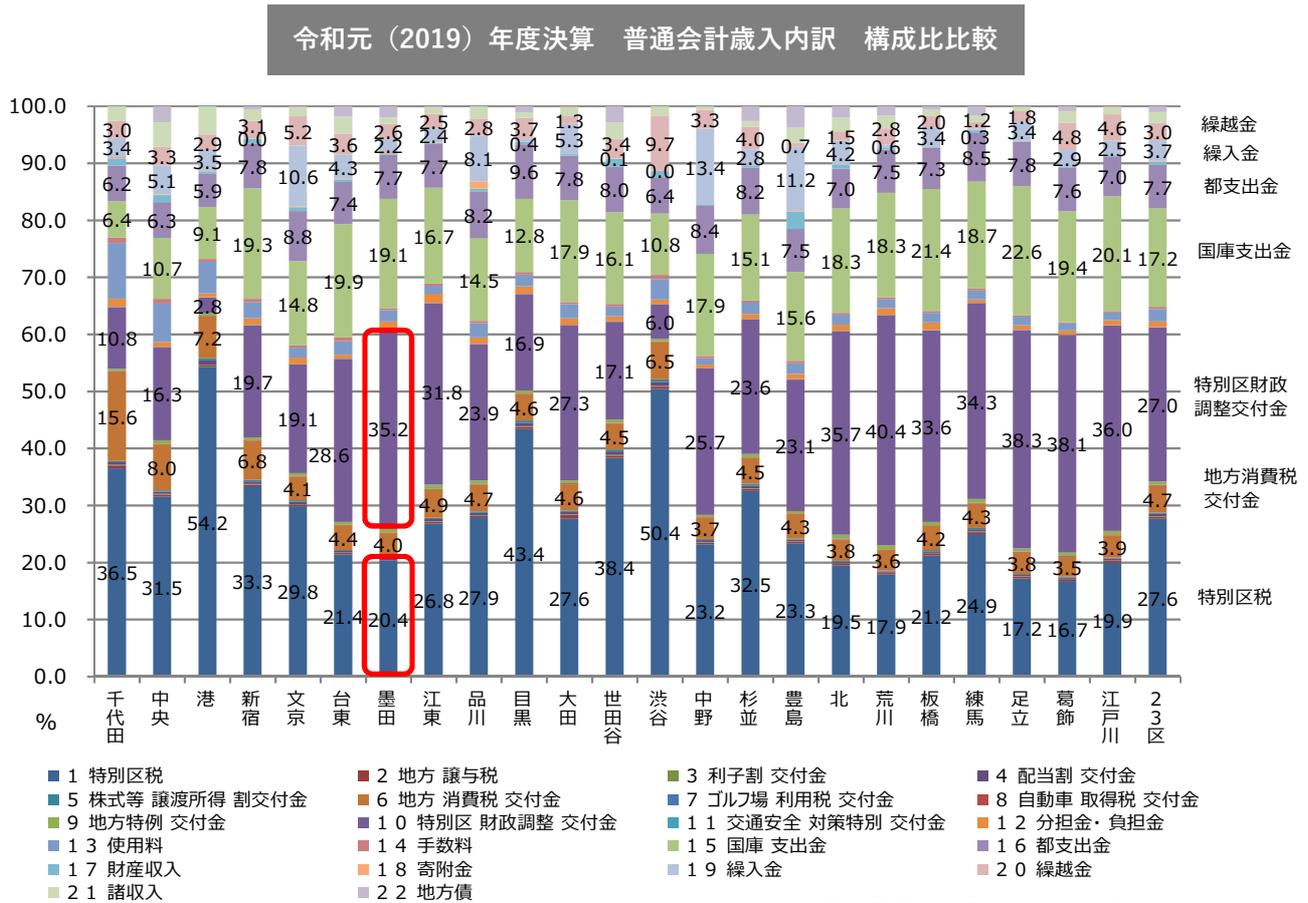


3 本区の財政状況

3-1 歳入・歳出決算の状況

歳入の状況

歳入（＝区の収入）の内訳を他区と比較すると、区が自ら確保することができる自主財源の根幹である特別区税の割合は 20.4%と低く、一方、依存財源である特別区財政調整交付金の割合が 35.2%と高くなっており、依存財源に大きく依存する歳入構造になっています。



『第 40 回特別区の統計 令和 2 年版』より作成

現状① 区の収入は、自主財源の割合が少なく、依存財源に大きく依存している。



外部要因による急激な収入減少のリスクがあるため、自主財源の確保に努める必要がある。

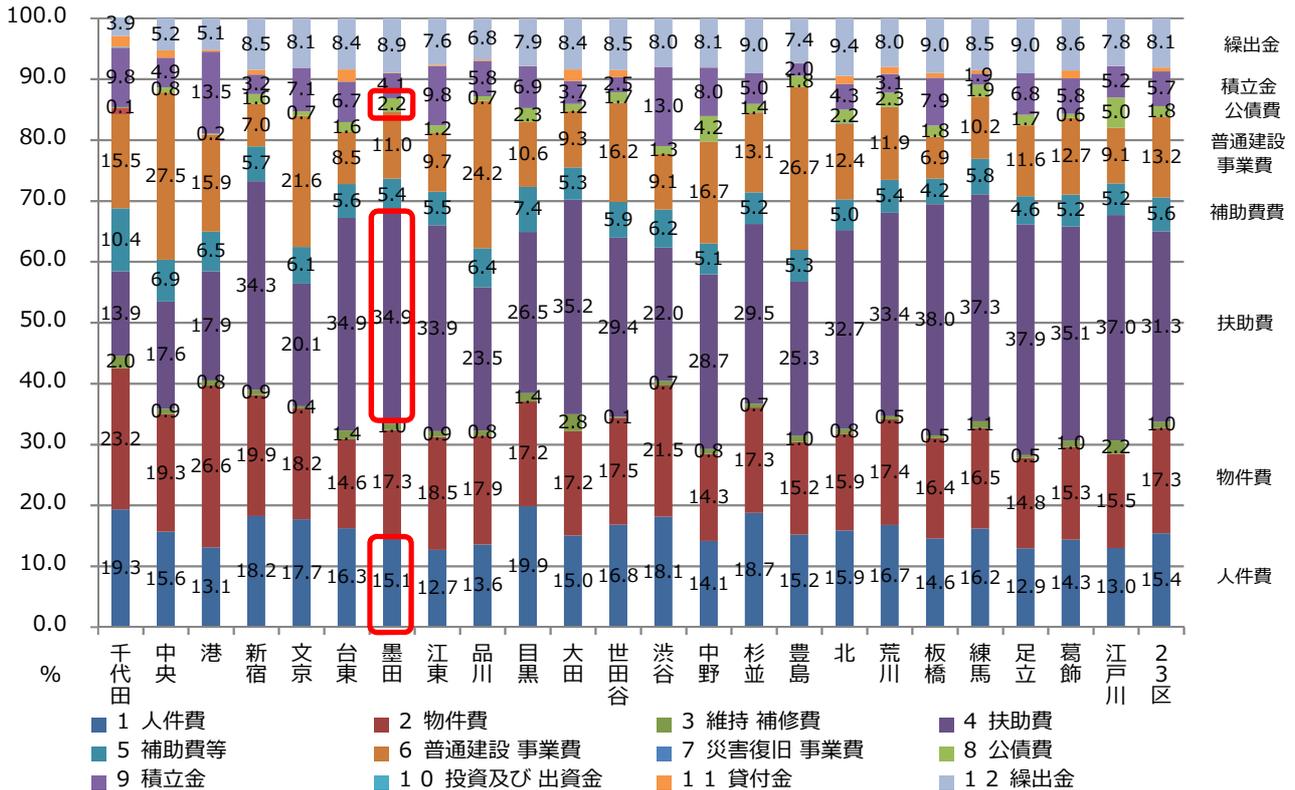
『特別区財政調整交付金』とは・・・？

都と特別区及び特別区相互間の財源の均衡化を図り、特別区の行政の自主的かつ計画的な運営を確保するために設けられたもので、都が課税・徴収する市町村税（固定資産税、市町村民税法人分、特別土地保有税）の収入額と、法人事業税交付対象額及び固定資産税減収補填特別交付金の合算額のうち、一定割合（特例的な対応として令和 2 年度から 55.1%）を財源として各区に交付されるものです。区が自ら賦課徴収することのできる特別区税や施設使用料等の「自主財源」に対して、特別区財政調整交付金は「依存財源」と呼ばれています。

歳出<性質別>の状況

歳出（＝区の支出）内訳<性質別>を他区と比較すると、義務的経費（人件費、扶助費、公債費の合計）の割合が52.2%と歳出全体の1/2以上を占めており、23区平均の48.5%より高い数値になっています。

令和元（2019）年度決算 普通会計<性質別>歳出内訳 構成比比較



『第40回特別区の統計 令和2年版』より作成

現状② 区の支出は、義務的経費の割合が23区平均より高い。



様々な行政需要へ適時適確に対応していくため、義務的経費の抑制に努める必要がある。

『義務的経費』とは・・・？

人件費・扶助費※1・公債費※2で構成され、法令の規定あるいはその性質上、地方公共団体に支出が義務付けられている経費であり、自治体が任意で削減（圧縮）することが困難な極めて硬直性の強い経費です。義務的経費比率（歳出総額に占める義務的経費の割合）が高いほど、財政構造の硬直化に影響するとともに、財政健全化の障害になると言われています。

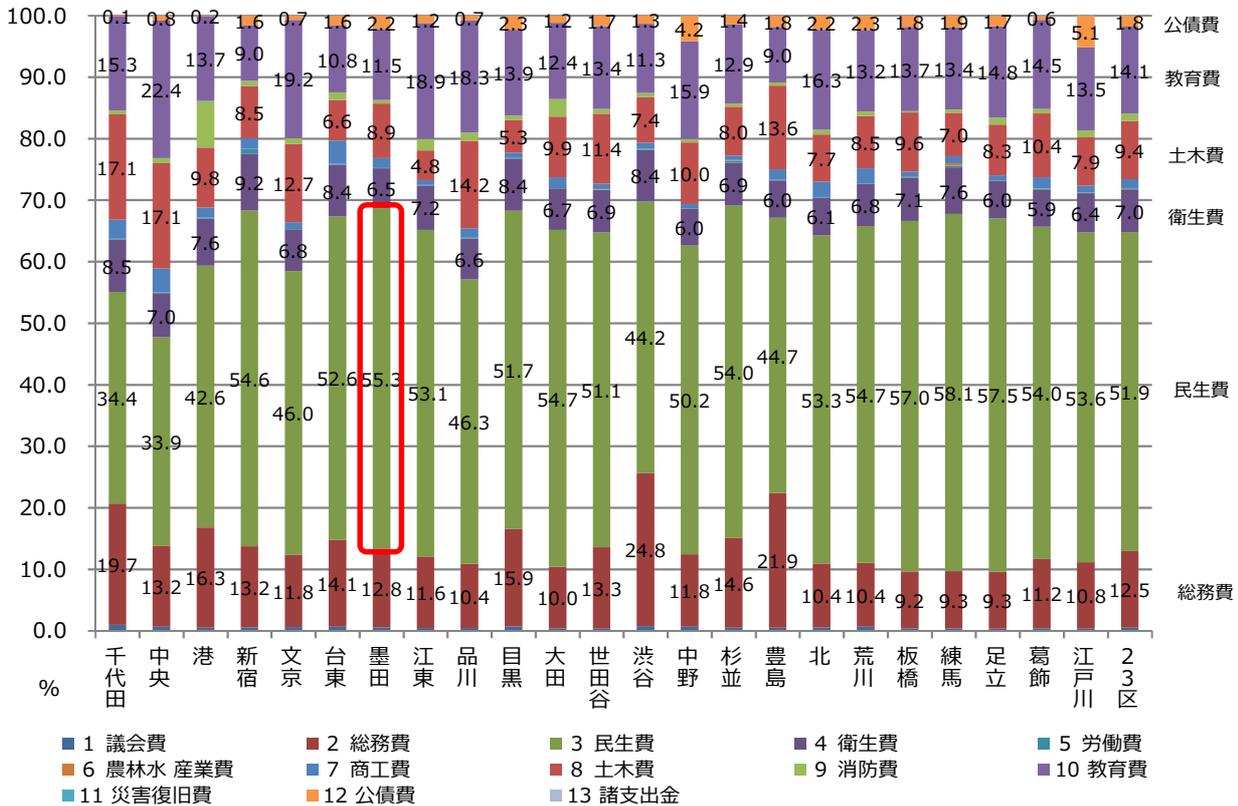
※1 社会保障制度の一環として、地方公共団体が各種法令に基づいて実施する給付等の経費。

※2 過去の地方債の返済にかかる元利償還金と、一時借入金の利子に係る経費。

歳出<目的別>の状況

歳出（＝区の支出）内訳<目的別>を他区と比較すると、住民福祉を支える経費である民生費の割合が大きく、歳出全体に占める割合 55.3%は 23 区でも 4 番目に高い数値です。

令和元（2019）年度決算 普通会計<目的別>歳出内訳 構成比比較



『第 40 回特別区の統計 令和 2 年版』より作成

現状③ 区の支出は、他区と比べて民生費の割合が高い。



事業等の今日性・必要性を十分に検証し、効果的かつ適切な見直しを行う必要がある。

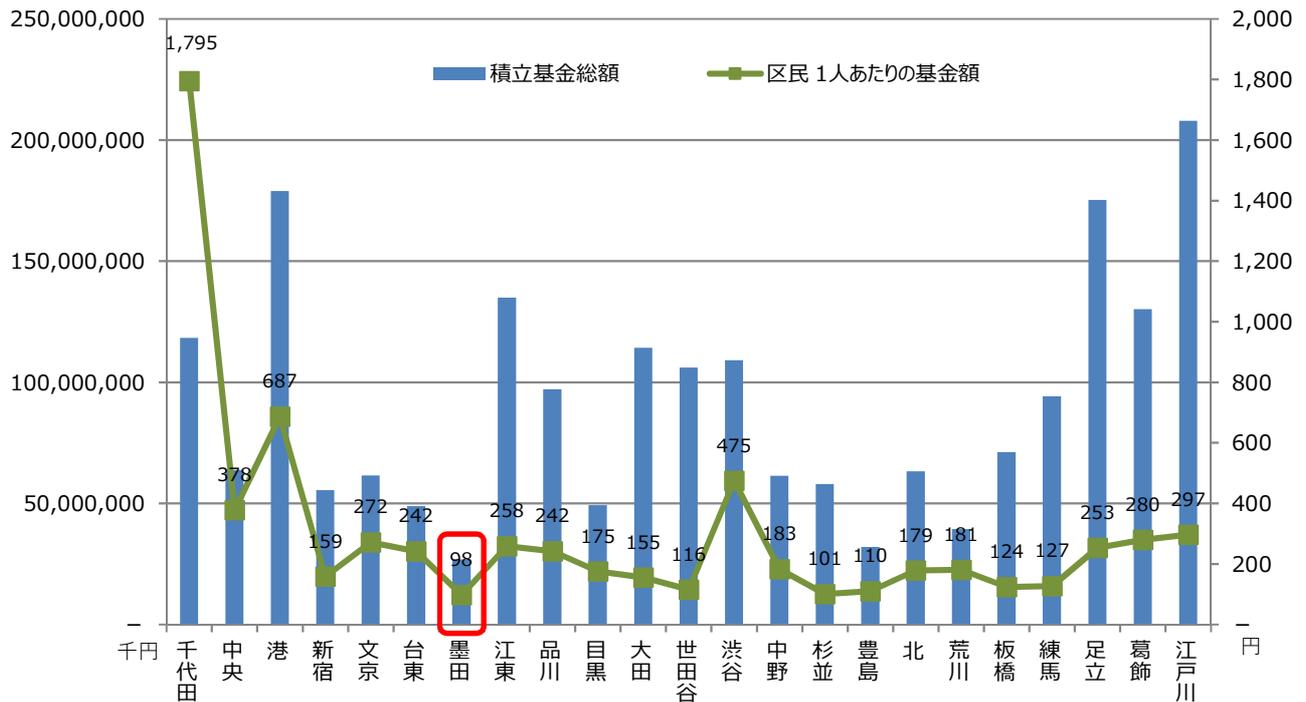
『民生費』とは・・・？

地方自治体における福祉関係の支出であり、生活保護、高齢者福祉、障害者福祉、児童福祉に関する費用等が含まれます。墨田区財政白書（令和元（2019）年9月）によると、民生費は他の経費と異なり、平成9年度以降一貫して増加傾向にあり、国から補助を受けて行う補助事業に加えて、区の単独事業（独自事業）を拡充したことで、より多くの一般財源（税金）が投入されてきたことがわかっています。

3-2 基金残高

基金残高（＝区の貯金）は、ここ数年で改善傾向にはあるものの、令和元（2019）年度末の基金残高は 269 億円、また、区民一人当たりの基金残高は 9 万 8 千円となっており、いずれも 23 区で最も低い数値となっています。

令和元（2019）年度末における各区の積立基金総額と区民一人あたりの基金額（普通会計）



『第40回特別区の統計 令和2年版』より作成

現状④ 区の貯金（区民一人あたりの区の貯金含む）が23区で最も少ない。

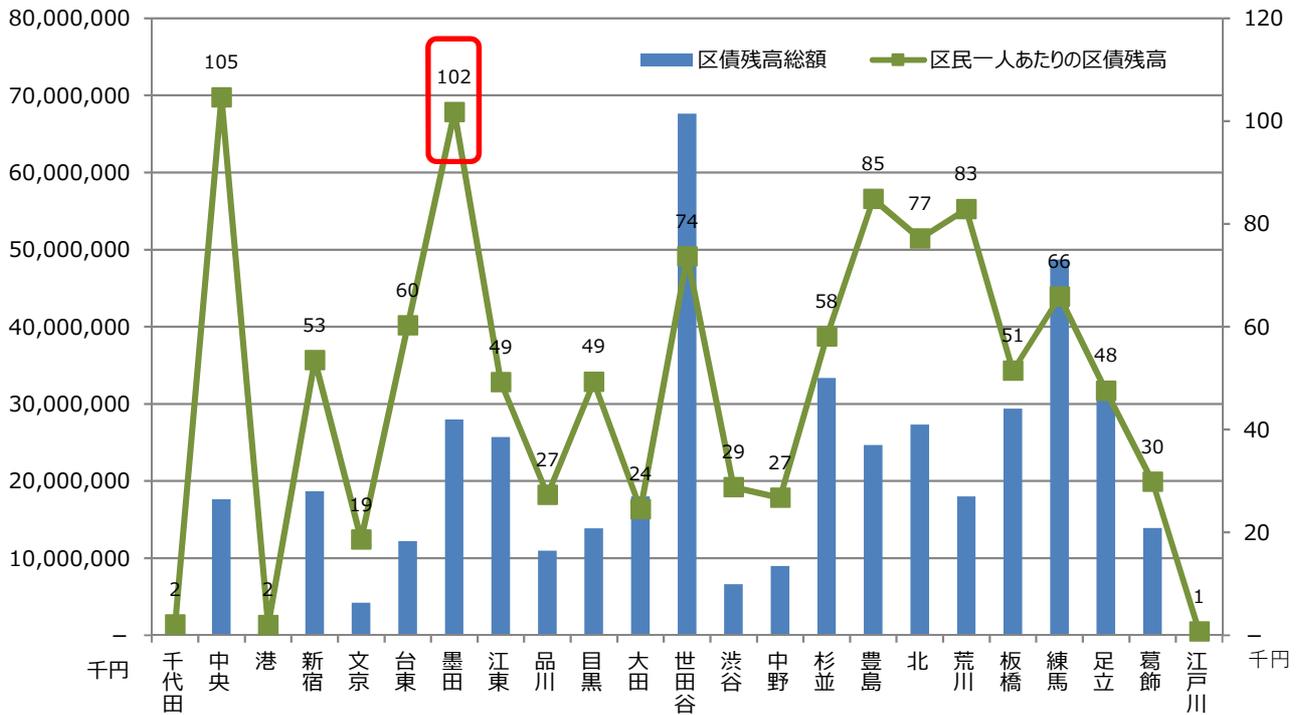


大規模災害や大幅な景気変動等に対応するための貯金は最低限確保する必要がある。

3-3 区債残高

区債残高（＝区の借金）は、令和元(2019)年度末で 280 億円、区民一人当たりの区債残高は 10 万 2 千円であり、23 区で 2 番目に高くなっています。

令和元（2019）年度末における各区の区債残高総額と区民一人あたりの区債残高（普通会計）



『第40回特別区の統計 令和2年版』より作成

現状⑤ 区民一人あたりの区の借金が 23 区で 2 番目に多い。



将来的に区政を圧迫することのないように、計画的に借金（起債）を行う必要がある。

4 行財政改革の必要性

引き続き厳しい景気動向が見込まれる中で、まずは、新型コロナウイルス感染症への対応を区政の緊急かつ最優先の課題とし、感染拡大を抑え込み、区民の「命」を守り、区民の生活や経済活動・社会基盤をしっかりと支えていく必要があります。その上で、Society5.0やDXなどの新たな社会潮流に乗り遅れることなく、多くの行政課題に的確に対応し、基本構想及び基本計画に掲げる政策目標の実現や、さらなる区民福祉の向上を図っていかねばなりません。

そのため、財政運営面では、引き続き、本区における財政構造の適正化に努め、財源確保と経費削減を徹底し、強固な財政基盤を確立する必要があります。一方、行政運営面においては、人口減少時代も見据え、現在よりも少ない職員体制となっても、将来に向け安定的に行政サービスを提供できるよう、単なるコストカット的な思考にとどまらない、新しい「技術」を活用した、新たな視点や発想による未来志向の改革が必要となります。また、限られた行政資源（人・事業・公共施設等）を時代に見合った最適な状態に転換・昇華させた上で、区民ニーズに応じて適切に配分していくことも重要な課題です。

このことから、新たな行財政改革実施計画においては、来るべき未来に備え、事務事業の再編・整理や内部管理事務の効率化等による効果的・効率的な行政運営、公共施設マネジメント、未利用公有地等の区財産の有効活用、公の役割を見据えた行政サービスの最適化等による持続可能な行政基盤の確立、あらゆる行政課題に迅速かつ確実に対応するための職員力の向上など、SDGsの視点も踏まえつつ、長期的・経営的な視点を持った改革を推し進めていく必要があります。

また、大学の知見を活用し地域課題の解決を目指す大学のあるまちづくりの推進や、「全員参加による課題解決社会」の実現に向けた区民・事業者等との協治（ガバナンス）、ICT（情報通信技術）やデータを活用した区民サービスの向上と業務の効率化による行政情報化などといった本区の重要課題にも併せて取り組んでいくことが、新たな時代（ポストコロナ）の潮流を捉えた「持続可能な“すみだ”」を実現する上で必要不可欠となっています。

第2章 計画の基本事項

1 目的

区政に課された多様化・複雑化した行政ニーズに適時適確に対応していくためには、さらなる強固な財政基盤の構築、並びに時代の変化に対応した行財政構造の適正化が不可欠であり、これまで以上に創意工夫を凝らした財源の確保と徹底した無駄の排除による、不断の行財政改革に取り組む必要があります。

そこで、墨田区基本計画を効果的・効率的に実現させるための「選択と集中」による行政運営や、「経営感覚」、「組織横断的な連携」を重視した自治体経営を主眼に置き、SDGsの視点も踏まえ、持続可能な行政サービス基盤の確立と簡素で効率的な行政システムを構築するために新たな行財政改革実施計画を策定します。

2 基本理念（目指すべき姿）

<p>墨田区基本計画の 効果的・効率的な推進</p>	<p>本区の最上位計画である「墨田区基本計画」に掲げる施策目標をより確実に実現できるよう、区が持つあらゆる経営資源の「選択と集中」を徹底し、効果的・効率的な区政運営を行います。</p>
<p>経営感覚を持った行財政運営</p>	<p>区民目線を常に意識した経営感覚の視点から、スピード感と柔軟性を持ち、これまでの慣習にとらわれずにムリ・ムダ・ムラを解消しながら、新たな視点や発想も取り入れた、持続可能な行財政運営を実行します。</p>
<p>組織横断的な連携の重視</p>	<p>複雑化・多様化した行政課題に適時適確に対応するため、全庁一丸のもと、同じ目標に向かって区民サービスの向上に邁進する、横の連携を重視した機動的で実効性の高い組織運営を展開します。</p>

3 取組指針（改革の方向性）

ポストコロナを見据えた
行政資源の最適配分

ポストコロナにおける変容した社会の常識を的確に捉え、区民サービスの向上に繋がられるよう、行政が持つ限りある経営資源を転換・昇華し、必要な箇所へ適切に配分する、行政資源の最適配分を図っていきます。

持続可能な行政運営に向けた
業務の効率化

将来にわたり持続可能な区役所の実現に向けて、これまでの公務のあり方を抜本的に見直し、区政運営の屋台骨を支える職員の意欲・能力を最大限引き出すよう、ハード・ソフト両面から必要な環境整備を進めます。

財政構造の適正化

基金が少なく起債が多い、歳入・歳出における特徴的な構成比割合など、本区ならではの財政構造の現状から、さらなる収入の確保や経常的な経費の見直しを図り、経営改善に取り組みます。

4 計画の推進体制

墨田区行財政改革推進本部

本部長は区長とし、副区長、教育長及び部長級職員で構成し、行財政改革に関する計画の策定、実施状況の進行管理等を行います。

墨田区行財政改革推進会議

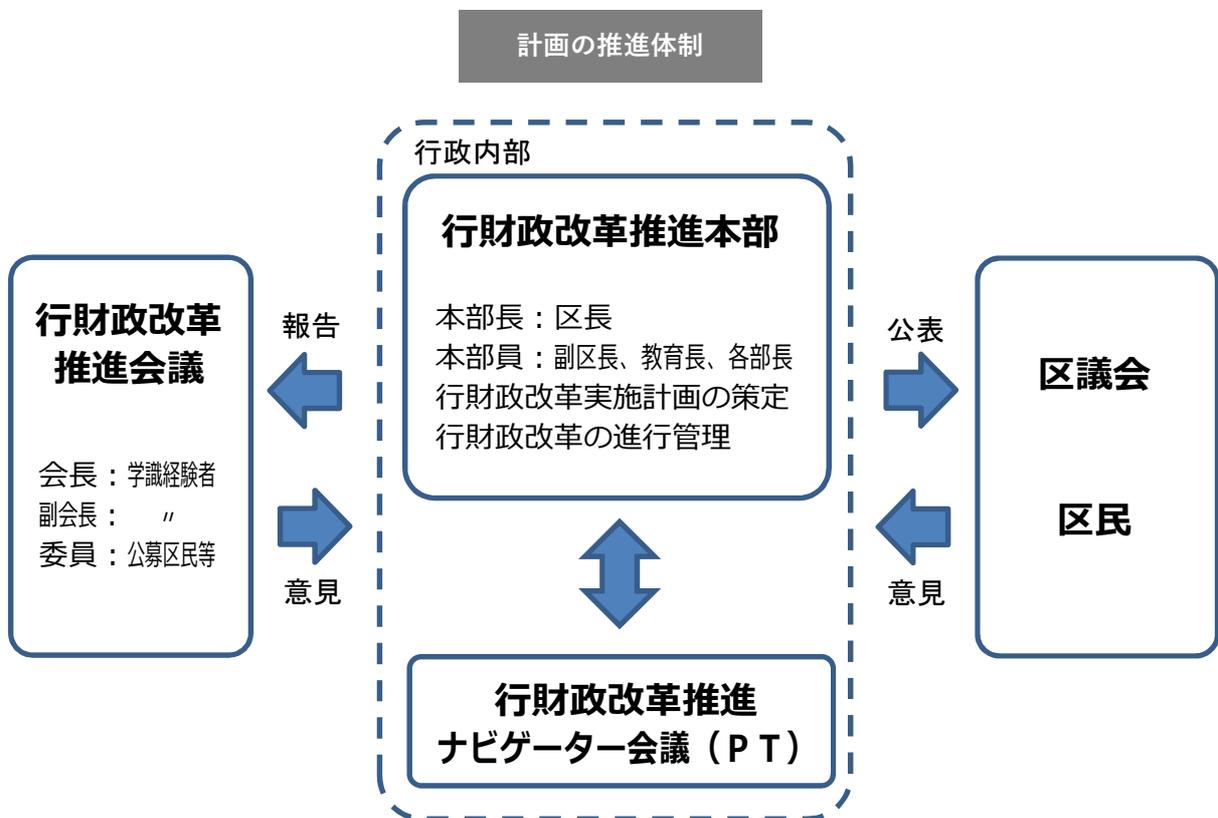
学識経験者・区民等で構成し、区長に対し、行財政改革推進に関する計画や実施状況について意見を述べます。

墨田区行財政改革推進ナビゲーター会議（PT（プロジェクトチーム））

各部署から選任された職員により構成され、所属課における行財政改革の推進・定着化に関すること等を行います。

推進状況の公表

行財政改革の実施状況については、毎年度、区議会や区民に対して公表します。



5 行財政改革の指標（目標値）

5-1 公会計の目標

住民一人当たり行政コスト

限られた財源の中で、区民ニーズに適時適確に対応し続けられるよう、類似団体である特別区の事例を参考とし、住民一人当たり行政コストを「50万円」に目標設定します。

年度	令和元年度	令和2年度	令和7年度目標
住民一人当たり行政コスト※1	53万円	65万円	50万円

- ※1 行政コストとは、経常費用（※2）と経常収益（施設の使用料や様々な証明手数料等）の差引で表され、資産形成や負債の減少に繋がらない行政サービスの提供のために要した1年間のコストのうち、受益者負担による収益以外の地方税や補助金等で賄わなければならないコストを表したものです。
- ※2 経常費用は、①人にかかるコスト（議員報酬、職員給与、退職手当引当金等）、②物にかかるコスト（備品や消耗品の購入、施設等の維持管理費、減価償却費等）、③移転支出的なコスト（各種手当や団体等への補助金・社会保障給付等）で構成されています。

達成※⇒『将来にわたって、必要な行政サービスを維持・向上し続けることができる』

※目標を達成した場合の区政運営の状態をイメージとして表記しています。

純資産変動

次項目の純資産比率を適正に維持することと併せ、純資産を減らすことなく次世代へ引き継いでいくことが大切であることから、目標を「純資産変動>0」とします。

年度	令和元年度	令和2年度	令和7年度目標
純資産変動※（前年度比）	108億円	65億円	純資産変動>0

- ※ 純資産とは、資産と負債の差額であり、区が保有する資産の財源状況を表します。また、純資産は現在までの世代の負担から成り立ち、次の世代に引き継ぐ価値と言えます。純資産は、将来世代と現世代との負担の公平性が保たれているか、また、その増減はどのような要因で変動しているかを判断する材料となり、世代間の受益と負担の関係や、将来のあり方を検討するうえで参考になる数値です。

達成⇒『今ある区の財産を減らさずに、将来世代へ引き継ぐことができる』

純資産比率

これまでの住民が築き上げた「資産」に対する、返済義務のない「純資産」の比率について、類似団体である特別区の事例を参考に、目標を「90%以上」に設定します。

年度	令和元年度	令和2年度	令和7年度目標
純資産比率※	86.5%	86.4%	90%以上

※ 企業会計でいう「自己資本比率」に該当し、資産に対して返済義務のない純資産がどれくらいの割合を占めるかを示した指標です。この指標が高いほど、資産形成にあたり純資産の割合が高い（=負債の割合が低い）ということになります。

達成⇒『返済義務のない区の財産を、将来世代に多く残すことができる』

5-2 財政基盤強化の目標

経常収支比率

これまで以上の歳入確保と経常的な経費削減に努めることを目的として、「85%以下」を目標として設定します。

年度	令和元年度	令和2年度	令和7年度目標
経常収支比率※	79.8%	82.9%	85%以下

※ 地方公共団体の財政構造の弾力性を表しており、人件費、扶助費（生活保護費等）、公債費（地方債の返済に要する経費）などの経常的な経費に、特別区税、特別区交付金（普通交付金）などの経常的な収入がどの程度充当されているかを比率で示しています。この割合が高いほど社会経済状況の変化に柔軟に対応するための財源が少なく、財政が硬直化していることとなります。

達成⇒『自由に使える区のお金が多く、急な支出にも柔軟に対応できる』

基金残高と区債残高（一般会計）

区の貯金である基金残高と区の借金の区債残高について、あらゆる状況に対応できる健全な財政運営に資するよう、以下の目標値を設定します。

年度	令和元年度	令和2年度	令和7年度目標
財政調整基金残高※	180 億円	277 億円	標準財政規模の30%程度 (令和3年度時点：約220億円)
区債残高	286 億円	299 億円	350 億円以内

※ 地方公共団体が年度間の財源の変動に備えて積み立てる基金（貯金）になります。財源に余裕のある年度に積み立てておき、災害など必要やむを得ない理由で財源不足が生じた場合に活用することができます。

達成⇒『災害や大幅な景気変動等の緊急事態が生じて、的確に対応することができる』

区民税等の徴収率の維持・向上（現年度分）

健全な行財政運営を行うためには、確実な歳入の確保は大変重要であり、また区民税等の未納については、公平性の確保という観点からもその徴収に全力をあげることが必要であることから、コロナ禍の影響も勘案し、以下の目標を設定します。

年度	令和元年度	令和2年度	令和7年度目標
特別区民税 (普通徴収分 ※年金特徴含む)	97.06%	96.27%	97%以上
国民健康保険料	87.48%	88.19%	91%以上
保育園保育料	99.4%	99.7%	99%以上
介護保険料	98.23%	98.52%	98%以上

達成⇒『区の貴重な収入をしっかりと確保し、健全な区政運営を行うことができる』

5-3 行政運営強化の目標

区民の満足度が高く、職員が働きやすい、区民サービスの向上に邁進する効果的・効率的な区政運営を実現するため、以下の4つの目標を設定します。

項目	基準値（令和2年度）	目標値（令和7年度）
行財政運営に対する 区民満足度※1	15.6%	20%
職員に対する区民満足度※2	38.3%	45%
職員1人当たりの 平均超過勤務時間	年 50 時間	年 48 時間以下
職員の有休休暇取得率※3	72.5%	80%

※1 区民アンケート調査における「効率的な行財政運営」の「満足である」+「どちらかといえば、満足」の数値。

【参考】令和2年度調査結果：「満足である」2.7%、「どちらかといえば、満足」12.9%、「どちらともいえない」48.7%、「どちらかといえば、不満」9.0%、「不満である」6.6%、「取組に関わりがない」18.1% 「不明」2.0%

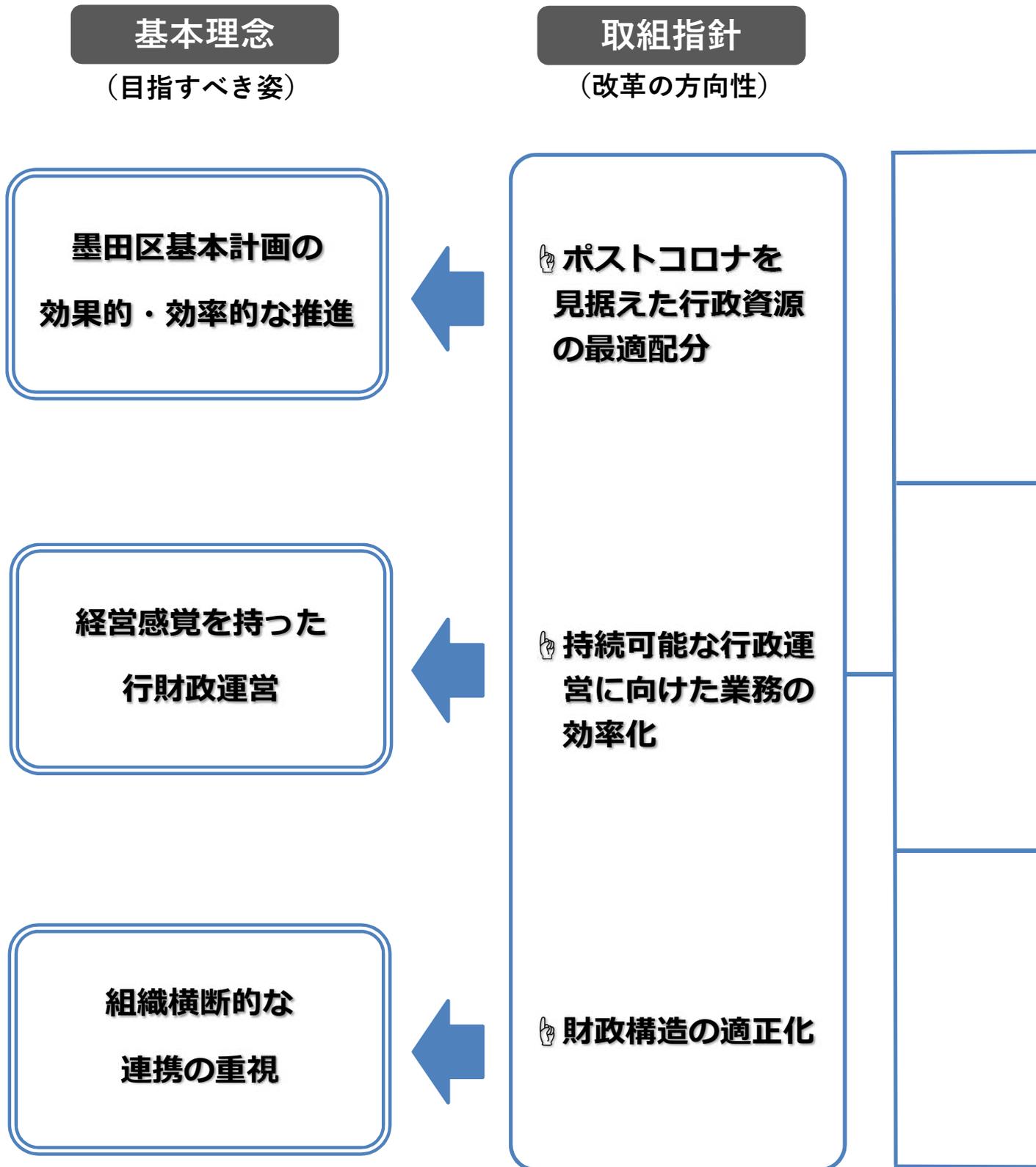
※2 墨田区住民意識調査における「区役所・出張所などの窓口サービスの接客」の「満足」+「やや満足」の数値。

【参考】令和2年度調査結果：「満足」19.2%、「やや満足」19.1%、「普通」46.5%、「やや不満」5.0%、「不満」2.4%、「わからない」6.6%、「無回答」1.1%

※3 職員1人あたりの年次有給休暇の付与日数に占める取得日数の割合。

達成⇒『区民・職員双方から見て、効果的・効率的な区政運営を行うことができる』

6 行財政改革の体系・取組一覧



改革の柱

取組項目

I スピード感を持った経営改善と区民に開かれた区政の推進

I-1 効果的・効率的な行政運営

- No.1 事務事業の再編・整理
- No.2 事務改革の推進
- No.3 入札制度の改革
- No.4 公会計制度の活用

I-2 区民目線・経営感覚の行政運営

- No.5 戦略的広報の展開
- No.6 地域力の向上
- No.7 大学のあるまちづくりの推進
- No.8 民間活力の活用

II 機動的な区政運営のための意識改革と環境の整備

II-1 コスト意識の醸成と能力開発

- No.9 職員力の向上
- No.10 多様な外部環境からの修得
- No.11 モチベーションの向上

II-2 執行体制と働き方の適正化

- No.12 効果的・効率的な組織体制の整備
- No.13 適正な職員の定数管理
- No.14 働き方の適正化

III 持続可能な財政基盤の確立

III-1 適正かつ持続可能な財産管理

- No.15 ファシリティマネジメントの推進
- No.16 外郭団体の経営改善
- No.17 公の役割を見据えた行政サービスの最適化

III-2 自主財源の確保と歳出の適正化

- No.18 区民税等徴収実績の維持・向上
- No.19 受益者負担の適正化
- No.20 収入の確保
- No.21 歳出の適正化

IV 行政情報化の推進

IV-1 ICTとデータを活用した利便性の高い区民サービスの提供と効率的な区政運営

- No.22 区民サービス向上のための情報化
- No.23 効率的な区政運営のための情報化
- No.24 情報化を推進するための体制強化

※第2編 墨田区行政情報化推進計画 参照 (P65～)

改革の視点	No.	取組項目	取組内容
I-1 効果的・効率的な行政運営	1	事務事業の再編・整理	行政評価制度の活用
	2	事務改革の推進 新	①全庁共通事務の効率化
			②各課個別事務の効率化
	3	入札制度の改革	入札制度・契約方式の検討
4	公会計制度の活用	セグメント分析の検討 新	
I-2 区民目線・経営感覚の行政運営	5	戦略的広報の展開	シティプロモーション戦略の推進
	6	地域力の向上	地域力育成・支援計画の推進
	7	大学のあるまちづくりの推進 新	大学等との連携
	8	民間活力の活用	①民間委託等の推進
②指定管理者制度等の導入検討と検証			
③包括連携協定の効果的な活用 新			
II-1 コスト意識の醸成と能力開発	9	職員力の向上	①プロフェッショナル職員の育成と活用
			②研修の実施による職員能力向上
			③資格取得支援
	10	多様な外部環境からの修得	①新たな人事交流・派遣先拡大
			②民間経験者等の採用
	11	モチベーションの向上	①キャリア形成支援
②職層研修の実施			
		③障害者の雇用促進及び活躍推進 新	
II-2 執行体制と働き方の適正化	12	効率的・効果的な組織体制の整備	①経営能力の高い組織の整備
			②組織横断的調整機能の強化
	13	適正な職員の定数管理	①業務量に適切に応じた職員配置
			②会計年度任用職員や人材派遣等の効果的な活用 新
14	働き方の適正化	働き方改革の推進	

※本計画から新たに取組む項目には **新** マークを記載しています。

改革の視点	No.	取組項目	取組内容
Ⅲ-1 適正かつ持続可能な財産管理	15	ファシリティマネジメントの推進	① 公共施設マネジメント実行計画の推進 ② 公有地の利用方法検討と貸付・売却の実施 ③ 学校跡地の有効活用
	16	外郭団体の経営改善	外郭団体のあり方の検討
	17	公の役割を見据えた行政サービスの最適化 新	行政サービスのあり方の検討
Ⅲ-2 自主財源の確保と歳出の適正化	18	区民税等徴収実績の維持・向上	① 多様な納付方法の推進 ② 未収金回収対策の強化
	19	受益者負担の適正化	① 定期的な使用料・手数料の見直し ② 受益者負担のあり方の検討 新
	20	収入の確保	新たな収入確保策の検討
	21	歳出の適正化	① 医療・介護給付費等の抑制 ② 給付・法外事業の見直し 新
Ⅳ-1 ICTとデータを活用した利便性の高い区民サービスの提供と効率的な区政運営 ※第2編 墨田区行政情報化推進計画 参照(P65～)	22	区民サービス向上のための情報化 新	① ICTを活用した情報発信の強化
			② 手続等のオンライン化・デジタル化
			③ デジタルデバイド対策
			④ 教育の情報化
	23	効率的な区政運営のための情報化 新	① ICTを活用した業務効率化
			② データを活用した区政運営
			③ デジタル化に対応した職場環境の構築
24	情報化を推進するための体制強化 新	④ 情報システムの最適化	
		① 職員のICTリテラシー向上 ② 情報セキュリティの確保 ③ 情報化推進体制の強化	

第3章 行財政改革取組項目・内容

改革の柱Ⅰ スピード感を持った経営改善と区民に開かれた区政の推進

行政需要が多様化・複雑化する中、限られた財源で迅速な対応も求められる今日において、これまで以上に、スピード感を意識しながら、最少の経費で最大の効果を上げる必要があることから、経営感覚を持った効果的・効率的な行政運営を行います。また、区民参加による協治（ガバナンス）の観点等から開かれた区政を推進するとともに、民間活力や大学の知見等を活用し、行政だけでは解決が困難な課題へも果敢に取り組み、区民サービスの向上に繋げていきます。

改革の視点Ⅰ－1 効果的・効率的な行政運営

限られた財源の中で、最大の効果を上げる必要があるため、事務事業の再編・整理等を行うとともに、職員が携わる内部事務の効率化を推進します。また、公会計制度を活用し、区財政状況を的確に把握した行政運営を行います。

取組項目 No.1 事務事業の再編・整理

目的

数ある事務事業を再編・整理し、効率的な行政運営を行う。

取組内容

●行政評価制度の活用

⇒毎年度、行政評価を通して事業の効果検証を行い、業務の平準化・最適化を図るため、効率性・必要性等の視点から「選択と集中」により、事務事業を再編・整理する。

担当

行政経営担当、関係各課

取組内容	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
行政評価制度の活用	検討・実施	検討・実施	検討・実施	検討・実施

取組項目 No.2 事務改革の推進 

目的

区民サービスを支える職員が生産性の高い仕事を率先して行えるよう、事務の効率化を図る。

取組内容

①全庁共通事務の効率化

⇒全庁的に共通する内部管理事務（庶務・財務・総務・契約・議会関連事務等）について、行財政改革推進ナビゲーター会議（PT）を活用し、現場に寄り沿った改善・見直しを検討し実施する。また、はんこレスやペーパーレス等、行政情報化に向けた取組も推進する。

②各課個別事務の効率化

⇒全庁共通事務の効率化と合わせて、各課が抱える個別の事務について、区民サービスの向上に向けた基盤づくりの一環として、各課が率先してムリ・ムダ・ムラを省く、徹底した効率化を行う。

担当

- ①行政経営担当、ICT 推進担当、財政担当、総務課、職員課、契約課、会計管理室
- ②全課、行政経営担当、ICT 推進担当

取組内容	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
①全庁共通事務の効率化	検討・適宜実施			
②各課個別事務の効率化	検討・適宜実施			

取組項目 No.3 入札制度の改革

目的

社会経済状況の変化に対応した入札制度の改革を行い、安定的に良質なサービスを確保する。

取組内容

●入札制度・契約方式の検討

⇒社会状況の変化や事業者の経営状況等に応じて契約制度の見直しを行う。また、契約の締結から履行に至るまで環境と経済の両面に配慮し、地球温暖化対策の一層の推進に配慮した公契約の締結を図る。

担当

契約課

取組内容	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
入札制度・契約方式の検討				

取組項目 No.4 公会計制度の活用

目的

区財政運営状況の透明化を一層進め、住民への説明責任を果たすとともに、公会計を活用した経営改善に取り組む。

取組内容

●セグメント分析の検討

⇒令和6年度の財務会計システムのリプレイス（更新）に合わせ、事業や公共施設のセグメント分析※を進めるための仕組みづくりの検討を進め、今後の区政運営に資する活用に繋げていく。

※財務書類の情報をもとに、事業・施設等のより細かい単位で財務書類を作成し、コスト等の分析を行うこと。

担当

行政経営担当、ファシリティマネジメント担当、財政担当、会計管理室

取組内容	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
セグメント分析の検討 新				
			・システム更新	

改革の視点 I — 2 区民目線・経営感覚の行政運営

シティプロモーションの推進や地域力の育成により、区民目線の開かれた区政を推進するとともに、民間活力や大学の知見等を活用し、地域課題の解決や区民サービスの向上を図ります。

取組項目 No.5 戦略的広報の展開

目的

シティプロモーションにより“夢”実現プロジェクトを効果的・効率的に発信するとともに、職員の広報意識を向上させる。

取組内容

●シティプロモーション戦略の推進

⇒区民の目線にたった広報と広聴を展開するため、効果的・効率的に情報発信するとともに、職員の広報意識を向上させ、広報力の強化を図る。

担当

広報広聴担当、関係各課

取組内容	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
シティプロモーション戦略の推進				

取組項目 No.6 地域力の向上

目的

協治（ガバナンス）のまちづくりを推進するために、地域力を生かし、区民等と区が協働でまちづくりを担う主体となる。

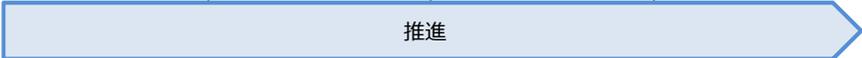
取組内容

●地域力育成・支援計画の推進

⇒「全員参加による課題解決社会」の実現に向けて、多様な主体の学びと協働により地域力を高め、暮らし続けたい、働き続けたい、訪れたいまちづくりを推進する。

担当

地域活動推進課、関係各課

取組内容	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
地域力育成・支援計画の推進				

取組項目 No.7 大学のあるまちづくりの推進 新

目的

行政だけでは解決が困難な地域課題等へ大学の知見を活用し、公民学の連携により、区民サービスの向上を図る。

取組内容

●大学等との連携

⇒全 10 学部を有する総合大学である千葉大学、ICT に強みを持つ iU のそれぞれの知見を活用し、本区が抱える地域課題の解決を目指す。解決にあたって、区と大学の連携プラットフォームである「UDC すみだ」を積極的に活用することで、新たな課題に迅速に取り組む。

担当

行政経営担当、関係各課

取組内容	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
大学等との連携				

取組項目 No.8 民間活力の活用

目的

民間活力の活用を行い、業務の効率化を行うとともに行政サービスの向上を図る。

取組内容

①民間委託等の推進

⇒より効果的・効率的な業務運営を推進するため、業務の民間委託等について検討・導入を行う。

②指定管理者制度等の導入検討と効果検証

⇒「墨田区指定管理者制度ガイドライン」に基づく、区民サービスの向上に資する指定管理者制度のさらなる導入に向けた検討と、同制度導入施設におけるモニタリング結果に基づく評価を踏まえた効果検証を行う。また、公立保育園については、「墨田区保育所等整備計画」に基づき、公私連携制度を導入し、公私連携型保育所※への移行を推進する。

※区が、設置・運営主体である民間法人と協定を締結して運営を行う保育所。

③包括連携協定の効果的な活用

⇒限られた財源の中で、多様化・複雑化する区民ニーズに適時適確に対応するため、民間事業者との包括連携協定を効果的に活用し、各種施策実現の一助とする。

担当

- ①全課、行政経営担当
- ②行政経営担当、子育て支援課、関係各課
- ③行政経営担当、政策担当、関係各課

取組内容	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
①民間委託等の推進	検討・導入			
②指定管理者制度等の導入 検討と効果検証	検討・導入・検証			
③包括連携協定の効果的な 活用 新	検討・実施			

改革の柱Ⅱ 機動的な区政運営のための意識改革と環境の整備

区民ニーズを的確に把握した新たな政策を提案し、前例にとらわれることなく、区民の立場に立って自ら行動する、さらには、スピード感やコスト意識を持ち、失敗を恐れずにチャレンジしていく行政のプロとしての職員の育成を進めます。また、同じ目標に向かって区民サービスの提供ができる柔軟な組織の整備、職員の能力を最大限発揮できる職場環境の整備を行うことで組織風土を変革させていきます。

改革の視点Ⅱ－1 コスト意識の醸成と能力開発

区の現状を的確に分析・把握し、スピード感・コスト意識を持って課題の解決に繋げることができる職員の育成と、資格取得支援等による職員能力の開発を図ります。

取組項目 No.9 職員力の向上

目的

多様化・複雑化する区民ニーズを的確に把握し、区民福祉の増進を図る施策を企画・立案・実行し最少の経費で最大の効果をあげる職員を育成する。

取組内容

①プロフェッショナル職員の育成と活用

⇒各分野における専門的知識を有するプロフェッショナルの育成・支援とその活用方法について検討する。

②研修の実施による職員能力向上

⇒効果的・効率的な研修を実施し、新しい課題に対応するため、ITリテラシー等の能力向上を図る。

③資格取得支援

⇒資格取得に係る講座を増やすなど助成の拡充や、職員の能力開発を図る。

担当

職員課

取組内容	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
①プロフェッショナル職員の育成と活用	検討・実施			
②研修の実施による職員能力向上	実施			
③資格取得支援	実施			

取組項目 No.10 多様な外部環境からの修得

目的

新たな人事交流・派遣先の拡大を行うとともに、民間人材等の採用を行い柔軟な発想や新しい考え方を取り込み、組織力の強化を図る。

取組内容

①新たな人事交流・派遣先拡大

⇒多様化する区民ニーズに対応できるよう新たな人事交流・派遣先を拡大し、外部環境からの知識等の修得を推進する。

②民間経験者等の採用

⇒高い資質と能力を有する民間経験者等を採用し、柔軟な発想や新しい考え方を取り込んでいく。

担当

職員課

取組内容	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
①新たな人事交流・派遣先拡大	実施			
②民間経験者等の採用	実施			

取組項目 No.1 1 モチベーションの向上

目的

顧客満足の上昇のためには職員満足の上昇も必要であり、職員誰もが自分の能力を最大限発揮できるよう支援する。

取組内容

①キャリア形成支援

⇒職員の主体的なキャリアプランを支援し、モチベーションの向上に繋げる。

②職層研修の実施

⇒女性の活躍推進を含め、昇任後定期的に、その職層に必要な能力や知識の付与を目的とした職層研修を実施し、モチベーションの向上を図って行く。

③障害者の雇用促進及び活躍推進

⇒障害者法定雇用率の達成や、障害を持つ職員が、個々の障害特性や個性・能力に応じて活躍できる場の拡大等に向けた取組を行う。

担当

職員課

取組内容	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
①キャリア形成支援	実施			
②職層研修の実施	実施			
③障害者の雇用促進及び活躍推進 新	検討・実施			

②改革の視点Ⅱ—2 執行体制と働き方の適正化

行政ニーズへ柔軟・迅速に対応できる執行体制の整備と、職員が多様な働き方を選択でき、意欲・能力を存分に発揮できる環境整備を行います。

取組項目 No.1 2 効率的・効果的な組織体制の整備

目的

行政ニーズへ柔軟迅速に対応するため、効率的・効果的な組織体制の整備を行う。

取組内容

①経営能力の高い組織の整備

⇒行政ニーズへ柔軟迅速に対応し、職員の能力が十分に発揮できる、経営能力の高い効率的・効果的な組織を整備する。

②組織横断的調整機能の強化

⇒子どもの貧困対策や介護・医療の連携、包括的支援体制整備事業、SDGsの取組等、組織横断的なワーキンググループや庁内連携会議の設置等による、組織の枠に捉われない調整機能を強化する。

担当

①行政経営担当

②行政経営担当、関係各課

取組内容	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
①経営能力の高い組織の整備	検討・適宜実施			
②組織横断的調整機能の強化	検討・適宜実施			

取組項目 No.13 適正な職員の定数管理

目的

限られた職員数の中で社会情勢や区民ニーズの変化に対応していくため、選択と集中による職員配置を行う。

取組内容

①業務量に適切に応じた職員配置

⇒社会情勢や区民ニーズの変化に応じた、職員の定数管理を行うとともに、選択と集中による、業務量に見合った適切な職員配置を行う。

②会計年度任用職員や人材派遣等の効果的な活用

⇒社会情勢の変化等に伴う新たな行政需要に適時適確に対応するため、会計年度任用職員や人材派遣等を効果的に活用する。

担当

職員課

取組内容	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
①業務量に適切に応じた職員配置	実施			
②会計年度任用職員や人材派遣等の効果的な活用 新	検討・実施			

取組項目 No.1 4 働き方の適正化

目的

職員の多様な働き方を促進し、仕事と私生活が両立し、意欲・能力を最大限発揮できるよう、必要な職場環境を整備する。

取組内容

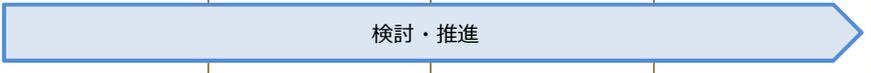
●働き方改革の推進

⇒育児・介護等様々な事情を抱えていても、職員一人ひとりが能力を十分に発揮し、意欲を持って働き、成果を上げることができるよう、時差出勤や自宅等でのテレワークの活用など多様な働き方を推進していく。また、管理職が率先してイクボスとなり、男性の育児休暇取得の向上や超過勤務の縮減を図るなどワーク・ライフ・バランスの推進を引き続き図っていく。

さらに、職員の生産性向上や区民サービスの向上に向けて、新しい働き方に対応した執務環境について検討を行い、令和6年度開設予定の新保健施設等複合施設や全庁への段階的な導入を行う。

担当

職員課、ICT推進担当、総務課、保健計画課

取組内容	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
働き方改革の推進				

改革の柱Ⅲ 持続可能な行政基盤の確立

加速度的に変化する社会情勢において、限られた財源で、区民ニーズに的確に対応していくためには、さらなる行財政改革の推進と強固な財政基盤の確立が必要となります。迫りくる人口減少時代も見据え、長期的・経営的な視点を持って公共施設等の財産のマネジメントを推進するとともに、事業・施設の両面から最適な行政サービスのあり方についても検討を行っていきます。さらに、大幅な収入増が見込めない状況においても、行政が知恵を絞って、様々な角度から、さらなる自主財源の確保に努めます。

◎◎改革の視点Ⅲ—1 適正かつ持続可能な財産管理

区民ニーズに的確に対応するとともに、真に必要な行政サービスを将来にわたって提供し続けるために、限りある財産を有効活用し、最適化を図ります。

取組項目 No.15 ファシリティマネジメントの推進

目的

区の限られた財源を有効に活用し、真に必要な公共施設サービスを提供し続けるために、公共施設等のマネジメントを推進していく。また、未利用公有地を利用することで資産の有効活用を図る。

取組内容

①公共施設マネジメント実行計画の推進

⇒区の限られた財源を有効に活用し、真に必要な公共施設サービスを提供し続けるために、長期的・経営的な視点を持って公共施設のマネジメントを推進する。

②公有地の利用方法検討と貸付・売却の実施

⇒限られた資産の有効活用を図るため、未利用公有地等について効果的な利用方法を検討する。

③学校跡地の有効活用

⇒基本計画における学校跡地の活用方針を踏まえ、効果的な利用方法を検討し活用を図る。

担当

ファシリティマネジメント担当、関係各課

取組内容	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
①公共施設マネジメント 実行計画の推進	推進			
②公有地の利用方法検討と 貸付・売却の実施	検討・適宜実施			
③学校跡地の有効活用	検討・適宜実施			

※ファシリティマネジメントとは、企業・団体等が組織活動のために、施設とその環境を総合的に企画、管理、活用する経営活動のこと。

取組項目 No.16 外郭団体の経営改善

目的

公共施設管理の一層の適正化を進めるため、外郭団体の経営改善を進める。

取組内容

●外郭団体のあり方の検討

⇒公共施設の管理における転機を捉え、外郭団体※の基本的役割や有すべき特性から、社会情勢等の変化を踏まえた事業の見直し検討を行い、同団体の経営改善に繋げていく。

※区が資本金、基本金その他これらに準ずるものの4分の1以上を出資している団体等。

担当

行政経営担当、関係各課

取組内容	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
外郭団体のあり方の検討				

取組項目 No. 17 公の役割を見据えた行政サービスの最適化 

目的

限られた財源で変化する社会情勢に的確に対応しながら、区民サービスの向上を図っていくため、事業と公共施設等の両面から、公の役割を見据えながら、行政サービスの最適化を図る。

取組内容

●行政サービスのあり方の検討

⇒社会情勢等の変化や区内の利用実態・将来需要等を十分に踏まえ、窓口サービス（出張所等）やその他行政サービス（公立保育園、区内循環バス等）について、最適かつ効果的な行政サービスの提供に向け、施設等の適正配置も含め、今後のあり方を検討する。

なお、検討状況の進捗に応じて、順次、適正化を図るものとする。

担当

行政経営担当、ファシリティマネジメント担当、広報広聴担当、ICT推進担当、窓口課、観光課、子育て支援課、関係各課

取組内容	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
行政サービスのあり方の検討				

改革の視点Ⅲ—2 自主財源の確保と歳出の適正化

持続可能な行政基盤の確立に向け、区民税等の徴収実績の維持・向上や受益者負担の適正化を進めるとともに、新たな収入確保策の検討により自主財源の確保に努めます。また、財政構造上の現状・課題を踏まえ、歳出の適正化を行います。

取組項目 No.18 区民税等徴収実績の維持・向上

目的

区民税等の徴収実績の維持・向上を図り、歳入を着実に確保する。

取組内容

①多様な納付方法の推進

⇒特別区民税、国民健康保険料、保育所保育料、介護保険料等について、口座振替の勧奨やキャッシュレス納付の案内など、多様な納付方法を推進する。

②未収金回収対策の強化

⇒回収業務に係るマニュアル等の整備やノウハウの蓄積などによる日常の債権管理を適切に行い、滞納が発生した債権へのサービサー・弁護士の活用などの回収対策を講じる。

また、債権管理をより適切に行えるよう、債権管理に関する事務処理方針を策定する。

担当

①国保年金課、税務課、介護保険課、子ども施設課、関係各課

②行政経営担当、法務課、関係各課

取組内容	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
①多様な納付方法の推進	推進			
②未収金回収対策の強化	検討・実施			

取組項目 No.19 受益者負担の適正化

目的

行政サービスの維持・向上のため、受益者負担の適正化を図る。

取組内容

① 定期的な使用料・手数料の見直し

⇒ 3年に1度の定期的な使用料・手数料の見直し検討を進め、受益者負担の適正化を図る。

② 受益者負担のあり方の検討

⇒ 社会情勢等の変化や他区の状況等も踏まえ、各種行政サービスにおける受益者負担のあり方について検討を行う。

担当

① 行政経営担当、関係各課

② 行政経営担当、関係各課

取組内容	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
① 定期的な使用料・手数料の見直し	検討・実施	検討・実施		
② 受益者負担のあり方の検討 新	検討・実施			

取組項目 No.20 収入の確保

目的

新たな収入につながる取組を検討し、自主財源の確保に努める。

取組内容

● 新たな収入確保策の検討

⇒ 自主財源確保のため、新たな広告媒体やネーミングライツの活用推進を図るとともに、公有財産の有効活用や、公共施設や新規事業に活用できる多様な資金調達手法等を検討する。

担当

行政経営担当、ファシリティマネジメント担当、財政担当、関係各課

取組内容	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
新たな収入確保策の検討	検討・適宜実施			

取組項目 No. 2 1 歳出の適正化

目的

区の財政状況や社会状況に応じて、歳出の適正化を図る。

取組内容

①医療・介護給付費等の抑制

⇒高齢化社会に伴う保険給付費の上昇に対応するため、保健指導や予防事業の実施により、医療・介護給付費等の抑制を図る。

②給付・法外事業の見直し

⇒長寿者に対する祝金の贈呈事業をはじめ、区民に対する給付事業かつ法外事業（区の独自事業）について、今日性や必要性を十分に検証し、効果的かつ適切な見直しを実施する。

担当

- ①国保年金課、介護保険課、高齢者福祉課、保健計画課
- ②行政経営担当、高齢者福祉課、関係各課

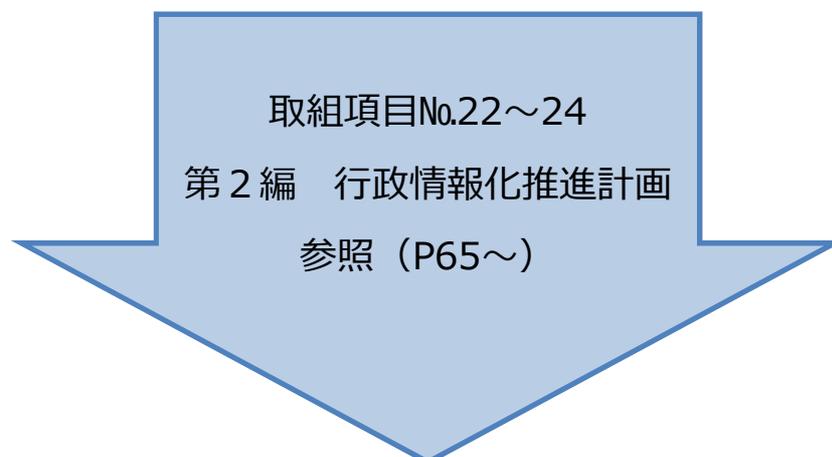
取組内容	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
①医療・介護給付費等の抑制	実施			
②給付・法外事業の見直し ^新	検討		実施	

改革の柱Ⅳ 行政情報化の推進

少子高齢化による人口減少時代に入っていく中で、様々な地域課題への対応や多様化するニーズに応えていくためには、限られた財源や人材を有効的に活用し、効率的な行政運営を図っていく必要があります。また、コロナ禍を契機として、従来からの書面・押印・対面を前提とした業務から、新たな日常に対応したオンラインによる手続などが求められています。そのため、デジタル技術を活用し、これまでの業務のやり方や行政サービスなどを変革していくデジタル・トランスフォーメーション（DX）の推進の礎とするとともに、ICT やデータを活用し、区民の利便性向上と業務改革の取組を徹底することにより、利用者中心のサービスを実現します。

◎◎改革の視点Ⅳ—1 ICTとデータを活用した利便性の高い区民サービスの提供と効率的な区政運営

ICT やデータを活用し、区民の利便性向上と業務改革の取組を徹底することにより、利用者中心のサービスを実現します。



参考資料

1 これまでの行財政改革の取組

昭和 52 年度	組織機構の改革
昭和 56 年度	全庁的な事務事業の見直し
昭和 58 年度	簡素・合理化計画
昭和 60 年 12 月	墨田区行財政改革大綱（昭和 60 年度～62 年度）
平成 3 年度	行財政リフレッシュ計画（平成 3 年度～5 年度）
平成 7 年 12 月	墨田区行財政改革大綱（平成 8 年度～12 年度）
平成 8 年 11 月	墨田区行財政改革実施計画（平成 8 年度～12 年度）
平成 12 年 2 月	墨田区財政健全化プラン（平成 12 年度～16 年度）
平成 12 年 4 月	墨田区行財政改革推進条例施行（平成 17 年 3 月 31 日までの時限条例）同年 6 月附属機関として墨田区行財政改革推進委員会設置（平成 17 年 3 月 31 日まで）
平成 13 年 1 月	墨田区行財政改革大綱（平成 12 年度～16 年度）
平成 13 年 3 月	墨田区行財政改革実施計画（平成 12 年度～16 年度）
平成 15 年 3 月	墨田区行財政改革実施計画（14 年度改定） ※中間年の見直し（平成 14 年度～18 年度）
平成 18 年 3 月	墨田区行財政改革大綱（平成 17 年度～21 年度） 墨田区行財政改革実施計画（平成 17 年度～21 年度）
平成 20 年 3 月	墨田区行財政改革実施計画（平成 19 年度改定） ※中間年の見直し（平成 17 年度～21 年度）
平成 22 年 3 月	墨田区行財政改革実施計画（平成 21 年度改定） ※1 年延長（平成 17 年度～22 年度）
平成 24 年 1 月	墨田区行財政改革実施計画（平成 23 年度～27 年度）
平成 25 年 5 月	墨田区公共施設白書
平成 26 年 7 月	墨田区公共施設マネジメント実行計画
平成 28 年 6 月	第 2 次墨田区公共施設マネジメント実行計画 墨田区行財政改革実施計画（平成 28 年度～令和 3 年度） ※1 年延長
令和元年 9 月	財政白書

2 前期行財政改革実施計画達成状況

(1) 各指標の達成状況

区民一人あたりの純行政コスト（各年度決算、単位：万円）

多少改善傾向にはあったものの、特に令和2年度は特別定額給付金や新型コロナウイルス対策関連の支出増の影響もあり、目標達成には至っていない。

年度	令和2年度目標	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
純行政コスト	50	54	54	53	53	65

純資産変動（各年度決算、単位：億円）

収入（税収等の財源）の範囲で支出（純行政コスト）を賄えたことから、計画期間中、全ての年度において目標を達成した。

年度	令和2年度目標	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
純資産変動 (前年度比)	純資産変動>0	84	21	92	108	65

純資産率（各年度決算、単位：％）

毎年度改善傾向にはあったものの、総務省統一的な基準による道路底地1円化の影響もあり、令和2（2020）年度時点では目標達成には至っていない。

年度	令和2年度目標	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
純資産率	90以上	84.7	85.3	85.7	86.5	86.4

経常収支比率（各年度決算、単位：％）

人件費、公債費等の削減や特別区民税の増収等により、計画期間中全年度において目標を達成した。

年度	令和2年度目標	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
経常収支比率	85以下	83.7	85.0	82.1	79.8	82.6

基金残高と区債残高（一般会計）（各年度決算、単位：億円）

基金残高は着実に増加し、平成 30 年度以降、目標を達成している。また、区債残高は計画期間中全年度目標を達成した。

年度	令和 2 年度目標	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度
財政調整基金残高	100 以上	86	96	143	181	277
区債残高	350 以内 <small>（公共施設等の除却に係る起債分を除く）</small>	294	282	286	286	299

区民税等の徴収率の向上（現年度分）（各年度決算、単位：％）

区民税等の徴収率については、令和 2（2020）年度で特別区民税 96.27%（目標 96%）、国民健康保険料 88.19%（目標 91%）、保育園保育料 99.7%（目標 99%）、介護保険料 98.52%（目標 98%）の結果となり、国民健康保険料を除き目標を達成した。

年度	令和 2 年度目標	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度
特別区民税 <small>（普通徴収分 ※年金特徴含む）</small>	96	95.33	95.57	96.22	97.06	96.27
国民健康保険料	91	84.73	86.45	87.46	87.48	88.19
保育園保育料	99	99.2	99.5	99.3	99.4	99.7
介護保険料	98	97.63	97.74	98.15	98.23	98.52

重要業績評価指標（KPI）

改革の視点ごとに設定している重要業績評価指標（KPI）については、「地域のブランド力の全国における評価順位」と「有休休暇取得率」を除き、目標を達成した。（その他 KPI である「経常収支比率」及び「財政調整基金残高」の目標及び結果は上記のとおり。）

年度	令和 2 年度目標	基準値	直近数値
地域のブランド力の全国における評価順位	90 位	140 位	212 位
職員に対する区民満足度	30%	24.7%	38.3%
有休休暇取得率	80%	65.5%	72.5%
施設保有総量の削減目標	▲7.5%	0%	▲8.3%

(2) 前期行財政改革実施計画における主な取組の実施・達成状況

取組項目	取組内容	実施状況	達成状況
No.1 事務事業 の再編整理	行政評価 制度の活 用	<ul style="list-style-type: none"> ■事務事業の見直し 毎年度、見直し方針・テーマを定め実施 ■行政評価シートの刷新 〔平成 29 年度〕評価手法見直し（目標の明確化、統一的基準による評価） 〔平成 30 年度〕施策評価シートに人コストを追加 〔令和元年度〕事務事業評価シート、補助金評価シートの刷新（事業内容の詳細を掲載） 〔令和 3 年度〕事務事業評価シートに人コスト、予算書ページ等を追加 ■区民行政評価委員会（外部評価）の実施 〔平成 28 年度〕事務事業評価（内部評価）と補助金事業の外部評価（7回） 〔平成 30 年度〕施策評価成果指標の点検（4回） 〔令和元年度〕施策評価結果の検証（4回） 〔令和 3 年度〕ホームページを活用した意見募集 	継続
No.2 内部管理 事務の効 率化	① CIO 補 佐 官 兼 CISO 補 佐 官 制 度 の 導 入	〔平成 28 年度〕CIO 補佐官兼 CISO 補佐官制度を導入 以降、CIO 補佐官兼 CISO 補佐官によるシステム調達に対する助言、最新動向等の情報提供を行った。	達成
	②「墨田 区情報シ ステム調 達・運用 ガイドラ イン」の 推進	<ul style="list-style-type: none"> ・情報処理システム評価制度研究委員会における経費の妥当性等の評価、各課が導入する各種情報システムの導入支援 ・重点システムに係る予算要求前の C I O 補佐官との事前協議の実施及び S L A の締結、管理 	継続
	③マイナ ンバー制 度の導入 による事 務事業の 効率化	<ul style="list-style-type: none"> ・マイナンバーカードを活用した住民票の写し等の証明書コンビニ交付サービスの導入 ・情報提供ネットワークシステムによる自治体間等における情報連携 ・情報システム部会及びマイナポータル部会の開催 ・マイナンバー監査計画の作成及び監査の実施 ・マイナポータルからの電子申請システムの構築 	継続
	④電子自 治体の推 進	<ul style="list-style-type: none"> ・電子申請の対象手続の拡大 ・CIO 特命プロジェクトによる電子申請・電子納付の拡大検討 	継続
No.3 入札制度 の改革	入札制度・契約 方式の検 討	<p>[工事]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・総合評価入札の実施、最低制限価格の引上げ、前払金制度の拡充、低入札価格調査制度の活用等 <p>[物品]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・長期継続契約の対象となる案件の明確化、低入札価格調査制度の活用、主管課契約ができる事務の範囲の拡大、見積書、検収調書及び完了届の押印廃止等 <p>[工事・物品共通]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・随意契約概要の公開 	継続
No.4 公会計制 度の活用	公会計の 分析・研 究	<ul style="list-style-type: none"> ・行政評価へ反映（人コストの算出による事業単位でフルコスト把握） ・主要な公共施設に係るコスト計算書の作成 ・「墨田区の財務書類」の作成 ・職員向け公会計制度説明会の開催 	継続
No.5 戦略的広 報の展開	広報広聴 戦略プラ ンの推進	シティプロモーションによって「すみだの魅力」を発信していくために重要なシビックプライドの醸成に向けた取組と、スタッフプライドの涵養に向けて職員の広報意識を向上させるための取組について、それぞれ新たな事業の実施を展開してきた。	達成

No.6 地域力の 向上	① タウン ミーティ ングの実 施	区民が区長と直接区政に関して意見交換できる場を提供することで、区政への関心を高めるとともに、区政参加を促し、区民の意見を区政に反映していくことを目的に実施した。なお、令和2年2月以降、新型コロナウイルス感染症の影響により事業中止となったが、令和3年1月に、オンラインツールを活用し事業を再開した。	達成
	② 地域活 動に対す るポイン ト制度の 検討	地域活動への参加の“きっかけづくり”を支援する仕組みとして「地域ポイント制度」の実証事業を実施。健康づくりやエコアクションの実施等をし、一定のポイントでプレゼントに応募可能。抽選で墨田区ならではのプレゼントを進呈した。参加者の活動継続の困難さや費用対効果の面で課題があり、平成31年度に地域活動に対するポイント制度の実施を中止したが、実証実験で利用したウォーキングアプリについては活用を進めている。	中止
	③ 地域力 の推進	<p>■すみだ未来会議運営講座 フューチャーセッションの手法を用いて、区民と区の協働の推進役となる「区民ファシリテーター」を育成し、地域に積極的に関わる人材を育成することを目的とした「すみだ未来会議運営講座」を実施した。(平成28・29年度)</p> <p>■墨田区地域力育成・支援計画 国の生涯学習関連答申等の変遷から「墨田区生涯学習推進計画」を継承し、地域力向上のための人材の育成や地域活動団体の支援を主軸に再構築した新たな計画を策定した。</p> <p>■地域力向上プラットフォーム事業 区内に小地域(1連合町会程度)を定め、町会・自治会、区内事業者、商店会、NPO、地域活動団体等、地域で活動する様々な主体で構成し、地域の課題を自主・自立的に解決していくための「地域力向上プラットフォーム」の整備を目的とし開始している。(令和元年度～) 石横処の活動及び他の地域における地域力向上プラットフォームの設置について、新型コロナウイルスの影響により実施を見合わせた。(令和2年度)</p> <p>■地域力人材育成・活用事業 ・過去に当課で実施した各種事業等の参加者に登録勸奨を行い、「地域力人材データベース(地域人材名簿)」を整備した。(令和元年度) ・データベース登録者等に対して地域活動に役立つ様々な知識やスキルを提供する講座等を実施し、地域活動に資する人材の育成を行っている。</p>	継続
No.7 民間活 力の活 用	① 民間委 託等の推 進	<p>■社会福祉法人指導監査に係る会計分析支援等委託 ・会計分野の事前分析・相談、監査当日支援業務(令和2年度～)</p> <p>■直営検査業務の外部委託 ・保菌者検索事業検査(検便)(平成30年度～) ・食品衛生監視事業に伴う微生物検査、苦情対応検査及び薬事監視事業に伴う廃水シアン含有量の検査(令和元年度～)</p> <p>■直営検査業務の外部委託 ・発生時ウイルス検査(検便) ・本所保健センターにおいて、直営で実施していた結核予防検査(接触者のQFT検査)のうちの血液検査</p> <p>■客引き行為等防止対策業務の一部外部委託 ・客引き防止対策(条例違反者・通行人への広報啓発(平成30年度～))</p> <p>■道路照明灯及び公園園内灯のリース方式でのLED化(平成30年度～)</p> <p>■私道防犯灯のリース方式でのLED化(令和3年度～)</p> <p>■ごみ収集作業における雇上会社の活用の計画的な推進</p> <p>■会計管理事務関連業務委託 ・会計管理事務関連業務の中の定型的・補助的な業務(平成30年度～) ※職員が通常の審査業務を行う前の「証拠書類の確認整理」及び「伝票の仕分」業務等</p> <p>■公私連携制度の導入 公立保育所へ公私連携制度を導入し公私連携型保育所へ移行する。 令和4年度 ひきふね保育園 公私連携制度導入にあたり旧墨田福祉作業所跡地へ移設する。 令和2年度～令和3年度 施設整備を実施</p>	継続

	<p>② 指定管理者制度の導入と検証</p>	<p>■ 指定管理者制度の導入 〔平成 28 年度〕東駒形コミュニティ会館、梅若橋コミュニティ会館、すみだ北斎美術館 〔平成 29 年度〕緑図書館、立花図書館、八広図書館 〔平成 30 年度〕亀沢保育園、東向島児童館分館 〔令和元年度〕すみだ生涯学習センター、墨田区総合運動場、長浦保育園 〔令和 2 年度〕水神保育園 〔令和 3 年度〕すみだ保育園、曳舟文化センター（令和 4 年 1 月～） ※すみだボランティアセンターについては、業務執行上の課題への対応及び効率化を図るため、指定管理者制度から直営実施とした。</p> <p>■ 指定管理者制度の検証 ・指定管理者によるセルフモニタリングのほか、区によるモニタリング、第三者機関による労務環境モニタリング等を実施し、指定管理業務に関する検証を行った。 ・新規導入施設の検討と導入済み施設の検証、指定管理者選定業務のあり方やガイドラインなど適宜見直しを行っている。</p>	<p>継続</p>
	<p>③ 固定的委託の見直し</p>	<p>■ 事業承継支援事業管理業務委託の見直し 事業承継支援について、事業承継コーディネーターを中心とした直営、並びにすみだビジネスサポートセンターで実施した。</p> <p>■ 観光に関する委託事業の見直し 効率的・効果的な事業運営を図るため、墨田区観光協会への委託により実施している各種観光関連事業の事業実施スキームのあり方や事業の整理・統合等の検討を行った。</p>	<p>達成</p>
	<p>④ オープンデータの活用</p>	<p>区公式ホームページ上にオープンデータポータルサイトを設け、区が保有する情報を機械判読に適した形式でデータとして公開している。</p>	<p>継続</p>
<p>No. 8 区民の利便性の向上</p>	<p>① 住民票の写しのコンビニ交付サービス等の導入</p>	<p>■ 住民票の写し等のコンビニ交付サービスの導入・充実 ① 住民票の写し、印鑑登録証明書、特別区民税・都民税課税（非課税）証明書（平成 28 年 7 月～） ② 戸籍の全部（個人）事項証明書、戸籍の附票（平成 30 年 12 月～）</p> <p>■ 証明書等少額キャッシュレス決済の導入 住民票の写し、戸籍関係証明書、税証明書等の各種証明書等に係る手数料の窓口課及び税務課窓口での支払に、電子マネーやスマートフォン決済アプリ（Suica、PASMO、PayPay、nanaco、WAON、楽天 Edy）による決済を導入した。（令和 3 年 3 月～）</p> <p>■ QR コードを利用した申請書作成支援システムの活用 窓口での滞在時間短縮及び記載台等の接触機会の縮減のため、スマートフォン等を利用して転入届等の申請書を来庁前に作成できるシステムを導入した。（令和 3 年 3 月～）</p> <p>■ 受付窓口混雑情報案内システムの活用 区役所 1 階窓口課の混雑を緩和するため、スマートフォン等インターネット環境から窓口の混雑状況を確認できるシステムを導入した。（令和 2 年 7 月～）</p> <p>■ 多様な収納方法の導入 《特別区民税、都民税、軽自動車税》 ① モバイルレジ（平成 27 年 10 月～） ② クレジットカード（平成 30 年 1 月～） （軽自動車については、平成 30 年 5 月～） ③ スマートフォン決済アプリ（PayPay 等）（令和 2 年 11 月～） 《国民健康保険料》 ① モバイルレジ（平成 27 年 10 月～） ② スマートフォン決済アプリ（PayPay 等）（令和 2 年 11 月～） ③ クレジットカード（令和 3 年 1 月～） 《後期高齢者医療保険料》 ① スマートフォン決済アプリ（PayPay 等）（令和 2 年 11 月～） ② モバイルレジ（令和 3 年 1 月～） ③ クレジットカード（令和 3 年 1 月～） 《介護保険料》 ① モバイルレジ（令和 3 年 4 月～）</p>	<p>達成</p>

		<p>②PayPay等(令和2年11月～)</p> <p>③クレジットカード(令和3年4月～)</p> <p>■税額計算及び申告書作成システムの活用 税額計算及び申告書の作成を行うことができる「住民税額試算・申告書作成システム」をホームページに掲載。(令和3年1月～)</p>	
	②マイナンバー制度の活用	<p>・マイナンバーカードを活用した住民票の写し、印鑑登録証明書、特別区民税・都民税課税(非課税)証明書、戸籍の全部(個人)事項証明書、戸籍の附票のコンビニ交付</p> <p>・情報提供ネットワークシステムによる自治体間等における情報連携</p> <p>・すみだまつりPRブース設置、区のお知らせによるマイナンバー制度のPR</p> <p>・マイナポータルからの電子申請システムの構築</p> <p>・マイナポイント申込支援相談窓口の設置</p> <p>・マイナンバーカードの健康保険証利用登録支援</p> <p>・マイナポータルによる電子申請の拡充</p> <p>①児童手当の現況届(平成30年6月～)</p> <p>②児童手当の額の改定の請求及び届出、氏名変更・住所変更の届出、受給事由消滅の届出(平成30年11月～)</p> <p>③乳幼児・子ども医療証の新規交付申請、再交付申請、氏名変更・住所変更の届出、受給事由消滅の届出(令和2年4月～)</p> <p>④児童手当の受給資格及び児童手当の額についての認定請求(令和2年9月～)</p> <p>・国民健康保険加入全世帯(約39,000世帯)に対し、マイナンバーカード交付申請書、リーフレット等を送付(令和2年12月)。また、国民健康保険加入者に対して、窓口での手続時にパンフレットを配布した。</p>	継続
	③福祉保健サービス相談窓口強化の推進	<p>■高齢者支援総合センターの拡充整備 地域包括ケアの一層の推進のため、既存の高齢者支援総合センターを、身体障害者手帳取得案内等の新たな機能を付加した「福祉総合型」のセンターとして拡充整備した。(平成30年度～;八広はなみずき、令和元年度～ぶんか)</p> <p>■保育コンシェルジュの設置 待機児童対策として、保育園選びのポイントや入園状況などについて専門員を配置し、区民の相談にきめ細かく対応することを目的に設置した。</p> <p>平成25年度:事業開始</p> <p>平成27年度:2名から3名に増員</p> <p>平成29年度:3名から4名に増員</p> <p>令和元年度:旧喫煙室を改装し、相談専用室を開設</p> <p>令和2年度:予約制を導入</p>	達成
No.9 人材育成 の強化	①プロフェッショナル職員の育成と活用	行政のプロ人材を計画的・組織的に育成していくため、職員育成基本方針を策定し、取組みを進めた。また、各種専門研修のほか、働き方改革やオリンピック・パラリンピック、行政系人事制度に対応したキャリア研修など新たな課題に対応する研修を計画した。	継続
	②研修の実施による職員能力向上	職員育成基本方針に基づき、以下の点に注力して、新たな研修を実施。 <ul style="list-style-type: none"> ・行政系人事制度に対応したキャリア研修 ・働き方改革関連研修 ・オリンピック・パラリンピック関連研修の実施 ・会計年度任用職員任用時研修 等 	継続
	③資格取得支援	業務に有用な資格や能力を身につけることを目的に、以下の自己啓発等の支援を行った。 <ul style="list-style-type: none"> ・派遣研修(外部期間実施研修への派遣) ・通信教育受講助成(一級建築士資格取得支援を含む) ・社会人大学院受講助成・語学系専門学校受講助成 	継続
No.10 多様な外部環境からの修得	①新たな人事交流・派遣先拡大	東京2020オリンピック・パラリンピックや児童相談所移管に向けた東京都をはじめ、民間企業への職員派遣、他団体からの職員受け入れ等を実施した。	継続

	② 民間経験者等の採用	民間経験者等の採用を実施し、区政に活かすための取組を進めた。	継続
No.11 モチベーションの向上	① キャリア形成支援	経験年数等の節目においてキャリアアップ研修を実施し、キャリア形成の支援を行った。研修の実施等を継続し、職員のモチベーション向上のサポートを進めている。 ・新任フォロー研修 ・現任キャリア研修（入区4年目） ・キャリアデザイン研修A（35歳）・B（50歳）（現：キャリアプランニング研修Ⅰ・Ⅱ）など	継続
	② 女性の活躍推進	経験年数等の節目においてキャリアアップ研修（現任キャリア研修等）を実施し、女性職員のキャリア形成の支援を図っている。女性活躍の視点を含めた研修の実施等を継続し、女性職員のモチベーション向上のサポートを進めている。	継続
	③ 職員提案制度の見直し	提案を促進するため、参考事例などを紹介し、気軽に提案ができるよう募集案内等を工夫するとともに、モチベーションの向上につながるよう、入賞した提案事業の中から実現可能性の高いものは、実施に向けて積極的に事業担当課と調整を行った。（令和2年度と3年度は、新型コロナウイルス感染拡大の影響に伴い、実施を見送った。）	継続
No.12 効率的・効果的な組織体制の整備	① 経営能力の高い組織の整備	〔平成29年度〕区長と教育委員会の権限を見直し、生涯学習に係る業務を教育委員会から区長部局へ移管した。 〔平成30年度〕公共施設マネジメントの推進体制強化のため担当課長を設置した。また、統計担当を総務部に、障害福祉に係る事業者指導を厚生課に、それぞれ移管し、効率的な体制に改めた。 〔令和元年度〕行政情報化・ICTの利活用促進を図るため、担当副参事を設置した。また、新保健施設等の開設準備体制を強化するため、担当副参事を設置した。 〔令和2年度〕包括的相談支援体制を整備するため、担当副参事を設置した。また、都市間交流の推進体制を強化するための担当組織を設置した。	継続
	② 組織横断的調整機能の強化	〔平成30年度〕企画経営室に事業調整を担当する主査を配置し、組織横断的な課題等の調整機能を強化した。 〔令和2年度〕新型コロナウイルス感染症対策に係る様々な課題に対して、全庁挙げて迅速に、かつ効果的に取り組むための体制を随時整備した。（特別定額給付金担当の設置、新型コロナウイルス感染症政策調整担当の設置、新型コロナウイルス予防接種調整担当の設置）	継続
No.13 適正な職員の定数管理	業務量に適切に応じた職員配置	・保育園への指定管理者制度導入（亀沢、長浦、水神）、施設の廃止（墨田福祉作業所）、学校管理業務の民間委託等により職員数を削減しつつ、オリンピック・パラリンピックへ向けた東京都への職員派遣や新型コロナウイルス感染症への対応等、新たな行政需要への対応のため適正に職員配置を行った。	継続
No.14 ワーク・ライフ・バランスの推進	ワーク・ライフ・バランスの推進	・墨田区働き方改革推進本部の設置 ・生活習慣に合わせた柔軟な適用を可能とした早出遅出勤務の拡充の施行（令和元年度） ・毎週木曜日の定時退庁日（ノー残業ディ）における庁内巡回（令和元年度まで） ・全庁一斉定時退庁日のほか、各課定時退庁日及び各部超過勤務縮減ウィークの設定 ・超過勤務縮減及び年次有給休暇の計画的使用の促進等に係る通知の発出 ・妊娠、出産及び育児等に関する諸制度をまとめた冊子の作成 ・次世代育成支援対策推進法に基づく墨田区特定事業主行動計画（後期計画）の策定 ・新型コロナウイルス感染症に関連した、在宅勤務の導入、早出遅出勤務の拡充、母性健康管理措置の拡充等の勤務時間の臨時特例的取扱いの実施	継続

<p>No.15 公共施設 等マネジ メントの 推進</p>	<p>公共施設 等マネジ メントの 推進</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■基本方針1 維持管理費の適正化 <ul style="list-style-type: none"> ・建築基準法第12条点検に係る包括的に委託 等 ■基本方針2 民間活力の活用 <ul style="list-style-type: none"> ・設計・施工一括発注（デザイン・ビルド）方式を活用した新保健施設等複合施設の整備 ・向島言問会館の活用に係るサウンディング型市場調査の実施等 ■基本方針3 計画的な予防保全による施設の長寿命化の推進 <ul style="list-style-type: none"> ・公共施設（建物）長期修繕計画に係る工事条件整理（修繕工事の前々年度に実施） ・公共施設（建物）長期修繕計画に係る包括的な設計委託（修繕工事の前年度に実施）等 ■基本方針4 施設保有総量の圧縮 <ul style="list-style-type: none"> ・八広職員住宅、墨田福祉作業所、錦糸土木事務所、すみだ清掃事務所、亀沢事業所、向島言問会館、指定法人管理型区民住宅 等 ■基本方針5 維持管理・運営に係る財源の確保 <ul style="list-style-type: none"> ・民間活力を活用した旧伊豆高原荘の売却 等 	<p>継続</p>
<p>No.16 未利用公 有地等の 活用・処 分</p>	<p>① 公有地 の利用方 法検討と 貸付・売 却の実施</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・旧寺島図書館（貸付：障害者就労支援施設） ・旧亀沢住宅（貸付：認可保育所） ・旧墨田二丁目出張所（貸付：重度障害者（知的）グループホーム） ・旧家庭センター（貸付：認可保育所、学童クラブ、子育て支援拠点） ・旧墨田福祉作業所（貸付：認可保育所（公私連携型）、学童クラブ） ・旧すみだ厚生会館（売却） ・旧伊豆高原荘（売却） ・旧錦糸土木事務所（貸付：産業振興を通したまちづくりに寄与するための施設） 	<p>継続</p>
<p>No.16 未利用公 有地等の 活用・処 分</p>	<p>② 学校跡 地の有効 活用</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・旧鐘ヶ淵中学校（総合運動場） ・旧曳舟中学校、旧西吾婦小学校（貸付：大学） ・旧立花中学校（貸付予定：賛育会病院移転用地調整中） 	<p>継続</p>
<p>No.17 外郭団体 のあり方 の検討</p>	<p>外郭団体 の自立化</p>	<p>〔平成29年度〕墨田まちづくり公社及び墨田区社会福祉事業団のあり方について庁内検討会を実施した。</p> <p>〔平成30年度〕墨田まちづくり公社のあり方について庁内関係部で検討を行った。</p> <p>〔令和元年度〕墨田まちづくり公社のあり方について検討を行い、効率化等を図る観点から、これまで行ってきたコミュニティ事業から段階的に撤退し、まちづくり事業に特化した団体とすることとした。また、墨田まちづくり公社に貸し付けている曳舟文化センターについては、貸付期間終了後、区の公の施設に戻すこととした。</p> <p>〔令和2年度〕これまでの検討結果に基づき、墨田まちづくり公社では、コミュニティカレッジ及び生きがい趣味の教室事業を終了することとしたほか、まちづくり事業の強化を図るため、「住まい何でも相談」の充実や「空き家相談」の開始、地域危険度の高い区北部の密集市街地の改善に向けた取組を行った。</p>	<p>継続</p>
<p>No.18 区民税等 徴収率の 向上</p>	<p>① 徴収率 向上対策 ・累積滞 納圧縮の 推進</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■特別区税の取組 <ul style="list-style-type: none"> ・口座振替の勧奨、スマートフォン決済アプリ（PayPay 等）等、多様な収納手段の導入 ・「現年度収納率向上プロジェクトチーム」を立ち上げ、督促状・催告書の封筒及び同封チラシの刷新、各種 SNS による納税広報等の実施 ・SMS を利用した納税催告の実施 ・東京都主税局から職員を受け入れ、新たな滞納整理のノウハウの獲得（平成29年度及び令和元年度） ・コロナ禍における検索マニュアルの作成及び検索の実施 ・（新）滞納整理支援システムの導入による機能追加を含めたシステムの充実・強化 ■国民健康保険・後期高齢者医療共通の取組 <ul style="list-style-type: none"> ・現年分保険料の納期内納付の徹底 ・口座振替の勧奨、スマートフォン決済アプリ（PayPay 等）等、多様な収納手段の導入 ・未納を認識させるための封筒やチラシの工夫 ・延滞金徴収に向けた準備事務（システム改修等） ・新型コロナウイルス感染症の影響による国民健康保険料及び後期高齢 	<p>継続</p>

		<p>者医療保険料の減免制度の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 国民健康保険の取組 <ul style="list-style-type: none"> ・ 滞納整理支援システムの活用 ・ 東京税務協会職員へ財産調査業務等の委託 ・ 執行停止基準の作成 ■ 後期高齢者医療の取組 <ul style="list-style-type: none"> ・ 職員による訪問、コロナ減免の勧奨 ■ 介護保険料の取組 <ul style="list-style-type: none"> ・ 65歳到達者に対し口座振替利用の推進を開始（令和2年3月～） ・ クレジットカード及びスマホ決済（PayPay等）による納付ツールの導入 ・ モバイルレジの活用等 ・ 高額介護サービス対象者及び介護認定申請者で保険料の滞納がある者への未納状況を通知 ・ 延滞金徴収に向けた準備事務（システム改修等） ・ 新型コロナウイルス感染症の影響による介護保険料の減免制度を実施 	
	② サービス・弁護士等の活用による回収率向上	<ul style="list-style-type: none"> ・ 墨田区生業資金、墨田区私立高等学校等入学資金及び墨田区療養資金の債権のうち、滞納となっているものについて、サービスに債権回収等業務を委託することで、適正な債権管理・回収を図っている。 ・ 東京都母子及び父子福祉資金、墨田区女性福祉資金及び墨田区ひとり親家庭福祉応急小口資金にかかる債権のうち、滞納となっているものについて、サービスに債権回収等業務を委託することで、適正な債権管理・回収を図っている。 ・ 小規模企業特別融資等の私的債権に対し、サービス活用による回収率の向上を図っている。 	達成
No.19 受益者負担の適正化	① 定期的な使用料・手数料の見直し	施設使用料等の見直し検討を行い、現状の1.1倍を上限とする料金改定を行った。（平成29年4月～）	継続
	② 区民外料金の設定	区民外料金の設定（上限1.5倍）を設定した。（平成29年4月～）	達成
	③ 学校施設使用料の見直し	<ul style="list-style-type: none"> ・ 学校施設使用料の見直し検討を行い、現状の1.1倍を上限とする料金改定を行った。（平成29年4月1日～） ・ 学校施設使用料の見直しに向け、情報収集等を行い、検討委員会及び作業部会等で検討・調整等を行った。 ・ 利用関係団体とのヒアリングを実施する等、各種調整等を引き続き行っていく。 	達成
No.20 収入の確保	新たな収入確保策の検討	<p>〔平成30年度〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ ネーミングライツ導入検討（「墨田区ネーミングライツ導入に関するガイドライン」策定） <p>〔令和元年度〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 区施設へのネーミングライツの導入（墨田区総合運動場） ・ 区立公園等への自動販売機設置（令和2年度現在：隅田公園外54園に94台） <p>〔令和2年度〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 公有財産の貸付（大学付帯施設用地（旧西吾婦小）、旧錦糸土木事務所敷地） ・ 公有財産の売却（遺贈物件（江東橋二丁目）） ・ 公有財産の売却に向けた準備（区民住宅） <p>〔令和3年度〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ ネーミングライツの導入に向けた検討（曳舟文化センター） ・ 公有財産の貸付（大学施設建物） ・ 公有財産の売却（区民住宅） 	継続
No.21 歳出の適正化	① 医療・介護給付費等の抑制	健診・医療・介護データの分析結果に基づく、高齢者の保健事業と介護予防事業の一体的実施により、フレイルを予防し、健康寿命の延伸と医療・介護給付費等の増加抑制を図っている。	継続

	<p>②補助金 の見直し</p>	<p>〔平成 29 年度〕 ■補助金の見直し基準の策定 パブリック・コメントを実施のうえ策定した。また、補助金事業を行政評価上の重要な手法の一つと位置付け、これまで以上にそのあり方について適正な評価を行えるよう仕組みの改善を図った。 〔平成 30 年度〕 ■商店街補助金事業の見直し 過去の実績を踏まえて各商店街にヒアリングを行い、事業内容を検証し、補助事業の整理・統合・新設を行った。 〔令和元年度〕 ■新・商業活性化コラボレーション補助事業の見直し 商店街補助事業全体の見直しを図り、スクラップ&ビルドを行う中で廃止した。 〔令和 2 年度〕 ■創業支援事業（クリエイティブスタジオ運営協議会補助金） 必要性・有効性等について見直しを行った結果廃止した。 ■幼保小中一貫教育推進事業補助金の見直し 効率的・効果的に事業目的を達成するため、事業実施スキームの見直しを行った。 ■防犯灯補助金の見直し 町会等への私道防犯灯の電気料金の一部助成について、器具別の電気料金月額補助に改め、公費負担の適正化を図った。 〔令和 3 年度〕 ■地球温暖化防止設備導入助成制度に関する検討 太陽光発電システム及び太陽熱利用システムの導入に係る国・都の助成制度が変更された中で、本区としても助成対象としての必要性を検討し、見直しを行う。(令和 3 年度末で一部終了予定)</p>	<p>達成</p>
--	----------------------	---	-----------

※達成状況

達成：取組内容を達成した取組（別の取組内容の中で引き続き取り組むものを含む）

継続：取組内容の一部が達成し、引き続き実施する取組

中止：社会情勢等の変化により中止した取組

3 指定管理者制度導入施設一覧

平成16年度導入

No.	施設名
1	いきいきプラザ
2	あおやぎ保育園
3	中川児童館

平成17年度導入

No.	施設名
1	すみだ産業会館
2	東向島児童館
3	立川児童館

平成18年度導入

No.	施設名	No.	施設名
1	みどりコミュニティセンター	14	両国子育てひろば
2	墨田区地区会館（向島言問会館）	15	文花子育てひろば
3	地域集会所	16	墨田区特別養護老人ホームたちばなホーム
4	すみだスポーツ健康センター	17	墨田区特別養護老人ホームはなみずきホーム
5	すみだトリフォニーホール	18	墨田区はなみずき高齢者在宅サービスセンター
6	墨田児童会館	19	墨田区特別養護老人ホームなりひらホーム
7	文花児童館	20	墨田区なりひら高齢者在宅サービスセンター
8	外出児童館	21	墨田区うめわか高齢者在宅サービスセンター
9	さくら橋コミュニティセンター	22	梅若ゆうゆう館
10	立花児童館	23	立花ゆうゆう館
11	八広はなみずき児童館	24	スポーツプラザ梅若
12	すみだ福祉保健センター	25	両国屋内プール
13	墨田区墨田母子生活ホーム		

平成19年度導入

No.	施設名
1	横川さくら保育園
2	八広児童館
3	江東橋児童館

平成21年度導入

No.	施設名
1	きんし保育園
2	押上保育園

平成22年度導入

No.	施設名
1	すみだステップハウスおおぞら
2	横川さくら保育園分園
3	墨田区総合体育館

平成25年度導入

No.	施設名
1	八広地域プラザ
2	本所地域プラザ

平成27年度導入

No.	施設名
1	横川コミュニティ会館

平成28年度導入

No.	施設名
1	梅若橋コミュニティ会館
2	東駒形コミュニティ会館
3	すみだ北斎美術館

平成29年度導入

No.	施設名
1	緑図書館
2	立花図書館
3	八広図書館

平成30年度導入

No.	施設名
1	亀沢保育園
2	東向島児童館分館

令和元年度導入

No.	施設名
1	長浦保育園
2	すみだ生涯学習センター
3	墨田区総合運動場

令和2年度導入

No.	施設名
1	水神保育園

令和3年度導入

No.	施設名
1	東あずま公園集会所
2	すみだ保育園

4 令和3年度墨田区行財政改革推進会議の開催状況

(1) 委員構成

	氏名	備考
会長	倉阪 秀史	学識経験者 千葉大学教授
副会長	平山 敏弘	学識経験者 学校法人電子学園 情報経営イノベーション専門職大学教授
副会長	高橋 晶子	学識経験者 E Y新日本有限責任監査法人（公認会計士）
委員	小林 亮太	区民委員
委員	佐原 滋元	区民委員
委員	野原 健治	区民委員
委員	菊地 智美	区民委員
委員	土屋 爲由	区民委員
委員	宮園 英一	区民委員

(2) 開催状況

開催日：令和3年7月9日（金） 議 題：・墨田区におけるこれまでの行財政改革について ・区政に関する意見交換
開催日：令和3年8月25日（水） 議 題：区政、行財政改革、行政情報化の課題に関する意見交換 （墨田区行財政改革・行政情報化計画（骨子案）について）
開催日：令和3年10月15日（金） 議 題：区政、行財政改革、行政情報化の課題に関する意見交換 （墨田区行財政改革・行政情報化計画（素案）について）

第2編 墨田区行政情報化推進計画

第1章 行政情報化の現状

1 ICT を取り巻く環境

1-1 スマートフォンの普及

令和2年通信利用動向調査（総務省）の「モバイル端末の保有状況（個人）」によると、モバイル端末を80%以上の方が保有し、スマートフォンの保有者も69.3%と上昇しています。

また、「インターネット利用機器の状況（個人）」においてもスマートフォンの利用は68.3%と上昇しています。

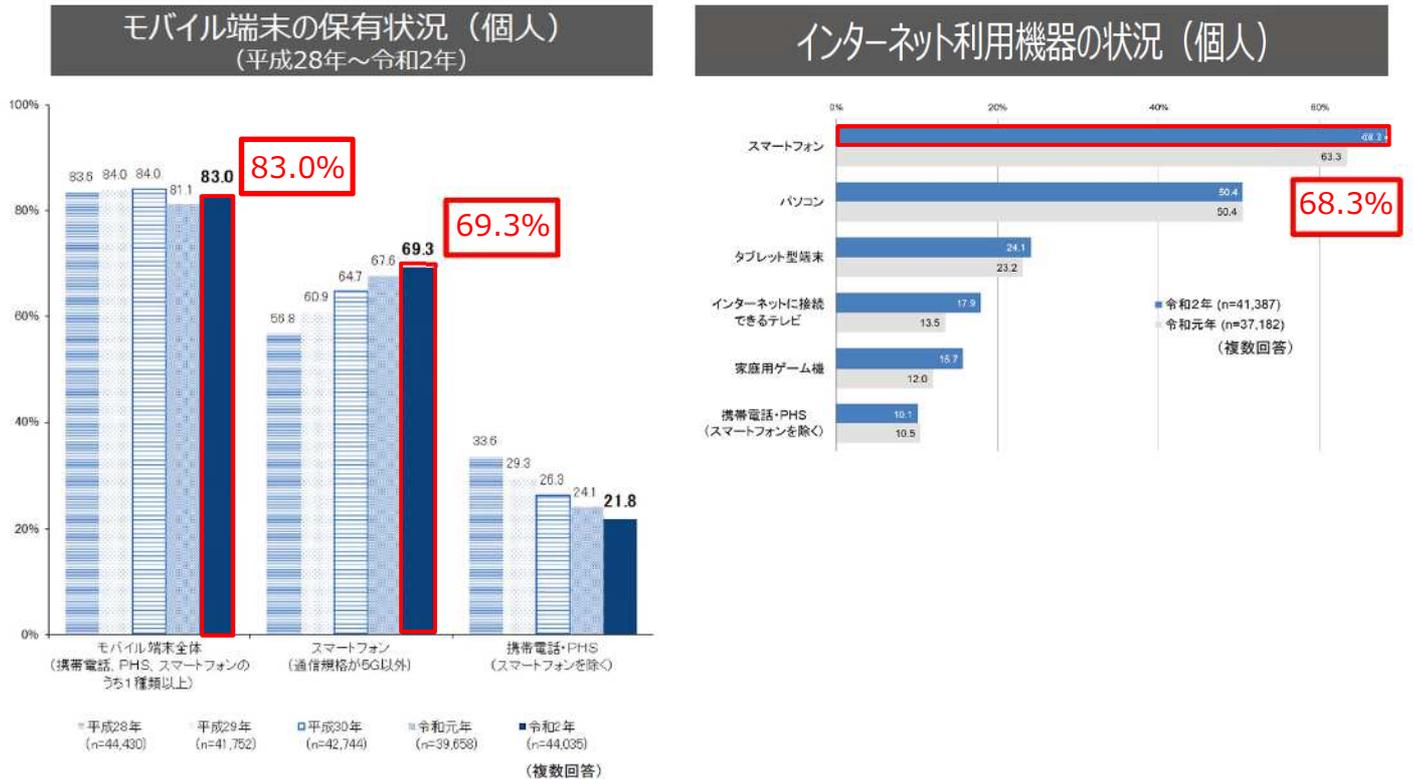


図 1-1 出典：「(総務省) 通信利用動向調査 令和2年調査」総務省ホームページ
(https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/statistics/data/180525_1.pdf)

1-2 SNS の普及

SNS¹ (Social Networking Service) は、インターネット上の交流を通じて人と人との社会的なつながりを構築できるウェブサービスの総称です。

個人の利用だけでなく、企業や国、自治体等の公共機関など、様々な分野で利用されており、令和2年通信利用動向調査（総務省）の「ソーシャルネットワーキングサービスの利用状況（個人）」によると各年齢階層で、利用者が増加しています。

また「ソーシャルネットワーキングサービスの利用目的（個人）」によると SNS の個人の利用目的は「従来からの知人とのコミュニケーションのため」が89.2%と最も多くなっています。

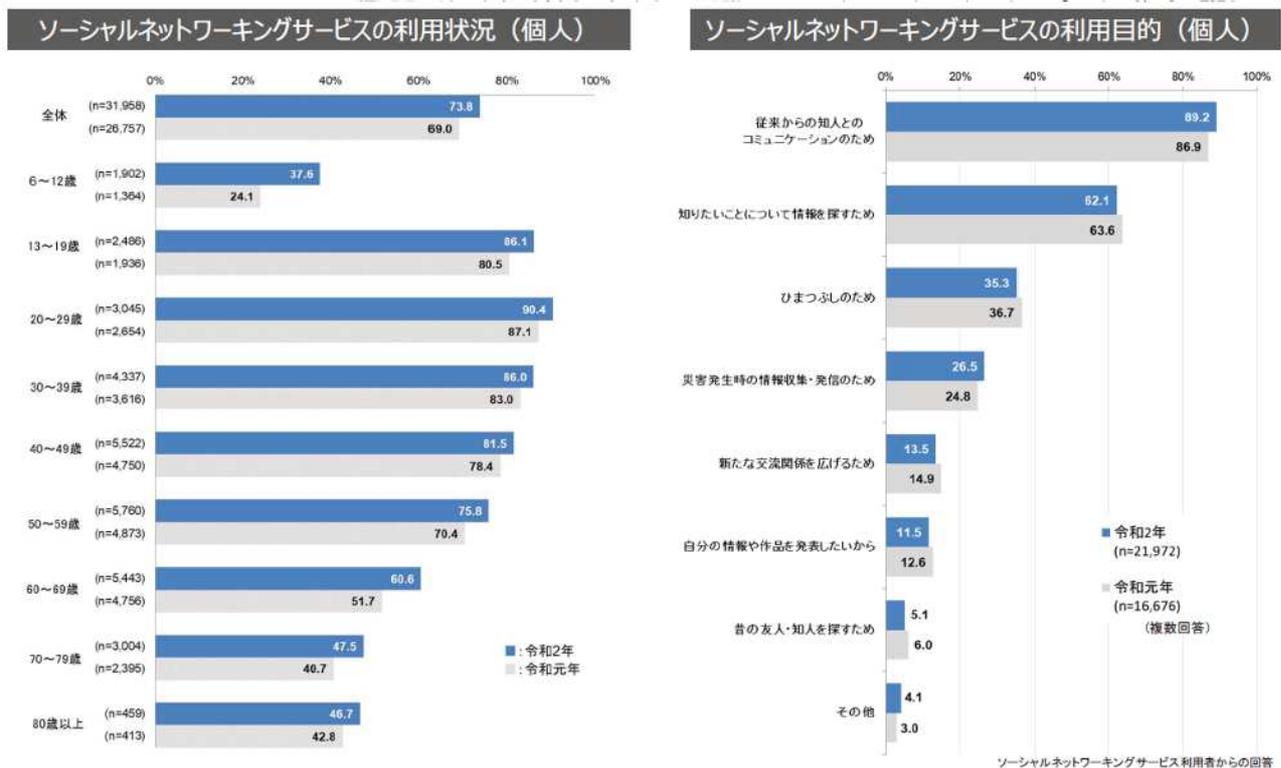


図 1-2 出典：「(総務省) 通信利用動向調査 令和2年調査」総務省ホームページ
 (https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/statistics/data/180525_1.pdf)

¹SNS (Social Networking Service) : インターネット上の交流を通じて人と人との社会的なつながりを構築できるウェブサービスの総称。Facebook、Twitter、LINE、mixi、Instagram、Skype など

1-3 通信の高速化（5G）

「5G」とは第5世代移動通信システムの略称で、携帯電話などの通信に用いられる次世代通信規格のひとつです。Gとは「Generation」の頭文字をとったものであり、令和2年度より各電気通信事業者によって全国展開がはじまりました。

現在の4Gの通信システムから飛躍的な進化が見込まれており「超高速通信」「超低遅延通信」「多数同時接続」の特徴が挙げられます。

また、国で指定された無線局免許を取得することで、地域や産業の個別ニーズに応じて地域の企業や自治体等の様々な主体が、自らの建物内や敷地内でスポット的に柔軟に構築可能な5Gシステム「ローカル5G²」も展開されています。

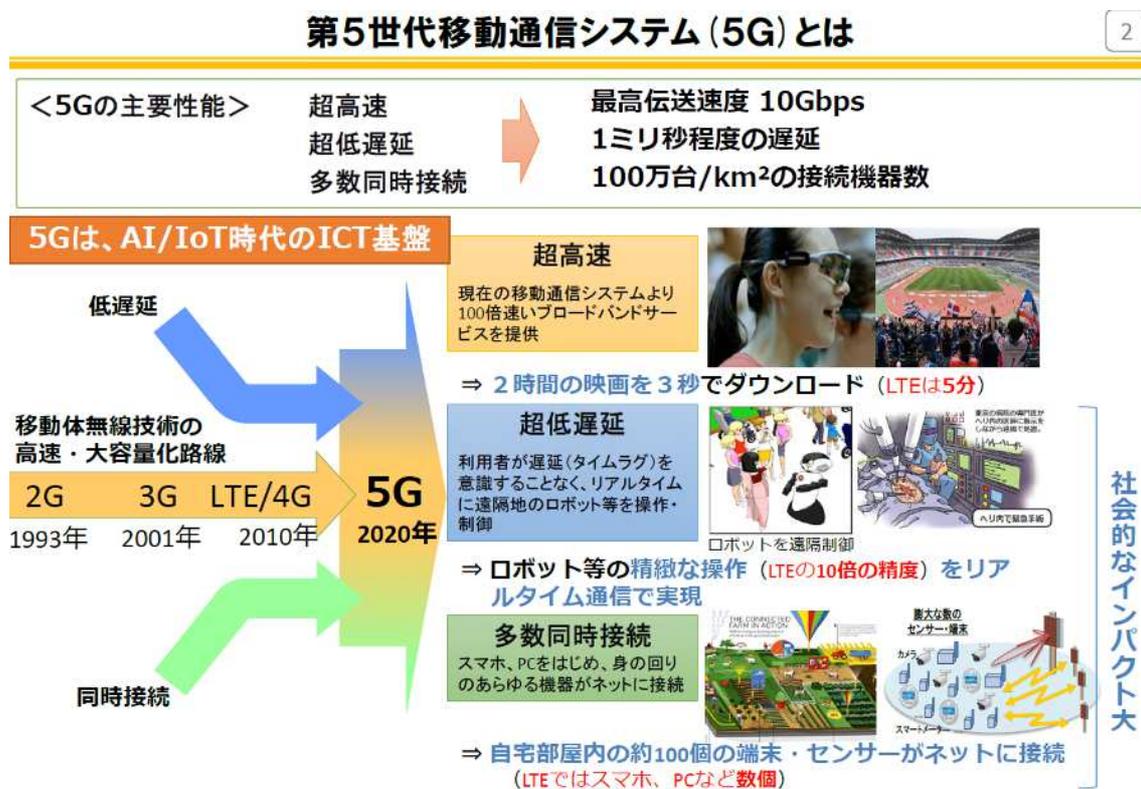


図 1-3 5Gの特徴 出典：「令和2年度版 情報通信白書³」総務省ホームページ (<https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/r03/pdf/01honpen.pdf>)

² ローカル5G：地域・企業が主体となって、自らの建物内や敷地内といった特定のエリアで自営の5Gネットワークを構築・運用・利用すること。

³ 情報通信白書：総務省が情報通信の分野における産業の現況や政策の動向などを取りまとめて年次で刊行している文書

1-4 新型コロナウイルス感染症の拡大

令和2（2020）年1月に日本で最初の感染者が確認されて以降、感染者が増加し続け、令和2（2020）年4月には感染拡大防止の観点から、緊急事態宣言が発令されるとともに、外出行動の抑制や3密（密閉・密集・密接）を避けた行動が奨励されるようになりました。

令和3（2021）年2月には、ワクチンの接種が医療従事者等から開始されたものの、依然として新型コロナウイルス感染症は大きな脅威となっており、我々の生活・社会にも大きな影響を及ぼし続けています。

同感染症の影響により、社会・価値観が変容しており、国や東京都では情報通信技術の活用などを柱とした新たな戦略を掲げ、社会のデジタル化に向けた変革が進められています。

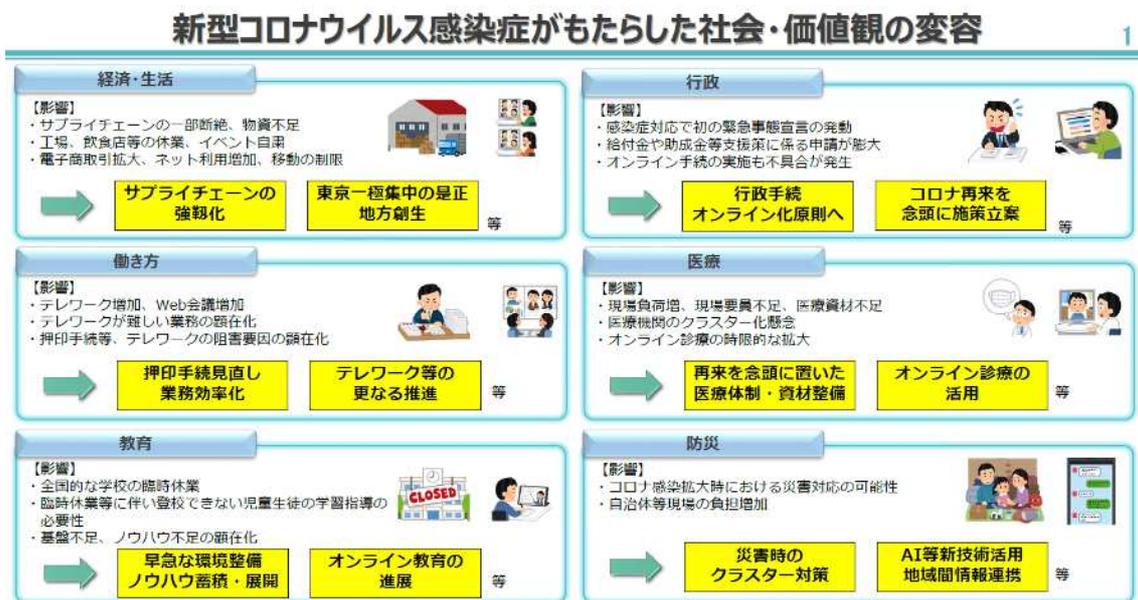


図 1-4 出典：「IT新戦略に概要」首相官邸ホームページ
<https://www.kantei.go.jp/jp/singi/it2/kettei/pdf/20200715/siryou8.pdf>

2 国の動向

2-1 国のICT戦略（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）

平成29（2017）年5月、すべての国民がIT利活用やデータ利活用を意識せず、その便益を享受し、真に豊かさを実感できる社会である「官民データ利活用社会」のモデルを世界に先駆けて構築する観点から「世界最先端IT国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画」を閣議決定しました。

平成30（2018）年6月、その名称を「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」に改め、令和元（2019）年6月と令和2（2020）年7月に改定が行われました。

最新の「IT新戦略（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）」では、社会的距離（ソーシャルディスタンス）を確保した日常生活や行政手続及び経済活動のオンライン化を当然のこととした変革を加速しなければならないとしており、今般の世界最先端デジタル国家創造宣言においては、①新型コロナウイルス感染症の感染拡大の阻止に向けたITの活用と②デジタル強靱化による社会構造の変革・社会全体の行動変容の両面を特に重点を置いて取り組むものとしています。

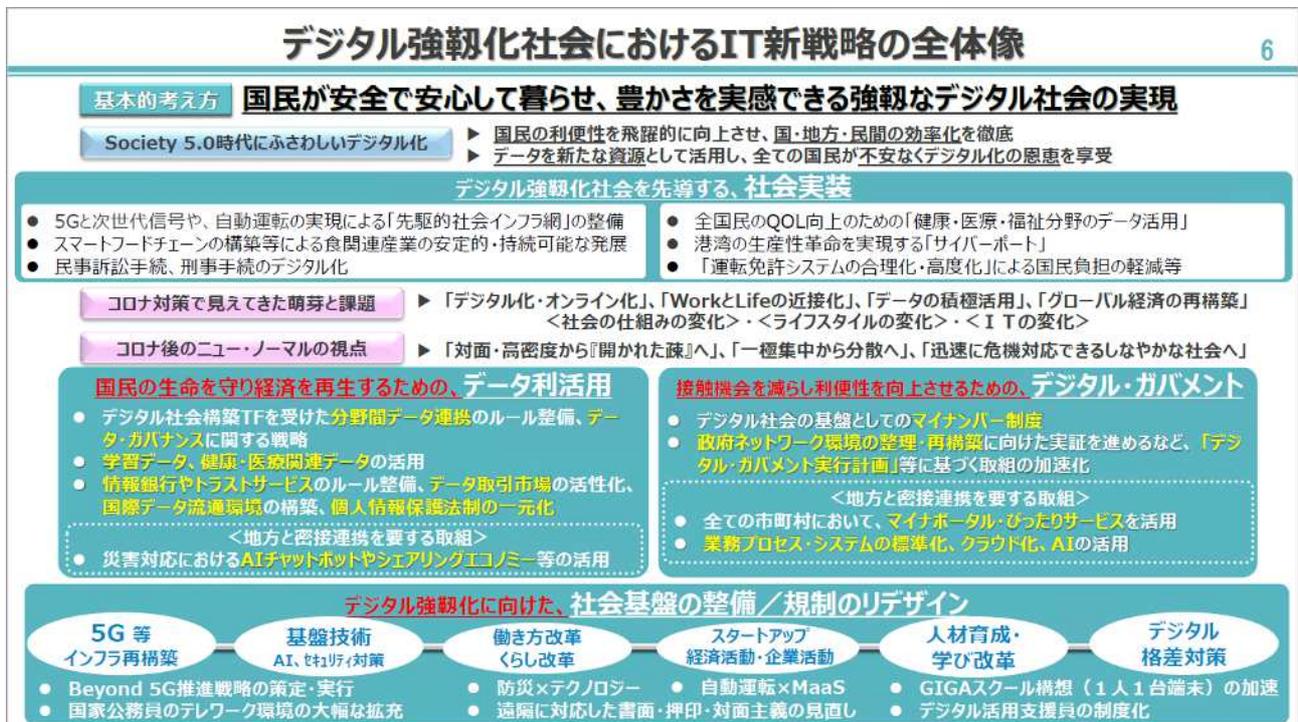


図 1-5 出典：「IT新戦略の概要デジタル（強靱化社会の実現に向けて）」首相官邸ホームページ (<https://www.kantei.go.jp/jp/singi/it2/kettei/pdf/20200715/siryoushu8.pdf>)

2-2 デジタル・ガバメント実行計画

国民・事業者の利便性向上に重点を置き、行政の在り方そのものをデジタル前提で見直すことを目的に平成29（2017）年5月にデジタル・ガバメント推進方針を策定しました。

デジタル・ガバメント実行計画は、官民データ利用促進基本法及び前述した方針に示された方向性を具体化し、実行するために平成30（2018）年1月に初版が策定されました。

その後、新型コロナウイルス感染症への対応で明らかになった課題も踏まえ、令和2（2020）年12月に改訂版が閣議決定し、公表されました。

具体的な取組は、サービスデザイン・業務改革（BPR）の徹底、国・地方のデジタル化指針に基づく共通基盤策定等の施策の推進、デジタル庁の設置も見据えた一元的なプロジェクト管理体制の強化などが挙げられています。

地方公共団体におけるデジタル・ガバメントの推進として「自治体の業務システムの標準化・共通化」や「地方公共団体の行政手続のオンライン化の推進」などが掲げられています。

【2020年改定版】デジタル・ガバメント実行計画の概要

デジタルの活用により、一人一人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～誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化～ デジタル庁設置を見据えた「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」を踏まえ、国・地方デジタル化指針を盛り込む等デジタル・ガバメントの取組を加速	
サービスデザイン・業務改革（BPR）の徹底 <ul style="list-style-type: none"> ✓ 利用者のニーズから出発する、エンドツーエンドで考える等のサービス設計12箇条に基づき、「すぐ使えて」、「簡便で」、「便利」な行政サービス ✓ 利用者にとって、行政のあらゆるサービスが最初から最後までデジタルで完結される行政サービスの100%デジタル化の実現 ✓ 業務改革（BPR）を徹底し、利用者の声や現場業務の詳細まで把握・分析 	一元的なプロジェクト管理の強化等 <ul style="list-style-type: none"> ✓ デジタル庁の設置も見据え、全ての政府情報システムについて、予算要求前から執行までの各段階における一元的なプロジェクト管理を強化 ✓ 政府情報システムの効率化、高度化等のため、情報システム関係予算の一括計上の対象範囲を拡大（全システム関係予算のデジタル庁一括計上を検討） ✓ 機動的・効率的・効果的なシステム整備のため、契約締結前に複数事業者と提案内容について技術的対話を可能とする新たな調達・契約方法の試行 ✓ 政府情報システムの運用等経費、整備経費のうちシステム改修に係る経費を令和7年度までに3割削減を目指す（令和2年度比） ✓ 外部の高度専門人材活用の仕組み、公務員試験によるIT人材採用の仕組みを早期に導入
国・地方デジタル化指針 <p>「マイナンバー制度及び地方のデジタル基盤技術改善ワーキンググループ報告（工程表含む）」に基づき推進</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 国・地方の情報システムの共通基盤となる「(仮称)Gov-Cloud」の仕組みの整備 ✓ ワンストップ 実現のための社会保障・税・災害の3分野以外における情報連携やプッシュ通知の検討、情報連携に係るアーキテクチャの技術的見直し ✓ 国・地方のネットワーク構造の抜本的見直し（高速・安価・大容量に） ✓ 自治体の業務システムの標準化・共通化、「(仮称)Gov-Cloud」適用 ✓ 強力な司令塔となるデジタル庁設置、J-LISを国・地方が共同で管理する法人へ転換 ✓ 公金受取口座登録する仕組み、預貯金付帯を円滑に進める仕組みの創設 ✓ マイナンバーカード機能をスマートフォン搭載、電子証明書の暗証番号の再設定等を郵便局においても可能に、求職者への二次元コード付とカード交付申請書の送付、各種カードとの一体化（運転免許証、在留カード、各種の国家資格等） ✓ マイナンバーのUI・UX改善（全自治体統等）、情報ハブ機能の強化 ✓ 個人情報保護法制の見直し（法律等の一元化、民間事業者等の負担軽減） ✓ 戸籍における読み仮名の法制化（カードへのローマ字表記、システム処理の迅速化） 	行政手続のデジタル化、ワンストップサービス推進等 <ul style="list-style-type: none"> ✓ 書面・押印・対面の見直しに伴い、行政手続のオンライン化を推進 ✓ 登記事項証明書（情報連携開始済）、戸籍（令和5年度以降）等について、行政機関間の情報連携により、順次、各手続における添付書類の省略を実現 ✓ 子育て、介護、引継ぎ、死亡・相続、企業が行う従業員の社会保険・税及び法人設立に関する手続についてワンストップサービスを推進 ✓ 法人デジタルプラットフォームの機能拡充による法人等の手続の利便性向上
デジタル・ガバメント実現のための基盤の整備（上記指針以外） <ul style="list-style-type: none"> ✓ 政府全体で共通利用するシステム、基盤、機能等（デジタルインフラ）の整備 ✓ クラウドサービスの利用の検討の徹底、セキュリティ評価制度（ISMAP）の推進 ✓ 情報セキュリティ対策の徹底、個人情報の保護、業務継続性の確保 ✓ 新たなデータ戦略に基づき、ベースレジストリ（法人、土地等に関する基本データ）の整備、プラットフォームとしての行政の構築、行政保有データのオープン化の強化等を推進 	デジタルデバイス対策・広報等の実施 <ul style="list-style-type: none"> ✓ 身近なところで相談を受けられるデジタル活用支援員の仕組みを本格的に実施 ✓ SNS・動画等による分かりやすい広報、国民参加型イベントの実施
デジタル・ガバメント実現のための基盤の整備（上記指針以外） <ul style="list-style-type: none"> ✓ 政府全体で共通利用するシステム、基盤、機能等（デジタルインフラ）の整備 ✓ クラウドサービスの利用の検討の徹底、セキュリティ評価制度（ISMAP）の推進 ✓ 情報セキュリティ対策の徹底、個人情報の保護、業務継続性の確保 ✓ 新たなデータ戦略に基づき、ベースレジストリ（法人、土地等に関する基本データ）の整備、プラットフォームとしての行政の構築、行政保有データのオープン化の強化等を推進 	地方公共団体におけるデジタル・ガバメントの推進 <ul style="list-style-type: none"> ✓ 自治体の業務システムの標準化・共通化を加速（国が財源を含め支援） ✓ マイナンバーの活用等により地方公共団体の行政手続（条例・規則に基づく行政手続を含む）のオンライン化を推進 ✓ 「自治体DX推進計画」に基づき自治体の取組を支援 ✓ クラウドサービスの利用、AI・RPA等による業務効率化を推進 ✓ 「地域情報化アドバイザー」の活用等によるデジタル人材の確保・育成

※本計画は、デジタル手続法に基づく情報システム整備計画として位置付けることとする。

図 1-6 出典：「【2020年改訂版】デジタル・ガバメント実行計画の概要」首相官邸ホームページ (<https://www.kantei.go.jp/jp/singi/it2/dgov/201225/siryous.pdf>)

2-3 デジタル手続法

情報通信技術を活用し、行政手続等の利便性の向上や行政運営の簡素化・効率化を図るため、行政のデジタル化に関する基本原則、行政手続のオンライン化のために必要な事項等を定めた「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」が令和元（2019）年5月に公布されました。

この法律では、行政のデジタル化に関する3つの基本原則「デジタルファースト⁴」「ワンスオンリー⁵」「コネクテッド・ワンストップ⁶」が掲げられ、行政手続の原則オンライン化について定められました。（地方公共団体等は努力義務）

デジタル手続法の概要（令和元年12月施行）

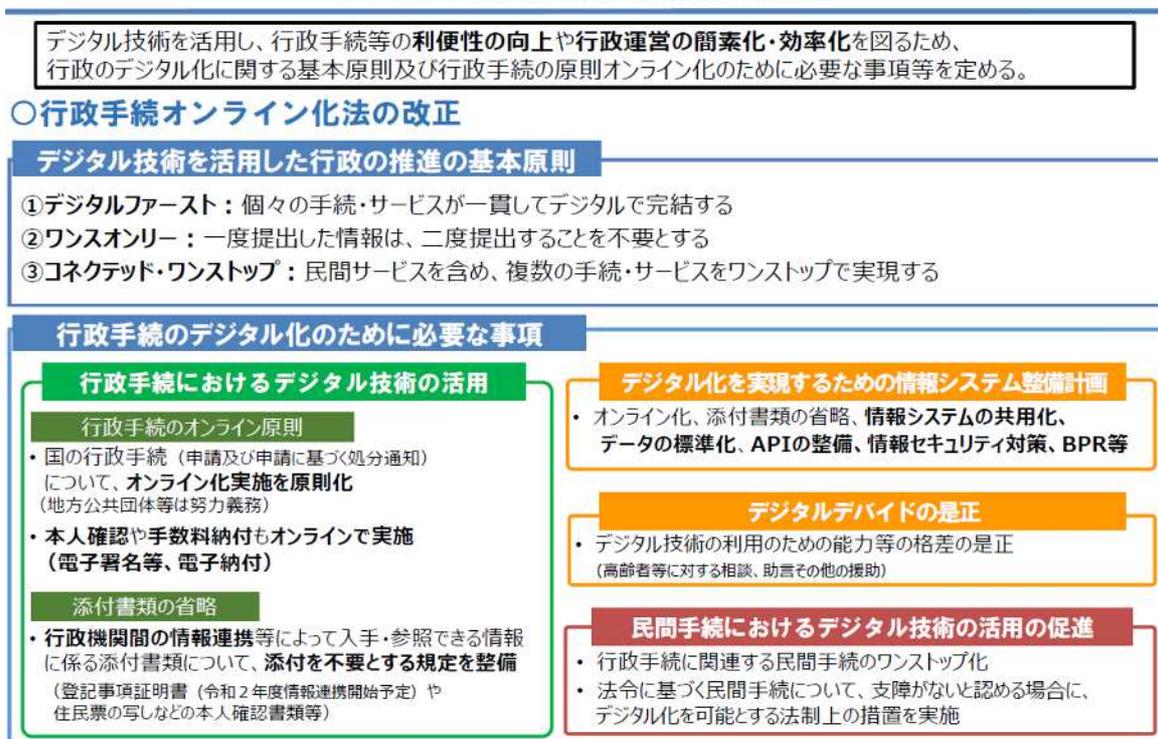


図 1-7 出典：「デジタル手続法の概要」首相官邸ホームページ
https://www.kantei.go.jp/jp/singi/it2/hourei/pdf/digital_gaiyo.pdf

⁴ デジタルファースト：個々の手続・サービス一覧が一貫してデジタルで完結すること。

⁵ ワンスオンリー：一度提出した情報は、二度提出することが不要になり、手続が簡略化すること。

⁶ コネクテッド・ワンストップ：民間サービスを含め、複数の手続・サービスをワンストップで実現すること。

2-4 社会保障・税番号制度

平成25（2013）年5月に「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律」（平成25年法律第27号）が公布され、平成29（2017）年7月から利用が開始されたマイナポータル⁷では、児童手当や保育園入所の申請がオンラインで可能になるなど、ICTの活用が広がっています。また、令和3（2021）年3月より、マイナンバーカード⁸の健康保険証として利用を可能とする仕組みが導入され、令和3（2021）年10月より、本格的な運用が開始しました。今後、運転免許証との一体化やカードの機能（電子証明書⁹）のスマートフォン搭載の実現など、更なる利便性の向上が期待できます。

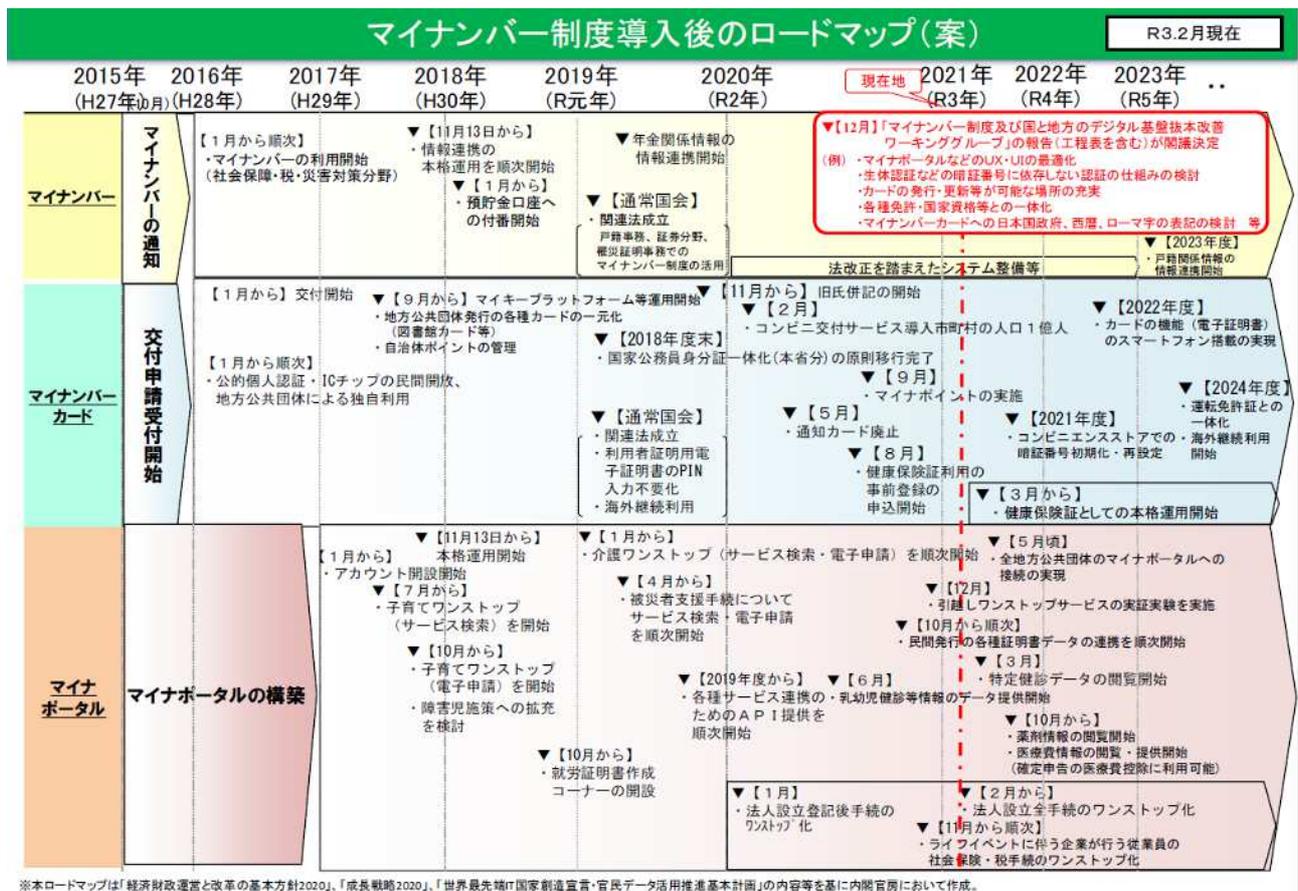


図 1-8 出典：「マイナンバー制度導入後のロードマップ」内閣府ホームページ
(<https://www.cao.go.jp/bangouseido/faq/faq7.html>)

⁷ マイナポータル：政府が運営するオンラインサービス。子育てや介護をはじめとする行政手続の検索やオンライン申請がワンストップでできたり、行政機関からのお知らせを受け取ることができる自分専用のサイト

⁸ マイナンバーカード：本人の申請により交付され、個人番号を証明する書類や本人確認の際の公的な本人確認書類として利用でき、また、様々な行政サービスを受けることができるようになる IC カード

⁹ 電子証明書：信頼できる第三者（認証局）が間違いなく本人であることを電子的に証明するもの

2-5 デジタル改革関連法

デジタル社会の実現に向けた改革を進めるため、「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～誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化～」、「デジタル社会形成の基本原則（①オープン・透明、②公平・倫理、③安全・安心、④継続・安定・強靱、⑤社会課題の解決、⑥迅速・柔軟、⑦包摂・多様性、⑧浸透、⑨新たな価値の創造、⑩飛躍・国際貢献）」を基本方針として、6法案からなるデジタル改革関連法案が令和3（2021）年5月に成立しました。

この関連法は「デジタル社会形成基本法」、「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」、「デジタル庁設置法」、「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」となっています。

デジタル改革関連法案の全体像

2

- ✓ 流通するデータの多様化・大容量化が進展し、データの活用が不可欠
- ✓ 悪用・乱用からの被害防止の重要性が増大
- ✓ 新型コロナウイルス対応においてデジタル化の遅れが顕在化
- ✓ 少子高齢化や自然災害などの社会的な課題解決のためにデータ活用が緊要

<p>デジタル社会形成基本法※IT基本法は廃止</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 「デジタル社会」の形成による我が国経済の持続的かつ健全な発展と国民の幸福な生活の実現等を目的とする ✓ デジタル社会の形成に関し、基本理念及び施策の策定に係る基本方針、国、地方公共団体及び事業者の責務、デジタル庁の設置並びに重点計画の策定について規定 <p>【IT基本法との相違点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 高度情報通信ネットワーク社会 → データ活用により発展するデジタル社会 ・ ネットワークの充実 + 国民の利便性向上を図るデータ活用（基本理念・基本方針） ・ デジタル庁の設置（IT本部は廃止） <p>⇒ デジタル社会を形成するための基本原則（10原則）の要素も取り込んだうえで、デジタル社会の形成の基本的枠組みを明らかにし、これに基づき施策を推進</p>	<p>デジタル庁設置法案</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 強力な総合調整機能（勸告権等）を有する組織。基本方針策定などの企画立案、国等の情報システムの統括・監理、重要なシステムは自ら整備 ✓ 国の情報システム、地方共通のデジタル基盤、マイナンバー、データ活用等の業務を強力に推進 ✓ 内閣直属の組織（長は内閣総理大臣）。デジタル大臣のほか、特別職のデジタル監等を置く <p>⇒ デジタル社会の形成に関する司令塔として、行政の縦割りを打破し、行政サービスを抜本的に向上</p>
<p>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案</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 個人情報関係3法を1本の法律に統合するとともに、地方公共団体の制度についても全国的な共通ルールを設定、所管を個人情報委に一元化（個人情報保護法改正等） ✓ 押印・書面手続の見直し（押印・書面交付等を求める手続を定める48法律を改正） ✓ 医師免許等の国家資格に関する事務へのマイナンバーの利用の範囲の拡大（マイナンバー法等改正） ✓ 郵便局での電子証明書の発行・更新等の可能化（郵便局事務取扱法改正） ✓ 本人同意に基づく署名検証者への基本4情報の提供、電子証明書のスマートフォンへの搭載（公的個人認証法改正） ✓ 転入地への転出届に関する情報の事前通知（住民基本台帳法改正） ✓ マイナンバーカードの発行・運営体制の抜本的強化（マイナンバー法、J-LIS法改正） <p>⇒ 官民や地域の枠を超えたデータ活用の推進、マイナンバーの情報連携促進、マイナンバーカードの利便性の向上・普及促進及びオンライン手続の推進、押印等を求める手続の見直し等による国民の手続負担の軽減等</p>	<p>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案</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 希望者において、マイナンバーからの登録及び金融機関窓口からの口座登録ができるようにする ✓ 緊急時の給付金や児童手当などの公金給付に、登録した口座の利用を可能とする <p>⇒ 国民にとって申請手続の簡素化・給付の迅速化</p> <p>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案</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 本人の同意を前提とし、一度に複数の預貯金口座への付番が行える仕組みや、マイナンバーからも登録できる仕組みを創設 ✓ 相続時や災害時において、預貯金口座の所在を国民が確認できる仕組みを創設 <p>⇒ 国民にとって相続時や災害時の手続負担の軽減等の実現</p> <p>地方公共団体情報システムの標準化に関する法律案</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 地方公共団体の基幹系情報システムについて、国が基準を策定し、当該基準に適合したシステムの利用を求める法的枠組みを構築 <p>⇒ 地方公共団体の行政運営の効率化・住民の利便性向上等</p>

図 1-9 出典：「デジタル改革関連法案の全体像」首相官邸ホームページ
https://www.kantei.go.jp/jp/singi/it2/senmon_bunka/dejigaba/dai14/siryou1.pdf

2-6 自治体 DX 推進計画

国は自治体が重点的に取り組むべき事項・内容を具体化し、デジタル社会の構築に向けた取組みを全自治体において着実に進めていくために国による支援策等を取りまとめた「自治体DX推進計画」を令和2（2020）年12月に策定しました。

この計画では、地方公共団体が取り組むべき6つの重点事項として、①自治体の情報システムの標準化・共通化、②マイナンバーカードの普及促進、③行政手続のオンライン化、④AI¹⁰・RPA¹¹の利用促進、⑤テレワーク¹²の推進、⑥セキュリティ対策の徹底を掲げています。また、重点取組事項と併せて取り組むべき事項として①地域社会のデジタル化、②デジタルデバイド対策¹³を掲げています。

令和3（2021）年7月には、各自治体が、DX推進計画を踏まえて、着実にDXに取り組めるよう、自治体DX推進手順書¹⁴が公表されました。

この計画の重点取組である「自治体の情報システムの標準化・共通化」では、自治体の主要な17業務を処理する基幹系システムの標準仕様が作成され、事業者が標準仕様書に準拠して開発し、国が整備するクラウド¹⁵サービス「Gov-Cloud」に提供されたシステムを自治体が利用することを目指すものであり、自治体においてはスケジュールに沿った対応が求められます。

自治体DX推進計画 概要

1. 自治体におけるDX推進の意義

- 新型コロナウイルス対応において、様々な課題が明らかとなったことから、デジタル化の遅れに対して迅速に対処するとともに、「新たな日常」の原動力として、制度や組織の在り方等をデジタル化に合わせて変革していく、言わば社会全体のデジタル・トランスフォーメーション（DX）が求められている。
- 政府が示す目指すべきデジタル社会のビジョン「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～誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化～」の実現のためには、住民に身近な行政を担う自治体、とりわけ市区町村の役割は極めて重要。
- 自治体においては、まずは、
 - ・自らが担う行政サービスについて、デジタル技術やデータを活用して、住民の利便性を向上させるとともに、
 - ・デジタル技術やAI等の活用により業務効率化を図り、人的資源を行政サービスの更なる向上に繋げていくことが求められる。
- さらには、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、データの様式の統一化等を図りつつ、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、EBPM等により自らの行政の効率化・高度化を図るとともに、多様な主体との連携により民間のデジタル・ビジネスなど新たな価値等が創出されることが期待される。

2. 自治体DX推進計画策定の目的

- 「デジタル・ガバメント実行計画」における自治体の情報システムの標準化・共通化などデジタル社会構築に向けた各施策を効果的に実行していくためには、国が主導的に役割を果たしつつ、自治体全体として、足並みを揃えて取り組んでいく必要がある。
- このため、総務省は、「デジタル・ガバメント実行計画」における自治体関連の各施策について、自治体が重点的に取り組むべき事項・内容を具体化するとともに、総務省及び関係省庁による支援策等を取りまとめ、「自治体DX推進計画」*として策定。 ※計画期間（R3.1～R8.3）

3. 推進体制の構築

- ・ 組織体制の整備（全庁的・横断的な推進体制）
- ・ デジタル人材の確保・育成
- ・ 計画的な取組み
- ・ 都道府県による市区町村支援

4. 重点取組事項

- ・ 自治体情報システムの標準化・共通化
- ・ マイナンバーカードの普及促進
- ・ 行政手続のオンライン化
- ・ AI・RPAの利用推進
- ・ テレワークの推進
- ・ セキュリティ対策の徹底

5. その他の取組事項

- <自治体DXの取組みとあわせて取り組むべき事項>
- ・ 地域社会のデジタル化
 - ・ デジタルデバイド対策
- <その他（※デジタル・ガバメント実行計画記載の事項）>
- ・ BPRの取組みの徹底（書面・押印・対面の見直し）
 - ・ オープンデータの推進
 - ・ 官民データ活用推進計画策定の推進

図 1-10 出典：「自治体 DX 全体手順書【第 1.0 版】」総務省ホームページ
(https://www.soumu.go.jp/main_content/000759083.pdf)

¹⁰ AI（Artificial Intelligence）：人工知能のこと。言語の理解や推論、問題解決などの知的行動を人間に代わってコンピュータに行わせる技術

¹¹ RPA（Robotic Process Automation）：人がパソコンで行う定型的な作業を自動化できるツールのこと。

¹² テレワーク：情報通信技術を活用した場所や時間にとらわれない柔軟な働き方のこと。

¹³ デジタルデバイド：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のこと。

¹⁴ 自治体 DX 推進手順書：総務省が策定した「自治体 DX 推進計画」を踏まえて、自治体が着実に DX に取り組むための参考資料

¹⁵ クラウド：Cloud computing。事業者がインターネット上で提供するデータベースやストレージ、アプリケーションなどの IT リソースを利用できる仕組みのこと。

3 東京都の動向

3-1 スマート東京実施戦略

東京都は、デジタルの力で東京のポテンシャルを引き出し、サービスの質・QOS¹⁶を向上させることで、都民が質の高い生活を送ることができる東京版 Society 5.0¹⁷である「スマート東京¹⁸」を実現するため、令和2（2020）年2月に「スマート東京実施戦略」を策定しました。

主な取組方針として①「電波の道」で「つながる東京」（TOKYO Data Highway）、②公共施設や都民サービスのデジタルシフト（街のDX）、③行政のデジタルシフト（行政のDX）の3つの柱を立て、施策を展開していきます。

また、「ウィズコロナ」の視点でDXを加速させ、感染拡大防止と社会経済活動の両立の実現に向けてデジタル化が進められています。

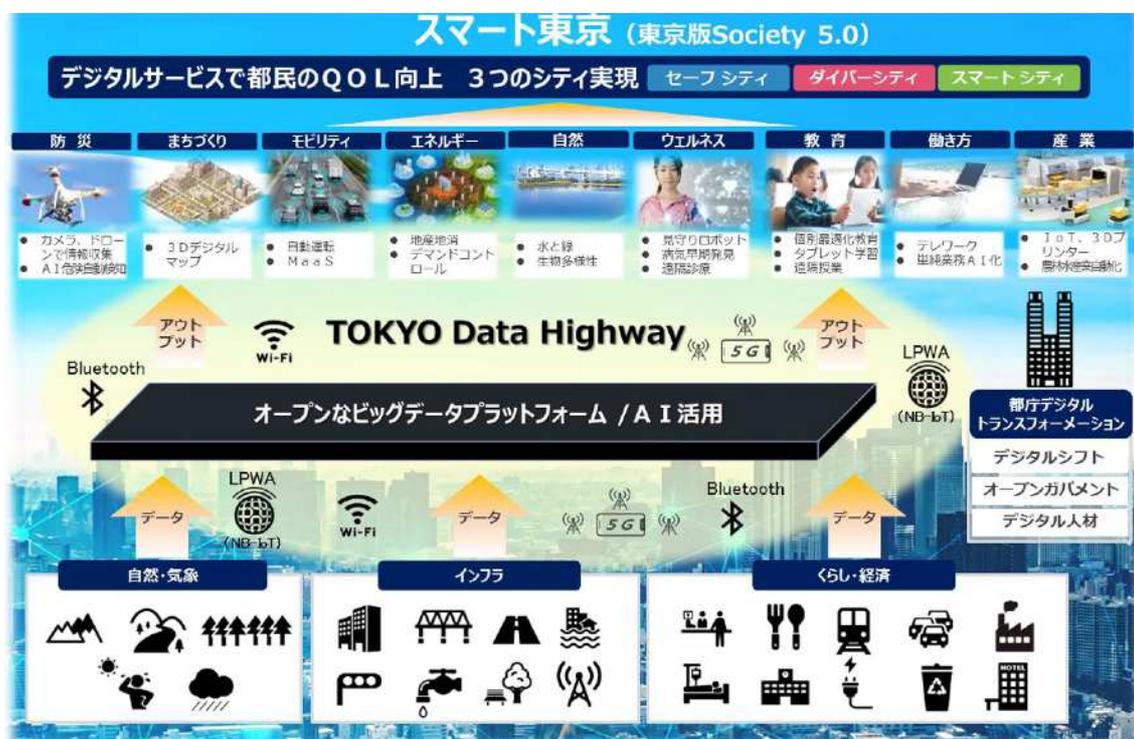


図 1-11 出典：「スマート東京の全体像（スマート東京実施戦略～令和3年度の取組～）」
東京都デジタル局ホームページ（<https://www.digitalservice.metro.tokyo.lg.jp/smarttokyo/index.html>）

¹⁶ QOS（Quality of Service の略）：サービス品質のこと。

¹⁷ Society 5.0：狩猟社会（Society1.0）、農耕社会（Society2.0）、工業社会（Society3.0）、情報社会（Society4.0）に続く、新たな社会を指すもので、第5期科学技術基本計画において我が国が目指すべき未来社会の姿として提唱。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

¹⁸ スマート東京：東京都が令和元年に『『未来の東京』戦略ビジョン』で発表したもので、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ができるという概念のこと。

3-2 シン・トセイ（都政の構造改革）

令和3（2021）年3月に、令和7(2025)年度を目途に「デジタルガバメント・都庁」の基盤を構築するため、令和2（2020）年度から令和4（2022）年度までに短期集中で取り組むプロジェクトの具体策を提示した「シン・トセイ」戦略を策定しました。

「シン・トセイ」戦略では、改革の突破口となる「7つのコア・プロジェクト」と「各局リーディング・プロジェクト」を掲げています。

また、令和3（2021）年2月には、都民のQOSを向上させ、都民のQOL¹⁹を高めることを目的とした「シン・トセイ都政の構造改革 QOS アップグレード戦略」を策定し、都政の構造改革に取り組んでいます。

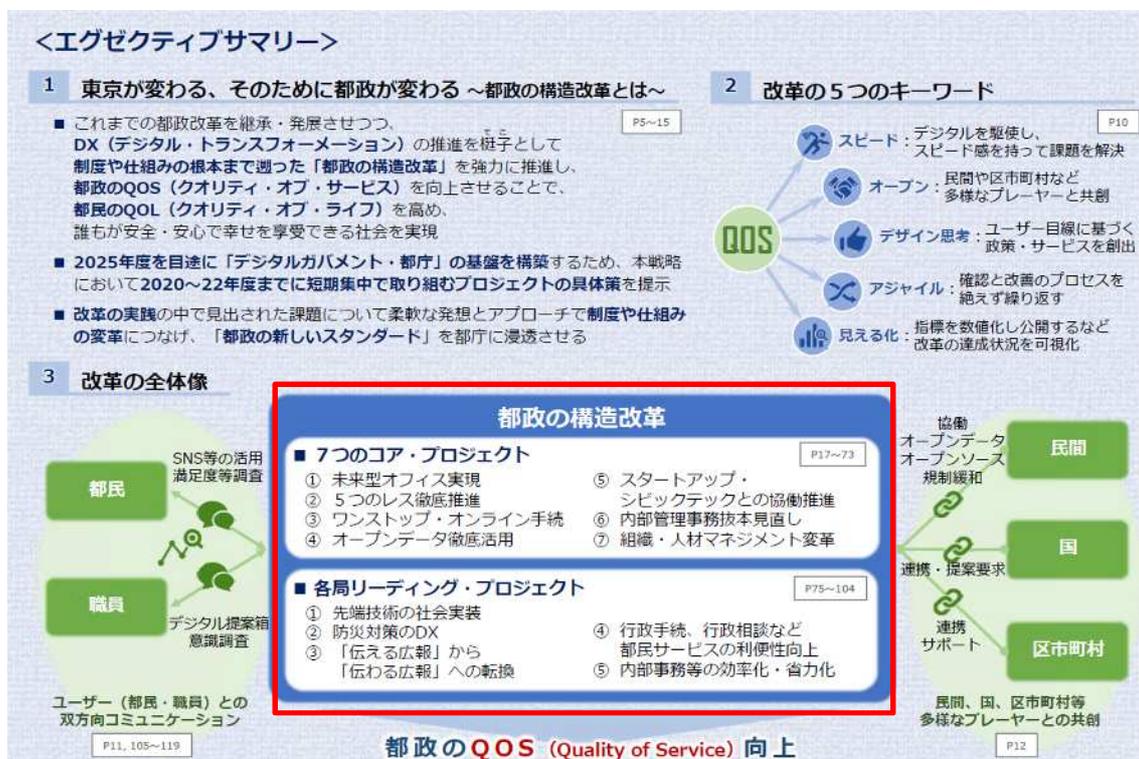


図 1-12 出典：「シン・トセイ 都政の構造改革 QOS アップグレード戦略(エグゼクティブサマリー)」
東京都政策企画局計画部計画課ホームページ
(<https://www.seisakukikaku.metro.tokyo.lg.jp/basic-plan/shintosei/html5m.html#page=7>)

¹⁹ QOL (Quality of life の略) : 生活の質のこと。

4 区の情報化の歩み

本区では、行政運営の効率化と基幹業務の情報処理化を目的として、昭和38（1963）年度に汎用コンピュータを導入し、昭和60（1985）年度に住民記録管理システム等の窓口支援オンラインシステムを稼働しました。平成2（1990）年度の庁舎移転を契機に庁内LANを構築し、財務情報オンラインシステムを稼働しました。その後、阪神・淡路大震災の教訓をもとにコンピュータ室の耐震性強化を行ったほか、施設貸出システムなど適用業務の充実を図ってきました。

平成15（2003）年度から平成16（2004）年度までにかけて統合内部情報システムを導入し、内部事務の効率化を図るとともに、東京都と都内自治体で設立した「東京電子自治体共同運営協議会」に加入し、インターネットによる電子申請・電子調達システムの利用を開始し、行政手続の簡素化を実現しました。平成17（2005）年度には、インターネットによる公共施設利用システムを稼働させ、区民サービスの向上を進めるとともに、外部機関による情報セキュリティ監査を実施し、個人情報の保護に努めています。

平成28（2016）年度には、墨田区最高情報統括責任者（CIO²⁰）補佐官兼墨田区最高情報セキュリティ責任者（CISO²¹）補佐官を設置し、電子自治体の推進及び情報セキュリティの強化を行い、タブレット端末によるペーパーレス²²会議システムの導入により、事務の効率化を図りました。

平成29（2017）年度には、総務省の「新たな自治体情報セキュリティ対策の抜本的強化について」に基づき、マイナンバー利用事務系端末の二要素認証、LGWAN²³接続系とインターネット接続系の分離、自治体情報セキュリティクラウド²⁴への接続を行い、情報セキュリティ対策の抜本的強化を図りました。

第1期墨田区行政情報化推進計画（平成13年度から平成17年度まで）

平成13（2001）年3月に策定した墨田区基本計画において、区民との開かれたコミュニケーション、区民サービスの向上、効率的な行政運営を推進するため、庁内及び地域の情報化基盤を進めることとしました。これを踏まえて『情報革新』をコンセプトとして、区政を取り巻く環境変化への対応、区民満足度の向上を目指し、全庁的な情報化のビジョンや重点課題等を明確にした第1期墨田区行政情報化推進計画を平成13（2001）年10月に策定しました。

第1期計画では、行政情報化の推進には、まず、サービス提供主体である区の電子化が必要と

²⁰ CIO（Chief Information Officer）：最高情報統括責任者。組織の情報戦略における最高責任者

²¹ CISO（Chief Information Security Officer）：最高情報セキュリティ責任者。組織における情報セキュリティを統括する責任者

²² ペーパーレス：紙の帳票をデジタル形式に変換して、紙の使用をなくしたりする等、紙の利用を大幅に削減したりすること。

²³ LGWAN（Government Wide Area Network）：総合行政ネットワーク。地方公共団体を相互に接続する行政専用のネットワーク

²⁴ 自治体情報セキュリティクラウド：インターネット接続口を都道府県ごとに集約化し、監視機能を強化する仕組み。

の考えから、その基盤整備としてイントラネット²⁵の構築と職員へのパソコンの配置、地方公共団体を結ぶ LGWAN への接続、文書の電子化などを行いました。

その後、迅速な情報発信やウェブアクセシビリティ²⁶への対応等を目的に区公式ホームページの充実を図ったほか、インターネットによる公共施設利用システムの導入、電子申請・電子調達システムの導入を進め、既存サービスの電子化を実現しました。

また、情報セキュリティ対策として、職員に対する情報セキュリティ教育、外部機関による情報セキュリティ監査を実施し、個人情報の保護等に努めてきました。

第 2 期墨田区行政情報化推進計画（平成 1 8 年度から平成 2 2 年度まで）

第 2 期墨田区行政情報化推進計画では、第 1 期計画に基づき区が進めてきた基盤整備と、拡大しつつあるインターネット環境の下、更なる ICT サービスの拡大を目指し『情報創発』をコンセプトに、ホストコンピュータのダウンサイジング²⁷、戸籍事務のコンピュータ化、統合型 GIS²⁸の活用、マルチペイメントネットワーク²⁹の利用、携帯電話などを活用した情報ネットワーク化など 9 つの事業を実施しました。

また、FAQ³⁰システム、窓口連携システム、公共施設計画的保全システム、公共施設利用システムの機械抽選の導入や墨田区立学校 ICT 化推進計画に基づく教育の情報化など、各部署において情報化が図られました。

第 3 期墨田区行政情報化推進計画（平成 2 3 年度から平成 2 7 年度まで）

第 3 期墨田区行政情報化推進計画では、新たな情報通信端末の活用や ICT 全体の最適化を図りながら、情報を効果的に連携することにより、新たな価値を持つサービス、いつでもどこでも必要な情報を携えて利用できるサービスを生み出していくことを目指し『情報連携』をコンセプトに「情報システム調達・運用ガイドライン」の策定による庁内各システムにおける運用の最適化、イントラネットの再構築を実施しました。また、主管部署の業務を支援するものとして、メール配信サービスの充実、電子申請サービスの拡充、図書館における IC タグの蔵書管理、区公式ホームページによる動画配信、高齢者見守り支援システムの導入などを実施してきました。

²⁵ イン트라ネット：組織内など限られた範囲内において、インターネットの標準的な技術を利用して構築されたコンピュータネットワーク

²⁶ ウェブアクセシビリティ：高齢者や障害者など心身の機能に制約のある人でも、年齢的・身体的条件にかかわらず、ウェブで提供されている情報にアクセスし利用できること。

²⁷ ダウンサイジング：機器やシステムなどを性能や機能を保ったまま縮小、小型化、小規模化すること。

²⁸ GIS (Geographic Information System)：地理情報システム。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

²⁹ マルチペイメントネットワーク：収納機関（民間・地方公共団体・官公庁）と金融機関を共同のネットワークで接続し、各種決済に関わるデータを伝送するためのサービス

³⁰ FAQ (Frequently Asked Questions)：よくある(又はよくあると想定される)質問とその回答を集めたもの

第4期墨田区行政情報化推進計画（平成28年度から平成32年（令和3年）度まで）

第4期墨田区行政情報化推進計画では、『情報革新』をコンセプトに、行政運営の効率化、住民サービスの向上、情報インフラの構築・活用を目標として、墨田区最高情報統括責任者（CIO）補佐官兼墨田区最高情報セキュリティ責任者（CISO）補佐官設置による体制刷新、タブレット端末の導入、統一的な基準による地方公会計制度の構築、子育てワンストップサービスの電子申請開始による社会保障・税番号（マイナンバー）制度の有効な活用、クレジットカード等による納付方法の拡大、オープンデータ³¹の公開などを実施しました。

また、平成30（2018）年度に中間見直しを行い、官民データ活用推進基本法に規定する「市町村官民データ活用推進計画」に位置付け、AI（チャットボット³²）の活用、RPAの導入、業務用パソコンの庁内利用環境の構築、住民基本台帳システムのクラウド化等を実施しました。

5 区の情報化の背景と課題

新型コロナウイルス感染症の拡大による新しい生活様式への対応、自然災害等の緊急対応、区政に課された多くの行政ニーズの多様化など、様々な課題への対応が求められています。

また、多様な働き方への対応や、人口減少、少子高齢化による生産労働人口減少の社会に向けて人材の有効活用が必要であり、ICTを活用した業務効率化や働きやすい職場づくりなどが重要となっています。

これからのデジタル社会を見据え、本区の情報化の推進に当たっての課題は次のとおりです。

行政情報化の課題

- ・書面・押印・対面主義といった従来からの業務のやり方の抜本的な変革が必要
- ・デジタル技術の活用や業務変革に向けた職員のICTリテラシー向上
- ・デジタル社会に向けたシステムの標準化・共通化等への対応
- ・情報化を推進するための体制強化

³¹ オープンデータ：官民が保有するデータのうち、国民誰もがインターネット等を通じて容易に利用できるデータで、営利目的、非営利目的を問わず二次利用可能なルールが適用されたもの、機械判読に適したものなどのルールに基づき、無償で利用できるものとして公開されたデータのこと。

³² チャットボット（chatbot）：「チャット」（会話）と「ボット」（ロボット）を組み合わせた言葉で、人工知能を活用した「自動会話プログラム」のこと。

第2章 計画の基本方針

1 目的

本計画は、デジタル社会を見据え、デジタル技術を活用し、これまでの業務のやり方や行政サービスなどを変革していくデジタル・トランスフォーメーション（DX）の推進の礎とするとともに、ICT やデータを活用し、区民の利便性向上と業務改革の取組を徹底することにより、利用者中心のサービスを実現することを目的に策定しました。

2 DX 推進を踏まえた行政情報化の3つの視点

本計画に掲げる DX 推進を踏まえた行政情報化の推進に当たって、次の視点で取組を推進していきます。

利用者目線での
デジタル化

利用者にとって使いやすく、便利であることなど、常に利用者の目線に立って情報化を進めます。

デジタルを前提とした
業務変革

デジタル化の導入や活用に当たっては、慣習にとらわれず、これまでの業務のやり方を抜本的に見直します。

公民学連携で地域課題を
解決する仕組みづくり

地域の課題を解決するため、大学や民間団体と連携しデータを活用した事業展開を進めていきます。

墨田区のデジタル・トランスフォーメーション

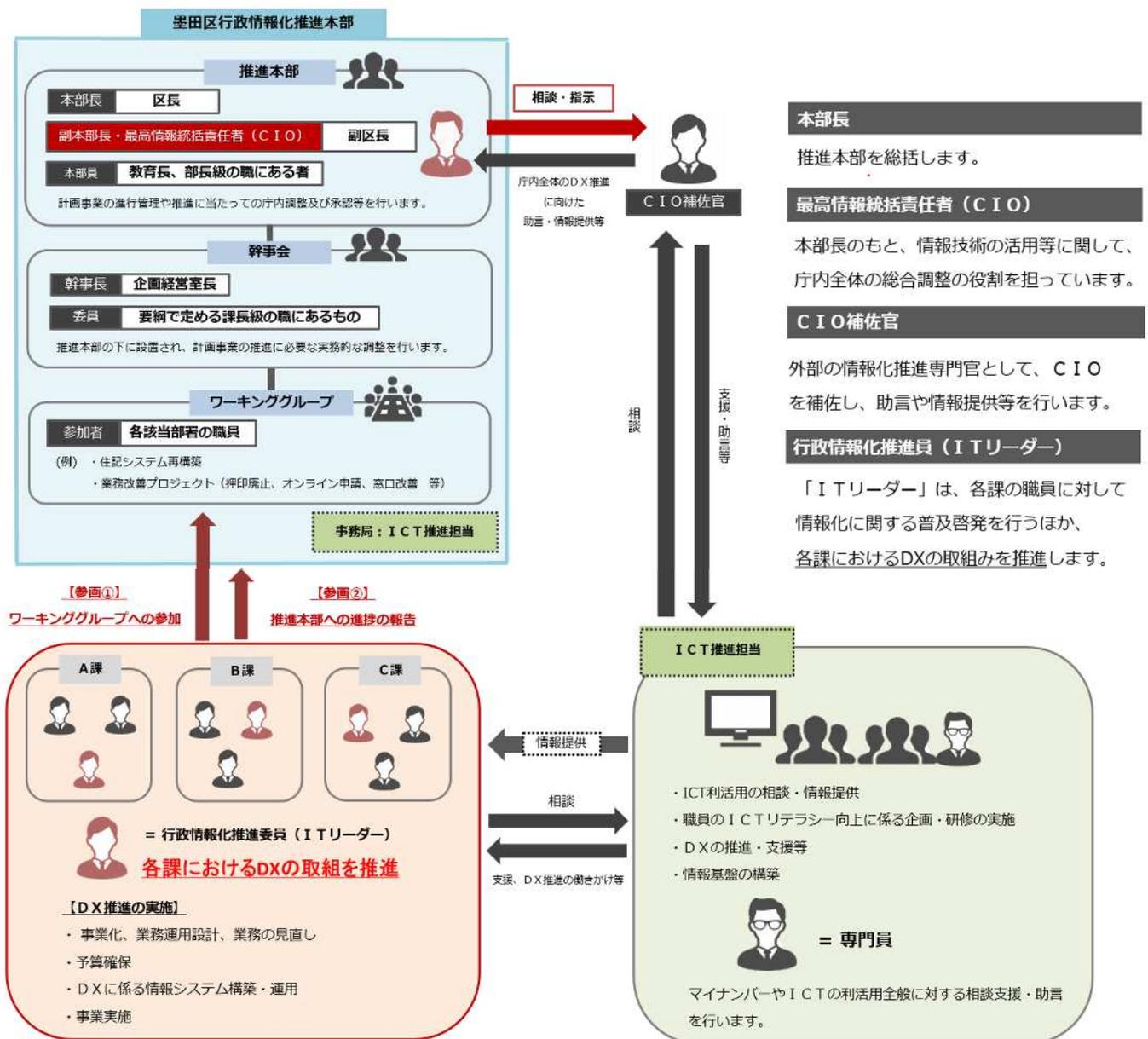
手法としてICTを導入するのではなく、既存のアナログ業務を前提としない新たな価値観を構築し、業務効率化と利用者中心のサービスを実現します。

3 計画の推進体制と進行管理

墨田区行政情報化推進本部設置要綱（以下「要綱」という。）に基づき、区長を本部長とする「墨田区行政情報化推進本部」（以下「推進本部」という。）の下、副区長を「最高情報統括責任者（CIO）」（以下「CIO」という。）に位置付け、CIO を補佐する役として、外部有識者を「最高情報統括責任者補佐官（CIO 補佐官）」（以下「CIO 補佐官」という。）として設置し、本計画の推進及び実現を図ります。

企画経営室 ICT 推進担当を事務局とし、各所管における ICT の利活用に対する助言等の支援を行っていきます。

また、本計画の将来像を実現するため、重点的に実施する取組については、事業の達成を測るための指標として「重要業績評価指標（KPI³³）」を設定し、計画の進行管理を行っていきます。



³³KPI (Key Performance Indicators) : 重要業績評価指標。組織の達成目標に対して、目標達成度合いを評価する評価指標

4 計画の体系と行政情報化の取組

将来像	ICT とデータを活用した利便性の高い区民サービスの提供と効率的な区政運営
-----	---------------------------------------

指針	施策	取組
指針 1 区民サービス 向上のための 情報化	施策 1 : ICT を活用した情報発信の 強化	取組 1 : 災害等緊急時の情報発信
		取組 2 : インターネットによる情報発信
	施策 2 : 手続等のオンライン化・デ ジタル化	取組 3 : 手続のオンライン化の推進 *
		取組 4 : キャッシュレス化の推進
		取組 5 : オンライン相談等の導入
		取組 6 : 窓口のデジタル化
		取組 7 : マイナンバーカードの普及、マイナポータル の活用 *
		取組 8 : ICT 講習会等の実施 新
	施策 3 : デジタルデバイド対策 新	取組 9 : ウェブアクセシビリティの確保
	施策 4 : 教育の情報化	取組 10 : 教育の ICT 環境の整備
指針 2 効率的な区政 運営のための 情報化	施策 5 : ICT を活用した業務効率化	取組 11 : AI、RPA の活用 *
		取組 12 : 内部情報システムの再構築
	施策 6 : データを活用した区政運営	取組 13 : オープンデータの公開
		取組 14 : データを活用した施策の展開
	施策 7 : デジタル化に対応した職場 環境の構築 新	取組 15 : ペーパーレス化の徹底
		取組 16 : オンライン会議に対応した環境整備
		取組 17 : リモートワーク環境の構築 * 新
		取組 18 : 新保健施設等複合施設の整備 新
	施策 8 : 情報システムの最適化 新	取組 19 : システムの標準化対応・クラウドの活用 * 新
		取組 20 : ICT 品質向上と ICT コストの適正化
指針 3 情報化を推進 するための体 制強化	施策 9 : 職員の ICT リテラシー向上 新	取組 21 : 職員研修の実施 新
		取組 22 : 情報化に関する情報提供
	施策 10 : 情報セキュリティの確保	取組 23 : 情報セキュリティ対策 *
		取組 24 : ネットワークの強靱化対応 *
	施策 11 : 情報化推進体制の強化	取組 25 : 庁内情報化支援体制の整備
		取組 26 : 外部人材の活用

* は、自治体 DX 推進計画の重点施策に掲げる施策に対応した取組である。

新 は、本計画から新たに取り組む項目である。

第3章 行政情報化推進事業

指針 1 区民サービス向上のための情報化

社会全体のデジタル化が進む中、ICT を活用した利便性の高い行政サービスの提供が求められてきています。これまでの手続や窓口におけるサービスのあり方を見直し、新しい生活様式に対応したデジタル化や ICT を活用した様々な取組を進め、区民サービスの向上を図っていきます。

施策と取組一覧

施策	取組
施策 1 : ICT を活用した情報発信の強化	取組 1 : 災害等緊急時の情報発信
	取組 2 : インターネットによる情報発信
施策 2 : 手続等のオンライン化・デジタル化	取組 3 : 手続のオンライン化の推進 *
	取組 4 : キャッシュレス化の推進
	取組 5 : オンライン相談等の導入
	取組 6 : 窓口のデジタル化
	取組 7 : マイナンバーカードの普及、マイナポータル ^① の活用 *
施策 3 : デジタルデバイド対策	取組 8 : ICT 講習会等の実施
	取組 9 : ウェブアクセシビリティの確保
施策 4 : 教育の情報化	取組 10 : 教育の ICT 環境の整備

* は、自治体 DX 推進計画に掲げる重点施策に掲げる施策に対応した取組

重要業績評価指標 (KPI)

取組	指標	基準値 (令和 3 年度)	目標値 (令和 7 年度)
取組 3	オンライン化手続数① (注 1)	6 手続	24 手続 (令和 4 年度)
取組 3	オンライン化手続数② (注 2)	13 手続	40 手続
取組 4	キャッシュレス決済手続数	13 手続	40 手続
取組 5	オンライン相談等実施業務数	20 業務	50 業務
取組 7	マイナンバーカード普及率	40 %	70 %

(注 1) オンライン化手続数① : 「自治体 DX 推進計画」の「自治体の行政手続のオンライン化」に掲げる手続で、マイナポータル^①に掲載する手続を表す。

(注 2) オンライン化手続数② : オンライン化手続数①を含む、「デジタル・ガバメント実行計画 (令和 2 年 12 月 25 日)」別紙 4 「地方公共団体が優先的にオンライン化を推進すべき手続」に掲げる手続を表す。

施策1 ICTを活用した情報発信の強化

スマートフォンの普及などにより、日常生活において必要な情報をいつでもどこでも探すことができるようになってきました。

区民等が求める行政サービスや情報を探ことができ、適切な行政サービスを受けることができるようにするため、ホームページやSNSなどICTを活用した情報発信を強化していきます。

取組1 災害等緊急時の情報発信

大型台風の到来やゲリラ豪雨の発生など自然災害の頻度が多くなってきています。このような中、区民等の安全・安心を守るため、区公式ウェブサイト、SNS、すみだ安全・安心メールなど様々な媒体を活用し、迅速に正しい情報を発信していきます。

また、避難所の開設状況を災害情報管理システムにより集約し、ホームページ等で確認できるページを公開するなど、システム連携等による対応を図っていきます。

取組	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
災害情報管理システム	実施			
すみだ安全・安心メール	メール配信			
区公式ウェブサイト	運用			
SNSの活用	配信			

目指す姿・目標

- ・災害等の状況を迅速、正確に区民等に届けられます。
- ・区民が、ホームページ等から情報を収集し、状況に応じた行動や対応により、自身の安全・安心を守ることができます。

担当

防災課、安全支援課、広報広聴担当

取組2 インターネットによる情報発信

スマートフォンやSNSの普及により、膨大な情報が取り交わされ、日常生活においてインターネットは必要不可欠なものとなってきました。これまでもホームページ、電子メール、SNS など、その時代に合った媒体を活用し情報発信を行ってきました。

引き続き、区公式ウェブサイトから、いつでも情報が得られるように掲載情報の充実を図るとともに、SNSを活用した情報発信を進めていきます。

また、ホームページで窓口の混雑状況の公開や、AI（チャットボット）を活用した案内などのサービスも活用していきます。



取組	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
区公式ウェブサイト	配信			
SNSによる情報発信	配信			
AI（チャットボット）	配信			

目指す姿・目標

- ・区民等が、受けたいサービスや知りたい情報を区公式ウェブサイト等から調べることができ、適切な行政サービスを受けることができます。
- ・SNSによる情報発信により、利用者のニーズに合った情報を受けることができます。

担当

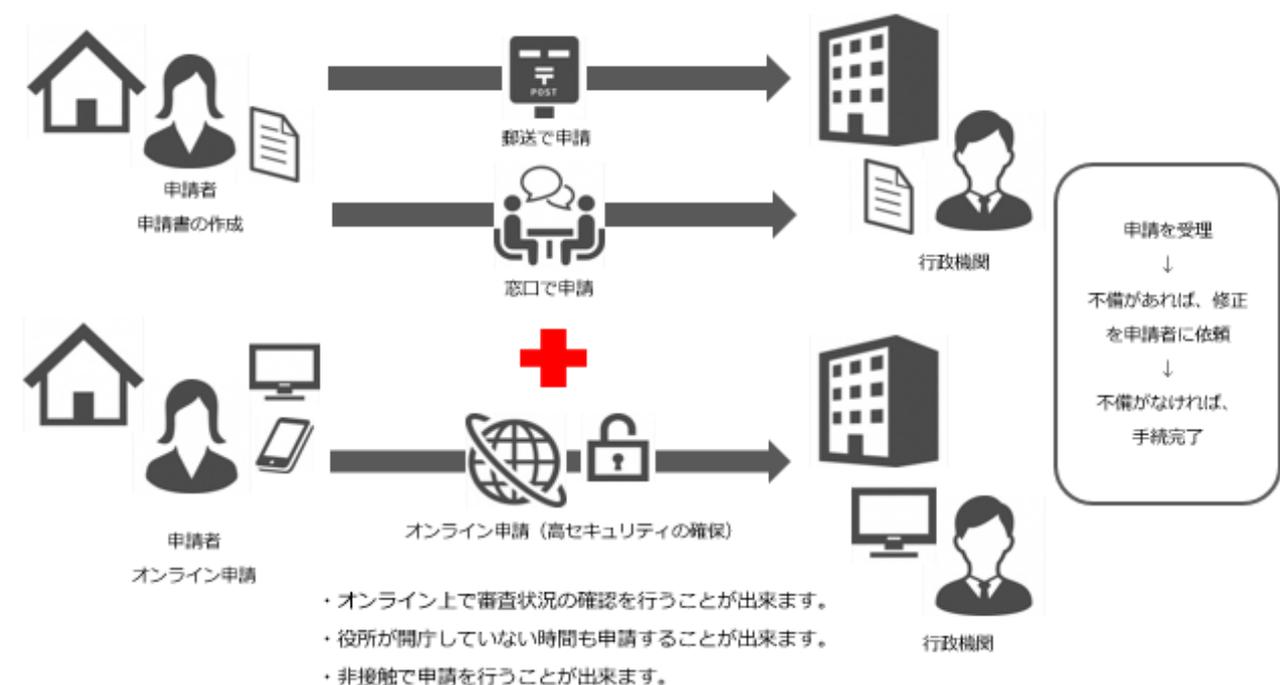
広報広聴担当、すみだ清掃事務所、各課

施策2 手続等のオンライン化・デジタル化

区では、これまで電子申請の拡充のほか、キャッシュレス³⁴決済の導入等により区民の利便性の向上を図ってきましたが、新型コロナウイルス感染症拡大により、非接触型サービスの展開など新しい生活様式に対応したサービスの拡充が求められています。

手続等が自宅できる、窓口で書かない、待たない窓口など、より一層区民にとって利便性の高いサービスへと拡充を図っていきます。

また、手続のオンライン化は、手続後の内部業務においてもシステムへの入力作業の省力化などデータを活用した業務の効率化にも大きな効果が期待できます。



³⁴ キャッシュレス：電子マネーやクレジットカードを利用して、現金（キャッシュ）を使わずに支払いをすること。

取組3 手続のオンライン化の推進

本区では、東京都及び都内区市町村が参加する東京都電子自治体共同運営協議会が運営する電子申請・電子調達システムを利用し、平成15（2003）年度から電子申請及び電子入札を行っています。また、施設利用システムの導入により、一部施設では予約から使用料の支払いまですべてをオンラインで完結できる環境を構築してきました。

しかし、書面、押印、対面を前提とした手続が多く存在し、オンライン化の大きな課題となっています。これらの課題を解決するため、手続のあり方を見直し、オンライン化を図っていきます。

「自治体DX推進計画」や「デジタル・ガバメント実行計画」に掲げる地方公共団体が優先的にオンライン化を推進すべき手続については、原則、オンライン化に対応します。また、電子契約については、電子調達システムでの対応を踏まえ導入を検討していきます。

取組	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
電子申請システムの活用	活用、手続拡大			
自治体DX推進計画に掲げる手続	公開			
デジタル・ガバメント実行計画に掲げる手続	公開			
電子契約の導入検討	導入検討			

目指す姿・目標

- ・いつでも、どこでも、様々な手続をインターネットで行うことができます。
- ・手続のオンライン化によるデータを内部業務と連携し、業務の効率化が図れます。

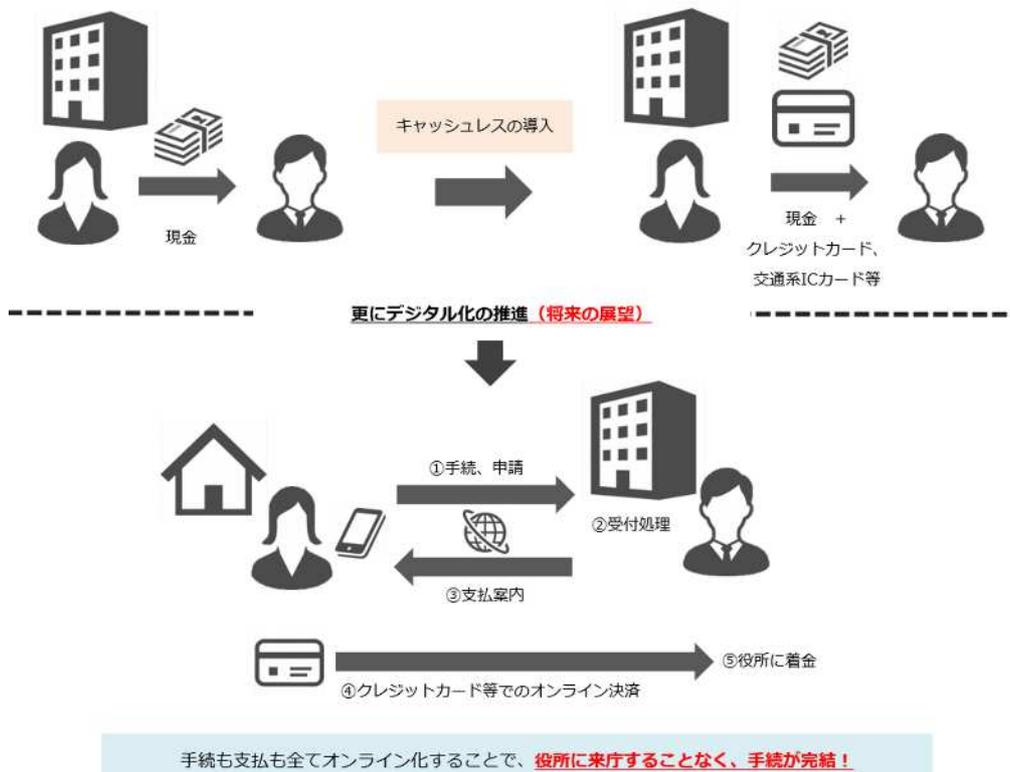
担当

ICT推進担当、契約課、手続実施課

取組 4 キャッシュレス化の推進

特別区民税や保険料等の納付方法については、区役所窓口での現金払いのほかコンビニエンスストアや銀行 ATM での払込、電子マネー、スマートフォン、クレジットカードによるキャッシュレス決済など、公金の種類に応じて様々な納付方法に対応してきました。

引き続き、公金の種類や納付場所などに適した決済サービスの導入を進め、納付件数が多いものや利便性の高い手続から拡大を図っていきます。なお、オンライン決済の導入に当たっては、手続のオンライン化とあわせて検討し、手続がオンラインで完結できるように連携しながら導入を進めていきます。



取組	令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度	令和 7 年度
決済サービスの導入	導入			

目指す姿・目標

・税金や使用料など、公金の取扱方法などに適した支払方法を用意することによって、区民等が納付方法の選択や、時間や場所を選ばず納付できるため、利便性が向上します。

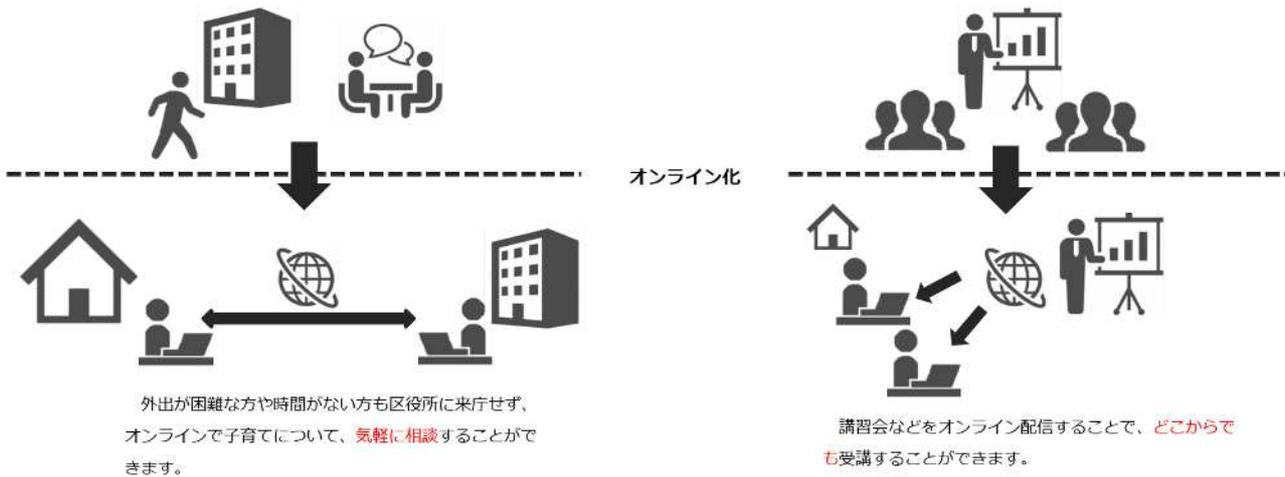
担当

ICT 推進担当、公金取扱課

取組 5 オンライン相談等の導入

新型コロナウイルス感染症拡大により、人と人の接触機会を削減するため、オンライン会議³⁵の利用が飛躍的に向上しています。

これまでは、対面による手続や相談などが行われてきましたが、区民等が自宅等からオンライン相談ができる環境を整備し、外出が困難な方など区民等の負担軽減を図ります。あわせて、講演会等のイベントについても、オンライン配信を行い、参加しやすい環境を整備します。



取組	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
オンライン相談	実証実験	実施		
イベントオンライン配信	実施			

目指す姿・目標

- ・自宅等からオンライン相談等ができる環境を構築します。
- ・外出が困難な方や事業者などの負担を軽減します。

担当

ICT 推進担当、相談等実施課

³⁵ オンライン会議：インターネットを利用して、モニターやカメラ、マイクを使って遠隔地の人と会議をすること。

取組 6 窓口のデジタル化

証明書発行窓口での混雑状況の配信、事前に申請書を作成できるシステムの導入や、自動翻訳アプリ、遠隔手話通訳サービスを活用した窓口サービスなど、窓口のデジタル化を図ってきました。

紙の申請書等に記入、押印といったこれまでのやり方を見直し、オンラインによる申請書等の作成や、窓口にタブレット端末を設置し申請書等を作成する仕組みなどを導入し、書かない窓口へと変革していきます。

デジタル機器の取扱いに不慣れな方に対しては、職員が代理で入力を補助することにより負担の軽減を図ります。

また、各課に設置するタブレット端末を活用し、アプリなどを使った窓口サービスの向上を図ります。

取組	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
窓口デジタル化	課題整理	導入検討		
タブレット端末活用	活用			

目指す姿・目標

- ・書かない窓口の実現により、利用者の負担を軽減し、利便性が向上します。
- ・区民等からの問合せに対し、デジタル機器を活用し、窓口サービスが向上します。

担当

ICT推進担当、各課

取組7 マイナンバーカードの普及、マイナポータルを活用

国では、令和4（2022）年度末には、ほぼ全国民にマイナンバーカードが行き渡ることを目指し、マイナンバーカードの普及の加速化等を強力に推進することとし、健康保険証としての利用やマイナポータルによるオンライン手続の拡大など、利便性の向上が期待されています。

区では、社会保障・税番号（マイナンバー）制度が区民に有効活用されるよう、情報連携による添付書類の省略を進めるとともに、マイナポータルによるオンライン申請に対応した手続の提供を進め、利便性の向上を図ってきました。

手続のデジタル化を進めるためには、マイナンバーカードの機能である電子署名の活用が重要であり、交付窓口を拡大し、マイナンバーカードの普及促進を図っていきます。また、マイナポータルによるオンライン申請手続の拡大等を進めるため「自治体DX推進計画」に示された手続については、令和4年度末までにマイナポータルからマイナンバーカードを用いてオンライン手続を可能とすることや、プッシュ型行政サービスを行うため、お知らせ機能の活用を進めます。

取組	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
マイナンバーカードの交付	普及促進			
マイナポータルの活用	手続拡大	活用		

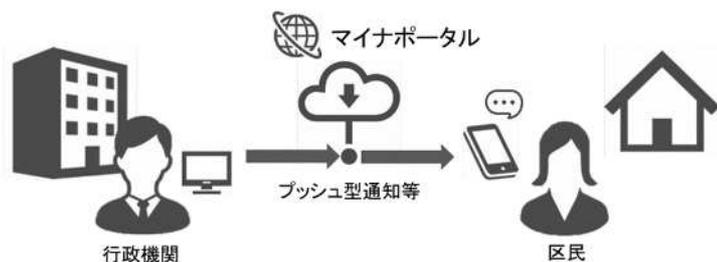
※マイナンバーカードの発行はJ-LISが実施

目指す姿・目標

- ・区民がマイナンバーカードを保有し、社会保障・税番号（マイナンバー）制度における各種サービスや、マイナポータルで提供されるサービスを受けることができます。
- ・マイナポータルのお知らせ機能を用いたプッシュ型通知等を受け取ることができます。

担当

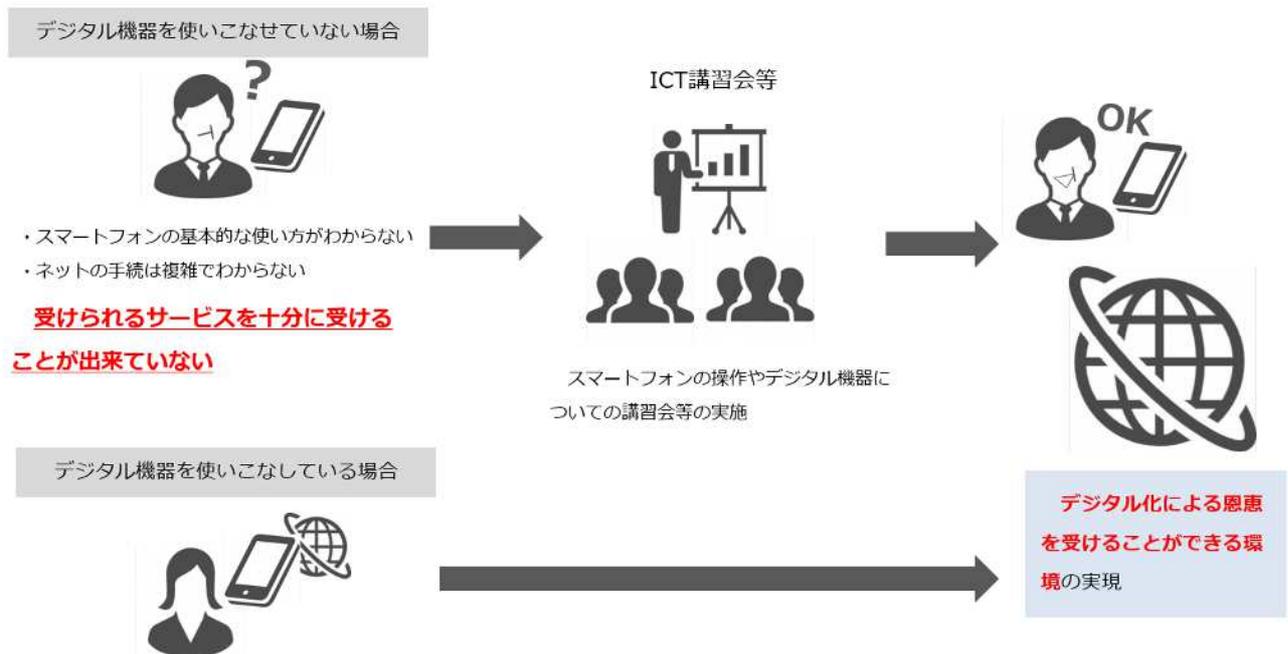
ICT推進担当、窓口課、各課



施策3 デジタルデバイド対策

「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」において、目指すべきデジタル社会のビジョンとして「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～」が示されました。

社会全体のデジタル化を推進する上で、年齢、障害の有無などの理由に関わらず、全ての区民がデジタル化の恩恵を受けることができるようにするため、情報格差の是正等の取組を進めていくことが求められます。



取組 8 ICT 講習会等の実施

デジタル化に対応できていない高齢者を対象とした ICT 講習会を開催し、普段デジタル機器を活用できていない方がデジタル機器に触れる機会を提供し、ICT 活用のきっかけとします。

また、IU 情報経営イノベーション専門職大学と連携した取組や、町会の ICT 活用の支援等を進めていきます。

取組	令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度	令和 7 年度
高齢者向け ICT 講習会	講習会等開催			
障害者向けパソコン・スマートフォン教室	パソコン・スマートフォン教室開催			
町会・自治会 ICT 活用支援	活用支援			

目指す姿・目標

- ・パソコンやスマートフォンなどのデジタル機器を活用できるようになることで、デジタル化による恩恵を受けることができる環境を整備します。
- ・地域の課題解決に ICT の利活用が期待できます。

担当

高齢者福祉課、障害者福祉課、地域活動推進課

取組9 ウェブアクセシビリティの確保

墨田区公式ウェブサイトでは、ウェブアクセシビリティ等に対応するためのリニューアルを行い、障害者・高齢者のホームページの利用に配慮する指針である日本産業規格「JIS X 8341-3:2016 高齢者・障害者等配慮設計指針—情報通信における機器、ソフトウェア及びサービス—第3部：ウェブコンテンツ」に準拠し、規格の示す要件に従って、できる限りの対応を行ってきました。

引き続き、高齢者や障害者など心身の機能に制約のある人でも、年齢的・身体的条件にかかわらず、ウェブで提供されている情報にアクセスし利用できるようにするため、ウェブアクセシビリティの維持・向上を図っていきます。

また、ホームページ以外にも、区のお知らせなどの紙媒体など、従来からの情報発信を継続することで、誰もが自分に必要な情報を入手できる環境を整備します。

取組	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
区公式ウェブサイト	運営・職員啓発			

目指す姿・目標

- ・利用者にとってわかりやすい、見やすいホームページになります。
- ・誰もが区公式ウェブサイトを閲覧でき、欲しい情報を取得できます。

担当

広報広聴担当、各課

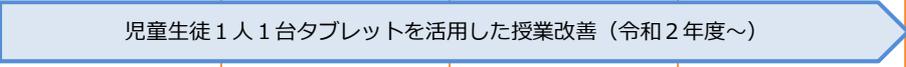
施策4 教育の情報化

取組10 教育のICT環境の整備

墨田区教育委員会では、教育の質の向上及び校務の効率化を図ることを目的に教育の情報化を推進しています。これまでも、国のGIGAスクール構想³⁶に基づき、児童・生徒1人に1台タブレットを整備するなど、「いつでも」、「だれでも」、「どこでも」ICT機器を活用できる環境を整備してきました。

墨田区教育施策大綱において、引き続き国のGIGAスクール構想に基づくICTによる学習者主体の学びを促進するとともに、新たに教育におけるDXを掲げ、今後も単なるアナログからの「置き換え」ではなく、ICTを活用することにより、「学び」のあり方を革新するとともに、教職員の業務のあり方についても抜本的な革新を行い、時代に対応した教育を確立していきます。

さらには、子どもたちがSociety5.0時代を主体的に生きるとともに、SDGs等を踏まえた持続可能な社会作りに貢献できるようになるためにも、ICTを活用した教科横断的な教育の推進を図っていきます。

取組	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
教育のICT環境の整備		電子黒板更新	児童・生徒向けタブレット更新	校務支援システム更新
				

目指す姿・目標

- ・教育の情報化を推進し、教育の質の向上を図ります。
- ・校務支援システム等を活用した校務の効率化を図り、教職員が子どもたちと向き合う時間を確保します。
- ・教員の指導力向上とともに、児童・生徒の情報活用能力等の向上を図ります。

担当

庶務課、指導室、各区立学校

³⁶ GIGAスクール構想：GIGA（Global and Innovation Gateway forAll）の略。全国の児童・生徒1人に1台のコンピュータと高速ネットワークを整備する文部科学省の取り組み

指針 2 効率的な区政運営のための情報化

少子高齢化による人口減少の中、様々な地域課題への対応や多様化するニーズに応えていくためには、限られた財源や人材を有効的に活用していく効率的な行政運営が求められています。

そのため、業務の自動化やデータの活用、ペーパーレス化の徹底などによる抜本的な業務改革を進め、職員が、より価値の高い業務に注力していく「スマート自治体」の実現を目指していきます。また、多様な働き方に対応する職場環境の構築や、ICT を有効活用した情報システムの最適化に取り組みます。

施策と取組一覧

施策	取組
施策 5 : ICT を活用した業務効率化	取組 1 1 : AI、RPA の活用 *
	取組 1 2 : 内部情報システムの再構築
施策 6 : データを活用した区政運営	取組 1 3 : オープンデータの公開
	取組 1 4 : データを活用した施策の展開
施策 7 : デジタル化に対応した職場環境の構築	取組 1 5 : ペーパーレス化の徹底
	取組 1 6 : オンライン会議に対応した環境整備
	取組 1 7 : リモートワーク環境の構築 *
	取組 1 8 : 新保健施設等複合施設の整備
施策 8 : 情報システムの最適化	取組 1 9 : システムの標準化対応・クラウドの活用 *
	取組 2 0 : ICT 品質向上と ICT コストの適正化

* は、自治体 DX 推進計画に掲げる重点施策に掲げる施策に対応した取組

重要業績評価指標 (KPI)

取組	指標	基準値 (令和 3 年度)	目標値 (令和 7 年度)
取組 1 3	オープンデータ公開件数	1 3 0 件	2 0 0 件
取組 1 5	文書管理システム電子決裁率	5 8 %	1 0 0 %
取組 1 9	標準化・共通化対応業務	—	1 5 業務

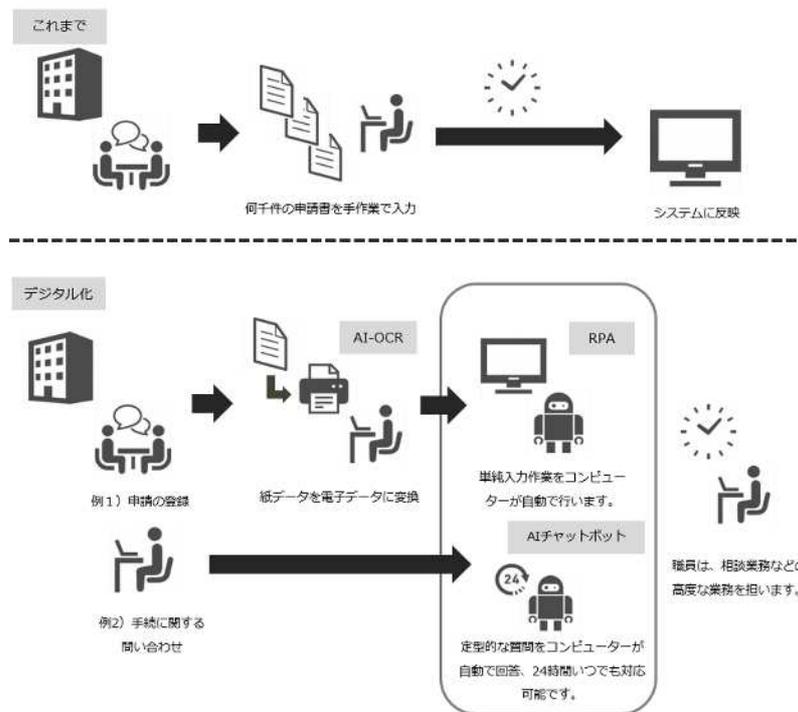
施策5 ICTを活用した業務効率化

ICT技術の進展により、業務システムの活用や、AIやRPAなど最新技術の活用が進んでいます。

ICTを活用した業務の効率化を図るため、ICTを積極的に活用し、定型的な業務の簡素化や自動化を図っていきます。また、ICTの活用にあたっては、業務をシステムに置き換えるだけでなく、サービス全体のあり方、業務の進め方などを見直し、一層の業務効率化を図っていきます。

取組11 AI、RPAの活用

AIやRPAなどのデジタル技術は、業務を改善する有力なツールです。限られた経営資源の中で持続可能な行政サービスを提供し続けるため、積極的に活用していきます。



取組	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
AIの活用	活用・対象業務拡大			
RPAの活用	活用・対象業務拡大			

目指す姿・目標

- ・定型的な業務の自動化を図り、業務の効率化を図ります。

担当

ICT推進担当、行政経営担当、各課

取組 1 2 内部情報システムの再構築

行政内部事務の効率化を図るため、財務会計システム、文書管理システム、庶務・人事給与システム、グループウェアで構成される内部情報システムを導入しています。

内部情報システムの更新時期を迎えるため、業務の効率化、組織横断的に連携した取組、職員間のコミュニケーションの活性化、新しい働き方の実現など、職場環境を取り巻く様々な変革を意識し、システムの再構築を行います。

また、システムの再構築に当たっては、ペーパーレスや業務改革の取組を徹底します。

取組	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
財務会計システム	RFI ³⁷ 、プロポーザル ³⁸	詳細設計、検証	検証、研修 運用開始	
	準備		運用	
文書管理、人事給与、庶務、グループウェア	RFI、プロポーザル	詳細設計、検証	検証、研修	運用開始
	準備			運用

目指す姿・目標

- ・システムを活用し、業務の効率化を図ります。
- ・職員間のコミュニケーションが活発になり、新たな発想によるサービスの構築が図れます。
- ・組織にとらわれない横断的な体制による業務が行われます。

担当

ICT推進担当、財政担当、総務課、職員課、契約課、会計管理室、庶務課

³⁷ RFI (Request For Information) : 情報提供依頼書。業務の発注や委託などを計画する際、発注先候補の業者に情報提供を依頼する文書で、情報システムの開発や購入、IT関連業務の委託などを行う前に発行されるもの

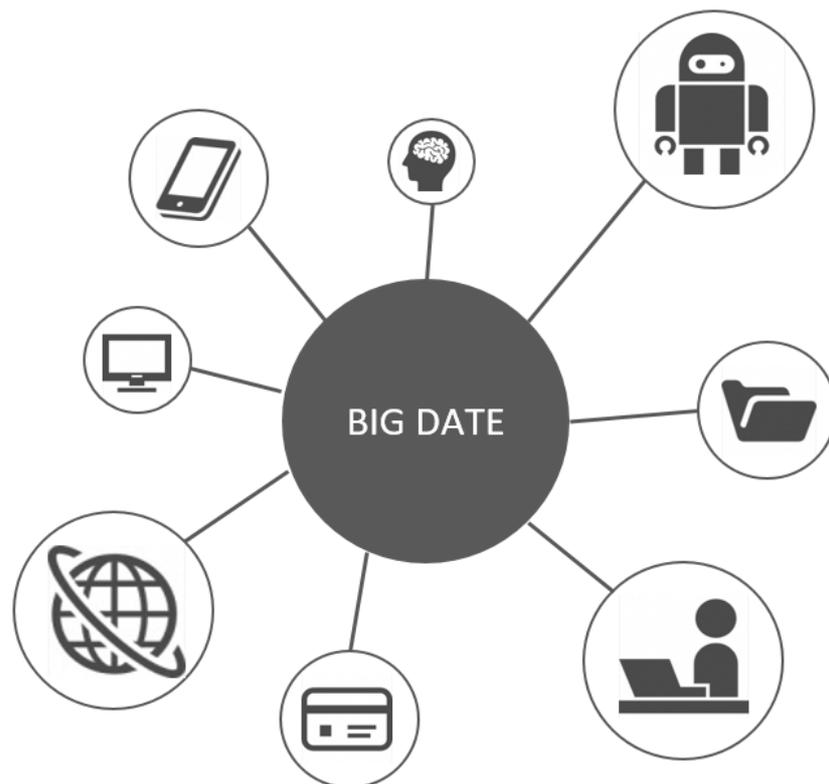
³⁸ プロポーザル : 業務の委託先や建築物の設計者を選定する際に、複数の者に目的物に対する企画を提案してもらい、その中から優れた提案を行った者を選定する方法のこと。

施策6 データを活用した区政運営

ICTの進展により、端末やセンサー類の小型軽量化、低廉化とそれに伴うデータ流通量の飛躍的な増大は、IoT³⁹、AI、ビッグデータ⁴⁰の活用につながり、社会にこれまで以上に変革をもたらしつつあり、データの利活用の時代になっています。

また、データが価値創造の源泉であることについて認識し、データの様式の統一化等を図りつつ、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、エビデンス（EBPM⁴¹）等による、行政の効率化・高度化を図るとともに、多様な主体との連携により民間のデジタル・ビジネスなど新たな価値等が創出されることが期待されています。

区では、保有するデータの公開とともに、データの活用について推進していきます。



³⁹IoT (Internet of Things) : あらゆるモノをインターネット (あるいはネットワーク) に接続する技術

⁴⁰ ビッグデータ : 一般的なデータ管理・処理ソフトウェアで扱うことが困難なほど巨大で複雑なデータの集合を表す用語

⁴¹EBPM (Evidence-based Policy Making) : 統計データや各種指標など、客観的エビデンス (根拠や証拠) を基にして、政策の決定や実行を効果的・効率的に行うこと。

取組 1 3 オープンデータの公開

区では、平成 2 7（2 0 1 5）年度から保有している行政データをオープンデータとして区公式ウェブサイト⁴²にポータルサイトを立ち上げ公開しています。また、令和 3（2 0 2 1）年度から東京都オープンデータカタログサイト⁴²上に公開しています。

公開しているデータはコンピュータが認識・計算しやすい形式に加工しており、二次利用することが出来るため、区民、民間事業者等が活用することで、幅広いサービス利用が実現します。

区では、データの公開を拡大し、民間等のデータ活用を進め、地域の課題解決等につなげます。



取組	令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度	令和 7 年度
オープンデータ公開	データ公開			

目指す姿・目標

- ・行政運営の透明性を向上させることで、信頼性の向上を図ります。
- ・民間のデータと組み合わせることで、アプリの開発等の有用なサービス提供が期待できます。

担当

ICT 推進担当、広報広聴担当、データ保有課

⁴² 東京都オープンデータカタログサイト：東京都及び都内各自治体が提供するオープンデータを横断的に閲覧・利用することができるサイト

取組 1 4 データを活用した施策の展開

データを活用したビジネスが進む中、行政が保有する情報の価値が高まり、行政においてもデータを活用した施策の展開を進めていくことが重要です。

そこで、ビッグデータを活用し、区民や関係機関、課題解決型企業、区がそれぞれの強みを生かして地域課題解決に向けて連携して取り組んでいきます。また、エビデンス（EBPM）に基づく政策立案を推進するため、データを効果的に活用するための基盤整備について、検討を行っています。

取組	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
データを活用した施策展開	データ活用			
データ利活用のための基盤整備	導入検討			

目指す姿・目標

- ・データに基づく政策立案を行うことで、効果的な施策を展開することができます。
- ・データを効果的に活用するための基盤を整備し、様々なデータを組み合わせて施策展開等に活用できます。

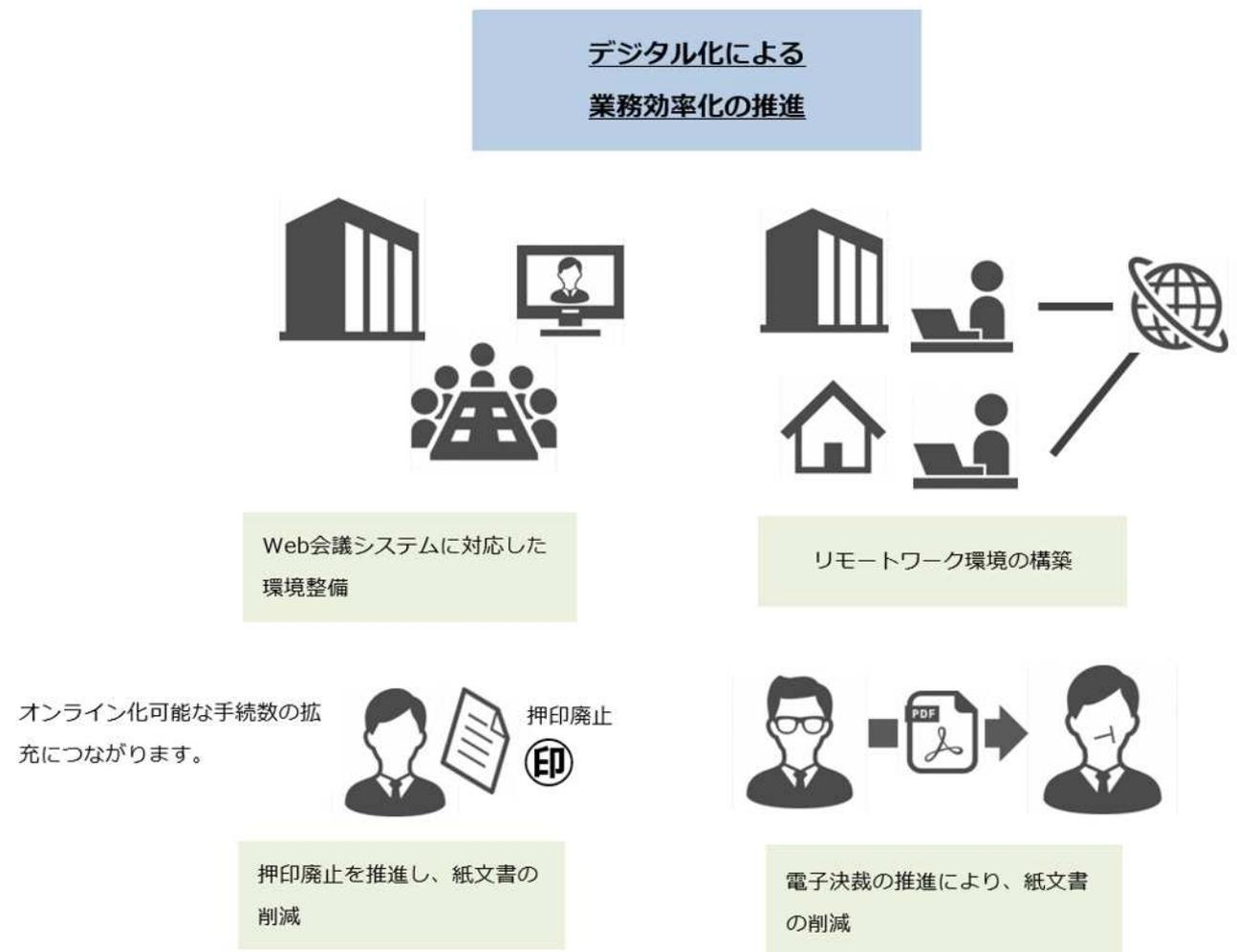
担当

ICT 推進担当、各課

施策7 デジタル化に対応した職場環境の構築

社会全体のデジタル化が進む中、本区においてもオンライン申請などの非接触型の行政手続などの実現に向けて、押印の見直しやペーパーレス化の徹底、オンライン相談などの環境整備を進めています。

新たな生活様式に対応したリモートワーク、フリーアドレス⁴³の導入、Web 会議システムの更なる活用などデジタル技術の利用を進め、働きやすい職場環境を構築することにより、区民サービスの向上を図っていきます。



⁴³ フリーアドレス：オフィスの中で固定席を持たずに、自分の好きな席で働くワークスタイルのこと。

取組 1 5 ペーパーレス化の徹底

区ではペーパーレスの推進を図るため、平成31（2019）年度より、自席のパソコンを庁舎内で移動して利用できる環境を構築し、会議や打合せ時の紙資料の削減や内部事務における紙文書の電子化を推進してきましたが、保管している書類のデータ化、事務処理等の基準が課題となっています。

ICT の利活用を図るためには、ペーパーレス化は最も重要な取組です。更なるペーパーレスと業務の効率化を図るため、今後、区として目指していく新しい働き方に対応できる執務環境の実現と令和6年度に開設を予定している新保健施設等複合施設への移転も見据えながら、職員のペーパーレス化への意識の徹底、電子決裁率の向上、押印の見直し、議会資料や各種計画等の電子化を進めていきます。

取組	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
押印見直し	見直しの実施			
財務処理見直し	見直しの実施			
電子決裁率向上	実施			
文書の電子化	実施			

目指す姿・目標

- ・押印の見直しにより、オンライン化できる行政手続の幅が広がり、区民サービスの向上を図ることができます。
- ・電子決裁率が高まり、意思決定に係る時間の短縮が図れます。
- ・ペーパーレス化が促進され、ワークスペースの確保や業務の効率化が図れます。

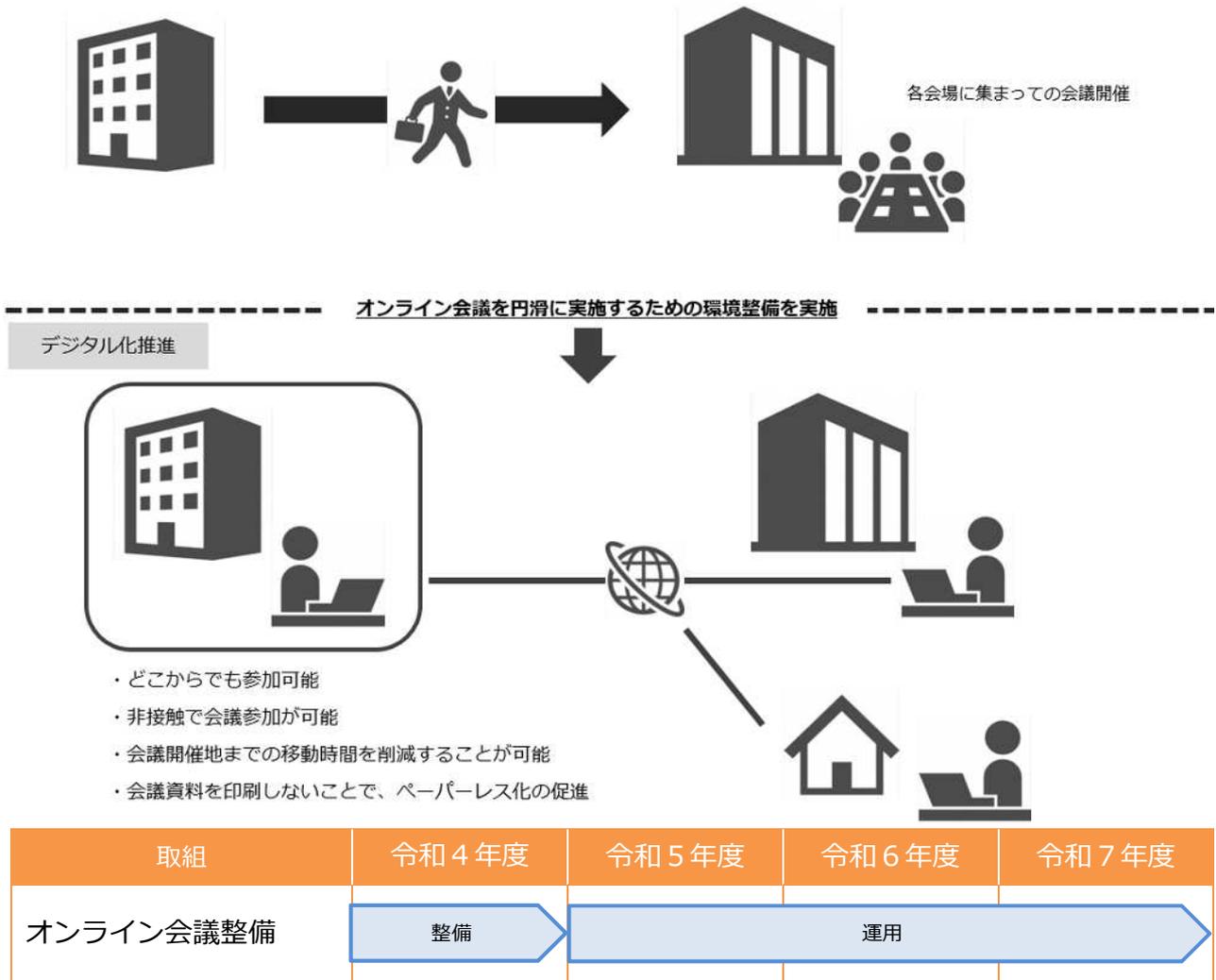
担当

行政経営担当、ICT推進担当、総務課、会計管理室、区議会事務局、各課

取組 1 6 オンライン会議に対応した環境整備

新型コロナウイルス感染症拡大による人と人の接触機会を削減するため、オンライン会議の利用が飛躍的に向上しています。本区では、令和2年度に各課にタブレット端末とモバイル Wi-Fi⁴⁴ ルーター、Web 会議用アカウントを配布しオンライン環境を整備してきました。

オンライン会議専用会議室の整備や、様々なオンライン会議に対応するためのカメラやスピーカーなどの機器を充実し、オンライン会議の環境を整備します。



目指す姿・目標

- ・準備に時間がかからず、オンライン会議ができる環境になります。
- ・様々なオンライン会議等に対応できる環境になります。

担当

ICT 推進担当、総務課

⁴⁴ Wi-Fi：無線 LAN 機能（IEEE 802.11 に準拠）を持つ情報機器について、その相互接続性を保証するブランドのこと

取組 17 リモートワーク環境の構築

民間企業をはじめ、行政機関においても、業務継続性の確保や新型コロナウイルスの感染拡大防止の対策として、テレワークの導入が進んでいます。

今後、在宅勤務などの柔軟な働き方の実現や、緊急時における庁舎外での対応に備えるため、インターネットから庁内のネットワークにリモートでアクセスできる環境を構築します。

取組	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
リモートワーク環境	環境構築			
		実施		

目指す姿・目標

- ・業務の継続性を確保することができます。
- ・育児と業務の両立など、時間や場所に捉われない柔軟な働き方ができます。

担当

職員課、ICT 推進担当

取組 1 8 新保健施設等複合施設の整備

令和 6 年度に保健所、子育て支援総合センター、教育センターの機能を備えた新保健施設等複合施設を開設する予定です。

新施設の整備コンセプトは「人與人」、「情報」、「安全」の 3 つの要素で構成された「つなぐ・つながる」とし、生涯健康都市の実現を目指しています。

新施設では、さらなる区民の利便性の向上と職員の生産性向上を図るため、これからのデジタル化や新しい働き方に対応できる施設環境を実現します。

取組	令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度	令和 7 年度
新保健施設等複合施設の整備	検討	整備	運用	

目指す姿・目標

- ・区民の利便性の向上と職員の生産性向上を図ります。
- ・デジタル化や新しい働き方に対応できる施設環境を実現します。

担当

保健計画課、生活衛生課、保健予防課、向島保健センター、本所保健センター、子育て支援総合センター、子育て政策課、教育委員会事務局



図 3-1 新保健施設等複合施設の整備コンセプト

施策 8 情報システムの最適化

情報システムを活用した区民サービスの向上や行政運営の効率化を図っていくためには、安定した情報システムの基盤は必要不可欠です。

これまで、ICT の技術の発展に対応したインフラの整備を行ってきましたが、安定した情報システムの稼働を進めていくため、国が示すガイドライン等を踏まえ、情報システムの最適化を図っていきます。

また、ICT の利活用に伴い、品質の確保とコストの適正化を図っていく必要があります。

取組 19 システムの標準化対応・クラウドの活用

国は、自治体行政のデジタル化に向けた基盤整備等を進めるため、デジタル・ガバメント実行計画に掲げた「自治体の情報システムの標準化・共通化」を「自治体 DX 推進計画」において重点取組事項としました。

住民基本台帳や税など基幹系業務システムの 17 業務（予定）において、令和 7（2025）年度までに標準仕様書を示し、各自治体は、その標準仕様書に沿った情報システムの利用を求められることとなりました。また、クラウドの活用として「ガバメントクラウド（Gov-Cloud）」が構築、活用される予定となっています。区では、住民記録管理システムの再構築に合わせ、標準化及び「ガバメントクラウド（Gov-Cloud）」の対応を進めていきます。

※本区における対象業務（15 業務）

住民基本台帳、介護保険、障害者福祉、就学、個人住民税、軽自動車税、選挙人管理名簿、国民年金、後期高齢者医療、生活保護、健康管理、児童手当、児童扶養手当、子ども子育て支援、国民健康保険

※今後、対象業務が追加された場合は、原則、国が示す標準化・共通化に対応する。

取組	令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度	令和 7 年度
住民基本台帳 標準化・共通化対応	RFI	デモ、プロポーザ ル	詳細設計、検証	検証、研修 運用

目指す姿・目標

- ・基幹系業務システムについて、国の示す標準化、共通化に対応します。
- ・業務の標準化を進め、コスト削減を図ります。

担当

ICT 推進担当、基幹系業務システム利用課

取組 2 0 ICT 品質向上と ICT コストの適正化

情報システムを導入する際の手続を総合的に網羅した「墨田区情報システム調達・運用ガイドライン」(以下、「調達ガイドライン」という。)を定め、SLA⁴⁵を導入し、情報システムの品質向上を図ってきました。また、情報システム調達時の手続の明確化を行い、ICT コストの適正化を図ってきました。

平成 2 8 (2 0 1 6) 年度のガイドライン改定以降、ICT の利活用が進む中、ICT コストが増加し、目標設定の見直しなどが必要になったことなどから、調達ガイドラインの見直しを行い ICT 品質向上と ICT コストの適正化を図っていきます。

取組	令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度	令和 7 年度
調達ガイドライン	ガイドライン見直	運用		

目指す姿・目標

- ・ ICT 品質の維持・向上を図り、システムの安定稼働を行います。
- ・ 情報システム調達時の手続の明確化により、ICT コストの適正化及び適正なシステムの調達を行います。

担当

ICT 推進担当、システム運用課

⁴⁵ S L A (Service Level Agreement) : サービスレベル契約。ITサービスの提供者と委託者との間で、ITサービスの契約を締結する際に、提供するサービスの範囲・内容及び前提となる諸事項を踏まえた上で、サービスの品質に対する要求水準を規定するとともに、規定した内容が適正に実現されるための運用ルールを両社の合意として明文化したもの

指針 3 情報化を推進するための体制強化

ICT を活用した利便性の高い行政サービスの提供や効率的な区政運営を進めるため、職員の育成、情報セキュリティの確保など情報化を支える体制を強化します。

施策と取組一覧

施策	取組
施策 9 : 職員の ICT リテラシー向上	取組 2 1 : 職員研修の実施
	取組 2 2 : 情報化に関する情報提供
施策 1 0 : 情報セキュリティの確保	取組 2 3 : 情報セキュリティ対策 *
	取組 2 4 : ネットワークの強靱化対応 *
施策 1 1 : 情報化推進体制の強化	取組 2 5 : 庁内情報化支援体制の整備
	取組 2 6 : 外部人材の活用

* は、自治体 DX 推進計画に掲げる重点施策に掲げる施策に対応した取組

重要業績評価指標 (KPI)

取組	指標	基準値 (令和 3 年度)	目標値 (令和 7 年度)
取組 2 1	職員研修の実施	—	延べ 1 2 回
取組 2 3	情報セキュリティ研修受講率	9 9 %	1 0 0 %
取組 2 3	重大セキュリティインシデント発生件数	0 件	0 件

施策9 職員の ICT リテラシー向上

社会全体のデジタル化への取組が進む中、自治体においては、更なるデジタル技術やデータを活用した業務へとシフトしていく必要があります。そのため、職員の ICT 利活用の基礎的知識、AI 等の新たなデジタル技術の習得、デジタル化に伴う業務改革への取組など、ICT に関する様々な知識や理解を向上していくことが重要になります。

また、ICT の利活用が拡大する中、インターネット上には多種多様なデータが流通し、ビッグデータを用いた社会・経済の問題解決など、データの利活用が不可欠な社会へと変化しています。そのため、多種多様なデータから最適な情報を検索し、利活用する能力が求められます。行政においてもデータを用いた政策立案や、ICT を活用した情報収集や発信など、これまで以上に情報を利活用する様々な能力が求められてきます。

取組 2 1 職員研修の実施

職員の ICT リテラシー向上を図るため、ICT の動向や専門的な内容などの研修を開催し、知識の習得や啓発を行っていきます。また、情報システムの調達や活用などは OJT⁴⁶による知識の習得なども行っていきます。

ICT 推進担当職員については、専門研修を受講する機会を設け、専門スキルの向上を図ります。

取組	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
管理職向け研修	実施			
職員向け研修	実施			
ICT 推進担当専門研修	参加			

目指す姿・目標

- ・全職員が、DX の推進について認識し、業務の改革に取り組みます。
- ・職員の ICT に関する知識が向上し、ICT の利活用により、区民サービスの向上や業務の効率化を図ります。

担当

ICT 推進担当、職員課

⁴⁶ OJT (On the Job Training) : 実際の仕事を通じて指導し、知識、技術などを身に付けさせる教育方法のこと。

取組 2 2 情報化に関する情報提供

最新の ICT に関する情報や、国等の動向などの最新の情報、日常業務における ICT の活用事例などを行政情報化ニュースとして、配信していきます。

取組	令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度	令和 7 年度
行政情報化ニュース配信	配信			

目指す姿・目標

- ・職員が、ICT に関する最新動向などを知る機会が増えます。
- ・職員の ICT の利活用のきっかけになります。

担当

ICT 推進担当



施策10 情報セキュリティの確保

区では、個人情報や企業情報、区政情報など様々な情報を保有しており、適切な管理が必要です。保有情報の紛失、盗難、漏えいなど、情報セキュリティに関する事故防止対策は、情報システムを運用する上で最も重要な課題です。情報セキュリティで一番大切なことは、職員一人ひとりが情報セキュリティ対策の必要性を理解し自覚をもって取り組むことです。

取組23 情報セキュリティ対策

職員一人ひとりが情報セキュリティ対策の必要性を理解し自覚をもって取り組むため、研修による職員の意識向上を図るとともに、外部監査人による監査や自己点検を実施し、情報セキュリティの維持に努めていきます。

また、システムの突然の停止や情報漏えいなどにより区民サービスに支障が生ずることがないように、情報セキュリティポリシー⁴⁷に基づく総合的な情報セキュリティ対策を進め、さらに、個別システムを保有する部署においても、情報セキュリティ対策を担う人材を育成していきます。

取組	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
セキュリティポリシーの見直し	実施（随時）			
セキュリティ研修	実施			
外部監査、自己点検	実施			

目指す姿・目標

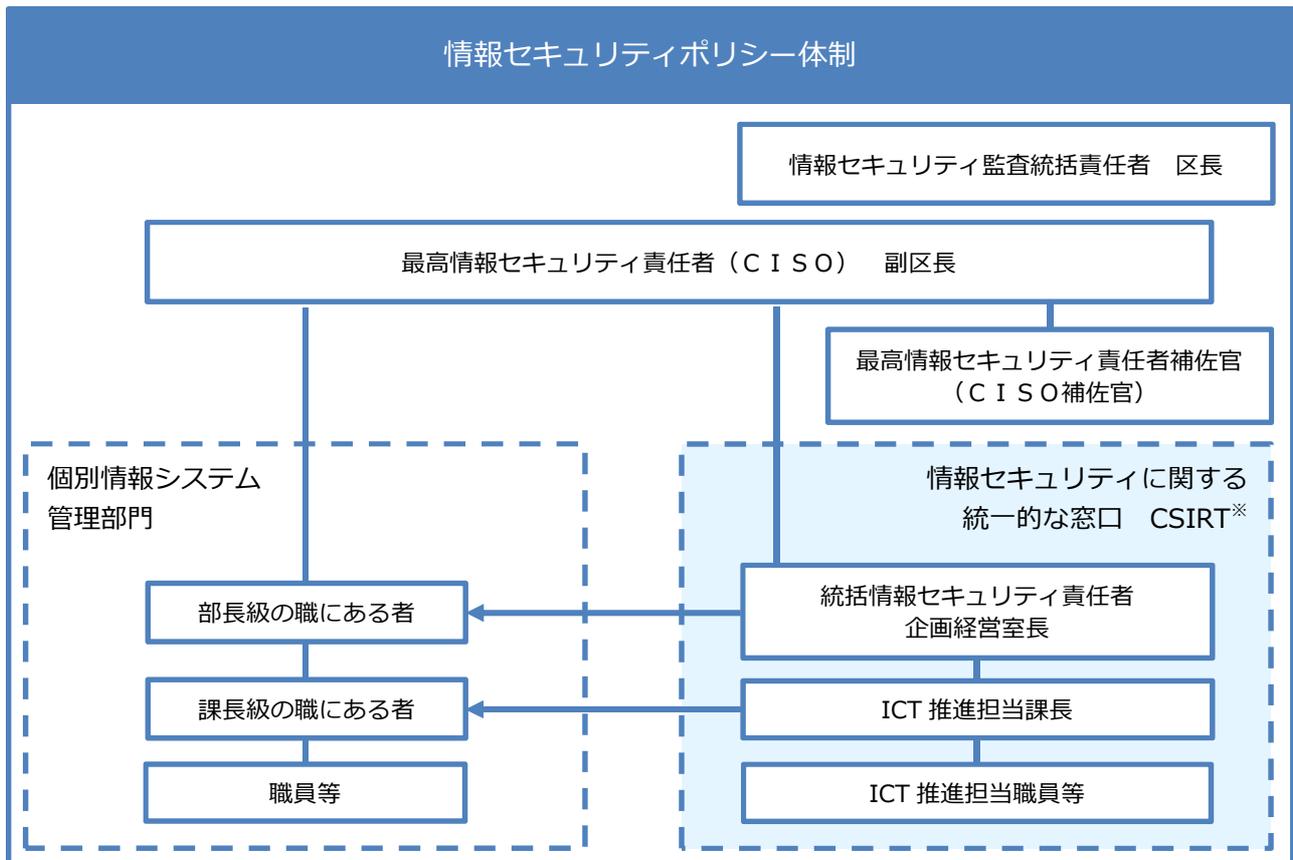
- ・職員の情報セキュリティ意識が向上し、情報セキュリティが維持できます。
- ・外部監査や自己点検により情報セキュリティインシデントを未然に防ぐことができます。

担当

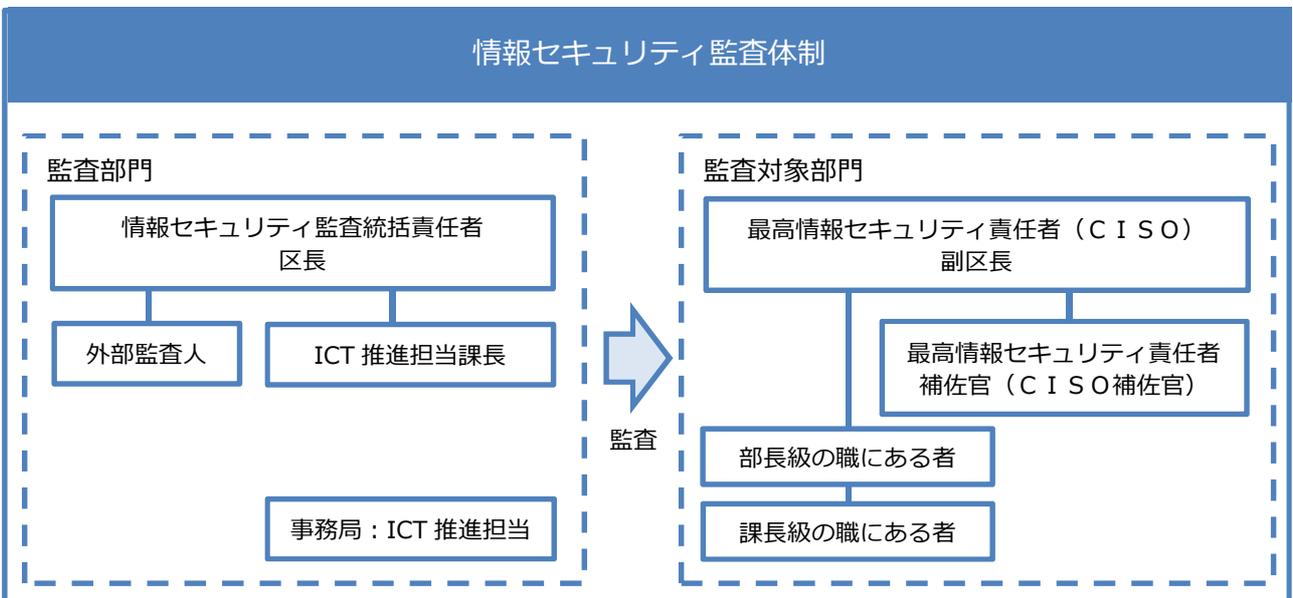
ICT推進担当、各課

⁴⁷ 情報セキュリティポリシー：組織内の情報セキュリティを確保するための方針、体制、対策等を包括的に定めたもの

情報セキュリティポリシー体制と情報セキュリティ監査体制



※CSIRT（シーサート）：Computer Security Incident Response Team



取組 2 4 ネットワークの強靱化対応

平成 2 8（2 0 1 6）年度の年金機構の情報漏えい事案を受け、国は情報システムのネットワークを 3 つのセグメント（マイナンバー利用事務系、LGWAN 接続系、インターネット接続系）に分離・分割して運用する三層の対策を打ち出され、ネットワークの強靱化を行い、情報セキュリティの強化を図ってきました。

令和 2（2 0 2 0）年 1 2 月に総務省の「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」が改定されたため、新たな情報セキュリティ対策を施したネットワーク環境を再構築し、新たな時代に対応した効率的で理便性の高いネットワークの構築及び運用を行っています。

取組	令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度	令和 7 年度
ネットワーク再構築	要件整理、機器入替、検証	運用		

目指す姿・目標

- ・ネットワークの再構築により、情報セキュリティを強化します。
- ・安定したネットワークにより、情報システムの安定稼働が図れます。

担当

ICT 推進担当

施策 1 1 情報化推進体制の強化

行政情報化の推進に当たっては、情報化の課題への対応や庁内展開など、全庁一丸となって行政情報化の取組を行っていく必要があります。そのために、行政情報化推進体制による全庁的・横断的な取組を推進するため、外部人材等の活用を行いながら情報化の推進体制を強化していきます。

取組 2 5 庁内情報化支援体制の整備

各所属における情報システムの適正な調達や維持管理などを行っていくことや、ICT の利活用による業務の効率化を図るため、ICT 推進担当による情報システムの調達支援や、ICT の利活用に関する相談体制を整備します。

取組	令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度	令和 7 年度
システム導入・活用支援	実施			

目指す姿・目標

- ・情報システムの適正な調達により、最適なシステムの調達ができます。
- ・無駄な ICT コストを削減できます。
- ・ICT の利活用によって、業務の効率化が図れます。

担当

ICT 推進担当

取組 2 6 外部人材の活用

副区長を「最高情報統括責任者」(CIO) 及び「最高情報セキュリティ責任者」(CISO) として位置付けるとともに、専門的な知識及び経験を有した外部の専門家を「CIO 補佐官兼 CISO 補佐官」として設置し、情報化の推進や情報セキュリティに対する体制を整備しています。

デジタル化の高度化に伴い、「CIO 補佐官兼 CISO 補佐官」による助言等に加え、ICT に関する専門知識を有する人材を有効に活用し、本計画に掲げる情報化を推進する体制を整備します。

取組	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
CIO 補佐官兼 CISO 補佐官	設置			
専門員	設置			

目指す姿・目標

・専門知識を有する専門家等からの最新の情報システムに関する情報提供や助言等により、行政情報化の推進を図ります。

担当

ICT 推進担当

参考資料

1 第4期墨田区行政情報化推進計画達成状況

※事業名「 」で記載している事業名は、中間見直しにより名称を変更したものである。

事業名	成果目標	実施状況	達成状況
C I S O及びC I O補佐官兼C I S O補佐官の設置による体制刷新 「C I S O及びC I O補佐官兼C I S O補佐官の設置による体制強化」	・C I S O及びC I O補佐官兼C I S O補佐官の設置による情報セキュリティの強化、電子自治体の推進	・C I S O及びC I O補佐官兼C I S O補佐官設置（平成28年度） ・「墨田区情報セキュリティポリシー・基本方針」改定（平成29年度・令和2年度） ・C I O 補佐官による情報システムに関する情報提供、助言 ・C I O 補佐官による「事前協議」による情報システム経費の適正化	達成
タブレット端末導入の実現 「翻訳タブレット付きタブレット端末の活用」	・タブレット端末によるペーパーレス会議の実現、窓口職場での外国人対応への活用	・ペーパーレス会議システム導入（平成28年度） ・翻訳サービス付きタブレット端末導入（平成29年度実証実験、平成30年度導入） ・web 会議用タブレット端末の配布（令和2年度）追加	達成
統一的な基準による地方公会計制度の構築	・公会計システムの導入による地方公会計制度に対応した財務書類の作成	・公会計システム導入（平成28年度） ・統一的な基準による財務書類の作成・公表（平成29年度）	達成
社会保障・税番号（マイナンバー）制度の有効な活用方法の検討 「社会保障・税番号（マイナンバー）制度の推進」	・マイナンバーを有効活用した業務の効率化及び区民サービスの向上	・住民票の写し、印鑑登録証明書及び課税（非課税）証明書のコンビニ交付開始（平成28年度） ・戸籍の全部（個人）事項証明書等のコンビニ交付開始（平成30年度） ・「ぴったりサービス」開始（平成30年度）	継続
電子申請の再強化 「電子申請の強化」	・電子申請対象手続の見直しによる住民サービス及び費用対効果の向上	・電子申請の拡大に向けた取組開始（平成29年度） ・C I O特命プロジェクト「電子申請の強化」実施（平成29年度）	継続
納付方法の拡大	・クレジットカード及び電子マネー等による納付サービスを導入し、区民の利便性向上	・住民税のクレジット納付開始（平成29年度） ・軽自動車税のクレジット納付開始（平成30年度） ・住民票の写し、税証明書等の電子マネー、スマートフォン決済（令和2年度）追加 ・住民税、軽自動車税、国民健康保険料、後期高齢者医療保険料、介護保険料のスマートフォン決済（令和2年度）追加 ・国民健康保険料、後期高齢者医療保険料のクレジット納付（令和2年度）追加 ・介護保険料のクレジット納付（令和3年度）追加	達成

前ページからの続き

事業名	成果目標	実施状況	達成状況
「モバイルすみだ」の検討	・区民からモバイル端末を利用した通報の仕組みを導入し、協治（ガバナンス）の実現及び確認作業等を削減	・東京大学生産技術研究所「次世代型市民協働プラットフォーム“MyCityReport”の開発」実証実験に参加、システムの有効性などを検証（平成29年度） ・都が道路状況把握に ICT 活用を検討、動向を見極めるため再検討	再検討
オープンデータ（23区共同）活用による新事業展開の検討 「オープンデータの推進」	・オープンデータによる「電子自治体×ものづくりのまち」のPR、新産業創出の一助 ・23区共同による相乗効果の発揮	・区公式ホームページにオープンデータポータルサイトを開設し、オープンデータ公開（平成27年度） ※東京都がオープンデータカタログサイト開設（平成29年度）、実施方法を見直す。 ・東京都オープンデータカタログサイト掲載（令和3年7月）	継続
「教育の情報化」の推進	・ICT を活用した分かりやすい授業、教職員の情報共有によるきめ細かな指導と校務負担の軽減の実現 ・子どもたちの情報活用能力の向上	・電子黒板設置、教員向けタブレット端末導入（平成28年度） ・校務支援システムの更新（令和元年度） ・児童、生徒向けタブレット端末の配布（令和2年度）	継続
wi-fi 等の活用による国際観光都市すみだの実現検討	・wi-fi 等を活用した「国際観光都市すみだ」の施策の推進	・都、民間等による wi-fi 整備が行われているため再検討	再検討

中間見直しにより新たに追加した事業

事業名	成果目標	実施状況	達成状況
AI（チャットボット）の活用	・区民等がいつでも、どこでも欲しい情報を得られることでの区民の利便性の向上	・すみだ清掃事務所 AI（チャットボット）を導入（平成30年度）	継続
申請書等作成支援による窓口サービスの向上	・申請書を作成する負担の軽減 ・記載内容の確認作業等の事務負担の軽減	・特別区民税・都民税申告支援システムの導入（令和元年度） ・QR コードによる転入届等の申請書作成支援システムの導入（令和2年度） ・区役所 1 階窓口課の混雑状況のリアルタイム配信（令和2年度）	継続
RPA を活用した業務改善	・定型的な業務の自動化	・課税業務の RPA 導入（令和2年度） ・国民健康保険業務の RPA 実証実験の実施（令和3年度）	継続
ペーパーレス化の推進	・ペーパーレス化による業務負担の軽減、経費節減、環境負担の軽減	・ペーパーレス会議システムの導入（平成28年度） ・業務用パソコン庁内利用環境の構築（令和元年度）	継続
クラウドの活用	・情報セキュリティの強化、システムの安定稼働	・住民基本台帳システムのクラウド化（令和元年度）	継続

※達成状況

達成：成果目標を達成した事業（事業内容等を見直し、中間見直しで継続して取り組む事業を含む）

継続：成果目標を一部達成し、引き続き実施する事業

再検討：情勢等の変化により事業の実施について再検討する事業

2 用語解説

項は脚注を記載しているページ

	用語	解説	項
英数	5G	5世代移動通信システムの略称で、携帯電話などの通信に用いられる次世代通信規格のひとつ	69
	AI	Artificial Intelligenceの略。人工知能のこと。言語の理解や推論、問題解決などの知的行動を人間に代わってコンピューターに行わせる技術	76
	BPR	Business Process Re-engineeringの略。企業などで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。	72
	CIO	Chief Information Officerの略。最高情報統括責任者。組織の情報戦略における最高責任者	80
	CISO	Chief Information Security Officerの略。最高情報セキュリティ責任者。組織における情報セキュリティを統括する責任者	80
	CSIRT	Computer Security Incident Response Teamの略。情報セキュリティに関する統一的な窓口のこと。	117
	EBPM	Evidence-based Policy Makingの略。統計データや各種指標など、客観的エビデンス（根拠や証拠）を基にして、政策の決定や実行を効果的・効率的に行うこと。	103
	FAQ	Frequently Asked Questionsの略。よくある（又はよくあると想定される）質問とその回答を集めたもの。	80
	GIGA スクール構想	Global and Innovation Gateway forAllの略。全国の児童・生徒1人に1台のコンピュータと高速ネットワークを整備する文部科学省の取組	99
	GIS	Geographic Information Systemの略。地理情報システム。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	80
	Gov-Cloud	ガバメントクラウド。政府の情報システムについて、共通的な基盤・機能を提供する複数のクラウドサービス（IaaS、PaaS、SaaS）の利用環境のこと。	76
	ICT	Information and Communication Technologyの略。情報通信技術を利用して情報処理やコミュニケーションをおこなえる能力のこと。	67
	ICT リテラシー	情報通信技術を適切に活用する知識や技能のこと。	81
	IoT	Internet of Thingsの略。あらゆるモノをインターネット（あるいはネットワーク）に接続する技術	103
	KPI	Key Performance Indicatorsの略。組織の達成目標に対して、目標達成度合いを評価する評価指標	84
	LGWAN	Government Wide Area Networkの略。総合行政ネットワーク。地方公共団体を相互に接続する行政専用のネットワーク	79
	OJT	On the Job Trainingの略。実際の仕事を通じて指導し、知識、技術などを身に付けさせる教育方法のこと。	114
	QOL	Quality of lifeの略。生活の質のこと。	78
	QOS	Quality of Serviceの略。サービス品質のこと。	77
RFI	Request For Informationの略。情報提供依頼書。業務の発注や委託などを計画する際、発注先候補の業者に情報提供を依頼する文書で、情報システムの開発や購入、IT関連業務の委託などを行う前に発行されるもの	102	

	用語	解説	項
英数	RPA	Robotic Process Automation の略。人がパソコンで行う定型的な作業を自動化できるツールのこと。	76
	SLA	Service Level Agreement の略。サービスレベル契約。ITサービスの提供者と委託者との間で、ITサービスの契約を締結する際に、提供するサービスの範囲・内容及び前提となる諸事項を踏まえた上で、サービスの品質に対する要求水準を規定するとともに、規定した内容が適正に実現されるための運用ルールを両社の合意として明文化したもの	112
	SNS	Social Networking Service の略。ソーシャルネットワーキングサービス) インターネット上の交流を通じて人と人との社会的なつながりを構築できるウェブサービスの総称	68
	Society5.0	狩猟社会 (Society1.0)、農耕社会 (Society2.0)、工業社会 (Society3.0)、情報社会 (Society4.0) に続く、新たな社会を指すもので、第5期科学技術基本計画において我が国が目指すべき未来社会の姿として提唱。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	77
	Wi-Fi	無線 LAN 機能 (IEEE 802.11 に準拠) を持つ情報機器について、その相互接続性を保証するブランドのこと。	108
イ	イントラネット	組織内など限られた範囲内において、インターネットの標準的な技術を利用して構築されたコンピュータネットワークのこと。	80
ウ	ウェブアクセシビリティ	高齢者や障害者など心身の機能に制約のある人でも、年齢的・身体的条件にかかわらず、ウェブで提供されている情報にアクセスし利用できること。	80
オ	オープンデータ	官民が保有するデータのうち、国民誰もがインターネット等を通じて容易に利用できるデータで、営利目的、非営利目的を問わず二次利用可能なルールが適用されたもの、機械判読に適したものなどのルールに基づき、無償で利用できるものとして公開されたデータのこと。	81
	オンライン会議	インターネットを利用して、モニターやカメラ、マイクを使って遠隔地の人と会議をすること。	93
キ	キャッシュレス	電子マネーやクレジットカードを利用して、現金 (キャッシュ) を使わずに支払いをすること。	90
ク	クラウド	Cloud computing の略。事業者がインターネット上で提供するデータベースやストレージ、アプリケーションなどの IT リソースを利用できる仕組みのこと。	76
コ	コネクテッド・ワンストップ	民間サービスを含め、複数の手続・サービスをワンストップで実現すること。	73
シ	自治体 DX 推進手順書	総務省が策定した「自治体 DX 推進計画」を踏まえて、自治体が着実に DX に取り組むための参考資料	76
	自治体情報セキュリティクラウド	インターネット接続口を都道府県ごとに集約化し、監視機能を強化する仕組み	79
	情報セキュリティポリシー	組織内の情報セキュリティを確保するための方針、体制、対策等を包括的に定めたもの	116
	情報通信白書	総務省が情報通信の分野における産業の現況や政策の動向などを取りまとめて年次で刊行している文書	69
ス	スマート東京	東京都が令和元年に『『未来の東京』戦略ビジョン』で発表したもので、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ができるという概念のこと。	77

	用語	解説	項
タ	ダウンサイジング	機器やシステムなどを性能や機能を保ったまま縮小、小型化、小規模化すること。	80
チ	チャットボット	「チャット」(会話)と「ボット」(ロボット)を組み合わせた言葉で、人工知能を活用した「自動会話プログラム」のこと。	81
テ	デジタルデバイド	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のこと。	76
	デジタルファースト	個々の手続・サービス一覧が一貫してデジタルで完結すること。	73
	テレワーク	情報通信技術を活用した場所や時間にとらわれない柔軟な働き方のこと。	76
	電子証明書	信頼できる第三者(認証局)が間違いなく本人であることを電子的に証明するもの	74
ト	東京都オープンデータカタログサイト	東京都及び都内各自治体が提供するオープンデータを横断的に閲覧・利用することができるサイト	104
ヒ	ビッグデータ	一般的なデータ管理・処理ソフトウェアで扱うことが困難なほど巨大で複雑なデータの集合を表す用語	103
フ	フリーアドレス	オフィスの中で固定席を持たずに、自分の好きな席で働くワークスタイルのこと。	106
	プロポーザル	業務の委託先や建築物の設計者を選定する際に、複数の者に目的物に対する企画を提案してもらい、その中から優れた提案を行った者を選定する方法のこと。	102
ヘ	ペーパーレス	紙の帳票をデジタル形式に変換して、紙の使用をなくしたりする等、紙の利用を大幅に削減したりすること。	79
マ	マイナポータル	政府が運営するオンラインサービス。子育てや介護をはじめとする行政手続の検索やオンライン申請がワンストップでできたり、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	74
	マイナンバーカード	本人の申請により交付され、個人番号を証明する書類や本人確認の際の公的な本人確認書類として利用でき、また、様々な行政サービスを受けることができるようになる IC カード	74
	マルチペイメントネットワーク	収納機関(民間・地方公共団体・官公庁)と金融機関を共同のネットワークで接続し、各種決済に関わるデータを伝送するためのサービス	80
コ	ローカル5G	地域・企業が主体となって、自らの建物内や敷地内といった特定のエリアで自営の5Gネットワークを構築・運用・利用すること。	69
ワ	ワンスオンリー	一度提出した情報は、二度提出することが不要になり、手続が簡略化すること。	73

3 墨田区行政情報化推進本部設置要綱

平成 13 年 12 月 25 日

13 墨企経室第 3112 号

(設置)

第 1 条 墨田区行政情報化推進計画(以下「計画」という。)を推進し、本区における行政情報化の実現を図るため、墨田区行政情報化推進本部(以下「推進本部」という。)を設置する。

(所掌事項)

第 2 条 推進本部の所掌事項は、次のとおりとする。

- (1) 計画の推進に当たっての庁内調整及び承認に関すること。
- (2) 計画事業の実施状況に関わる進行管理に関すること。
- (3) その他行政情報化の推進に関すること。

(構成)

第 3 条 推進本部は、本部長、副本部長及び本部員をもって構成する。

- 2 本部長は、区長とし、推進本部を総括する。
- 3 副本部長は、副区長とし、最高情報統括責任者(CIO)として本部長を補佐し、本部長に事故があるときは、その職務を代理する。
- 4 本部員は、教育長及び部長級の職にある者をもって充てる。
- 5 前項に定めるもののほか、本部長が指名する職員を本部員とすることができる。

(会議)

第 4 条 推進本部の会議は、本部長が招集する。

- 2 本部長は、必要があると認めるときは、事案に関係のある職員を会議に出席させ、意見を述べさせることができる。

(幹事会)

第 5 条 推進本部のもとに、幹事会を設置する。

- 2 幹事会は、計画事業の推進に必要な実務的な調整を行うものとする。
- 3 幹事長は、企画経営室長とする。
- 4 委員は、別表に掲げる職にある者をもって充てる。
- 5 幹事会は、幹事長が招集する。
- 6 幹事長は、必要があると認めるときは、委員以外の職員を検討に参加させることができる。

(ワーキンググループ)

第 6 条 各計画事業の推進に係る具体的な検討を行うために必要がある場合は、幹事会のもとにワーキンググループを置くことができるものとする。

- (1) ワーキンググループは、計画事業ごとに設置する。
- (2) ワーキンググループは、当該計画事業の関係課長及び担当職員で構成する。
- (3) 座長及びメンバーは、幹事長が指名する。
- 2 前項のほか、ワーキンググループの設置及び運営に必要な事項は、幹事長が別に定める。

(事務局)

第 7 条 推進本部及び幹事会の事務は、企画経営室 ICT 推進担当において処理する。

- 2 ワーキンググループの事務処理は、幹事長が指定する課において行う。

(その他)

第 8 条 この要綱に定めるもののほか、推進本部の運営等に関し必要な事項は、別に定める。

付 則

この要綱は、平成 13 年 12 月 25 日から適用する。

付 則

この要綱は、平成 29 年 4 月 1 日から適用する。

付 則

この要綱は、令和 3 年 4 月 1 日から適用する。



ひと、つながる。
墨田区

墨田区行財政改革・行政情報化計画

令和4（2022）年 月発行

発行：墨田区

編集：企画経営室行政経営担当・ICT推進担当

〒130-8640

東京都墨田区吾妻橋一丁目23番20号

電話：03-5608-1111（代表）

<https://www.city.sumida.lg.jp/>