

墨田区行政情報化推進計画

平成28（2016）年度～平成32（2020）年度

【平成30年度見直】

平成31（2019）年3月

墨田区

はじめに

本区では、平成13年度、電子自治体の実現に向けて、行政情報化の基本指針となる「墨田区行政情報化推進計画」を定め、情報の基盤整備と内部事務の効率化によるコスト削減を進めるとともに、ICT¹の活用による区民サービスの向上に取り組んできました。

この間、スマートフォンやSNS、AI、IoTなどICTの発展は目覚ましく、私たちの生活をより便利で快適なものになってきました。また、インターネット上では多種多様なデータが流通し、個人生活や社会経済活動などあらゆる分野でICTの活用が広がっています。

行政においては、少子高齢化が進む中で、様々な課題への対応や多様化するニーズに応じていくためには、限られた財源や人材を有効的に活用し、効率的な行政運営が求められてきており、ICTを活用した生産性の向上等の取組が必要です。

一方で、サイバー攻撃などによる情報の漏えい事故なども多発しています。情報化を推進する中で、大切な情報資産を適切に管理していくためには、これまで以上に情報セキュリティの強化が極めて重要になります。

そのため、目覚ましく発展するICTを取り巻く環境や国の動向、社会情勢等を踏まえ、ICTを活用した事務の効率化、住民サービスの向上を推進するため、墨田区行政情報化推進計画を見直します。

本計画の施策を計画的に実行し、ICTを活用した新しい働き方の構築と、区民満足度の高いサービスを展開することで、笑顔とにぎわいにあふれた「暮らし続けたい、働き続けたい、訪れたいまち」の実現を目指します。

平成31年（2019年）3月

¹ ICT (Information & Communications Technology) : 情報通信技術。情報通信技術を使用し情報や知識の共有・伝達といったコミュニケーションを重要視すること

目次

第1章 行政情報化の現状	1
1 ICTを取り巻く環境.....	2
2 国の動向.....	6
3 東京都の動向	9
4 区の情報化の歩み	10
5 区の情報化の現状と課題.....	12
第2章 計画の方針	13
1 見直しの目的	14
2 基本方針.....	14
3 計画のコンセプトと目標.....	17
第3章 行政情報化推進事業.....	18
1 行政情報化推進事業の考え方	19
2 計画の進捗状況	20
3 推進の基礎となる取組.....	21
4 情報化の取組	25
参考資料	39

第1章 行政情報化の現状

1 ICTを取り巻く環境

(1) 通信の更なる高速化

インターネット通信は、固定通信サービスでは 1~10Gbps²の光ファイバー回線、モバイル通信サービスでは最大速度 500Mbps の LTE-Advanced (4G)³がアクセス回線として利用可能となり、大量のデータを送受信できる時代になっています。

次世代の移動体通信方式である「5G ネットワーク」は、2020 年東京オリンピック・パラリンピック競技大会を契機に、大容量コンテンツの配信や自動運転車を含む多種多様な IoT 機器の接続を下支えするネットワーク基盤技術となることが期待されています。この「5G ネットワーク」は現行 LTE と比較すると、超高速・大容量（最高伝送速度 100 倍）、多数同時接続、超低遅延という特性を有しています。

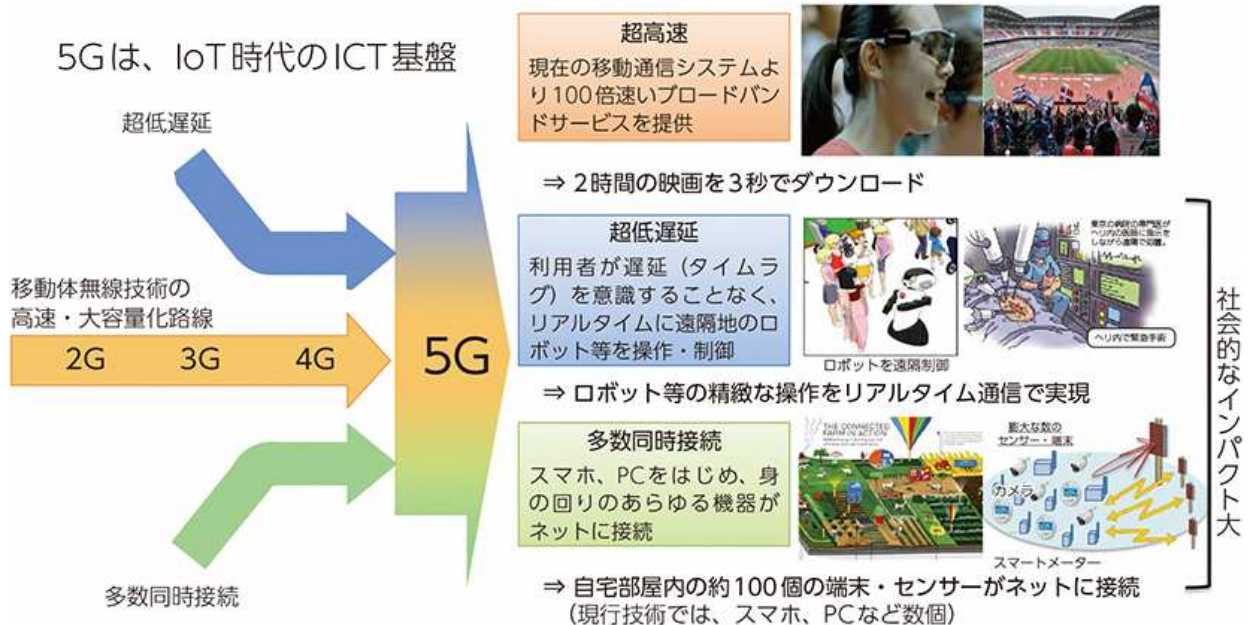


図 1-1 5G の特徴 出典：「平成 30 年度版 情報通信白書」総務省ホームページ (<http://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/h30/html/nd133420.html>)

² bps (Bit Per Second) : データ転送レートの単位で、1 秒当たり 1 ビットの伝送率

³ LTE-Advance (Long Term Evolution-Advance) (4G) : 携帯端末 (スマートフォンなど) の高速データ通信の方式、あるいはその技術で、4G (第 4 世代) の通信技術

(2) モバイル端末の普及

平成28年通信利用動向調査（総務省）の「情報通信機器の保有状況（個人）」によると、スマートフォンを保有している個人の割合は上昇を続け、モバイル端末全体（携帯電話・PHS及びスマートフォン）の保有の割合も上昇傾向にあります。インターネットの端末別利用状況においてもスマートフォンの利用が上昇傾向にあります。

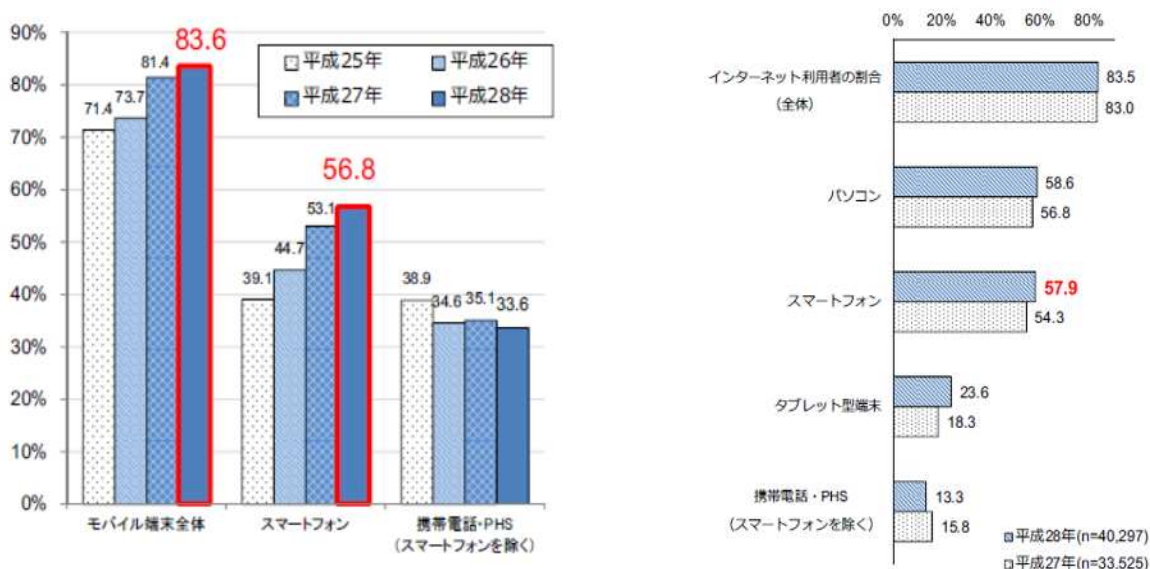


図 1-2 情報通信機器の保有状況（個人） 出典：「平成28年通信利用動向調査」総務省ホームページ (http://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/statistics/data/170608_1.pdf)

(3) I o T (Internet of Things モノのインターネット)

高速通信、スマートフォンの普及により、インターネット上で多種多様かつ大量のデータが流通するようになってきました。また、インターネット技術やセンサー類の小型軽量化等を背景に、パソコンやスマートフォンなど従来のインターネット接続端末に加え、自動車、家電、ロボットなど、あらゆるモノがインターネットにつながり、情報のやり取りをするI o Tが拡大しています。

モノとインターネットとがつながることにより、そこで蓄積された様々なデータを、人工知能などを使って解析することで、新たな価値、産業を創出されることが期待されています。

(4) A I (Artificial Intelligence 人工知能)

コンピュータが、音声や画像などを認識し、大量のデータを分析し規則性などを発見して予測し、答えを導き出す技術です。近年のA Iは、A I自身が学習をしていく「ディープラーニング（深層学習）」技術が用いられており、問い合わせに対する自動応答、外国語翻訳、画像認識による道路損傷の自動分析、認可保育施設の入所判定など、様々な分野で活用されています。

(5) R P A (Robotic Process Automation)

人間が行ってきたデータの入力や集計、インターネットでの情報収集などの定型的なパソコン操作をソフトウェアのロボットにより自動化することで、単純ミスを減らし、仕事量を軽減できるものです。ユーザ・インターフェース上の操作を認識する技術とワークフロー実行を組み合わせ、表計算ソフトやメールソフト、基幹業務システムなど複数のアプリケーションを使用する業務プロセスを自動化します。

働き方改革や生産年齢人口の減少といった社会的背景にある労働時間の短縮や従業員の減少などの課題に対応するため、業務の自動化やサービスの高度化の実現に活用が期待されています。

(6) I Cカード

情報の記録や演算を行う IC⁴をカードに組み込んだ I Cカードが、多機能なカードとして様々な分野で活用されています。

個人認証など高いセキュリティの確保により、銀行のキャッシュカード、クレジットカード、I C乗車券、電子マネー、ポイントカード、運転免許証、マイナンバーカードなどに利用されています。近年では同様の機能が一部のスマートフォンに搭載されており、今後のキャッシュレス化に重要な役割を果たします。

(7) クラウド・コンピューティング

情報通信技術の高速大容量化により、事業者が所有するハードウェアやソフトウェアをネットワーク経由で利用するクラウド・コンピューティングが普及しています。平成28年通信利用動向調査（総務省）の「クラウドサービスの利用状況（企業）」によると、利用している企業の割合は年々増加傾向にあります。クラウド・コンピューティングは、複数の利用者が共同でコンピュータ機器等を利用することでコスト削減が期待できるほか、高い地震対策設備を備えたデータセンター⁵で運用されるため、災害対策にも強みを持ちます。

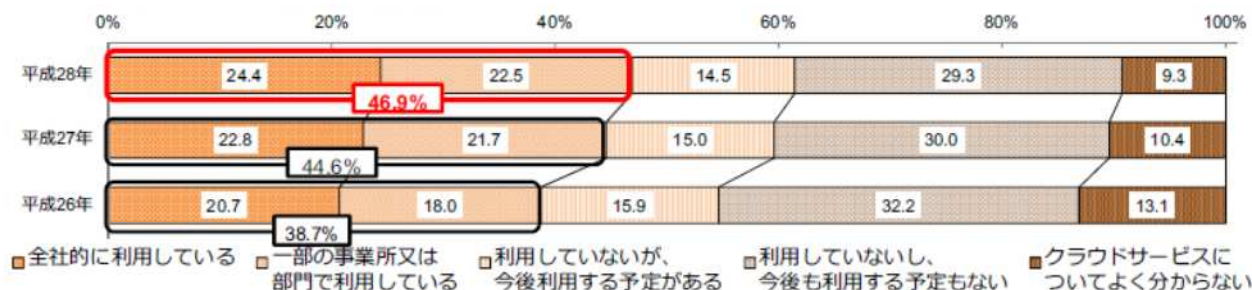


図 1-3 クラウドサービスの利用状況（企業） 出典：「平成28年通信利用動向調査」

総務省ホームページ（http://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/statistics/data/170608_1.pdf）

⁴ I C (Integrated Circuit)：集積回路。半導体部品と、それらをつなぐ電子回路を小さな基板の上にひとまとめにしたもの

⁵ データセンター：サーバやネットワーク機器などの I T 機器を設置、運用する施設・建物で、堅牢性の高い地震対策設備や自家発電装置、入退室管理のセキュリティなどの仕組みを備えた施設

(8) SNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）

SNSは、社会的なつながりを提供するサービスという意味で、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Webサービスの総称です。現在のSNSでは特に「情報の発信・共有・拡散」といった機能が特徴です。

近年では、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、様々な分野で利用が広がっており、平成28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10代から60代の各年齢階層で引き続き、利用者が増加傾向にあります。

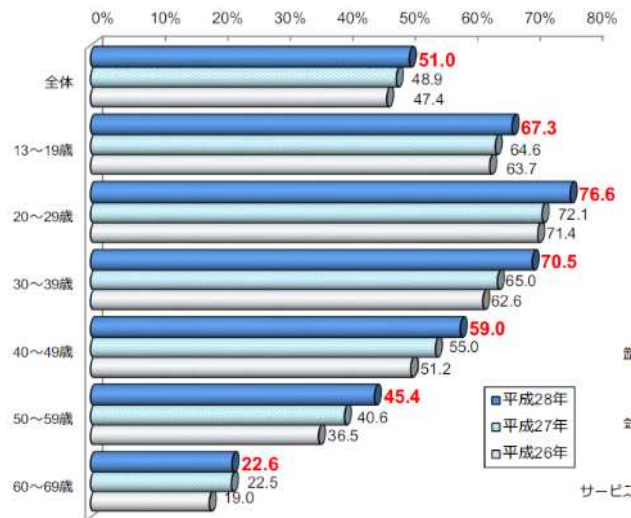


図 1-4 ソーシャルネットワーキングサービスの利用状況 出典：「平成28年通信利用動向調査」
総務省ホームページ (http://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/statistics/data/170608_1.pdf)

2 国の動向

(1) 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

我が国の IT 戦略は、世界最高水準の IT 利活用社会に向けて「世界最先端デジタル国家創造宣言」（平成 25 年 6 月 14 日閣議決定）を策定し、電子政府の実現に向けた政策を推進してきました。

その後、インターネットが社会経済活動の隅々にまで普及しつつある中、デジタル化はデータの利活用なくしては語れない時代となり、データの利活用による国民生活の向上及び国民経済の健全な発展を目指し、平成 28 年 12 月、官民のデータ利活用のための環境を総合的かつ効果的に整備するため「官民データ活用推進基本法」（平成 28 年法律第 103 号）が公布、施行されました。

これを受けて「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」（平成 29 年 5 月 30 日閣議決定）が策定され、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」（平成 30 年 6 月 15 日閣議決定）に改め、「世界最先端デジタル国家」の創造に向け、政府の行政サービスを起点として、紙中心のこれまでの行政の在り方等を含めた大改革を断行することで、国民が安全で安心して暮らせ、豊かさを実感できる社会を実現することを目指しています。

官民データ活用推進基本法に規定する基本的施策

- ・ 手続における情報通信の技術の利用等について（オンライン原則）
- ・ 国及び地方公共団体等が保有する官民データの容易な利用等（オープンデータ）
- ・ 個人の関与の下での多様な主体による官民データの適正な活用（いわゆる情報銀行、データ取引市場）
- ・ 多様な分野における横断的な官民データ活用基盤の整備（システム改革、BPR、標準化、サービスプラットフォーム）
- ・ 利用の機会等の格差の是正（デジタルデバイド対策）
- ・ マイナンバーカードの普及・活用計画、研究開発の推進、人材育成、普及啓発等
- ・ 国の施策と地方公共団体の施策との整合性の確保 等

図 1-5 官民データ活用推進基本法に規定する基本的施策

出典：「官民データ活用推進基本法について」（内閣官房情報通信技術（IT）総合戦略室）

政府CIOを中心としたこれまでの主な取組・成果

2

府省庁の縦割りを打破して「横串」を通すことにより、
多様な政策課題に取り組み、着実な成果を積み重ねてきている

	推進体制	デジタル・ガバメント関連	データ活用関連
平成24年度	政府CIO設置 政府CIO補佐官制度開始	政府情報システムの棚卸し結果公表	電子行政オープンデータ戦略策定 電子行政オープンデータ実務者会議設置
平成25年度	政府CIO法定設置 「世界最先端IT国家創造宣言」決定	日本版ITタッシュボード運用開始 政府情報システム改革ロードマップ策定	電子行政オープンデータ推進のための「ド・マップ」策定 日本のオープンデータ憲章アクションプラン策定
平成26年度	府省庁の縦割りを打破して「横串」を通し、着実な成果を積み重ね 「世界最先端IT国家創造宣言」改定 eガバメント関係会議設置（デジタル・ガバメント関係会議）	標準ガイドライン策定（前デジタル・ガバメント推進標準ガイドライン） 政府情報システムに係るコスト削減計画策定	政府標準利用規約（第1.0版）策定 データカタログサイト「DATA.GO.JP」運用開始 地方公共団体オープンデータ推進ガイドライン・手引書策定 官民ITS構想・ロードマップ策定 農業情報創成・流通促進戦略、標準化「ド・マップ」策定
平成27年度	「世界最先端IT国家創造宣言」改定	国・地方IT化・BPR推進チーム発足 農地台帳・地図の全国一元的公開を開始	「新たなオープンデータの展開に向けて」策定 政府標準利用規約（第2.0版）策定 オープンデータ伝道師任命
平成28年度	各府省庁副CIO設置 府省庁が自発的に課題を認識し、明確な目標を持って取組を進める動き 「世界最先端IT国家創造宣言」改定 官民データ活用推進基本法公布・施行	全府省で人事・給与システムの移行完了 年金業務システムの刷新、刷新後システムの一部稼働開始 政府の電子決裁率90%を超える 子育てコスト「ゼロ」実現に向けたアクションプラン策定	オープンデータ2.0策定 オープンデータ100公開 シェアリングエコノミー推進プログラム策定
平成29年度	「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」策定 「デジタル・ガバメント実行計画」策定	行政手続等・行政保有データ棚卸し結果公表 政府情報システム改革に大きな成果 システム数約56%（1,450→634）の削減見込 運用コスト約29%（1,118億円）の削減見込 漢字6万文字の国際規格化が完了	オープンデータ基本指針策定 オープンデータ推奨データセット公開 オープンデータ官民ラウンドテーブル開催 オープンデータ取組済みの都道府県100%達成 自動運転に係る制度整備大綱策定 シェアリング100（シェアリングエコノミー活用事例集）公開

図 1-6 政府 CIO を中心としたこれまでの主な取組・成果

出典：『「世界最先端デジタル国家」に向けて』（内閣官房情報通信技術（IT）総合戦略室）

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」について

3

基本的考え方

国民が安全で安心して暮らせ、豊かさを実感できる社会の実現
—「世界最先端デジタル国家」の創造へ—

政府CIO制度創設以降の**着実な取組・成果の拡充・横展開**に着手し、デジタル改革を断行

重点取組①

デジタル技術を徹底的に活用した
行政サービス改革の断行

- 行政サービスの100%デジタル化（デジタルファースト法案（仮称）の策定等）
- 行政保有データの100%オープン化
- デジタル改革の基盤整備

重点取組②

地方のデジタル改革

- IT戦略の成果の地方展開
- 地方公共団体におけるクラウド導入の促進
- オープンデータの推進
- シェアリングエコノミーの推進
- 地域生活の利便性向上のための「地方デジタル化総合パッケージ」

重点取組③

民間部門のデジタル改革

- 官民協働による手続コスト削減
- データ流通環境の整備
- 協調領域の明確化と民間データの共有
- デジタル化と働き方改革

重点取組④

世界を先導する分野連携型「デジタル改革プロジェクト」

- 世界最高水準の生産性を有する港湾物流の実現
- データ駆動型のスマート農水産業の推進
- データヘルス×マイナポータルの連動
- 自動運転による新しい移動サービスの実現

抜本改革を支える新たな基盤技術等

- 基盤技術（AI、クラウド/エッジコンピューティング、セキュリティ対策、5G、ブロックチェーン等）
- 人材の育成等

重点取組⑤

抜本改革推進のための体制拡充と機能強化

実現性を高めるための実行計画と迅速かつタイムリーなPDCAサイクルによるスパイラルアップ
（官民データ活用推進基本計画の重点8分野[※]における全259施策、デジタル・ガバメント実行計画、各府省中長期計画）

※電子行政、健康・医療・介護、観光、金融、農林水産、6の分野、インフラ防災・減災等及び移動の8分野

図 1-7 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」について

出典：『「世界最先端デジタル国家」に向けて』（内閣官房情報通信技術（IT）総合戦略室）

（２）デジタル・ガバメント推進方針、デジタル・ガバメント実行計画

「高度情報通信ネットワーク社会形成基本法」（平成12年法律第144号）及び「官民データ活用推進基本法」並びにこれらに基づく「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」の下、国民や事業者が行政サービスの生み出す価値を享受できるよう、サービスのあり方に焦点を当て、デジタル社会に向けた電子行政の目指す方向性を示すものとして「デジタル・ガバメント推進方針」（平成29年5月30日 高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部・官民データ活用推進戦略会議決定）が策定されました。

「官民データ活用推進基本法」及び「デジタル・ガバメント推進方針」に示された方向性を具現化し、実行することによって、安心、安全かつ公平、公正で豊かな社会を実現するための計画として「デジタル・ガバメント実行計画」（平成30年7月20日 デジタル・ガバメント閣僚会議決定）が策定されました。

（３）社会保障・税番号制度

平成25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27年10月から住民票を有する住民一人ひとりに12桁の個人番号（マイナンバー）が、法人には13桁の法人番号が付番されました。

マイナンバーは、社会保障、税、災害対策の分野で利用され、年金・雇用保険・医療保険の手続、児童手当その他福祉の給付、確定申告等の税の手続などで使われます。

また、マイナンバーカードは、券面に氏名、住所、生年月日、性別、マイナンバーなどが記載され、本人の顔写真入りのICカードであり、本人確認のための身分証明書のほか、e-Tax（国税電子申告・納税システム）などの各種電子申請、住民票の写しや印鑑証明書などのコンビニ交付でも利用できます。

平成29年7月から利用が開始されたマイナポータルでは、行政機関における個人情報の提供履歴確認のほか、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、平成31年1月より、介護に関わる方の負担の軽減を図るため、介護保険制度や申請手続の検索・オンライン申請を可能とする「介護ワンストップサービス」が順次開始されます。

将来的には、引越しなどの際の官民横断的な手続のワンストップ化、納税のキャッシュレス化なども検討されています。

3 東京都の動向

(1) 東京都 I C T 戦略

東京都は、平成28年3月に「東京都における情報通信施策の展開に向けた現状・課題と今後の方向性」を策定しました。その中で、I C Tの概況と都のこれまでのI C T利活用状況を整理し、今後の方向性としては、「東京を更なる成熟都市へと高めていくため、I C Tを政策実現のツールの一つとして利活用していく」としています。

都民サービスの持続的向上に向けた効率的・効果的な政策実現が求められており、そのためには最新のI C T利活用を積極的に押し進めるため、平成29年12月にI C T利活用の今後の展開を示す「東京都I C T戦略」を策定しました。

この「東京都I C T戦略」は、官民データ活用推進基本法に基づく「官民データ活用推進計画」に位置付けられています。

東京都 I C T 戦略

基本的考え方として4つの柱を掲げ、「都民ファーストでつくる『新しい東京』2020年に向けた実行プラン」で示す3つのシティ（セーフシティ、ダイバーシティ、スマートシティ）ごとに、I C Tを活用した東京の5年後の姿と施策展開を示す。

東京都 I C T 戦略の基本的考え方

- 柱1 都市機能を高めるに当たって、I C Tを活用する。
- 柱2 データを活用する。
- 柱3 I C Tを活用し、官民連携で行政課題を解決する仕組みを構築する。
- 柱4 民間におけるI C T活用を後押しし、生産性向上・新価値創造を図り、東京・日本の成長につなげる。

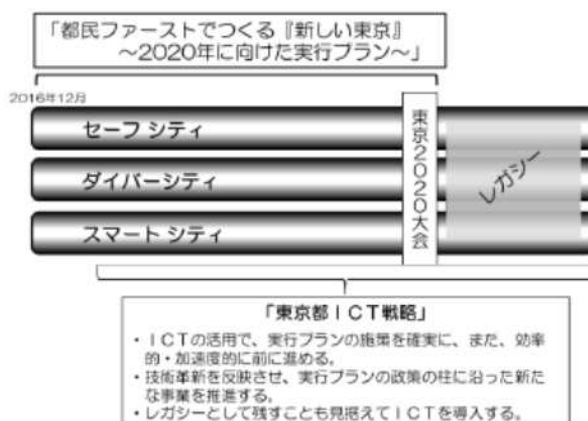


図 1-8 I C T 戦略の位置付け 出典：「東京都 I C T 戦略」東京都

4 区の情報化の歩み

(1) 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年度に汎用コンピュータを導入し、昭和60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年度から16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年度には、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、LGWAN⁶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⁷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。

(2) 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

⁶ LGWAN (Local Government Wide Area Network) : 総合行政ネットワーク。全国の地方公共団体を相互に接続する行政専用のコンピュータネットワーク網

⁷ 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⁸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⁹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。

(3) 第2期墨田区行政情報化推進計画（平成18年度から平成22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、戸籍事務のコンピュータ化、統合型GIS¹⁰の活用、マルチペイメントネットワーク¹¹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、FAQ¹²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。

(4) 第3期墨田区行政情報化推進計画（平成23年度から平成27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、マルチペイメントネットワークの拡充、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。

⁸ 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

⁹ 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

¹⁰ 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

¹¹ 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

¹² 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

(5) 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、電子申請の再強化、クレジットカードによる納付方法の拡大、オープンデータの公開、教員用タブレット端末の設置など「教育の情報化」の推進を実施しています。

5 区の情報化の現状と課題

本区の人口は、平成12年（2000年）以降増加傾向が続いており、平成30年4月には27万人を超えました。しかし、我が国の人口は減少時代に入っており、本区でも2030年頃をピークに減少傾向に移行するとされています。

今後、人口減少や少子高齢化が進む中で、安定的な行政運営を確保し、区政に課された多くの行政ニーズを確実に実現していくためには、組織運営の見直しや業務改善、財政基盤の強化などを図っていく必要があります。ICTを活用した業務効率化や働きやすい職場づくり、住民自らが地域の課題を解決できる仕組みの構築が極めて重要となります。

また、庁内におけるICTの利用拡大により、イントラネットなどの全庁的なシステムのほかにも、各部署において個別業務のシステムの導入が進んでいるため、情報セキュリティの確保やICTの調達、運用におけるコストの適正化、システムを取り扱う職員の育成が課題となっています。

第2章 計画の方針

1 見直しの目的

墨田区行政情報化推進計画（第4期）は、計画期間を平成28年度から32年度までの5年間として、行政内部の効率化、住民サービスの向上、情報インフラの構築・活用を目標に策定しました。目覚ましく発展するICTを取り巻く環境や、官民データ活用推進基本法などの国や東京都の動向、社会情勢等を踏まえ、計画の3年目である平成30年度に、墨田区行政情報化推進計画（第4期）の各施策を見直すこととします。

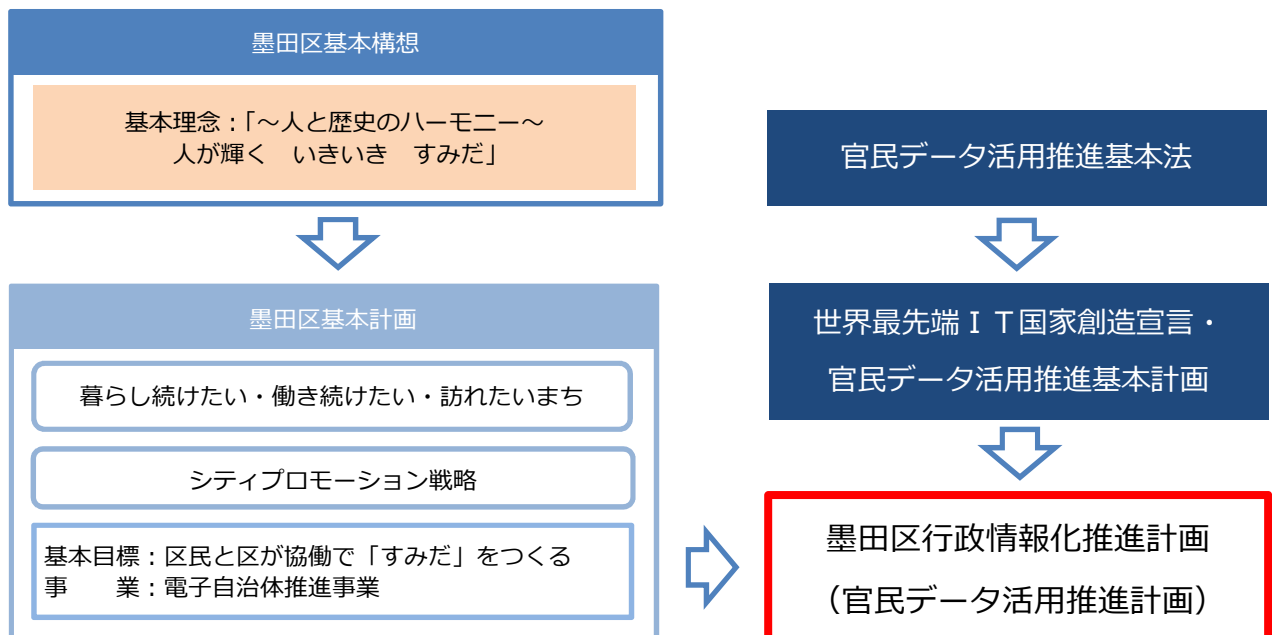
2 基本方針

（1）計画の位置付け

本計画は、墨田区基本構想及び墨田区基本計画に基づいたまちづくりの実現に資するため、ICTを積極的に活用することによる行政内部の効率化や住民サービスの向上の推進、情報セキュリティや災害対策の強化、ICT人材の育成など、本区が今後取り組むべき事項を取りまとめたもので、行政情報化を推進するための内部計画として位置付けられるものです。

墨田区基本計画では、『区民と区が協働で「すみだ」をつくる』を目標に「安全に」「いつでも」「どこでも」「だれでも」「簡単に」を基本に、電子申請の拡充のほか、マイナンバーカードを活用し、全国のコンビニエンスストアなどで証明書等を受け取れるサービスなど、住民サービスの向上を図るとともに、行政運営の効率化・高度化を進める電子自治体推進事業を定めています。

また、本計画を官民データ活用推進基本法第9条に規定する「市町村官民データ活用推進計画」を兼ねるものとして位置付けます。



(2) 計画の基本的な考え方と計画の構成

本計画の基本的な考え方と計画の構成は、次のとおりです。

- ・政策形成の高度化に資すること。
- ・住民及び来街者へのサービス向上に資すること。
- ・住民及び来街者への情報提供・情報公開に資すること。
- ・個人情報の保護（漏えいの防止）を含め、セキュリティ対策に万全を期すこと。
- ・データの利活用を推進すること。
- ・事務の効率化に資すること。
- ・情報システムの最適化を推進すること。

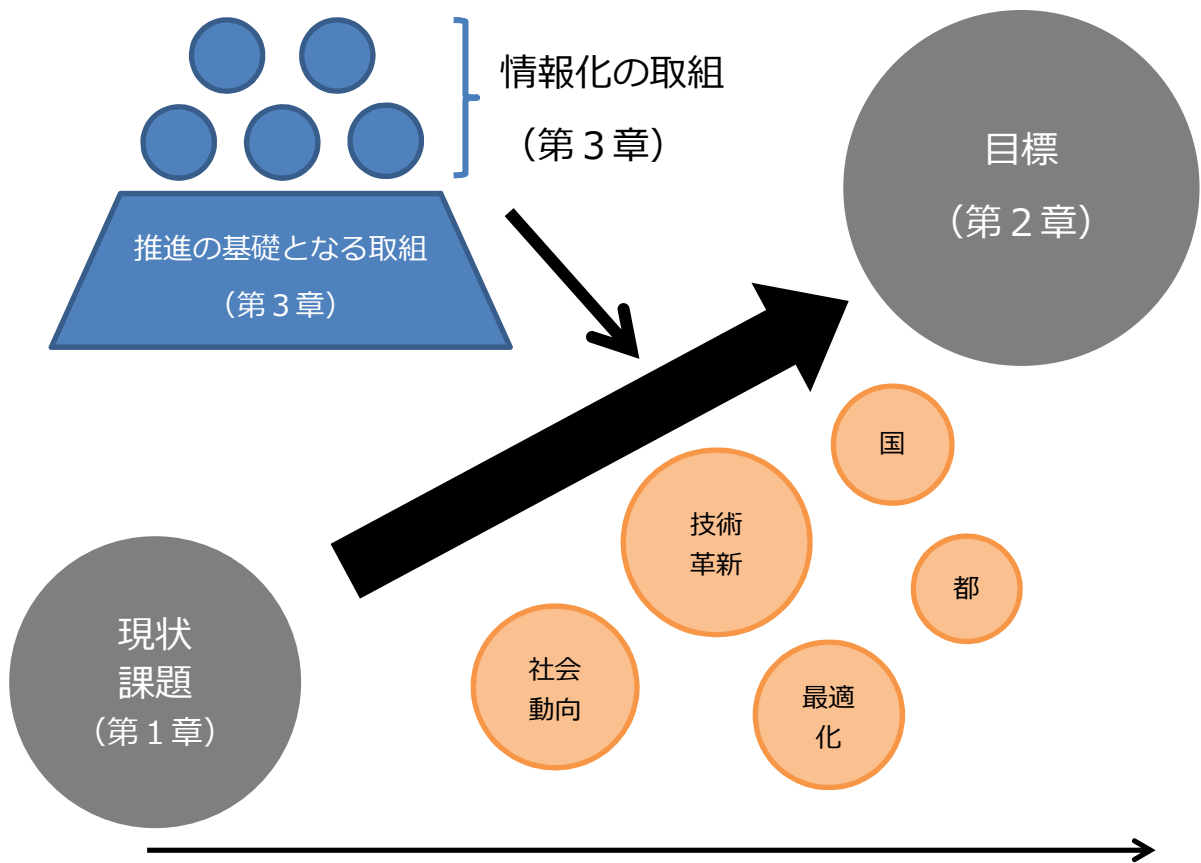


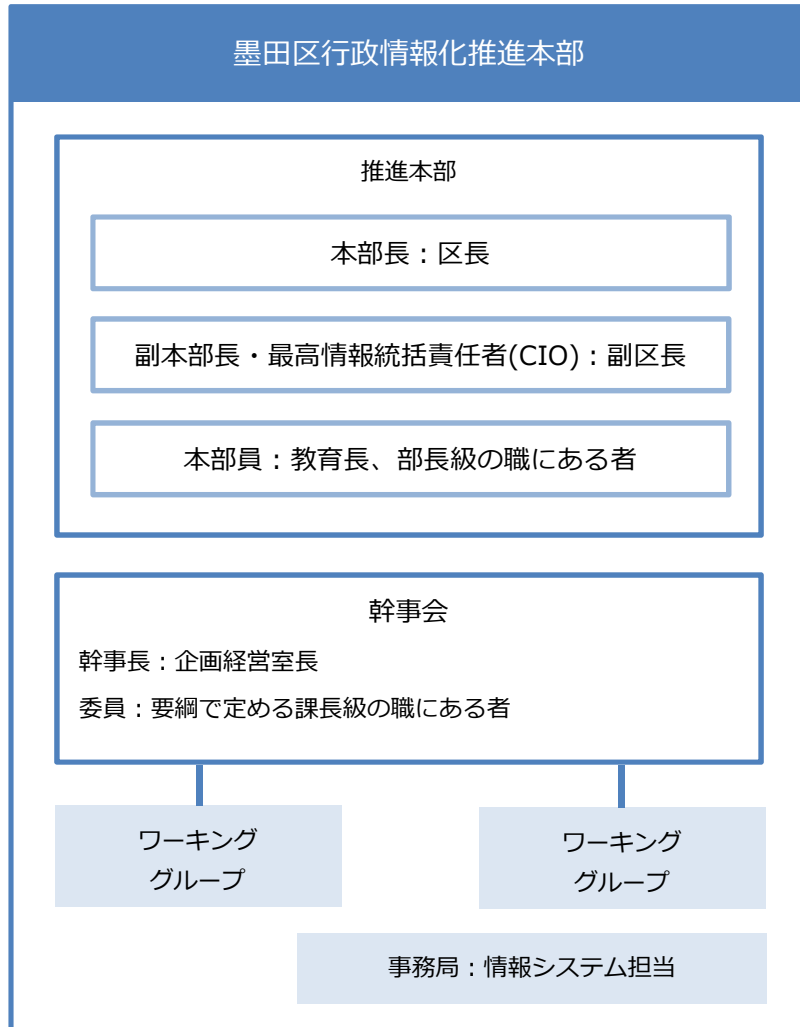
図 2-1 行政情報化推進計画の基本的な考え方と計画の構成図

(3) 計画期間

本計画の期間は、平成30年度から平成32年度までの3か年とします。

(4) 計画の推進体制

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」の下、本計画の推進及び実現を図ります。



組織	役割
推進本部	計画事業全体の進行管理及び経過事業の推進に当たっての全庁的な調整、承認を行う。
幹事会	計画事業の推進に当たっての実務的な調整を行う。
ワーキンググループ	各計画の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、幹事会の下に計画事業ごとに設置する。

3 計画のコンセプトと目標

(1) コンセプト

SUMIDIA × 情報革新

Sumida Information innovation

本計画は、住民サービスの向上、行政運営の効率化及び情報インフラの構築・活用を目標としています。また「新たな情報通信端末の活用やICT全体の適正化を図りながら、既存の情報資源をより適切なものに改善して効果的に活用する『革新』を実施することにより、新たな価値を持つサービス、真に役立つサービスを生み出していく。」という方針の下『SUMIDA×情報革新』を計画のコンセプトとし、実現を目指します。

なお「すみだ情報革新」の英語表記における頭文字をとって「S.I.i（シーアイ）」を略称として用いていますが「innovation」の頭文字だけは小文字としています。これは「i」を人の形に見立てることで、ヒトとICTの融合を意図しています。

(2) 計画の目標

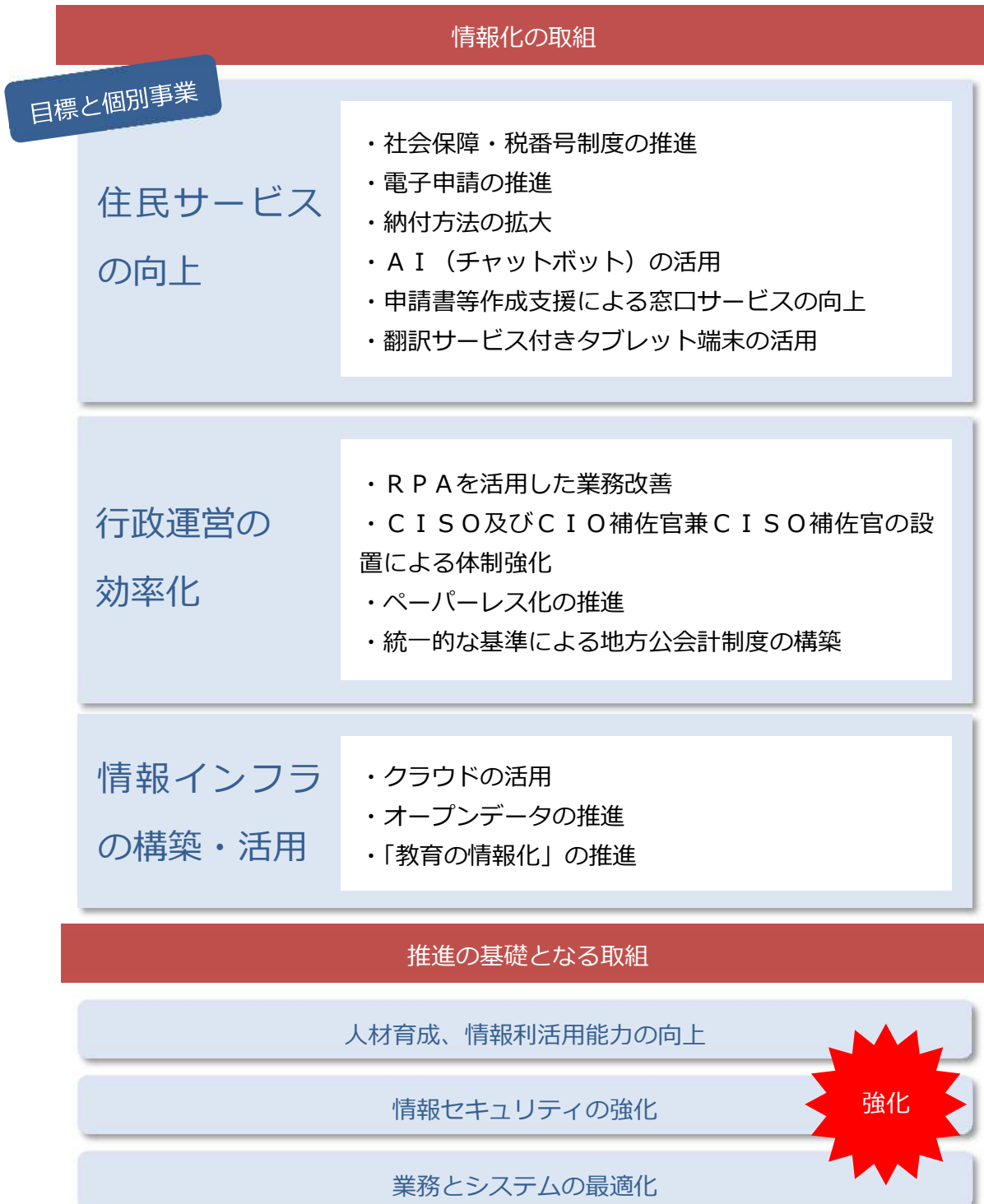
住民サービスの向上、行政運営の効率化及び情報インフラの構築・活用を計画の目標とします。

目標	基本的考え方
住民サービスの向上	<ul style="list-style-type: none"> ・住民及び来街者へのサービス向上に資すること。
行政運営の効率化	<ul style="list-style-type: none"> ・政策形成の高度化に資すること。 ・個人情報の保護（漏えいの防止）を含め、セキュリティ対策に万全を期すこと。 ・事務の効率化に資すること。
情報インフラの構築・活用	<ul style="list-style-type: none"> ・住民及び来街者への情報提供・情報公開に資すること。 ・データの利活用を推進すること。 ・情報システムの最適化を推進すること。

第3章 行政情報化推進事業

1 行政情報化推進事業の考え方

行政情報化推進事業は、本計画のコンセプトに基づき、庁内における情報化の推進の方向性を整理し、情報化を下支えする「推進の基礎となる取組」を強化するとともに、個別事業を実施します。個別事業の実施時期等については、関係部署と調整を行った上で、効果的な運用が図られるよう対応するものとします。



2 計画の進捗状況

第4期墨田区行政情報化推進計画では、10の情報化事業を定め、達成状況は次のとおりです。

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）	達成
タブレット端末導入の実現	・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）	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	・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） ・「びったりサービス」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	・クレジットカードによる納付を導入し、電子決済の利用率向上及び区民の利便性向上	・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）	達成
「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I C T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	・オープンデータによる「電子自治体×ものづくりのまち」のP R、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ポータルサイト開設（平成29年度）、実施方法を見直す。	継続
「教育の情報化」の推進	・I C T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）	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

※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、本計画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

3 推進の基礎となる取組

(1) 人材育成、情報利活用能力の向上

① ICT人材の育成

自治体業務を行う上で、パソコンの使用が当たり前の時代になり、パソコン操作は、職員として必須のスキルとなっています。また、各所属での個別業務においてもシステムの導入が進んでいるため、最適なシステム運用を行うための知識も必要となってきます。

本区では、行政情報化を推進するため、各所属に「行政情報化推進委員」を設置し、ICTマネジメント体制の確立に努めるとともに、職員を対象とするシステム操作研修や情報セキュリティ研修等の実施を通じて、ICTに関する一定の知識を持つ職員の育成を行っています。

システムを適切に運用していく上で、システム調達における経費のチェック、委託先との調整、システムの運用管理、システムの評価などの専門的知識が必要であり、これらの専門的知識を有する人材を育成するために外部専門研修への派遣などの積極的な取組が必要です。

今後、様々な分野でICTの活用が広がっていくことが考えられますので、情報システム部門だけでなく、各所属においても専門的知識を有する職員の育成が必要です。

② 情報利活用能力の向上

スマートフォン等の携帯端末の普及や、日常生活や社会経済活動などあらゆる場面でICTの利用が拡大していることにより、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¹³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きています。

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。

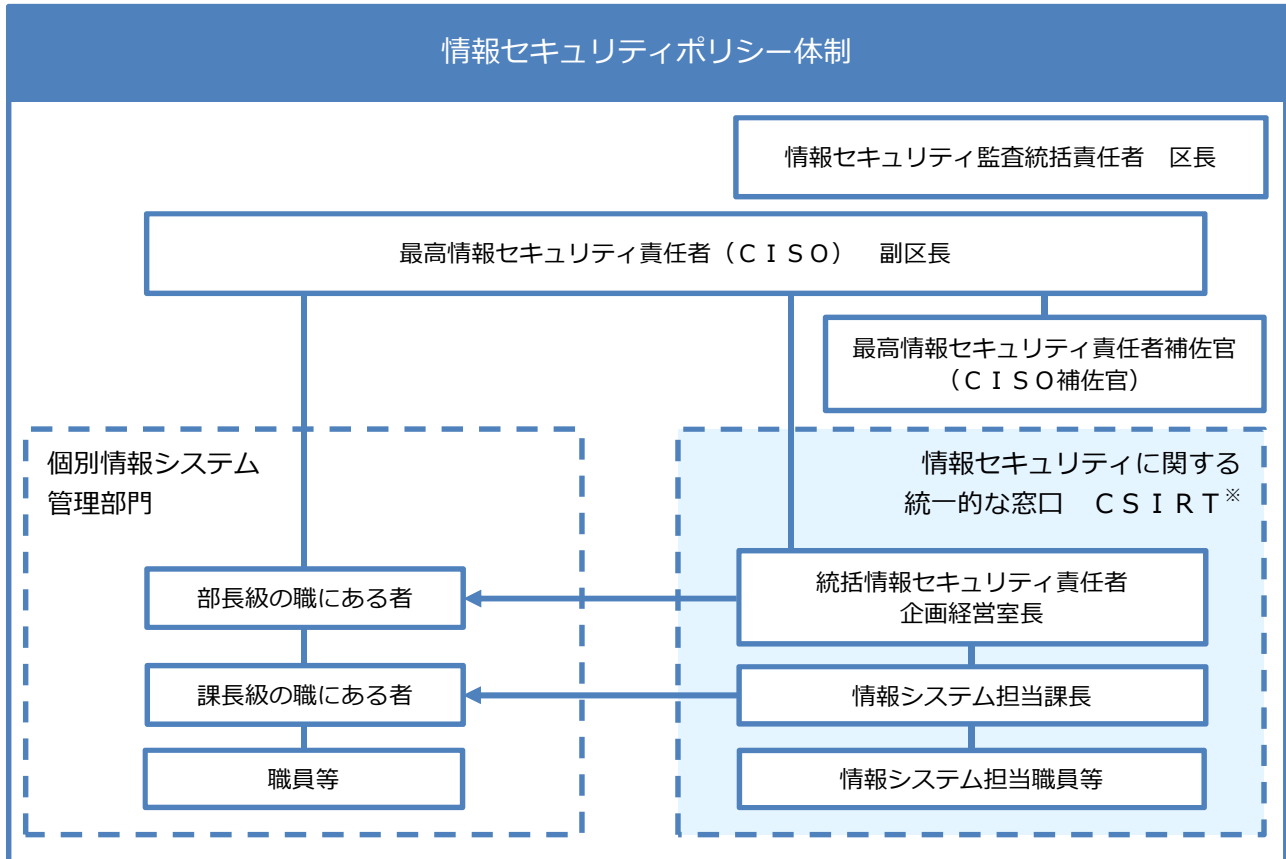
(2) 情報セキュリティの強化

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。そのため、研修に

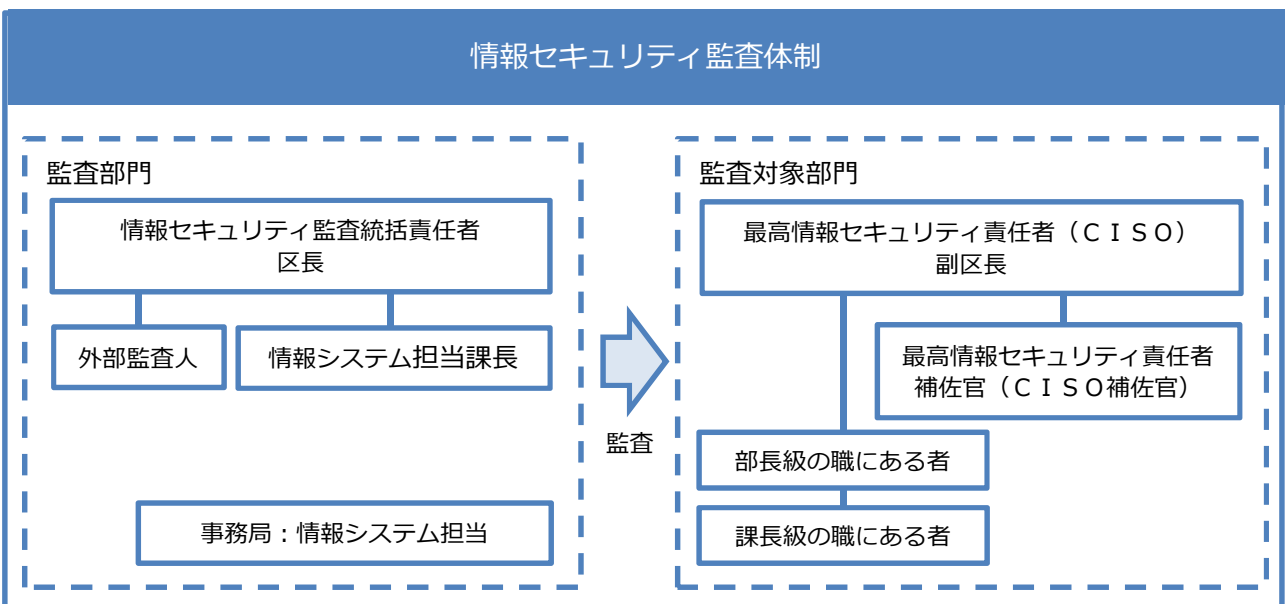
¹³ ビッグデータ：スマートフォン等を通じた位置情報や行動履歴、インターネット等の消費行動等に関する情報、小型化したセンサー等から得られる膨大なデータ

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じることがないように、今後も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するとともに、緊急時対応マニュアル等の作成と見直しを行っていきます。



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



(3) 業務とシステムの最適化

① 業務プロセスの改革

業務 I C T 化の目的は、業務の効率化を図ることによって、区民サービスの質の向上を図っていくことです。

しかし、I C T を導入する際、導入前の業務プロセスを変えずに I C T 化することは、業務量やコストが増えてしまうなどの結果を招くおそれがあります。

そのためにも、システムの導入時や更新時は、業務プロセスやサービスを多角的な視点から抜本的に見直しを検討する必要があります。また、日頃の業務の中でも、I C T 化のメリット、デメリットを把握し、従来の業務やサービスを区民目線で見直し、業務とシステムの最適化を図っていきます。

また、自治体クラウドの活用による業務の統一化、オープンデータの標準フォーマットなど、広域的な業務プロセスの標準化なども進めていきます。

② I C T 品質向上と I C T コストの適正化

I C T 品質向上と I C T コストの適正化を実現するため、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」を定めています。

このガイドラインは、本区における情報システムの企画、予算要求、調達及び運用の各過程における役割と手続を明確にするものであり、新たに導入する情報システムだけでなく、現在運用している情報システムを含め、全ての情報システムに対する P D C A サイクルの基準となるものです。情報システムの調達、運用については、このガイドラインに基づき、戦略的な I C T の活用、業務改善、パッケージソフトウェアの活用、カスタマイズの抑制、ペーパーレス化、グリーン I C T の推進を基本方針として、I C T 品質向上と I C T コストの適正化を図っていきます。

(4) ICT利用環境における災害対策

平成23年3月11日に発生した東日本大震災、平成28年4月14日に発生した熊本地震、平成30年7月に発生した西日本豪雨など自然災害が頻繁に発生しています。

また、平成30年9月6日に発生した北海道胆振東部地震では、道内全域で約295万戸が停電し、復旧するまで45時間程度を要する事態となりました。そのため、データセンターへの電源供給の停止により経済や自治体の運営等への影響も懸念されました。

首都中枢機能への影響が懸念されている首都直下地震は、今後30年以内に発生する確率が70%（内閣府防災情報のページ¹⁴参照）と予想されています。また、江東5区（墨田区・江東区・足立区・葛飾区・江戸川区）では、共同で水害ハザードマップを作成、配布し、大規模水害時の避難対応等の対策を行っています。

このように地震や自然災害のリスクが高まる中、災害がICT利用環境に及ぼす影響を想定し、日頃から十分な対策を講じておく必要があります。

庁舎やデータセンターなど建物の倒壊、停電による通信回線障害などに起因する致命的な業務停止や重要データの消失等を防止するため、緊急時対応マニュアルやICT-BCP¹⁵の作成と見直しを行っています。

(5) デジタル・デバイド¹⁶（情報格差）対策

区公式ホームページでは、誰もが支障なく快適に利用いただけるように、ウェブアクセシビリティに配慮した情報発信を行っています。

区からの情報発信は、ホームページ以外にも、区のお知らせ、チラシ・ポスターなどの紙媒体、SNSなど様々な媒体により行っており、ICTによらない従来からの情報発信手段を継続することで、誰もが自分に必要な情報を入手できる環境を整備していきます。

¹⁴ 内閣府防災情報のページ：http://www.bousai.go.jp/kyoiku/hokenkyousai/jishin.html

¹⁵ ICT-BCP（Business Continuity Plan）：情報システム部門（ICT部門）における業務継続計画。災害や事故を受けても重要業務をなるべく中断させず、中断してもできるだけ早急に復旧させるための計画

¹⁶ 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

4 情報化の取組

1 住民サービスの向上

インターネットやスマートフォンの普及によりいつでもどこでも必要な情報を入手できる、SNSで人とつながる、電子マネーでの支払など、ICTの進展は、あらゆる生活の中で便利なものとなっています。

本区においても、区民等が新たなICTの進展により生み出されるサービスを楽しむことができるようにするために、ICTを積極的に活用し、いつでも、どこでも、簡単で、便利に行政サービスを利用できる環境を構築し、住民サービスの向上を図ります。

① 社会保障・税番号（マイナンバー）制度の推進

事業概要

行政手続を効率化し、国民の利便性を高め公平・公正な社会を実現する社会基盤として、社会保障・税番号（マイナンバー）制度が導入され、住民票を有するすべての方に対し12桁の番号が付番されました。

マイナンバーは、社会保障、税、災害対策分野の、法に定められた事務の手続において利用されています。また、地方公共団体は社会保障、税、災害対策分野の事務で、条例で定めるものに利用することができます。

社会保障・税番号（マイナンバー）制度の導入により、これまで行政の各種事務手続で提出する必要があった書類を省略することができるよう、専用のネットワークシステムを用いて、異なる行政機関等の中でマイナンバーから生成された符号をもとに情報をやり取りする情報連携が始まっています。

区では、区民の利便性向上を図るため、子育てに関する手続において、マイナンバーカードを用いることで一部の申請をオンライン上で行うことができる「ぴったりサービス」の利用を開始しました。

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、ぴったりサービスに対応した手続を拡大していきます。

平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度
		・ぴったりサービス開始		

ねらい・効果

・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を提供する環境を整備し、区民等の利便性の向上を図ります。

担当

政策担当、情報システム担当、社会保障・税番号（マイナンバー）制度に関わる課



図 3-1 子育てワンストップサービス（ぴったりサービス）で便利になること
 出典：内閣府ホームページ (<https://www.cao.go.jp/bangouseido/myrna/index.html>)

② 電子申請の強化

事業概要

「官民データ活用推進基本法」では、地方公共団体を含む行政機関等に係る申請、届出、処分の通知その他の手続について、オンライン利用を原則とすること（オンライン化の原則）等が定められ、地方公共団体におけるオンライン利用を更に進めていくことが期待されています。

本区では、東京都及び都内区市町村が参加する東京電子自治体共同運営協議会が運用する電子申請・電子調達システムを利用し、平成15年度から電子申請及び電子調達を行っていますが、官民データ活用推進基本法等の主旨に則り、更なる電子申請の対象手続の拡大を図っていきます。

平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度
・実態調査	・体制検討	・対象手続拡大		

ねらい・効果

・いつでも、どこでもインターネットを通じて各種申請や届出などができることで、区民の利便性の向上を図ります。

担当

情報システム担当、行政改革推進担当

③ 納付方法の拡大

事業概要

クレジットカードや電子マネーによる支払、インターネットバンキングの利用など、現金以外による支払が、広がってきています。

本区においても税金や保険料等の納付方法に、コンビニエンスストアでの納付、銀行ATMでの払込、インターネットバンキングを活用した電子納付など、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。平成29年度に住民税、平成30年度に軽自動車税の納付について、クレジットカードによる公金納付サービスを導入しましたが、他の公金についてもクレジットカードによる納付サービスの導入を検討していきます。また、電子マネーなどの新たな納付については課題等を研究していきます。

平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度
・対象業務検討	・システム構築 ・住民税クレジット納付開始	・軽自動車税クレジット納付開始	・クレジット納付検討 ・電子マネー等課題研究	

ねらい・効果

・税金や施設使用料など、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

行政改革推進担当、情報システム担当、公金取扱課

④ AI（チャットボット）の活用

事業概要

ごみと資源物は、細分化していくと約3万品目にもなると言われています。そのため、ごみの分け方・出し方は、複雑であり、全てを把握することは困難です。また、自治体によって分別方法が異なるため転入してきた住民への周知が必要となります。そのため、「資源物とごみの分け方・出し方パンフレット」を作成し各家庭に配布するなど、ごみと資源物の分け方や出し方などについてPRを行っています。

しかし、電話による問い合わせが多いことや、インターネットの普及等によりいつでもどこでも調べることができる時代となっていることから、AI（人工知能）を搭載したチャットボット¹⁷を活用し、ごみの分別案内を開始しました。

AIを搭載したチャットボットについては、その有効性を検証するとともに、他のサービスへの活用を検討します。

平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度
	・検討	・チャットボット導入 ・活用検討	・活用検討	・活用検討

ねらい・効果

- ・AIを搭載したチャットボットを導入し、区民等がいつでも、どこでも欲しい情報を得られ、区民の利便性の向上を図ります。
- ・区民等からの問い合わせ時間が減ることにより、削減した時間を質の高い区民サービスの提供に向けていきます。

担当

すみだ清掃事務所、行政改革推進担当、情報システム担当

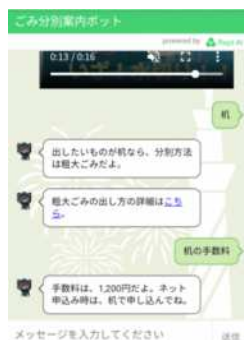


図 3-2 ごみ分別案内チャットボット画面イメージ、案内役キャラクター「すみにゃーる」

¹⁷ 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

⑤ 申請書等作成支援による窓口サービスの向上


事業概要

区役所の窓口では、様々な申請手続きを受け付けています。特に転入届や転居届の提出時には、同時に住民票の写しや印鑑登録などの申請が多く、複数の申請書に何度も住所や氏名などを記載しなければならいため、申請書の作成や事務処理にかかる待ち時間が申請者の負担となっています。

これらの改善を図るため、引っ越しなどの際に、同時に必要となる各種手続きに対応し、それぞれの申請書等に住所や氏名などを自動で転記するシステムについて、先進事例の研究や課題等を検証し、導入に向けた検討を行っていきます。

また、税の申告など専門性の高い手続きでは、記入項目が多い、用語が難しい、計算が必要といったことから窓口で説明を受けながら書類を作成する人も多く、窓口混雑等によるサービスの低下が課題となっています。

窓口におけるサービスの向上を図るため、税の申告書を提出する際、既存システムに保有するデータを活用し、課税状況を画面で確認しつつ、職員が申告者のサポートをしながら申告書を作成するシステムを導入し、作成に係る負担を軽減するとともに受付時間の短縮を図っていきます。

平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度
			<ul style="list-style-type: none"> 申告支援システムの導入 異動受付支援システム検討 	<ul style="list-style-type: none"> 異動受付支援システム検討
				

ねらい・効果

- ・複数の手続きが必要な場合でも、同じ情報を何度も書く必要がなくなるため、申請者の負担の軽減により、区民サービスの向上を図ることができます。
- ・申請書に氏名等が自動転記されるため、記載内容の確認作業等の事務負担が軽減できます。
- ・受付と同時にデータ化ができ、即座に関連業務に活用できるため、事務の効率化を図ることができます。

担当

窓口課、税務課、行政改革推進担当、情報システム担当

⑥ 翻訳サービス付きタブレット端末の活用

事業概要

窓口等において日本語による意思疎通が困難な外国人とのコミュニケーションを円滑に行うため、翻訳アプリを備えたタブレット端末を導入しました。

この翻訳アプリは、日本語に対し、英語、中国語（簡体字）、韓国語ほかの10か国語が音声翻訳に対応しており、アラビア語、イタリア語、オランダ語など29か国語は、テキスト翻訳に対応しています。

また、タブレット端末には、聴覚障害者とのコミュニケーションを支援するアプリケーションをインストールし、窓口支援に活用するほか、窓口等において区民等からの問い合わせに対し、マップアプリやホームページ閲覧などでタブレット端末を活用しています。

翻訳アプリケーション、窓口や各種相談業務におけるタブレット端末の有効性について、引き続き検証し、窓口や相談業務でのサービスの向上を図ります。

平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度
	・実証実験	・翻訳サービス導入	・検証 ・設置窓口再検討	

ねらい・効果

- ・日本語による意思疎通が困難な方に対し、母国語等でコミュニケーションを取ることで、安心して相談できる体制を整備します。
- ・区民等からの様々な問い合わせに対し、地図などのアプリケーションやホームページの閲覧などを活用することで、窓口サービスの向上を図ります。

担当

情報システム担当

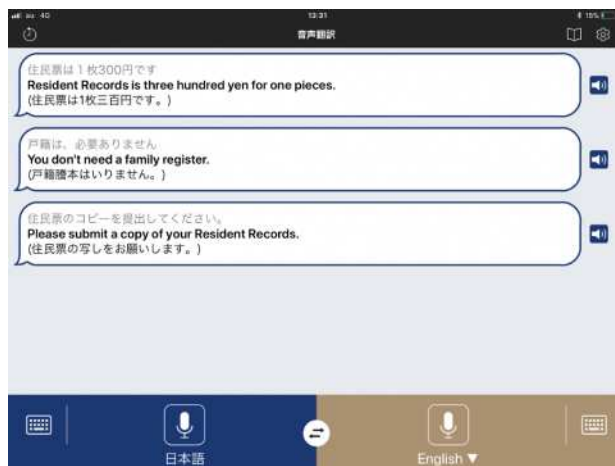


図 3-3 翻訳サービス画面イメージ

（２）行政運営の効率化

今日の社会は、少子高齢化・情報化の急速な進展や、グローバル社会の到来などに伴って、区民ニーズも多様化、複雑化しています。これら区政に課されたニーズに対応していくためには、強固な財政基盤が必要であり、効率的かつ効果的な行政運営が求められています。

そのため、ICTを積極的に活用し、定型的な業務の簡素化や自動化、ペーパーレス化、体制の強化により、一層の行政運営の効率化を図っていきます。

① RPAを活用した業務改善

事業概要

生産年齢人口の減少、労働力不足などの課題への対応や業務量削減に期待されているRPA（Robotic Process Automation）を活用し業務改善を図っていきます。

RPAの導入により、システムの入力作業などの定型的な処理に多く時間を要している業務を自動化します。

導入に当たっては、RPAの有効性を検証し、庁内での活用方法や最適なシステムの選定等を検討します。また、実業務において実証実験を行った上で対象業務等の拡大を図っていきます。

平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度
		・対象業務検討	・実証実験、検証	・システム構築、導入

ねらい・効果

・定型的な業務の自動化により業務量を減らし、業務に要する時間を削減し、働きやすい職場づくりとともに、削減した時間を質の高い区民サービスの提供に向けていきます。

担当

行政改革推進担当、情報システム担当

② 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

事業概要

「墨田区情報セキュリティポリシー・基本方針」を平成29年4月1日に改正し、副区長を「C I O（最高情報統括責任者）」に加えて「C I S O（最高情報セキュリティ責任者）」として位置付けるとともに、情報セキュリティに関する専門的な知識及び経験を有した専門家「C I S O（最高情報セキュリティ責任者）補佐官」をアドバイザーとして設置しました。

情報セキュリティに関する統一的な窓口であるC S I R T（22ページ参照）の体制を整備し、本区における情報セキュリティ体制の強化を図りました。

目覚ましく発展するI C Tを適切に利用していくため、専門的な知見を有する人材を活用し、I C T品質の向上、情報システム経費の適正化を行い、電子自治体の推進を図ります。

平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度
・C I S O設置 ・C I O補佐官兼 C I S O補佐官任 用	・「墨田区情報セ キュリティポリシ ー・基本方針」改 定			
推進				

ねらい・効果

- ・情報セキュリティ事故の未然防止や、万が一事故が発生した場合の被害拡大防止などの対応を行う情報セキュリティ体制を強化します。
- ・最新の情報システムに関する情報の提供、助言等により、電子自治体の推進を図ります。
- ・情報システム経費の適正化を図ります。

担当

情報システム担当

③ ペーパーレス化の推進

事業概要

紙や印刷コストの削減を図るため、平成27年度にプリンター認証システムを導入し、ペーパーレス化等を推進してきました。また、庁内会議における会議資料の印刷等業務の効率化やペーパーレスを実現するため、タブレット端末によるペーパーレス会議システムを平成28年度に導入しました。

更なるペーパーレス化を推進するとともに、会議開催時間の短縮や事務作業の効率化を図るため、パソコンを庁舎内で移動して会議や打合せの際に利用できるように、ネットワーク環境を整備します。また、パソコンを移動して利用できるメリットを活かすため、モバイルプロジェクターを導入します。

また、文書管理システムによる決裁についても、電子による決裁率を高めていきます。

平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度
・ペーパーレス会議システム導入			・パソコン庁内利用環境構築 ・電子決裁率向上 検討	
推進				

ねらい・効果

・日常業務において自席で使用しているパソコンを庁舎内で移動して利用することで、会議資料の印刷が不要になります。また、モバイルプロジェクターを導入し、ペーパーレス化による資料配布等の準備時間の短縮、経費節減、環境負荷の軽減を図ります。

・パソコンを利用しながら会議を行えるため、関連資料等を速やかに検索できることや、議事録等のメモを取ることができ、会議の円滑な運営及び会議終了後の報告書作成等に係る業務の効率化を図ります。

・電子決裁率を高め、ペーパーレス化を図るとともに、意思決定に係る時間を短縮し効率化を図ります。

担当

情報システム担当、総務課、行政改革推進担当

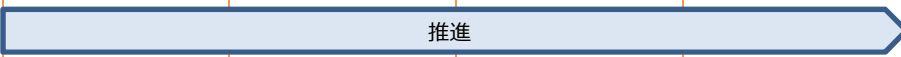
④ 統一的な基準による地方公会計制度の構築

事業概要

地方公共団体の会計制度は、地方自治法に基づく予算、決算を前提として「現金主義¹⁸・単式簿記¹⁹」による官庁会計方式がとられています。しかし、区がこれまで整備し保有してきた資産や将来にわたって負担しなければならない負債がどのくらいあるのかといったストック情報、減価償却費や退職手当引当金など現金の移動を伴わないコスト情報などが把握しづらいといった課題がありました。

このため、国（総務省）は現行の官庁会計方式を継続させつつ、これを補完するため「発生主義²⁰・複式簿記²¹」による企業会計的手法を活用した地方公会計制度の整備を推進することとし、全ての地方公共団体に対して、平成29年度までに統一的な基準による財務書類を作成するよう要請しました。

本区では、この要請を受けて、統一的な基準による地方公会計制度の構築を実現するため、平成28年度に地方公会計システムを導入し、平成29年度（平成28年度決算）から統一的な基準による財務書類を作成しています。

平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度
・地方公会計システム導入	・統一定な基準による財務書類作成			
				

ねらい・効果

- ・公社等の関係団体を含めた連結財務書類を作成することにより、区の全体的な財政状況を見ることができます。
- ・資産や負債などのストック情報、減価償却費や退職手当引当金などのコスト情報が把握でき、区議会や区民等への説明責任が充実します。
- ・各種行政コスト等が見える化させることにより、PDCAサイクルの活性化や特定課題の分析など、行財政運営のマネジメント強化を図ることができます。

担当

行政改革推進担当、財政担当、会計管理担当

¹⁸ 現金主義：現金の収入・支出という事実に基づいて、それを記録する考え方

¹⁹ 単式簿記：一つの取引について、現金の収支のみを捉え、記録する帳簿記入の方法

²⁰ 発生主義：現金の収入・支出にかかわらず、取引の発生した時点で収益・費用を記録する考え方

²¹ 複式簿記：一つの取引について、原因と結果の両方から二面的に捉え、記録する帳簿記入の方法

3 情報インフラの構築・活用

I C Tを活用した行政運営の効率化や住民サービスの向上を図っていくためには、安定した情報システム基盤の整備は必須です。

これまでも、I C T技術の発展に対応した情報インフラの構築や活用を行い、効率的な運営やコスト削減などを図ってきました。引き続き、最新技術の動向や情報を把握し、情報インフラの構築、活用を行っていきます。

また、区が保有する様々な情報をオープンデータとして公開し、データを利活用できる環境を整備し、全ての人々がサービスを楽しむ社会を築いていきます。

① クラウドの活用

事業概要

近年のI C T技術の発展により、クラウドによるシステム運用が注目されています。システム機器等を設置するデータセンターは、耐震性能、電源の安定供給や情報セキュリティの確保といった点で優れていると言われています。

住民基本台帳などの業務を管理するシステムをより一層、安定的に稼働させるため、外部データセンターを活用したクラウドでの環境構築を行っていきます。

平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度
		・クラウド化検討	・構築	
				運用

ねらい・効果

- ・耐震性能の高い建物で電源の安定供給などの設備が整ったデータセンターにサーバを設置することにより、情報セキュリティの強化やシステムの安定稼働の環境を整備します。
- ・機器の故障などの緊急時に迅速に対応できる効率的なシステム運用を行います。

担当

情報システム担当

② オープンデータの推進

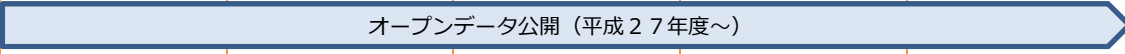
事業概要

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、IoT、AI、ビッグデータの活用につながり、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の到来によりオープンデータの取組が注目されています。

オープンデータとは、地方公共団体等が保有するデータのうち、誰もがインターネット等を通じて容易に利用できるように、機械判読に適し、営利、非営利目的を問わず二次利用可能なルールの下で、無償で利用できる公開されたデータをいいます。

我が国のIT戦略では「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」が策定され、行政保有データの100%をオープン化することなど、デジタル技術を徹底的に活用した行政サービス改革をはじめとして、今後もオープンデータの取組が重要になってきます。

本区では、平成27年度から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立ち上げ、公開を開始しましたが、公開データの拡大、東京都オープンデータカタログサイト²²への掲載や推奨データセット²³への対応を進め、データの利活用を促進していきます。

平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度
			・公開データ拡大 ・東京都オープンデータカタログサイト掲載 ・推奨データセット検討	
 オープンデータ公開（平成27年度～）				

ねらい・効果

- ・公開データの拡大により行政の透明性の向上を図ります。
- ・データを利活用した新たなサービスの提供や、地域で抱える課題の解決、地域の活性化への取組が期待できます。

担当

広報広聴担当、情報システム担当

²² 東京都オープンデータカタログサイト：東京都のオープンデータを検索・ダウンロードできる「カタログ」サービス。都内自治体のオープンデータも登録可能（<http://opendata-portal.metro.tokyo.jp/www/index.html>）

²³ 推奨データセット：地方公共団体によるオープンデータの公開とその利活用を促進するため、オープンデータに取り組み始める地方公共団体の参考となるよう公開することが推奨されるデータセット及びフォーマット標準例をとりまとめたもの

③ 「教育の情報化」の推進

事業概要

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。すみだ教育指針では「授業中にICTを活用して指導できる教員の割合」を90%以上とする目標を掲げ、教員向けタブレット端末の配備や電子黒板等のICT機器等を整備しICTを活用した授業改善を実施しています。また、教職員が子どもたちと向き合う時間を確保するため、校務システムを導入し校務の負担軽減を図ってきました。

今後は学習指導要領の改定等を受け、児童・生徒の「情報活用能力の育成、ICTを活用した学習活動の充実」を効果的に行うためのタブレット端末の配備等を通じてICTを活用した教育の質の更なる向上を図ります。

平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度
・電子黒板等整備 ・教員向けタブレット端末配備		・児童・生徒向け タブレット端末配備 (モデル実施)		・校務支援システム 更新
推進				

ねらい・効果

- ・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、各区立学校



図 3-4 教室ICT整備状況

参考資料

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、企画経営室情報システム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。

参考文献

- 内閣官房「官民データ活用推進基本法（平成 28 年法律第 103 号）」
https://www.kantei.go.jp/jp/singi/it2/hourei/deta_katsuyosuishin.html
- 政府 C I O ポータル「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 30 年 6 月 15 日閣議決定）」
<https://cio.go.jp/node/2413>
- 政府 C I O ポータル「地方の官民データ活用推進計画策定の手引（平成 30 年 8 月改訂）」
<https://cio.go.jp/chihou-tebiki>
- 内閣官房「デジタル・ガバメント推進方針（平成 29 年 5 月 30 日）」
<http://www.kantei.go.jp/jp/singi/it2/kettei/pdf/20170530/suisinhosin.pdf>
- 政府 C I O ポータル「デジタル・ガバメント実行計画（平成 30 年 7 月 20 日）」
https://cio.go.jp/sites/default/files/uploads/documents/densei_jikkoukeikaku_20180720.pdf
- 総務省「地方公共団体におけるオンライン利用促進指針（平成 30 年 5 月 31 日）」
http://www.soumu.go.jp/main_content/000570121.pdf
- 内閣府「社会保障・税番号制度（マイナンバー制度）」
<http://www.cao.go.jp/bangouseido/>
- 総務省「マイナンバー利活用推進ロードマップ（平成 29 年 3 月）」
http://www.soumu.go.jp/main_content/000477828.pdf
- 総務省「平成 2 8 年度通信利用動向調査の結果」
http://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/statistics/data/170608_1.pdf
- 東京都「東京都 I C T 戦略（平成 2 9 年 1 2 月）」
<http://www.soumu.metro.tokyo.jp/13it/ictstrategy201.html>

平成 3 1 年 2 月 1 日参照

空白



つながる
墨田区

墨田区行政情報化推進計画

平成 31（2019）年 3 月発行

発行：墨田区

編集：企画経営室情報システム担当

〒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/>