

# 中野区DX推進計画案

令和8年(2026年)1月  
中野区 総務部DX推進室 デジタル政策課

## 第1章 計画の策定にあたって

1. 計画の目的	P. 5
2. 計画の位置付け	P. 7
3. 計画の期間	P. 8
4. 計画の構成	P. 9
5. 中野区職員DX行動指針	P. 10

## 第2章 計画策定の背景

1. 国の動向	P. 12
2. 都の動向	P. 14

## 第3章 DXの取組

### 1. 施策

#### ■目指す姿1 誰もがつながる、やさしいデジタルのまち

・施策1 デジタル地域通貨「ナカペイ」を活用したまちの活性化や区民の健康増進	P. 18
・施策2 防災DXによる安全・安心なまちづくり	P. 21
・施策3 母子保健DXによる安心・身近な子育て環境の実現	P. 24
・施策4 地域全体で支えあうやさしいデジタル社会の実現	P. 27

#### ■目指す姿2 デジタルの力を活かした、一人ひとりに寄り添うサービス

・施策5 デジタルサービス体制整備による区民サービスの質的向上	P. 31
・施策6 なかのスマート窓口の推進（行政手続オンライン化及びフロントヤード改革による窓口改善）	P. 34
・施策7 地方税統一QRコード(eL-QR)による電子納付の推進	P. 37

■目指す姿3 効率よく、質の高いサービスを届ける区役所	
・施策8 データの有効活用に向けた連携・可視化の促進	P. 41
・施策9 効果的な働き方を支えるデジタル基盤の拡充	P. 44
・施策10 デジタル人材の確保・育成	P. 46
・施策11 区職員のDXの意識醸成とデジタルスキルの向上	P. 49
・施策12 AI等のデジタルツールの活用	P. 52
2. ICT調達の全体最適化と情報セキュリティの確保	P. 54
第4章 計画の推進体制	
推進体制	P. 59
参考資料	
取組一覧	P. 61

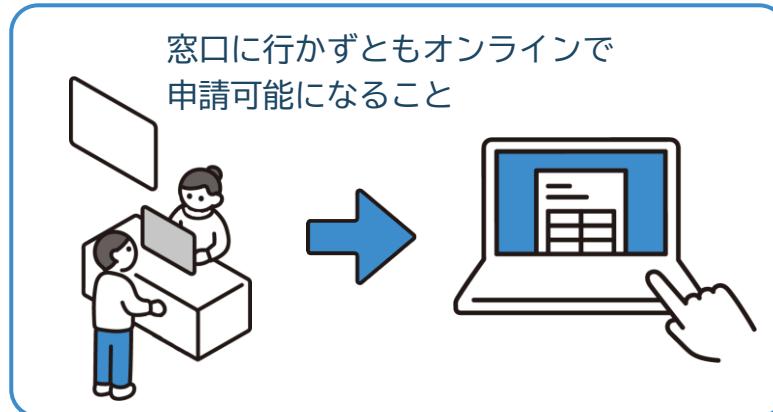
# 第1章 計画の策定にあたって

# 1. 計画の目的

## (1) DXについて

DXは、「デジタル・トランスフォーメーション」を指します。  
その意味は、デジタル技術の活用を前提とすることで、これまでの社会の仕組みをよりよく変革していくことです。

### DXの例（オンライン手続の場合）



はじめからデータで受け取れるように



データで受け取ったのでそのままデータを編集して申請に添付できる

そのままデータで取り扱えるので送信する情報などに活用しやすい

一つひとつの場面でデジタル化するだけではなく、  
①手続の案内を見て、  
②申請し、③サービスを受けるまでの一連の流れを、紙や対面を介さずすべてオンラインで完結できれば、  
ユーザーは来庁する必要がなくなります（→デジタル技術の活用による変革）。

# 1. 計画の目的

## (2) 中野区におけるDX

中野区では、今後、少子高齢化や現役世代の減少が進み、2035年頃には人口が減少に転じると推計されています。労働力不足は全国的に深刻化しており、区においても影響は避けられません。さらに、少子高齢化に伴う福祉・医療サービス需要の増加や、複合課題の増大など、課題の複雑化・多様化が懸念されます。

加えて、地域の活性化、区民サービスの向上、子育て支援、防災・危機管理の強化、行政運営の持続可能性確保など、解決すべき課題は多岐にわたります。現役世代の減少は、区の職員体制や地域の担い手不足にも直結し、こうした課題に対応できる人材の減少が懸念されます。

このため、区は業務の抜本的な見直しを進め、迅速かつ高質な行政サービスを実現し、限られた資源の中でも持続可能な行政運営を目指すことが不可欠です。また、地域では、区民同士のつながりや地域の活力を高め、自助・共助による課題解決を促進することが重要です。一方で、これまで解決が難しかった課題も、デジタル技術の進展により改善可能になりつつあります。たとえば、自治体の典型的な課題である窓口の混雑も、オンライン手続や電子納付の実現により、「いつでも・どこでも」手続できる環境を整えることで解消が期待できます。

DXの推進にあたっては、こうした課題に対して一貫した方向性を持ち、区民や職員が価値観を共有しながら取り組むことが不可欠です。このため、区におけるDXのMVV (Mission・Vision・Value) を設定し、DXの目的や価値、目指す姿を明確にすることで、全体としての整合性と推進力を高めていきます。

存在意義 (Mission) …区のDXは何のために存在するのか。根本的な目的  
目指す姿 (Vision) …将来的に実現したい理想の姿。中長期的な目的  
提供する価値 (Value) …行動や判断の基準になる価値観。組織文化

【複合課題】…老々介護（高齢者が高齢者を介護）やダブルケア（育児と介護を同時に使う）など、複数の困難が重なり、個人や家庭だけでは解決が難しくなる課題

## 2. 計画の位置付け

中野区DX推進計画は、中野区基本構想の実現に向けて策定する「中野区基本計画」を上位計画とした分野別の個別計画であるとともに、各分野の施策目的の実現（すなわち基本構想に描くまちの姿の実現）を、デジタル技術の活用という側面から推進する関係にあります。

また、本計画は「官民データ活用推進基本法」において、各自治体に努力義務として策定が求められている「市町村官民データ活用推進計画」として位置付けます。

平成二十八年法律第百三号  
官民データ活用推進基本法

（都道府県官民データ活用推進計画等）

第九条 都道府県は、官民データ活用推進基本計画に即して、当該都道府県の区域における官民データ活用の推進に関する施策についての基本的な計画（以下この条において「都道府県官民データ活用推進計画」という。）を定めなければならない。

2 (略)

3 市町村（特別区を含む。以下この条において同じ。）は、官民データ活用推進基本計画に即し、かつ、都道府県官民データ活用推進計画を勘案して、当該市町村の区域における官民データ活用の推進に関する施策についての基本的な計画（次項において「市町村官民データ活用推進計画」という。）を定めるよう努めるものとする。

4 都道府県又は市町村は、都道府県官民データ活用推進計画又は市町村官民データ活用推進計画を定め、又は変更したときは、遅滞なく、これをインターネットの利用その他適切な方法により公表しなければならない。

### 3. 計画の期間

計画期間は、中野区基本計画の計画期間と合わせ、2026年度から2030年度までの5年間で、この5年間のうち前半の2年間を前期、後半の3年間を後期とし、進捗管理を行います。

計画期間中においても、区を取り巻く社会経済状況の変化やデジタル技術の発展等によって、計画の枠組みにかかわる施策の目的などに見直しが必要になった場合は、計画の改定を行うものとします。なお、計画の改定までには至らない施策の具体的な取組の内容や手法については、必要に応じて柔軟に見直していきます。



# 4. 計画の構成

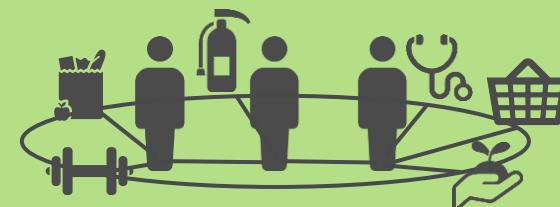
区のデジタル施策の存在意義（Mission）、目指す姿（Vision）、提供する価値（Value）を定義し、目指す姿を柱とする施策を定めます。

Mission  
<意義>

“つながる はじまる なかの”を、すべての人に。中野区はDXで暮らしと地域をもっと豊かにします。

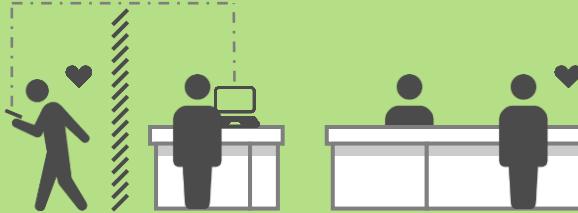
Vision  
<目指す姿>

## 1. 誰もがつながる、やさしいデジタルのまち



区民同士のつながりや地域の活力を高め、誰もが使いやすく、安心して利用できるデジタル環境を整え、誰一人取り残さない、やさしいまちづくりを進めます。

## 2. デジタルの力を活かした、一人ひとりに寄り添うサービス



デジタル技術を活用して、区民一人ひとりの状況やニーズに応じた、きめ細やかで温かみのある行政サービスを提供します。

## 3. 効率よく、質の高いサービスを届ける区役所



区役所のデジタル基盤の整備やDX人材育成、データの利活用などを通じて、業務の効率化と職員のスキル向上を図り、迅速かつ高質な行政サービスを実現します。限られた資源の中でも持続可能な行政運営を目指します。

Value  
<価値>

中野区職員DX行動指針<次ページ参照>のとおり、DXの実現に向けた職員の行動規範を定めます。

# 5. 中野区職員DX行動指針

中野区の目指すDXの実現に向けて、職員は次の指針に基づいて行動していきます。

## 1. デジタルを新しい当たり前とします

私たちは、現状に満足することなく、どうすればより良くできるかを前向きに考えます。  
まずはデジタルを活用できないか検討し、新しい技術や知見を積極的に受け入れていきます。

## 2. すべての利用者に寄り添う、あたたかいサービスデザインを目指します

私たちは、常に利用者の視点に立ち、誰一人取り残さないサービスを目指します。  
また、利用者と提供者の双方にとって価値ある仕組みづくりを進めていきます。

## 3. すぐに答えにたどり着かない時も継続的に改善していきます

私たちは、まず取り組む姿勢を大切に、継続的にサービスの改善に努めます。

## 4. 力を合わせて、チームで変革を進めます

私たちは、それぞれの技術や知見を持ち寄り、意見を交わしながら、協力して課題の解決を目指します。

## 5. 理想の姿を目指してひとつずつ取り組みます

私たちは、担当する業務の現状を正しく把握し、理想との隔たりを段階的に解消していきます。

中野区職員DX行動指針  
解説

総務部DX推進室デジタル政策課

職員向けに詳細に解説した  
ガイドブックを作成(イメージ)

1 デジタルを新しい当たり前とします  
私たちは、現状に満足することなく、どうすればより良くできるかを前向きに考えます。  
まずはデジタルを活用できないか検討し、新しい技術や知見を積極的に受け入れていきます。

背景	具体的な行動原則
■ 現状の枠組みを取り払ってまずはデジタルができるかを考え、改善や改革のアイデアを生み出しがることが重要	✓はじめてデジタルができるか考える
■ 可能性を広げ、多様なアイデアを生み出すために、「デジタルを使って何ができるか」を知っていることが重要	✓担当する業務に関するデジタル化の事例について、日頃から情報収集に努める
やってほしくないこと ・現状のやり方をそのまま続ける ・情報収集に時間を割かない	例えば、回観された行政向け情報誌の事例を見て、自分の担当業務をデジタル化できるか考える。

## 第2章 計画策定の背景

# 1. 国の動向

## (1) 国における重点的な取組

国は、2020年12月に「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」において、デジタル社会の目指すビジョンを定めました。

### ■デジタル社会の目指すビジョン

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

►このような社会を目指すことは、「誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化」を進めることにつながるとしています。

以来、国は毎年度「デジタル社会の実現に向けた重点計画」によりその具体化を行っています。

直近の「デジタル社会の実現に向けた重点計画」（2025年7月）においては、取組事項として、次の事項を掲げています。

- ① 政府や地方、行政手続におけるA I・デジタル技術等のテクノロジーの徹底活用
- ② これらを実現するための制度やデータ、インフラ等の環境整備
- ③ 利用者の利便性向上や経済成長につなげるために必要な関係者の協調による取組
- ④ テクノロジーを安全・安心に活用するための取組
- ⑤ 社会全体のデジタル化の推進力の強化

## (2) 自治体DXの推進

国は、「デジタル・ガバメント推進方針」（2020年12月）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とりまとめ、2020年12月に「自治体DX推進計画」として策定しました。その後、同計画は幾度かの改定を経ており、直近では2025年12月に第5.0版が策定されています。

その中で、自治体DXの重点取組事項は次のとおり定められています。

## ■自治体DXの重点取組事項

- (1) 自治体フロントヤード改革の推進
- (2) 地方公共団体情報システムの標準化
- (3) 「国・地方デジタル共通基盤の整備・運用に関する基本方針」に基づく共通化等の推進
- (4) 公金収納におけるe-L-QRの活用
- (5) マイナンバーカードの取得支援・利用の推進
- (6) セキュリティ対策の徹底
- (7) 自治体のAIの利用推進
- (8) テレワークの推進

►本計画においても、これらの重点取組事項を踏まえた取組を設定しています。

### (3) AI（人工知能）の活用に向けた国の動向

近年、AI（生成AIを含めたAI技術全般）の技術進展が著しく、行政においてもその活用が注目されています。国は、2025年5月に「行政の進化と革新のための生成AIの調達・利活用に係るガイドライン」を策定し、政府の様々な業務への生成AIの利活用促進とリスク管理を表裏一体で進めています。

同ガイドラインにおいて国は、各府省庁に「AI統括責任者（CAIO）」を設置することとしており、さらに、2025年12月の「自治体におけるAI活用・導入ガイドブック＜導入手順編＞ 第4版」では、“自治体においても、AIの利活用・リスク管理における責任者を明確にする必要があります。自治体にCAIOを設置する場合、組織全体の責任者という位置づけであるため、CIOとCAIOが兼務となることが多いと考えられます。”としています。

自治体においても、こうした動向を踏まえてAIの活用可能性を探ると同時に、情報セキュリティや個人情報保護等の観点に十分に配慮した慎重な対応が求められています。

【CAIO】… Chief AI Officerの略。企業や組織がAI（人工知能）を安全かつ効果的に活用するために、その導入・推進を統括する経営幹部の役職

## 2. 都の動向

### (1) 都における重点的な取組

都は、2025年に「2050東京戦略」を発表し、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「スマート東京」という概念を示しました。この「スマート東京」実現に向けた施策を具体化・加速化させるため「スマート東京実施戦略」を策定し、都庁横断的に取組を推進しています。

#### ■2035年に向けた政策の方向性

- ・都民のQOLに貢献するスマートシティの実現
  - ▶ 組織や分野の壁を越えた「政策DX」を強力に推進し、都民が「実感」できるサービスの質を向上
  - ▶ AI等のテクノロジーを活用し、業務の生産性を高めることで、都民の手取り時間の創出や職員の業務の効率化を実現
- ・デジタルの道「TOKYO Data Highway」の構築
  - ▶ 多様な通信手段を複合的に活用し、いつでも、誰でも、どこでも、何があっても「つながる東京」を着実に推進
  - ▶ 携帯基地局の強靭化など、災害時等でも「つながる」通信環境を整備
  - ▶ AIをはじめとするデータ処理に対応したデータセンター等のインフラの高度化
- ・都政のQOSを更に高める構造改革の推進
  - ▶ 行政の垣根を越えた業務改革(BPX)の実施に当たって、都や区市町村が共通で利用するシステムやデジタルツール等の共同化
  - ▶ デジタル人材の充実、区市町村や政策連携団体等のDX推進など、オール東京のDXを推進

### (2) 区市町村DXの推進

都は、区市町村DXの推進に向けて様々な取組を行っています。

【QOL】…Quality of Lifeの略で、生活の質や満足度のこと。健康、快適さ、幸福感などを含めた人々の暮らしの総合的な豊かさ

【QOS】…Quality of Serviceの略で、サービス品質のこと

## 2. 都の動向

### ■デジタルサービス局による区市町村DX推進の取組例

- ・区市町村における庁舎建設等を契機としたDX推進事業

▶庁舎建設等を契機としたDX推進のナレッジを共有するため、全国の先進事例などをもとにDXのノウハウを集約した「庁舎DX推進ガイドブック」及び「事例集」を区市町村向けに公開しています。

- ・区市町村における行政手続デジタル化支援事業

▶都内区市町村に対して行政手続に関する業務プロセスの最適化（BPR）からデジタル化への一貫した支援を行っています。

- ・区市町村におけるデジタル人材の確保・育成に係る支援

▶東京デジタルアカデミーの取組の一環として、区市町村のDX推進所管課及びその他各所管課の管理職・一般職を含めた職員向けに、テーマ別の研修会を実施しています。

### ■一般社団法人GovTech東京による区市町村DX推進の取組例

- ・スポット相談・伴走サポート

▶区市町村から寄せられた専門性が求められる相談に対して、専門的知見を有するGovTech東京職員が技術相談を実施する「スポット相談」や、個別の自治体が抱えるデジタルに関連する技術的な課題や複数の自治体で共通の課題に対し、GovTech東京のデジタル人材と東京都デジタルサービス局職員によるチームを機動的に編成し、様々な技術的アドバイス等を行い課題解決を図る「伴走サポート」を実施しています。

【東京デジタルアカデミー】

…東京都が都・区市町村職員等のデジタル力向上を目的に設置した研修・学習プラットフォームであり、「人材育成」「先進事例の調査・知見共有」「区市町村連携」を一体的に推進する取組

【一般社団法人GovTech東京】…多様なパートナーと共に都と区市町村を含めた東京全体のDXを効果的に進める新たなプラットフォームとして、2023年に東京都が設立した外郭団体

## 第3章 DXの取組

## ■目指す姿1 誰もがつながる、やさしいデジタルのまち

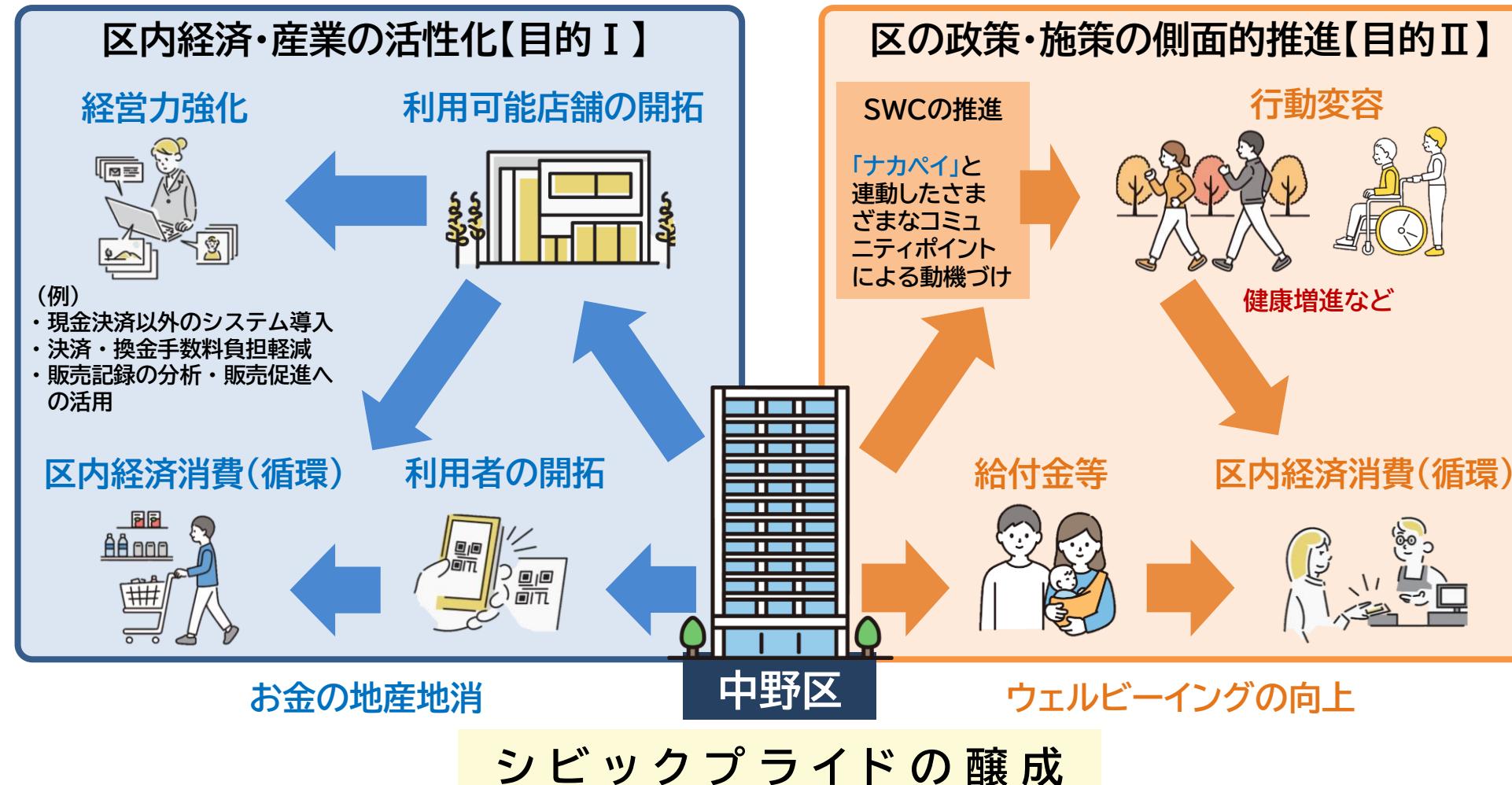
- ・施策1 デジタル地域通貨「ナカペイ」を活用したまちの活性化や区民の健康増進
- ・施策2 防災DXによる安全・安心なまちづくり
- ・施策3 母子保健DXによる安心・身近な子育て環境の実現
- ・施策4 地域全体で支えあうやさしいデジタル社会の実現

# 施策1 デジタル地域通貨「ナカペイ」を活用したまちの活性化や区民の健康増進

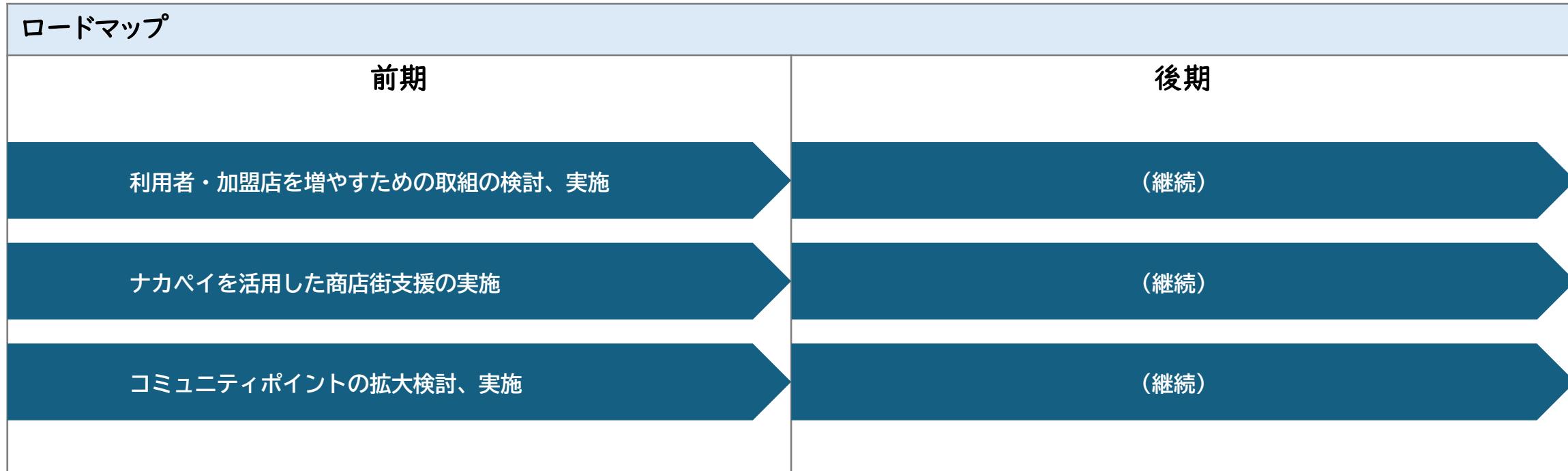
目的	<ul style="list-style-type: none"> <li>区内経済・産業の活性化を図るとともに、区内中小事業者のデジタル化の促進と経営力強化を進める。</li> <li>区政課題への対応や政策・施策を側面的に推進するためのツールとして活用する。</li> </ul>			
現状・課題	<p><b>【区内経済循環・商業振興】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>地域経済の活性化を図るには、中野区内での消費を促進するための施策が必要不可欠であり、区内店舗でのみ利用できるナカペイは有効なツールとなっている。</li> <li>近年、区内の商店街数は減少し、それに伴い店舗数、中野区商店街連合会の会員数もともに減少している。商店街は地域経済・地域コミュニティの核としての役割を担っているため、ナカペイ導入により販売機会の増加を図るなど、活性化のアプローチが求められる。</li> </ul> <p><b>【SWC(スマートウェルネスシティ)の推進】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>区は、区民一人ひとりが健康かつ生きがいを持ち、安心安全で豊かな生活を営むことができるまちづくりを目指し、SWC(スマートウェルネスシティ)の取組を進めている。この取組をより効果的に進めるためには、区民の行動変容を促す動機づけ(インセンティブ)の展開が不可欠である。</li> </ul>			
取組内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者・加盟店を増やすための取組の検討、実施</li> <li>ナカペイを活用した商店街支援の実施</li> <li>SWCの推進を目的としたコミュニティポイントの拡大検討、実施</li> </ul>			
項目	現状	目標 (計画終了時)	設定理由、算定根拠等	
成果指標	アプリダウンロード数(累計)	約6.8万件 (2024年度末)	15万件	デジタル地域通貨事業の人的規模及び波及効果を計るために設定する。2025年度末に10万件を目標としており、2026年度以降、毎年度おおむね1万件増を目標とした。
	単年度の流通総額	約18.9億円 (2024年度)	20億円	デジタル地域通貨事業の経済効果を計るための指標。2024年度実績を踏まえ、決済システムとしての持続可能性の確保に必要な規模として設定している。
	単年度の商店街イベントでナカペイを活用したイベント数	[未実施]	15件	ナカペイの活用による商店街活性化の取組規模の拡大状況を計るための指標。2025年度中に実施予定のイベント数(10件)を踏まえて設定している。

【流通総額】…ナカペイアプリ・プラットフォームに付与されたポイントの合計  
(利用者チャージ分、プレミアム等のキャンペーン付与分、コミュニティポイント分など)

## ■ デジタル地域通貨「ナカペイ」と活用のイメージ



# 施策1 デジタル地域通貨「ナカペイ」を活用したまちの活性化や 区民の健康増進



## 施策2 防災DXによる安全・安心なまちづくり

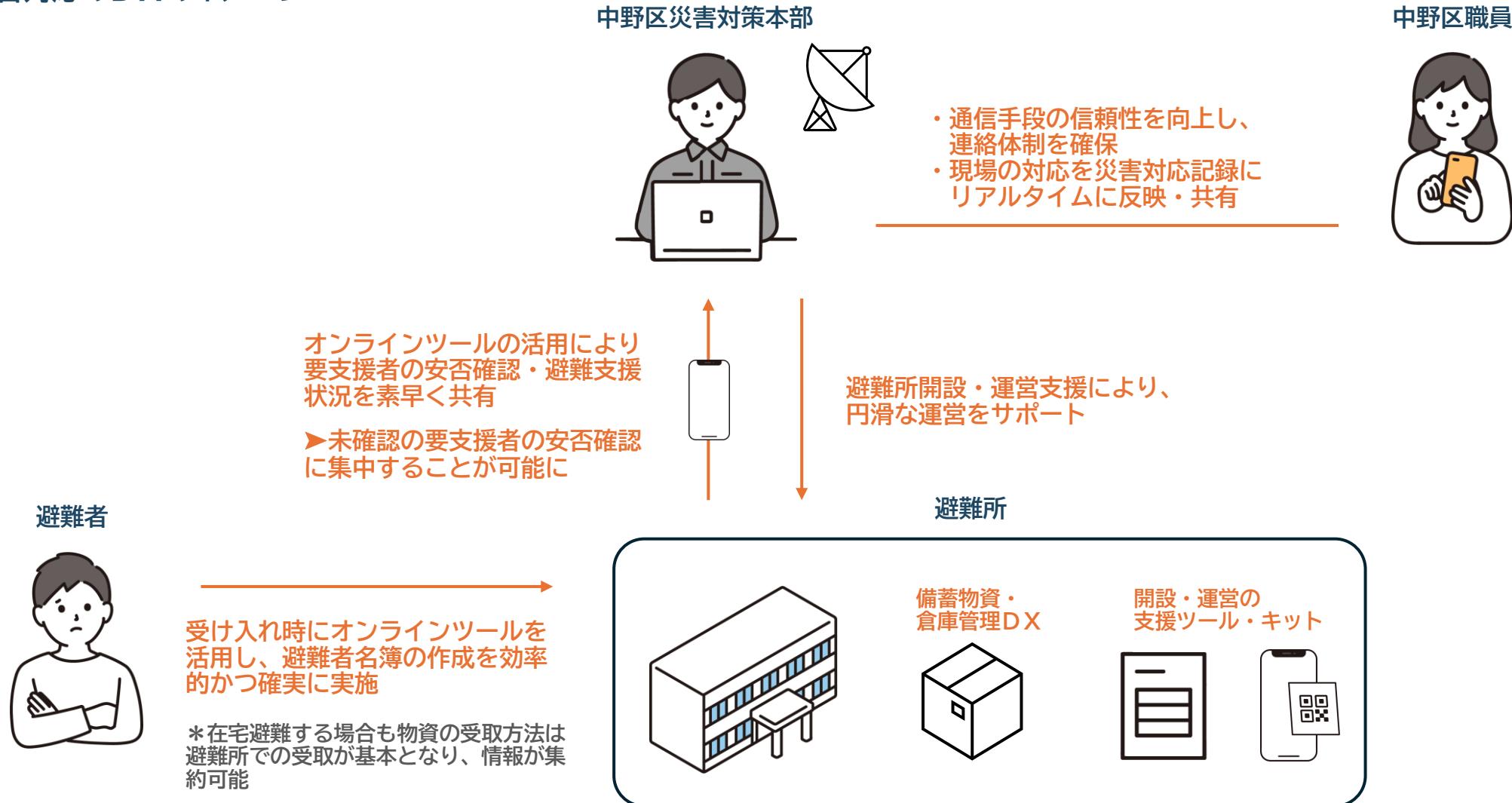
目的	<ul style="list-style-type: none"> <li>・災害時における非常通信手段を確保するとともに、災害時の運用体制を強化し、区の災害対応力を向上させる。</li> <li>・災害時に、地域住民を中心として構成される避難所運営本部による円滑な避難所開設・運営をサポートする。</li> <li>・災害時における要支援者の速やかな避難を実現する。</li> </ul>			
現状・課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>・災害時対応用の通信として、庁内ネットワーク(LGWAN)や共用通信網(固定・移動)は確保されているものの、それらすべてが不通状態となった事態においても信頼できる通信環境を確保する必要がある。</li> <li>・Excelファイルで管理・共有している災害対応記録について、さらなる利便性の向上を図る必要がある。</li> <li>・災害時に通信が途絶えても、誰もがマニュアルを確認できるようにすることで、避難所運営をすぐに開始できる状態とする必要がある。</li> <li>・避難所備蓄倉庫において、物資種別ごとのレイアウトを最適化し、避難所運営を円滑にサポートする必要がある。</li> <li>・災害対策基本法に基づく「避難行動要支援者名簿」を活用して、防災会、町会等と連携し、要支援者の安否確認及び避難支援を実施することになるが、現状は紙の名簿のみでの管理であり、避難支援対象者をより速やかに把握することが必要である。</li> </ul>			
取組内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・災害対策本部における通信の冗長性の確保、災害対応力向上に資するシステム等の研究</li> <li>・避難所開設・運営支援等のDX、備蓄物資・倉庫の管理のDX</li> <li>・避難行動要支援者の安否確認調査におけるオンラインツールの導入</li> </ul>			
	項目	現状	目標 (計画終了時)	設定理由、算定根拠等
成果指標	単年度のオンラインツールを活用した避難所開設訓練の実施回数	[未実施]	各避難所1回以上	複数回の実証実験を通じて、避難所開設訓練におけるオンラインツールの活用により、地域防災力の全体的な向上が図れることを確認してきたため。もれなく活用を進めるため、各避難所で1回以上の実施を目標とする。

【LGWAN】…Local Government Wide Area Networkの略で、全国の地方公共団体が相互に接続する「総合行政ネットワーク」のこと

【冗長性】…行政システムや業務プロセスにおいて、障害やトラブルが発生してもサービスを継続できるよう、複数の手段や構成（余分や重複）を備えた状態のこと

## 施策2 防災DXによる安全・安心なまちづくり

### ■ 災害対応のDXのイメージ



## 施策2 防災DXによる安全・安心なまちづくり



### 施策3 母子保健DXによる安心・身近な子育て環境の実現

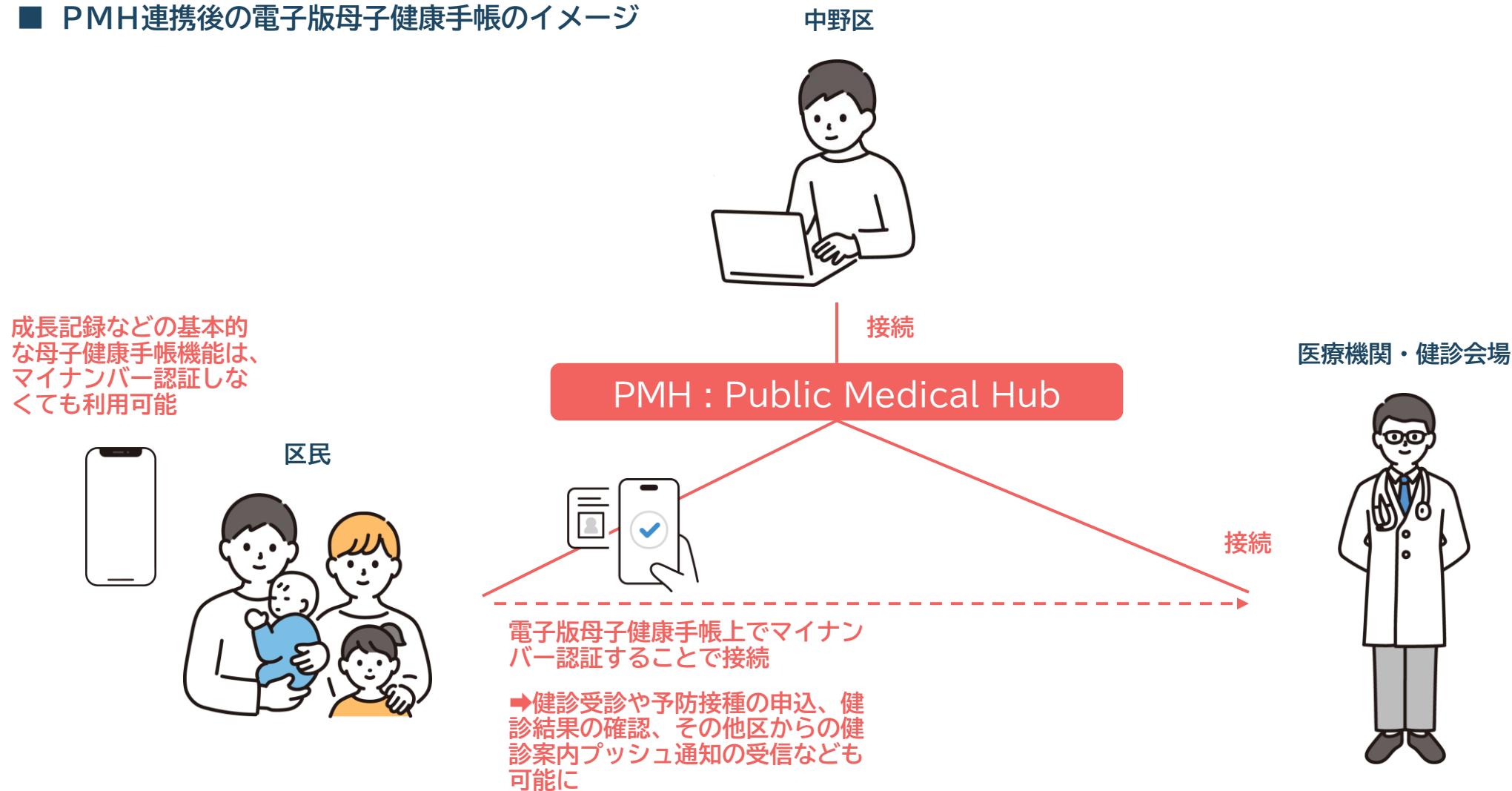


目的	デジタル技術を活用した情報の一元化、手続の簡素化、適切な情報提供等により、母子保健、子育て関連事業の効率化を図り、子育て世帯の利便性を向上させる。		
現状・課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>母子保健に関する各種講座などの申込方法が事業によって異なり、案内がわかりづらくなっている。</li> <li>産後ケア事業及び家事育児支援事業の利用者は、区から紙のチケットを受け取り、サービス利用時に事業者へ提出する必要があるため、持ち運びや管理に手間がかかっている。</li> <li>父母は、健診結果や予防接種記録を紙の母子健康手帳で確認する必要がある。</li> </ul>		
取組内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>電子版母子健康手帳の導入</li> <li>オンライン予約システムの導入による各種講座等申込方法の統一</li> <li>産後ケア事業及び家事育児支援事業の紙チケットの電子化</li> <li>PMHを活用した電子母子健康手帳への健診結果や予防接種記録の反映</li> </ul>		
項目	現状	目標 (計画終了時)	設定理由、算定根拠等
成果指標	単年度の電子版母子健康手帳のダウンロード率	[未実施]	90% 先行自治体の中には、ダウンロード率が9割を超える自治体がある。区ホームページや妊娠届受領時の案内で丁寧に周知することで、同等のダウンロード率を目指す。
	単年度の電子版母子健康手帳による講座のオンライン予約率	[未実施]	90% 先行自治体の中には、子育て支援事業のオンライン予約率が9割を超える自治体がある。区ホームページや電子版母子健康手帳の通知機能を利用した周知を行い、同等のオンライン予約率を目指す。

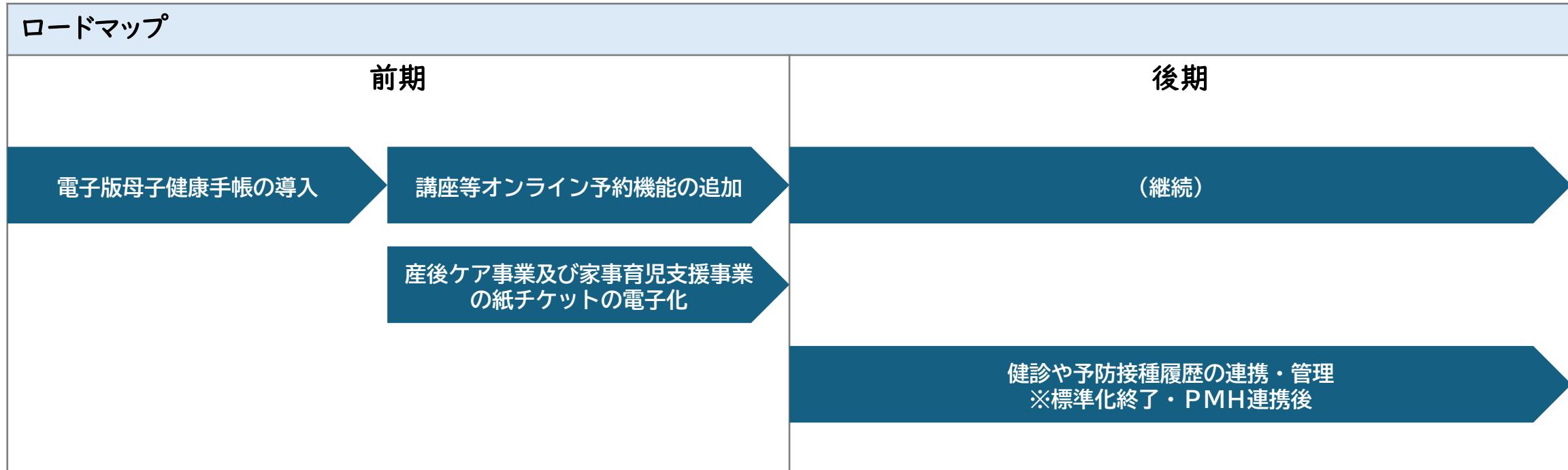
【PMH】…Public Medical Hubの略で、デジタル庁が推進する、自治体・医療機関・薬局などがマイナンバーを活用して医療関連情報を共有する情報連携基盤のこと

## 施策3 母子保健DXによる安心・身近な子育て環境の実現

### ■ PMH連携後の電子版母子健康手帳のイメージ



### 施策3 母子保健DXによる安心・身近な子育て環境の実現



## 施策4 地域全体で支えあうやさしいデジタル社会の実現

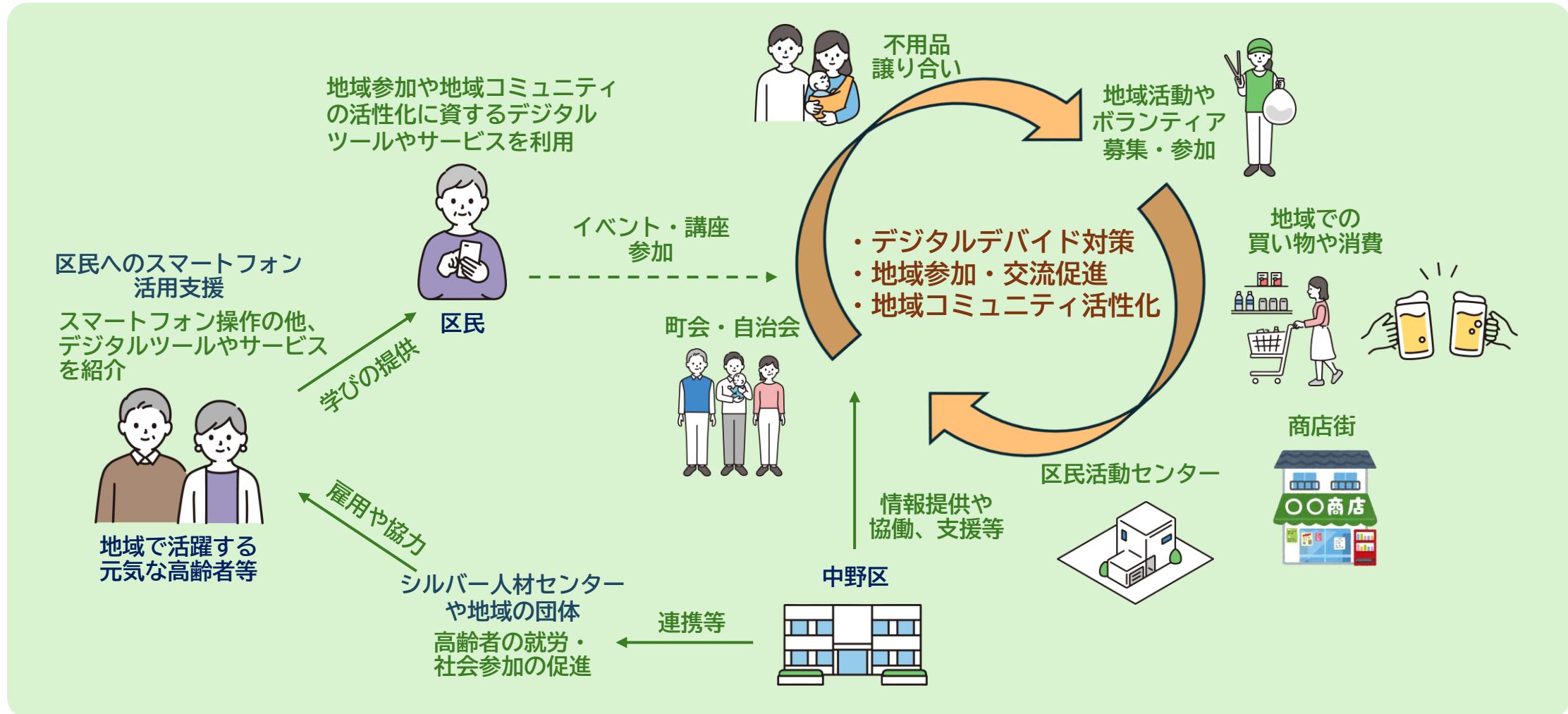


目的	デジタル技術の活用により、高齢者の社会的孤立の解消や、住民同士の交流の促進、地域コミュニティの活性化を図り、地域全体のデジタル化促進を目指す。			
現状・課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>少子高齢化により、現役世代の減少に伴う地域の担い手不足や労働力の減少が進む一方、高齢者向けの福祉・医療サービス等、行政サービスへの需要は増加していくことが見込まれるため、今後持続可能な行政サービスを提供していくためにはデジタル技術の活用が必須である。</li> <li>しかし、公共団体、民間事業者を問わずサービスのデジタル化が進んでいる一方で、高齢者の中にはデジタルサービスを利用しにくい方が多い（60歳以上の高齢者のうち、「携帯電話（スマートフォン以外のもの）」を使う方は約15.9%にのぼり、こうした方は利用可能なデジタルサービスが大幅に制限されると推定される）。</li> <li>高齢者をはじめ、区民の日常生活を支えるため、地域において、民間事業者や地域団体等との協働により様々なデジタルツールやサービスの利用につながる環境の整備が必要である。</li> <li>地域住民同士の交流の場である区民活動センター等は、その多くで区民向けの通信環境が整備できておらず、オンラインサービスやオンライン会議が利用しにくい状況にある。</li> </ul>			
取組内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>シルバー人材センターや地域の団体による、高齢者をはじめとした区民向けスマートフォン活用支援の実施</li> <li>地域コミュニティの活性化に資するデジタルツールやサービスの周知による住民同士の交流の促進</li> <li>庁外施設へのフリーWi-Fi設置</li> </ul>			
項目	現状	目標 (計画終了時)	設定理由、算定根拠等	
成果指標	高齢者向けスマートフォン教室の受講者数（累計）	[未実施]	1,600人	区が提供する様々なデジタルサービスの利用促進に向けた案内や操作などを中心とした講座（年間受講者予定数320人）を実施し、地域全体のデジタル化の促進を図るため。
	単年度の高齢者のスマートフォン利用率	約78.1% (2025年度)	85%	区や民間事業者が実施するスマートフォン教室などの受講を通じたスマートフォン利用率の向上により、区が提供する様々なデジタルサービスを享受できる環境が整備されるため。

【地域コミュニティの活性化に資するデジタルツールやサービス】…デジタル地域通貨「ナカペイ」や地域コミュニティアプリ「ピアッザ」、WEBアプリケーション「ためまっぷなかの」などを想定

## 施策4 地域全体で支えあうやさしいデジタル社会の実現

### ■地域全体で支えあうやさしいデジタル社会のイメージ



## 施策4 地域全体で支えあうやさしいデジタル社会の実現



## ■目指す姿2 デジタルの力を活かした、一人ひとりに寄り添うサービス

- ・施策5 デジタルサービス体制整備による区民サービスの質的向上
- ・施策6 なかのスマート窓口の推進（行政手続オンライン化及びフロントヤード改革による窓口改善）
- ・施策7 地方税統一QRコード(e-L-QR)による電子納付の推進

## 施策5 デジタルサービス体制整備による区民サービスの質的向上



目的	区民等が「探す、聞く・知る、解決する」までの行政手続や情報収集をオンラインで円滑に行えるよう、デジタル技術を活用した体制を整備する。その運営基盤として「なかのデジタルプラットフォーム」を構築し、区HPの検索性向上や電話応対の品質向上、区民及び事業者マイページでの手続の完結などを実現し、区民サービス等の質的向上を図る。			
現状・課題	<p>(1) 探す 区HPで検索する際、話し言葉や曖昧な表現では必要な情報にたどり着きにくく、疑問解決に時間がかかる場合がある。</p> <p>(2) 聞く・知る ・区への電話による問合せは1日約5,000件あり、繋がりにくい場合があるほか、手続ごとに所管が分かれているため、異なる担当者に、何度もはじめから説明しなければならない場合がある。 ・区報や区HP等で支援制度等の行政情報を目にした際、自分が対象に当たるかがわかりづらく、自分で調べて確認する必要が生じているため、受給や参加機会の見逃し・損失につながる場合がある。</p> <p>(3) 解決する ・区HPで情報を検索した際、案内文に行政用語が多く、オンラインだけで理解することが困難なため、来庁や電話が必要になる場合がある。 ・オンライン申請可能な手続を拡充しているが、申請の入口が分散していたり、受理状況等の進捗が分かりにくいことから、不安が生じて手続を断念する場合がある。</p>			
取組内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・区HPに生成AI検索機能を導入し、話し言葉や曖昧な表現での検索に対応することで、区民等の自己解決率の向上を図る。</li> <li>・「なかのコンタクトセンター」を整備し、電話受付時間の拡大やワンストップ対応などにより、電話応対の品質向上を図る。</li> <li>・問合せやそれに対する応対の内容を分析してナレッジ(改善に資する情報)を蓄積し、電話応対や区HPの内容改善に活用する。</li> <li>・区のSNS等と連携し、有人チャット等による区への問合せや申請履歴の管理、アンケート回答、相談・意見投稿などをWEBページやスマートデバイスなどから一元的に行うことができる区民及び事業者マイページを新設する。</li> <li>・個人属性に応じた行政情報のプッシュ配信により、サービスの見逃しや機会損失を防止する。</li> <li>・デジタル技術の進展に応じて、区HPの見直しや「なかのデジタルプラットフォーム」上での各種サービスの段階的な展開等を進め、サービスの全体最適化を図る。</li> </ul>			
項目	現状	目標(計画終了時)	設定理由(算定根拠)	
成果指標	単年度の電話による問合せ件数	約5,000件	約3,400件	区HPの内容改善や生成AI検索機能の導入により、区民等の自己解決率向上を目指す。先行自治体の実績を参考に、問合せ件数32.5%減を目標とする。
	単年度のコンタクトセンターの電話応対におけるワンストップ解決率	[未実施]	32.5%	なかのコンタクトセンターは電話応対の品質向上を目的としており、その成果を図るために、ワンストップ解決率を指標とする。先行自治体の実績を参考に、32.5%を目標とする。
	単年度のサービス全体に係る区民満足度	[未実施]	80%	区民サービス等の質的向上の達成度合いを測るために、区民満足度を指標とする。多くの区民に資するサービスとなるよう、80%を目標とする。

【区民及び事業者マイページ】…WEB上で問合せや区が行うアンケートへの回答など様々な手続ができ、各種情報もプッシュ配信されるなどの統合接点機能（デジタルサービス統合基盤）のこと

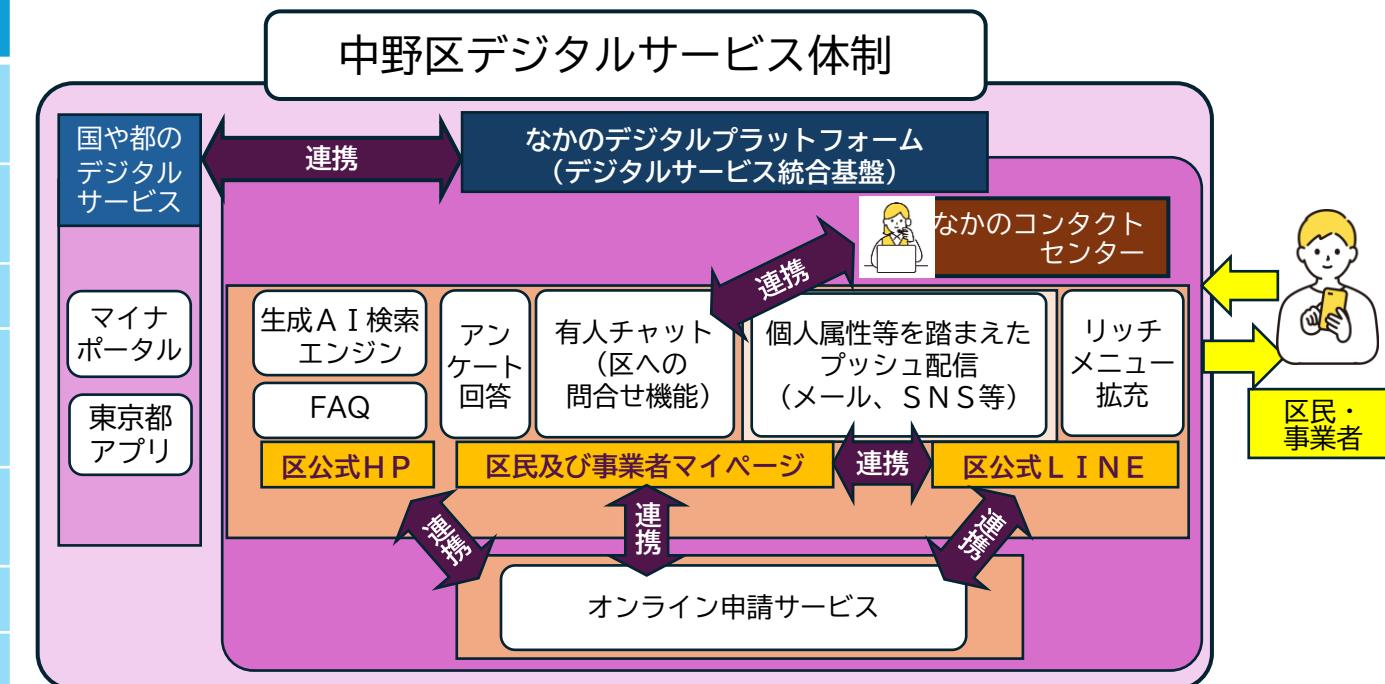
## デジタルサービス体制の運営基盤となる

### 「なかのデジタルプラットフォーム」整備方針

ステップ	想定する整備内容
ステップ1	<ul style="list-style-type: none"> <li>・区民の自己解決を支援するための区HPのさらなる検索性の向上（生成AI検索機能追加）</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ワンストップ回答等、電話応対品質の向上に向けた「なかのコンタクトセンター」の整備</li> </ul>
ステップ2	<ul style="list-style-type: none"> <li>・デジタル技術の進展等を踏まえた、区HPの見直し</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・区のSNS等と連携した、区への問合せや申請履歴の管理、意見投稿や相談、アンケート回答などが一元的に可能となる区民及び事業者マイページの新設</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・個人属性等を踏まえた、各種行政情報のプッシュ配信サービスの導入</li> </ul>
ステップ3	<ul style="list-style-type: none"> <li>・各種デジタルサービスの拡充</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・デジタルプラットフォームの改善・拡充、全体最適化</li> </ul>

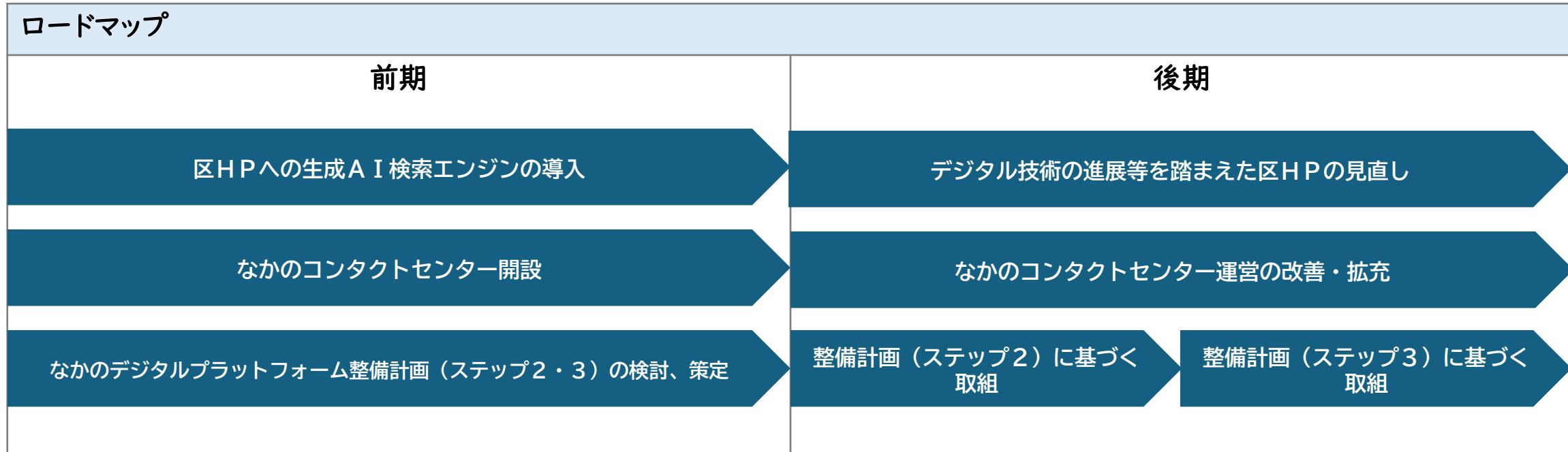
※ ステップ毎に、なかのデジタルプラットフォーム整備計画を定める。

### デジタルサービス体制イメージ



【リッチメニュー】…LINE公式アカウント上でタイル状に表示されるカスタマイズ可能なメニュー画面のこと

## 施策5 デジタルサービス体制整備による区民サービスの質的向上



# 施策6 なかのスマート窓口の推進 (行政手続オンライン化及びフロントヤード改革による窓口改善)

目的	4つの「ない」+1（「迷わない」「動かない」「待たない」「書かない」+「行かない」）により、行政サービスを必要な時に享受でき、誰もが行政手續に対する負担や不安を感じず、手軽に効率よく利用できる環境を整備する。			
現状・課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>・2024年度の新庁舎移転に伴い、窓口の利便性向上を目的として「4つのない+1」を掲げ、なかのスマート窓口の取組を推進してきたが、複数の窓口での手続が必要な来庁者は、依然として重複した申請情報を何度も記載することが必要となっている。</li> <li>・窓口間での申請情報の連携が出来ていないため、何度も同じことについて職員から聞き取りがあるなど、区民の大きな負担となるとともに、窓口での滞在時間の増加につながっている。</li> <li>・これらに対応するため、フロントヤード改革を実施して、「ワンスオンライン」を実現する必要がある。</li> <li>・また、区民が窓口に行かなくても手続を行えるよう、行政手続のオンライン化をさらに進める必要がある。</li> </ul>			
取組内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・窓口業務分析及び業務改善方策の検討</li> <li>・業務分析を基にした区の実態や窓口職場のニーズに即した既存業務の見直し及びソリューションの導入</li> <li>・年間の受付数が一定数以上の手続を優先したオンライン化の推進</li> <li>・区条例・規則等におけるアナログ規制の洗い出し及び見直しの推進</li> <li>・オンライン対応に関する、デジタルファーストかつわかりやすい周知広報の推進</li> </ul>			
項目	現状	目標 (計画終了時)	設定理由、算定根拠等	
成果指標	単年度の来庁者満足度	約81% (2025年度)	85%	窓口における記載の手間や滞在時間といった課題への取り組みにより、来庁者満足度の向上を図る。毎年おおむね1ポイントの向上を図り、85%を目標とする。
	単年度の書かない窓口のカバー率	約53.6% (2023年度)	55%	区の全手続数に占める書かない窓口の手続数の割合。未対応の手続きに一律に拡大できる状況にはないが、現状の実績と導入可能性が見込まれる手続きを基礎として、55%を目標とする。
	単年度の主要手続のオンライン手続カバー率	約95.5% (2024年度)	100%	年間受付件数10,000件以上の手続を主要手続に位置付け、このうち、オンライン化に未対応の手続すべてでオンライン化を実現することを目標とする。達成により、おおむね区で受け付ける手続件数の9割程度を充足でき、一定のニーズを満たすことができる。
	単年度の主要手続のオンライン手続利用率	約68.6% (2024年度)	80%	オンライン化に対応した手続について、オンライン申請の利便性の訴求等によりオンライン申請の利用率を高めることで、紙のデータ化等の負担を軽減し、業務を効率化することが可能である。多くの区民が利用している状態として80%を目標とする。

【フロントヤード改革】…総務省が進める自治体フロントヤード改革の取組。マイナンバーカードを活用した住民との接点の多様化・充実化、窓口業務の改善などを通じて、住民の利便性向上と業務効率化を図ること

【ワンスオンライン】…情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律（デジタル手続法）（平成14年法律第151号）で定められた原則で、一度提出した情報を、同じ種類の申請等で再度提出せずとも後続の手続で引き続き利用できる仕組みのこと

【アナログ規制】…法令などで紙・対面・現地対応などの手法を前提として定められた、デジタル化を妨げる規制

【デジタルファースト】…行政手続などを原則としてデジタルで完結させ、利便性と効率性を高めることを目指す考え方。ここでは、オンライン申請等のデジタル手段を優先的に案内・活用することで、利用者の業務の効率化を図る考え方

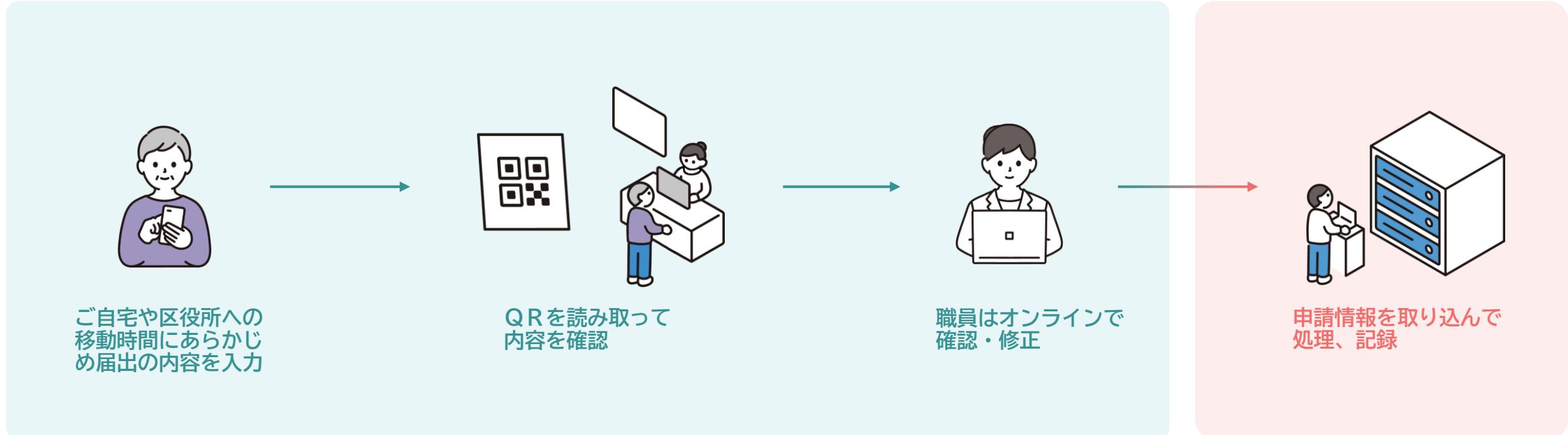
【カバー率】…オンライン化等に対応済の手続の年間申請受付数の合計／すべての対象手続の年間申請受付数の合計で算定するサービスの充足率

## 施策6 なかのスマート窓口の推進 (行政手続オンライン化及びフロントヤード改革による窓口改善)

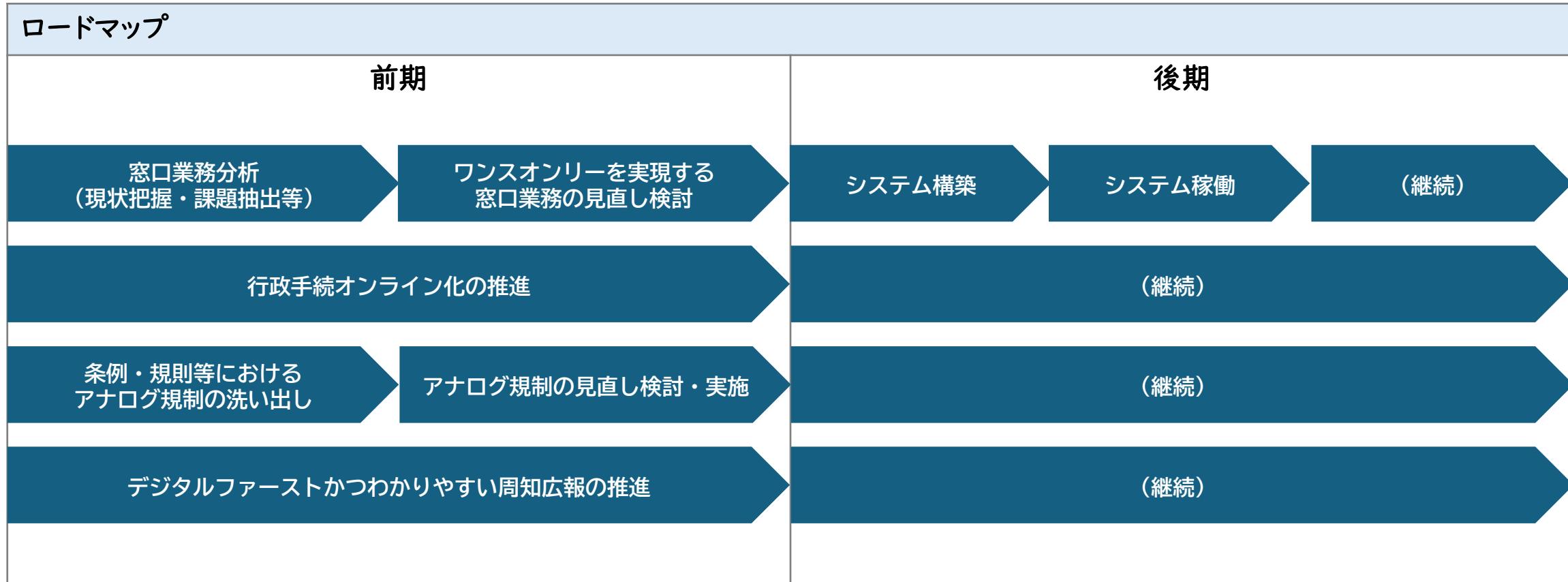
### ■ 窓口のイメージ

フロントヤード…署名情報や基本情報は一度申請することで複数手続に使用できます（ワンスオンライン）

バックヤード（基幹システム）



## 施策6 なかのスマート窓口の推進 (行政手続オンライン化及びフロントヤード改革による窓口改善)



## 施策7 地方税統一QRコード(eL-QR)による電子納付の推進



目的	地方公共団体の公金の収納事務については、書面により行われる作業が多く、事務の効率化や納付者である区民や事業者の利便性の向上が課題となっている。地方税統一QRコード(eL-QR)を活用し、納付書に印字されたQRコードから直接電子納付につなげる仕組みを整備することで、多様な納付手段の確保と収納事務の効率化・コスト削減を実現する。			
現状・課題	<ul style="list-style-type: none"><li>公金の納付においては、納付者が紙の納付書を持参して金融機関等の窓口まで出向く必要がある。(2024年度窓口収納件数 440,646件)</li><li>区における納付情報の照合・確認作業も紙の納付書による手作業で行っている。</li></ul>			
取組内容	<ul style="list-style-type: none"><li>納付書にeL-QRを印字するための税・保険系システムの改修を実施する。</li><li>各システム改修後、eL-QRを印字した納付書の運用を開始し、周知広報を通じて電子納付を推進する。</li><li>紙の納付書へのQR印字から、電子請求への移行等の更なる改善策を検討していく。</li></ul>			
項目	現状	目標 (計画終了時)	設定理由、算定根拠等	
成果指標	各システムで発行する納付書へのQR印字率	0.6%	100%	現状では対象が軽自動車税に限定されているため、印字率は低い。しかし、国の方針により全公金が対象となるため、将来的には印字率100%を目標とする。
	単年度の収納事務に係る業務時間	3,500時間	実施前比 ▲500時間	会計室での収納事務は年間約3,500時間を要している。紙の納付書による作業をeL-QR導入による電子データ連携へ移行することで、1日あたり約2時間、年間で約500時間の削減を目標とする。

【QRコード】… Quick Responseコードの略で、情報を高速に読み取るために設計された二次元コード。スマートフォン等で簡単に読み取り、アクセスや認証等を行うことができる  
\*QRコードは株式会社デンソーウェーブの登録商標です。

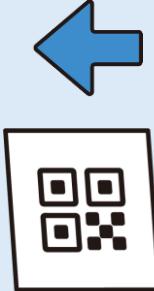
## 施策7 地方税統一QRコード(e L－QR)による電子納付の推進

### ■ e L－QRを活用した納付のイメージ

納付者



① e L－QR付きの納付書を郵送



中野区



④ 納付情報の照合・確認作業が効率的に

⋮  
⋮  
⋮



② いつでもどこでも  
スマホで納付可能に

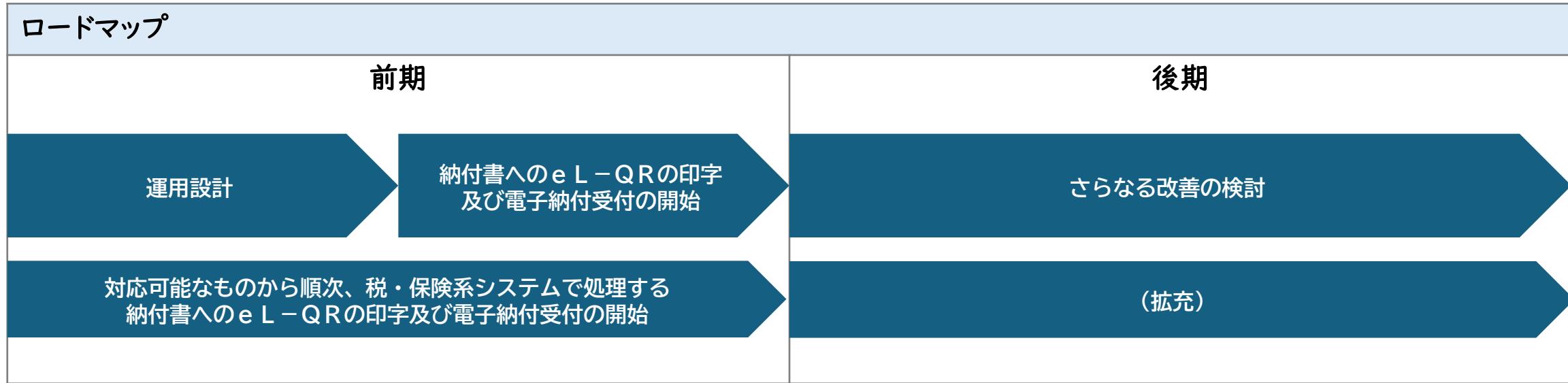


金融機関



③ 紙の納付書の仕分けや  
手入力の作業が不要に

## 施策7 地方税統一QRコード(e L－QR)による電子納付の推進



- 目指す姿3 効率よく、質の高いサービスを届ける区役所
  - ・施策8 データの有効活用に向けた連携・可視化の促進
  - ・施策9 効果的な働き方を支えるデジタル基盤の拡充
  - ・施策10 デジタル人材の確保・育成
  - ・施策11 区職員のDXの意識醸成とデジタルスキルの向上
  - ・施策12 A I等のデジタルツールの活用

## 施策8 データの有効活用に向けた連携・可視化の促進

目的	・区が保有するデータについて、横断的な連携を含めて、活用に資する整備を進め、EBPMの取組を推進することで、行政サービスの質向上や、業務効率化を図る。 ・また、区民や事業者、大学等研究機関が区の行政データを活用できるよう、オープンデータの整備や可視化を進める。			
現状・課題	・区のデータは各部門のシステムで独自に保有し、サイロ化している場合が多く、連携が困難である。 ・ネットワーク上は連携されている場合も、データの型や粒度等が統一されていないと横断的な活用は困難である。 ・機密性の高いデータを活用できるようにするための抽象化や匿名化のルールが不明確である。 ・公開可能なデータを順次、オープンデータとして公開してきたところだが、なかのデータマップにおける地理的な情報を除き、区民等にわかりやすく示すための視覚化の取組が進んでいない。			
取組内容	・標準準拠システムのデータ連携により、区内外との横断的なデータ活用を実施する。 ・オープンデータをダッシュボードとして加工・公開し、区民等にわかりやすく示す。 ・産学と連携したデータ利活用の事例を創出し、地域課題の解決を目指す。 ・庁内向けにもダッシュボードを作成してデータをもとにした検討を活発化し、EBPMを促進する。			
項目	現状	目標 (計画終了時)	設定理由、算定根拠等	
成果指標	データ連携や庁内向けダッシュボードを活用したEBPM事例数（累計）	[未実施]	25件	EBPMの定着を図るため、事例の創出数を成果指標とし、創出した事例の横展開によりさらに取組を拡大していく。広く活用を見込みやすい領域から取組みを進め、5年間で25件の事例創出を目標とする。

【EBPM】

…Evidenced-Based Policy Makingの略で、統計等の根拠に基づいて政策を立案・評価する手法のこと

【サイロ化】

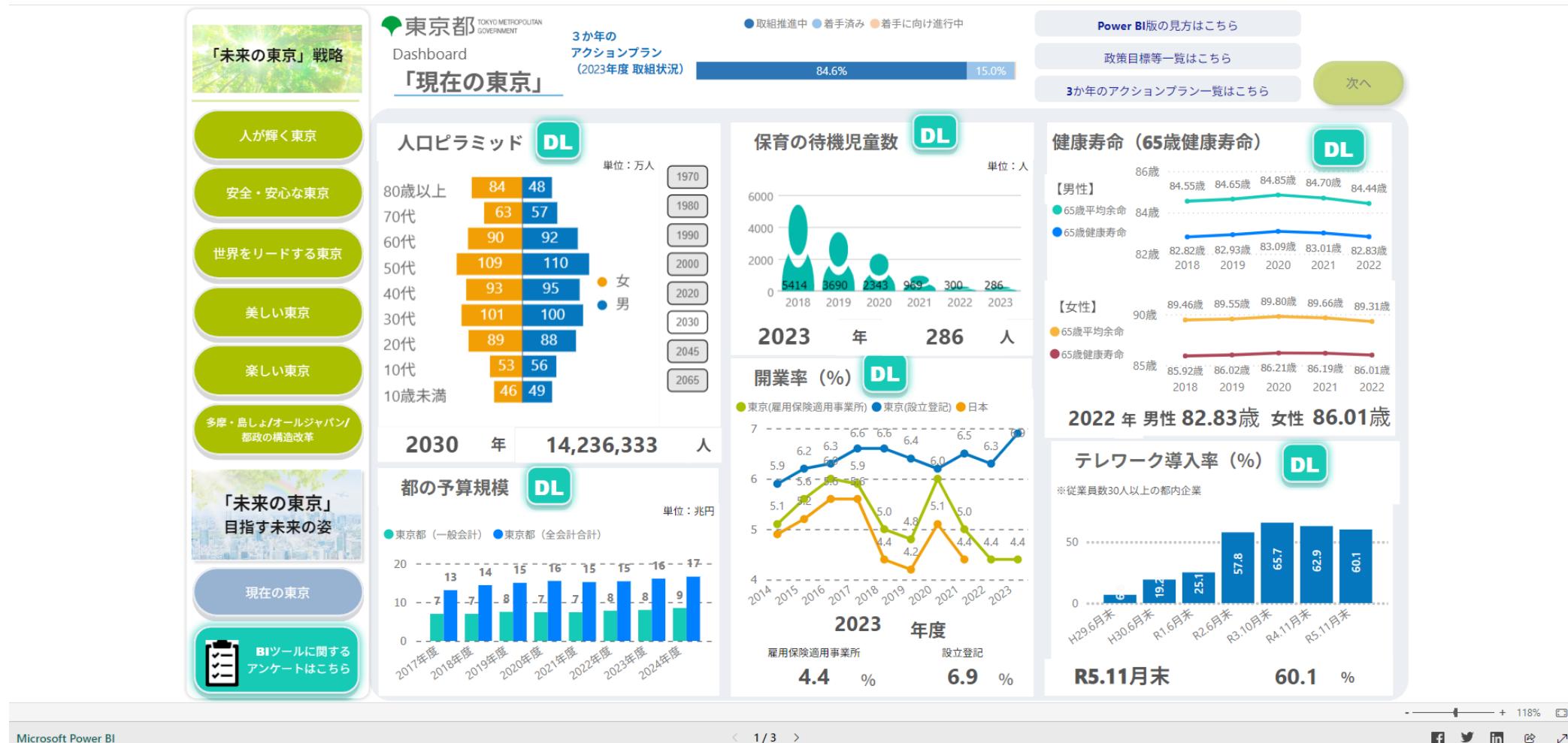
…組織内の部門やシステムが相互に連携せず、情報や業務が分断されてしまう状態を、工業材料、飼料等の貯蔵庫であるサイロにたとえたもの

【標準準拠システム】

…地方公共団体が住民サービスを提供するための住民基本台帳、税務、国民健康保険などの基幹業務システムを、国が定めた標準仕様に適合させたもの。データの仕様が統一されることで、システム間の連携がスムーズになる等の効果がある

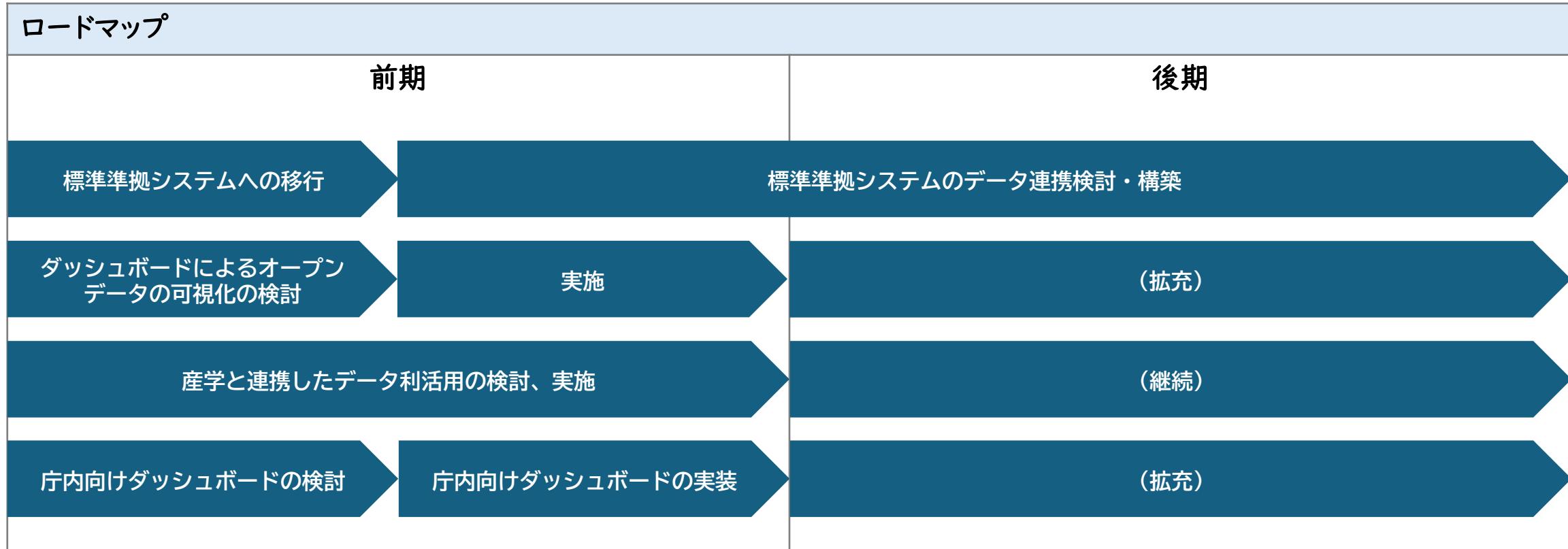
# 施策8 データの有効活用に向けた連携・可視化の促進

## ■ ダッシュボードによる行政情報可視化のイメージ



「未来の東京」戦略 政策ダッシュボード (<https://www.seisakukikaku.metro.tokyo.lg.jp/basic-plan/choki-plan/dashboard>) より引用

## 施策8 データの有効活用に向けた連携・可視化の促進



## 施策9 効果的な働き方を支えるデジタル基盤の拡充

目的	職員が安全かつ手間なく情報にアクセスできる環境を整備するとともに、外部事業者や他自治体等と業務資料を安全かつ円滑に共有・共同編集できる体制を構築し、これらを通じて質の高い区民サービスを継続的に提供できる状態を実現する。			
現状・課題	<ul style="list-style-type: none"><li>・新型コロナウイルス感染症の流行や新庁舎移転を契機としてテレワークやBYODの利用を推進してきたが、業務効率化や職員のWLBの更なる向上のため機器等の環境及び運用ルールを改善する余地がある。</li><li>・国・都や他自治体、事業者と資料共有を図る際、セキュリティを維持するため手法が制約され、効率性に課題が生じていることから、クラウドストレージ等を活用した効率化が求められている。</li></ul>			
取組内容	業務用PCの更改を控えているため、これに合わせてハード面、ソフト面ともにデジタル基盤の見直しを行い、業務効率化や職員のエンゲージメント向上、ひいては区民サービスの向上に資する環境の構築に取り組む。			
項目	現状	目標 (計画終了時)	設定理由、算定根拠等	
成果指標	単年度のテレワーク申請件数	約2,400件 (2024年度)	年間 14,400件	環境や運用ルールの整備により、テレワークに係る制度的・心理的なハードルを引き下げ、これまでテレワークができなかった職員の利用推進及び一人ひとりの実施回数の増加を図る。全庁職員の約3割に当たる600人が月2回実施、年間で14,400件を目指す(現状では約1割の職員が月1回程度実施)。

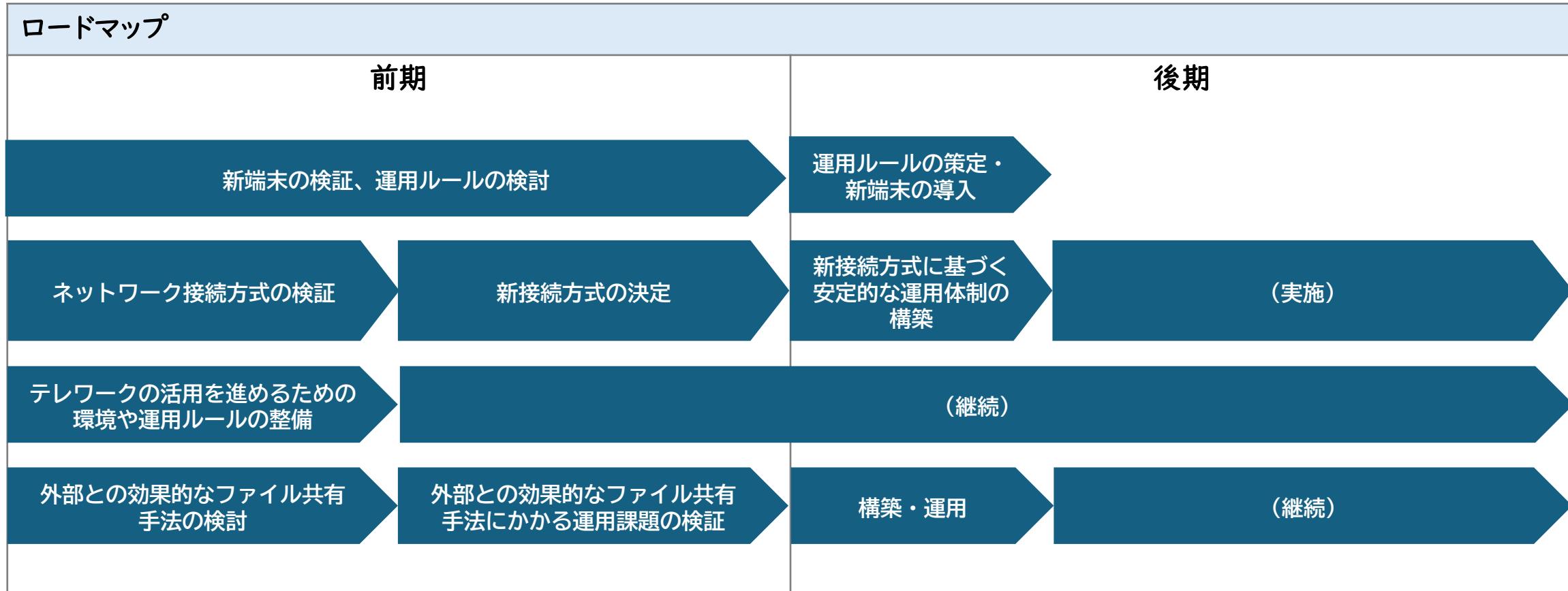
【BYOD】 …Bring Your Own Deviceの略で、職員が個人所有のスマートフォンやPCなどの端末を業務に利用すること

【クラウドストレージ】 …インターネットを通じてデータを保存・管理・共有できるオンライン上の保管場所のこと

【エンゲージメント】 …職員が組織の目標に共感し、自発的に貢献しようとする意欲や関与の度合いのこと

【WLB】 …Work-Life Balance (ワーク・ライフ・バランス) の略で、仕事と私生活の調和を図り、働く人が健康で充実した生活を送りながら、持続的に業務に取り組めるようにする考え方。また、そのバランスのこと

# 施策9 効果的な働き方を支えるデジタル基盤の拡充



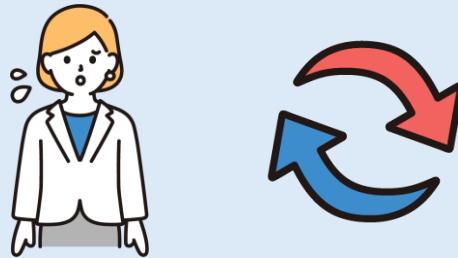
# 施策10 デジタル人材の確保・育成

目的	DXを着実に推進していくためには、人材を計画的に登用・育成し、組織全体で推進できる体制を構築する必要がある。特に、現場主導でBPRを実践して課題解決を図るDXリーダーの育成や、専門的知見を持つ高度専門人材の確保・活用を通じて、業務効率化とサービス向上を実現する。			
現状・課題	<ul style="list-style-type: none"><li>・2023年度からDXリーダーの育成を開始したものの、実際にサービスや内部業務を見直し、改善する事例形成については発展途上であり、BPRについて体系的に学び、実践できる研修カリキュラムが必要である。</li><li>・また、育成した人材の交流、モチベーションアップ等の仕組みが整備できていないことや、形成された実績・事例を庁内に共有する仕組みにも改善の余地がある。</li><li>・高度専門人材についてはこれまで主にICTの調達の過程における技術支援を担ってきたが、今後は専門的知見を活かした企画立案等、全体のDX推進に関与する役割設定や仕組みづくりが必要である。</li></ul>			
取組内容	<ul style="list-style-type: none"><li>・DXリーダーの人材像を再定義し、BPRを中心としたカリキュラムを提供する。</li><li>・DXリーダーの研修カリキュラム等を通じて、実際の業務課題を持ち寄り、伴走型の支援により課題解決の道筋をつけることで、さまざまな分野のBPR事例形成を推進する。</li><li>・DXリーダー同士の交流やモチベーションアップ等の仕組みを検討、実施していく。</li><li>・高度専門人材の役割や雇用形態の見直しにより、DX推進に関与する体制づくりを進める。</li></ul>			
項目	現状	目標 (計画終了時)	設定理由、算定根拠等	
成果指標	BPRの実践事例数(累計)	[未実施]	25件	BPRの定着を図るため、事例の創出数を成果指標とし、創出した事例の横展開によりさらに取組を拡大していく。実践的な研修や伴走支援、自主的な取組を合わせて毎年おおむね5件の事例を形成し、5年間で25件の事例創出を目標とする。

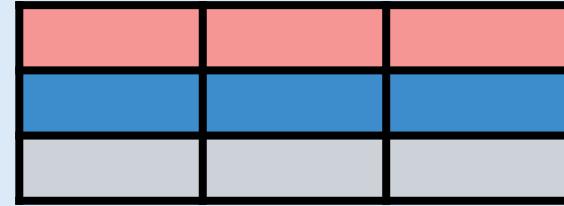
【BPR】…Business Process Re-engineeringの略で、業務の目的や成果に立ち返り、既存の業務プロセスを抜本的に見直して再設計する業務改革手法のこと  
【ICT】…Information Communication Technologyの略で、情報の収集・処理・伝達を支える技術全般のこと

## ■ BPRについて

- ① 利用者や職員が改善が必要と考えるとき  
→業務／サービスの見直し時期に取り組みます。  
\*その他の要因で見直しを行うときも含みます



- ② 業務／サービスの現状・課題を分析します。  
(業務フローの書き出しと確認など)



- ③ その業務／サービスを最終的にどのようなかたちにしたいか（理想の姿）を考えます。



- ④ 効果とコストを踏まえて取組に優先順位をつけていき、まずやるべきこと、できることから取組を開始します。また、その後は徐々に取組を深めていきます。





# 施策11 区職員のDXの意識醸成とデジタルスキルの向上



目的	区職員全体としてDXの重要性を認識し、基礎的なデジタルスキルの底上げを図ることで、組織全体でDXを推進する土台を整備していく。			
現状・課題	<ul style="list-style-type: none"><li>・多機能ユニファイド・コミュニケーションを導入し、さまざまなツールを活用できるようになったものの、職員が持つべき基本スキルを定義し、共通研修のような形式で教育機会を提供できていない。</li><li>・DXリーダーをはじめとして、業務上の役割が期待される職員や得意な職員はデジタルツールを活用できているものの、職員全体としては意識やスキルのばらつきが大きい。</li></ul>			
取組内容	<ul style="list-style-type: none"><li>・職員に求められる基本デジタルスキルやマインドセットを定義し、教育機会を提供する。</li><li>・各所属でデジタル技術に関する取組を促進するため、管理職のマインドセットを実施する。</li></ul>			
項目	現状	目標 (計画終了時)	設定理由、算定根拠等	
成果指標	基本デジタルスキルを習得でき たと感じる職員の割合	[未実施]	80%	職員が業務に必要な基本的なデジタルスキルを習得・活用できている状態を目指し、研修後アンケートによる自己評価を成果指標とする。受講者の大部分がスキル習得を実感できる研修とし、各自の業務における活用を図っていく。

【多機能ユニファイド・コミュニケーション】…チャット、音声通話、Web会議など、リアルタイムのコミュニケーション機能を統合したシステムである  
ユニファイド・コミュニケーションに、オフィスソフト機能やグループウェア機能を統合したもの

## ■ DX意識醸成とデジタルスキル向上のイメージ

- ① 区はデジタル人材の確保・育成を進めていきますが、こうした推進者は組織の一部だけです。



- ② DXはあらゆる施策や、その現場で進めていく必要があります。このため、各現場の職員がデジタルになじんでいないと、推進者だけが空回りする状況に陥りかねません。



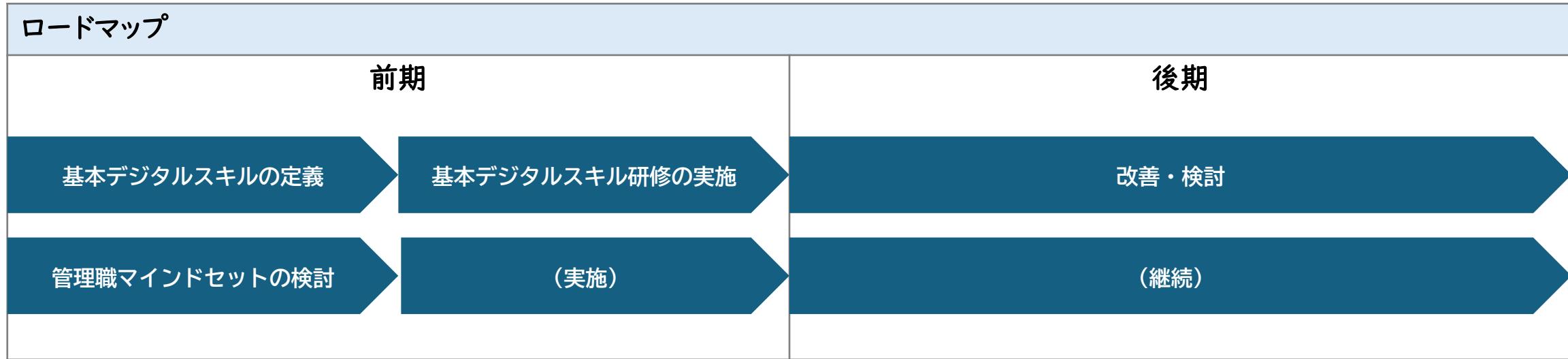
- ③ マインドセットや基本スキルを身に着けることで、デジタルで効果を出すことについて、実感をもって“わかる”ようになり、基礎的なことが“できる”ようになります。



- ④ より多くの職員が、デジタル人材の説明を理解し、一緒にプロジェクトに取り組むことができるようになることで、DXのスピードが加速していきます。



# 施策11 区職員のDXの意識醸成とデジタルスキルの向上



## 施策12 AI等のデジタルツールの活用

目的	定型的な業務から創造的な業務へのシフトを促すため、AIやノーコード／ローコードツール、RPA等のデジタルツールを積極的に導入・活用し、行政サービスの質とスピードを向上させる。			
現状・課題	<ul style="list-style-type: none"><li>・区は生成AIやAI-OCR、AIチャットボットなどでAIの活用を開始しているものの、日々技術が進展していく中で利活用とリスク管理とを両立していくため、体制を強化していく必要がある。</li><li>・ノーコード／ローコードツールやRPAの活用はいまだ限定的であり、現場主導で業務を改善・改革していくためには、一層の普及が必要である。</li><li>・国の方針に基づき、区のAI活用を推進する最高AI責任者(CAIO)を設置する必要がある。</li></ul>			
取組内容	<ul style="list-style-type: none"><li>・最高AI責任者(CAIO)等を設置し、(仮称)中野区AI戦略を策定するなどにより、AIの利活用及びリスク管理を進める。</li><li>・デジタル政策課で所管の相談を受ける形式で開始した「DXなんでも相談」を一部プッシュ型で実施し、AI利用や業務自動化等で効率化可能な業務の掘り起こしと支援を行うことで、非効率な業務の削減を進める。</li></ul>			
項目	現状	目標 (計画終了時)	設定理由、算定根拠等	
成果指標	デジタルツールを活用した業務改善事例数(累計)	[未実施]	25件	「DXなんでも相談」による伴走支援や現場主導の改善を進め、AIやRPA等のデジタルツール活用事例を創出することを目標とした。毎年おおむね5件の事例を形成し、5年間で25件の事例創出を目標とする。

【ノーコード／ローコードツール】…専門的なプログラミング知識がなくても業務アプリやシステムを迅速に開発・改修できる開発支援ツールのこと  
【RPA】…Robotic Process Automationの略で、定型的な業務手順をソフトウェアロボットで自動化することで、作業の効率化や人的ミスの削減を図る技術

【AI-OCR】…AI Optical Character Recognitionの略で、AI技術を活用して紙の書類や画像から文字を高精度に読み取り、デジタルデータとして自動で抽出・活用できる技術

## 施策12 AI等のデジタルツールの活用



## 2. I C T調達の全体最適化と情報セキュリティの確保

## 2. I C T調達の全体最適化と情報セキュリティの確保

### (1) 区における I C T調達の全体最適化

デジタル技術は日進月歩であり、あらゆる分野で、日々新たな I C Tが開発されています。

理想としては、最新技術を隨時導入することでサービス向上や業務効率化を図ることができるかもしれません。しかし、現実には、区の財源や人的リソースに限りがあるため、投資を適切にコントロールしていく必要があります。

区は、「I C T調達ガイドライン」（以下「調達ガイドライン」という。）を策定しており、引き続き、これに基づく調達を実施することで、I C T投資をコントロールし、トータルコストの削減に努めていきます。調達ガイドラインに定める調達の工程は、次の6段階に分かれます。

#### ①構想企画立案

I C Tの調達・改修等を企画立案します。C I Oオフィスから承認の評価を受けてから次の工程に進みます。

#### ②予算手続

区における予算編成にのっとり、予算化の手續を実施します。

#### ③ライフサイクル調達執行計画の策定

構想企画に基づき、具体的な検討（仕様書や契約形態等の決定）を行います。C I Oオフィスから承認の評価を受けてから次の工程に進みます。

#### ④調達

決定済の契約形態に基づき発注先を選定し、調達を行います。

#### ⑤実施

受注者との間で合意した契約内容に従い、プロジェクトを立ち上げ、I C Tの設計・開発・導入等を行います。

#### ⑥運用・保守

I C Tの設計・開発・導入等の完了検査を経て、I C Tのサービス提供と、それに伴う運用・保守を行っていきます。

サービス開始後は、定期的に目標達成実績や今後の見通し等をまとめて、システム運用評価を実施します。

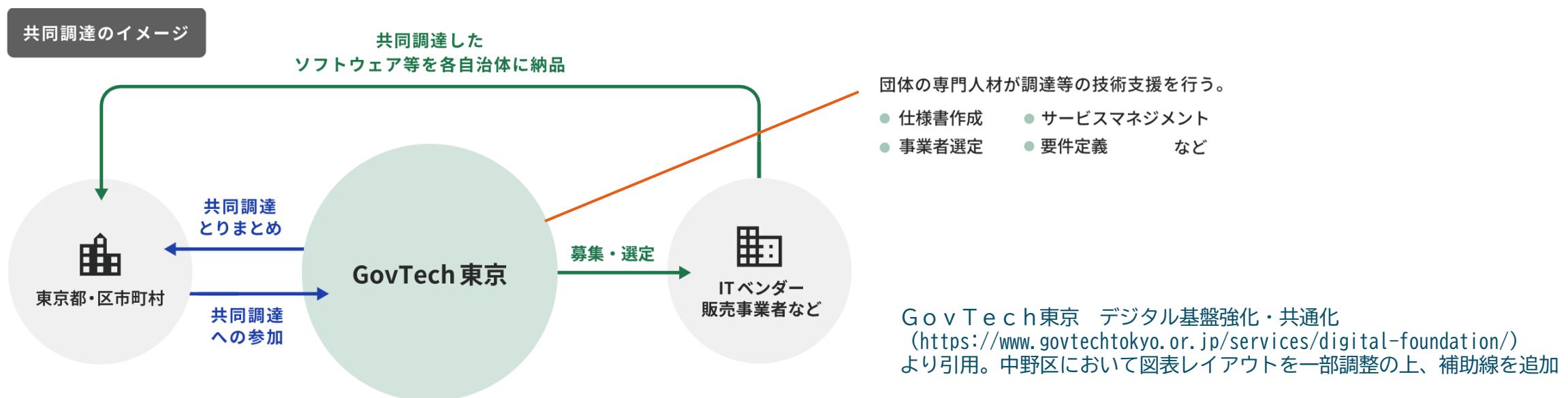
## 2. I C T調達の全体最適化と情報セキュリティの確保

### (2) 東京都における共同化の取組

一般社団法人GovTech東京は、区市町村との協働事業として、自治体間で共通で利用できるツールやシステム等の調達や開発などに取り組み、共同化を推進しています。

具体的には、「東京電子自治体共同運営サービス」の機能を拡充させながらサービス運営を行っているほか、区市町村のニーズ等を踏まえて、共同化に適したデジタルツールやシステム等についてとりまとめを行い、共同して調達・開発を実施しています。

区においても、2023年の事業開始時からこの協働事業に参加し、調達ガイドラインに基づく調達を実施する中で、共同調達への参加を推進しています。



【共同化】

…複数の自治体や組織が同一または類似の業務やシステムを共有・統合することで、コスト削減や業務効率化を図る取組のこと

【東京電子自治体共同運営サービス】…東京都内の地方公共団体が相互に協力・連携して住民サービスの向上と行政の高度化・効率化を図ることを目的として

協議会が設置され、参加自治体に共同で提供される電子調達サービス及び電子申請サービス

## 2. I C T調達の全体最適化と情報セキュリティの確保

### (3) 情報セキュリティの確保

DXの推進により、区政課題の解決を図ることができる一方で、デジタル技術の活用にあたっては、区民の個人情報や行政運営上重要な情報資産を様々な脅威から守り、区民の財産やプライバシー等の保護及び事務の安定的な運営を確保することが重要です。区は、最高情報安全責任者（CISO）のもと、中野区情報安全対策基本方針、中野区情報安全対策基準及び情報安全対策実施手順を定め、誠実に遵守するとともに、必要に応じて見直しを行い、情報セキュリティ対策を推進することで、区の情報資産を適切に保護していきます。

区は、情報セキュリティ体制の一層の強化を図るため、2016年度から情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）体制を構築・運用しており、ISMSの国際規格であるISO/IEC 27001：2022（JIS Q 27001：2023）の認証を取得・維持しています。

また、区は、災害等でICTが利用できない状況において、区として中断することができない行政サービスや経常業務の一定水準を確保するとともに、応急復旧を早期に実施することにより区の機能を維持するため事業継続計画（ICT-BCP）を定め、緊急時に迅速に対応できるよう備えています。

【情報資産】…データ、システム、紙文書などの情報に関する価値ある資源のこと

情報セキュリティ  
→ 安全・安心を守りながら  
DXを進めるための盾

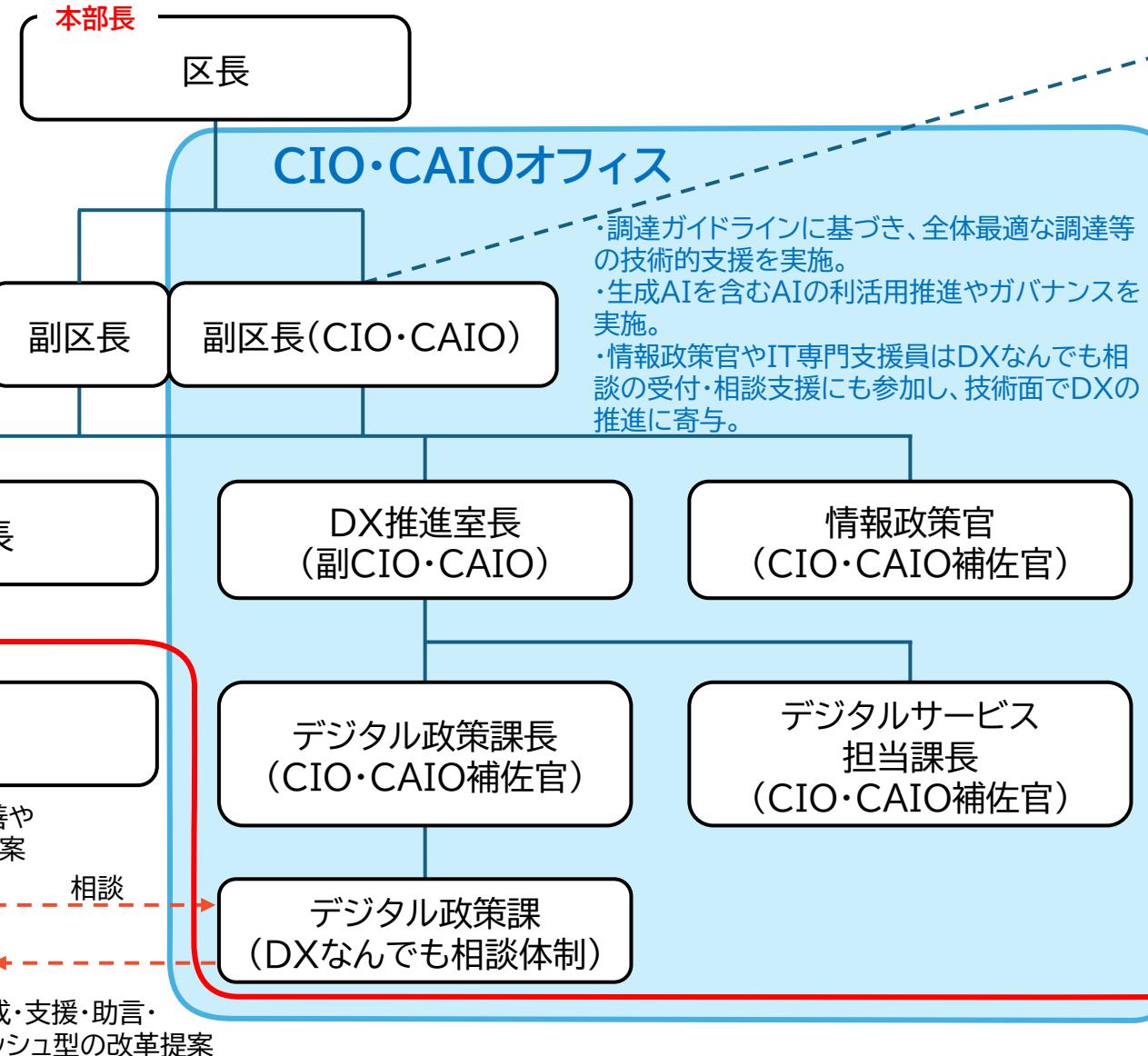


## 第4章 計画の推進体制

## 中野区DX推進本部

・区長を本部長としてDX推進計画の進捗管理を実施。  
※年度ごとに、計画に基づく取組や成果指標の達成状況の確認を予定

・CIO・CAIOオフィスが助言を行い、本部長が方向性を決定する。



DXを伴う事業への配置や指示

業務改善やDXの提案

デジタル政策課  
(DXなんでも相談体制)

育成・支援・助言・  
プッシュ型の改革提案

# 參考資料

# 取組一覧

【取組内容の凡例】 ◎：新規・拡充事業 ○：推進事業

施策	取組内容	所管課	対応する「自治体DXの重点取組事項」
目指す姿1 誰もがつながる、やさしいデジタルのまち			
1 デジタル地域通貨「ナカペイ」を活用したまちの活性化や区民の健康増進	◎利用者・加盟店を増やすための取組の検討、実施	産業振興課	
	◎ナカペイを活用した商店街支援の実施	産業振興課	
	◎コミュニティポイントの拡大検討、実施	産業振興課	
2 防災DXによる安全・安心なまちづくり	◎災害対策本部における通信の冗長性の確保、災害対応力向上に資するシステム等の研究	防災危機管理課	
	◎避難所開設・運営支援等のDX、備蓄物資・倉庫の管理のDX	防災危機管理課	
	◎避難行動要支援者の安否確認調査におけるオンラインツールの導入	地域活動推進課	
3 母子保健DXによる安心・身近な子育て環境の実現	◎電子版母子健康手帳の導入	地域包括ケア推進課	
	◎オンライン予約システムの導入による各種講座等申込方法の統一	地域包括ケア推進課	
	◎産後ケア事業及び家事育児支援事業の紙チケットの電子化	地域包括ケア推進課	
	◎PMHを活用した電子母子健康手帳への健診結果や予防接種記録の反映	地域包括ケア推進課	
4 地域全体で支えあうやさしいデジタル社会の実現	◎シルバー人材センターや地域の団体による、高齢者をはじめとした区民向けスマートフォン活用支援の実施	デジタル政策課	
	◎地域コミュニティの活性化に資するデジタルツールやサービスの周知による住民同士の交流の促進	デジタル政策課	
	○庁外施設へのフリーWi-Fi設置	デジタル政策課	

【取組内容の凡例】 ◎：新規・拡充事業 ○：推進事業

施策	取組内容	所管課	対応する「自治体DXの重点取組事項」
<b>目指す姿2 デジタルの力を活かした、一人ひとりに寄り添うサービス</b>			
5 デジタルサービス体制整備による区民サービスの質的向上	◎区HPに生成AI検索機能を導入し、話し言葉や曖昧な表現での検索に対応することで、区民等の自己解決率の向上を図る。	デジタル政策課	
	◎「なかのコンタクトセンター」を整備し、電話受付時間の拡大やワンストップ対応などにより、電話応対の品質向上を図る。	デジタル政策課	
	◎問合せやそれに対する応対の内容を分析してナレッジ（改善に資する情報）を蓄積し、電話応対や区HPの内容改善に活用する。	デジタル政策課	
	◎区のSNS等と連携し、有人チャット等による区への問合せや申請履歴の管理、アンケート回答、相談・意見投稿などをWEBページやスマートデバイスなどから一元的に行うことができる区民及び事業者マイページを新設する。	デジタル政策課	
	◎個人属性に応じた行政情報のプッシュ配信により、サービスの見逃しや機会損失を防止する。	デジタル政策課	
	◎デジタル技術の進展に応じて、区HPの見直しや「なかのデジタルプラットフォーム」上の各種サービスの段階的な展開等を進め、サービスの全体最適化を図る。	デジタル政策課	
6 なかのスマート窓口の推進（行政手続オンライン化及びフロントヤード改革による窓口改善）	◎窓口業務分析及び業務改善方策の検討	区民サービス課	(1) 自治体フロントヤード改革の推進
	◎業務分析を基にした区の実態や窓口職場のニーズに即した既存業務の見直し及びソリューションの導入	区民サービス課	(1) 自治体フロントヤード改革の推進
	○年間の受付数が一定数以上の手続を優先したオンライン化の推進	デジタル政策課	
	◎区条例・規則等におけるアナログ規制の洗い出し及び見直しの推進	デジタル政策課	
	○オンライン対応に関する、デジタルファーストかつわかりやすい周知広報の推進	デジタル政策課	

【取組内容の凡例】 ◎：新規・拡充事業 ○：推進事業

施策	取組内容	所管課	対応する「自治体DXの重点取組事項」
7 地方税統一QRコード(e L-QR)による電子納付の推進	◎納付書にe L-QRを印字するための税・保険系システムの改修を実施する。	税務課、保険医療課、介護保険課	(4) 公金収納におけるe L-QRの活用
	○各システム改修後、e L-QRを印字した納付書の運用を開始し、周知広報を通じて電子納付を推進する。	会計室、税務課、保険医療課、介護保険課	(4) 公金収納におけるe L-QRの活用
	◎紙の納付書へのQR印字から、電子請求への移行等の更なる改善策を検討していく。	会計室、税務課、保険医療課、介護保険課	(4) 公金収納におけるe L-QRの活用

### 目指す姿3 効率よく、質の高いサービスを届ける区役所

8 データの有効活用に向けた連携・可視化の促進	◎標準準拠システムのデータ連携により、区内外との横断的なデータ活用を実施する。	デジタル政策課	(2) 地方公共団体情報システムの標準化
	○オープンデータをダッシュボードとして加工・公開し、区民等にわかりやすく示す。	デジタル政策課	
	○産学と連携したデータ利活用の事例を創出し、地域課題の解決を目指す。	デジタル政策課	
	○庁内向けにもダッシュボードを作成してデータをもとにした検討を活発化し、E BPMを促進する。	デジタル政策課	
9 効果的な働き方を支えるデジタル基盤の拡充	◎業務用PCの更改を控えているため、これに合わせてハード面、ソフト面とともにデジタル基盤の見直しを行い、業務効率化や職員のエンゲージメント向上、ひいては区民サービスの向上に資する環境の構築に取り組む。	デジタル政策課	(8) テレワークの推進

【取組内容の凡例】 ◎：新規・拡充事業 ○：推進事業

施策	取組内容	所管課	対応する「自治体DXの重点取組事項」
10 デジタル人材の確保・育成	◎DXリーダーの人材像を再定義し、BPRを中心としたカリキュラムを提供する。	デジタル政策課	
	○DXリーダーの研修カリキュラム等を通じて、実際の業務課題を持ち寄り、伴走型の支援により課題解決の道筋をつけることで、さまざまな分野のBPR事例形成を推進する。	デジタル政策課	
	◎DXリーダー同士の交流やモチベーションアップ等の仕組みを検討、実施していく。	デジタル政策課	
	◎高度専門人材の役割や雇用形態の見直しにより、DX推進に関与する体制づくりを進める。	デジタル政策課	
11 区職員のDXの意識醸成とデジタルスキルの向上	◎職員に求められる基本デジタルスキルやマインドセットを定義し、教育機会を提供する。	デジタル政策課	
	○各所属でデジタル技術に関する取組を促進するため、管理職のマインドセットを実施する。	デジタル政策課	
12 AI等のデジタルツールの活用	◎最高AI責任者（CAIO）等を設置し、（仮称）中野区AI戦略を策定するなどにより、AIの利活用及びリスク管理を進める。	デジタル政策課	(7) 自治体のAIの利用推進
	◎デジタル政策課で所管の相談を受ける形式で開始した「DXなんでも相談」を一部プッシュ型で実施し、AI利用や業務自動化等で効率化可能な業務の掘り起こしと支援を行うことで、非効率な業務の削減を進める。	デジタル政策課	(7) 自治体のAIの利用推進

中野区DX推進計画（案）  
令和8年（2026年）1月  
7中総デ第2654号

中野区総務部DX推進室デジタル政策課  
〒164-8501 東京都中野区中野四丁目11番19号  
電話 03-3228-8807  
FAX 03-3228-5647  
Eメール digitalseisaku@city.tokyo-nakano.lg.jp