

# 葛飾区デジタル推進計画 2021

(令和3年度～令和7年度)

葛飾区デジタル推進計画 2021 では、葛飾区基本計画で定める「スマートかつしか」の実現に向け、デジタルトランスフォーメーションの視点から区民サービスの向上と効率的な行政運営の実現に取り組むとともに、地域社会の様々な分野においてデジタル化が進み、誰もがデジタル技術の恩恵を享受できる社会の実現を目指していきます。

# 基本方針・施策と主な取組

## 基本方針1 さらに便利で快適な区民サービスへ

デジタル技術の活用により、一人一人のニーズに対応した便利で利用しやすい区民サービスを実現していきます。時間や場所の制約を受けず、来庁しなくても申請手続や各種相談などができるよう、行政サービスのオンライン化を進めるほか、キャッシュレス決済や申請書類の電子化など手続の利便性向上を図っていきます。

### 施策1 オンラインでつながる身近な区民サービス

各種手続のオンライン化を拡大し、自宅や外出先からでも、時間を選ばず、スマートフォンやパソコン等により必要な手続ができるようにします。また、各種相談や面談などについてもオンライン化を進め、いつでもどこからでも手続や相談ができる、身近につながる区民サービスを目指していきます。

#### — 主な取組 —

#### 取組1 行政手続等のオンライン化

オンライン手続の拡大を進めるとともに、利用しやすいオンライン手続ツールの活用を進めていきます。

#### 取組2 相談・講習会等におけるオンラインの活用

相談業務や講座・講習会におけるオンラインの活用をさらに進め、時間や場所に捉われずに利用できる区民サービスの拡大を進めていきます。

#### 【これまで】

対象：一部の手続  
ツール：電子申請・届出サービス



#### 【将来】

対象：対面での本人確認が必要なものなど  
オンライン化に適さない手続以外  
ツール：手続によって使いやすいツールを活用



### 施策2 便利でスムーズな行政手続

電子マネーやモバイルウォレットによるキャッシュレス決済が急速に普及する中、税・保険料等の納付や窓口での手数料の支払いに、こうした新しいキャッシュレス決済の導入を進めていきます。また、手続における押印や添付書類の省略化など行政手続の利便性向上を図るほか、来庁する方がよりスムーズに手続を行えるよう、デジタル技術を活用した窓口の利便性向上を進めていきます。

#### — 主な取組 —

#### 取組3 キャッシュレス決済の拡大

税・保険料等へキャッシュレス決済の導入を拡大していきます。また、新たに、現金のみの取扱いになっている窓口での手数料の支払いへキャッシュレス決済を導入していきます。

#### 取組5 デジタル技術の活用による窓口の利便性向上

窓口での待ち時間、混雑状況などをスマートフォン等からリアルタイムで確認できる仕組みや、事前に申請書類をWEB上で作成できる仕組みなど、窓口手続の利便性の向上に取り組んでいきます。

### 施策3 デジタル技術を活用した情報発信の充実

時代やニーズの変化に応じた効果的な情報発信ツールを活用するとともに、新たな技術やサービスを活用することで、必要な情報を必要な方が受け取れるよう、情報発信の充実を進めていきます。

#### — 主な取組 —

#### 取組6 デジタル技術を活用した情報発信の充実

多くの方が情報収集やコミュニケーションのツールとして利用しているSNSアプリの活用によるプッシュ型情報発信の充実や、発信情報への画像・位置情報の付加による区民との情報共有の充実に取り組んでいきます。

## 基本方針2 地域社会のデジタル推進

新しいサービスや課題解決の可能性を生み出すデータ活用社会に向け、オープンデータの推進や地域のデジタル技術の活用に向けた取組の支援、民間事業者との連携による課題解決に向けた協働研究など、デジタル技術の活用が進む地域社会の構築に取り組んでいきます。

### 施策4 地域のデジタル化支援

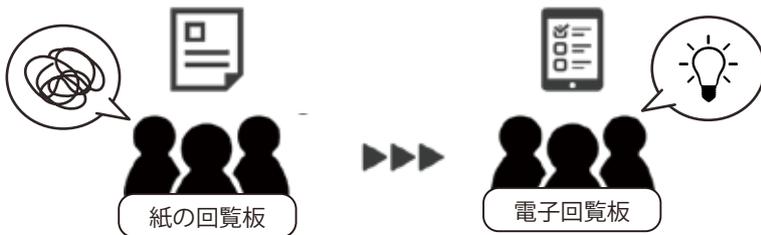
社会全体のデジタル化や新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴う新たな生活様式への対応が急務となる中、これまで対面を前提としていた地域の活動においても、オンラインによるつながりや情報共有に取り組んでいく必要が生じています。また、事業活動においても、キャッシュレス決済の普及等の消費行動の変化、テレワークやオンライン会議の活用といった新たなワークスタイルへの対応などが必要となっており、地域課題に応じたデジタル化への支援を進めていきます。

#### — 主な取組 —

##### 取組7 地域のデジタル化支援

これまで対面でのつながりが前提であった自治町会活動などの地域の活動においても、スマートフォンやSNSなどのツールを活用し、オンライン上でも様々なコミュニケーションやつながりができるよう支援を行っていきます。また、デジタル技術の導入・活用支援やデジタル知識を持つ人材の育成など、区内中小企業のデジタル化を促進していきます。

〔地域活動におけるオンラインの活用例〕



〈電子のメリット〉

- ・いつでもどこでも見られる
- ・複数の人が同時に見られる
- ・質問や疑問を共有できる
- ・緊急情報をすぐに共有できる

### 施策5 新たな技術やデータの利活用の推進

区民や事業者等の利用ニーズの把握にも努めながら、区が保有する情報を利用しやすい形式で提供するオープンデータの公開を推進していきます。また、ビッグデータやAI等の新たな技術の効果的な活用に向け、事業者や研究機関との協働研究などを積極的に行い、様々なデータや新たな技術の活用が進むデジタル社会の推進に取り組んでいきます。

#### — 主な取組 —

##### 取組8 データ利活用の推進

区が保有する各種データのオープンデータ化を推進するとともに、ビッグデータの活用に向け、データの分析手法や分析結果の効果的な活用について、研究機関や事業者などと研究を進めていきます。

##### 取組9 新たな技術の活用に向けた研究

AIやドローンなどの最新のデジタル技術を積極的に活用することで、地域の活性化や社会課題の解決のほか、緊急時や災害時の対応においても大きな効果を発揮することが期待されています。区では、こうしたデジタル技術の有効活用に向け、研究機関や民間事業者などとの協働研究等に積極的に取り組んでいきます。

例：AIを活用した多言語通訳



例：ドローンを活用した災害情報収集



## 基本方針3 さらに効率的な行政運営へ

業務の様々な分野でデジタル技術の活用を進めるとともに、デジタル化に合わせた業務プロセスの見直しを図り、業務の効率化をさらに進めていきます。また、ペーパーレス化の推進や庁内ネットワークの無線化など、テレワークやフリーアドレスといった新たなワークスタイルに対応した効率的で働きやすい執務環境（体制）を構築していきます。

### 施策6 デジタル技術の活用による業務改革

AIやRPA等のデジタル技術が進歩する中、区においても新たな活用フィールドの研究を進めるとともに、導入にあたっては、デジタル技術の活用を前提とした業務プロセスへの改革を同時に行い、効果的・効率的な業務体制の構築を進めていきます。また、デジタル技術の効果的な活用を促進するため、デジタル化に対応する人材育成に取り組んでいきます。

#### —主な取組—

#### 取組10 デジタル技術の活用による業務改革

AIやRPA等の業務への導入を積極的に進めていくとともに、デジタル技術を前提とした業務プロセスへの見直しを行い、デジタル化による効果が最大化されるよう活用を図っていきます。また、新たな技術の導入や活用分野の拡大に向け、実証試験等にも積極的に取り組んでいきます。

#### 取組11 デジタル化に対応する人材育成

各種研修の実施や資格取得支援など、デジタル化に対応した職員の能力向上を図っていきます。また、専門的な知識や経験を持つ人材を積極的に活用していくことで、デジタル技術の効果的な導入や情報システム・ネットワークの適切な構築・運用を進めていきます。

### 施策7 効率的で働きやすい執務環境・業務体制の構築

テレワークやオンライン会議といった新たなワークスタイルの活用は、時間や場所を有効に活用できる柔軟な働き方の実現や大規模災害時等の業務継続性の確保など、効果的・効率的な業務体制の実現につながるものです。新たな生活様式に対応したオンラインの活用が社会全体で急速に広がる中、こうした社会の変化に対応した執務環境の整備を更に進めていくとともに、新たなワークスタイルを各職場で柔軟に取り入れていくことで、効率的で働きやすい業務体制の構築を進めていきます。

#### —主な取組—

#### 取組12 効率的で働きやすい執務環境・業務体制の構築

庁内LANの無線化や各業務端末からオンライン会議に参加できる環境、オンラインによるコミュニケーションの円滑化に向けたチャットツールの導入など、テレワークやオンライン会議等の新たなワークスタイルに対応した環境整備を進めていきます。

### 施策8 効率的な情報システム・ネットワークの運用

国が定める標準仕様に準拠した情報システムの導入や、情報システム調達方法の構築型からクラウドサービス等の利用型への切替え、情報システムの共同調達・共同利用に向けた検討などに取り組み、行政運営の基盤となる情報システム・ネットワークの効率的な構築・運用を進めていきます。

#### —主な取組—

#### 取組13 サービス利用形態への移行

情報システムの取り扱うデータの機密性に留意しつつ、クラウドサービスに置き替えられる情報システムに関しては、従来の構築型の調達手法から利用型による調達手法の導入を積極的に検討していきます。また、ニーズに応じた迅速なシステム構築ができるよう、専門的な知識がなくても簡易な仕組みであればシステム構築が迅速にできるノーコードツールの活用を進めていきます。

## 基本方針 4 安全・安心なセキュリティ対策

サイバー攻撃や地震・水害を始めとする災害など、外的要因から業務が中断しないよう、技術の進歩など時代に即した情報通信基盤を強固に構築するとともに、最新のセキュリティ技術の導入により安全性を維持しつつ、生産性の向上や多様な働き方を実現するセキュリティ対策を行います。また、活用が増える情報システム等のサービス利用におけるセキュリティの確保や、人的要因によるリスク低減に向けた職員の情報セキュリティ意識の徹底に取り組んでいきます。

### 施策 9 セキュリティ対策の強化

高度化・巧妙化する不正アクセス等のサイバー攻撃やテレワーク、オンライン会議など新たなワークスタイルの導入、クラウドサービスの利用拡大など、情報システム・ネットワークを取り巻く状況の変化に対応し、最新技術の導入や職員一人一人のセキュリティ意識の向上を図るなど、ハード・ソフトの両面からセキュリティ対策を確実に実施していきます。

#### ー主な取組ー

#### 取組 16 セキュリティ対策の強化

高度化・複雑化する情報セキュリティへの脅威に対応するため、最新のセキュリティ技術の動向を注視し、区の情報システム・ネットワーク環境に適合した技術的対策の強化を進めていきます。また、職層に応じた継続的な情報セキュリティ研修を実施するほか、専門事業者による外部監査の実施などにより、情報セキュリティ対策の向上を図っていきます。

### 施策 10 情報システム・ネットワークの業務継続体制の強化

情報システム・ネットワークが行政運営の基盤の一つとなる中、災害時等においても、必要な区民サービスや業務を継続していくためには、情報システム・ネットワークを維持するための技術的・物理的な対策、電源や通信が途切れた場合の早期復旧に向けた手段の確保、情報システムによらない業務継続体制の想定を行うことなどが重要となります。区では、災害時の情報システムの早期復旧を図るため、葛飾区ICT部門業務継続計画を策定しています。訓練の結果や国・他自治体の動向も参考にしながら、計画を適宜見直すとともに、研修等の実施により業務継続体制の強化を図っていきます。

## 基本方針 5 誰もがデジタル技術の恩恵を享受できる環境づくり

様々な情報のやり取りがインターネット上で行われるようになる中、オンライン化など区民サービスのデジタル化にあたっては、分かりやすく、利用しやすい仕組みの構築を進めるとともに、パソコンやスマートフォンの利用に不慣れな方へのデジタル技術の活用支援や情報リテラシーの向上を図るなど、誰もがデジタル化の恩恵を享受できる環境づくりを進めていきます。

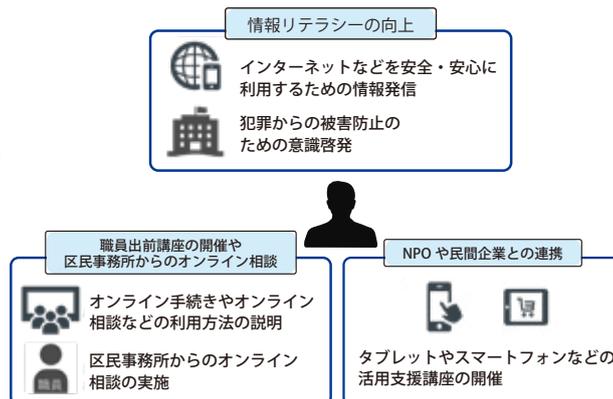
### 施策 11 誰もがデジタル技術の恩恵を享受できる環境づくり

誰もが安心してデジタル技術や新たなサービスを利用し、その利便性を実感することができるよう、デジタル技術の活用支援の充実や区民の情報リテラシーの向上に向けた取組を進めるとともに、区民サービスのデジタル化を進めていくにあたっては、分かりやすく利用しやすい案内やユーザーインターフェースに配慮した情報システムの導入を進めていきます。

#### ー主な取組ー

#### 取組 18 デジタル技術の活用支援と情報リテラシーの向上

オンライン手続やオンライン相談、キャッシュレス化など様々な区民サービスのデジタル化を分かりやすく発信していくとともに、スマートフォンの操作方法やオンラインサービスの利用方法などを教える講座の実施など、誰もがデジタル技術を活用できるよう支援の充実に取り組んでいきます。



## 基本方針 1

さらに便利で快適な  
区民サービスへ

### 施策 1 オンラインでつながる身近な区民サービス

- 取組 1 行政手続等のオンライン化
- 取組 2 相談・講習会等におけるオンラインの活用

### 施策 2 便利でスムーズな行政手続

- 取組 3 キャッシュレス決済の拡大
- 取組 4 マイナンバー制度の活用
- 取組 5 デジタル技術の活用による窓口の利便性向上

### 施策 3 デジタル技術を活用した情報発信の充実

- 取組 6 デジタル技術を活用した情報発信の充実

## 基本方針 2

地域社会の  
デジタル推進

### 施策 4 地域のデジタル化支援

- 取組 7 地域のデジタル化支援

### 施策 5 新たな技術やデータの利活用の推進

- 取組 8 データ利活用の推進
- 取組 9 新たな技術の活用に向けた研究

## 基本方針 3

さらに効率的な  
行政運営へ

### 施策 6 デジタル技術の活用による業務改革

- 取組 10 デジタル技術の活用による業務改革
- 取組 11 デジタル化に対応する人材育成

### 施策 7 効率的で働きやすい執務環境・業務体制の構築

- 取組 12 効率的で働きやすい執務環境・業務体制の構築

### 施策 8 効率的な情報システム・ネットワークの運用

- 取組 13 サービス利用形態への移行
- 取組 14 標準システムの導入
- 取組 15 情報システムの共同調達・共同利用

## 基本方針 4

安全・安心な  
セキュリティ対策

### 施策 9 セキュリティ対策の強化

- 取組 16 セキュリティ対策の強化

### 施策 10 情報システム・ネットワークの業務継続体制の強化

- 取組 17 情報システム・ネットワークの業務継続体制の強化

## 基本方針 5

誰もがデジタル技術の恩恵  
を享受できる環境づくり

### 施策 11 誰もがデジタル技術の恩恵を享受できる環境づくり

- 取組 18 デジタル技術の活用支援と情報リテラシーの向上
- 取組 19 分かりやすく利用しやすいデジタル化とデジタルによらない利便性の向上