

葛飾区デジタル推進計画 2021

葛飾区

令和3年10月



目次

はじめに	1
第1章 デジタル社会の実現に向けた動向	2
1 国における情報化施策	2
1. 1 情報化施策推進のための法整備等	2
1. 2 未来社会のコンセプト	5
2 東京都における情報化施策	6
2. 1 「未来の東京」戦略ビジョン	6
2. 2 スマート東京実施戦略	6
3 デジタル技術を取り巻く動向	7
3. 1 インターネット利用状況	7
3. 2 ソーシャルメディアの普及	9
3. 3 移動通信システムの進化	10
3. 4 新型コロナウイルス感染症の感染拡大と新たな生活様式に対応した社会	10
第2章 本区における情報化施策の推進	11
1 ICT推進計画の策定	11
第3章 計画の策定について	12
1 葛飾区デジタル推進計画の策定	12
1. 1 計画策定の目的	12
1. 2 計画の位置付け	13
2 計画の基本方針	14
1. 1 基本方針	14
第4章 実施施策	16
基本方針1 さらに便利で快適な区民サービスへ	16
施策1 オンラインでつながる身近な区民サービス	16
施策2 便利でスムーズな行政手続	21
施策3 デジタル技術を活用した情報発信の充実	26
基本方針2 地域社会のデジタル推進	28
施策4 地域のデジタル化支援	28
施策5 新たな技術やデータの利活用の推進	30
基本方針3 さらに効率的な行政運営へ	33
施策6 デジタル技術の活用による業務改革	33
施策7 効率的で働きやすい執務環境・業務体制の構築	36
施策8 効率的な情報システム・ネットワークの運用	38
基本方針4 安全・安心なセキュリティ対策	42
施策9 セキュリティ対策の強化	42
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	44
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	46
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	46
用語集	49

はじめに

今日、インターネットやスマートフォンをはじめとした情報通信技術は、私たちの生活に欠かせないものとなりました。また、AIやIoTなどの新たな技術の進展により、生活のあらゆる場面で様々なデジタル技術が利用されるようになっていきます。

こうしたデジタル技術は、私たちの生活を豊かで快適なものにすると同時に、ライフスタイルやワークスタイルにも大きな変化が生まれています。特に、新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴い、人と人との接触が制限される中、これまでは対面を前提としていた様々なサービスや日常の生活においてもオンラインの活用が進むなど、社会全体のデジタル化が急速に進んでいます。

本区においてはこの間、スマートフォンアプリによる情報発信の充実やキャッシュレス決済サービスの拡大、オンライン相談の開始など、デジタル技術を活用した区民サービスの向上を進めてまいりました。また、内部管理業務においては、業務自動化ツールの導入やセキュリティ対策の強化にも取り組んでまいりました。

一方で、今後、急速に進む社会全体のデジタル化に対応し、区民サービスのさらなる向上や効率的な行政運営を実現していくためには、新たな技術を積極的に活用していくと同時に、デジタル技術により既存のサービスや業務を変革していくデジタルトランスフォーメーションの取組が重要になります。

こうしたことから、本計画では、デジタルトランスフォーメーションの視点をもとに、区民サービスや業務の様々な分野においてデジタル技術の活用による改革を進めていくこととし、5つの基本方針と具体的な取組を定めました。今後、本計画に定める施策を全庁一丸となって進め、誰もがデジタル技術の恩恵を享受し、豊かで快適な生活を送ることができるまち「スマートかつしか」の実現に取り組んでまいります。

最後に、本計画の策定にあたっては、本区CIO補佐官である安田晃先生をはじめアドバイザーの方々、区民の皆様から、貴重なご意見・ご提案をいただきました。御協力いただきました皆様に改めて御礼申し上げます。

令和3（2021）年10月
葛飾区長 青木克徳



第1章 デジタル社会の実現に向けた動向

1 国における情報化施策

1.1 情報化施策推進のための法整備等

(1) 高度情報通信ネットワーク社会形成基本法

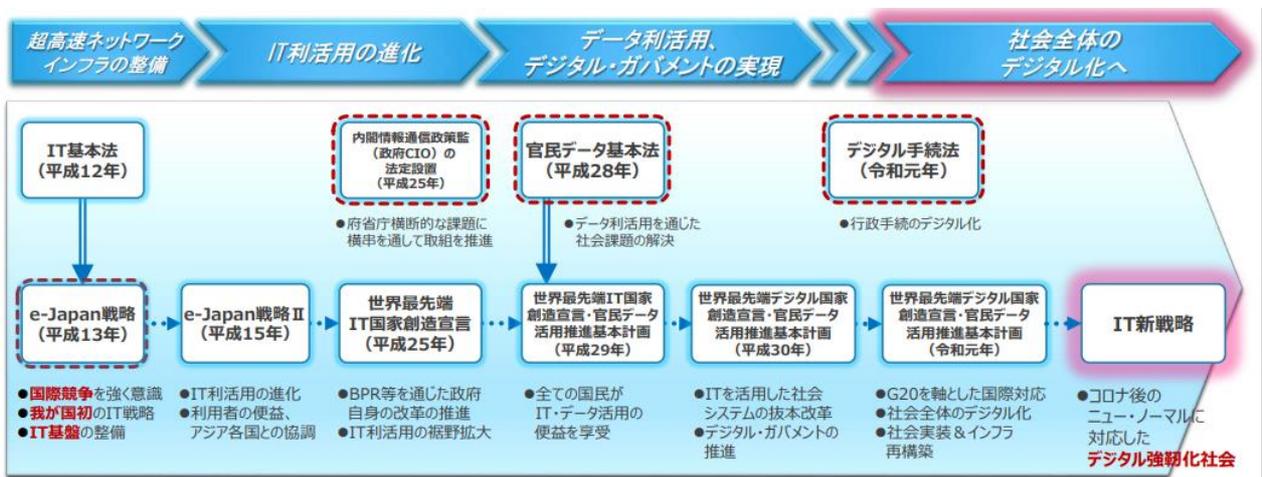
平成12年11月に制定された高度情報通信ネットワーク社会形成基本法（以下「IT基本法」という。）は、インターネットなどの高度情報通信ネットワークを整備し国民がこれを容易かつ主体的に利用する機会を有することで、産業の国際競争力の強化、就業の機会の創出、国民の利便性の向上といった、あらゆる分野における創造的かつ活力ある発展がなされるとし、世界最高水準の高度情報通信ネットワークの形成やこれを担う創造的な人材の育成、行政の情報化などの施策の推進が定められました。また、同法の施行に基づき、平成13年1月には、世界最先端のIT国家となることを目指した「e-Japan戦略」が策定されました。

(2) 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25年6月には「世界最先端IT国家創造宣言」が閣議決定され、新たに設置された内閣情報通信政策監（政府CIO）のもと、IT利活用社会の推進を図っていくとし、世界最高水準のIT利活用社会の実現に向け、オープンデータ^{※P51}・ビッグデータ^{※P52}の活用推進や利便性の高い電子行政サービスの実現などに向けた施策の推進が示されました。

また、平成28年12月には、官民データの効果的な活用の推進に向けた官民データ活用推進基本法（以下「官民データ基本法」という。）が制定され、行政手続に係るオンライン利用の原則化、民間事業者等の手続に係るオンライン利用の促進、マイナンバーカードの普及・活用促進、官民データ活用の推進に関する施策についての基本方針等を定めた官民データ活用推進基本計画を策定することなどが定められました。平成29年5月には、従来の宣言と一体化した「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」が閣議決定され、以降、改定を重ねながら情報化施策の総合的な推進を図っています。

〔情報化施策推進における法整備等の経緯〕



出典：内閣官房IT総合戦略室、デジタル改革関連法案準備室作成資料

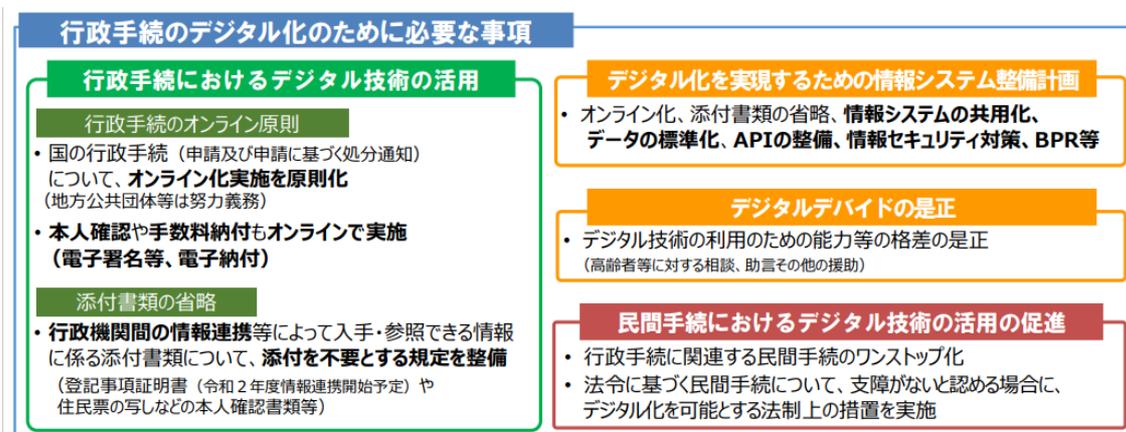
(3) デジタル・ガバメント推進方針

平成 29 年 5 月には、「世界最先端 I T 国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画」の下、国民の利便性の向上及び行政運営の効率化の実現を目的に、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てデジタル社会に向けた電子行政の方向性を示すものとして、「デジタル・ガバメント推進方針」が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において決定されました。本方針では、デジタル技術を徹底活用した利用者中心の行政サービス改革や官民協働を実現するプラットフォーム^{※P53}の構築などがデジタル・ガバメント^{※P52}の実現に向けた方向性として示され、平成 30 年 1 月には、本方針に基づく具体的な取組を推進するものとして、デジタル・ガバメント実行計画が策定されました。

(4) デジタル手続法

令和元年 5 月には、行政手続のデジタル化を実現し、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、デジタル手続法（正式名称「情報通信技術の活用による行政手続等の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」）が制定されました。同法では、行政のデジタル化に関する基本原則「デジタルファースト（個々の手続・サービスが一貫してデジタルで完結すること）」「ワンスオンリー（一度提出した情報は、二度提出することを不要とすること）」「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）」や行政手続の原則オンライン化のために必要な事項等が定められました。

〔デジタル手続法の概要〕



出典：首相官邸 政策会議 概要

デジタルデバイド^{※P52}、API^{※P49}、BPR^{※P49}

(5) デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針

令和2年12月には、「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」が閣議決定されました。本方針では、デジタル社会の目指すビジョンとして「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」を掲げ、社会のデジタル化を強力に推し進めるため、施策の策定に係る方針等を定めるIT基本法の全面的な見直しを行うとともに、デジタル社会の形成に関する施策を迅速かつ重点的に推進するため、新たにデジタル庁を設置することなどが示されました。

(6) デジタル社会形成基本法

令和3年5月には、これまでのIT基本法の廃止とともに、新たにデジタル社会形成基本法が制定されました。同法では、デジタル社会の形成に関する施策を迅速かつ重点的に推進し、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に寄与するため、デジタル社会の形成に関する理念や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、デジタル社会の形成に関する司令塔となるデジタル庁の設置等について定められています。また、同法の制定と合わせて、押印・書面手続の見直しや電子証明書のスマートフォンへの搭載、マイナンバーの利用範囲の拡大等が定められた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やデジタル庁設置法等が成立し、今後社会全体のデジタル改革を更に推し進めていくとしています。

1.2 未来社会のコンセプト

(1) Society 5.0 ^{※P50}

内閣府の第5期科学技術基本計画（平成28年度～令和2年度）において、我が国が目指すべき未来社会の姿として、先進技術をあらゆる産業や社会生活に取り入れ、経済発展と社会的課題の解決を両立していく新たな社会「Society 5.0 ^{※P50}」の実現が提唱されました。これにより、AI ^{※P49} やドローン、IoT ^{※P50} などの先進技術が最大限に活用され、全ての人とモノがつながり、様々な知識や情報が共有されることで、今までにない価値を生み出せるようになると期待されています。

〔Society 5.0 ^{※P50} で実現する社会〕



出典：内閣府ホームページ「Society 5.0 ^{※P50}」

(2) スマート自治体（自治体戦略 2040 構想研究会）

将来的な人口構造の変化に対応した自治体行政のあり方について検討を行う自治体戦略2040 構想研究会（総務省）第二次報告（平成30年7月）において、新たな自治体行政の基本的考え方として、AI ^{※P49} やロボティクス ^{※P53} の活用により、自治体が持続可能な形で行政サービスを提供し続け、住民福祉の水準を維持し続ける力を自治体を持つ、スマート自治体への転換が提唱されています。

2 東京都における情報化施策

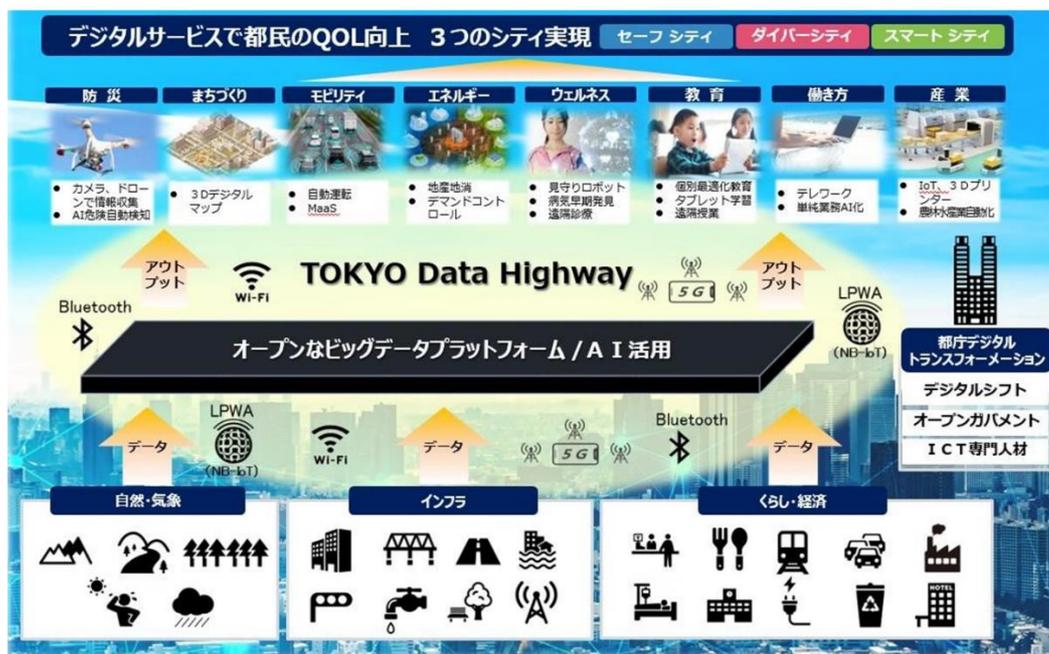
2.1 「未来の東京」戦略ビジョン

令和元年12月に、東京都は東京の未来を切り拓く羅針盤として、2040年代に東京が目指す姿とその実現のために取り組むべき長期戦略を示した「未来の東京」戦略ビジョンを策定しました。20の戦略の一つに「スマート東京・TOKYO Data Highway基本戦略」を位置づけ、東京版Society 5.0^{※P50}「スマート東京」を実現することで、都民のQOL (Quality of Life)^{※P50}を向上させるとともに、世界のモデル都市となることを目指すとしています。

2.2 スマート東京実施戦略

令和2年2月に、東京都ではスマート東京が目指す姿をより具体的に示し、「スマート東京・TOKYO Data Highway基本戦略」を効果的に推進するため、スマート東京実施戦略を策定しました。本戦略では、取組方針として『電波の道』で『つながる東京』『公共施設や都民サービスのデジタルシフト』『都庁のデジタルシフト』の3つの柱を掲げ、「セーフシティ」「ダイバーシティ」「スマートシティ」の実現に向けた施策を展開していくとしています。

〔スマート東京の全体像〕



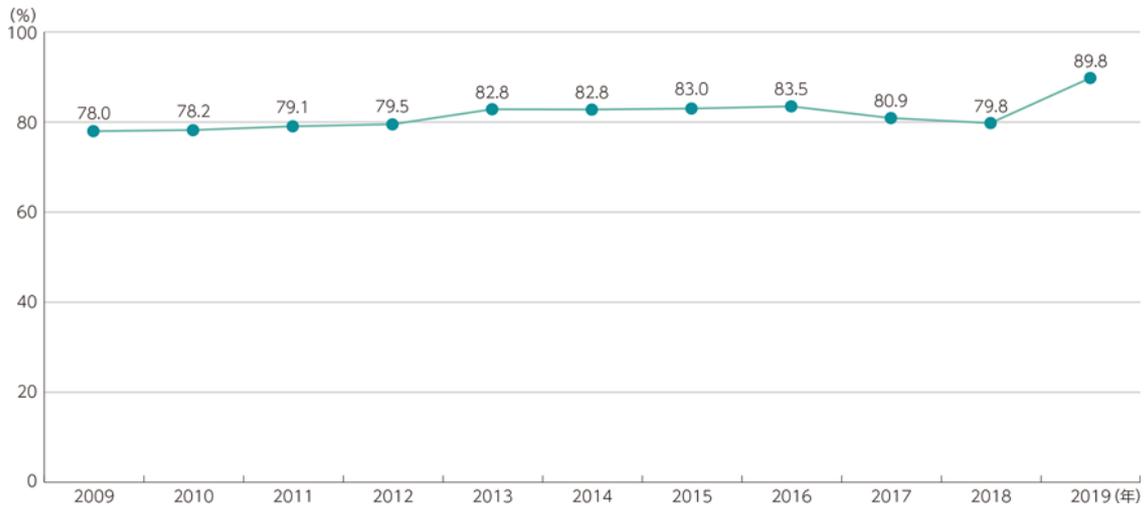
出典：東京都「スマート東京実施戦略」

3 デジタル技術を取り巻く動向

3.1 インターネット利用状況

現在、多くの人々が日常的にインターネットを利用しています。インターネットの利用率（個人）は平成25（2013）年度に初めて80%を超え、令和元（2019）年度には89.8%となっています。

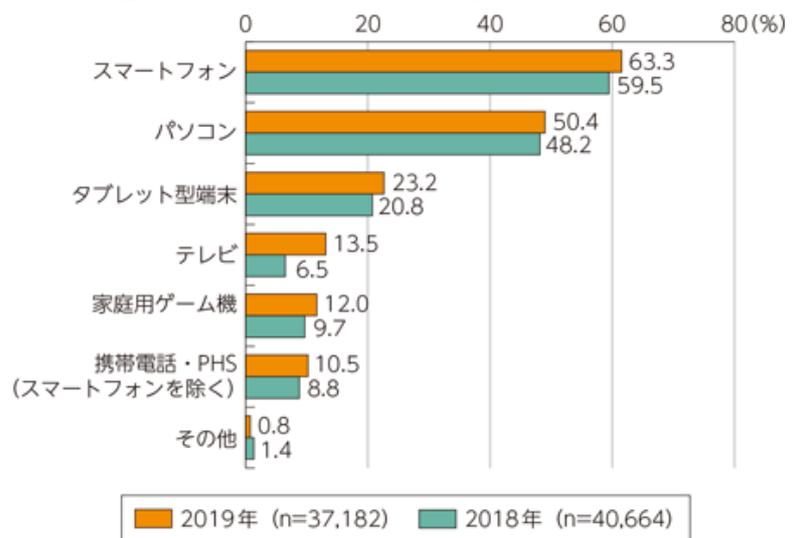
〔インターネット利用率の推移〕



出典：総務省 令和2年度情報通信白書

また、端末別のインターネット利用率は、「スマートフォン」(63.3%)が「パソコン」(50.4%)を12.9ポイント上回っており、インターネットの利用の中心はパソコンからモバイル端末へ移行してきています。

〔インターネットを利用する際の利用機器の割合〕



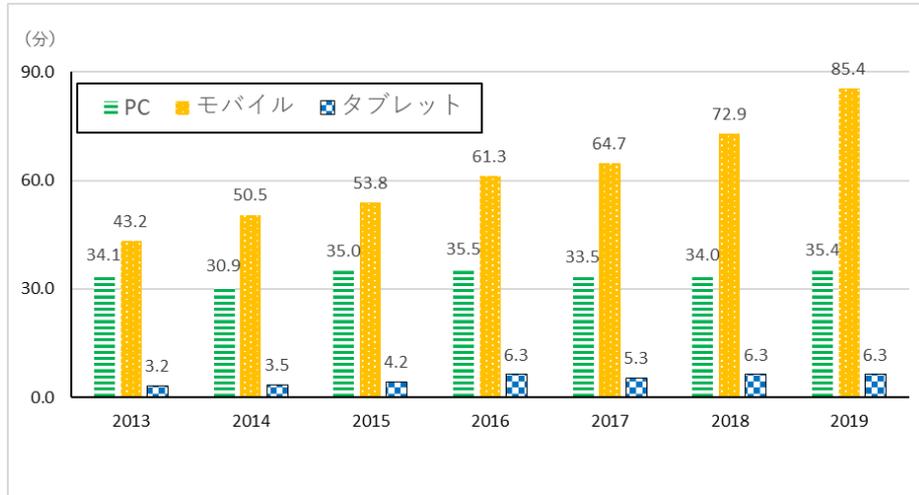
※当該端末を用いて過去1年間にインターネットを利用したことのある人の比率

※テレビの2018年の数値は、「インターネットに接続できるテレビ」のもの

出典：総務省 令和2年度情報通信白書

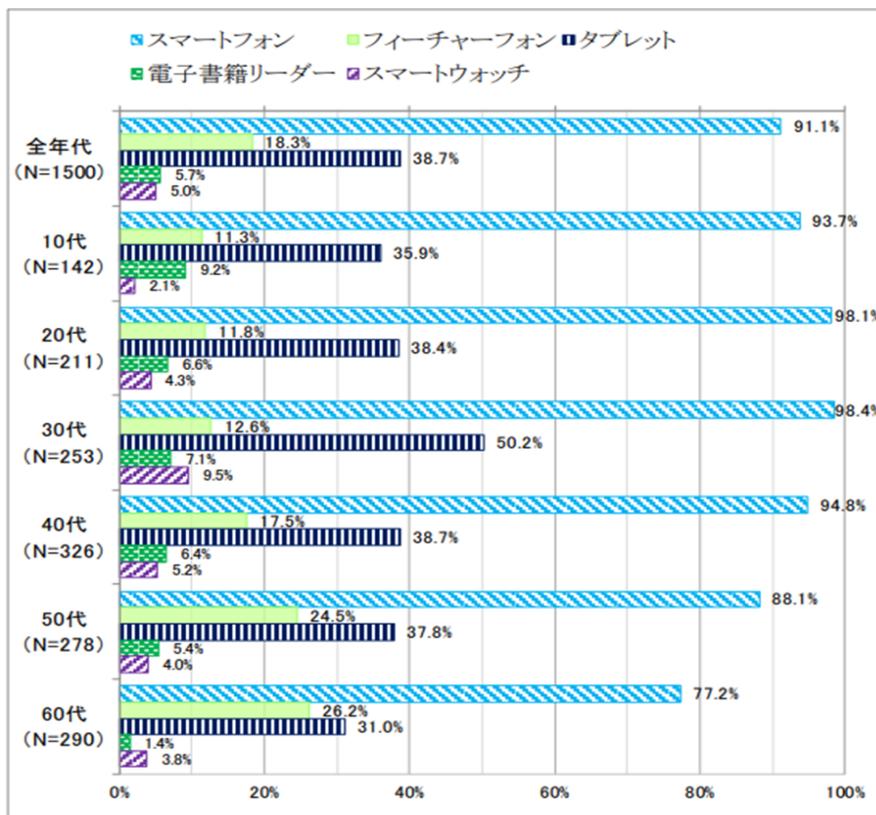
こうした傾向はインターネット平均利用時間を見るとより顕著であり、パソコンからのインターネット利用時間に大きな変化がない一方、スマートフォンなどのモバイル端末からのインターネット利用時間は年々増加しています。また、スマートフォンの利用率（全年代）は、令和元（2019）年度に91.1%まで上昇しています。

〔主な機器によるインターネット平均利用時間〕



出典：総務省 情報通信メディアの利用時間と情報行動に関する調査報告書（各年度版）を基に作成

〔モバイル機器等の利用率（全年代）〕（令和元年度調査報告）



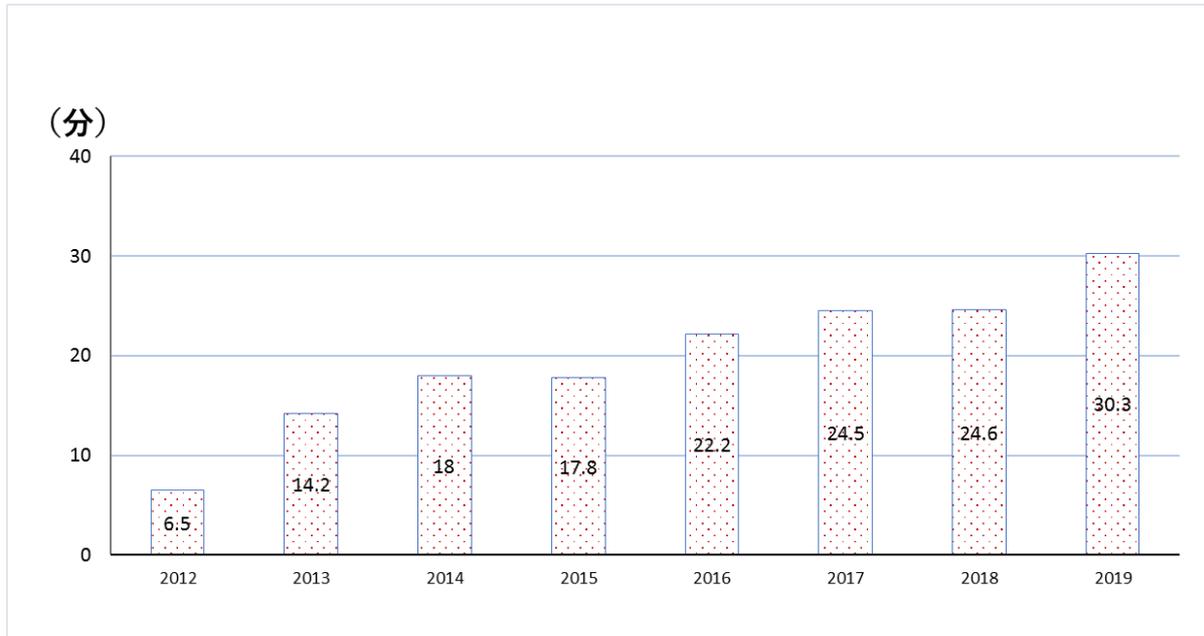
出典：総務省 令和元年度情報通信メディアの利用時間と情報行動に関する調査報告書

フィーチャーフォン※P52

3.2 ソーシャルメディアの普及

スマートフォンなどのモバイル端末の普及とともに、多くの人々がソーシャルメディア^{※P51}を通じたオンラインでのコミュニケーションを利用するようになってきています。インターネット利用におけるソーシャルメディア^{※P51}の利用時間は大幅に増加しており、ソーシャルメディア^{※P51}の利用が急速に広がっています。

〔モバイル機器によるソーシャルメディアの平均利用時間〕



出典：総務省 情報通信メディアの利用時間と情報行動に関する調査報告書（各年度版）を基に作成

3.3 移動通信システムの進化

近年の移動通信システムの急速な発展とともに、スマートフォンなどのモバイル端末の普及が進み、インターネット利用においてもモバイル端末からの接続が主流となっています。また、様々なサービスやコミュニケーションツールが、スマートフォンなどのモバイル端末を対象としたアプリケーションとして開発・提供されることで、移動通信システムは、通信基盤から生活基盤へと進化し、移動通信システムの発展が社会経済に及ぼす影響は大きなものとなっています。

令和2年3月には、第5世代移動通信システム（5G）^{※P52}の商用サービスが開始されました。第5世代移動通信システム（5G）^{※P52}は、従来までの移動通信システムと比べ、超高速・大容量であると同時に、超低遅延・多数同時接続といった要件を備えるもので、こうした優位性を活用することで、IoT^{※P50}の基盤としての活用、産業・社会の一層の効率化や利便性の向上、新たな付加価値の創出などに向けて活用されることが期待されています。

3.4 新型コロナウイルス感染症の感染拡大と新たな生活様式に対応した社会

新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴い、国は、新型コロナウイルス感染症専門家会議からの提言を踏まえた「新しい生活様式」の実践例を示しており、その中では「通販の利用」「電子決済の利用」「娯楽、スポーツのオンライン利用」「テレワーク」「会議のオンライン開催」など、人と人との直接の接触を減らすオンライン化の取組が多く挙げられています。新たな生活様式への対応が社会全体に求められる中、テレワークの導入やオンラインによる会議や教育活動の実施など、様々な分野でオンラインによるサービスやコミュニケーションが急速に広がっています。

一方で、コロナ禍における様々な課題への対応の中で、日本のデジタル化の遅れが浮き彫りにもなり、今後、社会全体のデジタル化の更なる加速が求められています。国は、デジタル政策の徹底的な推進や次世代のデータ基盤・デジタルインフラの戦略的な構築に向けた取組をさらに進めていくとし、第5世代移動通信システム（5G）^{※P52}をはじめとするデジタル基盤やAI^{※P49}、IoT^{※P50}、ビッグデータ^{※P52}といったデジタル技術やデータの利活用は、これまで以上に重要なものとなってきています。

第2章 本区における情報化施策の推進

1 ICT推進計画の策定

本区では、平成14年に葛飾区IT推進計画（第1次計画、3か年計画）、平成17年に第2次葛飾区IT推進計画（第2次計画、3か年計画）、平成22年に葛飾区ICT推進計画2010（第3次計画、5か年計画）、平成27年度に葛飾区ICT推進計画2016（第4次計画、5か年計画）を策定し、情報化施策の推進に取り組んできました。

第1次計画では「わかりやすく開かれた区政の実現」「豊かで利便性の高い区民サービスの提供」「高度で効率的な区政運営の実現」を基本方針に掲げ、区公式ホームページにユニバーサルデザイン^{※P53}を採用し、高齢者や障害者に配慮したデザインへの改良や、区民の意見を多く集めるためにインターネットを通じて意見を収集できる機能を加えたほか、区内文化施設の利用やコンサートなどのチケット購入をインターネットにより行うことができるシステムや、区立図書館の蔵書検索システムの構築などを行いました。

第2次計画では、第1次計画の基本方針を継承し、電子区役所や安全なユビキタスネットワーク社会^{※P53}の実現を基本的な考え方として「区民や事業者が実感できるサービスの向上」「開かれた区政の実現」「行財政運営の効率化」「地域における情報化の推進」「情報利用の普及と安全対策」の5つの基本目標掲げ、電子申請や電子入札の拡充、公共施設予約システムの構築、図書館のICT^{※P49}化などを行いました。

第3次計画では「区民満足度の高い行政サービスの提供とスピードアップ」を図るため、住民票の写し及び印鑑登録証明書の交付をコンビニエンスストアで受け取ることでできる「証明書自動交付サービス」の開始、区立小中学校の学校事務を効率的に執行するための「学校教育総合システム（校務システム）^{※P51}」の構築などを行うとともに、仮想化技術を用いたサーバーを構築し、サーバー台数やラック数の集約、情報システムを区本庁舎からセキュリティレベルの高い民間のデータセンターに移行するなどの「情報システムの全体最適化」を行いました。

第4次計画では、急速に進展するICT^{※P49}環境の変化に的確に対応するため、「いつでも、どこでも、だれでも利用できるICT^{※P49}サービス」「区民がICT^{※P49}による利便性を実感できるサービス」「社会・暮らし・生活環境の変化にICT^{※P49}でフレキシブルに対応」「ICT^{※P49}を活用した行政事務の効率化」の4つの取組方針に基づき、スマートフォンアプリによる区行政情報の配信やICT^{※P49}を活用した災害対策等の取組を進めたほか、住民情報処理用の端末や一般的な行政事務用の端末等を統合した仮想デスクトップ^{※P51}端末を調達して複数の業務処理を1台で行えるようにすることで、パソコンの台数と経費の削減に繋げるなど、ICT^{※P49}を活用した区民サービスの向上と行政の効率化を図りました。

第3章 計画の策定について

1 葛飾区デジタル推進計画の策定

1.1 計画策定の目的

区においてはこれまで、葛飾区基本計画の個別計画としてICT推進計画を策定し、公衆無線LANの整備やスマートフォンアプリの導入、OCR^{※P50}・RPA^{※P50}・AI^{※P49}による業務の効率化、庁内ネットワーク環境の整備など、デジタル技術による区民サービスの向上や業務の効率化に取り組んできました。

一方で、近年の様々な技術革新は、時間や場所、言語などの制約を受けることなく様々な人やモノをつなげ、新たなサービスやライフスタイルの変化を生みだすとともに、社会の様々な分野で、デジタル技術を活用して既存のサービスや業務を改革するデジタルトランスフォーメーション^{※P52}が進められています。また、新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴い、非対面・非接触型サービスへのニーズが急速に高まり、これまでは対面が前提であった様々なサービスやコミュニケーションにおいてもオンラインの活用が進んでいます。

今後、急速に進む社会全体のデジタル化に対応し、区民サービスの向上及び効率的な行政運営を実現していくためには、区全体をデジタル技術の活用を前提としたサービスや業務プロセスへと変革していく必要があります。デジタル技術の活用にあたっては、オンライン化や電子化など単に技術の導入を目的に行うのではなく、デジタル化に合わせた業務プロセスの見直しを同時に行うなどデジタルトランスフォーメーション^{※P52}の取組を進め、デジタル化の効果を最大化し、区民サービスの向上及び行政運営の効率化・最適化を実現するよう進めていくこととします。

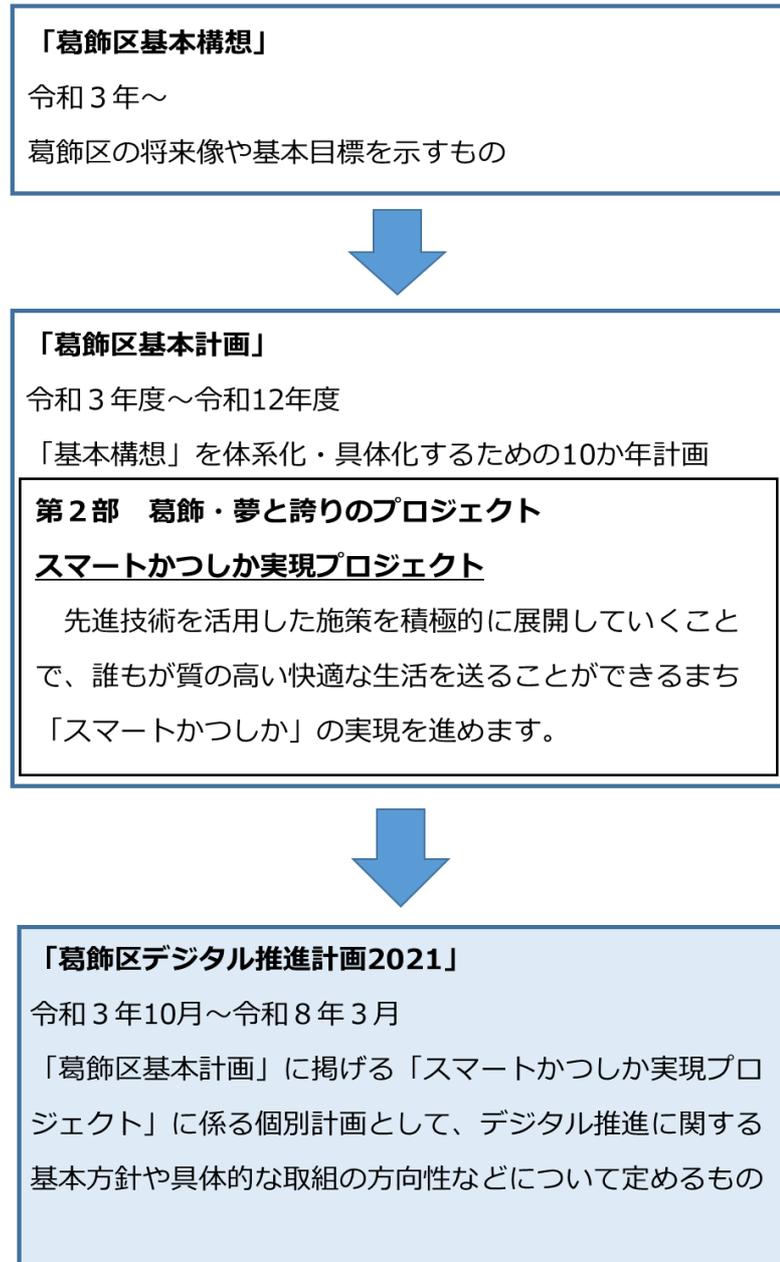
本計画は、デジタルトランスフォーメーション^{※P52}の視点をもとに、基本計画で定める、誰もがデジタル技術の恩恵を享受し、豊かで快適な生活を送ることができるまち「スマートかつしか」の実現に向けた、区のデジタル推進に関する基本方針や取組の方向性などについて定めるものとしします。

1.2 計画の位置付け

区の総合計画である葛飾区基本計画（令和3年度から令和12年度まで）を上位計画とし、基本計画の重要プロジェクトである「スマートかつしか実現プロジェクト」に係る個別計画とします。

また、本計画は、オープンデータ^{※P51}の推進に係る取組を含むものとし、官民データ基本法に基づく「葛飾区官民データ活用推進計画」に位置付けることとします。

計画期間は、令和3（2021）年10月から令和8（2026）年3月までとします。



2 計画の基本方針

1. 1 基本方針

葛飾区デジタル推進計画 2021 では、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^{※P52}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を目指し、次の5つの方針を計画の基本方針に位置付けます。

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。

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^{※P51}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。

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。

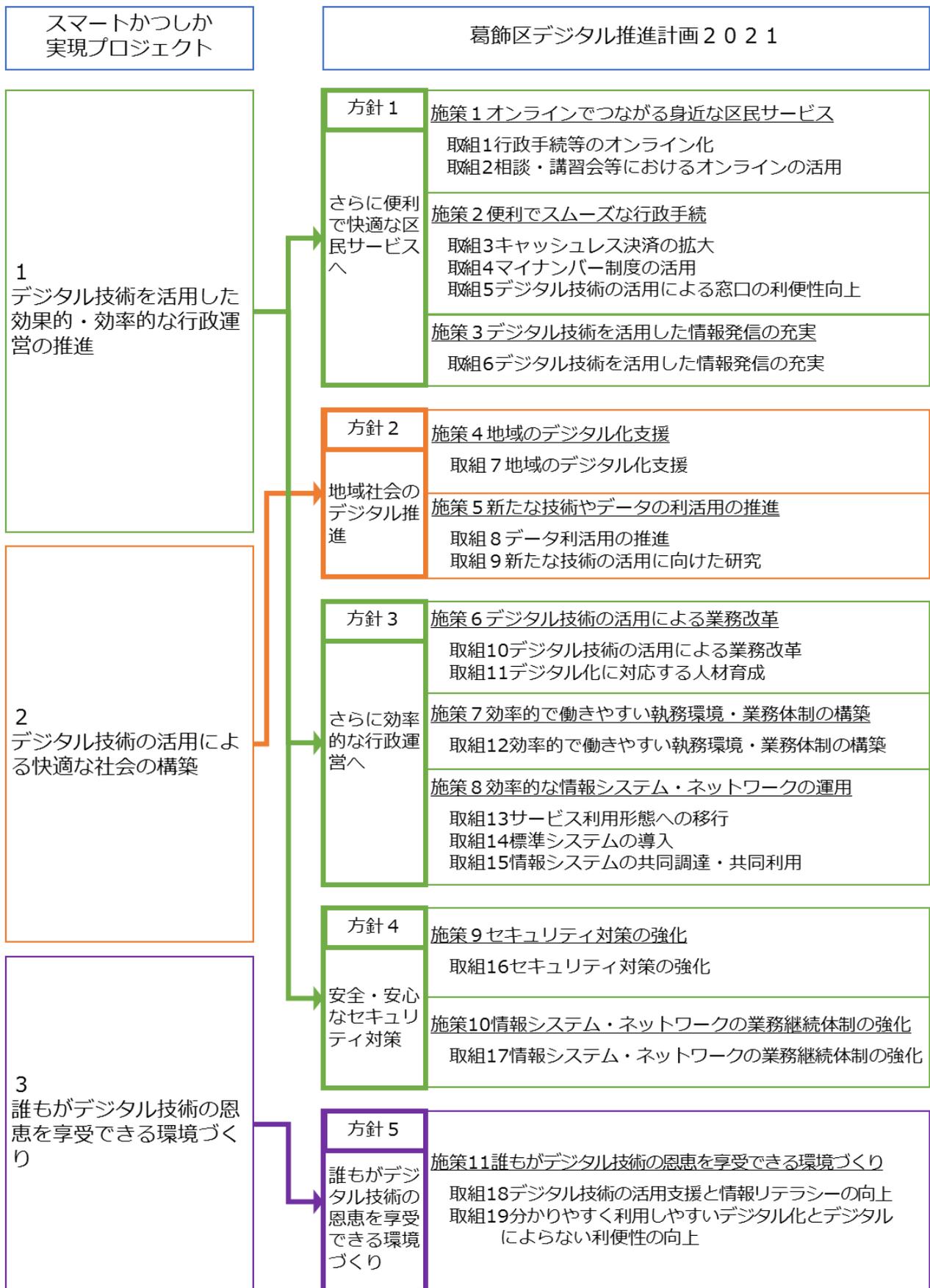
基本方針4 安全・安心なセキュリティ対策

サイバー攻撃や地震・水害をはじめとする災害など、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。

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。

〔スマートかつしか実現プロジェクトと葛飾区デジタル推進計画 2021 の体系〕



第4章 実施施策

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

これまでの取組

区では、平成17年1月から、東京電子自治体共同運営協議会が運営する電子申請届システムを利用し、手続のオンライン化を進めており、令和2年度には、276件の手続において、オンラインでの受付を行いました。また、国が運営する電子申請システムであるマイナポータルの活用も開始しています。

さらに、新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴い社会全体で非対面・非接触型サービスへのニーズが高まる中、一部の相談業務において、WEB会議ツールを活用したオンライン化を開始するとともに、一部の講座や講習会においてもオンライン開催や動画配信を行っています。

施策の方向性

新たな生活様式に対応しながら、社会・経済活動を維持していくためには、これまで対面を前提として行ってきた区民サービスにおいても、オンライン化を前提としたサービスに変革していく必要があります。

電子申請・届出サービスやマイナンバーカードを活用した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各種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。

取組1 行政手続等のオンライン化

令和元年度に施行されたデジタル手続法においては、国における行政手続の原則オンライン化の方針が定められるとともに、区市町村においても行政手続のオンライン化が努力義務とされました。また、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止に向け、社会の様々な分野で非対面・非接触型サービスへのニーズが高まっています。

■オンライン手続の拡大

行政手続等のオンライン化の拡大に向けては、区役所が受け付けている区民や事業者からの手続等の根拠法令や必要な添付書類の有無、オンライン化による課題の有無などを把握するための実態調査を行いました。今後は、手続件数の多いものなどから優先的にオンライン化を進め、令和7年度末には、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を除き、オンラインによる申請・届出が行えるよう取組を進めていきます。

■利用しやすいオンライン手続ツールの活用

行政手続等のオンライン化にあたっては、利用する区民にとって分かりやすく使いやすいツールを活用して行うことが大切となります。既に本区で活用している電子申請・届出サービスのほか、公的個人認証^{※P51}がスマートフォンからでも可能なマイナポータルや多くの人が利用するSNS^{※P50}アプリと連携した受付についても導入の検討を進め、区民にとって利用しやすいオンライン化に取り組んでいきます。

【これまで】

対 象：一部の手続等

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

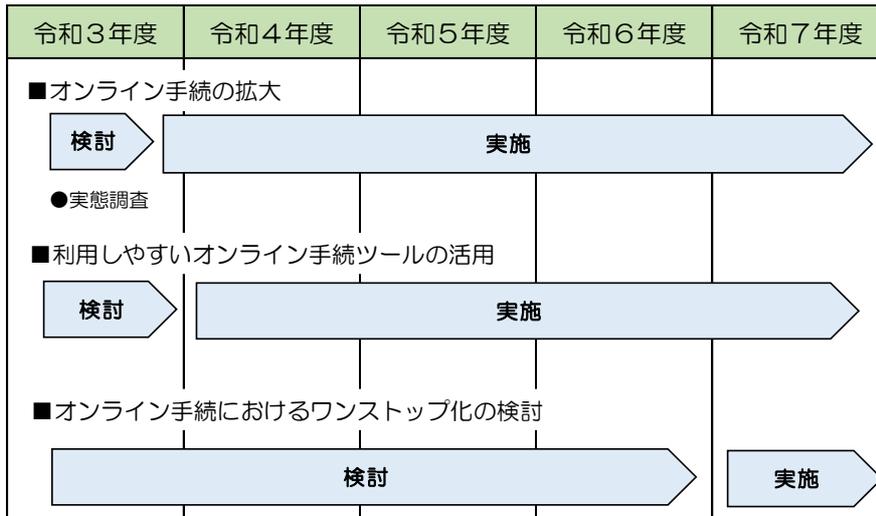
ツール：手続によって使いやすいツールを活用



■オンライン手続におけるワンストップ化の検討

現在のオンライン手続においては、それぞれの手続ごとに申請入力や書類の添付が必要となります。国においては、一部の手続において民間事業者への申請も含めたオンライン手続のワンストップ化に向けた検討を進めており、区においても、こうした国の動向を注視しつつ、マイナンバーカードやマイナポータルを活用などによるオンライン手続のワンストップ化を検討していきます。

《取組スケジュール》



取組2 相談・講習会等におけるオンラインの活用

新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴い国が示した新たな生活様式の実践例においては、人と人との直接の接触を減らすオンラインの活用が多く挙げられています。今後、コロナ禍においても必要な区民サービスの提供や区と地域とのつながりを維持していくためには、これまで対面が前提であった相談や講座・講習会などにおいても、積極的にオンラインの活用を進めていく必要があります。

■相談・講習会等のオンライン化の推進

現在区では、一部の相談業務においてWEB会議ツールを活用したオンライン化を開始しており、各種講座・講習会においてもオンライン開催や動画配信を実施しています。利用者アンケートの結果においては、窓口に行かなくても安心して相談ができた、時間や場所に捉われずに参加できて便利であったなどの意見を頂いており、新型コロナウイルス感染症の感染拡大を契機に開始したオンライン化の推進が、利用者の利便性向上にもつながっています。

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

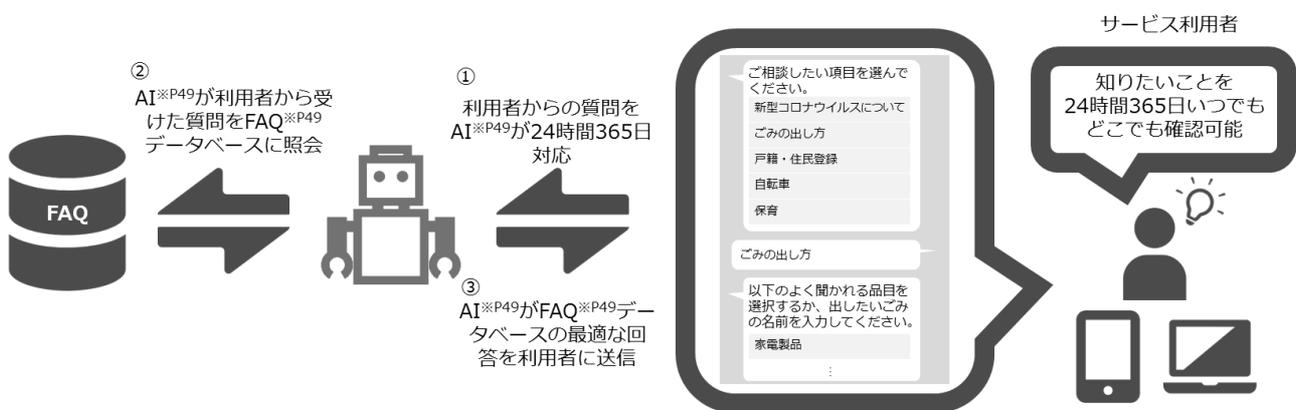
〔オンラインでできる相談（令和3年4月現在）〕

相談名
法律相談（弁護士）
遺言書・遺産分割協議書の書き方相談（行政書士）
不動産取引相談（宅地建物取引士）
税金相談（税理士）
登記・測量相談（司法書士・土地家屋調査士）
年金・社会保険・労働問題相談（社会保険労務士）
交通事故相談（交通事項相談員）
区政・一般相談（区政相談員）
建築・リフォームなんでも相談（建築士）
外国人生活相談
行政書士による外国人の入国・帰化・就労等手続相談
LGBTs相談
消費生活相談

■ AIチャットボット※P49の活用拡大

令和元年度から、AI※P49が対話形式により自動的に質問に回答し、24時間問合せに対応できるAIチャットボット※P49の運用を開始し、区民から問合せの多い分野で活用を進めています。

AIチャットボット※P49は、開庁時間外でも応答できるとともに、電話やメールに比べて気軽に利用することができます。また、区民の利便性向上と同時に、職員の業務効率化にもつながるもので、今後も問合せの多いカテゴリーを随時追加していくとともに、音声読み上げ機能や多言語対応についても検討を行うなど、機能改善と利便性の向上を図っていきます。



《取組スケジュール》

令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
■相談・講習会等のオンライン化の推進				
■AIチャットボットの活用拡大				

施策2 便利でスムーズな行政手続

これまでの取組

区ではこれまで、窓口案内表示システムの導入や区役所に足を運ばなくても住民票の写しや印鑑登録証明書等の書類がコンビニエンスストアで取得できる証明書自動交付サービスの導入、マイナンバー制度の情報連携を活用した一部手続における添付書類の省略化など、行政手続の利便性向上に取り組んできました。

また、税・保険料の納付においては、電子納付の導入を行うなど、ニーズに応じた納付手段の充実とキャッシュレス化の推進に取り組んでいます。

施策の方向性

電子マネーやモバイルウォレット^{※P53}によるキャッシュレス決済が急速に普及する中、区においても、税・保険料等の納付や窓口での手数料の支払いなどに、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、マイナンバー制度の効果的な活用により、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。

取組3 キャッシュレス決済の拡大

国では、令和7年までにキャッシュレス決済比率を4割程度までに引き上げるとの目標を掲げ、普及に向けた取組を進めており、現在、市場におけるキャッシュレス決済の利用率は年々上昇しています。特に近年は、電子マネーやスマートフォンアプリ等と連動したコード決済の普及が急速に広がるとともに、新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴い、新たな生活様式に対応した非接触型サービスの一つとして、キャッシュレス決済へのニーズはさらに高まっています。

区においても今後、こうした人々の利用実態の変化も踏まえた区民サービスの利便性向上や、新たな生活様式への対応の観点からも、キャッシュレス決済の導入をさらに進めていく必要があります。

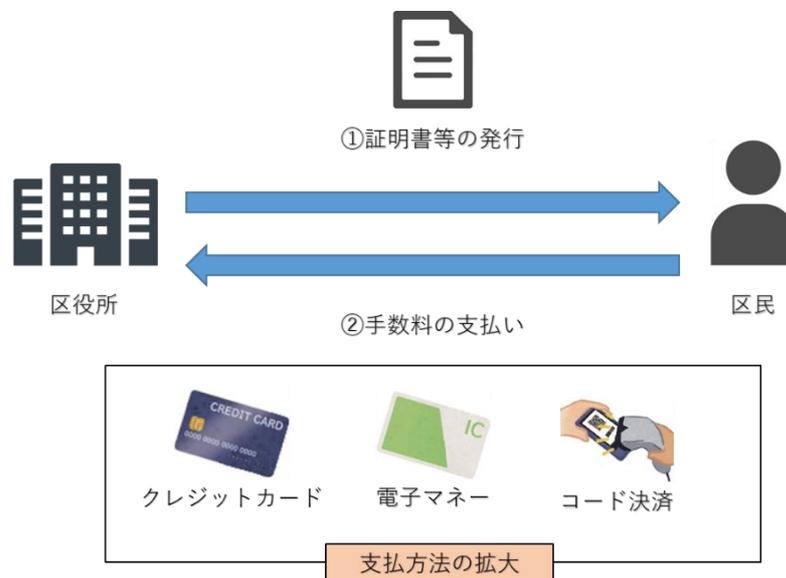
■税・保険料等へのキャッシュレス決済の導入拡大

税・保険料等へのキャッシュレス決済の導入においては、これまで、インターネットバンキングと連携したスマートフォンアプリによる支払方法やインターネットを利用したクレジットカードによる支払方法を検討・導入してきました。今後は、近年新たに普及が進んでいるスマートフォンアプリ等と連動したコード決済の導入を進め、納付書による支払いが自宅からいつでもできるようにします。

■窓口手数料へのキャッシュレス決済の導入

これまで現金のみの取扱いとなっている各種手数料の窓口での支払手続においても、電子マネーやコード決済等によるキャッシュレス決済の導入を進めていきます。

〔窓口手数料のキャッシュレス化イメージ〕



出典：経済産業省 「今なぜ、キャッシュレスなの？事業に自由と安心を」を基に作成

《取組スケジュール》

令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
■税・保険料等へのキャッシュレス決済の導入拡大				
検討	実施			
■窓口手数料へのキャッシュレス決済の導入				
検討	実施			

取組4 マイナンバー制度の活用

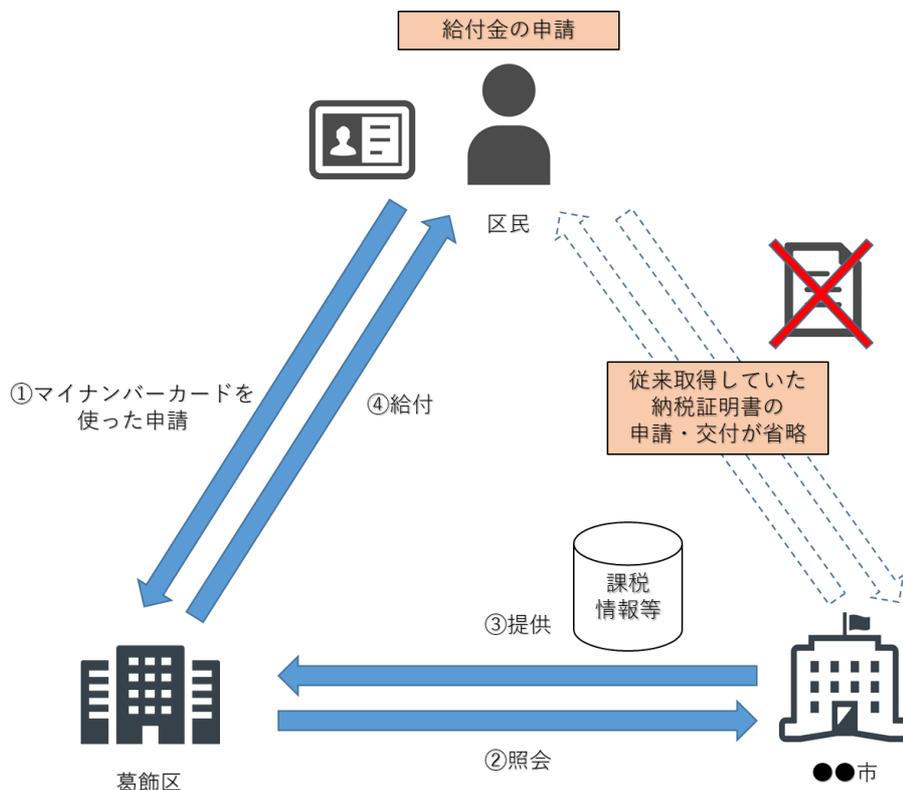
行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（以下「マイナンバー法」という。）の施行により、平成28年1月から、マイナンバーによる情報連携の利用が開始されました。マイナンバーによる情報連携は、異なる行政機関間で専用のネットワークシステムを用いて個人情報の照会を行うことで、各種手続の際に住民が行政機関に提出する書類を省略することが可能となるもので、約2,300手続（令和3年6月現在）で運用されています。

また、令和3年3月からは、マイナンバーカードの健康保険証利用の試行運用が開始されたほか、運転免許証など各種証明書との一体化や民間サービスにおける利用、マイナポータル機能向上についても検討されており、今後、さらにマイナンバー制度の活用が進んでいくことが予想されます。

■情報連携の活用

区ではこれまで、マイナンバー法に基づく行政機関間の情報連携を活用し、一部の手続で添付書類の省略化を実施しています。情報連携の対象やマイナンバー利用事務の範囲は今後も拡大の方針が示されており、また、自治体による独自利用も可能であることから、区においても情報連携の活用を積極的に進め、手続の簡略化と業務の効率化に取り組んでいきます。

〔マイナンバー情報連携イメージ〕



■マイナンバーカード・マイナポータルを活用

区においては、マイナンバーカードを活用してコンビニエンスストアから住民票の写しや印鑑登録証明書等が取得できる証明書自動交付サービスを導入しているほか、国が運営するマイナンバーカードを活用したオンライン手続システムであるマイナポータルへの一部のオンライン手続の掲載を行い、マイナンバー制度の活用を進めています。

マイナポータルにおいては、オンラインでの公金決済やスマートフォンからの公的個人認証^{※P51}が可能となるほか、今後は民間事業者とも連携した手続のワンストップ化が検討されており、国の動向を踏まえながら効果的な活用を進めていきます。また、マイナンバーカードを活用した申請書類への記入を省略できる仕組みなど、マイナンバー制度の効果的な活用に向けて検討を進め、手続の利便性向上に取り組んでいきます。

《取組スケジュール》

令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
<p>■情報連携の活用</p> <p style="text-align: center;">検討・実施</p>				
<p>■マイナンバーカード・マイナポータルの活用</p> <p style="text-align: center;">検討・実施</p>				

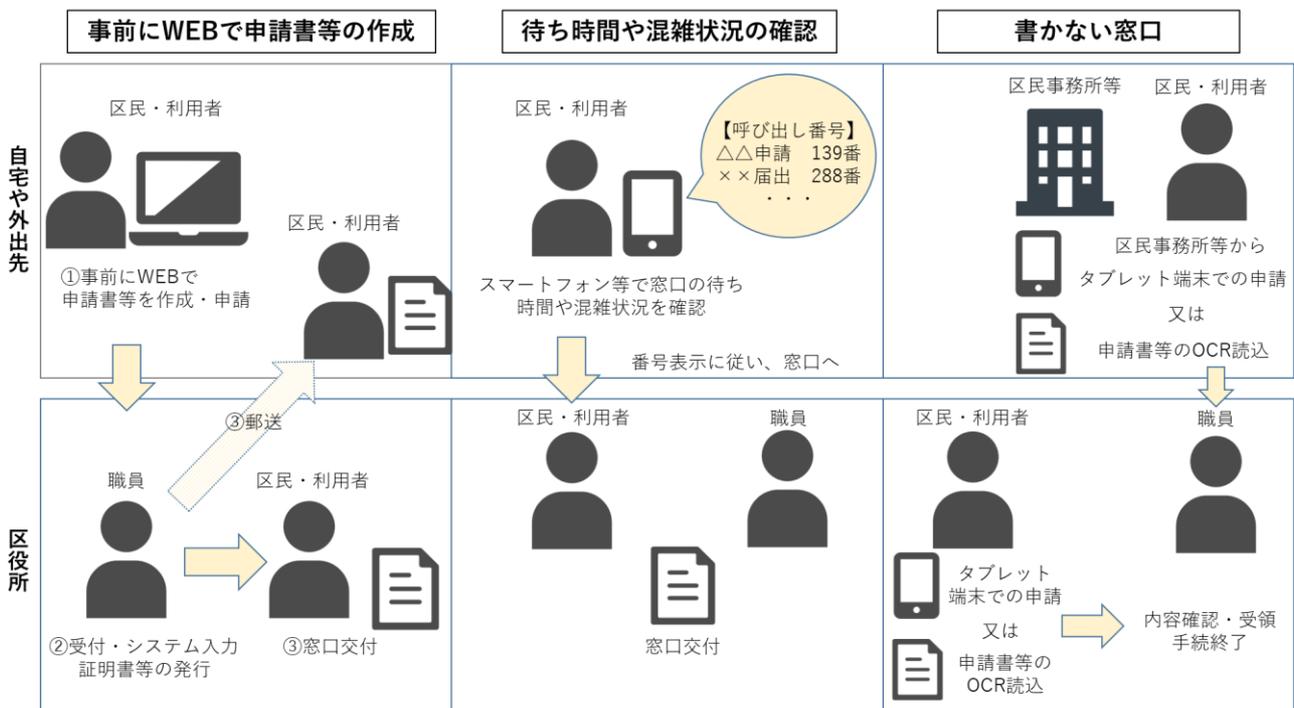
取組5 デジタル技術の活用による窓口の利便性向上

現在、多くの方が、スマートフォンやタブレット端末を利用して常にオンラインでの情報発信・取得を行うようになってきているほか、AI※P49等のデジタル技術を活用した新しいサービスが生まれています。区においてもこうしたデジタル技術やサービスを効果的に活用することで、窓口の利便性向上をさらに進めていく必要があります。

■デジタル技術の活用による窓口手続の利便性向上

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、OCR※P50やタブレット端末等を活用した書かない窓口など、窓口の利便性向上に向けた新たなサービスの導入について検討を進め、窓口手続の利便性の向上に取り組んでいきます。

〔デジタル技術の活用による窓口手続の利便性向上イメージ〕



《取組スケジュール》

令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
<p>■デジタル技術の活用による窓口の利便性向上</p> <p style="text-align: center;"> </p>				

施策3 デジタル技術を活用した情報発信の充実

これまでの取組

区では、これまで時代やニーズに即して区政情報の発信手段を順次拡大し、区民が区政情報を取得しやすいよう環境整備を進めてきました。

平成11年度から運用を開始した葛飾区公式ホームページは、広報紙「広報かつしか」と合わせて区政情報の重要な発信手段として機能しています。その後も、SNS^{※P50}サービスの活用や動画投稿・共有サイト上での動画配信を開始するほか、平成28年度からは、スマートフォンによる情報取得が増加した時代背景を踏まえ、葛飾区総合アプリの運用を開始し、観光や暮らしに役立つコンテンツなどを追加し充実を図ってきました。

そのほか、令和2年度からは、防災無線の配信情報の確認を行えるよう、防災無線確認用アプリ「かつらっパ」の運用を開始するなど、情報発信手段の拡充に取り組んでいます。

施策の方向性

現在、多くの方がスマートフォンやSNS^{※P50}アプリを利用し、日常的にオンライン上で様々な情報のやり取りを行うようになってきました。また、双方向での情報発信やマーケティング手法を取り入れた新たな仕組みなど、情報発信の手法も多様化しています。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。

取組6 デジタル技術を活用した情報発信の充実

現在、インターネットからの主な情報収集手段がパソコンからスマートフォンに変化し、多くの方が日常的にオンライン上でのやり取りを行っています。また、人々の情報取得やコミュニケーションにおいては、モバイル端末を対象としたSNS^{※P50}アプリの利用が急速に広がっています。インターネット上に多くの情報があふれる中、オンラインでの情報発信においては、これまで以上に、必要な情報を必要とする方へ、リアルタイムに届けていく必要があります。

■ SNSアプリ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日常的に利用しているSNS^{※P50}アプリを情報発信媒体として活用することで、即時性のあるプッシュ型情報発信の充実を図っていきます。また、地域や年代などの属性に応じて情報を発信する仕組みや情報を取得する区民が自ら必要な情報分野を選択できる仕組みを導入することで、多くの情報があふれる中でも必要な情報が必要とする方へしっかりと届く、情報発信の充実を図っていきます。

■区民との情報共有の充実

スマートフォン等のモバイル端末や様々なアプリの普及により、双方向による情報発信がよりリアルタイムで行えるようになると同時に、発信情報への位置情報、画像の付加などがこれまで以上に容易にできるようになっています。こうした技術やサービスを区への意見や情報提供、アンケートなどにも活用し、区民との情報共有の充実に取り組んでいきます。



《取組スケジュール》

令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
■SNSアプリを活用した情報発信の充実				
検討	実施			
■区民との情報共有の充実				
検討	実施			

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^{※P51}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

これまでの取組

区ではこれまで、区内事業者のICT^{※P49}の導入・活用に向けた相談に専門知識を持った中小企業診断士が応じる相談事業の実施や専門コンサルティング会社によるICT^{※P49}導入支援を行うなど、区内事業者のデジタル化の促進に取り組んでいます。また、地域の活動においてもオンラインの活用ニーズが高まる中、活動団体等の情報発信・情報共有の場として「葛飾みんなの協働サイト」を運営し、ホームページを自身で持っていない団体等においてもオンラインでの情報発信ができるよう支援を行っています。

施策の方向性

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。

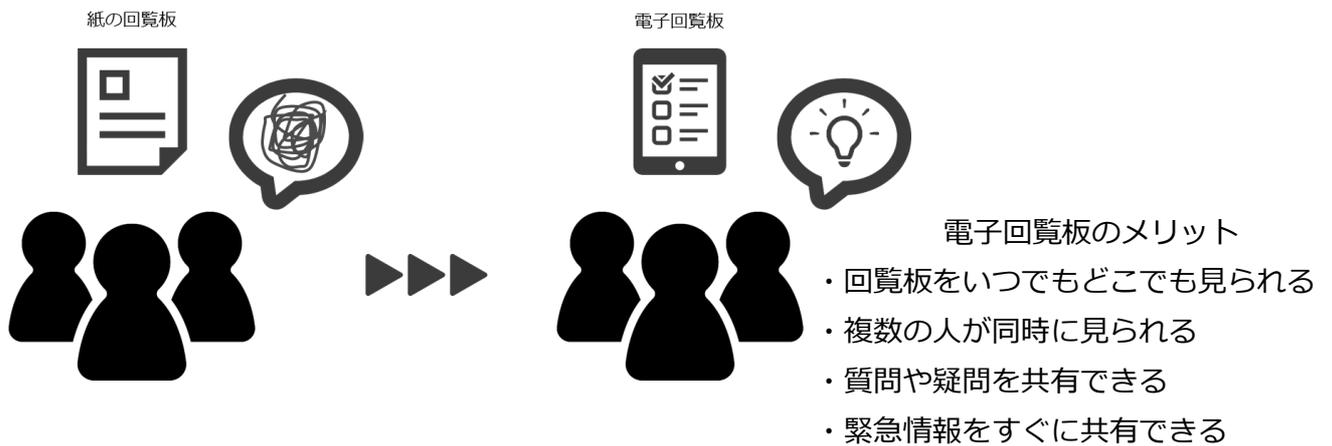
取組7 地域のデジタル化支援

現在、様々なコミュニケーションがオンライン上で行われるようになる中、自治町会活動などの地域の活動においてもSNS^{※P50}アプリによる情報共有やオンライン会議などの取組が一部で始まっています。こうしたオンラインの活用は、新たな生活様式に対応した活動の継続につながるだけでなく、区からの情報発信や地域での情報共有をより迅速に行えるようになるなど、地域活動の活性化や安全・安心なまちづくりにもつながっていくものです。また、社会全体のデジタル化は、ワークスタイルや産業形態、消費行動などへも大きな変化を及ぼしており、区内の地域活動や事業活動が今後も持続的に発展していくためには、新たな技術やサービスを柔軟に取り入れていくことが求められています。

■地域活動におけるオンライン活用支援

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^{※P50}などの新たなツールを活用し、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。

〔地域活動におけるオンラインの活用例〕



■区内中小企業のデジタル化支援

新たな技術やサービスの活用が進む中、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。

《取組スケジュール》

令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
■地域活動におけるオンライン活用支援				
■区内中小企業のデジタル化支援				

施策5 新たな技術やデータの利活用の推進

これまでの取組

国においては、デジタル・ガバメント^{※P52}の実現に向けた重要施策の一つとして官民データの利活用を掲げ、オープンデータ^{※P51}の推進やビッグデータ^{※P52}の活用により、新たなサービスやビジネスモデルの創出、社会課題の解決などが図られるとしています。区においてはこれまで、区が保有する情報を誰もが二次利用できるオープンデータ^{※P51}として、公共施設一覧や公衆無線LANアクセスポイント一覧等の情報を東京都が運営する「東京都オープンデータカタログサイト」に公開しています。

施策の方向性

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^{※P51}の公開を推進していきます。

また、ビッグデータ^{※P52}やAI^{※P49}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。

取組8 データ利活用の推進

国は、情報通信ネットワークを通じて流通する多様かつ大量の情報を利活用することで様々な社会的課題を解決していくことを目指し、平成29年5月に官民データ活用推進基本計画を策定しています。自治体が保有する各種データの公開は、データ利活用社会の実現に向けた不可欠な取組であり、保有する様々な情報を誰もが二次利用できるようオープンデータ^{※P51}化し、公開情報の充実を進めていくことが求められています。また、区においても、こうした社会に溢れる様々なデータを有効に活用していくことで、さらに効果的・効率的な行政運営の実現を目指していく必要があります。

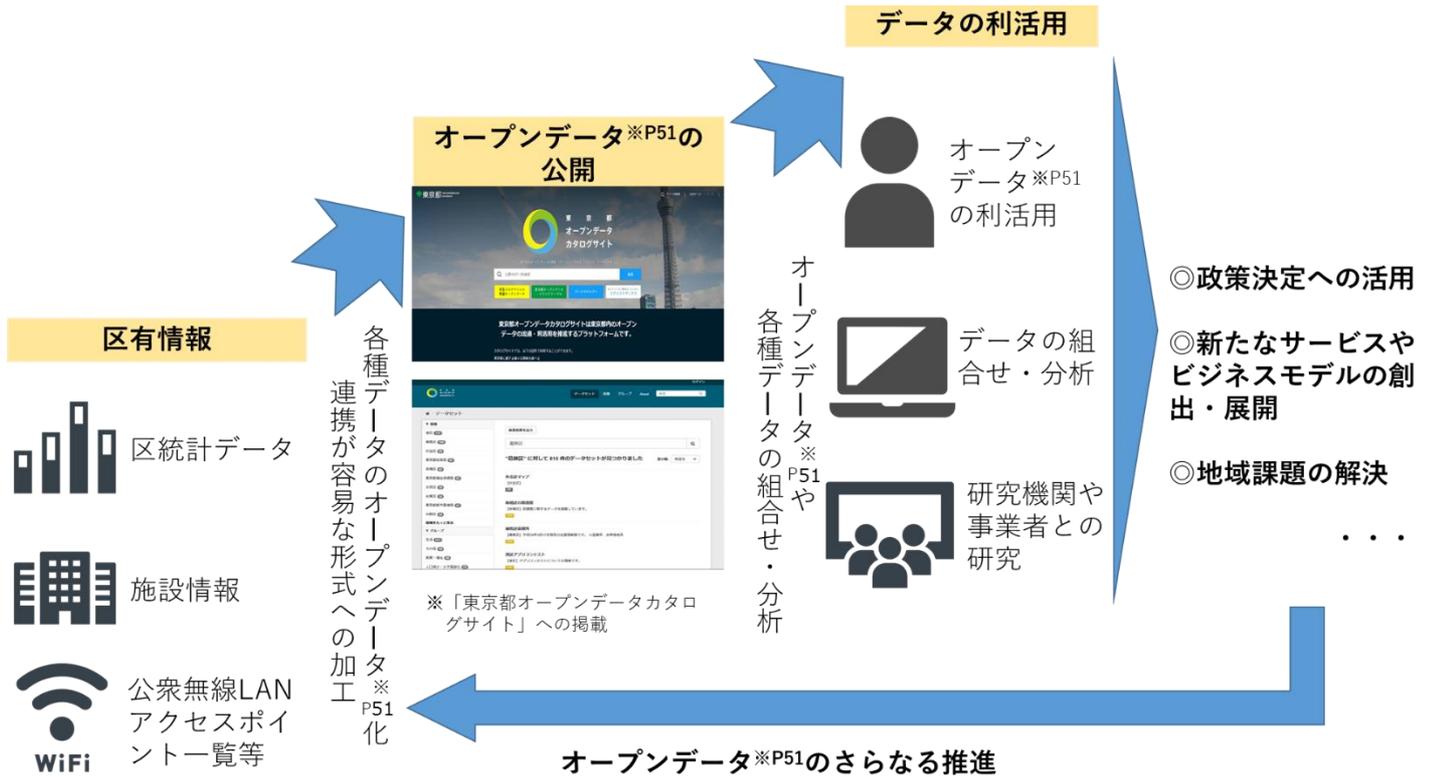
■オープンデータ^{※P51}の公開

区民や事業者等のニーズの把握にも努めながら、区が保有する各種データのオープンデータ^{※P51}化を推進するとともに、公開情報の適宜更新や連携が容易な形式への加工など、データの質の向上にも取り組んでいきます。

■ビッグデータ※P52の活用

現在、ネットワークの高度化やセンサー等のIoT※P50関連機器の技術革新、スマートフォンの普及などにより、位置情報や行動履歴などの膨大なデータが得られるようになるとともに、AI※P49等の技術の進歩により、こうしたビッグデータ※P52を様々な角度から分析することができるようになっています。区においても今後、様々な分野におけるビッグデータ※P52の活用に向け、データの分析手法や、分析結果の効果的な利活用方法などについて、研究機関や事業者などと研究を進めていきます。

〔データの利活用イメージ〕



《取組スケジュール》

令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
■オープンデータの公開				
検討・実施				
■ビッグデータの活用				
検討・実施				

取組9 新たな技術の活用に向けた研究

AI^{※P49}やドローン、IoT^{※P50}などの技術は日々進化しており、こうした技術を活用した様々なサービスや課題解決の手法が、社会の様々な分野で生み出されています。今後さらに、こうした技術革新を社会全体で効果的に活用していくためには、国や自治体、民間事業者等の様々な主体が協働し、アイデアを出し合いながら研究や実証試験を重ねていく必要があります。

■新たな技術の活用に向けた研究

AI^{※P49}やドローンなどの最新のデジタル技術は、高度な処理性能や精度を有しており、これまでにない新たなフィールドへ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様々な分野への有効活用に向け、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。



《取組スケジュール》

令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
■新たな技術の活用に向けた研究				
<div style="border: 1px solid black; width: 100%; height: 20px; background-color: #e0f0ff; position: relative;"> 検討・実施 ➤ </div>				

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

これまでの取組

区では、平成29年度からOCR^{※P50}及びRPA^{※P50}の業務への導入を開始するとともに、令和元年度からはAI^{※P49}を活用したチャットボットや会議録作成システム（会議の音声データから文字を起こす情報システム）の導入、令和2年度からは保育所AI^{※P49}入所選考の検証を進めるなど、デジタル技術の導入による業務の効率化に取り組んでいます。

施策の方向性

AI^{※P49}やRPA^{※P50}等のデジタル技術が進歩する中、他自治体等においても様々な業務へデジタル技術の活用が進んでいます。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、より効果的・効率的な業務体制の構築を進めていきます。また、様々な業務においてデジタル技術の効果的な活用を促進するため、職員のデジタル技術の活用能力の向上に取り組んでいきます。

取組10 デジタル技術の活用による業務改革

先進技術が社会の様々な分野へ活用されるようになる中、こうした技術を自治体の業務にも活用することで、行政サービスの向上や業務の大幅な効率化が期待されています。区においても、さらに効率的な業務体制の構築に向け、分析・判断業務へのAI^{※P49}の活用や大量のデータ入力など定型業務へのRPA^{※P50}の活用など、それぞれの技術の特性に応じて業務への活用を効果的に進めていく必要があります。

■デジタル技術の活用による業務改革

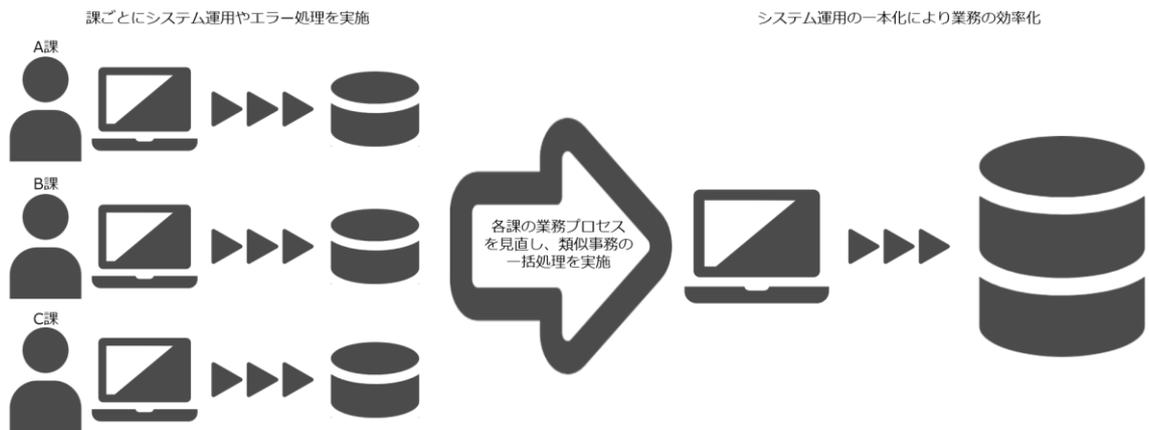
AI^{※P49}やRPA^{※P50}等の業務への導入を積極的に進めていくとともに、デジタル技術を前提とした業務プロセスへの見直しを行い、デジタル化による効果が最大化されるよう活用を図っていきます。また、新たな技術の導入や活用分野の拡大に向け、実証試験等にも積極的に取り組んでいきます。

● RPA※P50・OCR※P50の活用

現在、より高い精度での文字情報の読取りが可能なAI-OCR※P49技術や、職員でも簡単に設定変更等ができ、様式等の変更や類似業務への活用が可能となる汎用性の高いRPA※P50などが開発されています。技術革新の動向を踏まえながら、最適なツールの導入を進めていきます。

また、各課の類似事務の一括処理など業務プロセスの見直しによる効果的なRPA※P50の活用を検討していきます。

〔効果的な活用例〕



● AI※P49の活用

従来は職員でしかできなかった分析・判断を要する業務においても、職員の経験や知識、条例・規則等をAI※P49に学習させて活用することで、業務の効率化を図ることができるようになってきています。技術革新の動向や他自治体の事例等を研究し、効果的な導入に向け検討を進めていきます。

《取組スケジュール》

令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
<p>■ デジタル技術の活用による業務改革</p> <p style="text-align: center;"> </p>				

取組 11 デジタル化に対応する人材育成

デジタル技術の進歩に伴い、A I^{※P49}やR P A^{※P50}などの先進技術の業務への活用は様々な分野へ広がっています。今後も、日々進化し高度化するデジタル技術を効果的に活用し、区民サービスの向上や内部業務の効率化をさらに進めていくためには、職員のデジタル技術に対する理解や知識の向上は不可欠なものとなっています。

■人材育成の推進

デジタル技術の活用が業務の様々な分野へ広がる中、デジタル技術に対する理解や知識は、情報システム分野に限らず、広く職員が身に着ける必要がある職務能力となっています。また、日々進歩する技術に対応し、区の情報システム・ネットワークを適切に構築・運用していくために、情報システムに携わる職員においてはこれまで以上に高度な知識が必要となっています。各種研修の実施や資格取得支援のほか、デジタル化に関する様々な事例を区内でも積極的に共有していくことで、必要な知識の向上や効果的な活用に向けた能力の向上を図っていきます。

■専門人材の活用

区では現在、C I O補佐官^{※P49}への学識経験者の登用や情報システムに係る各種会議体における専門家の活用を行っています。今後もこうし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。

《取組スケジュール》

令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
<p>■人材育成の推進</p> <p style="text-align: center;">検討・実施</p>				
<p>■専門人材の活用</p> <p style="text-align: center;">検討・実施</p>				

施策7 効率的で働きやすい執務環境・業務体制の構築

これまでの取組

区では、平成29年度にペーパーレス会議システムを導入するとともに、令和2年度には、WEB会議ツールの導入や庁外からでも区のネットワークにアクセスすることができるテレワーク環境の構築を行うなど、新たなワークスタイルに対応した執務環境の整備を進めています。

施策の方向性

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。

取組 12 効率的で働きやすい執務環境・業務体制の構築

新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴い、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、テレワークやオンライン会議など新たなワークスタイルを柔軟に取り入れていく必要があります。

■新たなワークスタイルに対応する環境整備

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^{※P52}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。

■新たなワークスタイルの推進

今後、テレワークやオンライン会議の活用を更に進めていくためには、紙資料を前提としたこれまでの業務から電子資料を前提とした業務に変えていくことや、職員同士のコミュニケーション、業務体制を各職場の実態に合わせて創意工夫していく必要があります。ペーパーレス化や不要な押印の廃止に向けた取組を進めるほか、各職場の取組の中で生じる課題、工夫の全庁での共有や研修の実施による意識啓発を進めるなど、新たなワークスタイルの推進に取り組んでいきます。

《取組スケジュール》

令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
■新たなワークスタイルに対応する環境整備				
■新たなワークスタイルの推進				

施策8 効率的な情報システム・ネットワークの運用

これまでの取組

現在、業務の様々な分野へ情報システムの導入が進むとともに、情報システム・ネットワーク環境に係る技術は日々進歩し、新たな技術やサービスが次々に生まれています。区では、こうした技術革新の状況を的確に捉え積極的に区的环境に取り入れることで、情報システム・ネットワークの効率化を図っており、ネットワーク環境の集約や情報システムを稼働させるための基盤環境のクラウドサービス^{※P51}の利用、業務端末のデスクトップ環境の仮想化などに取り組んでいます。

施策の方向性

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^{※P51}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。

取組 13 サービス利用形態への移行

従来、情報システムの調達に当たっては、パッケージシステムを構築する方法を主流に行ってきました。この方法は、パッケージシステムを原則としつつも、業務プロセスに応じたカスタマイズが可能である一方で、カスタマイズ費用が高額であることや、構築作業に時間を要することから、外部環境やニーズの変化に対応した柔軟な入替えができないことが課題となっています。こうした課題に対応するため、国においては、今後の情報システムの調達にあたって、従来の構築型ではなく、クラウドサービス^{※P51}等の利用型による柔軟で迅速な情報システム調達の実施を優先的に検討していくこととしています。

■クラウドサービス^{※P51}の利用による情報システム調達

現在、新たな課題やサービスの手法が次々と生まれる中、ニーズに応じた迅速なシステムの導入や柔軟な切替えが必要となっています。区においても、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^{※P51}に置き換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。

■ノーコードツール^{※P52}の活用

現在、システム開発ツールの進歩により、これまでは専門的な知識や技術が必要であったアプリケーションや情報システムの構築が、専門的な知識がなくても、簡易な仕組みであれば誰もがすぐに構築ができるようになっていきます。区においても今後、ニーズに応じた迅速な情報システムの構築ができるよう、こうした開発ツールの活用を進めていきます。

《取組スケジュール》



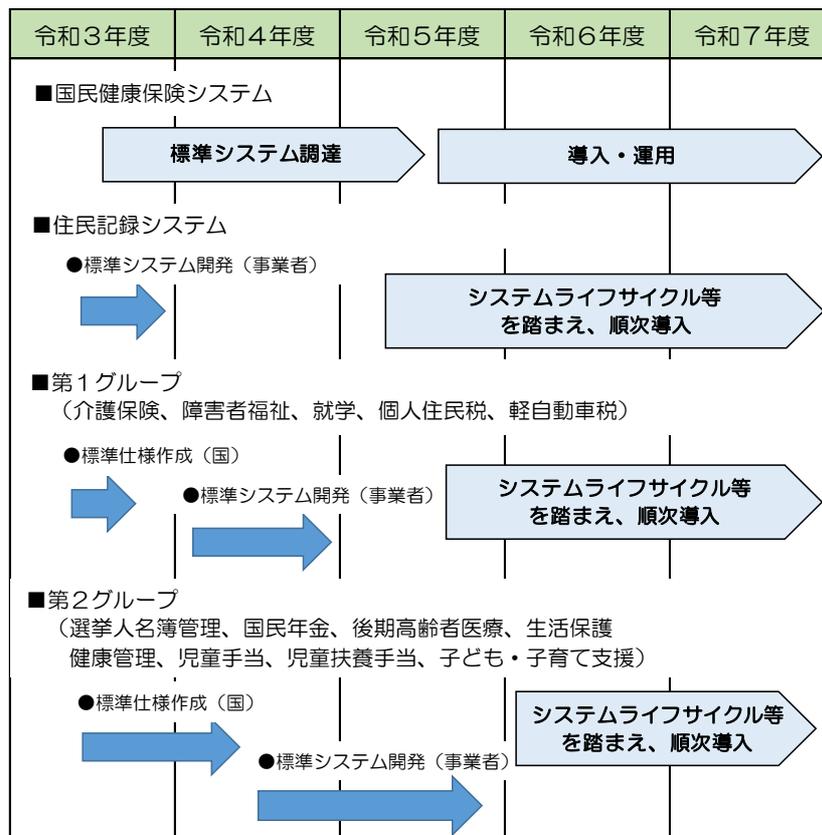
取組 14 標準システムの導入

従来、自治体の情報システムは、事業者が開発したパッケージを基に自治体ごとの業務プロセスに応じたカスタマイズを加えて、導入を行ってきました。こうした自治体ごとに機能が異なる情報システムを導入する方法は、それぞれの業務プロセスに応じた情報システム構築が可能となる一方で、法制度改正の度に、自治体ごとに設計や改修作業が必要となり、業務の煩雑化や情報システム運用経費が高額になる原因にもなっています。こうした課題に対応するため、国においては現在、地方公共団体の主要な17業務を処理する情報システムの標準仕様を作成しており、各自治体に標準仕様に準拠した情報システムの導入を義務づけることとしています。

■標準システムの導入

区においても、情報システムのライフサイクルや国の動向を踏まえた上で、順次、国が示した標準仕様に準拠した情報システムの導入を進めていくこととします。また、導入にあたっては、標準仕様に準拠した業務フローへの見直しを行い、カスタマイズを最小限に抑えることで、効率的な運用に取り組んでいきます。

《取組スケジュール》



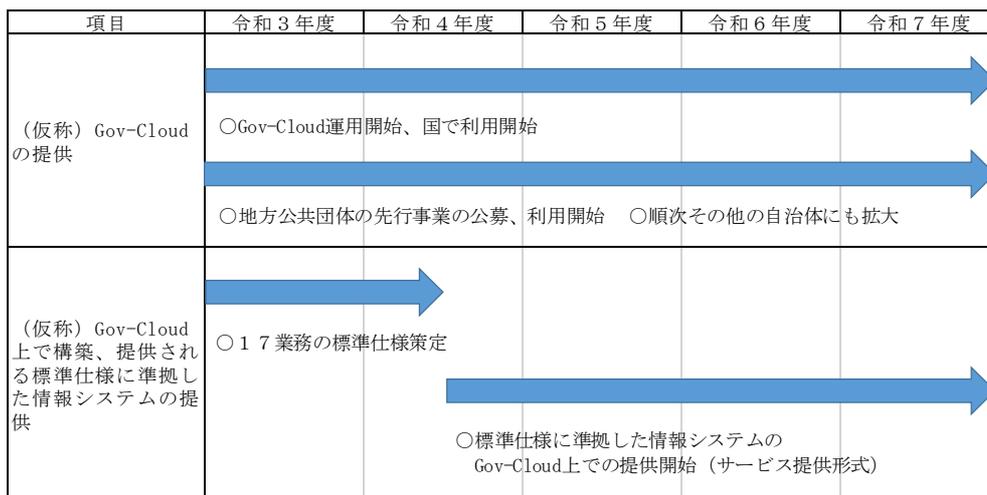
取組 15 情報システムの共同調達・共同利用

現在、これまで各自治体が個別に行ってきた情報システムの調達・運用について、複数の自治体等が共同して行うことにより、スケールメリットを生かしてコストや業務の大幅な削減が期待できるとし、他の自治体等においてもこうした取組が始まっています。また、国においても、これまで各省庁が個別に調達・運用を行ってきた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※^{P51}による環境整備を進め、自治体においてもこれを利用することができるよう検討が進められています。

■情報システムの共同調達・共同利用

区においても今後、情報システムの共同調達・共同利用に係る効果や課題について検討を進めていきます。また、情報システムを稼働させるための情報システム基盤についても、国が構築・提供する共通基盤である（仮称）Gov-Cloudへの参加を検討し、標準仕様に準拠した情報システムの導入と合わせ、区単独のクラウドサービス※^{P51}利用から共同クラウドサービス※^{P51}利用への移行検討を行います。

〔国における共通基盤の導入スケジュール〕



出典：総務省 自治体デジタルトランスフォーメーション（DX）推進計画

《取組スケジュール》



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

これまでの取組

区においてはこれまでも、職員のセキュリティ遵守についての決まりを定めた「葛飾区情報セキュリティポリシー」を策定するとともに、令和3年度には、情報システムの障害等を含むセキュリティインシデントが発生した際の連絡体制を定めた I S I R T^{※P50}を制定、また、職員のセキュリティ意識の向上に向けた研修を実施するなどセキュリティに対するソフト面の対策を進めてきました。また、ハード面においても、情報システム基盤の民間のデータセンターへの移行、業務用端末への生体情報認証の導入、業務端末にデータが残らない仮想デスクトップ^{※P51}の導入など様々な取組により、セキュリティ対策の強化を進めています。

施策の方向性

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^{※P51}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。

取組16 セキュリティ対策の強化

業務の様々な分野で情報システム・ネットワークの導入が進み、またインターネットを通して様々な情報のやり取りが日常的に行われるようになる一方で、不正アクセスなど情報セキュリティへの脅威はますます高度化・巧妙化しています。加えて、テレワークやオンライン会議などデジタル技術の活用による新たなワークスタイルの導入やクラウドサービス^{※P51}の利用を進める中、サイバー攻撃や人的エラーによる情報漏洩を未然に防ぐためには、今後も、情報セキュリティ対策の強化に継続的に取り組んでいくことが必要となります。

■技術革新や環境変化に応じた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、クラウドサービス^{※P51}等のサービス利用をさらに進めていくにあたっては、区の情報セキュリティポリシーの遵守や適切なセキュリティ対策が講じられていることを十分に確認するなど、セキュリティの確保を行ったうえで活用を進めていきます。

■情報セキュリティ研修・情報セキュリティ監査の実施

安全・安心に情報システムを利用する上で、職員のセキュリティ意識の向上や運用体制の定期的な点検は不可欠です。個人情報を始めとした情報資産の取扱いや人的エラーによる事故防止に向け、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改善及び向上を図っていきます。

■新たな自治体のセキュリティ対策モデルの導入検討

令和2年12月に、総務省が定める「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」が改訂され、マイナンバーを利用する情報システムの領域において、国が認めた特定通信に限りインターネット経由の申請データの取込を可能とすることや、L G W A N^{※P50} 接続領域とインターネット接続領域の分割に係る見直し等が定められました。これにより、従来の三層の対策と呼ばれる、マイナンバー利用領域、L G W A N^{※P50} 接続領域及びインターネット接続領域の3つの領域の基本的な枠組みは維持しつつも、セキュリティ対策の強化を行うことで、従来の環境構成では出来なかったオンライン申請の利便性向上や業務の効率化を実現することができるとされています。

区においても、セキュリティの確保を十分に行った上で、利便性の向上や業務の効率化をさらに進めていくため、この新たな自治体のセキュリティ対策モデルについても導入に向けた検討を進めていきます。

《取組スケジュール》

令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
■技術革新や環境変化に応じたセキュリティ対策の強化				
■情報セキュリティ研修・情報セキュリティ監査の実施				

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

これまでの取組

情報システムは、行政サービスを提供するための重要な手段であり、大規模災害やサイバー攻撃が発生した場合においても、情報システムの保全や稼働の維持を行い、業務継続体制を確保していくことが不可欠です。そのため、区では平成23年3月に、情報システムにおける業務継続計画である「葛飾区ICT-BCP^{※P49}」を策定したほか、区役所総合庁舎に設置していた情報システムのサーバーを災害に強い地盤に建てられ、冗長化された電源設備や高度なセキュリティ対策などが施された民間データセンターに移行するなど、業務継続体制の強化に取り組んでいます。

施策の方向性

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。

図上訓練の結果や国・他自治体の動向も参考にしながら、現行の「葛飾区ICT-BCP^{※P49}」を適宜見直すとともに、研修等により関係職員の「葛飾区ICT-BCP^{※P49}」への理解度を高め、業務継続体制の強化を図っていきます。

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

現在、情報システム・ネットワークは行政運営の基盤の一つであり、区民サービスの提供や業務の実施において不可欠なものとなっています。こうした中、災害時やサイバー攻撃などにおける情報システム・ネットワークの業務継続体制の確保・強化は、これまで以上に重要な取組となっています。

■葛飾区ICT-BCP^{※P49}の適宜見直し

区では、災害等が発生した際の優先業務の実施・継続を行うために必要な情報システム・ネットワークの基盤を整えることを目的に、ICT^{※P49}に関する業務継続計画として「葛飾区ICT-BCP^{※P49}」を策定しています。情報システム・ネットワーク環境の変化に的確に対応し、より実効性の高い計画とするため、図上訓練の結果等を基に、適宜、計画の見直しを行っていきます。

■継続的な訓練の実施と意識啓発

業務継続性の確保にあたっては、災害等の事象に応じて優先度や手順等が変わってきます。実際の災害等の発生時においても、着実に業務継続体制の確保を行うため、地震や水害などそれぞれの事業に応じた図上訓練を継続的に実施していきます。また、訓練結果の共有や研修の実施等により関係職員の「葛飾区ICT-BCP^{※P49}」への理解度を高めていきます。

《取組スケジュール》

令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
■葛飾区ICT-BCPの適宜見直し				
■継続的な訓練の実施と意識啓発				

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

これまでの取組

オンラインによる情報取得やコミュニケーションが普及し、パソコンやスマートフォンの利用が人々の生活に欠かせないものとなる一方で、こうした情報通信機器の利用に不慣れな方もいます。区ではこれまで、パソコンやスマートフォンの利用が不慣れな方への活用支援講座の開催や相談事業の実施、区民サービスのオンライン化にあたっての丁寧で分かりやすい利用案内などを進めています。

施策の方向性

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^{※P53}に配慮した情報システムの導入を進めていきます。

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

新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴い、新たな生活様式に対応したオンラインの活用が急速に広がる一方で、パソコンやスマートフォンの利用に不慣れで、急速なオンライン化に対応することが難しい人もいます。また、インターネット上でのトラブルが増加する中、誰もが安心してデジタル技術やサービスを利用できるよう、活用支援や情報リテラシーの向上に向けた取組を更に進めていく必要があります。

■デジタル技術の活用支援

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、職員出前講座等による区民の利用ニーズに柔軟に対応できる活用支援や区民事務所からのオンライン相談の仕組みの検討を進めるなど、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。

■情報リテラシーの向上

インターネットを安全・安心に利用するためには、情報リテラシーの向上が欠かせません。フィッシング詐欺^{※P53}や決済サービスの不正利用、不正な書き込み等による被害などインターネット上でのトラブルが増加する中、トラブルの事例や利用の注意点などの情報発信に取り組み、インターネットを安全・安心に利用できるよう、区民の情報リテラシーの向上と意識の啓発を進めていきます。

〔デジタル技術の活用支援と情報リテラシーの向上〕



《取組スケジュール》

令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
<p>■デジタル技術の活用支援</p> <p style="text-align: center;">検討・実施</p>				
<p>■情報リテラシーの向上</p> <p style="text-align: center;">検討・実施</p>				

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

区民サービスの様々な分野にデジタル技術の活用が進む中、誰もが分かりやすく情報の取得やサービスの利用ができるよう配慮することが必要です。分かりやすく使いやすい形でサービスの展開を進めていくとともに、デジタル技術を活用したサービスを利用しない人、利用できない人にとっても利便性が向上していくよう取り組んでいきます。

■分かりやすく利用しやすいデジタル化

手続や相談等の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や丁寧な利用案内を行うとともに、新たな情報システムやアプリケーションの導入にあたっては、誰もが使いやすいユーザーインターフェース^{※P53}の構築に取り組んでいきます。

■デジタルによらない利便性の向上

デジタル化による区民サービスの利便性の向上を進めていく一方で、こうしたサービスを利用できない、利用しない人もいます。デジタル化の推進にあたっては、誰もがデジタル化の進展を享受できるように、電話や郵便での予約の受付や相談対応など、デジタルによらない手段の確保と利便性の向上にも取り組んでいきます。

《取組スケジュール》

令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
<p>■分かりやすく利用しやすいデジタル化</p> <p style="text-align: center;">検討・実施</p>				
<p>■デジタルによらない利便性の向上</p> <p style="text-align: center;">検討・実施</p>				

用語集

用語	説明
アルファベット・数字	
A I	Artificial Intelligence の略。人工知能のこと。
A I - O C R	印刷された文字等を読み取り、電子テキスト化する技術・装置（OCR：Optical Character Reader）に AI を活用したもので、AI に事前学習させることで、手書き文字でも従来の OCR より高精度で読み取ることができるなど、文字認識率が飛躍的に向上している。
A I チャットボット	AI（人工知能）が対話形式により自動的に質問に回答し、問合せに対応できるサービス
A P I	Application Programming Interface の略。アプリケーションの開発者が、他のハードウェアやソフトウェアの提供している機能を利用するためのプログラム上の手順を定めた規約の集合を指す。個々の開発者は規約に従ってその機能を「呼び出す」だけで、自分でプログラミングすることなくその機能を利用したアプリケーションを作成することができる。
B P R	Business Process Re-engineering の略。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。
C I O 補佐官	区における CIO（最高情報システム統括責任者）である副区長を ICT に関する専門的な知見に基づいて補佐する者
F A Q	Frequently Asked Question の略。よくある質問のこと。
I C T	Information & Communications Technology の略。情報や通信に関する技術の総称
I C T - B C P	情報システムにおける災害時等の業務継続計画

I o T	Internet of Things の略。「モノのインターネット」と呼ばれ、様々なモノがインターネットに接続し、相互に情報を交換する技術のこと。
I S I R T	Information Security Incident Response Team の略。企業や行政機関などに設置される組織の一種で、情報セキュリティ事故が発生した際に対応する組織
L G W A N	Local Government Wide Area Network の略。自治体の組織内ネットワークを相互に接続した行政専用のネットワーク
M a a S	Mobility as a Service の略。出発地から目的地までの移動方法についてアプリケーションソフト等を活用し、複数の交通手段を最適に組み合わせた交通経路探索や予約、決済等を可能とするサービス
O C R	Optical Character Recognition(Reader)の略。申請書などの紙に記載された活字や手書きの文字情報をスキャナで読み込み、文字データとして読み込む技術
Q O L	Quality of life の略。一人一人の人生の内容の質や社会的にみた「生活の質」のことを指し、人生に幸福を見出しているかということをも尺度としてとらえる概念
R P A	Robotic Process Automation の略。AI（人工知能）等の技術を用いて、業務効率化・自動処理を行うこと。
S N S	Social Networking Service (Site) の略。参加者が共通の趣味や嗜好、居住地域、出身校等を元に様々な交流を図ることができる個人間の交流を支援するサービス（サイト）のこと。
S o c i e t y 5. 0	「第5期科学技術基本計画」（平成28年1月22日閣議決定）において我が国が目指すべき未来社会の姿として提唱された、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、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、人間中心の社会を指す。

あ行	
オープンデータ	データ機械判読に適した形式で、二次利用が可能な公開されたデータ
か行	
学校教育総合システム	教職員が児童・生徒の情報管理や成績処理等に使用する校務事務システムや、児童・生徒の学習活動において使用するシステムの総称
仮想デスクトップ	サーバーやパソコンなどで複数の OS を動かし、ネットワーク経由で個々のデスクトップ端末へ割り当てて通常のデスクトップパソコン同様の機能を実現する技術のこと。端末側には、記憶装置を持たない「シンクライアント」を使うことが多く使われる。ネットワークにさえつながっていれば、利用する環境の違いに関係なく同じ作業環境を提供できる。
クラウドサービス	従来は利用者が手元のコンピューターで利用していたデータやソフトウェアを、ネットワーク経由で、サービスとして利用者に提供するものこと。利用者側が最低限の環境（パソコンやスマートフォンとインターネット接続環境など）を用意することで、どの端末からでも、さまざまなサービスを利用することができる。
公的個人認証	オンラインで（＝インターネットを通じて）申請や届出といった行政手続などを行う際に、他人による「なりすまし」やデータの改ざんを防ぐために用いられる本人確認の手段のこと。「電子証明書」と呼ばれるデータを外部から読み取られるおそれのないマイナンバーカード等の IC カードに記録することで利用が可能となる。
さ行	
ソーシャルメディア	ブログ、ソーシャルネットワーキングサービス（SNS）、動画共有サイトなど、利用者が情報を発信し、形成していくメディア。利用者同士のつながりを促進する様々な仕掛けが用意されており、互いの関係を視覚的に把握できる特徴がある。

た行	
第5世代移動通信システム（5G）	5th Generation の略。4Gまでの移動体無線技術の進化の延長線上にある超高速通信だけでなく、超低遅延通信及び多数同時接続といった4Gまでには無かった新たな機能を持つ次世代の移動通信システムであり、これまでの人と人がコミュニケーションを行うことを想定したツールとしてだけでなく、身の回りのあらゆるモノがネットワークにつながるIoT時代のICT基盤として期待されている。
チャットツール	従来は個人のコミュニケーションツールとして用いられていたが、近年ではビジネス用途としても利用されている、業務上のコミュニケーション活性化や情報の共有方法の改善を果たすことができるツールのこと。
デジタル・ガバメント	デジタル技術の徹底活用と官民協働を軸として、全体最適を妨げる行政機関の縦割りや、国と地方、官民という枠を超えて行政サービスを見直し、行政の在り方そのものを変革することで実現するデジタル社会に対応した電子政府
デジタルデバイス	インターネットやパソコン等の情報通信技術を利用できる者と利用できない者との間に生じる格差
デジタルトランスフォーメーション	企業がビジネス環境の激しい変化に対応し、データやデジタル技術を活用して、製品やサービス、ビジネスモデルを変革し、提供価値の方法を抜本的に変えること。
な行	
ノーコードツール	コーディング/プログラミング不要で、画面上でのドラック&ドロップの操作でアプリやWEBサイトなどのサービスを開発することができるツールのこと。
は行	
ビッグデータ	デジタル化の更なる進展やネットワークの高度化、また、スマートフォンやセンサー等IoT関連機器の小型化・低コスト化によるIoTの進展により、スマートフォン等を通じた位置情報や行動履歴、インターネットやテレビでの視聴・消費行動等に関する情報、また小型化したセンサー等から得られる膨大なデータのこと。
フィーチャーフォン	通話、電子メール、ウェブ閲覧、カメラなどの機能をもつ携帯電話端末。通話機能に特化した携帯電話（ベーシックフォン）とスマートフォンの中間にあたる。日本で独自に進化を遂げた、いわゆるガラパゴス携帯電話（ガラケー）もこれに含まれる。

フィッシング詐欺	銀行等の企業を装ってメールを送り、メールの受信者に、実在する企業の偽ホームページにアクセスさせて、そのページにおいてクレジットカード番号やID・パスワード等を入力させるなどして、不正に個人情報等を入手する詐欺行為
プラットフォーム	ソフトウェアや情報システムにおける動作環境
ま行	
モバイルウォレット	デビットカードやクレジットカードなどの決済手段とスマートフォン等のモバイル端末を紐づけて利用することができるキャッシュレス決済機能
や行	
ユーザーインターフェース	ソフトウェアにおいては画面上でボタンをクリックするなどの操作方法や、ユーザーに提示するグラフィカルな各種の情報を指す。使いやすいコンピュータを開発するために重要視される。
ユニバーサルデザイン	ある特定の人のためではなく、年齢・国籍・性別・身体的能力等の違いを越え、全ての人が暮らしやすいように、まちづくり・ものづくり・環境づくりを行っていこうとする考え方
ユビキタスネットワーク社会	「いつでも、どこでも、誰でも」ネットワークにつながることにより、様々なサービスが提供され、人々の生活をより豊かにする社会
ら行	
ロボティクス	ロボットの設計・構築・製作・運転・管理などを研究する学問。ロボット工学

葛飾区デジタル推進計画 2021

令和3年10月発行

葛飾区政策経営部政策企画課

住所 〒124-8555 東京都葛飾区立石 5-13-1

電話 03-5654-8610

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