



西東京市 地域情報化基本方針

令和6（2024）年度～令和10（2028）年度

令和6年3月
西東京市

はじめに

本市は、令和6（2024）年3月に「西東京市第3次総合計画（基本構想・基本計画）」（以下「第3次総合計画」という。）を策定しました。この第3次総合計画は、市政運営の基本指針となるもので、すべての計画の最上位に位置づけられています。また、「西東京市デジタル田園都市国家構想総合戦略」を内包しています。

第3次総合計画は、「ともにみらいにつなぐ やさしさといこいの西東京」を基本理念としており、一人ひとりが「このまちに住んでよかった」「このまちに住み続けたい」と思えるまちを目指しています。そして、「西東京市地域情報化方針」（以下「地域情報化方針」という。）は、第3次総合計画が目指すまちの実現を情報化の側面から支援するものです。

地域情報化方針は、西東京市の地域情報化を推進するための方針となる「西東京市地域情報化基本方針」（以下「基本方針」という。）と重点的に取り組む施策を示す「西東京市地域情報化アクションプラン」（以下「アクションプラン」という。）に分けて策定しました。

基本方針では、令和6（2024）年度から令和10（2028）年度の5年間を対象期間として、推進方法や推進体制など、地域情報化を推進する際の基本的な考え方を述べています。また、アクションプランでは、重点取組や目標を示し、毎年見直しを行うこととします。

基本方針とアクションプランによって、第3次総合計画が掲げるまちの実現を目指します。

目次

これまでの市の地域情報化	1
地域情報化基本方針の位置づけ	2
対象期間	3
目指すべき将来像	4
人にやさしいデジタル化	5
重点取組の考え方	6
国・都の情報政策	7
技術動向	13
まちづくり	14
自治体DXの推進	16
デジタル人材の育成と活用	20
実証実験等の実施	21
推進体制	22
組織横断的な検討	23
目標設定と管理体制	24
評価・見直し	25
令和5年度《重点》の振り返り	26
重点取組の取組結果(一覧)	27
重点取組の取組結果	29
用語解説	39

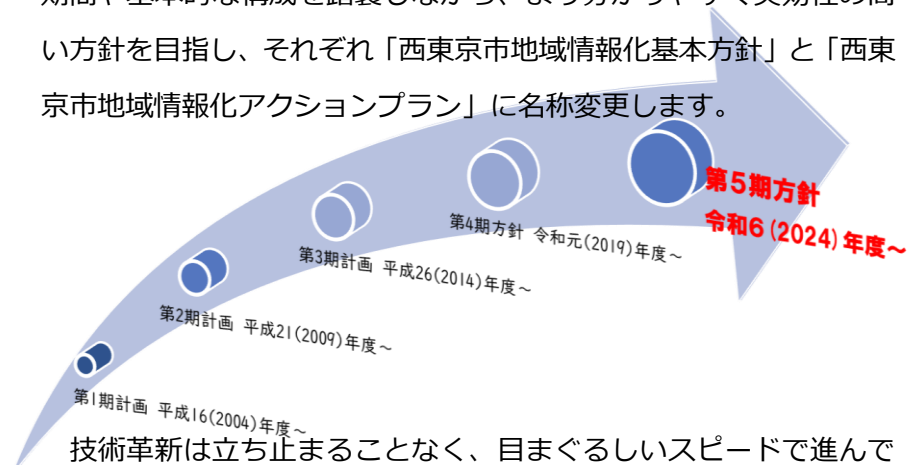
末尾に「*」を付している語句等は、巻末の用語解説を参照してください。

※画像はイメージです

これまでの市の地域情報化

本市は、平成16(2004)年度に「第1期地域情報化計画」を策定しました。令和元(2019)年度からは、「第2次総合計画(後期基本計画)」との整合や情報化を取り巻く流動的な環境に対応するため、「西東京市地域情報化方針《基本》」(5か年)と「西東京市地域情報化方針《重点》」(1か年)に見直し、計20年に亘って市の地域情報化を推進してきました。

第5期(令和6(2024)年度)からは、これまでの「西東京市地域情報化方針《基本》」と「西東京市地域情報化方針《重点》」の対象期間や基本的な構成を踏襲しながら、より分かりやすく実効性の高い方針を目指し、それぞれ「西東京市地域情報化基本方針」と「西東京市地域情報化アクションプラン」に名称変更します。



技術革新は立ち止まることなく、目まぐるしいスピードで進んでいます。スマートフォン、ソーシャルメディア*、WEB会議ツール、人工知能(AI*)などの技術が、ビジネスや生活の様々な分野に普及して、新たな社会インフラになっています。

また、国は情報環境の変化に合わせて、情報化に関する戦略や方針を次々と公表してきました。それらの方針に基づいて、地方公共団体は、「行政手続のオンライン化」、「情報システムの標準化・共通化」、「マイナンバーカード*の普及促進」、「セキュリティ対策の徹底」、「AI・RPA*の利用推進」、「テレワークの推進」など、自治体DX*への取り組みを進めています。国及び東京都の情報化施策と連携するとともに、進展する技術動向に対応し、本市が目指しているまちづくりに貢献することが、地域情報化に求められています。

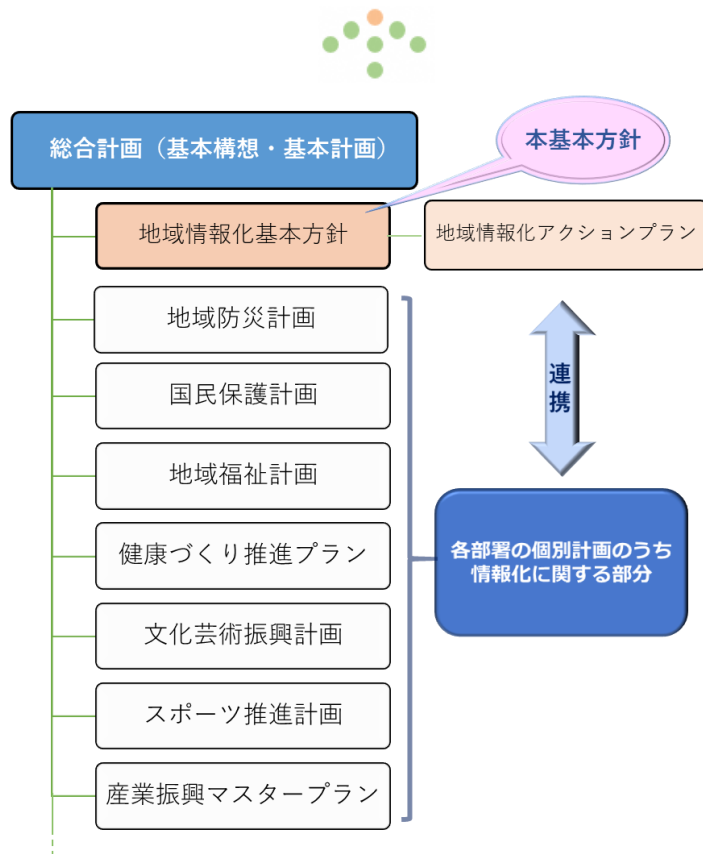
地域情報化基本方針の位置づけ

本市には、まちづくりを推進する様々な個別計画があり、それらの個別計画は、第3次総合計画を上位計画としています。本基本方針も、個別計画のひとつとして、地域情報化の側面から、第3次総合計画の基本理念「ともにみらいにつなぐ やさしさといこいの西東京」の実現を支える計画です。

本市の地域情報化は、基本的な方針を定めた「西東京市地域情報化基本方針」、重点的に進めるべき取組を定めた「西東京市地域情報化アクションプラン」、具体的な取組となる「各部署の個別計画」の3つにより推進していきます。

第3次総合計画の基本理念

ともにみらいにつなぐ やさしさといこいの西東京



対象期間

本基本方針の対象期間は、第3次総合計画を踏まえ令和6(2024)年度から令和10(2028)年度までの5年としています。また、アクションプランの対象期間は、社会の変化に柔軟に対応できるように毎年見直しを行うとともに、取組の進捗を確認するため1年とします。

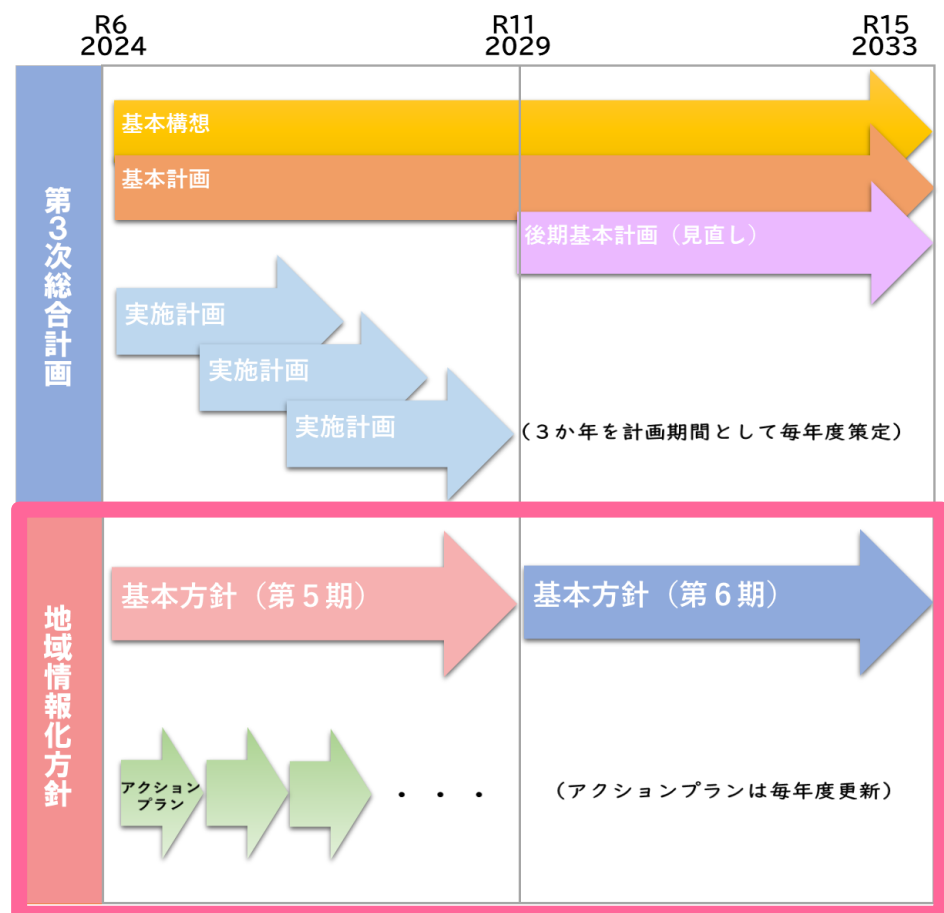
地域情報化基本方針

対象期間：5年

地域情報化アクションプラン

対象期間：1年

「計画の対象期間」



目指すべき将来像

第3次総合計画は、「ともにみらいにつなぐ やさしさといこいの西東京」を基本理念とし、基本理念をかなえるために6つの基本目標〔目指すべき将来像〕を掲げました。そして、分野ごとに掲げた将来像を実現するために、庁内各部署は組織横断的な連携を図るとともに、市民や市民活動団体、事業者など、様々な主体との協働を推進することで課題解決を図ります。

基本方針は、第3次総合計画が理想として描くまちの実現を情報化の側面から支援します。

全ての人々が幸せを感じることができ、ここにずっと暮らしたいと思えるまちになるよう、様々な人たちが様々な場面で支え合いながら、全ての人々がデジタル化の恩恵をしっかりと享受できる「誰一人取り残されない」デジタル社会の実現を目指します。

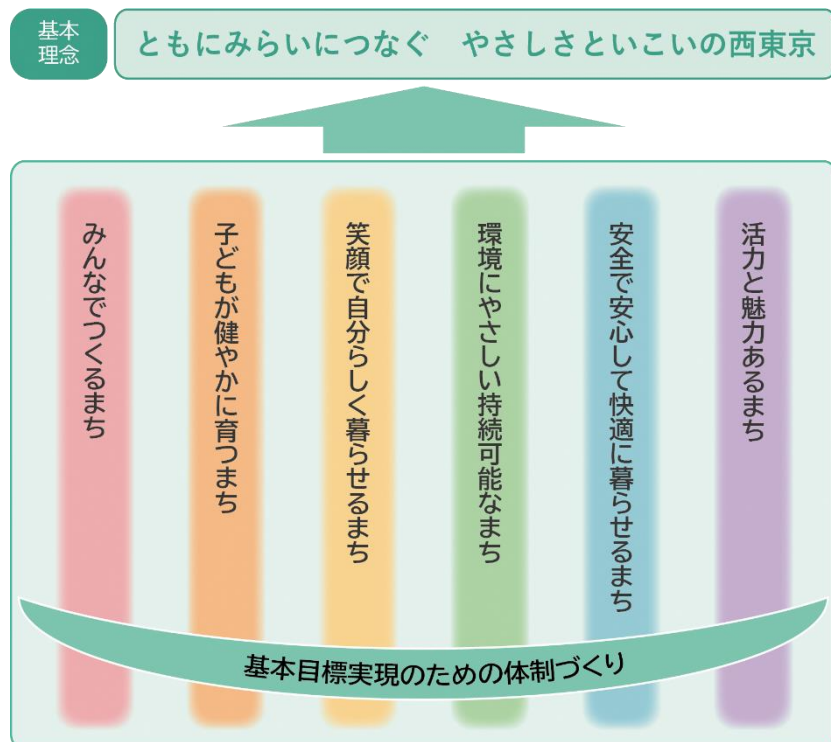


図 目指すべき将来像

出典：「西東京市第3次基本構想・基本計画」令和6年3月

人にやさしいデジタル化

国は、「全国どこでも誰もが便利で快適に暮らせる社会」を目指しデジタル田園都市国家構想の実現に向けた取組を進めています。デジタル技術を活用し、地域課題の解決や地域の個性・魅力を活かしたまちづくりは、第3次総合計画にも反映されています。

第3次総合計画では、基本目標の「みんなで作るまち」を支える基本施策として「市民とともに持続発展する自治体であるために」を、施策として「人にやさしいデジタル化の推進」を掲げています。

基本方針では、第3次総合計画と同じ目標に向けて取組を進めていくという意味を込めて、第3次総合計画で掲げる「人にやさしいデジタル化」を地域情報化における基本理念とします。

地域情報化における基本理念

人にやさしいデジタル化

基本目標	基本施策	施策
1 みんなで作るまち	1 一人ひとりがいきいきと輝くまちを実現するために	1-1 市民主体のまちづくりの推進
		1-2 協働のまちづくりの推進
	2 多様性を認め合う社会を構築するために	2-1 人権と平和の尊重
		2-2 多文化共生の推進
		2-3 男女平等参画社会の推進
	3 市民とともに持続発展する自治体であるために	3-1 開かれた市政の推進
		3-2 持続可能な自治体の経営
		3-3 人にやさしいデジタル化の推進

図 施策体系 抜粋

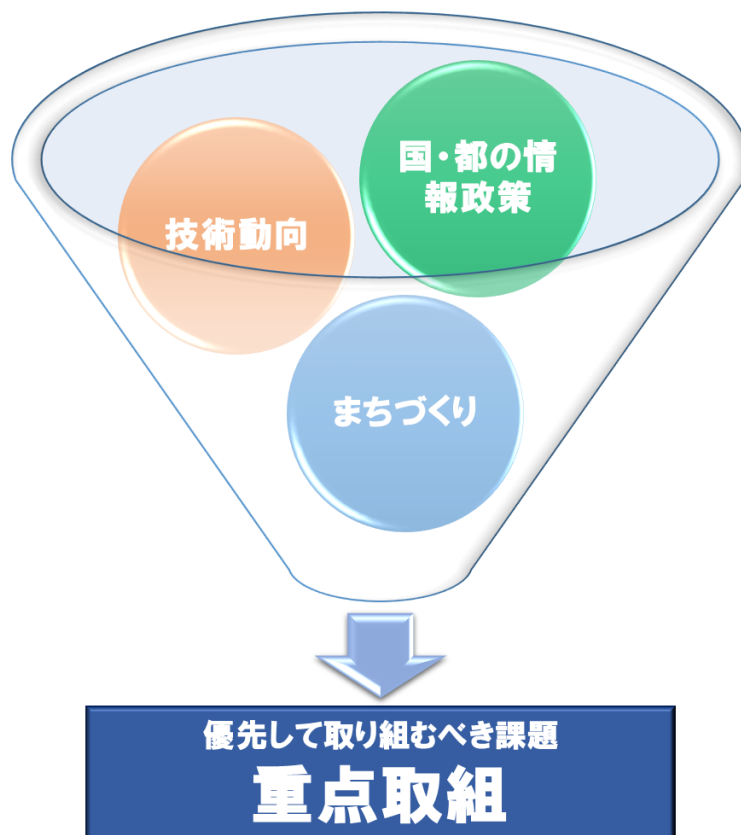
出典：「西東京市第3次基本構想・基本計画」令和6年3月

重点取組の考え方

地域情報化を進めるに当たって、重点的に取り組む事業は、「国・都の情報政策」、「技術動向」、「まちづくり」の3つの分野から検討します。

「国・都の情報政策」では、情報化に関して国や東京都が公表する法令、方針、指針、戦略等を基に、これらの情報政策に対応した取組を検討します。「技術動向」では、ICT*分野における新しい技術についての活用を検討します。「まちづくり」では、第3次総合計画のまちづくりを進めるに当たっての地域課題の解決に向けた情報化を検討します。

これら3つを総合的に検討し、デジタル化を迅速に推進するための重点取組を導き出します。



国・都の情報政策

国・東京都の情報化に関する情報政策は、法令、方針、指針、戦略等として公表されています。地方公共団体は、国・東京都が定めた情報政策を踏まえ、地域情報化に取り組むことが求められています。

<国の主な情報政策>

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《IT 新戦略》 ～2020年7月改定～

「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」は、政府のIT新戦略です。全ての国民がデジタル技術とデータ利活用の恩恵を享受するとともに、安全で安心な暮らしや豊かさを実感できるデジタル社会の実現に向けた、政府全体のデジタル政策を取りまとめたものです。

喫緊に取り組むべき事項

- 1 遠隔・分散に対応した制度・慣行の見直し
- 2 しなやかなデジタル社会の基盤としてのマイナンバー*制度
- 3 国と地方を通じたデジタル基盤の構築
- 4 データの基盤整備と積極活用
- 5 防災×テクノロジー
- 6 縦割りを打破するトータルデザイン

デジタル田園都市国家構想総合戦略 ～2022年12月策定～

国は、令和4（2022）年6月策定のデジタル田園都市国家構想基本方針で定めた取組の方向性に沿って、まち・ひと・しごと創生総合戦略を抜本的に改定し、デジタルの力を活用して地方創生を加速化・深化し、「全国どこでも誰もが便利で快適に暮らせる社会」を目指すため、「デジタル田園都市国家構想総合戦略」を策定しました。

デジタルの力を活用した地方の社会課題解決

- 1 地方に仕事をつくる
- 2 人の流れをつくる
- 3 結婚・出産・子育ての希望をかなえる
- 4 魅力的な地域をつくる

地方のデジタルの実装を下支え

デジタル実装の基礎条件整備

- 1 デジタル基盤の整備
- 2 デジタル人材の育成・確保
- 3 誰一人取り残されないための取組

**活力ある多様な地域社会を実現し、世界をリードするくにづくり
(総務省重点施策 2024) ~2023 年 8 月改定~**

総務省は、令和 6（2024）年度に重点分野として積極的に取り組むべき施策について、「活力ある多様な地域社会を実現し、世界をリードするくにづくり」を目的として、重点施策を策定しました。

重点施策

- 1 活力ある多様な地域社会の実現に向けた地方行財政基盤の確立、地域DX・地域活性化の推進
- 2 地域DXの推進を支える情報通信環境の整備
- 3 防災・減災、国土強^{きょうじん}靱化の推進による安全・安心なくらしの実現
- 4 土台となる社会基盤の確保
- 5 国際競争力の強化、国際連携の深化に向けた先導的取組の推進

**デジタル社会の実現に向けた重点計画
~2023（令和 5）年 6 月改定~**

国は、目指すべきデジタル社会の実現に向けて、デジタル化を強力に進めていく際に迅速かつ重点的に実施すべき施策を明記した「デジタル社会の実現に向けた重点計画」を策定しました。

このビジョンを実現するためには、住民に身近な行政を担う自治体、とりわけ市区町村の役割は非常に重要です。

取り組むべき事項

- 1 デジタル化による成長戦略
- 2 医療・教育・防災・こども等の準公共分野のデジタル化
- 3 デジタル化による地域の活性化
- 4 誰一人取り残されないデジタル社会
- 5 デジタル人材の育成・確保
- 6 DFFT*の推進を始めとする国際戦略

**自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画【第2.2版】
 ～2023（令和5）年12月改定～**

国は、「デジタル社会の実現に向けた重点計画」の各施策のうち、自治体に取り組むべき事項・内容について、デジタル社会の構築に向けた取組を着実に進めていくことを目的として「自治体DX推進計画」を策定しました。

自治体に取り組むべき事項**< 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 自治体の情報システムの標準化・共通化
- 3 マイナンバーカードの普及促進・利用の推進
- 4 セキュリティ対策の徹底
- 5 自治体のAI・RPAの利用推進
- 6 テレワークの推進

< 自治体DXの取組とあわせて取り組むデジタル社会の実現に向けた取組 >

- 1 デジタル田園都市国家構想の実現に向けたデジタル実装の取組の推進・地域社会のデジタル化
- 2 デジタルデバイド対策
- 3 デジタル原則を踏まえた条例等の規制の点検・見直し

< 各団体において必要に応じ実施を検討する取組 >

- 1 BPR*の取組の徹底
- 2 オープンデータ*の推進・官民データ活用の推進

<東京都の主な情報政策>

シン・トセイ3 ～令和5（2023）年1月策定～

東京都が掲げる都政の構造改革として、QOS*向上に向けた取り組みを進めるため、改革の実行戦略となる「シン・トセイ3」を策定しました。「シン・トセイ3」では、コアプロジェクトと各局リーディング・プロジェクトをバージョンアップしています。

シン・コアプロジェクト

- 1 都庁のワークスタイル変革
- 2 都政スピードアップ・制度改革
- 3 サービスデザイン徹底
- 4 オープンイノベーション実践
- 5 データドリブン*な都政の推進
- 6 都庁の活性化・ウェルビーイング実現

各局リーディング・プロジェクト（取組のテーマ）

- 1 先端技術の社会実装
- 2 防災対策のDX
- 3 「伝わる広報」の展開
- 4 都民サービスの向上
- 5 業務高度化・効率化

東京デジタルファースト推進計画 ～令和3年7月策定～

東京都では、令和3（2021）年4月に施行した「東京デジタルファースト条例」に基づき、行政手続のデジタル化を進め、QOSを押し進める「東京デジタルファースト推進計画」を策定しました。

必要な施策を総合的かつ計画的に進めるため、6つの基本方針を位置づけ、利用者視点に立った行政手続のデジタル化等に取り組んでいます。

基本方針

- 1 利用者中心のデジタル化の推進
- 2 デジタルファーストを旨とする行政手続
- 3 情報システムの整備等
- 4 デジタルデバイドの是正
- 5 区市町村との連携・協力等
- 6 政策連携団体のデジタル化

スマート東京実施戦略 ～2023（令和5）年度の取組～

東京都は、「スマート東京」の実現に向け、生活のあらゆる場面において、デジタルの力で都民の QOL*を高めるため、取組方針として3つの柱を立てた上で、施策を展開しています。

取組方針

- 1 「電波の道」で「つながる東京」（TOKYO Data Highway）
「電波の道」で、いつでも、誰でも、どこでも「つながる東京」を実現する
- 2 公共施設や都民サービスのデジタルシフト（街のDX）
データ共有と活用の仕組みをつくり、行政サービスの質を向上させる
- 3 行政のデジタルシフト（行政のDX）
行政のDXを強力に進め、バーチャル都庁を実現

GovTech東京 ～2023年7月設立～

東京都は、都と区市町村を含めた東京全体のDXを効果的に進めるために、行政と民間が協働して斬新でイノベティブなサービスを生み出す新たなプラットフォームとして「GovTech 東京」を設立しました。東京都と「GovTech 東京」の2つの組織が協働体制を構築し、東京全体のDXを牽引していくとしています。

GovTech 東京の6つの機能

- 1 都庁各局DX
- 2 区市町村DX
- 3 デジタル基盤強化・共通化
- 4 デジタル人材確保・育成
- 5 データ利活用推進
- 6 官民共創・新サービス創出

区市町村DXでは、東京全体のDXを推進するために、区市町村に対してDX化に向けたハンズオン支援やシステム最適化支援などの技術的なサポートを行うとしています。

東京デジタル 2030 ビジョン ～2023年9月策定～

東京都は 2030 年代を見据え、都が目指す東京のDXの将来像を「東京デジタル 2030 ビジョン」として策定しました。デジタルの力を最大限発揮し、行政サービスの在り方に大きなイノベーションを引き起こすため3つの変革に取り組んでいくとしています。

3つの変革

- 1 プッシュ型
プル型から、プッシュ型の行政サービスに変革する
- 2 垣根を越える
窓口ごとから、行政の垣根を越えたサービス提供に変革する
- 3 顧客最適化
顧客視点のニーズに応じたサービスに変革する

技術動向

ICT 分野では、新しい技術が次々に開発されています。既に実用化されて、広く普及している技術もあります。多くの技術がある中でも、他の自治体で導入され市民生活や行政サービスにおいて効果を出している技術については、市としても優先した検討を行う必要があります。また、市民生活の利便性向上など、地域情報化への貢献が期待できるその他の技術についても、あわせて導入について検討をしていきます。

次の技術は、既に他の自治体において実用化が図られていて、効果が期待されています。

オンライン相談・手続 クラウドコンピューティング*
サイバーセキュリティ 生成 AI* 多言語翻訳
チャットボット*・ビジネスチャット* 電子契約・電子請求書
ドローン* ノーコード・ローコード*ツール AI-OCR*・RPA
Wi-Fi・オープンローミング* オープンデータ* マイナンバーカード
ソーシャルメディア キャッシュレス決済 テレワーク
ブロックチェーン*・WEB3.0* メタバース*・XR* etc.

※画像はイメージです

まちづくり

市の目指す理想のまちを実現させるためには、解決すべき様々な地域課題に取り組む必要があります。それらの中には、情報化によって、より効果的な解決支援が期待できるものがあります。まちづくりのための課題解決に貢献することも、地域情報化が果たすべき役割となります。

市は基本構想において、基本理念を踏まえて6つの目指すまち〔目指すべき将来像〕を掲げています。基本構想の目標年次（令和15（2033）年度）を見据え、市を取り巻く環境や今後の変化を踏まえ、たまちづくりの課題を整理しています。

まちづくりの課題

- 1 地域課題の解決に向けた協働のまちづくりの推進
- 2 持続可能な行政運営の推進
- 3 子どもにやさしいまちの実現
- 4 地域共生社会と「健康」応援都市の実現
- 5 みどりの保全と脱炭素社会への取組の強化
- 6 リスクに備えた都市基盤の整備と防犯力の強化
- 7 地域に根ざした産業の振興と地域経済の活性化
- 8 まちのにぎわいづくりと地域資源の魅力発信の強化

6つの目指すまちの基本目標

- | | |
|--------------------|----------------------|
| 【み】 みんなでつくるまち | 【環】 環境にやさしい持続可能なまち |
| 【子】 子どもが健やかに育つまち | 【安】 安全で安心して快適に暮らせるまち |
| 【笑】 笑顔で自分らしく暮らせるまち | 【活】 活力と魅力あるまち |

出典：「西東京市第3次基本構想・基本計画」令和6年3月

※画像はイメージです

第3次総合計画では、施策実現のために主要事務事業を示しています。それらの主要事務事業の中で情報化に関する取組は次のようになります。

第3次総合計画の地域情報化に関する取組

基本目標	施策	主要事業名等
1 みんなで作るまち	2-2 多文化共生の推進	●多文化共生の推進
	3-1 開かれた市政の推進	●広報・広聴の充実
	3-3 人にやさしいデジタル化の推進	●公衆無線 LAN*環境の充実 ●デジタル技術を活用した行政サービスの推進 ●統計データの活用に向けた調査・研究 ●個人番号制度の活用 ●デジタル技術を活用した業務の効率化 ●デジタルデバイド対策の推進 ●情報セキュリティ対策の徹底
2 子どもが健やかに育つまち	4-2 子どもの育ちの支援	●悩みを抱える子どもが相談できる環境の充実
	5-1 子育て支援の充実	●地域における児童の発達支援の充実
	6-1 学校教育の充実	●ICT教育の充実
3 笑顔で自分らしく暮らせるまち	8-1 健康づくりの推進	●健康情報普及サイト事業の実施 ●健康づくりの推進 ●こころの健康・自殺予防の推進
	8-2 高齢者の社会活動や生きがいづくりの充実	●高齢者の生きがいづくり事業の充実 ●フレイル予防事業の推進
4 環境にやさしい持続可能なまち	10-1 ゼロカーボンシティの推進	●地球温暖化対策事業の実施
5 安全で安心して快適に暮らせるまち	11-3 人と環境にやさしい交通環境の整備	●はなバスの運行 ●自転車を活用したまちづくりの推進
6 活力と魅力あるまち	14-1 まちの魅力の創造	●駅前情報発信拠点の活用
	15-3 文化芸術の振興と文化財の保護	●下野谷遺跡等を活用した魅力づくり

自治体DXの推進

国は、「自治体DX推進計画」を策定し、自治体が重点的に取り組むべき事項として、「①自治体フロントヤード改革の推進」、「②自治体の情報システムの標準化・共通化」、「③マイナンバーカードの普及促進・利用の推進」、「④セキュリティ対策の徹底」、「⑤自治体のAI・RPAの利用推進」、「⑥テレワークの推進」が示されました。

引き続き、「自治体DX推進計画」を踏まえ、地域の実情に応じた取組を推進します。

①自治体フロントヤード改革の推進

少子高齢化・人口減少が進み、行政資源がますます制約されていく一方で、住民の生活スタイルやニーズが多様化しています。

多様な住民ニーズに対応するためには、デジタル手続法の基本原則（①デジタルファースト*、②ワンスオンリー*、③コネクテッド・ワンストップ*）に則って、デジタルツール等を有効に活用し、対面・非対面の対応を適切に組み合わせ、自宅などの住民に身近な場所でも対応可能とするなど、住民との接点の多様化・充実化（オムニチャネル*化）を図る必要があります。

本市では、行政手続のオンライン化を推進するほか、「おくやみ窓口」でのワンストップ化や「書かない窓口」の導入により、来庁者の負担軽減を進めてきました。

引き続き、処理件数の多い手続などを中心に、行政手続のオンライン化を進めるとともに、「書かない窓口」や「ワンストップ窓口」といった多様な窓口の実現・拡充に取り組んでいきます。

②自治体の情報システムの標準化・共通化

自治体の基幹業務システムは、これまで、自治体が独自に発展させてきた結果として、次のような課題を抱えています。

- (1) 維持管理や制度改正時の改修等において自治体は個別対応を余儀なくされ負担が大きいこと
- (2) 情報システムの差異の調整が負担となり、クラウド利用が円滑に進まないこと
- (3) 住民サービスを向上させる最適な取組を迅速に全国へ普及させることが難しいこと

このような状況を踏まえ、国は自治体に対し、標準化基準に適合する基幹業務システムの利用を令和7（2025）年度末までに義務付けるとともに、ガバメントクラウド*の利用を努力義務としました。

本市では、令和7（2025）年度内の標準化システム移行を目指し、令和4（2022）年度から検討や調整を行っています。引き続き、事業者に対するRFI*や仕様の調整、標準仕様と現行システムの差異（Fit&Gap）分析等を実施し、標準化に向けた取組を着実に推進していきます。



③マイナンバーカードの普及促進・利用の推進

マイナンバーカードは、対面でもオンラインでも確実・安全に本人確認・本人認証ができる、デジタル社会の基盤となるものです。

本人確認書類としての利用はもとより、健康保険証利用やオンラインでの確定申告、各種証明書のコンビニ交付サービスなど様々な場面で利活用がなされるなど住民の利便性の向上につながっています。

引き続き、マイナンバーカードと各種カードとの一体化や、官民様々な領域での利活用シーンの拡大、オンライン手続きでの利活用を含めて、国の方針に基づきマイナンバーカードの利便性向上に向けて取組を進めていきます。

④セキュリティ対策の徹底

地方公共団体の業務システムの標準化・共通化の取組やサイバー攻撃の高度化・巧妙化を踏まえ、情報セキュリティ対策の徹底に取り組めます。また、ガバメントクラウドや SaaS*等のクラウドサービスの利活用、職員の効率的な働き方の実現、新しい住民サービスの迅速な提供等を可能にするため、国のガイドラインに基づき、必要に応じて情報セキュリティポリシーの見直しを行います。

⑤自治体の AI・RPA の利用推進

自治体は、国の作成する「自治体における AI 活用・導入ガイドブック」及び「自治体における RPA 導入ガイドブック」を参考に、AI や RPA の導入・活用を進めるとともに、導入については、データの集積による機能の向上や導入費用の負担軽減の観点から、複数団体による共同利用を検討しています。

本市においても、令和 4（2022）年度以降 AI・RPA を導入し、業務の効率化を推進してきました。今後も AI・RPA の効果的な活用を推進していきます。

⑥テレワークの推進

テレワークは、ICT を活用して時間や場所を有効に活用できる柔軟な働き方であり、職員一人ひとりのライフステージに合った多様な働き方を実現できる「働き方改革」に資する取り組みです。

また、ICT の活用により業務の効率化が図られることで行政サービスの向上に効果が期待されるとともに、重大な感染症や災害発生時には行政機能を維持するための有効な手段となります。

本市では、既に導入されているテレワークの検証を行い、利用しやすい環境づくりの検討を進めていきます。

⑦その他のDX対応

「自治体DX推進計画」では、前述の取組と合わせて取り組むべき事項として「デジタル田園都市国家構想の実現に向けたデジタル実装の取組の推進・地域社会のデジタル化」、「デジタルデバイド対策」、「デジタル原則を踏まえた規制の点検・見直し」が示されています。

本市では、デジタル化を進める上で大きな課題である、デジタルデバイドについても、積極的に対策を実施していきます。

デジタル技術やデータ等を活用して市民の利便性を向上させるとともに業務の効率化を図り、限りある人的・財政的資源を行政サービスのさらなる向上につなげていくため、技術動向を把握しながら、業務への適応について検討していきます。

※画像はイメージです

デジタル人材の育成と活用

国が示す、「デジタル・トランスフォーメーション」の推進には、技術を使いこなせる「ヒト」が最も重要です。デジタル技術を活用した業務間での連携や効率化、市民の利便性向上や情報の共有化など、具体化できる人材（デジタル人材）を育成する必要があります。

デジタルリテラシーの向上

デジタル技術の利活用により業務の課題解決を図るためには、職員がデジタル技術に関して十分な理解をもち、それを適切に活用することができるスキル「デジタルリテラシー」の向上が必要となります。

そのためには、全職員が研修等を通じてスキルアップを図るとともに、各課の情報化推進責任者や情報化推進員を中心とした職員同士での情報共有を通じて、人材の育成を進めていくことが重要です。特に研修においては、東京都が実施する東京デジタルアカデミー*の積極的な活用を検討していきます。

情報セキュリティ対策

本市は、「西東京市情報セキュリティポリシー」に基づき、情報セキュリティの向上に取り組んでいます。今後、行政手続のオンライン化や情報システムの標準化・共通化、ガバメントクラウドへの移行等、これまで以上にセキュリティ対策が必要となります。

技術的セキュリティ対策とともに、情報セキュリティに関するWEB研修の実施やWEB講習会への参加を推進し、職員のセキュリティ意識の向上を図ります。

実証実験等の実施

地域課題の解決や地域における新たな価値の創出、市民の利便性向上や事務執行の効率化のためには、システム導入時における官民連携による実証実験は重要な取組となります。

民間企業の製品・技術・ソリューションなどを導入する際には、本格導入、本格稼働に向けて双方が検討を重ねた上で、課題や解決方法を共同で模索・検証する仕組みづくりが必要となります。

実証実験の実施

地域課題の解決に向けた新たなシステムやアプリケーションサービス等について、導入の際には、無償トライアル等を活用した実証実験の検討を行います。

市全体を実証実験のフィールドにする大規模な実験や、部署ごとの小規模な実験など規模は様々ありますが、システム導入に当たっては、操作性や費用対効果などを踏まえ検証していきます。

また、実証実験においては、必要な機能を精査した上でカスタマイズをするのではなく標準パッケージの中に実装する等、無償トライアルによる実証実験を有効かつ効果的に活用していきます。

なお、地域の課題については、東京都が実施している「官民共創デジタルプラットフォーム*」などを活用し、課題解決に向けた取組を検討していきます。

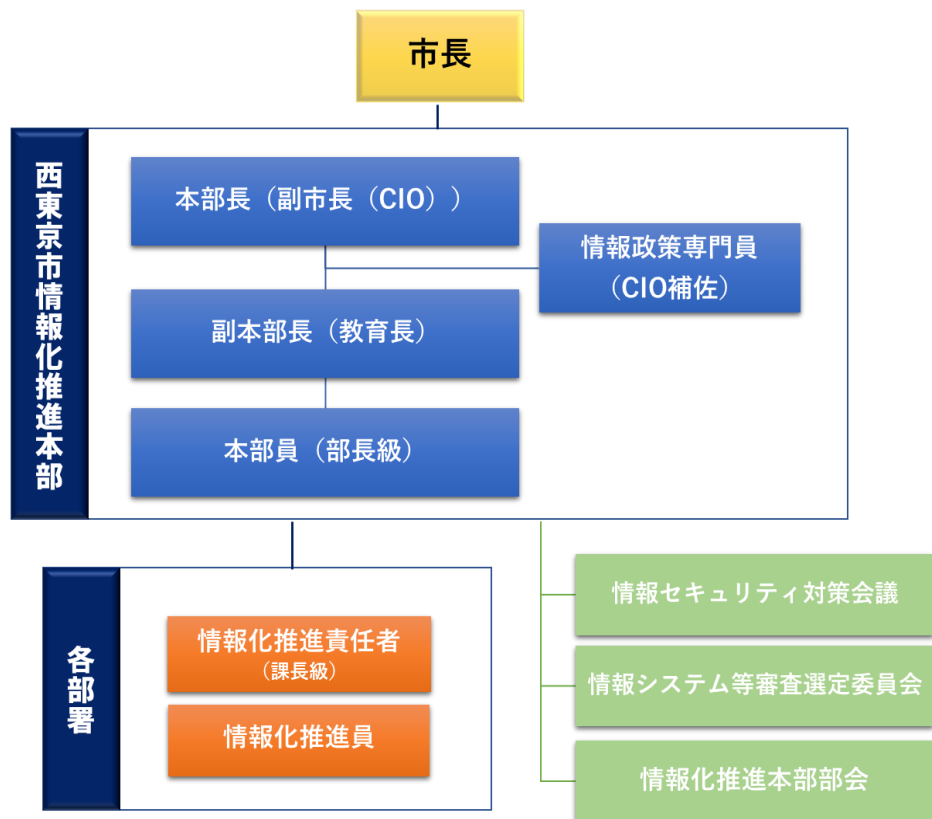
※画像はイメージです

推進体制

本市では、地域情報化施策を推進するための意思決定機関である西東京市情報化推進本部（以下「情報化推進本部」という。）を設置しており、CIO*（副市長）が責任者として本部長を担っています。

情報化推進本部では、CIO を補佐する情報政策専門員が、適宜外部の専門家としての助言を行っています。

また、情報セキュリティを統括する情報セキュリティ対策会議や、情報化推進本部の補助機関として具体的な検討を行う情報化推進本部部会、システム調達等を厳正かつ公平に行うための情報システム等審査選定委員会とも連携し、地域情報化施策の推進を図っています。



組織横断的な検討

デジタル化推進検討部会及び分科会の設置

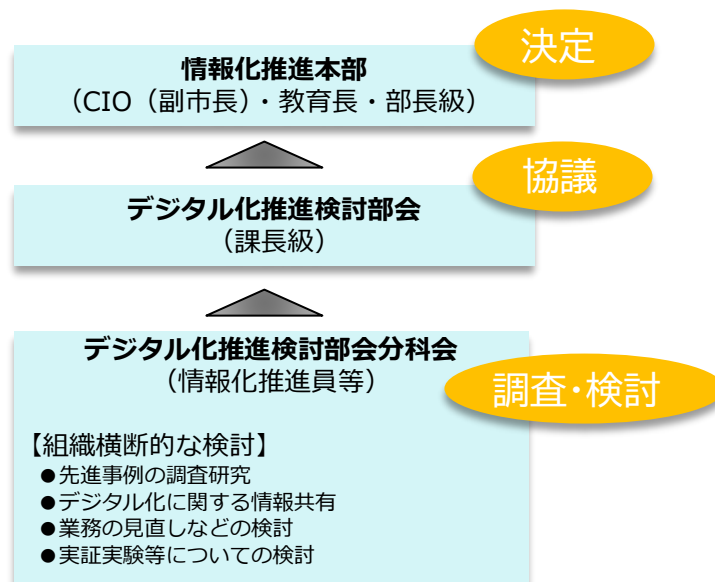
本市は、デジタル化を検討するために情報化推進本部部会として、幅広い分野の課長級職員で構成されるデジタル化推進検討部会を設置しています。

さらに、下部組織として、各課の情報化推進員等で構成されるデジタル化推進検討部会分科会を設置し、庁内における組織横断的な検討体制を構築し、デジタル化の取組を推進していきます。

検討体制

デジタル化推進検討部会分科会（情報化推進員等）で行った検討内容や検討結果については、デジタル化推進検討部会に報告します。

デジタル化推進検討部会において、総合的な視点で協議を行った上で、情報化推進本部において方向性を決定します。

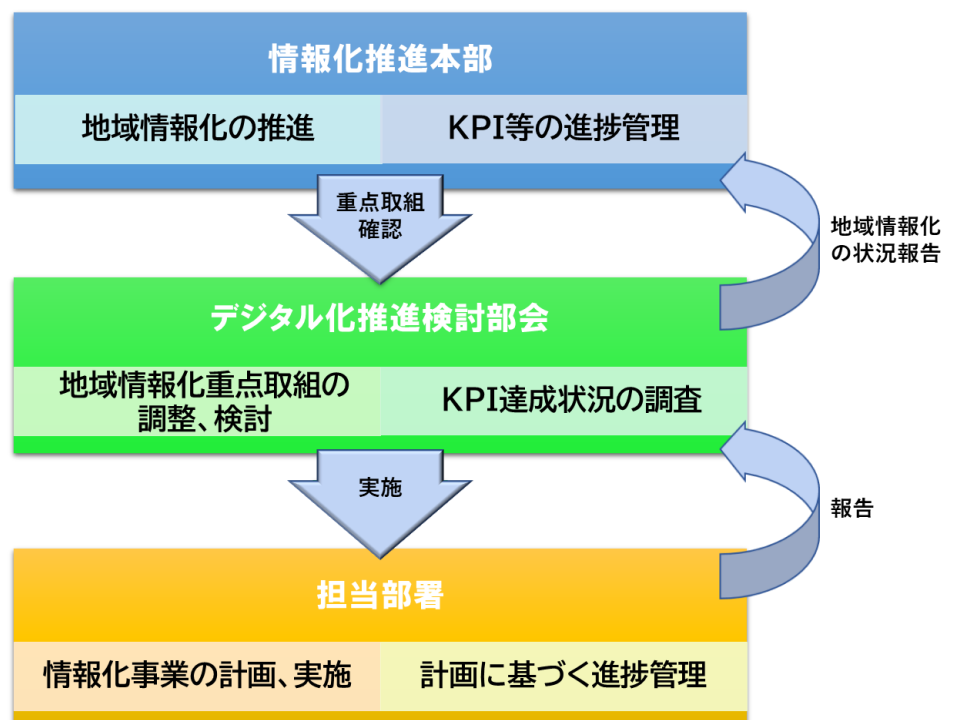


目標設定と管理体制

アクションプランでは、地域情報化の目標を定めています。目標は、KPI*（重要業績評価指標）で示します。

KPIは、取組ごとの進捗状況を検証するために設定する定量的な指標です。地域情報化に資する各取組のKPIを計測・分析することで、それぞれの進捗状況や効果を確認することができます。また、KPIを基に目標達成に対する課題を明らかにすることで、今後重点的に取り組むべき施策が明確化され、効率的な地域情報化の推進に繋がっていきます。

情報化推進本部は、重点取組の推進状況をKPIによって管理します。また、各部署での情報化事業は、それぞれの事業計画に基づいて、各部署が進捗を管理します。

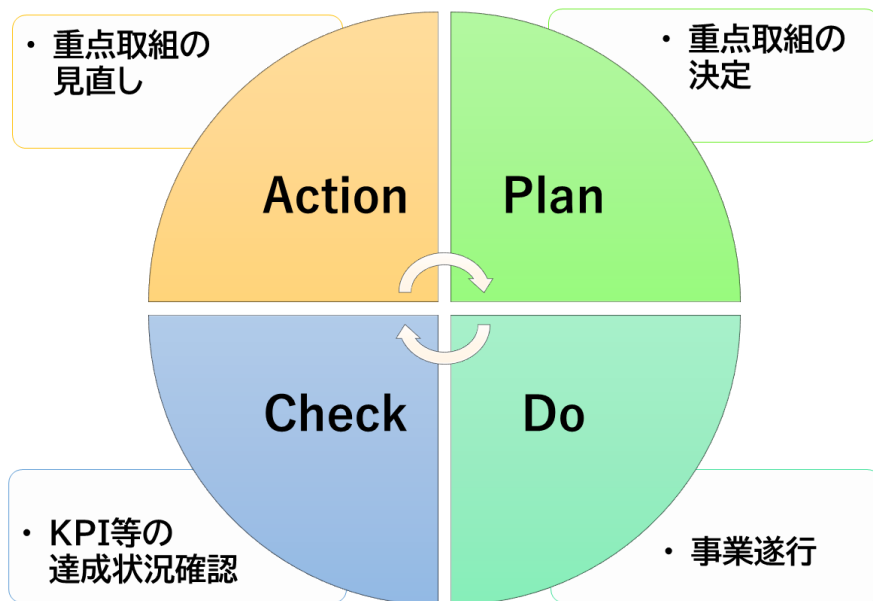


評価・見直し

アクションプランの進捗状況と KPI の達成状況を毎年度調査します。調査結果については、情報化推進本部に報告され、情報政策専門員（CIO 補佐）が適宜外部の専門家としての助言を行います。

KPI の達成状況を評価した結果は、次年度の重点取組に反映されます。この PDCA*サイクルを毎年度実行しながら、本市の地域情報化を推進します。

KPI の達成状況や評価結果については、アクションプランで公開します。



令和5年度《重点》の振り返り

前地域情報化方針では、KPIの達成状況や評価結果を、「西東京市地域情報化方針《重点》」に掲載し、ホームページ等に公開してきました。前地域情報化方針の最終年度である令和5（2023）年度は、30項目の重点取組を掲げて情報化に関する取組を推進してきました。

重点取組			
取組項目数	取組のフェーズ		
	導入実行	運用検討	調査研究
30	18	6	6

※令和5年度地域情報化方針《重点》より

重点取組については、実績値や達成率を評価した上で、継続する必要がある取組は、アクションプランにおいて、引き続き実施していきます。



※画像はイメージです

重点取組の取組結果（一覧）

※「実績」は令和5年9月30日現在の数値

項番	重点取組	目標値	単位	実績値	達成率
1	マイナンバーカードの普及促進	205,805	枚	159,565	77.5%
2	行政手続のオンライン化	150	件	195	130%
3	オープンデータの活用促進	14	データセット	11	78.5%
4	公衆無線LAN 環境の充実	20	拠点	8	40%
5	駅前情報発信拠点の活用(単年度)	120	件	86	71.6%
6	ホームページの充実(単年度)	21,123,000	件	9,868,434	46.7%
7	ソーシャルメディア、LINE 等の活用 (単年度)	600	件	411	68.5%
8	セキュリティ対策の強化	—	—	—	—
9	学び改革(オンライン教育)	11	件	11	100%
10	業務改革BPRの実施 テレワーク実施率	10	%	1.1	11%
	業務改革BPRの実施 庁内 WEB 会議開催数	80	回	21	26.2%
11	AI・RPA 等を活用した業務効率化 RPA	50	件	5	10%
	AI・RPA 等を活用した業務効率化 AI-OCR	10	件	3	30%
12-1	キャッシュレス決済等の促進 (市民課)	52,600	件	5,626	10.6%
12-2	キャッシュレス決済等の促進 (スポーツ振興課)	20,000	件	10,029	50.1%
13	キャッシュレス決済等の促進 (産業振興課)	3,400	箇所	3,868	113.7%
14	窓口業務の利便性向上の促進(手続)【お くやみ窓口】	660	件	309	46.8%

項番	重点取組	目標値	単位	実績値	達成率
15-1	身近な相談窓口等の設置 (健康課)	70	件	27	38.5%
15-2	身近な相談窓口等の設置 (子育て支援課・教育支援課)	170	人	104	61.1%
16	窓口業務の利便性向上の検討(手続)【書かない窓口】	4,000	件	—	—
17	電子決裁の推進	—	—	—	—
18	デジタル人材の育成と活用	—	—	—	—
19	自治体の情報システムの標準化・共通化	—	—	—	—
20	地域 BWA 活用の検討	—	—	—	—
21	デジタルデバイス対策	—	—	—	—
22-1	実証実験等への積極的な参加 (スポーツ振興課)	—	—	—	—
22-2	実証実験等への積極的な参加 (情報推進課)	—	—	—	—
23	業務改革 BPR の実施	—	—	—	—
24	身近な相談窓口等の検討	—	—	—	—
25	統計データの活用に向けた調査・研究	—	—	—	—
26	マイナンバーカードの活用(市独自利用)	—	—	—	—
27	新たな技術やサービスの導入	—	—	—	—

※「導入実行」項番 1 から 16 の 18 取組

※「調査研究」又は「適用検討」項番 17 から 27 の 12 取組

重点取組の取組結果

※「実績」は令和5年9月30日現在の数値

1	重点取組	マイナンバーカードの普及促進			所管課	市民課
	概要	行政サービスの利便性向上を図るため、マイナンバーカードの交付促進を行います。				
	取組段階	導入実行	成果指標	マイナンバーカードの交付枚数		
	目標	205,805枚	実績	159,565枚	達成率	77.5%
	進捗内容	令和5年9月までマイナンバーカード普及促進対策として、マイナポイント制度が行われたことにより、交付枚数が増加しました。				
	方向性	国の普及策の動向等を確認しながら、引き続き、市報やSNS等による周知により、マイナンバーカードの普及促進を図っていきます。				

2	重点取組	行政手続のオンライン化			所管課	情報推進課
	概要	西東京市行政手続等における情報通信の技術の利用に関する条例第7条による行政手続のオンライン化を推進します。				
	取組段階	導入実行	成果指標	オンライン化した行政手続数		
	目標	150件	実績	195件	達成率	130%
	進捗内容	マイナポータル及び民間電子申請ツールを活用した手続のオンライン化を推進するため、各課への周知や研修等を行いました。また、手数料の支払いが発生する手続(住民票請求)について、電子決済機能を活用したオンライン化に取り組みました。				
	方向性	民間電子申請ツールの活用により、オンライン手続による利用が進んでいます。今後は、受付件数が多い手続を中心にオンライン化を進めていきます。				

3	重点取組	オープンデータの活用促進			所管課	情報推進課
	概要	官民協働による公共サービスの提供や改善などの課題解決等に資するため、データのオープン化を進めます。				
	取組段階	導入実行	成果指標	オープンデータ化した行政情報数		
	目標	14データセット	実績	11データセット	達成率	78.6%
	進捗内容	令和5年度にデジタル庁が推奨する「自治体標準オープンデータセット」が示されました。東京都のデータカバレッジ*向上に係る取組と連携し、市の所有するデータのクレンジングを行い、9月末時点で1データセット(ゴミの分別方法)を追加しました。				
	方向性	東京都オープンデータ専用サイト等を活用し、データのオープン化を進め、カバレッジの向上に取り組んでいきます。				

4	重点取組	公衆無線LAN環境の充実	所管課	情報推進課・関係各課		
	概要	行政情報の発信や災害時の情報共有、市民の自主的な文化活動や社会教育など、まちづくりを進めるためのインフラ環境の充実を図ります。				
	取組段階	導入実行	成果指標	公衆無線LAN設置箇所数		
	目標	20 拠点	実績	8 拠点	達成率	40%
	進捗内容	これまで、施設分野ごとに必要性の検討を進めてきましたが、この間のデジタル化の進展を踏まえ、関係部署からなる会議体を新たに設置し、今後の方向性についての検討を開始しました。				
	方向性	公共施設における公衆無線LAN整備について、優先順位等を整理した上で、計画的に整備を進めていきます。				

5	重点取組	駅前情報発信拠点の活用	所管課	企画政策課・情報推進課 秘書広報課		
	概要	市内外に向けて地域の魅力を発信するため、市内主要駅や駅周辺における情報発信拠点の活用を推進します。				
	取組段階	導入実行	成果指標	行政情報の発信数(単年度)		
	目標	120 件	実績	86 件	達成率	71.7%
	進捗内容	民間事業者との連携により、ASTA VISION(LEDビジョン)を活用して、行政情報の積極的な発信に取り組んできました。				
	方向性	引き続き、ASTA VISIONを活用し、地域の魅力などを含めた各分野の行政情報を幅広く発信していきます。				

6	重点取組	ホームページの充実	所管課	秘書広報課		
	概要	インターネットの特性を生かした行政サービスを提供するため、地域と行政を結ぶ電子窓口となるウェブサイトの運営を推進します。				
	取組段階	導入実行	成果指標	ホームページの閲覧数(単年度)		
	目標	21,123,000 件	実績	9,868,434 件	達成率	46.7%
	進捗内容	重要な市政情報やイベントなどについては、ブランディングエリアの活用、SNSからホームページにリンクするなど、閲覧数の向上に取り組みました。				
	方向性	閲覧数の向上に向けて、引き続き、SNSと連携しながら、ホームページの充実に努めていきます。				

7	重点取組	ソーシャルメディア、LINE等の活用			所管課	秘書広報課
	概要	現在活用しているソーシャルメディア等による情報発信の充実と併せ、最新技術等による効果的な情報発信について検討します。				
	取組段階	導入実行	成果指標	メッセージ発信数(単年度)		
	目標	600件	実績	411件	達成率	68.5%
	進捗内容	月平均70件程度の記事を投稿するなど、積極的な情報発信に取り組みました。				
	方向性	今後は、類似の内容等をまとめて投稿するなど、受け取り手の立場に立った効果的な情報発信に努めていきます。				

8	重点取組	セキュリティ対策の強化			所管課	総務課・情報推進課
	概要	業務の利便性・効率性の向上とともに、情報セキュリティ対策の強化を進めます。				
	取組段階	導入実行				
	目標	－	実績	－	達成率	－
	進捗内容	西東京市情報セキュリティポリシーに、最新の総務省セキュリティポリシーガイドラインを反映しました。				
	方向性	総務省のセキュリティポリシーガイドラインの動向を注視しつつ、必要に応じて本市の情報セキュリティポリシー等の見直しを実施するとともに、適切な庁内周知に努めていきます。				

9	重点取組	学び改革(オンライン教育)			所管課	教育指導課・環境保全課
	概要	小中学校におけるオンライン教育等の充実を進めるとともに、子どもたちの居場所等における学びを推進します。				
	取組段階	導入実行	成果指標	利用可能なコンテンツ数		
	目標	11件	実績	11件	達成率	100%
	進捗内容	オンライン教育の充実により、教室以外の場所での授業のほか、朝の学習や宿題等での活用を推進しました。				
	方向性	今後も、子どもたちの学びへの主体性を育み、学びの質の向上を図るためにコンテンツの活用を進めていきます。				

10	重点取組	業務改革BPR*の実施		所管課	情報推進課・職員課	
	概要	テレワークやWEB会議を推進し、ペーパーレス会議を進めます。				
	取組段階	導入実行	成果指標	テレワーク実施率 庁内WEB会議開催数		
	目標	実施率 10% WEB会議 80回	実績	1.1% 21回	達成率	11% 26.3%
	進捗内容	現在試行中のテレワークについて、コロナ禍では一定の活用が図れていましたが、5類に移行して以降、活用率が下がっている状況です。また、外部とのWEB会議については、通常業務として浸透しています。				
	方向性	テレワークは、多様な働き方を実現するための取組として、人材育成基本方針の改訂も踏まえ本格運用に繋げていきます。また、WEB会議については、庁内のWEB会議環境の整備に向けて、先進事例等の調査を進めていきます。				

11	重点取組	AI・RPA等を活用した業務効率化		所管課	情報推進課・関係各課	
	概要	RPA、AI-OCRの活用を推進し、業務の効率化を進めます。				
	取組段階	導入実行	成果指標	操作シナリオの作成件数		
	目標	RPA 50件 AI-OCR 10件	実績	RPA 5件 AI-OCR 3件	達成率	10% 30%
	進捗内容	庁内照会を行うなど活用拡大に努めてきましたが、シナリオ作成の業務負担が想定以上であったことから、目標値を大きく下回っている状況です。				
	方向性	AI-OCR・RPAは、特定部署に偏った利用となっています。引き続き拡大に向けて、庁内周知や導入支援を進めていきます。				

12 -1	重点取組	キャッシュレス決済等の促進		所管課	市民課	
	概要	手数料の支払いにおける非接触決済の普及と利便性の向上を進めます。				
	取組段階	導入実行	成果指標	キャッシュレス決済利用件数		
	目標	52,600件	実績	5,625件	達成率	10.6%
	進捗内容	導入してから1年が経過し、キャッシュレス決済利用者は徐々に増えてきたものの、目標値を大きく下回っている状況です。				
	方向性	引き続き、市報・ホームページ等でキャッシュレス決済の周知を図るとともに、金銭の受渡しをしないレジの導入に向けた検討を進めていきます。				

12 -2	重点取組	キャッシュレス決済等の促進		所管課	文化振興課・スポーツ振興課	
	概要	指定管理施設での使用料の支払いにおける非接触決済の普及と利便性の向上を進めます。				
	取組段階	導入実行	成果指標	キャッシュレス決済利用件数		
	目標	20,000件	実績	10,029件	達成率	50.1%
	進捗内容	スポーツ施設では、令和5年4月から交通系ICカードでの決済利用を導入しました。交通系ICカードでの決済利用件数は、順調に増加している状況です。「公共施設予約管理システム」については、関係部署が連携して課題整理等を進めています。				
方向性	「公共施設予約管理システム」のキャッシュレス決済の導入については、引き続き、関係各課と調整・検討を進めていきます。					

13	重点取組	キャッシュレス決済等の促進		所管課	産業振興課	
	概要	利用者及び事業者相互の非接触決済の普及と利便性の向上、地域経済の活性化のためのデジタル化を進めます。				
	取組段階	導入実行	成果指標	キャッシュレス決済ポイント還元事業の取扱箇所数		
	目標	3,400箇所	実績	3,868箇所	達成率	113.8%
	進捗内容	キャッシュレス決済ポイント還元事業のキャンペーンを実施し、取扱箇所数の拡充を図りました。				
方向性	事業者におけるキャッシュレス化については、一定程度浸透してきました。引き続き、未対応の事業者への説明会等を実施し、キャッシュレス化を促進していきます。					

14	重点取組	窓口業務の利便性向上の促進(手続)		所管課	市民課	
	概要	ワンストップで手続ができる「おくやみ窓口」を推進します。				
	取組段階	導入実行	成果指標	窓口での受付件数		
	目標	660件	実績	309件	達成率	46.8%
	進捗内容	目標値には達していないものの、順調に利用者が増加している状況です。				
方向性	引き続き、市報・ホームページ等で「おくやみ窓口」の周知に努め、利用の促進に繋げていきます。					

15 -1	重点取組	身近な相談窓口等の設置		所管課	健康課	
	概要	オンライン相談などのICTを活用した相談窓口の設置を進めます。				
	取組段階	導入実行	成果指標	オンライン相談実施件数		
	目標	70件	実績	27件	達成率	38.6%
	進捗内容	オンライン相談や面談は徐々に増えてきているものの、目標値を下回っている状況です。				
	方向性	来庁が困難な方等とのオンライン相談窓口として、引き続き、周知に努めるとともに、利便性向上に向けて取組を進めていきます。				

15 -2	重点取組	身近な相談窓口等の設置		所管課	子育て支援課・教育支援課	
	概要	オンライン相談などのICTを活用した相談窓口の設置を進めます。				
	取組段階	導入実行	成果指標	オンライン相談登録者数		
	目標	170人	実績	104人	達成率	61.2%
	進捗内容	令和5年8月に子どもLINE相談事業「いこいな窓口@西東京」を開始し、PRカードによる周知を行いました。また、市公式LINEのリッチメニューからアクセスできるように整備しました。				
	方向性	引き続き、対象である子どもたちへの周知を図るため、PRカードなどを活用し、友達登録者数を更に増やしていきます。				

16	重点取組	窓口業務の利便性向上の検討(手続)		所管課	市民課	
	概要	マイナンバーカードを活用した「書かない窓口」などの窓口における市民の利便性向上を図ります。				
	取組段階	導入実行	成果指標	受付件数		
	目標	4,000件	実績	-件	達成率	-%
	進捗内容	令和5年11月から「書かない窓口」の運用を開始しました。				
	方向性	ホームページやSNS等による周知を行うとともに、適宜、運用等の見直しの検討を行っていきます。				

17	重点取組	電子決裁の推進	所管課	総務課・情報推進課
	概要	押印廃止の方向性に基づき決裁業務を電子化することで、業務のオンライン化など効率的な業務の遂行を推進します。		
	取組段階	適用検討		
	進捗内容	押印の廃止状況を整理するとともに、文書事務に係る電子決裁の推進期間を定めるなど、文書の電子決裁の推進に取り組みました。		
	方向性	引き続き、押印廃止の取組を進めるとともに、今後の業務の効率化に向けて、文書管理システムの運用及び規程等の整備を実施していきます。		

18	重点取組	デジタル人材の育成と活用	所管課	情報推進課・関係各課
	概要	職員の情報セキュリティに関する意識の底上げを図るとともに、先進事例等の適用に向けた実証実験等の実施により職員のICTスキルの向上を図ります。		
	取組段階	適用検討		
	進捗内容	他自治体等のセキュリティ事案を踏まえ、庁内研修・周知の徹底に取り組み職員の情報セキュリティ意識の醸成に取り組みました。また、情報システムの標準化・共通化研修等の個別テーマや職層に応じた研修を実施しました。		
	方向性	引き続き、研修や周知方法の工夫などにより、情報セキュリティ意識の醸成を図っていきます。また、新たな人材育成方針を踏まえ、職層に応じた研修を実施するなど、デジタル人材の育成に向けて取り組みを進めていきます。		

19	重点取組	自治体の情報システムの標準化・共通化	所管課	情報推進課・関係各課
	概要	基幹システムの標準化の実施及びガバメントクラウドへの移行の検討をすることにより、行政サービスの向上や効率化を目指します。		
	取組段階	適用検討		
	進捗内容	RFIの実施結果を踏まえ、標準化対応及びガバメントクラウド*への移行に向けた調整・検討を進めました。また、既存システムと国の標準仕様書との差異を洗い出し、Fit&Gap分析に着手しました。		
	方向性	引き続き、標準化対応及びガバメントクラウドへの移行に向けた調整・検討を進めるとともに、Fit&Gap分析を踏まえた課題対応策の立案等に取り組んでいきます。		

20	重点取組	地域BWA活用の検討	所管課	情報推進課・企画政策課
	概要	高速無線通信の整備(通信サービスの提供)により行政サービスや地域社会の利便性向上を推進します。		
	取組段階	適用検討		
	進捗内容	提案企業の撤退により、地域BWAを活用できず、導入の見通しが立っていない状況です。		
	方向性	今後も、国及び地域BWA事業者の動向を注視する必要がありますが、現時点では進展がないため、「公衆無線LAN環境の充実」の中で調査していきます。		

21	重点取組	デジタルデバイド対策	所管課	情報推進課・関係各課
	概要	知識やスキルが十分でない利用者等に対する助言・相談等の充実や、デジタル活用環境の充実、デジタル化に向けた取組を進めます。		
	取組段階	適用検討		
	進捗内容	キャッシュレス決済の利用促進のため、消費者向け体験会や東京都と連携した高齢者向けのスマートフォン相談会を実施しました。また、武蔵野大学と連携し、大学の授業の一環として、デジタルデバイド対策についての検討を行いました。		
	方向性	引き続き、東京都へ高齢者向けのスマートフォン相談会等の実施を要望していきます。また、大学連携事業での取組内容を踏まえ、公民館等、身近な場所での講座・勉強会等の機会の拡充について検討していきます。		

22 -1	重点取組	実証実験等への積極的な参加	所管課	スポーツ振興課
	概要	地域の課題について、東京都の官民共創デジタルプラットフォームを活用したデジタル技術を用いた解決策を検討します。		
	取組段階	適用検討		
	進捗内容	東京都の官民共創デジタルプラットフォームの活用により、シビックテックからスポーツ用(ボッチャ・モルック等)の備品管理予約システムについての事業提案を受け、東京都などと協議を継続しています。		
	方向性	導入に向けて、引き続き、協議・調整を進めていきます。		

22 -2	重点取組	実証実験等への積極的な参加	所管課	情報推進課・関係各課
	概要	新たなICTツールの導入の検討においては、システム提供事業者と調整し、導入前に効果検証等ができる仕組みを検討します。		
	取組段階	調査研究		
	進捗内容	生成AIの活用に向けて実証実験を実施しました。		
	方向性	職員アンケートの結果などを踏まえて、今後の方向性を検討していきます。		

23	重点取組	業務改革BPRの実施	所管課	情報推進課・関係各課
	概要	DXの推進により、業務改革(BPR)を進めます。		
	取組段階	調査研究		
	進捗内容	行政手続のオンライン化に合わせて、業務フローの見直しを含めた検討を進めてきました。また、東京都主催の研修・セミナー等を通して、先進的な自治体の導入事例を参考に、調査・研究を行いました。		
	方向性	システム標準化にかかるFit&Gap分析を踏まえ、「抜本的な業務の見直し」といった視点を含めて、課題対応策の検討を進めていきます。		

24	重点取組	身近な相談窓口等の検討	所管課	情報推進課・関係各課
	概要	ICTを活用した身近な場所での相談窓口等について検討します。		
	取組段階	調査研究		
	進捗内容	各窓口(書かない窓口、おくやみ窓口等)の導入検討を進めました。		
	方向性	引き続き、関係各課と必要な各種窓口業務について市民の利便性の向上となる取組を推進していきます。		

25	重点取組	統計データの活用に向けた調査・研究	所管課	総務課
	概要	様々な情報分析の方法等について、既存のツールや先進事例などを踏まえ調査・研究を行い、行政における統計データの利活用を図ります。		
	取組段階	調査研究		
	進捗内容	近隣自治体との情報共有、研修会やセミナーを通して、統計データの利活用や他自治体の事例等について情報収集を行いました。		
	方向性	引き続き活用事例の調査・研究を行いながら、国や都が運用している統計データサイトの周知に努めていきます。また、国や都等が実施する研修や他自治体等の統計データ活用状況を踏まえた検討を進めます。		

26	重点取組	マイナンバーカードの活用(市独自利用)	所管課	市民課・情報推進課 関係各課
	概要	マイナンバーカードの普及促進と併せ、行政サービスの利便性向上を検討します。		
	取組段階	調査研究		
	進捗内容	他自治体の取組状況について調査・研究を行うとともに、市民の利便性向上のため、コンビニ交付で取得できる住民票の項目の拡充を行いました。		
	方向性	引き続き、コンビニ交付の利用等について周知を行うとともに、その他の活用について、国や東京都、他自治体等の動向を注視し、調査・研究を進めていきます。		

27	重点取組	新たな技術やサービスの導入	所管課	情報推進課
	概要	新たな技術やサービスの導入により、急速に進展する情報通信技術(ICT)を行政サービスの利便性向上や業務効率化に活用します。		
	取組段階	調査研究		
	進捗内容	新たな技術やサービスについて、セミナーの視聴や展示会に参加したほか、他自治体の導入事例等についての情報収集を行いました。		
	方向性	引き続き、AIなどの新たな技術やサービス、ナレッジデータベース*の構築等について、他自治体の導入事例、情報政策専門員の意見を参考にしながら、調査・研究していきます。		

用語解説

用語	解説
AI	Artificial Intelligence 人工知能。学習・推論・認識・判断などをコンピュータに行わせる技術。
BPR	Business Process Re-engineering 業務内容やフローなどを抜本的に見直すこと。
CIO	Chief Information Officer 情報統括責任者。情報戦略の最高責任者。
DFFT	Data Free Flow with Trust 信頼性のある自由なデータ流通。
DX	Digital Transformation ICTの浸透が、人々の生活をあらゆる面でより良い方向に変化させること。
ICT	Information and Communication Technology 情報と通信に関する技術の総称。
KPI	Key Performance Indicator 重要業績評価指標。
OCR	Optical Character Recognition 光学的文字認識。活字を読み取って文字コードに変換する技術。
PDCA	Plan Do Check Action 計画・実行・評価・改善の4段階を繰り返しながら行う業務改善の手法。
QOL	Quality Of Life 生命や生活の質。
QOS	Quality Of Service サービスの質。
RFI	Request For Information 情報システムの導入や業務委託を行うに当たり、発注先候補の業者に情報提供を依頼すること。
RPA	Robotic Process Automation オフィスワークをパソコンの中にあるソフトウェア型のロボットが代行・自動化する技術。
SaaS	Software as a Service クラウド上で作られたサービス・アプリケーションをインターネット経由で利用できるサービスのこと。
WEB3.0	人工知能、分散型技術(ブロックチェーンやデータプライバシー技術)などの進歩を統合する次世代のインターネットの形。

用語	解説
XR	Cross Reality 現実世界と仮想世界を融合し、新しい体験を創造する先端技術(VR(仮想現実)・AR(拡張現実)・MR(複合現実)など)の包括的な総称。
オープンデータ	機械判別に適したデータ形式で、二次利用可能な利用ルールで公開されたデータ。
オープンローミング	OpenRoaming Wireless Broadband Alliance (WBA)とその参加企業が共同開発した、国際的なWi-Fi 相互接続基盤のこと。従来のフリーWi-Fi よりも利便性が高く、偽基地局や盗聴に対しても安全性が高い。
オムニチャンネル	リアルからオンラインまであらゆるチャンネルを相互に融合し、両者のチャンネルを境目なく運用すること。
ガバメントクラウド	Gov-Cloud 国や地方公共団体などが使う情報システムを運用するためのクラウド基盤。
カバレッジ	対象範囲に対して全体の内どれくらい網羅しているかを示す指標。網羅率。
官民共創デジタルプラットフォーム	行政と住民が協働しながら地域課題解決を推進するために、シビックテックのノウハウと、東京都及び都内区市町村が抱える幅広い地域課題をマッチングさせるための場。
クラウドコンピューティング	インターネットなどのネットワーク経由で、クラウドサービス提供事業者の提供するコンピュータ機能を利用する仕組み。単にクラウドと呼ばれる場合もある。
公衆無線 LAN	無線 LAN を利用したインターネットへの接続を提供するサービス。
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。
生成 AI	データを学習し、新しいデータや情報を創出する AI。
ソーシャルメディア	インターネットを利用して利用者が情報を発信し、又は相互に情報をやりとりするメディア。
チャットボット	チャット(会話)とボット(ロボット)を合わせた造語。人工知能(AI)を活用した自動会話プログラム。
データドリブン	Data Driven 売上データやマーケティングデータ、WEB 解析データなど、データに基づいて判断・アクションすること。
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。
東京デジタルアカデミー	東京都が開設し「人材育成」、「先進事例の調査・分析」、「区市町村連携」を一体的に進め、都・区市町村職員等のデジタル力の向上を図る取組。
ドローン	無人での遠隔操作や自動制御による飛行ができる航空機の総称。
ナレッジデータベース	組織の「知識」を可視化してデータとして蓄積し、検索可能な状態にしたデータベース。
ノーコード	No Code。プログラミングの知識がなくても、ソフトウェア開発が行える形態。
ローコード	Low Code。多少のプログラミングの知識で、ソフトウェア開発が行える形態。

用語	解説
ビジネスチャット	業務利用を目的として開発されたチャットツール。
ブロックチェーン	ネットワークに接続した複数のコンピュータによりデータを共有することでデータの耐改ざん性・透明性を実現すること。
マイナンバー	個人番号。 個人の識別番号として住民に指定される 12 桁の番号。
マイナンバーカード	マイナンバーが記載された顔写真入りのプラスチック製のカード。個人番号カード。
メタバース	インターネット上の仮想空間に作られた世界のこと。ユーザーは、その世界の中で、自分の分身(アバター)を自由に操作し、様々な活動をおこなうことができる。
ワンスオンリー	一度出した情報は、二度提出することを不要とする。



※画像はイメージです



「いこいな」
©シンエイ/西東京市

西東京市

地域情報化基本方針

令和6（2024）年3月

西東京市企画部情報推進課

188-8666

東京都西東京市南町五丁目6番13号