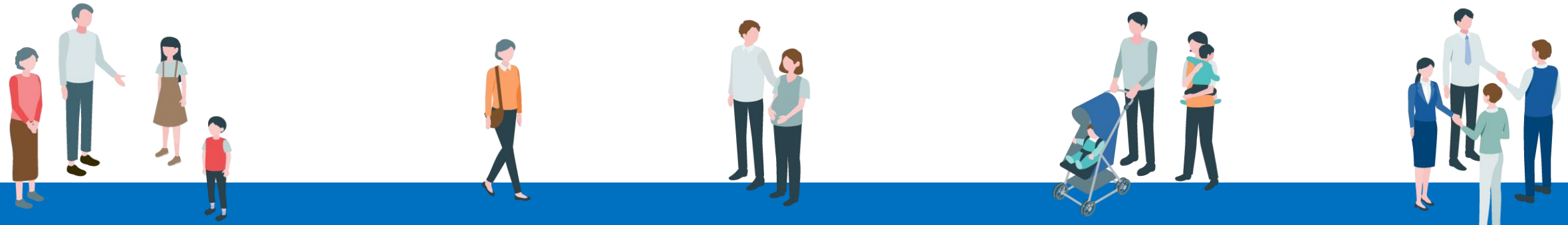


品川区 DX推進基本方針アクションプラン2026

2026（令和8）年6月

目次

01. はじめに

02. 「サービスDX」アクションプラン

03. 「地域DX」アクションプラン

04. 「シゴトDX」アクションプラン

Well-being Cityしながわへ。

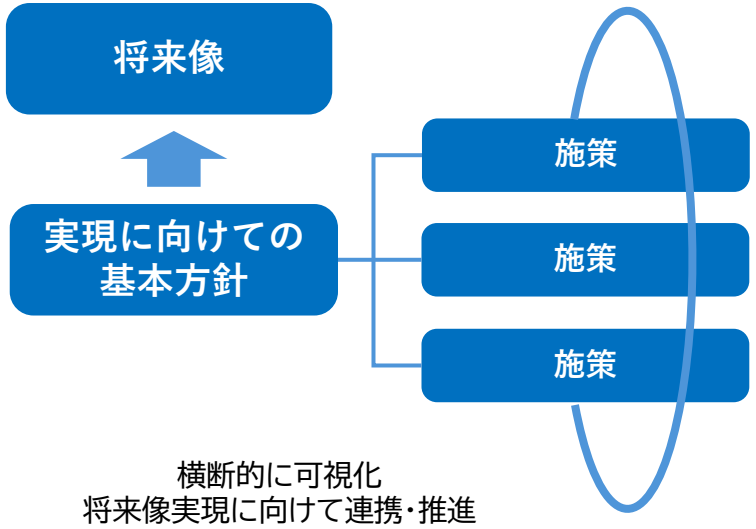
品川区は
DX（デジタルトランスフォーメーション）を通して
Well-Beingを実感できる都市を目指します。
DXで、しながわの暮らしを、一歩先に。

アクションプランの立案と推進

●品川区DX推進基本方針の将来像実現に向けて推進する具体的な施策を「アクションプラン」 として定めます。

●基本方針に沿った施策を横断的に可視化し全庁的にベクトルを合わせて効果的に施策を連携・推進します。

●社会課題やニーズの変化に対応するため、施策の内容を定期的に見直し柔軟かつ迅速に推進します。



重点施策の立案と推進

●アクションプランに示す施策のうち、以下の観点から重要と考える施策を「重点施策」として位置づけ、特に注力して推進します。

重点施策 立案の観点

- 将来像実現に資する波及効果の大きい施策
- 庁内組織横断で取り組むべき施策
- 継続的な改善が必要な施策

●重点施策については、評価指標を設定した上で、進捗と成果の見える化を図り、施策の着実な推進と成果の達成を目指します。

「サービスDX」取組一覧

推進方針	取組	重点施策	取組概要	所管組織等
どこからでも簡単にサービスを利用できる環境を整えます	オンライン申請の拡充と利便性向上	◎	区民の利便性向上のため、オンライン申請可能な手続きの段階的拡大を図ります。また、申請項目の精査や、ホームページから申請フォームへの経路をわかりやすく整備するなど、利用しやすいオンライン申請のため改善を行っていきます。	デジタル推進課 他関連各課
	オンラインによる相談の実現		区民が自宅や職場からオンラインで行政相談を受けられる環境を整備し、時間や場所の制約なく、相談サービスを受けられるようにしていきます。	デジタル推進課 他関連各課
わかりやすく、利用しやすいスムーズな窓口を提供します	窓口DXの推進	◎	デジタル化前の段階で業務プロセスの効率化と品質向上を図るため窓口業務改革（BPR）を推進します。BPR後の業務に沿ったシステムを活用し、窓口業務の最適化を図っていきます。	デジタル推進課 戸籍住民課他関連課
	マイナンバーカード利活用の推進		マイナンバーカードを利用したサービスの充実やカードの交付手続きの利便性向上を図り、マイナンバーカードの利活用の推進を図ります。	デジタル推進課 他関連各課
	キャッシュレス化の推進		キャッシュレス決済導入により、利用者の利便性向上を図ります。	デジタル推進課 他関連各課
必要な情報に簡単にアクセスできる環境を整えます	区ホームページの改善	◎	必要な情報に簡単にアクセスできるよう区のホームページの改善を図っていきます。	戦略広報課
	AIチャットボットの利便性向上		区のホームページに導入したAIチャットボットを継続運用し、利用拡大することで、来庁負担を軽減し、区民からの質問への迅速な対応によってサービスの向上を図ります。	デジタル推進課 他関連各課
	SNSを活用した広報の推進		区の公式SNS（LINE,X、Instagram、YouTubeなど）を活用し、さまざまな媒体を通じて効果的に発信し、より多くの区民に情報を届けます。	戦略広報課 他関連各課
	図書館のデジタル化推進		電子書籍の貸出サービスにより、利用者の利便性を向上していきます。	品川図書館
	しながわMAP（統合型GIS）		統合型GISを活用し、様々な地図情報を分野を横断して確認・利用できるようにしていきます。	デジタル推進課 他関連各課
	統計データの可視化		区が保有する各種統計データをグラフや地図などを用いてビジュアル化し、ウェブサイト上で公開。直感的に理解しやすい形で情報提供を行っていきます。	デジタル推進課 他関連各課

02. 「サービスDX」アクションプラン

重点施策1　オンライン申請の拡充と利便性向上

オンライン申請の拡充や継続的な改善を図り、区民の利便性を向上します。

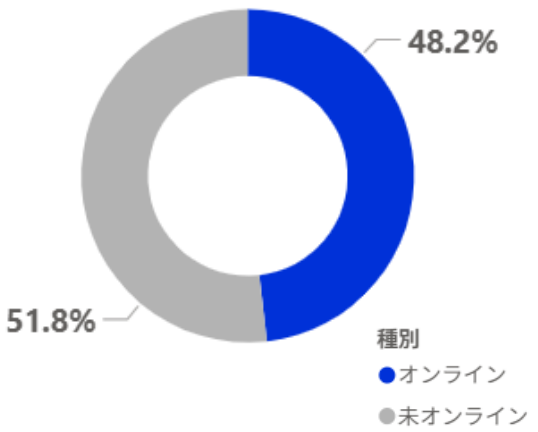
■ 取組概要

- 区民の利便性向上のため、オンライン申請可能な手続きの段階的拡大を図ります。
- 申請項目の精査や、ホームページから申請フォームへの経路をわかりやすく整備するなど、利用しやすいオンライン申請のため改善を行っていきます。
- 区民への影響が大きい事業を選定し、優先的にオンライン化の推進・改善を図ります。

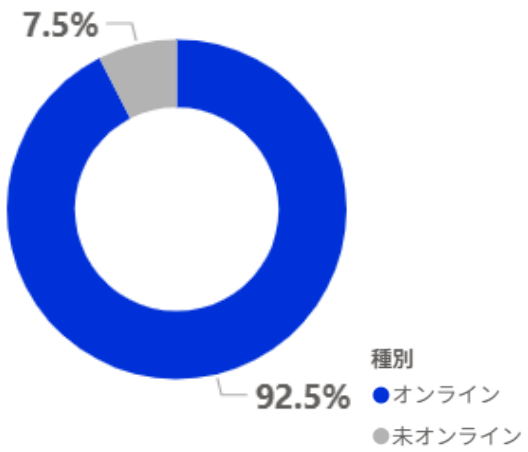
■ これまでの取組

- 品川区電子申請サービスを導入（2022年度～）
- 以下のとおり手続きのオンライン化を実施（2026年3月現在）

手続き数からみたオンライン化カバー率



申請件数からみたオンライン化カバー率



■ アウトカム及び評価指標

アウトカムの視点	• 窓口への来庁や待ち時間が不要になることで、区民の時間的・身体的負担が軽減されている • 申請データのデジタル化により、手作業での入力や書類の仕分けが削減され、処理時間の短縮と人的ミスの減少につながり、行政事務の効率化が図られている
評価指標（2026年度）	• オンライン化手続き件数（目標：700手続き） • 電子申請を利用した件数（目標：年間82,000件） • 手続き数からみたオンライン化カバー率（目標：50%） • 申請件数からみたオンライン化カバー率（目標：94%）

■ 推進スケジュール

	2025年度	2026年度	2027年度
オンライン申請拡充	申請手続き拡充 → 改善	申請手続き拡充 → 改善	申請手続き拡充 → 改善
利便性	利便性への改修/改善 → 見直	利便性への改修/改善 → 見直	利便性への改修/改善 → 見直
優先事業	選定・推進	選定・推進	選定・推進

02. 「サービスDX」アクションプラン

重点施策2　窓口DX（デジタルトランスフォーメーション）

デジタル技術の活用を前提とした業務改革を進め、窓口サービスを向上します。

■ 取組概要

- デジタル化前の段階で業務プロセスの効率化と品質向上を図るため窓口業務改革（BPR）を推進します。
- BPR後の業務に沿ったシステムを活用し、窓口業務の最適化を図っていきます。

窓口業務改革（BPR）　×　**窓口支援システムの活用**

紙が多い

長い待ち時間

縦割りで窓口がバラバラ

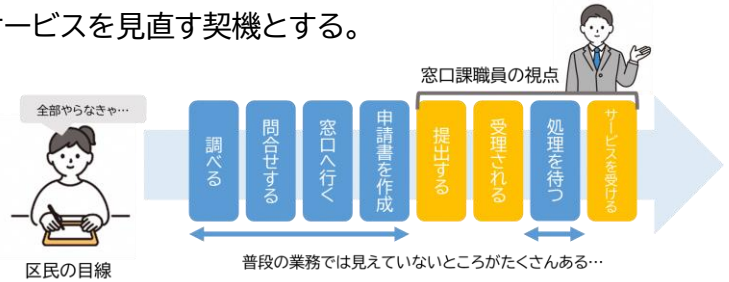
窓口を回る必要あり

■ これまでの取組

- 窓口体験調査の実施及び、手続チェックシートの作成・試験導入

窓口体験調査とは

区役所での手続を**住民目線で体験**することで普段の業務では気付かなかった課題点を整理し窓口サービスを見直す契機とする。



■ アウトカム及び評価指標

アウトカムの視点	• 窓口での区民の待ち時間が減少し、満足度が向上している • 申請書類の簡素化、案内の最適化等によりスムーズな申請につながっている • 業務プロセスが最適化され、内部事務の効率化が図られている
評価指標（2026年度）	• BPRによる改善件数（目標：10件） • 改善による影響調査（窓口職員へのアンケート等により評価）

■ 推進スケジュール

	2025年度	2026年度	2027年度
窓口業務改革	ワーキンググループによるアナログBPRの推進 ・手続きチェックシートの拡充 ・手続き案内等の改善	段階的運用開始	
窓口支援システム検討	窓口支援システム活用に向けた検討・取組		試験的システム運用開始

重点施策3　区ホームページの改善

必要な情報に簡単にアクセスできるよう区のホームページの改善を図ります。

■ 取組概要

- 区のホームページを全面リニューアルし、ページ数の削減・最適化やデザインの見直しによりアクセシビリティ・ユーザビリティの向上を図ります。
- レスポンシブデザイン対応によるモバイルファースト化、検索エンジン最適化（SEO）等により、区民が知りたい情報にすぐアクセスできるホームページに再構築します。

＜画面イメージ（開発中）＞

■ アウトカム及び評価指標

アウトカムの視点	• ホームページの利便性が向上することで、利用者が情報収集にかける時間や手間が軽減されている • ホームページでの情報提供が充実することで、電話や窓口での問い合わせ件数が減少し、行政事務の効率化が図られている
評価指標（2026年度）	• 区ホームページリニューアル（10月リリース予定） • ページ数の削減（目標：前年度比70%削減）

■ 推進スケジュール

	2025年度	2026年度	2027年度
ホームページリニューアル	企画・設計・構築	公開開始	運用・継続的改善
ページ数の削減	企画・設計・構築	公開開始	運用・継続的改善

03. 「地域DX」アクションプラン

「地域DX」取組一覧

推進方針	取組	重点施策	取組概要	所管組織等
地域みんなのための課題解決を推進します	誰ひとり取り残さないデジタル活用の推進	◎	区民誰もがDXの恩恵を受けられるよう、デジタル技術に馴染みの少ない区民への活用支援や、障害者や外国人等多様な立場の区民の視点に立ったデジタルサービスを提供していきます。	デジタル推進課 他関連各課
	住民参加型デジタルプラットフォームを活用した区政推進	◎	時間・場所を選ばず、区民が手軽に利用できるデジタルプラットフォームを活用し、区民の意見・地域ニーズを幅広く収集していきます。	戦略広報課
デジタル活用により魅力的で安心安全なまちをつくります	データ活用による地域課題解決の推進	◎	区が公開するデジタルデータの提供とその活用を推進し、地域に根差す様々な主体が活用することにより、地域課題の解決や新たなビジネス創出による地域の活性化を図っていきます。	デジタル推進課 他関連各課
	区内デジタル商品券を発行		区内で使用できるデジタル商品券を発行し、新たなユーザー層獲得とともに利用店舗を募集、商店街のデジタル化を促進し、振興していきます。	地域産業振興課
	AIオンデマンド交通の実証運行		AIオンデマンド交通を適用することで、交通サービス圏域外地区を解消するとととともに、移動に負担を感じる高齢者や障害者、子育て世帯などの移動を支援し、誰もが快適に移動できる交通環境の実現に向けて検証を行っていきます。	地域交通政策課
	災害時避難者把握システムの導入		紙で行っていた避難所での受付を、オンライン化することで、効率化を図っていきます。また、避難所以外で避難を行っている避難者の把握を行っていきます。	防災課
	災害時自動安否確認システムの導入		AIを活用し、事前登録された高齢者救急代理通報システム利用者の電話番号に区からの情報提供および安否確認の問い合わせを一斉発信するとともに回答結果を集約するシステムを導入し、災害時の対応を迅速化します。	福祉計画課
未来のしながわを担う子どもたちを育みます	プログラミング教育の推進		①「プログラミング的思考の育成」、②「プログラムの働きやすさへの気付き」や「コンピュータ等を活用し問題を解決しようとする態度等の育成」、③「各教科の確実な学び」を目標とし、プログラミング教育を実施します。	教育総合支援センター
	オンライン英会話レッスンの実施		タブレット端末を使用し、インターネットを通じて海外にいる講師から指導を受ける同時双方向型のオンライン学習を実施します。	指導課
	GIGAスクール端末等運用		品川区立学校に通う全ての児童・生徒に、1人1台ずつタブレット端末を貸与しています。また、全校の全ての教室には書画カメラ、電子黒板機能付き超短焦点プロジェクタ、教師用PC、教師用デジタル教科書などのICT環境が整っています。ICTの活用を通して、児童・生徒の学習に対する興味を高め、理解を深めることで、学力向上へとつなげていきます。	学務課
	ICT体験事業の実施		公立保育園に対してオンライン会議システムを利用した国際交流体験を実施することで、子どもたちがICTを体験できる環境を構築し、また世界とつながる体験をし様々な興味関心に繋げることで、保育の質の向上を図っていきます。	保育施設運営課
	児童見守りシステム(まもるっち)の運用		区内在住の児童及び区立小学校・義務教育学校(前期課程)に通う児童に無償で貸与している、GPS・通話機能付き防犯ブザーの運用を行っていきます。	地域活動課

重点施策1　誰ひとり取り残さないデジタル活用の推進

区民誰もがDXの恩恵を受けられるよう、デジタル活用をサポートする取り組みを進めます。

■ 取組概要

・デジタル技術に馴染みの少ない区民のデジタル活用を支援します。
・障害者や外国人等多様な区民の視点に立ったデジタルサービスを提供します。

デジタルデバイド（デジタル格差）

①個人・集団間

②国際間

シニアにやさしい パソコン/タブレット/スマホ教室

55歳以上の区民を対象とした入門・活用教室

はじめてのスマホ体験教室 ・スマホよろず相談

60歳以上の区民を対象としたスマホ体験教室および個別相談

多言語通訳サービス

行政窓口において、外国人や聴覚障害者に対応できるタブレット端末を配置し、通訳サービスや支援サービスを提供

■ 達成目標及び評価指標

アウトカムの視点	・デジタル活用をサポートする取組や、支援サービスの提供により、さまざまな立場、環境にある区民誰もが、デジタル技術の活用により恩恵を受けられる
評価指標（2026年度）	・高齢者向けパソコン講座等の実施（目標：延612回） ・高齢者向けパソコン講座等の参加人数（目標：延2，112人） ・通訳サービス利用回数（目標：1,500回）

■ 推進スケジュール

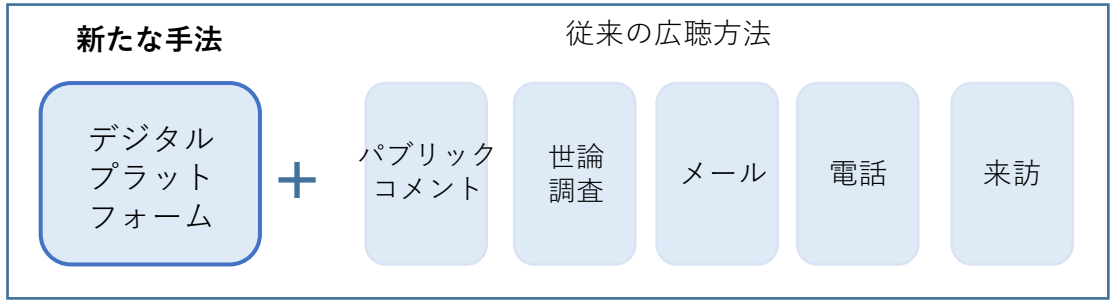
	2025年度	2026年度	2027年度
パソコン/タブレット/スマホ教室	実施 → 改善見直	実施 → 改善見直	実施 → 改善見直
スマホ体験・よろず相談	実施 → 改善見直	実施 → 改善見直	実施 → 改善見直
多言語通訳サービス	運用 → 改善見直	運用 → 改善見直	運用 → 改善見直

重点施策2 住民参加型デジタルプラットフォームを活用した区政推進

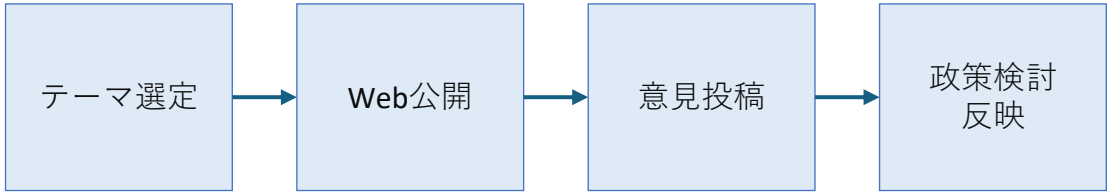
デジタルプラットフォームを活用することで、幅広い区民の皆様からご意見やアイデアをいただき、幅広いニーズを政策立案に活かします。

■ 取組概要

【デジタルプラットフォームとは】
- 分野や目的等に応じて区民、行政、企業など様々な主体を結びつけるためにインターネット上に設けられる「場」のこと



【政策反映までのプロセス】
- 区においてテーマ設定を行い、ウェブサイトにて公開。意見募集ページから意見投稿
- 意見や議論を踏まえ、政策への反映・検討



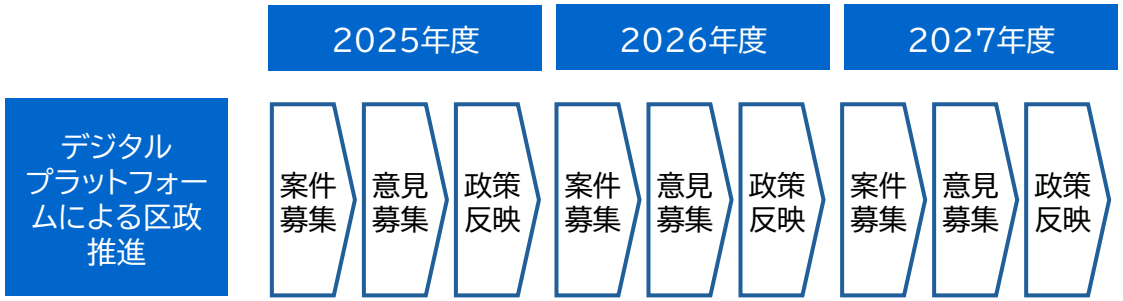
■ これまでの取組

- 令和6年（試行実施） 1件「参加しやすい防災訓練について」
- 令和7年 2件「しながわ防災区民憲章をつくろう」「若者世代に聞く！住み続けたいまちにしよう」

■ 達成目標及び評価指標

アウトカムの視点	・区民の政策立案参加機会の拡大と区政への信頼関係が構築されている。 ・若年層から高齢者まで多様な区民が政治に参加している。
評価指標（2026年度）	・区民からの意見投稿数（目標：年間100件以上） ・区民意見を募集する案件（目標：2件以上）

■ 推進スケジュール



重点施策3　データ活用による地域課題解決の推進

オープンデータの整備と官民が連携したデータの活用を進め、地域課題の解決を推進します。

■ 取組概要

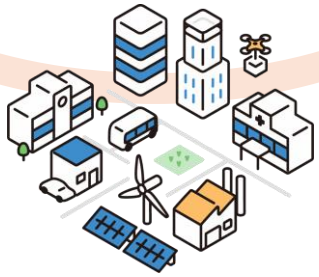
- オープンデータの拡充や質向上（機械判読可能な形式での公開）を進めます。
- 区職員のオープンデータへの理解促進を図ります。
- 官民が連携してデータを活用することにより、地域課題の解決を推進します。

オープンデータ

区オープンデータ

東京都オープンデータカタログサイトに区オープンデータ掲載

官民連携による品川区の地域課題解決



民間保有データ

民間企業データ

社会資本情報、観光情報、公共交通情報、防災情報、統計情報、購買情報、人流移動情報

■ これまでの取組

- 東京都オープンデータカタログへのオープンデータ公開
- しながわMAPによる位置情報データの公開

■ アウトカム及び評価指標

アウトカムの視点	・データ活用、デジタル技術の活用により、官民が連携・参画して、地域の課題解決を図る取組や、効率的で計画的なまちづくりが推進されている
評価指標（2026年度）	・標準オープンデータセットの整備率（目標：71%） ・オープンデータ掲載件数（目標：150件）

■ 推進スケジュール

	2025年度	2026年度	2027年度
オープンデータ整備促進	オープンデータの拡充（標準オープンデータセットを優先）	民間ニーズの高いデータの拡充	
官民連携の促進	官民連携によるデータ活用の促進		

04. 「シゴトDX」アクションプラン

「シゴトDX」取組一覧

推進方針	取組	重点施策	取組概要	所管組織等
AIやデジタルツール活用により内部事務の効率化、高度化を図ります	AIや生成AIの業務への利活用推進	◎	行政業務にAI等の先端ICT技術を導入することで、自治体職員の負担軽減や、住民へのサービス品質の向上に繋げていきます。	デジタル推進課 他関連各課
	デジタルツールを活用した業務改善	◎	デジタルツール等の活用およびBPRの推進により、業務改善を図っていきます。	デジタル推進課 他関連各課
	財務会計業務のDX推進		請求プロセスの電子化や内部事務プロセスの最適化により、業務効率の向上と環境負荷の軽減を図っていきます。	デジタル推進課 会計管理室他
	システム標準化	◎	国のシステム標準化に関する政策を踏まえ、システムの標準化やクラウド化を進め、システム間のデータ連携の容易性を確保し、業務の効率化を図るための基盤を整備していきます。	デジタル推進課 他関連各課
	情報セキュリティ水準の維持・向上	◎	高まる脅威や環境変化への対応を図り、情報セキュリティ水準を維持・向上するために、情報セキュリティマネジメントをより一層強固に確立していきます。	デジタル推進課
デジタルを有効活用できる人材育成と組織整備を推進します	DX人材の育成	◎	職員がデジタル技術を内部事務に効果的に活用し、業務効率化を図っていくスキルを習得するための研修を実施していきます。	デジタル推進課
	人材マネジメントシステム		組織の人事データを可視化し、積極的な人材管理を実現していきます。	人事課
データに基づく有効性の高い政策提案と事業検証を推進します	EBPMの推進	◎	データに基づいた意思決定を行い、政策立案や事業評価において客観的かつ効果的な施策を推進していきます。	デジタル推進課

重点施策1　AIや生成AIの業務への利活用推進

行政業務にAI等の先端ICT技術を導入することで、自治体職員の負担軽減や、住民へのサービス品質の向上に繋げていきます。

■ 取組概要

- 生成AIの活用を推進することにより行政事務（バックオフィス）の業務効率化を図ります。
- 相談記録等へのAIの活用による業務効率化により、区民に向き合う時間を増やし、区民サービスの向上を実現していきます。
- チャットボットによる問い合わせ対応など、AIを活用し区民サービスの質の向上を図ります。

行政事務（バックオフィス）

文書作成/各種検索
（議事録、各種業務マニュアル作成、書籍文献検索）

窓口・相談業務（フロントオフィス）

対話記録の要約
（電話、メール、窓口での相談記録の要約）

電子窓口

チャットポット
（ホームページ上での区民からの質問に自動で返答）

AIの業務利活用に関する庁内ナレッジ集約・検索性向上・多目的利用の拡大
（各種マニュアル、FAQ等の作成と検索性向上業務における属人化の防止）

■ これまでの取組

- 自治体向け生成AIを導入し、全庁的に利用を開始（令和5年度～）
- 職員向け生成AI研修を実施（令和5年度～）
- 保育士向け生成AI研修を事業者と協働で実施（令和6年度）
- 生成AIによるデータ分析ツールを事業者と試行開発（令和6年度）

■ アウトカム及び評価指標

アウトカムの視点	• AI活用により職員の業務効率化が図られている • AI活用により区民サービスの質の向上が図られている
評価指標（2026年度）	• 生成AIの利用回数（前年度比5%増） • チャットボットの利用回数（前年度比5%増）

■ 推進スケジュール

	2025年度	2026年度	2027年度
業務へのAI活用	活用促進、研修実施		
AIを活用した区民サービスの質向上	ホームページのチャットボット改善		

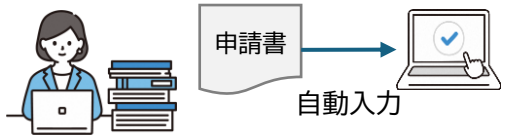
重点施策2　デジタルツール活用した業務改善

デジタルツール等の活用およびBPRの推進により、業務改善を図ります。

■ 取組概要

- 職員がノーコードツールやRPA、電子申請サービスを使える環境を整備するとともに、職員自身がデジタルツールを活用し、業務改善を行うことができるよう研修の実施や支援を行います。
- DX相談窓口を設置し、業務改善を着手しやすい環境を整備します。
- 業務改善の好事例の横展開を行うことで、業務改善に対する機運を醸成します。

RPA＋電子申請



ワークフローの自動化によるBPR
（手入力削減＝システムへの自動入力による入力ミス低減と作業効率化）

ノーコードツール等活用（業務プロセス自動化）

Kintone等で紙ワークフローを電子化

業務フロー自動化によるBPR
（手作業削減＝庁内システムとのデータ連携による手作業低減による業務効率化）

他主管課への展開と庁内ナレッジ集約
（成功事例を庁内周知＋企画から構築まで伴走型支援を実施）

■ これまでの取組

- RPA開発の内製化を開始（令和5年度～）
- ノーコードツールを導入し、利用を開始（令和5年度～）
- DX相談窓口を設置（令和6年度～）

■ アウトカム及び評価指標

アウトカムの視点	• 職員が業務改善（BPR）の視点を持ち、業務が改善されている • 手作業が減少し業務フローが改善されている • 庁内にノウハウが蓄積され、他課に成功事例が横展開されている
評価指標（2026年度）	• DX相談窓口への業務改善相談件数（目標：60件） • デジタルツール活用による好事例創出（目標：10件）

■ 推進スケジュール

	2025年度	2026年度	2027年度
デジタルツール活用	研修、改善支援、BPR		

重点施策3　システム標準化

国のシステム標準化に関する政策を踏まえ、システムの標準化やクラウド化を進め、システム間のデータ連携の容易性を確保し、業務の効率化を図るための基盤を整備していきます。

■ 取組概要

品川区の対象業務は18業務

■自治体の業務プロセス・情報システムの標準化への取組として、18業務（東京都事務である法人税、固定資産税を除く）が、標準化対象業務となります。

住民基本台帳	国民健康保険	生活保護	戸籍
選挙人名簿管理	国民年金	健康管理	戸籍附票
個人住民税	後期高齢者医療	障害者福祉	就学
印鑑登録	軽自動車税	児童扶養手当	介護保険
子ども子育て支援	児童手当		

■ これまでの取組

- 令和6年度に「住民基本台帳」「国民健康保険」「選挙人名簿管理」「国民年金」「印鑑登録」の5業務の標準準拠システムへの移行が完了
- 令和7年度に「生活保護」「戸籍」「健康管理」「戸籍附票」「個人住民税」「後期高齢者医療」「軽自動車税」「介護保険」の8業務の標準準拠システムへの移行が完了

■ アウトカム及び評価指標

アウトカムの視点	• システムの標準化が進み、システム間のデータ連携の容易性が確保され、業務の効率化が図られている。
評価指標（2026年度）	• 移行業務数（1業務）

■ 推進スケジュール

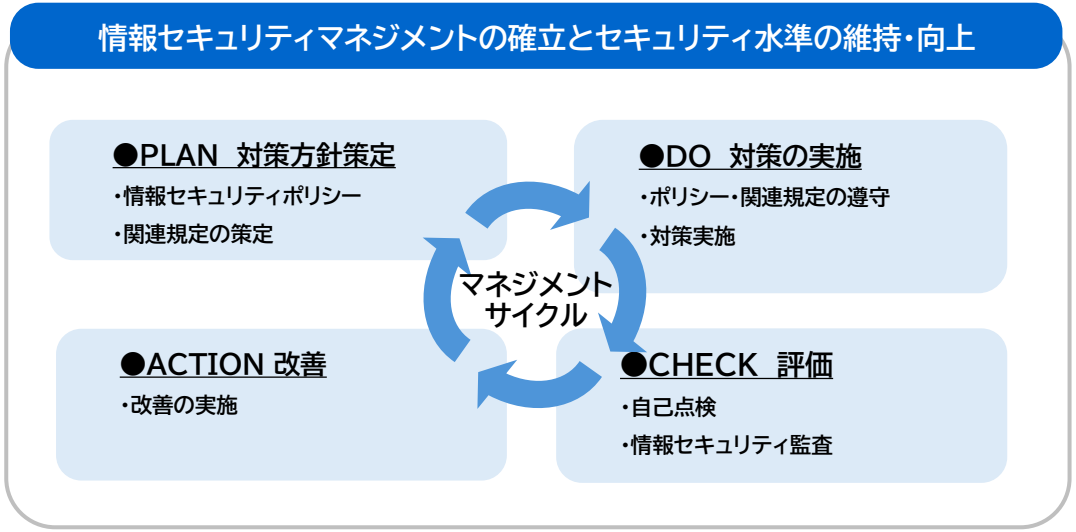
	2025年度	2026年度	2027年度
システム標準化	8業務移行	1業務移行	2業務移行

重点施策4　情報セキュリティ水準の維持・向上

制度面、体制面、技術面から情報セキュリティの確保を推進し、デジタル技術を活用した行政サービスを安全・安心かつ安定的に提供します。

■ 取組概要

- 高まる脅威、政策動向や技術の進展等の環境変化に対応するために、情報セキュリティポリシーや関連規定の見直し、改定を行います。
- 情報セキュリティ自己点検や監査等による評価と継続的な改善を行い、情報セキュリティマネジメントサイクルを確立します。
- 外部専門人材の活用、インシデント対応機能の確保、職員への研修・訓練を通じて、 全庁的な情報セキュリティ体制の強化を図ります。



■ アウトカム及び評価指標

アウトカムの視点	• 情報セキュリティリスクの低減が図られている • 職員のセキュリティ意識が向上している • 区民がデジタルを活用したサービスを安心・安全に利用している
評価指標（2025-2027）	• セキュリティインシデント発生件数の低減 • 監査対象部署数（3年間で100%） • セキュリティ研修実施部署数（100%）

■ 推進スケジュール

	2025年度	2026年度	2027年度
情報ｾｷｭﾘﾃｨ関連規定	情報ｾｷｭﾘﾃｨﾎﾟﾘｼｰ・関連規定改定	情報ｾｷｭﾘﾃｨﾎﾟﾘｼｰ・関連規定改定	情報ｾｷｭﾘﾃｨﾎﾟﾘｼｰ・関連規定改定
情報ｾｷｭﾘﾃｨ監査	内部監査	内部監査	内部監査
情報ｾｷｭﾘﾃｨ研修	ｾｷｭﾘﾃｨ研修実施	ｾｷｭﾘﾃｨ研修実施	ｾｷｭﾘﾃｨ研修実施

重点施策5　DX人材の育成

職員がDXに取り組み「区民(利用者)が便利」に、「シゴトが生産的」になっていることを目標とし、DX人材の育成を行っていきます。

■ 取組概要

- DX人材育成方針に基づき、体系的・計画的にDX人材の育成を図ります。
- DX人材育成方針にて整理をしたDX推進の基礎となるマインドセットおよび5つの専門スキルに基づき、研修を実施します。
- DX関連情報の発信などDX推進による業務改革に前向きな文化醸成を図ります。

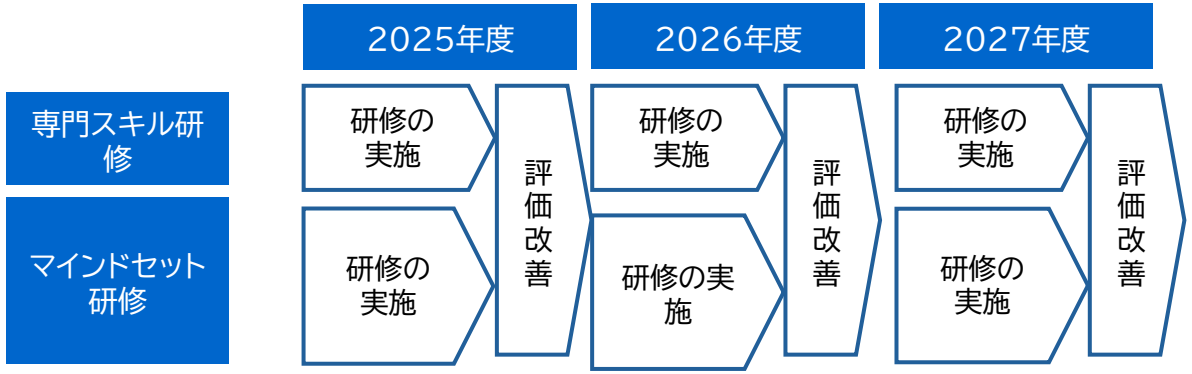
■ これまでの取組

2024年度・2025年度実施研修
・ITリテラシー研修
・データ利活用研修
・ツール操作体験
・BPR研修、サービスデザイン研修ほか

■ アウトカム及び評価指標

アウトカムの視点	• 職員がDXに関する能力をのばし、創造的な業務を行っている • 職場においてDX推進による業務改革に前向きな文化が醸成されている • 区民(利用者)が利便性の高いデジタルサービスを安全に利用している
評価指標	職員に対するアンケートにより評価(目標値:5段階評価平均3.5以上) • 業務の効率化が進んでいると感じる職員の割合 • 職場でDXに着手しやすい雰囲気があると感じる職員の割合ほか

■ 推進スケジュール

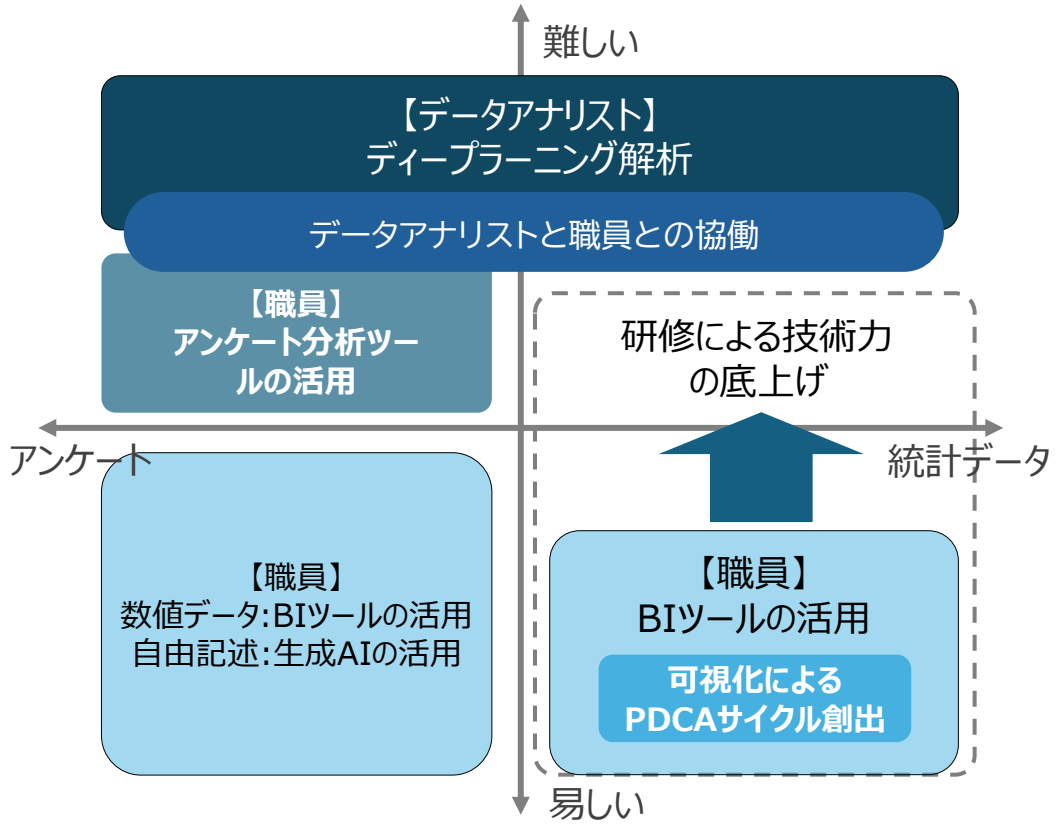


重点施策6　EBPMの推進

データに基づいた意思決定を行い、政策立案や事業評価において客観的かつ効果的な施策を推進します。

■ 取組概要

- BIツール等の活用により職員自身がEBPMの担い手となれるよう支援・推進をしていきます。
- 高度な分析については、データアナリストと協働し、EBPMの推進を図っていきます。



■ これまでの取組

- BIツールの導入および研修（令和5年度～）
- データアナリストとの協働推進（令和5年度末～）

■ アウトカム及び評価指標

アウトカムの視点	• 職員が担当業務に関して自ら可視化を行い、PDCAサイクルが回っている • データに基づく政策立案が文化として根付いている
評価指標	• データ利活用による好事例創出（目標：5件） • データアナリストとの協働案件（目標：3件）

■ 推進スケジュール

	2025年度	2026年度	2027年度
職員によるEBPM	BIツール活用の推進・支援、研修実施		
データアナリストとの協働	案件募集 → 協働EBPM推進	案件募集 → 協働EBPM推進	案件募集 → 協働EBPM推進

用語集

用語	解説
AI （エー・アイ）	Artificial Intelligenceの略。人工知能。言語の理解や推論、問題解決などの知的作業を行うことができる。
BIツール （ビー・アイ）	BIは、Business Intelligenceの略。組織が持つデータを分析・可視化して、経営や業務に活用する取り組みのこと。BIツールはそのためにデータを収集・分析・加工し、経営上の意思決定等を支援するソフトウェアのこと。
BPR （ビー・ピー・アール）	Business Process Re-engineeringの略。業務プロセスを、顧客に対する価値を生み出すための活動の積み重ねとして再設計し、それに合わせて職務や組織、業務手順、規則などを刷新すること。
DX （ディー・エックス）	Digital Transformationの略。デジタル技術を活用して、業務プロセス、サービス提供方法、組織文化などを根本的に変革し、サービスの質と効率性を高めること。サービスの向上、業務効率化、新たな価値創造、さらには政策立案の高度化などを目指す。Transformationは「変形」や「変革」の意。英語圏では接頭辞”trans-”を「X」と簡略表記することが一般的。
EBPM （イー・ビー・ピー・エム）	Evidence-based Policy Makingの略。証拠（エビデンス）に基づく政策立案。政策の目的を明確化し、その達成のために最も効果的な行政手段を特定するため、科学的手法を用いてデータや研究結果などの客観的証拠を系統的に収集・分析する。これにより政策の論理的根拠を明確にし、政策の基本的な枠組みを構築する。さらに、政策実施後の効果測定と評価を行い、継続的な改善を図る取組のこと。
OCR （オー・シー・アール）	Optical Character Recognition/Readerの略。光学文字認識。手書きや印刷された文字を、スキャナやデジタルカメラで読み取り、コンピュータが利用できるデジタルの文字コードに変換する技術のこと。これに人工知能を活用して精度や汎用性の向上を図ったものを特にAI-OCRと呼ぶ。
RPA （アール・ピー・エー）	Robotic Process Automationの略。人がパソコンで行うデスクワーク（主に定型作業）をソフトウェアのロボットが自動化する技術のこと。
サービスデザイン	サービスにおける課題を、利用者の目線で解決し、よりよい状態に変化させるための考え方。利用者がどのように感じ、どのように振る舞うかを調査・分析し、その結果に基づいて利用者の体験（UX：User Experience）全体をデザインすることが重要とされる。
情報セキュリティポリシー	組織が保有する情報資産の機密性、完全性および可用性を維持するために実施する情報セキュリティ対策の基本方針や対策の基準のこと。品川区では、品川区情報セキュリティ基本方針および品川区情報セキュリティ対策基準として定めている。
ノーコードツール	プログラミングの知識やスキルがなくても、システムやアプリケーションの構築ができるツール。業務を理解している職員自身が、実際に業務で利用するシステムやアプリケーションを開発することで、業務の見える化・効率化、システム導入にかかる工数や経費の削減、スピード開発を実現することができる。
統合型GIS（ジー・アイ・エス）	GISはGeographic Information System（地理情報システム）の略。統合型GISは、自治体内の複数の部署間で地理情報データを横断的に共有・管理し、統合的に活用するシステム。