# 品川区 DX推進基本方針 2025（しながわDX）

2025（令和7）年5月

# 目次

01. はじめに

02. 将来像と実現に向けた基本方針

03. 推進に向けて

参考：本基本方針の位置づけと策定経緯

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。

# 基本方針策定の背景

## 人口減少社会と担い手不足への対応

少子高齢化が進行する中で、今後、生産年齢人口の減少と労働力不足が一層深刻化することが予想されています。このような状況では、従来の運営体制では行政サービスの維持が困難であり、業務の効率化やデジタル技術を活用した行政サービス提供の仕組みが必要です。

## サービスレベルの向上と負担軽減

行政サービスの質を向上させるためには、デジタル・トランスフォーメーション（DX） の推進が欠かせません。 DXにより、デジタル技術を用いた効率的な業務プロセスと利便性の高いサービス提供を実現し、区民が安心して利用できるサービス環境を整備する必要があります。

## 利用者起点でのサービス改革の必要性

区民の多様なニーズに応える利用者起点の行政手続やサービス提供が求められています。そのためにも従来の縦割り的な行政から脱却し、区民にとって分かりやすく、利便性が高いサービスへと改革する必要があります。

## DXの着実な推進のための方針策定

DX推進は一朝一夕に実現できるものではなく、継続的な取組が不可欠です。そのため、区としての方針を明確に定め、関係者間で共通認識を持ちながら、着実に推進していく必要があります。

# 3つの視点によるアプローチと将来像

区民に寄り添う区を実現するには、行政サービスの質の向上だけでなく、行政運営の効率化と地域の連携が必要不可欠です。
そこで本区では、サービス・地域・シゴト（行政）の3つの視点からアプローチを行い、DXによって将来像の実現をめざします。

## ① サービスDX

将来像

便利・快適・親切な行政サービスを
実感できるしながわ

## ② 地域DX

将来像

誰もが魅力・活力・安心を
感じられるしながわ

## ③シゴトDX（行政）

将来像

徹底した業務改革による
創造・行動中心の行政

# サービスDXによる将来像実現に向けた基本方針

**将来像**

## 便利・快適・親切な行政サービスを実感できるしながわ

＝

多様な区民ニーズに沿った、区民目線でデザインされた便利で快適に使える行政サービスが提供されています。また、区役所や区施設では、対面ならではの区民に寄り添った行政サービスが提供されています。

—サービスDXの将来像の実現に向けた3つの基本方針—

### 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

証明書発行や各種申請・届出等の行政手続きを時間や場所に制約されずに利用できるよう、オンライン申請を拡大し、利便性を高めます。また、来庁不要の相談体制を強化することで、区民に寄り添ったサポートを推進します。

### 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

窓口での手続きをよりシンプルにし、待ち時間を減らすことで区民の負担を軽減します。区民目線でわかりやすく、利用しやすい窓口を実現します。また、新庁舎整備を通じて、対面でのきめ細やかなサポートを充実させ、区民にとって快適な窓口サービスを提供します。

### 必要な情報に簡単にアクセスできる環境を整えます

区民のニーズやライフステージに応じて、必要な情報をタイムリーに提供します。これにより、行政サービスや重要な情報に快適にアクセスできる環境を整えます。また、区の保有する様々な情報の視認性を高め、区民が必要な情報に快適にアクセスできる環境を整えます。

# 地域DXによる将来像実現に向けた基本方針

**将来像**

## 誰もが魅力・活力・安心を感じられるしながわ

＝

区民や官民等、地域に根差すさまざまな主体が連携して課題解決を図ることにより、一層、魅力的で活力のあるまちとなっています。さまざまな立場、環境にある区民誰もがデジタル技術の恩恵を受けられるまちとなっています。デジタル技術を使いこなす子ども達が、その力を開花させています。

### ― 地域DXの将来像の実現に向けた3つの基本方針 ―

#### 地域みんなのための課題解決を推進します

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が受けられるよう、サービスのユニバーサルデザイン化やデジタル技術活用に関する普及活動や環境整備を進めます。また、デジタル技術を活用し、多様な区民の意見を反映した区政を推進します。

#### 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、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を推進します。また、防災情報等の収集・分析・伝達の仕組みを拡充し、安心安全なまちづくりを推進します。

#### 未来のしながわを担う子どもたちを育みます

デジタル技術やデータを活用した効果的な教育を推進し、子どもたち一人ひとりの能力を開花させるとともに、内外との交流を進め、視野の広い、環境変化に対応できる未来のしながわを担う子どもたちを育みます。また、子どもたちが安心して活動できる環境や子育ての環境を充実します。

# シゴト(行政)DXによる将来像実現に向けた基本方針

**将来像**

## 徹底した業務改革による創造・行動中心の行政

＝

最新のデジタル技術、データの徹底活用により、行政業務は常に見直され、効率化が図られるとともに、有効性の高い政策が立案、実施されています。職員は、職員でなければできない業務に注力することが可能となり、創造的で実効性の高い活動が業務の中心となっています。

### ― シゴト(行政)DXの将来像の実現に向けた3つの基本方針 ―

#### 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

業務プロセスの見直し、業務フローの最適化等のアナログによる業務改善と、デジタルツールを組み合わせ、内部事務のBPR(Business Process Re-engineering)を推進します。また、AIを活用し業務効率化と業務精度の向上を実現します。
これにより、時間とコストを削減し、職員がより創造的な業務に集中できる環境を整えます。

#### 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

職員がデジタル技術を効果的に活用し、変化に対応できるスキルを習得するための研修や学習機会を設けます。これによりDX推進の基盤となる人材を育成します。研修を受講した職員はコアメンバー（DXリーダー）となって取組をけん引し、多くの部局でDXが着実に進むことが期待できます。結果として、組織全体のデジタル・DXへの対応力が向上します。

#### データに基づく有効性の高い政策立案と事業検証を推進します（EBPM推進）

データに基づいた意思決定、事業検証による振り返りを行うことで、客観的かつ効果的な施策を立案し、推進します。またデータ活用研修による人材の育成を行うことで、区の現状・現場の実績やデータを活用した精度の高い行政運営を実現します。

**EBPM：**Evidence-Based Policy Making の略であり、統計や業務に係るデータなどの客観的な証拠に基づき政策立案をすること

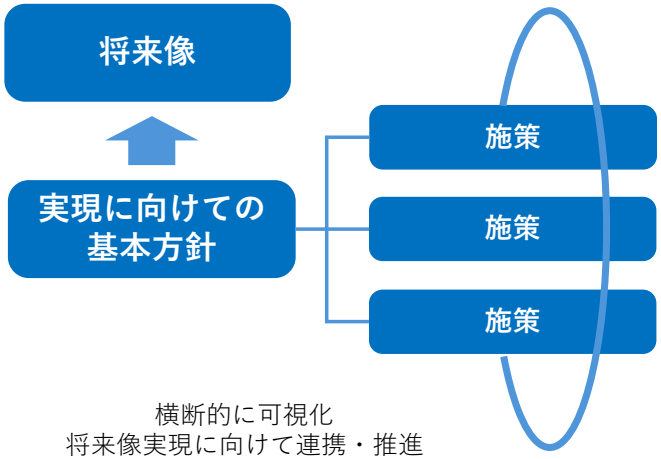
# 施策の立案と推進の考え方

## アクションプランの立案と推進

●将来像の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。

# 行動指針

**本基本方針に基づく施策の推進、実行に当たっての行動指針を示します。**

## 利用者視点

デジタル技術の活用では、「利用者視点」を第一に考え、区民の利便性向上を進めます。区民のニーズを把握し、直感的で分かりやすいUI（ユーザーインターフェース）を目指します。高齢者、障がい者や外国人を含むすべての区民が容易に利用できるよう、シンプルで見やすいデザインや音声ガイド機能の実装、多言語対応やモバイル最適化などにも配慮します。これにより、行政サービスへのアクセシビリティを高め、区民一人ひとりに真に価値あるサービスを提供し、満足度向上を目指します。

## アジャイル

社会の急速な変化に対応するため、アジャイル型の手法を採用します。これにより、事業を早期に立ち上げ、柔軟かつ迅速に政策を実行できます。最小限の機能から始め、状況の変化やフィードバックに応じて軌道修正が可能となり、限られた資源を効率的に活用することにより、行政サービスの質を向上させつつ、社会のニーズにより早く、より適切に応えることを推進します。

## 官民共創

行政単独では解決困難な社会課題に対し、官民共創で取組みます。行政と民間企業、学術機関、団体等が協働し、各々の強みを活かして新たな解決策を創出します。データ活用においても、官民の垣根を越えた連携を推進し、組織の境界を超えたデータの有機的な結合により、精度の高い分析と効果的な政策立案を実現します。これらの取組を通じ、EBPM（エビデンスに基づく政策立案）を推進し、効果的な行政サービスと持続可能な地域社会の実現を目指します。官民の知恵と資源を結集し、より大きな社会的価値を創出、複雑化する地域課題に柔軟に対応していきます。

**アジャイル**：ソフトフェア開発に由来する言葉で、ここでは小さな単位で素早く実行と改善を繰り返し、柔軟に変化に対応しながら目標を達成する方法を指します。

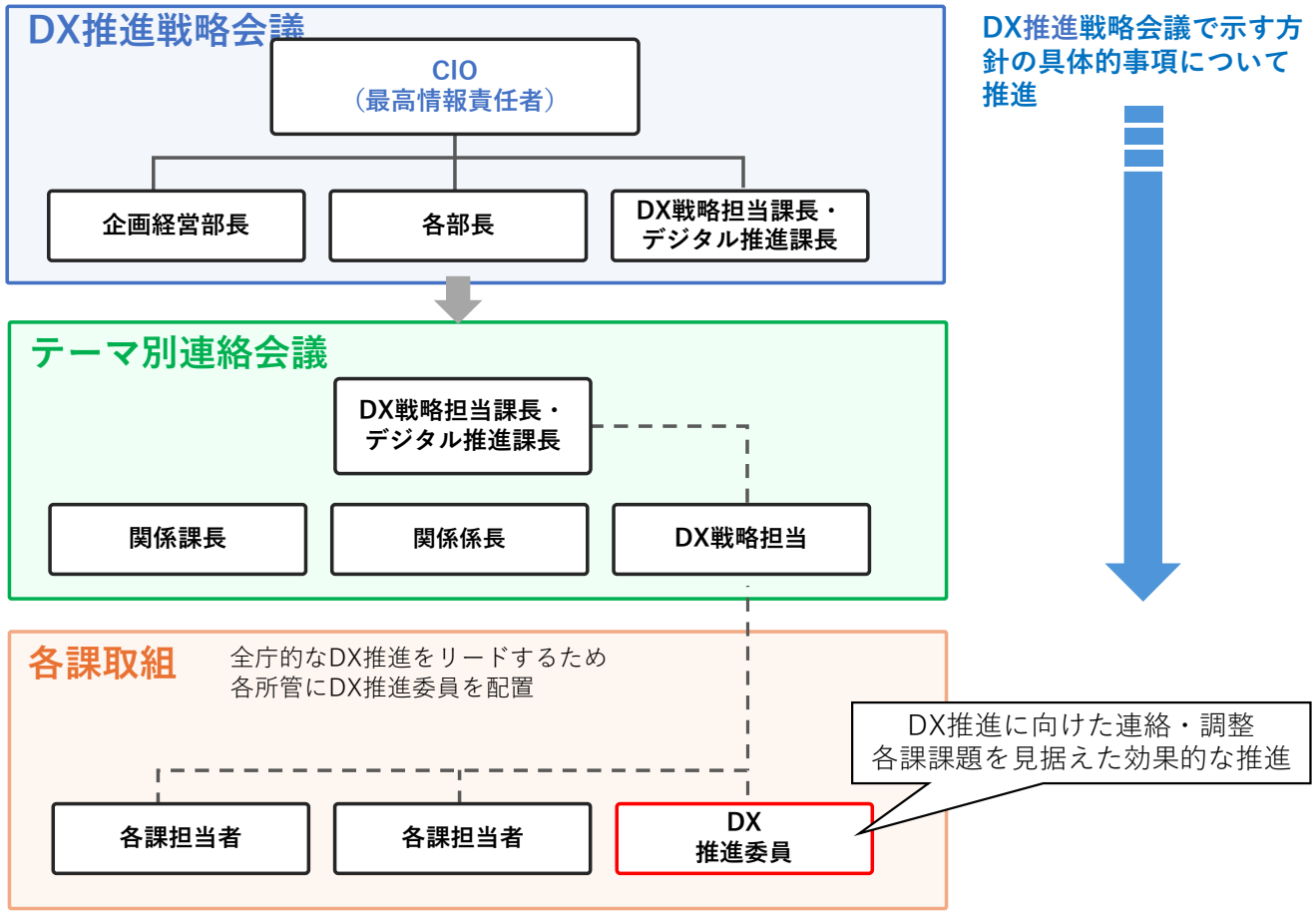
# 推進体制

品川区では、DX推進の司令塔として、CIO（最高情報責任者）をトップとした「DX推進戦略会議」を設置しています。

CIOを中心に全庁横断的なDX推進体制を整え、各部局の業務をDXの視点から総合調整し、PDCAサイクルを活用して計画的かつ強力に進めます。

また、「テーマ別連絡会議」を設け、各テーマに関するDXの取組を検討・管理・評価し、それを基に各部課が具体的な取組を実行していきます。

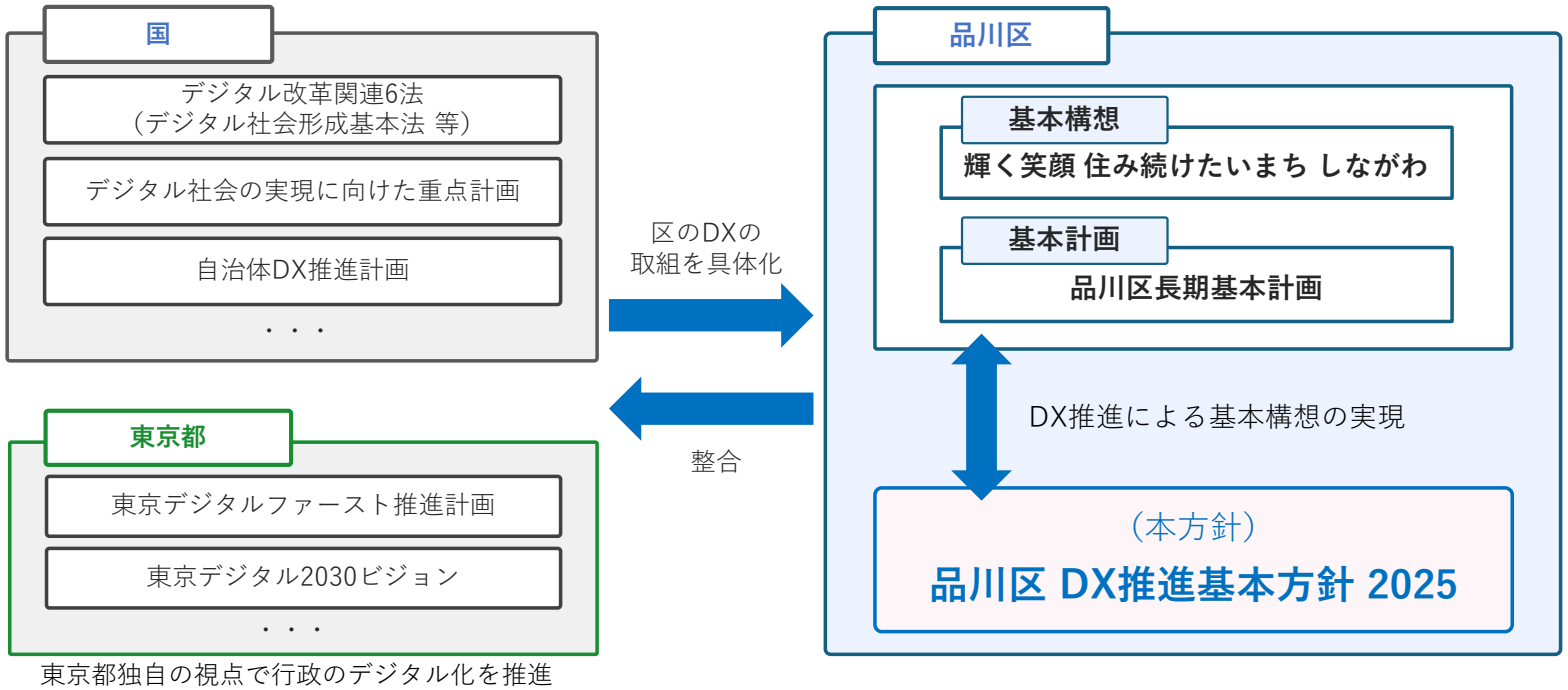
さらに、全庁的なDX推進をリードするため、各所管に「DX推進委員」を配置し、現場レベルでの取り組みを支援し、DXの浸透を促進します。



## 参考：本基本方針の位置づけと策定経緯

# 位置付け

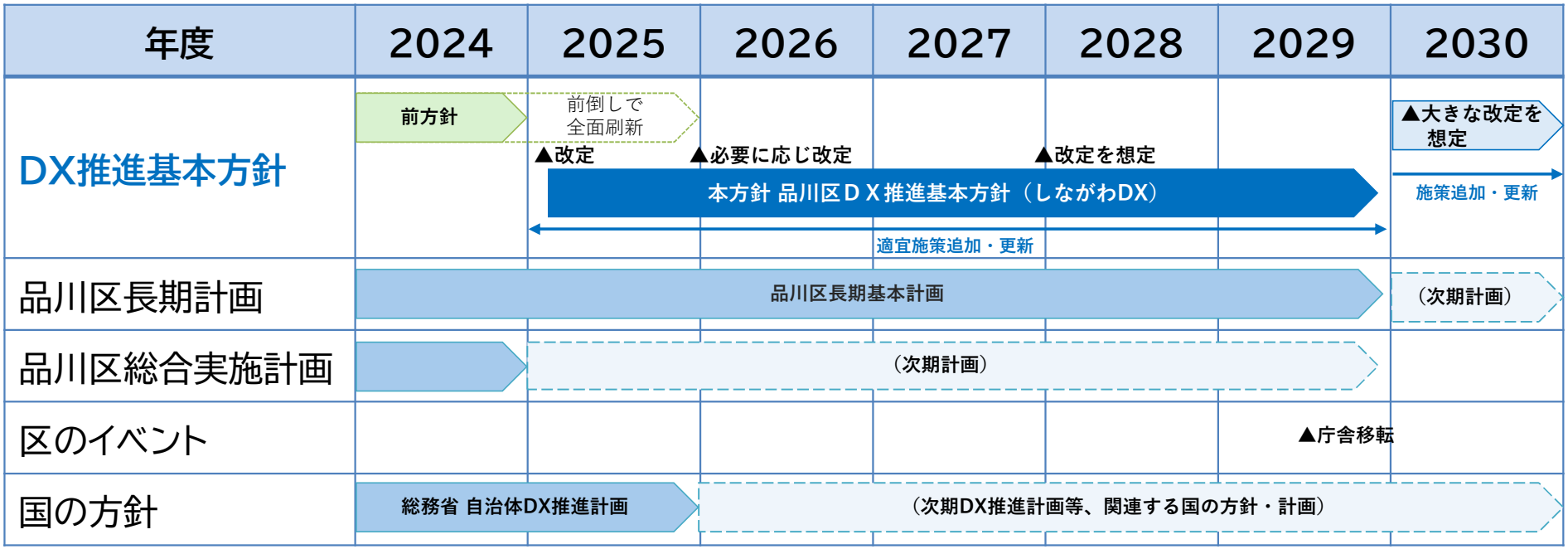
本方針は品川区基本構想における区の将来像となる「**輝く笑顔 住み続けたいまち しながわ**」を実現するため、**区のDX推進に関する取組方針を示す**ものです。
また、本方針は、目指すべきデジタル社会の実現に向けて、国が迅速かつ重点的に実施すべき施策を示した「デジタル社会の実現に向けた重点計画」（令和6年6月閣議決定）や、自治体が重点的に取り組むべき事項をまとめた「自治体DX推進計画」といった国の諸計画、さらには東京都のデジタル化・DXに関連する計画や方針とも整合を図りながら進めていきます。



## 参考：本基本方針の位置づけと策定経緯

# 計画期間

本方針の期間は、「品川区長期基本計画」と合わせて令和7年度（2025年度）から令和11年度（2029年度）までの5年間とします。前方針である「品川区DX推進基本方針」は令和4年度から令和7年度までを適用期間としていましたが、急速に変化する時代に対応するため、前倒しで全面的な刷新を行いました。
また、デジタル技術は日進月歩で進化しているため、計画期間中であっても時代の動向に応じて計画の見直しや改定を行い、施策の追加や更新を柔軟に進め、常に最新の状況を反映した内容とします。



# 策定の経緯

**令和6年　7月**

### 庁内DX関連施策の調査

庁内全課対象に、実施中もしくは実施予定のDX関連施策を調査。

**7・8月**

### DX推進基本方針ビジョン検討WG開催

未来のあるべき姿（ビジョン）を検討するため、品川区職員によるワーキンググループを立ち上げ、検討を実施。

**12月**

### DX推進戦略会議

庁内のDXに関連する最高意思決定会議である、DX推進戦略会議にて本基本方針について討議。

**令和7年2月**

### パブリックコメントの実施

パブリックコメントを実施し、区民の意見を募集。

**4月**

### DX推進戦略会議

DX推進戦略会議にて本基本方針について承認。

## DX推進基本方針ビジョン検討WGの模様

ワーキンググループでは、3つの視点毎にグループに分かれ現状（As is）と理想（To be)に関するディスカッション、また現状と理想の間にある問題点について様々な切り口で議論が行われました。

DX推進基本方針の「将来像」は、ワーキンググループで出た意見を反映し、作成をしています。