

## 1 DXって、なにがどうなるの？

近年のデジタル技術の飛躍的な発展により、さまざまな場面で、「これまでできなかったこと」や「かつては考えられなかったこと」を実現できる環境が整ってきています。

例えば、スマートフォンひとつあればいろいろな場所で買い物や食事を楽しむことができ、好きな音楽を聴いたり、映画を観たり、世界中の人々といっしょにいろいろな体験をすることもできます。

目黒区では、行政サービスにこうしたデジタル技術を上手に使うことで、みなさんの「もっと、こうだったらいいのに」という声(思い)にこたえ、

- ① 生活をもっと便利にし、
- ② もっと親切・丁寧な区民サービスを提供し
- ③ だれもがもっと安全・安心に暮らせるまちづくり

に取り組み、目黒区基本構想に定めるまちの将来像「さくら咲き 心地よいまち ずっと めぐる」を実現します。

## 目黒区のDX

### 目黒区基本構想

まちの将来像

「さくら咲き 心地よいまち ずっと めぐる」

実現

### DXの取組

- ① 生活を『もっと便利に！』
- ② 区民サービスを『もっと親切・丁寧に！』
- ③ 暮らしを『もっと安全・安心に！』

## 2 DXって、なにをするの？

DXの取組によって実現をめざす9つの姿をまとめました。この中には、時間やお金がかかるなど、すぐには実現できないものもありますが、今後の取組の方向性としてお示します。

①

時間や場所に関係なく、いつでも・どこでも、  
区の手続や相談ができます。

自宅のパソコンやスマートフォンにより、オンラインで24時間いつでも・どこでも、区のすべての手続をできるようにしたり、相談におこたえしたり、便利な区役所をめざします。



どうやって実現させるの？

- ◎令和7年度(2025年度)までに情報システムの標準化\*を行うことに合わせ、積極的に手続や相談のオンライン化を進めます。
- ◎マイナンバーカードの普及を促進し、マイナポータル(ぴったりサービス)\*を活用していくとともに、東京共同電子申請・届出サービス\*等その他の手法も活用します。
- ◎件数が多いなど、区民の利便性向上や業務効率化の効果が高い手続について優先的にオンライン化を検討します。
- ◎AIチャットボット\*により、24時間365日、質問に答えます。

いまはどうなっているの？

- 一部の手続(申請・届出など)や相談をオンラインで実施しています。
- マイナンバーカード交付率:50.9%  
(令和4年(2022年)3月1日現在。全国平均42.4%)
- 試行的に、AIチャットボットを導入しています。



これまでどんな意見があったの？

- ・区役所に手続に行きたいけれど、なかなか平日には時間が取れない。
- ・区役所に聞きたいことがあるけれど、窓口が終わっていて、相談できない。

②

窓口での手続は、1か所で、短時間に完了できます。

区役所に来庁いただかなければならない場合でも、できるだけ1か所で(ワンストップ\*)、書類への記入は1回で(ワンスオンリー\*)、完了できる仕組みなど、ストレスの少ない区役所をめざします。

どうやって実現させるの？

- ◎令和7年度(2025年度)までに情報システムの標準化を行うことに合わせ、区民サービスのあり方を見直します。
- ◎必要な手続や書類を案内する相談窓口を設置します。
- ◎原則としてすべての業務についてキャッシュレス決済\*を導入することをめざして、順次導入を進めていきます。

いまはどうなっているの？

- 1,777件の手続で押印を廃止しました。(令和3年(2021年)4月1日現在)
- 一部の支払にキャッシュレス決済を導入しています。
- 一部の窓口の混雑状況を、ホームページでリアルタイムにお知らせしています。



これまでどんな意見があったの？

- ・いろいろな課で手続が必要で、全部終わるまでにとても時間がかかった。
- ・何枚もの書類に記入しなければいけない。
- ・他自治体と同じように、キャッシュレスで支払ができるようにしてほしい。



③

## 一人一人に合った情報やサービスを自動的に受け取ることができます。

これまでは、必要な区の情報やサービスを自分で調べる必要がありましたが、これからは、一人一人に合った情報やサービスを自動的にお知らせ・お届けする区役所をめざします。

### どうやって実現させるの？

- ◎マイナポータルを活用したオーダーメイドの行政情報をプッシュ型通知\*でお届けします。
- ◎SNS\*等を活用した情報発信を強化します。

### いまはどうなっているの？

- アプリを活用したセグメント配信\*を実施しています。

### これまでどんな意見があったの？

- ・手続の締切りが、知らないうちに過ぎていた。
- ・そういう手続が必要なことを知らなかった。

④

## より一層の安全・安心を実現できます。

犯罪や災害など、安全・安心にかかわる情報を迅速かつ正確に発信し、情報を必要とする区民にきちんと届く仕組みをめざします。

### どうやって実現させるの？

- ◎IoT\*を活用して、暮らしを見守ります。
- ◎防災情報などをリアルタイムで収集・発信します。

### いまはどうなっているの？

- 「目黒区防災地図アプリ」を配信し、防災マップや避難所の開設状況等をお知らせしています。
- アプリから道路等の不具合を通報することができます(道路通報システム)。

### これまでどんな意見があったの？

- ・災害時の避難所や被害の情報を早く知りたい。
- ・不審者情報はタイムリーに知らせてほしい。

⑤

## 区が持っているデータを手軽に活用することができます。

一般活用が可能な区の保有データをオープンデータ化\*するなど、だれもが必要に応じて簡単に活用できる仕組みをめざします。

### どうやって実現させるの？

- ◎オープンデータに対するニーズを踏まえ、公開情報を充実させます。
- ◎令和4年度(2022年度)中に目黒区の状況を数字・グラフ・地理情報システム(GIS\*)などで見える化します。



### いまはどうなっているの？

- 「目黒区オープンデータカタログサイト\*」を公開しています。

### これまでどんな意見があったの？

- ・施設や公園の情報を地図データに落とし込んでほしい。
- ・紙の資料しかなく、データとして活用することができない。

⑥

## 区に対してさまざまな意見を伝える機会・手段が増えます。

さまざまな機会に、多様な手段で、区政に関する意見などを伝えていただくことができる取組を行っていきます。

### どうやって実現させるの？

- ◎区とオンラインで気軽に意見交換ができる環境を整備します。
- ◎オンラインフォーム\*等の活用により、気軽に意見が伝えられる仕組みをつくれます。

### いまはどうなっているの？

- 一部の事業でオンラインによる説明会を実施しています。
- 一部のアンケート等にオンラインフォームを活用しています。

### これまでどんな意見があったの？

- ・区の意見募集に対して気軽に意見を出したい。
- ・区に意見を出しても、どう反映されたのかわかりにくい。



⑦

さまざまな人と簡単につながり、交流することができ、  
多様な価値観や文化に触れることができます。

区のイベントにオンラインで参加したり、世界中のいろいろな人と交流したり、いつでも・どこでも、多様な経験をすることを可能にしていきます。

#### どうやって実現させるの？

- ◎外出ができない・困難な方でも  
さまざまな講座やイベントに参加できるよう  
オンラインによる配信を行います。
- ◎観光やスポーツ、芸術など、リアルとバーチャルを融合して、  
目黒区の特徴を活かした新しい経験・体験を創出します。
- ◎デジタルを活用したコミュニケーションの場を提供します。
- ◎地域でがんばっている人・困っている人を応援・支援し、交流するための  
仕組みをつくり、地域みんなで支え合うまちをめざします。

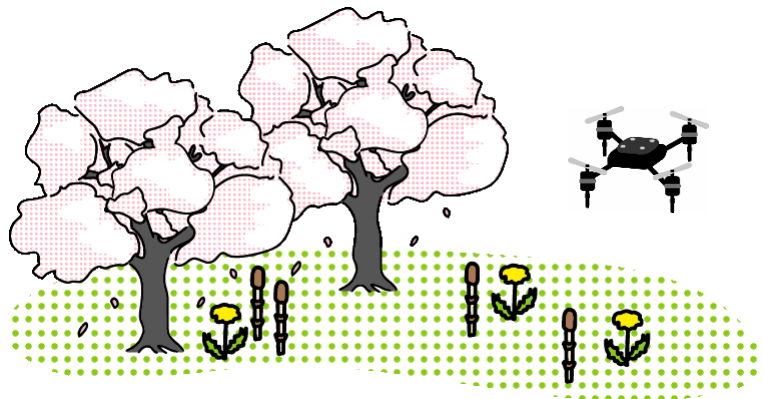


#### いまはどうなっているの？

- 一部の講座・イベントをオンラインで配信しています。
- オンラインによる新規採用職員の交流会を実施しています。

#### これまでどんな意見があったの？

- ・いろいろな考えの人と話がしたい。
- ・出かけるのは難しいけれど、演劇やコンサートを鑑賞したい。





⑧

## 職員の働き方改革や業務改革などを通じ、より区民に寄り添ったサービスを行います。

働き方改革・意識改革・業務改革などを実行し、「職員が行うべき業務・職員でなければ行えない業務」の時間を増やし、これまで以上に区民に寄り添った親切・丁寧な対応を行います。

### どうやって実現させるの？

- ◎デジタル技術を活用した業務改革(BPR\*)を実施し、情報通信技術(ICT\*)によるツールを積極的に活用するなど業務の全体最適化(組織全体として最適な状態になること)を図り、職員にしかできない窓口業務などのサービスを向上させます。BPRの実施にあたっては、業務自体の必要性の検証も含めた抜本的な見直しを行っていきます。
- ◎令和4年度(2022年度)中にテレワーク\*を本格導入し、より働きやすい環境を構築します。

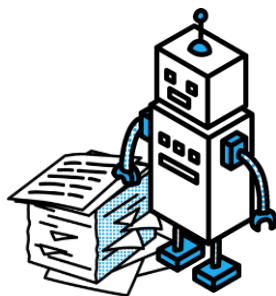
### いまはどうなっているの？

- 一部の業務でBPRを実施しています。
- 一部の業務にICTツールを試行導入し、業務の効率化を検証しています。
- テレワークを試行実施しています。



### これまでどんな意見があったの？

- ・制度が難しいので、職員に細かく教えてもらいたい。
- ・込み入った相談をしたいので、時間をかけて対応してほしい。



⑨

## だれ一人取り残されない、みんなが暮らしやすい 目黒区になります。

デジタル技術の活用が難しい方が取り残されることがないように取り組むとともに、十分な水準のセキュリティ確保に引き続き取り組みます。

### どうやって実現させるの？

- ◎デジタル機器の操作方法等について、区施設等を活用した相談会・講習会の実施や支援員の設置・育成を進めます。
- ◎さまざまな理由でデジタル機器を使うことが難しい場合は、デジタル以外の方法で対応するなど、それぞれの状況に応じた対応を行います。
- ◎引き続き、情報化の進展に合わせた個人情報保護やセキュリティ対策の徹底を行っていきます。



### いまはどうなっているの？

- 一部の区施設でスマートフォン相談会を実施しています。
- 情報化の進展に合わせた個人情報保護やセキュリティ対策を徹底しています。
- 個人情報やセキュリティに関する専門知識を有する外部人材を任用しています。

### これまでどんな意見があったの？

- ・デジタル化は難しそうで、取り残されそう。
- ・個人情報や情報セキュリティは大丈夫なのか不安。
- ・デジタルデバインド\*対策に取り組んでほしい。

