

1 社会状況の変化

インターネットやスマートフォンをはじめとするデジタル技術の著しい発展により、新たなサービスやビジネスが普及し、生活や企業活動にとって不可欠なものとなっています。

平成28年度(2016年度)に国が策定した「第5期科学技術基本計画(平成28(2016)年度～令和2(2020)年度)」においては、我が国がめざすべき未来社会の姿として Society 5.0*が提唱され、超スマート社会の実現に向け取り組んでいくことが示されました。

こうした中、全世界的な新型コロナウイルス感染症の拡大は、社会・価値観の変容に大きな影響を与えました。令和2年(2020年)7月に公表された「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)」においても、ニュー・ノーマルに対応したデジタル強靱化社会の構築が求められています。

平成27(2015)年9月の国連サミットにおいて採択された持続可能な開発目標(SDGs)では「誰一人取り残さない」持続可能で多様性と包摂性のある社会の実現をめざしており、「SDGsアクションプラン2021」では、Society5.0の実現を目指してきた従来の取組を更に進めるとともに、DX(デジタル・トランスフォーメーション)を推進し、誰もがデジタル化の恩恵を受けられる体制を整備し、「新たな日常」の定着・加速に取り組むことが重点事項として掲げられました。

この「誰一人取り残さない」という理念は、DXにおいても同様であることから、目黒区のDXの取組においてもSDGsの理念を踏まえ、推進していきます。

2 目黒区の動向

目黒区DXビジョンは、目黒区基本構想に定める区政運営方針「未来を見据えた持続可能な行財政運営」に基づき目黒区基本計画に定める区政運営における考え方や施策立案の視点「デジタル技術の活用による区民サービスの向上と意識改革」、「個人情報等の適正な保護とデータ利活用の推進」を具体化していくための方針を定めるものです。

目黒区では、スマートフォンなどの情報端末の普及やマイナンバー制度の導入などICTの進展や社会状況の変化に対応し、情報化施策を総合的かつ計画的に推進するため、平成28年(2016年)3月に「目黒区情報化推進計画」の改定を行いました。この中で、ICTを活用した電子申請等の区民サービスの向上や、情報発信の強化による地域の活性化、ペーパーレスによる環境への配慮等に取り組んでいます。今後の取組は、目黒区実施計画やDXビジョンに引き継いでいきます。

また、情報化が進むことで、サイバー攻撃(パソコンやスマートフォンなどの情報端末に対して、ネットワークを通じシステムの破壊やデータの窃取、改ざんなどを行う行為のこと)や情報漏洩等のリスクが大きくなっており、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きました。こうした課題に的確に対応するため、職員に対して研修を実施するとともに、令和元年(2019年)からは情報システムに関する専門知識を有する外部人材を情報政策監(非常勤)として任用し、全庁的な技術力の向上に努めています。

3 国の動向

平成25年(2013年)の「世界最先端IT国家創造宣言」策定以降、平成28年(2016年)12月に「官民データ活用推進基本法」、令和元年(2019年)に「情報通信技術の活用による行政手続等に係る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」を公布・施行するなど、順次、情報化の推進に向けた法制度の整備を進めてきました。

令和2年(2020年)12月に閣議決定された「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」では、「デジタルの活用により、一人一人のニーズにあ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～誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化～」に向けた取組を進めるとしています。さらに、自治体における施策を効果的に実行していくため、自治体が重点的に取り組むべき事項や内容等を具体化した「自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画」を同日に公表したほか、令和3年(2021年)7月には「自治体DX推進手順書」を公表し、地方自治体におけるデジタル技術の活用を推進しています。

令和3年(2021年)5月の「デジタル改革関連法」成立、9月の「デジタル庁」発足など、デジタル技術の恩恵を誰もが享受できる「デジタル社会」の実現に向けた動きを活発化させており、令和3年(2021年)12月に閣議決定された「デジタル社会の実現に向けた重点計画」に基づき、取組を推進しています。

4 東京都の動向

東京都では、東京の明るい未来の羅針盤として令和元年(2019年)12月に発表した「未来の東京戦略ビジョン」の中で、目指すべき未来の姿のひとつとして、デジタルの力で東京のポテンシャルを引き出し、都民が質の高い生活を送ることのできる「スマート東京(東京版 Society5.0)」を打ち出し、「スマート東京・TOKYO Data Highway 戦略」を掲げました。

さらに、令和2年(2020年)2月には「スマート東京・TOKYO Data Highway 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、都民の生活の質

(QOL:Quality of Life)の向上に向けて、東京を、誰もが快適な生活を送ることができる活気に満ちた「スマート東京」へ進化させるため、さまざまな取組を進めています。

都政のデジタル化の遅れなど、新型コロナウイルスの影響で明らかになった課題に対して、DXの推進により「都政のサービスの質(QOS:Quality of Service)」を向上させ、都民の期待を上回る価値を提供することを目的とし、都政の構造改革を推進しています。

令和3年度(2021年度)からは、デジタルの力を活用した行政を総合的に推進し、都政のQOSを飛躍的に向上させるため、デジタルサービス局を設置しました。また、行政運営の簡素化及び効率化や都民の行政手続などの更なる利便性向上のため、デジタルファースト*を主旨とする都の基本的な考え方を定めた「デジタルファースト条例」の制定など東京都におけるデジタル化がより一層加速していくことが見込まれます。

5 用語集

○アルファベット表記の用語

	用語	意味
A I	AI (エーアイ)	Artificial Intelligence 人工知能。人間にしかできなかったような高度に知的な作業や判断を、コンピュータを中心とする人工的なシステムにより行えるようにしたもの。
	AIチャットボット (エーアイ)	“chat” (おしゃべり)と“robot” (ロボット)を組み合わせた造語。 AIを活用した「自動会話プログラム」のことで、テキスト形式の質問に自動で24時間365日応答するもの。
	AI-OCR (エーアイ・オーシーアール)	AIを活用したOCR(光学文字認識)。AIにおける学習により、数字や記号以外の手書き文字に対しても、その特徴を学習して判断できるようになり、従来のOCRよりも高い読取精度で認識し、デジタル化する技術のこと。 なお、OCRとは、「Optical Character Recognition/Reader」の略で、スキャナなどを使い、印刷された文字や紙に書かれた手書き文字を読みとり、コンピュータが利用できるデジタルのテキストデータへと変換する技術のこと。
	BPR (ビーピーアール)	Business Process Re-engineering 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。
	DX (ディーエックス、デジタル・トランスフォーメーション)	「デジタル技術を活用して変革(トランスフォーメーション)すること」。英語では「Trans」を「X」と略す習慣があることから、「DX」と表記します。国の定義では、DXを「制度や組織のあり方をデジタル化に合わせて変革していくこと」、「ICT(情報通信技術)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」としています。
	GIS(ジーアイエス)	Geographic Information System 地理的位置を手がかりに、位置に関する情報を持ったデータ(空間データ)を総合的に管理・加工し、視覚的に表示し、高度な分析や迅速な判断を可能にする技術のこと。
	ICT (アイシーティー)	Information and Communication Technology 通信技術を使って、人とインターネット、人と人がつながる技術のこと。
	IoT (アイオーティー)	Internet of Things 自動車、家電、ロボット、施設などあらゆるモノがインターネットにつながり、情報のやり取りをすることで、モノのデータ化やそれに基づく自動化等が進展し、新たな付加価値を生み出すこと。

	用語	意味
R S	RPA (アールピーイー)	Robotic Process Automation 人が行う定型的なパソコン操作をソフトウェアのロボットが代替して自動化する技術のこと。
	SDGs (エスディージーズ)	Sustainable Development Goals 「誰一人取り残さない(leave no one behind)」持続可能でよりよい社会の実現を目指す世界共通の目標。17のゴール・169のターゲットから構成され、発展途上国のみならず、先進国自身が取り組むユニバーサル(普遍的)なもの。
	SNS (エスエヌエス)	Social Networking Service 登録された利用者同士が交流できる Web サイトの会員制サービスのこと。
	Society 5.0 (ソサエティ)	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(Society)のこと。

○日本語表記の用語

行	用語	意味
あ	オープンデータ	国、地方公共団体及び事業者が保有するデータのうち、誰もがインターネット等を通じて容易に利用(加工、編集、再配布等)できるよう、作成されたデータ。 区では、だれもが編集・加工等できるように、インターネットで公開しています(目黒区オープンデータカタログサイト)。
	オンラインフォーム	紙で行っていた記入・申請等に代わって、インターネット上で情報の入力・申請等ができるツールのこと。
か	キャッシュレス決済	お札や小銭などの現金を使用せずにお金を払うこと(クレジットカード、電子マネー(プリペイド)、スマートフォン決済など)。
さ	情報システムの標準化	令和3年(2021年)5月に公布された「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律」に基づき、令和7年度(2025年度)末までに国が定める標準化基準に適合したシステムに移行すること。
	セグメント配信	年齢・性別・居住地など、属性ごとに分類した利用者に対し、それぞれの興味や要望に沿った情報を配信すること。
た	デジタルデバイド	「インターネットやパソコン、スマートフォ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」のこと。 新型コロナウイルス感染症ワクチンの接種申込にあたって、デジタルに不慣れな方は、「いつでもどこでも申込手続きが行える」「予約可能な日時を一覧で確認できる」「接種会場への行き方(地図)を確認できる」といったインターネット予約の利便性を享受できないことがありました。

行	用語	意味
た	デジタルファースト	デジタル技術を徹底的に活用し、デジタル処理を前提としたサービス設計を行うこと。
	テレワーク	“tele(離れたところで)”と“work(働く)”を合わせた造語。情報通信技術を利用して職場以外のところで働くことを指し、「在宅勤務」「サテライトオフィス勤務」「モバイルワーク」の3つの形態があります。
	東京共同電子申請・届出サービス	東京都及び都内区市町村が共同で利用することができる電子申請システムのこと。 自宅や職場などの身近な場所からインターネットを通じて行政手続きができます。
は	プッシュ型通知	一人一人に合った行政機関などからのお知らせを自動的に届ける機能のこと。
ま	マイナポータル	政府が運営するオンラインサービスで、子育てや介護をはじめとする、行政手続きの検索やオンライン申請ができたり、行政機関からのお知らせを受け取れたりする、自分専用のサイトのこと。
わ	ワンスオンリー	一度行政機関が提出を受けた情報は、原則再度の提出を求めない仕組みのこと。
	ワンストップ	複数の窓口で行っていた手続きを、1か所で済むようにする仕組みのこと。