

令和6年度デジタル・ICT戦略

目黒区では令和4年4月に「DXビジョン」を策定しました。

目黒区のDXの取組は、デジタル技術を上手に活用して

- 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を実現する

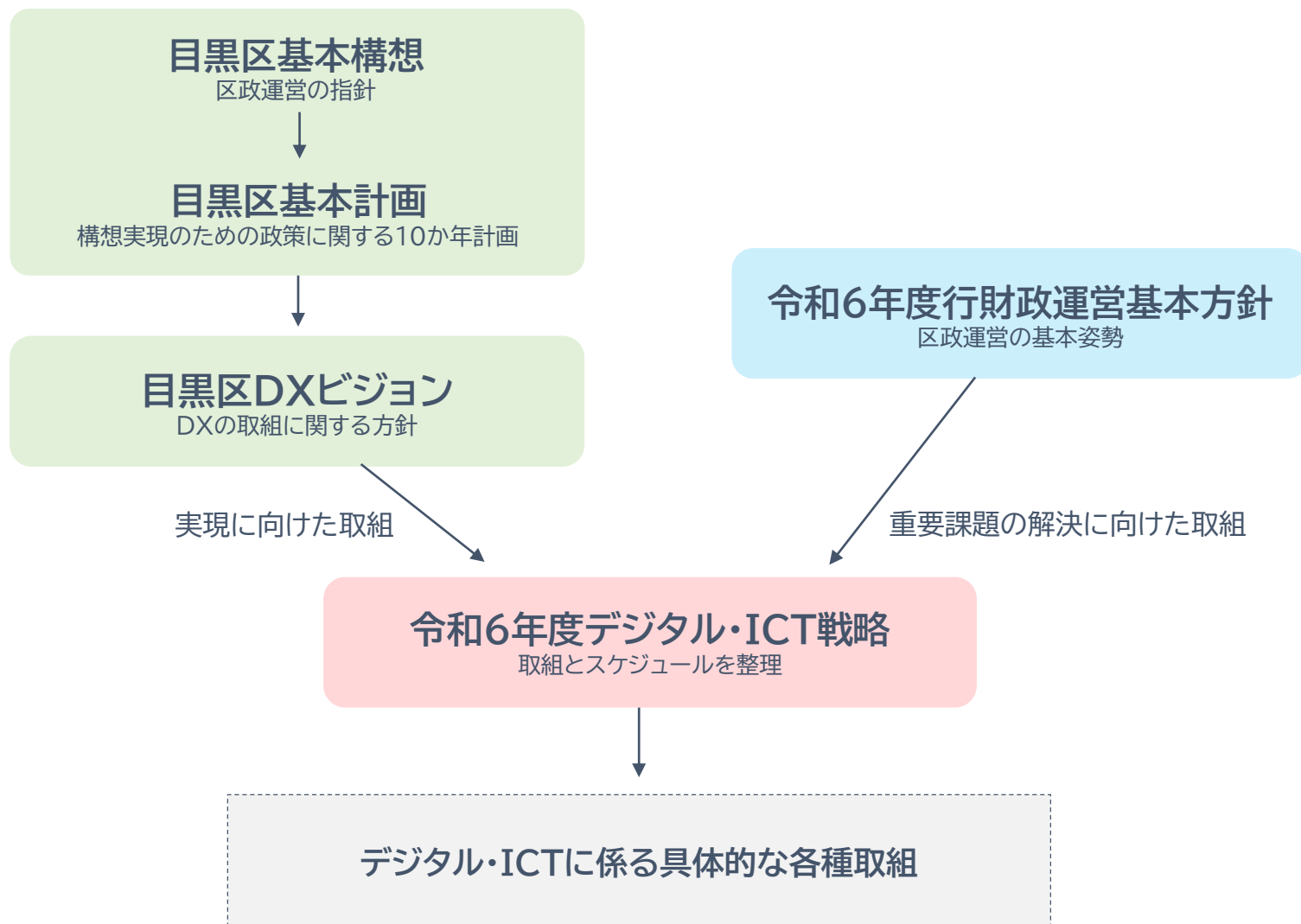
ためのもので、これにより基本構想に定めるまちの将来像

「さくら咲き 心地よいまち ずっとめぐろ」

の実現を目指すこととしています。

このデジタル・ICT戦略では、DXを加速させる取組を戦略的に展開していくとともに、区の事業を安定的かつ効果的に進めるためのインフラであるICT基盤を円滑に構築していくため、令和6年度の取組とスケジュールを整理しました。

デジタル・ICT戦略の位置づけ



令和6年度デジタル・ICT戦略の背景

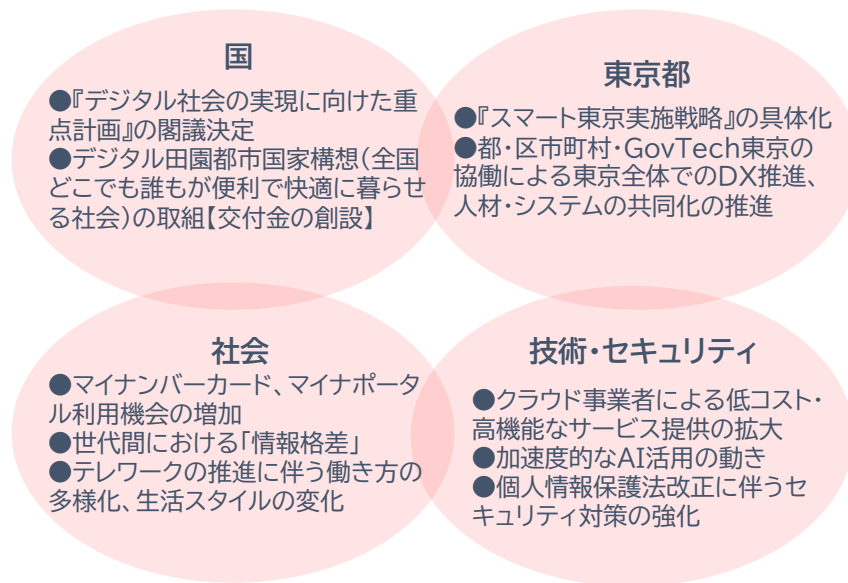
目黒区の現状

方針	DXビジョン 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を実現する
取組成果	●ICTツール活用による庁内業務改善の実施（RPA、オンラインフォームなど） ●行政サービス案内機能の向上（AIチャットボット、手続案内サービス、おくやみコーナー） ●デジタルコンテンツの提供（目黒デジタルアーカイブ100） ●ICT利活用の支援（デジタルデバイス） ●テレワーク端末の整備
課題	●オンラインサービスの拡充 ●デジタル化推進のための人材育成 ●業務の生産性を向上させる働き方の見直し ●ITリスクをさらに低減するための仕組みの構築

目黒区の令和6年度重要課題

DXを加速させる取組の戦略的な展開
(令和6年目黒区長所信表明より)

目黒区をとりまく環境



令和6年度に向けて

- 令和4年度に策定したDXビジョンを実現するため、新たなサービスの導入や環境整備など、一定の成果を上げてきた。
- 一方、区民生活の利便性向上と業務の生産性向上を実現するためには、これまで以上に戦略的な展開が必要である。
- そのためには、社会の動向や技術・セキュリティの進展を注視し、国や東京都と連携しながら進めていく必要がある。



業務効率化による事務負担軽減を図りながら区政の変革に取り組み、さらなる区民サービスの向上を実現する！

令和6年度デジタル・ICT戦略の全体像

Mission(目的・使命)

デジタル・ICT戦略の
取組目的

目黒区DXビジョンに基づき、生活を「もっと便利に!」、区民サービスを「もっと親切・丁寧!」、暮らしを「もっと安全・安心に!」するため、デジタル技術・ITを上手に活用し、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 ずっとめぐろ」を実現する。

Vision(目指す姿)

令和6年度末の
ありたい姿

デジタル技術による区民サービス向上に向けた取組がこれまで以上に進み、区民が区政に対する利便性や安全・安心をより実感できるようになるとともに、デジタル技術を活用した業務効率化による職員の事務負担軽減が進み、時代の変化に即応した区政の変革に取り組んでいる。

Value(行動指針)

ありたい姿を実現するための
4つの戦略テーマと
14の重点取組

戦略テーマ①

デジタル技術の活用で
区政を身近にする
サービス・機会の提供

戦略テーマ②

デジタル技術の活用による
新しい働き方の実現

戦略テーマ③



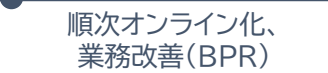

デジタル・ICT活用を支える
環境・基盤の整備

戦略テーマ④

区政の変革を支える
組織力の強化

令和6年度デジタル・ICT戦略 14の重点取組

戦略テーマ	重点取組			
<p>①</p> <p>デジタル技術の活用で 区政を身近にする サービス・機会の提供</p>	<p>1. 行政手続の オンライン化拡大</p> <p>24時間365日申請可能な行政手続を増やし、区民の利便性向上を図る。</p>	<p>2. 個々のニーズに合った 情報・行政サービスの提供</p> <p>目黒区LINE公式アカウントを活用し、個々のニーズにあった情報や災害などの緊急情報を発信するとともに、スマートフォンを活用した手続案内サービスなどの行政サービスを充実させ、必要な情報に手軽にアクセスできるように操作性を向上させる。</p>	<p>3. 高齢者の生活を豊かにする デジタル活用機会の提供</p> <p>高齢者向けのデジタルデバйд(情報格差)対策を継続して実施し、引き続き生活の質(QOL:クオリティ・オブ・ライフ)向上に取り組む。</p>	<p>4. マイナンバーカードの 利活用促進</p> <p>マイナンバーカードを利活用することで、氏名等を何度も書かなければならない手続の簡素化やオンライン申請の推進を図るとともに、独自利用事務を拡大することで申請書の添付書類の省略を図る。</p>
<p>②</p> <p>デジタル技術の活用による 新しい働き方の実現</p>	<p>5. 場所にとらわれない スマートワークの推進</p> <p>デジタル技術を活用し、職員がやらなくてもよい『作業』を削減することで産み出した時間により、行政サービスの向上を可能とする環境整備を行う。</p>	<p>6. 生産性向上を目指した 継続的な業務改革と デジタル化の促進</p> <p>生産性の向上や業務の高度化を目指し、自治体業務の改革やICTツールを活用したデジタル化の促進に取り組む。</p>		
<p>③</p> <p>デジタル・ICT活用を支える 環境・基盤の整備</p>	<p>7. 地方公共団体 情報システムの標準化推進</p> <p>国が進める全国地方公共団体の統一的な基準に適合する情報システムを利用することで、区民の利便性向上と行財政運営の効率化を図る。</p>	<p>8. デジタル技術の進展を 踏まえた個人情報保護と 情報セキュリティ対策の強化</p> <p>職員一人ひとりの個人情報保護に対する意識向上と法令・セキュリティポリシーの理解を進め、個人情報漏えいリスクを回避するためのリテラシー習得を進めることにより、的確な情報セキュリティ対策を講じる。</p>	<p>9. 安定的かつ多様な 業務遂行を支える ネットワークの再構築</p> <p>ネットワーク機器更改を機に、安定的な業務遂行を支えるとともに、場所にとらわれない柔軟な働き方を可能とする観点から、新たなネットワーク環境を構築する。</p>	<p>10. オープンデータの 利活用推進</p> <p>区が保有するさまざまなデータを区民・事業者が利用できるよう公開内容の拡充を進めるとともに、庁内でも各部署間での連携を図りながら国や他自治体が保有するオープンデータの利活用を進める。</p>
<p>④</p> <p>区政の変革を支える 組織力の強化</p>	<p>11. DX推進体制の整備と デジタル人材の育成</p> <p>デジタル人材育成研修によるDX推進を牽引できるリーダーを育成するとともに、業務改善(BPR)の実践を通じて各部署でのDX推進に取り組む体制を広げていく。</p>	<p>12. 情報資産の適正な管理に 向けたITガバナンスの確立</p> <p>区が保有する情報資産を一元管理することにより、システム障害やセキュリティ事故などのITリスクを発見・抑制する仕組みを構築する。</p>	<p>13. 関連機関と連携した ICTツールの共通化・ デジタル人材の共同化</p> <p>国や都(GovTech東京)をはじめとする関連機関が保有するICTツールやデジタル人材を活用し、不足している各種資源を補い、業務課題の解決を進める。</p>	<p>14. 生成AIをはじめとする 新技術の探索、活用</p> <p>既の実証実験を行い、業務への活用の可能性が確認できた生成AIの業務活用を広げるとともに、新技術(目黒区で利用していない技術)の探索や先行事例の収集を進め、実証実験を経て業務で利用する。</p>






重点取組	1. 行政手続のオンライン化拡大	DXビジョンにおける「めざす姿」	めざす姿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。	
実施の概要	24時間365日申請可能な行政手続を増やし、区民の利便性向上を図る。			
目標・指標(KPI)	・行政手続のオンライン化率※:60% ※区における年間総申請件数(令和3年度調査)の内、オンラインで申請可能な手続件数の割合 (参考)令和5年度実績:46%			
具体的な個別施策 (主なタスク)	令和6年度のスケジュール			
	4～6月	7～9月	10～12月	1～3月
・オンライン化対象業務の抽出、実行プランの確定 ・オンライン化推進	 <p style="text-align: center;">●————● 対象業務の洗出し</p>	 <p style="text-align: center;">●————● 実行プラン作成</p>	 <p style="text-align: center;">●————● 順次オンライン化、 業務改善(BPR)</p>	 <p style="text-align: center;">▲————● ▲口座振替登録オンライン化</p>

重点取組	2. 個々のニーズに合った 情報・行政サービスの提供	DXビジョンにおける 「めざす姿」	めざす姿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。 めざす姿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。	
実施の概要	目黒区LINE公式アカウントを活用し、個々のニーズにあった情報や災害などの緊急情報を発信するとともに、スマートフォンを活用した手続案内サービスなどの行政サービスを充実させ、必要な情報に手軽にアクセスできるように操作性を向上させる。			
目標・指標(KPI)	・LINE利用者満足度※の向上:75% ※「目黒区LINE公式アカウント」によるアンケート調査を実施予定 (参考)令和5年度実績:満足:64.2%、どちらとも言えない:30.7%、不満:4.8% (目黒区世論調査より)			
具体的な個別施策 (主なタスク)	令和6年度のスケジュール			
	4～6月	7～9月	10～12月	1～3月
・情報発信力の強化 ・サービス提供機能の充実 ・スマートフォン画面の操作性向上	●————● 施策の検討、整理 ●————● 他自治体調査・研究 ●————●	●————● ニーズに合ったおすすめ情報の発信 ●————●	●————● 新サービスの企画、開発、提供	●————● アンケート

重点取組	3. 高齢者の生活を豊かにするデジタル活用機会の提供	DXビジョンにおける「めざす姿」	めざす姿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。	
実施の概要	高齢者向けのデジタルデバインド(情報格差)対策を継続して実施し、引き続き生活の質(QOL:クオリティ・オブ・ライフ)向上に取り組む。			
目標・指標(KPI)	・教室・イベント参加者の各アンケート調査結果満足度:90% (参考)令和5年度実績:87%(スマートフォン教室満足度アンケート)			
具体的な個別施策(主なタスク)	令和6年度のスケジュール			
	4～6月	7～9月	10～12月	1～3月
・令和5年度デジタルデバインド対策事業の効果検証 ・令和6年度高齢者向けデジタルデバインド対策事業のメニュー検討、実施				

重点取組	4. マイナンバーカードの利活用促進	DXビジョンにおける「めざす姿」	めざす姿①:時間や場所に関係なく、いつでも・どこでも、区の手続きや相談ができます。 めざす姿②:窓口での手続きは、1か所で、短時間に完了できます。 めざす姿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。	
実施の概要	マイナンバーカードを利活用することで、氏名等を何度も書かなければならない手続きの簡素化やオンライン申請の推進を図るとともに、独自利用事務(独自に条例で定めることによって、マイナンバーの利用が可能となる事務)を拡大することで申請書の添付書類の省略を図る。			
目標・指標(KPI)	・マイナンバーカードを使った行政手続:3事務の選定 ・独自利用事務の拡大数(個人情報保護委員会への届出事務数):3事務 (参考)令和5年度実績:2事務			
具体的な個別施策(主なタスク)	令和6年度のスケジュール			
	4～6月	7～9月	10～12月	1～3月
・マイナンバーカードを使った行政手続 ・独自利用事務				

重点取組	5. 場所にとらわれない スマートワーク※の推進 ※ICTの活用により働く場所を選ばず 効率的に仕事をする事	DXビジョンにおける 「めざす姿」	めざす姿⑧職員の働き方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。	
実施の概要	デジタル技術を活用し、無駄・非効率な『作業』を削減することで産み出した時間により、行政サービスの向上を可能とする環境整備を行う。			
目標・指標(KPI)	・環境整備の満足度:70% ※職員アンケート調査を実施予定			
具体的な個別施策 (主なタスク)	令和6年度のスケジュール			
	4～6月	7～9月	10～12月	1～3月
<ul style="list-style-type: none"> ・コラボレーションツールの導入 ・無線に対応したイントラネットパソコンの導入 ・複合機の見直し ・コラボレーションツール有効活用による業務効率化の取組 				

重点取組	6. 生産性向上を目指した 継続的な業務改革と デジタル化の促進	DXビジョンにおける 「めざす姿」	めざす姿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。	
実施の概要	生産性の向上や業務の高度化を目指し、業務改革(BPR)やICTツールを活用したデジタル化の促進に取り組む。			
目標・指標(KPI)	・業務改革案件※の実行数:2件以上 ※区を挙げてのプロジェクトの推進、複数の課にまたがるBPRの案件			
具体的な個別施策 (主なタスク)	令和6年度のスケジュール			
	4～6月	7～9月	10～12月	1～3月
・業務改革案件の対象選 定				
・実行プランの策定、実 行	 プラン策定		実行	
・関係部署間の連携によ るデジタル化促進				

重点取組	7. 地方公共団体情報システムの標準化推進	DXビジョンにおける「めざす姿」	めざす姿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。	
実施の概要	国が定める全国地方公共団体の統一的な基準に適合する情報システムを利用することで、区民の利便性向上と行財政運営の効率化を図る。			
目標・指標(KPI)	<ul style="list-style-type: none"> ・移行計画書の完成 ・移行完了に向けた全体進捗率:85%達成 (参考)令和5年度進捗率:75% 			
具体的な個別施策(主なタスク)	令和6年度のスケジュール			
	4～6月	7～9月	10～12月	1～3月
・Fit&Gap分析※、対応	●————● ●		●————●	
	分析		対応方法検討・実行	
・システム基盤の整備、構築	●————●	●————●	●————●	●————●
		設計・構築		テスト計画・先行テスト
・移行計画書の策定	●————●	●————●	●————●	●————●
		素案作成・ブラッシュアップ		最終版(1.0版)策定
・移行作業の実施			●————●	●————●
			移行リハーサルと順次移行作業の実施	

※情報システムの導入にパッケージソフトなどを用いる場合に、パッケージが利用者のニーズに適合(Fit)している点と乖離(Gap)している点を明らかにすること。




重点取組	8. デジタル技術の進展を踏まえた個人情報保護と情報セキュリティ対策の強化	DXビジョンにおける「めざす姿」	めざす姿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。	
実施の概要	職員一人ひとりの個人情報保護に対する意識向上と法令・セキュリティポリシーの理解を進め、個人情報漏えいリスクを回避するためのリテラシー習得を進めることにより、的確な情報セキュリティ対策を講じる。			
目標・指標(KPI)	・セキュリティ研修受講率(年度内に区・J-LIS・総務省主催の各研修を1回以上受講した職員の割合):90.00% (参考)令和5年度実績:85.77% ・内部・外部監査実施率(過去5年間に内部・外部監査を受けた部署の割合):65.00% (参考)令和5年度実績:46.75%			
具体的な個別施策(主なタスク)	令和6年度のスケジュール			
	4～6月	7～9月	10～12月	1～3月
・内部・外部監査・セキュリティ研修の実施 ・セルフチェック・訓練の実施 ・専門的知見の活用(外部委託)				
	プロポーザル実施		▲業者決定	
			事業の実施(専門的知見の活用)	

重点取組	9. 安定的かつ多様な業務遂行を支えるネットワークの再構築	DXビジョンにおける「めざす姿」	めざす姿⑧職員の働き方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。	
実施の概要	ネットワーク機器更改を機に、安定的な業務遂行を確保するとともに、場所にとらわれない柔軟な働き方を可能とする観点から、新たなネットワーク環境を構築する。			
目標・指標(KPI)	・障害発生時の迅速な復旧が可能となるネットワークの構築(業務を継続できなくなるネットワーク障害の発生ゼロ)			
具体的な個別施策(主なタスク)	令和6年度のスケジュール			
	4～6月	7～9月	10～12月	1～3月
・ネットワーク再構築の要件確認、調査、設計 ・既存機器の更新(ネットワーク構成の再構築)				

重点取組	10. オープンデータの利活用推進	DXビジョンにおける「めざす姿」	めざす姿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。	
実施の概要	区が保有するさまざまなデータを区民・事業者が利用できるよう公開内容の拡充を進めるとともに、庁内でも各部署間での連携を図りながら国や他自治体が保有するオープンデータの利活用を進める。			
目標・指標(KPI)	・オープンデータの新規公開数:10種類、200データ (参考)令和5年度実績:3種類、178データ ・オープンデータの庁内新規活用:4種類以上 (参考)令和5年度実績:4種類			
具体的な個別施策 (主なタスク)	令和6年度のスケジュール			
	4～6月	7～9月	10～12月	1～3月
・職員向けオープンデータ研修の実施 ・自治体標準オープンデータセットへの対応 ・オープンデータの新規公開				

<p>重点取組</p>	<p>11. DX推進体制の整備とデジタル人材の育成</p>	<p>DXビジョンにおける「めざす姿」</p>	<p>めざす姿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。</p>	
<p>実施の概要</p>	<p>デジタル人材育成研修によりDX推進を牽引できるリーダーを育成するとともに、業務改善の実践を通じて各部署でのDX推進に取り組む体制を広げていく。</p>			
<p>目標・指標(KPI)</p>	<p>・各種のデジタル人材育成研修を実施し、DX推進リーダーを担える職員を配置している。 ・各部署での自発的な業務改善への取組件数(DX推進のリーダー育成研修を通じた業務改善の取組を含む):15件以上</p>			
<p>具体的な個別施策 (主なタスク)</p>	<p>令和6年度のスケジュール</p>			
<p>・デジタル人材育成研修の実施 ・業務改善取組の実施</p>	<p>4～6月</p>	<p>7～9月</p>	<p>10～12月</p>	<p>1～3月</p>
	<p>●————● 対象者選定・実施内容整理</p>	<p>●————●</p>	<p>研修実施(対面・オンライン)</p>	<p>●————●</p>
			<p>●————●</p>	<p>研修内容実践</p>

<p>重点取組</p>	<p>12. 情報資産の適正な管理に向けたITガバナンスの確立</p>	<p>DXビジョンにおける「めざす姿」</p>	<p>めざす姿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。</p>	
<p>実施の概要</p>	<p>区が保有する情報資産を一元管理することにより、システム障害やセキュリティ事故などのITリスクを発見・抑制する仕組みを構築する。</p>			
<p>目標・指標(KPI)</p>	<p>・情報セキュリティ内部監査におけるシステム管理台帳に係る指摘事項:12課中2件以内(参考)令和5年度 6課中1件 ・新たなシステム管理台帳によるハードウェア資産の管理件数:170件</p>			
<p>具体的な個別施策(主なタスク)</p>	<p>令和6年度のスケジュール</p>			
<p>・新たなシステム管理台帳の作成 ・システム管理台帳に基づくITリスク発見・抑制の仕組み構築 ・ITリスク管理のさらなる強化に向けた情報収集、検討</p>	<p>4～6月</p>	<p>7～9月</p>	<p>10～12月</p>	<p>1～3月</p>

<p>重点取組</p>	<p>13. 関連機関と連携したICTツールの共通化・デジタル人材の共同化</p>	<p>DXビジョンにおける「めざす姿」</p>	<p>めざす姿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。</p>	
<p>実施の概要</p>	<p>国や都(GovTech東京)をはじめとする関連機関が保有するICTツールやデジタル人材を活用し、不足している各種資源を補い、業務課題の解決を進める。</p>			
<p>目標・指標(KPI)</p>	<p>・国・都をはじめとする関連機関と連携したコスト低減策の実行、又は人材活用の取組:1件以上</p>			
<p>具体的な個別施策(主なタスク)</p>	<p>令和6年度のスケジュール</p>			
<p>・関連機関との連携案件の調査・研究 ・連携取組案件の申請、実行プランの作成 ・連携取組開始</p>	<p>4～6月</p>	<p>7～9月</p>	<p>10～12月</p>	<p>1～3月</p>
				

<p>重点取組</p>	<p>14. 生成AIをはじめとする 新技術の探索、活用</p>	<p>DXビジョンにおける 「めざす姿」</p>	<p>めざす姿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。</p>	
<p>実施の概要</p>	<p>既に実証実験を行い、業務への活用の可能性が確認できた生成AIの業務活用を広げるとともに、新技術(目黒区で利用していない技術)の探索や先行事例の収集を進め、実証実験を経て業務で利用する。</p>			
<p>目標・指標(KPI)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・職員における生成AI活用の満足度※:90%以上 ※職員アンケート調査を実施予定 ・AR、VR等の新技術活用への着手件数:3件以上 (目黒デジタルアーカイブ100への活用など) 			
<p>具体的な個別施策 (主なタスク)</p>	<p>令和6年度のスケジュール</p>			
<ul style="list-style-type: none"> ・生成AIの活用 ・新たなサービスの探索・試行 	<p>4～6月</p>	<p>7～9月</p>	<p>10～12月</p>	<p>1～3月</p>
	<p>The chart shows two horizontal timelines. The first timeline, for '生成AIの活用', starts in April and ends in March, with the activity '本格利用準備・啓発・普及活動' occurring from July to December. The second timeline, for '新たなサービスの探索・試行', starts in April and ends in March, with '新技術の探索・試行・導入・構築' occurring from April to September, and 'デジタルアーカイブへの適用' occurring in January.</p>			