

第2次みどりの風吹くまちビジョンの実現

ICT活用

紙からデジタルへ

グランドデザイン構想

ワンストップ

練馬区情報化基本計画

令和2年度(2020年度)～令和6年度(2024年度)

デジタルファースト

業務効率化

情報セキュリティ対策の徹底

デジタル・ガバメント

コネクテッド・ワンストップ

区民の視点に立って

オンライン化

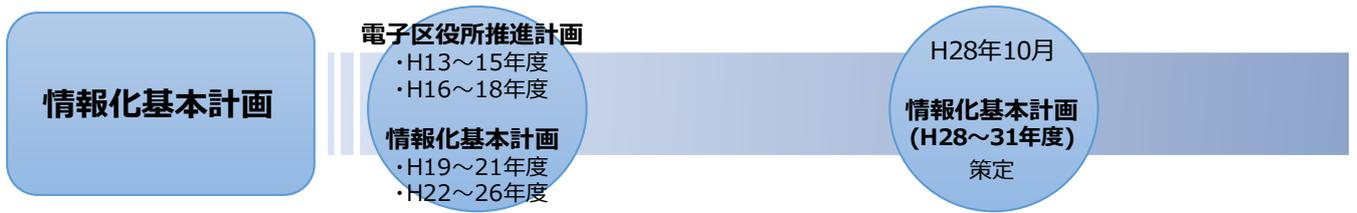
令和2年(2020年)3月

練馬区

目 次

第1章	計画の基本的な考え方	・ ・ ・ 4
第2章	現状と課題	・ ・ ・ 6
第3章	計画の目標	・ ・ ・ 15
第4章	取組項目	・ ・ ・ 17
目 標 1	いつでも、どこでも、簡単・便利な窓口サービスの実現	・ ・ ・ 18
目 標 2	ICT を活用した安心して心豊かに暮らせるまちの実現	・ ・ ・ 30
目 標 3	業務改革の徹底	・ ・ ・ 44
目 標 4	デジタル社会に向けた基盤整備	・ ・ ・ 47
第5章	推進体制	・ ・ ・ 57
参考資料		・ ・ ・ 59

練馬区における情報化の歩み



	～H27年度	H28年度
区民サービス ・ マイナンバー 制度への 対応	<ul style="list-style-type: none"> ●(H23.3月～) SNSによる情報発信開始 ●(H25.6月) ねりま情報メールの運用開始 ●(H26.2月) 区民・産業プラザ予約システム稼働 ●(H27.4月) ねりま子育てサポートナビ稼働 ●(H27.5月) 地震情報配信サービス開始 ●(H27.11月) よりどりみどり練馬公式PRサポーター事業開始 ●(H28.3月) データヘルス計画策定 	<ul style="list-style-type: none"> ●(10月) ねりましポーターシステム稼働 ●(11月) 練馬区オープンデータサイト開設 ●(1月) 医療と介護の情報サイト開設 ●(1月) 新・公共施設予約システム稼働 ●(2月) あんしんおでかけマップ開設
	<ul style="list-style-type: none"> ●(H26年度～) 特定個人情報保護評価の実施 (以降、随時対応) ●(H26.9月) 「社会保障・税番号制度に伴うシステム改修方針」策定(以降、システム改修対応) ●(H27.8月) 「練馬区におけるマイナンバー制度の活用に向けた取組方針」策定 ●(H27.11月) 通知カード送付 ●(H28.1月) マイナンバー制度運用開始 ●(") マイナンバーカード交付開始 	<ul style="list-style-type: none"> ●(4月) 各種証明書のコンビニ交付サービス開始 ●(2月) マイナンバーカードの普及等を目的とした区民向け説明会開催(区内17か所)
システム 環境整備 ・ 情報 セキュリティ 対策	<ul style="list-style-type: none"> ●(H27.1月) 住民情報システムをクラウド型へ移行 ●(") 第1期練馬区共通基盤稼働 (～H29.12月) <p>※順次、業務システムを集約 ※端末の情報政策課による一括調達開始</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●(12月) インターネット分割対応 ●(") Web上のダウンロードファイル無害化対応 ●(") ICT-BCP策定 ●(1月) 二要素認証の運用開始 ●(3月) 電子メール、添付ファイルの無害化対応 ●(") 災害時用バックアップ回線敷設
	<p>情報セキュリティマネジメント(教育・啓発、自己点検、監査、</p> <ul style="list-style-type: none"> ●(H27.10月) マイナンバー制度開始に向けて情報セキュリティポリシー改定(以降、随時対応) ●(3月) 全課で「情報資産に係るセキュリティマネジメント実施手順」、「情報セキュリティ事故等発生時対応手順」作成 	

H30年 6月
**グランドデザイン
 構想
 策定**

H31年 3月
**第2次
 みどりの風吹くまち
 ビジョン
 策定**

R2年 3月
**情報化基本計画
 (R2～6年度)
 策定**

ビジョン、区政改革計画に基づく個別計画として、
 総合的・計画的にICT分野の取組を推進

H29年度

H30年度

**R元年度
 (H31年度)**

- (5月) 学びと文化の情報サイト開設
- (7月) 音声認識アプリによる窓口対応開始



◀音声認識アプリの活用イメージ

- (8月) 歴史的資料デジタルアーカイブ開設
- (10月～) モデル校に教員用タブレット端末、大型提示装置等のICT機器配備
- (11月) ねりまちてくてくサブ稼働
- (12月) Nerima Free Wi-Fi運用開始



▲申請書一括作成サービスの試行の様子

- (9月) 練馬区公式ホームページリニューアル
- (") 窓口情報提供サービス開始(保育課)
- (1月) 学校図書館蔵書管理システム稼働
- (1～3月) 申請書一括作成サービス試行



- (4月) 住民税、軽自動車税のモバイルクレジット、LINE Pay納付開始
- (") 代表電話受付センターの全時間帯ワンストップ対応開始
- (6月) いじめ対応アプリ「ねりま ホット アプリ」運用開始
- (10月、3月) Nerima Free Wi-Fi拡大
- (1月) 住民税、軽自動車税のページ納付開始
- (") 窓口情報提供サービス拡大(窓口情報提供システムの導入)
- (3月) 練馬区資源・ごみ分別アプリ稼働

- (8月) 各区民事務所に証明書発行機設置
- (11月) 情報提供ネットワークシステムによる情報連携の本格運用開始
- (") ぴったりサービス(子育てワンストップ)開始
 ★児童手当申請手続

- ぴったりサービス(子育てワンストップ)拡大
 ★(4月) 子ども医療証申請手続
 ★(6月) 児童手当現況届
 ★(7月) 保育園現況届
- (9月) マイナポータル端末設置(区立施設20か所)
- (") マイナンバーカードのオンライン申請補助サービス開始

- (3月) ぴったりサービス(介護ワンストップ)開始
 ★要介護・要支援認定申請
 ★住所移転後の "
 ★負担割合証の再交付申請
 ★被保険者証の "



- (5月) 住民情報システムの継続利用を決定
- (6月) 自治体情報セキュリティクラウド利用開始
- (7月) 団体内統合宛名システム稼働
- (1月) 第2期練馬区共通基盤稼働(～R2.9月)
 ※順次、業務システムを集約(R2年2月時点: 59システム)

- (9月) 総合システム(文書管理システム、庶務事務システム、財務会計システム)構築開始
- (12月) 新たな共通基盤の構築を決定
- (3月) 新ネットワーク再構築

リスクマネジメント、セキュリティ事故等の管理、委託事業者等の管理)の着実な実施

- (4月) 練馬区CSIRT設置
- (11月) 「練馬区CSIRT行動基準」策定
- (3月) 情報セキュリティインシデント対応訓練実施

- (3月) 関係機関と合同インシデント対応訓練を実施

- (2月) セキュリティ脆弱性診断実施
- (3月) 監査中期計画策定

第1章 計画の基本的な考え方

1 計画の目的

区では、平成 13 年度以降、練馬区情報化基本計画(平成 13 年度～18 年度は、練馬区電子区役所推進計画)を策定し、総合的・計画的に情報化に取り組んできました。特に、平成 28 年度以降は、「区政改革」を支える基盤の一つとして、「ICT の積極的な活用」を進め、区民サービスの向上や効率的な区政運営を推進してきました。

近年、クラウド¹、IoT²、ビッグデータ、AI(人工知能)³等の技術革新は、人々の経済活動や働き方、ライフスタイル、健康・医療などの様々な分野にまで大きな影響を与えています。そこでやり取りされて蓄積される膨大な「データ」は、社会課題の解決やビジネスの拡大につながる「21 世紀の石油」と呼ばれ、行政においても「データ」の利活用に着目した取組が始まっています。

区においても、ICT 分野における最新の動向を的確に捉えた取組を計画的に展開し、区民サービスの向上や業務効率化をさらに進めていくため、今後の情報化の方向性を示す、新たな「練馬区情報化基本計画」を策定します。

2 計画の位置づけ

- (1) グランドデザイン構想および第 2 次みどりの風吹くまちビジョン（以下「第 2 次ビジョン」という。）に基づき、区の情報化の新たな方向性を示す個別計画です。
- (2) 官民データ活用推進基本法（平成 28 年法律第 103 号）第 9 条第 3 項において策定が求められている、「市町村官民データ活用推進計画」の性格を併せ持つものです。

【情報化基本計画の位置づけのイメージ】



¹ クラウド：専用回線やインターネットを経由して、外部のデータセンターに設置された情報システムを利用する形態の総称

² IoT(Internet of Things)：パソコンやスマートフォンだけでなく、世の中の様々なモノに通信機能を持たせ、インターネット接続や相互に通信することで、自動認識や自動制御、遠隔計測などを行うこと。「モノのインターネット」と呼ばれる。

³ AI(Artificial Intelligence)：人間と同様の知能（思考や判断、経験の蓄積等）を、人工的に造られたコンピュータ上で実現するための一連の基礎技術

3 計画期間

令和2年度（2020年度）～令和6年度（2024年度）【5年間】

- ※ 第2次みどりの風吹くまちビジョンアクションプラン（年度別取組計画）の見直しや、最新の技術動向等を踏まえ、必要に応じて中間見直しを行います。

第2章 現状と課題

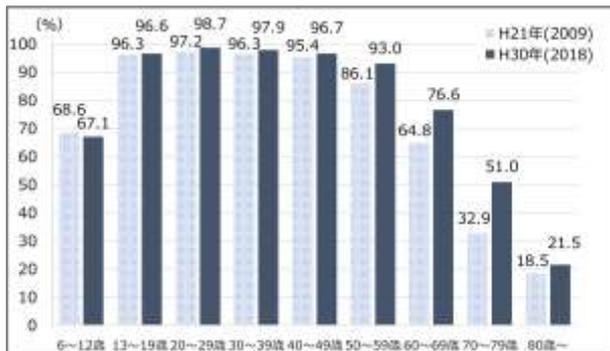
1 ICTの急激な進歩

① 日常生活におけるICT利活用の変化

■ インターネット利用率の上昇

インターネットは、我々の生活になくなくてはならないものとなっています。令和元年5月に総務省から公表された「平成30年通信利用動向調査」によると、13～59歳の年齢層では、インターネットの利用率が90%を超えています。また、平成21年のインターネット利用率と比較すると、50～79歳において大きな伸びがあり、年齢の高い層でもインターネットを利用する人が増えてきていることがわかります。

【年齢階層別インターネット利用状況】



【出典】通信利用動向調査(平成21年、平成30年)を参考に作成

■ スマートフォン、タブレット端末の普及

インターネット接続時に利用する機器は、スマートフォンやタブレット端末が増加しています。一方で、パソコンの保有率は低下傾向にあります。

【情報通信機器の保有状況】



【出典】通信利用動向調査(平成21年、平成30年)を参考に作成

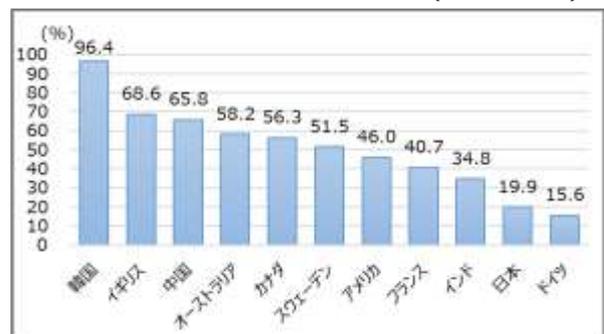
■ キャッシュレス決済の普及促進

国は、平成30年4月に策定した「キャッシュレス・ビジョン」の中で、「支払い方改革宣言」として、令和7年までにキャッシュレス決済比率を40%(平成28年：19.9%)まで引き上げることを目標に掲げています。さらに将来、世界最高水準の80%をめざすとしています。

東京都は、令和元年12月に策定した「『未来の東京』戦略ビジョン」において、令和7年までに都内のキャッシュレス決済比率を50%まで引き上げることを目標に掲げています。

今後、現金を使用せず、クレジットカードや電子マネー等により支払いを行うキャッシュレス決済の普及が加速していくことが見込まれます。

【各国のキャッシュレス決済比率の状況(平成28年)】



【出典】一般社団法人キャッシュレス推進協議会「キャッシュレス・ロードマップ2019」を参考に作成



② 社会・技術動向

■ IoT^{※P.4}の普及

パソコンやスマートフォンだけでなく、家具や家電、住宅、自動車、カメラ、建物等のあらゆるモノがインターネットにつながる(=IoT)時代になっています。例えば、交通機関では、バスの位置情報に基づき到着時刻の運行状況をスマートフォンに表示するサービス等に活用されています。

こうしたIoT技術の普及に伴い、インターネットを通じて多様で大量な情報(=ビッグデータ)がやり取りされるようになってきました。今後、5Gネットワーク⁴の実用化により、さらにデータの質・量がともに大きくなることが予測されます。

■ AI(人工知能)^{※P.4}の進展

AI分野では、画像・音声認識や自然言語処理、学習・分析・予測・判断等の機能を活用した取組が進められており、チャット⁵形式でAIが質問に自動回答するチャットボット等のサービスが一般化されています。

今後、さらに膨大になっていくビッグデータの分析にAIを活用し、新たなサービスの創出やサービスの高度化等につなげていくことが期待されています。また、IoT技術と組み合わせた車の自動運転や、介護・医療、農業等の様々な分野における活用の研究が進められています。

【IoT活用事例(バスの運行状況の提供)】



【IoT活用事例(高齢者の見守り)】



【AIを活用したデータ分析、サービス高度化のイメージ】



【出典】高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部
「デジタル時代の新たなIT政策大綱」を参考に作成

⁴ 5Gネットワーク：現在規格化が進んでいる次世代無線通信システム。大容量・超高速の通信が可能になる。

⁵ チャット：コンピュータネットワーク上で、リアルタイムに複数の人が文字を入力して会話を行うこと。

■ 情報セキュリティに対する脅威

平成 28 年 1 月のマイナンバー制度の運用開始を契機として、個人情報をはじめとする情報資産を守るための情報セキュリティ対策が官民において強化されてきました。

地方公共団体においては、国が示す三層からなる情報セキュリティ対策の抜本的強化⁶等の対策に取り組んできたところです。

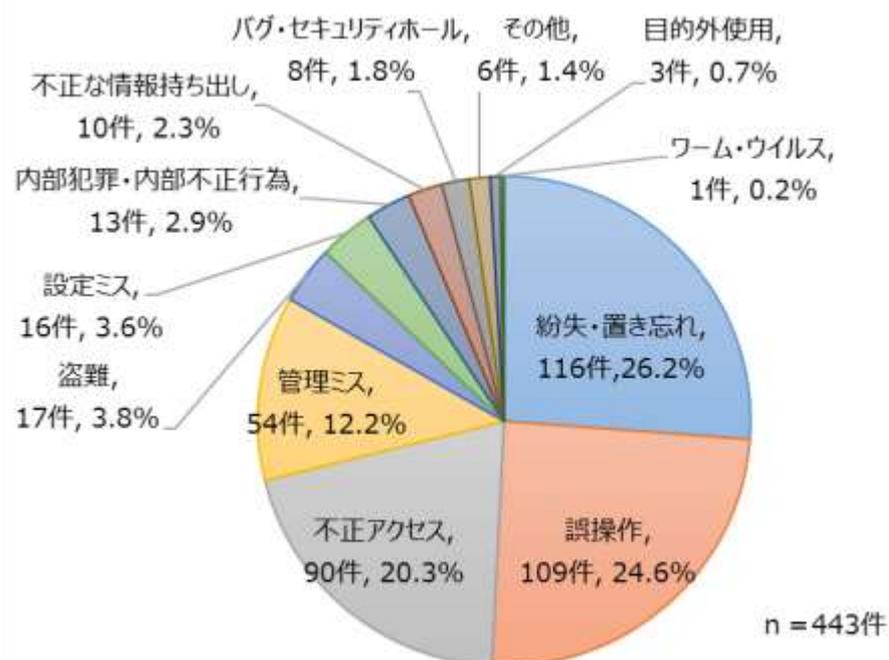
一方で、標的型メール攻撃⁷や Web アプリケーション⁸の脆弱性の悪用など、サイ

バー攻撃⁹は日々高度化・巧妙化しており、また 2020 年東京オリンピック・パラリンピック競技大会を控える中で、Web サイト等への攻撃の増加が予測されています。

こうしたシステム面での脅威だけでなく、個人情報漏えいの半分以上は紛失・置き忘れ、誤操作等のヒューマンエラーにより発生しています（下図参照）。

今後も引き続き、システム面、運用面の両面から、情報セキュリティ水準の維持・向上に取り組んでいく必要があります。

【原因別 個人情報漏えい件数】



【出典】特定非営利活動法人日本ネットワークセキュリティ協会
「2018 年 情報セキュリティインシデントに関する調査報告書【速報版】」
を参考に作成

⁶ 三層からなる情報セキュリティ対策の抜本的強化：平成 27 年 12 月の総務大臣通知により、地方公共団体に要請された対策。①マイナンバー利用事務系における端末からの情報持ち出し不可設定等、②LGWAN 接続系とインターネット接続系の分割、③自治体情報セキュリティクラウドの構築、を内容とするもの。

⁷ 標的型メール攻撃：標的型メールは、不特定多数の対象にばらまかれる通常の迷惑メールとは異なり、対象の組織から重要な情報を盗むことなどを目的として、組織の担当者が業務に関係するメールだと信じて開封してしまうように巧妙に作り込まれたウイルス付きのメールのこと。標的型メールを用いた攻撃を標的型メール攻撃という。

⁸ Web アプリケーション：インターネット経由で利用するアプリケーションのこと。

⁹ サイバー攻撃：コンピュータやネットワークを対象に、不正に侵入してデータの搾取や破壊、改ざんなどを行ったり、システムを機能不全に陥らせたる犯罪行為のこと。特定の組織や個人を標的にする場合や、不特定多数を無差別に攻撃する場合がある。

2 行政における情報化施策の動向

① 国における動向

■ 官民データ活用の推進

国は、平成 28 年 12 月に施行した官民データ活用推進基本法(平成 28 年法律第 103 号)において、急速に進展する少子高齢化等の課題解決に向けた環境整備として、官民データの適正かつ効果的な活用を推進することとし、その基本理念や施策を示しました。

この法律により、国および都道府県に「官民データ活用推進計画」を策定することが義務付けられました。

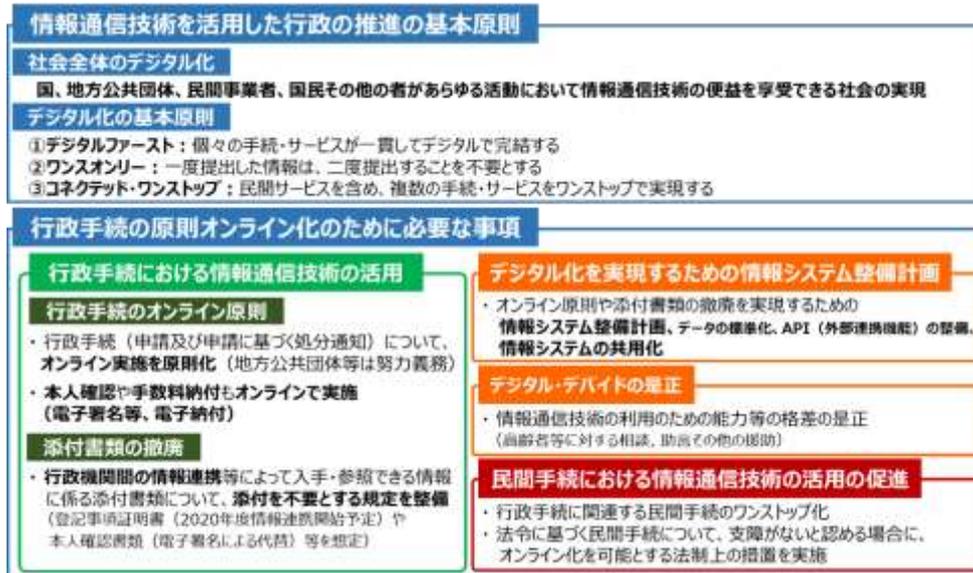
区市町村においても同計画の策定が努力義務とされ、官民におけるデータ利活用のための環境を総合的かつ効果的に整備するため、行政手続きのオンライン化やマイナンバーカードの普及・利活用などの取組を、各地域の実情に合わせて反映した計画を策定することが求められています。

■ デジタル・ガバメントの推進

国は、令和元年 5 月に公布(同年 12 月に施行)した「デジタル手続法¹⁰」や、同年 6 月に改訂した「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」において、国民の利便性の飛躍的な向上と、国・地方・民間の効率化等を実現するため、「社会全体のデジタル化¹¹」を進めることを掲げています。

「地方公共団体のデジタル化」もその政策の一つに位置付けており、マイナンバーカードの普及、行政手続きのオンライン化の加速、マイナポータル¹²の活用、システム等の共同利用の推進(クラウド^{※P.4}の活用や全国共通の標準仕様書の作成等)等に取り組みとしています。行政手続きのオンライン化については、デジタル手続法により、地方公共団体の努力義務として規定され、今後さらに進んでいくことが見込まれます。

【デジタル手続法における行政のデジタル化に関する基本原則等】



【出典】総務省 デジタル手続法の概要資料を参考に作成

¹⁰ デジタル手続法：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(令和元年法律 16 号)

¹¹ デジタル化：①これまで紙を前提としていた手続きや事務を電子化するとともに、②そこで取り扱われるデータに着目し、サービス設計や業務の見直しを行い、③さらなるサービス向上や業務効率化に活用していくこと。

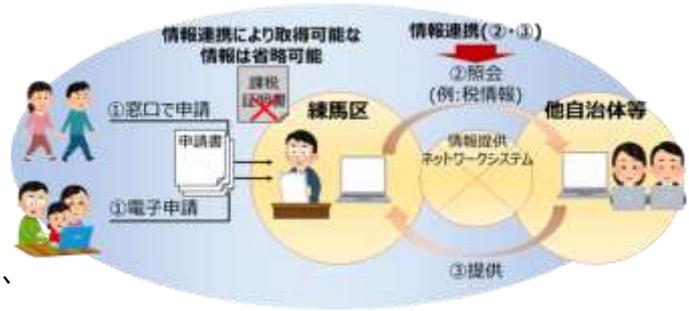
¹² マイナポータル：自分のマイナンバーを含む個人情報行政機関など間でどのようにやり取りされたのかなどを確認できるインターネット上のサイト

■ マイナンバー制度の活用

国は、平成 29 年 11 月から情報提供ネットワークシステム¹³の本格運用を開始し、地方公共団体間の情報連携を活用した申請手続きにおける添付書類の省略や事務の効率化を進めています。

また、デジタル手続法^{※P.9}により、情報連携可能な事務や情報を新たに追加し、地方公共団体に対し、さらなる情報連携の活用を求めています。

【マイナンバー制度における情報連携のイメージ】



■ マイナンバーカードの普及・利活用

国は、マイナンバーカードをデジタル社会を実現する基盤の一つとして位置づけ、今後その普及と利活用を強力に促進することとしています。

① マイナンバーカード交付円滑化計画

令和元年 9 月、国から地方公共団体に対して、交付枚数や交付体制、申請受付の推進、所要経費等を盛り込んだ「マイナンバーカード交付円滑化計画」の策定依頼があり、区では、同年 10 月に策定しました。

② ワンストップサービス

平成 29 年度、マイナポータル^{※P.9}上の「ぴったりサービス¹⁴」からオンラインで申請手続きが可能なサービス(以下

「ワンストップサービス」という。)を開始しました。

現在、子育て、介護、被災者支援の分野の手続きを対象にしており、今後、引越し、死亡・相続、社会保険・税といった分野に拡大することが予定されています。地方公共団体には、ワンストップサービスを活用した、行政手続きのオンライン化の推進が求められています。

③ さらなる普及促進

今後、令和 2 年 9 月からマイナンバーカードを活用した消費活性化策「マイナポイント¹⁵」の実施、令和 3 年 3 月から健康保険証としての利用の開始等が予定されており、利便性の向上と合わせた普及が進められる予定です。

【マイナポイントのイメージ】



【出典】総務省 「『マイナポイント』を活用した消費活性化策について」を参考に作成

¹³ 情報提供ネットワークシステム：国の各行政機関や各地方公共団体等の間において必要な情報をやりとりするために、国が設置するネットワーク

¹⁴ ぴったりサービス：マイナポータル上から、サービス検索やオンライン申請が可能なサービス

¹⁵ マイナポイント：マイナンバーカード保有者がスマートフォンなどを用いたキャッシュレス決済サービスに現金をチャージした場合に、チャージ額に応じて国が付与するポイント

② 地方公共団体における動向

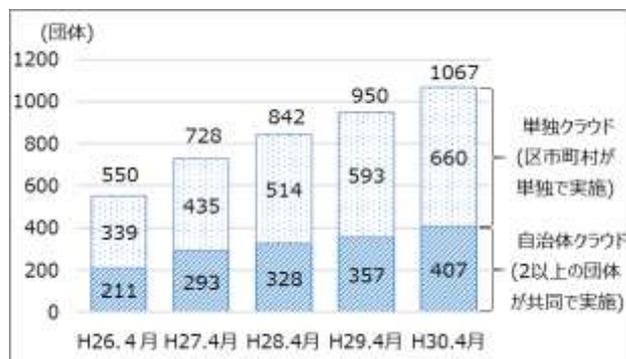
■ 東京都における動向

都は、平成 29 年 12 月に策定した「東京都 ICT 戦略」において、「セーフシティ」「ダイバーシティ」「スマートシティ」という 3 つの目指す姿を示し、災害対策、サイバーセキュリティ対策、AI^{※P.4}・ビッグデータの活用、多言語対応、Wi-Fi 整備、行政手続きのオンライン化等の取組を進めています。令和元年 12 月には、『『未来の東京』戦略ビジョン』を策定し、2030 年に向けた戦略の 1 つとして「スマート東京・TOKYO Data Highway 戦略」を掲げ、5G ネットワーク^{※P.7}の構築促進や、そのインフラを活用した各取組の「アップデート」、データ共有と活用の仕組みづくり、都庁のデジタルシフトの推進などに取り組むこととしています。

■ クラウド^{※P.4}活用の拡大

クラウドサービスは、情報システム経費の削減、データセンター¹⁶活用による事業継続性の向上やセキュリティの強化、システムの管理運用業務の効率化等の効果が期待できるため、多くの自治体において活用が進められています。

【区市町村におけるクラウド導入状況】



【出典】総務省「自治体クラウドの更なる展開について」を参考に作成

■ AI、RPA¹⁷の活用

住民ニーズが多様化し、自治体に求められる役割が大きくなる一方で、生産年齢人口の減少に伴う職員数の減が見込まれることから、AIやRPAを活用し、業務を効率化する動きが広がっています。

例えば AI の分野では、音声認識技術を活用して、住民とのコミュニケーションや議事録作成業務等に活用し、サービス向上・業務効率化につなげている事例などがあります。

RPA の活用では、これまで職員が行っていた各種の事務作業(集計・入力・作成等)を自動化することで、数十時間～数千時間の作業時間の短縮や、作業の正確性の向上が実現されています。

【音声認識・翻訳技術を活用した外国人とのコミュニケーションのイメージ】



■ マイナンバー制度の活用、マイナンバーカードの普及・利活用

国の政策に基づき、団体間の情報連携を活用し、法令で定められた事務(法定事務)や、法令に基づき自治体が条例で定める事務(独自利用事務)において、申請手続き時の添付書類の省略や、事務の効率化を実現しています。

また、マイナンバーカード交付円滑化計画の策定や、ワンストップサービスの推進など、マイナンバーカードの普及・利活用に向けた取組も進めています。

¹⁶ データセンター：各種のコンピュータやデータ通信等の装置を設置し、それらを管理・運用することに特化した建物の総称。強固なセキュリティ対策とともに、耐震構造や自家発電装置等の災害時に業務を継続するための対策が備えられている。

¹⁷ RPA(Robotic Process Automation)：人間が手作業で行っているパソコン操作を、ソフトウェアロボットを使って自動化する仕組み

■ オープンデータ¹⁸の推進

都道府県においては、平成 30 年 3 月に全ての団体でオープンデータの取組が開始されました。

区市町村では、平成 28 年 12 月に施行された官民データ活用推進基本法により、オープンデータの取組が義務付けられたため、取組済みの団体数が着実に増加しています。

【地方公共団体のオープンデータの取組団体数の推移】



【出典】内閣官房「地方のオープンデータの取組状況について」を参考に作成

3 区における現状と課題

① 情報化基本計画(平成 28 年度～31 年度)の取組結果

平成 28 年策定の情報化基本計画(以下「前計画」という。)では、みどりの風吹くまちビジョンおよび区政改革計画の個別計画として、3つの目標を掲げて積極的な ICT 活用を進め、区民サービスの向上を図るとと

もに、情報セキュリティ対策の強化、情報システムの効率化・高度化を進めてきました。これまでの主な取組は、下表のとおりです(参考資料 2 参照)。

目標 1 : ICTやマイナンバー制度を活用したきめ細かな区民サービスの実現

- **区民生活の利便性の向上と区民サービスの質の向上**
無料公衆無線LANの整備、コミュニケーションアプリ(音声認識アプリ)による窓口対応、練馬健康管理アプリ「ねりまちてくてくサブリ」の導入、教員用タブレットパソコン等のICT機器の全校整備 等
- **情報提供の充実と情報受発信の強化**
子育てサポートナビの充実、ねりまちレポーターシステムの導入 等
- **マイナンバー制度への対応**
マイナンバーカードを活用した各種証明書のコンビニ交付サービスの導入 等

目標 2 : 情報化による区民の安全・安心を支える体制の強化

- **災害時における情報提供手段の充実**
地震情報配信サービスの活用、防災行政無線のデジタル化の完了 等
- **災害時における初動体制の強化**
情報システムの運用継続計画 (ICT-BCP) の策定 等
- **情報セキュリティ対策の強化**
マイナンバー制度の開始にあわせた情報セキュリティポリシー改正、システム対応 等

目標 3 : 情報システムの効率化・高度化のさらなる推進

- **情報システムの効率化・高度化による経費削減、業務効率化、耐災害性の強化**
練馬区共通基盤や民間のクラウドサービスの活用の推進、ネットワークの再構築 等

¹⁸ オープンデータ：行政機関の保有する公共データが、住民や法人その他の団体に活用されやすいように、二次利用可能なルールの下で、コンピュータが読み取れる形式で公開されること、およびそのように公開されたデータのこと。

② 区における現状と課題

1 窓口サービスの利便性の向上

これまで、窓口におけるコミュニケーションアプリの活用など、ICT の観点からも窓口サービスの向上を図る取組を進めてきました。窓口の「職員対応」への区民満足度は約 87%(平成 28 年度区民意識意向調査)に向上しましたが、「利便性」への満足度は、約 63%(平成 30 年度同調査)に留まっており、厳しい意見がまだまだ寄せられています。

「区役所へ行かなければならない」、「行くまで混雑状況が分からない」、「案内が不十分で窓口をたらい回しされた」、「氏名や住所を何度も書かされる」、「誤った書類が交付された」、こうした区民の声に答えていかなければなりません。

また、デジタル手続法^{※P.9}により「行政手続きのオンライン化」が努力義務化され、その取組を強化していくことが求められています。しかし、区における電子申請への対応率は約 12%(平成 30 年度)となっており、また窓口での支払いも現金が中心です。これまで紙や対面を前提としてきた申請や申込みなどを、デジタルを前提に見直し、より利便性を実感できるサービスに高めていく必要があります。



2 きめ細かなサービスを支える ICT の活用

前計画では、練馬健康管理アプリやねりまちレポートシステムの導入など、様々な区民ニーズに対応したサービスの実現や ICT を活用した協働の仕組み作りを進めてきました。また、災害時の情報提供手段の充実や初動体制の強化を図り、区民の安全・安心を支える取組を進めています。

一方で、スマートフォン等の通信機器の普及や、インターネットを経由した様々なサービスが登場するなど、社会では技術革新が急速に進んでおり、これらを効果的に取り入れることで、サービスの質をさらに向上させることが可能になっています。

区はグランドデザイン構想の実現に向けて、第 2 次ビジョンに基づく様々な施策を展開しています。各分野における多様な区民ニーズを的確に捉えながら、創意工夫をこらした ICT の活用をさらに進め、きめ細かなサービスを実現していくことが必要です。



3 さらなる業務の効率化

区に求められる役割が多様化・複雑化する中で、区民一人ひとりのニーズに応えていくためには、業務効率化をこれまで以上に進め、相談業務や企画・立案業務など、より付加価値の高い業務に注力していく必要があります。

区では、これまで事務用パソコンの配備やグループウェアシステムの導入など、内部事務を中心にシステム化を進め、業務効率化を図ってきました。また前計画において、マイナンバー制度を活用した情報連携による事務の効率化や、練馬区共通基盤¹⁹(以下「共通基盤」という。)や民間のクラウド^{※P.4}サービスの活用による情報システムの管理・運用業務の効率化なども実現しています。

しかし、依然として紙による事務処理は多く残っており、意思決定を行う際の文書の電子決裁率は約 1.1%に留まっています。内部事務においても紙からデジタルへの転換を進めるとともに、職員が手作業で行っている業務を自動化する RPA 等の技術を活用するなど、さらに業務効率化を図っていく必要があります。



4 デジタル社会に適応していくための体制の強化

国による「社会全体のデジタル化」の動きの中で、地方公共団体においても、データを活用したサービス向上や業務効率化に向けた取組が進んでいます。区においても同様に、データを資源とした取組を進め、ICT 活用の効果を最大化していくことが必要です。

安全で効果的なデータ活用を進めるためには、デジタルを前提としたサービス設計や業務の見直しを進めるとともに、取組の基盤となる人や体制の育成・強化、情報セキュリティ対策、マイナンバーカードの普及・利活用の推進、情報システムの効率化・高度化・安定稼働の確保など、環境整備を進めていかなければなりません。

これまで区においても、職員の IT リテラシーの向上や情報セキュリティ対策の強化、マイナンバーカードの普及・利活用、クラウド化の推進等の取組を進めてきました。「デジタルへの転換」が求められる今、最新の社会・技術動向を的確に捉えながら、これらの取組をさらに推進していく必要があります。



¹⁹ 練馬区共通基盤：仮想化技術を活用して、複数の業務システムを同一のサーバや基本機能上で共有して稼働させる仕組み。プライベートクラウドとして運用している（P.50 のイメージ図参照）。

第3章 計画の目標

1 基本理念

社会全体で「デジタル化」の流れが加速し、AI^{※P.4}やRPA^{※P.11}等のデジタル技術が普及する中で、区においては、行政手続きのオンライン化や内部事務の電子化が十分に進んでいません。今後、①これまで紙を前提としていた手続きや事務を電子化するとともに、②そこで取り扱われるデータに着目し、サービス設計や業務の見直しを行い、③さらなるサービス向上や業務効率化に活用していく「デジタル化」を強力に推進していく必要があります。本計画では、計画期間を紙からデジタルへの転換期として位置づけ、つぎのとおり基本理念を設定します。

デジタル化による区民サービスの向上と効率的な区政運営の推進

2 取組の視点

視点 1 区民の視点に立って取組を進めます。

多様化・複雑化が進む区民のライフスタイルや価値観、ニーズに対応していくため、区民の視点に立ち、積極的なICTの活用を進めます。

視点 2 デジタル化を前提として、業務の見直しを徹底します。

従来からの紙や対面による手続きや事務処理などの業務のあり方を、デジタル化を前提に抜本的に見直しながらICTの活用を進めます。取組に当たっては、代替手段を設けるなど、ICTを利用できない方へのサービスを維持するよう配慮しながら取り組めます。

視点 3 情報セキュリティ対策を徹底します。

高度化・巧妙化するサイバー攻撃^{※P.8}や、ヒューマンエラーによる情報漏えいなど、情報セキュリティの脅威やリスクに的確に対応し、個人情報をはじめとする区の情報資産²⁰の安全の確保に万全を期しながら取組を進めます。

²⁰ 情報資産：情報システム、ネットワーク、記録媒体、文書や、これらで取り扱われている情報そのもののこと。

3 計画の目標

情報化分野における区の現状と課題を踏まえ、本計画では「4つの目標」を設定し、グランドデザイン構想が示す将来像の実現に向けた取組を推進します(下図参照)。

目標1・2では、区民向けのサービスを中心とした取組、目標3では、内部事務に焦点を当てた取組を進め、区民サービスの向上や業務の効率性・正確性の向上を図ります。また目標4では、デジタル社会の到来を見据えて、データを活用し、さらなる区民サービスの向上、業務効率化につなげるための基盤整備を進めます。



第4章 取組項目

1 取組体系

取組項目		掲載ページ
目標1 いつでも、どこでも、簡単・便利な窓口サービスの実現 ★窓口サービスの将来イメージを、P.28・29に掲載しています。		
1-1	時間や場所を問わずパソコンやスマートフォンから手続きができる電子申請の拡充	P.18
	①申請手続きのオンライン化の全庁的な推進	P.18
	②乳幼児一時預かり事業のインターネット予約システムの導入	P.19
	③健診（検診）のインターネット申込みの利便性向上	P.20
	④歴史的資料の利用申込みのオンライン化	P.20
1-2	自宅などで手続きの準備ができる環境の提供	P.21
	①窓口情報提供システムの機能拡充の検討	P.21
	②自宅から簡単に利用できる窓口案内コーナーの設置	P.22
	③ダウンロード可能な申請書類の範囲拡大	P.22
1-3	省略可能な添付書類の範囲拡大	P.23
1-4	電子決済方法の多様化	P.24
	①住民税・国民健康保険料の納付方法の多様化	P.24
	②窓口手数料のキャッシュレス決済の導入検討	P.25
1-5	窓口での申請手続きや相談における来庁者の利便性向上	P.26
	①申請書一括作成システムの導入	P.26
	②多言語対応の推進	P.27
目標2 ICTを活用した安心して心豊かに暮らせるまちの実現		
2-1	子どもから高齢者まで、あらゆる世代の暮らしを支える仕組みづくりと体制強化	P.30
	①母子健康情報の電子化および保護者等への情報提供	P.30
	②テレビ会議システムを活用した児童相談体制の強化	P.31
	③キッズ安心メールの利用拡大	P.32
	④練馬健康管理アプリ「ねりまちてくてくサブリ」を活用した健康づくりの推進	P.33
	⑤介護事業所などにおけるICT機器の導入支援	P.34
2-2	児童・生徒一人ひとりに応じた、きめ細かい指導・支援の充実	P.35
	①学校教育におけるICT利活用の推進	P.35
	②いじめ対応アプリ「ねりま ホット アプリ」を活用したいじめの早期発見・早期対応	P.36
	③学校徴収金管理システムの活用を通じた、児童・生徒と向き合う時間の確保	P.37
2-3	区民の安全・安心を支える「攻めの防災」の推進	P.38
	①区民の即時行動につながる災害情報の発信	P.38
	②災害時における迅速・的確な対応体制の強化	P.39
	③防災体験型VRを活用した自助対策の促進	P.40
2-4	区民生活の質の向上に向けた情報提供の充実	P.41
	①協働の取組の活性化につながるポータルサイトの構築	P.41
	②多言語による情報提供の充実	P.42
	③無料公衆無線LANの新たな活用・整備手法の検討	P.43
	④練馬区資源・ごみ分別アプリによるごみの減量・リサイクル推進	P.43
目標3 業務改革の徹底		
3-1	RPAを活用した業務効率化の推進	P.44
3-2	業務効率化に向けた内部事務のデジタル化の推進	P.45
3-3	BPRの考え方を活用した事務改善	P.46
目標4 デジタル社会に向けた基盤整備		
4-1	データ利活用推進のための庁内の環境整備	P.47
4-2	マイナンバー制度の活用促進	P.48
4-3	オープンデータの推進	P.49
4-4	情報システムのクラウド化のさらなる推進に向けた検討	P.50
4-5	情報セキュリティ対策の徹底	P.51
4-6	ICT利活用のさらなる推進に向けた人材育成・体制強化	P.52
4-7	先端技術の積極的な研究	P.53

※ 令和元年度から開始している取組も含めて体系化しています。

2 取組項目

目標 1 いつでも、どこでも、簡単・便利な窓口サービスの実現

1-1 時間や場所を問わずパソコンやスマートフォンから手続きができる電子申請の拡充

① 申請手続きのオンライン化の全庁的な推進

- ◆ マイナポータル^{※P.9}上の「ぴったりサービス^{※P.10}」からオンラインで申請できるワンストップサービスの対象分野や手続きの拡大を検討し、可能なものから順次対応します。
- ◆ 東京共同電子申請・届出サービス²¹(以下「電子申請サービス」という。)の全庁的な活用を推進し、申請・申込みができるイベントや講座等の範囲を拡大します。



■ 現状

- ・現在、区の一部の手続きでは、オンラインによる申請や申込みの受付を行っています。しかし、各種手続きの申請は、原則窓口で受付をしていたり、イベント・講座等の申込みの多くは電話やハガキによる受付となっています。
- ・そのため、仕事や子育て等で窓口に行くことが難しい方にとって、申請自体が負担になっています。
- ・国は、今後様々な分野でワンストップサービスを実現し、行政手続きのオンライン化を推進していく方針を示しています。区では、この動きに合わせて、子育て分野、介護分野において、サービスを開始しています。



■ 取組内容

◆ ワンストップサービスの対象分野・手続きの拡大

子育て、介護分野の手続きについて、ワンストップサービスに未対応の手続きへの拡大を検討します(保育園入園申請など)。

その他、国の動向等を踏まえながら、被災者支援、引越し、死亡・相続、社会保険・税といった分野への拡大も検討を進めます。

◆ 全庁における電子申請サービスの活用推進

募集人数や対象者の年齢層等の観点で、効果が見込まれるイベントや講座から順次対応を進めます。

原則オンライン化を進める一方で、従来の電話やハガキ等による受付は継続するなど、申込者が自分に合った方法を選択できるようにします。

【区におけるワンストップサービスの対象分野・手続き】
(令和2年3月時点)

	現状	今後の検討対象
子育て分野	・児童手当申請 ・子ども医療証申請 ・児童手当現況届 ・保育園現況届	対象手続きの拡大
介護分野	・要介護・要支援認定申請 ・住所移転後の " ・負担割合証の再交付申請 ・被保険者証の "	
その他	-	被災者支援、引越し、死亡・相続、社会保険・税分野への拡大

■ スケジュールと担当課

📍 P.54

²¹ 東京共同電子申請・届出サービス：東京都と都内の区市町村が共同で運営するサービス。インターネットを利用し、パソコンやスマートフォンから行政手続きやイベント等の申込みが可能。

② 乳幼児一時預かり事業のインターネット予約システムの導入

保護者のリフレッシュのためなど、理由を問わずお子さんを預かる「乳幼児一時預かり」について、令和2年度からインターネット予約システムを導入し、各施設(びよびよ)の空き状況の確認・予約をいつでも、どこでも可能にします。



【乳幼児一時預かり事業の様子】

■ 現状

- ・窓口受付を基本としているため、利用者は利用希望施設に来所しなければ予約できません。
- ・各施設の空き状況は、利用者が各施設に問い合わせる必要があります。
- ・事業を実施している施設ごとに児童のアレルギー等の情報を把握しているため、複数施設を利用する場合、各施設で面談・登録が必要になっています。



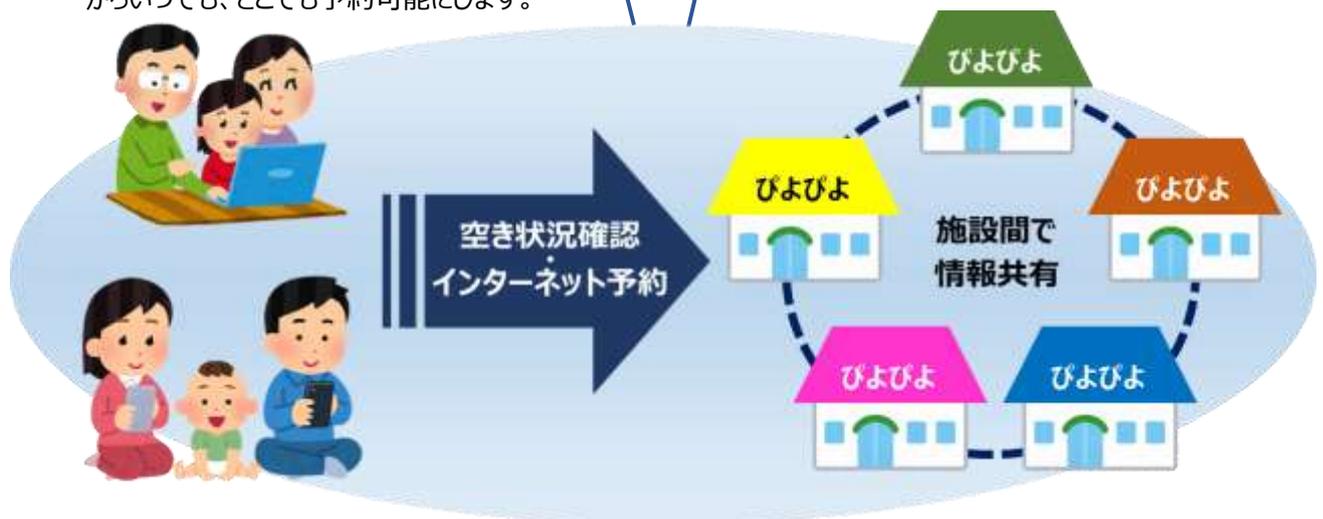
■ 取組内容

◆ リアルタイムの空き状況確認、インターネット予約

- ・各施設の空き状況をインターネット上でリアルタイムに確認できるようにします。
- ・窓口に行かなくても、パソコンやスマートフォンからいつでも、どこでも予約可能にします。

◆ 1度の面談・登録で、全施設の利用が可能

- ・登録者情報は、施設間で安全に共有するため、1つの施設で1度面談・登録を行えば、全ての施設の利用が可能になります。



■ スケジュールと担当課

☞ P. 54

③ 健診（検診）のインターネット申込みの利便性向上

現在、区で実施する健診(検診)の一部は、練馬区医師会ホームページから申込みができます。しかし、希望の日付・会場の指定ができない健診(検診)があり、申込みから受診まで2か月かかることもあります。

練馬区医師会と連携し、現行のインターネット申込みをより便利にします。希望の日付・会場を指定できるようにし、受診日までの期間を短縮することで、仕事や子育て等で忙しい方でも気軽に受診できる環境づくりを進めます。



④ 歴史的資料の利用申込みのオンライン化

令和2年7月から、歴史的資料²²を時間や場所にとらわれず、誰でも利用できるようにするため、歴史的資料を段階的にデジタル化し、専用ウェブサイト上で公開します。

公開する資料データを冊子や番組制作などに利用したい区民や団体等が、サイト上から利用申込みができる仕組みを作ります。

申込み不要で利用可能なオープンデータ^{*P.12}としての公開も検討します(P.49 参照)。



📄 スケジュールと担当課 (P. 54)

²² 歴史的資料：区政の主要な活動を跡付けるものとして保存される行政刊行物、写真・映像データ

1-2 自宅などで手続きの準備ができる環境の提供

① 窓口情報提供システムの機能拡充の検討

令和元年度から17か所の窓口で運用を開始した窓口情報提供システムにおける予約機能や、混雑傾向の情報提供等の機能拡充を検討します。

【窓口情報提供システムのイメージ】



■ 現状

- 平成30年9月から保育課窓口において、窓口の受付状況(待ち人数、呼出番号)をインターネット上で閲覧できるサービス(窓口情報提供システム)を開始し、令和2年1月からは区内17か所の窓口に拡大しました。
- これにより、来庁前に窓口の混雑状況を確認し、空いているタイミングで手続きに行くことが可能になりました。また、来庁した際も、混雑時には待ち時間を外で過ごすなど、時間の有効活用ができるようになりました。

■ 取組内容

さらなるサービスの向上に向けて、つぎの検討を行います。

◆ 予約機能の搭載

インターネットで窓口の予約を取る機能を検討します。

◆ 窓口の混雑傾向の提供等

蓄積されるデータを活用し、混雑する時期や曜日、時間帯等の傾向を、インターネット上でわかりやすく提供するなど、機能の拡充を検討します。

■ スケジュールと担当課

☞ P. 54



【窓口情報提供システムのイメージ】

※イラストの二次元バーコードを読み込むと、実際のサイトを閲覧できます。



② 自宅から簡単に利用できる窓口案内コーナーの設置

令和3年1月から、要件や目的に応じて行先の窓口や必要な書類などをわかりやすく案内する窓口案内コーナーを新たに設け、区公式ホームページから簡単にアクセスできるようにします。

【窓口案内コーナーを活用したサービスのイメージ】



③ ダウンロード可能な申請書類の範囲拡大

区公式ホームページからダウンロード可能な申請書類の範囲を順次拡大し、あらかじめ自宅で申請書を作成できるようにします。

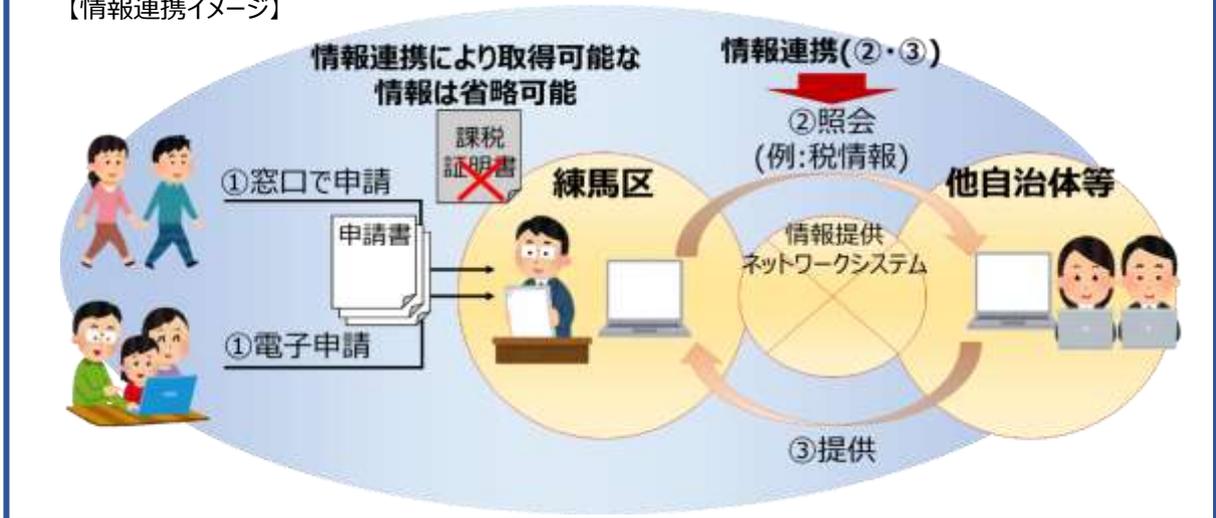


📄スケジュールと担当課 (P. 54)

1-3 省略可能な添付書類の範囲拡大

マイナンバー制度を活用した他自治体等との情報連携をさらに推進し、申請時に添付を省略できる書類の範囲を拡大します。

【情報連携イメージ】



■ 現状

- 平成 29 年 11 月から、全国で情報提供ネットワークシステム^{※P.10}を活用した情報連携の本格運用が開始され、国が法令で定める事務(法定事務)や、法令に基づき自治体が条例で定める事務(独自利用事務)において、申請手続きの際に添付書類の省略が可能になっています。
- 法定事務であっても、情報連携への対応は各自治体で異なります。
- 区では、法定事務：25 事務、独自利用事務：14 事務で情報連携に対応し、添付書類の省略を可能にしています(令和元年 11 月時点)。
- 令和元年 5 月に公布(同年 12 月に施行)されたデジタル手続法^{※P.9}により、法令上、情報連携可能な事務や情報が新たに追加されました。

【区において省略可能な添付書類(例)】

事務名	申請書・届出書等	省略可能な添付書類
児童手当の支給に関する事務	・児童手当・特例給付認定請求書 ・別居監護申立書 ・変更届	・課税(非課税)証明書 ・住民票の写し

■ 取組内容

◆ 年金情報、戸籍情報等の連携

今後全国的に年金情報や戸籍情報等の連携が本格的に開始されます。区においても、各事務で年金や戸籍に関する情報連携の活用を進めることで、添付書類の省略を実現していきます。

◆ その他、情報連携の推進

法定事務のうち区が未対応の事務や、法改正等により新たに追加される事務、独自利用が可能な事務について、情報連携に向けた検討を進めます。

あわせて、職員研修や庁内周知を通じて、適切な運用を進めていきます。

■ スケジュールと担当課

☞ P. 54

1-4 電子決済方法の多様化

① 住民税・国民健康保険料の納付方法の多様化

令和2年度以降、住民税(普通徴収分)・軽自動車税・国民健康保険料等の支払いについて、いつでも、どこでも、スピーディーに納付できるよう、納付方法の多様化を進めます。



■ 現状

- ・ライフスタイルの多様化やパソコン、スマートフォンを活用した決済サービスの普及に伴い、納付方法のさらなる多様化が求められています。
- ・区では、令和元年度から、住民税(普通徴収分)・軽自動車税のモバイルレジクレジット²³、LINE Pay²⁴、ペイジー²⁵による納付を段階的に導入しています。
- ・また令和元年10月から、住民税(給与特別徴収分)等の地方税共通納税システム²⁶による納付を導入しました。

■ 取組内容

◆ 住民税(普通徴収分)・軽自動車税

パソコンで利用可能なクレジット納付の導入に向けて検討します。

◆ 国民健康保険料

令和3年1月から、モバイルレジクレジット、LINE Payによる納付を導入します。ペイジーについては、住民情報システムの大規模改修が必要になるため、令和6年度のシステム更新にあわせて導入します。

◆ その他の公金や新たな納付方法の検討

住民税等の利用状況を踏まえながら、その他の公金納付への拡大や、新たな納付方法を検討します。

【納付方法一覧】

	住民税 (普通徴収分)	軽自動車税	国民健康 保険料
モバイルレジ クレジット	○	○	2年度
LINE Pay	○	○	2年度
ペイジー	○	○	6年度
PCで利用可能 なクレジット	検討	検討	検討

※ コンビニ納付、モバイルレジによる納付についても導入済み

■ スケジュールと担当課

☞ P. 54

²³ モバイルレジクレジット：スマートフォンを利用した電子決済の手段で、納付書や請求書のバーコードをモバイルレジのアプリで読み取り、クレジットカード番号を入力して決済する仕組み

²⁴ LINE Pay：スマートフォンを利用した電子決済の手段で、納付書や請求書のバーコードをLINEアプリ(LINE Pay)で読み取り、本人のLINEアカウントの現金チャージ残高から決済する仕組み

²⁵ ペイジー：インターネットバンキングやATMで納付書に記載された納付番号などを入力して、税金や各種料金を金融機関の口座から決済する仕組み

²⁶ 地方税共通納税システム：事業所等が、自宅や職場のパソコンから複数の地方公共団体へ、一括して電子納税できる仕組み

② 窓口手数料のキャッシュレス決済の導入検討

課税証明書の発行手数料など、窓口における手数料の支払いについて、キャッシュレス決済の導入を検討します。



■ 現状

- ・窓口の手数料等の支払いは現金のみとなっており、来庁者にとって小銭を用意したり、お釣りとして受け取ることの煩雑さが負担となっています。
- ・Suica や PASMO などの交通系 IC カードや、QR コード決済等の各種キャッシュレス決済の普及に伴い、コンビニエンスストアや飲食店など、民間施設等では、現金以外での決済が一般的になっています。



■ 取組内容

◆ キャッシュレス決済の導入検討

QR コード決済を中心に、どの世代でも利用率が高く、利用しやすい交通系電子マネーを含めて導入を検討します。費用対効果や各サービスの普及状況、庁内の各窓口での利用しやすさ、情報セキュリティなどの観点から、最適な方法を検討します。

◆ 課税(非課税)証明書等の発行手数料から検討

税務課の窓口で発行している課税(非課税)証明書や納税証明書の発行手数料の支払いから、導入を検討します。



■ スケジュールと担当課

☞ P. 54

1-5 窓口での申請手続きや相談における来庁者の利便性向上

① 申請書一括作成システムの導入

令和3年1月から、窓口に来庁される方一人ひとりに必要な手続きを特定するとともに、必要な申請書や窓口の場所等を記載した案内書を一括して発行するシステムを6区民事務所に導入します。

【サービスイメージ(例)】



■ 現状

- ・転入・転出・転居・出生・死亡等のライフイベントに伴い来庁される方は、多岐にわたる手続きを行う必要があります。
- ・その申請に当たっては、担当窓口がわからない、何枚も申請書に氏名や住所を記入しなければならないなど、来庁者にとって大きな負担となっています。区民からは、「案内が不十分で窓口をたらい回しにされた」などの声も寄せられています。
- ・平成31年1～3月、子育て支援課の窓口において申請書一括作成サービスを試行し、その効果を検証しました。



■ 取組内容

◆ 6区民事務所の窓口へ導入

令和3年1月から、6区民事務所の窓口へシステムを導入し、ライフイベントに伴い発生する手続きを対象にサービスを開始します。

導入後の利用状況等を踏まえて、随時対象手続きの範囲の見直しを行います。

◆ 記入負担の軽減

窓口職員が端末を操作しながら、来庁者に必要な手続きを特定し、氏名や住所等の基本情報を申請書に一括で印字することで、申請書の記入負担を軽減します。

AI-OCRの活用や、住民情報システムとの連携により、申請書等を自動作成します。

◆ 必要書類や行先の窓口も案内

申請書とあわせて案内書を発行し、各手続きに必要な添付書類やその提出先の担当窓口を案内することで、迷わずに手続きができるようにします。



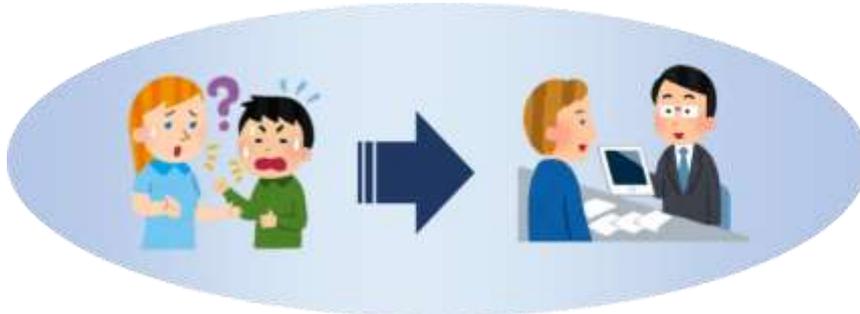
【窓口でのサービスイメージ】

■ スケジュールと担当課

☞ P. 54

② 多言語対応の推進

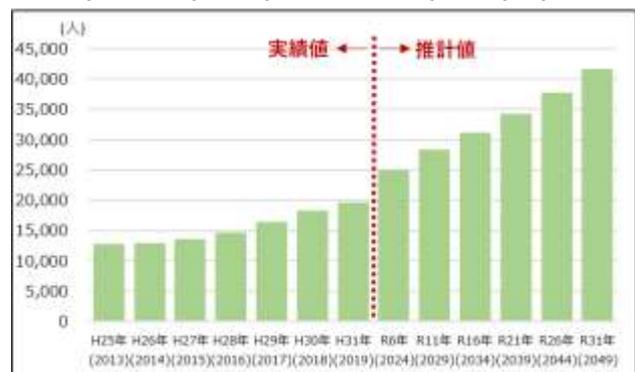
令和2年度から、外国人の方へのご案内を正確・円滑に行えるよう、音声認識アプリ等を活用して多言語による対応体制を強化します。



■ 現状

- ・区内の外国人人口は年々増加傾向にあり、それに伴い、窓口で手続きに訪れる外国人の数や国籍が増加しています。
- ・区では、外国語相談窓口や電話通訳を介した案内、外国語で記載した申請書の見本の整備などの対応を行っていますが、十分な情報を伝えきれない、窓口対応に時間を要するなどの課題が生じています。
- ・福祉部の窓口では、聴覚障害者等との円滑なコミュニケーションを目的として導入した音声認識アプリ(UD トーク)を、外国人対応にも活用しています。

【外国人人口の推移
(平成 25(2013)年～令和 31(2049)年)】



※ 推計値は、第2次みどりの風吹くまちビジョンアクションプラン年度別取組計画から引用

■ 取組内容

- ◆ **区民部、地域文化部、健康部の窓口へ導入**
令和2年度から、区民部(練馬区民事務所)、地域文化部(地域振興課)、健康部(健康推進課、保健予防課、保健相談所)に音声認識アプリを導入し、他部署への拡大を検討します。
- ◆ **翻訳機能をもった音声認識アプリ等を活用**
法律用語や行政用語などの専門用語や、対応可能な言語数など、窓口の性質等から最も効果的な仕組みを選択し、活用します。
- ◆ **庁外の業務における活用**
窓口での活用のほか、保健師による家庭訪問や、感染症発生時の面談等にも活用し、外国人との正確で円滑なコミュニケーションを推進します。

- ◆ **聴覚障害者等とのコミュニケーションにも活用**
音声認識アプリは、聴覚障害などにより、音声によるコミュニケーションが難しい方への対応にも活用できるため、来庁する方に合わせて柔軟な活用を進めます。



【音声認識アプリのイメージ】

■ スケジュールと担当課

☞ P. 54

窓口サービスの将来イメージ

区役所の手続きがよりスムーズに！～転入してきたNさん一家のある日のおはなし

1



Nさん一家は最近、練馬区に引っ越してきたばかり
転入の手続きはこれからです



2

区民事務所の
空き状況はどうか～。
スマホでチェックしてみよう。



区民事務所
A区民事務所：15人
B区民事務所：8人
C区民事務所：5人
D区民事務所：12人
E区民事務所：3人
F区民事務所：12人

OO区民事務所
令和2年4月20日(月)
混雑状況データ

銀行や病院みたく分かるようになって便利ね！
少し空いてるみたい。行ってみよう！

3

いちばん空いていた近くの区民事務所に来てみました

こんにちは～！
手続きに来ました～



4

受付をしてみ



受付番号機	
お呼出し番号	お待ち人数
103 番	11 人
転入届等の待ち人数	

ちょっと、待ち時間あるみたい。駅前で購入して待とうかしら。

整理券番号を持って、待ち時間の間、用事を済ませることにしました

★スマホやパソコンから、窓口の混雑状況を簡単にチェックできます。
家でも外出先からでも、見たいときに確認できます！

★整理券番号に印字
呼出し状況が確認
で通知されたりする

そのほか、便利な手続きがいろいろ

自宅から申請！ (電子申請)	自宅で、手続きの準備！	自宅で、住民税などの 納付完了！
<p>区役所に行かなくても、パソコンやスマホから手続きの申請、イベントへの申込みができます。</p> 	<p>自宅で事前に必要な手続きを調べたり、申請書の準備ができます。</p> 	<p>住民税や軽自動車税、国民健康保険料を自宅から納付できます。</p> 

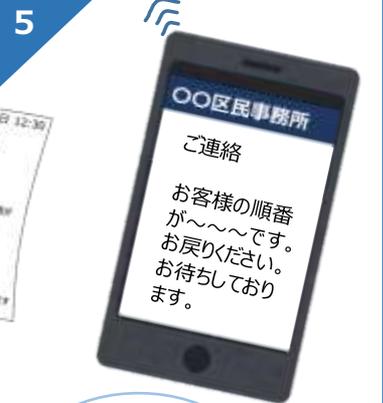
はなし

受付をしてみると・・・



間あるみたい。
買い物して
ら。

番号を持って、
の間、
ませることに



メールが来たから、
そろそろ順番ね。
戻ろうか。



すぐに呼ばれて、
転入手続きが開始

答えていだけで、
申請書が完成！
全部手書きかと思ってた！
**書かなくていいって、
楽だわー。**



他の手続きの案内のほか
に、申請書ももらえた！
**同じことを何度も
書かなくていいって
いいね！**

転入手続きは無事
終了！さいごに・・・

必要な手続きが
もれなく手早く
無事に終わりました

番号に印字されている二次元バーコードから、
状況が確認できたり、順番が近くなったらメール
されたりする機能もあります！

- ★ 区民事務所の窓口で質問に答えるだけで、ご自身に必要な手続きが特定できます。
- ★ 区民事務所だけでなく、他の窓口の手続きの申請書も一括で作成できます。(氏名や住所等を一括印字)
- ★ 行先の窓口などを記載した案内書も発行するので、迷うことなく手続きに行けます。

手続きの際の添付書類を省略！	窓口キャッシュレス決済の導入検討！	外国人の方も安心して窓口で手続きを！
<p>マイナンバーを利用して区が把握できる情報は、手続きの際に、書類の添付を省略できます。</p>	<p>証明書の発行手数料など、窓口の支払いへのキャッシュレス決済の導入を検討します。</p>	<p>音声翻訳アプリを通じて、手続きの案内を正確・スムーズに受けることができます。</p>

目標 2

ICT を活用した安心して心豊かに暮らせるまちの実現

2-1 子どもから高齢者まで、あらゆる世代の暮らしを支える仕組みづくりと体制強化

① 母子健康情報の電子化および保護者等への情報提供

- ◆ 妊娠期から子育て期までの切れ目のないサポートを実現するため、妊婦健診や乳幼児健診の健診情報等を電子化する「母子健康電子システム」を構築し、令和4年1月から運用します。
- ◆ 保護者等が、電子化した情報をマイナポータル^{※P.9}や電子母子手帳アプリで閲覧できるようにします。



■ 現状

- ・核家族化や地域のつながりの希薄化などにより、子育てに不安や負担を感じたり、孤立感を抱く保護者が増加傾向にあります。成長段階に合わせた、切れ目のない支援体制が必要となっています。

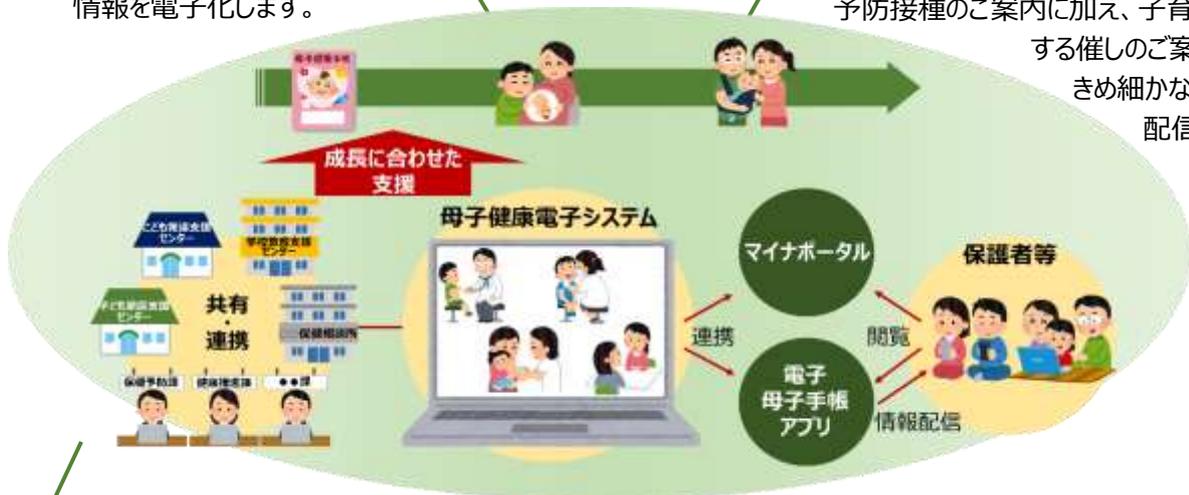
■ 取組内容

◆ 乳幼児健診等の情報を電子化

妊婦健診や乳幼児健診等の情報を電子化します。

◆ 子育てに関する情報の配信

電子母子手帳アプリを導入し、健診や予防接種のご案内に加え、子育てに関する催しのご案内などきめ細かな情報を配信します。



◆ 関係部署間での情報共有・連携

- ・健診等の記録を共有することで、居住地に関わらず、どの保健相談所でも健診や相談を受けられる体制をつくります。
- ・本人や保護者の同意の下、必要な場合は関係部署間と情報共有・連携することで、成長段階に合わせた切れ目のない支援につなげます。

◆ 保護者等が情報閲覧

システム構築とあわせて、マイナポータルや電子母子手帳アプリにより、保護者や本人がスマートフォンやパソコンで電子化した情報を閲覧できる仕組みをつくります(※)。

※ 現在、国ではマイナンバー制度を活用し、乳幼児健診等の母子保健情報をマイナポータルで閲覧できる仕組みの検討を進めています。
令和2年度中の運用開始を予定しており、この動きを注視しながら、システムや電子母子手帳アプリの構築を進めます。

■ スケジュールと担当課

☞ P. 55

② テレビ会議システムを活用した児童相談体制の強化

令和元年6月から、都全体の児童相談体制の強化の一環として、区子ども家庭支援センター2所と、都児童相談センターをつなぐテレビ会議システムを試行しています。

このシステムには、発言者を自動でズームアップする機能や虐待を受けた子どもの写真等の情報を共有する機能があり、複数職員による「見える」情報共有や双方向のコミュニケーションが可能になります。個別の相談ケースに対する情報共有や支援検討、都児童相談センターの専門職からの助言・指導の迅速化を進め、家庭や児童への的確でスムーズな支援につなげています。

令和2年度も、引き続き試行・検証に取り組めます。

【テレビ会議の様子】



【区子ども家庭支援センターが対応している年間相談件数】



③ キッズ安心メールの利用拡大

- ◆ 現在、ねりっこクラブ²⁷、学童クラブ、児童館等で利用されている「キッズ安心メール」を、令和2年度から学校応援団²⁸ひろば室へも段階的に設置します。
- ◆ 放課後における児童の居場所を把握できる施設を増やすことで、保護者が安心できる環境整備をさらに進めます。



【キッズ安心メールのカードリーダー】

■ 現状

- ・キッズ安心メールは、現在全てのねりっこクラブ、学童クラブ、児童館、地区区民館、厚生文化会館に設置しています。
- ・児童が各施設に入退室した情報を保護者宛てにメールで通知することで、保護者の安心につながっています。
- ・ひろば事業は、全ての小学生を対象としており、多くの児童が登録していることから、「キッズ安心メールをひろば室でも利用したい」等の声が寄せられています。



【学校応援団ひろば室の様子】

■ 取組内容

令和2年度から、学校応援団ひろば室への設置を段階的に進めます。ねりっこクラブ事業の全小学校への展開の動きと連動しながら、取り組みます。



■ スケジュールと担当課

☞ P. 55

²⁷ ねりっこクラブ：小学校の施設を活用して、「学校応援団ひろば事業」と「学童クラブ」のそれぞれの機能や特色を維持しながら、事業運営を一体的に行うもの。平成28年度から開始し、令和元年度は19校で実施。将来的には全小学校での実施をめざしている。

²⁸ 学校応援団：各小学校に結成されている地域住民を主体とした組織。子どもや地域のために地域人材を活かし、ひろば事業や学校開放事業を担っている。

④ 練馬健康管理アプリ「ねりまちてくてく」を活用した健康づくりの推進

- ◆ アプリを活用し、日常生活の中で無理なく楽しみながら生活習慣を改善できるよう、そのきっかけづくりや、持続につなげるための仕組みづくりを行います。
- ◆ 健康管理アプリを通じて、生活習慣病の予防と早期発見の大切さを発信し、健診受診の働きかけを行います。

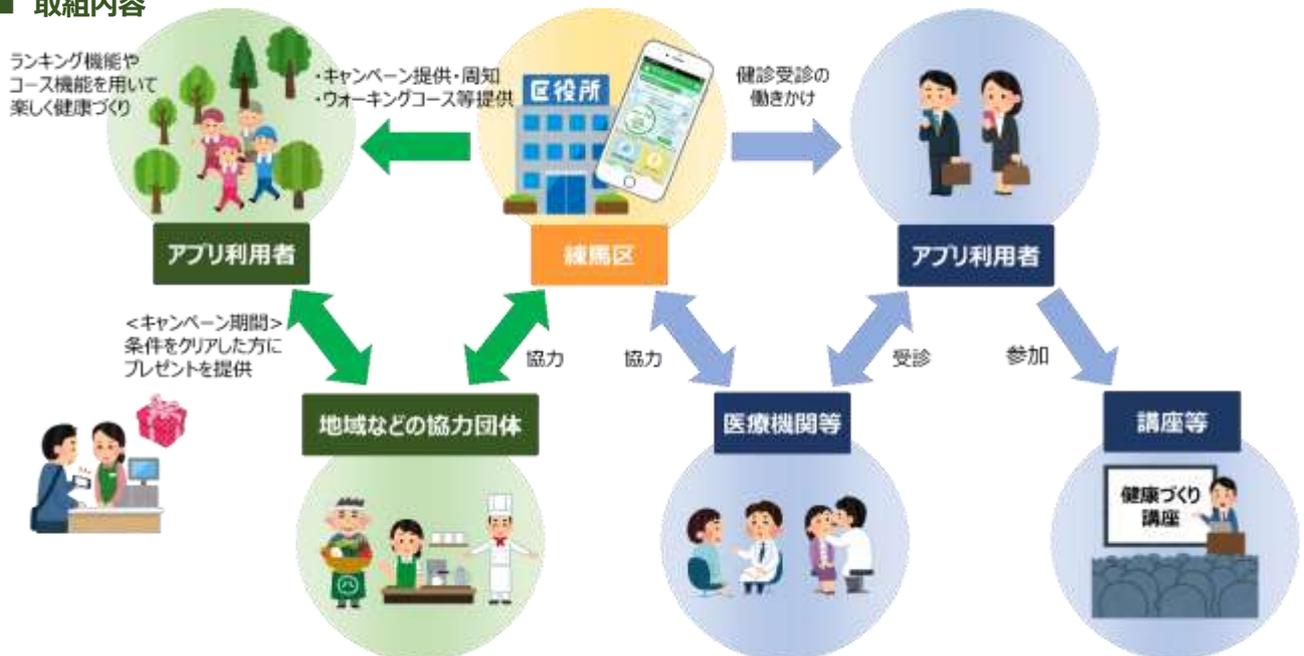


■ 現状

- ・平成 29 年 11 月から、日々の健康づくりを応援する練馬区オリジナルのスマートフォンアプリを配信しています。
- ・ウォーキング機能(区内やバーチャルのウォーキングコースを踏破する)、歩数ランキング機能、お知らせ機能(健康づくりにつながる区のイベント情報等をお知らせする)など、楽しみながら継続的に健康づくりに取り組めるよう、様々な機能を搭載しています。
- ・登録者数：12,297 人(令和 2 年 2 月時点)



■ 取組内容



みどり豊かな練馬のまちを歩き、一定の歩数になると、練馬産野菜を扱う飲食店等の協力事業所から特典が得られる健康キャンペーンや、地域団体と協力したウォーキングコースの作成など、日常的に楽しく健康づくりを続けられる事業を、事業者や地域団体と連携して実施します。

アプリを通じて、生活習慣病の予防と早期発見の大切さをコラム等で配信し、健診受診の働きかけを行います。また健康づくりに関する講座やイベント情報の発信を継続して行います。

■ スケジュールと担当課

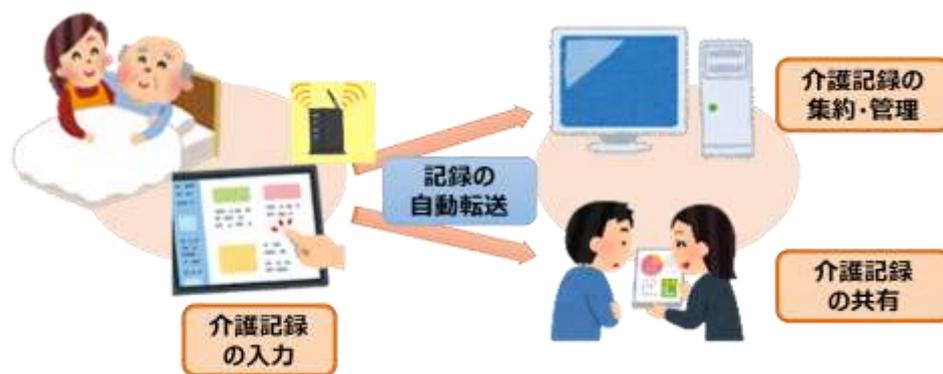
☞ P. 55

⑤ 介護事業所などにおける ICT 機器の導入支援

日常業務の負担を軽減し、離職防止や定着率向上につなげるため、区内の特別養護老人ホームや介護老人保健施設、保育所等に対し、日々の記録や書類作成等の業務効率化につながる ICT 機器やシステムの導入費用の一部を助成しています。このほか、保育所等にベビーセンサーなどの安全対策機器の導入費用の一部を助成し、睡眠中の事故防止を図っています。

介護事業所への助成対象には、翻訳機能を持った音声認識アプリを加え、今後増加が見込まれる外国人介護職員の受入を支援します。

【タブレット端末を使った記録業務のイメージ】



📄 スケジュールと担当課 (P. 55)

2-2 児童・生徒一人ひとりに応じた、きめ細かい指導・支援の充実

① 学校教育における ICT 利活用の推進

- ◆ 令和2年度から実施される、新学習指導要領に対応した授業が行えるよう、児童・生徒全員にタブレットパソコンを配備し、ICT 機器を活用した効果的な授業を実施します。
- ◆ (仮称)ICT 推進モデル校の選定や、教員への研修等を通じて、配備する ICT 機器の利活用を推進します。



■ 現状

- ・新学習指導要領では、アクティブ・ラーニング(主体的・対話的で深い学び)の視点からの授業改善が求められており、ICT 機器を活用した授業ができる環境の整備が必要になっています。
- ・区では、平成28年度に全校への校内 LAN の整備を完了しました。さらに、平成29年度から、小中学校6校をモデル校に指定し、電子黒板、教員用タブレットパソコン等の ICT 機器を配備し、その利活用の研究を進めた上で、令和元年度には小中学校の全ての普通教室等へ整備を完了しました。



【電子黒板のイメージ】

■ 取組内容

◆ 児童・生徒全員にタブレットパソコンを配備

令和2年度から4年度までに、児童・生徒全員にタブレットパソコンを配備し、授業で使用できるようにします。あわせて、デジタル教科書の拡大を検討します。

また、特別支援教育において、ICT 機器による、障害の状況や特性に応じた学習支援を進めます。不登校児童・生徒への学習支援についても ICT 機器の活用を推進します。

◆ ICT 利活用の推進

情報教育、アクティブ・ラーニングおよびプログラミング教育の充実などの新しい教育課題に対応するため、現在のモデル校の後継となる(仮称)ICT 推進モデル校を選定し、成果を全校へ広めます。あわせて、研修等を通じて、教員の ICT 利活用のスキルを向上させながら、これまで以上に効果的な授業を実施します。



【ICT 機器を活用した授業風景】

■ スケジュールと担当課

☞P. 55

② いじめ対応アプリ「ねりま ホット アプリ」を活用したいじめの早期発見・早期対応

令和元年6月から、いじめの根絶に向けた取組の一環として、いじめを受けたり目撃したりした情報を、中学生がスマートフォンやパソコンを通じて匿名で通報や相談できるアプリ「ねりま ホット アプリ」の運用を開始しました。

相談するための多様な選択肢を用意し、相談体制を充実することで、いじめの早期発見・早期対応に取り組んでいます。



ねりま ホット アプリでできること

1 友達にはわからないように、いつでも自分のことや友達のことを、知らせることができます。



2 スマートフォンやパソコンから、SNSのやりとりなどの画像を送ることもできます。



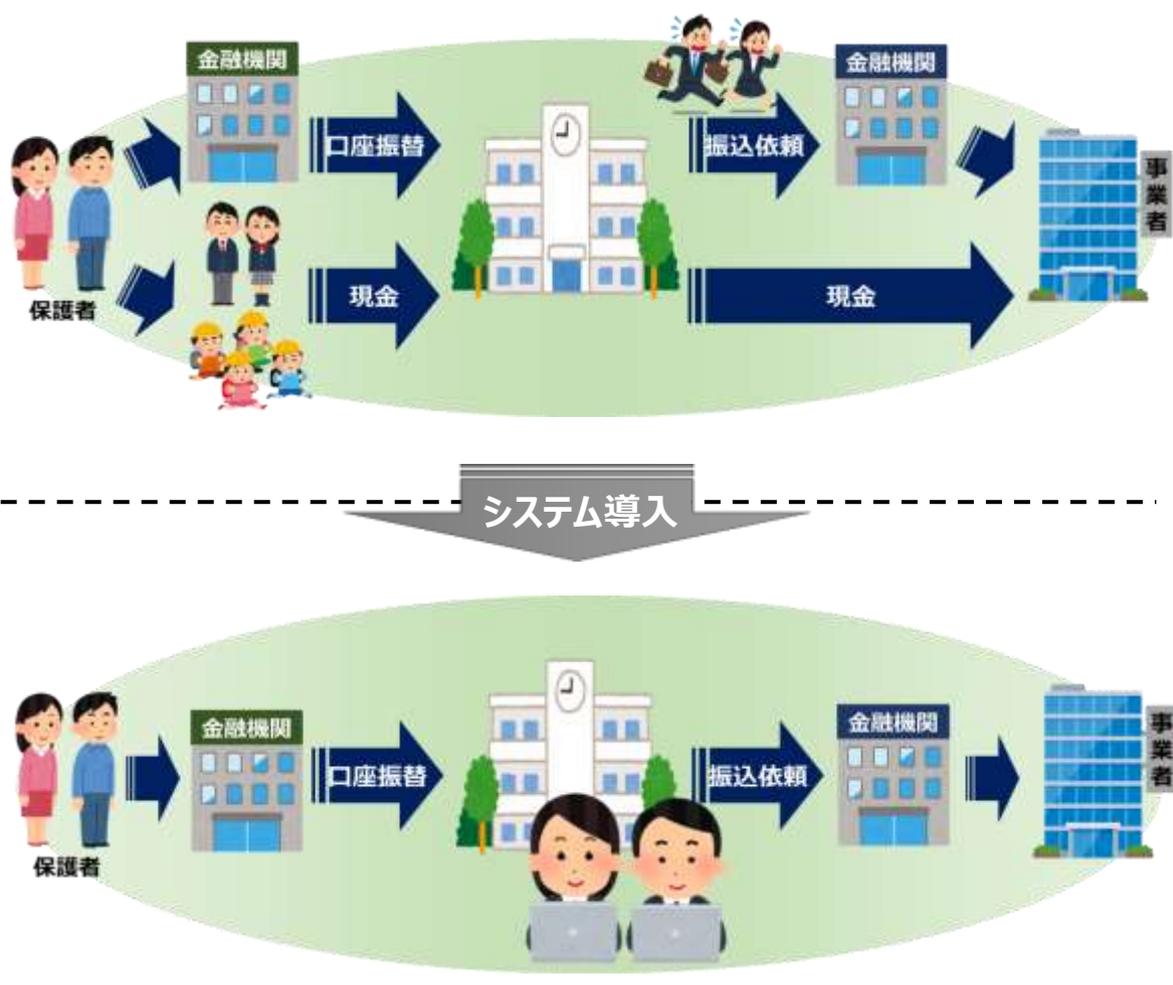
📅 スケジュールと担当課 (P. 55)

③ 学校徴収金管理システムの活用を通じた、児童・生徒と向き合う時間の確保

平成 31 年 4 月から、学校徴収金(給食費や教材費等)を管理するシステムの運用を開始し、集金時の保護者口座からの口座振替、事業者への支払い時の口座振込を実施しています。

このシステムを活用することで、児童・生徒が現金を持って登校する必要をなくすとともに、これまで教職員が金融機関に出向いて行っていた学校徴収金の入出金処理などを、校内のパソコンから行えるようにし、会計処理を迅速化しました。これにより、教職員が児童・生徒一人ひとりに応じた指導を充実するための環境を整えています。

【学校徴収金管理システムの運用イメージ】



📄スケジュールと担当課 (P. 55)

2-3 区民の安全・安心を支える「攻めの防災」の推進

① 区民の即時行動につながる災害情報の発信

区民へ災害情報を確実に伝達するため、情報伝達手段の充実に努めます。



■ 現状

- ・地震情報、気象情報、避難情報等の災害情報を区民に伝達する手段として、屋外に設置したスピーカーから音声による一斉放送を行う「同報系防災行政無線」(以下「防災行政無線」という。)を構築し、運用しています。
- ・しかし、この無線は音声による放送であるため、聴覚に障害のある方や、気象や建物の状況等によって聞こえづらく感じる方などへの情報伝達に課題があります。



■ 取組内容

◆ 文字による情報伝達手段の導入

現在運用中の「ねりま情報メール²⁹」を活用し、防災行政無線から配信する放送内容を、事前に登録している区民へメール配信します。

配信する情報は、区公式ホームページにも自動的に掲載し、より多くの方に情報が届くようになります。



■ スケジュールと担当課

☞ P. 55

²⁹ ねりま情報メール：防災気象情報、安全・安心情報、区政情報、緊急情報を登録した方のパソコンや携帯電話、スマートフォンなどに電子メールで配信するサービス

② 災害時における迅速・的確な対応体制の強化

- ◆ 災害時に寄せられる様々な情報を集約・分析し、迅速で的確な対応につなげるため、災害情報システムの導入を検討します。
- ◆ 災害情報システムには、災害時に備蓄物資を迅速に避難者へ提供するため、平常時も含めた確実な在庫管理を行う機能などを実装します。



■ 現状

- ・災害時に区が収集する被災情報等は、集約に当たってシステム化がされておらず、集約を行う危機管理室と区内各部等の間における情報の共有・提供に迅速性・正確性などの課題があります。
- ・災害時に避難者へ提供する備蓄物資は、品目・数量が右肩上がりに増加し続けており、保管場所も避難拠点 98 か所や区が所有する備蓄倉庫 20 か所と多岐にわたります。物資の所在情報や賞味期限・使用期限等の情報を、効率よく正確に管理する仕組みが必要です。



【被災情報等の集約の訓練の様子】

■ 取組内容

◆ 災害情報システムの導入

- ・災害対策本部が区内各部と電話や対面で行っている災害情報の収集・共有の流れをシステム化します。それぞれが収集した情報をシステムに直接入力することで、即時に内容を共有するとともに、誤転記などのヒューマンエラーを防止します。警察や消防、ライフライン等の関係機関に対する災害情報の早期提供も可能となります。これにより区が実施する災害対策の意思決定の効率化を図り、いち早い災害対応に取り組みます。

- ・備蓄物資については、エクセルデータで管理している膨大な情報をシステム化することで、物資の配置場所、数量、賞味期限・使用期限のクロス集計や、アラート(警告)機能による期限管理を行い、平時における更新作業の煩雑さの解消および適正管理の強化を図ります。また、現地倉庫で情報端末を使用した物資の閲覧や入出庫更新作業を行うことで、災害時においても随時、在庫管理ができるため、国や都への支援物資の要請にも効率的に取り組みます。



■ スケジュールと担当課

☞ P. 55

③ 防災体験型 VR を活用した自助対策の促進

令和2年12月から、起震車の地震プログラムとVR(仮想現実)映像を融合させた、臨場感あふれる地震体験を提供し、区民の防災意識の向上を図ります。また、各家庭での家具転倒防止対策など、自助対策を促進します。

さらに、雨天時など起震車の運行が難しい時は、室内においてもVRを活用し、地震から身を守る方法などを体験できる仕組みとすることで、利用者の希望や天候に応じた柔軟な運用ができるようにします。



📄スケジュールと担当課 (P. 55)

2-4 区民生活の質の向上に向けた情報提供の充実

① 協働の取組の活性化につながるポータルサイトの構築

地域のために活動したい区民を後押しするため、パワーアップカレッジねりま³⁰や練馬 En カレッジ³¹など既存の事業を再編し、「つながるカレッジねりま」へリニューアルします。

福祉、防災、農、みどり、環境の5つの学習分野を設け、町会・自治会やNPOなどのマッチングを進めます。あわせて、講座の詳細情報の掲載・検索や、講座申込み、受講生と地域団体のマッチングなどの機能をもつポータルサイトを導入します。



■ 現状

- ・地域の現場では、町会・自治会をはじめ、NPO・ボランティア団体などが、地域の課題をわが事として考え、自発的な活動として取り組む動きが広がりつつあります。
- ・区政を「参加と協働」から「参加から協働へ」と深化させるため、協働で取り組む様々な分野への支援の拡充が必要となっています。



【パワーアップカレッジねりまの講座の様子】

■ 取組内容

◆ ポータルサイトを構築

令和2年4月から、つながるカレッジねりまとして、「福祉」「防災」「農」「みどり」「環境」の5分野で、地域活動に役立つ実践的な知識とスキルを学ぶ、人材育成の講座を実施します。それにあわせて、主に下記の機能をもったポータルサイトを構築します。

● 講座情報の把握、申込み

- ・講座の詳細情報を掲載・検索できるようにします。
- ・サイトからの講座の申込みや、申込みに対する可否結果の通知を可能にします。



● 受講生と地域団体のマッチング

- ・地域団体が自らサイトに求人募集等を掲載できるようにします。
- ・受講生が、掲載された地域団体や、その活動内容等の情報を検索・取得できるようにします。
- ・受講履歴等から、一人ひとりの関心に合わせた地域活動の紹介等を行うメールマガジンの配信を行います。

● 受講生へのサポート

- ・休講情報等の講座運営に係る各種通知を行います。
- ・受講履歴や卒業後の活動状況等について、システム上で管理し、受講生へのフォローや事業検証に役立てます。

■ スケジュールと担当課

☞ P. 55

³⁰パワーアップカレッジねりま：地域福祉を担う人材の育成などを目的とした学びの場

³¹練馬 En カレッジ：地域活動やボランティアの入口となる講座

② 多言語による情報提供の充実

外国人住民の安心・快適な暮らしにつなげるため、ICTを活用した多言語による情報提供をさらに推進します。



■ 現状

- ・現在、区公式ホームページ・区報の多言語対応や、外国人向けの SNS など、外国人住民への情報提供を順次充実させています。
- ・区内の外国人人口は、今後も増え続けることが見込まれており、引き続きニーズを把握しながら対応を進めていく必要があります(P.27 参照)。



【区公式ホームページの英語版】

■ 取組内容

◆ バリアフリーマップの外国語版の導入

区内施設のだれでもトイレや授乳スペース等のバリアフリー設備の状況をまとめた、練馬区バリアフリーマップ（あんしんおでかけマップ）の外国語版を、令和3年度から導入します。

◆ 区立図書館ホームページの多言語対応の充実に向けた検討

区立図書館ホームページの多言語化を検討します。

◆ その他、多言語対応の推進

その他の分野においても、区民のニーズを把握しながら、順次多言語対応を推進します。情報提供に当たっては、ICTを活用した取組のほか、施設内の利用案内の充実など、様々な視点で取り組みます。



【バリアフリーマップのイメージ】

■ スケジュールと担当課

☞P. 55



【区立図書館ホームページ内の子どもページのイメージ】

③ 無料公衆無線 LAN の新たな活用・整備手法の検討

デジタルサイネージによる情報発信など、これまで区内 32 か所に整備した無料公衆無線 LAN (Nerima Free Wi-Fi) の活用を検討します。

地域 BWA³²の活用や自動販売機型 Wi-Fi の整備モデルなど、他自治体の事例を参考にしながら、より効率的で効果的な無料公衆無線 LAN の整備手法を検討します。

【エリアサインステッカー】



＜活用例＞
デジタルサイネージによる情報発信



＜整備手法例＞
自動販売機型 Wi-Fi
(設置費用、運用費用を売上で賄うため、費用負担なし)

④ 練馬区資源・ごみ分別アプリによるごみの減量・リサイクル推進

令和 2 年 3 月から、資源・ごみの正しい分別によるごみの減量、リサイクルの推進に向けて、資源・ごみの収集日、分別に関する情報の検索や出し忘れ防止アラート機能等をもつスマートフォンアプリを導入しました。多言語対応を行い、外国人住民への適切な情報提供にも取り組んでいます。



📅 スケジュールと担当課 (P. 55)

³² 地域 BWA：市区町村において、地域の公共サービス向上、デジタル・デバイド(ICT を利用できる層とできない層との間に生じる格差)の解消等を目的として、協定に基づき事業者が整備する高速データ通信サービス。このネットワークを活用して、Wi-Fi 利用環境の整備が可能。

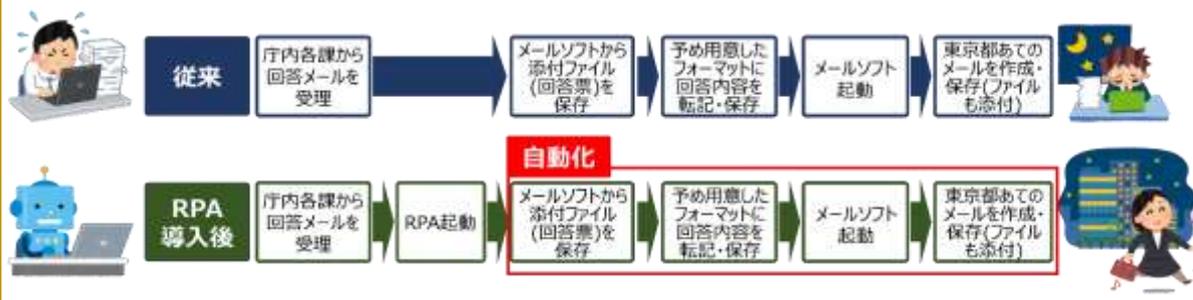
目標 3 業務改革の徹底

3-1 RPA を活用した業務効率化の推進

令和 2 年度から、人間が手作業で行っているパソコン操作を、ソフトウェアロボットを使って自動化する RPA を導入します。効果を検証しながら適用業務を順次拡大し、業務効率化および事務処理ミスの防止を図ります。

【都からの調査取りまとめの例】

※庁内各課宛てに照会し、取りまとめて都へ回答する事務



■ 現状

- ・令和元年度、令和 2 年度の RPA 導入に向けた庁内調査を実施し、適用業務を選定しました。
- ・他自治体では、定型的かつ反復作業の多い業務に RPA を適用し、業務効率化や事務処理ミスの削減を実現している事例が出てきています。

■ 取組内容

◆ 一部の業務において効果検証

令和 2 年度、健診(検診)結果確認、超過勤務縮減通知対象者の通知等の 11 業務に RPA を適用し、作業時間の短縮、自動処理の正確性等の効果を検証します。

RPA で自動処理するためには、RPA をどのように動作させるのか、事前にシナリオを作成する必要があるため、その業務量も含めて確認し、拡大に向けた参考にします。

◆ 順次、適用範囲を拡大

令和 3 年度以降、効果検証結果や課題を踏まえ、適用範囲を順次拡大します。

◆ BPR³³アプリケーションの活用(参考：P.46)

RPA を適用するためには、その業務のどの範囲に適用するかを検討する必要があります。BPR アプリケーションにより対象業務の流れを可視化し、必要に応じて業務の見直しを行うことで、より効果的に RPA の適用を進めます。

【令和元年度の適用業務の例】

No	業務名	業務内容
1	健診(検診)結果確認業務	医師会や医療機関から提出される健診(検診)結果について、受診日や年齢等から受診者の対象要件や、数値の異常がないか等のチェックを行う作業
2	超過勤務縮減通知対象者の通知業務	庶務事務システムの超過勤務時間を基に、縮減通知対象の職員を抽出したデータを所属長へ通知する作業

■ スケジュールと担当課

☞P. 56

³³ BPR(Business Process Re-engineering)：業務手順の可視化、分析、課題抽出を行い、業務プロセスを抜本的に見直し、結合・最適化する業務改革の手法

3-2 業務効率化に向けた内部事務のデジタル化の推進

- ◆ 令和2年度から、文書管理、庶務事務、財務会計の業務を取り扱う総合システムを導入し、起案や支出命令書等の電子決裁の拡充、職員手当の手続きの電子化等を進めます。
- ◆ 庁内ネットワークの無線 LAN 化、持ち運びできる事務用パソコンの導入(以下「モバイル化」という。)など、さらに業務を効率化するための環境整備に向けて検討を進めます。



■ 現状

- ・文書管理、庶務事務、財務会計などの庁内共通の内部事務は、各業務システムにおいて処理しています。しかし、文書管理や財務会計事務においては、紙文書を中心とした事務処理をしており、電子化が進んでいません。結果として、事務処理が煩雑、決裁が非効率、紙の消費量や印刷費の増、文書保存スペースの確保等の課題が出ています。
- ・現行の庁内ネットワークは有線 LAN で構築されており、①自席以外へのパソコンの持ち運びができない、②レイアウト変更の度に LAN 敷設作業が発生するなど、業務効率性の観点で課題があります。

■ 取組内容

◆ 総合システムの導入(内部事務のデジタル化)

令和2年度から段階的に稼働を開始し、起案や支出命令書等の電子決裁の拡充等を進め、事務の効率化や一層の正確性の確保、ペーパーレス化を図ります。



◆ さらなる業務効率化に向けた検討

- ・ 庁内ネットワークの無線 LAN 化、事務用パソコンのモバイル化の検討を進めます。
- ・ 庁舎内外におけるモバイルワークやテレビ会議、ペーパーレス会議など、無線 LAN 等の ICT 環境の活用方法もあわせて検討します。
- ・ 情報セキュリティや経費等の観点から最適な方法を検討します。

本計画で実現をめざす取組



◆ デジタル化を進めるための環境整備

複合機のスキャナ操作の簡略化、ドキュメント編集ソフトウェア(Word や Excel などのドキュメントを整理、統合するソフトウェア)の導入、大型ディスプレイの配備等を進めます。



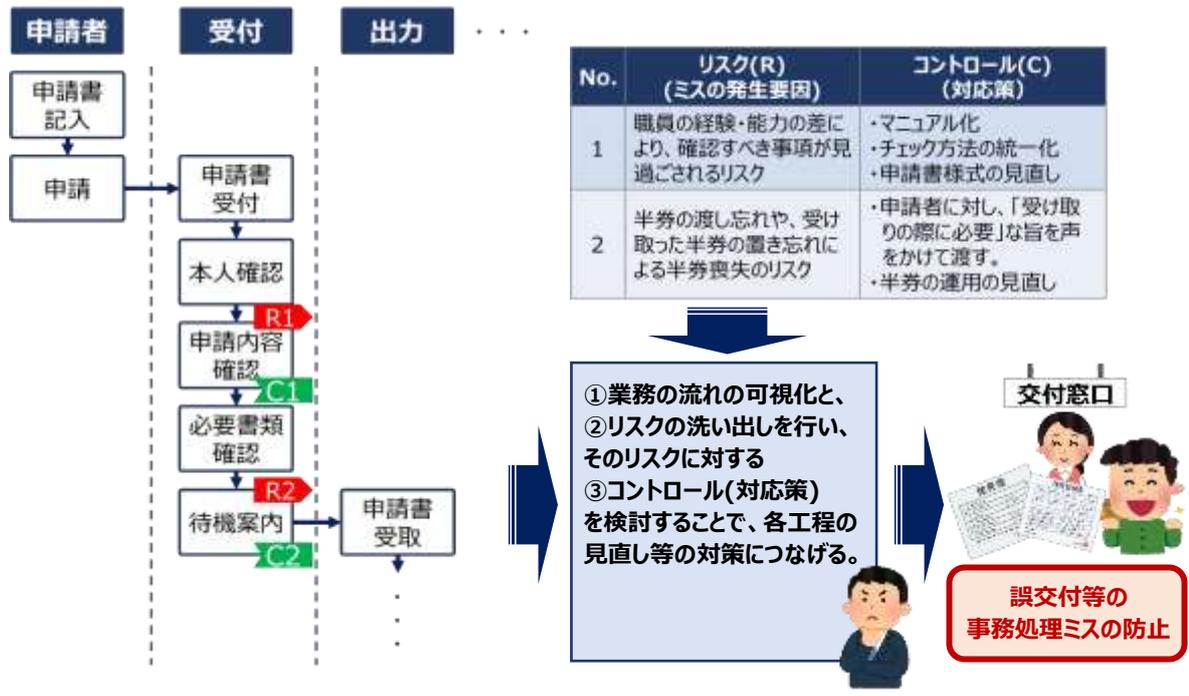
■ スケジュールと担当課

☞ P. 56

3-3 BPR の考え方を活用した事務改善

BPR※P.44 アプリケーションを活用し、既存の業務プロセスについて、ムダな工程を捨てる・ムリな工程を改める・必要なチェック工程を設けるなどの見直しを行い、業務効率化や事務処理ミスの防止につながる業務プロセスを再構築します。個人情報を取り扱う事務が多い部署から順次取り組みます(令和元年度は、区民部の業務で実施)。

【窓口における証明書の発行業務の場合のイメージ】

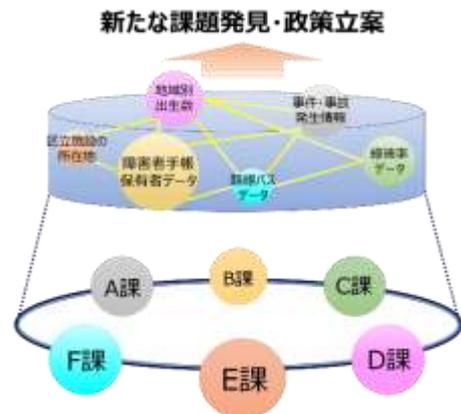


📄スケジュールと担当課 (P. 56)

目標 4 デジタル社会に向けた基盤整備

4-1 データ利活用推進のための庁内の環境整備

庁内各課が保有しているデータを横断的に活用し、新しい課題の発見やデータに基づく政策立案につなげるため、データ利活用に関する職員理解の向上、個人情報の取扱いに関する考え方の整理、データ分析システムの試行の検討等に取り組みます。



■ 現状

- ・庁内各課で保有しているデータは、原則として各課の事業の範囲内でのみ活用されており、横断的な活用が進んでいません。
- ・前計画においてデータ分析システムの導入を検討してきましたが、システム自体が高価であり、効果的に活用していくためには、庁内の体制や環境を整備していく必要があることが課題として確認されました。

■ 取組内容

◆ 庁内保有データの現状把握、試行検討

- ・データ利活用に向けて、庁内調査を実施し、データの保有状況を把握します。
- ・あわせて、データ分析システムの活用による効果や課題を具体的に把握するため、データ分析の試行が可能か情報収集・検討します。
- ・これらの取組を通じて、データ利活用に関する区の考え方やルールを整理します。



◆ 個人情報の利活用に関する考え方を整理

- ・個人情報の匿名加工に関する考え方を、国の動向を踏まえながらまとめます。
- ・組織横断的なデータの利活用を進めていく上での手続きを整理します。

◆ 庁内の認知度・理解度の向上

職員向けの研修や説明会を開催するなど、データ利活用の意義や効果に関する認知度・理解度を高めるための取組を進めます。

■ スケジュールと担当課

📄 P. 56

4-2 マイナンバー制度の活用促進

- ◆ 国が進める施策に基づき、マイナンバーカードの普及およびその利活用を着実に進めます。
- ◆ 情報連携を適切に運用し、その活用を推進します。



■ 現状

- ・平成 28 年 1 月から、全国でマイナンバー制度の運用が開始されました。
- ・平成 28 年度から、マイナンバーカードを活用した各種証明書のコンビニ交付サービスを開始するなど、区民サービスの向上を図っています。
- ・平成 29 年度には、情報提供ネットワークシステム^{※P.10}による他自治体との情報連携を開始し、添付書類の省略化を進めています。
- ・令和元年 5 月、デジタル手続法^{※P.9}が公布(同年 12 月に施行)され、行政手続きのオンライン化が自治体の努力義務とされ、また情報連携可能な事務や情報が新たに追加されました。
- ・国は、デジタル社会を実現する基盤の一つとしてマイナンバーカードを位置付けています。
- ・令和元年 10 月、区におけるマイナンバーカード交付円滑化計画を策定しました。



【コンビニ交付サービスのイメージ】

■ 取組内容

◆ マイナンバーカードの普及促進

交付円滑化計画に基づき、窓口における取得勧奨や申請サポート体制の強化、ポスターやリーフレットによる利便性や安全性に関する周知、必要に応じた出張申請受付など、マイナンバーカードの普及に向けた取組を進めます。



◆ 申請手続きのオンライン化の推進

マイナポータル^{※P.9}上の「ぴったりサービス^{※P.10}」の活用を推進し、時間や場所の制約なく、自宅等から申請手続きができるようにします。
※ 再掲(P.18 参照)

◆ 情報連携の推進、適切な運用

- ・申請時の添付書類の省略化をさらに進めるため、情報連携を推進します。
 - ・個人情報の取扱いや法改正対応など、職員の制度理解を深めながら、適切な制度運用を行います。
- ※ 再掲(P.23 参照)

◆ 国の施策への着実な対応

- ・国が準備を進めているマイナンバーカードの健康保険証利用について、システム改修など、着実に対応します。
- ・保険証利用により、主につぎのことが実現される予定です。
 - ①(R3 年 3 月)保険証や各種受給者証の持ち運びが不要
 - ②(R3 年 3 月)マイナポータルで特定健診情報の閲覧が可能
 - ③(R3 年 10 月)マイナポータルで薬剤・医療費情報の閲覧が可能
 - ④(R3 年 3 月)医療機関では、オンラインで資格確認が可能になりレセプト請求に係る事務の正確性・効率性が向上
- ・国が検討を進めているマイナポイント^{※P.10}、マイナンバーカードを活用した各種カードや証明書等のデジタル化の動向を注視しながら必要な取組を進めます。

■ スケジュールと担当課

☞ P. 56

4-3 オープンデータの推進

- ◆ オープンデータ(①二次利用可能なルールの下、②コンピュータが読み取れる形式で行政保有データを公開すること、また公開されたデータ)未対応の区保有データについて、国の推奨データセット³⁴からオープンデータ化を検討し、可能なものから順次公開します。
- ◆ オープンデータの取組をさらに推進するため、職員向けの研修等に取り組みます。

オープンデータを活用した取組(他自治体の例)



【オープンデータの意義】

- 区民等と、区が保有する公共データを共有することで、協働の機会が広がります。
- 地域における新たな課題の発見と、解決のための取組の促進につながります。
- 行政の透明性・信頼性が向上します。

■ 現状

- ・平成 28 年 11 月から、区公式ホームページ上にオープンデータサイトを開設し、人口統計、土地面積、予算・決算、区立施設情報等のデータを公開しています。
- ・公開データセット数：107 件（令和 2 年 2 月時点）
- ・平成 31 年 3 月には、東京都オープンデータカタログサイトとの連携を開始し、区の公開データを都のサイトから検索・ダウンロードできるようにしています。

■ 取組内容

◆ 区保有データのオープンデータ化

国の推奨データセットのうち、区が未対応のデータからオープンデータ化を検討し、可能なものから順次公開します。

また、公開済みのデータについても、データのフォーマットの見直しを随時進めます。

【区が未対応の推奨データセット(例)】

- ・ AED 設置箇所一覧
- ・ 医療機関一覧
- ・ イベント一覧
- ・ 食品等営業許可・届出一覧 等

◆ 歴史的資料のオープンデータ化の検討

デジタル化が完了した資料データについても、その利用にかかる手続きの省略化に向けて、オープンデータ化を検討します。(P.20 参照)

◆ オープンデータの取組のさらなる推進に向けて

職員向けの研修や説明会を実施するほか、区内のシビックテック団体³⁵との連携等も検討しながら、オープンデータの取組をさらに推進します。



■ スケジュールと担当課

☞ P. 56

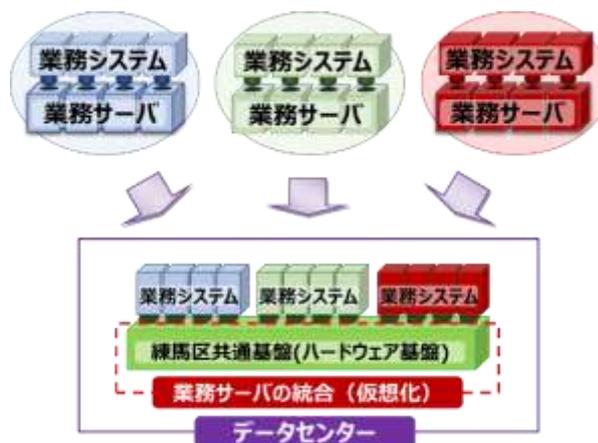
³⁴ 推奨データセット：オープンデータの公開とその利活用を促進することを目的とし、国が公開を推奨するデータと、そのデータの作成にあたり準拠すべきルールやフォーマット等を取りまとめたもの。

³⁵ シビックテック団体：シビック（Civic：市民）とテック（Tech：テクノロジー）を組み合わせた造語。テクノロジーを活用して、地域課題を解決する取組を行う市民や団体のこと。

4-4 情報システムのクラウド化のさらなる推進に向けた検討

情報システム経費の削減、データセンター※P.11 活用による事業継続性の向上やセキュリティの強化、システムの管理運用業務の効率化等を実現してきたクラウド※P.4 化をさらに推進するため、着実に対応を進めます。

推進に当たっては、災害時やシステム障害発生時におけるシステムの安定稼働等を確保するための対策を強化します。



【練馬区共通基盤のイメージ】

■ 現状

- ・平成 27 年 1 月、住民情報システムを民間事業者が提供する自治体専用クラウドサービスに移行しました。
- ・同時期に、練馬区共通基盤※P.14 をプライベートクラウドとして構築し、各業務システムの更新時期を捉えながら、順次サーバや基本機能の集約を進めてきました(令和 2 年 2 月時点：59 システム)。
- ・令和元年 12 月、共通基盤の機器の故障により 20 システムに障害が発生し、全てのシステムの復旧に 1 か月以上を要しました。システムの安定稼働や、障害発生時の復旧の迅速性等を強化する必要があります。
- ・また、全国各地では地震・豪雨災害が発生しており、災害時も含めた対策を講じていく必要があります。
- ・国は、自治体の基幹系システム³⁶の仕様統一に向けた検討を進めています。また、国や先進自治体において、パブリッククラウド³⁷の利活用を進める動きが出てきています。

■ 取組内容

◆ 住民情報システムのあり方の方針策定

- ・令和 7 年 1 月以降の住民情報システムのあり方について、継続利用と再構築の両面から検討し、令和 2 年度に方針を定めます。
- ・国における仕様統一に向けた検討状況を注視しながら進めます。

◆ 新たな共通基盤の構築、対策の強化

- ・システムの安定性・安全性・コスト等の観点から今後のあり方を検討し、新たな共通基盤を構築します。
- ・災害時や障害発生時におけるシステムの安定稼働や業務の継続性を確保するための対策を強化します。

◆ 国や他自治体の動向の調査・研究

パブリッククラウドや自治体クラウドなど、クラウドに関する動向や、各クラウド形態の安全性やコスト等について調査・研究を行いながら、各取組を進めます。

■ スケジュールと担当課

📄 P. 56

³⁶ 基幹系システム：自治体においては、住民記録や住民税、国民健康保険、国民年金等の業務で用いられる情報システムを指す。

³⁷ パブリッククラウド：他自治体や民間企業、個人と共同利用する形態のクラウド。スケールメリットによる経費の抑制が期待できるため、情報セキュリティの確保を前提とした、利活用の検討が国等において進められている。

4-5 情報セキュリティ対策の徹底

- ◆ 個人情報をはじめとした区の情報資産を適切に管理・運用するため、情報セキュリティマネジメントを徹底します。
- ◆ 新たな脅威に対するセキュリティ対策を確実に実施します。



■ 現状

- ・区は、毎年度情報セキュリティマネジメント運営計画を定め、PDCA³⁸サイクルに基づき各対策の実効性を高めています。
- ・マイナンバー制度対応の一環として、区の内部事務システムをインターネットに直接接続しない等のシステム面の対策強化にも取り組んでいます。
- ・日々高度化・巧妙化する不正アクセス³⁹等のサイバー攻撃^{*P.8}や、ヒューマンエラーによる情報漏えいを未然に防ぐためには、今後もシステム面・運用面の両面から取組を継続していく必要があります。

■ 取組内容

これまで構築してきた情報セキュリティマネジメントを徹底し、その実効性を高めます。

◆ 委託事業者等の管理

- ・委託事業者や指定管理者におけるセキュリティ対策の遵守状況の点検を実施します。
- ・委託事業者、指定管理者、地域活動団体向けの教材やパンフレットを適宜見直します。

◆ 情報セキュリティ事故等の管理

セキュリティ事故対応訓練を実施し、事故発生時のCSIRT⁴⁰による対応の実効性を高めるとともに、事故の原因分析を行い、再発防止につなげます。

◆ 新たな脅威に対するセキュリティ対策の実施

Webアプリケーション^{*P.8}等の脆弱性など、新たに生じる情報セキュリティに対する脅威に迅速に対応します。

■ スケジュールと担当課

📍P. 56

◆ 情報セキュリティ教育・啓発

個人情報をはじめとした情報資産^{*P.15}の取扱いや、ヒューマンエラーによる事故防止に重点を置いた研修を強化します。

◆ 自己点検

日々のセキュリティ対策の実施状況を職員、各課が自ら点検する自己点検、所属点検を実施します。

◆ 情報セキュリティ監査

- ・運用面、システム面の両面から監査を実施します。監査対象は、委託事業者や指定管理者も含めて実施します。
- ・情報システムの脆弱性診断を実施し、外部からの攻撃へのリスクを把握します。

◆ リスクマネジメント

情報セキュリティ監査等で確認されたリスクの分析・評価を行い、適切な対策につなげます。

³⁸ PDCA：計画(Plan)、実行(Do)、評価・検証(Check)、改善(Action)、という一連の手順を継続的に繰り返す仕組みや考え方

³⁹ 不正アクセス：本来アクセス権限を持たない者が、サーバや情報システムの内部へ侵入を行う行為

⁴⁰ CSIRT：Computer Security Incident Response Teamの略。情報システムに対するサイバー攻撃等が発生した際に、発生した情報セキュリティインシデントを正確に把握・分析し、被害の拡大防止および復旧等を迅速かつ的確に行うための緊急対応チーム。

4-6 ICT 利活用のさらなる推進に向けた人材育成・体制強化

- ◆ 各種ガイドライン類の見直しや研修、ICT 利活用ワーキンググループ⁴¹の活動等を通じて、各課職員のITリテラシーの向上を図ります。
- ◆ CIO 補佐官⁴²を活用し、情報政策課が行う各課への支援体制を強化します。



【ICT 利活用ワーキンググループの様子】

■ 現状

- ・区民ニーズの多様化に伴い、ICT の利活用においても組織横断的な取組が求められており、また ICT 分野の技術も日々進展していることから、各課職員のプロジェクトマネジメント能力やITリテラシーがこれまでに以上に必要になっています。
- ・各課をフォローする情報政策課職員にも一定の経験値が必要となっており、支援体制を組織的に維持することが課題となっています。
- ・区に求められる役割が多様化、複雑化する中で、ICT を積極的に活用することで事務を効率化し、人的・財政的資源をより付加価値の高い業務(相談業務やサービス向上に向けた企画・立案業務等)へ割り当てていくことが求められています。

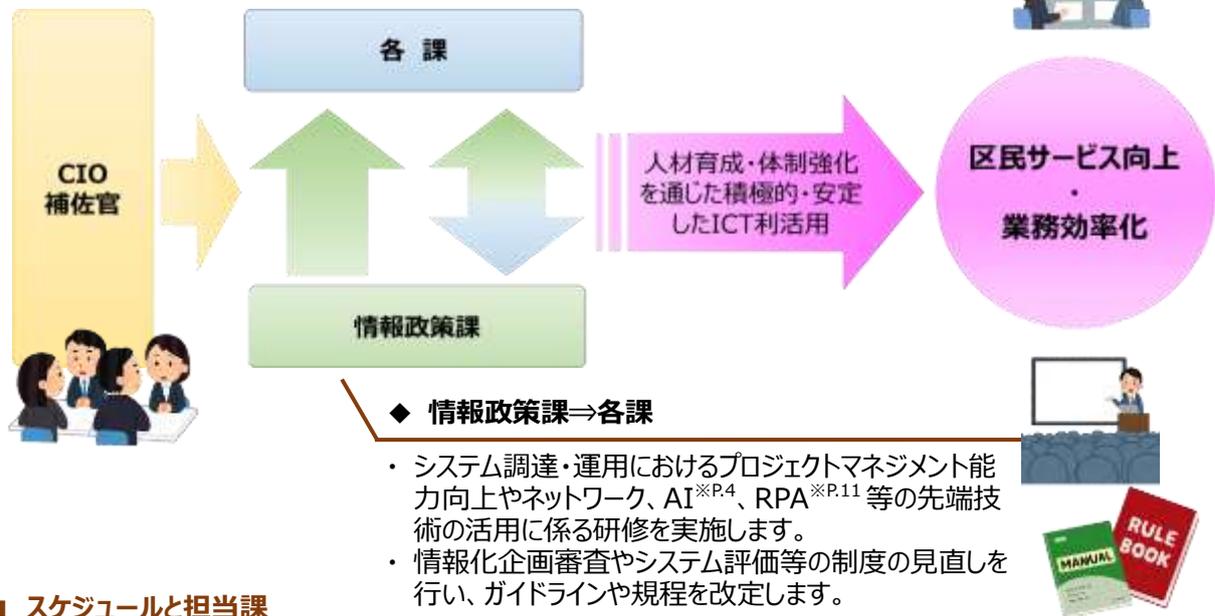
■ 取組内容

◆ CIO 補佐官⇒各課・情報政策課

CIO 補佐官を活用し、システムの新規調達や改修等における各課の相談対応や、システム事業者との調整支援等を行います。

◆ 各課⇔情報政策課

ICT 利活用ワーキンググループの活動を継続し、各課職員のITリテラシーの向上を図ります。



◆ 情報政策課⇒各課

- ・システム調達・運用におけるプロジェクトマネジメント能力向上やネットワーク、AI^{※P.4}、RPA^{※P.11}等の先端技術の活用に係る研修を実施します。
- ・情報化企画審査やシステム評価等の制度の見直しを行い、ガイドラインや規程を改定します。

■ スケジュールと担当課

📄 P. 56

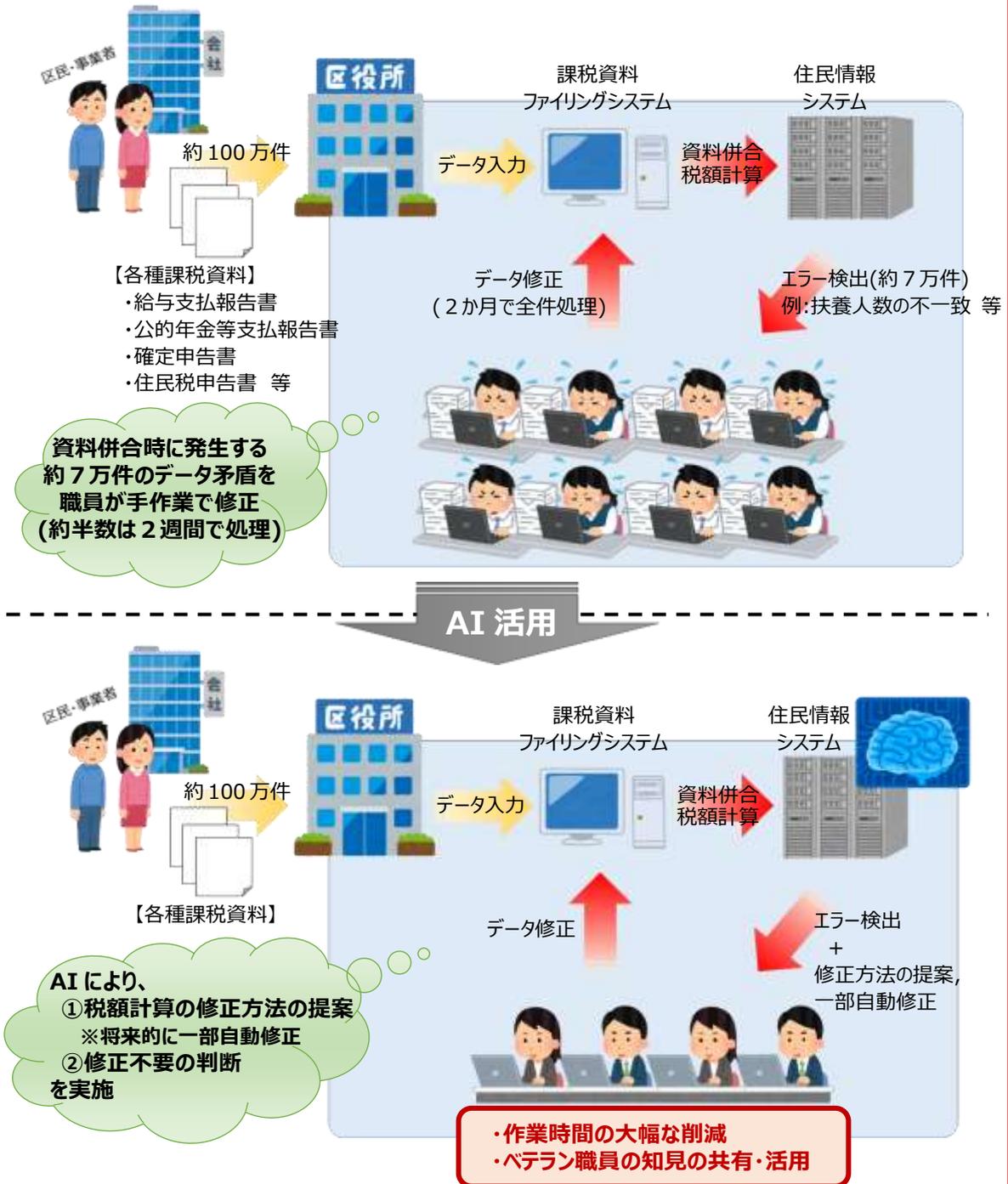
⁴¹ ICT 利活用ワーキンググループ：平成 29 年度に設置した、庁内募集による職員で構成する検討チーム。区民サービス向上のための ICT 利活用について、企画・庁内提案を行っている。

⁴² CIO 補佐官：CIO(最高情報化管理責任者：企画部を担任する副区長)を主に技術面から補佐する者。区の情報化に関わる事項全般について、専門的見地から助言し、指導を行う。

4-7 先端技術の積極的な研究

- ◆ AI^{※P.4}をはじめとする先端技術について、積極的に情報収集・研究を進めます。活用の可能性があるものは、実証等を通じて、効果的な導入につなげます。
- ◆ AIについては、住民税業務における活用について、令和元年10月から住民情報システムの開発事業者と共同実証を進めています。今後、費用対効果等を検証しながら、導入に向けた検討を進めます。

【住民税業務におけるAI活用イメージ】



☞スケジュールと担当課 (P. 56)

3 スケジュールと担当課

取組項目		R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	主担当部署	掲載ページ
目標 1 いつでも、どこでも、簡単・便利な窓口サービスの実現								
1-1	① 申請手続きのオンライン化の全庁的な推進	運用・拡大検討	運用・拡大検討	運用・拡大検討	運用・拡大検討	運用・拡大検討	子育て支援課、保育課、介護保険課、情報政策課、関係課	P.18
		拡大	拡大	拡大	拡大	拡大	区政改革担当課、情報政策課、関係課	P.18
	② 乳幼児一時預かり事業のインターネット予約システムの導入	運用開始	運用	運用	運用	運用	練馬子ども家庭支援センター	P.19
		区医師会と協議	区医師会と協議	運用開始	運用	運用	健康推進課、国保年金課	P.20
1-2	③ 健診(検診)のインターネット申込みの利便性向上	運用開始	運用	運用	運用	運用	情報公開課	P.20
		運用開始	運用	運用	運用	運用	情報公開課	P.20
	④ 歴史的資料の利用申込みのオンライン化	運用・拡大検討	運用・拡大検討	運用・拡大検討	運用・拡大検討	運用・拡大検討	戸籍住民課、区民事務所担当課、税務課、国保年金課、子育て支援課、保育課	P.21
		運用開始	更新	更新	更新	更新	区政改革担当課、広聴広報課、区民事務所担当課	P.22
1-3	① 窓口情報提供システムの機能拡充の検討	拡大	拡大	拡大	拡大	拡大	区政改革担当課、広聴広報課	P.22
		情報連携開始(乳幼児健診等)	推進	推進	情報連携開始(戸籍)	推進	情報政策課、関係課	P.23
	② 自宅から簡単に利用できる窓口案内コーナールの設置	検討	検討に基づく対応	-	-	-	収納課	P.24
		運用開始	運用	運用	運用	運用	収納課	P.24
1-4	③ ガウンロード可能な申請書類の範囲拡大	検討	運用開始	運用	運用	運用	区民事務所担当課、税務課、区政改革担当課	P.25
		運用開始	運用	運用	運用	運用	区民事務所担当課、関係課	P.26
	④ 住民税、軽自動車税(パソコン利用可能なクレジット)国民健康保険料(モバイルレジック、LINE Pay)	拡大検討	拡大検討	拡大検討	拡大検討	拡大検討	区民事務所担当課	P.27
		運用開始	運用	運用	運用	運用	地域振興課	P.27
⑤ 多言語対応の推進	運用開始	運用	運用	運用	運用	健康推進課、保健予防課、保健相談所(6か所)	P.27	
	健康推進課、保健予防課、保健相談所(6か所)	健康推進課、保健予防課、保健相談所(6か所)	健康推進課、保健予防課、保健相談所(6か所)	健康推進課、保健予防課、保健相談所(6か所)	健康推進課、保健予防課、保健相談所(6か所)	健康推進課、保健予防課、保健相談所(6か所)	健康推進課、保健予防課、保健相談所(6か所)	P.27

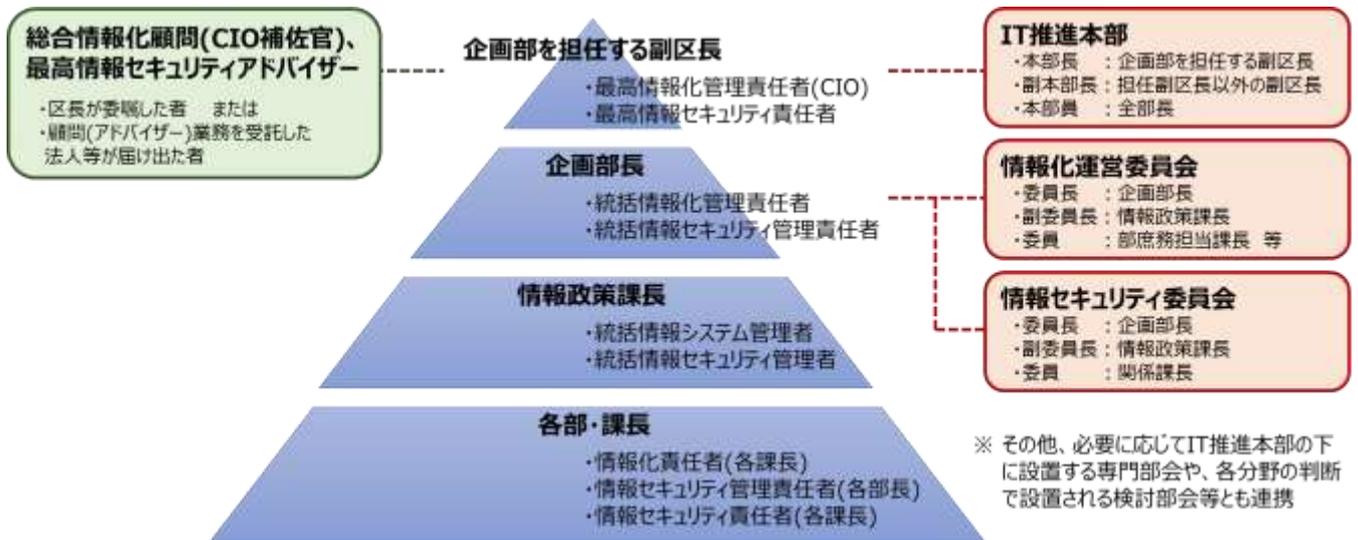
取組項目		R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	主担当部署	掲載ページ
目標2 ICTを活用した安心して心豊かに暮らせるまちの実現								
2-1	①母子健康情報の電子化および保護者等への情報提供	母子健康電子システムの構築	運用開始	運用	運用	運用	健康推進課、保健相談所、関係課	P.30
		マイボーター、電子母子手帳アプリによる情報提供	運用開始 (マイボーター)	運用	運用	運用	健康推進課、保健相談所、関係課	P.30
	②テレビ会議システムを活用した児童相談体制の強化	試行・検証	都の動向を踏まえ対応	-	-	-	練馬子ども家庭支援センター	P.31
	③キッズ安心メールの利用拡大	10校設置	10校設置	運用	運用	運用	子育て支援課	P.32
2-2	④練馬健康管理アプリ「ねりまちてくてくサプリ」を活用した健康づくりの推進	充実	充実	充実	充実	充実	健康推進課、関係課	P.33
		実施 (安全対策機器は国・都の動向を踏まえ対応)	各事業所・施設の導入状況等を踏まえ対応	-	-	-	高齢社会対策課、保育課	P.34
		配備・利活用	配備・利活用	配備・利活用	利活用	利活用	学務課、教育指導課、学校教育支援センター	P.35
2-3	①区民の即時行動につながる災害情報の発信	運用開始	運用	運用	運用	運用	防災計画課、広聴広報課	P.38
		検討	業者選定	構築	運用開始	運用	防災計画課	P.39
		運用開始	運用	運用	運用	運用	区民防災課	P.40
2-4	①協働の取組の活性化につながるポータルサイトの構築	運用開始	運用	運用	運用	運用	協働推進課、関係課	P.41
		推進	推進	推進	推進	推進	企画課、地域振興課、福祉部管理課、光が丘図書館、関係課	P.42
	②多言語による情報提供の充実	検討	検討に基づく対応	-	-	-	情報政策課、関係課	P.43
	④練馬区資源、こみ分別アプリによるごみの減量・リサイクル推進	運用	運用	運用	運用	運用	清掃リサイクル課	P.43

取組項目	R 2年度	R 3年度	R 4年度	R 5年度	R 6年度	主な担当部署	掲載ページ
目標3 業務改革の徹底							
3-1 RPAを活用した業務効率化の推進	実施・検証	拡大	拡大	拡大	拡大	区政改革担当課、情報政策課、総務課、人材育成課、健康推進課、関係課	P.44
3-2 業務効率化に向けた内部事務のデジタル化の推進	構築・運用開始	運用	運用	運用	運用	情報政策課、財政課、総務課、文書法務課、情報公開課、経理用地課、職員課、会計管理室	P.45
	検討	検討	検討	検討に基づく対応	-	情報政策課、関係課	P.45
3-3 BPRの考え方を活用した事務改善	福祉部で実施	健康部で実施	拡大	拡大	運用	総務課、情報公開課	P.46
取組項目							
R 2年度							
R 3年度							
R 4年度							
R 5年度							
R 6年度							
掲載ページ							
目標4 デジタル社会に向けた基盤整備							
4-1 データ利活用推進のための庁内の環境整備	検討	検討に基づく対応	-	-	-	情報政策課、企画課、情報公開課、関係課	P.47
4-2 マイナンバー制度の活用促進（申請手続きのオンライン化：1-1①、情報連携の推進：1-3を参照）	カード普及促進国の施策への対応	カード普及促進国の施策への対応	カード普及促進国の施策への対応	カード普及促進国の施策への対応	カード普及促進国の施策への対応	情報政策課、戸籍住民課、国保年金課、関係課	P.48
4-3 オープンデータの推進	公開データ拡充研修等の実施	公開データ拡充研修等の実施	公開データ拡充研修等の実施	公開データ拡充研修等の実施	公開データ拡充研修等の実施	情報政策課、情報公開課、関係課	P.49
4-4 情報システムのクラウド化のさらなる推進に向けた検討	検討・方針決定	方針に基づく対応	-	-	-	情報政策課、戸籍住民課、税務課、収納課、国保年金課、介護保険課	P.50
	構築に着手 対策の強化	-	-	-	-	情報政策課、関係課	P.50
4-5 情報セキュリティ対策の徹底	対策の徹底	対策の徹底	対策の徹底	対策の徹底	対策の徹底	情報政策課、総務課、情報公開課	P.51
4-6 ICT利活用のさらなる推進に向けた人材育成・体制強化	推進	推進	推進	推進	推進	情報政策課、関係課	P.52
4-7 先端技術の積極的な研究	実証実施・検証	検証に基づく対応	-	-	-	税務課、情報政策課	P.53
	調査・研究	調査・研究	調査・研究	調査・研究	調査・研究	情報政策課、関係課	P.53

第5章 推進体制

1 推進体制

組織的・全庁的にデジタル化を進め、区民サービスの向上、業務効率化を実現していくため、下図の体制のもとで計画を推進します。



2 進捗管理

各取組項目を効果的・計画的に推進し、区民サービス向上や業務効率化を実現していくためには、PDCA^{※P.51}サイクルに基づく進捗管理が重要です。

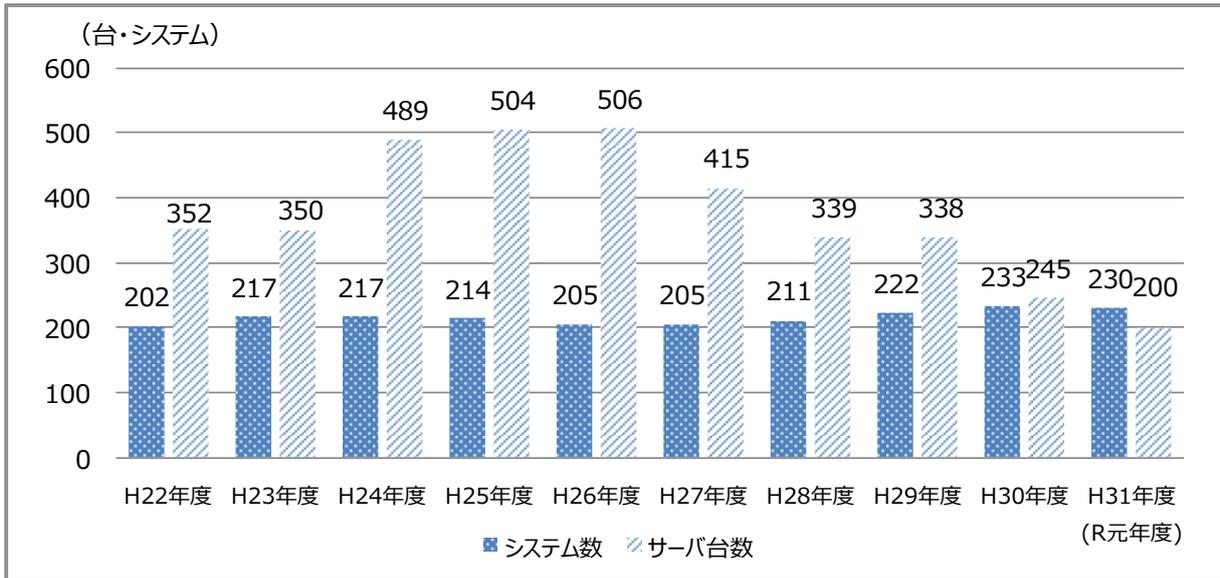
そこで、計画期間の開始年度(令和2年度)に取組項目ごとに「推進計画書」を作成し、その計画書に基づく進捗管理を行います。年1回、各取組項目を所管する部・課から「進捗報告書」を情報政策課に提出することとし、それに基づく進捗確認や検証を行い、必要に応じて推進計画書の修正を行います。また、その状況は IT 推進本部および情報化運営委員会に報告し、組織的な管理の下で推進します。



参 考 资 料

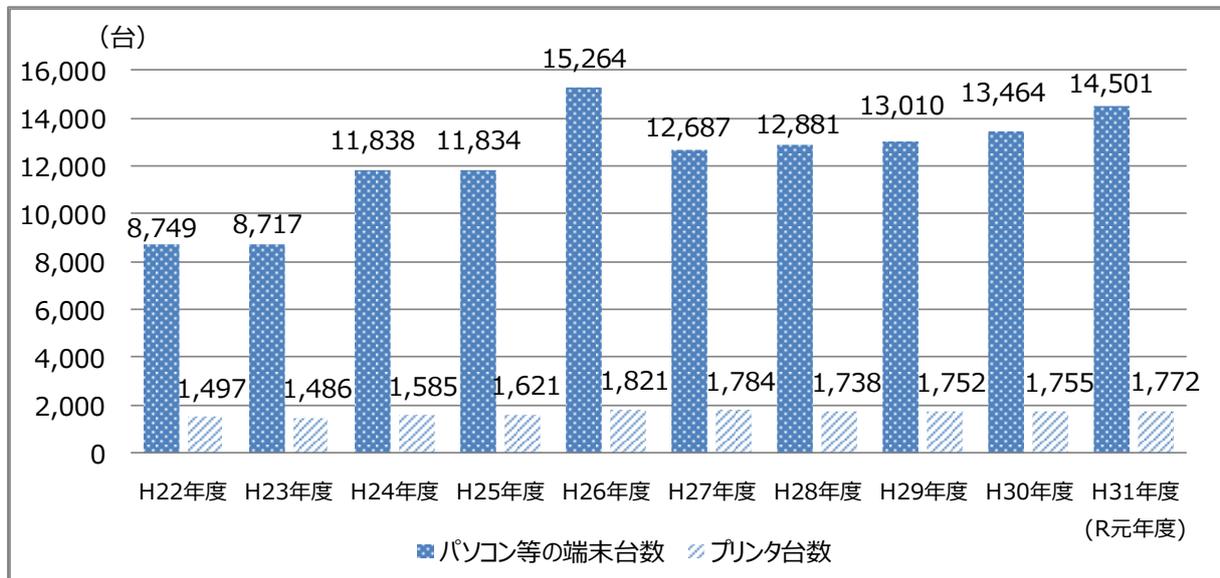
1 区の情報システムの現状

① 区の情報システムおよびサーバの総数



- 【備考】1) 各年度とも4月1日時点の数値である。
 2) 住民情報システム等の大規模システムは、それを構成する各サブシステムを1つのシステムとしてカウントしている。
 3) 平成24年度は、区立小中学校のパソコン教室や教育ネットワーク基盤の整備に伴い、サーバ台数が増加している。
 4) 平成27年度以降サーバ台数が減少しているのは、主に共通基盤^{※P.14}への業務システムの移行によるものである。

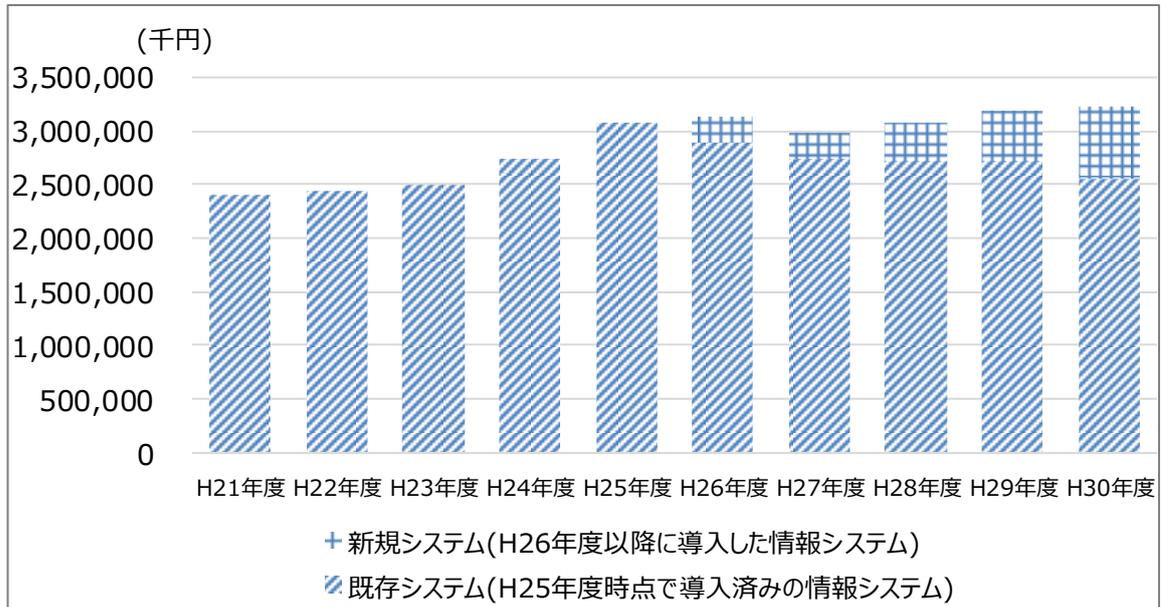
② 区のパソコン等の端末およびプリンタの総数



- 【備考】1) 各年度とも4月1日時点の数値である。
 2) 平成24年度は、各区立小中学校のパソコン教室の整備等に伴い、パソコン等の端末台数が増加している。
 3) 平成26年度は、校務用パソコン・プリンタの入れ替え時における旧機種との並行利用により、一時的に台数が増加している。

③ 情報化に係る経費

◆ 情報システム全体の経費の推移

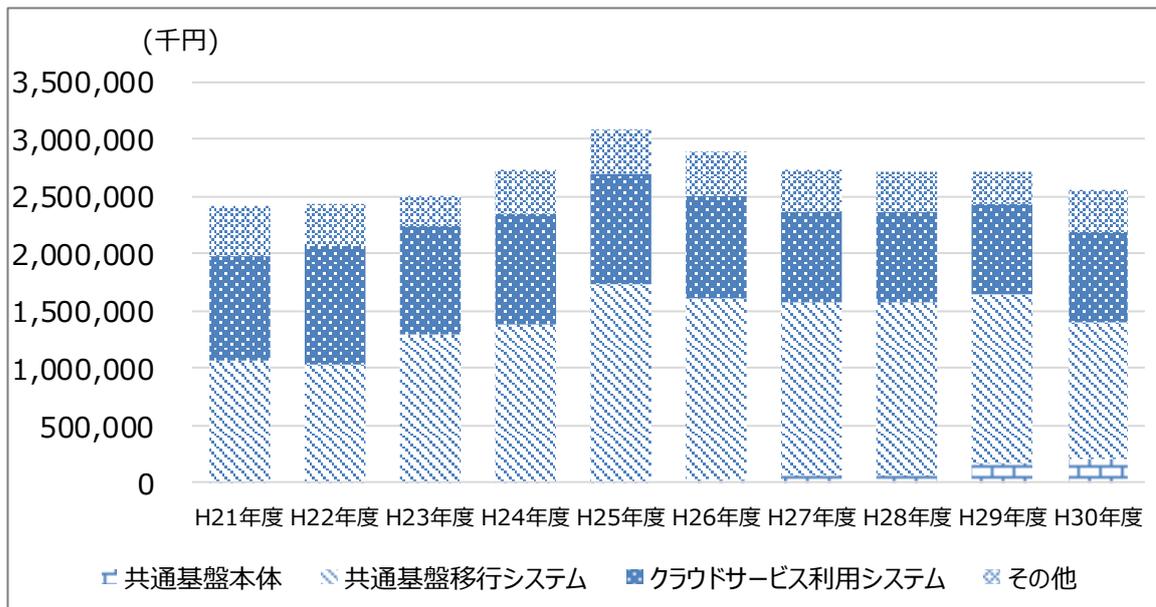


【備考】1) 情報システム全体のランニングコストの推移を示す。

2) 平成 25 年度時点で導入済みの情報システムを「既存システム」、平成 26 年度以降に新たに導入した情報システムや、既存システムにおける新たな情報セキュリティ対策経費などを「新規システム」として作成。

3) 共通基盤^{※P.14}やクラウド^{※P.4}サービスの活用により生み出された財政的資源を、新たなサービスや情報セキュリティ対策などに割り当てることで、平成 25 年度以降ほぼ横ばいで推移している。

◆ 既存システム（H25 年度時点で導入済みの情報システム）の経費内訳の推移



【備考】1) 上段の情報システム全体の経費のグラフのうち、「既存システム(H25 年度時点で導入済みの情報システム)」のランニングコストの内訳の推移を示す。

2) 共通基盤やクラウドサービスの活用により、段階的に経費の削減を実現してきている(P.75 参照)。

2 情報化基本計画(平成 28 年度～31 年度)の取組結果

① 情報化基本計画(平成 28 年度～31 年度)の取組結果

【取組結果の凡例】A：達成（30 項目） B：一部達成（1 項目）

目標 1：ICT やマイナンバー制度を活用したきめ細かな区民サービスの実現		達成 状況	掲載 ページ
(1) ICT の活用による区民生活の利便性の向上と区民サービスの質の向上			
①	無料公衆無線 LAN の整備	A	P.64
②	クレジットカード納付など新たな納付方法の導入	A	P.64
③	より利用しやすく効率的な公共施設予約システムの構築	A	P.64
④	利便性の高い窓口サービスの実現	A	P.64
⑤	健康づくりの推進に向けた ICT の利活用	A	P.65
⑥	学校教育における ICT 利活用の推進	A	P.65
⑦	オープンデータの推進	A	P.65
⑧	ICT を活用した区政改革のための検討と人材の育成	A	P.66
(2) 区民一人ひとりのニーズにあわせた情報提供の充実と情報受発信の強化			
⑨	子育て情報等に関する個人向け情報提供の充実	A	P.66
⑩	高齢者や障害者等が安心して生活できる環境づくりのための情報提供の充実	A	P.67
⑪	学習・文化活動や地域活動の活性化に向けた情報提供の充実	A	P.67
⑫	区民との協働による課題解決のためのシステムの導入	A	P.67
⑬	練馬区の魅力発信の強化と区政情報の提供手段の充実	A	P.68
⑭	練馬区公式ホームページのリニューアル	A	P.68
⑮	区役所代表電話および区ホームページ「よくある質問と回答」の充実	A	P.68
(3) マイナンバー制度導入による区民サービスの向上および行政運営の効率化の実現			
⑯	マイナンバーカードを活用した各種証明書のコンビニ交付サービスの導入	A	P.69
⑰	マイナンバー制度の活用に向けた取組の検討	A	P.69
⑱	マイナンバー制度導入に伴う情報システムの改修・構築	A	P.70
目標 2：情報化による区民の安全・安心を支える体制の強化			
(1) 災害時における迅速かつ的確な対応体制の整備			
⑲	情報システムの運用継続計画（ICT-BCP）の策定	A	P.70
⑳	迅速かつ的確な対応のための情報の整備および共有	A	P.70
(2) 災害時等における円滑な情報収集・提供手法の確立			
㉑	災害時における情報連絡手段のさらなる充実	A	P.71
㉒	感染症の流行状況の円滑な情報共有	A	P.71
(3) 確実な情報セキュリティ対策の実施			
㉓	情報システムにおけるセキュリティ対策の強化	A	P.71
㉔	情報セキュリティポリシーの見直しと実効性の強化	A	P.72
㉕	特定個人情報の適切な管理・運用	A	P.72
目標 3：情報システムの効率化・高度化のさらなる推進			
(1) 全庁における情報システムの効率化・高度化			
㉖	情報システムのクラウド化のさらなる推進	A	P.72
㉗	情報システムにおけるネットワークの最適化	A	P.73
㉘	情報システムの調達および運用におけるマネジメントサイクルの強化	A	P.73
(2) 業務改善や政策形成のための ICT の活用			
㉙	業務集約化による経費節減と業務効率化の推進	A	P.73
㉚	業務改善のための職員証の IC カード化の検討	A	P.74
㉛	政策形成のためのデータの分析・活用	B	P.74

①無料公衆無線 LAN の整備		A
取組概要 (計画策定時)	○災害時に限らず、平常時においても区民や観光客など誰もが無料で利用できる無料公衆無線 LAN (無料 Wi-Fi) を新たに整備する。	
取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 29 年 12 月から、区内 4 か所 (区役所本庁舎アトリウム・練馬文化センター・平成つつじ公園・大泉学園駅北口ペDESTリアンデッキ) で運用開始 ・令和元年度、整備箇所を拡大 屋内：本庁舎(アトリウム地下多目的会議室・19・20 階)、西庁舎(地下 1 階)、石神井庁舎 1 階、光が丘区民センター(1・2 階)、関区民センター、石神井公園区民交流センター、勤労福祉会館、サンライフ練馬、石神井観光案内所、練馬区立美術館、石神井公園ふるさと文化館、生涯学習センター、生涯学習センター分館、図書館(13 か所)  屋外：美術の森緑地、向山庭園、石神井公園駅(バスロータリー)、光が丘駅(バスロータリー・ふれあいの径)	
主な担当部署	情報政策課、広聴広報課、企画課、防災計画課、商工観光課、協働推進課	

②クレジットカード納付など新たな納付方法の導入		A
取組概要 (計画策定時)	○令和元年度から、住民税および軽自動車税のクレジットカード納付やページ <small>※P.24</small> による新たな公金納付方法を導入し、納付にかかる利便性を高める。	
取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 31 年 4 月、住民税(普通徴収分)、軽自動車税のモバイルレジクレジット<small>※P.24</small>、電子マネー(LINE Pay<small>※P.24</small>)による納付開始 ・令和 2 年 1 月、住民税(普通徴収分)、軽自動車税のページ納付開始 	
主な担当部署	収納課、介護保険課、国保年金課、情報政策課	

③より利用しやすく効率的な公共施設予約システムの構築		A
取組概要 (計画策定時)	○新たな公共施設予約システム (以下「新システム」) を導入し、区民が利用しやすい環境を整えるとともに、システムの管理運用業務を効率化する。	
取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 29 年 1 月、新システムの運用を開始 あわせて、練馬文化センター等施設予約システムを統合	
主な担当部署	地域振興課、情報政策課、関係課	

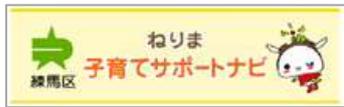
④利便性の高い窓口サービスの実現		A
取組概要 (計画策定時)	<ul style="list-style-type: none"> ○練馬区民事務所の窓口で、外国人住民を対象に通訳サービスを開始する。 ○聴覚障害者等向けに、音声認識アプリを活用した窓口サービスを検討する。 	
取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 28 年 6 月、練馬区民事務所において通訳サービス開始 ・費用対効果等の理由から、平成 31 年度以降の通訳サービスの廃止を決定 ・平成 29 年 7 月、福祉部(障害者施策推進課、福祉部管理課、4 総合福祉事務所)の窓口で、音声認識アプリ(UD トーク)による窓口サービス開始 ・練馬薪能、成人の日のつどいなどのイベントや講演会における字幕表示にも活用 	
主な担当部署	戸籍住民課、障害者施策推進課、情報政策課、関係課	

⑤健康づくりの推進に向けた ICT の利活用		A
取組概要 (計画策定時)	<ul style="list-style-type: none"> ○平成 29 年度からスマートフォン向けの健康管理アプリを導入し、働く世代（成人）の健康づくりを推進する。 ○「データヘルス計画」が掲げる各種保健事業の推進にあたり、区が保有する健診データ等を効果的に分析・活用する。 	
取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 29 年 11 月、「ねりまちてくてくサブリ」の配信を開始 ・平成 30～令和元年度、健康インセンティブ事業の実施、ウォーキングコースの新規作成 <ul style="list-style-type: none"> <アプリ登録者数> 12,297 人（令和 2 年 2 月時点） ・平成 30 年 4 月、新たなデータヘルス計画を策定 ・計画に基づき、医療費や特定健診等のデータを分析・活用し、糖尿病対策や特定健診・特定保健指導の実施率向上等の取組を実施 	
主な担当部署	健康推進課、国保年金課、関係課	

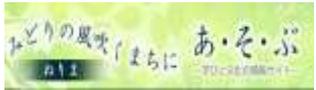
⑥学校教育における ICT 利活用の推進		A
取組概要 (計画策定時)	<ul style="list-style-type: none"> ○「練馬区学校 ICT 環境整備計画」（以下「計画」）を策定し、学校 ICT 環境の計画的な構築・整備を進める。 ○学校図書館蔵書管理システム（以下「学校図書館システム」）を全校に導入し、子どもの読書活動や学校教育における学校図書館の利活用を推進する環境を整備する。 	
取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 29 年度、モデル校(6校)を選定し、教員用タブレット端末・大型提示装置等の機器（以下「ICT 機器」）を配備 ・平成 30 年 6 月、モデル校での公開授業を実施 ・令和元年度、全校の全ての普通教室等に ICT 機器を配備 ・平成 31 年 1 月、学校図書館システムの運用開始 <ul style="list-style-type: none"> ※令和 2 年度にかけて、段階的に全校に導入予定 	
主な担当部署	学務課、光が丘図書館、教育指導課	

⑦オープンデータの推進		A
取組概要 (計画策定時)	<ul style="list-style-type: none"> ○区における取組方針や運用ルール等を定め、平成 28 年度から区が保有する公共データをオープンデータ^{※P.12}として順次公開する。 	
取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 28 年 11 月、区公式ホームページ上で、練馬区オープンデータサイトを開設し、公開を開始(人口統計、土地面積、予算・決算、防災関連施設等のデータ 23 件) ・以降、順次公開 <ul style="list-style-type: none"> <公開データセット数> 107 件(令和 2 年 2 月時点) 	
主な担当部署	情報政策課、広聴広報課、財政課、危機管理課、情報公開課、戸籍住民課、商工観光課、土木部計画課、関係課	

⑧ICTを活用した区政改革のための検討と人材の育成		A
取組概要 (計画策定時)	<ul style="list-style-type: none"> ○新たなサービスの提供やサービス改善のためのICTの活用について、様々なアイデアの検討を進め、可能なものから順次実現につなげる。 ○ICT活用に関する組織の取組強化と職員の育成を図る。 	
取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ・平成29・30年度、ICT利活用ワーキンググループによる活動を実施 ・平成29年度は「窓口サービス向上のためのICTの活用」、平成30年度は「子育て分野における区民サービス向上のためのICTの活用」をテーマに取組を提案 ・平成30年3月、AIを活用したチャットボットの庁内実証を実施 ・平成30年9月、保育課窓口で窓口情報提供サービスを開始（令和2年1月、区内17か所の窓口に拡大） ・平成31年1～3月、子育て支援課窓口で申請書一括作成サービスを試行 	 <p>【プレゼンテーションの様子】</p>
主な担当部署	情報政策課、関係課	

⑨子育て情報等に関する個人向け情報提供の充実		A
取組概要 (計画策定時)	<ul style="list-style-type: none"> ○ねりま子育てサポートナビ（以下「サポートナビ」）を活用し、予防接種をサポートするとともに、妊娠・出産・子育て支援情報を発信する。 ○区民がサービスを選択する際に役立つよう、横断的な情報提供の仕組みの充実・構築に取り組む。 	
取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ・平成28・29年度、アンケート調査や講座の周知にサポートナビを活用 ・平成30年4月、認証保育所も含めた保育施設の空き状況を区公式ホームページに掲載開始 あわせて、サポートナビのサブメニュー内に当該ページへのリンクを設置 ・平成30年9月、多言語機能の追加(20か国語) <サポートナビ登録者数> 29,553人(令和2年2月時点) 	
主な担当部署	保健予防課、健康推進課、保育課、関係課	

⑩高齢者や障害者等が安心して生活できる環境づくりのための情報提供の充実		A
取組概要 (計画策定時)	<ul style="list-style-type: none"> ○区民や事業者等が、区内医療機関や介護サービス事業者の在宅療養に関する情報をまとめて見られる医療介護情報サイトを開設する。 ○区立施設等におけるバリアフリー設備の有無や、目的地までの距離等の情報を容易に確認できるバリアフリーマップ公開ホームページを構築する。 	
取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 29 年 1 月、厚生労働省の「介護サービス情報公表システム」を活用し、区公式ホームページに「医療と介護の情報サイト」を開設 ・平成 29 年 2 月、練馬区バリアフリーマップ「あんしんおでかけマップ」を開設 ・区公式ホームページの施設紹介ページにマップへのリンクを設置 	 
主な担当部署	福祉部管理課、高齢者支援課、地域医療課、介護保険課	

⑪学習・文化活動や地域活動の活性化に向けた情報提供の充実		A
取組概要 (計画策定時)	○平成 28 年度、文化芸術・生涯学習情報サイトを導入し、文化芸術・生涯学習に関する情報や、各所管課の人材育成・活用事業の情報等を一元的に集約し、区民にわかりやすく提供する。	
取組内容	・平成 29 年 5 月、「学びと文化の情報サイト」を開設	
主な担当部署	文化・生涯学習課	

⑫区民との協働による課題解決のためのシステムの導入		A
取組概要 (計画策定時)	○区民（ねりまちレポーター）と区が、協働で道路や公園遊具の不具合などのまちの課題を、解決するためのシステムを導入する。	
取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 28 年 10 月から、ねりまちレポーターシステムの運用を開始 <登録者数> 1,735 人(令和 2 年 2 月時点) 	
主な担当部署	広聴広報課、維持保全担当課	

⑬ 練馬区の魅力発信の強化と区政情報の提供手段の充実		A
取組概要 (計画策定時)	<p>○練馬の魅力紹介サイト「よりどりみどり練馬」を活用したキャンペーンを展開し、練馬区の多彩な魅力を発信する。</p> <p>○一層の情報発信の充実に向けて、デジタルサイネージの活用を検討する。</p> <p>○区史や写真資料などをデジタル化して、ホームページで公開する。</p>	
取組内容	<p>・平成 28～令和元年度、公式 PR サポーターの拡大および投稿内容の質向上のため、説明会やオフ会を開催、各種イベントで PR 活動を実施</p> <p>・平成 28・29 年度および令和元年度、「広報キャンペーン」事業において池袋駅や電車内のサイネージを活用し情報発信</p> <p>・平成 30 年度、池袋駅や西武鉄道各駅のサイネージを活用し、練馬区の都市農業や世界都市農業サミットプレイベントに関する情報を発信</p> <p>・令和元年度の世界都市農業サミットでは、平成 30 年度の取組に加えて、電車内のサイネージやシネマ・アドバタイジング（映画館における本編上映前の動画広告）を活用し情報を発信</p> <p>・平成 29 年 8 月、「歴史資料デジタルアーカイブ」を構築し、練馬区 10 年史、30 年史を公開</p> <p>・令和 2 年 7 月から、写真資料などの歴史的資料を段階的にデジタル化し、専用ウェブサイト上で公開する方向性を決定</p>	 
主な担当部署	広聴広報課、情報政策課、情報公開課、光が丘図書館、関係課	

⑭ 練馬区公式ホームページのリニューアル		A
取組概要 (計画策定時)	○平成 30 年度、区公式ホームページを全面的にリニューアルし、情報発信の強化を図る。	
取組内容	<p>・平成 30 年 9 月、新ホームページの運用開始</p> <p>・令和元年 11 月、「申請書ダウンロード」ページを全庁的に整理し公開</p> <p>・随時、サイト内検索精度や翻訳精度の向上のための作業を実施</p>	
主な担当部署	広聴広報課	

⑮ 区役所代表電話および区ホームページ「よくある質問と回答」の充実		A
取組概要 (計画策定時)	<p>○簡易な問い合わせ等にワンストップで対応する代表電話受付センターを設置する。</p> <p>○平成 28～30 年度は、平日 8 時～8 時 30 分、12 時～19 時をワンストップ対応し効果を検証、令和元年度からの全時間帯コールセンター化をめざす。</p>	
取組内容	<p>・平成 28 年 4 月、代表電話受付センターで一部時間帯におけるワンストップ対応を開始</p> <p>・平成 31 年 4 月、全時間帯（平日 8 時～19 時）におけるワンストップ対応開始</p> <p>・令和元年 8 月、蓄積された FAQ データの職員による活用開始</p>	
主な担当部署	総務課、広聴広報課	

⑩マイナンバーカードを活用した各種証明書のコンビニ交付サービスの導入		A
取組概要 (計画策定時)	<ul style="list-style-type: none"> ○マイナンバーカードを活用し、コンビニエンスストアにおける各種証明書の交付サービスを導入する。自動交付機は、平成 29 年 6 月に廃止する。 ○各区民事務所に証明書発行機を設置することを検討する。 	
取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 28 年 4 月、コンビニ交付サービスを開始 <ul style="list-style-type: none"> <発行可能な証明書> 住民票の写し、印鑑登録証明書、課税(非課税)証明書、納税証明書、戸籍全部(個人)事項証明書(戸籍謄(抄)本) ・平成 29 年 6 月、自動交付機を廃止 ・平成 29 年 8 月、各区民事務所に証明書発行機を設置 <ul style="list-style-type: none"> <コンビニ交付 発行通数> 219,229 通(平成 28 年 4 月～令和 2 年 1 月) <証明書発行機 発行通数> 55,472 通(平成 29 年 8 月～令和 2 年 1 月) ・令和 2 年 3 月、取得可能な証明書を拡大 ・同月、コンビニ交付実施事業者(証明書を取得可能な場所)を拡大 	 <p>【コンビニ交付サービスの利用イメージ】</p>
主な担当部署	戸籍住民課、情報政策課、関係課	

⑪マイナンバー制度の活用に向けた取組の検討		A
取組概要 (計画策定時)	<ul style="list-style-type: none"> ○マイナンバーカードのさらなる活用方法を検討する。 ○マイナポータル^{※P.9}の活用に向けた検討を進める。 ○事務手続きの簡素化など、マイナンバー制度の一層の活用を検討する。 	
取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 28 年 4 月、コンビニ交付サービスを開始 (⑩再掲) ・平成 29 年 11 月、情報提供ネットワークシステム^{※P.10}による情報連携の本格運用開始 <ul style="list-style-type: none"> <情報連携件数(平成 29 年 7 月～令和 2 年 1 月)> 情報照会 : 67,537 件 / 情報提供 : 315,782 件 ・同月、ぴったりサービス^{※P.10}(子育てワンストップ)の運用開始 ・平成 30 年 9 月、区立施設 20 か所にマイナポータル端末設置 ・同月、マイナンバーカードのオンライン申請補助サービス開始 ・平成 31 年 4 月、日本年金機構等との情報連携を開始 ・令和元年 10 月、マイナンバーカード交付円滑化計画を策定 ・令和 2 年 3 月、ぴったりサービス(介護ワンストップ)の運用開始 	
主な担当部署	情報政策課、関係課	

⑱マイナンバー制度導入に伴う情報システムの改修・構築		A
取組概要 (計画策定時)	○マイナンバー制度の運用に必要な住民情報システムなどの改修および団体内統合宛名システムの構築を適切に行う。	
取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 29 年 7 月から情報提供ネットワークシステム^{※P.10}による情報連携の試験運用、同年 11 月から本格運用を開始（⑰再掲） ・平成 30 年 1 月～平成 31 年 2 月、マイナンバーカード等記載充実（旧氏対応）に伴う住民記録システムの改修 ・平成 30 年度および令和元年度、中間サーバーデータ標準レイアウト改版に対応 	
主な担当部署	情報政策課、関係課	

⑲情報システムの運用継続計画（ICT-BCP）の策定		A
取組概要 (計画策定時)	○平成 28 年度、「練馬区情報システム運用継続計画（ICT-BCP）」を策定し、訓練を通じてその実効性を高める。	
取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 28 年 12 月、ICT-BCP を策定 ・平成 29 年 3 月、災害時用バックアップ回線の運用開始 ・平成 29 年度以降、震災訓練において、ICT-BCP に基づく訓練を実施 ・令和元年 5 月、訓練の検証結果や、区の ICT 環境の変化等を踏まえた修正を実施 ・令和 2 年 3 月、新ネットワークの本稼働開始 	
主な担当部署	情報政策課、危機管理課、防災計画課、総務課	

⑳迅速かつ的確な対応のための情報の整備および共有		A
取組概要 (計画策定時)	<ul style="list-style-type: none"> ○職員安否確認システムや消防防災 GIS システム等を活用し、災害時において迅速かつ的確な初動対応を行うための体制をさらに強化する。 ○区内の建築物情報を一元管理する建築総合情報システムを構築し、被災状況に即した効率的な市街地復興計画の策定等のための情報を整備する。 	
取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 28～令和元年度、練馬区震災総合訓練等で職員安否確認システムによるメール配信訓練を実施 ・平成 28 年度、消防防災 GIS システムの実効性を検証し、災害時の迅速な対応を行うため、他システムの検討を行う方向性を決定 ・平成 29 年 3 月、建築総合情報システムの運用開始 ・同年 7 月、窓口用端末の運用開始 ・平成 30 年 11 月、被災者生活再建システム被災者台帳情報のダミーデータを建築総合情報システムに取り込む訓練を実施 ・令和 2 年 1 月、震災訓練において操作確認 	
主な担当部署	危機管理課、防災計画課、建築課、建築審査課	

②災害時における情報連絡手段のさらなる充実		A
取組概要 (計画策定時)	<ul style="list-style-type: none"> ○災害映像通信システムや地震情報配信サービス等を活用し、災害時における区民と区、区内部の情報連絡手段をさらに充実する。 ○同報系防災行政無線のデジタル化工事や無線放送塔の更新・増設を進め、難聴地域の解消や設備の老朽化への対応を進める。 	
取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 28～令和元年度、災害映像通信システムや地震情報配信サービスを使用した訓練を実施 ・平成 29 年 3 月、同報系防災行政無線のデジタル化を完了 	
主な担当部署	防災計画課	

②感染症の流行状況の円滑な情報共有		A
取組概要 (計画策定時)	○区立小中学校・幼稚園に学校欠席者情報収集システムを導入し、感染症発生初期からのリアルタイムな情報の把握・共有、早期の予防措置につなげる体制を整える。	
取組内容	・平成 30 年 10 月、システム運用開始	
主な担当部署	保健給食課	

③情報システムにおけるセキュリティ対策の強化		A
取組概要 (計画策定時)	<ul style="list-style-type: none"> ○総務省が示す以下のセキュリティ対策を実施する。 <ul style="list-style-type: none"> ア マイナンバー利用事務で利用する端末のログイン時の認証機能の二重化（二要素認証）および端末からの持ち出し不可設定 イ イン트라ネットからのインターネットの分割 ウ 外部からの電子メール、Web 上のダウンロードファイルの無害化 エ 都が構築する自治体情報セキュリティクラウドの利用 	
取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 28 年度、二要素認証、インターネット分割、ファイル無害化等の運用開始 ・平成 29 年 6 月、自治体情報セキュリティクラウドの利用開始 ・令和 2 年 2 月、セキュリティ脆弱性診断の実施 	
主な担当部署	情報政策課、関係課	

㊸情報セキュリティポリシーの見直しと実効性の強化		A
取組概要 (計画策定時)	<ul style="list-style-type: none"> ○セキュリティマネジメントの実効性をさらに強化する。 ○情報セキュリティポリシー等の規程類およびセキュリティマネジメントの見直しを適時・適切に実施する。 ○委託事業者や指定管理者等に対する管理を強化する。 	
取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 28～令和元年度、セキュリティマネジメントの着実な実施 ・平成 30 年 8 月、地域活動団体等と協働して事業に取り組んでいる所管課向け(外郭団体職員も含む。)セキュリティ研修の実施 ・平成 30 年度から、3 課(情報政策課・総務課・情報公開課)共同で運用面の監査を実施。システム面の監査対象を拡大 ・平成 31 年 3 月、関係機関と連携し、合同のインシデント対応訓練を実施 	
主な担当部署	情報政策課、総務課、情報公開課	

㊸特定個人情報の適切な管理・運用		A
取組概要 (計画策定時)	<ul style="list-style-type: none"> ○年 1 回の特定個人情報保護評価書の見直しや、5 年毎の再評価を実施し、特定個人情報の適切な管理・運用を図る。 ○研修や内部監査を実施し、個人情報全般の取扱いに対する職員の意識の維持・向上や、特定個人情報を取り扱う際の運用手順等の改善につなげる。 	
取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 28～令和元年度、随時、特定個人情報保護評価書の見直しを実施 ※平成 30 年度は、全 62 事務について定期見直しを実施 ・平成 28～令和元年度、個人情報保護および情報セキュリティに係る研修・監査を実施 	
主な担当部署	情報公開課、情報政策課、関係課	

㊸情報システムのクラウド化のさらなる推進		A
取組概要 (計画策定時)	<ul style="list-style-type: none"> ○区の情報システムは、更新時期にあわせて順次クラウド※P.4 化を進める。 ○練馬区共通基盤※P.14 は、平成 30 年 1 月から令和 2 年 9 月までを第 2 期移行期間として、対象システムを選定し、順次移行する。民間事業者がサービスとして提供する自治体専用クラウドと組み合わせて運用していく。 ○住民情報システムは、令和 2 年 1 月の更新時期に向けて、現行システムの継続利用の有無を決定する。 	
取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 28～令和元年度、各システムの更新時期にあわせて順次共通基盤へ移行<共通基盤へ移行したシステム数>59 システム(令和 2 年 2 月時点) ・平成 29 年 5 月、住民情報システムの令和 6 年 12 月までの継続利用を決定 ・令和元年 12 月、共通基盤の機器の故障により 20 システムに障害が発生し、全てのシステムの復旧に 1 か月以上を要したことを踏まえ、新たな共通基盤を構築する方針を決定 	
主な担当部署	情報政策課、関係課	

⑳情報システムにおけるネットワークの最適化		A
取組概要 (計画策定時)	<ul style="list-style-type: none"> ○堅固なセキュリティを確保したうえで、経費の節減や運用業務の効率化、耐災害性の強化を目的として、ネットワークの最適化に取り組む。 ○現行のネットワーク機器の更新時期を捉えてネットワークを最適化できるよう、整備方針を策定する。 	
取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 30 年 6 月、ネットワーク再構築の取組方針を策定 ・平成 31 年 4 月～令和 2 年 2 月、新ネットワーク構築 ・令和 2 年 3 月、本稼働 	
主な担当部署	情報政策課、総務課	

㉑情報システムの調達および運用におけるマネジメントサイクルの強化		A
取組概要 (計画策定時)	<ul style="list-style-type: none"> ○最適な情報システムの調達・運用に向けて、情報システムの調達指針の策定、情報化企画審査や各種ガイドラインの充実、情報システム経費のモニタリング手法の確立等、調達から運用に至るマネジメントサイクルを強化する。 	
取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 29 年度、「新旧システム経費比較一覧」の見直し等を通じて、情報化企画審査における経費の適正性判断を強化 ・平成 30 年度、以下の取組を実施 <ul style="list-style-type: none"> ア 共通基盤^{※P.14}等の多様化するシステム形態に対応するため、情報システム台帳の項目を見直し イ ガイドライン類の改正案作成、情報化企画審査制度の問題点を洗い出し ウ 各課が行うシステム調達等への支援強化 <支援件数(令和元年度)> 33 件(令和 2 年 2 月時点) 	
主な担当部署	情報政策課	

㉒業務集約化による経費節減と業務効率化の推進		A
取組概要 (計画策定時)	<ul style="list-style-type: none"> ○以下の事項について、情報政策課が一括で調達・管理運用する。 <ul style="list-style-type: none"> ア 練馬区共通基盤に移行する情報システムの端末やプリンタ機器 イ OS やデータベースソフト、ウイルス対策ソフト等 ○住民情報システムの運用における、大量のプリンタ出力業務や用紙のカット、各所管課での封入、発送等の付帯業務について、一括外部委託することによる経費節減効果を検証し、その可否を判断する。 	
取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 28～令和元年度、端末・プリンタ・各種ソフトウェアの一括調達を随時実施 <一括調達した端末台数> 1,355 台(令和 2 年 2 月時点) ・令和元年 7 月、大量印刷に係る業務の一括外部委託の未実施を決定 	
主な担当部署	情報政策課、関係課	

③⑩業務改善のための職員証のICカード化の検討		A
取組概要 (計画策定時)	○職員証の更新時期（令和元年度）に向けて、ICカード化の可能性と、ICカード化により業務改善につながる取組を検討し、効果が認められる場合には具体化する。	
取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 29 年度、文書管理システム、庶務事務システム、財務会計システムの一体的な調達とあわせた事務効率化の取組を検討 ・平成 30 年度、電子決裁拡充に向けた環境整備において、職員証の IC カード化による事務の効率化等を検討 ※電子決裁拡充による事務の効率化を実現するには、安全かつ容易に文書を電子化できる環境整備(複合機の配置や操作の簡略化)が必要なため、この動きとあわせて職員証の IC カード化を進めることを決定 ・令和元年 12 月、職員証の更新(IC カード化) 	
主な担当部署	情報政策課、職員課、総務課	

③⑪政策形成のためのデータの分析・活用		B
取組概要 (計画策定時)	○データ分析システムを活用し、これまで縦割りで保有してきた各所管課の保有データを横断的に分析し、課題の発見や新たな政策の展開につなげる。	
取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 28 年度以降、データ分析システムの仕組みや特徴等について、情報収集、比較検討などを実施 ・システム自体高価であり、また職員のデータ分析能力も求められるなど、複数の課題が洗い出されたため、効果的な導入に向けて、次期計画期間も含めて引き続き検討することとした。 	
主な担当部署	情報政策課、企画課、関係課	

② 評価指標の達成状況

情報化基本計画(平成 28 年度～31 年度)で設定した 3 つの評価指標の達成状況は、下表のとおりです。

【評価指標の達成状況】

	指標名	説明	設定時	当初目標値	実績値
指標 1	情報化推進の区民満足度(※1)	区民向けの満足度調査で、情報提供サービスに「満足」・「やや満足」と回答した割合	75.0% (H26 年度)	現状値以上 (R 元年度)	67.3% (R 元年度)
		区民向けの満足度調査で、オンラインサービス ⁴³ に「満足」・「やや満足」と回答した割合	68.5% (H26 年度)	現状値以上 (R 元年度)	73.9% (R 元年度)
		【概要】 平成 26 年度と比較して、オンラインサービスに関する区民満足度が 5.4%上昇している一方で、情報提供サービスに関する区民満足度は、7.7%低下しています。			
指標 2	データセンター ^{※P.11} 利用率	民間のデータセンターにサーバを設置しているシステムの割合(対象:情報システム区分 1 ⁴⁴)	65.2% (H28 年度)	90.0% (R 元年度)	91.3% (R 元年度)
		【概要】 共通基盤 ^{※P.14} への情報システムの集約など、クラウド ^{※P.4} の活用を推進したことで、平成 28 年度に 65.2%だったデータセンター利用率が、令和元年度には 91.3%となっています。データセンターの利用が進み、事業継続性の向上やセキュリティの強化、サーバ等の管理運用業務の効率化が図られています。			
指標 3	情報システム経費の削減率(※2)	共通基盤に移行した情報システムに係る経費の削減率(※3)	約 17 億 3 千万円 (H25 年度決算)	2 割削減 (H30 年度決算)	削減率：約 19.0% (削減額：約 3 億 3 千万円) (H30 年度決算)
		クラウドサービスを利用する情報システムに係る経費の削減率(※4)	約 9 億 7 千万円 (H25 年度決算)	2 割削減 (H30 年度決算)	削減率：約 19.3% (削減額：約 1 億 9 千万円) (H30 年度決算)
		上記以外の情報システムに係る経費(※5)	約 3 億 8 千万円 (H25 年度決算)	現状値以下 (H30 年度決算)	削減率：約 0.6% (削減額：約 2 百万円) (H30 年度決算)
		【概要】 平成 25 年度決算額と比較し、共通基盤移行システムでは約 3 億 3 千万円(約 19.0%)、クラウドサービス移行システムでは約 1 億 9 千万円(約 19.3%)の経費削減を実現しています。また、その他のシステムにおいても、約 2 百万円(約 0.6%)の削減となっています。			

- ※ 1 平成 26 年度は区政モニターアンケート、令和元年度は区民意識意向調査により測定し、「わからない」・「無回答」を除いて集計
- ※ 2 平成 25 年度に既に稼働していた情報システムのランニングコストの削減率。ただし、平成 26 年度以降に新たに導入した情報システムおよび平成 31 年 4 月時点で廃棄済みの情報システムは含まない。
- ※ 3 共通基盤に係る経費(ハードウェア経費、ソフトウェア経費、ネットワーク回線経費、仮想サーバ運用・保守経費等)も含む。
- ※ 4 平成 26 年度以降にクラウドサービス(共通基盤は除く。)に移行した情報システムを対象とする。
- ※ 5 各対象年度決算における区の情報システム全体のランニングコストの合計から※ 3・4 の金額を引いた額

⁴³ オンラインサービス：インターネットなどのネットワークを通じて提供される、申請・支払い・予約等のサービスの総称

⁴⁴ 情報システム区分 1：練馬区情報セキュリティ対策基準において定めている区独自の区分であり、区分 1 と区分 2 がある。区分 1 は、住民情報システムなどの大規模な情報システムのほか、特定個人情報等を取り扱う情報システム等が該当する。

練馬区情報化基本計画

令和2年度(2020年度)～令和6年度(2024年度)

令和2年(2020年)3月

発行：練馬区 企画部 情報政策課

住所：〒176-8501 練馬区豊玉北6-12-1

電話：03-3993-1111（代表）

FAX：03-3825-0221

電子メールアドレス：JOKAN@city.nerima.tokyo.jp

区ホームページ：<https://www.city.nerima.tokyo.jp/>