

台東区情報化推進計画の達成状況について

1. 台東区情報化推進計画（令和3年度～7年度）の達成状況について

(1) 計画事業について

ア 評価の基準

- ・「達成」：目標値と比較して同数以上
- ・「未達成」：目標値と比較して同数未満

イ 計画事業の達成状況（令和7年度末までの見込み）・・・〔別紙〕

施策名	評価指標数	達成状況	
		達成	未達成
基本目標１．新たな日常・生活に対応する区民サービスの提供			
１．デジタル行政窓口の整備（重点施策）	2	1	1
２．マイナンバーカードの普及促進	2	1	1
３．キャッシュレス決済の推進（重点施策）	1	0	1
４．行政データの利活用推進	2	2	0
５．時代に即した情報発信・提供（重点施策）	2	1	1
６．ＩＣＴ教育環境の整備	1	1	0
７．健康で安全・安心な暮らしの実現	4	3	1
８．まちの活性化や魅力の発信	2	2	0
基本目標２．行政運営の効率化・高度化に向けたデジタル化			
９．区役所業務のデジタルシフト（重点施策）	3	1	2
10．ＡＩ・ＲＰＡの活用（重点施策）	1	1	0
11．データを活用した区政運営	1	1	0
12．テレワーク環境の整備	1	1	0
基本目標３．デジタル化を支えるシステム・体制等の基盤強化			
13．デジタル・ディバイド対策	2	2	0
14．ＩＣＴリテラシーの向上	2	2	0
15．セキュリティ対策の強化（重点施策）	1	0	1
16．システム基盤の最適化・高度化（重点施策）	1	1	0
合計	28	20	8
達成率	71.4%		

ウ 達成している主な評価指標

施策	評価指標	計画策定時 (令和2年度末)	令和7年度		主な取組内容等
			目標	実績見込	
4. 行政データの利活用推進	オープンデータ公開件数	36 件	110 件	785 件	・台東区行政資料集に記載の情報をオープンデータ化したことで大幅に増加。
10. AI・RPAの活用 (重点施策)	AI・RPA 導入業務における作業削減時間	年 600 時間	年 8,150 時間	年 9,300 時間	・BPR 実施後、AI-OCR と RPA を組み合わせて業務の自動化を推進。
13. デジタル・デバイス対策	ソフト・ハード両面からのデジタル・デバイス対策	実施	推進	推進	・高齢者向けスマホ相談会を実施。 ・区民館等の集会室に貸出用モバイル Wi-Fi ルーターを整備。

エ 未達成の主な評価指標

施策	評価指標	計画策定時 (令和2年度末)	令和7年度		未達成理由・今後の取組み
			目標	実績見込	
2. マイナンバーカードの普及促進	コンビニで取得可能な証明書数	2 種類	充実	2 種類	・情報システム標準化後に取得可能な証明書の対象拡大を予定しており、引き続き検討を進める。
9. 区役所業務のデジタルシフト (重点施策)	オンライン手続比率	10%	60%	20%	・オンライン化により、事務負担が増加しないよう業務手順等の整理が必要であり、その対応等で進捗に遅れが生じている。今後も BPR を実施しながらオンライン手続きを拡大していく。
15. セキュリティ対策の強化 (重点施策)	情報漏えい・事故件数	年 3 件	年 0 件	年 1 件	・クラウドサービスの設定誤りにより漏えい。セキュリティ研修の内容の見直しや受講対象の拡充を図る。

台東区情報化推進計画の達成状況について

基本目標	施策	取り組み	評価指標	計画策定時 (令和2年度末)	目標 (令和7年度)	令和7年度 実績見込	評価	取組状況等
【基本目標1】 新たな日常・ 生活に対応する 区民サービスの 提供	1. デジタル行政窓口の整備 (重点施策)	1. 待たずに申請できる スマート窓口の環境整備	来庁者の窓口での待ち時間 (平均)	証明書交付 18分 異動届 45分	減少	証明書交付 16分 異動届 41分	達成	・窓口の事前 Web 予約サービス等の導入により 待ち時間が微減 ・スマート窓口は情報システム標準化後に導入 を予定
		2. 書かずに申請できる スマート窓口の環境整備						
		3. 来庁機会の削減に向けた環境整備	オンライン手続比率	10%	60%	20%	未達成	・オンライン化に要する業務手順の見直し等による遅れ
	2. マイナンバーカードの普及 促進	4. マイナンバーカード やマイナポータルを活用 した行政サービスの提供	コンビニで取得可能な証明書数	2種類	充実	2種類	未達成	・情報システム標準化後に取得可能な証明書の 対象拡大を予定
			マイナンバーカード交付率	35%	60%	91%	達成	・令和4・5年度に実施されたマイナポイント 事業の効果等により交付率が上昇
	3. キャッシュレス決済の推進 (重点施策)	5. 行政サービスにおけるキャッシュレス決済の推進	キャッシュレス決済利用率	10%	40%	22%	未達成	・利用率は上昇傾向にあるが、現金決済が根強い
	4. 行政データの利活用推進	6. オープンデータの拡充	オープンデータ公開件数	36件	110件	785件	達成	・台東区行政資料集に記載の情報をオープンデータ化したことで大幅に増加
		7. 「アイデアソン」によるオープンデータ利活用の推進	アイデアソン実施回数 (累計)	—	2回	2回	達成	・令和4年度に防災、産業をテーマに実施 ・令和6年度にまちの回遊性をテーマに実施
	5. 時代に即した情報発信・提供 (重点施策)	8. ICTを活用した情報発信・問い合わせ対応	AI チャットボットにおける未解決率	20%	0%	3%	未達成	・区の手続きではない質問（運転免許証の更新手続きなど）が一定数ある
		9. ICTを活用した情報提供の高度化	区公式 LINE で発信される情報への満足度	—	80%	82%	達成	・区公式 LINE 利用者へのアンケート調査結果 (令和7年7月実施)

基本目標	施策	取り組み	評価指標	計画策定時 (令和2年度末)	目標 (令和7年度)	令和7年度 実績見込	評価	取組状況等
【基本目標1】 新たな日常・ 生活に対応する 区民サービスの 提供	6. ICT教育環 境の整備	10. ICT教育環境を活用し た個別最適化された学習指 導	児童・生徒の情報活用 能力の評価指数	—	増加	増加	達成	・各学校における1人1台端末を活用した情報 及び情報技術を効果的に活用する学習を通し て、情報活用能力検定における正答率が向上
		11. プログラミング教育の 推進						
		12. 校務の情報化						
	7. 健康で安 全・安心な暮ら しの実現	13. IoT・センサーによる 高齢者の遠隔見守り	ICTを活用した見守り システム	実施	推進	推進	達成	・通信機能付LED電球を活用して高齢者の状況 確認を実施
		14. デジタル技術活用によ る健康づくり支援	健診データ等の活用 の仕組みの構築	—	実施	検討	未達成	・令和7年10月より健康管理アプリサービスの 利用を開始。健診データ等の活用の仕組みは、 引き続き検討
		15. 高齢者支援へのロボッ ト活用	区立特別養護老人ホ ームにおける介護ロ ボットの活用	実施	実施	実施	達成	・見守りセンサー（特別養護老人ホーム谷中、竜 泉）を活用
		16. デジタル技術を活用し た迅速な防災情報の発信	防災アプリダウンロ ード数（累計）	9,100	13,000	23,000	達成	・防災イベント、スマホ講座講師派遣事業にて防 災アプリを周知
	8. まちの活性 化や魅力の発信	17. デジタル技術を活用し た区内中小企業のビジネス スタイル転換・利便性向上 の支援	区内中小企業におけ るデジタル技術の導 入・活用の支援	実施	推進	推進	達成	・経営デジタル化支援事業の実施 ・企業力向上支援としてデジタル化個別相談な どを実施 ・デジタル化セミナーの実施
		18. 区内中小企業における デジタル技術に関する知識 の普及啓発						
		19. デジタル技術の活用によ る文化・観光のさらなる 魅力発信	デジタル技術を活用 した文化観光情報の 発信	実施	推進	推進	達成	・富裕層向けオンライン広告の実施や大河ドラ マを契機とした誘客のためのデジタルスタン プラリーを実施

基本目標	施策	取り組み	評価指標	計画策定時 (令和2年度末)	目標 (令和7年度)	令和7年度 実績見込	評価	取組状況等
【基本目標2】 行政運営の効率化・ 高度化に向けた デジタル化	9. 区役所業 務のデジタル シフト（重点 施策）	20. BPR による業務改善	BPR によって見直 した業務プロセス の件数	年3件 (累計6件)	年5件 (累計31件)	年27件 (累計59件)	達成	・BPR 相談会などの支援体制を整備したこと で相談件数が増加
		21. 電子決裁・はんこレス の推進	電子決裁利用率	31%	100%	99%	未達成	・行政委員の合議を要する場合など、決裁ルー ト上にシステムが導入されていない場合が ある
			オンライン手続比 率	10%	60%	20%	未達成	・オンライン化に要する業務手順の見直し等 による遅れ
	10. AI・RPA の 活用（重点施 策）	22. 汎用業務への AI の活用	AI・RPA 導入業務に おける作業削減時 間	年600時間	年8,150時間	年9,300時間	達成	・区民等からの手書き帳票を AI-OCR を活用し てテキストデータ化 ・BPR を実施のうえ委託事業者と職員（内製 化）による RPA 開発
		23. 判定業務への AI の活用						
		24. 分析・予測業務への AI の活用						
		25. ICT を活用した問い合 わせ対応の効率化						
		26. RPA による業務の自動 化・効率化						
	11. データを 活用した区政 運営	27. 先端技術などによるデ ータ活用推進	政策立案における データ利活用	—	実施	実施	達成	・隅田川花火大会の混雑状況を可視化予定 ・外国人旅行者の動向分析を実施
	12. テレワー ク環境の整備	28. ネットワーク等の整備 と職員への教育	テレワーク環境の 整備	—	実施	実施	達成	・自宅のパソコンを使用したテレワークに加 え、令和6年度からスマートフォンの貸出 しを実施

基本目標	施策	取り組み	評価指標	計画策定時 (令和2年度末)	目標 (令和7年度)	令和7年度 実績見込	評価	取組状況等
【基本目標3】 デジタル化を支えるシステム・体制等の基盤強化	13. デジタル・ディバイド対策	29. 多様な利用者に配慮した情報格差の解消	ソフト・ハード両面からのデジタル・ディバイド対策	実施	推進	推進	達成	・令和6年度より高齢者向けのスマホ相談会を実施 ・令和4年度より区民館等の集会施設利用者にモバイルWi-Fi ルーターを貸与
		30. 情報アクセシビリティの向上	区公式ホームページにおけるアクセシビリティの向上	実施	推進	推進	達成	・令和7年度より子供の一時預かり事業や幼児教育・保育等について、簡単な質問に答えることで、必要な手続きや持ち物などを知ることができる手続き案内サービス「子育て手続きガイド」を導入
	14. ICT リテラシーの向上	31. 職員への ICT 研修・啓発	ICT リテラシー向上に資する研修等実施回数	—	年2回 (累計9回)	年2回 (累計9回)	達成	・基礎編と応用編の研修を実施。また、令和7年度より DX 推進サポーターを育成
		32. 先端技術などの ICT トrendの把握	外部セミナー等への職員参加回数	年6回	年10回 (累計56回)	年50回 (累計229回)	達成	・民間事業者主催のセミナーや J-LIS が主催している地方自治情報化推進フェアなどに参加し、リテラシー向上を図った
	15. セキュリティ対策の強化 (重点施策)	33. 最新技術を活用したセキュリティ対策	情報漏えい・事故件数	年3件	年0件	年1件	未達成	・クラウドサービスの設定誤りが原因で漏えい
		34. 職員への情報セキュリティ研修・啓発						
	16. システム基盤の最適化・高度化 (重点施策)	35. 効率的かつ効果的なシステムの安定稼働	システム基盤のコスト最適化・高度化	実施	推進	推進	達成	・標準化に向けたネットワーク全体設計などの実施 ・標準化対象システムの構築作業実施