

新宿区情報化戦略計画

平成30年度～令和9年度
(2018年度～2027年度)

平成30年3月
(令和3年3月改訂)

新 宿 区

目次

第1部 情報化戦略計画策定にあたって	1
1 計画策定の背景.....	1
2 本区におけるICTの現状と課題.....	2
3 情報化に対する区民の意識.....	5
4 計画の改訂にあたって.....	7
第2部 情報化戦略計画の基本事項	10
1 計画策定の目的.....	10
2 本区におけるICTの役割.....	10
3 ICT利活用の方針.....	11
4 戦略目標.....	12
戦略目標1 利便性を実感できる行政サービスの提供.....	12
戦略目標2 地域の活力を活かした地域課題の解決.....	12
戦略目標3 効果的・効率的な行政の推進.....	13
5 計画の体系.....	13
第3部 戦略目標達成のための取組み	16
戦略目標1 利便性を実感できる行政サービスの提供	16
重点目標1-1 区民視点で、質の高い行政情報の提供.....	17
重点目標1-2 ワンストップサービスの実現に向けた業務改革の推進.....	20
重点目標1-3 区民がいつでもどこでも必要な情報が容易に得られるICTの活用推進.....	26
重点目標1-4 区民のICT利活用の推進.....	27
重点目標1-5 新たな情報通信技術を活用した行政サービスの充実.....	28
戦略目標2 地域の活力を活かした地域課題の解決	29
重点目標2-1 区民や地域との情報共有による自治のまち新宿の推進.....	30
重点目標2-2 共に生きる地域社会の実現に向けたICT利活用の推進.....	35
重点目標2-3 安全で安心な暮らしやすい生活環境づくりの推進.....	41
重点目標2-4 新宿の個性と地域の力を活かした多様で豊かな地域社会の実現.....	44
重点目標2-5 新たな情報通信技術を活用した地域課題の解決.....	48

戦略目標3 効果的・効率的な行政の推進	49
重点目標3-1 全庁ICT基盤の最適化による新たなサービスの創出.....	50
重点目標3-2 外部の専門性を活用した情報処理業務の効率化.....	55
重点目標3-3 情報セキュリティ対策の徹底と業務継続性の確保.....	57
重点目標3-4 ICT投資効果の最大化による効果的・効率的な行政の推進.....	61
第4部 戦略目標の実現に向けた共通事項	62
重点目標4-1 ICT人材の育成.....	63
重点目標4-2 情報化戦略の推進体制強化.....	65
第5部 参考資料	67
1 新宿区におけるICTの現状.....	67
2 情報化に対する区民の意識.....	78
3 用語集.....	89

第1部 情報化戦略計画策定にあたって

1 計画策定の背景

本区では、これまで平成20年に策定した「新宿区情報化戦略計画」に則り、ICTを活用した業務の効率化を図ってきました。また、増え続けるサイバー攻撃から区民の皆様の大切な情報を守るため、様々な手段を講じ、セキュアな庁内ICT環境を実現してきました。

計画策定から10年を経た今日、私達を取り巻くICTの進展には、目覚ましいものがあります。区民生活においても、良好な区民サービスの提供においてもICTはなくてはならない、必要不可欠なものになっています。最近では、IoT (Internet of Things)・ビッグデータ・AI (Artificial Intelligence) といった新たなICTがもたらす無限の可能性が注目されてきています。

国においても、e-Japan戦略による通信インフラの整備をはじめICTを活用した行政サービス・行政運営に力を注ぎ、マイナンバー制度を展開させるなど、ICTがもたらす様々な効果に期待を寄せています。また、平成29年5月30日には「世界最先端IT国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画」が閣議決定され、すべての国民がICT利活用やデータ利活用を意識せず、その便益を享受し、真に豊かさを実感できる社会の構築を目指しています。

本区では、このような背景のもと、本区におけるこれまでの情報化推進の成果と課題を踏まえ、区政運営におけるICTの役割と方向性を明確化し、区としての情報戦略の理念や進め方を確立するため、本計画を策定します。

本計画は、平成30年度からの基本構想・総合計画をICTの側面から支える個別計画として、計画期間を10年とした情報化に関する「戦略目標」・「重点目標」及び「ICTの方向性」を掲げています。今後の情報化施策に関しては、本計画を踏まえながら、ICTを効果的に活用することで、行政サービスの一層の向上に努めていきます。

なお、今後の技術革新の動向や国の動向を十分考慮し、適宜、本計画の見直しを行ってまいります。

2 本区におけるICTの現状と課題

これまでの情報化推進の成果を総括し、本計画をより実効性の高いものとするため、すべての業務におけるICTの利用状況調査を実施し、前計画の進捗状況を確認・評価するとともにICT利活用の実態を分析しました。

さらに、情報システムを適切に構築・活用するための国際的な規格であるCOBITという基準を用いて、ICTの導入・運用・評価等の組織的な取組状況（ICT成熟度）を評価しました。（P70「2 新宿区におけるICTの組織的な取組状況（平成28年度のICT成熟度）」参照）
以下に、本調査で明らかになった主なこれまでの成果と今後の課題を示します。

1 これまでの主な成果

- 庁内55所属、221業務でICTが活用され、行政サービスに貢献しているシステムが大幅に増加しました。
- CMSの導入により、利用者にわかりやすく使いやすい区公式ホームページを再構築しました。
- インターネットからの利用が可能な公共施設利用予約システムの導入、東京電子自治体共同運営協議会において開発した電子申請・電子調達システムの導入を進め、既存サービスの電子化を実現しました。
- 地方公共団体を結ぶL GWAN（総合行政ネットワーク）へ接続し、区役所の電子化を進めました。
- 情報セキュリティ対策として、職員に対する情報セキュリティ教育、情報セキュリティ内部監査を実施し、個人情報の保護等に努めてきました。
- 主系システムを本庁舎外に設置・運用することで、大規模災害などが発生し本庁舎に被害が及んでも、重要データの消失や長期間に渡り運用が停止しないための対策を実施しました。

2 今後の主な課題

■ 区民サービスに直接結びつく情報化の推進

区民が直接利用できるシステムは全体の17.3%にとどまっており、内部の事務改善を目的としたシステム開発が依然として多い傾向にあります。今後は、インターネットやスマートフォンなどのモバイル機器の急速な普及を踏まえ、区民満足度を高めるため、区民に身近なICTにより区民が直接アクセスできる仕組みを提供していく必要があります。

■ 区民や地域の課題解決に役立つICTの活用

ワンストップでの子育てに関する行政手続きが可能となるマイナポータルの開設など、区民や地域の課題解決に向けたICTの活用が始まっています。今後は、区が保有する様々なデータを誰もが二次利用可能な形式で公開する「オープンデータ」を積極的に推進していきます。利用者のニーズに合ったデータを公開することにより、区民や地域による新たな産業やサービスが創出され、地域の活性化や地域の課題解決につながることを期待されます。

■ システムや情報の連携強化

相互に連携し、情報共有を実現しているシステムは全体の6割程度となっています。今後は、標準仕様に基づくシステム統合を更に推進するとともに、外部ネットワークを介した新たなサービスにも柔軟に対応できる仕組みを検討するなど、システム連携を着実に強化していきます。

■ 情報セキュリティ対策の充実

ICTの進展に伴い標的型攻撃やランサムウェアなどの新たな脅威が生じています。今後は、これら既知の攻撃や未知の脅威からの確に個人情報を保護するため、様々な攻撃に応じた防御システムの検討や職員の意識向上など、環境の変化に合った情報セキュリティ対策の見直しと改善を図っていきます。また、災害などの非常時に業務やサービスへの影響が最小限となるよう、システムの安定確保に努めていきます。

■ 先進技術を活用した情報システムの検討

近年、IoT・ビッグデータ・AI（人工知能）といった先進技術の利活用事例が増えています。例えば、機械学習を活用したリアルタイムの自動音声翻訳などが既に実サービスとして登場しています。今後は、これらの技術の調査・分析を行い、その影響度や可能性を探ることで、区民サービスにおける利活用の方向性について柔軟かつ慎重に検討していきます。

3 課題を解決していくために

これまでの情報化推進の結果、数多くの事業においてICTが活用され、事務改善、コスト削減、事業効率化に寄与してきました。現在では、ICTは行政サービスを提供するために必要不可欠なものとして位置づけられています。

一方で、頻発する制度改正やICTの高度化に伴い、急速な技術進歩への対応、機器更新スケジュールの管理、導入・運用コストの削減、サイバー攻撃等への対策など、ICTに係る課題も複雑化・多様化してきています。

今後は、本調査で明らかになった情報化の現状や課題を踏まえ、組織的な取組みを進めていく必要があります。

そのためには、本計画で今後の取組みを明確化し、区民や企業と情報共有しながら実施・評価・改善をしていくことで、情報システム全体の最適な活用を図っていくことが必要です。

3 情報化に対する区民の意識

近年、スマートフォンの普及、IoTの進展、ネットワークの高速化・大容量化などにより、暮らしに必要な情報やサービスも、インターネットなどを介して様々な形で区民の生活に浸透しています。さらに、月毎、日毎という定期的な情報だけではなく、リアルタイムでの情報の送受信も可能になりました。しかし、その利用範囲の大半が、個人生活や趣味の領域にとどまり、行政サービスへの利用は十分とは言えません。さらに、地域社会では、生活形態の多様化や少子高齢化、日常生活における安全安心への不安など、複雑な要素が絡み合った課題が残されており、地域の実情に応じた課題解決の手法が必要となっています。

本計画では、このような地域における区民生活の実態やICTの現状を捉え、豊かな区民生活を支える区政運営のために、ICTが果たすべき役割を問い直していきます。

1 平成29年度区民意識調査結果

■ 所有する情報通信機器

平成19年度調査時点では「携帯電話・PHS」が7割台半ばを超えていましたが、スマートフォンの普及により「スマートフォン」が約7割となり、「携帯電話・PHS」が3割弱と減少しています。また、「パソコン」が6割台半ばを超え、平成19年度調査時点の6割台半ば近くから微増しています。

■ 普段インターネットを利用する際に使用している情報通信機器

インターネットの利用状況は、平成19年度調査時点での約7割から約9割へと増加しており、インターネットを利用する際、「スマートフォン」の使用が6割台半ばを超え最も高くなっています。次いで、「パソコン」の使用が5割台半ば近くと続いています。

■ インターネットで利用しているサービス

「必要な情報を調べたり、ダウンロードする」が8割台半ばを超え最も高く、「メールをする」が8割弱で続きます。また、「買い物やオークション等をする」「映像や音楽を視聴する」が5割強となっています。

2 平成28年度区政モニターアンケート結果

■ 区公式ホームページについて

「閲覧したことがある」が4割台半ば近くとなっており、平成19年度の6割弱から減少しています。「区公式ホームページを見たことがない理由」では「区政情報を必要とする機会がなかった」が5割強で最も高く、年代別でみると、10代・20代が8割台半ばを超えて最も高くなっています。「ほしい情報の見つけやすさ」では「すぐに見つかった」が5割弱ですが、27年度の6割台半ば近くから減少しています。

■ 区公式ツイッター・フェイスブックについて

「区公式ツイッター・フェイスブック」の認知度は、「両方知らなかった」が8割強となっています。「発信が必要だと思う情報」では「災害等緊急情報」が7割近くで最も高く、次いで「イベント情報」が約5割、「地域のニュース」が3割台半ばを超えと続いています。

3 区民意識調査及び区政モニターアンケートにおける区民の情報化の動向

【現状】

- スマートフォンの普及により、情報通信機器の所有率が増加
- インターネットでのサービス利用が定着

【情報化への要望】

- 区のホームページによるわかりやすい情報提供
- 災害情報や地域のイベント情報など、区民生活に密着した情報が容易に得られる仕組み

【その一方で】

- 区公式ホームページによる区政情報の利用度が低い
- 区公式ツイッター・フェイスブックの認知度が低い

【今後の方向性】

- 情報通信技術の進化やインターネットの普及により、区民生活に密着した情報を、スマートフォンなどの身近な端末で提供できる仕組みの構築が必要
- 区民生活における様々な機会を捉え、必要な情報をわかりやすく積極的に提供するとともに、区民の利便性向上を図るためのICT利活用が必要

4 計画の改訂にあたって

本区では、2018年3月に本計画を策定し、区政運営におけるICTの役割と方向性を明確化し、区としての情報戦略の理念や進め方を確立して3年が経過しました。

2020年7月、政府は『世界最先端デジタル国家創造宣言・官民データ活用推進計画』を閣議決定しました。今般の新型コロナウイルス感染症の感染拡大下で、デジタル対応について様々な課題が浮き彫りになったことを踏まえ、直近の取り組みとしての新型コロナウイルス感染症拡大防止に向けたICTの活用と、デジタル強靱化による社会構造の変革・社会全体の行動変容の両面について、特に重点を置いて取り組むものとしています。

具体的には、急速に進展するデジタル技術を徹底的に活用し、国、地方公共団体、民間事業者、国民その他誰もが、あらゆる活動においてデジタル技術の便益を享受できるようにする必要があり、地方や民間部門のデジタル化を推進し、デジタルを前提とした新たな時代にふさわしい環境整備を進めていくことが急務であると謳われています。

さらに、2020年12月、総務省は『自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画』を策定し、『デジタル・ガバメント実行計画』（2020年12月25日閣議決定）において示された自治体関連の各施策について、自治体が重点的に取り組むべき事項・内容を具体化するとともに、総務省及び関係省庁による支援策等を取りまとめ、デジタル社会の実現に向けた取り組みを全自治体において着実に進めていくこととしました。

こうした社会状況の変化等を踏まえ、手続きのオンライン化の推進や情報システムの標準化に加え、クラウド化、AI・RPA等の新たなICTの活用推進など、本区における行政のデジタル化を抜本的に進めるため、令和3（2021）年3月、本計画を改訂するものです。

計画改訂の背景

- 新型コロナウイルス感染症拡大・新たな日常（ニュー・ノーマル）への対応に係る要請
- 行政手続の簡素化・オンライン化など、行政のデジタル化に向けた要請
 - デジタル3原則（デジタルファースト・ワンスオンリー・ワンストップ）への対応
- 「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」への対応
 - 情報システム標準化・共通化、マイナンバーカード普及促進、AI・RPA等の利用促進、デジタル人材育成など

現状と課題

- 新型コロナウイルス感染症拡大に係る現状と課題
 - 来庁による行政手続（本人確認・申請・添付書類提出）、書類等の受け渡し
 - 会議、イベント、来庁時等の密集・密接・密閉
 - 出勤抑制・勤務時間退縮等による業務効率・区民サービスレベルの維持
- 行政のデジタル化・行政手続オンライン化に係る現状と課題
 - 紙ベースの申請、申請書への押印、来庁による窓口での本人確認
 - 申請用紙をベースとした申請内容チェック・添付書類確認・審査
 - システムへの手作業による申請情報入力、手作業によるデータ加工・統計処理
 - 業務システム間の情報連携の困難性（情報項目、語彙、連携 I/F の相違等）
- その他の課題
 - 情報保護・情報セキュリティ
 - ◇ オンライン申請時のなりすまし、申請データ盗聴・改ざん
 - ◇ Web 会議への不正アクセス・妨害・盗聴・情報漏えい
 - ◇ 庁舎外への情報資産持ち出しによる情報紛失・盗難等の漏えい
 - 労務管理等
 - ◇ 勤務体系の制約、勤務公署、職務専念、勤怠管理、実績評価
 - 業務システム運用負荷の増加（法改正対応、システム運用管理）
 - ◇ 義務的負荷、投資的対応（BPR、ICT 利活用、データ利活用）に係る人材不足等

新型コロナウイルス感染症拡大・新たな日常への対応

- 区民等の来庁による接触機会の低減・利便性向上
 - Web 会議等の活用（リモート会議・説明会、オンライン相談・通訳等）
 - 申請様式の公開徹底・郵送申請の拡充、キャッシュレス決済の拡充
 - イベント申込み・アンケート等のオンライン簡易申請
- パンデミック発生時の業務効率の維持・区民サービスの継続
 - テレワーク（在宅勤務、モバイルワーク）による新たな働き方等への対応
 - 働き方改革による働き易さ・ワークライフバランスの実現
 - 働き方改革に対応できる制度運用の確立（労務管理、勤怠管理等）
- その他、ニュー・ノーマルに向けた ICT 利活用への対応
 - 児童生徒の自宅学習・オンライン教育、在宅医療・防犯防災対策等への対応

行政のデジタル化・行政手続オンライン化等への対応

- 行政手続に係る業務の見直し・改善
 - 行政手続の簡素化・添付資料の省略
 - 行政手続のオンライン化（電子申請等）の推進
- 行政のデジタル化・スマート化を推進できる業務システムの整備
 - 業務プロセス・情報システムの標準化、紙資料のペーパーレス化の推進
 - 基幹業務システムの見直し、窓口業務の効率化・区民サービス向上
 - 自治体クラウドへの移行、民間クラウドサービスの有効活用推進
- 新たなICTを活用した業務効率化・データ利活用推進
 - AI/RPA等による業務の自動化・高速化
- その他の行政のデジタルトランスフォーメーション（DX）に向けた対応
 - 先駆的社会インフラ網（5G・次世代信号、IoT・自動運転等）
 - マイナンバーカードの利用拡大、今後のデジタル・ガバメントへの対応

情報保護・情報セキュリティ、人材育成・体制整備等への対応

- 情報保護・情報セキュリティ対策の強化
 - オンライン申請時の電子証明書による本人確認・申請書の真正性確認
 - Web会議等への不正アクセス・情報漏えい防止対策
- 業務見直し・改善の推進体制の強化
 - ICT利活用による業務改善を推進できる人材育成
 - 業務見直し・改善（BPR）を牽引できる外部人材の有効活用

第2部 情報化戦略計画の基本事項

1 計画策定の目的

基本構想・総合計画の実現に向け、ICTの役割と方向性を明確化します。

基本構想では、「自治意識の高まり」「共生の重視」「未来への責任」の視座から基本理念を挙げています。そして、基本理念を踏まえた「めざすまちの姿」や「まちづくりの基本目標」を実現していくにあたっての区政運営の基本姿勢を示しています。

本計画は、このような区政運営にあたっての取組みを踏まえ、区民や地域、そして、区におけるICTの役割と方向性を明らかにし、区の情報戦略の理念や進め方を確立するために、基本構想、総合計画を受けて策定するICT分野における個別計画です。

2 本区におけるICTの役割

ICTを効率的かつ効果的に利活用した電子自治体を構築し、区民が「利便・活力・効率」を実感できる行政サービスを創造します。

基本構想がめざす新宿区の姿を実現するためには、区民と行政が一体となって、たゆまぬ改革を推し進めていかなければなりません。こうした中で、行政サービスの質的向上・区民満足度の向上と、行政の簡素・効率化を同時に実現するために、ICTの便益を最大限に活用する電子自治体を構築することで、改革への取組みを下支えします。

本計画は、これまでの計画に引き続き、総務省「電子自治体推進指針」において目標として掲げられた「利便・効率・活力を実感できる電子自治体の実現」を踏まえ、単に情報化を推進するだけでなく、ICTを効果的かつ効率的に利活用することで、情報化の恩恵である「利便・活力・効率」を区民が実感できる行政サービスの創造を目指していくものです。

3 ICT利活用の方針

ICTは、時間や距離という情報の流れの制約や組織の枠組みを越えて、様々な資産を相互に連携・融合し、新たな価値を創造できる構造改革力を持っています。パソコンやネットワークなどのICT基盤を積極的かつ適正に利活用し、ICTの構造改革力を発揮させることで、重複投資の排除やシステム間の相互運用性の向上を図るなどの改革を行い、人・モノ・金・情報、そして、サービスの価値を最大化することが可能となります。

本計画では、このようなICT利活用を推進し、区民サービスと区政運営の質をさらに高めるため、引き続き、以下の2つを方針として掲げていきます。

ICT利活用方針1

区民や職員が相互にICTの効果を実感できるように、区民視点と費用対効果の視点でICTを利活用します。

ICTの利活用にあたっては、時間と距離の制約を大幅に縮める可能性を持つICTの特性を、区民の視点に立って有効かつ効率的に用い、地域の課題を克服するために役立てることが大切です。また、ICT導入効果の最適化を重視することで、生産性の向上と新しい価値の創造や多様性への対応に結びつけます。いずれの視点からも、行政のみで取り組むのではなく、区民やNPO、民間事業者等との連携を積極的に進めていくことが必要となります。

ICT利活用方針2

自区開発・運用で培われた職員のICTスキルとマネジメント力を活かし、外部の専門性も有効活用しながら新たなテクノロジーに対応したICT利活用を推進します。

本区では、業務改善からシステム設計、開発、法改正対応などの運用に至るまで、その大部分を、職員の手によって実現しています。この経験によって得られた技術力やノウハウは、外部委託によるコスト増の抑制のみならず、新宿区固有の知的・人的財産として、他にはない”新宿区の強み”でもあります。

本区は、この貴重な財産の価値をさらに高め、全職員で共有するとともに、外部の専門性を効果的に活用しながら、急速に進化する新たなテクノロジーにも対応したICT利活用を推進し、変化に柔軟に対応でき、費用対効果の高い区民サービスを実現します。

4 戦略目標

本区の強みであるシステム開発に関する技術力とマネジメント力を生かし、現在のICTが抱える課題である「区民や地域、行政内部でのICT効果が実感しにくい」という実態を踏まえ、今後10年間におけるICT利活用の推進に向けた3つの戦略目標を掲げます。

「戦略目標」は、本区において実施したICT利活用状況調査やICT成熟度評価で明らかになった区が抱える課題やICTの現状を踏まえ、特にICTが担うべき役割である「利便」・「活力」・「効率」という視点に基づき、3つの事業領域に分類したものです。

戦略目標1 利便性を実感できる行政サービスの提供

この戦略目標では、区公式ホームページの充実やソーシャルメディア等の活用、並びに、行政情報のオープンデータ化の推進等により、区民視点で、質の高い、行政情報の提供を進めていきます。

また、業務の棚卸や業務改革によって行政手続を簡素化するとともに、様々な行政サービス分野において、マイナポータル等のICTを利活用したワンストップサービスの実現に取り組んでいきます。

そして、より多くの区民がICTの恩恵を享受できるよう、ICTを使わない人や外国人の方々にも配慮しながら、区民等が利便性を実感できる行政サービスの提供・創造を推進し、区民の満足度を高めていきます。

戦略目標2 地域の活力を活かした地域課題の解決

この戦略目標では、区民意見等の収集・分析機能の強化やマイナポータルを活用した双方向の情報共有、財政状況の開示や行政情報のオープンデータ化を進め、区民や地域との情報共有を推進していきます。

また、教育環境や図書館等の区施設におけるICT利活用をはじめ、福祉・子育て・健康等の様々な分野におけるICT化によって、区民の誰もがいきいきと暮らせる地域社会の実現に寄与していきます。

さらに、防犯防災情報の発信や地理情報のオープンデータ化を推進し、安全で安心な暮らしやすい生活環境づくりを進めます。

加えて、新宿区の観光資源やまちの魅力の情報発信のほか、文化・観光・産業振興等の各分野でのICT利活用により、新宿区の個性と地域の力を活かした地域社会づくりを進め、地域の様々な主体との協働によって、地域課題の解決に取り組んでいきます。

戦略目標3 効果的・効率的な行政の推進

この戦略目標では、ICTの利活用による業務の合理化・高度化や基幹業務システムの着実な運用をはじめ、庁内システムの統廃合や情報連携機能の強化等によって、全庁ICT基盤の最適化を推進し、新たなサービスの創出につなげていきます。

また、外部の専門性を活用し、情報処理業務の効率化を進めるとともに、情報セキュリティ対策の徹底や業務継続性の向上に取り組みます。

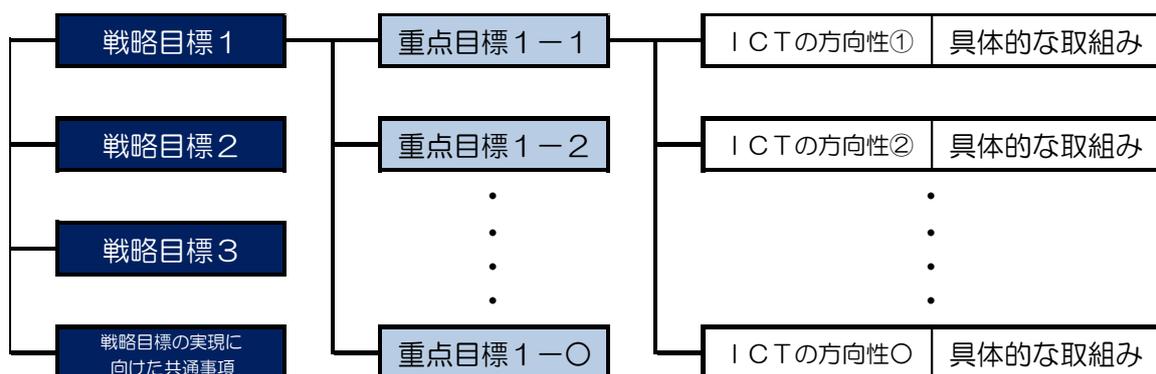
さらに、全庁システムの計画的な更新によって、ICTコストの平準化・適正化を進めるとともに、ICT投資効果の最大化を図ることで、効果的・効率的な行政を推進していきます。

5 計画の体系

本計画では、「戦略目標」として掲げた3つの目標とは別に、「戦略目標の実現に向けた共通事項」を設けます。これは、3つの「戦略目標」をより効果的かつ確実に推進するために必要な事項であり、情報化の基盤となるものです。

次に、3つの「戦略目標」及び「戦略目標の実現に向けた共通事項」の実現に向け、今後、重点的に取り組むべき事項を「重点目標」として掲げます。

さらに、「重点目標」を支え、区政の課題解決に結びつけるための「ICTの方向性」を示します。本区では、ここに掲げる「ICTの方向性」を踏まえ、ICTの効果を最大化し、区民が利便・活力・効率を実感できる「行政サービス（具体的な取組み）」を創造していきます。



第1部（計画策定の背景、本区におけるICTの現状と課題、情報化に対する区民の意識）と第2部（計画策定の目的、本区におけるICTの役割、ICT利活用の方針、戦略目標）を踏まえて、本計画の体系を以下にまとめました。

重点目標	ICTの方向性
戦略目標1 利便性を実感できる行政サービスの提供	
1-1 区民視点で、質の高い行政情報の提供	① 区民が必要とする情報を「見やすく、わかりやすく、探しやすく」提供します。
1-2 ワンストップサービスの実現に向けた業務改革の推進	① 行政手続等のオンライン化や休日夜間の行政手続を可能とするためのしくみづくりを推進します。 ② 多様な決済手段を活用した電子納付を推進します。 ③ 様々な行政手続に利用できる汎用性の高いICカード等の活用を目指します。 ④ 医療・保健・福祉分野全般にわたる行政サービスの情報化を推進します。 ⑤ 多言語対応による窓口サービスの充実を進めます。
1-3 区民がいつでもどこでも必要な情報が容易に得られるICTの活用推進	① 多様なメディアを活用した区政情報の提供・発信を推進します。
1-4 区民のICT利活用の推進	① 区民の安全なICT利活用を推進します。
1-5 新たな情報通信技術を活用した行政サービスの充実	① 新たなICTを活用した行政サービスの創出を進めます。
戦略目標2 地域の活力を活かした地域課題の解決	
2-1 区民や地域との情報共有による自治のまち新宿の推進	① 区民意見の収集機能を強化し、積極的な区民参画を推進します。 ② 区民ニーズの収集・分析による区民意見の政策反映を推進します。 ③ 財政状況をわかりやすく開示し、区政の透明性を高めます。 ④ 区民や地域と共に創る地域情報の窓口づくりを進めます。 ⑤ 参画と協働の推進に向けた情報発信を充実します。
2-2 共に生きる地域社会の実現に向けたICT利活用の推進	① 教育環境の充実に向けてICT利活用のしくみづくりを進めます。 ② 区施設における地域情報と地域コミュニティの活動拠点としてのICT利活用を推進します。 ③ 区民の誰もがいきいきと暮らせる地域社会づくりに努めます。
2-3 安全で安心な暮らしやすい生活環境づくりの推進	① ICTを効果的に利活用した安全安心のまちづくりの実現を目指します。 ② 地理情報等を活用した暮らしやすい生活環境づくりを進めます。 ③ 次世代の安全安心な地域社会の実現に向けた展望を示します。
2-4 新宿の個性と地域の力を活かした多様で豊かな地域社会の実現	① 「賑わい都市・新宿の創造」に向け、まちの魅力の発信を推進します。 ② 文化・観光・産業振興等の各分野でのICT利活用を推進します。 ③ 東京2020大会を見据えた地域社会におけるICTの利活用を推進します。
2-5 新たな情報通信技術を活用した地域課題の解決	① 新たなICTの利活用による地域課題の解決を推進します。
戦略目標3 効果的・効率的な行政の推進	
3-1 全庁ICT基盤の最適化による新たなサービスの創出	① インtranetの機能強化により、業務の合理化・高度化を推進・強化します。 ② コストと安定性を両立した基幹業務システムを目指します。 ③ 庁内の情報システムの最適な利活用を推進します。 ④ 全庁的なシステム連携の強化を図り、情報の利活用を推進します。 ⑤ 勤務形態の多様化に対応できるICT利用環境づくりを進めます。
3-2 外部の専門性を活用した情報処理業務の効率化	① 外部の様々なサービスや新たなICTを有効活用し、効果的なシステム導入と業務の効率化を推進します。
3-3 情報セキュリティ対策の徹底と業務継続性の確保	① 情報セキュリティ内部監査等の充実を図り、区の情報セキュリティレベルを更に向上させます。 ② 全庁ICT基盤の情報セキュリティ対策を強化し、情報の消失や漏えいを未然に防ぎます。 ③ システム障害や大規模災害から情報を守り、業務の継続性を高めます。
3-4 ICT投資効果の最大化による効果的・効率的な行政の推進	① ICT利活用に関する各種手順等の標準化・庁内活用推進等によるICT投資効果の最大化を図ります。
戦略目標の実現に向けた共通事項	
4-1 ICT人材の育成	① ICTを効果的・実践的に活用できる人材を育成します。 ② 情報戦略を立案・実行・評価できる人材を育成します。
4-2 情報化戦略の推進体制強化	① 現行の情報化推進体制について、政策提案機能をより一層強化します。 ② 情報化の推進において、区民・関連団体との連携を強化します。

第3部と第4部では、今後区が実施していく情報化施策等について、「ICTの方向性」ごとに記載します。

なお、第3部は3つの「戦略目標」に関する内容、第4部は「戦略目標の実現に向けた共通事項」に関する内容になります。

【第3部・第4部の記載内容】

ICTの方向性② 多様な決済手段を活用した電子納付を推進します。

← ICTの方向性

← 現状・課題等

現行のコンビニ収納サービスに加え、新たにパソコンやスマートフォンから24時間納付手続きが可能となるクレジットカードによる決済手段を活用した公金納付を可能とし、区民の納付機会の拡充と利便性の向上を図ります。また、新たなICTを活用した決済手段に係る調査研究を進め、区民や利用者の更なる利便性向上に努めます。

具体的な取組み

公金収納マルチ化により納付チャネルを拡大します

← 取組みの方向性

- クレジットカード納付の検討・導入【計画事業】 ← 取組内容
- 新たなICTを活用した決済手段に係る調査研究 ← 取組内容
 - 区民の利便性・手数料負担・費用効率性・効果など

関連する計画事業

事業名	クレジットカード納付の導入	所管部		
		総合政策部		
32(2020)年度末の目標		年度別計画		
		30(2018)年度	31(2019)年度	32(2020)年度
・クレジットカード納付の導入(特別区民税・都民税、軽自動車税、国民健康保険料)	・クレジットカード納付の検討・導入(特別区民税・都民税、軽自動車税、国民健康保険料)			
				→

← 上記の取組内容のうち新宿区の計画事業に該当するものについては、目標や年度ごとの事業内容等をボックスにまとめて記載しています。

取組内容の文言については、以下のとおり使い分けています。

【促進】・・・ICTに係る現在の取組みを更に効果的に進めていくもの

【推進】・・・ICTの進展状況を踏まえ、現在の取組みを一層充実させていくもの

【活用】・・・ICTに係る新たな仕組み等を活用していくもの

【検討】・・・具体的なICT利活用に向けて検討していくもの

【調査研究】・・・ICT利活用の有効性・実現性等を検証していくもの

第3部 戦略目標達成のための取組み

戦略目標1 利便性を実感できる行政サービスの提供

この戦略目標では、以下の5つを「重点目標」として掲げます。

- 重点目標1-1 区民視点で、質の高い行政情報の提供
- 重点目標1-2 ワンストップサービスの実現に向けた業務改革の推進
- 重点目標1-3 区民がいつでもどこでも必要な情報が容易に得られるICTの活用推進
- 重点目標1-4 区民のICT利活用の推進
- 重点目標1-5 新たな情報通信技術を活用した行政サービスの充実

重点目標	ICTの方向性
戦略目標1 利便性を実感できる行政サービスの提供	
1-1 区民視点で、質の高い行政情報の提供	① 区民が必要とする情報を「見やすく、わかりやすく、探しやすく」提供します。
1-2 ワンストップサービスの実現に向けた業務改革の推進	① 行政手続等のオンライン化や休日夜間の行政手続を可能とするためのしくみづくりを推進します。 ② 多様な決済手段を活用した電子納付を推進します。 ③ 様々な行政手続に利用できる汎用性の高いICカード等の活用を目指します。 ④ 医療・保健・福祉分野全般にわたる行政サービスの情報化を推進します。 ⑤ 多言語対応による窓口サービスの充実を進めます。
1-3 区民がいつでもどこでも必要な情報が容易に得られるICTの活用推進	① 多様なメディアを活用した区政情報の提供・発信を推進します。
1-4 区民のICT利活用の推進	① 区民の安全なICT利活用を推進します。
1-5 新たな情報通信技術を活用した行政サービスの充実	① 新たなICTを活用した行政サービスの創出を進めます。

重点目標1-1 区民視点で、質の高い行政情報の提供

ICTの方向性① 区民が必要とする情報を「見やすく、わかりやすく、探しやすい」提供します。

区公式ホームページやマイナポータル等の様々な媒体を通じ、必要とする情報がすぐに見つかり、誰もが見やすく、わかりやすく、探しやすい、迅速な情報提供を推進します。また、公開した情報を誰もが二次利用できるよう、行政情報のオープンデータ化を推進します。さらに、新たな情報技術を活用した情報提供のあり方を検証していきます。

具体的な取組み

誰にでも見やすく探しやすい区公式ホームページを整備します

- 区公式ホームページの充実
- 区公式ホームページのユニバーサルデザインの推進
 - アクセシビリティチェックの継続（JIS X 8341 適合レベルAA準拠）
 - アクセシビリティ及びユーザビリティの更なる向上

区民等が必要とする区政情報の公開を促進します

- コンテンツマネジメントシステム（CMS）の活用・促進
 - 重要なお知らせ、イベント情報、新着情報等の積極的な活用
 - CMSとオープンデータとの連携強化など
- ツイッター、フェイスブック等のソーシャルメディアの活用・推進
- 情報提供ツール作成ガイドラインの充実
 - 行政情報の迅速な公開・更新等
- オープンデータ化の推進
 - 行政情報のオープンデータ化、データ等の標準化
（イベント情報、公共施設情報、行政サービス情報、地図情報等）
- バリアフリーマップ及びアプリの活用推進
- 申請様式の電子化・公開の徹底、郵送申請等への対応強化

【関連】

オープンデータの推進 P28、P31、P34、P39、P41、P42、P46

区民等が必要な情報がすぐに見つかる仕組みを整備します

- ご意見・FAQシステムの充実
- 暮らしのガイドの電子化・活用推進
- マイナポータルによる行政サービス情報の検索・提供

【関連】

マイナポータルの活用 P20、P21、P30、P38

様々な情報提供ツールを活用し情報提供機能を強化します

- スマートフォン用アプリ等の活用・推進
- デジタルサイネージの活用・推進
- AI・チャットボット等の新たな仕組みの活用・検討

重点目標1-2 ワンストップサービスの実現に向けた業務改革の推進

ICTの方向性① 行政手続等のオンライン化や休日夜間の行政手続を可能とするためのしくみづくりを推進します。

マイナンバー制度の施行を機に、行政手続等に係る業務の棚卸や業務改善によって、行政手続に必要な添付書類の省略など、行政手続の簡素化を進めるとともに、電子申請サービス等の充実により、区民の利便性向上に努めます。また、住民票や税証明等のコンビニ交付サービスの提供、マイナンバーカードの有効活用、新たなデバイスを活用した行政手続のオンライン化等の検証を進め、区民が「いつでも、どこからでも、容易に、一括して」行政サービスを受けられるワンストップサービスの実現に向けて取り組んでいきます。

具体的な取組み

行政手続等のオンライン化を推進します

- 行政手続等に係る業務の棚卸・業務改善・簡素化（添付資料の省略）推進強化
- 共同運営電子申請（汎用申請・簡易申請）サービスの拡充・活用【計画事業】
- 共同運営電子調達の推進
- マイナポータルを活用した電子申請サービスの拡充
 - 子育て・介護・被災者生活支援等ワンストップサービス等

【関連】

マイナポータルの活用 P18、P21、P30、P38

マイナンバー制度への着実な対応を推進します

- 情報提供ネットワークシステムを介した他自治体等との情報連携推進
- マイナポータルを活用したワンストップサービスの充実
 - 行政サービス検索、電子申請、お知らせ、アンケート等
- マイキープラットフォームの活用に向けた検討
 - 図書館等でのマイナンバーカードの活用、自治体ポイント等
- マイナンバーカードの普及に向けた調査研究
- 今後の対象事務拡大への着実な対応

【関連】

マイナポータルの活用 P18、P20、P30、P38

マイキープラットフォームの活用 P37、P39

マイナンバーカードを活用した各種証明書の交付サービスを提供します

- 住民票・印鑑証明・税証明等のコンビニ交付対応

新たなデバイスを活用した行政手続等のオンライン化を検討します

- スマートフォン等を活用したオンライン申請等の検討

関連する計画事業

事業名	行政手続のオンライン化等の推進	所管部	総合政策部
R5（2023）年度末 の目標	年度別計画		
	R3(2021)年度	R4(2022)年度	R5(2023)年度
電子申請等の推進	・電子申請等の推進	→	

ICTの方向性② 多様な決済手段を活用した電子納付を推進します。

現行のコンビニ収納サービスに加え、新たにパソコンやスマートフォンから24時間納付手続きが可能となるクレジットカードによる決済手段を活用した公金納付を可能とし、区民の納付機会の拡充と利便性の向上を図ります。また、新たなICTを活用した決済手段に係る調査研究を進め、区民や利用者の更なる利便性向上に努めます。

具体的な取組み

公金収納マルチ化により納付チャネルを拡大します

- クレジットカード納付の活用推進
- キャッシュレス決済の導入【計画事業】
 - 交通系電子マネー決済・Pay Pay・LINE Pay 等
- 新たなICTを活用した決済手段に係る調査研究
 - 区民の利便性・手数料負担・費用効率性・効果など

関連する計画事業

事業名	多様な決済手段を活用した電子納付の推進		所管部	総合政策部、総務部、地域振興部、福祉部、健康部
	R5(2023)年度末の目標	年度別計画		
	R3(2021)年度	R4(2022)年度	R5(2023)年度	
・交通系電子マネー決済の導入(戸籍住民課で取り扱う手数料等) ・PayPay・LINE Pay 決済の導入(特別区民税・都民税、軽自動車税、国民健康保険料、介護保険料)	・交通系電子マネー決済の導入(戸籍住民課で取り扱う手数料等)	・PayPay・LINE Pay 決済の導入準備(特別区民税・都民税、軽自動車税、国民健康保険料、介護保険料)	・PayPay・LINE Pay 決済の導入(特別区民税・都民税、軽自動車税、国民健康保険料、介護保険料)	→

ICTの方向性③ 様々な行政手続に利用できる汎用性の高いICカード等の活用を目指します。

行政手続のオンライン化と併せて、区民が安心して電子申請等のオンラインサービスが利用できるよう、マイナンバーカードやスマートフォン等による本人確認や署名検証の活用を推進し、区民が真に利便性を感じられる行政サービスの実現に取り組みます。

具体的な取組み

マイナンバーカードの利活用を推進します

- マイナンバー制度を踏まえたマイナンバーカード利用促進方法の調査研究
- 区におけるマイナンバーカードの独自利用に向けた調査研究

スマートフォン等を活用した行政手続に対応します

- 電子証明書・電子署名を活用したスマートフォン等による電子申請推進【計画事業】

関連する計画事業

事業名	行政手続のオンライン化等の推進	所管部	総合政策部
R5(2023)年度末 の目標	年度別計画		
	R3(2021)年度	R4(2022)年度	R5(2023)年度
電子申請等の推進	・電子申請等の推進	→	→

ICTの方向性④ 医療・保健・福祉分野全般にわたる行政サービスの情報化を推進します。

「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」を踏まえ、オンライン化、業務の見直し（BPR）、システム改革、AI等を活用した健康支援、ロボット等を活用した介護支援や効果的・効率的な医療支援、行政と民間企業等の連携など、超少子高齢化社会の到来を見据えた重点施策として、医療・保健・福祉分野における情報化に対応していきます。

具体的な取組み

医療等の各分野における新たなICT活用に対応します

- 医療保険オンライン資格確認、医療分野における識別子、マイナンバーカード健康保険証利用への対応
- 多様な主体の情報共有・連携の仕組み等の調査研究

ICTの方向性⑤ 多言語対応による窓口サービスの充実を進めます。

2020年東京オリンピック・パラリンピック競技大会の開催を控え、今後もより一層、訪日外国人の増加が予想されます。そのため、多言語音声翻訳技術やディープラーニング技術を活用した多言語対応の窓口業務や相談業務など、多言語に対応した行政サービスの創出を推進します。

具体的な取組み

様々な情報提供ツールを活用した多言語による情報提供を推進します

- 外国人向け生活情報ホームページの運用・充実
 - 回遊性の向上及びアクセシビリティ対応など
- ソーシャルメディア（Facebook・Twitter・LINE@等）の多言語対応推進
 - 英語・中国語・韓国語圏以外の外国人への情報提供
 - 中国語圏最大のSNS、微博（Weibo）の活用など

タブレット端末等のデバイスを活用した多言語対応の基盤整備を進めます

- タブレット端末によるテレビ通訳システム・多言語翻訳アプリ等を活用した多言語窓口サービスの強化
- Web 会議ツール等を活用した外国人相談の検討
- 事務用パソコンやモバイル端末等（タッチパネル対応モバイルパソコン、音声・ビデオ通話機能等）を活用した多言語窓口受付・相談等の検討

新たなICTを活用した多言語サービス導入に向けて調査研究します

- AI・対話型ツール等の最新技術を活用した多言語サービスの検討
 - AI・チャットボット等による対話型多言語クラウドサービスの活用
 - ソーシャルメディア多言語翻訳、多言語音声翻訳アプリ等の活用など

重点目標 1-3 区民がいつでもどこでも必要な情報が容易に得られるICTの活用推進

ICTの方向性① 多様なメディアを活用した区政情報の提供・発信を推進します。

SNS等のソーシャルメディアの活用推進、ハッシュタグ・投稿写真・動画等のメディアの多様化への対応、データの標準化や語彙の統一等による横断的なデータ連携により、区政情報の提供・発信を強化します。

具体的な取組み

様々なメディアを活用した情報提供を充実させます

- ソーシャルメディア利活用の推進
- ハッシュタグ・投稿写真・動画等のメディアの多様化への対応
- データ標準化、共通語彙基盤、API連携等による横断的な情報提供の活用・調査研究

重点目標1-4 区民のICT利活用の推進

ICTの方向性① 区民の安全なICT利活用を推進します。

ICTモバイル機器の普及により、区民生活が豊かになってきている反面、中高生のネット利用によるトラブルなど、問題も多く生じてきています。そのため、若年層のSNS利用時の個人情報保護や他人への誹謗中傷の防止、フィッシングサイト等の悪質サイトによる被害防止、子どもや家庭におけるICTモラルの向上や情報セキュリティ意識啓発を支援します。

具体的な取組み

区民の情報管理と情報セキュリティ対策意識の向上を推進します

- 区ホームページによる区民ICTモラル向上のための情報提供の充実
- 区ホームページによる情報セキュリティ意識啓発のための情報提供
- 区民向け情報セキュリティ啓発事業の検討（IoT等の安全な利用等）

重点目標1-5 新たな情報通信技術を活用した行政サービスの充実

ICTの方向性① 新たなICTを活用した行政サービスの創出を進めます。

ビッグデータやオープンデータ等の様々な情報・コンテンツの有効活用、AI、ディープラーニング、ロボット等による多様なデータ（情報）の組合せ・紐付け、ドローン、AR、VR、次世代通信規格5G等の新たなツールの行政サービス利用の可能性など、新たなICTを活用した行政サービスの提供を積極的に進めます。

具体的な取組み

新たなICTの利活用による行政サービスの充実に向けて調査研究します

- ビッグデータ、オープンデータ等の活用・検討
- AI、ディープラーニング、ロボット等の活用・検討
- ドローン、AR、VR、次世代通信規格5G等、行政のデジタルトランスフォーメーション（DX）に向けた新たなツールの活用・検討

【関連】

オープンデータの推進 P18、P31、P34、P39、P41、P42、P46

戦略目標2 地域の活力を活かした地域課題の解決

この戦略目標では、以下の5つを「重点目標」として掲げます。

- 重点目標2-1 区民や地域との情報共有による自治のまち新宿の推進
- 重点目標2-2 共に生きる地域社会の実現に向けたICT利活用の推進
- 重点目標2-3 安全で安心な暮らしやすい生活環境づくりの推進
- 重点目標2-4 新宿の個性と地域の力を活かした多様で豊かな地域社会の実現
- 重点目標2-5 新たな情報通信技術を活用した地域課題の解決

重点目標	ICTの方向性
戦略目標2 地域の活力を活かした地域課題の解決	
2-1 区民や地域との情報共有による自治のまち新宿の推進	<ul style="list-style-type: none"> ① 区民意見の収集機能を強化し、積極的な区民参画を推進します。 ② 区民ニーズの収集・分析による区民意見の政策反映を推進します。 ③ 財政状況をわかりやすく開示し、区政の透明性を高めます。 ④ 区民や地域と共に創る地域情報の窓口づくりを進めます。 ⑤ 参画と協働の推進に向けた情報発信を充実します。
2-2 共に生きる地域社会の実現に向けたICT利活用の推進	<ul style="list-style-type: none"> ① 教育環境の充実に向けてICT利活用のしくみづくりを進めます。 ② 区施設における地域情報と地域コミュニティの活動拠点としてのICT利活用を推進します。 ③ 区民の誰もがいきいきと暮らせる地域社会づくりに努めます。
2-3 安全で安心な暮らしやすい生活環境づくりの推進	<ul style="list-style-type: none"> ① ICTを効果的に利活用した安全安心のまちづくりの実現を目指します。 ② 地理情報等を活用した暮らしやすい生活環境づくりを進めます。 ③ 次世代の安全安心な地域社会の実現に向けた展望を示します。
2-4 新宿の個性と地域の力を活かした多様で豊かな地域社会の実現	<ul style="list-style-type: none"> ① 「賑わい都市・新宿の創造」に向け、まちの魅力の発信を推進します。 ② 文化・観光・産業振興等の各分野でのICT利活用を推進します。 ③ 東京2020大会を見据えた地域社会におけるICTの利活用を推進します。
2-5 新たな情報通信技術を活用した地域課題の解決	<ul style="list-style-type: none"> ① 新たなICTの利活用による地域課題の解決を推進します。

重点目標2-1 区民や地域との情報共有による自治のまち新宿の推進

ICTの方向性① 区民意見の収集機能を強化し、積極的な区民参画を推進します。

現在稼働しているご意見・FAQシステムによる意見受付に加え、マイナポータルでのサービス検索・電子申請機能や自己情報表示機能、お知らせ機能を活用した区からのサービス対象者への積極的な情報提供を進めます。また、マイナポータルでのアンケート機能を有効活用した区民の皆様からの情報収集など、区民の皆様の意見等の収集機能を強化していきます。

具体的な取組み

マイナポータルの利活用による区民等との情報共有を推進します

- マイナポータルを活用した情報提供手段の充実・検討
- マイナポータル（アンケート機能等）を活用した区民ニーズ等把握の検討

【関連】

マイナポータルの活用 P18、P20、P21、P38

ICTの方向性② 区民ニーズの収集・分析による区民意見の政策反映を推進します。

区民等からの意見や問い合わせの分析、人口動態等の地域の分析のほか、オープンデータによる地域課題解決に向けたアイデアソンやハッカソン、インターネット上の新宿区に関連する様々な情報の集積・分析など、様々な角度から区民や地域のニーズを把握していきます。

具体的な取組み

区民ニーズ等の収集機能の強化及び分析・政策反映に向けた検討を進めます

- 区民意見等の分析による区民ニーズ・行政需要等の検討
 - 意識調査検索ページシステムの利活用及び施策・事業等への反映促進など
- 共同運営電子申請（簡易申請）を活用したイベント・講座申込・アンケート等の推進
- オープンデータ・ビッグデータ・AI等を活用した区民や地域のニーズ分析等のあり方検討

【関連】

オープンデータの推進 P18、P28、P34、P39、P41、P42、P46

ICTの方向性③ 財政状況をわかりやすく開示し、区政の透明性を高めま
す。

新公会計システムの活用などにより、各計画事業の見直し事項等の予算編成への反映を徹底し
ます。また、区の財務会計処理を新公会計制度に対応した仕組みに移行し、行政運営のPDCA
サイクルの強化につなげていきます。

具体的な取組み

区政の透明性向上を推進します

- 行政評価制度の推進（新公会計システムの活用）
- 統一的な基準による財務諸表の作成（日々仕訳等）の検討
- 新公会計に対応した財務会計・文書管理等システム導入の活用・推進

ICTの方向性④ 区民や地域と共に創る地域情報の窓口づくりを進めます。

地域ポータルサイト「しんじゅくノート」と協働・連携するほか、新たな地域アプリ等の活用検討を通して、地域情報の窓口づくりをサポートします。また、ポータルサイトの利用動向を活用することで、区民や地域のニーズを分析するなど、地域のマーケティングについても検討を進めていきます。

具体的な取組み

地域ポータルサイトを活用し、地域情報の発信・収集を支援します

- 地域ポータルサイトの充実支援
 - 官民協働（行政・企業・区民等）による情報集積・発信の推進
 - 区公式ホームページとの連携強化など
- 地域ポータルサイトの利用動向等の情報利活用の更なる検討

区が保有する公共データのオープンデータ化を進めます。また、官・民・学が相互に連携し、アイデアソンやハッカソン等を通じて、区民や地域の参画を促しながら、ニーズに合った情報をオープンデータとして公開・二次利用することで、情報に新たな価値を新たに付与し、地域課題の解決につなげられる仕組みづくりを進めます。

具体的な取組み

オープンデータを活用した官・民・学の連携により地域課題の解決に努めます

- オープンデータ活用のための仕組みづくり
- 「官民データ活用推進基本法」を踏まえた、オープンデータ化の推進
- オープンデータを活用した地域課題の解決、地域コミュニティの活性化に向けた検討

【関連】

オープンデータの推進 P18、P28、P31、P39、P41、P42、P46

重点目標2-2 共に生きる地域社会の実現に向けたICT利活用の推進

ICTの方向性① 教育環境の充実に向けてICT利活用のしくみづくりを進めます。

各学校の教室用ICT機器を最新機器へ更新するとともに、デジタル教材やプログラミング教育等の研究を進めていきます。また、校務における業務の更なる合理化に向けて、校務支援システムの再構築に向けた検討を進めます。さらに、Edtech（エドテック）等の最新の技術動向やサービスを検証し、ICTの利活用による教育環境の充実を図っていきます。

具体的な取組み

教育のICT化を推進します

- ICTを活用した教育の充実【計画事業】
 - プログラミング教育等の本格実施
 - 児童・生徒1人1台のタブレット端末の整備
 - ICT支援員の増員
 - 指導用デジタル教材の導入
 - 新宿区版GIGAスクール構想に基づく学校教育の推進
- 校務用・教育用ネットワークの活用推進
- タブレットを活用した児童・生徒の自宅学習環境の整備
- ICTを活用した英語教育の推進
- ICTやデジタル教材を活用した日本語サポート指導【計画事業】
- Edtech等の最新技術やサービスの利活用による教育環境の充実・検討

関連する計画事業

事業名	ICTを活用した教育の充実		所管部	教育委員会事務局
R5(2023)年度末の目標	年度別計画			
	R3(2021)年度	R4(2022)年度	R5(2023)年度	
・「新宿区版 GIGA スクール構想」に基づく学校教育の推進	<ul style="list-style-type: none"> ・「新宿区版 GIGA スクール構想」に基づく学校教育の推進（個別最適化学習・協働学習の推進、学習機会の確保） ・端末・ソフトウェア等の運用保守 	→		

事業名	日本語サポート指導		所管部	教育委員会事務局
R5(2023)年度末の目標	年度別計画			
	R3(2021)年度	R4(2022)年度	R5(2023)年度	
・日本語能力に係る評価において基礎的な能力があると認められた児童・生徒の割合70%	・ICTやデジタル教材を活用した日本語サポート指導の検討・試行	ICTやデジタル教材を活用した日本語サポート指導の実践	→	

ICTの方向性② 区施設における地域情報と地域コミュニティの活動拠点としてのICT利活用を推進します。

電子書籍等の魅力ある情報資源の整備に向けた検討や他関係機関との連携を強化し、一層、利活用される図書館の実現を進めます。また、区民の利便性向上に向けて、マイキープラットフォームについての調査研究を進めます。さらに、区施設の利用案内やサービス案内等の充実に向けて、AI・ロボット等の最新技術の調査研究を進めます。

具体的な取組み

図書館のICT化を推進します

- 図書館情報サービスの充実（電子書籍等の活用推進）
- マイキープラットフォーム・マイナンバーカードを活用した利用者管理等に係る調査研究
- 新中央図書館等の建設（新図書館構想に係るICT施策の検討）【計画事業】

【関連】

マイキープラットフォームの活用 P21、P39

新たなICTを活用した区施設サービスを充実させます

- Web会議やWi-fi等を活用した区施設の利便性向上
- AI・ロボット等を活用した施設案内等のサービスに係る調査研究

関連する計画事業

事業名	新中央図書館等の建設	所管部	教育委員会事務局
R5(2023)年度末 の目標		年度別計画	
		R3(2021)年度	R4(2022)年度
・新中央図書館等の建設検討	・新中央図書館等の建設検討	—————→	

ICTの方向性③ 区民の誰もがいきいきと暮らせる地域社会づくりに努めます。

相談システムによる児童相談体制の充実やマイナポータルでの電子申請機能やお知らせ・アンケート機能、区施設窓口でのタッチパネル式パソコン等を活用した各種相談受付など、ICTを活用した相談業務の充実を図ります。また、健康ポイント等の自治体ポイント管理のためのマイキープラットフォームの活用検討のほか、ICTを活用した在宅医療連携をはじめ、福祉・子育て・健康・教育・生活等の様々な分野における最新のICT利活用に向けた調査研究を進めます。

具体的な取組み

福祉・子育て・健康・教育・生活等の相談窓口を充実させます

- 児童相談所設置準備（相談システム等の検討）【計画事業】
- Web 会議等を活用した各種相談業務の充実
- イン트라ネットシステム（タッチパネル対応モバイルPC、音声・ビデオ通話機能等）を活用した窓口相談等の実施・検討
- マイナポータル（アンケート機能等）を活用した双方向の情報共有の検討

【関連】

マイナポータルの活用 P18、P20、P21、P30

- 気軽に健康づくりに取り組める環境整備（健康ポイント）
 - 健康ポイント事業管理システムの運用等

- マイキープラットフォーム利活用に係る調査研究
 - 健康ポイント事業管理システムの導入・運用等

- 在宅医療・介護連携ネットワークの推進（在宅医療・介護資源リスト（マップ）等による情報発信）
 - 在宅医療・介護資源マップによる情報発信、ICTを活用した在宅医療連携等

- 福祉・子育て・健康・教育・生活関連情報の活用・推進（オープンデータ化等）

- タブレット等を活用した遠隔手話通訳の推進

- （仮称）地域資源情報管理システムの構築・運用【計画事業】

- AI等を活用した日常生活・健康支援、ロボット等を活用した介護支援

- AIによるビッグデータ等を活用した医療・投薬の充実

- 他分野との連携による情報収取及びAI等活用に関する調査研究

- センサーネットワーク技術を活用した医療・健康・地域生活・課題解決等に関する調査研究

【関連】

マイキープラットフォームの活用 P21、P39

オープンデータの推進 P18、P28、P31、P34、P41、P42、P46

関連する計画事業

事業名	児童相談所設置準備	所管部	子ども家庭部
R5(2023)年度末 の目標	年度別計画		
	R3(2021)年度	R4(2022)年度	R5(2023)年度
・児童相談所運営体制の整備	・児童相談所運営体制の整備	→	

事業名	多様な主体による支え合いの推進	所管部	福祉部
R5(2023)年度末 の目標	年度別計画		
	R3(2021)年度	R4(2022)年度	R5(2023)年度
・通いの場への高齢者の参加率 9.1%	・(仮称)地域資源情報管理システム構築・運用	→	

重点目標2-3 安全で安心な暮らしやすい生活環境づくりの推進

ICTの方向性① ICTを効果的に利活用した安全安心のまちづくりの実現を目指します。

防災情報のオープンデータ化の推進、ソーシャルメディア等の新たな媒体を活用した安全安心に係る情報発信・収集手段の充実、マイナンバー制度を活用した被災者生活再建支援等の方策の検討、大規模災害発生時の区公式ホームページのDR（ディザスタ・リカバリ）対策等の有事の際の情報通信手段の充実・強化に向けた検討を進めます。また、国・都・関係機関と連携し、Em-NETやJ-ALERT等による情報発信に取り組んでいきます。

具体的な取組み

ICTの利活用による防犯防災対策を強化します

- 防災関連情報の活用・推進（オープンデータ化等）
- 緊急情報ネットワークシステム（Em-NET）の活用
- 全国瞬時警報システム（J-ALERT）の活用
- 新宿区水位警報システムの活用推進
- SNS等の新たな媒体を活用した情報通信手段の充実・検討
- 大規模災害発生時の情報通信手段の検討
 - ソーシャルメディア等の代替手段による情報発信・情報収集
 - 区公式ホームページのディザスタ・リカバリ対策（ミラーサイトの整備等）
- 災害対策・生活再建支援へのマイナンバー制度の活用・検討
 - 避難所入退所管理システムの導入等のマイナンバー制度を活用した被災者支援体制の強化に向けた調査研究

【関連】

オープンデータの推進 P18、P28、P31、P34、P39、P42、P46

ICTの方向性② 地理情報等を活用した暮らしやすい生活環境づくりを進めます。

区が保有する地図情報や都市計画・建築・土木・環境衛生情報など、暮らしやすい区民の生活環境づくりに関連する各種情報のオープンデータ化の推進のほか、統合GIS等を有効活用することで、各分野における情報発信機能を強化します。

具体的な取組み

地域における地理情報等の利活用を推進します

- 地図情報等の各種業務情報のオープンデータ化の推進
 - 地図情報（GIS）のオープンデータ化（シェープファイル、KMLファイル等）
 - 都市計画・建築・土木・環境衛生等の各種業務情報のオープンデータ化

【関連】

オープンデータの推進 P18、P28、P31、P34、P39、P41、P46

都市計画・建築・土木・環境衛生・福祉・健康等の各分野でのICT利活用を推進します

- 統合GIS・みんなのGISを活用した情報提供の充実
- スマートフォン等のデバイスに対応した地理情報の提供に向けた検討

ICTの方向性③ 次世代の安全安心な地域社会の実現に向けた展望を示します。

センサーネットワーク技術や行動解析技術、AR等を活用した地域の安全安心の推進に向けた調査検討を進めます。

具体的な取組み

地域の安全安心のためのICT利活用を検討します

- センサーネットワーク技術を活用した安全安心等に関する調査研究
- 行動解析技術・AR等の活用による安全・安心の地域社会・まちづくりに向けた調査研究

重点目標2-4 新宿の個性と地域の力を活かした多様で豊かな地域社会の実現

ICTの方向性① 「賑わい都市・新宿の創造」に向け、まちの魅力の発信を推進します。

観光資源情報検索システムによる区内回遊の促進、ホームページやソーシャルメディア・AR等の活用による魅力ある観光情報の発信の推進、AI等の最新技術を活用した多言語対応同時翻訳ツールの活用検討を進めます。

具体的な取組み

観光資源を活かした回遊性の向上を推進します

- 多彩な観光資源を活かした区内回遊の促進（観光資源情報検索サイトの運営）
【計画事業】

新宿の魅力の発信力を強化します

- 新宿観光振興協会の情報媒体を活用した魅力ある観光情報の発信（HP、SNS活用）【計画事業】
- YouTube等を活用した動画配信の推進
 - 文化芸術復興支援事業動画配信サイトの構築・運用等

多言語による情報発信力を強化します

- 同時翻訳ツール（AIによる対話型ツール等）を活用した更なる多言語対応の検討

関連する計画事業

事業名	多彩な観光資源を活かした区内回遊の促進	所管部	文化観光産業部
R5(2023)年度末の目標	年度別計画		
	R3(2021)年度	R4(2022)年度	R5(2023)年度
・新宿文化観光資源案内サイトの運用	・新宿文化観光資源案内サイトの運営	→	

事業名	魅力ある観光情報の発信	所管部	文化観光産業部
R5(2023)年度末の目標	年度別計画		
	R3(2021)年度	R4(2022)年度	R5(2023)年度
新宿の観光情報への接触度 (ホームページの閲覧数) 120万ページビュー/年 新宿の観光情報の発信度 (Facebook、Twitterの登録者数) 27,000人	・ホームページ、SNSの活用	→	

ICTの方向性② 文化・観光・産業振興等の各分野でのICT利活用を推進します。

文化・観光・産業振興等の各分野における情報発信の充実のほか、マイキープラットフォームや最新のICT利活用による地域課題の解決に向けた検討を進めます。

具体的な取組み

文化・観光・産業振興等の各分野でのICT利活用推進を検討します

- オープンデータを活用した健康増進等に係る地域課題解決の検討
- 中小企業におけるオープンデータ活用に関する調査研究
- 新宿の歴史・文化の魅力向上（公衆無線LAN・クラウド型ミュージアムシステムアプリの活用）【計画事業】
- Web会議やWi-fi等を活用した事業者や産業振興団体とのリモート会議等の推進
- 文化・観光・産業振興等の各分野におけるICT利活用の推進・検討

【関連】

オープンデータの推進 P18、P28、P31、P34、P39、P41、P42

ICTの方向性③ 東京2020大会を見据えた地域社会におけるICTの利活用を推進します。

地域のWi-Fi環境の活用やAR、プッシュ配信等を活用した観光案内の強化のほか、サイバーテロに備えた情報セキュリティ対策の強化など、2020年東京オリンピック・パラリンピック競技大会の開催を見据えたICT利活用に係る調査研究を進めます。

具体的な取組み

東京2020大会を見据えた地域社会におけるICTの利活用を推進します

- 東京2020大会を見据えたWi-Fi環境の活用推進
 - AR機能（拡張現実）やプッシュ配信機能を活用した観光資源情報配信
- 東京2020大会を見据えた情報発信のあり方等の調査研究

【関連】

東京2020大会を踏まえたサイバーテロ対策の強化 P58

関連する計画事業

事業名	新宿の歴史・文化の魅力向上	所管部	文化観光産業部
R5(2023)年度末 の目標	年度別計画		
	R3(2021)年度	R4(2022)年度	R5(2023)年度
・クラウド型ミュージアムシステムアプリ等を活用した来館者サービスの実施（漱石山房記念館）	・無料公衆無線LANの運用、クラウド型ミュージアムシステムアプリ等を活用した来館者サービスの検討（漱石山房記念館）	・無料公衆無線LANの運用、クラウド型ミュージアムシステムアプリ等を活用した来館者サービスの実施（漱石山房記念館）	→

重点目標２－５ 新たな情報通信技術を活用した地域課題の解決

ICTの方向性① 新たなICTの利活用による地域課題の解決を推進します。

地域課題の解決を更に推進するため、テレワーク（モバイルワーク）や様々な情報通信メディアを活用した双方向の情報共有のほか、国のIoT戦略を踏まえたIoT/AI/ディープラーニング/ビッグデータの活用やVR/AR/ウェアラブル/次世代通信規格5Gなど、地域課題の解決に役立つ新たなツールの活用の可能性に係る調査研究を進めます。

具体的な取組み

新たなICTの利活用による地域課題の解決に向けて対応します

- テレワーク（モバイルワーク）による地域現場の状況把握・課題発掘・対応の迅速化の推進
- 地デジ・BS・CS・インターネット等の様々な情報通信メディアを活用した双方向の情報利活用に係る調査研究
- IoT/AI/ディープラーニング/ビッグデータ等を活用した地域課題の解決に係る調査研究
 - 「IoT総合戦略（IoT/ビッグデータ時代に向けた新たな情報通信政策の在り方）」
 - 「地域IoT実装推進ロードマップ」
- VR/AR/ウェアラブル/次世代通信規格5G等の最新技術を活用した地域課題の解決に係る調査研究

戦略目標3 効果的・効率的な行政の推進

この戦略目標では、以下の4つを「重点目標」として掲げます。

- 重点目標3-1 全庁ICT基盤の最適化による新たなサービスの創出
- 重点目標3-2 外部の専門性を活用した情報処理業務の効率化
- 重点目標3-3 情報セキュリティ対策の徹底と業務継続性の確保
- 重点目標3-4 ICT投資効果の最大化による効果的・効率的な行政の推進

重点目標	ICTの方向性
戦略目標3 効果的・効率的な行政の推進	
3-1 全庁ICT基盤の最適化による新たなサービスの創出	<ul style="list-style-type: none"> ① インtranetの機能強化により、業務の合理化・高度化を推進・強化します。 ② コストと安定性を両立した基幹業務システムを目指します。 ③ 庁内の情報システムの最適な利活用を推進します。 ④ 全庁的なシステム連携の強化を図り、情報の利活用を推進します。 ⑤ 勤務形態の多様化に対応できるICT利用環境づくりを進めます。
3-2 外部の専門性を活用した情報処理業務の効率化	<ul style="list-style-type: none"> ① 外部の様々なサービスや新たなICTを有効活用し、効果的なシステム導入と業務の効率化を推進します。
3-3 情報セキュリティ対策の徹底と業務継続性の確保	<ul style="list-style-type: none"> ① 情報セキュリティ内部監査等の充実を図り、区の情報セキュリティレベルを更に向上させます。 ② 全庁ICT基盤の情報セキュリティ対策を強化し、情報の消失や漏えいを未然に防ぎます。 ③ システム障害や大規模災害から情報を守り、業務の継続性を高めます。
3-4 ICT投資効果の最大化による効果的・効率的な行政の推進	<ul style="list-style-type: none"> ① ICT利活用に関する各種手順等の標準化・庁内活用推進等によるICT投資効果の最大化を図ります。

重点目標3-1 全庁ICT基盤の最適化による新たなサービスの創出

ICTの方向性① イントラネットの機能強化により、業務の合理化・高度化を推進・強化します。

イントラネットシステムの機能を有効活用し、事務処理や会議等の更なる合理化、BI機能やEUC機能を活用したデータの集積・分析による業務やサービスの高度化、タッチパネル式モバイルパソコンを活用した窓口サービスの充実を進めます。

具体的な取組み

パソコンのモバイル性向上による事務の効率化を推進します

- 庁内モバイルワークの推進強化
 - 他所属・会議室等でのモバイルパソコンによる資料閲覧・議事録作成等

庁内における情報共有を充実させます

- 庁内コミュニケーションツールの活用の推進強化
 - Skype等を活用したビデオ会議・会議資料共有・ビデオ通話等の推進
- 紙資料のペーパーレス化の推進
 - 会議資料、冊子、チラシ等の電子ファイルでの共有・閲覧等

BI機能やEUC機能を活用したデータの二次利用を推進します

- BI機能によるデータ統計・分析
- EUC機能によるデータ抽出・加工・帳票作成等
- EBPM等による行政の効率化・高度化に向けた統計・分析等の利活用推進

パソコンのタッチパネルを活用して窓口サービスを向上させます

- 窓口案内・サービス案内・相談業務等でのタブレットパソコン等の活用推進

ICTの方向性② コストと安定性を両立した基幹業務システムを目指します。

自区開発・自区運用で培われたICTの技術力とマネジメント力を活かし、マイナンバー制度やクラウド等の技術革新など、様々な変化にも柔軟かつ的確に対応し、低コストで質の高い基幹業務システムを目指していきます。

具体的な取組み

マイナンバー制度へ迅速かつ着実に対応します

- 基幹業務システムの着実な改修
 - 自区開発・自区運用の実績を活かした、法改正等への着実な対応
- 基幹業務システムと他システムとの迅速な情報連携
 - 庁内及び他機関との柔軟かつ迅速な情報連携

新たな自治体クラウドの活用に対応します

- 住民記録・税・福祉等のシステム標準化・共通化への対応
 - 住記・税・福祉等の基幹業務システムの標準化・クラウド利用等への対応
- (仮称) Gov-Cloud、(仮称) 自治体等共通 SaaS 等への対応

オープン化等の代替手段の活用に対応します

- 行政のデジタル化・スマート自治体実現に向けた基幹業務システムの見直し
- オープン化・マイグレーション等の代替手段の活用への対応
 - 手段毎の実現性、運用体制、運用コスト、インフラ整備、費用対効果等

ICTの方向性③ 庁内の情報システムの最適な利活用を推進します。

各課に点在する個別業務システムの整理・統合を進め、パソコンやサーバ機器等の統廃合、運用監視やセキュリティ対策の一元化、耐震対策等の強化による業務継続性の向上を図り、庁内のICTシステム全体の効果効率的な利活用を実現します。

具体的な取組み

全庁情報システムの統合を推進します

- 全庁情報システムの統合推進
 - パソコンやサーバ機器等の統廃合推進
 - 運用監視や情報セキュリティ対策の一元化
 - 耐震対策等の強化による業務継続性の向上

ICTの方向性④ 全庁的なシステム連携の強化を図り、情報の利活用を推進します。

個別業務システム毎に分散管理している情報のうち、業務システムや他機関等と共有すべき情報を、統合データベースとして体系的に整理統合し、個人情報保護の厳格性を引き続き確保しながら、システム相互の容易な情報連携を可能とすることで、情報利活用をさらに推進していきます。

具体的な取組み

統合データベースによる庁内情報連携・共有・利活用を推進します

- システム間情報連携の推進
- 庁内情報の集約、二次利用の推進
- DV等要支援者情報の庁内共有の徹底

ICTの方向性⑤ 勤務形態の多様化に対応できるICT利用環境づくりを進めます。

「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」に掲げられた働き方改革への取組みを踏まえ、出張先や派遣先、自宅等での庁内業務の遂行を可能とするテレワーク対応を進め、業務の更なる効率化、職員等のワークライフバランス、生産性、満足度等の向上につなげていきます。

具体的な取組み

働き方改革等の様々な勤務形態に対応します

- テレワーク環境の整備・モバイルワーク試行開始
- テレワーク等を活用したワークライフバランスの実現に向けた検討
- テレワークに対応した制度運用、情報保護・情報セキュリティ対策の強化
- 民間クラウドサービスの業務利用に係る検討
 - ビジネスソフト、グループウェア、ストレージサービス等の外出先等での利用

重点目標3-2 外部の専門性を活用した情報処理業務の効率化

ICTの方向性① 外部の様々なサービスや新たなICTを有効活用し、効果的なシステム導入と業務の効率化を推進します。

民間が管理運営しサービスとして提供するサーバ、ネットワーク等のインフラサービス（IaaS）、利用者管理や情報連携基盤等のプラットフォームサービス（PaaS）、ソフトウェアサービス（SaaS）等の有効活用に向けた検討、AIやRPA等の最新技術の活用を推進し、効果的・効率的なシステム運用や業務の効率化を推進します。

具体的な取組み

民間クラウド環境の有効活用を推進します

- Web会議サービスの活用推進
- オンラインストレージサービスの活用推進
- SaaS/PaaS/IaaS等の民間クラウドサービスの利用に係る調査研究
 - システムの検証環境、臨時的なシステム利用
 - 一時的又は小規模なサービス利用等

新たなICTを有効活用した効果的・効率的な行政を推進します

- AI（人工知能）及びRPA（ロボティックプロセスオートメーション）等の新たなICTを活用した定型業務の効率化の推進【計画事業】

関連する計画事業

事業名	効果的・効率的な業務の推進	所管部	総合政策部
R5(2023)年度末 の目標	年度別計画		
	R3(2021)年度	R4(2022)年度	R5(2023)年度
・窓口サービス、業務の見直し、RPA等のICTの利活用の検討・実施	・窓口サービス、業務の見直し、RPA等のICTの利活用の実施	窓口サービス、業務の見直し、RPA等のICTの利活用の検討	窓口サービス、業務の見直し、RPA等のICTの利活用の実施

重点目標3-3 情報セキュリティ対策の徹底と業務継続性の確保

ICTの方向性① 情報セキュリティ内部監査等の充実を図り、区の情報セキュリティレベルを更に向上させます。

本区では、平成15年8月に、区の情報セキュリティに関する基本的な事項を総合的、体系的かつ具体的に定めた情報セキュリティポリシーを策定後、様々な環境要因の変化に応じて、定期的に見直すとともに、情報セキュリティ外部監査による客観的な評価・検証によって、区全体の情報セキュリティレベルの底上げに積極的に取り組んできました。

今後は、情報セキュリティに精通した人材の確保・育成に向けた研修や訓練、高い情報セキュリティレベルを維持するためのセキュリティ要件の標準化、情報セキュリティ対策の客観的な評価・改善のための内部監査の実施など、人員面及び運用面の取組みを進め、情報セキュリティレベルの維持・向上につなげていきます。

さらに、国のセキュリティ調整センター、警視庁のセキュリティ情報センター、東京都都市オペレーションセンター、東京都CSIRT、区市町村CSIRTなど、関係機関との情報連携強化など、体制面での充実を図り、東京2020大会等の世界的なイベント開催時のサイバー攻撃等にも対応できるサイバーセキュリティ対策を講じていきます。

具体的な取組み

全庁的なセキュリティレベルの維持・向上を目指します

- 情報システム部門を中心とした内部監査人の養成
- 情報セキュリティ内部監査の継続実施
- 情報基盤要件定義書等のシステム仕様の情報セキュリティ要件改定
- 全庁職員を対象とした情報セキュリティ自己チェック及び不審メール等の標的型攻撃対応訓練の継続
- 情報システム部門を対象とした情報漏えい事故等を想定した緊急時対応訓練の実施

東京2020大会を踏まえて標的型攻撃等のサイバーテロ対策を強化します

- 庁内SOC/SIEM/CSIRT機能・体制強化
- 国、都、警察等の各機関とのCSIRT等の連携体制整備

【関連】

東京2020大会を見据えた地域社会におけるICT利活用の推進 P47

ICTの方向性② 全庁ICT基盤の情報セキュリティ対策を強化し、情報の消失や漏えいを未然に防ぎます。

本区では、情報基盤やシステム運用監視の統合のほか、情報セキュリティ対策の統合・一元化を進め、コンピュータウイルスや不正攻撃等の様々なリスクにも迅速に対応するため、新しい技術に積極果敢に挑戦し、情報セキュリティ対策や業務継続性の維持・向上を推進する先進的な取り組みを進めています。その取り組みが高く評価され、平成25年3月、第9回情報セキュリティ文化賞を受賞しました。

今後も、引き続き、多層防御によるムリ、ムダ、ムラの無い情報セキュリティ対策を進め、サイバー攻撃やコンピュータウイルス、情報漏えいなどの“脅威”から、区民の皆様の個人情報はじめとする大切な情報資産を守っていきます。

具体的な取り組み

情報セキュリティ対策の多層防御により情報漏えい等を防止します

- 入口対策・出口対策・内部対策の徹底
 - ファイアウォール、IDS、不正アクセス・攻撃24時間監視・通報・遮断等
 - 静的・動的検知、振る舞い検知、攻撃解析等
 - GPO等による利用者管理・アクセス制御、デバイス制御、各種フィルタリング等
- 都区市町村情報セキュリティクラウドとの連携強化
 - WAF、コンテンツフィルタ、SOC等
- 外部の攻撃者の視点を踏まえたインシデント対応力の強化
 - 実践的なサイバー攻撃シミュレーション（レッドチームテスト）を踏まえた、情報セキュリティリスクの再評価、インシデント対応力と体制強化
- AI等の新たな技術を活用した情報セキュリティ機能の更なる強化に向けた検討
 - AIやビッグデータ等の最新技術を活用した攻撃解析・防御、情報漏えい防止等

ICTの方向性③ システム障害や大規模災害から情報を守り、業務の継続性を高めます。

本区では、主要なシステムのデータセンターへの移行やシステム統廃合によるデータのバックアップ徹底及び障害対策の強化など、業務継続性の向上に取り組んできました。

今後は、仮想化技術を様々なシステムで活用することで、機器等の障害発生時のシステム停止を回避するなど、区民サービスの継続に努めていきます。また、システム障害等の監視機能を一元化するとともに、障害復旧手順の充実を図り、迅速な障害復旧を可能とします。

さらに、大規模災害等の発生によるシステム破損や情報消失を回避するため、重要情報の遠隔地への保管を徹底するとともに、業務継続を可能とするためのディザスタ・リカバリ環境の整備やICT-BCPの充実に向けた取組みを進めます。

具体的な取組み

システム障害の早期復旧対策を強化します

- 仮想化技術を活用した機器障害発生時のシステム停止の回避
- システム障害監視の一元化による障害発生時の早期復旧
- システム障害復旧手順書の整備徹底

地震、火災、大規模停電等への危機管理対策を強化します

- 重要情報の遠隔地保管
- 主要システムのDR（ディザスタ・リカバリ）環境整備に向けた検討
- ICT-BCPの定期的な見直し及び業務継続手順書の整備徹底
- テレワーク等を活用したパンデミック発生時の業務継続・危機管理体制の強化
 - テレワーク用イントラネットパソコンによる庁外からのCMS 利用及び公式ホームページの更新、庁内システム運用管理等

重点目標3-4 ICT投資効果の最大化による効果的・効率的な行政の推進

ICTの方向性① ICT利活用に関する各種手順等の標準化・庁内活用推進等によるICT投資効果の最大化を図ります。

本区では、情報化統括管理者（CIO）の業務を補佐するため、情報化検討部会（CIOオフィス）を設置しています。自区開発・自区運用のスキルやノウハウ等を活かし、各種事務事業におけるICTの利活用について、政策面、財政面、人員面及び技術面の評価検討を行い、ICTガバナンスを実践しています。

このICTガバナンスを支えるツールの一つである各種要件定義書や標準仕様等の充実を図るとともに、全庁ICTの導入時期や更新時期を総合的に把握・調整し、計画的な更新によるコストの平準化・適正化を図るなど、ICT利活用効果とICT投資効果の最大化を図っていきます。

具体的な取組み

情報システムの効果的・効率的な活用を推進します

- 全庁ICTの標準化
 - 情報基盤要件定義書及び統合基盤サービス仕様書の充実
 - 個別業務システム・庁内情報基盤・統合基盤要件評価書の活用・推進
 - システム構築に係る業者選定（プロポーザル）実施手順書の活用
 - 小型電子計算組織導入評価方針の充実
 - 小型電子計算組織導入案件精査に際しての留意事項の充実等

- 全庁ICTの計画的な更新による全庁ICTコストの平準化・適正化
 - 庁内情報基盤等に係る計画的なシステム導入・更新管理
 - 各課個別業務に係る計画的なシステム導入・更新管理

第4部 戦略目標の実現に向けた共通事項

第4部では、戦略目標として掲げた3つの目標（「利便性を実感できる行政サービスの提供」、「地域の活力を活かした地域課題の解決」、「効果的・効率的な行政の推進」）を実現するために共通する事項として、以下の2つを「重点目標」として掲げます。

- 重点目標4-1 ICT人材の育成
- 重点目標4-2 情報化戦略の推進体制強化

重点目標	ICTの方向性
戦略目標の実現に向けた共通事項	
4-1 ICT人材の育成	① ICTを効率的・実践的に活用できる人材を育成します。 ② 情報戦略を立案・実行・評価できる人材を育成します。
4-2 情報化戦略の推進体制強化	① 現行の情報化推進体制について、政策提案機能をより一層強化します。 ② 情報化の推進において、区民・関連団体との連携を強化します。

重点目標4-1 ICT人材の育成

ICTの方向性① ICTを効率的・実践的に活用できる人材を育成します。

区では約180の各課個別業務システムが稼働しており、職員の大部分が何らかのシステムを利用して日々の業務を行っています。したがって、区の業務を効率化していくためには、職員一人ひとりのICT活用力向上について、組織全体として計画的に進めていく必要があります。

具体的な取組み

職員のICT知識・スキルの向上を目指します

- 情報システム操作研修の充実
 - 実務に結びつけた基礎的アプリケーション研修の実施
 - 職員のスキルに応じた階層別研修の実施

- 職員の情報セキュリティ意識の向上

職員のシステム運用負荷を軽減させます

- ICTサポート体制の強化
 - ICT推進員の役割見直し
 - ヘルプデスクの充実
 - 庁内ポータルを活用した積極的な情報提供

ICTの方向性② 情報戦略を立案・実行・評価できる人材を育成します。

ICTを活用した「より質の高い区民サービスの提供」や「更なる業務効率化」を実現するためには、業務・システムの全体最適化や業務改革を進める必要があります。そのためには、業務と情報システムの全体を見渡し、課題等が整理でき、業務改革を進める能力を備えた職員を育成する必要があります。

具体的な取組み

ICTスキルの「見える化」を図ります

- ICTスキル標準の明確化
 - 担当部署や職務階層ごとに求められるスキルの整理
 - キャリア・スキルシートの見直し・励行

ICTの企画立案等に関する研修を充実させます

- ICTの企画立案に関する研修の充実
 - eラーニングの更なる活用
 - 庁内ICT人材育成研修の復活
 - 外部機関を活用した研修・セミナー・研究会の活用

ICT利活用による業務改善・デジタル化を推進できる人材を育成します

- ICTの利活用による業務の見直し・改善・デジタル化の推進に関する研修等の実施

ノウハウやスキルを確実に継承できる仕組みを構築します

- 各種ドキュメント類の整備・充実
 - 設計書・資産台帳整備・変更管理の徹底
 - テスト手順書等のドキュメント整備の徹底
 - 共通フォーマットの作成・公開
 - ICTの利活用等に関する標準仕様書や手順書等の見直し

重点目標4-2 情報化戦略の推進体制強化

ICTの方向性① 現行の情報化推進体制について、政策提案機能をより一層強化します。

区では、CIO/CISO（最高情報統括責任者）を中心とした情報化戦略の推進体制を構築し、システム全般の統制・評価・改善に取り組んできました。今後は、各所属が情報システムの導入・運用を効果的・効率的に実現できるよう、国の動向や最新のICT動向などを把握・調査分析し、各所属に取組みの検討を促すとともに、各所属の取組みをリードしていきます。

具体的な取組み

ICT利活用について調査研究します

- 新しい技術の施策への反映検討
 - 「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」等の動向を踏まえた調査研究
 - AI/IoT等の新たな技術の行政への反映検討
 - 地方自治総合研究所による研究成果の施策反映
- 区民ニーズ・サービス需要の把握
 - 区民意識調査・区政モニターアンケートの分析

政策提案機能強化のための体制を整備します

- 情報システム部門の政策提案機能の強化
 - 政策立案・総合調整・CIO/CISO補佐機能の強化
- 庁内における業務改善（BPR）推進の仕組みづくり
- 外部コンサルタント等の有効活用（業務見直し・改善提案・デジタル化等）
- 庁内コミュニケーションの充実
 - 職員ポータル・Skype等を活用した積極的なコミュニケーション・提案意識の醸成

ICTの方向性② 情報化の推進において、区民・関連団体との連携を強化します。

多様化・複雑化する地域課題を解決するには、区の実践だけでは対応できません。特にICTの分野においては技術進歩が著しいことから、必要に応じて外部の専門的な機関からの助言等を受け、専門的な知識や新たな情報を吸収していく必要があります。そのために、これまで以上に大学・研究機関、企業、国・都など、産・官・学の連携・協働を強化していきます。

具体的な取組み

地域リソースとの協働体制を確立・運用します

- 産・官・学の協働体制の強化
 - 産・官・学の協働に向けた区内体制の整備
 - 連絡会議等の様々な主体との連携体制の整備
 - アイデアソン・ハッカソンの開催等の検討
- 専門知識・経験を有する外部業者の活用・検討
 - 外部リソースを利用したアウトソーシングの推進

先進自治体等とのコミュニケーションを充実させます

- 他自治体とのICT利活用に係る共同検討会議の開催等
 - クラウド・標準化、実証実験、ICT事業の共同開催

第5部 参考資料

1 新宿区におけるICTの現状

1 新宿区における情報化推進の経緯

【第一次情報化推進計画（平成5年～平成10年）】

- 情報化の進展とコンピュータ化
 - ホスト基幹業務完全オンライン化
 - 日本初の戸籍情報システムの稼働 ほか

- 地域情報化の推進
 - 宿泊／スポーツ施設予約システム稼働 ほか

【第二次情報化推進計画（平成11年～平成14年）】

- 電子区役所の推進
 - 福祉保健情報システム稼働
 - 介護保険情報システム稼働
 - その他各課業務システム開発
 - 区公式ホームページ開設
 - 全庁インターネット利用開始
 - イン트라ネットシステム稼働 ほか

【第三次情報化推進計画（平成15年～平成19年）】

■ 総合的な行政情報システム推進

- 全出先機関へのネットワーク敷設（区の機関約160拠点の接続）
- イン트라ネットシステム二次稼働
- 財務会計・文書管理等システム稼働 ほか

【第四次情報化戦略計画（平成20年～平成29年）】

■ 利便性を実感できる行政サービスの提供

- 区公式ホームページのモバイル対応、ユニバーサルデザイン対応
- ソーシャルメディアを活用した情報発信、コールセンター開設
- 電子申請、電子調達の開始
- 証明書自動交付機の導入、コンビニ収納の開始
- マイナンバー制度対応 ほか

■ 地域の活力を活かした地域課題の解決

- ご意見・FAQシステムの稼働
- 新公会計システムの導入
- 区民活動支援サイト（キラミラネット）、地域ポータルサイト開設
- 新宿安全・安心ネットの開設、被災者生活支援システム導入
- 統合GIS稼働、地理情報の公開
- 学校情報化（校務支援システム稼働、教育ネットワーク整備）
- 図書館ICタグ導入 ほか

■ 効果的・効率的な行政の推進

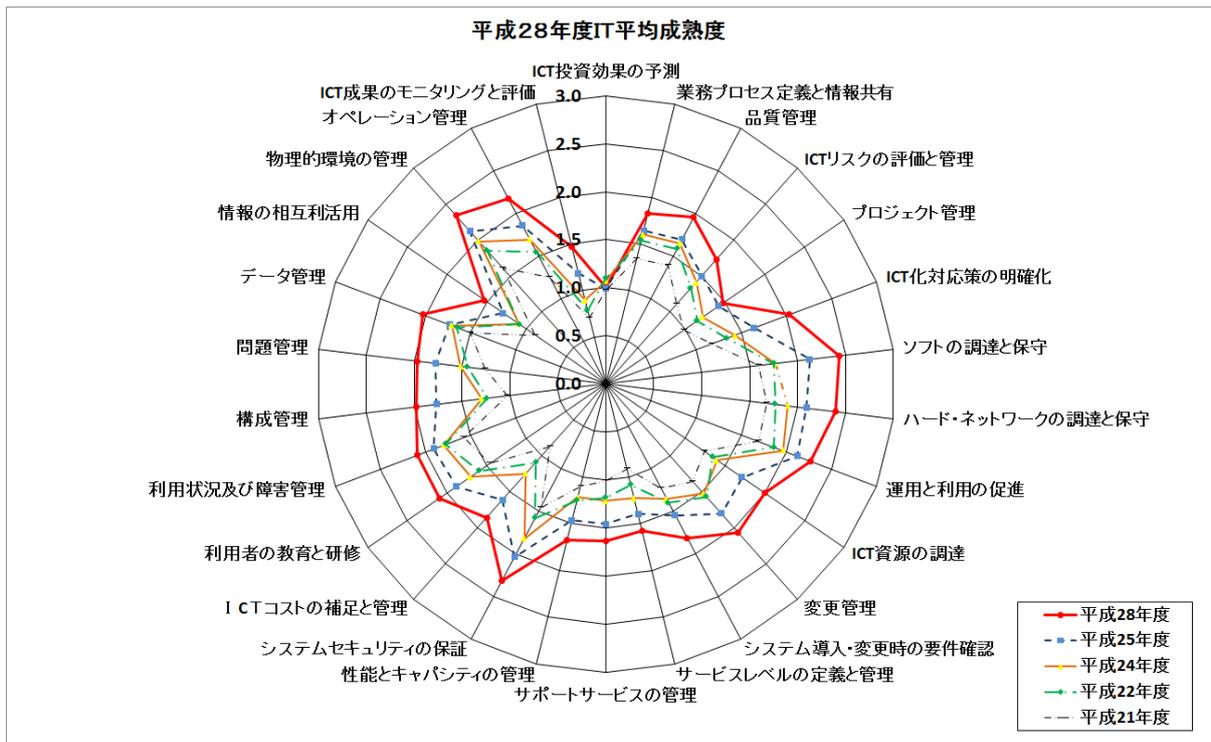
- 庁内情報基盤の強化（イン트라ネットシステムの充実）
- 情報システム統合基盤の整備
- システム標準化、ガイドライン等の整備
- 情報連携基盤・統合データベースの整備
- データセンターの活用、重要情報の遠隔地保管
- 情報セキュリティ対策の強化（技術的対策、監査、自己チェック等） ほか

■ ICT人材の育成、情報化戦略の推進体制強化

- キャリア・スキルセットの明確化（情報システム部門、業務主管部門）
- スキルに応じた各種ICT人材育成研修の実施
- 情報化統括管理者（CIO）・最高情報セキュリティ責任者（CISO）の設置
- 情報化戦略本部会議の設置
- 情報化検討部会（CIOオフィス）の設置 ほか

2 新宿区におけるICTの組織的な取組状況（平成28年度のICT成熟度）

本区では、情報システムを適切に構築・活用するための国際的な規格であるCOBITという基準を用い、ICTの導入・運用・評価等の組織的な取組状況を「ICT成熟度」として示し、定期的に評価・改善することで、新宿区におけるICTの最適な利活用を推進しています。



ICT成熟度 レベル値	取組状況
レベル0	取り組んでいない。
レベル1	取り組んではいるが、属人的である。
レベル2（標準値）	組織的に取り組んではいるが、文書化されていない。（Plan）
レベル3	手順や取組み等が文書化され、組織的な対応を行っている。（Do）
レベル4	手順や取組み等の実施状況进行评估している。（Check）
レベル5	手順や取組み等を継続的に改善している。（Action）

3 ICT導入・活用状況一覧（令和2年度）

部名	課名	システム名
総合政策部	財政課	財務書類作成システム
		区債の発行・償還システム
		地方公会計標準システム
	区政情報課	DTPシステム
		区民開放用インターネット端末
		区政情報センター用パソコン
		コンテンツ管理（CMS）システム
		区政に関する情報収集パソコン（イントラへ統合）
		マイ広報紙
		本庁舎1階デジタルサイネージ
		地域ポータルサイト
		電子会議室システム
		区民の声委員会用パソコン
		ご意見・FAQシステム
		意識調査検索ページシステム
		情報システム課
	基幹業務システム（印鑑登録）	
	基幹業務システム（国民年金）	
	基幹業務システム（個人住民税）	
	基幹業務システム（軽自動車税）	
	基幹業務システム（選挙）	
	基幹業務システム（児童）	
	基幹業務システム（バッチ処理業務）	
	基幹ネットワーク	
	無線ネットワーク	
	住民基本台帳ネットワーク	
	総合行政ネットワーク（LGWAN）	
	都区市町村情報セキュリティクラウド	
	インターネットシステム	
	インターネット分離環境	
	イントラネットシステム	
	財務会計システム	
	文書管理システム	

部名	課名	システム名
		庶務事務システム
		電子決裁システム
		電子申請システム
		新宿区自治体中間サーバ
		団体内統合宛名等システム
		連携サーバ・連携DB
		情報システム統合基盤
		オープンデータポータルサイト・カタログサイト
		各種ネットワーク監視・システム監視
		Web 会議サービス
		ファイル転送サービス
		テレワーク（モバイルワーク）試行
		各種情報セキュリティ対策
		総務部
ふるさと納税サイトシステム		
秘書課	秘書システム（イントラへ統合）	
人事課	職員情報システム	
	諸手当報告システム	
契約管財課	電子調達システム	
施設課	営繕積算システム（RIBC）	
	保全業務支援システム	
税務課	滞納整理支援システム	
	課税資料管理システム	
	住民税課税状況調べ集計・作表システム	
	エルタックスASP利用システム（国税連携・電子申告）	
	電話催告システム	
	軽自動車検査情報市区町村提供システム	
	コンビニ交付システム	
	クレジット納付	
	共通電子納税システム	
危機管理課	気象情報システム	
	新宿区緊急時職員参集システム	
	東京都防災情報システム	
	災害情報支援システム	

部名	課名	システム名	
		被災者生活再建システム	
		緊急情報ネットワークシステム (Em-NET)	
		全国瞬時警報システム (J-ALERT)	
		東京都浸水対策協議会新宿地区部会連絡システム	
地域振興部	地域コミュニティ課	住居表示台帳システム	
		統計調査総合管理システム	
		新宿区民活動支援サイト (キラミラネット)	
		地域センター施設予約システム	
		特別出張所 Web 会議対応	
	戸籍住民課	郵送申請書類管理システム	
		裁判員候補者予定者名簿調製システム	
		コンビニ交付システム	
		戸籍情報システム	
		個人番号カード交付管理システム	
		カード券面プリントシステム	
		窓口受付システム	
	多文化共生推進課	テレビ通訳システム	
		外国人向け生活情報ホームページ	
		外国語版 SNS	
		しんじゅく多文化共生プラザ Web 会議対応	
文化観光振興部	文化観光課	出土品管理データベース	
		歴史博物館所蔵資料データベース	
		遺跡照会地図システム	
		新宿フリーWi-fi	
		観光資源情報検索システム	
	産業振興課	中小企業向け制度融資斡旋システム	
		産業会館貸出用パソコン	
		メールマガジン配信システム	
		BIZ 新宿 Web 会議対応	
	消費生活就労支援課	ハローワークインターネットサービス閲覧システム	
		消費生活就労支援 Web 会議対応	
	福祉部	地域福祉課	福祉情報システム
			災害時要援護者名簿登録システム
生業資金貸付システム			

部名	課名	システム名	
	障害者福祉課	生活困窮者支援事業システム	
		障害者福祉総合システム	
		障害支援区分判定ソフト	
		障害福祉サービス請求内容チェックシステム	
		バリアフリーマップシステム	
		遠隔手話通訳サービス	
	地域包括ケア推進課	ケアマネジメント支援システム	
		ふれあい入浴証管理システム	
	高齢者支援課	高齢システム	
		情報紙訪問配布事業システム	
	介護保険課	介護保険システム	
		要介護認定支援システム	
	生活福祉課	生活保護システム	
		中国残留邦人等支援給付システム	
		生活保護業務データシステム	
		生活保護版レセプト情報管理システム	
		自立相談支援システム	
	子ども家庭部	子ども家庭課	子育て応援ナビ
			児童福祉システム
			医療費助成システム
児童扶養手当システム			
児童手当システム			
福祉資金管理システム			
保育課		保育業務システム	
		子ども園業務システム	
		子ども園給食管理システム	
		区立保育園・子ども園一斉メール配信システム	
男女共同参画課		蔵書管理システム	
		各種講座等 Web 会議対応	
子ども家庭支援課		利用者支援システム	
		学童保育システム	
		子ども家庭相談管理システム	
		WISC-IV知能検査検算アシスタント	
健康部		健康政策課	公害補償システム
			保健情報システム（対人）

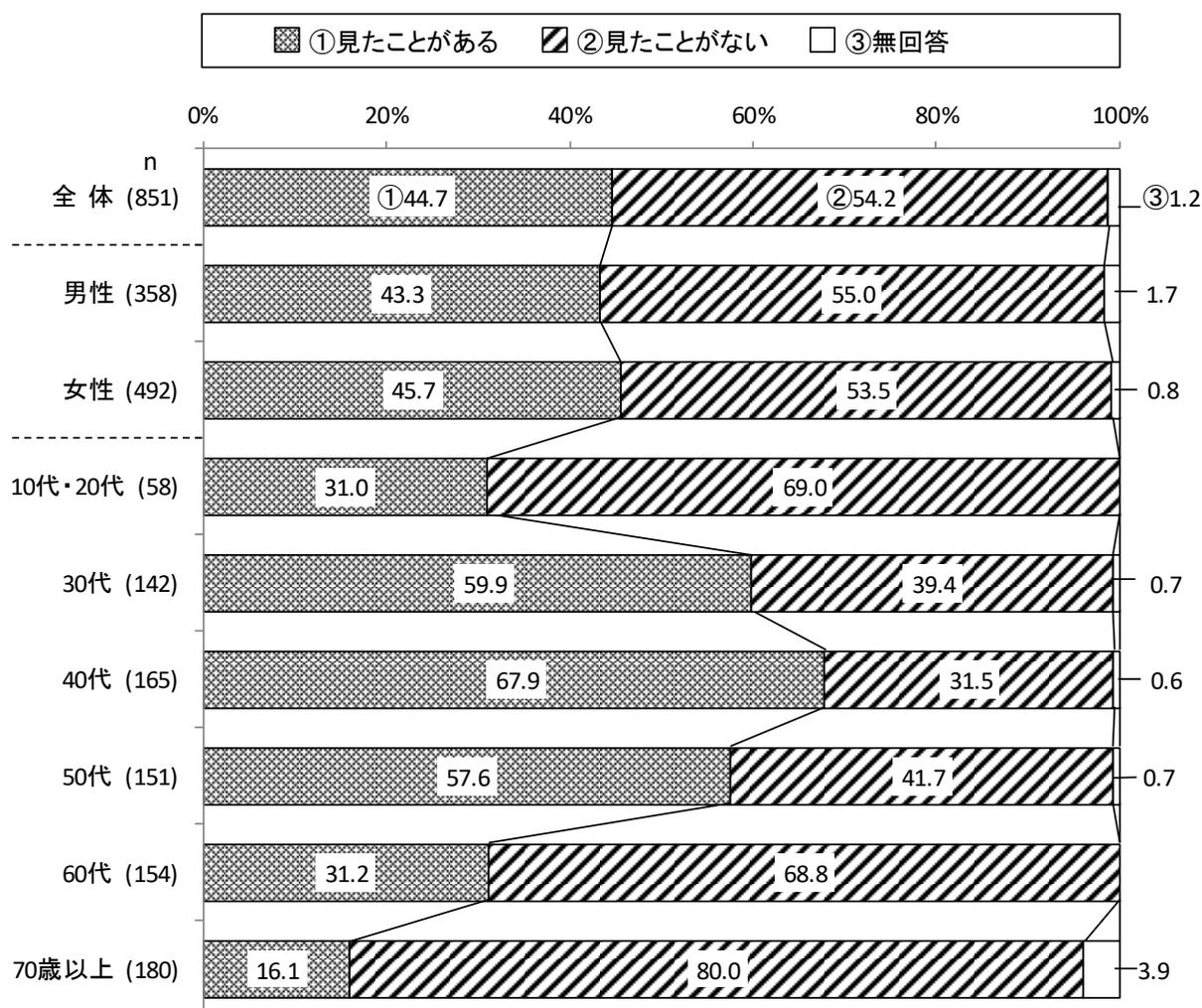
部名	課名	システム名
		相談窓口自動案内サイト
	健康づくり課	特定健診等データ管理システム
		居宅介護支援システム
		訪問看護システム
		健康ポイント事業管理システム
	医療保険年金課	国民健康保険財政統計システム
		国民年金被保険者情報提供システム（年金ネット）
		画像レセプト情報管理処理システム
		国保標準システム
		電話催告システム
	高齢者医療担当課	後期高齢者医療システム
	衛生課	保健情報システム（対物）
		食品衛生申請等システム
	保健予防課	NE SFD（感染症サーベイランスシステム）結核登録者情報システム
		新型コロナウイルス感染者等情報把握・管理支援システム（HER-SYS）
		ワクチン接種円滑化システム（V-SYS）
	牛込保健センター	食事診断システム（栄養くん）
	四谷保健センター	食事診断システム（栄養くん）
		女性の健康支援センター相談業務用パソコン
	東新宿保健センター	食事診断システム（栄養くん）
落合保健センター	食事診断システム（栄養くん）	
みどり土木部	土木管理課	屋外広告物管理システム
		一般占用管理システム
		道路管理システム
		アセットマネジメントシステム
	道路課	水位・雨量警報装置管理システム
		土木工事積算システム
		設計・計画図面作成システム
	みどり公園課	みどりの情報検索システム
		写真データ管理用1号機
		フットサル施設予約システム
環境清掃部	環境対策課	常時環境測定システム（大気汚染等の監視システム）

部名	課名	システム名
	ごみ減量リサイクル課	騒音・振動データ解析システム
		不用品再利用システム（もいちど倶楽部）
		有料ごみ処理券管理システム
		東京 23 区廃棄物情報管理システム（区役所及び清掃事務所システム）
		東京 23 区廃棄物情報管理システム（中継所システム）
		東京 23 区廃棄物情報管理システム（車両管理システム）
	新宿清掃事務所	粗大ごみ受付システム
		ふれあい指導業務システム
		資源回収管理システム
		資源・ごみ集積所管理システム
都市計画部	都市計画課	都市計画情報提供サービス（アセットへ統合）
	景観・まちづくり課	地図台帳・区分地区情報等電子化（アセットへ統合）
	防災都市づくり課	防災まちづくり支援システム
	建築指導課	建築確認支援システム
		がけ及び擁壁の情報公開システム
		建築行政共用データベースシステム
		行政証明発行システム
	建築調整課	建築物定期報告閲覧システム
	住宅課	住宅管理システム
		住宅融資あっ旋管理システム
賃貸情報登録サービス		
マンション管理状況届出システム		
会計室	公共料金口座情報引落管理システム	
議会事務局	会議録検索システム（スタンドアロン分）	
	会議録検索システム（ASP方式）	
	議会中継システム（撮影関係）	
	大会議室・委員会室音響機器制御システム	
	議会中継システム（配信関係）	
	議員図書館パソコン	
	文書共有システム	
選挙管理委員会事務局	在外投票システム	
	期日前投票システム	

部名	課名	システム名
		開票集計システム
		投票所システム
		投票速報システム
		選挙人名簿システム
		在外選挙人住所確認システム
教育委員会事務局	教育調整課	奨学金管理システム
	教育支援課	校務用ネットワーク（校務支援システム）
		学校教育用ネットワーク
		タブレット・デジタル教材
		GIGA スクール構想タブレット等（自宅学習等）
	学校運営課	給食栄養管理システム
		学齢簿・就学援助システム
		保育業務システム
		就学奨励事務ソフト
		幼稚園一斉メール配信システム
	中央図書館	DAISY図書編集・製作システム
		視覚障害者サービス業務処理システム
		図書館情報システム
		利用者用インターネット閲覧サービス機器
		ICタグシステム（図書館情報システムに付随）

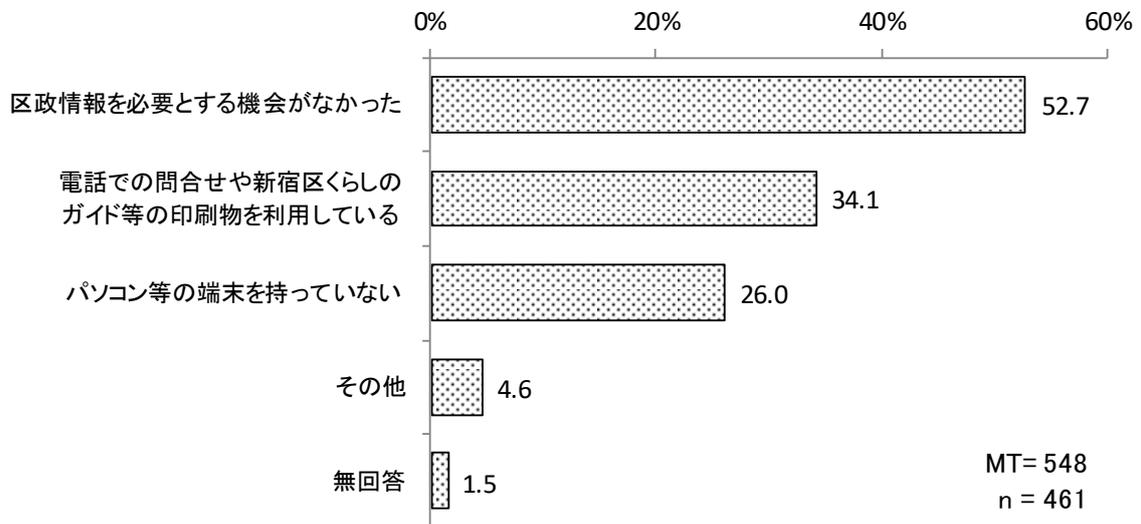
2 情報化に対する区民の意識

1 区公式ホームページの閲覧の有無

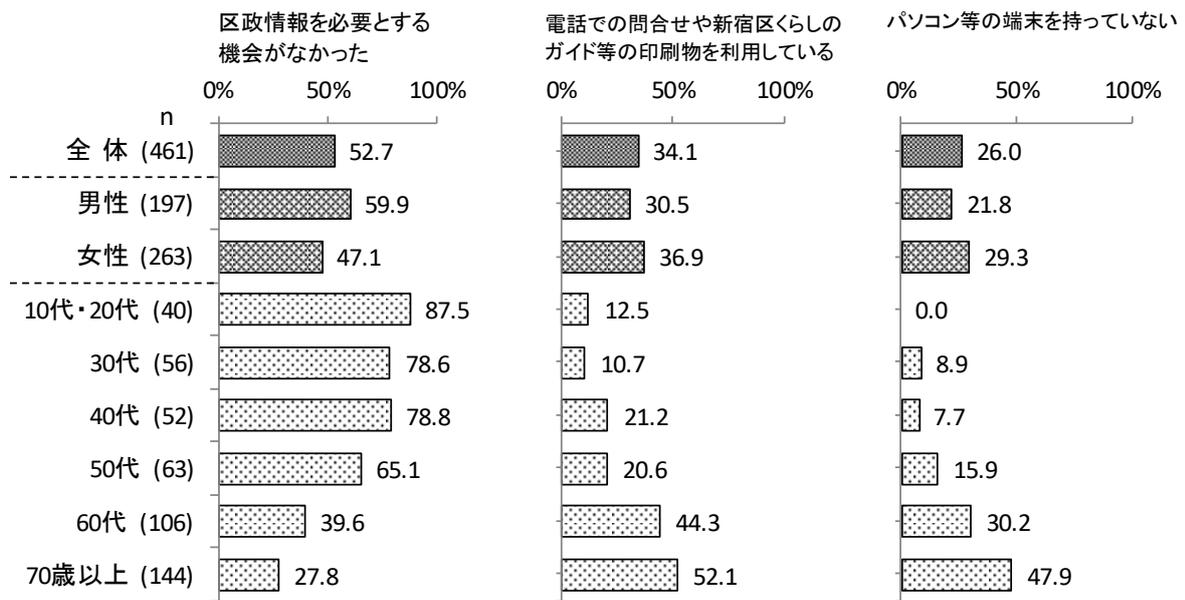


- 区公式ホームページの閲覧の有無について、「見たことがある」（44.7％）が4割台半ば近くになっている。一方、「見たことがない」（54.2％）は5割台半ば近くとなっている。
- 性別でみると、「見たことがある」は女性（45.7％）が4割台半ばと、男性（43.3％）を2.4ポイント上回っている。
- 年代別でみると、「見たことがある」は40代（67.9％）が6割台半ばを超え、最も高くなっている。40代以降は、年代が上がるにつれて割合が低くなる傾向がみられる。

2 区公式ホームページを見たことがない理由

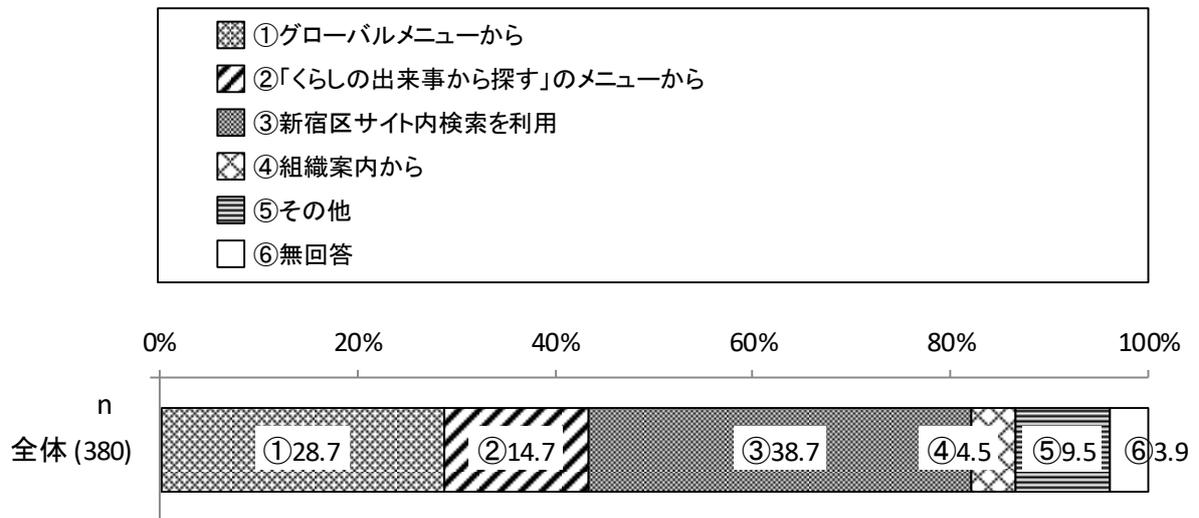


- 区公式ホームページを見たことがない理由について、「区政情報を必要とする機会がなかった」（52.7%）が5割強で最も高く、次いで「電話での問合せや新宿区くらしのガイド等の印刷物を利用している」（34.1%）が3割台半ば近く、「パソコン等の端末を持っていない」（26.0%）が2割台半ばを超えと続いている。



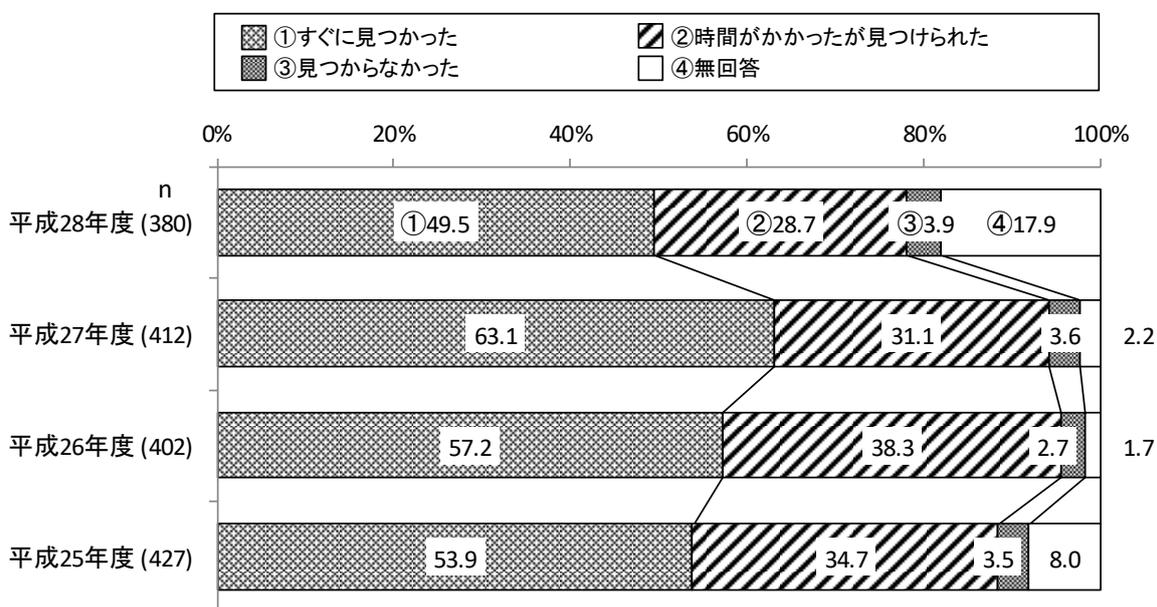
- 性別で見ると、「区政情報を必要とする機会がなかった」は男性（59.9%）が6割弱と、女性（47.1%）を12.8ポイント上回っている。一方、「パソコン等の端末を持っていない」は、女性（29.3%）が3割弱で、男性（21.8%）を7.5ポイント上回っている。
- 年代別で見ると、「区政情報を必要とする機会がなかった」は、10代・20代（87.5%）が8割台半ばを超えと最も高く、次いで30代（78.6%）、40代（78.8%）が8割近くと続いている。
- 「電話での問合せや新宿区くらしのガイド等の印刷物を利用している」では、70歳以上（52.1%）が5割強と最も高くなっている。
- 「パソコン等の端末を持っていない」では、70歳以上（47.9%）が4割台半ばを超え、最も高くなっている。

3 区公式ホームページ内の情報の探し方



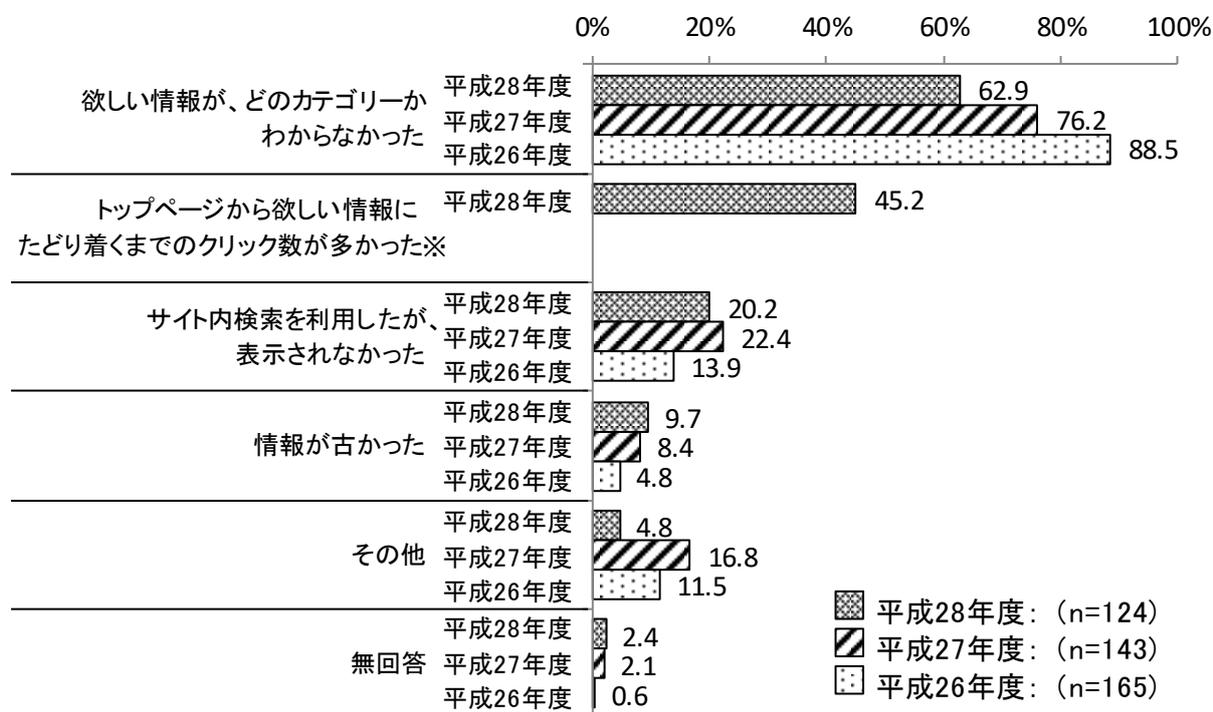
- 区公式ホームページ内の情報の探し方について、「新宿区サイト内検索を利用」（38.7%）が4割近く、次いで「くらし」「観光・文化」など、グローバルメニュー（ページ上部のメニュー）から（28.7%）が3割近く、「妊娠・出産」「子育て・教育」など、「くらしの出来事から探す」のメニューから（14.7%）が1割台半ば近くとなっている。

4 欲しい情報は見つかったか



- 欲しい情報は見つかったかについて、「すぐに見つかった」（49.5％）が5割弱、「時間がかかったが見つけられた」（28.7％）が3割近くとなっている。
- 過去3年間の経年推移をみると、「すぐに見つかった」は、平成27年度（63.1％）から平成28年度（49.5％）にかけて13.6ポイント低くなっている。

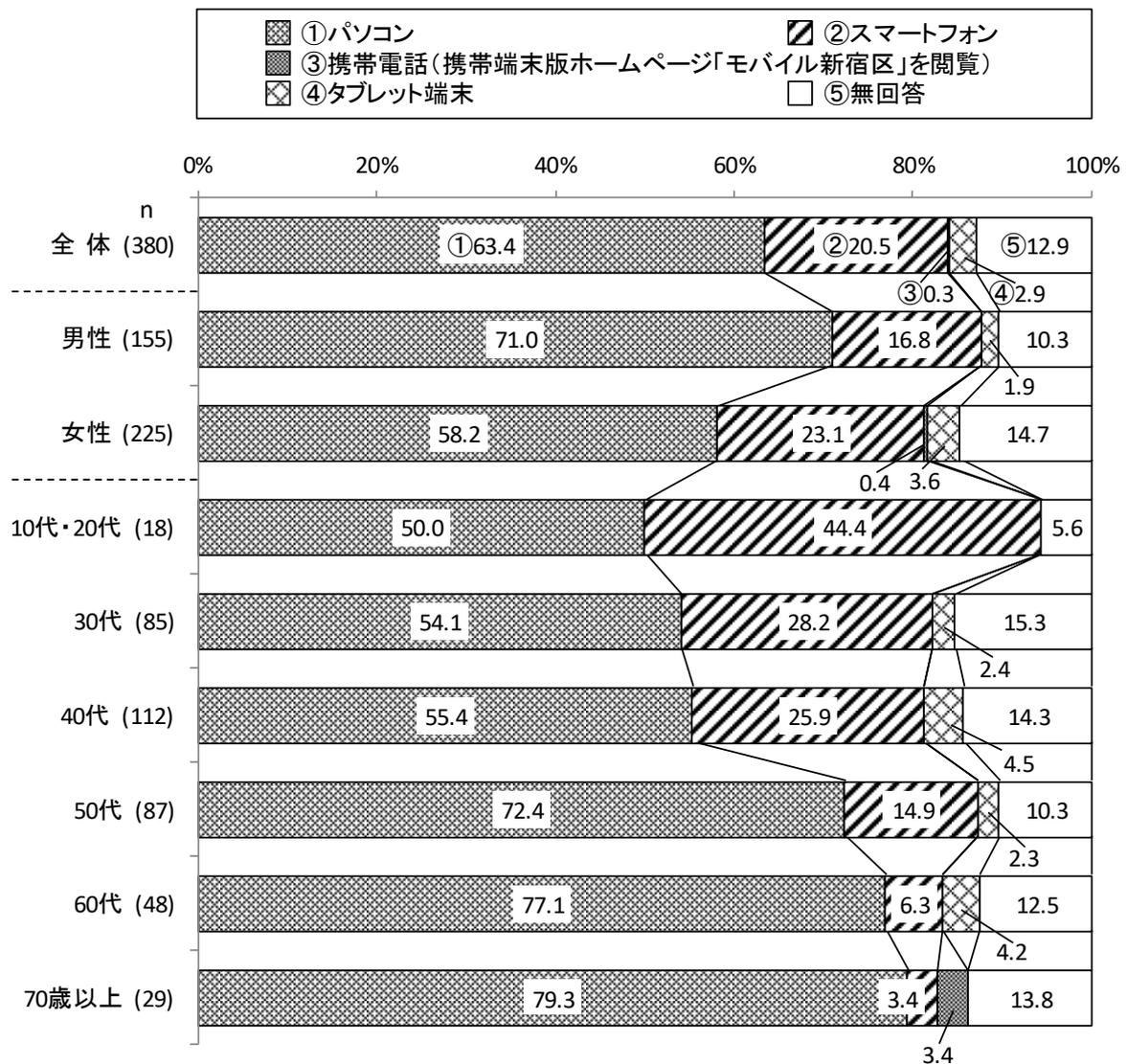
5 情報が見つかるまで時間がかかった理由・見つからなかった理由



※「トップページから欲しい情報にたどり着くまでのクリック数が多かった」は、平成28年度からの質問

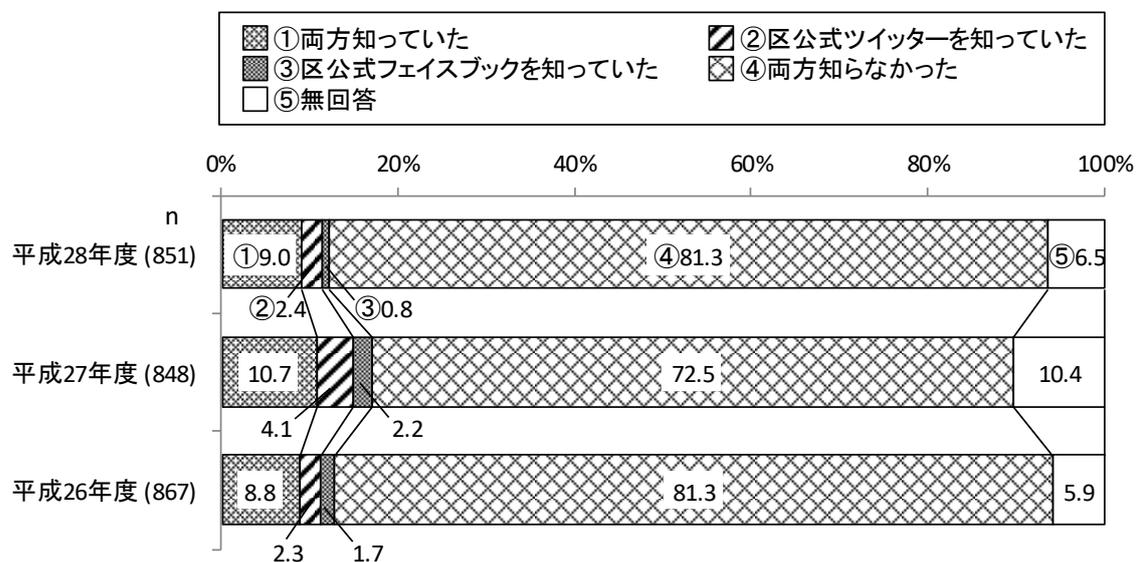
- 情報が見つかるまで時間がかかった理由・見つからなかった理由について、「欲しい情報が、どのカテゴリーかわからなかった」（62.9%）が6割強となっている。
- 前回の調査結果（平成27年度区政モニターアンケート調査）と比較すると、「欲しい情報が、どのカテゴリーかわからなかった」は平成28年度（62.9%）が平成27年度（76.2%）より13.3ポイント低くなっている。

6 区公式ホームページの閲覧媒体



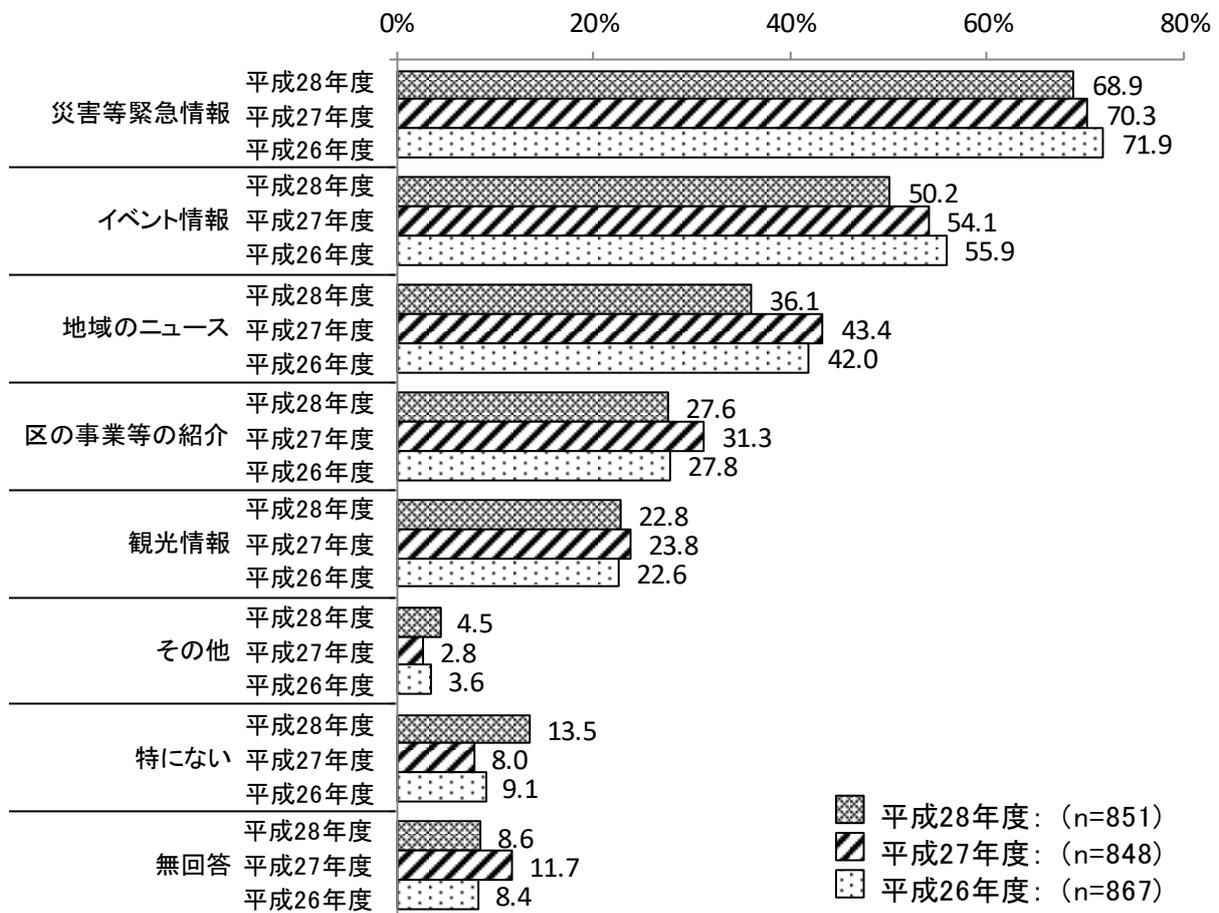
- 区公式ホームページの閲覧媒体について、「パソコン」(63.4%)が6割台半ば近くで最も高くなっている。次いで「スマートフォン」(20.5%)が約2割となっている。
- 性別でみると、「パソコン」は男性(71.0%)が7割強で、女性(58.2%)を12.8ポイント上回っている。
- 年代別でみると、「スマートフォン」は10代・20代(44.4%)が4割台半ば近くで最も高く、全体(20.5%)を23.9ポイント上回っている。また、「パソコン」は50代(72.4%)、60代(77.1%)、70歳以上(79.3%)が7割以上となっている。

7 区公式ツイッター・フェイスブックの認知状況



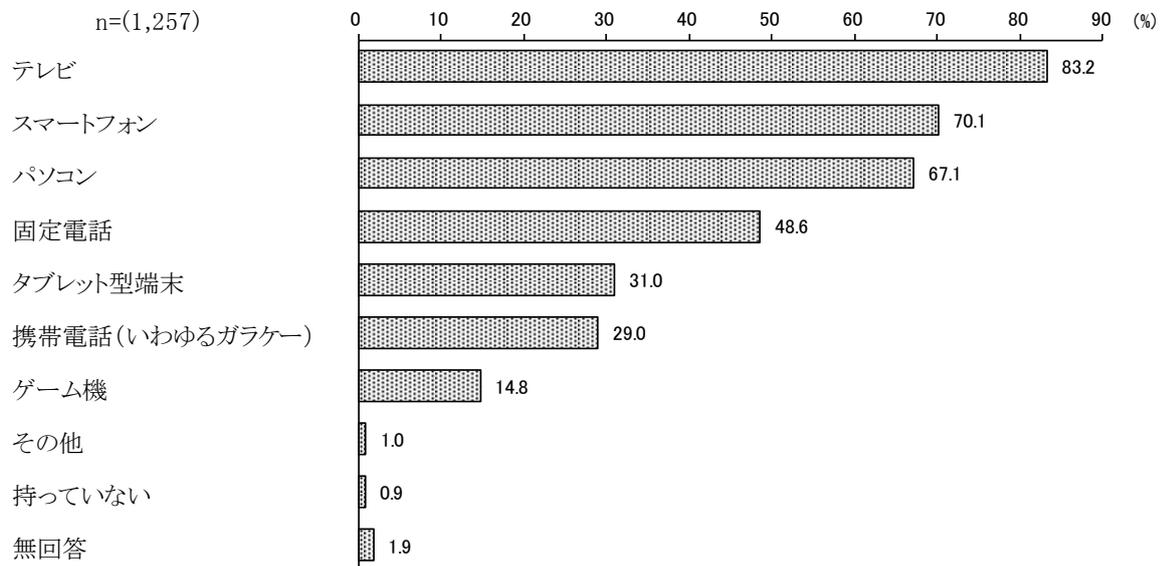
- 区公式ツイッター・フェイスブックの認知状況について、「両方知らなかった」(81.3%)が8割強となっている。
- 前回の調査結果(平成27年度区政モニターアンケート調査)と比較すると、「両方知らなかった」は平成28年度(81.3%)が平成27年度(72.5%)より8.8ポイント高くなっている。

8 区公式ツイッター・フェイスブックで発信が必要だと思う情報



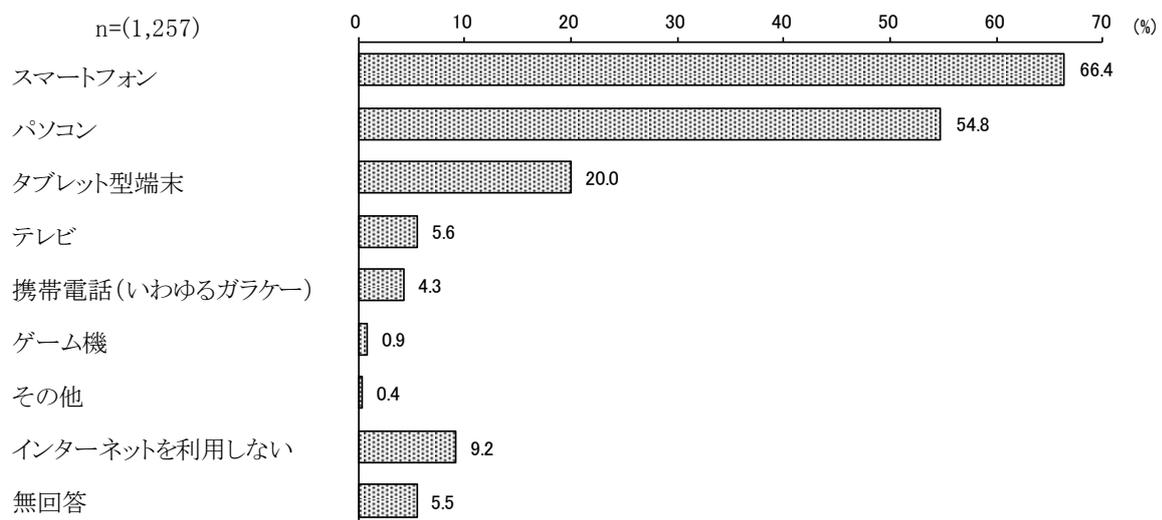
- 区公式ツイッター・フェイスブックでどのような情報の発信が必要だと思うかについて、「災害等緊急情報」（68.9％）が7割近くで最も高く、次いで「イベント情報」（50.2％）が約5割、「地域のニュース」（36.1％）が3割台半ばを超えと続いている。
- 前回の調査結果（平成27年度区政モニターアンケート調査）と比較すると、「地域のニュース」では、平成28年度（36.1％）が平成27年度（43.4％）より7.3ポイント低くなっている。

9 所有する情報通信機器



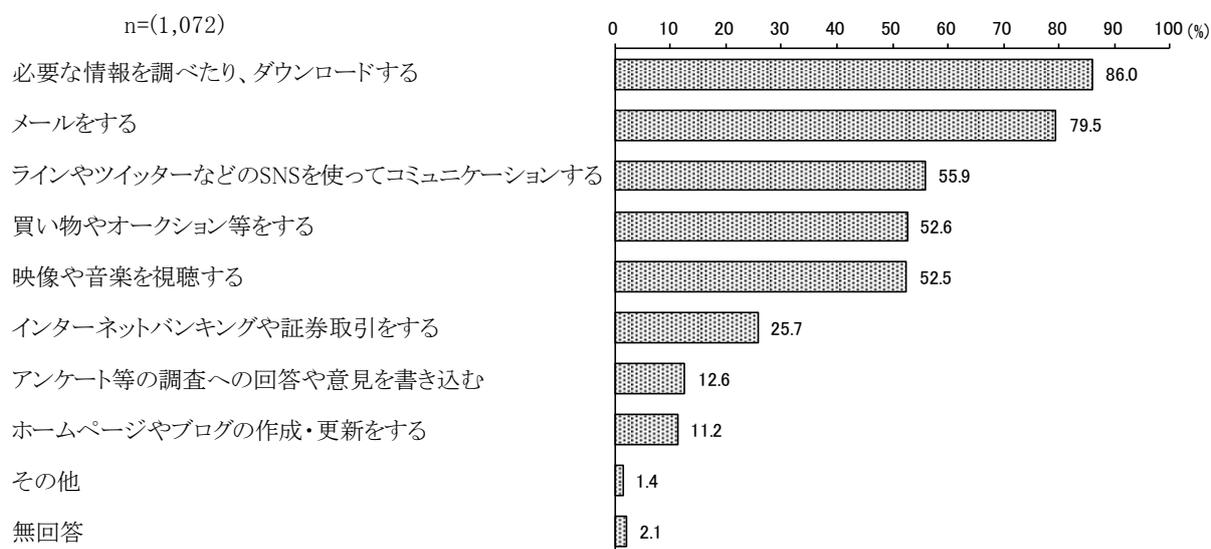
■ 「テレビ」が8割台半ば近くで最も高く、「スマートフォン」が約7割で続く。

10 普段インターネットを利用する際に使用している情報通信機器



■ 「スマートフォン」が6割台半ばを超え最も高く、「パソコン」が5割台半ば近くで続く。

11 インターネットで利用しているサービス



- 「必要な情報を調べたり、ダウンロードする」が8割台半ばを超え最も高く、「メールをする」が8割弱で続く。

3 用語集

牽引	用語	解説
A	AI 【Artificial Intelligence】	人工知能。人間の脳が行っている知的な作業をコンピュータで模倣したソフトウェアやシステム。具体的には、人間の使う自然言語を理解したり、論理的な推論を行ったり、経験から学習したりするコンピュータプログラムなどのことをいう。AI（人工知能）>機械学習>ディープラーニングという構造になっている。 関連用語：機械学習、ディープラーニング
	API 【Application Programming Interface】	あるコンピュータプログラム（ソフトウェア）の機能や管理するデータなどを、外部の他のプログラムから呼び出して利用するための手順やデータ形式などを定めた規約のこと。 関連用語：API連携
	API連携	APIを利用して自社のシステムと他社のシステムとを連携したり、外部サービスから一部機能呼び出したりすること。 関連用語：API
	AR 【Augmented Reality】	現実の環境から視覚や聴覚、触覚などの知覚に与えられる情報を、コンピュータによる処理で追加あるいは削減、変化させる技術の総称。
B	BCP 【Business Continuity Plan】	大災害や大事故、疫病の流行、犯罪被害、社会的混乱など、通常業務の遂行が困難になる事態が発生した際に、事業の継続や復旧を速やかに遂行するために策定される計画。
	BI 【Business Intelligence】	企業の情報システムなどで蓄積される膨大な業務データを、利用者が自らの必要に応じて分析・加工し、業務や経営の意思決定に活用する手法。 関連用語：BI機能
	BI機能	データベースシステムと連携して必要なデータを検索・収集したり、多次元分析など多様な視点から解析・分析したり、データや分析結果をレポートやグラフにまとめ分かりやすく可視化する機能。 関連用語：BI
	BPR 【Business Process Re-engineering】	企業などで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。

牽引	用語	解説
C	C I O 【Chief Information Officer】	企業内の情報システムや情報の流通を統括する担当役員であり、企業の情報戦略のトップである。新宿区では情報化統括管理者ともいう。総合政策部を担当する副区長がこれに該当する。なお、副区長はC I OとC I S Oを兼任しており、合わせて最高情報統括責任者という。 関連用語：C I Oオフィス、C I S O
	C I Oオフィス	C I Oの意思決定を支援する事務局のこと。新宿区では情報化検討部会ともいう。総合政策部情報システム課の職員などがこれに該当する。 関連用語：C I O
	C I S O 【Chief Information Security Officer】	企業などの組織に置かれる役員クラスの役職の一つで、情報セキュリティを管掌する者。情報システムや通信ネットワークへの内外からの攻撃に備え、システムの運用指針や対策基準の策定、機器やソフトウェアへの安全対策や監視、有事の際の対応などを統括する。新宿区では最高情報セキュリティ責任者ともいう。総合政策部を担当する副区長がこれに該当する。なお、副区長はC I OとC I S Oを兼任しており、合わせて最高情報統括責任者という。 関連用語：C I O
	C M S 【Contents Management System】	W e b コンテンツを構成するテキストや画像、レイアウト情報などを一元的に保存・管理し、サイトを構築したり編集したりするソフトウェアのこと。
	C O B I T（読み：コビット） 【Control Objectives for Information and related Technology】	企業などの組織において情報システムを適切に管理するための指針や規約、標準的な工程などを定めた包括的なガイドラインの一つ。I C T 統制に関する国際的な団体であるI T G I（IT Governance Institute）及びI S A C A（Information Systems Audit and Control Association）が策定・公表している。
	C S I R T（読み：シースアート） 【Computer Security Incident Response Team】	企業や行政機関などに設置される組織の一種で、コンピュータシステムやネットワークに保安上の問題につながる事象が発生した際に対応する組織。新宿区では総合政策部情報システム課などがこれに該当する。

牽引	用語	解説
D	DR 【Disaster Recovery】	ディザスタ・リカバリ。自然災害などで被害を受けたシステムを復旧・修復すること。また、そのための備えとなる機器やシステム、体制のこと。「システムを災害から守る」のみならず、各種の障害は必ず起こりえるものと想定し、いかに効率よく迅速に復旧するかという点から災害対策を捉える。システム停止による利益の損失を最小限に抑えることを目的とする。
E	e-Japan戦略	すべての国民が情報通信技術を活用できる環境を整えることを骨子として日本政府が2000年に策定した、日本型ICT社会の実現に向けた構想のこと。
	EBPM 【Evidence-Based Policy Making】	統計データなど、客観的なエビデンス（根拠・証拠）に基づいて、政策立案・政策形成を行う考え方。
	E d t e c h（読み：エドテック）	Education（教育）とTechnology（科学技術）を掛け合わせてできた造語。教育とICTを融合させて生み出す新しい教育サービスのこと。
	Em-NET（読み：エムネット）	緊急情報ネットワークシステム。行政専用の通信回線「L G W A N」を利用して、国と地方自治体との間で緊急時に必要な情報を送受するシステムの通称。首相官邸が地域を指定して当該地域の都道府県・市町村へメッセージを発信、当該地域の自治体はアラートを強制的に受信する。これによって、有事における緊急性の高い情報の迅速かつ確実な伝達が期待される。
	EUC 【End User Computing】	企業などで情報システムを利用して現場で業務を行う従業員や部門（エンドユーザ、ユーザ部門）が、自らシステムやソフトウェアの開発・構築や運用・管理に携わること。 関連用語：EUC機能
	EUC機能	エンドユーザーが、自部門の業務に必要なシステムの開発に利用できる機能のこと。アプリケーションソフトのマクロ機能やスクリプト機能などがこれに該当する。 関連用語：EUC
	eラーニング	コンピュータなどのデジタル機器、通信ネットワークを利用して教育、学習、研修などの活動を行うこと。遠隔地にも教育を提供できる点や、コンピュータならではの教材が利用できる点などが特徴。

牽引	用語	解説
G	GIS 【Geographical Information System】	デジタル化された地図（地形）データと、統計データや位置の持つ属性情報などの位置に関連したデータとを、統合的に扱う情報システム。「地理情報システム」と訳されることもある。
	GP 【Group Policy】	オペレーティングシステムにある機能の一つ。企業内で使うことが多い。ユーザーがそのコンピュータネットワーク内で何ができ、何ができないかを制御できる。 関連用語：GPO
	GPO 【Group Policy Object】	GPで制御した情報が記録されているコンピュータ内部の場所のこと。 関連用語：GP
I	IaaS（読み：イアース） 【Infrastructure as a Service】	情報システムの稼動に必要な機材や回線などの基盤（インフラ）を、インターネット上のサービスとして遠隔から利用できるようにしたもの。また、そのようなサービスや事業モデル。 関連用語：PaaS、SaaS
	ICTガバナンス 【ICT governance】	企業などが自社の情報システムの導入や運用を組織的に管理する仕組み。企業の内部統制の一環として、また、株主や顧客など外部の利害関係者への説明責任から、ICTガバナンスの整備の必要性が叫ばれている。
	ICカード 【IC card】	キャッシュカード大のプラスチック製カードに極めて薄い半導体集積回路（ICチップ）を埋め込み、情報を記録できるようにしたカード。電子マネーやテレホンカードなどに応用されている。ICカードは磁気カードに比べて100倍近いデータを記録でき、データの暗号化も可能なため偽造にも強い。
	IDS 【Intrusion Detection System】	サーバやネットワークの外部との通信を監視し、攻撃や侵入の試みなど不正なアクセスを検知して管理者にメールなどで通報するシステム。
	IoT 【Internet of Things】	コンピュータなどの情報・通信機器だけでなく、世の中に存在する様々な物体（モノ）に通信機能を持たせ、インターネットに接続したり相互に通信したりすることにより、自動認識や自動制御、遠隔計測などを行うこと。

牽引	用語	解説
	IoT/ビッグデータ時代に向けた新たな情報通信政策の在り方	IoT/ビッグデータ時代を見据えた我が国の情報通信政策の在り方について総合的な検討を行うための総務省による情報通信審議会への諮問事項。(総務省平成27年諮問第23号) 関連用語：IoT総合戦略
	IoT総合戦略	「IoT/ビッグデータ時代に向けた新たな情報通信政策の在り方」(総務省平成27年諮問第23号)の第三次中間答申として情報通信審議会により取りまとめられたもの。施策目標、検討・実施の主体、スケジュールを明確化したうえで施策を整理したものになっている。 関連用語：IoT/ビッグデータ時代に向けた新たな情報通信政策の在り方
J	J-ALERT (読み：ジェイアラート)	全国瞬時警報システム。緊急地震速報等の自然災害情報や、弾道ミサイル情報等の国民保護情報といった対処に時間的余裕のない事態に関する緊急情報を、消防庁から人工衛星及び地上回線を用いて送信し、市区町村の同報系防災行政無線等を自動的に起動させることにより、住民に瞬時に伝達するシステム。
	JIS X 8341 適合レベルAA準拠 (読み：ジスエックス)	ホームページ等を高齢者や障害者を含む誰もが利用できるものとするための基準を定めた規格。ウェブコンテンツが満たすべきアクセシビリティの品質基準として、レベルA、レベルAA、レベルAAAという3つのレベルの達成基準が定められている。総務省は公的機関に対してレベルAA対応を推奨している。 関連用語：アクセシビリティ
L	LGWAN (読み：エルジーワン) 【Local Government WAN】	総合行政ネットワーク。地方自治体のコンピュータネットワークを相互接続した広域ネットワーク。都道府県、市区町村の庁内ネットワークが接続されており、中央省庁の相互接続ネットワークである霞ヶ関WANにも接続されている。
P	PaaS (読み：パース) 【Platform as a Service】	アプリケーションソフトが稼動するためのハードウェアやOSなどの基盤(プラットフォーム)一式を、インターネット上のサービスとして遠隔から利用できるようにしたもの。また、そのようなサービスや事業モデル。ソフトウェアをSaaSとして提供するための実行環境や課金サービスなどの基盤を提供するサービスを意味する場合もある。

牽引	用語	解説
		関連用語：IaaS、SaaS
R	RPA 【Robotic Process Automation】	認知技術（ルールエンジン・機械学習・AI等）を活用した、主にホワイトカラー業務の効率化・自動化の取組みのこと。人間の補完として業務を遂行できることから、仮想的労働者（Digital Labor）とも言われている。 関連用語：AI、機械学習
S	SaaS（読み：サース） 【Software as a Service】	ソフトウェアを通信ネットワークなどを通じて提供し、利用者が必要なものを必要なときに呼び出して使うような利用形態のこと。サービス型ソフトウェアとも呼ばれる。 関連用語：IaaS、PaaS
	SIEM（読み：シーム） 【Security Information and Event Management】	セキュリティソフトの一つで、様々な機器やソフトウェアの動作状況の記録（ログ）を一元的に蓄積・管理し、保安上の脅威となる事象をいち早く検知・分析するもの。
	SNS 【Social Networking Service】	ソーシャルメディアの一つ。人と人との社会的つながりを維持・促進する様々な機能を提供する、会員制のオンラインサービス。友人・知人間のコミュニケーションを円滑にする手段や場を提供したり、趣味や嗜好、居住地域、出身校、あるいは「友人の友人」といった共通点やつながりを通じて新たな人間関係を構築したりする場を提供するサービスで、Webサイトや専用のスマートフォンアプリなどで閲覧・利用することができる。 関連用語：ソーシャルメディア
	SOC（読み：エスオーシー/ソック） 【System on Chip】	ある装置やシステムの動作に必要な機能のすべてを、一つの半導体チップに実装する方式。ターゲットとなる装置により構成は異なるが、マイクロプロセッサを核に各種のコントローラ回路やメモリなどを統合したチップが多い。
V	VR 【Virtual Reality】	人間の感覚器官に働きかけ、現実ではないが実質的に現実のように感じられる環境を人工的に作り出す技術の総称。
W	WAF（読み：ワフ） 【Web Application Firewall】	Webアプリケーションへの外部からの攻撃・侵入を検知・防止するシステム。Webサーバとインターネットなどの外部ネットワークとの間に設置され、サーバへのアクセスを監視し、攻撃とみなされるアクセスパターンを検知するとブロックする。
	Weibo（読み：ウェイボ）	中国語表記では「微博」。中国の新浪会社が提供しているミニ

牽引	用語	解説
	イボ／ウェイボー)	ブログ（簡易ブログ）の呼称。中国では、Twitter や Facebook、YouTube といった海外発のソーシャルメディアが政府の規制によって市場参入を許されておらず、その代わりに、よく似たサービスが中国企業によって立ち上げられた。ミニブログの元祖ともいえる「Twitter」によく似たインターフェースを持ち、しばしば「中国版ツイッター」と呼ばれる。 関連用語：SNS、ソーシャルメディア
	Wi-Fi（読み：ワイファイ） 【Wireless Fidelity】	無線LAN機器が標準規格であるIEEE 802.11シリーズに準拠していることを示すブランド名。また、無線LAN自体のこと。 関連用語：アクセスポイント、公衆アクセスポイント
あ	アイデアソン 【ideathon】	Idea（アイデア）と Marathon（マラソン）を掛け合わせてできた造語。ある特定のテーマについて多様性のあるメンバーが集まり、対話を通じて、新たなアイデア創出やアクションプラン、ビジネスモデルの構築などを短期間で行うイベントのこと。主にICT分野で使われている。 関連用語：ハッカソン
	アウトソーシング 【outsourcing】	企業が業務の一部を別の企業などに委託すること。外注、外製、外部委託、業務委託、社外調達などもほぼ同義。自社で人員を確保するのが困難な高度に専門的な業務や、専門の事業者の方が低コストで処理できるような業務で行われることが多い。
	アクセシビリティ 【accessibility】	情報やサービス、ソフトウェアなどが、どの程度広汎な人に利用可能であるかを表す語。特に、高齢者や障害者などハンディを持つ人にとって、どの程度利用しやすいかという意味で使われることが多い。
	アクセスポイント 【access point】	通信ネットワークの末端でコンピュータなどからの接続要求を受け付け、ネットワークへの通信を仲介する施設や機器のこと。 関連用語：Wi-Fi、公衆アクセスポイント
い	医療等ID制度	医療等分野における個人番号制度のこと。運用にあたってはマイナンバー制度のインフラを活用する。政府は2018年度から段階的に運用を始め、2020年の本格運用を目指している。
う	ウェアラブル 【wearable】	腕時計型やメガネ型など、直接身に着けられるほど小さいコンピュータ等のこと。常時電源ONの状態ですべての機能を果たす

牽引	用語	解説
		を前提として開発されている。
	微博（読み：ウェイボ／ウェイボー）	→ Weiboの項を参照
お	オープンデータ 【open data】	何らかの権利に基づく制限を課されることなく、誰でも自由に入手、加工、利用、再配布などすることができるよう公開されたデータ。 関連用語：オープンデータカタログサイト
	オープンデータカタログサイト	オープンデータの案内や横断的検索を目的としたウェブサイトのこと。 関連用語：オープンデータ
か	仮想化技術	1台のコンピュータの中に、複数の仮想コンピュータを作り、それぞれに別々の基本ソフトを入れて動かす技術。
	官民データ活用推進基本法	少子高齢化などの様々な課題に対応するため、国、自治体、独立行政法人、民間事業者などが管理するデータを活用した新ビジネスの創出や、データに基づく行政、医療介護、教育などの効率化が期待されている。このような期待を受け、官民データ活用の推進に関する施策を総合的かつ効果的に推進するために施行された法律。（平成28年法律第103号） 関連用語：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
き	機械学習	データから反復的に学習し、そこに潜むパターンを見つけ出すこと。学習した結果を新たなデータにあてはめることで、パターンにしたがって将来を予測することができる。人手によるプログラミングで実装していたアルゴリズムを、大量のデータから自動的に構築可能になるため、様々な分野で応用されている。AI（人工知能）＞機械学習＞ディープラーニングという構造になっている。 関連用語：AI、ディープラーニング
	基本構想	平成37（2025）年の新宿を想定し、区の基本理念、めざすまちの姿、まちづくりの基本目標、区政運営の基本姿勢を示した構想。 関連用語：総合計画
	キャリア・スキルシート	当人の職歴として、経験したキャリアを記載した書面のこと。第三者に提示するために履歴書とともに使用される。職務経歴書。

牽引	用語	解説
	共通語彙基盤	<p>情報を正しく効率的に交換、活用していくために、人名、住所、組織、物等、データを体系的、かつ、構造的に定義するための仕組み。用語の参照辞書を整備することで、各種データの同一性の確認を容易にし、その結果として、システム間の連携やオープンデータの活用を容易にできる。</p> <p>関連用語：オープンデータ</p>
く	クラウド 【cloud】	<p>クラウドコンピューティング、クラウドサービスの略。インターネットを利用したサービスの利用形態を表す。インターネット上の様々なハードウェアやソフトウェアの資源をクラウド（雲）として捉えて、サーバ群の存在を意識することなく、様々な処理をサービスとして利用する。クライアントは、インターネットへの接続機能やWebブラウザなど最低限の環境を用意するだけで、電子メールやグループウェア、業務システムといった様々なサービスが利用できる。</p> <p>関連用語：クラウドサービス、自治体クラウド</p>
	クラウドサービス 【cloud service】	<p>従来は手元のコンピュータに導入して利用していたようなソフトウェアやデータ、あるいはそれらを提供するための技術基盤（サーバなど）を、インターネットなどのネットワークを通じて必要に応じて利用者に提供するサービス。「ASPサービス」「SaaS」「PaaS」などとほぼ同様の概念だが、これらを包含したより包括的な概念で、何らかのコンピューティング資源（ソフトウェア、ハードウェア、処理性能、記憶領域、ファイル、データなど）をネットワークを通じて利用する形態の総称として用いられることが多い。</p> <p>関連用語：SaaS、PaaS、クラウド</p>
	グループウェア 【groupware】	<p>組織や集団の内部で情報を共有したりコミュニケーションを取ったりすることができるソフトウェアのこと。</p>
こ	公衆アクセスポイント	<p>無線LANを利用したインターネットへの接続を提供するサービスを指す。そのアクセスポイントから受信できる場所を、無線LANスポット、Wi-Fiスポット、フリースポット、ホットスポットなどと呼ぶ。一つのアクセスポイントから受信できる範囲は半径20m程度。</p> <p>関連用語：Wi-Fi、アクセスポイント</p>

牽引	用語	解説
	小型電子計算組織	新宿区電子計算組織管理運営規程による定義。中央電子計算組織以外の小規模業務を処理するのに適した電子計算組織（パーソナルコンピュータ、オフィスコンピュータ等の汎用電子計算機）のこと。 関連用語：中央電子計算組織
	子育てワンストップサービス	子育てに関する行政手続きがワンストップでできるサービスのこと。具体例の一つとしては、政府が運営するオンラインサービスのマイナポータルがこれに該当する。 関連用語：ワンストップサービス
	コンテンツフィルタ 【contents filter】	コンテンツフィルタリングを実施するソフトウェアやサービスのこと。 関連用語：コンテンツフィルタリング
	コンテンツフィルタリング 【contents filtering】	インターネットを通じて流入する情報（主にWebページの内容）を監視し、あらかじめ設定された条件に合致したものを排除・遮断する技術。 関連用語：コンテンツフィルタ
さ	サイバー攻撃 【cyberattack】	コンピュータシステムやインターネットなどを利用して、標的のコンピュータやネットワークに不正に侵入してデータの詐取や破壊、改ざんなどを行ったり、標的のシステムを機能不全に陥らせたりすること。特定の組織や集団、個人を狙ったものと、不特定多数を無差別に攻撃するものがある。 関連用語：標的型攻撃、ランサムウェア
し	次世代通信規格5G	2018年現在、規格化が進行中の次世代無線通信システムのこと。前世代（4G）に比べて一層高速かつ大容量の通信の実現が図られる。
	自治体クラウド	地方公共団体が情報システムを庁舎内で保有・管理することに代えて、外部のデータセンターで保有・管理し、通信回線を経由して利用できるようにする取組み。複数の地方公共団体の情報システムの集約と共同利用を進めることにより、経費の削減及び住民サービスの向上等を図るもの。 関連用語：クラウド
	情報提供ネットワークシステム	マイナンバーと関連付けられた個人情報に関係機関の間でやり取りするためのコンピュータネットワークによる情報システムのこと。マイナンバー法の規定に基づいて、総務大臣が設置・管理する。2017年11月稼働開始。
	人工知能	→ AIの項を参照

牽引	用語	解説
す	ストレージサービス 【storage service】	インターネット上でファイル保管用のディスクスペースを貸し出すサービス。職場と自宅、あるいはノートパソコンなどとの間でのデータのやり取りや、複数人でのデータの共有などが行える。利用できる容量は数MB～100MB程度のサービスが多い。
	スマート自治体	AI等を活用し、自治体の業務を自動化・標準化することにより、行政サービスを効率的に行う自治体。
せ	静的検知	アンチウイルスソフトなどがウイルスの存在を検知する手法で、プログラムを実行せずに、ウイルスなどの特徴を捉えて検知する手法。 関連用語：動的検知、振る舞い検知
	世界最先端IT国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画	官民データ活用推進基本法（平成28年法律第103号）第8条第1項の規定に基づき、官民データ活用の推進に関する基本的な計画として定められたもの。 関連用語：官民データ活用推進基本法
	センサーネットワーク 【sensor network】	電源と無線通信機能を内蔵した小型のセンサー機器を分散して設置し、それら協調して動作させることで、施設や設備の監視・制御や、環境や空間の観測などを行なう通信ネットワークのこと。
そ	総合計画	平成30（2018）年度～平成39（2027）年度の10年間を計画期間として、基本構想を実現するための新宿区の基本的施策の方向性や、都市計画に関する基本的な方針等を体系的に示した計画。 関連用語：基本構想
	ソーシャルメディア 【social media】	インターネット上で展開される情報メディアのあり方で、個人による情報発信や個人間のコミュニケーション、人の結びつきを利用した情報流通などといった社会的な要素を含んだメディアのこと。ソーシャルメディアの一つとしてSNSがある。 関連用語：SNS
ち	地域IoT実装推進ロードマップ	総務省では、IoT等の本格的な実用化の時代を迎え、これまでの実証等の成果の横展開を強力、かつ、迅速に推進するため、平成28年9月から「地域IoT実装推進タスクフォース」を開催し、検討を進めてきた。同タスクフォースにおいて、取りまとめられ公表されたロードマップ（将来計画を時系列でまとめたもの）のこと。

牽引	用語	解説
	地域ポータルサイト	地域の観光情報やイベント情報、お店の情報などを総合的に取り扱うサイトのこと。 関連用語：ポータルサイト
	チャットボット 【chatbot】	Chat（チャット）と Bot（ボット：ロボットの略称）を掛け合わせてできた造語。AI（人工知能）を用いて人間と自然な対話・応答を行うコンピュータプログラムの総称のこと。特に Twitter をはじめとするソーシャルメディア等でユーザーの問いかけに反応するボットを指す場合が多い。 関連用語：AI、ソーシャルメディア
	中央電子計算組織	新宿区電子計算組織管理運営規程による定義。新宿区総合政策部情報システム課に設置した電子計算組織（端末装置及び小型電子計算組織を除く。）のこと。 関連用語：小型電子計算組織
て	ディープラーニング 【deep learning】	深層学習。人間の脳神経回路を模したニューラルネットワークを多層的にすることで、コンピュータ自らがデータに含まれる潜在的な特徴を捉え、より正確で効率的な判断を実現させる技術や手法。音声認識と自然言語処理を組み合わせた音声アシスタントや画像認識など、パターン認識の分野で実用化されている。AI（人工知能）＞機械学習＞ディープラーニングという構造になっている。 関連用語：AI、機械学習
	ディザスタ・リカバリ	→ DRの項を参照
	データセンター 【data center】	顧客のサーバを預かり、インターネットへの接続回線や保守・運用サービスなどを提供する施設。「インターネットデータセンター」（IDC）とも呼ばれる。自らが用意したサーバを顧客に貸し出すホスティングサービスを提供する業者もある。
	デジタルサイネージ 【digital signage】	屋外や店頭などに設置された液晶ディスプレイなどの映像表示装置。近くにいる人や通りすがりの人に案内情報や広告などを表示する装置で、看板やポスターなどを電子化したもの。
	デジタルトランスフォーメーション（DX） 【Digital Transformation】	ICT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。

牽引	用語	解説
	デバイス 【device】	プリンタやマウス、USB機器など、パソコンに接続する周辺機器の総称のこと。
	テレワーク 【telework】	コンピュータや通信回線などを利用して、勤務先のオフィス以外の場所で仕事をする事。
	電子書籍	紙とインクを利用した印刷物ではなく、電磁的に記録された情報のうち、従来の書籍（雑誌を含む）を置き換える目的で作成されたコンテンツをいう。そのため目次、ページ送り、しおり、奥付など書籍としての体裁を整えたものが多い。
	電子署名	デジタル文書の正当性を保証するために付けられる署名情報。文字や記号、マークなどを電子的に表現して署名行為を行うこと全般を指す。現実の世界で行われる署名を電子的手段で代替したもの。
と	動的検知	アンチウイルスソフトなどがウイルスの存在を検知する手法で、プログラムの実行を通して、ウイルスなどの特徴を捉えて検知する手法。 関連用語：静的検知、振る舞い検知
	ドローン 【drone】	無人で遠隔操作や自動制御によって飛行できる航空機の総称。
は	ハッカソン 【hackathon】	Hack（ハック）と Marathon（マラソン）を掛け合わせてできた造語。コンピュータのソフトウェア開発に関するイベントの一種で、参加者が会場に集って数時間から数日をかけて集中的に作業に取り組み、一つの技術分野や製品、テーマなどに関連するコンピュータプログラムを開発したり、既存のプログラムを改良したりするもの。 関連用語：アイデアソン
	ハッシュタグ 【hash tag】	Twitter で発言をグループ化して検索・表示することができる標識のこと。「#」記号に続けて単語やフレーズを記述したもので、同じハッシュタグを持つ発言を集めて掲示板のように一覧にすることができる。
	バリアフリーマップ 【barrier free map】	障害者用トイレの有無や通路の段差情報など、車いすや高齢者向けの情報が表現された地図のこと。
ひ	ビッグデータ 【big data】	従来のデータベース管理システムなどでは記録や保管、解析が難しいような巨大なデータ群。明確な定義があるわけでは

牽引	用語	解説
		なく、企業向け情報システムメーカーのマーケティング用語として多用されている。
	標準化	情報の保存や情報をやり取りする仕組み、又はシステムを導入する際の手順や運用方法などのルールを定め、情報やシステムをより効果的・効率的に利用できるようにすること。
	標的型攻撃	特定の個人や組織、情報を狙ったサイバー攻撃のこと。企業や国家の機密情報の詐取を目的に行われることが多い。 関連用語：サイバー攻撃
い	ファイアウォール 【firewall】	あるコンピュータやネットワークと外部ネットワークの境界に設置され、内外の通信を中継・監視し、外部の攻撃から内部を保護するためのソフトウェアや機器、システムなどのこと。
	フィッシングサイト 【phishing site】	暗証番号やクレジットカード番号などを詐取することを目的として、金融機関などの正規のWebサイトを装ったWebサイトのこと。
	プッシュ配信	インターネットでサーバ側からユーザーの端末に情報を配信する仕組みのこと。インターネットでは、端末側が欲しい情報をサーバ側にリクエストして取得するプル配信が主流だが、ユーザーがリクエストしていなくても、サーバ側から情報を自動的に送りつける、プッシュ配信が利用される場合がある。
	振る舞い検知	動的検知の一つで、実行中のプログラムの振る舞い（behavior）を監視して、不審な処理が行われていないかを調べる方式。 関連用語：静的検知、動的検知
へ	ヘルプデスク 【help desk】	企業内で、顧客や社員など内外からの問合せに対応する部門。製品の使用方法やトラブル時の対処法、苦情への対応など様々な問合せを一括して受け付ける。
ほ	ポータルサイト 【portal site】	Web上の様々なサービスや情報を集約して簡単にアクセスできるようにまとめた、Web利用の起点となるWebサイトのこと。 関連用語：地域ポータルサイト
み	ミラーサイト	あるWebサイトの内容をそっくりそのまま複製したサイト

牽引	用語	解説
	【mirror site】	のこと。元のサイトとは異なるWebサーバやドメイン名(ホスト名)で公開される。
も	モバイルPC 【mobile PC】	持ち運びしやすいパソコンのこと。通常は重量1kg以下のノートパソコンのことをモバイルPCと表現している。
	モバイルパソコン	→ モバイルPCの項を参照
ゆ	ユーザビリティ 【usability】	ソフトウェアやWebサイトの「使いやすさ」のこと。様々な機能になるべく簡単な操作でアクセスできることや、使っていてストレスや戸惑いを感じないことなどが、優れたユーザビリティにつながる。また、ユーザーが目標の操作を完了するまでに費やした労力などもユーザビリティの指標となる。ソフトウェアの使用感を指すことが多いが、広くハードウェアまで含めた工業製品全般に対して使う場合もある。
	ユニバーサルデザイン 【universal design】	文化・言語・国籍の違い、老若男女といった差異、障害・能力の如何を問わずに利用することができる施設・製品・情報の設計(デザイン)のこと。
ら	ランサムウェア 【ransomware】	「トロイの木馬」型のコンピュータウイルスの一種で、感染したコンピュータが正常に利用できないよう「人質」に取り、復元のために代価の支払いを要求するソフトウェア。“ransom”は「身代金」の意。 関連用語：サイバー攻撃
わ	ワンストップサービス 【one stop service】	一度の手続きで、必要とする関連作業をすべて完了させられるように設計されたサービス。特に、様々な行政手続を一度に行える「ワンストップ行政サービス」のことを指す場合が多い。 関連用語：子育てワンストップサービス

新宿区情報化戦略計画

平成30年3月発行

編集・発行

新宿区 総合政策部 情報システム課

新宿区歌舞伎町1-4-1

電話(03)3209-1111

印刷物作成番号

2017-39-2108

この印刷物は、業者委託により300部印刷製本しています。その経費として、1部あたり553円(税込み)がかかっています。ただし、編集時の職員人件費や配送経費などは含んでいません。

