



豊島区DX推進計画 (2026~2029年度)

目次

1. はじめに

1.1	計画の目的	1
1.2	計画の位置付け	1
1.3	計画期間	2
1.4	計画改定の経緯	3

2. 計画改定の背景

2.1	デジタル技術の急速な進化	5
2.2	住民ニーズの多様化	7
2.3	労働力人口の減少	9
2.4	国の動向	10
2.5	東京都の動向	12

3. 豊島区のDX方針

3.1	豊島区におけるDXの定義	14
3.2	基本理念	15

4. I 豊島区のDXビジョン(区民サービスの10年後)

4.1	区民サービスの向上	19
4.2	教育DX	20
4.3	地域DX	21
4.4	地域との連携・共創	22

4. II 具体的な施策

区民サービス	4.5	ポケット行政(デジタル役所)	24
	4.6	窓口DX	25
	4.7	コミュニティー	26
	4.8	防災・治安	27
	4.9	福祉	28
	4.10	オープンデータ	29
	4.11	健康	30
	4.12	子育て	31
	4.13	教育	32
	4.14	産業・観光	33
地域	4.15	文化	35
	4.16	都市再生	36
	4.17	環境	37

5. I 豊島区のDXビジョン(庁内業務の10年後)

5.1	見直し方針	40
5.2	職員の働き方改革	41
5.3	情報インフラの見直し	42

5. II 具体的な施策

5.4	業務の自動化・省力化	44
5.5	業務データの利活用	45
5.6	DX人材の育成	46
5.7	新たな行政サービスの創造	47
5.8	庁内体制	48
5.9	計画の部分改定	49

用語集	50
-----	----

1. はじめに

✿ 1. はじめに

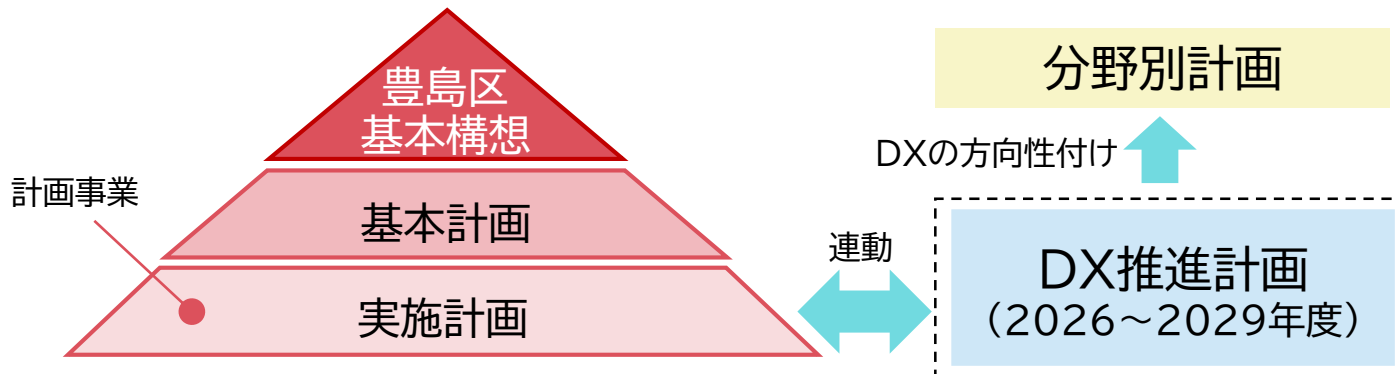
1.1 計画の目的

本計画は、労働力をはじめとする行政資源の確保が厳しさを増す中でも、デジタル技術を活用し、業務や組織のあり方を抜本的に見直すことにより、質の高い区民サービスを提供し続けていくために必要な、**区政におけるDX推進の方向性を示すもの**です。

そして、区のDX政策の方針を区民、事業者、区職員等、豊島区に関わるすべての方々にわかりやすく示し、今後4年間で実現する取組みを**すべての関係者が同じ目線・同じ理解のもとで進めていくことを目的としています。**

1.2 計画の位置付け

本計画は「豊島区基本構想・基本計画」に基づく、実施計画と連動する計画として位置付けられ、各分野別計画等をデジタル技術を活用し、実現するための方針をまとめたものです。

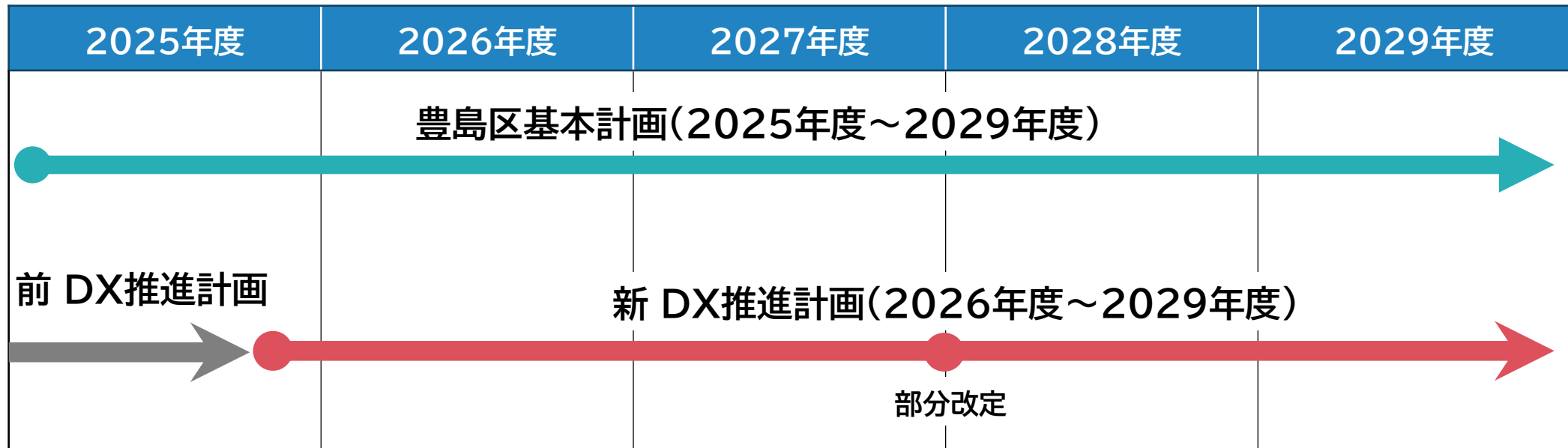


! 本計画は実施計画ではなく「**推進計画**」であり、**計画内で示す取組みには検討・検証段階のものも含まれます。**
これらは、本計画で取組みの具体的な方針を定めたうえで、事業化の検討を進めますが、技術の進展や事業環境の変化によっては今後取組み内容が変わる可能性があります。

1.3 計画期間

本計画の上位計画である「豊島区基本計画」との連動性を高めるため、本計画の終了年度を豊島区基本計画と合わせ、計画期間を4年とします。

一方で、区民ニーズの変化やデジタル技術の革新の動向を的確に反映した計画となるよう、大きな環境の変化や技術の進展等があった際は、計画期間中であっても必要に応じて部分的に改定を行います。



1. はじめに

1.4 計画改定の経緯

区では2000年頃からデジタルインフラ基盤の構築に着手し、徐々にDXを推進するための土壌を整備してきました。本計画は、これまで築きあげた取組みの成果を継承しながら、スマホの利用等が一般化した現代社会における新たな行政サービスの方向性を示しています。

新 豊島区DX推進計画

豊島区行政情報化推進計画



- 2000年度～
【基盤の整備】
- ◆ICT新インフラの整備
 - ◆庁内システムの導入 等

前 豊島区DX推進計画



- 2022年度～2025年度
【業務のデジタル化】
- ◆区民サービスのデジタル化
 - ◆デジタルツールの活用拡大 等

行政情報化推進計画



2026年度～2029年度

- 【デジタル技術による行政変革】
- ◆行政手続のスマートフォン (以下スマホという) 完結
 - ◆職員の働き方改革 等

前 DX推進計画

2. 計画改定の背景



2. 計画改定の背景

2.1 デジタル技術の急速な進化

「前 DX推進計画」の終了時期に合わせて、本計画を抜本的に見直した主な理由としては、AIをはじめとするデジタル技術の急速な進化が挙げられます。様々なツールや技術の中から何を選択し、どう使いこなすかは、本区における喫緊の課題です。

① 生成AIの普及



生成AI技術は近年、驚異的な進化を遂げています。特に大規模言語モデル(LLM)の性能向上により、文脈理解や自然な文章生成が飛躍的に精度を増し、対話型AIや自動要約、翻訳等、多様な用途で活用されています。

行政の分野でも文章の生成・要約・翻訳といった用途を中心に幅広い分野で活用されており、全国では約4割の自治体で生成AIを活用または活用に向けて実証中という状況で、23区においてもほぼすべての区で活用中または活用に向けた準備が進んでいます。

② クラウドサービスの拡大



クラウド環境では物理的なサーバー構築が不要なことや、バックグラウンドにAIを組み込んだサービスが展開される等、より柔軟で高性能なクラウドサービスの活用が進んでいます。

業務の効率化やデータ活用推進の観点から、国内でもクラウドサービスを利用している企業の割合は年々増加傾向にあり、令和6年では約8割の企業でクラウドサービスを活用しています。



2. 計画改定の背景

2.1 デジタル技術の急速な進化

③ スマホ所有率



高速かつ安定した通信環境(5G通信等)の整備が進んでいることや、健康管理や行政手続等、生活に密着したアプリの利用が普及していることにより、日本国内におけるスマホの保有率は年々増加し、世帯保有率は90.5%、個人保有率は80.5%となっています。

また、画面の拡大表示や機能の簡易化等、高齢者に使いやすい仕様のスマホが展開される等により、高齢者世代においてもスマホの所有率が高まっており、所有率は70代で約8割、80代でも約6割という状況です。

④ IoT技術の進化



センサーの小型化やネットワークの高性能化により、広範囲・大量のデータでもリアルタイムで安定的に通信できる環境の整備が進んできています。また、収集したデータはクラウド上で即時に処理・分析されるため、社会活動におけるデータの可視化や迅速な意思決定につながっています。

行政の分野でも、高齢者の見守り支援や河川水位の監視、交通状況に応じた信号制御等、様々な分野で活用が進んでいます。



2. 計画改定の背景

2.2 住民ニーズの多様化

コロナ禍以降、区民の生活様式や価値観の変化等から、「住民ニーズの多様化」が急速に進んでおり、一人ひとりに合った行政サービスの見直しが求められています。

① 生活様式の変化



コロナ禍がもたらした社会的・心理的な変化により、住民の生活様式や価値観が急速に変化しています。例えば、テレワーク勤務がコロナ禍以降も定着しており、令和6年時点では雇用型労働において全国で24.4%、首都圏では37.5%の就業者がテレワークを利用しています。また、テレワークが普及したことに伴い、住民の生活範囲も勤務地の周辺から自宅周辺やオンラインを中心としたものにシフトしています。

② 価値観の変化



生活様式の変化に伴い、家庭内の活動や地域活動への参加意欲が高まる等、人々の意識が変容しています。国の調査によると、テレワーク実施者のうち約6割の方で家事や育児・介護等の家庭生活を重視するようになったほか、約2割の方でボランティア等の社会活動への参加を重視するようになったと回答しています。また、都市部から地方への移住の関心も高まっており、内閣府の調査では令和5年時点で首都圏に居住する方の約35%が「地方移住に関心がある」と回答しています。



2. 計画改定の背景

2.2 住民ニーズの多様化

③ 非対面サービスのニーズ拡大



コロナ禍での外出制限等により、対面に頼らない行政サービスのニーズが一気に拡大しました。住民にとっては手続きが24時間365日来庁不要で行えるほか、行政にとっても窓口対応の負担が軽減されることや届出・申請書情報がデータ化されることによる事務の効率化等、双方にとってメリットが大きいと言えます。

また、非対面のサービスを活用することで、住民が時間や場所に縛られず気軽に行政に参画できる環境を整えることも期待されており、現在では「非接触・非対面」を前提としたサービス提供が行政の新たなスタンダードとなりつつあります。

④ 多言語対応



日本における在留外国人(令和6年6月時点)は約360万人で過去最高を更新しています。在留外国人だけでなく、訪日外国人も増加し続けている一方で、行政の分野では窓口での対応や日常生活におけるルールの理解等で様々な課題が生じています。

また、災害時における住民保護という点でも言葉の壁による情報格差が生じないように、様々なサービスにおいて多言語や「やさしい日本語」での対応が求められています。



2. 計画改定の背景

2.3 労働人口の減少

社会問題になっている人口減少は、行政サービス維持においても様々な問題を引き起こしており、**限られた行政資源のなかで行政サービスの質をどう維持・向上させるかが喫緊の課題**です。

① 人口構造の変化と税収減、社会保障費の増



特別区の人口は2035年頃まで増加傾向が続きますが、その後は減少局面を迎えると予測されています。

また、高齢化率も上昇を続ける見込みで、2040年には東京都内の高齢化率が27.8%になると予測されています。

それに伴う経済活動の停滞により、将来的には自治体の税収が減ることは避けられない状況です。一方で、高齢化の進行により社会保障費等の義務的な経費は増大し、各自治体の財政運営は今後一層厳しさを増すことが見込まれています。

② 職員採用



特別区職員採用試験(Ⅰ類事務)の倍率は、平成26年度では7.7倍だったのに対し、令和6年度は2.3倍にまで低下してきています。

経験者採用や専門職採用を拡大しているものの、将来的には特別区でも必要な人員が採用できない可能性があり、人材確保は今後一層厳しさを増すことが見込まれています。



2. 計画改定の背景

2.4 国の動向

「デジタル社会の実現に向けた重点計画(令和6年閣議決定)」(以下「重点計画」という。)では国が目指すべきビジョンとして「誰一人取り残さないデジタル社会の実現」を掲げ、自治体DXを国の重点施策として位置付けました。

令和7年に閣議決定された重点計画では、地方公共団体もAI等の新技術を用いてDXを強力に進める必要が示されました。

① AI・デジタル技術等のテクノロジーの徹底活用による社会全体のデジタル化の推進

⇒AIの活用環境の整備と利活用の促進

⇒地方創生2.0(地域におけるデジタル・新技術の徹底活用)

② AI-フレンドリーな環境の整備(制度、データ、インフラ)

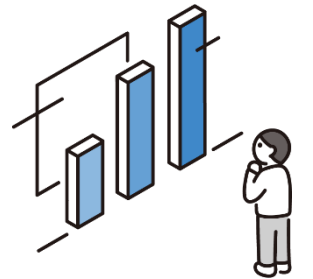
⇒政府・地方公共団体のシステムにおけるデータの相互運用性の確保

⇒防災・医療・こども・教育等の準公共分野におけるデジタル化

③ 競争・成長のための協調

⇒地方公共団体情報システムの統一・標準化

⇒「国・地方デジタル共通基盤の整備・運用に関する基本方針」に基づく共通化の推進

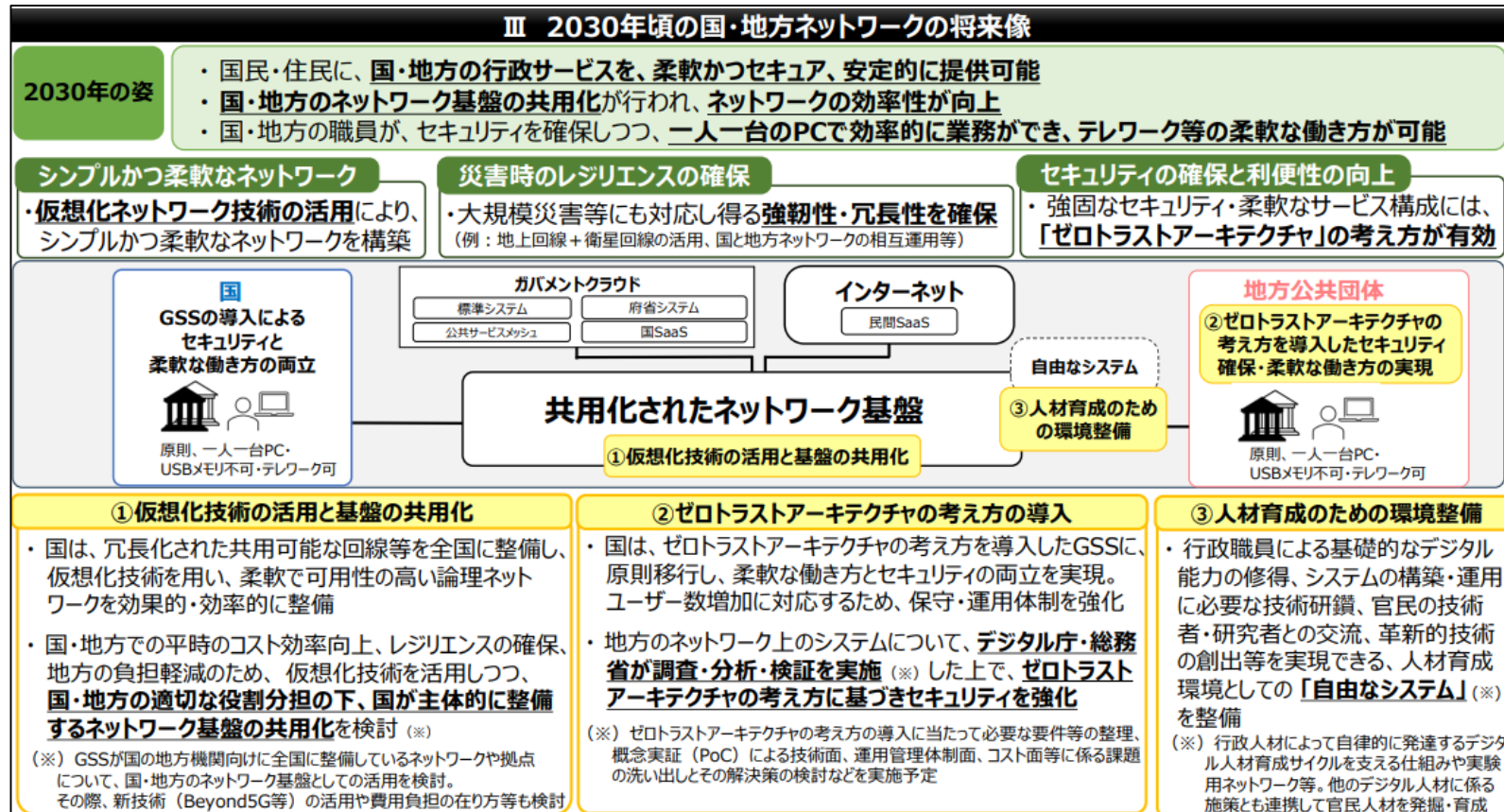




2. 計画改定の背景

2.4 国の動向

デジタル庁では、地方公共団体のネットワークのありかたについて「国・地方ネットワークの将来像及び実現シナリオに関する検討会」報告書で、2030年頃に地方公共団体のネットワークは従来の三層分離の考え方を見直し「ゼロトラスト・アーキテクチャ」を導入する方針を示しました。



要点

- ① 国と地方自治体で共通のネットワーク基盤を構築し、そのネットワーク上で様々なサービスやシステムを共同利用することで、システムの効率的・効果的な運用を実現。
- ② インターネットサービス等の利用拡大を見据え、業務で利用するネットワークの中に脅威が存在することを前提にしたセキュリティ対策を構築。

※左図は「国・地方ネットワークの将来像及び実現シナリオに関する検討会 報告書【概要①】」の一部抜粋



2. 計画改定の背景

2.5 東京都の動向

東京都では2030年代を見据え、東京都が目指すDXの将来像を「東京デジタル2030ビジョン」として策定しています。

「東京デジタル2030ビジョン」では東京の目指す姿を、「都民のQOLを高め、一人ひとりが輝く社会」としており、その社会像の実現のため、都が牽引役となり区市町村とも連携しながら、オール東京で新たな発想によるデジタル変革に挑戦する旨を明記しています。



要点

- ☞ スマホアプリ等を活用し、プッシュ型の情報発信とオンラインによるサービスを組み合わせた取組みを推進。
- ☞ 都と区市町村、各区市町村で組織の垣根を越えてデータ連携を進めることで、都民がスムーズにサービスが利用できる環境を構築。
- ☞ 関係機関でのデータ連携を進め、多様な視点から都民一人ひとりのニーズに最適なサービスを提供。

3. 豊島区のDX方針について

✿ 3. 豊島区のDX方針について

3.1 豊島区におけるDXの定義

一般的に昨今よく聞くDX(デジタル・トランスフォーメーション)とはどういう意味を持つのでしょうか？



一般的にDXとは私たちを取り巻く紙文化を廃止し、データ化(デジタイゼーション)を進め、人々が行う生活や業務等のプロセスを、デジタルを前提とした最適なプロセスに再構築(デジタライゼーション)し、その結果として様々な変革・変化、創造(トランスフォーメーション)をもたらす取組みのことをデジタル・トランスフォーメーション(略称DX)といいます。

豊島区におけるDXの定義

豊島区ならではのDXへバージョンアップ

デジタル技術やその他技術を活用し、豊島区に関わるすべてのアクター(区民、企業・法人、区職員等)が一人も取り残されることなく、生活、仕事、趣味、都市運営、産業活動(企業活動)等を変革・発展するための手段としてDXを進め、**これまでにない豊島区の共創社会をアクターそれぞれが体験(UX)**すること。



3. 豊島区のDX方針について



3.2 基本理念

豊島区は基本構想における「3つの理念」と基本計画における「7つのまちづくり」の方向性を踏襲しつつ、今後10年間でこれらの施策をデジタル技術で実現するための方針として「すべての人がつながるスマートでやさしいデジタル社会」を掲げます。



デジタル技術で実現

デジタルの側面から見た「3つの理念」

いつでもどこでも誰もが区民サービスが受けられる

区民と行政と産業がつながる協働・共創環境

文化・歴史を継承し、デジタル技術とサブカルチャーを融合

すべての人がつながるスマートでやさしいデジタル社会

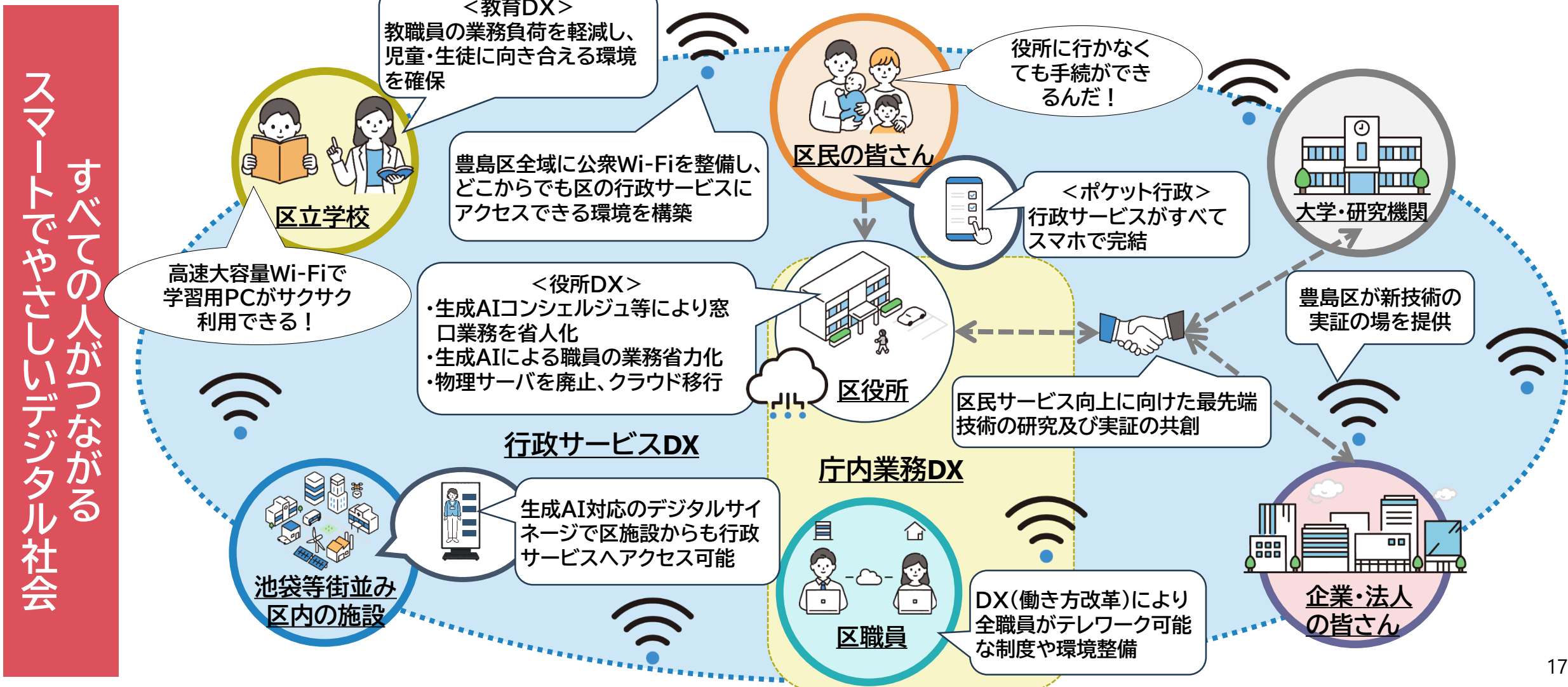
改定の背景

住民ニーズが多様化する中でも、デジタル技術を最大限に活用し、組織の生産性を高めることで、あらゆる世代の住民が質の高い行政サービスに簡単にアクセスできる環境が求められている。

4. I 豊島区のDXビジョン(区民サービスの10年後)

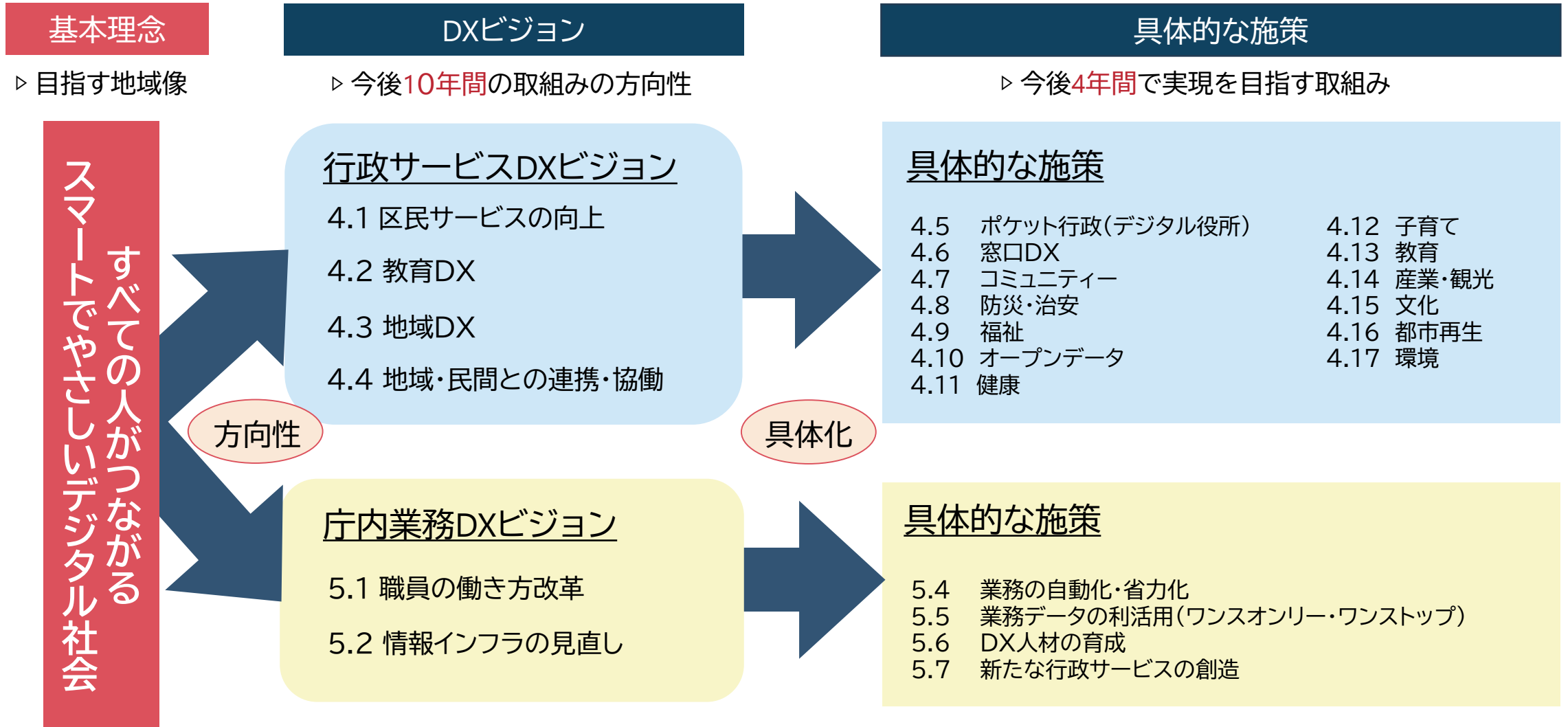
4. 豊島区のDXビジョン(区民サービスの10年後)

DX推進の基本理念「**すべての人がつながるスマートでやさしいデジタル社会**」のイメージは以下のとおりです。本計画ではこのイメージを「**DXビジョン**」と位置付けます。



✿ 4. I 豊島区のDXビジョン(区民サービスの10年後)

「DXビジョン」では「**行政サービスのDX**」と「**庁内業務のDX**」の**2つの視点**で取組みの方向性を定めており、それぞれの視点でこれを具現化するための4年間の具体的な施策を位置付けています。



✿ 4. I 豊島区のDXビジョン(区民サービスの10年後)

4.1 区民サービスの向上(ポケット行政)

役所へのあらゆる申請・届出をスマホによって対応が可能となる体制を構築します。



区民の皆さん

- ・区役所を持ち歩く、行かない・待たない・書かない役所の実現
- ・区に関連するあらゆる情報をスマホで確認できる役所の実現

★スマホで以下の手続きが可能に(プル型行政)

- ・すべての行政手続きの申請・届出、税金等のキャッシュレス支払
⇒一度入力した情報は二度と入力不要
- ・区内の施設予約、オンライン診療
- ・ごみの分別検索、ごみカレンダー、粗大ごみ収集申し込み
- ・区内のイベント情報の検索
- ・学校の給食情報、欠席連絡
- ・災害時の避難所情報や避難所登録
- ・AIによる区内の情報の検索 等

★区役所から関心・関連のある情報に絞ってお知らせ(プッシュ型行政)

- ・地域のイベント情報
- ・該当する給付金や補助金情報
- ・検診のお知らせ 等



4.2 教育DX

DXを推進し、教育の質を高めるとともに教師・保護者の負担を軽減します。



- ・教育DXによる子どもたちの学習環境の充実及び教員の働き方改革の推進
- ・区内のWi-Fiを活用し、学校でも自宅でも快適な通信環境を確保

★デジタル教科書を活用した、子どもたち一人ひとりが主体的に学ぶ学習スタイルへの転換

- ・デジタル教科書の導入・活用に向けた検討
- ・学び方や学ぶ場所等の学びの可能性の広がり

★教員の働き方改革のさらなる推進

- ・生成AIの活用
- ・教員用の校務PCと児童・生徒用の学習PCにおける利用の最適化

★区内で整備するWi-Fiを活用し、学校の内外で快適な通信環境を確保

- ・次世代無線LANの技術等を活用し、高速で大容量の通信が可能に
(東京都の「 TOKYO Data Highway 」の利用も想定)

教育以外でも以下の用途で活用予定
・災害発生時は区内の避難所や
 帰宅困難者に開放
・企業や学校との実証実験や調査研究時
・大型イベント時 等

✿ 4. I 豊島区のDXビジョン(区民サービスの10年後)

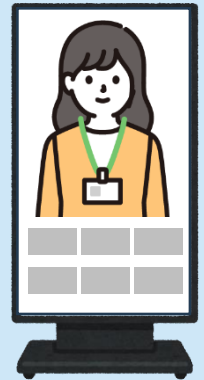
4.3 地域DX

地域に息づく文化を継承し、サブカルチャーとデジタル技術の融合で新たなまちの価値を創造します。



- ・VR技術等で豊島区の文化や感光体験をより身近に
- ・サブカルチャー分野での徹底したデジタル活用

- ★図書館等の公共施設でも行政手続きが可能
 - ・生成AIが搭載されたデジタルサイネージを図書館等の公共施設に設置
- ★池袋を中心としたレストランやカフェの混雑情報をスマホに発信
- ★サブカルチャー分野における徹底したデジタル活用
 - ・スマートグラスに対応した池袋周辺のグルメ、アート等の情報発信
 - ・VR池袋(メタバース空間)とアニメ等コンテンツとの連携イベントを開催(ARデバイス対応でリアル空間との連動しゲームイベントも想定)
 - ・デジタルアートと池袋全体を融合
 - ・デジタル花火大会の開催 等



✿ 4. I 豊島区のDXビジョン(区民サービスの10年後)

4.4 地域・民間との連携・共創

民間事業者や大学等と連携し、地域でのDXの取組みを推進します。



企業・法人
の皆さん

民間事業者との最新技術の調査研究等を通じた共創

- ★区の行政課題の解決に資する先駆的な技術への実証協力
 - ・次世代無線LAN技術の実証
 - ・公共施設での次世代太陽光パネルの設置 等



大学・研究機関

区民サービス向上に向けた共創

- ★区内大学等と連携し、区民サービスの向上、デジタルデバインド対策等に資する取組みを推進
 - ・民間事業者等とのデジタル技術を活用した新たな行政サービスの創造
 - ・大学の講義や学生の情報リテラシーを活用したデジタル講座の展開 等

4. II 具体的な施策



4.Ⅱ 具体的な施策



4.5 ポケット行政(デジタル役所)

あらゆる区役所の手続をスマホアプリ(区公式LINE)で行える仕組みを「ポケット行政」として展開します。

4年後を目途にすべての行政手続をオンライン化することを前提に、ポケット行政(デジタル役所)では次の施策を推進します。

- (1) 豊島区が取り扱うあらゆる行政手続(申請・届出)がスマホアプリで簡単に完結
申請だけでなく、助成の認定や給付の決定等、区からの通知についてもデジタル化を拡大
- (2) スマホアプリで、区民生活に関わるあらゆる情報を効果的に発信
⇒ セグメント別・プッシュ型の情報配信



《 取組みスケジュール 》

#	2026年度	2027年度	2028年度	2029年度
(1)	申請・手続のオンライン化拡大			全手続のオンライン化 ★
	決定通知等のデジタル化検討	アプリの機能開発	運用開始	
(2)	セグメント別・プッシュ型の情報配信の展開			



4.Ⅱ 具体的な施策



4.6 窓口DX

- (1) 総合案内に生成AI機能を搭載したタッチパネル式のディスプレイとカメラを設置し無人化を実現
- (2) 手続窓口では多言語対応や高齢者対応等のニーズを踏まえ、翻訳ディスプレイの導入等でスマート窓口を実現
- (3) スマホの事前入力やタッチパネル式のディスプレイを活用し、「書かない・待たない窓口」を実現

《 取組みスケジュール 》

#	2026年度	2027年度	2028年度	2029年度
(1)	無人化の実証 ●————→● 実証結果の検証	●————→● 運用開始		
(2)	翻訳ディスプレイ等 の実証 ●————→● 実証結果の検証	●————→● 運用開始		
(3)	●————→● 導入システムの検討	●————→● 導入準備	●————→● 運用開始	

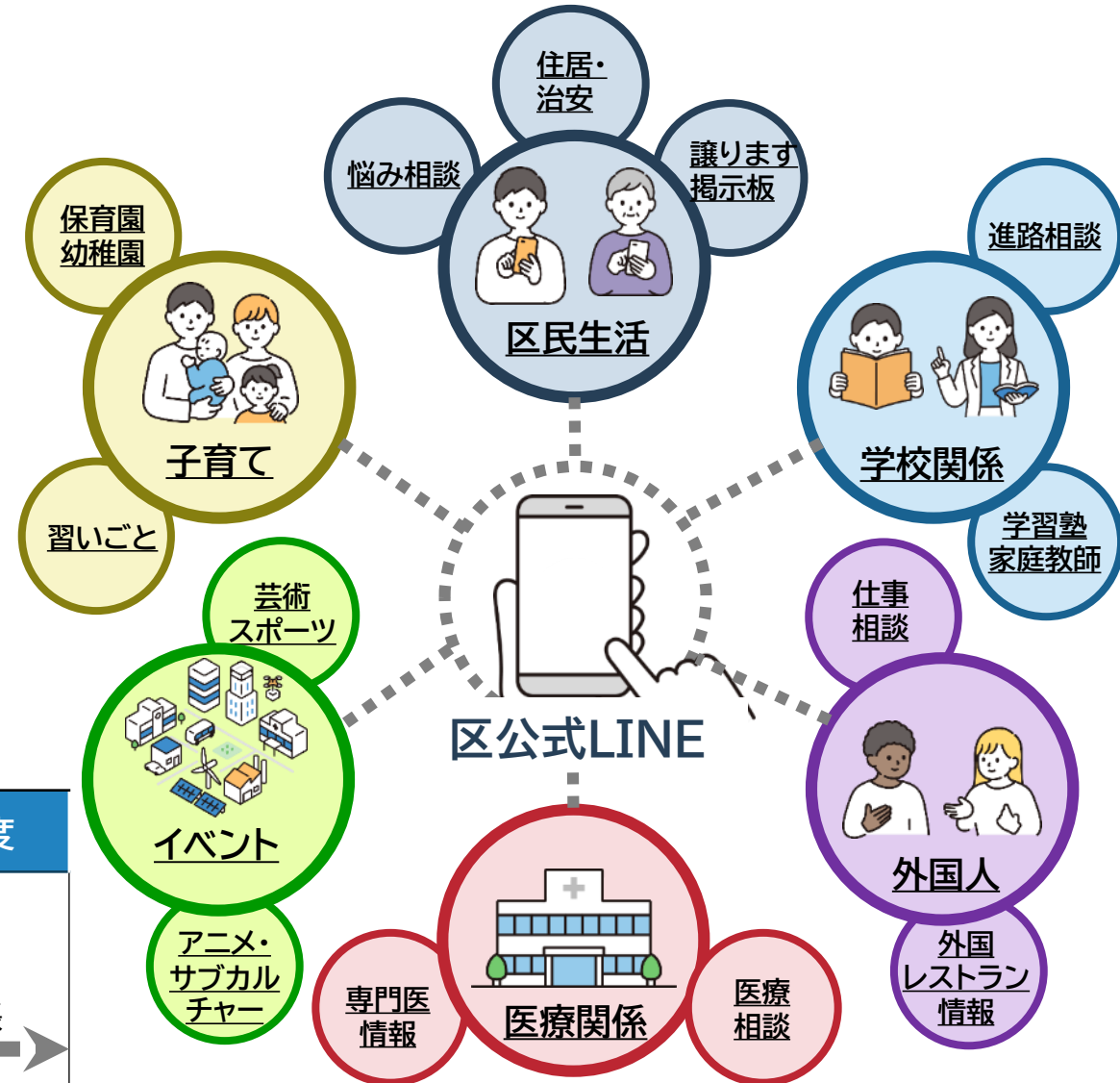
4.Ⅱ 具体的な施策

4.7 コミュニティー

区民生活をより便利で快適にするためにスマホアプリ(区公式LINE)にコミュニティーサイトをリリースします。

これまで各分野で個別に運用していた様々なアプリを区公式LINEに統合することで、本アプリで様々な情報を入手したり、カテゴリごとに分類された掲示板で相談することが可能になります。

なお、コミュニティーサイトの利用者は豊島区民に限定する等、相談の匿名性を確保します。



《 取組みスケジュール 》

2026年度	2027年度	2028年度	2029年度
アプリの仕様検討	アプリ開発と試験運用	正式運用開始	改善と拡張



4.Ⅱ 具体的な施策

4.8 防災・治安



- (1) 防災・治安に関する必要な情報をスマホアプリ(区公式LINE)で発信
- (2) 災害発生時の救援センター(避難所)等の確認や避難時の避難登録をスマホアプリで実現
総合防災アプリでも救援センターの混雑状況等がリアルタイムで確認可能
- (3) 区で整備する次世代無線LANを活用し、災害発生時には避難者等にWi-Fiを無料開放
- (4) AI防犯カメラ、スマート街路灯、IoTセンサー等を導入し、異常行動の早期検知やリアルタイム監視を実現



《 取組みスケジュール 》

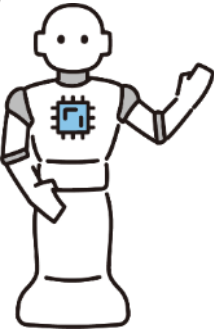
#	2026年度	2027年度	2028年度	2029年度
(1)、(2)	スケジュールは「4.5 ポケット行政(デジタル役所)」を参照			
(3)	次世代無線LANの導入検討・検証	運用設計	設備構築・運用準備	運用開始(各避難所で順次)
(4)	AI防犯カメラ等の研究・仕様検討		運用検討	運用開始



4.Ⅱ 具体的な施策

4.9 福祉

- (1) 福祉関連の行政手続(申請・届出等)がスマホアプリ(区公式LINE)で完結
⇒ オンラインによる相談もスマホアプリで対応
- (2) 国の動きに合わせて、要介護認定事務の電子化を推進
- (3) 介護事業者等への介護ロボット導入やIoT機器(体温計、血圧計等)導入を支援し、
業界のデジタル化を推進



《 取組みスケジュール 》

#	2026年度	2027年度	2028年度	2029年度
(1)	スケジュールは「 4. 5 ポケット行政(デジタル役所) 」を参照			
(2)	国の動向に合わせて対応			
(3)	介護事業者等への助成制度の検討	AIロボット及びIoT製品のカタログ検討	運用準備	制度運用開始

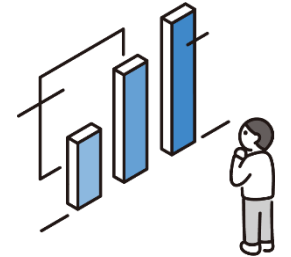


4.Ⅱ 具体的な施策

4.10 オープンデータ

(1) 「ポケット行政」や「コミュニティ」、「都市再生」政策で得られた以下のデータをオープンデータ化
⇒ 2次利用可能な形で公開

- ・分野別の行政手続受付数や問合せ件数、施設予約状況(リアルタイム)
- ・ごみ収集車のリアルタイムデータやCO2排出量データ
- ・池袋周辺の人流データや公園利用人数
- ・**3D都市モデルを利用した池袋周辺のVRデータ**



(2) 現在公開のオープンデータとともに上記を加えたオープンデータカタログを整備・公開

《 取組みスケジュール 》

#	2026年度	2027年度	2028年度	2029年度
(1)	各政策の取組み			新しいオープンデータの公開
(2)			データカタログ整備	データカタログ公開



4.Ⅱ 具体的な施策

4.11 健康

- (1) 健康関連の手続(検診予約や健康診断助成等)がスマホアプリ(区公式LINE)で完結
⇒ 健康相談や保険指導等のオンラインによる相談もスマホアプリで対応
- (2) 国の動向に合わせ、予防接種事務のオンライン化に着実に対応
- (3) **地域医療機関と連携してオンライン診療の導入を推進**
- (4) 豊島区データヘルス計画の推進とAI分析の導入



《 取組みスケジュール 》

#	2026年度	2027年度	2028年度	2029年度
(1)	スケジュールは「4.5 ポケット行政(デジタル役所)」を参照			
(2)	国の動向に合わせて対応			
(3)	関係主体との調整、推進施策の検討	→		
(4)	先行事例等の研究	データヘルス計画におけるAI導入検証	検証取りまとめ	第四期データヘルス計画の検討

4.12 子育て

- (1) こども政策や子育て関連の手続(妊婦健康診査、入園申請等)やイベントの予約がスマホアプリ(区公式LINE)で完結
⇒ オンラインによる相談もスマホアプリで対応
- (2) 子どもの保育園入園のための準備や活動(保活)のワンストップ化
- (3) 離乳食講習会や母乳教室、卒乳教室等のオンライン開催や動画配信を推進



《 取組みスケジュール 》

#	2026年度	2027年度	2028年度	2029年度
(1)、(2)	スケジュールは「4.5 ポケット行政(デジタル役所)」を参照			
(3)		オンライン化及び 動画コンテンツの要件定義	オンライン開催及び動画配信開始	



4.Ⅱ 具体的な施策

4.13 教育

- (1) 教育関連の情報等はスマホアプリ(区公式LINE)で簡単に確認
- (2) 学校構内のWi-Fi化と教育の学習端末と校務端末の統合
- (3) 児童・生徒の学びの充実に資するデジタル教科書の導入・活用に向けた検討
- (4) 生成AIを活用した教員の働き方改革の推進



《 取組みスケジュール 》

#	2026年度	2027年度	2028年度	2029年度
(1)	スケジュールは「4.5 ポケット行政(デジタル役所)」を参照			
(2)	学校でのWi-Fi導入の検討・検証	モデル校等での実証	実証結果の検証	運用開始(各校で順次)
	端末統合の要件定義、運用検討		設備構築・準備 モデル校等での実証	実証結果の検証 調達準備
(3)	導入・活用に向けた検討	※環境が整い次第、運用開始		
(4)	各校での実証	実証結果の検証	運用開始	



4.Ⅱ 具体的な施策

4.14 産業・観光①

《 産業 》

- (1) 法人認証等の機能を活用し区内事業者に係る手続や届出の完全オンライン化を実現
- (2) 区内事業者の経営基盤の強化と生産性の向上をDXで実現するため、各事業者への支援を展開
- (3) スマホアプリ(区公式LINE)やX等のSNSを活用し、区内商店街の魅力を効果的に発信
東京都の補助金も活用し、商店街のDX化に向けた取組みを積極的に支援



《 取組みスケジュール 》

#	2026年度	2027年度	2028年度	2029年度
(1)	手続等のオンライン化			完全オンライン化★
(2)	支援メニュー等の検討	伴走支援開始		
(3)	関連技術の研究・検討	スマホアプリの機能構築	スマホアプリでの運用	

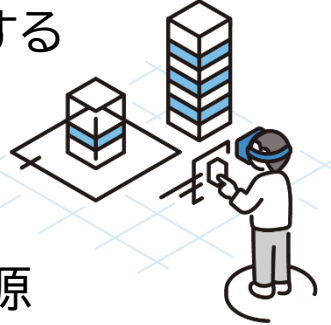


4.Ⅱ 具体的な施策

4.14 産業・観光②

《 観光 》

- (1) 区内の観光情報をスマホアプリ(区公式LINE)で効果的に発信するとともに、区内で開催するイベントの動画配信もスマホアプリで実現
- (2) 回遊性の向上と観光消費の拡大のため、デジタルチケット等を活用し、区内の文化体験と消費活動を組み合わせた取組みを推進
- (3) 人流データ等のオープンデータを活用したデジタルマーケティングに取組み、区の観光資源の強みを生かした施策を展開



《 取組みスケジュール 》

#	2026年度	2027年度	2028年度	2029年度
(1)	スケジュールは「4.5 ポケット行政(デジタル役所)」を参照			
(2)	導入検討・関係主体との調整	スマホアプリでの機能構築	デジタルチケットの運用	
(3)	オープンデータの収集	マーケティング開始・施策立案		



4.Ⅱ 具体的な施策

4.15 文化

(1) 豊島区が継承している伝統文化とこれからも進化するサブカルチャー文化のふたつの文化をVR技術等でいつでもだれでも体験できる環境を実現

- ・VR「池袋ハロウィンコスプレフェス」
- ・VR「大塚阿波踊り・ふくろ祭り・東京よさこい」
- ・VR「トキワ荘マンガミュージアム」 等

(2) 池袋周辺にてプロジェクションマッピング技術によるデジタル花火大会を開催



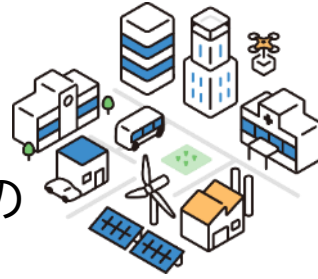
《 取組みスケジュール 》

#	2026年度	2027年度	2028年度	2029年度
(1)	VRコンテンツの選定	VRコンテンツ制作		VRコンテンツ公開
(2)	デジタル花火大会の事業計画	小規模のテスト実施	デジタル花火大会の実施	



4.Ⅱ 具体的な施策

4.16 都市再生



- (1) **豊島区全体を3Dデータ化し池袋を中心としたまちづくりを可視化**することにより、区民へのわかりやすい情報提供を実現
民間事業者にも3Dデータ化を促し、都市計画更新時の利活用を推進
- (2) (1)で作成した3Dデータやオープンデータ化された統合型GISシステムやまちづくり情報等を含め、**企業や大学、個人等で利活用できる仕組みを構築**

《 取組みスケジュール 》

#	2026年度	2027年度	2028年度	2029年度
(1)	検討体制の準備	メタバースプラットフォーム準備 3D都市モデル整備	メタバースコンテンツ準備	豊島区3Dデータのオープン化
(2)	仕組みの検討	オープンデータ等運用準備	オープンデータ等運用開始 3Dデータ運用準備	3Dデータのオープン化



4.Ⅱ 具体的な施策

4.17 環境



- (1) 公共施設において、エネルギー管理システム(EMS)を導入し、エネルギー消費の見える化と効率化を推進
- (2) 脱炭素につながる機器の導入に関する助成金申請において、電子化、申請の簡略化を進めることで支払いまでの時間を短縮し、制度の利便性を向上
- (3) スマホアプリ(区公式LINE)による粗大ごみ回収のキャッシュレス決済、ごみや資源の問合せへのチャットボット対応、フリマアプリ事業者との粗大ごみ品目のリユース連携等を促進
- (4) ICTを活用した集積所及び車両運行管理システムを導入し、収集状況データや車両走行データの取得・管理等により、きめ細かく効率的な資源とごみの収集体制を構築

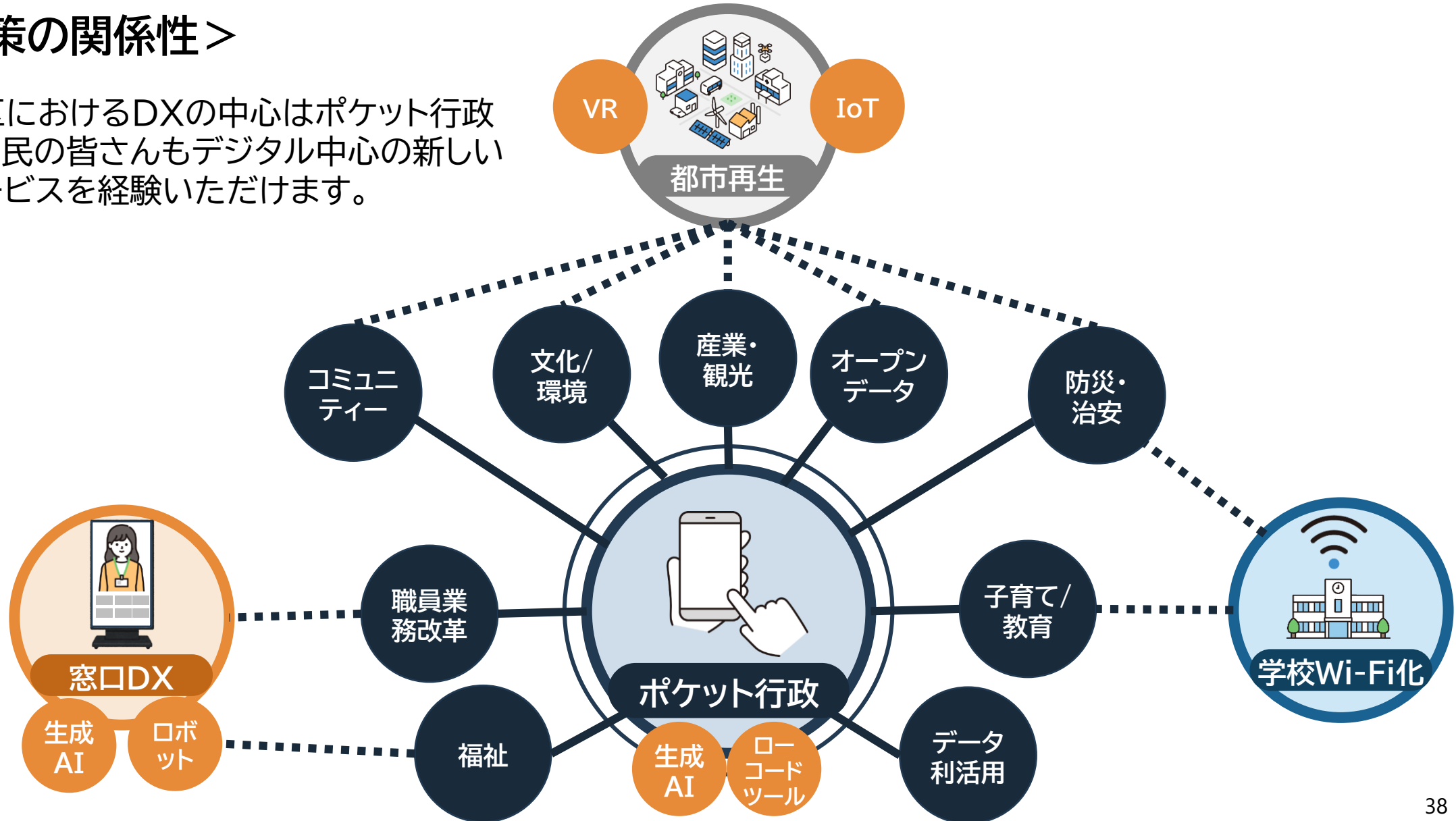
《 取組みスケジュール 》

#	2026年度	2027年度	2028年度	2029年度
(1)	導入技術の研究・検討	一部施設で運用開始	順次、導入施設を拡大	
(2)	実施手法の検討	事業実施		
(3)(4)	事業設計・実施手法の検討	システムの要件定義	システムの導入	事業実施

4.Ⅱ 具体的な施策

<各施策の関係性>

豊島区におけるDXの中心はポケット行政であり区民の皆さんもデジタル中心の新しい区民サービスを経験いただけます。



5. I 豊島区のDXビジョン(庁内業務の10年後)

5.1 見直し方針

質の高い区民サービスを持続的に提供していくためには、**庁内業務を抜本的に見直し、組織の生産性を高めることが不可欠**です。本計画では、業務の生産性向上を目的としたネットワーク環境や組織風土等の変革を進めるべく、以下の視点に基づき庁内業務見直しの方向性を定めています。



<区職員の視点>

～手取時間の確保及び働きやすい環境～

- ・地域課題に向きあう時間を確保(手取時間増)
- ・仕事の時間と場所を選ばない環境の整備



<ネットワークの視点>

～より安全で区民が使いやすい基盤環境～

- ・守るべき情報は徹底的に守る
- ・クラウド利用を前提としたネットワークの構築
- ・組織の垣根を超えたデータ連携の推進



<区組織の視点>

～職員や組織の挑戦する風土作り～

- ・デジタル技術を活用した業務改善の奨励
- ・デジタルツールを活用した機敏で柔軟な事業運営
- ・デジタル時代に即した先駆的な行政サービスの創出

5.2 職員の働き方改革

DXにより職員の手取時間を確保。更に行政サービスを向上します。



- ・デジタルツールの活用による業務の省力化と窓口業務のバックオフィス化
- ・コミュニケーションの手段や働き方の抜本的な見直し

★デジタルツールの活用による内部事務及び窓口業務の効率化

- ・ローコードツール等による業務ツールの統合及び整備
- ・生成AI活用による業務の自動化及び省力化
 - ⇒各種問合せは生成AIが自動で回答(案)を作成
 - ⇒庁内会議の議事録は生成AIが自動作成
 - ⇒庁内の業務データや統計情報を参照し、生成AIがその結果を自動で要約・分析
 - ⇒庁内メールの仕分けや返信(案)の作成は生成AIが自動で対応
- ・行政手続のオンライン化、AI活用等で、窓口の省人化を推進し、窓口業務をバックオフィス化

★庁内・庁外コミュニケーションのスマート化

- ・コミュニケーションツールの導入で、庁外とのコミュニケーションや情報共有を円滑化
- ・働き方改革とオフィス改革で全職員が業務の性質に関係なくテレワーク可能な環境を整備
- ・庁内でのフリーアドレス化の拡大等、新たな執務環境を整備

5.3 情報インフラの見直し

役所内のインフラ装備や端末環境を見直し、生成AI等の新技術で行政サービスを刷新します。



- ・庁内のネットワーク環境を見直し、デジタルツールをシームレスに活用
- ・あらゆる分野でのAI活用の強化

★職員の業務PCを国レベルと同様に

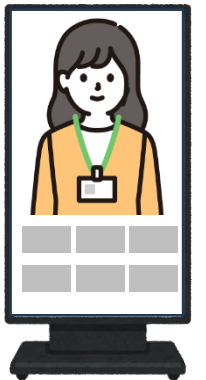
- ・デジタル庁が整備する政府共通の業務ネットワーク(GSS)を業務のプラットフォームとして活用
- ・個人で所有するデバイスの業務利用の仕組みを取り入れ、自宅のPCやスマホでも業務が可能に

★基幹システムのクラウド化(ガバメントクラウド利用)

- ・一部システムを除き基幹システムは2030年度までにガバメントクラウドまたはパブリッククラウドに移行
- ・ポケット行政プラットフォームを3つの観点でクラウド上に構築
⇒「行政手続」、「内部事務」、「防災」

★デジタル庁または東京都と連携し生成AIプラットフォームを構築

- ・手続窓口での省人化を推進(AIコンシェルジュ機器等を設置)
- ・業務データを学習した生成AIをモバイル化し、職員の出先業務(立入検査、建築確認、育児相談、生活状況の聞き取り等)等でも活用
- ・業務統計等を学習したAIが、潜在的な行政課題を洗い出し、解決策の案まで自動で提案



5.Ⅱ 具体的な施策

5.4 職員業務の自動化・省力化(職員の手取時間増)

- (1) あらゆる業務において紙利用を前提とした業務フローを廃止しデジタル前提の業務フロー等に変える等、業務改革を推進
- (2) 各業務の棚卸を行い、目的や理由が不明な慣習化している業務の廃止や再構築を促進
- (3) 単純業務はRPAや生成AIを活用し業務の省力化や自動化を進め職員の手取時間を増やし、職員は新しい行政サービスの創出やサービスの質の向上を担う



《 取組みスケジュール 》

#	2026年度	2027年度	2028年度	2029年度
(1)、(2)	業務フロー等の業務の棚卸	デジタル前提の業務フローの見直しと不要業務の廃止		
(3)	生成AI及びRPAの利用拡大	職員の手取時間増と新しい行政サービスの創出		

5.5 業務データの利活用(ワンストップ・ワンズオンリー)

- (1) ポケット行政では一度記載した基礎情報(氏名、住所、性別等)は次回の手続提出時には記載不要マイナンバーカードを所持する場合、初回でも基礎情報自体の省略が可能
- (2) 確認事項が同様の手続の場合は提出者様の同意のもと複数提出が必要なところ1度の提出で完了できるようにワンストップ処理を徹底
- (3) 東京都や豊島区の助成金や補助金等の新しい制度が施行された場合、その制度に該当する住民にスマホアプリ(区公式LINE)を通じてプッシュ型で情報を発信家族構成等情報が変化した場合においてもその制度に該当する住民スマホアプリを通じてプッシュ型で情報発信

◀ 取組みスケジュール ▶

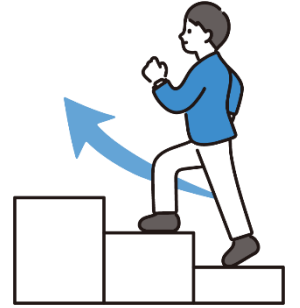
#	2026年度	2027年度	2028年度	2029年度
(1)、(2)、(3)	スケジュールは「4.5 ポケット行政(デジタル役所)」を参照			





5.Ⅱ 具体的な施策

5.6 DX人材の育成



- (1) 全職員を対象にデジタル技術(ICT技術)の理解向上のための外部研修の受講や
庁内勉強会(希望者用)の開催
- (2) **IT資格取得のための受験料等の補助支援**
- (3) 各部局のDXをけん引する**DXアンバサダー制度(仮)の創設**と
DX推進に関わる個人へのインセンティブ等を考慮した人事制度改革

補足

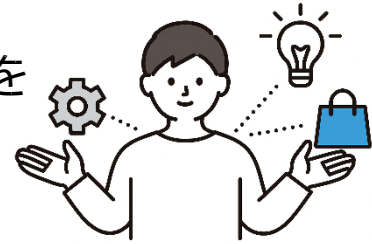
【DXアンバサダー制度】
 庁内の各部局において、情報政策課と連携しながらDXの推進を主導する役割を担う職員を育成する制度

《 取組みスケジュール 》

#	2026年度	2027年度	2028年度	2029年度
(1)	外部研修カリキュラム選定	外部研修受講開始(基本2029年までに全職員受講完了目標)		
	庁内勉強会のコンテンツ作成	庁内勉強家の継続的な運用(原則的に参加希望者)		
(2)	IT資格受験費用の補助開始			
(3)	制度設計	条例等改正	DXに係る新しい人事制度の運用開始	

5.7 新たな区民サービスの創出

- (1) 生成AI等のデジタル技術の活用やIoT等データのリアルタイム分析高度化とEBPMを通じて住民ニーズを的確に捉えた施策の立案
- (2) 係長・課長級職員にはデザイン思考研修の受講を推奨
- (3) 新しい区民サービス創出の枠組みとして「DXニューノーマル(仮)」制度を設け、デジタルを前提とした新しい区民サービスを各部局から募集



《 取組みスケジュール 》

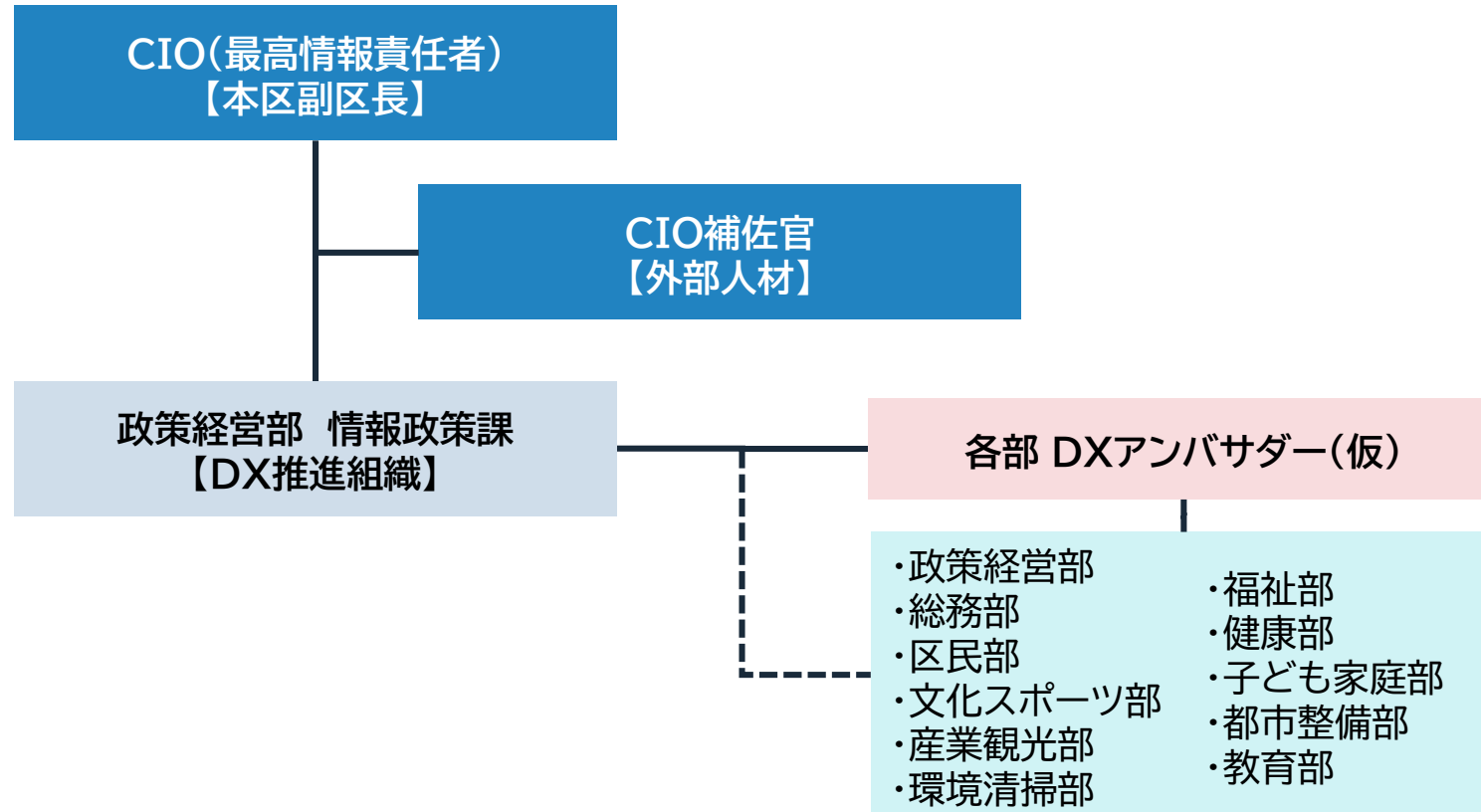
#	2026年度	2027年度	2028年度	2029年度
(1)		各分野のデータ収集と仕組み構築	リアル分析基盤構築	リアルタイム分析及びEBPM運用開始
(2)		デザイン思考研修の実施		
(3)			DXニューノーマル制度設計	DXニューノーマル運用開始



5.Ⅱ 具体的な施策

5.8 庁内体制

本区のDX推進はCIO(本区の副区長)を最高情報責任者として本計画を強力に推進します。
また、本区ではDXアンバサダー制度(仮)を設け、DX推進組織である情報政策課とDXアンバサダーが協力し各部局で取組むDX事業をサポートします。





5.Ⅱ 具体的な施策

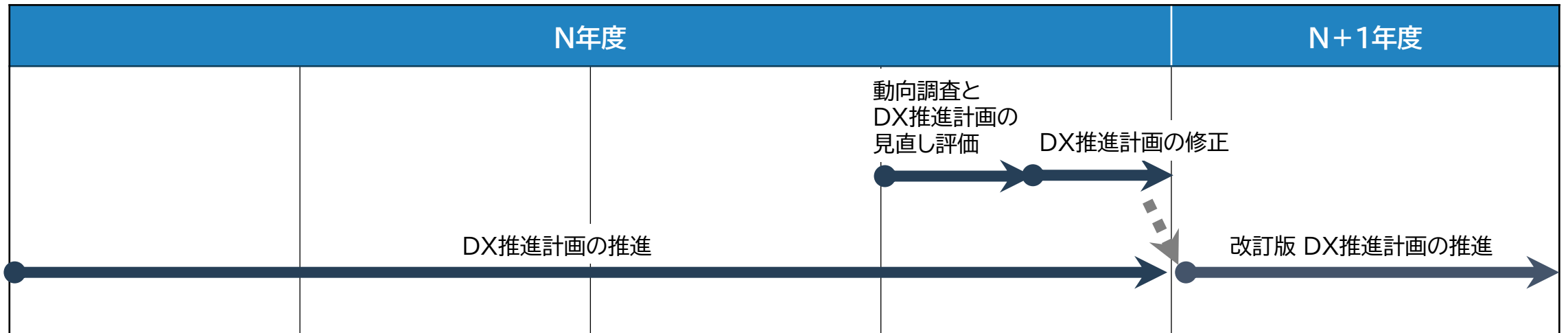
5.9 計画の部分改定

本計画の計画期間は4年ですが、この4年間でもAIテクノロジーをはじめとするICT技術の進歩は目まぐるしく変化すると予想されます。

DXビジョンや本計画のDX政策は将来の技術変化や技術の到達点を見据えて計画化しているものの、前述のとおり技術進化速度や世の中の動向に影響されることは避けられないと考えています。

そこで、本計画を陳腐化させないように世の中の動向を常にキャッチアップし、柔軟な計画の見直しを前提として推進します。

《 部分改定の例 》



用語集

No.	用語	説明
1	DX	「digital transformation」の略で、「デジタル技術で人々の生活をより良いものに変革していく」という意味。
2	生成AI	さまざまなコンテンツを新たに生み出す人工知能(AI:Artificial Intelligence)。
3	クラウドサービス	インターネットを経由してソフトウェアやITインフラを利用できるサービス。
4	5G通信	第5世代(5th Generation)移動通信システム。従来の無線通信システムである4Gに比べ、「高速・大容量」の通信が実現できる。
5	IoT	「Internet of Things」の略で、様々な「モノ」がインターネットに接続され、相互に情報をやり取りする仕組み。
6	三層分離	自治体のネットワークを「マイナンバー利用事務系」、「庁内業務系」、「インターネット接続系」の三つの独立した層に分離し、業務環境におけるセキュリティリスクを防ぐ仕組み。
7	ゼロトラスト・アーキテクチャ(ZTA)	「あらゆるデータや通信に脅威は存在する(信頼しない)」との考え方のもと、PCやファイルへのアクセス管理やユーザーの認証を厳格化するなどで、セキュリティリスクを軽減させる仕組み。
8	QOL	「quality of life」の略で「生活の質」などと訳され、一般的には満足度(快適さ)をあらわす主観的な概念。

No.	用語	説明
9	UX	「User eXperience」の文字を取ったもので、「商品やサービスを通じて得られる体験」を意味する言葉。デジタル分野では「操作がわかりやすい」など、ツールやサービスの操作感を表現する際に使用されることが多い。
10	プル型行政	住民が自ら情報を求めてアクセスするアプローチ方法。
11	プッシュ型行政	住民が利用できる手当てや諸制度について、行政側から対象者等へ積極的に案内・発信するアプローチ方法。
12	Wi-Fi	多くの端末がスムーズに無線通信に接続できるように定められた統一規格。
13	Tokyo Data Highway	東京都が推進するICT政策で、東京を世界最高レベルの通信環境を持つ都市にすることを目指す取組みの名称。
14	VR	「Virtual Reality」の略で、仮想現実と訳され、コンピュータにより創出した世界を、現実のように知覚・体験できる技術。
15	メタバース	「超越」を意味する「Meta(メタ)」と「世界・宇宙」を意味する「Universe(ユニバース)」を組み合わせた造語。「インターネット上に構築された3次元の仮想空間、およびその空間内で提供されるサービス全般」を指すもの。
16	デジタルサイネージ	ディスプレイやタブレットなどの電子表示媒体を活用した情報発信システムの総称。

No.	用語	説明
17	デジタルデバイド	インターネットやパソコン等を利用できる者と利用できない者との間に生じる情報技術の利用格差。
18	SNS	「ソーシャルネットワーキングサービス(Social Networking Service)」の略で、オンライン上で人々がつながり、情報を共有するためのプラットフォーム。
19	GIS	GIS(地理情報システム:Geographic Information System)は、位置に関する様々な情報を持ったデータを加工/管理したり、地図の作成や高度な分析などを行うシステム技術の総称。
20	EMS	「エネルギーマネジメントシステム(Energy Management System)」の略で、センサーで収集した電力やガス等の使用データをリアルタイムで解析し、使用状況をグラフや数値で「見える化」する仕組み。
21	チャットボット	あたかも会話するように短いテキストや音声でコンピューターに指示し、その結果を受け取るユーザーインターフェイスの一種。
22	ローコードツール	ソースコードなど高度な知識が無くても、マウスを用いた直感的な操作で簡易なアプリケーションを開発できるツール。
23	バックオフィス	区役所の窓口などのフロントオフィス業務を後方からサポートする部署および業務。
24	フリーアドレス	固定席を持たずに好きな席で働くワークスタイル。

No.	用語	説明
25	GSS	「ガバメントソリューションサービス」の略で、デジタル庁が提供する政府職員のための政府共通の標準的な業務実施環境を提供するサービス。
26	デバイス	パソコンやスマートフォンなど単体で動作可能な装置や端末。
27	ガバメントクラウド	国が整備する政府共通のクラウド基盤のこと。各府省や自治体が本基盤を共同利用することでシステム運用の最適化を目指している。
28	パブリッククラウド	インターネットを通じてだれでもアクセスできる共有型のクラウドサービス。
29	RPA	「Robotic Process Automation」の略で、PCで行っている定型的な作業を自動で処理するソフトウェアロボット。
30	ワンストップ・ワンスオンリー	「ワンストップ」は複数のサービスやプロセスが一つの場所で提供されること、「ワンスオンリー」はデータ連携などにより、一度提出した情報を二度提出する必要がないようにする考え方。
31	EBPM	「Evidence Based Policy Making」の略で、客観的かつ具体的な根拠に基づく政策立案のこと。
32	CIO	「Chief Information Officer」の略で、最高情報責任者という意味。企業や組織の情報システム部門を統括し、組織全体のIT戦略の立案と実行を担う役職を指す。