

# 練馬区情報化基本計画(令和2年度～6年度)(素案)の概要

(P.xx)は、  
計画の該当ページを示す。

## 第1章 計画の基本的な考え方 (P.4～)

- 1 計画の目的 : ICT分野における最新の動向を的確に捉えた取組を計画的に推進し、区民サービスの向上や業務効率化をさらに進めていくための計画として策定
- 2 計画期間 : 令和2年度～6年度[5年間]
- 3 計画の位置づけ : グランドデザイン構想、第2次みどりの風吹くまちビジョンに基づく個別計画  
官民データ活用推進基本法により策定が求められている「市町村官民データ活用推進計画」としての性格を併せ持つ

## 第2章 現状と課題 (P.6～)

### 1 ICTの急激な進歩 (P.6～)

インターネット利用率、スマートフォン保有率の上昇、キャッシュレス決済の普及促進  
IoTの普及、AIの進展、インターネット上のデータの質・量の増大  
情報セキュリティに対する脅威

### 2 行政における情報化施策の動向 (P.9～)

#### 国における動向 (P.9～)

##### 官民データ活用の推進

- ・平成28年12月、官民データ活用推進基本法を施行
- ・「官民データ活用推進計画」の策定を義務化(区市町村は努力義務)

##### デジタル・ガバメントの推進

- ・令和元年5月、デジタル手続法を公布
- ・社会全体のデジタル化をめざし、「地方公共団体のデジタル化」を推進(行政手続きのオンライン化等)
- マイナンバー制度の活用、マイナンバーカードの普及・利活用
- ・情報連携、ワンストップサービスの拡大、マイナポイントの実施、健康保険証利用等

#### 地方公共団体における動向 (P.11～)

##### 都における動向

災害やサイバーセキュリティ対策、多言語対応、行政手続きのオンライン化、5Gネットワーク構築促進  
クラウドの活用、AI・RPAの活用、マイナンバー制度の活用、オープンデータの推進等

### 3 区における現状と課題 (P.12～)

#### 情報化基本計画(平成28年度～31年度)の取組状況 (P.12)

3つの目標を掲げて積極的なICT活用を進め、窓口サービス向上や情報提供の充実など、区民サービスの向上を図るとともに、情報セキュリティ対策の強化、情報システムの効率化・高度化を推進

#### 区における現状と課題 (P.13～)

1	窓口サービスの利便性の向上	利便性の区民満足度について、向上の余地あり / 電子申請への対応が不十分、支払いが現金
2	きめ細かなサービスを支えるICTの活用	技術革新により、さらにサービスの質の向上が可能に / 多様なニーズに応えるため、さらなるICT活用が必要
3	さらなる業務の効率化	区に求められる役割の多様化・複雑化 / 電子決裁が進んでいない
4	デジタル社会に適応していくための体制の強化	今後到来するデジタル社会に適応していくための取組(人材育成、セキュリティ強化等)がさらに必要

## 第3章 計画の目標 (P.15～)

### 1 基本理念 (P.15)

#### デジタル化による区民サービスの向上と 効率的な区政運営の推進

##### (デジタル化とは)

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

### 2 取組の視点 (P.15) / 3 計画の目標 (P.16)

視点	区民の視点に立って 取組を進めます。	目標1	いつでも、どこでも、簡単・便利な窓口サービスの実現 ...申請書一括作成サービスなど、紙からデジタルへの転換による窓口改革
視点	デジタル化を前提として、 業務の見直しを徹底します。	目標2	ICTを活用した安心して心豊かに暮らせるまちの実現 ...福祉・保健、教育、防災分野を中心に、積極的なICT利活用を推進
視点	情報セキュリティ対策を 徹底します。	目標3	業務改革の徹底 ...RPA、総合システム等を活用した業務改革を徹底
		目標4	デジタル社会に向けた基盤整備 ...人材育成、情報セキュリティ対策の徹底、マイナンバー制度の活用、 AIをはじめとした先端技術の研究等を推進

## 第4章 取組項目 (P.17~)

取組項目	概要	主な担当部署	掲載ページ
<b>目標1 いつでも、どこでも、簡単に便利な窓口サービスの実現</b> 窓口サービスの将来イメージを、P.28・29に掲載			
1-1 時間や場所を問わずパソコンやスマートフォンから手続きができる電子申請の拡充			P.18
申請手続きのオンライン化の全庁的な推進	・マイナポータルを活用したワンストップサービスの拡大を検討し、可能な手続きから順次対応する。 ・東京共同電子申請・届出サービスの全庁的な活用を推進する。	区政改革担当課、情報政策課、他	P.18
乳幼児一時預かり事業のインターネット予約システムの導入	・乳幼児一時預かり事業のインターネット予約システムを導入する。	練馬子ども家庭支援センター	P.19
健診(検診)のインターネット申込みの利便性向上	・受診希望日や会場を指定したインターネット申込みを可能にするなど、練馬区医師会と連携し、より受診しやすい環境づくりを進める。	健康推進課、国保年金課	P.20
歴史的資料の利用申込みのオンライン化	・歴史的資料をデジタル化し、専用ウェブサイト上で公開する。公開する資料データの利用申込みを、サイトからできる仕組みをつくる。	情報公開課	P.20
1-2 自宅などで手続きの準備ができる環境の提供			P.21
窓口情報提供システムの機能拡充の検討	・令和元年度から運用を開始する窓口情報提供システムについて、予約機能や混雑傾向の情報提供等の機能拡充を検討する。	戸籍住民課、区民事務所担当課、他	P.21
自宅から簡単に利用できる窓口案内コーナーの設置	・用件や目的に応じて行先の窓口や必要書類等をわかりやすく案内する窓口案内コーナーを新たに設け、区公式ホームページから簡単にアクセスできるようにする。	区政改革担当課、他	P.22
ダウンロード可能な申請書類の範囲拡大	・区公式ホームページからダウンロード可能な申請書類の範囲を順次拡大する。	区政改革担当課、広聴広報課	P.22
1-3 省略可能な添付書類の範囲拡大	・マイナンバー制度を活用した他自治体等との情報連携をさらに推進し、申請時に省略可能な添付書類の範囲を拡大する。	情報政策課、他	P.23
1-4 電子決済方法の多様化			P.24
住民税・国民健康保険料の納付方法の多様化	・住民税(普通徴収分)・軽自動車税について、パソコンで利用可能なクレジット納付の導入を検討する。 ・国民健康保険料について、モバイルレジレジット・LINE Payによる納付を導入する。	収納課	P.24
窓口手数料のキャッシュレス決済の導入検討	・窓口における手数料の支払いについて、QRコード決済や交通系電子マネーの導入を検討する。	区民事務所担当課、他	P.25
1-5 窓口での申請手続きや相談における来庁者の利便性向上			P.26
申請書一括作成システムの導入	・一人ひとりに必要な手続きを特定し、必要な申請書や窓口の場所等を記載した案内書を一括して発行するシステムを6区民事務所に導入する。	区民事務所担当課、他	P.26
多言語対応の推進	・区民部、地域文化部、健康部の窓口に翻訳機能をもった音声認識アプリを導入し、多言語による対応体制を強化する。	区民事務所担当課、地域振興課、健康推進課、他	P.27
<b>目標2 ICTを活用した安心して心豊かに暮らせるまちの実現</b>			
2-1 子どもから高齢者まで、あらゆる世代の暮らしを支える仕組みづくりと体制強化			P.30
母子健康情報の電子化および保護者等への情報提供	・乳幼児健診等の情報を電子化する「母子健康電子システム」を導入する。 ・電子化した情報は、保護者等がマイナポータルや電子母子手帳アプリから閲覧可能にする。	健康推進課、保健相談所、他	P.30
テレビ会議システムを活用した児童相談体制の強化	・家庭や児童への的確な支援につなげるため、テレビ会議システムを活用する。引き続き都の動向を踏まえながら対応していく。	練馬子ども家庭支援センター	P.31
キッズ安心メールの利用拡大	・学校応援団ひろば室へのキッズ安心メールの設置を段階的に進める。	子育て支援課	P.32
練馬健康管理アプリ「ねりま ホッと アプリ」を活用した健康づくりの推進	・健康管理アプリを活用し、無理なく楽しみながら健康づくりを継続できるよう、健康キャンペーンや、コラム・イベント情報の配信等の取組を進める。	健康推進課、他	P.33
介護事業所などにおけるICT機器の導入支援	・区内の介護事業所や保育所等に対し、ICT機器や安全対策機器などの導入費用の一部を助成する。	高齢社会対策課、保育課	P.34
2-2 児童・生徒一人ひとりに応じた、きめ細かい指導・支援の充実			P.35
学校教育におけるICT利活用の推進	・新学習指導要領に対応した授業が行えるよう、小学校を対象に3クラスに1クラス分程度のタブレットパソコンを配備する。 ・特別支援教育や不登校児童・生徒への学習支援におけるICT機器の活用も推進する。	学務課、教育指導課、学校教育支援センター	P.35
いじめ対応アプリ「ねりま ホッと アプリ」を活用したいじめの早期発見・早期対応	・いじめに関する情報を、中学生がスマホやPCを通じて匿名で通報・相談できるアプリにより、いじめの早期発見・早期対応につながる相談体制の充実を図る。	学校教育支援センター	P.36
学校徴収金管理システムの活用を通じた、児童・生徒と向き合う時間の確保	・学校徴収金管理システムを活用して会計処理を迅速化し、教職員が児童・生徒一人ひとりに応じた指導の充実に向けた時間を確保するための環境を整える。	教育総務課	P.37
2-3 区民の安全・安心を支える「攻めの防災」の推進			P.38
区民の即時行動につながる災害情報の発信	・防災行政無線から配信する放送内容を、事前に登録している区民へメール配信する。	防災計画課、広聴広報課	P.38
災害時における迅速・的確な対応体制の強化	・災害時に寄せられる様々な情報を集約・分析し、迅速で的確な対応につなげるため、災害情報システムの導入を検討する。 ・災害情報システムには、災害時に備蓄物資を迅速に避難者へ提供するため、平常時も含めた確実な在庫管理を行う機能などを実装する。	防災計画課	P.39
防災体験型VRを活用した自助対策の促進	・起震車の地震プログラムとVR映像を融合させた地震体験を通じて、区民の防災意識の向上を図り、自助対策を促進する。	区民防災課	P.40
2-4 区民生活の質の向上に向けた情報提供の充実			P.41
協働の取組の活性化につながるポータルサイトの構築	・つながるカレッジねりまに、講座の申込みや、受講生と地域活動団体のマッチングなどの機能をもつポータルサイトを導入し、協働の取組をさらに推進する。	協働推進課、他	P.41
多言語による情報提供の充実	・外国人住民の安心・快適な暮らしにつなげるため、ICTを活用した多言語による情報提供をさらに推進する(バリアフリーマップの外国語版の導入等)。	企画課、福祉部管理課、他	P.42
無料公衆無線LANの新たな活用・整備手法の検討	・Nerima Free Wi-Fiの活用策や、より効率的で効果的な整備手法(地域BWAの活用や、自動販売機型Wi-Fiの整備等)を検討する。	情報政策課、他	P.43
練馬区資源・ごみ分別アプリによるごみの減量・リサイクル推進	・資源・ごみの収集日、分別に関する情報の検索機能等をもつスマートフォンアプリを活用し、正しい分別によるごみの減量やリサイクルの推進に取り組む。	清掃リサイクル課	P.43
<b>目標3 業務改革の徹底</b>			
3-1 RPAを活用した業務効率化の推進	・11業務をモデルとしてRPAの試行・効果検証を行い、順次拡大を進める。	区政改革担当課、情報政策課、他	P.44
3-2 業務効率化に向けた内部事務のデジタル化の推進	・総合システムを導入し、決裁手続き等の内部事務の電子化を進める。あわせて、周辺の環境整備(ドキュメント編集ソフトや大型ディスプレイ等)を行う。 ・庁内ネットワークの無線LAN化等の検討とあわせて、そのICT環境の活用方法(モバイルワーク、ペーパーレス会議等)の検討も進める。	情報政策課、他	P.45
3-3 BPRの考え方を活用した事務改善	・BPRアプリケーションを活用し、業務効率化や事務処理ミスの防止につながる業務プロセスの再構築を順次進める。	総務課、情報公開課	P.46
<b>目標4 デジタル社会に向けた基盤整備</b>			
4-1 データ利活用推進のための庁内の環境整備	・庁内各課が保有しているデータの横断的な活用を進めるため、個人情報の取扱いに関する考え方の整理やデータ分析システムの試行の検討等に取り組む。	情報政策課、企画課、情報公開課、他	P.47
4-2 マイナンバー制度の活用促進	・国が進める施策に基づき、マイナンバーカードの普及およびその利活用を着実に進める。情報連携を適切に運用し、活用を推進する。	情報政策課、戸籍住民課、他	P.48
4-3 オープンデータの推進	・国の推奨データセットを中心にオープンデータ化を検討し、可能なものから順次公開する。	情報政策課、他	P.49
4-4 情報システムのクラウド化のさらなる推進に向けた検討	・令和7年1月以降の住民情報システムのあり方の方針を定める。共通基盤を更新するとともに、令和7年10月以降のあり方を検討し、方針を定める。	情報政策課、他	P.50
4-5 情報セキュリティ対策の徹底	・情報セキュリティマネジメントの徹底、新たな脅威に対する対策を確実に実施する。	情報政策課、総務課、情報公開課	P.51
4-6 ICT利活用のさらなる推進に向けた人材育成・体制強化	・職員のITリテラシーの向上に取り組むとともに、CIO補佐官を活用し、各課が行うシステムの新規調達等への支援体制を強化する。	情報政策課、他	P.52
4-7 先端技術の積極的な研究	・住民税業務におけるAI活用の実証を進め、導入に向けた検討を行う。その他、先端技術の活用を積極的に研究する。	情報政策課、税務課、他	P.53

## 第5章 推進体制 (P.57)

## 参考資料 (P.59~)