

戦略計画 22

地域コミュニティの活性化と区民協働の推進

令和 10 年度末の目標

区内の至るところで広がっている区民の自発的な活動が、更に活発に行われるよう協働の取組を深化

現状と課題

区政最大のパートナーである町会・自治会は、防犯・防災活動や掲示板による情報提供など様々な活動により地域の暮らしを支えています。一方で、加入率の減少、役員のなり手不足、高齢化による後継者不足等、様々な課題に直面しています。

コロナ禍により縮小傾向にあった町会・自治会活動は徐々に再開しつつあります。今後も円滑に活動できるよう負担軽減を図るとともに、相談支援体制を更に充実していく必要があります。

これまで、区民等の自由な発想から生まれた協働のアイデアを具体化するため、「協働事業提案制度」や「地域おこしプロジェクト」などの事業を展開してきました。区内各所では、「街かどケアカフェ」や「みどりを育むムーブメント」など、様々な分野で区民と区が協働した取組が広がっています。こうした協働の取組をより広範に、深化させるための支援の強化が必要となっています。

外国人区民は令和 5 年 1 月 1 日時点で 2 万 813 人となっています。コロナ禍などにより一時減少に転じましたが、令和 4 年 3 月の入国規制緩和後、再び増加傾向にあります。外国語に対応した相談窓口の設置、SNS をはじめとした多言語での情報発信、日本語教室の主催、日本人との交流イベントなど、外国人の暮らしを支えるための取組を進めてきました。外国人に選ばれる国になれるかどうかは我が国の未来を左右する重要な課題です。基礎的自治体として受入れ環境を整え、開かれた地域づくりを進めていく必要があります。

5年間の取組

1 町会・自治会の相談体制の強化【新規】

課題解決に向けた助言等を行うコンサルタントの派遣など、各町会・自治会の状況に合わせたきめ細かな支援を行うための相談体制の強化に取り組みます。

2 町会・自治会のデジタル技術活用支援

町会・自治会によるデジタル技術を活用した負担軽減や加入促進の取組を支援するため、SNSを活用した情報共有や魅力発信に関する講習会の開催や専門知識を持つアドバイザーの派遣等を実施していきます。

3 地域で活動する団体等への支援

町会・自治会、NPO・ボランティア団体等の地域活動団体が安定的に事業継続できるよう、区民協働交流センター等において、地域で活動したい区民に様々な団体の活動を紹介するなど、団体とのつながりづくりをサポートします。また、地域活動に関する相談や、資金調達、広報、企画など地域活動に必要なスキルを学べる講座などを開催していきます。

4 地域活動に参加する区民等への支援

地域活動に役立つ知識やスキルを学ぶ「つながるカレッジねりま」のプログラムの充実を図り、より多くの人材を地域で活動する団体につなげていきます。また、地域で活動する団体を区民が知り、団体同士がつながるきっかけとなる「練馬つながるフェスタ」を、区内6か所の地域で開催していきます。

5 「ねりま協働ラボ」の実施【新規】

区とともに地域課題に取り組む団体・アイデアを募集するとともに、町会・自治会や、NPO・ボランティア団体等がコラボして取り組むプロジェクトを支援し、地域活動への新たなチャレンジを後押しします。

6 外国人に開かれた地域づくり【新規・充実】

国籍や言語、文化などの違いも受け入れて、だれもが心豊かに暮らせるよう、外国人に開かれた地域づくりに向けた新たな方針を策定します。

日本語講座・日本語教室ボランティア養成講座の定員を拡充し、外国人が地域で安心して生活できるよう、日本語学習の場を充実します。

DXで区民と区政を直につなぐ

令和 10 年度末の目標

DX推進による区民サービスの向上と効率的な区政運営の実現

現状と課題

コロナ禍において、オンラインサービスやテレワークが普及する一方、行政のデジタル化の遅れが顕在化しました。少子高齢化や人口減少が進み、労働力不足も懸念されています。限られた財源、職員で多様化する区民ニーズに応えるためには、デジタルやデータを活用し、サービスや業務を抜本的に変革する DX を推進する必要があります。

令和 5 年 3 月に、区民の更なる利便性向上と業務の効率化に職員が一丸となって取り組むため、「DX 推進方針」を策定しました。方針に基づき、“行かない・書かない”デジタル区役所を実現するため、オンラインによる手続きや相談、キャッシュレス決済の拡大などに取り組んでいます。

デジタル化を進める上では、高齢者や障害者など、誰もがデジタルサービスを利用できるようにすることが重要です。また、区内事業者や商店街、町会・自治会など、地域社会のデジタル化に向けた支援が求められています。

区においても、アナログな業務から脱却するため、AI や RPA^{※1}、ノーコードツール^{※2}などの活用を全庁に拡げ、業務 DX を加速しています。モバイルワークやペーパーレス会議など、場所に捉われない効率的かつ柔軟な働き方ができる環境を整備する必要があります。DX を進めるためには、専門人材の確保や、デジタルを活用した業務改革を実践できる職員を育成することが重要です。

※1 RPA…Robotic Process Automation の略。人間が手作業で行っているパソコン操作を、自動化することができる仕組み。

※2 ノーコードツール…プログラミングの知識やスキルがなくても、アプリや Web サービスが開発できるツール。

5年間の取組

1 “行かない・書かない”デジタル区役所の実現【新規・充実】

(1) 手続き・相談のオンライン化の推進

窓口に行くことが難しい子育てや介護に携わる方々、働く世代などが、場所や時間を選ばず、パソコンやスマホから手続き・相談ができるよう、オンライン化を進めます。来庁された場合でも、デジタルを活用して書かない窓口を実現し、手続きの負担を軽減します。

利用者からの問い合わせに、AI が対話形式で応答するチャットボットの対応分野を拡大します。

(2) 施設利用の利便性向上

施設利用に係る運用を見直し、利用登録がオンラインでできるなど、使いやすい新たな予約システムを構築します。施設使用料のあり方についても検討を進めます。

窓口や券売機等での施設使用料の支払いにキャッシュレス決済を順次導入し、利便性を高めます。

(3) 電子図書館の実現に向けた取組の推進

利用登録のオンライン化や利用カードのデジタル化など、新たな図書館情報システムを構築します。オンラインで閲覧できる電子書籍サービスを導入し、区民の利用を促進するとともに、文字拡大や音声読み上げなどの機能により、障害者や高齢者の読書活動を支援します。

また、地域資料のデジタルアーカイブ化に取り組みます。

(4) 情報発信手段の充実

SNS やアプリを活用し、一人ひとりのニーズに合わせた情報をプッシュ型で発信します。防災分野では、区民の具体的な行動変容につながるよう、区ホームページ内の防災、防犯・防火コンテンツの改訂やオンデマンド防災学習コンテンツの作成・配信に取り組みます。

(5) 高齢者・障害者等のデジタル利活用支援

高齢者等が身近な場所で繰り返しスマホの操作を学べる機会や、一人ひとりのニーズに対応する個別相談会を充実します。障害者の情報取得や意思疎通を助けるツールの相談・体験や貸出、操作方法のサポートを行います。

障害者施設において、自主生産品の販路拡大や魅力的な商品開発を後押しするため、電子決済の導入やホームページの作成などを支援します。

(6) マイナンバー制度の活用

区民の事務手続きの負担軽減と利便性向上のため、今後もマイナンバーを積極的に活用します。

マイナンバーカードの公的個人認証による本人確認を活用した申請・手続きを拡大します。

健康保険証機能の登録など、引き続き窓口で適切な支援を実施するとともに、国の施策と連動しながら、カードの普及促進、利便性向上に取り組みます。

(7) データ利活用によるプッシュ型サービスの提供

歩数や睡眠時間などのデータから AI がフレイルリスクを点数化し、健康行動等を促すアドバイスを表示するアプリの配信を行います。区が保有する医療・健診・介護などのデータを活用して、健康上に不安を抱える方の支援を行う「高齢者みんな健康プロジェクト」に引き続き取り組みます。

(8) オープンデータの充実

オープンデータ^{※3}を機械判読可能な形式に統一するなど、より使いやすく整備するとともに、データセット（情報量）を拡大し、区民や事業者等の活用促進につなげます。区の保有するデータを視覚的に分かりやすい形で公開するデータダッシュボード^{※4}の取組を進めます。

(9) 地域社会のデジタル化支援

企業活動のデジタル化への支援やスマート商店街プロジェクトの更なる展開、町会・自治会のデジタル活用支援に取り組みます。

2 アナログからデジタルへの業務改革【新規・充実】

(1) デジタルツールの活用による業務 DX

AI や RPA、ノーコードツールを活用するとともに、業務フローを可視化した事務処理手順を基に、業務プロセスを見直し、生産性向上と業務効率化を進めます。

施設整備などの業務においても、図面や設計図のペーパーレス化・データ共有に取り組みます。

生成 AI^{※5}やメタバースなど、新たなデジタル技術の活用に向けて検討を進めます。

※3 オープンデータ…区の保有する公共データを、区民等が活用しやすいように、機械判読性が高いデータ形式により公開されたデータのこと。

※4 ダッシュボード…オープンデータを活用し、グラフなど直感的で分かりやすい形に可視化した資料。

※5 生成 AI…画像、文章、プログラムコードなど様々なコンテンツを生成することができる人工知能。大量のデータを学習した学習モデルが、人間が作成するような絵や文章を生成することができる。

(2) データ利活用の環境整備

根拠（エビデンス）に基づく政策立案（EBPM^{※6}）を推進するため、必要なデータを収集・加工・分析できる環境整備についての検討を進めます。

(3) 標準システムによる利便性向上と業務効率化

住民基本台帳や住民税など 20 業務について、国が整備するガバメントクラウドを活用した標準システムへ移行するとともに、業務プロセスの見直しを行い、区民サービスの向上と業務効率化に取り組みます。練馬区共通基盤（データセンター）からガバメントクラウドへの移行など、クラウド活用のあり方を検討します。

(4) 多様な働き方の実現に向けたデジタル基盤の整備

事務用パソコンの一斉更新に合わせて利用環境を見直し、フリーアドレスやペーパーレス会議、モバイルワークに取り組みます。場所に捉われない効率的かつ柔軟な働き方を実現します。

モバイルワークや Web 会議など、働き方の変化に伴い、新たなセキュリティリスクが発生していることから、セキュリティポリシーを改定するなど、高度なセキュリティ対策を講じていきます。

(5) DX を進める職員の確保・育成

都が令和 5 年 7 月に設立した外部団体「GovTech 東京」の人材シェアリングを活用した外部人材の確保や、今後開始される常勤の ICT 職の採用に向けた検討を進め、DX を推進する体制の強化を図ります。

業務知識とデジタルスキルを兼ね揃え、DX を推進する中心的役割を担う職員を育成するため、業務にデジタルを取り入れるスキルや、データを活用するスキル等の習得に必要な研修を実施していきます。

※ 6 EBPM…Evidence Based Policy Making の略。根拠に基づく政策立案。

