資料3－2

杉並区DX推進計画 案

令和9年度（2027年度）～令和12年度（2030年度）

「総合計画を貫く区政運営の基本方針」の「方針3」を具体化した計画

方針3　「デジタルにより誰もが暮らしやすい社会」に向けたDX推進

【取組項目一覧】
方針3「デジタルにより誰もが暮らしやすい社会」に向けたDX推進

(1)区民と地域の暮らしを支えるDX推進

取組1　行政手続のオンライン対応の推進
取組2　窓口・相談サービスの改善に向けたデジタル技術の活用
取組3　手数料・使用料等へのキャッシュレス決済の導入・推進
取組4　マイナンバー制度を活用した区民の利便性向上
取組5　区立施設におけるWi-Fi環境の充実
取組6　行政保有データのオープン化の拡充
取組7　デジタルデバイド対策の推進
取組8　デジタル技術を活用した震災救援所運営
取組9　デジタル技術を活用した町会・自治会の情報伝達・共有支援
取組10 地域産業振興のためのDXの推進
取組11 障害福祉事業所におけるDX支援
取組12 地域包括支援センターにおける介護予防ケアマネジメントのDX推進
取組13 デジタル技術を活用した健康づくりの推進
取組14 予防接種事務におけるデジタル対応の推進
取組15 母子保健DXの推進

【取組項目一覧】
方針3「デジタルにより誰もが暮らしやすい社会」に向けたDX推進

(1)区民と地域の暮らしを支えるDX推進

取組16 デジタル技術を活用した保活関連サービスの向上

取組17 先端技術を活用した持続可能な公共交通の推進

取組18 学校教育におけるDXの推進

【取組項目一覧】
方針3「デジタルにより誰もが暮らしやすい社会」に向けたDX推進

（2）職員の働き方の質を高めるDX推進

取組19 生成AIの利活用の推進
取組20 自動化ツール等を活用した業務の効率化
取組21 デジタル技術を活用した電話対応の効率化
取組22 アナログ的な業務運営の見直し
取組23 情報化経費の最適化
取組24 住民情報系システムの標準化
取組25 内部情報系システムの再構築
取組26 データに基づく行政運営の推進
取組27 デジタル技術を活用した要介護・要支援認定業務の効率化
取組28 デジタル技術を活用した社会福祉施設等への指導検査業務の効率化
取組29 3次元デジタルデータの活用推進
取組30 デジタル技術を活用したごみの収集運搬業務の効率化
取組31 庁内DX人材育成の推進
取組32 行政のDX推進に向けた外部人材等の活用
取組33 情報セキュリティ体制の強化

方針3 「デジタルにより誰もが暮らしやすい社会」に向けたDX推進
（1）区民と地域の暮らしを支えるDX推進

1 行政手続のオンライン対応の推進

デジタル戦略担当

―

区のデジタルサービスの情報を集約したポータルサイト※1や区公式LINEの拡張機能等を活用し、オンライン上で誰もがいつでも・どこでも、必要な手続を行える環境を充実します。
また、区民等からの各種手続を申請から完結まですべてデジタル化し、効率的かつ迅速な処理を実現するため、電子交付に係るシステムの導入を進めます。

取組項目	8(2026)年度末見込	計画期間				
		9(2027)年度	10(2028)年度	11(2029)年度	12(2030)年度	4か年計
オンライン手続の利用環境の充実	原則全手続オンライン対応 ポータルサイト構築・運用 区公式LINE運用	ポータルサイト・区公式LINE運用・拡充	→	→	→	ポータルサイト・区公式LINE運用・拡充
電子署名システム※2	―	検討	導入準備	運用	→	検討・導入準備・運用

※1 ポータルサイト：多種多様な情報が集まるホームページ等のWebサイトの入口（目次）の役目を果たすサイトのこと
※2 電子署名システム：紙の文書に押印する代わりに、インターネット上で電子文書に署名等をできる仕組みのこと

方針3 「デジタルにより誰もが暮らしやすい社会」に向けたDX推進
（1）区民と地域の暮らしを支えるDX推進

2 窓口・相談サービスの改善に向けたデジタル技術の活用

デジタル戦略担当

区民課、その他窓口・相談業務所管課

窓口サービスにおける区民の書類作成の手間の軽減や待ち時間の短縮、職員の経験値に左右されにくい区民応対の実現などを目的に、デジタルツールを活用して「書かない」・「待たない」などの窓口改善を進めます。
また、区役所等に行かずとも、区民が気軽に相談や面談ができるよう、オンライン窓口の設置に取り組みます。

取組項目	8(2026)年度末見込	計画期間				
		9(2027)年度	10(2028)年度	11(2029)年度	12(2030)年度	4か年計
窓口サービス改善ツール	検討	検討	運用	運用・拡充検討	→	検討・運用・拡充検討
オンライン相談窓口	―	検討	検討・運用	運用・拡充検討	→	検討・運用・拡充検討
関連する計画						
(区政運営計画)取組40　窓口開設時間の見直し						

方針3 「デジタルにより誰もが暮らしやすい社会」に向けたDX推進
（1）区民と地域の暮らしを支えるDX推進

3 手数料・使用料等へのキャッシュレス決済の導入・推進

デジタル戦略担当

―

「杉並区キャッシュレス決済導入方針」等に基づき、手数料や使用料などの公金収納を伴う約400手続のうち、取扱件数が多い手続を中心に、2次元コード決済や、クレジットカード、電子マネーなどの多様なキャッシュレス決済手段を確保し、区役所等に来なくても完結できるオンライン手続や、窓口における簡単かつ迅速な決済環境の整備を進めます。

取組項目	8(2026)年度末見込	計画期間				
		9(2027)年度	10(2028)年度	11(2029)年度	12(2030)年度	4か年計
キャッシュレス決済対応	新規20手続 (累計100手続)	新規20手続 (累計120手続)	新規20手続 (累計140手続)	新規20手続 (累計160手続)	新規20手続 (累計180手続)	新規80手続 (累計180手続)
関連する計画						
(実行計画)施策6-3　安全で快適な自転車利用環境の整備・充実 (区政運営計画)取組36　自転車駐車場の管理運営方法の見直し						

方針3 「デジタルにより誰もが暮らしやすい社会」に向けたDX推進
（1）区民と地域の暮らしを支えるDX推進

4 マイナンバー制度を活用した区民の利便性向上

情報管理課
デジタル戦略担当

手続の簡素化や給付金支給の迅速化などマイナンバーカードの利活用のメリットを享受できるよう、国及び都と密に情報共有を図りながら、区民に対する必要な支援や情報提供を行うとともに、マイナンバーの独自利用事務※1の拡充を検討します。また、国が推進するPMH※2の活用により、医療費助成や予防接種、母子保健等に係る情報連携の強化と手続の効率化を図るなど、区民の利便性向上につなげていきます。

取組項目	8(2026)年度末見込	計画期間				
		9(2027)年度	10(2028)年度	11(2029)年度	12(2030)年度	4か年計
マイナンバーカード利活用	推進	推進	→	→	→	推進
PMHの活用	推進	推進	→	→	→	推進

※1 独自利用事務：地方公共団体が条例に定めて独自にマイナンバーの利用を可能とする事務
※2 PMH：Public Medical Hubの略で、自治体・医療機関等をつなぐ情報連携システム

方針3 「デジタルにより誰もが暮らしやすい社会」に向けたDX推進
（1）区民と地域の暮らしを支えるDX推進

5 区立施設におけるWi-Fi環境の充実

デジタル戦略担当
情報管理課

区立施設において、セキュリティを確保した安全・安心なWi-Fi環境の整備を進め、区民等への円滑なデジタルサービスの提供やインターネットにつながる環境を充実します。
また、地域BWA※1の活用を促進し、災害時における情報収集・発信手段の確保や、施設運営のDXの基盤としての活用に取り組みます。

取組項目	8(2026)年度末見込	計画期間				
		9(2027)年度	10(2028)年度	11(2029)年度	12(2030)年度	4か年計
区立施設へのWi-Fi環境整備	運用方針の見直し	見直し後の方針に基づく運用	→	→	→	見直し後の方針に基づく運用
地域BWAの活用	推進	推進	→	→	→	推進

※1 地域BWA：2.5GHz帯の周波数の電波を使用し、地域の公共の福祉の増進に寄与することを目的とした電気通信業務用の無線システム。BWAはBroadband Wireless Accessの略

方針3 「デジタルにより誰もが暮らしやすい社会」に向けたDX推進
（1）区民と地域の暮らしを支えるDX推進

6 行政保有データのオープン化の拡充

デジタル戦略担当
公民連携担当

区ホームページ上で公開している区政情報ダッシュボード※1「すぎなみデータラウンジ」を通して、区の取組をよりオープンに分かりやすく伝えることで、区民等の区政への関心を高め、区政参加につなげていきます。また、AIの発展の中で、区民や事業者等が区政について分析し、政策提案や地域課題の解決等に取り組めるよう、機械判読しやすい形式でのデータ公開を充実させます。

取組項目	8(2026)年度末見込	計画期間				
		9(2027)年度	10(2028)年度	11(2029)年度	12(2030)年度	4か年計
区政情報ダッシュボード	運用	運用・拡充検討	→	→	→	運用・拡充検討
オープンデータ	新規500件	新規500件	新規500件	新規500件	新規500件	新規2,000件
関連する計画						
(区政運営計画)取組2　情報公開の推進						

※1　ダッシュボード：多様なデータを複数のグラフや表などにまとめ、分かりやすく可視化するツール

方針3 「デジタルにより誰もが暮らしやすい社会」に向けたDX推進
（1）区民と地域の暮らしを支えるDX推進

7 デジタルデバイド※1対策の推進

デジタル戦略担当

文化・交流課、障害者施策課、
障害者施設支援課、高齢者施策課ほか

デジタル社会から誰一人取り残されることなくデジタル化の恩恵を受けることができるよう、スマートフォンやパソコンをはじめとしたデジタル技術の利用に不慣れな方や不安のある方に対して、地域区民センターを巡回する相談窓口の開設やアプリの活用等に関するセミナーの開催を定期的に行います。
また、より多くの区民が正しく・安全にデジタル技術を活用できるよう、相談窓口やセミナーの中でインターネットトラブルや偽誤情報対策などの情報リテラシーの向上に取り組みます。

取組項目	8(2026)年度末見込	計画期間				
		9(2027)年度	10(2028)年度	11(2029)年度	12(2030)年度	4か年計
「デジタルなんでも相談窓口」の開設	運用（5所）	拡充（新規2所）	運用（7所）	→	→	拡充(新規2所) 運用(7所)
「デジタルライフアップセミナー」の実施	84回	84回	84回	84回	84回	336回
関連する計画						
(実行計画)施策14-3　多文化共生の推進、施策17-4　障害者の社会参加支援の推進、施策17-7　障害特性に合わせたコミュニケーション支援の充実						

※1　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できない者との間に生じる格差

方針3 「デジタルにより誰もが暮らしやすい社会」に向けたDX推進
（1）区民と地域の暮らしを支えるDX推進

8 デジタル技術を活用した震災救援所運営

防災課

―

国のシステムと連携した災害備蓄品管理システムを運用し、平時における備蓄品管理の効率化と災害時の迅速かつ的確な物資管理及び供給に取り組みます。また、避難者情報の速やかな把握や受付業務を効率的に行うため、避難者受付システムを導入し、より円滑で安全な避難所運営を推進します。

取組項目	8(2026)年度末見込	計画期間				
		9(2027)年度	10(2028)年度	11(2029)年度	12(2030)年度	4か年計
災害備蓄品管理システム	運用	運用	→	→	→	運用
避難者受付システム	構築・試行運用	運用	→	→	→	運用
関連する計画						
(実行計画)施策2-2　震災救援所の機能強化と環境整備						

方針3 「デジタルにより誰もが暮らしやすい社会」に向けたDX推進
（1）区民と地域の暮らしを支えるDX推進

9 デジタル技術を活用した町会・自治会の情報伝達・共有支援

地域課

―

町会・自治会における加入者減少や高齢化に伴う担い手不足及び役員負担の増大といった課題解決に向けて、情報伝達・共有に役立つ運営支援システムを試験的に導入し、区からの情報伝達や電子回覧板、資料の共有など町会・自治会のデジタル対応を支援し、活動の効率化及び役員の負担軽減を図るとともに、若い世代の参加促進につなげていきます。また、計画期間中に50団体以上でのモデル実施を目指し、その効果や運用上の課題を検証するとともに、今後のあり方について検討を行います。

取組項目	8(2026)年度末見込	計画期間				
		9(2027)年度	10(2028)年度	11(2029)年度	12(2030)年度	4か年計
町会・自治会運営支援システム	導入 (10団体)	導入・検証・拡大	→	→	→	導入・検証・拡大
関連する計画						
(実行計画)施策26-1　町会・自治会への支援						

方針3 「デジタルにより誰もが暮らしやすい社会」に向けたDX推進
（1）区民と地域の暮らしを支えるDX推進

10 地域産業振興のためのDXの推進

産業振興センター

―

区内経済の活性化に向けて、区内中小企業のデジタル化の支援による業務の効率化や生産性向上を図るとともに、働きたい区民の区内就労を促進するための求人情報サイトの充実に取り組みます。また、デジタル技術を活用して、商店街の魅力発信や観光情報の充実にも取り組むことで、更なるまちのにぎわい創出を図ります。

取組項目	8(2026)年度末見込	計画期間				
		9(2027)年度	10(2028)年度	11(2029)年度	12(2030)年度	4か年計
中小企業等デジタル化推進助成	60件	80件	80件	80件	80件	320件
求人情報サイトの充実	検討	検討・実施	実施	→	→	検討・実施
デジタル技術を活用した商店街の魅力発信	実施	実施	→	→	→	実施
観光情報サイトの再構築・運用	検討	検討・実施	実施	→	→	検討・実施
関連する計画						
(実行計画)施策8-1　中小企業の経営と創業の支援の充実、施策8-2　就労支援と多様な働き方の推進、施策8-3　地域に根ざした商店街の活性化促進、施策8-4　魅力的な観光情報発信の推進						

方針3 「デジタルにより誰もが暮らしやすい社会」に向けたDX推進
（1）区民と地域の暮らしを支えるDX推進

11 障害福祉事業所におけるDX支援

障害者施設支援課

―

区内の障害福祉サービス事業所等を対象に、デジタル技術を活用した業務改善を支援し、事業所職員の事務負担軽減と利用者への支援時間の増を図り、より質の高いサービス提供につなげます。取組に当たっては、専門家を派遣し、業務課題の整理からICTツールの選定・活用まで、サービス種別や各事業所の業務特性等に応じて伴走支援を行うとともに、先駆的な取組事例の共有や区主催の事例発表会の開催などを通じて、取組を他の事業所へ展開します。

取組項目	8(2026)年度末見込	計画期間				
		9(2027)年度	10(2028)年度	11(2029)年度	12(2030)年度	4か年計
ICTツールの活用による業務改善支援	―	8事業所	12事業所	30事業所	30事業所	80事業所
関連する計画						
(実行計画)施策17-3　障害者の地域生活支援体制の推進・強化						

方針3 「デジタルにより誰もが暮らしやすい社会」に向けたDX推進
（1）区民と地域の暮らしを支えるDX推進

12 地域包括支援センターにおける介護予防ケアマネジメントのＤＸ推進

地域包括ケア推進担当

―

地域包括支援センター（ケア24）における介護予防ケアマネジメントについて、AIによるケアプランの作成支援とタブレット端末を活用したアセスメント※1のデジタル化により、業務の効率化を図るとともに、介護予防ケアマネジメント事業の質の向上を図ります。

取組項目	8（2026）年度末見込	計画期間				
		9（2027）年度	10（2028）年度	11（2029）年度	12（2030）年度	4か年計
介護予防ケアマネジメント作成支援システム・タブレット端末	検討	導入・運用	運用	→	→	導入・運用

※1 アセスメント：利用者の状態や課題を把握・分析し、適切な支援方針を決定するための評価・見立て

方針3 「デジタルにより誰もが暮らしやすい社会」に向けたDX推進
（1）区民と地域の暮らしを支えるDX推進

13 デジタル技術を活用した健康づくりの推進

健康推進課

―

住み慣れた地域で、誰もが健康で幸福な生活を送ることができるよう、健幸アプリ「すぎなみチャレンジ」※1を活用し、区民の属性に応じた健康情報の配信等により健康意識の向上を図るとともに、アプリの健康行動に関するデータや区が保有する様々なデータを活用・分析しながら、健康施策を推進します。また、LINEアプリを活用し、ライフステージや性別等の特性を踏まえた健康相談の充実を図ります。

取組項目	8(2026)年度末見込	計画期間				
		9(2027)年度	10(2028)年度	11(2029)年度	12(2030)年度	4か年計
健幸アプリ事業	実施	拡充	→	→	→	拡充
LINE健康相談	実施	拡充	実施	→	→	拡充・実施
関連する計画						
(実行計画)施策12-1　区民と進める健康づくりの推進						

※1　健幸アプリ「すぎなみチャレンジ」：歩数・健康診断の受診・各種健康イベント参加・ウェルビーイングに資する取組などに応じてポイントが獲得できるなど、健康意識の動機付けや主体的な健康づくりを応援する区公式の健康アプリ

方針3 「デジタルにより誰もが暮らしやすい社会」に向けたDX推進
（1）区民と地域の暮らしを支えるDX推進

14 予防接種事務におけるデジタル対応の推進

保健予防課

―

予防接種に関するシステム基盤を構築し、予診票の事前入力や接種スケジュールの管理、過去の接種履歴の確認をマイナポータルの活用等により容易に行えるようにするなど、医療機関と連携しながら区民の利便性向上を図ります。また、区や医療機関で接種状況をリアルタイムで把握し、接種勧奨や接種の可否判断などをより適切に行えるよう取り組みます。

取組項目	8(2026)年度末見込	計画期間				
		9(2027)年度	10(2028)年度	11(2029)年度	12(2030)年度	4か年計
予防接種事務のデジタル対応	検討	システム構築	一部実施	拡充		システム構築・一部実施・拡充

方針3 「デジタルにより誰もが暮らしやすい社会」に向けたDX推進
（1）区民と地域の暮らしを支えるDX推進

15 母子保健DXの推進

地域子育て支援課
保健サービス課

電子版母子健康手帳を導入し、保護者が予防接種や成長記録などの情報をスマートフォン等で確認できるようにするとともに、子育てサービスに関する情報を適時・適切にプッシュ配信する仕組みを整備します。また、乳幼児健診・電子カルテシステムを整備し、健診記録や保健指導、相談支援等に関する情報管理をデジタル化することで、業務の効率化を図るとともに、データを活用した質の高い母子保健サービスの提供につなげていきます。

取組項目	8(2026)年度末見込	計画期間				
		9(2027)年度	10(2028)年度	11(2029)年度	12(2030)年度	4か年計
電子版母子健康手帳	検討	構築・運用	運用	→		構築・運用
乳幼児健診・電子カルテシステム	検討	構築・運用	運用	→		構築・運用
関連する計画						
(実行計画)施策20-1　妊娠から子育て期の切れ目のない支援の充実						

方針3 「デジタルにより誰もが暮らしやすい社会」に向けたDX推進
（1）区民と地域の暮らしを支えるDX推進

16 デジタル技術を活用した保活関連サービスの向上

保育課

―

保育所等利用申込みに当たり、スマートフォンなどから区職員に相談ができるオンライン面談の拡充や、保育関連の区公式LINEチャットボットや区ホームページのAI活用による機能強化を図り、いつでも・どこでも気軽に保育相談・手続ができる環境を充実します。

取組項目	8(2026)年度末見込	計画期間				
		9(2027)年度	10(2028)年度	11(2029)年度	12(2030)年度	4か年計
オンライン面談等	運用	運用・拡充	運用	→	→	運用・拡充
AIチャットボット	運用	運用	→	→	→	運用

方針3 「デジタルにより誰もが暮らしやすい社会」に向けたDX推進
（1）区民と地域の暮らしを支えるDX推進

17 先端技術を活用した持続可能な公共交通の推進

交通企画担当

―

様々な移動サービスをアプリ上で1つに統合させた杉並版MaaS「ちかくも」の運用・機能拡充を行い、外出のきっかけとなる情報提供や移動の選択肢の提供、環境にやさしい移動経路の推奨等を通じて、新たな移動価値の創出に取り組むとともに、移動のデータを可視化して課題の抽出とその解決を図っていきます。
加えて、地域交通の安定的な運行の確保に向け、自動運転技術等の新たな技術に関する調査・研究を進めます。

取組項目	8(2026)年度末見込	計画期間				
		9(2027)年度	10(2028)年度	11(2029)年度	12(2030)年度	4か年計
杉並版MaaS「ちかくも」	運用・機能拡充	運用・機能拡充	→	→	→	運用・機能拡充
自動運転技術の活用	検討	検討	→	→	→	検討
関連する計画						
(実行計画)施策4-1　荻窪駅周辺都市再生事業の推進、施策6-1　人と環境にやさしい交通DX・GXの推進						

方針3 「デジタルにより誰もが暮らしやすい社会」に向けたDX推進
（1）区民と地域の暮らしを支えるDX推進

18 学校教育におけるDXの推進

学校ICT担当

―

児童・生徒がこれからのデジタル社会に対応できるよう、児童・生徒1人1台専用タブレット端末や生成AIなどを適切に利用できる学習環境を整え、情報活用能力の向上とともに学校教育の充実を図ります。あわせて、児童・生徒の学びの質の向上に向け、教員研修を充実させ、生成AIをはじめとする教員のICT活用能力や指導力の向上を支援します。

取組項目	8(2026)年度末見込	計画期間				
		9(2027)年度	10(2028)年度	11(2029)年度	12(2030)年度	4か年計
次期タブレット端末への更新及び活用推進	検討	検討	→	実施	→	検討・実施
生成AIの活用	モデル実施	モデル実施	実施	→		モデル実施・実施
ICT活用研修	実施	実施	→	→	→	実施
関連する計画						
(実行計画)施策22-2　ICTを活用した教育の推進						

方針3 「デジタルにより誰もが暮らしやすい社会」に向けたDX推進
（2）職員の働き方の質を高めるDX推進

19 生成AIの利活用の推進

デジタル戦略担当

―

技術の進化が著しい生成AIについて、リスクにも十分考慮しながら、企画立案やデータ分析、区民からの問合せ対応など行政実務への積極的な利活用を進め、行政サービスの質の向上を図ります。
また、生成AIを効果的に活用していくため、職員の活用スキルの向上や外部人材等の活用、庁内のデータ等を学習させたRAG※1（拡張機能生成）の導入などに取り組みます。

取組項目	8（2026）年度末見込	計画期間				
		9（2027）年度	10（2028）年度	11（2029）年度	12（2030）年度	4か年計
生成AIの利活用	推進・拡充検討	推進・拡充検討	→	→	→	推進・拡充検討
職員の活用スキルの向上	研修等の実施	研修等の実施	→	→	→	研修等の実施
外部人材・民間事業者等	検討	活用	→	→	→	活用

※1 RAG：生成AIの回答は一般的な学習データに基づくものであるため、独自情報を学習させた根拠元を登録・指定することで、精度の高い回答を得る仕組み

方針3 「デジタルにより誰もが暮らしやすい社会」に向けたDX推進
（2）職員の働き方の質を高めるDX推進

20 自動化ツール等を活用した業務の効率化

デジタル戦略担当

―

申請書類のデータ入力などの大量かつ定型的な作業に対して、RPA※1などの自動化ツールの積極的な活用を図るとともに、ノーコード・ローコードツール※2を駆使して業務効率化につながる簡易なアプリケーションを作成する取組などを進め、正確で迅速な事務処理を実現し、それにより生み出された時間を職員がデジタルでは置き換えができない仕事に注力できる組織づくりを推進します。

取組項目	8（2026）年度末見込	計画期間				
		9（2027）年度	10（2028）年度	11（2029）年度	12（2030）年度	4か年計
自動化ツールの活用	12課	新規2課 （累計14課）	新規2課 （累計16課）	新規2課 （累計18課）	新規2課 （累計20課）	新規8課 （累計20課）
ノーコード・ローコードツールの活用	運用	運用・拡充	→	→	→	運用・拡充

※1 RPA：Robotic Process Automation（ロボティック・プロセス・オートメーション）の略で、人が行う定型的なパソコン操作をロボットが代替して自動化する技術
※2 ノーコード・ローコードツール：専門的なプログラミング知識がなくてもシステム開発が可能なツール

方針3 「デジタルにより誰もが暮らしやすい社会」に向けたDX推進
（2）職員の働き方の質を高めるDX推進

21 デジタル技術を活用した電話対応の効率化

デジタル戦略担当
経理課

区民等からの電話による定型的な問合せ等に対してAIによる自動応答サービスを活用し、職員の電話応対の時間を削減するとともに、区役所等の開庁時間にかかわらず区民が問合せできる環境を整備します。また、職員が直接対応すべき個別・複雑な内容の問合せに対しては、AIが相談内容を文字起こし・要約するシステムを導入し、業務の効率化を図ります。

取組項目	8(2026)年度末見込	計画期間				
		9(2027)年度	10(2028)年度	11(2029)年度	12(2030)年度	4か年計
AI自動応答電話	検討	試行導入	運用	運用・拡充検討	→	試行導入・運用 拡充検討
電話対応補助システム	検討・試行導入	試行導入	運用	運用・拡充検討	→	試行導入・運用 拡充検討
関連する計画						
(区政運営計画)取組40　窓口開設時間の見直し						

方針3 「デジタルにより誰もが暮らしやすい社会」に向けたDX推進
（2）職員の働き方の質を高めるDX推進

22 アナログ的な業務運営の見直し

デジタル戦略担当

区政経営改革担当、総務課、政策法務担当

書面や目視、対面といったアナログ的な手法を前提とした規制について、国が示す代表的な9つの規制を計画的に見直し、デジタル技術を活用した効率的で効果的な行政サービスを推進します。

取組項目	8（2026）年度末見込	計画期間				
		9（2027）年度	10（2028）年度	11（2029）年度	12（2030）年度	4か年計
アナログ規制※1の見直し検討	1規制 （累計2規制）	1規制 （累計3規制）	2規制 （累計5規制）	2規制 （累計7規制）	2規制 （累計9規制）	7規制 （累計9規制）

※1 アナログ規制：アナログ的な手法を前提としたルール（条例・規則・要綱など）のこと

方針3 「デジタルにより誰もが暮らしやすい社会」に向けたDX推進
（2）職員の働き方の質を高めるDX推進

23 情報化経費の最適化

デジタル戦略担当
財政課

情報システムの新規導入や改修等に当たり、分析能力に優れた民間事業者等を活用し、システム仕様や費用の妥当性等について精査を行うことで、効率的なシステムの導入等を推進します。
また、全庁のデジタルサービス等の利用状況を網羅的に把握し、これを可視化するとともに、運用経費の圧縮やシステム統合などを行うことで、庁内システム全体の最適化を図ります。

取組項目	8(2026)年度末見込	計画期間				
		9(2027)年度	10(2028)年度	11(2029)年度	12(2030)年度	4か年計
情報化経費精査の実施	15システム	15システム	15システム	15システム	15システム	60システム
庁内システムの最適化	現状調査	方針策定	実施	→	→	方針策定・実施

方針3 「デジタルにより誰もが暮らしやすい社会」に向けたDX推進
（2）職員の働き方の質を高めるDX推進

24 住民情報系システムの標準化

情報システム担当
デジタル戦略担当

国による「地方公共団体情報システム標準化基本方針」に基づき、住民基本台帳システムなどの住民情報に係る業務システムの標準化を順次進めます。また、標準化の趣旨を踏まえ、システム運用経費の適正化にも取り組みます。

取組項目	8（2026）年度末見込	計画期間				
		9（2027）年度	10（2028）年度	11（2029）年度	12（2030）年度	4か年計
標準化システムの構築・移行	新規4業務（累計6業務）	新規9業務（累計15業務）	新規3業務（累計18業務）	—	—	新規12業務（累計18業務）
運用経費の適正化	構築状況を踏まえた見直し	稼働後の状況を踏まえた見直し	→	→	→	稼働後の状況を踏まえた見直し

方針3 「デジタルにより誰もが暮らしやすい社会」に向けたDX推進
（2）職員の働き方の質を高めるDX推進

25 内部情報系システムの再構築

情報システム担当

総務課、人事課、財政課、経理課、会計課、
デジタル戦略担当、コンプライアンス推進担当ほか

区の文書管理・庶務事務・財務会計の業務を管理する内部情報系システムについて、現行システムの保守期限を迎えることから、システムの再構築に取り組みます。また、再構築を機に業務フローの見直しなど内部事務の効率化を図るとともに、デジタル技術の進展を踏まえ、ペーパーレスの推進やミスの未然防止等に寄与するシステム設計を目指します。

取組項目	8（2026）年度末見込	計画期間				
		9（2027）年度	10（2028）年度	11（2029）年度	12（2030）年度	4か年計
新システムの構築	検討	構築	構築・ 一部運用	運用	→	構築・ 一部運用・運用
関連する計画						
（区政運営計画）取組2　情報公開の推進						

方針3 「デジタルにより誰もが暮らしやすい社会」に向けたDX推進
（2）職員の働き方の質を高めるDX推進

26 データに基づく行政運営の推進

企画課
デジタル戦略担当

行政計画の策定や企画立案などに当たり、統計データやビッグデータなど各種データを有効活用していくEBPM※1の取組を推進するため、庁内の推進体制を強化するとともに、各部署が保有するデータを連携・共有できる環境の整備や職員のデータ活用スキルの向上に取り組むなど、より透明で質の高い区政運営を目指します。

取組項目	8（2026）年度末見込	計画期間				
		9（2027）年度	10（2028）年度	11（2029）年度	12（2030）年度	4か年計
データの利活用	推進	推進	→	→	→	推進
データ活用スキルの向上	研修等の実施	研修等の実施	→	→	→	研修等の実施
庁内データ連携基盤の整備	―	検討	構築	運用	→	検討・構築・運用
関連する計画						
（区政運営計画）取組3　多様な区民意見の収集・活用の推進						

※1　EBPM：Evidence-Based Policy Makingの略。統計データや調査結果などの客観的な根拠（エビデンス）に基づき、政策の立案・実施・評価を行う考え方

方針3 「デジタルにより誰もが暮らしやすい社会」に向けたDX推進
（2）職員の働き方の質を高めるDX推進

27 デジタル技術を活用した要介護・要支援認定業務の効率化

介護保険課
デジタル戦略担当

認定者を速やかな介護サービス受給につなげるため、令和8年度（2026年度）に実施したBPR※1の結果等を踏まえ、要介護・要支援認定業務におけるデジタル技術の活用を計画的に進め、申請から認定までの期間短縮を図ります。

取組項目	8（2026）年度末見込	計画期間				
		9（2027）年度	10（2028）年度	11（2029）年度	12（2030）年度	4か年計
BPR等を踏まえた業務の効率化	BPRの実施	認定調査業務における予定管理ツール導入・活用	認定調査業務における予定管理ツール活用 オンライン審査会検討・試行	→ オンライン審査会実施	→ →	認定調査業務における予定管理ツール導入・活用 オンライン審査会検討・試行・実施

※1 BPR：Business Process Re-engineeringの略。既存の仕組みを見直し、プロセスの視点から、業務フロー、情報システムを再設計する考え方

方針3 「デジタルにより誰もが暮らしやすい社会」に向けたDX推進
（2）職員の働き方の質を高めるDX推進

28 デジタル技術を活用した社会福祉施設等への指導検査業務の効率化

保育課

保健福祉部管理課、障害者施策課、介護保険課、子ども安全対策担当

社会福祉施設等を対象に行う指導検査業務について、東京都のシステムを活用し、これまでの紙を中心としたやりとりから、電子データによる通知や関係書類の送受信、検査結果の管理等のペーパーレス化など業務を効率化することで、円滑な実地検査や検査内容の充実など指導検査の質の向上を図ります。

取組項目	8(2026)年度末見込	計画期間				
		9(2027)年度	10(2028)年度	11(2029)年度	12(2030)年度	4か年計
指導検査業務システム	導入・運用	運用・拡充	→	→	→	運用・拡充

方針3 「デジタルにより誰もが暮らしやすい社会」に向けたDX推進
（2）職員の働き方の質を高めるDX推進

29 3次元デジタルデータ※1の活用推進

土木計画課

都市整備部管理課、交通企画担当、
市街地整備課、土木管理課

インフラ整備に関連する業務の効率化・高度化を図っていくため、3次元のデジタルデータを活用して、構造物の完成イメージを調査・設計段階から正確に把握し、施工や完成後の適切な維持管理に取り組みます。また、こうしたデータをまちづくりや施設整備などの住民との対話の場面でも活用することで、区民等と個々の取組イメージの共有・理解を深めながら、円滑な事業運営につなげていきます。

取組項目	8（2026）年度末見込	計画期間				
		9（2027）年度	10（2028）年度	11（2029）年度	12（2030）年度	4か年計
3次元デジタルデータの活用	推進	推進	→	→	→	推進
関連する計画						
（実行計画）施策5-6　都市基盤情報の整備						

※1　3次元デジタルデータ：縦横高さの情報を持つ立体のデジタルデータ

方針3 「デジタルにより誰もが暮らしやすい社会」に向けたDX推進
（2）職員の働き方の質を高めるDX推進

30 デジタル技術を活用したごみの収集運搬業務の効率化

杉並清掃事務所
ごみ減量対策課

デジタル技術を活用した効率的なごみの収集・運搬を行うため、ごみ集積所地図の電子化、収集ルートの自動作成を行うとともに、清掃車両へタブレットを配備し、収集状況をリアルタイムで把握し、速やかに収集できる体制を構築するシステムの運用を拡充します。また、これにより生み出された時間を、ふれあい収集業務※1や環境学習の充実に充てるなど、区民サービスの更なる向上につなげます。

取組項目	8（2026）年度末見込	計画期間				
		9（2027）年度	10（2028）年度	11（2029）年度	12（2030）年度	4か年計
清掃事業運営支援システム	運用・拡充検討	運用・拡充	→	運用	→	運用・拡充
関連する計画						
（区政運営計画）取組33　清掃事業の実施体制の見直し						

※1　ふれあい収集業務：高齢者等で自ら集積所へごみ・資源を持ち出すことが困難な世帯を対象に、戸別にごみ・資源を収集する業務

方針3 「デジタルにより誰もが暮らしやすい社会」に向けたDX推進
（2）職員の働き方の質を高めるDX推進

31 庁内DX人材育成の推進

デジタル戦略担当
人材育成担当

「杉並区DX人材育成方針」に基づき、職層別研修や体験型研修の充実、庁内DX展の開催など、職員一人ひとりのデジタルスキルや情報リテラシーの向上と職場全体のDXに対する機運醸成に取り組みます。
また、庁内のDXをリードするDX推進サポーター※1を計画的に育成するとともに、デジタル部門の庁内支援体制を強化し、全庁横断的なDXを推進します。

取組項目	8（2026）年度末見込	計画期間				
		9（2027）年度	10（2028）年度	11（2029）年度	12（2030）年度	4か年計
職層別研修等の充実	実施	実施	→	→	→	実施
DXに取り組む職場全体の機運醸成	庁内DX展の開催等	庁内DX展の開催等	→	→	→	庁内DX展の開催等
DX推進サポーターの育成	38人	40人（累計78人）	40人（累計118人）	40人（累計158人）	40人（累計198人）	160人（累計198人）
関連する計画						
（区政運営計画）取組31　変化する行政課題に対応できる職員の育成						

※1　DX推進サポーター：業務のDXの推進や効果的なデジタル化の方法の発案など、庁内から挙手制等により選任するDXに率先して取り組む職員

方針3 「デジタルにより誰もが暮らしやすい社会」に向けたDX推進
（2）職員の働き方の質を高めるDX推進

32 行政のDX推進に向けた外部人材等の活用

デジタル戦略担当
人事課

デジタル技術に関して高度な知見を有する外部人材である「デジタル戦略アドバイザー」の登用や、各職場のシステムの実装や業務BPRなどを効率的に進めるに当たり、民間事業者等のノウハウや国・都の支援を積極的に活用します。また、専門的なスキルを持ち民間企業等で活躍する複業可能なデジタル人材を職員として任用し、区内部の専門性を確保します。

取組項目	8(2026)年度末見込	計画期間				
		9(2027)年度	10(2028)年度	11(2029)年度	12(2030)年度	4か年計
外部人材・民間事業者等	活用	活用	→	→	→	活用
複業人材※1	活用	活用	→	→	→	活用
業務BPR支援	2業務	4業務	4業務	4業務	4業務	16業務
関連する計画						
(区政運営計画)取組30　人材の確保と職員数の適正な管理						

※1　複業人材：同時に複数の本業に従事する働き方をする人材

方針3 「デジタルにより誰もが暮らしやすい社会」に向けたDX推進
（2）職員の働き方の質を高めるDX推進

33 情報セキュリティ体制の強化

情報管理課
人材育成担当、情報システム担当

区のDXを推進するに当たり、個人情報をはじめとする情報資産を適切に管理するため、職員の情報セキュリティへの知識向上と情報の取り扱いに関する倫理観の醸成に取り組むとともに、外部の専門的知見を活用しながら、サイバー攻撃に関する最新動向を踏まえた対策及び訓練を実施する等により、情報セキュリティ体制の更なる強化を図ります。

取組項目	8(2026)年度末見込	計画期間				
		9(2027)年度	10(2028)年度	11(2029)年度	12(2030)年度	4か年計
情報セキュリティ教育・訓練	実施・見直し	実施・見直し	→	→	→	実施・見直し
情報セキュリティ自己点検・監査	実施・見直し	実施・見直し	→	→	→	実施・見直し
物理的・技術的セキュリティ対策	実施・見直し	実施・見直し	→	→	→	実施・見直し