

中野区DX推進計画(素案)について

中野区DX推進計画(素案)を取りまとめたので、以下のとおり報告する。

1 中野区DX推進計画(素案)について

別紙1のとおり

2 DXに関する意識調査の結果について

(1) 区民意識調査

ア 調査結果概要

中野区DXに関する区民意識調査報告書概要版 別紙2のとおり

イ 要点

(ア) 手続きのために区役所等に出かけることを負担に感じる理由※

【9ページ 3(2)】

「窓口の待ち時間や手続き時間が長い・混雑している」が60.2%、次いで「開庁時間内に出向くことが難しい」が49.3%、「窓口での書類記入が面倒・難しい」が35.6%、「外出・移動に時間や交通費がかかる」が28.7%、「何度も書類に記入するのが煩雑に感じる」が25.7%

※複数回答式のため、合計が100%を超えている。

(イ) 現在来庁が必要な手続きがオンライン申請に対応した場合の利用意向

【10ページ 3(4)】

「利用する」が60.0%、「利用しない」が38.0%

(ウ) 電話での問い合わせに対する受付時間延長や休日受付の希望の有無

【13ページ 4(3)】

「はい」が54.6%、「いいえ」が39.8%

(エ) 区の情報を調べる・問い合わせるときに第一にすること

【16ページ 5(1)】

「区ホームページを確認する」が58.2%、「区の代表電話番号に電話をかけて担当部署につないでもらう」が23.9%、「区の部署直通番号に電話をかける」が5.9%

(2) 関係事業者・団体等意識調査

ア 調査結果

中野区DXに関する関係事業者・団体等意識調査報告書 別紙3のとおり

イ 要点

(ア) 事業者・団体等として行う手続きのオンライン対応

【2ページ 1 (2)】

「一部対応している」が55%、「完全に対応している」が17%、「ほとんど対応していない」が12%、「全く対応していない」が4%

(イ) 事業者・団体等として参加する区との打合せ・会議のオンライン対応

【4ページ 2 (2)】

「一部対応している」が49%、「ほとんど対応していない」が25%、「全く対応していない」が12%

(3) 調査結果の公表について

区ホームページに各調査の報告書全文及び区民意識調査概要版を掲載する。

3 意見交換会等の実施について

(1) 意見交換会

以下の日程において実施する。

なお、各日程とも、Teams 会議を併催するハイブリッド方式で実施する。

開催日時	会場
11月12日(水) 18時30分～20時	野方区民活動センター
11月13日(木) 18時30分～20時	南中野区民活動センター
11月15日(土) 10時30分～12時	中野区役所

(2) 関係事業者・団体等からの意見聴取

意見交換会のほか、11月5日(水)～11月26日(水)の期間において、関係事業者・団体等に対し意見聴取のためのアンケートを実施する。

この依頼と合わせ、関係事業者・団体等に意見交換会の実施について周知する。

(3) 意見募集

オンライン申請、電子メール、ファクス、郵送、窓口で、11月5日(水)～11月26日(水)まで、区民等から意見を募集する。

(4) 周知方法

なかの区報10月20日号や中野区ホームページへの掲載等により周知する。

4 今後のスケジュール

2025年11月	中野区DX推進計画（素案）に対する意見交換会等の実施
2026年 1月	中野区DX推進計画（案）
2月	パブリック・コメント手続の実施
3月	中野区DX推進計画策定

中野区DX推進計画 素案

令和7年(2025年)9月
中野区 総務部DX推進室 デジタル政策課

第1章 計画の策定にあたって

1. 計画の目的	P. 5
2. 計画の位置付け	P. 7
3. 計画の期間	P. 8
4. 計画の構成	P. 9
5. 中野区職員DX行動指針	P.10

第2章 計画策定の背景

1. 国の動向	P.12
2. 都の動向	P.14

第3章 DXの取組

1. 施策	
■目指す姿1 誰もがつながる、やさしいデジタルのまち	
・施策1 デジタル地域通貨「ナカペイ」を活用したまちの活性化や区民の健康増進	P.18
・施策2 防災DXによる安全・安心なまちづくり	P.21
・施策3 母子保健DXによる安心・身近な子育て環境の実現	P.24
・施策4 地域全体で支えあうやさしいデジタル社会の実現	P.27
■目指す姿2 デジタルの力を活かした、一人ひとりに寄り添うサービス	
・施策5 デジタルサービス体制整備による区民サービスの質的向上	P.31
・施策6 なかのスマート窓口の推進（行政手続オンライン化及びフロントヤード改革による窓口改善）	P.34
・施策7 地方税統一QRコード（eL-QR）による電子納付の推進	P.37

■ 目指す姿 3	効率よく、質の高いサービスを届ける区役所	
・ 施策 8	データの有効活用に向けた連携・可視化の促進	P. 41
・ 施策 9	効果的な働き方を支えるデジタル基盤の拡充	P. 44
・ 施策 10	デジタル人材の確保・育成	P. 46
・ 施策 11	区職員のDXの意識醸成とデジタルスキルの向上	P. 49
・ 施策 12	AI等のデジタルツールの活用	P. 52

2.	ICT調達の全体最適化と情報セキュリティの確保	P. 54
----	-------------------------	-------

第4章	計画の推進体制	
	推進体制	P. 59

第1章 計画の策定にあたって

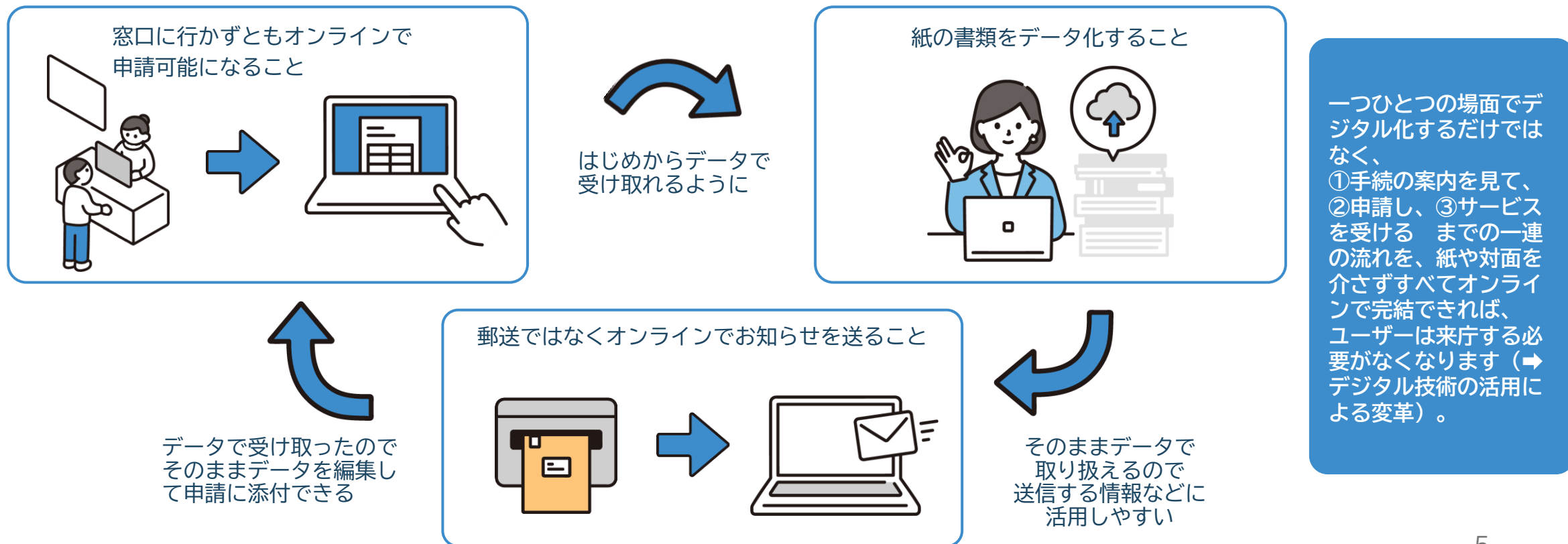
1. 計画の目的

(1) DXについて

DXは、「デジタル・トランスフォーメーション」を指します。

その意味は、デジタル技術の活用を前提とすることで、これまでの社会の仕組みをよりよく変革していくことです。

DXの例（オンライン手続の場合）



(2) 中野区におけるDX

中野区では、今後、少子高齢化や現役世代の減少が進み、2035年頃には人口が減少に転じると推計されています。労働力不足は全国的に深刻化しており、区においても影響は避けられません。さらに、少子高齢化に伴う福祉・医療サービス需要の増加や、複合課題の増大など、課題の複雑化・多様化が懸念されます。

加えて、地域の活性化、区民サービスの向上、子育て支援、防災・危機管理の強化、行政運営の持続可能性確保など、解決すべき課題は多岐にわたります。現役世代の減少は、区の職員体制や地域の担い手不足にも直結し、こうした課題に対応できる人材の減少が懸念されます。

このため、区は業務の抜本的な見直しを進め、迅速かつ高質な行政サービスを実現し、限られた資源の中でも持続可能な行財政運営を目指すことが不可欠です。また、地域では、区民同士のつながりや地域の活力を高め、自助・共助による課題解決を促進することが重要です。一方で、これまで解決が難しかった課題も、デジタル技術の進展により改善可能になりつつあります。たとえば、自治体の典型的な課題である窓口の混雑も、オンライン手続や電子納付の実現により、「いつでも・どこでも」手続できる環境を整えることで解消が期待できます。

DXの推進にあたっては、こうした課題に対して一貫した方向性を持ち、区民や職員が価値観を共有しながら取り組むことが不可欠です。このため、区におけるDXのM V V (Mission・Vision・Value)を設定し、DXの目的や価値、目指す姿を明確にすることで、全体としての整合性と推進力を高めていきます。

存在意義 (Mission) …区のDXは何のために存在するのか。根本的な目的
目指す姿 (Vision) …将来的に実現したい理想の姿。中長期的な目的
提供する価値 (Value) …行動や判断の基準になる価値観。組織文化

【複合課題】…老々介護（高齢者が高齢者を介護）やダブルケア（育児と介護を同時に行う）など、複数の困難が重なり、個人や家庭だけでは解決が難しくなる課題

2. 計画の位置付け

中野区DX推進計画は、中野区基本構想の実現に向けて策定する「中野区基本計画」を上位計画とした分野別の個別計画であるとともに、各分野の施策目的の実現（すなわち基本構想に描くまちの姿の実現）を、デジタル技術の活用という側面から推進する関係にあります。

また、本計画は「官民データ活用推進基本法」において、各自治体に努力義務として策定が求められている「市町村官民データ活用推進計画」として位置付けます。

平成二十八年法律第百三号
官民データ活用推進基本法

（都道府県官民データ活用推進計画等）

第九条 都道府県は、官民データ活用推進基本計画に即して、当該都道府県の区域における官民データ活用の推進に関する施策についての基本的な計画（以下この条において「都道府県官民データ活用推進計画」という。）を定めなければならない。

2 （略）

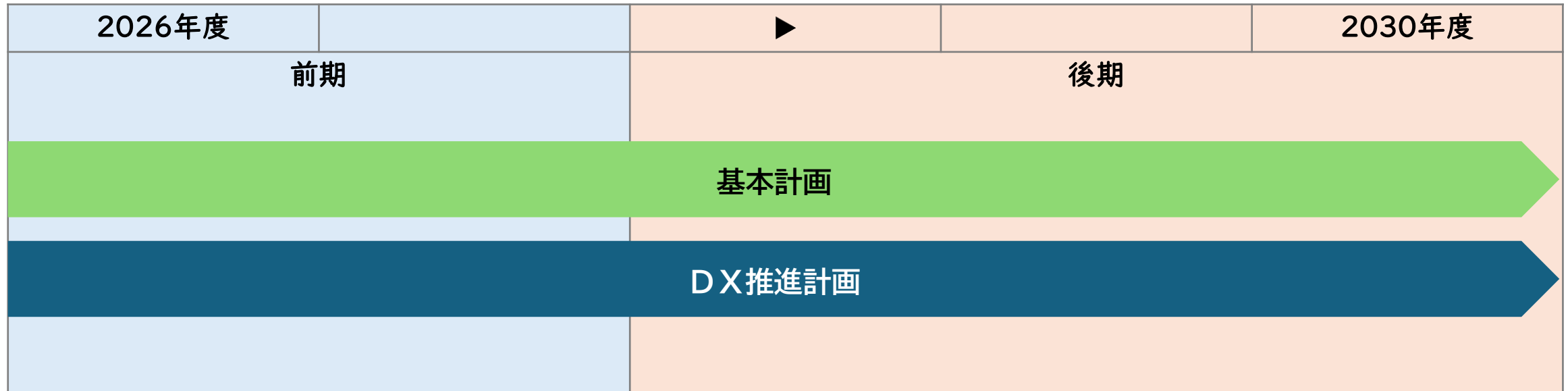
3 市町村（特別区を含む。以下この条において同じ。）は、官民データ活用推進基本計画に即し、かつ、都道府県官民データ活用推進計画を勘案して、当該市町村の区域における官民データ活用の推進に関する施策についての基本的な計画（次項において「市町村官民データ活用推進計画」という。）を定めるよう努めるものとする。

4 都道府県又は市町村は、都道府県官民データ活用推進計画又は市町村官民データ活用推進計画を定め、又は変更したときは、遅滞なく、これをインターネットの利用その他適切な方法により公表しなければならない。

3. 計画の期間

計画期間は、中野区基本計画の計画期間と合わせ、2026年度から2030年度までの5年間で、この5年間のうち前半の2年間を前期、後半の3年間を後期とし、進捗管理を行います。

計画期間中においても、区を取り巻く社会経済状況の変化やデジタル技術の発展等によって、計画の枠組みにかかわる施策の目的などに見直しが必要になった場合は、計画の改定を行うものとします。なお、計画の改定までには至らない施策の具体的な取組の内容や手法については、必要に応じて柔軟に見直していきます。



4. 計画の構成

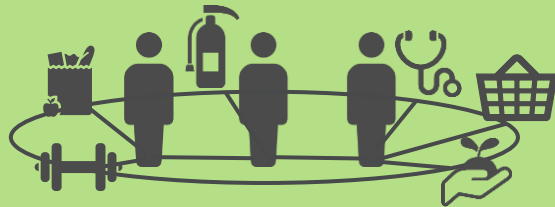
区のデジタル施策の存在意義 (Mission)、目指す姿 (Vision)、提供する価値 (Value)を定義し、目指す姿を柱とする施策を定めます。

Mission <意義>

“つながる はじまる なかの”を、すべての人に。中野区はDXで暮らしと地域をもっと豊かにします。

Vision <目指す姿>

1. 誰もがつながる、やさしい デジタルのまち



区民同士のつながりや地域の活力を高め、誰もが使いやすく、安心して利用できるデジタル環境を整え、誰一人取り残さない、やさしいまちづくりを進めます。

2. デジタルの力を活かした、 一人ひとりに寄り添うサービス



デジタル技術を活用して、区民一人ひとりの状況やニーズに応じた、きめ細やかで温かみのある行政サービスを提供します。

3. 効率よく、質の高いサービスを 届ける区役所



区役所のデジタル基盤の整備やDX人材育成、データの利活用などを通じて、業務の効率化と職員のスキル向上を図り、迅速かつ高質な行政サービスを実現します。限られた資源の中でも持続可能な行政運営を目指します。

Value <価値>

中野区職員DX行動指針<次ページ参照>のとおり、DXの実現に向けた職員の行動規範を定めます。

5. 中野区職員DX行動指針

中野区の目指すDXの実現に向けて、職員は次の指針に基づいて行動していきます。

1. デジタルを新しい当たり前とします

私たちは、現状に満足することなく、どうすればより良くできるかを前向きに考えます。
まずはデジタルを活用できないか検討し、新しい技術や知見を積極的に受け入れていきます。

2. すべての利用者に寄り添う、あたたかいサービスデザインを目指します

私たちは、常に利用者の視点に立ち、誰一人取り残されないサービスを目指します。
また、利用者と提供者の双方にとって価値ある仕組みづくりを進めていきます。

3. すぐに答えにたどり着かない時も継続的に改善していきます

私たちは、まず取り組む姿勢を大切に、継続的にサービスの改善に努めます。

4. 力を合わせて、チームで変革を進めます

私たちは、それぞれの技術や知見を持ち寄り、意見を交わしながら、協力して課題の解決を目指します。

5. 理想の姿を目指してひとつずつ取り組みます

私たちは、担当する業務の現状を正しく把握し、理想との隔たりを段階的に解消していきます。

中野区職員DX行動指針 解説

総務部DX推進室デジタル政策課

職員向けに詳細に解説した
ガイドブックを作成(イメージ)

1 デジタルを新しい当たり前とします

私たちは、現状に満足することなく、どうすればより良くできるかを前向きに考えます。
まずはデジタルを活用できないか検討し、新しい技術や知見を積極的に受け入れていきます。

背景	具体的な行動原則
■現状の枠組みを取り払ってまずデジタルでできるかを考え、改善や改革のアイデアを生み出すことが重要 ■可能性を広げ、多様なアイデアを生み出すために、「デジタルを使って何ができるか」を知っていることが重要	✓はじめにデジタルでできるか考える ✓担当する業務に関するデジタル化の事例について、日頃から情報収集に努める 例えば、閲覧された行政向け情報誌の事例を見て、自分の担当業務をデジタル化できるか考える。
やってほしくないこと ・現状のやり方をそのまま続ける ・情報収集に時間を割かない	

第2章 計画策定の背景

(1) 国における重点的な取組

国は、2020年12月に「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」において、デジタル社会の目指すビジョンを定めました。

■ デジタル社会の目指すビジョン
デジタルの活用により、一人ひとりのニーズに合ったサービスを選ぶことができ、多様な幸せが実現できる社会

▶このような社会を目指すことは、「誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化」を進めることにつながるとしています。

以来、国は毎年度「デジタル社会の実現に向けた重点計画」によりその具体化を行っています。
直近の「デジタル社会の実現に向けた重点計画」（2025年7月）においては、取組事項として、次の事項を掲げています。

- ① 政府や地方、行政手続におけるA I・デジタル技術等のテクノロジーの徹底活用
- ② これらを実現するための制度やデータ、インフラ等の環境整備
- ③ 利用者の利便性向上や経済成長につなげるために必要な関係者の協調による取組
- ④ テクノロジーを安全・安心に活用するための取組
- ⑤ 社会全体のデジタル化の推進力の強化

(2) 自治体DXの推進

国は、「デジタル・ガバメント推進方針」（2020年12月）における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、2020年12月に「自治体DX推進計画」として策定しました。その後、同計画は幾度かの改定を経ており、直近では2025年3月に第4.0版が策定されています。
その中で、自治体DXの重点取組事項は次のとおり定められています。

■自治体DXの重点取組事項

- (1) 自治体フロントヤード改革の推進
- (2) 自治体の情報システムの標準化・共通化
- (3) 公金収納におけるe L-Q Rの活用
- (4) マイナンバーカードの普及促進・利用の推進
- (5) セキュリティ対策の徹底
- (6) 自治体のA I・R P Aの利用推進
- (7) テレワークの推進

▶本計画においても、これらの重点取組事項を踏まえた取組を設定しています。

(3) A I（人工知能）の活用に向けた国の動向

近年、A I（生成A Iを含めたA I技術全般）の技術進展が著しく、行政においてもその活用が注目されています。

国は、2025年5月に「行政の進化と革新のための生成A Iの調達・利活用に係るガイドライン」を策定し、政府の様々な業務への生成A Iの利活用促進とリスク管理を表裏一体で進めるとしています。

同ガイドラインにおいて国は、各府省庁に「A I統括責任者（C A I O）」を設置することとしており、さらに、2025年7月に開催された「自治体におけるA Iの利用に関するワーキンググループ（第6回）」において提示された『自治体によるA I技術の活用に関する報告書（案）』においては、“国同様に、自治体にも「最高A I責任者（C A I O）」の設置が考えられる”としています。

自治体においても、こうした動向を踏まえてA Iの活用可能性を探ると同時に、情報セキュリティや個人情報保護等の観点に十分に配慮した慎重な対応が求められています。

【C A I O】… Chief AI Officerの略。企業や組織がA I（人工知能）を安全かつ効果的に活用するために、その導入・推進を統括する経営幹部の役職

(1) 都における重点的な取組

都は、2025年に「2050東京戦略」を発表し、デジタルの力で東京のポテンシャルを引き出し、都民が質の高い生活を送ることができる「スマート東京」という概念を示しました。この「スマート東京」実現に向けた施策を具体化・加速化させるため「スマート東京実施戦略」を策定し、都庁横断的に取組を推進しています。

■2035年に向けた政策の方向性

- ・都民のQOLに貢献するスマートシティの実現
 - ▶ 組織や分野の壁を越えた「政策DX」を強力に推進し、都民が「実感」できるサービスの質を向上
 - ▶ AI等のテクノロジーを活用し、業務の生産性を高めることで、都民の手取り時間の創出や職員の業務の効率化を実現
- ・デジタルの道「TOKYO Data Highway」の構築
 - ▶ 多様な通信手段を複合的に活用し、いつでも、誰でも、どこでも、何があっても「つながる東京」を着実に推進
 - ▶ 携帯基地局の強靱化など、災害時等でも「つながる」通信環境を整備
 - ▶ AIをはじめとするデータ処理に対応したデータセンター等のインフラの高度化
- ・都政のQOSを更に高める構造改革の推進
 - ▶ 行政の垣根を越えた業務改革(BPX)の実施に当たって、都や区市町村が共通で利用するシステムやデジタルツール等の共同化
 - ▶ デジタル人材の充実、区市町村や政策連携団体等のDX推進など、オール東京のDXを推進

(2) 区市町村DXの推進

都は、区市町村DXの推進に向けて様々な取組を行っています。

【QOL】…Quality of Lifeの略で、生活の質や満足度のこと。健康、快適さ、幸福感などを含めた人々の暮らしの総合的な豊かさ

【QOS】…Quality of Serviceの略で、サービス品質のこと

■デジタルサービス局による区市町村DX推進の取組例

- ・区市町村における庁舎建設等を契機としたDX推進事業
 - ▶庁舎建設等を契機としたDX推進のナレッジを共有するため、全国の先進事例などをもとにDXのノウハウを集約した「庁舎DX推進ガイドブック」及び「事例集」を区市町村向けに公開しています。
- ・区市町村における行政手続デジタル化支援事業
 - ▶都内区市町村に対して行政手続に関する業務プロセスの最適化（BPR）からデジタル化への一貫した支援を行っています。
- ・区市町村におけるデジタル人材の確保・育成に係る支援
 - ▶東京デジタルアカデミーの取組の一環として、区市町村のDX推進所管課及びその他各所管課の管理職・一般職を含めた職員向けに、テーマ別の研修会を実施しています。

■一般社団法人GovTech東京による区市町村DX推進の取組例

- ・スポット相談・伴走サポート
 - ▶区市町村から寄せられた専門性が求められる相談に対して、専門的知見を有するGovTech東京職員が技術相談を実施する「スポット相談」や、個別の自治体が抱えるデジタルに関連する技術的な課題や複数の自治体で共通の課題に対し、GovTech東京のデジタル人材と東京都デジタルサービス局職員によるチームを機動的に編成し、様々な技術的アドバイス等を行い課題解決を図る「伴走サポート」を実施しています。

【東京デジタルアカデミー】 …東京都が都・区市町村職員等のデジタル力向上を目的に設置した研修・学習プラットフォームであり、「人材育成」「先進事例の調査・知見共有」「区市町村連携」を一体的に推進する取組

【一般社団法人GovTech東京】 …多様なパートナーと共に都と区市町村を含めた東京全体のDXを効果的に進める新たなプラットフォームとして、2023年に東京都が設立した外郭団体

第3章 DXの取組

- 目指す姿 1 誰もがつながる、やさしいデジタルのまち
- ・ 施策 1 デジタル地域通貨「ナカペイ」を活用したまちの活性化や区民の健康増進
- ・ 施策 2 防災DXによる安全・安心なまちづくり
- ・ 施策 3 母子保健DXによる安心・身近な子育て環境の実現
- ・ 施策 4 地域全体で支えあうやさしいデジタル社会の実現

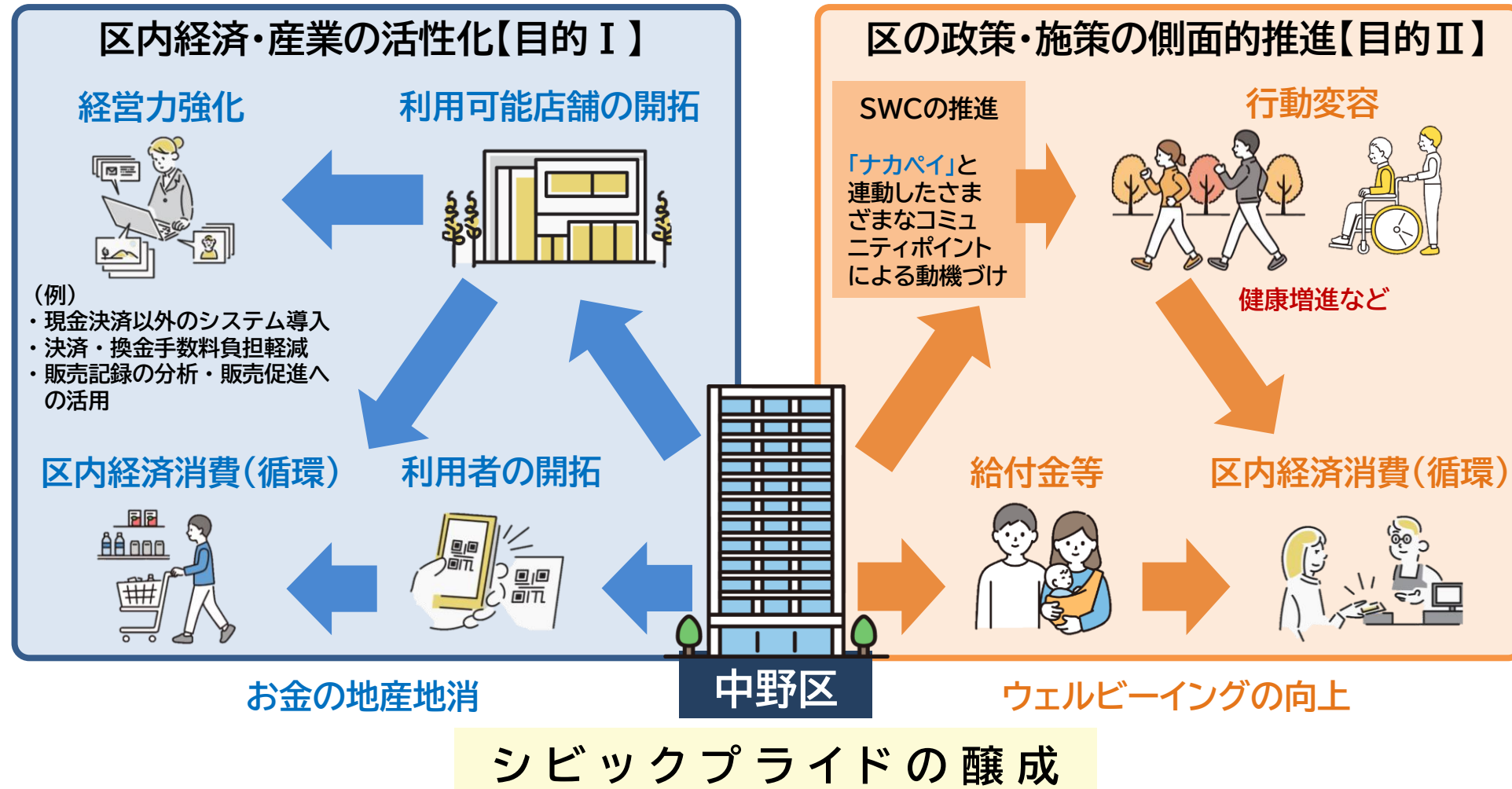
施策1 デジタル地域通貨「ナカペイ」を活用したまちの活性化や 区民の健康増進

目的	・区内経済・産業の活性化を図るとともに、区内中小事業者のデジタル化の促進と経営力強化を進める。 ・区政課題への対応や政策・施策を側面的に推進するためのツールとして活用する。
現状・課題	【区内経済循環・商業振興】 ・地域経済の活性化を図るには、中野区内での消費を促進するための施策が必要不可欠であり、区内店舗でのみ利用できるナカペイは有効なツールとなっている。 ・近年、区内の商店街数は減少し、それに伴い店舗数、中野区商店街連合会の会員数とともに減少している。商店街は地域経済・地域コミュニティの核としての役割を担っているため、ナカペイ導入により販売機会の増加を図るなど、活性化のアプローチが求められる。 【SWC（スマートウェルネスシティ）の推進】 ・区は、区民一人ひとりが健康かつ生きがいを持ち、安心安全で豊かな生活を営むことができるまちづくりを目指し、SWC（スマートウェルネスシティ）の取組を進めている。この取組をより効果的に進めるためには、区民の行動変容を促す動機づけ（インセンティブ）の展開が不可欠である。
取組内容	・利用者・加盟店を増やすための取組の検討、実施 ・ナカペイを活用した商店街支援の実施 ・SWCの推進を目的としたコミュニティポイントの拡大検討、実施
成果指標 （2030年度 末時点）	・アプリダウンロード数 15万件（2024年度：約6万8千件） ・流通総額 20億円（2024年度：約18.9億円） ・商店街イベントでナカペイを活用したイベント数 15件

【流通総額】…ナカペイアプリ・プラットフォームに付与されたポイントの合計
（利用者チャージ分、プレミアム等のキャンペーン付与分、コミュニティポイント分など）

施策1 デジタル地域通貨「ナカペイ」を活用したまちの活性化や区民の健康増進

■ デジタル地域通貨「ナカペイ」と活用のイメージ



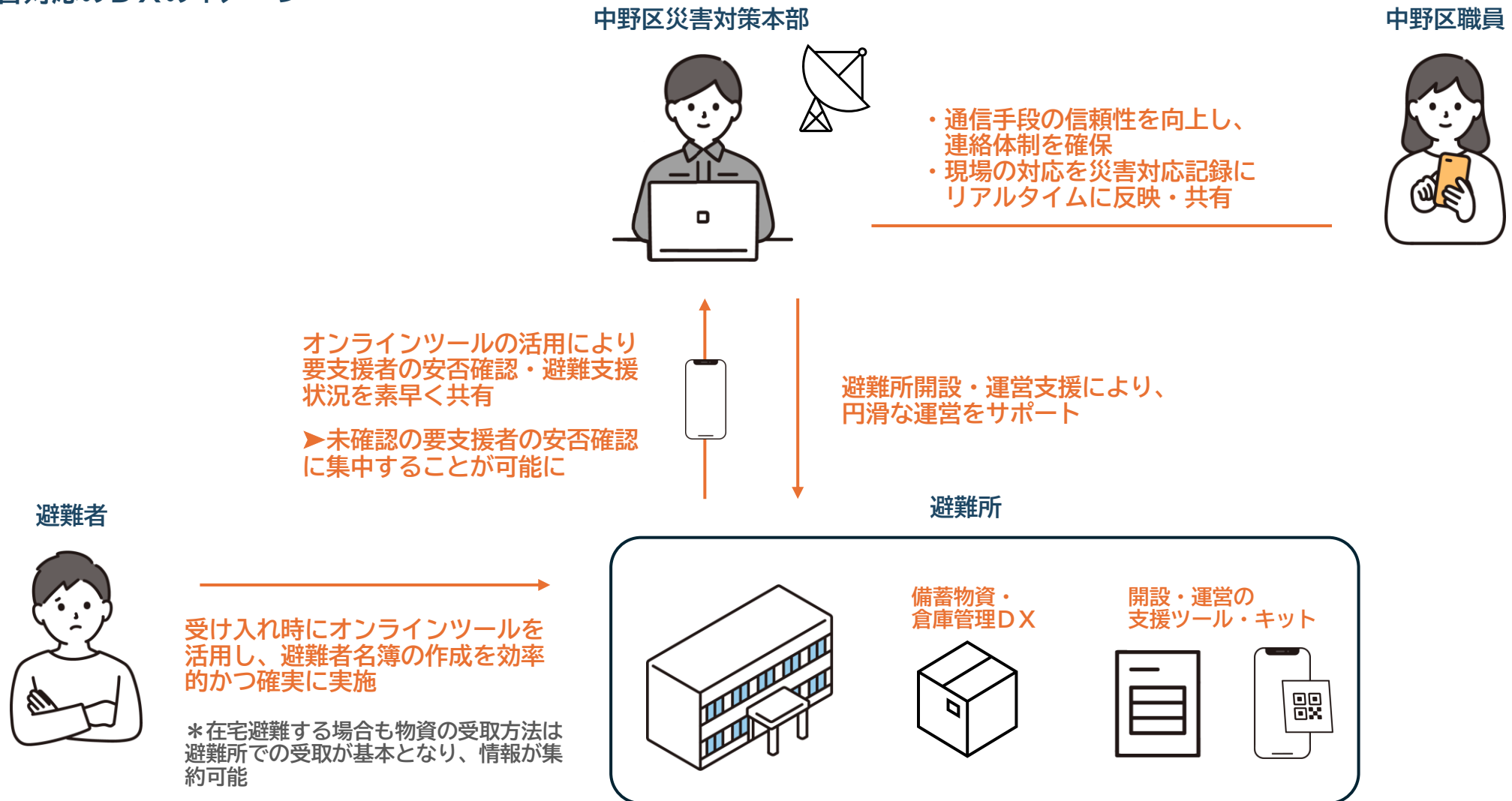
ロードマップ	
前期	後期
利用者・加盟店を増やすための取組の検討、実施	(継続)
ナカペイを活用した商店街支援の実施	(継続)
コミュニティポイントの拡大検討、実施	(継続)

目的	・災害時における非常通信手段を確保するとともに、災害時の運用体制を強化し、区の災害対応力を向上させる。 ・災害時に、地域住民を中心として構成される避難所運営本部による円滑な避難所開設・運営をサポートする。 ・災害時における要支援者の速やかな避難を実現する。
現状・課題	・災害時対応用の通信として、市内ネットワーク(LGWAN)や共用通信網(固定・移動)は確保されているものの、それらすべてが不通状態となった事態においても信頼できる通信環境を確保する必要がある。 ・Excelファイルで管理・共有している災害対応記録について、さらなる利便性の向上を図る必要がある。 ・災害時に通信が途絶えても、誰もがマニュアルを確認できるようにすることで、避難所運営をすぐに開始できる状態とする必要がある。 ・避難所備蓄倉庫において、物資種別ごとのレイアウトを最適化し、避難所運営を円滑にサポートする必要がある。 ・災害対策基本法に基づく「避難行動要支援者名簿」を活用して、防災会、町会等と連携し、要支援者の安否確認及び避難支援を実施することになるが、現状は紙の名簿のみでの管理であり、避難支援対象者をより速やかに把握することが必要である。
取組内容	・災害対策本部における通信の冗長性の確保、災害対応力向上に資するシステム等の研究 ・避難所開設・運営支援等のDX、備蓄物資・倉庫の管理のDX ・避難行動要支援者の安否確認調査におけるオンラインツールの導入
成果指標 (2030年度 末時点)	オンラインによる避難所開設訓練の実施回数 1回以上/年/避難所

【L GWAN】…Local Government Wide Area Networkの略で、全国の地方公共団体が相互に接続する「総合行政ネットワーク」のこと

【冗長性】…行政システムや業務プロセスにおいて、障害やトラブルが発生してもサービスを継続できるよう、複数の手段や構成(余分や重複)を備えた状態のこと

■ 災害対応のDXのイメージ

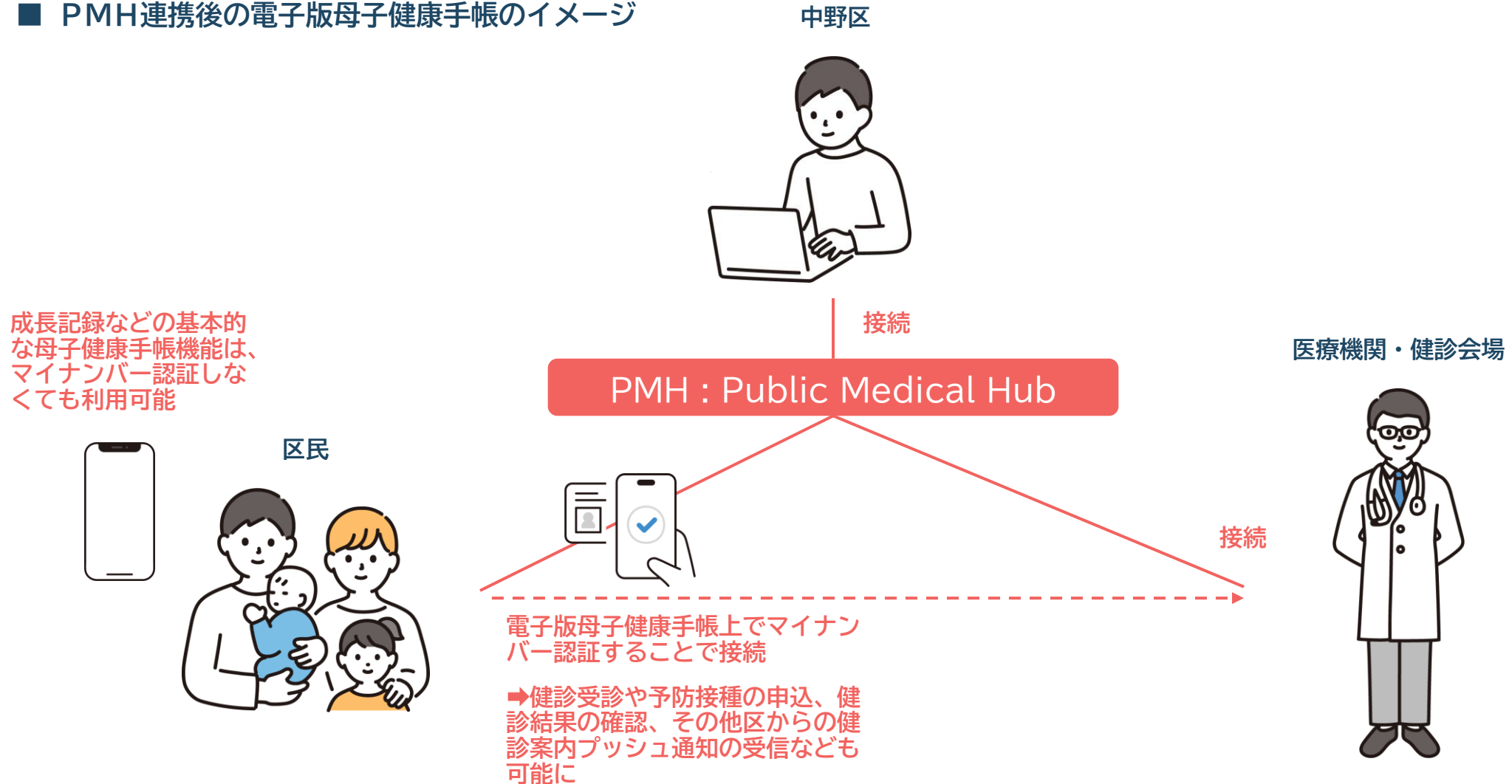


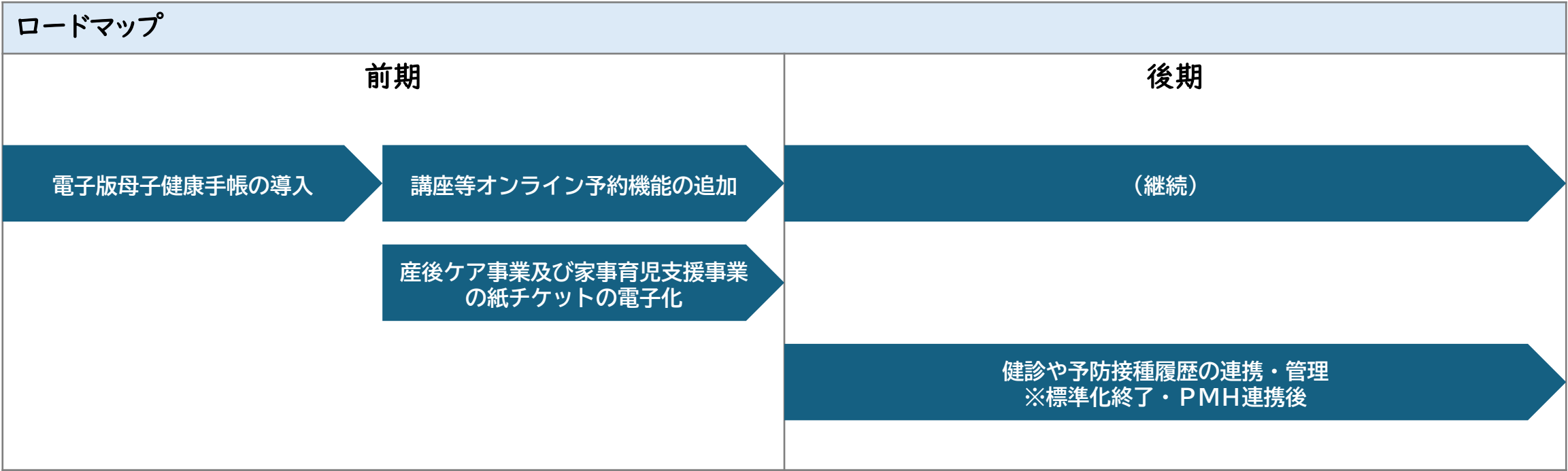


目的	デジタル技術を活用した情報の一元化、手続の簡素化、適切な情報提供等により、母子保健、子育て関連事業の効率化を図り、子育て世帯の利便性を向上させる。
現状・課題	・母子保健に関する各種講座などの申込方法が事業によって異なり、案内がわかりづらくなっている。 ・産後ケア事業及び家事育児支援事業の利用者は、区から紙のチケットを受け取り、サービス利用時に事業者へ提出する必要があるため、持ち運びや管理に手間がかかっている。 ・父母は、健診結果や予防接種記録を紙の母子健康手帳で確認する必要がある。
取組内容	・電子版母子健康手帳の導入 ・オンライン予約システムの導入による各種講座等申込方法の統一 ・産後ケア事業及び家事育児支援事業の紙チケットの電子化 ・PMHを活用した電子母子健康手帳への健診結果や予防接種記録の反映
成果指標 (2030年度 末時点)	・電子版母子健康手帳のダウンロード率 90% ・電子版母子健康手帳による講座のオンライン予約率 90%

【PMH】…Public Medical Hubの略で、デジタル庁が推進する、自治体・医療機関・薬局などがマイナンバーを活用して医療関連情報を共有する情報連携基盤のこと

PMH連携後の電子版母子健康手帳のイメージ

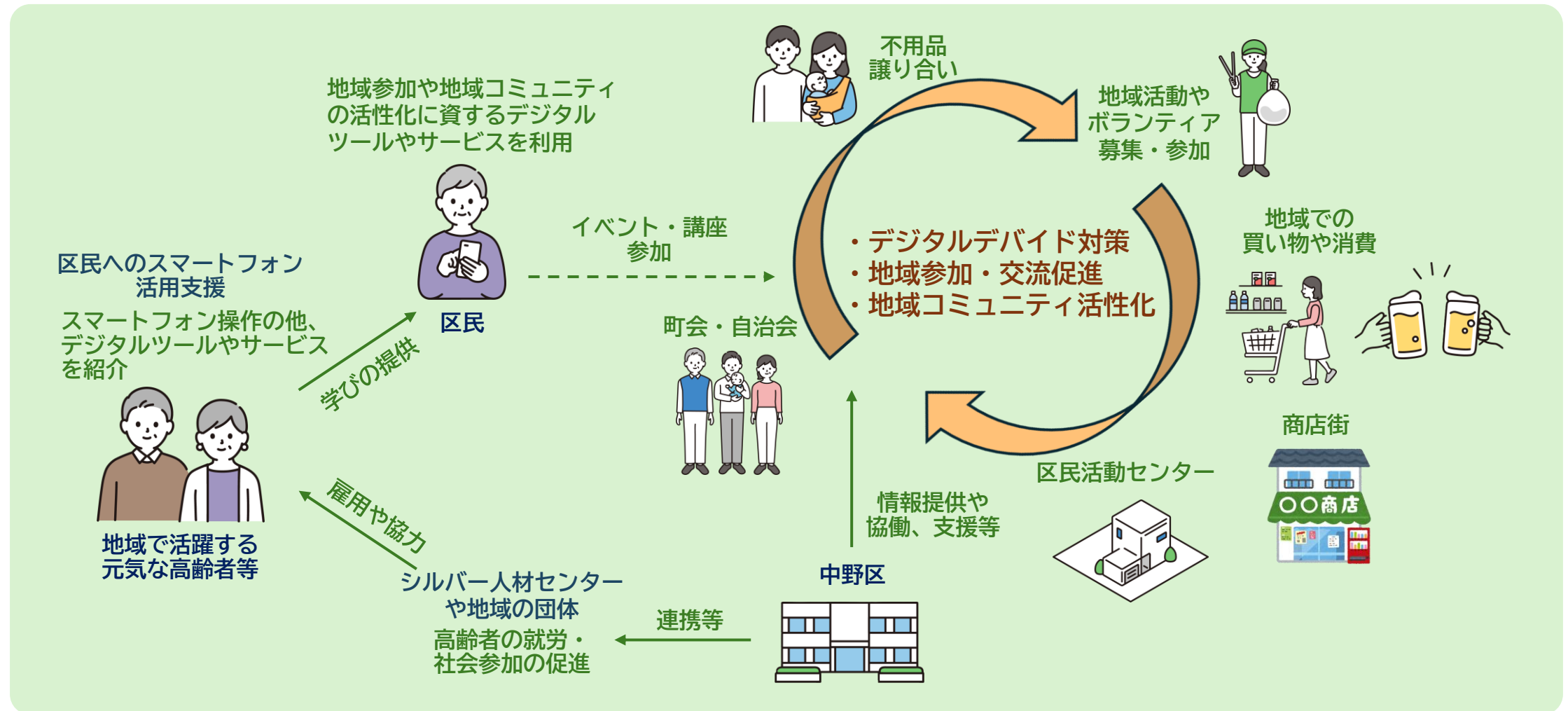




目的	デジタル技術の活用により、高齢者の社会的孤立の解消や、住民同士の交流の促進、地域コミュニティの活性化を図り、地域全体のデジタル化促進を目指す。
現状・課題	・少子高齢化により、現役世代の減少に伴う地域の担い手不足や労働力の減少が進む一方、高齢者向けの福祉・医療サービス等、行政サービスへの需要は増加していくことが見込まれるため、今後持続可能な行政サービスを提供していくためにはデジタル技術の活用が必須である。 ・しかし、公共団体、民間事業者を問わずサービスのデジタル化が進んでいる一方で、高齢者の中にはデジタルサービスを利用しにくい方が多い（60歳以上の高齢者のうち、「携帯電話（スマートフォン以外のもの）」を使う方は約15.9%にのぼり、こうした方は利用可能なデジタルサービスが大幅に制限されると推定される）。 ・高齢者をはじめ、区民の日常生活を支えるため、地域において、民間事業者や地域団体等との協働により様々なデジタルツールやサービスの利用につながる環境の整備が必要である。 ・地域住民同士の交流の場である区民活動センター等は、その多くで区民向けの通信環境が整備できておらず、オンラインサービスやオンライン会議が利用しにくい状況にある。
取組内容	・シルバー人材センターや地域の団体による、高齢者をはじめとした区民向けスマートフォン活用支援の実施 ・地域コミュニティの活性化に資するデジタルツールやサービスの周知による住民同士の交流の促進 ・庁外施設へのフリーWi-Fi設置
成果指標 (2030年度 末時点)	・高齢者向けスマートフォン教室の受講者数 延べ1,600人 ・高齢者のスマートフォン利用率 85% (DXに関する区民意識調査(2025年度)…約78.1%)

【地域コミュニティの活性化に資するデジタルツールやサービス】…デジタル地域通貨「ナカペイ」や地域コミュニティアプリ「ピアッザ」、WEBアプリケーション「ためまっがなかの」などを想定

■地域全体で支えあうやさしいデジタル社会のイメージ



ロードマップ	
前期	後期
高齢者による高齢者向けスマートフォン教室の実施	(継続)
地域コミュニティの活性化に資するデジタルツールの周知・利用促進	(継続)
庁外施設へのフリーWi-Fiの導入 拡充（検討）	

- 目指す姿2 デジタルの力を活かした、一人ひとりに寄り添うサービス
 - ・施策5 デジタルサービス体制整備による区民サービスの質的向上
 - ・施策6 なかのスマート窓口の推進（行政手続オンライン化及びフロントヤード改革による窓口改善）
 - ・施策7 地方税統一QRコード（e L - QR）による電子納付の推進

目的	区民等が「探す、聞く・知る、解決する」までの行政手続や情報収集をオンラインで円滑に行えるよう、デジタル技術を活用した体制を整備する。その運営基盤として「なかのデジタルプラットフォーム」を構築し、区HPの検索性向上や電話対応の品質向上、区民及び事業者マイページでの手続の完結などを実現し、区民サービス等の質的向上を図る。
現状・課題	(1) 探す 区HPで検索する際、話し言葉や曖昧な表現では必要な情報にたどり着きにくく、疑問解決に時間がかかる場合がある。 (2) 聞く・知る ・区への電話による問合せは1日約5,000件あり、繋がりにくい場合があるほか、手続ごとに所管が分かれているため、異なる担当者に、何度もはじめて説明しなければならない場合がある。 ・区報や区HP等で支援制度等の行政情報を目にした際、自身が対象に当たるかがわかりづらく、自分で調べて確認する必要があるため、受給や参加機会の見逃し・損失につながる場合がある。 (3) 解決する ・区HPで情報を検索した際、案内文に行政用語が多く、オンラインだけで理解することが困難なため、来庁や電話が必要になる場合がある。 ・オンライン申請可能な手続を拡充しているが、申請の入口が分散していたり、受理状況等の進捗が分かりにくいことから、不安が生じて手続を断念する場合がある。
取組内容	・区HPに生成AI検索機能を導入し、話し言葉や曖昧な表現での検索に対応することで、区民等の自己解決率の向上を図る。 ・「なかのコンタクトセンター」を整備し、電話受付時間の拡大やワンストップ対応などにより、電話対応の品質向上を図る。 ・問合せやそれに対する対応の内容を分析してナレッジ(改善に資する情報)を蓄積し、電話対応や区HPの内容改善に活用する。 ・区のSNS等と連携し、有人チャット等による区への問合せや申請履歴の管理、アンケート回答、相談・意見投稿などをWEBページやスマートデバイスなどから一元的に行うことができる区民及び事業者マイページを新設する。 ・個人属性に応じた行政情報のプッシュ配信により、サービスの見逃しや機会損失を防止する。 ・デジタル技術の進展に応じて、区HPの見直しや「なかのデジタルプラットフォーム」上での各種サービスの段階的な展開等を進め、サービスの全体最適化を図る。
成果指標 (2030年度 末時点)	・電話による問合せ件数 ▲30%(導入前比) ・コンタクトセンターの電話対応におけるワンストップ解決率 +30%(導入直後比) ・サービス全体に係る区民満足度 80%

【区民及び事業者マイページ】…WEB上で問合せや区が行うアンケートへの回答など様々な手続ができ、各種情報もプッシュ配信されるなどの統合接点機能(デジタルサービス統合基盤)のこと

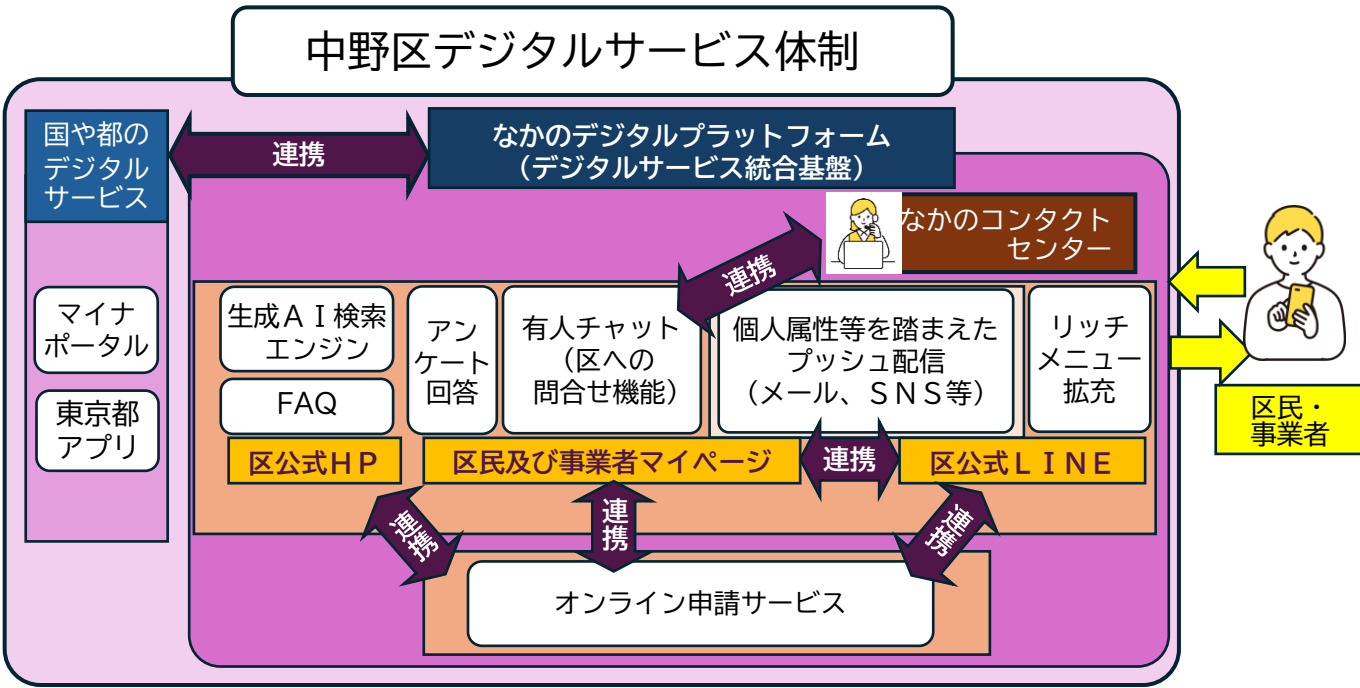
デジタルサービス体制の運営基盤となる

「なかのデジタルプラットフォーム」整備方針

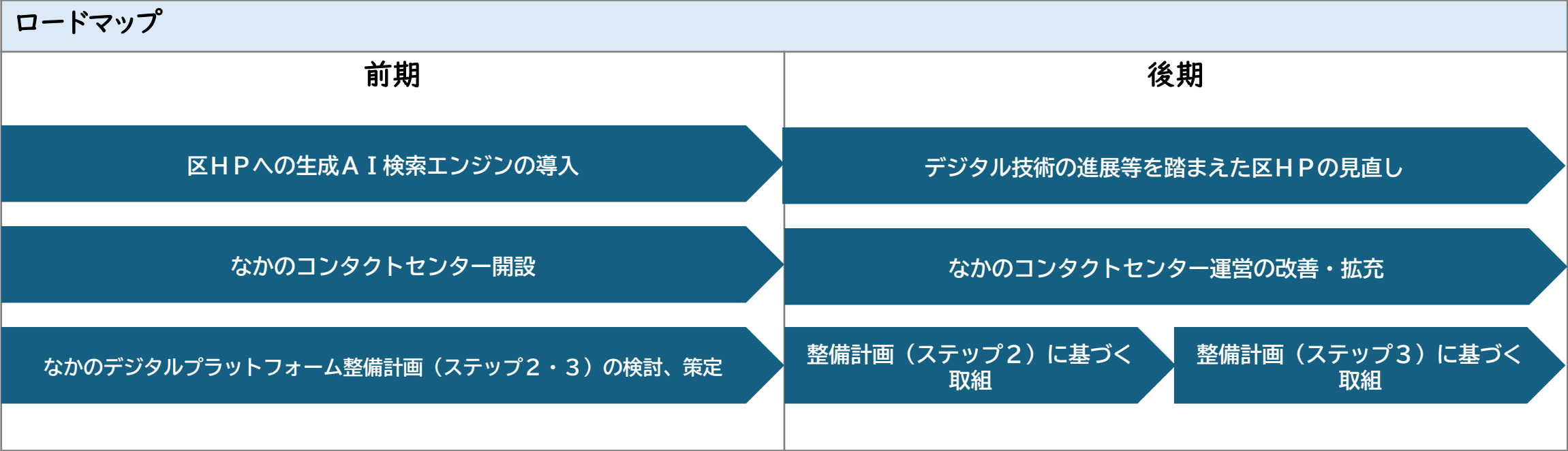
ステップ	想定する整備内容
ステップ1	- 区民の自己解決を支援するための区HPのさらなる検索性の向上（生成AI検索機能追加） - ワンストップ回答等、電話対応品質の向上に向けた「なかのコンタクトセンター」の整備
ステップ2	- デジタル技術の進展等を踏まえた、区HPの見直し - 区のSNS等と連携した、区への問合せや申請履歴の管理、意見投稿や相談、アンケート回答などが一元的に可能となる区民及び事業者マイページの新設 - 個人属性等を踏まえた、各種行政情報のプッシュ配信サービスの導入
ステップ3	- 各種デジタルサービスの拡充 - デジタルプラットフォームの改善・拡充、全体最適化

※ ステップ毎に、なかのデジタルプラットフォーム整備計画を定める。

デジタルサービス体制イメージ



【リッチメニュー】…LINE公式アカウント上でタイル状に表示されるカスタマイズ可能なメニュー画面のこと



施策6 なかのスマート窓口の推進 (行政手続オンライン化及びフロントヤード改革による窓口改善)

目的	4つの「ない」+1（「迷わない」「動かない」「待たない」「書かない」+「行かない」）により、行政サービスを必要な時に享受でき、誰もが行政手続に対する負担や不安を感じず、手軽に効率よく利用できる環境を整備する。
現状・課題	・2024年度の新庁舎移転に伴い、窓口の利便性向上を目的として「4つのない+1」を掲げ、なかのスマート窓口の取組を推進してきたが、複数の窓口での手続が必要な来庁者は、依然として重複した申請情報を何度も記載することが必要となっている。 ・窓口間での申請情報の連携が出来ていないため、何度も同じことについて職員から聞き取りがあるなど、区民の大きな負担となるとともに、窓口での滞在時間の増加につながっている。 ・これらに対応するため、フロントヤード改革を実施して、「ワンスオンリー」を実現する必要がある。 ・また、区民が窓口に行かなくても手続を行えるよう、行政手続のオンライン化をさらに進める必要がある。
取組内容	・窓口業務分析及び業務改善方策の検討 ・業務分析を基にした区の実態や窓口職場のニーズに即した既存業務の見直し及びソリューションの導入 ・年間の受付数が一定数以上の手続を優先したオンライン化の推進 ・区条例・規則等におけるアナログ規制の洗い出し及び見直しの推進 ・オンライン対応に関する、デジタルファーストかつわかりやすい周知広報の推進
成果指標 (2030年度 末時点)	・来庁者満足度 85%（窓口来庁者アンケート(2025年度)…約81%） ・書かない窓口のカバー率 55%（2023年度時点 約53.6%） ・主要手続のオンライン手続カバー率 100%（2024年度末時点 約95.5%） ・主要手続のオンライン手続利用率 80%（2024年度末時点 約68.6%）

【フロントヤード改革】…総務省が進める自治体フロントヤード改革の取組。マイナンバーカードを活用した住民との接点の多様化・充実化、窓口業務の改善などを通じて、住民の利便性向上と業務効率化を図ること

【ワンスオンリー】…情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律（デジタル手続法）（平成14年法律第151号）で定められた原則で、一度提出した情報を、同じ種類の申請等で再度提出せずとも後続の手続で引き続き利用できる仕組みのこと

【アナログ規制】…法令などで紙・対面・現地対応などの手法を前提として定められた、デジタル化を妨げる規制

【デジタルファースト】…行政手続などを原則としてデジタルで完結させ、利便性と効率性を高めることを目指す考え方。ここでは、オンライン申請等のデジタル手段を優先的に案内・活用することで、利用者の利便性と業務の効率化を図る考え方

【カバー率】…オンライン化等に対応済の手続の年間申請受付数の合計／すべての対象手続の年間申請受付数の合計 で算定するサービスの充足率

施策6 なかのスマート窓口の推進 (行政手続オンライン化及びフロントヤード改革による窓口改善)

■ 窓口のイメージ

フロントヤード…署名情報や基本情報は一度申請することで複数手続に使用できます（ワンスオンリー）

バックヤード（基幹システム）



ご自宅や区役所への
移動時間にあらかじめ
届出の内容を入力



QRを読み取って
内容を確認

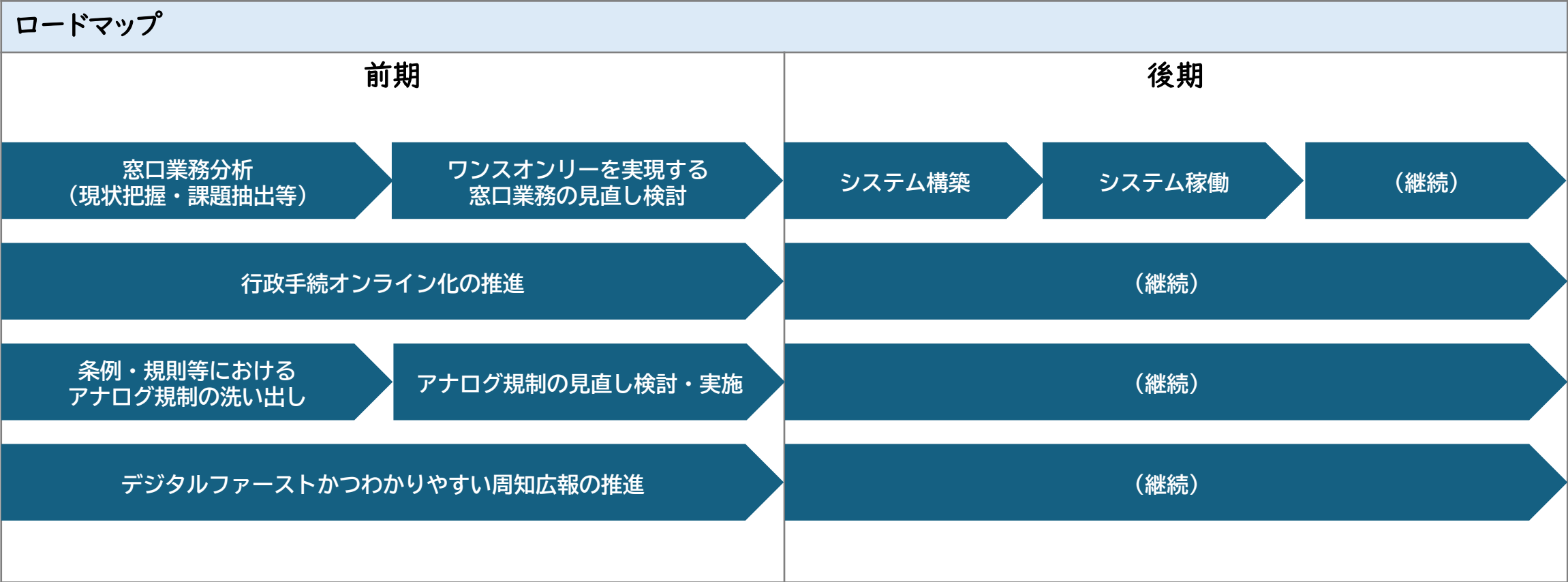


職員はオンラインで
確認・修正



申請情報を取り込んで
処理、記録

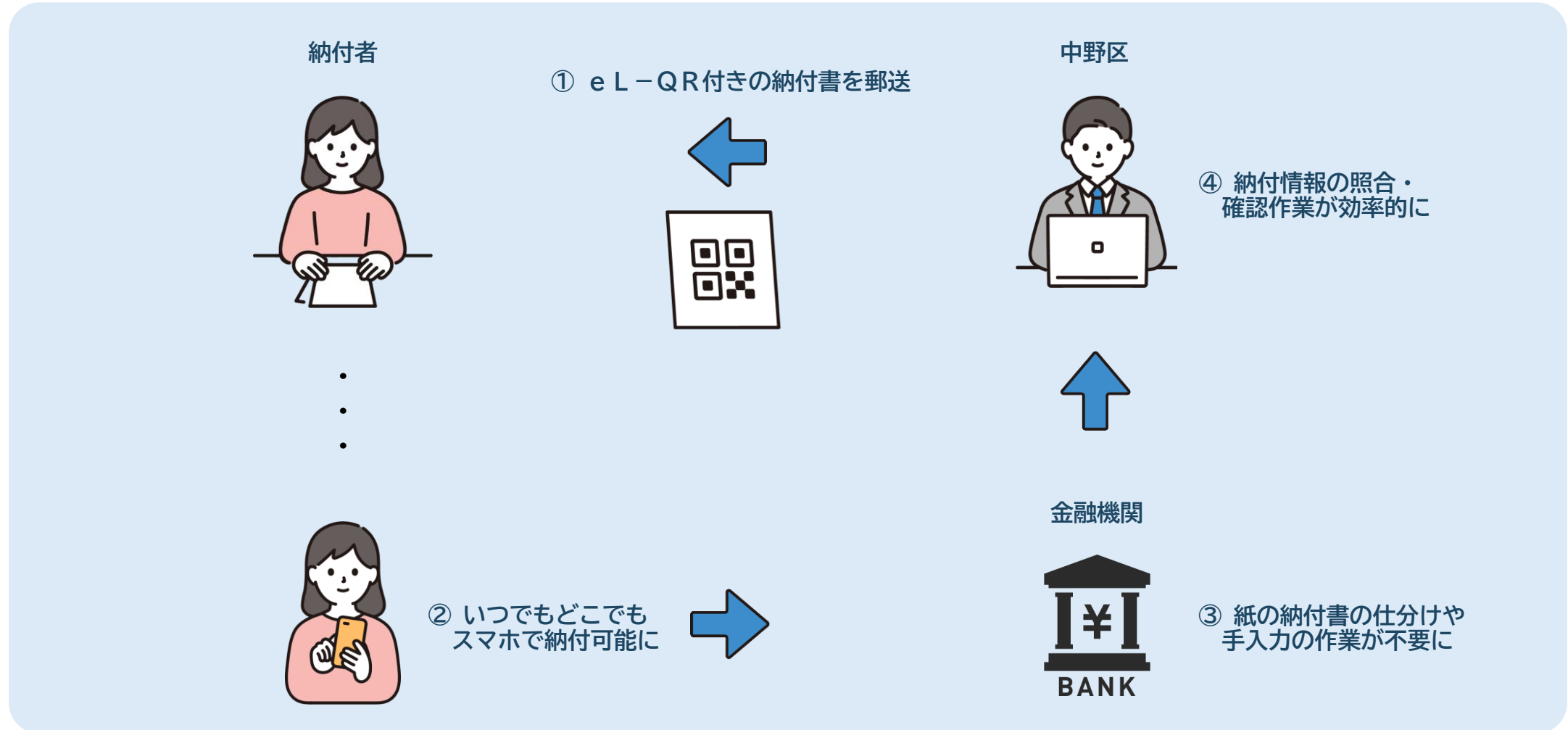
施策6 なかのスマート窓口の推進 （行政手続オンライン化及びフロントヤード改革による窓口改善）

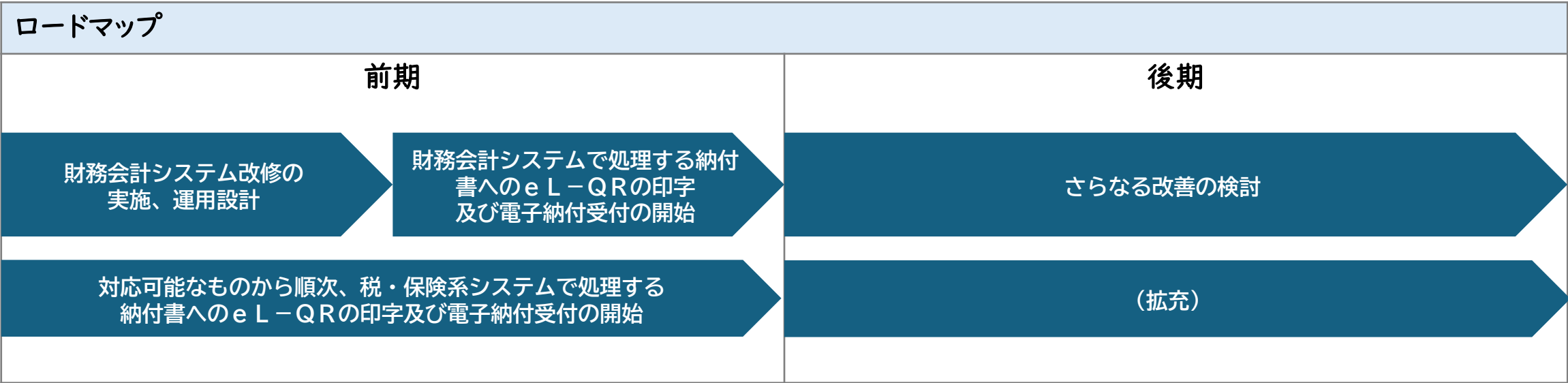


目的	地方公共団体の公金の収納事務については、書面により行われる作業が多く、事務の効率化や納付者である区民や事業者の利便性の向上が課題となっている。地方税統一QRコード(eL-QR)を活用し、納付書に印字されたQRコードから直接電子納付につなげる仕組みを整備することで、多様な納付手段の確保と収納事務の効率化・コスト削減を実現する。
現状・課題	・公金の納付においては、納付者が紙の納付書を持参して金融機関等の窓口まで出向く必要がある。(2024年度窓口収納件数 440,646件) ・区における納付情報の照合・確認作業も紙の納付書による手作業で行っている。
取組内容	・納付書にeL-QRを印字するための財務会計システム及び税・保険系システムの改修を実施する。 ・各システム改修後、eL-QRを印字した納付書の運用を開始し、周知広報を通じて電子納付を推進する。 ・紙の納付書へのQR印字から、電子請求への移行等の更なる改善策を検討していく。
成果指標 (2030年度 末時点)	・各システムで発行する納付書へのQR印字率:100% ・収納事務の効率化による業務時間削減:年間500時間

【QRコード】… Quick Responseコードの略で、情報を高速に読み取るために設計された二次元コード。スマートフォン等で簡単に読み取り、アクセスや認証等を行うことができる
 * QRコードは株式会社デンソーウェーブの登録商標です。

■ e L-QRを活用した納付のイメージ



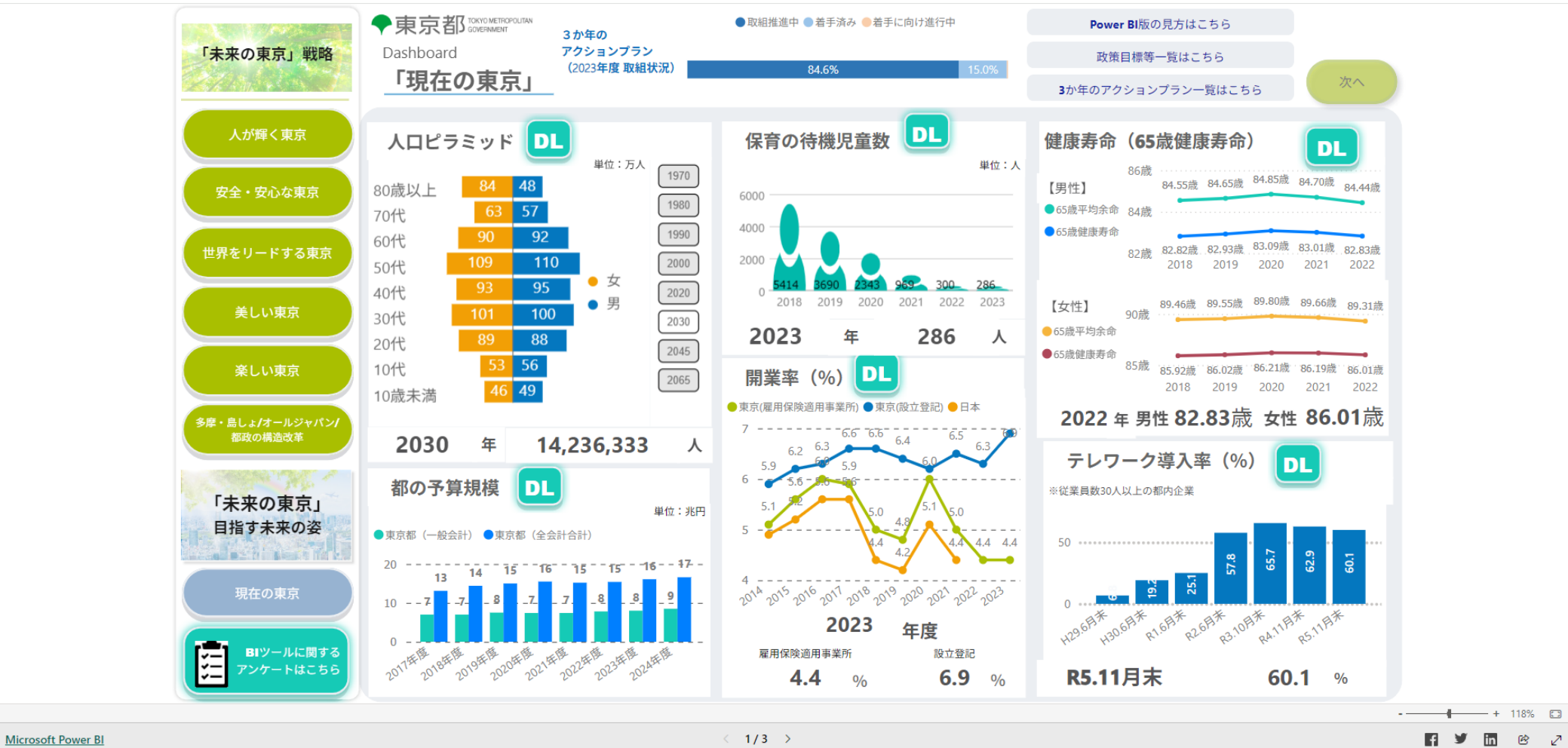


- 目指す姿3 効率よく、質の高いサービスを届ける区役所
 - ・ 施策8 データの有効活用に向けた連携・可視化の促進
 - ・ 施策9 効果的な働き方を支えるデジタル基盤の拡充
 - ・ 施策10 デジタル人材の確保・育成
 - ・ 施策11 区職員のDXの意識醸成とデジタルスキルの向上
 - ・ 施策12 AI等のデジタルツールの活用

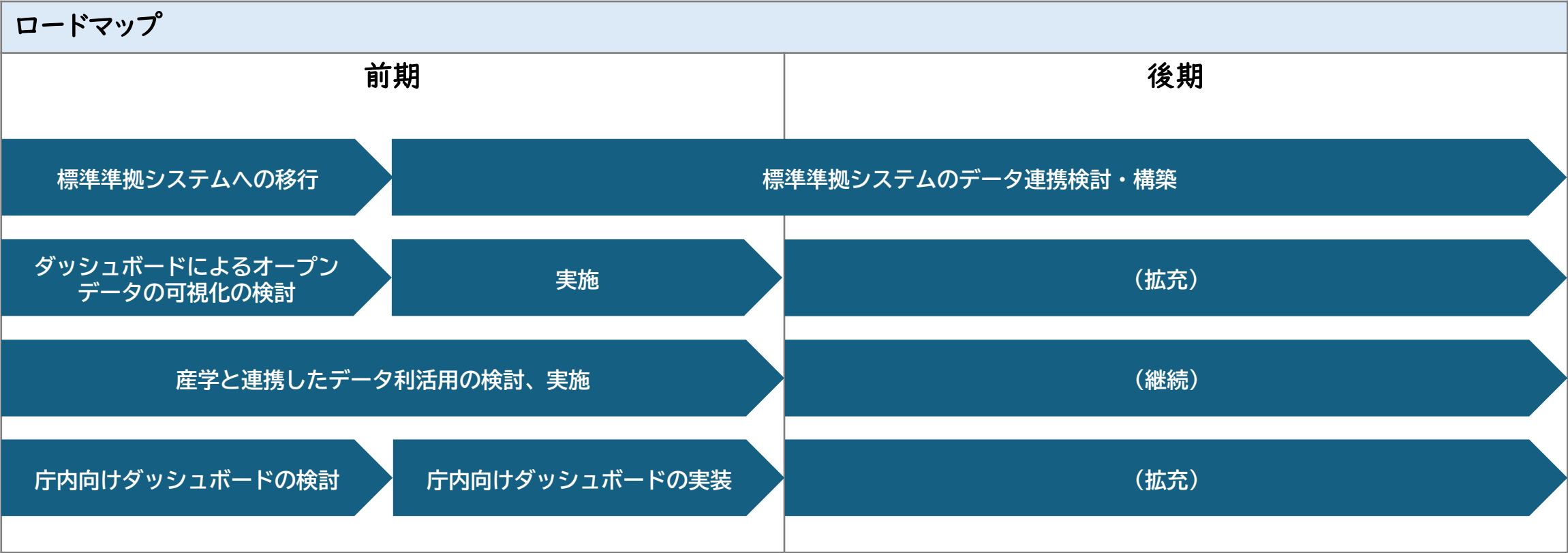
目的	・区が保有するデータについて、横断的な連携を含めて、活用資する整備を進め、EBPMの取組を推進することで、行政サービスの質向上や、業務効率化を図る。 ・また、区民や事業者、大学等研究機関が区の行政データを活用できるよう、オープンデータの整備や可視化を進める。
現状・課題	・区のデータは各部門のシステムで独自に保有し、サイロ化している場合が多く、連携が困難である。 ・ネットワーク上は連携されている場合も、データの型や粒度等が統一されていないと横断的な活用は困難である。 ・機密性の高いデータを活用できるようにするための抽象化や匿名化のルールが不明確である。 ・公開可能なデータを順次、オープンデータとして公開してきたところだが、なかのデータマップにおける地理的な情報を除き、区民等にわかりやすく示すための視覚化の取組が進んでいない。
取組内容	・標準準拠システムのデータ連携により、区内外との横断的なデータ活用を実施する。 ・オープンデータをダッシュボードとして加工・公開し、区民等にわかりやすく示す。 ・産学と連携したデータ利活用の事例を創出し、地域課題の解決を目指す。 ・庁内向けにもダッシュボードを作成してデータをもとにした検討を活発化し、EBPMを促進する。
成果指標 (2030年度 末時点)	データ連携や庁内向けダッシュボードを活用したEBPM事例 5件

【EBPM】…Evidenced-Based Policy Makingの略で、統計等の根拠に基づいて政策を立案・評価する手法のこと
 【サイロ化】…組織内の部門やシステムが相互に連携せず、情報や業務が分断されてしまう状態を、工業材料、飼料等の貯蔵庫であるサイロにたとえたもの
 【標準準拠システム】…地方公共団体が住民サービスを提供するための住民基本台帳、税務、国民健康保険などの基幹業務システムを、国が定めた標準仕様に適合させたもの。データの仕様が統一されることで、システム間の連携がスムーズになる等の効果がある

■ ダッシュボードによる行政情報可視化のイメージ

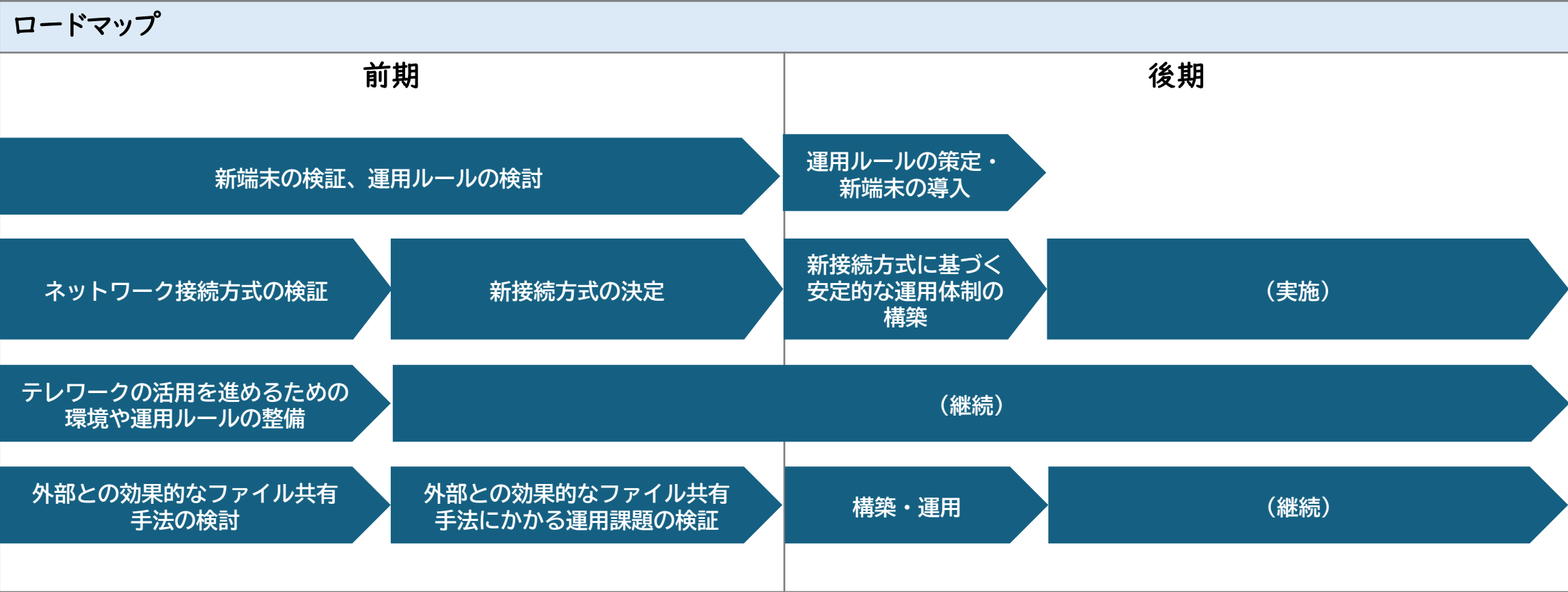


「未来の東京」戦略 政策ダッシュボード (<https://www.seisakukikaku.metro.tokyo.lg.jp/basic-plan/choki-plan/dashboard>) より引用



目的	職員が安全かつ手間なく情報にアクセスできる環境を整備するとともに、外部事業者や他自治体等と業務資料を安全かつ円滑に共有・共同編集できる体制を構築し、これらを通じて質の高い区民サービスを継続的に提供できる状態を実現する。
現状・課題	・新型コロナウイルス感染症の流行や新庁舎移転を契機としてテレワークやBYODの利用を推進してきたが、業務効率化や職員のWLBの更なる向上のために機器等の環境及び運用ルールを改善する余地がある。 ・国・都や他自治体、事業者との資料共有は、セキュリティの観点から非効率な状態が続いており、クラウドストレージ等を活用して効率的な共有を行う改革が求められている。
取組内容	業務用PCの更改を控えているため、これに合わせてハード面、ソフト面ともにデジタル基盤の見直しを行い、業務効率化や職員のエンゲージメント向上、ひいては区民サービスの向上に資する環境の構築に取り組む。
成果指標 (2030年度 末時点)	テレワーク申請件数 年間14,400件(2024年度実績:約2,400件)

【BYOD】 …Bring Your Own Deviceの略で、職員が個人所有のスマートフォンやPCなどの端末を業務に利用すること
【クラウドストレージ】 …インターネットを通じてデータを保存・管理・共有できるオンライン上の保管場所のこと
【エンゲージメント】 …職員が組織の目標に共感し、自発的に貢献しようとする意欲や関与の度合いのこと
【WLB】 …Work-Life Balance（ワーク・ライフ・バランス）の略で、仕事と私生活の調和を図り、働く人が健康で充実した生活を送りながら、持続的に業務に取り組めるようにする考え方。また、そのバランスのこと



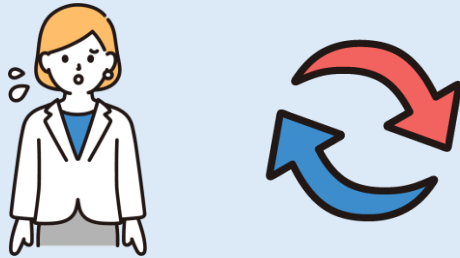
目的	DXを着実に推進していくためには、人材を計画的に登用・育成し、組織全体で推進できる体制を構築する必要がある。 特に、現場主導でBPRを実践して課題解決を図るDXリーダーの育成や、専門的知見を持つ高度専門人材の確保・活用を通じて、業務効率化とサービス向上を実現する。
現状・課題	・2023年度からDXリーダーの育成を開始したものの、実際にサービスや内部業務を見直し、改善する事例形成については発展途上であり、BPRについて体系的に学び、実践できる研修カリキュラムが必要である。 ・また、育成した人材の交流、モチベーションアップ等の仕組みが整備できていないことや、形成された実績・事例を庁内に共有する仕組みにも改善の余地がある。 ・高度専門人材についてはこれまで主にICTの調達の過程における技術支援を担ってきたが、今後は専門的知見を活かした企画立案等、全体のDX推進に関与する役割設定や仕組みづくりが必要である。
取組内容	・DXリーダーの人材像を再定義し、BPRを中心としたカリキュラムを提供する。 ・DXリーダーの研修カリキュラム等を通じて、実際の業務課題を持ち寄り、伴走型の支援により課題解決の道筋をつけることで、さまざまな分野のBPR事例形成を推進する。 ・DXリーダー同士の交流やモチベーションアップ等の仕組みを検討、実施していく。 ・高度専門人材の役割や雇用形態の見直しにより、DX推進に関与する体制づくりを進める。
成果指標 (2030年度 末時点)	BPRの実践事例:25件

【BPR】…Business Process Re-engineeringの略で、業務の目的や成果に立ち返り、既存の業務プロセスを抜本的に見直して再設計する業務改革手法のこと

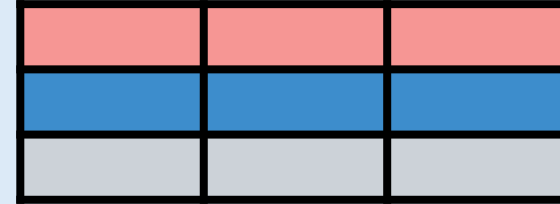
【ICT】…Information Communication Technologyの略で、情報の収集・処理・伝達を支える技術全般のこと

■ BPRについて

- ① 利用者や職員が改善が必要と考えるとき
➡業務／サービスの見直し時期に取り組みます。
*その他の要因で見直しを行うときも含まれます



- ② 業務／サービスの現状・課題を分析します。
(業務フローの書き出しと確認など)



- ③ その業務／サービスを最終的にどのようなかたちにしたいか（理想の姿）を考えます。



- ④ 効果とコストを踏まえて取組に優先順位をつけていき、まずやるべきこと、できることから取組を開始します。また、その後は徐々に取組を深めていきます。



ロードマップ	
前期	後期
DXリーダーの再定義、カリキュラムの見直し実施	BPR事例の形成を推進
DX人材の交流、モチベーションアップ等の仕組みを検討	(実施)
高度専門人材の役割の見直し、雇用実施	高度専門人材のさらなる活用

目的	区職員全体としてDXの重要性を認識し、基礎的なデジタルスキルの底上げを図ることで、組織全体でDXを推進する土台を整備していく。
現状・課題	・多機能ユニファイド・コミュニケーションを導入し、さまざまなツールを活用できるようになったものの、職員が持つべき基本スキルを定義し、共通研修のような形式で教育機会を提供できていない。 ・DXリーダーをはじめとして、業務上の役割が期待される職員や得意な職員はデジタルツールを活用できているものの、職員全体としては意識やスキルのばらつきが大きい。
取組内容	・職員に求められる基本デジタルスキルやマインドセットを定義し、教育機会を提供する。 ・各所属でデジタル技術に関する取組を促進するため、管理職のマインドセットを実施する。
成果指標 (2030年度 末時点)	基本デジタルスキルを習得できたと感じる職員 80%

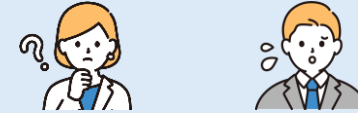
【多機能ユニファイド・コミュニケーション】…チャット、音声通話、Web 会議など、リアルタイムのコミュニケーション機能を統合したシステムであるユニファイド・コミュニケーションに、オフィスソフト機能やグループウェア機能を統合したもの

■ DX意識醸成とデジタルスキル向上のイメージ

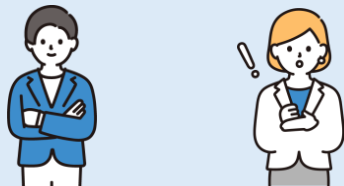
- ① 区はデジタル人材の確保・育成を進めていきますが、そうした推進者は組織の一部だけです。



- ② DXはあらゆる施策や、その現場で進めていく必要があります。
このため、各現場の職員がデジタルになじんでいないと、推進者だけが空回りする状況に陥りかねません。

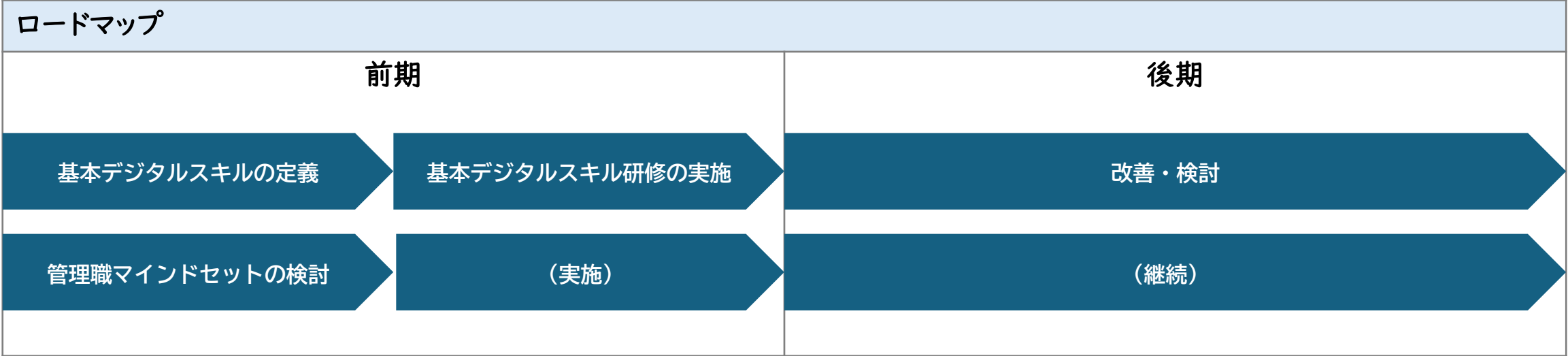


- ③ マインドセットや基本スキルを身に着けることで、デジタルで効果を出すことについて、実感をもって“わかる”ようになり、基礎的なことが“できる”ようになります。



- ④ より多くの職員が、デジタル人材の説明を理解し、一緒にプロジェクトに取り組むことができるようになることで、DXのスピードが加速していきます。





目的	定型的な業務から創造的な業務へのシフトを促すため、AIやノーコード／ローコードツール、RPA等のデジタルツールを積極的に導入・活用し、行政サービスの質とスピードを向上させる。
現状・課題	・区は生成AIやAI-OCR、AIチャットボットなどでAIの活用を開始しているものの、日々技術が進展していく中で利活用とリスク管理とを両立していくため、体制を強化していく必要がある。 ・ノーコード／ローコードツールやRPAの活用はいまだ限定的であり、現場主導で業務を改善・改革していくためには、一層の普及が必要である。 ・国の方針に基づき、区のAI活用を推進する最高AI責任者（CAIO）を設置する必要がある。
取組内容	・最高AI責任者（CAIO）等を設置し、（仮称）中野区AI戦略を策定するなどにより、AIの利活用及びリスク管理を進める。 ・デジタル政策課で所管の相談を受ける形式で開始した「DXなんでも相談」を一部プッシュ型で実施し、AI利用や業務自動化等で効率化可能な業務の掘り起こしと支援を行うことで、非効率な業務の削減を進める。
成果指標 （2030年度 末時点）	デジタルツールを活用した業務改善事例数 25件（各年度5件程度）

【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業務アプリやシステムを迅速に開発・改修できる開発支援ツールのこと
【RPA】 …Robotic Process Automationの略で、定型的な業務手順をソフトウェアロボットで自動化することで、作業の効率化や人的ミスの削減を図る技術
【AI-OCR】 …AI Optical Character Recognitionの略で、AI技術を活用して紙の書類や画像から文字を高精度に読み取り、デジタルデータとして自動で抽出・活用できる技術



2. ICT調達の全体最適化と情報セキュリティの確保

2. ICT調達の全体最適化と情報セキュリティの確保

(1) 区におけるICT調達の全体最適化

デジタル技術は日進月歩であり、あらゆる分野で、日々新たなICTが開発されています。理想としては、最新技術を随時導入することでサービス向上や業務効率化を図ることができるかもしれませんが、しかし、現実には、区の財源や人的リソースに限りがあるため、投資を適切にコントロールしていく必要があります。

区は、「ICT調達ガイドライン」（以下「調達ガイドライン」という。）を策定しており、引き続き、これに基づく調達を実施することで、ICT投資をコントロールし、トータルコストの削減に努めていきます。調達ガイドラインに定める調達の工程は、次の6段階に分かれます。

①構想企画立案

ICTの調達・改修等を企画立案します。CIOオフィスから承認の評価を受けてから次の工程に進みます。

②予算手続

区における予算編成にのっとり、予算化の手続を実施します。

③ライフサイクル調達執行計画の策定

構想企画に基づき、具体的な検討（仕様書や契約形態等の決定）を行います。CIOオフィスから承認の評価を受けてから次の工程に進みます。

④調達

決定済の契約形態に基づき発注先を選定し、調達を行います。

⑤実施

受注者との間で合意した契約内容に従い、プロジェクトを立ち上げ、ICTの設計・開発・導入等を行います。

⑥運用・保守

ICTの設計・開発・導入等の完了検査を経て、ICTのサービス提供と、それに伴う運用・保守を行っていきます。サービス開始後は、定期的に目標達成実績や今後の見通し等をまとめて、システム運用評価を実施します。

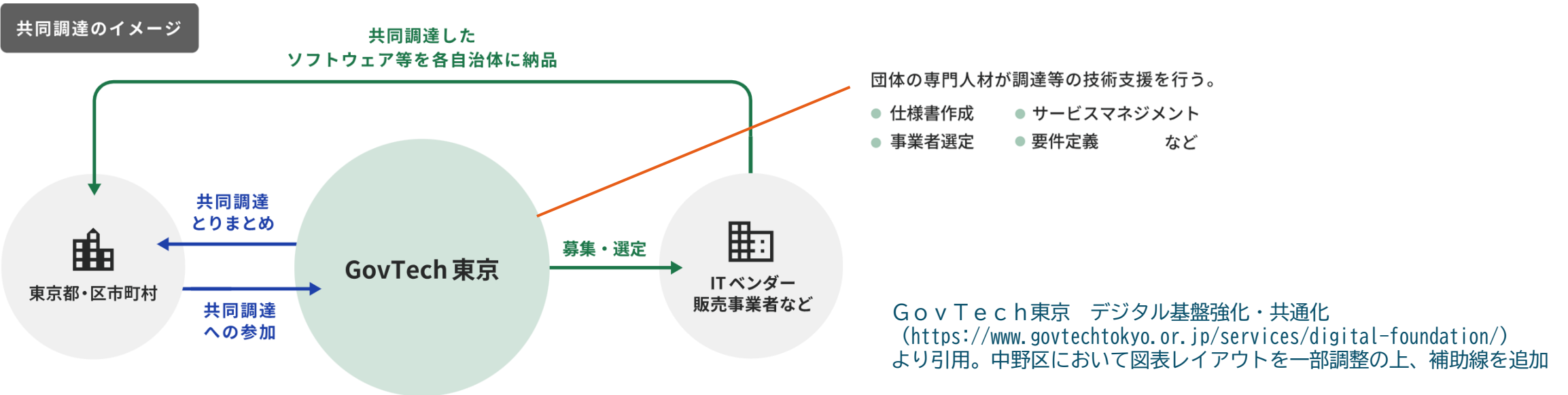
2. ICT調達の全体最適化と情報セキュリティの確保

(2) 東京都における共同化の取組

一般社団法人GovTech東京は、区市町村との協働事業として、自治体間で共通で利用できるツールやシステム等の調達や開発などに取り組み、共同化を推進しています。

具体的には、「東京電子自治体共同運営サービス」の機能を拡充させながらサービス運営を行っているほか、区市町村のニーズ等を踏まえて、共同化に適したデジタルツールやシステム等についてとりまとめを行い、共同して調達・開発を実施しています。

区においても、2023年の事業開始時からこの協働事業に参加し、調達ガイドラインに基づく調達を実施する中で、共同調達への参加を推進しています。



【共同化】…複数の自治体や組織が同一または類似の業務やシステムを共有・統合することで、コスト削減や業務効率化を図る取組のこと
【東京電子自治体共同運営サービス】…東京都内の地方公共団体が相互に協力・連携して住民サービスの向上と行政の高度化・効率化を図ることを目的として協議会が設置され、参加自治体に共同で提供される電子調達サービス及び電子申請サービス

2. ICT調達の全体最適化と情報セキュリティの確保

(3) 情報セキュリティの確保

DXの推進により、区政課題の解決を図ることができる一方で、デジタル技術の活用にあたっては、区民の個人情報や行政運営上重要な情報資産を様々な脅威から守り、区民の財産やプライバシー等の保護及び事務の安定的な運営を確保することが重要です。区は、最高情報安全責任者（CISO）のもと、中野区情報安全対策基本方針、中野区情報安全対策基準及び情報安全対策実施手順を定め、誠実に遵守するとともに、必要に応じて見直しを行い、情報セキュリティ対策を推進することで、区の情報資産を適切に保護していきます。

区は、情報セキュリティ体制の一層の強化を図るため、2016年度から情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）体制を構築・運用しており、ISMSの国際規格であるISO/IEC 27001：2022（JIS Q 27001：2023）の認証を取得・維持しています。

また、区は、災害等でICTが利用できない状況において、区として中断することができない行政サービスや経常業務の一定水準を確保するとともに、応急復旧を早期に実施することにより区の機能を維持するため事業継続計画（ICT-BCP）を定め、緊急時に迅速に対応できるよう備えています。

【情報資産】…データ、システム、紙文書などの情報に関する価値ある資源のこと



第4章 計画の推進体制

中野区DX推進本部

・区長を本部長としてDX推進計画の進捗管理を実施。
※年度ごとに、計画に基づく取組や成果指標の達成状況の確認を予定

・CIO・CAIOオフィスが助言を行い、本部長が方向性を決定する。

本部長

区長

CIO・CAIOオフィス

・調達ガイドラインに基づき、全体最適な調達等の技術的支援を実施。
・生成AIを含むAIの利活用推進やガバナンスを実施。
・情報政策官やIT専門支援員はDXなんでも相談の受付・相談支援にも参加し、技術面でDXの推進に寄与。

副区長

副区長(CIO・CAIO)

各部長

DX推進室長
(副CIO・CAIO)

情報政策官
(CIO・CAIO補佐官)

各課長

デジタル政策課長
(CIO・CAIO補佐官)

デジタル基盤整備
担当課長
(CIO・CAIO補佐官)

働き方DX推進担当課長

DXを伴う事業
への配置や指示

業務改善や
DXの提案

DXリーダー

相談

デジタル政策課
(DXなんでも相談体制)

育成・支援・助言・
プッシュ型の改革提案

「1. 国の動向 (3)AIの活用に向けた国の動向」を踏まえて、新たにCAIO(最高AI責任者)を設置する。合わせて、副CAIO、CAIO補佐官3名を設置する。
※「中野区情報政策の推進に関する規則」の改正を予定。

中野区DX推進計画（素案）

令和7年（2025年）9月

7中総テ第1634号

中野区総務部DX推進室デジタル政策課

〒164-8501 東京都中野区中野四丁目11番19号

電話 03-3228-8807

FAX 03-3228-5647

Eメール digitalseisaku@city.tokyo-nakano.lg.jp

中野区DXに関する区民意識調査報告書（概要版）

1. 調査の目的

区民のDX（デジタルトランスフォーメーション）に関する意識を把握し、「中野区DX推進計画」策定のための基礎資料とするため、18歳以上の区民を対象としたアンケート調査を実施した。

2. 調査の設計

- （1）調査地域：中野区全域
- （2）調査対象：18歳以上の中野区民
- （3）調査標本数：2,000人
- （4）抽出方法：無作為抽出
- （5）調査方法：郵送配布・回収（インターネット回答併用）
- （6）調査期間：令和7年6月3日（火）～6月24日（火）
- （7）調査機関：株式会社アイアールエス

3. 回収結果

標本数	有効回収数	回収率
2,000	811	40.6%

4. 報告書の見方

- 調査結果の比率はその質問の回答者数を基数として、小数第2位を四捨五入して算出している。なお、単数回答形式の場合、四捨五入の関係で合計が100%にならない場合がある。
- 複数回答形式の場合、回答比率の合計は通常100%を超える。
- アンケート選択肢の語句が長い場合、本文や表・グラフ中では省略した表現を用いていることがある。
- グラフ中の「n」とは、その質問への回答者数を表す。
- クロス集計の表の中で、上段の数値は回答者数（単位：人）を、下段の数値は割合（単位：%）を表す。
- 分析軸に使用した属性項目は、無回答を除いてあるため、各属性の件数の合計が全体件数と一致しないことがある。
- クロス集計において、回答対象者の属性毎のサンプル数が30を下回る場合は、参考値とみなし該当属性に対するコメントは控え、比較対象としない。

■調査対象者の属性

		n	一人暮らし世帯	夫婦のみ世帯	親と子の世帯	親子と孫の同居する世帯	その他	無回答
全体		811 100.0	216 26.6	202 24.9	334 41.2	27 3.3	28 3.5	4 0.5
年代別	20歳代以下	70 100.0	30 42.9	8 11.4	26 37.1	1 1.4	5 7.1	0 0.0
	30歳代	122 100.0	31 25.4	25 20.5	59 48.4	2 1.6	5 4.1	0 0.0
	40歳代	120 100.0	30 25.0	13 10.8	73 60.8	1 0.8	3 2.5	0 0.0
	50歳代	162 100.0	35 21.6	43 26.5	73 45.1	7 4.3	4 2.5	0 0.0
	60歳代	118 100.0	26 22.0	42 35.6	41 34.7	6 5.1	2 1.7	1 0.8
	70歳代	122 100.0	44 36.1	42 34.4	28 23.0	7 5.7	1 0.8	0 0.0
	80歳代以上	94 100.0	20 21.3	29 30.9	34 36.2	3 3.2	8 8.5	0 0.0

上段：人、下段：%

■調査結果の分析

1. 情報通信機器・インターネットの利用状況等について

(1) 利用している機器

単位：％

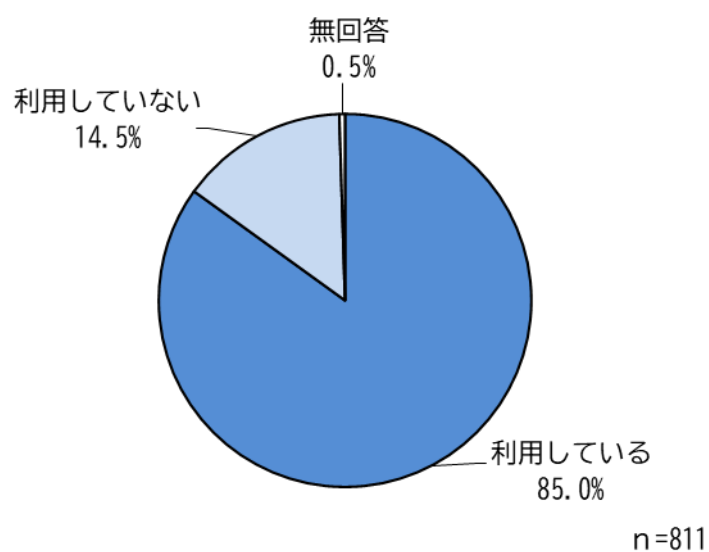
		スマートフォン	パソコン	固定電話	タブレット	ウェアラブル端末 (例：スマートウォッチ、スマートグラスなど)	携帯電話 (スマートフォン以外のもの)	その他	利用していない	無回答
全体(n=811)		89.3	59.4	48.1	35.1	13.9	9.0	0.1	0.2	0.4
年代別	20歳代以下(n=70)	100.0	68.6	20.0	31.4	10.0	1.4	1.4	0.0	0.0
	30歳代(n=122)	96.7	68.0	4.9	46.7	23.0	1.6	0.0	0.0	0.0
	40歳代(n=120)	96.7	70.8	20.0	47.5	18.3	7.5	0.0	0.0	0.0
	50歳代(n=162)	97.5	73.5	54.3	42.6	20.4	4.9	0.0	0.0	0.0
	60歳代(n=118)	92.4	64.4	80.5	33.1	8.5	10.2	0.0	0.8	0.0
	70歳代(n=122)	82.0	41.0	73.8	21.3	8.2	13.1	0.0	0.0	0.8
	80歳代以上(n=94)	55.3	21.3	77.7	14.9	3.2	26.6	0.0	1.1	0.0
家族構成別	一人暮らし世帯(n=216)	88.0	50.0	29.2	23.1	11.1	8.8	0.5	0.9	0.5
	夫婦のみ世帯(n=202)	88.6	65.3	60.9	36.6	13.4	8.9	0.0	0.0	0.0
	親と子の世帯(n=334)	91.6	64.1	51.8	42.8	16.2	8.7	0.0	0.0	0.0
	親子と孫の同居する世帯(n=27)	92.6	55.6	74.1	29.6	11.1	7.4	0.0	0.0	0.0
	その他(n=28)	78.6	42.9	35.7	32.1	17.9	17.9	0.0	0.0	0.0
ネット	利用している(n=689)	96.4	69.5	45.9	40.5	16.3	5.5	0.1	0.0	0.0
	利用していない(n=118)	49.2	2.5	62.7	3.4	0.0	29.7	0.0	1.7	0.8

利用している機器を聞いたところ、「スマートフォン」(89.3%)が最も高く、次いで「パソコン」(59.4%)、「固定電話」(48.1%)、「タブレット」(35.1%)、「ウェアラブル端末(例：スマートウォッチ、スマートグラスなど)」(13.9%)、「携帯電話(スマートフォン以外のもの)」(9.0%)となっている。

年代別でみると、「スマートフォン」は80歳代以上を除く年代、「パソコン」は20歳代以下から60歳代、「固定電話」は60歳代以上でそれぞれ高くなっている。

(2) インターネットの利用状況

問4 あなたは現在、インターネットを利用していますか。(○は1つ)

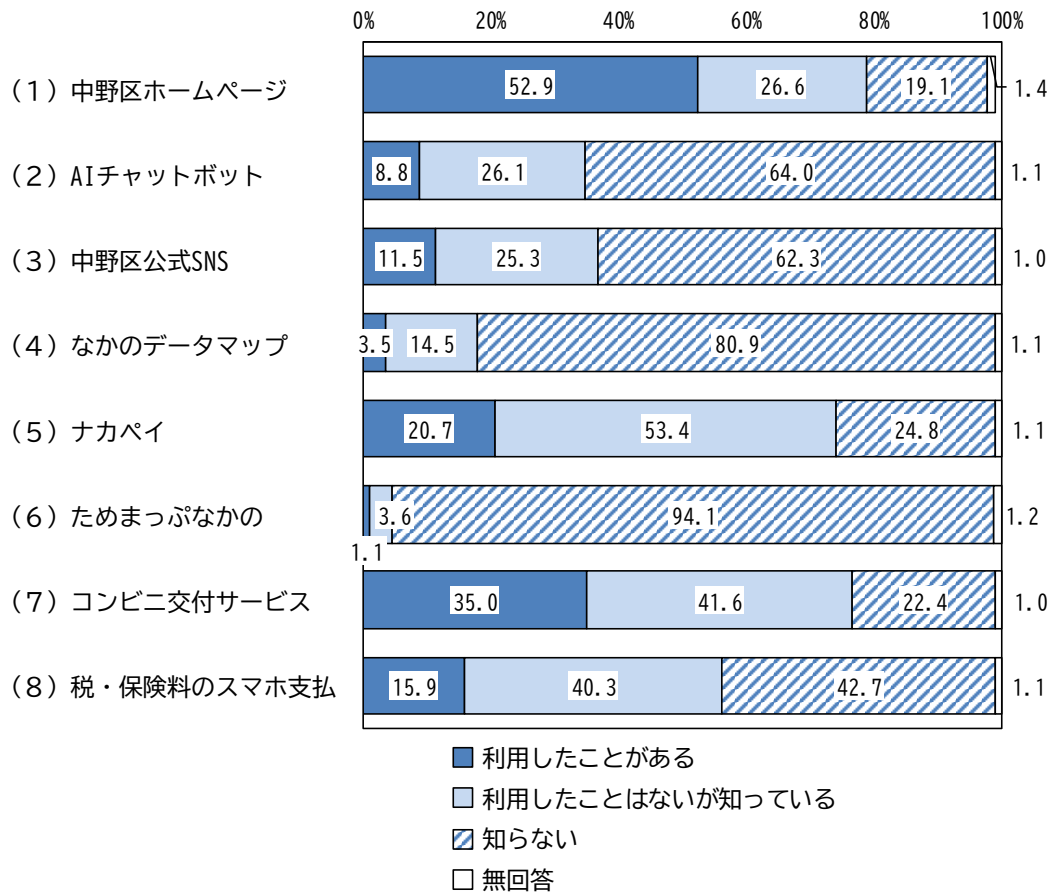


インターネットの利用状況を聞いたところ、「利用している」(85.0%)が「利用していない」(14.5%)を大きく上回る。

2. 中野区が提供するデジタルサービスの利用状況等について

(1) 利用状況

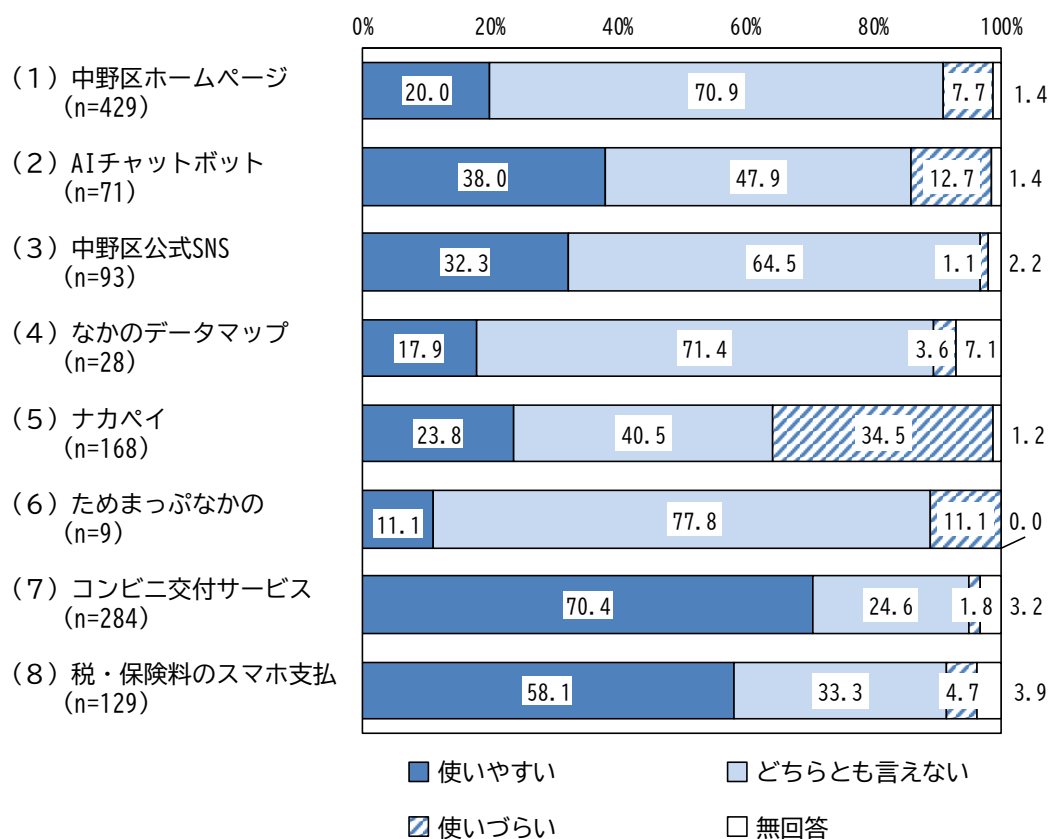
問5 中野区が提供する次の(1)～(8)の各デジタルサービスについて、あなたの利用状況をお答えください。(○は1つ)



中野区が提供するデジタルサービスの利用状況を聞いたところ、「利用したことがある」は、＜(1)中野区ホームページ＞(52.9%)が最も高く、次いで＜(7)コンビニ交付サービス＞(35.0%)、＜(5)ナカペイ＞(20.7%)となっている。一方で、「知らない」は＜(6)ためまっぷなかの＞(94.1%)で9割半ばと他の項目を大きく上回る。

(2) 使い勝手の評価

問5 【利用状況】で「1 利用したことがある」と回答した方は、各デジタルサービスの使い勝手についてもお答えください。(○は1つ)



各デジタルサービスを利用したことがある人にその使い勝手を聞いたところ、「使いやすい」は、＜(7)コンビニ交付サービス＞(70.4%)が最も高く、次いで＜(8)税・保険料のスマホ支払＞(58.1%)で高くなっている。一方で、「使いづらい」は＜(5)ナカペイ＞(34.5%)で3割半ばと他の項目を上回る。

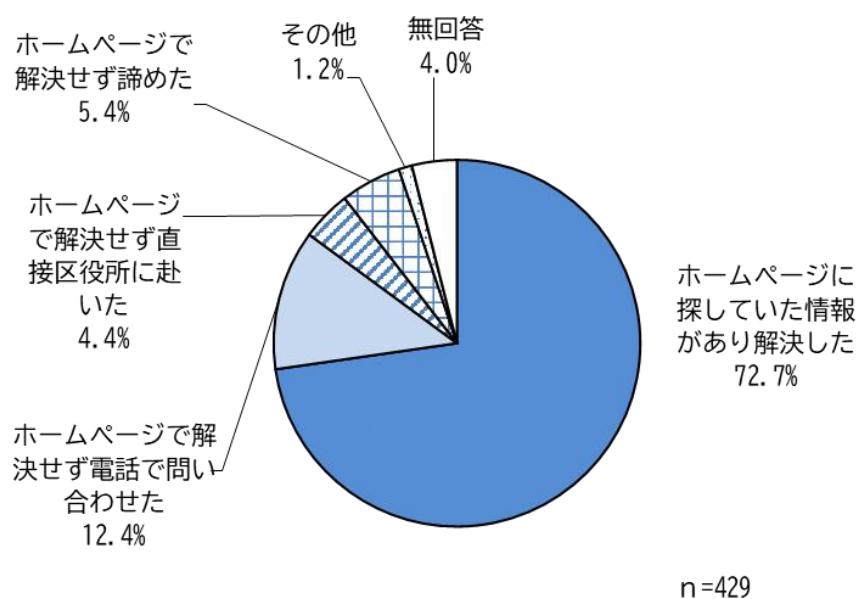
(3) 使いづらい理由

問5 【使い勝手の評価】で「3 使いづらい」と回答した方は、どのような点を改善すれば使いやすくなると思うか、ご自由にご記入ください

デジタルサービス	改善への意見
(1)中野区公式ホームページ	・アプリを導入してほしい。 ・リンクを減らす。 ・表紙部分に見出しとなるものが少なく探しづらいと感じる。 ・情報が文字の羅列な感じで疲れている時や焦っている時などは文字が滑ってしまう。知りたいことをくまなく調べられる機能があるといいなと思います。また漠然とした情報しか出ていないことが多い。 ・知りたい情報に中々辿り着かない。 ・検索してすぐに必要な情報が出てこない、的外れなものが出てくる。 ・ページが細かく分かれすぎていて知りたい情報に辿り着けない。 ・トップページの真ん中あたりに、「目的別」というのがあるが、これこそトップに表示されて欲しいです。すごくあっさり作ってありますけど、アイコンなんか要らないので、充実させて欲しい。
(2)AI チャットボット	・回答が正確ではない、質問と異なる回答。 ・回答が甘い。 ・時間がかかる。 ・求めている質問と答えが出てこなかった。
(3)中野区公式 SNS	・情報が一方通行。SNS 活用が、HP の延長仕様のため、声が拾えてないように感じます。
(4)なかのデータマップ	・わかりにくい部分がある。
(5)ナカペイ	・決済までの操作回数・手順が多い。(9 件) ・チャージしづらい、チャージ方法が限られる。(4 件) ・決済がわかりにくい。(2 件) ・セルフレジで使用できない。(2 件) ・支払い画面の構成がわかりづらい、PayPay に比べると何を選択していいのかわからない。 ・使えるお店の拡大、トップアップのタイミング改善、インセンティブの魅力増大。
(6)ためまっぷなかの	・地域活動をするために活動センターの空き情報を見るために利用している。万人へ向けたイベント情報と活動センターの空き情報が同列でわかりづらい。面倒なので利用する活動センターの HP からためまっぷを見えています。
(7)コンビニ交付サービス	・やり方がわからず店員さんにやってもらった。 ・そこまで辿り着くまでがわかりづらい、もっと簡単にしてほしい。 ・パスワードを忘れてログインが引っかけってしまったことがある。交付サービス自体はとても便利なので利用方法等がもっとわかりやすく周知されたいと思う。
(8)税・保険料のスマホ支払	・手数料があるのでクレカ払いしづらい。 ・確定申告で正しく処理、計算できているかかなり不安が残る中でクレジット決済して未だに不安です。確定されたら返信があればいいと思います。 ・原因はわからないがチャージして残はあるのに決済できなかった。チャージした分損した気分になり不快だった。

(4) 区のホームページを利用した際の結果

問5-1 区のホームページを利用した際の結果について、最もあてはまるものを選択してください。(○は1つ)

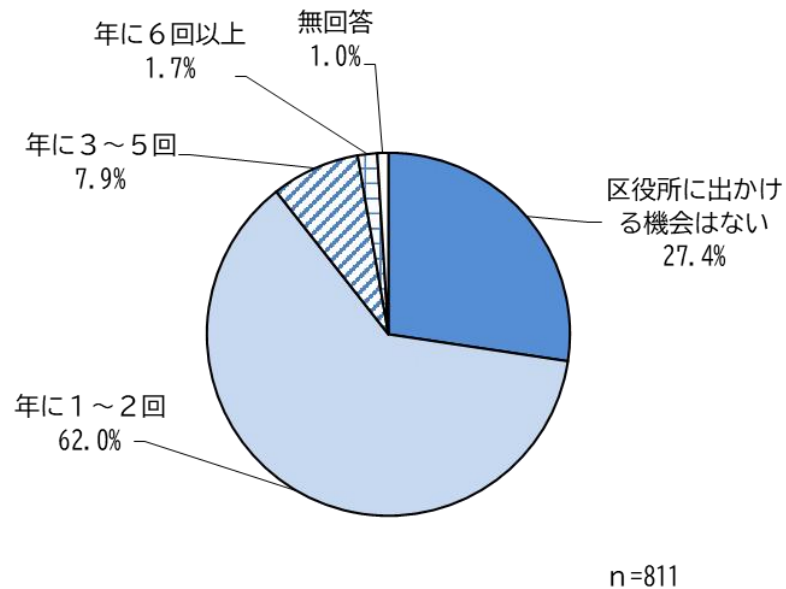


区のホームページを利用した際の結果を聞いたところ、「ホームページに探していた情報があり解決した」(72.7%)が最も高く、次いで「ホームページで解決せず電話で問い合わせた」(12.4%)となっている。

3. 区役所窓口、オンライン申請の利用状況・今後の利用意向等について

(1) 手続きのために区役所等に出かける頻度

問6 申請・届出などの手続きを行うために、1年にどれくらい区役所（地域事務所やすこやか福祉センターを含みます）に出かけますか。（○は1つ）

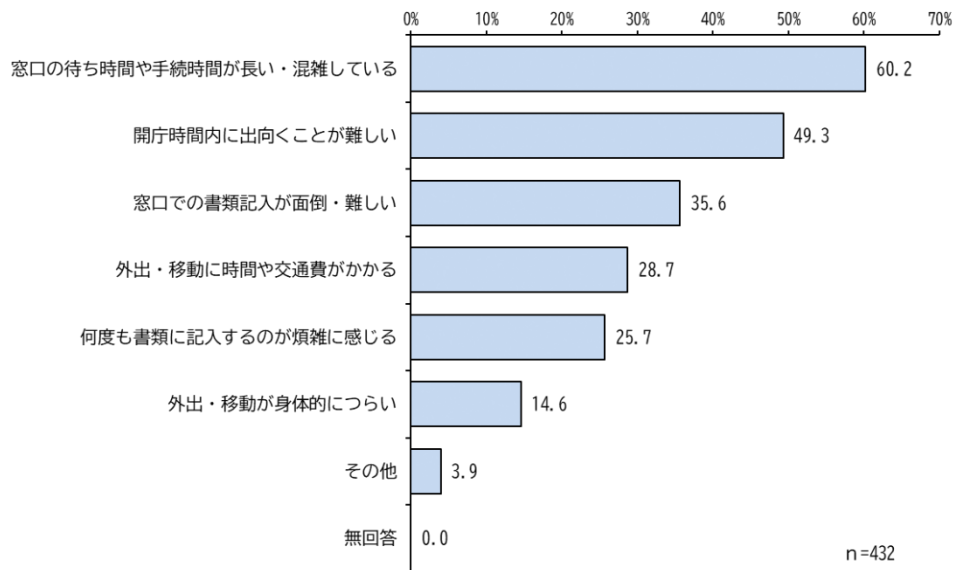


手続きのために区役所等に出かける頻度を聞いたところ、「年に1～2回」（62.0%）が最も高く、次いで「区役所に出かける機会はない」（27.4%）、「年に3～5回」（7.9%）、「年に6回以上」（1.7%）となっている。

(2) 手続きのために区役所等に出かけることを負担に感じる理由

【問7で「1 負担に感じる」と回答した方にお伺いします】

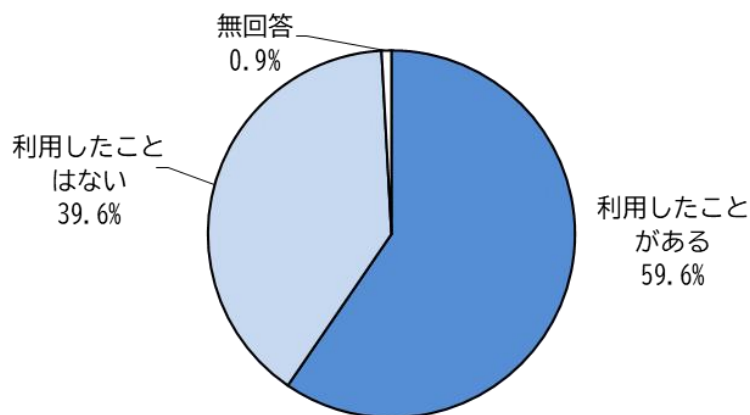
問7-1 負担に感じる理由は何ですか。(あてはまるもの全てに○)



負担に感じると回答した人にその理由を聞いたところ、「窓口の待ち時間や手続き時間が長い・混雑している」(60.2%)が最も高く、次いで「開庁時間内に出向くことが難しい」(49.3%)、「窓口での書類記入が面倒・難しい」(35.6%)、「外出・移動に時間や交通費がかかる」(28.7%)、「何度も書類に記入するのが煩雑に感じる」(25.7%)となっている。

(3) 区のオンライン申請の利用経験

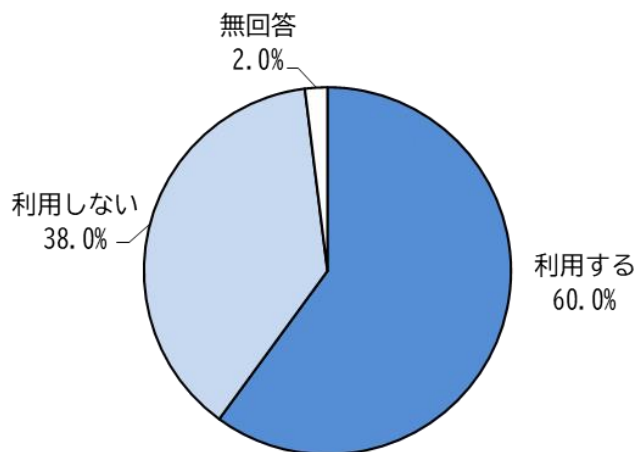
問8 あなたはこれまでに、区のオンライン申請（例：粗大ごみの申込や図書の貸出予約、施設の利用予約、各種証明書の発行予約、講座申込など）を利用したことがありますか。(○は1つ)



区のオンライン申請の利用経験を聞いたところ、「利用したことがある」(59.6%)が「利用したことはない」(39.6%)を上回る。

(4) 将来的なオンライン申請の利用意向

問9 現在は区役所（地域事務所やすこやか福祉センターを含みます）に出向く必要のある申請・届出を自分のパソコンやスマートフォンなどで済ませることができるようになったら、利用しますか。（○は1つ、「1 利用する」と回答した方は、申請・届出の具体的な内容をご記入ください）



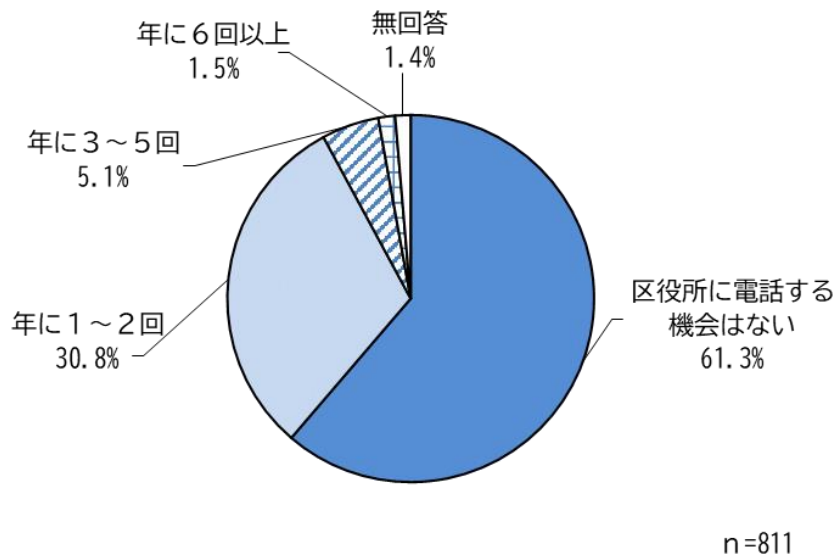
n=811

将来的なオンライン申請の利用意向を聞いたところ、「利用する」(60.0%)が「利用しない」(38.0%)を上回る。

4. 区役所への問い合わせの状況や要望等について

(1) 手続き等で区役所に電話をする頻度

問 10 手続きやお問い合わせのために、1年にどれくらい区役所（地域事務所やすこやか福祉センターを含みます）に電話しますか。（○は1つ）

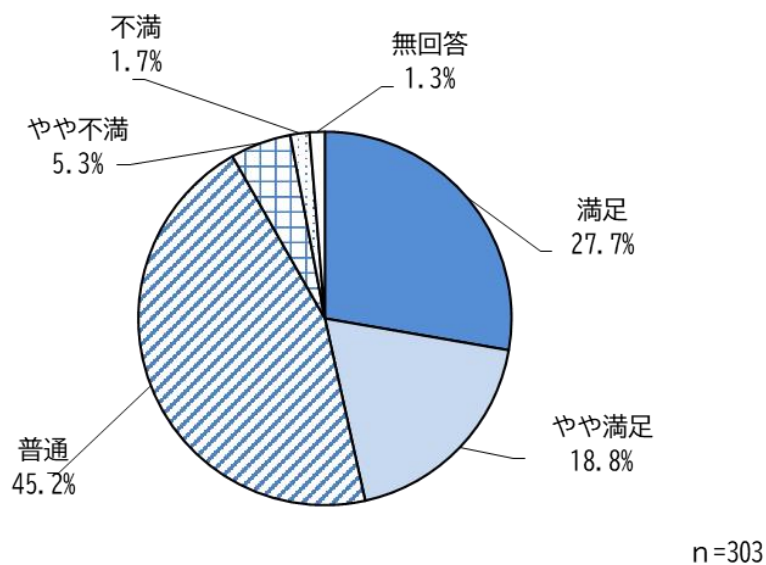


手続き等で区役所に電話をする頻度を聞いたところ、「区役所に電話する機会はない」（61.3%）が最も高く、次いで「年に1～2回」（30.8%）、「年に3～5回」（5.1%）、「年に6回以上」（1.5%）となっている。

(2) 区役所へ電話した際の対応の満足度

【問 10 で「年に 1 ～ 2 回」、「年に 3 ～ 5 回」、「年に 6 回以上」と回答した方にお伺いします】

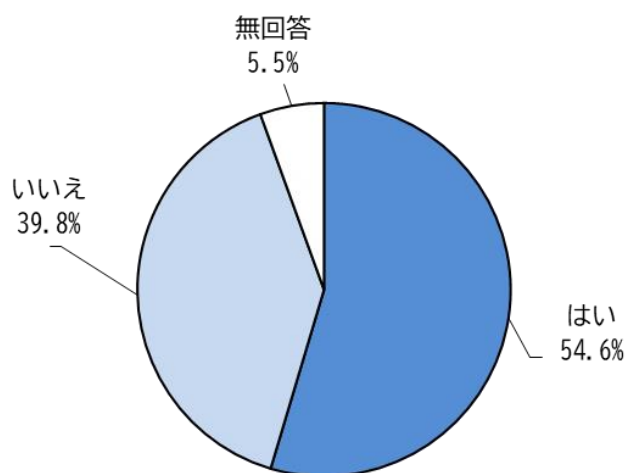
問 10-2 区役所へ電話した際の区の対応について、最もあてはまるものを選択してください。(○は 1 つ)



手続き等で区役所に電話をすることがある人にその際の対応の満足度を聞いたところ、「満足」(27.7%)と「やや満足」(18.8%)を合わせた《満足》(46.5%)は4割半ばとなっている。一方、「やや不満」(5.3%)と「不満」(1.7%)を合わせた《不満》(7.0%)は1割未満にとどまる。

(3) 電話での問い合わせに対する受付時間延長や休日受付の希望の有無

問 11 区に電話で問い合わせを行う際、受付時間がもっと長ければよい、または、休日にも受け付けてくればよいと感じますか。(○は1つ)



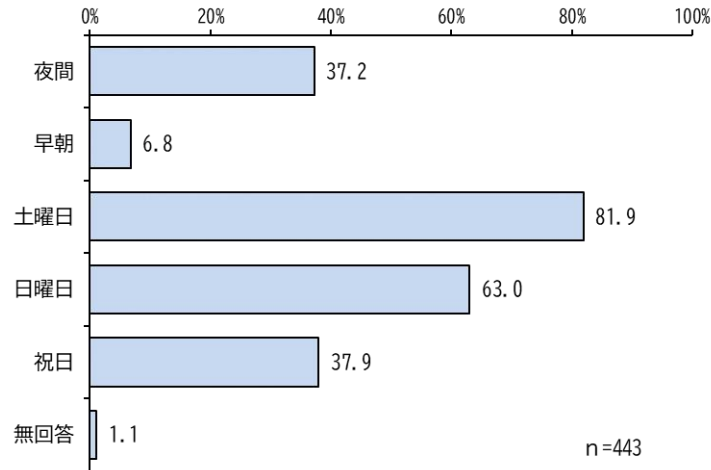
n=811

電話での問い合わせに対する受付時間延長や休日にも受け付けてくればよいと感じるかを聞いたところ、「はい」(54.6%)が「いいえ」(39.8%)を上回る。

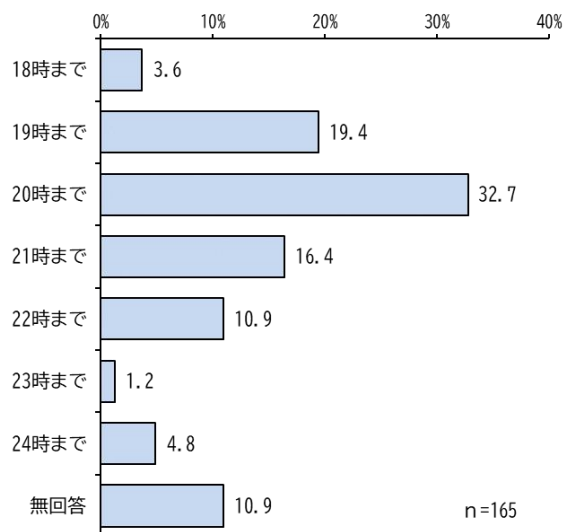
(4) 受付を行ってほしい日時

【問 11 で「1 はい」と回答した方にお伺いします】

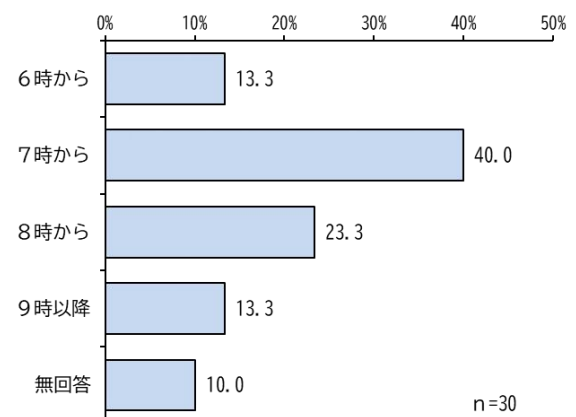
問 11-1 具体的に、あなたが受付を行ってほしい日時を教えてください。(あてはまるもの全てに○、「夜間」「早朝」を選択した方は、希望する時間をご記入ください)



■「夜間」で希望する時間



■「早朝」で希望する時間



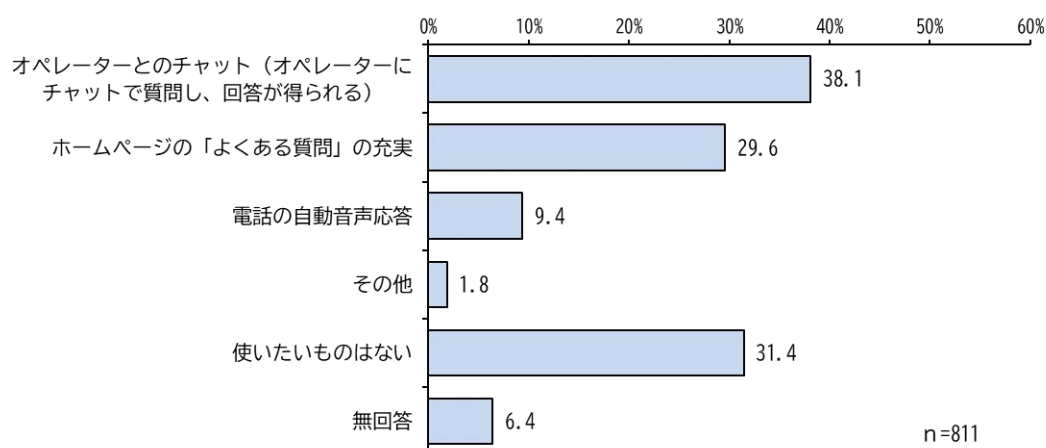
電話での問い合わせに対する受付時間延長や休日受付の希望がある人に、受付を行ってほしい日時を聞いたところ、「土曜日」(81.9%)が最も高く、次いで「日曜日」(63.0%)、「祝日」(37.9%)、「夜間」(37.2%)、「早朝」(6.8%)となっている。

夜間で希望する時間は、「20 時まで」(32.7%)が最も高く、次いで「19 時まで」(19.4%)、「21 時まで」(16.4%)、「22 時まで」(10.9%)、「24 時まで」(4.8%)、「18 時まで」(3.6%)となっている。

早朝で希望する時間は、「7 時から」(40.0%)が最も高く、次いで「8 時から」(23.3%)、「6 時から」(13.3%)となっている。

(5) 現状使えるもの以外で使用したい問い合わせ手段

問 12 現状で使える問い合わせ手段（例：電話やメール、AIチャットボット）以外に、次のうち、どのような問い合わせ手段があれば使いたいですか。（あてはまるもの全てに○）

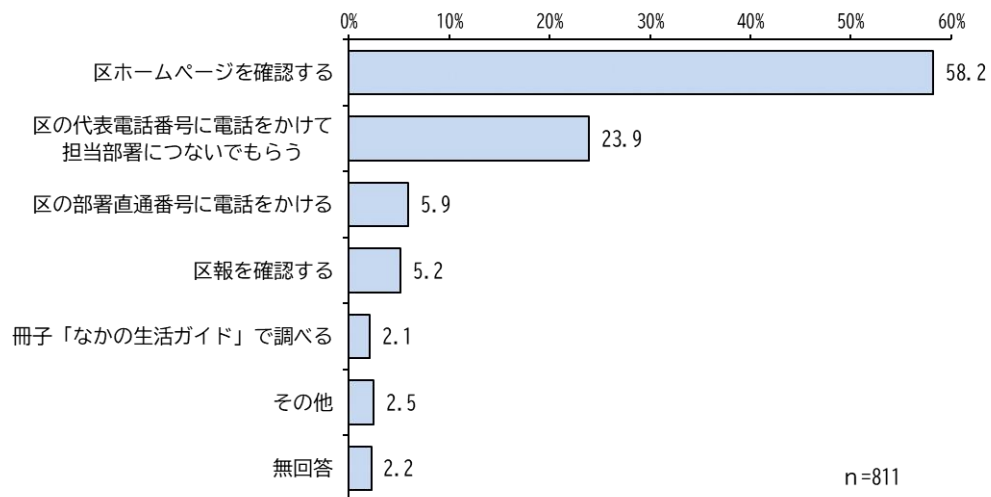


現状使えるもの以外で使用したい問い合わせ手段を聞いたところ、「オペレーターとのチャット（オペレーターにチャットで質問し、回答が得られる）」（38.1%）が最も高く、次いで「ホームページの『よくある質問』の充実」（29.6%）、「電話の自動音声応答」（9.4%）となっている。

5. 区政情報の入手や情報伝達方法について

(1) 区の情報を調べる・問い合わせるときに第一にすること

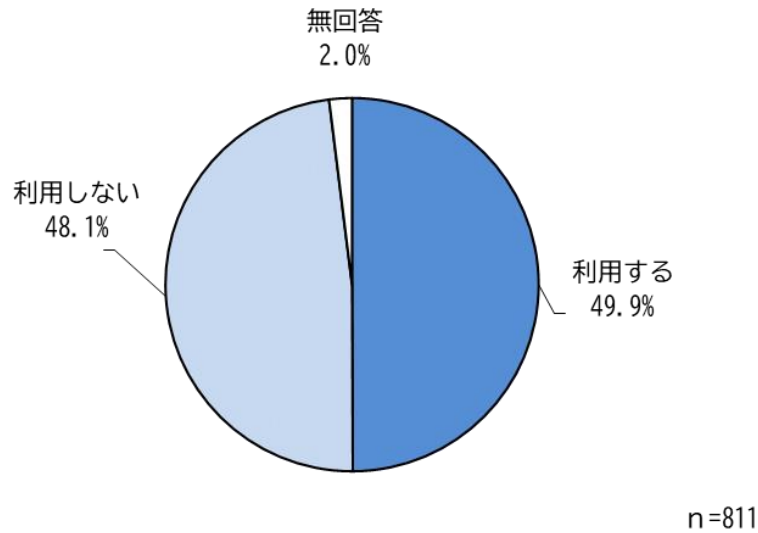
問 13 区の情報を調べるとき、あるいは区役所に問い合わせるときには、あなたはまず第一に何をしますか。(○は1つ)



区の情報を調べる・問い合わせるときに第一にすることを聞いたところ、「区ホームページを確認する」(58.2%)が最も高く、次いで「区の代表電話番号に電話をかけて担当部署につないでもらう」(23.9%)、「区の部署直通番号に電話をかける」(5.9%)となっている。

(2) オンラインによる通知・お知らせ等の利用意向

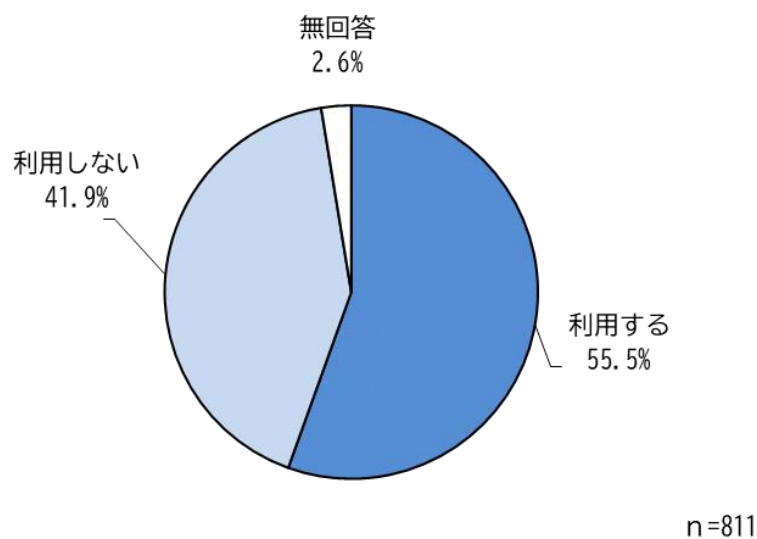
問 14 現在、区からの通知は原則郵便でお送りしています。ご自身で利用登録することで、郵便ではなくお持ちのスマートフォンなどにオンラインで通知やお知らせ等が届くようになれば、利用しますか。(〇は1つ)



オンラインによる通知・お知らせ等の利用意向を聞いたところ、「利用する」(49.9%)が「利用しない」(48.1%)をわずかに上回る。

(3) ポータルサイトの利用意向

問 15 利用登録することで、あなたが過去に行った区への申請履歴や区からの通知、カスタマイズされたおすすめイベント情報などを確認することができるポータルサイトがあれば、利用しますか。(〇は1つ)



ポータルサイトの利用意向を聞いたところ、「利用する」(55.5%)が「利用しない」(41.9%)を上回る。

6. 中野区のデジタル化推進について

(1) 区においてデジタル技術で出来そうだと思うこと（自由回答）

問 16 中野区でこんなことができればいいと思うことで、デジタル技術で出来そうだとあなたが思うことを自由にお書きください。

中野区でできればいいと思うことやデジタル技術で出来そうだと思うことを自由に記入していただいたところ、215 人の方から回答があった。その中から代表的な意見を掲載する。

なお、意見は明らかな誤字等の修正を除き、原文のまま掲載している。

デジタル化してほしい手続き・情報のアイデアについて 76 件

- 給付金や引越しなどの手続きに関してやることリストなどの該当や手順が分かるような仕組み。(20 歳代以下)
- ・簡単な質問に答えるだけで、自分が使える支援制度を提案してくれるサービス。／・ゴミの出し方、子育て支援、施設予約などを LINE 他で完結。／・区全体をデジタル上に再現し、建設計画や災害時の人流を事前に可視化。／・予算配分や地域課題に対する優先度をスマホで投票できる「中野デジタル予算参加制度」。(30 歳代)

デジタル化による手続きの利便性向上について 22 件

- 子育てに関する申請が、全て電子申請でできるようになる事。児童手当の切り替えの際に、不支給証明書を電子では送れないので郵送するように言われた。色々な申請が電子化している中で、児童手当の書類だけ電子申請できないのはおかしいと思った。(30 歳代)
- 申請した証明書等の準備が出来たかの確認がスマホで出来たら待ち時間の無駄がない。(60 歳代)

情報発信や広報・公聴について 15 件

- 中野区内の個人営業のお店についての情報をシェアすることができれば、地域の方々同士の交流も深まるのではと感じます。例えば、ひっそりとしたお魚屋さんや、犬や猫たちも入店できるご飯屋さん、まだ多くの人には知られていないのではないかと思います。素敵なお店がたくさんあると思います。新進気鋭で目を惹くものも華があると思いますが、地元の方々が無理をしないで済む、地元の隠れたお店の情報を、地域ごと、キーワードごとに検索できるようになればいいなと思います。(20 歳代以下)
- なかの区報をオンラインで配信してほしい。カラーであの頻度で発行は費用がかかりすぎている。(50 歳代)

アナログとの共存やわかりやすいデジタル化について 15 件

- 年代に関係無く、対面対応とほぼ同質で無機質に感じなくて済むデジタル対応や処理があれば良いと思います。(40 歳代)
- 平日は仕事で多忙、HP の充実やデジタルサービスの手続きがこれからも拡大することを望みます。しかし一方で自分も高齢になってどこまでデジタルサービスの発展についていけるか心配している。アナログも残してほしい。(60 歳代)

アプリやサイトの新設や充実について 15 件

- 中野区の全ての情報が一つのアプリに集められているといいなと思います。ナカペイも含めていくつものアプリを開いたり登録するのが面倒なので、どのアプリが何なのかわからなくなる。イント

ラみたいな感じで、一つで全て完結するようにしていただけると利用しやすい。(30 歳代)

- 住民税の支払い状況が確認できるサイトがあると嬉しいです。(30 歳代)
- ポータルサイトがあれば利用したい。ログインして自分の過去の利用履歴など参照できたり、書類の申請ができるサイト。(40 歳代)

D X 化への安全性への不安・懸念について 14 件

- デジタル化には反対です。小学校の宿題がデジタルで出されるようになりました。紙で出されるよりも倍以上の時間がかかっています。接続待ちの待機時間、タッチパネルの反応の悪さ、正解した時の派手派手しい仕組み、そしてデジタルの問題をわざわざ紙に書き直して紙で計算して入力という余計な手間が格段に増えています。エンターテインメント性が高いのも気になります。子どもにとって本当に大切なものは何でしょうか。学ぶとは一体何でしょうか。先日授業参観で 20 分もインターネットで調べ物をしていました。調べたことを発表するだけで考察もなく愕然としました。学校ではデジタル図書も推進されています。確かに読みたい本をすぐに読めるというメリットはあるかもしれませんが。でも図書室で本を探して借りたいものが見つからなければ予約して本が届くのをわくわく待つ体験、本の手触り、本の匂い、五感を刺激したり、待つという体験をしたり、大切なものを奪っているような気がしてなりません。本当に子どもにとって大切なことは何なのか、ぜひぜひご一考いただけたら幸いです。(40 歳代)

D X に関するサポート・学習機会について 11 件

- 高齢の 1 人住まいのケア、デジタル技術で出来そうなことがどういうことかわからない。説明とか質問を聞きにきてほしいと願っています。(70 歳代)
- デジタル技術は少しずつだけ身に付きつつあると思いますが、必要と思えば頻繁に使えば覚えるけど、同じことを月 1 回程度だと忘れてしまう。頻繁に使わせる方法や要件があれば身についていくかもしれない。(70 歳代)

デジタルデバイドへの対応について 11 件

- オンライン上でテレビ電話的なものができれば利用者はもっと安心できるかもしれません。特にお年寄りには安心できると思います。(40 歳代)

ナカペイの充実・改善について 7 件

- ナカペイで中野区のイベントを広告宣伝できる機能があれば、活性化につながりそうだと感じます。(20 歳代以下)
- ナカペイもっと充実してほしいです。お店もかなり増えましたが、ブロードウェイの 2 F、3 F にあるような小売店でも使えるようになるといいなと思います。地域差もあるようなので中野区全体にもっと行き渡らせてほしいです。チャージ方法もイマイチです。(50 歳代)

マイナンバーについて 7 件

- マイナンバーカードのデジタル化、カードを持っていなくてもスマホがあれば済むように。(20 歳代以下)

D X 化への理解や対応について 7 件

- 今何が出来て何が出来ないのかわからない。(50 歳代)

区の方針・推進内容について

4 件

- 自分の勉強不足ではありますが、具体的に区がデジタル化推進として何をしているのか知りません。日々生活の中で知る機会もありません。こんなことできたらいいな、より、こんなことができるようになります、という提示をしてくれたものに賛同する発想しかないので、ビジョンをたくさん示してくれた方が助かります。大勢がそんな感じだと思います。(50 歳代)

その他の要望・応援や感謝について

20 件

- 区の境を超えて近所で手続きが出来たら負担にならない私と逆で、中野区役所の方が近い区外の方にも使ってもらえるようなサービスがあれば助かる人が多いと思う。(40 歳代)
- 中野区に限らず、国、地方自治体等の手続きがより統一性のあるものになってほしい。これまでの取組は行政単位、省庁単位でバラバラに感じます。(60 歳代)

中野区DXに関する意識調査
報告書（概要版）

発行日／令和7年（2025年）8月
印刷登録番号／7中総テ第1490号
発行／中野区総務部DX推進室デジタル政策課デジタル政策係
〒164-8501
東京都中野区中野 4-11-19
電話 03-3228-8807（直通）

中野区DXに関する
関係事業者・団体等意識調査
報 告 書

2025 年（令和7年）8月
中 野 区

目 次

I 調査の概要	1
1. 調査の目的	1
2. 調査の内容	1
3. 調査の設計	1
4. 回収結果	1
5. 報告書の見方	1
II 調査結果の分析	2
1. 関係事業者・団体等が中野区へ行う手続きについて.....	2
2. 関係事業者・団体等が中野区と行う打ち合わせや会議について.....	4
3. 中野区への電話での問い合わせについて.....	6
4. 中野区のデジタル化推進について.....	8

I 調査の概要

1. 調査の目的

各部の業務に係る事業者・団体等（以下、「関係事業者・団体等」という。）のDX（デジタルトランスフォーメーション）に関する意識を把握し、「中野区DX推進計画」策定のための基礎資料とするため、アンケート調査を実施した。

2. 調査の内容

- （１）関係事業者・団体等が中野区へ行う手続きについて
- （２）関係事業者・団体等が中野区と行う打ち合わせや会議について
- （３）中野区への電話での問い合わせについて
- （４）中野区のデジタル化推進について

3. 調査の設計

- （１）調査地域：中野区全域
- （２）調査対象：関係事業者・団体等
- （３）調査標本数：87 団体
- （４）抽出方法：各部による選定
- （５）調査方法：LoGo フォームによる回答
- （６）調査期間：令和7年4月25日（金）～6月13日（金）

4. 回収結果

標本数	有効回収数	回収率
87	49	56.3%

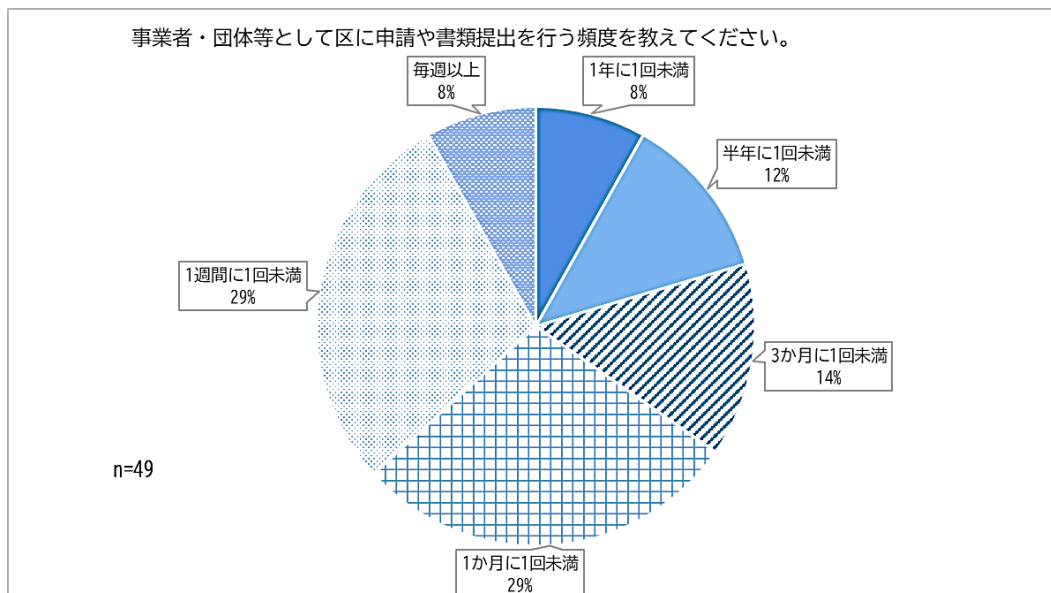
5. 報告書の見方

- 調査結果の比率は、その質問の回答者数を基数として、小数第2位を四捨五入して算出している。
- 複数回答形式の場合、回答比率の合計は通常 100%を超える。
- グラフ中の「n」とは、その質問への回答者数を表す。

Ⅱ 調査結果の分析

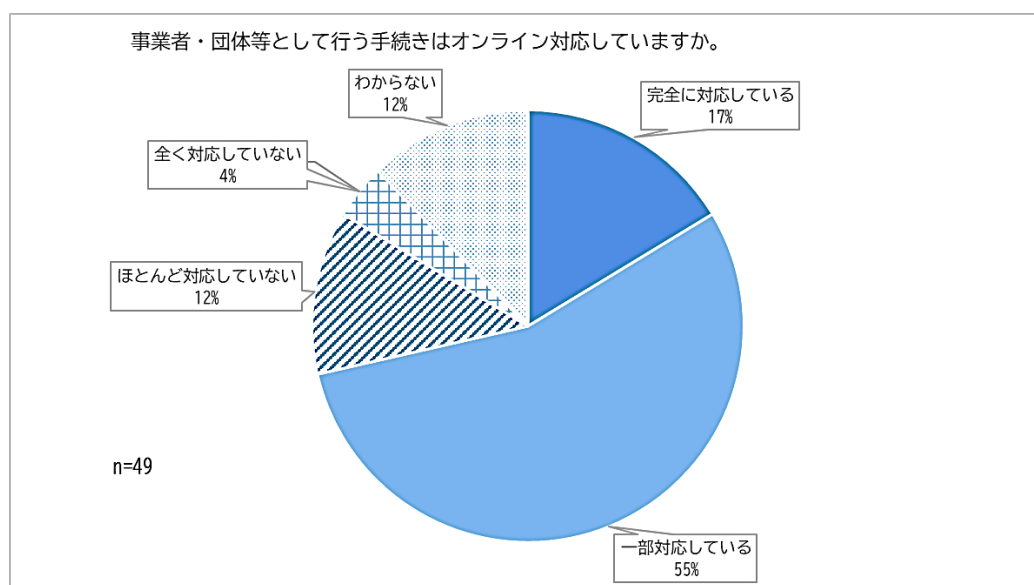
1. 関係事業者・団体等が中野区へ行う手続きについて

(1) 事業者・団体等として区に申請や書類提出を行う頻度を教えてください。



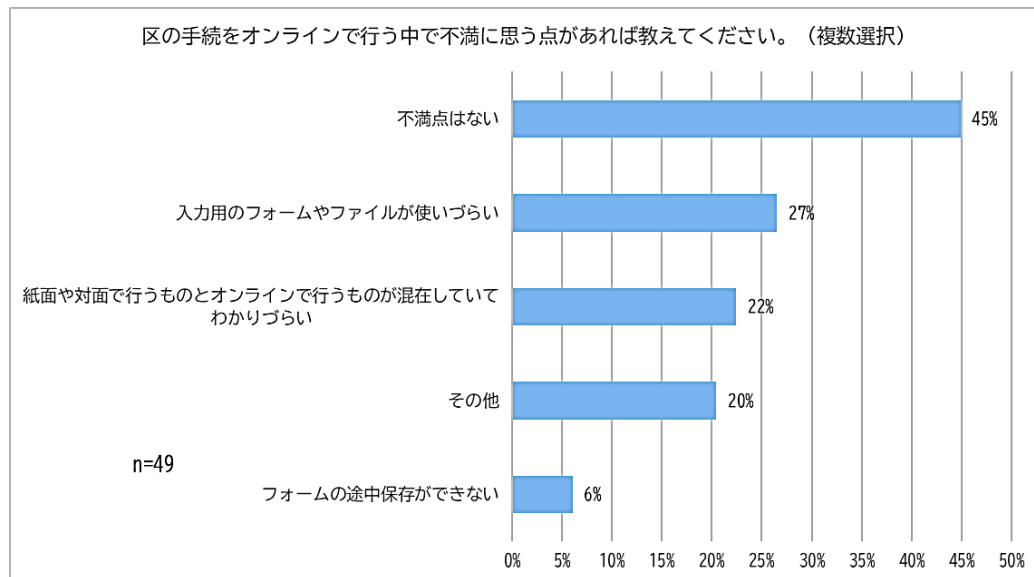
頻度を聞いたところ、「1 か月に 1 回未満」と「1 週間に 1 回未満」（ともに 29%）が最も高く、次いで「3 か月に 1 回未満」（14%）、「半年に 1 回未満」（12%）となっている。

(2) 事業者・団体等として行う手続きはオンライン対応していますか。



オンライン対応を聞いたところ、「一部対応している」（55%）が最も高く、次いで「完全に対応している」（17%）、「ほとんど対応していない」、「わからない」（ともに 12%）となっている。

(3) 区の手続をオンラインで行う中で不満に思う点があれば教えてください。(複数選択)



不満に思う点を聞いたところ、「不満点はない」(45%)が最も高く、次いで「入力用のフォームやファイルが使いづらい」(27%)、「紙面や対面で行うものとオンラインで行うものが混在していてわかりづらい」(22%)となっている。

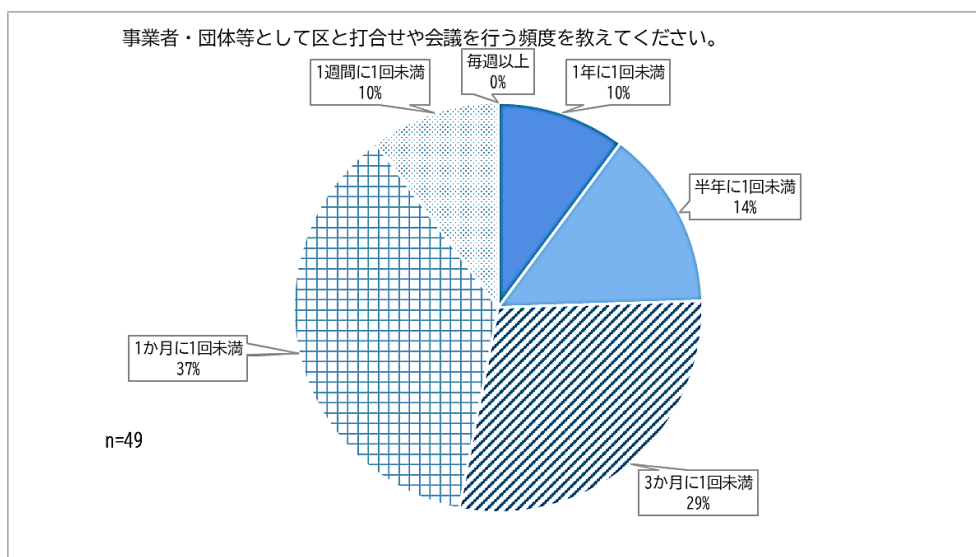
その他の意見としては、「初めて行うときにもう少しサポートして欲しい」や「オンライン形式での回答に変更されつつあるが、手順書の送付や説明が足りない」といった意見があった。

(4) オンライン対応されていない手続きで、オンライン化すればよいと思うものがあれば教えてください。

- ・都加算請求関連の書類手続き
- ・補助金、助成金の申請
- ・各種申請（補装具申請など）、医療費の還付手続き
- ・継続希望の手当の更新、区民活動センターやスマイルなかのなどの申し込み
- ・今は紙を印刷し、必要に応じて押印して提出していますが、電子決済になると紙の使用量も削減出来るのではないのでしょうか
- ・中野区からの契約金の振込明細をオンラインで確認できると便利です
- ・紙ベースで提出必須とされている資料をオンラインで提出できたら良いと思う。
- ・各種セミナーやイベントの欠席連絡
- ・お知らせ板の利用申請で、日程を選ぶ時に自動的に2週間以上は選べないようにしてほしい（開始日を入れたら14日後の終了日までしか選択できなくする、逆も然り）
- ・自署が必要なもの、印鑑が必要なものはあると思いますが、できるだけワードやエクセルで入力できると助かります。委任状や申請書、表紙など。
- ・介護認定申請、居宅介護支援事業届出、介護認定審査会資料の受領、生活援護課へのケアプラン届出など

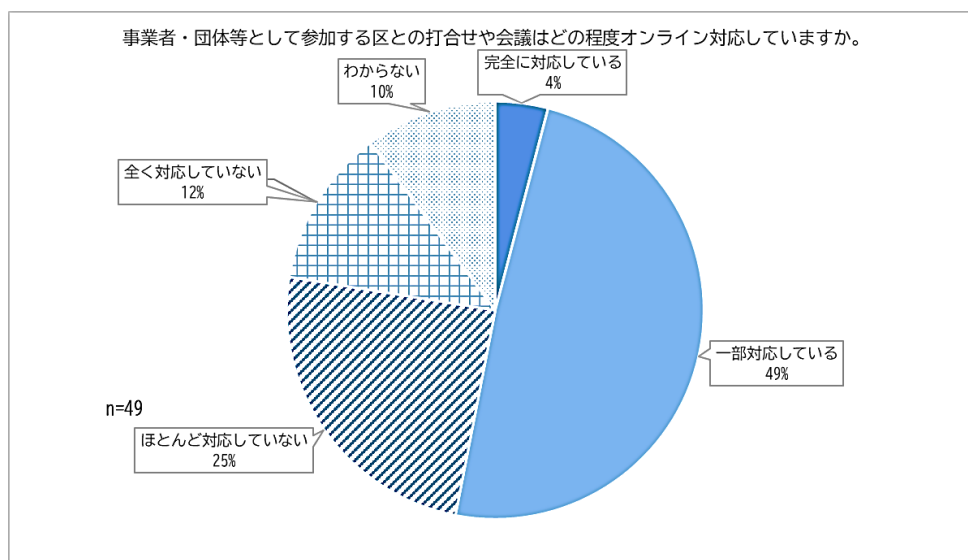
2. 関係事業者・団体等が中野区と行う打ち合わせや会議について

(1) 事業者・団体等として区と打合せや会議を行う頻度を教えてください。



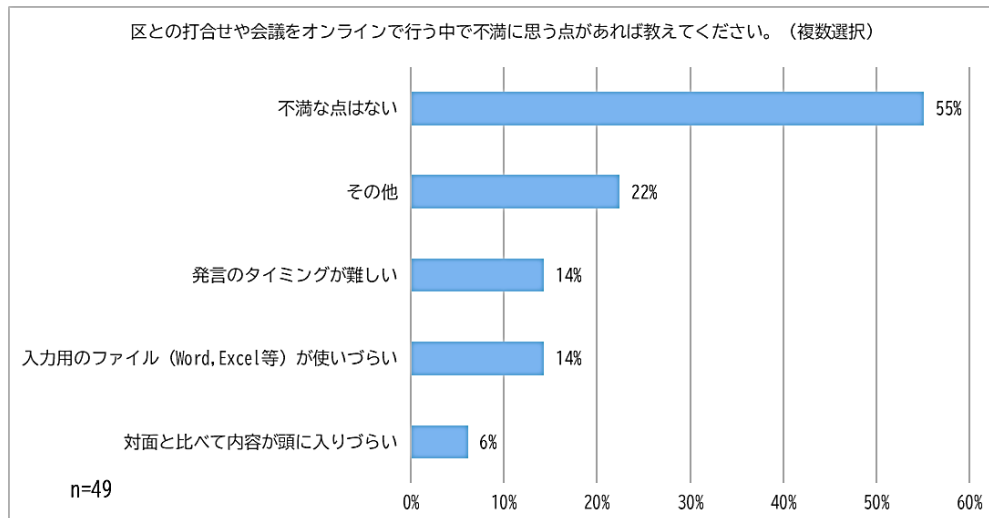
頻度を聞いたところ、「1 か月に 1 回未満」(37%) が最も高く、次いで「3 か月に 1 回未満」(29%)、「半年に 1 回未満」(14%) となっている。

(2) 事業者・団体等として参加する区との打合せや会議はどの程度オンライン対応していますか。



オンライン対応を聞いたところ、「一部対応している」(49%) が最も高く、次いで「ほとんど対応していない」(25%)、「全く対応していない」(12%) となっている。

(3) 区との打合せや会議をオンラインで行う中で不満に思う点があれば教えてください。
(複数選択)



不満に思う点を聞いたところ、「不満点はない」(55%) が最も高く、次いで「その他」(22%)、「発言のタイミングが難しい」、「入力用のファイル (Word, Excel 等) が使いづらい」(ともに14%) となっている。

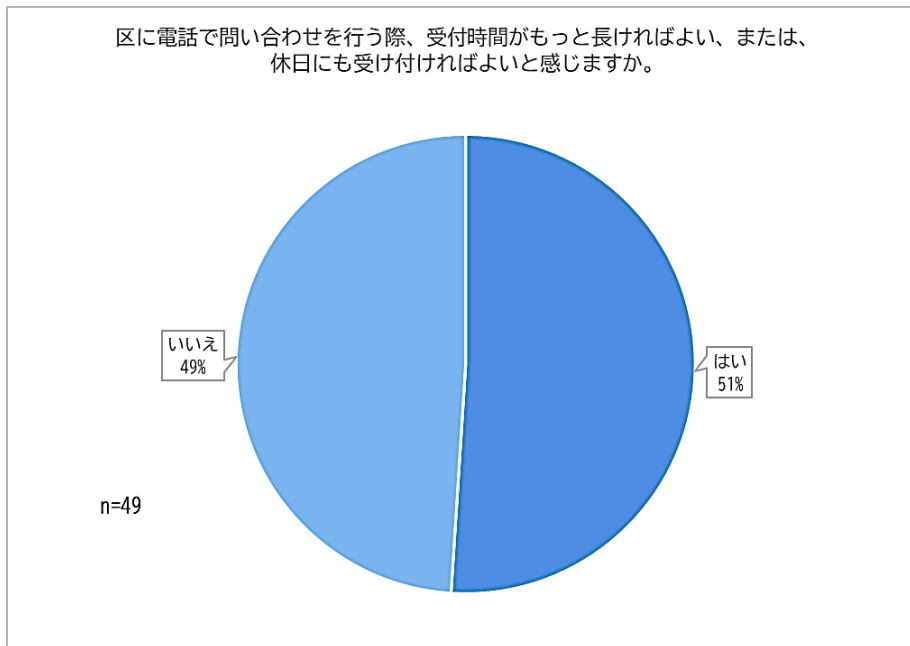
その他の意見としては、「会場参加者の発言が聞き取りにくい」や「面識の少ない方とだとやりにくい気がします」といった意見があった。

(4) オンライン対応されていない打合せや会議で、オンライン化すればよいと思うものがあれば教えてください。

- ・福祉課主催会議のなかでも医療的ケアに関するものについて、傍聴に関してオンラインハイブリットを常にできるような環境を整えていただけるとありがたいです。
- ・配布の資料を読み上げるだけの情報共有
- ・中野区バリアフリー基本構想改定協議会や自立支援協議会等、障害者とその家族が参加する会議。通所事業所の利用時間や本人の体調により現地参加が難しい場合が多いため、参加しづらい。
- ・自立支援協議会
- ・障害者やその家族を対象とする会議（例えば障害者相談員講習）は会場に出向くのが困難な人間がいることを考慮して可能な限りハイブリッド会議にすべき。
- ・担当者との打ち合わせは頻度が少ないので、対面で出来る方が良いです。
- ・会議や打ち合わせでのオンラインの使用はないが、研修会をオンラインで拝聴できたのは良かった。
- ・担当者会議や研修などできたらすべてに対応してほしい
- ・打ち合わせや会議はオンラインじゃなくていいと思う。助成金プレゼンなどはオンライン中継もあるといい
- ・出欠確認→未だに電話や FAX で対応している
- ・オンラインではなく、参加できない対象者に対する終了後の配信
- ・自殺対策の会議、要保護児童の会議等 日中に行う会議
- ・全て
- ・内容問わず、日中行われる会議は、現場を離れられないのでオンラインがあれば助かる。

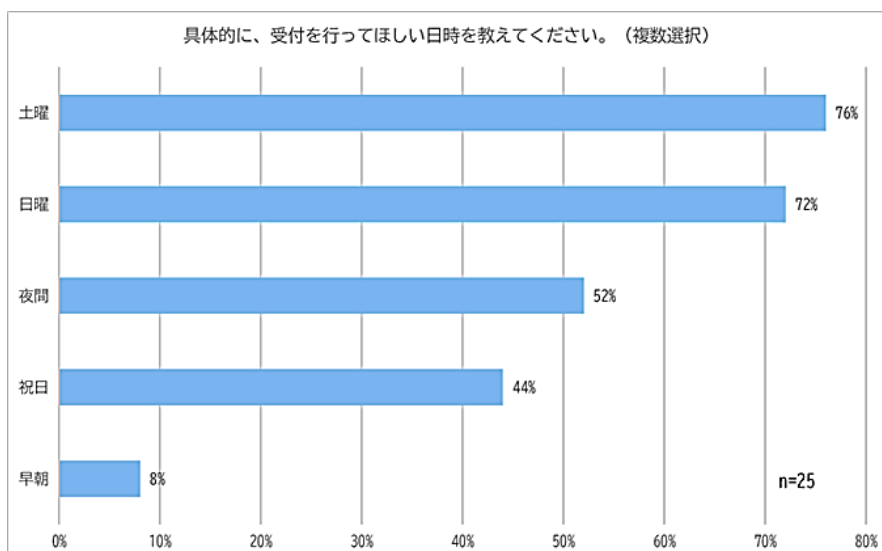
3. 中野区への電話での問い合わせについて

(1) 区に電話で問い合わせを行う際、受付時間がもっと長ければよい、または、休日にも受け付けられればよいと感じますか。



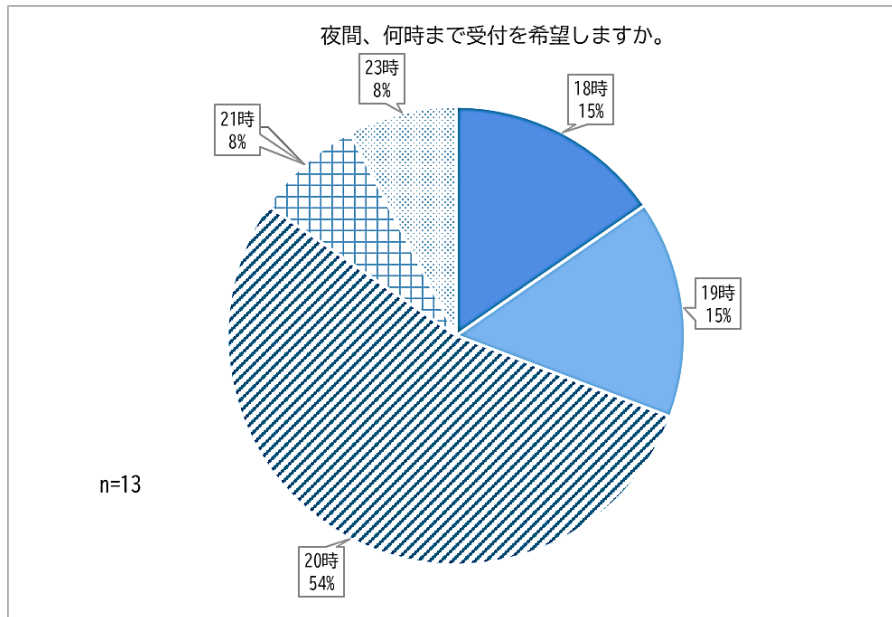
電話での受付を聞いたところ、「はい」(51%)と「いいえ」(49%)がほぼ同数となっている。

(2) 具体的に、受付を行ってほしい日時を教えてください。(複数選択)



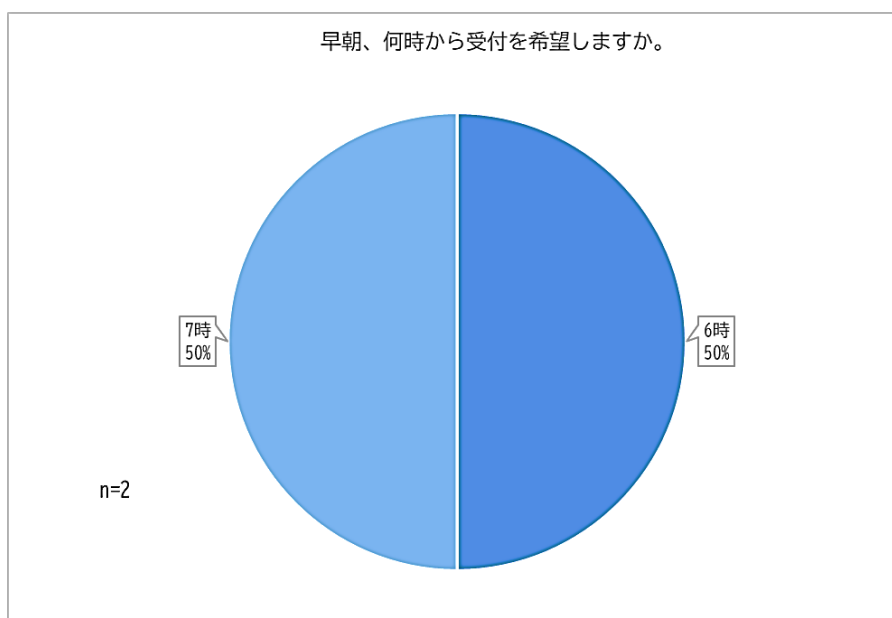
受付を行ってほしい日時を聞いたところ、「土曜」(76%)が最も高く、次いで「日曜」(72%)、「夜間」(52%)となっている。

(3) 夜間、何時まで受付を希望しますか。



上記3 (2) の設問で夜間と回答した方に対して夜間の希望受付時間を聞いたところ、「20 時」(54%) が最も高く、次いで「18 時」、「19 時」(ともに 15%) となっている。

(4) 早朝、何時から受付を希望しますか。



上記3 (2) の設問で早朝と回答した方に対して早朝の希望受付時間を聞いたところ、「6 時」と「7 時」がそれぞれ 1 件であった。(回答数が 2 件のため参考値)

4. 中野区のデジタル化推進について

（１）中野区でこんなことができればいいなと思うこと（改善してほしい点など）や、中野区と連携してこんなことをしたいなと思うこと（事業者・団体等で区民向けに行っている手続のオンライン化など）で、デジタル技術で出来そうだと思うことを自由にお書きください。

- ・押印が必要な書類は、押印不要またはデジタル押印として、PDF などのデータでやり取りができるようになると効率的で良いと思います。
- ・働きながら地域活動をしたり、子育てしながら色々な手続をしたりと、忙しくしている人が増えているので、オンラインでの手続きや、祝祭日でも色々な手続きができるようにして欲しい(住民票の移動、マイナンバーの更新など)
- ・予算要望書フォーマットの改善
- ・要望の進捗状況の「見える化」
- ・（改善して欲しい点）電話の待ち時間が長い。聞こえづらいときが度々ある。
会議室等の貸出手続きがオンラインで出来ると、区民の方は使いやすくなると思います。
- ・施設予約が縦割りすぎる。区民活動センター・産業振興センター・中野 ZERO・区役所ナカノバ等・広町みらい公園…など、貸し施設について用途別などで一覧化必須。その上で、予約のオンライン化・予約状況の見える化をしてほしい。区民団体の活動の場探し、部署たらいまわしになりハードルが高すぎる。
- ・町会用 LINE の連携、区からの補助
- ・月 1 回の打合せ会は基本的にはリアル会議であるべきと思うが、オンラインでも可としてほしい。

中野区DXに関する関係事業者・団体等意識調査
報 告 書

令和7年（2025年）8月
7中総テ第1585号

中野区総務部DX推進室デジタル政策課
〒164-8501 東京都中野区中野四丁目11番19号
電話 03-3228-8807
FAX 03-3228-5647
Eメール digitalseisaku@city.tokyo-nakano.lg.jp