

CHAPTER

はじめに

P2

01 渋谷区DXビジョン

渋谷区DXビジョン

P4

DXで目指す未来

P5

区民サービスの未来

P6

区政運営の未来

P7

地域社会の未来

P8

02 ビジョン実現に向けた基本方針

スマホファースト・AIファーストなUX/UI設計

P10

パーソナライズ化の促進

P11

情報セキュリティ対策の徹底

P12

03 重点取組事項

住民サービスの向上

P14

行政運営の効率化

P23

地域社会のデジタル化

P28

04 計画の推進

計画の位置づけ

P33

計画の推進体制

P34

デジタルリードスタッフ (DLS) の配置

P35

計画の推進方法

P36

計画期間

P37

05 用語集

P38



Introduction

はじめに

かつて、渋谷は「若者のまち」「文化の発信地」と呼ばれていました。時代を映すショーウィンドウのように、文化や流行が生まれ、変化し、そしてまた新しいものが育っていく。そのスピードと多様性こそが、渋谷という街の原動力でした。

けれど今、渋谷はもうひとつの変化の只中にいます。それは“デジタル”という見えないインフラを通じて、人と人、街と人、行政と暮らしが再びつながり直す—そんな変化です。

窓口での手続きに時間を取られていた人が、スマートフォンで一瞬にして完了できるようになる。紙の書類に埋もれていた職員が、区民の声にじっくり耳を傾けられるようになる。子どもを育てる親も、高齢の方も、外国から来た人も、誰もが安心して街とつながれる。

渋谷区が進めるDX（デジタル・トランスフォーメーション）は、単なる業務の効率化やオンライン化ではありません。それは、区民の生活と行政のあり方を見つめ直し、“人を中心とした新しい行政体験”を創り出すための挑戦です。

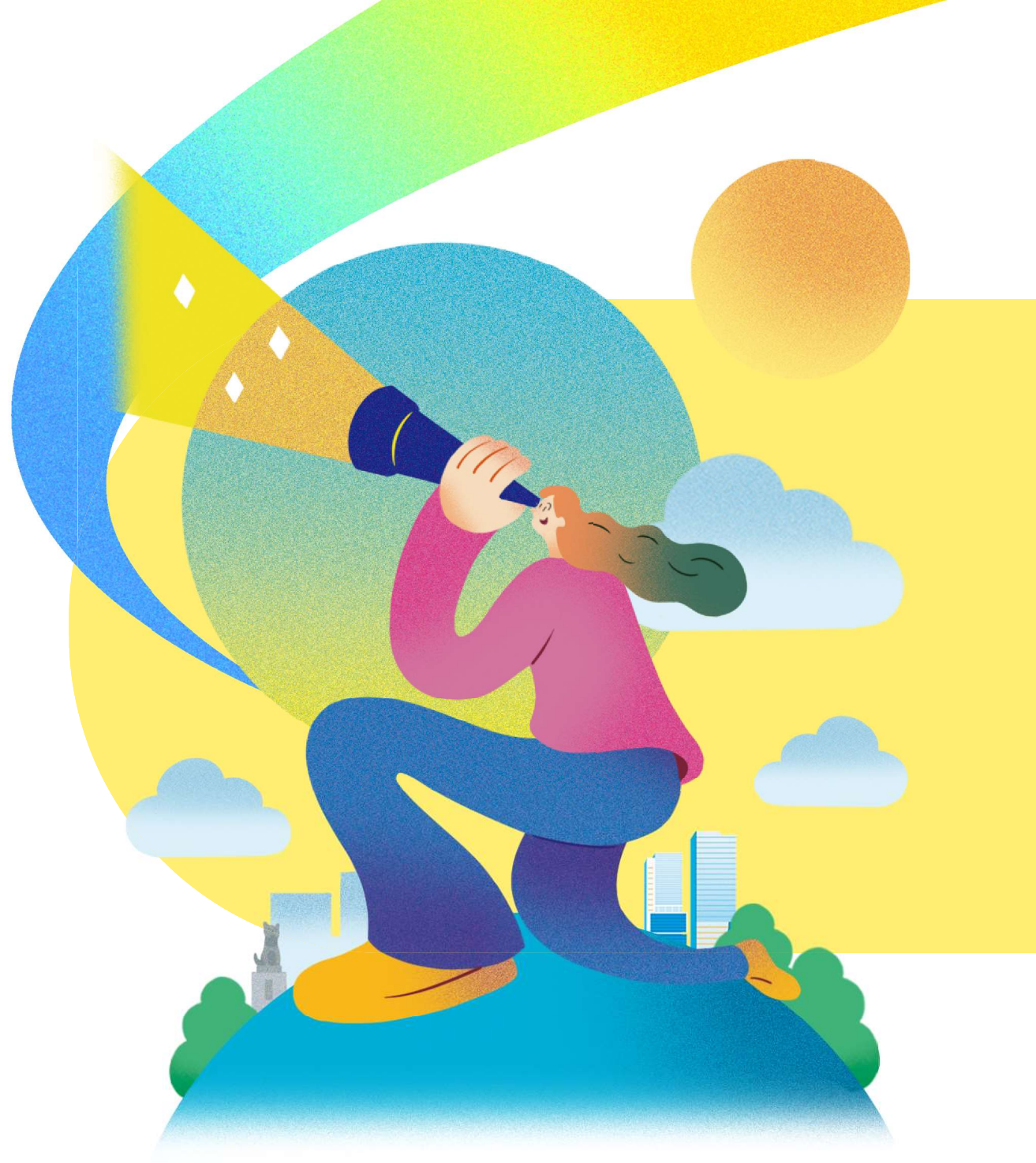
この計画は、渋谷の未来に向けた設計図であり、挑戦のはじまりでもあります。便利さのその先にあるのは、誰かが誰かを思いやる時間、区民と職員と一緒に未来を描く瞬間、そして「ちがいをちからに変える」渋谷らしい社会の姿です。

変化を恐れず、デジタルの力で新しい行政のかたちを創る——

渋谷区は、ここからもう一度、変革の物語をはじめます。

CHAPTER 01

渋谷区DXビジョン



SHIBUYA DX VISION

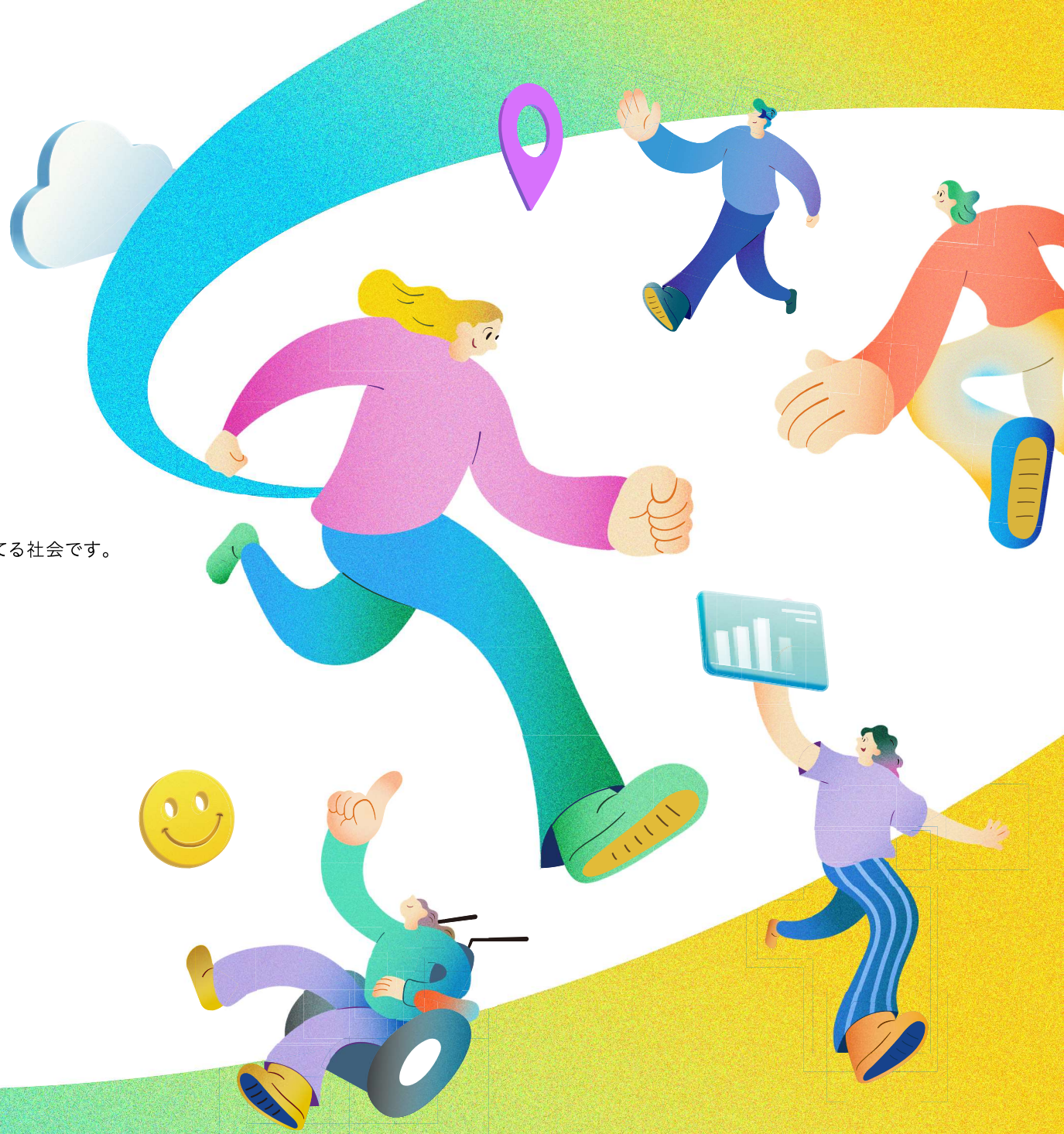
便利を身近に、 すごいを当たり前

街に集まる多様性をちからに、変化を遂げてきた渋谷区。
DXのさらなる推進によって、渋谷区が目指すのは、
想像を超える便利さが、空気のように日常に溶け込む街。
誰もがデジタル化の恩恵を受け、自分らしい可能性を自由に解き放てる社会です。

区民の活躍の場はますます広がり、
データの力で、まだ見ぬニーズさえも先回りして応える。
一人ひとりに最適化されたサービスが、直感的かつ瞬時に届き、
誰もが自分の人生に思いきり集中できる。
何気ない毎日が「すごい」体験で満たされていく。

職員もより生き活きと働き、
一人ひとりが創造性を発揮することで、
渋谷区から新しい価値が次々と生まれていく。

この進化に終わりはない。
渋谷区発の「すごい」を、世界のスタンダードへ。





DXで目指す未来

渋谷区DXビジョンの実現によって、どのような未来が訪れるのでしょうか。
この章では、その未来像を区民サービス、区政運営、地域社会の3つの視点から紹介します。

渋谷区DXビジョン

便利を身近に、すごいを当たり前

区民サービスの未来

あるといいなを、現実に。
デジタルの可能性を、誰もが実感できる街へ。

データ連動の防犯・防災

完全にパーソナライズされた健康都市

自由に学習・探究できる環境

「退屈」という言葉を忘れる日常

区政運営の未来

業務はもっと創造的に。革新的に。
効率の先にある、本当の価値へ。

職員の業務領域の変革

人材育成の変革

職員の働き方の拡充

デジタル参画による区政運営

地域社会の未来

人と人、人と地域を静かに結び直していく。
孤独を感じることのない、持続可能なコミュニティへ。

地域のつながり強化

デジタル自立支援



区民サービスの未来

あるといいなを、現実に。デジタルの可能性を、誰もが実感できる街へ。



データ連動の防犯・防災

夜道を一人で歩いていても、街灯が少しだけ明るくなって、遠くで見守る誰かが「今、帰り道だね」と気づく。そんな静かな安心が、日常に溶け込んでいく。



完全にパーソナライズされた健康都市

あなたの日常に、専用の“健康アドバイザー”が常に寄り添います。過去のデータと今の状態から、あなたの健康を先回りして守ります。



自由に学習・探究できる環境

興味の向くままに指を動かせば、その場で世界レベルの先生や仲間が現れる。好きなことを追いかけているうちに、いつの間にか世界中の人と肩を並べている。それが、これからの学びの普通になります。



「退屈」という言葉を忘れる日常

アートやテクノロジーが溶け合うと、通いなれた道が、突然、知らない景色に変わります。街全体が、ゆるやかに、でも確実に、遊びと創造の場になっていきます。



区政運営の未来

業務はもっと創造的に。革新的に。効率の先にある、本当の価値へ。



職員の業務領域の変革

職員一人ひとりの「仕事観」を変革し、「区民のためにながができるか」が進化していきます。効率に縛られない自由が、区民のための新しい区政を創っていきます。



人材育成の変革

「やってみたい」が、翌週にはプロジェクトになり、翌月には成果になり、翌年には新しい基準になっている。職員一人ひとりの「やってみたい」を尊重し、その小さな一歩が区政を動かしていきます。



職員の働き方の拡充

いつ、どこにいても、誰にいても、自分らしく成果を出せる環境が整っていく。その変化は、仕事を「自分ごと」に戻していきます。



デジタル参画による区政運営

スマホを開けば、区政がそこにある。まちづくりが、誰かの仕事ではなく、みんなの日常になる。そんな誰もが参画できる未来が、渋谷の成長を加速していきます。



地域社会の未来

人と人、人と地域を静かに結び直していく。
孤独を感じる事のない、持続可能なコミュニティへ。



地域のつながり強化

デジタルのおかげで、昔よりもずっと早く、ずっと深く、人がつながり始めていることに気づく。そこで生まれた自然な距離感が、地域の温かい絆を広げていきます。



デジタル自立支援

年齢も、経験も、関係なく、誰もが当たり前に使こなしている。やさしいサポートや仲間と学べる環境で、新しい技術が自然と手になじみます。

CHAPTER 02

ビジョン実現に向けた 基本方針





スマホファースト・AIファーストなUX/UI設計

総務省『令和6年通信利用動向調査』によると、スマートフォンの世帯の保有割合が90.5%とテレビとほぼ同じ割合となりました。個人の保有割合では、スマートフォンが80.5%と年々増加傾向にある一方で、ガラケーは16.8%と減少傾向にあります。また年齢別にみると、渋谷区の人口特性上、高い割合を占める20代から50代については約95%であり、全国平均を上回る普及率が推察されます。一方、パソコンの世帯保有率は低下傾向にあり(66.4%)、個人の端末別インターネット利用状況ではスマートフォン(74.4%)が最も高く、パソコン(46.8%)を27.6ポイントも上回っており、行政手続のデジタル化においても「スマホで完結」が利用者のデ

フォルト要件となっています。

こうした中、生成AIの進化は目覚ましく、マルチモーダル化により、音声・画像・テキストの統合処理が可能となりました。OpenAI GPTシリーズやGoogle Gemini等のモデルは、リアルタイム対話精度が人間レベルに近づき、行政分野でのチャットボットや自動文書作成に応用が進んでいます。

以上を踏まえ、渋谷区DX推進基本計画では、以下の通り「スマホファースト・AIファースト」をUX(User Experienceの略語)/UI(User Interfaceの略語)設計の基本方針に据えることとします。



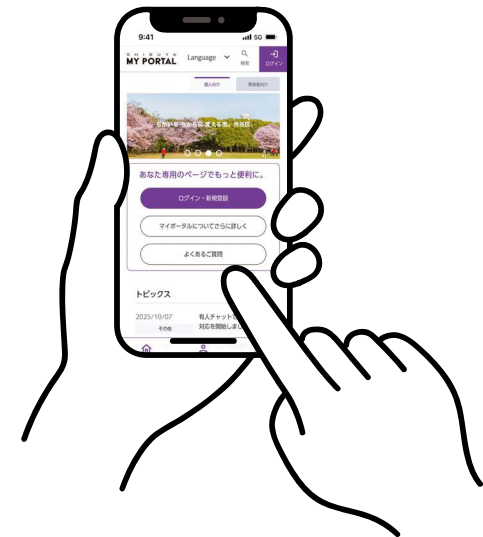
スマホファースト原則

- ▶ 全てのデジタルサービスは、スマートフォンでの利用を最優先に設計する。
- ▶ 画面横幅320pxでの視認性・操作性を最低要件とする。
- ▶ タッチ操作に最適化したUI(大型タップ領域、縦スクロール中心)とする。
- ▶ ウェブサイトはPWAを実装し、オフライン対応やプッシュ通知等、ネイティブアプリの動作を保証する。



AIファースト原則

- ▶ 利用者との接点は「対話型AI」をデフォルトとし、手続案内、問い合わせ対応等をAIチャットボットで完結させる。
- ▶ 多言語対応(日本語・英語・中国語・韓国語)はAI翻訳によりリアルタイム対話を可能とする。
- ▶ 複雑なレイアウト・装飾は排除し、AIが理解しやすい構造設計とする。
- ▶ 画像、PDF等はアノテーションにより認識精度を最大化させる。





パーソナライズ化の促進

スマートフォンの普及やAI技術の進化、さらにコロナ禍によるデジタルシフトの加速を背景に、「パーソナライズ」——すなわち一人ひとりに最適化された情報やサービスを提供する仕組みへの期待が急速に高まっています。特に行政サービスにおいては、住民の属性やライフステージ、過去の閲覧履歴などに応じて、必要な情報やサービスを最適なタイミングで提供することが、住民の利便性向上や行政手続きの効率化を実現するための重要な課題となっています。

渋谷区では、若年層から子育て世代、高齢者、外国人まで幅広い住民が生活しており、そのニーズはますます多様化・複雑化しています。こうした課題に対応する

ためには、AIなどの先進的なデジタル技術を活用し、一人ひとりに最適化された情報提供や手続き支援を行う「パーソナライズ」サービスの推進が不可欠です。一方で、個人情報の収集・活用にあたっては、厳格な管理と透明性を確保するとともに、本人による選択やプライバシーコントロール機能の実装等により、情報の利用目的や共有先を把握できるようにし、安全・安心の確保に万全を期す必要があります。

これらを踏まえ、渋谷区DX推進基本計画では、以下のとおり「パーソナライズ化の促進」をデジタルサービス設計の基本方針として位置付けています。



一人ひとりに合わせた情報・サービスの提供

住民一人ひとりの関心やライフステージに合わせて、必要な行政情報やサービスを簡単に見つけ、選択できるよう、パーソナライズされた導線やメニューを整備します。



最適なタイミングでのアプローチとサポート

個々の状況や行動に応じて、必要な情報や手続きをAIやデジタル技術で自動的に判別し、プッシュ通知やチャットサポートなどを通じて、適切なタイミングで案内・支援を行います。



パーソナライズとプライバシーの両立

住民自身がパーソナライズの設定や情報提供の範囲を自由に管理できる機能を備えるとともに、情報の取り扱いにおける透明性を確保し、安心してサービスを利用できる環境を実現します。



情報セキュリティ対策の徹底

警視庁『令和7年上半期におけるサイバー空間をめぐる脅威の情勢等について』によると、2025年(令和7年)上半期におけるランサムウェアの被害報告件数は116件で、2022年(令和4年)下半期と並び過去最多となっています。また、個人情報保護委員会の年次報告によれば、地方公共団体の情報漏えい事案の件数は、2024年度(令和6年度)に1,730件となり、2023年度(令和5年度)の997件から大幅に増加しました。近年は、サイバー攻撃被害やセキュリティ事故件数の増加に加え、働き方改革に

よるテレワークの普及に伴う、VPN機器等を狙ったサイバー攻撃の増加や、生成AIの実用化に伴う生成AIモデルの脆弱性を狙ったサイバー攻撃の登場など、新たな傾向も見られます。このように、デジタル技術の普及や進化は、あらゆるものやサービスの利便性を向上する一方で、セキュリティリスクの増加を伴います。渋谷区DX推進基本計画では、DXの推進に伴い、今後さらに増加が予想されるセキュリティリスクに対応するため、以下のとおり情報セキュリティ対策の基本方針を定めます。

想定されるセキュリティリスク

社会全体のデジタル化に伴うリスクの増加	▶ 社会全体のデジタル化が加速することで、あらゆるものやサービスがサイバー攻撃の対象になる。
クラウドサービスの利用拡大によるリスクの増加	クラウド特有のリスクが増加する <ul style="list-style-type: none"> ▶ サイバー攻撃の標的になりやすい ▶ マルチテナントによるデータ混在やパフォーマンス低下 ▶ データの所在地が不透明 ▶ 事業者都合によるサービス停止や終了 など
AIの進化により高度化するサイバー攻撃	▶ 生成AIを利用すると、知識や技術がなくても、高度なサイバー攻撃が可能になる。
災害時のリスクの増加	▶ デジタル化の進展に伴い、災害時に通信インフラ等の機能が停止した場合の影響が大きくなる。
サイバーセキュリティリソースの不足	▶ セキュリティリスクの増加、職員数の減少、デジタル人材不足に伴い、サイバーセキュリティ対策に必要な人的リソースの確保が困難になる。

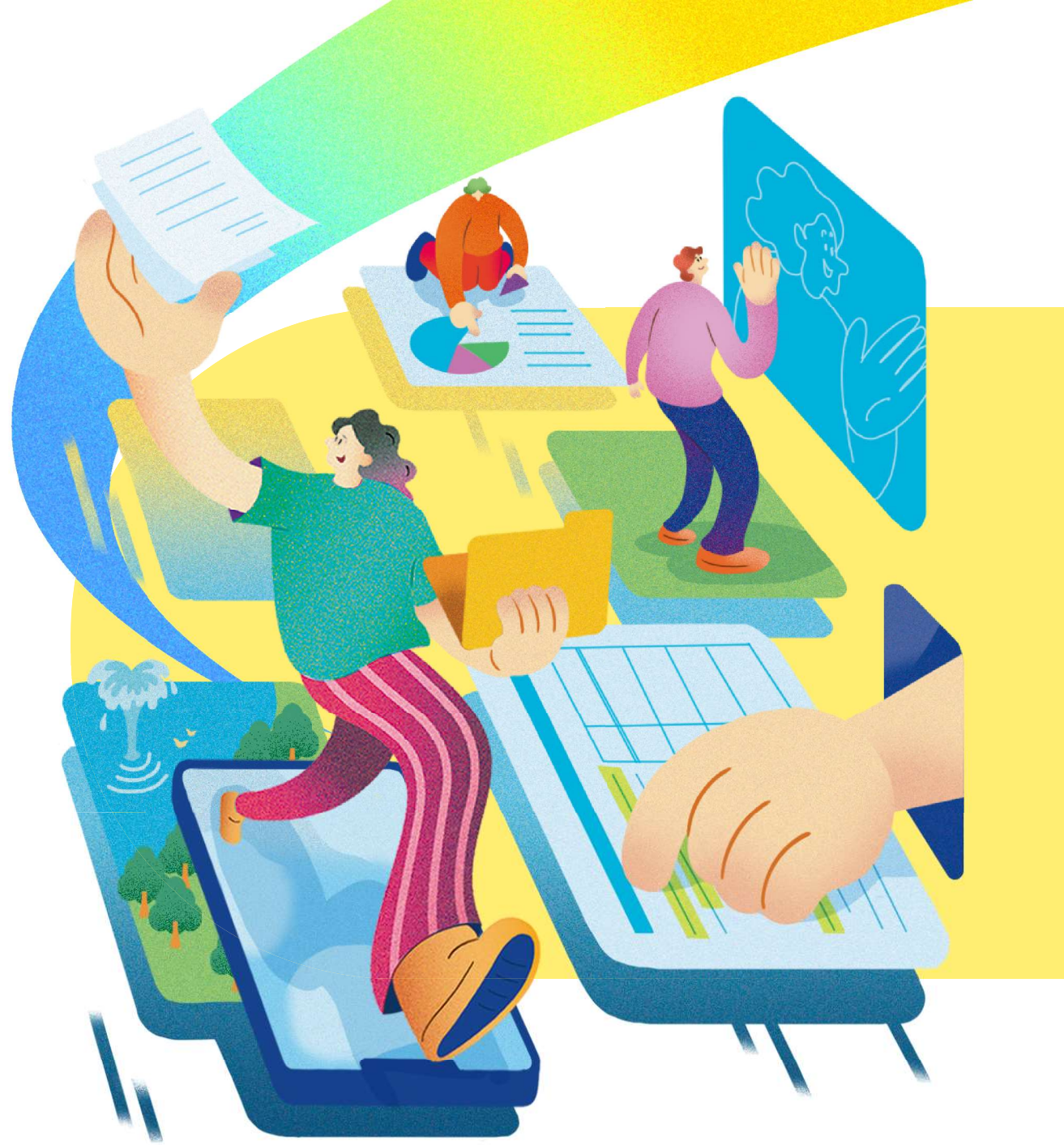


セキュリティ対策

AIを活用したセキュリティ対策	以下のような、従来のセキュリティ対策や、インシデント管理・対応についてもAIの活用を推進し、精度の向上や高速化を実現する。 <ul style="list-style-type: none"> ▶ セキュリティ診断 ▶ ログの解析 ▶ 不正アクセスの検知・遮断 ▶ 未知の脅威の検知 ▶ 画像解析による顔認証や、犯罪防止 など
ゼロトラストアーキテクチャの考え方を導入したセキュリティ強化	▶ ゼロトラストアーキテクチャの考え方を導入し、柔軟な働き方とセキュリティの両立を実現する。
災害時の業務継続を踏まえたシステム導入	▶ システム等の導入・変更時には、災害時の業務継続を踏まえた選定をし、復旧手順等を含めた運用設計をする。
セキュリティチェックの徹底	▶ 新たなシステムや、サービスを導入する際には、必ず既定のセキュリティチェックを実施する。
教育・研修	▶ 最新のセキュリティ動向を踏まえた教育・研修を実施する。
採用・育成	▶ ツールだけではなく人材にも投資する。

CHAPTER 03

重点取組事項



CHAPTER

03

重点取組事項

住民サービスの向上



住民サービスの向上

行政手続のオンライン化

-誰も来ない庁舎の実現-

渋谷区では2022年度(令和4年度)より、「誰も来ない庁舎の実現」を掲げ、行政手続のオンライン化に積極的に取り組んでいます。従来のシステムはユーザビリティに課題がありましたが、利用者視点での抜本的な見直しを行い、より直感的で使いやすい仕組みへと刷新しました。

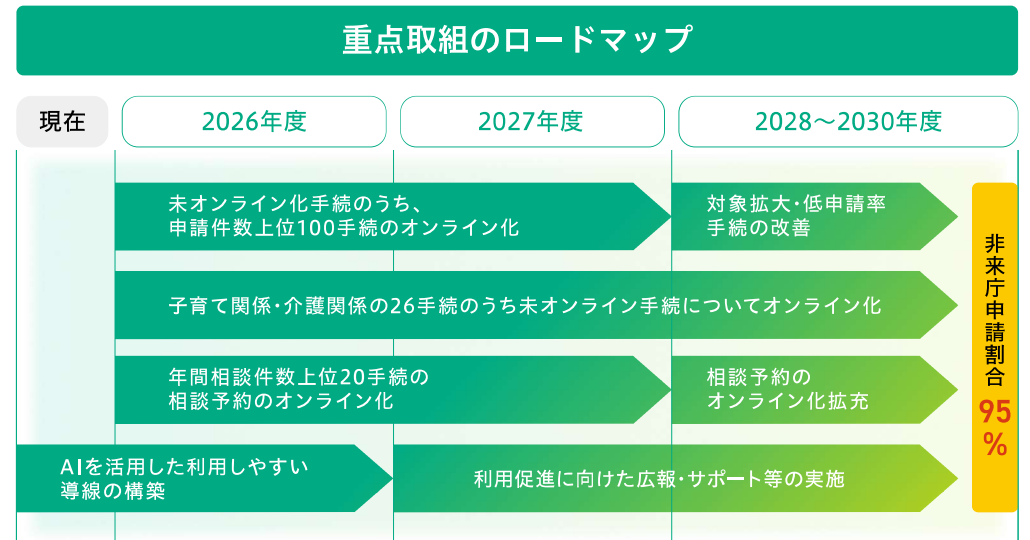
オンライン化の推進にあたっては、一つのシステムに固執せず、複数のシステムや手段を柔軟に選択することで、より多くの行政手続をカバーし、区民の多様なニーズに応えていきます。単なるデジタル化にとどまらず、AIなどの先端技術も積極的に導入し、申請や相談のプロセスをよりスムーズでわかりやすくするこ

とを目指しています。

さらに、誰もが安心して利用できるよう、利用者サポート体制の強化や、デジタルに不慣れな方への支援策も充実させていきます。今後も「誰も来ない庁舎の実現」に向けて、オンライン化の範囲を拡大し、全ての世代・立場の方が恩恵を受けられる仕組みづくりに取り組んでいきます。



重点取組のロードマップ





住民サービスの向上

次世代公式ウェブサイトのあり方

-スマホ・AI時代の新しい情報発信-

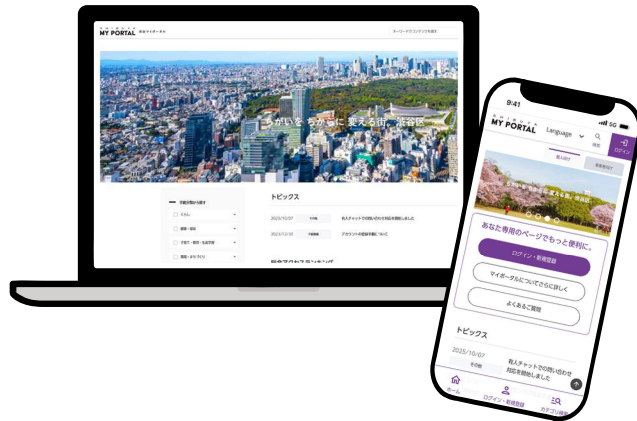
渋谷区では2022年度(令和4年度)に公式ウェブサイトを全面リニューアルし、『渋谷区ポータル』として、スマートフォンでも快適に閲覧・操作できるアプリライクなインターフェースへと刷新しました。さらに、ウェブサイトと連携した区民向けパーソナライズドポータルサイト『渋谷マイポータル』を新設し、アカウント登録により個々のニーズに応じた情報提供や各種申請が可能なCRM基盤を構築しています。

今後は、これらのサイトを統合し、パーソナライズ機能のさらなる強化とAIを中心とした情報基盤の構築を進めていきます。

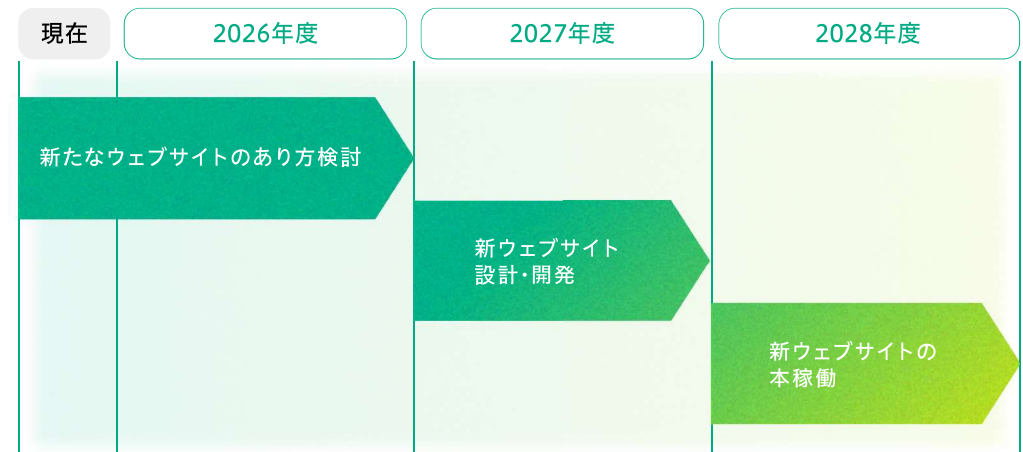
従来の行政特有のカテゴリ管理を廃止し、検索項目の一部として情報を管理することで、利用者のニーズに合わせた自由に柔軟な情報表示を実現します。

また、メンテナンス性やウェブクロウリングの精度向上にも配慮し、AIがより正確に情報を把握できるよう、「AIファースト」な設計を目指します。

加えて、誰もが迷うことなく簡単に操作・活用できるよう、デジタルアダプションプラットフォーム(DAP)の導入も推進します。これらの取り組みにより、区民一人ひとりが必要な情報やサービスに迅速かつ直感的にアクセスできる、次世代の行政ウェブサービスの実現を目指します。



重点取組のロードマップ





住民サービスの向上

行政サービスの“迷い”ゼロへ

-AIとLINEで実現するシームレスな総合案内-

区役所の手続きはオンライン化が進み、来庁せずともスマートフォンで簡単に申請できる時代となりました。

その一方で、必要な手順を、膨大な情報の中から自力で探し出す必要があり、わかりづらさを感じる場面も増えています。

庁舎では受付の担当者が最適な窓口を案内してくれますが、オンラインでは自分自身で情報を探さなければなりません。

今後さらに多様な分野でオンライン化が進むことで、目的の情報にたどり着くまでの道筋がより複雑になる可能性があります。

こうした課題を解決するため、2026年度(令和8年度)から渋谷区LINE公式アカウント上でAIによる総合案内サービスを開始します。

分野や手順名がわからなくても、要件を伝えるだけで、AIが区の異なるメディアのマルチコンテンツから最適な手続きを瞬時にご案内します。

利用者は、手続きの担当部署や利用するシステムの違いを意識することなく、LINE公式アカウントをポータルとして活用し、さまざまな手続きをシームレスに連携できる仕組みの実現を目指します。



重点取組のロードマップ

現在	2026年度	2027年度	2028年度
	AI総合案内の構築		
		AI総合案内稼働	



住民サービスの向上

AI時代のデジタルコンタクトセンター戦略

-新しい顧客体験で、一人ひとりに最適なアンサーを-

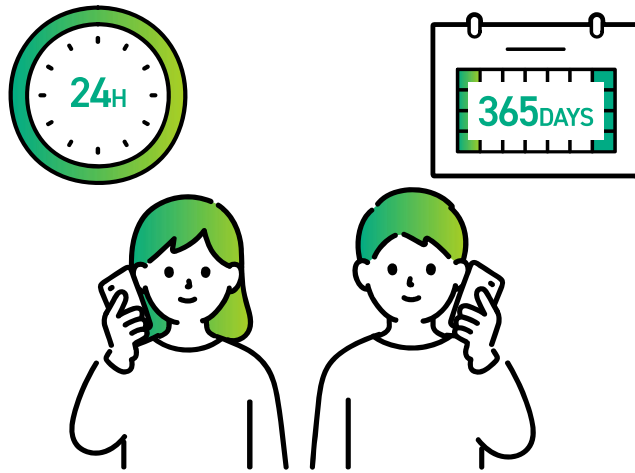
近年、少子高齢化や人口減少に伴う働き手や担い手不足が進む中、自治体における職員数の確保がますます困難になっています。

その一方で、住民の生活や悩みも多様化し、区役所への相談や問い合わせは年々増加の一途をたどっています。限られたリソースの中で、区民一人ひとりに寄り添い、きめ細やかな対応を行うことが、これまで以上に重要な課題となっています。

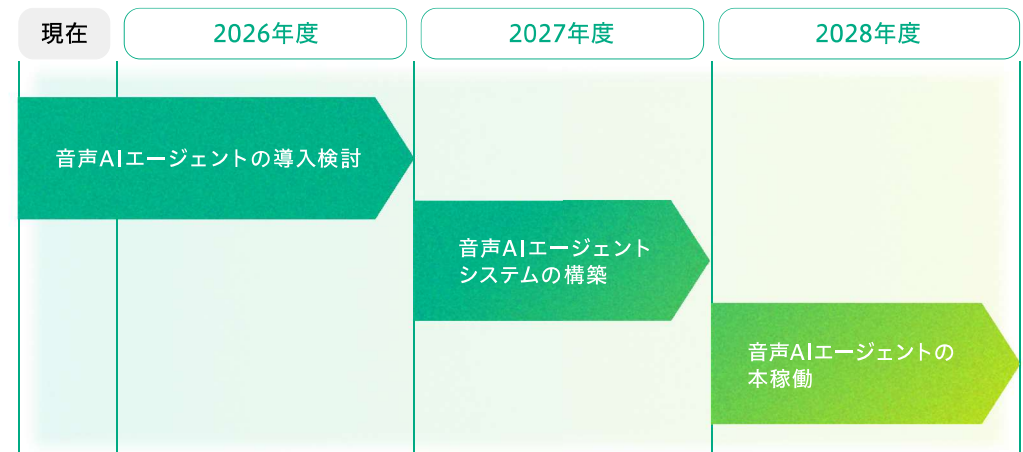
こうした状況を踏まえ、区では、FAQシステムや問い合わせフォームの刷新に加え、生成AIを活用したチャットボットの導入など、住民の自己解決を支援する環

境整備を積極的に進めてきました。加えて、入電業務についても有人チャットを活用したデジタルシフトを推進し、多様なニーズに応じたサポート体制の充実化を図っています。

今後は、デジタル化をさらに加速させ、日中の受付時間外でも有人オペレーターと同等のサポートが受けられるよう、音声AIエージェントによる問い合わせ窓口の導入を目指します。これにより、多様化する住民のニーズやライフスタイルに合わせて最適なチャネルを提供し、時間や場所にとらわれないノンストップかつシームレスな顧客体験の実現を目指します。



重点取組のロードマップ





住民サービスの向上

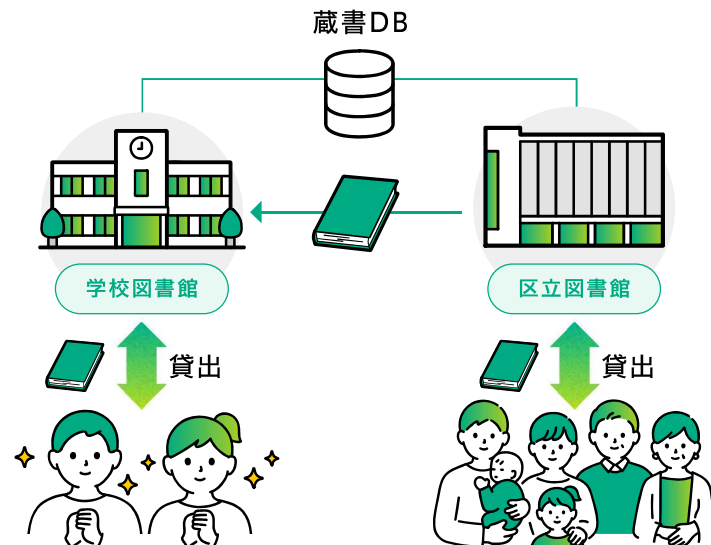
図書館システムのあり方

-学校図書館との連携によるシームレスな読書体験の創出を-

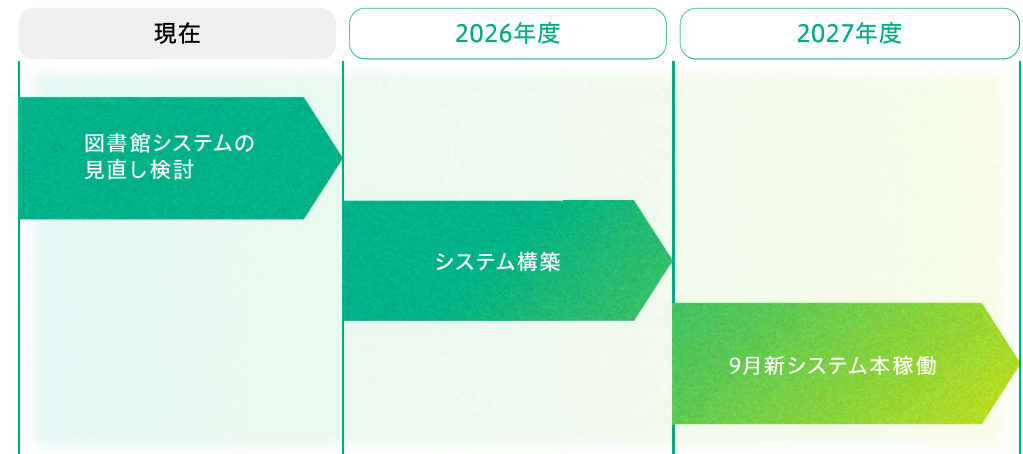
現行の図書館システムは2027年(令和9年)8月に保守および機器リース期間が満了となるため、新たなシステムの導入が不可欠です。また、子どもの読書離れが指摘される中、子どもたちの豊かな心を育み、読解力の基盤を築くためにも、読書環境のさらなる充実が求められています。このため、学校図書館と区立図書館のシステムを連携させ、児童・生徒が両方の図書館を相互に利用できる環境を整備します。これにより、学校図書館に所蔵されていない本も一元的に検索でき、児童・生徒の読書意欲を途切れさせない仕組みを実現します。さらに、システム連携によって、従来FAXで対応していた学校への貸出業務など

も大幅に効率化されます。

新しい図書館システムの構築にあたっては、現在のオンプレミス型からクラウド型への移行を図り、メンテナンス性や利便性の向上を目指します。なお、今後、建て替えによる広尾中学校敷地内に新設する図書館についても、学校との連携に柔軟に対応できる仕組みを構築します。加えて、LINEとの連携による利用者カードとスマートフォン端末の一体化や、マイナンバーカードとの連携も進めます。将来的には、バーチャル図書館の導入も視野に入れ、来館せずとも3D空間上で図書館サービスを利用できる環境の実現を目指します。



重点取組のロードマップ





住民サービスの向上

マイナンバーカードの普及促進

-誰もが恩恵を受けられるデジタル社会の実現へ-

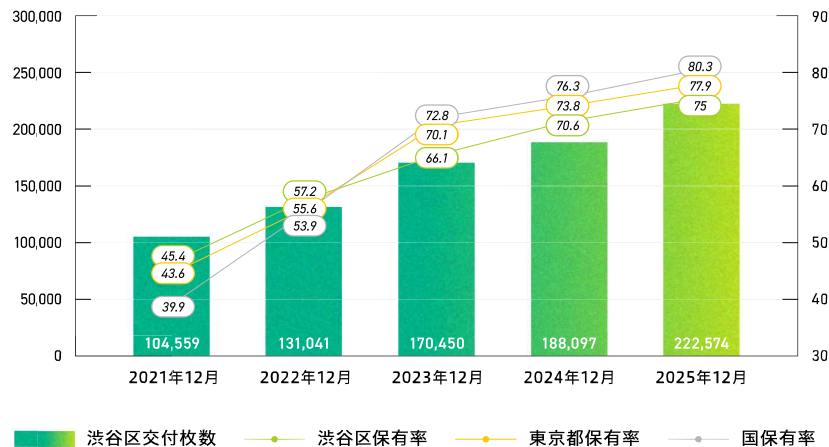
マイナンバーカードの健康保険証との一体化(マイナ保険証)は、2024年(令和6年)12月2日より全国の医療機関や薬局で本格的に導入され、従来の紙の健康保険証に代わるものとして利用できるようになりました。また、マイナンバーカードと運転免許証の一体化(マイナ免許証)も2025年(令和7年)3月24日から全国で運用が開始されており、希望者は従来型免許証の継続や併用も選択可能です。

これら各種証明書との一体化に加え、iPhone等のスマートフォン端末のみで利用できるサービスの拡大も検討されており、今後さらにマイナンバーカードの普

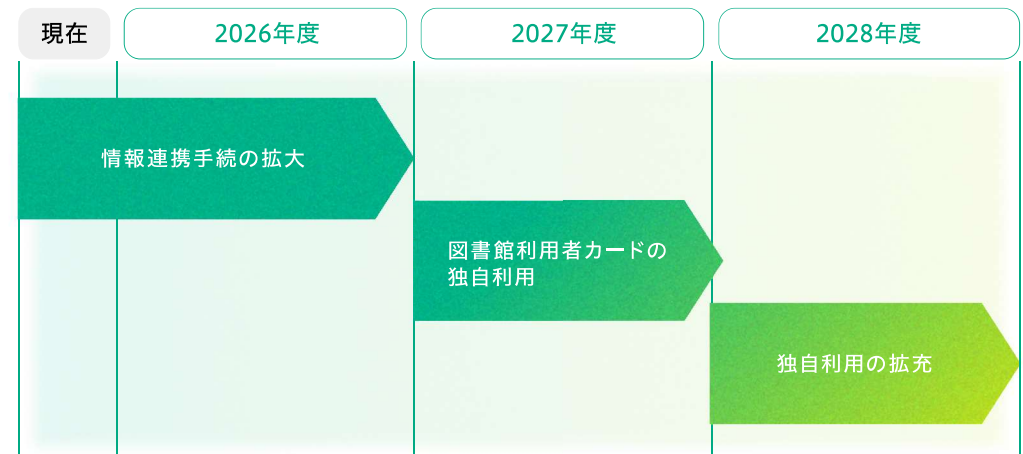
及が加速することが見込まれます。

区では、マイナンバーカードを活用したコンビニエンスストアでの各種証明書取得や、オンライン申請時の公的個人認証システムの導入、申請による印鑑登録証としての利用など、普及促進に積極的に取り組んでいます。また、2025年(令和7年)12月から行政書士によるマイナンバーカードの申請サポートも開始しています。今後は国の動向を踏まえつつ、図書館利用者カード等との一体化や情報連携による手続きの省力化など、マイナンバーカードの効果的な活用方法を積極的に推進し、区民サービスの利便性向上と業務効率化を目指してまいります。

マイナンバーカードの発行枚数(枚)と保有率(%)



重点取組のロードマップ





住民サービスの向上

データ利活用推進による区民の寿命及び健康寿命の延伸

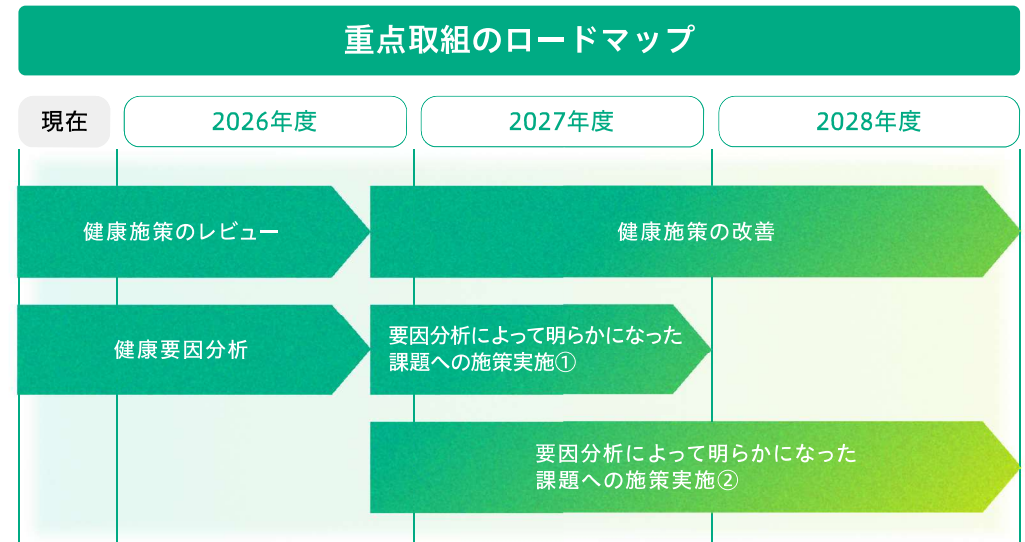
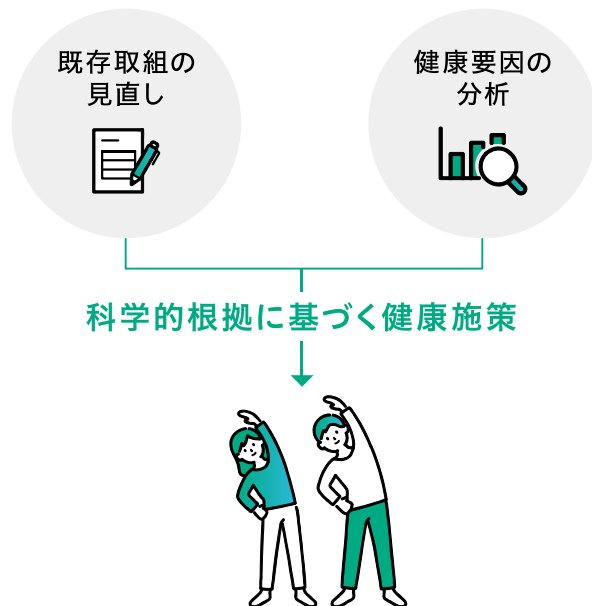
-科学的エビデンスに基づく健康施策の推進-

渋谷区は、区民の健康課題の解決とウェルビーイング向上を目指し、科学的エビデンスに基づいた健康施策事業を推進します。

2026年度(令和8年度)には、これまでの健康施策や関連事業を体系的にレビューし、専門家や関係機関と連携して、健康要因の分析を実施します。既存施策のカバレッジや重複・抜け漏れを整理するとともに、国内外の先進事例や最新のエビデンスも踏まえ、渋谷区特有の健康課題や今後注力すべき重点領域を明確化します。

2027年度(令和9年度)以降は、2026年度(令和8年度)の要因分析によって明らかになった課題や施策の改善点に対し、適切な事業を展開していきます。

このように、DXとデータ利活用を積極的に推進し、科学的根拠に基づく高度な健康施策の展開を通じて、区民一人ひとりのウェルビーイング向上を目指します。





住民サービスの向上

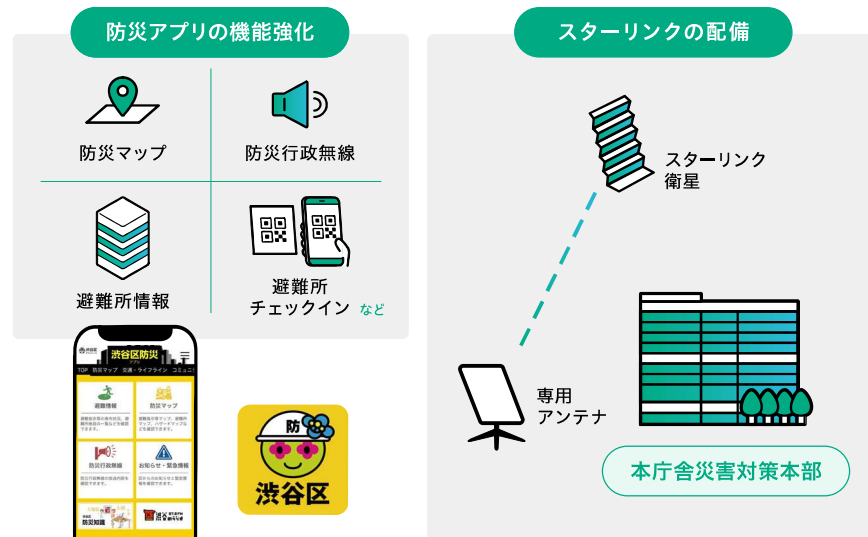
防災DX

-災害時の情報発信インフラの強靱化-

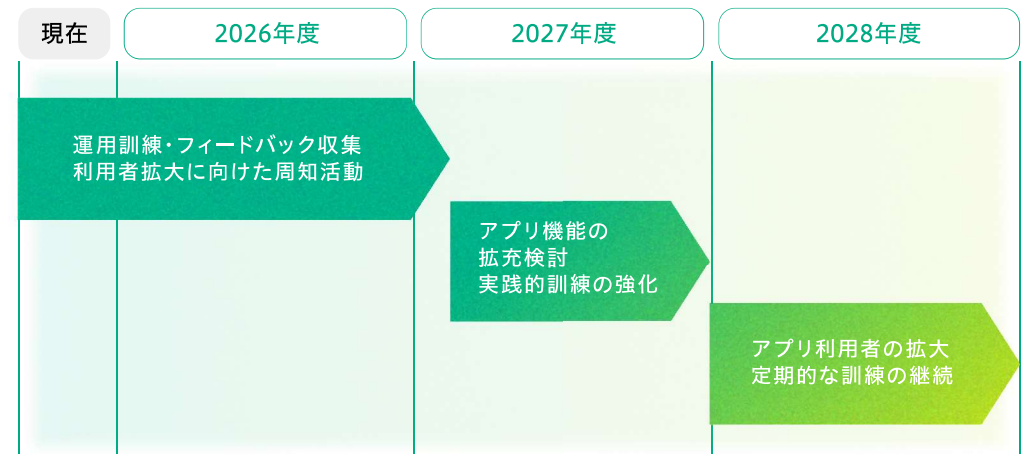
渋谷区ではこれまで『防災行政無線』『しずや安全・安心メール』『災害時自動電話情報サービス しらせる君』『渋谷区防災ポータル』など、災害時に必要な情報を提供する体制を整備してきました。『渋谷区防災アプリ』は、避難所でのチェックイン、被害状況報告や家族・知人との情報共有など、災害発生直後でも区民が迅速に行動できるような機能強化を図っています。一方で、アプリに関しては操作性や入力方法など、実際の利用者からの意見を踏まえた機能などの改善点も顕在化しています。そのため、避難訓練等から得られる利用者の声を積

極的に収集し、必要な機能の拡充を検討していきます。また、アプリの利用・ダウンロード率向上のため、渋谷防災キャラバンや区の各種イベント等での周知啓発、利活用の裾野拡大にも引き続き取り組みます。また、避難所には災害時専用Wi-Fiの整備を順次進めており、区民が円滑に情報を入手できる環境づくりに取り組んでいます。本庁舎の災害対策本部には東京都と連携して衛星通信システム『スターリンク』を導入し、非常時の安定した通信確保に努めています。今後も実地訓練や住民の声を活かし、機能の充実と強靱な通信インフラの構築を通じて、防災DXを推進していきます。

防災アプリや通信インフラの強化



重点取組のロードマップ



CHAPTER

03

重点取組事項

行政運営の効率化



行政運営の効率化

AI等先端技術の利活用

-AIとの共創による区政運営-

渋谷区では、行政運営のさらなる効率化に加え、アウトプットそのものの質を高める「質の効率化」の実現を目指し、生成AIをはじめとする先端技術の利活用を計画的かつ積極的に推進しています。これまで、Azure OpenAI や Microsoft 365 Copilotなどを活用した技術検証を中心に取り組んできましたが、2025年度(令和7年度)からは『行政ICT基盤生成AI利活用推進プロジェクト』を立ち上げ、AIを職員の補完ではなく、“共創パートナー”として位置づけるための基盤づくりに着手しました。

現在は、M365 Copilot や Copilot Chat の利用環境整備に加え、Copilot Studio を活用した業務特化型チャットボットの開発支援や、議会答弁特化型サービスの導入など、AIが職員単独では得にくい網羅性・正確性・多角的視点を補完する形で取り組みを

進めています。一方で、職員ごとのスキルやリテラシーの差、活用の具体的なイメージ不足、業務特性による向き不向きなど、組織全体での更なる利用促進に向けた課題も顕在化しています。

今後は、AIとの共創をさらに深め、行政運営における標準的な手法として全庁に定着させていきます。職員研修や活用相談会、活用事例の共有などを通じてリテラシーの底上げを図るとともに、業務プロセス自体をAI前提へと再設計し、チャットボット開発や活用提案を積極的に展開します。これらの取り組みを通じて、生産性向上や省力化といった短期的な効果にとどまらず、政策立案の深度向上や住民サービスの最適化など、「質の効率化」を実現する基盤を築き、次世代型の行政運営を確立してまいります。



重点取組のロードマップ

現在	2026年度	2027年度	2028年度
	生成AIサービスの活用		
	AIの活用を前提とした業務プロセスの見直し・改善		
	生成AI利活用研修の拡充		



行政運営の効率化

テレワークの推進

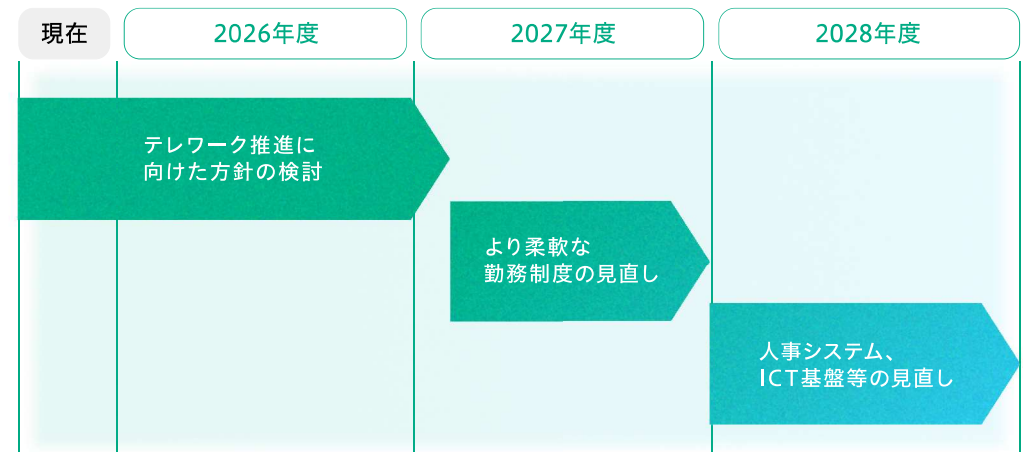
-時間や場所にとらわれない働き方の実現-

庁舎のICT基盤の刷新により職員全員へのモバイルPC支給や無線LAN整備を実現し、テレワークや時差勤務、フレックスタイム制の導入、促進を図ってきました。しかし、職員のテレワーク実施率はまだまだ高い水準とは言えず、その主な要因として、制度の浸透が不十分であることや、窓口業務など物理的にテレワークが困難な業務などが障壁となっています。また、フレックスタイム制についても、運用上の使い勝手に課題があるなど、育児・介護と仕事の両立支援や災害時の業務継続性確保の観点からも、時間や場所にとらわれない働き方の実現に向けて、更なる取り組みが必要です。

そのため、テレワークについては、サテライトオフィス利用の奨励や活用事例を紹介するなど、組織全体での意識改革を図ります。また、フレックスタイム制については、申請手続きの見直しを行うとともに、人事システムやICT基盤等についてもこれに応じた見直しを行うなど、職員が柔軟に働ける環境を整備します。



重点取組のロードマップ





行政運営の効率化

次世代型デジタル人財育成

-DXを内製化できる組織への変革-

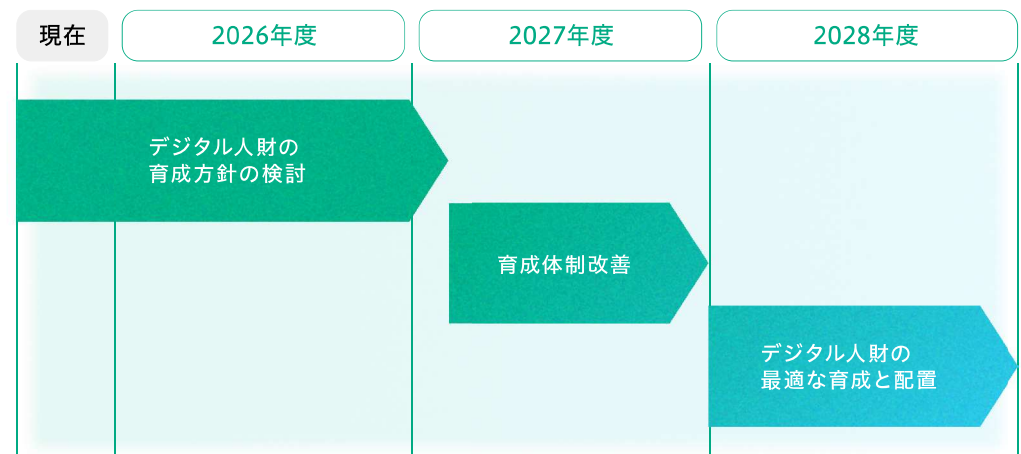
デジタル人財の育成・確保については、部門横断での人財育成体制の構築、外部人財の採用などの取り組みを進めていますが、業務プロセスのデジタル化を企画・推進できる人財、ノーコード/ローコードツールで業務システムを開発できる職員、データや生成AIを活用した業務改善を実践できる人財など、行政事務に精通したデジタル人財の育成と確保が課題となっています。

これらの課題解決に当たっては、まず、人財育成基本方針とDX推進ロードマップに基づくデジタルリードスタッフ育成の取り組みを連動させ、既存育成カリキ

ュラムを整理した上で必要に応じて改善し、デジタルリードスタッフやスペシャリスト職員、一般職員のデジタル知識の底上げを図ります。また、各職員がデジタル人財としての専門性と行政事務の専門性両方を継続的に高められるキャリア設計を可能にするため、キャリア形成に参考となる情報を各職員に提供するとともに、既存のタレントマネジメントシステムを活用しそれぞれの意欲や経験を踏まえた適切な人財配置を行います。さらに、外部のデジタル専門人財も活用しつつ、DX内製化の中核を担う人財の育成に努めていきます。



重点取組のロードマップ





行政運営の効率化

データを活用した新しい区政経営

-データドリブンな区政経営への進化-

渋谷区では、区内外の多様なデータを集約・可視化するデータ活用プラットフォーム『SHIBUYA CITY DASHBOARD』を運用し、人口・人流・観光・区政運営など幅広い分野の情報をタイムリーに公開することで、区民・事業者・職員が渋谷区の「いま」を的確に把握できる環境を整備しています。『SHIBUYA CITY DASHBOARD デザインガイドライン』の策定やスマートフォンUIの検討など、利用者視点を重視し、統一感と利便性のあるUI/UX設計、アクセシビリティへの配慮を徹底しています。また、庁内向けのデータ活用研修や庁内データを活用したダッシュボードの

検討も開始し、職員のデータリテラシー向上と政策立案力の強化を図っています。一方で、「より多くの人にデータに触れてもらう」ことや「庁内のデータ整備の遅れ」といった利活用拡大に向けた課題も顕在化しています。今後は、教育やまちづくりなど多様な分野でのデータ利活用推進に加え、職員のみならず区民・事業者を巻き込んだ「データ利活用文化」の醸成を目指します。さらに、EBPM(エビデンスに基づく政策立案)の推進や、区民とともにまちの未来を考える“共創”の場の創出など、データドリブンな区政経営へと進化させていきます。



重点取組のロードマップ



CHAPTER

03

重点取組事項

地域社会のデジタル化



地域社会のデジタル化

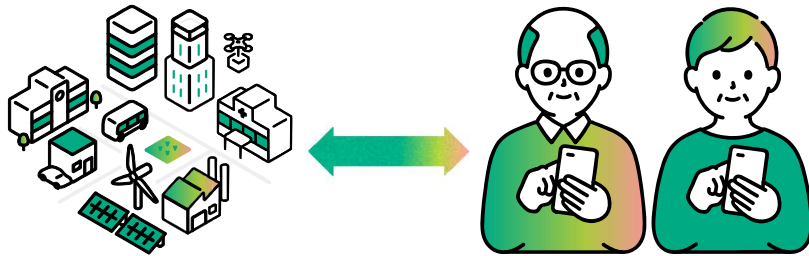
デジタルデバйд対策の推進

-誰一人取り残さないデジタル社会へ-

2021年(令和3年)から2023年(令和5年)にかけて、高齢者に向けてスマートフォン貸与や活用支援、健康アプリやハチペイと連携したスマートフォンの利用定着支援の実証事業を行い、デジタルデバйд解消率86.2%を達成しました。しかし、行政事務のデジタル化や区発信情報のオンライン化が進む中、スマートフォンの必要性は一層高まっていますが、未所有の高齢者が一定数存在し、情報取得やサービス利用に不利な状況が続いています。

スマートフォンを所有していない高齢者に対し、2026年度(令和8年度)より所有を後押しするためにスマートフォン購入費の助成を実施します。併せて、これまで構築したサポート体制を強化し、デジタル未定着者の取りこぼしを防止してまいります。

デジタルでまちと区民をつなぎ
豊かな生活へ



重点取組のロードマップ

現在	2026年度	2027年度	2028年度
	スマホサロン等の定着支援の実施		
	高齢者向けスマートフォン購入費助成		



地域社会のデジタル化

デジタル地域通貨『ハチペイ』の普及促進

-地域のつながりと活動を支える地域通貨-

デジタル地域通貨『ハチペイ』は、区内産業や地域コミュニティの活性化を目指し、2025年(令和7年)7月時点で約4,600店舗が加盟、区内外あわせて約18万人のユーザーに広く利用されています。買い物だけでなく、区の施設利用料や各種サービス手数料の支払いなど、渋谷区での生活のさまざまな場面で活用できるのが特長です。

また、地域活動などで獲得したポイントを「お金で買えないうれしい体験」と交換できる『ハチポ』も展開し、地域活動への参加促進や地域の活性化に取り組んでいます。一方で、区民認証済みユーザーや区民利用のさらなる拡大、区や地

域とのつながりの強化、そして継続的な取り組みへの発展が今後の課題とされています。

今後は、買い物以外にも日常生活のさまざまな場面で利用できることを積極的に周知し、区民ユーザーの区民認証促進や利用定着、利用機会の拡大を図ります。ハチペイ・ハチポを持続可能なサービスとして発展させ、区民の暮らしや地域とのつながりをより一層支え、活性化していきます。

さらに、決済データや利用履歴を分析し、商店街や加盟店舗へのデータ提供を通じて、区内産業のさらなる活性化にも貢献していきます。



重点取組のロードマップ





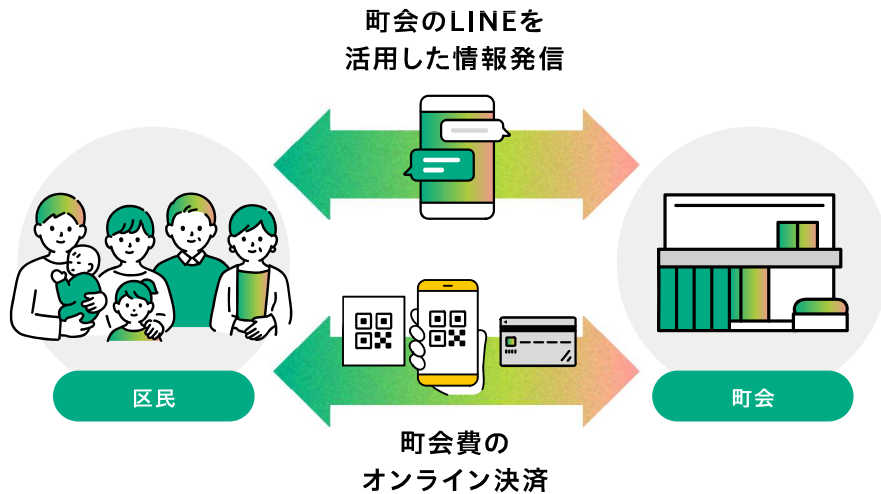
地域社会のデジタル化

町会コミュニケーションのデジタル化

-デジタルで実現する共助社会-

渋谷区には地域住民がお互いの親睦を深め、住みよいまちをつくるために、自主的に組織された町会・自治会が105あり、区と連携をしながら生活環境の向上を目指し様々な活動を行っています。しかし、近年は、町会の担い手や参加者の減少・高齢化が進展する中で、時代に合った運営をすることや新たな参加者を増やしていくことが課題となっています。

区では2023年度(令和5年度)から町会のLINE公式アカウントの導入を運営費の補助や相談会の開催等で後押しし、町会運営のデジタル化や情報発信をサポートしています。これまでに39町会が導入し、引き続き町会のLINE公式アカウントの開設支援を進めていきます。今後は、町会費のオンライン決済の導入支援など、継続して運営の負担軽減と効率化を進めていきます。



重点取組のロードマップ

現在	2026年度	2027年度	2028年度
	町会のLINE公式アカウント開設支援		
	町会費のオンライン決済導入支援		
	町会運営の負担軽減と効率化に向けた検討		

CHAPTER 04

計画の推進



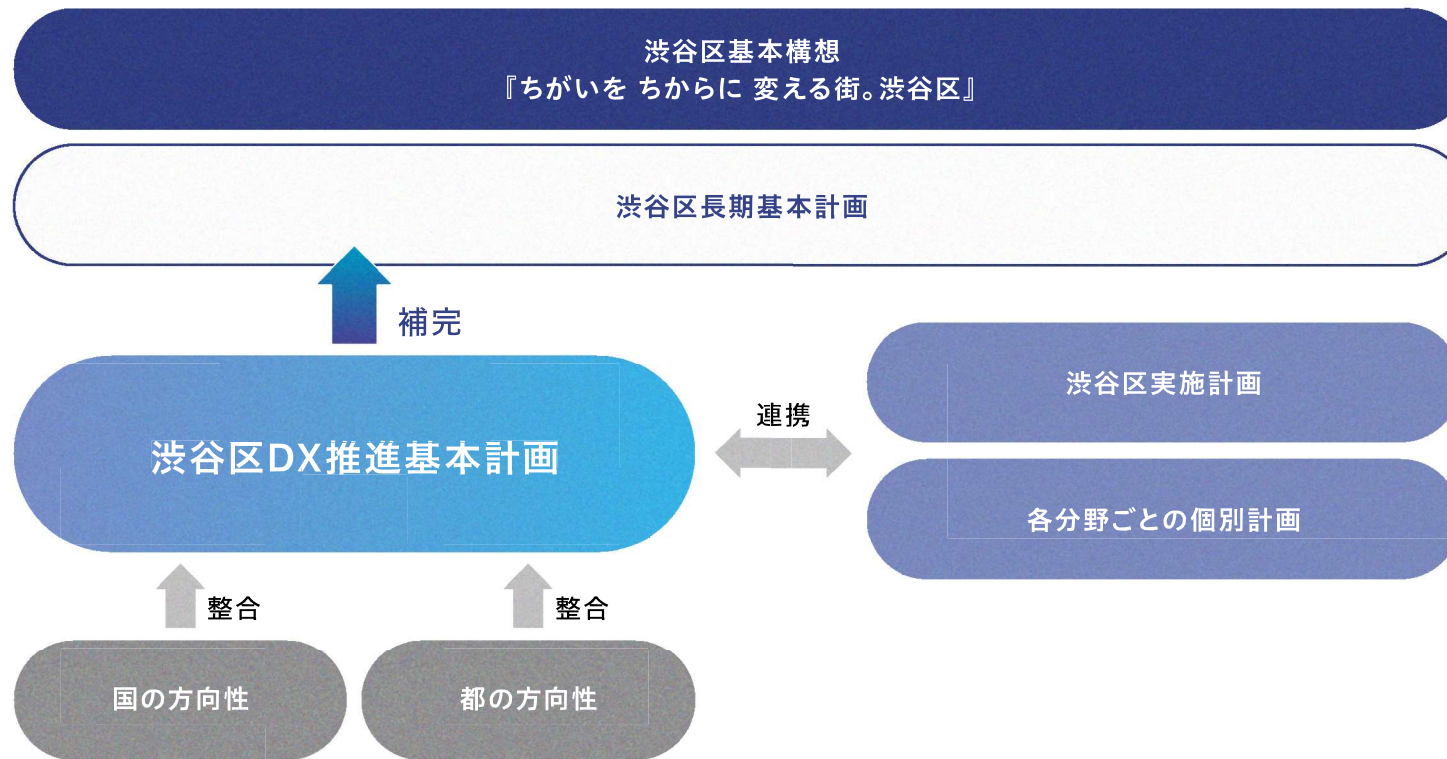


計画の位置づけ

渋谷区DX推進基本計画は、国が掲げる『デジタル社会の実現に向けた重点計画』や『自治体DX推進計画』などを踏まえ、区としてのDXのビジョンおよび方向性をまとめるものです。

また、本計画は、渋谷区基本構想の実現に向けて策定された長期基本計画を、

DX推進の観点から補完するものとし、実施計画や各個別計画と連携を図りながら、各種施策の実現に向けたデジタル化に関する基本的な方針を示すものです。

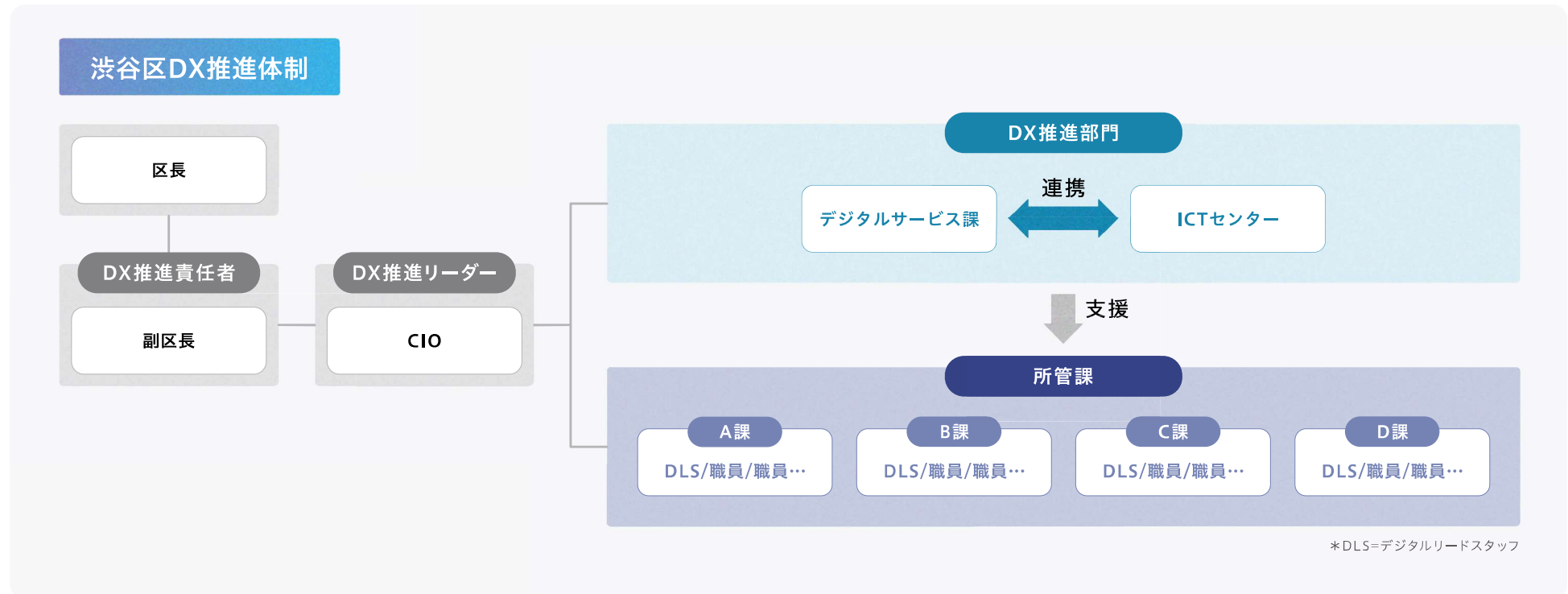




計画の推進体制

DXの全庁的かつ強力な推進を図るため、副区長をDX推進責任者とし、CIOの指揮のもと、以下の体制を整備します。

- 各所管課では、デジタルリードスタッフ（DLS。詳細は次ページ参照）を中心に職員が連携し、実務現場での業務改善や住民サービスの向上に取り組めます。
- 必要に応じてプロジェクトチーム（PT）を設置し、定期的な情報共有や課題解決を通じて、組織横断での連携を強化します。
- DX推進部門では、各取り組みの導入意義やセキュリティ、全体最適の観点について確認し、ガバナンスを徹底します。なお、DX推進部門では、デジタルサービス課は区民向けサービスを、ICTセンターは職員向けサービスやセキュリティを所掌します。





デジタルリードスタッフ(DLS)の配置

渋谷区では、DX推進の中核を担う存在として、『デジタルリードスタッフ(DLS)』を各課に配置しています。DLSは年齢や経験にとらわれず、DXに対して高い意欲を持つ職員が選任されており、現場の業務全体を俯瞰する視点から課題を発見し、区民サービスの質向上や職員の働き方改革へとつなげる重要な役割を果たしています。

また、DLSには体系的な研修が用意されており、最新のデジタル技術や知識の

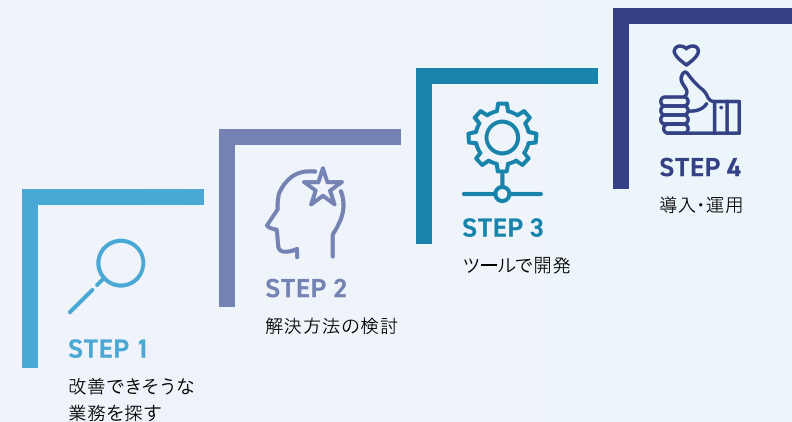
習得に加え、業務プロセス全体を可視化し、本質的な課題を見極める力、そしてDXを推進するためのマインドセットの醸成が重視されています。こうした研修を通じて、DLSは自ら考え、行動する力を高め、現場からの自発的なイノベーションを生み出しています。

DLSの活動は、現場の意欲や主体性を尊重したボトムアップ型の取り組みであり、渋谷区全体におけるDX推進の大きな原動力となっています。

DLSの役割と提供価値

- 1 デジタルツールを駆使し、所属組織の業務改革(生産性改革)をリードするエージェント
- 2 全自治体の中でも数少ない組織にしか実装されていないアプリケーション活用を深耕する
 - ▶ Microsoft365 Copilot(生成AI)
 - ▶ Automation Anywhere(RPA)
 - ▶ LINE(Bot Express)、Digital Communication Platform...
- 3 デジタルワークフローによるミスロスレス・ペーパーレス・タイムレス・プレイスレス
- 4 創出した時間を「人材育成」「業務改善・事業企画」「地域活動」「自己研鑽」へシフト

業務改善に向けた4つのステップ





計画の推進方法

本計画の推進にあたっては、各事業を計画的かつ継続的に進めていくため、「PDCAサイクル(Plan-Do-Check-Action)」に基づいた進捗管理と評価を基本とします。各事業の進捗状況や成果を定期的に確認・分析し、必要に応じて

計画の見直しや改善を行うことで、DX推進の質を継続的かつ着実に高めていきます。このようなサイクルを繰り返すことで、変化する社会や技術環境にも柔軟に対応し、区民サービスの向上や職員の働き方改革を実現していきます。

計画

本計画のビジョン、基本方針等を踏まえ、計画と目標を設定。

実行

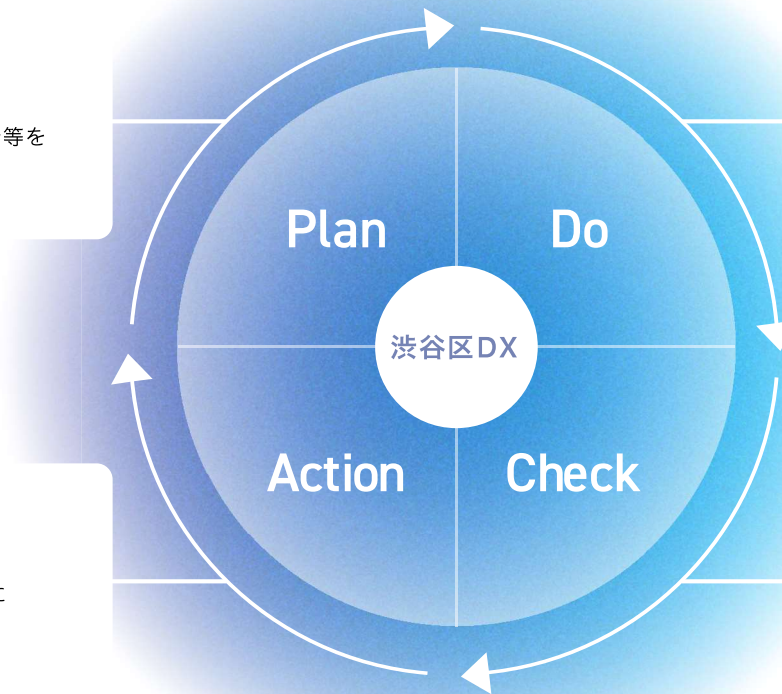
計画に基づく取り組みを実施。

改善

成果、目標の達成度の評価に基づく計画の見直し。

評価

実施した取り組みの成果と目標達成度の確認。





計画期間

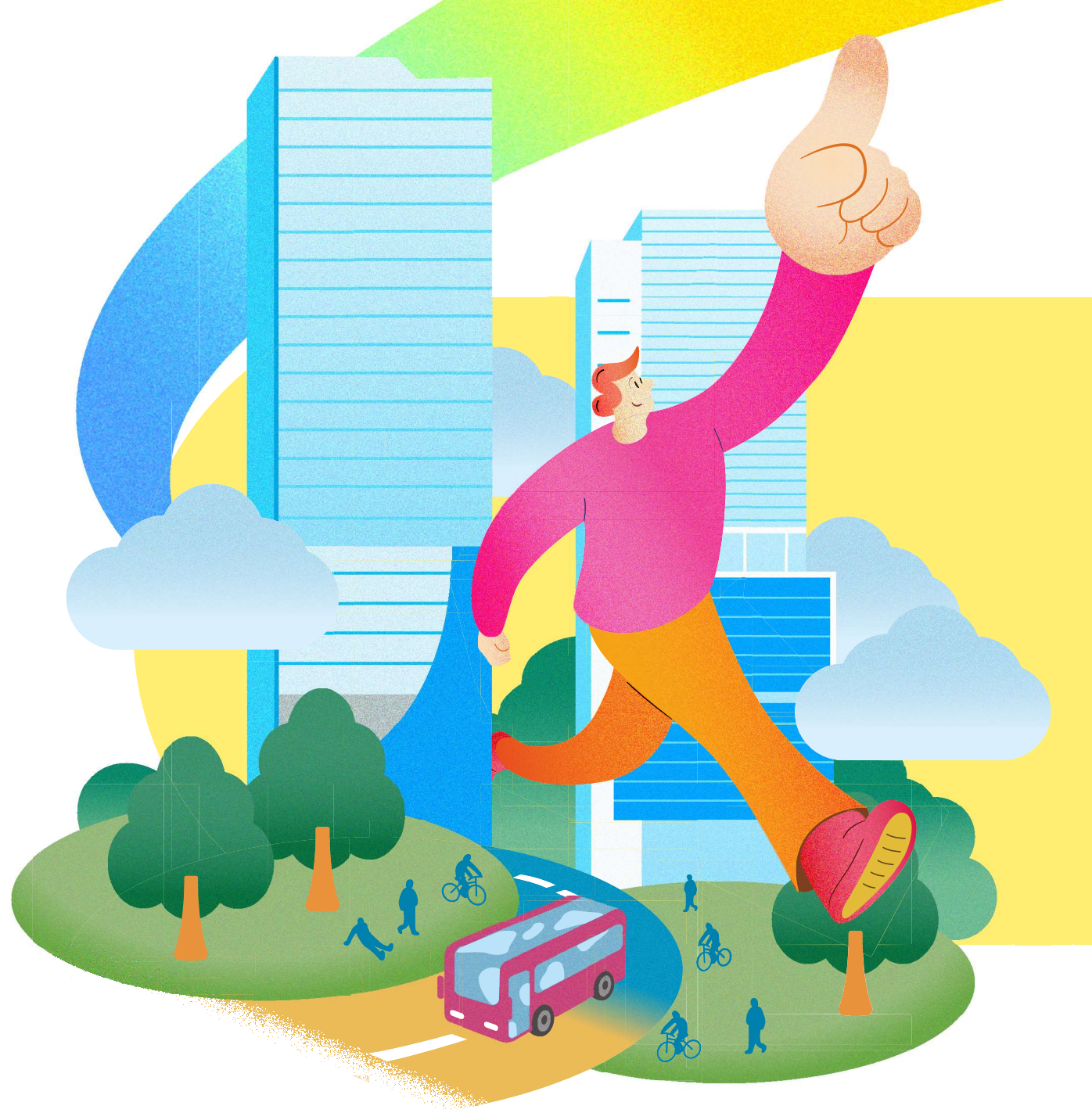
計画期間は2026年度(令和8年度)から2035年度(令和17年度)までの10か年とします。

なお、社会情勢や情報通信技術の著しい変化が生じた場合には、状況に応じて柔軟に見直しを行います。



CHAPTER 05

用語集





用語集

No.	用語	解説
1	AI	Artificial Intelligenceの略。人工知能のこと。
2	CIO	Chief Information Officerの略。企業や行政機関等といった組織において情報化戦略を立案、実行する責任者。
3	DCP	Digital Communication Platformの略。区民・事業者と区をつなぐ統合型コミュニケーション基盤のこと。
4	DX	Digital Transformationの略。デジタル技術を活用して、「人中心の価値」を再設計し、行政と暮らしをより良くするための変革のこと。
5	DX内製化	DXの取り組みを外部に任せるのではなく、職員が主体となって進めていくこと。
6	PWA	Progressive Web Appsの略。ウェブサイトネイティブアプリのような操作感や機能を実現するための技術・仕組みのこと。
7	UI	User Interfaceの略。画面のデザインや操作ボタンなど、利用者（ユーザー）とコンピュータが情報をやり取りする際に接する機器やソフトウェアの操作画面や操作方法。
8	UX	User Experienceの略。サービスやアプリを利用したときの使いやすさや、利用者（ユーザー）の体験や満足度のこと。
9	VPN	Virtual Private Networkの略。インターネット上に「仮想的な専用の通信経路」を作り、データ通信を暗号化して安全に情報をやりとりできる仕組みのこと。
10	Wi-Fi	Wireless Fidelityの略。ケーブルを使わずに無線でインターネットやネットワークにつなげる通信規格のこと。
11	アカウント	コンピュータやソフトウェア、ネットワークなどを使用するための権利や資格のこと。または、それらのシステムにログインするための、自分だけのIDやパスワードの組み合わせのこと。
12	アノテーション	データ（テキストや画像、音声、動画など）に対して、その内容や特徴を示す情報（ラベルやタグ）を付与する作業。
13	イノベーション	新しい技術や価値を創造し、社会全体や市場などに大きな変化をもたらすこと。
14	インシデント	システムやサービスの通常運用を妨げる予期しない出来事のこと。



用語集

No.	用語	解説
15	ウェブクロウリング	インターネット上のウェブサイトを自動的に巡回して、ページ内の情報を収集・保存する技術のこと。
16	ウェルビーイング	心身ともに健康で満たされ、社会的にも良好な状態であること。
17	エビデンス	ある主張や判断、意思決定などの正しさや信頼性を裏付けるための客観的な根拠や証拠となるデータや事実など。
18	音声AIエージェント	AIエージェントとは、「与えられた目標やタスクを達成するために、AIが自律的に状況を認識し、最適な行動を選択・実行するソフトウェアシステム」のことを指し、従来のAIが「質問に答える」「文章や画像を生成する」といった「受動的」な役割が中心だったのに対し、「自律的」に判断し、業務を遂行できる点が特長。音声AIエージェントはその音声対応版であり、ユーザーの音声を認識して、AIが自然な会話で様々なサポートを行う。
19	オンプレミス	企業や組織が自社内にサーバーやネットワーク機器などを設置し、自ら運用・管理すること。
20	オンライン	パソコンやスマートフォンなどの端末がインターネットやネットワークに接続されている状態や、その接続を利用した活動やサービスのこと。
21	ガバナンス	組織が健全に運営されるための「管理体制」や「統治の仕組み」のこと。
22	カバレッジ	ある事柄が及ぶ範囲や適用される範囲のこと。
23	ガラケー	「ガラパゴス携帯電話」の略称で、スマートフォンが普及する以前に日本国内で広く使われていた。日本独自の進化を遂げた従来型の携帯電話を指す。
24	クラウドサービス	インターネットを通じて、データの保存やサービスの利用ができる仕組み。
25	公的個人認証	マイナンバーカードのICチップに搭載された電子証明書を利用して、インターネット上で安全かつ確実に本人確認を行うためのサービス。
26	個別計画	渋谷区基本構想・渋谷区長期基本計画の実現を図るための各事業分野の計画。
27	コンテンツ	ウェブサイトやアプリなどにある情報や文章、画像、動画などの中身。
28	サイバー攻撃	インターネットやネットワークを通じて、コンピュータやシステムに不正に侵入したり、データを壊したり盗んだりする悪意のある行為。
29	サテライトオフィス	企業や自治体などの本社・本庁舎以外に設置された「分散型の業務拠点」のこと。



用語集

No.	用語	解説
30	渋谷マイポータル	区民や事業者など、区に関わるあらゆる人・事業者を対象とした渋谷区公式パーソナライズドサイト。
31	人財育成基本方針	区の将来像『ちがいを ちからに 変える街。渋谷区』の実現に向けて、区職員の育成(人財育成)の基本的な考え方・指針を定めたもの。
32	スターリンク	多数の小型衛星を打ち上げ、それらをネットワーク化することで、地上の通信インフラに依存せず、世界中のほぼどこでも高速・低遅延のインターネット接続を可能にする仕組み。
33	生成AI	膨大なデータを学習し、人間の指示(プロンプト)に応じて「新しいコンテンツ(文章・画像・音声・動画・プログラムなど)」を自動で生み出す人工知能の一種。
34	ゼロトラストアーキテクチャ	「何も信頼しない」ことを前提に、全てのアクセスをその都度検証するセキュリティ対策の考え方・仕組み。
35	誰も来ない庁舎	庁舎に訪れることなく、待ち時間もゼロで、スマートフォンやPCからいつでもどこでもどんなシチュエーションでも行政サービスを受用できる状態であること。
36	タレントマネジメントシステム	職員のスキルや経歴、適性などの人材情報を可視化し、最適な人材配置や育成、評価などに活用するためのシステム。
37	チャットボット	会話(チャット)とロボット(ボット)を組み合わせた言葉で、ユーザーからの質問に自動で返答するプログラム(自動会話プログラム)。
38	データドリブン	勘や経験だけでなく、収集・分析した客観的なデータに基づいて意思決定や行動を行う考え方・手法のこと。
39	デジタルアダプションプラットフォーム	Digital Adoption Platform(略称:DAP)。ソフトウェアやアプリケーションの利用に際し、操作方法やガイドを表示するなど、ユーザーが新しいデジタルツールを使いこなせるよう支援するためのサポートツール。
40	デジタルデバイド	インターネットやパソコン、スマートフォンなどの情報通信技術を「使いこなせる人」と「使いこなせない人」の間に生まれる情報の格差や不平等のこと。
41	テレワーク	情報通信技術を活用し、時間や場所にとらわれずに柔軟に働くことができる勤務形態のこと。
42	ネイティブアプリ	スマートフォンやタブレットなどの特定のデバイスやオペレーションシステム(OS)向けに開発・最適化されたアプリケーションのこと。
43	ノーコード/ローコード	専門的なプログラミング知識がなくても、業務アプリケーションや自動化ツールを開発・導入できる仕組み。



用語集

No.	用語	解説
44	パーソナライズ	ユーザー一人ひとりの属性や興味・関心、行動履歴などに基づいて、その人に最適な情報やサービス、体験を個別に提供すること。
45	バーチャル	現実には存在しないが、あたかも存在するかのように感じられるもの。
46	ビジョン	将来的に「こうありたい」「こうなりたい」と考える理想像や、目指すべき未来の姿を明確に示したものの。
47	フレックスタイム	決められた総労働時間の範囲内で、従業員が自分で始業・終業時間や1日の労働時間を自由に決められる柔軟な働き方の制度。
48	プロアクティブ	問題や課題が起こる前に、先回りして自ら積極的に行動する姿勢や考え方。
49	ポータル	さまざまな情報やサービスにアクセスするための出発点となる入口(ウェブサイトやシステムなど)のこと。
50	ボトムアップ	現場の意見や提案を吸い上げ、それをもとに組織の方針や戦略を決定する手法。
51	マインドセット	物事に対する考え方や信念、姿勢、価値観など。
52	マルチテナント	ひとつのシステムやアプリケーション、クラウドサービスを、複数のユーザー(企業や団体、個人など)が「テナント」として共有しながら利用する仕組み。
53	マルチモーダル	文字、音声、画像など、種類の異なる複数の情報を同時に扱い、総合的に理解・分析・生成することができるシステムのこと。
54	無線LAN	ケーブルなどの物理的配線を使わずに、電波を利用してパソコンやスマートフォンなどの機器同士をネットワーク接続する技術。
55	ユーザビリティ	システムやサービスなどが「どれだけ効率的・効果的・満足して使えるか」を示す品質特性のこと。
56	有人チャット	ウェブサイトやアプリ上で、実際の人間(オペレーター)がリアルタイムにユーザーの質問・相談にテキストで応じるチャットサービスのこと。
57	ログ	システムやアプリケーション、ネットワーク機器などが「いつ・誰が・何をしたか」といった動作やイベントの履歴情報を、時系列で自動的に記録・保存したデータのこと。

渋谷区DX推進基本計画

編集
・
発行

2026年(令和8年)3月

渋谷区 デジタルサービス部 デジタルサービス課

電話 03-3780-9658(代表)

