



# 加須市 DX

(デジタル・トランスフォーメーション)

## 推進計画

【令和6年1月 改訂版】

令和4(2022)年度 ▶ 令和8(2026)年度

KAZ:DX

加須市

# 目次

## I 計画の策定にあたって

① 計画の趣旨 .....	1
② DX（デジタル・トランスフォーメーション）とは .....	2
③ 計画の位置付け .....	3
④ 計画の期間 .....	4

## II 計画策定の背景

① 社会におけるデジタル化の動向 .....	5
② 国の動向 .....	8
③ 埼玉県の動向 .....	13

## III 本市の現状と課題

① 情報化の取組 .....	14
② 現状と課題.....	15

## IV 目指すまちの姿

① 本市におけるDXの定義 .....	17
② 基本理念 .....	19
③ 基本目標 .....	19
④ 施策の体系 .....	20

## V 施策の推進

① 市民の利便性と行政サービスの向上.....	22
② 効果的で効率的な行政運営.....	31
③ 地域社会の課題解決.....	43

## VI 計画の推進

① 推進体制 .....	54
② 進行管理 .....	56

# I 計画の策定にあたって

## 1 計画の趣旨

近年、デジタル技術を活用したサービスは、急速なスピードで進展しており、日常生活に大きな変化をもたらしています。平成 22 年に約 10%であったスマートフォンの世帯保有率は、10 年後の令和 2 年には 80%を超え、スマートフォンの普及とともに第 4 世代移動通信システム（4G）の開始による通信速度の高速化に伴い、大容量のコンテンツの利用が可能となりました。今後は、第 5 世代移動通信システム（5G）により、通信インフラの超高速化・大容量化がさらに促進され、あらゆるものがインターネットに接続する IoT 時代の基盤となることが期待されています。

一方、新型コロナウイルス感染症の拡大によって、私たちの日々の生活様式や行動、学校教育のあり方、働き方など社会全体に大きな影響をもたらしました。人々の生活様式が大きく変化する中、行政手続においては、いまだ所管する各機関への来庁が必要であったり、保有する様々な情報を国や地方公共団体の組織間で横断的に活用できなかつたりするなど、行政のデジタル化に対する課題が明らかになりました。これを受けて政府は、「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」を令和 2 年 12 月 25 日に閣議決定し、「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」を目指すべきデジタル社会のビジョンとして示しました。このビジョンを実現するためには、住民に身近な行政を担う自治体、とりわけ市区町村の役割が極めて重要であるとされています。

また、地方公共団体では、生産年齢人口の減少が続く中で、職員の確保が厳しさを増す状況であり、持続的な行政運営と住民が安心して暮らせる社会を実現するためには、業務改善にとどまらない抜本的な変革、自治体デジタル・トランスフォーメーションを推進することが必須要件となっています。

このような状況を踏まえ、大規模な改革を進めていくには、一定の将来的見通しを踏まえた上で、デジタル技術や社会情勢の変化を適切に反映させる計画を策定する必要があります。来るべき将来社会構造の変化を予測し、また「ポストコロナ」における状況を見据えた上で進化するデジタル技術に応じるとともに、国、県の方向性を踏まえ、従来の情報化推進計画を刷新し、この度「加須市DX（デジタル・トランスフォーメーション）推進計画」（以下、「本計画」という。）を策定します。

本計画をDX推進の羅針盤とし、デジタル技術を活用して市民一人一人が笑顔で自分らしく生きられる共生社会の実現と、地域の強みや人・ものをつなぎ、本市の未来を切り拓いていくための新たな価値を創造するため、市民生活の質の向上や行政の効率化、地域課題の解決など様々な分野において地域が一丸となった、誰一人取り残されないDXの推進に取り組んでまいります。

## 2 DX（デジタル・トランスフォーメーション）とは

DXは「デジタル・トランスフォーメーション」を略した言葉です。変化や変換という意味があるトランスフォーメーションの「トランス」を、英語圏では「X」と表記することがあるため、「DX」と略されるようになりました。日本語では「デジタル変革」とも訳されます。デジタル技術を用いて、人手のかかっていたサービスを自動化したり、作業を効率化したりするのが「デジタル化」だとすると、DXはデジタル技術やデータを駆使して作業の一部にとどまらず社会や暮らし全体がより便利になるよう大胆に変革していく取組を指します。

デジタル・トランスフォーメーション（以下、「DX」という）は、紙やモノなどのアナログな情報をデジタルに置き換える「デジタイゼーション」からはじまり、デジタル化したデータをつなげる「デジタライゼーション」を経て、「DX」に至ります。「デジタイゼーション」や「デジタライゼーション」を飛ばして、一足飛びに「DX」は達成できないとされています。

国として進めるデジタル社会実現の鍵とされ、様々な課題の解決にもつながる考え方がこのDXです。DXによって、行政内部における業務の変革はもちろんのこと、社会全体のデジタル化を進め、デジタルで可能なサービスが広く浸透し、さらにそれらのサービスが連動していくことによって、単に利便性が向上するというだけでなく、様々な社会的な課題の解決につながっていくことが期待されます。

DXにおいて重要なことは、デジタル化が「目的」ではなく、デジタル化を「手段」として変革を進めることです。新しい技術の単なる導入で終わるのではなく、それによって提供されるサービスに合わせて、制度や施策、組織の在り方、市民生活などを変えていくことが求められます。



出典：埼玉県デジタルトランスフォーメーション推進計画

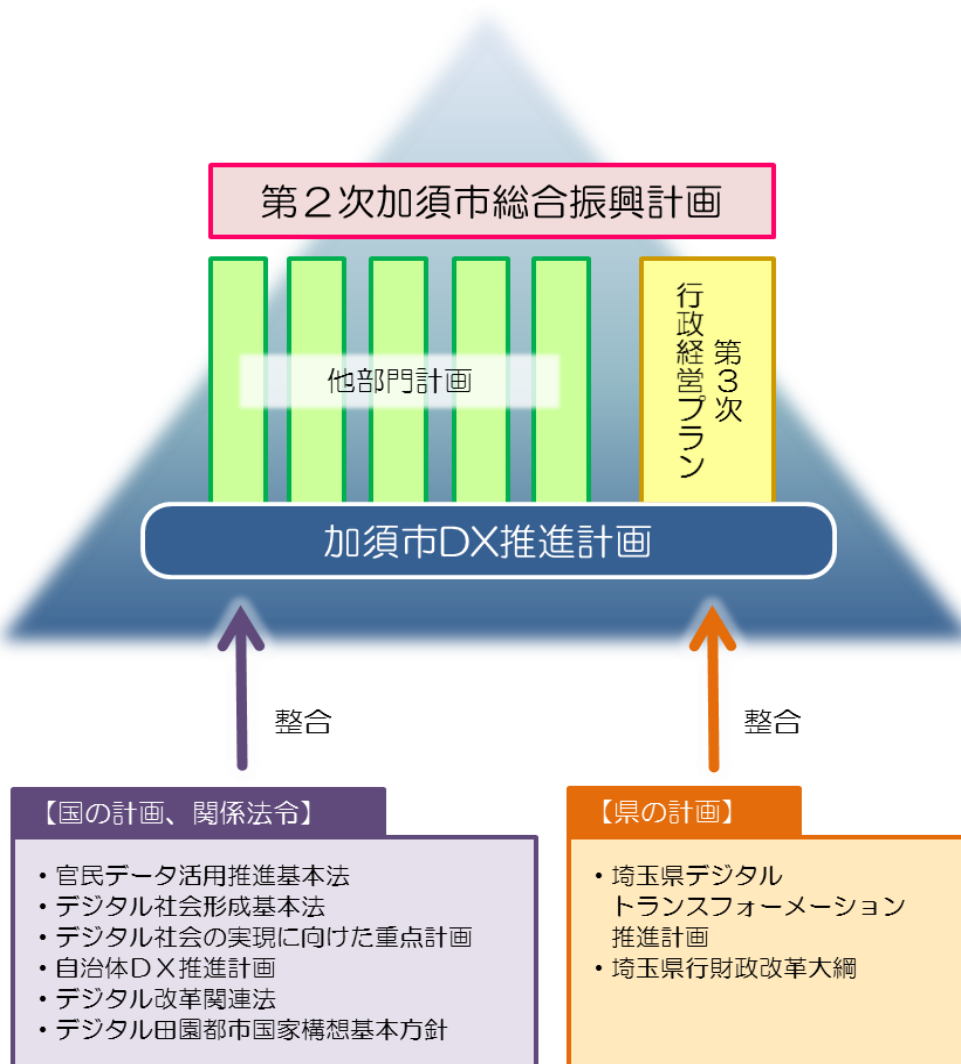
## 3

## 計画の位置付け

本計画は、第2次加須市総合振興計画によるまちづくりを、DXの推進により下支えし、横断的に取り組むものであり、基本構想に掲げる将来都市像「絆でつくる 緑あふれる 安心安全・元気な田園都市 加須」の姿を、より質の高いものとすることを目指します。

また、本市のデジタル活用における総合的な役割りを果たし、全ての分野に関わる横断的な計画として、国の「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」（令和2年12月25日策定）等と整合を図り、本市の特性や実情を踏まえて策定するものです。

さらに、本計画において官民データの利活用についても検討を進めることとし、平成28年に制定された官民データ活用推進基本法第9条による「基本的な計画」にあたるものとして位置付けます。



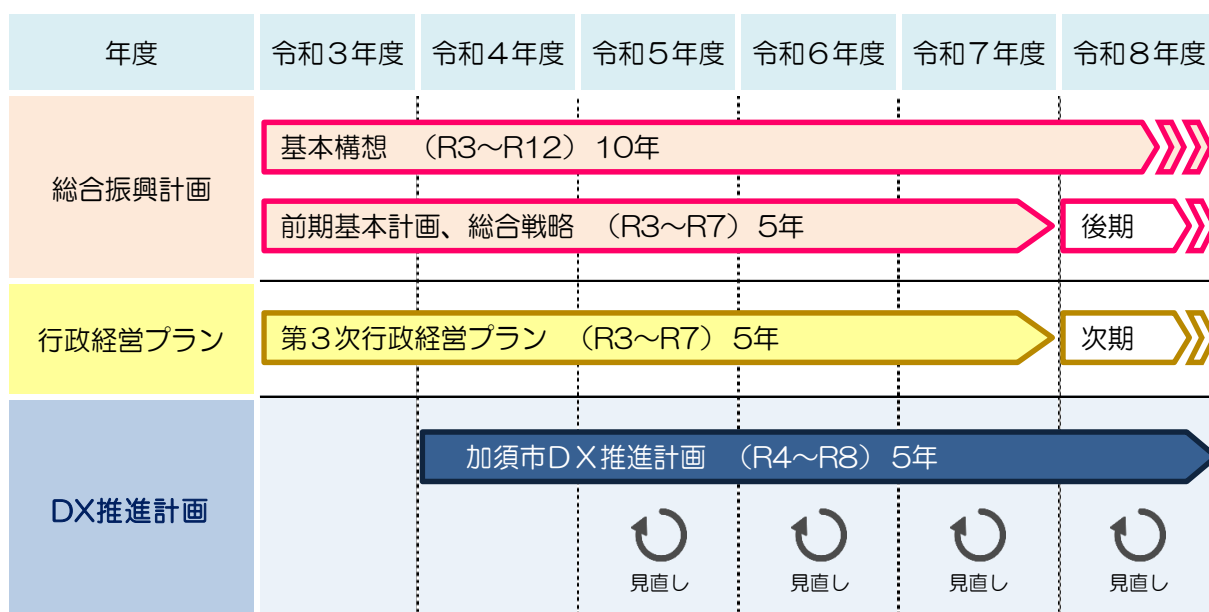
## 《本計画とSDGsの関係》

第2次加須市総合振興計画の大きな特徴として、「SDGs（持続可能な開発目標）」の視点を取り入れ、17の世界共通目標と本市の施策を計画に関連づけて目標達成に取り組むとしています。本計画においても、DXの視点から総合振興計画の推進を目指すとともに、本市の取組が国際社会への貢献につながるものであることを意識し、SDGsに掲げる誰一人取り残さない持続可能で多様性と包摂性のある社会の実現に向けて取り組みます。

## 4 計画の期間

本計画は、市の最上位計画である加須市総合振興計画に示された施策等との整合や、他の部門計画の内容など、あらゆる分野の取組を横断的に捉えて推進する必要があること、また、取組の実行には一定の期間を要することから、計画の期間は、令和4年度から令和8年度までの5年間とします。

ただし、本市を取り巻く社会情勢の変化やデジタル化の進展など動向を見極めるとともに、本市の施策の成果や方針の修正など柔軟に対応するため、本計画の方向性を改める必要が生じた時点において適切に見直すほか、新たに個別の取組が必要になったものについては適宜盛り込むこととします。

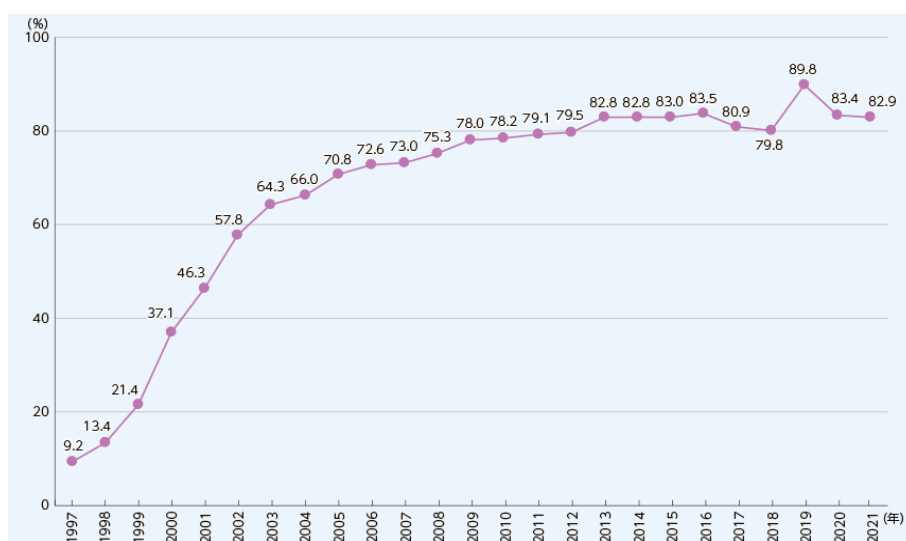


## Ⅱ 計画策定の背景

### 1 社会におけるデジタル化の動向

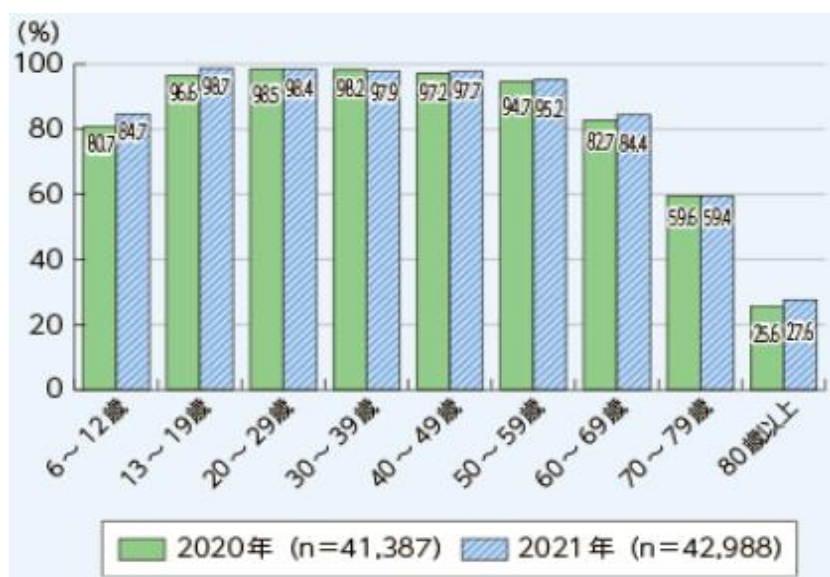
インターネット利用率は、平成22年頃から80%前後で推移しています。また、令和3年における個人の年齢階層別インターネット利用率は、13歳から59歳までの各階層で90%を超えています。特に6歳から12歳、60歳以上の年齢層での利用率も伸びてきており、あらゆる年齢層でインターネットの利用が進んでいます。

《インターネット利用率の推移》



出典：令和4年版 情報通信白書

《年齢階層別インターネット利用率》

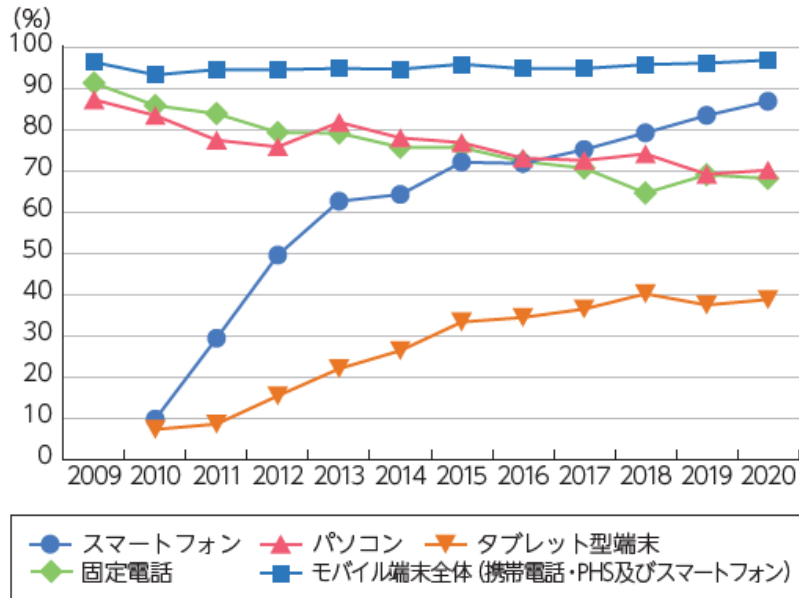


出典：令和4年版 情報通信白書



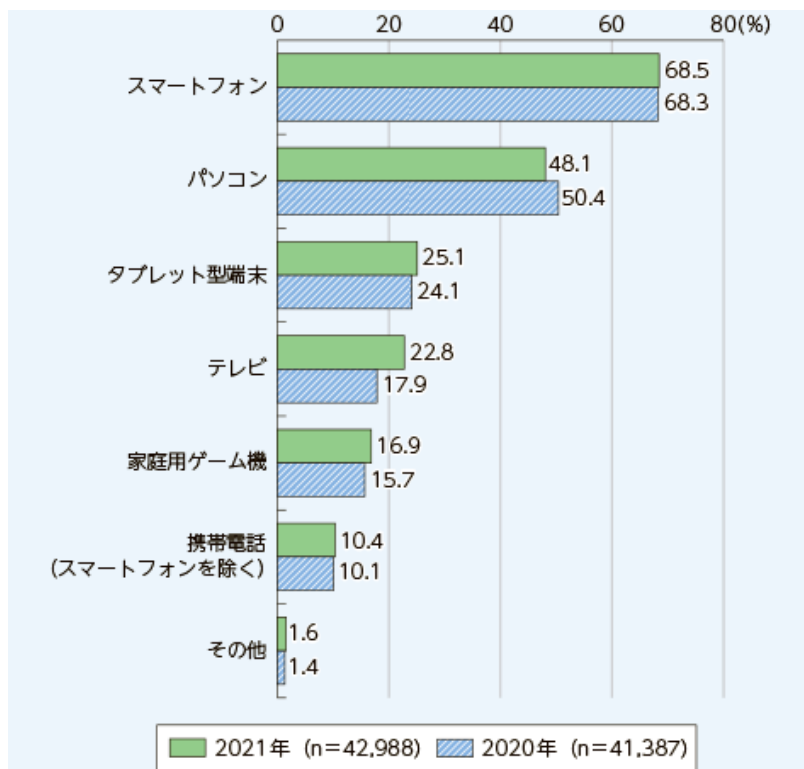
また、世帯における情報通信機器の保有率は、スマートフォンが 86.8%と一番高く、携帯電話及び PHS を含めたモバイル端末全体では、96.8%の世帯が保有しており、多くの世帯でモバイル端末を利用する状況が進んでいます。インターネット利用端末においても、スマートフォンがパソコンを上回っており、スマートフォンの急速な普及・利用が進んでいることから、今後のデジタルサービスの提供にはスマートフォンへの対応が不可欠と考えます。

《情報通信機器の世帯保有率》



出典：令和3年版 情報通信白書

《インターネット利用端末の種類》



出典：令和4年版 情報通信白書

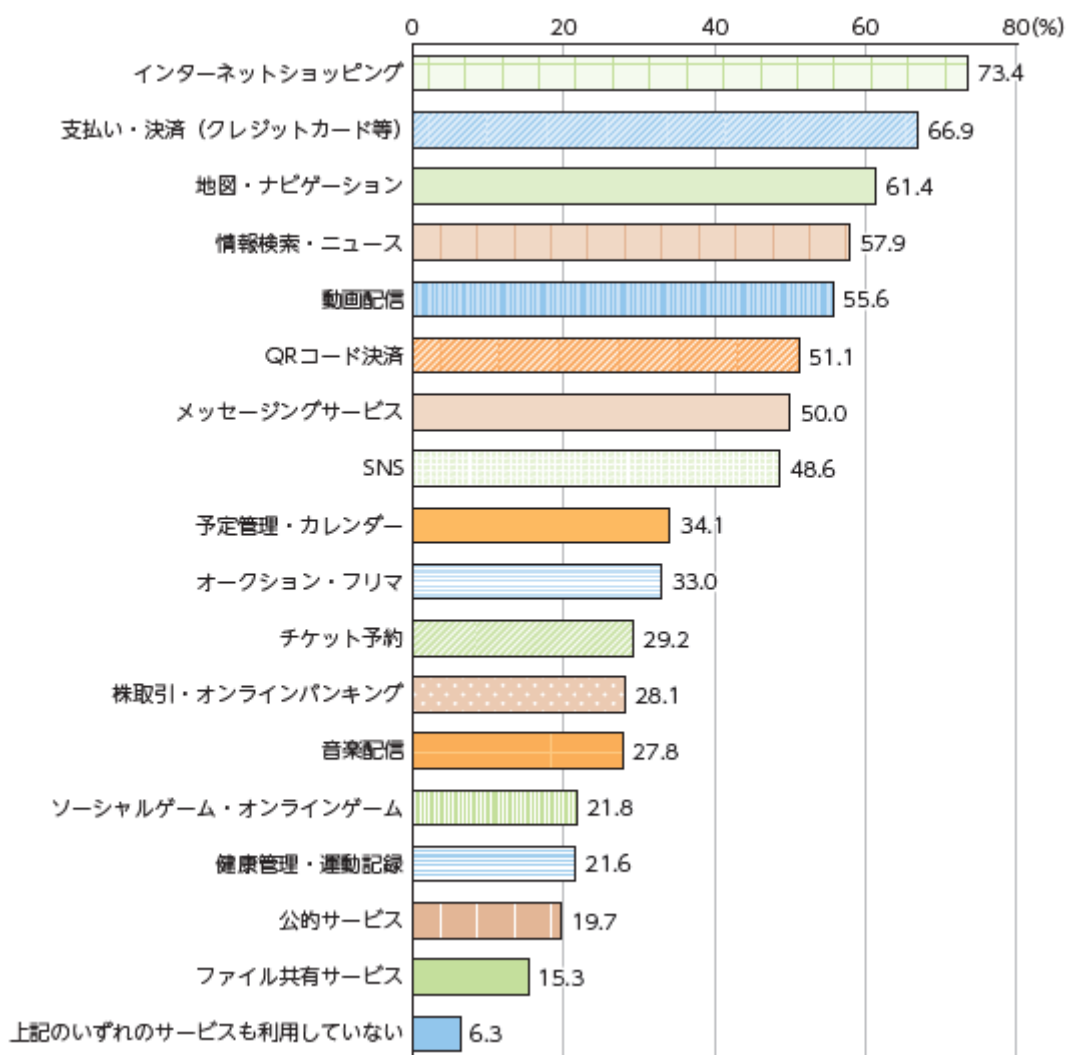


普段利用しているインターネットサービスは「インターネットショッピング：73.4%」や「支払い・決済（クレジットカードなど）：66.9%」と消費に関するサービスの利用が最も多く、続いて、移動などの際に利用する「地図・ナビゲーション：61.4%」、情報収集のために利用する「情報検索・ニュース：57.9%」、娯楽などに利用する「動画配信：55.6%」となっています。

このように様々な分野でインターネットを活用したサービスが利用されており、また、いずれのサービスも利用していないのは 6.3%にとどまっていることから、デジタルの活用は日常生活に浸透していると考えます。その中でも、特にインターネットショッピング、支払い・決済、動画配信などの生活やエンターテインメント関係の利用が中心となっている状況です。

一方で、行政サービスのデジタル化に関する住民ニーズは高いとされる中、公的サービスの利用率は 19.7%にとどまっているなど、まだまだ利用率は低い状況にあります。

《普段利用しているインターネットサービス》



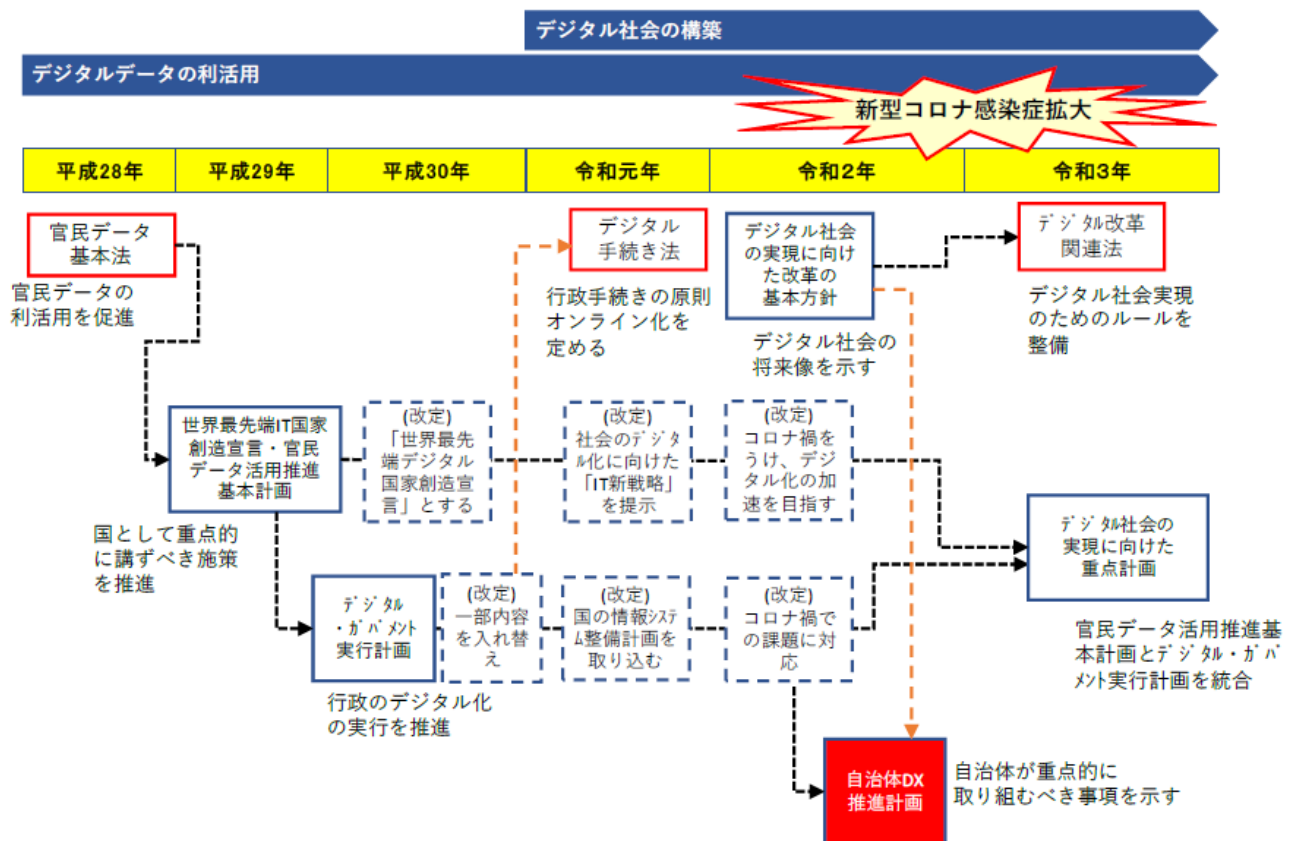
出典：令和3年版 情報通信白書

## 2 国の動向

国は、高度情報通信ネットワークを通じて流通する多様かつ大量のデータを活用することにより、少子高齢化などの国が直面する様々な課題へ対応することを目指し、「官民データ利活用社会」（公共データや民間データの利活用を進め、全ての国民がデータ利活用の便益を享受し、真に豊かさを実感できる社会）の構築に向けた法の整備や計画の策定を行ってきました。

また、行政分野においては、「デジタル・ガバメント実行計画」において、デジタルファースト（個々の手続・サービスが一貫してデジタルで完結）などの行政サービスの100%デジタル化や情報システムのクラウド化（クラウド・バイ・デフォルト）などの方針を打ち出し、推進してきました。

そのような中で、令和2年頃からの新型コロナウイルス感染症への対応において、行政のデジタル化の遅れが明らかになったことを受け、行政のみならず国民による社会経済活動全般のデジタル化を推進するために、「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示すとともに、強力な総合調整機能を有するデジタル庁の創設や、国と地方が連携し情報システムの標準化・共通化を推進するなど、これまで以上にデジタル化に向けた取組を強化しています。



## (1) 「官民データ活用推進基本法」の施行

高度情報通信ネットワークを通じて流通する多様かつ大量のデータを活用することにより、少子高齢化などの国が直面する様々な課題へ対応することが期待される中で、平成 28 年 12 月に「官民データ活用推進基本法」が施行されました。

これは、官民データ活用の推進に関する施策を総合的かつ効果的に推進することにより、安全・安心な社会や快適な生活環境の実現に寄与することを目的とするものであり、国に「官民データ活用推進基本計画」、都道府県に「都道府県官民データ活用推進計画」の策定が義務付けられる一方、市町村（特別区を含む）に対しては、「市町村官民データ活用推進計画」の策定が努力義務とされています。また、基本的施策として、行政手続のオンライン利用の原則化、官民データの流通に関連する制度の見直し、マイナンバーカードの利用促進などが示されています。

## (2) 「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」の策定

国は、デジタル化の遅れに対する迅速な対処や、データの蓄積・共有・分析に基づく不断の行政サービスの質の向上を行い、デジタル社会の将来像について政府としての方針を示すため、令和 2 年 12 月に「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」が閣議決定され、これにより、デジタル社会の目指すビジョンが以下のとおり示されました。

「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」  
～誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化～

### 《 デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針の概要 》

IT基本法の見直しの考え方	デジタル庁（仮称）設置の考え方
<b>IT基本法施行後の状況の変化・法整備の必要性</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ データの多様化・大容量化が進展し、その活用が不可欠</li><li>✓ 新型コロナウイルス対応においてデジタル化の遅れ等が顕在化 ⇒ IT基本法の全面的な見直しを行い、デジタル社会の形成に関する司令塔としてデジタル庁（仮称）を設置</li></ul>	<b>基本的考え方</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ 強力な総合調整機能（勸告権等）を有する組織</li><li>✓ 基本方針策定などの企画立案、国等の情報システムの統括・監理、重要なシステムは自ら整備</li></ul>
<b>どのような社会を実現するか</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ 国民の幸福な生活の実現：「人に優しいデジタル化」のため徹底した国民目線でユーザーの体験価値を創出</li><li>✓ 「誰一人取り残さない」デジタル社会の実現：アクセシビリティの確保、格差の是正、国民への丁寧な説明</li><li>✓ 国際競争力の強化、持続的・健全な経済発展：民間のDX推進、多様なサービス・事業・就業機会の創出、規制の見直し</li></ul> <b>デジタル社会の形成に向けた取組事項</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ ネットワークの整備・維持・充実、データ流通環境の整備</li><li>✓ 行政や公共分野におけるサービスの質の向上</li><li>✓ 人材の育成、教育・学習の振興</li><li>✓ 安心して参加できるデジタル社会の形成</li></ul> <b>役割分担</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ 民間が主導的役割を担い、官はそのための環境整備を図る</li><li>✓ 国と地方が連携し情報システムの共同化・集約等を推進</li></ul> <b>国際的な協調と貢献、重点計画の策定</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ データ流通に係る国際的なルール形成への主体的な参画、貢献</li><li>✓ デジタル社会形成のため、政府が「重点計画」を作成・公表</li></ul>	<b>デジタル庁（仮称）の業務</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ 国の情報システム：基本的な方針を策定。予算を一括計上することで、統括・監理。重要なシステムは自ら整備・運用</li><li>✓ 地方共通のデジタル基盤：全国規模のクラウド移行に向けた標準化・共通化に関する企画と総合調整</li><li>✓ マイナンバー：マイナンバー制度全般の企画立案を一元化、地方公共団体情報システム機構（J-LIS）を国と地方が共同で管理</li><li>✓ 民間・準公共部門のデジタル化支援：重点計画で具体化、準公共部門の情報システム整備を統括・監理</li><li>✓ データ利活用：ID制度等の企画立案、ベース・レジストリ整備</li><li>✓ サイバーセキュリティの実現：専門チームの設置、システム監査</li><li>✓ デジタル人材の確保：国家公務員総合職試験にデジタル区分（仮称）の創設を検討要請</li></ul> <b>デジタル庁（仮称）の組織</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ 内閣直属。組織の長を内閣総理大臣とし、大臣、副大臣、大臣政務官、特別職のデジタル監（仮称）、デジタル審議官（仮称）他を置く</li><li>✓ 各省の定員振替・新規増、非常勤採用により発足時は500人程度</li><li>✓ CTO（最高技術責任者）やCDO（最高データ責任者）等を置き、官民間問わず適材適所の人材配置</li><li>✓ 地方公共団体職員との対話の場「共創プラットフォーム」を設置</li><li>✓ 令和3年9月1日にデジタル庁（仮称）を発足</li></ul>

出典：総務省「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針の概要」

### (3) 「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」の策定

「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」に掲げるビジョンを実現するためには、住民に身近な行政を担う自治体、とりわけ市区町村の役割は極めて重要であることから、「デジタル・ガバメント実行計画」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べき事項・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などをとりまとめた「自治体DX推進計画」を策定しました（※以下は、令和4年9月改定版）。

#### 《 自治体DXの重点取組事項 》

重点取組事項	内容
①自治体の情報システムの標準化・共通化	目標時期を2025年度とし、「(仮称)Gov-Cloud」の活用に向けた検討を踏まえ、基幹系17業務システムについて国の策定する標準仕様に準拠したシステムへ移行
②マイナンバーカードの普及促進	2022年度末までにほとんどの住民がマイナンバーカードを保有していることを目指し、交付円滑化計画に基づき申請を促進するとともに交付体制を充実
③自治体の行政手続きのオンライン化	2022年度末を目指して、主に住民がマイナンバーカードを用いて申請を行うことが想定される手続（31手続）について、マイナポータルからマイナンバーカードを用いてオンライン手続を可能に（※子育て(15手続)、介護(11手続)、被災者支援(罹災証明書)、自動車保有(4手続)の計31手続）
④自治体のAI・RPAの利用推進	①、③による業務見直し等を契機に、AI・RPA導入ガイドブックを参考として、AIやRPAを導入・活用を推進
⑤テレワークの推進	テレワーク導入事例やセキュリティポリシーガイドライン等を参考に、テレワークの導入・活用を推進（①、③による業務見直し等に合わせ、対象業務を拡大）
⑥セキュリティ対策の徹底	改定セキュリティポリシーガイドラインを踏まえ、適切にセキュリティポリシーの見直しを行い、セキュリティ対策を徹底

#### 《 自治体DXの取組とあわせて取り組むデジタル社会の実現に向けた取組 》

取組事項	内容
デジタル田園都市国家構想の実現に向けたデジタル実装の取組の推進・地域社会のデジタル化	地域の創意工夫を活かした自主的・主体的なデジタル実装の取組を促進し、デジタル化によるメリットを享受できる地域社会のデジタル化を集中的に推進
デジタルデバйд対策	高齢者等が身近な場所で相談や学習を行えるようにする事業の周知・連携、NPOや地域おこし協力隊等地域の幅広い関係者と連携した地域住民に対するきめ細やかなデジタル活用の支援
デジタル原則に基づく条例等の規制の点検・見直し	現場のデジタル化を阻害する規制・制度の見直しを進めることで、デジタル技術の活用による現場の人手不足の解消や生産性の向上、新たな産業の創出による経済成長への寄与、日本社会のデジタル・トランスフォーメーションの進展を期待

#### 《 各団体において必要に応じ実施を検討する取組 》

取組事項	内容
BPRの取組の徹底	デジタル化を進めるにあたり、オンライン化等が自己目的とならないよう、本来の行政サービス等の利用者の利便性向上及び行政運営の効率化に立ち返って、業務改革（BPR）の取組を徹底
オープンデータの推進・官民データ活用の推進	行政の高度化・効率化・透明性向上とともに、民間における創意工夫を生かした多様なサービスの迅速かつ効率的な提供、官民協働での諸課題の解決、これらを通じた産業の国際競争力の強化や社会全体の生産性向上に資するものとして推進

#### 《 自治体におけるDX推進体制の構築 》

取組事項	内容
組織体制の整備	首長、CIO、CIO補佐官等を含めた全庁的なマネジメント体制の構築
デジタル人材の確保・育成	全庁的なDX推進体制構築にあたり、外部人材の活用・職員の育成を推進
計画的な取組	重点取組事項に係る目標時期や国の動向（標準仕様策定等）を踏まえ、工程表の策定等による計画的な取組



#### (4) 「デジタル改革関連法」の成立

令和3年5月には、「デジタル改革関連法」が成立しました。これは、デジタル社会の実現に向けた基本理念や施策の基本方針、国と自治体の責務などを定める「デジタル社会形成基本法」や「デジタル庁設置法」、自治体の個人情報保護のルールを統一することなどを定める「デジタル社会の形成を図るための関係法律の整備に関する法律」、自治体の基幹システムの標準化・共通化を定める「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律」など6つの法律を含むものです。

デジタル改革関連法が成立した背景には、インターネットなどを通じて流通するデータが多様化・大容量化し、IT基本法が重点を置いていた高度情報通信ネットワークの整備に加え、データを最大限に活用していくことが社会や経済の発展に不可欠なことがあります。デジタル社会実現のためには、官民のデータ利活用のルールを整備し、社会全体でデジタル化を進めて行くことが重要となります。

#### 《デジタル改革関連法の全体像》

- ✓ 流通するデータの多様化・大容量化が進出し、データの活用が不可欠
- ✓ 新型コロナウイルス対応においてデジタル化の遅れが顕在化
- ✓ 悪用・乱用からの被害防止の重要性が増大
- ✓ 少子高齢化や自然災害などの社会的な課題解決のためにデータ活用が緊要

**デジタル社会形成基本法** ※IT基本法は廃止

- ✓ 「デジタル社会」の形成による我が国経済の持続的かつ健全な発展と国民の幸福な生活の実現等を目的とする
- ✓ デジタル社会の形成に関し、基本理念及び施策の策定に係る基本方針、国、地方公共団体及び事業者の責務、デジタル庁の設置並びに重点計画の策定について規定

〔IT基本法との相違点〕

- ・ 高度情報通信ネットワーク社会 → データ活用により発展するデジタル社会
- ・ ネットワークの充実 + 国民の利便性向上を図るデータ活用（基本理念・基本方針）
- ・ デジタル庁の設置（IT本部は廃止）

⇒ デジタル社会を形成するための基本原則（10原則）の要素も取り込んだうえで、デジタル社会の形成の**基本的枠組み**を明らかにし、これに基づき施策を推進

**デジタル庁設置法**

- ✓ 強力な総合調整機能（勧告権等）を有する組織。基本方針策定などの企画立案、国等の情報システムの統括・監理、重要なシステムは自ら整備
- ✓ 国の情報システム、地方共通のデジタル基盤、マイナンバー、データ活用等の業務を強力に推進
- ✓ 内閣直属の組織（長は内閣総理大臣）。デジタル大臣のほか、特別職のデジタル監等を置く

⇒ デジタル社会の形成に関する司令塔として、行政の縦割りを打破し、行政サービスを抜本的に向上

**デジタル社会の形成を図るための関係法律の整備に関する法律**

- ✓ 個人情報関係3法を1本の法律に統合するとともに、地方公共団体の制度についても全国的な共通ルールを設定、所管を個人情報委に一元化（個人情報保護法改正等）
- ✓ 押印・書面手続の見直し（押印・書面交付等を求める手続を定める48法律を改正）
- ✓ 医師免許等の国家資格に関する事務へのマイナンバーの利用の範囲の拡大（マイナンバー法等改正）
- ✓ 郵便局での電子証明書の発行・更新等の可能化（郵便局事務取扱法改正）
- ✓ 本人同意に基づく署名検証者への基本4情報の提供、電子証明書のスマートフォンへの搭載（公的個人認証法改正）
- ✓ 転入地への転出届に関する情報の事前通知（住民基本台帳法改正）
- ✓ マイナンバーカードの発行・運営体制の抜本的強化（マイナンバー法、J-LIS法改正）

⇒ 官民や地域の枠を超えたデータ利活用の推進、マイナンバーの情報連携促進、マイナンバーカードの利便性の向上・普及促進及びオンライン手続の推進、押印等を求める手続の見直し等による国民の手続負担の軽減等

**公的給付の支給等の迅速かつ確実な実施のための預貯金口座の登録等に関する法律**

- ✓ 希望者において、マイナポータルからの登録及び金融機関窓口からの口座登録ができるようにする
- ✓ 緊急時の給付金や児童手当などの公金給付に、登録した口座の利用を可能とする

⇒ 国民にとって申請手続の簡素化・給付の迅速化

**預貯金者の意思に基づく個人番号の利用による預貯金口座の管理等に関する法律**

- ✓ 本人の同意を前提とし、一度に複数の預貯金口座への付番が行える仕組みや、マイナポータルからも登録できる仕組みを創設
- ✓ 相続時や災害時において、預貯金口座の所在を国民が確認できる仕組みを創設

⇒ 国民にとって相続時や災害時の手続負担の軽減等の実現

**地方公共団体情報システムの標準化に関する法律**

- ✓ 地方公共団体の基幹系情報システムについて、国が基準を策定し、当該基準に適合したシステムの利用を求める法的枠組みを構築

⇒ 地方公共団体の行政運営の効率化・住民の利便性向上等

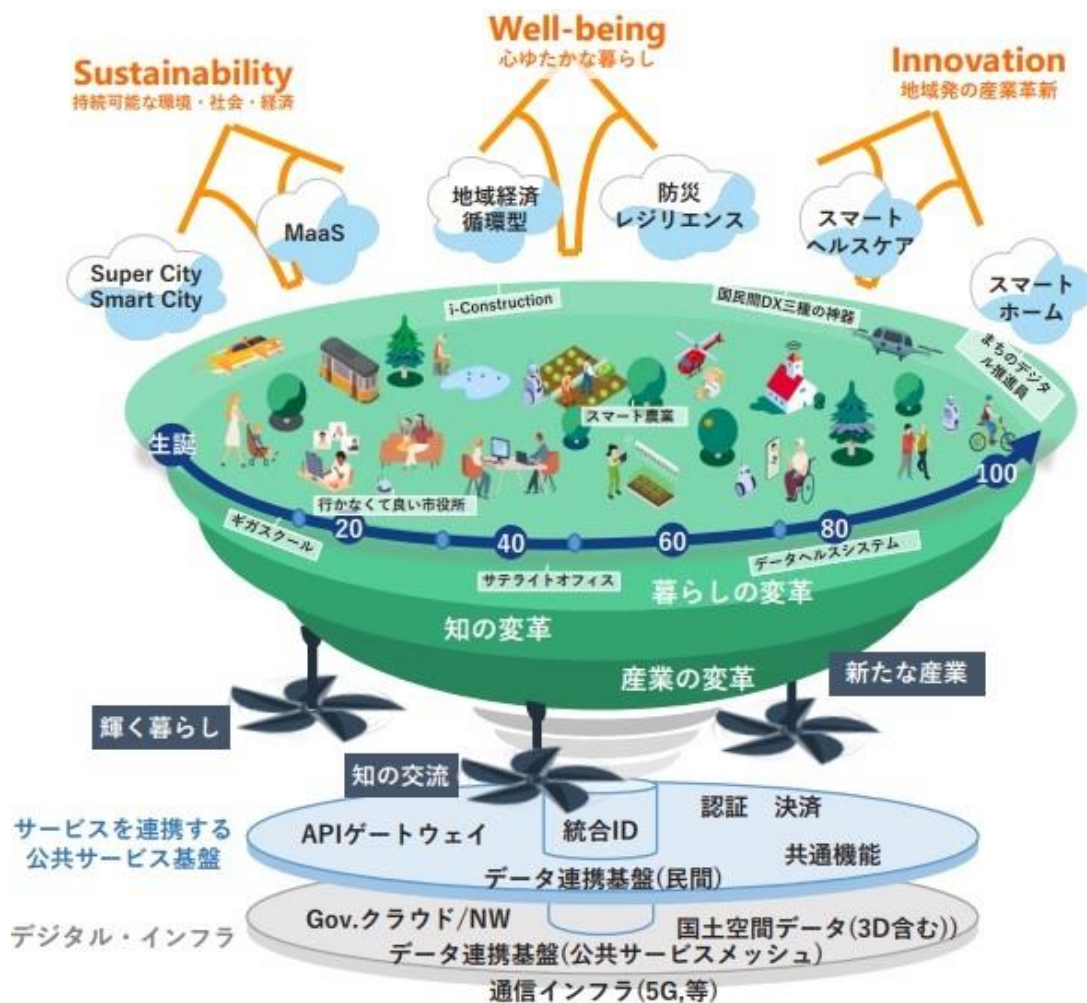
出典：内閣官房・総務省「デジタル改革関連法案について」

## (5) 「デジタル社会の実現に向けた重点計画」の策定

「デジタル社会形成基本法」の成立を受け、デジタル社会の形成のために政府が迅速かつ重点的に実施すべき施策に関する基本的な方針を定めるにあたり、デジタル庁発足後初めて策定する「デジタル社会の実現に向けた重点計画」が、令和3年12月に閣議決定されました。徹底した国民目線で行政サービスを刷新することにより、誰もがデジタルの恩恵を受けることのできる社会や、地方においてもデジタルによる恩恵が受けられる社会に向け、さらには、自然災害や感染症などに際しての強靱性の確保や、少子高齢化などの社会的な課題への対応のためにも、国、地方公共団体、民間事業者その他の関係者が一丸となって取り組むことをうたっています。

## (6) 「デジタル田園都市国家構想基本方針」の決定

政府による「デジタル田園都市国家構想」は、「地方が抱える課題をデジタル実装を通じて解決し、誰一人取り残されず全ての人がデジタル化のメリットを享受できる心豊かな暮らしを実現」することを掲げ、デジタル社会の実現に向けた重要な柱として位置づけられました。また、令和4年6月、構想の基本方針が決定され、「全国どこでも誰もが便利で快適に暮らせる社会」を目指し、人口減少・少子高齢化、過疎化、地域産業の空洞化など地方が抱える課題をデジタルの力で解決するため、国が地方を支援していくことが示されました。



出典：デジタル庁「デジタル田園都市国家構想実現会議」資料

### 3 埼玉県の動向

埼玉県では、快適で豊かな真に暮らしやすい“新しい埼玉県”への変革を目指し、令和3年3月に「埼玉県デジタルトランスフォーメーション推進計画」を策定しました。この計画では、行政手続のオンライン化や行政事務のデジタル化を計画的かつ着実に推進するとともに、県民向けのデジタルサービスの拡充や、5G・公衆Wi-Fiなどの通信インフラの普及促進など、社会基盤としてのデジタルインフラを浸透させることで社会全体のDXの実現を目指すこととしています。

市町村に関連する施策では「行政機関連携」として、県が提供している埼玉縣市町村共同クラウドを活用し、市町村情報システムのクラウド化を積極的に推進することで、セキュリティ水準の向上やシステム構築及び運用に係るコスト削減を目指すとともに、県及び市町村間におけるデータ連携により、住民サービスの向上を図ることとしています。



施策枠組み		施策					
基本施策	県民サービス 施策	(1) 行政手続のオンライン化 ● 県行政手続の申請のオンライン化推進、手続のワンスオンリー等による利便性向上	(2) デジタルサービスの充実 ● 新技術も含めた県民向けデジタルサービスの拡充	(3) 利用者管理の一元化 ● マイナンバーカード活用促進等利用者の利便性の向上	(9) デジタルインフラの整備 ● 5G・公衆Wi-Fiの普及促進、行政の通信インフラの拡充		
	事業者サービス 施策					(4) 事業者DXの支援 ● 業種や分野に合わせた、デジタル人材育成等デジタル化の支援	(5) 官民データ活用の推進 ● 県及び市町村が持つ行政データのオープンデータ公開
	行政事務施策						
共通施策		(1) セキュリティ及び個人情報の適正な運用 ● 施策実施に際してのセキュリティ対策と個人情報等のデジタルデータの適正な運用	(2) 利用の機会等の格差の是正(デジタルデバイドの解消) ● ウェブアクセシビリティ対応等のデジタルデバイド解消を目指した取組の実施	(3) 業務継続性の確保 ● 災害等の様々なリスクを想定し、デジタルによる業務の継続を考慮したサービスの実装			

出典：埼玉県デジタルトランスフォーメーション推進計画



### Ⅲ 本市の現状と課題

#### 1 情報化の取組

本市では、平成 22 年 3 月の 1 市 3 町合併後初の情報化に係る計画として、平成 23 年 11 月に「加須市情報化推進計画」を策定しました。その後、3 年度毎に計画を策定し、平成 27 年 1 月に「第 2 次情報化推進計画」、平成 29 年 3 月に「第 3 次情報化推進計画」を策定し、それぞれの基本理念、方針に基づいて情報化を推進してきました。

そのような中、合併後の本市の情報化は、旧市町において運用してきた異なる情報システムの統合から始まり、当時はデータの安全性やシステムの信頼性に重点を置き、庁舎内に機器類を整備してデータの管理や処理を行う自庁処理方式を採用し、システムを運用してきました。その後、クラウドファーストの提唱などにより、令和 3 年度に住民情報システムをクラウド型の運用に切り替え、必要経費の削減と管理の煩雑さの解消を図りました。また、平成 28 年度に、マイナンバー制度の開始や他機関での個人情報流出事故の発生、急速に複雑・巧妙化するサイバー攻撃などに対応するため、これまで以上に国からセキュリティの強化が求められ、庁内のネットワークを「マイナンバー利用事務系」「LGWAN 接続系」「インターネット接続系」の 3 系統に完全分離し、抜本的な情報セキュリティ対策を講じました。

情報化推進に係る主な取組としては、各種届出やイベントの申込みに係る電子申請サービス、文化施設・スポーツ施設の利用に係る公共施設予約システム、4 税 7 料金のコンビニ収納、住民票や税証明書などのコンビニ交付などを展開し、市民サービスの向上に努めてきました。さらに、新型コロナウイルス感染症対策として、オンライン会議システムの導入やテレワークシステム実証実験への取組などを行い、業務の進め方に大きな変化をもたらしています。また、全小中学校において、児童生徒 1 人 1 台端末の環境における ICT の効果的な活用を推進しているところです。

《本市の情報化に係る計画》

計画名	計画期間	基本理念	基本方針
加須市情報化推進計画	3年計画 (H23~H25年度)	便利さを実感できる 「市民にやさしい電 子市役所」の実現	<ul style="list-style-type: none"><li>市民サービスの利便性向上</li><li>ICTを活用した地域の絆づくり</li><li>行政の効率化推進</li><li>信頼性・安全性の確保</li></ul>
第2次 加須市情報化推進計画	3年計画 (H26~H28年度)		<ul style="list-style-type: none"><li>ICTを活用した健やかで豊かな心を育むまちづくり</li><li>ICTを活用した健康で安心して住む続けるまちづくり</li><li>ICTを活用した安全で快適・便利なまちづくり</li><li>ICTを活用した豊かな自然と快適な環境のまちづくり</li></ul>
第3次 加須市情報化推進計画	5年計画 (H29~R3年度)		<ul style="list-style-type: none"><li>ICTを活用した活力ある産業のまちづくり</li><li>ICTを活用した地域の力で自立したまちづくり</li><li>安全にICTを活用するための情報セキュリティの強化</li></ul>

刷新

加須市DX推進計画の策定

## (1) 人口減少・少子高齢化への対応

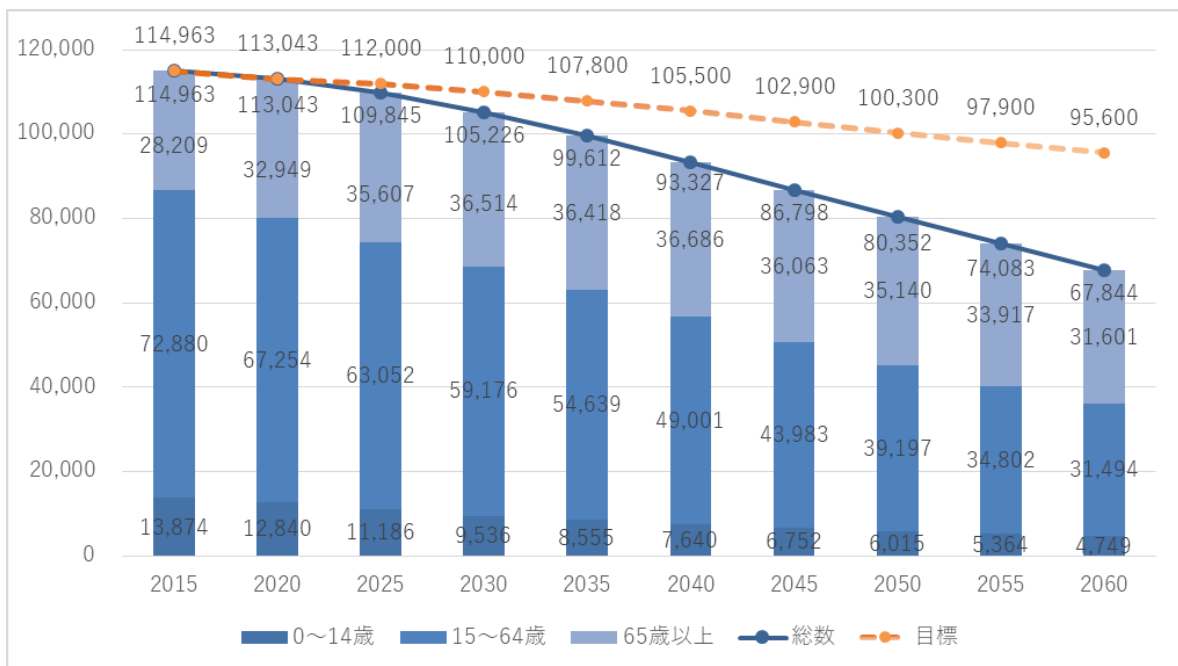
本市独自の人口推計によれば、本市の人口は減少の一途を辿り、令和12年(2030年)から令和22年(2040年)にかけて10万人を割り込む見込みです。

高齢者人口(65歳以上)の割合も更に高まり、令和2年(2020年)の29.1%から令和12年(2030年)には34.7%に達し、令和32年(2050年)には40%を超えることが見込まれています。また、年少人口(0歳以上14歳以下)は、令和2年(2020年)から令和32年(2050年)にかけて約半数に減少する見込みです。さらには、生産年齢人口(15歳以上64歳以下)の割合は、令和2年(2020年)に59.5%だったものが、令和32年(2050年)には50%を割り込むと推計されています。

これらのことから、医療・福祉サービスなどの需要が増すとともに、それを支えるスキルを持った人材の確保も必須となること、労働力の減少による限られた人的資源をいかに効果的・効率的に活用し、市民サービスの質を維持していくかが大きな課題となります。

本市においても、社会全体の生産年齢人口の減少を背景として、有能な人材確保が困難となることが想定されることから、多様化する市民ニーズに対応し、市民サービスの維持向上を図るためには、デジタル技術を活用し、より一層労働生産性を向上させる必要があります。

《本市の将来人口推計》



出典：第2次加須市総合振興計画 基本構想

また、高齢者をはじめ、デジタル技術に親しみがない方のデジタル活用にむけて、丁寧できめ細やかな支援を行うとともに、デジタルを利用しない市民に対しても直接デジタルを意識することなく、便利な市民サービスが届けられるようにしなければならないため、行政手続のオンライン化に加えて、窓口サービスのあり方を見直す必要があります。

## (2) 社会変容への対応

本市においても、新型コロナウイルス感染症が拡大している状況を受けて、日常生活に感染症対策を取り入れた新しい生活様式への対応が求められています。

これまでの書面・押印・対面による行政手続について、オンライン化を推進し、市役所に行かなくても市民サービスを受けることができる仕組みを構築するとともに、非対面・非接触による支払い手続のキャッシュレス化、テレワークの活用など、ウィズコロナ・ポストコロナ時代における新たな日常にふさわしい環境を整備していく必要があります。

## (3) 働き方改革への対応

労働生産性の向上を図るためには、従来からの業務のあり方を抜本的に見直し、生産性向上を阻む要因の継続的な改善や除去を行うとともに、職員の意欲・能力が最大限発揮できる職場環境を整備する必要があります。

具体的には、従来型の紙文書中心の事務や、定型的な業務の処理方法などについて、継続的な見直しを実施するとともに、適切な業務フローなどを検討したうえで、デジタル技術の活用や集約化を図ることが考えられます。

さらには、こうした取組を踏まえ、既存の枠組にとらわれず、組織のあり方や人材の確保、事案に応じて稟議的な意思決定のあり方の見直しを検討するなど、行政運営の抜本的な変革に向けて、改革の射程を広げておくことが重要です。

また、育児や介護など、職員の置かれた個々の事情に応じて、仕事と家庭生活の両立を実現できるよう、職員が多様な働き方を選択できる職場環境の整備が求められます。

このように、働きやすい職場環境を構築することは、労働生産性の向上の観点から喫緊の課題となっています。また、時間外労働については、令和元年4月に労働基準法が改正され、時間外勤務の上限が規定されており、就業時間内で成果を発揮できるよう、働き方の見直しを行い、長時間労働を是正する必要があります。

## (4) 地域課題への対応

市民のライフスタイルや価値観の多様化など本市を取り巻く環境が大きく変化していく中において、持続可能な地域社会を形成していく上で、地域課題への取組に対し、市民に最も身近な地方公共団体として求められる役割は大きく、各分野の課題に対応するための共通の手段、横断的な取組として、デジタル技術の活用は不可欠です。


今般、デジタル技術を活用した人とのつながりが、経済、医療、教育、農業をはじめ様々な分野において社会経済活動の継続に大きな効果を発揮しているところであり、本市においても、デジタル技術を活用して、あらゆる分野における地域課題の解決・改善につなげることができるまちづくりを推進していく必要があります。

## Ⅳ 目指すまちの姿

### 1 本市におけるDXの定義

DXは、デジタル化から社会の仕組みをよりよい方向へと変革しようとする考え方を含む概念です。そして、その実現には、デジタル化による変化を浸透させつつ、段階を経ながらステップアップすることが必要です。

DXの推進により、人々は質の高いサービスを受けることで暮らしが豊かになり、その恩恵は人々や企業などに及びます。人々の嗜好や暮らし方が多様化する中で、余暇などのゆとりのある時間や、充実したサービスにより得られる満足感、ウェルビーイング（身体・精神・社会的に良好な状態）にも満ち溢れ、さらには人と人との結びつきや生きがいなど多種多様に期待され、DXによりこれらの新しい価値観を創出することで、本市が魅力的でスマートなまちへと変化していくことが期待されます。

		デジタル化の3分類		
		 デジタイゼーション (Digitization) 情報のデータ化	デジライゼーション (Digitalization) 業務のデジタル化	デジタル トランスフォーメーション (Digital Transformation) デジタルによる価値創造
内容		アナログの情報をデジタルの形式に変換する技術的過程	情報のデータ化を前提として、業務をデジタル化する業務改善的過程	情報のデータ化、業務のデジタル化を前提として住民本位の行政、地域、社会に再構築する価値共創的過程
視点		業務本位 部分的		市民本位 全体的
イメージ (例)	行政	マイナンバーカードの活用で提出書類を省略できる。	マイナンバーカードを持って、コンビニエンスストア等で自動交付機を通じて住民票を取得できる。	役所を訪れることなく、オンラインで行政手続きが行える。プッシュ型で必要な行政サービスが、必要としている人に提供される。
	防災	過去の災害情報やハザードマップなどがホームページ上で公開されている。	災害情報が一元化され、防災行政無線・SNS・メールマガジンなど各種伝達手段で一斉に配信される。	AI等で河川の水位等がリアルタイムに分析され、必要なタイミングで防災関係者や市民にプッシュ型で情報が提供される。
	経済	キャッシュレス化が進み、現金を持つ必要がなくなる。	事業者の経理業務がシステムの導入により効率化・自動化される。	電子決済情報から自動的に消費者ニーズが把握でき、ポイント（地域の独自通貨など）が発行され、地域経済がデジタルで循環する。
備考		一般的に「データ化」「デジタル化」と捉えられる段階で、既存のアナログ業務をどうするかを前提としている。		既存のアナログ業務や価値観を前提としない新たな視点・発想・構想。

デジタル化は目的ではなく手段に過ぎず、また、単にデジタルを活用することではなく、同時に業務・サービス・仕事・組織などのあり方までをも変革するための手段であることを忘れてはなりません。

このようなことから、本市では、DXを「変わる」ではなく「変える」といった能動的な観点を強く意識し、「デジタル技術を活用し、市民サービスの向上や業務・働き方を改革することで、新たな価値を創出し、一人ひとりの人生を、より豊かにする」ことを定義付けることとします。





## 2 基本理念

第2次加須市総合振興計画の4つの基本理念のうちの一つである「ICTを活用し、新しい時代の流れを力にするまちづくり」の方針を踏まえると、「新しい時代の流れ」はデジタルでありDXであり、これを活用することであらゆる分野の課題解決を図ることをビジョンと捉えます。また、本市において、まちづくりの中心は市民であり、企業・事業者であり、職員であり、地域社会を構成する「ひと」であることから、DXの推進により様々な「ひと」がデジタルでつながることで、喜びや笑顔があふれる、スマートで持続可能な地域社会を形成することを目指し、次のとおり基本理念を定めます。

### デジタルで 喜びや笑顔あふれる スマートなまちづくり

#### ▶▶▶ 加須市DX推進のシンボルマーク

「デジタル(Digital)」による  
「喜び(Delight)」そして みんなが「笑顔 😊」  
の意味を含めます。



## 3 基本目標

本市のDX、基本理念を実現するため、次の3つの基本目標を掲げて各施策に取り組み、本計画を実行していきます。

### 基本目標 1 市民の利便性と行政サービスの向上

市民のニーズを追求し、多様化するライフスタイルに対応できるよう、オンラインによる手続や窓口サービスなどの充実により、市民の利便性と行政サービスの向上を図ります。

### 基本目標 2 効果的で効率的な行政運営

AI・RPAなどの先進技術を積極的に活用し、アナログな業務をデジタルシフトすることで、業務改革による生産性向上と職員の働き方改革を進め、効果的で効率的な行政運営を図ります。

### 基本目標 3 地域社会の課題解決

デジタル格差の解消を図り、子育てや産業、防災、公共交通といった地域社会のデジタル化を推進することによって、誰もが便利さを感じられるまちを目指します。

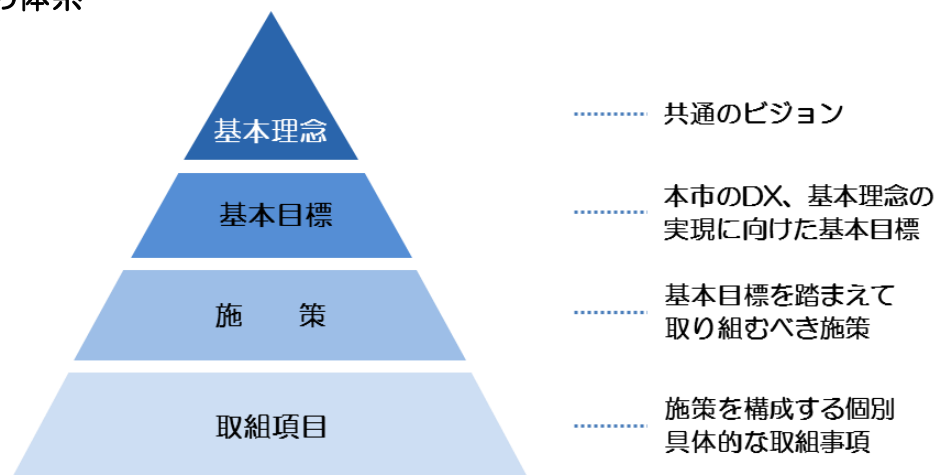
これら基本目標を掲げ、まずは市民に最も身近な基礎自治体として、市役所内のDXを推進し、市民サービスの充実を図ることが緊要で、更に地域に目を向け、地域に暮らす人々や企業などのデジタル化の取組を下支えすることが重要であると考えます。

## 4 施策の体系

3つの基本目標に対して、関連する施策を束ねて体系化し、施策ごとに、現状と課題・方向性・効果を整理したうえで、施策に関する重要業績評価指標（KPI）を設定するとともに、具体的な取組項目を掲げて推進します。

基本目標	施策
1. 市民の利便性と行政サービスの向上	(1) 多様なオンラインサービスの推進
	(2) マイナンバーカードの普及促進
	(3) 窓口サービスの充実
	(4) わかりやすい情報発信
2. 効果的で効率的な行政運営	(1) 業務プロセスのデジタル化と働き方改革の推進
	(2) 先進技術の活用
	(3) 情報システムの最適化
	(4) セキュリティ対策の徹底
	(5) デジタル人材の確保・育成
3. 地域社会の課題解決	(1) 地域のデジタル化推進
	① 安心安全でいきいきと暮らせるまち
	② 未来へつなぐ人を育むまち
	③ 魅力と活力を生む産業のまち
	④ 豊かな自然と快適な環境のまち
	⑤ 協働による持続可能なまち
	(2) デジタルデバイド（情報格差）の解消
	(3) データ利活用の推進

### ▶▶ 計画の体系





## 取組項目一覧

施策	取組項目
<b>基本目標 1 市民の利便性と行政サービスの向上</b>	
(1) 多様なオンラインサービスの推進	1 オンライン対象手続の拡大 2 支払手続のオンライン化 3 相談業務のオンライン化 4 問合せ対応のオンライン化
(2) マイナンバーカードの普及促進	5 受付窓口の充実 6 利活用の推進 7 マイナポータルの活用推進
(3) 窓口サービスの充実	8 窓口払いのキャッシュレス化 9 3ない(書かない・待たない・行かない)窓口の整備 10 本庁・総合支所との窓口のオンライン接続 11 バリアフリーのデジタル活用 12 庁舎案内のデジタル化
(4) わかりやすい情報発信	13 ホームページの充実 14 情報発信ツールの充実 15 VRコンテンツの導入
<b>基本目標 2 効果的で効率的な行政運営</b>	
(1) 業務プロセスのデジタル化と働き方改革の推進	16 文書管理のデジタル化 17 内部手続のデジタル化 18 テレワークの推進 19 庁内会議等のペーパーレス化 20 議会運営のペーパーレス化 21 電子入札の拡充 22 契約事務のデジタル化 23 調査業務のデジタル化 24 紙資料のデジタル化 25 地図情報データの統合
(2) 先進技術の活用	26 AI・RPAの活用 27 ローコード、ノーコードツールの活用 28 メタバースの活用
(3) 情報システムの最適化	29 地方公共団体情報システムの標準化 30 クラウドファーストの推進 31 システムアセスメントの適正な運用 32 既存システムの適正な管理 33 庁内無線LANの整備
(4) セキュリティ対策の徹底	34 情報セキュリティポリシーの適正な運用 35 情報セキュリティ研修の充実 36 ICT-BCPの策定 37 自治体情報セキュリティクラウドの活用
(5) デジタル人材の確保・育成	38 デジタル人材の確保 39 デジタル人材の育成
<b>基本目標 3 地域社会の課題解決</b>	
(1) 地域のデジタル化推進	
① 安心安全でいきいきと暮らせるまち	40 防災アプリの利用促進 41 被災者支援のデジタル化 42 オンライン診療の促進 43 道路損傷等通報サービスの提供
② 未来へつなぐ人を育むまち	44 講座・イベント等のデジタル化 45 電子母子手帳の整備 46 保育等業務のデジタル化 47 eスポーツの推進 48 健康マイレージのデジタル活用 49 教育デジタル化の推進 50 電子図書館の整備
③ 魅力と活力を生む産業のまち	51 バーチャルタウンの活性化支援 52 サテライトオフィス等の整備 53 事業者のキャッシュレス化促進 54 地域のデジタル人材育成 55 スマート農業の推進 56 農業関係共通システムの活用
④ 豊かな自然と快適な環境のまち	57 鳥獣害対策へのデジタル活用 58 ごみ処理のデジタル化
⑤ 協働による持続可能なまち	59 デマンド型乗合タクシー予約等のデジタル化 60 自動運転技術の導入 61 公衆無線(Wi-Fi)の整備 62 電子回覧板の整備
(2) デジタルデバイド(情報格差)の解消	63 スマートフォン教室の開催 64 デジタル活用講座等の開催
(3) データ利活用の推進	65 ビッグデータの利活用 66 オープンデータの拡充 67 デジタルアーカイブの充実

## V 施策の推進

### 1 市民の利便性と行政サービスの向上

#### (1) 多様なオンラインサービスの推進



##### >>> 現状と課題 <<<

- 行政手続のオンライン化に資するよう書面への押印廃止を積極的に進めていますが、オンライン化された手続は一部にとどまります。
- 手続に伴う手数料等の支払いなどは、オンラインで決済できないため、窓口に出向いて行わなければなりません。
- オンライン化の推進は、市民の利便性だけでなく、行政においても窓口対応の省力化や事務処理の効率化といったメリットがあります。
- 市への相談や問い合わせにおいても、開庁時間に合わせた電話や来庁が必要であるため、時間や場所の制約を受けることなく対応できる環境づくりが必要です。

##### >>> 今後の方向性 <<<

- 処理件数が多く、市民の利便性向上や業務効率の効果が高いと考えられる手続を優先してオンライン化し、利用を促進します。
- 窓口に行かなくても済むよう、オンラインによる手数料の支払いやキャッシュレスによる公金納付など、多様な決済手段に対応します。
- 多様化する市民ニーズ、ライフスタイルに合わせて、スマートフォンやパソコンを通じ、市に相談などができる環境整備に取り組みます。

##### >>> 重要業績評価指標（KPI） <<<

指標	現状（R3実績）	目標（R8）
行政手続に占めるオンライン利用の割合（※）	37.4%	60.0%
オンラインで取り扱う行政手続数	75件	150件

※ 国の「デジタル社会の実現に向けた重点計画」において、地方公共団体が優先的にオンライン化を推進すべきとされた手続を対象とする

##### >>> 具体的な取組 <<<

#### （No. 1）

取組	オンライン対象手続の拡大				
内容	押印や添付書類の見直しによる手続の簡素化を図りながら、電子申請サービスなどを活用し、時間や場所の制約を受けずに、オンラインでの対応が可能な手続を拡大するとともに、更なるサービスの利用促進を図ります。				
期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>来庁不要（時間や場所に制限されない）</li> <li>窓口の混雑緩和</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>窓口業務の負担軽減</li> <li>非対面による感染症対策</li> </ul>		
担当課／関係課	業務改善課／各業務所管課				
方向性	R4 拡充	R5 →	R6 →	R7 →	R8 →

( No. 2 )

取組	支払手続のオンライン化				
内容	オンラインでの手続の際に生じる手数料等の支払いについて、キャッシュレス化を図ることで、一連の手続をオンラインで完結できるようにし、来庁不要の「行かない窓口」の実現を図ります。 また、コンビニ収納可能な4税7料金の納付書などについて、バーコードやQRコードを読み取るコード決済に対応することで、納付環境の充実を図ります。				
期待される効果	・来庁不要（時間や場所に制限されない） ・窓口の混雑緩和		・窓口業務の負担軽減 ・非対面による感染症対策		
担当課／関係課	業務改善課、市民協働推進課、収納課、会計課／各業務所管課				
方向性	R4	R5	R6	R7	R8
	検討	実施	拡充	→	→

( No. 3 )

取組	相談業務のオンライン化				
内容	障がいなどの理由から来庁できない方や、自宅からの相談を希望する方など、相談者の多様なニーズに対し、きめ細やかな対応が図れるよう、既に実施している子育て相談のほか、市民相談や保健指導などの業務についても、オンライン化を推進していきます。				
期待される効果	・来庁不要（場所に制限されない） ・参加、利用率の向上		・相談体制の充実 ・非対面による感染症対策		
担当課／関係課	市民相談室、各相談業務所管課				
方向性	R4	R5	R6	R7	R8
	拡充	→	→	→	→

( No. 4 )

取組	問合せ対応のオンライン化				
内容	簡単な質問に答えていくだけで、自分に必要な手続などが分かる手続案内サービス「AI チャットボット」を導入することで、問合せ対応のオンライン化を図ります。				
期待される効果	・来庁不要（時間や場所に制限されない） ・窓口の混雑緩和		・職員の負担軽減 ・非対面による感染症対策		
担当課／関係課	シティプロモーション課				
方向性	R4	R5	R6	R7	R8
	調査・研究	検討	実施	→	→

# 1 市民の利便性と行政サービスの向上

## (2) マイナンバーカードの普及促進



### >>> 現状と課題 <<<

- マイナンバーカードは、オンライン手続などにおける確実な本人確認ツールであり、「デジタル社会」の基盤となるものです。
- 市民のマイナンバーカード取得率は、全国や県内の平均を下回っており（令和4年3月末時点）、国の掲げる目標に照らしても低い水準に留まっています。国は、令和5年3月末までにほとんどの国民がマイナンバーカードを保有することを目標としており、この目標達成のためには、更なる普及促進の取組を進める必要があります。
- マイナンバーカードを利活用できる場面が限られ、メリットを享受できる機会が少ない状況です。
- マイナンバーカードによる厳格な本人確認を伴ったオンライン手続（電子申請、ぴったりサービス）は、実績がほとんどありません。

### >>> 今後の方向性 <<<

- 窓口体制の強化や出張申請サポートの実施により、受付窓口の更なる充実を図ります。
- マイナポータルを介したオンライン手続の拡充や市独自の活用を進めるなど、マイナンバーカードの利便性を高めることにより、利活用を推進します。
- マイナンバーカードが市民に行き渡るよう、保険証や公金受取口座登録など国の施策を着実に展開しながら普及促進を図ります。

### >>> 重要業績評価指標（KPI） <<<

指標	現状（R3実績）	目標（R8）
マイナンバーカードの交付率	35.4%	100%

### >>> 具体的な取組 <<<

（No. 5）

取組	受付窓口の充実				
内容	マイナンバーカードの普及促進に向けて、日曜窓口や平日夜間での対応等による窓口体制の強化や出張申請サポートの実施により、受付窓口の充実を図ります。				
期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>• マイナンバーカードの取得促進</li> <li>• 市民生活の利便性向上</li> </ul>				
担当課／関係課	市民課				
方向性	R4 拡充	R5 →	R6 →	R7 →	R8 →

( No. 6 )

取組	利活用の推進				
内容	健康保険証やワクチン接種証明書、運転免許証といった国が主導する利活用策を着実に展開するとともに、コンビニ交付や被災者支援など市独自の利活用を推進します。				
期待される効果	・マイナンバーカードの取得促進 ・オンライン手続の利用促進		・市民生活の利便性向上		
担当課／関係課	業務改善課／各業務所管課				
方向性	R4	R5	R6	R7	R8
	拡充	→	→	→	→

( No. 7 )

取組	マイナポータルを活用推進				
内容	マイナポータルを介して提供されるサービス（自己情報の確認や、公金受取口座の指定、子育て・介護・引越などに関する手続等）の周知徹底を図るとともに、市の情報システムとの連携強化により、更なる活用を推進します。				
期待される効果	・市民生活の利便性向上 ・オンライン手続の利用促進		・来庁不要（時間や場所に制限されない）		
担当課／関係課	業務改善課				
方向性	R4	R5	R6	R7	R8
	拡充	→	→	→	→

# 1 市民の利便性と行政サービスの向上

## (3) 窓口サービスの充実



### >>> 現状と課題 <<<

- ・転入・転出などの手続きが多い繁忙期には、窓口が混雑しています。
- ・窓口での手続きの際、何度も同じ内容を記載する必要があるほか、手続きごとに窓口が異なるなど来庁時の滞在時間が長くなる場合があります。
- ・様々な方が様々な事情で市役所を訪れることを認識し、市民から見て「便利」で「簡単」であるかなど、常に市民目線に立ってサービス内容を見直していく必要があります。
- ・利便性の向上や新しい生活様式への対応の観点から、現金での取扱いに代わるキャッシュレスでの対応が急激に進んでいます。

### >>> 今後の方向性 <<<

- ・窓口手続きにおいて、ワンストップによる窓口や申請書の作成支援などにより、「書かない」「待たない」など来庁者の負担を軽減し、滞在時間や対面時間の短縮に取り組みます。
- ・様々な窓口シーンに合わせて、円滑なコミュニケーションが図れるサービスを提供します。
- ・庁舎や公共施設の窓口における手数料などの支払いをキャッシュレス化し、支払方法の多様化を図るとともに、利用状況を踏まえて、対象窓口や取り扱い費目の拡大を検討していきます。

### >>> 重要業績評価指標（KPI） <<<

指標	現状（R3 実績）	目標（R8）
キャッシュレス決済の利用率	未導入	10.0 %
窓口対応等実態調査の総合評価における満足度の割合	84.0 %	86.0 %

### >>> 具体的な取組 <<<

#### （No. 8）

取組	窓口払いのキャッシュレス化				
内容	現金のみの扱いとなっている窓口での証明書発行等の手数料について、コード決済やクレジットカード、電子マネーといったキャッシュレス決済を導入し、支払い方法の多様化を図ります。 また、利用状況を踏まえつつ、公共施設使用料等の窓口払いについても拡充を図ります。				
期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>・多様な決済手段による利便性の向上</li> <li>・非接触による感染症対策</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・窓口業務の負担軽減</li> </ul>		
担当課／関係課	業務改善課、会計課／各業務所管課				
方向性	R4 検討	R5 実施	R6 拡充	R7 →	R8 →

( No. 9 )

取組	3ない（書かない・待たない・行かない）窓口の整備				
内容	<p>一人ひとりのライフスタイルに合わせて市への申請や届出ができるよう、「書かない・待たない・行かない」窓口の整備を進めます。</p> <p>【①書かない・書かせない】 窓口で手続をする場合、申請書に住所や名前を何度も書かない環境を整備します。</p> <p>【②待たない・待たせない】 窓口で手続をする場合、事前に予約や申請を受け付けることで、来庁者を待たせない環境を整備します。</p> <p>【③行かない・来させない】 24時間365日、いつでも・どこにいても・来庁することなく手続できるよう、オンラインによる行政手続を充実させます。</p>				
期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>来庁者の負担軽減</li> <li>窓口の混雑緩和</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>窓口業務の負担軽減</li> <li>非対面による感染症対策</li> </ul>		
担当課／関係課	業務改善課、市民課／各窓口所管課				
方向性	R4	R5	R6	R7	R8
	調査・研究	検討	→	実施	→

( No. 10 )

取組	本庁・総合支所との窓口のオンライン接続				
内容	各総合支所と本庁舎を結ぶオンライン窓口を設置し、場所の制約を受けない窓口サービスを提供します。				
期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>公平なサービス提供</li> <li>来庁者の負担軽減</li> </ul>				
担当課／関係課	業務改善課／各窓口所管課				
方向性	R4	R5	R6	R7	R8
	調査・研究	→	検討	実施	→

( No. 11 )

取組	バリアフリーのデジタル活用				
内容	日本語に不自由な方や障がいのある方などと円滑なコミュニケーションを図るため、多言語翻訳やコミュニケーションツールといったデジタル技術の活用を推進します。				
期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>公平なサービス提供</li> <li>通訳体制の強化</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>来庁者の負担軽減</li> </ul>		
担当課／関係課	総務課、障がい者福祉課				
方向性	R4	R5	R6	R7	R8
	拡充	→	→	→	→



( No. 12 )

取組	庁舎案内のデジタル化				
内容	公共施設や避難場所、観光施設などの地図表示、多言語対応等を可能とするデジタル技術を活用した多目的な庁舎案内板を設置し、わかりやすい庁舎案内を推進します。				
期待される効果	・来庁者の利便性向上 ・庁舎案内業務の負担軽減		・庁舎案内の多様化		
担当課／関係課	総務課／各地域振興課				
方向性	R4	R5	R6	R7	R8
	調査・研究	検討	実施	→	→

# 1 市民の利便性と行政サービスの向上

## (4) わかりやすい情報発信



### >>> 現状と課題 <<<

- スマートフォンなどの普及により、Facebook、Twitter、LINE などの SNS の利用が浸透し、情報に対する接点が印刷物（アナログ）からソーシャルメディア（デジタル）などに移行しています。
- これまでも SNS などを活用し、デジタルでの情報発信に取り組んできましたが、多様化するニーズを踏まえて、より一層情報の充実とサービス向上を図る必要があります。
- 情報発信のチャンネルが増えることによる、情報の複雑化・煩雑化が懸念されます。
- デジタル技術の動向を見極めながら、新たな仕組みを積極的に取り入れていく必要があります。

### >>> 今後の方向性 <<<

- スマートフォン世代から外国の方や障害者まで、幅広い方々が情報を入手しやすい環境づくりに取り組みます。
- より多くの市民にわかりやすく情報を伝えるとともに、市民が使い慣れたツール（スマートフォンアプリなど）によるサービスを提供し、伝えるべきターゲットなどを意識しながら、デジタルによる情報の受発信の充実を図ります。
- 市の魅力発信に VR など先進的なデジタル技術を活用し、来訪者などへの幅広い情報提供に取り組みます。

### >>> 重要業績評価指標（KPI） <<<

指標	現状（R3 実績）	目標（R8）
SNS への投稿数	912 件	1,400 件
SNS のフォロワー数	60,470 件	64,500 件

### >>> 具体的な取組 <<<

（ No. 13 ）

取組	ホームページの充実				
内容	誰もが見やすく、情報が探しやすいものとなるよう市公式ホームページをリニューアルし、掲載情報の充実を図りながら、魅力あるホームページの公開に努め、情報発信力の強化を図ります。				
期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 市の魅力発信</li> <li>• 情報発信力の強化</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 市ホームページの魅力向上</li> </ul>		
担当課／関係課	シティプロモーション課				
方向性	R4	R5	R6	R7	R8
	実施	→	→	→	→

( No. 14 )

取組	情報発信ツールの充実				
内容	多様化する発信情報の管理や発信力強化への対応として、情報発信ツールの機能向上や内容の充実を図るとともに、新たなツールの積極的な導入により、ターゲットに合わせた効果的な情報発信に取り組みます。				
期待される効果	・市の魅力発信 ・情報発信力の強化		・プッシュ型の情報発信		
担当課／関係課	シティプロモーション課				
方向性	R4	R5	R6	R7	R8
	実施	拡充	→	→	→

( No. 15 )

取組	VR コンテンツの導入				
内容	遠方の方や来訪が困難な方へ市の魅力を知ってもらい、視聴した方が来訪するきっかけづくりに寄与するため、VR コンテンツを通じてイベントや観光名所の情報発信に取り組みます。				
期待される効果	・市の魅力発信 ・訪問、参加機会の増加		・観光資源等の充実		
担当課／関係課	観光振興課／シティプロモーション課				
方向性	R4	R5	R6	R7	R8
	調査・研究	→	検討	→	実施

## (1) 業務プロセスのデジタル化と働き方改革の推進



## &gt;&gt;&gt; 現状と課題 &lt;&lt;&lt;

- ・限られた人員と財源の中で、持続的で質の高いサービスの提供が求められています。
- ・行政事務の多くは紙をベースとしており、手作業を含めアナログでの事務や運用が多く残っています。
- ・デジタル化の象徴であるペーパーレス化の推進においては、多種多様な幅広い業務での取組を総合的に進めていく必要があります。
- ・基礎自治体固有の窓口業務を抱えているため、テレワーク推進の足枷となっています。また、テレワークを新しい働き方として定着させるための意識改革や職場風土の変革も重要な要素となります。

## &gt;&gt;&gt; 今後の方向性 &lt;&lt;&lt;

- ・行政事務やサービスを一貫してデジタルで完結させるため、紙媒体のデータ化に留まらず、一連の業務プロセスをデジタルへとシフトしていきます。
- ・会議運営や文書管理、契約事務といった庁内共通的な業務のデジタル化を進めることで、業務の効率化と併せてデジタル変革に対する機運の醸成を図ります。
- ・非常時における業務継続の観点や多くの窓口業務を抱える市の業務特性を踏まえて、テレワークを推進していきます。

## &gt;&gt;&gt; 重要業績評価指標（KPI） &lt;&lt;&lt;

指標	現状（R3実績）	目標（R8）
紙の印刷等枚数削減	2,126 万枚	1,620 万枚
オンライン会議の開催数（研修含む）	590 回	1,000 回

## &gt;&gt;&gt; 具体的な取組 &lt;&lt;&lt;

( No. 16 )

取組	文書管理のデジタル化				
内容	現在、紙媒体で行っている文書の收受・作成から保管、廃棄に至る一連のプロセスについて、文書管理システムを導入し、文書管理のデジタル化を図ります。				
期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ペーパーレスの推進</li> <li>・職員の負担軽減</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・意思決定の迅速化</li> <li>・テレワークの推進</li> </ul>		
担当課／関係課	総務課／業務改善課				
方向性	R4	R5	R6	R7	R8
	調査・研究	検討	→	実施	→

( No. 17 )

取組	内部手続のデジタル化				
内容	現在、紙媒体で行っている時間外勤務や年次有給休暇の申請など、内部手続に係る申請から承認に至る一連のプロセスについて、庶務事務システムを導入し、内部手続のデジタル化を図ります。				
期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ペーパーレスの推進</li> <li>・適正な労務管理</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員の負担軽減</li> </ul>		
担当課／関係課	職員課／業務改善課				
方向性	R4	R5	R6	R7	R8
	調査・研究	検討	→	実施	→

( No. 18 )

取組	テレワークの推進				
内容	災害時や感染症拡大防止時などの業務継続や、ワークライフバランスの向上に有効で、時間や場所にとらわれず柔軟な働き方を可能とするテレワークについて、多くの窓口業務を抱える市の業務特性やテレワークシステムの実証を踏まえて、本格運用を図ります。				
期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務継続性の確保</li> <li>・働き方の多様性の確保</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・職場における感染拡大防止</li> </ul>		
担当課／関係課	職員課／業務改善課				
方向性	R4	R5	R6	R7	R8
	検討	→	実施	→	→

( No. 19 )

取組	庁内会議等のペーパーレス化				
内容	会議資料のために大量の紙が必要とされ、多大な手間（資料の配付等）とコスト（紙代・コピー代）を要している現状を踏まえ、庁内 LAN を活用した情報共有や Web 会議の活用、会議システムの導入など効果的な手法を用いて庁内会議や議会对応のペーパーレス化を図ります。				
期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>・移動時間、経費等の削減</li> <li>・接触機会の低減</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・効率的・効果的な会議運営</li> <li>・温室効果ガスの排出抑制</li> </ul>		
担当課／関係課	業務改善課／財政課、総務課				
方向性	R4	R5	R6	R7	R8
	拡充	→	→	→	→

( No. 20 )

取組	議会運営のペーパーレス化				
内容	タブレット端末を効果的・効率的に活用し、更なるペーパーレス化に取り組むとともに、年間費用削減効果を検証します。				
期待される効果	・迅速な情報伝達 ・議員活動の利便性向上		・経費削減、作業省力化		
担当課／関係課	議事課				
方向性	R4	R5	R6	R7	R8
	実施	→	→	→	→

( No. 21 )

取組	電子入札の拡充				
内容	現在、建設工事等を対象に実施している電子入札について、その対象を、紙媒体で実施している物品購入等での入札に拡充します。				
期待される効果	・事業者の負担軽減 ・入札事務の負担軽減				
担当課／関係課	管理契約課				
方向性	R4	R5	R6	R7	R8
	調査・研究	→	検討	実施	→

( No. 22 )

取組	契約事務のデジタル化				
内容	書面への押印、郵送や対面で行っていた従来の物理的な契約書の作成をもって契約の成立・担保をするのではなく、改ざん防止等の措置を講じた「契約書の電子データ」の作成をもって法的に有効な契約書として成立させる電子契約を導入し、発注者・受注者双方にメリットのある契約事務のデジタル化を図ります。				
期待される効果	・事業者の負担軽減 ・契約事務の負担軽減				
担当課／関係課	管理契約課				
方向性	R4	R5	R6	R7	R8
	調査・研究	→	検討	→	実施

( No. 23 )

取組	調査業務のデジタル化				
内容	固定資産評価における現地調査や、滞納整理等業務の預貯金調査、道路冠水における現地の情報収集など各種調査業務において、オンラインやタブレット端末等を活用することで、業務の負担軽減や作業の効率化が図れるようデジタル化に取り組みます。				
期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員の負担軽減</li> <li>・迅速な情報確認・収集</li> </ul>				
担当課／関係課	税務課、収納課、道路公園課、治水課／各業務所管課				
方向性	R4	R5	R6	R7	R8
	拡充	→	→	→	→

( No. 24 )

取組	紙資料のデジタル化				
内容	確認申請等許認可の資料や建築・開発相談の記録、道路台帳など、紙媒体で管理・保管を行っている記録文書や資料をデジタル化し、原本保全や検索性の向上、省スペース化を図ります。				
期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員の負担軽減</li> <li>・原本保全</li> <li>・省スペース化</li> </ul>				
担当課／関係課	スーパーシティ推進課、建築開発課、道路公園課、治水課、各農政建設課／各業務所管課				
方向性	R4	R5	R6	R7	R8
	調査・研究	→	検討	実施	拡充

( No. 25 )

取組	地図情報データの統合				
内容	個別に整備された地図情報データ（都市計画や地番図面、航空写真など）統合的に管理するシステム（統合型 GIS）を整備し、庁内関係部署で共有することで、業務の効率化と管理水準の向上を図ります。				
期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>・データの汎用性確保</li> <li>・データ利活用の充実</li> <li>・職員の負担軽減</li> </ul>				
担当課／関係課	税務課、スーパーシティ推進課／各業務所管課、業務改善課				
方向性	R4	R5	R6	R7	R8
	調査・研究	→	検討	実施	→



## (2) 先進技術の活用



## &gt;&gt;&gt; 現状と課題 &lt;&lt;&lt;

- ・単純作業や定型作業の処理に追われ、職員が本来注力すべき業務に専念できない場合があります。
- ・2040年問題（人口減少による職員減）に対応するため、先進技術の活用により、限られた人的資源を本来注力すべき業務に振り向けていく必要があります。
- ・市には多くの業務がある中で、AIやRPAの活用は、一部の業務に留まっています。
- ・単純・定型作業の効率化には、現状を熟知した職員が自ら改善策を立案し、システム開発等を行うことが理想ですが、システム開発には専門知識と相応の経費が必要となります。
- ・コロナ禍を受けた「新しい日常」に即した、メタバースやバーチャルといった先進技術の活用による新たな価値の創出が求められています。

## &gt;&gt;&gt; 今後の方向性 &lt;&lt;&lt;

- ・国や他団体での活用事例を参考にしながら、AI・RPAを活用した業務の効率化を推進します。
- ・庁内の様々な部署や業務において、職員が容易にデジタルツールを活用し、迅速な業務改善ができる仕組みを整えます。
- ・メタバースやバーチャルといった先進的な技術を活用し、様々な体験機会の提供に取り組みます。

## &gt;&gt;&gt; 重要業績評価指標（KPI）&lt;&lt;&lt;

指標	現状（R3実績）	目標（R8）
AI・RPAを活用した業務数（累計）	4業務	20業務
AI・RPAの活用による事務の削減時間（累計）	150時間	3,000時間

## &gt;&gt;&gt; 具体的な取組 &lt;&lt;&lt;

( No. 26 )

取組	AI・RPAの活用				
内容	<p>国の「AI・RPA導入ガイドブック」を参考に、AIやRPAの活用を推進し、業務の効率化や2040年問題（人口減少による職員減）への対応を図ります。なお、こうした最先端技術の導入については、導入費用の負担軽減の観点から、複数団体による共同利用を推進します。</p> <p>また、入力した質問・指示に応じて文章や画像等を生成するAI「生成AI」について、その特性等を研究・検証し、ガイドライン等ルールを定めて適正に利用することで、業務の効率化や市民サービスの向上を図ります。</p>				
期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員の負担軽減</li> <li>・労働力の充足</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・事務精度・速度の向上</li> <li>・属人化の抑止</li> </ul>		
担当課／関係課	業務改善課／各業務所管課				
方向性	R4 拡充	R5 →	R6 →	R7 →	R8 →

( No. 27 )

取組	ローコード、ノーコードツールの活用				
内容	ローコード、ノーコードなどのデジタルツールを活用して、職員が迅速に簡易なシステムの開発を行うことや、データの入力・集計・共有などの処理を共通化し、システムやサービスの内製化が図れる環境整備に取り組みます。				
期待される効果	・事務の効率化・迅速化 ・事務処理の平準化		・職員の負担軽減		
担当課／関係課	業務改善課				
方向性	R4	R5	R6	R7	R8
	調査・研究	検討	実施	→	→

( No. 28 )

取組	メタバースの活用				
内容	メタバースといった先進技術を活用することで、リアルとバーチャルを仮想空間で繋ぎ、新たな観光や産業、公共サービスなどの創造が期待されることから、この技術を用いた「バーチャルタウン」や「バーチャル市役所」の実現を推進します。				
期待される効果	・新たなサービスの創造 ・地域の活性化				
担当課／関係課	業務改善課／政策調整課、産業振興課、観光振興課				
方向性	R4	R5	R6	R7	R8
	調査・研究	→	検討	→	→

## (3) 情報システムの最適化



## &gt;&gt;&gt; 現状と課題 &lt;&lt;&lt;

- 社会情勢の変化とともに自治体業務は多種多様化し、業務を支える情報システムも肥大化・複雑化しています。
- 情報システムの多くは自治体ごとに導入・運用されていて、制度改正による改修など個別に対応しているため、人的・財政的負担が大きくなっています。
- 「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律」の施行に伴い、国が定める標準化基準に適合したシステムの利用が求められています。
- あらゆる分野で情報システムの活用が進んでおり、情報システムの停止は業務の停滞に直結します。

## &gt;&gt;&gt; 今後の方向性 &lt;&lt;&lt;

- 情報システムのクラウド化や国の標準仕様に準拠したシステムへの移行を進めることで、人的・財政的な負担の低減を図ります。
- 情報システムの導入や更新による効果を検証し、併せて BPR に取り組むことで、効果的な情報化投資に努めます。
- 全体最適化の視点とライフサイクルコストを考慮した適正なシステム管理に努め、安定的かつ効率的な情報システムの運用を図ることで、業務の継続性を確保します。

## &gt;&gt;&gt; 重要業績評価指標（KPI）&lt;&lt;&lt;

指標	現状（R3 実績）	目標（R8）
標準化に対応した業務数	—	20 業務
庁内ネットワーク機能の稼働率	99.9 %	100.0 %

## &gt;&gt;&gt; 具体的な取組 &lt;&lt;&lt;

( No. 29 )

取組	地方公共団体情報システムの標準化				
内容	<p>「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律」に基づき、住民記録や税、福祉など、国が定めた 20 の業務を所管する情報システムについて、ガバメントクラウド上に構築された標準準拠システムへの移行を円滑に進めます。</p> <p>また、その他の情報システムについても、国の動向を踏まえ、標準化への対応を図ります。</p>				
期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 国や市町村間の情報連携の推進</li> <li>• 迅速な構築と柔軟な拡張</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 市の負担軽減、コスト削減</li> <li>• データ移行の簡便化</li> </ul>		
担当課／関係課	業務改善課／各業務所管課				
方向性	R4	R5	R6	R7	R8
	検討	準備	→	実施	→

( No. 30 )

取組	クラウドファーストの推進				
内容	新規システムの導入や既存システムの更改に当たっては、経費の低減やセキュリティ水準・技術革新対応力の向上などが期待できるクラウドでの運用をまず検討する「クラウドファースト」の考え方に基づくシステム調達に取り組みます。				
期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>管理業務の省力化</li> <li>システムの経費縮減</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>安定運用の実現</li> <li>セキュリティ水準の向上</li> </ul>		
担当課／関係課	業務改善課／各システム所管課				
方向性	R4	R5	R6	R7	R8
	実施	→	→	→	→

( No. 31 )

取組	システムアセスメントの適正な運用				
内容	情報システムの導入や更新による効果を信頼性・安全性・効率性などの面から総合的に評価するシステムアセスメントの適正な運用を図るとともに、併せてBPRに取り組むことで、引き続き、効果的な情報化投資を図ります。				
期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>システムの効果的な調達</li> <li>必要経費の縮減</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>庁内業務の効率化・迅速化</li> </ul>		
担当課／関係課	業務改善課／各業務所管課				
方向性	R4	R5	R6	R7	R8
	実施	→	→	→	→

( No. 32 )

取組	既存システムの適正な管理				
内容	現在、市では大小様々な情報システムを運用しており、その構成も複雑化・煩雑化していることから、システム台帳などを整備し、全体最適化の視点とライフサイクルコストを考慮した適正なシステム管理に努めます。				
期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>操作性、機能性の向上</li> <li>安定運用の実現</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>庁内業務の効率化</li> <li>システム経費の削減</li> </ul>		
担当課／関係課	業務改善課／各システム所管課				
方向性	R4	R5	R6	R7	R8
	実施	→	→	→	→

( No. 33 )

取組	庁内無線LANの整備				
内容	現在、有線で構成している庁内 LAN について、会議室や執務スペースの LAN 配線を無線化し、配線劣化への対応を図るとともに、場所の制約を受けることなく業務が可能な環境整備を図ります。				
期待される効果	・ペーパーレスの推進 ・職員の負担軽減				
担当課／関係課	業務改善課				
方向性	R4	R5	R6	R7	R8
	実施	拡大	→	→	→



### (4) セキュリティ対策の徹底



#### >>> 現状と課題 <<<

- ・加須市情報セキュリティポリシーを策定し、国のガイドラインに準拠したセキュリティ対策を講じています。
- ・デジタル技術の進展に伴うサービスのオンライン化、テレワーク、クラウド化など新たな時代の要請を踏まえ、情報セキュリティ対策には不断の見直しが求められます。
- ・サイバー犯罪やテロなどの外的脅威があるほか、人的ミスなどによるセキュリティ事故も全国的に絶えず発生しています。
- ・市民からの預かり資産である個人情報などを堅牢に保護するためには、職員一人ひとりの知識・能力の向上や意識の醸成が今まで以上に必要となります。

#### >>> 今後の方向性 <<<

- ・国の動向などを踏まえ、継続的に情報セキュリティポリシーの見直しを図ります。
- ・情報セキュリティに関する研修内容を充実させ、人的なセキュリティ対策を強化します。
- ・埼玉県自治体情報セキュリティクラウドなどを活用しながら、より安全で効率的なオンライン化やクラウド利用などの仕組みを構築します。
- ・リスクの発現に十分な対処がなされた安全で安心なサービスの実現に向け、引き続き、強靱な情報セキュリティの確立に努めます。

#### >>> 重要業績評価指標（KPI）<<<

指標	現状（R3 実績）	目標（R8）
情報セキュリティに関する研修の受講率	99.9 %	100.0 %
インシデントの発生件数	0 件	0 件

#### >>> 具体的な取組 <<<

（ No. 34 ）

取組	情報セキュリティポリシーの適正な運用				
内容	加須市情報セキュリティポリシーに基づく、人的・物理的・技術的なセキュリティ対策を徹底することで、市の保有する情報資産を適正に管理するとともに、国が示すガイドラインの改定などを踏まえ、随時、情報セキュリティポリシーの見直しを図ります。				
期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>・安全、安定的な情報セキュリティ運用</li> <li>・情報セキュリティ水準の向上</li> </ul>				
担当課／関係課	業務改善課				
方向性	R4 実施	R5 →	R6 →	R7 →	R8 →

( No. 35 )

取組	情報セキュリティ研修の充実				
内容	情報セキュリティを取り巻く環境変化や技術動向、必要となるセキュリティ対策を理解し、セキュリティポリシーを遵守するため、e-ラーニング等を用いた情報セキュリティ研修を継続して実施するとともに、実践的サイバー防御演習などの専門性の高い研修を実施することで、研修内容の充実に努めます。				
期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>機密性・完全性・可用性の確保</li> <li>インシデント対応の強化</li> <li>安全、安定的な情報セキュリティ運用</li> </ul>				
担当課／関係課	業務改善課				
方向性	R4	R5	R6	R7	R8
	実施	→	→	→	→

( No. 36 )

取組	ICT-BCPの策定				
内容	ICT部門の業務継続計画であるICT-BCPを策定し、適宜計画の見直しと訓練を実施することにより、大規模災害や障害が発生時における業務継続性の確保を図ります。				
期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>業務継続性の確保</li> <li>インシデント対応の強化</li> </ul>				
担当課／関係課	業務改善課				
方向性	R4	R5	R6	R7	R8
	検討	実施	→	→	→

( No. 37 )

取組	自治体情報セキュリティクラウドの活用				
内容	インターネット接続点におけるセキュリティ対策を県単位で集約する「埼玉県自治体情報セキュリティクラウド」を活用し、複雑化・巧妙化するサイバー攻撃に対する専門人材による監視やログ分析など高度なセキュリティ対策を講じます。				
期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>管理業務の省力化</li> <li>安定運用の実現</li> <li>高度な情報セキュリティ対策</li> </ul>				
担当課／関係課	業務改善課				
方向性	R4	R5	R6	R7	R8
	実施	→	→	→	→

## 2 効果的で効率的な行政運営

### (5) デジタル人材の確保・育成



#### >>> 現状と課題 <<<

- DXの推進には、デジタル技術に関する資格保有者や実務経験者、民間人材の雇用など、デジタルに対する高度な知識や経験を有する人材の確保が必要とされています。
- 行政のあらゆる分野において、デジタル技術を効果的に使いこなすためには、情報部門の職員に限らず、すべての職員のデジタル活用能力の向上に取り組む必要があります。

#### >>> 今後の方向性 <<<

- 国や県のデジタル人材派遣制度の活用や民間企業・大学との連携、職員の新規採用など、可能な手段を組み合わせ、DX推進に寄与する人材の確保に努めます。
- デジタル技術に関する知識・スキルのレベルや経験・職位に応じた、体系的かつ段階的な職員研修の実施により、デジタル人材の育成を図ります。

#### >>> 重要業績評価指標（KPI）<<<

指標	現状（R3 実績）	目標（R8）
デジタル人材育成に係る研修の受講者数（累計）	11 人	1,000 人

#### >>> 具体的な取組 <<<

（ No. 38 ）

取組	デジタル人材の確保				
内容	国や県のデジタル人材派遣制度の活用や民間企業・大学との連携、デジタル技術に関する資格を有する職員の新規採用など、可能な手段を組み合わせ、デジタル技術やデータ活用に精通した人材の確保に努めます。				
期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 高度な専門人材の確保</li> <li>• DX 推進に係る組織の強化</li> </ul>				
担当課／関係課	業務改善課、職員課				
方向性	R4	R5	R6	R7	R8
	調査・研究	検討	実施	→	→

（ No. 39 ）

取組	デジタル人材の育成				
内容	DX 推進に向けた意識改革をはじめ、デジタル技術に関する知識・スキルのレベルや経験・職位に応じて体系的かつ段階的な職員研修の実施により、デジタル人材の育成を図ります。				
期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 高度な専門人材の育成</li> <li>• デジタルマインドの醸成</li> </ul>				
担当課／関係課	業務改善課、職員課				
方向性	R4	R5	R6	R7	R8
	実施	→	→	→	→

### 3 地域社会の課題解決



#### (1) 地域のデジタル化推進

##### >>> 現状と課題 <<<

- ・少子化、長寿化による人口構造の変化をはじめ、地域社会で様々な課題・問題に直面しています。
- ・市民のライフスタイルや価値観の多様化など、本市を取り巻く環境が大きく変容していく中において、持続可能な地域社会を形成していく上で、地域の課題への取組に対し、市民に最も身近な地方公共団体として求められる役割は大きく、あらゆる分野の課題に対応するための共通の手段として、デジタル技術の活用は不可欠なものです。
- ・第2次加須市総合振興計画において、デジタル技術の活用を、あらゆる分野における地域課題の解決・改善につなげる横断的な取組として基本目標に掲げています。

##### >>> 今後の方向性 <<<

- ・安心安全な暮らしの確保、子育て支援や教育環境の充実、産業の活性化など、本市が抱える地域課題の解決・改善に資するよう、地域のデジタル化に取り組みます。
- ・デジタル技術を活用し、市民生活を豊かにするとともに、地域に根差したサービスを提供し、産業活動の活性化など新たな価値の創出につなげます。
- ・AIやVR・AR、自動運転などといった先進技術を積極的に活用しながら、スマートなまちづくりに取り組みます。

##### >>> 重要業績評価指標（KPI）<<<

指標	現状（R3実績）	目標（R8）
防災アプリの利用者数	11,837人	23,000人
講座・イベントなどのオンライン配信業務数	—	25業務
スマート農業に取り組むモデル経営体の育成数	1件	3件
公衆無線（Wi-Fi）の整備拠点数	—	20拠点
デマンド型乗合タクシーのオンライン予約割合	—	50%

##### >>> 具体的な取組 <<<

#### ① 安心安全でいきいきと暮らせるまち

（No. 40）

取組	防災アプリの利用促進					
内容	防災行政無線の放送内容配信のほか、ハザードマップや、避難場所の位置情報なども確認でき、災害時に市民が自身の身を守るための有用なサービスであるため、引き続き、積極的な広報活動などにより利用を促進します。					
期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>・防災における効果的な情報の受発信</li> <li>・災害への備えの充実</li> </ul>					
担当課／関係課	危機管理防災課					
方向性	R4	R5	R6	R7	R8	
	実施	→	→	→	→	

( No. 41 )

取組	被災者支援のデジタル化				
内容	被災者に対して的確な支援を行うため、被災者支援に係るシステムを導入し、避難場所受付・運営の効率化や、情報共有の適正化を図ります。また、マイナンバーカードを利用した罹災証明書のオンライン手続やコンビニ交付を実現し、被災者支援の充実を図ります。				
期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>避難場所運営の効率化</li> <li>被災者の利便性向上</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>災害に向けた安心安全の確保</li> </ul>		
担当課／関係課	危機管理防災課／業務改善課、税務課、子育て支援課、地域福祉課				
方向性	R4	R5	R6	R7	R8
	検討	実施	→	→	→

( No. 42 )

取組	オンライン診療の促進				
内容	通院の負担軽減や感染予防、休日・夜間救急診療の体制強化など、様々なメリットが期待できるオンライン診療について、市内医療機関における取組を促進します。				
期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>通院負担の軽減</li> <li>患者の待ち時間短縮</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>院内感染防止</li> <li>医療従事者の負担軽減</li> </ul>		
担当課／関係課	健康医療推進課				
方向性	R4	R5	R6	R7	R8
	実施	→	→	→	→

( No. 43 )

取組	道路損傷等通報サービスの提供				
内容	道路・水路等の損傷や公園施設の不具合などの情報をオンラインで通報できる仕組みを整備し、24時間の受付と迅速な対応を可能にします。				
期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>来庁不要（時間に制限されない）</li> <li>非対面による感染症対策</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>タイムリーな情報共有</li> </ul>		
担当課／関係課	道路公園課／交通防犯課、治水課、各農政建設課				
方向性	R4	R5	R6	R7	R8
	調査・研究	→	検討	実施	→

## ② 未来へつなぐ人を育むまち

### ( No. 44 )

取組	講座・イベント等のデジタル化				
内容	様々なイベントや講座・講演等について、子どもから大人までの多様なライフスタイルに対応し、公平で平等な参加の機会を拡充させるため、Web会議やオンライン配信等デジタルを活用した企画を推進します。				
期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>・場所に制限されない</li> <li>・参加者等の負担軽減</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・参加機会の増加</li> <li>・接触機会の低減</li> </ul>		
担当課／関係課	生涯学習課／観光振興課				
方向性	R4	R5	R6	R7	R8
	拡充	→	→	→	→

### ( No. 45 )

取組	電子母子手帳の整備				
内容	子育て世代の支援を更に充実させるため、妊婦健診記録や年齢別通知など多彩な機能を備え、妊娠・出産・育児までをサポートできる電子母子手帳を整備します。				
期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事務的な作業、時間の削減</li> <li>・子供と向き合える時間や余裕の創出</li> </ul>				
担当課／関係課	すくすく子育て相談室				
方向性	R4	R5	R6	R7	R8
	調査・研究	検討	→	実施	→

### ( No. 46 )

取組	保育等業務のデジタル化				
内容	登降園管理や保護者通知、給付事務など、保育、学童、幼児教育に係る業務のデジタル化に取り組むことで、事務の効率化に伴う職員の負担軽減や、保育等各サービスの充実を図ることにより、児童らと向き合う時間を確保し、保育の質の向上に取り組めます。				
期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員の負担軽減</li> <li>・保護者の利便性向上</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・保育等サービスの充実</li> <li>・民間保育施設の負担軽減</li> </ul>		
担当課／関係課	こども保育課				
方向性	R4	R5	R6	R7	R8
	調査・研究	検討	実施	拡充	→



( No. 47 )

取組	e スポーツの推進				
内容	e スポーツは、年齢・性別や障がいの垣根なく、誰もが生涯楽しめるスポーツコンテンツとして、大いに注目を集めており、本市においても、e スポーツを通して、高齢者の認知症・介護予防による健康増進や高齢者の新たな生きがいがづくり、モチベーションの向上を図ります。				
期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 高齢者の健康増進</li> <li>・ 新たなコミュニティの創出</li> </ul>				
担当課／関係課	いきいき健康長寿課／スポーツ振興課				
方向性	R4	R5	R6	R7	R8
	検討	実施	→	→	→

( No. 48 )

取組	健康マイレージのデジタル活用				
内容	埼玉県で実施する健康アプリ（コバトン健康マイレージ新アプリ）などを導入し、デジタルを活用することで、対象を若年層からの健康づくりに拡大していきます。				
期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 若年層からの健康増進</li> <li>・ 参加率、利用率の向上</li> <li>・ 来庁不要（時間や場所に制限されない）</li> </ul>				
担当課／関係課	いきいき健康長寿課				
方向性	R4	R5	R6	R7	R8
	調査・研究	検討	実施	→	→

( No. 49 )

取組	教育デジタル化の推進				
内容	国の動向を注視しつつ、「加須市人づくりプラン」や「学校 ICT 活用推進計画」に基づき、デジタルを活用した教育・指導や校務の効率化等を図るとともに、1人1台端末をはじめデジタルを効果的に活用して、児童生徒の確かな学力の向上と情報活用能力の育成を図ります。				
期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 教育、指導の効率化</li> <li>・ 多様な学びによる創造力等の向上</li> <li>・ 情報活用能力の向上</li> <li>・ デジタル機器、教材の適正管理</li> </ul>				
担当課／関係課	教育総務課、学校教育課				
方向性	R4	R5	R6	R7	R8
	実施	→	→	→	→

( No. 50 )

取組	電子図書館の整備				
内容	紙媒体の図書資料だけではなく、いつでもどこでも利用できる電子書籍の導入など、利用者サービスの充実を図りながら、全市的な図書館の再編と併せて電子図書館の整備を図ります。				
期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 図書貸出等サービスの多様化</li> <li>・ 来館することなく貸出・閲覧が可能</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 窓口業務の負担軽減</li> </ul>		
担当課／関係課	図書館課				
方向性	R4	R5	R6	R7	R8
	調査・研究	→	検討	→	→

③ 魅力と活力を生む産業のまち

( No. 51 )

取組	バーチャルタウンの活性化支援				
内容	インターネット上で民間事業者が管理運営する「バーチャルタウン」は、オンラインショッピングや SNS 等による情報発信、事業者間マッチング、電子クーポン配布など多様なコンテンツ・サービスを提供するものであり、事業者の販売力や情報発信の強化に加え、リアルな物流との接続、市民の交流拠点、市の魅力発信などが期待できることから、発展的な取組となるよう活性化支援を行うとともに、メタバースなど新たな技術の活用を視野に入れて利用促進を図ります。				
期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 市内産業の活性化</li> <li>・ 情報発信、販売力の強化</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 市内小売店、商店街等の利用促進</li> <li>・ 新しい生活様式への対応</li> </ul>		
担当課／関係課	産業振興課				
方向性	R4	R5	R6	R7	R8
	拡充	→	→	→	→

( No. 52 )

取組	サテライトオフィス等の整備				
内容	県外からの企業やリモートワークをする会社員、起業者などにご利用いただくため、空き店舗を活用し、サテライトオフィスやコワーキングスペースの整備を図ります。				
期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 地元産業の活性化</li> <li>・ 働き方の多様性の確保</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 空き店舗の活用</li> <li>・ 接触機会の低減</li> </ul>		
担当課／関係課	産業振興課				
方向性	R4	R5	R6	R7	R8
	調査・研究	検討	実施	→	→

( No. 53 )

取組	事業者のキャッシュレス化促進				
内容	デジタル地域通貨の導入などを見据え、商工会等関係機関と連携しながら、市内の事業者を対象としたキャッシュレス決済に係る講習会を開催するなどし、市内事業者のキャッシュレス化を促進します。				
期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域内経済の活性化</li> <li>・市内のキャッシュレス化</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・新しい生活様式への対応</li> </ul>		
担当課／関係課	産業振興課				
方向性	R4	R5	R6	R7	R8
	調査・研究	検討	実施	→	→

( No. 54 )

取組	地域のデジタル人材育成				
内容	デジタル人材の需要の高まりがある中で、国・県と連携しながら、学習コンテンツ（マナビ DX など）等の活用促進やセミナーを開催するなど、地域のデジタル人材を育成するとともに、女性デジタル人材育成プランを踏まえて、就業支援の充実を図ります。				
期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域におけるデジタル専門人材の育成</li> <li>・女性のデジタル人材の育成</li> </ul>				
担当課／関係課	産業振興課／人権・男女共同参画課				
方向性	R4	R5	R6	R7	R8
	拡充	→	→	→	→

( No. 55 )

取組	スマート農業の推進				
内容	今後、深刻化が懸念される労働力不足に対応するため、国や県と連携し、農作業の効率化や省力化が期待されるスマート農業を積極的に推進します。特に稲作経営における農作業の省力化・効率化・コスト削減に向けたスマート農業技術の導入を促進します。				
期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>・規模拡大や作物の品質向上</li> <li>・作業の効率化及び省力化</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・収益の向上</li> </ul>		
担当課／関係課	農業振興課／各農政建設課				
方向性	R4	R5	R6	R7	R8
	実施	→	→	→	→

( No. 56 )

取組	農業関係共通システムの活用				
内容	国が整備する農業関係の共通システムである「eMAFF」を活用し、農業関係手続のオンライン化や、農地情報等のデジタル化に取り組みます。				
期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>農地関連業務の効率化・省力化</li> <li>行政手続の負担軽減</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>農地情報の精度向上</li> <li>農業施策の促進</li> </ul>		
担当課／関係課	農業振興課、農業委員会／各農政建設課				
方向性	R4	R5	R6	R7	R8
	検討	実施	→	→	→

④ 豊かな自然と快適な環境のまち

( No. 57 )

取組	鳥獣害対策へのデジタル活用				
内容	アライグマやハクビシン、ムクドリなどによる鳥獣被害について、安心・安全な暮らしの実現のために、本市に適したデジタル技術の活用に向けて検討します。				
期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>鳥獣被害の縮減・防止</li> <li>より良い住環境の形成</li> </ul>				
担当課／関係課	環境政策課／農業振興課				
方向性	R4	R5	R6	R7	R8
	調査・研究	検討	→	→	→

( No. 58 )

取組	ごみ処理のデジタル化				
内容	安定かつ適切にごみ処理、資源化・減量化等の推進を図るため、AI による画像識別を利用した自動選別の仕組みや、高度なリスク対策・管理、ごみの受け入れ環境の効率化などを検討し、ごみ処理のデジタル化と施設の再編・改修等を一体的に進めます。				
期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>循環型社会の実現</li> <li>安定的なごみ処理管理</li> </ul>				
担当課／関係課	資源リサイクル課				
方向性	R4	R5	R6	R7	R8
	調査・研究	→	→	→	検討

⑤ 協働による持続可能なまち

( No. 59 )

取組	デマンド型乗合タクシー予約等のデジタル化				
内容	デマンド型乗合タクシーの予約受付や配車業務は電話での対応しかできないため、オンライン予約に対応するとともに、利用者からも車両の位置情報が分かるようにすることで到着時間が予測できるなど、デジタル化により更なる利便性の向上を図ります。				
期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>・オペレーション業務の効率化</li> <li>・タイムリーな情報共有</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・予約受付手段の多様化</li> </ul>		
担当課／関係課	政策調整課				
方向性	R4	R5	R6	R7	R8
	実施	→	→	→	→

( No. 60 )

取組	自動運転技術の導入				
内容	「病院を核とした加須駅周辺の新たなまちづくり構想」の進捗に併せて、自動運転技術などの新たなモビリティの適用を見据えた移動サービスの導入を図ります。				
期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新たな都市機能の確保</li> <li>・持続可能な公共交通機関の確立</li> </ul>				
担当課／関係課	政策調整課				
方向性	R4	R5	R6	R7	R8
	調査・研究	→	検討	→	→

( No. 61 )

取組	公衆無線 LAN (Wi-Fi) の整備				
内容	コミュニティセンターなど人が集う施設や、図書館などの人が滞留する施設において、利用者の利便性向上を図るため、公衆無線 LAN (Wi-Fi) 環境の整備について、施設の特長や市民ニーズ、費用対効果などを総合的に勘案しながら整備を進めます。				
期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設利用者等の利便性向上</li> <li>・デジタルデバイドの解消</li> </ul>				
担当課／関係課	市民協働推進課、図書館課／各施設所管課、業務改善課				
方向性	R4	R5	R6	R7	R8
	調査・研究	検討	実施	拡充	→

( No. 62 )

取組	電子回覧板の整備				
内容	市政情報や町内会のタイムリーな連絡、安否確認など情報の受発信や共有がタイムリーに負担なく行える電子回覧版について、自治会等への導入整備を進めます。また、市民生活でデジタルを積極的に活用していく機運の醸成も図ります。				
期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>・従来要していた回覧の負担を軽減</li> <li>・効果的な情報の受発信</li> <li>・様々な市民生活の利便性向上</li> </ul>				
担当課／関係課	市民協働推進課／各地域振興課				
方向性	R4	R5	R6	R7	R8
	調査・研究	→	検討	→	実施



### 3 地域社会の課題解決

#### (2) デジタルデバイド（情報格差）の解消



##### >>> 現状と課題 <<<

- 全国でスマートフォンを保有する世帯は9割に迫る状況であり、また、加須市教育委員会が実施した「家庭におけるWi-Fi環境調査」（令和4年6月）では、98.3%の家庭でWi-Fi環境が整っている状況にありますが、スマートフォンやインターネット接続環境を全く保有しない世帯が一定程度あると考えられます。
- デジタル機器の利用に不慣れな市民が置き去りにされ、情報やサービスを公平に受けとれないことが懸念されます。

##### >>> 今後の方向性 <<<

- デジタル機器に不慣れな市民への支援など、誰もがデジタル社会に取り残されることがなく、その恩恵を受けて便利に生活できるよう、デジタルデバイド対策に取り組みます。

##### >>> 重要業績評価指標（KPI）<<<

指標	現状（R3実績）	目標（R8）
スマートフォン教室の受講者数（累計）	112人	1,000人

##### >>> 具体的な取組 <<<

（No. 63）

取組	スマートフォン教室の開催				
内容	デジタル活用の「最初の一步」を後押しするため、高齢者等向けにスマートフォンの基本的な操作方法を学ぶ「スマホ教室」を各地域のコミュニティセンターで開催します。				
期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 地域のデジタル化の底上げ</li> <li>• 様々な市民生活の利便性向上</li> </ul>				
担当課／関係課	生涯学習課				
方向性	R4	R5	R6	R7	R8
	実施	→	→	→	→

（No. 64）

取組	デジタル活用講座等の開催				
内容	デジタル活用の「次の一步」を踏み出すため、スマートフォンやパソコン等による生活に役立つ機能やサービスを学ぶ「デジタル活用講座」を生涯学習講座の一環として開催し、学ぶ機会の充実を図ります。				
期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 地域のデジタル化の底上げ</li> <li>• 様々な市民生活の利便性向上</li> </ul>				
担当課／関係課	生涯学習課				
方向性	R4	R5	R6	R7	R8
	調査・研究	検討	実施	→	→

## (3) データ利活用の推進



## &gt;&gt;&gt; 現状と課題 &lt;&lt;&lt;

- 官民データ活用に関する国の計画では、オープンデータの充実・GISの利活用が掲げられています。
- 埼玉県オープンデータポータルサイトによるデータの公開に取り組んでいますが、令和4年8月末現在における本市の公開数は、4項目に留まっている状況です。
- 民間事業者などにおいては、IoTやセンサーを通じて、人流データや気象データなどの様々なデータを入手し活用を進めています。

## &gt;&gt;&gt; 今後の方向性 &lt;&lt;&lt;

- 行政、民間事業者など多様な主体が保有するデータを互いに共有し、様々な分野のまちづくりに広く活用するための取組を展開します。
- データを活用した新たなサービスの創出や地域課題の解決に向けて、公共データの更なるオープンデータ化を進めます。
- 各種統計データなどを分析することで政策立案に活用します。

## &gt;&gt;&gt; 重要業績評価指標 (KPI) &lt;&lt;&lt;

指標	現状 (R3 実績)	目標 (R8)
オープンデータ公開件数	4 件	50 件

## &gt;&gt;&gt; 具体的な取組 &lt;&lt;&lt;

( No. 65 )

取組	ビッグデータの利活用				
内容	スマートフォンから得られる人口動態などの民間データや、国による情報支援ツールのビッグデータを基に、イベント集客の分析や、商業振興に係る分析、各事業の検証などに活用し、EBPM（根拠データを基にした政策立案）を推進します。				
期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 官民データの連携推進</li> <li>• 行政データのオープン化推進</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• EBPMの推進</li> </ul>		
担当課／関係課	業務改善課／各業務所管課				
方向性	R4	R5	R6	R7	R8
	実施	→	→	→	→

( No. 66 )

取組	オープンデータの拡充				
内容	各課が収集を行うデータについて、標準的なレイアウトを整備し、庁内で収集されるデータを二次利用しやすい形式で庁内外に公表することで、市が保有する情報を段階的にオープンデータ化し、その拡充を図ります。				
期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>データの汎用性確保</li> <li>データ利活用の充実</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>行政情報のオープン化推進</li> </ul>		
担当課／関係課	業務改善課／各業務所管課				
方向性	R4	R5	R6	R7	R8
	拡充	→	→	→	→

( No. 67 )

取組	デジタルアーカイブの充実				
内容	郷土の歴史や自然環境、民俗など価値ある資料を、デジタルアーカイブを利用して継続的・安定的な保存管理を実施するとともに、広く公開して資料の有効利用を図るため、インターネット博物館などコンテンツの更なる充実に取り組めます。				
期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>市民サービスの向上</li> <li>データ利活用の充実</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>行政情報のオープン化推進</li> </ul>		
担当課／関係課	生涯学習課				
方向性	R4	R5	R6	R7	R8
	拡充	→	→	→	→

## VI 計画の推進

### 1 推進体制

自治体DX推進手順書（令和3年7月7日総務省通知）では、「DXの推進体制を整備するに当たっては、組織・人材の両面から検討する必要がある。」とし、組織については「全庁的・横断的な推進体制を構築することが求められる。具体的にはDXの司令塔としての役割を果たすDX推進担当部門を設置した上で、各業務担当部門をはじめ各部門と緊密に連携する体制を構築する。」、人材については「デジタル人材の確保・育成が求められる。具体的には、自治体の各部門の役割に見合ったデジタル人材が職員として適切に配置されるよう人材育成に取り組むとともに、十分な能力・スキルや経験を持つ職員を配置することが困難な場合には、兼務などの職員配置上の工夫を行うほか、必要に応じて、外部人材の活用や民間事業者への業務委託なども検討する必要がある。」としています。

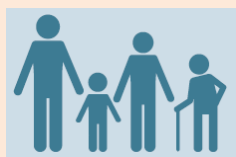
本市においてもDXを推進するにあたっては、特定の部署や一部の職員によってなされるものでなく、組織をあげて取組を加速し充実することが必要です。このため、本計画においては、「加須市情報化管理規則」に定める情報化推進組織を活用し、総合的かつ計画的にDXを推進します。また、DXに向けた推進体制を強化するため、必要に応じてプロジェクトチームを編成し、横断的な組織で取り組みます。

こうした全庁横断的な体制のもと、国の動向や最新の技術動向を把握しつつ、組織の縦割りを超えて課題を共有し、社会経済情勢の変化に応じて取組の追加や施策の横展開を推進することにより、全ての職員が主体的に、かつ一丸となってDXの取組を進めます。



## ▶▶ 加須市DXの心得

DXはデジタル化することが目的ではありません。「ひと」がデジタルでつながり、魅力的でスマートなまちに変えるためには、次の5つの項目を、全ての施策、取組の根底にある職員の基本的な姿勢と心得て、全庁一丸となって取り組みます。



ユーザーファースト

### (1) 市民や事業者など“利用者目線”に立って進める

DX推進には、市民体験（UX）の向上が重要となる。技術進歩が著しい社会情勢にあるなか、利用者（市民）目線に立った業務改善や効率化に向けた不断の取組みを進めることにより、市民や事業者をはじめ利用者の利便性向上を目指すことが、全ての基本となる。



コラボレーション

### (2) 組織の縦割りを廃して“分野横断”により進める

DX推進には、これまで以上に組織を超えた連携が重要である。オンライン化の進展に伴い、時間や空間（場所）の制約が少なくなっているなか、組織の枠にとらわれない改革や新たな仕組みの構築、国県や他自治体とも連携した取組みを進めることにより、全体の最適化を目指す必要がある。



デジタルシフト

### (3) 小手先ではなく“業務改革”を基本として進める

DX推進には、時勢を捉えた抜本的な改革が重要である。業務内容をアナログからデジタルに単に置き換えたのでは効果が非常に限られるなか、デジタルが普及する環境に対応した業務プロセスの再構築や統廃合を進めることにより、高いレベルでの効果の発現を目指す必要がある。



スモールスタート

### (4) “小さく始め”改善を重ねて徐々に拡充を進める

DX推進には、試行錯誤を続ける姿勢が重要である。技術革新や社会変化のスピードが非常に速いなか、失敗を恐れず果敢にチャレンジし、小さな課題から改善を図りながら普及拡大を進めることにより、市民ニーズに即したサービスの迅速な提供を目指す必要がある。



パートナーシップ

### (5) 地域や事業者などとの“官民連携”により進める

DX推進には、様々な主体による協働が重要である。少子高齢化やコロナ禍からの経済再生をはじめ、様々な地域課題があるなか、地域に関わる様々なステークホルダーとの官民協働による取組みを進めることにより、地域のデジタル化による持続可能なまちづくりを目指す必要がある。

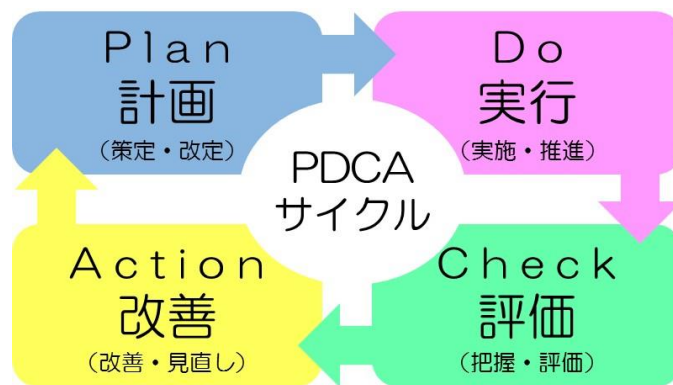
## 2 進行管理

本市のDXに関する取組の全体的な進行管理にあたっては、Plan（計画）、Do（実行）、Check（評価）、Action（改善）のPDCAサイクルのもと、各部局の取組状況を把握しつつ、進捗状況を集約・整理しながら、全庁的なDXの取組を推進することとします。なお、行政におけるPDCAサイクルは、原則単年度主義のもと、計画から検証までに時間を要する面もあり、デジタル化の流れが早い昨今においては、柔軟な発想とスピーディーな意思決定が求められ、新たな手法を取り入れることが必要です。

そこで、社会的な変化に応じた迅速な対応が求められる際には、PDCAサイクルに基づく計画に捉われることなく、個々の事案において情報収集による現状把握から、迅速な決定と実行に移行することが重要で、総務省の「自治体DX全体手順書（令和3年7月公表）」においても推奨されている、Observe（情報収集）、Orient（方向性判断）、Decide（意思決定）、Act（行動）の「OODA（ウーダ）ループ」の考え方のもと、積極的にDXを推進します。

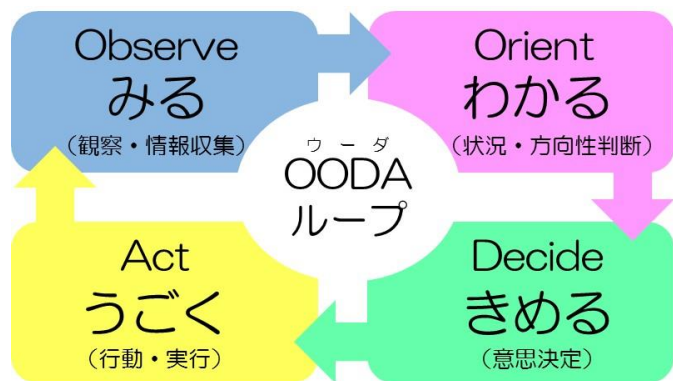
このようなことから、本市では、PDCAサイクル（継続的な改善）を基本としながら、OODAループ（社会変化への迅速な対応）を併用し進めていきます。

### ▶▶▶ 2つのサイクルの併用 ◀◀◀



【継続的な改善】

×



【社会変化に応じた迅速な対応】



## ▶ 用語集

索引	用語	解説
5	5G	超高速、超低遅延、多数同時接続を実現することができる次世代通信技術のことで、第5世代移動通信システム（5G）という。
A	AI	「Artificial Intelligence」の略。学習・推論・認識・判断などの人間の知能を持たせたコンピュータシステム（人工知能）のこと。
A	AIチャットボット	「chat（おしゃべり）」と「robot（ロボット）」を組合せた造語。AIを使い、短い文字メッセージをリアルタイムにやり取りするチャットシステムで、人間の発言に対して自動で適したメッセージを返し、擬似的に会話することができるソフトウェアのこと。
A	AR	「Augmented Reality」の略。現実世界と仮想世界を重ね合わせ、CGなどで作った仮想のモノを現実世界に反映する技術のこと（拡張現実）。
B	BPR	「Business Process Re-engineering」の略。既存の業務内容や業務フローを抜本的に見直し、プロセスの視点で再構築を行うこと。
B	BYOD	「Bring Your Own Device」の略。業務において、個人が所有しているパソコンやスマートフォンを使用すること。
C	CIO	「Chief Information Officer」の略。組織内の情報技術に関する戦略のトップとして、情報の取り扱い方法や情報システムの導入方針などについて判断し、統括する組織の最高情報責任者のこと。
E	EBPM	「Evidence Based Policy Making」の略。政府・自治体の政策について、その場限りにするのではなく、統計データや各種指標などといった「客観的で合理的な根拠（エビデンス）」に基づいて判断した上で、よりよい政策を企画・実行すること。
E	eスポーツ	「エレクトロニック・スポーツ」の略。コンピュータゲーム、ビデオゲームを使った対戦をスポーツ競技として捉える際の名称を指す。
G	GIS	「Geographic Information System」の略。地理的位置を手がかりに、位置に関する情報を持ったデータを総合的に管理・加工し、視覚的に表示することで、高度な分析を可能にする技術のこと。
I	ICT	「Information and Communication Technology」の略。パソコンやスマートフォンなど、様々な形状のコンピュータを使った情報処理や通信技術の総称（情報通信技術）のこと。
I	ICT-BCP	「Business Continuity Plan for Information and Communication Technology」の略。災害時に庁舎が被災しても ICT 資源を継続して利用できるよう準備しておき、応急業務の実効性や通常業務の継続性を確保する計画のこと。
I	IoT	「Internet of Things」の略。パソコンやスマートフォン、テレビ、エアコンなど様々な機器がインターネットでつながること。

K	KPI	「Key Performance Indicator」の略。目標を達成するプロセスでの達成度合いを計測したり監視したりするために置く定量的な指標（重要業績評価指標）のこと。
L	LGWAN	「Local Government Wide Area Network」の略。地方公共団体の庁内ネットワークを相互に接続し、高度なセキュリティを維持した地方公共団体情報システム機構が運営する行政専用のネットワーク（総合行政ネットワーク）のこと。
R	RPA	「Robotics Process Automation」の略。定型的な操作やデータ入力などの作業について、事前に作成したシナリオに基づき、ソフトウェア（ロボット）が人の操作を再現するプログラムを実行する仕組みのこと。
S	SDGs	2015年の国連サミットで採択された「誰一人取り残さない」持続可能で多様性と包摂性のある社会の実現のため、2030年までを期限とする17の国際目標のこと。
S	SNS	「Social Networking Service」の略。インターネット上の交流を通して社会的ネットワークを構築するサービスで、利用者間のコミュニケーションや情報提供・共有などが可能な仕組みのこと。
V	VR	「virtual reality」の略。コンピュータによって創り出された仮想的な空間などで、現実であるかのように疑似体験できる仕組みのこと（仮想現実）。
W	Wi-Fi	「Wireless Fidelity」の略。ケーブルを使わずに、パソコンやスマートフォンなどの機器をネットワークに接続する「無線 LAN」の規格のこと。
あ	アクセシビリティ	全ての人々が制限なく同様に情報通信及びその他サービスなどを利用できること。
い	インシデント	コンピュータやネットワークのセキュリティを脅かす事象のこと。セキュリティインシデントとも呼ばれ、例として不正アクセス、webサイトの改ざん、DoS攻撃などが挙げられる。
お	オープンデータ	行政機関等が保有する公共データを機械判読に適したデータ形式で、かつ誰もが二次利用を可能とするルールによって公開されたデータのこと。
か	仮想化	サーバなどのハードウェアをソフトウェア上で構築し、仮想環境上で再現する技術のこと。
か	ガバメントクラウド	政府共通のクラウドサービス環境のこと。
き	キャッシュレス決済	お札や硬貨といった現金（キャッシュ）を使わずに、クレジットカードや電子マネーなどを利用して各種支払を行うこと。
く	クラウド	「クラウドコンピューティング」の略。データサービスやインターネット技術などが、ネットワーク上にあるサーバ群（クラウド：雲）にあり、インターネットを通じて、様々な処理を必要な時に必要なだけ利用できるサービスのこと。
く	クラウド・バイ・デフォルト	情報システムを整備する際に、クラウドサービスの利用を第一候補とする指針のこと。
く	クラウドファースト	情報システムを整備する際に、クラウドサービスの利用を優先的に検討していくとする指針のこと。
こ	コワーキングスペース	コワーキングとは、レンタルオフィスとは異なり、月極や時間制で事務所スペース、会議室、打ち合わせスペースなどを借り、利用者同士が交流しながら仕事を行うことができる環境のこと。

さ	サイバー攻撃	ネットワークを対象に行われるテロリズムのこと。サイバーテロと呼ばれる場合もある。
さ	サテライトオフィス	本来の勤務先と離れた場所に設置され、通常と変わらない働き方が可能な環境を整備したオフィスのこと。
し	情報セキュリティポリシー	情報セキュリティ対策を組織として統一して推進するために、総務省の示すガイドラインや情報セキュリティ対策の状況などを勘案し、市の情報セキュリティ対策について総合的かつ体系的に取りまとめたものの総称で、情報システムを取り扱う全ての者（職員及び外部委託業者）が遵守すべきもののこと。
す	スマート農業	AI を利用して作物の管理やロボットなどを活用した農作業など、最新技術やICT を活用して、省力化や精密化、高品質生産を実現する次世代農業のこと。
そ	ソーシャルメディア	ブログ、SNS、動画共有サイトなど利用者が情報を発信し、形成していくメディアのこと。
ち	チャットツール	パソコンやスマートフォンなどを使用して、リアルタイムで1対1だけではなく、複数人とコミュニケーションをとることができるツールのこと。
て	デジタルアーカイブ	あらゆる知的資源をデジタル情報として記録し、劣化なく永久保存するとともに、ネットワークのなどを用いて提供すること。
て	デジタルガバナンス	企業や組織全体として、デジタル技術をより効果的に活用するため、適切に管理・統制を推進する仕組みのこと。
て	デジタル・ガバメント	国が抱える社会問題の解決や経済成長を実現するために、デジタル技術の活用と官民協働によって行政サービスを見直すことで、行政の在り方そのものをデジタル社会に対応したものに革新していくこと。
て	デジタル通貨	現金（硬貨・紙幣）以外のデジタルデータとして管理・運用されている通貨のこと。電子マネーや仮想通貨などがある。
て	デジタルデバイド	コンピュータやインターネットなど、情報通信技術を利用できる人と利用できない人との間に生じる情報格差のこと。
て	テレワーク	「tele=離れた場所」と「work=働く」を合わせた造語。情報通信技術（ICT）を活用し、時間や場所の制約を受けずに、柔軟に働く形態のこと。
て	電子回覧板	自治会等で利用される回覧板をデジタル化したもので、市政情報や自治会の連絡、安否確認、多数決（投票）など情報の受発信や共有がタイムリーに負担なく行えるツールのこと。
て	電子契約	電子データに電子署名を行うことで成立する契約方法のこと。
て	電子証明書	インターネットでデータの偽造やなりすましを防ぐことを目的に、信頼できる第三者（認証局）が間違いなく本人であることを電子的に証明するもので、書面取引における印鑑証明書の代わりとなるもののこと。
て	電子申請	行政手続をパソコンやスマートフォンからインターネットを利用して行うもので、手続のための電話や来庁の必要がなく、市役所の窓口が開いていない休日や夜間でも申請や届出を行うことが可能なサービスのこと。
て	電子図書館	図書館が所蔵する本や映像メディアをパソコンやスマートフォンなどを使用し、インターネット経由で利用できるサービスのこと。

て	電子入札	入札を行う行政機関からの通知や各種書類の提出などの業務を紙媒体を使わず、インターネット経由により電子的に行うことができるシステムのこと。
て	電子母子手帳	自治体が発行する母子健康手帳をデジタル化したもの。パソコンやスマートフォンなどから、妊婦の体調管理や胎児の画像、子供の成長などを記録することができる。
の	ノーコード	アプリケーションや web サービスの開発において、コードと呼ばれるプログラミング言語の記述が不要でできるものこと。開発者があらかじめ用意された機能単位を組合せることで開発が可能となる。
は	ハザードマップ	自然災害による被害の軽減や防災対策に使用する目的で、被災想定区域や避難場所などを分かりやすく表現した地図情報のこと。
は	働き方改革	働く方々が、個々の事情に応じた多様で柔軟な働き方を自分で選択できるようにするための改革のこと。
は	バリアフリー	高齢者や障害者などが生活していく上で、障壁（バリア）となるものを除去（フリー）し、生活しやすくすること。
ひ	ビッグデータ	情報通信技術の進展により、生成・収集・蓄積などされたさまざまなデータの巨大な集まりのこと。
ひ	ぴったりサービス	マイナンバーを利用したサービスで、子育て・介護・被災者支援など、行政におけるあらゆる分野のオンライン申請を実現するためのシステムのこと。
ふ	複合機	コピー、FAX、スキャン、プリンターなどの機能が一台に集約されているもの。
ふ	プッシュ型	利用者が操作や行動を行わなくても、提供する側から自動的に情報を送信する通信方式のこと。
へ	ペーパーレス	紙媒体を電子化してデータとして活用・保存すること。主に効率化やコスト削減、環境保護を目的とする。
ほ	ポケトーク	互いに相手の言語を話せない人同士の会話を可能にする翻訳機のこと。手のひらほどの端末で音声を認識し、クラウド上で AI が解析・翻訳を行い、多言語の音声として再生することができる。
ま	マイナポータル	政府が運営するオンラインサービスで、子育てや介護をはじめとする行政手続の検索やオンライン申請ができたり、行政機関からのお知らせを受け取れたりすることができる自分専用のサイトのこと。
ま	マイナンバー	社会保障、税、災害対策の分野で効率的に情報を管理するため、住民票を有する全ての人が1人につき1つ付与した12桁の番号のこと。
め	メタバース	コンピュータの中に構築された、3次元の仮想空間やそのサービスのこと。利用者はオンライン上に構築された3次元コンピュータグラフィックスの仮想空間に世界中からアバターと呼ばれる自分の分身で参加し、相互に意思疎通しながら買い物や商品の制作・販売といった経済活動を行うことができる。
り	リテラシー	特定の分野の知識や、それを適切に理解し、活用する能力のこと。
ろ	ローコード	システム開発において、必要最小限のソースコードで開発を行う手法のこと。
わ	ワンストップ	複数の部署や窓口に分かれている行政手続を、一度の手続きで必要とする関連手続を全て完了すること。



【改訂履歴】

改訂日	版	改訂内容
令和5年 1月	初版	新規作成
令和6年 1月	第2版	具体的な取組項目の見直し





## 加須市 DX 推進計画

令和5年1月 発行

発行 加須市  
編集 加須市総合政策部業務改善課  
〒347-8501 埼玉県加須市三俣二丁目1番地1  
電話 0480-62-1111（代表）  
Mail [kaizen@city.kazo.lg.jp](mailto:kaizen@city.kazo.lg.jp)  
URL <https://www.city.kazo.lg.jp>