



川越市行政デジタル化推進プラン

(令和4年度～令和7年度)



川越市マスコットキャラクターときも

川越市行政デジタル化推進プラン

川 越 市

川越市民憲章

昭和57年12月1日 告示第214号

先人の輝かしいあゆみにより、すばらしい歴史的遺産をもつ川越。わたくしたちは、このまちに生きることに誇りをもつて、さらに住みよい魅力あふれるまちづくりをすすめていくことを誓い、ここに市民憲章を定めます。

- Ⅰ 郷土の伝統をたいせつにし、平和で文化の香りたかいまちにします。
- Ⅰ 自然を愛し、清潔な環境を保ち、美しいうるおいのあるまちにします。
- Ⅰ きまりを守り、みんなで助けあう明るいまちにします。
- Ⅰ 働くことに生きがいと喜びを感じ、健康でしあわせなまちにします。
- Ⅰ 教養をふかめ、心ゆたかな市民として、活力にみちたまちにします。

■市紋章
(明治45年制定)



■市の花 山吹 (やまぶき)
(昭和57年制定)



■市の木 かし
(昭和57年制定)



■市の鳥 雁 (かり)
(平成4年制定)



目次

第1章 計画の概要	7
1-1 計画の趣旨	7
1-2 計画期間	8
1-3 計画の位置づけ	8
1-4 情報化に関するこれまでの取組	9
1-5 進行管理	9
第2章 情報化を取り巻く社会状況等	11
2-1 情報化を取り巻く社会状況	11
2-1-1 通信利用動向調査	11
2-1-2 少子高齢化の進行、生産年齢人口の減少	14
2-1-3 自然災害の増加及び新型コロナウイルス感染症の発生	15
2-1-4 サイバー攻撃の多様化・巧妙化	16
2-2 国の動向	17
2-2-1 IT戦略の動向	17
2-2-2 自治体DXの推進、デジタル庁の創設	18
2-3 県の動向	19
2-3-1 「埼玉県デジタルトランスフォーメーション推進計画」	19
第3章 施策体系	21
3-1 施策体系について	21
3-2 基本施策について	22
3-2-1 [基本施策1] 行政サービスのデジタル化	22
3-2-2 [基本施策2] 庁内事務のデジタル化	23
3-2-3 [基本施策3] データの利活用	24
3-2-4 [基本施策4] 経営資源の整備及び配慮すべき事項	25
3-3 自治体DX推進計画の取組事項について	26
第4章 デジタル化施策	28
4-1 行政サービスのデジタル化	28
4-1-1 行政手続のオンライン化の推進	28
4-1-2 窓口のデジタル化の推進	29
4-1-3 WEB会議の利活用	30

4-1-4 SNSの利活用	31
4-2 庁内事務のデジタル化	32
4-2-1 AI・RPA等のデジタル技術の利活用	32
4-2-2 テレワークの推進	33
4-2-3 ペーパーレス化の推進	34
4-2-4 国の施策に基づく取組の実施	35
4-3 データの利活用	36
4-3-1 オープンデータの推進	36
4-3-2 データ利活用環境の整備及びEBPMの推進	37
4-4 経営資源の整備及び配慮すべき事項	38
4-4-1 デジタル人材の育成・確保	38
4-4-2 デジタルデバイドに配慮した取組の推進	39
4-4-3 ICT-BCPの着実な実施	40
4-4-4 情報セキュリティ対策の徹底	41
4-4-5 適正なシステム運用の推進	42
用語集	44

川越市行政デジタル化推進プラン スローガン 『COEDO-ICT』

Convenience

市民や事業者の利便性向上を図ります。

Optimality

システムの最適化を進めます。

Efficiency

業務の効率化を図ります。

Digitalization

デジタル化により新たな価値を創出します。

Open data

行政データのオープンデータ化を進めます。

ICT*

情報通信技術を活用し、便利なサービスを提供します。

凡 例

1. 年（年度）の表記は、原則として和暦を使用していますが、必要に応じて和暦と西暦を併記しています。
2. 和暦について、「平成」を「H」、「令和」を「R」と表記している場合があります。
3. 「年」とあるものは暦年（1月～12月）を、「年度」とあるものは会計年度（4月～翌年3月）を示しています。
4. 専門的な用語には「*」を付し、巻末にある用語集で用語の解説をしています。
5. 出典が明記されていない図表は、川越市で作成しているものです。

第 1 章

計画の概要

第Ⅰ章 計画の概要

Ⅰ－Ⅰ 計画の趣旨

近年、人々の日常生活では、SNS、eコマース（電子商取引）、ビデオ通話、動画配信サービス等、オンラインサービスの充実によるライフスタイルの多様化が進んでいます。また、インターネット上での個人認証やキャッシュレス決済*等の技術の進歩に伴い、時間や場所を問わず、あらゆる手続きがオンラインで完結する社会の仕組みが構築されようとしています。

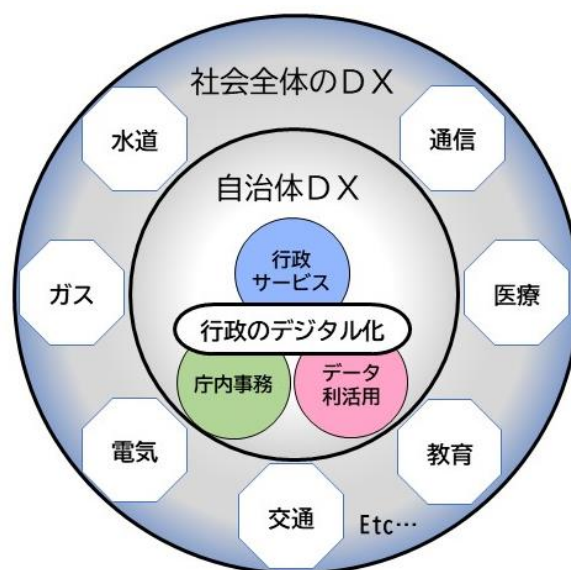
また、日本ではAI*、IoT*、ビッグデータ*、ロボット等の先端技術をあらゆる産業や社会生活に取り入れ、誰もが快適で活力に満ちた質の高い生活を送ることのできる、人間中心の社会「Society 5.0*」の到来を迎えようとしています。この新たな社会の実現に向けて、社会全体のデジタル化が進められているところです。

このようななか、新型コロナウイルス感染症（COVID-19）が世界規模で感染拡大し、その感染防止対策として、人との接触を減らすソーシャルディスタンスの確保が求められるようになり、テレワーク*やオンライン（WEB）会議*等を活用した非接触型の社会活動が活発化しています。

行政では、テレワークやオンライン会議等の取組が進む一方で、各種給付金の支給やワクチン予約等においてデジタル化の遅れが明らかになりました。国は、この遅れを取り戻すとともに、制度や組織の在り方をデジタル化に合わせて変革する「デジタル・トランスフォーメーション」（以下「DX*」という。）が国民の社会経済活動全体で必要であるとし、デジタル改革関連法や各種計画の整備を急ピッチで進め、令和3年9月には、行政の縦割りを打破し、大胆に規制改革を断行するための組織として「デジタル庁」を設置しました。

川越市（以下「本市」という。）では、こうした社会情勢や国の動向を踏まえつつ、社会全体におけるDXの進展に合わせて、本市行政のデジタル化を更に推進するため、「川越市行政デジタル化推進プラン」（以下「本プラン」という。）を策定しました。

本市の将来都市像「人がつながり、魅力があふれ、だれもが住み続けたいまち 川越」の実現に資するよう、本プランを着実に推進します。



Ⅰ－２ 計画期間

本プランは、令和４年度から令和７年度までの４年間を計画期間とします（図表Ⅰ）。



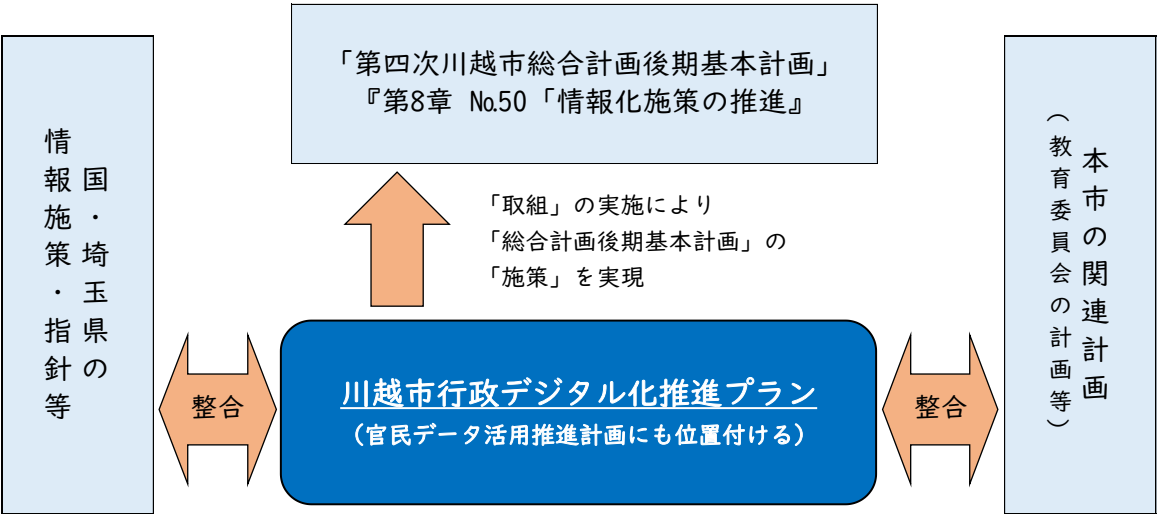
図表Ⅰ 計画期間

Ⅰ－３ 計画の位置づけ

本プランは、上位計画である「第四次川越市総合計画後期基本計画」（以下「総合計画後期基本計画」という。）の「第８章 施策番号５０ 情報化施策の推進」の目的である「ＩＣＴを活用し、市民の利便性の向上や効率的な行財政運営を行うこと。」の実現に向けて、本市行政のデジタル化の推進を目的とするものです。

また、「官民データ活用推進基本法」第９条第３項の規定に基づく「市町村官民データ活用推進計画」に位置づけ、行政分野を中心にデータ利活用環境を整備します。

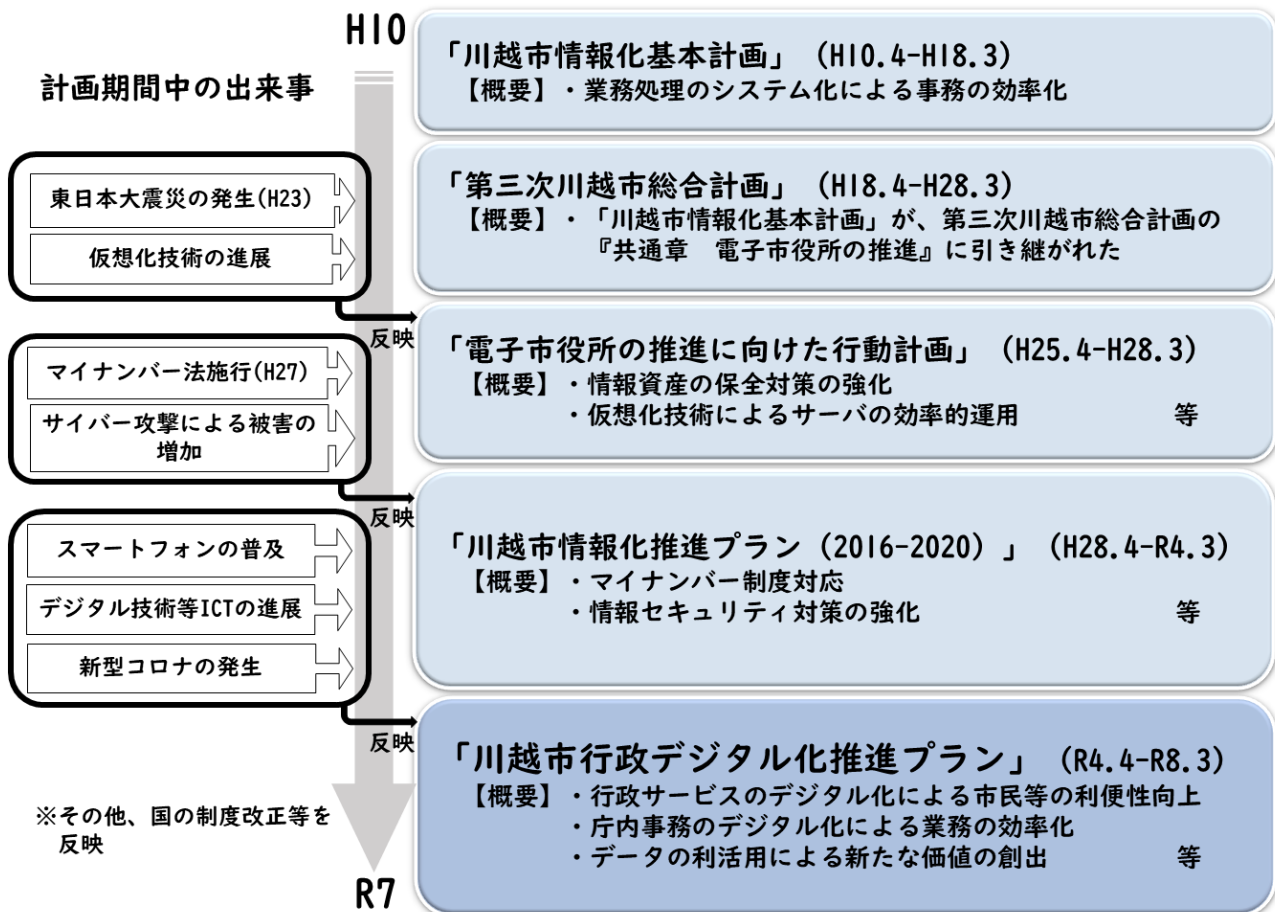
なお、学校教育のデジタル化推進については、児童生徒も活用する点を考慮し、本プランとの整合・調整を図りつつ、川越市教育委員会で別に定める情報化計画により推進するものとしますが、本プランと関連する施策の展開に当たっては教育委員会と協同して取り組みます（図表２）。



図表Ⅱ 計画の位置づけ

1-4 情報化に関するこれまでの取組

本市は、平成10年に「川越市情報化基本計画」を策定し、情報化（≒デジタル化）の具体的な取組を始め、これ以降、社会的な出来事や国の制度改正等を各計画に反映させながら、その時代に即した情報化の推進に努めてきました（図表3）。



図表3 デジタル化に関するこれまでの取組

1-5 進行管理

本プランを着実に推進するため、PDCAサイクル*による進行管理を行います。

関係部署が指標の推移等から進捗状況を毎年度チェックし、情報政策所管部署で関係部署から報告を受けた各施策の進捗状況並びに社会経済情勢の変化及びデジタル化に係る国・埼玉県（以下「県」という。）の動向を整理し、その内容を川越市情報化推進会議*に報告します。

川越市情報化推進会議は報告内容を基に施策の効果等の審議を行い、その審議結果に応じ、情報政策所管部署で本プランの改定を行います。

第 2 章

情報化を取り巻く社会状況等

第2章 情報化を取り巻く社会状況等

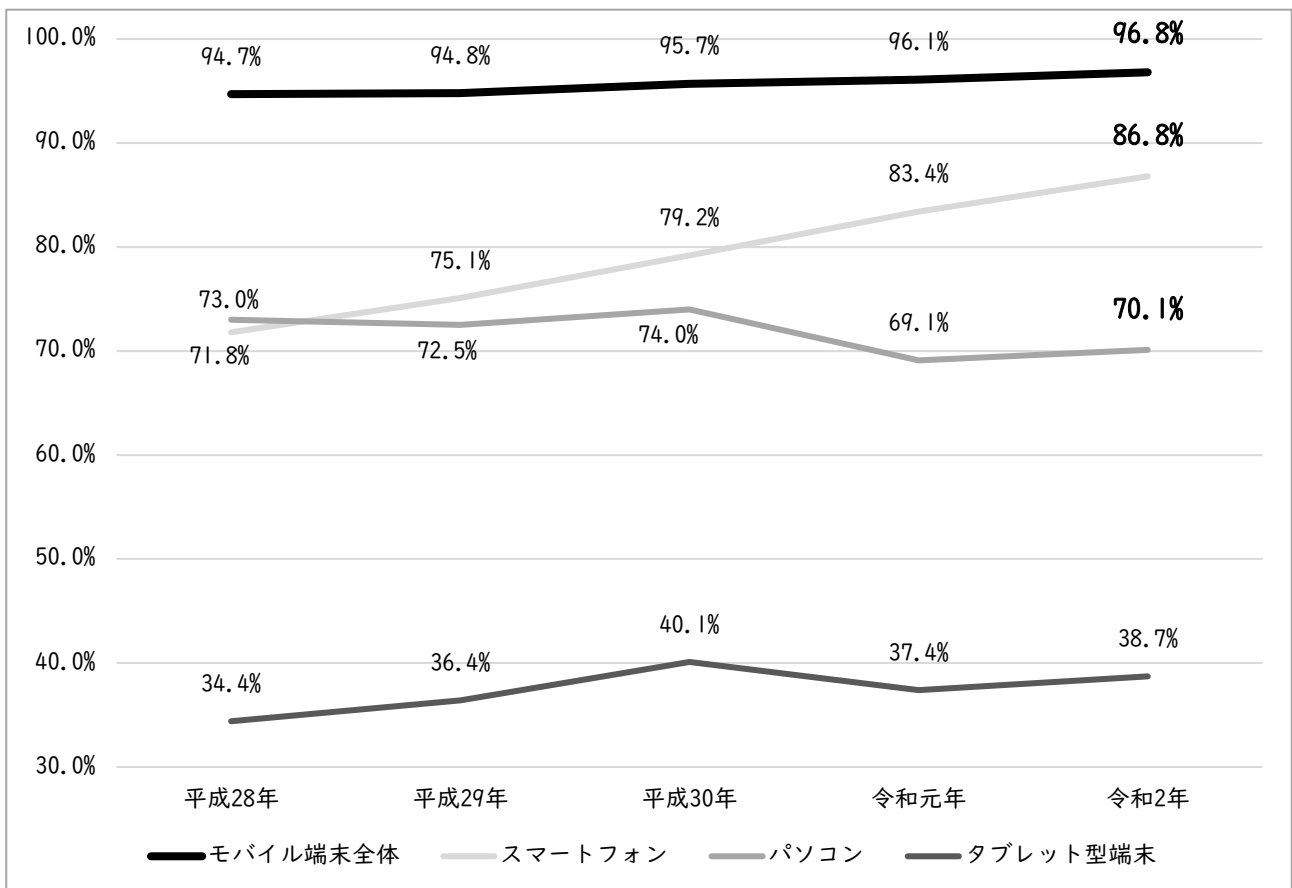
2-1 情報化を取り巻く社会状況

2-1-1 通信利用動向調査

1. 社会状況について

(1) 情報通信機器の保有状況の推移（世帯）

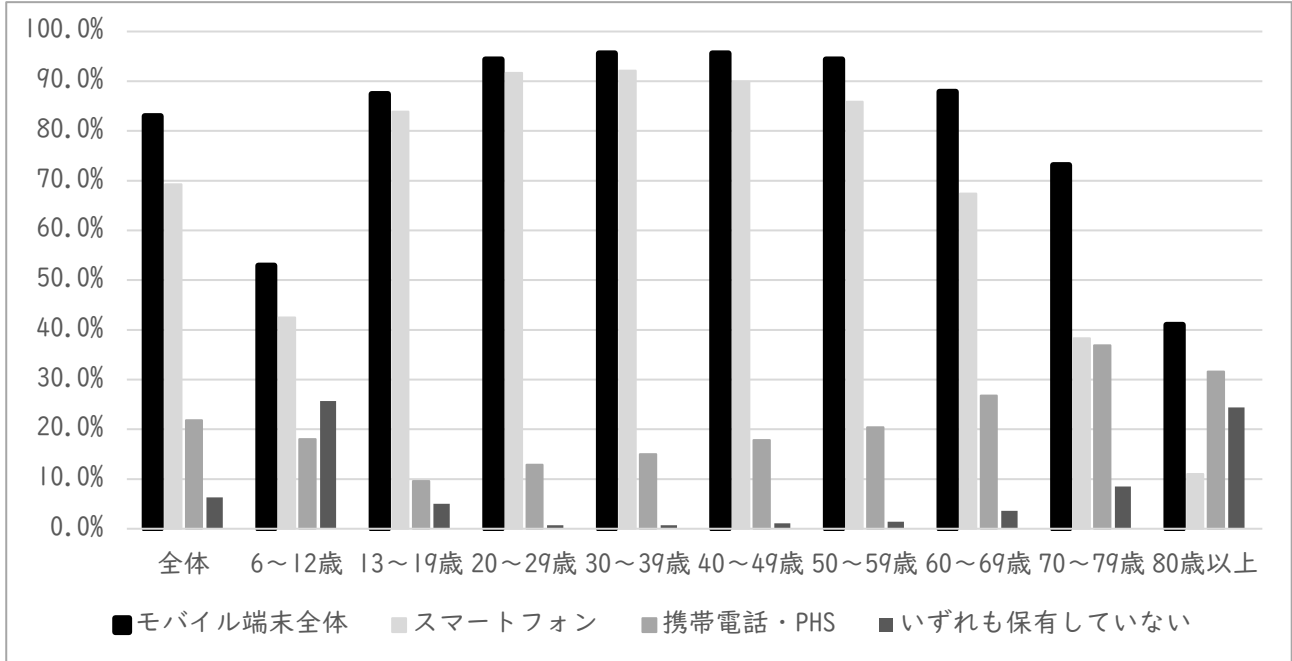
総務省が実施した「令和2年通信利用動向調査」の結果によれば、スマートフォンを保有している世帯の割合は86.8%と堅調に伸びており、パソコンを保有している世帯の割合の70.1%を上回っています。モバイル端末全体（携帯電話・PHS・スマートフォンの1種類以上を保有。パソコンは含まない）では、96.8%の世帯が保有している状況がうかがえます（図表4）。



図表4 情報通信機器の保有状況の推移（「令和2年通信利用動向調査」の結果を基に本市で作成）

(2) モバイル端末の保有状況（個人）

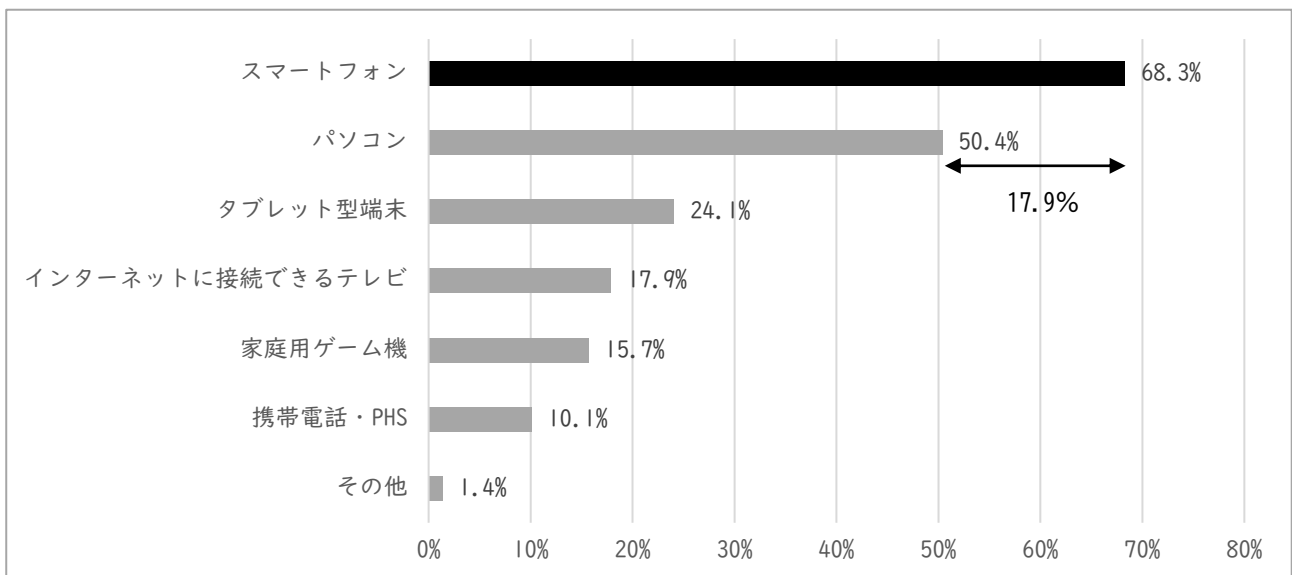
年齢階層別のモバイル端末保有状況をみると、80歳以上を除き、「スマートフォン」の保有者の割合が「携帯電話・PHS」を上回っている状況がうかがえます（図表5）。



図表5 年齢階級別モバイル端末の保有状況（「令和2年通信利用動向調査」の結果を基に本市で作成）

(3) インターネットの端末別利用状況（個人）

インターネットの端末別利用状況をみると、スマートフォンが最も利用されており、次点のパソコンに対し、17.9%上回っている状況がうかがえます（図表6）。



図表6 インターネットの端末別利用状況（個人）（「令和2年通信利用動向調査」の結果を基に本市で作成）

2. 本市の方向性について

スマートフォンの普及に伴い、時間や場所等の条件を問わずオンラインサービスを利用できる環境が整ってきました。この状況を踏まえ、本市は市民等の利便性向上のため、オンラインにより申請可能な行政手続を拡充する、各種手数料や市税等をキャッシュレス決済でも支払えるようにする（図表7）、SNSを活用し市民等と行政のコミュニケーションを円滑化する等の行政サービスのデジタル化を進めます。

	プリペイド (前払い方式)	リアルタイムペイ (即時払い方式)		ポストペイ (後払い方式)
サービス例	電子マネー (交通系、流通系)	デビットカード (銀行系、国際ブランド系)	モバイルウォレット (QRコード等)	クレジットカード (磁気・ICカード)
特徴	利用金額を事前に チャージ	リアルタイム取引	リアルタイム取引	後払い、与信機能
支払方法	タッチ式(非接触)	スライド式(磁気) 読込式(IC)	カメラ／スキャナ読込 (QRコード、バーコード) タッチ式(非接触)	スライド式(磁気) 読込式(IC)

図表7 キャッシュレス決済のサービス例

一方で、図表5からは、70歳以上のモバイル端末保有率は8割に届かず、特に80歳以上では保有率が5割を下回っている状況がうかがえるため、行政サービスのデジタル化に取り組む際にはデジタルデバインド*に十分配慮をします。

なお、国の「デジタル・ガバメント実行計画」でも示されているとおり、行政サービスは住民や事業者に価値を提供するもの、又は住民や事業者が価値を創造する一助となるものでなければならず、オンラインサービスの提供に当たっては、利用者から見て一連のサービス全体が「すぐ使える」「簡単」「便利」なものでなければなりません。

こうした観点から、行政ではサービスデザイン思考*に基づき、手続きのフロント部分（システム画面等の利用者が直接触れる部分）のデジタル化だけでなく、業務改革（BPR*）の実施により、サービスを受ける必要が生じたときからサービスの提供後までの、エンドツーエンドにわたる利便性の向上を推進することが求められており、本市もこの方針に沿って取り組んでいきます。

2-1-2 少子高齢化の進行、生産年齢人口の減少

1. 社会状況について

日本では、医療技術の進展等による平均寿命の延伸、結婚・出産に対する価値観の変化等による出生率の低下を背景に、少子高齢化が急速に進行しており、平成20（2008）年をピークに総人口の減少が始まっています。

国立社会保障・人口問題研究所が公表した「日本の将来推計人口（平成29年推計）」によれば、国内における総人口は令和35（2053）年に1億人を下回ると予測されています。また、生産年齢人口（15歳～64歳）は令和22（2040）年に5,978万人となり、総人口に占める割合が53.9%まで減少する一方で、高齢者人口（65歳以上）の割合は令和18（2036）年に33.3%となり、国民の3人に1人が高齢者になるとも予測されています。

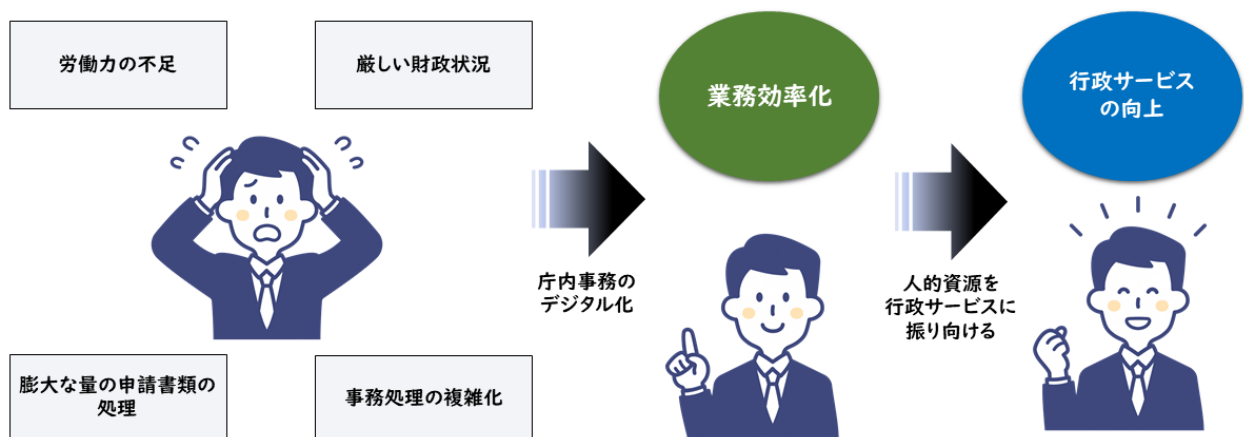
少子高齢化の進行や生産年齢人口の減少は、労働力の不足、医療・介護費の増大等の社会課題を深刻化させることが懸念され、その対策が急務となっています。

2. 本市の状況及び方向性について

本市では、年少人口（0～14歳）及び生産年齢人口の割合が減少する一方で、高齢者人口の割合が上昇しています。また、推計では、今後は生産年齢人口の割合が横ばいで推移するなか、令和10（2028）年をピークに総人口は減少へ転じると見込まれています。

また、市民ニーズや行政課題へ積極的に対応してきた結果、不測の事態の備えである財政調整基金の取り崩しが続いており、今後は社会保障関係経費の拡大や公共施設の老朽化対応も見込まれる等、厳しい財政状況に置かれています。

こうした状況下でも持続可能な形で行政サービスを提供するため、庁内事務のデジタル化を進めることで業務の効率化を図り、人的資源を行政サービスに振り向けることで利便性の向上を図ります（図表8）。



図表8 庁内事務のデジタル化による効果

2-1-3 自然災害の増加及び新型コロナウイルス感染症の発生

1. 社会状況について

平成23年3月に発生した東日本大震災は未曾有の大災害となり、多くの命が犠牲となりました。その後も、平成28年の熊本地震、平成30年の7月豪雨等、大規模な自然災害が頻発しており、行政では防災・減災対策の強化が急務となっています（図表9）。

また、令和元年12月に発生が確認された新型コロナウイルス感染症は世界規模で感染拡大し、国内でも多数の感染者が出ています。その対策として緊急事態宣言による自粛要請等が求められた結果、国民生活、経済、産業等のあらゆる方面で影響が生じています。

災害	被害状況等
東日本大震災（2011）	● 日本観測史上最大の地震。津波との複合災害として甚大な被害が発生した。 ● 多数の通信インフラが被災したことにより、自治体機能が停止し、被災者対応に課題があったことから、災害時の情報の重要性が認識されることとなった。
熊本地震（2016）	● 震度7を観測した地震であり、電気や水道のライフラインに甚大な被害が生じた。 ● 東日本大震災の経験を教訓にし、ドローン等の情報収集・伝達のための取組が実施された。
平成30年7月豪雨（2018）	● 水害による被害が発生し、洪水時の避難情報の伝達方法等が課題として認識された。
北海道胆振東部地震（2018）	● 2018年9月、日本で初めてとなる大規模停電（ブラックアウト）が発生した。
房総半島台風（2019）	● 大規模停電とそれに伴う広範囲にわたる断水が発生した。
東日本台風（2019）	● 東日本～東北地方を中心に広範囲で発生した大雨。平成30年7月豪雨で挙げられた避難情報の伝達方法について、「警戒レベル」を活用する取組が実施された。

図表9 国内における東日本大震災以降の自然災害の例

2. 本市の状況及び方向性について

本市は、平成29年の台風第21号や令和元年東日本台風の発生時に大きな被害が発生しているほか、首都圏直下型地震が今後30年以内に70%の確率で起こるとされており、災害の発生に備え、SNSを活用した情報の発信・収集や、情報資産を保全するための取組等を強化します。

また、通常業務を行いながら、新型コロナウイルス感染症の患者やワクチン接種等に対応するため、デジタル技術の活用による業務効率化を図ります。

2-1-4 サイバー攻撃の多様化・巧妙化

1. 社会状況について

I P A（情報処理推進機構）が公表する「情報セキュリティ10大脅威2021」によれば、令和2年度における組織の脅威ランキング3位は「テレワーク等のニューノーマルな働き方を狙った攻撃」となっており、社会情勢に応じ、攻撃手法が多様化している状況がうかがえます（図表10）。

また、製造事業者やIT事業者を狙ったサプライチェーン攻撃*やランサムウェア攻撃*等の巧妙な攻撃による情報流出や操業停止等の被害が各所で相次いでいます。

「個人」向け脅威	順位	「組織」向け脅威
スマートフォン決済の不正利用	1	ランサムウェアによる被害
フィッシングによる個人情報等の詐取	2	標的型攻撃による機密情報の窃取
ネット上の誹謗・中傷・デマ	3	<u>ニューノーマルな働き方を狙った攻撃</u>
メールやSMS等を使った脅迫・詐欺	4	サプライチェーンの弱点を悪用した攻撃
クレジットカード情報の不正利用	5	ビジネスメール詐欺による金銭被害
インターネットバンキングの不正利用	6	内部不正による情報漏えい
インターネットサービス上での個人情報窃取	7	予期せぬIT基盤の障害に伴う業務停止
偽警告によるインターネット詐欺	8	インターネットサービスへの不正ログイン
スマートフォン上の不正アプリによる被害	9	不注意による情報漏えい等の被害
インターネットサービスへの不正ログイン	10	脆弱性対策情報の公開に伴う悪用増加

図表10 2021年における情報セキュリティ10大脅威（「情報セキュリティ10大脅威2021」を基に本市で作成）

2. 本市の状況及び方向性について

本市は、サイバー攻撃等の脅威から重要な情報資産を守るためさまざまな情報セキュリティ対策を講じており、多様化・巧妙化するサイバー攻撃に対しても対策を進めています。

なお、情報セキュリティの確保に当たっては、サイバー攻撃に対し、システムによる防御等の技術的な対策を講じるだけでなく、人的要因による情報セキュリティ事故を防止する必要があるため、職員のICTリテラシー向上に向けた情報セキュリティ研修の継続・強化や、委託事業者に対する指導・監査の実施等に取り組んでいきます。

2-2 国の動向

2-2-1 IT戦略の動向

1. 国の動向

平成12年に成立した「高度情報通信ネットワーク社会形成基本法」に基づき、国は平成13年に「e-Japan戦略」を公表し、インターネットをはじめとするネットワークインフラが整備される等、国内のIT化が進みました。

その後、通信技術の進歩やIoTの普及等を背景に多種・大量のデータが流通し、データの重要性が社会的に高まったことを踏まえ、平成28年に「官民データ活用推進基本法」が成立しました。これに基づき、国は平成29年に「世界最先端IT国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画」（以下「IT宣言・官民計画」という。）を策定し、全ての国民がITやデータ利活用による便益を享受できる社会を目指すとししました。また、この計画に基づき、国は平成29年に「デジタル・ガバメント推進方針」を公表し、データ利活用及びデジタル・ガバメント*の実現を新たな柱とし、平成30年にはこの推進方針を具体化する「デジタル・ガバメント実行計画」を策定しました。

このようななか、国は、インフラ整備は世界的に見ても進んでいるもののデジタルの面では進展する余地が大きいとして、目標を「IT国家」から「デジタル国家」に変更し、平成30年に「IT宣言・官民計画」を「世界最先端デジタル国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画」（以下「デジタル宣言・官民計画」という。）に改定し、紙中心の行政の在り方等を変革し、国民が真に豊かさを実感できる社会を目指すとししました。また、令和元年に改正された「情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律」、いわゆる「デジタル行政推進法」により、行政サービスをデジタルで完結させるために不可欠なデジタル3原則（デジタルファースト*、ワンスオンリー*、コネクテッド・ワンストップ*）が示され、行政手続のオンライン化が強く求められることとなりました。

令和3年には、IT基本法を刷新する法律や自治体の情報システム標準化法等の6本の法律から成る「デジタル改革関連法」が成立しています。

2. 本市の方向性

国のIT戦略の基本となる「デジタル宣言・官民計画」においては、行政手続のオンライン化原則等、国の行政機関や自治体に取り組むべきデジタル化に向けた各種施策が掲げられています。本市は、IT戦略の策定・改定等が行われる際には、その趣旨や内容等を的確に捉え、本プランを改定する等、適切な対応を取ります。

2-2-2 自治体DXの推進、デジタル庁の創設

1. 国の動向

新型コロナウイルス感染症対応を通じ、行政のデジタル化の遅れが顕在化したことを踏まえ、令和2年12月25日に閣議決定された「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」でデジタル社会の目指すビジョンが示されました(図表11)。この基本方針に基づき、国は「デジタル・ガバメント実行計画」を改訂し、デジタル・ガバメント推進の取組を加速するとしました。

「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」	
● デジタル社会の目指すビジョンとして「<u>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</u>」を掲げ、このような社会を目指すことは、「<u>誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化</u>」を進めることにつながる。	
デジタル社会を形成するための10原則 ①オープン・透明 ②公平・倫理 ③安心・安全 ④継続・安定・強靱 ⑤社会課題の解決 ⑥迅速・柔軟 ⑦包摂・多様性 ⑧浸透 ⑨新たな価値の創造 ⑩飛躍・国際貢献	

図表11 デジタル改革の目的（「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」を基に市で作成）

総務省は、「デジタル・ガバメント実行計画」における各施策のうち、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国の支援策等を取りまとめ、「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」（以下「自治体DX推進計画」という。）を策定し、令和3年7月には「自治体DX推進計画」の取組を具体化し、「自治体DX推進手順書」を策定しました。

また、令和3年9月、国は「デジタル庁設置法」に基づき、行政の縦割りを打破し、大胆に規制改革を断行するための組織としてデジタル庁を創設し、行政サービスを抜本的に向上するとしました。

2. 本市の方向性

自治体DXとは、自治体が行政サービスや庁内事務においてデジタル技術やデータを活用し、市民等の利便性向上や業務の効率化を図るとともに、新たな価値を創出することです。

そのためには、デジタル技術の導入を契機とし、自治体経営や組織マネジメントの在り方、組織風土、文化、職員の働き方、市民との関係等、あらゆる面における根本的な改革が必要となります。また、これらの改革を成功へ導くためには、庁内横断的な組織体制の整備やデジタル人材の育成・確保等といった取組が不可欠です。

自治体DXの実現に向けて、行政サービスや庁内事務のデジタル化を進めるとともに、庁内における組織体制の整備やデジタル人材の充実を図ります。

2-3 県の動向

2-3-1 「埼玉県デジタルトランスフォーメーション推進計画」

1. 県の動向

県は、令和3年4月から令和6年3月までの3年間を計画期間とする「埼玉県デジタルトランスフォーメーション推進計画」を令和3年3月に策定しました（図表12）。

施策枠組み		施策			
基本施策	県民サービス施策	行政手続の オンライン化	デジタルサービスの 充実	利用者管理の一元化	デジタルインフラの 整備
	事業者サービス施策		事業者DXの支援	官民データ活用の 推進	
	行政事務施策	行政事務の デジタル化	システムの標準化	行政機関連携	
共通施策		セキュリティ及び個人情報の 適正な運用		デジタルデバイドの解消	業務継続性の確保

図表12 県の計画の施策体系（「埼玉県デジタルトランスフォーメーション推進計画」を基に本市で作成）

2. 本市の対応

本市では、電子申請・届出システム、オープンデータポータルサイト、保健業務システムを県及び県内市町村と共同で調達・運用することで経費縮減を図っています。今後も、共同調達・運用による経費縮減が見込める事業については積極的に取り組んでいきます。

また、県の施策体系のうち「利用者管理の一元化」「官民データ活用の推進」「行政機関連携」については本プランの施策とも関連性があるため、県と歩調を合わせて取り組んでいきます。

- 利用者管理の一元化
共同運用のシステム含め、オンラインサービスの利用登録を可能な限り一元化する旨の記載がある。
- 官民データ活用の推進
積極的にオープンデータ*の公開に取り組む旨の記載がある。
- 行政機関連携
システムの共同運用拡大を検討する旨の記載がある。

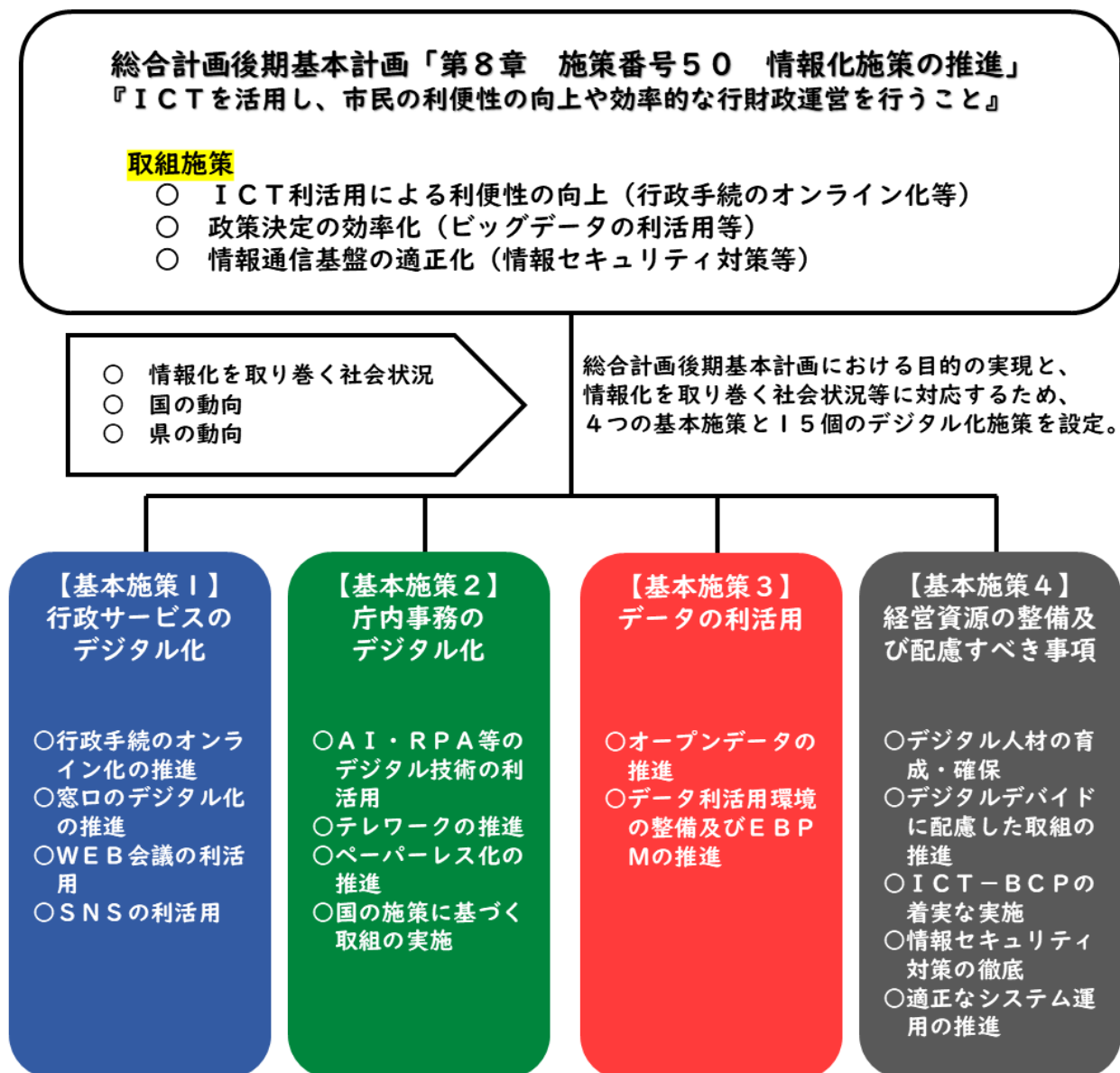
第 3 章

施策体系

第3章 施策体系

3-1 施策体系について

「総合計画後期基本計画」における「第8章 施策番号50 情報化施策の推進」の目的である「ICTを活用し、市民の利便性の向上や効率的な行財政運営を行うこと。」の実現や、情報化を取り巻く社会状況等に対応するため、4つの基本施策と15個のデジタル化施策を設定しました（図表13）。



図表13 施策体系図

3-2 基本施策について

本プランでは、デジタル化を体系的に推進するため、4つの基本施策を設けています。

3-2-1 「基本施策1」行政サービスのデジタル化

1. 施策の概要

基本施策1では、行政サービスのデジタル化に取り組みます。

「平日は仕事や子育てがあり、市役所に行く時間を持ってない」「電子マネーやクレジットカードで支払いたい」「窓口で申請書を書くのが大変」等の課題について、オンライン申請可能な手続きの拡充や受付窓口のデジタル化により解決し、市民等の利便性向上を図ります（図表14）。

また、市民等が市政に参画する機会を増やすため、WEB会議の利活用やSNSを活用した投稿・通報サービスの提供等を進めます。



図表 14 行政サービスのデジタル化のイメージ

2. デジタル化施策

- 行政手続のオンライン化の推進 28 ページ
- 窓口のデジタル化の推進 29 ページ
- WEB会議の利活用 30 ページ
- SNSの利活用 31 ページ

3-2-2 「基本施策2」 庁内事務のデジタル化

1. 施策の概要

基本施策2では、庁内事務のデジタル化に取り組めます。

「大量の申請書があり、処理に膨大な時間がかかっている」「決裁のために、各所を回らなければならない」「職場に感染症が蔓延したら業務が停止してしまう」等の課題について、AI、RPA*等のデジタル技術により解決し、業務の効率化を図ります。

また、柔軟かつ効率的な働き方を推進するテレワークの推進や、国の施策に基づく取組（業務システムの標準化・共通化、マイナンバーカードの普及促進）を実施します（図表15）。



図表 15 庁内事務のデジタル化のイメージ

2. デジタル化施策

- AI・RPA等のデジタル技術の利活用 32 ページ
- テレワークの推進 33 ページ
- ペーパーレス化の推進 34 ページ
- 国の施策に基づく取組の実施 35 ページ

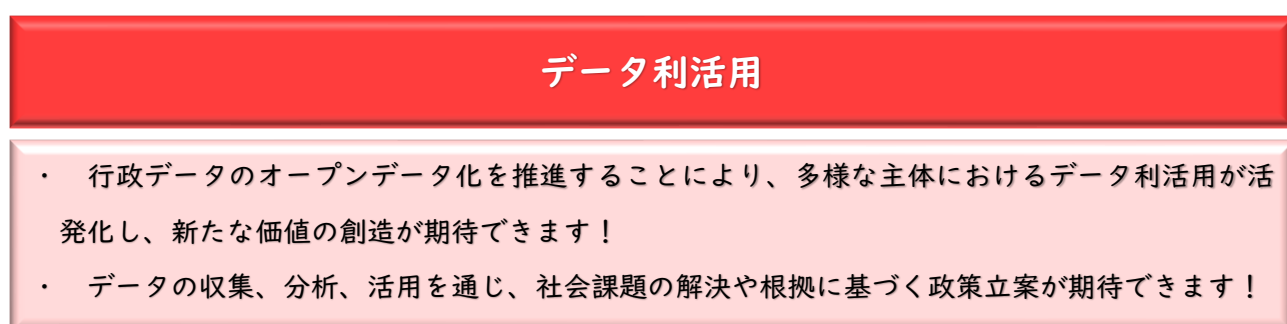
3-2-3 [基本施策3] データの利活用

1. 施策の概要

基本施策3では、データの利活用に関する取組を進めます。

行政サービスや庁内事務のデジタル化で蓄積される多種・大量のデータの収集、分析、活用を通じ、社会課題の解決や根拠に基づく政策立案が図られるよう、データの利活用を進めます。

また、「官民データ活用推進基本法」に基づき、個人情報の取扱いに十分留意しながらオープンデータを推進し、多様な主体におけるデータの利活用を推進します（図表16）。



図表16 データ利活用のイメージ

なお、国は全ての社会活動の土台となるベース・レジストリ*を構築しようとしています。ベース・レジストリは、公的機関等で登録・公開され、さまざまな場面で参照される、人、法人、土地、建物、資格等の社会の基本データであり、正確性や最新性が確保された社会の基幹となるデータベースです（図表17）。本市は、ベース・レジストリの整備に向けた国の動向を注視し、必要に応じて求められる対応を取ります。



図表17 ベース・レジストリのイメージ

2. デジタル化施策

- オープンデータの推進 36 ページ
- データ利活用環境の整備及びEBPMの推進 37 ページ

3-2-4 [基本施策4] 経営資源の整備及び配慮すべき事項

1. 施策の概要

基本施策4では、基本施策1～3を着実に進めるため、その基盤となる経営資源「ヒト・モノ・カネ」の整備と、本市がデジタル化を進めるに当たって配慮すべき事項を示しています。

行政のデジタル化を効率的・効果的に進めるには、庁内におけるデジタル人材の育成・確保（ヒト）が不可欠です。また、有事にも安定的に行政サービスを提供できる環境の整備や、サイバー攻撃等の脅威から情報資産を守るための情報セキュリティ対策（モノ）も行政の重要な役割です。

さらに、本市の厳しい財政状況を踏まえると、システム導入等に際しては費用対効果を強く意識すること（カネ）が求められます。

なお、デジタル化を進めるに当たっては、デジタルデバイドに配慮して取り組みます（図表18）。

経営資源の整備及び配慮すべき事項

- ・ デジタル化を効率的・効果的に進めるため、デジタル人材の育成・確保を図ります（ヒト）
- ・ 有事にも安定的に行政サービスを提供できる環境を整備します（モノ）
- ・ 情報セキュリティ対策を徹底し、サイバー攻撃等の脅威から情報資産を守ります（モノ）
- ・ 厳しい財政状況を踏まえ、費用対効果を強く意識してデジタル化に取り組みます（カネ）
- ・ デジタル化を進めるに当たっては、デジタルデバイドに配慮して取り組みます（配慮すべき事項）

図表18 経営資源の整備及び配慮すべき事項のイメージ

2. デジタル化施策

- デジタル人材の育成・確保 38 ページ
- デジタルデバイドに配慮した取組の推進 39 ページ
- ICT-BCPの適切な実施 40 ページ
- 情報セキュリティ対策の徹底 41 ページ
- 適正なシステム運用の推進 42 ページ

3-3 自治体DX推進計画の取組事項について

総務省の「自治体DX推進計画」で各自治体に求められている取組事項のうち、本プランの施策を通じて推進するものについては図表19のとおりです（「○」が付いている取組事項が対象です。）。

施策名\取組事項名	施策を通じて推進する、自治体DX推進計画の取組事項										—
	組織体制の整備、人材の育成・確保等	情報システムの標準化・共通化	行政手続のオンライン化	マイナンバーカードの普及促進	AI・RPAの利用促進	テレワークの推進	セキュリティ対策の徹底	デジタルデバイド対策	BPRの取組の徹底（書面等の見直し）	オープンデータの推進	本プラン単独施策
行政手続のオンライン化の推進			○								
窓口のデジタル化の推進											○
WEB会議の利活用											○
SNSの利活用											○
AI・RPA等のデジタル技術の利活用					○						
テレワークの推進						○					
ペーパーレス化の推進									○		
国の施策に基づく取組の推進		○		○							
オープンデータの推進										○	
データ利活用環境の整備及びEBPMの推進										○	
デジタル人材の育成・確保	○										
デジタルデバイドに配慮した取組の推進								○			
ICT-BCPの適切な実施											○
情報セキュリティ対策の徹底							○				
適正なシステム運用の推進											○

図表19 本プランと「自治体DX推進計画」の取組事項との関連性

第4章

デジタル化施策

第4章 デジタル化施策

4-1 行政サービスのデジタル化

4-1-1 行政手続のオンライン化の推進

【目 的】行政手続のオンライン化を推進し、市民等の利便性向上を図るとともに、手続きに関する事務処理のデジタル化を進め、業務効率化を図ります。

1. 取組事項

- **マイナポータル（ぴったりサービス）メニューの充実【目標：令和4年度に実施】**
国が求める子育てと介護に関する26手続をマイナポータル*のメニューに追加し、ぴったりサービス*のオンライン申請機能を充実します。
- **オンラインによる申請・届出の促進【令和4年度～令和7年度継続事業】**
オンライン化していない申請・届出のオンライン化を促進します。
- **オンラインによる申請・届出の環境整備【目標：令和7年度までに実施】**
県及び県内市町村と共同運用している電子申請・届出システムにキャッシュレス決済機能を追加し、申請・届出がオンラインで完結できる環境を整備します。

2. 期待する効果

【市民等】

- 時間や場所等の条件を問わず各種手続の申請が行えるようになるとともに、窓口の混雑緩和や待ち時間の短縮が期待されます。
- 支払いを含めた一連の手続きがオンラインで完結するようになります。

【行 政】

- 申請データを各システムに連携することで職員の事務負担が軽減できます。

3. 指標

- **電子申請の利用件数（件/年）（総合計画後期基本計画における指標）**

目標値： 10,000件（令和7年度） ※実績値：10,866件（令和2年度）

※新型コロナウイルス感染症関連手続によって令和2年度の申請数が突出しているため、本プランの目標値は令和元年度（実績値：7,604件）を基に設定する。

4-1-2 窓口のデジタル化の推進

【目的】窓口のデジタル化を推進し、市民等の利便性の向上を図ります。

1. 取組事項

- **窓口における申請・届出の簡素化【目標：令和7年度までに実施】**
窓口における申請・届出の簡素化を図るため、書かない窓口（申請補助システム）を整備します。
- **窓口におけるキャッシュレス決済の導入【目標：令和4年度から実施】**
窓口におけるキャッシュレス決済の環境を整備します。
- **問合せ手段の充実【目標：令和7年度までに実施】**
簡易な問合せに対する自動応答システム（チャットボット*・電話自動応答サービス等）を導入します。

2. 期待する効果

【市民等】

- 申請書の作成支援により、誰もがスムーズに申請を行えます。
- 窓口におけるキャッシュレス決済が可能となります。
- 自動応答システムにより、市への問合せ手段が充実します。

【行政】

- 申請の簡素化により、誰もが簡単に申請できるようになります。

3. 指標

- **申請補助システムによる申請・届出件数（件/年）**
事業開始後、計測を開始し、計測値に基づき、計画期間中に目標値を設定する。
- **窓口におけるキャッシュレス決済利用回数（回/年）**
事業開始後、計測を開始し、計測値に基づき、計画期間中に目標値を設定する。
- **チャットボットの利用回数（回/年）**
事業開始後、計測を開始し、計測値に基づき、計画期間中に目標値を設定する。

4－1－3 WEB会議の利活用

【目的】WEB会議を利活用し、市民等の利便性向上を図ります。

1. 取組事項

● WEB会議の利活用【令和4年度～令和7年度継続事業】

市民相談や各種会議等において、WEB会議を利活用します。

2. 期待する効果

【市民等】

- 来庁が困難な方等が、オンラインで各種相談等を行えます。
- 遠方にいる方でも、各種会議に参加できるようになります。
- 参加者（相談者）の負担が軽減されます。
- 市政参画の機会が増えます。

3. 指標

● WEB会議を利用した会議、行政サービスの利用回数（回/年）

図表20のとおり

回\年	令和7年度 目標値	(参考) 令和3年度(4月～12月) 実績値
会議(市主催)	200回	90回
会議(参加)	1000回	594回

図表20 WEB会議の利用回数に関する目標値及び実績値



4-1-4 SNSの利活用

【目的】SNSを利活用し、市民等と行政間におけるコミュニケーションの円滑化を推進します。

1. 取組事項

- セグメント配信の実施【目標：令和5年度から一部実施】

SNSのユーザ属性（年代・居住地域等）登録機能を利用し、ターゲットを意識した情報発信（セグメント配信）を実施します。

- 写真等の投稿・通報サービスの取組【目標：令和4年度から順次実施】

市民等が、スマートフォン等を利用し、市のイベント等で写真募集を行う際に投稿したり、道路等の市有物の損傷を見つけた際に撮影した写真や位置情報等を当該部署に通報したりできるサービスの導入に向け、庁内検討を進めます。

2. 期待する効果

【市民等】

- 本市が発信する情報のなかから、本人が必要とする情報を得やすくなります。

【行政】

- 位置情報と写真により、損傷の箇所や状態を把握しやすくなります。

【市民等・行政】

- 各種コンテストや通報等を通じ、市政参画の機会が増えることが期待されます。

3. 指標

- セグメント配信の実施回数（回/年）

事業開始後、計測を開始し、計測値に基づき、計画期間中に目標値を設定する。

- SNSによる投稿・通報数（回/年）

事業を開始する場合、計測を開始し、計測値に基づき、計画期間中に目標値を設定する。



川越市 LINE 公式アカウント
二次元コード

4-2 庁内事務のデジタル化

4-2-1 AI・RPA等のデジタル技術の利活用

【目的】デジタル技術の利活用により、業務の効率化を図ります。

1. 取組事項

- **AIを活用したテキストデータ化【目標：令和4年度から利用部署を拡充】**
AI-OCR*や音声認識ソフトにより、申請書等の文字情報や録音データ等の音声情報をテキストデータ化し、いわゆる「文字起こし」に関する事務作業の軽減を図ります。
- **RPAによる入力処理の自動化【目標：令和4年度から利用部署を拡充】**
RPAにより、職員がコンピュータ上で行っている申請内容等の入力処理を自動化します。
- **デジタル完結の推進【目標：ぴったりサービスとの連携は令和4年度に一部実施】**
「ぴったりサービス」や各種オンラインサービスの申請データと市の基幹系システム*（住民記録、税務等の市の主要な業務に係るシステム）とのデータ連携を進め、申請からシステム処理までを一貫してデジタルにより完結できるよう、環境の整備を進めます。

2. 期待する効果

【市民等・行政】

- 事務処理時間が削減され、市民等の待ち時間短縮や職員の事務負担が軽減されます。

3. 指標

- **音声認識ソフトによる会議録作成に係る時間の削減数（時間/年）**
令和4年度から測定を開始し、計測値に基づき、計画期間中に目標値を設定する。
- **AI-OCRを活用した業務数（業務/年）**
目標値：10業務以上（令和7年度）
- **RPAを活用した業務数（業務/年）**
目標値：10業務以上（令和7年度）

4-2-2 テレワークの推進

【目的】テレワークを活用した柔軟かつ効率的な働き方を推進します。

1. 取組事項

- **コロナ禍における利用促進【令和4年度～令和7年度継続事業】**
基礎疾患のある職員の感染防止や職場におけるクラスターの発生防止のため、テレワークの活用を促進します。
- **通常業務における利用促進【令和4年度～令和7年度継続事業】**
導入可能な業務や課題を整理し、通常業務における利用を促進します。
- **テレワーク端末の有効活用【目標：令和4年度中に内部規程や運用の見直しを実施】**
現場や訪問先においてテレワーク端末を有効活用できるよう、内部規程の整備や運用の見直しを図ります。

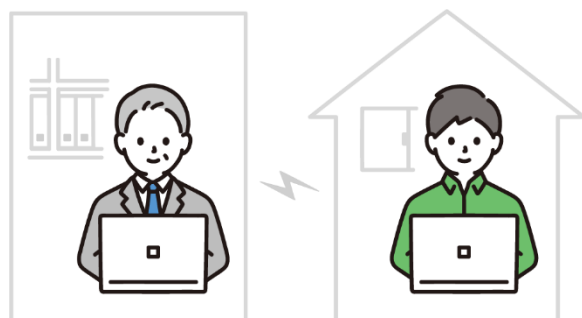
2. 期待する効果

【行政】

- 非常時における業務継続性を確保できます。
- 現場から報告書を直接伝送できる等、働き方の幅が広がります。
- 育児、介護等のために時間制約がある職員、障害等のために日常生活・社会生活上の制約がある職員の能力発揮に資する等、職員のワークライフバランス向上が期待できます。

3. 指標

- **テレワークの延べ利用人数（人/年）**
1,000人（令和7年度） ※実績値：192人（令和3年4月～12月）



4-2-3 ペーパーレス化の推進

【目的】庁内事務のペーパーレス化（紙の電子化）を推進し、紙の使用量を削減するとともに業務の効率化を図ります。

1. 取組事項

- 文書のペーパーレス化の推進【目標：財務会計処理は令和5年度実施、その他は順次検討】
内部文書のペーパーレス化を推進するため、電子決裁システムを導入します。
- 会議資料のペーパーレス化の推進【令和4年度～令和7年度継続事業】
会議のペーパーレス化を推進するため、ファイル管理支援ツールを導入します。
- 帳票類のペーパーレス化の推進【目標：令和4年度から順次実施】
帳票類のペーパーレス化を推進するため、納付書や申請書等のイメージファイリング*化を進めます。

2. 期待する効果

【行政】

- 紙やトナー等の購入経費の削減が期待できます。
- 保管する文書が減少することで事務室の省スペース化が期待できます。
- 各種文書の検索性が向上し、問合せ対応等に要する時間の短縮が期待できます。

3. 指標

- コピー用紙購入量（枚/年）

目標値：46,214,000枚以下（令和7年度）

（「第五次川越市地球温暖化対策実行計画（事務事業編）」における取組目標）



4-2-4 国の施策に基づく取組の実施

【目的】国の制度や施策に基づき、デジタル化に関する取組を着実に実施します。

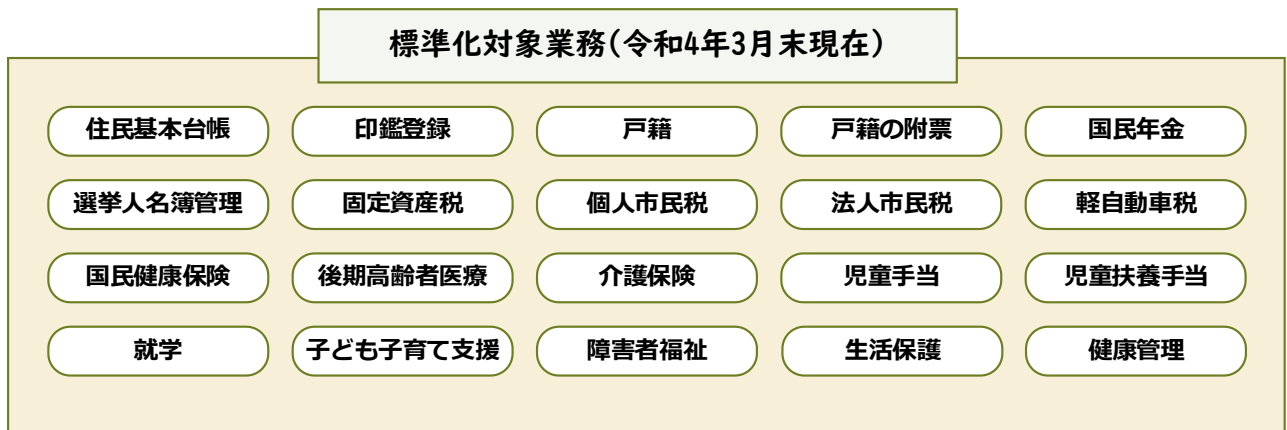
1. 国の施策について

- マイナンバーカードの普及促進

国は、令和4年度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指すとしています。

- 情報システムの標準化・共通化

国は、自治体に対し、令和7年度までを目標に、基幹系20業務システムを国が策定する標準仕様に準拠したシステムに移行するよう求めています（図表21）。



図表 21 標準化対象 20 業務システム

2. 取組事項

- マイナンバーカードの新規発行・更新事務に係る体制の強化【令和4年度～令和7年度継続事業】

今後、マイナンバーカードの新規発行や更新の事務が増大するものと想定されるため、人員体制や組織間連携の強化を図ります。

- 情報システムの標準化・共通化【目標：令和7年度に実施】

基幹系20業務システムを、国が策定する標準仕様に準拠したシステムに移行するとともに、業務プロセスの見直し（BPR）を併せて行います。

3. 指標

- マイナンバーカードの交付率（交付済枚数/本市人口）

目標値：100%（令和4年度） ※実績値：38.9%（令和4年1月1日現在）

- システムの標準化対応数

目標値：基幹系20業務システム（令和7年度）

4-3 データの利活用

4-3-1 オープンデータの推進

【目的】官民のデータ利活用を推進するため、行政保有データのオープンデータ化を進めます。

1. 取組事項

● 行政保有データのオープンデータ化【令和4年度～令和7年度継続事業】

国が示している「推奨データセット」（図表22）に加え、地区別、自治会区域別の人口統計データや本市が保有するイラスト、施設案内図等の画像データ等、市民ニーズに即した地域データのオープンデータ化を進めます。

○推奨データセットとは

オープンデータの公開とその利活用を促進することを目的とし、国として公開を推奨するデータと、公開するデータの作成に当たり準拠すべきルールやフォーマット等を取りまとめたもの。令和4年3月現在、基本編（14種類）と応用編（8種類）のデータが対象データとして示されている。

基本編 (14種)	AED設置場所一覧、介護サービス事業所一覧、医療機関一覧、文化財一覧、観光施設一覧、イベント一覧、公衆無線LANアクセスポイント一覧、公衆トイレ一覧、消防水利施設一覧、指定緊急避難場所一覧、地域・年齢別人口、公共施設一覧、子育て施設一覧、オープンデータ一覧
応用編 (8種)	食品等営業許可・届出一覧、学校給食献立情報、小中学校通学区域情報、ボーリング柱状図等、都市計画基礎調査情報、調達情報、標準的なバス情報フォーマット、支援制度情報

図表 22 推奨データセットとは

● 国のオープンデータ戦略等に基づく対応【令和4年度～令和7年度継続事業】

国のオープンデータ戦略やベース・レジストリ構想等に基づき、必要な施策を講じます。

2. 期待する効果

【市民等・行政】

- 本市が公開するオープンデータを、多様な主体が分析、活用することにより、地域課題の解決や新たなサービスの創出等につながることが期待されます。

3. 指標（総合計画後期基本計画における指標）

● オープンデータファイル数（ファイル）（総合計画後期基本計画における指標）

目標値： 200ファイル（令和7年度） ※実績値： 125ファイル（令和2年度）

4-3-2 データ利活用環境の整備及びEBPMの推進

【目的】データの収集、分析、活用のサイクル環境を整備し、行政の効率化・高度化を図るため、EBPM*（証拠に基づく政策立案）を推進します。

1. 取組事項

- 推進体制の整備【目標：令和4年度に実施】

ビッグデータ等の各種データの利活用に関する推進体制を整備します。

- EBPMの推進【令和4年度～令和7年度継続事業】

既設の統計解析ソフトに加え、民間の位置情報分析サービスやAI予測サービス、本市の住民情報を多角的に分析するBIツール*等の導入を図り、EBPM(証拠に基づく政策立案)を推進します。

- データ活用人材の育成【令和4年度～令和7年度継続事業】

民間主催の研修等を通じ、データ分析等に長けた職員の育成を図ります。

2. 期待する効果

【市民等・行政】

- 市政において、データの収集、分析、活用（EBPM）のサイクルを通じ、効果的な政策立案が図られるとともに、政策決定過程の可視化が進むことが期待されます。

3. 指標

- データ利活用に関する職員研修の延べ参加人数（人/年）

目標値：20人以上（毎年度）

4-4 経営資源の整備及び配慮すべき事項

4-4-1 デジタル人材の育成・確保

【目的】行政のデジタル化を効果的に推進するため、デジタル人材の育成・確保を図ります。

1. 取組事項

- 「学ぶ」機会の促進【令和4年度～令和7年度継続事業】
本市職員がデジタルに関する基礎知識を習得できるよう、各種研修の開催や動画による自習等「デジタルを学ぶ」機会を促進します。
- 「知る」機会の促進【令和4年度～令和7年度継続事業】
デジタル技術の利活用が特定の部署に偏ることがないように、活用事例を共有化する仕組みづくりを進め、職員の「デジタルを知る」機会を促進します。
- 外部人材の活用等【令和4年度～令和7年度継続事業】
行政のデジタル化に向け、国の人材派遣制度等、外部人材の活用を検討します（図表23）。

国の人材派遣制度	地域情報化アドバイザー派遣制度：実績347団体（令和元年度） ・本市では、平成30年度に当派遣制度を活用
	地域活性化企業人（企業人材派遣制度）： 実績98団体（令和2年度）
	デジタル専門人材派遣制度：実績40団体（令和3年8月現在）

図表 23 国の人材派遣制度

2. 指標

- デジタルに関する研修等の延べ参加人数（人/年）
目標値：150人以上（毎年度）

4-4-2 デジタルデバイドに配慮した取組の推進

【目的】アクセシビリティ*や情報弱者*に配慮した取組を推進します。

1. 取組事項

- 窓口における申請・届出の負担軽減【令和4年度～令和7年度継続事業】

オンライン手続が行えない人や申請書への記入が困難な人等の申請・届出に係る負担を軽減するため、書かない窓口（申請補助システム）を整備します。

- アクセシビリティへの配慮【令和4年度～令和7年度継続事業】

本市が提供するサービスにおいては、画面デザイン、文字のフォント・サイズ、配色等についてアクセシビリティに配慮し、障害者や高齢者を含む、誰もが見やすく、操作しやすいサービスの提供に努めます。

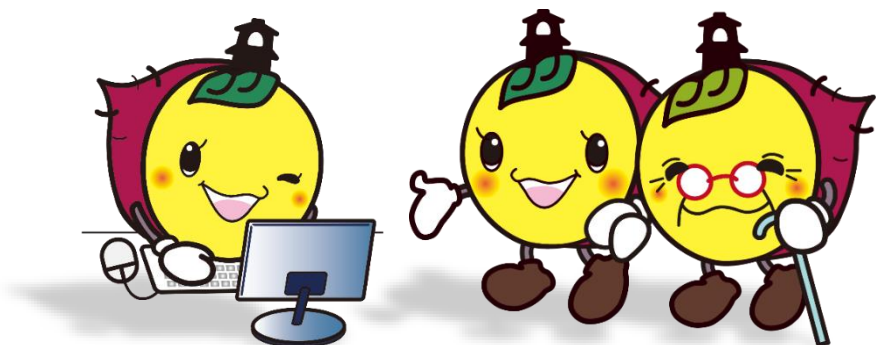
- 市施設における学習環境の整備【令和4年度～令和7年度継続事業】

市民等が、WEB（インターネット）を利用した講座等を受講できる環境を整備するため、図書館等の施設に公衆無線LAN*を設置します。

2. 指標

- 公衆無線LANのアクセスポイントの設置施設数

目標値：5施設以上（令和7年度）



4-4-3 ICT-BCPの着実な実施

【目的】ICT-BCP*（ICT部門の業務継続計画）を着実に実施します。

1. 取組事項

- 通信経路の多重化に向けた環境整備【令和4年度～令和7年度継続事業】

自然災害発生時等においても行政サービスや庁内事務を継続できるよう、通信経路の多重化を図ります。

- 業務継続性の確保【令和4年度～令和7年度継続事業】

テレワークやWEB会議による業務環境の充実や地域BWA*制度の活用による内部ネットワーク基盤の整備等、災害時等における業務継続性を確保するための基盤整備を進めます。

- BCPシステム（災害時用システム）の運用【令和4年度～令和7年度継続事業】

大規模災害時においても、住民情報の確認や罹（り）災証明の発行が迅速に行えるよう、庁内施設にBCPシステムを構築します。

- 情報保全対策の強化【令和4年度～令和7年度継続事業】

火災や地震等による庁舎の損壊等により本市の情報資産が消失しないよう、データのバックアップを強化します。

2. 指標

- ICT-BCPに基づく訓練実施率（訓練内容は図表24のとおり）

目標値：100%（毎年度） ※実績値：100%（令和3年度）

訓練名	訓練の内容
安否確認訓練	電話（固定電話、携帯電話）の通話不能を想定し、電子メール等で情報システム部門の職員に連絡及び参集予定時間の測定を行う。
情報発信訓練	ポケットWi-Fiや衛星携帯電話を使用し、ツイッター等で情報発信を行う。
情報システムの停止・起動訓練	停電発生時及び復電時からの情報システムの停止及び起動手順を確認する。

図表24 ICT-BCPにおける主な訓練内容

4-4-4 情報セキュリティ対策の徹底

【目的】情報資産の漏えい等を防ぐため、情報セキュリティ対策を引き続き徹底します。

1. 取組事項

● 職員に対する取組【令和4年度～令和7年度継続事業】

各種研修やセルフチェックを継続的にを行い、本市職員が情報セキュリティや個人情報保護等に関する知識を習得できるよう努めます。（本市における取組については図表25のとおり）

取組名	概要	対象者	実施頻度
情報セキュリティ研修 （新規採用職員向け）	新規採用職員に対し、自治体職員として必要な情報セキュリティに関する知識の育成を目的に実施している集合研修	新規採用職員	年1回～2回
情報セキュリティ研修 （課長級昇任者向け）	課長級昇任者に対し、管理職（課長級）として必要な情報セキュリティに関する知識の醸成を目的に実施している集合研修	課長級昇任者	年1回
情報セキュリティセルフチェック	各所属の情報セキュリティ対策の遵守状況の把握、職員への意識啓発及び情報セキュリティ事故の発生防止を目的に実施している自己点検	全職員 （全所属）	年1回

図表25 本市の職員に対する情報セキュリティのリテラシー向上に向けた取組

● 委託事業者に対する取組【令和4年度～令和7年度継続事業】

委託事業者、特にマイナンバーを取り扱うシステムを管理する事業者に対し、個人情報の漏えい防止対策として、指導や監査等を適正に実施します。

● サイバー攻撃等への取組【令和4年度～令和7年度継続事業】

情報システム等の脆弱性対応を確実に行うとともに、サイバー攻撃による被害の防止、最小化に向けた対策を講じます。

● BYODを想定した情報セキュリティの検討【令和4年度～令和7年度継続事業】

個人端末の業務利用（BYOD*）が普及している状況を踏まえ、経費削減や新しい生活様式に沿った働き方の実現等を目的に、BYODを想定した情報セキュリティを検討します。

2. 指標

● 情報セキュリティ研修計画に基づく職員研修実施回数（回/年）

目標値：3回以上（毎年度。階層別、セルフチェック含む）

4-4-5 適正なシステム運用の推進

【目的】システム等の調達や運用に係る効率性を高めるため、適正なシステム運用を推進します。

1. 取組事項

● クラウドサービスの利活用【令和4年度～令和7年度継続事業】

各システムを運用するに当たっては、国が提唱するクラウド・バイ・デフォルト原則（クラウドサービスの利用を第1候補として考えること）に基づき、クラウドサービスを中核とした運用に転換し、システムの維持管理に係る職員の負担軽減と庁舎の光熱水費の削減に努めます。

● システムの共同調達・運用の推進【令和4年度～令和7年度継続事業】

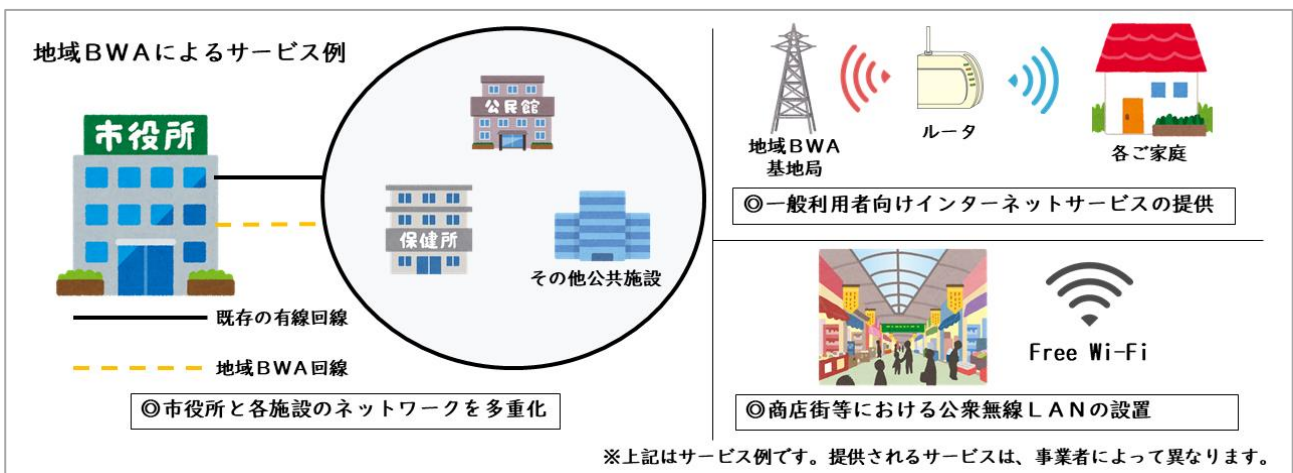
AIやRPA等のデジタル技術や情報システムを導入するに当たっては、県や他自治体との共同調達・運用を検討し、調達等に係る事務の軽減や割り勘効果による導入費用の縮減に努めます。

● 情報システム等調達の適正化の推進【目標：令和5年度末までに策定】

各部署が調達するシステムの質を高め、経費効果を上げるため、機能や運用管理等の基本要件を定めたシステム調達手引書を策定します。また、可能な限りシステムを集約し、運用・維持管理業務の効率化を図ります。

● 地域BWA制度を活用した民間通信サービスの導入検討【令和4年度～令和7年度継続事業】

公衆無線LANの設置や市庁舎間ネットワークの整備等の広域ネットワークサービスの利活用に向けて、地域BWA制度を活用した民間通信サービスの導入を検討します（図表26）。



図表 26 地域 BWA による サービス 例

2. 指標

● 情報システムのクラウドサービス利用数

目標値：60件（令和7年度） ※実績値：49件（令和3年度）

● 共同運用するシステム数

目標値：8件（令和7年度） ※実績値：4件（令和3年度）

卷末付録

用語集

用語集

	用語	用語の解説
A	AI (エーアイ)	Artificial Intelligence (アーティフィシャル・インテリジェンス) の略。人工知能。電子計算機に高度の判断機能を持ったプログラムを記憶させ、大量の知識をデータベースとして備え、推論・学習等の人間の知能に近い能力を持たせようとするもの。
	AI-OCR (エーアイオーシーアール)	OCRはOptical Character Reader (オプティカル・キャラクター・リーダー) の略で、書類や帳票の文字を読み取り、データ化する技術を指す。この技術にAIを組み合わせることで、手書き文字の認識精度が向上する。
B	BI (ビーアイ) ツール	組織が保有する大量のデータから必要な情報を集約し、一目で分かるようにするツールのこと。政策の意思決定や予算編成のシミュレーション等に活用されている。
	BPR (ビーピーアール)	Business Process Re-engineering (ビジネス・プロセス・リエンジニアリング) の略。業務本来の目的に向かって既存の組織や制度を抜本的に見直し、プロセスの視点で、職務、業務フロー、管理機構、情報システムをデザインし直すこと。
	BYOD (ビーワイオーディー)	Bring Your Own Device (ブリング・ユア・OWN・デバイス) の略。職員が個人所有の情報機器を職場に持ち込み、業務に利用すること。その一方で、企業、組織側が把握していない情報機器が業務に利用されることはシャドーITと呼ばれ、情報セキュリティ事故を引き起こす要因となり得る。
D	DX (ディーエックス)	Digital Transformation (デジタル・トランスフォーメーション) のこと。デジタルと変革を意味するトランスフォーメーションを組み合わせた言葉で、広義には「ITの浸透が、人々の生活をあらゆる面でより良い方向に変化させる」こと、狭義には「デジタル技術の活用により組織を変革し、新たなサービスや価値を創出すること」を意味する。英語圏では、しばしば「Trans」を、交差を意味する「X」の一文字で表すことから、「DX」と呼称されている。
E	EBPM (イービーピーエム)	Evidence Based Policy Making (エビデンス・ベースド・ポリシー・メイキング) の略。証拠に基づく政策立案。統計データや各種指標等の客観的なエビデンス(証拠)を基に、政策の決定や実行を効率的・効果的に行うこと。
I	ICT (アイシーティー)	Information and Communication Technology (インフォメーション・アンド・コミュニケーション・テクノロジー) の略。情報通信技術。情報処理だけではなく、インターネットをはじめとする通信技術を利用した産業やサービス等の総称。

	ICT-BCP (アイシーティービーシーピー)	BCPはBusiness Continuity Plan (ビジネス・コンティニューイティー・プラン) の略。ICTと組み合わせることにより、「ICT部門の業務継続計画」を指し、災害時に庁舎が被災しても、ICT資源を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であり、また、地域防災計画を支え、地域防災計画の想定を超える災害にも備える計画である。
	IoT (アイオーティー)	Internet of Things (インターネット・オブ・シングス) の略。従来の情報機器のみならず、日常生活や産業を取り巻くあらゆるものにセンサーと通信機器を取り付け、インターネット経由で結び、その位置や状態を常に把握したり、遠隔操作したりすることにより、さまざまなサービスを実現すること。
P	PDCA (ピーディーシーエー) サイクル	品質管理や業務管理における継続的な改善方法のこと。Plan (計画)、Do (実行)、Check (評価)、Act (改善) の4段階を繰り返すことにより、業務を継続的に改善するもの。
R	RPA (アールピーエー)	Robotic Process Automation (ロボティック・プロセス・オートメーション) の略。人間がコンピュータ上で行っている定型業務をソフトウェアロボットにより自動化する技術を指す。
S	Society 5.0 (ソサエティゴテンゼロ)	日本が提唱する未来社会のコンセプト。サイバー空間 (仮想空間) とフィジカル空間 (現実空間) を高度に融合させたシステムにより経済発展と社会的課題の解決を両立する、人間中心の社会のこと。
あ	アクセシビリティ	あらゆる利用者が機器・サービスを円滑に利用できること。
い	イメージファイリング	紙をイメージ化 (デジタル化) してファイリング (保存) することにより、IT 機器から簡単に検索、閲覧等ができるようにすること。
お	オープンデータ	機械判読に適したデータ形式で、二次利用が可能な利用ルールで公開されたデータのこと。
	オンライン会議	離れた拠点間で、インターネットを通じて映像・音声のやり取りや資料の共有等を行うための情報システムのこと。WEB会議と同義。
か	川越市情報化推進会議	本市の情報化施策の総合的な推進を図るため設置されている組織のこと。情報化計画の立案や、情報システムや情報機器等の導入に係る審査等を担う。
き	基幹系システム	広義には、組織の事業活動そのものに関わる重要なシステムを指す。狭義 (自治体レベル) には、住民情報、税務、国民健康保険、国民年金、福祉関連システム等の、自治体の主要な業務に係るシステムを指す。
く	クラウドサービス	クラウドサービスは、インターネット経由でサービスを利用する形態であり、サーバやネットワーク機器等のインフラの提供を受ける「IaaS (イアース、又はアイアー

		ス、Infrastructure as a Service)」、OS等のプラットフォームの提供を受ける「PaaS (パース、Platform as a Service)」、ソフトウェアの提供を受ける「SaaS (サース、Software as a Service)」がある。
こ	公衆無線LAN (ラン)	無線LANを利用したインターネット接続を提供するサービスのこと。フリーWi-Fi、無料Wi-Fi等とも呼ばれる。Wi-Fiは、無線LANのなかで最も広く普及している方式である。
	コネクテッド・ワンストップ	「デジタル行政推進法」におけるデジタル3原則の1つ。民間のサービスも含め、どこでも、一箇所でサービスを実現できるようにすること。
	コンビニ交付	マイナンバーカード(又は住民基本台帳カード)を利用して自治体が発行する証明書(住民票の写し、印鑑登録証明書等)を全国のコンビニエンスストア等に設置されているキオスク端末(マルチコピー機)から取得できるようにするサービスのこと。本市では、平成29年度から同サービスを開始している。
さ	サプライチェーン攻撃	サプライチェーン(原材料や部品の調達から製造、生産管理、販売、配送といった一連の流れ)の中で、比較的情報セキュリティ対策が手薄な企業を狙ってサイバー攻撃を仕掛けること。自社の情報セキュリティ対策だけでなく、関連企業の情報セキュリティを高度化することが求められている。
	サービスデザイン思考	サービスの現状における課題を、デザイン思考(製品のデザインにおける考え方を、さまざまな領域に広げるために整理した方法論)を用いて解決すること。作り手の都合によってサービスを作るのではなく、ユーザの立場に立った時にどのような使い勝手のサービスであれば使いやすいのかを検証し、形にしていくこと。
し	情報弱者	情報の入手や利用について困難を抱える人のこと。
ち	地域BWA(ビーダブリューエー)	地域Broadband Wireless Access(ブロードバンド・ワイヤレス・アクセス)の略。2.5GHz帯の周波数の電波を使用し、地域の公共サービスの向上や、デジタルデバイド(条件不利地域)の解消等、地域の公共の福祉の増進に寄与することを目的とした電気通信業務用の無線システム。
	チャットボット	チャットボットは、チャット(会話)とボット(ロボット)を組み合わせた言葉。あらかじめ作成したシナリオに沿って回答する自動会話プログラムのこと。
て	デジタル・ガバメント	デジタル技術を活用しながら行政サービスを見直し、社会課題の解決や経済成長を実現するための改革のこと。
	デジタルデバイド	ICTを利用する能力や機会を、持つ人と持たない人との間に生じる情報格差のこと。一般的に、地理的条件による格差、性別や年齢等の身体的・社会的条件による格差、国際間における格差があるといわれている。

	デジタルファースト	「デジタル行政推進法」におけるデジタル3原則の1つ。個々の手続きを一貫してデジタルで完結させること。
	テレワーク	Tele（離れた）とWork（働くこと）を掛け合わせた造語。ICTを活用した、場所や時間にとらわれない柔軟な働き方のこと。
ひ	ビッグデータ	「量（Volume）」「種類（Variety）」「頻度（Velocity）」の3つを満たす、日々膨大に生成・蓄積されるさまざまな種類、形式のデータのこと。
	ぴったりサービス	マイナポータルサービスの一つで、子育て、介護、被災者支援等の多くの分野の手続きのオンライン申請を行うことができるシステムのこと。
へ	ベース・レジストリ	公的機関等で登録・公開され、さまざまな場面で参照される、人、法人、土地、建物、資格等の社会の基本データであり、正確性や最新性が確保された社会の基盤となるデータベースのこと。
ま	マイナポータル	国が運営するオンラインサービスのこと。子育てや介護等の行政手続の検索やオンライン申請がワンストップで行えたり、行政機関からのお知らせを受け取れたりする、個人専用のサイト。
ら	ランサムウェア攻撃	コンピュータウイルスを使用し、パソコンをロックしたりファイルを暗号化したりすることにより使用不能にし、元に戻すことと引き換えに身代金を要求する攻撃手法のこと。
わ	ワンスオンリー	「デジタル行政推進法」におけるデジタル3原則の1つ。申請者が一度提出した情報は再度の提出を不要とすること。

川越市行政デジタル化推進プラン

発行日：令和４年４月

発行者：川越市

問合せ：〒350-8601 川越市元町１丁目３番地１

川越市 総合政策部 情報政策課

電話 049-224-5561

FAX 049-224-2449

