

# 川越市行政DX推進計画（原案）

令和8（2026）年度～令和12（2030）年度

# 川越市民憲章

昭和57年12月1日 制定

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。

- | 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。
- | 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。
- | きまりを守り、みんなで助けあう明るいまちにします。
- | 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。
- | 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)



■市の木 かし  
(昭和 57 年制定)



■市の花 山吹 (やまぶき)  
(昭和 57 年制定)



■市の鳥 雁 (かり)  
(平成 4 年制定)

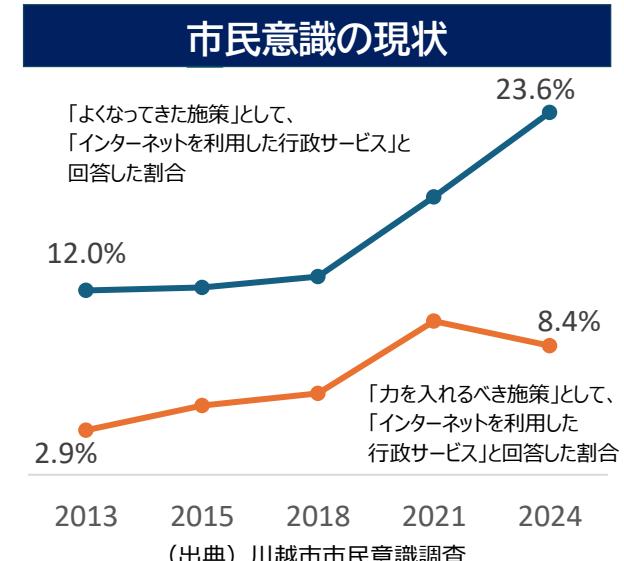
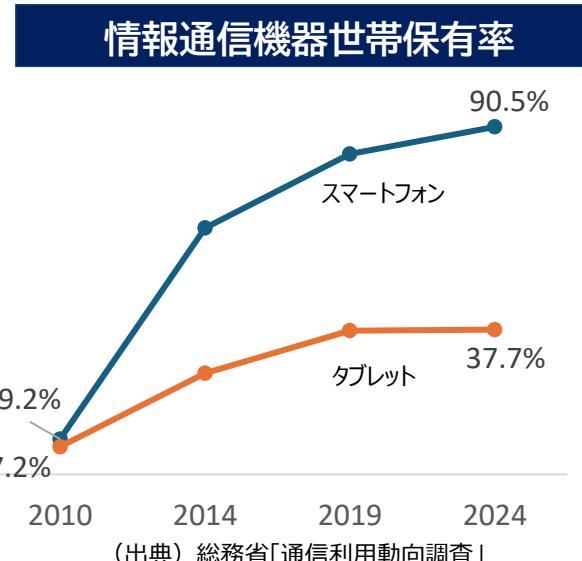
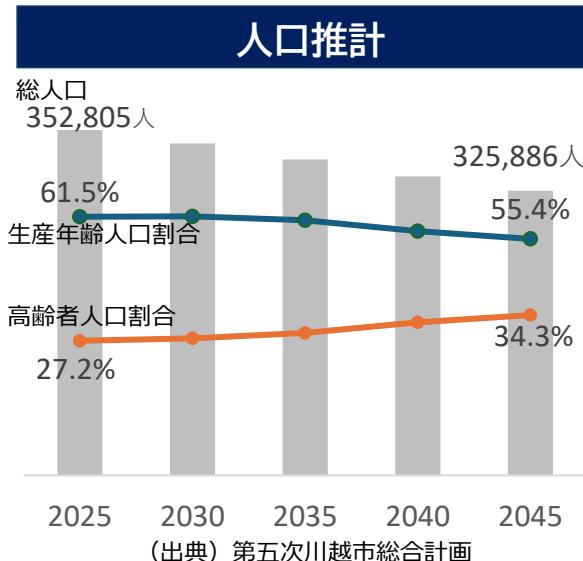


# 目次

---

1. 策定の背景	1
2. デジタル社会の実現に向けた国・県の動向	2
3. 本市のこれまでの取組	3
4. 計画の概要	4
5. 行政DXで目指す姿	5
6. 計画の体系	8
基本施策1 行政サービスの利便性向上	9
基本施策2 業務の効率化	12
基本施策3 データの利活用	15
基本施策4 行政DXの推進体制	17
【資料】用語集	20

# 1. 策定の背景



- 総人口及び生産年齢人口割合の減少や高齢化の進展により、労働力や地域の担い手不足などが懸念される中、多様化・複雑化する地域課題や住民のニーズに対応し、将来にわたり持続可能な市政運営を行っていくためには、デジタル技術を活用した業務の効率化を図り、限られた人員で業務に対応していくことが必要となります。
- 近年、スマートフォン等の世帯保有率は大きく上昇しています。また、川越市市民意識調査では、「よくなってきた施策」、「力を入れるべき施策」とともに「インターネットを利用した行政サービス」が上昇していることから、引き続き、デジタル技術を活用した行政サービスの利便性向上への期待が高まっていると考えられます。

これまで本市では、デジタル技術を活用した行政サービスの向上及び業務の効率化に取り組んできたところですが、今後も継続した取組が求められています。

## 2. デジタル社会の実現に向けた国・県の動向

- 総務省の自治体戦略2040年構想研究会は、2018年に人口減少・少子高齢化の急激な進行により、2040年頃に若年労働力が不足する、いわゆる「2040年問題」を提起しました。地方自治体は、AI等による事務の自動化・省力化を図りつつ、職員は職員にしかできない業務に特化し、職員数の減少を見据えた体制へ転換することが求められます。
- 国は、「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」や「デジタル社会の実現に向けた重点計画」において、国、地方自治体が共に取り組むデジタル施策を掲げ、デジタル社会の実現に向けた取組を推進しています。
- 令和7年度には、「地方創生2.0基本構想」が閣議決定され、デジタル化に係る国の取組や地方への支援策を掲げた「デジタル田園都市国家構想」を発展的に継承する中で、市町村は、地域特性に応じたAI・デジタル化等の技術活用による行政サービスの高度化やサービス確保に係る取組を進める役割として示されています。
- 埼玉県は、「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、県下のDXを推進するとともに、市町村と連携したデジタル化の推進、オープンデータ化の推進等に取り組んでいます。

### 【国の計画・方針等】

#### 自治体DX推進計画【第5.0版】 令和2年度～（毎年度改定、R7.12.17改定）

##### 自治体DX推進の意義を提示

- ◆地方自治体が重点的に取り組む事項、国の支援策、デジタル化に係る手順書などを取りまとめ、自治体DXを支援する目的のもと策定された。
- ◆自治体DX推進の意義として、住民の利便性向上、業務効率化をデータを活用して実現するとしている。

#### デジタル社会の実現に向けた重点計画 令和2年度～（毎年度改定、R7.6.13閣議決定）

##### 誰一人取り残さないデジタル社会の実現

- ◆デジタル社会形成基本法及び情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律並びに官民データ活用推進基本法に基づき、デジタル社会の実現のための施策が示されている。

#### 地方創生2.0 基本構想 令和7年度～（R7.6.13閣議決定）

##### デジタル田園都市国家構想の発展的継承

- ◆市町村は、人口減少を正面から受け止めた上で、施策展開や、地域特性等に応じてAI・デジタル等の新技術を活用して維持すべき行政サービスの高度化やサービス確保を図る取組を担う役割として示されている。

### 3. 本市のこれまでの取組

- これまで本市では、国や県の動向も踏まえ、情報化・デジタル化に関する取組を計画的に推進してきました。
- 前計画「川越市行政デジタル化推進プラン」の計画期間においては、総務省「自治体DX推進計画」の重点取組事項を中心に、本市の課題解決を図るため、デジタル化施策を推進してきました。

#### ■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）

##### ◆期間中に実施した主な取組

電子申請の充実	キャッシュレス決済の導入	SNSの利活用	マイナンバーカードの普及
 <ul style="list-style-type: none"><li>◆ ぴったりサービスの申請可能手続の拡充</li><li>◆ 電子申請のリニューアル</li></ul> <p>○電子申請の利用件数: 70,459件 (R6年度)</p>	 <ul style="list-style-type: none"><li>◆ 窓口、電子申請サービスのキャッシュレス決済の導入</li></ul> <p>○窓口キャッシュレス決済利用回数: 57,325回 (R6年度)</p>	 <ul style="list-style-type: none"><li>◆ LINEへの情報発信の集約化とメニューの充実</li><li>◆ 道路等の不具合通報機能追加</li></ul> <p>○SNSによる投稿・通報数: 244回 (R6年度)</p>	 <ul style="list-style-type: none"><li>◆ マイナンバーカードの普及・促進、コンビニ交付の発行可能な証明書の追加</li></ul> <p>○マイナンバーカードの保有枚数率: 76.6% (R6年度)</p>
AI・RPAの活用	ペーパーレス化の推進	WEB会議の利活用	テレワークの推進
 <ul style="list-style-type: none"><li>◆ 生成AI活用による業務効率化</li><li>◆ RPAによる入力作業自動化</li></ul> <p>○RPAを活用した業務数: 25業務 (R6年度)</p>	 <ul style="list-style-type: none"><li>◆ 文書・財務会計の電子決裁化、会議資料のペーパーレス化</li></ul> <p>○コピー用紙購入量の減（前年度比）: 6.3%減 (R6年度)</p>	 <ul style="list-style-type: none"><li>◆ WEB会議環境の充実</li><li>◆ 市民相談でのWEB会議の活用</li></ul> <p>○市主催のWEB会議: 506回 (R6年度)</p>	 <ul style="list-style-type: none"><li>◆ テレワーク用端末等の環境拡充と端末の通常業務への利用</li></ul> <p>○テレワークの延べ利用人数: 168人 (R6年度)</p>

#### ■川越市情報化推進プラン（平成28年度～令和3年度）

- ◆ マイナンバー制度への対応、全国的なサイバー攻撃による被害の増加を受けた情報セキュリティ対策の強化を位置づけ

#### ■電子市役所の推進に向けた行動計画（平成25年度～平成27年度）

- ◆ 東日本大震災の発生を受けた情報資産の保全対策強化、仮想化技術の進展を受けた仮想化技術を活用したサーバの効率的運用を位置づけ

## 4. 計画の概要

### 計画の位置づけ

- 本計画は、第五次川越市総合計画を上位計画とし、行政DXを推進するための計画です。
- 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、データの利活用環境を整備します。

### 計画期間

- 本計画の対象期間は、令和8年度から令和12年度までの5年間とします。

### 進行管理

- 毎年度、計画の進行管理を行い、PDCAサイクルによる改善を行うことで、本計画を着実に実施します。

### ■計画の位置づけ

#### 第五次川越市総合計画 前期基本計画施策「行政DXの推進」

**施策の目的**：デジタル技術を活用し、質の高い行政サービスを効率的に提供できるまちにします。



施策の実現



#### 川越市行政DX推進計画 (官民データ活用推進計画を一体的に策定)



#### 本市関連計画

国・県・関連計画

### ■計画期間

	R7 2025	R8 2026	R9 2027	R10 2028	R11 2029	R12 2030
市	第四次 後期 基本計画					
	行政 デジタル化 推進プラン					
国			第五次川越市総合計画（前期基本計画）			
			川越市行政DX推進計画			
県		デジタル社会の実現に向けた重点計画				
		地方創生2.0 基本構想				
			自治体DX推進計画			
			埼玉県デジタルトランス フォーメーション推進計画（第2期）			

## 5. 行政DXで目指す姿①

### ■ 基本的な考え方

- 国が掲げる「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」を実現すべく、年齢・国籍などを問わず、地域社会が多様化する中にあっても等しくデジタル技術の恩恵を享受できることが必要です。
- 住民一人ひとりの視点に立ち、デジタルデバイスを活用することが困難な方にも配慮し、利便性の高いサービスを提供するため、本市が行政DXで目指す姿を以下のとおりとし、新たな行動指針（P.17）を作成し取組を推進していきます。

### 行政DXで目指す姿



## スマートな市役所の実現による 住民の利便性向上・質の高い行政サービスの効率的な提供

- DXの推進により、多くの手続を「いつでも、どこでも、簡単」に行うことを可能とし、行かない、書かない、待たない「スマートな市役所」を実現することで、住民の利便性向上を図ります。
- 急速に発展するAI等の新たな技術を積極的に導入し、職員が効率的に働くことができる「スマートな市役所」を実現することで、政策立案、相談業務など、職員にしかできない業務に注力し、質の高い行政サービスを効率的に提供します。

## 5. 行政DXで目指す姿②

### ■住民の利便性の向上

- デジタル技術が進展し、住民と行政の接点は、来庁して窓口で行う対面形式だけではなく、オンラインによる方法も普及していることから、これまで本市では、申請・届出等の手続オンライン化やSNS等による情報発信を進めてきました。
- 住民が来庁して手続を行う負担を可能な限り軽減するため、デジタルデバイスの活用が困難な方にも配慮して、住民が必要とする情報を受け取りやすく、必要な手続が自宅などから簡単に可能となるよう、以下の方向性のもと引き続き取り組んでいきます。

#### 【本市が目指す方向性】

短期的取組の方向性	中長期的取組の方向性
<ul style="list-style-type: none"><li>申請・届出等の手続オンライン化の推進</li><li>マイナンバーカードの更なる普及、証明書等のコンビニ交付の利用促進</li><li>デジタルデバイスを活用することが困難な方を念頭にしたサービス提供方法の検討</li><li>国が実施する各分野のDXにおける連携・協力</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>個々の手続や行政サービスについて、来庁しないで申請から完了まで一貫してデジタル完結できる体制</li><li>来庁しても迷わず、待つことなく行政サービスが受けられ、相談できる体制の構築や、支援が必要な方への相談対応等の充実</li></ul>

#### 中長期的に実現を目指すスマートな市役所のイメージ



## 5. 行政DXで目指す姿③

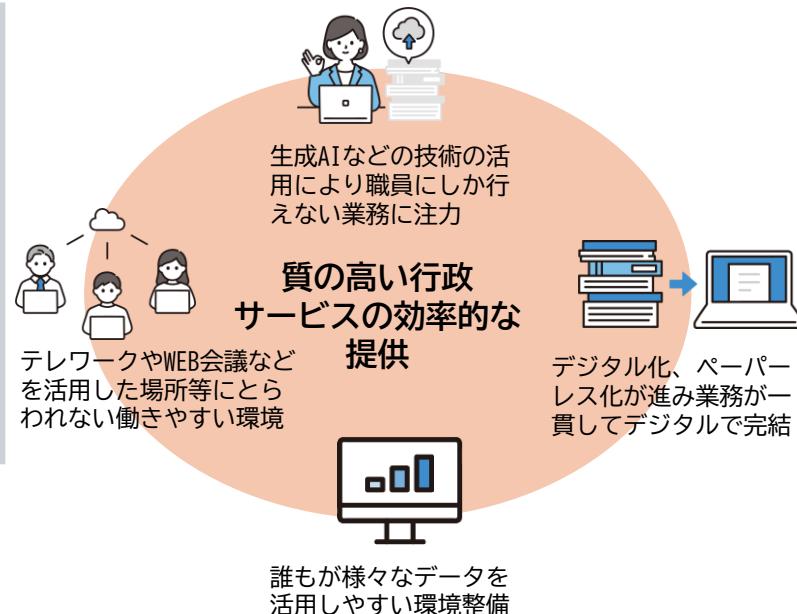
### ■質の高い行政サービスの効率的な提供

- 多様化する住民のニーズに対応し、安定的に行政サービスを提供するため、限られた職員数であっても、デジタルを駆使して、業務の効率化を図ることが必要です。
- 現在の業務の丁寧な見直し・再構築による業務効率化と新たな技術を活用したDXを両輪で進めるとともに、職員の人材育成や働きやすい事務環境の整備を進め、行政サービスの質を高めていきます。

#### 【本市が目指す方向性】

短期的取組の方向性	中長期的取組の方向性
<ul style="list-style-type: none"><li>◆各業務プロセスの検証と見直し(BPR)</li><li>◆AIやRPAなどを活用した定型的な作業の更なる効率化</li><li>◆デジタル人材の育成</li><li>◆データ利活用環境の整備</li><li>◆働きやすいインフラ環境整備</li><li>◆情報セキュリティ対策の徹底</li><li>◆クラウドサービス型への移行</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>◆継続的なDXの推進、多様な働き方への対応</li><li>◆事務作業の効率化により生み出されたリソースによる相談対応の充実</li><li>◆EBPMの推進</li><li>◆県内自治体等でのサービスの共同調達等による運用経費の削減</li></ul>

#### 中長期的に実現を目指すスマートな市役所のイメージ



## 6. 計画の体系

- 「第五次川越市総合計画」における「行政DXの推進」の施策目的である「デジタル技術を活用し、質の高い行政サービスを効率的に提供できるまち」や、本計画における「行政DXで目指す姿」を実現するため、4つの基本施策と11の取組施策を設定します。

### 総合計画

行政DXの推進 施策の目的：デジタル技術を活用し、質の高い行政サービスを効率的に提供できるまち

### 行政DXで目指す姿

スマートな市役所の実現による  
住民の利便性の向上・質の高い行政サービスの効率的な提供

基本  
施策  
1

### 行政サービスの 利便性向上

利用者の視点で使いやすく、誰も  
がデジタルの恩恵を享受できるよう  
なサービスの実現を目指します。

基本  
施策  
2

### 業務の効率化

業務プロセスを不斷に見直す中で、  
先進技術も積極的に活用して、  
業務の効率化や働き方改革につ  
なげます。

#### ◆取組施策

- 01 手続オンライン化の推進
- 02 公金収納のデジタル化
- 03 国の施策に基づく取組

#### ◆取組施策

- 04 BPRの推進
- 05 AI等の先進デジタル技術の活用
- 06 働きやすい業務環境の構築

#### ◆数値目標

- 手続のオンライン化率  
12.2%(R6)→100%(R12)
- 新規システム導入時のBPRの実施率  
-(R6)→ 100%(R12)

基本  
施策  
3

### データの利活用

市が保有するデータのオープンデータ  
化を推進するとともに、EBPMを強  
化することで行政の透明性と政策  
立案の精度の向上を目指します。

#### ◆取組施策

- 07 オープンデータ化の推進
- 08 EBPMの推進

#### ◆数値目標

- オープンデータファイル数  
270ファイル(R6)→450ファイル(R12)
- (R6)→300人(R12)

基本  
施策  
4

### 行政DXの推進体制

DX人材の育成やセキュリティ対策  
を行うなど、DXを推進する環境整  
備を進めることで行政DXの推進体  
制の構築を目指します。

#### ◆取組施策

- 09 行政DXの推進体制と行動指針
- 10 DX人材の育成
- 11 総合的なセキュリティ対策

#### ◆数値目標

- 各部署のDXを実践できる職員(累計)  
-(R6)→300人(R12)

※ 書面や対面など、アナログ的な手法による必要がある手続を除く。

# **基本施策 1**

## **行政サービスの利便性向上**

# 取組施策 01 手続オンライン化の推進

住民が来庁する負担を軽減するため、申請・届出等可能なものはオンラインで手続できるように取り組むとともに、来庁者にとってより分かりやすく利用しやすい窓口を目指します。

## 施策の状況

- マイナポータルにおける、介護、子育てなどのライフイベントに応じた届出など、申請・届出等の手続オンライン化を推進しています。
- 電子申請サービスは、令和7年度に更新し、料金の支払いが支障とならないようオンライン決済機能を導入しました。
- 法令等で対面・目視が義務化されている手続は、国で規制の見直しが進められており、本市でも条例等の点検、見直しを進めてきました。
- 住民が来庁する負担を軽減するため、手続等に係る情報が必要な方に届くよう効果的に発信する必要があります。

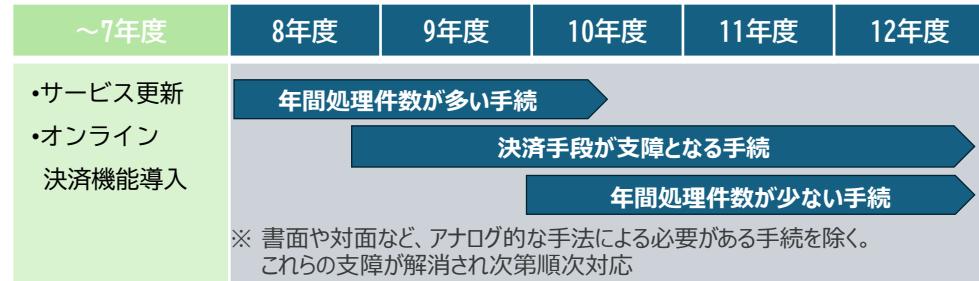
## 施策の方向性

- 手続を「いつでも、どこでも、簡単」に行うことを可能とするため、手続オンライン化を推進するとともに、市の情報発信ツールを最大限活用した情報発信を行い、住民の来庁する負担の軽減を図ります。
- 窓口においては、記載事項の削減や事前予約の導入など、より簡単に手続が可能となるよう取組を検討します。

### 【取組例】

- ◆ 申請・届出等の手続オンライン化の推進
- ◆ 公式HP、SNS、手続ガイド等を活用した効果的な情報発信
- ◆ 書かない窓口の導入検討

### ■ 手続オンライン化の工程



### ■ 公式HP、手続ガイド、SNS等による情報発信

- ◆ 公式HP(スマート市役所)  
オンラインで申請可能な手続を  
HPで案内（令和7年度開始）
- ◆ 市LINE公式アカウント  
LINEで分野別的情報を配信  
（令和5年度開始）
- ◆ 手続ガイド  
質問に答えて必要な手続を確認  
するサービス（令和5年度開始）



### ■ 電子申請（オンライン手続）の利用件数の推移



※ 令和4年度は新型コロナウイルス感染症関連の手続が増加したため、件数が特に増加している

# 取組施策 02 公金収納事務のデジタル化

公金等の支払手段の多様化により、住民の利便性の向上と事務負担の軽減を目指します。

## 施策の状況

- 生活の多くの場面でキャッシュレス決済が普及し、一般的な支払手段として浸透しています。
- 市税の納付は市や金融機関の窓口での納付に加え、コンビニエンスストアでの納付やスマートフォン決済アプリを利用した納付など、段階的に納付手段を充実させてきました。
- 市税以外の公金納付もデジタル化していくことで、利用者の利便性の向上につながるとともに、紙の納付書の仕分けや入力作業などの事務処理の負担軽減につながります。

## 施策の方向性

- 公金収納のデジタル化により、支払い手段の選択肢を広げるとともに、収納事務の省力化を進めます。
- 市税等の口座振替の登録手続や支払手段の選択肢を広げる取組を進めます。

### 【取組例】

- ◆ eL-QRを活用した公金収納
- ◆ Web口座振替受付サービスの検討
- ◆ オンライン決済を利用した証明書等郵送請求への対応

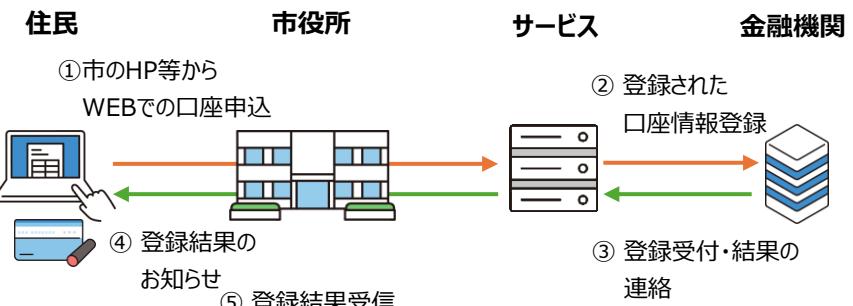
### ■ 地方税統一コード（eL-QR）を活用した公金納付のイメージ

保険料など地方自治体の公金収納のために年間多くの納付書が作成されており、その多くが紙・対面での支払となっています。令和8年度から地方税統一QRコード（eL-QR）を活用した公金収納の利用環境整備を国で行う予定であることから、住民の利便性向上、地方自治体や金融機関の事務負担軽減が期待されています。



### ■ インターネットを活用した公金口座振替申込みサービスのイメージ

現在紙で申込している口座振替について、Webでの申し込みを可能とするサービスです。オンラインで手続可能となることから、業務の効率化と市民側の利便性向上が期待できます。



# 取組施策 03 国の施策に基づく取組

国の制度や施策に基づき、子育て、医療分野といった各政策分野におけるDXを着実に推進します。また、国が示す共通化対象業務について、業務の効率化やコスト削減を目指して対応します。

## 施策の状況

- 国は、各政策分野のDXを進めており、医療分野においては、医療機関がオンラインで行う予防接種対象者情報の確認等の予防接種事務のデジタル化、母子保健分野においては、母子保健の健診等の事務作業の軽減や利便性の向上を図る「母子保健DX」が推進されています。
- 国は、複数自治体が利用するシステムや業務プロセスを共通化し、国と地方が協力して共通システムを開発・運用する取組が進められています。
- これらの国が推進する施策に対応し、住民の利便性向上や業務の効率化に向けて対応していく必要があります。

## 施策の方向性

- 国とともに、医療、母子保健などの各分野におけるDXを推進します。
- 国の「国・地方デジタル共通基盤の整備・運用に関する基本方針」を踏まえ、サービスの更新を捉えた業務・システムの共通化を検討します。
- マイナンバーカードの普及・促進に加え、円滑な更新対応を図ります。

### 【取組例】

- ◆ 予防接種事務のデジタル化、母子健康手帳の電子化
- ◆ 情報システムの共通化の検討
- ◆ マイナンバーカードの円滑な更新に向けた対応

### ■ 医療DXについて

医療DXは、保健・医療・介護の各段階において発生する情報やデータを活用し、より良質な医療やケアを受けられるようにする取組です。

#### ◆ 医療DXのイメージ



### ■ 母子保健DXについて

こども家庭庁において、全国共通の情報連携基盤であるPMHや母子手帳アプリを活用することで、スマートフォンでの健診受診・健診結果の確認やプッシュ型支援、里帰りの際の煩雑な手続の改善等を実現する取組が進められています。

#### ◆ 母子保健DXのイメージ



## **基本施策 2**

### **業務の効率化**

# 取組施策 04 BPRの推進

DXの推進にあたり、既存の業務プロセスを分析し、利用者目線で業務フローの改善を行うとともに、職員の作業負担の軽減を図り、行政サービスの利便性向上と職員の働きやすさの両立を目指します。

## 施策の状況

- 業務内容やプロセスなどを抜本的に見直して再構築するBPR（ビジネス・プロセス・リエンジニアリング）の取組が重要です。
- BPRの実施にあたっては、住民のニーズ、利用状況及び現場の業務の全体像を把握し、るべきプロセスを検討するとともに、バックヤード処理の効率化など、職員の作業負担についても考慮して進めることができます。

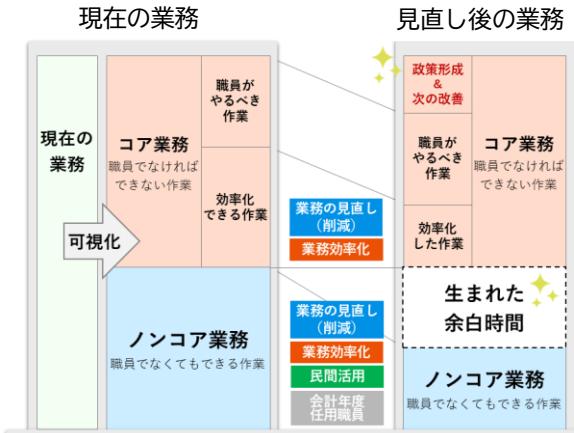
## 施策の方向性

- 業務量を把握し、デジタルを活用して効率化できる業務について、見直しを進めます。また、システムの導入・更新時に、デジタル技術の活用を前提とした業務の見直しを行います。
- 共通業務のBPRを推進し業務効率化やペーパーレス化を図ります。
- デジタル技術を活用し、刻々と変化する災害時の状況を把握するとともに、円滑な情報共有を図ることで、災害対応力の強化を図ります。
- 利用するサービスは、安定的な稼働かつ費用対効果等を考慮し選定します。また、経費削減が期待できるサービスは、他自治体との共同調達を検討します。

### 【取組例】

- ◆ 業務量調査の実施
- ◆ 情報システム導入時のBPRの実施
- ◆ 災害対応時の情報共有のデジタル化

### ■ BPRのイメージ実施



デジタル技術の活用などで生まれた余白時間は、更なる業務の見直しに活用していきます。

### ■ 災害対応時の情報共有の円滑化

個人用端末への迅速な情報伝達、災害発生時の庁内及び他自治体との情報共有など、緊急時の情報共有の円滑化を図ります。



被災者支援システムを活用した迅速な復旧・生活支援へ

# 取組施策 05 AI等の先進デジタル技術の活用

AI等の先進デジタル技術を積極的に活用し、業務の効率化を図ります。

## 施策の状況

- AI-OCRや音声認識ソフトによる申請書等の文字や録音データ等の音声情報をテキストデータ化、RPAによる入力作業の自動化により、入力作業の省力化を図っています。
- 令和6年度には、生成AIの業務利用を開始し、文案作成や文書の要約などの作業に活用し、業務の効率化に寄与しています。
- デジタル分野においては、次々と新たな技術が開発されているため、期間や範囲を限定して実証を行い、その有効性や課題を把握したうえで本格導入を目指すという実証実験方式の導入方法も行っています。

## 施策の方向性

- 行政サービスの向上に資するよう、先進デジタル技術を積極的に活用し、業務効率化を図ります。
- 業務への効果的な活用に向け、新たな先進デジタル技術の活用の調査・研究を行います。

### 【取組例】

- ◆問い合わせ対応の自動化等生成AIの積極的な活用
- ◆AI・RPAを利用した入力作業の効率化
- ◆新たなサービスを用いた実証実験と導入検討

### ■ 生成AIの業務利用

令和6年度から導入した生成AIサービスでは、文書作成の補助、翻訳、文書の要約など、幅広く業務で利用しています。利用にあたり、府内利用のルールを定めるとともに、入力データがAIの学習に利用されないよう対策を図っています。



### ■ 生成AIを活用した問い合わせ対応の自動化

生成AIの技術を活用し、電話やチャットボットが簡単な問い合わせに自動で対応するサービスが生まれています。閉庁時間中に対応が可能となるため、利便性の向上に寄与します。

#### ◆生成AIを活用した電話対応のイメージ



# 取組施策 06 働きやすい業務環境の構築

働きやすい環境を構築することで、ワーク・ライフ・バランスの向上と業務継続性の確保を図ります。

## 施策の状況

- 育児や介護などの職員の個々の事情に応じて、多様な働きができる環境が求められています。
- モバイル端末の配備やWEB会議環境が充実したことから、効率的に業務ができる環境が整備されています。これらにより、会議開催や相談業務のほか、出張先や庁舎外での業務への活用が可能となっています。
- 働きやすい職場環境を整備することは、職員のワーク・ライフ・バランスの実現に寄与とともに、感染症の蔓延や災害下における業務継続性の確保につながります。

## 施策の方向性

- 多様な働き方に対応できるよう、最新の動向に対応した通信環境、情報機器やコミュニケーションツールなどを整備します。
- 職場や業務のDXを進め、働きやすい環境を構築し、ワーク・ライフ・バランスの更なる向上につなげていきます。

### 【取組例】

- ◆ ビジネスチャットの導入検討
- ◆ モバイル端末やWEB会議環境の更なる有効活用

### ■ デジタル技術を活用した働きやすい職場環境のイメージ

#### 出張先や庁舎外での業務

- モバイル端末の活用
- ビジネスチャットでの事務連絡

#### 情報共有・コミュニケーション円滑化

- ビジネスチャットの利用
- WEB会議の活用

#### 多様な働き方ができる環境

- WEB会議でのリモート参加
- 育児・介護等の個々の事情に応じたテレワークの実施

### ■ モバイル端末やWEB会議環境の有効活用

モバイル端末やWEB会議環境は、テレワークやWEB会議のみならず、様々な場面で有効活用することで、業務負担軽減や更なるペーパーレス化に寄与することが期待できます。



出張先や現場からの連絡、写真の送付、報告書作成



国等との会議や庁内会議



WEB会議環境を活用した市民相談の実施



ビジネスチャットなどによる簡易的な連絡手段の確保



モバイル端末によるペーパーレスでの資料説明

# 基本施策 3

## データの利活用

# 取組施策 07 オープンデータ化の推進

官民データの利活用を推進するため、市が保有するデータのオープンデータ化を進めます。

## 施策の状況

- 官民間わず、保有するデータをオープンデータ化し、多様な主体が分析、活用することで、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ています。
- 本市では埼玉県オープンデータポータルサイトを通じて保有する公共施設情報や統計データを提供することで、民間の地図アプリでの利用や市町村間の情勢比較など、地域の経済活動に資するようなオープンデータ化を推進しています。
- 国では、住所・所在地、法人の名称など、制度横断的に多数の手続で参照されるデータベースである「ベース・レジストリ」の整備が進められており、証明書等の書類の取得が不要となるなど、様々な手続に係る住民の負担軽減や業務の効率化が期待されています。

## 施策の方向性

- 市保有のデータのオープンデータ化を引き続き進めるとともに、データの作成を効率的に行える環境づくりも併せて検討します。
- 国のベース・レジストリを活用し、手続に係る利便性向上や作業の効率化を図ります。

### 【取組例】

- ◆市保有データのオープンデータ化
- ◆効率的なオープンデータ化の環境づくり
- ◆国のベース・レジストリの活用による効率化

### ■ 埼玉県オープンデータポータルサイト

県内自治体のオープンデータを一元的・横断的に検索することができるポータルサイト



### ■ 本市のオープンデータファイル数の推移



### ■ 自治体オープンデータセット

公開ニーズの高い以下のデータセットについて、データ作成時に準拠すべきルールやフォーマット等を国が取りまとめています。

公共施設一覧 / 文化財一覧 / 指定緊急避難場所一覧 / 地域・年齢別人口 / 子育て施設一覧 / オープンデータ一覧 / 公衆無線LANアクセスポイント一覧 / AED設置箇所一覧 / 介護サービス事業所一覧 / 医療機関一覧 / 観光施設一覧 / イベント一覧 / 公衆トイレ一覧 / 消防水利施設一覧 / 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（給付金）情報 / 防災行政無線設置一覧 / 教育機関一覧 / 公営駐車場一覧 / 公営駐輪場一覧 / 投票所一覧 / ごみの分別方法一覧 / 赤ちゃんの駅 / ごみ集積所一覧 / 観光ポイント

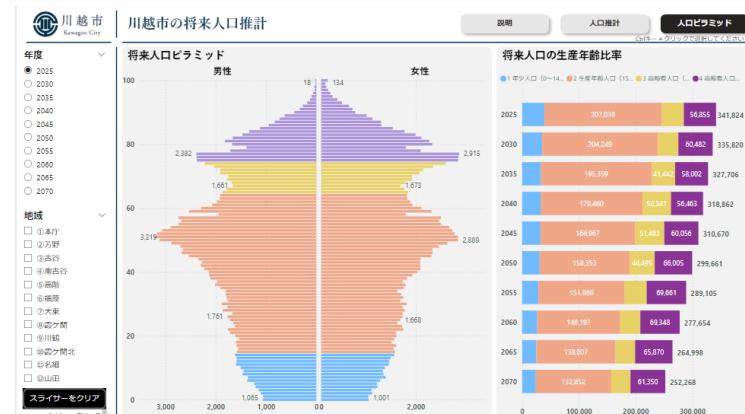
# 取組施策 08 EBPMの推進

データを収集、分析、活用できる環境を整備し、EBPM（証拠に基づく政策立案）を推進します。

## 施策の状況

- 近年、急速にデジタル化が進み、ビッグデータやAIなどを利活用する技術が一般化され、データに基づいた精度の高い分析が可能となっています。
- データの収集、分析、活用のサイクル環境を整備することで、行政の透明性の確保と効率的な政策立案を図ることが期待されています。
- データに基づく分析・政策立案は、今後ますます重要となると考えられることから、大学等と連携したEBPM研修などにより、データを活用できる人材の育成を進めています。

## ■ BIツールを活用した人口データの集計・分析イメージ



## 【取組例】

- ◆ データ活用人材の育成に向けた研修
- ◆ 分析ツールの利活用の検討



人口動向やその他のデータを活用し、データに基づく政策立案を可能に

## **基本施策 4**

### **行政DXの推進体制**

# 取組施策 09 行政DXの推進体制と行動指針

業務の改革や見直しによる事務の効率化を図り、デジタル時代の住民のニーズにあった行政サービスを提供するため、職員の行動指針に基づき行政DXを推進します。

## 行政DXの推進体制

- 市長を本部長とする「川越市DX推進本部」を司令塔として、引き続き、市全体のDXを総合的かつ計画的に推進します。
- 各部署のキーマンとして「DX推進員」を指名し、情報政策部門と連携しながら、各部署におけるDXを推進します。

### 推進体制

#### ●川越市DX推進本部

川越市DX推進本部  
(構成員：市長、副市長、関係部長)

検討委員会  
(構成員：関係部課長)

部会  
(案件に応じて関係課で構成)

#### ●各部署

##### DX推進員

##### 役割等

- ①手続オンライン化等  
所属内のDXの推進
- ②セキュリティに関する指導・啓発

など

## 職員の行動指針

- 行政DXで目指す姿の実現に向け、次のとおり行動指針を定めます。

### 行動指針

#### 利用者目線

サービス利用者である住民の視点に立ち、デジタルデバイスを活用することが困難な方もいることを念頭に、誰もがデジタルの恩恵を享受できるようDXを推進します。

#### 業務改革

業務プロセスが適切か、デジタル技術の活用により更なる業務効率化やよりよい行政サービスが実現可能かなど、業務改革の視点をもってDXを推進します。

#### 人材育成

職員一人ひとりが、DXや業務に関する知識、能力を習得し、積極的に各業務における取組が進むよう人材育成を進め、組織全体でDXを推進します。

#### 安全・安心

個人情報の保護やサイバーセキュリティ対策を徹底し、サービスの利便性の向上と安全性の確保の両立を目指してDXを推進します。

職員一人ひとりが行動指針を理解することで、DXの重要性の理解や意識を醸成し、川越市DX推進本部の指揮のもと、全庁で一丸となってDXを推進していきます。

# 取組施策 10 DX人材の育成

デジタル技術や情報セキュリティ対策に関する知識やスキルの習得など、職員の人材育成に取り組みます。

## 施策の状況

- 多様化する住民ニーズにあった行政サービスの提供や地域課題の解決に取り組むことが求められています。
- 全庁的にDXを推進するためには、職員一人ひとりが各業務に精通することに加え、デジタルに関する知識やスキルを身に着け、行政サービスの向上や業務効率化に取り組むことが不可欠です。
- 管理職等を含めた職員全員がDX推進の認識を共有し、それぞれの役割を果たしながら組織全体で取り組んでいくことが重要です。

## 施策の方向性

- 国のアドバイザー派遣制度の活用やオンラインでの研修を通じ、デジタル技術やBPR、情報セキュリティ対策等に関する知識・スキルの習得を図るとともに、職員が自主的にDXを学ぶ機会を提供します。
- 各部署に配置されたDX推進員と情報政策部門が連携し、DXを通じた改善を実践できる人材を継続的に育成する体制を整備します。

### 【取組例】

- ◆ DX推進員研修、階層別研修等の実施
- ◆ DX人材の拡大
- ◆ DXに関する情報共有

### ■ 行政DXの推進に求められるスキル

DXの推進にあたり、組織全体のDX意識の醸成と認識共有に加え、職員個人のスキルアップが必要となります。役職等に応じ、以下の知識の習得し、DXを実践していきます。

項目	必要となる知識の例
DX推進のための課題の発見・解決	◆ DX推進の必要性や意義 ◆ DXの推進のための業務プロセスの見直し ◆ 利用者目線に立った課題の把握及びサービス提供の重要性
セキュリティ対策	◆ 情報セキュリティ対策に必要な基本的な知識の習得 ◆ 国・他自治体の動向の把握 ◆ マイナンバー制度の理解
データ活用・分析	◆ オープンデータ推進の意義の理解 ◆ 保有データを活用した行政サービス向上の重要性の理解 ◆ データ活用に向けたデータ取得・蓄積の重要性の理解
ツールの活用・操作	◆ 生成AIの基本的な知識、効果的活用、ツールの活用方法の習得 ◆ 電子申請サービス等のツールの操作方法の習得 ◆ その他、庁内及び自所属で利用するツールの活用方法の習得



### ■ 役職別の職員が目指す姿

役職等に応じた役割を考慮し、以下のゴールを設定して人材育成を進めます。



# 取組施策 11 総合的なセキュリティ対策

巧妙化、複雑化するサイバー攻撃等の情報セキュリティの脅威から、個人情報や機密情報を保護し、住民が安全・安心にデジタルの恩恵が受けられるようDXを推進します。

## 施策の状況

- 近年、サイバー攻撃等が巧妙化・複雑化し、国や地方自治体においても情報漏えい等のリスクが高まっています。
- 情報セキュリティ対策の指針となる情報セキュリティポリシーによる対策を徹底するとともに、内部ネットワークをインターネットから分離した安全な業務環境を構築するなど、技術的対策を講じています。
- デジタル化の進展による利便性を安全に享受するためには、技術的対策に加え、職員のセキュリティに関する知識の習得や意識の向上など、様々な観点からセキュリティ対策を行うことが重要です。

## 施策の方向性

- 情報セキュリティポリシーに基づく対策を徹底するとともに、定期的な見直しを行い、最新の情勢に対応したセキュリティ対策を講じます。
- 技術的セキュリティ対策として、国の動向を踏まえたネットワーク分離モデルの更新を検討します。
- 情報セキュリティ対策に関する遵守事項の確認を定期的に実施し、人的なセキュリティインシデントの発生を防止することで、情報セキュリティを安定的に確保します。

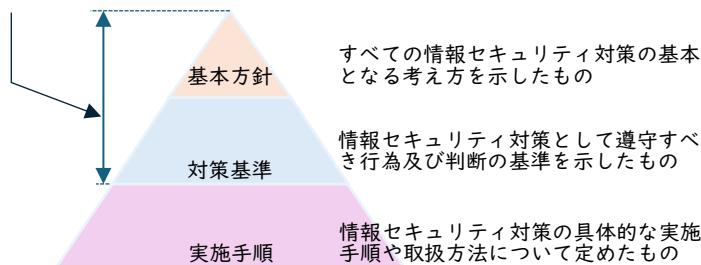
### 【取組例】

- ◆ 情報セキュリティポリシーの運用管理
- ◆ 技術的セキュリティ対策の実施
- ◆ 情報セキュリティの遵守事項の確認

### ■ 川越市情報セキュリティポリシー

川越市情報セキュリティポリシーは、市が保有する情報資産に関するセキュリティ対策を総合的・体系的かつ具体的に規定したものです。情報セキュリティポリシーは、市の情報資産を取り扱う全ての職員等を対象とし、対策の基本となる考え方を示した「情報セキュリティ基本方針」と、遵守すべき行為及び判断の基準を示す「情報セキュリティ対策基準」で構成しています。

#### 情報セキュリティポリシーの範囲



### ■ 情報セキュリティの安定的な確保

セルフチェックや研修を継続的に行い、本市職員が情報セキュリティやマイナンバーを含む個人情報保護に関する遵守事項の確認・徹底に取り組んでいます。

取組名	概要
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、全職員を対象とした自己点検の実施
情報セキュリティ研修(新規採用職員向け)	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習得を目的に実施している集合研修(DX研修と一体で実施)
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、管理職として必要な情報セキュリティに関する知識の習得を目的に実施している集合研修

# 【資料】用語集

	用語	用語の説明
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。
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。
	eLTAX(エルタックス)	electronic(電子)、Local(地方)、TAX(税)からなる造語の略。地方税の申告や納税、申請・届出などの手続きをインターネットを通じて行うことができるシステムのこと。
P	PMH(ピーエムエイチ)	Public Medical Hubの略。介護保険、予防接種、母子保健(乳幼児健診、妊婦健診)、公費負担医療や地方単独の医療費助成などに係る情報を、自治体や医療機関、対象者間で連携するシステムのこと。
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。
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。
	オンライン決済	インターネットを介した商品やサービスの代金を支払う方法。
か	書かない窓口	来庁者が申請書などを手書きすることなく、証明書の発行や届出の手続きができる窓口サービス。

# 【資料】用語集

	用語	用語の説明
<	クラウド・バイ・デフォルト	システムを導入する際の第一候補としてクラウドサービスを検討する方針のこと。
	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(アイアス、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(サークス、Software as a Service)」がある。
こ	コア業務・ノンコア業務	コア業務は職員が担うことで効果を発揮する基幹的な業務や、業務の性質や法令上職員でなければできない業務のことであり、ノンコア業務は必ずしも職員でなくてもできる業務のこと。
	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。
し	情報システムの共通化（標準化）	情報システムの共通化（標準化）とは自治体の住民サービスを担う基幹業務システムについて、国が定める標準仕様に準拠したシステムへ移行させる取り組み。
せ	生成AI	生成AI（Generative AI）とは、テキストや画像、動画などの多様な形式のコンテンツを作成できる人口知能のこと。
	セキュリティインシデント	情報漏洩や不正アクセスなど、情報セキュリティ上の脅威となる事象。
ち	地方税統一QRコード（eL-QR（エルキューアール））	地方税の納付書に付される統一規格のQRコードであり、納付書に付されたQRコードを読み取ることで納税ができる。
	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。
つ	追加学習	AIの領域における学習とは、大量のデータを分析して規則性を見つけ出し、将来の予測や判断を行うためのモデル（仕組み）を作り上げるプロセス（過程）のこと。こうした学習済みのモデルに対して新しいデータ等を加えて更に学習させることを追加学習という。
て	デジタルデバイス	パソコンやスマートフォンなど、デジタル情報を扱う電子機器全般のこと。
	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。

# 【資料】用語集

	用語	用語の説明
ね	ネットワーク分離モデル	異なるネットワーク環境を分離して管理することでセキュリティを強化する仕組み。全国の自治体ではネットワークを「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」の三層に分離させることでセキュリティを強化したが、業務効率の点で課題があるため次のモデルへの移行を検討している。
ひ	ビジネスチャット	業務上の連絡や情報共有に特化したチャットツール。組織内においてメールよりも速やか・柔軟なやり取りが可能で、ファイル共有やビデオ通話等の機能を備えている。
	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	マイナポータルのサービスの一つで、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。
ふ	プロンプト	コンピュータに対して指示や情報を与えるためのテキストやコマンドのこと。AIの領域においては、生成AIなどに正しく指示を出すための質問や命令文のこと。
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。
ほ	母子手帳アプリ	スマートフォン等で母子の健診記録や予防接種のスケジュール管理、子供の成長記録などを管理することができるアプリ。
ま	マイナポータル	子育てや介護をはじめとする行政手続がワンストップでできたり、行政機関からのお知らせを確認できるポータルサイト。

# 川越市行政DX推進計画

---

発行日：令和8年 月

発行者：川越市

問い合わせ：〒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 (直通)

---