

八 潮 市

デジタル・トランスフォーメーション(DX)

推 進 計 画

令和5年3月

八 潮 市

# 目次

## 第1章 計画の概要

- 1-1 計画の背景と趣旨 ..... 1
- 1-2 デジタル・トランスフォーメーション（DX）とは ..... 1
- 1-3 国・県の計画について ..... 2

## 第2章 計画推進方針

- 2-1 計画の基本方針 ..... 3
- 2-2 計画の位置づけ ..... 3
- 2-3 計画の期間 ..... 4
- 2-4 推進体制 ..... 5
- 2-5 進行管理 ..... 6

## 第3章 DX個別計画 ..... 7

## 参考資料

- 用語集 ..... 20

# 第1章 計画の概要

## 1-1 計画の背景と趣旨

わが国では、インターネットやスマートフォン等情報機器の普及による情報通信技術（ICT<sup>※</sup>）の急速な発展により、社会生活のデジタル化が進んでいます。

このような中、人口減少や少子高齢化、いわゆる「2040年問題<sup>※</sup>」により、社会構造の在り方の見直しが必要となり、自治体においても業務効率化等に取り組むことが求められています。

さらに、新型コロナウイルス感染症の感染拡大により、社会生活における様々な制約が必要となる中、行政手続におけるデジタル化・オンライン化の遅れ等の課題が明らかになりました。

また、本市では、令和6年1月の新庁舎供用開始に伴い、デジタル化による窓口サービス等の利便性の向上への取組を推進する必要があります。

本市では、これらの状況を踏まえ、デジタル技術の活用により、住民の利便性を向上させるとともに、市が行う業務の効率化を推進していきます。

## 1-2 デジタル・トランスフォーメーション（DX<sup>※</sup>）とは

デジタル・トランスフォーメーションは、「ICT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」と定義されており、人々の生活がデジタル化により効率化され、その結果デジタル技術が社会に浸透することで、それまで実現できなかった新たなサービスや価値が創出される社会全体の変革を意味します。



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

※「2040年問題」：少子化による人口減少と団塊ジュニア世代が高齢者（65歳以上）になることで高齢者人口が最大となる2040年頃にかけて迫り来る、我が国の内政上の危機のこと

## 1-3 国・県の計画について

総務省は、国が主導的に役割を果たしつつ、自治体全体として、足並みを揃えて取り組んでいく必要があるとして、デジタル社会の構築に向けた取組を全自治体において着実に進めていくため、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、国による支援策等を取りまとめた「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」を令和2年12月25日に策定しました。

また、埼玉県では、計画的に行政のデジタル化を着実に推進するとともに、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「社会全体のデジタルトランスフォーメーション」を実現し、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、「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。

## 第2章 計画推進方針

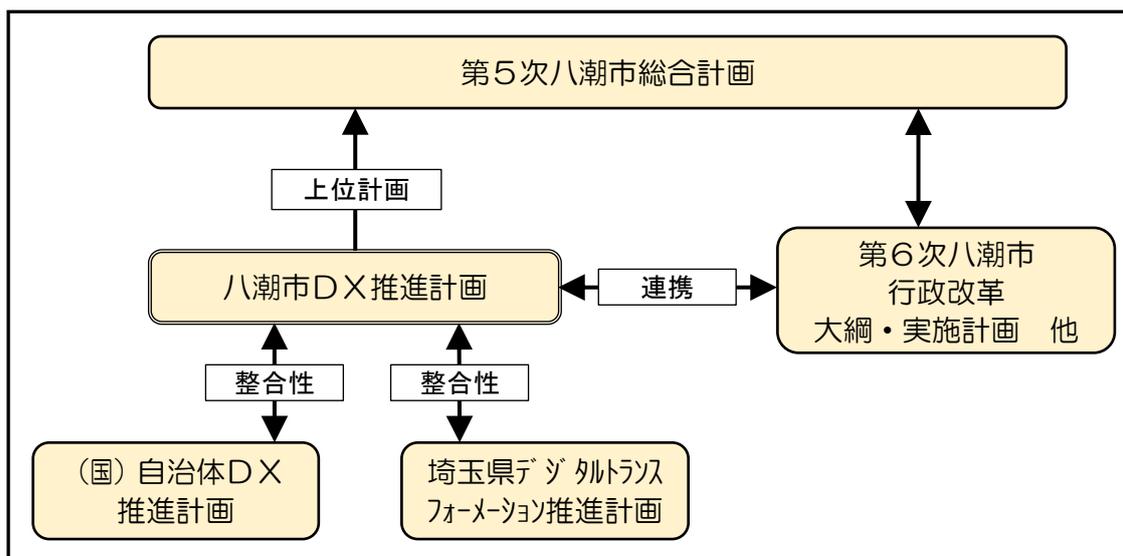
### 2-1 計画の基本方針

いつでも・どこでも・つながる八潮  
～DXによる利便性の向上を目指して～

すべての市民が行政サービスのデジタル化・ICT化によるメリットを享受し、時間や場所の制約を受けることのない地域社会を構築することを、本計画の基本方針とします。

### 2-2 計画の位置づけ

本計画は、第5次八潮市総合計画を最上位計画とし、国及び県の計画との整合性を保持し、かつ、第6次八潮市行政改革大綱・実施計画や他の個別計画と連携した計画として位置づけます。



## 2-3 計画の期間

計画 \ 年度	令和2 (2020)	令和3 (2021)	令和4 (2022)	令和5 (2023)	令和6 (2024)	令和7 (2025)
国	自治体DX推進計画 (2021.1~2026.3)					
県	埼玉県デジタルトランス フォーメーション推進計画 (R3.4~R6.3)					
市	第5次八潮市総合計画 (H28~R7)					
	第6次八潮市行政改革大綱・実施計画 (R3~R7)					
市DX推進計画 (本計画)	八潮市DX推進計画 (R5.4~R8.3)					

本計画の計画期間は、第5次八潮市総合計画及び第6次八潮市行政改革大綱・実施計画と併せ、かつ、国の自治体DX推進計画との整合性を保つため、令和5年4月から令和8年3月までの3か年とします。

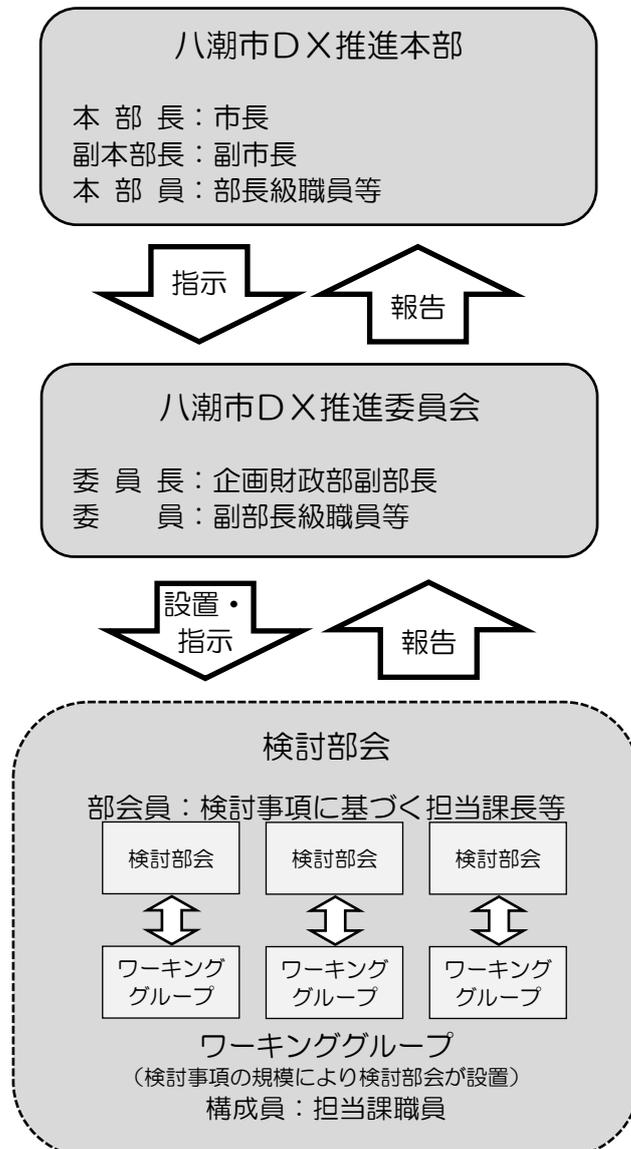
## 2-4 推進体制

市長を本部長、副市長を副本部長、部長級職員等を本部員として構成する「八潮市DX推進本部」において、デジタル・トランスフォーメーション（DX）に係る施策を円滑に推進していきます。

また、副部長級職員等を委員とした「八潮市DX推進委員会」において、DXにかかる個別・具体的な検討事項の調整を図ります。

さらに、検討事項に基づく担当課長等を部会員とした検討部会において、DX推進における個別・特定の事項の調査研究を行います。

なお、検討事項の規模により、個別具体的な検討事項がある場合は、検討部会において、検討事項の担当課職員をメンバーとするワーキンググループにより検討することとします。



## 2-5 進行管理

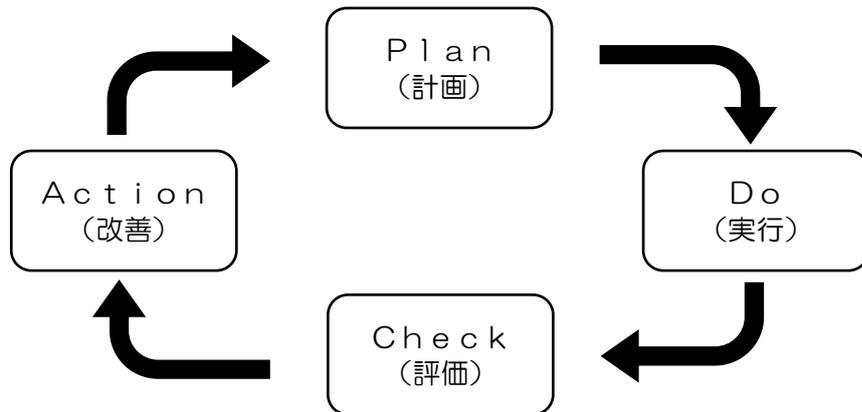
本計画の推進にあたり、個別計画の取組状況を評価・検証し、必要に応じ計画の見直しを行うため、八潮市DX推進本部において「PDCAサイクル」による進行管理を行います。

PDCAサイクルは、「Plan（計画）」「Do（実行）」「Check（評価）」「Action（改善）」の4段階を繰り返すことにより、計画の推進を計画的に改善するものであり、本計画では年度ごとに改善を行ったうえで、最終年度（令和7年度）において、計画全体の達成状況を評価します。

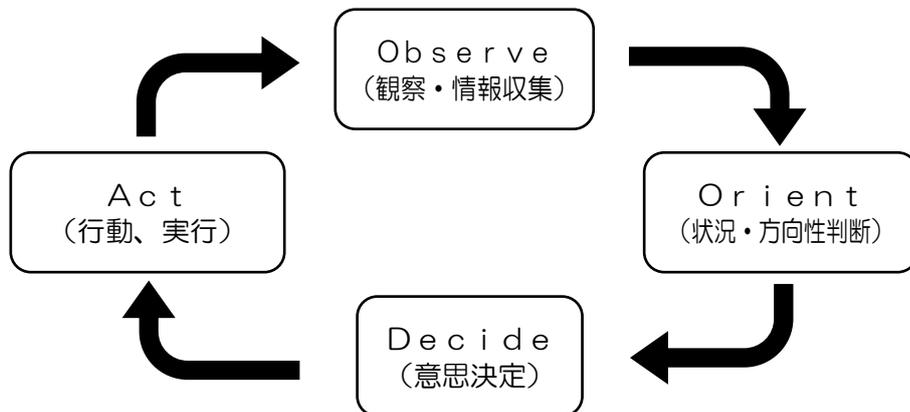
また、短期間で計画を進めるものであることから、必要に応じ、「OODA（ウーダ）ループ」の手法を取り入れ、スピーディーな意思決定により計画の進行を図ります。

なお、本計画の進捗状況については、市のホームページ等を通じ、市民等に公表します。

### PDCAサイクル



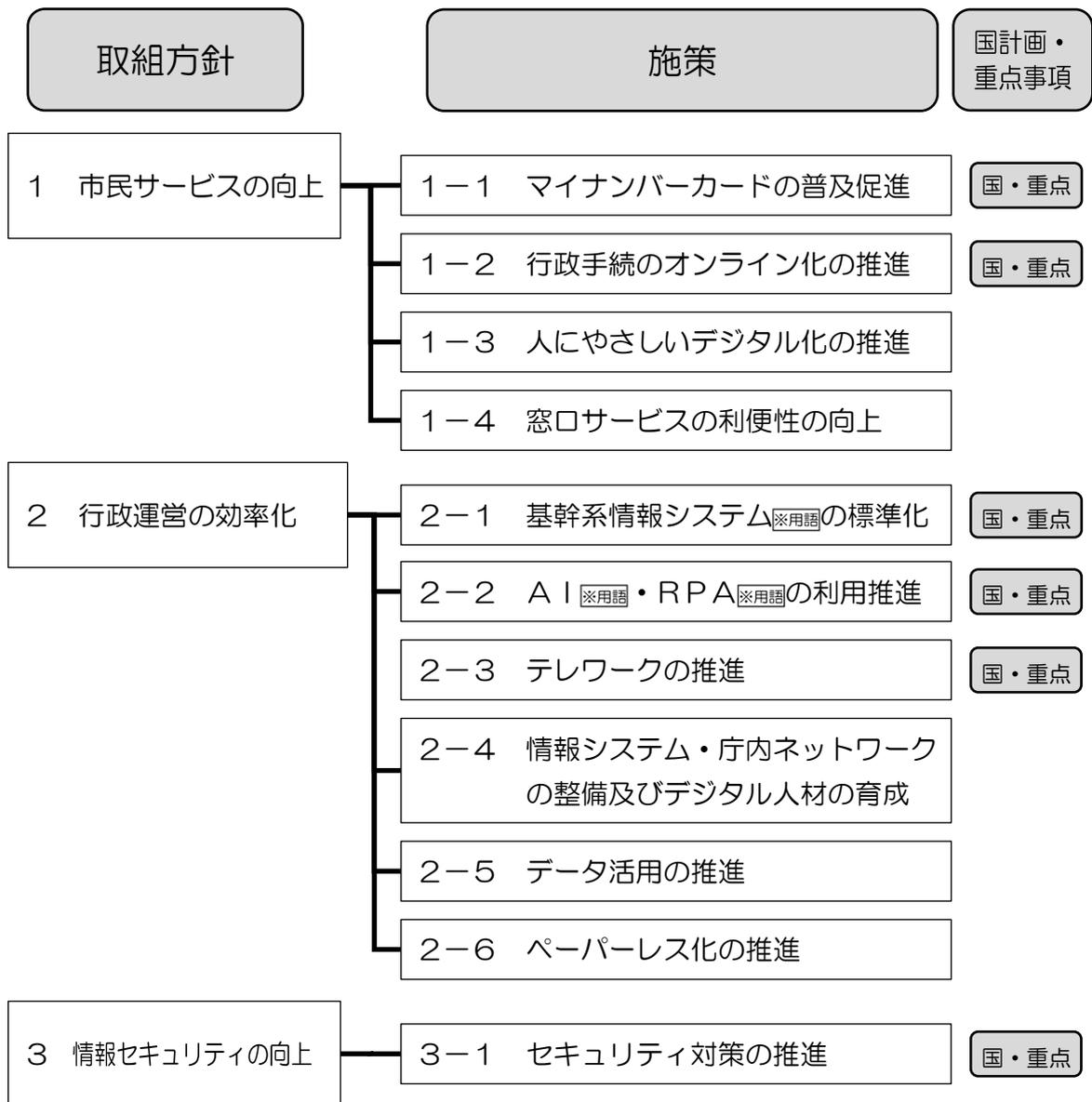
### OODAループ



### 第3章 DX個別計画

本計画の基本方針である「いつでも・どこでも・つながる八潮 ～DXによる利便性の向上を目指して～」を実現するため、3つの取組方針を定め、デジタル・トランスフォーメーション（DX）に係る取組を着実に進めます。

#### 施策の体系



## 取組方針・1 市民サービスの向上

### 施策1-1 マイナンバーカードの普及促進

国計画・重点取組事項

#### 【現状と課題】

マイナンバーカードについては、電子証明書などの機能を搭載しており、マイナンバーカードの電子証明書で本人確認を行うことで、コンビニエンスストアで住民票の写し等を取得できるほか、行政機関に対する電子申請などに利用できるものです。

自治体DX推進計画においても、マイナンバーカードがほぼ全国民に行き渡ることを目指していることから、これまでも、マイナンバーカード取得支援窓口の開設や、広報紙・市ホームページ等を活用し、マイナンバーカードの普及促進に取り組んでいます。なお、本市のマイナンバーカードの申請件数は、令和5年1月末現在で59,115件、申請率は64.12%となっており、今後も継続的なマイナンバーカードの普及促進が求められます。

#### 【取組目標】

すべての市民がマイナンバーカードを取得していただけるよう、普及促進に継続して取り組みます。

また、マイナンバーカードを利用した申請手続等を推進することにより、マイナンバーカードの利便性の向上を図ります。

#### 【事業内容】

- ・マイナンバーカードの普及促進
- ・マイナンバーカードを利用した申請手続等の推進

#### 【スケジュール】

2023年度 (令和5年度)	2024年度 (令和6年度)	2025年度 (令和7年度)
マイナンバーカードの普及促進		
マイナンバーカードを利用した申請手続等の推進		

【現状と課題】

行政手続のオンライン化については、これまで、埼玉県電子申請・届出サービスの共同運用により各種検（健）診や水道の使用開始・中止、講座の申込み等の電子申請窓口を提供しています。また、埼玉県東南部5市1町の共同運用による公共施設の予約や、図書館での図書の貸出予約についても、オンラインでの手続が可能となっています。

現在、書面による提出を求めている手続については、新型コロナウイルス感染症の拡大により、電子申請等によるオンラインでの手続が求められていることや、利用者の利便性の向上を図るため、オンラインでの手続が可能な業務を拡大する必要があります。

【取組目標】

オンラインでの手続が可能な業務について、対象業務の拡大や利用件数の向上を図ります。

また、書面により提出を求めている手続のオンライン化により、新型コロナウイルス感染症の拡大防止や、窓口における混雑緩和を図ります。

【事業内容】

- ・電子申請・届出サービスの普及促進及び対象業務の拡大
- ・マイナポータル（ぴったりサービス）によるオンライン手続の推進（国が推奨する子育て・介護関係等の手続のオンライン化）

※ マイナポータルは、パソコンやスマートフォンを使用して、行政機関が保有するご自身の情報や、行政機関の間等における情報提供等記録を確認することができるポータルサイトです。  
 ぴったりサービスは、知りたい制度や手続きを簡単に検索し、オンライン申請やオンライン入力による書類作成を行うことができるサービスです。  
 なお、マイナポータルの利用にあたっては、一部機能を除きマイナンバーカードが必要です。

【スケジュール】

2023年度 (令和5年度)	2024年度 (令和6年度)	2025年度 (令和7年度)
電子申請・届出サービスの普及促進及び対象業務の拡大		
マイナポータル（ぴったりサービス）による オンライン手続の推進		

### 施策1-3 人にやさしいデジタル化の推進

#### 【現状と課題】

本市では、市のホームページにおいて、音声読み上げ機能、文字拡大機能や多言語対応を行っており、利用者に優しい情報提供を行っています。

すべての市民が行政サービスのデジタル化・ICT化によるメリットを享受するため、本市における今後のDXの展開においては、安全・安心、ユニバーサルデザインを考慮した設計等を前提として取り組む必要があります。

また、情報通信基盤を有効に活用し、デジタル化によるメリットを地域社会全体で享受するためには、事業者のデジタル化を支援すること等による、官民が連携した取組が必要です。

#### 【取組目標】

DX関連施策において、ユニバーサルデザインを考慮した人にやさしいデジタル化を進めます。

また、公共施設において、利用者がスマートフォン等のデジタル機器を利用する際の安定したインターネット通信環境を提供するため、公共施設における公衆無線LANの検討・整備を進めます。

また、事業者のDX化に関する情報提供を行い、事業者のデジタル化の支援を図ります。

#### 【事業内容】

- ・デジタルデバイド※用語対策の推進
- ・公共施設における公衆無線LANの検討・整備
- ・事業者のデジタル化支援の推進

#### 【スケジュール】

2023年度 (令和5年度)	2024年度 (令和6年度)	2025年度 (令和7年度)
デジタルデバイド対策の推進		
公共施設における公衆無線LANの検討・整備		
事業者のデジタル化支援の推進		

## 施策1-4 窓口サービスの利便性の向上

### 【現状と課題】

現在は、手続をされる方が手続ごとに申請書等を記入し、それぞれの手続の担当窓口へ提出しているため、複数の手続を行う場合、申請者が住所や氏名等を繰り返し記入することがあります。

住民の異動の手続等においては、記入された異動届を窓口において、職員が業務システムに画面入力を行っており、手続をされる方が多い場合、窓口が混雑し、待ち時間が長くなる状況が発生しています。

また、市税、水道料金等については、スマートフォンアプリを利用することにより、キャッシュレス決済が可能となっていますが、現在も対応していない使用料や手数料等があり、対応業務の拡大が求められます。

### 【取組目標】

本市は、令和6年1月に新庁舎の供用開始を予定しており、新庁舎での業務開始時において、申請書の記入等の負担を軽減するため、住民の異動などの手続等において、申請書を記入することなく手続を行うことができる「書かない窓口」を導入し、手続における申請者の負担軽減を図るとともに、待ち時間が短縮できるよう、手続に係る業務システムと連携した窓口業務の見直しを図ります。

また、新庁舎での供用開始以降も、手続をされる方の負担軽減となるよう、デジタル技術を活用した取組を進めます。

キャッシュレス決済については、対応業務の拡大及び決済事業者の拡充を図ります。

### 【事業内容】

- ・「書かない窓口」の導入・運用
- ・デジタル技術を活用した新たな窓口サービスの検討
- ・キャッシュレス決済の拡大・拡充

### 【スケジュール】

2023年度 (令和5年度)	2024年度 (令和6年度)	2025年度 (令和7年度)
「書かない 窓口」の導入	「書かない窓口」の運用	
デジタル技術を活用した新たな窓口サービスの検討		
キャッシュレス決済の拡大・拡充		

## 取組方針・2 行政運営の効率化

### 施策2-1 基幹系情報システムの標準化

国計画・重点取組事項

#### 【現状と課題】

「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律」が令和3年9月1日に施行され、この法律では、地方公共団体における情報システムの標準化・共通化により、手続の簡素化、迅速化、行政の効率化等を図るとともに、国が整備するクラウド<sup>※用語</sup>環境を活用した情報システムの利用に努めることとされています。

本市では令和7年度までに標準準拠システムへの移行が行えるよう、令和4年度から、標準準拠システムの仕様に基づく現行システムの調査を行っています。

基幹系情報システムの標準化においては、現行の基幹系情報システムを短期間のうちに確実に移行することが求められます。

#### ・国が定める標準化対象の基幹系業務（20業務）

児童手当、子ども・子育て支援、住民基本台帳、戸籍の附票、印鑑登録、選挙人名簿管理、固定資産税、個人住民税、法人住民税、軽自動車税、戸籍、就学、健康管理、児童扶養手当、生活保護、障がい者福祉、介護保険、国民健康保険、後期高齢者医療、国民年金

#### 【取組目標】

基幹系情報システムについて、国の計画における目標時期である令和7年度末までに、国が整備するクラウド基盤に構築された標準準拠システムへの移行を行います。

#### 【事業内容】

- ・標準準拠システムへの移行に向けた現状分析
- ・標準準拠システムへの移行
- ・標準準拠システムの運用開始

#### 【スケジュール】

2023年度 (令和5年度)	2024年度 (令和6年度)	2025年度 (令和7年度)
標準準拠システムへの移行に向けた現状分析	標準準拠システムへの移行	標準準拠システムの運用開始

【現状と課題】

人口減少や少子高齢化がピークとなる2040年頃を見据え、地方公共団体においては、限られた経営資源の中で持続可能な行政サービスを提供し続けることが求められています。

AI・RPA等によるデジタル技術の活用は、地方公共団体の業務を改善するための有力なツールであり、本市においても、令和4年度に、会議の議事録等の音声をデジタル技術によりテキスト化する「音声テキスト化システム」の運用を開始し、デジタル技術を活用した業務改善を行っています。

しかしながら、現在も情報システムへの入力等、職員が行う作業が多くあることから、デジタル技術を活用した作業の自動化による業務の効率化が求められます。

【取組目標】

音声テキスト化システムの運用を継続し、会議録等の記録作成業務の効率化を図ります。

また、現在行っている業務について、デジタル化の視点で見直しを行い、情報システムのデータ入力等を自動化する「RPA」や、手書きの文書を読み取り、電子化する「AI-OCR<sup>※</sup>」等のデジタル技術の活用により、業務の効率化を図ります。

【事業内容】

- ・音声テキスト化システムの運用
- ・RPA/AI-OCRの検討・導入・運用

【スケジュール】

2023年度 (令和5年度)	2024年度 (令和6年度)	2025年度 (令和7年度)
音声テキスト化システムの運用		
RPA/AI-OCR 検討・導入	RPA/AI-OCR 導入	RPA/AI-OCR 運用

【現状と課題】

テレワークとは、職員が所属する組織の所在場所（オフィス）から離れたところにおいて、通信ネットワーク及びICT機器を活用して業務に従事することで、新型コロナウイルスの感染拡大防止や業務の継続のための有効な手段となるものです。

本市でも、新型コロナウイルスの感染拡大防止を目的とした在宅勤務を行う際、自席の端末を遠隔操作（リモートアクセス）するための「自治体テレワークシステム」を利用することで、業務継続の一助としています。

このように、テレワークは、非常時における業務継続に有効であるほか、職員一人ひとりのライフステージにあった多様な働き方を実現するための「働き方改革」の切り札でもあり、ワークライフバランスの観点からも重要です。

現在は、新型コロナウイルスの感染拡大防止を目的とした在宅勤務に限り、リモートアクセスによる業務継続が可能となっていますが、働き方改革の推進や災害時等の対応の迅速化のための利用についても検討する必要があります。

【取組目標】

働き方改革の推進や、感染症対策、災害時等の対応の迅速化を図るため、リモートワーク環境の整備を図ります。

【事業内容】

- ・テレワークの推進

【スケジュール】

2023年度 (令和5年度)	2024年度 (令和6年度)	2025年度 (令和7年度)

## 施策2-4 情報システム・庁内ネットワークの整備及びデジタル人材の育成

### 【現状と課題】

本市では、住民記録や税、福祉等の基幹系業務等、庁内の様々な業務においてICTを活用した情報システムを利用しており、庁内ネットワークを活用した情報システムは、自治体における事務事業を行うための重要なインフラとなっています。

このような中、各課の事務においては、ICT技術の活用により更に効率化・高度化が図られることが期待されるものもあることから、より一層のデジタル化の視点による事業見直しが必要です。

事業見直しにあたっては、各業務担当部門における業務プロセスや現場の状況を把握する職員が、デジタル化への理解を深め、組織全体でのDX推進が求められます。

また、令和6年1月に予定している新庁舎の供用開始においては、施策1-4「窓口サービスの利便性の向上」と連携し、職員だけでなく市民の利便性を向上させるための庁内ネットワーク整備が必要です。

### 【取組目標】

新庁舎の供用開始に併せ、庁内ネットワークの整備を行います。

また、市民サービスの向上や行政運営の効率化・高度化を図るため、事務事業の情報化を進めるとともに、情報システムのクラウド化を推進します。

さらに、DXの推進を円滑に進めるため、デジタル人材の育成を行うほか、外部人材の活用について検討します。

### 【事業内容】

- ・新庁舎における庁内ネットワークの整備
- ・事務事業の情報化の推進
- ・情報システムのクラウド化の推進
- ・デジタル人材の育成及び外部人材活用の検討

【スケジュール】

2023年度 (令和5年度)	2024年度 (令和6年度)	2025年度 (令和7年度)
新庁舎における 庁内ネット ワークの整備		
事務事業の情報化の推進		
情報システムのクラウド化の推進		
デジタル人材の育成及び外部人材活用の検討		

## 施策2-5 データ活用の推進

### 【現状と課題】

官民データ活用基本法において、「地方公共団体は、国と同様に、保有するデータを国民が容易に利用できるような必要な措置を講ずるもの」とされ、行政が保有するデータを原則オープン化し、オープンデータを活用した地域の課題の解決を図ることが求められます。

本市においては、ホームページ等を活用した情報提供は行っているものの、データのオープン化については一部情報の公開にとどまっています。

国では、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た「推奨データセット」を取りまとめているほか、埼玉県でも県及び市町村が提供する共通のフォーマットを定めていることから、本市においても国の推奨データセットや県の共通フォーマットによるオープンデータの公開が求められます。

また、市が所有する情報について、市民サービスの向上や業務の効率化に向け、共通の地図情報に集約することを目的としたGIS（地理情報システム）による情報活用が求められます。

### 【取組目標】

国の定めた「推奨データセット」について、市が保有する情報のオープン化を図ります。

また、地図情報によるデータ活用を図るため、GISの拡充を図ります。

### 【事業内容】

- ・オープンデータによる情報公開の推進
- ・GISの拡充

### 【スケジュール】

2023年度 (令和5年度)	2024年度 (令和6年度)	2025年度 (令和7年度)
オープンデータによる情報公開の推進		
GISの拡充		

## 施策2-6 ペーパーレス化の推進

### 【現状と課題】

本市では令和6年1月に予定している新庁舎の供用開始に向け、令和4年度に文書管理・電子決裁システムを導入し、今まで紙で行っていた決裁については、一部を除き電子化され、ペーパーレス化が図られました。

文書のペーパーレス化は、業務効率の改善、コスト削減、セキュリティの強化が図られる等のメリットがあるほか、本計画における施策である、テレワークの推進等、これからの多様な働き方への対応において、非常に重要な役割となります。

しかしながら、会議等の開催において、そのほとんどが現在も紙資料を配布して実施している等、紙を主体とした業務が多く、さらなるペーパーレス化への取組が必要です。

### 【取組目標】

文書管理・電子決裁システムの活用により、紙文書の削減を図るとともに、ICT技術を活用した紙資料を配布しない会議の開催に向けた取組を行います。

また、施策1-2「行政手続のオンライン化」との連携により、ペーパーレスによる各種手続の完結を目指します。

### 【事業内容】

- ・ 文書管理・電子決裁システムの運用
- ・ ペーパーレス会議の実施
- ・ 行政手続のオンライン化によるペーパーレスの推進

### 【スケジュール】

2023年度 (令和5年度)	2024年度 (令和6年度)	2025年度 (令和7年度)
文書管理・電子決裁システムの運用		
ペーパーレス会議の実施		
行政手続のオンライン化によるペーパーレスの推進		

## 取組方針・3 情報セキュリティの向上

### 施策3-1 セキュリティ対策の推進

国計画・重点取組事項

#### 【現状と課題】

本市では、これまでも情報セキュリティ対策を行っていますが、行政手続のオンライン化、テレワーク、クラウド化など、DXによる新たな取組に対応した情報セキュリティの対応が求められます。

国では、「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」を改定し、地方公共団体における情報セキュリティ対策の推進を求めており、本市でも、情報セキュリティポリシーの見直しを行い、情報管理の徹底を図る必要があります。

#### 【取組目標】

国の「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」に基づき、八潮市電子情報セキュリティ規程等の見直しを図ります。

#### 【事業内容】

- ・情報セキュリティ対策の実施
- ・八潮市電子情報セキュリティ規程等の見直し

#### 【スケジュール】

2023年度 (令和5年度)	2024年度 (令和6年度)	2025年度 (令和7年度)
情報セキュリティ対策の実施		
八潮市電子情報セキュリティ規程等の見直し		

## 参考資料

### 用語集

#### ・AI（エーアイ）

「Artificial Intelligence」の略で、人工的な方法による学習、推論、判断等の知的な機能の実現及び人工的な方法により実現した当該機能の活用に関する技術のこと。

#### ・AI-OCR（エーアイ・オーシーアール）

手書きの書類や印刷された帳票をイメージスキャナ（紙等に記録された文書や写真を読み取り、画像データ化する機器）やデジタルカメラ等で読み取り、データ化するOCR（Optical Character Reader：光学的文字認識）と、AIの技術を組み合わせ、機械学習により文字の認識率を高める技術のこと。

#### ・DX（ディーエックス）

「デジタル（Digital）と変革を意味するトランスフォーメーション（Transformation）により作られた造語で、様々なモノやサービスがデジタル化により便利になったり効率化され、その結果デジタル技術が社会に浸透することで、それまでには実現できなかった新たなサービスや価値が生まれる社会やサービスの変革のこと。

#### ・ICT（アイシーティー）

「Information and Communication Technology」の略。情報通信技術のこと。

#### ・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。データ入力等のパソコン操作をソフトウェア（ロボット）が行うことにより、事務処理を自動化する技術のこと。

#### ・基幹系情報システム

組織において、その活動に関わる重要な情報システムのこと。本計画における基幹系情報システムは、住民基本台帳、税、福祉等の20業務を指す。

#### ・クラウド

従来、利用者の手元のコンピュータで利用していたデータやソフトウェアを、ネットワーク経由で、サービスとして利用者に提供するもの。

#### ・デジタルデバイド

インターネットやパソコン等の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格差のこと。

八潮市デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画

令和5年3月

発行：八潮市

編集：八潮市企画財政部企画経営課デジタル推進担当

八潮市中央一丁目2番地1

Tel 048-996-2111（代）