

閲覧用



狭山茶 茶畑



智光山公園こども動物園

# 狭山市DX推進計画(素案)

## 目次

### 第1章 策定の背景と計画の位置づけ

#### 1 計画策定の背景

- (1) 策定の背景 . . . 4
- (2) 本市のこれまでの取組 . . . 5
- (3) 国の動向 . . . 6

#### 2 計画の位置づけ

- (1) 計画の期間 . . . 7
- (2) 計画の位置づけ . . . 7

### 第2章 基本理念と10年後のビジョン

#### 1 基本理念

- (1) 基本理念 . . . 9
- (2) 3つの柱 . . . 9

#### 2 10年後のビジョン

. . . 10

### 第3章 基本方針・目標・取組と推進体制

#### 1 基本方針

- (1) 基本方針 . . . 14
- (2) 基本方針を支える土台 . . . 15

#### 2 計画期間における目標

. . . 16

#### 3 重点取組

. . . 19

#### 4 意識醸成と推進体制

- (1) DX取組への意識醸成 . . . 24
- (2) 推進体制 . . . 25

### 用語集

. . . 26

# 第1章 計画策定の背景と 計画の位置づけ

# 1 計画策定の背景

## (1) 策定の背景

近年は、スマートフォンやタブレット端末を利用したモバイル通信の普及により、あらゆる場面でデジタル技術が活用され、日常の利便性が着実に高まっています。買い物・決済・予約・情報検索といった身近なサービスはオンラインで完結し、時間と手間の削減が実感されています。企業や学校、病院などの窓口においても、デジタルを軸にした業務の効率化と高度化が進み、より多くの時間を“人が本来担う価値の高い業務”に振り向けられるようになってきました。こうした社会的潮流の中で、自治体においても同様の変革が求められています。

本市においては、人口減少時代が到来する中、これまでの転入促進などの施策に取り組むとともに、行政サービスの利便性向上と、業務プロセスの抜本的な見直しや業務効率の向上を一体的に進めることで、持続可能な行政運営の実現を図ってきました。今後も、IT化を進めるだけでなく、デジタル技術を手段として今までにないサービス、業務スタイルを作り出し、生産性の向上、コスト削減、働き方改革、市民の利便性向上などを目的にデジタルトランスフォーメーション（以下「DX」という。）を一層推進していくことが必要不可欠です。

この考え方に基づき、一人ひとりの意識付けをもってよりDXの推進を加速するものとして**狭山市DX推進計画**（以下「本計画」という。）を策定しました。

# 1 計画策定の背景

## (2) 本市のこれまでの取組

本市では、平成22年度に第1次狭山市情報化基本計画を策定し、第3次計画までの16年間に渡り「情報化」を推進してきました。しかし、令和2年の新型コロナウイルス感染症の流行を契機に、日本におけるデジタル活用の遅れが顕現化し、これまでもデジタルを使った窓口や業務は続いていたものの、「窓口に行かなくてはならない」「紙書類での提出が必要」など、アナログ規制により柔軟なサービスの提供や業務効率化が実現できていない状況が明らかになりました。

こうした背景から、「デジタルトランスフォーメーション (DX)」というキーワードが日本全体へ急速に浸透していきましたが、その本来の意味を理解し、推進できる人材は一部に限られています。

今後は、全ての職員がDXの推進を他人事から自分事へと捉えてもらうことが重要です。さらに、第5次総合計画において「積極的なデジタル技術の活用」を施策全体を支える柱として位置づけられていることから、その考え方を庁内に浸透させるため、「**情報化**」から「**DX**」へ**進化**するものです。

### 狭山市DX基本方針

DXの具体的なイメージの全市的な共有と職員一人ひとりのDX推進意識の醸成を図ることを目的として策定  
メインテーマ：バックカスティング思考、ゼロベースの変革、デジタル活用による効率化サービス向上、デジタルスキルの蓄積

### 第2次狭山市情報化基本計画

質の高い市民サービスを提供するために、本市職員自らが意識を変え、**従来の枠組みを抜本的に見直した電子自治体の構築**を目的として策定  
主な取組：クラウドサービスの活用・拡充  
個人番号制度の導入 他

平成22年3月

### 第1次狭山市情報化基本計画

情報化の利点を最大限に活用し、簡素で効率的な行政経営を行うこととし、本市職員自らが意識を変え、**従来の枠組みを根本的に見直した電子自治体の構築を推進**することを目的として策定  
主な取組：ワンストップサービスの実現  
グループウェアの導入 他

平成28年4月

令和3年3月

令和4年1月

### 第3次狭山市情報化基本計画

情報システムの最適化による効率的な行政運営を推進し、限られた経営資源の中で市民サービスの向上を図るため、**従来の枠組みを抜本的に見直したスマート自治体への転換を推進**することを目的として策定  
主な取組：RPA、AI-OCRなど新技術の利用と促進  
行政手続きのオンライン化 他

情報化からDXへ

# 1 計画策定の背景

## (3) 国の動向

国では、コロナ渦で顕在化した行政デジタルの遅れを取り戻すため「デジタル社会の実現に向けた重点計画」を2021年に閣議決定し「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」をビジョンに掲げ、その実現に取り組んでいます。

令和2年(2020年)

- ・「デジタル庁」設置法
- ・デジタル社会形成基本法
- ・自治体DX推進計画策定

デジタル関連法案の準備、自治体情報システムの標準化・共通化など

令和4年(2022年)

- ・デジタル田園都市国家構想総合戦略

デジタル基盤整備、人材育成・確保、誰一人取り残されないための取組

令和6年(2024年)

- ・個人情報保護法、サイバーセキュリティ基本法等改正

AI・安全保障的視点も含めた「高度なデジタル社会」へ

R2

R3

R4

R5

R6

令和3年(2021年)

- ・「デジタル庁」設置
- ・デジタル社会の実現に向けた重点計画閣議決定

デジタル社会の基本設計と制度枠組みを整理

令和5年(2023年)

- ・デジタル社会形成基本法一部改正

準公共分野DX、マイナンバーカード活用本格化、AIの位置づけ強化

## 2 計画の位置づけ

### (1) 計画の期間

令和8年度から令和12年度までの5カ年計画

### (2) 計画の位置づけ

<国>  
デジタル社会の実現に向けた  
重点計画  
自治体DX推進計画  
<県>  
埼玉県デジタルトランス  
フォーメーション推進計画

本計画は、官民データ活用推進基本法第9条第3項に規定する官民データ推進計画としても位置付けるものとする。

# 第5次狭山市総合計画

## 狭山市DX推進計画

### DXアクションプラン

第5次狭山市総合計画に掲げる将来像である「緑と健康で豊かな文化都市」の実現に向け、本計画に基づき全庁横断でDXを推進します。DXアクションプランは、DX推進計画の重点取組事項に係る具体的な実施項目について、「主担当部局」「年度内に実施する取組」「到達目標」を明確化した実行計画です。各取組は主担当部局が、関係部局と連携して推進します。進捗管理については、定期的に取り組状況を確認し、「継続・改善・見直し」を行います。あわせて、外部事例の学びや成功事例の横展開を通じて、全庁の変革を加速します。

# 第2章 基本理念と 10年後のビジョン

# 1 基本理念

## (1) 基本理念

行政や地域などの様々なデータに基づき、市民サービスの向上と行政事務の効率化を進めるとともに、先進的なデジタル技術を活用して、市民一人ひとりの暮らしの利便性と安心を高め、持続可能な市政運営を実現し、選ばれるまちを目指します。

## (2) 3つの柱

基本理念の実現のために、次の3本柱によりDX推進に取り組めます。

柱1 「市民中心 (Citizen-Centric)」

柱2 「データに基づく地域課題解決 (Data for Regional Solutions)」

柱3 「組織と人の変革 (Culture & People)」



柱1 市民中心  
Citizen-Centric

柱2 データに基づく  
地域課題解決  
Data for Regional  
Solutions

柱3 組織と人の変革  
Culture & People



柱1 市民中心  
(Citizen-Centric)

市民体験がシームレスにつながる  
“ストレスゼロ”都市へ

一度の入力で、  
多数のサービス  
がつながる

24時間どこで  
も自分のタイミ  
ングでできる

状況が「見える」  
(通知・履歴・ス  
テータス)

モバイル  
ファースト

迷わない導線  
(ワンクリック  
で次に進む)



柱2 データに基づく  
地域課題解決  
(Data for  
Regional Solutions)

データがつながり、先読みして動く行政へ

属人的な判断や経験則に頼らず、データ根拠の行政運営へ転換する

行政は市民の「申請を待つ存在」から、先回りする伴走者へ

縦割りを越えて「気づける行政」「予防する行政」へ

データを基盤に、必要な支援を市民が気づく前に提供する

データを根拠とした施策決定により、地域社会課題の解決する



柱3 組織と人の変革  
(Culture & People)

デジタルを活かせる人材と組織が  
当たり前の文化へ



情報共有と業務改善の文化が当たり前になる

自走できるデジタルスキルが標準装備になる

挑戦と改善を重ねる組織へ

CDOのもと、全庁横断で組織改革を推進する

外部人材や専門家とともに取り組む



# 第3章 基本方針・目標・取組と 推進体制

# 1 基本方針

## (1) 基本方針

本計画における基本方針を柱ごとに示します。

### 柱1 市民中心 (Citizen-Centric)

市民や事業者の“手間・時間・感情”に着目し、生活の中で自然に使える行政サービスを提供する

### 柱2 データに基づく地域課題解決 (Data for Regional Solutions)

データを根拠とした政策立案・事業運営・改善が地域社会の課題解決へ繋がり、持続可能な市政運営を実現する

### 柱3 組織と人の変革 (Culture & People)

デジタルを使いこなし、自ら業務を再設計できる職員と組織文化を育てる

柱1 「市民中心 (Citizen-Centric)」

柱2 「データに基づく地域課題解決 (Data for Regional Solutions)」

柱3 「組織と人の変革 (Culture & People)」

この頭文字を取って「**CDC-Action (シーディーシーアクション)**」を合言葉にDX推進に取り組んでいきます。

## (2) 基本方針を支える土台

### 確かな基盤が、持続可能なDXを支える

#### 情報化推進(デジタル基盤と運用の最適化)

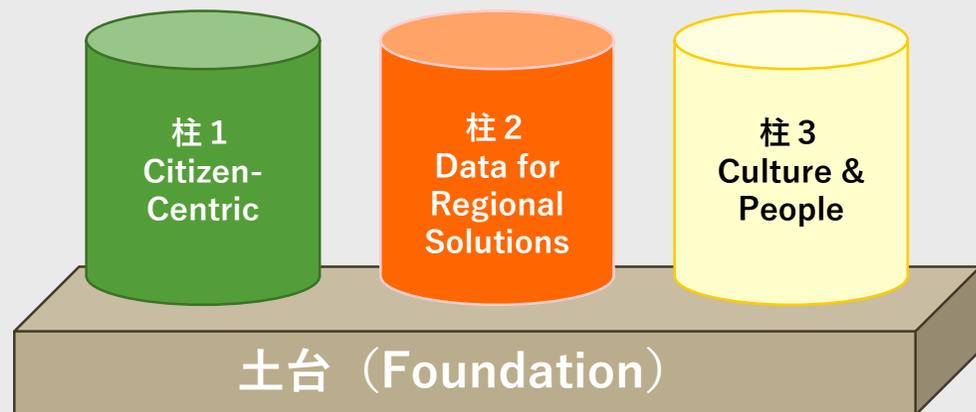
組織全体の情報システム・ネットワーク・クラウド等デジタル基盤の整備と、運用の最適化を継続的に行っていきます。

#### PDCA+ガバナンス(継続的改善と効果検証)

DXは一度つくった仕組みで終わりではなく、“小さくつくり大きく育てる”ことが重要です。計画の進捗を定期的に振り返り、改善し、持続可能な運営を実現します。

#### セキュリティ確保(安全・安心のデジタル市役所)

市民の情報を守り、行政サービスの継続性を担保するため、情報セキュリティを“常に高め続ける姿勢”を基礎に据えます。



### 柱1 市民中心（Citizen-Centric）

#### <テーマ>

- ① 来庁不要
- ② 提案する市役所
- ③ 迷わず利用できる仕組み

#### (1) 手続きに時間がかからなくなる

行政手続きは来庁や紙書類の提出を前提としないオンライン完結型の仕組みを標準とし、申請から結果までの時間の大幅短縮を目指します。

#### (2) 手続きが自分で調べなくてもわかるようになる

ライフイベントや事業活動に応じて手続きや提出時期等を分かりやすく案内する仕組みを整備し、自分で複雑な情報を探さなくても必要な手続きが自然に分かる状態を実現を目指します。

#### (3) 窓口・電話対応が改善し、ストレスが減る

手続きや相談などで複数の窓口を行き来したり、何度も同じ内容を説明するような状況を減らし、一度で手続きも相談も完結することを目指します。

#### (4) 情報が届くようになる（プッシュ型支援）

子育て、介護、健康、税、災害などの主要な分野で、対象者に応じた必要な支援情報や手続案内が適切な

タイミングで届く「プッシュ型支援」を、実現を目指します。

#### (5) 自分のデータを活用できる

自治体にある自身の基本情報や手続き・相談記録等を安全かつ分かりやすい形で確認、活用できる環境を整えていきます。

#### (6) 地域サービスと繋がる

公共交通、防災、子育て、買い物支援等地域の民間サービスや地域活動ともあわせて、行政と地域サービスを行き来しながら自分に合った支援やサービスを選べる状態への転換を目指します。

#### (7) 一人ひとりに寄り添った行政へ

年齢、家族構成、健康状態、就労状況など、一人ひとりの状況に応じた案内や支援が行える寄り添った行政サービスの基盤を確立していきます。

### 柱2 データに基づく地域社会の課題解決 (Data for Regional Solutions)

#### <テーマ>

- ① データに基づく課題把握と意思決定
- ② 横断的なデータ（システム）連携の推進
- ③ オープンデータ等による地域との共創

#### (1) 必要な支援が必要な人に届く

福祉・子育て・高齢者などの分野で、支援ニーズを早期に把握し、データにもとづき必要な支援を漏れなく届けられる仕組みを段階的に構築していきます。

#### (2) 施策が効果のあるものになる

主要な施策について、目標指標と成果データを設定し、PDCAサイクルをデータにもとづいて行う仕組みを整え、効果の高い施策に再投資できる仕組みの構築を目指します。

#### (3) データで課題を可視化し部署横断の政策立案

人口動態や相談・申請状況、危険箇所などのデータを整理・庁内で一元化した共通データベースでまちの課題を把握し、子育て、福祉、防災、にぎわいづくり等の重点分野で、複数部署が同じ現状認識にもとづき横断的に政策立案・見直しを行う体制を整えます。

#### (4) 手続きやサービスが使われながら改善される

利用状況/問合せデータに基づき、ボトルネックを特定し、システムや仕組みを継続的に改善します。

#### (5) 民間・地域との共創が進む

まちの課題や地域資源に関するデータをオープンデータ等で分かりやすく公開・共有し、民間企業や地域団体等との共創プロジェクトを継続的に生み出す仕組みを整えます。



### 柱3 組織と人の変革 (Culture & People)

#### (1) 柔軟で協働的な組織運営への転換

部門や職位の垣根を越えてデジタルを前提に連携・協働するプロジェクト型の働き方が定着し、庁内の主要な施策・業務が柔軟な組織運営のもとで推進していきます。

#### (2) デジタルを活用できる人材の育成と確保

全職員が日常業務の中でデジタルを自走的に活用できる基礎力を身につけるとともに、デジタル・データ分野の専門人材が庁内で確保・育成され、現場の業務改善や政策立案を継続的に支えられる風土を醸成します。

#### (3) 働き方と業務プロセスの変革

BPRを前提としてデジタルやデータを活用し、紙や二重入力、対面・押印に依存した従来型のプロセスを大幅に見直し、場所や時間に柔軟な働き方のもとで、生産性とサービス品質の双方を向上させます。

#### <テーマ>

- ① デジタル専門家だけでなく、全職員が使える
- ② BPRで「ムダ・二重入力」を根本から改善
- ③ 縦割りではなく、プロジェクト横断で動く文化



#### (4) チャレンジを促す組織文化の醸成

小さな改善や挑戦を重ねる風土が広がり、デジタル・データを活かした業務改善や新たな取組の事例が庁内で共有され、職員一人ひとりが自ら変革の担い手となる文化を形成していきます。

#### (5) デジタル社会に対応したガバナンスの確立

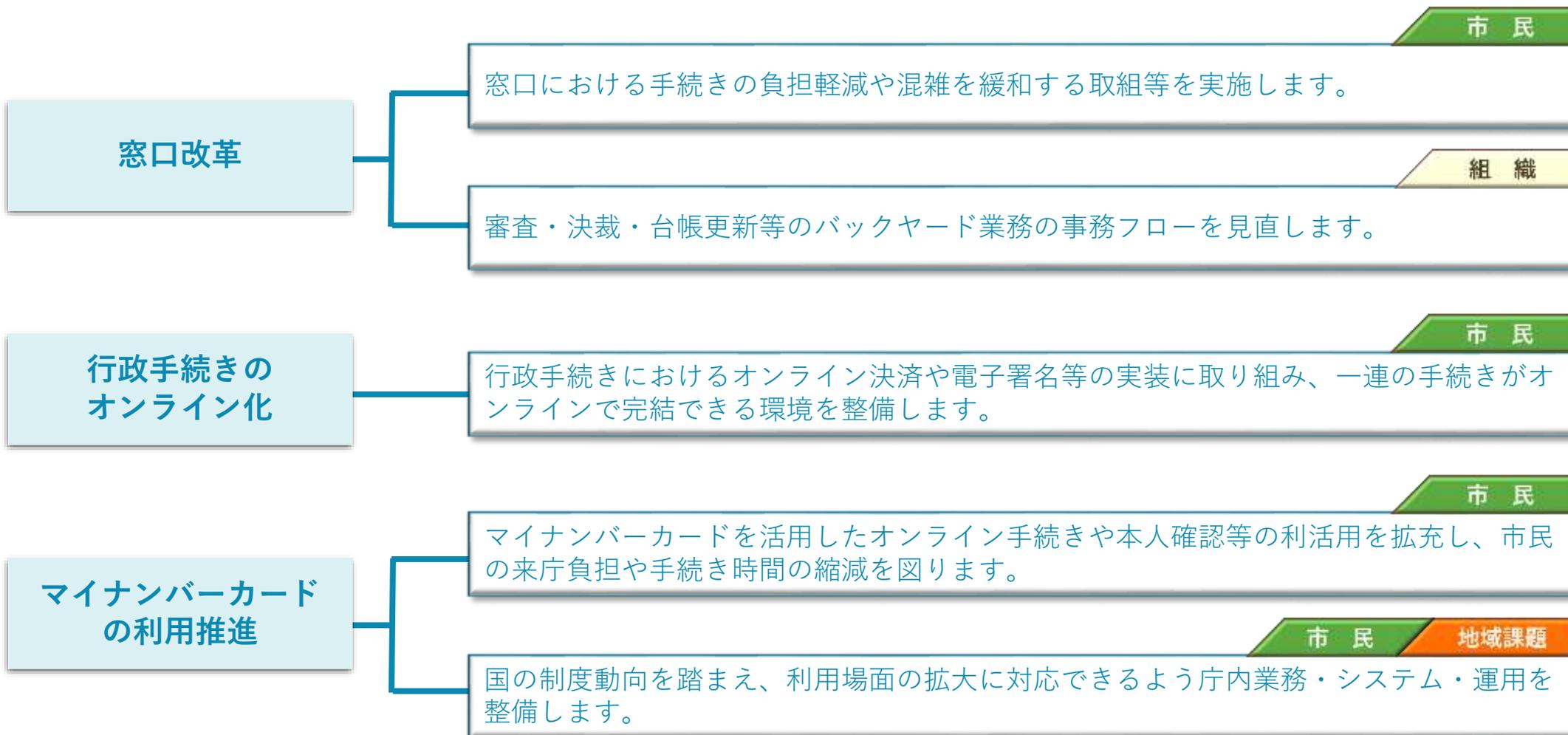
セキュリティや個人情報保護、データガバナンスの仕組みが整備・運用され、デジタルやデータを安心・安全かつ効果的に活用しながら、説明責任と透明性を確保した行政運営を実現を目指します。

### 3 重点取組

#### 計画期間内における重点取組項目 1/5

5年間の取組目標を達成するための重点取組項目は、以下のとおりです。

柱1 市民中心 = 市民  
柱2 データに基づく地域課題解決 = 地域課題  
柱3 組織と人の変革 = 組織  
土台（基盤） = 基盤



#### 計画期間内における重点取組項目 2/5

##### オープンデータの 拡充と利活用

市が保有する公開可能な情報を洗い出し、データ形式の統一と更新ルールの整備を行った上で、オープンデータとして順次拡充します。

地域課題

公開したオープンデータを対象に、民間企業・教育機関等と連携した活用事例を創出します。

地域課題

##### 市民生活を支えるデジ タルサービスの普及

子育て、健康、見守り、交通等の分野において市民生活に身近なデジタルサービス(アプリ・Webサービス等)の普及を図ります。

地域課題

##### デジタルデバйд対策

誰一人取り残さない、人にやさしいデジタル化の実現のため、市民向けデジタルサービスの分かりやすさ(操作性・導線・アクセシビリティ)を向上します。

市民

相談支援や学習機会の提供等を関係機関・民間と連携して進め、デジタルに不慣れな方へ必要な支援につながる環境整備を行います。

市民

#### 計画期間内における重点取組項目 3/5

##### データに基づく 施策決定

公開可否にかかわらず庁内データを共通の定義・形式へ整理（標準化）し、安全に共有・分析できる環境を整備します。

地域課題

データに基づく施策の立案や効果検証を行う意識を醸成します。

地域課題

組織

##### 基幹系業務システムの 標準化・共通化

国の制度方針に基づき、住民記録・税等の基幹系業務システムについて、標準仕様に準拠したシステムへの計画的な移行を推進します。

市民

標準準拠システムに併せた業務フローの見直し(例外運用や紙・転記作業の削減など)を行います。

組織

##### 自治体共通業務システム の利用拡充

国・地方で整備が進む共通基盤や自治体共通の業務システムについて、対象業務の適合性や費用対効果を評価し、活用を段階的に拡大します。

組織

SaaS利用による複数自治体での共同調達等も活用し、重複投資の抑制と運用負荷の軽減を図ります。

組織

基盤

#### 計画期間内における重点取組項目 4/5

##### セキュリティ対策の徹底

国のガイドライン等を踏まえ、ネットワーク・端末・クラウド利用等の対策を継続的に強化し、情報資産の保護と業務継続性を確保します。

組織

基盤

セキュリティポリシーの見直し、教育・訓練、点検を継続し、組織全体のセキュリティリテラシーを向上していきます。

組織

基盤

##### AIの利用推進

AIを活用し、職員の定例的・定型的な事務について作業時間の削減を図ります。

組織

問合せ対応に係る事務をAIの活用により自動化及び平準化します。

市民

##### アナログ規制の見直し

条例・規則・要綱等の規定を点検し、押印、書面提出、対面原則等の規制を見直します。

市民

組織

#### 計画期間内における重点取組項目 5/5

##### 柔軟なワークスタイル への転換

デジタル技術に裏付けられた執務環境と働き方の柔軟化で人材確保・定着を図ります。

組織

災害・感染症・育児介護などでも行政機能を止めず、業務の継続を図れるような仕組みを作ります。

組織

##### デジタル人材の育成

デジタル技術を正確に理解し、効果的に活用できる人材を育成するとともに、セキュリティ意識を醸成する研修等を継続して実施します。

組織

各課(所)にDX推進員を配置し、DX推進のリーダーとして役割を担うことで、全庁的なDX推進を進めます。

組織

### (1) DX取組への意識醸成

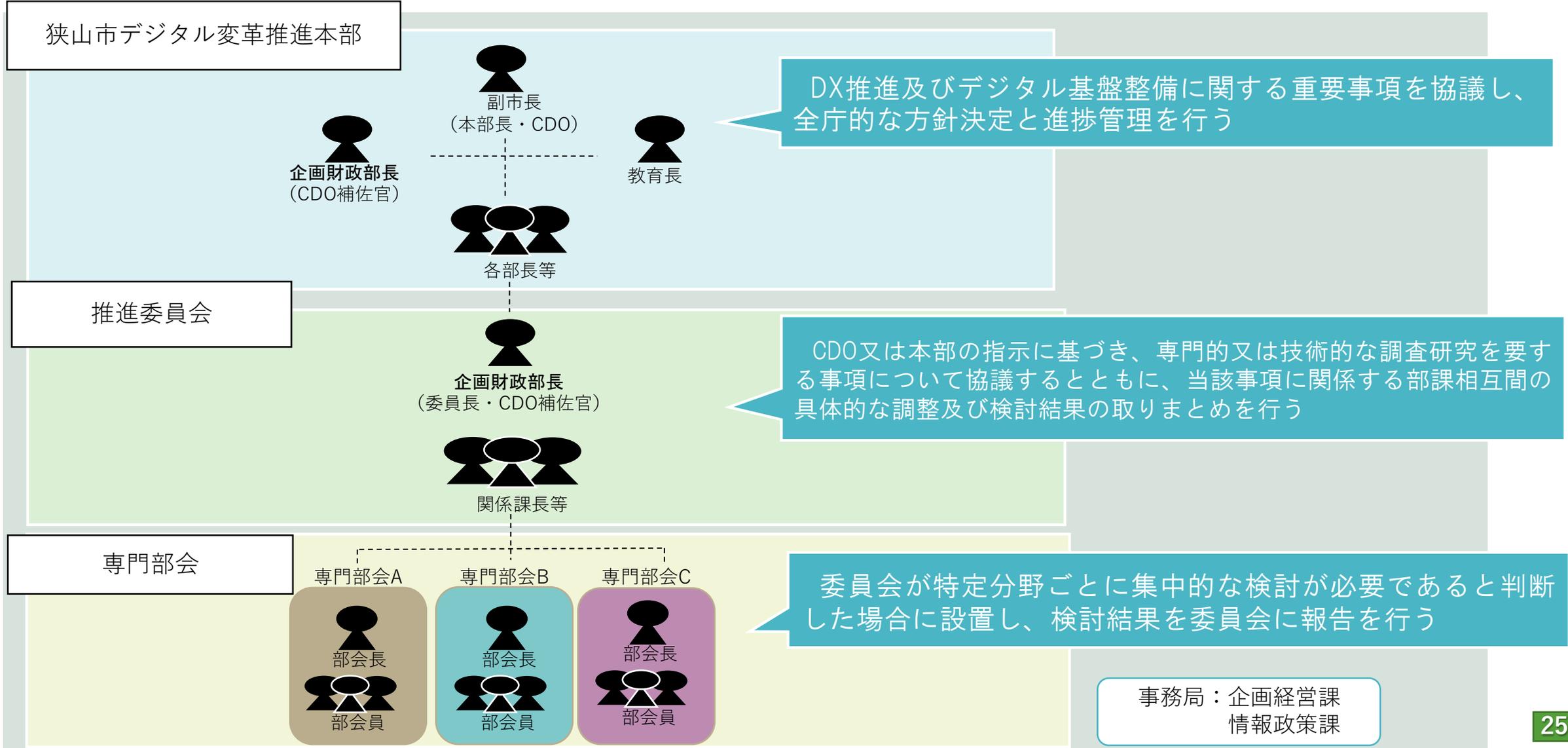
本計画の推進に当たっては、職員一人ひとりのDXに対する意識の醸成が重要です。各施策に取り組む際は、下記の視点を持って推進します。

- 1 目標とする未来から逆算していまを捉える**バックキャスト**ィングで進めましょう
- 2 常に市民のニーズを意識して、より良いサービスとは何かを考え、**質の高いサービスをデザイン**しましょう
- 3 横断的で広い視野を持ちながら働き方を変革し、**本来やるべきことに注力**できる仕組みをつくっていきましょう
- 4 デジタル技術の向上や、正確で質の高いデータ利活用をできるように**自ら学ぶ文化**を醸成しましょう
- 5 **小さな成功体験**が**大きな資産**になっていく、そんな意識で取り組みましょう

# 4 意識醸成と推進体制

## (2) 意思決定体制（会議体）

本計画の推進に当たっては、全職員一人ひとりが意識を持って取り組んでいきますが、重要事項の決定にあたっては、庁内横断的にスピード感をもって取組みを進めるため、副市長（CDO）をトップとする「狭山市デジタル変革推進本部」に諮ります。



**BPR (Business Process Re-engineering)**

業務手順や役割分担を前提から見直し、ムダの削減や標準化を通じて、業務を抜本的に再設計すること。

**CDO (最高デジタル責任者) (Chief Digital Officer)**

組織全体のDXを統括し、デジタル活用の方針・優先順位・推進体制を整える責任者。

**DX (デジタルトランスフォーメーション)**

デジタル技術やデータの活用により、業務やサービス、組織のあり方を見直し、行政サービスの質や業務効率を継続的に向上させる取り組み。

**PDCA**

Plan (計画) -Do (実行) -Check (評価) -Act (改善) のサイクルで、取り組みを継続的に改善していく管理手法。

**オープンデータ**

行政が保有するデータを、誰もが利用しやすい形式で公開し、二次利用（加工・再配布等）を可能とするデータ。

**ガバナンス**

組織として適切に業務・情報・リスクを管理し、ルールに基づいて統制しながら運営する仕組み（意思決定、責任分担、ルール、監督等）。

**シームレス**

利用者が手続きやサービスの切り替えを意識せず、途切れなく一連の流れで利用できる状態。

**情報化**

紙や口頭で行っていた業務を、ICTを用いてデータ化・電子化し、取り扱いや共有を容易にすること。

**属人的**

特定の職員の経験や勘、個別のやり方に依存しており、担当者が変わると業務品質や効率が維持しにくい状態。

**ボトルネック**

全体の処理速度や成果を制約している要因や工程。そこを改善すると全体の効率が上がりやすいポイント。