

A collage of images showing various views of the University of the Pacific's new building. The collage includes a large glass facade, a green lawn, a modern entrance, and a soccer field. The images are arranged in a way that they appear to be cutouts from a larger image, with some overlapping. The collage is set against a white background with a blue border on the left side.

デジタルで、「住みやすいまち」を超えて、 いつまでも住み続けたい「さらなる選ばれるまち」へ



2023年3月

川口市長 奥ノ本信夫

まず、本指針をご覧いただいた皆さまに心より感謝申し上げます。

10年前には想像もつかなかったデジタル技術の目覚ましい発展、コロナ禍を契機として顕在化した非効率な行政サービスの刷新、ウィズコロナ・ポストコロナを見据えた「新しい生活様式」への対応、デジタル庁を司令塔とするデジタル関連施策の展開など、行政を巡るデジタル化の波は、圧倒的な速さで、そして複合的に押し寄せています。

また、人口減少・少子高齢化に伴い、将来的なサービスの担い手不足が予測される中、市民サービスの維持向上を図りながら、複雑化・多様化する様々な地域の課題やニーズにお応えしていくことが重要です。

これらを背景として、全国の自治体において、デジタル技術を最大限活用しながら、制度、組織、業務の在り方などに変革を生み出す「デジタル・トランスフォーメーション（DX）」の推進が掲げられており、本市においても、これまで、マイナンバーカードの普及促進、行政手続のオンライン申請の開始、テレワーク環境の整備、AI・RPAやノーコードツールの導入などに取り組んでまいりました。

今般策定した「川口市DX推進指針」におきましては、

デジタルで、「住みやすいまち」を超えて、いつまでも住み続けたい「さらなる選ばれるまち」へ
～誰一人取り残さないデジタル社会の実現～

をビジョンとして掲げ、3つの基本方針に基づく16の取組施策の展開を通じ、今後のさらなるDX推進に向けた礎づくりに全力で取り組んでまいることとしております。

市民や企業の皆様にデジタル化によるメリットを実感いただきながら、各取組を進めてまいりたいと考えておりますので、指針の目的及び内容等にご理解いただき、今後とも本市の情報化の取組にご協力を賜りますようお願い申し上げます。

目次

第1章 指針策定の背景、基本方針等

指針策定の背景	3
指針の位置づけ、性格、対象期間	4
デジタル化により目指すビジョン	5
基本方針	6
取組施策	7

第2章 取組施策

01. 行政手続のオンライン化	9
行政手続のオンライン化に向けた工程	10
02. 窓口サービスのデジタル化	11
03. マイナンバーカードの利活用等	12
04. 多文化共生への対応	13
05. デジタルデバйд対策	14
06. 24/365対応と市政情報のデジタル発信	15
07. 市内企業のDX推進	16
08. システムの内製化	17
システムの内製化の事例	18
09. AI・RPA活用による業務の効率化	19
RPA活用による業務の効率化の事例	20
10. テレワーク等の推進	21
11. 契約事務の電子化	22
12. システム標準化への対応と ガバメントクラウドへの移行	23

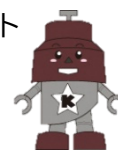
13. セキュリティ対策の徹底	24
14. 災害に強い体制の構築	25
15. デジタル人材の育成	26
16. データやGISの利活用	27

第3章 各行政分野における取組事例

教育DXの推進事例(GIGAスクール端末等の活用)	29
子育てDXの推進事例(電子申請やAI-OCRの活用)	30
都市計画DXの推進事例(人流データやVRの活用)	31
消防DXの推進事例(ドローンやクラウドの活用)	32
保健所DXの推進事例(デジタルを活用した保健所業務)	33
上下水道DXの推進事例(ワンストップサービス等の導入)	34

第4章 ロードマップ、推進体制、用語集

主要な取組のロードマップとKPI	37
推進体制	38
用語集	39



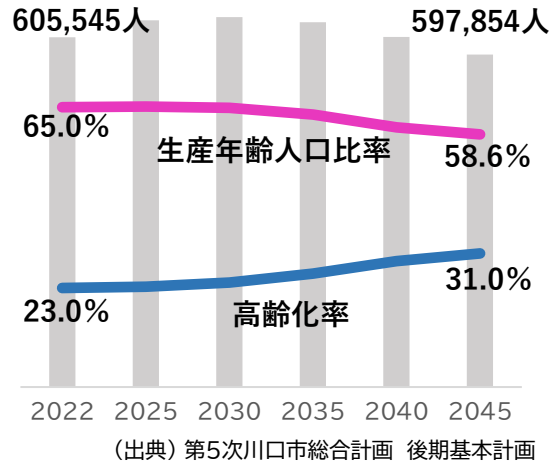
第 1 章

指針策定の背景、 基本方針等



指針策定の背景

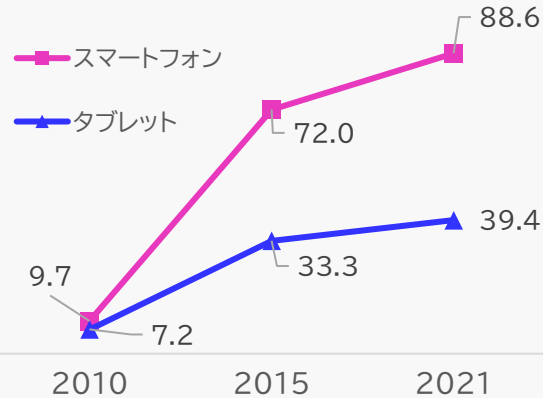
人口構造の予測



- 市の人口数は大幅に変化しないものの、高齢化の進展や生産年齢人口の減少に伴い、市職員を含むサービスの担い手不足が懸念される。

デジタル機器の普及

情報通信機器の世帯保有率(単位:%)



- 過去10年でスマートフォン等を保有する世帯が飛躍的に上昇している。

「新たな生活様式」への対応

サービスの種類	今後、利用が増えると思うか (単位:%)		
	増える	不変	減る
キャッシュレス決済	77.0	21.9	1.1
ネットショッピング	72.9	25.7	1.4
オンライン会議	71.8	25.8	2.4
テレワーク	65.1	32.9	12.0
デジタル機器での入出金の把握	61.4	36.8	1.8

(出典) 総務省「ウィズコロナにおけるデジタル活用の実態と利用者意識の変化に関する調査研究」(2021)を加工

- キャッシュレス決済、オンライン会議など非接触・非対面に対応したデジタルサービスの広まりへの期待が高い。

行政DXを巡る動きの加速

- 2020年 デジタル手続法の成立
自治体DX推進計画の策定
- 2021年 デジタル改革関連6法の成立
デジタル社会の実現に向けた重点計画の策定
デジタル庁の創設
- 2022年 デジタル田園都市国家構想
総合戦略の策定

- デジタル関連法令や計画の策定等や、日本全体の強力な司令塔としての「デジタル庁」が創設されるなど、行政のデジタル化に向けた動きが加速している。

デジタル技術を活用しながら川口市を取り巻く課題の解決を図る道標として、「DX推進指針」を策定します。

- ◆ 今後、少子高齢化が急速に進み、人口構造の変化に伴うサービスの担い手不足が予測される中、市民サービスの維持向上を図りながら、複雑化・多様化する様々な地域の課題やニーズに応えていくには、デジタル技術を最大限に活用し、労働生産性をより一層高める必要があります。
- ◆ また、デジタルデバイスの普及や、コロナ禍を契機とした非接触・非対面を原則とする「新しい生活様式」へのニーズの高まりを背景に、行政分野におけるデジタル化を巡る動きが急速に加速しており、市民ニーズや時流に即した行政サービスを展開し続けていくことが重要です。
- ◆ これらの課題解決のためには、単なるデジタル化に留まらない、業務や制度の根本的な見直しを伴うDX（デジタルトランスフォーメーション）に取り組む必要があることから、その実現に向けた道標とするため、従前の「川口市ICT推進指針（2020年度～2022年度）」を改編し、本指針を策定することとしました。



指針の位置づけ、性格、対象期間

指針の位置づけ

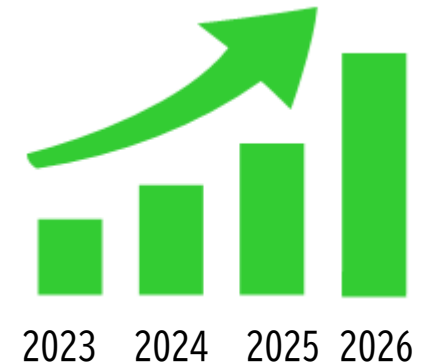
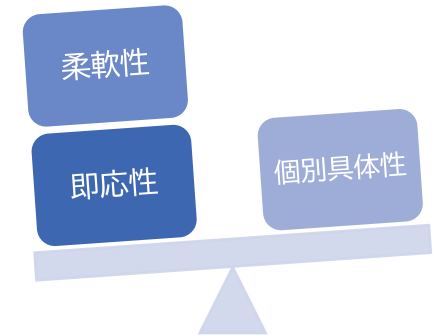
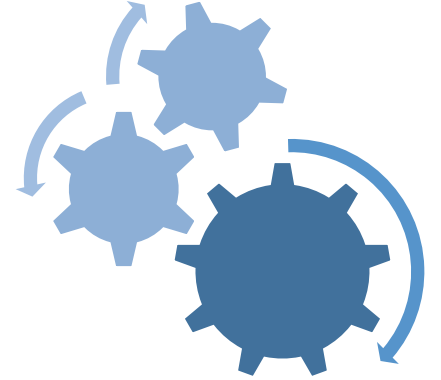
- ◆ 本指針は、「第5次川口市総合計画」を上位計画とし、国や県などの計画や動向等も十分に考慮しながら、本市のデジタル化の方向性を示す総合的な指針として位置づけます。
- ◆ 併せて、本指針は官民データ活用推進基本法第9条第3項に規定する「川口市官民データ活用推進計画」を兼ねるものとして位置づけます。

指針の性格

- ◆ DXの実現という旗印が全国的に掲げられて以降の期間はまだ短いことに加え、ウィズコロナ・ポストコロナ時代における社会経済情勢、デジタル関連施策・技術は、変化のスピードが極めて速く、本指針の策定時には予見されなかった新たな事情が生じることが予想されます。
- ◆ そのため、策定時に設定した定量的指標やスケジュールありきの経路依存に陥ることなく、市民ニーズ等に沿った柔軟な施策を展開していくことを優先する観点から、本指針は、詳細な事業内容・指標・スケジュール等を予め定めるものではなく、取組の背景と今後の取組の方向性（指針）を示すことを基本とします。

指針の対象期間

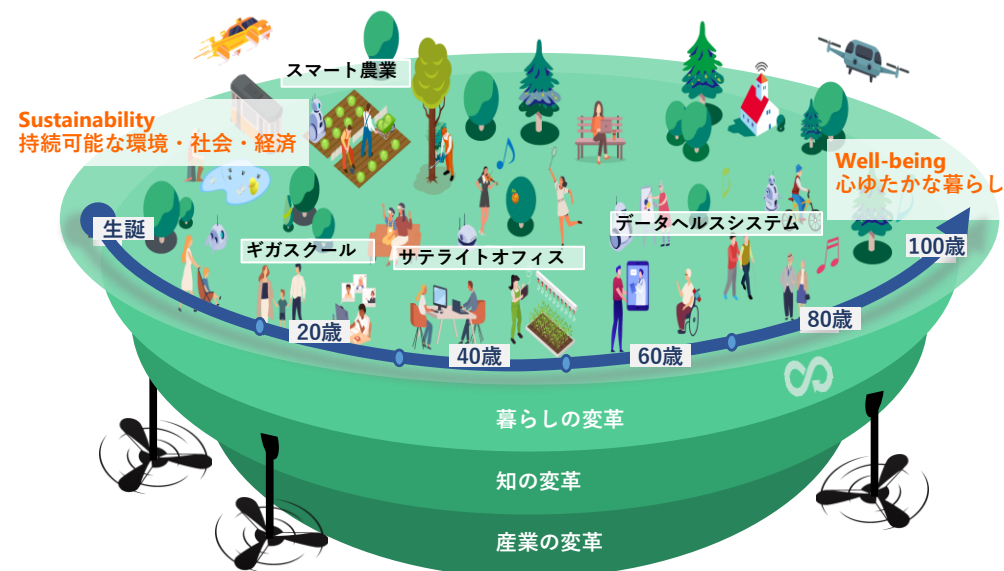
- ◆ 本指針の対象期間は、2023年度から2026年度までの4年間とします。
- ◆ DX実現に向けた課題等もあることから、まずは指針対象期間である4年間でスタートアップ期間として位置づけ、スモールスタートで実施した既存の取組の拡充や新たな好事例を生み出し、市民や企業の皆様にデジタル化によるメリットを実感いただきながら、システム標準化やガバメントクラウドへの移行を着実に完了し、さらなるデジタル化推進の礎を作り上げることを目指します。



デジタル化により目指すビジョン

デジタルで、「住みやすいまち」を超えて、いつまでも住み続けたい「さらなる選ばれるまち」へ
～ 誰一人取り残さないデジタル社会の実現 ～

- ◆ DX（*）はそれ自体が「目的」ではなく、あくまで「手段」であることを念頭に、デジタルで、本市を取り巻く様々な課題を解決し、いつまでも住み続けたい「さらなる選ばれるまち」を目指すことを目標として掲げます。
- ◆ また、政府が掲げる「誰一人取り残さないデジタル社会の実現」という基本理念のもと、利用者目線に立ち、デジタルを得意としない方にも配慮しながら、市民一人ひとりに寄り添った、利便性の高い行政サービスの提供を目指します。



出典 デジタル庁
「デジタル社会の実現に向けた重点計画（2022年6月）」

（*）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す。狭義では、①デジタル技術が社会に浸透する過程で生じる新たな価値の創造やサービスにおける変革、などを意味しますが、広義では、①のほか、②デジタイゼーション（特定の工程における効率化のためにデジタルツールを導入すること）、③デジタルライゼーション（より良いサービス提供のため、プロセス全体をデジタル化すること）を含む概念です。

本指針では、特段の事情がない限り、「DX」を広義の概念として捉えるほか、①の概念を自治体の文脈にあてはめ、「デジタル技術やデータを有効に活用していく過程で、役所の制度や組織の在り方などに変革を生み出し、さらなる市民の利便性向上や業務の効率化などを図ること」という意味で用いることとします。



基本方針

3つの基本方針を軸として、DXの推進に向けた各施策に取り組み、
市民サービスの向上と業務の効率化を図ります。

方針 1

デジタル技術を活用して、市民サービスを1歩でも便利に

行政手続のオンライン化や窓口のデジタル化など、フロントサービスの利便性を向上させるとともに、多文化共生やデジタルに不慣れな方への配慮を欠かさず「誰一人取り残さない」デジタル社会を目指します。

方針 2

市役所業務をデジタル化する

バックオフィスの事務のやり方を不断に見直し、AI・RPA、ノーコードシステム、テレワークなどを最大限に活用することで、市役所業務の効率化や働き方改革につなげます。

方針 3

安全・安心かつ連携・活用しやすいデジタル化の基盤や環境を整備する

国が主導するシステム標準化やベースレジストリの構築の動きに合わせて、連携・活用しやすい基盤を整備するとともに、技術的、物理的、組織的、人的観点からセキュリティ対策を徹底します。



取組施策

基本方針を具体化するため、16の取組施策を中心に組み込みます。

方針 1

デジタル技術を活用して、
市民サービスを1歩でも便利に

- 01. 行政手続のオンライン化（★）
- 02. 窓口サービスのデジタル化
- 03. マイナンバーカードの利活用等（★）
- 04. 多文化共生への対応
- 05. デジタルデバイド対策
- 06. 24/365対応と市政情報の
デジタル発信
- 07. 市内企業のDX推進

方針 2

市役所業務をデジタル化する

- 08. システムの内製化
- 09. AI・RPA活用による業務の
効率化（★）
- 10. テレワーク等の推進（★）
- 11. 契約事務の電子化

方針 3

安全・安心かつ連携・活用
しやすいデジタル化の基盤
や環境を整備する

- 12. システムの標準化への対応と
ガバメントクラウドへの移行（★）
- 13. セキュリティ対策の徹底（★）
- 14. 災害に強い体制の構築
- 15. デジタル人材の育成
- 16. データやGISの利活用

（*）（★）は自治体DX推進計画【第2.0版】（総務省 2022年9月2日改訂）において、「重点取組事項」として記載されている項目です。



第 2 章 取 組 施 策



01. 行政手続のオンライン化



デジタル技術を活用して、
市民サービスを1歩でも便利に

スマートフォンやパソコンから、市の電子申請ポータルサイトを経由して、24時間・365日、来庁不要で申請可能な行政手続を飛躍的に拡大します。

■ 取組の背景

- 2022年度から、オンラインで給付金の申請や施設の予約などが可能な「汎用申請サービス」を導入し、現在、市において電子申請に対応している手続を集約したポータルサイトを開設しました。
- 一方で、ポータルサイト上で電子申請が可能な手続は一部に留まっており、更なる拡充が必要です。

■ 今後の取組の方向性

- より多くの市民の皆様がオンライン化によるメリットを実感できるように、年間処理件数が多い行政手続や、来庁等の負担を極力減らす観点から、他の手続と同時に実施されることが多い手続を中心にオンライン化を進めます。また、マイナンバーカードを活用したサービス拡大を図ります。

(※) 法令の規定等により対面が必須であるなどオンライン化に馴染まない手続についても、事前予約を電子化するなど、可能な限りオンライン化に取り組みます。

- 紙申請との複線化への対応のほか、申請のオンライン化にとどまらず、審査、決裁、文書保管などの行政内部業務も併せてデジタル化することを検討し、業務処理方法の見直しや効率化を推進します。
- 汎用的電子申請システムから基幹システムへの効率的なデータ連携等について検討していきます。
- 電子申請ポータルサイトのUI/UXの向上に努め、対応手続が増加しても検索しやすい環境を構築します。
- 市ホームページや広報紙等を活用し、オンライン申請の周知・利用向上を図ります。

■ 電子申請のメリット

- ✓ スマートフォンやパソコンにより24時間・365日、来庁不要で行政手続が完結
- ✓ マイナンバーカードによる電子認証やクレジットカード決済に対応
- ✓ 電子交付が可能(例:市立高校の受験票の電子配布)
- ✓ 申請者宛てに申請の処理状況(未処理、処理中、完了など)をお知らせするメールの送付が可能

【参考】本人確認とクレジットカード決済が必要な場合の申請の流れ



行政手続のオンライン化に向けた工程

方針
1

デジタル技術を活用して、
市民サービスを1歩でも便利に

年間処理件数が多い行政手続を中心にオンライン化を進め、2026年度以降原則全ての行政手続のオンライン化の実現を目指します。

	～2022年度	2023年度	2024年度	2025年度	2026年度～
手続数 年間処理件数 *1	79手続 約1,977,000件 +α	97手続 約2,172,000件 +α	108手続 約2,193,000件 +α	132手続 約2,331,000件 +α	原則 全ての行政手続
オンライン化する 主な手続例	〈年間処理件数が多い手続〉*2 79手続 ・粗大ごみ収集受付業務 ・施設の利用予約申請 ・自転車置場駐車許可申請 ・法人市民税申告 ・転出届 ・パスポート申請 など 〈その他手続〉*3 +α	〈年間処理件数が多い手続〉*2 + 18手続 ・敬老祝金申請 ・市立高等学校卒業証明書等発行 ・重度要介護高齢者福祉手当申請 ・地球温暖化対策活動支援金 ・グリーンセンター団体予約申込受付 など 〈その他手続〉*3 +α	〈年間処理件数が多い手続〉*2 + 11手続 ・消防用設備等（特殊消防用設備等）点検報告書 ・消防計画作成（変更）届出書 ・防火・防災管理者選任（解任）届出書 ・工事整備対象設備等着工届出書 など 〈その他手続〉*3 +α	〈年間処理件数が多い手続〉*2 + 24手続 ・放課後児童クラブ利用申請 ・水道管管網図交付 ・市税過誤納金還付の口座振込依頼 ・市民税・県民税申告 ・給水装置工事設計審査・しゅん工検査申請 など 〈その他手続〉*3 +α	2025年度までのオンライン化に向けた検討の結果、法令の規定等や実務上の問題など、オンライン化に馴染まないと判断される手続を除き、原則、全ての手続のオンライン化を実施

*1 年間処理件数は、現在の申請が、100%オンライン申請に置き換わった場合の試算値です。

*2 年間処理件数が200件以上のものを「年間処理件数が多い手続」としています。

*3 年間処理件数が200件未満のものを「その他の手続」とし、他の手続と同時に実施されることが多い手続を中心にオンライン化を進めます。



02. 窓口サービスのデジタル化

方針
1

デジタル技術を活用して、
市民サービスを1歩でも便利に

窓口サービスのデジタル化を図ることで、来庁者の負担軽減やキャッシュレスの推進など、市民サービスの向上につなげます。

窓口サービスの利便性向上

■ 取組の背景

- ・ 2025年度完成予定の新庁舎2期棟に、点在する市内の窓口機能の多くが集約される予定であり、より利便性の高い窓口サービスの検討が必要です。

■ 今後の取組の方向性

- ① 「ワンストップ」「ワンスオンリー」なスマートな窓口
 - ・ 2期棟完成に向けて、引越し・結婚・出生・おくやみなどのライフイベントに応じた手続きをまとめて案内できる「ワンストップ」な窓口や、氏名や住所などの共通する項目を1度記入すれば、複数の手続きでそのまま使える「ワンスオンリー」なシステムの導入を検討します。
- ② 「待たない窓口」「書かない窓口」
 - ・ 手続きの予約や待ち時間のお知らせができる「待たない窓口」サービスや、氏名・住所等を手書きで記入することなく必要な申請書類を作成できる「書かない窓口」サービスを導入することで、来庁者の利便性向上を図っていきます。



納付や支払のキャッシュレス化

■ 取組の背景

- ・ 現在、市税の納付など一部の手続きはキャッシュレスに対応していますが、窓口での手数料やスポーツ施設の利用料の支払などは現金のみの対応が主流となっています。

■ 今後の取組の方向性

- ・ 窓口のキャッシュレス化（キャッシュレス決済端末の設置、現金・電子マネー併用型のセルフレジの導入など）や、公民館やスポーツ施設などのオンライン予約システムにキャッシュレス決済機能を付加することを検討します。
- ・ 現在、券売機を導入している施設については、機器更新時に電子マネー併用型の機器などの導入を検討します。
- ・ 行政手続きのオンライン化の拡充に合わせて、手数料などのキャッシュレス決済が可能な手続きの拡大を図ります。



03. マイナンバーカードの利活用等



デジタル技術を活用して、
市民サービスを1歩でも便利に

デジタルを活用した様々な行政サービスをご利用いただくため、川口市では、引き続き、マイナンバーカードが全ての市民に行きわたることと、利活用シーンの拡大を目指します。

■ 2017年度～ マイナンバー制度における情報連携の開始

社会保障などの手続の一部について、行政機関相互で情報連携を行うことで、課税証明書等の提出書類の省略を可能とし、行政手続を簡素化

■ 2021年度～ マイナンバーカードの健康保険証利用の開始

初めての医療機関でも薬剤情報等を共有できるため、よりよい医療が可能に
(川口市立医療センターでは、2021年10月20日より運用開始)

■ 2022年度～ コンビニ交付の開始

本市では、2022年3月から住民票、印鑑登録証明書、戸籍謄本などが
全国のコンビニで取得可能に

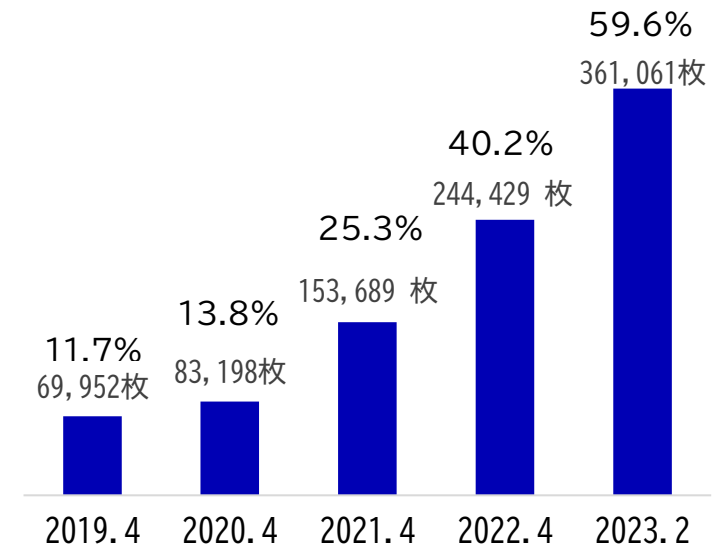
マイナンバーカードによるオンライン手続申請の開始

2022年4月から、マイナンバーカードによる電子認証に対応した「汎用申請
サービス」の本格運用を開始

公金受取口座の運用開始

2023年1月からの本格運用開始により、様々な給付金等の支給事務で活用
可能に

● 川口市におけるマイナンバーカードの交付状況



※ 市職員の早期100%取得に向けても引き続き
取り組みます。

電子証明書機能を格納したスマートフォンの登場や、2024年度末には紙の健康保険証の廃止が予定されているなど、マイナンバー制度を取り巻く環境は今後も大きく変化していくことが見込まれることから、引き続き国の動向を注視しながら市民の利便性向上等を図っていきます。



04. 多文化共生への対応

方針
1

デジタル技術を活用して、
市民サービスを1歩でも便利に

外国人住民が多いという本市の特色を踏まえ、対面での対応とデジタル技術をハイブリッドで活用し、多文化共生を推進します。

窓口でのデジタル技術の活用

■ 取組の背景

- 本市では、約38,000人（全市人口の約6.3%。2022年1月時点では、全国第1位）の外国人住民が居住しており、多言語への対応が求められています。

■ 今後の取組の方向性

- 窓口手続で利用可能な多言語対応の翻訳ツールの設置を継続します。

2018年度 5言語 ▶ 2019年度 12言語 ▶ 2021年度 17言語

- 外国人相談員などの配置やテレビ電話を活用した通訳サービスなどを組合せ、相談者や相談内容に応じた最適なサービスを提供します。

通 訳 種 別	正確性	言語数	導入の 容易さ
国際交流員 外国人相談員	◎	△	△
テレビ電話 スマートフォン	○	○	○
翻訳アプリ	△	◎	◎

外国語による情報発信の充実

■ 取組の背景

- 市のHPでは、居住人口が多い市民の公用語を中心に6言語（英語・中国語・韓国語・ベトナム語・タガログ語・トルコ語）に対応した自動翻訳サービスを導入しています。
- また、2022年度に、やさしい日本語を含む7言語に対応した外国人向けポータルサイト「川口市外国人生活ガイド」を開設しました。

■ 今後の取組の方向性

- 教育・子育て情報の新設や、税金、ごみ出し情報の拡充など、「川口市外国人生活ガイド」に掲載される情報のさらなる充実に努めます。
- 9言語に対応した、住所地ごとの収集日、分別方法、出し方のポイントなどが検索可能な「ごみの分別ガイドアプリ」の周知・浸透を図ります。



▲ 外国人生活ガイド(中国語版)

05. デジタルデバイド対策

方針
1

デジタル技術を活用して、
市民サービスを1歩でも便利に

多文化共生の取組に加えて、全ての市民がデジタル化の恩恵を享受できるよう、
インクルーシブ（包摂的）な社会を目指し、デジタルデバイド対策に取り組めます。

■ 取組の背景

- デジタル技術やサービスが進歩し、デジタルを使いこなせる方とそうではない方の情報格差（デジタルデバイド）の拡大が懸念される中、「誰一人取り残さない」デジタル社会の実現が目指されています。

■ 今後の取組の方向性

- オンラインによる手続ではなく、従来の対面や紙ベースでの対応を希望する方に寄り添った対応を行います。

【過去の実施例】新型コロナウイルスワクチン接種予約サポート（2021年度～）

- デジタル技術をうまく使いこなせないという層への支援を実施します。

【過去の実施例】マイナポイント予約・申込手続の支援（2021～2022年度実施）

- コンビニ交付の浸透状況等も考慮しながら、有人窓口による各証明書の交付等が可能な駅前連絡室（西川口駅、鳩ヶ谷駅、蕨駅）の設置を継続します。
- 高齢者等が、公民館など地域の身近な場所でデジタル技術、情報通信機器の操作方法、行政手続のオンライン申請などを学べる機会の創出を図ります。
- 国が実施する「デジタル活用支援推進事業」に関して、市内における受講が可能な講座（スマートフォン講座など）の周知を行います。
- 市内の公共施設にキオスク端末を設置し、スマートフォンやパソコンを所持しない方を含む全ての市民がデジタルの恩恵を受けられるよう努めます。



▲ 市役所等で実施したマイナポイントの申込支援の様子

06. 24/365の対応と市政情報のデジタル発信



デジタル技術を活用して、
市民サービスを1歩でも便利に

24時間・365日の対応や利便性の高い市政情報の発信に今後も取り組んでいきます。

■ 取組の背景

- ・ 自身に必要な手続きを市のホームページ等で調べることができる仕組みや、オンラインで完結するサービスの提供は、開庁時間に合わせた来庁や問合せの手間を削減するなど、市民と行政の双方にメリットがあります。
- ・ また、分かりやすい広報に加えて、子育て、教育、医療、介護など、市民1人ひとりのニーズに合わせた情報が、必要とする方に確実に届く環境構築の重要性が増しています。

■ 今後の取組の方向性

- ・ ソーシャルネットワーキングサービス、ショートメッセージサービスに加え、AIチャットボット（2020年度導入）や「手続きガイド」（2021年度導入）などの活用により、24時間・365日対応が可能なサービスの拡充を図ります。（右記も参照）
- ・ 「手続きガイド」により申請等が必要とされた手続きを、そのままオンラインで申請できるような仕組みを検討します。
- ・ 専用サイト（「川口市ママフレ」など）により、ニーズに特化した情報発信を行います。また、国の動向を踏まえつつ、マイナポータル等を利用したプッシュ型の情報発信の検討を行います。
- ・ 地元企業と連携して地域の魅力・イベント、市政情報などの情報を発信するなど、官民連携の取組を推進します。

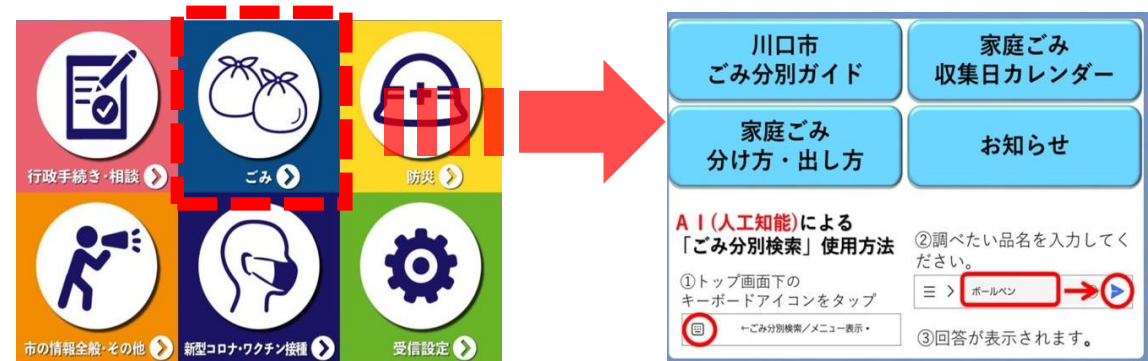
● 手続きガイド

- ✓ スマートフォンやパソコンで質問に答えるだけで、「転入」「結婚」「出生」「おくやみ」など、8つのライフイベントにおける必要な手続きを簡単に調べることができます。
- ✓ 本市では211の手続きを案内可能です。（2022年3月現在）
- ✓ 必要な手続き・持ち物の印刷や、結果共有も可能です。



● AIチャットボット

- ✓ 行政手続、防災、ワクチン接種などのメニューボタンから知りたい情報を簡単に検索でき、AIによる「ごみ分別案内」も可能です。



07. 市内企業のDX推進

方針
1

デジタル技術を活用して、
市民サービスを1歩でも便利に

市内の企業におけるDX推進の取組を後押しすることにより、
ウィズコロナ・ポストコロナ時代における地域経済の活性化に寄与してまいります。

■ 取組の背景

- 市内企業においても、DXによる生産性向上やデジタル人材の確保に向けた取組が重要であり、本市では、2021年度からDX推進補助金を創設するなど、市内企業のデジタル化を支援しています。

■ 今後の取組の方向性

- ① 地域経済におけるデジタル人材の育成支援
 - DXに関する知識が習得可能なオンライン学習システムのアカウントを提供することなどを通じ、デジタル人材の育成を促します。
- ② DX推進補助金の給付
 - システムの導入や設備のデジタル化向けの「DX推進補助金」のさらなる周知やニーズに即した内容の見直しを検討します。
- ③ jGrantsの普及促進
 - 市内企業のニーズやデジタル化の進展を踏まえながら、jGrants（国や自治体の補助金の申請等がオンラインで完結するシステム）の活用を検討します。



▲jGrantsの補助金ポータルサイト

④ DX推進セミナー

- 2021年度より、企業経営の専門家がDXの具体的な推進事例も交えながら講義を行う、経営者や企業のDX推進担当者向けのセミナーを開催しており、この取組等を通じ、市内企業のデジタル化を促進します。

● 埼玉県DX推進ネットワーク

- ✓ 県内企業のデジタル化をサポートするため、国、県、市町村、経済団体、金融機関が連携して埼玉県内の企業の様々なニーズに対応するネットワークが構築されており、本市も構成機関として参画することにより、企業のデジタル化や業務効率化を支援しています。



出典：埼玉県DX推進ネットワークワンストップサイト
<https://www.saitamadx.com/>

08. システムの内製化

システムの内製化を推進し、業務の効率化、システム改修等の経費の低減、突発業務などに対する小回りの利いた迅速な対応を目指します。

■ 取組の背景

- ・ 日常業務の効率化や、新型コロナウイルス感染症関連業務などの突発業務に迅速に対応する観点から、システムの内製化（職員自らが簡易なシステムを作ること）の重要性が高まっています。
- ・ システムの構築や運用に高度なプログラミング知識を要しない「ノーコードシステム」を2020年度から導入し、システム運用等に係る属人化を避けるとともに、効率化を図っています。

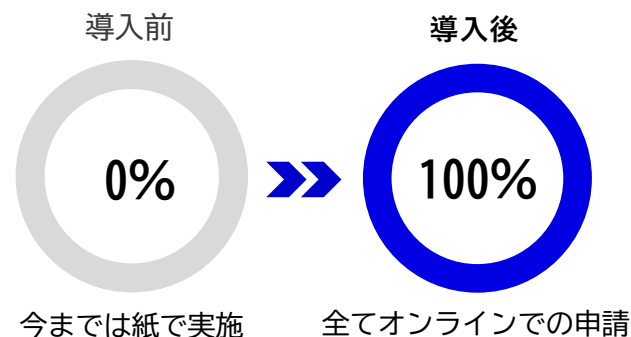
■ 今後の取組の方向性

- ・ Excelとメールの併用による照会・集計作業や、紙媒体で実施している業務などに対して、内製化ツールを導入することで業務の効率化を図ります。
- ・ 高度なプログラミングの知識がなくてもシステム構築可能というメリットを活かし、新型コロナウイルス感染症関連業務をはじめとする突発的な業務に対して、引き続き迅速な対応を行うことを目指します。（次ページの事例も参照）
- ・ 内製化ツールの全庁的な活用に向け、研修体制の充実を図ります。（p. 26参照）

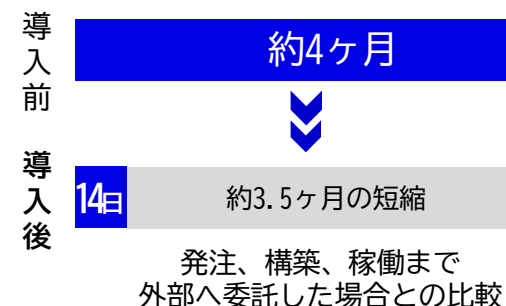
■ 内製化による庁内業務のデジタル化の効果例

（報酬の振込業務をデジタル化する場合）

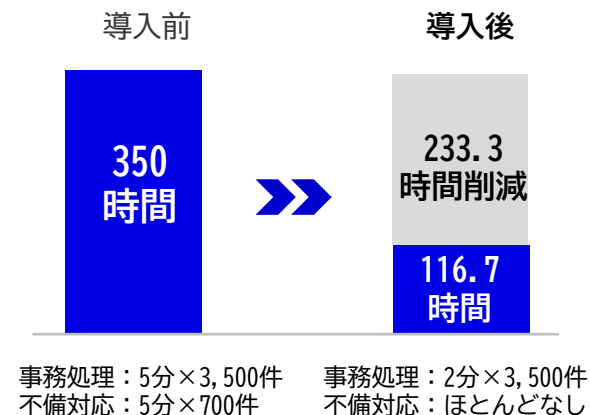
① オンライン化の割合（対象3,500件）



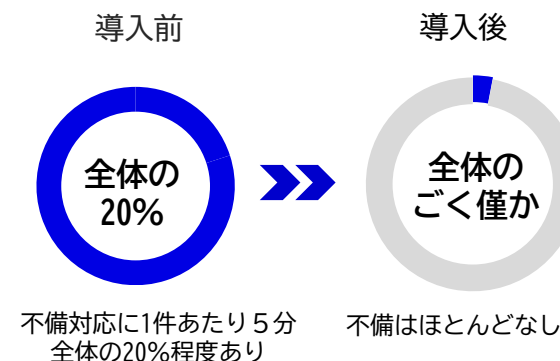
② 準備期間の短縮



③ 事務処理時間の削減



④ 不備割合の減少



システム内製化の事例

(新型コロナウイルスワクチン集団接種会場受付システム)

方針
2

市役所業務をデジタル化する

■ 内製化の背景

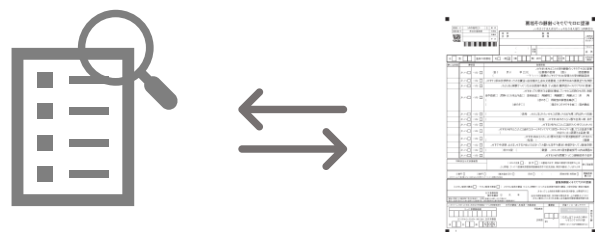
- ・ 旧そごう跡地に設置した集団接種会場は県下最大規模であり、1日に約2,000～3,000人の接種を目指していたことから、混雑や混乱を招かないよう、スムーズな受付体制を構築する必要がありました。
- ・ そのため、紙リストによる予約者情報との照合などではなく、ワクチン接種の受付に特化したシステムを導入することとしました。
- ・ システムの導入を外注する場合、6か月程度の期間を要するところ、ワクチン接種の開始に間に合わせるため、約2週間で本稼働させる必要がありました。

■ 内製化による効果

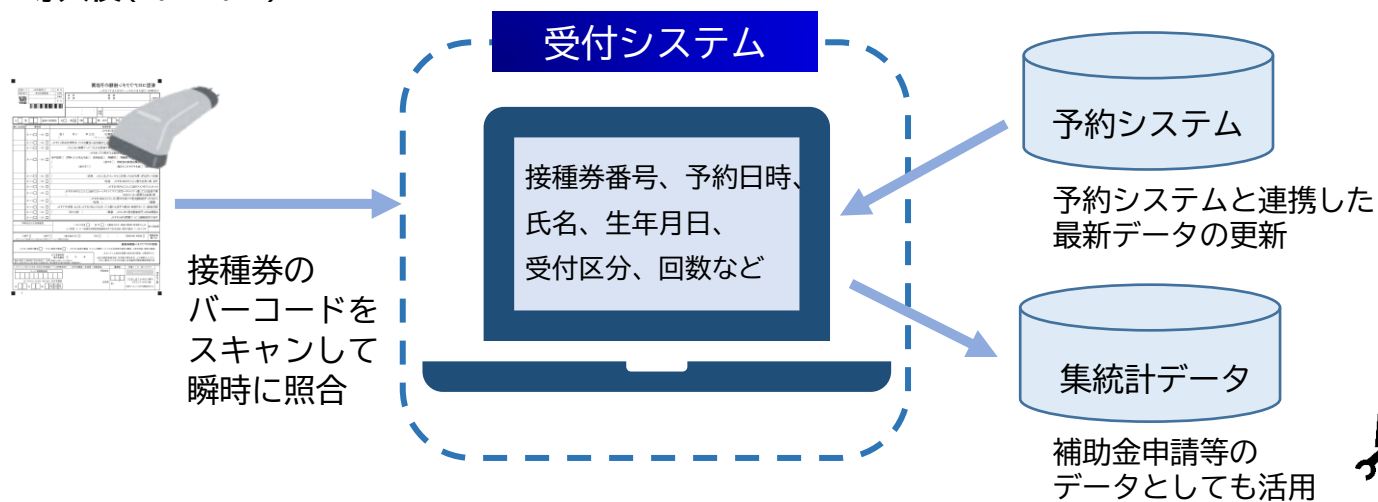
- ・ システム導入を外注せず、職員自らがノーコードツールを活用しながらシステムを内製することにより、約2週間という短期間で開発に成功しました。
- ・ 会場の受付は、接種券（予診票）に印刷されたバーコードをスキャンするのみとなり、紙の受付リストで検索・突合する場合と比較して、1人あたりの受付時間は約20秒削減されるなど、スムーズな受付が可能となりました。
- ・ その他、予約システムから受付日当日の予約データを取り込むことで、最新のデータによる照合を実現するとともに、補助金申請等で使用する集統計データの出力にも対応しました。

■ ワクチン接種会場受付システムの概要図

● 導入前(～2021.5)



● 導入後(2021.6～)



09. A I ・ R P A 活用による業務の効率化

今後の生産年齢人口減少社会も見据え、市役所内の人的リソースを最適化するため、A I や R P A などの先進技術を積極的に活用し、事務の効率化と市民の利便性の向上に取り組みます。

■ 取組の背景

- ・ 少子高齢化に伴う市職員を含む生産年齢人口の減少に加え、新たな行政課題やニーズの多様化に伴う業務量の増加に対応するため、A I や R P A を活用して定型的な事務等を実施する一方、職員でなければならない業務に注力し、限られた人的資源を最大限に活用する必要があります。
- ・ また、A I によるデータ分析などを施策に反映していく取組も重要です。

■ 今後の取組の方向性

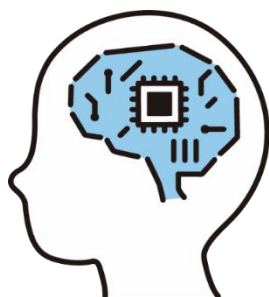
- ・ A I 議事録、A I - O C R、R P A などの活用を拡充することで、年間 7,000 時間規模の定型的な単純作業の効率化を図ります。
- ・ A I によるデータ分析などの市の施策への反映事例を増やしていきます。

(例 1) A I を活用した情報収集

A I を活用して S N S など多数の情報を分析し、自然災害や事件事故等のリスク情報を収集するもの

(例 2) A I を活用した家屋現況調査

航空撮影した家屋の写真に対して、A I による画像解析を実施することにより、家屋の異動の有無や異動種別を自動判定するもの



● A I を活用した情報収集・発信の取組

- ・ 膨大な S N S 情報の中から、A I を活用することで自然災害・火事・建物倒壊・事件事故などに関連する情報を収集し、公的機関の情報や道路・河川カメラなどの情報と合わせて分析することで、迅速な状況把握や、ホームページ、防災行政無線等によるリアルタイムな情報発信を行います。



RPA活用による業務の効率化の事例



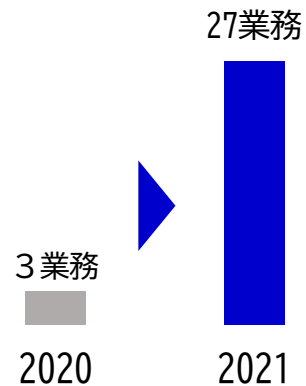
市役所業務をデジタル化する

■ RPAの特徴

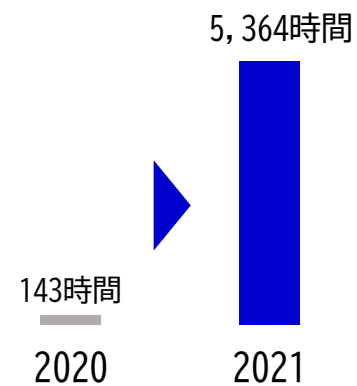
- RPAは、「マウスのクリック」や「キーボード操作」といった作業をソフトウェアのロボットに代行させるものであり、ExcelやCSV形式の入力データを用意することができれば、情報の入力・検索、メール送信等の自動化が可能となります。
- そのため、膨大な単純・反復作業から解放されるとともに、RPA処理中に職員は別の業務を行うことができます。

■ RPAの適用業務数及び年間削減時間

① 適用業務数



② 年間削減時間数



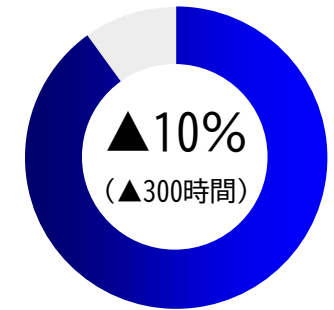
※ 適用業務数は9倍増に対して、年間削減時間は約37倍増と、業務の拡大による年間削減時間の効果が非常に大きいことが読み取れます。

■ RPAの具体事例

● ワクチン接種券発送業務

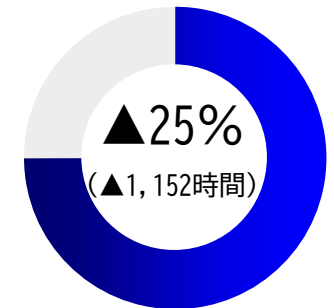
(新型コロナウイルスワクチン接種推進室)

転入者へのワクチン接種券送付のため、国のシステムに登録された接種情報を確認する作業をRPAにより自動化し、年間300時間削減しました。



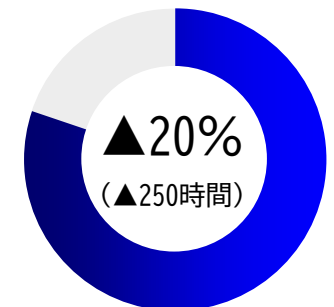
● 手帳新規・更新業務 (障害福祉課)

精神障害者保健福祉手帳の新規・更新業務において、県が決定した情報を市のシステムへ入力する作業をRPAにより自動化し、年間1,152時間削減しました。



● 保険料還付業務 (介護保険課)

紙で受領した年金返納情報を元に市のシステムへ入力する作業をAI-OCRとRPAの併用により自動化し、年間250時間削減しました。



10. テレワーク等の推進

方針
2

市役所業務をデジタル化する

ウィズコロナ・ポストコロナ時代を見据え、多様で柔軟な働き方の実現を目指し、デジタルを活用した場所を選ばない働き方を推進していきます。

■ 取組の背景

- 新型コロナウイルス感染症の拡大や、災害などの有事の際における業務継続性の確保、育児・介護などをはじめとする生活と仕事の両立を後押しする働き方改革の観点から、場所を選ばず勤務可能な環境を、セキュリティを担保しつつ、実現していくことが求められています。

■ 今後の取組の方向性

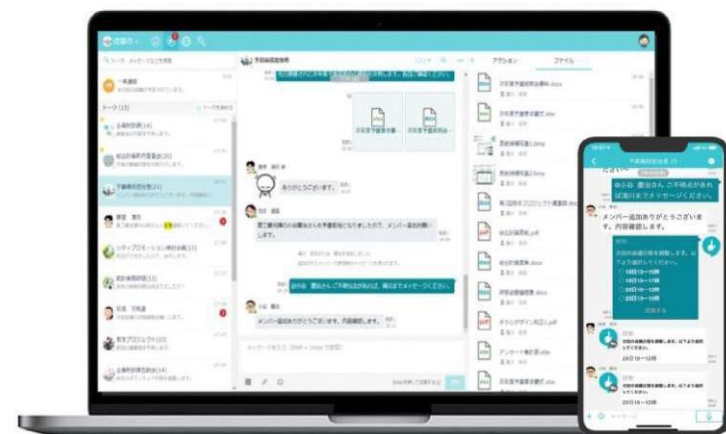
① テレワークの推進

- 新型コロナウイルス感染症対策を契機として、テレワーク専用端末や、地方公共団体情報システム機構が提供する、自治体テレワークシステムを導入しており、今後もウィズコロナ・ポストコロナ時代に即した安全性の高いテレワーク環境を運用します。
- テレワークを浸透させるための職場風土の醸成や管理職職員の意識改革に取り組みます。

② 庁内コミュニケーションのデジタル化

- WEB会議、ビジネスチャット、電子決裁などを可能な限り活用することにより、庁舎間移動の削減やペーパーレスを推進していきます。

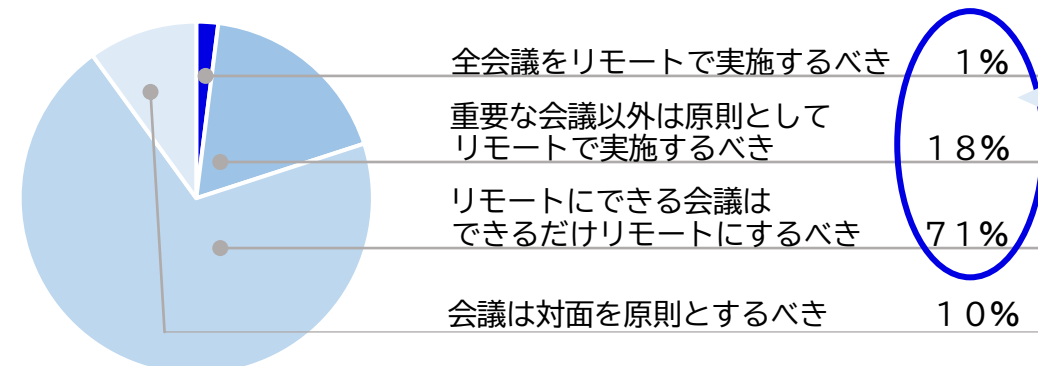
● ビジネスチャットの活用



画像の出典：株式会社トラストバンク

従来の電話やメールによるやりとりが不要となることに加え、チャット特有のカジュアルさもあることから、庁内のコミュニケーションが円滑化

● WEB会議に係る職員アンケート（2022年9月実施）



90%がリモート会議等を推進すべきとの意見

11. 契約事務の電子化

事業者の利便性向上、行政事務の簡素・効率化、非接触・非対面への対応の観点から、従来の紙・対面による契約事務を見直し、電子入札の拡充や電子契約の導入を検討します。

電子入札の拡充

■ 取組の背景

- 電子入札には、事務の簡素化や入札に要する費用の縮減、ヒューマンエラーの防止、受発注者双方の利便性向上、コロナ禍による三密の回避など様々なメリットがあります。
- 本市においても2004年から「埼玉県電子入札共同システム」の利用を開始していますが、対象は建設工事、建設工事に伴う設計・調査・測量などの業務のみで、役務の提供や物品調達等の業務は、事業者側の環境的な課題等も相まって、電子入札が未導入となっており、本市の電子入札の年間利用件数は1,005件程度となっています。

■ 今後の取組の方向性

- 本市の建設部局（建設部、都市計画部、都市整備部）における測量業務等の発注にあたり、試行的に埼玉県電子入札共同システムによる発注対象として電子入札を実施できるようにし、試行的運用を通じた課題の抽出や検証を行います。
- 物品調達等も含め、全庁的なシステムとして電子入札の対象を拡大することについては、引き続き事業者への啓発を図りながら、市役所の組織的な観点からも検討を進めていきます。

電子契約の導入

■ 取組の背景

- 契約書の製本、持参・郵送、原本保管などの契約関連事務を電子化することにより、事業者の利便性向上や行政事務の効率化等が図られます。
- 2021年1月に地方自治法施行規則の改正が行われ、民間事業者が提供する電子署名を活用した電子契約サービスが利用可能となっています。

■ 今後の取組の方向性

- 埼玉県が2022年度に実証実験を行った立会人型の電子契約(*)の効果・課題などの検証を実施しつつ、本市においても、電子契約の導入に向けた検討を行います。

(*) 契約者の一方が、電子署名事業者のクラウド上に契約書を掲載し、他方がその内容に同意することにより契約が成立するもので、電子証明書を必要とする「当事者型電子契約」と比較して、より簡易であり、作業時間や経費の節減等が期待されているもの。

12. システム標準化への対応とガバメントクラウドへの移行



安全・安心かつ連携・活用
しやすいデジタル化の基盤
や環境を整備する

2025年度までを目途に、市の基幹業務システムを国が示す標準仕様に適合させたくて、
国が整備するガバメントクラウドへ移行します。

■ 取組の背景

- 住民記録や地方税システムなど、地方公共団体が基本的な事務を処理するための基幹業務システムに関して、各団体毎で実施しているカスタマイズに伴う維持管理や改修に係る負担・コストを低減し、クラウドによる共同利用を促進するため、国は、2021年5月に成立した「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、2025年度末までに、自治体の基幹業務システムを標準化したうえで、クラウド環境へ移行することを目指しています。
- この方針を踏まえ、本市では、2022年度より住民記録システム、印鑑登録システムから先行して、国から示された標準仕様に適合させる作業に着手しています。

■ 今後の取組の方向性

① システム標準化への対応

- 先行実施している住民記録システム等において生じた課題等を検証しつつ、他の18業務(*)の基幹業務システムについても、順次計画的な標準仕様への適合化を図ります。
- システムの標準化に合わせて、業務フローの見直しを図り、BPRを推進します。
- システムの標準化後を見据え、先行自治体の事業検証結果を踏まえながら、共通基盤を介したデータ連携の仕組みのあり方について検討を進めます。
- 国の標準仕様と市の現行の基幹業務システムの機能や仕様の相違を解消するために、本市独自の施策を廃止、縮小することがないよう取り組みます。

(*) 児童手当、子ども・子育て支援、戸籍の附票、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、障害者福祉、介護保険、国民健康保険、後期高齢者医療、国民年金の18業務

② ガバメントクラウドへの移行

- 国が示すガバメントクラウドに係る技術的仕様や運用方針などを踏まえ、具体的な移行スケジュールや移行方法などを検討します。
- また、基幹業務システム以外の情報システムについても、「クラウドバイデフォルト」の原則に基づき、システムの更新時などに、クラウドサービスの利用を検討し、システムの運用に係る費用削減等に取り組みます。

13. セキュリティ対策の徹底

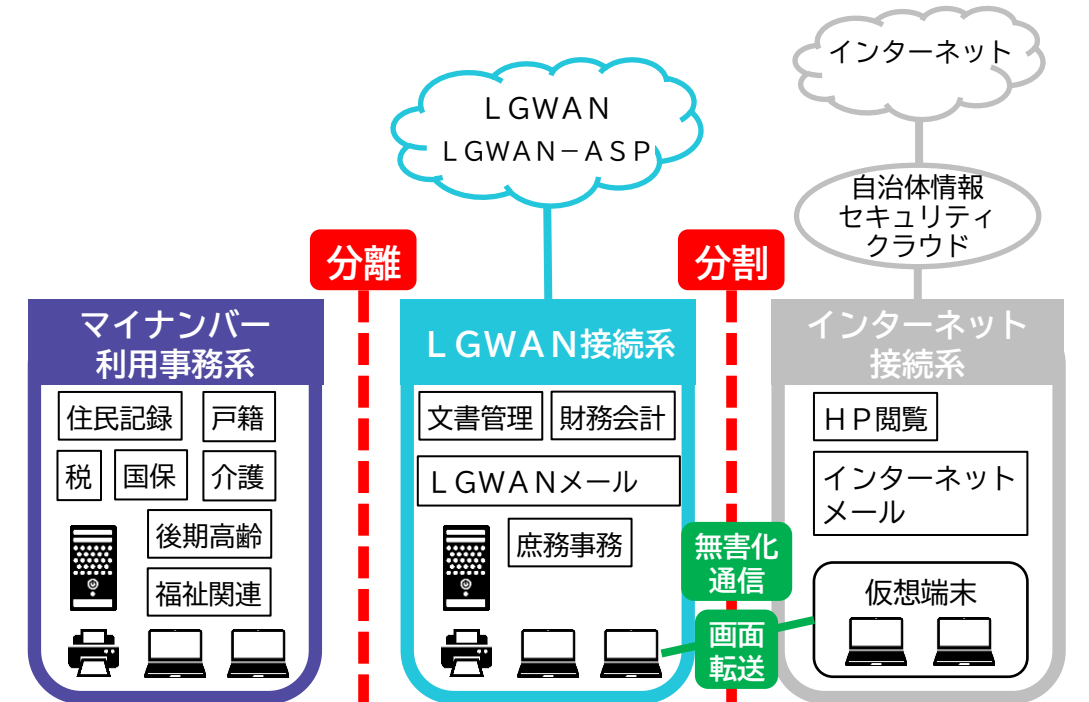
行政手続のオンライン化、テレワーク環境、クラウド利用などの利便性の高いデジタル環境の整備を行うにあたり、情報セキュリティ対策を徹底します。

■ 取組の背景

- デジタル社会や技術の進展に応じて、その利便性を安全に享受するためには、様々な観点からのセキュリティ対策を行うことが重要となります。
- 国においては「個人情報保護法」や「地方公共団体における情報セキュリティポリシーのガイドライン」の改正が行われています。
- 本市では総務省から示されたモデルに従い、内部事務のネットワークをインターネットから分離し、安全な環境で市業務を行うためのシステムを構築しており、2022年度には、高度なセキュリティ対策を維持しつつ利便性の向上を講じた再構築を実施しています。

■ 今後の取組の方向性

- 個人情報保護法やセキュリティポリシーガイドラインに基づき、市の例規改正等を行いつつ、適切な個人情報保護措置を講じます。
- いわゆる「αモデル」（右図参照）により、引き続き高度なセキュリティ対策を実施したうえで、より利便性の高いデジタル環境の整備を検討します。
- データや情報の重要度に応じた適切な管理を徹底するとともに、情報セキュリティ研修、標的型攻撃メール対応訓練、情報セキュリティ監査などを通じて、人的・組織的な安全管理措置を講じていきます。
- セキュリティインシデント発生時の即時対応を行う組織として「川口市CSIRT」を設置し、平時から訓練・演習などを定期的実施します。



- ✓ ネットワークの分離に加え、端末からの情報持出し不可の設定等を行い、住民情報の流出の防止を徹底
- ✓ インターネット接続系を分割し、文書・財務などの業務情報を取り扱うLGWAN環境のセキュリティを確保
- ✓ LGWAN環境においてもテレワークを実現
- ✓ 埼玉県が構築・運用するセキュリティクラウド経由の通信を行うことで、セキュリティを確保
- ✓ VDIにより物理端末の節減を実施

▲「αモデル」を維持した上でのデジタル環境の整備のイメージ

14. 災害に強い体制の構築

方針
3

安全・安心かつ連携・活用
しやすいデジタル化の基盤
や環境を整備する

災害発生時にも市役所業務を継続することができるよう、ICT-BCPの見直しを実施するとともに、災害時におけるシステム対策や情報発信の強化に取り組みます。

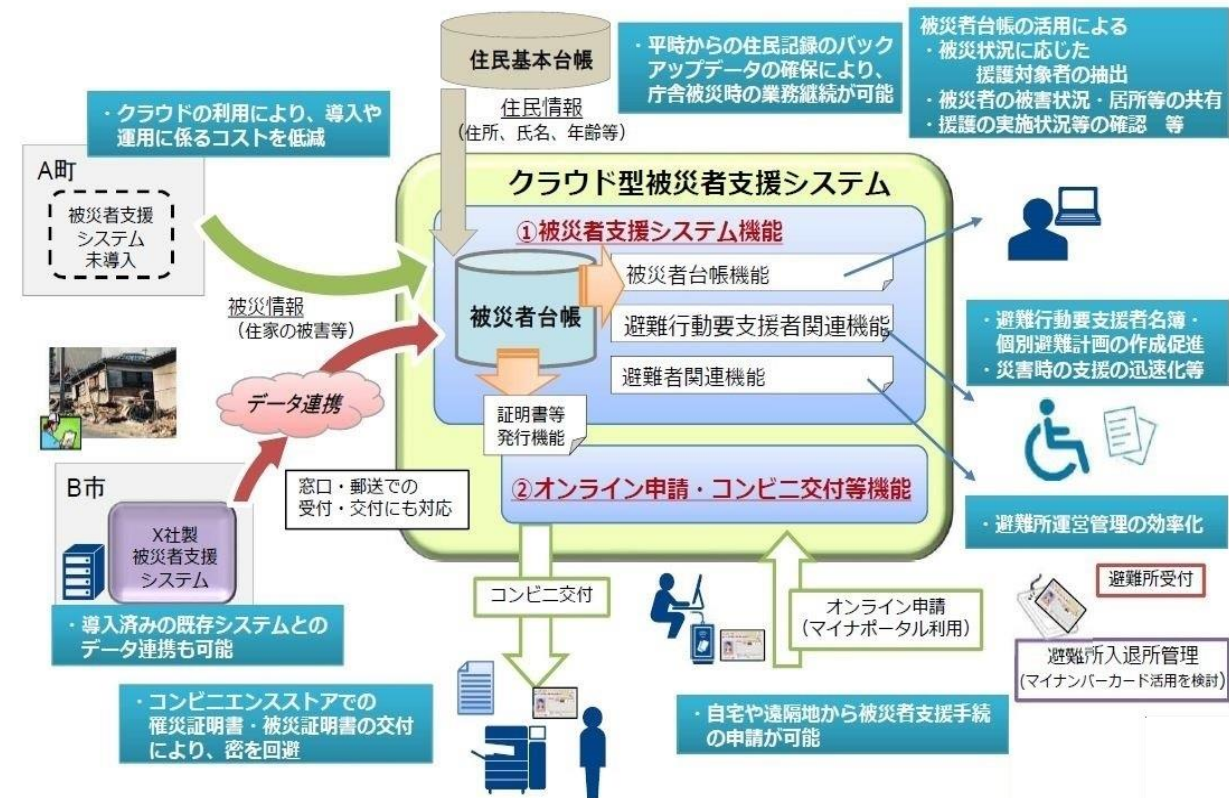
■ 取組の背景

- 年々、増加・激甚化傾向にある地震や水害などの災害の発生に対して、災害に強いシステムを整備することや、災害時や感染症発生時などの有事の環境においても、安定的な情報提供手段の確保、必要な市民サービスの継続的な提供ができる環境づくりを進めることが重要です。

■ 今後の取組の方向性

- 災害に強いシステム対策として、引き続き、災害時でもデータの保全及び復元ができるようなバックアップ体制を構築するとともに、72時間分の非常用電源の確保、無停電電源装置の設置、各種機器の冗長化などを図ります。
- 災害時においても必要な情報発信を行うため、市ホームページへのアクセス集中時には、画像を省いた必要最低限の情報掲載のみを実施する軽量版ページへ切替えを行うほか、きらり川口情報メール、公式SNSなどを通じた適時適切な情報発信に取り組みます。
- 国等が構築するクラウド型の被災者支援システムの利用や、マイナンバーカードを活用した罹災証明書の電子申請及びコンビニ交付を可能とする仕組みづくりの検討を進めます。

● クラウド型の被災者支援システムの概要



参考：内閣府、地方公共団体情報システム機構作成資料

15. デジタル人材の育成



安全・安心かつ連携・活用
しやすいデジタル化の基盤
や環境を整備する

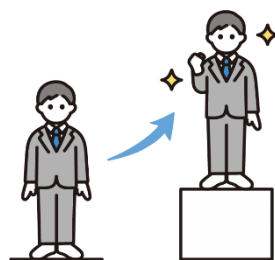
DX推進に向けた職員の意識改革をはじめ、情報セキュリティを含むデジタル技術や知識に強い人材を育成するための研修等を積極的に実施します。

■ 取組の背景

- デジタル化が進展する中で、職員のデジタル技術やスキル取得の重要性が増しています。
- 情報担当職員だけでなく、それぞれの業務や制度に精通する職員1人ひとりがデジタル技術や知識を活用し、市民サービス向上や業務の効率化に対して自律的に取り組むことができる環境づくりが必要です。

■ 今後の取組の方向性

- デジタル関連知識の習得度合いや、職務経験、職位等に応じた階層別の内部研修を実施します。特に、内製化ツールに特化した研修を拡充します。
- 国、県、地方公共団体情報システム機構、市町村アカデミー等が実施するDXに関する研修や、情報担当職員等向けの高度な専門研修など、外部研修の機会に積極的に参加し、知識等の研鑽に努めます。
- 情報担当課と業務担当課間で積極的な人事ローテーションを実施し、DXの架け橋となる人材の育成を加速します。
- 研修の充実に加えて、デジタルに関する資格取得の奨励など、職員の「アップスキリング」の支援を行います。



■ 内部研修の実施予定例

#	研 修	研 修 内 容	想定受講人数
1	情報セキュリティ研修	情報資産の取扱い、情報セキュリティポリシーの遵守、サイバーセキュリティに関する最近の実例や動向等の知識取得を図るもの	全職員
2	情報リテラシーの向上に関する研修	Excelの関数や、Accessを活用したデータベース作成などに関する基礎的な知識の習得を図るもの	70人
3	システムの内製化ツール操作研修【新規】	ローコードシステムやRPAなどの内製化ツールの実践的な操作を学ぶもの	30人
4	デジタル人材育成研修【新規】	情報セキュリティ、ネットワーク、BPRの推進などDXに係るより高度な知識を持った人材の育成を図るもの	30人

16. データやGISの利活用



安全・安心かつ連携・活用
しやすいデジタル化の基盤
や環境を整備する

オープンデータの項目の充実や地理情報システム（GIS）の利活用を通じ、市民や企業などの利用者のニーズに沿ったデータの提供を目指します。

データの利活用

■ 取組の背景

- 本市では、国が公開を推奨する項目や県内市町村の共通項目を中心に、市のホームページや埼玉県のパータルサイトを通じて、オープンデータの提供を行ってきました。
(提供例) AED設置箇所、避難所マップ情報、公共施設の一覧など
- また、デジタル技術の進展により様々なデータ分析が可能となっており、データを客観的な証拠として活用する政策立案（EBPM：Evidence-based policy making）が期待されています。

■ 今後の取組の方向性

- ① オープンデータの充実
 - 市民や企業などの利用者ニーズが高く、利用しやすいデータを提供するため、今後も引き続き、機械判読に適したデータ項目の充実や、定期的な更新による最新のデータ提供を図ります。
- ② EBPMの推進
 - データ分析や活用を通じ、より効果的な政策立案に努めます。

GISの利活用

■ 取組の背景

- 地理情報システム（GIS：Geographic Information System）は、位置・空間関連データを管理、視覚的に表示して、分析等を可能にする技術であり、市民サービスの向上や業務の効率化等に活用可能です。
- 本市では、「かわぐち案内マップ」として、市の公共施設やごみ集積所の位置などの地理情報を電子地図を利用してご案内しています。

■ 今後の取組の方向性

- 2020年にGISをリニューアルし、地図データ上に設定したデータを自動的にオープンデータとして公開できるように機能を追加しており、今後は、現地調査や不具合情報等の投稿などを通じた、さらなる情報の充実や利用拡大に努めていきます。
- 現在、埼玉県主導で県内全域の3D都市モデルの整備やオープンデータ化に向けた検討が進められており、本市も整備に必要なデータ等の提供に積極的に協力するほか、オープンデータ化後には、GISに機能を追加して運用していくことも検討していきます。

第 3 章

各行政分野における 取組事例



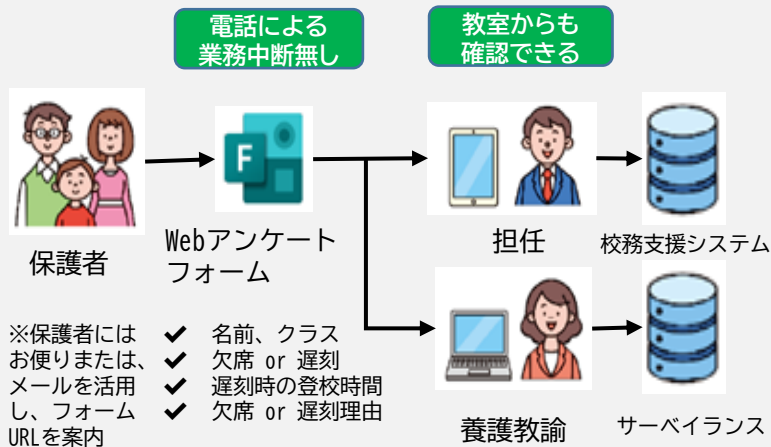
教育DXの推進事例（GIGAスクール端末等の活用）

■ 取組概要

- ・ GIGAスクール構想により配備された児童生徒1人1台の学習用端末を活用し、リモート授業やデジタル教材などの学習支援に加え、教職員の負担軽減や保護者の利便性向上に取り組んでいます。

出欠連絡のデジタル化

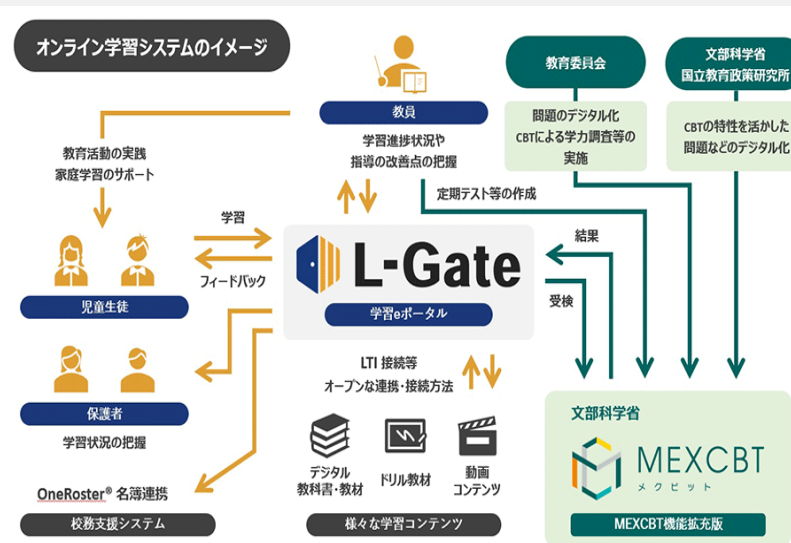
- ・ WEBアンケート機能を活用することで、保護者はいつでもすぐに欠席連絡を行うことができます。
- ・ また、教職員は端末を利用して教室でも欠席等の連絡を確認することができ、複数の教職員で情報共有することも進めています。



出典：改訂版 全国の学校における働き方改革事例集（2022年2月、文部科学省）

MEXCBT（メクビット）の活用

- ・ 文部科学省が提供するオンライン学習システム「MEXCBT」を活用し、学校・家庭における学習や音声・動画をを用いた問題演習を進めています。
- ・ 自動採点機能を有しており、各学校のテストの作成などにも活用しています。



出典：<https://www.uchida.co.jp/company/news/press/211101.html>

デジタル教材の活用

- ・ 学習支援アプリケーションを導入して、学校の授業や家庭学習でデジタル教材を活用しています。
- ✓ デジタルドリル機能で個別最適な学習を実現
 - ✓ 授業支援機能でより豊かな表現力と思考力を養成
 - ✓ 協働学習支援機能で全員参加による学びを推進



出典：<https://www.teacher.ne.jp/miraisseed/>

子育てDXの推進事例（電子申請やA I－O C Rの活用）

■ 取組概要

- 子ども・子育て支援業務では、行政手続のオンライン化、A I－O C Rの導入、システムの内製化に積極的に取り組み、庁内事務の効率化と市民の利便性向上を図っています。

● オンライン化した行政手続

- ✓ 児童手当認定請求
- ✓ 子ども医療費受給資格登録申請
- ✓ 赤ちゃんにっこり応援金申請
- ✓ 口座情報変更手続
- ✓ 加入保険情報変更手続

● A I－O C R導入事務

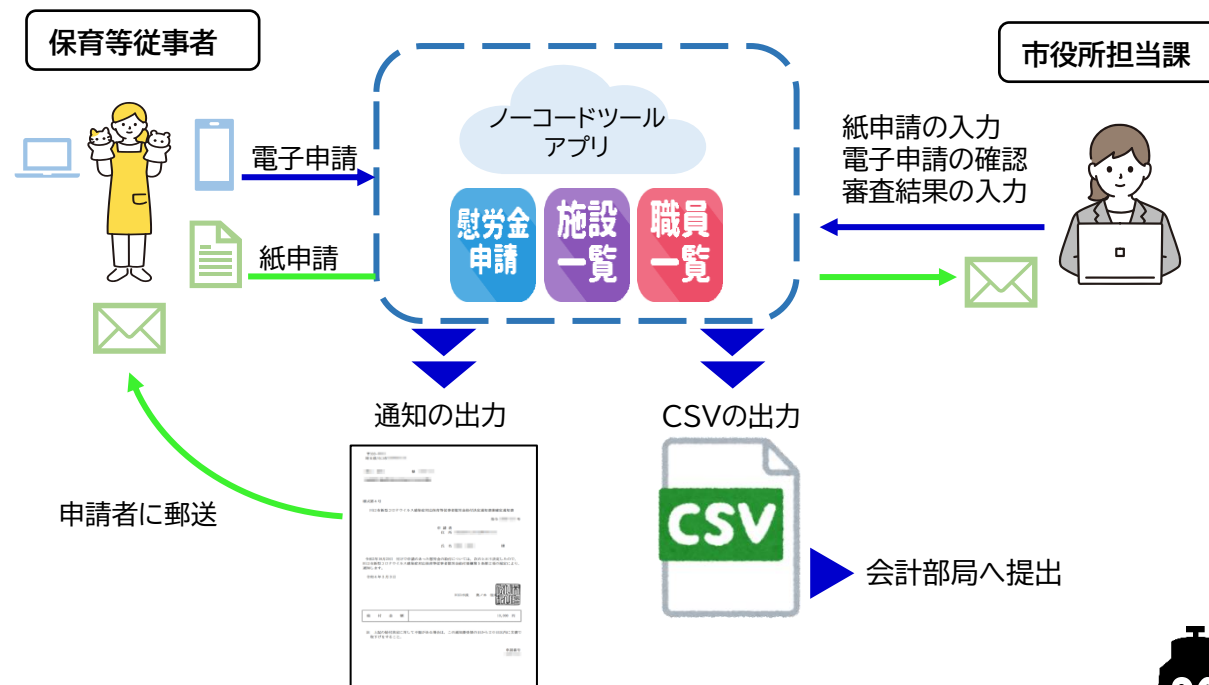
- ✓ 子ども医療費受給資格喪失届入力
- ✓ 子ども医療費未熟児養育医療代理受領処理入力
- ✓ 子ども医療費助成実績入力

■ 今後の取組の方向性

- 市民サービスのさらなる向上の観点から、子ども医療費の支給申請など、オンラインにより申請可能な手続をさらに拡大するとともに、原則対面受付とされる児童扶養手当・ひとり親家庭等医療費に関する申請についても、電子申請できるよう検討します。
- マイナンバーカードへの一体化による保険証の廃止に合わせ、子ども医療費受給資格登録の申請時における保険証情報の記入の省略を検討します。
- 国の自治体マイナポイントの動向を踏まえつつ、子ども子育て分野において活用できないか研究します。

● ノーコードツールによる内製化事例（保育等従事者慰労金申請アプリ）

- ✓ 2021年7月に約2週間で職員が内製、以降柔軟に機能追加しながら運用
- ✓ 申請→審査→通知文・データ払いCSVの出力まで、一連の業務をツール内で完結
- ✓ 複数課で同時に閲覧・入力可能
- ✓ アクセス権の設定により、他課の申請は編集不可とするなどセキュリティを確保
- ✓ 3か月間で約5,800件の申請・審査・支給を処理



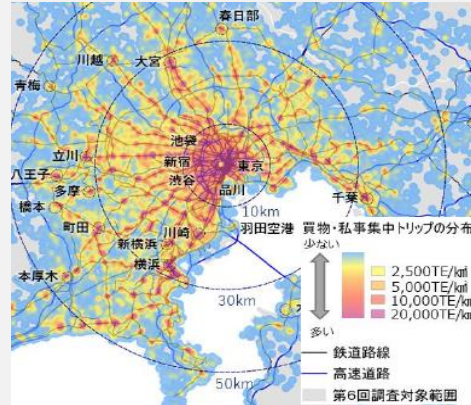
都市計画DXの推進事例（人流データやVRの活用）

人流データの把握と分析

■ 取組の背景

- 効率的・効果的なまちづくり施策の立案に際しては、人流データの分析等も必要である一方、現状、活用可能な「パーソントリップ（PT）調査」においては、サンプル数や更新頻度が少ない、データの密度が粗いなどの短所があり、まちづくり施策の効果検証には不向きとなっています。

● 通勤・業務トリップの分布



● 人流データ分析ツールの特徴



性別・年齢層・居住地域ごとに分析可能
データ提供：KDDI・技研商事インターナショナル
「KDDI Location Analyzer」
※auスマートフォンユーザーのうち個別同意を得たユーザーを対象に個人を特定できない処理を行って集計しております。

■ 取組概要

- まちづくり施策の効率的な効果検証に向けて、2023年度より、都市計画部において「人流データ分析ツール」を試験的に導入し、その検証結果を踏まえ、全庁的な展開を図っていきます。
- 分析した人流データを市民向けに加工、オープンデータ化を図り、民間企業の出店や学識者の研究における基礎資料としての活用を促していきます。

バーチャルリアリティ（VR）を活用したまちづくり

- 2022年に策定した「川口駅周辺まちづくりビジョン」に基づき、優先的に取り組むべきプロジェクトについて、その具体的な方策等の検討を現在、進めているところです。
- その過程で、今後の市民説明会における使用や、市民の方々から具体的な要望や意見を伺うことを主眼として、川口駅周辺における現況のVRデータを作成しています。
- 今後、対象範囲の拡大（JR川口駅から埼玉高速鉄道川口元郷駅間を結ぶ六間通り線など）も検討しています。

2021年度に作成した川口駅周辺のVRデータ



消防DXの推進事例（ドローンやクラウドの活用）

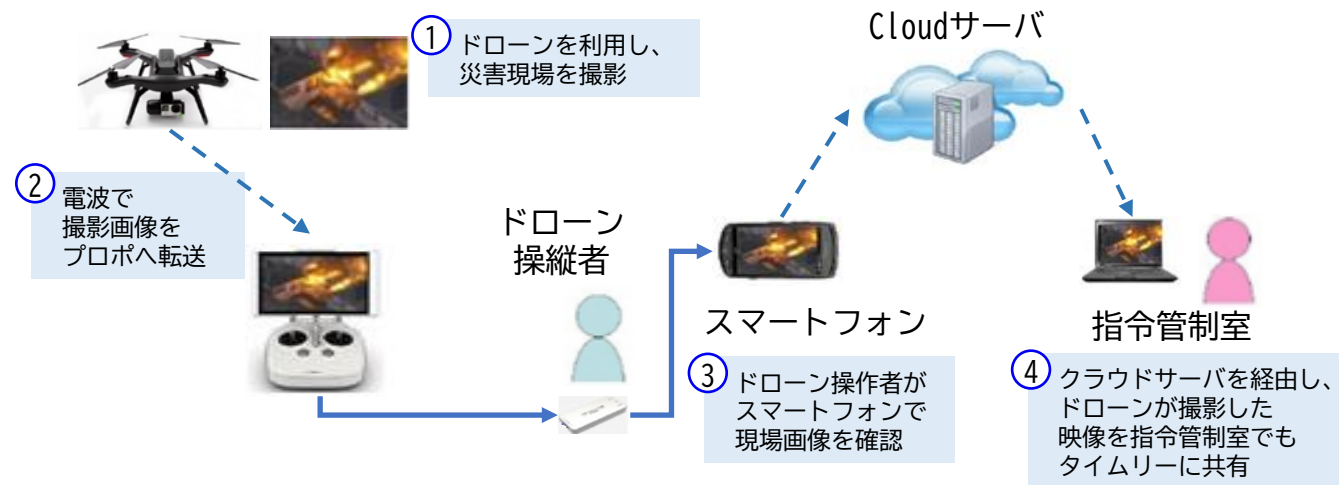
■ 取組概要

- 川口市消防局では、災害時の情報収集ツールとして、2016年12月よりドローン（無人航空機）の運用を開始しており、ドローンによる情報収集は、火災現場での隊員の動きの把握、火災状況の把握及び水難救助現場での検索等、消防活動の上で重要な役割を果たしてきています。
- また、現地指揮隊や指令管制室においても災害現場の状況を視覚的に把握するため、ドローンとクラウドを利用した現場映像システムを連携することで、現場の映像をリアルタイムで共有を可能とし、迅速な災害状況の把握を実現しています。

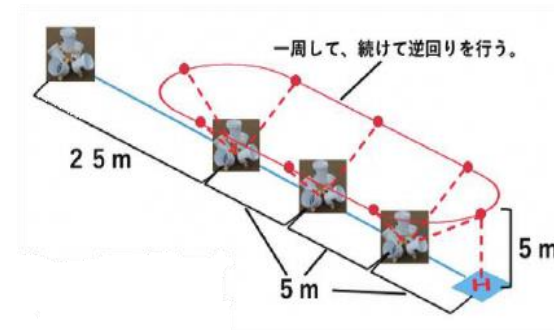
■ 今後の取組の方向性

- ドローンにより情報収集する画像の精度を高めるため、隊員の操作スキルのさらなる向上に取り組んでいます。
 - 2019年よりドローン操作のスキルアップ講習の一環として、NIST STM for sUAS（アメリカ国立標準技術研究所）が提唱するドローン操縦者技能評価メニューを取り入れています。
 - また、同メニューのプログラムを参考とし、「トラバーステスト（図1）」や「スパイラルテスト（図2）」を取り入れ、精微な操作の評価・訓練を行っています。
- 今後も引き続き、ドローンの操作訓練を含めた運用を継続するほか、より迅速に現場映像を活用できる手法を検討していきます。

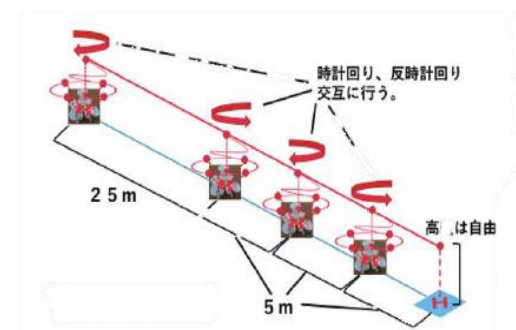
● ドローンと指令管制室との連携の概要



● 図1 トラバーステスト



● 図2 スパイラルテスト



いずれのテストにおいても、写真のようなスタンドを複数配置し、向きの異なる5つのターゲットをドローンで撮影します。

保健DXの推進事例（デジタルを活用した保健所業務）

新型コロナウイルス感染症管理システム

- オミクロン株の流行により2022年7月に到来した第7波では、保健所業務がひっ迫しました。
- そのような状況においても、重症化リスクの高い患者を中心に健康観察を実施するため、感染症管理システムの機能追加や職員自らがシステム改修を行い、健康状態、年齢、重症化リスクの有無、独居・同居等による分類を設け、架電の優先度を設定するなど迅速な対応を行いました。
- その結果、第7波のピークでは、1日の健康観察総数2,491件のうち、軽症患者626件（25.1%）は自主的又はメール等による健康観察、より重症化リスクの高い患者に対しては架電による健康観察とすることで、早期の入院調整や受診調整が可能となりました。

● システムの機能追加等の効果

① 色の区別により、未処理業務が見える化



② 条件設定により対象者を自動抽出

架電対象	☒
初回架電 ①	☐
独居者チェック	☐
リスク因子の有無	☒
翌日架電 ①	☐

架電対象の条件

(1)65歳以上 リスクあり 体調不良者

(2)70歳以上 独居

(3)体調不良で翌日架電チェックをつけた者

デジタルを活用した若年者早期相談・支援事業

- メンタルヘルス相談に関しては、電話による予約や対面相談が、相談者の心理的な障壁となっているのではないかと懸念がありました。
- そこで、本市では、若年者（概ね15～35歳）が相談しやすい環境を整えることを目的として、

- ① より気軽に相談ができる、メンタルヘルス相談窓口「こころサポートステーションSODA（そーだ）かわぐち」（2022年6月、イオンモール川口前川に開設）を設置するとともに、
- ② メールやSNSによる相談予約や、パソコンやタブレットを活用したオンライン面談を導入するなど

様々な事情やニーズを抱える若年者に寄り添った対応を行うよう努めています。

● SODAかわぐち



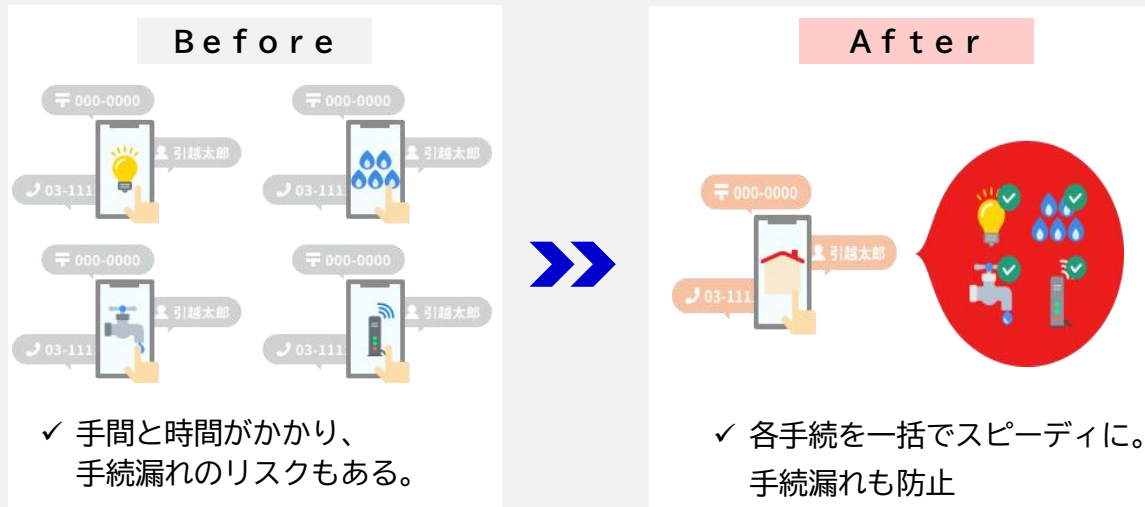
● 予約から相談までデジタルを活用



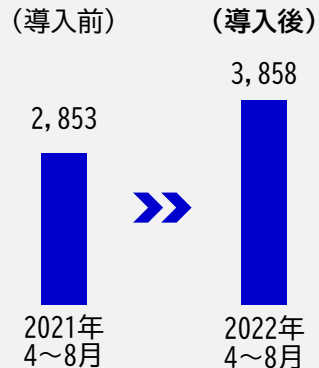
上下水道DXの推進事例（ワンストップサービス等の導入）

引越しワンストップサービス

- 2022年4月より、「引越しワンストップサービス」として、引越時における水道・電気・ガスなどの様々なライフラインに係る手続きを、オンラインで一括して行うことができるサービスを提供しています。



● ワンストップサービス導入前後の給水契約に係る電子申請件数

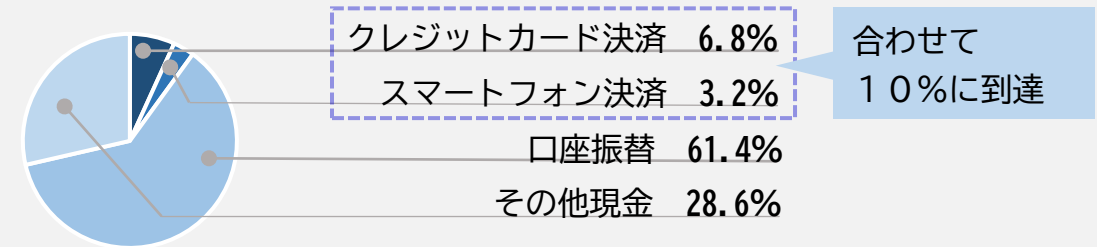


- ✓ 従来より実施している分と合わせて給水契約の電子申請が導入前比で約1.35倍に増加
- ✓ 窓口やオペレーター業務の負担軽減、業務効率の向上、ペーパーレス化を推進

キャッシュレス決済

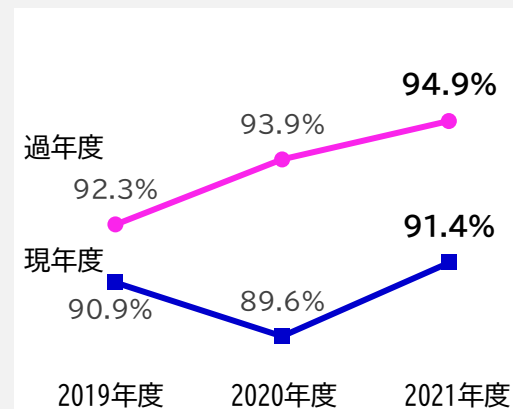
- 2020年9月から導入したキャッシュレス決済は、利用者数が堅調に推移しており、収納率の向上にも寄与していることから、今後も、収納業務の効率化、新しい生活様式への転換、利用者の利便性向上等の観点から、勧奨を推進していきます。

● 支払方法別の割合（2022年9月現在）

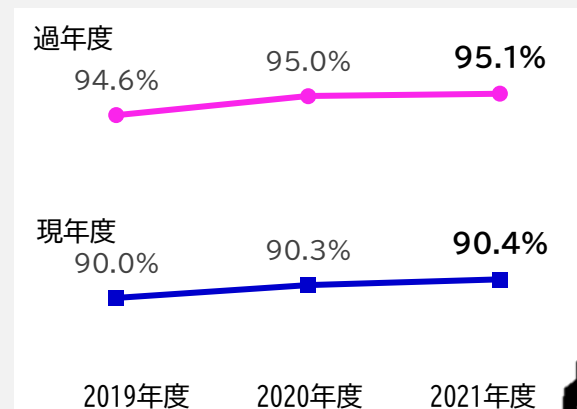


● キャッシュレス決済の導入により、2021年度収納率が過去最高に

水道料金



下水道使用料



第 4 章

ロードマップ、 推進体制、用語集



主要な取組のロードマップとKPI

2023年度 2024年度 2025年度 2026年度

主なKPI

基本方針1
関連

基本方針2
関連

基本方針3
関連

01. 行政手続のオンライン化

年間処理件数が多い手続等を中心に、対象手続を順次拡大
97手続以上に拡大 108手続以上に拡大 132手続以上に拡大 原則全手続に拡大
オンライン申請の利用の周知と、市役所における事務処理のBPRの推進

02. 窓口サービスのデジタル化

2期棟完成に向け、待たない・書かないなど利便性の高い窓口検討 2期棟窓口開設
機器更新等を契機とした、キャッシュレス決済の対応施設や対象手続の拡充

03. マイナンバーカードの利活用等

国の施策及び市独自の施策の展開によるカードの利便性向上の検討・実施
医療扶助のオンライン資格確認の開始 マイナンバーカードの海外利用開始
保険証、免許証、在留カードとの一体化等

04. 多文化共生への対応／
06. 24/365対応と市政情報のデジタル発信

LINE公式アカウント、AIチャットボット、外国人ガイドなどのコンテンツの充実と、効率的・効果的な情報発信等

- ・オンライン化した手続
(2022:79手続⇒2026:原則全ての手続)
- ・2期棟の利便性の高い窓口 (2022:－⇒2026:運用開始)
- ・キャッシュレス決済施設・窓口数 (2022:－⇒2026:10)
- ・マイナンバーカードの普及率 (2022:59.6%⇒2026:100%)
- ・手続ガイドとオンライン申請を連携 (2022:－⇒2026:実現)
- ・LINE登録人数 (2022:約6万人⇒2026:現状より拡大)
- ・HP自動翻訳言語数(2022:6カ国語→2026:現状より拡大)

08. システムの内製化／
09. AI・RPA活用による業務の効率化

全庁的な利用が浸透するまで操作研修を拡充して実施
活用事例の拡大や、好事例の横展開を通じた業務の効率化
新たなツールの研究・導入

10. テレワーク等の推進

推進に向けた職場風土の醸成や管理職職員の意識改革
テレワーク環境及びテレワーク実施率の向上を通じた働き方改革の推進

11. 契約事務の電子化

電子入札の対象範囲の拡大に向けた試行的運用 本格運用開始
電子契約導入に向けた検討・試行的運用

- ・ツール活用部署の割合 (2022:45%⇒2026:ほぼ全ての部署)
- ・年間業務削減時間 (2022:約5千時間⇒2026:約7千時間)
- ・テレワーク実施率
(2021:6.8%⇒2026:現状より拡大)
- ・電子入札対象の拡大 (2022:工事契約のみ⇒2026:拡大検討)
- ・電子契約の導入 (2022:－⇒2026:実現に向けた検討)

12. システム標準化への対応と
ガバメントクラウドへの移行

標準仕様に対する現状業務分析 (Fit&Gap)の実施 標準仕様適合新アプリへの移行 ガバメントクラウドへの移行
※国の動向等により、移行期限は適宜見直し

13. セキュリティ対策の徹底

徹底したセキュリティ対策の更なる推進、BCPの見直し 次期システムの再構築に向けた検討

14. 災害に強い体制の構築

国のクラウド型被災者支援システムの導入に向けた検討 本格運用開始

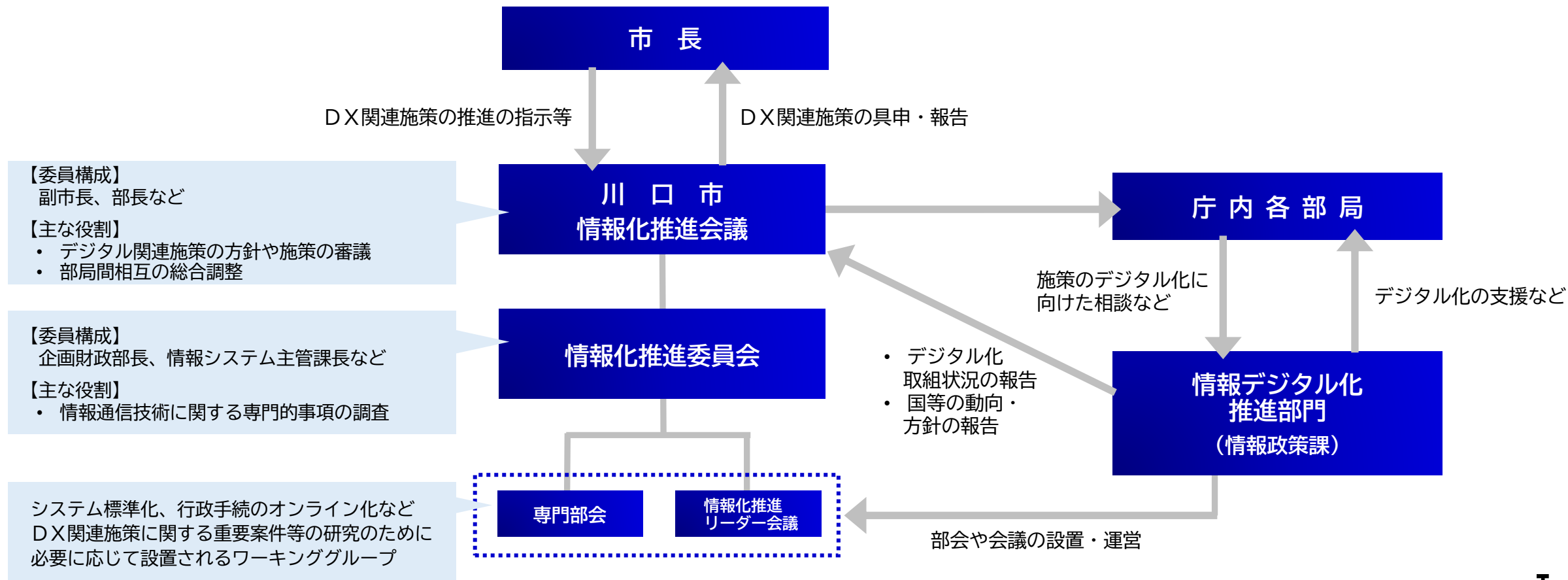
15. デジタル人材の育成

内部・外部研修、人事ローテーション、アップスキリング等を通じたデジタル人材の育成

- ・基幹業務システムの標準化とクラウド環境への移行
(2022:－⇒2025:20業務システム)
- ・重大セキュリティインシデントの発生件数
(2022:0件⇒2026:0件)
- ・クラウド型被災者支援システムの導入検討
(2022:－⇒2026:実現or実現に向けた検討)
- ・専門研修実施人数 (2022:－⇒2026:30人)

推進体制

組織横断的な川口市情報化推進会議を中心に、情報デジタル化推進部門と庁内各部署の連携を図りながら、DXを推進します。



用語集

#	用 語	解 説
A	AI	Artificial Intelligence（人工知能）の略称。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。
A	AI-OCR	AI技術を活用したOCR（光学的文字認識機能）のこと。手書きや印刷された文字をスキャナー等で読み取り、AIによる文字解析を行うことで、読取精度の高い文字データへと変換する技術。
A	AIチャットボット	AI（人工知能）による、自動会話プログラムのこと。「チャット」は、コンピュータネットワークを通じてリアルタイムにメッセージのやり取りをするシステムのことであり、「ボット」は、「ロボット」の略で、業務を自動化するためのプログラムのこと。
B	BPR	Business Process Re-engineering（業務改革）の略称。既存の組織やビジネスルールを抜本的に見直し、利用者の視点に立って、業務プロセス全体について職務、業務フロー、管理機構、情報システムを再設計すること。
C	CSIRT	Computer Security Incident Response Team（コンピュータセキュリティインシデント対応チーム）の略称。企業や行政機関等において、情報システム等にセキュリティ上の問題が発生していないか監視するとともに、万が一問題が発生した場合にその原因解析や影響範囲の調査等を行う体制のこと。
D	DX	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。狭義では、①デジタル技術が社会に浸透する過程で生じる新たな価値の創造やサービスにおける変革、などを意味し、広義では、①のほか、②デジタイゼーション（特定の工程における効率化のためにデジタルツールを導入すること）、③デジタライゼーション（より良いサービス提供のため、プロセス全体をデジタル化すること）を含む概念とされている。
E	EBPM	Evidence-Based Policy Making（証拠に基づく政策立案）の略。その場限りのエピソードに頼った政策の企画・立案ではなく、政策の目的を明確化したうえで、政策の効果測定に重要な関連を持つ情報やデータ（エビデンス）に基づく立案等を行うこと。
F	Fit & Gap	システム事業者が提供するパッケージソフトの機能が、自治体の業務プロセスと照らし合わせた場合に、自治体として求める要件に適合（fit）しているか、乖離（gap）しているのかを分析する作業。
G	GIGAスクール構想	児童生徒向けの1人1台端末と通信ネットワーク等の学校ICT環境を全国の学校現場で一体的に整備することで、子供たち一人ひとりに個別最適化され、創造性を育む教育ICT環境を生み出し、教育の質を向上する構想。
G	GIS	Geographical Information System（地理情報システム）の略称。デジタル化された地理情報と、統計データや位置の持つ属性情報を分離して管理する情報システムのこと。また、道路管理、都市計画、上下水道、固定資産管理等の特定業務での利用を目的とし、部門ごとに構築されたものを個別型GIS、それらの情報を統合し、一元的に管理することを可能としたものを統合型GISと呼ぶ。
I	ICT-BCP	Information and Communication Technology Business Continuity Plan（情報通信技術に関する業務継続計画）の略称。災害・事故で被害を受けても、情報システムやそれに関する重要業務（非常時優先業務）をなるべく中断させず、中断してもできるだけ早急に復旧させる業務継続を実現するための計画のことをいう。

#	用 語	解 説
J	jGrants	デジタル庁が運営する、企業を対象とした国や自治体の補助金の電子申請システムのこと。
K	KPI	Key Performance Indicator（重要業績評価指標）の略称。目標の達成度合いを計測したり監視したりするために設定する定量的な指標。
L	LGWAN	Local Government Wide Area Network（総合行政ネットワーク）の略称。地方公共団体の組織内ネットワークを相互に接続する行政専用ネットワークのこと。
M	MEXCBT （メクビット）	児童生徒が学校や家庭において、国や地方自治体等が作成した問題を活用し、オンライン上で学習等を行うことを可能とする、公的CBT（Computer Based Testing）プラットフォームのこと。
R	RPA	Robotic Process Automation の略称。人間が行う作業を、ソフトウェアによる自動的な操作により代替すること。
U	UI/UX	UI：ユーザーインターフェースの略。画面や音声入出力、キーボードなど、システムにおいて、ユーザーに対する情報提供や操作手段に係る要素のこと。 UX：ユーザーエクスペリエンスの略。あるサービス（システム）を使う過程で起きるユーザーの知覚や反応のことであり、例えば、システムを快適に利用できたかなどが挙げられる。
V	VDI	Virtual Desktop Infrastructure（仮想デスクトップ）の略称。デスクトップ環境を仮想化してサーバ上に集約したものであり、利用者はクライアント機からネットワークを通じてサーバ上の仮想マシンに接続し、デスクトップ画面を呼び出して操作する。
V	VR	Virtual Reality（バーチャルリアリティ・仮想現実）の略称。コンピューターによって作られた仮想的な世界を、あたかも現実世界のように体感できる技術。
α	α （アルファ）モデル	自治体の内部ネットワークをインターネット接続系・LGWAN 接続系・マイナンバー利用事務系の3つのセグメントに分割し、マイナンバー利用事務系については、他のセグメントと原則物理的に分離すること。なお、業務システムをLGWAN接続系に残しつつ、業務端末をインターネット接続系に移行し、画面転送によりLGWAN接続系業務システムを利用するモデルは β モデル、業務システム（マイナンバー利用事務系を除く。）をインターネット接続系に移行し、業務の効率性を改善するモデルは β' モデルといわれる。
ア	アップスキリング	現職におけるステップアップを主眼として、新たな知識や技術を学び、スキルを高めていくこと。
オ	オープンデータ	国、地方公共団体及び事業者が保有する官民データのうち、国民誰もがインターネット等を通じて容易に利用（加工、編集、再配布等）できるよう、①営利目的、非営利目的を問わず二次利用可能なルールが適用されたもの、②機械判読に適したものの、③無償で利用できるもの、といういずれの項目にも該当する形で公開されたデータのこと。
カ	仮想化技術	サーバやパソコン、ネットワークやストレージ、従来は物理的機器を必要とする装置であったものを、大型の処理装置の中に仮想的にソフトウェアとして構築することにより機能を実現する技術のこと。

#	用 語	解 説
カ	川口駅周辺 まちづくりビジョン	1983(昭和58)年に策定した川口駅周辺市街地整備構想を更新し、川口駅を含む川口駅周辺の整備に係る新たな指針として2022年3月に策定した計画のこと。
カ	官民データ	電磁的記録に記録された情報であって、国若しくは地方公共団体又は独立行政法人若しくはその他の事業者により、その事務又は事業の遂行に当たり、管理され、利用され、又は提供されるものをいう。
ガ	ガバメント クラウド	デジタル庁が求める技術要件を満たす複数のクラウドサービスにより整備する、国・地方公共団体等が利用可能なクラウドサービスの利用環境。
キ	キオスク端末	市内の公共施設等に設置されており、タッチパネルの操作などにより、情報の検索や各種手続を行うことができる自立式の小型情報端末のこと。
キ	基幹業務システム	情報システムのうち、事業や業務の中核に直接関わる重要なシステムのこと。または、共通して利用される、その組織全体の基盤の一部となるシステム。
ク	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原則。
コ	公金受取口座	マイナンバーとともに国に登録し、給付金等の支給を受ける際に利用することができる口座。給付金等の申請手続等において、口座情報の記載や、通帳の写し等の添付等が不要になる。
コ	個人情報保護法	正式名称は「個人情報の保護に関する法律」であり、個人情報の不正利用や不適切な取り扱いを防ぐため、個人情報を取り扱う事業者を対象に個人情報の取り扱い方についての義務を課す法律。
コ	コンビニ交付	マイナンバーカードを利用して、市区町村が発行する証明書（住民票の写し、印鑑登録証明書等）が全国のコンビニエンスストア等のキオスク端末（マルチコピー機）から取得できるサービス。
サ	埼玉県電子入札共同 システム	埼玉県と県内の市町等が共同利用している入札手続を、インターネットを使って電子的に行うシステムのこと。
サ	サイバー セキュリティ	コンピュータやネットワークの安全性及び信頼性の確保のために必要な措置が講じられ、その状態が適切に維持管理されていること。
シ	システムの内製化	情報システムの開発等を事業者が発注するのではなく、職員自らシステムをつくること。



#	用 語	解 説
シ	市町村アカデミー	公益財団法人全国市町村研修財団が運営し、市町村職員等を対象に高度な研修を実施する研修所。
ジ	自治体システムの標準化	自治体の基幹システムに係る機能要件や関連様式等について、法令に根拠を持つ標準を設け、地方公共団体は当該標準に則ったシステムを利用することで、カスタマイズの抑制、維持管理コストの削減、円滑なシステム更改、クラウドによる共同利用等を図るもの。
ジ	自治体テレワークシステム	自宅等の端末から庁舎内のLGWAN接続系端末を遠隔操作することによりテレワークを可能とするシステム。なお、遠隔操作では、画面を転送しているだけであり、ファイル等の情報は自宅の端末には残らず、セキュリティ面でも安全である。
ジ	自治体DX推進計画	「デジタル・ガバメント実行計画」（2020年12月25日閣議決定）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、関係省庁による支援策等を記載した計画。（2020年12月策定、2022年9月改訂）
ジ	冗長化	機器やシステムの構成要素について、同じ機能や役割の要素をあらかじめ複数用意しておき、インシデント発生時に、一部の機能が損なわれてもシステム全体が停止することを防ぎ、運用を継続することができる技術。
ジ	情報セキュリティポリシー	組織全体の情報セキュリティに関する基本方針等のこと。
ジ	情報リテラシー	インターネットやパソコンなどの情報通信技術を利用して、情報やデータを活用する能力・知識のこと。なお、インターネット上での情報収集、発信能力、マナーや、機器やソフトの活用能力、各種情報の分析・整理能力等も含む概念である。
ジ	情報セキュリティ監査	情報セキュリティを維持・管理する仕組みが組織において適切に整備・運用されているか否かを点検・評価すること。
ス	スモールスタート	新たな事業を立ち上げる際に、最初は機能やサービスを限定するなどして小規模で開始し、需要の増大などに応じて順次規模を拡大させていくこと。
セ	セキュリティインシデント	コンピュータの利用、情報管理、情報システム運用などに関して、セキュリティ上の脅威となる事象のこと。
チ	地方公共団体情報システム機構	地方公共団体が共同して運営する組織として設立し、マイナンバー制度関連システムの構築運用や地方公共団体の情報化推進を支援するための各種事業等を行っている。
チ	地方公共団体における情報セキュリティポリシーのガイドライン	総務省が策定している、各地方公共団体が情報セキュリティポリシーの策定や見直しを行う際の参考として、情報セキュリティポリシーの考え方及び内容について解説したもの。

#	用語	解説
テ	テレワーク	情報通信を活用した遠隔勤務型のワークスタイル。テレワークの形態としては、本社から離れた近郊の事務所に出勤して仕事をするサテライトオフィス勤務、自宅に居ながら仕事をする在宅勤務、携帯情報端末を利用して移動先でも仕事をするモバイルワーク等がある。
デ	デジタル活用支援推進事業	高齢者等が身近な場所で身近な人からデジタル機器・サービスの利用方法を講習会で学ぶことを推進する国の事業。
デ	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者と利用できない者との間に生じる格差のこと。
ノ	ノーコードツール・システム	直感的なドラッグ＆ドロップの操作により、あらかじめ用意されたパーツを配置する等でシステム構築、アプリやWEBサービスの開発が可能となるツールやシステム。
バ	バックオフィス	利用者が直接見たり触れたりしない領域、または、総務や経理、会計などの、顧客対応を行わない後方支援業務のこと。
パ	パーソントリップ調査	国土交通省が実施する「どのような人が、どのような目的で、どこからどこへ、どのような時間帯に、どのような交通手段で」移動しているかを把握することを主眼とした、都市における人の移動に着目した調査。
ヒ	被災者支援システム	災害時における人的被害や住家等の被害の状況を記録・更新するほか、罹災証明書の交付など、被災者の支援状況を総合的に管理するシステム。
フ	フロントサービス	窓口サービスやキオスク端末など、利用者向けのサービス。
プ	プッシュ型	利用者の求めに応じてサービスを提供するのではなく、提供側が自動的に利用者にサービスを提供するサービスのこと。
ベ	ベースレジストリ	公的機関等で登録・公開され、様々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。
マ	マイナポータル	マイナンバー制度の導入に併せて新たに構築された、国民1人ひとりがアクセスできるポータルサイトのこと。具体的には、自己情報表示機能、情報提供等記録表示機能、お知らせ機能、各種ワンストップサービス等がサービスとして提供されている。
ワ	ワンスオンリー	一度提出した情報は、二度提出することを不要とすること。



川口市DX推進指針

2023 - 2026

編集・発行 川口市 企画財政部 情報政策課

所在地 〒 332-8601
埼玉県川口市青木2丁目1番1号

電話 048-259-7241

メール 市ホームページ→川口市DX推進指針から送信

URL <https://www.city.kawaguchi.lg.jp>



- (*1) 川口市DX推進指針は、作成経費の削減等の観点から、情報政策課や各担当課において内製しました。
- (*2) また、本指針は、ペーパーレスへの取組の一環として、印刷を前提としない16：9のスクリーンサイズで作成し、フォントについては、誰にとっても見やすく読みやすくするため、ユニバーサルデザインを採用しています。