

所沢市DX推進基本方針



令和4年3月
所沢市

1. 基本方針策定の背景
2. 所沢市の目指すDX
3. 基本方針の位置付け
4. 推進体制
5. 基本方針
 - 5-1. 基本方針の構成
 - 5-2. 所沢市のビジョン
 - 5-3. ビジョンを実現するための3つのテーマ
 - 5-4. 2025年時点の中間目標
 - 5-5. 課題解決のための取組
6. 行動規範
7. 参考資料
 - 7-1. 用語集
 - 7-2. 令和3年度版
所沢市市民意識調査報告書（抜粋）
 - 7-3. 所沢市の人口推移

文中に*のついている用語は7-1.用語集で解説しています。

所沢市DXロゴマーク



本市のDXを市の内外に周知していくため、「人にやさしいデジタル」をコンセプトにした所沢市DXロゴマークを作成しました。

「TDX」は「TOKOROZAWA DX」の略であり、「デジタルで暮らしをやさしく」という言葉を添えて、DXで人々の暮らしがやさしいものになることを示したデザインとしています。

基本方針策定の背景

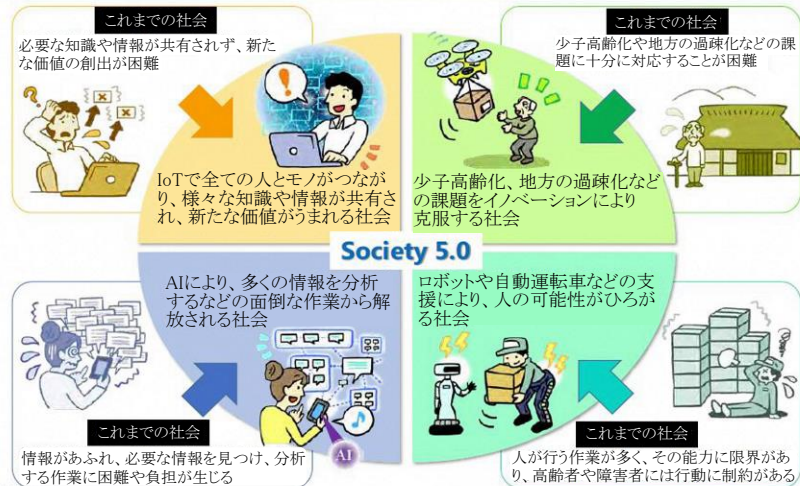
Society5.0の実現とスマート自治体への転換

デジタル技術の進歩により、近い将来、IoT*ですべての人・モノ・サービスがつながり、様々な知識や情報が共有されることで、経済発展と社会的課題の解決を両立する、新たな社会「Society5.0*」が到来するとされています。

また、平成30年7月に総務省が公表した「自治体戦略2040構想研究会 第二次報告」において、人口減少と高齢化による社会的な環境変化が指摘されるとともに、「従来の半分の職員でも自治体として本来担うべき機能が発揮でき、量的にも質的にも困難さを増す課題を突破できるような仕組みを構築する必要がある」と「スマート自治体」への転換の必要性が述べられました。

人間中心の新たな社会「Society5.0」

Society 5.0で実現する社会



出典：内閣府HP「Society5.0」

これからの行政のあり方

近年、スマートフォンの普及、IoTの進展やネットワークの高速化・大容量化により、文字情報のみならず、画像・映像データ、位置情報、センサー情報等、リアルタイムで流通・蓄積されるデータについても、インターネットを通じて活用することが可能となっています。生活のあらゆる場面でこのようなデジタル技術を活用することが当たり前とされる社会においては、行政のあり方もデジタル技術を前提としたものに移行する必要があると考えられます。

また、気候変動等の世界レベルの環境変化に加え、多発する自然災害等の突発的な事象にも対応しなければなりません。

更には、新型コロナウイルス感染症（COVID-19）は、人々の生活や働き方に大きな変化をもたらし、行政においては、住民に対し、公共施設等への移動や対面での接触を可能な限り抑制しながらサービスを提供する必要性に迫られ、行政のあり方を根本から見直す契機となっています。

デジタル技術による手続簡略化の例



出典：経済産業省「行政デジタル化に関する政府全体の動向と経産省の取組」

デジタル社会の実現に向けた国の動向

国においては、社会や環境の変化に対応すべく、デジタル社会の実現に向けた取組をすべての自治体で着実に進めていくため、令和2年12月に自治体が重点的に取り組むべき事項・内容を具体化した「デジタル・ガバメント実行計画」を示すとともに、国の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」（以下「自治体DX推進計画」という。）を策定しました。また、令和3年9月には、デジタル社会形成の司令塔として「デジタル庁」を設置する等、様々な動きを見せています。

デジタル・トランスフォーメーション*（DX）とは

DXとは「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」を意味します。一般的には、業務プロセスをデジタル化するだけでなく、組織やビジネス構造を変革し、企業の競争力や収益を上げることをゴールとしています。

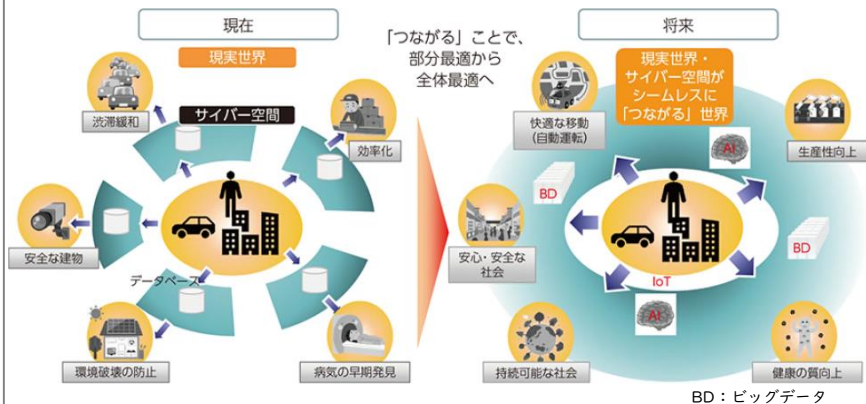
ICTの推進から自治体DXの推進へ

自治体においては、単に既存業務をデジタルに置き換えることで効率化を図るICTの推進ではなく、デジタル技術の活用による行政サービスの向上や業務の効率化のほか、市民活動や企業等の新たなビジネスの創出に対する支援等により、自治体が抱える課題の解決に積極的に取り組むこと、いわゆる、“自治体DX”の推進が求められています。

自治体DXを推進することによって、オンラインで様々な行政手続きが可能となったり、来庁することなくいつでも自宅から簡単に手続きを行うことができるようになる等の市民の利便性の向上に寄与するほか、行政への市民参加の促進や適時的確な情報の取得、産業や文化の発展等、多方面に良い影響を与え、その地域に関わる人のすべてが、より豊かな生活を送ることができるようになる等の効果が期待できます。

そうした理想の実現のためには、状況を的確に捉えて、所沢市の実情に合わせた自治体DXを積極的に推進していかなければなりません。

デジタル・トランスフォーメーションの進展



出典：総務省「平成30年度版情報通信白書」

社会を取り巻く環境の変化



Society5.0の到来と多様化・複雑化する社会課題への対応

従来の行政のあり方を抜本的に変革させる
自治体DXの推進が必要

これまでの所沢市の主な情報化施策の取組

所沢市では、所沢市総合計画に基づく「所沢市ICT推進基本方針」において、基本理念やビジョン（行動指針）を掲げ、情報化施策の方向性を示し、ICTの活用に主眼を置いた取組を着実に実施してきました。

年度	主な取組
平成27年度	<ul style="list-style-type: none"> 行政の効率化、市民の利便性の向上、公平・公正な社会の実現のための社会基盤となる社会保障・税番号制度（マイナンバー制度）の開始
平成28年度	<ul style="list-style-type: none"> マイナンバーカードを利用したコンビニでの住民票の写し等各種証明書の交付サービスを開始 教育ニーズの多様化に対応する教職員の業務負担の低減を図るため、校務支援システムの運用を開始 市税の口座振替納税の申込手続が専用の受付端末を使ってできるペイジー（Pay-easy）口座振替受付サービスを開始 「歩くこと」でポイントをためて商品等に交換でき、市民の健康づくりを促す「トコロん健幸（けんこう）マイルージ」を開始 災害発生時の要支援者の安全確保を図るため、障害者や高齢者等を名簿化した避難行動要支援者支援システムを導入
平成29年度	<ul style="list-style-type: none"> 誰でも簡単にマイナンバーカードが取得できるように、マイナンバーカード交付申請サポートサービスを開始 パソコン・スマートフォン・携帯電話・銀行ATMから24時間納税できるペイジー収納サービスの開始 図書館の電算システムを再構築し、Webサービスの充実と安定化を進め、利用者の利便性を向上 マイナンバーカードを利用した証明書コンビニ交付サービスに所得課税証明書を追加 市のネットワークのセキュリティを向上するため、埼玉県情報セキュリティクラウドへの接続及びインターネット分離の運用を開始

年度	主な取組
平成30年度	<ul style="list-style-type: none"> 県と共同で治水対策に取組、東川・柳瀬川のカメラ画像を市ホームページで公開 マイナンバーカードを利用した子育て関連のオンライン申請サービス（子育てワンストップサービス）の開始 様々な地理情報を市民へ提供するため、地理空間情報システム（公開型GIS）を導入
令和元年度	<ul style="list-style-type: none"> 中学校英語デジタル教科書を全15校に整備 市内の会社や学校を訪問してマイナンバーカード申請の出張受け付けを実施 事業者からの電子納税を可能にするため、地方税共通納税システムを導入
令和2年度	<ul style="list-style-type: none"> 国の「GIGAスクール構想*」により、小中学生に一人一台のパソコンと市内小中学校の普通教室に液晶ディスプレイを整備 「妊娠・出産・子育て」の各窓口で、30か国語に対応したタブレットを導入し、外国籍市民への相談体制を強化 クレジットカードやキャッシュレス決済アプリを使った納税サービスの開始 所沢市の特産品を広く周知し、インターネット販売の拡大を図る「所沢ネット商店街 ところモール」を開設 リモートアクセス用パソコンを導入し、職員の在宅勤務制度を開始 市役所で日々行っている定型業務をロボットによる自動化により処理し、作業の効率化を図るRPA*を導入
令和3年度	<ul style="list-style-type: none"> 申請書等の書類の文字を認識しデータ化するAI-OCR*を導入 「自治体テレワークシステム for LGWAN*」の利用を開始し、在宅勤務時に職員が行うことができる業務を拡大

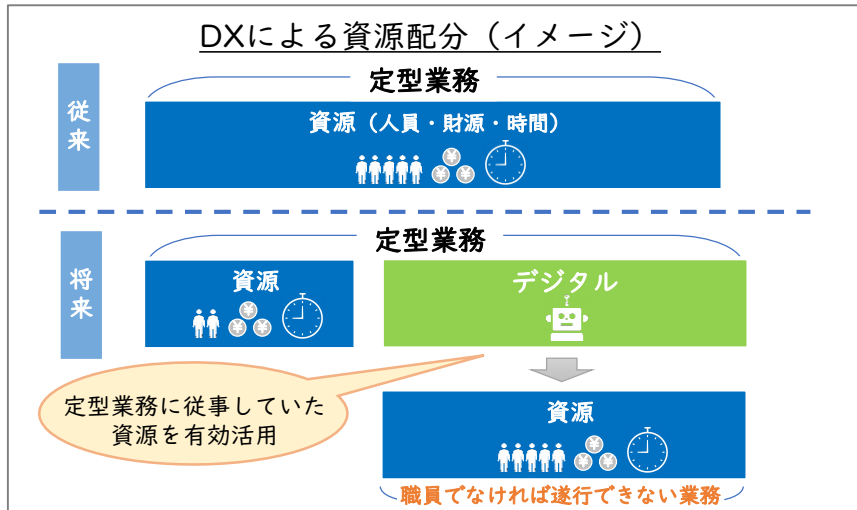
デジタルに限定しない主体的な改革・改善

所沢市は、DXの推進を通して、福祉、環境、防災、教育等、あらゆる分野の施策の維持・充実を図り、また、更なる行政サービスの向上や所沢市が抱える課題の解決を図ることにより、将来にわたって、持続可能なまちであり続けることを目指します。

そのためには、業務にデジタル技術を活用することにより生じた資源（人材・財源・時間）を、市民との対話や企画立案等の職員でなければ遂行することができない業務に振り向け、行政サービスの質の向上を図る必要があります。

所沢市のDXは、「D」が意味するデジタルを新たな価値の創造のための手段の一つと捉え、課題解決の手法をデジタルに限定せずに、職員や組織が主体的な改革・改善を進め実践していく、「有言実行」の姿勢を市の組織風土として強調していきたいとの思いのもと、変革・改革を意味する「X」に重きを置いて推進していきます。

加えて、所沢市では、とかく無機質、冷たいイメージを受けるデジタル化の過程においても、人とのふれあい、人のあたたかみの大切さを常に意識したDXの推進に心掛けていきます。



DX推進における基本原則

国では、デジタル社会を形成するための基本原則として、以下の10項目を示しています。所沢市のDXを推進していくにあたって、これらの項目に配慮します。

デジタル社会を形成するための基本原則

- ① オープン・透明
 - ・標準化や情報公開により官民連携を推進
 - ・データ共通基盤の民間利用を推進
 - ・AI等の活用と透明性確保の両立
 - ・国民への説明責任を果たす
- ② 公平・倫理
 - ・データの偏見等による不公平な取扱いを起こさない
 - ・個人が自分の情報を主体的にコントロール
- ③ 安全・安心
 - ・デジタルで安全安心で暮らせる社会構築
 - ・セキュリティ対策で安全性を強化
 - ・個人情報保護や不正利用防止で、デジタル利用の不安低減
- ④ 継続・安定・強靱
 - ・社会の活力の維持・向上
 - ・環境との共生を通じた持続可能性確保
 - ・リスクに備えた冗長性確保
 - ・分散と成長の両立による適応力強化
- ⑤ 社会課題の解決
 - ・制度・ルール等の再構築、連携強化、コスト低減による成長のための基盤整備
 - ・災害や感染症に強い社会の構築
 - ・デジタル人材の育成及び官民地域横断的な活躍促進
- ⑥ 迅速・柔軟
 - ・デジタルならではのスピード化の実現
 - ・社会状況やニーズの変化に柔軟に対応
 - ・アジャイル発想を活用
 - ・構想・設計段階から重要な価値を考慮
- ⑦ 包摂・多様性
 - ・アクセシビリティの確保、情報通信インフラの充実
 - ・高齢・障害・病気・育児・介護と社会参加両立
 - ・多様な価値観やライフスタイルへの対応
- ⑧ 浸透
 - ・簡単なデジタル化でデジタル利用率向上
 - ・「わかりやすい」「楽しい」デジタル化
 - ・デジタルの成果を実感してもらい、誰一人取り残さない
- ⑨ 新たな価値の創造
 - ・官民のデータ資源を最大限に活用
 - ・利用者視点で付加価値を創出するイノベーションの促進により経済や文化を成長させる
- ⑩ 飛躍
 - ・便利さを実感するデジタル化の実現
 - ・デジタル3原則*で多様性のある社会を形成
 - ・デジタルの活用により地方が独自の魅力を発揮

参考：デジタル庁HP「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」

基本方針を策定する目的

デジタル技術を活用し、更なる業務効率化や行政サービスの向上、所沢市が抱える様々な課題の解決のためには、組織内の各部署が主体的にDXに取り組むことに加え、全体最適の観点から組織横断的に取り組むことができるように、一貫した方向性を示す指針が必要となります。

そのため、従来の「所沢市ICT推進基本方針」に代わる所沢市のDX推進における基本的な考え方を示した「所沢市DX推進基本方針」（以下「基本方針」という。）を策定しました。

位置づけ

①上位計画

- 「所沢市総合計画」を上位計画に位置づけます。

②所沢市の各種計画との関連性

- 基本方針を“DX推進における取組の実行指針”と位置づけます。また、各取組に応じた方針・計画等を別途策定します。
- 所沢市の人口減少問題への対策と地方創生を目的とした計画である「所沢市まち・ひと・しごと創生総合戦略」と連携を図り、総合計画及び他部門における各種計画の推進をDXの観点から補完します。

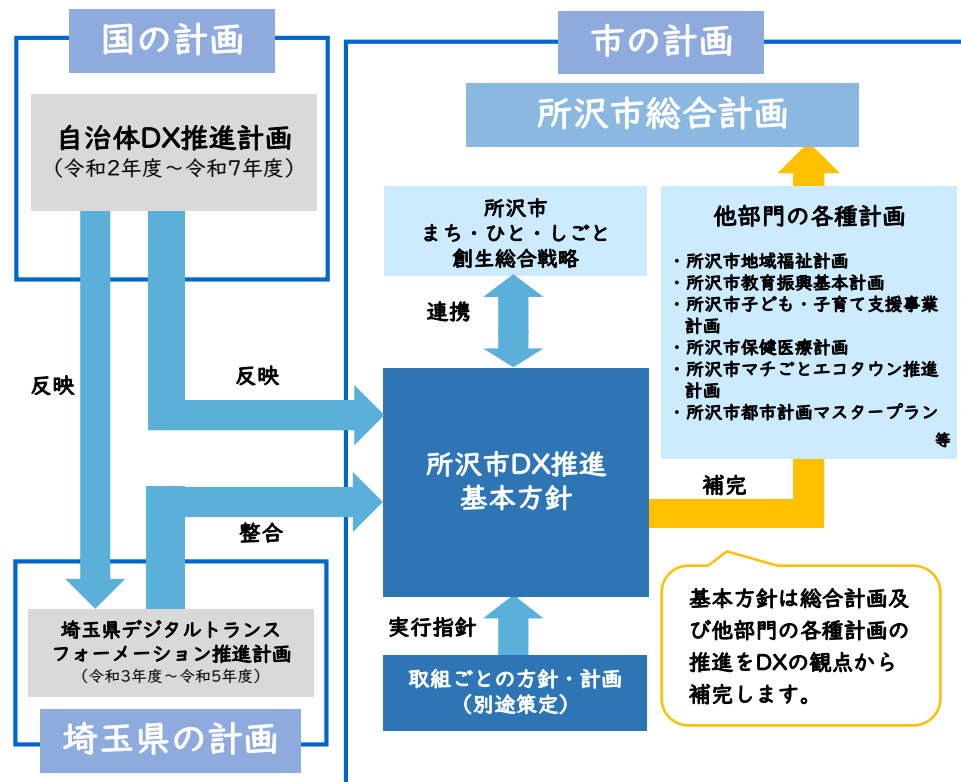
③国・埼玉県の計画との関連性

- 国の「自治体DX推進計画」を反映させます。
- 埼玉県の「埼玉県デジタルトランスフォーメーション推進計画」と整合性を図ります。

④市町村官民データ活用推進計画

- 基本方針を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」に位置づけます。

基本方針と国・埼玉県の計画との関係性



組織全体で取り組むDX

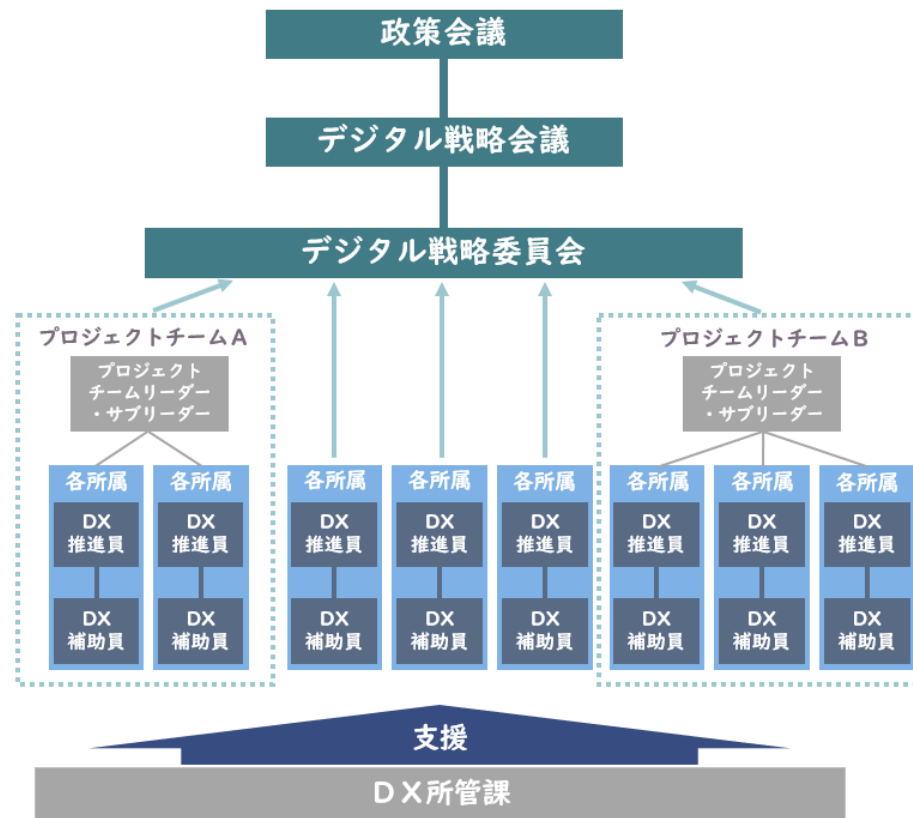
DXの推進には、組織全体を統括できる体制が必要となります。そのため、所沢市のDX推進を総合的に指導統括する役割としてCDO（Chief Digital Officer：最高デジタル責任者）を置き、そこに副市長を充て、更に、「所沢市デジタル戦略会議」及びこれを補佐する「デジタル戦略委員会」を設置します。

また、各所属が主体となってDXの推進に取り組むことを前提とした上で、組織横断的に取り組むべき重点課題については、次長級職員をチームリーダーとし、それぞれの重点課題に係る所属のDX推進員及びDX補助員等から構成されるプロジェクトチームを設置し、総合的な調整を図りながら、組織が一丸となり、DXを推進していきます。

各部門の構成と役割

部門構成	役割
政策会議	市長、副市長、教育長、上下水道事業管理者、部長級職員で構成される所沢市の最高意思決定機関
デジタル戦略会議	副市長及び副市長が指名した部長級職員で構成されるDX推進のトップマネジメント機関
デジタル戦略委員会	副市長が指名した次長級職員で構成されるデジタル戦略会議を補佐する委員会
プロジェクトチーム	全庁的なDXの課題解決に向けた取組を行うチーム 必要に応じて、新設・廃止を行う
プロジェクトチームリーダー・サブリーダー	庁内におけるDX推進の旗振り役を担う
DX推進員	各所属長：所属のDXを推進、先導し、部下への啓発や相談役を担う
DX補助員	各所属担当者：DX推進員のサポートや実務的な助言を行う
DX所管課	DX情報の発信、DX推進に関する各所属やプロジェクトチーム等の全体調整及び支援を行う

推進体制図

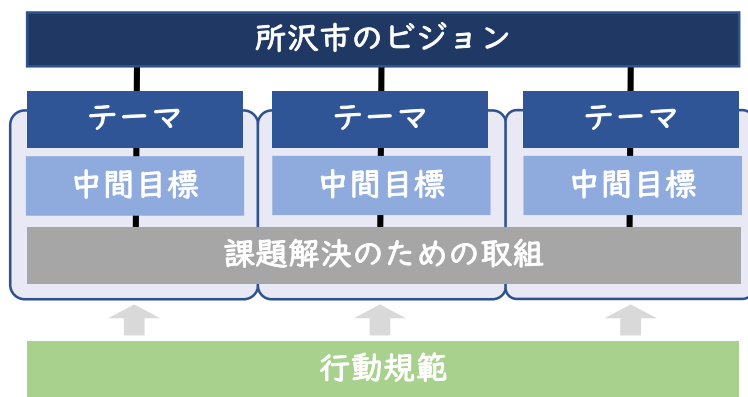


1 基本方針の構成

基本方針では、自治体の変革の目安とされている2040年をDXの将来的な目標地点として、所沢市の目指すビジョンを掲げ、ビジョン実現のために重点を置いて取り組むテーマを設定しています。また、テーマごとに、2040年から逆算した2025年時点での中間目標を定め、あわせて、行政のデジタル化における課題解決のための取組を示しています。

加えて、DX推進のために組織全体へ浸透させるべき重要な心得として、行動規範を定め、組織一丸となってDX推進に向けた取組を着実に実行していきます。

基本方針構成図



ビジョン：2040年時点の所沢市の展望

テーマ：ビジョンを実現するために重点を置いて取り組む主題

中間目標：2040年から逆算した2025年時点での目標

課題解決のための取組：行政のデジタル化における課題に対して所沢市が取り組む事項

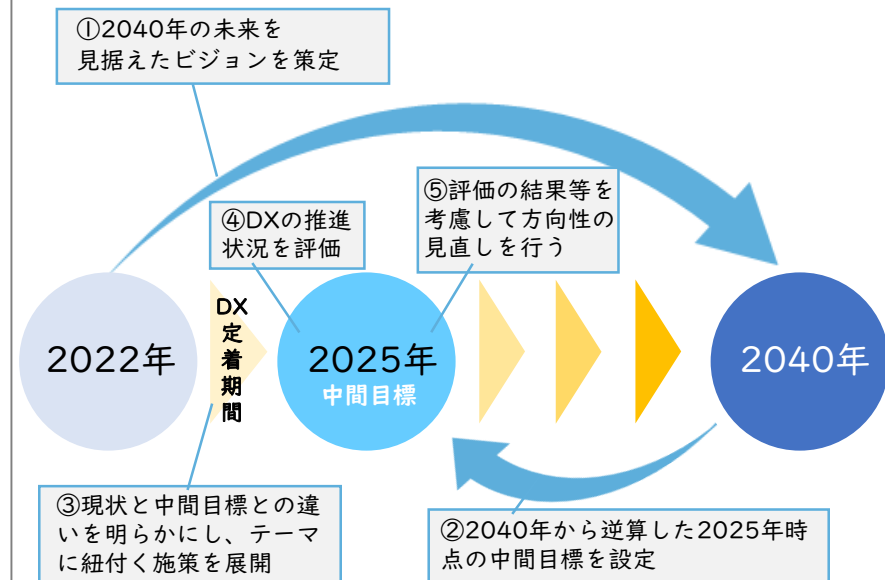
行動規範：DX推進のために組織全体へ浸透させるべき重要な心得

令和4年度（2022年度）から自治体DX推進計画が終了する令和7年度（2025年度）までの4年間をDX定着期間とします。DX定着期間には、中間目標を意識した施策を展開し、令和7年度（2025年度）終了時点での所沢市の状況と中間目標を照らして、DX定着期間における取組を評価します。

評価の結果、見えてきた新たな課題や社会情勢の変化、デジタル技術の進展等を考慮し、その後の所沢市の進むべき方向の再設定と基本方針の見直しを図ります。

なお、評価の際は、市民アンケートや専門的な知見を有する外部機関等を活用し、客観的に評価をします。

DX推進フロー



2 所沢市のビジョン

基本方針では将来的な目標地点である2040年時点の所沢市のビジョンを

人にやさしいデジタルが暮らしに浸透したまちと定めます。

所沢市が目指すのは、複雑なデジタル機器やAI（人工知能）に統制された無機質なまちではなく、人や社会のつながりにあふれる生き生きとしたまちです。

「デジタル」を活用することで、わたしたちは、時間や場所、ライフスタイルや身体的な制限から解放され、誰もが自由に行きたい場所に行ったり、会いたい人に会ったり、必要なサービスを受けられるようになると言われていきます。

そこには、複雑な機械の操作や、難しい知識の習得は必要ありません。

人によって異なる制限や障壁をデジタルの力で取り払い、当たり前のように自由な暮らしを享受できる。

所沢市は、そんな、一人ひとりに寄り添うことのできるやさしい社会を、デジタルで実現していきます。



3 ビジョンを実現するための3つのテーマ

ビジョンを実現するために、重点を置いて取り組むテーマを掲げます。

ビジョン

人にやさしいデジタルが暮らしに浸透したまち

テーマ①

暮らしやすさUP



行政手続のオンライン化等、時間と距離の制約がない、便利で安全・安心な行政サービスを提供します。また、個人のライフスタイルに合わせたデジタル技術の活用を促進することで、暮らしの質の向上を図ります。

テーマ②

まちの活力UP



地域社会のデジタル化やデジタル技術の活用力向上のための人材育成、オープンデータ*の拡充等により、市民団体の活動や産業におけるデータ活用の推進を図り、地域の付加価値を高め、まちの活性化を進めていきます。

テーマ③

行政サービス力UP



デジタル技術によって、徹底的な行政の内部事務の効率化・最適化を図ります。その結果、生じた人・時間・財源を職員でなければ遂行することができない業務に振り向けることで、行政サービス力の増進に努めます。

4 2025年時点の中間目標

テーマ① 暮らしやすさUP

1-1.行政手続や問い合わせ、相談が簡単にできる

行政手続の利便性を高めるため、スマートフォン等でいつでもどこでも手続ができる取組を進めます。また、窓口での待ち時間の短縮や、一つの窓口で必要な手続がすべて完了するワンストップ化の実現を推進します。

1-2.自分のニーズに合った情報を簡単に受け取ることができる

防災や暮らしに役立つ情報等の広く周知が必要な情報の提供に加え、一人ひとりの多様なライフスタイルに応じて情報を得ることができる、プッシュ型通知*等の行政サービスを推進します。

1-3.様々な手段で決済ができる

税の納付だけでなく各種手数料の支払いにおいても、クレジットカードや二次元バーコード等の様々な手段で決済ができる取組を推進します。

1-4.市民の誰もがデジタルの恩恵を受けることができる

障害の有無や言語の壁を越え、市民の誰もがデジタルの恩恵を受け、快適で多様な生活ができるよう、デジタルデバイド*（情報格差）の解消に向けた環境整備やデジタル活用支援の取組を推進します。

テーマ② まちの活力UP

2-1.誰でも市政やまちづくりへ容易に参加できる

市民がデジタル技術を活用して市政やまちづくりに参加しやすくなるよう、市民と行政が協働して課題解決を目指す仕組みを整備します。

2-2.多くの産業の分野でデジタル技術の導入が進んでいる

産業分野へのデジタル技術導入を積極的に支援し、生産性向上や多様なサービスの創出をサポートします。

2-3.地域活性化や市民生活に必要な情報の可視化ができています

誰もが活用できるオープンデータの拡充を進め、地域の活性化や市民生活に必要な情報の可視化を推進します。

2-4.すべての市民に情報活用力を高める機会がある

すべての市民が、一人ひとりの学びに合った質の高いICTの学習により、情報活用力を高めることができる環境を整備します。

テーマ③ 行政サービスUP

3-1.市民に寄り添った業務に人員と財源を振り向けることができる

すべての職員がDXの意義を理解し、事務作業を効率化することで、市民や地域との対話、企画立案等の職員でなければ遂行することができない業務に専念できる環境を整備します。

3-2.客観的な証拠に基づく政策立案ができています

市民の質の高い生活の実現のため、必要なデータの取得に努めるとともに、職員の情報活用力を高め、客観的なデータに基づいた政策の立案（EBPM: Evidence Based Policy Making*）を推進します。

3-3.職員が自己の持つ能力を最大限に発揮できている

職員のライフスタイルに合わせた多様な働き方を充実させ、自己の持つ能力を最大限に発揮できる環境を整備します。

3-4.安全・安心な行政サービスを維持できている

市民の個人情報やプライバシーの保護を最優先に考え、情報セキュリティの安全性を確保する取組を推進します。また、災害時や通信障害時においても、業務が継続可能な体制を整備します。

5 課題解決のための取組

「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」（令和2年12月25日閣議決定）においては、新型コロナウイルス感染症対応において、マイナンバーシステムをはじめ行政の情報システムを国民が安心して簡単に活用する視点で十分に構築されていなかったことや、国・自治体を通じて情報システムや業務プロセスがバラバラで、地域・組織間で横断的なデータの活用が十分にできないこと等が明らかになりました。

こうした行政のデジタル化の遅れに対する迅速な対応や、データの蓄積・共有・分析に基づく不断の行政サービスの質向上こそが行政のデジタル化における真の課題であるとされています。

その対策として、自治体DX推進計画では、自治体が取り組むべき事項を示しています。

自治体DX推進計画で示された事項と所沢市の状況を鑑み、行政のデジタル化に向けた課題に対して、所沢市が取り組むべきと考える下表の11項目を「課題解決のための取組」として掲げます。あわせて、関連するテーマ及び中間目標を表中に示します。各取組の概要は次ページ以降に記載しています。

この11項目の取組に対しては、組織横断的に課題解決を図るため、プロジェクトチームを設置し、各取組に応じた方針・計画を策定して展開します。これにより、自治体DX推進計画を所沢市の取組に反映させていきます。

なお、今後、所沢市のDXを推進していく中で発生する新たな課題に対しても、随時検討を重ね、必要に応じてプロジェクトチームを設置して新たな施策を展開していくこととします。

課題解決のための取組と 関連する中間目標	テーマ① 暮らしやすさUP				テーマ② まちの活力UP				テーマ③ 行政サービスUP			
	1-1	1-2	1-3	1-4	2-1	2-2	2-3	2-4	3-1	3-2	3-3	3-4
① 情報システムの標準化・共通化									○			
② マイナンバーカードの普及促進	○											
③ 行政手続のオンライン化	○											
④ デジタル技術の利用促進			○			○			○			
⑤ テレワーク*の推進											○	○
⑥ セキュリティ対策の徹底												○
⑦ 地域社会のデジタル化		○			○	○						
⑧ デジタルデバйд対策				○				○				
⑨ BPR*の取組の徹底	○								○			
⑩ オープンデータの推進							○					
⑪ デジタル人材の育成								○		○	○	

課題解決のための取組の概要①～④

① 情報システムの標準化・共通化

令和7年度を目途に、住民記録、地方税、福祉等の自治体の主要な業務を処理する情報システムについて、全国の自治体で仕様の共通化を図るため、国の示す標準システムへ移行することが求められています。

国の示す標準仕様に適合する次期システムの開発に一定期間を要すること、システム事業者の開発スケジュールが未定であること等から、今後も国の動向を注視し、対応していきます。また、標準仕様のシステムへの移行により、業務の効率化・汎用化、コスト削減等につなげていきます。

中間目標 3-1. 市民に寄り添った業務に人員と財源を振り向けることができている

② マイナンバーカードの普及促進

マイナンバーカードは、オンラインで確実に本人確認ができることから、デジタル社会の基盤になるものとされています。今後、国は、ほぼすべての国民にマイナンバーカードが行き渡ることを目指しており、所沢市でも休日窓口対応、出張申請受付等の交付体制を充実し、マイナンバーカードの普及に取り組んでいます。

令和4年1月1日現在、所沢市のマイナンバーカードの交付数は132,795枚で、市民の38.6%の方が所持している状況です。今後は、マイナンバーカードの活用方法の拡大が見込まれることから、更なる普及促進に取り組んでいきます。

中間目標 1-1. 行政手続や問い合わせ、相談が簡単にできる

③ 行政手続のオンライン化

国は、令和4年度末を目途に、子育てや介護関連等の特に国民の利便性の向上に資する手続について、国が運営するマイナポータルからマイナンバーカードを活用したオンライン手続を可能にすることを示しています。

所沢市においても、現在も様々な手続が電子申請上で行うことが可能になっていますが、今後、更なる市民の利便性向上に資するためにも、マイナポータルと連携した電子申請の拡充を進めていきます。

中間目標 1-1. 行政手続や問い合わせ、相談が簡単にできる

④ デジタル技術の利用促進

人工知能(AI:Artificial Intelligence*)やロボットによる業務の自動化(RPA:Robotic Process Automation*)等の最新技術の利用を推進し、自治体における定型業務の効率化・最適化を進めることで、職員でなければ遂行することができない業務に専念する環境を整えることが求められています。

所沢市では令和2年度からRPA、令和3年度からAIの導入を始め、徐々に利用範囲を拡大し、様々な業務の自動化を推進しています。今後は、AI・RPAによる業務の見直しを継続しつつ、あわせて、多くの人の暮らしや活動の支えとなるようなデジタル技術の積極的な利用を検討し、更なる行政サービス向上を図ります。

1-3. 様々な手段で決済ができる

中間目標 2-2. 多くの産業の分野でデジタル技術の導入が進んでいる

3-1. 市民に寄り添った業務に人員と財源を振り向けることができている

課題解決のための取組の概要⑤～⑧

⑤ テレワークの推進

テレワークは、時間や場所を問わず柔軟な働き方を可能とするもので、ワークライフバランスの実現や人口減少時代における労働人口の確保等へも寄与するものです。

所沢市では、新型コロナウイルス感染症の対策を契機として、令和2年度にリモートアクセス用パソコンを利用した在宅勤務制度を開始し、令和3年度からは「自治体テレワークシステム for LGWAN」の利用を開始したことで、職員が自宅で行うことができる業務の幅が広がりました。

テレワークは、災害時等における行政機能の維持のほか、職員一人ひとりのライフスタイルにあった多様な働き方の充実を図る上でも効果的であるため、今後も推進していきます。

中間目標

- 3-3.職員が自己の持つ能力を最大限に発揮できている
- 3-4. 安全・安心な行政サービスを維持できている

⑥ セキュリティ対策の徹底

行政が管理保有する情報には、行政運営上の重要な情報のみならず、市民の個人情報が集積されています。こうした情報を様々な脅威から防御することは、市民の生命、財産、プライバシー等を守るため、また、情報処理業務の安定的な運営のために必要不可欠なことです。

所沢市においても、総務省の「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」を踏まえ、所沢市の情報セキュリティポリシーの見直しを行い、機密性・完全性・可用性*を担保しつつ、効率性・利便性を向上させた新たな情報セキュリティ対策を検討します。

中間目標

- 3-4. 安全・安心な行政サービスを維持できている

⑦ 地域社会のデジタル化

自治体DX推進計画では、光ファイバーの全国的な展開や第5次移動通信システム(5G)*サービスの開始等、近年の情報通信環境の進展を踏まえ、これらの社会基盤を有効に活用し、すべての地域がデジタル化によるメリットを享受できる地域社会のデジタル化を推進することが示されています。

所沢市においても、地域の活動等におけるデジタル化のニーズが存在している状況であると考えられることから、情報通信環境の整備をより一層推進するとともに、自治会等の市民団体や民間事業者、教育機関等と連携し、デジタル技術の活用による地域社会の発展に向けて取り組んでいきます。

中間目標

- 1-2.自分のニーズに合った情報を簡単に受け取ることができる
- 2-1.誰でも市政やまちづくりへ容易に参加できる
- 2-2.多くの産業の分野でデジタル技術の導入が進んでいる

⑧ デジタルデバйд対策

すべての市民が日々の生活で、年齢、障害の有無、性別、国籍、経済的な理由等にかかわらず、デジタル化の恩恵を等しく享受するためには、デジタル化の推進と並行して、デジタルデバйд(情報格差)の是正を図ることが求められます。

所沢市においても、今後は、今まで以上に行政サービスのデジタル化が進むことが予測されるため、デジタル機器に不慣れな方や機器を操作することが難しい方も、誰一人取り残されることなくサービスを受けることができるような対策・支援をより充実させ、利用者目線で、かつ、利用者により優しい行政サービスを実現していきます。

中間目標

- 1-4.市民の誰もがデジタルの恩恵を受けることができている
- 2-4.すべての市民に情報活用力を高める機会がある

課題解決のための取組の概要⑨～⑪

⑨ BPRの取組の徹底

新型コロナウイルス感染症の拡大防止や新たな生活様式の確立に向けては、自治体における書面・押印・対面業務の抜本的な見直しが必要となつてきています。このため、各自治体においては、「デジタル化の効果を最大限に発揮するためにも、「利用者中心の行政サービス」に立ち返った業務改革(BPR:Business Process Reengineering)に積極的に取り組むことが求められています。

所沢市においても、業務の効率化に限らず、行政手続にかかる市民の移動時間や費用負担を軽減し、利便性の向上を図るため、書面・押印・対面業務の見直しを更に進めていきます。

中間目標

- 1-1.行政手続や問い合わせ、相談が簡単にできる
- 3-1.市民に寄り添った業務に人員と財源を振り向けることができている

⑩ オープンデータの推進

官民データ活用推進基本法では、自治体は国と同様に、保有するデータを国民が容易に利用できるようにすることが求められています。更には、行政保有のデータをオープン化し、オープンデータとして市民、地域、企業が共用できる環境を創ることで、新たな価値や文化の創造を推進することも求められています。

所沢市においても、市民の利便性の向上を図るため、紙等で保存されている行政情報のデジタル化を進め、誰でも蓄積・共有・分析等ができるオープンデータ基盤を整備していきます。

中間目標

- 2-3.地域活性化や市民生活に必要な情報の可視化ができている

⑪ デジタル人材の育成

各自治体がDX推進のための人材育成に取り組むに当たっては、中長期的な観点から、職員研修等を通じて、デジタル人材の育成・確保に努めることとされ、所属や職位に応じて身につけるべきデジタル技術等の知識、能力、経験等を設定した体系的な人材育成方針を持つことが求められます。

所沢市においても、職員がデジタル技術やデータの活用が当たり前となっても職員が業務に対応できるようにするために、情報活用力の向上とともに、日々進展するデジタル技術等を学び続け、自らの業務をより良いものに変革していくという意識付けを行っていきます。

また、地域社会に対するデジタル技術の活用支援についても、デジタル社会の起点となる地域人材の育成や次世代への継承を推進していきます。

中間目標

- 2-4.すべての市民に情報活用力を高める機会がある
- 3-2.客観的な証拠に基づく政策立案ができている
- 3-3.職員が自己の持つ能力を最大限に発揮できている

ビジョン実現に向けては、市職員が一丸となってDXを推進するという強い意識を組織全体で共有することが重要です。そこで、市組織全体へ浸透させるべき重要な心得として、以下の行動規範を定め、これらの事項を常に意識して各取組を進めていくこととします。

① 市民（利用者）目線で考える

行政の業務は市民のためであることを念頭に、所沢市が市民の豊かな暮らしのためにどのような価値を提供できるかを常に広い視野で考え、変革を進めていきます。

② すべての人の多様性を尊重する

すべての人の生き方や考え方、働き方等の多様性を尊重し、誰もがデジタルの恩恵を享受できるような行政サービスを推進します。

③ DXの本質を見極める

DXの目的と目的達成のための手段を見極め、慣習や固定観念に捉われることなく、ゼロベースの思考で市民や組織にとっての最善手法を追い求めます。

④ 繰り返し挑み続ける

現状に満足せずに、前例のないことにも職員一人ひとりが主体性をもって変革の可能性を探求し、立ち止まらず繰り返し挑み続けます。

⑤ 根拠に基づき客観的に考える

現場で起こっている事実や課題を客観的に把握し、根拠に基づいた施策の立案をします。

⑥ 視野を広げて積極的に情報を収集する

他自治体や民間企業等から広く情報収集を行い、課題の解決のための様々な可能性を検討します。

⑦ 組織を越えて協働する

組織横断的な取組を行うことはもとより、市組織や行政の垣根を越え、地域団体や教育機関、民間企業、他自治体との連携の可能性を模索し、目的達成のために地域の全体最適を考慮して協働します。

⑧ 持続可能な未来を見据える

魅力的なまちであり続けるために、将来の所沢市を見据えた人材育成と環境への配慮を心掛けた変革を進めます。

I 用語集

AI : Artificial Intelligence

人工知能の略。コンピュータを使って、学習・推論・判断等の人間の知能のはたらきを人工的に実現するための技術のこと。

AI-OCR : Optical Character Recognition

OCRは、光学文字認識（紙に印刷された文字を画像で認識し、文字データに変換する）の略。

AI-OCRとは、OCRにAI技術を加えたもので、文字認識率の向上や手書き文字の認識を可能とする技術のこと。

BPR : Business Process Reengineering

業務改革の略。

本来の目的達成に向けて既存の業務プロセスを抜本的に見直し、業務フロー、組織構造、ルール、情報システムを再構築すること。

EBPM : Evidence-Based Policy Making

証拠に基づく政策立案の略。

統計や業務データ等の客観的エビデンス（証拠）を基にして、政策の決定や実行を効果的・効率的に行うこと。

GIGAスクール構想

多様な子どもたちを誰一人取り残すことなく、公正に個別最適化され、資質・能力が一層確実に育成できる教育ICT環境の実現を目的とした文部科学省の教育改革案のこと。

児童一人に一台の端末と、高速大容量の通信ネットワークを一体的に整備することを目指している。

なお、GIGA（Global and Innovation Gateway for All）とは、「全ての児童・生徒が世界につながる革新的な扉」を意味する。

ICT : Information and Communication Technology

情報通信技術の略。

ITは情報技術そのものを指すのに対し、ICTは情報技術を活用して人々の暮らしをどのように豊かにしていくかという活用方法まで含む。

IoT : Internet of Things

モノのインターネットの略。

自動車、家電、ロボット、施設等あらゆるモノがインターネットにつながり、情報のやり取りをすることで、モノのデータ化やそれに基づく自動化等が進展し、新たな付加価値を生み出すという概念。

RPA : Robotic Process Automation

ロボットによるプロセス自動化の略。

これまで人が行っていた定型的な業務をソフトウェアの活用により人の代替をさせる仕組みのこと。これにより業務の効率化が実現される。

Society5.0

「第5期科学技術基本計画」（平成28年1月22日閣議決定）において我が国が目指すべき未来社会の姿として提唱された、狩猟社会（Society 1.0）、農耕社会（Society 2.0）、工業社会（Society 3.0）、情報社会（Society 4.0）に続く、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（Society）を指す。

オープンデータ

国や自治体等が保有する官民データのうち、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、次の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。

- 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
- ③ 無償で利用できるもの

機密性・完全性・可用性

- ・ 機密性
情報にアクセスすることを認められた者だけが、情報にアクセスできる状態を確保すること。
- ・ 完全性
情報が破壊、改ざん又は消去されていない状態を確保すること。
- ・ 可用性
情報にアクセスすることを認められた者が、必要なときに中断されることなく、情報にアクセスできる状態を確保すること。

自治体テレワークシステム for LGWAN

地方公共団体情報システム機構と独立行政法人情報処理推進機構が共同で実施しているサービスのこと。自治体職員が庁舎外のパソコンからLGWAN（総合行政ネットワーク）を介して庁舎内にあるパソコンをリモートアクセス（遠隔操作）することで、テレワークが可能となる。

情報セキュリティポリシー

組織における情報セキュリティを確保するための方針、体制、対策等を包括的に定めたもの。

第5次移動通信システム（5G）

移動通信規格の第5世代（Generation）を意味し、超高速、超低遅延、多数同時接続という3つの特徴を持つ移動通信システムのこと。

デジタルデバインド

インターネットやパソコン等のICT（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。

デジタル・トランスフォーメーション

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を表す概念のこと。TransformationのTransには交差するという意味があり、交差を一文字で表すXが用いられて「DX」という略語となった。

デジタル3原則

- ① デジタルファースト
個々の手続・サービスが一貫してデジタルで完結すること。
- ② 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。
- ③ コネクテッド・ワンストップ
民間サービスを含め、複数の手続・サービスをワンストップで実現すること。

テレワーク

ICTを活用した、場所や時間を有効に活用できる柔軟な働き方のこと。会社のオフィスに出勤せず自宅で仕事をする「在宅勤務」を始め、外出先で空き時間に仕事をする等の「モバイルワーク」や、本来勤務しているオフィスとは別のオフィスで仕事を行う「サテライトオフィス勤務」もテレワークに該当する。

プッシュ型通知

行政機関等から一人ひとりに合ったお知らせを自動で表示する機能のこと。

2 令和3年度版 所沢市市民意識調査報告書（抜粋）

行政手続きのデジタル化に向けた要望や課題

調査結果の概要

所沢市では、デジタル技術を活用した市民本位の行政サービス（例：休日や夜間といった時間の制約を受けずに、窓口に行かなくても簡単に手続きが行えるようになる等、利便性の高いサービス）の提供を目指しています。

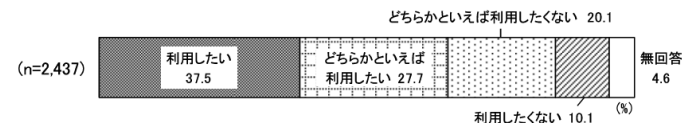
オンラインの行政手続きの利用意向については、「利用したい」と「どちらかといえば利用したい」を合わせた回答が6割半ばとなっています。

利用したいオンラインの手続きとしては、「住民票や各種証明書の発行」が8割強、「住所や戸籍関連の手続き」が約7割、「医療・福祉関連の手続き」が6割半ばとなっています。

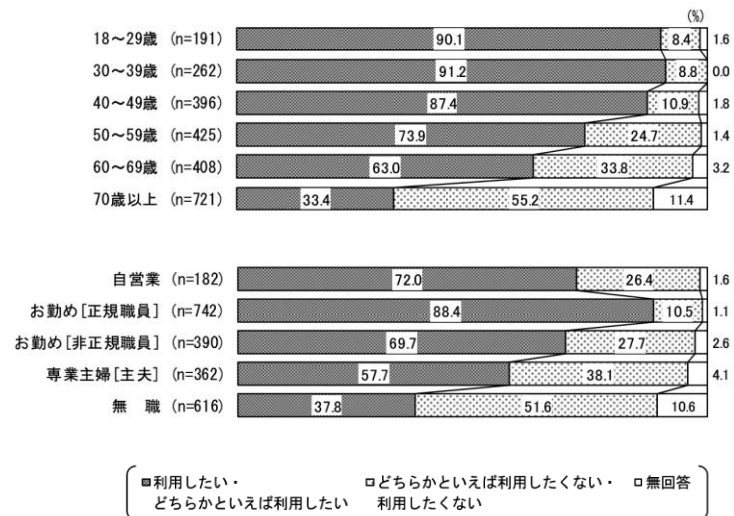
一方、オンラインの行政手続きを利用したくない理由としては、「直接窓口で問い合わせたほうがわかりやすいと思うため」が約5割、「インターネットが苦手なため」が4割半ば、「パソコンやスマートフォンを持っていない等、インターネット利用環境がないため」が3割半ばとなっています。

【オンラインの行政手続きの利用意向】

問 16 所沢市では、デジタル技術を活用した市民本位の行政サービス（例 休日や夜間といった時間の制約を受けずに、窓口に行かなくても簡単に手続きが行えるようになる等、利便性の高いサービス）の提供を目指しています。あなたは、インターネットによるオンラインの行政手続きを利用したいと思いますか。（〇は1つ）



オンラインの行政手続きの利用意向について、「利用したい」と答えた人が37.5%と最も多く、「どちらかといえば利用したい」と答えた人の27.7%を合わせ、65.2%が利用したいと思っている。

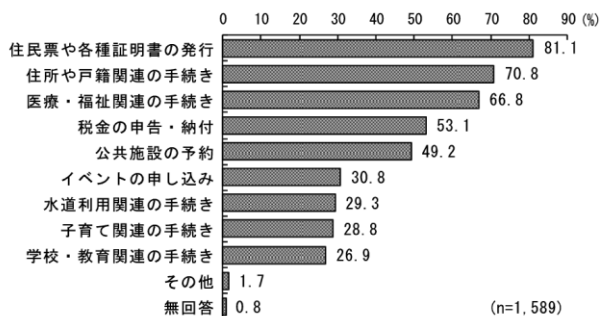


「利用したい」*と答えた人は、18～39歳で9割を超えている。職業別ではお勤め[正規職員]で9割近くとなっている。

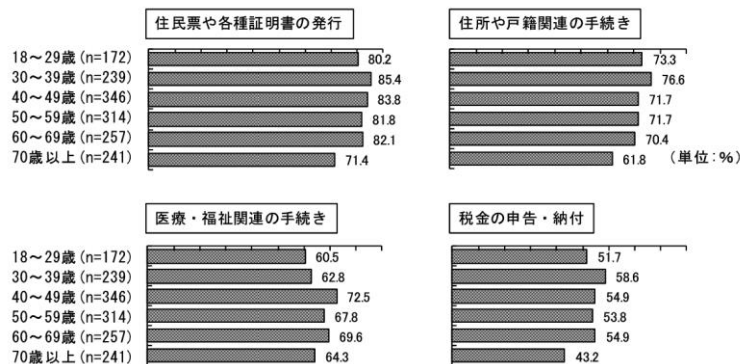
※「利用したい」「どちらかといえば利用したい」の計。

【利用したいオンラインの手続き】

問 16-1 問 16 で1「利用したい」または2「どちらかといえば利用したい」と回答した方へ伺います。
具体的にどのようなオンラインの手続きを利用したいと思いますか。
(〇はいくつでも)



オンラインの行政手続きを「利用したい」*と答えた人(1,589人)に利用したいオンラインの手続きを聞いたところ、「住民票や各種証明書の発行」をあげた人が81.1%と最も多く、以下「住所や戸籍関連の手続き」(70.8%)、「医療・福祉関連の手続き」(66.8%)などの順となっている。

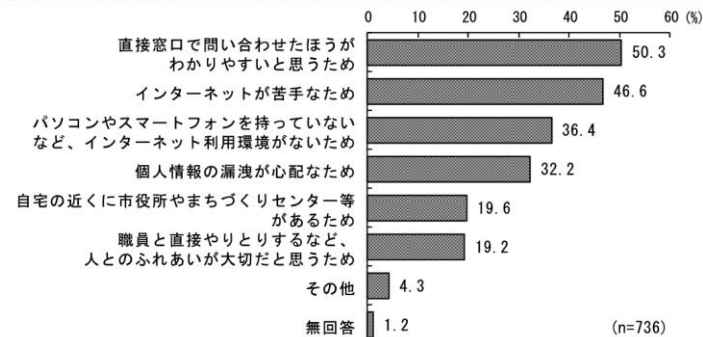


「住民票や各種証明書の発行」、「住所や戸籍関連の手続き」、「税金の申告・納付」はいずれも30~39歳が最も多くなっている。

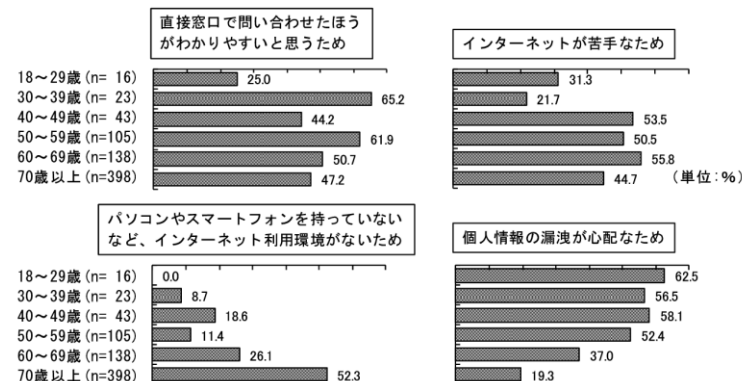
※「利用したい」「どちらかといえば利用したい」の計。

【オンライン手続きを利用したくない理由】

問 16-2 問 16 で3「どちらかといえば利用したくない」または4「利用したくない」と回答した方へ伺います。
なぜ利用したくないと思いましたか。(〇はいくつでも)



オンラインの行政手続きを「利用したくない」*と答えた人(736人)に、その理由を聞いたところ、「直接窓口で問い合わせたほうがわかりやすいと思うため」をあげた人が50.3%と最も多く、以下「インターネットが苦手なため」(46.6%)、「パソコンやスマートフォンを持っていないなど、インターネット利用環境がないため」(36.4%)などの順となっている。



「直接窓口で問い合わせたほうがわかりやすいと思うため」は30~39歳、50~59歳で6割を超えている。

※「どちらかといえば利用したくない」「利用したくない」の計。

3 所沢市の人口推移

①人口推移について

所沢市の人口は着実に増加し続け、平成23年10月に34万3千人を超え、その後は同規模を維持しています。

また、年齢構成別にかかる割合では、生産年齢人口の割合は減少傾向にあり、老年人口※の割合が年々増加傾向にあります。

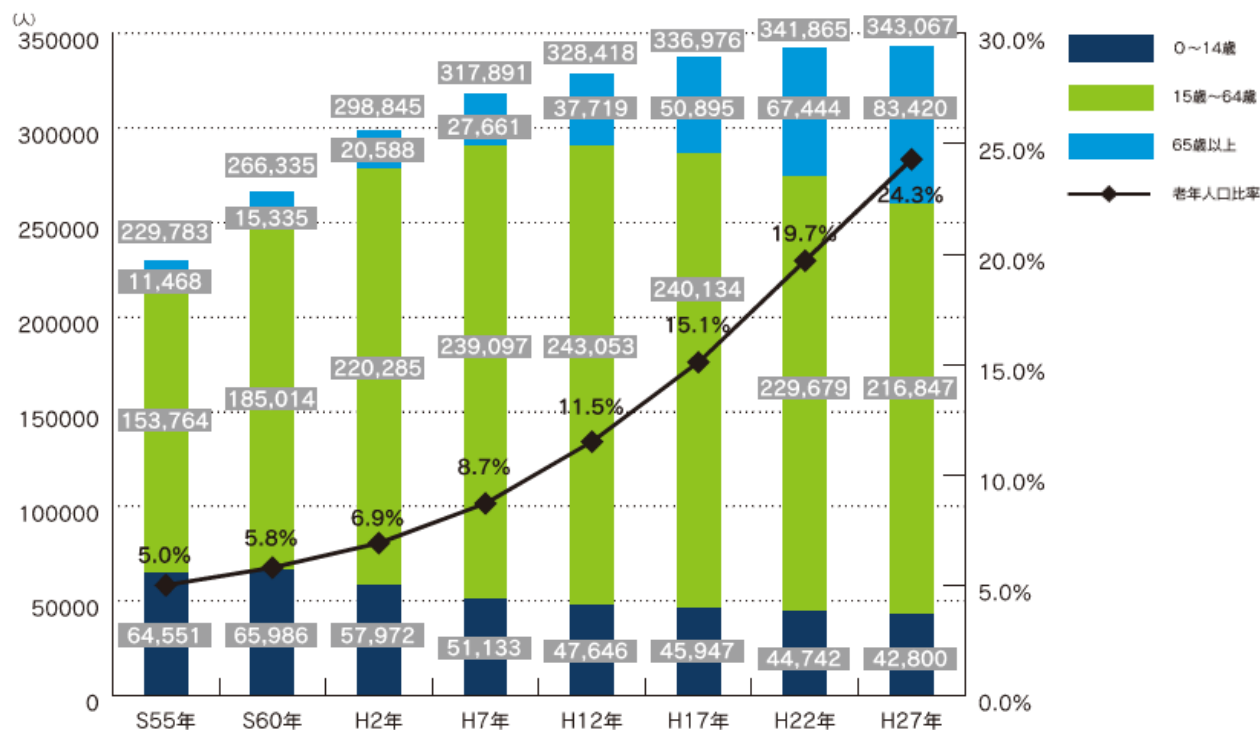
総人口については、平成25年以降も横ばいで推移しており、平成29年においても減少傾向には至っていない状況です。

②人口目標について

将来的な生産年齢人口を確保していくため、令和10年において、33万人を維持し、そのうえで生産年齢人口については6割程度の維持を目指します。

※老年人口…65歳以上の人口層の人数。

人口推移の図



出典：所沢市住民基本台帳



所沢市DX推進基本方針

令和4年3月発行

所沢市経営企画部デジタル戦略課

〒359-8501 所沢市並木一丁目1番地の1

TEL 04-2998-9036

FAX 04-2998-9153

e-mail a9036@city.tokorozawa.lg.jp