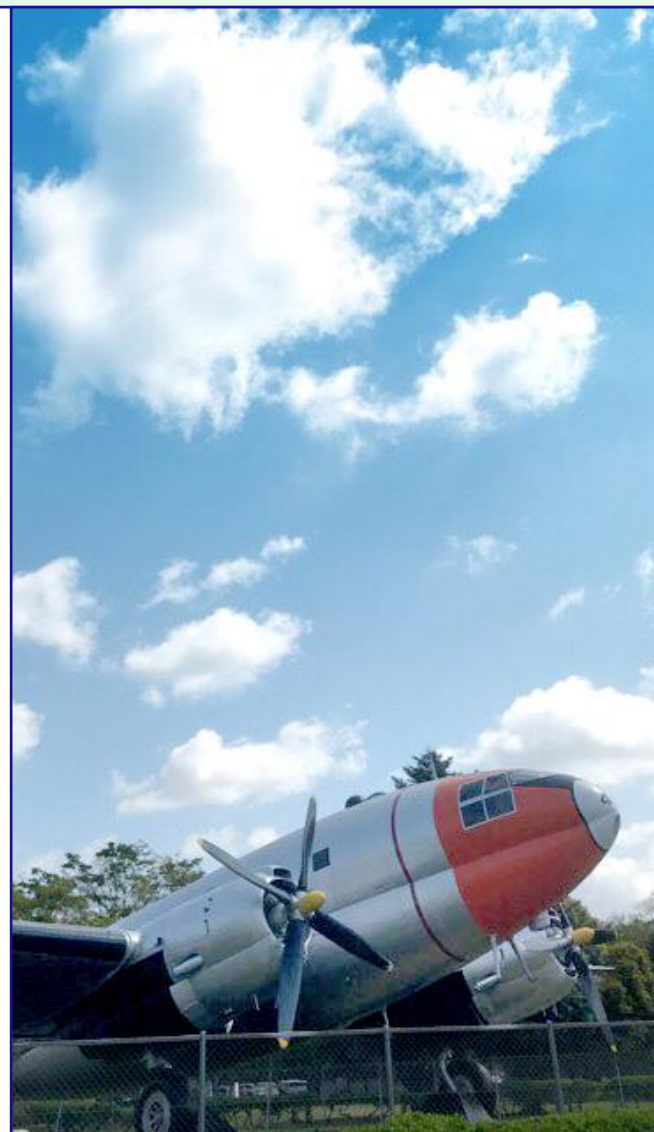


所沢市DX推進 基本方針 別冊 (キープロジェクト)

2026年8月版



目次

1. 概要		p.3
2. フロントヤード改革		p.4
3. 問合せDX		p.5



所沢市DXロゴマーク



所沢市の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。

1. 概要

キーププロジェクトとは

「所沢市DX推進基本方針」(以下「方針」という。)を踏まえ、全庁的に検討すべきDXの取組テーマを指します。

社会情勢や市の実態などに合わせて、流動的に設置します。

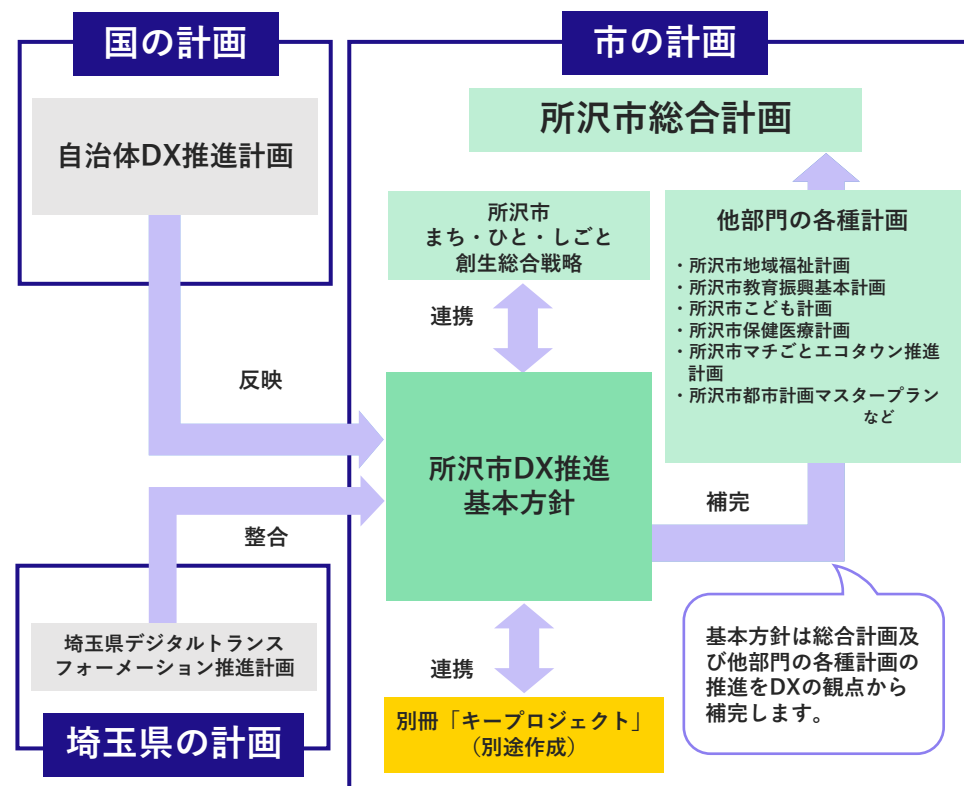
別冊とは

キーププロジェクトの取組内容や実績を掲載した本紙を「別冊」と呼びます。

別冊の内容は社会情勢や市の実態などに合わせて、年度ごとに必要に応じて見直しを行います。

なお、所沢市におけるDXの取組は、別冊に掲載するものがすべてではありません。

各所属における事務事業で、更なる向上のための手段としてDXが取り入れられています。



2. フロントヤード改革

フロントヤード改革※1

取組の背景

- 将来的に職員の確保が困難になることを想定して、対面や書面によらない行政手続を推進していく必要がある

キーププロジェクトに 対するムーンショット※2

- 基本的にすべての行政手続がオンラインで可能となっている(対面が必要なものを除く)
- 対面での手続が必要な場合でも、窓口での待ち時間がない状態になっている

今後の予定

.....➡ 要件等の検討期間 ➡ 導入・運用期間

取組	2026	2027	2028	2029	2030	
各手続の予約制移行	➡					検討と移行を並行実施
オンライン申請率の向上	➡					検討と実践を並行実施

※1 フロントヤード改革:市民と市役所が接する部分・仕組み(フロントヤード)を変革して「4ない窓口」(書かない・待たない・迷わない・行かない)を目指す取組のこと。

※2 ムーンショット:人類初の有人月面探査を成し遂げたアポロ計画における「月への挑戦」のように、不可能と思われるような大目標を端的に示すもの。

3. 問合せDX

問合せDX※3

取組の背景

- 市民や事業者が問い合わせの際の負担の軽減や利便性向上を図る必要がある
- 将来的に職員の確保が困難になることを想定して、問合せに対応する職員の負担を軽減する必要がある

キープロジェクトに対するムーンショット

- AI等の活用で、基本的な問合せの回答が24時間365日自動で得られるようになっている
- 問合せに対する職員の負担が軽減され、職員でなければ対応できない事務に集中できている

今後の予定

.....▶ 要件等の検討期間 ▶ 導入・運用期間

取組	2026	2027	2028	2029	2030
共通データベース型AI案内サービス※4の導入	▶				
ホームページの構造・コンテンツの改善	▶				

特にチャットボット導入前に重点実施

※3 問合せDX: 問合せの負担軽減や利便性向上を目指し、自動化や効率化を図る取組のこと

※4 共通データベース型AI案内サービス: AIが利用者の質問や要望を理解し、自動的に回答を出力するサービスで、データベースが共通化されたもの。
具体的にはweb上での問合せに回答する「AIチャットボット」、電話での問合せに回答する「AI電話対応」、対面での問合せに回答する「AIコンシェルジュ」について、それぞれのデータベースを共通化させたいと導入を目指す。



所沢市DX推進基本方針 別冊(キーププロジェクト)

2026年8月版

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