

DX 推進に向けた当面の重点事項

令和3（2021）年8月 策定
令和4（2022）年9月 改訂

さいたま市デジタルトランスフォーメーション推進本部

1. はじめに

(1)背景

新型コロナウイルス感染症の感染拡大により、様々な分野でデジタル化への課題が浮彫となったところであり、本市においては、市民接点である窓口における申請手続等の大半がオンライン申請に非対応であったことや、感染リスク低減等を目的としたテレワークの本格的な実施に向けたハード・ソフトの未整備等、様々な課題に直面した。

また、中長期的には、少子高齢化や生産年齢人口の減少が進む中で、変わりゆく市民のニーズに応え、十分な行政サービスを継続的に提供し続けていくためにも、デジタル技術の積極的な活用は必然となっている。

他方で、技術や市場の動向が極めて急速に変化することに加え、個人一人一人の意思でその利用の範囲が異なる個人情報を取り扱うこととなるデジタル技術を、「明文化された」「公平かつ公正なルール」に基づいて、原則として、長期的、安定的にサービス提供を行うことが求められる行政分野で活用していくためには、従来築いてきた枠組み自体を大きく変えていくことが必要となる。

このため、定額給付金をはじめとする課題が全国各地の自治体において顕在化したことを契機に、政府は、国及び自治体におけるデジタル行政を変革し、これを統合的に推進していくための検討を急速に進めることとなった。

令和3年の通常国会において成立したデジタル改革関連法は、強力な総合調整機能を有するデジタル庁の設置と併せ、デジタル社会形成に向けた基本的な枠組みの整備、個人情報保護制度の共通ルール化、自治体の情報システムの標準化への対応を含む多岐にわたるものとなっている。

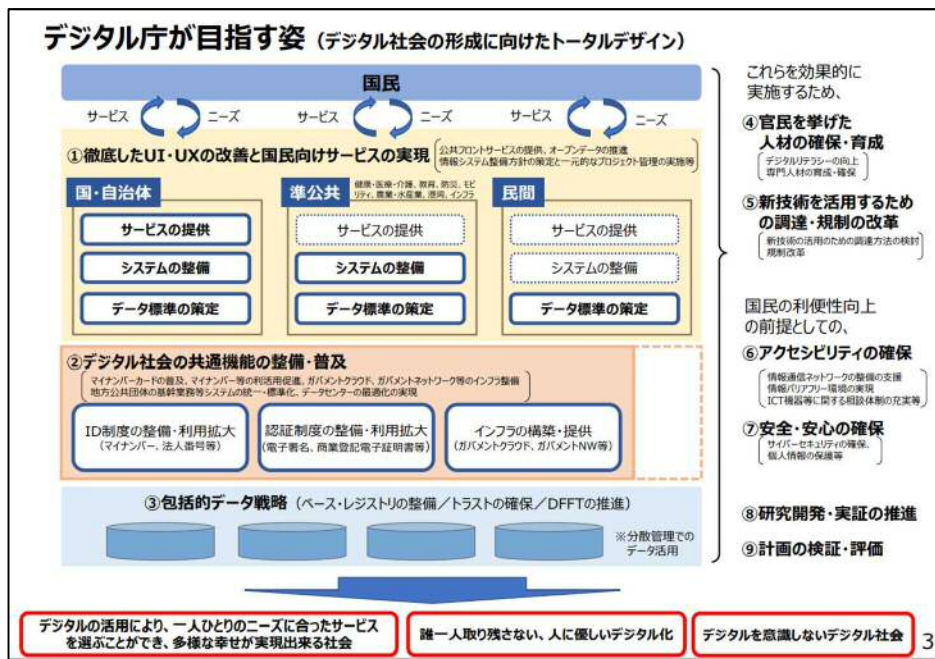


図 1 デジタル庁が目指す姿 (デジタル社会の形成に向けたトータルデザイン) ¹

また、令和 3 年 6 月に閣議決定された、「デジタル社会の実現に向けた重点計画」では、図 1 のとおり、デジタル社会実現に向けたトータルデザインとその実現に向けた政府施策が示された。

ここでは、従来行政の調達において重視されてきた「費用（予算額）」と「機能」が脇に置かれ、「徹底した UX、UI²の改善」や「トラストの確保」等が掲げられており、地方自治体においても市民のためにこうした観点を重視したサービス設計が必要となってきたことを示している。

総務省においても、情報システムの標準化を中心とする自治体におけるデジタルトランスフォーメーション（以下「DX」という。）推進を目的とした「自治体 DX 推進計画」を令和 2 年 12 月に策定（図 2）するとともに、令和 3 年 7 月には、「自治体 DX 推進手順書」が策定された。DX 推進のための一連の手順を示した「自治体 DX 全体手順書」、自治体システム標準化・共通化における作業手順を示した「自治体情報システム

¹ 「デジタル社会の実現に向けた重点計画」概要より抜粋

(<https://www.digital.go.jp/posts/ZlptjPro>)

² UX (User Experience) とは、利用者が製品やサービスを利用することを通じて便利を実感できる体験。UI (User Interface) とは、利用者が情報システムや情報機器を操作する上での環境。

の標準化・共通化に係る手順書」、行政手続のオンライン化に関する手順を示した「自治体の行政手続オンライン化に係る手順書」、上記に係る自治体例を集めた「参考事例集」がそれぞれ提示されており、自治体におけるデジタル化に向けた取組事項とその実現に向けた具体的な実施手順が示され（図 3）、自治体における DX の積極的な促進が図られている。

自治体DX推進計画の対象期間等・自治体の取組内容
<p>自治体DX推進計画の対象期間等</p> <ul style="list-style-type: none">○ 2021年1月から2026年3月までを本計画の対象期間とする。○ 本計画は、「(仮称)Gov-Cloud」の活用に向けた検討、デジタル庁の設置など国の動向を反映させるよう適宜見直しを行うとともに、自治体の取組状況に応じたPDCAサイクルにより、進捗管理を行う。 <small>※ 「デジタル・ガバメント実行計画」において、「各施策の取組状況やデジタル庁の設置を踏まえ、その在り方を含めて見直しを検討するとともに、必要に応じて随時、改定等を行う」こととされている。</small>○ 総務省は、国の施策展開を踏まえつつ、業務改革(BPR)を含めた標準化等の進め方について、「(仮称)自治体DX推進手順書」として、21年夏を目途に提示する。
<p>推進体制の構築</p> <p>○組織体制の整備 ○デジタル人材の確保・育成 ○計画的な取組み ○都道府県による市区町村支援</p>
<p>重点取組事項</p> <p>○自治体の情報システムの標準化・共通化 ○マイナンバーカードの普及促進 ○行政手続のオンライン化 ○AI・RPAの利用推進 ○テレワークの推進 ○セキュリティ対策の徹底</p>

図 2 自治体 DX 推進計画の対象期間等・自治体の取組内容³

³ 自治体 DX 推進計画概要資料より抜粋 (<https://www.soumu.go.jp/denshijiti/>)

自治体DX推進手順書 趣旨及び構成	
趣 旨	
<ul style="list-style-type: none"> ○ 総務省では、昨年末に、「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、総務省及び関係省庁による支援策等を取りまとめ、「自治体DX推進計画」として策定。 ○ 自治体が、本計画を踏まえて、着実にDXに取り組めるよう、今般、自治体DX推進手順書を作成。 ○ 全国統一的な取組みとなる「自治体情報システムの標準化・共通化」及び「自治体の行政手続のオンライン化」については、作業手順を示す手順書を個別に作成するとともに、先行する自治体の事例をまとめた参考事例集も提供。 	
構 成	
自治体DX全体手順書【第1.0版】	DXを推進するに当たって想定される一連の手順（DXの認識共有・機運醸成、全体方針の決定、推進体制の整備、DXの取組みの実行）を示すもの
自治体情報システムの標準化・共通化に係る手順書【第1.0版】	自治体情報システムの標準化・共通化の意義・効果や、自治体における作業手順を示すもの
自治体の行政手続のオンライン化に係る手順書【第1.0版】	自治体の行政手続のオンライン化の取組み方針や、自治体における作業手順を示すもの
参考事例集【第1.0版】	DXの認識共有・機運醸成、推進体制の整備、個別のDXの取組み等について、先行する自治体の事例を集めたもの
※ 国の取組みの進捗等を踏まえて、適宜見直す。	
2	

図 3 自治体 DX 推進手順書 趣旨及び構成⁴

本市では、これまでもマイナンバーカードの普及促進や AI・RPA の推進に取り組んできたが、これらを引き続き行いつつ、情報システムの標準化やテレワークの推進など、更なる取組を進める必要がある。

(2)国の動向

令和 3 年 9 月にデジタル社会形成の司令塔である「デジタル庁」が創設され、社会全体の DX を推進するため、「デジタル社会の実現に向けた重点計画」が策定されている。この計画は、目指すべきデジタル社会の実現に向けて、政府が迅速かつ重点的に実施すべき施策を明記し、各府省庁が構造改革や個別の施策に取り組み、それを世界に発信・提言する際の羅針盤とされている。

また、同年の通常国会では、自治体システムの標準化・共通化に関する法律が成立し、令和 7 年度までに各自治体は標準システムに移行することとなっている。

⁴ 自治体 DX 推進手順書概要資料より抜粋 (<https://www.soumu.go.jp/denshijiti/>)

(3)DX 推進により目指すべき姿

行政分野は、原則として、長期的、安定的にサービス提供を行うことが求められる一方で、デジタル分野は、日々動く環境変化に柔軟に対応していくことが求められるという、相反する特徴がある。

さらに、新型コロナウイルス感染症を契機として、デジタル技術を前提とした地方自治行政に転換することが求められ、デジタルへ移行する過渡期であるともいえる。

こうした認識も踏まえ、令和 2 年 11 月に本市が DX の推進を総括する体制として設置した「さいたま市デジタルトランスフォーメーション推進本部」において検討した結果、本市が中長期的に「DX により目指すべき姿」(図 4)として、以下の (i) ~ (iv) の 4 点を掲げている。



図 4 DX 推進により目指すべき姿

(i) 行政サービスを受けるために必要な市への手続等によって発生する市民の負担を可能な限り減らす

我が国の行政サービスの大半が申請主義に基づくものである中、行政と市民の関係性において、最大の市民負担となっているのはその申請等に係る手続であろうと考えられる。このため、行政手続において発生する、場所（市役所・区役所等への移動）、時間（平日の窓口開庁時間の制約）、情報（申請受付期間、申請要件の該当性の把握）等のコストを低減させていく必要がある。

(ii) 行政サービスをはじめ、地域社会全体のデジタル化を推進していくことにより、市民一人一人の生活環境を、日々豊かで自由なものにしていく

市民がその生活の中でデジタルの利便を十分に享受するためには、行政が行う市民へのサービスへのデジタル導入を積極的に図るとともに、地域のコミュニティや域内産業に関する関係者と連携しながら、これらへのデジタル導入を推進する必要がある。

(iii) データの活用やデジタルツール導入によって、効率的かつ的確で、かつ職員満足度も高い持続可能な行政を実現する

少子高齢化の進展と、近い将来の本市における人口減少を見据え、効率的かつ的確な行政の実現が求められるとともに、職員の働き方改革等も行っていく必要がある。費用対効果も勘案しつつ、これらに資するデータの活用やデジタルツールの導入を図る。

(iv) 時代の変化や新たな危機にも迅速に対応しうる柔軟かつ堅牢なデジタル基盤及び体制を構築する

新型コロナウイルス感染症のほか、わが国で多発する風水害や地震等の自然災害に備えるとともに、さらには近年注目を集める経済安全保障の観点なども踏まえ、様々なリスクに対応していく必要がある。デジタルサービス導入に当たってのリスク評価のほか、こうしたリスクに対応するためのデジタルサービス導入も図っていく。

上記の目指すべき姿を実現するため、本市の DX 推進施策を、その目的別に八つに分類することとし、これを「さいたまデジタル^{はっさく}八策」と呼んでいる。

＜さいたまデジタル八策＞

八策	目指すべき姿 ⁵
① さいたま市の全ての手続きをデジタルへ	(i)
② デジタルで支える新たなさいたま市民生活へ	(ii)
③ 市民のデジタルへの道を拓くさいたま市へ	(i) 、 (ii)
④ 市民の信頼の下、データが変えていくさいたま市へ	(iii)
⑤ 災害にも強いデジタルを安心して使えるさいたま市へ	(iv)
⑥ 様々な人と、ともにデジタル化を進めるさいたま市へ	(ii)
⑦ デジタルで市民や世界とつながるさいたま市へ	(i)
⑧ デジタル時代の新たなさいたま市役所へ	(iii) 、 (iv)

この「さいたまデジタル八策」に基づく DX 関連施策について、総合的かつ戦略的に推進する必要がある。

そのため、日々の業務においてデジタルを取り入れた改善を図ることが可能か確認する自己点検を実施するとともに、デジタルサービス提供事業者等から DX に関する提案を募集や、市民のニーズや意見等を把握するための市民アンケート調査を実施するなど、全庁的な DX 関連施策の体系的な整理等に取り組んできた。それらの結果を踏まえ、市民サービスの向上や業務効率化に特に資する施策について、次章のように「当面の重点事項」としてとりまとめている。

(4)当面の重点事項の位置付け

本市においては、デジタルに関する基本的な計画として、官民データ利活用推進計画の位置づけも有する「さいたま市行政デジタル化計画」を策定しているところであるが、この「当面の重点事項」については、基本的には当該計画の延長線上としての位置付けで策定したものである。

なお、「当面の重点事項」については、市民ニーズなどの社会情勢や、ICT 分野の技術的な動向等の変化、DX 推進本部の取組を踏まえ、必要に応じて改訂していくことを想定しているものである。

⁵ 主として該当する項目。

2. さいたまデジタル八策

(1) さいたま市の全ての手続きをデジタルへ

コロナ禍において、感染症対策として人と人の接触機会を低減する必要性が生じた中で、行政手続きの大半がデジタルにより完結されていないこと、申請書類に押印が求められること等により、窓口へ行き対面で申請しなければならないといった問題が生じた。また、政府においても行政手続きのオンライン化への対応は、市民利便性の向上や行政運営の簡素化・効率化に資するものとして、その推進が図られているところである。

これらを踏まえ、本市において申請率が約5割となったマイナンバーカードも活用しつつ、市民向け行政手続きのオンライン化や手数料等のキャッシュレス化など、行政手続きのプロセスにデジタルを活用することで、人と人の接触機会の低減を図るとともに、市民の利便性を向上させる。

主な施策

- (1) 電子申請・届出サービスの対象拡大
- (2) キャッシュレス決済の対象拡大
- (3) Web 口座振替受付サービスの導入
- (4) 書かない窓口の設置
- (5) マイナポータルと基幹システムのオンライン接続によるデータ取込
- (6) (新規) 窓口デジタル化に向けたシステムの導入

主な目標

- 令和7年度までに、原則すべての行政手続きをオンライン化する。
- 令和5年度までに市の60施設へキャッシュレス導入を目指す。

(2) デジタルで支える新たなさいたま市民生活へ

デジタル技術の発展やそれを活用したシステムやサービスの進化は近年さらに加速化している。スマートフォンによるオンラインショッピングやキャッシュレス決済が普及するだけでなく、民間企業によって、様々なスマートフォンのアプリやオンラインサービスが続々と提供される等、人々の生活を豊かなものにしていく。

このようなデジタル社会への歩みが進む中で、本市が提供する行政サービス⁶においても、デジタル技術を最大限に活用することで、市民生活を向上させていくことを目指す。

主な施策

- (1) 保育所等におけるデジタル化の推進⁶
- (2) 高齢福祉サービス提供に係るデジタルの活用
- (3) 先進技術を活用した消防体制の強化
- (4) 成人式における QR 受付システムの導入
- (5) 市民からのスマートフォン道路等報告システム導入
- (6) 防災アプリ等 ICT を活用した防災啓発及び情報伝達

主な目標

- 市民意識調査（ICT 分野）の満足度について、令和 7 年度までに 30%以上にすることを目指す。

⁶ 行政が制度設計を行い、民間がサービス提供主体となるもの（例：保育所運営）を含む。

(3) 市民のデジタルへの道を拓くさいたま市へ

デジタル技術の発展が人々の生活を豊かにする一方で、様々な要因からその恩恵を十分に受けることができない市民のデジタル技術への適応に向けた施策が必要となる。こういった、いわゆる「デジタルデバイド対策」については、政府において「デジタル活用推進支援事業」が始まる等の動きがあるが、自治体としても積極的に取り組んでいく必要がある。

こうした背景を踏まえ、本市においても、高齢者等がデジタルの活用を習得できる環境の整備を図るとともに、年齢、障害の有無等を問わず、市民がデジタルの恩恵を享受できることを目指す。

主な施策

- (1) 地域において高齢者等がデジタルの活用を習得できる環境の整備
- (2) 就学援助オンライン学習通信費の支給
- (3) タブレットの翻訳アプリを利用した外国籍の市民への支援
- (4) 遠隔での手話通訳実施⁷
- (5) さいたま市 GIGA スクール構想の推進
- (6) 書かない窓口の設置【再掲】

主な目標

- ▶ デジタルデバイド対策事業の講座に対する理解度について、90%以上とすることを旨とする。（将来的には、高齢者等におけるデジタル手続の利用率の向上を目標に設定することも検討）

⁷ 区役所支援課や社会福祉協議会において実施予定

(4) 市民の信頼の下、データが変えていくさいたま市へ

事務そのもののデジタル化が進むことで、データが蓄積されていく。政府や様々な自治体において、より精度の高い施策実施が求められている中で、それらのデータを適切に分析することで、市の施策や意思決定等において、より正確・客観的・説明可能な方法によって実施する、いわゆる EBPM の取組が進められているところである。

本市においても、事業の方向性や方針の決定などの根拠として、データを収集・分析・活用することにより、データに基づく施策実施を図る。併せて、データ活用によるスマートシティの取組を進めていく。

主な施策

- (1) さいたまシティスタットの推進
- (2) データ分析に基づく保健事業の推進
- (3) タブレットを利用した学習状況調査
- (4) 災害に備えるまちづくりの推進（災害リスクの可視化と GIS による公表）
- (5) スポーツを科学する生徒の育成
- (6) スマートシティさいたまモデルの推進
- (7) スマートシティに向けたモビリティサービスの充実
- (8) （新規）歴史資料のデジタル化
- (9) （新規）市民の声データベースシステムの機能強化

主な目標

- 令和 7 年度までにデータ分析支援事業による課題解決を 75 件以上実施する。
- シティスタット基盤等によるデータの庁内共有及び公表件数を令和 7 年度までに 50 件以上増やす。

(5) 災害にも強いデジタルを安心して使えるさいたま市へ

平成 23 年の東日本大震災、昨今のコロナ禍等、様々な自然災害や感染症が発生する中で、市民生活を支える行政機関において、如何に行政サービスを継続するかが常に問われ続けている。特に、コロナ禍においては、感染症の拡大によってシステムを運用する職員又は事業者の人員が確保できない可能性等、新たなリスクが顕在化しており、これまでとは異なった視点での対策が必要になる。

これらを踏まえ、デジタルの活用に向けた適切な取扱・運用に関するルールの整備や、ICT-BCP の観点を踏まえたデジタルインフラ対応等を行うことにより、災害時も含めデジタルの安心で安全な活用を図るほか、デジタルを活用した防災にも取り組む。

主な施策

- (1) 情報セキュリティポリシーや ICT-BCP 等の見直し
- (2) 罹災証明発行に係る調査へのタブレット端末等の活用
- (3) 災害情報共有に係るシステムを活用した災害対応
- (4) 防災アプリ等 ICT を活用した防災啓発及び情報伝達【再掲】
- (5) 災害に備えるまちづくりの推進（災害リスクの可視化と GIS による公表）【再掲】
- (6) 先端技術を活用した消防体制の強化【再掲】

主な目標

- 重要度の高いシステムにおける可用性の維持（99.9%以上）
- 防災アプリ累計登録件数を令和 7 年度までに 30,000 件とすることを目指す。

(6) 様々な人と、ともにデジタル化を進めるさいたま市へ

社会全体がデジタル化に向けて進んでいくためには、行政だけでなく、民間が提供するサービスにおいても、デジタルが活用されることが重要であることから、本市市内事業者、市と関係する団体等と十分に連携するとともに、歩調を合わせてデジタル化を進めていくことが必要である。

各施策・事業のステークホルダーとなる関係団体等と連携し、市内企業におけるデジタル活用や市民生活におけるデジタル利用環境の整備を支援することにより、本市全体のデジタル化を推し進め、更なるさいたま市の発展を目指す。

主な施策

- (1) 市内企業 DX の支援
- (2) ICT を活用した農業経営の実現
- (3) 自治会向け ICT 活用講座の実施
- (4) 工事監理におけるデジタル活用検討
- (5) スマートシティさいたまモデルの推進【再掲】
- (6) スポーツを科学する生徒の育成【再掲】
- (7) (新規) 自治会電子回覧板等の運用支援

主な目標

- 令和 7 年度までに、農業者が ICT などを活用した農業技術又は機器の導入した件数が 25 件以上となることを目指す。
- (スマートシティとしての) 生活支援サービスの実装数について、令和 7 年度までに 5 事業増を目指す。

(7) デジタルで市民や世界とつながるさいたま市へ

各種 SNS 等の浸透やスマートフォンの普及によって、情報を取得するための環境が大きく変化していった。例えば、SNS によって情報の受発信が容易になり、アプリからの通知によって任意の情報を即時に取得することが可能になった。これらの変化に即して、行政の情報発信等についても、その特性を十分に活かしてデジタルを利用していくことが求められている。

HP やアプリなどにより、市民をはじめとして対外的に効果的な情報発信等に取り組むことにより、市民等が必要な情報を必要な時に得られる状態を目指す。

主な施策

- (1) チャットボット導入
- (2) 情報発信における市公式 SNS や Youtube チャンネルの活用
- (3) SNS を活用した生徒への相談窓口実施
- (4) ガイドブック等の多言語化と Web 公開
- (5) 講座・セミナー等でのオンライン開催の実施
- (6) 市民からのスマートフォン道路等報告システム導入【再掲】
- (7) (新規) スマートフォン利用を想定したホームページの改善
- (8) (新規) 「よくある質問」を活用した (仮称) ウェブ版総合案内の導入

主な目標

- 必要としている市政情報を得ることができていると思う市民の割合について、令和 7 年度までに 70%以上となることを目指す。

(8) デジタル時代の新たなさいたま市役所へ

少子高齢化、生産年齢人口の減少が進んでいく中で、行政そのものがデジタルを更に活用し、これまでの行政サービスの質を確保しつつ、より付加価値を高めたサービスを提供できなければならない。また、デジタル化するだけでなく、それに合わせた人材の育成や業務の見直し、マインドセットの変革等、新しいさいたま市役所と言えるような状態を目指す必要がある。

市役所内部の業務に AI・RPA 等のデジタル技術を活用することにより、時間的、地理的コストを削減するなど業務の効率性を向上させるとともに、職員一人ひとりのライフステージに応じた多様な働き方を可能とすることで、デジタル時代に向けた新たなさいたま市役所に変革することを目指す。併せて、政府主導で進められているシステム標準化への対応も進めていく。

主な施策

- (1) システム標準化に向けた対応
- (2) テレワーク推進に係る環境整備
- (3) 執務室・会議室問わず使える情報端末の環境整備
- (4) 入力事務や審査事務における AI-OCR・RPA 等の活用
- (5) 庶務事務システム導入
- (6) 財務会計システムの再構築
- (7) デジタル人材の育成に向けた研修等の実施
- (8) 農地や家屋の調査用タブレット端末の導入
- (9) (新規) オンライン研修に係る環境整備

主な目標

- テレワーク実施者を令和 7 年度までに 70%以上となることを目指す。
- 職員間の打合せのうち、住民情報を含まないものについて原則すべてペーパーレスで実施可能な環境を実現する。

3. おわりに

デジタル技術に関する進歩のスピードは著しく、それらを常にキャッチアップしながら取り入れていく必要があることから、短期的な視点と中長期的な視点を組み合わせ、臨機応変に見直していく必要がある。

令和3年3月に策定した本市のデジタルに関する基本的な計画である「さいたま市行政デジタル化計画」や、その具体的な行動計画である「アクション・プラン」については、技術動向やデジタル庁等の政府動向等を踏まえ、必要に応じて見直すこととしている。