

春日部市

デジタル・トランスフォーメーション (DX)

推進計画

(令和5年度～令和9年度)



令和5年3月

春日部市

目次

1. なぜ、DXに取り組むの？	2
（1）DXって聞いたことはありますか？.....	2
（2）なぜ、DXに取り組むの？.....	2
2. DXに期待すること	3
（1）市民の方からの声.....	3
（2）市役所若手職員からの声（若手職員ワークショップ）.....	4
（3）DXに取り組むと、こう変わります.....	5
3. 春日部市がDXで取り組むこと	7
4. DXを進めていくために	20
（1）DXの推進方針.....	20
（2）DXの推進体制.....	20
（3）計画の位置づけ.....	22
（4）計画の期間.....	22
（5）DX推進人材の育成.....	23
5. 参考資料	25
（1）国が取り組んでいること.....	25
（2）埼玉県が取り組んでいること.....	28
（3）若手職員ワークショップ.....	29
（4）用語集.....	31

(1) DXって聞いたことはありますか？

みなさんは、DX（デジタル・トランスフォーメーション）という言葉を知っていますか？



DXとは、進化するデジタル技術を活用して
わたしたちの生活をより便利に
より安心・安全にするための取組です

例えば、パソコンやスマホを利用して、離れた場所にいながらオンラインで会議をするなど、今までできなかったことを、デジタル技術を使うことでより便利に行うことができるようにする。

それが、DX（デジタル・トランスフォーメーション）です。

(2) なぜ、DXに取り組むの？

・デジタル技術の進歩

デジタル技術の進歩により、遠く離れた場所にいる人と画面越しに会話をしたり、スマホで買い物や予約ができるようになりました。これらの技術を活用することで市民の方にとってより便利な行政サービスを提供することが可能になりました。

・新本庁舎への移転

新本庁舎への移転は、関連する申請窓口を集約したり窓口のレイアウト自体を変えるなど、窓口改革による市民サービス向上への絶好の機会であると考えています。

・市民サービスの向上と職員の業務効率化

市民の方が効率よく手続きや相談が行えるよう窓口環境の整備を進めるとともに、申請手続きの簡略化による窓口業務の見直しなどを通じ、市民サービスを向上させるために、今まさに春日部市はDXに取り組む必要があります。

2

DX に期待すること

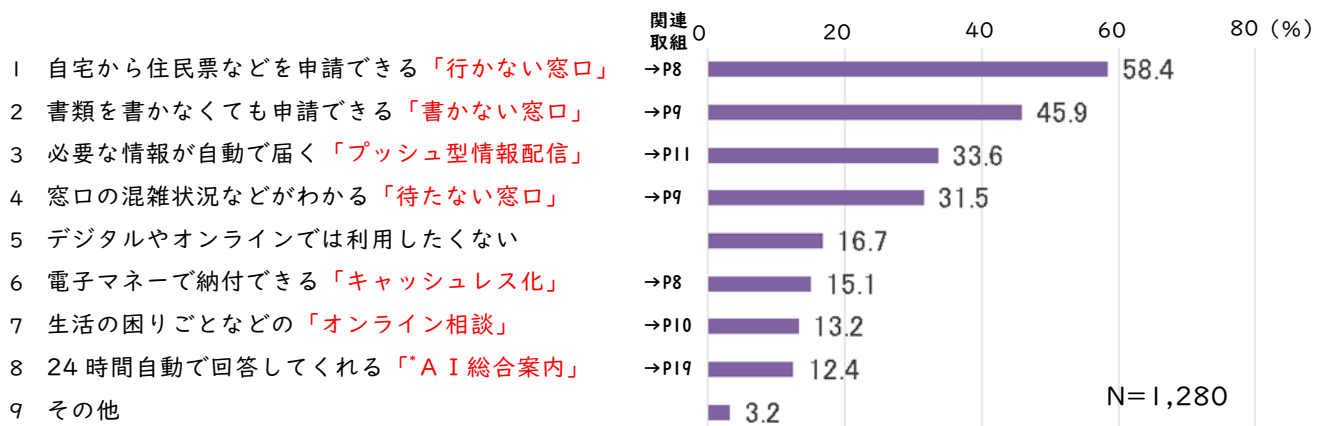
(1) 市民の方からの声

市民意識調査において、市民の方から DX の取組について意見をいただきました。

※実施期間：令和4年8月1日から令和4年9月5日まで

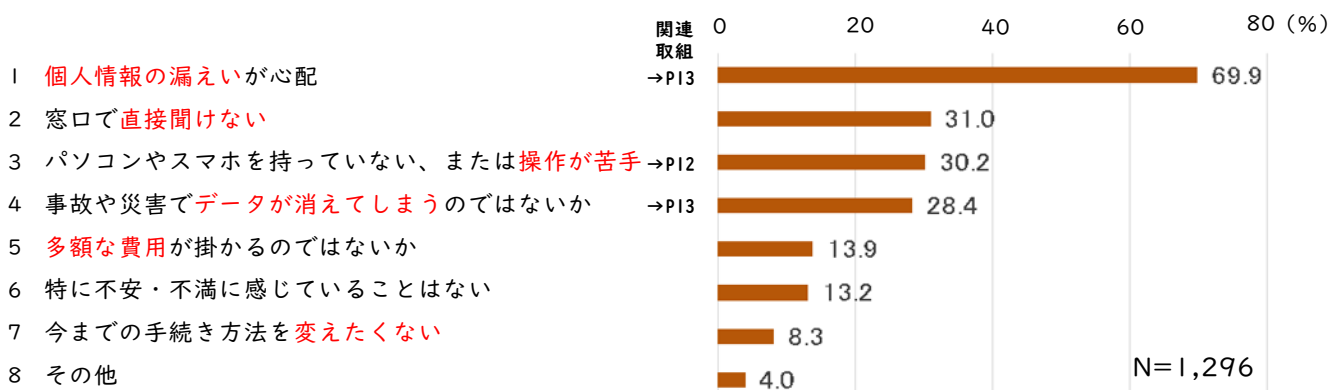
Q1 デジタル化・オンライン化で実施してほしい取組はなんですか

(回答者数 1,280 名。一人3つまで選択可)



「行かない窓口」が58.4%と半数を超え、「書かない窓口」が45.9%、「待たない窓口」も31.5%と窓口改善の取組を求める声が多く見られました。一方で、デジタルやオンラインでは利用したくないという声も16.7%ありました。

Q2 行政手続きがデジタル化・オンライン化に対応することで不安・不満に感じていることはなんですか (回答者数 1,296 名。一人3つまで選択可)



「個人情報の漏えい」を心配する人が最も多く69.9%となり、窓口で職員に聞けないことが31.0%、スマホなどの操作を心配する人が30.2%となりました。

AI：Artificial Intelligence の略。人工知能。

(2) 市役所若手職員からの声（若手職員ワークショップ）

・若手職員ワークショップとは



デジタル技術を用いた市民サービスの向上、業務の効率化に向けて、4人×4グループ編成でデジタル行政における現状と課題を抽出し、解決に向けた取組について提案しました。



■ワークショップで検討された取組案



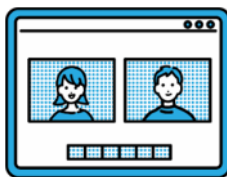
若手職員ワークショップ 市長プレゼンテーション 2022.9.21

1 *AI 翻訳*タブレットの活用

※関連する取組→P11

様々な外国語を使用する方や手話での対応を希望される方への対応を可能とするため、*AI 翻訳機*を活用します。

市民の方が使用される多言語での窓口対応を目指します。



2 書かない窓口の導入

※関連する取組→P9

スマホでの事前入力やシステムの読み取り機能を利用して市民の方が申請書を書かずに手続きができる書かない窓口を導入します。

手続きにかかる時間や申請書に記入する負担の軽減を目指します。



3 マニュアル管理システムの導入

※関連する取組→P15

職員が業務を習得しやすい環境を構築するため、マニュアル管理システムを導入します。

市民の方により速やかに対応できるようになることを目指します。



4 *SNS 活用による道路状況確認

※関連する取組→P17

市と市民の方で道路の被害状況を共有するため、*SNS を活用します。

市民の方の防災意識の向上や職員の巡回負担軽減を目指します。



AI：Artificial Intelligence の略。人工知能。
タブレット：薄い板状のパソコンやモバイル端末の総称。
SNS：交友関係を構築する Web サービスのひとつ。

(3) DXに取り組むと、こう変わります

春日部市が掲げる DX ビジョン

- ① いつでも・どこでも行政サービスを利用できる「持ち運べる市役所」
- ② 市民の方に寄り添ったさまざまな方法による行政サービスの提供
- ③ より市政に参加しやすく、より市政情報を入手しやすい環境の整備

市民のみなさんや職員からの意見を取り入れ、
春日部市が掲げる DX ビジョンの実現を目指します。
その上で、



デジタルでの対応を利用される方には、より便利なサービスを
アナログでの対応を希望される方には、より丁寧なサポートを



市民のみなさんに、さまざまな対応を提供できるよう DX に取り組みます。



例えば、みなさんはどんな方法で
住民票を取りたいですか？

1 スマホで申請したい

スマホとマイナンバーカードを使って、自宅にいながら申請することが可能です。



2 コンビニで申請したい

マイナンバーカードをお持ちの方は、お近くのコンビニで取得することができます。



3 窓口で申請したい

今までどおり窓口で申請可能です。申請書を書かなくても手続きできるようになります。



DXに取り組むと、このようなことができるようになります

・ 自宅から証明書発行依頼ができるオンライン申請



・ 申請書を書かずにできる窓口手続き



・ 来庁せずに相談ができるオンライン相談窓口



・ 待たずに手続きできる窓口の事前予約



・ スマホでどこでもできる窓口の混雑状況確認



・ 多言語や手話で対話できる
*AI 翻訳の導入



3

春日部市がDXで取り組むこと

● 市民サービス向上に向けた取組

- 取組 1 市民がいつでも・どこでも手続きすることができます
- 取組 2 市民が窓口での申請にかかる時間と負担を減らします
- 取組 3 市民が来庁しなくても相談することができます
- 取組 4 市民がより市政に参加しやすい環境を整えます
- 取組 5 市民がデジタル機器を利用するのが困難な場合でも、利用することができるようサポートします
- 取組 6 市民が安心して安全にオンライン行政サービスを利用することができます
- 取組 7 市役所が作成した*オープンデータを市民や企業が利用することができます

● 職員の業務改善・効率化に向けた取組

- 取組 8 職員が業務習得にかかる時間を短縮し、より丁寧な市民対応ができるようにします
- 取組 9 職員が必要な書類を探す時間や移動時間を短縮し、速やかに市民対応ができるようにします
- 取組 10 職員が自席以外でも業務を行えるようにし、災害時や感染症対策などの緊急時も対応できるようにします
- 取組 11 職員がビジネスツールを用いて、必要な情報（災害状況、市政情報）を速やかに共有できるようにします
- 取組 12 職員が働いていない時間でも、職員以外でもできる業務について、自動で事務作業が行えるようにします

※持続可能な社会の実現に向けた世界共通の目標であるSDGsについて、市のDXの取組とのつながりを示すため、各取組のページで関連するアイコンを添えています。

オープンデータ：誰もが無償で利用でき、二次利用可能な機械判読できる形で公開されたデータのこと。

取組Ⅰ 市民がいつでも・どこでも手続きすることができます

【市民を取り巻く現在の状況】



手続きをするために市役所へ
いかないといけないから、会社
を休まないといけないなあ

市役所の開庁している
時間しか手続きすること
ができないのね



【春日部市における DX の取組】

行政手続きのオンライン申請



- ・スマホやパソコンを使って、24 時間いつでも場所を選ばず、自分の生活の空き時間に合わせて手続きができます。
- ・マイナンバーカードをお持ちの方は、本人確認が必要な手続きでも、申請から手数料の支払いまで、一度も来庁せずに手続きが可能です。



オンライン申請への*キャッシュレス決済導入

- ・行政手続きのオンライン申請において、*キャッシュレス決済を導入します（埼玉県電子申請システムにおいても可能なものについては導入）。
- ・公共施設予約システムについて、*キャッシュレス決済を導入します。



【国の重点取組事項】

- ・自治体の行政手続きのオンライン化
- ・マイナンバーカードの普及促進

本庁舎移転に向けて取り組むこと

- ・住民異動手続きや証明書の発行のオンラインからの申請

【スケジュール】

年度	R5	R6	R7	R8	R9
行政手続きの オンライン化	導入 検討	導入	手続きの拡充		
マイナンバーカードの 普及促進	普及促進・更新手続きの対応				

キャッシュレス決済：現金を使用せずにお金を払うこと。

取組2 市民が窓口での申請にかかる時間と負担を減らします

【市民を取り巻く現在の状況】



複数の課をまたぐ手続きで、次にどこに行けば良いのかわからないときがあるなあ

いろいろな書類に何度も同じ項目を書かないといけないのね



【春日部市における DX の取組】

書かない窓口



- ・市民の方が申請書を記入することなく、職員がシステムから情報を取得したり、マイナンバーカードや運転免許証などの情報を自動で読み取ることで申請書を作成します。
- ・最初の窓口で申請した内容が、他の課での申請時にも自動で連携されます。



待たない窓口

- ・来庁前に窓口の事前予約ができます。
- ・窓口の混雑状況を来庁前にスマホなどから確認することができます。
- ・1回の発券で番号札を取り直さずに複数の課を回ることができます。



【国の重点取組事項】

- ・自治体の情報システムの標準化・共通化（引越し*ワンストップなど）

本庁舎移転に向けて取り組むこと

- ・申請書を書かずに手続きができる書かない窓口の導入
- ・1回の発券で複数課をまわることができる発券機の導入

【スケジュール】

年度	R5	R6	R7	R8	R9
書かない窓口	導入検討 試験導入	導入	手続きの拡充		
待たない窓口	導入検討 試験導入	導入	手続きの拡充		

ワンストップ（コネクテッド・ワンストップ）：複数の手続きを一度の申請で一括して対応すること。

取組3 市民が来庁しなくても相談することができます

【市民を取り巻く現在の状況】



相談に行きたいけれど、相談しているところを知り合いには見られたくないなあ

ベビーカーを押して窓口まで行くのが大変で、相談にも集中できません



【春日部市における DX の取組】

来庁せずに相談できるオンライン相談窓口



- ・パソコンやスマホを使って、市民相談が簡単にオンラインでできるようになります。
- ・ひきこもり相談、子育て相談、法律相談など様々な分野で相談が可能です。
- ・市役所へ来庁することが困難な方でも、オンラインで行政相談することが可能です。
- ・他の方に相談しているところを見られることなく、相談することが可能です。
- ・*SMSなどで*URLが届き、クリックするだけでビデオがつながるので簡単な操作で相談することができます。

【国の重点取組事項】

- ・自治体の行政手続きのオンライン化



【スケジュール】

年度	R5	R6	R7	R8	R9
オンライン相談	導入検討	導入	対象部署の拡充		

SMS：携帯電話同士で短いテキストメッセージを送受信するサービス。

URL：インターネット上で情報が格納されている場所を示す文字列。

取組4 市民がより市政に参加しやすい環境を整えます

【市民を取り巻く現在の状況】

通訳される方の能力によって、自分の言いたい意図が伝わりにくいです



必要な手続きがあることを知らず見逃したり、知りたい情報が手に入らないことがあります

【春日部市における DX の取組】

多言語や手話で対話が可能な*AI 翻訳*タブレット



- ・行政用語に対応した*AI 翻訳*タブレットを導入し、多言語や手話での対話を可能にします。
- ・来庁された市民の方に、画面を活用しての説明が必要な際に、*タブレットを活用して、わかりやすく説明します。

市民との簡易連絡ツールの導入

- ・市民が市政に参加しやすい環境を整備するため、市役所との連絡手段としてスマホなどを利用して簡易に連絡ができるツールを導入します。
- ・安心・安全メールや市公式*SNS による情報発信に加え、市民の*ライフイベントに合わせて、市民が必要な市政情報を受け取ることができる環境を整備します。

【国の重点取組事項】

- ・地域社会のデジタル化

本庁舎移転に向けて取り組むこと

- ・*AI 翻訳*タブレットを窓口に導入



【スケジュール】

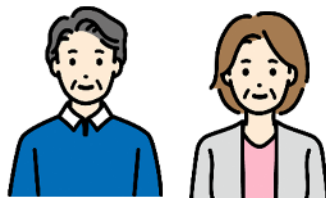
年度	R5	R6	R7	R8	R9
*AI 翻訳*タブレット	導入検討	導入	対象部署の拡充		
市民との簡易連絡ツール	導入検討	導入	対象部署の拡充		

AI : Artificial Intelligence の略。人工知能。
 タブレット : 薄い板状のパソコンやモバイル端末の総称。
 SNS : 交友関係を構築する Web サービスのひとつ。
 ライフイベント : 人生に影響のある生活上の大きな出来事。

取組5 市民がデジタル機器を利用するのが困難な場合でも、利用することができるようサポートします

【市民を取り巻く現在の状況】

デジタルで便利になっても、スマホなどを使えないのでメリットがない



誰もがわかりやすい簡単な操作でデジタル機器を利用できるようにしてほしい

【春日部市における DX の取組】

デジタル技術利用のサポート



- ・スマホなどのデジタル機器の操作に不安をかかえる市民のため、デジタル活用支援講座（スマホ講座）を実施します。
- ・デジタル技術を押し付けるのではなく、オンラインでアクセスできない市民に対して、別の手段で対応するなどのフォローを行います。
- ・デジタル機器に触れる機会がない方に対して、公共施設でパソコンや*タブレットを利用して行政手続きやオンライン相談ができるようになります。

【国の重点取組事項】

- ・セキュリティ対策の徹底
- ・*デジタルデバイド対策
- ・地域社会のデジタル化
- ・マイナンバーカードの普及促進



【スケジュール】

年度	R5	R6	R7	R8	R9
スマホ講座の実施	講座の実施				
スマホなどの利用環境整備	導入	拡充			

タブレット：薄い板状のパソコンやモバイル端末の総称。

デジタルデバイド：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。

取組6 市民が安心して安全にオンライン行政サービスを利用することができます

【市民を取り巻く現在の状況】

スマホから行政手続きを行う際、自分の個人情報が流出しないか心配だなぁ



デジタル機器に不慣れな方がスマホなどを利用することで、詐欺等にあわないか不安です

【春日部市における DX の取組】



オンライン行政サービス利用におけるセキュリティ対策

- ・オンライン行政サービスにおいて、個人情報を適切に管理し、漏えい防止に努めます。
- ・デジタル機器を安全に使えるよう個人情報保護とセキュリティ対策を行います。
- ・オンライン上のトラブル（なりすましや振り込め詐欺等）に巻き込まれないように、セキュリティの確保に努めます。
- ・日々急速に進歩するデジタル技術について、職員が定期的に研修を受講し、最新の知識・情報を更新します。
- ・デジタル技術の進展に応じた情報*セキュリティポリシーの改正を行い、適切なセキュリティの確保に努めます。

【国の重点取組事項】

- ・セキュリティ対策の徹底

【スケジュール】

年度	R5	R6	R7	R8	R9
市民に向けたセキュリティ情報の周知	実施準備	情報の周知			

*セキュリティポリシー：企業や組織において実施する情報セキュリティ対策の方針や行動指針のこと。

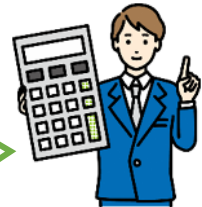
取組7 市役所が作成したオープンデータを市民や企業が利用することができます

【市民を取り巻く現在の状況】



市が保有しているさまざまな情報を公開して利用できるようにしてほしい

市が保有しているデータを分析して、さまざまな検討に活用したい



【春日部市における DX の取組】

*オープンデータの活用



- ・*オープンデータをグラフやマップで可視化することで、地域の現状や課題の把握、解決策の議論につなげます。
- ・市が保有している情報を加工可能な状態で広く公開し、市民や企業が自由に活用できるようにします。
- ・他の自治体が保有する公開情報を積極的に活用し、詳細なデータの分析を政策の立案などに役立てます。

【国の重点取組事項】

- ・*オープンデータの推進
- ・官民データ活用推進計画策定の推進



【スケジュール】

年度	R5	R6	R7	R8	R9
*オープンデータの推進	利用可能な*オープンデータの拡充				

オープンデータ：誰もが無償で利用でき、二次利用可能な機械判読できる形で公開されたデータのこと。

取組8 職員が業務習得にかかる時間を短縮し、より丁寧な市民対応ができるようにします

【職員を取り巻く現在の状況】



法改正等が頻繁にあり、マニュアル等の整備が困難で業務の習得に時間がかかってしまう

業務を習得するのに教える側の時間を確保することが困難な時があります



【春日部市における DX の取組】

より丁寧な市民対応へ向けた業務の効率化



- ・ 人事異動後、異動先の業務を短期間で習得できるよう、システムを活用した業務マニュアルを整備します。
- ・ 職員が対応方法を短期間で習得できるようにし、かつ、電話対応などで教える側の職員の負担軽減につなげます。
- ・ 職員間の問い合わせ件数減に向けてマニュアルを整備し、簡易に知りたい情報にたどり着ける仕組みを導入します。

システムの標準化・共通化

- ・ 国が推進する自治体の情報システムの標準化・共通化に向けた対応を行います。
- ・ システムの標準化・共通化を契機に、職員にとってもわかりやすい・習得しやすい業務プロセスの見直しを図ります。

【国の重点取組事項】

- ・ *BPR の取組の徹底（書面・押印・対面の見直し）
- ・ 自治体の情報システムの標準化・共通化

【スケジュール】

年度	R5	R6	R7	R8	R9
マニュアル作成・整備 システム	導入 検討	試験 導入	導入	対象部署の拡充	

BPR：既存の業務の構造を抜本的に見直し、業務の流れを最適化する観点から再構築すること。

取組9 職員が必要な書類を探す時間や移動時間を短縮し、速やかに市民対応ができるようにします

【職員を取り巻く現在の状況】



紙の書類では検索して探すことができず、複数人で共有することができません

オンライン会議の機材やスペースが限定され、準備のための負担が大きいです



【春日部市における DX の取組】

作業時間、移動時間の短縮による業務の効率化



- ・ 行政文書や支出伝票などの電子決裁を推進し、過去の文書もシステム検索を可能とし、文書を探す時間を減らします。
- ・ 資料を印刷して提出する機会を減らし、部署間の移動時間や資料作成のための時間を減らします（部署間で大容量データの受け渡しが可能な環境を構築）。
- ・ オンライン会議が可能なスペース、機材を充実させ、会議の際に機材準備のための移動時間と手間を減らします。
- ・ 庁内事務（出張申請、福利厚生手続きなど）の電子化を進め、承認を得るための施設間の移動時間を減らします。
- ・ 庁内会議は、基本的にペーパーレス会議とし、紙媒体資料の保存年限の見直し、各課共通文書の電子化を図ります。
- ・ 図面等の大型サイズの紙媒体の電子化、冊子等の保存方法の見直しを実施します。

【国の重点取組事項】

- ・ *BPR の取組の徹底（書面・押印・対面の見直し）
- ・ 自治体の行政手続きのオンライン化

本庁舎移転に向けて取り組むこと

- ・ オンライン会議が可能なスペース、機材の充実
- ・ ペーパーレスの推進

【スケジュール】

年度	R5	R6	R7	R8	R9
電子決裁の推進	推進				
ペーパーレスの推進	推進				

BPR：既存の業務の構造を抜本的に見直し、業務の流れを最適化する観点から再構築すること。

取組10 職員が自席以外でも業務を行えるようにし、災害時や感染症対策などの緊急時に対応できるようにします

【職員を取り巻く現在の状況】



現場対応の時など、外出先では資料の閲覧ができないので効率が悪いです

役所内でしかできない業務が多く、外出先から戻ってこないと仕事できません



【春日部市における DX の取組】

作業場所が縛られないことによる業務の効率化



- ・災害時や感染症対策などの緊急時の対応や、平常時でも職員が市民の近くへ出向いていけるよう、自席以外でも業務を行う環境を整備します（*テレワーク）。
- ・*タブレットを支給し、出先からでも資料を参照できるようにします（外部持ち出し可能な端末の拡充）。
- ・無線*LAN環境を整備し、職員が庁舎内のどこにいてもパソコンや*タブレットを使用できるようにします。
- ・デジタル技術を活用して市内の災害状況を速やかに把握できるようにします。

【国の重点取組事項】

- ・*BPRの取組の徹底（書面・押印・対面の見直し）
- ・*テレワークの推進

本庁舎移転に向けて取り組むこと

- ・庁内無線*LAN環境の整備



【スケジュール】

年度	R5	R6	R7	R8	R9
*テレワークの推進	環境整備および推進				
外部持ち出し可能 端末の拡充	導入 検討	環境整備および推進			

テレワーク：在宅勤務など情報通信技術を活用し時間や場所を有効に活用できる働き方のこと。

タブレット：薄い板状のパソコンやモバイル端末の総称。

LAN：建物の中にあるコンピューターやプリンターなどをケーブルでつないだネットワークのこと。

BPR：既存の業務の構造を抜本的に見直し、業務の流れを最適化する観点から再構築すること。

取組Ⅰ 職員がビジネスツールを用いて、必要な情報（災害状況、市政情報）を速やかに共有できるようにします

【職員を取り巻く現在の状況】



職員同士の連絡手段は複数ありますが、その一部を使えない職員もいて、連絡が取れないことがあります

業務用端末が配備されていない職員がおり、必要な情報が届くのに時間がかかり、仕事が効率的に行えません



【春日部市における DX の取組】

情報を速やかに共有することによる業務の効率化



- ・職員間の連絡等を円滑に行うため、また、業務に必要な情報を職員が共有できるようにするため、全職員がビジネスチャットを活用できる環境を整備します。
- ・市民向けイベントの開催時など職員が自席にいない場合においても、イベントの状況や市政情報を取得・共有できるようにします。



本庁舎移転に向けて取り組むこと

- ・全職員がビジネスチャットを活用できる環境を整備

【スケジュール】

年度	R5	R6	R7	R8	R9
ビジネスチャットを全職員が活用できる機器環境の整備	導入準備	順次導入			

取組12 職員が働いていない時間でも、職員以外でもできる業務について、自動で事務作業が行えるようにします

【職員を取り巻く現在の状況】



単純作業に時間がかかり、市民対応や企画立案、業務改善のための時間が不足しています

職員が手作業でデータ入力を行っている業務では、入力チェックのために多くの時間がとられています



【春日部市における DX の取組】



*AI・*RPA などのデジタル技術活用による業務の効率化

- ・*AI・*RPA などの技術を用いて単純作業を自動化することで、市役所に職員がいない時間帯を有効に活用します。
- ・*AI 議事録システムを活用し、議事録作成の時間を短縮します。
- ・一旦、紙に書いてからシステムへ入力している業務を見直し、直接電子化できるよう対応します。
- ・市役所の業務時間外でも簡易な質問は*AI で回答できるようにします（*AI チャットボット）。
- ・デジタル新技術の動向に注視し、業務の改善に活用が可能な技術について積極的に検証を行います。

【国の重点取組事項】

- ・自治体の*AI・*RPA の利用促進
- ・*BPR の取組の徹底（書面・押印・対面の見直し）

【スケジュール】

年度	R5	R6	R7	R8	R9
*AI・*RPA の 利用促進	利用業務の拡大				

AI：Artificial Intelligence の略。人工知能。

RPA：AI 等の技術を用いて、業務効率化を目的に単純作業の自動処理を行うこと。

AI チャットボット：チャット（会話）とボット（ロボット）を組み合わせた言葉。AI を活用した自動会話プログラム。

BPR：既存の業務の構造を抜本的に見直し、業務の流れを最適化する観点から再構築すること。

(1) DXの推進方針

① デジタル技術の進化に注視する

デジタル技術の進化のスピードはとても速く、計画策定段階では存在しない新技術が生まれる可能性もあります。そのため、新技術の動向について、情報収集を行い、より効果的な手法を試しながら、計画時の取組手法に縛られることなく、常に取組の最適化に努めます。

② 新技術を柔軟に取り入れる

上位計画や他計画との整合性を図りながら、春日部市デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画に記載されている目指すべき姿、取組事項、スケジュールを軸として捉えながら、実施期間内で生まれた新技術、新たな手法について、本市の取組に合致すると考えられるものは積極的に柔軟に取り入れて、常により良い取組となるよう努めます（より高い効果が得られるよう改善改良に努めます）。

(2) DXの推進体制

① 春日部市デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進本部とDX推進検討部会

春日部市デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画の進行管理に関する重要事項の協議を行い、計画の効率的かつ円滑な進行を管理するため、市長を本部長とする春日部市デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進本部を設置します。

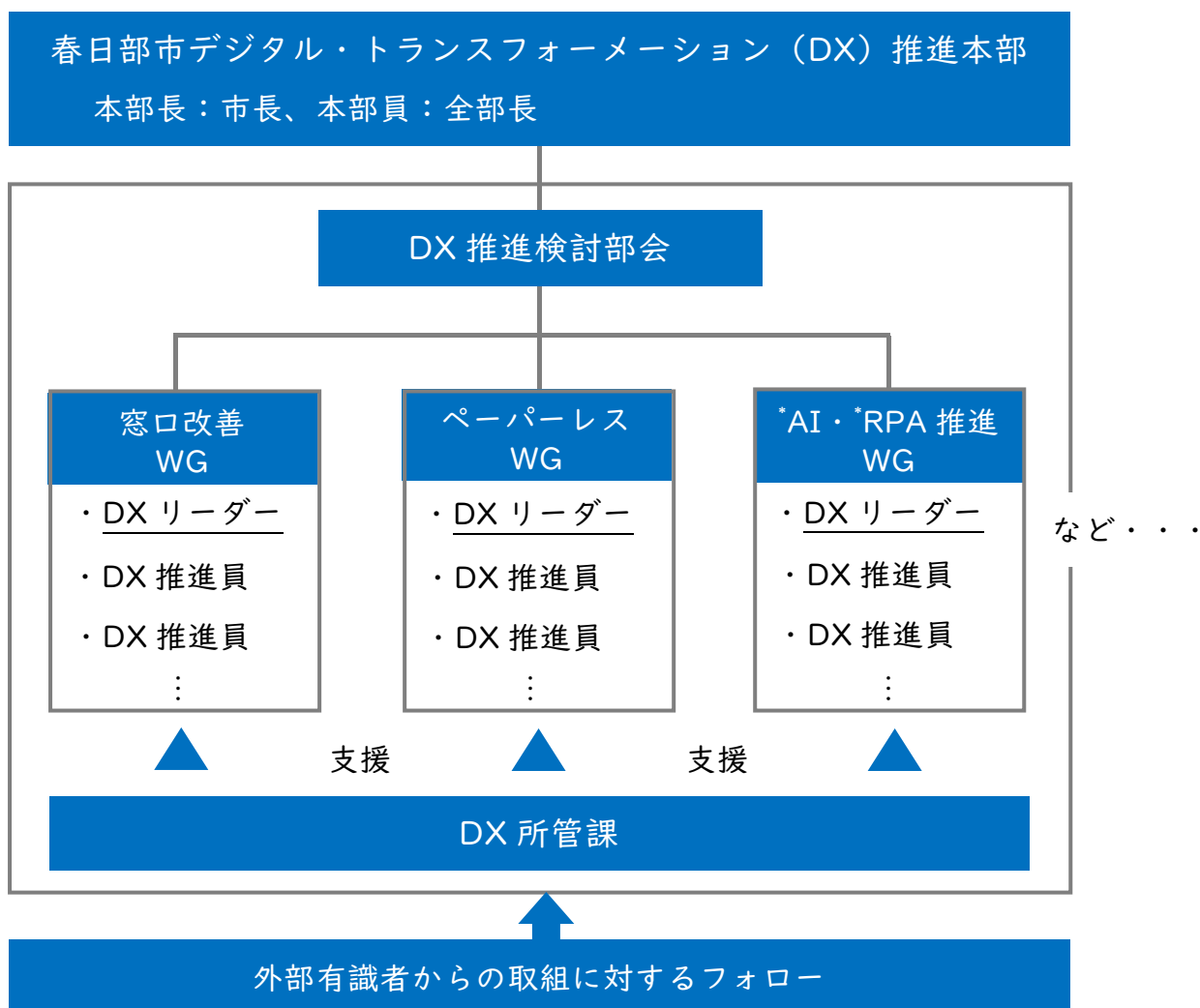
DX推進検討部会は本部長の命を受け、DX推進に向けた具体的な取組内容の検討を行います。

② 取組ごとにDX推進ワーキンググループを設置

DX推進検討部会は必要に応じて、春日部市デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画の各事業の具体的な取組ごとにDX推進ワーキンググループを設置します。DX推進ワーキンググループには、DXリーダーとDX推進員を配置し、DXを推進します。

③ 外部有識者からの取組に対するフォロー

DX推進における各事業の取組内容について、DXに関する外部有識者からの意見を取り入れ、各事業の見直し・改善を随時行っていくものとします。



●春日部市デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進本部

- ・春日部市デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画の進行管理に関する重要事項の協議
- ・本部長：市長、本部員：全部長

●DX 推進検討部会

- ・DX 推進に向けた具体的な取組内容の検討、DX 推進ワーキンググループの設置
- ・部会長：総合政策部次長
部会員：全次長および各部から選出された課長級職員

●DX 推進ワーキンググループ

- ・DX 推進に向けた具体的な取組内容の実施
- ・DX リーダー：関連する各部、課より主幹級以上の職員を所属長が選出
DX 推進員：関連する各部、課より主査級以下の職員を所属長が選出

AI：Artificial Intelligence の略。人工知能。

RPA：AI 等の技術を用いて、業務効率化を目的に単純作業の自動処理を行うこと。

(3) 計画の位置づけ

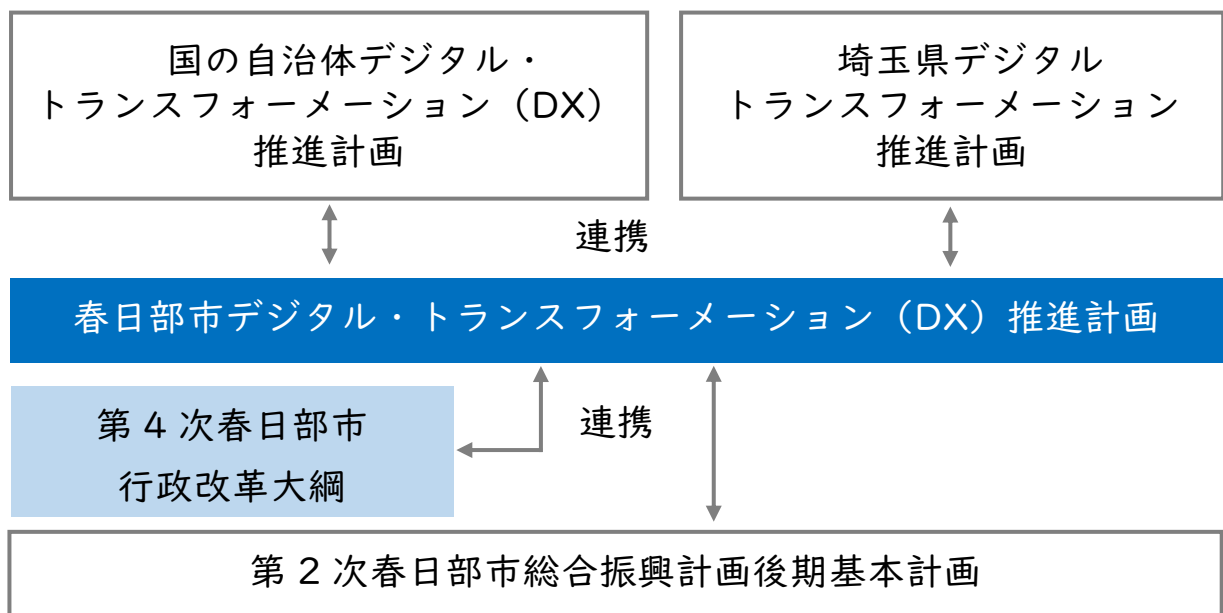
① 総合振興計画と行政改革大綱との連携

春日部市デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画は、行政サービスおよび行政事務のデジタル化を図ることにより、市民サービスの向上、業務の効率化などの変革を目指す計画です。

そのため、本市の総合的かつ計画的な行政運営の指針となる第2次春日部市総合振興計画後期基本計画並びに第4次春日部市行政改革大綱の内容と連携を図りつつ、国や県が定めるDX計画とも連携しながら、本市のDXを推進します。

② 官民データ活用推進計画としての位置づけ

本計画は、官民データ活用推進基本法第9条第3項に規定する市町村の区域における官民データ活用の推進に関する施策についての基本的な計画として位置付けます。



(4) 計画の期間

① 令和5年度から令和9年度の5年間

春日部市デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画の推進期間は、第2次春日部市総合振興計画後期基本計画の計画期間に合わせ、令和5年度から令和9年度の5年間とします。

② 内容はデジタル環境の変化に合わせて適宜更新

デジタルを取り巻く環境の変化に対する速さ、国や県の動向を踏まえ、適宜、内容の見直し、更新を行います。

(5) DX 推進人材の育成

① 全職員を対象とした DX 推進の必要性の共有

DX を推進するには、各職員がなぜ DX に取り組むのかを理解していることが必要です。そのため、DX 推進事業を“自分ごと”と捉えて取り組めるよう、研修等を通じて、全職員が DX 推進の必要性を理解し、本市が目指す理想の姿を共有します。

また、研修の機会に限らず、通常業務の中で、DX を意識できるよう庁内の DX 取組事例を職員に周知します。



② DX 推進ワーキンググループで実務を担う職員への DX 研修

DX の基本概念の習得にとどまらず、実際に DX 推進ワーキンググループで DX 推進を担うにあたり、必要な研修を行います。

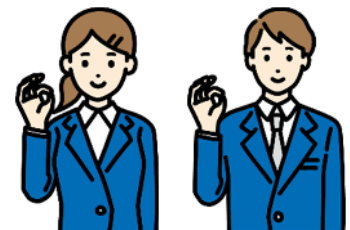
③ DX 研修で得た知識の実務での活用モデル

DX リーダー（ペーパーレス推進の場合）

例えば、庁内におけるペーパーレス推進においては、全ての部署で横断的に取り組む必要があることから、各部において、主幹級以上の職員を DX リーダーとして選出します。

DX リーダーはペーパーレス推進における先進自治体の事例や課題解決方法についての研修を受講し、研修により得た知識を各部の DX リーダーが中心となり、周知します。

各部において、ペーパーレス推進に取り組むとともに、横断的な対応を行う場合には、DX リーダーが中心となり連携を図ります。



DX 推進員（*AI・*RPA 推進の場合）

例えば、*AI・*RPA 推進ワーキンググループのメンバーに選出された職員に対し、*RPA の利用方法の研修を行い、*RPA のシナリオ作成方法を習得させます。

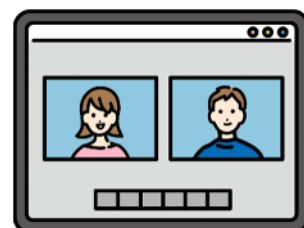
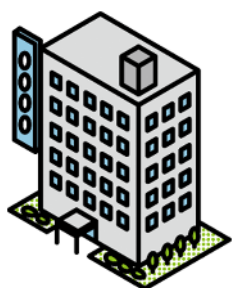
その後、実際に*RPA のシナリオを作成し、業務にて利用することで、*RPA の導入効果を実感してもらい、業務の効率化につながったことを周知します。

DX 研修を受けた職員が、庁内で教える側となり、市全体の DX 知識の向上や DX 推進に対する職員の意識改革につながります。



④ DX 研修で得た知識の実務での活用

座学での研修のみならず、先進的な取組を行う民間企業や他自治体への視察や庁内で DX に係る先進的技術（*AI・*RPA 等）を実際に使用してもらう体験会を開き、通常業務で活用できるかを検討する機会を設けます。



AI：Artificial Intelligence の略。人工知能。

RPA：AI 等の技術を用いて、業務効率化を目的に単純作業の自動処理を行うこと。

(1) 国が取り組んでいること

国が掲げているビジョン

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
～誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化～

(令和2年12月閣議決定「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」より)

国はビジョンの実現に向けて「自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画」を策定し、自治体が重点的に取り組むべき事項・内容を具体化しました。

国が示す自治体DXの重点取組事項

(※自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画より抜粋し編集)

① 自治体の情報システムの標準化・共通化

地方公共団体の職員が真に住民サービスを必要とする住民に手を差し伸べることができるようにするなど、住民サービスが向上します。

業務全体に係るコストを抑え、他*ベンダーへの移行をいつでも可能とすることにより競争環境を適切に確保するなど、行政の効率化が図られます。

② マイナンバーカードの普及促進

安全・安心で利便性の高いデジタル社会をできる限り早期に実現する観点から、国は「デジタル社会のパスポート」であるマイナンバーカードの利便性向上・利活用シーンの拡大を更に推進するとともに、市町村における交付体制の強化に向けた支援を行う等、マイナンバーカードの普及を強力に推進します。

具体的には、健康保険証としての利用の推進、公金受取口座の登録等を強力に普及していくとともに、運転免許証や在留カードとの一体化に向けた準備を進めます。

ベンダー：オフィス機器などの販売納入業者や、システムの開発会社のこと。

③ 自治体の行政手続きのオンライン化

「オンライン市役所サービス」の充実を図るため、令和4年度中には、引越し手続きの*ワンストップ化を実現するとともに、子育て・介護等の3I手続きにおけるオンライン手続きを、原則、全ての地方公共団体で行えることを目指します。

また、居住する市町村をはじめ、様々な行政機関から各市民へのお知らせを的確にお届けできる仕組みの構築を進めます。

④ 自治体の*AI・*RPAの利用推進

自治体は国の作成する*AI・*RPA導入ガイドブックを参考に、*AIや*RPAの導入・活用を進めます。

また、こうした最先端の技術の導入については、データの集積による機能の向上や導入費用の負担軽減の観点から、複数団体による共同利用を検討します。

⑤ *テレワークの推進

自治体は、国が提供する「地方公共団体における*テレワーク推進のための手引き」（令和3年4月）や「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」（令和4年3月）等を参考に、*テレワーク導入・活用に積極的に取り組みます。

また、自治体の情報システムの標準化・共通化や行政手続きのオンライン化による業務見直し等の進捗に合わせ、*テレワーク対象業務の拡大に取り組みます。

⑥ セキュリティ対策の徹底

総務省とデジタル庁が示す地方公共団体の*ガバメントクラウド活用に関するセキュリティ対策の方針を踏まえ、*ガバメントクラウドの活用に向けて、情報セキュリティ対策の徹底に取り組みます。

ワンストップ（コネクテッド・ワンストップ）：複数の手続きを一度の申請で一括して対応すること。

AI：Artificial Intelligenceの略。人工知能。

RPA：AI等の技術を用いて、業務効率化を目的に単純作業の自動処理を行うこと。

テレワーク：在宅勤務など情報通信技術を活用し時間や場所を有効に活用できる働き方のこと。

セキュリティポリシー：企業や組織において実施する情報セキュリティ対策の方針や行動指針のこと。

ガバメントクラウド：ネットワーク経由で提供される国・地方公共団体等が利用可能な共通の利用環境のこと。

国が目指している主な取組

(※令和2年12月閣議決定「デジタルガバメント実行計画」より抜粋し編集)

■行政手続きの多くがオンラインで出来るように！(*デジタルファースト)

- ・個々の手続き・サービスが一貫してデジタル(オンライン)で完結することができることを目指しています。
- ・実現すると、電子申請、*キャッシュレス決済、マイナンバーカードを使った本人確認などを利用することで、多くの行政手続きが一度も来庁することなく完了できるようになります。

■「添付書類」を簡潔に！(*ワンスオンリー)

- ・自治体の情報システムの標準化・共通化を行うことなどにより、複数の行政機関が相互にデータ連携することで、一度出した添付書類は二度提出しなくてもいいことを目指しています。
- ・実現すると、一つの手続きで同じ書類(住民票や戸籍謄本など)を別々の役所に提出する手間が無くなります。

■複数の手続きを*ワンストップ窓口で一度に！(*コネクテッド・ワンストップ)

- ・民間のサービスを含め、関連する複数の手続きを一度に済ませることを目指しています。(引越し、死亡・相続、子育て、介護など…)
- ・例えば「引越し*ワンストップ」が実現すると、転出・転入の手続き、児童手当に関する手続き、郵便局への住所変更、電気・ガス・水道などの手続きなど、引越しによって発生するいろいろな手続きが、一度の手続きで済むようになります。

国によるマイナンバーカードの活用推進

デジタル社会の実現に向け、令和5年3月までに国民のほぼ全員にマイナンバーカードが行きわたることを目標としています。

また、マイナンバーカードにより、行政だけでなく民間を含めた様々なサービスがオンラインで利用できるよう、活用範囲を拡大することを予定しています。

- オンラインで様々な行政手続きが可能に(順次拡大中)
- コンビニで住民票や戸籍謄本などを取得できる(導入済み)
- 健康保険証としても使えるように(令和5年度以降本格稼働予定)
- 今後、民間のサービスにも拡大を予定

デジタルファースト：個々の手続きやサービスが一貫してデジタルで完結すること。

キャッシュレス決済：現金を使用せずにお金を払うこと。

ワンスオンリー：行政機関が一度提出を受けた情報は、原則再度の提出を求めない仕組みのこと。

ワンストップ(コネクテッド・ワンストップ)：複数の手続きを一度の申請で一括して対応すること。

(2) 埼玉県が取り組んでいること

県が掲げているビジョン

社会全体の DX の実現による快適で豊かな真に暮らしやすい 新しい埼玉県への変革

(令和 3 年 3 月「埼玉県デジタルトランスフォーメーション推進計画」より)

県が目指している主な取組

(※令和 4 年 3 月「DX ビジョン・ロードマップ」より抜粋し編集)

① デジタルでつながる

自分にあった情報を得ることができ、ほしい情報やサービスがすぐ検索できることを目指しています。

② 官民データの活用

行政と民間が持つ情報を連携・蓄積・解析することで、これまでにない高度なサービスの提供を目指しています。

③ *サイバー・フィジカル空間の融合

3D や*VR 技術などを活用した仮想体験や人材育成のほか、*分身ロボットの遠隔操作などによる障がいの有無にかかわらず働きやすい社会を目指しています。

④ *デジタルインフラの確立

安心して利用できる通信環境、セキュリティと利便性の両立を進めることで、安全で快適なデジタルサービスの実現を目指しています。

サイバー・フィジカル空間：実世界と仮想的な空間が融合することで創造される空間体験の場のこと。

VR：コンピューター上に仮想的な世界にいるかのような体験をさせる技術。

分身ロボット：自分の代わりに自分の役割を補助または代替するロボットのこと。

デジタルインフラ：インターネットをはじめとする IT 全般の技術基盤。

(3) 若手職員ワークショップ

本市のデジタル行政における現状と課題を把握し、市民サービスの向上、業務の効率化に向けた具体的な取組について検討するため、本市の将来を担う若手職員を対象とし、春日部市デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画に生かすべきアイデアを検討し、取組案を作成しました。

■対象者：入庁 15 年以内の主査級以下の職員から選出

■参加人数：16 名（4 グループ） ■開催期間：令和 4 年 7 月から 9 月（計 3 回）

回	テーマ
第 1 回	春日部市 DX 研修会、課題抽出ワークショップ
第 2 回	課題解決ワークショップ
第 3 回	市長プレゼンテーション

※市長プレゼンテーションの前に J-LIS 地方支援アドバイザーを迎えて発表リハーサルを実施

第 1 回ワークショップ

・春日部市 DX 研修会 ～DX ってなんだ！？若手だからこそできること～



DX に詳しい外部講師をお招きし、

- ①自治体 DX の必要性やその背景について
- ②他自治体での DX 事例の紹介
- ③自らが当事者として DX を推進していく意識などについてご講義いただきました。

・課題抽出ワークショップ ※春日部市の課題や理想の姿について検討しました。

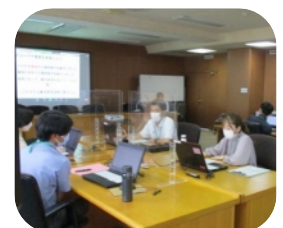
①あなたの考える「ここが変だよ春日部市役所」

- ・あらゆる手続きが紙！
- ・手入力作業が多い！
- ・業務に二度手間が多い！
- ・1人1台 PC が無い！



②あなたの考える「理想の春日部市役所の姿」

- ・スマホで手続きが完結する“持ち運べる市役所”
- ・一般企業では“当たり前”なことが、行える市役所
- ・引越しや死亡など市民が大変な時こそ、楽になる市役所



第2回ワークショップ

- ・ 課題解決ワークショップ ※課題の解決方法を検討しました。

検討されたアイデア

- ・ 外国語を話される方の対応として、受付窓口に*AI 翻訳*タブレットを配布してはどうか
- ・ 職員の DX に対する意識や知識を高めるため、DX 研修を通じた人材育成をしてはどうか
- ・ 職員が業務知識を共有するため、マニュアル管理・更新システムを導入してはどうか
- ・ 災害時の職員負担軽減のため、ライブカメラによる冠水頻発箇所の監視をしてはどうか



※各グループ4名が感染拡大防止のため別室からオンライン会議でワークショップを実施しました。

第3回ワークショップ

- ・ 市長プレゼンテーション ※各グループの検討結果を市長に提案



「変化」を実感できる取組とは？

理想の市役所に向けて具体的に何を実施するのか、予算や期間などの実現可能性を考慮した取組を市長に提案しました。

※提案内容は第2章に記載しております。



AI：Artificial Intelligence の略。人工知能。
タブレット：薄い板状のパソコンやモバイル端末の総称。

(4) 用語集

用語	意味
AI	Artificial Intelligence の略。人工知能とも呼ぶ。 人間の言語を理解したり、人間が持っている認識や推論などの能力をコンピューターでも可能にするための技術の総称。
AI チャットボット	チャット（会話）とボット（ロボット）を組み合わせた言葉。 AI を活用した自動会話プログラム。
BPR	Business Process Re-engineering の略。 既存の業務の構造を抜本的に見直し、業務の流れを最適化する観点から再構築すること。
LAN	Local Area Network の略。 ひとつの建物の中にあるコンピューターやプリンターなどをケーブルでつないだネットワークのこと。
RPA	Robotic Process Automation の略。AI 等の技術を用いて、業務効率化を目的に単純作業の自動処理を行うこと。
SMS	Short Message Service の略。携帯電話同士で短いテキストメッセージを送受信するサービス。
SNS	Social Networking Service の略。交友関係を構築する Web サービスのひとつ。参加者は共通の興味、知人などをもとに様々な交流を図ることができる。
URL	Uniform Resource Locator の略。インターネット上で情報が格納されている場所を示すための住所のような役割を果たす文字列のこと。
VR	Virtual Reality の略。コンピューター上に仮想的な世界を作り出し、あたかも現実にそこにいるかのような体験をさせる技術。
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。

用語	意味
ガバメントクラウド	インターネットなどのネットワーク経由で提供される国・地方公共団体等が利用可能な共通の利用環境のこと。
キャッシュレス決済	現金を使用せずにお金を払うこと。クレジットカード、電子マネー、デビットカード、スマホ決済などを使った支払いの総称。
サイバー・フィジカル空間	実世界（フィジカル空間）とコンピューターネットワーク上の仮想的な空間（サイバー空間）とが融合することで創造される新たな空間体験の場のこと。
セキュリティポリシー	企業や組織において実施する情報セキュリティ対策の方針や行動指針のこと。
タブレット	薄い板状のパソコンやモバイル端末の総称で、液晶ディスプレイの表示画面にタッチすることで操作可能な持ち運びできるコンピューターのこと。
デジタルインフラ	インターネットをはじめとする IT 全般の技術基盤。
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。
デジタルファースト	個々の手続きやサービスが一貫してデジタルで完結すること。
テレワーク	tele（離れたところ）と work（働く）を合わせた造語。 在宅勤務、サテライト勤務など情報通信技術を活用し、時間や場所を有効に活用できる柔軟な働き方のこと。
分身ロボット	自分の代わりに自分の役割（オフィスでの業務や家庭での家事）を補助または代替するロボットのこと。
ベンダー	売り主。特に、オフィス機器などの販売納入業者や、システムの開発会社のこと。
ライフイベント	人生に影響のある生活上の大きな出来事。特に、結婚・就職・出産・大病などのこと。
ワンスオンリー	行政機関が一度提出を受けた情報は、原則再度の提出を求めない仕組みのこと。
ワンストップ (コネクテッド・ワンストップ)	一度の申請で、複数の手続きを同時に処理するうえで、データを連携して一連のサービスを一括で対応すること。

春日部市デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画

発行：春日部市

〒344-8577 春日部市中央六丁目2番地

TEL 048-736-1111

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

編集 総合政策部 情報政策課

作成 2023年（令和5年）3月
