

狛江市DX戦略

令和4年1月

目次

1 DXに向けた動き …………… 1 ~ 7	3 DX戦略の方向性 …………… 15 ~ 19
(1)デジタルをめぐる社会情勢	(1)DX戦略の意義
(2)デジタル・トランスフォーメーション(DX)の意義	・DXの基本理念(ミッション)
(3)国におけるデジタル化の取組	・DXが実現する未来像(ビジョン)
(4)自治体におけるDXの必要性	・DXを推進するための価値観(バリュー)
(5)狛江市におけるDXの必要性	(2)DX戦略を実現するための意識改革(DX人材像)
2 DX戦略の概要 …………… 8 ~ 14	4 DX戦略の進め方 …………… 20 ~ 25
(1)DX戦略の目的	(1)DX戦略のロードマップ
(2)DX戦略の位置付け	(2)DX戦略の3つの柱の重点イメージ
(3)DX戦略の期間	(3)DX戦略の個別施策(庁内のDX)
(4)DX戦略の施策の3つの柱	(4)DX戦略の個別施策(行政サービスのDX)
(5)DX戦略における庁内のDX推進体制	(5)DX戦略の個別施策(地域社会のDX)
(6)DX戦略における地球環境への配慮	5 資料編(用語解説) …………… 26 ~ 28

1 DXに向けた動き

1 DXに向けた動き

(1) デジタルをめぐる社会情勢

近年のデジタル技術の発展・普及は、日常生活や経済活動に大きな変化をもたらしました。特にスマートフォンなどのモバイルデバイスの急速な普及は、今後も人々の行動様式や生活スタイルの変革をますます加速させていくと考えられています。

また、新型コロナウイルスの感染拡大により、新たな生活様式へのシフトが進む中、今後のポストコロナ社会を見据え、社会全体でデジタル・トランスフォーメーション(以下「DX」という。)を推進するため、デジタル技術を活用し、利便性の向上を目指していくことが求められています。

1 DXに向けた動き

(2) デジタル・トランスフォーメーション(DX)の意義

DXとは、経済産業省では「激しい変化に対応し、デジタル技術とデータを活用して、ビジネスモデルを変革するとともに、業務、組織、プロセス、企業文化・風土を変革すること」と定義しています。

行政におけるDXの意義は、デジタル技術とデータを活用して、既存の業務プロセスを改革し、行政サービスに新たな価値を創出するとともに、社会全体の改革を推進することにあります。

※デジタル・トランスフォーメーション(DX)とは

DXは、2004年にスウェーデンの大学教授のエリック・ストルターマンが提唱した概念であり、情報通信技術(以下「ICT」という。)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、さらなるデジタル技術の活用により、社会・産業・生活のあり方を変革することとされています。デジタルの「D」に、トランスの「超える」「交差する」という意味で「X」が使われ、「DX」という略語が使用されています。現在ではデジタルによる変革という意味で広く使用されるようになりました。

1 DXに向けた動き

(3) 国におけるデジタル化の取組

国は、行政サービスにおけるデジタル化を推進するため、マイナンバー制度の活用、デジタル基盤のあり方等を示した『デジタル・ガバメント実行計画』を令和2年12月25日に閣議決定で決めました。

また同日、総務省では、この実行計画を踏まえ、自治体が重点的に取り組むべき事項の具体的内容を示した『自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画』を策定しました。

さらに国では、令和3年9月1日に発足したデジタル庁が中心となって社会全般のデジタル改革を推進していくこととしています。

1 DXに向けた動き

※総務省『自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画』の概要

総務省では「自治体DX推進計画」において自治体が重点的に取り組むべき事項を示しています。対象期間は「デジタル・ガバメント実行計画」と同様の令和3年1月～令和8年3月となっています。

重点取組事項

- 自治体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

その他の取組事項

【自治体DXと併せて取り組むべき事項】

- 地域社会のデジタル化
- デジタルデバイド対策

【その他(デジタルガバメント実行計画記載事項)】

- 業務改善の徹底(書面・押印・対面の見直し)
- オープンデータの推進
- 官民データ活用の促進

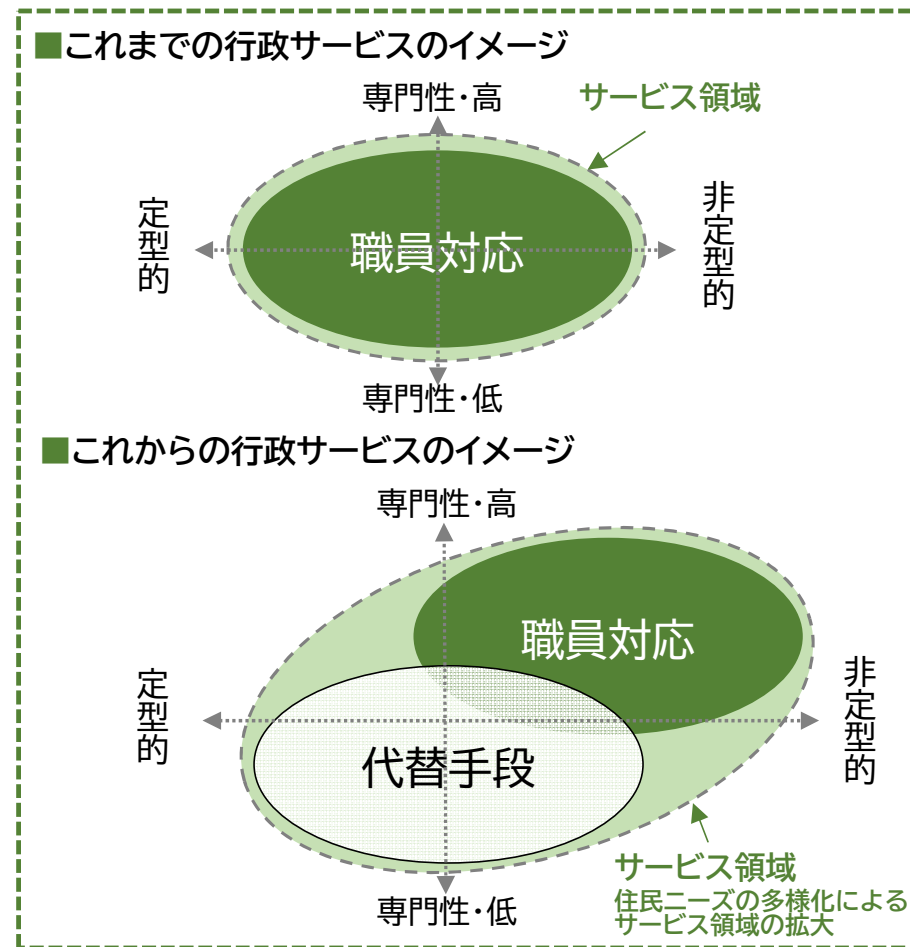
1 DXに向けた動き

(4) 自治体におけるDXの必要性

総務省の「自治体戦略2040構想研究会」の報告書では、自治体が持続可能な形で住民サービスを提供し続けられるよう、人口減少社会を前提とした価値観や概念への転換が必要とされています。

全国の自治体で人口の減少、経営資源の縮減、職員数の減少が進む中で、住民ニーズの多様化によるサービス領域の拡大や増加する業務に対応していくためには、デジタル技術を有効に活用することなど、DXに取り組んでいく必要があります。

今後の行政サービスの提供にあたっては、デジタルの活用等の代替手段により、自治体の職員は本来担うべき業務や人でなければできない業務に注力できる体制に変革していくが求められています。



1 DXに向けた動き

(5) 狛江市におけるDXの必要性

狛江市では社会情勢の変化に対応するため、行政運営の効率化を目的として、ICTの活用を進めてきました。今後さらに多様化・高度化する市民ニーズに的確に対応するとともに、それに併せて増加する業務に対応し、持続可能な行政運営を維持していくためには、デジタル技術を有効活用し、DXに取り組んでいくことが求められています。

これまでのICT化の主な目的が業務の効率化であったことに対し、DXの主な目的はデジタル技術による利用者中心の行政サービスへの変革であることが大きな違いです。

DXの取組によりデジタル技術を活用した抜本的な改革に着手するとともに、職員の働き方改革の取組とも連携し、デジタル社会にふさわしい組織風土に変革していく必要があります。

2 DX戦略の概要

2 DX戦略の概要

(1) DX戦略の目的

狛江市デジタル・トランスフォーメーション戦略(以下「DX戦略」という。)は、国の自治体DX推進計画の趣旨を踏まえ、デジタル技術を活用した利用者中心の行政サービスへの変革を推進するために策定しました。

DX戦略では、狛江市が目指すべき方向性やDXの進め方、考え方を明確にするとともに、すべての職員が価値観を共有することで、職員一人ひとりが「他人ごと」ではなく「自分ごと」として捉え、組織を挙げて効果的にDXを推進することを目指しています。

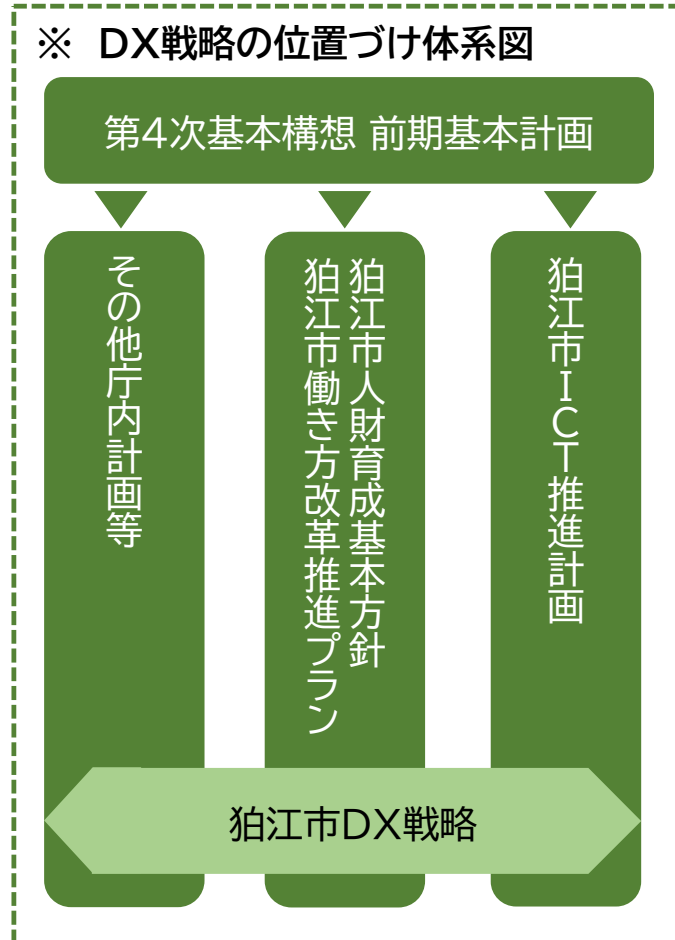
2 DX戦略の概要

(2) DX戦略の位置付け

狛江市では狛江市第4次基本構想 前期基本計画で掲げる「持続可能な自治体経営」の実現を図るため、令和3年2月に狛江市ICT推進計画を策定し、業務のICT化の実施計画として位置付け、毎年度、進捗管理を行っています。

また、人財育成や働き方改革の観点では、市民サービスの向上や業務効率化を図るため、令和2年4月には狛江市人財育成基本方針、令和3年9月には狛江市職員の働き方改革推進プランを策定しています。

DX戦略は、これら関連する庁内計画等と連携しつつ、DXの原動力となる職員のあるべき姿や考え方を示すことで、DXの推進を図っていくこととします。



2 DX戦略の概要

(3) DX戦略の期間

計画期間は、庁内計画等と整合を図るため、令和3年度～令和6年度とします。
なお、取組内容については、国の政策動向等を踏まえ、必要に応じて見直しを行います。

	R 2	R 3	R 4	R 5	R 6
狛江市前期基本計画	計画期間 R2-R6				
狛江市ICT推進計画		計画期間 R3-R6			
狛江市人財育成基本方針	計画期間 R2-R6				
狛江市働き方改革推進プラン		計画期間 R3-R6			
狛江市DX戦略		計画期間 R3-R6			

2 DX戦略の概要

(4) DX戦略の施策の3つの柱

DX戦略の施策における方向性を目的別に「庁内のDX」「行政サービスのDX」「地域社会のDX」の3つに分けています。「狛江市ICT推進計画」に基づき、各施策の進捗状況を管理を行っています。

庁内のDX

「庁内のDX」は、情報システムの標準化・共通化や業務等におけるAI・RPAの利用促進など、行政運営の効率化の推進を目的としたDXです。

行政サービスのDX

「行政サービスのDX」は、行政手続きのオンライン化など、利用者目線で行政サービスを変革することで、市民の利便性の向上を図ることを目的としたDXです。

地域社会のDX

「地域社会のDX」は、デジタル格差解消に向けたデバイス対策やデジタルインフラの整備等、地域社会でのデジタル化の推進を図ることを目的としたDXです。

2 DX戦略の概要

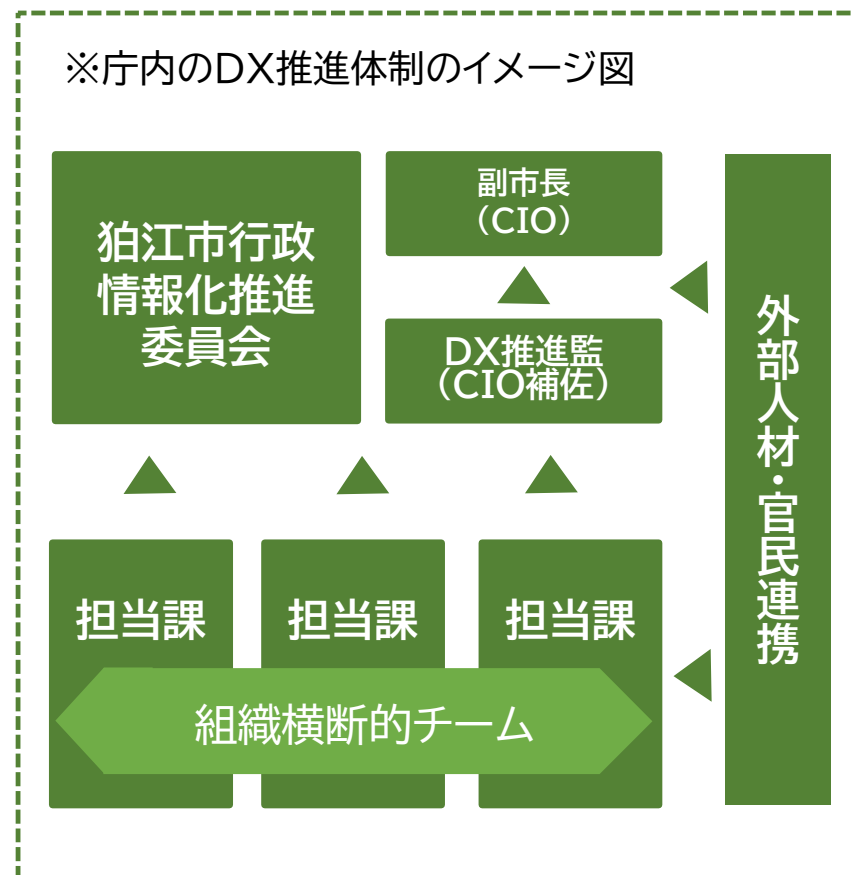
(5) DX戦略における市内のDX推進体制

副市長を委員長とする狛江市行政情報化推進委員会においてICT化の推進が図られています。令和3年5月には副市長を最高情報統括責任者(CIO)に、民間人財のDX推進監(令和3年4月より登用)をCIO補佐に位置付けました。

DXを推進していくため、更なる外部人材や官民連携等による民間活力の活用も図っていきます。

また、DXを推進するための組織として情報政策課が位置付けられていますが、DXは組織全体で取り組む必要があるため、市内の人財育成を並行して行うとともに、個別の課題についての解決策を検討するため組織横断的チームを立ち上げるなど、市内のDX推進体制を構築していきます。

※市内のDX推進体制のイメージ図



2 DX戦略の概要

(6) DX戦略における地球環境への配慮

狛江市は、2050年までに二酸化炭素排出実質ゼロを目指す「ゼロカーボンシティ」を令和3年4月に宣言しました。地球環境保護を背景とし、国連が採択する「持続可能な開発目標(SDGs)」を念頭におき、世界の一員として行政・地域・事業者が連携し、地域社会の持続可能性を高めていくための施策に取り組んでいく必要があります。

ゼロカーボンシティ宣言に対して、DXが果たす様々な取組のうち、「ペーパーレス」、「電力量の低減・削減」、「再生エネルギー利用」を重点領域と捉えて、令和4年度に策定されるゼロカーボンシティの取組へのロードマップとの連携を図ってまいります。

具体的には「電子決済やオンライン申請によるペーパーレス化」、「OA機器の省電力化」、「市内で稼働するシステムやサーバを省電力化されたデータセンターやクラウドサービスへシフトすることでの電力削減」などにより、環境負荷の少ない地域社会への変革を推進していきます。

3 DX戦略の方向性

3 DX戦略の方向性

(1) DX戦略の意義

DX戦略における「ミッション」「ビジョン」「バリュー」を明確化し、目指すべき姿や価値観をすべての職員が共有することで、DXを推進していきます。

DXの基本理念(ミッション)

デジタルの力で、人にやさしいまちの実現

DXで実現する未来像(ビジョン)

- デジタルを強みに、力強く未来を拓く市役所の実現(庁内のDX)
- 行政手続きはオンラインで、「モバイル市役所」の実現(行政サービスのDX)
- デジタルをノーマルに、モバイルで地域のつながりを実現(地域社会のDX)

3 DX戦略の方向性

DXを推進するための価値観(バリュー)

- 『庁内のDX』は、デジタルファーストの視点で業務改善・働き方改革を進める
デジタルを阻害する紙文化の慣習の排除も含めて、合理的に業務を効率化する
- 『行政サービスのDX』は、ユーザーファーストの視点で市役所のあり方を変える
市役所に来なくても手続きができるよう、利用者目線でデジタル化を進める
- 『地域社会のDX』は、コミュニケーションの視点で地域にデジタルを浸透させる
デジタルやモバイルの活用で地域のつながりを強化し、地域課題を解決する

3 DX戦略の方向性

ミッション	デジタルの力で、人にやさしいまちの実現	
施策の3つの柱	ビジョン	バリュー
庁内のDX	デジタルを強みに、 力強く未来を拓く市役所の実現	デジタルファーストの視点で、 業務改善・働き方改革を進める
行政サービスのDX	行政手続きはオンラインで、 「モバイル市役所」の実現	ユーザーファーストの視点で、 市役所のあり方を変える
地域社会のDX	デジタルをノーマルに、 モバイルで地域のつながりを実現	コミュニケーションの視点で、 地域にデジタルを浸透させる

3 DX戦略の方向性

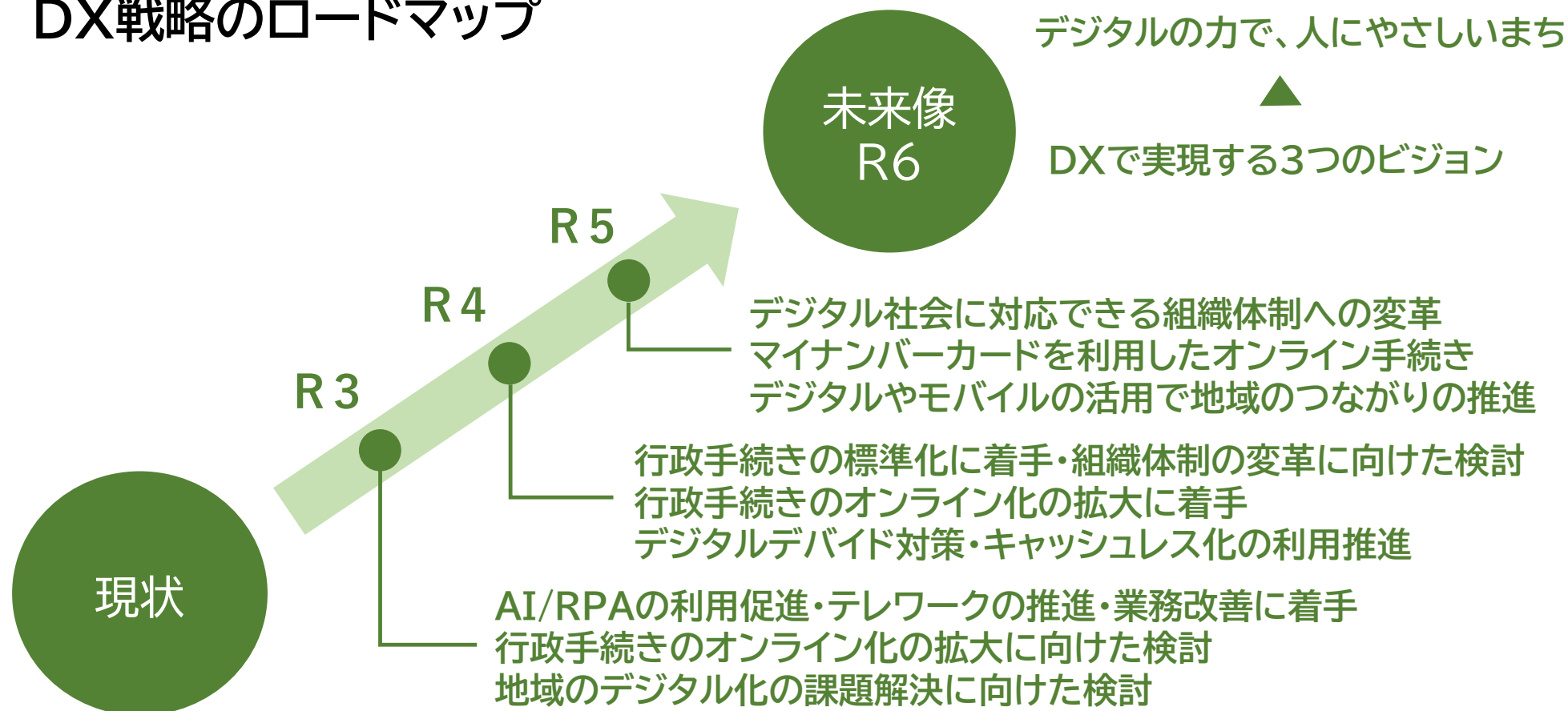
(2) DX戦略を実現するための意識改革（DX人財像）

- 利用者の視点に立って、「サービスデザイン思考」で行政サービスを変える
時代の変化や利用者のニーズを的確に捉え、行政サービスを根本から見直す
UI/UX(使いやすさ、使ってよかった)の視点で行政サービスをデザインする
- 柔軟な発想力とスピード感を持って、「未来構想力」で新たな価値を生み出す
新たな挑戦をスモールスタートではじめ、市役所全体に波及させていく
目指すべき未来像に向けて事業を構想し、一步ずつ着実に、力強くまい進する
- 当事者意識を持って、「未来に向けて挑戦する組織」への変革を進める
職員一人ひとりが自分ごととして捉えて、課題を先送りせず、今すべきことを行う
新たな挑戦を恐れず、成功も失敗も成長の糧とし、常に学び続ける

4 DX戦略の進め方

4 DX戦略の進め方

(1) DX戦略のロードマップ



4 DX戦略の進め方

(2) DX戦略の3つの柱の重点イメージ

「庁内のDX」は、情報システムの標準化など国の動向に従い、令和3年度～令和6年度に計画的に実施することとし、「行政サービスのDX」「地域社会のDX」は、令和5年度～令和6年度がターニングポイントとなるよう、一つ一つ積み上げながら進めていきます。



4 DX戦略の進め方

(3) DX戦略の個別施策(庁内のDX)

項目	取組内容	R3	R4	R5	R6
情報システムの標準化・共通化	基幹系システムの最適化	情報収集	システム改修検討	システム改修	システム移行
	クラウド化の検討	情報収集	Gov-Cloudの利用検討		
AI・RPAの利用促進	AIの活用	AI-OCR 音声認識	新たなAIツール実証実験による検討 全庁展開		
	RPAの活用	RPA導入 ・拡大	RPA推進チームによる全庁展開		
テレワークの推進 職場環境の整備	制度・環境の整備	働き方改革プランに基づく多様な働き方の推進			
業務改善(BPR)	行政事務の電子化によるBPR(5レス)	押印の見直し	5レスの推進・電子決裁の検討		
庁内推進体制	組織体制の見直し 庁内チームの推進	組織体制の見直し	組織体制の見直しの検討 組織横断的チームの推進		

4 DX戦略の進め方

(4) DX戦略の個別施策(行政サービスのDX)

項目	取組内容	R3	R4	R5	R6
行政手続きの オンライン化	電子申請の推進	情報収集	オンライン手続きの拡大 新たな行政手続きツールの 導入の検討		
	LINE等の活用	活用計画 策定			
	マイナンバーカードの 交付支援・活用	交付支援・普及啓発 活用拡大の検討	マイナポータル・ぴった りサービスの活用拡大		
デジタルを活用した 情報発信・情報連絡	情報発信の充実	ホームページ等の充実 チャットボット等の検討	モバイルの利用を中心 とした新たな情報発信・ 情報提供の手法の検討		
	デジタルツールの活用	SNS・動画・LINE等 による情報発信の強化			
	災害時等における 情報連絡の強化	情報連絡ツールの検討			

4 DX戦略の進め方

(5) DX戦略の個別施策(地域社会のDX)

項目	取組内容	R3	R4	R5	R6
地域におけるキャッシュレスの活用に向けた支援策	キャッシュレス決済・デジタルポイント活用(デジタル通貨)	プレミアム付デジタル商品券	キャッシュレス決済の普及啓発 デジタル通貨の検討		
		高齢者向けポイント	新たなポイント制度検討		
高齢者等へのICTツールの活用に向けた支援策	高齢者向けのスマホの利用促進	高齢者向けスマホ教室の実施			
		ICTツールの利用促進			
地域社会のデジタル化	町会・自治会等の地域での連携促進	町会・自治会内の相互連携ツールの検討	地域社会のデジタル化の新たな手法の検討		
	移動課題の検討	現状把握	モバイルを活用した解決策の検討		
学校教育のデジタル化	学校教育におけるICTツールの活用	ICTを活用した学習活動の充実			

5 資料編(用語解説)

5 資料編(用語解説)

■自治体情報システムの標準化

自治体の情報システムである住民基本台帳・税務等の基幹系システムを国主導で機能要件や様式等を定め、これらの運用を全自治体で統一すること。

■ぴったりサービス

マイナポータル上のサービスの一つで、自治体ごとにサービスの検索やオンライン申請がワンストップできたり、マイナンバーカードを用いて電子署名を付与したオンライン申請などでもできる。

■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した、国民一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、プッシュ型サービス、ワンストップサービス等を提供する基盤であり、国民一人ひとりが様々な官民のオンラインサービスを利用できる。

■マイナンバー

日本国内に住民票を有する全ての方が一人につき1つ持つ12桁の番号のことで、行政を効率化し、国民の利便性を高め、公平、公正な社会を実現するための社会基盤。その利用範囲は法令等で限定されており、平成28年(2016年)1月から順次、社会保障、税、災害対策分野の行政手続で利用されている。

■モバイルデバイス(モバイル)

スマートフォン(スマホ)・タブレット等、外出先へ持ち運びができるデジタル通信機器の総称のこと。

■5レス

ペーパーレス、FAXレス、タッチレス、キャッシュレス、はんこレスの総称のこと。

5 資料編(用語解説)

■AI

Artificial Intelligence の略称で、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。

■AI-OCR

人工知能を用いた光学的文字認識技術のこと。

■DX

Digital Transformation の略称で、デジタル技術やデータの利活用及びそれに伴う組織、制度の変革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。

■ICT

Information and Communication Technology)の略称で、情報通信技術のこと。

■LINE

インターネット上でサービスで、主にスマートフォンで双方向でのメッセージのやりとりを行うことができるアプリケーション。狛江市では令和3年5月に導入。

■RPA

Robotic Process Automationの略称で、人間がコンピュータを操作して行う作業を、ソフトウェアによる自動的な操作によって代替する技術のこと。

■SDGs

Sustainable Development Goals(持続可能な開発目標)の略称。2030年までに世界が達成すべき目標として、2015年9月に国連で採択された。

■UI

ユーザーインターフェイス(User Interface)の略称で、デジタルツールの画面デザインや操作性を含め、利用者にとってサービスの使いやすさを求めること。

■UX

ユーザーエクスペリエンス(User Experience)の略称で、サービス利用者の顧客満足度を高め、利用してよかった、使ってよかったと思ってもらえるサービスを求めること。

刊行物番号R3-45
【狛江市DX戦略】

令和4年1月発行

編集 狛江市 企画財政部 情報政策課
狛江市和泉本町一丁目1番5号
03-3430-1111(代表)

印刷 庁内印刷
頒布価格 40円