

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6（2024）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、個人一人ひとり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。

このように、社会情勢が変化する中、「デジタル田園都市国家構想」の下、地域の個性を生かしながらデジタルの力によって地方創生の取組を加速化・深化させていく必要があり、様々な分野でデジタルを活用し、社会課題解決や都市の魅力向上に戦略的に取り組んでいくことが求められている。

(2)国の動向

特別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。

その後、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。

そして、令和6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」の改定では、図1のとおり、デジタル化を通じて集中対応すべき4つの重点課題を掲げ、取組を加速するための対応の方向性が示されている。



図1 デジタルの活用で一人ひとりの幸せを実現するために（「デジタル社会の実現に向けた重点計画」紹介資料抜粋）¹

重点課題に対応するための重点的な取組としては、アナログ規制の見直し²、マイナンバーカードを活用したデジタル行政サービスの機能拡充・利便性向上等によるデジタル共通基盤構築の強化・加速をはじめ、「国・地方デジタル共通基盤の整備運用に関する基

¹ 「デジタル社会の実現に向けた重点計画」

(<https://www.digital.go.jp/policies/priority-policy-program/>)

² 国の法令等を対象に、デジタル化を阻害するあらゆる規制（アナログ規制）の調査・見直しが行われており、地方自治体の条例や規則においても、同様の点検・見直しに関する取組が求められている。

本方針」に基づく取組等、国・地方自治体を通じた DX の推進が示されている。

国と地方自治体との連絡調整に関することを所掌する総務省においても、地方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、各種支援策等を取りまとめた「自治体 DX 推進計画」が策定され、「デジタル社会の実現に向けた重点計画」をはじめとする国の動向等を踏まえて、随時改定が行われている。

また、自治体が着実に DX に取り組めるよう、標準的な手順をまとめた「自治体 DX 推進手順書」として、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「自治体の行政手続の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」が提示され、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（図 2）によって、自治体における DX の積極的な促進が図られている。

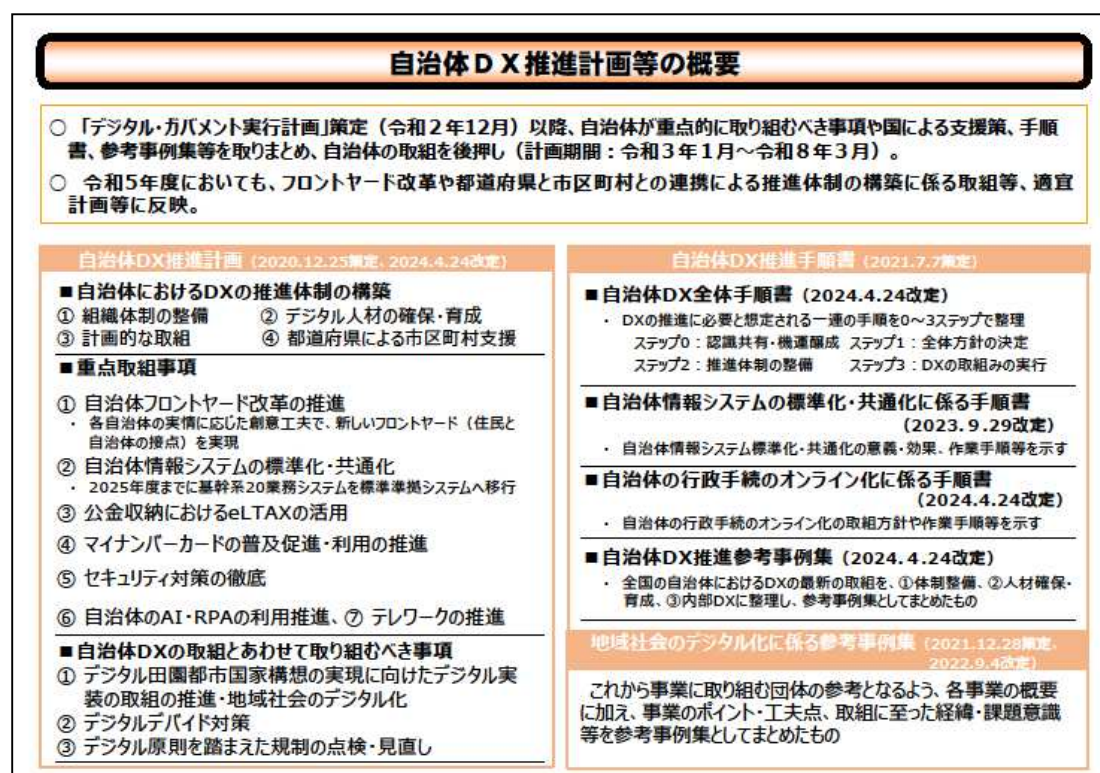


図 2 自治体 DX 推進計画等の概要³

³ 地方行政のデジタル化を推進する各種施策（<https://www.soumu.go.jp/denshijiti/>）

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、デジタルデバイス対策等に取り組んできたところであるが、特に、「令和 5 年度の検討会議論を踏まえた自治体 DX 推進計画の主な改定概要」（図 3）にもある「自治体フロントヤード改革」や「デジタル人材の育成」については、市民等がデジタルによる恩恵をより実感できる「書かない窓口」の導入や、より一層のデジタル社会の実現に対応できる職員のスキル向上等に取り組むこととし、社会情勢の変化を捉えつつ、スピード感を持って対応する必要があると考えている。

（参考）令和5年度の検討会議論を踏まえた自治体DX推進計画の主な改定概要	
①自治体フロントヤード改革【第2.1版（R5.11）】 ○「経済財政運営と改革の基本方針2023（骨太の方針2023）」の内容を踏まえ、重点取組事項として新たに「自治体フロントヤード改革の推進」を位置づけ ○行政手続のオンライン化に限らず、住民との接点（フロントヤード）の多様化・充実化等を念頭に置き、記載を充実化	②デジタル人材の確保・育成等【第2.2版（R5.12）】 ○「人材育成・確保基本方針策定指針」の内容を踏まえ、人事担当部局とDX担当部局との緊密な連携のもと、デジタル人材の確保・育成に係る方針を策定すべきこと等を記載 ○都道府県と市区町村の連携による推進体制の構築に関する記述を充実化
③公金収納におけるeLTAXの活用【第2.3版（R6.2）】 ○「規制改革推進計画」の内容を踏まえ、eLTAXを活用した公金収納の取組を推進すべきことを記載	④その他【第3.0版（R6.●）】 ○自治体DXの重点取組事項等における全国の進捗状況を追加

図 3 （参考）令和 5 年度の検討会議論を踏まえた自治体 DX 推進計画の主な改定概要⁴

そして、地域全体のデジタル変革を加速させ、活力ある地方を創るため、DX 推進に資する様々な施策を展開し、デジタル田園都市国家構想の実現を目指していく。

⁴ 自治体 DX 推進計画等の概要抜粋

(https://www.soumu.go.jp/denshijiti/index_00001.html)

(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 推進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、市民一人ひとりの生活環境を、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性を十分に享受するためには、行政が行う市民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事務事業見直しや、デジタルサービス提供事業者等からの DX に関する提案募集等を行うとともに、市民のニーズや意見等に耳を傾けながら、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、市民ニーズや社会情勢等の変化、日進月歩で進むデジタル技術の動向等を踏まえ、全庁的な DX 推進の方向性となるよう、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と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、本市において保有枚数率が約7割を超え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、いつでもどこでもデジタルで手続き等ができる環境を構築し、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) 書かない窓口の実現（BPRを含む）
- (5) マイナポータルと基幹システムのオンライン連携対応

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7年度までに、原則市の全ての施設での使用料・手数料の支払にキャッシュレス決済を実現する。⁶

⁶ 指定管理者が管理する施設（利用料）は、次の指定期間中の導入を目指す。

(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なっている。

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⁵⁷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⁷
- (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) 道路・公園等損傷通報システムの活用
- (5) 防災アプリ等 ICT を活用した防災啓発及び情報伝達
- (6) (新規) デジタル地域通貨・市民アプリの活用
- (7) (新規) 母子保健事業のデジタル化

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。

⁷ 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йд対策」については、政府における「デジタル活用推進支援事業」等の取組があるが、自治体としても積極的に対応していく必要がある。

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) さいたま市スマートスクールプロジェクト（SSSP）の推進
- (5) 書かない窓口の実現（BPRを含む）【再掲】
- (6) メタバースを活用した不登校児童への学習支援

主な目標

- デジタルデバйд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）

(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、都道府県等とも連携しながら、より一層のデータ活用に向けて取組を進めていく。

主な施策

- (1) さいたまシティスタットの推進
- (2) タブレットを利用した学習状況調査
- (3) 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）
- (4) スポーツを科学する生徒の育成
- (5) スマートシティさいたまモデルの推進
- (6) スマートシティに向けたモビリティサービスの充実
- (7) （新規）観光客誘致に向けた訪問客数等動向分析
- (8) （新規）データを活用したフレイル予防

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 105 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 65 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たところであり、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全・安心な活用を図るほか、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】
- (7) 災害時の医療機関における情報収集等の機能強化

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必要がある。

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
- (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) 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。

ホームページ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) 道路・公園等損傷通報システムの活用【再掲】
- (7) (新規) 情報発信の強化等に資する二次元コードの活用

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、それにあ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) 多様な働き方に資するデジタル環境の整備
- (3) 入力事務や審査事務における AI-OCR・RPA 等の活用
- (4) 庶務事務システムの運用
- (5) 財務会計システムの再構築
- (6) デジタル人材の育成に向けた研修等の実施
- (7) 農地や家屋の調査用タブレット端末の導入
- (8) 生成 A I の活用

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。