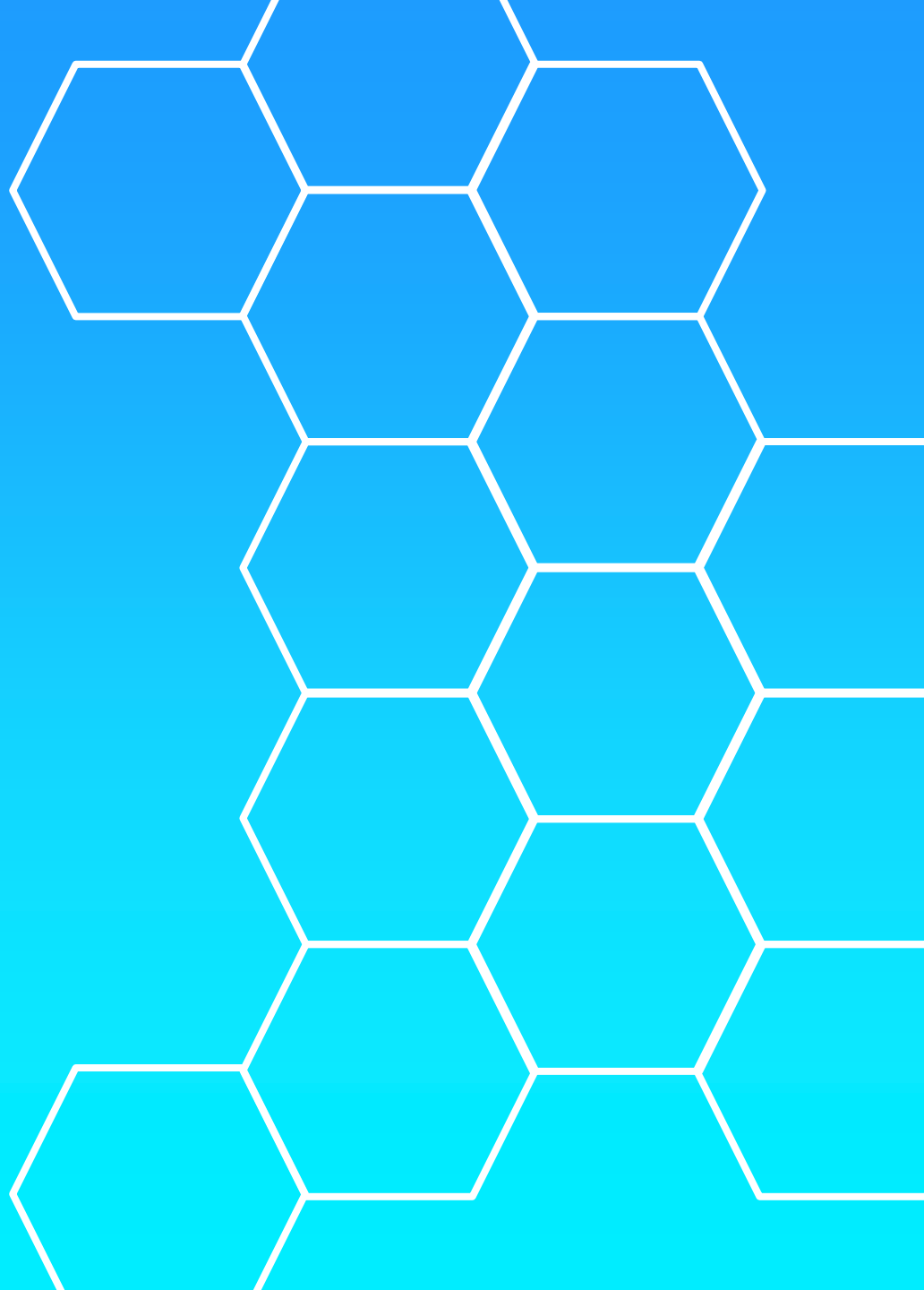


# 武蔵野市 DX推進計画

(第八次総合情報化基本計画)


令和8年3月



# 目次

第1章	武蔵野市DX推進計画の位置づけ	2
	（1）DXを取り巻く環境・動向	3
	（2）武蔵野市の現状とこれから	4
	（3）位置づけ	5
第2章	武蔵野市のDXの進め方	6
	（1）武蔵野市DXビジョン	7
	（2）進め方の全体像	8
	（3）DXを推進していく上でのマインドセット	9
	（4）DXの実現に向けた行動	11
第3章	推進体制・進捗管理	20
	（1）推進体制・進捗管理手法	21
付録		22

付録の用語集に説明を掲載している用語には、\*の記号を付けています



## 第1章

### 武蔵野市DX推進計画の位置づけ

- (1) DXを取り巻く環境・動向
- (2) 武蔵野市の現状とこれから
- (3) 位置づけ

## 第2章

### 武蔵野市のDXの進め方

- (1) 武蔵野市DXビジョン
- (2) 進め方の全体像
- (3) DXを推進していく上でのマインドセット
- (4) DXの実現に向けた行動

## 第3章

### 推進体制・進捗管理

- (1) 推進体制・進捗管理手法

## 付録

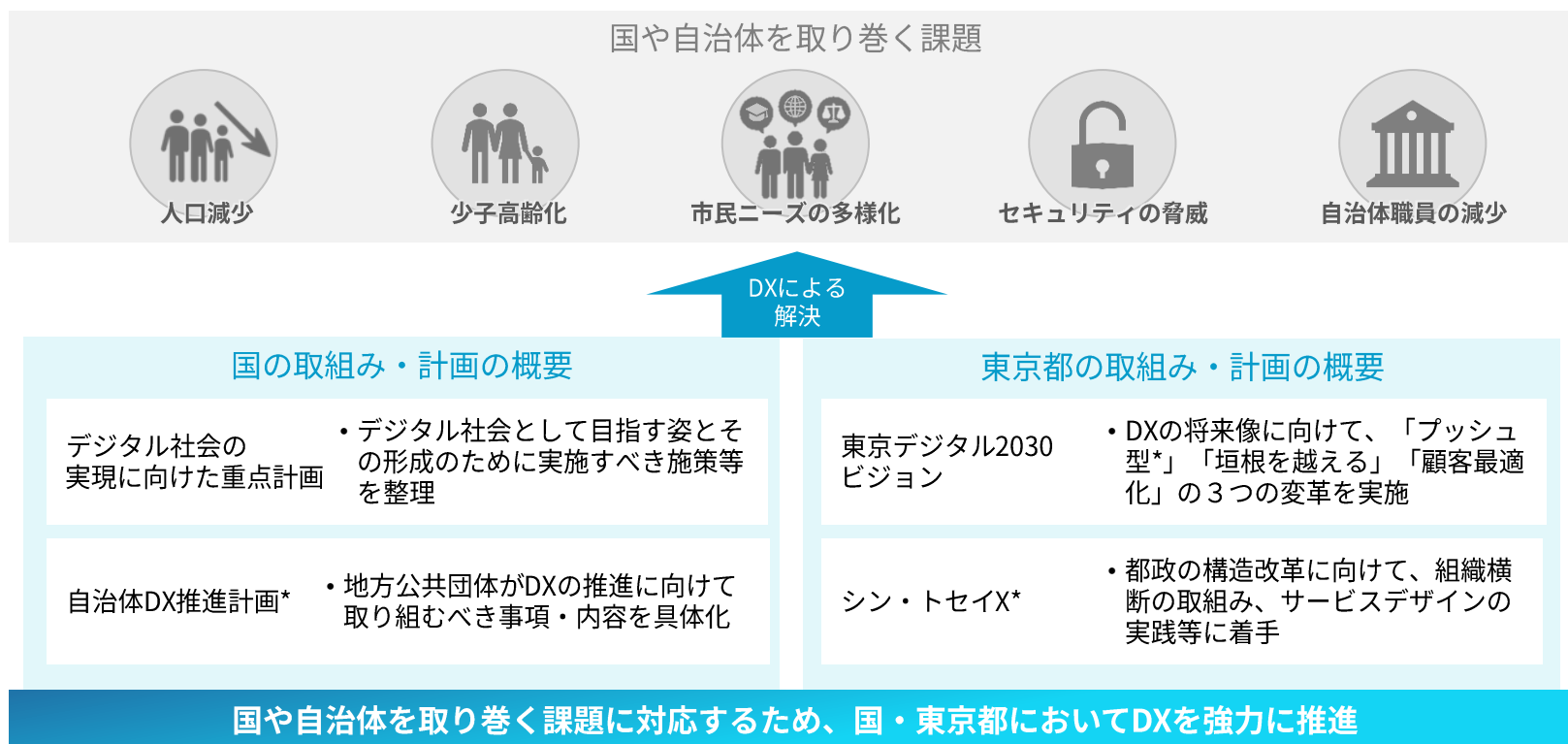
### ▶ 人口減少や労働力不足により市民サービス維持が課題

### 国や東京都ではDX推進の必要性を示し、新たな市民サービスの展開を進めている

わが国では、人口減少と少子高齢化が急速に進み、生産年齢人口の縮小による労働力不足が深刻化しています。地方自治体においても、将来的な職員数の減少は避けられず、限られた人員で拡大する市民サービスを持続的に提供する体制づくりが喫緊の課題であり、本市も例外ではありません。また、近年はサイバー攻撃の手法が巧妙化しており、セキュリティ対策の重要性も増しています。

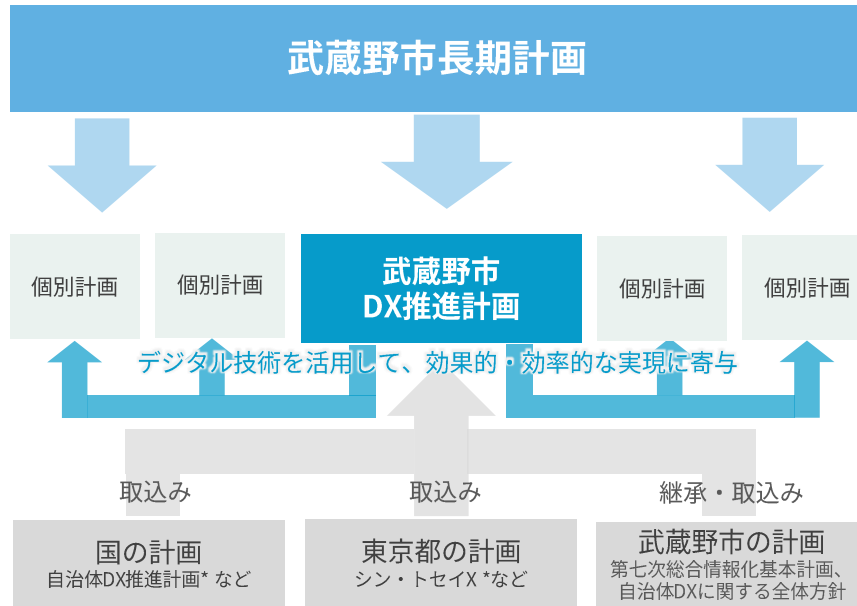
こうした状況を踏まえ、国は「デジタル社会の実現に向けた重点計画\*」により国全体のデジタル化を推進するとともに、「自治体DX推進計画\*」を通じて自治体におけるDXの必要性と重点事項を明示しています。

また、東京都においては、令和元年の「『未来の東京』戦略ビジョン\*」を起点に、さまざまなDX施策を展開しています。さらに「東京デジタル2030ビジョン\*」や「シン・トセイX\*」では、東京都と都内区市町村を横断する市民サービスの提供など、新たな形でのDX推進を目指しています。





▶ 市のDXを着実に推進するための指針として本計画を整理



本計画は、市全体で着実にDXを推進するためにDXの方向性や施策等を整理したものです。

**本市の長期計画や個別計画との関係**

「長期計画」や個別計画が掲げる目標の達成に資する計画として位置付けます。

**本市の情報化・DXに関連する計画等との関係**

「第七次総合情報化基本計画」の後継計画として策定するとともに、「自治体DXに関する全体方針」を取り込む形で策定します。

**国の計画等との関係**

総務省の「自治体DX推進計画\*」の考え方や取組みに対応するものであるとともに、官民データ活用推進基本法\*第9条第3項に基づく「市町村官民データ活用推進計画」を兼ねるものと位置付けます。

▶ 本計画は令和8年度から令和12年度まで（5年間）を計画期間とする

令和5	令和6	令和7	令和8	令和9	令和10	令和11	令和12	令和13	令和14	令和15	令和16	
第七次総合情報化基本計画												
		策定期間	DX推進計画 (第八次総合情報化基本計画)									
						策定期間	(次期)DX推進計画 (第九次総合情報化基本計画)					

計画で掲げた施策の進捗状況を考慮したうえで次期計画の策定を可能とするため、計画期間を3年間から5年間に変更します。

また、円滑なDX推進のため、計画期間最後の1年は次の計画と重複させて策定することとします。

## 第1章

### 武蔵野市DX推進計画の位置づけ

- (1) DXを取り巻く環境・動向
- (2) 武蔵野市の現状とこれから
- (3) 位置づけ

## 第2章

### 武蔵野市のDXの進め方

- (1) 武蔵野市DXビジョン
- (2) 進め方の全体像
- (3) DXを推進していく上でのマインドセット
- (4) DXの実現に向けた行動

## 第3章

### 推進体制・進捗管理

- (1) 推進体制・進捗管理手法

## 付録

## 武蔵野市がDXを通じて目指すビジョン（DXビジョン）

しあわせ  
DXで 市民も職員も HAPPY に  
— デジタルの力で市役所が変わる、暮らしが変わる —

### 市民のHAPPY!

“便利で”  
“住み続けたい”  
魅力あふれるまち



### 職員のHAPPY!

“働きやすく”  
“やりがいある”  
魅力あふれる職場

デジタルの力で変革を後押し

DXを「デジタルの力を活用して市民サービスや業務のあり方を変革し、新たな価値を創出すること」と定義し、その実現に向けて強力で推進していきます。

市のDX推進で目指す姿（DXビジョン）を実現するために、ビジョン・基本方針に基づき施策や取組みを体系的に定めるとともに、全職員が共有すべき行動規範や認識を基本的な考え方と留意事項として整理し、組織全体が同じ方向を見据えて取り組むことができるようにしました。

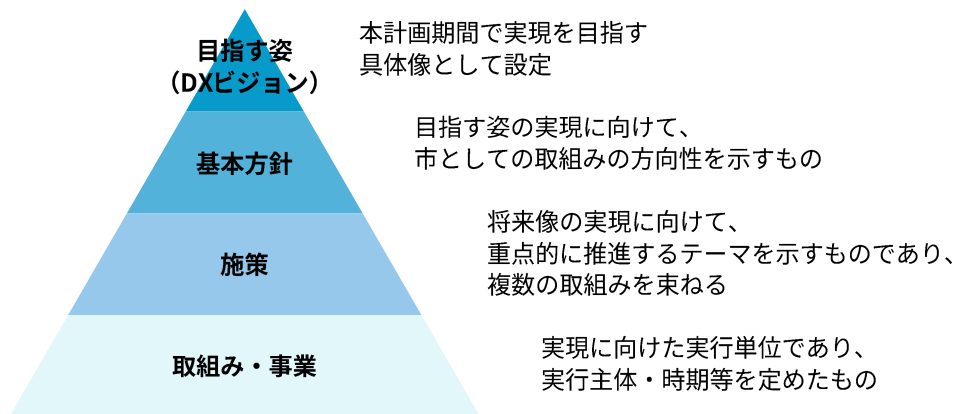
しあわせ

# DXで 市民も職員も HAPPY に

## ー デジタルの力で市役所が変わる、暮らしが変わる ー

### DX推進計画の体系

- 本計画で目指す姿を定め、その実現に必要な施策・取組みを実行していくための体系を整理



### DXを推進していく上での マインドセット



- DXを推進するうえで意識すべき事項を基本的な考え方と留意事項として整理

#### DXを進めるうえでの 5つの基本的な考え方

DX施策の企画から  
実行後の運用までで  
意識すべき事項を整理

#### DXを進めるうえでの 3つの留意事項

全職員が必ず理解し、  
留意すべき事項を整理

### DXに取り組むうえでの 5つの基本的な考え方

#### 01. 簡単にできることから始める ～スモールスタート～



身近に存在する課題や頭に浮かぶアイデアの中で、やれること、やってみてみたいことから始めていく。

- ✓ 紙決裁を電子決裁にする、会議資料はPCで共有、紙の資料は配布しない、手書きの申請をオンラインフォーム化する など

#### 02. 利用者目線でサービスをデザイン ～サービスデザイン思考\*・UI/UX\*～



サービスデザイン思考\*やUI/UX\*の視点で、利用者が使いやすい、手続きを迷わず完結できるサービスや業務を設計する。

- ✓ 申請～処理～通知の一連の流れで最適化する など

#### 03. 効果的な業務改革の視点 ～ECRS\* (イクルス) 視点～



ECRS\* (排除・廃止、結合・分離、入替え・代替、簡素化) 等の視点を活用してサービスや業務を見直し、ムダをそぎ落とすことで、利用者にとってシンプルでわかりやすく、負担の少ない形を目指す。

- ✓ 手続き (様式) の統合や他の届出や公簿確認などで代替可能な手続き・業務を廃止する など

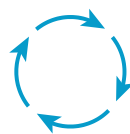
#### 04. デジタルで完結できる仕組みを創る ～デジタル3原則～



デジタルファースト\*・ワンストップ\*・コネクテッドワンストップという国が掲げた原則で、デジタルでの手続きを優先し、同じ情報を何度も入力させない、連携によりワンストップを実現する効率的で利便性の高い仕組みを実現する。

- ✓ オンライン申請、電子決裁・データ連携を組み合わせる など

#### 05. 完璧を目指さない、小さく試して改善を繰り返す ～アジャイル思考-OODA(ウーダ)ループ～



アジャイル思考\*やOODA\* (情報収集、分析・判断、決定、実行) ループ\*の考え方を取り入れ、最初から完璧を目指さず、小さな取組みを素早く試し、その結果から学び次の改善につなげる。

- ✓ 新しい取組みを一部部署や利用者に限って試行する、利用者のフィードバックをもとに改善する など

### DXを進めるうえでの3つの留意事項

#### 01. 費用対効果を考える



費用や時間をかけた分に見合った成果が出るかを常に確認する。

- ✓ 導入コストと削減できる時間・コストを比較する、導入後の結果を評価する など

#### 02. セキュリティを確保する



安全にデジタルを使えるよう、情報漏えいに対する対策や操作ミスなどヒューマンエラーを防ぐ仕組みを検討する。

- ✓ 多要素認証やアクセス制御などの仕組みを導入する、手作業での入力をなくす、入力規制を設ける など

#### 03. 誰ひとり取り残さない、人にやさしいデジタルを

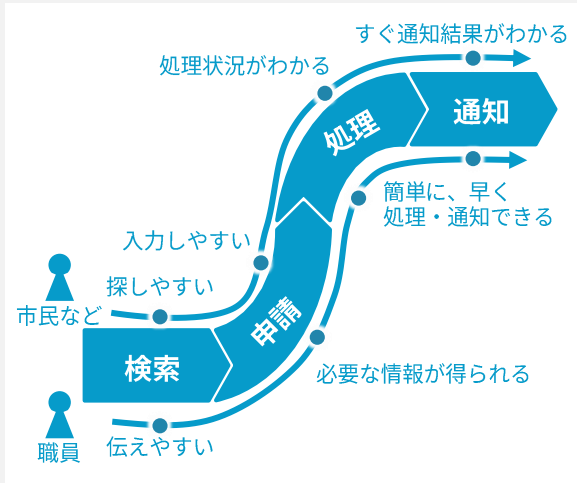


誰にとっても使いやすいデジタル化を進めるとともにデジタルが苦手な方も手続きができるよう寄り添い支援する。デジタル化によって生まれた時間を、本当に支援が必要な人に振り向ける。

- ✓ 窓口でオンライン申請を職員とともにやってみる など

DXに取り組むにあたっては、身構えずに始めてみることや、やりながら修正すればいいという考え方も必要です。基本的な考え方で本市の取組みにあたってのマインドを示しましたが、代表的な考え方や改善の進め方の一般的な解説を紹介します。

### || サービスデザイン思考\*

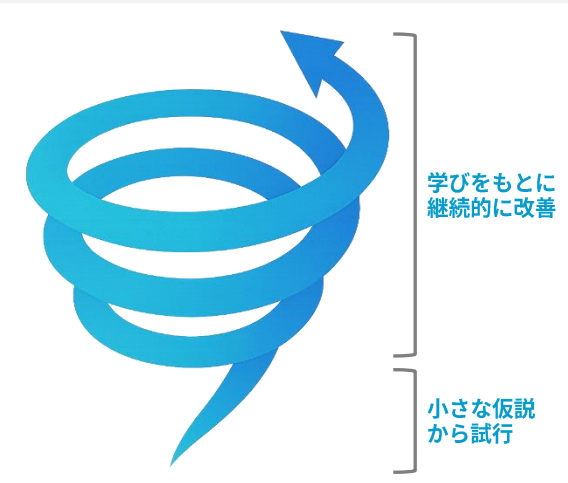


利用者（市民と職員）の目線でサービスの始めから終わりまでを一連の流れとしてサービス全体を捉え、利用者の一連の体験価値を高めるための設計手法。利用者のニーズを起点に様々なサービスを組み合わせながら顧客体験を作る。

#### 利用者起点でサービスを設計

- 「利用者にとって便利なサービスとは何か」から設計が始まるため、ニーズに沿っておりサービスの繋がりを意識した内容となる。
- 利用者の「面倒くさい」や「手間がかかる」などの不快な感情を、「わかりやすい」「簡単でうれしい」といったポジティブな感情になるように市民サービスや業務プロセスを組み立て直す。

### || アジャイル思考\*



Agile（すばやい、機敏な）を語源としたもので、「完璧にしてから動く」のではなく、「試行錯誤を繰り返しながら少しずつ改善していく」という前提でスモールスタートする考え方を指す。

#### 小さく始めて、素早く試す

- 大規模な計画・解決策ではなく、小さな仮説を立てて検証しながら進める

#### 失敗を前提に学ぶ

- アジャイルにおける失敗は「学び」であり、結果だけでなくプロセスに価値を見出す

#### 継続的に改善する

- 定期的な改善を通じて、進化し続け、最終的にニーズを満たすことを念頭に進める

### || OODAループ\*



変化の激しい現代社会において、迅速かつ柔軟な意思決定を行うためのフレームワーク。従来のPDCAサイクルと比較し、柔軟性や即応性を重視したもの。

#### Observe（情報収集）

- オンライン利用状況や利用者アンケート等の情報を収集

#### Orient（分析・判断）

- 収集した情報を分析し、課題を把握、改善案の検討

#### Decide（決定）

- 対応策を決定

#### Action（実行）

- 決定した内容を着実に実行

## ▶ DXビジョンの実現に向け、5つの基本方針を掲げ、取り組んでいきます

本市は、DXビジョンの実現に向け、「市民サービス」と「市役所業務」を中核に据え、不可欠な環境と仕組みを整え、市全体で着実に前進していきます。

しあわせ

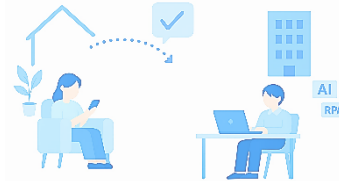
DXビジョン  
(目指す姿)

# DXで市民も職員も HAPPY に — デジタルの力で市役所が変わる、暮らしが変わる —

### DX推進の中核

市民サービス、市役所業務の両面においてDXを推進していく。

### I 市民・職員目線の市民サービス



### II 持続可能な市役所業務へのアップデート



### DX推進における基盤

課題の発見・解決や解決策の実行にあたり必要となる外部との協力関係やシステム基盤、人材・体制を整備・強化していく。

### III 人材育成・体制強化



### IV システム基盤環境の整備



### V 多様な主体との共創

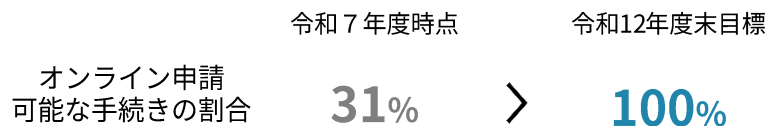


5つの基本方針

▶ 重点目標

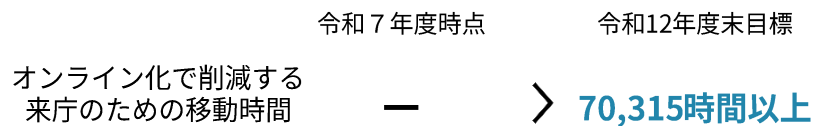
市全体のDXの進捗状況を測る指標として、測定が可能な6つの項目を重点目標として掲げ、令和12年度末までの達成を目指します。

手続きのオンライン化



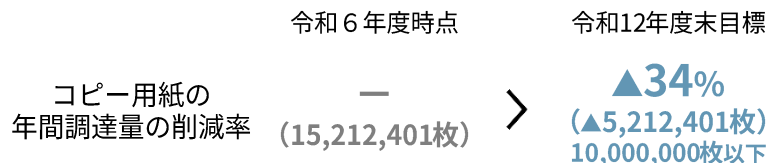
※年間受付件数100件以上の手続きのうち、実施済または今後実施予定の手続き、外部的な制約のある手続きを除いたオンライン化手続き

来庁にかかる移動時間の削減



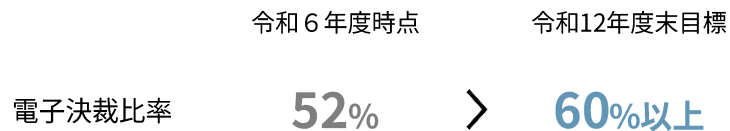
※オンライン手続き（各種申請、相談対応等を含む）で削減できる来庁に係る移動時間（自宅と本庁舎の往復に42分を要するものと仮定して積算）

ペーパーレス化



※複合機（コピー機）及び印刷室印刷機の利用枚数

決裁の電子化



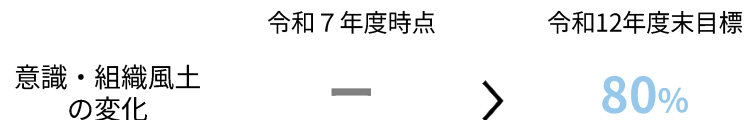
※電子管理システムへの登録件数（電子決裁の対象外としている起案文書を含む）

人材育成（研修参加）



※あらかじめ選定した研修への令和8年度から令和12年度末までの延べ参加者数の累計

人材育成（マインドセット）



※DXについての提案がしやすい雰囲気・受け入れられ方への意識についての調査結果

- 市民サービスに関する変革
- 職員の働き方に関する変革
- DXの土台となるデータ基盤や組織風土に関する変革

#### 基本方針 I

## 市民・職員目線の市民サービス

### (1) いつでもどこでも利用できる市民サービス



- 24時間いつでも、どこからでも利用できる市民サービス（申請・届出・申込・相談などの手続き）を拡大し、市民や事業者の利便性を向上
- 迷わずに手続きを完了させることができるようUI/UX\*の観点からオンラインフォームの質を向上
- サービス提供後も利用者の意見を踏まえて絶えず改善し、利用率の向上を図る

### (2) 誰もが利用しやすい窓口



- 誰もが利用しやすい窓口の実現に向けた全庁的な検討
- 来庁予約やバックヤード業務効率化による待たない窓口、キャッシュレス決済による支払の利便性向上、デジタルでの情報連携による誰もが簡単にできるスムーズな窓口の実現
- デジタルツールが苦手な方への対応など、だれひとり取り残さないサービスを確保

### (3) わかりやすい情報発信



- 利用者が簡単に必要な情報を得られるように、市ホームページ、SNS等の各種広報物の質を向上し、伝わる情報を発信
- 手続きガイド等ホームページの拡充等により、利用者がもれなくスムーズに手続きできる環境を整備
- 市民それぞれにパーソナライズ\*した情報のプッシュ型\*通知など、国や都の動向を踏まえた情報提供を研究

#### 基本方針II

## 持続可能な市役所業務へのアップデート

### (1) 抜本的な業務改革（BPR\*）の実施



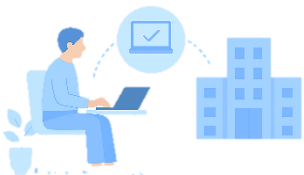
- 手続き自体をイクルス（ECRS）\*視点（排除・廃止、結合・分離、入替え・代替、簡素化）で見直すとともに、手続き受理後の情報連携・共有など事務処理の流れも含めて全体最適の視点で手続きのあり方、窓口のあり方などを再検討し、抜本的な業務改革を行う

### (2) 内部業務の効率化



- 職員がコア業務へ注力できるよう、最新技術を研究し、その効果を最大限に引き出すデジタル技術を導入
- 紙による制約をなくし、ペーパーレス化を図ることで迅速化・省力化と市に関わる事業者等の負担を軽減
- ミスを減らし、職員の負担軽減に寄与する仕組みを構築
- 生成AI\*の活用法を研究し、積極的に活用することで業務の効率化を図る

### (3) 庁舎外での働き方のアップデート



- 自宅や出張先など庁舎外でも庁内と同等の業務ができる方法を検討し、庁舎外での働き方の見直し・改善を図る

基本方針Ⅲ

人材育成・体制強化

(1) D（デジタル）を使いこなせる人材の拡大



- 新しいデジタル技術や先進事例などを知る機会の提供
- 実践による知識、技術の向上
- セキュリティに関する知識・意識の向上

(2) X（業務改革）人材の育成



- サービスデザイン思考\*に基づき、入口から出口まで効率的な業務フローを構築する力を育成

(3) 全庁的なDX推進のための体制構築

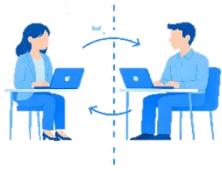


- 他部署事例の共有、他自治体事例の情報収集・共有などを推進し、効率的にDXに取り組む
- 部署をまたいだ全庁横断的なDXに取り組むための仕組みを検討
- DXを始めたい、進めたいときに着手できる仕組みを検討
- 外部人材の活用
- DX推進に向けた法令等の適切な解釈及び運用

基本方針Ⅳ

システム基盤環境の整備

(1) 庁外との円滑なコミュニケーションの実現



- 委託事業者や外部委員など、庁外とのコミュニケーション（連絡、資料共有等）を円滑にできる方法の検討

(2) ワーク・ライフ・マネジメントができる環境整備



- 家庭等の状況を踏まえてワーク・ライフ・マネジメントができるようリモートワークを推進していくことで、職員満足度や生産性を向上

(3) 未来型オフィスへ向けた職場環境のアップデート



- 執務室無線LAN導入を活かした職場づくりと働き方の検討

(4) セキュリティ対策の徹底



- 外部からのリスクへの対応、ミスをさせないシステムづくりなど、セキュリティと利便性の両立

(5) 国の動向への適切な対応



- 国のネットワークへの考え方やその動向を踏まえたグループウェア\*の活用など、利便性や全体最適の視点での検討
- 国が目指す国・地方デジタル共通基盤整備の動向を踏まえた対応

(6) デジタルを活用した子育て環境・学習環境の整備



- デジタル技術を活用した学びの場の提供
- デジタル技術を活用した子育て支援の質の向上

(7) 庁内システムの共通化・統一化の検討



- 庁内で使っているシステム・ツールを可能な限り統一していくことで、利用者の利便性を向上

基本方針V

多様な主体との共創

(1) さらなるオープンデータ\*化による情報の発信・共有



- オープンデータ\*化や市の課題を発信することで、協力者を発掘し、新たなサービスの展開を生むきっかけをつくる

(2) 多様な主体との共創



- 民間企業、大学、市民、団体等との共創により、新たな解決手段・方法等を生み出すとともに、新たなサービスの展開を考えられる環境の創出

▶ 基本方針Ⅰ及びⅡでは、6の施策として29の事業を推進する

基本方針	施策	取組み	事業
<b>Ⅰ</b> 市民・職員目線の 市民サービス	(1) いつでもどこでも利用できる市民サービス	① いつでも、どこからでも利用できる市民サービスの拡大	1 申請・届出・申込のオンライン化の拡大 2 オンライン相談の更なる拡充 3 公共施設予約システム利用拡大及び共通化の検討
		② UI/UX*視点によるオンラインフォームの質の向上	4 UI/UXIに関する知識習得機会（研修・事例共有）の提供
		③ ユーザー目線での改善サイクルの実施	5 申請率などのデータ・ユーザーレビューの分析・活用スキルの習得機会の提供 6 データ活用基盤（可視化・分析ツール、EAIツール*等）の導入検討
	(2) 誰もが利用しやすい窓口	① 「行かない」「待たない」「書かない」窓口サービスの実現に向けた検討（フロントヤード改革*）	7 ライフイベント関係課によるECRS視点の検討と情報連携による最適な手続き、窓口のあり方の研究
		② 便利なサービスの充実	8 来庁予約システムの導入の検討 9 窓口・オンラインでのキャッシュレス決済の拡充・最適化
		③ デジタルデバイド*への対策の充実	10 地方税以外の公金納付におけるeL-QR*の活用 11 窓口での案内の充実・タブレット型端末の運用
	(3) わかりやすい情報発信	① 伝わる情報発信の実現	12 市HPやSNS等の特性に合わせた情報発信の検討 13 広報物のデジタル化の推進
		② スムーズに手続きできる環境整備	14 手続きガイド等の拡充
		③ パーソナライズ*した情報のプッシュ型*通知の実現	15 国・都の動向を踏まえたアプリ等を活用したプッシュ型*通知の検討 16 市HPやSNS等の特性に合わせた情報発信の検討（再掲）
<b>Ⅱ</b> 持続可能な 市役所業務への アップデート	(1) 抜本的な業務改革（BPR*）の実施	① 「行かない」「待たない」「書かない」窓口サービスの実現に向けた検討（フロントヤード改革*）	17 ライフイベント関係課によるECRS視点の検討と情報連携による最適な手続き、窓口のあり方の研究（再掲）
	(2) 内部業務の効率化	① 最適なデジタル技術の効果的な活用	18 既存のデジタルツール（RPA*、AI-OCR*等）の効果的な活用法の研究 19 自動応答電話の導入・拡大 20 デジタル庁の政策動向や民間企業での最新デジタル技術の研究 21 道路点検DXの導入検討 22 会計年度任用職員の勤怠等管理業務のデジタル化 23 デジタル技術を活用した監査の導入
		② さらにペーパーレス化による効率化の推進	24 行政文書の電子化・電子決裁の推進 25 財務（予算・契約・会計）事務等のさらなるDXの検討及びペーパーレス化の推進 26 ペーパーレス会議を促進するための資料作成方法の検討
		③ デジタル技術の活用によるミスの防止	27 ミスがおきないシステム、審査等の自動化の検討
	(3) 庁舎外での働き方のアップデート	④ 生成AI*の効果的な活用	28 生成AI*活用法研究及び活用事例集等の共有
		① テレワーク・モバイルワークの推進	29 テレワーク・モバイルワークの運用

▶ 基本方針Ⅲ、Ⅳ及びⅤでは、12の施策として27の事業を推進する

基本方針	施策	取組み	事業
Ⅲ 人材育成・体制強化	(1) D（デジタル）を使いこなせる人材の拡大	① デジタルの知見を身につける機会の提供	30 先行事例の情報収集・研究及び情報共有の実施
		② 実践による知識、技術の向上	31 実践する姿勢を評価する仕組みの検討
		③ セキュリティの知識・意識の向上	32 セキュリティ研修の実施
	(2) X（業務改革）人材の育成	① サービスデザイン思考*に基づいた業務改革力の育成	33 サービスデザイン思考研修の実施
			34 BPR*研修の実施・実践
	(3) 全庁的なDX推進のための体制構築	① 先進事例の収集・共有によるDXへの取組みの効率化	35 先行事例の情報収集・研究及び情報共有の実施（再掲）
		② 全庁横断的にDXに取り組めるスキームの検討	36 柔軟に関係課が情報共有・協議できる仕組みの検討
		③ 気軽にDXに着手できる風土の醸成	37 常設の庁内DX相談窓口の整備
		④ 外部人材の活用	38 最高情報責任者（CIO*）補佐官及びデジタル化推進アドバイザー等の活用
		⑤ DX推進に向けた法令等の適切な解釈及び運用	39 各種手続きの根拠となる法令等の適切な解釈及び運用の推進
Ⅳ システム 基盤環境の整備	(1) 庁外との円滑なコミュニケーションの実現	① 庁外との円滑なコミュニケーションの実現	40 庁外とのデータ共有の手法の研究
	(2) ワーク・ライフ・マネジメントができる環境整備	① ワークスタイルの選択を可能とする環境整備	41 テレワーク・モバイルワークの運用（再掲）
	(3) 未来型オフィスへ向けた職場環境のアップデート	① 未来型オフィスに向けた職場環境のアップデート	42 無線LANを活用した職場環境の見直し及び働き方の検討
	(4) セキュリティ対策の徹底	① セキュリティ対策の徹底	43 セキュリティ意識の更なる向上を図る監査等の実施
			44 セキュリティポリシー*の適切な改定と理解の促進
	(5) 国の動向への適切な対応	① 国のネットワーク動向等を見据えた全体最適等の実施	45 国・地方ネットワークの将来像を踏まえたインフラ整備及びグループウェア*の検討
			② 共通化等の国の動向を見据えた対応
	(6) デジタルを活用した子育て環境・学習環境の整備	① デジタル技術を活用した学びの場の提供	47 市立学校学習用デジタル教科書の検討
			② デジタル技術を活用した子育て支援の質の向上
	(7) 庁内システムの共通化・統一化の検討	① システムの共通化・統一化の検討	49 複合施設整備に向けた子どもに関する相談機能の一元化の検討
50 公共施設予約システム利用拡大及び共通化の検討（再掲）			
51 オンライン申請等導入ツール統一化の検討			
Ⅴ 多様な主体との共創	(1) さらなるオープンデータ*化による情報の発信・共有	① オープンデータ化のさらなる推進	52 地図データのオープン化の更なる拡充
			53 デジタルアーカイブ*の整備
	(2) 多様な主体との共創	① 民間企業、大学、市民、団体等との共創	54 「武蔵野プロボノプロジェクト（むさぼの）」、地域共創プラットフォームアプリのさらなる活用
			55 多様な主体と共創する仕組みの検討、機会の創出
		56 メタバースの可能性の検討	

## 第1章

### 武蔵野市DX推進計画の位置づけ

- (1) DXを取り巻く環境・動向
- (2) 武蔵野市の現状とこれから
- (3) 位置づけ

## 第2章

### 武蔵野市のDXの進め方

- (1) 武蔵野市DXビジョン
- (2) 進め方の全体像
- (3) DXを推進していく上でのマインドセット
- (4) DXの実現に向けた行動

## 第3章

### 推進体制・進捗管理

- (1) 推進体制・進捗管理手法

## 付録

# 第3章 推進体制・進捗管理

## (1) 推進体制・進捗管理手法

### || 推進体制

体制	役割	
 会議体	ICT戦略会議	<ul style="list-style-type: none"> <li>ICTを活用した情報戦略の策定について協議・検討を行う</li> <li>下部組織に対する指示を行う</li> </ul>
	ICT戦略会議下部組織 (推進部会・ワーキング)	<ul style="list-style-type: none"> <li>部署横断的に取り組む必要のある事業について、各種検討及び推進</li> <li>ICT戦略会議へ随時報告を行う</li> </ul>
 部署等	最高情報責任者 (CIO*)	<ul style="list-style-type: none"> <li>DX全体のマネジメント、ICT戦略会議及び推進部会への検討事項指示</li> </ul>
	最高情報責任者 (CIO*) 補佐官	<ul style="list-style-type: none"> <li>最高情報責任者 (CIO*) によるDX全体マネジメントへの支援・助言、各種施策へのアドバイス</li> </ul>
	総務部長	<ul style="list-style-type: none"> <li>DX推進に関する統括</li> </ul>
	情報政策課	<ul style="list-style-type: none"> <li>DX推進に関する全体管理、ICT戦略会議事務局及び推進部会の全体調整・支援</li> </ul>
	総務課・人事課	<ul style="list-style-type: none"> <li>情報政策課との連携によるDX推進及び推進部会の事務局</li> </ul>
各課	<ul style="list-style-type: none"> <li>DXの取組みを通じてどのように業務を変えていくのかという観点を持ち、DX推進に参画</li> </ul>	

### || ICT戦略会議と下部組織の関係

ICT戦略会議本体



ICT戦略会議下部組織



### || 進捗管理方法

- 担当課は日常的に事業の進捗管理を行い、年に1回情報政策課へ進捗実績の報告を行います。また、新規課題や各事業の進捗状況、社会情勢などを踏まえながら、次年度の事業計画を策定します。  
加えて、計画実現に向けて、部会やワーキングの活用、情報政策課の体制強化を含めて推進体制を検討します。
- 情報政策課は、担当課から報告された進捗実績および来期計画の評価を行い、評価結果とともにICT戦略会議へ報告します。

## 第1章

### 武蔵野市DX推進計画の位置づけ

- (1) DXを取り巻く環境・動向
- (2) 武蔵野市の現状とこれから
- (3) 位置づけ

## 第2章


### 武蔵野市のDXの進め方

- (1) 武蔵野市DXビジョン
- (2) 進め方の全体像
- (3) DXを推進していく上でのマインドセット
- (4) DXの実現に向けた行動

## 第3章

### 推進体制・進捗管理

- (1) 推進体制・進捗管理手法



## 付録

基本施策		取組み事項	担当課	達成状況（令和6年度末）	本計画への引継ぎ
Ⅰ 窓口サービスの 利便性向上	1	行政手続き、イベントや講座の申込等のオンライン化の推進	情報政策課、各課	達成	No.1へ
	2	オンライン相談の導入の検討	市民活動推進課、情報政策課、各課	概ね達成	No.2へ
	3	市が保有する地図情報のインターネット閲覧サービスの検討	情報政策課、下水道課、まちづくり推進課、道路管理課、建築指導課、工務課	達成	No.52へ
	4	窓口での申請に係る時間の短縮	子ども子育て支援課、情報政策課	達成	—
	5	転出・転入ワンストップサービスの実施	市民課、情報政策課	達成	—
	6	窓口サービス向上に資するデジタル技術の活用研究	情報政策課、各課	達成	No.7.17へ
	7	主要窓口におけるキャッシュレス決済の導入	市民課、市政センター、市民税課、情報政策課	達成	No.9へ
	8	タブレット型端末を利用した通訳サービスの拡充	多文化共生・交流課	達成	No.11へ
	9	タブレット型端末を利用した手話サービスの検討	障害者福祉課	達成	No.11へ
Ⅱ 市民生活を支える デジタル技術の活用	10	効果的な市政情報の発信の推進	秘書広報課	概ね達成	No.12.16へ
	11	ウェブアクセシビリティ*の向上推進	秘書広報課	達成	—
	12	障害のある方に向けた情報保障の研究	障害者福祉課	概ね達成	No.11へ
	13	高齢者向けデジタル機器の操作支援	高齢者支援課	概ね達成	No.11へ
	14	市庁舎の公衆無線LANの整備	管財課	概ね達成	—
	15	ICT機器（電子黒板機能付き大型提示装置等）の追加整備	指導課	達成	—
	16	学習者用デジタル教科書の整備に関する検討	指導課	達成	No.47へ
	17	学習者用コンピュータ活用に関する指針の策定	指導課	達成	—
	18	次期学習者用コンピュータの環境整備に関する検討	指導課	達成	—
	19	保健センターの増築及び複合施設の整備に向けたデジタル技術の活用方法の検討	健康課、子ども子育て支援課、教育支援課、障害者福祉課	達成	No.49へ
	20	子ども子育て総合相談（仮称）における情報連携の円滑化	企画調整課（令和5年度まで）、子ども子育て支援課、健康課、教育支援課、障害者福祉課	未達成	No.49へ
	21	災害時の情報収集・情報提供の充実	防災課	概ね達成	—

基本施策		取組み事項	担当課	達成状況（令和6年度末）	本計画への引継ぎ
Ⅲ 市民生活を支える デジタル技術の活用	22	市民に対する迅速な防犯情報の発信	安全対策課	達成	—
	23	地域子育て支援拠点における災害時の連携体制強化	子ども子育て支援課	一部のみ達成	—
Ⅳ 業務改善及び 働き方改革の推進	24	行政文書の電子化の推進	総務課、情報政策課	一部のみ達成	No.24へ
	25	文書及び財務（予算・契約・会計）事務における電子決裁の導入	総務課、情報政策課、財政課、管財課、会計課	概ね達成	No.25へ
	26	契約書の電子化及び電子契約システムの検討	管財課	一部のみ達成	No.25へ
	27	請求書の電子化及び電子請求システムの研究	会計課、情報政策課	概ね達成	No.25へ
	28	ペーパーレス会議等の推進	総務課、情報政策課	概ね達成	No.26へ
	29	AI・RPA*の活用による業務改善の推進	情報政策課	一部のみ達成	No.18へ
	30	問い合わせ対応業務の効率化	情報政策課、総務課、各課	達成	No.19へ
	31	先進技術の研究	情報政策課	達成	No.20へ
	32	テレワークの試行	人事課、情報政策課	達成	No.29.41へ
	33	コミュニケーションの活性化、生産性向上を目的とした職場環境改善に関する研究	総務課、人事課、情報政策課	達成	No.42へ
	34	教員によるテレワークの導入の検討	指導課	概ね達成	—
Ⅴ DX推進に向けた 基盤整備	35	情報セキュリティの徹底	情報政策課	一部のみ達成	No.43へ
	36	マイナンバー制度への対応	情報政策課	達成	—
	37	自治体情報システムの標準化・共通化への対応	情報政策課、各課	一部のみ達成	No.46へ
	38	庁内情報システム基盤の更新と「ガバメントクラウド」の検討	情報政策課	達成	—
	39	オンライン会議等を活用した市民参加のあり方の検討	企画調整課	一部のみ達成	—
	40	オンライン会議環境の整備	情報政策課	達成	No.40へ
	41	デジタル人材育成研修の実施	情報政策課、人事課	達成	No.32.33.34へ
	42	最高情報責任者（CIO*）補佐官及びデジタル化推進アドバイザーの活用	情報政策課	達成	No.38へ





## 国におけるDXに関する動向

## || デジタル社会の実現に向けた重点計画\*

- デジタル庁では、デジタル改革関連法\*として新たに成立した「デジタル社会形成基本法」に基づき「デジタル社会の実現に向けた重点計画」を策定しています。
- 本計画では、デジタル社会として目指す姿とその形成のために政府が迅速かつ重点的に実施すべき施策等を定めています。

## デジタル社会で目指す6つの姿

- |                  |                     |
|------------------|---------------------|
| ① デジタル化による成長戦略   | ④ 誰一人取り残されないデジタル社会  |
| ② 準公共分野のデジタル化    | ⑤ デジタル人材の育成・確保      |
| ③ デジタル化による地域の活性化 | ⑥ DEFTの推進を始めとする国際戦略 |

## 重点課題に対応するための重点的な取組み

- AI・デジタル技術等のテクノロジーの徹底活用による社会全体のデジタル化の推進
- AI-フレンドリーな環境の整備（制度、データ、インフラ）
- 競争・成長のための協調
- 安全・安心なデジタル社会の形成に向けた取組み
- 我が国のDX推進力の強化（デジタル人材の確保・育成と体制整備）

## || 自治体DX推進計画\*

- 総務省では、地方公共団体がデジタル・トランスフォーメーション（DX）の推進に向けて取り組むべき事項・内容を具体化したものとして、「自治体DX推進計画\*」を策定しており、重点的に取り組むべき事項として7項目を設定しています。

## 重点取組み事項

- 自治体フロントヤード改革\*の推進
- 自治体情報システムの標準化・共通化
- 公金収納におけるeL-QR\*の活用
- マイナンバーカードの普及促進・利用の推進
- セキュリティ対策の徹底
- 自治体のAI・RPA\*の利用推進
- テレワークの推進



## 東京都におけるDXに関する動向

## || 東京デジタル2030ビジョン\*

- 2030年代を見据え、都が目指す東京のDXの将来像を「東京デジタル2030ビジョン\*」として策定しています。
- 行政サービスのあり方に大きなイノベーションを引き起こすため、「プッシュ型\*」、「垣根を越える」、「顧客最適化」の3つの変革に取り組むことが示されています。

## 東京都が挑戦する3つの変革

- プッシュ型\*：行政が先回りし、その人の状態に応じたサービスをプッシュで通知
- 垣根を越える：組織の垣根を越えた情報共有により、役割に応じたサービスを提供
- 顧客最適化：ニーズ・状況変化に応じた最適なサービスを組み合わせ提供

## || シン・トセイX\*

- 2035年をターゲットに進める都政の構造改革の方向性を「シン・トセイX\*」として策定しています。
- これまで、部局や事業単位で推進してきたところを、組織や分野を超えた「政策DX」として推進することとしています。
- さらに、全庁的な改革推進の核となるプロジェクトとして、「コア・プロジェクト」を進めており、多様な主体との協働の必要性や業務の抜本的な見直しなどによる生産性の向上、職員がいきいきと力を発揮することの必要性などが示されています。

## 政策DXで進めるプロジェクト

- 政策DX-1リーディングプロジェクト：こども分野や教育分野、福祉・医療分野などにおいて、区市町村や事業者とデータの共有等を図りながら改革を推進
- 政策DX-2DX共同化構想推進プロジェクト：各局や区市町村業務のうち、共通または類似業務を支えるため、アプリの共同化、行政手続きの一元管理等を推進

## コア・プロジェクトの推進

- Project-1ユーザー参画・協働プロジェクト：「サービスデザイン」の実践徹底、ユーザーレビューを踏まえた改善など、利用者との対話を通じた改善を推進
- Project-2スマートワーク・プロジェクト：契約・支出のデジタル化、意思決定の仕組みの見直し、バックオフィス業務の効率化等により、生産性向上を推進

索引	用語	説明	頁数
あ行	アジャイル思考	Agile（すばやい、機敏な）を語源とした、「完璧を目指してから動く」のではなく、「試行錯誤を繰り返しながら少しずつ改善していく」という考え方。	9,10
	ウェブアクセシビリティ	利用者の障害などの有無やその度合い、年齢や利用環境にかかわらず、あらゆる人々がウェブサイトで提供されている情報やサービスに平等に利用できるようにすること。	23
か行	オープンデータ	政府や公共機関、企業などが一般公開し、誰でも自由に利用・再配布・加工できるデータ。	17,19
	官民データ活用推進基本法 グループウェア	行政機関と民間企業が保有するデータを有効活用し、社会的・経済的な価値を生み出すための基本的な枠組みを定めた法律。 ネットワークを利用して組織内での情報共有やコミュニケーションを行うツールの総称。	5 16,19
さ行	サービスデザイン思考	利用者（市民と職員）の目線でサービスの始め～終わりまでを一連の流れとして全体を捉え、利用者の一連の体験価値を高めるための設計手法。	9,10,15,19
	自治体DX推進計画	自治体がDXを推進するために、重点的に取り組むべき事項・内容を具体化し、総務省及び関係省庁による支援策等を取りまとめた計画書。	3,5,26
	シン・トセイX 生成AI	2035年をターゲットに都政の構造改革の方向性を定めた計画資料。 大量のデータを学習し、文章や画像などの新しいコンテンツを自動的に生成する人工知能技術。	3,5,26 4,18,19
た行	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。	19
	デジタルアーカイブ	文化資産・学術資料等といった様々なデジタル情報資源を収集・保存・提供する仕組み。	19
	デジタル改革関連法	令和3年9月に行政のデジタル化やデータ利活用を推進するために制定された「デジタル社会形成基本法」、「デジタル庁設置法」等の総称。	26
	デジタル社会形成基本法	2021年9月に施行された、旧「IT基本法」に代わるデジタル社会の包括的な指針となる法律。	
	デジタル社会の実現に向けた重点計画	発展したデジタル技術で各人に特有のニーズを解決し社会全体をデジタル化するために、政府が迅速かつ重点的に取り組むべき事項を策定した計画書。	3,26
	デジタルデバイド	コンピュータやインターネットなどのデジタル技術を使える人と使えない人の間に生じる情報格差のこと。	18
は行	デジタルファースト	行政手続きやサービスが最初から最後まで一貫してデジタルで完結すること。	9
	東京デジタル2030ビジョン	2030年代を見据え、都が目指す東京のDXの将来像を示したビジョン。	3,26
	パーソナライズ	個人に合わせてサービスをカスタマイズすること。	13,18
ま行	『未来の東京』戦略ビジョン	住民と行政の接点となる窓口やサービスを多様化・充実化し、利用者の利便性や満足度を高めるための改革のこと。	18,26
わ行	ワンストップ	利用者が自ら操作しなくても、行政側から積極的に情報やサービスを提供する仕組み。	3,13,18,26
英数字	『未来の東京』戦略ビジョン	令和3年3月に策定した新たな都政の羅針盤として策定する都の総合計画。	3
	ワンストップ	行政手続きで一度提出した情報を再度提出しなくて済むようにする取組み。	9
	AI-OCR	手書き書類や帳票の文字をAI技術で高精度に認識し、テキストデータ化する仕組み。OCRはOptical Character Recognition：光学文字認識のこと。	18
	BPR	Business Process Re-engineeringの略称。地方公共団体や企業の業務プロセスや組織、情報システムなどを根本的に見直し、効率化・高度化を図るための手法。	14,18,19
	CIO	Chief Information Officerの略称。DX全体のマネジメント、ICT戦略会議及び推進部会への検討事項指示を行う市の情報化の最高情報責任者。	19,21,24,25
	EAIツール	異なるシステム間のデータや業務プロセスを効率よく統合するための仕組みやシステム。	18
	ECRS（イクルス）	Eliminate（排除）・Combine（結合）・Rearrange（交換）・Simplify（簡素化）の頭文字を並べた的確な課題抽出と効果的な業務改善の手法。	9,14,18
	eL-QR （エル・キューアール）	地方税納付を簡便にするための統一QRコード。	18,26
	OODAループ （ウーダループ）	観察（Observe）- 情勢への適応（Orient）- 意思決定（Decide）- 行動（Act）を高速で繰り返し、迅速かつ柔軟な意思決定を行うためのフレームワーク。	9,10
	RPA	Robotics Process Automationの略称。人がパソコンで行っていた定型的な事務作業を自動化するソフトウェア。	18,24,26
UI	User Interfaceの略称。利用者が直感的に操作できるよう設計された視覚的要素。	9,13,18	
UX	「User Experience」の略称でユーザーがシステムやサービスを使用する際に感じる体験や感情のこと。	9,13,18	