

(仮称) 武蔵野市 DX推進計画

(第八次総合情報化基本計画)

中間まとめ

この計画の案に対する御意見を武蔵野市 総務部 情報政策課 宛にお寄せください。

◆御意見の提出方法

- ・意見提出フォーム（下記の二次元コード／市ホームページからアクセス可）、電子メール、FAX または郵送のいずれかの方法で、御意見をお寄せください。なお、電話による受付はいたしません。
- ・提出にあたっては、氏名、住所、連絡先を記入してください。

◆募集期間

令和7年12月9日（火）から令和8年1月5日（月）まで（必着）

◆あて先（問い合わせ先）

住所：〒180-8777 武蔵野市緑町2-2-28 総務部情報政策課

FAX：0422-51-9149 電話：0422-60-1805

Eメール：SEC-JYOUHOU@city.musashino.lg.jp


意見提出フォーム（市公式ホームページ）へはこちらの二次元コードを経由してアクセスできます。



目次

第1章	武蔵野市DX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

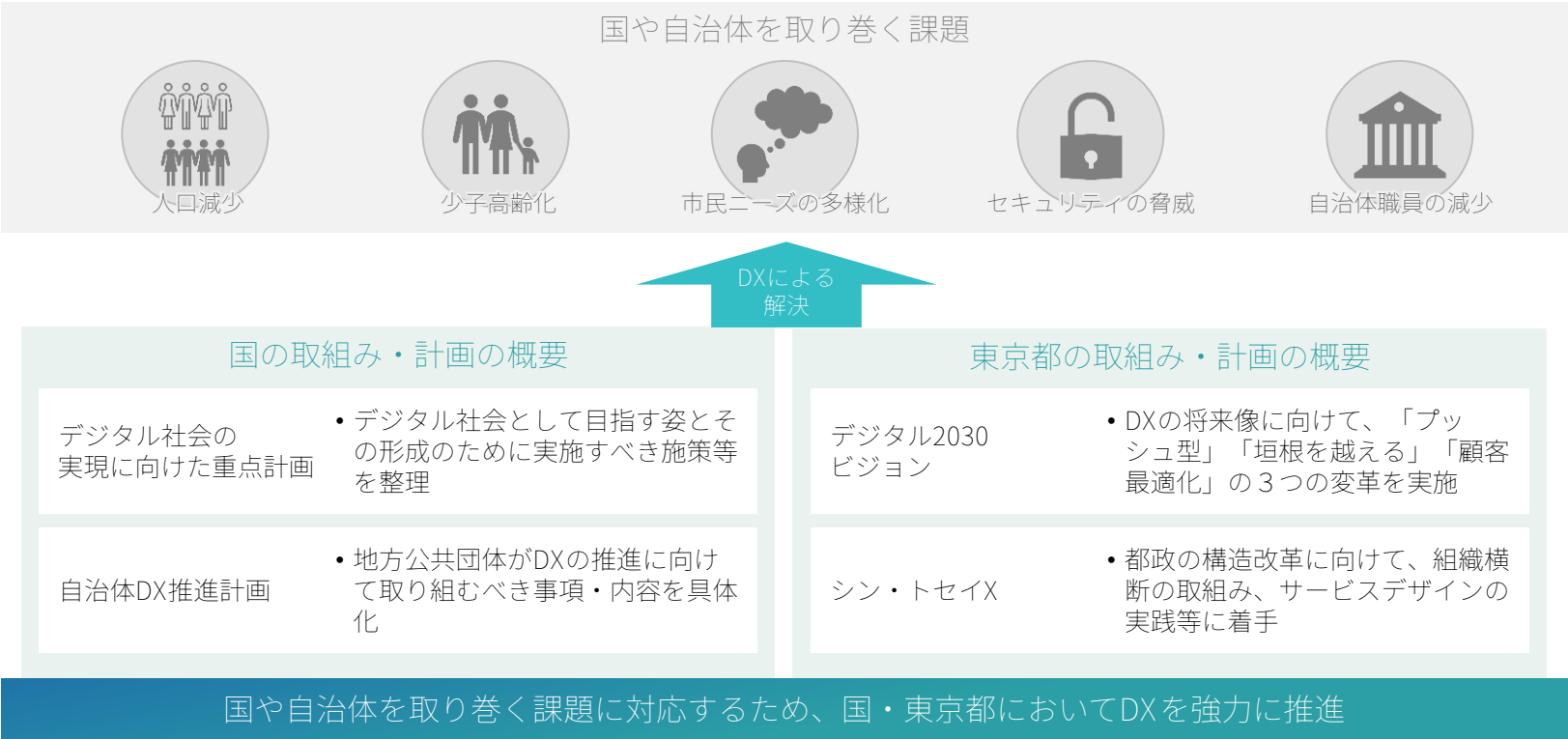
付録

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の必要性和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「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。



これまでの取組みにより市民の利便性や職員の業務効率化を達成してきた 一方、多様化する市民ニーズや新しい働き方などへの対応の必要性が増している

本市では、長期計画で掲げる「誰もが安心して暮らし続けられる、魅力と活力があふれるまち」の実現に向け、デジタルの側面から貢献するために第七次総合情報化基本計画を策定し、オンライン申請やキャッシュレス化、ペーパーレス会議の推進など様々な取組みを進めてきました。その結果、市民の利便性向上や職員の業務効率化といった一定の成果を上げることができました。

しかし一方で、さらなる利便性向上、多様化する住民ニーズや新しい働き方への対応などの必要性が増しています。

「デジタルの力を活用した市民サービスや業務のあり方の変革」を進める

これらの課題に対応するためには、従来の情報化の延長ではなく、業務のあり方そのものを見直す改革が求められます。

そこで本市では、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に推進していきます。



これまでの取組み

- ・アナログ依存からの脱却
- ・市民サービス・業務の部門ごとのデジタル化



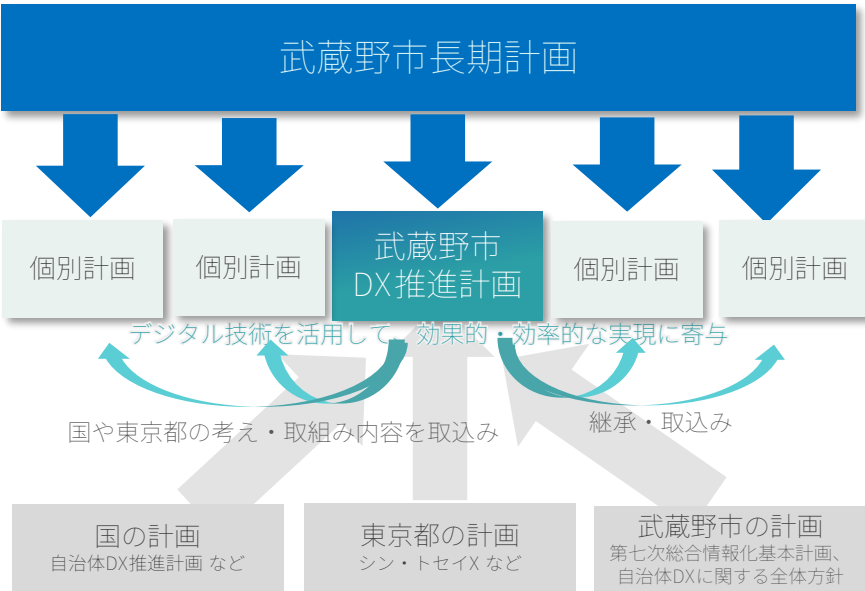
これからの取組み

- ・より分かりやすい・使いやすいサービスの提供
- ・部門を超えた一気通貫のサービスの提供
- ・統一された全体最適のシステム化による更なる効率化



DXを進めて、
しあわせ
市民も職員もHAPPYに！

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

本市では、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に推進していきます。

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

目指す姿
(DXビジョン)

本計画期間で実現を目指す具体像として設定

基本方針

目指す姿の実現に向けて、市としての取組みの方向性を示すもの

施策

将来像の実現に向けて、重点的に推進するテーマを示すものであり、複数の取組みを束ねる

取組み・事業

実現に向けた実行単位であり、実行主体・時期等を定めたもの



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視点～

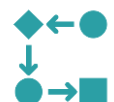


ECRS等（排除・廃止、結合・分離、入替え・代替、簡素化）等の視点を活用してサービスや業務を見直し、ムダをそぎ落とすことで、利用者にとってシンプルでわかりやすく、負担の少ない形を目指す。



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・ワンスオンリー・コネクテッドワンス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ループ～



アジャイル思考*やOODA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定し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



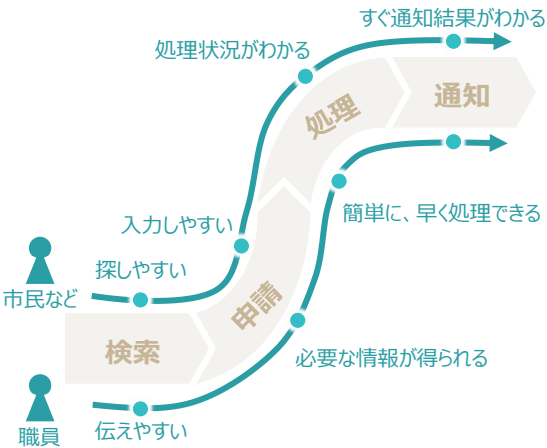
誰にとっても使いやすいデジタル化を進めるとともにデジタルが苦手な方も手続きができるよう寄り添い支援する。デジタル化によって生まれた時間を、本当に支援が必要な人に振り向ける。



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

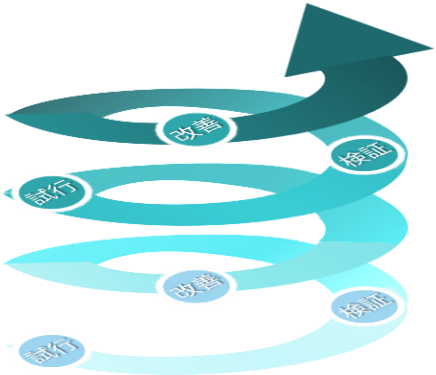


利用者（市民と職員）の目線でサービスの始めから終わりまでを一連の流れとしてサービス全体を捉え、利用者の一連の体験価値を高めるための設計手法。利用者のニーズを起点に様々なサービスを組み合わせながら顧客体験を作る。

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。

DXビジョン
(目指す姿)

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

5つの基本方針

DX推進の中核

市民・職員目線の
市民サービス



持続可能な市役所
業務へのアップデート



- 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。

DX推進における基盤

人材育成・体制強化



システム基盤環境
の整備



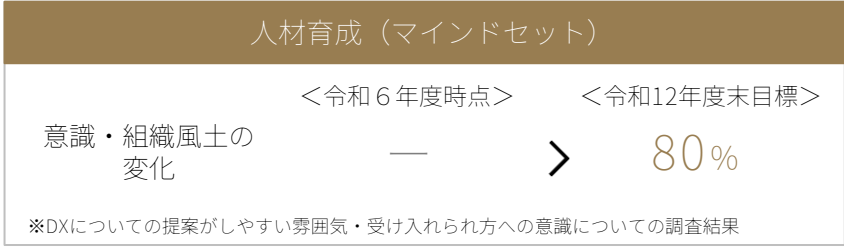
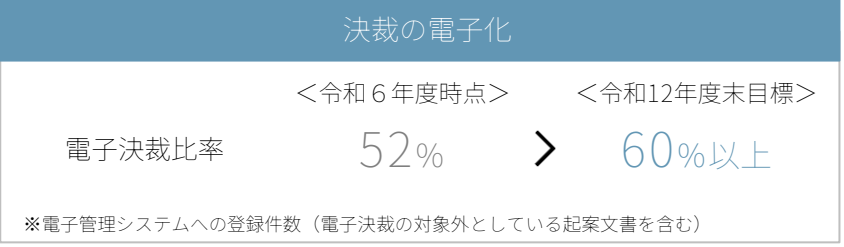
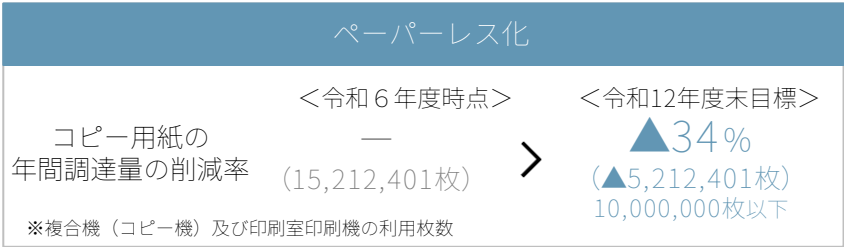
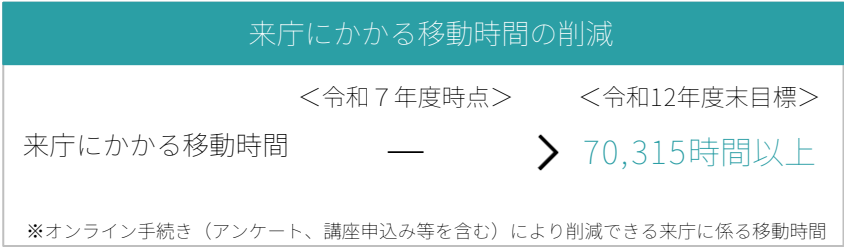
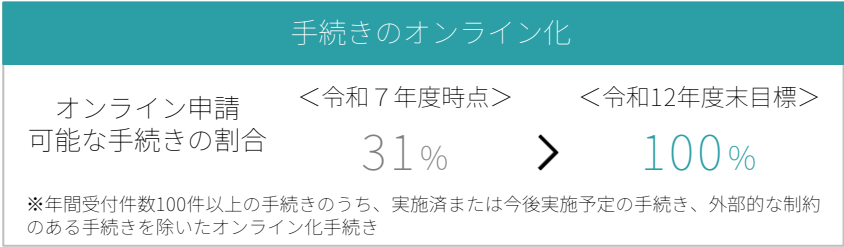
多様な主体との
共創



- 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。

重点目標

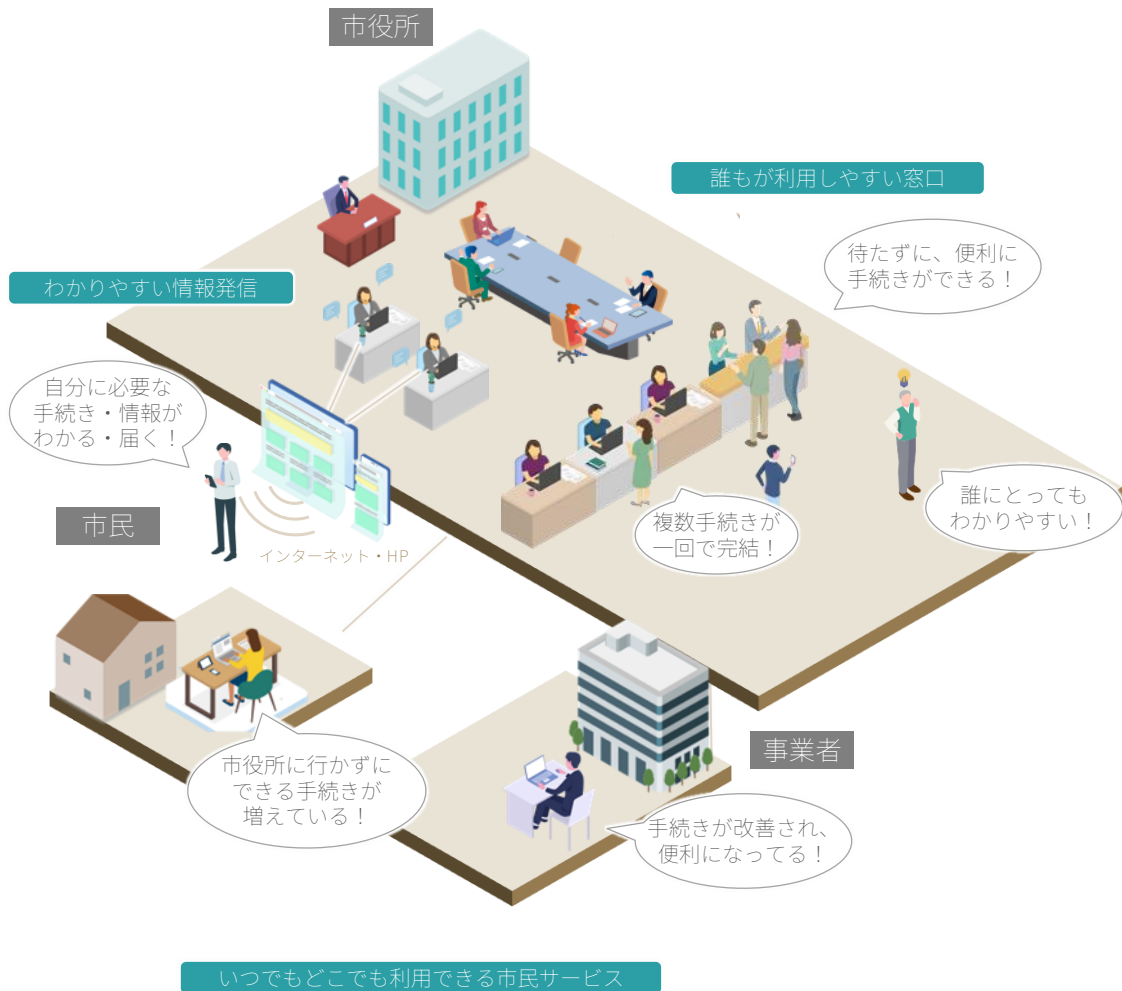
市全体のDXの進捗状況を測る指標として、測定が可能な6つの項目を重点目標として掲げ、令和12年度末までの達成を目指します。





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

- ① 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
- ② 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
- ③ 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

- ① 誰もが利用しやすい窓口の実現に向けた全庁的な検討
- ② 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
- ③ 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

- ① 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等の各種物の質を向上し、伝わる情報を発信
- ② 手続きガイド等ホームページの拡充等により、利用者がめれなくスムーズに手続きできる環境を整備
- ③ 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

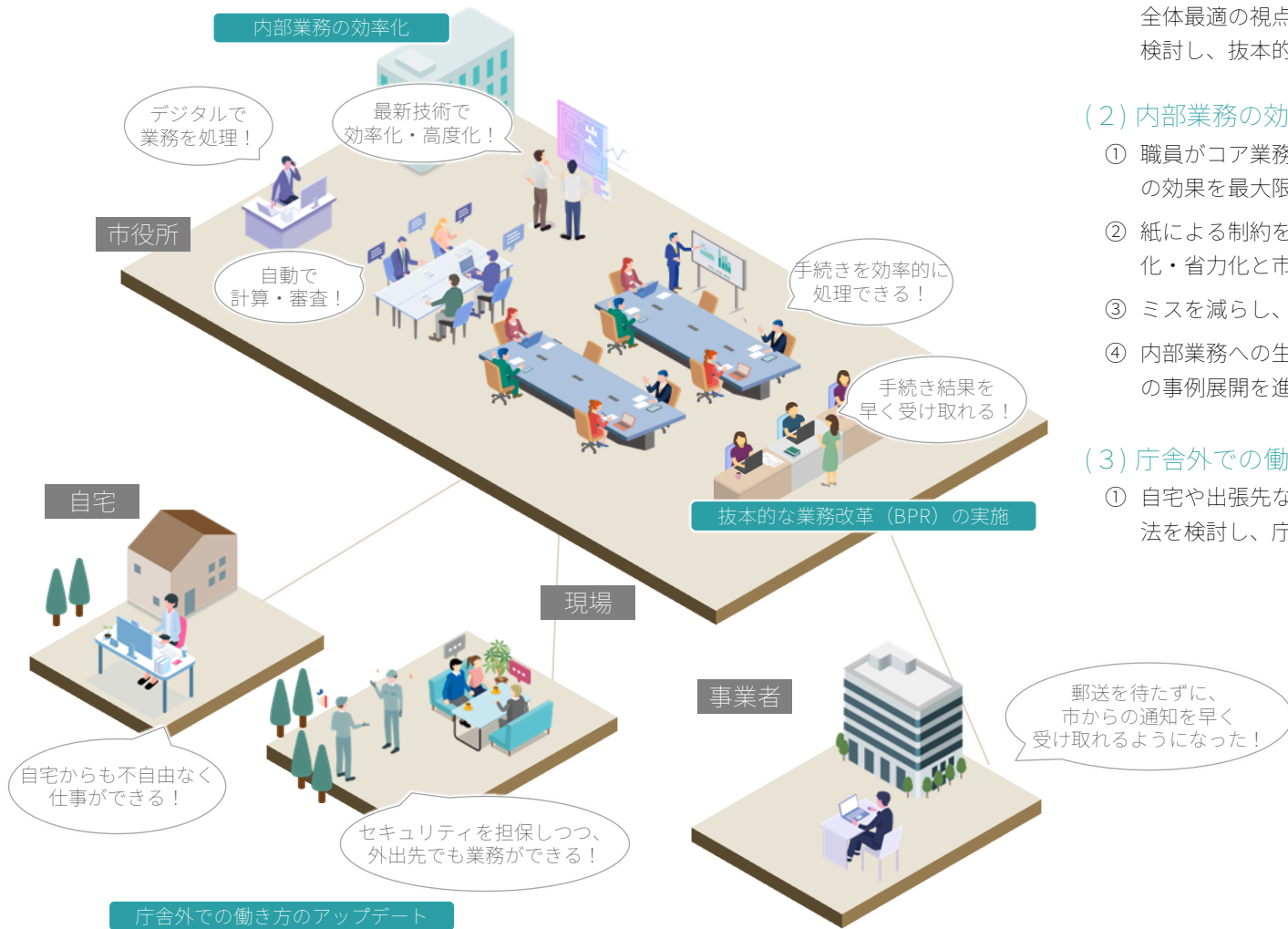
- ① 手続き自体をイクルス（ECRS）*視点（排除・廃止、結合・分離、入替え・代替、簡素化）で見直すとともに、手続き受理後の情報連携・共有など事務処理の流れも含めて全体最適の視点で手続きのあり方、窓口のあり方などを再検討し、抜本的な業務改革を行う

(2) 内部業務の効率化

- ① 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
- ② 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
- ③ ミスを減らし、職員の負担軽減に寄与する仕組みを構築
- ④ 内部業務への生成AIの活用可能性を探るとともに、庁内への事例展開を進める

(3) 庁舎外での働き方のアップデート

- ① 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

- ① 新しいデジタル技術や先進事例などを知る機会の提供
- ② 実践による知識、技術の向上
- ③ 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

- ① 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

- ① 他部署事例の共有、他自治体事例の情報収集・共有などを推進することで、効率的にDXに取り組む
- ② 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
- ③ DXを始めたい、進めたいときに着手できる仕組みを検討
- ④ 外部人材を活用
- ⑤ 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

多様なライフ・ワーク・マネジメントを選択できる環境整備

子育てや介護があっても無理なく業務ができる！

より便利で効果的な学習・相談ができる！

チームや個人のスタイルに合わせて働ける！

デジタルを活用した子育て環境・学習環境の整備

セキュリティ対策の徹底

安心安全なシステム環境！

未来型オフィスへ向けた職場環境のアップデート

国の政策・指針に適合したシステムで運用！

市と外部で簡単にデータのやりとりができる！

様々な手続き・処理が一つのシステムで完結できる！

国の動向への適切な対応

庁内システムの共通化・統一化の検討

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

- ① 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

- ① 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

- ① 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) 国の動向への適切な対応

- ① 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
- ② 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、適切な対応

(5) セキュリティ対策の徹底

- ① 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

(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
- ② デジタル技術を活用した子育て支援の質の向上

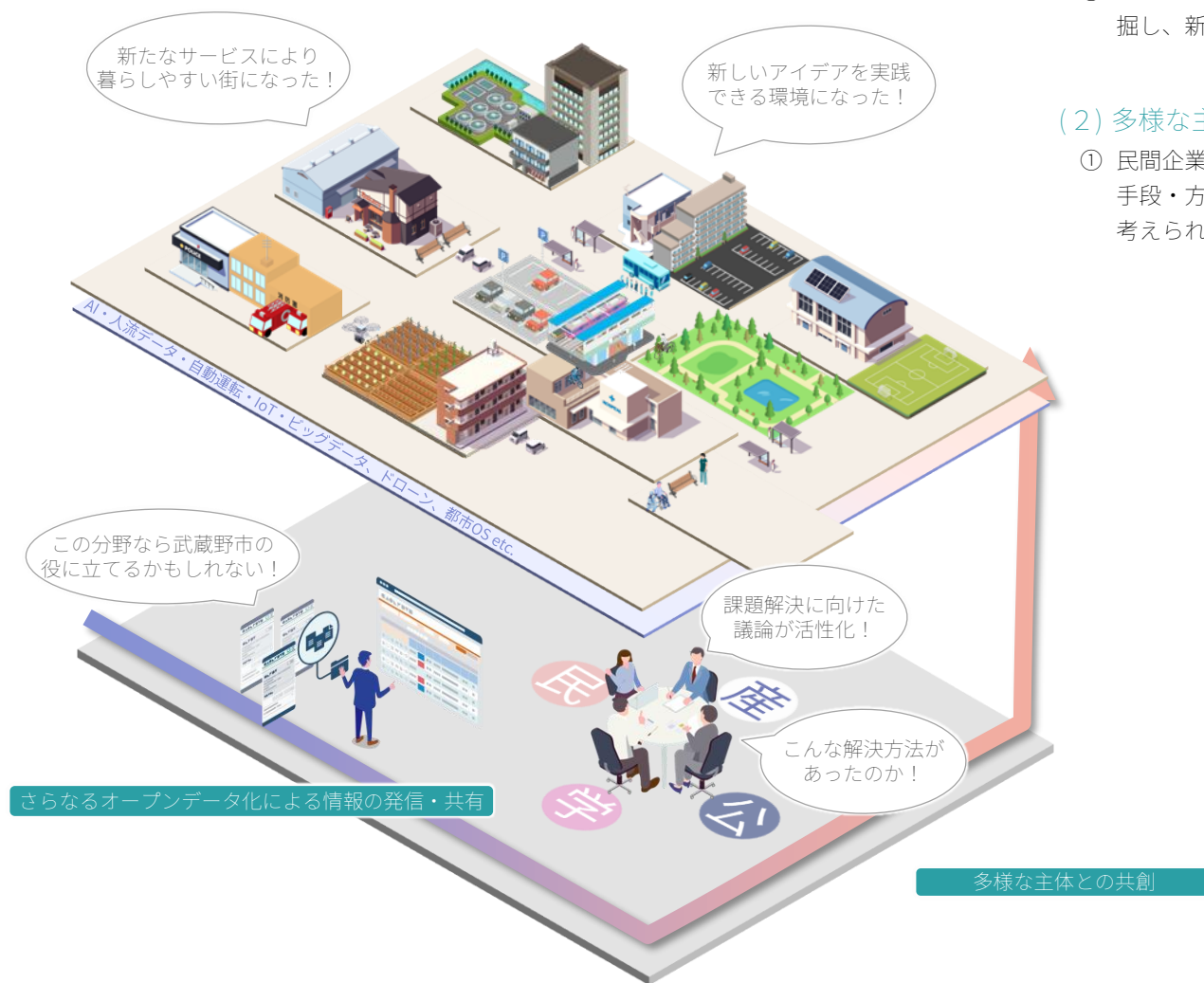
(7) 庁内システムの共通化・統一化の検討

- ① 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

- ① 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

- ① 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28の事業を推進する

基本方針	施策	取組み	事業
Ⅰ 市民・職員目線の 市民サービス	(1) いつでもどこでも 利用できるオンライン 化の推進	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 システムを共通化・統一化することによる利便性の向上	2 オンライン相談の更なる拡充
		③ UI/UX視点によるオンラインフォームの質の向上	3 公共施設予約システム利用拡大及び共通化の検討
		④ ユーザー目線での改善サイクルの実施	4 UI/UXに関する知識習得機会（研修・事例共有）の提供
	(2) 誰もが利用しやすい 窓口		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
		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拡大の検討
		③ デジタルデバйдへの対策の充実	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) わかりやすい情報発信	① 伝わる情報発信の実現	10 地方税以外の公金納付におけるeL-QRの活用
		② スムーズに手続きできる環境整備	11 窓口での案内の充実・タブレット型端末の運用
		③ パーソナライズした情報のプッシュ型通知の実現	12 市HPやSNS等の特性に合わせた情報発信の検討
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		13 広報物のデジタル化の推進
	(2) 内部業務の効率化	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）	14 手続きガイド等の拡充
			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
		① 最適なデジタル技術の効果的な活用	16 ライフイベント関係課によるECRS視点の検討と情報連携の研究（再掲）
	(3) 庁舎外での働き方の アップデート		17 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
			18 自動応答電話の導入・拡大
			19 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
			20 道路点検DXの導入検討
	(2) 内部業務の効率化	② さらにペーパーレス化による効率化の推進	21 会計年度任用職員の勤怠等管理業務のデジタル化
		③ デジタル技術の活用によるミスの防止	22 デジタル技術を活用した監査の導入
		④ 生成AIの効果的な活用	23 行政文書の電子化・電子決裁の推進
	(3) 庁舎外での働き方の アップデート	① テレワーク・モバイルワークの推進	24 財務（予算・契約・会計）事務等のさらなる電子化の検討及びペーパーレス化の推進
			25 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
			26 ミスがおきないシステム、審査等の自動化の検討
			27 生成AI活用法研究及び活用事例集等の共有
	(3) 庁舎外での働き方の アップデート		28 テレワーク・モバイルワークの運用

第1章

武蔵野市DX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

推進体制

体制	役割
 会議体	ICT戦略会議
	ICTを活用した情報戦略の策定について協議・検討を行う 下部組織に対する指示を行う
 部署等	ICT戦略会議下部組織 (推進部会・ワーキング)
	部署横断的に取り組む必要がある事業について、各種検討及び推進 ICT戦略会議へ随時報告を行う
	最高情報責任者（CIO）
	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
	最高情報責任者（CIO）補佐官
	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
	総務部長
	DX推進に関する統括
	情報政策課
	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
	総務課・人事課
	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
	各課
	DXの取り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

進捗管理手法

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。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。

ICT戦略会議と下部組織の関係



第1章

武蔵野市DX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年度末時点)	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.69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.4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.8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.13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.12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.46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.48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.48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年度末時点)	本計画への引継ぎ
Ⅱ 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	－
Ⅲ 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.31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.31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.37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.38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.34へ
	29 A I ・ R P A 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.28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.29へ
	31 先進技術の研究	情報政策課	達成	No.31へ
	32 テレワークの試行	人事課、情報政策課	達成	No.39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.40へ
Ⅳ D X 推進に向けた基盤整備	34 教員によるテレワークの導入の検討	指導課	概ね達成	No.41へ
	35 情報セキュリティの徹底	情報政策課	一部のみ達成	No.47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	達成	－
	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.41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.61へ
	42 最高情報責任者（C I O）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.67へ

本計画の策定にあたり、市民や職員など関係者の意見の取込、反映を実施





国におけるDXに関する動向

Ⅱ 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

- ① 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
- ② AIフレンドリーな環境の整備（制度、データ、インフラ）
- ③ 競争・成長のための協調
- ④ 安全・安心なデジタル社会の形成に向けた取組み
- ⑤ 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）

Ⅱ 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

- ① 自治体フロントヤード改革の推進
- ② 自治体情報システムの標準化・共通化
- ③ 公金収納におけるeL-QRの活用
- ④ マイナンバーカードの普及促進・利用の推進
- ⑤ セキュリティ対策の徹底
- ⑥ 自治体のAI・RPAの利用推進
- ⑦ テレワークの推進



東京都におけるDXに関する動向

Ⅱ 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

- ① **プッシュ型**：行政が先回りして、その人の状態に応じたサービスをプッシュで通知
- ② **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
- ③ **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で提供

Ⅱ 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

- ① **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
- ② **政策DX-2 DX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

- ① **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
- ② **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	用語解説
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。
	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を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 。
	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。
か行	官民データ活用推進基本法	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。
	グループウェア	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。
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。
	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。
	シン・トセイX	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。
	生成AI	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。
	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。
た行	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。
	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。
	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。
	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。
	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。
	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。
は行	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。
	フロントヤード改革	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。
	プッシュ型	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。
わ行	ワンスオンリー	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り組み。
英数字	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：光学文字認識の略称。
	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。
	CIO	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。
	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。
	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。
	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。
	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。
	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。
	UI	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。
	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。