

戸田市 DX推進計画要旨

令和7年12月5日
戸田市デジタル戦略室

01

戸田市DX推進計画策定の背景

1.1 DX推進計画策定の背景

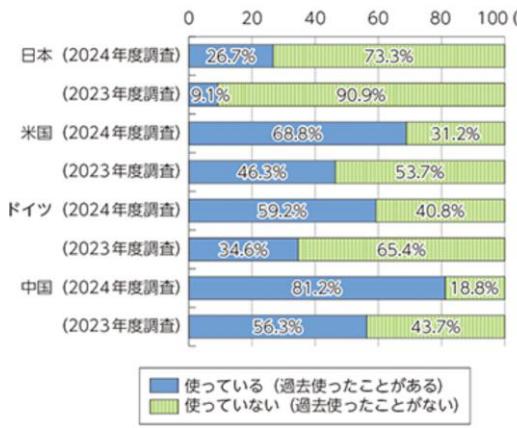
高齢者人口がピークを迎えるとともに、労働の担い手となる現役世代の急減が試算される2040年を見据え、本市の職員数も縮小が想定される中、安定した行政サービスの提供や庁内業務のさらなる効率化が求められています。

Society5.0に象徴される新たな社会像のもと、ICTやデータを利活用し、市民によりよい行政サービスを提供する都市への変革が求められています。また、生成AIなどの新技術が行政分野でも活用可能となり、国全体でAI利活用環境の整備が進む中、戸田市においてもこれらを積極的に取り入れていく方針です。

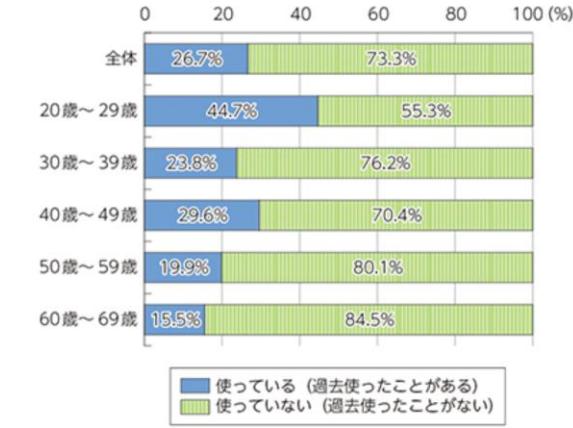
国全体でのAI利活用の進展を踏まえ、国別におけるAI利用率と日本における生成AI利用状況を示したのが下図であります。日本における利用経験は2023年度の9.1%から2024年度には26.7%へと利用経験者が増加しており、2025年度はさらなる増加が見込まれることから、社会全体で生成AIの利用が急速に拡大していることが分かります。

戸田市では、こうした時代の変化に対応するため、令和3年度に「戸田市デジタル宣言」を行い、行政手続のデジタル化、DX推進、市民とのデジタル連携、官民データの利活用を目標として掲げ、誰もがデジタルの恩恵を享受できる持続可能なまちづくりを目指してきました。

本計画では、これまでの取組と上記の背景を踏まえ、2026年度から2030年度を計画期間とする「戸田市DX推進計画」を策定し、DX推進を通じて、人とまちをつなぐデジタル市役所の実現を目指してまいります。



生成AIサービス利用経験（国別）



生成AIサービス利用経験（年代別、日本）

出典：

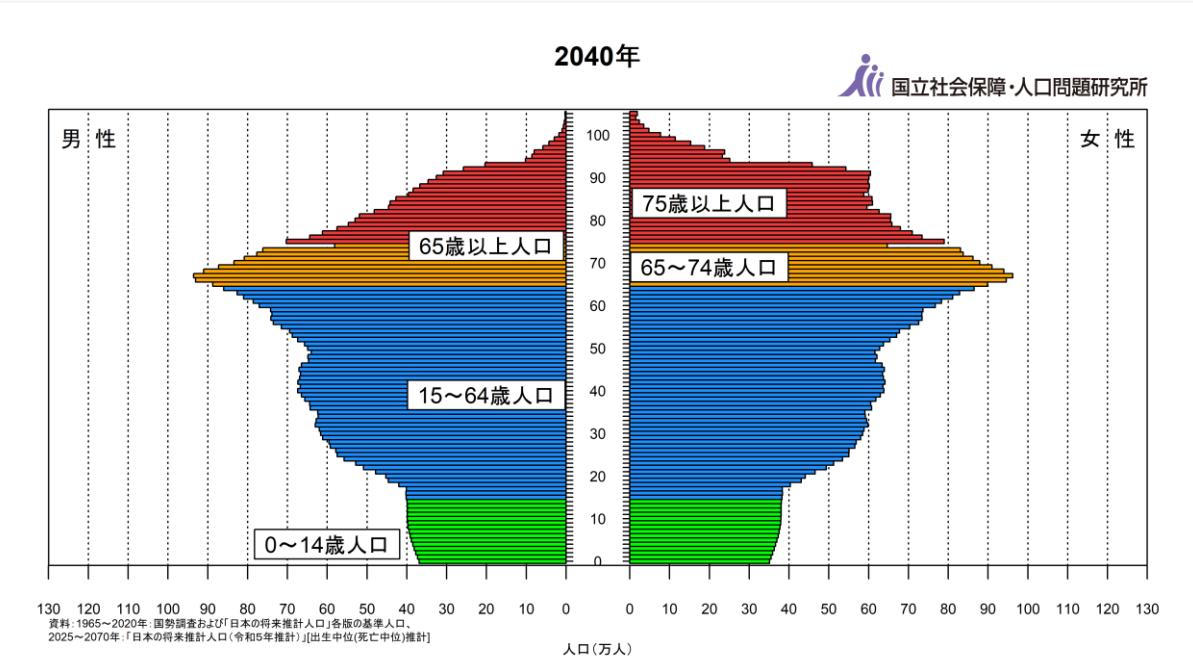
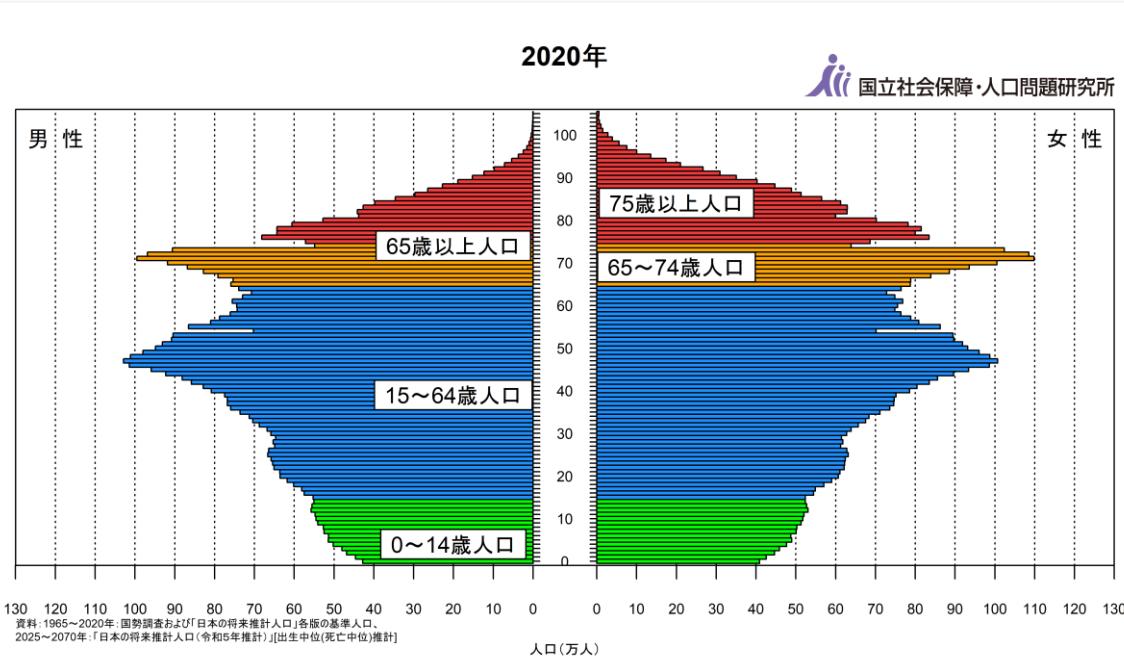
総務省, <https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/r07/html/nd112210.html>

1.1 DX推進計画策定の背景

1.1.1 2040年問題

2040年になると、日本では「団塊の世代（約270万人※）」と「団塊ジュニア世代（約200万人※）」が65歳以上の高齢者となります。一方で、近年（2016年以降）の出生数は100万人※を下回っており、2040年には更に生産年齢人口が減少することが見込まれています。

こうした人口構造の変化により、働く世代の減少から職員数の減少が想定される中で、これまでと同じように安定した行政サービスの提供を行うため、DX（デジタルトランスフォーメーション）を推進することで、業務を効率化し、限られた人員でも質の高いサービスを提供できる仕組みづくりが求められています。



出典:

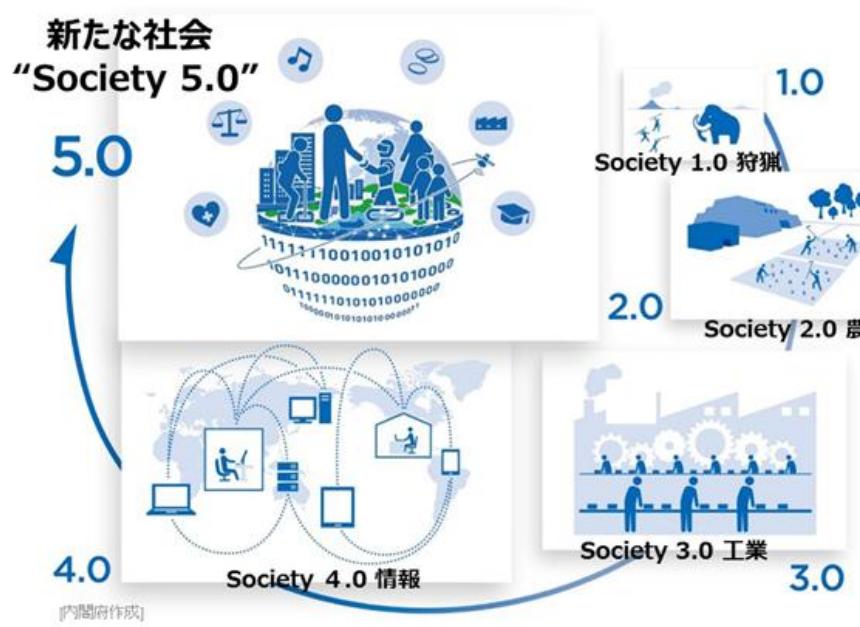
e-Stat, 年次別にみた出生数・出生率（人口千対）・出生性比及び合計特殊出生率, <https://www.e-stat.go.jp/dbview?sid=0003411595>

国立社会保障・人口問題研究所ホームページ, https://www.ipss.go.jp/site-ad/TopPageData/PopPyramid2023_J.html

1.1 DX推進計画策定の背景

1.1.2 Society5.0

Society5.0とは、これからの中の新しいかたちを示す言葉です。インターネットやAI（人工知能）、ロボット、ビッグデータなどの先端技術を活用して、人と技術が共に支え合う、より豊かで快適な暮らしを目指します。こうした流れの中で、戸田市でも最新技術を活用し、スマートシティ（データを上手に使って、まちをより良くする取り組み）を進めることで、誰もが安心して暮らせるまちを目指していきます。



1.1.3 生成AIなどの先端技術への対応

生成AIにより文章作成や画像、音声の生成などが可能となり、行政分野においても業務負担の軽減などに期待がされています。また、デジタル庁を中心として、社会全体のデジタル化やデジタル行政財政改革の推進のため、AI活用環境の整備と利活用の促進がされてます。

令和7年度デジタル社会の実現に向けた重点計画（概要）

(令和7年6月13日締結決定)

目指すべき6つの姿
引き継ぎ維持

① デジタル化による成長戦略

② 準公共分野のデジタル化

③ デジタル化による地域の活性化

④ 誰一人取り残されないデジタル社会

⑤ デジタル人材の育成・確保

⑥ DFFTの推進を始める国際戦略

Data Free Flow with Trust

取組の方向性と重点的な取組

異分野を含めた関係行政機関・民間事業者の協業（連携・協力）による従来にない新たな価値の創出 ➡ **デジタル化のメリットを実感できる分野を着実に増やす制度・業務・システムを一体として捉え、三位一体で取組推進**

（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

① AIの活用環境の整備・利活用の促進

政府におけるAI（ガバナンス・技術的・倫理的・権限的・機能的）の利活用／AI実践委員会（CAIO）、先進のAI利活用アドバイザリーボード（官公署事務府内の人材バンク・情報連携機関）／地方公署人材・民間事業者との共創

② 地方創生2.0（地域におけるデジタル・新技術の徹底活用）

デジタル・新技術の利活用・官民連携の促進／Web・BaaS・API等の活用により地域の潜在価値を引き出す／地域活性化の推進

③ AI・デジタル技術等のテクノロジーの活用による行政手続のデジタル化完結の推進

マイナンバーカードを用いたオンライン申請（公金振込・登録・提出、引継手登録）／南関東一卡通（保険証・免許証・在留カード等一括化、飲食届出・被災者支援等）／民間ビジネス利用／スマルタップ／事業者手帳のデジタル化など

（2）AI・フレンドリーな環境の整備（制度、データ、インフラ）

① デジタル行政改革の推進

利活用を起点での規制・制度の見直し・官民データ法の抜本改正や新法などの検討

② AI・デジタル等テクノロジーの徹底活用を駆使した制度の見直し

見直しの実績・効果の評価／官民データの利活用による制度の見直し・利便化、デジタル法規審査

③ ベースレスソリューション（AIの基礎構築データベース）の整備・運用

法人へベーシックリテラシー、下部窓口へベースレスソリューション、アドレス・ベースレスソリューションの整備・運用

④ オープンデータの推進

政府・地方公共団体のシステムにおけるデータの相互運用性の確保

⑤ 政府・地方公共団体のシステムにおけるデータの相互運用性の確保

デジタルの利活用環境／インフラ整備／安全・安心な通信／インフラ・整備・運用、クラウドサービス業者の育成

⑥ AI向け計算資源・データセンターの整備の加速

ワット・ピット導進による民間向け計算資源やデータセンターの導入への地方分担

（4）安全・安心なデジタル社会の形成に向けた取組

① デジタルテレマー（デジタルで正しく理解・活用する力）の向上

② アクセシビリティ（誰でもデジタルに関する製品やサービスを利用できる環境）の確保

③ 偽・誤情報対策

（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）

① 社会におけるデジタル人材の確保・育成

② 政府におけるデジタル人材の確保・育成

（3）競争・成長のための協調

① データ連携・利活用促進

産業分析（医療、金融、農業、公共事業、商業分野等）におけるデータ連携・利活用／トラスト基盤整備／データ標準化・構造化、データフローのアプローチフォームの標準化障壁／データ統合の司令塔構築／DFFTの一層の具体的推進

② 防災・医療・こども・教育等の準公共分野におけるデジタル化

防災デジタルツール／データの構造化／防災アプリ開発・利活用の推進等／一人一人の状況に応じた被災者支援の充実／医療・産業・受取税金・勤怠・給付等のデータ連携／電子カルテや診断書の標準化等／AI型・育ての実施／子育て支援等／医療・産業・受取税金・勤怠・給付等のデータ連携／医療・産業・受取税金・勤怠等の標準化／自動運転／スマートシティの実現推進

③ 国の情勢シナリオの最適化

ガバメントデータの利用推進／大割引・削減・開拓／発展・向進／環境の推進／GSSの導入試験／コスト削減／費用対効果の最大化

④ 地方公共団体情報システムの統一・標準化

移行規格に応じて各課から必要な修訂の推進・特定移行支援システムへの標準化の支援・システム運営監査に係る総合的な効率化

⑤ 「国・地方デジタル共通基盤の整備・運用に関する基本方針」に基づく共通化の推進

⑥ これからの行政サービスを支えるネットワークや柔軟な情報連携等の実現

⑦ 産業全体のモダナイゼーション

④ サイバー犯罪対策

⑤ サイバーセキュリティの確保

官民の潜伏営業の強化／人材・産業を育成するエコシステムの形成／サプライチェーンのセキュリティ強化

③ 社会全体のデジタル化の司令塔機能の強化

データ政策／AI社会実装／デジタル人材育成等の司令塔機能の強化／デジタルのメリットを国民によりわかりやすく伝える

第2 重点政策一覧 / 第3 工程表 / 第4 オンラン化を実施する行政手続の一覧等 / 第5 デジタル行政改革会議「データ利活用制度の在り方に関する基本方針」

五
：

内閣府,https://www8.cao.go.jp/cstp/society5_0/

デジタル庁、https://www.digital.go.jp/assets/contents/node/basic_page/field_ref_resources/5ecac8cc-50f1-4168-b989-2bcaabfe870/768c946a/20250613_policies_priority_outline_01.pdf

1.1 DX推進計画策定の背景

1.1.4 戸田市デジタル宣言

戸田市では、全ての市民がデジタル技術とデータ利活用の恩恵を享受できるとともに、新たな生活様式において安全で安心な暮らしや豊かさを実感できる「デジタル市役所」の実現を目指しています。

目標

行政手続きのデジタル化の実現

デジタルトランスフォーメーションの推進

市民とデジタルでつながる市役所の実現

官民データの利活用の実施

戸田市デジタル宣言

戸田市は、全ての市民がデジタル技術とデータ利活用の恩恵を享受できるとともに、新たな生活様式において安全で安心な暮らしや豊かさを実感できる、デジタル市役所の実現を目指すことを宣言します。

- 一 行政手続のデジタル化を目指します
 - ・行政手続の 100%オンライン化を目指します。
 - ・市役所収納の 100%キャッシュレス化を目指します。
 - ・スマートフォンで完結する行政手続きの実現を目指します。
- 二 デジタルトランスフォーメーションを推進します
 - ・すべての部署で WEB 会議が行えるようになります
 - ・すべての職員がテレワークを行えるようにします
 - ・行政事務の 100%ペーパーレス、はんこレスを目指します
 - ・AI・RPA 等先端技術を活用し行政事務の効率化を図ります。
 - ・情報システム標準化など効率的なシステムを導入します
- 三 市民とデジタルでつながる市役所を目指します
 - ・誰一人取り残さないにやさしいデジタル化を目指します
 - ・WEB 等でスピーディーに情報提供・共有を図ります
- 四 官民データの利活用を行います
 - ・オープンデータ等を活用し、地域課題の解決を図ります。

令和 3 年 9 月 28 日

戸田市長 菅原 文仁

市長 副市長 教育長 企画財政部長 総務部長 市民生活部長 環境経済部長 健康福祉部長 こども健やか部長 都市整備部長 市民医療センター所長 市民医療センター事務長 水安全部長 消防長 議会事務局長 教育部長 市長公室長 危機管理監理会計管理者 行政委員会事務局長

出典：

戸田市デジタル宣言,<https://www.city.toda.saitama.jp/soshiki/154/joho-digitalsengen.html>

1.2 DX推進計画の位置付け

DX推進計画は、本市の最上位計画である「総合振興計画」の将来都市像や基本構想等の実現に向けて、利便性の高い行政サービスと効率的な行政運営等を実現することを目指す個別計画として、従来の情報化推進計画と一連の計画として位置づけられます。国や埼玉県の法令や計画等との連携を図りながら、本市の地域の特性を鑑みた施策を定めるとともに、総合振興計画が掲げる「『このまちで良かった』みんな輝く未来共創のまち とだ」という将来都市像を、デジタル変革を通じて具現化することを目指しています。

国

デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針（令和2年12月）
デジタル社会形成基本法（令和3年5月）
デジタル社会の実現に向けた重点計画（令和7年6月） ※最新版

デジタル・ガバメント実行計画（令和2年12月）
自治体DX推進計画【第4.0版】（令和7年3月） ※最新版

改正地方自治法（令和6年6月）
官民データ活用推進基本法（令和3年9月） ※最新版
地方公共団体情報システムの標準化に関する法律（令和3年9月）

埼玉県

埼玉県DX推進計画【第2期 R6～R8】（令和6年3月）

戸田市

戸田市総合振興計画

戸田市
行財政改革大綱

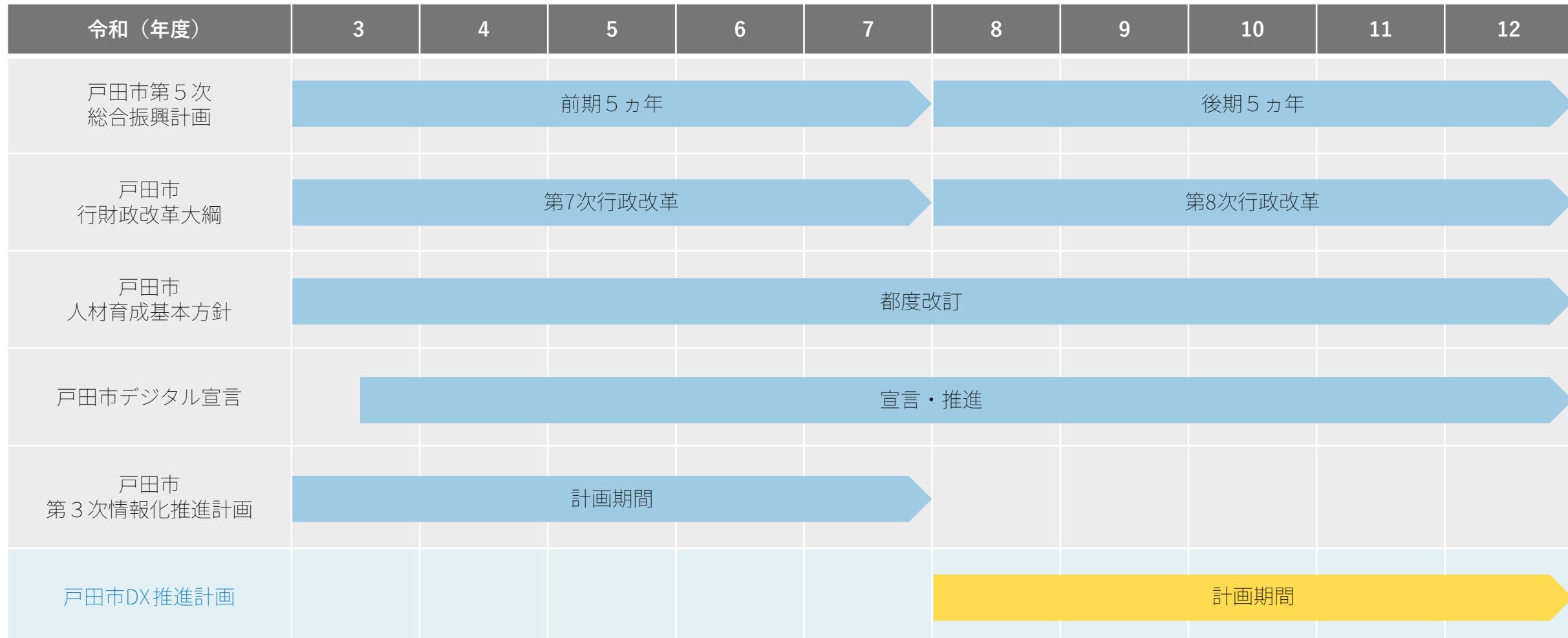
戸田市
人材育成
基本方針

戸田市DX推進計画

戸田市デジタル宣言

1.3 DX推進計画の期間

本計画は、2026年度から2030年度を計画期間とします。戸田市の各種計画等やこれまでの取組を踏まえながら本計画を策定いたします。



1.4 DX推進における動向

1.4.1 関連法令・計画等

改正地方自治法

人材不足の深刻化などの課題がある中、より質の高い行政サービスを持続可能な形で提供するため、デジタル技術を用いたデジタルトランスフォーメーションの推進とサイバーセキュリティ確保の方針制定等を目的としています。

デジタル社会形成基本法

DX推進の根幹法令であり、地方公共団体には公共サービスにおける利便性向上や行政運営の簡素化、効率化などのための環境整備を中心とした施策を行うよう求められています。

官民データ活用推進基本法

官民データ活用の推進に関する施策を総合的かつ効果的に推進し、もって国民が安全で安心して暮らせる社会及び快適な生活環境の実現ができるよう、オープンデータ化などがDX施策の一環として推進されています。

地方公共団体情報システムの標準化に関する法律

自治体の情報システムは独自カスタマイズされている傾向があり、維持管理負担が大きいなどの課題があることから、原則2025年度までに、自治体の20業務について、関係府省が省令で定める基準に適合した情報システムへの移行が求められています。

1.4 DX推進における動向

1.4.1 関連法令・計画等

戸田市第5次総合振興計画

戸田市の最上位計画として、将来都市像を「『このまちで良かった』みんな輝く未来共創のまち とだ」と定め、7つの基本目標と4つの推進方針でまちづくりを進めるものです。

戸田市行財政改革大綱

質の高い行財政改革を進めるため、戸田市における組織体制の強化や管理システムの統合、行政経営意識の徹底を掲げ、改革を推進するものです。

戸田市人材育成基本方針

持続可能なまちづくりと行政運営を進めるため、職員像や職位における必要な能力・資質、人材育成における取組、採用活動の方向性や職場環境整備における取組等を定めたものです。

戸田市デジタル宣言

全ての市民がデジタル技術とデータ利活用の恩恵を享受できるとともに、新たな生活様式において安全で安心な暮らしや豊かさを実感できる「デジタル市役所」の実現を目指すものです。

1.4 DX推進における動向

1.4.2 自治体デジタル・トランスフォーメーション推進計画 概要（総務省策定）

自治体DXの重点取組事項
1 自治体フロントヤード改革の推進
2 自治体の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（基本方針策定）
6 自治体のAIの利用推進・自治体のRPAの利用推進
7 テレワークの推進

自治体DXの取組とあわせて取り組むデジタル社会の実現に向けた取組
1 デジタル実装の取組の推進・地域社会のデジタル化
2 デジタルデバイド対策
3 デジタル原則を踏まえた条例等の規制の点検・見直し

各団体において必要に応じ実施を検討する取組
1 BPRの取組の徹底
2 オープンデータの推進・官民データ活用の推進

自治体におけるDXの推進体制の構築
1 組織体制の整備
2 デジタル人材の確保・育成
3 計画的な取組
4 都道府県による市町村支援

各団体においてDXを進める前提となる考え方
1 BPRの取組の徹底
2 自治体におけるシステム整備の考え方
3 オープンデータの推進・官民データ活用の推進

その他 自治体DXを後押しする手順書等
1 自治体DX全体手順書（2025.3改定）
2 自治体標準システムの標準化・共通化に係る手順書
3 自治体の行政手続のオンライン化に係る手順書
4 自治体DX推進参考事例集
5 地域社会のデジタル化に係る参考事例集

02

これまでのDX推進における取組

2.1 第3次情報化推進計画の進捗

2.1.1 第3次情報化推進計画の取組状況調査概要

第3次情報化推進計画掲載の「KPI」、「情報化施策」、「ニーズ調査結果による施策」の実施状況等の進捗を確認するため、戸田市役所の全所属を対象として調査を行いました。

調査期間	2025年7月23日（水）から9月24日（水）
調査対象	全所属
調査方法	回答票を送付し、各実施状況について回答を求める
調査内容	第3次情報化推進計画掲載の「KPI」、「情報化施策」、「ニーズ調査結果による施策」

2.1 第3次情報化推進計画の進捗

2.1.2 第3次情報化推進計画の取組状況調査まとめ

KPIの集計結果

第3次情報化推進計画においては15の項目を設け、全庁的に推進すべき指標を掲げています。オンライン化した手続数や押印を廃止した申請書等が100件前後の実施件数となった一方、AI・RPAの活用やEBPMについては、微増に留まっています。導入・実施のノウハウが少ないものについては、取り入れるハードルが高いものと推察されます。

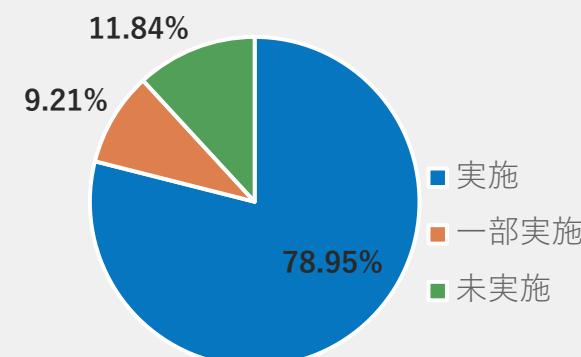
他にも、テレワークの技術的な環境を整えられている職員数は全職員数の約1/5、LINE公式アカウントの友達登録数も市民全体の約1/5と順調に一定の広がりを見せている項目もありました。

課題と方向性

「情報化施策」・「ニーズ調査結果による施策」の進捗状況は9割弱の達成率に至ったものの、未実施に終わった項目が9項目に及んでいます。未実施の主な理由は、「施策と業務の実情に乖離があったこと」、「実施に向け検討をしているが、課題の整理などのため準備段階にある」といったものがあげられました。本計画策定にあたっては、各所属のDX施策の推進力となるような事業の整理が必要となります。

「情報化施策」・「ニーズ調査結果による施策」の進捗状況

- 実施項目 総計76項目
- 実施状況 実施60項目 一部実施 7項目 未実施9項目
- 全体の進捗率（実施+一部実施/総計）=88.2%



03

DX推進への期待

※各種調査における結果概要については、主な意見を抜粋し、
まとめています。

3.1 市民ニーズ

3.1.1 市民アンケート（DXに関する市民調査）概要

日常生活におけるデジタル機器の利用状況や、地域の情報化・行政のデジタル化に関するニーズ等を調査し、DX推進における今後の施策の検討を行うため、市民向けのアンケートを実施しました。

調査期間	2025年7月15日（火）から 8月12日（火）
調査対象	対象① 18歳以上の無作為抽出の市民 1000人 対象② 戸田市公式LINE登録者 約28,000人
回答者数	回答者数440人（うち 対象①323人、対象②115人、不明2人）
調査方法	郵送及びWEBフォーム方式にて調査
調査内容	<ul style="list-style-type: none">• インターネット利用に関する状況• 主要SNSの利用調査• 希望する地域情報の入手手段• 電子的行政サービスの利用有無と認知度• 今後どのような行政サービスを求めるか。 etc..

3.1 市民ニーズ

3.1.2 市民アンケート（DXに関する市民調査）まとめ

デジタル利用の土台

- 日常的にインターネットを利用していると回答した方は全体の83.4%であった。
- インターネット利用における利用機器については、スマホ 95.8%、PC 64.5%、タブレット 29.4%であった。
→ スマホ最優先での設計が求められる（フォーム、決済、通知、予約）

情報発信チャネルのニーズ

- 紙の継続ニーズが最大、次いでWeb・SNS閲覧、スマホのプッシュ通知、メール、電話・窓口の順であった。
→ 特に防災関連ではスピーディーな情報提供方法、重要なお知らせでは紙媒体とデジタルの併用が求められている。

DX推進における支援

- インターネットを利用しない理由については、設定や操作がわからないが52%、必要性がないが36%、興味がないが31%、安全性が不安が21%、費用が14%であった。
→ 講習・出前相談、誰もが利用しやすいサービス設計、セキュリティ・詐欺対策も併せて必要となる。

行政サービスのニーズ

- 防災情報の即時配信
 - 便利だと思う行政サービスについて、緊急情報の即時受信が77.6%、被害状況・避難情報の配信が77.1%であった。
- 高齢者・障がい者に配慮したDX
 - DXの優先分野について、防災の迅速な情報提供が85.8%、高齢者・障がい者に配慮したデジタル施策が49.0%であった。
- 手続のオンライン化・ワンストップ化
 - 便利だと思う行政サービスについて、オンラインによる各種申請が76.9%、証明書のオンライン取得が72.2%、粗大ごみ申込（支払い含む）が74.9%であった。

デジタルサービスの認知度向上

- 戸田市が提供するデジタルサービスについては、市税の便利な納付方法やコンビニ交付を除いて認知度が約30%と低い状況にある。
→ 各種行政サービスをデジタル化した後に利用までつなげていくような取組が必要となる。

3.2 行政内部ニーズ

3.2.1 職員アンケート（職員DX意識調査）概要

職員が日頃業務を行う上で課題や職員個人のITリテラシーやスキルなどを明らかにし、DX推進における今後の施策の検討を行うため、戸田市職員向けのアンケートを実施しました。

調査期間	2025年7月23日（月）から 9月2日（火）
調査対象	会計年度任用職員を除く全職員 1,010人
回答者数	回答者数 660人
調査方法	WEBフォームによる調査
調査内容	<ul style="list-style-type: none">• ITリテラシーやITスキルに関する調査• これまでの利用したツールや今後利用を希望するツール etc..

3.2 行政内部ニーズ

3.2.2 職員アンケート（職員DX意識調査）まとめ

学習需要や研修参加意向が高い

- 理由：リスキリングを必要と回答した割合が93.6%、DX関連の講座・研修を受講したいと回答した割合が70.4%であった。
一方、学習時間を確保できていないと回答した割合は80.2%であった。
→ 学習時間の確保やオンデマンド提供の設計が効果的である。

業務改善の成功事例の認知が限定的

- 理由：デジタル技術活用事例の認知について、当てはまる（少し当てはまるを含む）と回答した割合が住民向け事例で44.4%、庁内向け事例 52.9% であった。
→ 成功事例の横展開・共有会でモチベーションと再現性を高める。

DX・データ活用等の基礎理解は道半ば

- 理由：DXを自分の言葉で説明できると回答した割合が41.2%、オープンデータについては36.2%、情報とデータの違いについては30.3% であった。
→ 層別の基礎～初級研修が必要である。

セキュリティ/コンプラの土台は良好

- 理由：適切な管理方法等の実施について、当てはまる（少し当てはまるを含む）と回答した割合がID・PW管理で95.0%、不正確情報の見分けで75.6%、個人情報の判別で91.7%、引用ルール75.6% であった。
→ 引き続き対策等を行っていく必要がある。

3.2 行政内部ニーズ

3.2.2 職員アンケート（職員DX意識調査）まとめ 一自由記述項目一

スキル習得希望

- 理由：キーワード集計では、AI、Excel/データ、PowerPoint、ノーコードツール（kintone等）、マクロ等が上位に挙げられた。
→ 実務直結のハンズオンを優先し、AIやノーコードツールをはじめとした利用の推進が必要である。

DX推進等に向けての多様な課題

- 理由：人員不足や業務過多、制度や紙文化が障壁となっているなどの意見が挙げられた。
→ 各所属のDX推進が図られるような仕組みや現行制度の見直しなどが求められている。

DX推進のために必要な人材

- 理由：部署横断での調整、専門人材・外部人材登用などが挙げられた。
→ 部署横断でDX推進を図れる人材、DX関連知識を持つ外部専門人材などが求められている。

DX推進に関する多様な意見

- 理由：推進体制・組織運営の見直し、業務環境・制度の見直し、ツールの運用最適化などが挙げられた。
→ 全庁的な取組として、推進体制の見直し、現行制度の見直し、ツール導入後の運用サポート強化などが求められている。

3.2 行政内部ニーズ

3.2.3 部署ヒアリング概要

DX推進における施策の検討を行うため、各所属が抱える課題やデジタル戦略室からの支援希望等を戸田市役所の全所属からヒアリングを行いました。

調査期間	2025年8月14日（木）、8月25日（月）、8月29日（金）
調査対象	全所属
調査方法	各部署からの事前アセスメント回答後、所属長や担当者向けにヒアリングを実施。
調査内容	<ul style="list-style-type: none">これまでのデジタル化や業務改善の取組み部署におけるデジタル化や業務上の課題今後に向けた要望等 <p>etc..</p>

3.2 行政内部ニーズ

3.2.4 部署ヒアリングまとめ 一業務関連一

紙ベースの申請、システムへの二重入力、押印

- ・ 紙前提の業務や押印、副本返送が残り、電子申請等の導入後も手作業が増える場面が多くある。
- ・ 業務全体を踏まえた改善の取組が必要がある。

音声テキスト化

- ・ 全庁において、会議や相談等の議事録省力化のニーズが明らかとなった。
- ・ 音声テキスト化に当たっては、外部ツールを活用することが想定されるが、個人情報を含めた音声データ（子育て相談や虐待相談など）をテキスト化する場合に、その外部ツールを通じて個人情報が流出しないよう、外部ツールの利用規約等を踏まえた運用ルールの設計が必要。

AI-OCR／RPAのモデル導入

- ・ 紙申請、伝票、消込、問診票等の処理における幅広い分野での活用ニーズが明らかとなった。
- ・ モデル課での実証実施のうえ全庁への展開を予定している。

BIツール・データ活用

- ・ 現状の可視化や今後の予測における活用ニーズが明らかとなった。
- ・ データの活用にあたっては、様々なデータへのアクセスが求められる一方で、データ参照権限や抽出への対応が必要である。

システム連携不足

- ・ 各課の業務システムが分断している。
- ・ 台帳・登記・銀行等に係る業務で突合手作業が常態化している。

3.2 行政内部ニーズ

3.2.4 部署ヒアリングまとめ 一人材や組織体制一

組織横断的な課題への対応

- ・ 紙組織横断的な課題として非効率が生じている中、組織が縦割りとなってしまっており、デジタル化の知見がないため個別部署内での効率化にとどまっている。
- ・ 専門人材の派遣や専門チームの組成等の組織横断的な取組が必要となっている。

人材・ノウハウ

- ・ Excelでのマクロ化が属人化しており、異動での引き継ぎが困難である。
- ・ ノーコードツール（kintone等）を導入しているものの、所管課における運用設計や活用方法への知見が不足しており、活用が進んでいない。
- ・ データ分析・活用ができれば効果的な業務が多く、知見の向上を図りたいという要望あり。

外部連携・事業者対応

- ・ 戸田市内部においてデジタル化を推進するものの、民間事業者等の先方側のデジタル化対応が進んでいない場合もある。
- ・ 外部向け（市民や民間向け）のポータルサイトや連携手段の検討が必要である。

3.2 行政内部ニーズ

3.2.4 部署ヒアリングまとめ 一制度面やインフラ

制度面における対応

- ・ 電子申請やキャッシュレス化、電子契約を進める上では、押印・印紙・本人確認・代理申請など、制度面の整理が必要である。

端末やネットワーク

- ・ 端末不足、ネットワーク分離での運用非効率、K-netへのアクセスの不便さからGoogleForm等から回答参照が直接できないといった非効率が生じている状況がある。

3.2.4 部署ヒアリングまとめ 一その他の意見一

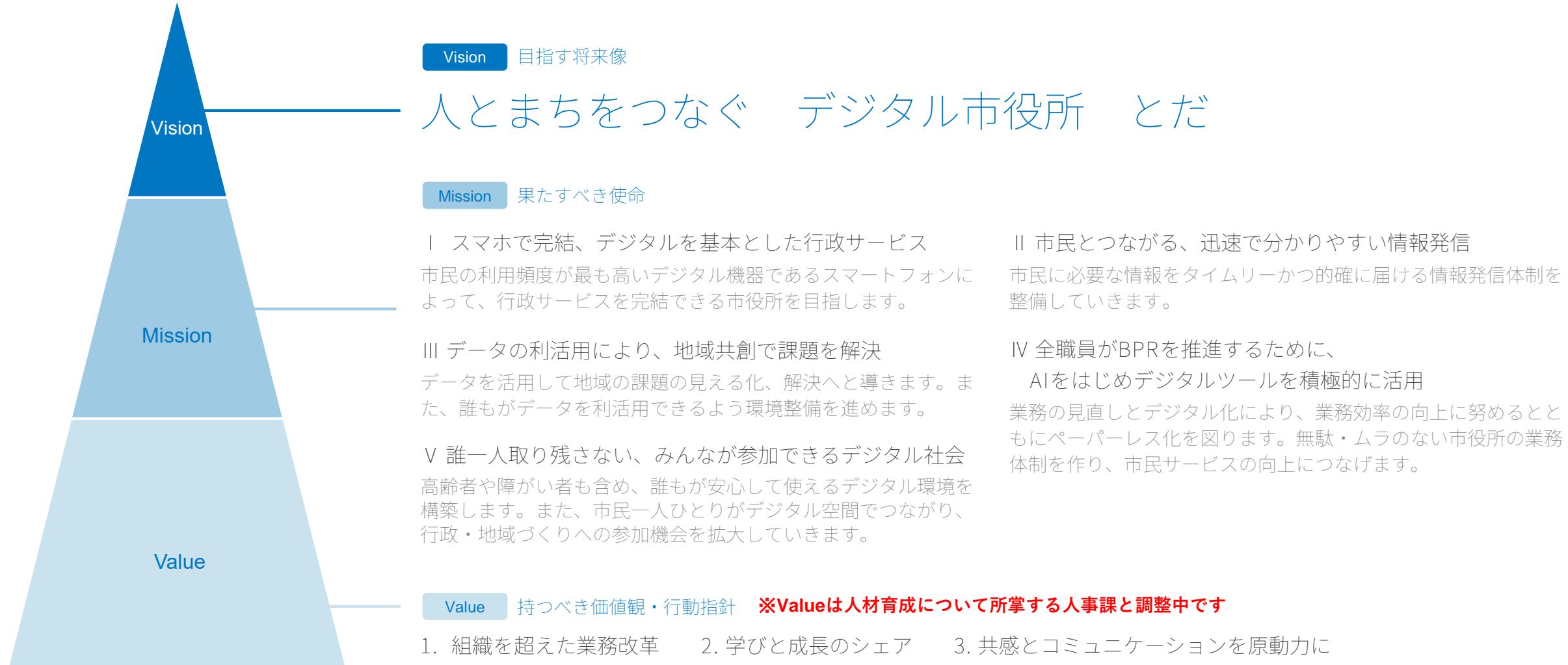
- ・ 組織全体で効果が期待できる部分（全庁的に共通で使っているシステム等）を変更すれば、組織全体で効率化が進むのではないか。
- ・ DXを推進するにあたり、DXを推進するメリット（効率化やミスの減少）を提示していく必要がある。
- ・ タブレット上で図面への書き込み（工事現場において業者と図面を見ながら会話等）が可能となれば、ペーパーレスの推進が図れるのではないか。
- ・ 新たにDXを所属横断で推進するためのプロジェクトチームを設置に向けて検討している部局あり。
- ・ IT事業者へ相談しながらデジタル化を進めているため、所属内でのDXに関する知見が蓄積されていない。

04

DX推進における全体方針と重点施策

4.1 ビジョン・ミッション・バリュー（VMV）

戸田市全体でDXを進めるにあたり、ビジョン・ミッション・バリューを定めることで、市民と行政がともに歩み、人とまちをつなぐデジタル市役所を目指します。



※「VMV」とは、「Vision（目指す将来像）」「Mission（果たすべき使命）」「Value（持つべき価値観・行動指針）」の頭文字をとったもので、組織が目指すべき姿と、大切にする価値観や行動原則をまとめたものです。

4.2 重点取組（全庁的な取組）

各課が実施する取組を、MISSIONの5つの類型を骨組みとして整理し、総合的に施策を推進してまいります。

I スマホで完結、デジタルを基本とした行政サービス

市民の利用頻度が最も高いデジタル機器であるスマートフォンによって、行政サービスを完結できる市役所を目指します。

① 自治体フロントヤード改革の推進

② オンライン申請の環境整備・拡充

③ マイナンバーカードの利活用の促進

II 市民とつながる、迅速で分かりやすい情報発信

市民に必要な情報をタイムリーかつ的確に届ける情報発信体制を整備していきます。

④ホームページ・SNS等を活用した的確・迅速な情報発信

III データの利活用により、地域共創で課題を解決

データを活用して地域の課題の見える化、解決へと導きます。また、誰もがデータを利用できるよう環境整備を進めます。

⑤オープンデータ化、地域情報等提供の環境整備

⑥全庁・横断のデータ可視化基盤整備

4.2 重点取組（全庁的な取組）

IV 全職員がBPRを推進するために、AIをはじめデジタルツールを積極的に活用

業務の見直しとデジタル化により、業務効率の向上に努めるとともにペーパーレス化を図ります。無駄・ムラのない市役所の業務体制を作り、市民サービスの向上につなげます。

⑦ BPRの推進

⑧ AIをはじめとしたデジタルツールの導入・運用

⑨ 標準化・共通化への移行と各課所管システムの安定運用

⑩ 庁内業務の電子化移行推進と情報利用環境整備

⑪ DX人材の育成・確保

V 誰一人取り残さない、みんなが参加できるデジタル社会

高齢者や障がい者も含め、誰もが安心して使えるデジタル環境を構築します。また、市民一人ひとりがデジタル空間でつながり、行政・地域づくりへの参加機会を拡大していきます。

⑫ 情報セキュリティ対策の徹底

⑬ デジタル手続サポート（デジタルデバイド対策）

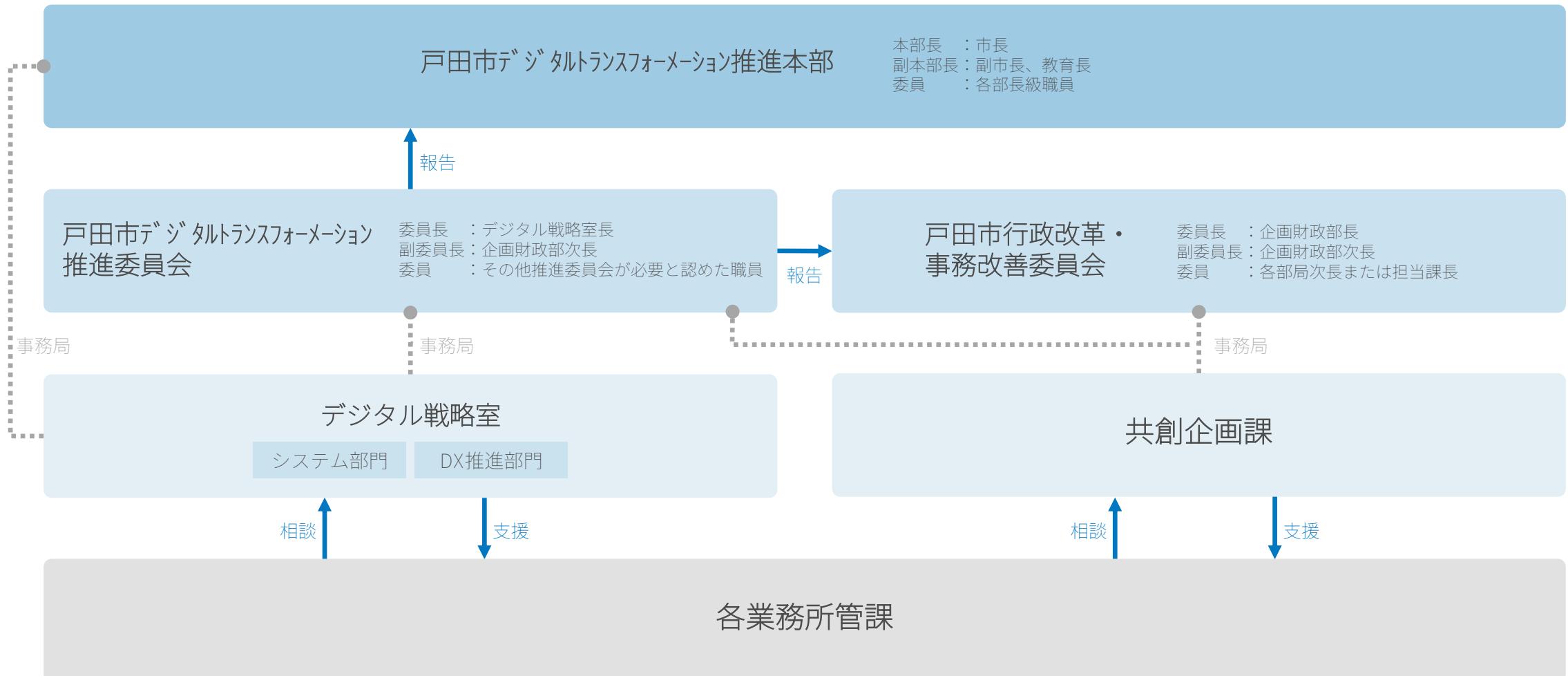
⑭ デジタル実装の取組の推進・地域社会のデジタル化

05

DX推進体制

5.1 推進体制

DXを推進するにあたり、市長をトップとした推進体制で、市全体が連携して進めます。推進にあたっては、下図の体制で進めていきますが、個別の体制については、取り組み内容ごとに特性や関係する所管課を踏まえて構成することとします。



5.2 DX人材の育成・確保

DX推進を着実に実施していくため、その取組を推進するための組織体制の整備とともに、どのような組織体制のもと、どのような人材を育成・確保していくかが重要な視点となります。本市が育成・確保すべきDX人材を次のとおり定めます。

戸田市のDX人材像 一職員全員がDX人材になるためー

1. 組織を超えた業務改革

急速な技術革新や業務環境の変化に柔軟に対応し、組織全体を俯瞰する広い視野を持ちながら、課題を自ら発見し、デジタル技術を活用して迅速かつ主体的に行動することが必要です。既存の枠組みにとらわれず、新しいことに積極的に挑戦する職員を目指します。

2. 学びと成長のシェア

自らのスキルや視野を広げ、変化に対応しながら成長を続けるとともに、周囲の職員にも積極的に知見や経験を共有し、組織全体のデジタルリテラシー向上と意識改革を促すことができる人材が求められます。自主的に学び、ともに成長できる職員を目指します。

3. 共感とコミュニケーションを原動力に

相手のニーズや課題に共感しながら、対話を通じて最適な解決策を導き出す姿勢が、組織内外の信頼を築き、効果的にDXを推進する原動力となります。多様な立場や利用者目線で物事を捉え、コミュニケーションを大切にする職員を目指します。

5.2 DX人材の育成・確保

人材像の明確化 一戸田市のDX人材の類型一

1. DXマネージャー：課長職以上

定義：所属内のDX化の取り組みをマネジメントし、デジタル技術の導入と業務改革を統括する役割を担う。庁内の課題を把握し、関係部署と連携しながら、組織横断的に業務プロセスの見直しやシステム導入を推進するとともに、職員のデジタルリテラシー向上や意識改革を職員に対して促す各所属のトップとなる職員。

2. 高度専門人材：下記の役割を担える人材の育成・確保を行う

定義：専門性をもって、戸田市におけるDXの取組をリードするとともに、デジタル技術を活用した課題解決に係るシステムの実装や、DXに向けた意識の醸成・組織風土の改革、デジタル人材の育成等、職員が進めるDXの取組における指導的役割を果たすことができる職員

3. DXリーダー：下記の役割を担える人材を職員の中から募る

定義：デジタルに関する一定程度の知識・技能と行政実務の知識・経験を兼ね備えるとともに、組織横断の視点で、既存の仕組みや価値観を根底から見直す意欲を持った職員。高度専門人材やDX推進員と連携し、中核となって変革を担う。

4. DX推進員：1～3以外の職員

定義：デジタルリテラシーを高め、必要なセキュリティ対策を講じながら、導入されたデジタルツール（ノーコードツールや、テレワーク、ペーパーレス、オンライン会議、RPAやBIツール等）を活用して業務を行い、日常業務の効率化を実践する職員。