

# 第2回戸田市DX推進計画検討委員会 資料

令和7年10月23日  
デジタル戦略室

# 本日の 議題

1. 戸田市のDXにおける現状分析（40分）
  - ① 市民アンケートの結果共有（10分）
  - ② 職員アンケートの結果共有（10分）
  - ③ 第3次情報化推進計画の進捗整理（10分）
  - ④ 部署ヒアリング結果共有（10分）
2. 先進自治体事例（10分）
3. 戸田市DX推進計画の目指す姿・全体方針（10分）
4. DX推進体制の構築（素案）（10分）
5. 重点分野と具体的な施策（素案）（20分）
6. 意見交換・質疑応答（25分）
7. 今後のスケジュール（5分）

# 1.戸田市のDXにおける現状分析

## ①市民アンケート（DXに関する市民調査）の結果共有 ※詳細は【参考資料1】参照

**調査目的** 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、施策を検討する。

**調査期間** 7月15日（火）から 8月12日（火）

**調査対象** 無作為抽出の市民1000人、戸田市公式LINE登録者

**調査方法** 郵送及びWEBフォーム方式にて調査

**調査内容**

- ・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..

# 1.戸田市のDXにおける現状分析

## ①市民アンケートの結果共有

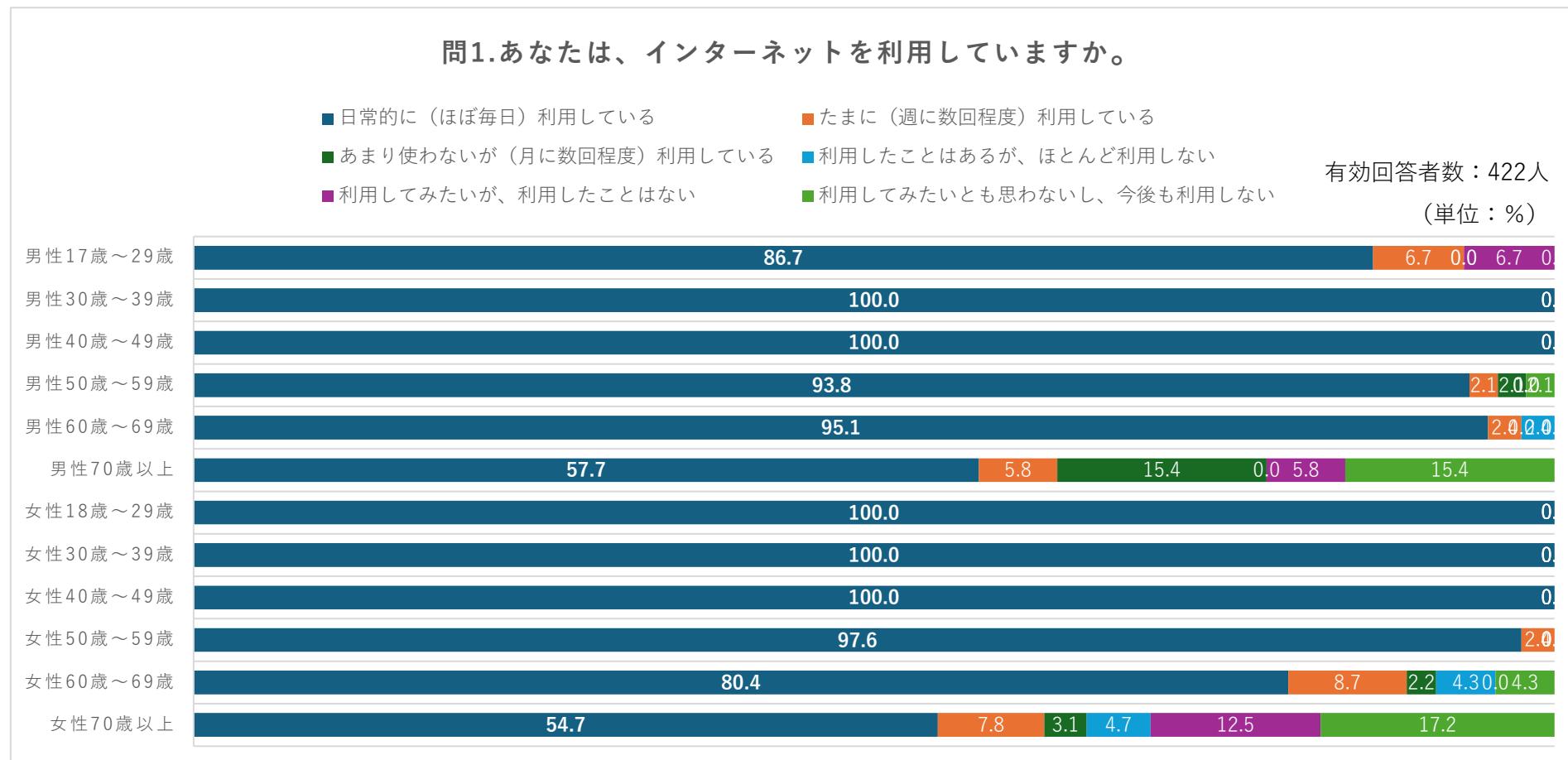
### 回答者の属性

年齢	回答数（件数）	割合（%）
17歳以下・18歳～29歳	22	5.0
30歳～39歳	48	10.9
40歳～49歳	56	12.7
50歳～59歳	91	20.7
60歳～69歳	93	21.2
70歳以上	130	29.5
集計母数	440	100.0

# 1.戸田市のDXにおける現状分析

## ①市民アンケートの結果共有（問1.インターネット利用状況）

70歳未満では、インターネットを日常的に利用する割合が高いが、70歳以上では60%弱となっている。

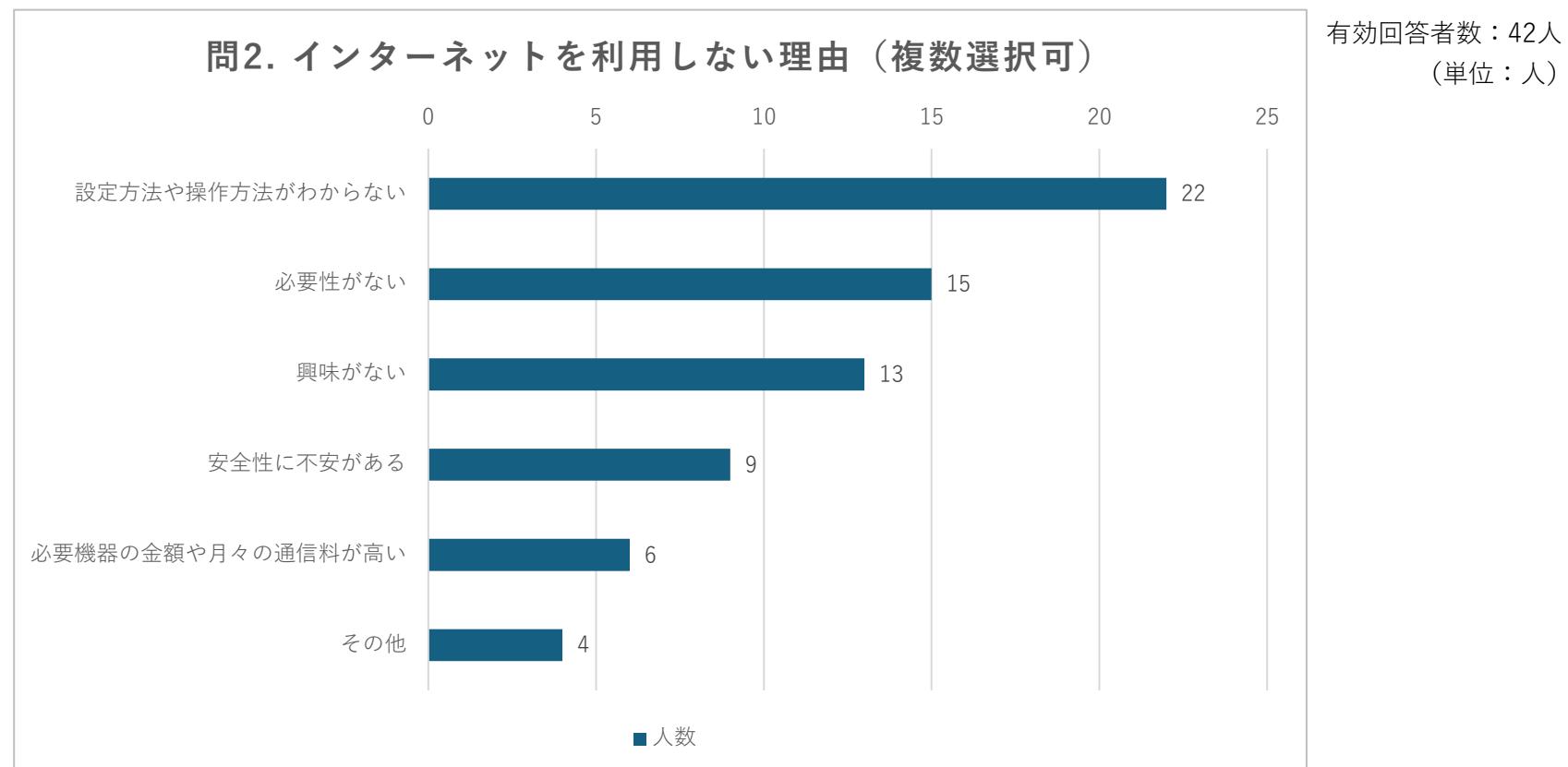


※有効回答数には性別無回答を含みますが、本グラフは性別回答者のみを集計しています。

# 1.戸田市のDXにおける現状分析

## ①市民アンケートの結果共有（問2.インターネットを利用しない理由）

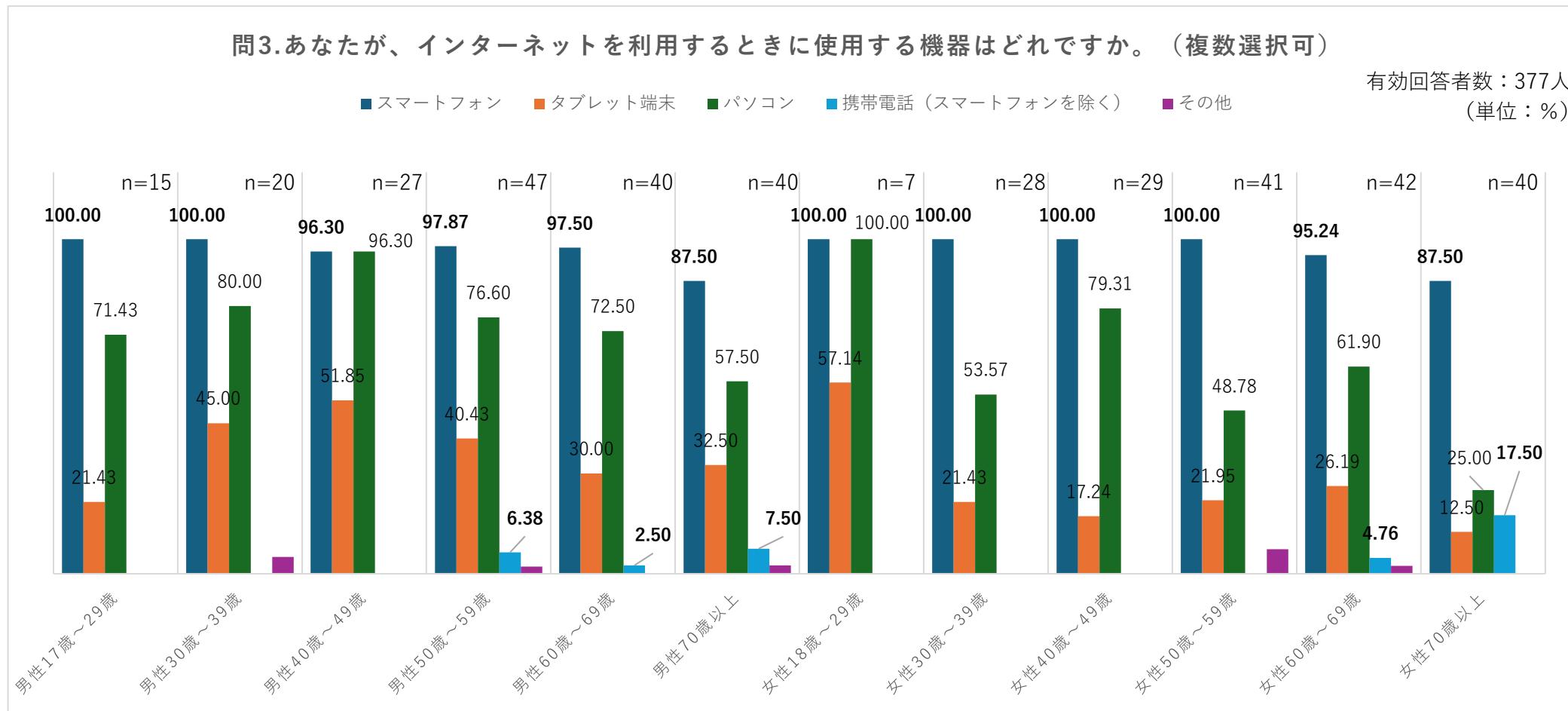
特に回答の多い70歳以上では、設定方法や操作方法、安全性への不安などが挙がっている。



# 1.戸田市のDXにおける現状分析

## ①市民アンケートの結果共有（問3.利用端末）

全ての世代でスマートフォン利用の割合が高い。

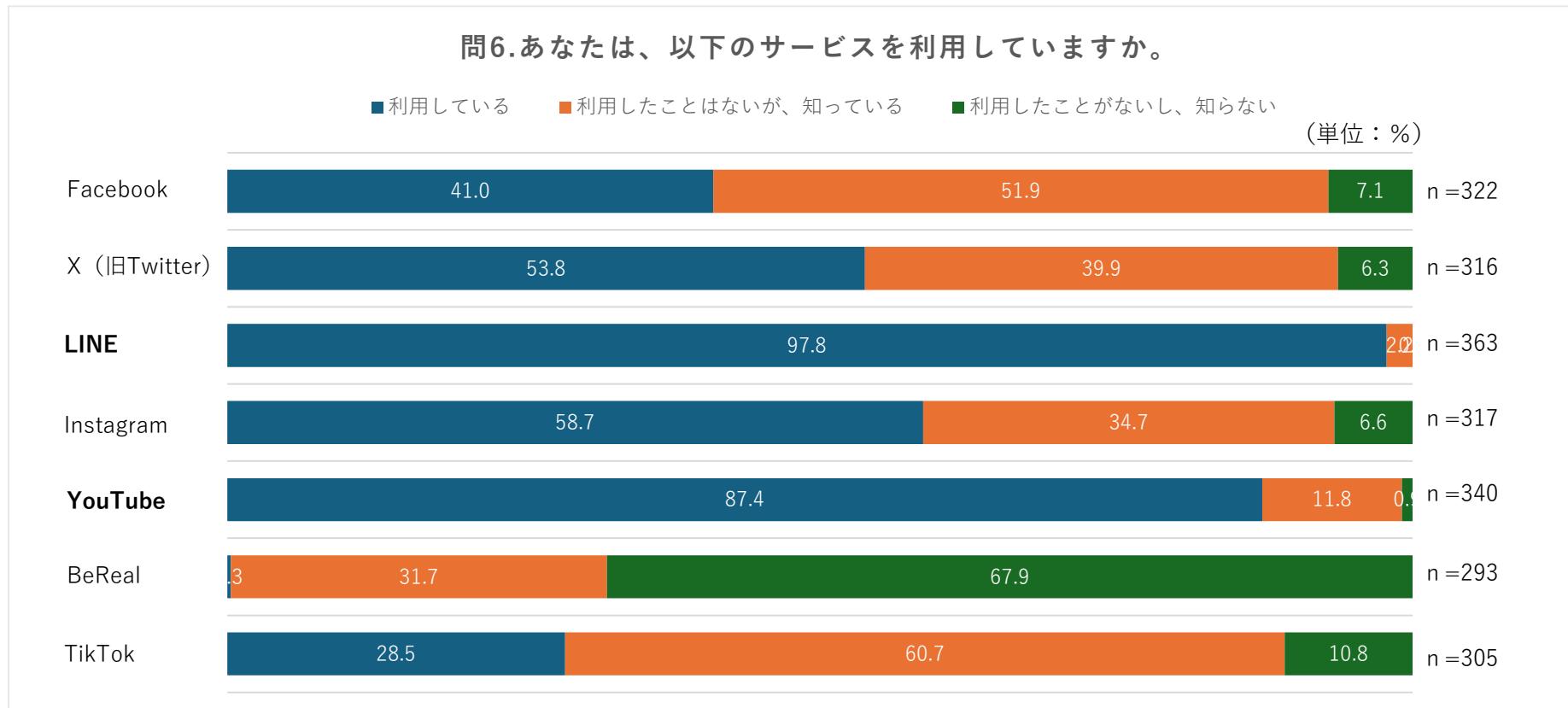


※有効回答数には性別無回答を含みますが、本グラフは性別回答者のみを集計しています。

# 1.戸田市のDXにおける現状分析

## ①市民アンケートの結果共有（問6.利用サービス調査）

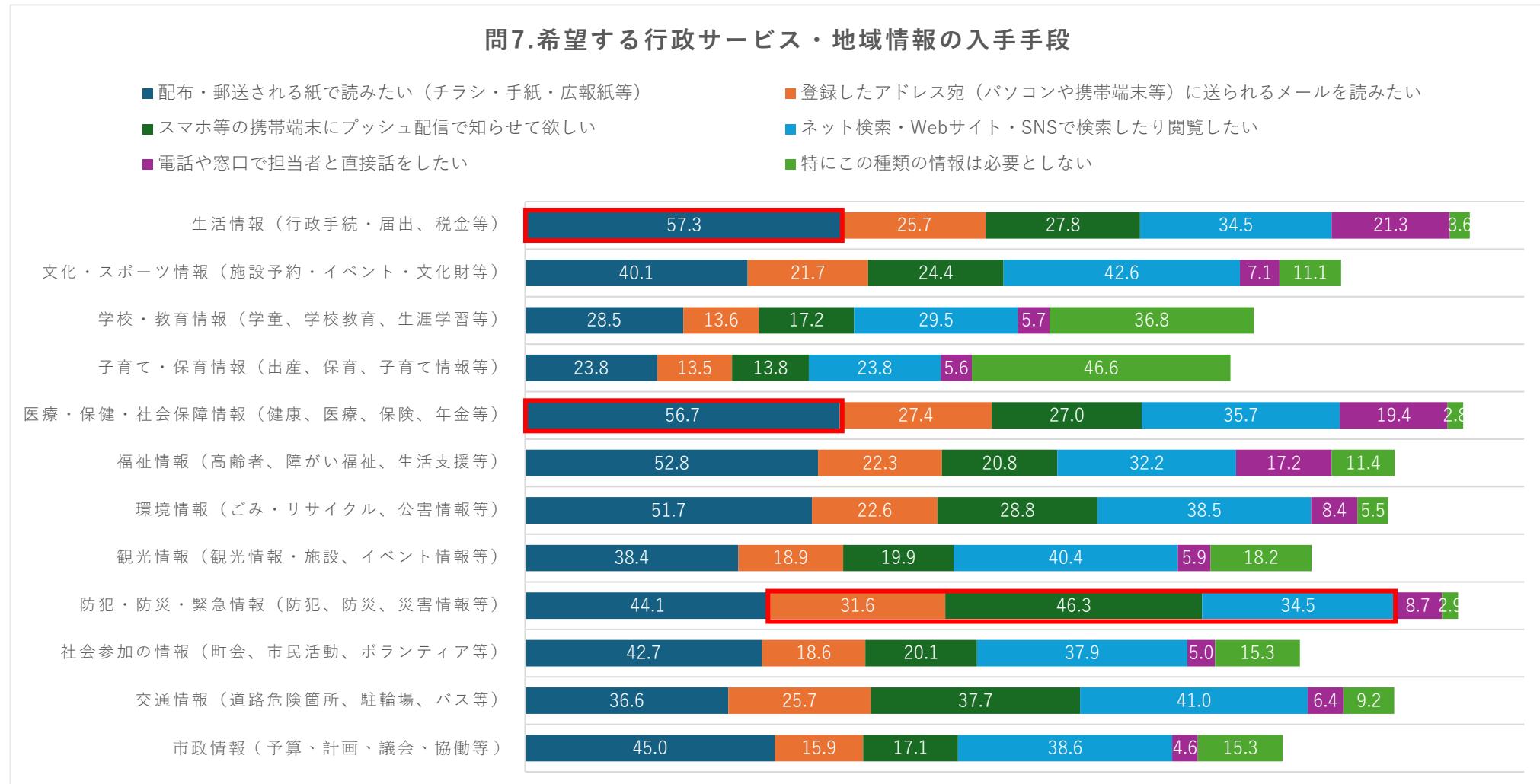
LINEの利用率が最も高く、次にYouTubeの利用率が高い。



# 1.戸田市のDXにおける現状分析

## ①市民アンケートの結果共有（問7.希望する情報の入手手段※複数選択）

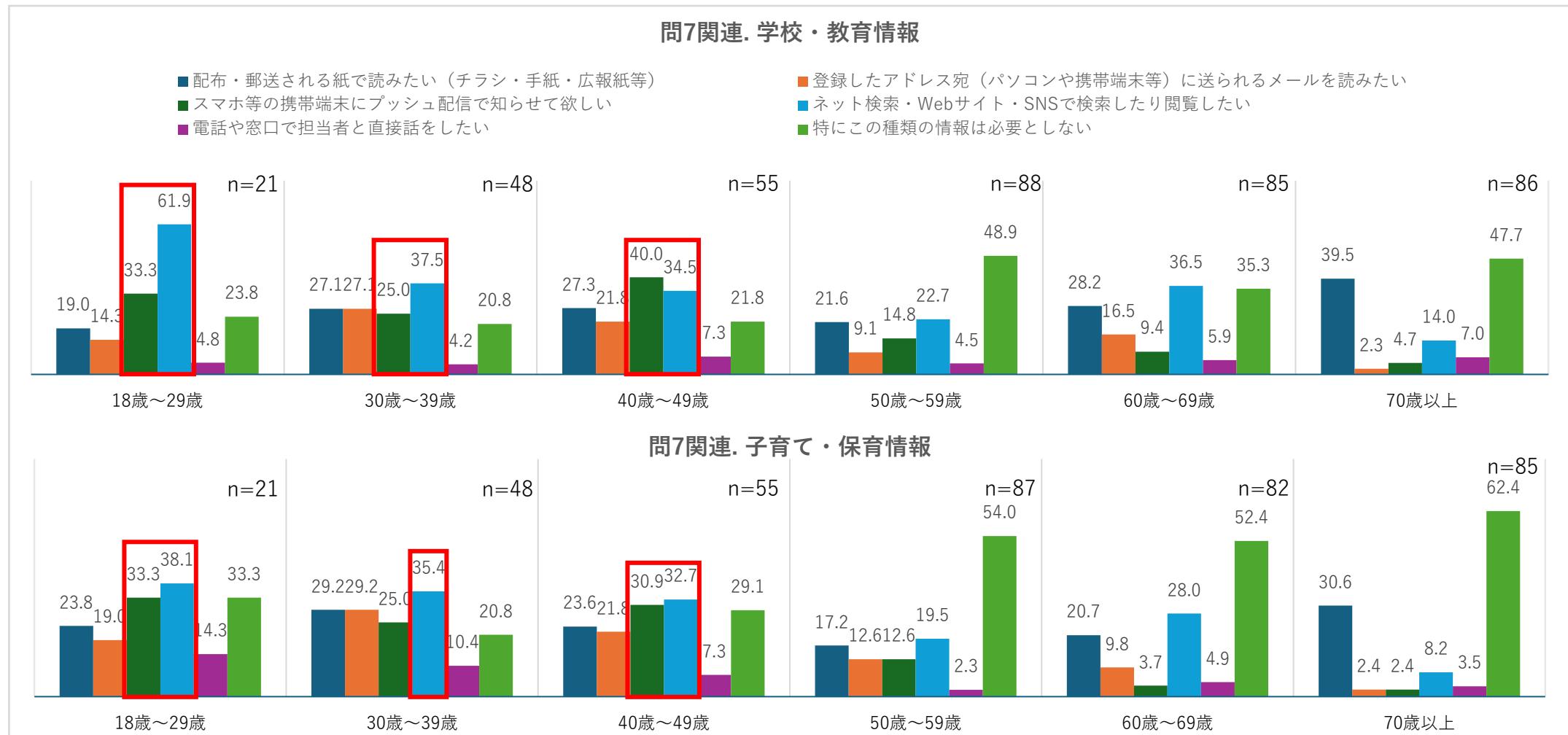
生活情報や医療関連情報については紙媒体での希望が高く、防災情報はスピード重視の情報提供が求められている。



# 1.戸田市のDXにおける現状分析

## ①市民アンケートの結果共有（問7.希望する情報の入手手段 - 年代別詳細※複数選択）

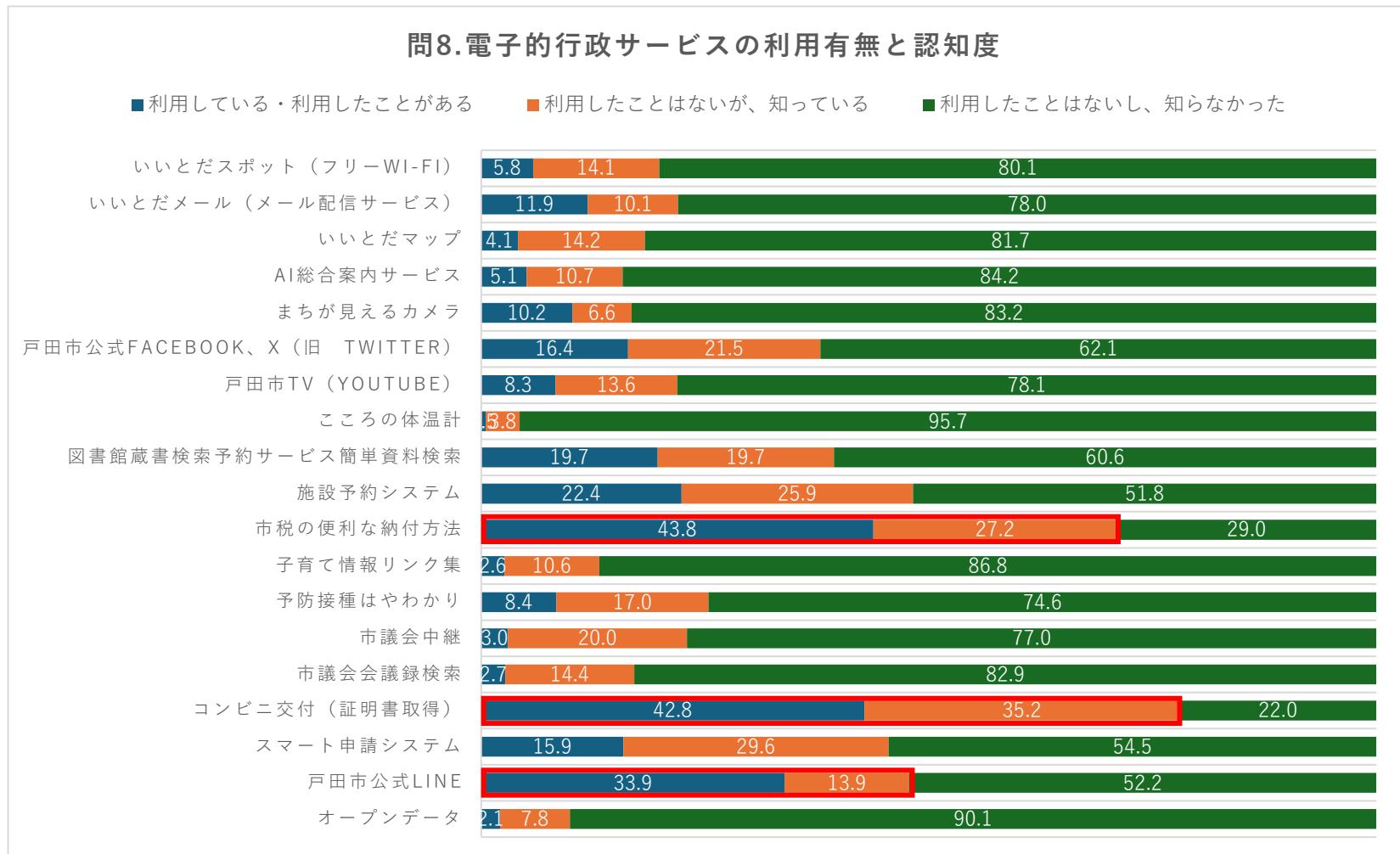
子育て世帯の40代以下においては、スマホによるプッシュ通知やメール通知のニーズが高い。



# 1.戸田市のDXにおける現状分析

## ①市民アンケートの結果共有（問8.電子的行政サービスの利用有無と認知度）

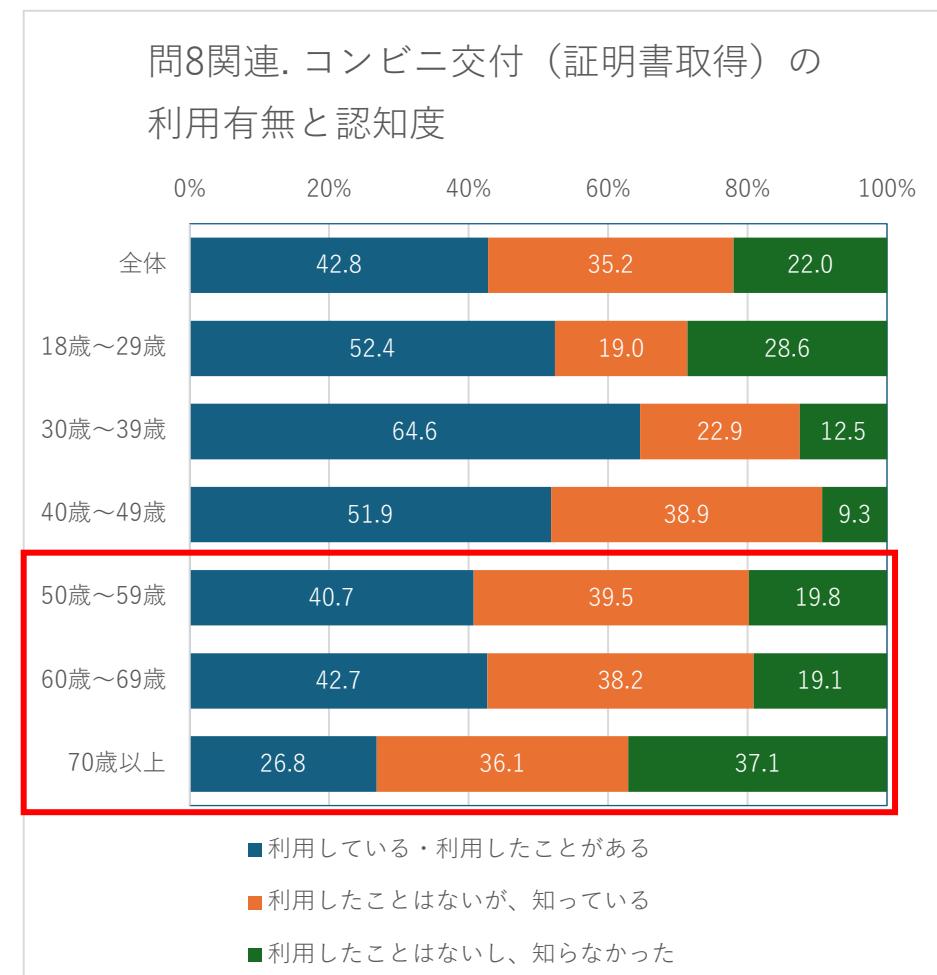
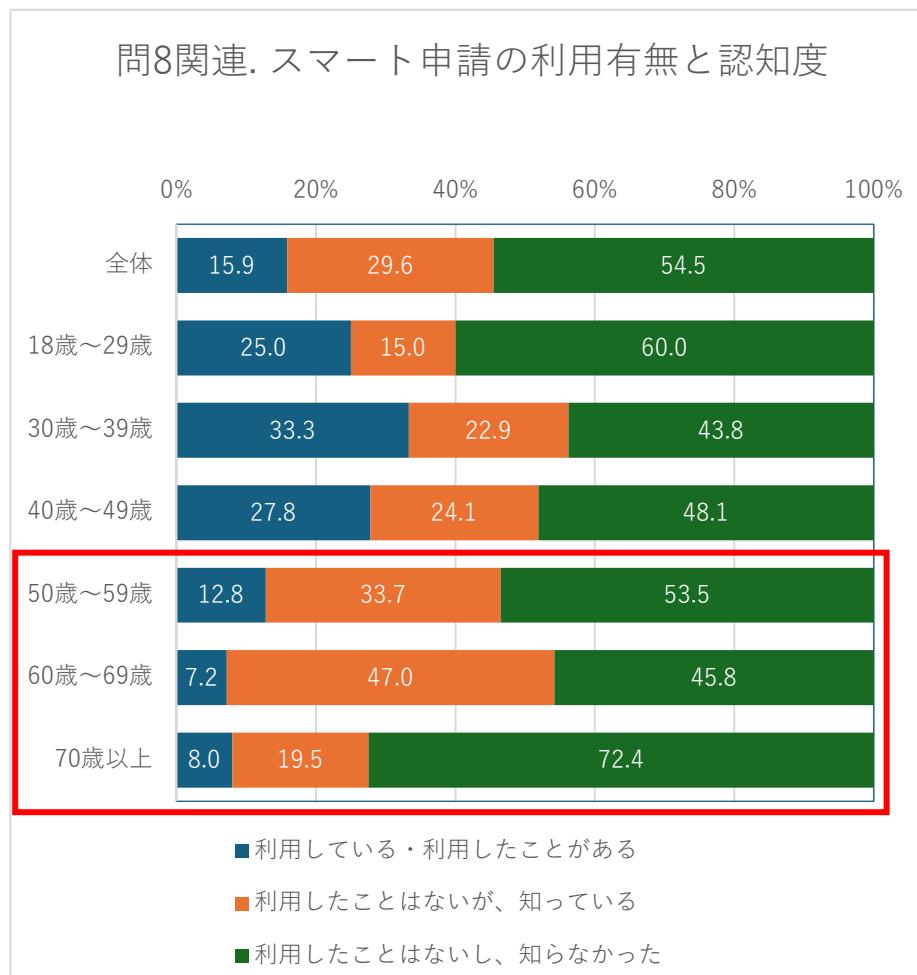
市税の便利な納付方法やコンビニ交付、公式LINEの利用率が高く、身近で便利な手続きの利用率が高い。



# 1.戸田市のDXにおける現状分析

## ①市民アンケートの結果共有（問8.電子的行政サービスの利用有無と認知度－年代別詳細）

50代以上において、サービスの認知はされているものの利用まで至っていないことが分かる。



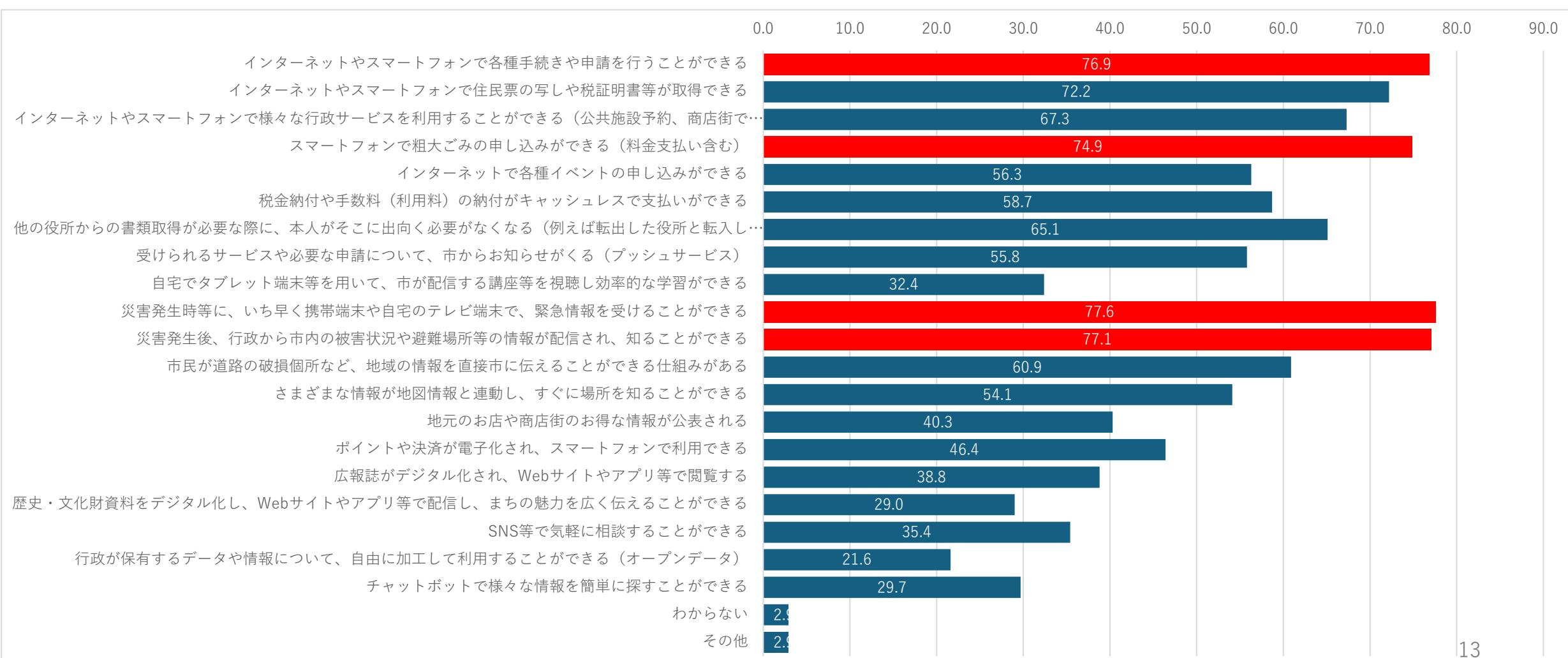
# 1.戸田市のDXにおける現状分析

## ①市民アンケートの結果共有（問10.どのような行政サービスが便利だと思うか。）

ネット上の手続き、粗大ごみ申請の電子化、災害時の情報提供での割合が高い。

有効回答者数：407

（単位：%）

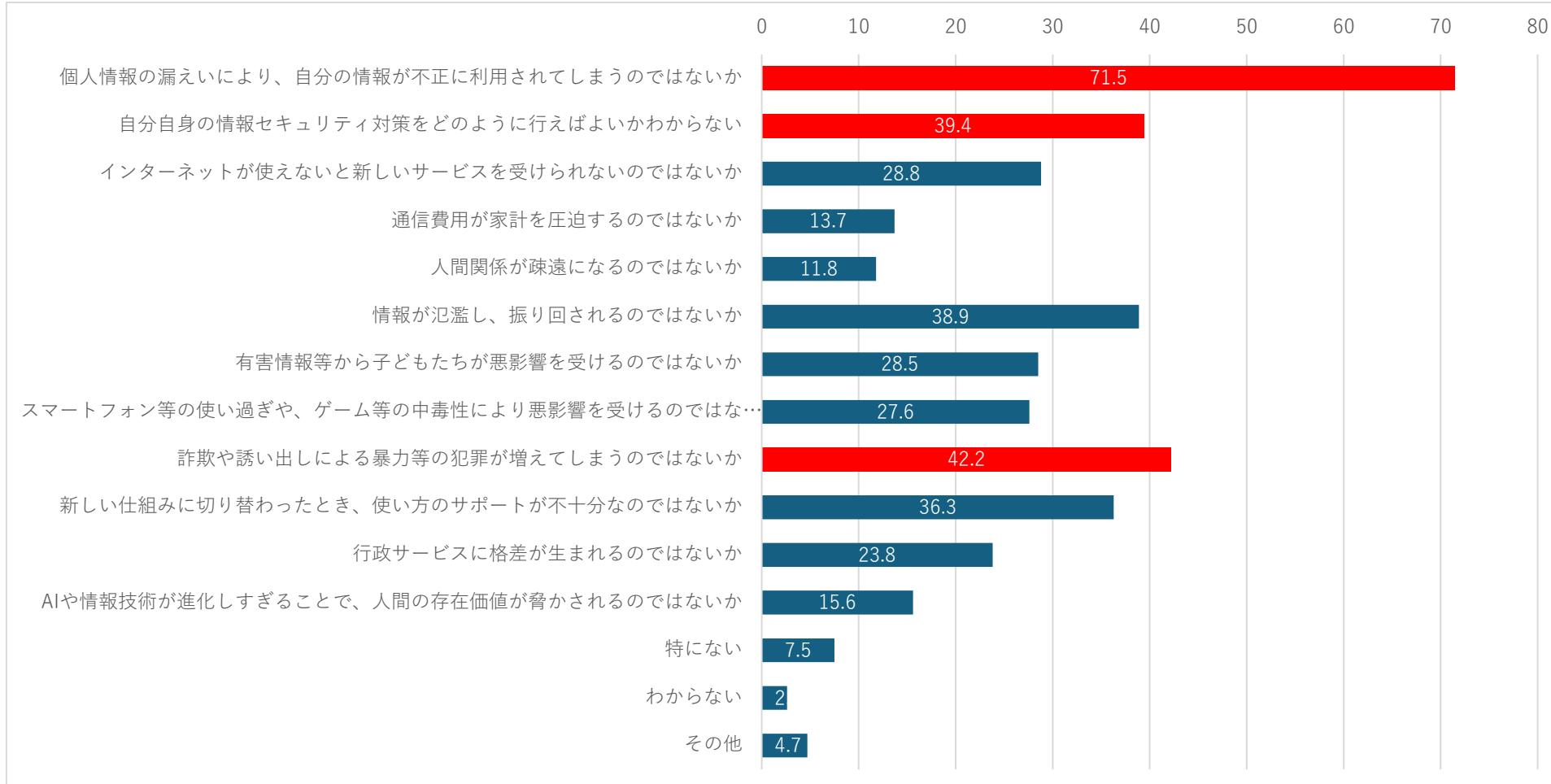


# 1.戸田市のDXにおける現状分析

## ①市民アンケートの結果共有（問11.情報化への不安）

個人情報の漏えい、詐欺などの犯罪、自己自身の情報セキュリティ対策等に不安を持っている。

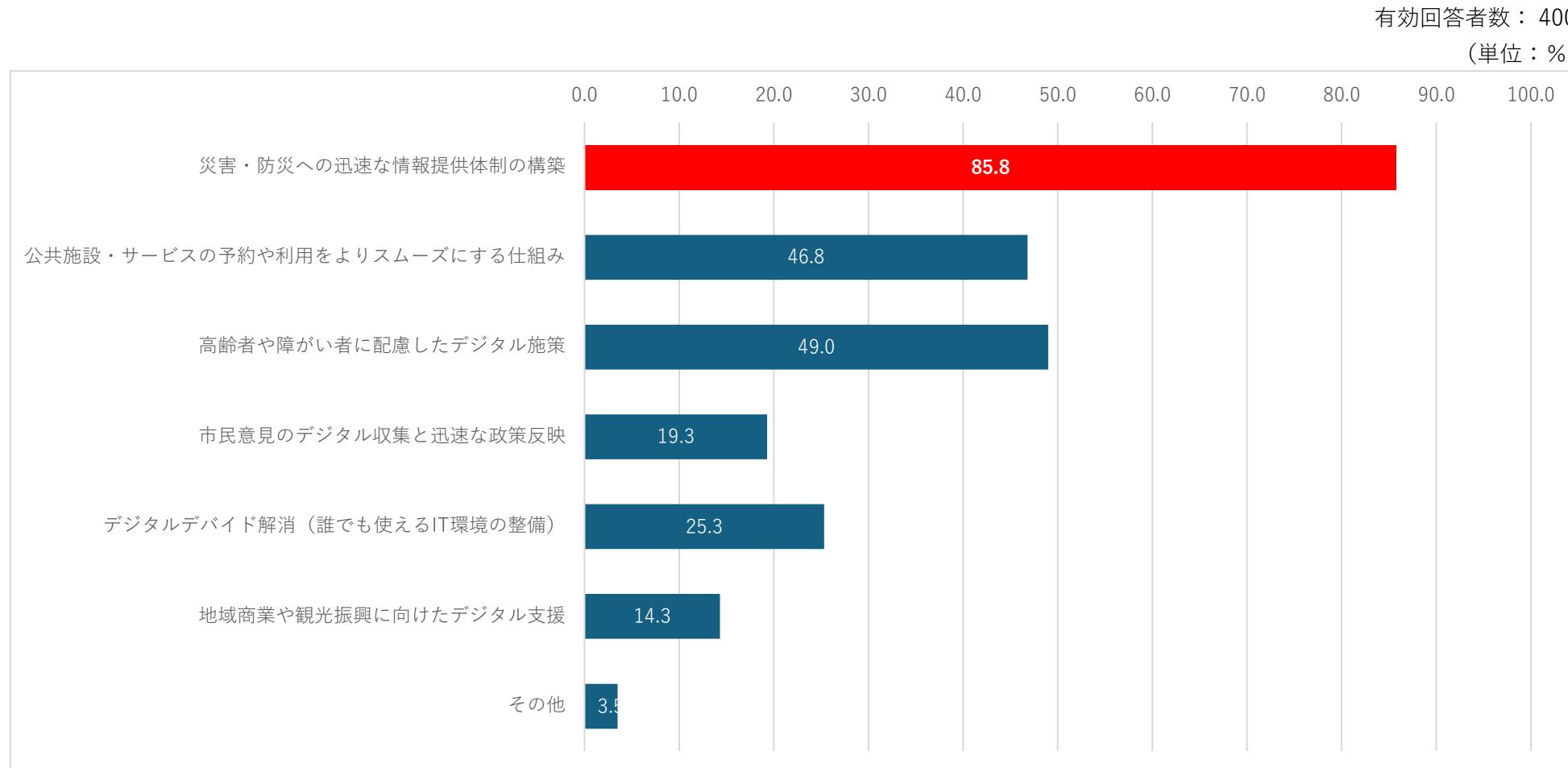
有効回答者数：424  
(単位：%)



# 1.戸田市のDXにおける現状分析

## ①市民アンケートの結果共有（問12.優先して取り組むべき分野）

災害時の情報提供体制が最も高く、高齢者等に配慮したデジタル施策、予約サービス等が高い割合である。



# 1.戸田市のDXにおける現状分析

## ①市民アンケートの結果共有（自由回答）

問9 電子的な行政サービスを特に利用したいと思わない理由

### 主な意見

#### 1. 必要性を感じない・興味がない

- ・生活上で不便がないため利用の必要を感じない
- ・欲しい情報がない、または他の手段（LINE、市広報紙、ネット検索等）で十分
- ・子育て世代でない、対象外のサービスなので関心がない
- ・何を得られるのか分からず、魅力を感じない

#### 2. サービス内容が不明・理解不足

- ・名称だけではどんなサービスか分からず
- ・内容や目的が分からずいため判断できない
- ・利用方法が難しそう、分からず
- ・知る機会がなかった、プロモーション不足

#### 3. 利用への不安・抵抗感

- ・フリーWi-Fiや電子申請へのセキュリティ不安
- ・個人情報登録への抵抗
- ・スマホ・インターネット操作に不慣れ、使えない
- ・対面の方が安心できる、紙の広報や窓口で十分

## 2. 戸田市のDXにおける現状分析

### ① 市民アンケートの結果共有（自由回答）

問13 特に「優先して取り組むべきもの」とご回答いただいたもので、特にあったら良いと希望されるサービスの具体的な内容

#### 主な意見

##### 1. 防災・緊急情報配信の強化

- ・防災無線が聞き取りづらいため、文字配信・プッシュ通知（LINE・メール等）での同時発信を希望
- ・位置情報に基づく避難経路案内、近隣避難所の表示
- ・避難所の混雑率・収容状況のリアルタイム提供
- ・荒川等の水位、冠水箇所、河川氾濫の地図可視化、ゲリラ豪雨の即時通知
- ・停電、火災、事故、不審者情報などの迅速一斉通知
- ・ペット同伴避難可否などの避難関連情報

##### 2. 行政手続・施設予約の“スマホ完結”と決済

- ・証明書交付、各種申請、税・保険料関連の証明発行を来庁不要で完結
- ・施設予約の統一・簡素化（スマホでの操作性改善、再入力削減）
- ・予約・手数料のキャッシュレス化、スマホだけで許可証提示
- ・マイナンバー手続のオンライン化、選挙のネット投票要望

##### 3. サイト/アプリのUI・検索性・品質

- ・市公式サイトの検索導線や設計の改善
- ・フォーム、アンケート、予約システム等のUI最適化
- ・チャットボットの精度向上（生成AI活用の要望）

##### 4. デジタルデバイド対策と支援

- ・高齢者向けの講座、動画・パンフ等の在宅学習教材配布
- ・窓口での伴走支援（相談窓口常設）、公共施設での利用サポート
- ・端末を持たない人への配慮（端末レンタルの仕組み）
- ・アナログ手段の併用継続・選択肢確保

##### 5. セキュリティ・運用・ガバナンス

- ・情報漏えい・プライバシー対策の徹底、市民向けセキュリティ教育
- ・通知は登録制・必要最小限化（早朝の屋外放送配慮など）
- ・学校端末の利用制限（視聴時間制限等）の要望

##### 6. 市民参加と日常生活情報の可視化

- ・政策や施策の進捗、議会質疑のわかりやすい発信
- ・市民意見のデジタル収集と“対応状況”的公開（可視化）
- ・ごみ収集の中止・工事情報・交通遅延等の即時共有
- ・地域掲示板のデジタル化

# 1. 戸田市のDXにおける現状分析

## ① 市民アンケートの結果共有（自由回答）

問14 戸田市がインターネット等を利用したサービスや仕組みの検討を進めていくにあたって、ご意見（自由記述）

## 主な意見

## 1. 手続・申請のオンライン化とペーパーレス

- ・各種申請のデジタル化による24時間受付対応、来庁不要化
  - ・マイナンバーとの連携による手続の簡素化（賛否あり）
  - ・手続き等の仕組みの最適化とペーパーレス化の推進
  - ・オンライン環境での相談

## 2. 利用者体験 (UI/UX) 改善

- ・戸田市ホームページのスマホ最適化
  - ・“説明がなくても使える”操作性
  - ・子育て施設の混雑可視化
  - ・AIチャットボット導入
  - ・導入して終わりにせず継続改善（予算化・検証）

### 3. 情報提供の強化

- 導入済みサービスの市民への周知強化
  - 駅や市内のデジタルサイネージ、ポスター、CM等での周知
  - 公式メール・LINE等の活用拡大（登録促進）

#### 4. デジタルデバイド対策

- ・高齢者に優しい設計、支援体制（電話・対面も併用）
  - ・現金払や紙申請者への選択肢の確保、デジタル格差への配慮

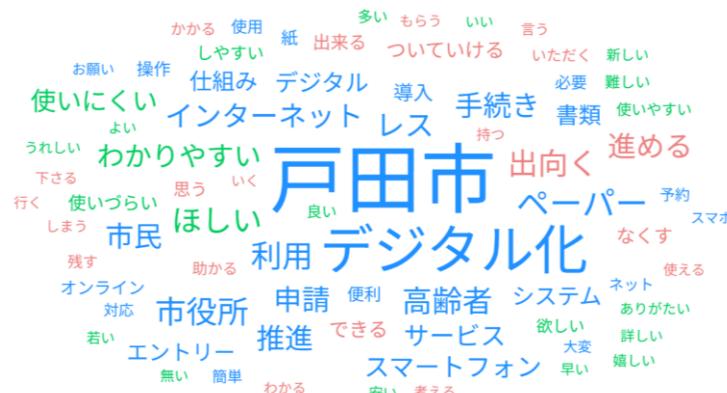
## 5. セキュリティ・プライバシーと信頼

- ・セキュリティ対策（個人情報漏えい防止、詐欺対策の啓発）
  - ・機器等の選定における検討（海外製含むリスク配慮）

## 6. 体制・環境整備

- ・ 他自治体との共同調達
  - ・ 適切な業者選定での品質確保
  - ・ 職員・市民のITリテラシー向上
  - ・ 公共Wi-Fi等インフラ整備

### 参考：テキストマイニング ※頻出語句



【出典】ユーザーローカルAIテキストマイニングによる分析（<https://textmining.userlocal.jp/>）  
※スコア順にヒットワードクラウド化

# 1.戸田市のDXにおける現状分析

## ①市民アンケートの結果共有（まとめ）

### デジタル利用の土台

- 日常的なネット利用：83.4%（問1）
- 利用機器：スマホ 95.8%、PC 64.5%、タブレット 29.4%（問3）  
→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）

### 行政サービスのニーズ

- 防災情報の即時配信**  
→便利だと思う機能の上位は「緊急情報の即時受信」77.6%、「被害状況・避難情報の配信」77.1%（問10）
- 高齢者・障がい者に配慮したDX**  
→DXの優先分野は「防災の迅速な情報提供」85.8%に次いで、「高齢者・障がい者に配慮した施策」49.0%（問12）
- 手続のオンライン化・ワンストップ化**  
→「オンラインで各種申請」76.9%、「証明書のオンライン取得」72.2%、「粗大ごみ申込（支払い含む）」74.9%（問10）  
※利用意向が高い：コンビニ交付 78.9%、税・手数料のキャッシュレス納付 77.2%、スマート申請 69.7%、施設予約 65.1%、戸田市公式LINE 60.6%、図書館検索予約 60.4%、AI総合案内 52.9%（問8-2, n=370±数）

### 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（問7）  
→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）

- 「設定や操作がわからない」52%、「必要性がない」36%、「興味がない」31%、「安全性が不安」21%、「費用」14%（問2, n=42）  
→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。

### 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低い状況にある。（問8関連）  
→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。

# 1.戸田市のDXにおける現状分析

## ② 職員アンケート（職員DX意識調査）の結果共有 ※詳細は【参考資料2】参照

**調査目的** 職員が日頃業務を行う上での課題等を明らかにし、施策の検討を行うため。

**調査期間** 7月23日（月）から 9月2日（火）

**調査対象** 全職員（会計年度任用職員を除く）

**調査方法** ウェブフォームによる調査

**調査内容**

- ・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...

# 1.戸田市のDXにおける現状分析

## ② 職員アンケートの結果共有

### 回答者の属性

年代	回答数（年代別）	職員数※
20代以下	139	192
30代	167	287
40代	204	302
50代	131	204
60代	19	27
総計	660	1,012

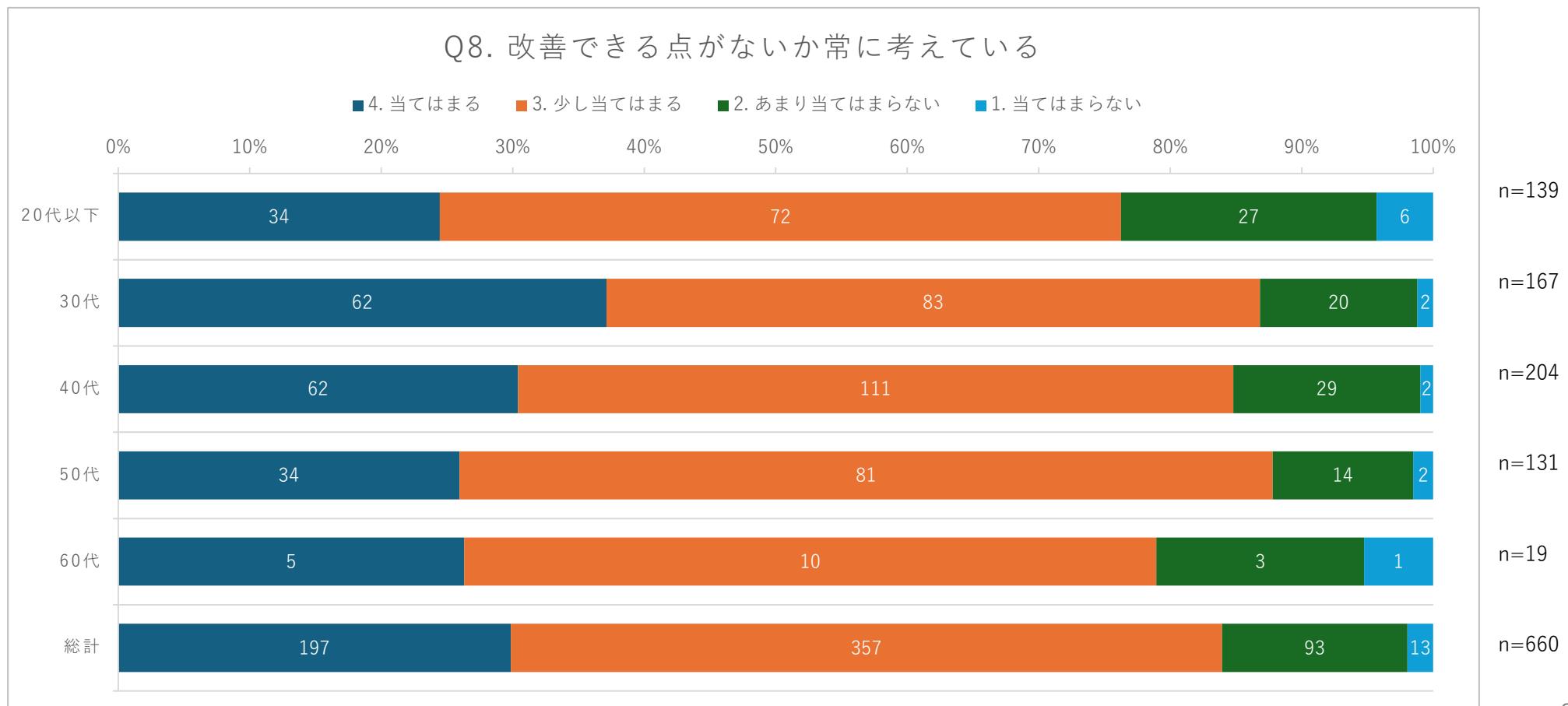
部局名	回答数（部局毎）	職員数※
市長公室	5	11
危機管理防災課	7	10
企画財政部	58	91
総務部	29	40
市民生活部	42	71
環境経済部	12	41
健康福祉部	86	142
こども健やか部	142	192
都市整備部	34	69
市民医療センター	25	45
会計課	11	11
水安全部	23	38
消防	117	156
議会事務局	9	10
教育委員会事務局	55	76
行政委員会事務局	5	7
総計	660	1,010

※職員数については、年代別が2025年4月1日現在、部局別が2025年7月1日現在。

# 1.戸田市のDXにおける現状分析

## ② 職員アンケートの結果共有

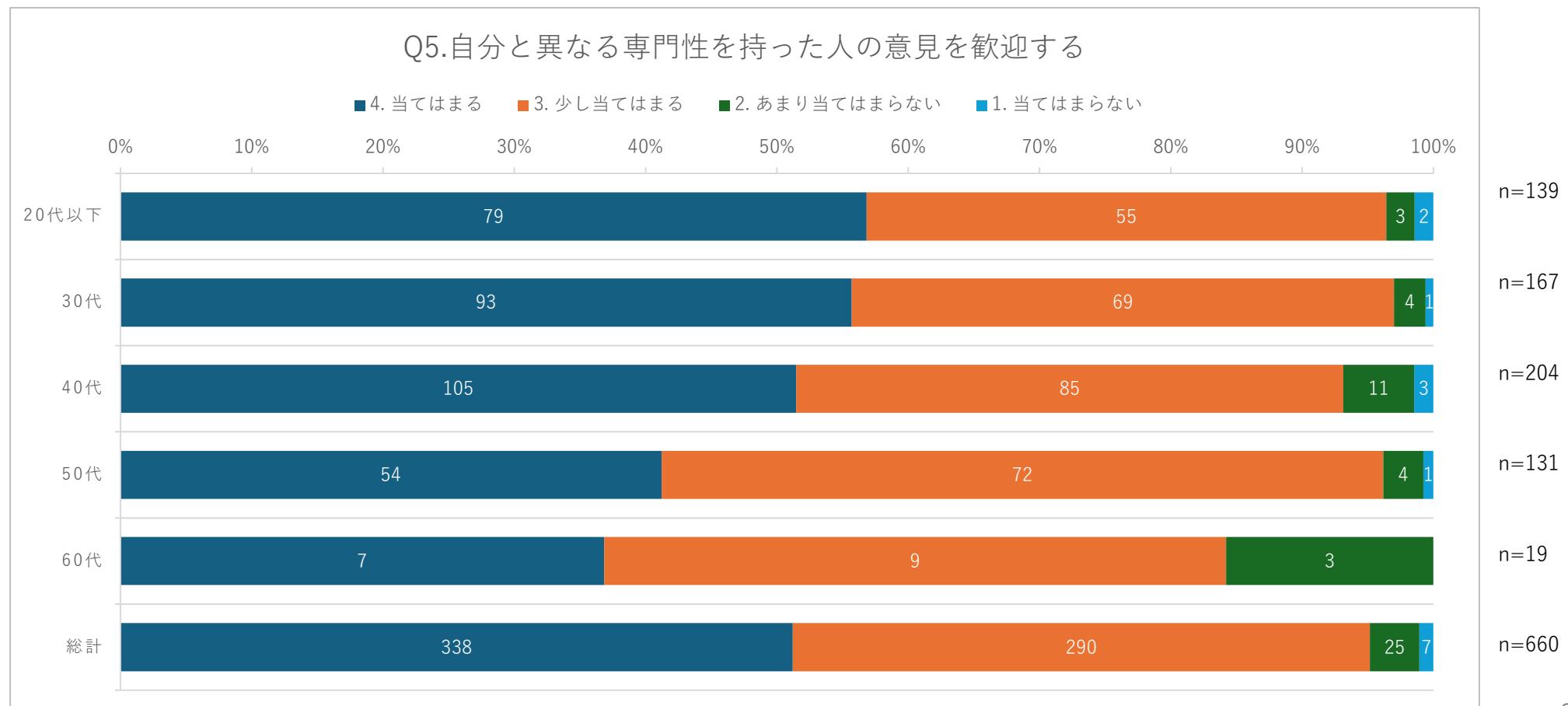
職員において「業務を改善していく」意識が強く、業務変革の土台がある。



# 1.戸田市のDXにおける現状分析

## ② 職員アンケートの結果共有

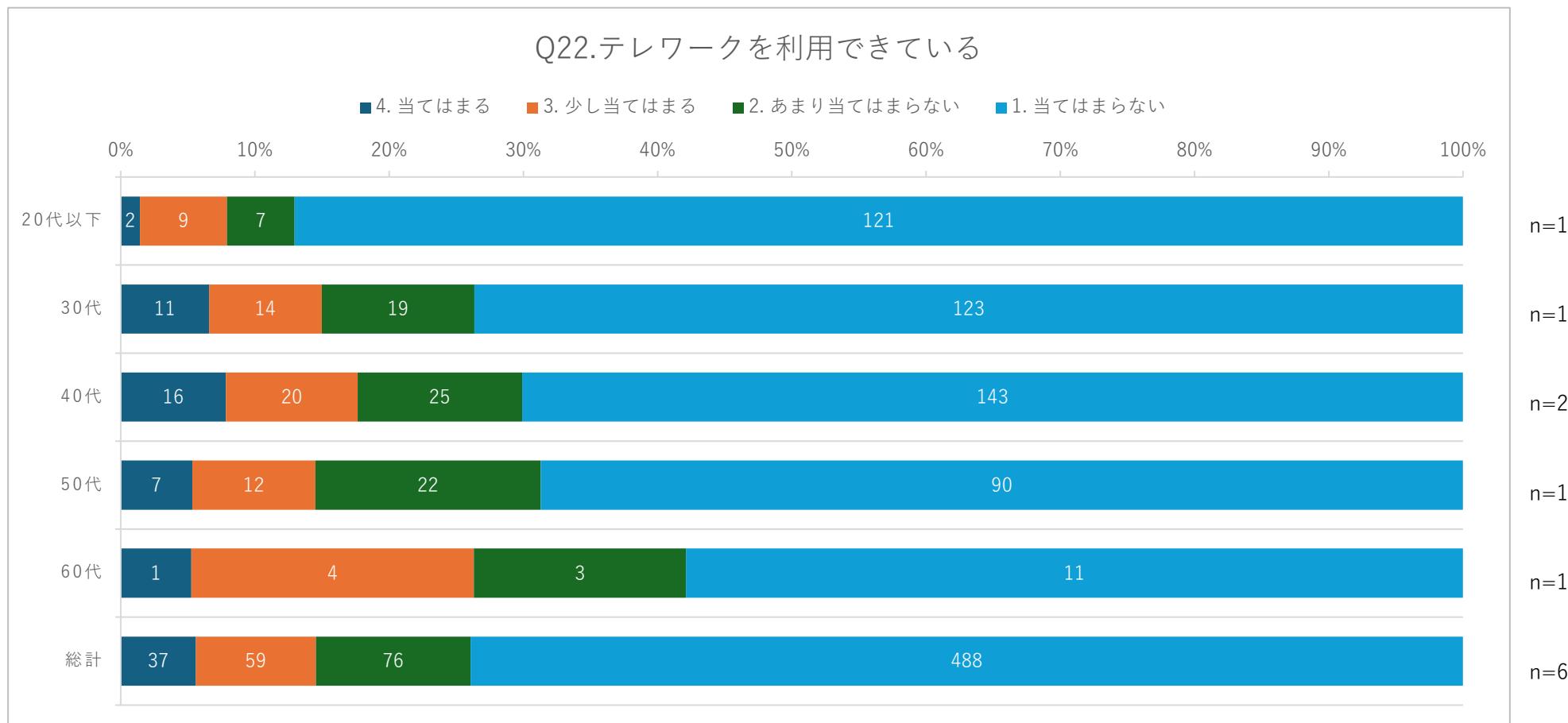
多様な人材を受け入れることができる風土があり、外部人材等の登用にも理解が得られる。



# 1.戸田市のDXにおける現状分析

## ② 職員アンケートの結果共有

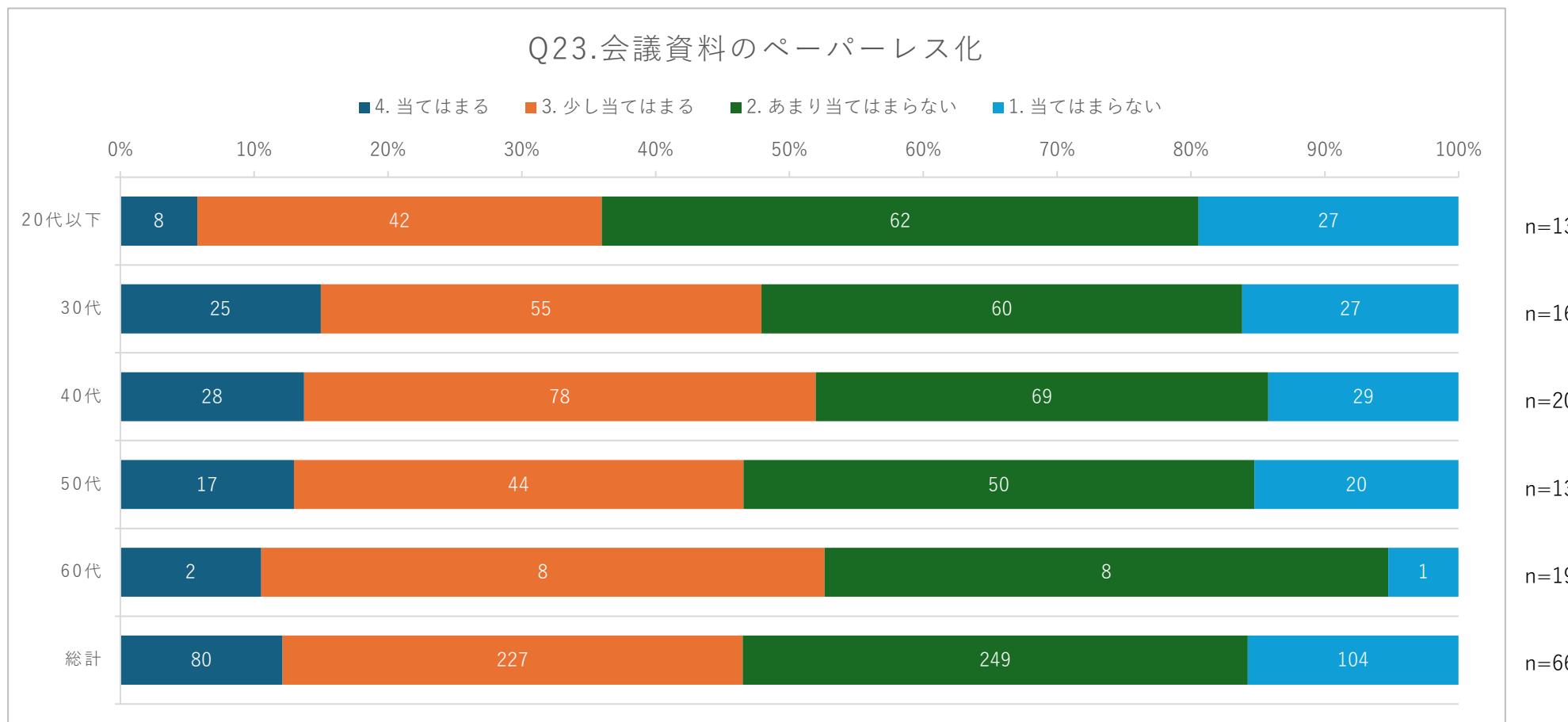
職員におけるテレワーク活用については、多くの年代で進んでいない。



# 1.戸田市のDXにおける現状分析

## ② 職員アンケートの結果共有

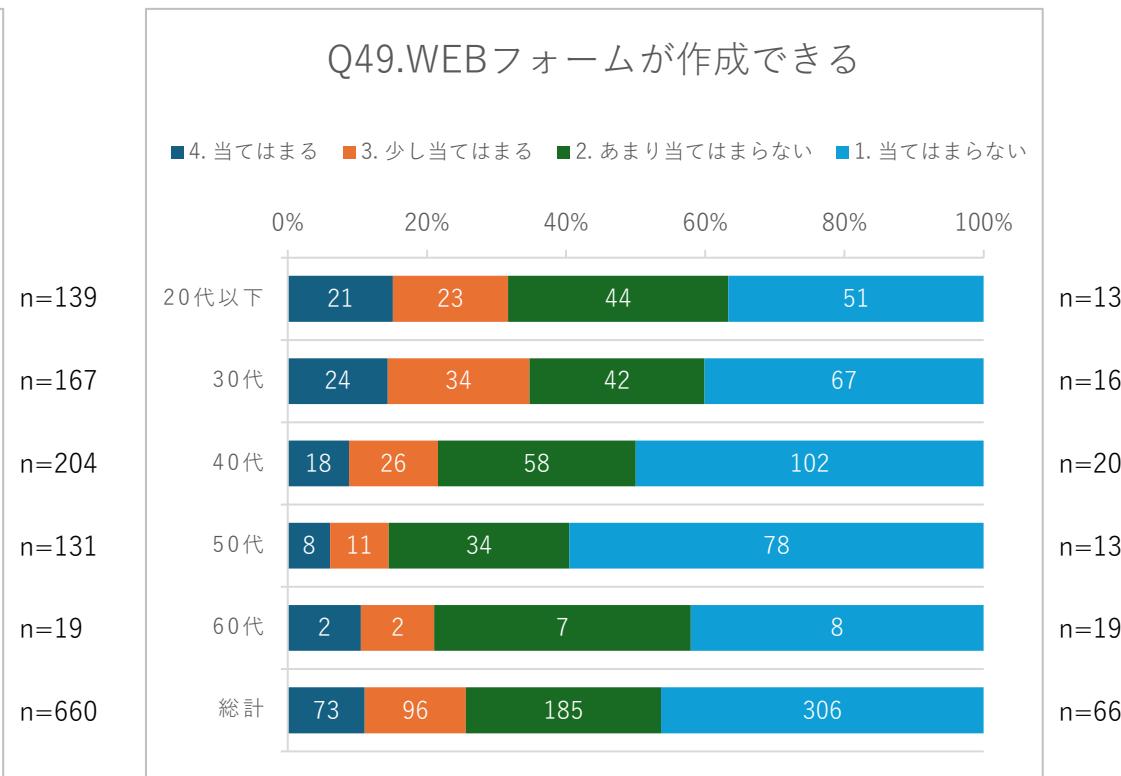
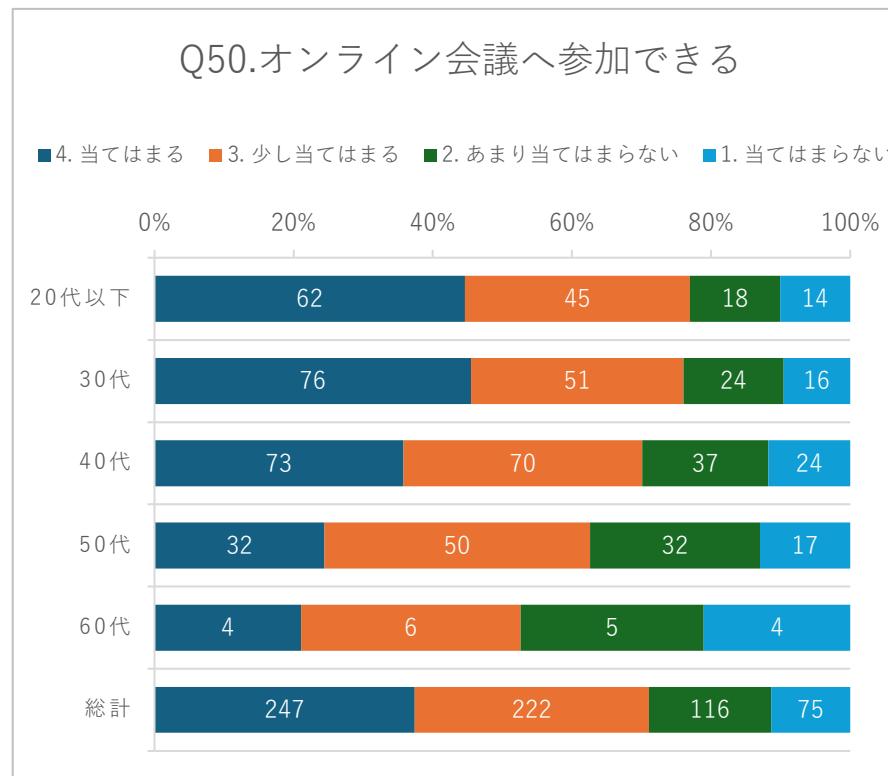
会議資料のペーパーレス化については、全体で約50%弱となっている。



# 1.戸田市のDXにおける現状分析

## ② 職員アンケートの結果共有

オンライン会議への参加できる職員の割合は増えているが、WEBフォーム作成の割合は低い。

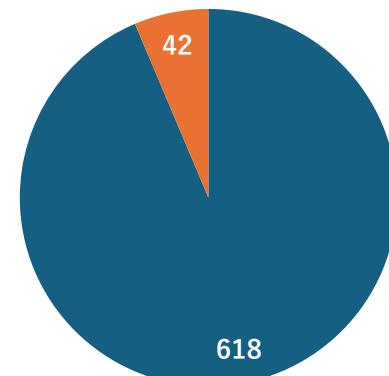


# 1.戸田市のDXにおける現状分析

## ② 職員アンケートの結果共有

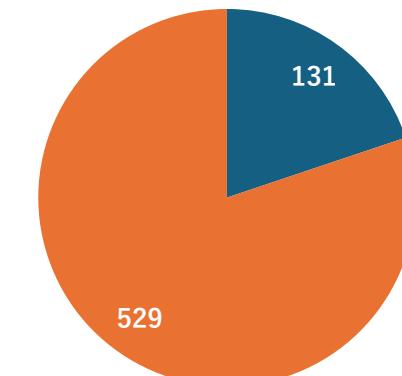
多くの職員においてリスキリングの必要性を感じているものの、スキル習得の時間を確保できていない。

Q58. リスキリングが必要だと感じていますか。



■ 1. 必要だと思う ■ 2. 不要だと思う

Q59. スキル習得のための時間が確保できているか。

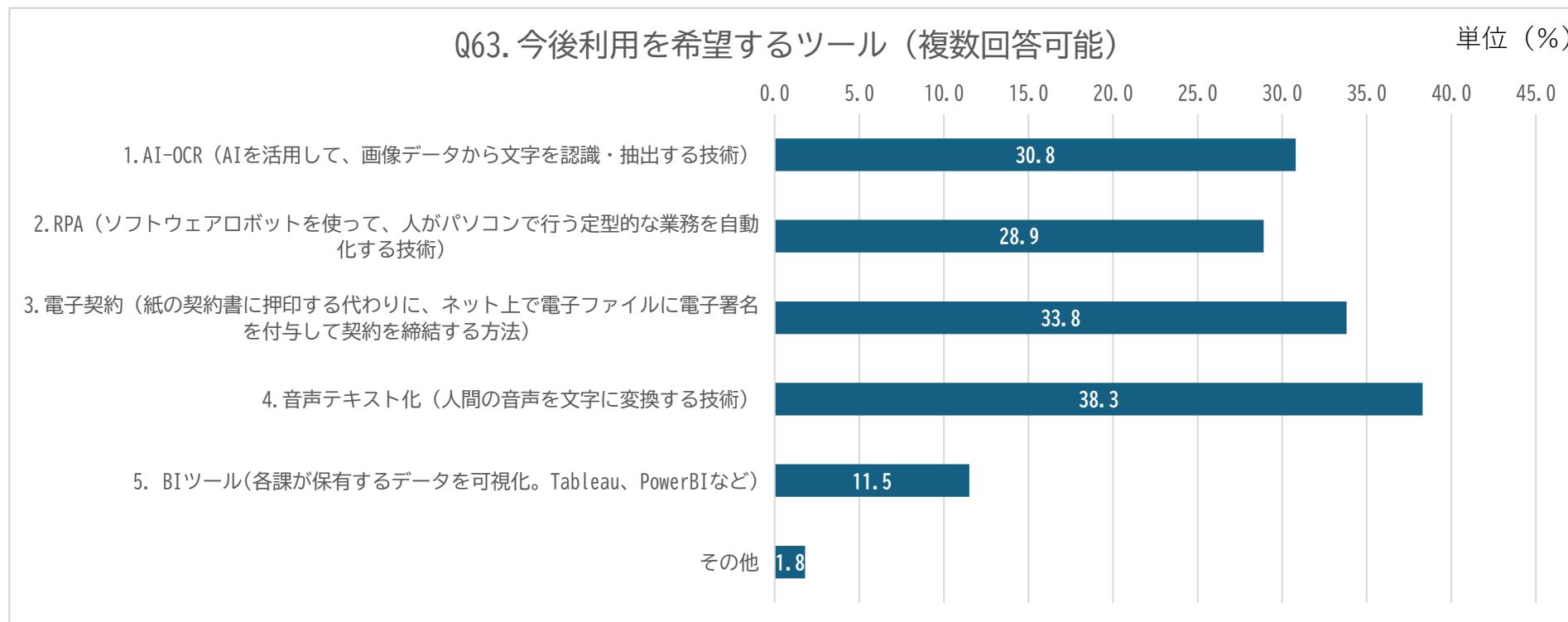


■ 1. 確保できている ■ 2. 確保できていない

# 1.戸田市のDXにおける現状分析

## ② 職員アンケートの結果共有

会議音声等のテキスト化や電子契約の利用希望が多く挙がっている。



# 1.戸田市のDXにおける現状分析

## ② 職員アンケートの結果共有（自由回答）

Q: 60. 今後どのような知識やスキルを習得したいですか？

### 主な意見

#### 1. AI・生成AI関連

- ・生成AIの活用方法（プロンプト作成のコツ、文書作成、資料作成、画像生成など）
- ・ChatGPTや対話型AIサービスの利用
- ・AIを活用した業務効率化や分析スキル
- ・AI活用に伴う情報セキュリティや制度面の理解

#### 2. デジタルスキル（基礎～応用）

- ・Excel（関数、マクロ、ピボットテーブル、VBAなど）の習得・活用
- ・Word、PowerPointを含むOfficeスキル全般
- ・データ分析スキル（統計、データ収集・整理・編集）
- ・データベースやAccessの利用
- ・タイピング、PC基礎操作

#### 3. DX・業務改善スキル

- ・DXやIT用語の理解
- ・ノーコードツール（kintone等）の活用
- ・RPA導入や業務自動化
- ・業務改善に直結するデジタルツールの活用事例の習得

#### 4. 情報発信・コンテンツ作成

- ・動画作成・編集、SNS活用
- ・Webフォーム、資料作成
- ・市民向け広報、プレゼンテーションスキル

#### 5. 専門知識・資格

- ・法律、会計、簿記、CADなど業務関連知識
- ・語学力（英会話、外国人対応、手話など）
- ・キャリアに活かせる資格取得（旅行業務、運行管理者など）

#### 6. その他

- ・人命救助や消防技術など現場知識
- ・子ども、保育、福祉関連の知識
- ・経営分析などの知識
- ・「なにを学べばいいのか分からないので基礎から学びたい」という声

### 参考：テキストマイニング※頻出語句



【出典】ユーザーローカルAIテキストマイニングによる分析（<https://textmining.userlocal.jp/>）  
※スコア順によるワードクラウド化



# 1. 戸田市のDXにおける現状分析

## ② 職員アンケートの結果共有（自由回答）

Q: 65. DXの推進や、業務効率化・業務改善に向けて、現状各課で持っている業務の課題について教えてください。

## 主な意見

## 1. 人員・時間・予算の制約

- ・担当者の業務過多でDXに取り組む時間がない
  - ・人員不足や異動による属人化
  - ・導入に必要な予算確保や調達手続きが大きな負担

## 2. 紙文化と手作業依存

- ・申請、届出、伝票、台帳など紙中心の運用が依然として多い
  - ・重複入力や転記が常態化し、確認作業が非効率
  - ・ペーパーレス化の要望は多いが、制度や慣習が障壁となっている

### 3. 制度・ルール・利用者側からのニーズ

- ・押印や様式規定、監査対応など制度的制約が電子化の阻害要因
  - ・国、県、市でフォーマットが統一されていない
  - ・高齢者や学校、町会など紙を求める利用者層への配慮が必要

#### 4. システム・ツールの課題

- ・システムが使いづらい、機能を活かせていない
  - ・複数ツールの乱立により二重作業や分断が発生
  - ・メール容量制限、端末不足、ネットワーク制約など環境要因
  - ・テレワークの仕組みが未整備

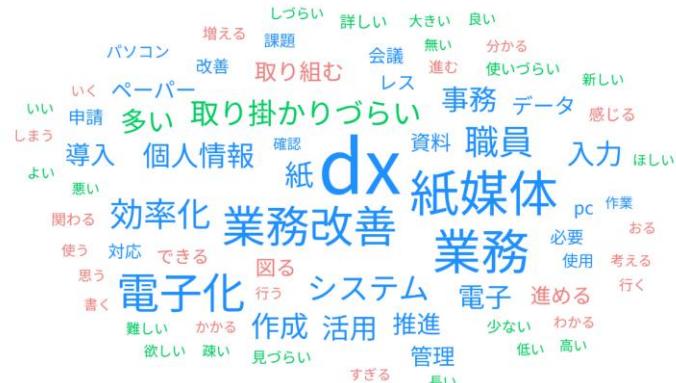
## 5. データ整備と活用不足

- データの設計や蓄積方法が不十分で再利用できない
  - CSVやExcel処理の限界、毎年の手作業更新に工数がかかる
  - 成果指標が曖昧で改善効果の測定が難しい

## 6. スキル・意識・浸透の課題

- DXやデジタルの意義自体が十分に理解されていない
  - 職員間でスキル差が大きい (Excel、ノーコード、システム操作)
  - 研修やマニュアルが不足し、抵抗感を持つ職員も多い

### 参考：テキストマイニング ※頻出語句



【出典】ユーザーローカルAIテキストマイニングによる分析（<https://textmining.userlocal.jp/>）  
※スコア順によるワードクラウド化



# 1.戸田市のDXにおける現状分析

## ② 職員アンケートの結果共有まとめ ※詳細は【参考資料2】参照

### 学習需要や研修参加意向が高い

理由：リスクリシングを「必要」と回答93.6% (Q58)。一方で学習時間は「確保できていない」80.2% (Q59)

DX関連の講座・研修に「受講したい（3・4）」70.4% (Q66)

→ 学習時間の確保やオンデマンド提供の設計が効果的。

### 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」41.2% (Q17)。オープンデータ36.2%、情報とデータの違い30.3%等 (Q24-27)

→ 層別の基礎～初級研修が必要。

### 業務改善の成功事例の認知が限定的

理由：住民向け事例の認知 44.4%、庁内向け事例の認知 52.9% (Q44-45)。

→ 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。

### セキュリティ/コンプライアンスの土台は良好

理由：ID・PW管理95.0%、不正確情報の見分け75.6%、個人情報の判別91.7%、引用ルール75.6%（いずれも3・4、Q53-57）

### スキル習得希望/必要人材の方向性（自由記述）

理由：キーワード集計で「AI」「Excel/データ」「PowerPoint」「kintone/ノーコード」「マクロ」等が上位 (Q60/64/65)

→ 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。

※主に、択一式の設問のまとめ。自由意見は前述のとおり。

# 1.戸田市のDXにおける現状分析

## ③ 第3次情報化推進計画の進捗整理 詳細は【参考資料3】参照

**調査目的** 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」の実施状況等について調査し、第3次情報化推進計画の進捗について把握する

**調査期間** 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」

# 1.戸田市のDXにおける現状分析

## ③ 第3次情報化推進計画の進捗整理 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た。

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やEBPMの活用については、微増に留まった。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る。

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る。

### 「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%

### 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項目に及んだ。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や、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る。本計画での施策策定に当たっては、各所属のDX施策の推進力となるような事業の整理を行っていく。

# 1.戸田市のDXにおける現状分析

## ④ 部署ヒアリング結果共有

**実施目的** 各部署における課題や支援希望等をヒアリングし、今後のDX施策を検討するため。

**実施日** 2025年8月14日（木）、8月25日（月）、8月29日（金）

**実施対象** 全所属

**実施方法** 各部署からの事前アセスメント※1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** • 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

etc..

※1 部署毎の現状を把握するため、これまでの業務改善の取組や部署における課題、今後の要望等についてアンケートを実施。

# 1.戸田市のDXにおける現状分析

## ④ 部署ヒアリング結果まとめ（全部署共通の論点（課題・ニーズ・意見））

### 業務関連

- ・ **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窓口手作業が常態化している。

# 1.戸田市のDXにおける現状分析

## ④ 部署ヒアリング結果まとめ（全部署共通の論点（課題・ニーズ・意見））

### 人材や組織体制

- ・ 組織横断的な課題への対応
  - ・ 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。

# 1.戸田市のDXにおける現状分析

## ④ 部署ヒアリング結果まとめ（全部署共通の論点（課題・ニーズ・意見））

### 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。

### その他のご意見（一部抜粋）

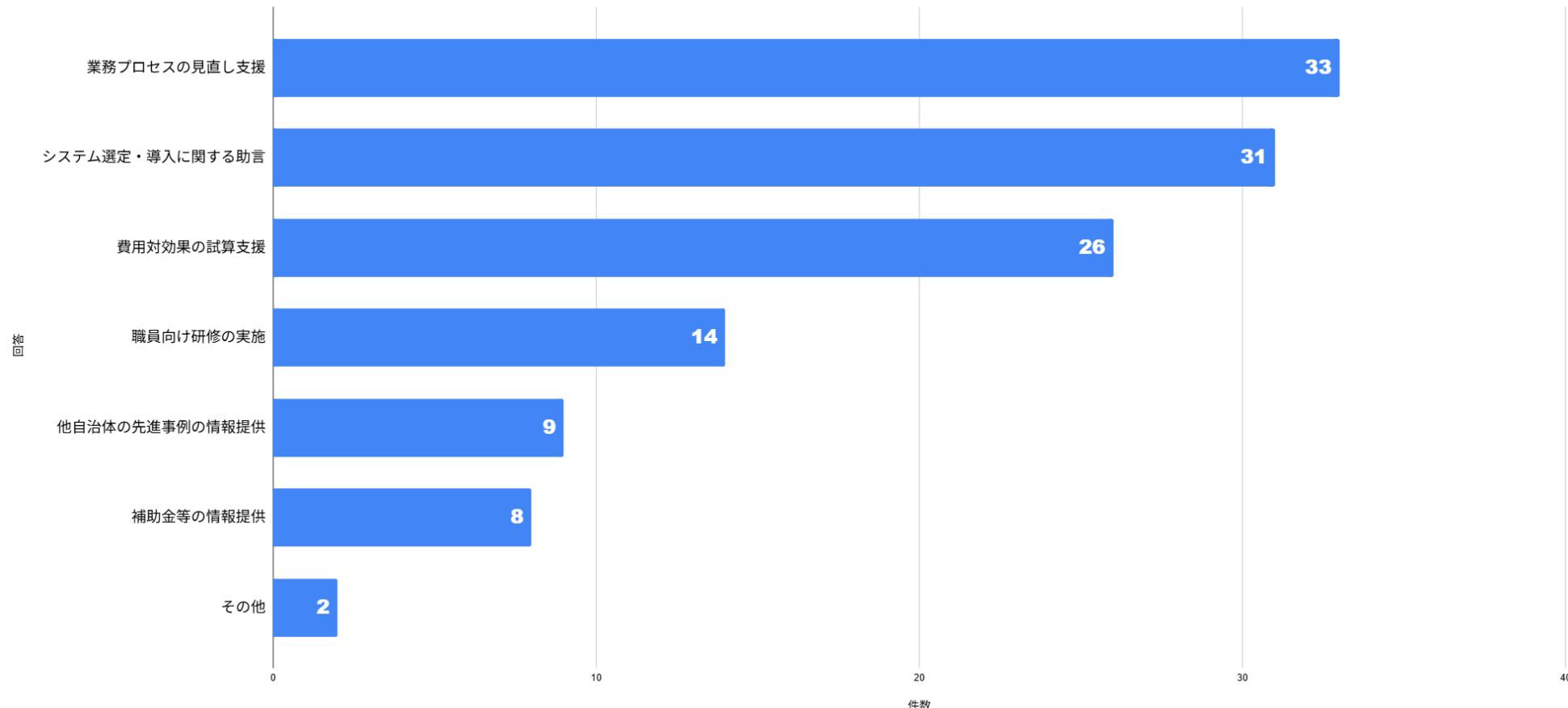
- ・ 組織全体で効果が期待できる部分（全庁的に共通で使っているシステム等）を変更すれば、組織全体で効率化が進むのではないか。
- ・ DXを推進するにあたり、DXを推進するメリット（効率化やミスの減少）を提示していく必要がある。
- ・ タブレット上で図面への書き込み（工事現場において業者と図面を見ながら会話等）が可能となれば、ペーパーレスの推進が図れるのではないか。
- ・ 新たにDXを所属横断で推進するためのプロジェクトチームを設置に向けて検討している部局あり。
- ・ IT事業者へ相談しながらデジタル化を進めているため、所属内でのDXに関する知見が蓄積されていない。

# 1.戸田市のDXにおける現状分析

## ④ 部署ヒアリング結果まとめ（事前アセスメントから）

求める支援として、業務プロセス見直し支援、システム導入や費用対効果試算支援などが挙げられた。

14. デジタル戦略室からの支援について、どのような内容を期待しますか。（複数選択可）

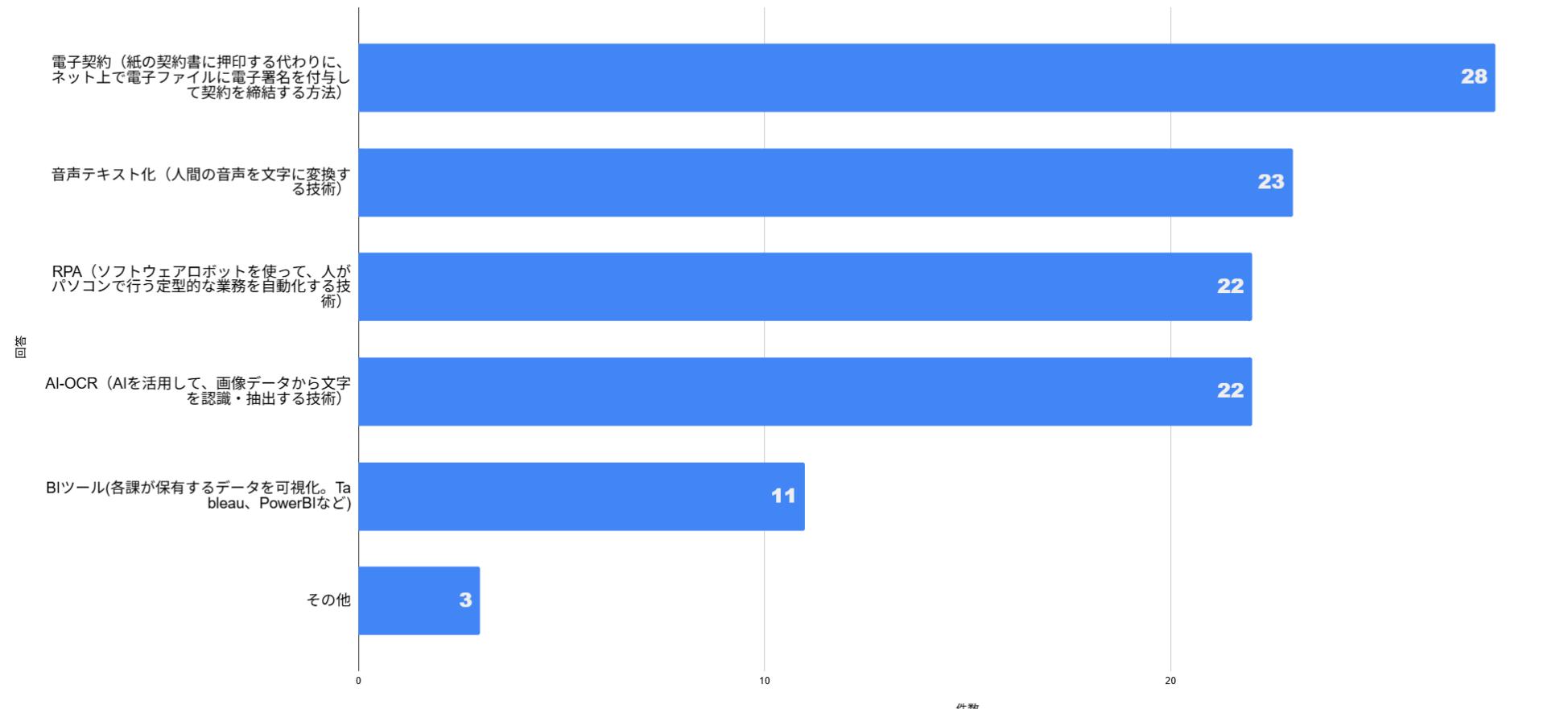


# 1.戸田市のDXにおける現状分析

## ④ 部署ヒアリング結果まとめ（事前アセスメントから）

今後利用を希望するツールとして、電子契約手続き、音声テキスト化、RPAによる業務の自動化など業務効率化ツールが求められている。

15. 今後利用を希望するツールを教えてください（複数選択可）。



# 1.戸田市のDXにおける現状分析

## 現状分析（市民向けアンケート）

### 強み

#### ①スマート中心の利用環境

引用項目：問3「インターネット利用機器」：スマート利用 95.8% (361/377)

#### ②オンライン手続の便益認識が高い

引用項目：問10「便利だと思うサービス」：インターネットやスマートで各種手続・申請ができる 76.9% (313/407)

#### ③既存デジタルサービスの利用経験・意向

引用項目：問8-1-16「コンビニ交付（利用経験・認知）」：利用経験あり 42.8% (169/395)、認知あり 35.2% (139/395)

引用項目：問8-2-16「コンビニ交付（利用意向）」：利用したい 78.9% (292/370)

引用項目：問8-2-17「スマート申請（利用意向）」：利用したい 69.7% (258/370)

#### ④生活利便に直結するオンライン申請等への期待

引用項目：問10 「オンラインでの粗大ごみ申込み」 74.9% (305/407) 「オンラインでの公共施設等の予約・商店街情報等の利用」 67.3% (274/407)

### 弱み

#### ①スマート申請の“認知ギャップ”

引用項目：問8-1-17「スマート申請（利用経験・認知）」：知らなかった 54.5% (206/378)

#### ②インターネット非利用者のハードル（操作・セキュリティ・コスト）

引用項目：問2「インターネット非利用の理由」：設定／操作がわからない 52.4% (22/42)、安全性不安 21.4% (9/42)、費用 14.3% (6/42)

#### ③デジタル化による不安

引用項目：問11、個人情報漏えい 71.5% (303/424) 詐欺等の犯罪増加 42.2% (179/424)

#### ④個別サービスの認知・利用がまだ限定的

引用項目：問8-1-10「施設予約システム（公共施設・スポーツ）」：利用経験あり 22.4% (89/398)、未知（知らなかった） 51.8% (206/398)

# 1.戸田市のDXにおける現状分析

## 現状分析（職員向けアンケート）

### 強み

#### ①業務改善志向が強い

引用項目：Q8「業務で改善点を常に考えている」：「当てはまる／少し当てはまる」合計 83.9% (554/660)

#### ②庁内ユーザー視点での改善意識

引用項目：Q7「庁内の職員もユーザーとみなして業務改善」：「当てはまる／少し当てはまる」合計 61.2% (404/660)

#### ③多様な人材の受入土壌がある

引用項目：Q5「自分と異なる専門性を持つ人の意見を歓迎する」：「当てはまる／少し当てはまる」合計 95.1% (628/660)

#### ④研修受講意向が高い

引用項目：Q66「DXや情報処理・業務改善の講座や研修があれば積極的に受講したい」：「当てはまる／少し当てはまる」合計 70.4% (465/660)

#### ⑤ITツールの導入ニーズが明確

引用項目：Q63「今後利用を希望するツール」：音声テキスト化 38.3% (253件)、電子契約 33.8% (223件)、AI-OCR 30.8% (203件)、RPA 28.9% (191件)

### 弱み

#### ①データ分析の基礎スキルが不足

引用項目：Q29～33周辺（Excel関数・仮説構築・判断）：「当てはまる（各設問でデータ分析の基礎スキルを保持する）」が1割程度にとどまる設問が複数。

#### ②任意で開催されている研修への参加は現状消極的

引用項目：Q2「任意参加の研修にも積極的に参加している」：「当てはまる／少し…」合計 22.0% (145/660)／消極側 78.0% (515/660)

#### ③テレワーク活用は限定的

引用項目：Q22「テレワーク制度を利用している」：「当てはまる／少し…」合計 14.5% (96/660)／「当てはまらない／あまり…」合計 85.4% (564/660)

#### ④ペーパーレス化の対応

引用項目：Q23「会議資料は極力ペーパーレス化」：「当てはまる／少し…」合計 46.5% (307/660)／消極側 53.5% (353/660)

#### ⑤WEBフォーム作成スキル

引用項目：Q49「WEBフォームを作成できる」：「当てはまる／少し…」合計 25.6% (169/660)／消極側 74.4% (491/660)

# 1. 戸田市のDXにおける現状分析

## 現状分析（部署ヒアリング）

### 強み

#### ①各部署においてオンライン申請が進んでいる

理由：各部署において、電子申請サービスやExcel等を用いた業務効率化が進んでいる。

#### ②BI・データ活用の需要が複数部局で顕在化

理由：データを活用した施策検討のニーズが存在している。

#### ③既存サービスの電子化・オンライン施策の実績

理由：Zoomを活用したイベント等の実施を行っている。

コンビニ交付利用が伸長や粗大ごみのLINE申請導入などを実施している。

#### ④庁内の音声テキスト化ニーズが全庁で顕在

理由：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

### 弱み

#### ①システム分断と二重入力が常態化

理由：・各課の業務システムが分断しており、システムで突合手作業がある。  
・スマート申請を活用しているが、システムやExcelへの二重入力している。

#### ②紙・押印・副本返送など“紙前提”業務が残る

理由：・多くの部署で、紙ベースの申請、二重入力、押印が残存  
・相手がデジタル化に対応しておらず、紙文化が残る業務もある。

#### ③人材・ノウハウの不足・属人化

理由：Excelマクロの属人化、kintoneの活用知見がないため活用が進んでいない。

#### ④端末・ネットワーク・外部データ参照の制約

理由：・一部出先機関などで端末が不足している。  
・ネット分離で非効率な業務となっている。

# 1.戸田市のDXにおける現状分析

## 現状分析（各種調査から導き出された方向性）

### 市民向けDXニーズ

#### ①スマホファースト・ワンストップ申請

解決の方向性：申請手続をスマホ最適化し、利用者起点で導線を設計した便利な申請環境を提供。

根拠：市民アンケート・強み①：スマホ利用 95.8%（問3）

#### ②オンライン完結・決済連携

解決の方向性：申請～支払～通知までを一元的に整備。来庁不要となった申請の件数やオンライン申請件数をKPIとして管理。

根拠：市民アンケート・強み②：オンライン手続のメリットを認識 76.9%（問10）

市民アンケート・強み③：既存サービス利用意向：コンビニ交付78.9%（問8-2-16）、スマート申請 69.7%（問8-2-17）

#### ③認知ギャップ・デジタル格差の解消

解決の方向性：戸田市公式LINE等SNS、二次元コードを掲載したチラシ・広報誌等で周知し、デジタルデバイド対策を実施。

根拠：市民アンケート・弱み①：スマート申請は利用意向が高いものの認知度は低い「知らなかった」 54.5%（問8-1-17）

市民アンケート・弱み②：ネットを利用しない理由「操作がわからない」 52.4%、「安全性不安」 21.4%、「費用」 14.3%（問2）

#### ④安全安心の可視化と相談体制整備

解決の方向性：個人情報漏えい防止策やセキュリティ対策の強化。相談・履歴内容を統合管理。

根拠：市民アンケート・弱み③：個人情報漏えい不安71.5%、詐欺等42.2%（問11）

市民アンケート・弱み②：ネットを利用しない理由「操作がわからない」 52.4%、「安全性不安」 21.4%、「費用」 14.3%（問2）

# 1.戸田市のDXにおける現状分析

## 現状分析（各種調査から導き出された方向性）

### 行政内部向けDXニーズ

#### ①組織横断の連携・一元管理

解決の方向性：関連部署と共に使用できるシステムや基盤の整備。

根拠：部署ヒアリング・弱み①：システム分断による突合の手作業、電子申請後のバックヤードで二重入力、市民からの要望等に対して各部署が個別管理。

#### ②電子化の更なる推進

解決の方向性：スマート申請、電子決裁、電子契約等のデジタル化を基本としつつも、紙前提となる業務についてはAI-OCRで業務設計。

根拠：部署ヒアリング・弱み②：紙申請・押印手続き・副本返送等の紙前提の業務が一部残る。

#### ③データ活用体制の確立

解決の方向性：活用ニーズの高いデータについてはBIツール等を活用して可視化し、EBPMの土台を整備。

根拠：部署ヒアリング・強み②：データ活用のニーズが存在

職員アンケート（弱み①）：データ分析基礎スキル不足（Q29～33関連）

#### ④ITスキル・業務の属人化対策

解決の方向性：ノーコードツールの活用推進、業務見直し（BPR）における所管課の支援。

根拠：部署ヒアリング・弱み③、職員アンケート・弱み⑤：Excelマクロ属人化、ノーコードツール（kintone等）やスマート申請の活用スキル等の不足。

職員アンケート（弱み①,②）：データ分析基礎不足／任意研修参加消極的22.0%

#### ⑤ICT基盤最適化と働き方改革への対応

解決の方向性：端末配備やテレワーク前提の業務設計の推進。

根拠：部署ヒアリング・弱み④：端末不足、ネット分離で非効率。

職員アンケート・弱み②：テレワーク利用「当てはまる／少し…」14.5%（Q22）

## 2. (参考) 先進自治体事例

### 先進自治体事例

先進自治体の事例については、大きく3つの視点から、項目毎にまとめる。

#### A. 市民等向けDX

- ①オンライン手続き
- ②窓口改革
- ③デジタルデバイド対策

#### B. 自治体内部DX

- ①業務効率化・BPR
- ②データ利活用
- ③働き方改革
- ④システム関連

#### C. その他

- ①組織体制
- ②人材確保・育成

## 2. (参考) 先進自治体事例

### A. 市民等向けDX

#### ①オンライン手続き

##### 岡山県総社市

- スマホ市役所 (LINE) の取り組みにより、掲示申請型からプッシュ通知確認型へ転換し、円滑な行政サービスを実現し利便性向上に寄与している。

##### 千葉県千葉市

- 保有データを活用することで、対象住民へ適切なサービス案内をプッシュ通知し、サービス対象者の申請漏れの防止に寄与している。

#### 3 「スマホ市役所」の取組により、「掲示+申請」から「プッシュ通知+確認」へ変革【岡山県総社市】



- 行政サービスをLINE公式アカウントからプッシュ通知
- 住民は受け取ったプッシュ通知をオンライン上で確認するだけで手続きが完結

##### 事業の概要

- 住民が市のLINE公式アカウントから、プッシュ型通知サービスの事前登録(マイナンバーカードの公的個人認証サービスを活用)を行うと、市のデータベースに基本4情報が格納。
- システム上で、住民税非課税世帯向けの給付金の対象者リストと突合し、該当者がいれば申請フォームを市のLINE公式アカウントからプッシュ通知。
- 住民は受け取ったプッシュ通知をオンライン上で確認するだけで手続きが完結。

##### [サービスイメージ]



3-15

#### 【出典】総務省,自治体DX事例集

#### 4 市が保有する情報を活用し対象者に利用できるサービスをプッシュ通知【千葉県千葉市】



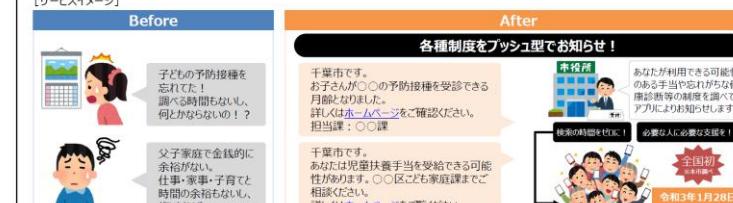
- 支援が必要な人ほど制度を調べる余裕がないことを踏まえ、受けられるサービスをプッシュ型でお知らせすることで、受給漏れを防止とともに市民がサービスを調べる負担を軽減

##### 事業の概要

- 各種手当の受給や健康診査などの利用について、市が保有する住民情報を活用し、各制度の受給対象となる可能性のある市民に対し、LINEやメールを通じて個別にお知らせし、受給漏れの防止を図る「あなたが使える制度お知らせサービスサービス（略称：For You※）」を展開。
- 対象制度は、健康診査や子育て支援関連手続きを中心で29制度。

※主な制度：乳児一般健診手当、特定健診手当、水痘予防接種、麻疹・風疹・腮腺炎予防接種、高齢者肺炎球菌予防接種、産後ケア事業、妊娠婦健診、心身健害児健診手当、特別児童扶養手当、児童扶養手当、ひとり親家庭等医療費助成、家庭生活支援員の派遣、母子・父子・尊婦福祉資金、水道料金・下水道使用料の減免、子育て世帯を支援するための市営住宅期限引き入れ

##### [サービスイメージ]



3-18

#### 【出典】総務省,自治体DX事例集

## 2. (参考) 先進自治体事例

## A. 市民等向けDX

## ② 窗口改革

## 北海道北見市

- ・ 書かないワンストップ窓口の取り組みにより、住民の窓口申請を一括にし、併せて職員負担も軽減。
  - ・ 転居等手続8,500件のワンストップ化を実現している。

## 神奈川県横須賀市

- 手続ナビ（スマホで質問を回答すると必要手続き等が分かる）と申請サポート（事前の申請書作成）で住民異動手続の待ち時間を大幅に短縮に寄与している。※待ち時間約60分短縮

14 「書かないワンストップ窓口」(書かない、回さない、漏れがない窓口)【北海道北見市】



フロント部分（受付窓口）だけでなく、バックヤードのフローも一體的に見直し。受付システムを導入し、バックヤードの負担を軽減しながら、住民の書く手間や窓口を回る手間を削減

## 事業の概要

- 紙の申請書を作る部分だけをデジタル化するのではなく、フロントからバックヤードまでをトータルデザインし、住民も職員も双方がラクになる取組を推進。ワンストップで受ける手続数は年間約8,500件。
  - 「新人職員が窓口を利用してみたら実習」で窓口業務の課題が浮き彫りになって以降、業務フローの見直しを「スマールスタート＆アジャイル」で行い、業務フローを実現するためのシステムを独自開発。36自治体で同システムを横展開。(R6.4現在)

### 書かないワンストップ窓口の特徴

住所や世帯の変更、戸籍届出に伴って  
必要となる手続のうち、簡単なものは  
1か所の窓口で受付

職員と一緒に手続きを進めるから  
「早い」「優しい」「サインするだけ」

住民は1か所で手続きが簡単に終わり  
職員業務も効率化。双方がラクに。



3-50

【出典】 総務省,自治体DX事例集

16 手続ナビや申請サポートの活用で住民異動手続の待ち時間を60分短縮【神奈川県横須賀市】



▶ 「手続きナビ」による的確な手続案内、「申請サポートプラス」による申請書作成・システム入力効率化により住民異動手続の待ち時間大幅に短縮※。繁忙期（3～4月）の最大待ち時間：100分→38分（62分短縮）

## — 事業の概要 —

- 「手続きナビ」：スマホ等から質問に回答するだけで、必要な手続や持ち物等をお知らせ。担当課が異なる手続を横断的・網羅的に確認でき、必要な手続を調べる時間の短縮や手続漏れを削減。
  - 「申請サポートプラス」：市役所に行く前にウェブフォームに必要事項を入力し申請書類を作成。申請書の内容は、QRコードにより基幹システム等から読み込めるので、多くの入力作業が自動化。事務負担大幅軽減。

#### 利用者目線での窓口待ち時間解消イメージ



KGI:Key Goal Indicator(目標達成指標) 「QRコード」は株式会社ゼンリーウェーブの登録商標です

1

## 2. (参考) 先進自治体事例

### A. 市民等向けDX

#### ③デジタルデバイド対策

##### つくば市

- 年齢による情報格差解消のためにスマートフォン貸出、講座実施、相談窓口などを実施、端末の利用状況やアンケート結果から利用状況を分析し、今後の施策を検討している。

**つくば市情報格差解消促進事業**  
前期 前期:令和6年9月～  
後期:令和6年11月～(予定)  
※前・後期の講座内容は同じものです。

**スマートフォン講座**  
を受けて  
みませんか?

**参加費無料**

**よくあるご質問**

**Q 市が指定する講座はどんな内容ですか?**

**A** 1回目:スマートフォンの基本操作  
2回目:LINE、カメラ、つくスマの使い方  
3回目:地図、ニュースなどの便利なアプリの使い方  
※3回コースでの受講になります。(1回だけの受講はできません)

**Q スマホの操作について、誰かサポートしてくれますか?**

**A** 実施期間中、スマートフォン相談窓口を週に約1回の頻度で会場に設置します。  
※電話窓口(つくば市スマートフォン普及事業受付窓口)では、操作などのサポートは対応していません。

**Q 募集人数は何人ですか?**

**A** 会場ごとに計28名の募集となります。

**Q 受講時に通信料金は発生しますか?**

**A** 受講に伴い発生する通信料金は受講者(申込者)さま負担となります。

**対象者**  
～次のすべての条件を満たす人が対象です～  
✓つくば市に住所を有する  
✓令和6年9月1日現在で65歳以上  
✓スマートフォンを保有しているが  
操作に不安がある方  
✓指定するスマートフォンに参加可能な方

**実施場所・回数**  
●場所 市内の地域交流センター等 17か所  
●講座実施日 裏面のスケジュール参照  
●講座実施回数 各会場で3回ずつ

**申し込み方法**  
裏面をご確認のうえ、下記までお電話にてお申込みください  
【つくば市スマートフォン普及促進事業受付窓口】  
**電話番号:0120-988-893** 平日10時～17時まで \*通話料無料  
※各交流センターでは予約できません。予約は、必ず上記の番号からお願いします。  
※お申込み受付は先着順となります。募集数を超過した場合は、募集を締め切ります。  
※多くのお申込みを頂きお電話が繋がりづらい場合があります。  
※「後期 スマートフォン講座」も実施予定です。後日改めてご案内します。

担当:つくば市政策イノベーション部 科学技術戦略課

【出典】つくば市、スマートフォン講座

## 2. (参考) 先進自治体事例

### B. 自治体内部DX

#### ①業務効率化・BPR

##### 東京都江戸川区

児童相談所に音声AIを導入し、発話内容をリアルタイムで記録、内容に応じたマニュアル参照が可能。職員の業務負担軽減や市民への的確な案内に寄与している。

##### 大分県別府市

ノーコードツール（kintone）とRPAを内製し、106業務で職員の業務負担を軽減している。定例作業を中心に約6,500時間の業務時間を削減した。

#### 22 児童相談業務にAIを活用し相談業務の強化と関連業務の効率化【東京都江戸川区】



▶ AI技術により、通話内容に応じたマニュアル等の即時参照を可能とするほか、発話内容をリアルタイムで確認し、スーパーバイザーによる即時支援体制を強化

##### 事業の概要

- AI技術を活用して電話の通話音声をリアルタイムでテキスト化とともに、通話内容に応じてマニュアル等を即時に参照できるシステムを導入。
- 通話内容の書き起こし等の機能により通話記録にかかる職員の業務負担の軽減を図るとともに、リアルタイムでの発話内容確認で、スーパーバイザーによる即時支援体制を強化。
- 経過記録入力の省力化の他、先輩職員の応対の確認による若手職員に育成にも寄与。



3-79

【出典】総務省,自治体DX事例集

#### 25 ローコード・ノーコードツールを活用して内製でシステムを構築【大分県別府市】



▶ ローコード・ノーコードツールを活用し、職員の手作り（内製）でプレミアム付商品券予約販売システムや避難所運営支援システムを構築した他、RPAのシナリオも内製し6,509時間の業務負担縮減

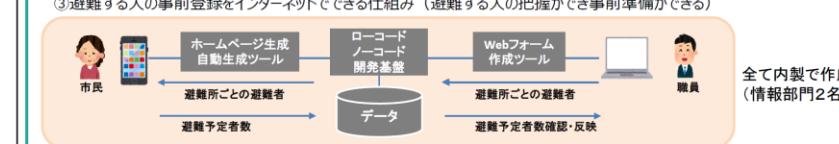
##### 事業の概要

- 内製することで、原課の要望をよく聞きながら作成・都度修正するため良いものができ、事業者に委託しないで比較的短期間かつ安価に作成可能。
- 自分たちの業務を自分たちで変えると実感でき、「自分たちで課題を見つけ、自分達で解決策を考え、実行に移していく」風土を醸成。
- 「オンライン申請・情報提供」は市役所に行かなくても手続できる仕組みの構築、RPAは定例作業時間を削減し職員のみできるサービスに注力することをそれぞれ目的としている。

##### ■ローコード・ノーコードツールで構築した仕組みの一例

###### 避難所関連の情報の公開と登録業務

- ①避難所ごとの避難者数をインターネットに公開する仕組み（三密を避けるため）
- ②避難所ごとの避難者数をインターネットから登録できる仕組み
- ③避難する人の事前登録をインターネットでできる仕組み（避難する人の把握ができ事前準備ができる）



51

【出典】総務省,自治体DX事例集

## 2. (参考) 先進自治体事例

### B. 自治体内部DX

#### ②データ利活用

##### 神戸市

神戸市データ利活用方針を策定し、職員によるデータの可視化や分析を実施し、EBPM（政策立案）や業務改善を推進している。また、ダッシュボード化することで、都度データを収集、分析する必要がなくなり、大幅な時間の削減に寄与している。

<https://www.city.kobe.lg.jp/a47946/data.html#kobe>



## 2. (参考) 先進自治体事例

### B. 自治体内部DX

#### ③働き方改革

##### 神戸市

働き方改革推進チームを設置し、全庁横断的な働き方改革と業務改革を実施している。テレワークやフレックスの導入などからワークライフバランスの推進をしている。

##### 栃木県宇都宮市

LGWAN対応のWeb会議システムを導入することで、出先機関などとの会議をオンライン化。機密性が高い会議を効率的に開催できるようになった。

#### 7. 働き方改革推進チーム



- ミッション：①全庁的な働き方（業務）改革の推進
- ②ロードマップの目標達成

○庁内の部局横断メンバーで構成

（令和3年4月現在）

局	構成組織/メンバー	主な推進プロジェクト	外部有識者・事業者による助言・支援
市長室	・広報戦略部 ・広聴専門官	・データに基づく電話対応改革PT ・総合コールセンター等委託業務PT	神戸市業務改革 エグゼクティブ アドバイザー ✓働き方改革推進に関する戦略的助言
企画調整局	・デジタル戦略部長 ・ICT業務改革担当 ・デジタル化専門官	・スマート手続推進チーム ・RPA・AI推進チーム ・BPR支援	コンサルティング 事業者 ✓個々の取組の支援 ✓全体管理の支援
行財政局	・副局長 ・業務改革専門官兼推進PL ・業務改革課 ・デジタル化専門官 ・区役所課 ・人事課 ・組織制度課 ・給与課	・BPO（外部委託）推進 ・文書改革 ・ペーパーレス推進 ・区役所業務改革 ・電子契約書PT	ソリューション 事業者 ✓システム等の実装 ✓運営・管理の委託

【出典】神戸市、働き方改革（業務改革）ロードマップ2.0（2021～2025）

#### 47 Web会議で移動時間を大幅削減し行政サービスを向上【栃木県宇都宮市】



▶ LGWAN内で構築が可能なWeb会議システムを活用し、職員自身の端末から手軽にWeb会議を実施でき、1時間以上かかる出先機関への移動時間を他業務に充当

##### 事業の概要

- コロナ禍の影響によるWeb会議のニーズが高まり、セキュリティ対策強化及び、LGWAN環境内の既存端末の利活用のため、LGWAN対応のWeb会議システムを新たに導入した。
- 在宅勤務者を含め、離れた場所にいる職員を交えた会議で効率的に利用でき、自席から密にならない状態で打ち合わせができることから、感染リスクを抑えながらも業務を滞らせることがない。
- 広範囲にわたって出先機関が点在しているが、出先機関の長を集めた会議でも移動時間を節約し、機密性が高い会議を効率的に開催できるようになった。

##### ネット経由のWeb会議システムの課題

- ・機密性の高い情報を取り扱う場合、セキュリティ対策の更なる強化が必要
- ・ネット接続可能な専用端末の管理等の負担大
- ・Web会議の開催数増加に伴う、専用機器が不足し、開きたいタイミングで開催困難な会議が発生した

##### LGWAN対応のWeb会議導入後

- ・LGWAN内の利用で高い機密性を確保
- ・LGWAN内の端末の利用による管理工数の削減
- ・自席の端末でWeb会議が可能になり開きたいタイミングで会議を開催可能となり、利便性が向上

【出典】総務省、自治体DX事例集

## 2. (参考) 先進自治体事例

### B. 自治体内部DX

#### ④業務システム関連

##### 鹿児島県奄美市

電子契約システムを導入し、印紙代、郵送費、人件費などを削減。約50%が電子契約に置き換わっている。

#### 10 電子契約システムの導入による印紙代、郵送費、人件費の削減【鹿児島県奄美市】

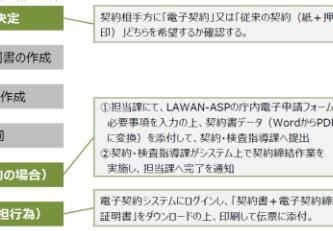


➤ 電子契約システムの導入後、全体の約50%が電子契約に置き換わり、受発注者合計で約250万円の印紙代・郵送費を削減。さらに、人件費の削減にも寄与

##### 事業の概要

- 市内事業者との電子契約システムの導入に関する実証実験を踏まえ本格導入を検討。地方自治法施行規則の改正で「立会人型の電子契約サービス」が利用可能となったことを契機に導入。
- 令和4年6月の導入から令和5年2月まで、全体の約50%が電子契約に置き換わり、受発注者合計で約250万円の印紙代・郵送費を削減。さらに、印刷・製本・印紙貼付・押印・郵送・回収・ファーリング等の受・発注者双方の人件費の削減にも寄与。

##### 契約締結事務の流れ(一部抜粋)



##### システム導入のポイント

- ①当事者型と立会人型の両方を選択可能なハイブリッド型であること
- ②LGWAN(総合行政ネットワーク)でも利用可能であること

##### 導入削減効果(※)

収入印紙代	合計2,400,000円(受注者のみ)
郵送費	420円(書留)×800通(請求書200件+契約書300件)×0.5=168,000円
人件費	印刷・製本・印紙貼付・押印・郵送・回収・ファーリングの当市作業が不要(1件当たり20分程度削減見込み)

※令和4年6月の導入から令和5年2月までの電子契約実績(500件分)で計算

#### 【出典】 総務省,自治体DX事例集

#### 35 住基台帳と地理情報システムの連携で防災施策等に活用【福島県会津若松市】



➤ 統合GISシステムに様々な情報を統合し、浸水想定区域と災害時要援護者の位置情報の確認や地域バス路線再編時の検討、高齢化率の高い地域への重点的広報等に活用

##### 事業の概要

- 全市民の住基情報に市保有のさまざまなデータを統合し、地理情報システム(GIS)にプロットした「住民ポイント」整備・運用。防災訓練のほか、OpenStreetMapと連携したハザードマップの配布など各施策に活用。
- 最新の住民情報が反映されたGISデータは様々な原課で利用され施策決定の基礎資料となるほか、GIS上で管理する消火栓の位置情報を一般に公開するといったオープンデータとしても活用中。
- 統合GISのさらなる利用促進のため、「統合GIS活用検討チーム」を立ち上げ、勉強会を開催。



#### 【出典】 総務省,自治体DX事例集

## 2. (参考) 先進自治体事例

### C. その他

#### ①組織体制

##### 茨城県つくば市

DXを推進するため、デジタルガバメント推進本部のほか、専門ワーキンググループを設置しており、行政手続きのオンライン化やオープンデータ活用など、それぞれの専門毎のグループでDXを推進されている。

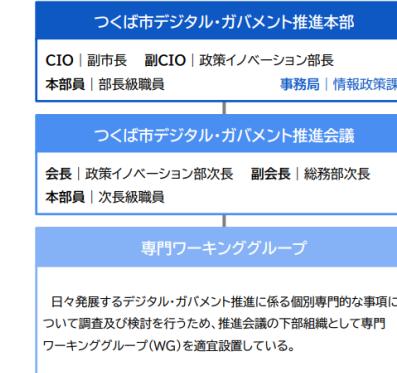
##### 福岡県北九州市

DXを推進するため、デジタル市役所推進本部を設置している。推進本部を基に、必要に応じてテーマごとにワーキンググループを設置し、部局横断で課題解決を図っている。

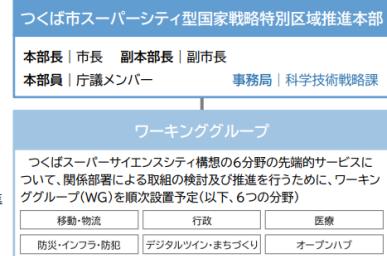
2021年には、デジタル市役所推進室、デジタル政策監を配置し、2025年には新たに「DX・AI戦略室」を設置し、推進体制を強化している。

#### 02 位置付けと推進体制 連携体制

個別の取組には、「つくば市スーパーシティ型国家戦略特別区域推進本部」のワーキンググループが取り組んでいるものも含まれることから、適宜調整を行い、効率的に進めています。



つくば市スーパーシティ型国家戦略特別区域推進本部  
スーパーシティ型国家戦略特別区域の推進を図ることを目的に設置された組織。主にスーパーシティ型国家戦略特別区域の推進に関する方針の決定、総合調整、連携管理等を行う。



【出典】つくば市,つくば市デジタル・ガバメント推進方針



図1-19 北九州市デジタル市役所推進体制

【出典】北九州市,北九州市DX推進計画

## 2. (参考) 先進自治体事例

### C. その他

#### ②人材確保・育成

##### 神戸市

データ利活用を推進するため、データ利活用人材育成計画を定め、段階ごとに各種研修を実施し、内製でデータ活用ができる人材を育成している。

[https://www.city.kobe.lg.jp/documents/56740/20230227\\_gaiyou.pdf](https://www.city.kobe.lg.jp/documents/56740/20230227_gaiyou.pdf)

##### 東京都中野区

民間人材サービスと連携することで、ICT専門職5名を公募採用し、システム標準化などの大規模プロジェクトを円滑推進している。当初、募集枠1名に対して応募者が1～2名程度であったが、連携することで、5名に対して220人ほどの応募があり、多様な人材をからの応募につながっている。



【出典】神戸市,神戸市のデータ分析に関する取組概要

#### 2 民間人材サービス事業者を活用したデジタル人材の公募・採用【東京都中野区】



新庁舎整備やシステムの標準化・共通化の大規模プロジェクトに対応できる外部人材の力が必要と判断し、民間人材サービス事業者を計画的に活用。これまでに合計5名を採用。

##### 事業の概要

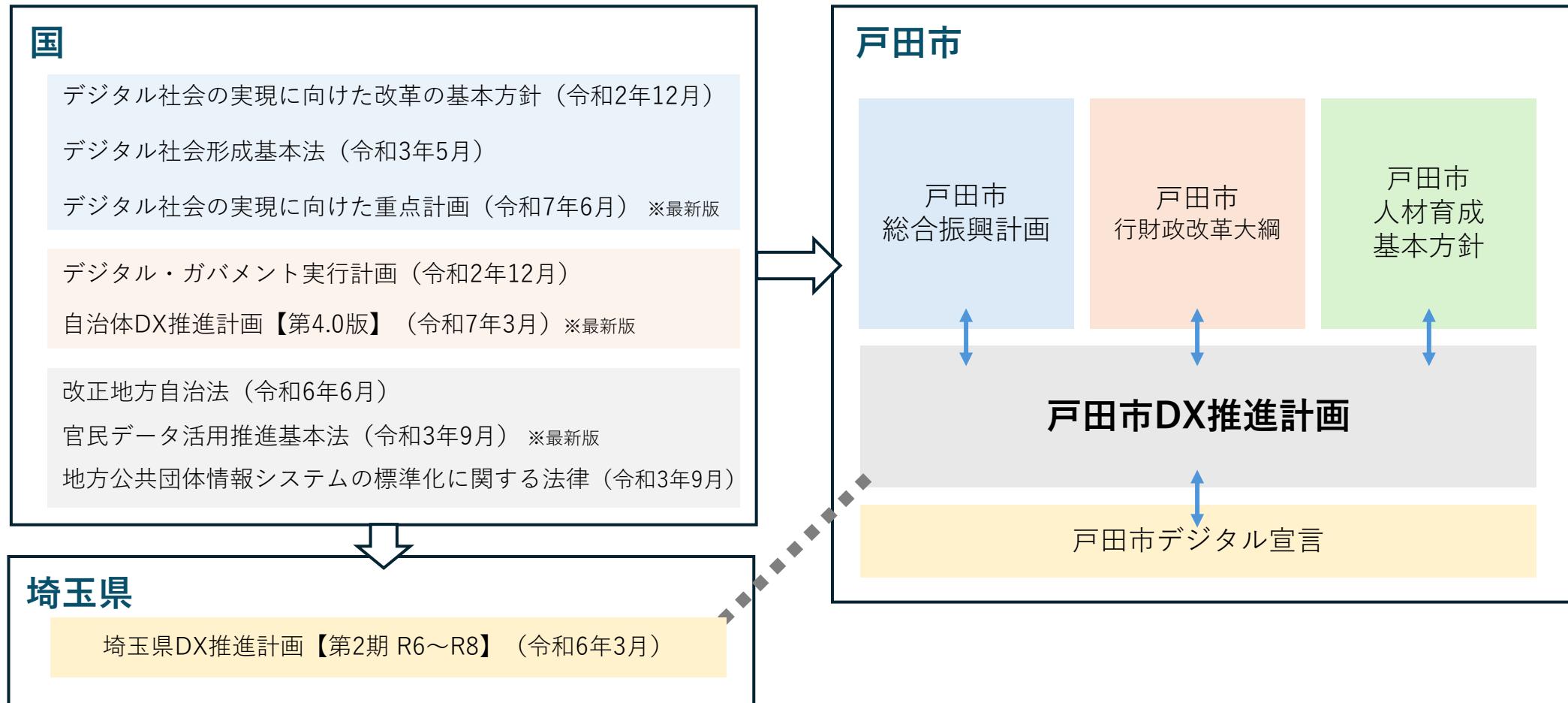
- 新庁舎完成を契機とした働き方改革※や自治体情報システム標準化・共通化対応等の大規模プロジェクトを成功させるべく、外部人材の登用を決定。  
※ユニファイドコミュニケーション導入、ネットワーク環境の設計、フリーアドレスの実現等
- 人事部門と調整し、民間人材サービス事業者への委託費等を予算化。
- きめ細やかな対応が可能な民間人材サービス事業者を選定し、DX推進マネージャー（係長級）・DX推進担当（主任）、IT専門支援員を計5名採用。  
※A社で3名（令和3年度）、B社で2名（令和4年度）を各社1回の活用で確保



【出典】総務省,自治体DX事例集

### 3. 戸田市DX推進計画が目指す姿・全体方針

#### 戸田市DX推進計画の位置付け



### 3. 戸田市DX推進計画が目指す姿・全体方針

#### 関連法令・計画等

##### 改正地方自治法

人材不足の深刻化などから、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る。

##### 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ている。

##### 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に寄与するとされ、オープンデータ化などDX施策の一環として推進されている。

##### 地方公共団体情報システムの標準化に関する法律

自治体毎に独自のカスタマイズがされた情報システムとなっていることから、維持管理に負担が大きいなど課題があることから、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原則2025年度までに移行が求めているもの。

### 3. 戸田市DX推進計画が目指す姿・全体方針

#### 関連法令・計画等　自治体DX推進計画（概要）

自治体DXの重点取組事項	自治体におけるDXの推進体制の構築
1 自治体フロントヤード改革の推進	1 組織体制の整備
2 自治体の情報システムの標準化・共通化	2 デジタル人材の確保・育成
3 公金収納におけるeL-QRの活用	3 計画的な取組
4 マイナンバーカードの普及促進・利用の推進	4 都道府県による市町村支援
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	各団体においてDXを進める前提となる考え方
1 デジタル実装の取組の推進・地域社会のデジタル化	1 BPRの取組の徹底
2 デジタルデバイド対策	2 自治体におけるシステム整備の考え方
3 デジタル原則を踏まえた条例等の規制の点検・見直し	3 オープンデータの推進・官民データ活用の推進
各団体において必要に応じ実施を検討する取組	その他　自治体DXを後押しする手順書等
1 BPRの取組の徹底	1 自治体DX全体手順書（2025.3改定）
2 オープンデータの推進・官民データ活用の推進	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

### 3. 戸田市DX推進計画が目指す姿・全体方針

#### 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。

##### 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。

##### 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。

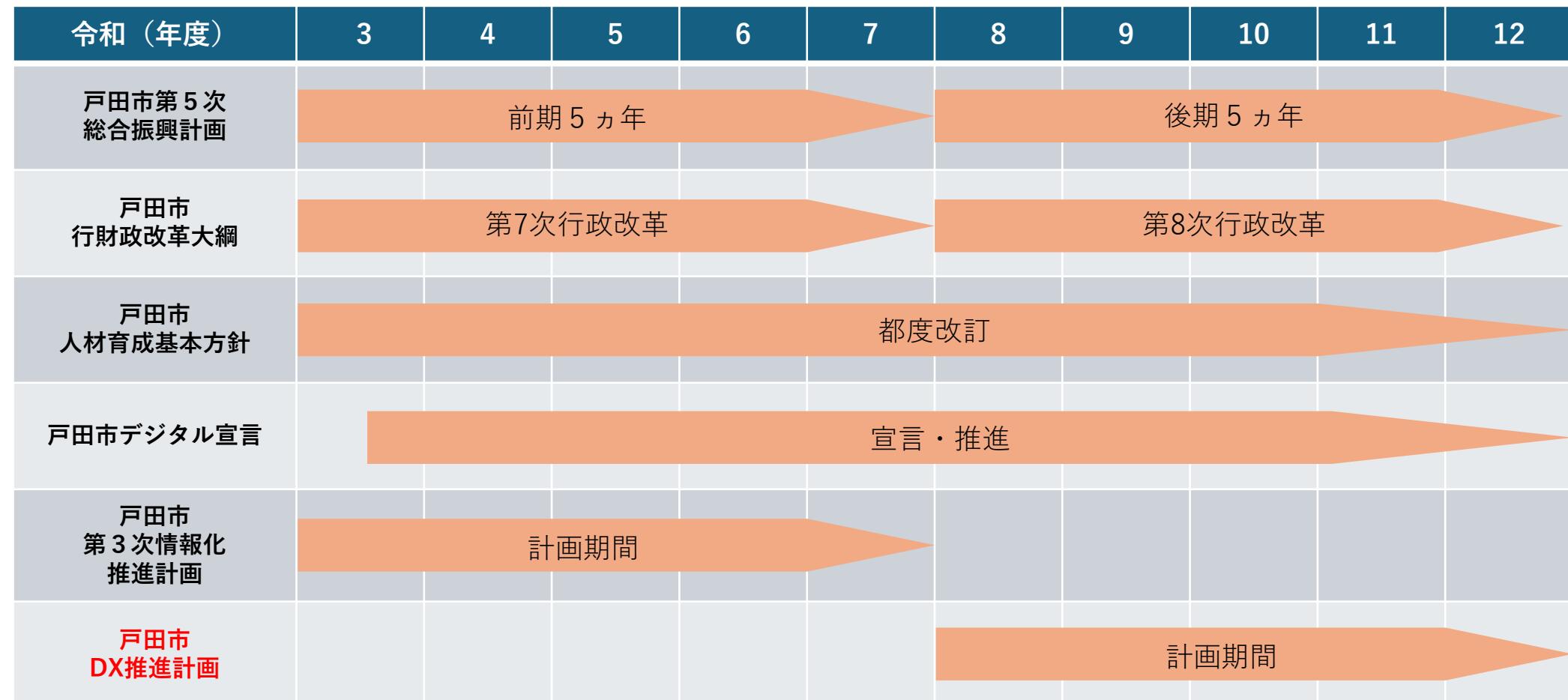
##### 戸田市デジタル宣言

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。

### 3. 戸田市DX推進計画が目指す姿・全体方針

#### 関連法令・計画等

戸田市内部における各種計画や過去の経緯との整合を取りながら、戸田市DX推進計画を策定する。



### 3. 戸田市DX推進計画が目指す姿・全体方針

#### ビジョン・ミッション・バリュー (VMV)

##### Vision 目指す将来像

##### 人とまちをつなぐ デジタル市役所 とだ

理由：デジタル宣言の「デジタル市役所」の文言を活用。市民の利便性の向上から、市役所内の業務改善まで幅広く取り組むことから、総合的・包括的な文言とした。

##### Mission 果たすべき使命

###### ①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。

###### ②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。

###### ③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、誰もがデータを利活用できるよう環境整備を進めます。

###### ④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。

###### ⑤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。

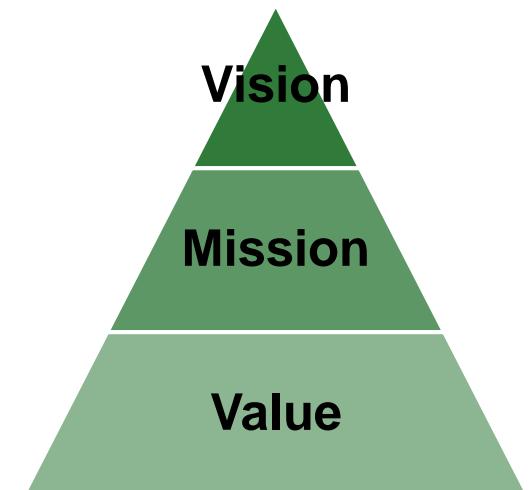
##### Value 持つべき価値観・行動指針

###### ①組織を超えた業務改革

###### ②学びと成長のシェア

###### ③共感とコミュニケーションを原動力に

※人事課と調整中

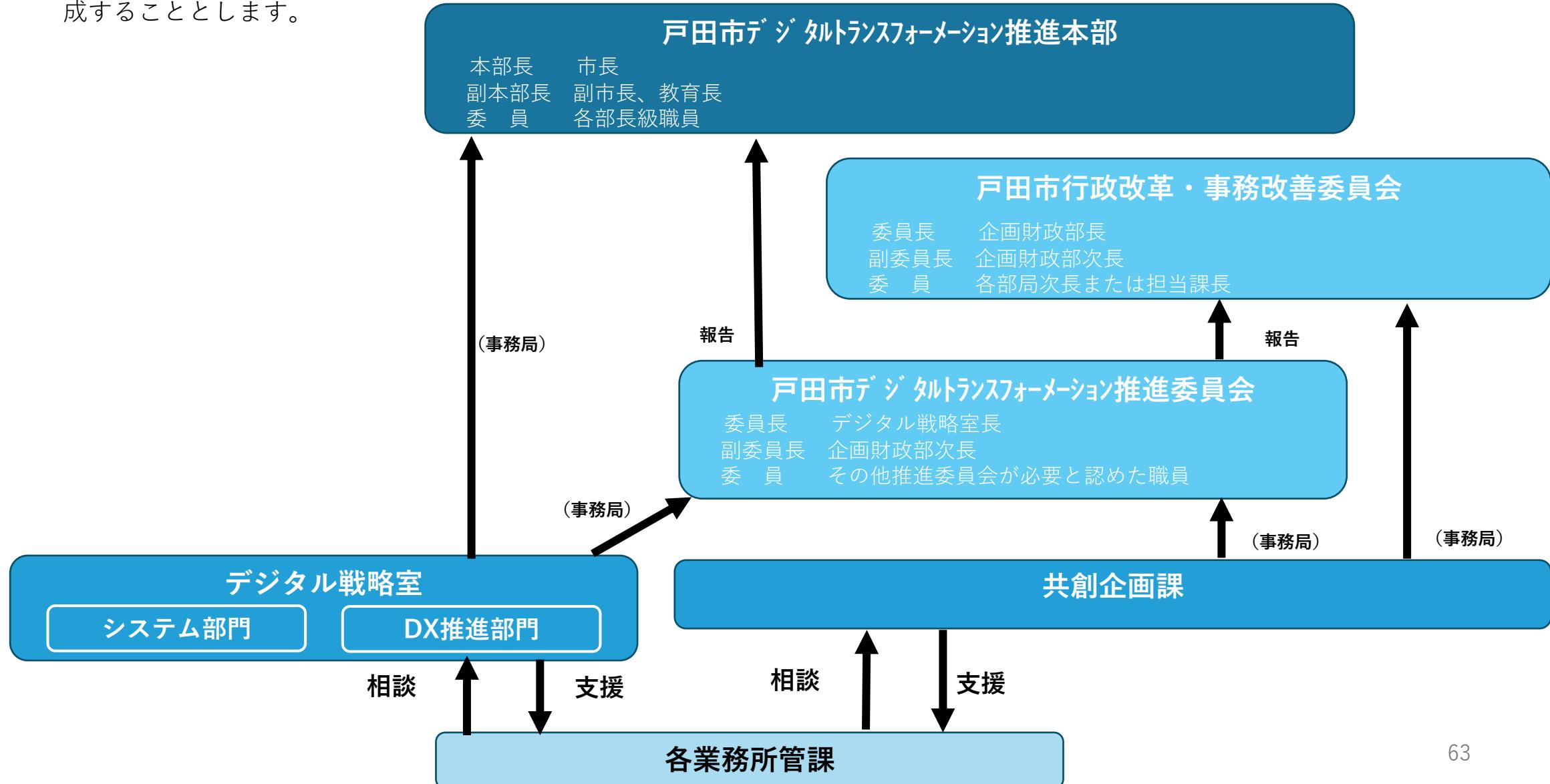


# 4. DX推進体制の構築

## 推進体制

DXを推進するにあたり、戸田市DX推進本部を最高機関とします。

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。



# 4. DX推進体制の構築

## DX人材の確保・育成

DX推進のために本市が取り組むべき事項を着実に実施するためには、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していくかが重要な視点となる。本市が確保・育成すべきDX人材を次のとおり定める。

### 戸田市のDX人材像

#### ◇職員全員がDX人材になるために

##### 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。

# 4. DX推進体制の構築

## DX人材の確保・育成

### 人材像の明確化

#### ◇戸田市のDX人材の類型

##### ①DXマネージャー …部局長または所属長

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、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確保・育成を行う

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の取組のマネジメントができる指導的役割を果たすことができる職員

##### ③DX推進リーダー …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。高度専門人材や一般行政職員と連携し、中核となって実務をとりまとめる。

##### ④DX推進員（一般行政職員） …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（テレワークやペーパーレス、オンライン会議、RPAやBIツール等）を活用して業務を行い、日常業務の効率化に向けた実践を行う職員。

※詳細については、人事課と適宜調整を行い定めてまいります。

# 5. 重点取組事項と具体的な施策

## 重点取組（全庁的な取組）

■各課で取り組む施策をMISSIONの5つの類型を骨組みとして整理する

### 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、誰もがデータを利活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

# 5. 重点取組事項と具体的な施策

## 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。

⑦BPRの推進

⑧AI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人材育成の推進

## 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

## 6. 意見交換・質疑応答

### 全体を通しての質疑等

1. 戸田市のDXにおける現状分析（40分）
  - ① 市民アンケートの結果共有（10分）
  - ② 職員アンケートの結果共有（10分）
  - ③ 第3次情報化推進計画の進捗整理（10分）
  - ④ 部署ヒアリング結果共有（10分）
2. 先進自治体事例（10分）
3. 戸田市DX推進計画の目指す姿・全体方針（10分）
4. DX推進体制の構築（素案）（10分）
5. 重点分野と具体的な施策（素案）（20分）

## 7. 今後のスケジュール

### 次回委員会

日程

- 2026年1月26日（月）9時～11時 @戸田市役所  
※当初予定2026年2月3日（火）から変更

第3回委員会の議題内容（予定）

- 計画素案の確認
- 施策等における議論

### 今後の予定

事務局・受託者

- パブリックコメントの実施
- 関連部署との調整
- 令和8年4月までに公開