

# 令和7年度第3回戸田市DX推進計画検討委員会

日時：令和8年1月26日（月）  
9：00～10：30

## 会 議 次 第

1. 開 会
2. 議 題
  - (1) 戸田市DX推進計画（案）について
  - (2) その他説明事項について
  - (3) 質疑応答
  - (4) その他
3. 閉 会

### 【配布資料】

戸田市DX推進計画（案）

その他説明資料

# 戸田市DX推進計画（案）

- 令和8年 月 日策定
- 戸田市デジタル戦略室

# 目次

|                             |    |                               |    |
|-----------------------------|----|-------------------------------|----|
| <b>01 DX推進における全体方針と重点施策</b> | 4  | <b>04 これまでのDX推進における取組</b>     | 37 |
| ビジョン・ミッション・バリュー（VMV）        | 5  | 第3次情報化推進計画の進捗                 | 38 |
| 重点取組（全庁的な取組）と具体的な施策         | 6  |                               |    |
| <b>02 DX推進体制</b>            | 20 | <b>05 DX推進についての調査結果（まとめ）</b>  | 40 |
| 推進体制                        | 21 | 市民ニーズ                         | 41 |
| 地域や民間事業者との連携                | 22 | 行政内部ニーズ                       | 43 |
| DX人材の育成・確保                  | 23 | 各種調査結果のまとめ・方向性                | 50 |
| 戸田市データ活用方針                  | 25 |                               |    |
| <b>03 戸田市DX推進計画策定の背景</b>    | 26 | <b>06 DX推進についての調査結果（一部抜粋）</b> | 55 |
| DX推進計画策定の背景                 | 27 | 市民ニーズ                         | 56 |
| DX推進計画の位置づけ                 | 32 | 行政内部ニーズ                       | 70 |
| DX推進計画の期間                   | 33 |                               |    |
| DX推進計画における動向                | 34 | <b>07 用語集</b>                 | 83 |

## 戸田市のDXの考え方

戸田市のDX（Digital Transformation; デジタル変革）についての考え方は以下のとおりとします。

戸田市は、誰もがデジタル社会の一員として安心して活躍できる環境を整え、利便性の高い行政サービスと効率的で持続可能な行政運営を実現するDX（Digital Transformation; デジタル変革）を推進し、「人とまちをつなぐデジタル市役所」になることを目指します。

そのために、市民の視点を起点として、社会環境の変化に柔軟に対応しながら、行政の担い手である職員一人ひとりの能力や創意工夫を最大限に生かし、データやデジタル技術を活用した行政サービスの高度化と業務改革を一体的に推進します。



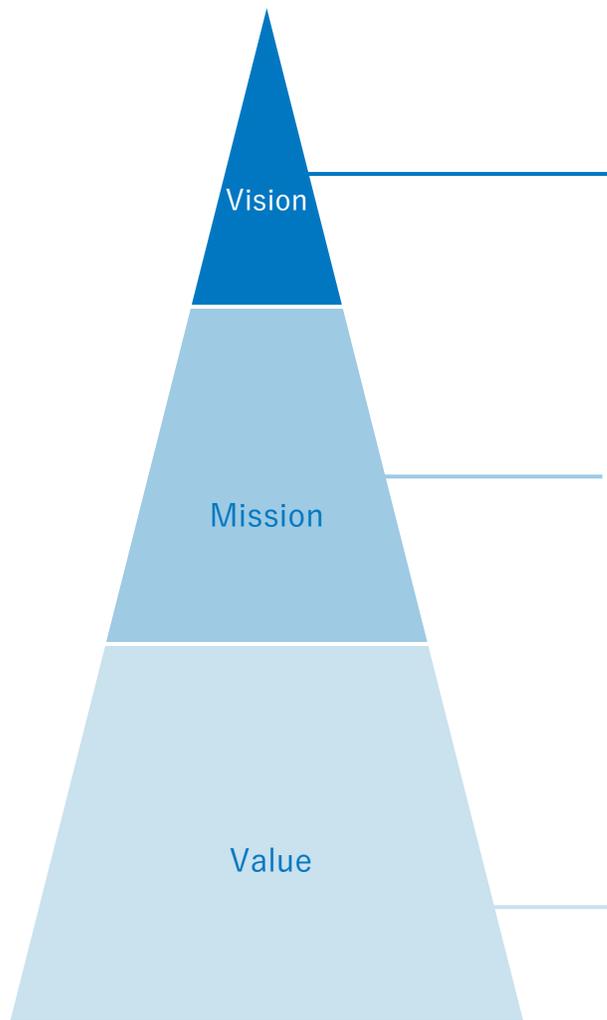
01

# DX推進における全体方針と重点施策



## 1.1 ビジョン・ミッション・バリュー (VMV)

戸田市全体でDXを進めるに当たり、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。



Vision 目指す将来像

### 人とまちをつなぐ デジタル市役所 とだ

Mission 果たすべき使命

#### 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（スマホ）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。

#### 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。

#### V 誰一人取り残されない、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

#### 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。

#### 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。

## 1.2 重点取組（全庁的な取組）と具体的な施策



### Ⅰ スマホで完結、デジタルを基本とした行政サービス

スマートフォン（スマホ）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

##### 施策1 「書かない・待たない・回らない」ワンストップ窓口

- 住民との接点の多様化・充実化を図るとともに、窓口業務改革により「書かない、待たない、回らない、ワンストップ窓口」の実現を目指し、住民の利便性向上と職員の業務効率化に取り組みます。

総合振興計画との関連：考え方2 及び考え方3

関連所属：デジタル戦略室、共創企画課及び関係各課

##### 施策2 オンライン相談窓口の実施

- 各種相談窓口において、相談の種類に応じてオンライン相談を実施します。

総合振興計画との関連：考え方3

関連所属：デジタル戦略室及び関係各課

## 1.2 重点取組（全庁的な取組）と具体的な施策



### Ⅰ スマホで完結、デジタルを基本とした行政サービス

スマートフォン（スマホ）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 オンライン申請等の環境整備・拡充

##### 施策3 ユーザー目線に立った申請設計

- 申請ごとに使い勝手が異なる多岐に渡るオンライン申請ツールを整理し、ユーザーにとって利用しやすい環境となるよう統一を図ります。

総合振興計画との関連：考え方2及び考え方3

関連所属：デジタル戦略室及び関係各課

##### 施策4 行政手続や公金支払いのオンライン化促進

- 行政手続や公金支払いのオンライン化を促進するとともに、スマホで完結できるよう分かりやすさ、使いやすさの向上に努めます。

総合振興計画との関連：考え方2及び考え方3

関連所属：全所属

##### 施策5 広聴機能の充実

- 市民からの緊急性の高い問い合わせに対応するため、LINEの通報機能を運用するとともに、拡充を検討します。
- 市民の声を市政運営に生かすため、広聴機能を継続して運用します。

総合振興計画との関連：考え方2

関連所属：デジタル戦略室、市長公室及び関係各課

## 1.2 重点取組（全庁的な取組）と具体的な施策



### Ⅰ スマホで完結、デジタルを基本とした行政サービス

スマートフォン（スマホ）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。

#### ③ マイナンバーカードの利活用の促進

##### 施策6 マイナンバーカードを活用した行政サービスの拡充

- マイナンバーカード利活用の促進に向け、カード取得・更新等の手続の利便性向上や既存の多目的利用サービスの継続をしていきます。
- 市民の利便性向上に資するよう、カード利活用の拡充について検討します。

総合振興計画との関連：考え方3

関連所属：デジタル戦略室、市民課及び関係各課



## 1.2 重点取組（全庁的な取組）と具体的な施策



### 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。

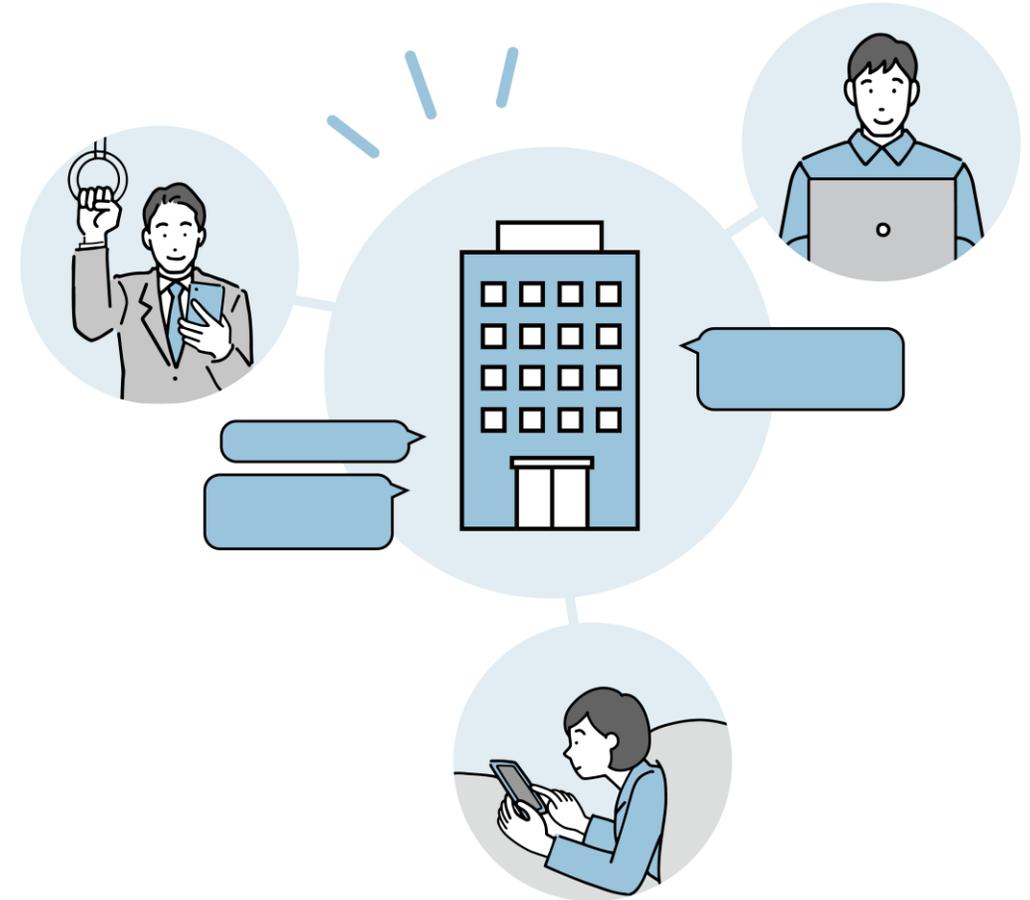
#### ④ デジタルメディアを活用した的確・迅速な情報発信

##### 施策7 地域情報発信の充実

- 各種SNSやYouTube、市ホームページなどを活用して幅広い世代に対して、市政に係る情報を発信できるチャンネルを充実させます。
- 情報発信に当たっては、利用者が多いLINEとともに、対象となる利用者の属性を考慮した効果的なアプローチを研究していきます。
- 防災・防犯情報や子育てに係る情報など、即時的な配信を求める声が多い情報については、各種SNSをはじめとするデジタルメディアでの発信を積極的に取り組みます。

総合振興計画との関連：考え方2

関連所属：全所属



## 1.2 重点取組（全庁的な取組）と具体的な施策



### 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

##### 施策8 オープンデータの利用促進

- 住民に身近な行政情報の民間活用等が図れるようオープンデータ化を進めるとともに、自治体標準オープンデータセット化を推進し利用者がより利活用しやすい環境整備を行います。

総合振興計画との関連：考え方2及び考え方3

関連所属：デジタル戦略室、共創企画課及び関係各課

##### 施策10 いいとだマップの充実による行政サービスの向上及び業務効率化

- いいとだマップの安定運用と掲載データの充実を図り、市民の利便性向上、職員の業務効率化をともに目指します。

総合振興計画との関連：考え方2

関連所属：デジタル戦略室及び関係各課

##### 施策9 市所有資料のデータ化による行政サービスの利便性向上

- 市保有の資料や地域情報などをデータ化し、利用しやすい環境整備を行います。
- 紙資料や非効率な形式のデータを適切な形式に変換し管理することで、貴重な資料の保全、職員の業務効率化、データ利用者の利便性向上を図ります。
- 博物館資料のデータベース化、防災情報、コミュニティバスの運行情報等の提供に取り組みます。

総合振興計画との関連：基本目標2 施策5、6、基本目標4 施策16、  
基本目標5 施策24及び考え方2

関連所属：危機管理防災課、都市交通課、生涯学習課及び関係各課

## 1.2 重点取組（全庁的な取組）と具体的な施策



### 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。

#### ⑥ 全庁・横断のデータ可視化基盤整備

##### 施策1.1 庁内情報のデータベース化・可視化の推進

- 庁内情報のデータベース化・可視化を推進します。グループウェア等を効果的に活用し、情報共有や分析しやすい手法について検討します。
- 整備したデータを有効活用し、EBPM（根拠に基づく政策立案）を行えるよう、職員のスキル向上を目指します。

総合振興計画との関連：考え方3

関連所属：デジタル戦略室、共創企画課、人事課及び関係各課



## 1.2 重点取組（全庁的な取組）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。

#### ⑦ BPRの推進

##### 施策12 全庁的な業務改革の推進

- 複雑化する行政課題や多様化する市民ニーズに対し、限られたリソースで質の高い行政サービスを提供するため、全庁的な業務改革を推進します。
- 効果的なBPR推進に向け、最新のデジタル技術を活用します。

総合振興計画との関連：考え方3

関連所属：デジタル戦略室、共創企画課及び関係各課

##### 施策14 多様な働き方に対応するための環境整備

- 限られた人材を最大限活用するため、テレワークをはじめとした多様な働き方ができるよう持続的な取組を行い、働きやすい環境を維持します。

総合振興計画との関連：考え方3

関連所属：人事課及び関係各課

##### 施策13 デジタル・ペーパーレス化に向けた現行制度等の見直し

- 原則デジタル、ペーパーレス化を推進するため、現行の条例・要綱等の整理・見直しによる押印や様式の削減・廃止など、アナログ手法の見直しに取り組みます。

総合振興計画との関連：考え方3及び考え方4

関連所属：デジタル戦略室、共創企画課、財政課、行政管理課、管財入札課、会計課及び関係各課

##### 施策15 部局横断的なチーム設置によるDX推進

- 縦割りの業務を改め、全庁的にDXや業務改革を進めるために、部局・所属を超えた横断的なチームの立ち上げを行うとともに、全庁的にDXを進めるための会議体を運営していきます。

総合振興計画との関連：考え方3

関連所属：デジタル戦略室、共創企画課、教育政策室及び関係各課

## 1.2 重点取組（全庁的な取組）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。

#### ⑧ AIをはじめとしたデジタルツールの導入・運用

##### 施策16 AIをはじめとしたデジタルツールの活用

- AIをはじめ、RPAやAI-OCR、音声テキスト化といったデジタルツールの導入・運用を行うとともに定着化を目指します。AIについては、市民対応が可能なAI相談ツールや庁内資料等を学習可能な生成AIの活用を進めていきます。
- 導入に向けて課題の多い電子契約や電子的な会計処理システム等については関係課で協議の場を設け、実施に向けた検討を進めます。

総合振興計画との関連：考え方3

関連所属：デジタル戦略室、共創企画課、財政課、行政管理課、管財入札課、会計課及び関係各課

##### 施策17 デジタルツールの有効活用の推進

- AIやノーコードツール等のシステム内製化ツールを有効活用できるよう取り組みます。DXツールの利活用に向けた周知を行うとともに、事業者等の支援を受け業務効率化を推進します。

総合振興計画との関連：考え方3

関連所属：デジタル戦略室及び関係各課

## 1.2 重点取組（全庁的な取組）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。

#### 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

##### 施策18 基幹系システムの標準化・共通化

- 「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律」に基づき、基幹系システムの標準化・共通化を進め、機器及び維持管理費用等の最適化・業務効率化に取り組みます。

総合振興計画との関連：考え方2及び考え方3

関連所属：デジタル戦略室及び関係各課

##### 施策19 システムの安定運用

- 各課所管システムの安定運用を行います。また、各課のシステム調達に当たっては、その効果やコスト面等についての評価を行い、最適な調達に向けて連携を図っていきます。
- システム間連携を進めるとともに、機能が重複しないようシステム資産のマネジメントについて研究します。

総合振興計画との関連：考え方2及び考え方3

関連所属：デジタル戦略室及び関係各課

## 1.2 重点取組（全庁的な取組）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

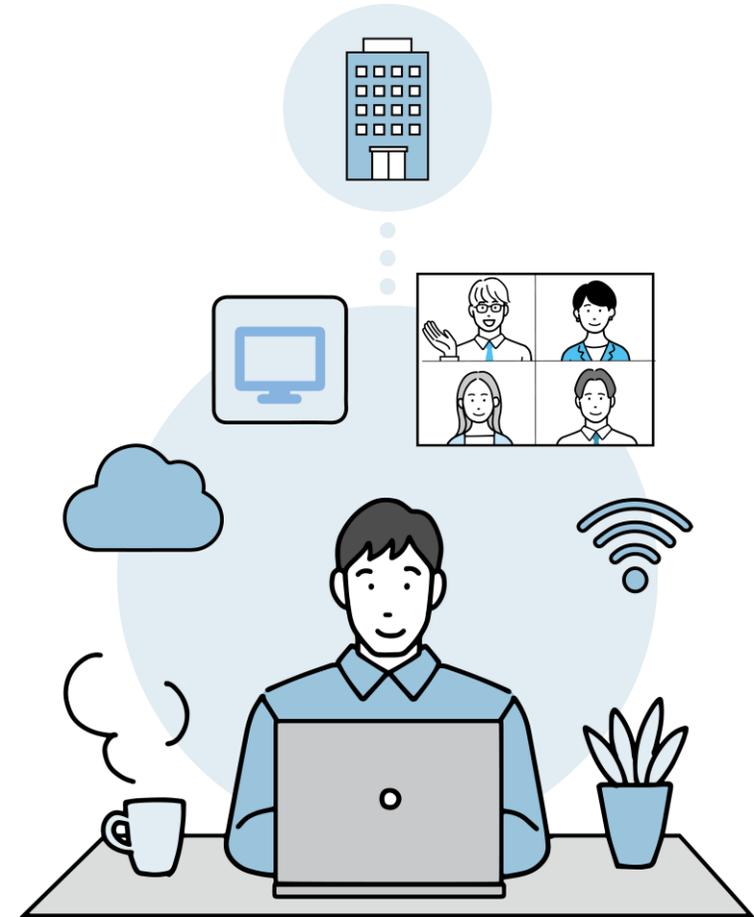
業務の見直しとデジタル化により、業務効率の向上に努めるとともにペーパーレス化を図ります。  
無駄・ムラのない市役所の業務体制を作り、市民サービスの向上につなげます。

#### ⑩ 庁内業務のデジタル化と情報利用環境の整備

##### 施策20 ネットワーク環境の整備

- テレワーク環境の整備やWeb会議の促進、庁内・庁外施設のネットワーク環境整備をはじめとした情報利用環境の充実を目指します。
- ゼロトラストの考え方にに基づき、高度なセキュリティと利便性を両立させるクラウド型システムサービスについて研究します。

総合振興計画との関連：考え方3  
関連所属：デジタル戦略室及び関係各課



## 1.2 重点取組（全庁的な取組）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。

#### ⑪ DX人材の育成・確保

##### 施策2-1 DX人材の育成・確保

- 全庁的なDX推進のため、人材活用の制度設計・運用を行うとともに、人材の育成・確保に努めます。
- 研修制度の充実やeラーニングの活用等による受講機会の確保により人材育成を行うとともに、外部専門家派遣やDX採用等による人材確保を行います。

総合振興計画との関連：考え方3

関連所属：デジタル戦略室、人事課及び関係各課



## 1.2 重点取組（全庁的な取組）と具体的な施策



### V 誰一人取り残されない、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

##### 施策22 情報セキュリティ対策の徹底

- 市の情報資産を多様化するサイバー攻撃や情報漏洩等のリスクから守るため、国や関係機関から最新情報を入手し情報セキュリティ対策を実施します。
- 国等の動向を踏まえ情報セキュリティポリシーを適宜見直すとともに、監査や研修を実施し、職員の意識や能力の向上に努めます。

総合振興計画との関連：考え方3  
関連所属：デジタル戦略室及び関係各課



## 1.2 重点取組（全庁的な取組）と具体的な施策



### V 誰一人取り残されない、みんなが参加できるデジタル社会

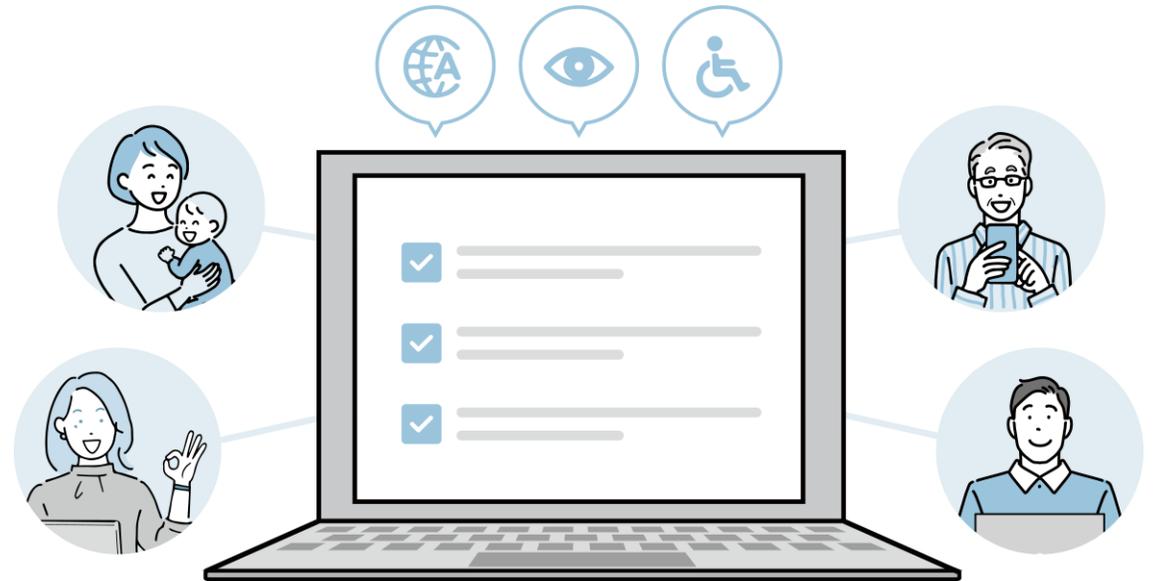
高齢者や障がい者も含め、誰もが安心して使えるデジタル環境を構築します。  
また、市民一人ひとりがデジタル空間でつながり、行政・地域づくりへの参加機会を拡大していきます。

#### ⑬ デジタル手続サポート（デジタルデバインド対策）

##### 施策23 デジタルデバインド対策

- 年齢や国籍、経済的な理由等にかかわらず、全ての市民がデジタル化の恩恵を受けられるよう、パソコンやスマホの基本操作の講座や相談会を実施するとともに、多言語化やアクセシビリティ向上といった環境整備に取り組めます。

総合振興計画との関連：考え方2  
関連所属：デジタル戦略室及び関係各課



## 1.2 重点取組（全庁的な取組）と具体的な施策



### V 誰一人取り残されない、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。

#### ⑭ デジタル実装の取組の推進・地域社会のデジタル化

##### 施策24 地域課題の解決の仕組み

- 地域や行政の課題の解決に向けて、町会・自治会や地域のシビックテック等の市民活動団体との協働を進めます。
- デジタル技術を活用して、市民が地域活動に参画しやすい仕組みを整備します。

総合振興計画との関連：考え方2  
関連所属：協働推進課及び関係各課

##### 施策25 先進的な技術を活用した行政サービスの検討

- デジタル新技術を活用した付加価値創出に向け、関係各課で議論を進められるよう協議の場を設けます。
- 官民協働による実証実験を実施するなど、研究を進めます。

総合振興計画との関連：考え方2、考え方3及び考え方4  
関連所属：デジタル戦略室及び関係各課

##### 施策26 学校ICT環境整備による新たな教育

- グローバル化や情報化が進む時代を生きる子どもたちに必要な力を育めるよう先進的な取組を推進します。
- データを活用した学びの実現を目指すとともに、学校のICT環境の整備に取り組めます。

総合振興計画との関連：基本目標1 施策4  
関連所属：教育政策室及び関係各課

##### 施策27 DX化による市内企業の成長

- DX化による市内中小企業等の成長・発展、市内経済の活性化を目指します。
- 市内中小企業等のDX化への課題を把握するとともに、デジタル技術を活用した業務の効率化等の取組を支援します。

総合振興計画との関連：基本目標7 施策30  
関連所属：経済戦略室及び関係各課

02

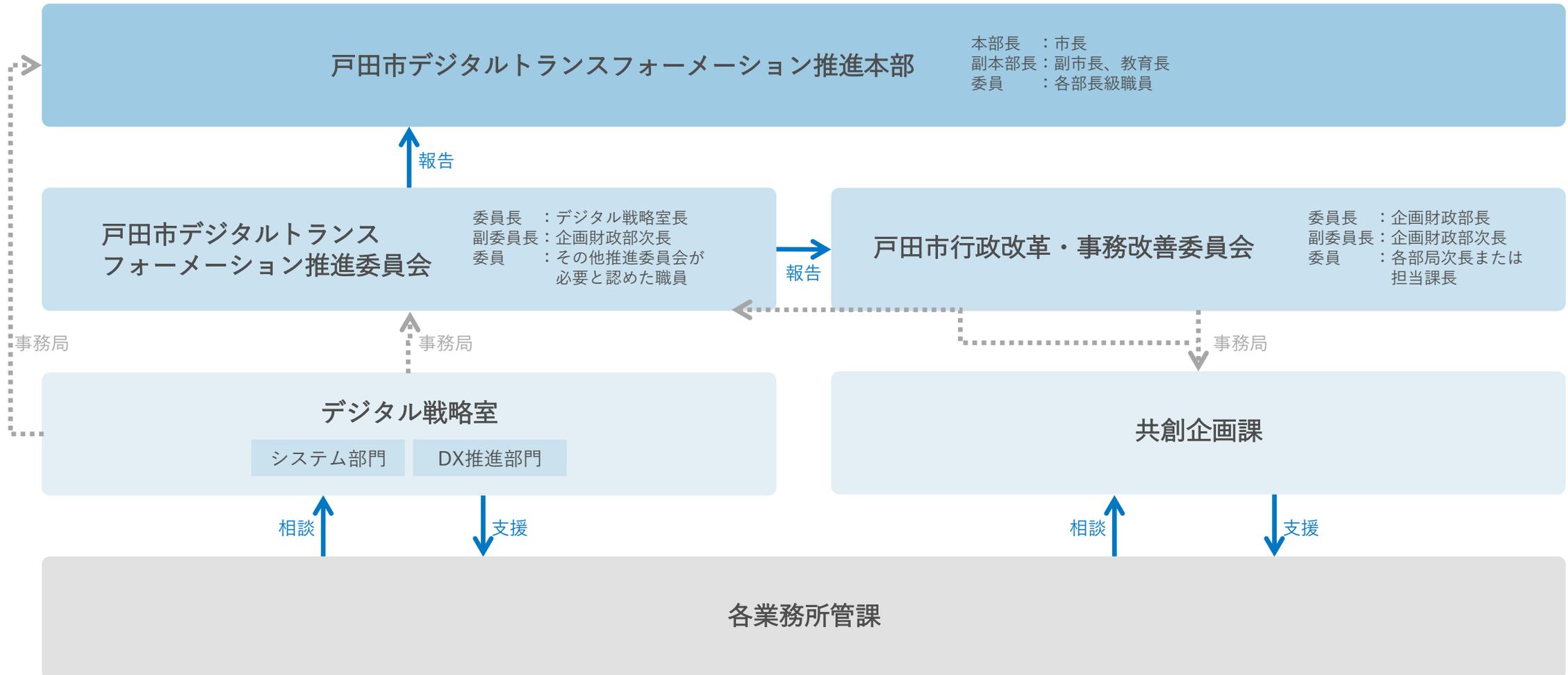
## DX推進体制



## 2.1 推進体制

市長をトップとした体制で、全部局が連携してDXを推進します。

推進に当たっては、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。



## 2.2 地域や民間事業者との連携

戸田市のDXは、行政だけで進めるのではなく、市民や市民活動団体、企業など、地域が一体となってDXを進めていくことを目指します。

### 地域との連携

DXの取り組みは行政のみで完結するものではなく、地域全体で協力して進めることで、より実態に合った使いやすいサービスの実現につながります。

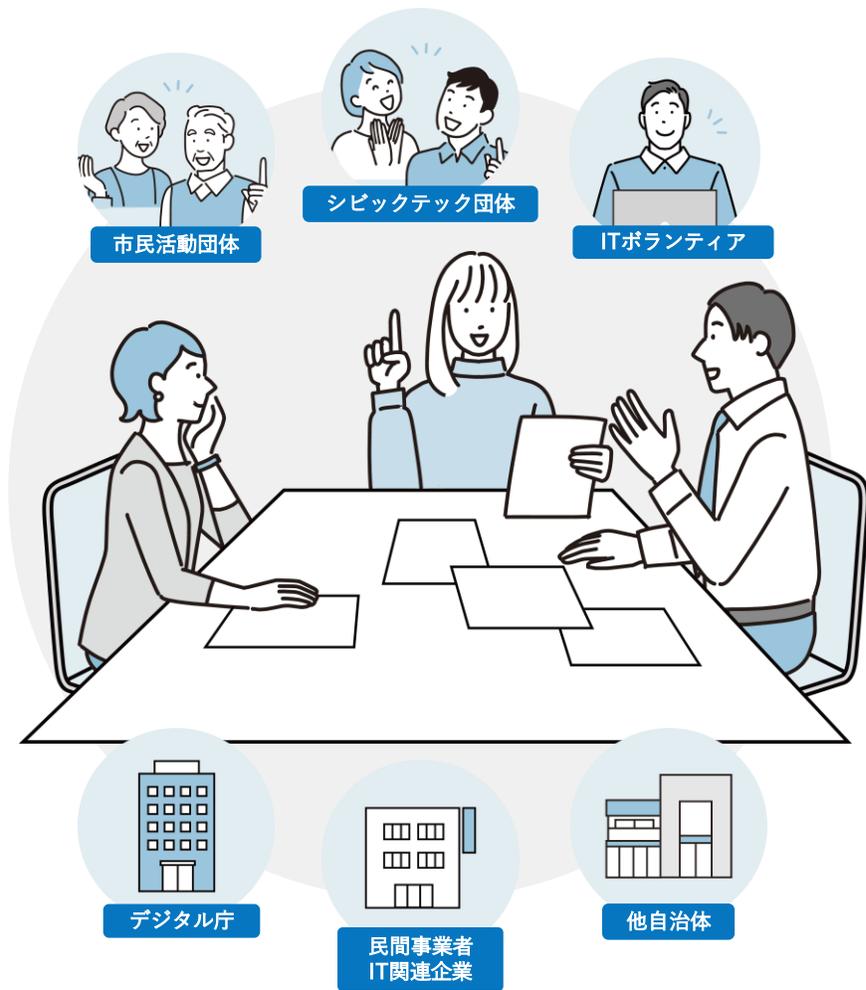
身近な地域課題には、行政だけでは把握しきれないものや、地域の皆様と連携することで効果的に取り組めるものがあります。

このため、市民活動団体、シビックテック団体、ITボランティアなどと協力し、オープンデータの提供やアイデアソン・ハッカソンなどの機会を通じて、地域の意見を伺いながら課題の整理や解決に取り組んでいきます。

### 民間事業者との連携

市のデジタルサービスを整備するに当たっては、民間のサービスや技術を積極的に取り入れることが必要です。クラウドサービスの利用、SNSなどを活用した情報発信、業務に役立つ民間ツールの導入など、費用対効果や使いやすさを踏まえて、より良い方法を選んでいきます。

また、IT関連企業やデジタル庁、他自治体などと情報共有・連携しながら、より良いサービスづくりを進めていきます。



## 2.3 DX人材の育成・確保

### 人材像の明確化 —戸田市のDX人材の類型—

#### 1. DXマネジャー：主幹職以上

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、所属におけるデジタルリテラシー向上や意識改革を促していく職員。

#### 2. DXリーダー：副主幹職以下から公募

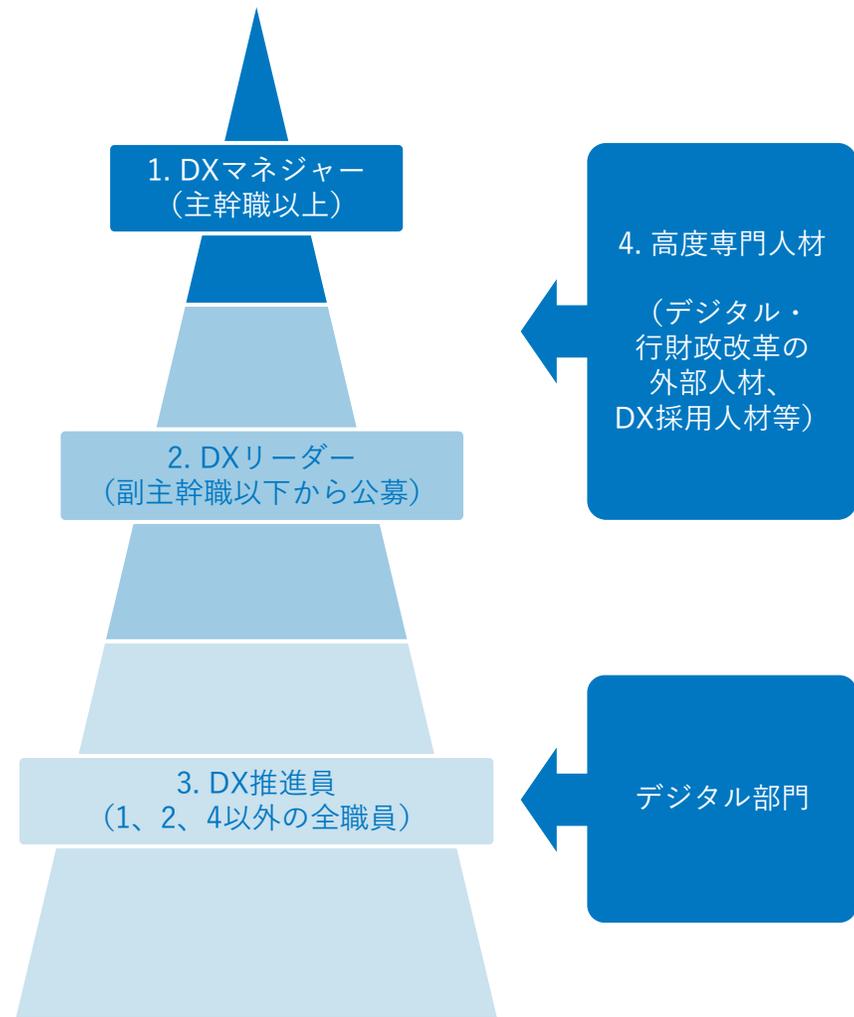
定義：デジタルに関する一定程度の知識・技能と行政実務の知識・経験を兼ね備えるとともに、組織横断の視点で、既存の仕組みや価値観を根底から見直す意欲を持ち、DX推進員や高度専門人材と連携し、中核となって変革を担う職員。

#### 3. DX推進員：1、2、4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。なお、デジタル分野が苦手な職員についても、その視点を活かし、誰一人取り残されない人にやさしいデジタル化の実現に貢献するものとする。

#### 4. 高度専門人材：デジタル・行財政改革の外部人材、DX採用人材等

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者。



## 2.3 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していくかが重要な視点となります。戸田市が確保・育成すべきDX人材を次のとおり定めます。

### 戸田市のDX人材像 ー職員全員が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。

## 2.4 戸田市データ活用方針

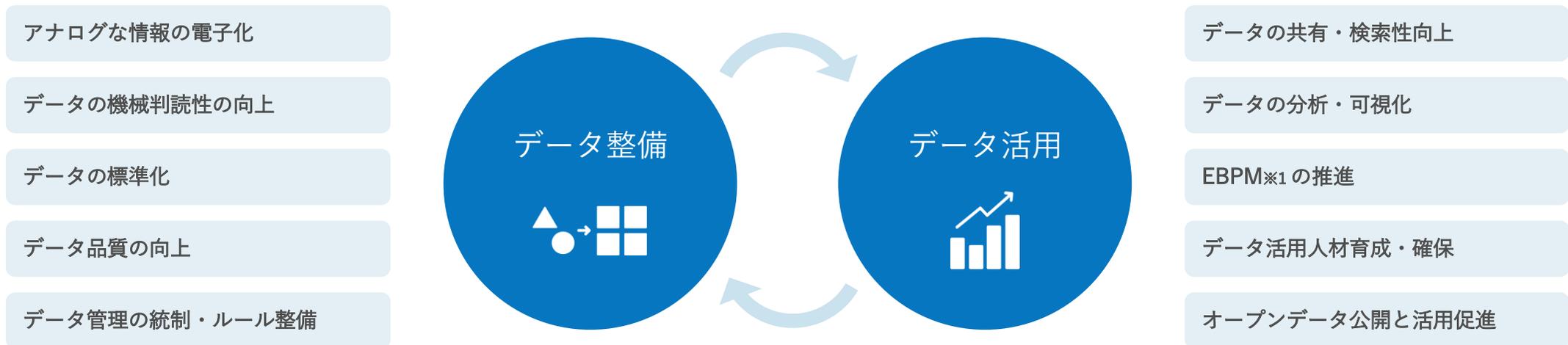
戸田市が保有するデータは、人とまちをつなぐための貴重な資源です。AIをはじめとしたさまざまなデジタル技術を活用して安全で安心して暮らせる社会や快適な生活環境を実現するためには、電気や水のように必要な時にいつでも使えるインフラとしてデータが提供される環境を整備する必要があります。

データの活用により、例えば防災分野では、気象データや川の水位、避難所の場所などを組み合わせることで災害発生時における避難行動の判断支援が可能となり、被害の軽減が期待されます。このように、様々な分野でデータ活用を通じた課題解決に取り組んでまいります。

また、変化の速度が速い現代社会において、戸田市内外の現状を的確かつ迅速に把握し、変化に柔軟に対応できる行政を実現するためには、これまでの経験や勘に基づいた判断ではなく、客観的なデータに基づいた判断・意思決定が必要です。

そして、官民データ活用推進基本法に基づき、行政の保有データはオープンデータとして公開し、民間においても広く活用可能にすることで、社会課題の解決や新たな価値創造に結びつけることが求められています。

そこで戸田市では、データの整備と活用を全庁的な取り組みとして位置づけ、戦略的に推進し、整備と活用のサイクルを回すことで、「人とまちをつなぐデジタル市役所とだ」の実現につなげます。



※1 EBPM: Evidence Based Policy Making. 政策目的を明確化したうえで、その目的のために効果が上がる行政手段を合理的根拠（エビデンス）に基づき企画立案すること。

03

## 戸田市DX推進計画策定の背景



## 3.1 DX推進計画策定の背景

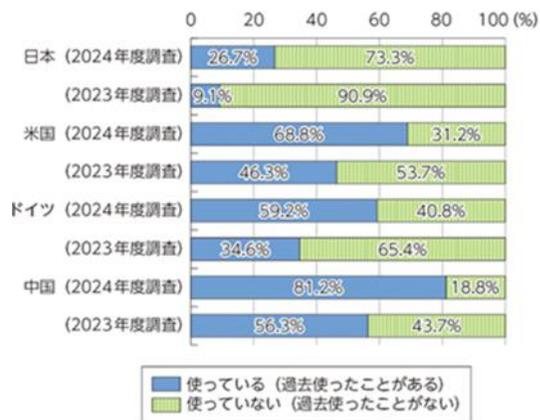
高齢者人口がピークを迎えるとともに、労働の担い手となる現役世代の急減が試算される2040年を見据え、戸田市の職員数も縮小が想定される中、安定した行政サービスの提供や庁内業務のさらなる効率化が求められています。

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。

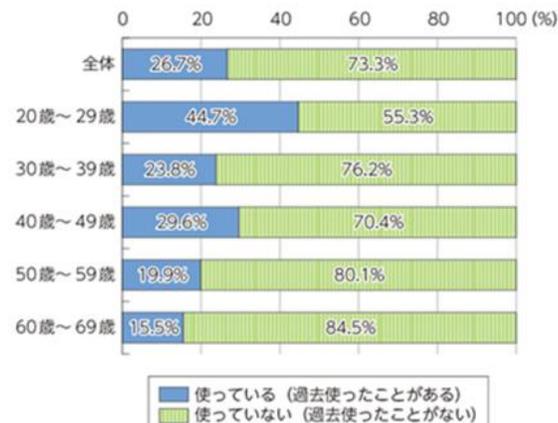
国全体でのAI利活用の進展を踏まえ、国別におけるAI利用率と日本における生成AI利用状況を示したのが下図であります。日本における利用経験は2023年度の9.1%から2024年度には26.7%へと利用経験者が増加しており、2025年度はさらなる増加が見込まれることから、社会全体で生成AIの利用が急速に拡大していることが分かります。

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）



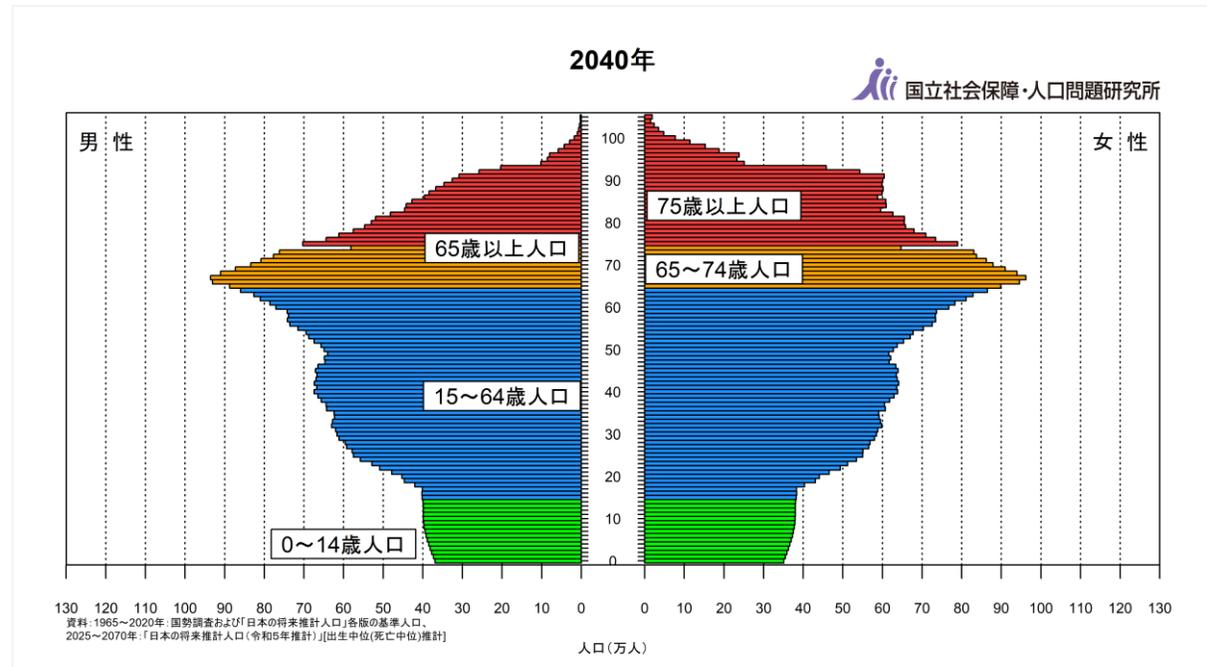
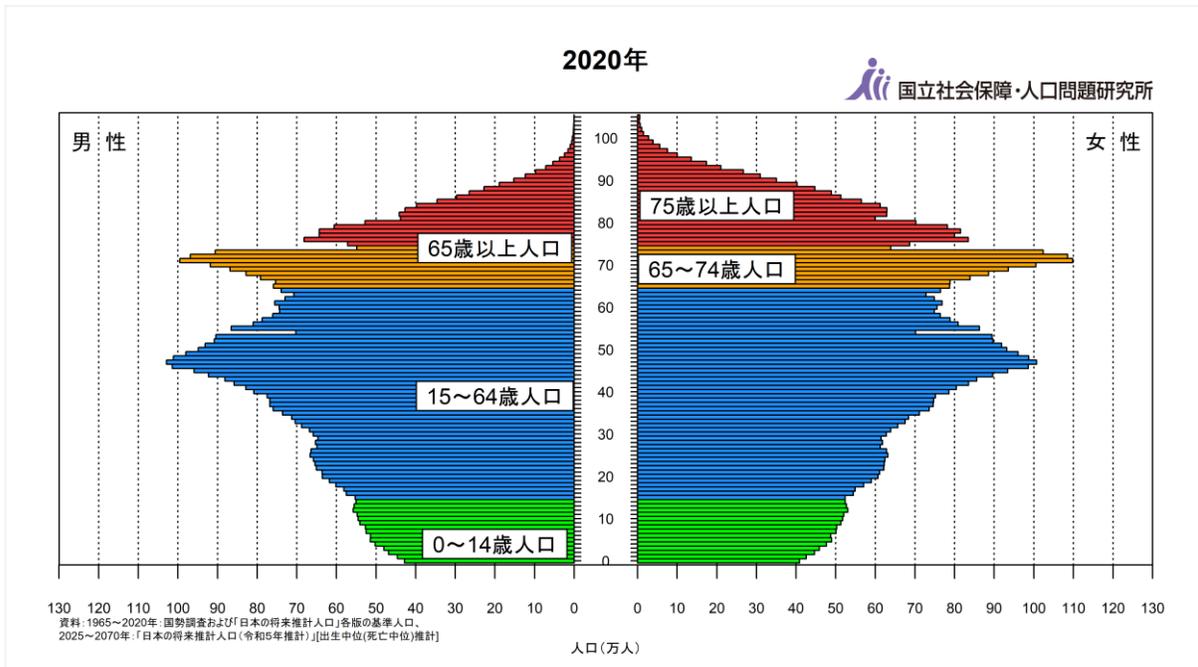
生成AIサービス利用経験（年代別、日本）

## 3.1 DX推進計画策定の背景

### 3.1.1 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：

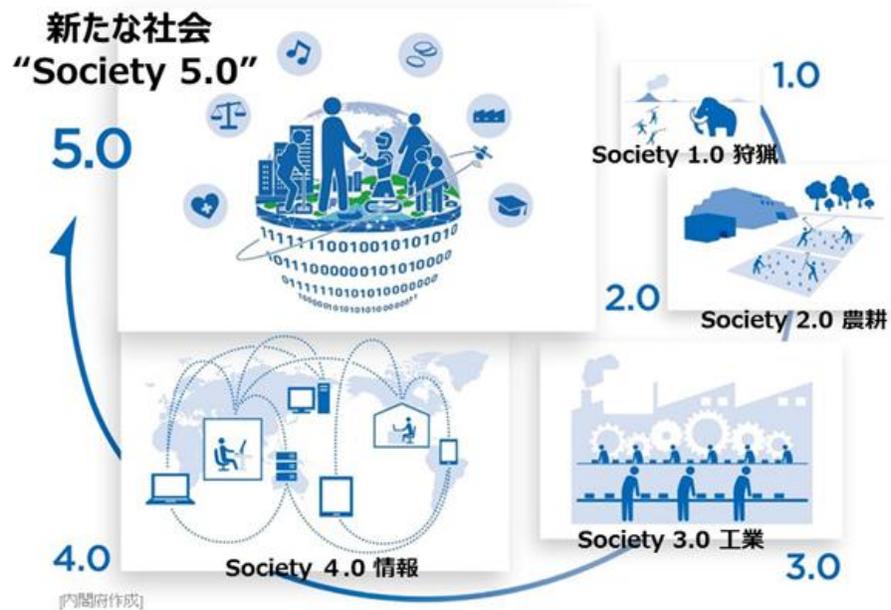
e-Stat,年次別にみた出生数・出生率（人口千対）・出生性比及び合計特殊出生率, <https://www.e-stat.go.jp/dbview?sid=0003411595>

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](https://www.ipss.go.jp/site-ad/TopPageData/PopPyramid2023_J.html)

# 3.1 DX推進計画策定の背景

## 3.1.2 Society5.0

Society5.0とは、これからの社会の新しいかたちを示す言葉です。インターネットやAI、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。



## 3.1.3 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います。

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日閣議決定）

目指すべき6つの姿は  
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の推進を始めとする国際戦略

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）による従来になかった新たな価値の創出  
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 → 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

|  |  |
|--|--|
| <p><b>(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</b></p> <p>① AIの活用環境の整備と利活用の促進<br/>政府等におけるAI基盤(ガバナンスAI(業務))の構築・積極的な活用/AI統括責任者(CAIO)、先進的AI活用アドバイザー-ボードの設置等政府内のガバナンス・推進体制構築/地方公共団体・民間事業者との共創</p> <p>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）<br/>デジタル公共財の共同利用・共同醸成の促進/Wall-Bein指標の活用/NET等の活用により地域の潜在価値を引き出す/地域交流促進の推進</p> <p>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完結の推進<br/>マイナンバーカードを活用したオンライン申請受付(公金受取口座活用、出生、引継ぎ等)/市民カード化(保険証、免許証、在留カード等)一体化、緊急医療、被災者支援等/民間システム利用/スマート投票/事業者手続のデジタル化 など</p> | <p><b>(3) 競争・成長のための土壌</b></p> <p>① データ連携・利活用推進<br/>重点分野(医療、金融、教育、農業、公共事業、商業分野等)におけるデータ連携/利活用/トラスティ基金整備やデータ標準化・構造化、データ連携プラットフォームの信頼性確保等/データ戦略の司令機能/DFFTの一層の具体的推進</p> <p>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<br/>防災デジタルプラットフォームの構築/防災アプリ開発/利活用の促進等/一人一人の状況に応じた被災者支援の充実/医療費助成受給者数や診療科との一体化/電子カルテ構築の標準化等/「ブッシュ型子育て支援」の実現(子育て支援制度・ジストリの整備、フッシュ型記憶の仕組み構築)/保育施設施設管理プラットフォームの全国展開/併活・連携連携基盤の構築/教育分野の配賦基盤の調査研究等の実施/自動運転バス・タクシーの実験推進</p> <p>③ 国の情報システムの最適化<br/>ガバナンス活用推進(大口取引、関係者向け機能の提供)、GSSの導入拡大、コスト削減と費用対効果の最大化</p> <p>④ 地方公共団体情報システムの統一・標準化<br/>移行期間に向けて円滑かつ安全な移行の推進、特種移行支援システムへの積極的な支援、システム運営運営に係る総合的な対策</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>⑦ 産業全体のモダン化</p> |
| <p><b>(2) AI・フレンドリーな環境の整備（制度、データ、インフラ）</b></p> <p>① デジタル行財政改革の推進 利用者視点での規制・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</p> <p>② AI・デジタル等テクノロジーの徹底活用を阻む制度の見直し 条例等の見直し促進、デジタル規制事業</p> <p>③ ベース・レジストリ（公的基礎情報データベース）の整備・運用<br/>法人ベース・レジストリ、不動産ベース・レジストリ、アドレスベース・レジストリの整備・運用</p> <p>④ オープンデータの推進</p> <p>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</p> <p>⑥ デジタルの利用環境・インフラ整備 安全・安心な通信インフラの構築・運用、クラウドサービス基盤の育成</p> <p>⑦ AI向け計算資源・データセンターの整備の加速<br/>クラウド連携によるAI向け計算資源やデータセンターの遠地への地方分散</p>                         | <p>④ サイバー犯罪対策</p> <p>⑤ サイバーセキュリティの確保<br/>官民の連携共創の強化/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</p>  |
| <p><b>(4) 安全・安心なデジタル社会の形成に向けた取組</b></p> <p>① デジタルリテラシー（デジタルを正しく理解し活用する力）の向上</p> <p>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</p> <p>③ 偽・誤情報対策</p>  | <p><b>(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）</b></p> <p>① 社会におけるデジタル人材の確保・育成</p> <p>② 政府におけるDX推進体制の強化</p> <p>③ 社会全体のデジタル化の司令機能の強化<br/>データ政策・AI社会実装・デジタル人材育成等の司令機能の強化/デジタルのメリットを国民にわかりやすく伝える</p>   |

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

出典：

内閣府, [https://www8.cao.go.jp/cstp/society5\\_0/](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-b989-2bcaabffe870/768c946a/20250613\\_policies\\_priority\\_outline\\_01.pdf](https://www.digital.go.jp/assets/contents/node/basic_page/field_ref_resources/5ecac8cc-50f1-4168-b989-2bcaabffe870/768c946a/20250613_policies_priority_outline_01.pdf)

## 3.1 DX推進計画策定の背景

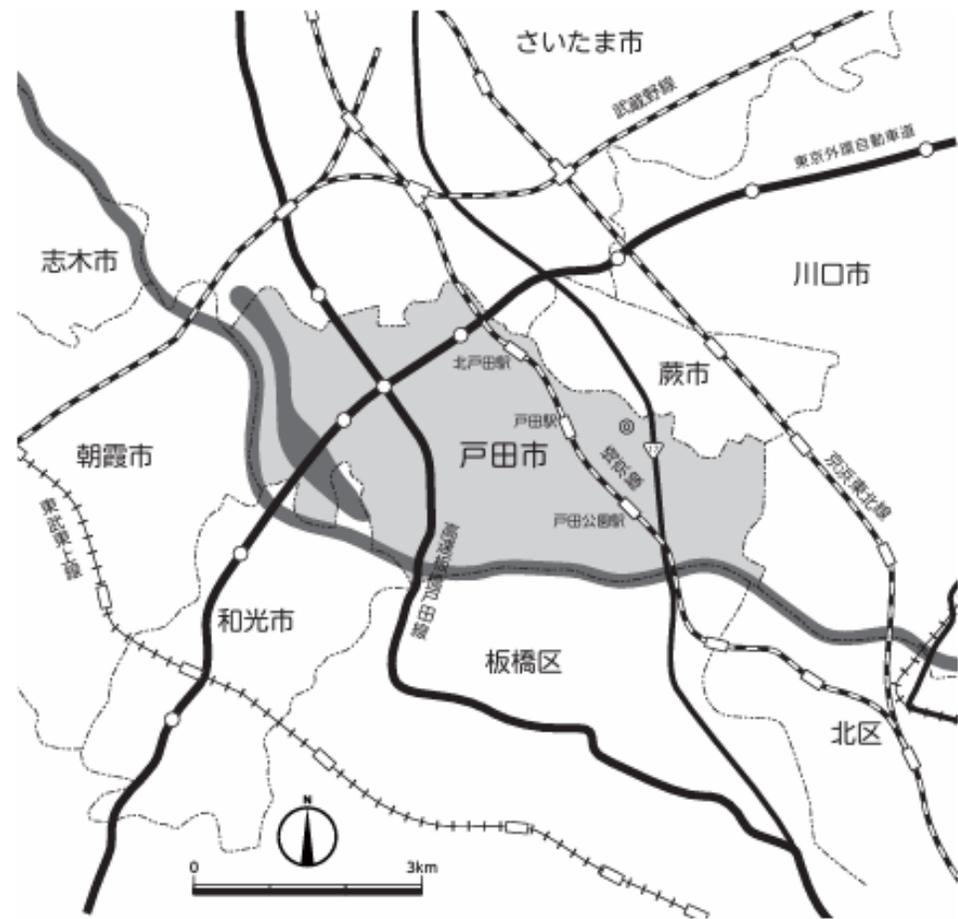
### 3.1.4 戸田市の特徴

戸田市は、埼玉県の南東部に位置し、都心までの距離は15 kmから20 km程度、東は川口市、北はさいたま市・蕨市、荒川を挟んで西は朝霞市・和光市、同じく荒川を挟んで南は東京都板橋区・北区に接しています。

市街化区域面積約13 km<sup>2</sup>と比較的コンパクトであり、その8割以上が市内の鉄道3駅から2 km圏内にあり、JR埼京線、首都高速5号池袋線、首都高速埼玉大宮線、東京外かく環状道路のほか、近隣にはJR京浜東北線をはじめとする交通網を有しており、都心等への広域移動に適しています。

1964年に開催された東京オリンピックのボート競技会場となった戸田漕艇場や荒川、彩湖・道満グリーンパークのような豊かな水と緑に恵まれ、都市環境と自然環境の両方を有しています。

このような環境にある戸田市は、全国的に人口減少・少子高齢化が進んでいる状況の中でも、市民の平均年齢が若く高齢化率も低い、全国有数の若くて伸びゆく都市です。しかし、交通便利性の高さを背景とした若年層の転入が多いベッドタウンという特性により活力が生まれてきた一方で、人の入れ替わりが激しい地域では人と人との繋がりが醸成されにくい、といった課題もあります。



## 3.1 DX推進計画策定の背景

### 3.1.5 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します
  - ・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人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**

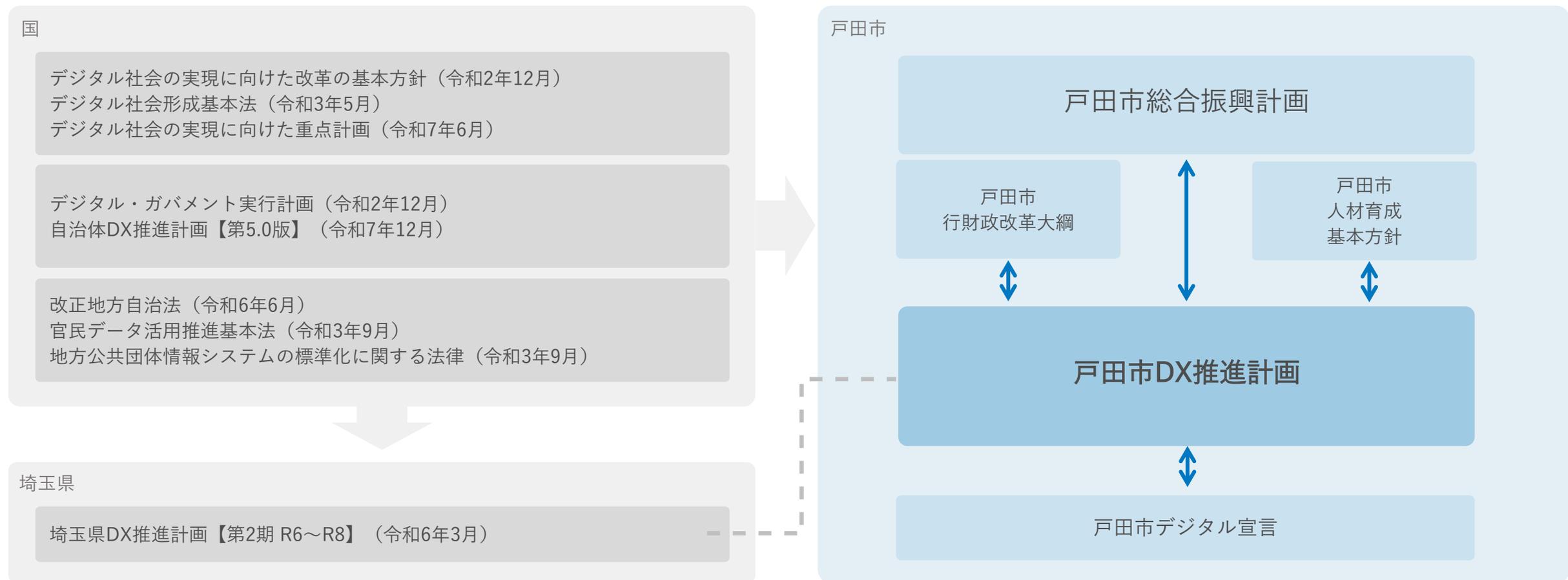
市長 副市長 教育長 企画財政部長 総務部長 市民生活部長 環境経済部長 健康福祉部長 子育て支援部長 都市整備部長 市民医療センター所長 市民医療センター事務局長 水安全部長 消防長 議会事務局長 教育部長 市長公室長 危機管理監 会計管理者 行政委員会事務局長

出典：

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

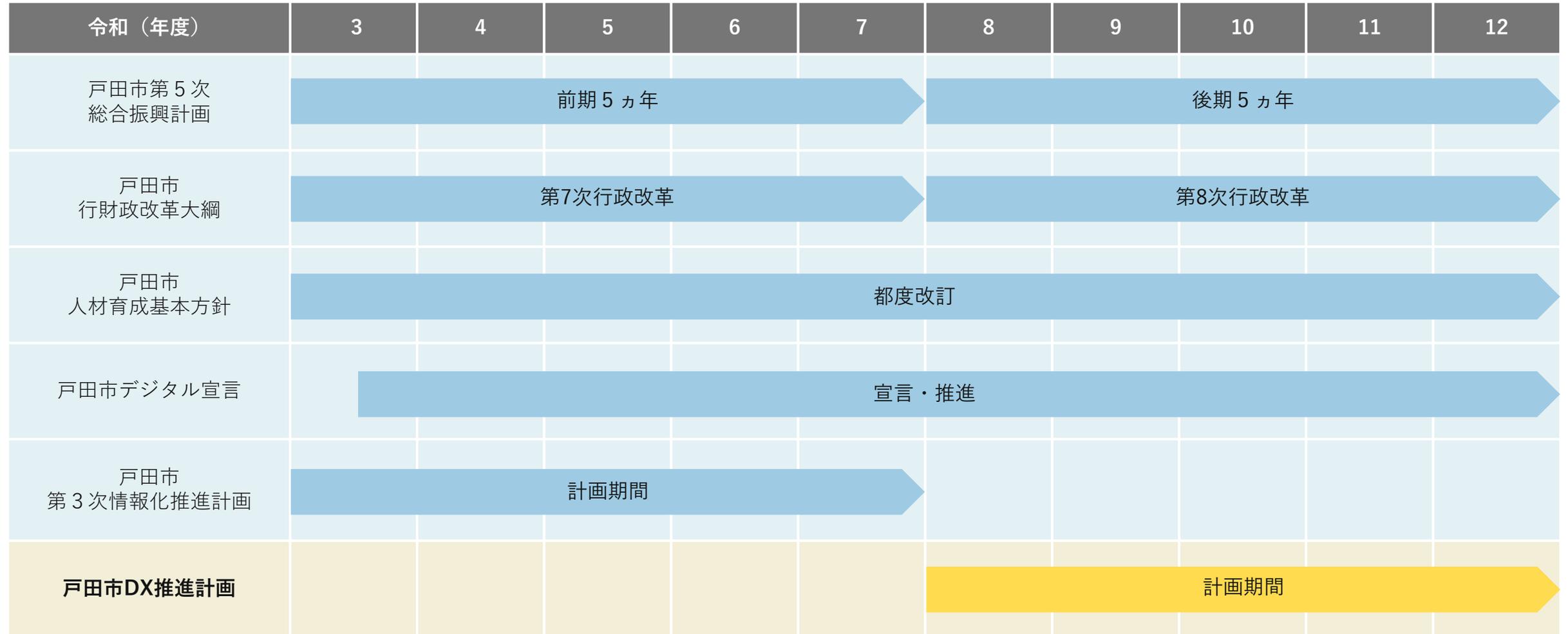
## 3.2 DX推進計画の位置付け

DX推進計画は、戸田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、戸田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。なお、本計画は官民データ活用推進基本法で定められる「官民データ活用推進基本計画」を兼ねるものとしします。



### 3.3 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します。



## 3.4 DX推進における動向

### 3.4.1 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。

## 3.4 DX推進における動向

### 3.4.1 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つの基本目標と計画を推進するための4つの考え方でまちづくりを進めるものです。

#### 戸田市行財政改革大綱

将来にわたって安定した行政サービスを提供し続けるため、戸田市第5次総合振興計画の将来都市像の実現を支える柱として、限られた資源をより一層効果的かつ効率的に活用するなど、時代に合った行財政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。

## 3.4 DX推進における動向

### 3.4.2 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）

| 各団体においてDXを進める前提となる考え方            | 自治体DXの重点取組事項                              |
|----------------------------------|---|
| 1 BPRの取組の徹底                      | 1 自治体フロントヤード改革の推進                         |
| 2 自治体におけるシステム整備の考え方              | 2 地方公共団体情報システムの標準化                        |
| 3 オープンデータの推進・官民データ活用の推進          | 3 「国・地方デジタル共通基盤の整備・運用に関する基本方針」に基づく共通化等の推進 |
| 自治体におけるDXの推進体制の構築                | 4 公金収納におけるeL-QRの活用                        |
| 1 組織体制の整備                        | 5 マイナンバーカードの取得支援・利用の推進                    |
| 2 デジタル人材の確保・育成                   | 6 セキュリティ対策の徹底                             |
| 3 計画的な取組                         | 7 自治体のAIの利用推進                             |
| 4 都道府県と市町村の連携による推進体制の構築          | 8 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 | その他 自治体DXを後押しする手順書等                       |
| 1 デジタル実装の取組の推進・地域社会のデジタル化        | 1 自治体DX全体手順書（2025.3改定）                    |
| 2 デジタルデバйд対策                     | 2 自治体標準システムの標準化・共通化に係る手順書（2024.9改定）       |
| 3 デジタル原則を踏まえた規制の点検・見直し           | 3 自治体フロントヤード改革推進手順書（2025.5改定）             |
|                                  | 4 自治体DX推進参考事例集（2025.6改定）                  |
|                                  | 5 地域社会のデジタル化に係る参考事例集（2021.12策定、2025.6改定）  |

04

これまでのDX推進における取組



## 4.1 第3次情報化推進計画の進捗

### 4.1.1 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」 |

## 4.1 第3次情報化推進計画の進捗

### 4.1.2 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。

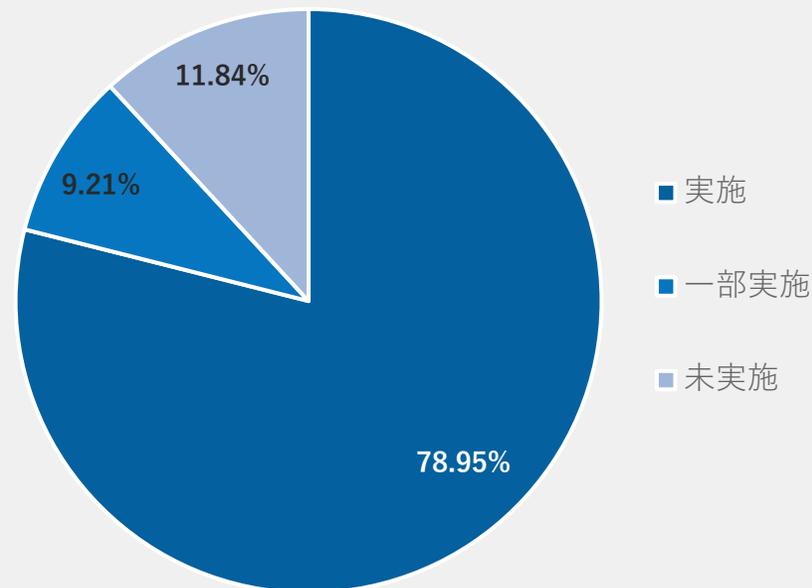
他にも、テレワークの技術的な環境を整えられている職員数は全職員数の約1/5、LINE公式アカウントの友達登録数も市民全体の約1/5と順調に一定の広がりを見せている項目もありました。

#### 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%



# 05

## DX推進についての調査結果（まとめ）

※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。



## 5.1 市民ニーズ

### 5.1.1 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<br>18歳以上の無作為抽出の市民 1000人<br>対象②<br>戸田市公式LINE 5,004人<br>対象③<br>戸田市公式X ※インプレッション数（表示された回数） 1,995回   |
| 回答者数 | 回答者数440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"> <li>•インターネット利用に関する状況</li> <li>•主要SNSの利用調査</li> <li>•希望する地域情報の入手手段</li> <li>•電子的行政サービスの利用有無と認知度</li> <li>•今後どのような行政サービスを求めるか。</li> </ul> etc.. |

## 5.1 市民ニーズ

### 5.1.2 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。
- スマホを前提とした設計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）

- 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。

## 5.2 行政内部ニーズ

### 5.2.1 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の課題や職員個人の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（水） 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）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"><li>ITリテラシーやITスキルに関する調査</li><li>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<br/>etc..</li></ul> |

## 5.2 行政内部ニーズ

### 5.2.2 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

- 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

- 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・共有化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

- 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。  
→ 階層別の基礎～初級研修が必要である。

#### セキュリティ/コンプライアンスの土台は良好

- 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。

## 5.2 行政内部ニーズ

### 5.2.2 職員アンケート（職員DX意識調査）まとめ —自由記述項目—

#### スキル習得希望

- キーワード集計では、AI、Excel/データ、PowerPoint、ノーコードツール、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

- 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

- 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

- 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。

## 5.2 行政内部ニーズ

### 5.2.3 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"><li>• これまでのデジタル化や業務改善の取組</li><li>• 部署におけるデジタル化や業務上の課題</li><li>• 今後に向けた要望等</li></ul> etc.. |

## 5.2 行政内部ニーズ

### 5.2.4 部署ヒアリングまとめ ー業務関連ー

#### 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。

#### 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。

#### 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。

#### 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設計が必要。

#### 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。

## 5.2 行政内部ニーズ

### 5.2.4 部署ヒアリングまとめ ー人材や組織体制ー

#### 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。

#### 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。

#### 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。

## 5.2 行政内部ニーズ

### 5.2.4 部署ヒアリングまとめ ー制度面やインフラー

#### 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。

### 5.2.4 部署ヒアリングまとめ ーその他の意見ー

- ・ 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な。
- ・ DXを推進するに当たり、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、ペーパーレス化の推進が図れるのではないかな。
- ・ 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。

## 5.3 各種調査結果のまとめ・方向性

### 5.3.1 市民アンケート（DXに関する市民調査）まとめ ー強み・弱みー

#### 強み

##### ①スマホ中心の利用環境

インターネット利用機器については、「スマートフォン」の利用が95.8%であった。

##### ②オンライン手続の便益認識が高い

便利だと思うサービスについては、「インターネットやスマホで各種手続・申請ができる」が76.9%であった。

##### ③既存デジタルサービスの利用経験・意向

「コンビニ交付（利用経験・認知）」については、「利用経験あり」が42.8%、「利用経験はないが、知っている」が35.2%であった。

「コンビニ交付（利用意向）」については、「利用したい」が78.9%であった。「スマート申請（利用意向）」については、「利用したい」が69.7%であった。

##### ④生活利便に直結するオンライン申請等への期待

便利だと思うサービスについて、「オンラインでの粗大ごみ申込み」が74.9%であり、「オンラインを活用した公共施設等の予約・商店街で使用できるポイントなど」が67.3%であった。

#### 弱み

##### ①スマート申請の“認知ギャップ”

「スマート申請（利用経験・認知）」については、「知らなかった」と回答した割合が54.5%であった。

##### 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）

インターネットを利用しない理由については、「設定／操作がわからない」が52.4%、「安全性不安」が21.4%、「費用」が14.3%であった。

##### ③デジタル化による不安

デジタル化への不安については、「個人情報漏えい」が71.5%、「詐欺等の犯罪増加」が42.2%であった。

##### ④個別サービスの認知・利用がまだ限定的

「施設予約システム（公共施設・スポーツ）」については、「利用経験あり」が22.4%、「知らなかった」が51.8%であった。

## 5.3 各種調査結果のまとめ・方向性

### 5.3.2 職員アンケート（職員DX意識調査）まとめ ー強み・弱みー

#### 強み

##### ①業務改善志向が強い

「業務で改善点を常に考えている」については、「当てはまる／少し当てはまる」が合計 83.9%であった。

##### ②庁内ユーザー視点での改善意識

「庁内の職員もユーザーとみなして業務改善に取り組んでいる」については、「当てはまる／少し当てはまる」が合計 61.2%であった。

##### ③多様な人材の受入土壌がある

「自分と異なる専門性を持つ人の意見を歓迎する」については、「当てはまる／少し当てはまる」が合計 95.1%であった。

##### ④研修受講意向が高い

「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」については、「当てはまる／少し当てはまる」が合計 70.4%であった。

##### ⑤ITツールの導入ニーズが明確

「今後利用を希望するツール」については、「音声テキスト化」が 38.3%、「電子契約」が 33.8%、「AI-OCR」が 30.8%、「RPA」が 28.9%であった。

#### 弱み

##### ①データ分析の基礎スキルが不足

「Excel関数・仮説構築・判断」については、「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あった。

##### ②任意で開催されている研修への参加は現状消極的

「任意参加の研修にも積極的に参加している」については、「当てはまる／少し当てはまる」が合計 22.0%にとどまっている。

##### ③テレワーク活用は限定的

「テレワーク制度を利用している」については、「当てはまる／少し当てはまる」が合計 14.5%にとどまっている。

##### ④ペーパーレス化の対応

「会議資料は極力ペーパーレス化」については、「当てはまる／少し当てはまる」が合計 46.5%にとどまっている。

##### ⑤WEBフォーム作成スキル

「WEBフォームを作成できる」については、「当てはまる／少し当てはまる」が合計 25.6%にとどまっている。

## 5.3 各種調査結果のまとめ・方向性

### 5.3.3 部署ヒアリングまとめ —強み・弱み—

#### 強み

##### ①各部署においてオンライン申請が進んでいる

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

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

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

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である。

#### 弱み

##### ①システム分断と二重入力が常態化

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

多くの部署で、紙ベースによる申請、二重入力、押印が残存している。デジタル化に対応していない場合もあり、紙文化が残る業務もある。

##### ③人材・ノウハウの不足・属人化

Excelマクロの属人化、ノーコードツールの活用知見がないためツールの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

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。

## 5.3 各種調査結果のまとめ・方向性

### 5.3.4 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する必要がある。

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として管理する必要がある。

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、デジタルデバインド対策を実施する必要がある。

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する必要がある。

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）

## 5.3 各種調査結果のまとめ・方向性

### 5.3.4 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：関連部署と共通で使用できるシステムや基盤を整備する必要がある。

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デジタル化の更なる推進

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で業務設計する必要がある。

根拠：部署ヒアリング・弱み② → 紙申請・押印手続・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の土台を整備する必要がある。

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・ローコードツールの活用推進、業務見直し（BPR）における所管課支援を行う必要がある。

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を行う必要がある。

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）

# 06

## DX推進についての調査結果（一部抜粋）

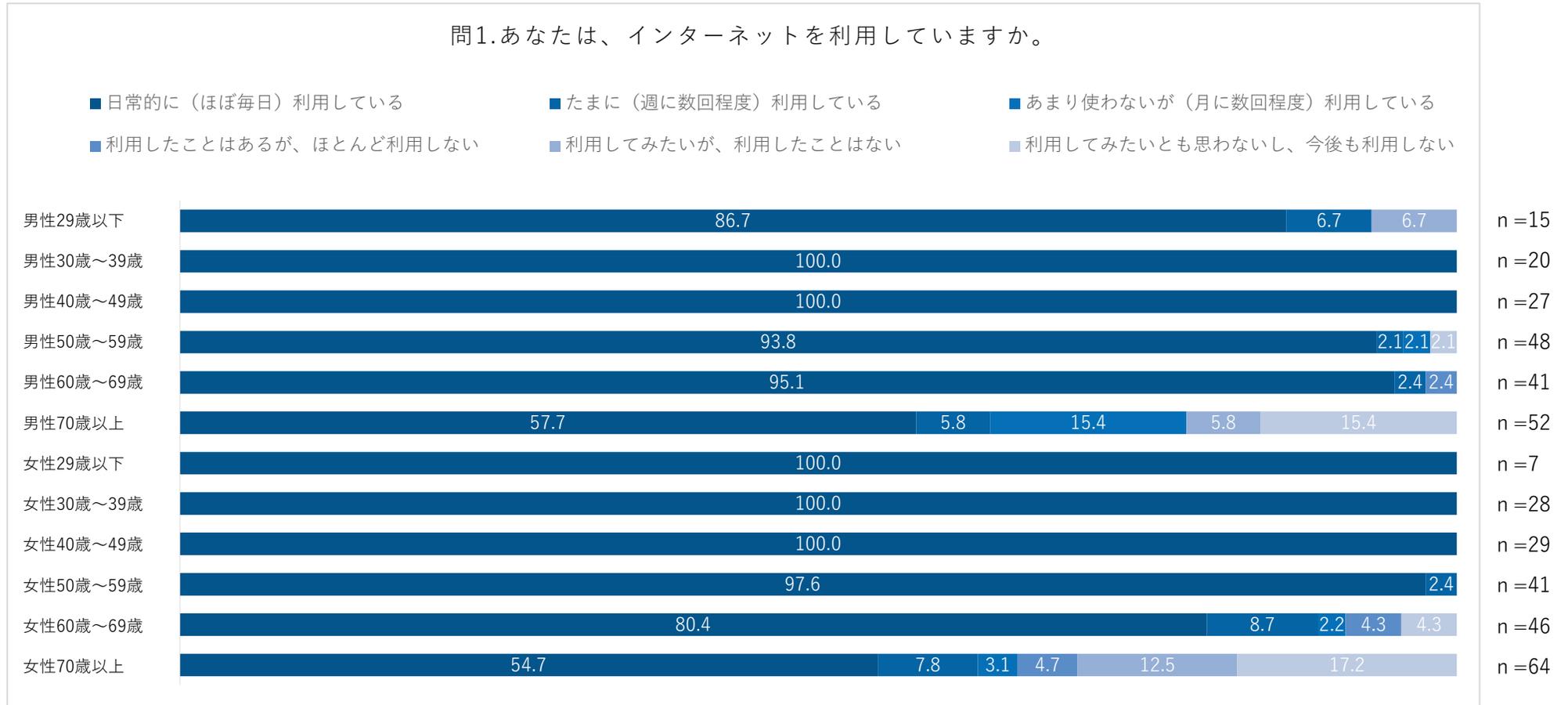
※計画策定に当たり、特に参考とした調査結果を掲載しています。



## 6.1 市民ニーズ

### 市民アンケート（DXに関する市民調査）結果

インターネットを日常的に利用する割合として、70歳未満では約90%と高い傾向にあるが、70歳以上では60%弱となっています。



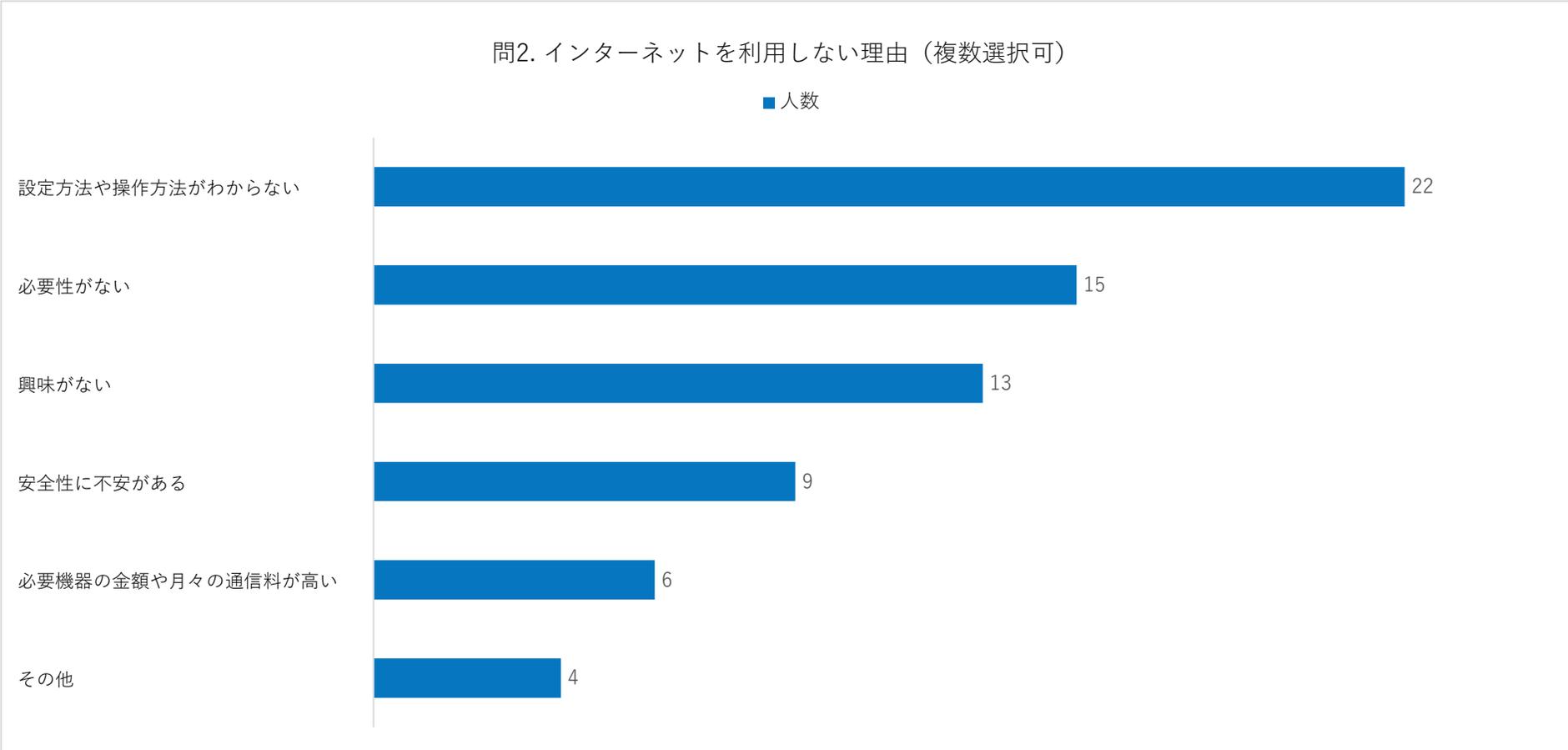
本設問の有効回答者数：422人（単位：％）

※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。

# 6.1 市民ニーズ

## 市民アンケート（DXに関する市民調査）結果

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あがっています。



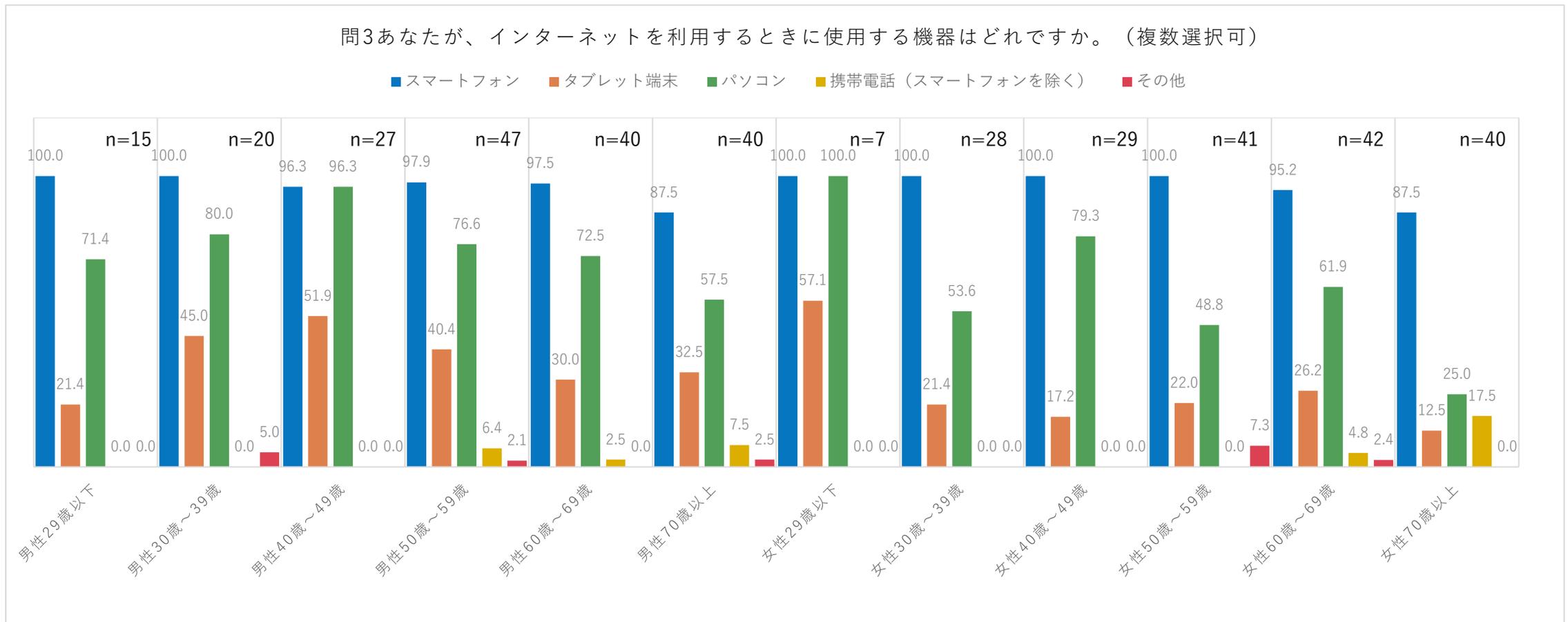
本設問の有効回答者数： 42人（単位：人）

※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。

## 6.1 市民ニーズ

### 市民アンケート（DXに関する市民調査）結果

インターネット利用に際しては、全ての年代において、スマホの利用率が高い傾向にありました。



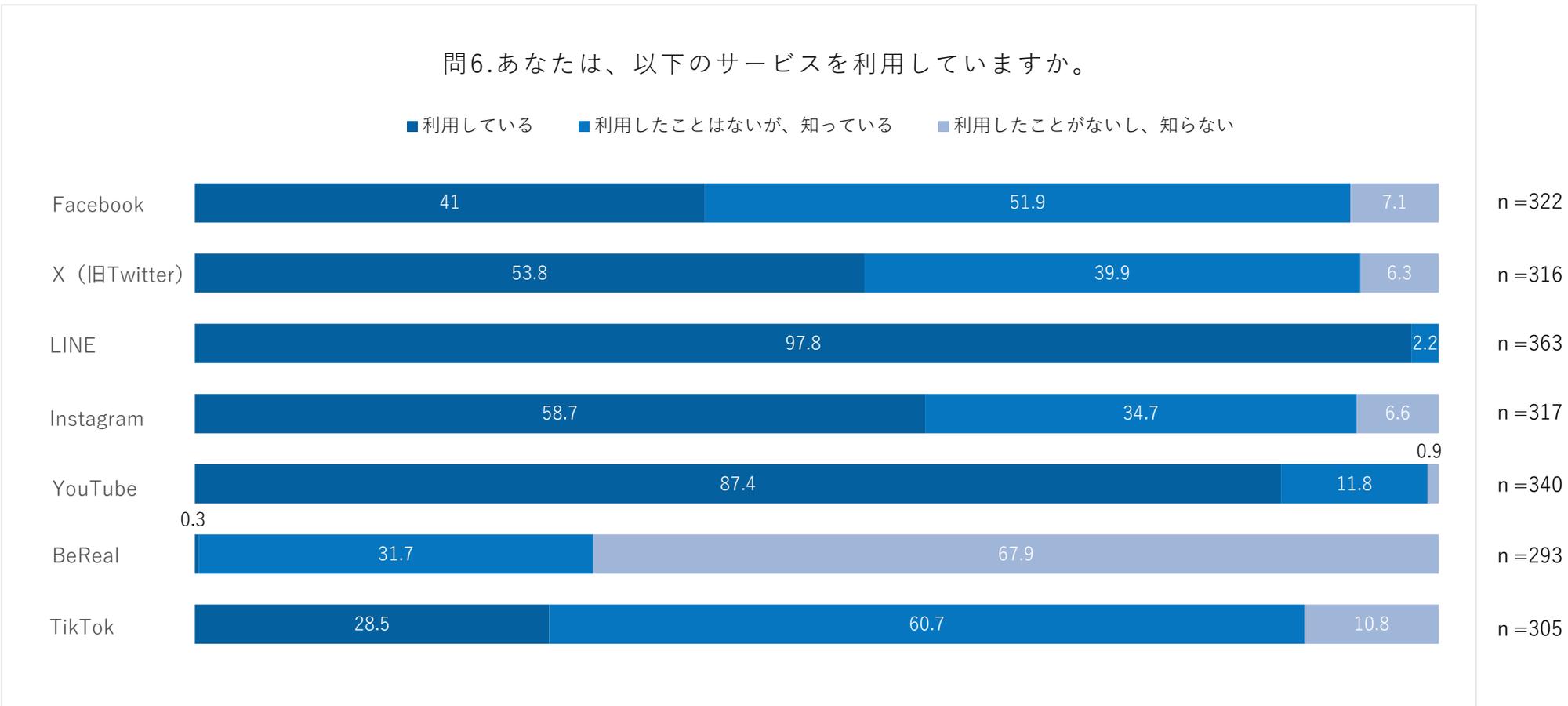
本設問の有効回答者数：377人（単位：％）

※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。

# 6.1 市民ニーズ

## 市民アンケート（DXに関する市民調査）結果

利用サービスについては、LINEの利用率が最も高く、次にYouTubeの利用率が高い傾向にありました。



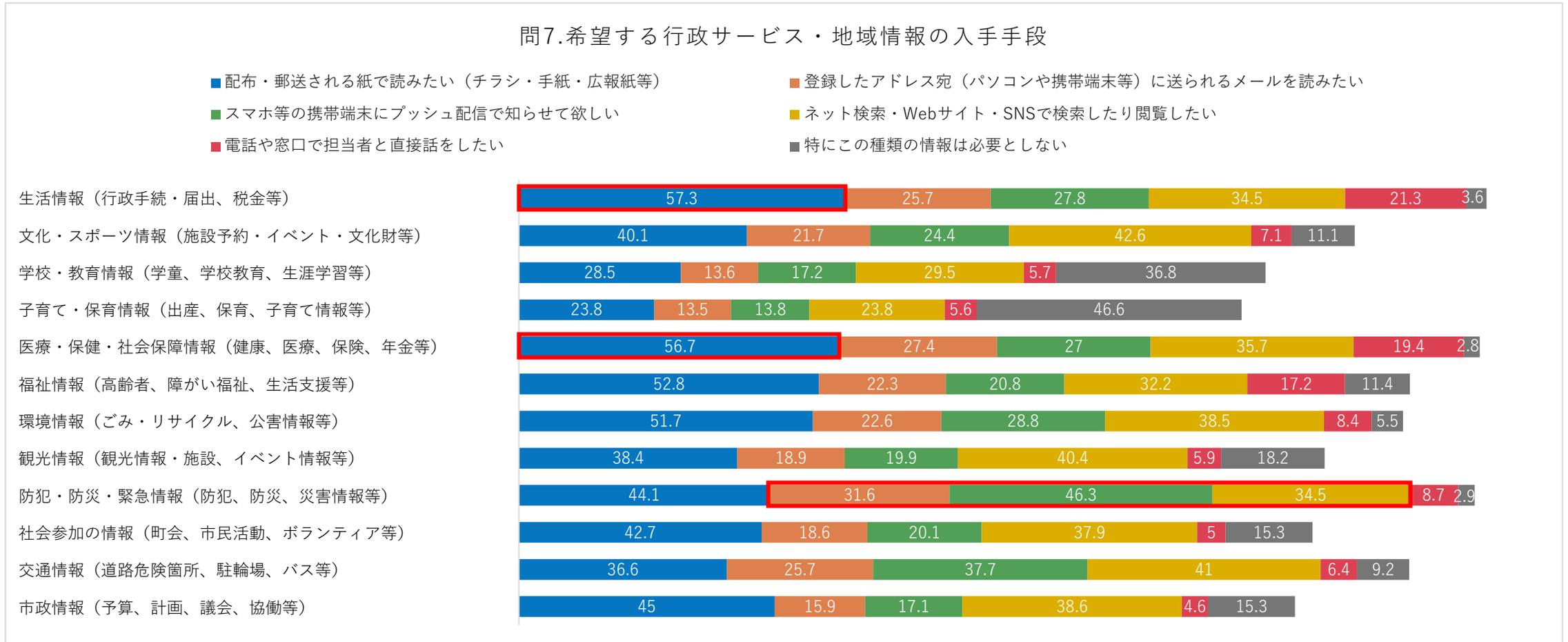
本設問の有効回答者数：369人（単位：％）

※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。

## 6.1 市民ニーズ

### 市民アンケート（DXに関する市民調査）結果

地域情報等の入手手段については、生活情報や医療関連情報では紙媒体での希望が高く、防災情報ではスピード重視の情報提供が求められています。



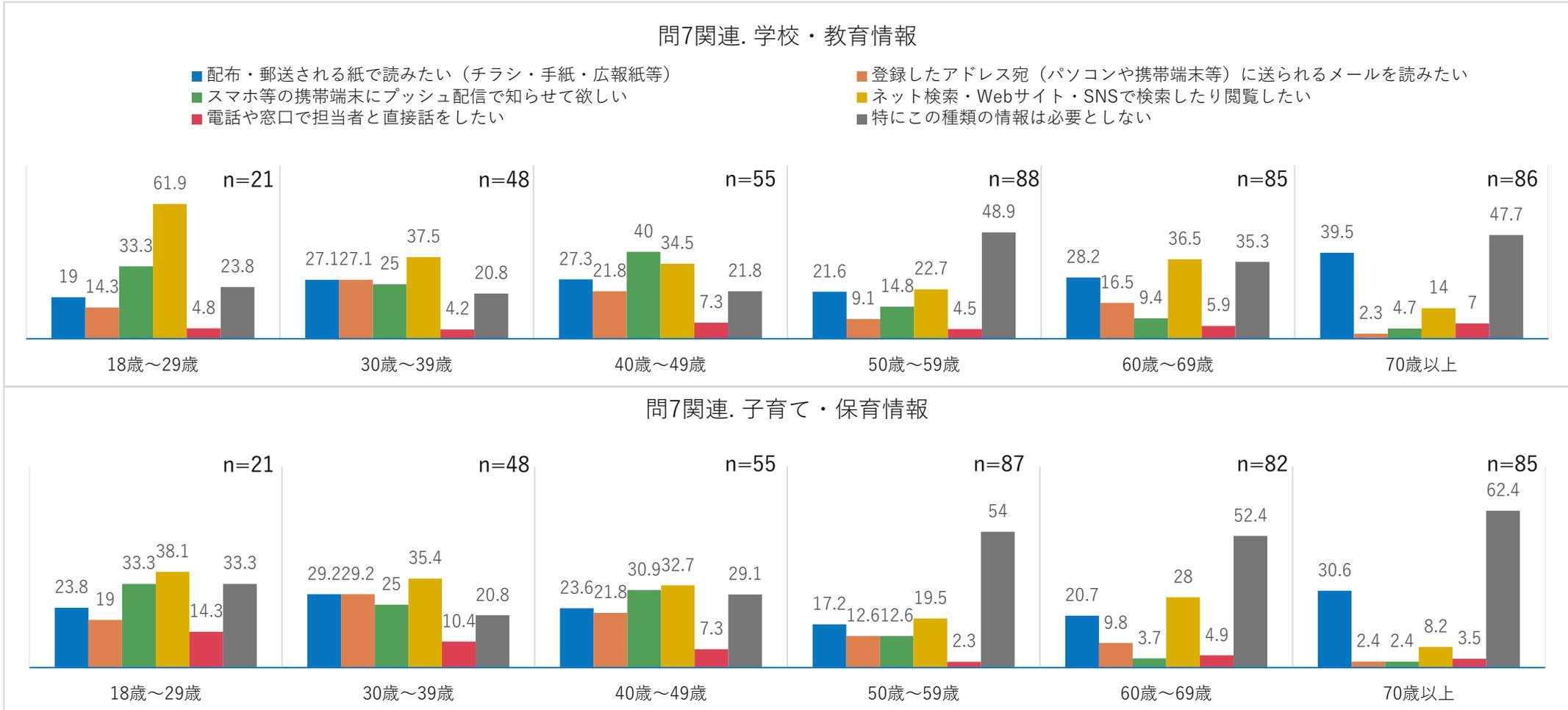
※有効回答数には性別無回答を含みますが、本グラフは性別回答者のみを集計しています。

本設問の有効回答者数：430人（単位：％）

## 6.1 市民ニーズ

### 市民アンケート（DXに関する市民調査）結果 続き

年代別の詳細においては、子育て世帯の40代以下で、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傾向にありました。

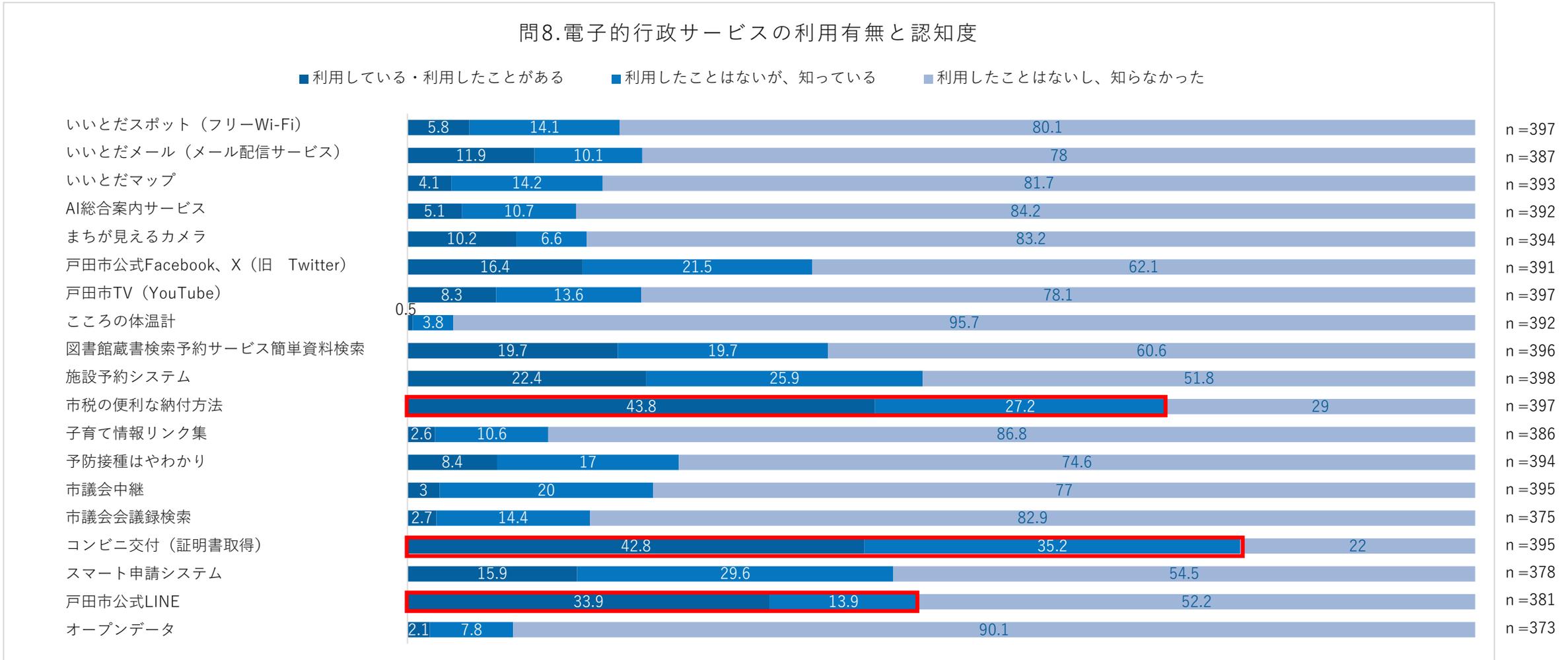


※17歳以下回答者はいません。

## 6.1 市民ニーズ

### 市民アンケート（DXに関する市民調査）結果

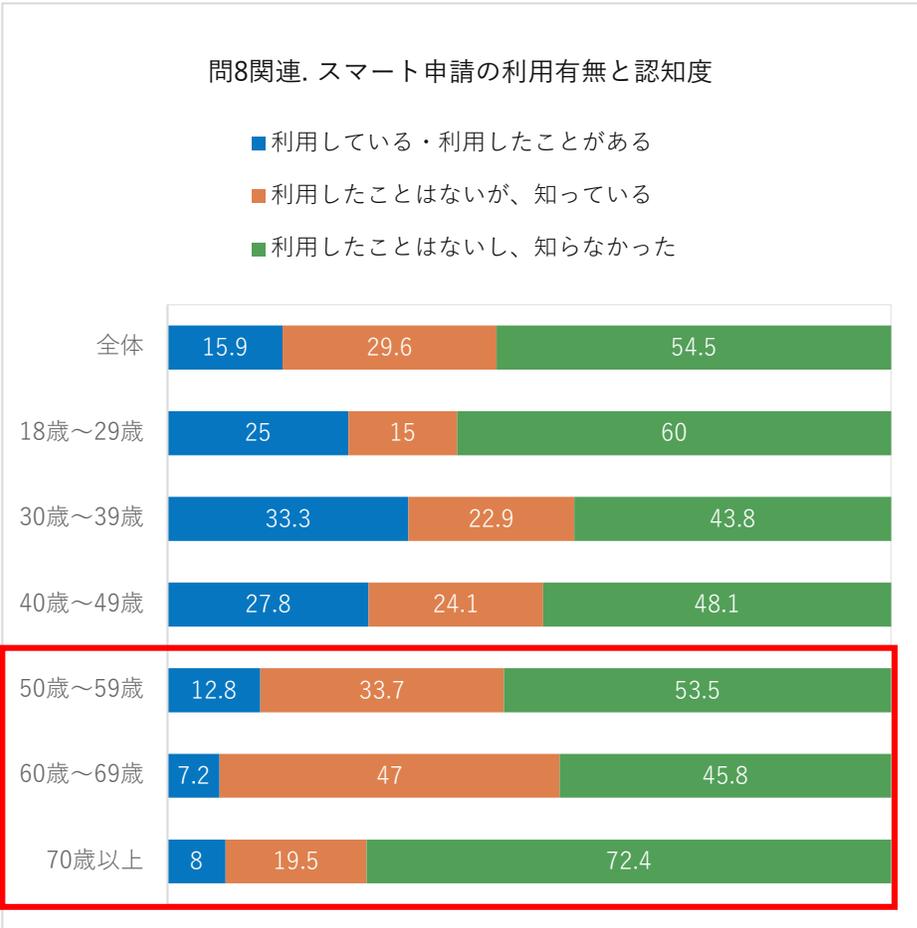
市税の便利な納付方法やコンビニ交付、公式LINEの利用率が高く、身近で便利な手続の利用率が高い傾向にありました。



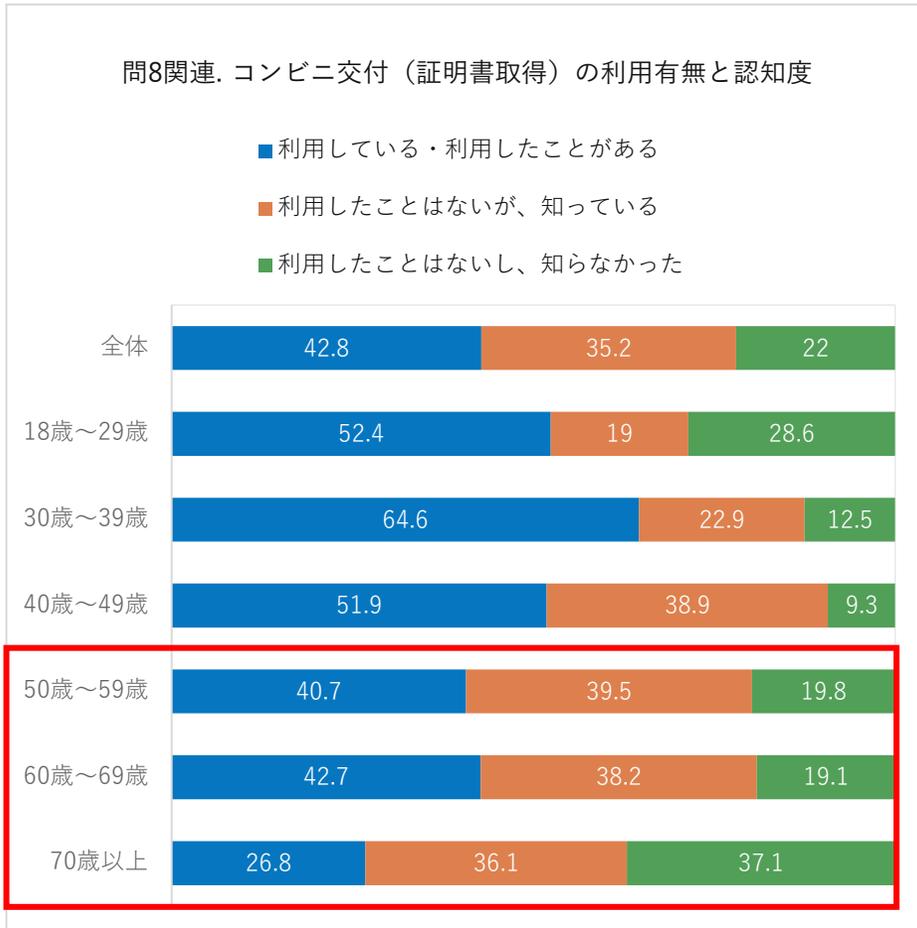
# 6.1 市民ニーズ

市民アンケート（DXに関する市民調査）結果 続き

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りました。



n = 378  
n = 20  
n = 48  
n = 54  
n = 86  
n = 83  
n = 87



n = 395  
n = 21  
n = 48  
n = 54  
n = 86  
n = 89  
n = 97

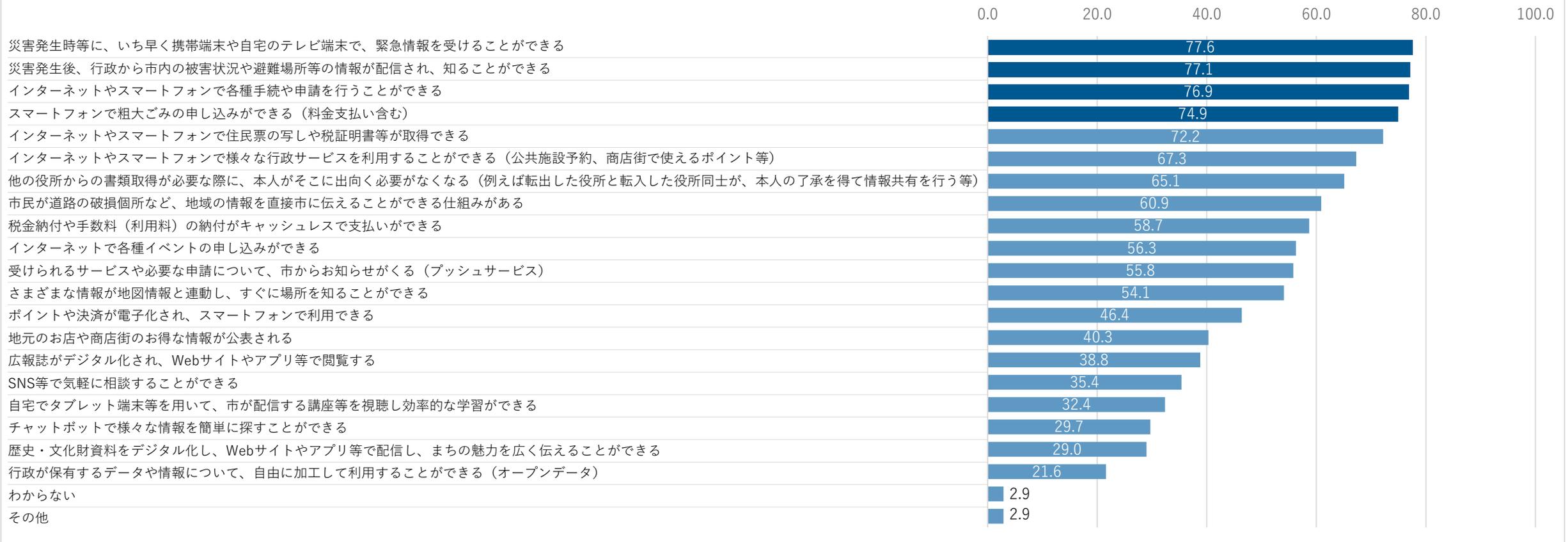
※17歳以下回答者はなし。

## 6.1 市民ニーズ

### 市民アンケート（DXに関する市民調査）結果

災害時の情報提供、ネット上での手続、粗大ごみ申請の電子化等の割合が高い傾向にありました。

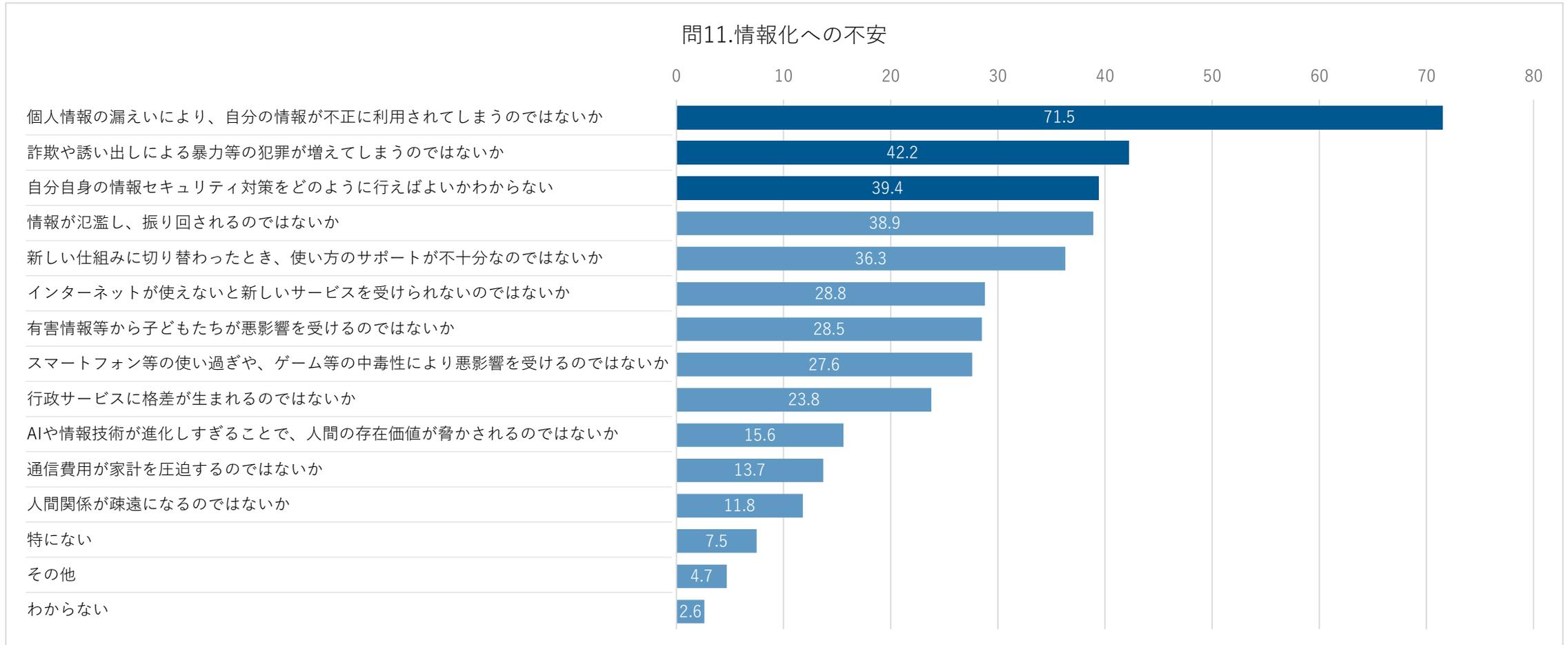
問10.どのような行政サービスが便利だと思うか。



## 6.1 市民ニーズ

### 市民アンケート（DXに関する市民調査）結果

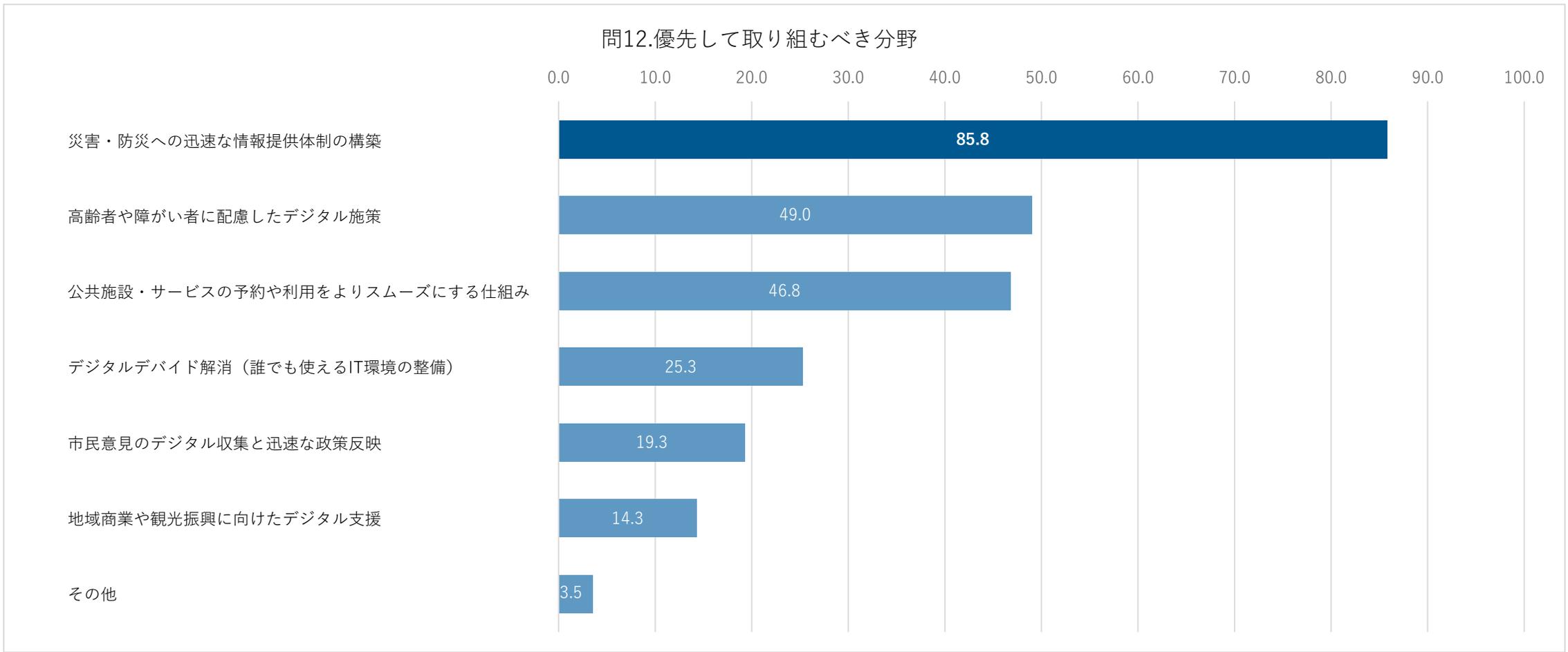
個人情報の漏えい、詐欺などの犯罪、自分自身の情報セキュリティ対策等に不安を持っていることが分かりました。



# 6.1 市民ニーズ

## 市民アンケート（DXに関する市民調査）結果

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傾向にありました。



本設問の有効回答者数：400人（単位：%）

## 6.1 市民ニーズ

### 市民アンケート（DXに関する市民調査）結果における主な意見

#### 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（自由回答）

##### 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性を感じない
- 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ない、魅力を感じない

##### 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. 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ない
- 内容や目的が分からないため判断できない
- 利用方法が難しそう、分からない
- 知る機会がなかった、プロモーション不足

## 6.1 市民ニーズ

### 市民アンケート（DXに関する市民調査）結果における主な意見

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内容

#### 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

#### 3. サイト/アプリのUI・検索性・品質

- ・ 市公式サイトを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）

#### 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

#### 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

#### 4. デジタルデバйд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

#### 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”の公開（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

## 6.1 市民ニーズ

### 市民アンケート（DXに関する市民調査）結果における主な意見

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当たって、ご意見（自由記述）

#### 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йд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）

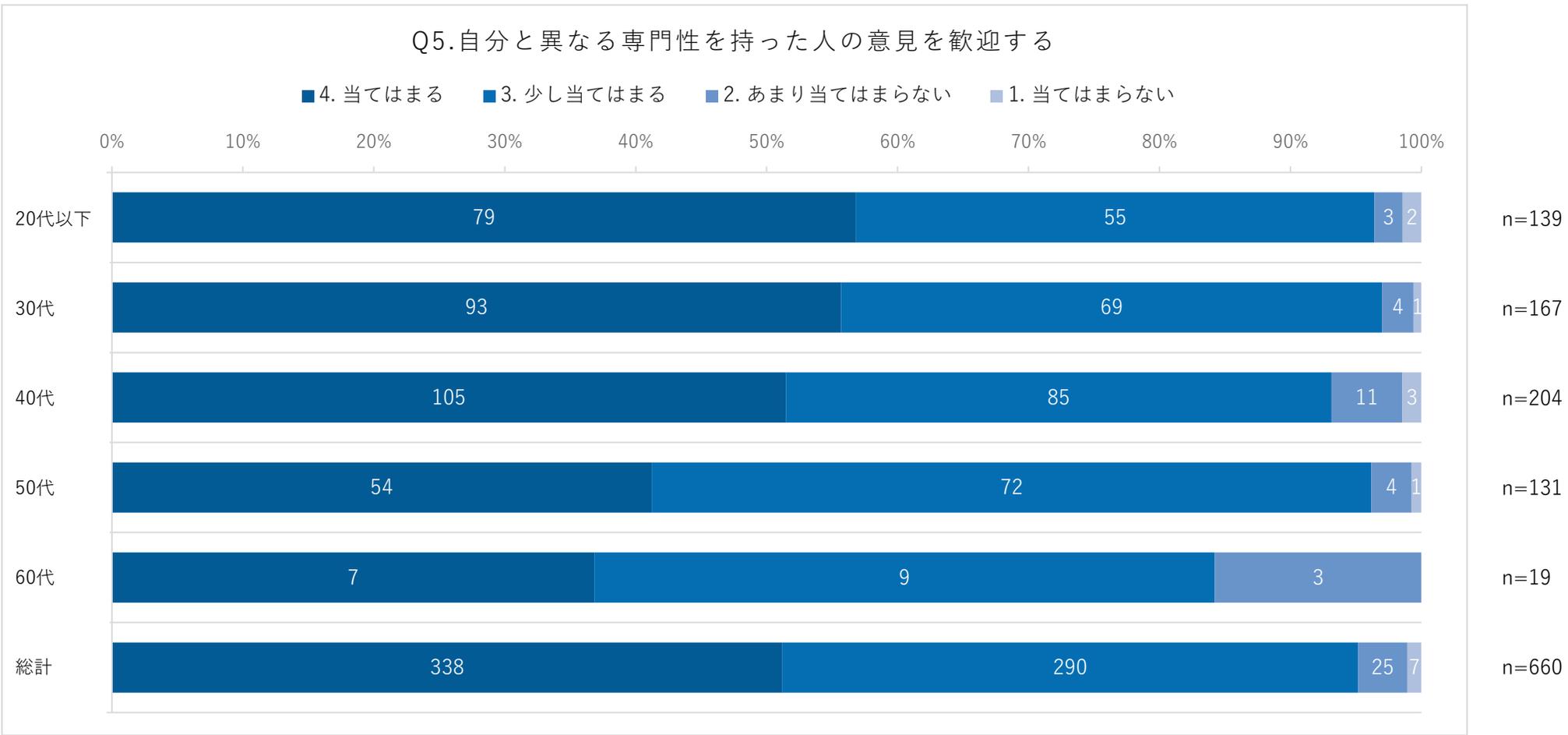
#### 6. 体制・環境整備

- 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

## 6.2 行政内部ニーズ

### 職員アンケート（職員DX意識調査）結果

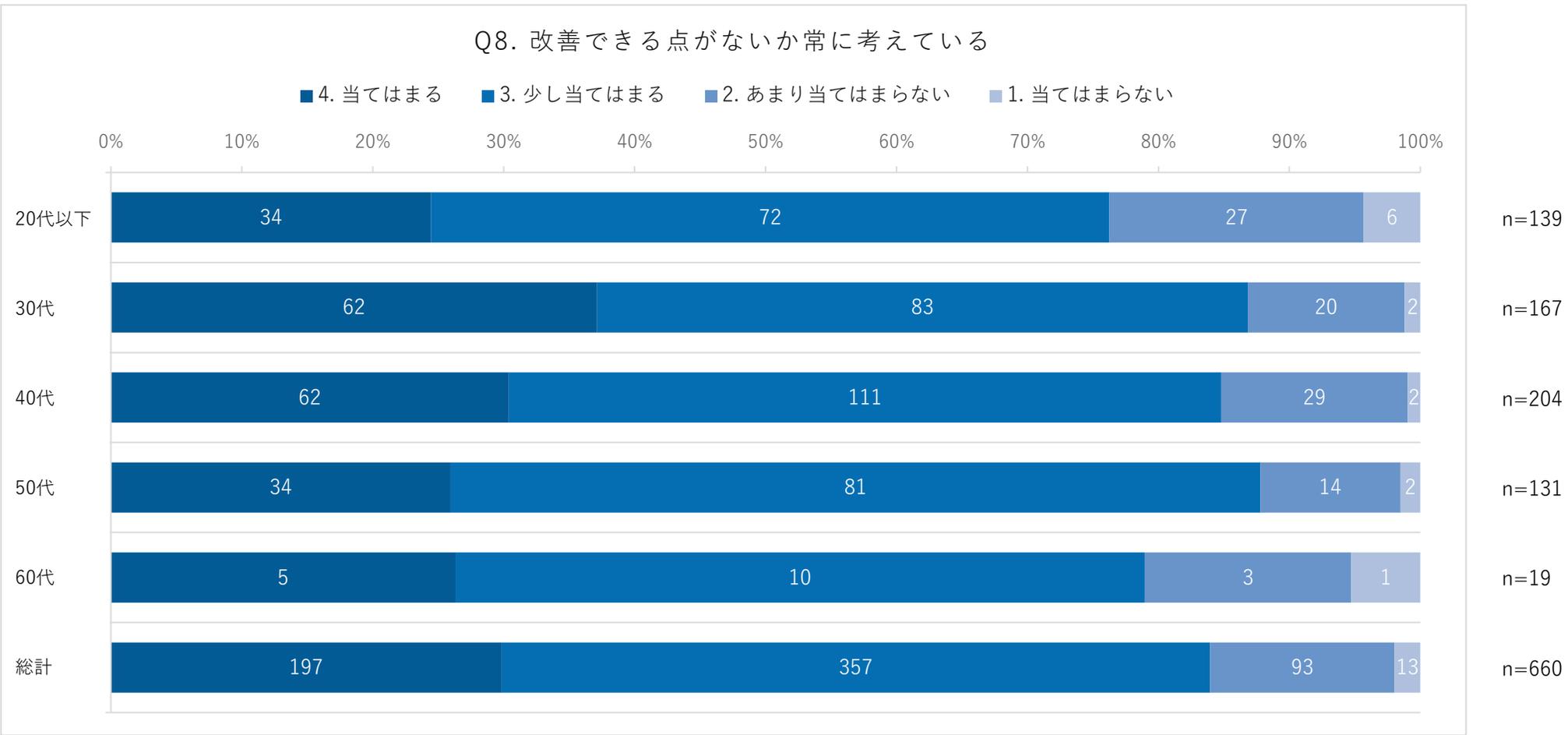
多様な人材を受け入れることができる風土があり、外部人材等の登用にも理解が得られるものといえます。



## 6.2 行政内部ニーズ

### 職員アンケート（職員DX意識調査）結果

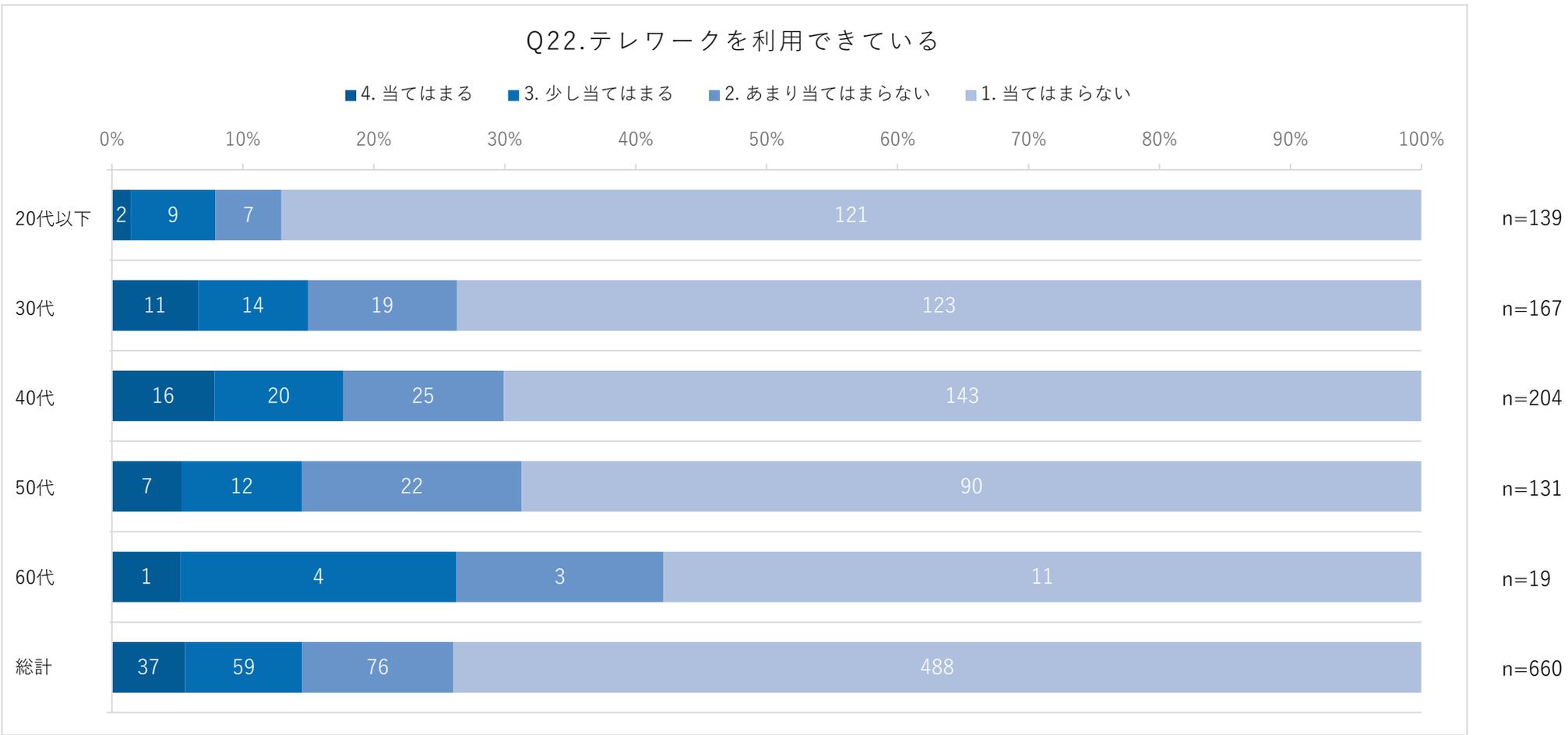
戸田市内部の職員において「業務を改善していく」意識が強く、業務変革の土台があるといえます。



# 6.2 行政内部ニーズ

## 職員アンケート（職員DX意識調査）結果

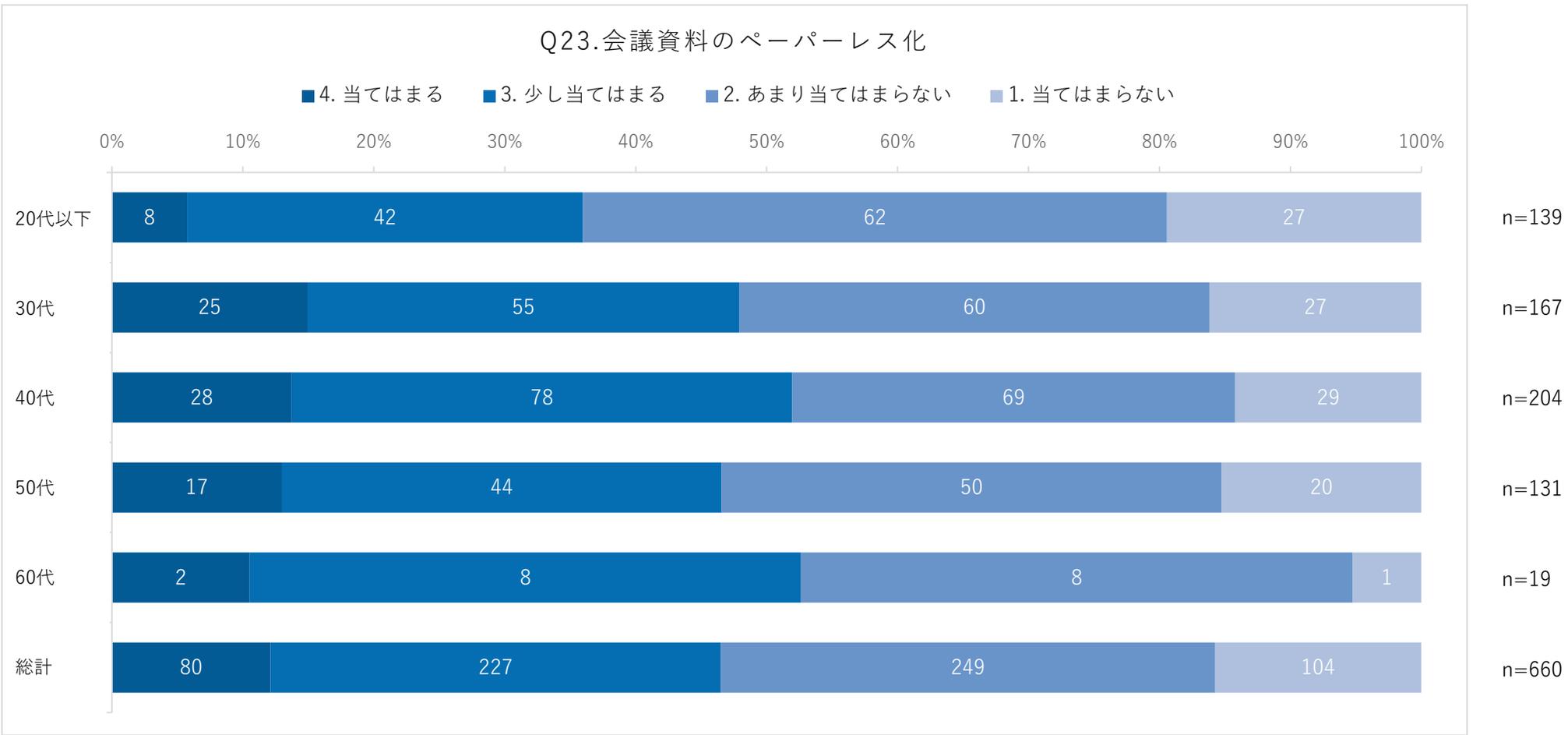
職員におけるテレワーク活用については、多くの年代で進んでいないといえます。



## 6.2 行政内部ニーズ

### 職員アンケート（職員DX意識調査）結果

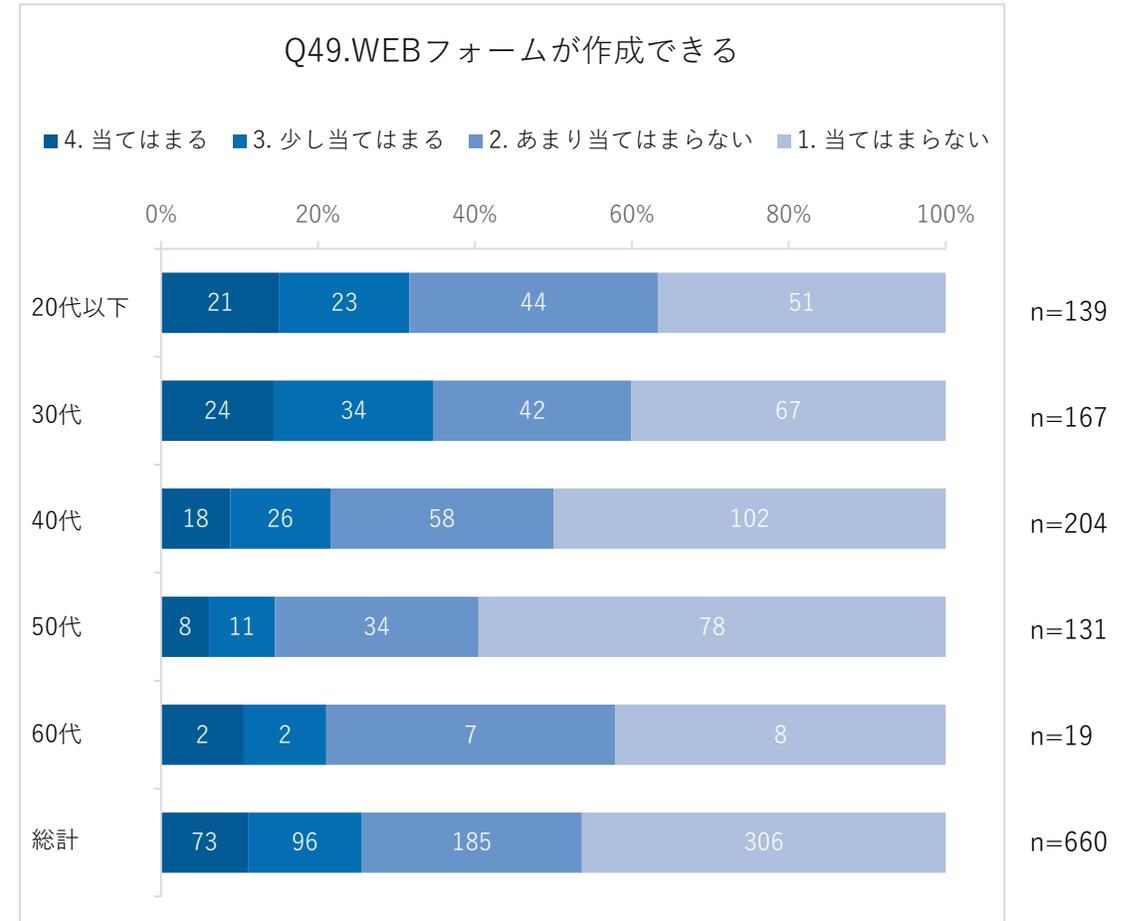
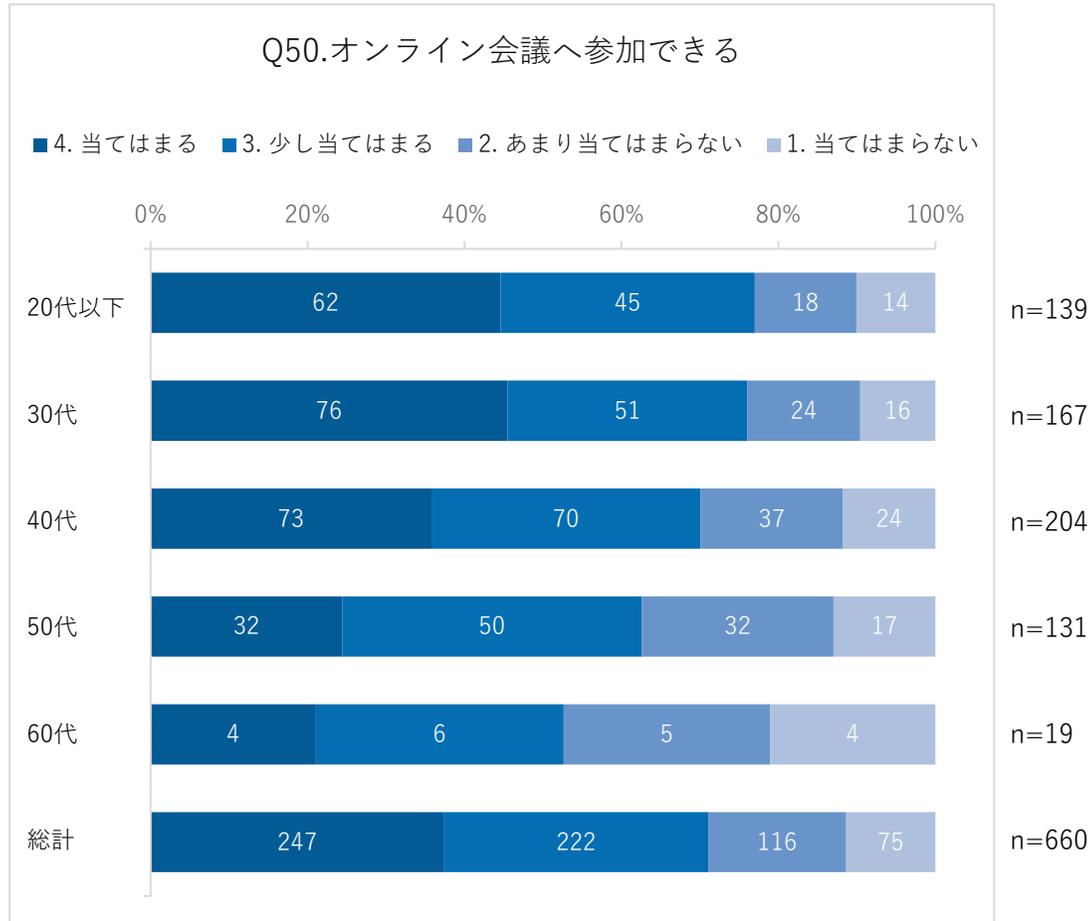
会議資料のペーパーレス化については、全体で約50%弱となっています。



## 6.2 行政内部ニーズ

### 職員アンケート（職員DX意識調査）結果

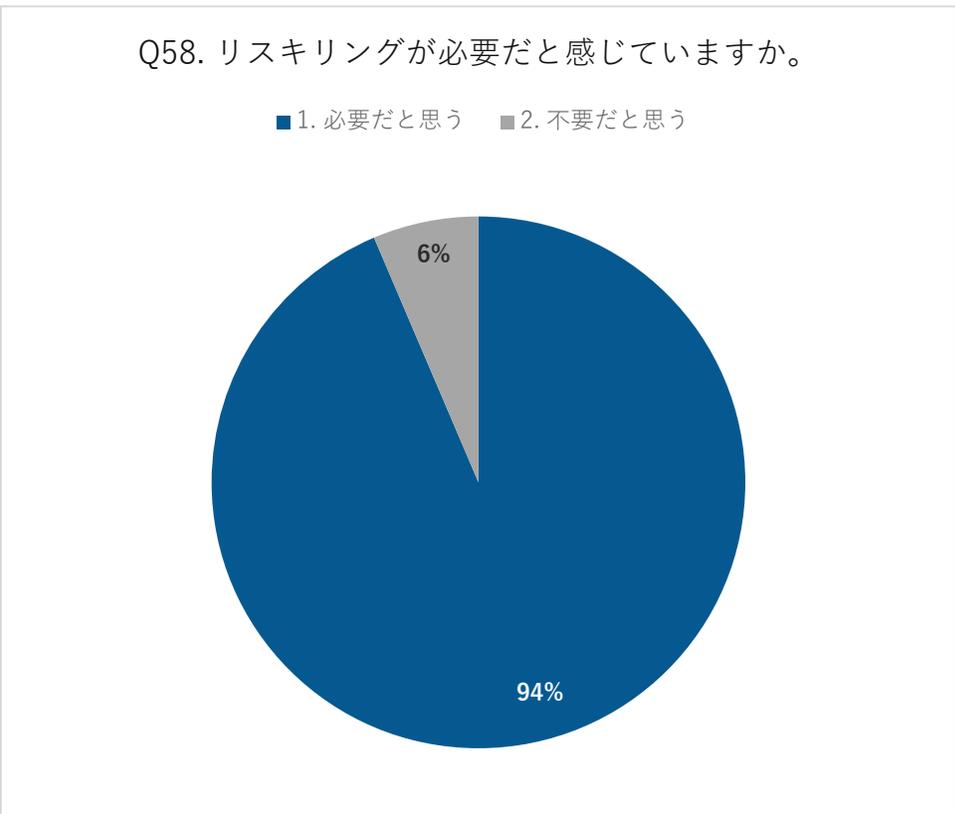
オンライン会議への参加できる職員の割合は増えていますが、WEBフォーム作成の割合は低い傾向にあります。



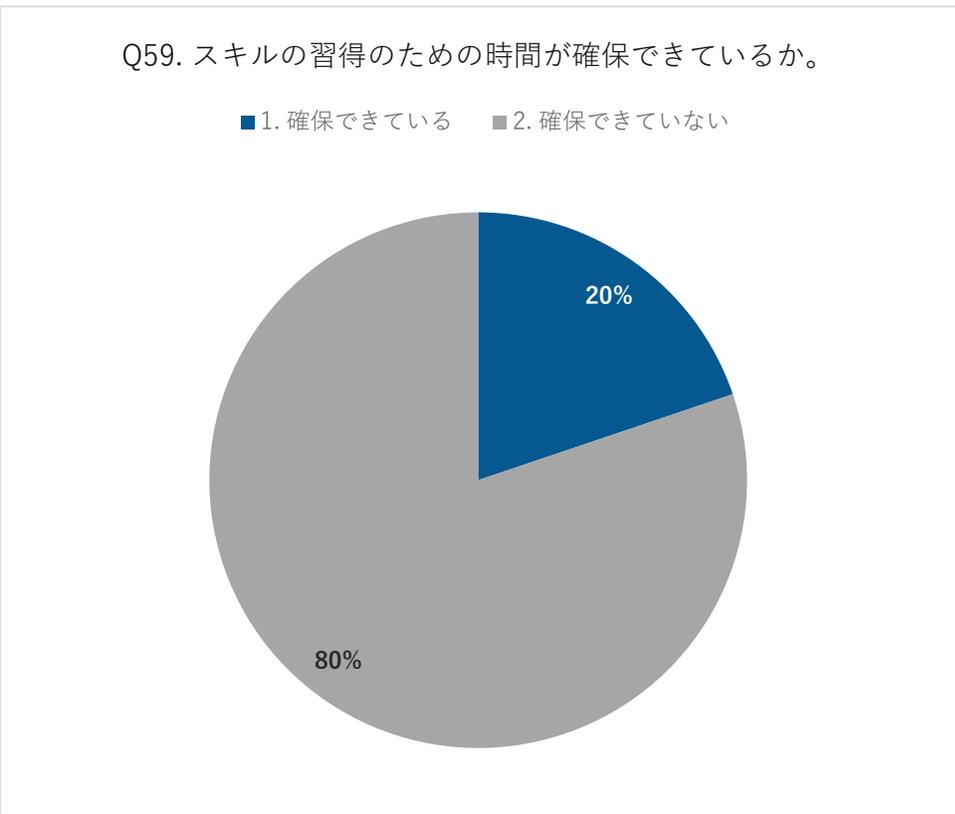
## 6.2 行政内部ニーズ

### 職員アンケート（職員DX意識調査）結果

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傾向にあります。



本設問の有効回答者数：660人 単位（%）

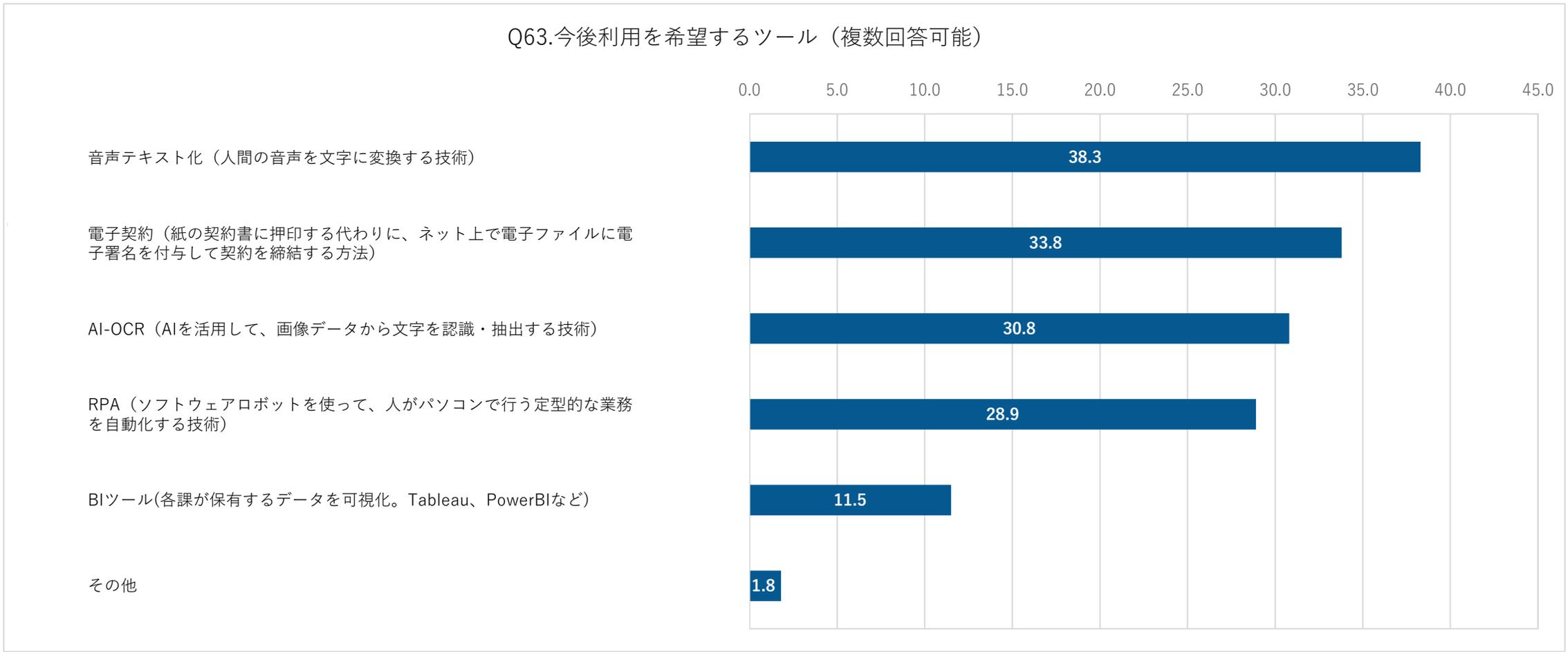


本設問の有効回答者数：660人 単位（%）

## 6.2 行政内部ニーズ

### 職員アンケート（職員DX意識調査）結果

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ます。



本設問の有効回答者数：436人 単位（%）

## 6.2 行政内部ニーズ

### 職員アンケート（職員DX意識調査）結果

Q: 60. 今後どのような知識やスキルを習得したいですか

#### 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

#### 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

#### 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）

#### 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

#### 4. デジタルデバイド対策

- 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

#### 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

## 6.2 行政内部ニーズ

### 職員アンケート（職員DX意識調査）結果

Q: 64. 所属している部署でDXを推進するために、どのようなスキルを持った人材が必要と感じますか？

#### 1.マインド・姿勢

- ・ 前向きな挑戦心：新しい技術を試す意欲、スモールスタートで推進する柔軟さ
- ・ 改善意識：現状業務の課題を自ら発見し、DXで改善する姿勢
- ・ 主体性：自ら動き、失敗から学んで前に進める人材

#### 3.組織体制への要望

- ・ 各課に推進役配置：DXリーダー的職員を置き、全体の知識底上げを図る
- ・ 専門支援の確保：SE相当の専門家、教育担当、ITコールセンター的な支援窓口の設置
- ・ 外部人材活用：民間出身者、他自治体経験者、外部アドバイザーの登用
- ・ 専任化・複数人配置：通常業務との兼務では進まないため、専任職や複数人の体制を希望

#### 5.技術スキル

- ・ Office系スキル：Excel（関数、ピボット、マクロ/VBA）、PowerPoint活用
- ・ ノーコード/RPA：ノーコードツールのツール作成・運用、業務自動化
- ・ データ活用：データ収集・整形・分析、BIツール活用

#### 2.コミュニケーション・橋渡し

- ・ 分かりやすく伝える力：デジタルに不慣れな職員や上層部、市民に平易に説明できる
- ・ 調整・説得力：部署横断の調整や、上層部への説明・説得ができる
- ・ 利用者視点：住民・関係者の要望を聞き取り、業務とツールを結び付けて提案

#### 4. 業務理解とDX知識の両立

- ・ 業務フロー理解：既存の事務手順を把握・分析し、標準化や改善ができる
- ・ DXリテラシー：メリット・デメリットを評価し、リスクと効率のバランスを判断
- ・ 成果志向：「ツール導入」自体でなく、業務改善の成果に結びつける

- ・ プログラミング基礎：GAS、Python等の基礎理解
- ・ システム・ネットワーク知識：情報セキュリティや制度面の理解、システム構築の基本
- ・ 生成AI活用：プロンプト作成、文章・資料・画像生成の実務応用

## 6.2 行政内部ニーズ

### 職員アンケート（職員DX意識調査）結果

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。

#### 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、機能を活かしていない
- 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

## 6.2 行政内部ニーズ

### 職員アンケート（職員DX意識調査）結果

Q: 67. DXの推進に関するご意見・ご質問などがあれば自由にご入力ください。

#### 1. 推進体制・組織運営

- ・ トップダウンとボトムアップの両面が必要：デジタル戦略室の強化、各課独自の推進、両輪での推進が必要
- ・ 全庁的に進める必要性：各課任せでは限界であり、組織横断のDX推進が求められる
- ・ 担当者依存のリスク：PCマスターや専門人材が異動で変わることが多く、引継ぎが課題

#### 3. ツール・システム

- ・ 既存システムの不便さ：財務会計システムの機能、マニュアルの検索性などへの不満
- ・ 新ツール導入の負担：操作習得等で業務負担が増加
- ・ テレワーク環境の課題：庁外での利用制約、個人情報取扱いによる導入制限、活用度合いに差。

#### 5. 業務運営・働き方

- ・ 業務過多でDXに割く余裕がない：時間・人員不足で推進に踏み出しづらい
- ・ 二重業務の懸念：紙とデジタルを並行することでかえって負担増となる危険
- ・ 労働環境改善との結び付け：テレワークやチャットツール（LoGoチャットの活用による若手職員の孤立防止

#### 2. 業務環境・制度的制約

- ・ 窓口業務・接客業務はDX化が難しい：住民対応は対面が基本であり、完全なデジタル化は不可能との声
- ・ 制度・規則の壁：例規改正や要綱の制約からペーパーレス化や電子化が進みにくい
- ・ 住民への配慮：高齢者、障がい者、外国人など、紙や対面を求める層への対応も不可欠

#### 4. 人材・スキル

- ・ 専門人材配置の要望：DXに詳しい職員を各課に配置して推進力を高めたい
- ・ 研修の必要性：Excel・PowerPoint等の基礎から、ITツール（ノーコードツール等）の研修まで幅広く求められている
- ・ スキル格差：臨時職員の方がスキルが高いこともあり、正規職員の底上げが必要

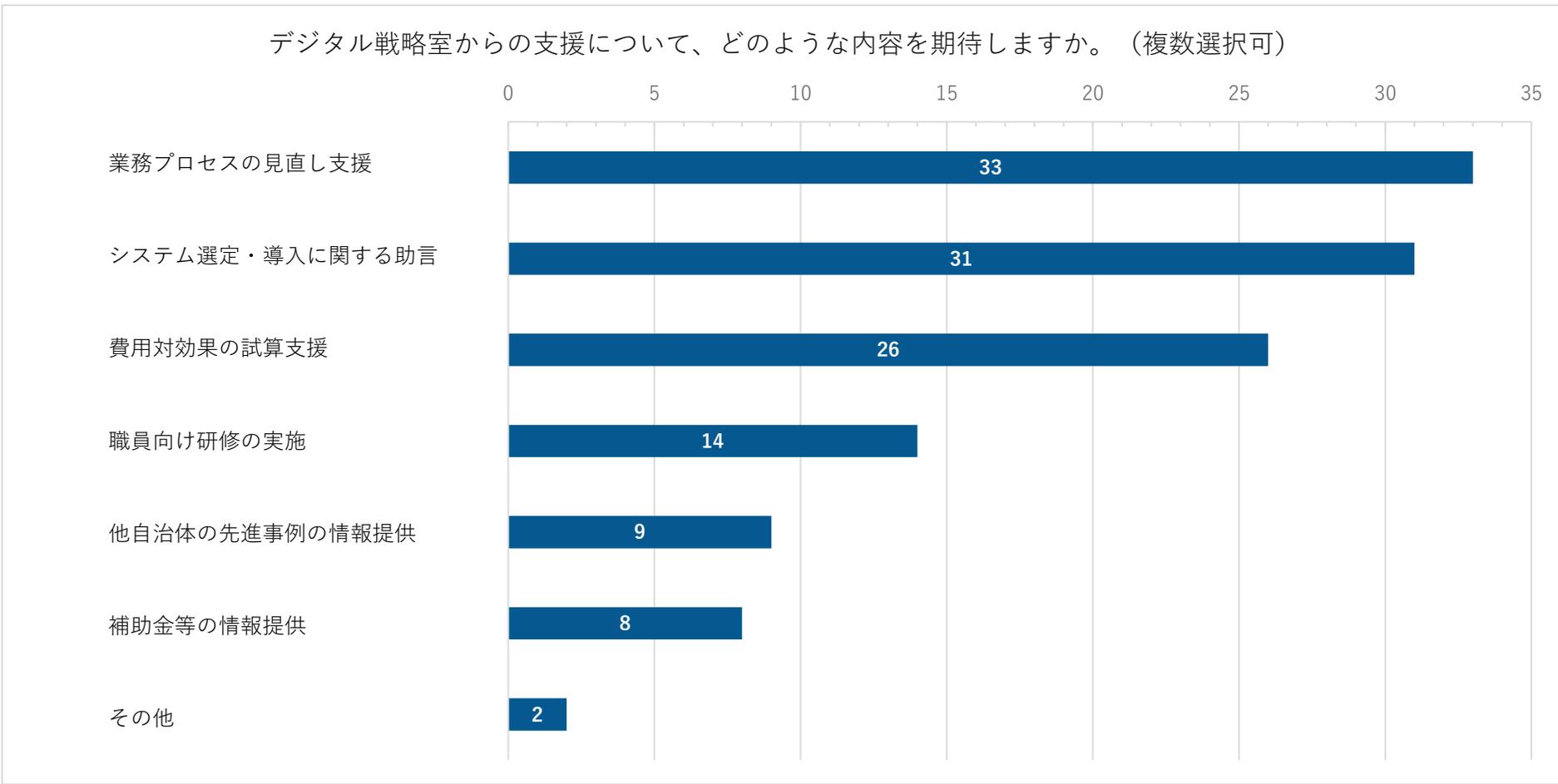
#### 6. 意識・文化

- ・ 前例踏襲・紙文化の根強さ：組織の慣習がDXの阻害要因
- ・ 抵抗感と不安：難しそうなイメージがあり、不安や心理的ハードルが高い
- ・ 成功事例の共有を望む声：他自治体や民間の事例紹介を通じ、イメージを持たせたい

## 6.2 行政内部ニーズ

### 部署ヒアリングまとめ ー事前アセスメントよりー

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ました。

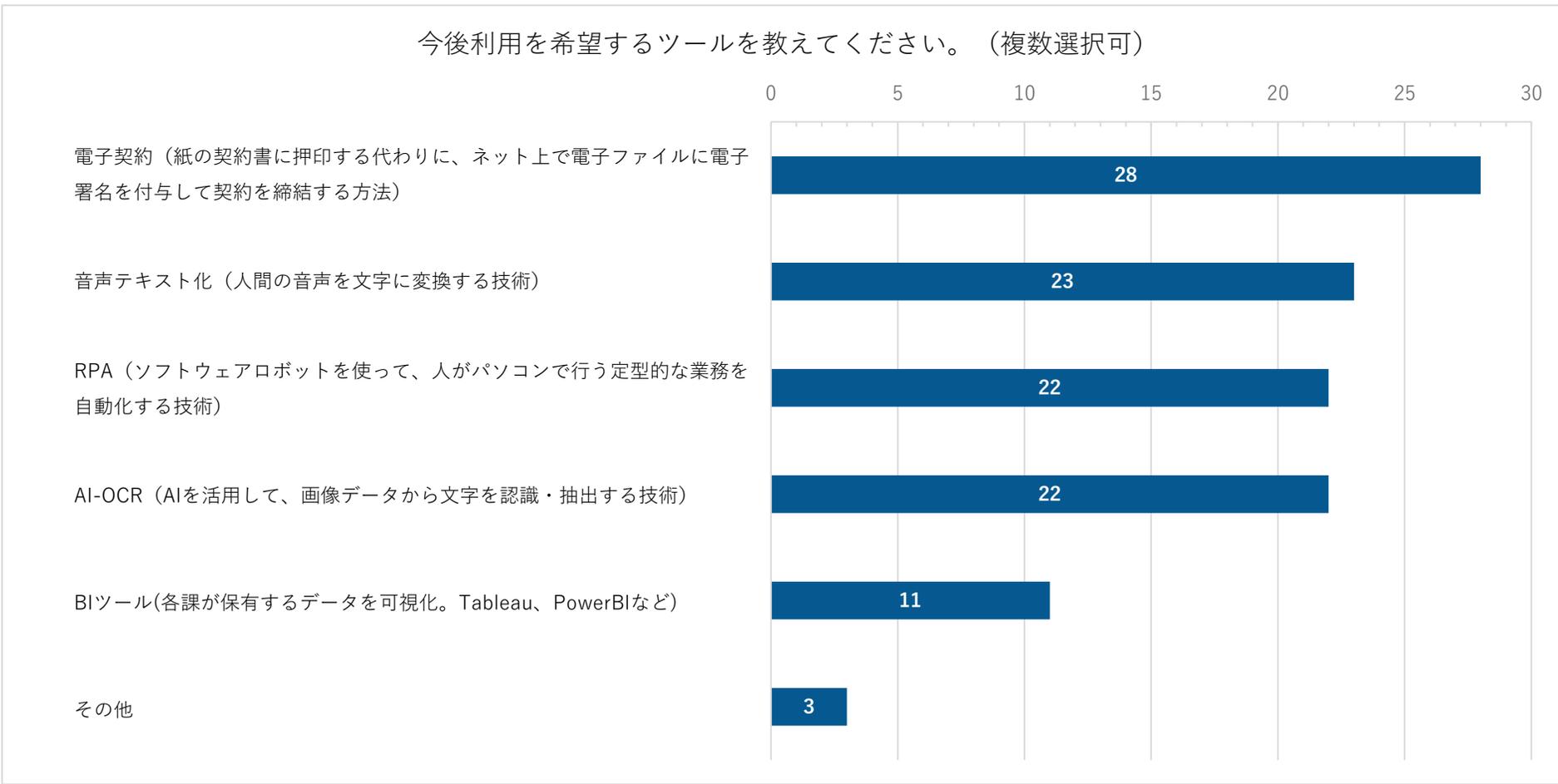


本設問の有効回答者数：46 単位（件）

## 6.2 行政内部ニーズ

### 部署ヒアリングまとめ ー事前アセスメントよりー

今後利用を希望するツールとして、電子契約手続、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ます。



本設問の有効回答者数：46 単位（件）

07

# 用語集



## 7. 用語集

| # | 用語        | 解説  |
|---|-----------|---|
| A | AI        | Artificial Intelligenceの略。人工的な方法により学習、推論、判断等の知的機能を実現・活用する技術のこと。                           |
| A | AI-OCR    | AI（人工知能）を用いて、画像や紙文書から文字情報を抽出する技術のこと。  |
| A | AIチャットボット | AI（人工知能）を用いて、短い文字メッセージをリアルタイムにやり取りするチャットシステム上で、利用者からの質問に対して自動で適したメッセージを返答する対話型のソフトウェアのこと。 |
| B | BIツール     | ビジネスインテリジェンスツールの略。利用者自らの必要に応じてデータを加工・分析し、意思決定支援に活用することができるツールのこと。                         |
| B | BPR       | Business Process Reengineeringの略。現在の業務プロセスを抜本的に見直し、業務プロセスそのものの再構築を図ること。                   |
| D | DX        | Digital Transformationの略。情報通信技術を活用した新たなサービスの提供を通じて、人々の生活をあらゆる面でより良い方向に変化させること。            |
| E | EBPM      | Evidence Based Policy Makingの略。統計や業務データなどの客観的な証拠に基づく政策立案のこと。                              |
| E | eラーニング    | インターネットなどを經由して行う学習のこと。  |
| R | RPA       | Robotic Process Automationの略。ソフトウェア・ロボットによる定型的な事務作業を自動化する技術。                              |
| S | SNS       | Social Networking Serviceの略。インターネットを利用して誰でも手軽に情報を発信し、相互のやりとりができる双方向のメディアのこと。              |

## 7. 用語集

| # | 用語         | 解説  |
|---|------------|---|
| V | VMV        | Vision・Mission・Valueの略。組織の理念や方向性、価値観を示す考え方のこと。  |
| あ | アクセシビリティ   | 高齢者や障害の有無などに関わらず、全ての人が情報やサービスを利用できる状態のこと。   |
| お | オープンデータ    | 行政が保有するデータのうち、誰もが自由に加工、編集、再配布などの二次利用ができるデータのこと。   |
| お | 音声テキスト化    | 音声データを文字情報に変換する技術のこと。   |
| く | クラウド型システム  | インターネット経由で提供される情報システムのこと。   |
| さ | サイバー攻撃     | 情報システムに不正侵入し、情報漏えいや機能停止を引き起こす行為のこと。   |
| し | シビックテック    | 市民（Civic）とテクノロジー（Technology）を掛け合わせた造語（Civic Tech）で、市民がオープンデータなど活用して、主体的に行政サービスの改善や、社会課題の解決に取り組む活動のこと。 |
| せ | ゼロトラスト     | すべてのアクセスを信頼せず、都度検証するセキュリティの考え方のこと。  |
| せ | セキュリティポリシー | 企業や行政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。   |
| て | テレワーク      | 情報通信技術を活用した時間や場所を有効に活用できる柔軟な働き方のこと。   |

## 7. 用語集

| # | 用語        | 解説  |
|---|-----------|---|
| て | デジタルリテラシー | デジタル技術を正しく理解し、活用する能力のこと。  |
| て | デジタルデバイド  | インターネットやパソコン等の情報通信技術を利用できるものと利用できない者との間に生じる格差のこと。                   |
| の | ノーコードツール  | プログラミングを行わずに業務アプリケーションなどを作成することができるツールのこと。                          |
| ひ | ビッグデータ    | 膨大かつ構造が複雑であるが、そのデータ間の関係性などを分析することで新たな気づきが得られる可能性のあるデータ群のこと。         |
| ふ | フロントヤード改革 | 住民と行政との接点となる窓口での申請手続などの住民サービスの利便性向上を図る取組のこと。                        |
| へ | ペーパーレス化   | 紙文書を電子化し、業務効率化や生産性の向上を図る取組みのこと。                                     |
| り | リスキリング    | 新たな業務に対応するための技能や知識を習得する取組みのこと。                                      |
| わ | ワンストップ    | 複数の行政手続を一度に行える仕組みのことで、窓口での手続における住民の負担を減らすことと、地方自治体職員の業務負荷の軽減を目指すもの。 |

# その他説明資料

## ①本計画におけるパブリックコメントについて

**募集期間** 令和7年12月5日（金）から 令和8年1月5日（月）まで

**提出された意見** 1件

### 意見の内容

#### 【意見（要旨）】

「人とまちをつなぐデジタル市役所」を基本方針とする本計画は、2040年の人口構造変化と職員減少を見据え、限られた資源での行政運営継続を目指しています。市民・職員アンケートや全庁ヒアリングにより利用者と現場双方の課題を把握し、施策に反映している点が特徴的です。第3次計画の振り返りでAI・RPAやEBPMの進捗不足を課題認識として示し、DXの方向性整理に主眼を置いています。今後は具体的な実行段階での取組方法や優先順位の明確化が重要となります。特にBPR推進やデジタルツール活用、標準化・共通化については、業務全体を俯瞰した組織横断的支援が必要です。また、ガバメントクラウドや外部サービス利用拡大に伴い、従来のネットワーク分離に加え、利用環境に応じたアクセス管理による情報セキュリティ対策の見直しが求められます。本計画が戸田市の実情に即したDX実践として具体化されることを期待します。

#### 【回答（要旨）】

本計画策定では、各種調査結果をもとに課題に対する方向性や施策を検討しました。第3次計画で不十分だった取組については課題を整理し、実行性を考慮して具体的施策を検討してまいります。「業務全体を俯瞰した整理」や「組織横断」の視点は重要であり、BPR推進やデジタルツール活用、標準化・共通化について、個別部署にとどまらず全庁的な実施手法を研究します。ガバメントクラウドや外部サービス利用拡大に伴い、時代に即したセキュリティ体制を構築し、業務効率性と安全性の両立を図ります。市民視点を起点とし、社会環境変化に柔軟対応しながら、職員の能力と創意工夫を活かし、データやデジタル技術による行政サービス高度化と業務改革を一体的に推進し、「人とまちをつなぐデジタル市役所」の実現を目指します。

# その他説明資料

## ②今後のスケジュールについて

|                            | 1月<br>下旬 | 2月<br>月上旬 | 2月<br>月中旬 | 2月<br>月下旬 | 3月<br>月上旬 | 3月<br>月中旬 | 3月<br>月下旬 | 4月<br>月上旬 |
|----------------------------|----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 第3回検討委員会<br>(本委員会)         | ■        |           |           |           |           |           |           |           |
| 計画本編の最終調整<br>計画概要編※の作成     |          | →         |           |           |           |           |           |           |
| 戸田市DX推進本部 会議<br>(本委員会結果報告) |          |           |           |           |           | →         |           |           |
| 戸田市DX推進計画 公開               |          |           |           |           |           |           | →         |           |
| 各施策の実施                     |          |           |           |           |           |           |           | →         |

※計画概要編については、計画本体への修正内容等の反映後、戸田市デジタル戦略室と本計画策定支援業務受託者と調整のうえ10頁程度で作成し、本編と併せて戸田市公式ホームページ上で公開予定。