

戸田市DX推進計画（概要版）

令和8年3月策定

戸田市

（デジタル戦略室）

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。

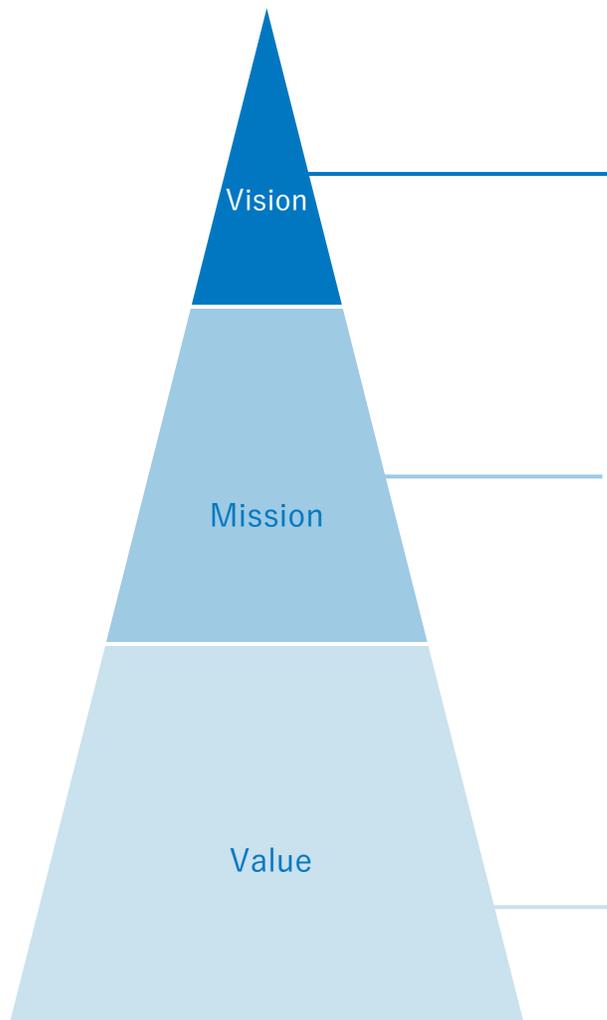
戸田市は、誰もがデジタル社会の一員として安心して活躍できる環境を整え、利便性の高い行政サービスと効率的で持続可能な行政運営を実現するDX（Digital Transformation; デジタル変革）を推進し、「人とまちをつなぐデジタル市役所」になることを目指します。

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。



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

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。

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

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。

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

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。

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。

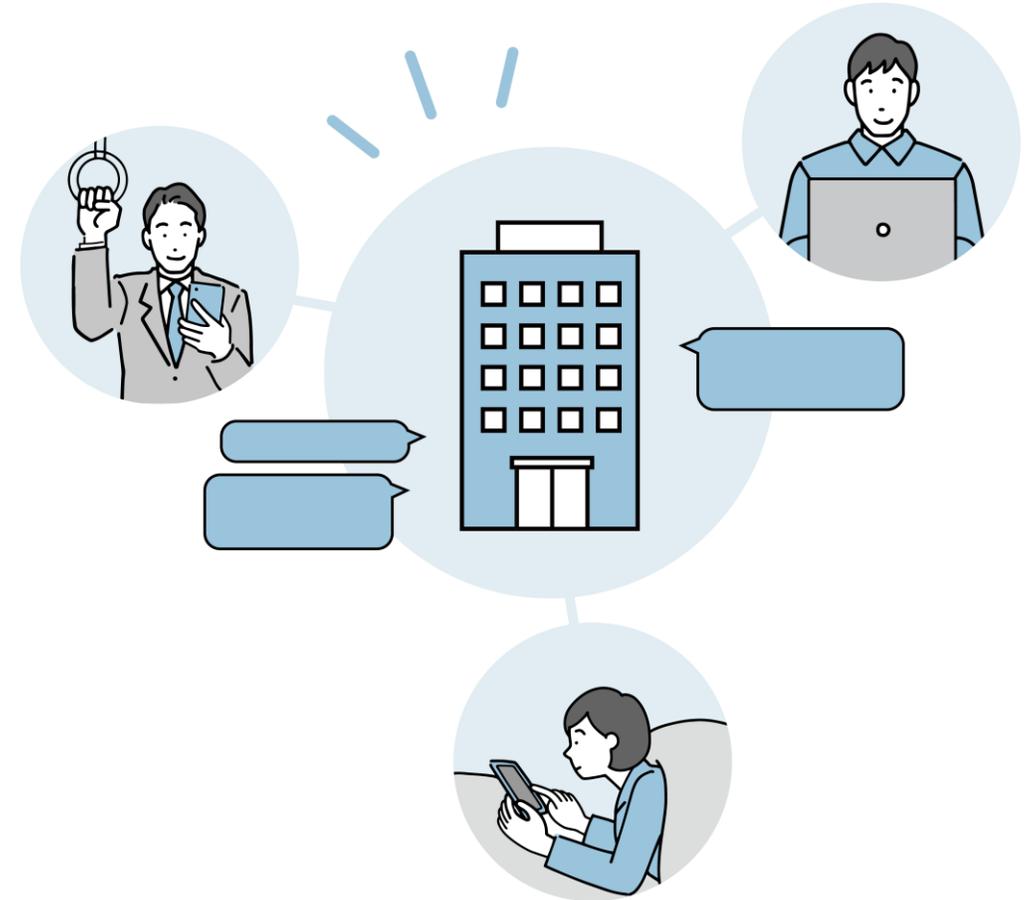
④ デジタルメディアを活用した的確・迅速な情報発信

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

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

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11 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

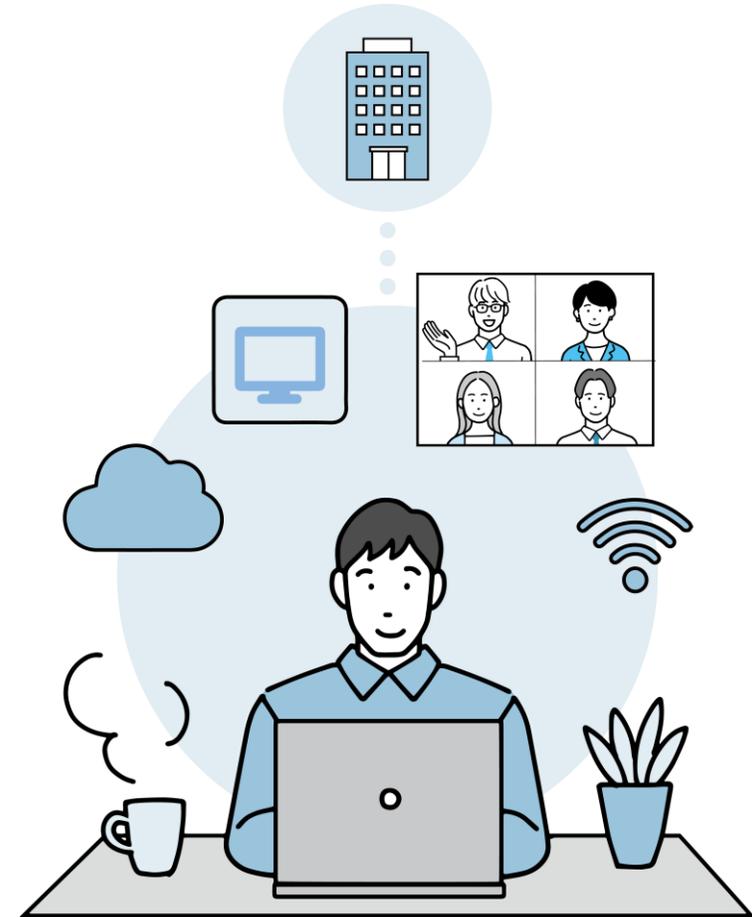
業務の見直しとデジタル化により、業務効率の向上に努めるとともにペーパーレス化を図ります。
無駄・ムラのない市役所の業務体制を作り、市民サービスの向上につなげます。

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、高度な情報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

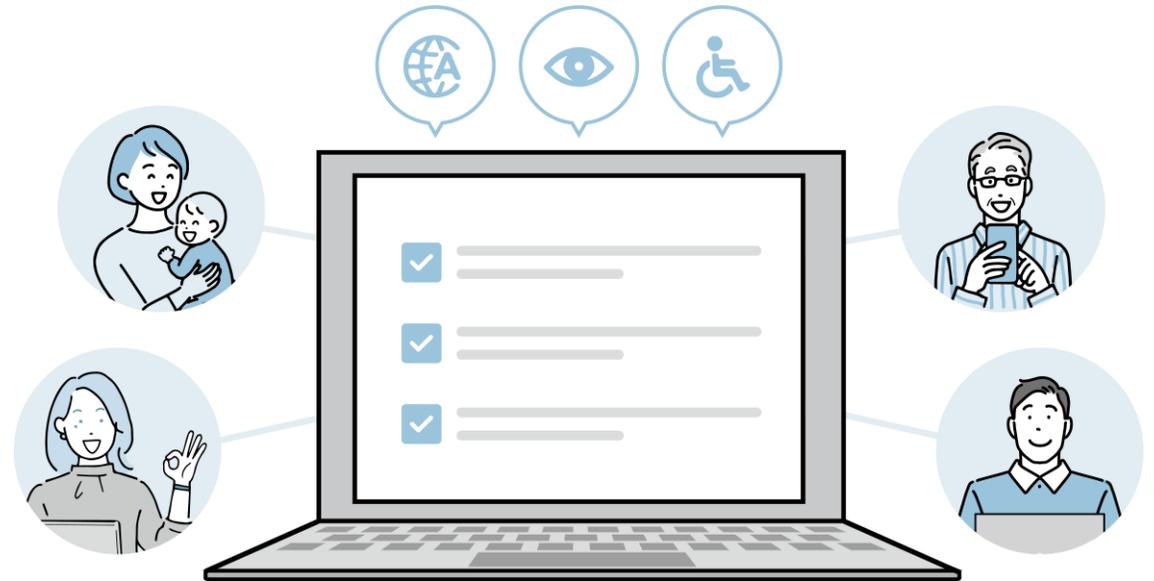
高齢者や障がい者も含め、誰もが安心して使えるデジタル環境を構築します。
また、市民一人ひとりがデジタル空間でつながり、行政・地域づくりへの参加機会を拡大していきます。

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

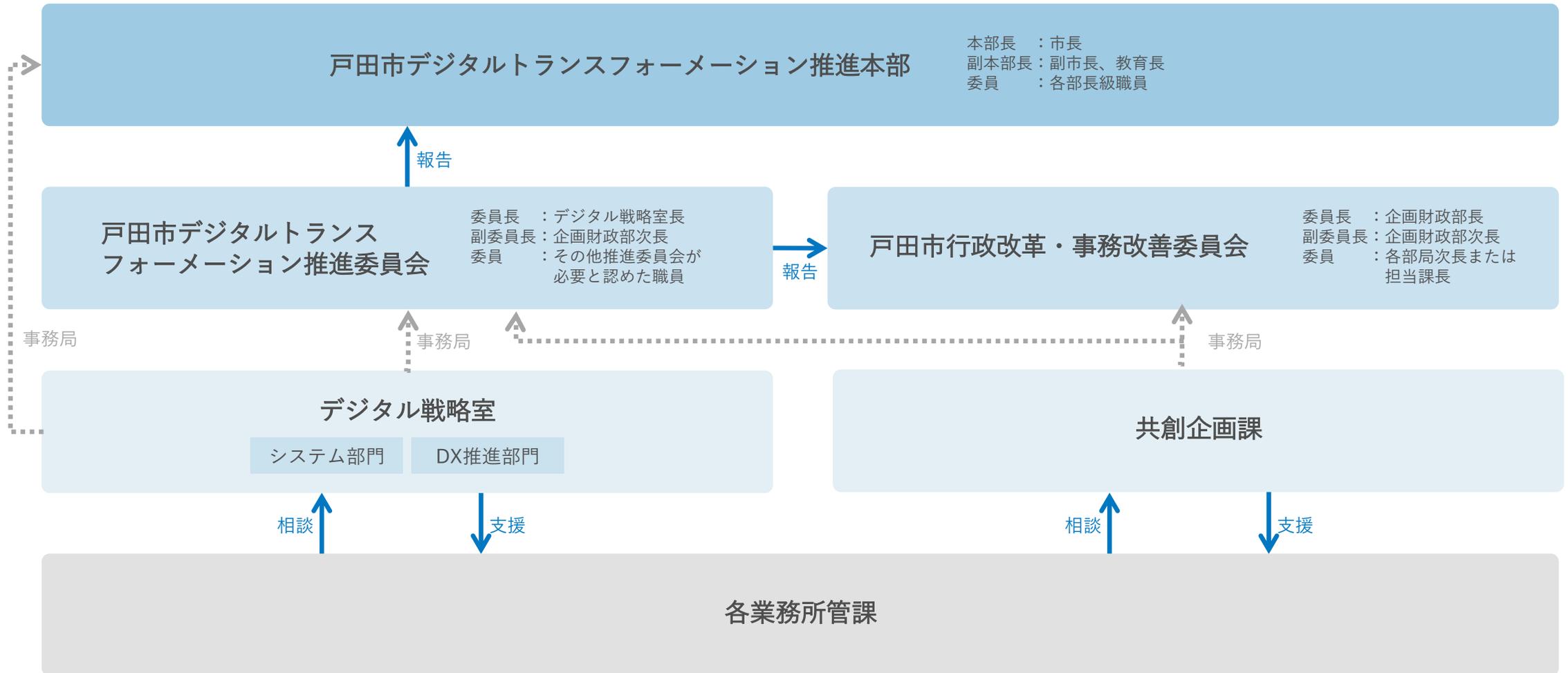
- DX化による市内中小企業等の成長・発展、市内経済の活性化を目指します。
- 市内中小企業等のDX化への課題を把握するとともに、デジタル技術を活用した業務の効率化等の取組を支援します。

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

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、取組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の取組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。

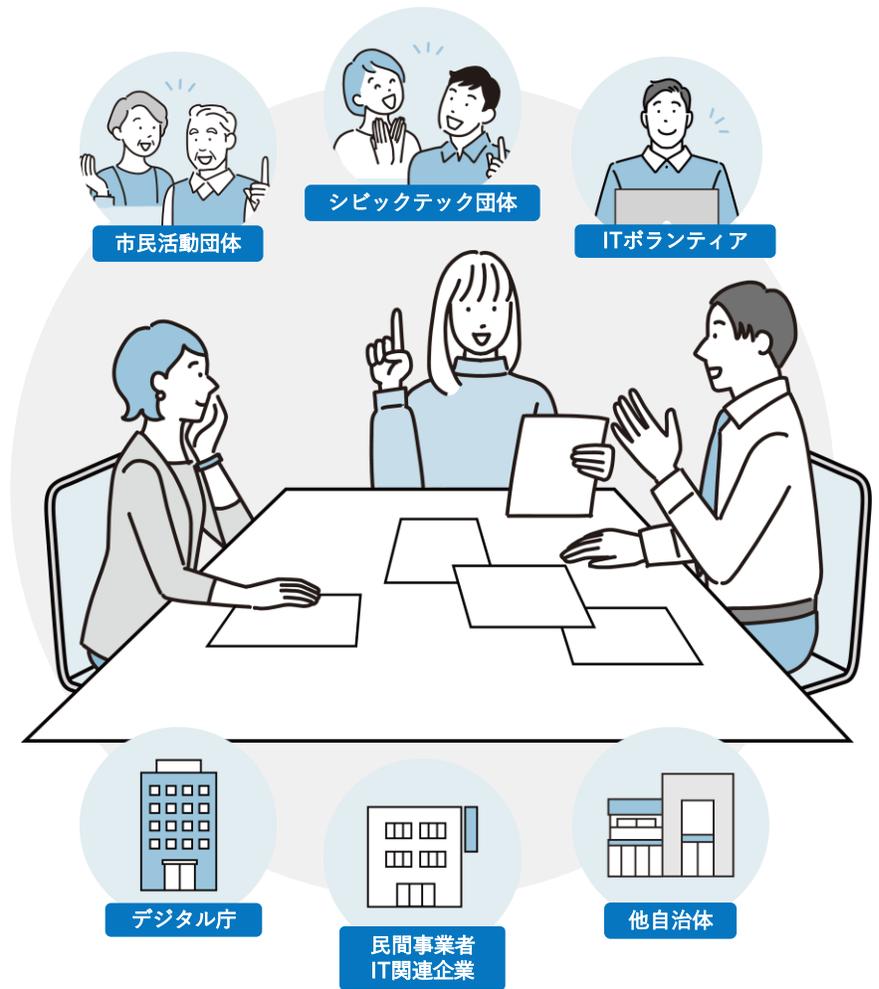
身近な地域課題には、行政だけでは把握しきれないものや、地域の皆様と連携することで効果的に取り組めるものがあります。

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

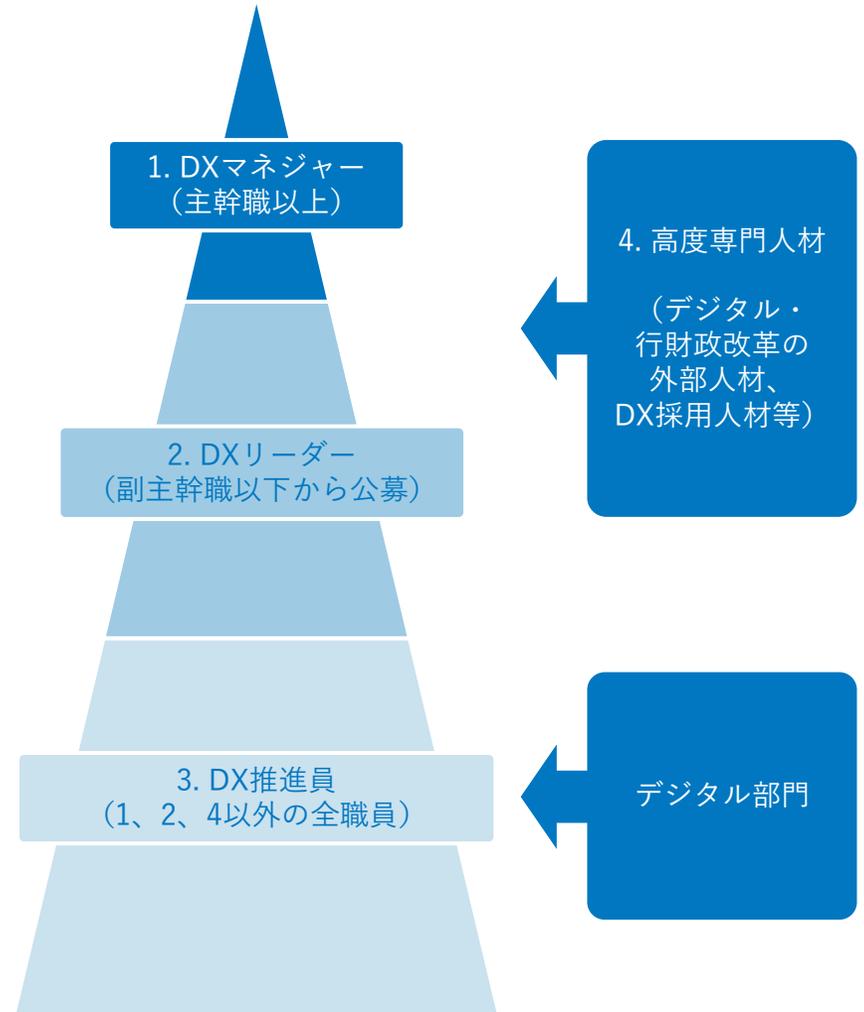
定義：デジタルに関する一定程度の知識・技能と行政実務の知識・経験を兼ね備えるとともに、組織横断の視点で、既存の仕組みや価値観を根底から見直す意欲を持ち、DX推進員や高度専門人材と連携し、中核となって変革を担う職員。

3. DX推進員：1、2、4以外の全職員

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



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

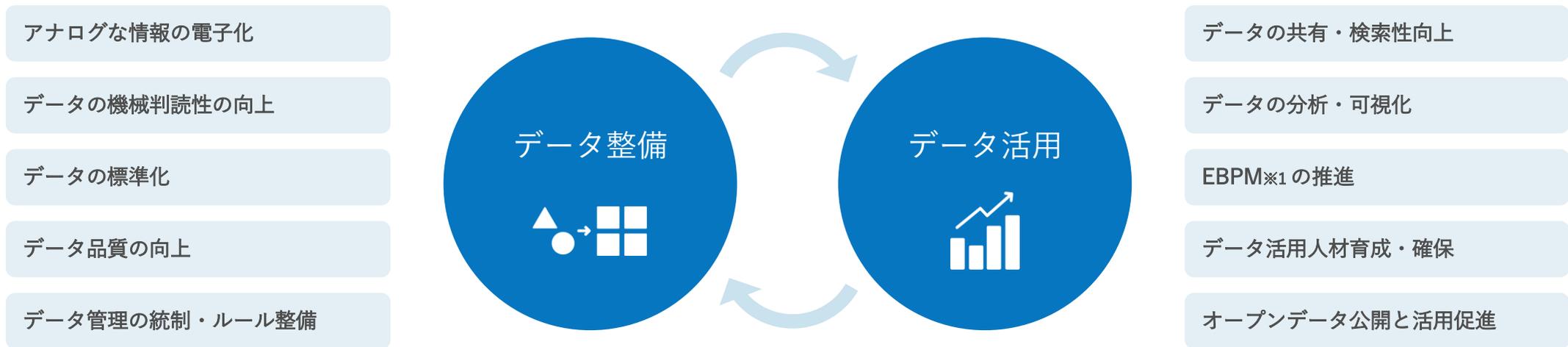
戸田市が保有するデータは、人とまちをつなぐための貴重な資源です。AIをはじめとしたさまざまなデジタル技術を活用して安全で安心して暮らせる社会や快適な生活環境を実現するためには、電気や水のように必要な時にいつでも使えるインフラとしてデータが提供される環境を整備する必要があります。

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組として位置づけ、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。