

東大和市DXプラン

【1.0版】

— 新たに目指す「3つの市役所」 —

目次

第1章	DXプラン策定の背景	1
第2章	基本的事項	4
第3章	リーディングプロジェクト	10
第4章	デジタルデバイド対策	13
第5章	職員の心構え	15
第6章	職員の行動	19
第7章	推進体制	26

第1章 DXプラン策定の背景

1 はじめに

私たちの日々の生活の中で、スマートフォンが欠かせない存在となっています。総務省の調査によれば、令和4年における個人のスマートフォンの保有割合は約7割であり、20歳代から50歳代に限ると9割を超える状況となっています。日常の買物や手続の多くがインターネットで可能な時代となり、人々の生活が大きく変化しています。市役所も変わっていかねばなりません。

DX（デジタルトランスフォーメーション）とは、「デジタル技術を活用した変革」です。デジタル技術の単なる導入ではなく、デジタル技術やデータを前提として、ゼロ・ベースで業務やサービスをデザインし直す（根本から変革する）ことをいいます。

市では現在、令和4年に策定した「第五次東大和市情報化推進計画」に基づき、情報化施策を推進していますが、大きく変化し続ける社会情勢に対応するため、より「変革」に重点を置いた取組の強化が求められています。

そこで、情報化推進計画に加えて、この「東大和市DXプラン」を新たに策定することにより、2つの計画・プランを車の両輪として、東大和市におけるDXを強力に進めていきます。

第1章 DXプラン策定の背景

2 DXとは

DX (Digital Transformation)

デジタル トランスフォーメーション

||

データ・
デジタル技術

||

変革

➡ **デジタル技術を活用した変革**

デジタル技術の単なる導入ではなく、デジタル技術やデータを活用して、ゼロ・ベースで業務やサービスを根本から変革する（デザインし直す）ことをいいます。このDXプランでは、変革により目指す具体的な姿として、後述のとおり「3つの市役所」を掲げています。

【DXの3段階】

	(第1段階) デジタイゼーション	(第2段階) デジタライゼーション	(第3段階) デジタルトランス フォーメーション
段階	アナログ・物理の情報を デジタルデータに 変換する段階	一連の業務プロセスを デジタル化する段階	ゼロ・ベースで 業務やサービスを 根本から変革する段階
主目的	業務の効率化		利便性の向上

第1章 DXプラン策定の背景

3 策定の方式

現在、デジタル技術は、これまでにない速さで進展しています。昨日まで無かった新たな技術やサービスが日々生み出され、私たちの生活や仕事で利用されています。

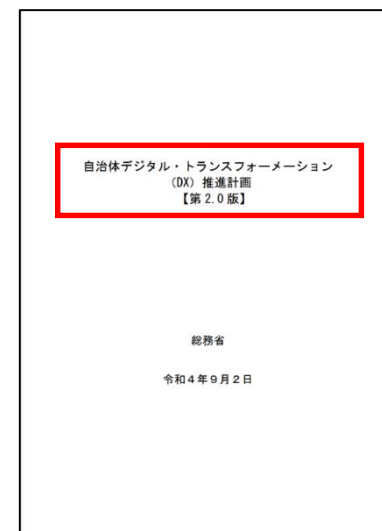
このような状況に対応するため、国などでは、デジタルに関する計画について、バージョン管理の考え方を取り入れています。計画期間中であっても内容を見直し、バージョンを更新していく計画策定の方式です。

このDXプランもバージョン管理の手法を取り入れて策定しました。計画策定の段階では第1.0版ですが、今後内容の更新を行う場合には、第2.0版、第3.0版…とします（※）。

東大和市では、デジタル技術を取り巻く情勢の変化や技術の進展に柔軟に対応しながら、本プランで掲げる目的の達成に取り組んでいきます。

※軽微な修正を行った場合は第1.1版、第1.2版…とします。

(参考) 総務省策定の
自治体DX推進計画



令和2年に策定されたが、令和4年に改定されたため、第2.0版となっている。

第2章 基本的事項

1 DXプランの目的

第五次東大和市情報化推進計画では、計画期間中に取り組む施策として26の個別計画を掲げていますが、そのほとんどが庁内（職員）業務の効率化を目的とした内容となっています。

一方で、他の自治体では、国の計画策定などを受けて、デジタル技術を活用して、住民の利便性の向上を図る取組が広がっています。

東大和市においても、市民の利便性の向上を図る取組の強化が求められています。

以上のことから、このDXプランは、

デジタル技術の活用により、市民の利便性の向上を図ることを目的

として策定するものとしします。

あわせて、情報化推進計画には記載されていない、DX推進のための職員の心構え等についても整理します。

行政デジタル化の推進計画	
【新規策定】 東大和市 DXプラン — 目的 — 市民の利便性の向上	【策定済】 第五次東大和市 情報化推進計画 — 目的 — 庁内（職員） 業務の効率化

第2章 基本的事項

2 国の動向と市の対応

国は、デジタル社会の構築に向けた取組を全自治体において着実に進めていくため、令和2年に「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」を策定しました。

同計画においては、自治体に求められる役割として以下の2点を挙げており、この役割を具体化する計画として、「東大和市DXプラン」と「第五次東大和市情報化推進計画」を策定するものとします。

1 自らが担う行政サービスについて、デジタル技術やデータを活用して、住民の利便性を向上させる。

2 デジタル技術やAI等の活用により業務効率化を図り、人的資源を行政サービスの更なる向上に繋げていく。



〔東大和市の対応〕



新規策定

東大和市DXプラン

（計画期間：令和5年度～8年度）

策定済み

第五次東大和市情報化推進計画

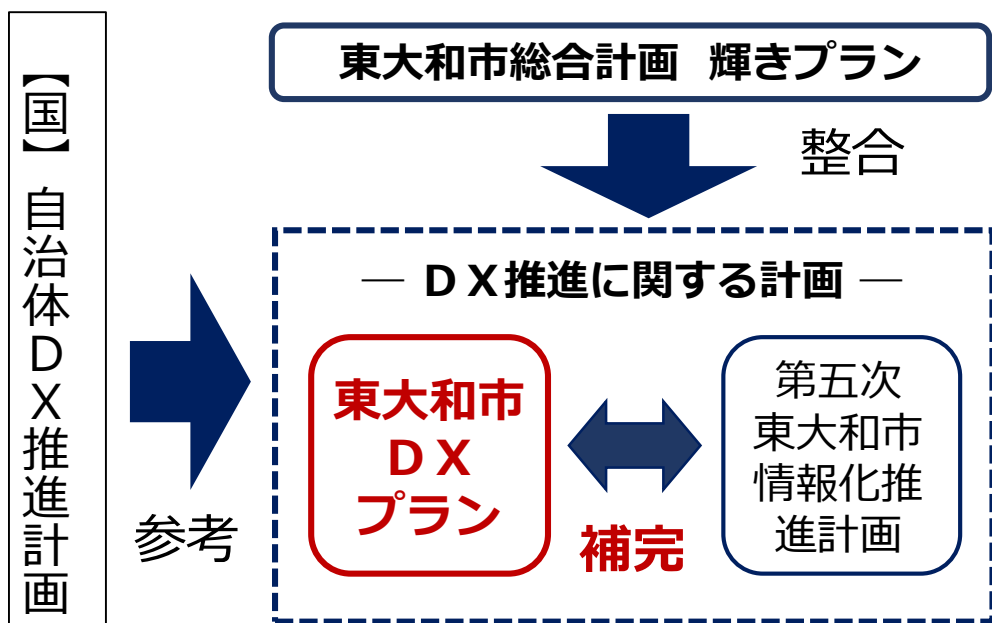
（計画期間：令和4年度～8年度）

第2章 基本的事項

3 DXプランの位置付け

このDXプランは、市の最上位計画である「東大和市総合計画 輝きプラン」との整合を図りつつ、「第五次東大和市情報化推進計画」を補完する計画として位置付けます。

市では、このDXプランと情報化推進計画に基づき、市民の利便性の向上と庁内業務の効率化を目指し、自治体DXの取組を進めていきます。



このDXプランを推進することにより、SDGsの達成に取り組んでいきます。

このDXプランと密接に関連するゴールは右のとおりです。



第2章 基本的事項

4 DXプランの目標（目指す姿）

このDXプランでは「3つの市役所」を目指します。

行かない 市役所

市役所に行かなくても
手続きができる市役所を
目指します

書かない 市役所

市役所に来た市民が
書かないで手続きができる
市役所を目指します

デジタル 市役所

デジタル技術の活用で
市民が喜ぶ
市役所を目指します

上記目標の達成度を
測定するための指標
(KPI)

市民意識調査における「デジタル手続きの市民の満足度」

令和5年度
(令和6年3月調査予定)



令和8年度
(令和9年3月調査予定)

1.5倍

第2章 基本的事項

5 DXプランの計画期間

このDXプランは、「第五次東大和市情報化推進計画」を補完するものであることから、同計画との整合を図り、計画期間を令和5年度（2023年度）から令和8年度（2026年度）までとします。

ただし、このDXプランは、バージョン管理の考え方を取り入れていますので、計画期間中であっても、必要に応じて内容を見直します。

見直しを行った場合は、市のホームページでお知らせします。

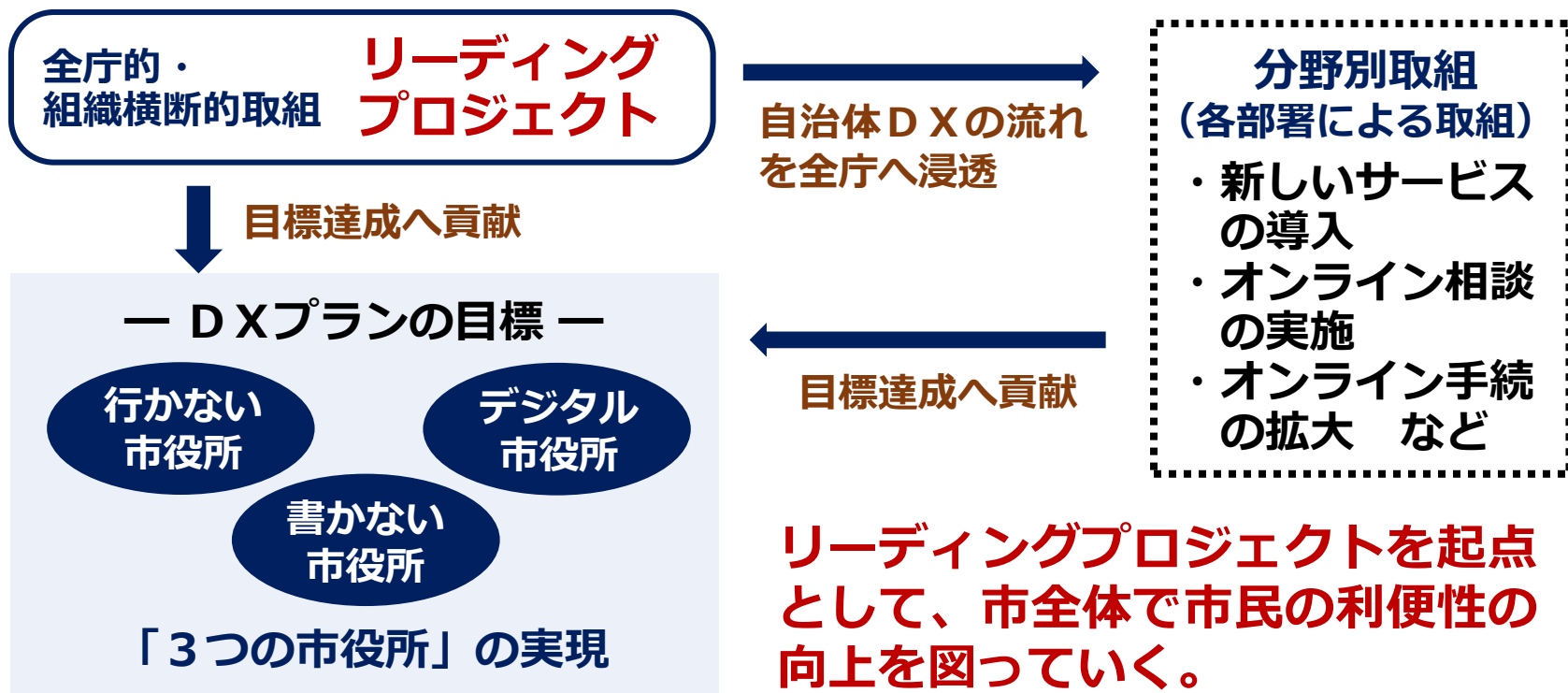
	令和2年度 (2020年度)	令和3年度 (2021年度)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	令和6年度 (2024年度)	令和7年度 (2025年度)	令和8年度 (2026年度)	
国の計画		自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画						
市の計画			第五次東大和市情報化推進計画					
					東大和市DXプラン			

第2章 基本的事項

6 具体的な取組内容

このDXプランでは、「3つの市役所」の実現に向けて、**全庁的・組織横断的に推進していく取組を「リーディングプロジェクト」として位置付けます。**

このリーディングプロジェクトに取り組むことにより、自治体DXの流れを全庁に波及させ、市全体で市民の利便性の向上を図っていきます。



第3章 リーディングプロジェクト

1 LINE活用プロジェクト

名称	LINEの活用による多様なサービスの提供
内容	コミュニケーションアプリLINEを活用して、市政情報等のセグメント配信を行うとともに、窓口予約、各種手続、市民アンケート等の機能を利用できるようにする。
目標時期	令和6年度
現状と 主な課題	<p><現状></p> <ul style="list-style-type: none">・市公式LINEを導入しており、友だち登録をした利用者に対して、市政情報等を一齐に配信している。 <p><主な課題></p> <ul style="list-style-type: none">・必要な人に必要な情報を提供するため、年齢や属性などに応じた情報配信（セグメント配信）に取り組む必要がある。・市政に市民意見をより反映することができるよう、パブリックコメントや市民意識調査以外にも、市民意見を聴取する機会を設ける必要がある。・市民サービスのより一層の向上を目指して、LINEの拡張機能の利用について検討する必要がある。
効果	多くの市民が利用しているLINEアプリを活用することにより、市民サービスの向上と市民意見の聴取を効果的・効率的に行うことができる。

第3章 リーディングプロジェクト

2 スマート申請プロジェクト

名称	各種証明書等のオンライン申請（スマート申請）の実施
内容	利用者がスマートフォンから申請・決済ができ、かつ、市役所に行かずに郵送により各種証明書等を取得できるようにする。
目標時期	令和6年度
現状と 主な課題	<p><現状></p> <ul style="list-style-type: none">・市役所窓口以外における住民票等の交付サービスとして、利用者がマイナンバーカードを利用してコンビニで取得できるサービス（コンビニ交付）と、郵送で取得できるサービス（郵送交付）を実施している。 <p><主な課題></p> <ul style="list-style-type: none">・郵送交付は手数料の支払いのための定額小為替や返信用封筒を準備する必要があり、利用者にとって大きな負担となっている。・近隣自治体の調査によれば、市役所来庁者の約3～4割が「住民票・戸籍・印鑑証明」を目的に来庁しており、来庁者の負担軽減を図る必要がある。
効果	定額小為替を準備する手間なく証明書等を取得できるようになる。また、コンビニ交付と併せて利用することで、証明書等の申請方法の選択肢が増え、市民の利便性がさらに向上する。

第3章 リーディングプロジェクト

3 窓口改革プロジェクト

名称	書かない窓口の実施（市役所1階窓口）
内容	市役所窓口に来庁した市民が、申請書等に手書きをする必要がなく、職員からの聞き取りと署名のみで手続きが完了できるようにする。
目標時期	令和6年度
現状と 主な課題	<p><現状></p> <ul style="list-style-type: none">・市民は、窓口において必要な申請書等を手書きで作成する必要がある。・複数の手続きを行う場合、市民はいくつもの窓口において、本人確認書類の提示を何度も求められることがある。 <p><主な課題></p> <ul style="list-style-type: none">・申請書に手書きをすることは市民にとって負担であり、複数の窓口を回る場合は全ての手続きが完了するまでに時間がかかる。・記入方法の案内や本人確認をそれぞれの窓口で実施しており、職員にとっても非効率となっている。
効果	手書きの労力削減と手続き時間の短縮により市民の負担軽減を図ることができることに加え、本人確認作業などの一元化により職員の業務も効率化することができる。

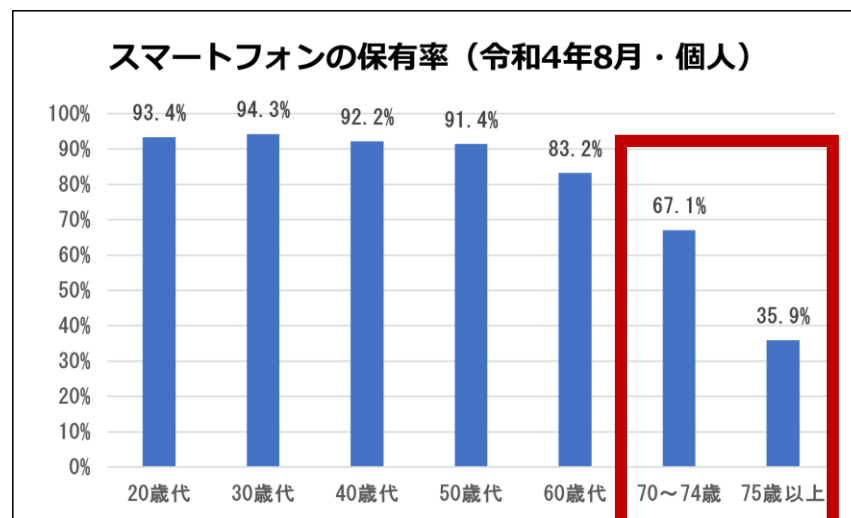
第4章 デジタルデバイス対策

1 対策の背景

デジタルデバイスとは、インターネットやスマートフォン等のデジタル技術を利用できる人と利用できない人との間に生じる格差のことをいいます。

現在、少子高齢化の進展に伴い、高齢者のデジタルデバイスが課題となっています。令和4年度に実施したマイナポイント事業でも、多くの高齢者の方が「スマートフォンを持っていない」「操作に自信がない」等の理由で、市役所の手続支援窓口に来庁しました。

このDXプランの推進による恩恵を多くの市民が受けることができるよう、高齢者のデジタル活用能力の向上を目指していきます。



（出典）総務省「令和4年通信利用動向調査」

70歳を超えると、スマートフォンの保有率が大きく下がります。

第4章 デジタルデバイス対策

2 主な取組

①スマートフォン体験会の開催

東京都や地域団体等と連携して、スマートフォンを持っていない方や操作に不慣れな方を対象として、楽しみながらスマートフォンについて学ぶことができる体験会を開催します。

※東京都主催の体験会では、スマートフォンの試用も行うことを検討します。

<実施時期>

令和5～7年度に継続して開催

②TOKYOスマホサポーターの取得促進

TOKYOスマホサポーターとは、日頃からスマホを使う方が、デジタルに不慣れな方に寄り添い、スマホに関する困りごとの解決と一緒にあって取り組むことで、身近な地域での支え合いにつなげる東京都の取組です。このTOKYOスマホサポーターの取得促進に取り組めます。

<実施時期>

令和5～7年度に継続して実施



上記の取組に加えて、オンライン化された手続においても必要に応じて対面により紙媒体での対応を可能とするなど、市民一人ひとりのニーズに寄り添った対応に努めることとします。

第5章 職員の心構え

1 考え方を変えてみよう

D Xと聞くと「機器やシステムが変わっていくこと」をイメージしがちですが、真に変わっていかねばならないのは「人」であり、職員です。

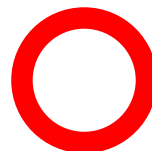
職員の意識が変わらなければ、何の変革も生まれません。

D Xはデジタル担当部門の職員だけでは進みません。全ての職員一人ひとりがD Xを進めていくという「当事者意識」を持つことが大切です。



「業務に追われて忙しいから、D Xなんて考えてるヒマはないよ」

「D Xはデジタル政策課の仕事でしょ、私には関係ない」



「前任者から引き継いだやり方は効率が悪いな。思い切って変えてみよう」

「次の打合せは試しにペーパーレスでやってみよう」

「良い改善策がないか、デジタル政策課に相談してみよう」



第5章 職員の心構え

2 DXを理解しよう

DXを進めていく上で大切なことは、職員が「**デジタルは目的ではなく、あくまでも道具・手段**」と理解することです。

自治体DXの真の目的は「業務の効率化」と「市民の利便性の向上」であり、**明確なゴールはありません。職員は、この目的のために考え、行動し続けていく必要があります。**

この点を正しく理解しないと、デジタル技術の活用自体が目的化し、DXを進める上で最も大切な職員の発想や創意工夫を生かすことができなくなります。

職員全員がDXの本質を理解し、知恵を出しあって、真の変革を目指すことが大切です。

DXと誤解されがちな取組

- ・紙書類の電子化
 - ・AI-OCR・RPAの導入
 - ・新しい業務システムの導入
- ⇒これらの取組はゴールを目指すための手段の一つです。



自治体DXでは、この前提条件のもとに職員が考え、職場で話し合い、業務・サービスを変えていく必要があります。



AI-OCR・RPAを例にすると、単に業務プロセスの一部を自動化するだけではなく、文字認識率を高めるための様式の見直し、無駄な作業の削減などにあわせて取り組み、業務そのものの抜本的な見直しにつなげていくことが必要です。

第5章 職員の心構え

3 3つの心得を持つ（1）

このDXプランでは、リーディングプロジェクトを起点として、自治体DXの流れを全庁へ浸透させることとしています。

そのためには、全ての職員がDXを「自分事」としてとらえ、主体的に取り組んでいくことが必要です。

DXを推進するに当たり、デジタル技術に関する特別な知識や理解は不要です。**必要なものは「業務やサービスを変革していこう」という意欲と行動力です。**

社会は日々変化しており、市役所も変わっていく必要があります。漫然と現状の業務やサービスを続けることは「後退」であると認識しなければなりません。

以上を踏まえ、DX推進に必要な職員の心得を3点まとめました。この心得をもとに、全庁が一丸となって、変革に挑戦していくこととします。



第5章 職員の心構え

4 3つの心得を持つとう（2）

心得1

Change チェンジ

変化を恐れないことです

前例や慣例に従うことが正解とは限りません。他自治体の例なども参考にしながら、現状に疑問を持ちましょう。

心得2

Challenge チャレンジ

まず始めてみることです

日常業務に追われていると、新しい事は後回しとなりがちです。小さな取組でも構いません。一歩前に踏み出しましょう。

心得3

Agile アジャイル

素早く取り組むことです

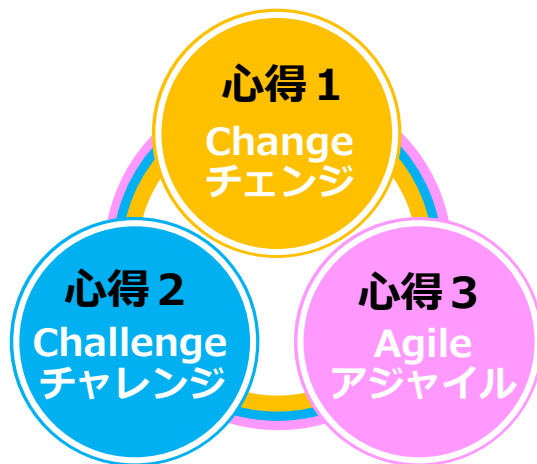
最初から完璧を追及する必要はありません。変革にはスピードが求められます。走りながら改善を続けていきましょう。

職員は、この心得をもとに、日頃から「市民サービスの向上」や「職員の業務の効率化」のために何ができるかを日々考え、行動することとします。

その結果として、デジタル技術の活用が全庁的に広がっていくことにより、自治体DXの流れを全庁へ浸透させていきます。

第6章 職員の行動

1 合言葉は「DX (デジ)る」



3つの心得に基づき
具体的行動へ

合言葉

DX (デジ)る

DXは「難しい」「面倒」と考えるのではなく、「気楽に」「出来ることから」取り組んでいくことが大切です。そこで、DXを身近に感じることが出来るこの言葉を庁内の合言葉とすることで、職員がDXに対する抵抗感を無くし、前向きに行動していくことを目指します。

第6章 職員の行動

2 DX(デジ)る手順

デジ順



デジ順①

—まずはここから—

国・東京都や他自治体の状況把握

「他を知り、己を知る」

デジ順②

—日常業務で実践—

5つのレスの徹底

「出来ることからコツコツと」

業務の効率化

市民の利便性の向上

デジ順③

—さらに上を目指して—

個別業務・サービスの改善

「自ら考え、行動する」

第6章 職員の行動

デジ順① 国・東京都や他自治体の状況把握

D Xを進めていく上では、**国・東京都の動向や他自治体の取組について、最新の状況を知ることが必要不可欠です。**

デジタルの世界は日々変化を続けており、その動きにあわせるように、国・東京都では、新しい事業などに取り組んでいます。これらの動向により、市で取り組むべき内容も変えていく必要があります。

また、他の自治体で実施している取組は、自分たちの業務やサービスを変えていく上で非常に参考となります。**最新の状況を知り、具体的な行動につなげていくことが大切です。**

環境整備

庁内インターネット環境の改善〔職員の自席におけるインターネット利用環境及び庁内無線LAN環境の整備〕（令和6年度予定）



最新の状況を知る

自分（市）が置かれている現状を把握できなければ、「変革」の方向性も到達点も定まりません。この現状把握をする上で、他の自治体の取組を知り、比較することは非常に大切です。日頃から高いアンテナを張って、情報を収集するようにしましょう。

第6章 職員の行動

デジ順② 5つのレスの徹底(1)

今後、庁内の環境が大きく変化していくことにあわせて、業務全般における5つのレスを徹底します。

環境
整備

- ・文書管理システムの導入（令和5年度済）
- ・庁内インターネット環境の改善〔職員の自席におけるインターネット利用環境等の整備〕（令和6年度予定）
- ・財務会計システムの更新（令和7年度予定）



- 庁内の会議・打合せは紙資料を原則廃止。資料はパワーポイント等により要点をまとめて作成する習慣を
- 文書管理システムの活用で紙による保存は原則廃止



- 対外的な連絡は原則メールに置き換え
- FAXで送付してきた相手へのメール置き換えの要請
- データ送信型FAX導入の検討



- 各種利用料・手数料について、オンラインで決済が可能となるように検討
- 多様な決済事業者を利用できるようにキャッシュレス化を推進



- 市内部文書の押印は、文書管理システムの導入により原則廃止
- 会計伝票も財務会計システムの更新による電子決裁の導入で押印廃止を検討



- 職員間の連絡は原則チャットで。内線電話は、急ぎの場合などの例外時のみ
- グループウェアシステム等の活用による庁内コミュニケーションの改革

第6章 職員の行動

デジ順② 5つのレスの徹底(2)

5つのレスを徹底することにより、令和8年度において、次の目標を実現することを目指します。



再生紙の購入枚数

50%減

(令和4年度比)



利用料・手数料等への
オンライン決済

新規導入



庁内文書への押印

完全廃止



FAXの送受信件数

50%減

(令和4年度比)



庁内チャットの利用件数

50%増

(令和5年度比)

第6章 職員の行動

デジ順③ 個別業務・サービスの改善

自らが担当している業務・サービスについて、不断の改善に取り組みます。

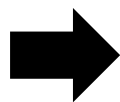
最初のステップ (考える)

- ・申請をオンラインにすれば、市民は便利になる…
- ・問合せが多いので、減らせないか…
- ・この作業は大変だから、楽にできないか…等



「デジタルに詳しくないからわからない」
「予算がないからできない」

**「何ができるか」
という視点で考える
ことが大切です。**



次のステップ (行動する)

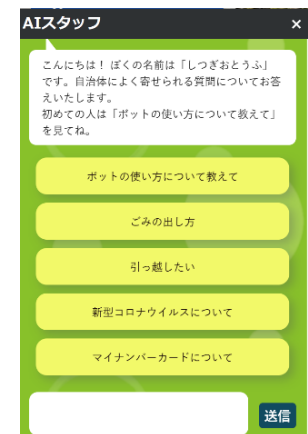
- ・申請をオンライン化する。
- ・申請書をAI-OCRで読み取る（読み取りやすくなるように申請書の様式を変える）。
- ・申請データをRPAでシステムに自動入力する。
- ・よくある質問をAIチャットボットで自動応答できるようにする。

環境
整備

- ・AI-OCRシステムの導入（令和4年度済）
- ・AIチャットボットシステムの導入（令和4年度済）
- ・職員向け業務改善マインド醸成研修の実施（令和5年度済）
- ・職員向けAI-OCR操作研修の実施（令和5年度予定）
- ・庁内インターネット環境の改善（令和6年度予定）

【実施例】

令和4年度、職員の発案により、市公式ホームページのAIチャットボットに、ごみの分別に関する独自のQAを約1,300個追加し、多くの質問に答えられるようにしました。



**小さな取組でも「変革」
です。できることから始めましょう。**

第6章 職員の行動

3 まとめ

現在、市では、少子高齢化と人口減少の進展という大きな課題に直面しています。人口獲得に向けた自治体間競争も進んでおり、「選ばれるまち」とするための施策の推進が求められています。

このDXプランを推進することにより、市民の利便性を向上させて、市の魅力向上につなげていくことが重要です。

また、業務の効率化によって、人口減少対策の施策立案など、**職員でなければできない業務に注力できる環境づくりを進めていく必要があります。**



第7章 推進体制

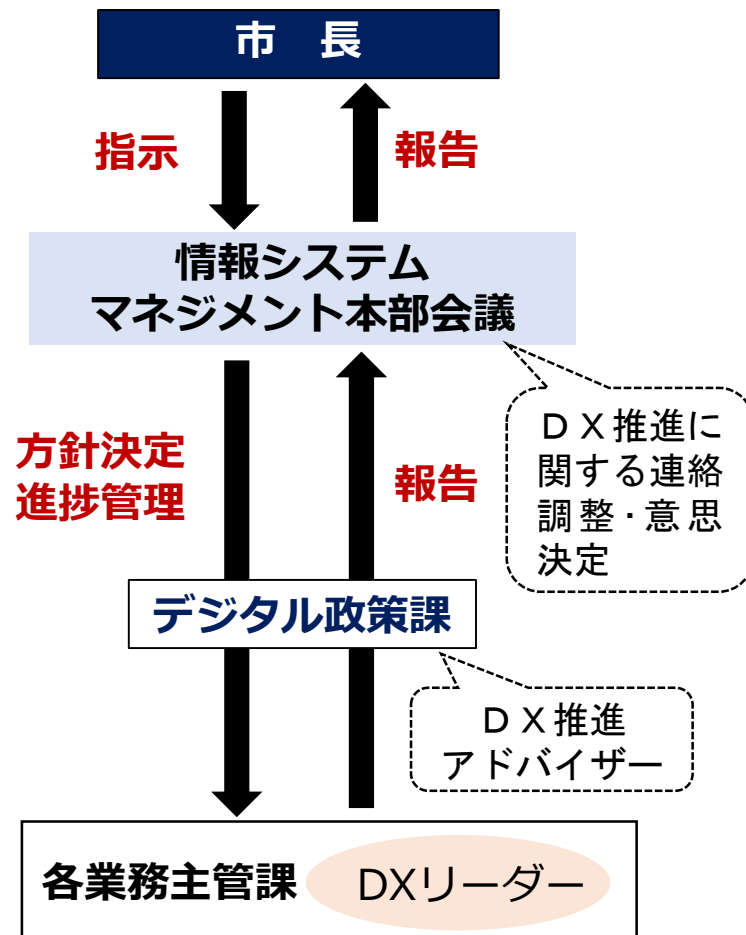
1 推進体制の概要

このDXプランを総合的かつ着実に推進していくためには、特定の部署のみの取組ではなく、全庁的な取組が必要となります。

そのため、副市長を本部長とし、部長・参事で構成される情報システムマネジメント本部会議を中心に、組織横断的に取り組んでいきます。

デジタル政策課は、DX推進のアドバイザーとして、各課からの相談等への対応、必要な情報提供や技術的助言を行います。

また、各業務主管課におけるDXを推進していくため、若手職員などの中から「DXリーダー」を任命し、各部署における取組を後押しします。



第7章 推進体制

2 DX推進アドバイザー

DX推進を全庁的に進めていく上では、各課からの相談等へ適切に対応し、必要な情報提供や技術的助言を行うことができるアドバイザーが必要です。

アドバイザーは、デジタルに関して基本的な知識を有していることや、デジタル技術の活用方法を他の職員に教えられる程度に理解している必要があります。

庁内でアドバイザー役を担うデジタル政策課職員の育成に努めます。

また、専門性が高いサポートについては、必要に応じて外部の人材シェアリングの利用を検討します。

庁内アドバイザーの育成

デジタル政策課では、最新のデジタル技術の動向を常に把握するとともに、デジタルツールの操作方法等を習得できるよう、必要な研修等に計画的に参加していきます。

【実施例】

これまでの取組により、デジタル政策課職員はAI-OCR・RPAツールを操作できるようになっており、このサポートを受けて、庁内においてAI-OCR・RPAの活用が広がっています。

外部アドバイザーの利用

GovTech東京（※）が実施する以下サービスの利用を検討します。

- ・個別相談に対応するスポット相談
- ・特定の取組を支援する伴走サポート
- ・ニーズに応じたデジタル人材を紹介する人材プール

※東京都が東京全体のDXを推進するために令和5年度に設立した一般社団法人で、システム等の共同調達や市区町村との人材シェアリングなどを実施します。

第7章 推進体制

3 DXリーダー

各部署におけるDXを推進していくためには、それぞれの業務内容を理解しつつ、課題解決に向けて部署内を変革モードに導いていくリーダー的な人材が必要です。

そこで、職員の中からDX推進に意欲的な職員を「DXリーダー」として任命し、各部署におけるDX推進を後押しします。

DXリーダーには、デジタル技術の活用方法を一定程度理解していることが望まれます。

このため、DXリーダーに対しては、**RPAなどの新たなデジタルツールの操作方法を実際に学ぶことができるハンズオン（手を動かす）型の研修などを実施**していきます。

DXリーダーの概要

- ・ 任命期間は、このDXプランの計画期間が終了する令和8年度（2026年度）までとします。
- ・ 職員の意欲が何より重要であるため、選出に当たっては各課選出とはせず、職員自らが応募する手挙げ方式により募集します。

**DX推進員が各部署
においてDX推進の
リーダー役として活躍**



**市全体における
DX推進の底上げ**