

別冊

入間市  
DXビジョン

リーディング  
プロジェクト



令和4年4月 第一版



# リーディングプロジェクト

リーディングプロジェクトは、本市における既存の個別計画や事業にDXの視点が入られることで生み出す取り組みとなります。このため、既存の個別計画で想定している以上の効果や、デジタル技術を用いるからこそ描ける理想〈ムーンショット〉を記載しています。

次に掲げる5つのリーディングプロジェクトは、新庁舎の整備など既に検討が開始されているものを見据えて進めていくものです。また、埼玉県スーパー・シティプロジェクトにエントリーしている「入間市版スーパーシティ構想」とも結びつくものです。

- 1 もう迷わない、案内DX
- 2 いつも安心、防災・危機管理DX
- 3 身近な福祉の総合相談、地区センターDX
- 4 行かない市役所、申請・手続DX
- 5 DXのプラットフォーム、バーチャル市役所

これにより目指す姿を共有するとともに、現状の課題を明らかにします。そして、実現するために必要な取り組みを逆算して組み立て、その結果得られる効果を表しています。

なお、リーディングプロジェクトごとに入間市DXビジョンに記載されている5つの「DXの心得」のうち、当てはまるものを表の最下段に示します。

- |               |                         |
|---------------|-------------------------|
| <b>DXの心得1</b> | <b>破壊的技術を使う</b>         |
| <b>DXの心得2</b> | <b>データを集める、使う、生み出す</b>  |
| <b>DXの心得3</b> | <b>サービスをデザインし直す</b>     |
| <b>DXの心得4</b> | <b>デジタル化の基盤を整える</b>     |
| <b>DXの心得5</b> | <b>入間市(行政経営体質)を変革する</b> |

次ページから各リーディングプロジェクトの詳細を示します。

項目ごとのムーンショットを先に記載し、その課題・取組・効果などを表にまとめました。

## 1 もう迷わない、案内 DX

### 【ムーンショット】（目指す姿）

ホームページ上での知りたい情報を、関連する情報も含めて迷わず確実に入手できています。窓口でも、たらい回しにされることなく必要な情報や手続、関連部署を確実に案内しています。

また、必要なお知らせ等が最適なタイミングで手元（スマホやPC）に届きます。

一方、相談窓口では、AI等の支援により、多岐にわたる情報や相談ノウハウを誰もが活用できる環境が整っているため、経験の有無によらず適切な案内ができています。

課題	<ul style="list-style-type: none"><li>入間市公式ホームページで欲しい情報にすぐたどり着けない</li><li>市役所に行ってもどこで相談したら良いかわからない</li><li>平日に休みを取らないと市役所に相談できない</li><li>必要なお知らせが届かない、そもそも知らないので手続ができないことがある</li><li>必要とする市民に適切なタイミングで通知が送られていない</li><li>相談に必要な情報が一元化されていないため、職員も一つの窓口で適切な案内ができない</li></ul>
取組 (DXの要素)	<ul style="list-style-type: none"><li>入間市公式ホームページにAIチャットボットを設置</li><li>オンライン申請を限りなく拡充</li><li>ビデオ通話アプリやAIを活用した相談支援</li><li>各課における市共有データの集約とシェアリング、活用</li><li>電子メール等を使ったプッシュ型通知<sup>※1</sup>サービス</li></ul>
効果	<ul style="list-style-type: none"><li>チャットボットの設置によるAIの誘導で、知りたい情報にワンストップでたどりつけます</li><li>必要な情報が必要な人に適切なタイミングで届き、知らなかったので支援を受けられなかったというのを防ぎ、制度の狭間に落ちないといった寄り添った支援を実現します</li><li>経験の少ない職員の知識や判断をAIがサポートすることで、適切な相談対応が行えます</li><li>将来的にはAIが職員に代わって相談を受け付けることを目指します、これにより日中仕事などで来庁できない市民も、平日の夜間や休日に気軽に相談が行えるようになります</li></ul>
主なスケジュール	令和5年1月～ 福祉情報一元化システムの稼働 ビデオ通話アプリ、AI相談ツール、チャットボットの設置、プッシュ型通知稼働
DXの心得	<span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">心得1</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">心得2</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">心得3</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">心得4</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">心得5</span>

※1 プッシュ型通知 システム側が外部のサーバーと連携して能動的に情報を取得してユーザーに通知する方式のこと。何らかの情報更新があった場合には、ユーザーが働きかけなくても更新されたことを知ることができる。

## 2 いつも安心、防災・危機管理 DX

### 【ムーンショット】(目指す姿)

市保有データと通信機器の活用により危機管理能力の向上が図られ、災害等の危機から市民を守ります。

避難行動に支援が必要な方や避難生活での見守りが必要な方をエリアごとに把握し、支援が確実に行き届きます。災害時にどこに避難すればいいのか、避難したことを誰にどう伝えればいいのか、被災してしまった場合の証明はどうするか等の情報発信や収集を簡単かつ確実に行えています。

課 題	<ul style="list-style-type: none"><li>・災害時にどこに避難すればいいのかわからない</li><li>・避難行動要支援者情報の更新が難しい</li><li>・避難者の、特に避難所での見守りが必要な方をすぐに把握できない</li><li>・災害時に把握しなければならないデータが多岐にわたる</li><li>・罹災証明書などの発行が迅速に行えない</li><li>・災害時の電力供給に不安がある</li></ul>
取 組 (DXの要素)	<ul style="list-style-type: none"><li>・危機管理下での通信インフラ機能の確保</li><li>・メール、SNS等、媒体の特性を生かした戦略的な情報発信</li><li>・福祉情報の危機管理下での活用(日次での最新化)</li><li>・気象情報や地震情報との自動連動による迅速かつ正確なデジタル危機管理体制の運用</li><li>・行政保有情報の多面的な活用と被災者支援</li></ul>
効 果	<ul style="list-style-type: none"><li>・危機が接近しているときなど、被災の予測から要支援者を把握し、確実な避難行動の支援ができます</li><li>・避難行動要支援者情報を常に最新の状態に保ち、危機に備えます</li><li>・危機発生時に職員に確実に参集指示を発信し、確実な初動体制が構築できます</li><li>・避難状況、被災状況などの情報を随時収集・管理し、適切な対応ができます</li><li>・被災者の把握が容易になり、罹災証明書の迅速な発行ができます</li><li>・再生可能エネルギーで貯蓄した電力を非常時に活用し、地域のレジリエンスが強化できます</li></ul>
主なスケジュール	令和5年1月～ 福祉情報一元化システム・被災者支援システムの稼働と連携
DXの心得	<span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">心得1</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">心得2</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">心得3</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">心得4</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">心得5</span>

### 3 身近な福祉の総合相談、地区センターDX

#### 【ムーンショット】(目指す姿)

本庁だけではなく、身近な地区センターでも福祉に関する様々な困りごとの相談を受けることができ、安心が得られています。専門知識を持った職員が相談やケース会議等にオンラインで参加し、利便性だけでなく、高い支援レベルが維持できています。

課 題	<ul style="list-style-type: none"> <li>・限られた職員での相談対応が難しい</li> <li>・将来的に相談や対応を行う専門職の人数不足が見込まれるため、本庁や健康福祉センター以外にも相談窓口が必要となる</li> <li>・窓口によって縦割りになっており、情報が連携していない、複合的な相談対応や、受付から解決までの一連の対応が求められる</li> <li>・相談の対応が、本庁に一局集中してしまう</li> <li>・福祉データの十分な活用ができていない</li> </ul>
取 組 (DXの要素)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ビデオ通話アプリやAI相談ツール</li> <li>・専門職の知識やノウハウの庁内外でのシェアリング</li> <li>・各課における市保有データのシェアリングと活用</li> <li>・2040年問題<sup>※2</sup>を見越した福祉窓口改革</li> <li>・相談データの活用や分析によるEBPM<sup>※3</sup>への展開</li> <li>・健康データを活用した福祉政策の実施</li> </ul>
効 果	<ul style="list-style-type: none"> <li>・各地区センターにAIを活用した相談ツールを導入することで、福祉総合相談窓口としての機能を果たせます</li> <li>・相談支援のAIによるフォローやオンライン相談の実現により、地域における近未来型相談窓口の理想形が構築できます</li> <li>・関係機関との連携や情報共有がスムーズになり、確保が困難になっている専門職の知識やノウハウのシェアリングが可能です</li> <li>・集約された福祉データは、危機管理やライフイベントにかかる手続きのプッシュ型通知や、市民の健康増進等にも活用できます</li> </ul>
主なスケジュール	<p>令和5年1月～ 福祉情報一元化システムの稼働 ビデオ通話アプリ、AI相談ツール、プッシュ型通知順次導入</p> <p>令和5年4月～ 地区センター稼働開始に伴う相談窓口の開設</p>
DXの心得	<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">心得1</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">心得2</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">心得3</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">心得4</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">心得5</span> </div>

※2 2040年問題 少子化による急速な人口減少と団塊ジュニア世代が高齢者(65歳以上)になることで高齢者人口が最大となる2040年頃に、日本社会が直面すると予測されている内政上の危機のこと。あわせて生産年齢人口が激減することで、市の職員も半減すると言われている。少なくなる職員で行政サービスのレベルを維持する必要があり、DXの重要性が高まっている。

※3 EBPM Evidence Based Policy Making の略。統計データや各種指標など、客観的エビデンス(根拠や証拠)を基にして、政策の決定や実行を効果的・効率的に行うこと。そのためにはデータの取得と分析、活用が前提となる。

## 4 行かない市役所、申請・手続 DX

### 【ムーンショット】（目指す姿）

オンライン申請によって、自宅に居ながらほとんどの申請や手続が完了しています。一度提出した内容は、何度も提出する必要がなくなります。

窓口業務が減少することで、職員の減少時代に順応しつつ、政策立案のような職員にしかできない業務のレベルが維持できています。

申請や手続のために来庁することが無くなり、段階的にカウンターを減らすことができ、究極的にすべての手続がオンライン申請で完了するのでカウンターが不要になります。

課 題	<ul style="list-style-type: none"><li>・マイナンバーカードが普及していないため、オンラインによる申請件数も増えない</li><li>・申請書を書き、書いた書類を窓口へ提出しに行かなければならない</li><li>・申請書の情報を入力する時間があるため、窓口業務が減らせない</li><li>・カウンタースペースやその待合スペースを確保しなければならず、庁舎の会議室などのスペース不足に繋がっている</li></ul>
取 組 (DXの要素)	<ul style="list-style-type: none"><li>・コンビニ交付サービスの手数料を10円にするなど、マイナンバーカードの普及と利用を促進</li><li>・マイナンバーカードをプラットフォームとしたサービスの創出</li><li>・オンライン申請のフルラインナップ</li><li>・テレワーク対象業務の拡大など職員の働き方を改革</li></ul>
効 果	<ul style="list-style-type: none"><li>・証明書のコンビニ交付を大幅に減額することで、「市役所に行く」「手数料が高い」といった社会的コストを軽減できます</li><li>・マイナンバーカードの普及を後押しし、オンライン申請等の効果を最大化でき、証明書の交付を含めた申請等で市役所や地区センターに行く必要がなくなります</li><li>・来庁者全体の半数を占めるという証明書の交付申請にかかる窓口業務が減り、行政コストを減らすことができます</li><li>・ペーパーレス、カウンターレス、フリーアドレス<sup>※4</sup>の市役所が実現でき、環境への配慮や備品の削減など行政運営コストの削減が見込めます</li><li>・マイナンバーカードを活用したプラットフォームが構築され、DXの成果が表れやすくなり、新たなサービス誕生の土壌が作られます</li></ul>
主なスケジュール	令和4年4月～ 新庁舎における各課配置の計画 カウンターレスに向けたロードマップの作成
DXの心得	<b>心得1</b> <b>心得2</b> <b>心得3</b> <b>心得4</b> <b>心得5</b>

※4 フリーアドレス

自由な（フリー）所在（アドレス）のこと。職員個々の指定された席を設けず庁内・庁外どこにいても働くことができる。カウンターレスにより廊下のような移動スペースが不要となるため執務スペースの自由度が高まり、会議室や相談スペースを設けることが可能となる。

## 5 DXのプラットフォーム、バーチャル市役所

### 【ムーンショット】(目指す姿)

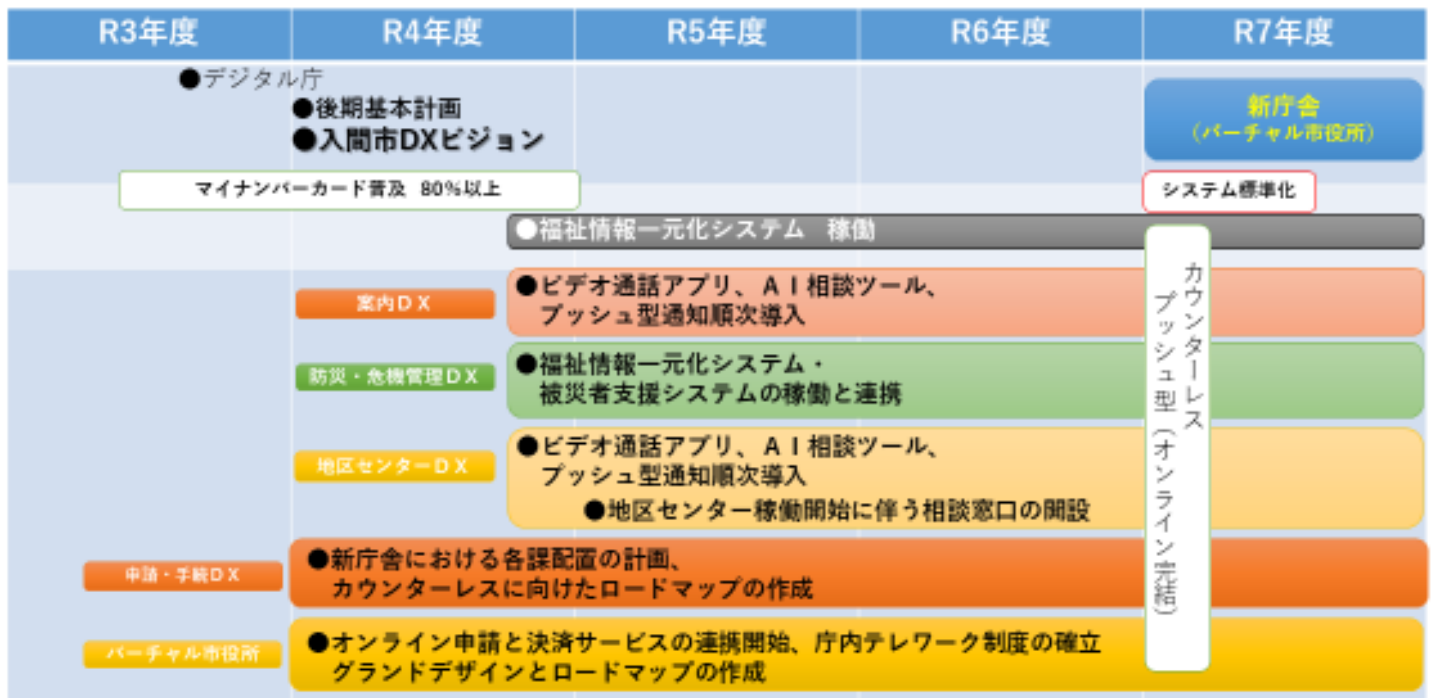
デジタル空間にバーチャル入間市役所を構築し、利用者は申請や手続きがデジタルで完結します。市役所や地区センターに出向く機会が激減し、処理も迅速かつ確実に行われ、その過程も透明化されています。

一方職員は、ビジネスチャットを使ってデジタル空間での仕事ができるため、在宅勤務やテレワーク、モバイルワークも可能となり、バーチャル市役所の存在によって多様な働き方が実現できています。

課 題	<ul style="list-style-type: none"> <li>デジタル空間で完結できる申請に限られるため、全体の手間やコストにメリットが生じていない</li> <li>職員間の情報の伝達方法が対面か電話がほとんどであり、効率よく業務が行えていない</li> <li>リアル社会での市役所でしか働けないため、働き方の多様性が図れない</li> <li>2040年問題で職員数が減ることは明白であり、デジタル空間に業務を移さないと行政サービスのレベル維持が困難である</li> </ul>
取 組 (DXの要素)	<ul style="list-style-type: none"> <li>オンライン申請など利便性の高いサービスの定着</li> <li>オンライン申請フォームの活用、マイナンバーカードの公的個人認証の利用</li> <li>デジタル空間に業務をシフトし、会議等も原則オンラインで実施</li> <li>働き方改革や2040年問題への対応(制度等の改正を含む)</li> <li>情報や知識の職員間での継承とシェアリング</li> </ul>
効 果	<ul style="list-style-type: none"> <li>あらゆる事務事業をデジタル化するプラットフォームであり、DX効果の最大化が期待できます</li> <li>デジタルでのやりとりが多くなることで、市民に対し、スピード感ある対応ができます</li> <li>ビジネスチャットのアカウントを職員全員に付与することで、職員のデジタル空間でのプラットフォーム化を実現します</li> <li>在宅勤務や、出張先からも勤務が可能となり、市民だけでなく、職員も市役所に行かずに仕事ができます</li> <li>職員の多様な働き方を実現でき、出産や育児、介護などの事情で離職せざるを得ないといった人的資源の流出を防ぎ、多様な人材の確保に繋がります。</li> </ul>
主なスケジュール	令和4年4月～ オンライン申請と決済サービスの連携開始 庁内テレワーク制度の確立 グランドデザインとロードマップの作成
DXの心得	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">心得1</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">心得2</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">心得3</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">心得4</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">心得5</span> </div>



## 全体スケジュール



## 改版履歴

版数	年月日	変更内容
1	令和4年4月	初版作成

