

入間市DXビジョン

～ デジタル技術とデータの活用で

誰一人取り残さない入間市に ～



令和4年4月



目 次

◆ <u>はじめに ～市長メッセージ～</u>	1
◆ <u>1. 背景と課題</u>	2
(1) 国の背景と課題	2
(2) 入間市の背景と課題	5
◆ <u>2. 「DX」とは何か</u>	7
(1) 社会の動きとDX	7
(2) 行政分野のDX	8
(3) 自治体のDX	10
◆ <u>3. 入間市の現状とDXで目指す姿</u>	13
(1) 入間市の情報化の現状	13
(2) 目指すべき姿	13
◆ <u>4. 目指す姿の実現に向けて</u>	15
(1) ビジョンの役割	15
(2) ビジョンの位置づけ	15
(3) 具体的なアクション	17
(4) 推進体制	23
◆ <u>5. リーディングプロジェクト</u>	25
◆ <u>用語集</u>	26



はじめに ～市長メッセージ～



我が国は本格的な人口減少社会が到来し、政治経済をはじめとして社会環境が大きく変動していく局面を迎えています。入間市も例外ではなく、高齢者人口がピークを迎え、生産年齢人口が激減するいわゆる2040年問題に向き合わなければなりません。2040年問題に備えるためにも、地域共生社会の実現を目指し、住民一人ひとりの安心できる暮らしや生きがい、そして地域をともに創っていく必要があります。

しかしながら、新型コロナウイルス感染症（COVID-19）によって社会生活は一変しました。私たちは生活の中で「密」を避けることや人との接触を回避するための行動、働き方の変容などを強いられることとなっています。

皮肉なことに、ウィズコロナの新しい生活様式は、未来の生活を先取りする形となり、テレワークやリモート授業、オンライン会議、キャッシュレス決済などの導入が進みました。ニューノーマル時代の到来です。

このニューノーマルへの移行には、デジタル技術やデータの力が必要不可欠です。これまでも行政のデジタル化が謳われていましたが、これからは単にデジタル化を進めるだけではなく、それによって住民サービスのデザインや行政の仕事のスタイルを根底から変えなくては、2040年問題の懸念のひとつである「半分の職員数で現状のサービスレベルを維持していく」ことは叶いません。

令和2年12月には総務省が「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、令和3年9月にはデジタル庁が設置され、いよいよ自治体のDX化が本格的に動き出しました。

本市としても、このDXを推進し、市民の皆様の利便性向上や行政事務の効率化を進めるとともに、あらゆる地域課題の解決を図る「デジタル未来都市・入間」を目指し、ここに「入間市DXビジョン」を掲げます。

入間市長 杉 島 理一郎

1. 背景と課題

(1) 国の背景と課題

近年の情報通信技術の急速な発展は、私たちの社会生活に大きな利便と変化をもたらしました。特にスマートフォンなどの情報通信機器の急速な普及は、多様かつ大量の情報の取得と発信を可能にし、世界中の人々とコミュニケーションをとることができるだけでなく、日常生活でも買物や決済などが手のひらで完結するといった利便を提供してくれました。

今後も情報通信技術はさらに発展し、一層の利便をもたらすことが期待できる反面、我が国の未来には避けられない課題が顕在化してくることも予想されています。

そのひとつが人口の問題です。我が国の総人口が減少の一途を辿っていることは論を待ちません。2040年頃をピークに高齢者人口は増加する一方で、少子化により生産年齢人口は減少していきます。このため、経済規模の縮小や社会保障費の増大、社会の担い手の大幅な不足といった、社会構造の維持にかかわるような課題が深刻化していきます。いわゆる「2040年問題」であり、この問題への対応は全国共通の課題です。

さらに、昨今の新型コロナウイルス感染症により、「新しい生活様式」が求められ、テレワークなどのデジタル技術を活用したニューノーマルが浸透しつつあります。

これらの「課題の見える化」や「日常生活の変化」は、我が国が長年取り組んできたものの成果が見えず、定着させることができなかった「デジタルによる変革」を強力に後押しすることになりました。

国は、予見できるこれらの課題を解決し、目指すべき未来社会を実現するため、「第5期科学技術基本計画」において「Society 5.0」を提唱しました。これはデジタルによる「第4次産業革命」とも言われるもので、現在の「情報社会」の次の姿として「超スマート社会」の誕生を指し示しています。この社会変革（イノベーション）を通じて、これまでの閉塞感を打破し、「希望

の持てる社会」、「世代を超えて互いに尊重し合あえる社会」、「一人ひとりが快適で活躍できる社会」を実現するとしています。



[内閣府作成]

【出典】内閣府「Society5.0 科学技術政策」

https://www8.cao.go.jp/cstp/society5_0/index.html

1. 背景と課題

コラム：これから目指すべき社会「Society 5.0」とは

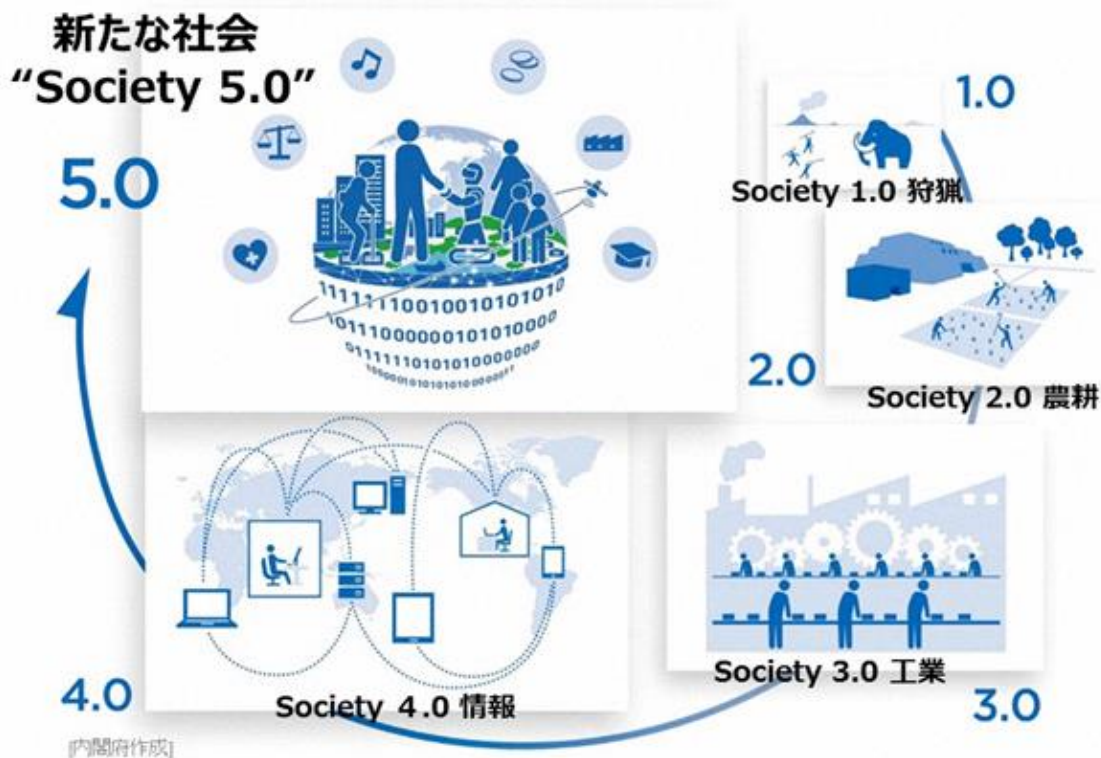
Society（ソサエティ） 5.0 とは、狩猟社会（Society 1.0）、農耕社会（Society 2.0）、工業社会（Society 3.0）、情報社会（Society 4.0）に続く、日本が目指すべき未来の社会の姿として提唱されているもので、「超スマート社会」とも言われています。

情報社会である Society4.0 では、パソコン・スマートフォン等の端末を使ってインターネットにアクセスしていました。

一方、「超スマート社会」 Society 5.0 は、仮想空間（サイバー空間）と現実空間（フィジカル空間）を高度に融合させたシステムにより実現する社会で、I o T (Internet of Things) により、あらゆるものがインターネットとつながる社会でもあります。

Society 5.0 では、仮想空間に蓄積されたデータをAI（人工知能）が解析し、その結果が現実空間に即座に作用することも当たり前になってきます。特に、医療分野や農業分野での活用が期待されています。例えば医療分野では健康状態のデータをリアルタイムに計測し、AIが解析することで、健康促進や病気の早期発見などが可能になります。さらに、社会全体としても医療費や介護費などの削減や、医療現場等での人手不足を解決することができます。このようにAI等の力を使うことで、これまで行っていた作業や調整から解放され、一人ひとりが快適で活躍できる社会を生み出すことができます。

Society 5.0 は、経済発展と社会的課題の解決を両立させる社会であり、誰もが快適で活かに満ちた質の高い生活を送ることができる人間中心の社会といえます。



【出典】内閣府「Society5.0 科学技術政策」 https://www8.cao.go.jp/cstp/society5_0/index.html

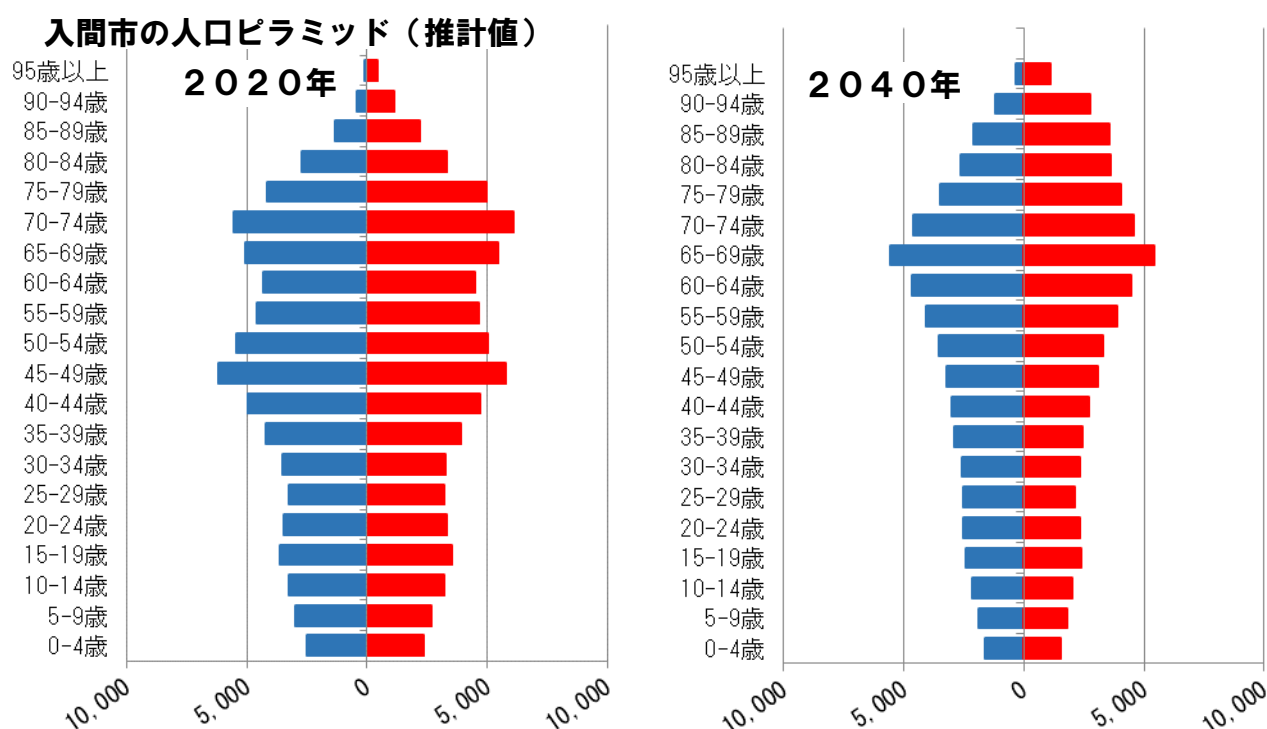
(2) 入間市の背景と課題

繰り返しになりますが、「2040年問題」への対応は全国共通の課題です。
当然、入間市にも当てはまります。

これらの予見できる課題に対応するためには、市の財源や職員の減少など
経営資源が大きく制約されることを前提としながら、情報（データ）という
潤沢な資源をデジタル技術で活用するといった考え方で業務のあり方を変革
していく必要があります。

国の研究会の報告（平成30年7月、総務省自治体戦略2040構想研究会報告）によれば、「2040年頃には人口減少と高齢化による環境の変化により、日本国内における行政上の危機を迎える」としています。そして、自治体においては「従来の半分の職員でも自治体として本来担うべき機能が発揮でき、量的にも質的にも困難さを増す課題を突破できるような仕組みを構築する必要がある」ことから、『スマート自治体』への転換が必要であると提言しています。

高齢者人口の増加は、福祉需要と社会保障関連経費の増大に直結し、全国共通の課題として対応が迫られています。本市でも2040年頃には65歳



【出典】埼玉県の市町村別将来人口推計ツールを用いて作成

1. 背景と課題

以上の市民が全人口の約40パーセントを占め、大幅に減少するであろう職員で複雑かつ多様化する市民ニーズに対応しつつ、現在の行政サービスのレベルを維持していかなければなりません。

そして、本市のまちづくりのビジョンとして掲げられる「香り豊かな緑の文化都市」を実現するためにも、「ひと」、「カネ」といった行政経営資源の大きな減少といった脅威に向き合いながら、自治体を取り巻く環境の変化に柔軟に対応していくための体質改善を図っていかなければなりません。行政経営の基本的な考え方も、より効率的でより高い付加価値の創出へのシフトは必須です。

デジタル化の手法も、前述の課題が横たわっている以上、デジタル技術とデータ活用を基本として、「課題が解決され、住民の満足度向上も同時に実現した社会」といった理想像を先に描き、そこからバックキャストで取組みを進めるといった、従来の延長線ではない常識にシフトすることが必要です。

肝要なのは、「誰一人取り残さない、人間市民に優しい行政経営」で市民の信託に応えていく、信念を貫くためにデジタル化を進めるということです。



【出典】埼玉県デジタルトランスフォーメーション推進計画から抜粋

2. 「DX」とは何か

DX（ディー・エックス）とは、Digital Transformation / デジタル・トランスフォーメーションの略で、デジタル技術やデータを使い、業務のあり方を変革することを意味します。英語圏では“Transformation”を“X-formation”と表現するため、「DX」と表記しています。

この「DX」と「従来のデジタル化」では何が違うのでしょうか。

これまでは、情報通信技術（ICT）やデジタル化された情報（データ）を「業務の効率化」に用いることを目的としていました。

一方、「DX」の目的は、さらに進化したデジタル技術や大量に蓄積されたデータを用いて、過去の延長ではなく、仕事のスタイルやサービスのデザインを根こそぎ変えて「利用者本位に再構築する」ことで、新たな価値を創出することです。そして、来るべき課題に備えるとともに、あらゆる変化に柔軟に対応できる体質に変化させていくことも「DX」の本質のひとつであると言えます。

（1）社会の動きとDX

令和2年12月25日、「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」（以下「デジタル改革基本方針」という。）が閣議決定されました。デジタル改革基本方針では、目指すべきデジタル社会のビジョンとして「デジタルの活用により、一人ひとりのニーズに合ったサービスを選ぶことができ、多様な幸せが実現できる社会～誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化～」を掲げました。これは、SDGsにも共通する理念であり、すべての人にとって幸せな日常をデジタルで提供していこうとするものです。さらに、行政が保有するデータも国民・企業が活用できるような形で公開し、社会全体のデジタル化のための基盤を構築も合わせて進めていかなければなりません。

また、令和3年9月1日に発足したデジタル庁もこの中で発表されており、政府が従来とは異なる決意をもって本格的にデジタル化に取り組もうとする姿勢もこの方針から読み取れます。さらに、デジタル庁発足と同日、IT基本法に代わる、「デジタル社会形成基本法」も施行されました。

2. 「DX」とは何か

(2) 行政分野のDX

社会のDXを進める上で、国や地方公共団体といった行政分野のデジタル化、つまり「デジタル・ガバメント」の推進も重要な役割を担います。新型コロナウイルス感染症により、行政分野のデジタル化の遅れが国民の日常生活や企業活動に悪い影響を及ぼしていることが大きくクローズアップされたことは、その象徴と言えます。

このような背景がある中、令和3年12月24日に、「デジタル社会の実現に向けた重点計画」（以下「デジタル社会重点計画」という。）が、閣議決定されました。国・地方公共団体は、このデジタル社会重点計画に沿ってDXに取り組んでいくことが求められます。

なお、デジタル社会重点計画と同日に閣議決定された「情報システムの整備及び管理の基本的な方針」では、行政サービスを改革し、利用者の全体的な体験を最良のものとするために、「サービス設計12箇条」により行政サービスの改革を進めることとしています。このサービス設計12箇条は、後述する「自治体DX推進計画」においても、その基本的な考えとなる重要な指針として位置づけられています。

<サービス設計12箇条>

- 第1条 利用者のニーズから出発する
- 第2条 事実を詳細に把握する
- 第3条 エンドツーエンドで考える
- 第4条 全ての関係者に気を配る
- 第5条 サービスはシンプルにする
- 第6条 デジタル技術を活用し、サービスの価値を高める
- 第7条 利用者の日常体験に溶け込む
- 第8条 自分で作りすぎない
- 第9条 オープンにサービスを作る
- 第10条 何度も繰り返す
- 第11条 一遍にやらず、一貫してやる
- 第12条 情報システムではなくサービスを作る

行政サービスの改革を成功させるためには、上記以外にも業務プロセスの見直し（BPR：Business Process Re-engineering）を徹底するとともに、以下に記す「行政のあらゆるサービスを最初から最後までデジタルで完結させるためのデジタル3原則」を基本として、利用者の体験（UX：User eXperience）が最良となることを目指す必要があります。

<デジタル3原則>

①デジタルファースト

個々の手続・サービスが一貫してデジタルで完結する

②ワンスオンリー

行政に一度提出した情報は二度提出することを不要とする

③コネクテッド・ワンストップ

民間サービスを含め、複数の手続・サービスをワンストップで実現する

「デジタル3原則」は、令和元年に改正された「情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律（平成14年法律第151号）」（以下「デジタル手続法」という。）で、行政のあらゆるサービスを最初から最後までデジタルで完結させるために不可欠な基本原則を明確化したものです。これは、DXを推進するうえで非常に重要な基本原則でもあります。

また、行政分野のDXを確実に進めるために、「デジタル技術の活用」と並んで「積極的なデータ活用」の視点が欠かせないということは、1（2）「市の背景と課題」で述べたとおりです。平成28年12月7日に成立した「官民データ活用推進基本法（平成28年法律第103号）」（以下「官民データ基本法」という。）では、行政が保有するデータを市民や企業が容易に利用できるように、「積極的なオープンデータ化の推進」を掲げています。そして、市町村（特別区を含む。）に対し、「市町村官民データ活用推進計画」の策定を求めています。その目的は、「事務負担の軽減」や「地域課題の解決」、「住民及び事業者の利便性向上」を実現することで、このことは民間における様々

2. 「DX」とは何か

なデジタル・ビジネスの創出や官民連携による新たな価値の創出など、地域社会のデジタル化のための基盤を構築していくことにもつながります。

データを活用することは、「客観的な証拠に基づいた政策や施策の企画立案（EBPM：Evidence Based Policy Making）」の大前提であることはもちろん、行政分野のDXの目的でもある「効果的かつ効率的な行政活動」や「真に豊かさを実感できる地域社会」の実現に大きく貢献するものでもあります。

（3）自治体のDX

デジタル改革基本方針で掲げられた「目指すべきデジタル社会のビジョン」を実現するために、市区町村の役割は極めて重要です。デジタル・ガバメント実行計画にも地方自治体に関連する施策が多く盛り込まれており、その実現のためには国が主導的な役割を果たしつつ、すべての自治体が足並みを揃えて主体的に取り組んでいく必要があります。

「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」（以下「自治体DX推進計画」という。）は、デジタル改革基本方針、デジタル・ガバメント実行計画改定の閣議決定に合わせ、同日に総務省から公表されました。そして、「自治体DX推進計画」を踏まえ、各自治体が着実にDXに取り組むことができるよう、「自治体DX推進手順書」が令和3年7月7日に公表されました。自治体はこの手順書を参考に自らの力で自治体DXを進めています。

この「自治体DX推進計画」では、重点的に取り組むべき事項として、次の6項目を掲げています。

<重点取組事項>

- ・自治体の情報システムの標準化・共通化
- ・マイナンバーカードの普及促進
- ・自治体の行政手続のオンライン化
- ・自治体のAI・RPAの利用推進
- ・テレワークの推進
- ・セキュリティ対策の徹底

これらの取組みを実施することで、「自治体がデジタル技術やデータを活用し、住民の利便性を向上させ、さらに、業務効率化を図ることで人的資源を行政サービスの更なる向上のために投入していける」という連鎖を生み出していかなければなりません。

そして、「誰一人取り残さない」ためには、地域社会のデジタル化を進めるとともに、インターネットや情報通信機器が活用できる人とできない人に生じる情報格差、いわゆるデジタルデバイドへの対策もあわせて実施し、あらゆる人や事業者がその恩恵を受けられるようにしていきます。

（参考：埼玉県DX）

埼玉県では、「埼玉県デジタルトランスフォーメーション推進計画」を令和3年3月に策定しました。この計画では「社会全体のDXの実現による快適で豊かな真に暮らしやすい新しい埼玉県への変革」を目標としています。

計画の中では、県内市町村との取組みとして、「埼玉県市町村共同クラウド（埼玉県クラウド）を運用し、県内市町村とのシステムの共同運用を進め、行政機関のデータやサービスの連携を図るとともに、コスト面やセキュリティ面で効果の高いシステム運営を目指していく」ことを掲げています。これによって、各市町村が独自で保有していたシステムを共同運用したり、取得したデータの安全で効果的な利活用ができたりすることでも期待できるため、費用を抑えつつもサービスの向上に繋げることができます。

令和4年1月、10年先のデジタルによる社会全体の変革を目指した埼玉県の将来像である「DXビジョン」と、そのビジョン実現に向け、今やるべきことをバックキャストリングして直近3年間の具体的工程を示す「ロードマップ」を策定しました。

また、埼玉県及び県内市町村の情報システム部門で構成される「スマート自治体推進会議」を設置し、情報システムに関する情報共有や共同利用の検討などを進めています。

さらに、「日本一暮らしやすい埼玉県」をコンセプトに、「埼玉版スーパー・シティプロジェクト」が動き始めています。入間市も、「入間市版スーパーシティ構想」を描き、このプロジェクトにエントリーしています。

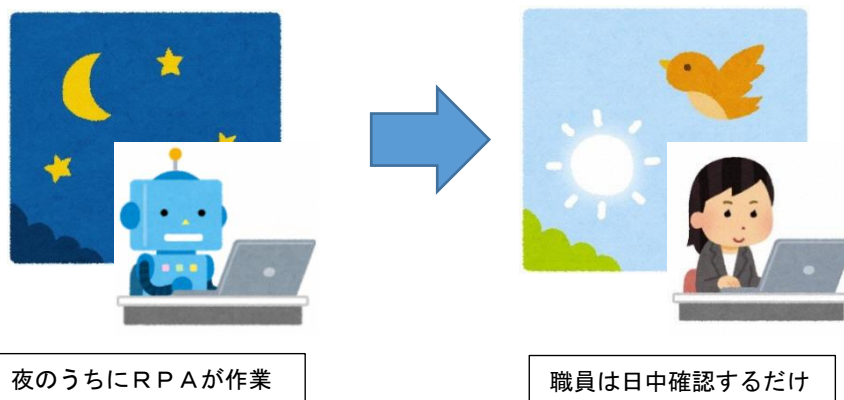
2. 「DX」とは何か

コラム：DXを叶える「破壊的技術」とは？

「DX」とともに語られるキーワードに「RPA」、「AI」、「IoT」、「ビッグデータ」、「ブロックチェーン技術」等があります。これらは「破壊的技術」と呼ばれ、従来の価値基準にとらわれない、市場に新たな価値をもたらす、経済性や利便性の面で優れた技術だと言われています。

例えば、「RPA」はRobotic Process Automationの略で、職員に代わってデータ入力などを自動化する機能です。実際にRPAを導入した結果、50時間費やしていた職員の作業時間をゼロにできたという報告もあります。しかし、DXの効果を最大化するためには、今の業務スタイルのまま、単にロボットに作業させるのではなく、あわせて業務のあり方を見直すことが重要になります。

RPAの導入は、今まで疑いもしなかった「目の前の業務」の在り方を見直す良いきっかけにもなります。業務フローから俯瞰して見直すことによって、さらなる効率化と省力化を実現することにつながれば、仕事が楽になり、政策立案や相談支援といった「職員にしかできない業務」に多くの時間をかけられるようになるでしょう。



破壊的技術は、全てを叶えてくれる魔法の杖ではありませんが、人間では到底なしえないレベルの効率化をもたらしたり、職員のノウハウやナレッジ（知識）をサポートしてくれたりするものです。従来の価値観にとらわれず、これらの破壊的技術を上手に活用することが、DXを成功に導くカギになります。

3. 入間市の現状とDXで目指す姿

(1) 入間市の情報化の現状

平成30年4月に策定した「入間市情報化基本計画」(以下「情報化基本計画」という。)では、『地域情報化』の推進を通じた、新しい『つながり』の実現～市民生活の支援、地域社会の活性化、行政サービスの充実～を目標に掲げています。

この情報化基本計画ではICT環境の整備やICTの活用促進に取り組んでいくこととしていますが、DXの観点までは取り入れられていません。また、入間市総合計画や入間市行政改革大綱との整合性は図られているものの、他の個別の行政計画に対してデジタル技術やデータ活用を促すことまでは言及していません。

本市の業務に目を向けると、従来の情報化の取組みにより、行政サービスのデジタル化は進みつつあるものの、いまだに紙のみで申請を受け付けていたり、従来の業務デザインの上に進められたデジタル化であったりするため、DXの目指すゴールには辿り着くことができません。当然、市民が行政サービスの申請や手続きに費やす時間も長くなり、職員の事務負担も重くなる原因となっています。

(2) 目指すべき姿

DXの目指す姿、ゴールは「デジタル技術を活用して持続可能な行政運営を実現し、安全安心で住み続けたい入間市」であり続けることです。

まず、一口に「デジタル化」といっても、その進化の過程では複数の段階があります。最初期のデジタル化である「Digitization(デジタイゼーション)」は、手書きの文字などのアナログ情報をデジタル化するだけの状態を指します。ワープロが登場した80年代後半から90年代の情報化です。

その次の段階である「Digitalization(デジタライゼーション)」は、デジタル化された情報を、デジタル技術を使って業務の効率化を図る情報化です。

「自治体DX推進計画」が発表された頃の情報化は、この段階であると言えます。

3. 入間市の現状とDXで目指す姿

ます。

これから取り組む「DX」、つまり「Digital Transformation（デジタル・トランスフォーメーション）」は、デジタル技術やデータが存在することを前提に、ゼロ・ベースで業務やサービスそのものをデザインし直す、いわば業務のあり方を根本から変革することを目的とします。本市のDXでは、「あるべき入間市の姿」を見据え、ゴールから逆算して計画的に取り組む「バックカasting」の手法を用います。

2040年頃には高齢者人口がピークを迎え、生産年齢人口が大幅に減少することは前述したとおりです。入間市の職員も大きく減少することが想定されます。そのような状況下でも現在の行政サービスレベルを維持するためには、既存の業務の延長線上でデジタル化を進めるのではなく、利用者を中心とした行政サービスに組み立て直し、全く新しいサービスデザインにチャレンジする必要があります。

そのためのゴールとして、前述の「デジタル技術を活用して持続可能な行政運営を実現し、安全安心で住み続けたい入間市」であり続けることを定めました。

デジタル技術やデータを駆使することは前提ですが、とりわけ破壊的技術の活用は、業務を極限まで効率化し、人的資源の最適化も合わせて実現することを可能とするものです。

その効果をさらに高めるためには、「スマートな入間市」として、マイナンバーカードの普及促進、地域社会のデジタル化やデジタルデバйд対策を確実に実施し、例えば、手続きがオンラインで完結する、必要な人に必要な情報やサービスが確実に届くなど、「市役所に行かなくても済む」といった環境づくりも欠かせない取り組みになってきます。

4. 目指す姿の実現に向けて

このビジョンは、来たる時代のあらゆる危機や困難を乗り越え、「スマートな入間市」を実現するにあたり、デジタル技術とデータを駆使するための指針です。

本ビジョンにより、持続可能な行政運営への体質改善を図り、「誰一人取り残さない、入間市民に優しい行政経営」を実現します。

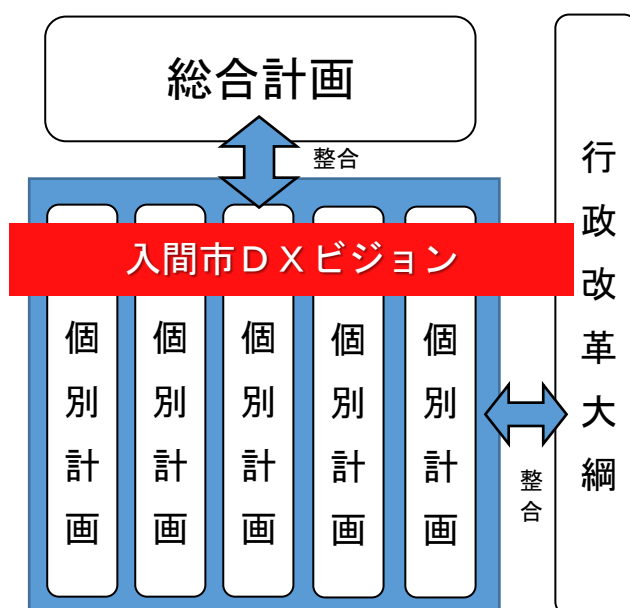
(1) ビジョンの役割

本ビジョンには、具体的な取り組み（アクションプラン）は定めていません。すべての行政活動に、デジタル化による効果を上乗せするための指針であることから、すでに策定されている個別の行政計画に、DXの視点からの工夫や改善を加え、計画の早期達成や成果の最大化、さらなる付加価値の創出を目的としています。

また、行政計画は3年から5年単位を計画期間として策定することが一般的ですが、デジタル技術は進化し続けるため、その状況に合わせて最も効果的で効率的なデジタル化を推進できるよう、年次で管理する「計画」ではなく臨機応変に対応できる「ビジョン」として策定しています。

(2) ビジョンの位置づけ

それぞれの行政計画の個別計画は、「入間市総合計画」や「入間市行政改革大綱」との整合を図って策定されています。しかし、これらの計画の多くは「DX」という言葉が生まれる前に策定されたものです。よって、目標達成のために「革新的なデジタル技術やデータを



活用していこう」という観点が盛り込まれた取組みは多くありません。しかし、その内容は、策定時点で最善の選択がなされたものです。したがって、既存の膨大な行政計画を「自治体DXを推進する」という錦の御旗のもとに端から見直すようなことはせず、それぞれの計画の意図や意志を尊重し、それぞれの取組みに「DXのねらいや考え方、手法」をこのビジョンによって加えることで、計画の目指す成果を最大化し、取組みを一層効率化することを目指すものです。

なお、DXの効果を行政活動全体に浸透させていくために、計画に位置づけられていない事務事業についてもビジョンで示す視点を加えていくものとします。

コラム：DXビジョンという「スパイス」を振りかけて

この入間市DXビジョンは、個別の行政計画のように、事業の取組み内容やスケジュールを詳細に計画したものではありません。

その理由は、DXの視点が既存の行政計画を確実に実施するための要素であり、その視点を追加することで、計画策定時点では想定していなかった効果をもたらす可能性があるからです。既に実施している各分野の行政計画に、DXの要素を加えることにより、計画達成のスピードを早めたり、新たな成果を生み出したりすることが期待できます。

つまり、このビジョンは行政計画という料理に振りかける「スパイス」のような役割を持っています。この「DXスパイス」を上手に使うことは、行政計画の効果をワンランク上げることに繋がります。

また、この「スパイス」は常に進化しています。その進化を適時取り入れ、効果が最大化するタイミングを逸することなく計画に振りかけていくことが、デジタル未来都市を実現するための大きな鍵と言えるでしょう。



(3) 具体的なアクション

2(3)で示した「自治体DX推進計画」で掲げている6つの重点取組事項は、DXを象徴する取組み（目的）のようにも解釈できますが、本質的には手段であると認識しています。

DX本来の目的は、予見される困難をデジタルによって乗り越えるとともに高度な住民サービスを提供できる行政経営体質に変革することです。

本市では、手段を目的化することなく、DXを必要とする「困難が存在する時代」にあっても、「あるべき姿」を描き、その実現に向けて、常に最善のデジタル技術を採用し、価値を生み出すためのデータ活用を継続していきます。あわせて、DXの取組成果を確実かつ最大化するため、また、「誰一人取り残さない人に優しいデジタル化」を実現するために、地域社会のデジタル化と共にデジタルデバйд対策にも取り組んでいくこととします。

以下に掲げる「DXの心得」は、これらの認識のもと、既存の行政計画や現在実施している業務に加え、本市に「DX」の効果をもたらしていくための基本スタンスとして示します。

DXの心得1 破壊的技術を使う

DXの心得2 データを集める、使う、生み出す

DXの心得3 サービスをデザインし直す

DXの心得4 デジタル化の基盤を整える

DXの心得5 入間市（行政経営体質）を変革する

DXの心得 1 破壊的技術を使う

AIやRPAなどの破壊的技術は、導入することが目的ではありません。これらの技術により、手順のプロセスを見直し、そのうえでデジタル化することで、既存の業務のあり方を根本から改革することが目的です。

これらの技術は、従来の常識の上には成り立ちません。RPAであれば職員がいない夜間や休日の時間帯にもデータ入力・処理が実行できます。また、AIは人にしかできなかった相談業務などに助言したり判断を手伝ったりすることも可能です。このような目的とその効果をきっちり把握し、現在の業務をゼロ・ベースでデザインし直すことが「DX」ということになります。

※AI－OCRなどの手書きの書類をデジタル化する技術や、音声から自動で文字起こしをする機能は、従来の業務デザインのまま、アナログからデジタルに変換したり、単にデータ化したりするものであり、本質的な「DX」とは異なります。



DXの心得2 データを集める、使う、生み出す

データは、加工したり分析したりすることで、さらなる価値を生み出します。従来のデータは処理するもの、管理するものとして扱われてきました。今や、AIの進化等によって、数値化されたデータに限らず、日本語も十分に活用できるデータとしての価値を持ちます。デジタル化が進んだ現在では、ビッグデータと言われる膨大なデータが蓄積されています。価値のないデータはありません。まずはアナログで管理されている情報をデジタル化することから始めます。デジタル化されることによって、その情報は活用できる対象となり、役に立つことになります。

もちろん、活用にあたって情報セキュリティ対策は徹底しますが、政策立案への活用をはじめ、福祉サービスの充実や危機管理下における安全安心にも繋げるといった効果が期待できます。

市民にとっても、一度提出した情報を繰り返し提出しないで済む「ワンスオンリー」、複数の手続やサービスが一箇所で完結する「コネクテッド・ワンストップ」もデータがあるからこそ実現できる利便です。

そして、データを活用することで生まれるのは、やはりデータです。データの価値の連鎖は無限です。



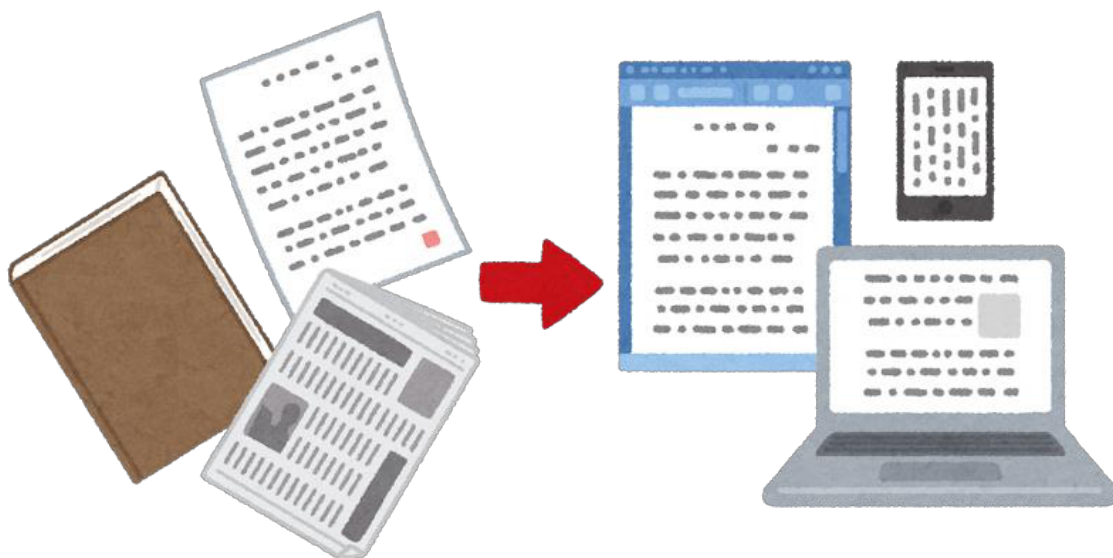
DXの心得3 サービスをデザインし直す

現在の行政サービスは、アナログしかなかった時代から先人達が積み上げてきた「最適化されたアナログサービス」がその基礎になっています。情報化されている事務事業であっても、その設計はアナログ時代のデザインを継承しているものが多くあり、それらは効率化や高速処理は実現できても、革新的な効果は見込めないと言われています。

そこで取り組むべきは、「サービス設計12箇条」の理念に基づき、デジタル技術やデータが存在していることを前提としてサービスデザインや業務スタイル自体を再構築すること。それが「DX」です。

サービス自体をデザインし直すうえでは、現在の業務手順をBPR（業務プロセスの見直し）の手法を用いて、デジタル化が本当に相応しいプロセス、この際不要とするプロセス、アナログとデジタルが同居することが相応しいプロセスといったことを吟味します。

最適化という言葉の意味も見方も、DX時代には大きく変わります。「サービスをデザインし直す」には大きなエネルギーと勇気が必要になりますが、その後ろ支えとして、このビジョンが存在しています。



DXの心得4 デジタル化の基盤を整える

デジタル化による効果を最大化するためには、データのスムーズな連携が不可欠です。一人でも多くの市民が、申請する時点からデジタルでエントリーができる環境が求められます。

例えば、マイナンバーカードを使ったサービスの場合、「サービスが先か？カードの普及が先か？」といった鶏と卵の関係のような議論が交わされることは珍しくありません。しかし、「DX」の観点から言えば「サービスが先」になります。サービスの拡充が先決です。

そして、「正のスパイラル」を生むためには、カードを手に入れたときにデジタルの恩恵を受けられる実感が必要です。恩恵があることが知れ渡ればカードの普及が進み、マイナンバーカードによる認証基盤はデジタル化を推進するためのプラットフォームとなります。プラットフォーム化すれば、さらに多くの利便性の高いサービスが生まれ、電子申請やデジタル証明、デジタルサービスなどが当たり前になってきます。そうして、自治体や職員にとっても負荷が軽減され、2040年問題に対峙するための体力温存に繋がります。

これはマイナンバーカードに限った話ではありません。テレワークの推進や、自治体情報システムの標準化・共通化も、デジタル化による効果を最大化するために欠かせないものです。これらの取組みが、住民ニーズに即したプッシュ型の行政サービスなど住民目線の新たなサービスを生み出し、それらがコモディティ化するというのが、地域社会のデジタル化、市民の情報リテラシーの向上によるデジタルデバイドの解消という効果をもたらすことになるでしょう。効果の先の効果、さらにその先の効果まで見据えることが「DX」の取組みに必要な視座だといえそうです。



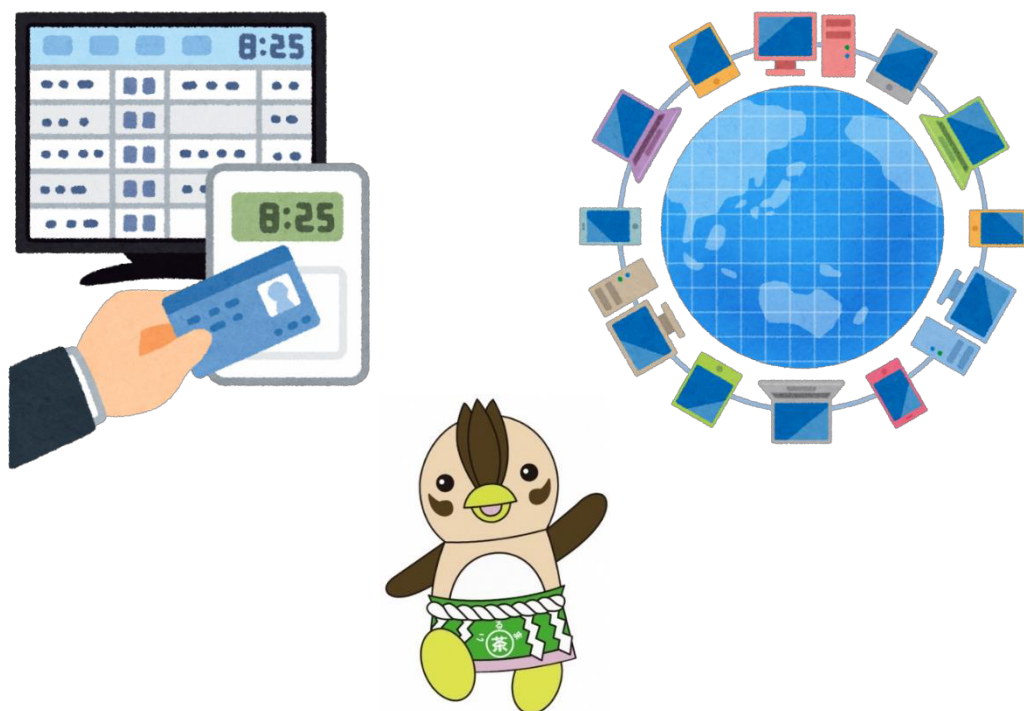
DXの心得5 入間市（行政経営体質）を変革する

「DX」の本質は、デジタル化でもデータ活用でもなく、それらによりもたらされる「変革」です。

庁内向けに発出している「いるまDX宣言」では、デジタルで意識を変えること、デジタルによって「仕事を楽で、楽しく」を実感すること、その結果として市民や企業に「喜ばれ、信頼される」こと、「お得感」を共有できることを説いています。

小さなことから改善を始める。しかし、必ずデジタルを活用すること、今までの常識を疑うこと、市民も職員も誰も損をしないことといった視座を持って進めます。

目指すその先には「サービスデザインや業務スタイルを変革する」という強い意志で、勇気を持ってデジタル化に取り組むこと、それが持続可能な行政経営体質への変革に繋がります。



（４）推進体制

ア 庁内体制

ＤＸ推進のための庁内組織体制は、次のとおりです。

（ア）全庁的な意思決定の会議体

ＤＸ推進にかかる全庁的な意思決定の会議体は、市長・副市長・教育長・部長級職員で構成する「行政改革推進本部会議」とします。

（イ）ＤＸ推進担当部署の設置

ＤＸ推進を担当する部署として、「デジタル行政推進課」を設置しています。

（ロ）外部人材の登用

ＤＸを推進するための司令塔として非常勤特別職の政策参与（自治体ＤＸ）を登用します。政策参与（自治体ＤＸ）は、国における各種デジタル化に関する政策、自治体で使用している各種情報システムの状況及び最新のＩＣＴに関する専門的な知見を有することを条件とします。

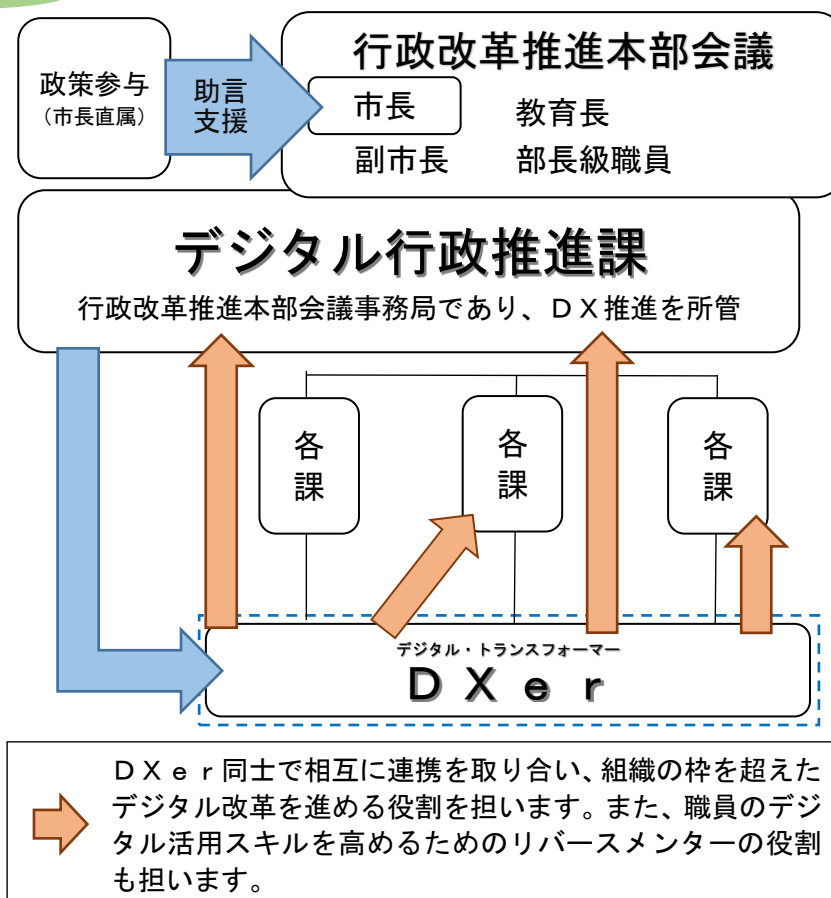
（ハ）ＤＸの取組みを全庁的に推進していくための推進員の選任

ＤＸの取組みには職員の育成が欠かせません。知識向上やスキルアップを目的として、ＯＪＴによる応用力や課題解決力の習得、独自の研修の充実を図ります。また、全庁的なＤＸの取組みの推進とデジタル人材の育成を目的に、各課１名の推進員（デジタル・トランスフォーマー＝ＤＸｅｒ）を選任します。



4. 目指す姿の実現に向けて

入間市のDX推進体制図



イ 評価方法、効果測定

庁内の行政計画自体や、行政計画に位置づけられた事業、個別の事務事業に対し、本ビジョンを用いた効果測定を実施し、評価を行います。

年度当初に各部においてDXの観点を取り入れるポイントを設定し、当初設定したポイントの達成度、効果を年度末に各部で取りまとめて報告します。取りまとめたものは、DX推進担当部署が分析・考察し、年次報告として全庁に還元・共有します。

ウ 見直しサイクル

本ビジョン自体は、年次を定めた取り組みではなく、常にビジョンの効果最大化のために、国の施策や技術革新の速度に後れを取らないよう、随時見直しを実施するとともに、ブラッシュアップを図ります。

5. リーディングプロジェクト

「入間市DXビジョン」を先頭に立って導く取り組みや、部局を横断する規模の大きなプロジェクトなど、本市のDXを象徴する構想を、「リーディングプロジェクト」として掲げ、ビジョンの示す方向性が見える化して具体的に進めていきます。

この「リーディングプロジェクト」はその取り組み過程において、常に効果の最大化を目指し、新たに登場・発展する技術を取り入れてアップデートします。

このため、本編に組み込むことはせず、「入間市 DX ビジョン別冊」として位置づけます。

用語集

No.	用語	読み方	意味
1	2040年問題	ニセンヨン ジュウネン モンダイ	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。
2	AI	エーアイ	Artificial Intelligence の略。人工知能と訳す。人工的な方法による学習、推論、判断などの知的な機能の実現及び人工的な方法により実現した当該機能の活用に関する技術のこと。人間の脳がしている知的活動を行えるようにしたコンピューターシステムのこと。
3	AI-OCR	エーアイ オーシーア ール	OCRは、Optical Character Reader（または Recognition）の略。OCRは、画像データのテキスト部分を認識し、文字データに変換する光学文字認識機能のこと。例えば、紙文書をスキャナーで読み込み、書かれている文字を認識してデジタル化する技術。「AI-OCR」は、OCRにAI技術を加えたもの。AI技術を組み合わせることで、機械学習による文字認識率の向上や、帳票フォーマットの設計をせずに、項目を抽出することが可能となる。
4	BPR	ビーピーア ール	Business Process Re-engineering の略。BPRは、業務の本来の目的に向かって、既存の組織や制度を抜本的に見直し、プロセスの視点で、職務、業務フロー、管理機構、情報システムをデザインしなおす（リエンジニアリング）という考え方のこと。
5	Digitalization	デジタルイ ゼーション	デジタイゼーションでデータ化されたものを、デジタル技術によって、ビジネスモデルの変革や新たな仕組みの創出をすること。
6	Digitization	デジタイゼ ーション	紙に手で文字を書くなどの手作業で行っていたことを、ワープロなどデジタル技術を使ってデータ化すること。デジタル技術を使って効率化を図ったり、生産性を向上させたりすること。デジタル化と略されることもある。
7	DX	ディーエッ クス	Digital Transformation の略。デジタル（Digital）と変革を意味するトランスフォーメーション（Transformation）により作られた造語。「Trans」を「X」と略することが英語圏では一般的なためDXと表記。単なるデジタル化ではなく、現在あるコト、モノを、デジタル技術をつかって変革すること。
8	EBPM	イービーピ ーエム	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。
9	ICT	アイシーテ ィー	Information and Communication Technology の略。情報通信技術と訳される。通信技術を活用したコミュニケーションのこと。
10	IoT	アイオーテ ィー	Internet of Things の略。モノのインターネット。自動車、家電、ロボット、施設などあらゆるモノがインターネットにつながり、情報のやり取りをすることで、モノのデータ化やそれに基づく自動化などが進展し、新たな付加価値を生み出すというコンセプトのこと。
11	RPA	アールピー エー	Robotic Process Automation の略。ソフトウェアロボットによる事務処理の自動化のこと。
12	SDGs	エスディー ジーズ	Sustainable Development Goals の略。17のゴール、169のターゲットから構成される「持続可能な開発目標」のこと。2015年開催の国連サミットで採択された。

用語集

No.	用語	読み方	意味
13	SNS	エスエヌエス	Social Networking Service(Site)の略。個人間の交流を支援するサービス(サイト)で、参加者は共通の興味、知人などをもとに様々な交流を図ることができる。
14	Society 5.0	ソサエティ ゴテンゼ ロ	「第5期科学技術基本計画」(平成28年1月22日閣議決定)において我が国が目指すべき未来社会の姿として提唱されたもので、「サイバー空間(仮想空間)とフィジカル空間(現実空間)を高度に融合させたシステムにより、経済発展と社会的課題の解決を両立する、人間中心の社会(Society)」を指す。狩猟社会(Society 1.0)、農耕社会(Society 2.0)、工業社会(Society 3.0)、情報社会(Society 4.0)に続く新たな社会であり、「超スマート社会」とも表現される。経済発展と社会的課題の解決を両立させる社会であり、誰もが快適で活力に満ちた質の高い生活を送ることができる人間中心の社会。
15	UX	ユーエックス	User eXperience の略。サービスを通じて得られるすべてのユーザー体験を意味するもの。
16	アナログ		アナログ(analog)とは、データを連続的に変化していく量で表すこと。区切られることなくゆるやかに止まることなく変化していくものを「アナログ」という。「曖昧」で「切れ目のない」もの。 例) アナログ時計の針：常に連続的に動き続けて時刻を示す。 水銀式体温計：数値と数値の間をゆるやかに上昇して温度を示す。
17	アプリ		application software の略。メールや地図などの特定の目的をもって作られた専用のソフトウェアのこと。
18	イノベーション		モノや仕組み、サービス、組織、ビジネスモデルなどに新たな考え方や技術を取り入れて新たな価値を生み出し、社会にインパクトのある革新や刷新、変革をもたらすことを意味する。
19	インターネット		世界中のコンピューターなどの情報機器を接続するネットワークのこと。
20	エンドツーエンド		コンピューターや電話などの通信ネットワークで、通信が行われる二者を結ぶ経路全体、またはその両端のこと。E2E(イーツーイー)とも言う。
21	オープンデータ		国、地方公共団体及び事業者が保有する官民データのうち、誰もがインターネットなどを通じて容易に利用(加工、編集、再配布など)できるよう、①営利目的・非営利目的を問わず二次利用可能なルールが適用されたもの、②機械判読に適したものの、③無償で利用できるもの、これら全てに該当する形で公開されたデータのこと。
22	オンライン化		パソコンやスマートフォンなどの電子機器をインターネットに接続した状態にすること。
23	オンライン会議		モニターやカメラ、マイクを使って遠隔地の人と会議すること。
24	オンライン申請		窓口で行っている申請や届出などの手続きが、インターネットに接続されたパソコンやスマートフォンなどを使って自宅や出先でできること。
25	官民データ活用推進基本法		官民データ利活用のための環境を総合的かつ効率的に整備するための法律。平成28年12月公布・施行。
26	キャッシュレス決済		クレジットカードや電子マネー、口座振替を利用して、紙幣・硬貨といった現金を使わずに支払い・受け取りを行う決済方法のこと。

用語集

No.	用語	読み方	意味
27	クラウド		コンピューターの利用形態のひとつ。インターネットなどのネットワークに接続されたコンピューター（サーバ）が提供するサービスを、利用者がネットワーク経由で手元のパソコンやスマートフォンで使うこと。雲（クラウド）の中にシステムがあるかのように、提供されるシステムの物理的なコンピューター（サーバ）の所在地が意識されないことからこのように呼ばれている。また、クラウドの形態で提供されるサービスを「クラウドサービス」と言う。
28	コネクテッド・ワンストップ		複数の行政機関をまたがる手続きなどのサービスをワンストップで実現すること。
29	コモディティ化		市場投入時には高付加価値の製品やサービスと認識されていたものが、市場に広く流通することにより、一般的になること。
30	コンビニ交付		マイナンバーカード（又は住民基本台帳カード）を利用して市区町村が発行する証明書（住民票の写し、印鑑登録証明書など）が全国のコンビニエンスストアなどのキオスク端末（マルチコピー機）から取得できるサービスのこと。
31	サービスデザイン		顧客（利用者）がサービスの利用を通して得られる体験価値を重視し、顧客の視点から事業やサービスを体系的に見直したり、新しいサービスを生み出したりする取り組みのこと。物を作るデザインとは違い、事象をデザインすること。
32	サービス設計 1 2 簡条		利用者中心の行政サービスを提供しプロジェクトを成功に導くために必要となるノウハウを示したもの。「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」の中で示された。
33	情報リテラシー		情報を十分に使いこなせる能力。大量の情報の中から必要なものを収集し、分析・活用するための知識や技能のこと。リテラシー（literacy）は識字という意味。
34	スマート自治体		AI や RPA のような技術を駆使して、定型的な業務を自動化したり、共通基盤を用いて効率的にサービスを提供したりすることを可能とした自治体のあり方のこと。
35	生産年齢人口		生産活動の中心にいる人口層のことで、15 歳以上 65 歳未満の人口のこと。日本国内の生産年齢人口は 1990 年代がピークで、それ以降は減少傾向が続いており増加の見込みもないのが現状。
36	チャットボット		チャット（会話）とボット（ロボット）を組み合わせた言葉。問い合わせに自動的に対応したり、Web 訪問者に語りかけたりすることができる自動的なコミュニケーションツール。「AI チャットボット」とは AI を活用した自動会話プログラム。
37	超スマート社会		Society 5.0 の別称。No.14 Society 5.0 を参照。
38	デジタル		デジタル(digital)とは「連続的な量を段階的に切って数字で表す」ことを指す。目盛りや指標などを使って一定の数値を表した場合を「デジタル」という。「正確」で「切れ目のある」もの。例) デジタル時計：デジタル時計は 1 秒や 1 分ごとに数字が切り替わり、時刻をわかりやすく示す。 デジタル体温計：36.5℃や 36.6℃と区切って数字でわかりやすく示す。
39	デジタル・ガバメント		デジタル技術の徹底活用と、官民協働を軸として、全体最適を妨げる行政機関の縦割りや、国と地方、官と民という枠を超えて行政サービスを見直すことにより、行政の在り方そのものを変革していくこと。

用語集

No.	用語	読み方	意味
40	デジタル・トランスフォーマー		入間市役所で各課から選任されたDXの推進を担う職員のこと。入間市独自の造語で「DXer」と表記する。
41	デジタル3原則		「デジタルファースト」、「ワンスオンリー」、「コネクテッドワンストップ」という3つの原則のこと。
42	デジタルデバイド		インターネットやパソコンなどの情報通信技術を利用できる者と利用できない者との間に生じる格差のこと。
43	デジタルファースト		個々の手続・サービスが一貫してデジタルで完結すること。
44	デジタル庁		2021年（令和3年）9月1日に設置された日本の行政機関。デジタル社会の形成に関する内閣の事務を内閣官房と共に助け、その行政事務の迅速かつ重点的な遂行を図ることを目的として内閣に設置された。
45	テレワーク		ICTを活用し、サテライト勤務、モバイル勤務、在宅勤務など、場所や時間を有効に活用できる柔軟な働き方。
46	ナレッジ		知識を意味する「knowledge」から派生した和製英語。企業などの組織にとって有益な知見・経験・事例・ノウハウなど付加価値のある情報のこと。
47	認証基盤		認証に必要な利用者の情報を保持し、利用者に対してユーザーID／パスワード、または証明書の提示を要求して、利用者の認証を行うシステムのこと。
48	ノウハウ		英語の「know-how」から由来するカタカナ語。物事の方法や手順に関する知識、物事を行うための「コツ・秘訣・技術・知識」のこと。
49	破壊的技術		従来の価値基準のもとではむしろ性能を低下させるが、新しい価値基準の下では従来製品よりも優れた特長を持つ新技術のこと。また、このような技術、製品、ビジネスモデルがもたらす変化を破壊的イノベーションという。
50	バックカスティング		未来の姿から逆算して現在の施策を考える発想のこと。現状からどんな改善ができるかを考えて、改善策をつみあげていくような考え方をフォアカスティングという。
51	ビジネスチャット		業務利用を目的として開発されたコミュニケーションツールで、会社や地方公共団体などの同一組織内はもちろん組織外とのやりとりにも利用することができるもの。
52	ビッグデータ		ボリュームが膨大で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価値を生み出す可能性のあるデータ群のこと。例）ソーシャルメディア内のテキストデータや画像、携帯電話・スマートフォンが発信する位置情報、時々刻々と生成されるセンサデータなどがある。
53	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。
54	ブラッシュアップ		ブラシをかけるように磨き上げるという意味を持ち、能力や技術力など今あるものに対して磨きをかけさらに良くするというニュアンスで使われる言葉。
55	プラットフォーム		サービスやシステム、ソフトウェアを提供・カスタマイズ・運営するために必要な「共通の土台（基盤）となる標準環境」のこと。ITの分野では、ある機器やソフトウェアを動作させるのに必要な、基盤となる装置やソフトウェア、サービス、あるいはそれらの組み合わせた動作環境のことをプラットフォームという。

用語集

No.	用語	読み方	意味
56	ブロックチェーン技術		分散型ネットワークを構成する複数のコンピューターに、暗号技術を組み合わせ、データを共有することで、データの耐改ざん性・透明性を実現する仕組み。
57	マイナンバーカード		プラスチック製のICチップ付きカードで券面に氏名、住所、生年月日、性別、マイナンバー（個人番号）と本人の顔写真などが表示されたもの。本人確認のための身分証明書として利用できるほか、自治体サービス、e-Taxで電子証明書を利用した確定申告など、様々なサービスにも利用できる。
58	ライフイベント		生活上のさまざまな出来事。特に、結婚・就職・出産・大病など、その後の人生に影響のある、大きな出来事。
59	リーディングプロジェクト		事業全体を進める上で核となり、先導的な役割を果たすプロジェクトのこと。
60	リバースメンター		上司や先輩職員が指導者（メンター）となって若手職員（メンティ）をサポートすることをメンタリングと言うが、それとは逆方向のメンタリング（リバースメンタリング）で若手職員が上司や先輩職員の指導者となること。
61	リモート授業		インターネットを介して教育学習を行うこと。インターネットに接続されたパソコンやスマートフォンを使って、教員が講義を行い、学生が受講することによって、講義室に集まらなくても授業が行える。
62	ワンスオンリー		一度提出した情報は、二度提出することを不要とすること。
63	ワンストップ		1 か所でさまざまな用事が足りる、何でも揃うという意味。行政においては、従来サービスによって複数に分かれていた窓口を、総合窓口を設けて1 か所で行えるようにすることを指す。行政におけるワンストップを、ワンストップサービスという。



デジタル行政推進課
令和4年4月発行