

令和4年9月20日
総務委員会 報告資料11-2
総合政策部情報推進課

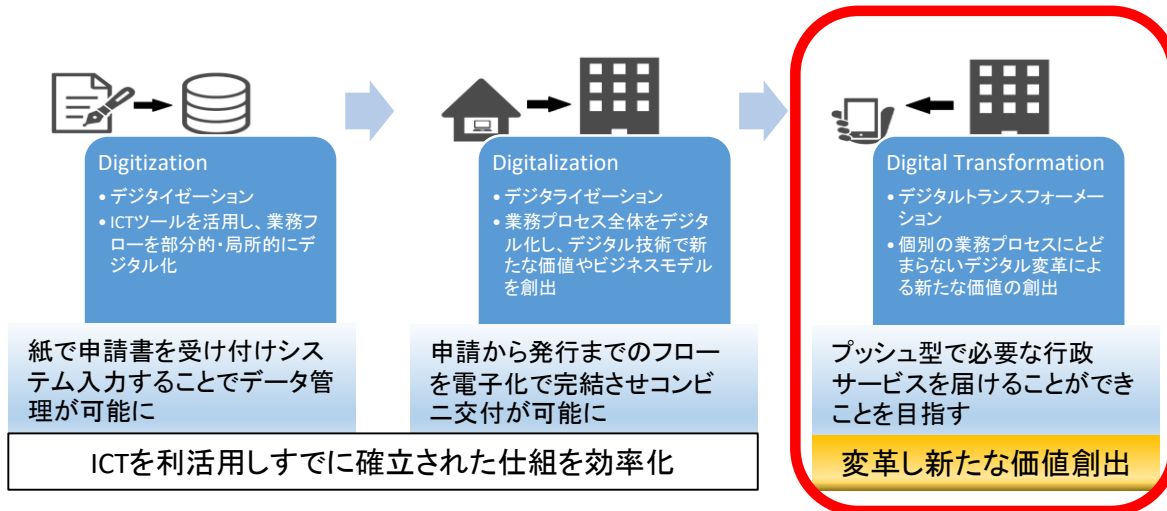
立川市DX推進基本方針(素案)

デジタル改革

市民の利便性の向上と さらなる事務の効率化に向けて

なぜいま DX ?

ここが求められている



業務本位

市民本位

- DXとは、一般に「ICTの浸透が、人々の生活をあらゆる面でより良い方向に変化させる」という概念で、デジタル化やデジタル技術の活用により、既存業務を根本的に再構築するなどの変革を進める意味で用いられる
- 自治体においては、まずは、「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」とともに、「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」ことが求められている
- さらには、価値創造の源泉であるデータの多様な主体による円滑な流通を促進し、民間のデジタル・ビジネスなど**新たな価値**等が創出されることにより、**地域の持続的かつ健全な発展**が期待されている
- 今までは既存の業務フローを中心にデジタル化を図ってきたが、これからは市民本位でデザインされた、**利便性が高く高品質な行政サービス**を提供していく必要がある
- DXは業務やサービスの品質、仕事の仕方、組織のあり方までを変革するための手段であり、DXによる変革により、**市民生活や地域社会があらゆる面でより良い方向に変化**していくことが期待されている

※DXはDigital transformation (デジタル・トランスフォーメーション)の略。transformationのtransには交差するという意味があるため交差を1文字で表す「X」が用いられる。

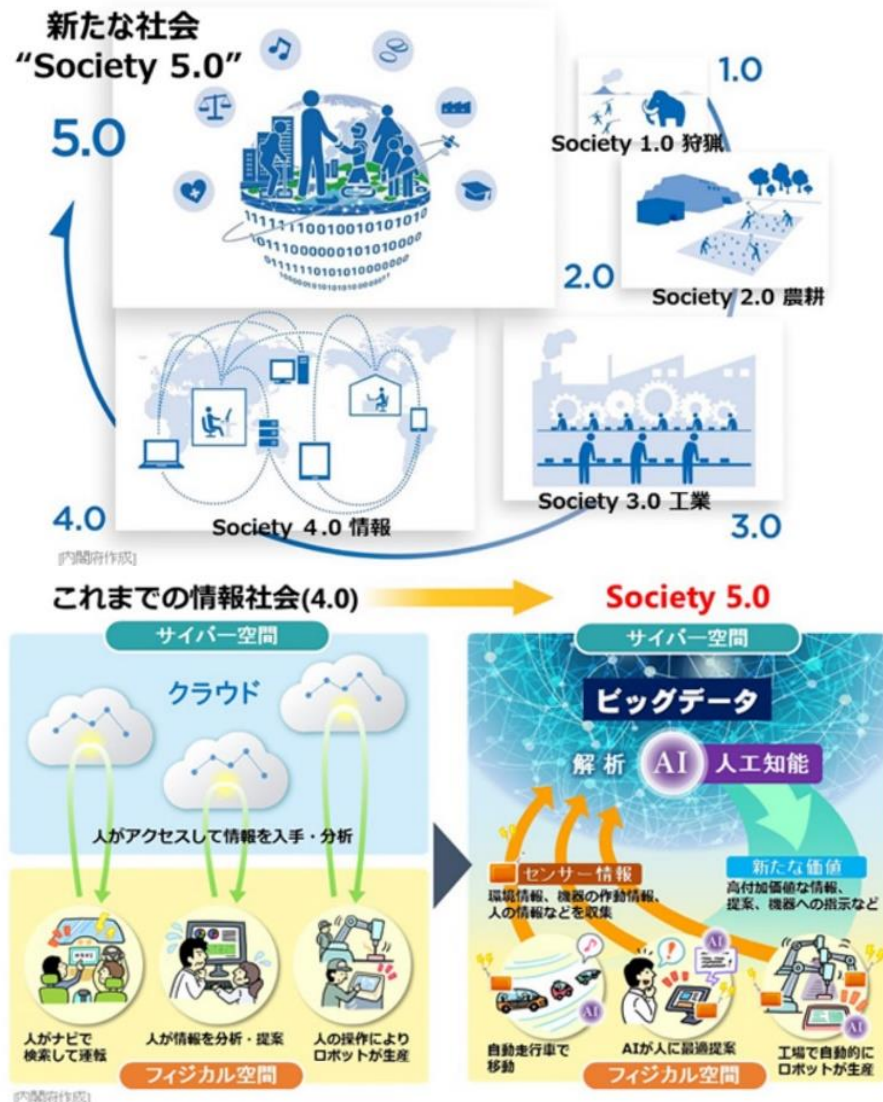
デジタル社会にふさわしい
行政のかたちへ
～業務本位から市民本位へ～

1	本方針策定の背景	
	・デジタル化をめぐる社会情勢	4
	・新型コロナウイルスをめぐる社会情勢	8
	・国の動向	9
	・東京都の動向	14
2	本市の現状と問題点	
	・現状と問題点、今後目指すべき方向性	18
	・国の自治体DX推進計画への対応状況	21
3	基本方針	
	・位置付けと対応期間	24
	・本市の考えるビジョン等	25
	・ビジョン、バリュー、カテゴリー、行動指針	26
	・【参考】サービスデザインの考え方	32
4	推進体制	
	・庁内の推進体制図	34
	・推進体制	35
	・DX推進人材の育成・職員の意識改革	36
	・予算措置の考え方	37
5	参考	
	・庁内調査の結果から見えるもの	39
6	ゴールイメージ	
	・令和6年度末におけるゴールイメージ	41
7	工程表	
	・重点取組事項に関するスケジュール	45

1 本方針策定の背景

- 様々な国家戦略等によるデジタル化の推進により、2010年代半ばからネットワークインフラの技術進歩やIoTの爆発的な普及などの環境変化に伴いデータ大流通時代が到来
- これまでの情報社会では知識や情報が共有されず、分野横断的な連携が不十分であり、様々な社会的課題に対して十分に対応することが困難だった
- 平成28年1月に閣議決定された「科学技術基本計画」において我が国の目指すべき未来社会の姿としてSociety5.0が提唱
- Society5.0で実現する社会は、IoT(モノのインターネット)で全ての人とモノがつながり、様々な知識や情報が共有され**新たな価値**を生み出すことで、これらの課題や困難の克服などが可能
- 令和3年3月に閣議決定された「科学技術・イノベーション基本計画」においては、我が国が目指すべきSociety5.0の未来社会像を、「持続可能性と強靱性を備え、**国民の安全と安心を確保**するとともに、**一人ひとりが多様な幸せ(well-being)を実現**できる社会」と表現し、その実現に向けた政策の方向性を示した
- 総務省「令和3年通信利用動向調査」によると、スマートフォンの個人保有割合は74.3%と堅調に伸びており、**インターネット利用者に占める、SNSを利用する個人割合も78.7%に達した**

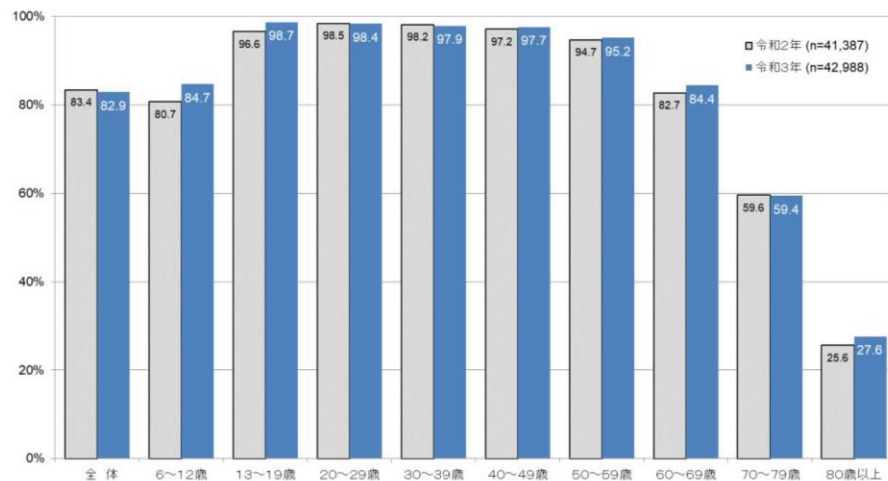
デジタル化をめぐる社会情勢



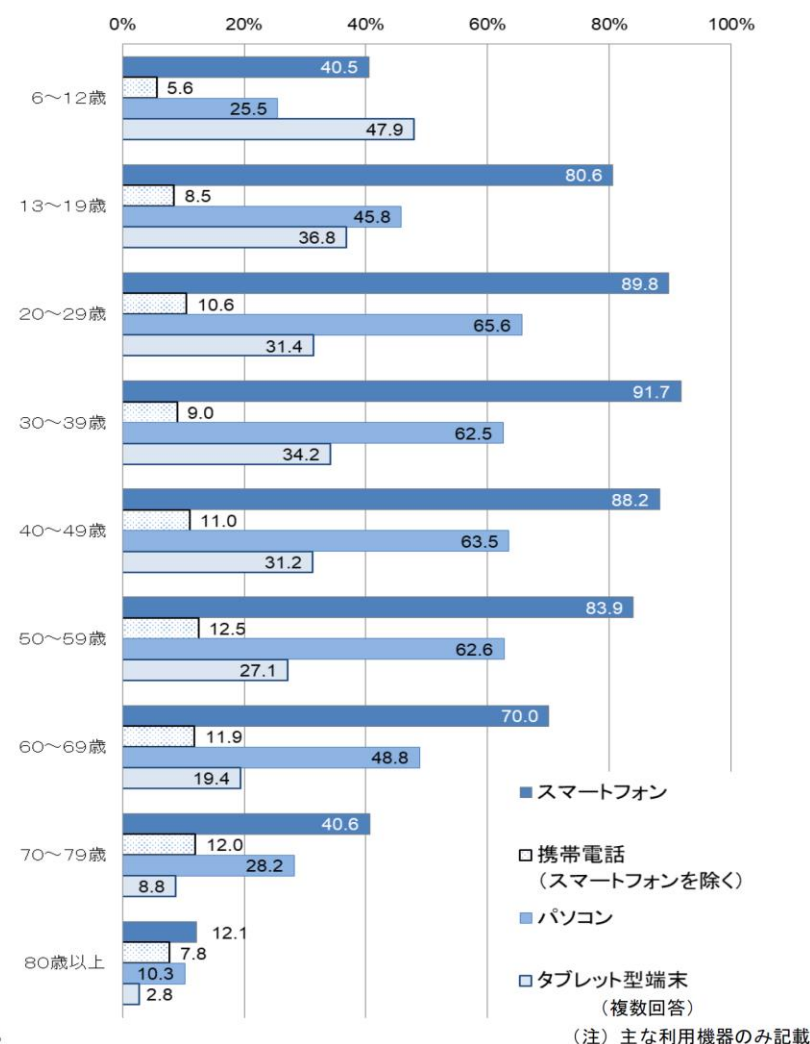
出典：内閣府ホームページより抜粋

デジタル化をめぐる社会情勢

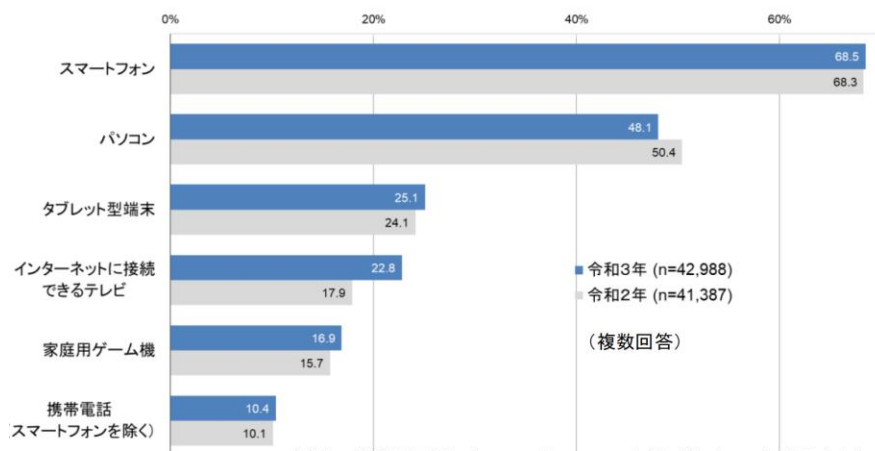
インターネット利用状況（個人）



年齢階層別インターネット利用機器の状況（個人）



インターネット利用機器の状況（個人）



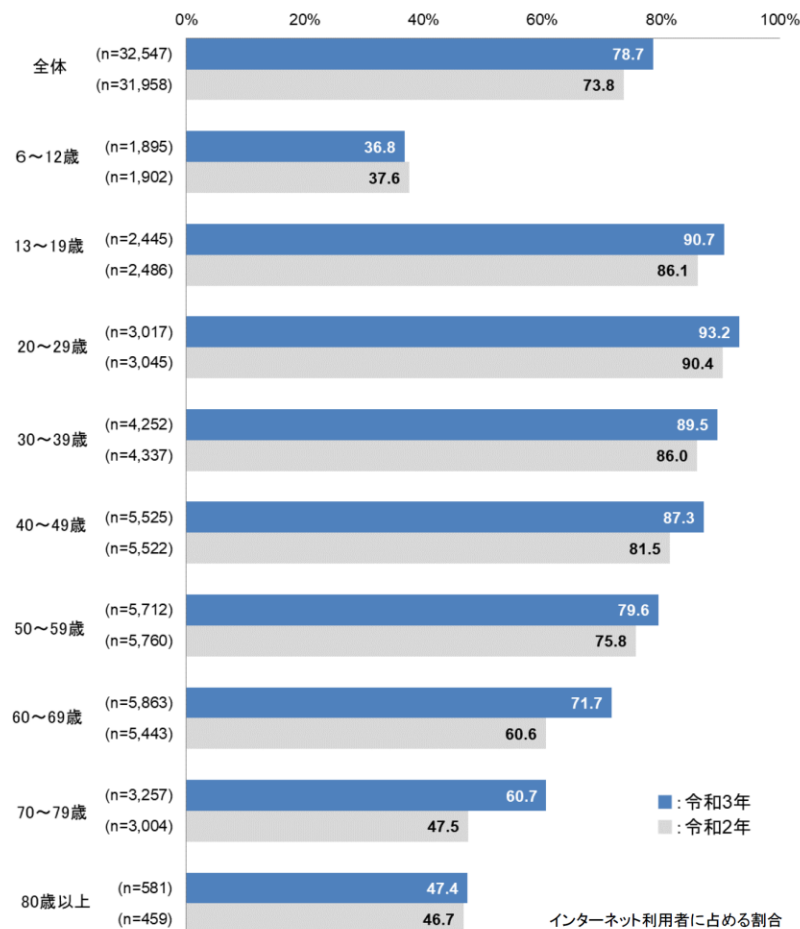
（注）「携帯電話（スマートフォンを除く）」の令和2年はPHSを含む。

（注）主な利用機器のみ記載

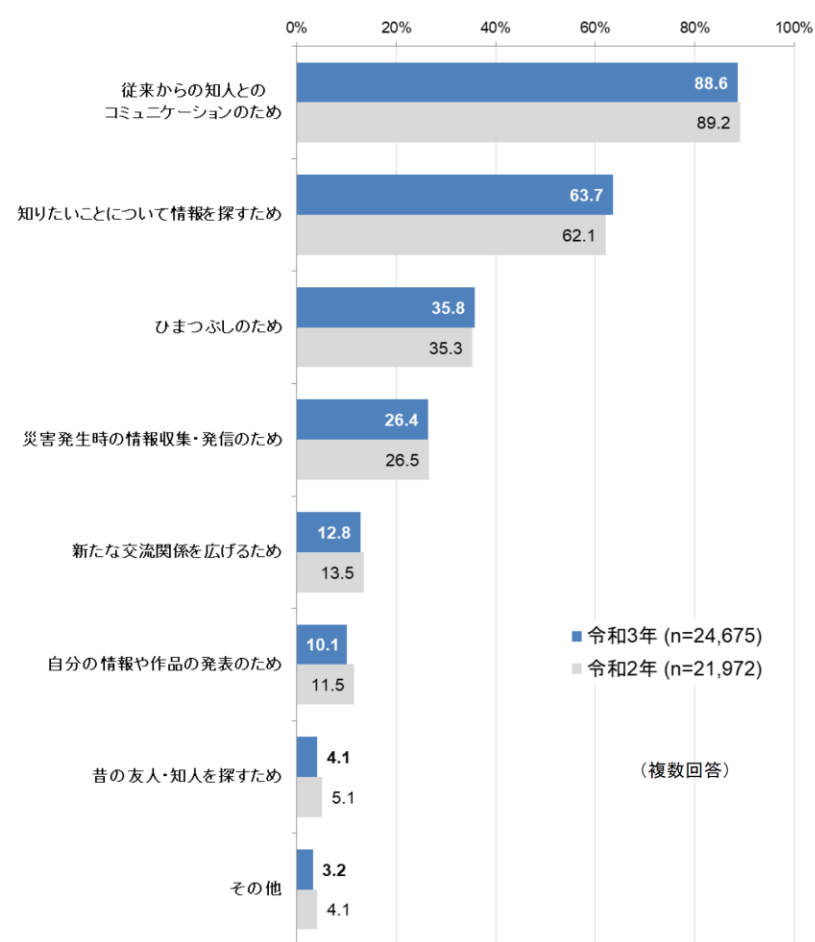
デジタル化をめぐる社会情勢

(注) ここでのSNS(ソーシャルネットワーキングサービス)とは、Facebook, Twitter, LINE, mixi, Instagram, Skypeなどを指す。

SNSの利用状況(個人)



SNSの利用目的(個人)



SNS利用者からの回答

出典: 令和3年通信利用動向調査の結果

新型コロナウイルスをめぐる社会情勢



- 以前から少子高齢化等の深刻な社会課題を抱えており、**生産性を向上**させ経済再生を図るにはデジタルを最大限に活用することが必要不可欠とされてきた
- 2020年に新型コロナウイルス感染症が国内に流入し、感染拡大防止の観点から緊急事態宣言が発令されるとともに外出行動の抑制や三密(密閉・密集・密接)の回避、**非対面・非接触**が「新しい生活様式」として要請された
- これらの要請に対応するため広くデジタル技術が活用されて、これまでのデジタル化が進まなかった領域を含め**デジタル活用が広がった**
- コロナ禍での経済的支援として実施された特別定額給付金の電子申請手続での混乱等、急速な**デジタル化に対する課題も生じた**
- 新型コロナウイルスワクチンについては令和3年2月より医療従事者等への接種が開始され、高齢者に対しては同年5月以降に接種が進められた。このワクチン接種情報を一元的に管理するためのシステムとしてワクチン接種記録システム(VRS: Vaccination Record System)が開発され、国が提供するクラウド上のシステムで、いつでもどこでもどのワクチンを接種したかがすぐに市区町村で確認できるようになった
- 令和3年12月から、国内利用向けと海外渡航向けの新型コロナワクチン接種証明書(ワクチンパスポート)の電子版が利用できるようになった

- 高度情報通信ネットワーク社会形成基本法（平成27年1月9日施行、令和3年9月1日廃止）
- 「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」及び「デジタル・ガバメント実行計画（2020版）」を閣議決定（令和2年12月）
- 「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」を発出（令和2年12月）
- 「改正IT基本法等関連6法」が議決（令和3年5月）
- デジタル社会形成基本法が施行（令和3年9月1日）
- デジタル庁が設置（令和3年9月1日）
- 「デジタル社会の実現に向けた重点計画」を閣議決定（令和3年12月）
- 「デジタル社会の実現に向けた重点計画」（アップデート）を令和4年6月7日閣議決定

国の動向（自治体DX推進計画の概要）

背景

- 骨太の方針2020（R2.7.17閣議決定）では「総務省は、地方自治体のA I・R P A活用、セキュリティも踏まえた最適なクラウド化やデジタル人材不足の解消を中心にI C T化を抜本的に進める計画を年内に策定し、具体的なK P Iを設定して取組を加速する。」とされた。

➡ 「自治体DX推進計画」の策定（R2.12.25）

計画策定の趣旨

- 「デジタル・ガバメント実行計画」（R2.12.25閣議決定）における自治体情報システムの標準化・共通化などデジタル社会構築に向けた各施策を効果的に実行していくためには、**国が主導的に役割を果たしつつ、自治体全体として、足並みを揃えて取り組んでいく必要**。
- 「デジタル・ガバメント実行計画」における自治体関連の各施策について、**自治体が重点的に取り組むべき事項・内容を具体化するとともに、総務省及び関係省庁による支援策等**をとりまとめ、「自治体DX推進計画」として策定するもの。

計画の概要

1. 計画期間 R3.1～R8.3

2. 自治体におけるDX推進の意義

- ・ デジタル技術やデータを活用した住民の利便性向上
- ・ 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つなげること
- ・ データ様式の統一化等を図りつつ、多様な主体との連携により民間のデジタル・ビジネスなど新たな価値等が創出されること

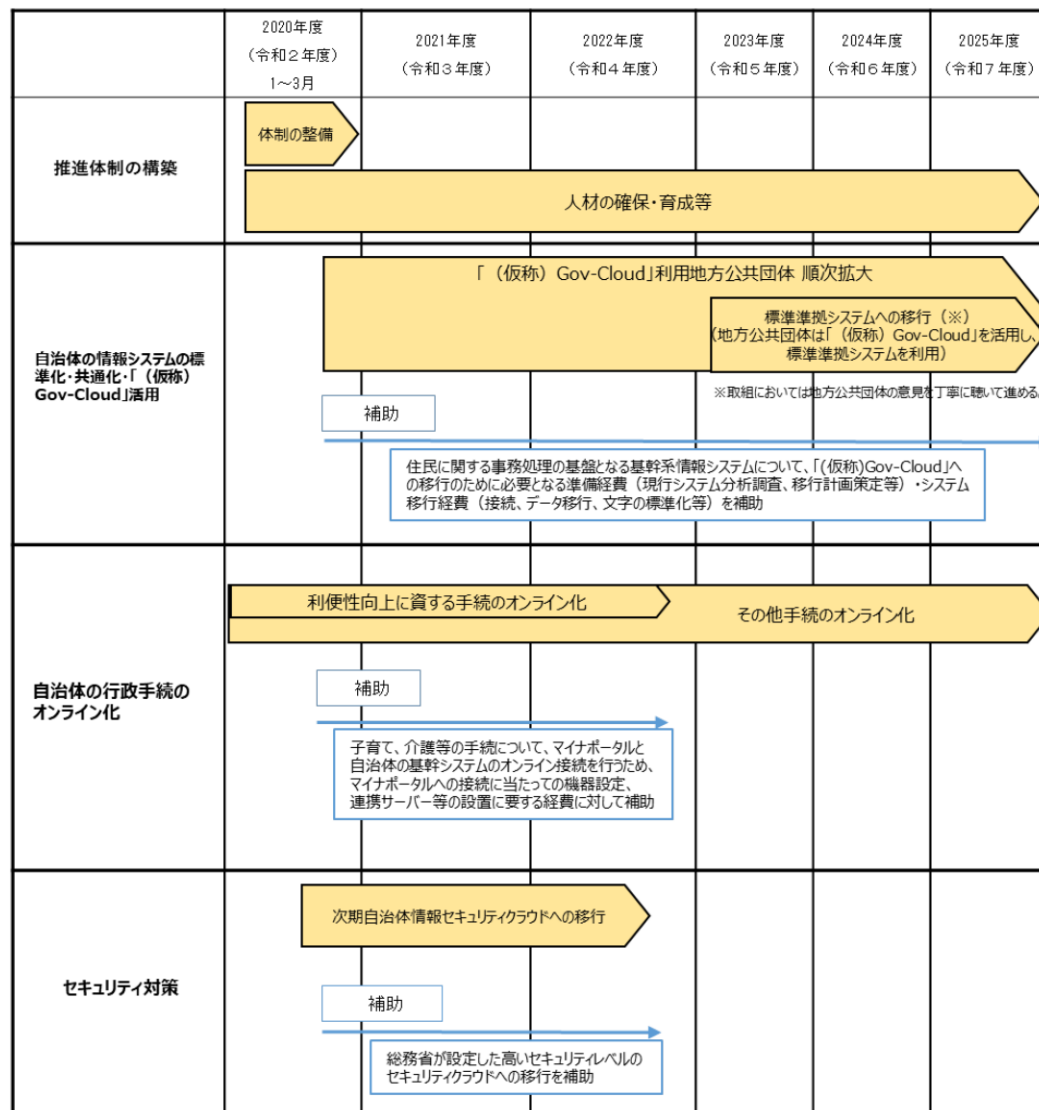
3. 自治体に取り組む施策等

- ・ 推進体制の構築（組織体制の整備やデジタル人材の確保・育成など）
- ・ 6つの重点取組事項
 - ①自治体情報システムの標準化・共通化 ②マイナンバーカードの普及促進 ③行政手続のオンライン化
 - ④AI・RPAの利用推進 ⑤テレワークの推進 ⑥セキュリティ対策の徹底
- ・ その他の取組事項 地域社会のデジタル化（デジタルデバйд対策を含む）など

自治体への支援

- 財政支援（デジタル基盤改革支援補助金（2,105億円（R2.3次補正＋R3補正））
地方交付税（地域デジタル社会推進費の創設）など）
- 自治体DX推進手順書（DX計画を踏まえて、DXに着実に取り組めるよう想定される作業やスケジュール等を示すもの）

国の動向（自治体DX推進計画の概要）



出典：総務省「自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画」
(令和2年12月25日発出)より抜粋

国の動向（デジタル社会の実現に向けた重点計画の概要）

重点計画について

重点計画の位置付け

- ・「デジタル社会の形成のために政府が迅速かつ重点的に実施すべき施策に関する基本的な方針」等を定めるもの（デジタル社会形成基本法37②等）。
- ・今回の重点計画は、R3年12月24日に策定した重点計画をアップデートするもの。
- ・目指すべきデジタル社会の実現に向けて構造改革や施策に取り組むとともに、それを世界に発信・提言するための羅針盤となるもの。

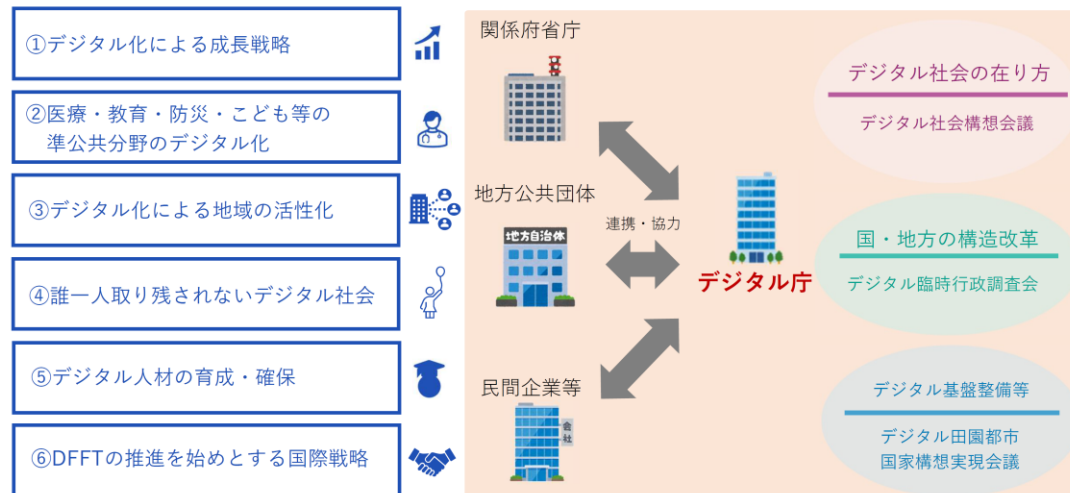
重点計画の性格

- ・デジタル社会の実現に向けた取組の全体像について、司令塔であるデジタル庁のみならず、各省庁の取組も含め、工程表などスケジュールと併せて、明らかにするもの。
- ・また、我が国の目指すデジタル社会の姿やデジタル原則を明らかにし、「デジタル臨時行政調査会」、「デジタル田園都市国家構想実現会議」などにおける検討や取組の道しるべとなるもの。

デジタルにより目指す社会の姿 デジタル社会の目指すビジョン

- ・「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」（「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」（R2.12.25））
→「誰一人取り残されない、人に優しいデジタル化」を進めることに繋がる。

「目指す社会の姿」を実現するために 以下①～⑥が求められる。



- ・上記①～⑥の実現に向けた進捗をはじめ、デジタル化の進捗を大局的に把握するための指標として、国民や民間企業の満足度や利用率などを設定。定期的に把握し、国民に提示することで、デジタル化を着実に推進。

国の動向（デジタル社会の実現に向けた重点計画の概要）

—— デジタル社会の実現に向けての理念・原則

誰一人取り残されないデジタル社会の実現

- ・「誰一人取り残されない」デジタル社会の実現に向けて、個々人の多種多様な環境やニーズ等を踏まえて、利用者目線できめ細かく対応していくにより、**誰もが、いつでも、どこでも、デジタル化の恩恵を享受できるようにする。**

デジタル社会形成のための基本原則

10原則 （デジタル改革基本方針（R2.12.25））

①オープン・透明	⑥迅速・柔軟
②公平・倫理	⑦包摂・多様性
③安全・安心	⑧浸透
④継続・安定・強靱	⑨新たな価値の創造
⑤社会課題の解決	⑩飛躍・国際貢献

デジタル3原則 （国の行政手続のオンライン化実施の原則：デジタル手続法）

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

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に

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

BPRと規制改革の必要性

※Business Process Reengineering

- ・オンライン化等が自己目的とならないように、本来の行政サービス等の利用者の利便性向上及び行政運営の効率化等に立ち返って、**業務改革（BPR）**に取り組む。
- ・また、デジタル化の効果を最大限発揮するため、**規制の見直し**も併せて行う。

クラウド・バイ・デフォルト原則

- ・各府省において必要となる情報システムの整備に当たっては、**クラウド・バイ・デフォルト原則**を徹底。

出典：デジタル庁「デジタル社会の実現に向けた重点計画（概要）」（令和4年6月7日閣議決定）より抜粋

東京都では平成29年12月に「東京都ICT戦略」を策定し「セーフシティ」「ダイバーシティ」「スマートシティ」の3つのシティごとにICTを活用した施策展開が示されてたほか、「『未来の東京』戦略」、「スマート東京実施戦略」、「東京デジタルファースト推進計画」等を策定し、都民のQOLを向上させることとしています。「行政のDX」も柱の一つとされ、**区市町村への支援が強化**されています。

- 東京都ICT戦略(平成29年12月策定)
- 『未来の東京』戦略 version up 2022(令和4年2月改定)
- スマート東京実施戦略～令和4年度 of 取組～(令和4年4月改定)

QOLとは？

➤ クオリティ・オブ・ライフ(Quality Of Life)の略称で「生活の質」などと訳される

東京都の「行政のDX」

➤ 仕事の仕方を変え、バーチャル都庁を実現
※立川市が考える「行政のDX」とは異なります

東京都 ICT 戦略【概要】

資料6

目的・位置付け

- 本戦略は、都における ICT 利活用の今後の展開を示すもの
取り組むべき具体的な事項や、実現に向けて検討すべき事項を掲載
- 「都民ファーストでつくる『新しい東京』～2020年に向けた実行プラン～」で掲げる「セーフシティ」「ダイバーシティ」「スマートシティ」の実現を ICT の活用により効率化・加速化させ、実行プランの施策を推進

展開時期

- 概ね今後5年間
- 2020大会時には、東京が最先端 ICT のショーケースとなり得る事業を複数展開し、大会後はそれをレガシーとしつつ、さらに ICT 化施策を進めていく

基本的考え方

柱1 都市機能を高めるに当たって、ICTを活用する

- ・ 都市機能とは、公共インフラなど施設だけではなく、都民サービスなども含みます
- ・ 行政手続を24時間365日申請可能とするなど、都民ファーストの視点を常に持ちます

柱2 データを活用する

- ・ 個人情報やプライバシーの保護、データの品質や信頼性・安全性の確保等に留意して活用していきます
- ・ データの活用の際、都全体での共通プラットフォームについても検討しつつ、まずは、特定行政分野から導入を始めることも考えていきます

柱3 ICTを活用し、官民連携で行政課題を解決する仕組みを構築する

- ・ 地域の行政課題解決のために、行政はオープンデータ化を推進し、民間はそのデータを用いて課題解決に有用なアプリを作成するなど、官民連携で取り組む仕組みを構築していきます

柱4 民間における ICT 活用を後押しし、生産性向上・新価値創造を図り、東京・日本の成長につなげる

- ◎ サイバーセキュリティ、データガバナンスにも留意

主な施策展開

セーフシティ

- 【公共インフラ維持管理】 ◆ ICT を使い、公共インフラの維持管理を推進（設計段階から施工、点検までの情報をデータベース化し、センサー・ロボット等も活用）
- 【防災・減災】 ◆ 災害現場でドローンを活用した情報収集・活動支援
 - ◆ 震災時の、より迅速な水道の復旧に向け、SNS で漏水情報の提供を都民等に呼びかけ、収集した漏水情報を共有
 - ◆ ICT を活用した消防隊員の大規模災害図上訓練、都民向け防災体験車両の導入
- 【警備等】 ◆ 犯罪被害が及ぶ兆候を SNS サイト等 Web 上の情報から早期に把握
 - ◆ 画像・映像解析技術の社会実装に向け、都による実証実験フィールドの提供

ダイバーシティ

- 【公共データ・ビッグデータ活用等】
 - ◆ ビッグデータ・AI を活用して、都民ニーズを把握・分析する等、施策検討に生かす
- 【ロボットほか ICT の活用】
 - ◆ 感知、判断、駆動機能を有する次世代介護機器について効果を検証しながら普及を促進
- 【働き方改革】 ◆ テレワークを都庁から率先して導入。民間事業者への導入を後押し
 - ◆ 保育現場での ICT 化の推進
 - ◆ AI 等を活用した業務の効率化
- 【教育】 ◆ 教育におけるデータを分析し、ICT の効果的な活用
 - ◆ 官民連携した高度 IT 人材の育成

スマートシティ

- 【スマートエネルギー都市】
 - ◆ IoT や AI などを活用した環境性能の高いエコハウスの普及促進
- 【フィンテック】 ◆ 国際金融都市・東京の実現に不可欠なフィンテックの発展に向け海外企業を誘致
- 【産業振興】 ◆ 中小企業が取り組む IoT 活用による工場の生産性向上等を支援
 - ◆ 収益性の高い農業経営の確立に向け ICT の活用を促進
- 【観光、多言語】 ◆ デジタルサイネージで、災害時等に情報が一斉配信できる仕組みの構築、多言語化に向け個人属性情報との連携
- 【交通】 ◆ 自動運転や需要予測信号制御の導入
 - ◆ 初めて利用する人や、外国人、障害者等、誰にとってもわかりやすい屋内外の移動支援
- 【オープンデータ等】 ◆ データ公開とともに、API の活用でオープンデータの民間による利活用促進
- 【島しょの通信環境】 ◆ 伊豆諸島の5村6島に海底光ファイバーケーブルを整備
- 【行政手続の電子化】 ◆ 情報セキュリティを確保しつつ、利用が多い手続等から順次電子化

3
シ
テ
ィ
の
実
現
に
反
映

出典：東京都「東京都ICT関連施策」（令和2年2月7日発出）より抜粋

区市町村支援の方向性

1. ICT※人材の育成

※ Information and Communication Technologyの略称。情報処理及び情報通信に関連する諸分野における技術・産業・サービスなどの総称。

- ◆ 区市町村職員を対象とした勉強会の実施（令和元年度から実施）
- ◆ 市長会と連携したアウトリーチ型の相談事業の試行実施（令和2年度から実施）

2. 共同事業（都・区市町村）

- ◆ 区市町村の窓口手続等のデジタル化に資するモデル事業の実施（令和3年度実施）
- ◆ 先駆的・効果的なデジタルバйд対策のモデル事業の実施（令和3年度実施）

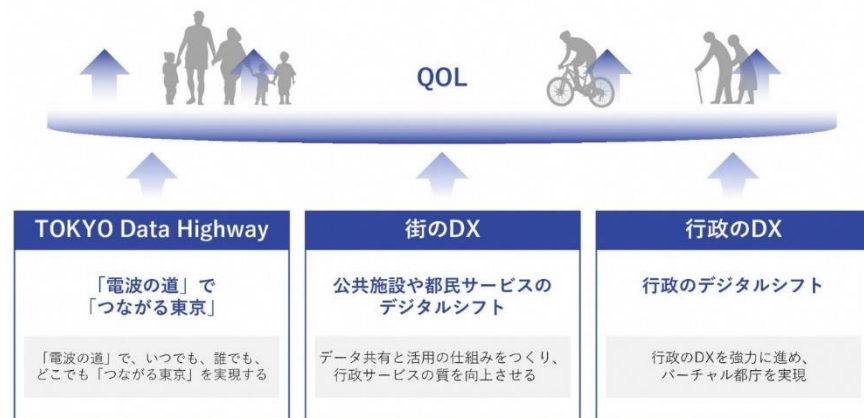
3. フラットなコミュニティ形成（国・都・区市町村）

- ◆ 都及び区市町村における情報部門の最高責任者（CIO等）による会議体の設置（令和3年度実施）
- ◆ 各団体の取組の共有や実務レベルでのワーキンググループの設置により、国・都・区市町村による活発な情報共有の仕組みを構築（令和3年度実施）

出典：東京都「東京都デジタルファースト推進計画」（令和3年7月策定）より抜粋

取組方針 ～3つの柱により、スマート東京を目指す

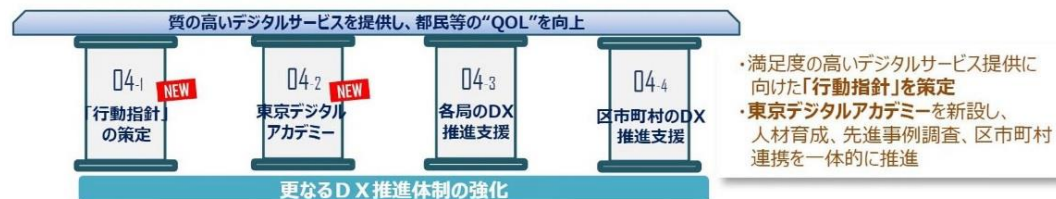
「スマート東京」の実現に向け、生活のあらゆる場面において、デジタルの力で都民のQOL(Quality of Life)を高めるため、取組方針として3つの柱を立て施策を展開



出典：東京都「スマート東京実施戦略 ～令和4年度の取組～」（令和4年3月策定）より抜粋

04 DX推進体制を強化

○ 都政のDX推進体制を強化するための土台づくりを加速



出典：東京都「『未来の東京』戦略 version up 2022」（令和4年2月策定）より抜粋

取組方針の柱 3 行政のデジタルシフト(行政のDX)

都政の構造改革の推進等により我々の仕事の仕方を変え、バーチャル都庁を実現

全行政手続をデジタル化し、より早く、より便利に

- ・ デジタルファースト推進計画に基づき、内部事務を除く全行政手続のデジタル化を推進
- ・ 5つのレス※を推進し、デジタルをベースとした新しい仕事の進め方を実現
※ペーパーレス・FAXレス・はんこレス・キャッシュレス・タッチレス

働く環境を最先端に、新しい働き方を実現

- ・ 「自分達のオフィスは自分達で作る」を合言葉に新しい働き方を支える未来型オフィスを全庁展開
- ・ 各職場の実情に応じたオフィス改革を全事業所に展開

民間や国、区市町村など多様なプレイヤーとオープンに共創

- ・ 東京デジタルアカデミーを展開し、都・区市町村職員のデジタル力を向上
- ・ スタートアップやシビックテックなど多様なプレイヤーとの連携・協働の取組により社会課題を解決

都民の目線で、満足度の高いデジタルサービスの提供を

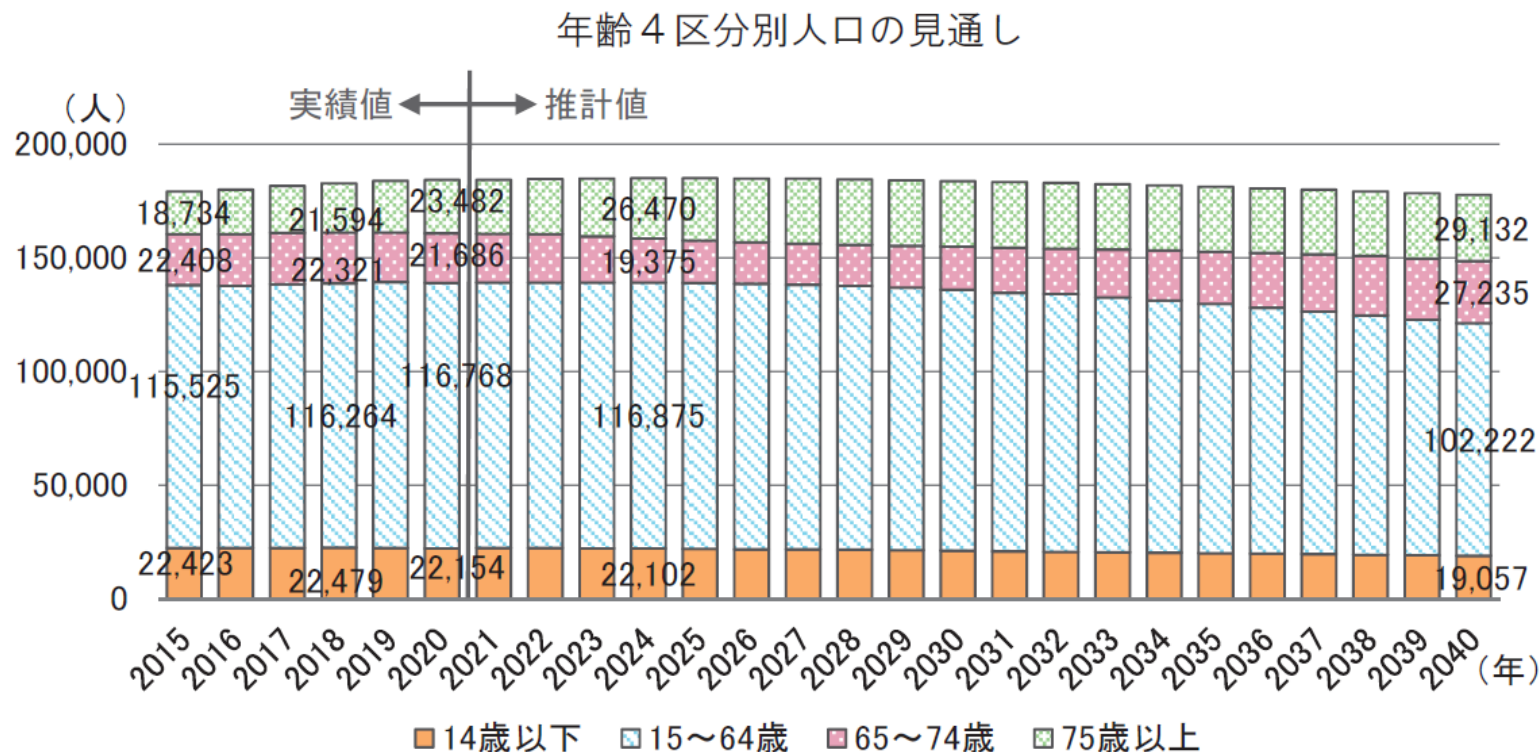
- ・ ユーザーテストの浸透、アジャイル型開発の効果的な活用に向けた取組の実践
- ・ 行動指針に基づき、品質の高いデジタルサービスの提供を実現

都庁自身をデジタルガバメントへと変貌させるとともに、区市町村の自立的DX支援や都政運営のスピードアップを図るなどして、行政のQOSを爆上げすることで、都民の幸せを実現

2 本市の現状と問題点

現状と問題点、今後目指すべき方向性

- 本市の情報化に関する施策を計画的に推進するため、基本的な考え方や取組内容を示した「立川市第3次情報化計画」を策定し、ICT利活用に取り組んできた
- 令和7年をピークに本市の総人口は横ばいから減少局面に転じると見込まれている。65歳以上の人口は一貫して増加していく見込みとなっている



各資料の出典：立川市第4次長期総合計画・後期計画（令和2年策定）より抜粋

現状と問題点、今後目指すべき方向性

- 財政状況については令和2年度以降、6億円を超える財源不足が生じ令和6年度には約18億円の財源不足になると予測している。扶助費は今後も増加していくものとされている

普通会計財政収支の見通し【平成31年度から令和6年度】

区分		平成31年度 (2019年度)	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)
歳入	市税	399億円	400億円	396億円	399億円	402億円	405億円
	譲与税・交付金	46億円	58億円	62億円	63億円	64億円	65億円
	国庫・都支出金	244億円	261億円	271億円	288億円	278億円	283億円
	地方債	30億円	40億円	43億円	56億円	30億円	30億円
	その他収入	36億円	30億円	30億円	30億円	30億円	30億円
	合計①	755億円	789億円	802億円	836億円	804億円	813億円
歳出	義務的経費	人件費	106億円	118億円	120億円	117億円	122億円
		扶助費	261億円	266億円	273億円	280億円	296億円
		公債費	37億円	28億円	27億円	30億円	30億円
	投資的経費		83億円	97億円	97億円	128億円	80億円
	その他行政経費		268億円	286億円	291億円	295億円	303億円
	合計②		755億円	795億円	808億円	848億円	814億円
差引額(①-②)		0億円	▲6億円	▲6億円	▲12億円	▲10億円	▲18億円
基金充当額等		—	6億円	6億円	12億円	10億円	18億円

※令和元年12月作成

各資料の出典：立川市第4次長期総合計画・後期計画(令和2年策定)より抜粋

- 将来に向けた市民サービスの維持・向上のため、限られた労働力で業務を遂行していく必要があることから、デジタルによる業務変革をしていく必要がある

現状と問題点、今後目指すべき方向性

■ 人口構造の変化や財政的リスク

- 人口構造の変化
- 職員数の減少
- 社会保障関係経費の増嵩
- 行政ニーズの多様化・高度化

■ コロナ禍で求められるようになったこと

- 非対面サービスへの移行
- 働き方のリモート化、分散化
- デジタル中心の仕事の進め方に

■ 行政手続は来庁・対面が主流

- 仕事を休んで市役所に行かなければならない
- 窓口が混雑しており待ち時間が長い

■ デジタルで完結する仕事が少ない

- 紙の申請書類が多い
- 紙の決裁書類が多い
- 財務帳票が電子決裁で完結しない
- 会議でのデジタル化が図れていない

デジタルによる業務変革

デジタルの
恩恵を享受



経営リソース
の効率的活用



デジタルでつながる
便利な市役所

デジタルの利便性と
セキュリティの
バランスがとれた
高品質なサービス

デジタルを生かした
安全・安心で
安定した暮らし

国の自治体DX推進計画への対応状況

取組事項		対応状況
自治体情報システムの標準化・共通化	重点	<ul style="list-style-type: none"> ▶『立川市第3次情報化計画』の「ICTマネジメント(ネットワーク基盤・業務システムの全体最適化)」にかかる取組事項に記載 ▶三市共同自治体クラウドによる基幹系システムが運用開始。今後、国からの標準化仕様提示後に検討予定
マイナンバーカードの普及促進	重点	<ul style="list-style-type: none"> ▶平成30年に市民課によるマイナンバーカード申請お助けサービスを実施 ▶令和4年7月からマイナポイント申込支援開始
行政手続のオンライン化	重点	<ul style="list-style-type: none"> ▶『立川市第3次情報化計画』の「行政の効率化(次世代型行政サービスの推進・新たなデジタル技術の活用)」にかかる取組事項に記載 ▶施設予約や検診予約、粗大ごみ収集受付等のオンライン化実施済み ▶AI・RPAについては一部業務で導入済み
AI・RPAの利用促進	重点	
テレワークの推進	重点	▶テレワーク環境については令和8年度の庁内ネットワーク再構築に合わせ導入検討予定。令和5年度からコンサル含め検討開始
セキュリティ対策の徹底	重点	<ul style="list-style-type: none"> ▶『立川市第3次情報化計画』の「情報セキュリティ(情報セキュリティの確保)」にかかる取組事項に記載 ▶令和2年度にセキュリティポリシーを改定した

国の自治体DX推進計画への対応状況

取組事項		対応状況
地域社会のデジタル化		<ul style="list-style-type: none"> ▶『立川市第3次情報化計画』の「行政の効率化（次世代型行政サービスの推進）」にかかる取組事項に記載 ▶令和4年度中にLINEを用いたプッシュ型による情報発信を導入予定 ▶地域包括支援センターによるスマホ講座を開催
デジタルデバйд対策		
その他		<u>BPRの取組の徹底</u> ▶『立川市第3次情報化計画』の「行政の効率化（次世代型行政サービスの推進）」にかかる取組事項に記載 <u>オープンデータの推進</u> ▶「立川市オープンデータ推進に関する指針」に基づき市の保有する情報を公開（オープンデータの推進） <u>新たな施策や事業の立案への活用を検討</u> ▶『立川市第3次情報化計画』の「行政の効率化（官民データ利活用の取組）」にかかる取組事項に記載

3 基本方針

本方針策定の背景	現状と問題点	基本方針	推進体制	参考	ゴールイメージ	工程表
----------	--------	------	------	----	---------	-----

基本方針の位置付け

第4次立川市長期総合計画・後期基本計画

デジタル化の
側面から補完



立川市第3次情報化計画

立川市DX推進基本方針

(都) 東京都ICT戦略など

(国) 自治体DX推進計画など

立川市
DX推進
基本方針

- 国の計画等を踏まえ、市としての基本方針を示すもので、第4次立川市長期総合計画・後期基本計画をデジタル化の側面から補完する**情報化施策の最上位の方針と位置付け**
- 市として目指すべき姿や組織が持つべき共通の価値観を明らかにしたもので、令和3年7月に総務省が発出した「自治体DX全体手順書」で策定が推奨されている**「全体方針」に位置付ける**

対応期間

令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
立川市第4次長期総合計画・後期基本計画					
立川市第3次情報化計画					
				立川市DX推進基本方針	
自治体デジタルトランスフォーメーション(DX)推進計画					

本方針の対応期間は令和6年度末とする。

ただし、社会情勢の変化、国の動向等により、**必要に応じて適宜見直しを行うものとする。**

本市の考えるビジョン等



DX推進にあたってはビジョン等を明らかにした上で、**行政サービスをデザインし、デジタルの恩恵を享受できる仕組へと転換**していきます。

ビジョン：
(理念)

デジタルを使うひと、使わないひと、必要な時に高品質なサービスを！
市民のQOL向上のため、行政のあり方をデザインする

※QOLとはクオリティ・オブ・ライフ (Quality Of Life) の略称で「生活の質」などと訳される

バリュー：
(価値観)

<3つのカテゴリーに対して組織が共通して持つべき価値観>

- デジタルでつながる便利で快適な市役所
- デジタルの利便性とセキュリティのバランスがとれた高品質なサービス
- デジタルを生かした安全・安心で安定した暮らし

カテゴリー：
(分類)

行政サービスのDX

市民本位でサービスをデザインし
便利で高品質なサービス提供

行政のDX

業務の生産性向上につながる
組織・業務運営と組織風土の醸成

地域社会のDX

地域課題の発見や解決につながる
環境整備

機械的な作業は**デジタルの力を** **利用して業務効率化**

人的資源

再分配

再分配

職員は**創造的で付加価値の高い業務**に重点を置く

行動指針：

ビジョン、バリュー、カテゴリー、行動指針



ビジョン

- 第4次立川市総合計画後期計画及び情報化施策の動向を踏まえた本市のデジタル化についての基本理念
- ビジョンに基づきデジタル化に関する取組を推進することで、スマートでスリムな行政運営を確立し、第4次立川市長期総合計画後期計画に掲げられる各施策の効率的、効果的な実施を促し、本市の掲げる将来都市像の実現を目指す

バリュー

- ビジョンを達成するため、以下の3つを組織が共通して持つべき価値観として定め、本市のデジタル化に対する考え方を示す

●デジタルでつながる便利で快適な市役所

- ✓ 今までの市役所は対面サービスが主流であり、原則として平日の開庁時間でないと必要な手続きができないため、仕事を休んで来庁する必要があった
- ✓ 市民の「時間」という価値を大切に考え、市民が今いる場所から必要な手続きができ、移動にかかる時間や手続きが完了するまでの時間をなくす、もしくは最小限にすることを目指す
- ✓ デジタルを選択しない市民も尊重し、デジタルを選択しない市民への行政サービスについても利便性や品質を確保する

●デジタルの利便性とセキュリティのバランスがとれた高品質なサービス

- ✓ 今まではセキュリティ面の方に重点が置かれ、利便性に資する新たな施策が展開しづらい状況だった
- ✓ 民間サービスやデジタル技術等の導入により効果が見込めるものについては積極的な利用を推進する
- ✓ 利便性とセキュリティのバランスがとれた高品質なサービスを提供するため、クラウドサービスを調達する際は国の「クラウドサービス提供における情報セキュリティ対策ガイドライン」を踏まえた上で、原則として非常にセキュアなネットワークを介して各種行政事務サービスを利用できるLGWAN-ASPを選択することとする。また、必要に応じて政府が求めるセキュリティ要求を満たしているISMAPに登録されたサービスを選択することもできる

●デジタルを生かした安全・安心で安定した暮らし

- ✓ 安全・安心で安定した暮らしを実現するため、防犯や防災、児童虐待の防止、生活困窮世帯への支援など様々な施策を展開している
- ✓ これらの施策にデジタル技術等を用いることにより、よりきめ細かく、より大きな効果が見込めないか、という観点から業務に取り組む
- ✓ 国が掲げる「誰ひとり取り残さない、人に優しいデジタル化」を目指すべく、多様な市民等がその状況に応じて等しくデジタル技術の恩恵を享受できる地域社会や市民生活の実現を目指す

カテゴリー

- デジタルによる業務変革を支える強靱な庁内ネットワークシステムを前提に、本方針の施策における方向性を目的別に「行政サービスのDX」「行政のDX」「地域社会のDX」の3つに分類し取組を推進する

●行政サービスのDX

- ✓ 市民本位でサービスをデザインし、便利で高品質なサービス提供することに資する事業等を推進する

●行政のDX

- ✓ 業務の生産性向上につながる組織・業務運営と組織風土の醸成、行政内部のデジタル化に資する事業を推進する

●地域社会のDX

- ✓ 地域課題の発見や解決等につながるデジタル環境の整備に資する事業を推進する

ビジョン、バリュー、カテゴリー、行動指針



行政サービスのDX	方向性1	行政手続のオンライン化の推進	✓ パソコン・スマホからいつでもどこでもからでも行政手続きが可能に
	方向性2	書かない窓口、待たせない窓口の推進	✓ 手続の際に何度も同じ項目を記入するのを不要に
	方向性3	ワンストップ・サービスの推進	✓ ぴったりサービスが利用できる手続の拡充の検討を
	方向性4	デジタルを用いた住民サポートの推進	✓ いつでもどこからでも問い合わせが可能に
	方向性5	マイナンバーカードの普及促進	✓ デジタル社会の社会基盤となるマイナンバーカードの普及と利活用
	方向性6	相談窓口の充実	✓ デジタルにはなじまない相談等には住民に寄り添った対応を
行政のDX	方向性7	業務プロセス・業務フローの見直しによる職員負荷の軽減	✓ 業務の見える化とデジタル技術等を活用し生産性向上や業務効率化を
	方向性8	情報システムの共通化・標準化、最適化の推進	✓ 標準化・共通化、最適化を進め、将来的な人的・財政的負担の軽減や市民の利便性向上を
	方向性9	デジタルシフト、ペーパーレス化の推進	✓ 紙文書・紙資料の電子化を推進し、データのメリットを最大限に活用することで効率化を
	方向性10	働き方改革による多様な働き方等の推進	✓ 災害時にも、職員のライフイベント(育児・介護など)にも配慮し働き続けられる環境を
	方向性11	現場をリードできるDX推進人材の育成	✓ デジタルサービスを支える人材を確保・育成し、現場をリードできるように
	方向性12	政策立案等の創造的で付加価値の高い業務へのシフト	✓ 業務の生産性や効率化ができた余白部分で創造的で付加価値の高い業務を
地域社会のDX	方向性13	デジタルを用いた地域とのつながりの推進	✓ 道路の欠損通報等が気軽に行えるなど、地域とのつながりの推進を
	方向性14	デジタルを用いた多様な情報伝達手段の推進	✓ プッシュ型配信等、SNS等を利用した多様な情報伝達手段の推進を
	方向性15	デジタルデバйдへの対策	✓ 地域や年齢等の違いにより生じる情報格差の解消を
	方向性16	地域との対話の充実	✓ 業務の生産性や効率化ができた余白部分をさらなる地域との対話の充実へ

行動指針

➤ 業務の遂行にあたり、職員全員が意識しておくべきことを示す

● 住民本位で考え新たな価値の提供を意識し追及する

- ✓ 今までは既存の業務フローを中心にデジタル化を図ってきており、ICTを活用しすでに確立された仕組を効率化してきたが、これからは、現在提供している(これから提供する)サービスは住民本位のサービス設計となっているか、そのサービスは誰もがデジタル化の恩恵を享受できるように配慮されているか、という観点から業務に取り組む
- ✓ これからは住民本位でサービスを設計し、行政手続のオンライン化や窓口タブレット、デジタル署名の導入等の次世代型行政サービスを推進し、来庁不要や待ち時間の短縮などを図っていく

● 今までの事務に疑問を感じたら業務プロセスを見直してみる

- ✓ サービス提供までの仕事・手続き・プロセス等は本当に必要か、現在の事務に投入している資金や人的資源、時間は適正か、民間サービスやデジタル技術の利用等により事務の見直しが図られ効率的な事務や高品質の市民サービスが実現できるか、という観点から業務に取り組む
- ✓ 事務を執るにあたり「こうならないか」「こうしたい」「これ無駄じゃない」と思う場合がある。そのプロセスが残ってきた背景も踏まえた上で、法令等に抵触せず、行政サービスの質の低下につながらないのであれば、その課題意識を大切にしてい
- ✓ その上で課内で課題を共有し、DX推進につながるように前向きに取り組んでいく

●「余裕がないからできない」ではなく「余裕を生み出す」ために取り組む

- ✓ 自治体DXの意義は「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」とともに「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」ことにある
- ✓ 自治体DXは定例的な作業等の業務効率化を通して「余裕を生み出す」ための取組である。「忙しくて余裕がない」を変えるために優先度を上げて前向きに取り組んでいく

●チャレンジ&アジャイル・「できない理由」ではなく「できる方法」を考える

- ✓ 自治体DXでは積極的な意欲がなければ成し遂げることはできない。職員が取り組もうとする意欲を尊重し、課内での情報共有をしていく
- ✓ 今までの事務を変革していくことに消極的な意見もあることが考えられるが、取組内容が評価できるものであるのであれば、実現に向けて「できる方法」を考えていく

●他団体の成功事例を真似てみる

- ✓ 自治体DXへの取組にあたって、他団体の成功事例を研究し、本市においても適用でき十分に効果があると思われるものであれば、積極的に取り組んでいく
- ✓ 庁内で調整が必要な場合や他市への調査が必要な場合等については情報推進課に相談する

● 庁内横断的に取り組み、さらなる業務効率化を意識する

- ✓各課内で完結する取組もあるが、庁内横断的に取り組むことによってより大きな効果を得られる取組もある
- ✓発案していただいたアイデアについて、庁内横断的に取り組むことによってより大きな効果を得られると評価できるものについては庁内で検討していくため情報推進課に相談する。本方針の期間は令和6年度までとしているが、令和7年度以降の対応については「立川市第4次情報化計画」の策定の中で明らかにしていく予定
- ✓事務の効率化が図られた結果、人的資源を対人サービスの充実等、行政サービスの質の向上に寄与できるか、という視点も大切にしていく

【参考】サービスデザインの考え方

これまで、国や地方自治体がつくるサービスは、サービス提供者の視点でつくられた業務本位のものが多く、業務の効率化につながってはいても、**市民にとっては必ずしも使いやすいものになっていない**というものも少なくない。今後は今まで集積してきたデータの利活用などを通して**市民ニーズを的確に把握**した上で、民間サービスやデジタル技術を活用しながら**良いサービスをつくりあげていく**ことが重要となる。

<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

出典：総務省「デジタル・ガバメント実行計画」(令和2年12月25日発出)
より抜粋

デジタル手続法において明確化されたデジタル化の3原則(**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、**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、**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)に基づきデザインすることにより、**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**ことを目指す。

紙が前提となっている業務処理をそのままICTに置き換えてしまうと、チェック作業等の業務に今まで以上の負荷が生じたり、紙とデジタルの二重管理になったりしてしまう。したがって、**デジタルを前提に業務を設計し直す**必要がある。

4 推進体制

庁内の推進体制図

DX推進にかかる意思決定機関等

立川市IT(情報通信技術)推進本部

本部長：市長

副本部長：副市長

本部員：部長級職員

本方針案の決定
その他重要事項の審議・決定

最高情報責任者
(CIO:副市長)

本方針案の了承
個別調整事項等への指示・決定

情報化推進委員会
委員長：総合政策部長

本方針案の作成
個別調整事項の対応方針の整理

推進体制

全 庁
全職員

働きかけ

【庁内意見の吸上・
調整・取組支援】

企画政策課
行政経営課
情報推進課
財政課
人事課
庁内有志 など

PT等による
定期的な
意見交換等
を実施

働きかけ

【DX推進人材の育成・
職員の意識改革】
情報推進課
人事課

研修機会の
提供

事務局
総合政策部情報推進課

企画立案
庁内周知

市におけるDX推進は、全ての部署に関連する全庁的かつ横断的な取組であり、全職員が意識して取り組んでいく必要があります。

(1) 立川市IT(情報通信技術)推進本部(以下「推進本部」という。)

- DX推進にあたり、重要事項については推進本部において意思決定をします。

(2) 最高情報責任者(Chief Information Officer: 以下「CIO」という。)

- CIOは市のデジタル化施策全体を指揮総括します。個別調整事項等への指示・決定等を行います。

(3) 情報化推進委員会

- 推進本部に設置された委員会であり、DXに関する施策の総合的な企画及び推進、並びに総合調整に関することを所掌する。

(4) 庁内PT

- 企画政策課、行政経営課、情報推進課、財政課、人事課及び庁内有志から構成するPT等を必要に応じて設置し、庁内意見の吸上げや全体的な調整、取組支援、定期的な意見交換等を実施していきます。

- 市におけるDXの取組を担うのは職員です。民間サービスやデジタル技術の利用等により行政サービスや内部事務の設計をし直し、効率的な行政運営を図り、人的資源を行政サービスの質の向上へとつなげていくためには、民間が提供するソリューションや最新のデジタル技術等の情報収集をし、市が担っている事務に取り込むことができるかどうかを検討していく必要がある
- したがって、職員には、行政のデジタル化の進展に伴って、より幅広く、より高度な知識やスキルが求められるようになる。そのため、DX推進人材の確保に努めるとともに、DX推進の中核を担う職員を計画的に育成していくための研修や、職員にデータやデジタル技術を活用する基礎的な力を身に付けさせる研修等を実施していく
- また、前例踏襲の事務から時代の要請に応じた事務へと展開していくためには職員の意識改革が必要である。先入観・信念・判断基準・無意識の思い込み等を修正しマインドセットし直すことが必要

現場をリードできる人材へ

予算措置の考え方

- 各年度において必要な予算措置を行う
- 行政のデジタル化については、行政手続きや市民相談等において導入を推進し、個人情報に配慮しながら、市民の利便性を高めていく
- 行政手続き等のデジタル化を推進して市民の利便性の向上を図る
- 行政手続きにおけるデジタル化の推進においては、感染症拡大により対面の相談等が制約を受けるなか、個人情報の保護に配慮しつつ、ICTを活用した双方向によるオンライン相談等を進める
- デジタル技術やAIやロボティクス等の活用により業務を効率化することで、人的資源を行政サービスの向上の投資へつなげる
- 行政手続き等のデジタル化と業務の効率化の両立を進め、市民の利便性と行政サービスの向上を目指す
- 予算要求にあたっては、情報システムの最適化や費用対効果等について情報化推進委員会の審議を経た上で行うこと
- 国費・都費等の財政措置を最大限に活用することとする

5 参考

庁内調査の結果から見えるもの

令和4年6月に実施した、現在の業務における課題等に関する庁内調査によると、**申請書類が紙ベースのため処理工程におけるデジタル化が進まない一因となっていたり、大量の紙資料・紙帳票の管理・検索等に多くの時間を費やしている**現状が浮き彫りとなった。また、窓口職場等における問い合わせ対応について、**標準的な問い合わせへの対応時間が多く、よりきめ細かく対応すべき相談業務等に十分な時間が割けていない**現状がわかった。また、コロナ禍で利用が進んだ**Web会議において、セキュリティ上の観点から庁内資料の共有化が困難**であり、主として対外的な打合せでの活用にとどまっており、庁内資料を用いた打合せは依然として対面で実施されている。



「書かない窓口」へのシフト

「ペーパーレス」へのシフト

「コミュニケーション手段の多様化」への対応検討

LGWAN-ASP等を活用した「Web会議」の検討

6 ゴールイメージ

デジタルでつながる便利で快適な市役所

- ✓ スマホ・PCから、いつでもどこでも行政手続きができる環境の実現に向けた取組が行われている
- ✓ 書かせない・待たせない窓口やワンストップ・サービスの提供等による来庁者の利便性向上に向けた取組が行われている
- ✓ いつでもどこからでも市民からの各種問い合わせ対応等の住民サポートができるように、チャットボットの導入等が検討されている
- ✓ 展開しているサービスについてPDCAサイクルを用いた評価・改善に向けた取組ができている

デジタルの利便性とセキュリティのバランスがとれた高品質なサービス

- ✓ 他市の取組やシステム導入事例、評価等も調査し、セキュリティ面を配慮しつつ、利便性や品質向上につなげていく取組ができている
- ✓ 業務の共通化・標準化や他部署連携も意識し、全体最適の視点でDXに取り組んでいる
- ✓ AI・RPA等のデジタル技術を活用し、職員しかできない業務(サービス品質を高めるもの・創造的で付加価値の高いもの)へ注力できる環境となっている
- ✓ 最適化された職場空間や職員のライフイベント(育児・介護など)にも配慮した職場環境の整備等、高品質な行政サービスの提供とそれに向けた職員の多様な考えを業務に生かすことができる環境に向けた検討がされている

デジタルを生かした安全・安心で安定したくらし

- ✓ SNSサービス等を利用したプッシュ型配信で、市民の防災、防犯等の興味・嗜好性に配慮した必要な情報を届けられている
- ✓ 事業者等とも連携し高齢者向けスマホ教室の開催など「誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化」に向けた取組ができている
- ✓ 不具合のある道路等の通報等や生活困窮の相談等が気軽にスマホ等からでき、地域の安心・安全で安定したくらしが実現されている
- ✓ 政策や制度をつくる過程に市民が参加し、課題の現場に最も近い市民の意見を反映させる大切な機会である審議会等において、多様な市民が参加しやすい環境整備に向けた検討がされている

7 工程表

本方針策定の背景	現状と問題点	基本方針	推進体制	参考	ゴールイメージ	工程表
----------	--------	------	------	----	---------	-----

重点取組事項に関するスケジュール



	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
自治体情報システムの標準化・共通化				
システムの標準化(基幹系業務システム)に向けた検討	4市(立川市・三鷹市・小金井市・日野市)による検討・導入			
マイナンバーカード普及促進				
マイナンバーカードの出張申請サポート	実施			
マイナポイント申込支援	実施			
マイキープラットフォームを使った施策の検討		検討		
行政手続きのオンライン化				
窓口タブレット・デジタル署名の導入	検討			
24時間365日の住民サポートの実現	チャットボットの導入検討			
オンラインによるキャッシュレス決済の検討	検討			
書かせない窓口、待たせない窓口の導入	導入検討			
ワンストップ・サービスの提供	検討			
バーチャル市役所の研究・検討	研究・検討			
LINE等を用いた行政手続きの導入	導入検討			

重点取組事項に関するスケジュール

	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
AI・RPAの利用促進				
さらなる利用拡大に向けた検討	利用拡大に向けた検討			
テレワークの推進				
テレワーク環境の導入検討	導入検討			
セキュリティ対策の徹底				
テレワーク、庁内LAN無線化に向けたセキュリティポリシー改定と庁内への周知・浸透	検討			
地域社会のデジタル化／デジタルデバйд対策／その他				
高齢者等へのスマホ操作の習得機会の提供		検討		
LINEを用いたプッシュ型による情報発信	導入	運用		
新たな施策や事業立案のためのデータ利活用	研究・検討			

立川市DX推進基本方針
令和4年●月発行

発行 立川市
〒190-8666
東京都立川市泉町1156番地の9
電話 042-523-2111(代表)
FAX 042-523-2162
ホームページ <https://www.city.tachikawa.lg.jp/>
編集 総合政策部情報推進課