

# 朝霞市DX推進方針

令和8年3月

朝霞市

# 目次

1	策定の趣旨 .....	1
2	位置付け .....	2
3	推進方針 .....	3
	（1）行政手続のオンライン化 .....	4
	（2）新しいデジタル技術の利用推進 .....	5
	（3）柔軟で働きやすい職場環境づくり .....	6
	（4）フロントヤード改革の推進 .....	7
4	人材育成 .....	8
5	推進体制 .....	9
	【用語集】 .....	11

## 1 策定の趣旨

近年、人口減少、少子高齢化が進展する中で、地方公共団体は、多様化、複雑化する市民ニーズに対応しつつ、将来にわたって継続して行政サービスを提供していくことが求められています。こうした背景の下、行政情報のデジタル化とともに既存の業務のプロセスを根本的に見直し一層の効率化を図る取り組み、DX（デジタル・トランスフォーメーション）※を推進していくことで、業務フローの最適化や自動化、省力化を図ることが喫緊の課題です。また、業務効率化だけではなく、市民サービスの質向上や職員の働き方改革も同時に図っていく上で、本市においてもDXの推進は不可欠です。

※DX（デジタル・トランスフォーメーション）

D：デジタル	+	X：トランスフォーメーション
行政情報のデジタル化		既存業務におけるプロセスの見直し

これまで令和4年10月に策定した朝霞市行政情報デジタル化推進方針に基づき施策を推進し、手続のオンライン化、自治体情報システムの標準化、キャッシュレス決済の導入、テレワークの制度化など取り組んできましたが、朝霞市行政情報デジタル化推進方針は令和7年度までを計画期間としていること、デジタルを取り巻く環境の変化により計画内容の見直しを行う必要があること、国の「人材育成・確保基本方針策定指針」にデジタル人材の育成、確保に関する記載が追加されたことなどから、時代に対応した新たな推進方針を打ち出すことが求められています。

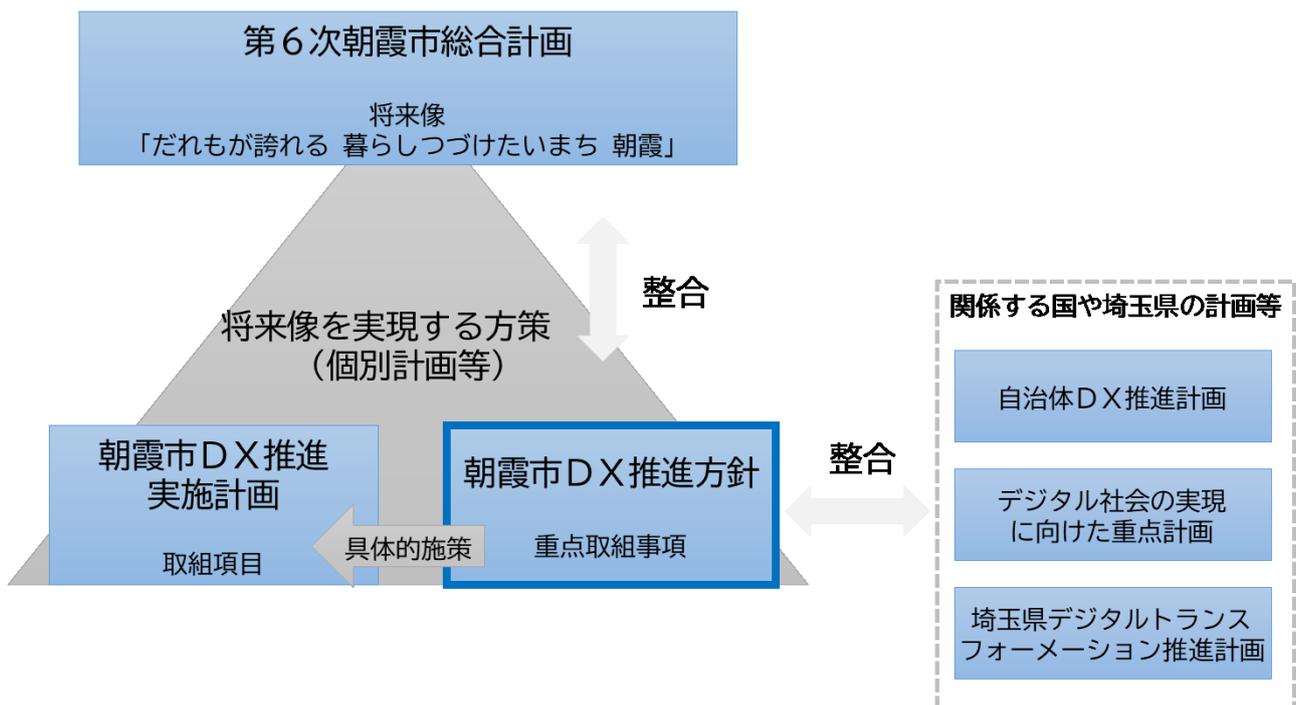
本方針は、引き続きオンライン化やAI、RPA等の新しいデジタル技術を活用することにより、市民の利便性をさらに高めるとともに、職員がDXの必要性を認識し、限られた予算や人的資本を効果的に活用して効率的な行政運営を実現することを目指します。また、市職員の働きがいやワーク・ライフ・バランスを向上させることにより、持続可能な行政サービスを提供し、第6次朝霞市総合計画に掲げる将来像「だれもが誇れる暮らしつづけたいまち 朝霞」の実現に向けた施策を推進するため、策定するものです。

## 2 位置付け

本市の最上位計画である第6次朝霞市総合計画では、将来像「だれもが誇れる 暮らしつづけたいまち 朝霞」を掲げています。朝霞市DX推進方針は、将来像の実現に向けた個別方策の一つとして位置付けます。

策定に当たっては、国の「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」や「デジタル社会の実現に向けた重点計画（令和7年6月13日閣議決定）」をはじめ、関連する国や埼玉県の計画等を踏まえた内容とし、重点取組事項として定めるものとします。また、具体的な施策については、朝霞市DX推進実施計画に取組項目として詳細を定め、進行管理を計画的に行います。

今後は、社会情勢や各施策の取組状況等を踏まえ、必要に応じて適宜、見直し、改訂等を行います。



### 3 推進方針

市民サービスの向上や業務の効率化等においてデジタル技術を活用した課題解決を図るため、主に4つの事項を、先行して重点的に取り組む推進方針の柱とします。各取組の推進に当たっては、市民をはじめとする利用者の視点で検討するとともに、個人情報の保護に関する法律等を遵守し、デジタルデバイドを考慮したデジタル環境の整備に努めます。また、職員の障害や多様な特性を尊重し、誰もがその能力を最大限に発揮できる職場環境づくりも同時に進めます。

本市の重点取組事項は、国が策定した「自治体DX推進計画」の重点取組事項を踏まえ、市民サービス向上の基礎となるDXの取組を中心に整理しています。

業務効率化により生まれた職員の余力は、デジタル技術による代替が難しく、職員による応対や柔軟な判断を必要とする相談、企画等の非定型的な業務にあてることなどで、市民サービスの向上を図ります。

#### 【本市の重点取組事項】

- (1) 行政手続のオンライン化
- (2) 新しいデジタル技術の利用推進
- (3) 柔軟で働きやすい職場環境づくり
- (4) フロントヤード改革の推進

#### 【DXにより目指す姿】

##### ① 市の目標

**【住民福祉の増進、市民サービス向上】**

##### ② 市役所の役割

**【デジタル技術の利活用を促進し、持続可能な行政、地域社会を実現する】**

##### ③ 市職員の共通価値観

**【市民の目線で、デジタル技術を活用した持続可能なサービスを追求する】**

## (1) 行政手続のオンライン化

国は、「デジタル化による利便性の向上を国民が早期に享受できるよう、令和4年度末を目指して、原則、全自治体で、特に国民の利便性向上に資する手続について、マイナポータルからマイナンバーカードを用いてオンライン手続を可能にするとともに、それ以外の各種行政手続についても、『地方公共団体におけるオンライン利用促進指針』を踏まえ、積極的にオンライン化を進めることが必要。」としています。

本市では、これまで、国が「特に国民の利便性向上に資する手続」としている子育て関係15手続と介護関係11手続の26手続を中心にオンライン化に取り組み、子育て関係で9手続、介護関係で11手続のオンライン化を実現しましたが、26手続以外の各種手続についても、年間処理件数の多い手続やオンライン化への制約がない手続から優先してオンラインで行うことができる手続を拡充していきます。また、行政手続のオンライン化の効果を最大化するため、申請から支払いまでといった一連の手続をデジタルで完結できるよう、eL-QRなどによるキャッシュレス決済の拡充、推進を図り市民の利便性向上と行政事務の効率化を目指します。

キャッシュレス決済の推進に当たっては、セキュリティの確保や個人情報保護に十分配慮するとともに、デジタルデバイドを考慮し、従来の支払方法も併用しながら段階的に拡充していきます。

このほか、市民と地域のニーズに応じたサービスを効率的かつ効果的に提供する観点から、デジタル地域通貨等の新たなオンライン化基盤の導入について検討します。

### 主な取組（例）

- ・手続のオンライン化の拡充
- ・オンラインキャッシュレス決済の手段、対象業務の拡充
- ・デジタル地域通貨等の新たなオンライン化基盤の導入検討

## (2) 新しいデジタル技術の利用推進

国が開催した「自治体戦略2040構想研究会」の第二次報告では、労働力（特に若年労働力）の絶対量が不足する中で、「自治体のあり方は、人口縮減時代のパラダイムへ転換しなければならない」と問題提起しています。そして、新たな自治体行政の基本的考え方の一つとして、AIやロボティクスといった革新的な技術を徹底的に使いこなす「スマート自治体への転換」を提言しています。

本市では、これまでにAI-OCR及びRPAを活用した定型的な業務の効率化を実現してきましたが、生成AIをはじめとする新しいデジタル技術の利活用に適した定型的な業務と職員による応対や柔軟な判断を必要とする相談、企画等の非定型的な業務を見極めるとともに、先進事例の調査、研究を通し、既存の業務のプロセスを根本的に見直し一層の効率化を図るための新しいデジタル技術の導入検討に取り組めます。

### 主な取組（例）

- ・生成AIの検討、導入、活用
- ・ノーコードツールの検討、導入、活用
- ・導入済みデジタル技術（RPA、GISなど）の拡充

### (3) 柔軟で働きやすい職場環境づくり

国では、テレワークを「働く時間や場所を柔軟に活用できる働き方であるテレワークは、働き方を変えるばかりでなく、人々の日常生活における時間の使い方に大きな変化をもたらすものであり、その更なる導入・定着は不可欠である。」とし、推進しています。

本市では、令和7年7月からテレワークを制度化して運用を開始したことから、更なる定着、普及に向けて環境整備、職員の理解促進等を行いテレワークの推進を図っていきます。また、庁舎内においても紙の資料や場所に縛られず柔軟な働き方ができるよう、庁内LANの無線化やフリーアドレス化の導入に向けた検討を進めていきます。

#### 主な取組（例）

- ・テレワークの推進、定着
- ・庁内LAN無線化の検討、実証実験、導入

※庁内LAN無線化、フリーアドレス化は、庁舎内のレイアウト見直し等も必要であることから、今後の庁舎長寿命化工事の計画も踏まえて検討を進めます。

#### (4) フロントヤード改革の推進

国では、「今後、多くの地方公共団体において、少子高齢化・人口減少が進み、行政資源が益々制約されていく一方、住民の生活スタイルやニーズが多様化している中においては、行政手続のオンライン化だけでなく、『書かないワンストップ窓口』など、住民と行政との接点（フロントヤード）の改革を進めていく必要がある。これにより、住民サービスの利便性向上と業務の効率化を進め、企画立案や相談対応への人的資源のシフトを促し、持続可能な行政サービスの提供体制を確保していくことが重要である。」とし、フロントヤード改革の推進をしています。

本市においても、これまで、身分証明書の券面読み取りによる申請書作成支援システムをはじめ、証明書発行手数料等のキャッシュレス決済レジを導入してきましたが、引き続き、先進事例の調査、研究に取り組むとともに、本市に適した改革を検討し、対面サービスにおけるデータを前提とした対応やキャッシュレス決済対応を行うことで、市民の利便性向上と業務効率化の実現に取り組めます。

##### 主な取組（例）

- ・申請書作成支援システムの拡充
- ・キャッシュレス決済対応窓口の拡充
- ・申請書類や手続の簡素化
- ・多言語、バリアフリー窓口環境の整備

※フロントヤード改革は、庁舎内のレイアウト見直し等も必要な場合もあることから、今後の庁舎長寿命化工事の計画も踏まえて検討を進めていきます。

## 4 人材育成

国は「全ての国民にデジタル化の恩恵が行き渡る社会を実現するためには、全ての地方公共団体が、デジタル時代の住民ニーズに合った行政サービスを恒常的に提供できる組織へと変革し、業務効率化や住民サービスの向上、地域課題の解決に取り組むことが求められる。そのためには、首長の強いコミットメントと、人材育成・人事担当部局とDX推進担当部局との緊密な連携の下で、仕事の進め方、組織・人事の仕組み、組織文化・風土そのものを変革し、全庁的にデジタル時代の組織へと変革することが必要である。」とし、約26年ぶりの改正となる「人材育成・確保基本方針策定指針」に「デジタル人材の育成・確保に係る留意点」を示しました。

本方針では、国の指針を踏まえ、人材育成を行う対象を、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、DXの取組をリードする「DX推進リーダー」と「一般行政職員」の2類型に分類し、それぞれに必要なとされる知識、意識に応じた研修等を実施していくことにより人材育成を図ることとします。

### 【全職員に必要なとされる知識、意識】

#### (1) DXの必要性の理解とデジタルリテラシーの習得

職員は、DXを推進するための前提知識として、DXの必要性を理解するとともにデジタル技術を正しく利用するためのスキル、情報セキュリティに関する知識を習得します。

#### (2) 市民目線のサービス創造

職員は、市民ニーズを具体的に把握、想像して、どのようにすれば利便性を高め、サービスの品質向上ができるのかという視点からサービスを創造していきます。

#### (3) ワーク・ライフ・バランスの向上と自己実現の形成

職員は、業務の見直しや定型的な業務の効率化を図ることで働きやすい職場環境づくりに貢献していくとともに、創造的、専門的な業務に挑戦し自身のキャリアを主体的に形成していくことで、職員が働きがいを高め、持続可能な行政サービスを実現します。

### 【DX推進リーダーに必要なとされる知識、意識】

#### (1) デジタル技術やデータを「活用できる」スキルの習得と実践

業務の見直しや定型的な業務の効率化を図るためには、デジタル技術を正しく利用できるだけでなく、デジタル技術を使いこなす既存の業務への適応可否判断を行っていく必要があることから、「活用できる」スキルを習熟し実践していきます。

#### (2) 変革意識と協働意識

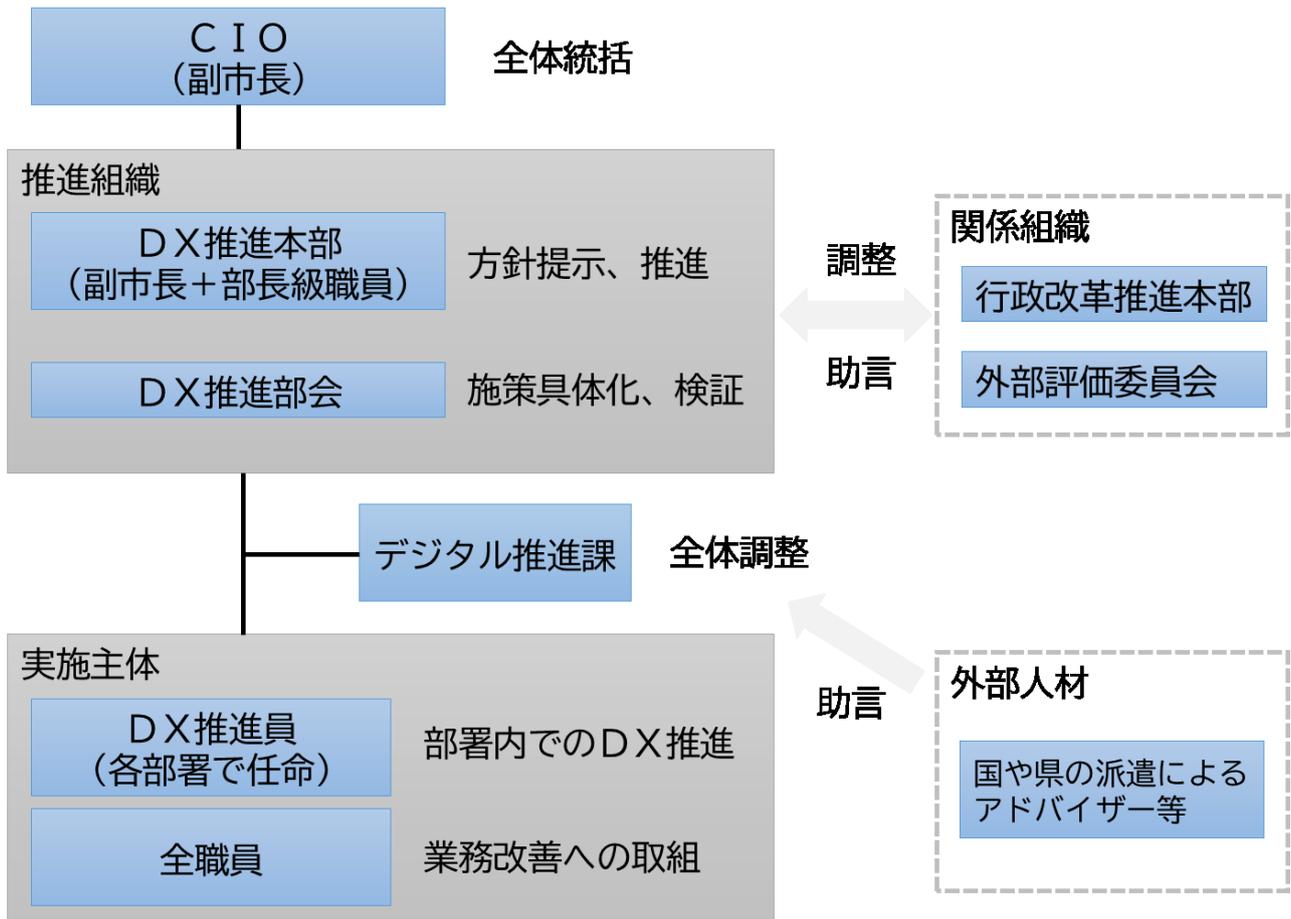
既存の業務プロセスや組織構造を根本から見直し、変革していく意識だけでなく、変革を推進していくために所属組織を牽引するとともに、部署の壁を越え積極的に連携していく協働意識も醸成していきます。

## 5 推進体制

D Xの実施主体である各業務主管課を支援するため、C I O（副市長）をトップとした全庁的、横断的な推進体制とします。また、推進に当たっては、D Xに係る全庁的な施策の推進や総合調整を行うD X推進本部を設置し全体の進捗状況の管理や方針の見直し、時点修正、D X推進実施計画の策定、更新、評価等を行っていきます。なお、朝霞市行政改革推進実施計画の取組においても、D Xの推進が定められていることから、適宜、行政改革推進本部、幹事会に報告等を行うとともに、公募市民を含む第三者機関である外部評価委員会に意見を求め、客観性を確保します。

さらに、高度な専門知識や先進的な知見が必要となる場合には、国や県が実施するアドバイザー派遣制度等を活用し、外部人材から助言を得ることで、庁内のD X推進体制を補完し、効果的、効率的なD Xの推進を図ります。

### D X推進体制



#### (1) C I O（副市長）

C I O（副市長）は、最高情報責任者として次の役割を担います。

- ・市全体のD X推進の統括
- ・全庁横断的なD X施策の意思決定 など

## (2) DX推進本部

DX推進本部は、次の役割を担います。

- ・部局横断的な取組の推進
- ・DX推進方針の策定、進捗管理
- ・DXの推進に係る重要事項の審議、決定 など

## (3) DX推進部会

DX推進部会は、DX推進本部の下部組織として次の役割を担います。

- ・部局横断的な取組の調整、課題解決
- ・各部局のDX推進状況の評価
- ・DX推進本部諮問事項の調査、研究 など

## (4) DX推進員

DX推進員は、各業務主管課において中心となって業務を遂行している係長級の職員を選任し、DXを牽引する中核的な存在として、次の役割を担います。

- ・DXの促進、啓発
- ・デジタル技術を活用した業務プロセスの改善
- ・関係部署との連絡、調整 など

## (5) デジタル推進課

デジタル推進課は、DXのコーディネータ役として、次に示すような支援を行います。

- ・DXに係る情報提供
- ・情報システム構築、運用に係る助言
- ・DXに係る部署間調整
- ・情報基盤の構築、運用 など

## (6) 職員

職員は、次の役割を担います。一人ひとりがDXの担い手であることを意識し、市民の目線で、デジタル技術を活用した持続可能なサービスを追求します。

- ・業務上の問題点、課題の把握
- ・DXの検討、推進
- ・DXに係る職員提案、事務改善 など

## 【用語集】

用語	解説
A I	Artificial Intelligence の略。人工知能。知的な機械、特に、知的なコンピュータプログラムを作る科学と技術。
B P R	Business Process Re-engineering の略。業務の見直し。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、プロセスの視点から、職務、業務フロー、管理機構、情報システム等を再構築すること。
C I O	Chief Information Officer の略。最高情報統括責任者。本市では副市長とし、情報化施策に関する総合的な推進に関する指導及び助言を行う権限及び責任を有する。
e L - Q R	地方税や公金支払い専用の統一規格コード。スマートフォンなどで読み取るだけで納付情報が自動入力され、入力ミスがなく、多様な決済方法で支払いができる。
G I S	Geographic Information System の略。地図データと様々な情報を結びつけて、位置情報を管理、分析できるシステムのこと。
R P A	Robotic Process Automation の略。人が行う定型的なパソコン操作をソフトウェアのロボットが代替して自動化するもの。
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。
オープンデータ	市役所等が保有する行政情報（地図、統計、業務フローなど）を、誰でも自由に閲覧、利用できる形で公開すること。市民や企業がサービス開発に活用できる。
外部評価委員会	市の総合計画、行政改革等の推進に関し、必要な事項についての調査、審議等を行う第三者機関。市議会議員、知識経験者、関係団体から推薦された者、公募市民等で構成する。
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や受け取りを行う決済方法。
行政改革推進本部	市長を本部長とし、副市長、教育長及び部長級職員で構成する組織。行政改革に関する重要事項の決定等を行う。
業務フロー	企業や組織が行う一連の業務手順。入力、出力、関係者などを含めてプロセスを図式化し、可視化することにより、無駄の削減と効率の向上を図る効果が期待できる。
生成A I	A I の一種で、大量のデータから学習し、人間が作成したような文章、画像、音声などのコンテンツを新たに生成する技術のこと。

用語	解説
情報セキュリティ	個人情報、機密データを不正アクセス、漏えい、改ざんから守る対策全般。市民の信頼を確保し、行政サービスの安全性を維持するもの。
デジタルデバイド	インターネットやパソコン等の情報通信技術を利用できる者と利用できない者の間に生じる格差。
デジタルリテラシー	デジタル機器やソフトウェア、インターネットなどの情報技術を適切に理解、活用できる能力のこと。単なる操作スキルだけでなく、情報への意識や、デジタル技術を業務改善や課題解決に活用する思考力も含む。
テレワーク	通信ネットワーク及びICT機器を活用して、場所と時間を有効に活用できる柔軟な働き方で、職員が所属する組織の所在場所（オフィス）から離れたところにおいて業務に従事すること。具体的には、自宅に居ながら仕事をする「在宅勤務」、本社から離れた近郊の事務所に出勤して仕事をする「サテライトオフィス勤務」、携帯情報端末を利用して移動先でも仕事をする「モバイルワーク」の3つの形態がある。
ノーコードツール	プログラミングの知識やスキルがなくてもドラッグ&ドロップやマウス操作などによる直感的な操作でWebアプリケーションなどのソフトウェア（業務アプリや業務システム）を開発できるツール。
パラダイム	ある時代や分野において広く受け入れられている考え方や認識の枠組み、物事の捉え方の基本的な様式のこと。行政分野においては、デジタル技術の急速な発展により、「紙文化からデジタル文化へ」「来庁前提から非来庁型サービスへ」など、業務のあり方や市民サービス提供の考え方に大きな変化が起きている。
フリーアドレス	固定席を持たず、その日の業務内容や状況に応じて自由に席を選んで働くオフィスレイアウトや働き方のこと。職員が必要に応じて最適な場所で業務を行うことができる柔軟な働き方を実現することで部署間のコミュニケーション活性化、スペースの効率的活用、多様な働き方への対応などの効果が期待できる。
フロントヤード	市役所などの行政機関において、市民が直接訪れて手続きや相談を行う窓口業務を担当する部門や空間のこと。

用語	解説
プロセス	業務やサービスを構成する一連の手順、流れのこと。情報と結びついてデジタルツールで可視化、改善されることにより、効率化、生産性の向上が見込まれる。
マイナポータル	政府が運営するオンラインサービス。自宅のパソコンやスマートフォンなどから、子育てや介護をはじめとする行政手続のオンライン申請のほか、行政機関等からのお知らせの確認ができる。
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）と本人の顔写真等が表示され、本人確認のための身分証明書として利用できるほか、電子証明書を利用した電子申請等のサービスにも利用できる。
無線LAN	ケーブルを使わずに電波を利用してデータ通信を行うネットワーク技術のこと。ケーブル接続が不要なため、オフィス内での自由な移動や、会議室、打合せスペースなど様々な場所での業務が可能になります。
ワーク・ライフ・バランス	「仕事と生活の調和」を意味し、職員一人ひとりが仕事上の責任を果たしながらも、家庭生活や地域活動、自己啓発など個人の生活も充実させることができる働き方、生き方のバランスのこと。