

# 秩父市 D X 推進計画

令和5年4月策定

# 目 次

1	秩父市 DX 推進計画策定の背景と目的	1
	（1）背 景	
	（2）目 的	
2	秩父市 DX 推進計画の位置付け	2
3	秩父市 DX 推進計画の推進体制	3
4	計画期間	3
5	基本方針	4
6	個別施策	4
	（1）市民の利便性向上	4
	①マイナンバーカードの普及促進	4
	②行政手続のオンライン化	5
	③デジタルデバイド対策の実施	5
	（2）業務の効率化	5
	①情報システムの標準化・共通化	5
	②テレワークの推進	6
	③AI・RPA の利用促進	6
	④BPR の取組の徹底	6
	（3）新たな価値の創出に向けたデジタル技術の活用	7
	①オープンデータの推進	7
	②地域社会のデジタル化	7
7	セキュリティ及び個人情報の適正な取扱いの確保	8
	《参考》 用語の説明	9

# 1 秩父市 DX 推進計画策定の背景と目的

## (1) 背景

近年、ICT の進展は目覚ましいものがあります。スマートフォンやタブレット端末などの性能向上と一般への普及に伴い、SNS の利用機会が拡大し、誰もが簡単に情報を収集・発信ができるようになりました。また、IoT（モノのインターネット化）の普及、AI<sup>※1</sup>や RPA<sup>※2</sup>の導入、ビッグデータの活用など、ICT の進展が私たちの生活の質や、民間事業者の活動にも大きな影響を与えています。加えて、5G が日本でも商用実用化されたことで、今後さらに高速・大容量の通信が行えるようになるため、ICT の活用がますます広がっていくことが予想されます。

一方、行政に目を向けると、新型コロナウイルス感染症の流行に伴う緊急経済対策の一環として実施した特別定額給付金では、給付金の申請手続や支給作業に混乱が生じるなど、行政のデジタル化の遅れが浮き彫りとなりました。そこで、国は行政のデジタル化を推進していくために、「デジタル・ガバメント実行計画」（令和 2 年 12 月 25 日閣議決定）を改訂し、行政手続のオンライン化や自治体の業務システムの標準化など、行政のデジタル化を前提とした手続を見直すために必要となる事項を示しました。また、「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 日閣議決定）は、国による支援策や地方公共団体が重点的に取り組むべき事項などの内容を示しており、デジタル技術やデータを活用して市民の利便性を向上させるとともに、業務の効率化を図り、人的資源を行政サービスのさらなる向上につなげていくことを求めています。

※1) AI・・・Artificial Intelligence の略。一般的に「人工知能」と呼ばれる。コンピュータがデータを分析し、推論（知識を基に、新しい結論を得ること）や判断、最適化提案、学習などを行う、人間の知的能力を模倣する技術のこと。

※2) RPA・・・Robotic Process Automation の略。パソコンを使用してこれまで人間が行ってきた作業、あるいは、より高度な作業を人間に代わって行うことができるソフトウェアのこと。

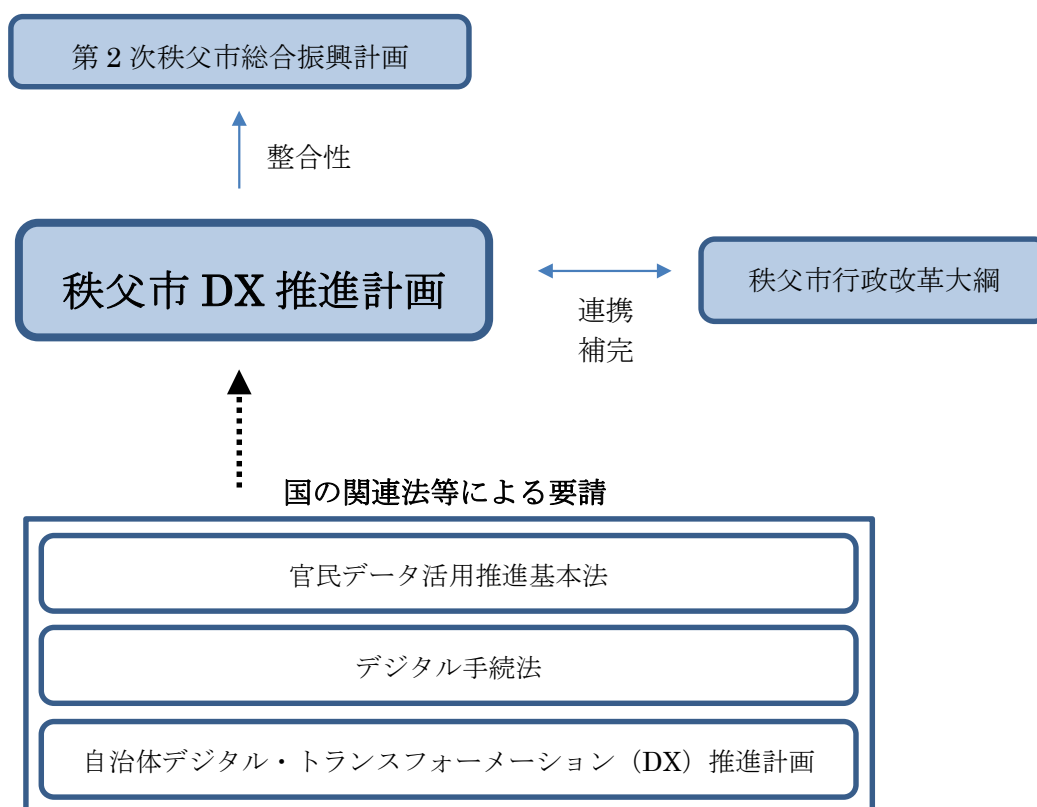
## (2) 目的

以上のような背景から、本市においても国のデジタル化に対する方針、自治体の DX 化への推進要請の状況等を踏まえ、本市の DX 推進の方針等をまとめた「秩父市 DX 推進計画」を策定することとします。ICT の活用により、市民サービスの向上、行政事務の効率化などの取組を通じて、誰もがデジタル技術の恩恵を享受し、利便性を実感できるような市役所を実現してまいります。

## 2 秩父市 DX 推進計画の位置付け

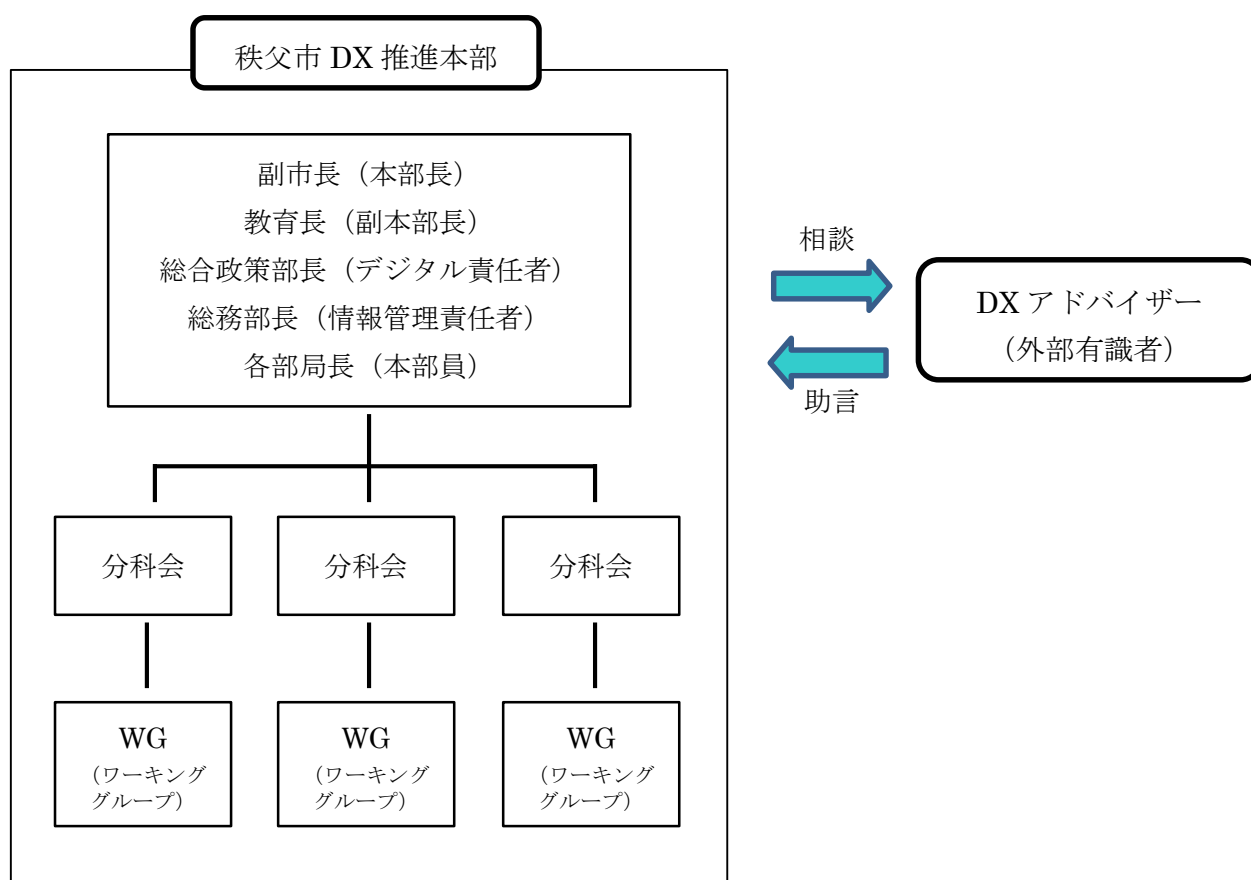
本計画は、第2次秩父市総合振興計画を上位計画とし、その整合性を図りながら市が目指すべき姿を実現するための情報技術利活用の基本的な考え方や方向性を示すものとし、また、国の「官民データ活用推進基本法」、「デジタル手続法」、総務省「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」を踏まえ、情報化分野における具体的な取組方針を示し、その施策を加速させるものとして策定するとともに、本市の官民データ活用推進施策における基本的計画として位置付けるものとし、

また、国の「官民データ活用推進基本法」、「デジタル手続法」、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」を踏まえ、情報化分野における具体的な取組方針を示し、その施策を加速させるものとして策定するとともに、本市の官民データ活用推進施策における基本的計画として位置付けるものとし、



### 3 秩父市 DX 推進計画の推進体制

本計画に基づく施策の推進は、単なるシステムの整備を行うことだけではなく、市民サービスの向上や行政改革等につながることから、全庁横断的な連携・協力が必要であるため、副市長を本部長、教育長を副本部長とし、部局長級職員を構成メンバーとする「秩父市 DX 推進本部」を設置し、本計画を推進していきます。また、必要に応じて、取組推進に必要となる実務的な協議を行う分科会及びワーキンググループを設置するとともに、新たなデジタル技術や情報セキュリティに関する知見を持った「DX アドバイザー」（外部有識者）からの助言を求め、施策の推進や見直しを行っていきます。



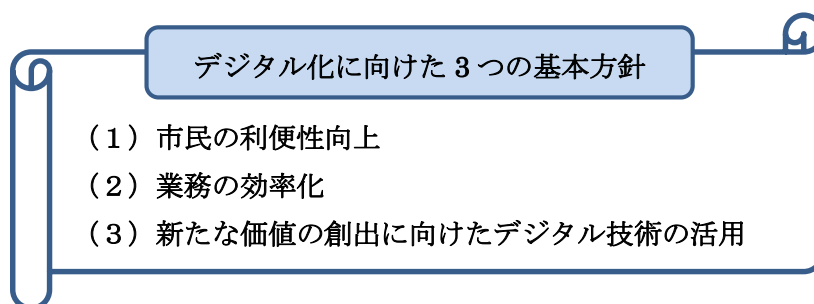
### 4 計画期間

本計画の期間は、令和 5 年度から令和 8 年度までの 4 年間とします。

ただし、計画の期間内であってもデジタル技術の進展や社会情勢の変化等により計画の変更が必要となった場合は、随時計画内容を見直すものとします。

## 5 基本方針

第2次秩父市総合振興計画の将来都市像である「豊かなまち、環境文化都市ちちぶ」の実現に向けて、また、「誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化」を目指していくため、以下の3点の基本方針を掲げ、取り組んでいきます。



## 6 個別施策

### (1) 市民の利便性向上

#### ①マイナンバーカードの普及促進

マイナンバーカードは、オンラインで確実に本人確認ができ、安全・安心で利便性の高いデジタル社会の基盤となるものです。カードの普及・拡大が社会全体のデジタル化の鍵を握っています。行政手続においては、多くの書類の提出を省略できるため、事務処理を円滑に進めることができ、手続にかかる時間を短縮できるなど、市民の利便性の向上及び行政事務の効率化につながることを期待されています。健康保険証としての利用促進のほか、運転免許証との一体化やスマートフォンへの機能搭載などの実現に向けた検討が進められています。本市においては国と同様にマイナンバーカードの普及促進に努め、全市民に行き渡らせることを目指します。また、市独自の活用方法の検討や民間サービスとの連携を通じて、マイナンバーカードの所持による利便性の向上を図ります。

#### 【主な取組】

- ・住民票等のコンビニ交付の導入
- ・かんたん窓口システム（申請書作成機能）の導入検討
- ・マイナポータルを活用した各種健診情報等の提供による市民の利便性向上

## ②行政手続のオンライン化

行政手続のオンライン化により、市民が窓口に行かなくても手続ができる環境を整備するとともに、窓口で手続を行う場合でも滞在時間や対面時間の短縮に寄与します。また、オンライン化された手続が、従来の紙による手続と同等に扱うことができるよう必要な制度の整備を行うとともに、簡素で効率的な手続になるように、手続そのものを見直します。

なお、行政サービスの見直しにあたっては、必ずしも ICT 機器を使いこなせる方ばかりでないことを踏まえて改善を進めます。

オンライン化の推進にあたっては、処理件数の多い窓口での手続や、公共施設予約システムなど優先順位をつけて進めるべきものから段階的に実施していきます。

## ③デジタルデバインド対策の実施

「デジタルデバインド」とは、パソコンやインターネット等の情報技術を利用する能力及びアクセスする機会を持つ人と持たない人との間に情報格差が生じる問題です。地域社会の DX 推進にあたっては、年齢、性別、障がいの有無等にかかわらず、誰も取り残されない形ですべての市民にデジタル化の恩恵を広く行き渡らせていくことが重要です。高齢者に対して、スマートフォンの購入の助成を行ったり、様々な方がスマートフォンやパソコンなどによるデジタルサービスの利用方法を学べる機会を創出します。

### 【主な取組】

- ・高齢者を対象とした、スマートフォンの購入の助成事業の実施
- ・高齢者を対象とした、スマートフォンの操作方法を学べる教室の開催
- ・ICT 機器の使い方やデジタルサービスの利用方法を学べる相談会の開催

## **(2) 業務の効率化**

### ①情報システムの標準化・共通化

自治体で運用されている住民記録や税などの情報システム（基幹業務システム）は、その事務処理のほとんどが法令で定められたものであるものの、自治体が利便性等の観点から独自に個別カスタマイズを行っていることも多いため、維持管理や制度改正時の改修等の費用負担の削減が課題となっていました。そこでこの課題を解決すべく、各自治体のシステムを調整し、クラウドの共同利用を目指して標準化が推進されています。国の自治体 DX 推進計画では、令和 7 年度末までにガバメントクラウドの活用に向けた検討を踏まえ、基幹系業務のうち、20 業務システムを国の策定する標準仕様に準拠したシステムに移行するよう求められています。今後、これらに伴う様式や帳票等の見直しや、関係例規等の改正を含めた業務プロセスの見直しが必要となります。

### 【主な取組】

- ・標準仕様と現行のシステムとの差異分析
- ・ガバメントクラウド上に構築された標準仕様準拠システムへの移行

## ②テレワークの推進

テレワークは情報通信技術を活用し、時間や場所を有効に活用できる柔軟な働き方で、ワークライフバランスの実現や人口減少時代における労働力人口の確保、地域の活性化などへも寄与する「働き方改革」の実現の切り札となるものです。また、新型コロナウイルス感染症の感染拡大を受け、人と人の接触機会を減らしながら業務を継続できることから、テレワークは有効な手段として期待されています。

本市も、職員の在宅勤務の実施規程を整えるとともに、自宅での使用を前提としたパソコンを用意するなど、テレワークの環境を整えています。職員一人ひとりのライフステージにあった多様な働き方を実現するため、新型コロナウイルス感染症対策のためだけでなく、さらなる利活用を推進していく必要があります。

## ③AI・RPAの利用促進

人口が減少していく社会において、行政の効率化が求められています。限りある人的資源を、事務事業の立案や計画策定などの政策的な業務、コミュニケーションを必要とする業務など、本来注力すべき業務に配置するためには、今の業務のあり方を改善することが必要不可欠です。

AI や RPA などのデジタル技術は、業務を改善する有力なツールであることから、限られた経営資源の中で持続可能な行政サービスを提供し続けるためには、これらを積極的に活用する必要があります。先行事例や国が策定したガイドライン等を参考にしつつ、費用対効果を考慮して計画的に利用していく必要があります。

### 【主な取組】

- ・ 会議録作成等における自動文字おこしツールの活用
- ・ RPA 実施業務の拡大
- ・ 申請書入力における AI-OCR の活用
- ・ 窓口での外国語翻訳機器・機材の導入の検討
- ・ 手話通訳機器の導入の検討
- ・ ホームページ等におけるチャットボット等を活用した問合せへの自動応答

## ④BPR<sup>\*3</sup>の取組の徹底

DX を効果的に推進するためには、現状の業務に合わせてデジタル技術を導入するのではなく、デジタル技術を最大限に利用する前提で業務プロセスを抜本的に見直す BPR の視点に立った取組が必要です。BPR とは、目的達成に向けて業務の進め方や戦略、組織の体制、システムなどを根本から見直し、全体を最適化する考え方です。単に無駄をなくすだけの業務改善ではなく、業務プロセスの見直しにより新たな価値・付加価値を創出し、本市が目指す目的の達成や市民満足度の向上を図るなど、将来志向の変革が求められています。

DX は、組織の壁を越えて、多くの業務に関係する取組を短期間で進めなければなりません。



DX を業務改革の契機ととらえ、各部局が主体性をもって BPR に取り組みます。

※3) BPR・・・Business Process Reengineering の略。業務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こと。

**【主な取組】**

- ・内規に定めた各様式の見直し

**（3）新たな価値の創出に向けたデジタル技術の活用**

**①オープンデータの推進**

官民データ活用推進基本法では、地方公共団体は、国と同様に、保有するデータを国民が容易に利用できるような必要な措置を講ずるものとしてされており、行政が保有しているデータをオープン化し、市民、地域、企業が共用できる環境を作り、新たな価値や文化の創造ができるように推進する必要があります。本市においても行政サービスの質の向上を図るため、紙等に保存されている行政情報のデジタル化を進め、蓄積・共有・分析等のデータの利活用ができるよう取り組みます。

また、本市と横瀬町の共同事業で構築したデータ連携基盤に連携されるデータについても、利活用を行うとともに、公開可能なデータについてはオープンデータとして提供していきます。

**【主な取組】**

- ・道路台帳のデジタル化及びホームページによる公開
- ・航空写真のホームページによる公開

**②地域社会のデジタル化**

デジタル技術は今後、身近な地域の課題の解決や企業の生産性の向上といった地域の活性化に活用していくことが期待されます。

デジタル化の推進については、年齢、身体的な条件、経済的な理由等にかかわらず、誰一人取り残さないよう、すべての市民がデジタル化の恩恵を受けられる環境整備を目指します。

**【主な取組】**

- ・デジタル地域通貨の発行及び利用促進
- ・観光 MaaS の導入及び利用促進
- ・遠隔医療の導入
- ・AI デマンドタクシーの運行
- ・ドローン配送の社会実装

## 7 セキュリティ及び個人情報の適正な取扱いの確保

秩父市 DX 推進計画の実施にあたっては、「サイバーセキュリティ基本法」(平成 26 年法律第 104 号)、「サイバーセキュリティ戦略」(平成 27 年 9 月 4 日閣議決定)、「秩父市情報セキュリティ基本方針に関する規程」に基づき、市が管理する情報資産を適切に保護するほか、「個人情報の保護に関する法律」(平成 15 年法律第 57 号) 及び関連する法令に基づき、適切なデータの公開・運用を図ることとし、データ活用にあたっては万全を期することとします。

## 《参考》 用語の説明

AI	Artificial Intelligence の略。一般的に「人工知能」と呼ばれる。コンピュータがデータを分析し、推論（知識を基に、新しい結論を得ること）や判断、最適化提案、学習などを行う、人間の知的能力を模倣する技術のこと。
AI-OCR	AI（人工知能）を取り入れた、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（=OCR）のこと。AIを組み込むことで、読み取り精度を従来のOCRよりも大きく向上させている。
AI デマンドタクシー	デマンドタクシーとは、利用者の自宅と指定された目的地との間を「ドア to ドア」で運行する「予約制乗合タクシー」のこと。AI デマンドタクシーは、AI（人工知能）を活用した効率的な配車により、利用者予約に対して、リアルタイムに最適な配車が行えるシステムである。
BPR	Business Process Reengineering の略。業務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こと。
DX（デジタル・トランスフォーメーション）	Digital Transformation の略。2004年にスウェーデンのウメオ大学のエリック・ストルターマンが提唱した概念であり、デジタル技術を社会に浸透させて人々の生活をより良いものへと変革することである。また、既存の価値観や枠組みを根底から覆すような技術革新をもたらすものであると言われている。
ICT	Information and Communication Technology の略。情報や通信に関する技術の総称。「ICT 機器」とは、パソコンやスマホなどの情報や通信のやりとりに使用する機器のこと。
IoT（アイ・オー・ティ）	Internet of Things の略。「モノのインターネット」と訳され、パソコンだけでなく、自動車や家電、ロボット、施設など様々な物がインターネットに繋がれ、情報のやり取りをすること。
MaaS（マース）	Mobility as a Service の略。従来の交通手段・サービスに、自動運転やAI（人工知能）などの様々な技術を掛け合わせた、次世代の交通サービスのこと。
RPA	Robotic Process Automation の略。パソコンを使用してこれまで人間が行ってきた作業、あるいはより高度な作業を人間に代わって行うことができるソフトウェアのこと。

SNS	Social Network Service の略。「会員制交流サイト」のことで、友人同士や同じ趣味を持つ人同士が Web サイト上で集まり、コミュニケーションをとれるサービスを指す。特に多く利用されているものとして Facebook、Instagram、Twitter、LINE、Youtube、TikTok がある。
オープンデータ	誰もがインターネットを通じて容易に利用（加工、編集、再配布等）できるように、営利目的、非営利目的を問わずに二次利用可能なルールが適用され、機械判読に適し、無償で利用できる形で公開されたデータのこと。
ガバメントクラウド	デジタル庁が整備している、官庁や自治体が業務システムを利用する際のクラウド上の共通基盤のこと。原則として全自治体が活用することで、コスト削減やセキュリティの強化につながるとされている。
クラウド	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が提供するサービスを、利用者はネットワーク経由で自分のパソコンやスマートフォンで利用する方式のこと。
チャットボット	AI（人工知能）を活用した自動会話プログラムのこと。
テレワーク	「tele=離れた所」と「work=働く」を合わせた造語。ICT を活用した、場所や時間にとらわれない柔軟な働き方のこと。働く場所により、「在宅勤務」「サテライトオフィス勤務」「モバイルワーク」の形態に分けられる。
ドローン	無人で遠隔操作や自動操縦で飛行できる機体のこと。
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等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。例えば、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等がある。
5G（ファイブ・ジー）	5th Generation（第5世代移動通信システム）の略。次世代の通信技術で「高速大容量」「高信頼・低遅延通信」「多数同時接続」という特徴がある。通信技術の進化により、様々なサービスやビジネスでの利用が期待されている。
マイナンバーカード	本人の申請に基づき交付され、マイナンバー（個人番号）を証明する書類や本人確認の際の公的な身分証明書として利用でき、また、様々な行政サービスを受けることができるようになる IC カードのこと。

マイナポータル	政府が運営するオンラインサービスで、マイナンバーカードを利用して各種申請や個人情報を確認できる、自分専用の Web サイトのこと。
---------	---

## 秩父市DX推進計画

発行月 令和5年4月

発行 秩父市 総合政策部 改革推進課  
〒368-8686 秩父市熊木町8番15号

TEL 0494-22-2202【直通】

FAX 0494-24-7272

Mail [kaikaku@city.chichibu.lg.jp](mailto:kaikaku@city.chichibu.lg.jp)