

# 小平市デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進方針

令和4年1月31日策定

## 1 方針の基本的な事項

### (1) 方針策定の目的

市におけるデジタル・トランスフォーメーション（Digital transformation、以下「DX」という）により目指すべき姿や基本的な考え方を示すため、「小平市デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進方針」を策定します。

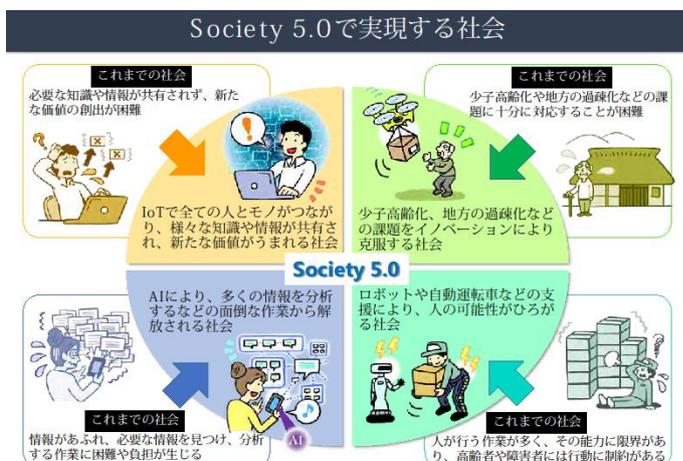
### (2) 方針策定の背景

少子高齢化や人口減少の進展、労働生産力の減少、経済規模の縮小、社会保障費の増大など社会的な課題もあり、経営資源が制約される状況の中、地方公共団体においては、多様化、複雑化する市民ニーズに対応しつつ、持続可能な形で行政サービスを提供し、住民福祉の水準を維持することが求められています。

また、「Society 5.0」\*1時代の到来、スマートフォンの普及など、社会全体のデジタルシフトが急速に進展する中、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止や「新しい生活様式」への対応として、テレワーク、オンライン会議、キャッシュレス決済などの非対面、非接触を実現するデジタル技術を活用した取組が進んでいます。

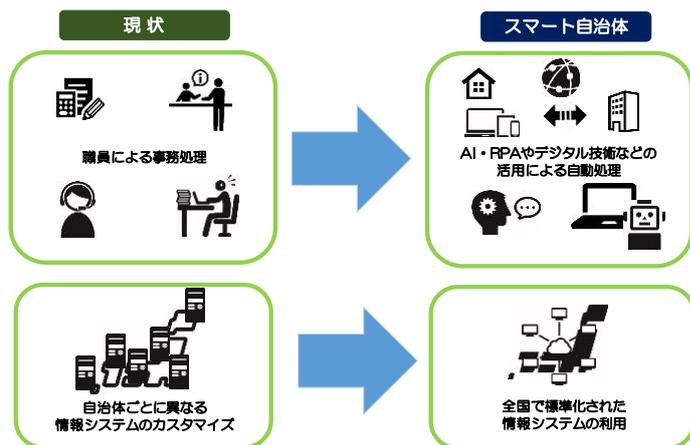
国を挙げてデジタル社会へ対応する動きが加速している昨今において、国が掲げるデジタル社会の目指すビジョン実現のために、住民に身近な行政を担う自治体、とりわけ市区町村の果たす役割は極めて大きい、とされており、市におけるDXの推進は喫緊の課題となっています。

これらを背景に、「スマート自治体」\*2への転換を図り、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するよう、市におけるDXの取組を推進する観点から、本方針を策定します。



\*1 「Society 5.0」とは、サイバー空間とフィジカル（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、人間中心の社会のこと。

出典：内閣府ホームページSociety5.0「科学技術イノベーションが拓く新たな社会」資料



\*2「スマート自治体」とは、AI・RPAなどを活用し、職員の事務処理を自動化したり、標準化された共通基盤を用いて効率的にサービスを提供する自治体のこと。（自治体戦略2040構想研究会 第二次報告（総務省）より）

### (3) DXの定義

一般に、DXとは、「IT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ます。

自治体におけるDXの本質は、新技術に合わせて、業務やサービス、制度や政策、組織のあり方等を徹底的に見直し、職員や財源等の行政資源を再配分するなど行政の最適化を図り、デジタル社会にふさわしい行政のかたちに再構築する抜本的な変革を進めることにあると言われています。

このDXによる変革によって、行政サービスの品質向上や新しいサービス展開など新たな価値が創出され、さらには地域課題の解決や社会経済活動の発展へとつながり、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ます。

## 2 市における取組の現状と課題

### (1) 市におけるこれまでの取組

市においては、これまで、東京電子自治体共同運営の電子申請サービスを活用した行政手続のオンライン化や、電子決裁の導入、住民情報システムの3市共同自治体クラウド移行などの取組を着実に進めてきました。

一方で、市におけるデジタル化の現状は、分野によって取組に濃淡があることや、部分的なICT化の取組に留まっていること、端末の配備等デジタル環境の基盤整備や職員のリテラシー向上、ペーパーレス化や電子決裁比率の向上などデジタル化の基礎となる取組が十分ではないことなどが課題となっています。

### (2) 市における取組の位置付け

第四次長期総合計画の自治体経営方針を受け、スマート自治体への転換を視野に入れ、デジタル社会にふさわしいサービスの展開や業務効率向上の取組について検討を進めています。

### (3) 今後の課題

今後、DXの取組を推進することにより、いつでも、どこからでも行政サービスにアクセスできるなど利用者の利便性を高め、サービスの品質向上を図ることが可能となります。また、内部事務の効率化や生産性の向上により、長期的には様々なコストの減少が期待されます。しかし、デジタル移行期におけるアナログとデジタルの併用期間には、人的・財政的な負担が増え、短期的にはコストが増加することは避けられません。これまで以上に、組織を超えた横断的な協力や連携が必要になります。

さらに、市におけるDXの取組を効果的なものとするには、DXの意義について、共通の認識の下、組織的に取り組むことが重要です。デジタル人材の育成や、DX推進にふさわしい職場風土づくり、職員の意識改革についても、並行して、継続的に取り組んでいく必要があります。

### 3 将来像、推進の方向性

#### (1) 将来像

「Society 5.0」に描かれるスマート自治体への転換を図るとともに、市民生活や地域社会をあらゆる面でより良い方向に変化させていくことを目指します。

#### (2) DXにより目指すもの

市におけるDXの取組は、デジタル技術やデジタル化を手段として、市民生活や地域社会をあらゆる面でより良い方向へと変化させていくものです。また、行政をとりまく様々な課題を解決するために、制度や政策、組織のあり方などを変革し、スマート自治体への転換を図るものです。取組の成果は、最終的に市民や地域社会に還元することを目指します。

##### (ア) 利便性を向上し、負担を軽減すること

時間や場所を問わない行政サービスを提供するなど、市民や利用者、職員の利便性を向上し、負担を軽減することを目指します。

##### (イ) 適切な情報提供をすること

いつでも求める情報が入手できるようにするとともに、市民や利用者に対して、一人ひとりのニーズに合った情報を、タイムリーに届けることを目指します。

##### (ウ) 課題解決に役立てること

データの整備や活用により、市民生活や地域社会にかかわる諸課題の発見や、課題解決に役立てることを目指します。

##### (エ) 生産性を高めること

業務の見直しや再構築により、作業を効率化し、行政の生産性を高めることを目指します。

##### (オ) 新たな価値や魅力を生み出すこと

財源や職員等の行政資源の再配分と全体最適化など抜本的な変革により、新たな事業の展開や既存サービスの品質向上を図ることを目指します。

#### (3) DXの対象分野

市におけるDXの取組を、次の3つの対象分野において推進します。

##### (ア) 市民サービス

市民サービスの利便性向上や手続にかかる負担を軽減します。時間や場所を問わずスマートフォンによる手続を可能とするなど、サービスの充実を図り、品質を高めるほか、様々なニーズに応え、一人ひとりのライフスタイルに寄り添ったサービスの提供や新しいサービスの展開などにより、新たな価値を生み出すことを目指します。

DXの取組事例（イメージ） ※太字は総務省「自治体DX推進計画」の重点取組事項  
行政手続のオンライン化、マイナンバーカードの普及促進、スマートフォンによる各種申請手続の推進、オンライン・非対面による会議・相談の実施、公金・手数料のキャッシュレス決済、チャットボットによる24時間365日問い合わせ対応、プッシュ型・効果的な情報提供

#### (イ) 市役所

業務負担の軽減と効率化により、行政や職員の生産性向上を図ります。デジタル技術に合わせて業務やサービス、組織や制度を再構築することにより、財源や職員等の行政資源を再配分し、最適化を図り、行政サービスの充実や新しい事業の展開など、新たな価値を生み出すことを目指します。

DXの取組事例（イメージ） ※太字は総務省「自治体DX推進計画」の重点取組事項  
**情報システムの標準化・共通化、情報セキュリティ対策の徹底、AI・RPAの活用、テレワークの推進**、電子決裁、ペーパーレス、オンライン会議、チャットツールの活用、フリーアドレス、ネットワークの無線化、災害からの迅速な復旧

#### (ウ) 地域社会

デジタル技術やデータを活用した地域の安全・安心（防災・防犯）、地域経済の活性化（農業・工業・商業）、地域の魅力向上（観光・文化・芸術）、学校教育・生涯にわたる学びの充実などの取組により、地域課題の解決や魅力のあるまち、活力のあるまち、まちの価値の向上を目指します。

DXの取組事例（イメージ） ※太字は総務省「自治体DX推進計画」自治体DXの取組みとあわせて取り組むべき事項  
**デジタルデバイド対策**、公共施設Wi-Fiの整備、高齢者や子どもの見守りににおけるIoTやQRコード（2次元コード）の活用、ICTを活用した学び、VR（仮想現実）技術の活用、ICTやSNSの活用による市民参加、デジタルアーカイブ、オープンデータ

### (4) DXに欠かせない視点

DXの取組は、様々な分野において、デジタル化やデジタル技術の活用による変革を進めるものです。誰もが身近なものとして、やさしく、安心してデジタルを活用できるように、市におけるDXの取組を推進していく上で、次の2つの視点が欠かせません。

#### (ア) 誰もが実感でき、恩恵を享受できるデジタル化

デジタル化に際して、誰もがその恩恵を享受できるようにするには、利用者の操作を意識したユーザー・インターフェースの実装や、年齢、障がいの有無、言語の壁を越えて誰もが利用できるアクセシビリティ確保への配慮を心がけます。また、市において、利用者のデジタル技術活用を支援する取組や、デジタル化への対応が困難な方に向けた個別支援を継続的に周知、または実施します。

#### (イ) 安全・安心で信頼できるデジタル化

誰もが安心してデジタルサービスを利用できるように、情報漏洩やサイバー攻撃など情報セキュリティ上のリスクに対する高度な対策は不可欠です。アクセス先サイトの信頼性や通信の安全性を確保し、入力・送信する個人情報の保護など、情報セキュリティ対策を徹底します。

## 4 DX推進の環境整備

### (1) DXの推進体制

市におけるDXの推進は、全ての部課に関連する全庁的かつ横断的な取組です。効率のかつ効果的に推進していくために、次のとおり体制を整備します。

(ア) 最高情報統括責任者（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統括します。

(イ) 小平市デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進本部及び部会

推進本部は、市長、副市長（CIO）、教育長、各部長により構成し、DXの推進に関する事項について、協議や情報共有を図り、組織横断的かつ全庁的に推進する役割を担います。推進本部には、課長等で構成する部会を置き、連絡調整や意見交換を行います。また、必要に応じてワーキングチームを設置し、取組を推進します。

(ウ) 外部人材や知見の活用

CIOのマネジメントを専門的知見から補佐する役割や、DXの取組について、技術的な助言やサポートをする役割などを重視し、外部の専門人材や知見を積極的に活用します。

(エ) 取組体制の整備

必要に応じて取組部門の充実を図り、取組を推進します。

### (2) デジタル化を担う職員の確保・育成

市におけるDXの取組を担うのは職員です。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ります。デジタル人材（職員）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ます。

### (3) DX推進の心がまえ

市におけるDXの取組を効果的に推進していくには、デジタル化を手段として、業務やサービスを見直し、変革するDXの意義についての理解と職員の意識改革が不可欠です。DXの取組と並行して、次の4つの基本的な心がまえを職員に浸透させて、DX推進にふさわしい職場風土づくりを進めていきます。

(ア) 市民目線と市民本位の発想

DXの取組の恩恵は、最終的に市民に還元されるものです。職員には、市民や利用者の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DXの活用を発想することが求められます。

(イ) 意欲的で主体的な変革の姿勢

DXの推進には、職員一人ひとりが変革の意義を理解し、すべての職員が当事者として力を出し合うことが求められます。また、職員には、他の活用事例を把握し、導入するだけでなく、あらゆる分野において、斬新な発想により構想することが期待

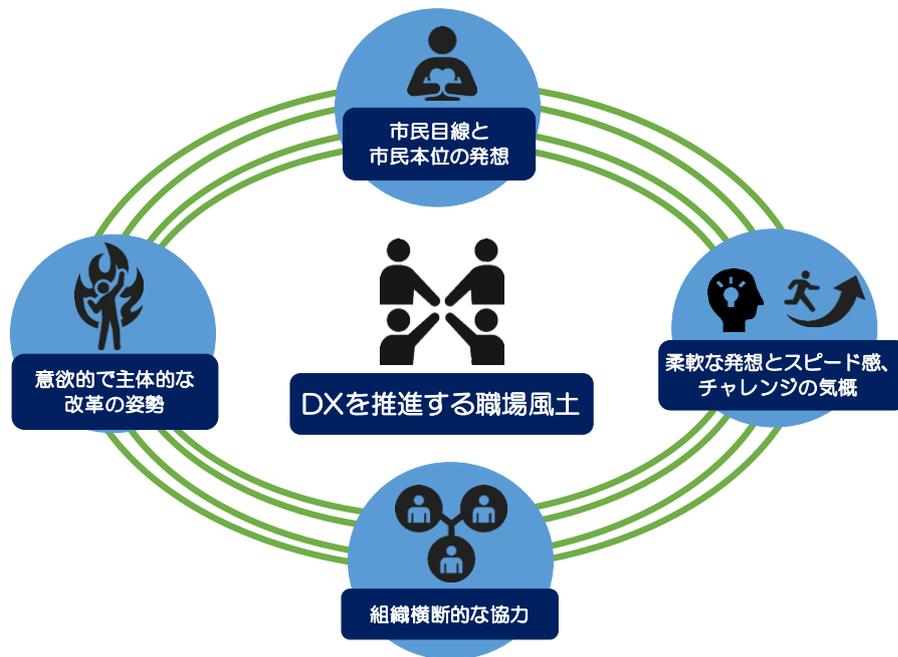
されています。

(ウ) 柔軟な発想とスピード感、チャレンジの気概

職員は、日ごろから、主体的に業務にあたり、課題の発見に努めるとともに、DXの活用により課題解決を図る際には、様々な可能性やアイデアを多角的、機動的に検討し、実行することが求められます。

(エ) 組織横断的な協力

すべての職員がこのような意識を持って行動し、複合的な課題にも柔軟に対応するためには、組織を超えた協力が不可欠です。全庁的な取組や関連する取組については、DX推進本部等の横断的な組織で確認を行うとともに、DX推進、組織、人事研修、予算の担当部署等が連携しながら各職場を支援していくことが求められます。



(4) 予算措置の考え方

各年度において必要な予算措置を行います。予算措置にあたっては、国費・都費等の財政措置を最大限に活用します。

(5) その他

必要に応じて条例、規則等の整備を行います。

5 その他

法改正や社会情勢の変化等により、必要性が生じた際は、本方針の見直しを行います。本方針を踏まえ、別途、「デジタル・トランスフォーメーション (DX) の取組事項」を定め、これによりDXの取組を展開し、適宜、進捗管理を行います。「デジタル・トランスフォーメーション (DX) の取組事項」は国の最新動向や市の状況に応じて随時更新します。

## 用語集 (アルファベット・五十音順)

### AI

Artificial Intelligence (アーティフィシャル・インテリジェンス) (人工知能) の略。人工的な方法による学習、推論、判断等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。

### ICT

Information & Communication Technology (インフォメーション・アンド・コミュニケーション・テクノロジー) (情報通信技術) の略。情報処理及び情報通信に関する技術の総称のこと。従来から使われていた IT (Information Technology) に替わって、通信ネットワークによって情報が流通することの重要性を意識して使用される。

### IoT

Internet of Things (モノのインターネット) の略。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等が進展し、新たな付加価値を生み出すというコンセプトを表した語。

### RPA

Robotic Process Automation (ロボティック・プロセス・オートメーション) の略。人間がコンピュータ操作で行う作業を、ソフトウェアによる自動的操作により代替するもの。

### SNS

Social Networking Service (ソーシャル・ネットワーキング・サービス) の略。登録された利用者同士が交流できる Web サイトの会員制サービスのこと。インターネットを介して人間関係、社会的なネットワーク (ソーシャルネットワーク) の構築を可能にするサービスのこと。

### VR (仮想現実)

Virtual Reality (バーチャル・リアリティ) の略。コンピュータ上に仮想的な世界をつくり出し、あたかも現実にそこにいるかのような体験をさせる技術のこと。

### アクセシビリティ

高齢であることや、身体的ハンディを持っている等の条件に関わらず、情報やウェブサービス、ソフトウェア等に円滑にアクセスし利用できること。

### 「新しい生活様式」

新型コロナウイルス感染症 (COVID-19) の感染拡大を防止するために、厚生労働省が公表した日常生活における行動指針のこと。

## 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、国民だれもがインターネット等を通じて容易に利用（加工、編集、再配布等）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、③無償で利用できるもの、といういずれの項目にも該当する形で公開されたデータのこと。

## オンライン会議

インターネットを介して映像や音声、データをやり取りし、オンライン上で行う会議のこと。

## キャッシュレス決済

現金を使用せずに支払いを行うこと。主に、クレジットカード、デビットカード、電子マネー（プリペイドカード）、スマートフォン決済のことを指す。

## サイバー攻撃

サーバやパソコンなどのコンピュータシステムに対し、ネットワークを通じてシステムを破壊する、データを窃取する、データを改ざんする等の攻撃の総称。

## 住民情報システムの3市共同自治体クラウド

自治体クラウドとは、複数の自治体が住民記録、税、保険などの基幹システムを、外部のデータセンターに集約し共同利用すること。令和4年1月より東村山市、東久留米市と3市で14業務を自治体クラウドへ移行した。

## スマートフォン

従来の携帯電話に比べてパソコンに近い性質を持った情報機器のこと。パソコン向けのWebサイトや動画を閲覧でき、アプリケーションを追加することによって機能を自由に追加することができる。また、画面の拡大やスクロールなど直感的な操作が可能。

## チャットボット

「チャット」と「ロボット」を組み合わせた造語で、人工知能を活用した「自動会話プログラム」のこと。

## デジタルアーカイブ

公的な博物館、図書館、文書館の収蔵資料や、自治体・企業等の文書・設計図・映像資料などを含めた有形無形の文化・産業資源を収集し、デジタル方式で記録、データベース技術を用いて保存、蓄積し、ネットワーク技術を用いて検索を可能にして、継続的に活用すること。

## デジタルシフト

広義では、最新のデジタル技術や IT を利用して、人々の生活をより便利にしていくこと。狭義では、行政と市民が時間や場所にとらわれず、双方向にコミュニケーションを取れる環境をデジタル技術によって構築すること。狭義のデジタル化を指す。

## デジタルデバイド

情報通信技術の活用機会や活用能力の有無によって生じる格差のこと。情報格差ともいう。

## テレワーク

ICT を活用し、サテライト勤務、モバイル勤務、在宅勤務等場所や時間を有効に活用できる柔軟な働き方のこと。

## 電子決裁

紙の文書ではなく、パソコン上の電子文書を用いてパソコン上で行う決裁処理方法のこと。

## 東京電子自治体共同運営の電子申請サービス

東京都内の自治体がシステムを共同で利用できるサービスのこと。市区町村への申請・届出を、インターネットを通じて行うことができる。

## プッシュ型

ユーザーの能動的な操作を伴わず、必要な情報が適切なタイミングで自動的に配信されるタイプの技術やサービスのこと。

## フリーアドレス

オフィスの中で固定席を持たず、自由に着席場所を選んで働くスタイル、もしくはオフィス形態のこと。

## ペーパーレス

紙の利用を削減すること。業務において紙出力を行わずに電子化ファイルを閲覧する、文書保存を紙文書として保存せず業務システムを活用してデータベースへ保存すること等を言う。

## 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）が記載されている。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 等の電子証明書を利用した電子申請等、様々なサービスにも利用できる。

## ユーザー・インターフェース

サービスを受ける際に、利用者が実際に目で見て、手で操作し、情報をやりとりする接点のこと。ユーザーに対する情報の表示様式や、ユーザーのデータ入力方式を規定する、システム等の操作感、操作性。

## リテラシー

知識や情報を有効に活用できる能力のこと。