

令和4年度  
DX（デジタルトランスフォーメーション）に関する  
調査研究

報告書

埼玉県東南部都市連絡調整会議

令和5年2月



## 目次

I	調査研究の概要.....	1
II	DX推進に関する各市町の取組状況.....	3
III	DX推進に関する研修の考察.....	7
	1 各市町における研修の実施状況.....	7
	2 研修の実施にあたっての観点.....	7
	3 課題解決に有効な研修内容.....	9
IV	おわりに.....	11

# I 調査研究の概要

## (1) 背景

令和2年12月、総務省が策定した「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」において、自治体は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、AI等を活用して業務の効率化を図り、人的資源をより付加価値の高い業務に投入することで、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。

また、令和3年5月には、デジタル社会形成基本法が成立・公布され、「地方公共団体は、基本理念（注：同法第2章に定めるデジタル社会の形成についての基本理念）にのっとり、デジタル社会の形成に関し、国との適切な役割分担を踏まえて、その地方公共団体の区域の特性を活かした自立的な施策を策定し、及び実施する責務を有する」こととされている。

## (2) 調査研究専門部会立ち上げの経緯

自治体のDXを推進するにあたっては、住民に最も身近な行政を担う市区町村の役割は大きく、デジタル社会の構築に向けて自治体全体として足並みを揃えて取り組んでいくことが必要である。さらに、デジタル社会形成基本法において、「国及び地方公共団体は、デジタル社会の形成に関する施策が迅速かつ重点的に実施されるよう、相互に連携を図らなければならない。」とされ、双方で連絡調整を図りながら、デジタル社会の構築に向けた取組を全自治体において着実に進めていくことが求められている。

こうしたことを受け、埼玉県東南部都市連絡調整会議では、令和3年度から専門部会を立ち上げ、DXに関する取組及び課題等について情報共有、整理分析を行うこととした。

### (3) 令和3年度の調査研究結果

令和3年度調査研究において、以下の結論に至った。

#### ・DX専門部会の継続

「自治体DX推進計画」の期間が令和7年度末となっていることから、次年度（令和4年度）以降も5市1町で、それぞれの自治体でのDX進捗状況や取組事例、課題などについて情報共有していくことは有意義であると考えられる。

#### ・5市1町による「協働」

具体的には「階層別」にDX有識者を招いた研修を実施するなど、1つの自治体では対象人数が少ない場合（例えば、トップマネジメント向けセミナーなど）でも、5市1町での共同開催とすることで、合理的に実施できることや、横串的なコミュニケーションパスの形成などが期待される。

### (4) 令和4年度の調査研究内容

今年度は、令和3年度の調査研究結果を受けて、DXの取組状況等について引き続き情報交換を行うとともに、5市1町共同で実施する、DX推進に関する研修について考察を行った。

#### <専門部会開催内容>

回	開催日	内容
第1回	令和4年8月23日（火）	・調査研究の進め方 ・令和4年度DX専門部会スケジュール
第2回	令和4年9月29日（木）	・自治体DX推進のための職員育成の取組の情報交換 ・研修内容の検討
第3回	令和4年11月11日（金）	・DXに関する取組みについての情報交換 ・研修内容に関する協議
第4回	令和4年12月19日（月）	・報告書に関する協議

## II DX推進に関する各市町の取組状況

各市町のDX推進に関する取組状況について、情報交換を行った。ここでは、各市町の取組について、「自治体DX推進計画に基づく取組」と「独自の取組」にわけて以下に記載する。

### (1) 自治体DX推進計画に基づく取組一覧表

総務省「自治体DX推進計画」に基づく区分		草加市		越谷市		八潮市	
		実施	内容	実施	内容	実施	内容
自治体DX推進計画「重点取組事項」	1	有	デジタル政策係を新設した。	有	情報化に関する会議を年2回程度開催している。 「IT推進本部」(本部長：市長、副本部長：副市長・教育長) ▼ 「個別施策推進部会」(統括責任者：部長)	有	「DX推進本部」(本部長：市長、副本部長：副市長、副本部長：教育長及び部長級) ▼ 「DX推進委員会」(副部長級) ▼ 「検討部会」(関係課長級)
	2	無		無		無	
	3	有	「草加市DX推進方針」	有	「越谷市情報化推進計画(2021)」	有	今年度策定できよう検討を進めている。
	4	有	基幹ベンダーに文字同定作業を依頼した。	有	基幹ベンダーに業務分析を依頼し、それを利用してFit&Gap分析を進めている。 RFIに向けてベンダーへヒアリング調査を進めている。	有	基幹ベンダーに業務分析を依頼した。
	5	有	・平日夜間・日曜にカード交付窓口を開設した。 ・4月1日からコンビニ交付手数料を減額した。 ・6月に広報紙特集号を発行した。 ・9月に駅前の商業施設で申請窓口を実施した。 ・毎月1回、市内4駅での出張申請サポートを行った。 ・マイナポイント申請端末を設置した。	有	平日夜間・日曜にカード交付窓口を開設した。 マイナポイント申請支援窓口を設置した。 本庁舎だけでなく、地区センターでの出張申請支援を行った。	有	・8月下旬から八潮駅前の商業施設内に、オンライン形式によるマイナバーカード・マイナポイントの申請支援窓口を設置した。 ・9月から本庁舎1階にマイナポイントの申請支援窓口を設置した。
	6	有	引越しワンストップサービスの対応に伴うシステム改修を実施済み。 その他手続きについては調査検討中。	有	引越しワンストップサービスの対応に伴うシステム改修を実施済み。 その他、子育て・介護等の手続きを順次開始する予定。	有	引越しワンストップサービスの対応に伴うシステム改修を実施済み。 その他手続きについては調査検討中。
	7	有	RPA：導入済 AI： ・AI-OCR、AI翻訳機、音声テキスト化導入済 ・AI窓口案内導入手続中	有	RPA：導入済 AI： AI-OCR 県共同利用の音声テキスト化を導入済	有	RPA/AI-OCR： 7月にデモンストレーションを実施、来年度導入に向けて調整中 AI： 県共同利用の音声テキスト化を導入済
	8	有	導入済	有	導入済 専用端末を各所属に分配した。 R5機器更新予定。	有	導入済
	9	無		有	2・3月、地区センター等を利用して40回のスマホセミナー実施予定。	無	

三郷市		吉川市		松伏町	
実施	内容	実施	内容	実施	内容
有	デジタル推進係を新設した。	有	「DX推進本部」 (市長・副市長・教育長・部長級) ▼ 「DX推進会議」 (課長級) ▼ 「ワーキングチーム」	無	
無		無		無	
無	今後、検討を進める。	有	「吉川市デジタルトランスフォーメーション(DX)推進計画」	無	来年度中の策定を目指している。
有	基幹ベンダーに依頼し、進めている。	有	基幹ベンダーに業務分析を依頼した。	有	情報部門にて、担当課に説明を行った。 今後調整を進める。
有	8月下旬から本庁舎1階にマイナバーカード申請用写真撮影コーナーを設置した(出張支援日除く)。 8月下旬から市内公共施設での出張申請サポートを実施中。	有	選挙の際に出張申請窓口を設置した。 庁舎内にマイナポイント申請端末を設置した。	有	申請支援窓口を設置した。
有	スケジュールを整理している。	有	令和4年度にマイナポータル申請管理システムを構築し、引越しワンストップ・子育て・介護等の手続きを順次開始する予定。	有	基幹ベンダーにサーバ構築作業を依頼した。
有	RPA:導入済 AI:県共同利用の音声テキスト化、AI-OCRを導入済	有	RPA:未着手 AI:県共同利用の会議録システム、県共同利用のAI-OCR、多言語翻訳システムを導入済	無	
有	導入済	有	専用タブレット端末を整備し、実証実験中。	無	
有	国の補助金を活用し、スマホ教室を開催中。	有	国の補助金を活用し、専門業者にてスマホ教室を開催した。	有	福祉の部署でスマホ教室の開催する予定。

(2) DXに関する主な独自の取組一覧表

		草加市		越谷市	八潮市			
1	内容	<p>スマート窓口 窓口支援システム（書かない窓口や必要な手続きの抽出等）、窓口連携システム（関連窓口の一括予約やWeb混雑状況確認等）、AI窓口案内システム（音声対話による庁舎案内等）を導入する。</p>	<p>チャットツールの導入 職員の自席パソコン間で利用できるチャットを導入する。</p>	<p>住宅地図 全職員が自席パソコンで電子住宅地図を利用できるようにする。 また、他の所属のデジタル地図資源と、自所属が持つデジタル資源を組み合わせ、新たな予測や知見を得られるよう、Shapefileの取込表示機能、台帳管理機能を付ける。</p>	<p>市ホームページのリニューアルと同時にオンライン行政サービスが便利にできる「ネット市役所」を開設した。 併せて、スマホから申請情報を入力し、表示されたQRコードで受付することで、住民票や印鑑証明申請を出力する「窓口改善ソリューション」を開始した。</p>	<p>八潮駅前の商業施設内に、オンラインによるマイナンバーカード取得支援窓口を開設した。 併せて、マイナビポイントの申請支援も実施した。 場 所： プレスポ八潮内 時 間： 毎日10時から20時まで</p>	<p>音声テキスト化システムを導入した。</p>	<p>電子決裁システムを導入した。</p>
2	実施理由	<p>引っ越しなどの際には、複数の窓口で手続きが必要なため、「待つ」「書く」「ほかに必要な手続を調べる」「移動する」などを繰り返すので、利用者にとって負担が大きい。 この問題を、窓口関連ICT技術を組み合わせ、解決又は軽減するもの。</p>	<p>コロナ禍における会議の削減や、テレワークの実施などにより、職員間の意思疎通が取りづらくなっていることから、これを改善するもの。</p>	<p>紙の住宅地図や、CD-ROMの住宅地図、インターネットの地図などを、業務で利用する所属は多いため、自席パソコンで住宅地図の閲覧等ができるようにすることで、業務効率の改善を図るもの。</p>	<p>市長マニフェストにある来庁することなく申請や届出等の行政手続きを行うことを実現するため。 行政手続きのオンライン化が促進されることを想定し、手続きの入口（ポータル）機能を確立するため。</p>	<p>・マイナンバーカードの普及促進 ・マイナビポイントの申請支援</p>	<p>行政事務の効率化を図るとともに、住民サービスの向上につなげるため、庁内の会議や住民からの相談等を記録した音源データをテキストデータ化するため。</p>	<p>紙文書から電子文書に転換することによってペーパーレス化を促進し、事務の効率化と執務環境の改善、庁舎スペースの効率的な活用を図るため。</p>
3	実施時期	<p>令和4年6月～令和5年3月 ：システム構築（令和5年5月の新庁舎開庁時から運用開始）</p>	<p>令和5年4月から利用開始予定</p>	<p>令和5年5月から利用開始予定</p>	<p>令和4年11月～ 令和4年8月27日～令和5年2月28日 （プレスポ八潮の休業日は除く）</p>	<p>令和4年6月1日～令和5年3月31日</p>	<p>令和3年11月1日～令和9年9月30日 （運用開始は令和4年10月1日から）</p>	
4	対象	<p>引っ越し等で手続を行う全窓口</p>	<p>全職員</p>	<p>全職員</p>	<p>市民やホームページ利用者</p>	<p>原則として、八潮市民全般（ただし、市民以外でも利用可能）</p>	<p>市職員全般</p>	<p>市職員全般</p>
5	コスト	<p>令和4年度予算額：144,126千円（導入費のみ。別途、運用費が必要） （デジタル田園都市国家構想推進交付金で1/2補助）</p>	<p>令和4年度予算額：23,650千円（導入費）</p>	<p>新庁舎ネットワーク構築を含めた、全庁のネットワーク更改の中で、基本機能の一つとして導入した。</p>	<p>公式ホームページのリニューアルに含まれる。</p>	<p>9,721,140円</p>	<p>660,000円</p>	<p>49,170,000円</p>
6	効果・成果	<p>・窓口を利用する住民等の負担軽減ができる見込み ・システムによる案内を中心とすることで、日本語が話せない方に、適切な案内ができる見込み</p>	<p>・会議や電話の削減などで、業務を効率化できる見込み ・アイデアを思い付いた際、伝言を忘れた際、災害時など、様々な場面で情報伝達に活用し、状況改善や問題解決が図れる見込み</p>	<p>・紙の地図を使用する場合に比べ、自席パソコンでいつでも利用できるため業務効率率が上がる見込み ・インターネットの地図を利用する場合に比べ、個人宅名などの確認が容易であるため、業務効率率が上がる見込み</p>	<p>・市民や利用者の利便性向上 ・職員の事務効率化</p>	<p>平日や日中に来庁するのが困難な方でも申請のサポートを受けられるようになった。</p>	<p>令和4年6月の導入から、48回使用されている。</p>	<p>令和4年度10月から導入のため、今後効果・成果を分析予定。</p>
7	その他補足	—	—	—	—	<p>9月は毎日係員が案内し、10月以降は土曜・日曜のみ係員が案内した。</p>	—	—

三郷市		吉川市		松伏町	
市内公共施設 (※)でのマイナンバーカード申請・マイナポイント申込に関する出張サポートを行うもの。 ※マイナンバーカード申請については計8か所・全9回、マイナポイント申込については計9か所・全11回	総務省のデジタル活用支援推進事業を活用し、市内公共施設でスマートフォンの基本操作等についての講座を行うもの。	自治体システム標準化・行政手続きオンライン化に向けて、業務フロー分析を行うために、国際標準のフローチャートであるBPMNを作図するためのツールを導入し、BPRの内容を含めた職員研修を実施した。	高齢者向けスマホ教室を開催した。	階層別DX研修会を実施した。	DX勉強会を実施する(予定)。
自身でマイナンバーカード申請・マイナポイント申込が難しい方の申請機会を増やすため。	スマートフォンの操作が不慣れな方をサポートするため。	自治体システム標準化・オンライン化に向けては、既存の業務フローと導入後の業務フローの差(GAP)が生じ、それを見直す作業(FIT)が発生するため、効率的に作業を進めていくために職員が用いるツールを導入するもの。	誰一人取り残さない人に優しいデジタル社会の実現を目指してDXを推進していくために、デジタルデバイド対策として、高齢者向けスマホ教室を実施するもの。	職員のDXに対する意識醸成	DX推進の意識醸成、DX推進体制の土台作り
令和4年8月～令和5年2月	令和4年9月～令和5年2月	令和4年6月～令和5年3月(翌年度以降も継続利用)	令和4年9月～令和4年10月	令和4年7月～9月	令和4年12月～令和5年3月
—	概ね65歳以上の方	標準化・オンライン化の対象業務の職員の利用を基本とするが、他の職員も利用可	60歳以上の市内在住・在勤者	全職員	主任～主事級の職員
—	—	6,725,000円	313,000円 (郵送料4,000円、SIM回線代56,000円、スマホ253,000円)	無償 (NTT東日本南埼玉支店に講師依頼)	—
(令和5年1月1日時点) マイナンバーカード申請者数:1,010人 マイナポイント申込者数:753人	(令和5年1月1日時点) 全13回中9回実施 参加者数:70人 (各回定員10人) アンケート内容にて参加者から「スマートフォン操作について丁寧に説明してもらってよかった」等、本事業に対する好意的な声をいただいた。	効果はこれから検証していくが、職員のシステム標準化・オンライン化に対する意識が高まるとともに、既存の業務フローを見直すきっかけとなっている。	申込者数も多く、参加者の満足度も高い状況であった。 (アンケートの詳細結果は集計中)	職員のDXの基礎知識の習得、意識醸成の促進	—
—	—	・新たなツールの操作を覚える必要があるため、職員の負担が増加する。 ・既存の仕組み(吉川市の場合、業務プロセス管理表)との調整が必要。 ・BPMNは国際標準であるがツールは確立されたものではないため、継続性を考慮する必要がある。	・単年度で取り組める規模には限度があるため、継続的な取組が必要である。 ・関連する部署との役割分担が必要となる。	町長～課長、主幹～主査、主任～主事の3階層に分け、それぞれの階層向けに約1時間の研修会を1回ずつ実施した。	グループワーク形式による課題研究を通して、意見を取りまとめ、町DX推進基本方針に反映することを検討している。

※各市町が独自の取組であると判断したものを記載

### Ⅲ DX推進に関する研修の考察

令和3年度調査研究において、「階層別にDX有識者を招いた研修を実施するなどの5市1町共同での取組も有効である」という結論に至ったため、今年度はDX推進に関する研修について考察を行った。

#### 1 各市町における研修の実施状況

研修の内容を検討するにあたり、各市町における研修実施状況について情報交換を行った。実施状況については、別表のとおりである。

#### 2 研修の実施にあたっての観点

情報交換の結果、各市町において様々なDXに関する研修を行っていることが整理できた。また、どの市町においても、DXに関する意識が未だ全庁的には広まっていない状況にあり、今後も継続的に人材育成に取り組んでいく必要性があることも、併せて判明したところである。

以上のことから、研修の実施にあたっては、「職員に対し、どのようにDX意識の醸成を図っていくか」という観点をもつことが重要であるといえる。

## 別表 各市町のDXに関する研修実施状況一覧

各市町が実施している研修名		研修の概要（対象、内容、規模等）	課題	
DX推進の研修	草加市	情報セキュリティ研修 情報セキュリティ推進員（各課につき1人）を対象として、毎年実施している情報セキュリティ研修の内容に、令和4年度よりDXに関する概要説明を追加した。 主な内容は、「DXとは何か」、「自治体DX推進計画の重点取組事項について」である。	各業務において、適切なシステムやツールを導入し使いこなすことは重要であるため、その能力を持った人材を必要な部署に配置することが望ましく、それをどのように実現するかが課題であると捉えている（DXに関する研修は手法の一つでしかない。）。	
	越谷市	DX人材育成研修 （日立システムズとのデジタル化の推進に係る事業協定）	管理職（副課長クラス）約120人を対象とし、全3～4回構成で、上半期に1セット、下半期に2セットを実施。DXがなぜ必要かを理解し、業務や地域の課題などを発見・解決を行っていくための意識改革・DXマインドの醸成と実務への反映を狙いとする。 （協定締結期間：令和4年7月から令和5年3月まで）	実施した研修結果の分析中
		DX人材育成プログラム （ベネッセの実証実験）	オンライン動画学習プラットフォーム（Udemy）によるプログラムに参加。 人材育成の様々なコンテンツがあり、参加者が希望するプログラムを選び、22人が参加した。 （令和3年度実施）	事務局からのアプローチをしたが、参加者自らが時間を作り受講する形のため、積極的な職員は大きな効果があるが、消極的な職員のスキル底上げには効果が薄く、参加者の意欲により学習量に差が出てしまった。
		DXマインド醸成研修 （富士通Japanの協力で実施）	DXやその推進で用いられる課題解決手法の「デザイン思考」の基礎知識の習得を狙いとした。 半日コースのワークショップ形式で、22人が参加した。（令和3年度実施）	継続するか、今後どのような展開を行うか、事業者と協議・検討が必要である。
	八潮市	八潮市デジタル・トランスフォーメーション（DX）管理職研修会	課長級以上（参加者68人）を対象に、DXの基礎について、2時間程度の研修を行った。	1回目の研修であったため、管理職を対象として、DXに関する基礎的な内容としたが、2回目以降の研修をどのように実施し、庁内に広げていくかが課題である。
	三郷市	EBPM研修	参加希望職員（16人）を対象に、EBPMの定義や先進地の事例紹介、取組み方等について、2時間程度の座学研修を行った。	政策立案にEBPMを導入するための個別具体的なデータの収集・分析等について、調査・研究する必要がある。
	吉川市	吉川市DX推進本部等におけるセミナー	令和3年度に、市長、副市長、教育長、部長級職員、課長級職員、主任主事級職員の計34人を対象に、元横須賀市副市長の廣川氏より、DXの動向や先進自治体の事例について、講義を頂いた。	意識醸成は継続した取り組みが必要であり、今回は職位が幅広かったため、それぞれの階層に合わせた講義内容についても、実施する必要がある。
		情報セキュリティ研修	令和4年度に、今後のDX推進の基盤作りとして情報セキュリティポリシーを改正したため、その改正内容に基づき、全部長級職員・課長級職員・課長補佐級職員・係長級職員を対象に情報セキュリティ研修を実施した。	今後は、副主査・主任・主事級職員に対し、実施していくとともに、おおむね3年間で全職員が受講できるよう、継続した取り組みが必要となる。
		BPMN研修	令和4年度に、今後のシステム標準化・オンライン化に対応するため、DXワーキングチームである「行政手続きオンライン化チーム」「システム標準化チーム」の構成員及び関係職員を対象に、業務可視化・業務フロー見直しに関する研修を実施した。 ※BPMN…わかりやすい図を作成して共有できる標準化されたフローチャート手法	システム標準化と合わせ、業務可視化・改善できることが望ましいが、各担当課の職員も通常業務に追われているため、研修の実施が負担となってしまう。
	松伏町	階層別DX研修会	職員を3階層（町長～課長、主幹～主査、主任～主事）に分け、それぞれの階層向けの内容の研修を実施した。	あくまでもDXに関する初歩的な意識付けに関する内容のみだったため、今後はもう少し踏み込んだ内容についての研修、勉強会等を継続して実施する必要がある。

### 3 課題解決に有効な研修内容

D X人材育成に関する課題を踏まえ、考察を行った結果、次のような研修内容を基本として実施していくことが有効であるとの結論に至った。

#### テーマ 自治体職員のD Xに関する意識醸成研修

##### 1 内容

- (1) D Xの基礎知識
  - ① D Xとは
    - ア D Xの定義、意義
  - ② D X推進の背景
    - ア なぜ、いまD Xが求められているのか
    - イ D X推進の目的
- (2) 行政におけるD X
  - ① 自治体D X推進計画
  - ② D X推進のプロセス
  - ③ D X推進にあたり、職員が取り組むべきこと
    - ア D Xの全体像
    - イ 初めの一步
  - ④ デジタル技術やその活用方法
    - ア 他自治体の事例
  - ⑤ デジタル人材の確保・育成
- (3) 他自治体の事例
- (4) その他

##### 2 対象

5市1町課長級以下の職員  
(ただし、各市町の実情に応じて変更可)

##### 3 形式

集合形式

※新型コロナウイルスの感染状況を考慮し、やむを得ない場合は、オンライン形式での開催も検討する。

#### 4 規模（人数）

30人程度（各市町5人程度）

#### 5 講師選定基準

DXに関する知識を有し、行政の観点から講義を行うことができる者

## IV おわりに

今回、各市町のDX推進の状況等について情報交換を行い、それぞれの市町で様々な取組や研修等を行っていることが整理できた。各市町での独自の取組みのほか、自治体DX推進計画の「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」については、全ての市町で取組みを行っていることが分かった。

そのなかで、各市町とも全庁的にはDXの意識が広まっていない状況であり、どのようにDXに係る意識の醸成を図るべきかが、5市1町に共通する課題であった。

今年度は、その共通課題の解決に有効な取組として、意識の醸成に関する研修について検討を行ったが、今後はその実現に向け、取り組んでいくことが必要であり、そのことが結果として、各市町のDX推進につながるものと考えられる。

研修の実現にあたっては、今後も調整が必要であるため、各市町のDXを推進していくためにも、必要に応じ、引き続き5市1町で連携を図っていくことが重要である。

令和4年度

DX（デジタルトランスフォーメーション）に関する調査研究 報告書

令和5年2月

埼玉県東南部都市連絡調整会議

事務局：越谷市総合政策部政策課内

住所 埼玉県越谷市越ヶ谷四丁目2番1号

電話 048-967-5167