

三郷市DX推進ビジョン

DXで輝く、選ばれるまち田園都市みさと
～住むほどに魅力が広がる、地域を愛し選ばれるまち～



令和 6 年3月
三 郷 市



ご挨拶

これまで本市では、行政手続のオンライン化など、デジタル技術を活用し、市民サービスの向上や暮らしが便利になる取組を進めてまいりました。また、個人情報保護や情報セキュリティ対策にも万全を尽くし、利便性と安全性の両面から市政のデジタル化を推進しております。



デジタル技術の活用が広がる中、国においては、目指すべきデジタル社会のビジョンとして「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」を示し、官民をあげてデジタル社会を実現するための様々な施策に取り組んでいます。

このような中、本市では、市民サービスの更なる向上と行政運営の効率化に向け、デジタル技術を活用して業務をより良く変革させるデジタルトランスフォーメーション（DX）を強く推進すべく、令和6年度から令和12年度までの7年間を計画期間とする「三郷市DX推進ビジョン」を策定いたしました。

本ビジョンでは基本理念に「DXで輝く、選ばれるまち田園都市みさと～住むほどに魅力が広がる、地域を愛し選ばれるまち～」を掲げ、その実現に向け、「みんなが便利で快適なまちのDX」「みんなにやさしい市役所のDX」「デジタルで安全な未来をともに」の3つの基本方針を定めています。

今後、市では本ビジョンに基づきDXを積極的に推進し、利便性の高い快適で暮らしやすい社会の実現に取り組んでまいります。

結びに、本ビジョンの策定にあたり、市民アンケートやパブリック・コメントなどで貴重なご意見をいただきました多くの皆様に心から感謝を申し上げます。

令和6年3月

三郷市長 木津雅晟

目次

第1章.三郷市DX推進ビジョン 策定の背景と目的	1
1-1.三郷市DX推進ビジョン策定の目的・趣旨	1
1-2.本ビジョンの位置付け.....	2
1-3.計画期間	4
1-4.本市を取り巻く環境	5
(1)本市の概要	5
(2)本市における代表的な課題.....	7
第2章.デジタル化に関する社会の動向.....	9
2-1.国のデジタル政策動向	9
(1)国のデジタル政策の流れ.....	9
(2)自治体DX推進計画の取組	12
(3)デジタル田園都市国家構想	14
2-2.埼玉県でのデジタル政策の動向	15
第3章.三郷市の現状・課題	18
3-1.本市のデジタル化の現状	18
3-2.市民のデジタル技術活用の現状と課題	21
3-3.行政・公共サービスのデジタル技術活用の現状と課題	27
(1)職員アンケート調査結果からみたデジタル技術活用の現状と課題.....	27
(2)関連団体等アンケート調査結果からみたデジタル技術活用の現状と課題	32
3-4.庁内ヒアリングから見えてきた行政サービスの現状と課題.....	33
第4章.三郷市におけるDX推進	35
4-1.基本理念	35
4-2.基本方針	38
4-3.DX推進に向けた重点取組事項	44
(1)デジタルデバйд対策推進	44
(2)セキュリティ対策の徹底.....	46
(3)デジタル人材の育成	47
4-4.DXの推進とSDGsの関係について	48
4-5.推進体制	50
資料編	51
用語集	51
市民アンケート調査	56
職員アンケート調査	61
関連団体等アンケート調査	64
庁内ヒアリング調査	65

第 1 章.三郷市DX推進ビジョン 策定の背景と目的

1-1.三郷市DX推進ビジョン策定の目的・趣旨

インターネットやスマートフォンをはじめとした情報通信技術（ICT）の発展は、私たちの生活に大きな変化をもたらしてきました。特にスマートフォンはその便利さから現在では社会インフラの一つとして欠かせないものになっています。

こうしたICTの発展に加え、生成AIのような高度な人工知能の出現や5Gのような高速な通信環境の整備など最新のデジタル技術の活用により、年齢や国・地域の隔たりといった様々な制約の解消や、場所や時間にとらわれないライフスタイルの実現といった形で、超スマート社会（Society 5.0）の実現が期待されています。

現在、我が国は急速な人口減少と高齢化の課題に直面しています。特に地方自治体への影響は大きく、総務省の「自治体戦略2040構想研究会」においては、将来的な人口減少に備え、従来の半分の職員で自治体本来の機能を維持する仕組みが必要との指摘があります。この課題には、労働力の減少、老朽化した施設やインフラの維持管理といった、複合的な危機的状況が絡んでいます。

また、令和2年には新型コロナウイルス感染症が拡大し、人々の生活様式が大きく変化しました。この変化に対応して、テレワークやWeb会議等新たなデジタル技術を活用した取組が広がりましたが、一方で特別定額給付金の申請やワクチン接種予約等において、行政のデジタル化の遅れや不具合が明らかとなりました。

こうした各種課題を解決し、更には Society 5.0 社会を実現するため、国はデジタル技術の活用が社会や人々の生活をあらゆる面でよりよい方向に変革させる「デジタルトランスフォーメーション」（DX）を推進し、行政サービスに限らず、社会全体で多くのデジタルサービスが連携する社会を目指して取り組んでいます。

このようなデジタル技術を取り巻く状況や社会環境の変化を踏まえ、本市においても市民の利便性向上と行政運営の効率化に取り組み、市民サービスの向上を加速させるため、DX 推進に関する方向性や基本的な考え方を示す「三郷市 DX 推進ビジョン（以下「本ビジョン」という。）」を策定しました。

1-2.本ビジョンの位置付け

「第5次三郷市総合計画」は、総合的かつ計画的な行政運営を行うための、本市の全ての計画の最上位に位置付けられる計画です。

これは、本市の将来都市像である「きらりとひかる田園都市みさと ～人にも企業にも選ばれる魅力的なまち～」の実現に向け、「自立都市みさと」「活力都市みさと」「交流都市みさと」という3つの「まちづくりの理念」に基づき、7つのまちづくりの方針とそれを支えるための3つの経営方針を明確にするもので、令和12年度までの羅針盤となるものです。

第5次三郷市総合計画の体系

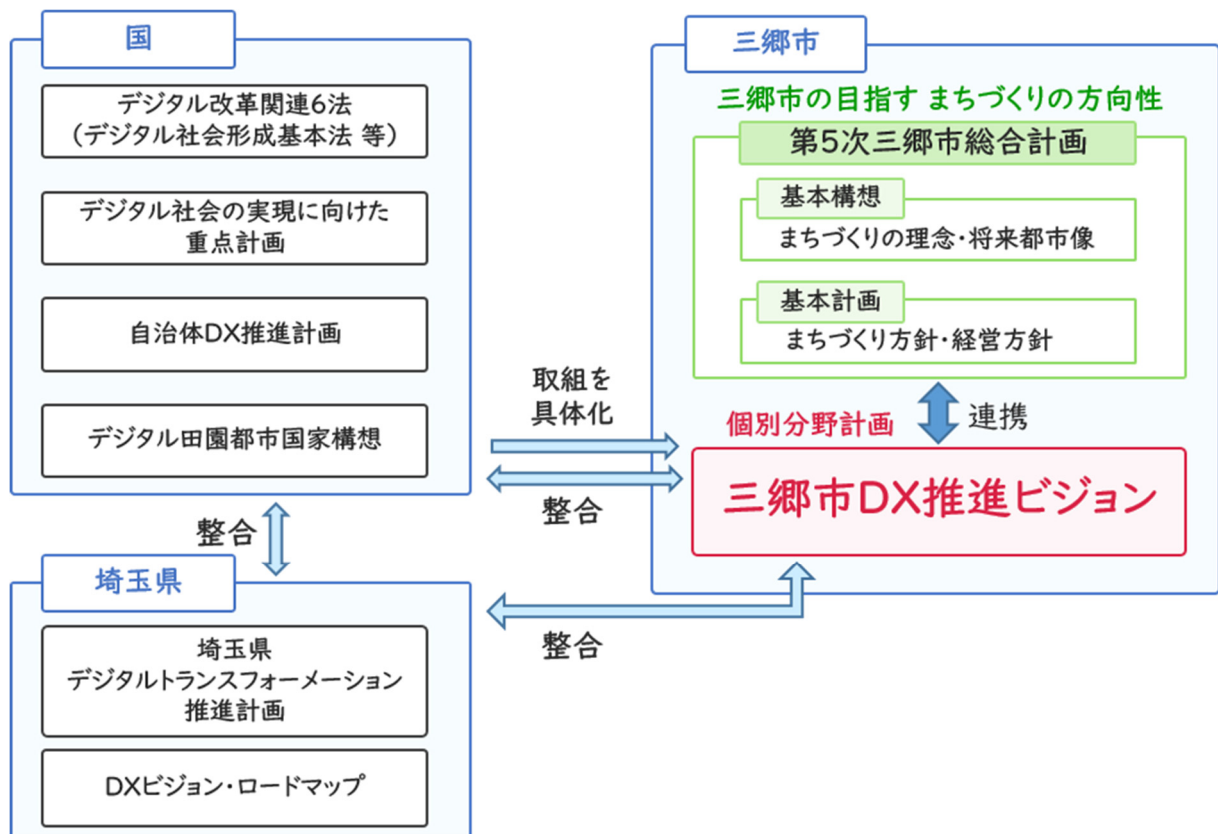


出典:第5次三郷市総合計画

本ビジョンは、第5次三郷市総合計画に定める将来都市像の実現に向けた各分野の施策について、デジタル技術を取り入れながら推進していくための指針として位置付けます。

また、本ビジョンは、目指すべきデジタル社会の実現に向けて、国が迅速かつ重点的に実施すべき施策を明記した「デジタル社会の実現に向けた重点計画」、自治体が重点的に取り組むべき事項や内容についてまとめた「自治体DX推進計画」といった国の諸計画、また埼玉県DXビジョン等とも整合を図りつつ取り組んでいくものとします。

三郷市DX推進ビジョンの位置付け



本ビジョンにおけるDXの定義

DXとは、デジタルトランスフォーメーション（Digital Transformation）の略で、デジタル技術を活用すること（D:Digital）により、仕事の進め方やサービスのあり方等を、より良いものへと変革すること（X:Transformation）を指します。

特に自治体DXとは、自治体が最新のデジタル技術を活用して行政サービスや業務フロー等を変革させ、地域社会の利便性向上や業務の効率化を図る取組を指します。企業のDXが主に競合企業に対する競争力を高めることや利益の増大を目的とするのに対し、自治体DXでは変革を行うのは市民のためであるという点が大きく異なります。

1-3.計画期間

本ビジョンの計画期間は、令和6年度（2024年度）から令和12年度（2030年度）までの計7年間とします。

デジタル技術の進化は日進月歩であるため、本市の取組も時代の潮流に合わせて柔軟に対応していくため、個別取組の工程は定めないものとします。なお、毎年度、次年度の重点取組を定めるものとします。

計画期間

		令和4年度 (2022年度) 以前	令和5年度 (2023年度)	令和6年度 (2024年度)	令和7年度 (2025年度)	令和8年度 (2026年度)	令和9年度 (2027年度)	令和10年度 (2028年度)	令和11年度 (2029年度)	令和12年度 (2030年度)
国	自治体DX推進計画	令和3年1月～令和7年度								
埼玉県	DXビジョン・ロードマップ	令和3年3月～（10年先を目指したビジョン策定）								
	埼玉県デジタルトランス フォーメーション推進計画	令和3年度～ 令和5年度	第2期について策定予定 令和6年度～令和8年度							
三郷市	第5次三郷市総合計画	（前期基本計画） 令和3年度～令和7年度					（後期基本計画） 令和8年度～令和12年度			
	三郷市DX推進ビジョン			令和6年度～令和12年度						

1-4.本市を取り巻く環境

(1)本市の概要

地勢・歴史

本市は、埼玉県の東南端に位置し、首都圏でも有数のベッドタウンとして認識されています。都市としての発展に加え、豊富な自然、四季折々の景観等、それぞれが共存しているまちです。

本市の歴史は、昭和31年(1956年)に東和村・彦成村・早稻田村の合併により三郷村が誕生し、昭和39年(1964年)に町制施行で三郷町となり、昭和47年(1972年)に市制施行により三郷市となりました。その後、令和4年(2022年)には市制施行50周年を迎えております。

文化

本市には、豊かな自然に加え、地域に根付いた文化や当時の生活様式を現代に伝える貴重な文化財が数多く保存されています。「安養院の大銀杏」や「戸ヶ崎香取神社の鰐口」、五穀豊穡を祈願して行われる「二郷半囃子・里神楽」、「三匹の獅子舞」等は地域にとって貴重な存在となっています。

産業

三郷中央駅周辺、三郷インターチェンジ周辺、新三郷駅周辺等の計画的なまちづくりや優れた交通利便性を背景として、ピアラシティや新三郷ららシティ地区の大規模商業施設、三郷インターチェンジ南部地区の大規模流通施設など多くの商業・工業・流通系施設が立地しています。

また、都市近郊農業が盛んで、古くからの稲作のほか、小松菜・枝豆・アスパラガス等の野菜や果物を生産するなど、良質で信頼性の高い農業を進めています。また、三郷市産のお米100%で作られた特別純米酒「におどり」、小松菜を使用した「小松菜せんべい」などの名産品があります。

優れた交通環境

本市は、東京都心から20km圏内に位置しており、首都高速6号三郷線や常磐自動車道、東京外環自動車道といった高速道路網を中心とした広域道路アクセスに恵まれています。また、市内には鉄道駅としてJR武蔵野線の三郷駅と新三郷駅、つくばエクスプレスの三郷中央駅があり、特に、つくばエクスプレスでは秋葉原駅まで約20分と、都内へのアクセスに高い利便性を誇ります。

優れた居住環境

本市は、土地区画整理事業等の計画的なまちづくりにより魅力ある良好な住宅地が広がっており、さらに、多彩な商業施設や文化施設、生涯学習施設、緑を活かした交流スポットも充実しているなど、優れた居住環境を備えています。

また、市内には豊かな自然が広がっており、また、早稲田公園・におどり公園・みさと公園など多くの公園があり、四季折々の美しい風景を楽しむことができます。また、におどり公園ではグルメイベントやステージイベントなど、様々な催しが開催されています。



におどり公園とつくばエクスプレス



三郷ジャンクション

(2) 本市における代表的な課題

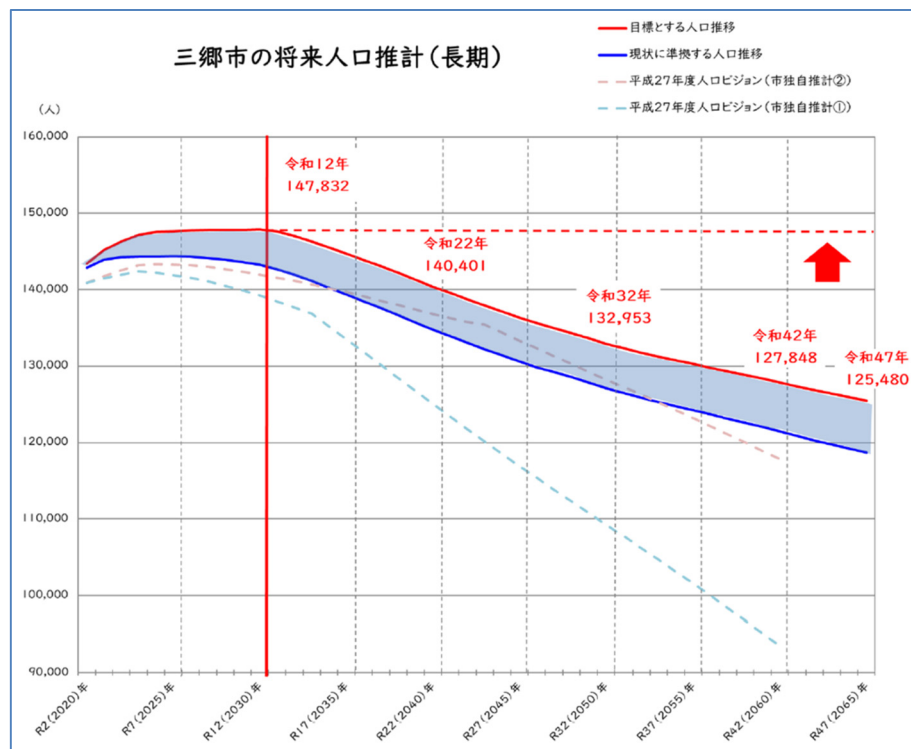
将来的な人口減少

本市の総人口は、令和6年(2024年)1月1日現在で141,942人です。平成6年(1994年)までは人口増が続いていたものの、平成7年(1995年)から平成17年(2005年)までは人口減少傾向にあります。その後、人口は再度増加傾向となっており、平成27年(2015年)以降は人口増加の伸びが大きくなっています。

しかしながら、「令和元年度三郷市版人口ビジョン」における将来人口推計では減少傾向に転じることが予測され、令和22年(2040年)には140,401人、令和32年には132,953人にまで減少することが示されています。

また、少子高齢化は一層進行し、高齢者人口比率については、令和元年では26.4%であったものの、将来的に35%を超えることが見込まれています。

三郷市の将来人口推計(長期)



出典: 令和元年度三郷市版人口ビジョン

人口減少社会と超高齢化社会の進展により、市民のニーズは一層多様化・複雑化していくことが想定され、これに適切に対応するためにも、今後は限られた行政資源を効率的に活用し、安定した質の高い市民サービスを維持していくことが重要となります。このため、AIやRPA等のデジタル技術を活用し、行政事務の効率化や業務改革を進めるとともに、市民の利便性向上に一層取り組んでいく必要があります。

老朽化しつつある公共施設及びインフラへの対応

小中学校等の公共施設や道路などのインフラは高度経済成長期の流れを受けた人口急増時期に集中的に整備されましたが、これらの施設が一斉に更新時期を迎えることが懸念されています。建替えや更新に大きな費用を必要とする公共施設及びインフラを、適切に維持管理をすることで更新時期を平準化していくことが大切ですが、少子高齢化により労働力が減少する状況下では、デジタル技術を活用し、効率的な維持管理を行っていくことが重要です。

コロナ後の社会変容への対応

新型コロナウイルス感染症の流行をきっかけに市民の生活様式は大きく変わり、これに合わせて本市でも Web 会議やテレワーク、行政手続きのオンライン化など新しい生活様式に対応した取組が進みました。

今後アフターコロナでは新しい生活様式が標準となっていくことを見据え、デジタル技術の一層の活用とともに、制度や組織をデジタル化に適応する形に変えていく必要があります。これらは制度変更や組織改革を伴うものであるため、本市全体としてDXを推進することが求められています。

第2章.デジタル化に関する社会の動向

2-1.国のデジタル政策動向

(1) 国のデジタル政策の流れ

新型コロナウイルス感染症の流行拡大により、様々な分野でデジタル化への課題が浮き彫りになりました。特に、国と地方公共団体がともに団体間での情報システムや業務プロセスに差異があり、地域・組織間で横断的なデータの活用が十分にできないなど行政のデジタル化の遅れや人材不足などの課題が指摘されましたが、これらは、それ以前から解決すべきとされてきた課題が一気に表面化したものでした。

これらの課題を解決し、デジタル社会の実現を目指すため、令和3年5月に「デジタル改革関連6法」が制定されました。この法律は、「デジタル社会形成基本法」、「デジタル庁設置法」、「デジタル社会形成整備法」、「公金受取口座登録法」、「預貯金口座管理法」、「自治体システム標準化法」からなり、地方自治体を含む行政システムの統一を図り、官民のデジタル化を推進することで社会課題の解決を目的としています。

デジタル改革関連法の全体像

✓ 流通するデータの多様化・大容量化が進出し、データの活用が不可欠 ✓ 悪用・乱用からの被害防止の重要性が増大 ✓ 新型コロナウイルス対応においてデジタル化の遅れが顕在化 ✓ 少子高齢化や自然災害などの社会的課題解決のためにデータ活用が重要	
デジタル社会形成基本法 ※IT基本法は廃止 ✓ 「デジタル社会」の形成による我が国経済の持続的かつ健全な発展と国民の幸福な生活の実現等を目的とする ✓ デジタル社会の形成に関し、基本理念及び施策の策定に係る基本方針、国、地方公共団体及び事業者の責務、デジタル庁の設置並びに重点計画の策定について規定 (IT基本法との相違点) ・ 高度情報通信ネットワーク社会→データ利活用により発展するデジタル社会 ・ ネットワークの充実・国民の利便性向上を図るデータ利活用（基本理念・基本方針） ・ デジタル庁の設置（IT本部は廃止） ⇒ デジタル社会を形成するための基本原則（10原則）の要素も取り込んだうえで、デジタル社会の形成の基本的枠組みを明らかにし、これに基づき施策を推進	デジタル庁設置法 ✓ 強力な総合調整機能（勧告権等）を有する組織。基本方針策定などの企画立案、国等の情報システムの統括・監理、重要なシステムは自ら整備 ✓ 国の情報システム、地方共通のデジタル基盤、マイナンバー、データ利活用等の業務を強力に推進 ✓ 内閣直属の組織（長は内閣総理大臣）。デジタル大臣のほか、特別職のデジタル監等を置く ⇒ デジタル社会の形成に関する司令塔として、行政の縦割りを打破し、行政サービスを抜本的に向上
デジタル社会の形成を図るための関係法律の整備に関する法律 ✓ 個人情報関係3法を1本の法律に統合するとともに、地方公共団体の制度についても全国的な共通ルールを設定、所管を個人情報委に一元化（個人情報保護法改正等） ✓ 押印・書面手続の見直し（押印・書面交付等を求める手続を定める48法律を改正） ✓ 医師免許等の国家資格に関する事務へのマイナンバーの利用の範囲の拡大（マイナンバー法等改正） ✓ 郵便局での電子証明書の発行・更新等の可能化（郵便局事務取扱法改正） ✓ 本人同意に基づく署名検証者への基本4情報の提供（公的個人認証法改正） ✓ 転入地への転出届に関する情報の事前通知（住民基本台帳法改正） ✓ マイナンバーカードの発行・運営体制の抜本的強化（マイナンバー法、J-LIS法改正） ⇒ 官民や地域の枠を超えたデータ利活用の推進、マイナンバーの情報連携促進、マイナンバーカードの利便性の向上・普及促進及びオンライン手続の推進、押印等を求める手続の見直し等による国民の手続負担の軽減等	公約給付の支給等の迅速かつ確実な実施のための預貯金口座の登録等に関する法律 ✓ 希望者において、マイナンバーからの登録及び金融機関窓口からの口座登録ができるようにする ✓ 緊急時の給付金や児童手当などの公金給付に、登録した口座の利用を可能とする ⇒ 国民にとって申請手続の簡素化・給付の迅速化
	預貯金者の同意に基づく個人番号の利用による預貯金口座の管理に関する法律 ✓ 本人の同意を前提とし、一度に複数の預貯金口座への付帯が行える仕組みや、マイナンバーからも登録できる仕組みを創設 ✓ 相続時や災害時において、預貯金口座の所在を国民が確認できる仕組みを創設 ⇒ 国民にとって相続時や災害時の手続負担の軽減等の実現
	地方公共団体情報システムの標準化に関する法律 ✓ 地方公共団体の基幹系情報システムについて、国が基準を策定し、当該基準に適合したシステムの利用を求める法的枠組みを構築 ⇒ 地方公共団体の行政運営の効率化・住民の利便性向上等

出典：デジタル庁「これまでのデジタル改革の取組みについて」

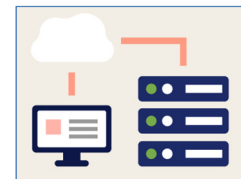
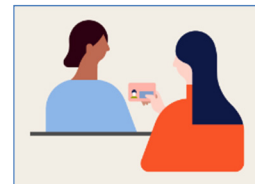
デジタル庁の発足

サービスの創出やデータ資源の活用、社会のDX推進を通じて、全ての国民にデジタル化の利点が行き渡る社会を築くためには、デジタル化の基本方針の策定・企画立案が必要となります。国や地方公共団体、民間事業者等の関係者と連携して社会全体のデジタル化を推進するため日本のデジタル社会実現の司令塔として総合的な機能を有するデジタル庁が令和3年9月1日に設置されました。

デジタル庁の重点的な取組

デジタルの活用により多様な幸せが実現できる社会の実現に向けて、国民生活や事業者活動をより便利で、安全・安心なものにするために、以下に示す項目について重点的に取り組めます。

1. マイナンバーカードとデジタル行政サービスで 便利な暮らしを提供する
2. デジタル技術を活用するためのルールを整える
3. 国や地方公共団体を通じてデジタル変革を推進する
4. 官民でデータ連携の基盤を整備する
5. 準公共分野のデジタルサービスを拡充する
6. AI活用及びデータ戦略を踏まえた取組を推進する
7. データ連携とデータ移転の国際的な枠組みをつくる
8. 事業者向け行政サービスの利便性を高める
9. 公平かつ迅速な調達を実現できる仕組みをつくる
10. インターネット上の偽情報対策などを推進する



出典: デジタル庁 HP「デジタル社会の実現に向けた重点計画」

デジタル改革のこれまでの経緯

インフラ 整備	■ 高度情報通信ネットワーク社会形成基本法(平成12年11月) ■ e-Japan 戦略(平成13年1月) ■ e-Japan 戦略 II(平成15年7月) ■ IT 新改革戦略(平成18年1月)
各分野 利活用	■ Japan 戦略2015(平成21年7月) ■ 新たな情報通信技術戦略(平成22年5月) ■ 世界最先端 IT 国家創造宣言(平成25年6月) ■ 世界最先端 IT 国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画(平成29年6月)
社会全体の デジタル化	■ デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針(令和2年12月) ■ デジタル改革関連法成立(令和3年5月) ■ デジタル庁発足(令和3年9月) ■ デジタル社会の実現に向けた重点計画(令和4年6月) ■ デジタル社会の実現に向けた重点計画(令和5年6月)

デジタル社会の実現に向けた重点計画の取組

新型コロナウイルス感染症の流行拡大を契機に社会のデジタル化が加速したことを踏まえ、国は令和2年12月に「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」を定め、その中で『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』を目指すべきデジタル社会のビジョンとして示しました。

その後策定した「デジタル社会の実現に向けた重点計画」は、我が国がデジタル化を強力に推進する上で政府が迅速かつ効果的に実施すべき施策をまとめたものであり、司令塔であるデジタル庁の取組だけでなく、各府省庁の取組についてもスケジュールとともに示しています。これらを元に国、地方公共団体、民間事業者と連携、協力して、社会全体のデジタル化を推進するとしています。

デジタル社会の実現に向けた重点計画概要

デジタル社会の実現に向けた重点計画の概要		
■ デジタル社会の形成のために政府が迅速かつ重点的に実施すべき施策等を定めるもの。（デジタル社会形成基本法38②等） ■ デジタル社会の実現の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あわせて明らかにするもの。		
我が国が目指すデジタル社会「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」		
デジタル社会で目指す6つの姿	① デジタル化による成長戦略 ② 誰一人取り残されないデジタル社会	③ デジタル化による地域の活性化 ④ デジタル人材の育成・確保 ⑤ DFFTの推進を始めとする国際戦略
具体策を考える上で前提となる理念・原則 デジタル社会形成のための基本10原則 ① オープン・透明 ② 公平・倫理 ③ 安全・安心 ④ 継続・安定・強靭 ⑤ 社会課題の解決 ⑥ 迅速・柔軟 ⑦ 包摂・多様性 ⑧ 浸透 ⑨ 新たな価値の創造 ⑩ 国際貢献 国行政手続オンライン化の3原則 デジタルファースト ワンストップ コネクテッド・ワンストップ デジタル臨時行政調査会 ▶ アナログ規制の見直しに係る工程表確定・法案提出。 技術検証の実施、テクノロジーマップ整備等を進め、 工程表に沿った規制見直しを図る デジタル田園都市国家構想実現会議 ▶ デジタル田園都市国家構想交付金による支援等を通じ、 マイナンバーカード利用サービスの横展開、「書か ない窓口」等を推進する 国際戦略の推進 ▶ DFFT/諸外国デジタル政策関連機関との連携強化 サイバーセキュリティ等の安全・安心の確保 ▶ 国際情勢の変化等へ対応/国家安全保障上のリスクへの対応 としてのサイバーセキュリティの確保/個人情報保護 急速なAIの進歩・普及を踏まえた対応 ▶ AI戦略チーム等の連携体制/AIの社会実装 包括的データ戦略の推進と今後の取組 ▶ データ連携基盤、ベース・レジストリ等を重点的に取り組む Web3.0の推進 ▶ ブロックチェーン技術を基盤とするNFTの利用等の環境整備		
デジタル社会の実現に向けた基本的な施策 国民に対する行政サービスのデジタル化 ・ 国・地方公共団体・民間を通じたトータルデザイン アーキテクチャの将来像整理/公共サービスメッシュの整備 ・ マイナンバー制度の利活用の推進 情報連携の拡大/国家資格等のデジタル化の推進/特定公的 給付制度の活用及び公金受取口座の登録・利用の推進 ・ マイナンバーカードの普及及び利用の推進 オンライン市役所サービス/市民カード化/民間利用推進/ 健康保険証利用/運転免許証と一体化/個人認証アプリの 開発・活用促進/次期マイナンバーカード検討 ・ 公共フロントサービスの提供等 マイナポータル継続改善/預貯金付番の円滑化 安全・安心で便利な暮らしのデジタル化 ・ 準公共分野のデジタル化の推進等 健康・医療・介護 (医療DX/オンライン診療/次の感染症危機への備え)/ 教育(GIGAスクール構想/教育データ活用) 防災(防災デジタルプラットフォーム/防災DXサービスマップ)/ 子ども/モビリティ/取引(デジタルインボイス等)/ アクセシビリティの確保 サービスデザイン体制強化/ウェブアクセシビリティ/ デジタル推進委員/多言語対応 産業のデジタル化 ・ デジタルによる新たな産業の創出・育成 クラウドサービス産業の育成/ITスタートアップ等の育成 ・ 事業者向け行政サービスの質の向上に向けた取組 e-Govのガバメントクラウド移行/利便性向上/ J グランツの内部開発推進・利用拡大 ・ 中小企業のデジタル化の支援 IT専門家派遣/IT導入補助金/サイバーセキュリティ対策支援 ・ 産業全体のデジタルトランスフォーメーション DX認定制度/DX銘柄/DXセレクト/DX投資促進税制/ サイバーセキュリティ強化 デジタル社会を支えるシステム・技術 ・ 国の情報システムの刷新 情報システム整備方針の策定・一元的なプロジェクト監理/ガバメントクラウド の整備/府省LAN統合/デジタルマーケットプレイス/スタートアップ参画促進 ・ 地方の情報システムの刷新 標準準拠システムへの移行支援 ・ デジタル化を支えるインフラの整備 Beyond 5G(6G)/半導体/海底ケーブル・データセンター/自動運転・ドローン物流 ・ デジタル社会に必要な技術の研究開発・実証の推進 情報通信・コンピュータ・セキュリティ技術高度化 デジタル社会のライフスタイル・人材 ・ テレワークの推進 民間・地方でのテレワーク推進/国家公務員のテレワーク定着・推進 ・ デジタル人材の育成・確保 プログラミング必修化/リカレント教育/ AI普及等を踏まえたデジタルスキル標準アップデート/デジタル人材教育 プログラム充実/数理・データサイエンス・AI教育の推進/女性人材 今後の推進体制 デジタル庁の役割と政府における推進体制/関係機関との連携強化/ 地方公共団体等との連携・協力/民間事業者等との連携・協力		

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・簡易版)

(2) 自治体DX推進計画の取組

「自治体DX推進計画」は、国がデジタル社会の構築に向けて自治体に取り組むべき各種施策を着実に進めていくための計画です。デジタル・ガバメントを実現するための具体的な計画である「デジタル・ガバメント実行計画」（令和2年12月）において定められ、「自治体の情報システムの標準化・共通化」等、デジタル社会の構築に向けて重点的に取り組むべき具体的な内容と支援策についてまとめています。

「自治体DX推進計画【第2.3版】」では、「自治体DXの重点取組事項」及び「自治体DXの取組とあわせて取り組むデジタル社会の実現に向けた取組」について、具体的内容と国の主な支援策等を示しています。

国の自治体DX推進計画において示された取組

自治体 DX 推進計画 重点取組 事項	自治体フロントヤード 改革の推進	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、行政手続きのオンライン化だけでなく、「書かないワンストップ窓口」等、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。住民の利便性向上と業務効率化を進め、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する。
	自治体の情報システムの 標準化・共通化	行政の効率化を目指し、令和7年度を目標時期として、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20業務システムについて国の策定する標準仕様に準拠したシステムへ移行する。
	公金収納における eLTAXの活用	公金収納の事務の効率化・合理化や、住民・民間事業者による公金納付の利便性を向上させる観点から、eLTAX（地方税共同機構が運用している地方税ポータルシステム）を活用した納付を行うことができるよう、システム改修等の必要な取組を行う。
	マイナンバーカードの 普及促進・利用の推進	デジタル社会の基盤であるマイナンバーカードの申請を促進するとともに、カード取得の円滑化に向けた環境整備を充実させる。また、マイナンバーカードと各種カードとの一体化や、行政手続きのオンライン化により利用シーンを拡大する。
	セキュリティ対策の徹底	業務システムの標準化・共通化の取組やサイバーセキュリティの高度化・巧妙化を踏まえ、適切にセキュリティの見直しを行い、セキュリティ対策を徹底する。

自治体 DX 推進計画	自治体のAI・RPAの 利用推進	AI・RPA導入ガイドブックを参考に、AIやRPAの導入・活用を推進する。データの集積による機能の向上や導入費用の負担軽減の観点から、複数団体による共同利用を検討する。
	重点取組 事項	テレワーク導入事例やセキュリティポリシーガイドライン等を参考に、テレワークの導入・活用を推進する。自治体フロントヤード改革や、情報システムの標準化・共通化による業務見直しとともに、対象業務を拡大する。
自治体DX の取組と あわせて 取り組む デジタル社会 の実現に 向けた取組	デジタル田園都市国家 構想の実現に向けた デジタル実装の取組の 推進・地域社会の デジタル化	デジタル技術の活用によって、地域の個性を活かしながら、地方が抱える人口減少や少子高齢化等の社会課題の解決、魅力向上の取組を行い、地方活性化へとつなげる。 各自治体においては、デジタル技術を活用してどのように住民サービスを提供するのか、どのようにまちづくりを進めていくのかについて、地域の事業者や市民を幅広く巻き込みながらデザインする。
	デジタルデバインド対策	オンラインによる行政手続等のスマートフォンの利用方法について、高齢者等が身近な場所で相談や学習を行えるようにする「デジタル活用支援」事業の周知等の利用の促進を行う。 高齢者等を含めた地域住民に対するきめ細やかなデジタル活用支援として、講座の開催や相談対応等、誰一人取り残さないデジタル社会の実現を目指す。
	デジタル原則を踏まえた 条例等の規制の 点検・見直し	デジタル改革、規制改革、行政改革に通底する「デジタル原則」を共通の指針として、法律、行政組織、デジタル基盤等の社会制度を構成する条例・規則等の点検・見直しを実施する。各地方公共団体においては、アナログ規制の点検・見直しマニュアルや国における取組状況等を参考にしながら、条例・規則等の点検・見直しを実施する。

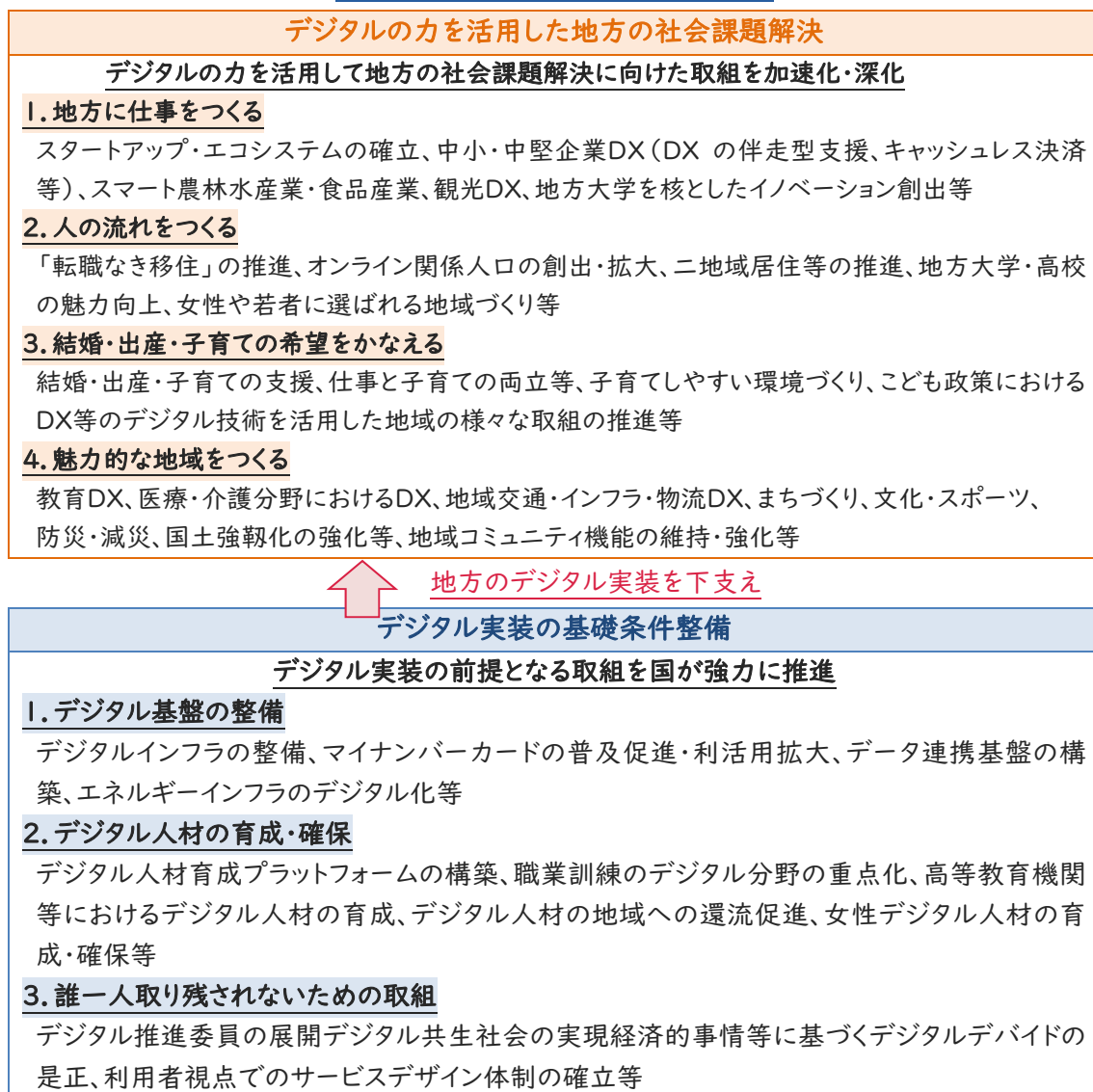
出典：自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画【第2.3版】

(3) デジタル田園都市国家構想

現在、自治体は、人口減少や少子高齢化等、様々な社会課題に直面しています。こうした課題を解決するため国は、自治体へデジタル技術の実装を進め、デジタルの力で地域の個性を生かしながら課題の解決と魅力の向上を図る「デジタル田園都市国家構想」を進めています。

デジタル田園都市国家構想は取組のイメージとして、「心ゆたかな暮らし」(Well-Being)と「持続可能な環境・社会・経済」(Sustainability)の実現を掲げており、デジタル技術の活用により、地域の豊かさをそのままに、利便性と魅力を備えた、魅力溢れる地域づくりを推進しています。

デジタル田園都市国家構想 施策の方向



出典：デジタル田園都市国家構想実現会議

2-2.埼玉県デジタル政策の動向

埼玉県は令和5年3月に、DXで目指す将来像である「DXビジョン」と、そのビジョン実現に向けた直近3年間の工程である「ロードマップ」を策定しました。

埼玉県は令和3年3月に、行政のデジタル化やDXの基本的な方針、具体的な取組を定めた「埼玉県デジタルトランスフォーメーション推進計画」を策定し、その中で「社会全体のDXの実現による快適で豊かな真に暮らしやすい新しい埼玉県への変革」を目標に掲げています。「DXビジョン」は、この目標に向かい、10年先のデジタルによる社会全体の変革を目指した埼玉県の将来像であり、県民サービス、事業者サービス、行政事務、それぞれがデジタルを活用して変革する必要があることから、13の対象・分野について、それぞれが目指すべき将来像を設定しています。

DXビジョンの分類

ビジョン区分		ビジョン分類(13分類)		
総合 ビジョン	県全体で共通的に 目指すビジョン	総合ビジョン		
対象別 ビジョン	サービスの受益主体 である県民、事業者、 行政の視点でのビジ ョン	県民サービス ビジョン	事業者サービス ビジョン	行政事務 ビジョン
分野別 ビジョン	各分野毎の行政 サービス・事業の視 点でのビジョン	防災 ビジョン	環境 ビジョン	福祉 ビジョン
		保健医療 ビジョン	産業 ビジョン	農業・林業 ビジョン
		都市整備・建設・ 公共インフラビジョン	教育 ビジョン	安心・安全 ビジョン

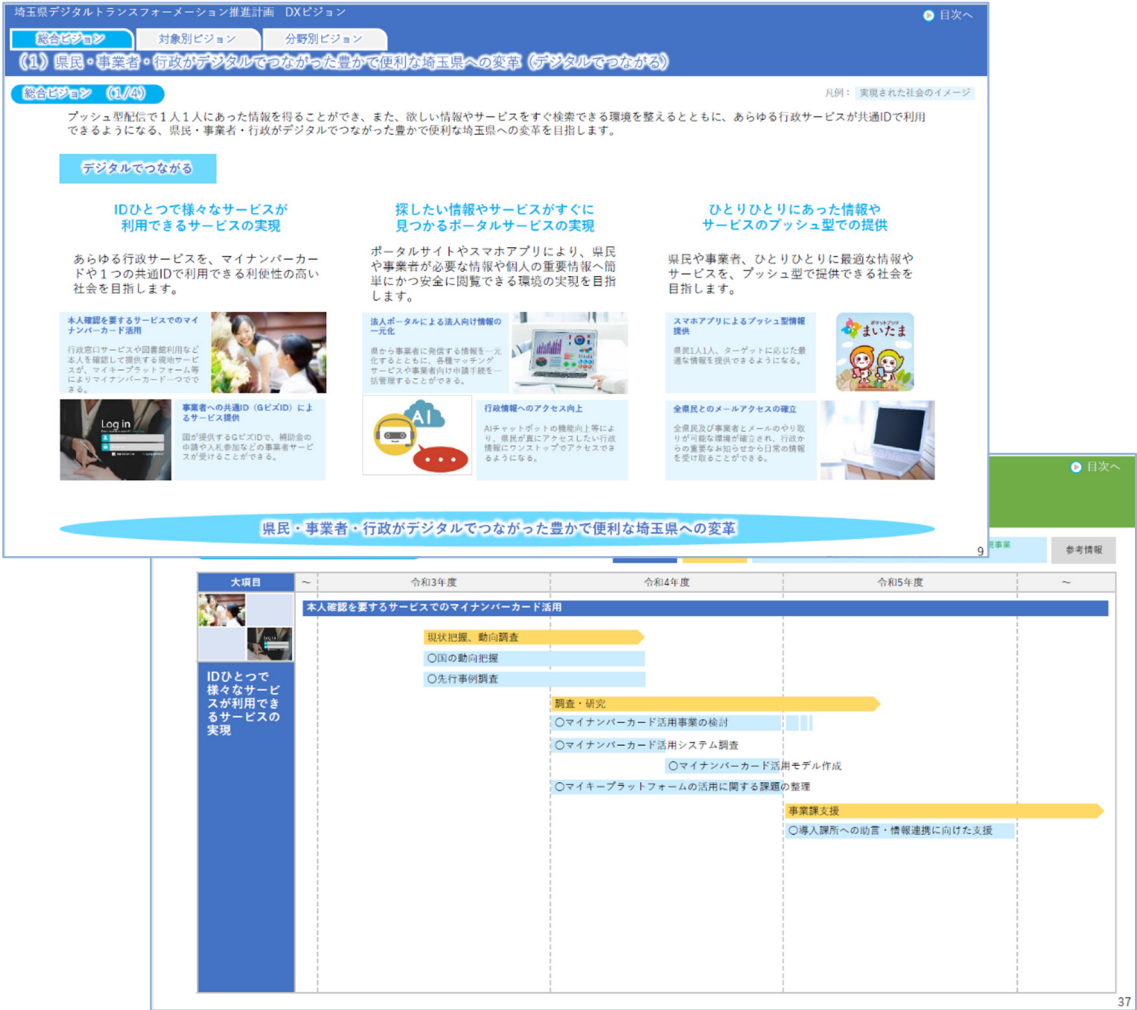
DXビジョンでは、誰もが同じイメージを持ってDXを推進できるように、DXビジョンにより実現された社会が具体的にどのような状況になっているか、将来像の具体例である「ビジョン事例」を設定しています。また、直近3年間の具体的工程である「ロードマップ」に従い、DX実現に向けた取組を実行し、社会全体の変革を加速することを目指しています。

なお、「埼玉県デジタルトランスフォーメーション推進計画」は、令和6年3月に「第2期埼玉県デジタルトランスフォーメーション推進計画」への改訂が予定されています。

DXビジョンに定める「総合ビジョン」の概要

総合ビジョン	ビジョン概要	ビジョン事例
(1) 県民・事業者・行政がデジタルでつながった豊かで便利な埼玉県への変革 (デジタルでつながる)	プッシュ型配信で1人1人にあった情報を得ることができ、また、欲しい情報やサービスをすぐ検索できる環境を整えるとともに、あらゆる行政サービスが共通IDで利用できるようになる、県民・事業者・行政がデジタルでつながった豊かで便利な埼玉県への変革を目指します。	・ 本人確認を要するサービスでのマイナンバーカード活用 ・ 事業者への共通ID(GビズID)によるサービス提供 ・ 法人ポータルによる法人向け情報の一元化 ・ 行政情報へのアクセス向上 ・ スマホアプリによるプッシュ型情報提供 ・ 全県民とのメールアクセスの確立
(2) 様々なデータの活用による高度なサービスを享受できる埼玉県への変革 (官民データの活用)	行政業務のデジタル化や官民におけるデータ連携・サービス連携を推進し、さらに蓄積データを解析・活用することで、政策やサービスの高度化を図り、日常生活とビジネスのどちらでも高度なサービスを享受できる埼玉県への変革を目指します。	・ 業務の完全ペーパーレス化 ・ WEBデータベースで無駄のない効率的なデータ管理 ・ 情報連携PFによる事業間のデータ連携 ・ ベース・レジストリによるデータ連携サービスの充実 ・ BIツールによるビッグデータ解析と政策活用 ・ 官民連携によるデータ活用
(3) サイバー空間とフィジカル空間の融合により生活やビジネスが広がる埼玉県への変革 (サイバー・フィジカル空間の融合)	3DやVRの活用を通して、仮想空間シミュレーションや新しいバーチャル体験を実現するとともに、サイバー空間とフィジカル空間の融合により、生活やビジネスが広がる埼玉県への変革を目指します。	・ 都市、公共インフラの3Dデータ化 ・ IoT連動のシミュレーション環境の実現 ・ VRやARによる新たな埼玉県の体験 ・ VR/AR等を活用した人材育成 ・ 分身ロボット等による様々なサービスの提供 ・ VR活用で体験機会拡充、リアル体験へ誘導
(4) セキュリティや通信基盤などデジタルインフラが確立された安全で快適なデジタルサービスが実現する埼玉県への変革 (デジタルインフラの確立)	誰もが安心してつながる通信インフラや、セキュリティと利便性を両立したプラットフォームの整備を進めるとともに、クラウド化で災害に負けない業務体制を実現することで、安全で快適なデジタルサービスが実現する埼玉県への変革を目指します。	・ 安全なセキュリティ基盤の整備 ・ 情報連携PFの整備 ・ 5G等の高速通信インフラ整備の促進 ・ デジタルデバイドの解消 ・ クラウド活用によるシステム強靱化 ・ 災害時におけるテレワーク・モバイルワーク活用

DXビジョン・ロードマップ 概略



出典：「DX ビジョン・ロードマップ(令和5年3月版)」

第3章.三郷市の現状・課題

3-1.本市のデジタル化の現状

本市では、第5次三郷市総合計画において、新たな技術の活用に焦点を当てた経営方針を掲げ、デジタル技術などの最新技術を活用したサービスの提供や行政運営の効率化に向けた取組を進めています。

【経営方針】3 行財政基盤の強化

【施策名】経3-3 スマートで人にやさしい自治体の構築

【目指す姿】新たな技術や人にやさしい施設の整備などにより、より多くの市民が
便利に快適に暮らせる。

【取組】

- ・ 最新技術を活用した市民サービス向上
- ・ 安心して快適な移動の実現
- ・ 民間施設等に関するユニバーサルデザインへの配慮
- ・ 情報化基本計画の推進
- ・ 庁内システムの全体最適化
- ・ 情報セキュリティの向上
- ・ 業務改革による危機管理・業務継続体制の構築

社会のデジタル化に向けた機運が高まる中、令和3年度に庁内全体のDX推進を担う情報政策課を設置し、デジタル関連の技術・サービスを活用した様々な取組を実施しています。

デジタル化に関する近年の主な取組の推移

年月	取組内容
令和3年 4月	情報政策課を設置
令和3年 6月	音声テキスト化システム導入
令和3年10月	RPA導入
令和3年12月	セミセルフレジ導入 (市民税課、資産税課、収納課、市民課、会計課、みさと団地出張所 (現:希望の郷交流センター出張所))
令和4年 1月	キャッシュレス決済(クレジットカード、電子マネー)導入 (市民税課、資産税課、収納課、市民課、会計課)
令和4年 2月	キャッシュレス決済(クレジットカード、電子マネー)導入 (みさと団地出張所(現:希望の郷交流センター出張所))
令和4年 6月	キャッシュレス決済(コード決済)導入 (市民税課、資産税課、収納課、市民課、会計課、みさと団地出張所 (現:希望の郷交流センター出張所))
令和4年12月	AI-OCR導入
令和5年 1月	電子決裁システム試行導入
令和5年 8月	スマート窓口導入 (市民課)
令和5年10月	三郷市地図情報システム(公開型GIS)導入
令和6年 3月	遠隔相談窓口システム導入
	クラウド型被災者支援システム導入

三郷市にて実施中のデジタル技術を用いた取組

区分	取組内容
情報発信	三郷市ホームページ
	三郷市メール配信サービス(防災・健康・イベント・市政等)
	YouTube(三郷市公式チャンネル)
	X(旧 Twitter)、Facebook、LINE 公式アカウント(導入予定)
Webサービス	三郷市電子図書館
	三郷市地図情報システム(公開型 GIS)
	窓口呼び出し状況Web確認サービス

区分	取組内容
アプリサービス	公式アプリ「ポケットみさと」
	三郷市ハザードマップアプリ
	かいつぶナビ
行政手続きサービス	三郷市スマート窓口
	各種証明書のコンビニ交付サービス
	三郷市電子申請・届出サービス
	ぴったりサービス
	まんまるよやく（公共施設予約案内システム）
	電子入札（埼玉県電子入札共同システム）
	遠隔相談窓口システム
	クラウド型被災者支援システム
庁内業務の効率化	証明書交付手数料等支払のキャッシュレス決済
	RPA
	AI-OCR
	音声テキスト化サービス
	電子決裁システム
	テレワークシステム
	グループウェア
	入退出管理システム
	オンライン会議システム
	庁内情報共有システム

3-2.市民のデジタル技術活用の現状と課題

【Point】

市民のデジタル技術活用の現状やニーズ等について、市民を対象に実施した市民アンケート調査（以下「市民アンケート」という。）に基づき把握・考察しました。

- 幅広い年齢層がスマートフォンを利用しており、「ホームページやブログ等の閲覧、情報検索」等、情報検索手段として利用しています。
- パソコンやスマートフォンなど情報通信機器の利用にあたり、「個人情報の漏えい・個人情報の悪用」に不安や心配を感じているかたが多く、特に高齢者からは「スマートフォンやインターネット等を使いこなせないと、新しいサービスを利用できない」といった声が多数あり、デジタルデバйд対策の重要性が明らかとなりました。
- 電子的な行政サービスについては、知ってはいるものの、利用していない傾向がありました。
- 今後、オンライン化を望む申請・行政手続きは、生活に身近な手続きのオンライン化が多く、特に若年層では、研修・講習・各種イベント等のオンライン申込が特に多い結果となりました。
- 防災、防犯、医療分野において、今後、デジタル技術の活用を希望する意見が多くありました。

市民に、効果的な行政サービスを提供し、関連するDXの取組を推進するためには、市民のデジタル技術の活用状況を把握することが必要です。市民がどのようにデジタル技術に関連するサービスを利用しているか、また年代別の傾向や課題として感じていること等を明確にし、全体像を理解することが求められます。

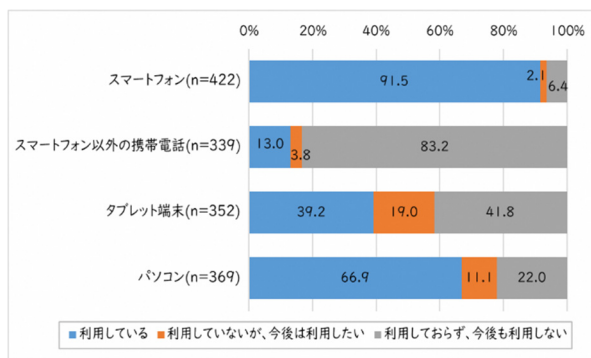
本項では、市民アンケートの結果に基づき、①情報通信機器の利用状況等を概観し、②本市が提供している電子的な行政サービスに関する現状を把握した上で、市民のデジタル技術活用に関する現状の課題やニーズを明らかにしました。アンケート結果から、市民が利用しやすい行政サービスを検討し、必要に応じて各種デジタル技術を活用することで、今後に向けた効果的なDXの推進へとつなげます。

情報通信機器の利用状況

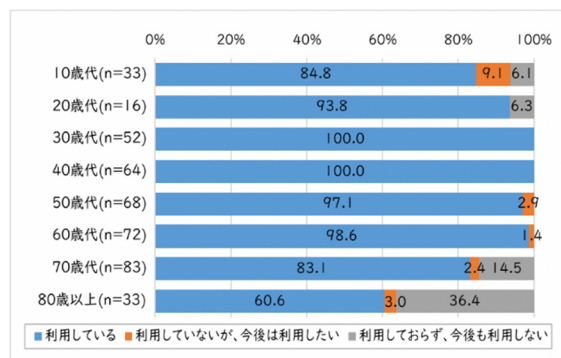
情報通信機器の利用状況をみると、スマートフォンの利用率が91.5%であり、パソコン(66.9%)やタブレット端末(39.2%)と比較しても、非常に多くの市民が利用していることが確認できました。スマートフォンの利用状況を年代別で見ると、30歳代と40歳代において100%、50歳代と60歳代も97%超、最も利用が少ない80歳以上でも60%と、全世代にわたり広く普及が進んでいることがわかりました。

一方、パソコン及びタブレット端末については、「利用していないが、今後は利用したい」が比較的高い結果となりました。

情報通信機器の利用

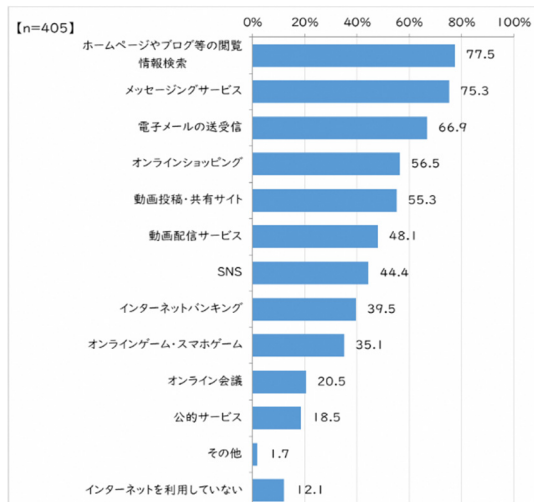


スマートフォンの利用(年代別)

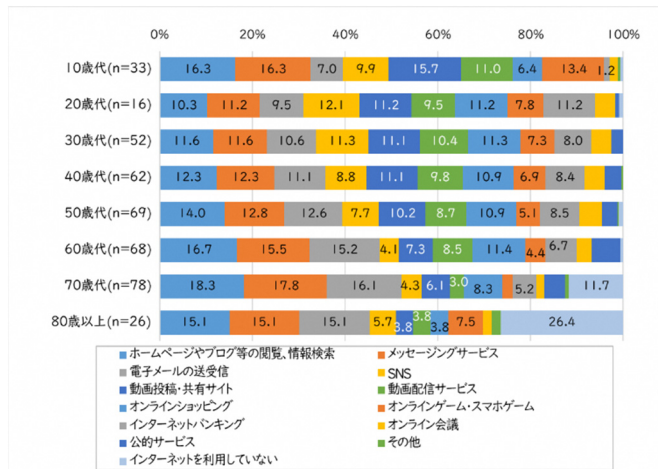


普段利用しているインターネットサービスとしては、「ホームページやブログ等の閲覧、情報検索」や「メッセージングサービス」など身近なサービスの需要が大きい結果となりました。また、年代が高いほどそれが大きくなる傾向が見られました。

普段利用しているインターネットサービス



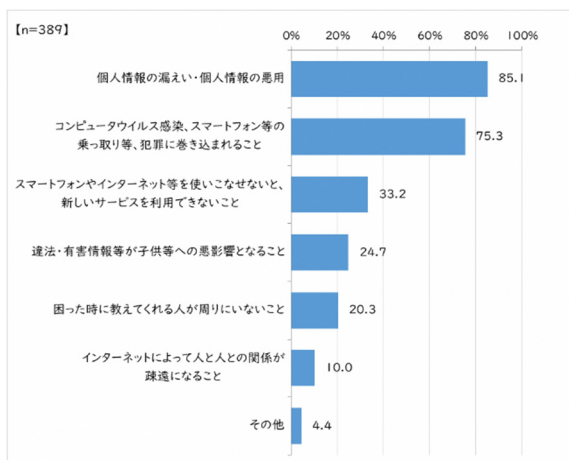
普段利用しているインターネットサービス(年齢別)



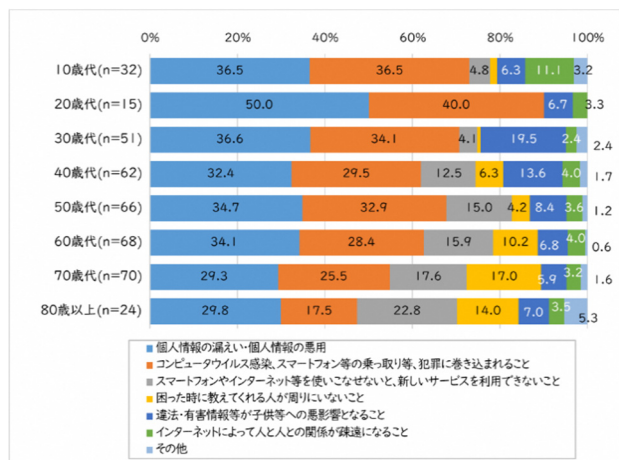
情報通信機器の利用にあたり、多くの市民が「個人情報の漏えい・個人情報の悪用」(85.1%)、「コンピュータウイルス感染、スマートフォン等の乗っ取り等、犯罪に巻き込まれること」(75.3%)に不安や心配を持っているということが分かりました。

年齢別では、若年層は「コンピュータウイルス感染、スマートフォン等の乗っ取り等、犯罪に巻き込まれること」の割合が高く、70歳代、80歳代では「スマートフォンやインターネット等を使いこなせない、新しいサービスを利用できないこと」の割合が高い結果となりました。

情報通信機器の利用に当たって不安・心配なこと



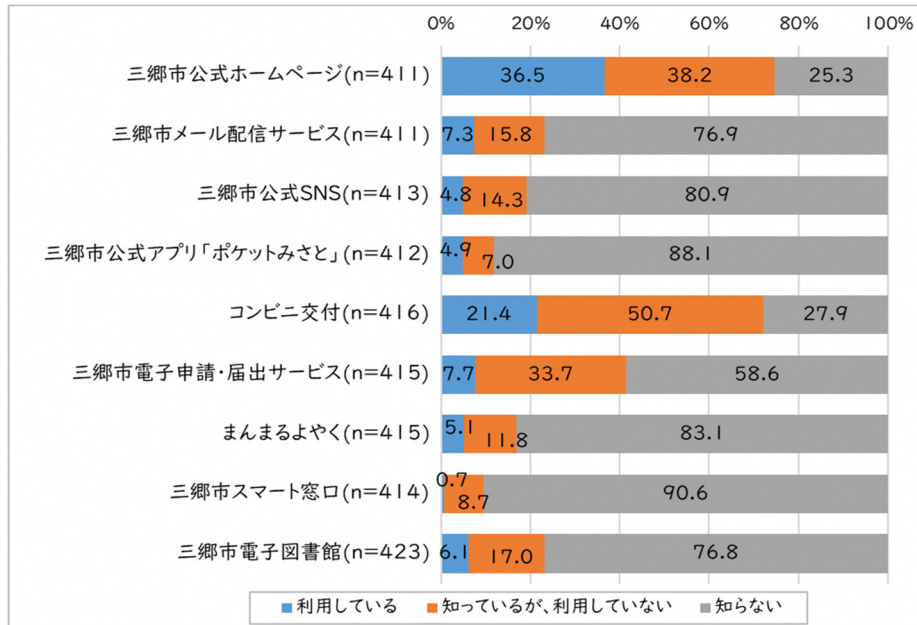
情報通信機器の利用に当たって不安・心配なこと(年齢別)



本市が提供している、電子的な行政サービスの現状

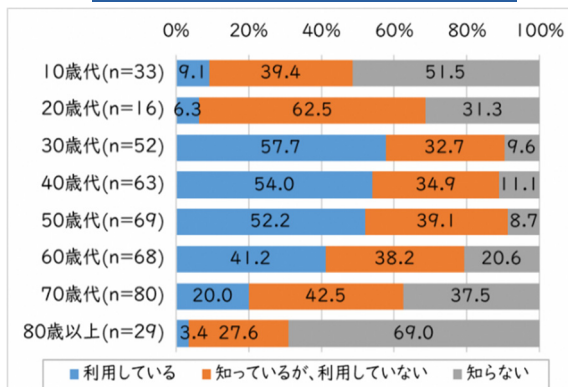
本市が提供している電子的な行政サービスについて、利用状況調査を行いました。

本市が提供している電子的な行政サービスについての利用状況

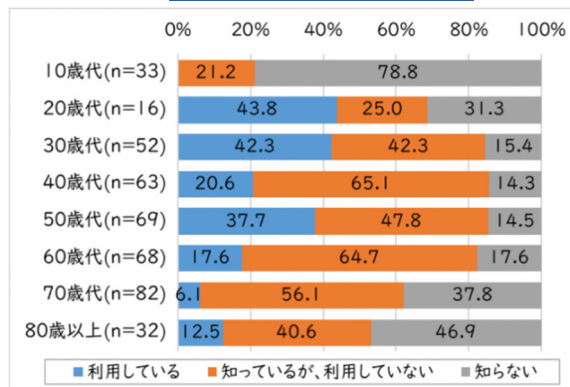


「三郷市公式ホームページ」と「コンビニ交付」は、広く市民に認識されており、また利用割合も高い結果となりました。なお、年齢別の内訳としては、「三郷市公式ホームページ」は10歳代、20歳代、80歳以上の利用割合が低く、「コンビニ交付」は60歳代以上の利用割合が低い結果となりました。

三郷市公式ホームページの利用(年齢別)



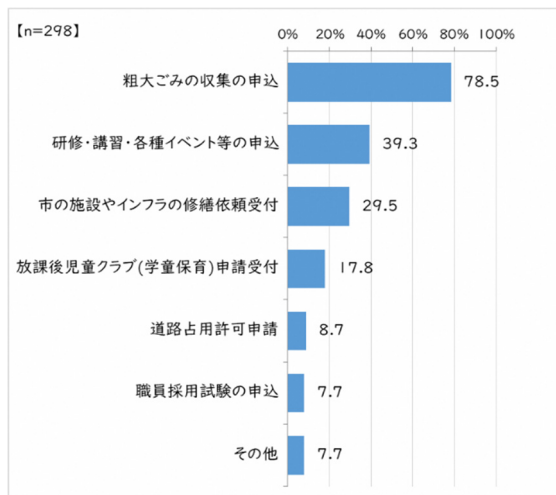
コンビニ交付の利用(年齢別)



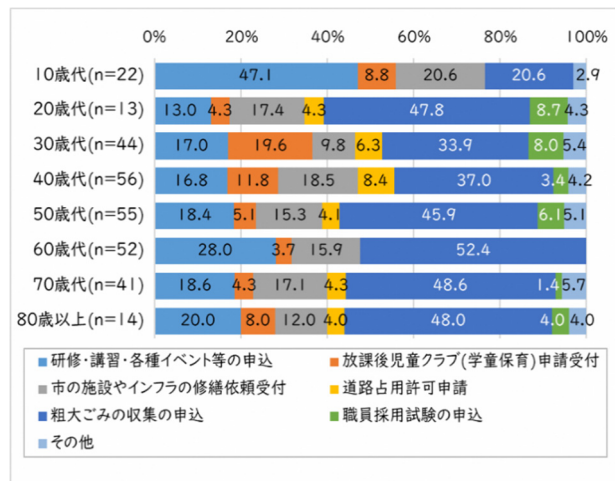
オンライン申請を望む行政手続については「粗大ごみの収集の申込」が 78.5%と最も高く、次いで「研修・講習・各種イベント等の申込」(39.3%)と、生活に身近な申込や申請についてオンライン化を望む意見が多い結果となりました。

年齢別では、10歳代を除く年代で「粗大ごみの収集の申込」の割合が特に高く、10歳代では「研修・講習・各種イベント等の申込」が高い結果となりました。

オンライン申請を望む行政手続



オンライン申請を望む行政手続(年齢別)

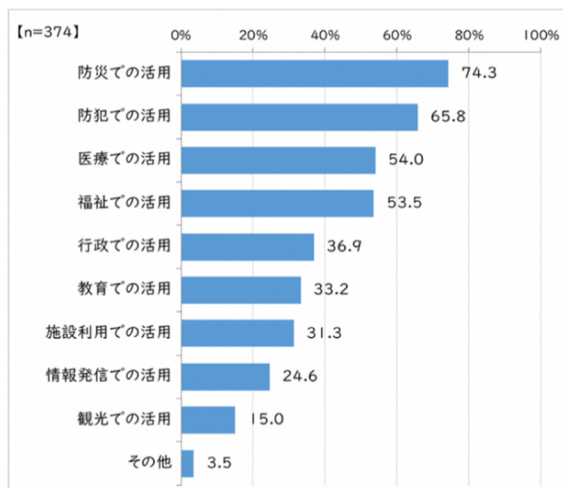


行政サービスでの今後の活用について

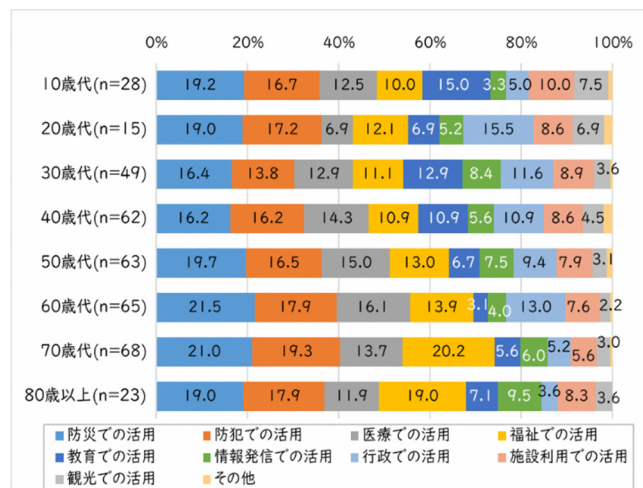
今後に向けたデジタル技術活用サービス（活用分野）について、複数選択で回答を求めたところ、「防災での活用」、「防犯での活用」、「医療での活用」の割合が高い結果となりました。

なお、これらについては、全ての年代で高い傾向にありました。

今後に向けたデジタル技術活用サービス（活用分野）



今後に向けたデジタル技術活用サービス（年齢別）



デジタル技術の活用に向けて

市民アンケートの結果から、幅広い年齢層においてスマートフォンが使用されていることがわかりました。しかしながら、日頃利用するサービスとしては、10歳代から30歳代までの世代では「SNS」や「YouTube等の動画投稿・共有サイト」が多く利用されていますが、それ以外の世代ではホームページ閲覧、メッセージングサービスや電子メールの利用が多い傾向にありました。このことから、電子的な行政サービスの認知度を高めるには、年齢層を意識した情報発信を行うことが効果的であると考えられます。

また、今後行政サービスのデジタル化に取り組むにあたっては、高齢者などのデジタル技術の扱いが苦手な方や不安がある方に配慮するとともに、スマートフォン講習会の実施等デジタルデバインド対策を進めることにより、デジタルへの不安等を取り除くこと、また防災、防犯、医療等デジタル活用が望まれる分野を中心に検討を進めることが重要であると考えられます。

3-3.行政・公共サービスのデジタル技術活用の現状と課題

(1) 職員アンケート調査結果からみたデジタル技術活用の現状と課題

【Point】

行政・公共サービスのデジタル技術活用の現状と課題等について、職員アンケート調査に基づき把握・考察しました。

- 多くの職員が、「定型業務」、「特定の月や季節の業務量の偏り」、「紙文書の保管」、「電話対応」に課題があると感じていることが分かりました。
- 職員がDXに期待することは、「行政手続きのオンライン化」、「情報システムの標準化・共通化」、「セキュリティ対策の徹底」、「AI・RPAの利用推進」でした。
- DXを推進していくために今後求められることとして、「庁内全体を意識した組織的な取組」、「人材育成とDX専門人材の現場への加配」、「職員一人ひとりの意識改革」、「デジタルデバйд対策」といった声が寄せられました。

これまでに様々なデジタル技術を導入し、多くの業務において効率化が図られてきた一方で、課題が残る業務も存在しています。

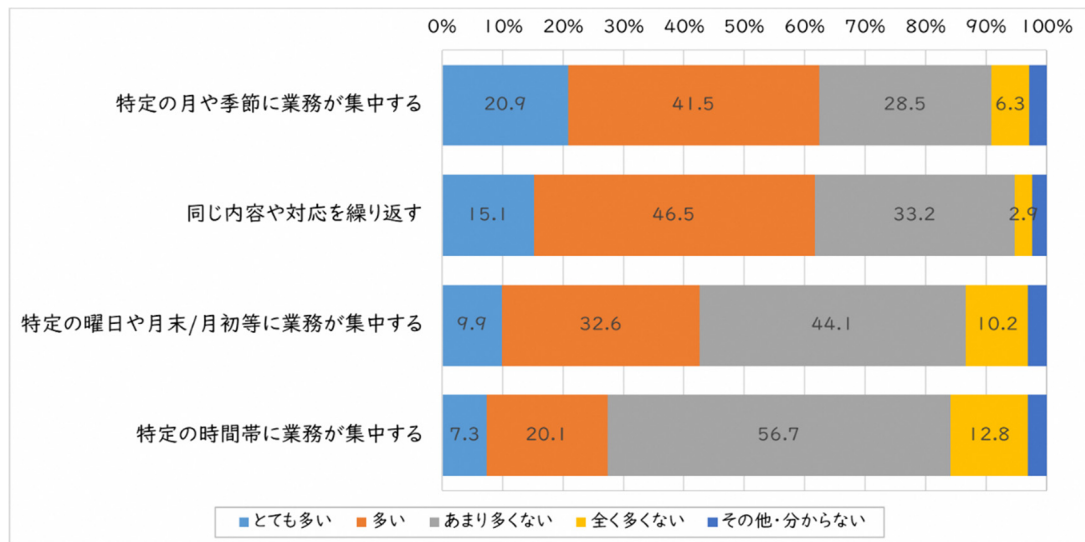
今後、一層DXを推進していくためには、職員一人ひとりが、現状を把握するとともに、課題やニーズ等を明らかにしていく必要があるため、本市の全職員を対象に実施した職員アンケート調査を実施しました。

本項では、職員アンケート調査の結果に基づき、①業務上の課題を概観し、②今後のDXの活用分野としてどのような期待をしているのかを確認し、③DXの効果的な推進に必要なことについて触れながら、課題等を明らかにしていきます。

業務における課題

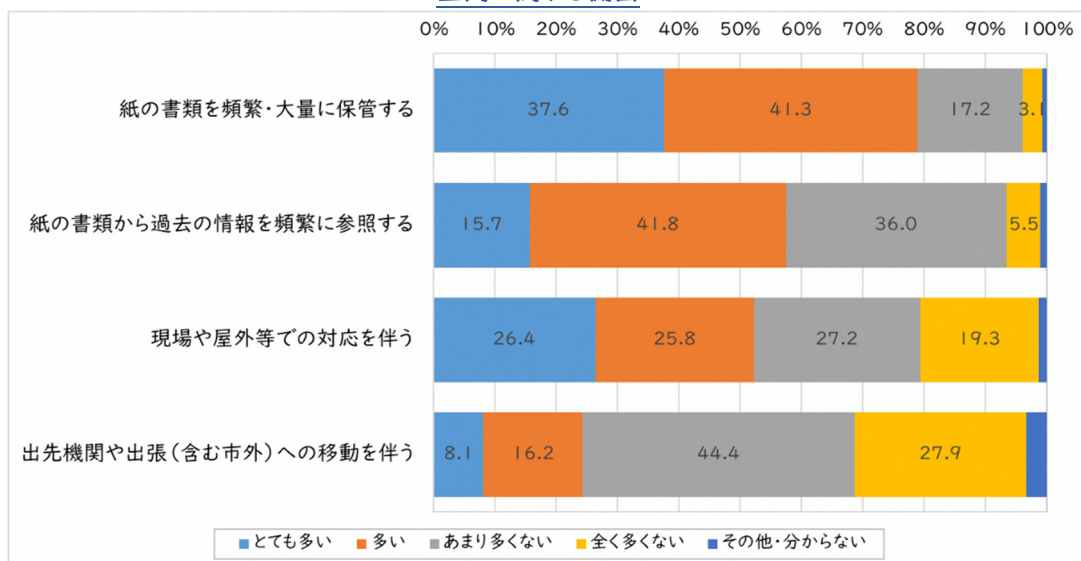
時間に関する側面からは、「特定の月や季節に業務が集中する」や「同じ内容や対応を繰り返す」の割合が高い結果となりました。

時間に関する側面

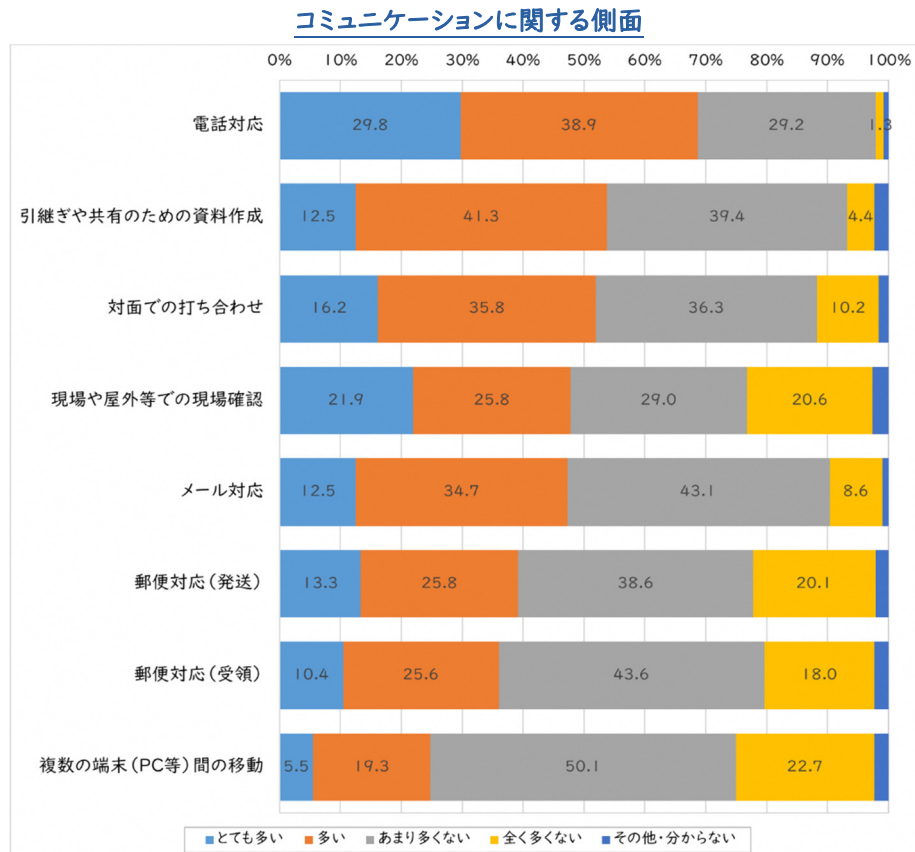


また、空間に関する側面では、「紙の書類を頻繁・大量に保管する」や「紙の書類から過去の情報を頻繁に参照する」の割合が高い結果となりました。

空間に関する側面



さらに、市民からの問い合わせや行政内部の意思疎通等、日常業務におけるコミュニケーションに関する側面では、「電話対応について課題がある」と考える割合が高い結果となりました。



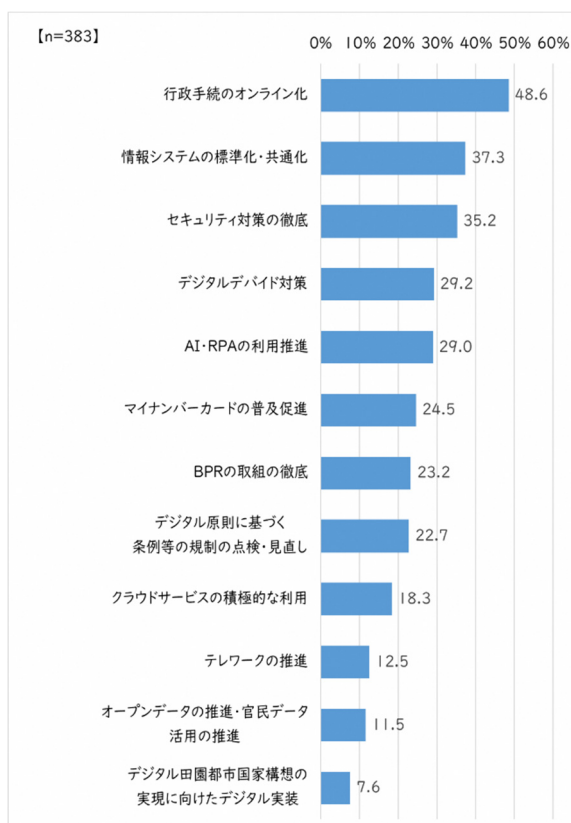
DXの導入により効果が期待できる取組

DXを導入することで効果が期待できる取組について、市民満足度の向上と業務効率化の観点から回答を求めたところ、「市民満足度の向上」の観点からは、「行政手続きのオンライン化」(48.6%)、「情報システムの標準化・共通化」(37.3%)、「セキュリティ対策の徹底」(35.2%)が上位を占めました。

また、「業務効率化」の観点では、「情報システムの標準化・共通化」(48.6%)、「行政手続きのオンライン化」(42.3%)、「AI・RPAの利用推進」(40.2%)が上位を占めました。

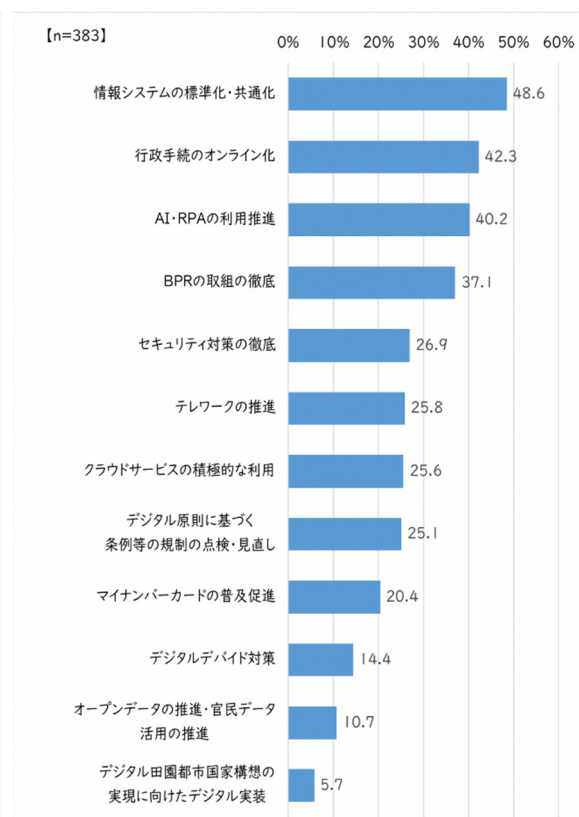
今後に向けたデジタル技術活用サービスの重要度

(市民満足度の向上の観点)



今後に向けたデジタル技術活用サービスの重要度

(業務効率化の観点)



DXの効果的な推進を全庁的に進める上で、特に重要と考えられること

DXを全庁的に推進していくために組織として必要なことは次のとおりです。

- ・トップダウンや強い権限を持った新しい組織を作る。
- ・ボトムアップとトップダウンを同時に行う。
- ・部課相互の情報連携のための機能を持たせる。

人材について必要なことは次のとおりです。

- ・デジタル推進担当職員を各部署へ加配する。
- ・業務委託等により専門家を配置する。

要望として挙げられたことは次のとおりです。

- ・スキルを持った担当者を各部署に配置・派遣し、現場のサポートすること。
- ・研修や説明会を通じDX理解のボトムアップを図ること。
- ・パソコン操作等基本的な研修を開催すること。

職員意識の観点では、効果的にDXを推進していくための土壌づくりとして職員自身の意識改革が重要といった声もありました。

デジタル技術の活用に向けて

職員アンケート調査の結果により、庁内業務においては定型業務、特定の月や季節への業務量の偏り、紙文書の保管、電話対応などの課題が挙げられました。これらの課題解決に向けて、対象となる業務を見定め、AI、RPA、電子決裁システム等のデジタル技術を用いることによる業務効率化を検討していく必要があります。

また、今後のDXに期待することとしては、市民満足度の向上と業務効率化の両方の観点で共に、行政手続きのオンライン化と情報システムの標準化・共通化が高い結果となりました。今後DXを推進するためには、全庁的な共通理念を掲げ、組織体制、人材、費用対効果などを考慮しながら取り組むことが必要であると考えられます。

(2) 関連団体等アンケート調査結果からみたデジタル技術活用の現状と課題

【Point】

行政・公共サービスのデジタル技術活用の現状、ニーズ等について、市の文化施設などを管理する関連団体等のアンケート調査に基づき把握・考察しました。

- 市民等とのコミュニケーションや、それに関連する業務について、アナログ処理が中心であるため、今後効率化が必要であるという意見がありました。
- 多くの業務について、デジタル技術を活用した効率化や簡素化が期待されています。
- 職員のデジタルに関する知識や理解の向上が必要である、という意見がありました。

現状と課題

関連団体等のアンケート調査の結果から、市民や関係者との連絡手段やそれに類する業務が、対面、電話、郵送などのアナログであることが課題として挙げられました。

今後デジタル化については、市民の利便性向上や業務効率化の観点から、ペーパーレス化やRPAの活用等を検討しているといった意見が多くみられました。その一方で、デジタル技術の活用により事務手続きの簡素化や業務効率化が見込まれるものの、職員のデジタル技術に関する知識の不足や費用対効果の面から導入を見合わせているという意見もありました。

デジタル技術の活用に向けて

デジタル技術を導入し、有効に活用するためには、導入の費用や効果を踏まえて検討を進めることが重要であり、併せて職員の知識やスキル向上が必要であると考えられます。

3-4.庁内ヒアリングから見えてきた行政サービスの現状と課題

【Point】

福祉、防災、窓口業務などの分野に関し、現在の取組や課題、今後のDX推進に関する要望等について、庁内の関連部署に対してヒアリング調査を行いました。

- 市民にデジタルサービスを提供する際には、デジタルが苦手な人への配慮が必要であるという意見がありました。そのため、業務の全てをデジタル化するのではなく、対面等のアナログ手段を残すなど、デジタル技術を扱うことが難しいかたへの対応が重要であると考えられます。
- 職員間でもデジタル格差があるという意見がありました。今後一層DXを推進するためには、庁内全体を意識し、横断的にデジタル化・DXに取り組んでいくことが必要です。

現状と課題

担当する業務内容が様々であるにもかかわらず、デジタル技術を活用し行政サービスを提供する際には、デジタルデバインド対策が必要であるという意見が多くありました。

また、多くの部署で、業務内容が複雑化しており、職員負担が大きくなっていることが課題として挙げられました。また、最新のデジタル技術を活用することにより、業務の効率化や業務量の削減に繋がることを期待する声が寄せられました。

さらに、近年、様々な国籍の外国人が市役所を訪れるようになっており、それに伴い窓口での多言語対応が必要となっています。そのため、デジタル技術を活用することで、窓口における多言語対応等の実現、それに伴う利便性向上が望まれています。

職員間にもデジタル格差があるため、DX推進のためには、職員のスキル向上が必要で、それをリードできるリーダーの育成に加え、気軽に相談できる体制づくりが必要との意見もありました。また、市民からは「デジタル化を望む声」がある一方で、反対に「アナログ継続を望む声」が寄せられているということでした。

デジタル技術活用に向けて

庁内ヒアリングを通し、デジタル技術を活用することによる利便性向上や業務効率化への期待が寄せられた一方で、市民への行政サービスのデジタル化にあたっては、デジタルに苦手な方への配慮が重要であるといった意見が挙げられました。

DXを一層推進していくためには、職員のデジタルスキル向上、リーダーの育成等に取り組むとともに、市民がデジタル技術に触れるにあたっての壁を取り除くための取組を推進していくことが重要と考えられます。

第4章.三郷市におけるDX推進

4-1.基本理念

DXを推進することで、市全体の暮らしをより良いものへ変革し、市全体のデジタル化を実現するために、本ビジョンの「基本理念」を以下のとおりに定めます。

DXで輝く、選ばれるまち田園都市みさと
～住むほどに魅力が広がる、地域を愛し選ばれるまち～

「基本理念」の実現に向け、本市のデジタル化を推進するための3つの方向性を「基本方針」として定めます。

基本方針 1

みんなが便利で快適なまちのDX

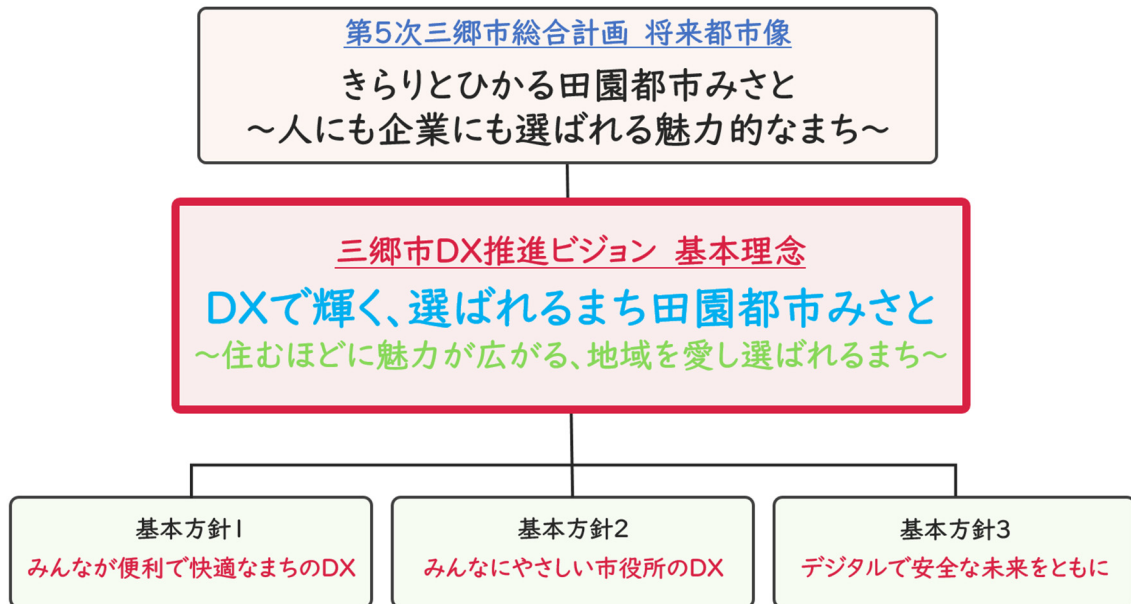
基本方針 2

みんなにやさしい市役所のDX

基本方針 3

デジタルで安全な未来をともに

計画の体系図



まちの将来像（イメージ）

基本理念

DXで輝く、選ばれるまち田園都市みさと

～住むほどに魅力が広がる、地域を愛し選ばれるまち～



4-2.基本方針

基本方針Ⅰ みんなが便利で快適なまちのDX

デジタル技術やデジタルによるサービスは人々の生活を便利にするためのものであることから、その利用に際し、難しさや煩わしさを感じることは望ましくありません。本市のDXは、人にやさしいサービス・人にやさしいデジタル化であるべきと考えています。

デジタル技術の利活用により人々の生活がより良いものとなるよう、一人ひとりのニーズに寄り添い、誰もがデジタル化の恩恵を実感できるようにする取組を進めます。

現在の行政サービスにとらわれず簡単・便利に手続きができるよう、行政手続きのオンライン化、窓口のデジタル化、デジタル技術を活用した幅広い情報発信、各種手数料や施設使用料等支払のキャッシュレス化、マイナンバーカードの利活用などに取り組むことにより、みんなが便利で快適なまちのDXを目指します。

主な取組内容

- 市民一人ひとりの生活に寄り添った行政サービス
- 行政手続きのオンライン化
- 窓口のデジタル化
- 多様な情報発信手段の活用（幅広く、グローバルな情報配信）
- キャッシュレス化の推進
- マイナンバーカードの利活用促進
- 防災・防犯対策におけるデジタル技術の活用

市民一人ひとりの
生活に寄り添った行政サービス



行政手続のオンライン化



窓口のデジタル化



多様な情報発信手段の活用
(幅広く、グローバルな情報配信)



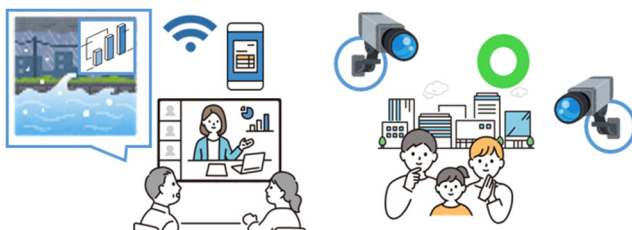
キャッシュレス化の推進



マイナンバーカードの利活用促進



防災・防犯対策における
デジタル技術の活用



基本方針 2

みんなにやさしい市役所のDX

デジタル技術の活用により市役所の業務改革・業務改善を行い、業務効率向上及び職員の働き方改革を進めるとともに、より良い市民サービスの提供に取り組みます。

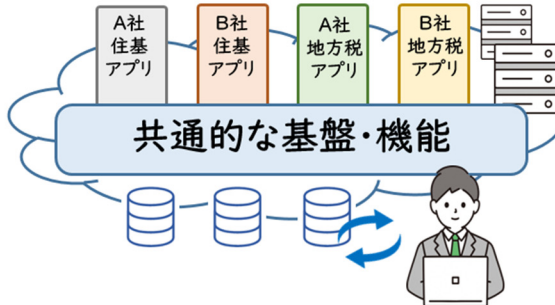
市民の利便性をより一層高めるためのデジタル技術の活用に加え、行政事務の効率化を進めることで、すべての人と行政がつながり、より身近でやさしい市役所となることを目指します。

業務システムの標準化・共通化、新たなデジタル基盤の構築による業務効率化、ペーパーレス化の推進、働き方改革等の取組を進めます。これにより空いたリソースを、より高度で専門的な業務や職員でなければ遂行することができない業務に振り分け、それにより「みんなにやさしい市役所」の実現を目指します。なお、デジタル技術の活用を推進していくための鍵であるデジタル人材の確保・育成にも重点的に取り組むものとしします。

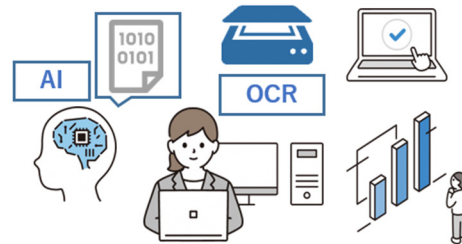
主な取組内容

- 業務システムの標準化・共通化
- AI 等最新デジタル技術の利用促進
- 業務効率化に向けた取組
- デジタル技術を活用した効率的なインフラ管理
- ペーパーレス化の推進
- デジタル人材の確保・育成
- オープンデータ活用の推進
- 柔軟な働き方の推進、働き方改革

業務システムの標準化・共通化



AI等最新デジタル技術の利用促進



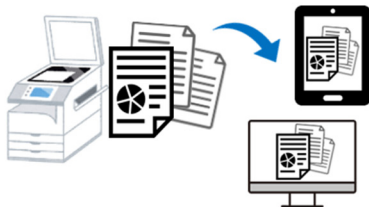
業務効率化に向けた取組



デジタル技術を活用した効率的なインフラ管理



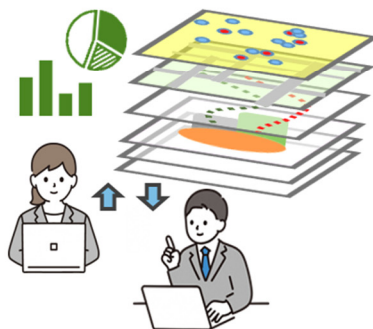
ペーパーレス化の推進



デジタル人材の確保・育成



オープンデータ活用の推進



柔軟な働き方の推進、働き方改革



基本方針 3

デジタルで安全な未来とともに

デジタル技術の利活用が得意な人もそうでない人も含め、すべての人がデジタル化の恩恵を享受できるように、またサイバー攻撃等への対策など安心安全に生活を送るために必要な知識を習得できる環境整備等に取り組めます。

市民の暮らしをより良いものへ変革し、すべての人がいつでも・どこでもデジタル技術の恩恵を享受できるよう、分かりやすく、安全なデジタル化を目指します。

年齢や国籍等を問わず人にやさしいデジタル化を実現するため、デジタルデバインド対策を進め、デジタルを利用できる環境を整備し、最新デジタル技術を活用することにより地域社会のデジタル化を推進していきます。また、デジタル化の推進にあたっては、近年高度化するサイバー攻撃に対してセキュリティ対策を講じることが重要です。よって、本市の情報資産を守るため、より強固な情報セキュリティ対策の実施に取り組んでいくものとします。

主な取組内容

- デジタルデバインド対策推進
- 地域社会のデジタル化（Wi-Fi スポット整備等）
- 先進デジタル技術の活用
- セキュリティ対策の徹底

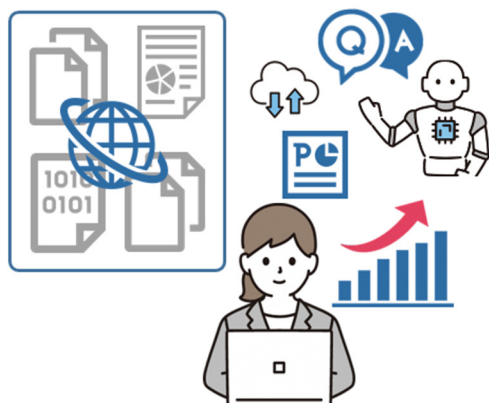
デジタルデバйд対策推進



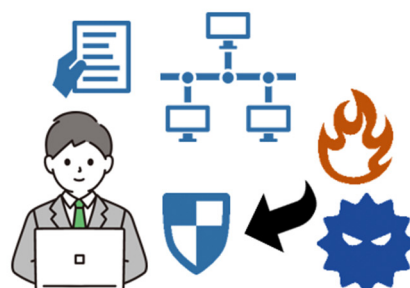
地域社会のデジタル化
(Wi-Fiスポット整備等)



先進デジタル技術の活用



セキュリティ対策の徹底



4-3.DX推進に向けた重点取組事項

(1) デジタルデバイド対策推進

デジタル社会の進展に向けて、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、多様な幸福が実現できる社会を目指す必要があります。

一方で、デジタル社会の進展に伴い、デジタル技術の活用により様々なシステムが急速に変化する中で、「デジタル技術を扱える人」と「デジタル技術が苦手な人」との間等でデジタルデバイドが生じてしまう可能性があります。

そのような問題を防ぐため、デジタルデバイド対策として、デジタル技術を扱う際の障壁を排除することが重要です。例えば、デジタル技術の理解や機器操作スキルが不足している方には、身近な場所で相談や学習ができる環境を整備することが必要であるなど、それぞれどのようなサービスが求められているかを適切に把握し、的確に対応していく必要があります。

本市ではデジタルデバイドの解消に向け、国のデジタル活用支援推進事業を活用し、スマートフォンの操作等が不慣れな方がデジタル社会においても十分に参加できるようサポートするための取組である「スマートフォン講習会」を開催してきました。

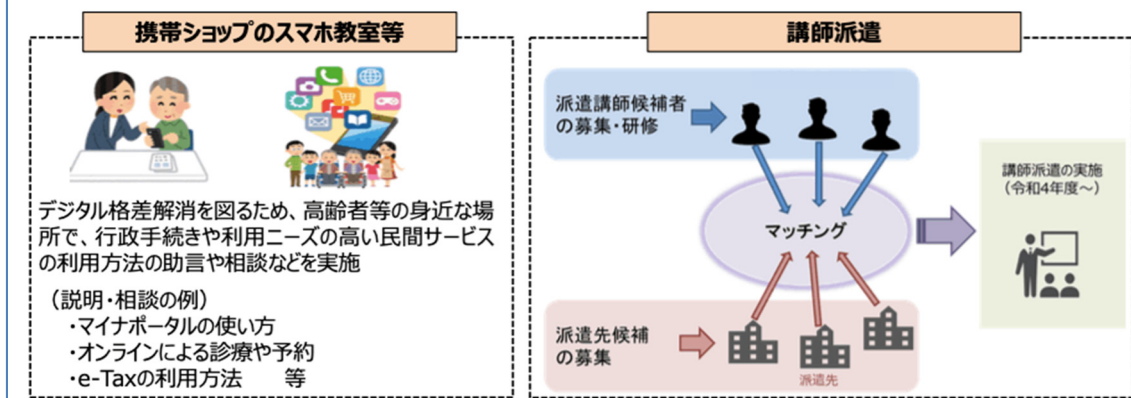
今後、デジタルデバイド対策に取り組むにあたっては、市民のニーズに加え、国県等をはじめデジタルに関する社会の動向を反映しながら、取組を進めていくものとします。

デジタル活用支援推進事業

高齢者等に向けたデジタル活用支援の一層の推進

- 高齢者等のデジタル活用の不安解消に向けて、オンラインによる行政手続等のスマートフォンの利用方法に対する説明・相談等の支援を行う「講習会」を令和3年度から全国の携帯ショップ等で実施
- 令和4年度以降は、携帯ショップがない市町村（749市町村（※令和4年6月20日集計））を念頭に講師派遣を実施予定。

【予算】デジタル活用支援推進事業 令和3年度補正予算3.3億円、令和4年度当初予算16.7億円



令和3年度～ 講習会(地域連携型)



地方公共団体と連携して、公民館等の公共的な場所で支援を実施する主体（地元ICT企業、社会福祉協議会等）

令和4年度～ デジタル活用支援推進事業講師の派遣



地域の担い手となる、高度なスキルを有するデジタル活用支援推進事業の講師を育成し、携帯ショップがない市町村などを念頭に講師を派遣して支援を実施

出典：総務省 令和4年度デジタル活用支援推進事業の実施状況

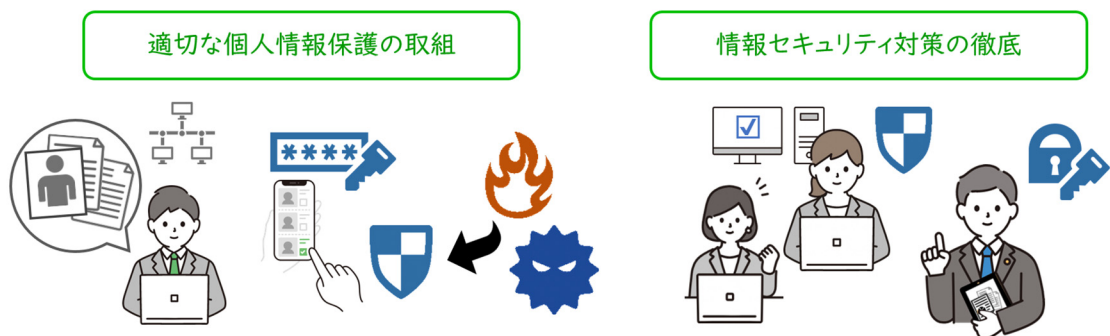
(2) セキュリティ対策の徹底

最新のデジタル技術を用いたシステムやサービスは、市民サービスの向上や業務の効率化を推進する上で非常に有効な手段ですが、一方で、サイバー攻撃が高度化するなど情報セキュリティ上の脅威やリスクは増大しているため、適切な情報セキュリティ対策が必要です。本市が提供しているデジタル技術を用いた行政サービスについても例外ではないことから、本市が管理する情報資産や個人情報を守るため、堅牢なセキュリティ対策が求められているところです。

本市では情報セキュリティ対策を徹底するため、セキュリティ研修の実施やセキュリティポリシーの見直し、定期的な監査・自己点検等を行っております。

今後も、情報セキュリティに関する最新の動向を把握し、適切な対策を講じているとともに、国から示される情報セキュリティ対策（「地方公共団体向けセキュリティポリシーガイドライン」等）を踏まえ、効率性・利便性を出来る限り損なわないようにしながら、最新技術を活用するなどし、情報セキュリティ対策を徹底してまいります。

情報セキュリティ対策のイメージ



(3) デジタル人材の育成

DXの推進にあたっては、全庁的な推進体制の構築やデジタル化施策の企画・立案に加え、導入した情報システムを最大限に活用することも重要であることから、応用的なシステム活用や適宜業務の見直しを検討することのできる人材の育成が必要となります。

そのため、日々進展するデジタル技術の動向に対する理解を深め、各情報システムに関する知識を高めるための研修を実施するとともに、また情報リテラシー向上の取組が必要であり、全庁的に育成を進めることとします。

人材育成・支援の考え方

項目	考え方
デジタル化推進リーダーの育成	デジタル技術の新たな活用方法の検討や業務の効率化を行うことができる（各課の業務を理解した上で、応用的なシステム活用や、システムを用いた業務の見直しを検討することができる）デジタル化推進リーダーの育成を行う。
デジタル技術の動向理解	日々進展するデジタル技術の動向をキャッチアップし、業務を更に良いものに变革できるDX推進思考を持った人材を育成する。
各情報システムへの習熟	デジタル技術全般や各情報システムについて適切な利用ができるよう、デジタル技術利活用スキル向上に向けた研修を行う。
情報リテラシー向上	デジタル技術を悪用した被害の防止や、啓発・発信をすることできる、情報リテラシーに関するスキルを身に付けた職員の育成を行う。

4-4.DXの推進とSDGsの関係について

SDGs (Sustainable Development Goals) は、「誰一人取り残さない」社会の実現を目指し、平成27年(2015年)の国連サミットで採択された「持続可能な開発目標」のことです。

本市は、地域の関係者と連携してSDGsを推進し地方創生を目指す「SDGs日本モデル宣言」に賛同しており、まちづくりの指針である第5次三郷市総合計画にもSDGsの「誰一人取り残さない」という理念を取り入れ、計画期間である2030年の将来都市像を見据えた中でSDGsと総合計画との関連付けを行っています。

SDGs の17の目標



出典:国際連合広報センター

本ビジョンの主旨である「DXの推進」は、各分野でSDGsを実現するための手段の一つです。

例えば、ペーパーレス化を推進することで、印刷量削減に伴う省エネルギー化や人件費の削減、保管コストの縮小等がなされ、SDGsの17の目標のうち、9「産業と技術革新の基盤を作ろう」、10「人や国の不平等をなくそう」、11「住み続けられるまちづくりを」に貢献することとなります。

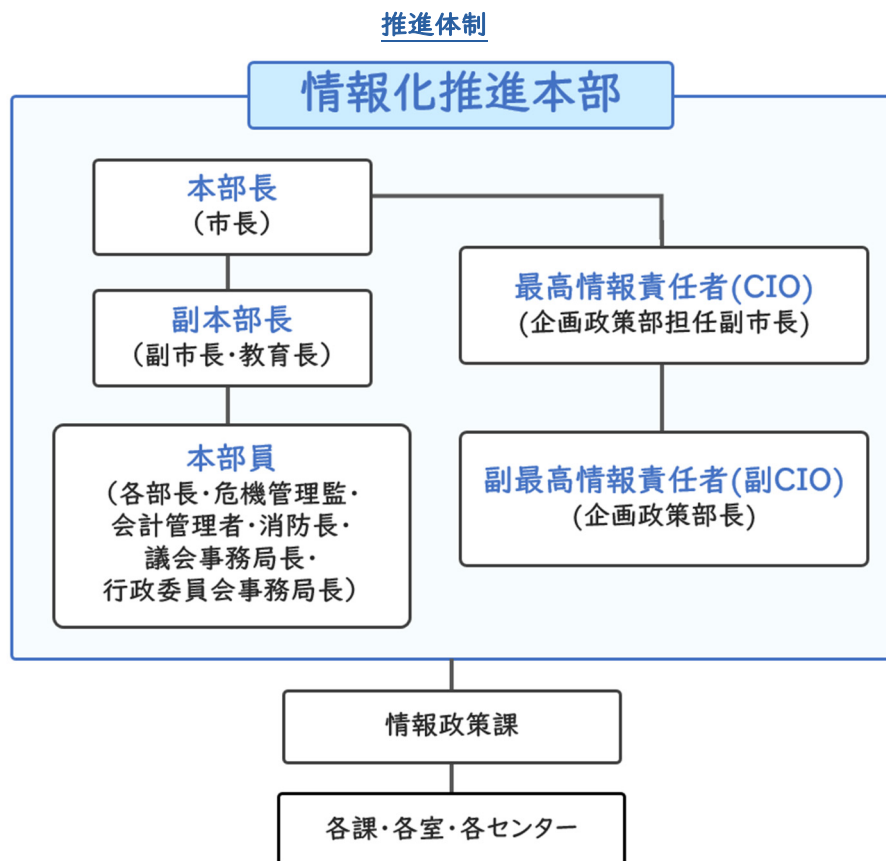
今後、本ビジョンを実行するにあたり、DX推進の取組がSDGsのどの目標に結びつくのかを意識するとともに、「誰一人取り残さない」持続可能で多様性と包摂性のある社会の実現に資するよう進めていきます。

ペーパーレス化の推進とSDGsの理念実現のイメージ



4-5.推進体制

市長を本部長、副市長と教育長を副本部長とし、各部長等で構成する「情報化推進本部」の下で、特定の分野に偏ることなく網羅的に本市のデジタル化を検討・推進していきます。



資料編

用語集

用語	意味
ア行	
アプリ	アプリケーションの略で、パソコンやスマートフォン、タブレット端末等でメール・動画・音楽視聴等、作業の目的に応じて使うソフトのこと。
オープンデータ	機械判読に適したデータ形式で、二次利用が可能な利用ルールで公開されたデータのこと。人手を多くかけずにデータの二次利用を可能とし、許可されたルールの範囲内で自由に複製・加工や頒布などができるデータを指す。
オンライン	インターネット等のネットワークにつながっている状態のこと。ネットワークに接続されてデータの通信が行われ、サービスの享受が可能な状態を示す。
カ行	
ガバメントクラウド	政府共通のクラウドサービスの利用環境であり、行政に関わる業務システムを政府が採択したクラウド上の基盤に構築し、共通化・標準化した上で監視運用できるようにしたもの。業務効率化やスムーズなデータ連携、住民サービスの利便性向上を目指している。
キャッシュレス化	クレジットカードや、交通系や流通系の電子マネー、バーコードやQRコードを介したコード決済等を利用して、紙幣・硬貨といった現金を使わずに支払い・受取を行う決済方法にシフトすること。
クラウド	データサービスやインターネットに関連するサービス等がネットワーク上のサーバ群にあり、利用者は自分のコンピュータでデータを加工・保存することなく利用することができるネットワークの利用形態を指す。利用者は、必要なときに必要な量のサービスにアクセスすることができ、また随時終了することができる。
コンピュータウイルス	スマートフォンやパソコンを誤作動させることや情報を盗むことを目的に、悪意を持って作られたプログラムのこと。
サ行	
最適化	組織全体の業務やデータ等を事前に標準化し、これに基づいて情報システムを構築することで無駄を無くす取組のこと。

用語	意味
サービスデザイン	利用者がサービスの利用を通して得られる、利用者の体験価値の側面を重視すること。利用者の視点から事業やサービスを体系的に見直し、新しいサービスを生み出す取組のことを指す。
サイバー攻撃	インターネットやデジタル機器を用いて、個人や組織を対象に、金銭の窃取や個人情報の詐取、システムの機能停止等を目的に行われる攻撃のこと。
自治体DX	自治体が最新のデジタル技術を活用して、提供するサービスを変革させることを指す。マイナンバーカードの普及促進や、行政手続のオンライン化等が代表的なものとして挙げられる。
情報セキュリティ	情報資産（データや個人情報等）を安全に管理し、適切に利用できるように運営する経営管理のこと。適切な管理・運営のためには、情報の機密性・安全性・可用性が保たれていることが必要となる。
情報通信機器	通信機能が付いた、デジタルデータを扱うことのできる機器全般を指す。代表的なものとしてはパソコン、スマートフォン、タブレット端末等が挙げられる。
情報リテラシー	情報を適切に判断し、情報を通じて決定を下す能力のこと。デジタル技術の活用や、悪用からの被害防止等を含む、デジタル社会に必要な基礎的な能力を指す。
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。電話機能等に加え、画面がタッチパネルになっているため、画面に触れ直接的な操作を行うことで、インターネットや動画を閲覧することができる。また、従来の携帯電話端末と比較し、利用者が使いたいアプリケーションを追加することによって機能を追加することができる。
スマート窓口	窓口手続きの際、マイナンバーカード等から氏名・住所等を読み取り、窓口のタブレット端末から設問に回答することで、申請書や届出書等を簡単に作成できる。また、来庁前に自宅等で事前に手続をすることで、待ち時間を短縮することができる。
タ行	
タブレット端末	画面にタッチして操作することができる情報機器のことで、スマートフォンと同様の操作感で使用することと比較的畫面が大きいことが特徴である。その大きさや用途から、パソコンとスマートフォンの中間的存在であり、インターネット検索や動画視聴等に加え、仕事での活用等、様々な用途に用いることができる。
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との間に生じる情報格差のこと。社会のデジタル化

用語	意味
	が進むにつれ、情報を適切に入手できる層と入手できない層の格差が広がり、問題視されるようになった。
テレワーク	情報通信技術等を活用し、普段仕事を行う事業所・仕事場とは違う場所で仕事をする。場所や時間にとらわれない柔軟な働き方のことを指す。
ナ行	
ぴったリサービス	オンラインで手続の検索や書類作成、電子申請ができるシステムのこと。子育てに関する手続をはじめ、様々な申請や届出を地域別に検索し、電子申請を行うことができる。
ハザードマップ	自然災害による被害を予測し、その被害範囲、避難場所等の情報を表示することで、災害による被害の軽減、防災対策に活用するための地図。
ペーパーレス	パソコンやタブレットを活用し、紙媒体や印刷の利用を減らすこと。紙で保存していた書類をデジタル化することで、業務効率の改善やコスト削減が見込まれる。
マ行	
マイナポータル	マイナンバーカードを持っている人が行政手続を一元的にインターネット上で行うことができるよう、国が整備・活用を進めているサービスのこと。
マイナンバーカード	マイナンバーが記録されたICカードのこと。本人確認に加えて、コンビニでの各種証明書交付や健康保険証としての利用等様々な利用が可能である。
ラ行	
リモートワーク	情報通信技術等を活用し、普段仕事を行う事業所・仕事場とは違う場所で仕事をする。テレワークと同様の概念ではあるが、オフィス以外の場所で働くことの意味合いが強い。
ワ行	
ワンストップ(サービス)	複数の部署や窓口に分かれている行政手続を一度に又は一か所でできるように利便性を高めること。二度手間が起らないよう、行政手続に関する情報提供の充実や手続きの簡素化を推進することを含む。
英語表記	
AI	Artificial Intelligence の略で、学習等の人間の知的能力をコンピュータ上で実現する技術のこと。問題解決や検討を主として、人工的な方法による学習、推論、判断等の機能によって、様々な分野で活用されている。

用語	意味
DX	デジタルトランスフォーメーションの略で、デジタル技術を活用することにより、仕事の進め方やサービス提供、ビジネスモデルのあり方等を、より良いものへと変革することを指す。
eLTAX	地方税ポータルシステムの呼称であり、地方税における申告から納税までの手続をインターネットを利用して行うシステムのこと。地方公共団体が共同で運営するシステムであり、それぞれの地方公共団体に対する、手続をオンラインで完了することができる。
GIS	地図情報を用いたシステムのこと。地理的位置を手掛かりに、位置に関する情報を持ったデータ（空間データ）を総合的に管理・加工し、視覚的に表示し、高度な分析や迅速な判断を可能にする技術である。
ICT	Information and communications technology の略であり、情報技術（IT）を拡張した用語として、通信技術を使用し、人とインターネット、人と人がつながる技術のことを指す。
IoT	Internet of Things の略で「モノのインターネット」と訳されている。様々な「モノ」がインターネットに接続され、情報交換することにより、これまで埋もれていたデータを処理、分析、連携することが可能になる。IoTの技術を活用することで、これまでに無かった、より高い価値やサービス生み出すことが可能になる。
IT	Information technology の略であり、情報を取得、加工、保存、伝送するための技術のこと。コンピュータをベースとした情報関連システムや、アプリケーション、ソフトウェアが主に該当する。
LINE	スマートフォン等で、利用者同士でメッセージのやり取り、通話等を行うことができるアプリのことを指す。
OCR	Optical character recognition の略で、活字や手書きの文字をカメラやスキャナ等でデータとして取り込み、パソコン等で利用できるよう文字データに変換する技術のこと。AIを利用した「AI-OCR」では、人工知能技術により文字認識精度が向上している。
RPA	Robotics Process Automation の略で、ロボットによる業務自動化のこと。これまで人間が行ってきた定型的なパソコン操作をソフトウェアのロボットにより自動化する。
SNS	インターネット上での交流を支援する、Instagram、X（旧Twitter）、Facebook等の様々なサービスの総称のこと。写真や文章を共有することで、コミュニケーションを行うことができる。

用語	意味
SDGs	Sustainable Development Goals の略で、「持続可能な開発目標」の意味合いとなる。「誰一人取り残さない」持続可能で多様性と包摂性のある社会の実現を目指し、平成27年（2015年）の国連サミットで採択された。令和12年（2030年）までに達成すべき17の目標によって構成され、経済・社会・環境を包含する世界共通の目標である。
SDGs日本モデル宣言	令和元年（2019年）1月に神奈川県が主催の「SDGs全国フォーラム2019」において発表された、地方自治体が国や企業、団体、学校・研究機関、住民等と連携してSDGsを推進し、地域の課題解決と地方創生を目指していく考え・決意を示す宣言。
Society 5.0	内閣府の第五期科学技術基本計画にて定義された、「サイバー空間（仮想空間）とフィジカル空間（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（Society）」のこと。情報社会（Society 4.0）に続く新たな社会の姿と位置付けられており、現在の情報社会が抱える課題や困難を克服し、「人々が快適で活力に満ちた質の高い生活を送る人間中心の社会」を目指している。
Web会議	遠隔地同士でインターネットを通じて映像・音声のやり取りや、資料の共有等を行うためのシステムのこと。インターネット環境とパソコンやスマートフォンといった端末を利用して会議等を行う。
Wi-Fi	ケーブル線の代わりに無線通信（国際標準規格であるIEEE802.11規格）を利用してデータの送受信を行う規格のこと。パソコンやテレビ、スマートフォン等のネットワーク接続に対応した機器を無線で接続する技術を指す。
5G（第5世代移動通信システム）	携帯電話等に代表される移動通信システムの第5世代のこと。第4世代（4G）と比較し通信の高速・大容量化、それに加えて低遅延、多数接続の特徴を持った通信を指す。

市民アンケート調査

(1) 市民アンケート調査概要

調査方法

実施期間	2023 年 10 月 12 日～2023 年 10 月 27 日
対象	三郷市民(無作為抽出した1500名)
調査方法	郵送による自記入方式
回答数	428 件(回収率:28.5%)

調査項目

回答者の属性	性別
	年齢
	職業
	お住まいの地域
	居住年数
	就学先・勤務先
	市の満足度
情報通信機器の利用状況	情報通信機器の利用状況
	利用しているインターネットサービス
	情報通信機器の利用に当たっての不安
三郷市提供の電子的な行政サービスについて	電子的な行政サービスの利用状況の確認 ・三郷市公式ホームページ ・三郷市メール配信サービス ・三郷市公式 SNS ・三郷市公式アプリ「ポケットみさと」 ・コンビニ交付 ・三郷市電子申請・届出サービス ・まんまるよやく(公共施設予約案内システム) ・三郷市スマート窓口 ・三郷市電子図書館
	追加して欲しい行政サービス
	オンライン申請ができるとよい行政手続き
今後に向けた行政サービスについて	できるとよいデジタル技術活用サービス
	その他ご意見

(2) 調査票

三郷市 DX 推進のためのアンケート

答えにくい設問は飛ばしていただいても構いませんが、可能な限りご回答をお願いいたします。
使われている用語の説明については「アンケート調査のお願い」裏面に記載しております。

設問1 あなたご自身についてお伺いします

1-1. 性別 (当てはまる数字1つに○)

1. 男 2 女 3. 回答しない

1-2. 年齢 (当てはまる数字1つに○)

1. 10 歳代 2. 20 歳代 3. 30 歳代 4. 40 歳代
5. 50 歳代 6. 60 歳代 7. 70 歳代 8. 80 歳以上

1-3. 職業 (当てはまる数字1つに○)

1. 会社員・公務員・団体職員 2. 自営業(農林水産業) 3. 自営業(その他)
4. パート・アルバイト 5. 専業主婦・主夫 6. 学生
7. 無職 8. その他()

1-4. お住まいの地域（郵便番号を記入） 例：〒341-8501 の場合→「3418501」と記入

()

1-5. 三郷市に居住している(合計)年数 (当てはまる数字1つに○)

1. 5 年未滿 2. 5~10 年未滿 3. 10~20 年未滿 4. 20 年以上

1-6. 就学先・勤務先 (当てはまる数字1つに○)

1. 市内 2. 市外 3. 就学、勤務していない

1-7. 市の満足度についてお聞きします

これから三郷市に住みたいと思いますか（当てはまる数字1つに○）

1. 住みたい
2. どちらかといえば住みたい
3. どちらともいえない
4. どちらかといえば住みたくない
5. 住みたくない（できれば市外へ引越ししたい）

「4. どちらかといえば住みたくない」「5. 住みたくない（できれば市外へ引越したい）」を選んだ方は、その理由やご意見等がございましたらご記入ください

設問2 スマートフォンやパソコンなどの情報通信機器の利用状況についてお伺いします

2-1. 以下の情報通信機器を利用していますか（それぞれ「1」「2」「3」から当てはまる数字1つに○）

	1. 利用している	2. 利用していないが 今後は利用したい	3. 利用しておらず 今後も利用しない
スマートフォン	1	2	3
スマートフォン以外の 携帯電話	1	2	3
タブレット端末	1	2	3
パソコン	1	2	3

2-2 普段利用しているインターネットサービスについてお答えください

(当てはまる数字全てに○) (インターネットを利用していない方は選択肢 13 のみに○)

1. ホームページやブログ等の閲覧、情報検索(天気情報、ニュースサイト、地図等)
2. メッセージングサービス(LINE等メッセージ送受信アプリ)
3. 電子メールの送受信
4. SNS(Instagram、X(旧Twitter)、Facebook等)
5. 動画投稿・共有サイト(YouTube、TikTok等)
6. 動画配信サービス(Amazonプライム・ビデオ、Netflix、TVer等)
7. オンラインショッピング(商品・サービスの購入・取引)
8. オンラインゲーム・スマホゲーム
9. インターネットバンキング(銀行の振込や残高照会、証券取引など)
10. オンライン会議
11. 公的サービス(税の申告(e-Tax、eLTAX)や市への申出・請求)
12. その他()
13. インターネットを利用していない

2-3 情報通信機器の利用に当たって、不安・心配なことはどんなことですか

(当てはまる数字全てに○)

1. 個人情報の漏えい・個人情報の悪用
2. コンピュータウイルス感染、スマートフォン等の乗っ取り等、犯罪に巻き込まれること
3. スマートフォンやインターネット等を使いこなせないと、新しいサービスを利用できないこと
4. 困った時に教えてくれる人が周りにいないこと
5. 違法・有害情報等が子供等への悪影響となること
6. インターネットによって人と人との関係が疎遠になること
7. その他()

設問3 三郷市が提供している、電子的な行政サービスについてお伺いします

3-1. 三郷市が提供している、以下の電子的な行政サービスを利用しているかについてお聞きます

(当てはまる数字1つに○)

「1. 利用している」を選んだ方は、使用した感想や、ご意見等がございましたらご記入ください

「2. 知っているが、利用していない」を選んだ方は、その理由やご意見等がございましたらご記入ください

(1) 三郷市公式ホームページ

1. 利用している
2. 知っているが、利用していない
3. 知らない

「1.」「2.」を選んだ方は、ご意見等がございましたらご記入ください

(2) 三郷市メール配信サービス

1. 利用している
2. 知っているが、利用していない
3. 知らない

「1.」「2.」を選んだ方は、ご意見等がございましたらご記入ください

(3) 三郷市公式 SNS (X (旧 Twitter)・Facebook・YouTube)

1. 利用している 2. 知っているが、利用していない 3. 知らない

「1.」「2.」を選んだ方は、ご意見等がございましたらご記入ください

(4) 三郷市公式アプリ「ポケットみさと」

1. 利用している 2. 知っているが、利用していない 3. 知らない

「1.」「2.」を選んだ方は、ご意見等がございましたらご記入ください

(5) コンビニ交付（住民票等の各種証明書をコンビニエンスストアの端末から取得できるサービス）

1. 利用している 2. 知っているが、利用していない 3. 知らない

「1.」「2.」を選んだ方は、ご意見等がございましたらご記入ください

(6) 三郷市電子申請・届出サービス

1. 利用している 2. 知っているが、利用していない 3. 知らない

「1.」「2.」を選んだ方は、ご意見等がございましたらご記入ください

(7) まんまるよく（公共施設予約案内システム）

1. 利用している 2. 知っているが、利用していない 3. 知らない

「1.」「2.」を選んだ方は、ご意見等がございましたらご記入ください

(8) 三郷市スマート窓口

1. 利用している 2. 知っているが、利用していない 3. 知らない

「1.」「2.」を選んだ方は、ご意見等がございましたらご記入ください

(9) 三郷市電子図書館

1. 利用している 2. 知っているが、利用していない 3. 知らない

「1.」「2.」を選んだ方は、ご意見等がございましたらご記入ください

3-2. その他、追加して欲しい行政サービス等、ご意見等がございましたらご記入ください

3-3. オンライン申請ができるようになると良いと思う行政手続きはなんですか
(当てはまる数字全てに○)

1. 研修・講習・各種イベント等の申込
2. 放課後児童クラブ(学童保育)申請受付
3. 市の施設やインフラの修繕依頼受付
4. 道路占用許可申請
5. 粗大ごみの収集の申込
6. 職員採用試験の申込
7. その他()

設問 4 三郷市の今後に向けた行政サービスについてお伺いします

4-1. デジタル技術を活用して、どんなことができるとよいと考えますか
(当てはまる数字全てに○)

1. 防災での活用：市から迅速な防災情報、災害発生時の避難情報等の提供を行う
2. 防犯での活用：防犯カメラの設置拡充や、住民の安全安心に向けた情報の提供を行う
3. 医療での活用：遠隔で健康相談や健康診断・診療を行う等、医療での活用を行う
4. 福祉での活用：子供や高齢者が安心して暮らせるよう、見守りの仕組みを導入し安全を確保する
5. 教育での活用：導入済みタブレットの更なる有効活用、小中学校教員の事務作業を効率化等、教育に関する活用を行う
6. 情報発信での活用：市に関する情報を一元的に発信するポータルサイトの作成や市 HP の拡充・更改を行う
7. 行政での活用：行政手続きのオンライン化を進め、効率的・効果的な行政を推進する
8. 施設利用での活用：インターネットで公共施設の予約等、市の設備に関する手続きを拡充する
9. 観光での活用：海外の観光客が三郷市を訪れやすいよう、観光情報提供の拡大を行う
10. その他 ()

4-2. 以上の中で最も必要だと思うものを選び、番号を記入してください→ ()番

4-3. その他、本市の DX の推進に当たって、ご意見等がございましたらご記入ください

ご協力ありがとうございました

職員アンケート調査

(1) 職員アンケート調査概要

調査方法

実施期間	2023 年 10 月 16 日～2023 年 11 月 7 日
調査方法	ウェブフォームを用いたアンケート
回答数	383 件

調査項目

回答者の属性	職員コード
研修について	受講の有無、理解度
所掌する業務に関連し"職務の非効率な側面"	時間的な側面 空間・物理的な側面 コミュニケーションにまつわる側面
DX 導入により想定される効果	市民満足度の向上の側面 業務の効率化の側面
今後に向けて	対市民向けサービスにおけるデジタル技術活用 DX の効果的な推進を全庁的に進めるうえで重要と考えられること

(2) 調査票

質問文	選択肢
職員コード	
[研修について] あなたの受講した研修について記入してください。	1.管理職向け を受講した 2.一般職員向け を受講した 3.未受講
(研修を受講した方に伺います) 研修を受けて、DX 推進の必要性について、理解できましたか？	1.大変よくわかった 2.よくわかった 3.ふつう 4.あまりよくわからなかった
現状のあなたの所掌する業務に関連し"職務の非効率な側面" について教えてください。 (以下の項目それぞれについて回答) 1.同じ内容や対応を繰り返す 2.特定の時間帯に業務が集中する 3.特定の曜日や月末/月初等に業務が集中する 4.特定の月や季節に業務が集中する 5.紙の書類を頻繁・大量に保管する 6.紙の書類から過去の情報を頻繁に参照する 7.出先機関や出張(含む市外)への移動を伴う 8.現場や屋外等での対応を伴う 9.対面での打ち合わせ 10.電話対応 11.メール対応 12.郵便対応(発送) 13.郵便対応(受領) 14.引継ぎや共有のための資料作成 15.現場や屋外等での現場確認 16.複数の端末(PC等)間の移動	1.とても多い 2.多い 3.あまり多くない 4.全く多くない 5.その他・分からない
DX 導入により想定される効果について伺います。あなたの所掌する業務から見て、以下の取り組みは、市民満足度の向上の側面に対し、効果が期待できると考えられますか？	①情報システムの標準化・共通化(「基幹系システムの標準化」) 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(「マイナポータル等を活用した電子申請の拡充」等) ④AI・RPA の利用推進(大量の申請情報入力業務の自動化等) ⑤テレワークの推進(場所や時間にとらわれない柔軟な働き方) ⑥セキュリティ対策の徹底 ⑦デジタル田園都市国家構想の実現に向けたデジタル実装(「仕事をつくる」、「人の流れをつくる」等) ⑧デジタルデバйд対策(「不慣れな方々へのサポート」、「高齢者へのサポート」等) ⑨デジタル原則に基づく条例等の規制の点検・見直し(「対面・書面ルールの見直し」等) ⑩BPR の取組の徹底(職務や業務フロー等の見直し) ⑪オープンデータの推進・官民データ活用の推進(「観光ビッグデータを活用した施策検討」等) ⑫クラウドサービスの積極的な利用

質問文	選択肢
DX 導入により想定される効果について伺います。あなたの所掌する業務から見て、以下の取り組みは、業務の効率化の側面に対し、効果が期待できると考えられますか？	①情報システムの標準化・共通化（「基幹系システムの標準化」） 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（「マイナポータル等を活用した電子申請の拡充」等） ④AI・RPA の利用推進（大量の申請情報入力業務の自動化等） ⑤テレワークの推進（場所や時間にとらわれない柔軟な働き方） ⑥セキュリティ対策の徹底 ⑦デジタル田園都市国家構想の実現に向けたデジタル実装（「仕事をつくる」、「人の流れをつくる」等） ⑧デジタルデバйд対策（「不慣れな方々へのサポート」、「高齢者へのサポート」等） ⑨デジタル原則に基づく条例等の規制の点検・見直し（「対面・書面ルールの見直し」等） ⑩BPR の取組の徹底（職務や業務フロー等の見直し） ⑪オープンデータの推進・官民データ活用の推進（「観光ビッグデータを活用した施策検討」等） ⑫クラウドサービスの積極的な利用
対市民向けサービスについて、デジタル技術を活用して、どんなことができるかといえますか。	1.防災での活用：市から迅速な防災情報、災害発生時の避難情報等の提供を行う 2.防犯での活用：防犯カメラの設置拡充や、住民の安全安心に向けた情報の提供を行う 3.医療での活用：遠隔で健康相談や健康診断・診療を行う等、医療での活用を行う 4.福祉での活用：子供や高齢者が安心して暮らせるよう、見守りの仕組みを導入し安全を確保する 5.教育での活用：導入済みタブレットの更なる有効活用、小中学校教員の事務作業を効率化等、教育に関する活用を行う 6.情報発信での活用：市に関する情報を一元的に発信するポータルサイトの作成や市 HP の拡充・更改を行う 7.行政での活用：行政手続きのオンライン化を進め、効率的・効果的な行政を推進する 8.施設利用での活用：インターネットで公共施設の予約等、市の設備に関する手続を拡充する 9.観光での活用：海外の観光客が三郷市を訪れやすいよう、観光情報提供の拡大を行う
DX の効果的な推進を全庁的に進めるうえで、特に重要と考えられることとして、どのようなことが考えられますか？ （以下の項目それぞれについて回答） 1.DX 推進に向けた庁内の理解・雰囲気の醸成 2.DX にまつわる庁内の人材育成 3.DX にまつわる専門的な知見 4.他部署と効果的な連携 5.予算強化、柔軟化 6.導入効果の「見える化」 7.他自治体成功事例等の研究	1.とてもそう思う 2.そう思う 3.あまりそう思わない 4.全くそう思わない 5.その他・分からない

関連団体等アンケート調査

(1) 関連団体等アンケート調査概要

調査方法

実施期間	2023 年 10 月 23 日～2023 年 11 月 10 日
調査項目	1. 現状と課題 貴団体が現在抱えるデジタル化に関する主な課題 2. 「市民の利便性向上」や「業務効率化の観点」から、あったら良いと思われるデジタル化施策 3. デジタル技術を活用したサービスの取組状況・今後の実施予定等

(2) 調査票

三郷市 DX 推進のためのアンケート調査 ご協力をお願い (企業・団体アンケート・調査票)		
大項目	中項目	記入欄
ご回答いただいたかたの情報	(1)団体・企業名	
	(2)ご所属	
	(3)お名前	
	(4)連絡先（メールアドレス等）	
1. 現状と課題	貴団体が現在抱えるデジタル化に関する主な課題について簡単にご教示ください。	
2. あったら良いと思うデジタル化施策	市民の利便性向上や業務効率化の観点から、あったら良いと思われるデジタル化施策があればご教示ください。 ※「デジタル化施策の例」は、次ページを参照ください。	
3. 今後の取り組み	デジタル技術を活用したサービスの取組状況・今後の実施予定等あればご教示ください。	

※記載イメージは、P.3 以降をご参照ください。

※既存の資料等を用いてご回答いただいても構いません。ご協力のほど、どうぞよろしくお願いいたします。

※資料にご記入の上、11 月 10 日までに、下記のメールアドレスまでご返信をお願いいたします。

庁内ヒアリング調査

(1) 庁内ヒアリング調査概要

アンケート調査方法

アンケート配付日	2023 年 11 月 9 日
ヒアリング実施期間	2023 年 12 月 12 日～2023 年 12 月 13 日

調査項目

課・系の現状と課題	課・系の業務方針・重点的に取り組んでいる事項
	市民への行政サービス提供における現状の問題点・課題
	業務推進・効率化の観点から見た現状の問題点・課題
三郷市総合計画に示す将来都市像の実現に向けた取組について	現在取組中の分野別計画および理念について
	デジタル技術を活用した行政サービスの取組について
	デジタル技術を活用した行政サービスのアイデアについて
三郷市の DX 推進計画の策定に向けて	分野別の計画等を推進する上で、DXに求める役割について
	今後DXを推進していく上での、理念や方向性について
	今後DXを推進していく上での、期待について
その他	その他、市のDX推進に向けてご意見やお気付きの点

(2) 調査票

三郷市 DX 推進計画に係る各課ヒアリング 事前調査票		
課名	係名	記入者名
1. 課・系の現状と課題 (DX に直接関しないことでも問題ありません) 各課・各係における業務方針・取組事項と、業務遂行上の課題を簡潔にご記入ください。		
1-1	課・系の業務方針・重点的に取り組んでいる事項	
1-2	市民への行政サービス提供における現状の問題点・課題	
1-3	業務推進・効率化の観点から見た現状の問題点・課題	

1

2. 三郷市総合計画に示す将来都市像の実現に向けた取組について

「第5次三郷市総合計画」は、本市の将来都市像を示すと共に、総合的かつ計画的な行政運営を担うための最上位計画です。将来都市像「『きらりとひかる田園都市みさと』～人にも企業にも選ばれる魅力的なまち～」の実現に向け、7つの「まちづくり方針」と3つの「経営方針」に基づき、まちづくりの取組の方向性を示しています。

2-1. 現在取組中の分野別計画および理念について

第5次三郷市総合計画における将来都市像の実現に向け、各課・各係において現在取組中の分野別計画や、それに類する計画、また理念や方向性（将来的なビジョン）等が有りましたらご記入ください。

現在取組中の分野別計画：

理念や方向性、将来的なビジョン等：

2-2. デジタル技術を活用した行政サービスの取組について

上記、分野別計画等の実現に向け、現在取組中あるいは近いうちに実施することを予定している、デジタルを活用した行政サービス（施策）についてご記入ください。

- | | |
|---|---|
| ① | <p>【取組中（または実施予定）のデジタルを活用した施策】</p> <p>■名称（施策名・システム名等）
：</p> <p>■時期（年度・月）
取組予定時期：
目標年次・実施完了時期：</p> <p>■実施内容
：</p> <p>■現在の検討状況
：</p> <p>■課題等
：</p> |
|---|---|

② 【取組中（または実施予定）のデジタルを活用した施策】

■名称（施策名・システム名等）

：

■時期（年度・月）

取組予定時期：

目標年次・実施完了時期：

■実施内容

：

■現在の検討状況

：

■課題等

：

＊記載枠が足りない場合（項目が3件以上）は、適宜「コピー&貼付」により追加してご記載ください。

2-3. デジタル技術を活用した行政サービスのアイデアについて

そのほか、取り組むと良いと思われるデジタル技術を活用した施策をご提案ください。

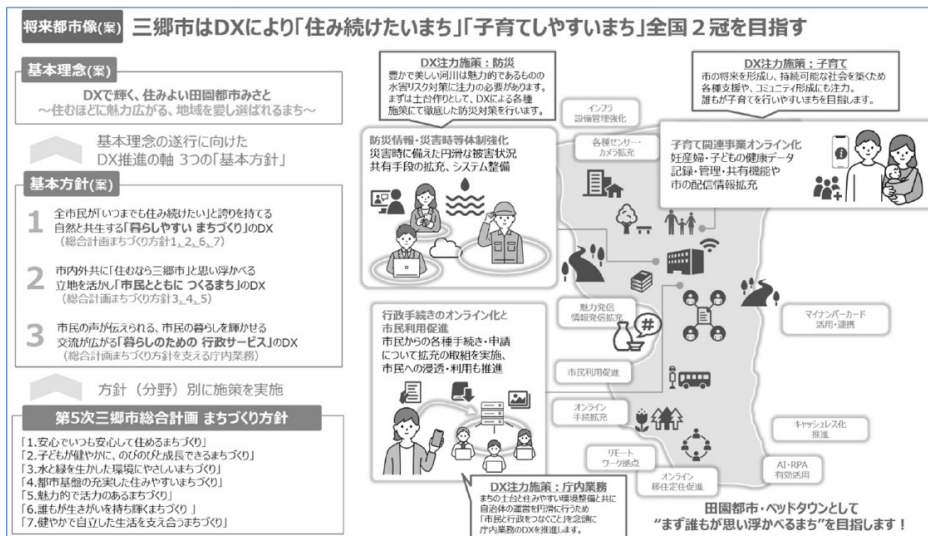
業務効率化に役立つシステム、デジタル技術の利活用に関するアイデア、必要な機能等、あまり厳密なものではなく、「このような仕組みがあると便利になる」といったイメージのご回答でも結構です。

3. 三郷市のDX推進計画の策定に向けて

国の「デジタル社会の実現に向けた重点計画」（2023年6月閣議決定）では「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」を目指しています。

本市においても、各分野についてデジタル技術を取り入れながら効果的に取り組み、魅力的なまちづくりを実現するため、「(仮称)三郷市DX推進計画」の策定に向けた取組を進めています。

計画の目指すイメージ・将来都市像・基本理念等（案）



3-1. 分野別の計画等を推進する上で、DXに求める役割について

分野別計画の推進、ならびに業務遂行・効率化のためには、デジタル技術を導入するだけではなく、主体的に業務を見直していくこと（DXの取組）が重要となります。

今後のデジタル技術の活用に向けて、またDXの取組に関して求める機能・役割についてのご意見がありましたらご記入ください。

「デジタル技術活用に向けた庁内横断の取組の強化」や「各課のデータの共有・分析（データ活用）の推進」、「更なるデジタル人材育成」等、あまり厳密なものではなく、イメージレベルのご回答でも結構です。

3-2 今後 DX を推進していく上での、理念や方向性について

「(仮称) 三郷市DX推進計画」の策定に向け、前ページの計画イメージ図(案)をご参照いただき、計画の理念や方向性についてご意見がありましたらご記入ください。

3-3. 今後 DX を推進していく上での、期待について

DX 推進に関して各課・各係として(または分野全体を代表して)期待すること等のアイデアがありましたらご記入ください。

4. その他

その他、市の DX 推進に向けてご意見やお気づきの点がございましたらご記入ください。



三郷市DX推進ビジョン

発行 三郷市 令和6年3月

編集 三郷市企画政策部情報政策課

〒341-8501

埼玉県三郷市花和田 648-1

TEL:048-930-1111(代表)

FAX:048-954-3027

URL:<https://www.city.misato.lg.jp/>