

川崎市デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進プラン【概要版】

第1章

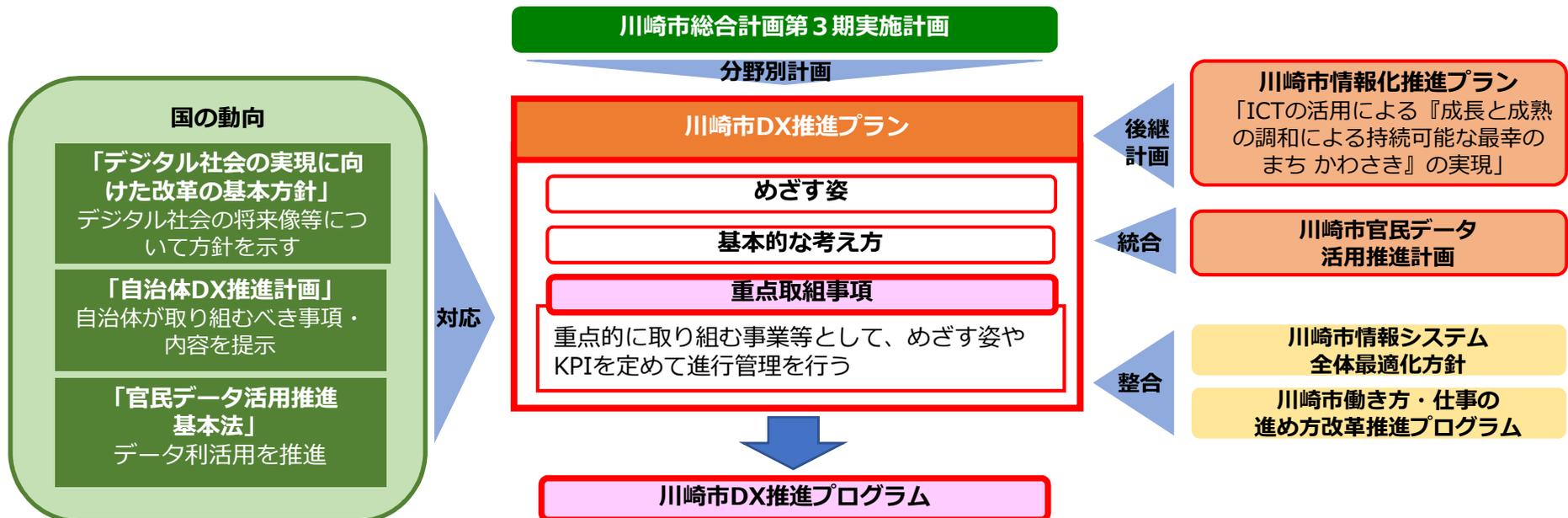
①策定の目的

- 新型コロナウイルス感染拡大の影響により、行政のシステムを含む社会全体のデジタル化への対応の遅れや、書面、押印、対面を前提とする働き方の抜本的な見直しの必要性が明らかになるなど、多くの課題が浮き彫りになりました。
- 国は「社会全体のデジタル・トランスフォーメーション (DX) が「新たな日常」の原動力となる」として、デジタル社会を目指すビジョンを示すとともに、住民に身近な行政を担う自治体の役割は極めて重要であるとして、「自治体デジタル・トランスフォーメーション (DX) 推進計画」等を策定し、取組を進めています。
- **本市においても、新しい日常に対応しながら市民サービスを向上させ、更なる業務効率化を図るためには、「デジタル技術等を利用して、これまでの考え方や仕組みを変革する」いわゆる「デジタル・トランスフォーメーション (DX)」を進めていく必要があることから、「デジタル社会の実現のための中長期的な方向性」及び「重点的に取り組む事項」などを示し、取組を推進することを目的に、「川崎市デジタル・トランスフォーメーション (DX) 推進プラン」を策定します。**
- 本プランにおける「デジタル・トランスフォーメーション (DX)」については、「デジタル技術とデータを活用した市民サービス向上と業務改革」と定義することとします。

第1章

②プランの位置づけ

- 本プランは、**情報化施策を総合的かつ計画的に推進することを目的とする「川崎市情報化基本計画」及び「川崎市総合計画」と密接に連携するICT分野の分野別計画**である「川崎市情報化推進プラン」の位置づけを継承し、DXの推進に向けて、「めざす姿」、「基本的な考え方」、「重点取組事項」等を定めるものとします。



川崎市デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進プラン【概要版】

第1章

③計画期間

- 本プランの計画期間は、「川崎市総合計画第3期実施計画」及び「自治体DX推進計画」に合わせて、令和4(2022)年度から令和7(2025)年度までの4年間とします。

第2章

社会や国のデジタル化に関する動向

- 国が取りまとめた「情報通信白書令和3年版」によると、新型コロナウイルス感染症により、外出行動の抑制や3密（密閉・密集・密接）を避けた行動が奨励される中で、テレワークの増加やインターネットショッピング、動画配信の利用などのデジタルサービスの利用が増加しているなど、社会のデジタル化が急速に進展していることが示されています。
- 公的分野においても、新型コロナウイルス感染症が拡大する中で、行政サービスのデジタル化に関する住民ニーズは高く、政府も様々なデジタル化推進政策を示していますが、一方で周知不足や使い勝手が悪いといったサービス面に課題があることも指摘されています。

第3章

本市のデジタル化の取組と今後の方向性

- 「ネット窓口かわさき」による電子申請に加え、令和3(2021)年度から、簡易版電子申請サービスを用いて、オンラインで申請できる手続を増やしたほか、区役所区民課等でキャッシュレス決済を開始するなど、市民サービスの向上を図りました。
- 会議のペーパーレス化、オンライン化による紙資源の節約や移動時間の短縮、テレワークの導入等により、デジタル技術等を活用した働き方・仕事の進め方改革の取組を進めてきました。
- 新型コロナウイルスの感染拡大による社会変容に対応するため、これまでの取組を加速させ、より一層スピード感を持って、次の方向性に基づき、デジタル・トランスフォーメーション(DX)を推進していく必要があります。

方向性1：利用者ニーズを踏まえたデジタル化の徹底

方向性5：職員の多様な働き方への対応

方向性2：対面・書面を前提としない行政サービスへの転換

方向性6：多様な主体との連携に向けたデータ活用の推進

方向性3：情報セキュリティ対策の徹底

方向性7：誰もがデジタル化の恩恵を受けることができる社会の構築

方向性4：システム運用費用の削減に向けた取組

川崎市デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進プラン【概要版】

第4章

本市のDXがめざす姿

- 新しい日常に向けて、業務プロセスを徹底的に見直しながら、DX(デジタル技術とデータを活用した市民サービス向上と業務改革)を推進し、めざす姿の実現に取り組みます。

川崎市DX推進プランのめざす姿

デジタル技術とデータを活用して、「誰でも、どこでも、便利に」行政サービスを利用することができるデジタル市役所の実現

施策1 デジタルファーストの行政サービスの提供

デジタル技術等を活用して、市民、事業者が便利で使いやすい行政サービスの提供に関する事業等を推進します。

- ・市役所と地域のデジタル化促進による相乗効果
- ・官民データの連携

施策2 市役所内部のデジタル化の推進

業務プロセス改革の徹底とデジタル技術等の活用により、市役所内部のデジタル化に関する事業等を推進します。

- ・行政のデジタルサービスの普及と市民のリテラシー向上の相乗効果

- ・庁内のデジタル化による迅速なサービス提供
- ・申請から一貫したデータ活用による業務効率化

施策3 地域社会のデジタル化の推進

地域社会のデジタル化を推進する事業等を推進します。

【基本的な考え方】

- ① デジタル技術とデータを活用して、誰でも便利で使いやすい行政サービスを実現する。
- ② デジタル技術の活用により、市全体の業務プロセスの見直しを徹底するとともに、市役所内部の働き方・仕事の進め方の転換を図り、経営資源を行政サービスの向上に集中させる。
- ③ 市が率先してデジタル化の取組を推進することで、地域全体のデジタル化につなげる。

川崎市デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進プラン【概要版】

第5章

重点取組事項

施策1 デジタルファーストの行政サービスの提供

「計画期間における主な取組」は一部を記載しています

1 行政手続のオンライン化

めざす姿

- いつでも、どこからでもスマートフォンから原則オンラインで手続ができる



成果指標 (KPI)

- 電子申請可能な手続※のオンライン化率 [11% ⇒ 100%] ※令和4(2022)年度目標
[法令等の課題がある手続についても、順次オンライン化を検討]
- 電子申請システムの利用件数 [392,768件 ⇒ 600,000件]

※法令等によりオンライン化が困難な手続を除く
約2,400手続

計画期間における主な取組

事業内容	R4 (2022)	R5 (2023)	R6 (2024)	R7 (2025)
○ノーコード・ローコードで申請フォームを作成できる簡易版電子申請サービスの活用	・簡易版電子申請サービスの運用	→		
	・各種届出やイベントの申し込み等の簡易な行政手続のオンライン化の推進	→		
○オンライン決済やスマートフォンを活用した公的個人認証等に対応する「高機能な電子申請システム」の構築	・新たな電子申請システムの開発(令和5(2023)年3月運用開始)	→		
	・オンライン決済や厳格な個人認証等を実施する行政手続のオンライン化の推進 ・申請データのバックオフィス連携に向けた環境整備	→		

2 マイナンバーカードの利活用に向けた取組の推進

めざす姿

- 全ての市民がマイナンバーカードを保有し、様々なオンライン行政サービスを利用できる



成果指標 (KPI)

- ぴったりサービスを利用したオンライン化 [1手続 ⇒ 23手続]

計画期間における主な取組

事業内容	R4 (2022)	R5 (2023)	R6 (2024)	R7 (2025)
○ぴったりサービスを利用したオンライン化	・子育て・介護業務の申請手続に関するオンライン管理システムの設計・開発	・子育て・介護業務の申請手続に関するオンライン申請受付運用開始	→	
○マイナンバーカードを活用した転出・転入手続のワンストップ化	・引越し等に伴う転出・転入のワンストップサービスに向けたシステム改修	・マイナポータルからオンラインで転出届・転入予約を行うワンストップ化の運用開始	→	
○公共施設利用予約システムでのマイナンバーカードの活用	・公共施設利用予約システムの改修、利用者登録手続のオンライン化の実施	→		

※成果指標の[]内は令和7(2025)年度目標

川崎市デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進プラン【概要版】

● 施策1 デジタルファーストの行政サービスの提供

「計画期間における主な取組」は一部を記載しています

3 窓口のデジタル化

めざす姿

- 「書かない、お待たせしない」を実現し、スマートフォンを活用して「どこからでも手続きや相談ができる」窓口をめざす

成果指標 (KPI)

- 相談をオンラインで行うことができる業務 [50業務]
- キャッシュレス決済比率 [40%]
- キャッシュレス決済施設・窓口数 [60施設・窓口]



計画期間における主な取組

事業内容	R4 (2022)	R5 (2023)	R6 (2024)	R7 (2025)
○オンライン化する相談業務の拡充に向けた取組の推進	・法律相談や子育て相談等におけるオンライン相談の実施	・相談をオンライン化する業務や部署の更なる拡充	→	
○キャッシュレス決済導入施設・窓口の拡大と利用促進に向けた広報等の取組	・ニーズの高い施設・窓口への導入の推進 ・HP等による広報の実施	→		

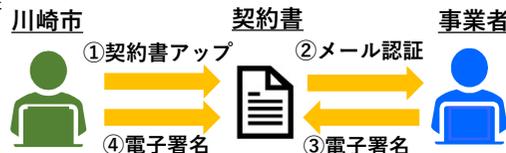
4 電子契約の導入

めざす姿

- 電子契約を導入し、事業者が来庁しなくても契約行為（契約書、請書）が可能となる環境の構築

成果指標 (KPI)

- [電子契約の全庁への適用]



計画期間における主な取組

事業内容	R4 (2022)	R5 (2023)	R6 (2024)	R7 (2025)
○電子契約導入に向けた規制等の制度改正、運用整備	・規則等の制度改正 ・運用開始（令和5(2023)年3月）	→		
○全庁への適用に向けた、職員研修実施等		・運用実績を踏まえ、全庁への適用に向けた検討の実施 ・全庁適用に伴う事業者への周知及び職員研修等の推進	・運用開始	→

5 情報発信の強化

めざす姿

- 誰もが使いやすく、探しやすいホームページやアプリを通じて、常に新しく正確な市政情報が入手できる



成果指標 (KPI)

- かわさきアプリのダウンロード数 [300,754件 ⇒ 550,000件]
- 川崎LINE公式アカウントの友だち登録者数 [22,448件 ⇒ 70,000件]

※成果指標の[]内は令和7(2025)年度目標

計画期間における主な取組

事業内容	R4 (2022)	R5 (2023)	R6 (2024)	R7 (2025)
○閲覧・検索しやすい市公式ホームページリニューアルに向けた取組	・リニューアルの検討	・リニューアルの実施	→	
○かわさきアプリやLINE公式アカウント、AIチャットボットシステムを活用した効果的な情報発信等	・かわさきアプリやLINE公式アカウントの運用 ・AIチャットボットシステムの回答精度向上に向けた取組の実施 ・かわさきアプリやLINE公式アカウントの利用者拡大に向けた広報等の実施	→		

川崎市デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進プラン【概要版】

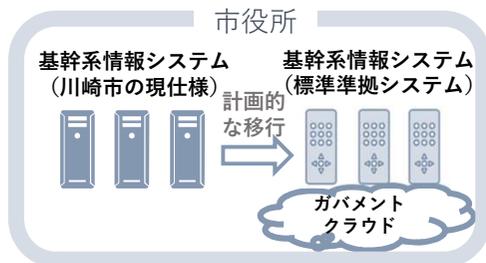
● 施策2 市役所内部のデジタル化の推進

「計画期間における主な取組」は一部を記載しています

1 標準化・共通化への対応

めざす姿

- 令和7年度末までに対象業務システムが標準化・共通化へ対応し、市民の利便性の向上や行政運営の効率化をめざす



成果指標 (KPI)

- 標準化・共通化への対応を完了した業務数 [20業務]

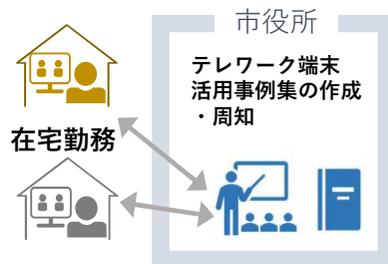
計画期間における主な取組

事業内容	R4 (2022)	R5 (2023)	R6 (2024)	R7 (2025)
○基幹業務の標準化・共通化への対応の推進	・標準準拠システムと本市現行システムの比較分析手順書の作成	・進捗、課題管理 ・所管課への支援	→	

2 テレワークの推進

めざす姿

- テレワークの推進による業務継続性の向上と場所に制約されない多様な働き方の実現



成果指標 (KPI)

- テレワーク用パソコンの利用率 [40%]

計画期間における主な取組

事業内容	R4 (2022)	R5 (2023)	R6 (2024)	R7 (2025)
○テレワーク活用事例集の作成・周知による利用の促進	・テレワーク活用事例集の作成・研修等による周知	・テレワーク活用事例集の更新・研修等による周知	→	
○利用拡大に向けたテレワークの運用（川崎市テレワーク実施要領）の見直しの検討	・テレワーク実施状況を踏まえた上限日数（現行週2日以内）等の条件の見直しの検討	→		

3 デジタルの活用によるワークスタイル変革

めざす姿

- デジタルの活用による紙や場所に制約されない多様な効率的なワークスタイルの実現



成果指標 (KPI)

- 全庁の紙の使用枚数 [106,324千枚 ⇒ 53,000千枚]

計画期間における主な取組

事業内容	R4 (2022)	R5 (2023)	R6 (2024)	R7 (2025)
○ペーパーレスへの意識改革に向けた、紙の多い部署へのコーチング活動や研修等の実施	・新本庁舎移転に向けた紙文書削減に関するコーチング活動の実施 ・新本庁舎等におけるペーパーレスでの仕事の進め方に向けた研修の実施 ・新本庁舎移転に向けた文書量調査の実施	・紙文書が多い部署等へのコーチング活動の実施 ・ペーパーレスでの仕事の進め方に向けた研修の実施	→	
○オンライン会議の一層の推進及び利用状況に応じた適切な端末の配置や利用環境の整備	・新本庁舎におけるオンライン会議環境整備に向けた検討	・新本庁舎におけるオンライン会議環境の整備	→	

※成果指標の[]内は令和7(2025)年度目標

川崎市デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進プラン【概要版】

● 施策2 市役所内部のデジタル化の推進

「計画期間における主な取組」は一部を記載しています

4 情報セキュリティ対策の徹底

めざす姿

- 徹底した情報セキュリティ対策で、市民の情報を守り、市民に信頼される行政サービス運営をめざす



成果指標 (KPI)

- 情報セキュリティのe-ラーニング研修の受講率 [40% ⇒ 80%]

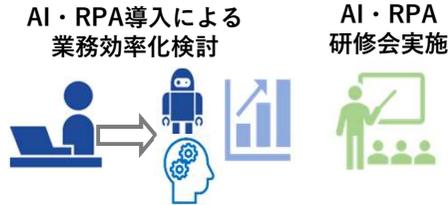
計画期間における主な取組

事業内容	R4 (2022)	R5 (2023)	R6 (2024)	R7 (2025)
○個人情報保護法等改正に関する本市関係条例、要綱等の見直し	・法改正を踏まえた本市における個人情報保護制度の検討及び対応	・「川崎市個人情報保護条例」、その他関係規定の改正（令和5(2023)年4月予定）	・改正した個人情報保護制度の適切な運用	→
○国の方針に対応した「情報セキュリティ基準」の改正	・総務省「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」の改正（令和4(2022)年1月以降予定）に対応し、「川崎市情報セキュリティ基準」を改正	・改正した「川崎市情報セキュリティ基準」に基づく、適切な情報セキュリティ対策の実施	→	→

5 AI・RPAの利用推進

めざす姿

- AI・RPAの活用による市民サービス向上と業務効率化の実現



成果指標 (KPI)

- AIやRPAを導入した業務の件数(累計) [12件 ⇒ 48件]

計画期間における主な取組

事業内容	R4 (2022)	R5 (2023)	R6 (2024)	R7 (2025)
○AI・RPAの導入に適した対象業務の選定と、業務所管課への導入支援	・専門的な知識技術を持つ事業者による業務所管課への運用支援やRPAのシナリオ作成等の導入支援	・新たな部署に導入	→	→
○システムの標準化・共通化に合わせたAI・RPAの導入検討の実施	・標準化・共通化によるシステムの仕様変更に伴い、AI・RPAの導入について検討	→	→	→

6 BPRの徹底

めざす姿

- 徹底した業務プロセスの見直しとデジタルの活用による効率的かつ利用しやすい行政サービスの実現



成果指標 (KPI)

- 申請書等の押印廃止率 [87.1% ⇒ 95%]
- 外部の専門的知見等を活用してBPRを実施した手続における削減時間割合 [20%]

※成果指標の[]内は令和7(2025)年度目標

計画期間における主な取組

事業内容	R4 (2022)	R5 (2023)	R6 (2024)	R7 (2025)
○行政手続のオンライン化にあわせた押印廃止の推進	・法令等の課題がないものについて、押印廃止を徹底 ・法令等の課題があるものについても順次押印廃止を検討	→	→	→
○行政手続のオンライン化及び基幹業務システムの標準化・共通化等に合わせた外部の専門的知見の活用等によるBPRの実施	・国が進めるマイナポータルからのオンライン化、新たな電子申請システムの構築、システムの標準化・共通化に合わせたBPRの実施 ・令和9(2027)年度に予定している文書管理、財務等の全庁に共通する事務を扱う行政情報システムの更改に向けたBPRの検討・実施	→	→	→

川崎市デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進プラン【概要版】

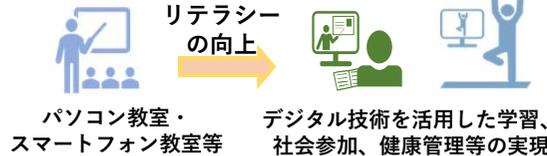
● 施策3 地域社会のデジタル化の推進

「計画期間における主な取組」は一部を記載しています

1 デジタルデバインド対策

めざす姿

- 全ての市民がデジタル化の恩恵を受けることができる社会の実現をめざす



成果指標 (KPI)

- 行政サービスでインターネットやスマートフォンなどのICTの活用が進んでいると思う市民の割合（市民アンケート）
[27.5% ⇒ 35%]

計画期間における主な取組				
事業内容	R4 (2022)	R5 (2023)	R6 (2024)	R7 (2025)
○スマホ教室、出前講座の実施	・市民利用施設等におけるスマホ教室や出前講座の実施 ・国のデジタル活用支援事業を活用したスマホ教室等の実施	・市民利用施設等におけるスマホ教室や出前講座を市内全域で実施	→	
○企業やNPO法人などの地域人材と連携した取組	・デジタル応援員による出前講座の実施等、企業やNPO法人などの地域人材と連携した取組の検討	・企業やNPO法人などの地域人材と連携した取組の実施	→	

2 中小企業のデジタル化支援

めざす姿

- デジタル化やICTの活用等による高付加価値化・業務効率化の促進を通じた経営力の強化



成果指標 (KPI)

- デジタル化に取り組む事業者への支援件数 [59件/年 ⇒ 75件/年]

計画期間における主な取組				
事業内容	R4 (2022)	R5 (2023)	R6 (2024)	R7 (2025)
○デジタル化に取り組む事業者への支援等の取組	・デジタル化の必要性に関する啓発事業等の取組 ・デジタル化を踏まえた販路開拓や情報発信に係る取組等への支援 ・デジタル化による高付加価値化・生産性向上に資する取組等の支援	→		

3 官民データ連携（オープンデータ等）の推進

めざす姿

- 利用者ニーズが高い公共データを、二次利用可能な形で原則公開・利用できる



成果指標 (KPI)

- オープンデータのデータセット数 [256件 ⇒ 500件]
- オープンデータの月平均ダウンロード数 [5,810件 ⇒ 7,000件]

計画期間における主な取組				
事業内容	R4 (2022)	R5 (2023)	R6 (2024)	R7 (2025)
○庁内データのオープン化に向けた取組の推進	・市内の統計データや地図情報など、市民や事業者等のニーズに即したデータの公開	→		
○窓口混雑情報及びイベント情報のWebAPI連携によるオープンデータの提供	・WebAPI機能によりオープンデータ化したイベント情報や窓口混雑情報の活用促進	→		

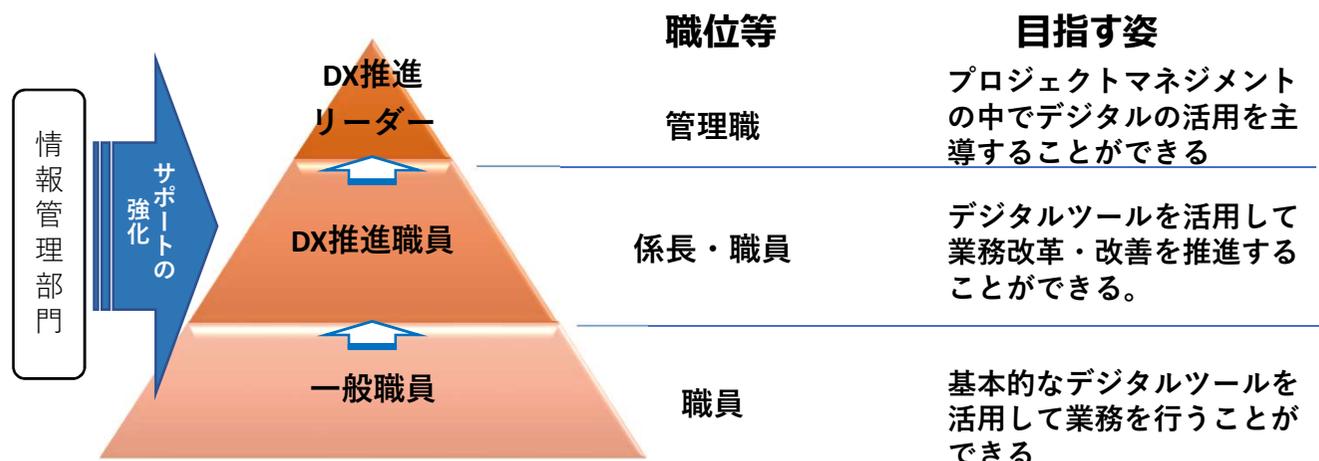
※成果指標の[]内は令和7(2025)年度目標

川崎市デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進プラン【概要版】

第6章

DX人材の育成

- 今後、DXを推進していくためには、これまで取り組んできた情報管理部門等における専門人材の育成に加えて、全ての職員のデジタルリテラシーの底上げを図り、各所属における様々な課題解決において、デジタル技術やデータを活用し、業務改革を推進していく必要があります。
- 各所属におけるDX人材の育成については、デジタルの活用に向けて、各職位の役割を明確化したうえで、人材育成を推進していきます。



DX人材育成に向けた主な取組

職員のデジタルリテラシーの向上への取組

- 階層別研修でのデジタル施策等の講義の実施（新規）
- e-ラーニングにおけるプログラムの充実
- データ活用等、DX推進に向けた特別研修の実施

DX推進職員の育成に向けた取組

- デジタル人材の育成に向けたスキルマップの作成（新規）
- 最新のデジタル技術等を学ぶことのできる外部オンデマンドサービスの活用に向けた検討

所属におけるデジタル技術等の活用に向けたマネジメントの推進

- 情報化推進本部会議を活用した各局との情報共有、連携機能の強化
- 最新事例等を学ぶトップセミナーの開催（新規）

外部人材の活用に向けた検討

- CIO補佐業務の更なる活用
- データ解析等、外部専門人材の活用に向けた検討の実施

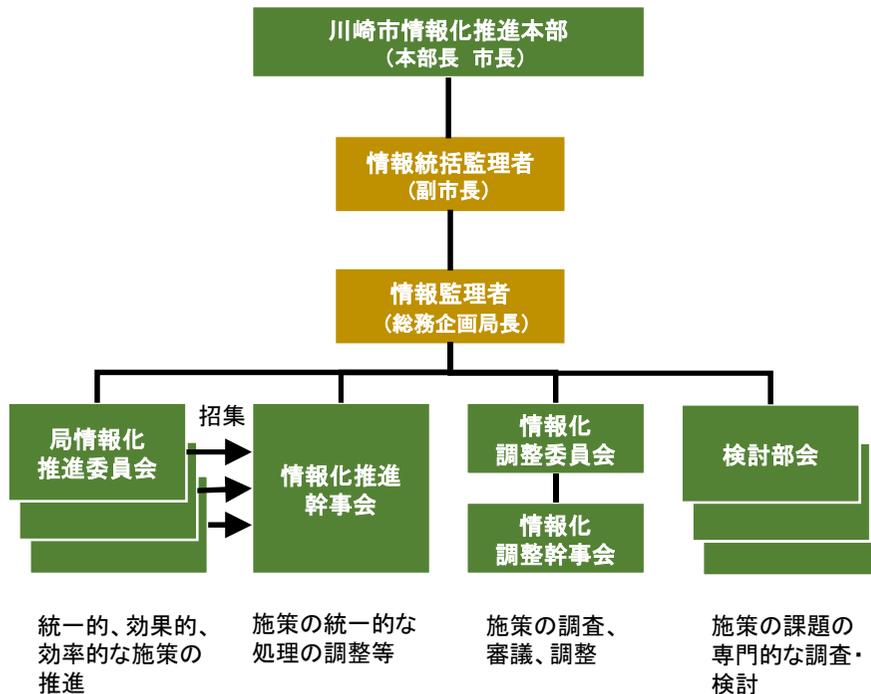
川崎市デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進プラン【概要版】

第7章

川崎市DX推進プランの推進に向けて

- 本市では、社会環境、情報通信技術等の変化に的確に対応し、情報通信技術を有効に活用した施策を総合的かつ計画的に推進することを目的に、市長を本部長とする「川崎市情報化推進本部」を設置し、「情報統括監理者」及び「情報監理者」を置いて、各局における施策を統一的・効果的に推進しています。
- DXの推進に当たっては、この体制のもと、PDCAサイクルによる進捗管理を行います。

推進体制



PDCAサイクルによる進捗管理

