

# 川崎市DX推進プラン

令和8(2026)年 3月

# 目次

- 1 目的と位置付け
  - (1) プランの目的 … 3
  - (2) 位置付け … 3
  - (3) 計画期間 … 3
- 2 社会や国の関連動向
  - (1) 社会の動向 … 4
  - (2) 国の動向 … 4
- 3 これまでの主な取組
  - (1) 前プランに基づく取組状況 … 6
  - (2) その他の取組状況 … 7
- 4 DX推進の方向性
  - (1) DX推進に向けて目指す姿 … 8
  - (2) DX推進に当たっての考え方 … 9
  - (3) 取組の方向性 … 11
    - ① 行政サービスにおける市民目線でのDXの徹底 … 12
    - ② DXによる業務効率化の徹底 … 16
    - ③ データ活用の推進 … 20
    - ④ 情報セキュリティ対策の徹底 … 22
    - ⑤ システムの最適化 … 24
    - ⑥ 誰もがDXの恩恵を受けることができる環境づくり … 26
    - ⑦ デジタル技術の進歩に対応できる人材の確保・育成 … 27
- 5 推進体制 … 30
- 6 用語解説 … 31

# 1 目的と位置付け

## (1) プランの目的

- 労働力人口の減少やデジタル技術の進歩を背景に、市民サービスの向上や更なる業務効率化をめざし、「川崎市総合計画」等に位置付けられた行政課題の解決や目的達成の手段としてデジタル技術を活用することを明確にするとともに、本市のDXに関する考え方や方向性を示すことを目的に、「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(2022(令和4)年3月策定)」を改定するものです。
- なお、本プランではDXを「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」と定義します。

## (2) 位置付け

- 「川崎市総合計画」や「川崎市行財政改革プログラム」で示す目的の達成を支える役割を果たす個別計画となります。
- 国の「官民データ活用推進基本法」第9条第3項に規定する「市町村官民データ活用推進計画」として位置付けます。
- 改定にあたり、行政計画のスリム化の観点から、目的や内容が類似する「川崎市情報システム全体最適化方針」、「川崎市DX推進プログラム」を新たに統合します。



## (3) 計画期間

- 令和8(2026)年度～令和11(2029)年度
- ※国政策の変化やデジタル技術の進歩の状況に応じて、計画期間内でも必要に応じて計画内容を見直します。

# 2 社会や国の関連動向

## (1) 社会の動向

- 社会全体で働き手の確保が課題となるなど、労働力人口の減少の影響が顕在化しています。
- AIをはじめとしたデジタル技術が進歩しており、生活への溶け込みが進んでいます。
- 高齢者のインターネット利用率が上昇しており、デジタル技術がより身近な存在となっています。

## (2) 国の動向

- 国や自治体のDXをより推進するため、「自治体DX推進計画」「デジタル社会の実現に向けた重点計画」を随時改定し、取組を強化しています。

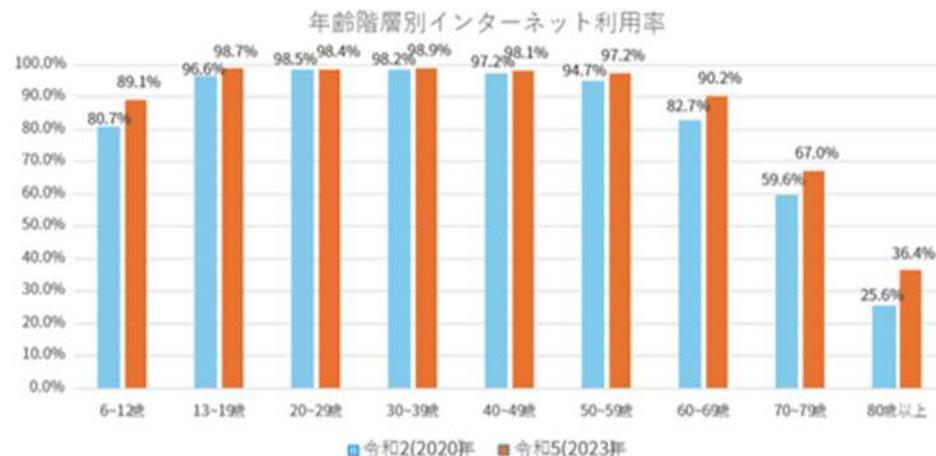
### ■ 「自治体DX推進計画」重点取組事項の変遷

初版（令和2（2020）年12月）	第5.0版（令和7（2025）年12月）
自治体情報システムの標準化・共通化	地方公共団体情報システムの標準化 「国・地方デジタル共通基盤の整備・運用に関する基本方針」に基づく共通化等の推進
マイナンバーカードの普及促進	マイナンバーカードの取得促進・利用の推進
行政手続のオンライン化	<b>自治体フロントヤード改革の推進</b>
AI・RPAの利用推進	自治体のAIの利用推進
テレワークの推進	テレワークの推進
セキュリティ対策の徹底	セキュリティ対策の徹底
-	<b>公金収納におけるeL-QRの活用</b>

※計画内の主な項目を抽出。赤字項目が「初版」及び「令和3年度版」と比較しての新規・拡充要素。掲載順は各計画内の記載順とは異なる。

### ■ 年齢階層別インターネット利用率

（情報通信白書（令和3（2021）年版及び令和6（2024）年版）データを加工）

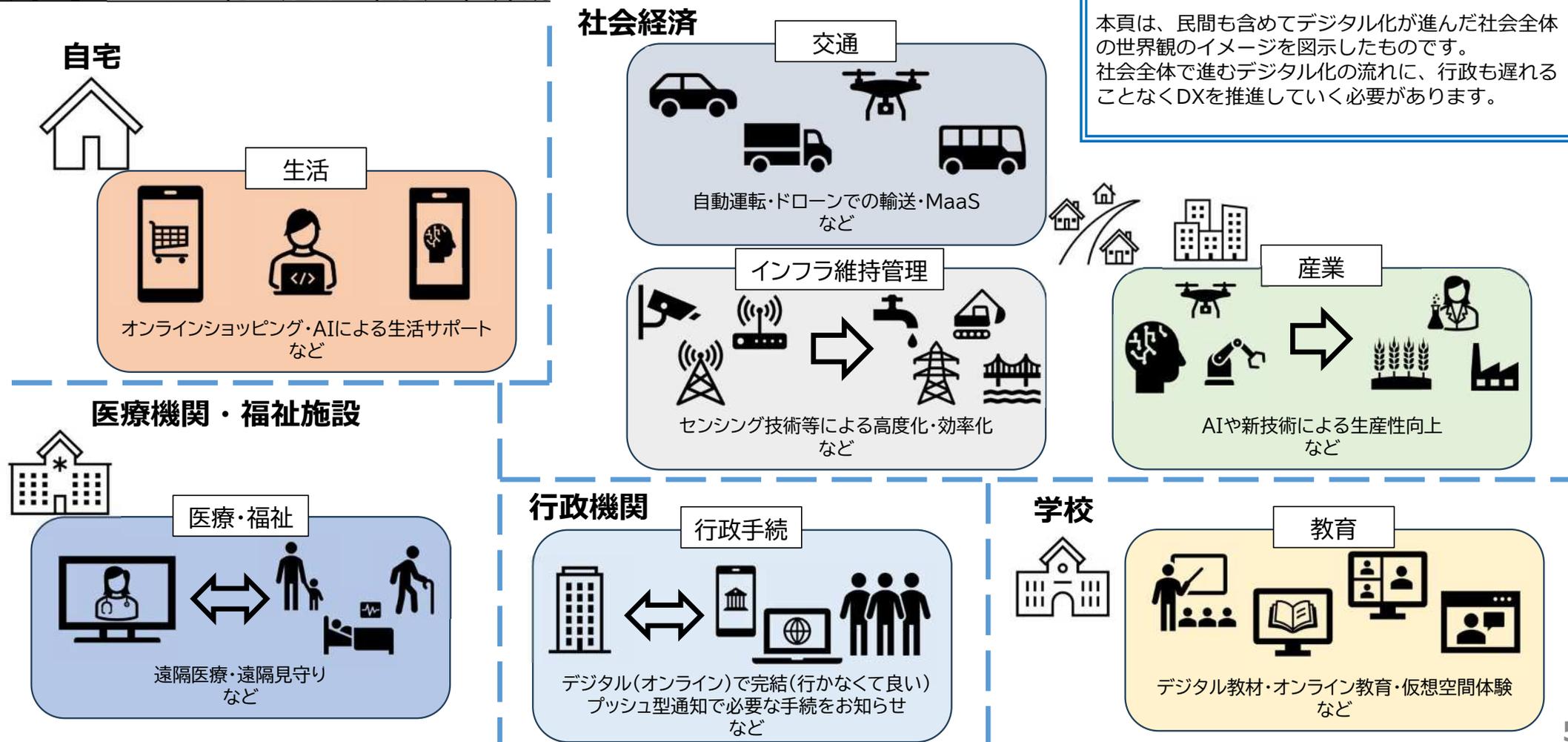


### ■ 「デジタル社会の実現に向けた重点計画」に位置付けられた施策・取組の変遷

令和3（2021）年度版	令和7年度版
「デジタル社会の実現に向けた基本的な施策」 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 行政サービスのデジタル化</li> <li>• マイナンバー制度の利活用の推進</li> <li>• ワンストップサービスの推進</li> <li>• 準公共分野のデジタル化の推進</li> <li>• e-Gov等、事業者向け行政サービスの質向上</li> <li>• 中小企業デジタル化支援</li> <li>• 産業全体のDX、サイバーセキュリティ強化</li> <li>• 情報システムの刷新（標準化等）</li> <li>• 新たなライフスタイル（テレワーク等）</li> <li>• デジタル人材の育成、確保</li> </ul>	「取組の方向性と重点的な取組」 <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>AI・デジタル技術等のテクノロジーの活用による行政手続のデジタル完結の推進</b></li> <li>• <b>AI・デジタル等テクノロジーの徹底活用を阻む制度の見直し</b></li> <li>• 防災・医療・こども・教育等の準公共分野のデジタル化</li> <li>• 産業全体のモダン化</li> <li>• サイバーセキュリティの確保</li> <li>• 情報システムの最適化</li> <li>• 社会におけるデジタル人材の確保・育成</li> </ul>

# 2 社会や国の関連動向

## ◆参考 デジタル化が進んだ社会の世界観



# 3 これまでの主な取組

## (1)前プランに基づく取組状況

主な項目	計画期間(令和4(2022)年4月～)における進捗
行政手続のオンライン化	<ul style="list-style-type: none"><li>令和5(2023)年4月に原則オンライン化を実施 (電子申請システムの利用件数:392,768件(令和2(2020)年度)⇒624,338件(令和6(2024)年度))</li><li>⇒更なる利用促進(オンライン申請率向上)や、申請受付処理事務の効率化(アナログ処理等の解消)が必要</li></ul>
窓口のデジタル化	<ul style="list-style-type: none"><li>窓口の現状の調査やアナログ面の見直し、主要な施設・窓口へのキャッシュレス決済の導入を実施 (キャッシュレス決済導入施設・窓口数:0施設・窓口(令和2(2020)年度)⇒81施設・窓口(令和6(2024)年度))</li><li>⇒システム標準化の状況も踏まえ、本市に適した「書かない」窓口の実現に向けて更なる取組が必要</li></ul>
標準化・共通化への対応	<ul style="list-style-type: none"><li>全国的なベンダーのリソース不足により、令和7(2025)年度までとしていたシステム標準化の完了予定は後ろ倒し</li><li>⇒システム標準化の着実な実施が必要</li></ul>
ワークスタイル変革	<ul style="list-style-type: none"><li>新本庁舎整備に併せた環境整備やペーパーレスを推進 (全庁の紙の使用枚数:106,324千枚(令和2(2020)年度)⇒69,154千枚(令和6(2024)年度))</li><li>⇒引き続きペーパーレスを推進するとともに、働き方改革に向けて多様なワークスタイルの推進が必要</li></ul>
AI・RPAの利用促進、BPRの徹底	<ul style="list-style-type: none"><li>RPAの導入を推進するとともに、生成AIの活用に着手 (AIやRPAを導入した業務の件数(累計):12件(令和2(2020)年度)⇒70件(令和6(2024)年度))</li><li>⇒AI技術の進展を踏まえた更なる活用や継続したBPRの取組が必要</li></ul>

# 3 これまでの主な取組

## (1)前プランに基づく取組状況

主な項目	計画期間(令和4(2022)年4月～)における進捗
デジタルデバイド対策	<ul style="list-style-type: none"><li>デジタル機器に不慣れな方へのスマートフォン教室や、デジタル活用を支援できる地域人材育成を実施</li><li>⇒利用者の需要も高いことから、地域人材を活用したデバイド対策の更なる取組が必要</li></ul>
官民データ連携の推進	<ul style="list-style-type: none"><li>統計データや地図情報などのオープンデータを推進 (オープンデータの月平均ダウンロード数:5,810件(令和2(2020)年度)⇒38,613件(令和6(2024)年度))</li><li>⇒ダウンロード数は増加傾向にあり、市民や企業等が利用しやすいよう、更なる利用に向けた検討が必要</li></ul>
DX人材育成	<ul style="list-style-type: none"><li>デジタルリテラシーの向上等に向けて、階層別研修、eラーニング、動画研修サービスによる人材育成を実施</li><li>⇒DXの更なる推進に向けた人材育成の取組が必要</li></ul>

## (2)その他の取組状況

取組項目	状況
医療・子育てDX	<ul style="list-style-type: none"><li>国による自治体・医療機関等をつなぐ情報連携システム(PMH)の開発動向を踏まえた、健康保険資格の紐づけによる効率化の取組を推進</li><li>⇒引き続き、国の動向を踏まえ、取組を進めることが必要</li></ul>
アナログ規制見直し	<ul style="list-style-type: none"><li>全庁のアナログ規制を抽出し、令和6(2024)年度に条例・規則の一括改正を行う等、可能な見直しを実施</li><li>⇒引き続き、国や技術の動向を踏まえ、可能になったものから適宜見直しを進めることが必要</li></ul>

# 4 DX推進の方向性

## (1)DX推進に向けて目指す姿

- 現代は、デジタル技術が日々進歩しながら生活に浸透し、活用されることが当たり前の社会へと変化しています。そのような中で、本市においても、今後の「人口減少社会」に対応しながら、社会状況に合わせた行政サービスを提供していく必要があり、これに向けてDXをさらに推進していくことが求められます。
- DXの推進においては、デジタル技術の活用によって、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、市民が様々なかたちでデジタル技術の恩恵を受けられること、また、経営資源の確保を図ることで持続可能な公共サービスの体制を整えることが求められます。
- このことを踏まえ、本プランでは、前プランの「目指す姿」を継承し、取組を推進します。

### ◆目指す姿(前プランより継承)

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

# 4 DX推進の方向性

## (2)DX推進に当たっての考え方

- DX推進に当たっては、まず、今後のDX推進の取組がより効果的になるよう、「考え方の前提」を次のとおり示します。

### ◆考え方の前提

◎DXの主眼はX(トランスフォーメーション=改革)であることを再確認し、DXを推進する。

- 取組の目的は改革であり、デジタル技術の活用はその手段の一つです。DX推進に当たっては、目的と手段を取り違えることなく、デジタル技術を伴わない見直しから検討し、必要に応じてデジタル技術を適切に活用しながら取組を進める必要があります。

◎「サービスデザイン思考」に基づいてDXを推進する。

- 行政サービスの改革・改善を効果的に進めるためには、「利用者目線で考える」「サービス全体(エンドツーエンド)で考える」といった「サービスデザイン思考」に基づいた検討が必要です。

■「サービス設計12箇条」(「サービスデザイン実践ガイドブック(内閣官房)」より)

第1条:利用者のニーズから出発する	第2条:事実を詳細に把握する	第3条:エンドツーエンドで考える
第4条:全ての関係者に気を配る	第5条:サービスはシンプルにする	第6条:デジタル技術を活用しサービスの価値を高める
第7条:利用者の日常体験に溶け込む	第8条:自分で作りすぎない	第9条:オープンにサービスを作る
第10条:何度も繰り返す	第11条:一遍にやらず、一貫してやる	第12条:情報システムではなくサービスを作る

# 4 DX推進の方向性

## (2)DX推進に当たっての考え方

- 前プランで「DX推進に向けた基本的な考え方」として示した①～③の3点を継承しつつ、DXを効果的に推進するために進歩の早いデジタル技術を適切に使いこなす必要があることから、新たに④を追加で設定します。

### 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。

- 行政サービスについては、データを活用しながら市民目線でDXを進めることが必要です。また、デジタル技術の活用については、ユーザーの使いやすさやユーザー体験の良さ(UI/UX)とコストに配慮しながら、検討を進める必要があります。その上で、将来的に個々の手続等がデジタルで完結する行政サービスを目指すことが求められます。

### 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。

- デジタル技術の活用には、まず業務プロセスの見直し(BPR)に取り組み、その上で市民の利便性向上と職員の負担軽減の両立に資するよう検討を進めることが必要です。

### ③誰もがDXの恩恵を受けることができる環境づくりを念頭に、デジタル化の取組を進める。

- 誰もがDXの恩恵を享受するため、行政が積極的にアナログ的手法を見直し、デジタル化が進む社会との調和を図ることが必要です。併せて、デジタル技術に馴染みのない市民への配慮も求められます。

### ④社会課題や行政課題の解決に向けて、デジタル技術の動向を注視し適宜適切なデジタル技術を活用する。

- 社会課題や行政課題の解決に向けては、デジタル技術を効果的に活用することが求められるとともに、AIをはじめとした、進歩が速いデジタル技術を効果的に使いこなすため、デジタル技術の進歩や普及の動向を注視し、広い視野と柔軟な思考で常に情報のアップデートを図ることが求められます。また、高い効果が期待できるデジタル技術を選定し効果的に課題解決を図るため、民間の知見等も積極的に活用していくことが必要です。
- また、SaaS等のネットワーク通信を必要とするデジタル技術が増えており、その活用には情報セキュリティ対策の徹底が前提となることから、様々なサイバー攻撃に対応するための対策が必要となります。

# 4 DX推進の方向性

## (3)取組の方向性

・ 前述の「DX推進に当たっての考え方」に基づいて、主に以下の取組を進めていきます。

### ◆主な取組一覧(各項目の詳細は次ページ以降に記載)

<b>①行政サービスにおける市民目線でのDXの徹底</b> ア 行政手続等のオンライン化 イ 窓口の改革・改善 ウ プッシュ型サービスに向けた取組の推進 エ デジタル技術による情報発信	<b>④情報セキュリティ対策の徹底</b> ア 庁内ルールの整備や技術的対策 イ サイバーレジリエンスの向上
<b>②DXによる業務効率化の徹底</b> ア 「エンドツーエンドのデジタル化」をはじめとした業務プロセス改革(BPR)の徹底 イ 業務効率化に資するデジタルツールの活用の推進 ウ ワークスタイル変革 エ インフラ整備・管理のDX	<b>⑤システムの最適化</b> ア システムの統一・標準化 イ システムの利用コストの抑制
<b>③データ活用の推進</b> ア データを活用した政策形成の推進 イ 官民データ連携	<b>⑥誰もがDXの恩恵を受けられることができる環境づくり</b>
	<b>⑦デジタル技術の進歩に対応できる人材の確保・育成</b>

# 4 DX推進の方向性

## (3)取組の方向性

### ①行政サービスにおける市民目線でのDXの徹底

#### ア 行政手続等のオンライン化

##### <現状>

- 行政手続の原則オンライン化により、オンライン申請可能な手続の割合が全国トップクラスとなっています。
- オンライン申請の拡大により、ペーパーレスでの処理による業務の改善効果がある一方、手続によってはアナログ処理が介在し、業務効率化に向けた課題となっている事例もあります。

##### 《目指すべきゴール》

いつでも、どこでも、便利に、原則オンラインで手続等ができる「行かなくてよい」市役所

##### 【主な取組】

- 対面や来庁を要する手続、相談等について、引き続きオンライン化を図ります。
- オンライン申請率の向上のため、積極的な広報や、UI/UXの向上に取り組めます。
- 業務効率化に向けて、申請から交付までの全ての処理について、デジタル処理による事務を行う、「エンドツーエンドのデジタル化」に取り組めます。
- マイナンバーカードを利用する行政手続の利用促進等、マイナンバー制度の活用に向けた取組を推進します。

##### 計画期間内の目標

- オンライン申請率(※)の向上 (25.6%(令和6(2024)年度) ⇒ 40%以上(令和11(2029)年度) 総務企画局調べ)  
※「e-KAWASAKI」「LoGoフォーム」「びったりサービス」利用手続(コンビニ交付可能な手続を除く)
- 事業者向け手続の原則オンライン化 (令和11(2029)年度)



オンライン手続かわさき(e-KAWASAKI)

# 4 DX推進の方向性

## (3)取組の方向性

### ①行政サービスにおける市民目線でのDXの徹底

#### イ 窓口の改革・改善

##### ・ <現状>

- ・ 区役所窓口については、「窓口ごとに同じ情報の書類記入や説明」「窓口混雑」等の課題があります。
- ・ 将来的に、「ワンストップ」や「ワンスオンリー」など、負担の少ない窓口の実現に向けて、着実に取組を進める必要があります。
- ・ その他の窓口についても、市民の利便性向上と職員の業務効率化に向けたBPRに取り組むことが求められます。

##### 《目指すべきゴール》

「行かなくてよい」「書かない」など手続の負担の少ない窓口

##### 【主な取組】

- ・ オンライン申請率の向上の取組と併せて、入力等が一度で済む区役所窓口の実現に向けて、窓口間のデータ連携と「書かない」窓口の区民課以外への拡大に向けた取組を推進します。
- ・ デジタル技術を活用した窓口のBPRを行いながら、区役所での手続の案内機能も担う窓口として、区民課を起点としたライフステージ毎の手続の総合窓口化の検討を進めます。
- ・ 区役所窓口の混雑緩和や来庁者の負担軽減に資するデジタル技術の導入や、キャッシュレス決済の推進等、デジタル技術を活用した窓口の改革・改善に取り組めます。

##### 計画期間内の目標

- ・ 業務見直しを踏まえたシステム導入・改修等
- ・ 施設・窓口におけるキャッシュレス決済比率の向上  
(17%(令和6(2024)年度) ⇒ 22%(令和11(2029)年度) 総務企画局調べ)

# 4 DX推進の方向性

## (3)取組の方向性

### ①行政サービスにおける市民目線でのDXの徹底

#### ウ プッシュ型サービス実現に向けた取組の推進

##### <現状>

- 行政サービスが多岐にわたる中で、必要な方に必要な情報をタイムリーに届けるための情報伝達手法が求められています。
- 国においては、「プッシュ型の行政サービス」の実現を目指したシステム整備等の取組が進められているところです。

##### 《目指すべきゴール》

#### プッシュ型サービスによるアウトリーチ型行政サービスへの転換

##### 【主な取組】

- プッシュ型サービス実現に必要な情報連携の仕組みについて、国の動きも含めて情報収集し、適切なタイミングで実現に向けた取組を推進します。
- 将来的に「ライフステージに応じた、市民にとって必要となる行政サービスのプッシュ型での提供」を実現し、申請主義からアウトリーチ型への行政サービス転換をめざします。

##### 計画期間内の目標

- 国の動き等に応じたプッシュ型サービス実現に向けた工程の具体化



# 4 DX推進の方向性

## (3)取組の方向性

### ①行政サービスにおける市民目線でのDXの徹底

#### エ デジタル技術による情報発信

##### <現状>

- 本市では、市LINE公式アカウントやAIチャットボット、「かわさきアプリ」等を活用し、情報発信を行っています。
- いずれも、より使いやすく有用なサービスとするため、技術動向等を踏まえた改善が必要です。

##### 《目指すべきゴール》

誰もが使いやすいツール等を通じて必要な時に必要な市政情報を入手できる環境

##### 【主な取組】

- 市LINE公式アカウントについては、セグメント配信等の機能により利便性の向上を図るとともに、利用者が希望する情報の効果的な提供をめざします。
- AIチャットボットについては、電話による問合せをせずとも必要な情報を得られることをめざし、生成AI等の技術活用について検討を進め、更なる回答精度の向上による市民の利便性の向上を図ります。
- かわさきアプリを活用した効果的な情報を引き続き発信していきます。

##### 計画期間内の目標

- 市LINE公式アカウント友だち登録者数の増（58,049人(令和6(2024)年度) ⇒ 160,000人(令和11(2029)年度)）
- イベントアプリの民間事業者等の累計登録数の増（608団体(令和6(2024)年度) ⇒ 900団体(令和11(2029)年度)）



市LINE公式アカウント  
友だち登録用QRコード



市LINE公式アカウントリッチメニュー

# 4 DX推進の方向性

## (3)取組の方向性

### ②DXによる業務効率化の徹底

#### ア「エンドツーエンドのデジタル化」をはじめとした業務プロセス改革(BPR)の徹底

##### <現状>

- オンライン申請を受け付けている手続において、通知・交付までの事務フローの間にアナログ処理が残り、業務効率化に向けて課題となっています。
- 申請から交付まで申請データを活用して事務を行う「エンドツーエンドのデジタル化」や、バックヤードの業務効率化を図る必要があります。

##### 《目指すべきゴール》

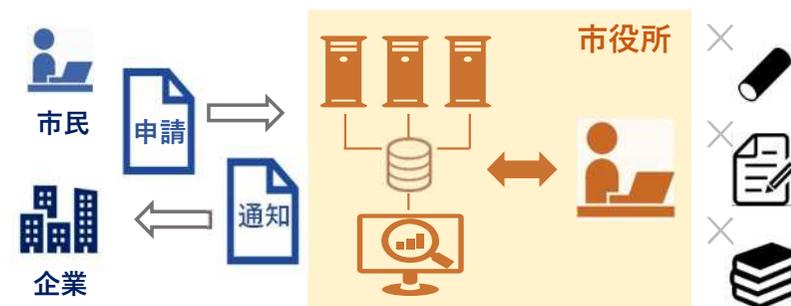
徹底したBPRとデジタル技術の活用による市民サービス向上と業務の効率化

##### 【主な取組】

- オンライン手続システムと業務システム間のデータ連携、交付物のオンライン化を進めることで、「エンドツーエンドのデジタル化」を図ります。
- 「エンドツーエンドのデジタル化」の効果を高めるため、オンライン申請率の向上に向けて、認知度・UI/UXの向上や民間サービスを活用した引越し手続の一括化（コネクテッドワンストップ）の活用等の取組を推進します。
- 内部事務の効率化に向けて、外部の専門的知見も活用しながらBPRを推進します。

##### 計画期間内の目標

- 引越し手続サービスの利用件数の増  
(2,908件(令和6(2024)年度) ⇒ 6,000件(令和11(2029)年度))



申請から通知・交付までを一貫してデータで行う「エンドツーエンドのデジタル化」

# 4 DX推進の方向性

## (3)取組の方向性

### ②DXによる業務効率化の徹底

#### イ 業務効率化に資するデジタルツールの活用の推進

##### <現状>

- AIの進歩等を踏まえ、生成AIの利用上のルールや効果的な活用方法をまとめたガイドラインを策定し、令和6(2024)年度から文章生成AIを部分導入、令和7年7月から全庁で生成AIの利用を開始しています。
- RPAを活用して定型作業を自動化することで業務の効率化を推進しています。(令和6年度末時点で61業務に導入)
- 業務の効率化に向け、デジタルツールの更なる活用を推進する必要があります。

##### 《目指すべきゴール》

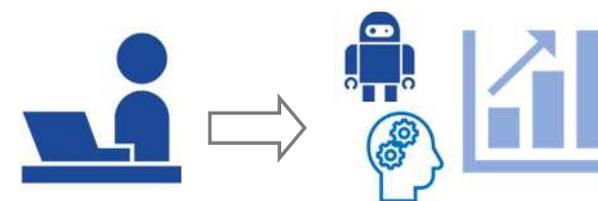
デジタルツールによる業務効率化を推進し、一層の経営資源の確保

##### 【主な取組】

- 生成AI等のデジタルツールについて、費用対効果やセキュリティ等を考慮しながら、効果的で適切な活用を進めます。
- デジタルツールの活用事例を庁内で共有し、他部署への横展開を推進するとともに、業務改善を実現できる人材の育成を図ります。

##### 計画期間内の目標

- 市が導入した生成AIの職員利用率の増(月あたり)  
(17%(令和7(2025)年度) ⇒ 35%(令和11(2029)年度)) ※毎年度の10月の使用状況



デジタルツールによる業務効率化

# 4 DX推進の方向性

## (3)取組の方向性

### ②DXによる業務効率化の徹底

#### ウ ワークスタイル変革

##### <現状>

- 本庁舎整備を契機とした取組として、ペーパーレスに向けた環境整備等による紙使用量の大幅な削減や、テレワークの環境整備を図り、紙や場所に捉われない多様で効率的なワークスタイルの確立が進みました。
- 区役所や事業所等も含め、全庁的に効率的かつ多様な働き方を推進する観点から、「エンドツーエンドのデジタル化」などの進捗状況も踏まえながら、ワークスタイル変革に引き続き取り組む必要があります。

##### 《目指すべきゴール》

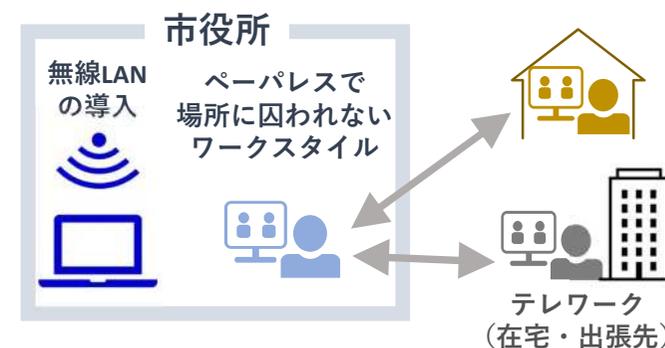
デジタル技術の活用による紙や場所に制約されない多様で効率的なワークスタイルの確立

##### 【主な取組】

- 紙文書の電子正本化等により、ペーパーレスの取組を推進します。
- テレワークについて、多様で柔軟な働き方の浸透に向けた利活用を引き続き推進します。
- 「エンドツーエンドのデジタル化」や区役所窓口の改革・改善の進捗状況を踏まえ、無線LAN等の環境整備の検討等、区役所や事業所等も対象としたワークスタイル変革の浸透に向けた取組を進めます。

##### 計画期間内の目標

- ペーパーレスを前提とした多様で効率的な働き方の組織全体への浸透



# 4 DX推進の方向性

## (3)取組の方向性

### ②DXによる業務効率化の徹底

#### エ インフラ整備・管理のDX

##### <現状>

- ・労働人口の減少等による担い手不足に加え、災害の激甚化や、高度成長期に建設された公共インフラの老朽化の進行といった社会状況の中で、本市でも安定的にインフラ整備・管理を実施していくため、業務効率化が必要不可欠です。
- ・これまで本市の公共施設は、各施設の維持管理計画に基づき、職員や専門業者による点検と計画的な改修・改良によって、その機能を確保してきましたが、社会状況等を踏まえ、持続可能で安全・安心な行政サービスが提供できるよう、積極的にAIやロボティクス等の新たな技術を導入するなど、デジタル技術を最大限に活用し、維持管理の高度化・効率化を図ることが求められています。

##### 《目指すべきゴール》

デジタル技術を活用した効率的で適切な施設整備・管理による安全・安心なインフラの実現

##### 【主な取組】

- ・国や民間事業者が進めるインフラ整備・管理に関するDXの取組の動向や、デジタル技術の進歩・普及の状況等を踏まえ、業務効率化に資する取組を推進します。
- ・公共施設等のインフラの維持管理及び民間所有地の防災対策等、市民生活の安全に関わる取組について、デジタル技術を活用した高度化・効率化を進めます。

##### 計画期間内の目標

- ・建築確認等に係る中間検査及び完了検査の電子申請受付開始
- ・港湾施設の維持管理等におけるデジタル技術の導入

- ・道路・河川施設等の損傷通報への対応の効率化・迅速化
- ・上下水道施設の維持管理等の高度化・効率化

# 4 DX推進の方向性

## (3)取組の方向性

### ③データ活用の推進

#### ア データを活用した政策形成の推進

##### <現状>

- 急速な高齢化の進行や人口減少社会への転換を見据え、限られた資源を有効に活用することが求められています。
- 政策の有効性を高めるとともに、行政の信頼性を確保するため、データを活用した政策形成(EBPM)の推進と、職員のデータ分析等に関する能力の向上が必要です。

##### 《目指すべきゴール》

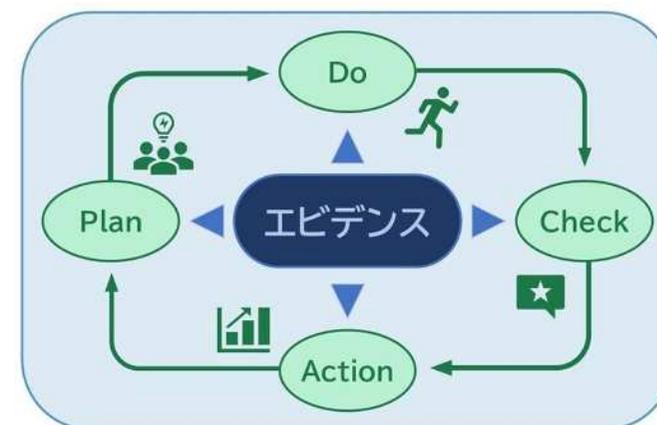
政策の有効性の向上と行政の信頼性の確保

##### 【主な取組】

- EBPMの普及促進に向けた仕組みづくりに取り組みます。
- データ連携基盤の整備及びデータの取扱い等に関するルールを策定します。
- EBPMに関する知識やデータ分析ツールの活用能力を有する職員を育成します。

##### 計画期間内の目標

- EBPMガイドライン(仮称)に基づき検討を実施した事務事業の累計件数の増  
(0件(令和6(2024)年度) ⇒ 10件(令和11(2029)年度))



# 4 DX推進の方向性

## (3)取組の方向性

### ③データ活用の推進

#### イ 官民データ連携

##### <現状>

- 行政の透明性と信頼性の向上を図るとともに、市民生活における利便性の向上や民間サービスやビジネスの創出等に寄与できるよう、公共データを二次利用可能な形で公開していますが、データ活用の役割が増大していることから、利用者ニーズが高い公共データのオープン化をさらに進めていく必要があります。
- AIなど機械処理による活用も見据え、より機械判読に適したデータ形式で公開していく必要があります。

##### 《目指すべきゴール》

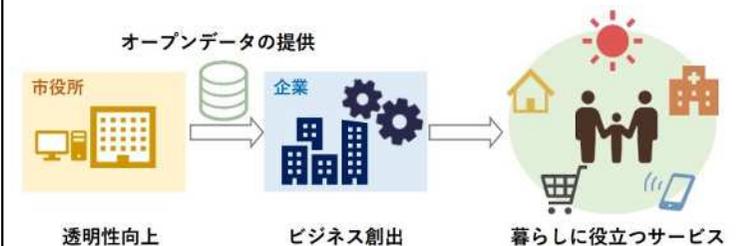
利用者ニーズが高い公共データの利用による市民生活における利便性の向上や民間サービスの創出

##### 【主な取組】

- 市民や企業等による公共データの利活用の促進に向け、利用者ニーズの高いデータの機械判読可能な形式での公開を推進します。
- オープンデータカタログページの検索性向上を図ります。
- 職員のオープンデータに関する知識と理解の向上に向けた研修等を実施します。

##### 計画期間内の目標

- 提供しているオープンデータセット数の増 (493件(令和6(2024)年度) ⇒ 700件(令和11(2029)年度))
- 提供しているオープンデータのダウンロード数の増 (38,163件(令和6(2024)年度) ⇒ 63,000件以上(令和11(2029)年度))



# 4 DX推進の方向性

## (3)取組の方向性

### ④情報セキュリティ対策の徹底

#### ア 庁内ルールの整備や技術的対策

##### <現状>

- 市民の個人情報や、市が業務を行う中で取り扱う機密情報を、漏洩・き損・紛失等から守るために、より万全なセキュリティ対策が求められています。
- 職員一人ひとりの情報セキュリティ意識を向上させ、事務事故を未然に防止する措置や不審な攻撃等への適正な対応ができるよう、対応力を強化していく必要があります。

##### 《目指すべきゴール》

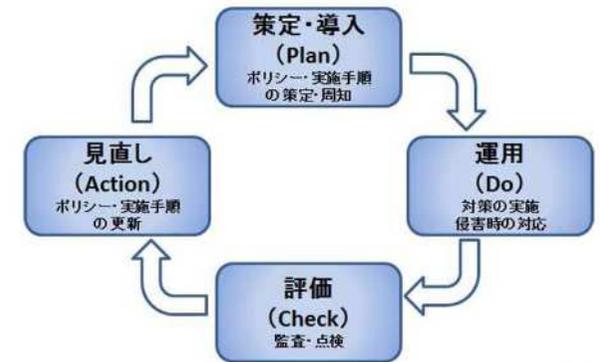
徹底した情報セキュリティ対策で市民の情報を守り、市民に信頼される行政サービスの運営

##### 【主な取組】

- 国のガイドライン等の動向を踏まえ、情報セキュリティポリシー等を適宜改定し、周知・徹底を図ります。
- 全職員が毎年必修の情報セキュリティ研修や、標的型攻撃メール訓練等を継続実施します。
- 自己点検や内部検査により対策実施状況を確認し、マイナンバー取扱い事務等については、外部監査を継続実施します。
- 最新の技術動向や国等の施策動向を踏まえ、必要なセキュリティ対策を推進します。

##### 計画期間内の目標

- 情報セキュリティ研修等の毎年度実施(2種類以上)



情報セキュリティ対策のPDCA サイクル

# 4 DX推進の方向性

## (3)取組の方向性

### ④情報セキュリティ対策の徹底

#### イ サイバーレジリエンスの向上

##### <現状>

- サイバー攻撃等により情報システムが被害を受けた場合、市民生活への多大な影響が想定されます。そのため、こうした事態が発生した場合でも、可能な限り業務を継続させながら迅速に回復できるよう、サイバーレジリエンスの向上が求められています。
- 庁内の情報システムにおいて、自然災害時だけでなく、サイバー攻撃を受けた時やソフトウェア更新の失敗等に起因する大規模なシステム障害発生時における迅速な対応力を確保する必要があります。

##### 《目指すべきゴール》

#### サイバー攻撃に強く、迅速な復旧が可能な体制整備

##### 【主な取組】

- 大地震等の自然災害の発生に備え、ICT版のBCP(業務継続計画)を最新の状態に保ち、訓練により対応力を向上します。
- サイバー攻撃等による情報セキュリティインシデントの発生に備え、全庁的な対応方針を定めた、ICT-BCP(サイバー攻撃対策編)を策定し、訓練等を通じて組織対応力を向上します。
- サイバー攻撃を受けることを念頭に置いた、情報システムの防御・復旧やバックアップに係る対策の強化、サービス不能攻撃に対する対策の強化を進めます。

##### 計画期間内の目標

- ICT-BCP(サイバー攻撃対策編)の策定(令和8(2026)年度)
- 情報セキュリティインシデントに備えた訓練等の毎年度実施(1回以上)

#### サイバーレジリエンスの目標

目標	説明
予測	逆境に対して、十分な情報に基づいた備えを維持する。
抵抗	逆境にもかかわらず、業務機能を継続する。
回復	逆境発生時および発生後に、業務機能を復旧する。
適応	技術環境、運用環境、または脅威環境における予測される変化に応じて、業務機能及び支援能力を変更する。

(参考)「システムセキュリティエンジニアリング NIST.SP.800-160v2」

# 4 DX推進の方向性

## (3)取組の方向性

### ⑤システムの最適化

#### ア システムの統一・標準化

##### <現状>

- 地方公共団体の基幹業務システムの統一・標準化は、業務効率化と住民サービス向上を目的に、「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律」に基づき、全国共通の仕様による情報システムを整備・移行する取組です。
- 当初、令和7(2025)年度末までに標準準拠システムへの移行が原則とされていた中、事業者のリソースひっ迫などの事情により「地方公共団体情報システム標準化基本方針」の改定による移行時期の見直しが行われ、令和12年度までの移行を目指すこととされました。
- 標準準拠システムへの移行は、デジタル3原則に基づく業務改革(BPR)やデジタル処理を前提としたデジタル化の基盤整備につながります。

##### 《目指すべきゴール》

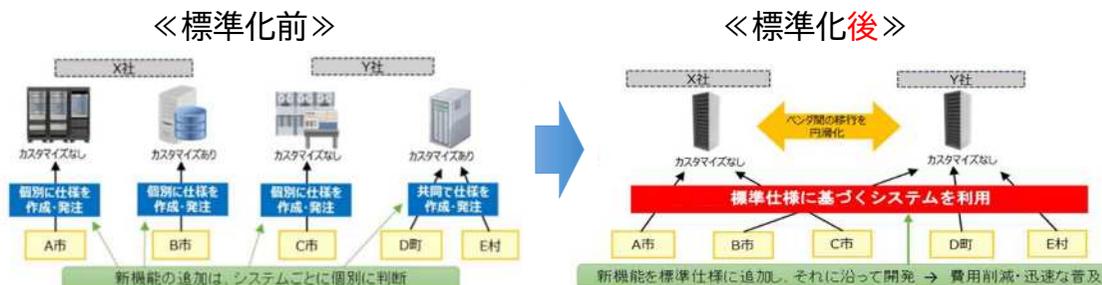
#### 対象業務システムの着実な標準準拠システムへの移行

##### 【主な取組】

- 標準化対象の全20業務について、国の「概ね5年以内(令和12年まで)に標準準拠システムへ移行」できるようにするという方針に基づき、ガバメントクラウド上の標準準拠システムへの移行を順次進めます。

##### 計画期間内の目標

- 対象業務システムの標準準拠システムへの順次移行



出典：総務省デジタル基盤推進室 令和7年1月24日 自治体情報システムの標準化及び情報セキュリティについて

# 4 DX推進の方向性

## (3)取組の方向性

### ⑤システムの最適化

#### イ システムの利用コストの抑制

##### <現状>

- 所管するシステム単位で調達・管理・運用しているため、共通するインフラ機器や類似システムの重複等、より効率化を図る必要があります。
- クラウドへ移行するシステムが増える中、ネットワーク、セキュリティ、コスト等の最適化を実施していく必要があります。

##### 《目指すべきゴール》

利用コストを抑制しながら効果的なシステム等の利用による市民サービス向上と職員の業務効率化

##### 【主な取組】

- ライセンスや機器等の一括調達など、システム関連の調達方法を見直し、コストの適正化を図ります。
- 最新技術の導入をしつつ、適切にスクラップ&ビルドを意識したシステム整備を行います。  
例：基幹系システムの統合、ソフトウェア調達、データセンター縮退による費用削減、1人1台のパソコン環境実現に向けた整備
- クラウドの導入が進む中、クラウドを効果的に活用するための組織体制の整備、クラウドコストの可視化・予測・最適化を継続的に行います。
- システム共通化等、国の施策を踏まえ、コスト効率の高いシステム整備を行います。

##### 計画期間内の目標

- システムの利用コストの可能な限りの抑制及び最適化

システムの利用コスト抑制に向けて  
必要な要素

調達コストの最適化

管理・運用の効率化

インフラ/システム/機器統合

クラウドコストの管理・最適化

国が進める施策の活用  
(システム共通化等)

# 4 DX推進の方向性

## (3)取組の方向性

### ⑥誰もがDXの恩恵を受けられることができる環境づくり

#### <現状>

- 様々なサービスにおいて、デジタル技術の活用が急速に進んでいることから、より多くの市民がデジタル化によるメリットを享受することができるようにするためには、デジタルデバイド対策が非常に重要であり、よりニーズに即した取組を実施する必要があります。
- 市民の利便性向上や災害発生時の情報伝達手段を確保することを目的に、これまで、行政施設等へ公衆無線LAN「かわさきWi-Fi」の整備を行ってきました。
- 社会のデジタル化が加速する中で、市内中小事業者の生産性向上等に向けたDXの取組について、産業振興の観点から引き続き支援していくことが必要です。

#### 《目指すべきゴール》

全ての市民がDXの恩恵を受けられることができる社会

#### 【主な取組】

- デジタル機器の操作に不慣れな市民の方を対象にしたスマートフォン教室を開催します。
- 地域のデジタル人材を育成し、地域デジタル人材等と連携したデジタルデバイド対策の取組を実施します。
- 市民の利便性向上や災害時に利用できる「かわさきWi-Fi」の運用を行います。
- 産業振興としての施策を通じて、市内中小事業者のDXの取組を支援します。

#### 計画期間内の目標

- スマホ講座、相談会などの毎年度実施(各区3回以上)
- 地域のデジタル人材等と連携したデジタルデバイド対策の毎年度実施



# 4 DX推進の方向性

## (3)取組の方向性

### ⑦デジタル技術の進歩に対応できる人材の確保・育成

#### 《考え方》

- DXの推進には、全職員がデジタルリテラシーを備えるとともに、急速に進化するデジタル技術に対応できるよう、継続的に学ぶことが求められます。
- 加えて、社会全体で労働力の流動性が高まる中で、地方公共団体がDXを推進していくためには、各職員が元々の知識量にかかわらず自らの課題に応じて学ぶ前向きな意識を持つことと、これを後押しできる環境づくりが必要です。
- また、全庁的なDXの推進に向けて、日々の業務の中でデジタル技術に関する知識をより修得しやすい情報管理部門が、各課の取組のサポート役を果たすとともに、DX推進リーダーの育成と供給役となることが有効であると考えます。

#### ◆部門・職位等の区分

部門・職位等	概要
情報管理部門	<ul style="list-style-type: none"><li>• DX推進の旗振りや全庁のDXの基盤となるネットワークや情報基盤の管理等を担う部門を指す。</li><li>• 業務を通じてDX推進に関する知識・スキルを修得する機会が多く、各課の取組のサポートや、各課でDXを主導できる人材の育成・供給の役割が期待される。</li></ul>
システム所管部門	<ul style="list-style-type: none"><li>• 各局において基幹系業務を中心とした業務システムの管理等を担う部門を指す。</li><li>• 情報管理部門と連携しながら、業務所管課のDXをシステム面からサポートする役割が期待される。</li></ul>
DX推進リーダー	<ul style="list-style-type: none"><li>• DXに関する知識を活用しながら各所管課で業務に携わる人材を指す。</li><li>• 情報管理部門と連携しながら、所属する業務所管課における、デジタル技術を活用した市民サービス向上や業務効率化の検討について、これを主導する役割が期待される。</li></ul>
一般行政職員(管理職)	<ul style="list-style-type: none"><li>• 上記に該当しない各局の管理職を指し、各所属でのDXを積極的に促進する役割が期待される。</li></ul>
一般行政職員	<ul style="list-style-type: none"><li>• 上記に該当しない一般職員を指し、日々の業務を遂行しながら、担当業務のDXにも積極的に参画する役割が期待される。</li></ul>

# 4 DX推進の方向性

## (3)取組の方向性

### ⑦デジタル技術の進歩に対応できる人材の確保・育成

#### 《目指すべきゴール》

全庁的なデジタルリテラシー向上とDX推進リーダーの安定的な確保・育成

#### 【主な取組】

- 全庁の職員について、研修等を通じ、セキュリティをはじめとした全庁的なデジタルリテラシーの底上げと前向きな意識の涵養を図るとともに、オンライン動画研修サービス等を活用し、職員のニーズに応じた学習環境を提供します。
- 業務所管課におけるDXを主導する際に必要な知識・スキルを持つDX推進リーダーの育成に向けて、BPRの手法やデジタルツールを活用するための知識・スキルに関する講座の受講を促進します。

#### 計画期間内の目標

・デジタルリテラシーの向上に向けて指定した講座の受講者数の増（0人(令和6(2024)年度) ⇒ 600人(令和11(2029)年度)）

#### ◆参考 情報管理部門の人材育成について

- 情報管理部門の職員については、研修計画を定めた上で、部署内での研修やOJTを通じて必要な意識や知識の習得を促すとともに、所属年数や担当業務、知識レベルに応じて外部の関係機関や民間事業者が提供する研修を活用し、育成を図ります。
- 情報管理部門を担う人材の安定的な確保に向け、意欲と適正を持つ職員について長期的な育成に向けた業務システム担当等とのジョブローテーションを実施するほか、業務効率化等により選ばれる職場となるための環境整備を図ります。
- 高度な専門知識が必要な場合は、委託等により外部人材の活用を図ります。また、必要に応じて任期付職員の採用等を検討します。

# 4 DX推進の方向性

## (3)取組の方向性

### ⑦デジタル技術の進歩に対応できる人材の確保・育成

#### ◆DXに関する知識・スキルの類型

知識・スキル	概要	獲得方法
改革意識	業務改善・改革を積極的に検討し進めようとする意識	階層別研修・特別研修等
サービスデザイン思考	利用者目線でサービス全体を考える思考スタイル	階層別研修・特別研修等
情報セキュリティの知識	情報漏洩等のリスクと抑止に関する知識	階層別研修及び情報セキュリティ研修等
個別業務・制度の知識	業務所管課における各業務	OJT等
DXの手法	BPRの手法やデジタルツールを活用するための知識	オンライン動画研修サービス等
新たなデジタル技術の情報	新たに開発・普及が進むデジタル技術に関する情報	国等の情報発信やイベントへの参加、民間事業者との意見交換等
システム・ネットワーク知識	システムや庁内情報基盤、ネットワーク等の管理に関する知識	外部の関係機関や民間事業者が提供する研修及びOJT等

#### ◆求められる役割と知識・スキル（※「改革意識」や「サービスデザイン思考」、「情報セキュリティの知識」は全職員に必要であるため、下記表には記していません）

	役割	知識・スキル（○:必要 △:基礎的な知識のみ）			
		個別業務の知識	DXの手法	新たなデジタル技術の情報	システム・ネットワーク知識
情報管理部門	・DXの取組のサポート役、及びDX人材の育成と供給役	-	○	○	○
システム所管部門	・業務所管課のDXをシステム面からサポート	○	○	△	△
DX推進リーダー	・業務所管課でのDXを主導	○	○	△	-
一般行政職員(管理職)	・業務所管課でのDXを積極的に促進	○	△	△	-
一般行政職員	・日々の業務を遂行しながら担当業務のDXにも積極的に参画	○	△	△	-

# 4 DX推進の方向性

## (3)取組の方向性

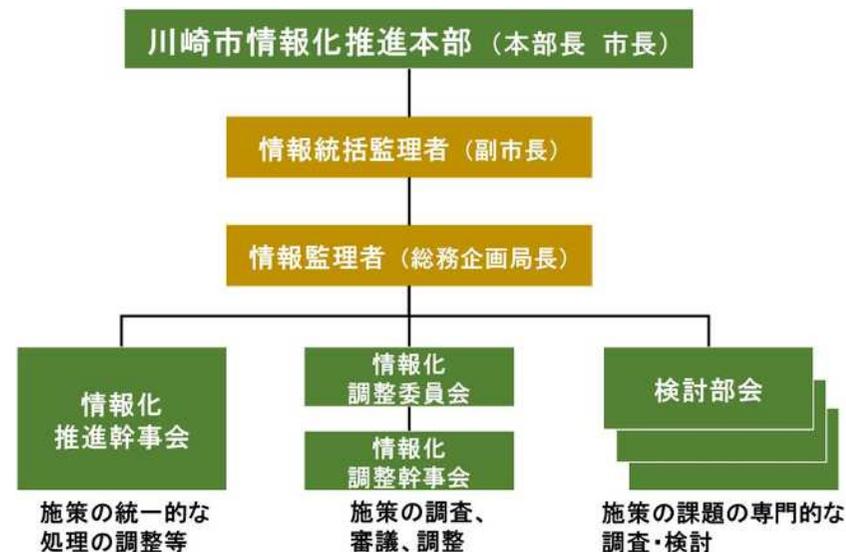
### ◆参考 取組進捗による効果

本頁は、各取組の進捗により実感できる効果をイメージ化したものです。また、次頁以降に各取組の目標と、効果の実感例を一覧化しています。

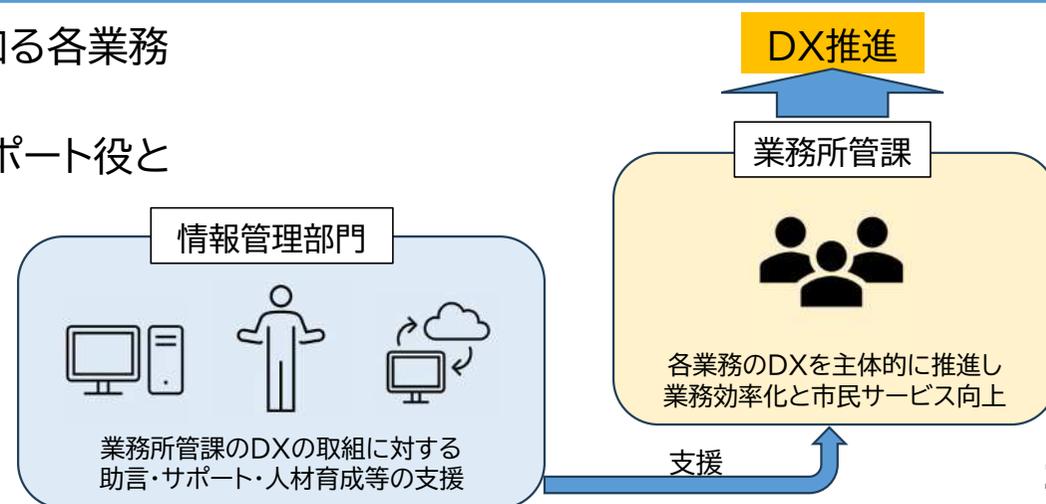


# 5 推進体制

- 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(CIO)」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。
- また、本体制を支援する目的で、専門的な知識をもつ外部の専門家を「CIO補佐」として位置付け、全般的な事項について、アドバイス及び支援を受けています。
- 引き続き、現行の情報化推進本部体制を活用し、市長のリーダーシップのもと、情報統括監理者を中心として、各部門が連携しながら、全庁一丸となって、DXに向けて施策を推進します。



- DXは、それぞれの業務を日々遂行し、制度も含めて良く知る各業務所管課が主体となって推進する必要があります。
- また、デジタルリテラシーに優れる情報管理部門がそのサポート役となり、全庁で協力しながら取り組む必要があります。



# 6 用語解説

用語	説明
アナログ規制	手続や業務遂行の際に、紙や人の介在を要求する規程によりデジタル技術の活用による省力化・合理化を妨げる規制のこと。
エンドツーエンド	「端から端まで」という意味で、ICT分野では通信やシステム間のデータのやり取りの両端またはその経路全体を指す。その他、業務やサービス全体の開始から完了までを指す言葉としても用いられる。
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、国民誰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、次のいずれの項目にも該当する形で公開されたデータ。 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
オープンデータカタログサイト	二次利用が可能な公共データ(オープンデータ)の案内・横断的検索を目的としたWebサイト。
オンライン	コンピュータやスマートフォン・タブレット端末等の機器が通信回線等を通じてネットワークにつながった状態をいう。
オンライン申請(手続)	ネットワークを通じて離れた場所から申請・手続を行うこと。
ガバメントクラウド	政府の情報システムについて、共通的な基盤・機能を提供する複数のクラウドサービスの利用環境。地方自治体の情報システムについても活用が進められている。
かわさきアプリ	川崎市が市民へのサービス向上や情報提供を目的に作成・提供するスマートフォン・タブレット端末向けアプリケーション。
川崎市官民データ活用推進計画	AIやIoT等の関連技術の開発や活用が促進される中、官民が保有している様々なデータを活用し、急速な少子高齢化の進展における諸課題の解決につなげていくことを目的として策定された官民データ活用推進基本法の趣旨に基づき、本市や民間が所有しているデータの活用推進に向けた基本方針等を示したものの。
川崎市情報システム全体最適化方針	本市における「システム構築・運用経費の増大の抑止」「運用負荷や障害などの極力防止」「働き方改革を踏まえた最新技術の活用」「新本庁舎竣工に合わせたICT環境の整備」などを目的として策定していたもの。
かわさきWi-Fi	市民及び来訪者の皆様の利便性向上や安全・安心な暮らし、地域の活性化等につなげることを目的として整備された、市内に無料でインターネットに接続できるWi-Fiスポット。
官民データ活用推進基本法	官民のデータ利活用推進を法制度の面から担保するもので、国に官民データ活用推進基本計画の策定を義務付けるとともに、行政手続のオンライン化を促し、データ流通のルール作り等の考え方を示した法

# 6 用語解説

用語	説明
基幹系システム	住民記録システムなど、地方公共団体が基本的な事務を処理するための情報システム。
キャッシュレス	お札や硬貨といった現金(キャッシュ)を使わずに、お店での買い物やお金のやりとりができること。
行政サービス	国や地方公共団体などが、国民や住民に提供する、福祉、子育て支援、ゴミ処理、公共施設運営、住民登録などのサービス全般を指す。
業務システム	特定の業務遂行のために使用される情報システム。
クラウド	クラウドコンピューティングの略。データサービスやインターネット技術等が、ネットワーク上にあるサーバ群(クラウド《雲》)にあり、ユーザーは今までのように自分のコンピュータでデータを加工・保存することなく、「どこからでも、必要な時に必要な機能だけ」利用することができるコンピュータ・ネットワークの利用形態。
公衆無線LAN	無線を利用してデータ通信を行うLAN(Local Area Network)システムを利用して、公衆が利用する場において、インターネットへの接続やデータのやりとりを行うもの。
サイバーレジリエンス	サイバー攻撃やシステム障害などの不利な事象が発生した際に、事業を継続し回復する組織の能力のことで、単なる防御だけでなく、攻撃を予測・検知し、被害を最小限に抑えて迅速に復旧する、といった事後対応まで含めた包括的な考え方。
自治体DX推進計画	デジタル社会の形成に向けて、総務省により、国の重点計画等における自治体関連の各施策のうち自治体が重点的に取り組むべき事項・内容を具体化するとともに、関係省庁による支援策等をとりまとめ、令和2(2020)年に策定された計画。適宜改定が行われている。
情報セキュリティ	情報の機密性、完全性、可用性を確保すること。機密性とは、ある情報へのアクセスを認められた人だけが、その情報にアクセスできる状態を確保すること。完全性とは、情報が破壊、改ざんまたは消去されていない状態を確保すること。可用性とは、情報へのアクセスを認められた人が、必要時に中断することなく、情報にアクセスできる状態を確保することをいう。
情報セキュリティポリシー	組織において実施する情報セキュリティ対策の方針や行動指針のこと。情報セキュリティポリシーには、規定といった組織全体のルールから、どのような情報資産をどのような脅威からどのように守るのかといった基本的な考え方、情報セキュリティを確保するための体制、運用規定、基本方針、対策基準などを具体的に記載するのが一般的。
ジョブローテーション	職員の能力向上を目的として、計画的かつ定期的に職場を移動させたり、職務を変更させたりすること。
生成AI	画像や音楽、文章など様々なデータを学習し、新しいコンテンツを生成することのできるAIのこと。

# 6 用語解説

用語	説明
セグメント配信	一斉配信とは異なり、受信者を属性や希望等の条件で分類し、ニーズに合わせた最適な内容のメッセージを配信することで、受信者の満足度を高めることを目的とした手法。
センシング技術	センサーを用いて、画像や温度、振動、音などの情報を計測し、数値化して利用する技術。
ダウンロード	ソフトウェアや文書などのファイルを、Webページやサーバから、インターネットなどのネットワークを通じて、手元のパソコンやスマートフォンなどの端末にコピーすること。
タブレット端末	軽量のコンピュータ製品のひとつで、薄い板状の形態をしており、片側全体がタッチパネルの液晶画面になっている。無線LANや移動通信網によりインターネットなどの利用ができる。
チャット	インターネットなどのネットワーク上で利用されるサービスのひとつで、複数の利用者がリアルタイムにメッセージを送信するためのシステム。
データセンター	サーバを設置するために、高度な安全性等を確保して設計された専用の建物・施設のこと。サーバを安定して稼働させるため、無停電電源設備、防火・消火設備、地震対策設備等を備え、IDカード等による入退室管理などでセキュリティが確保されている。
デジタル化	デジタルデータやその利用技術を応用し、業務プロセスを効率化したり、新しいサービスを創出すること。
デジタル技術	デジタルデータを加工・利用・交換する技術。
デジタル社会	インターネットその他の高度情報通信ネットワークを通じて自由かつ安全に多様な情報または知識を世界的規模で入手し、共有し、または発信するとともに、情報通信技術を用いて電磁的記録として記録された多様かつ大量の情報を適正かつ効果的に活用することにより、あらゆる分野における創造的かつ活力ある発展が可能となる社会。
デジタル社会形成基本法	デジタル社会の形成に関して基本理念や基本方針、国・自治体・事業者の責務などについて定めた法律。
デジタル社会の実現に向けた重点計画	デジタル社会の形成に向けて、政府が迅速かつ重点的に実施すべき施策等を定めるとともに、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ことを目的とし、令和3(2021)年に閣議決定された計画。適宜改定が行われている。
デジタル手続法	デジタル技術を活用し、行政手続等の利便性の向上や行政運営の簡素化・効率化を図るため、行政のデジタル化に関する基本原則及び行政手続の原則オンライン化のために必要な事項等を定めた法律。
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格差のこと。

# 6 用語解説

用語	説明
テレワーク	情報通信技術を利用し、時間や場所を有効に活用できる柔軟な働き方のこと。勤務場所により、大きく①在宅勤務、②モバイルワーク、③サテライトオフィス勤務に分けられる。
電子申請	用語「オンライン申請(手続)」の項目を参照。
二次利用	元のデータを引用・転載・複製するなどして利用すること。
ノーコード・ローコード	プログラミング言語等のコードを書かない、または少ないコードでアプリケーション等を開発すること。
ぴったりサービス	マイナンバーカードを使って、国や自治体が提供する行政サービスを検索・電子申請できるサービスのこと。
プッシュ型	必要な情報をユーザーの能動的な操作を伴わず、自動的に配信されるタイプの技術やサービスのこと。
ペーパーレス	紙で作成・保存していた文書や資料をデジタルデータに変えて、紙の使用量を減らすこと。
ベンダー	情報通信分野において、ハードウェア・ソフトウェア・情報システムなどを販売する事業者のこと。
マイナンバー	住民票を有する全ての方に1人1つの番号をお知らせして、行政の効率化、国民の利便性を高める制度。
マイナンバーカード	申請により無料で交付されるプラスチック製のカード。本人確認のための本人確認書類として利用できるほか、税・社会保障・災害対策の法令で定められた手続を行う際の番号確認や、内蔵するICチップによる公的個人認証に利用できる。
無線LAN	電波でデータの送受信を行う構内通信網(LAN:Local Area Network)のこと。LANとは、事業所内や家庭内などでパソコンやプリンタなどをつないで、データをやりとりできるようにしたネットワークのこと。ケーブルの代わりに無線通信を使うのが無線LAN。
モダン化	老朽化したシステムやプロセスを、最新の技術等に基づいて、ニーズや外的環境の変化に適応しやすく、柔軟性、拡張性、運用効率等の高いものに更新・刷新すること。
モバイルワーク	営業活動など、外出先で業務を行うテレワークのこと。
リテラシー	あるものを使いこなす能力のこと。

# 6 用語解説

用語	説明
ロボティクス	ロボットの制御や設計、製作に関する研究を行う技術分野のこと。自律型ドローンや自律型ローバーなど、さまざまなロボットの導入によって人々が直面している課題を解決しようとする取組を「ロボティクス化」と呼んでおり、現在は幅広い業界でロボティクス化が進んでいる。
ワークスタイル	仕事のやり方、働き方のこと。
ワンストップ	一度の手続で必要とする関連作業を全て完了できること。
ワンスオンリー	一度提出した情報が保存・活用され、再提出する必要がないこと。
AI	Artificial Intelligence(人工知能)の略。人間の思考プロセスと同じような形で動作するプログラムや情報処理技術のこと。
AIチャットボット	AIを活用した自動会話プログラムのこと。
BPR	Business Process Re-engineering(業務プロセス改革)の略。既存の業務内容や業務フローを全面的に見直し、再設計(リエンジニアリング)すること。
CIO	Chief Information Officerの略。情報戦略における、組織の最高責任者のこと。
CIO補佐	CIO及び情報システム管理担当者などに対して助言・支援を行う役割のこと。
e-ラーニング	パソコンやコンピュータ・ネットワークなどを利用して教育を行うこと。
e-Gov	デジタル庁が運営するポータルサイトで、各府省がインターネットを通じて提供する行政情報の総合的な検索・案内サービスの提供、各府省に対するオンライン申請・届出等の手続の窓口サービスの提供等を行っているもの。
ICT	Information & Communications Technologyの略。情報通信技術のこと。
IoT	Internet of Thingsの略。モノのインターネット。PCやスマートフォンに限らず、センサー、家電、車など様々なモノがインターネットで繋がること。
MaaS	Mobility as a Serviceの略。電車、バス、タクシー、カーシェアなどの様々な交通手段を、一つのアプリなどでまとめて利用手続きができるサービスで、利用者が個々のニーズに合った移動手段を最適に組み合わせて利用できるようにし、利便性を高めることが目的。

# 6 用語解説

用語	説明
OJT	On the Job Trainingの略。職員教育の手法の一つで、実際の仕事を通じて知識・技術などを身に付けさせること。
PMH	Public Medical Hubの略。医療費助成・母子保健・予防接種・介護保険等分野の業務効率化を目的とした、行政機関や医療機関等間で必要な情報を安全に交換できる情報連携の仕組みとして、デジタル庁が整備しているもの。
RPA	Robotics Process Automationの略。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もの。
SaaS	Software as a Serviceの略。インターネット経由でソフトウェアをクラウドサービスとして利用する仕組みのこと。
UI	User Interfaceの略。情報システムや情報機器の表示画面や操作方法のこと。
UX	User Experience の略。情報システムや情報機器を使用することにより得られる体験を指し、とくに「使いやすかったか」「わかりやすかったか」という点が重視される。

# 川崎市DX推進プラン 関連事業一覧

※ ◎は主に該当する【取組の方向性】の項目。○は関連する【取組の方向性】の項目

取組名	取組内容	主なアウトプット	関連する【取組の方向性】														所管課			
			①				②				③		④		⑤			⑥	⑦	
			ア	イ	ウ	エ	ア	イ	ウ	エ	ア	イ	ア	イ	ア	イ				
オンライン申請率の向上	・オンライン申請の認知度やUI/UXの向上、引越手続きの一括化(コネクテッドワンストップ)の活用等の取組を推進します。	・事業者向け手続きの原則オンライン化(R11)	◎							○										総務企画局デジタル化施策推進室
電子契約サービス	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)が可能となる環境を構築します。	・電子契約の全庁への導入(R8以降)	◎							○										財政局資産管理部契約課
市税システム改修	納税通知書等の電子化を進めます。	・運用開始(R11以降)	◎							○										財政局税制部税制課
公共施設利用予約システム(ふれあいネット)	利用者のPCやスマートフォン等から公共施設の利用予約ができるシステムについて、市民の利便性の向上と公正な利用の推進に向けて、オンライン決済や公的個人認証等の機能を加えた次期システムの構築を行います。	・本格運用開始(R9)	◎							○										市民文化局市民生活部企画課
市営住宅総合管理システム再構築	市営住宅総合管理システム再構築に伴い、市営住宅管理業務の効率化を推進するとともに、市民サービス・利便性向上に資する取組を推進します。	・システムの再構築の実施及び市営住宅申込手続等のオンライン申請機能の利用開始(R8) ・市営住宅に係る各種申請のオンライン申請機能の利用開始(R10)	◎																	まちづくり局住宅政策部市営住宅管理課
Web口座振替受付サービス	口座振替の申込み手続きを、金融機関等の窓口に向くことなくパソコンやスマートフォン等からできるサービスを引き続き周知することで、市民の利便性を高め、口座振替加入の促進を図ります。	・HPによる広報の実施(毎年度)	◎																	会計室出納課
eL-QRの活用による公金収納事務の効率化	市民等の利便性向上のため、国が推進する道路占用料をはじめとした公物の占有に伴う使用料や、国民健康保険料などの公金について、eL-QRの活用に向けた取組を推進します。	・財務会計システムにおけるeL-QRを活用した公金収納の開始(R10)	◎																	会計室出納課
水道料金等納付書へのeL-QR表示による支払手段の多様化	事業環境の変化やお客さまの利便性の向上などを考慮し、上下水道料金等業務システムを改修し、これまでの口座振替や納付書払等に加え、新たな支払方法としてeL-QRの導入に取り組みます。	eLTAX(eL-QR)を活用した収納開始(R10)	◎																	上下水道局総務部財務課 上下水道局サービス推進部 営業課
窓口システムの導入	「書かない」窓口の区民課以外への拡大を進め、窓口間の情報連携等を可能とすることで市民の利便性向上を図ります。	・導入拡大(R9以降)		◎						○										総務企画局デジタル化施策推進室
医療DX(医療費助成)	国が医療DXの一環として整備を進める、自治体と医療機関・薬局をつなぐ情報連携基盤(Public Medical Hub(以下「PMH」という。))を活用し、マイナンバーカードによる医療費助成のオンライン資格確認等の取組を実施します。	・小児医療・ひとり親医療(及び重度障害者医療(健康福祉局))を対象とした導入(R10以降)	○		◎															子ども未来局児童家庭支援・虐待対策室等 (関係局:健康福祉局)
予防接種DX	PMHを活用し、マイナンバーカードによる対象確認やオンライン費用請求等により、自治体や医療機関の業務効率化を図ります。	・導入(R9以降)	○		◎					○										健康福祉局保健医療政策部 予防接種担当
介護保険DX	PMHを活用し、本人及び関係機関における情報連携を進め、市民サービス向上と業務効率化を図ります。	・導入(R9以降)			◎															健康福祉局長寿社会部介護保険課
母子保健DX(乳幼児健診)	母子保健事業における乳幼児健診業務のうち「集団健診」について、PMHの稼働に合わせ、乳幼児健診システムについてもPMHとマイナンバーをキーとした連携をにより、市民利便性の向上と業務効率化を図ります。	・PMH稼働開始(R10) ・PMHと乳幼児健診システムとの連携開始(R10)	○		◎		○													子ども未来局児童家庭支援・虐待対策室







# 川崎市DX推進プラン 関連事業一覧

※ ◎は主に該当する【取組の方向性】の項目。○は関連する【取組の方向性】の項目  
 関連する【取組の方向性】

取組名	取組内容	主なアウトプット	関連する【取組の方向性】														所管課		
			①				②				③		④		⑤			⑥	⑦
			ア	イ	ウ	エ	ア	イ	ウ	エ	ア	イ	ア	イ	ア	イ			
水処理センターなどの維持管理における計画的な保守点検・調査・修繕の実施	水処理センターやポンプ場において、計画的な保守点検により、異常の有無等の確認を行うとともに、定期的な調査により、摩耗などの劣化の状況を正確に把握することで、適切なタイミングで修繕を行います。また、目視等による調査が困難な機械・電気設備においては、デジタル技術である赤外線サーモグラフィによる熱画像診断を活用した状態把握を行います。	・継続実施(毎年度)								◎									上下水道局下水道部下水道計画課
水処理センターなどの維持管理における維持管理情報の管理・蓄積・分析	施設の点検・調査・修繕や、流入・放流水質等の維持管理情報をアセットマネジメント情報システムで管理することで、保守点検などの計画管理や、現場でのタブレットを用いたデータ登録・確認機能などによって維持管理を効率的に行います。また、これらの維持管理情報を蓄積・分析することで、施設の再整備などの老朽化対策の最適な計画策定等にも活用します。	・継続実施(毎年度)								◎									上下水道局下水道部下水道計画課
水処理センターなどの維持管理におけるデジタル技術を活用したDXの推進	ドローンやセンシング技術、AI等の更なるDX技術の導入検討を行い、メンテナンスの高度化・効率化を進めます。	・デジタル技術の導入検討(R8以降)								◎									上下水道局下水道部下水道計画課
下水管きよのAIを含めた診断技術の導入	下水管きよの点検・調査業務におけるデジタル技術や、管路施設のAIを含めた劣化等の診断技術の導入に向け検討を進めます。	・維持管理情報の蓄積・管理・分析(毎年度) ・デジタル技術を用いた点検・調査手法の導入検討(R8以降)								◎									上下水道局下水道部管路保全課
下水道管きよの計画的な保守点検・調査・修繕の実施	管きよ等の詳細な状態を把握するための調査を計画的に実施します。水位が高く人が直接入ることができない管きよにおいては、デジタル技術である浮流式のテレビカメラを活用し、内部を撮影して状態を確認します。	・維持管理情報の蓄積・管理・分析(毎年度) ・デジタル技術を用いた点検・調査手法の導入検討(R8以降)								◎									上下水道局下水道部管路保全課
情報システムの活用による危機事象時の迅速かつ確な対応	上下水道施設に係る各種情報管理システムや総合防災情報システムを有効活用し、災害時の迅速な対応を推進します。	継続実施								◎									上下水道局水道部水道管理課 上下水道局水道部水道計画課 上下水道局下水道部管路保全課
水道スマートメーターの導入に向けた検討	将来の検針員の担い手不足に備え、水道スマートメーターの導入による既存業務への影響を含む運用面の課題の抽出及び解決策の整理を行うとともに、時間ごとの使用水量の可視化など市民サービスの向上につながる新たなサービスについての調査・検討を進めます。	・導入に向けた検討(R8以降)								◎									上下水道局サービス推進部サービス推進課 上下水道局サービス推進部営業課
給水装置・排水設備工事の適正な執行とDXの推進	働き手不足の課題が深刻化する中、指定事業者及び指定工事店による給・排水設備工事の適正で効率的な施行を確保し、かつ、限られた職員で業務を適正に遂行するために、業務の高度化・効率化に向けたDXを推進します。	・導入検討・業務整理・方針策定等(R8以降)								◎									上下水道局サービス推進部給水装置課 上下水道局下水道部管路保全課 上下水道局下水道部下水道管理課
データを活用した政策形成の推進	客観的な根拠に基づき、多角的な視点から現状把握や課題分析、目標設定等を行うなど、「データを活用した政策形成(EBPM)」を推進します。	・全庁展開に向けた検討及び試行実施(R7以降)								◎									総務企画局都市政策部企画調整課

# 川崎市DX推進プラン 関連事業一覧

※ ◎は主に該当する【取組の方向性】の項目。○は関連する【取組の方向性】の項目

取組名	取組内容	主なアウトプット	関連する【取組の方向性】														所管課		
			①				②				③		④		⑤			⑥	⑦
			ア	イ	ウ	エ	ア	イ	ウ	エ	ア	イ	ア	イ	ア	イ			
財産管理システム改修	システム管理していない国道・一級河川等の所有外管理資産についてもシステム上に情報を保有することで、固定資産台帳への資産計上を行い、川崎市財政状況の見える化、データ活用に貢献します。	・運用開始 (R9)									◎								財政局資産管理部資産運用課
教育データの利活用	エビデンスを基にした児童生徒の自己理解や教師による児童生徒の把握や支援を行うために、ダッシュボードを用いたデータ利活用を推進します。	・ダッシュボードの運用 (毎年度)									◎								教育委員会事務局川崎市総合教育センター情報・視聴覚センター
利用者ニーズの高いデータのオープン化	市民や企業等による公共データの利活用の促進に向け、利用者ニーズの高いデータを機械判読可能な形式で公開します。また、オープンデータカタログサイトの検索性向上を図ります。	・利用者ニーズの高いデータのオープン化 (毎年度)									◎								総務企画局デジタル化施策推進室
オープンデータに関する職員研修の実施	職員のオープンデータに関する知識と理解の向上に向けた研修等を実施します。	・継続実施 (毎年度)									◎							○	総務企画局デジタル化施策推進室
基幹系業務システムにおけるデータ活用	基幹系業務システムの標準化移行に併せてデータ活用を促進するため、個人情報保護における新しい法令体系のもと、データ活用・分析のためのシステム環境・人材育成を図ります。	・データ抽出・分析等の試行実施 (毎年度) ・標準化移行に併せたデータ活用のためのシステム環境の順次構築 (R8以降)									◎							○	健康福祉局総務部保健福祉システム課
情報セキュリティ研修等の実施	職員一人ひとりの情報セキュリティ意識を向上させるため、全職員が毎年必修の情報セキュリティ研修や、標的型攻撃メール訓練等を実施します。	・継続実施 (毎年度)											◎						総務企画局デジタル化施策推進室
ICT-BCPの策定・更新	自然災害発生時のICT-BCPについて適宜更新を行うとともに、サイバー攻撃等に情報セキュリティインシデント発生時のICT-BCPを策定し、それぞれのICT-BCPに基づいた訓練等を実施します。	・ICT-BCP (サイバー攻撃対策編)の策定 (R8)												◎					総務企画局デジタル化施策推進室
水道事業に関する業務システムサーバのクラウド化	水道事業に関する各業務システムにおけるサーバをクラウド化することにより、運用の効率化を図ります。	・運用開始 (R10)														◎			上下水道局総務部情報管理課
端末及びネットワークの統合に向けた環境整備	文部科学省が推奨する強固なアクセス制御環境の構築を行い、市立学校の端末及びネットワークの統合に向けた環境整備を行います。また、現在総合教育センターを拠点としたネットワーク等の構成を改め、災害発生時や停電時などの業務継続性の確保を図ります。	・端末及びネットワーク統合に向けた環境整備 (R8以降)												○	○		◎		教育委員会事務局川崎市総合教育センター情報・視聴覚センター
デジタルデバйд対策の推進	デジタル機器の操作に不慣れな市民の方を対象にしたスマートフォン教室を開催するとともに、地域のデジタル人材を育成し、地域デジタル人材等と連携したデジタルデバйд対策の取組を実施します。	・継続実施 (毎年度)	○	○	○	○												◎	総務企画局デジタル化施策推進室
中小企業のデジタル化支援	市内中小事業者を対象に、ソフトウェアの導入、IoT・キャッシュレス端末等のICT機器導入による生産性向上等に関する取組に要する経費を支援します。また、生産性向上に向けたデジタル化等の経営課題の解決を図ることができる人材を育成するために要する経費を支援します。	・継続実施 (毎年度)																◎	経済労働局経営支援部経営支援課
DX人材の育成	オンライン動画研修サービス等を活用し、職員が必要な知識・スキルを獲得するために受講すべき講座を整理し、受講を促進します。	・受講すべき講座整理、受講促進 (毎年度)																◎	総務企画局デジタル化施策推進室

## ◆参考 計画期間内の目標一覧

	計画期間内の目標	目指すべきゴール	取組進捗による効果の実感例
① 行政サービスにおける市民目線でのDXの徹底			
ア 行政手続等のオンライン化	オンライン申請率(※)の向上 (25.6%(R6) ⇒ 40%以上(R11) 総務企画局調べ) ※「e-KAWASAKI」「LoGoフォーム」「びったりサービス」利用手続(コンビニ交付可能な手続を除く)	いつでも、どこでも、便利に、原則 オンラインで手続等ができる「行か なくてよい」市役所	【市民】 ・手続の際に窓口に行かなくて良い 【市民・職員】 ・窓口の混雑が緩和される
	事業者向け手続の原則オンライン化(R11)		
イ 窓口の改革・改善	業務見直しを踏まえたシステム導入・改修等	「行かなくてよい」「書かない」など 手続の負担の少ない窓口	【市民】 ・手続の際に書類を書かなくて良い 【職員】 ・紙書類の管理の労力が減る
	施設・窓口におけるキャッシュレス決済比率の向上 (17%(R6) ⇒ 22%(R11) 総務企画局調べ)		
ウ プッシュ型サービスに向けた取組の推進	国の動き等に応じたプッシュ型サービス実現に向けた工程の具体化	プッシュ型サービスによるアウト リーチ型行政サービスへの転換	【市民】 ・必要な手続を自分で調べずとも漏れな く行える 【職員】 ・手続の案内や周知が効率化される
エ デジタル技術による情報 発信	市LINE公式アカウント友だち登録者数の増 (58,049人(R6) ⇒ 160,000人(R11))	誰もが使いやすいツール等を通じ て必要な時に必要な市政情報を入 手できる環境	【市民】 ・必要な情報が手に入りやすくなる 【職員】 ・広報が市民に届きやすくなる
	イベントアプリの民間事業者等の累計登録数の増 (608団体(R6) ⇒ 900団体(R11))		

◆参考 計画期間内の目標一覧(前頁の続き)

	計画期間内の目標	目指すべきゴール	取組進捗による効果の実感例
② DXによる業務効率化の徹底			
ア 「エンドツーエンドのデジタル化」をはじめとした業務プロセス改革(BPR)の徹底	引越し手続サービスの利用件数の増 (2,908件(R6) ⇒ 6,000件(R11))	徹底したBPRとデジタル技術の活用による市民サービス向上と業務の効率化	【職員】 ・業務が効率化され労力が減る ・時間に余裕ができ別の必要な業務や丁寧な対応に注力できる
イ 業務効率化に資するデジタルツールの活用の推進	市が導入した生成AIの職員利用率の増(月あたり) (17%(R7) ⇒ 35%(R11)) ※毎年度の10月の使用状況	デジタルツールによる業務効率化を推進し、一層の経営資源の確保	【職員】 ・業務が効率化され労力が減る ・時間に余裕ができ別の必要な業務や丁寧な対応に注力できる
ウ ワークスタイル変革	ペーパーレスを前提とした多様で効率的な働き方の組織全体への浸透	デジタル技術の活用による紙や場所に制約されない多様で効率的なワークスタイルの確立	【職員】 ・紙書類の管理の労力が減る ・紙書類を保管していた場所を別の用途に転換できる
エ インフラ整備・管理のDX	建築確認等に係る中間検査及び完了検査の電子申請受付開始 道路・河川施設等の損傷通報への対応の効率化・迅速化 港湾施設の維持管理等におけるデジタル技術の導入 上下水道施設の維持管理等の高度化・効率化	デジタル技術を活用した効率的で適切な施設整備・管理による安全・安心なインフラの実現	【職員】 ・維持管理が効率化され労力が減る

## ◆参考 計画期間内の目標一覧(前頁の続き)

	計画期間内の目標	目指すべきゴール	取組進捗による効果の実感例
③ データ活用の推進			
ア データを活用した政策形成の推進	EBPMガイドライン(仮称)に基づき検討を実施した事務事業の累計件数の増 (0件(R6) ⇒ 10件(R11))	政策の有効性の向上と行政の信頼性の確保	【市民】 ・政策への理解が深まる 【職員】 ・政策立案の質と効率が上がる
イ 官民データ連携	提供しているオープンデータセット数の増 (493件(R6) ⇒ 700件(R11))	利用者ニーズが高い公共データの利用による市民生活における利便性の向上や民間サービスの創出	【市民】 ・必要な情報が手に入りやすくなる ・民間サービスの利便性が上がる
	提供しているオープンデータのダウンロード数の増 (38,163件(R6) ⇒ 63,000件以上(R11))		
④ 情報セキュリティ対策の徹底			
ア 庁内ルールの整備や技術的対策	情報セキュリティ研修等の毎年度実施(2種類以上)	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の運営	【市民・職員】 ・情報漏洩のリスクが減る
イ サイバーレジリエンスの向上	ICT-BCP(サイバー攻撃対策編)の策定(R8)	サイバー攻撃に強く、迅速な復旧が可能な体制整備	【市民・職員】 ・情報漏洩のリスクが減る ・サイバー攻撃による市役所機能の停止のリスクが減る
	情報セキュリティインシデントに備えた訓練等の毎年度実施(1回以上)		
⑤ システムの最適化			
ア システムの統一・標準化	対象業務システムの標準準拠システムへの順次移行	対象業務システムの着実な標準準拠システムへの移行	【職員】 ・システムの運用保守にかかる労力が減る ・システム間のデータ連携が効率化される
イ システムの利用コストの抑制	システムの利用コストの可能な限りの抑制及び最適化	利用コストを抑制しながら効果的なシステム等の利用による市民サービス向上と職員の業務効率化	【職員】 ・システムの運用保守にかかる労力が減る

◆参考 計画期間内の目標一覧(前頁の続き)

	計画期間内の目標	目指すべきゴール	取組進捗による効果の実感例
⑥ 誰もがDXの恩恵を受けることができる環境づくり	スマホ講座、相談会などの毎年度実施(各区3回以上)	全ての市民がDXの恩恵を受けることができる社会	【市民】 ・自力でスマホを使って便利なサービスを受けられる 【職員】 ・オンライン手続等を使ってもらえる
	地域のデジタル人材等と連携したデジタルデバイド対策の実施(毎年度)		
⑦ デジタル技術の進歩に対応できる人材の確保・育成	デジタルリテラシーの向上に向けて指定した講座の受講者数の増(0人(R6) ⇒ 600人(R11))	全庁的なデジタルリテラシー向上とDX推進リーダーの安定的な確保・育成	【職員】 ・自分や所属部署の業務効率化の方法がわかる ・仕事の質が上がる