

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(素案)【概要版】

第1章

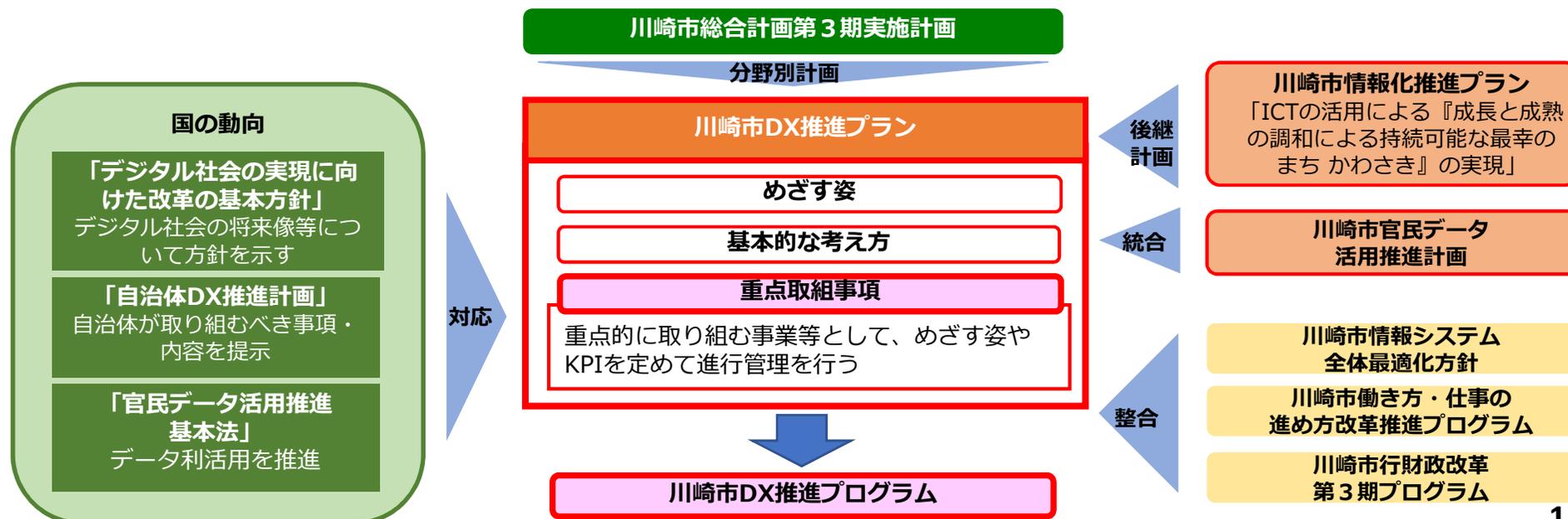
①策定の目的

- 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(素案)【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

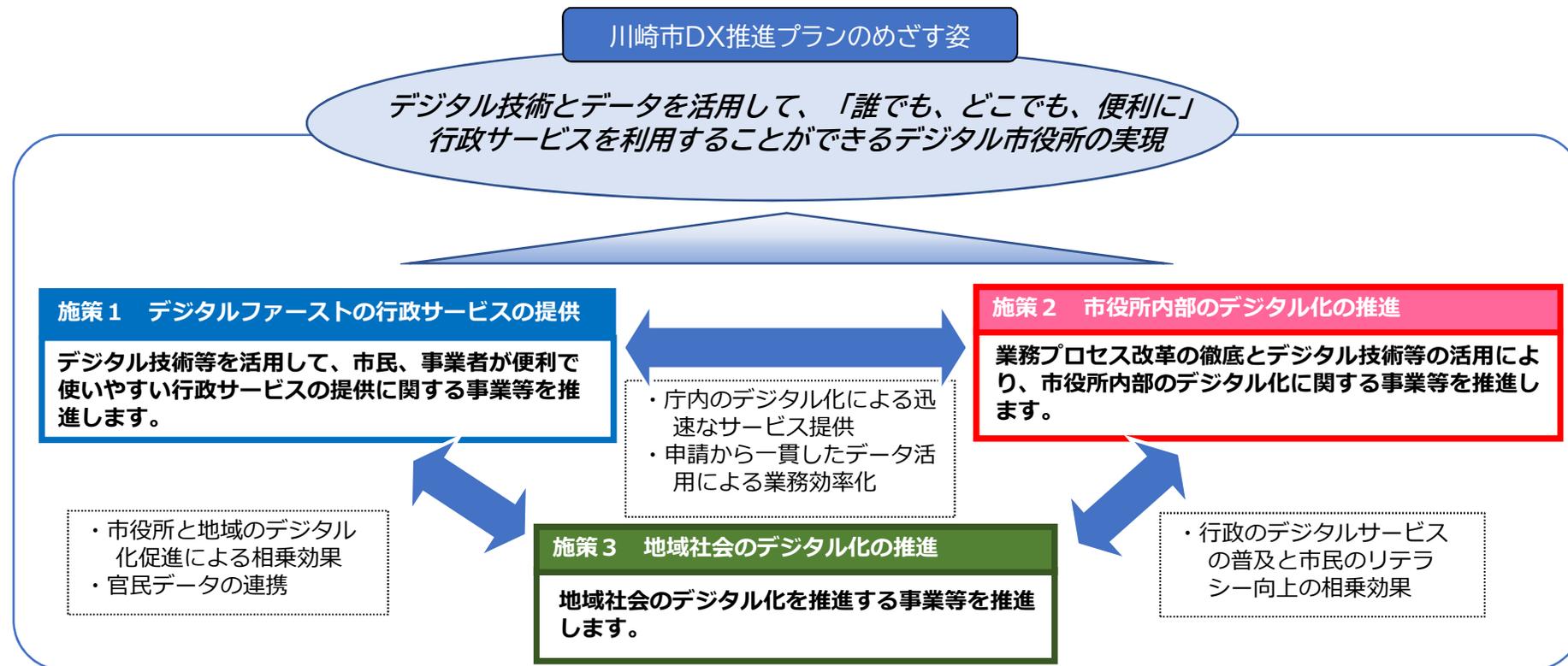
方向性7：誰もがデジタル化の恩恵を受けることができる社会の構築

方向性4：システム運用費用の削減に向けた取組

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。



【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(素案)【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

事業名	めざす姿	主な取組	成果指標 【令和7年度目標】
①行政手続のオンライン化	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	<ul style="list-style-type: none"> 令和4年度末までに原則「行政手続のオンライン化」を実現 オンライン決済やスマートフォン等に対応した高機能な次期電子申請システムの導入 	<ul style="list-style-type: none"> 電子申請可能な手続※のオンライン化率 ※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 【11%→R4 100%】 【R7 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】
②マイナンバーカードの利活用に向けた取組の推進	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	<ul style="list-style-type: none"> ぴったりサービスを利用したオンライン化 転出・転入手続のワンストップ化 公共施設利用予約システムでのマイナンバーカードの利用 	<ul style="list-style-type: none"> 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】
③窓口のデジタル化	「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「どこからでも手続や相談ができる」窓口をめざす	<ul style="list-style-type: none"> 区役所フロントシステムの導入を踏まえた窓口のデジタル化の検討 相談業務等のオンライン化 窓口へのキャッシュレス決済の導入推進 	<ul style="list-style-type: none"> 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%】
④電子契約の導入	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	<ul style="list-style-type: none"> 電子契約導入に向けた規制等の制度改正、運用整備 円滑な導入に向けた事業者への周知、マニュアル等の整備 	<ul style="list-style-type: none"> 電子契約の全庁への適用
⑤情報発信の強化	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	<ul style="list-style-type: none"> 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 かわさきアプリや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 	<ul style="list-style-type: none"> かわさきアプリダウンロード数 【300,754件→550,000件】 川崎LINE公式アカウント友だち登録者数 【22,448件→70,000件】

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(素案)【概要版】

● 施策2 市役所内部のデジタル化の推進

事業名	めざす姿	主な取組	成果指標 【令和7年度目標】
①標準化・共通化への対応	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	<ul style="list-style-type: none"> 標準準拠システムへの計画的な移行 標準化を契機とした業務の効率化と市民サービス向上に向けた検討 運用・保守費用の削減に向けた取組の推進 	<ul style="list-style-type: none"> 標準化への対応を完了した業務数 【17業務】
②テレワークの推進	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	<ul style="list-style-type: none"> テレワーク活用事例集の作成・周知 グループウェアやコミュニケーションツールなど業務環境の見直しの検討 	<ul style="list-style-type: none"> テレワーク用パソコンの利用率 【40%】
③デジタルの活用によるワークスタイル変革	デジタル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実現	<ul style="list-style-type: none"> 無線LAN導入、モニタ設置等によるペーパーレス化の推進 オンライン会議の一層の推進 内線電話のスマートフォン化及びデータ通信によるデバイスとしての活用の検討 	<ul style="list-style-type: none"> 全庁の紙の使用枚数 【106,324千枚→53,000千枚】
④情報セキュリティ対策の徹底	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	<ul style="list-style-type: none"> 個人情報保護制度の全国的な共通ルール化に向けた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 職員に関する情報セキュリティ教育や内部点検、監査の実施 	<ul style="list-style-type: none"> 情報セキュリティのe-ラーニング研修の受講率 【40%→80%】
⑤AI・RPAの利用推進	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	<ul style="list-style-type: none"> 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 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 	<ul style="list-style-type: none"> AIやRPAを導入した業務の件数(累計) 【12件→48件】
⑥BPRの徹底	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	<ul style="list-style-type: none"> 行政手続のオンライン化に合わせた押印廃止の推進 行政手続のオンライン化及び基幹系システムの標準化・共通化に合わせた外部の専門的知見の活用等によるBPRの実施 	<ul style="list-style-type: none"> 申請書等の押印廃止率 【87.1%→95%】 外部の専門的知見を活用してBPRを実施した業務における削減時間割合 【20%】

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(素案)【概要版】

● 施策3 地域社会のデジタル化の推進

事業名	めざす姿	主な取組	成果指標 【令和7年度目標】
①デジタル デバイド対策	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	<ul style="list-style-type: none"> システム導入や更新の際に、利用者目線からの誰もが使いやすい行政サービスとなるよう事前協議・審査を徹底 区役所等の窓口における「(仮称) デジタル支援員」の配置 市民館等におけるパソコン・スマートフォン教室、ICTツール活用講座等の実施 NPO法人、地域のデジタル人材、ICT関連事業者との連携や国の事業を活用したデジタル活用支援講座の実施 地域のデジタル人材を講師として派遣する「(仮称) デジタル応援員」による出前講座の実施 	<ul style="list-style-type: none"> 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【27.5%→35%】
②中小企業の デジタル化 支援	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	<ul style="list-style-type: none"> デジタル化を踏まえた販路開拓や情報発信等に係る取組への支援 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支援やモデル事業の創出 	<ul style="list-style-type: none"> 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】
③官民データ 連携(オープン データ等) の推進	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	<ul style="list-style-type: none"> 市民や事業者等のニーズに即したデータの公開 自治体情報システムの標準化・共通化に合わせた、職員に対するオープンデータ・バイ・デザインの啓発 官民データの活用による業務の高度化・効率化 	<ul style="list-style-type: none"> 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】

第6章

DX人材の育成

- 今後、DX人材の育成に向けて、情報管理部門、業務システム所管部門、各所属等において必要となる職員の知識、ノウハウ、スキル等を検討・整理するとともに、多くの職員が、デジタル技術等を業務レベルで活用できるようデジタルリテラシーの底上げを図るなど、効果的な手法により人材育成に取り組めます。