

総務委員会資料

所管事務の調査（報告）

「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)」の策定について

資料 1 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】

資料 2 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)

資料 3 パブリックコメント募集案内

令和 3 年 1 1 月 1 8 日

総 務 企 画 局

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

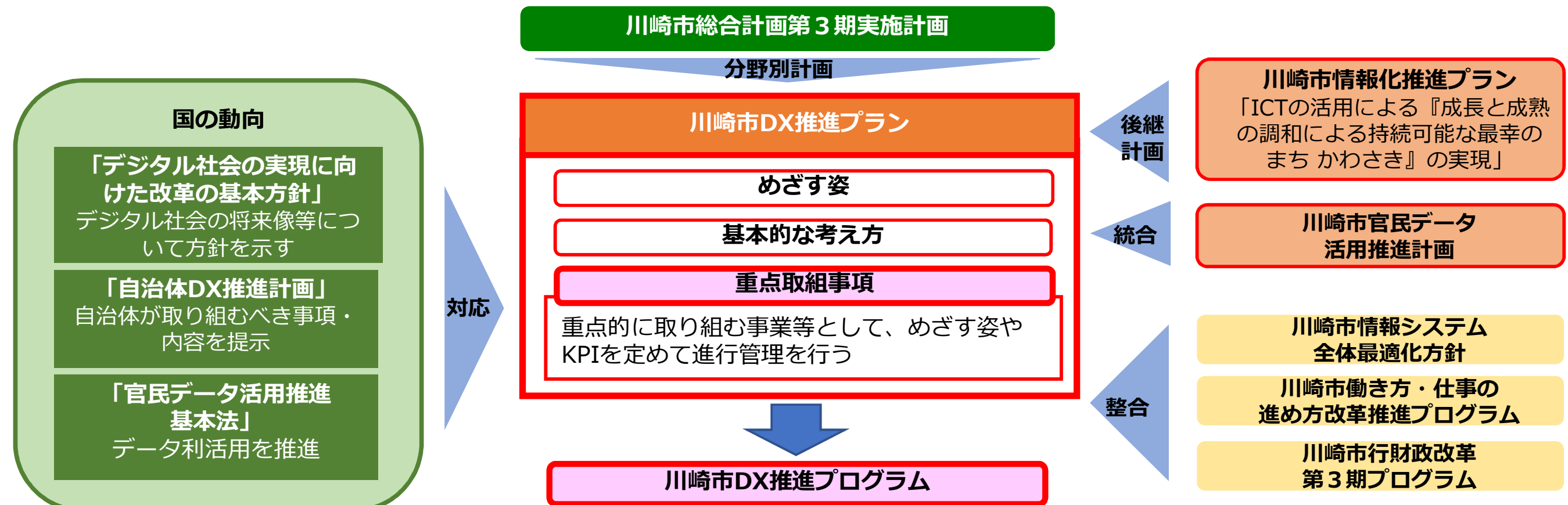
①策定の目的

- 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、「デジタル技術等を活用して、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3：情報セキュリティ対策の徹底

方向性4：システム運用費用の削減に向けた取組

方向性5：職員の多様な働き方への対応

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

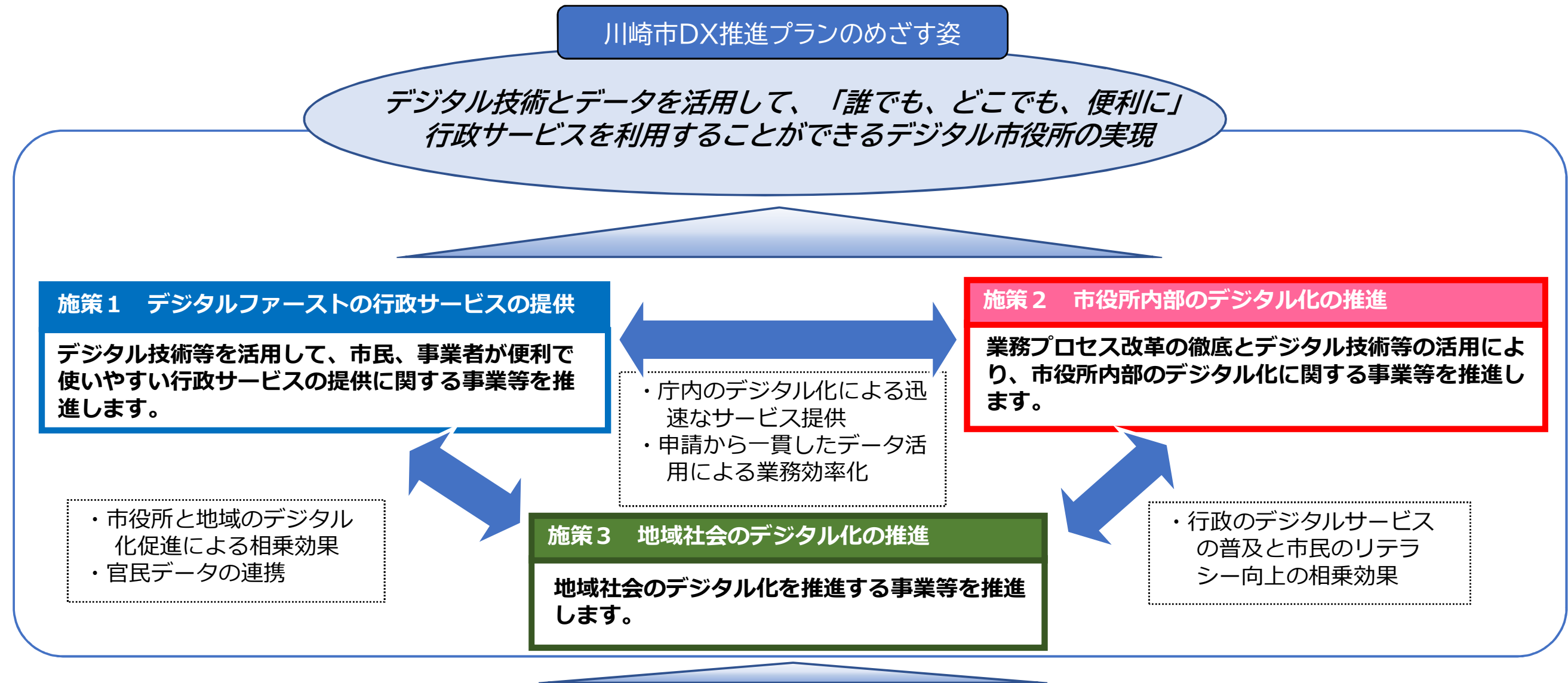
方向性7：誰もがデジタル化の恩恵を受けられる
社会の構築

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めます。



【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	- 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	- 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	- 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	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	- 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	- 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	- 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	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	- 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	- 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	- 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	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	- 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	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	- 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	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	- 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	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	- 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	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	- 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	- 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	- 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	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	- 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	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	- 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	- 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みます。

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)

令和 3 (2021) 年 11 月

川崎市

目 次

第 1 章 川崎市 DX 推進プラン策定の目的や位置づけ	1
1 川崎市 DX 推進プラン策定の目的	1
2 川崎市 DX 推進プランの位置づけ	2
3 川崎市 DX 推進プランの計画期間	2
4 川崎市 DX 推進プランの構成	3
第 2 章 社会や国のデジタル化に関する動向	4
1 社会におけるデジタル化の動向	4
2 国の動向	13
第 3 章 本市のデジタル化の取組と今後の方向性	19
1 本市のこれまでのデジタル化に関する取組	19
2 DX 推進における今後の方向性	25
第 4 章 本市の DX がめざす姿	27
1 めざす姿と基本的な考え方	27
第 5 章 重点取組事項	29
施策 1 デジタルファーストの行政サービスの提供	29
1 行政手続のオンライン化	30
2 マイナンバーカードの利活用に向けた取組の推進	32
3 窓口のデジタル化	34
4 電子契約の導入	36
5 情報発信の強化	38
施策 2 市役所内部のデジタル化の推進	41
1 標準化・共通化への対応	42
2 テレワークの推進	46
3 デジタルの活用によるワークスタイル変革	48
4 情報セキュリティ対策の徹底	50
5 AI・RPA の利用促進	52
6 BPR の徹底	54
施策 3 地域社会デジタル化の推進	57
1 デジタルデバйд対策	58
2 中小企業のデジタル化支援	61

3 官民データ連携（オープンデータ等）の推進	63
第 6 章 DX 人材の育成	66
巻末資料 用語解説	67

第1章 川崎市DX推進プラン策定の目的や位置づけ

1 川崎市 DX 推進プラン策定の目的

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。

このような状況を受けて、国は「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」を策定（令和2(2020)年12月）し、「社会経済活動全般のデジタル化を推進することは、日本が抱えてきた多くの課題の解決、そして今後の経済成長にも資する。単なる新技術の導入ではなく、制度や政策、組織の在り方等をそれに合わせて変革していく、言わば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、デジタル社会の目指すビジョンを次のとおり掲げました。

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 ～誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化～

また、このビジョンの実現において、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、総務省において「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画（以下、「自治体 DX 推進計画」という。）」が策定（令和2(2020)年12月）され、自治体の役割として、次のことが示されています。

- ・自らが担う行政サービスについて、デジタル技術やデータを活用して、住民の利便性を向上させるとともに、
- ・デジタル技術や AI 等の活用により業務効率化を図り、人的資源を行政サービスの更なる向上に繋げていくことが求められる。

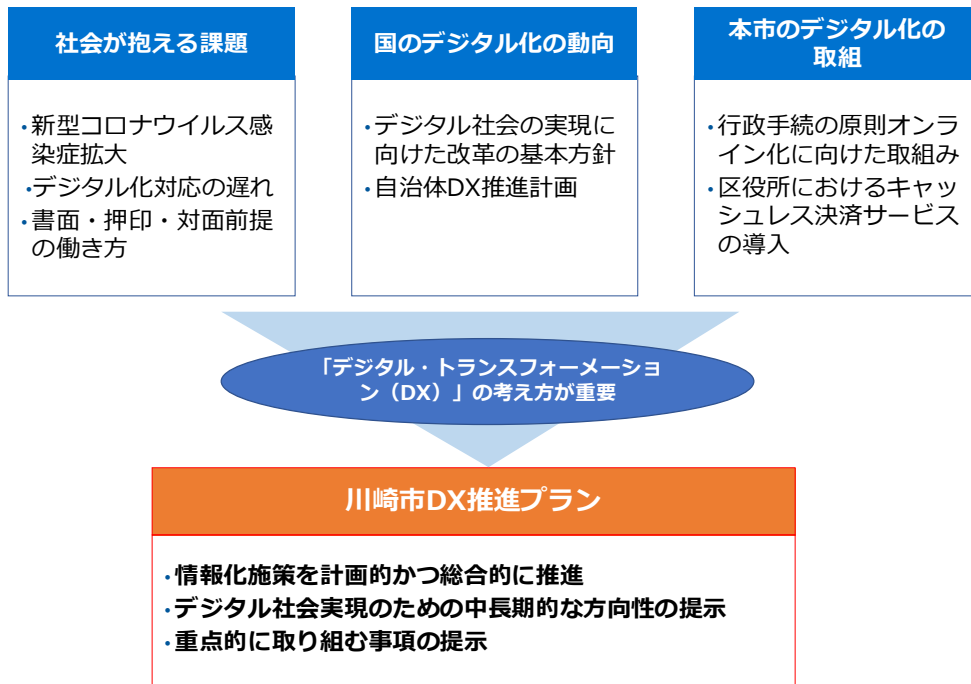
本市では、情報化の進展等に対応するため、平成9(1997)年に「川崎市情報化基本計画」、平成18(2006)年に「第2次川崎市情報化基本計画」、平成28(2016)年に「川崎市情報化推進プラン」を策定し、情報化施策を計画的かつ総合的に推進してきました。

また、急速な社会変容に対応していくため、「行政手続の原則オンライン化に向けた取組」や、「区役所におけるキャッシュレス決済サービスの導入」といった取組についてスピード感を持って進めてきたところですが、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、「デジタル技術等を活用して、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ります。

そのため、本市における「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」（以下「川崎市 DX 推進プラン」又は「本プラン」という。）を策定します。

なお、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。

図表 1-1 川崎市DX推進プラン策定の目的



2 川崎市DX推進プランの位置づけ

本プランは、川崎市情報化施策の推進に関する規則第1条及び第2条第2号に掲げる社会環境、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とする「川崎市情報化基本計画」として、また、川崎市総合計画と密接に連動し、一体的に施策・事業を推進するICT分野の「分野別計画」として位置づけることとします。

さらに、本プランは、持続可能な行財政基盤を構築し、質の高い市民サービスの提供すること等を目的とした「川崎市行財政改革第3期プログラム」や、「川崎市働き方・仕事の進め方改革推進プログラム」、「川崎市情報システム全体最適化方針」等の内容の関連が深い計画等と整合を取った内容としています。

なお、官民データ活用による国民の安全・安心な暮らしや地域経済の活性化を目指す「官民データ活用推進基本法」（平成28（2016）年12月施行）に基づき策定した「川崎市官民データ活用推進計画」については、計画で定められた取組等について、目的を同じくする事業が多くあることから、本プランに統合し一体的に取組を推進していきます。

3 川崎市DX推進プランの計画期間

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。

4 川崎市 DX 推進プランの構成

川崎市 DX 推進プランの構成は、次のとおりです。

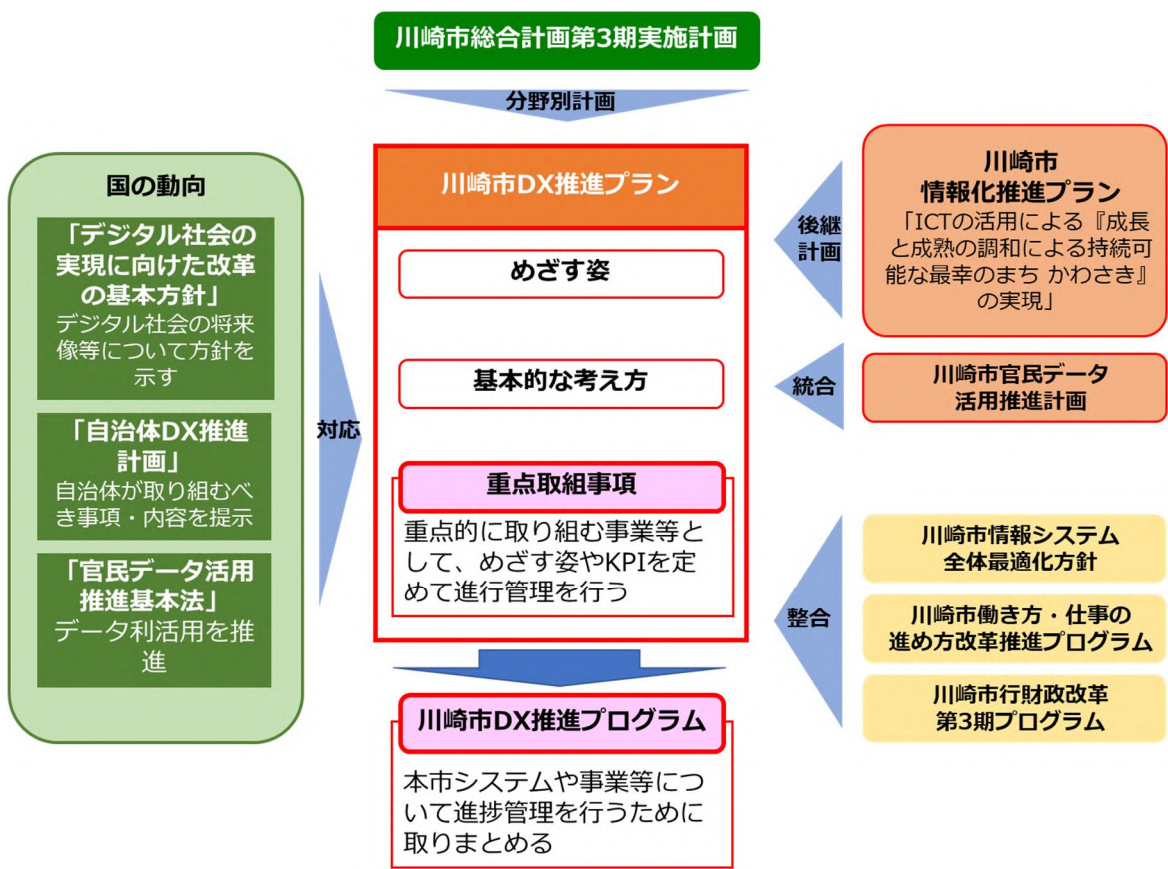
川崎市 DX 推進プラン

本市の情報化施策について、めざす姿、基本的な考え方、重点取組事項（計画期間内で特に重点的に取り組む事業等として、めざす姿や成果指標(KPI)を定めて進行管理を行うもの）等を定めるもの

川崎市 DX 推進プログラム

本市システムや事業等について 4 年間の進捗管理を行うために別途とりまとめたもの。令和 5 年度末に内容を見直し、社会情勢や市民ニーズの変化等に合わせて修正することとします。

図表 1-2 川崎市 DX 推進プランの構成と位置づけ



図表 1-3 川崎市 DX 推進プランと川崎市 DX 推進プログラムの計画期間

	令和3年度 (2021)	令和4年度 (2022)	令和5年度 (2023)	令和6年度 (2024)	令和7年度 (2025)	令和8年度以降 (2026)
川崎市総合計画						
基本構想	川崎市総合計画 基本構想（30年間）					
基本計画	川崎市総合計画 基本計画（10年間）					
実施計画	第2期 実施計画	第3期 実施計画				
川崎市DX推進プラン	情報化推進 プラン	川崎市DX推進プラン				
川崎市DX推進プログラム	情報化推進 プログラム	川崎市DX推進プログラム				

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。

また、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。

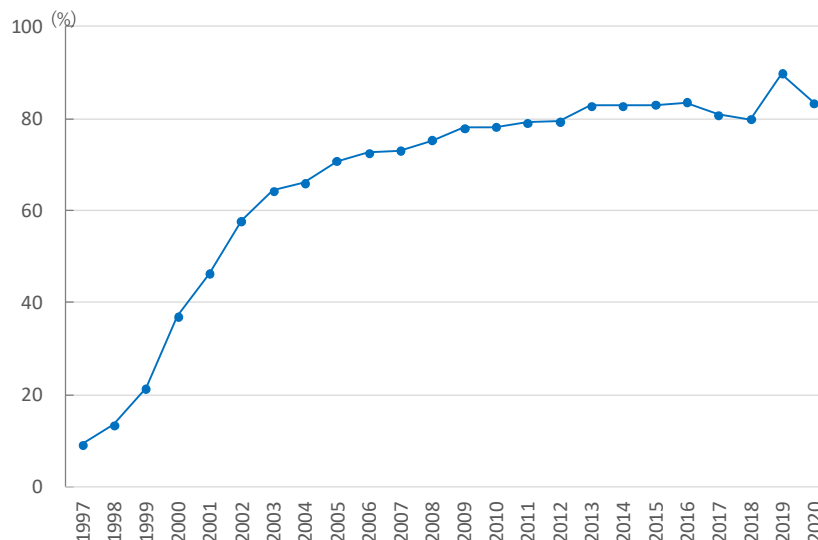
1 社会におけるデジタル化の動向

(1) 国民生活におけるデジタル化の動向

インターネット利用率は平成22(2010)年頃から80%前後で推移しています。また、令和2(2020)年における個人の年齢階層別インターネット利用率は、13歳から59歳までの各階層で90%を超えていますが、70歳以上では60%を下回っており、今後、デジタル化を推進する際には、高齢者への支援も重要となります。

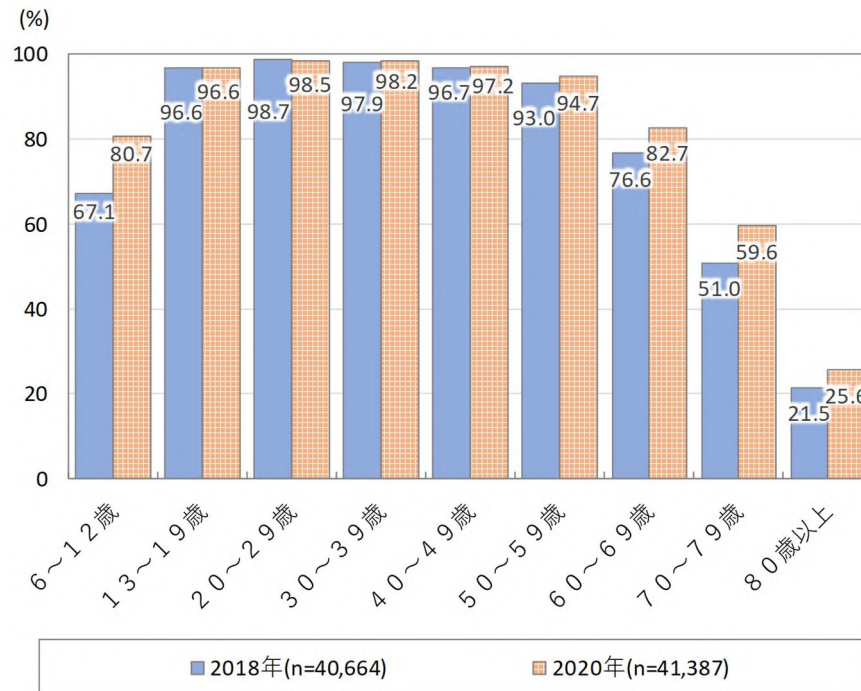
また、情報通信機器の世帯保有率をみると、近年スマートフォンの保有が増加していることから、今後のデジタルサービスを提供する際には、スマートフォン対応が不可欠です。

図表 2-1 インターネット利用率の推移



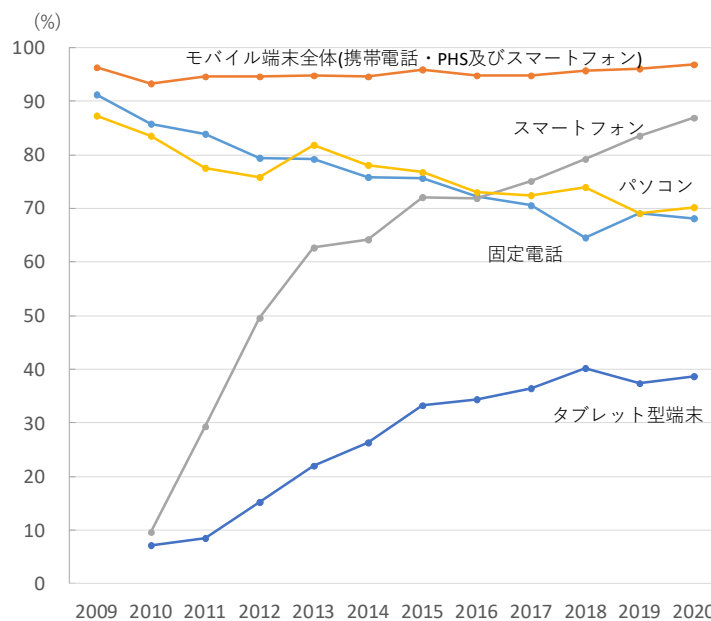
出典)令和3(2021)年版 情報通信白書 データは総務省「通信利用動向調査」

図表 2-2 年齢階層別インターネット利用率



出典)令和3(2021)年版 情報通信白書 データは総務省「通信利用動向調査」

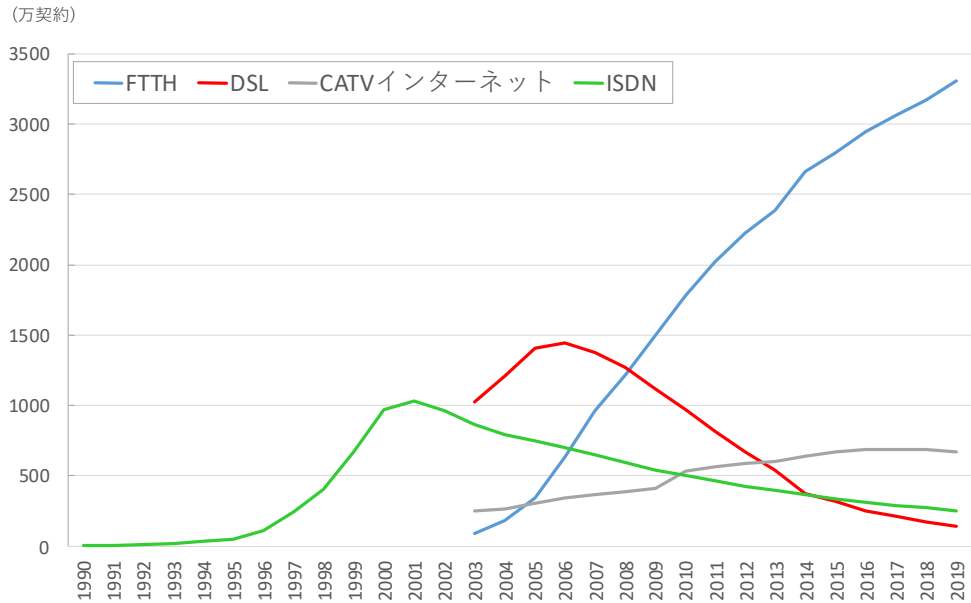
図表 2-3 情報通信機器の世帯保有率



出典)令和3(2021)年版 情報通信白書 データは総務省「通信利用動向調査」

また、「固定系ブロードバンドサービス」では「光ファイバ」による通信サービス(FTTH)が、「移動系通信サービス」においてはLTEやBWA(Broadband Wireless Access 広帯域無線アクセス)の契約者数が増加しており、固定系通信及び移動通信いずれにおいても、高速通信サービスが普及しつつあります。このように、動画などの大容量コンテンツを利用する環境も拡充しています。

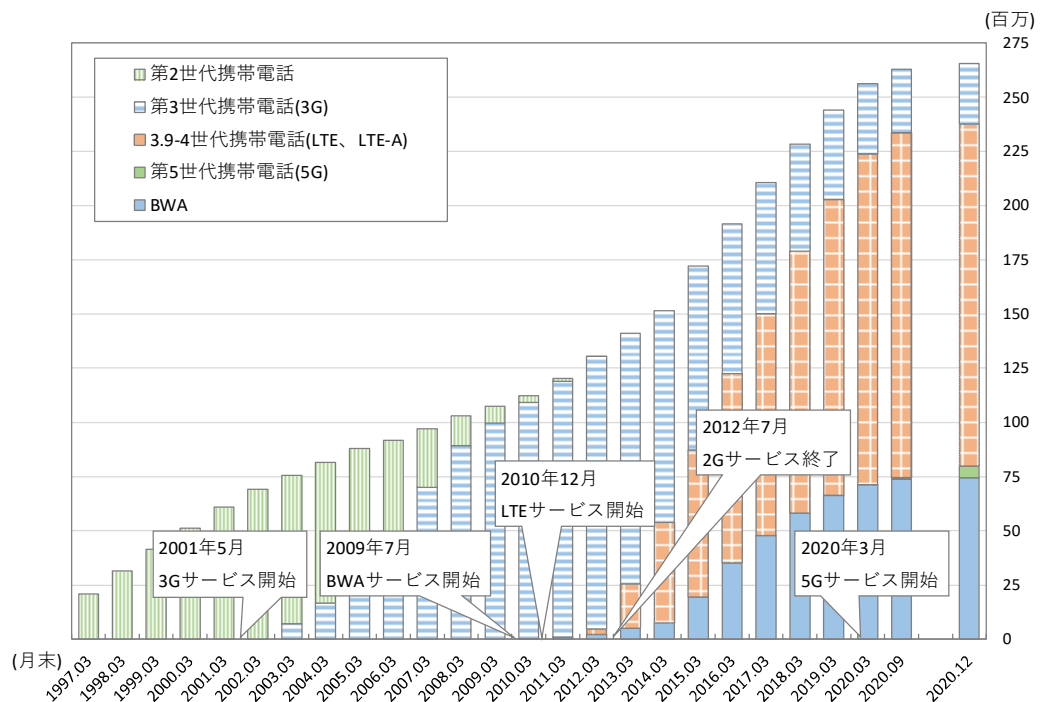
図表 2-4 固定系ブロードバンドサービス等の契約者数推移



出典)令和3(2021)年版 情報通信白書

データは総務省「電気通信サービスの契約者数及びシェアに関する四半期データの公表」

図表 2-5 移動系通信サービスの契約者数推移



出典)令和3(2021)年版 情報通信白書

データは総務省「電気通信サービスの契約者数及びシェアに関する四半期データの公表」

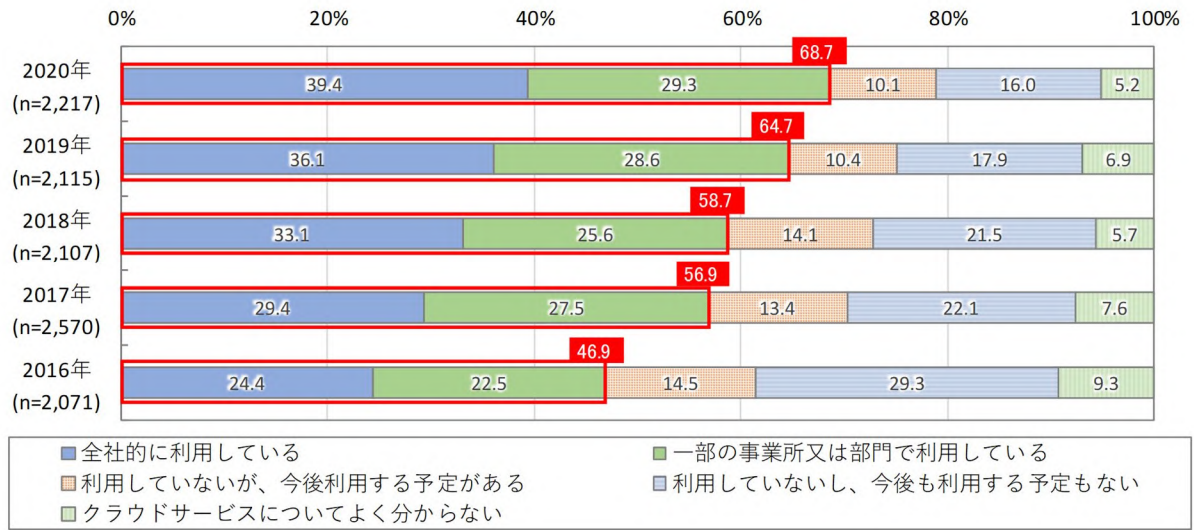
(2) 企業におけるデジタル化の動向

クラウドサービスを一部でも利用している企業の割合は令和2(2020)年で68.7%と年々増加しており、民間企業においてクラウドサービスの利用が増加しています。

また、クラウドサービスの効果についても、「非常に効果があった」又は「ある程度効果が

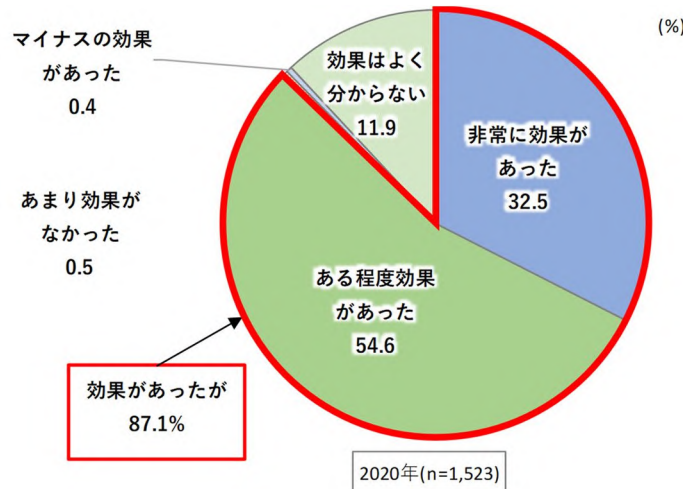
あった」を合わせると 87.1%となっており、今後もクラウドサービスの利用が拡大するとともに、様々なクラウドサービスが創出されることが予測されることから、行政機関においてもクラウドサービスの利用を視野に入れたデジタル化の検討が求められます。

図表 2-6 クラウドサービスの利用状況



出典) 令和3(2021)年版 情報通信白書 データは総務省「通信利用動向調査」

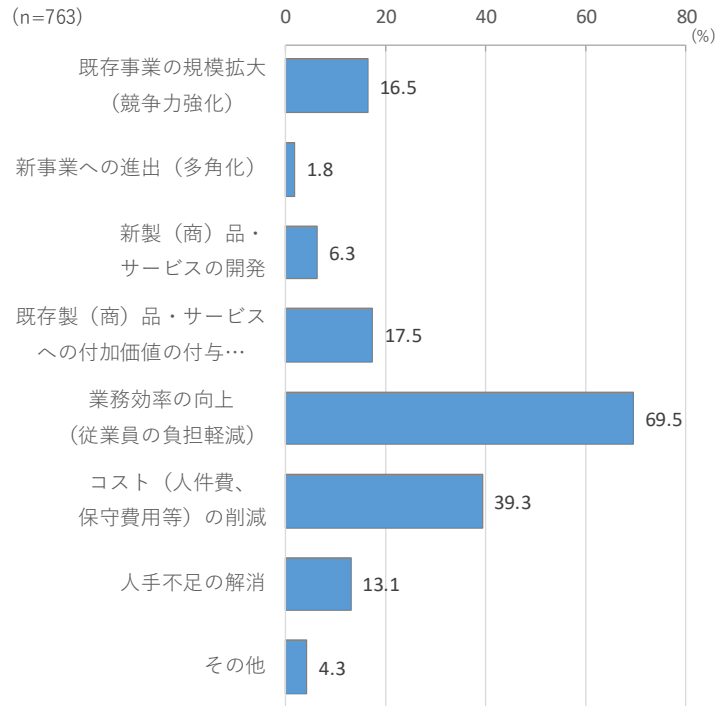
図表 2-7 クラウドサービスの効果



出典) 令和3年版 情報通信白書 データは総務省「通信利用動向調査」

なお、企業がIoTやAIといった先端技術を利用する際の目的として、「業務効率の向上」や「コストの削減」を挙げた企業が多い一方、デジタル・トランスフォーメーション(DX)につながる「新事業への進出」や「新製(商)品・サービスの開発」を挙げる企業は少ない状況であり、今後地域を活性化するためには、地域の企業が新しいビジネスを創出する支援を実施することも重要です。

図表 2-8 先端技術(IoT, AI)の活用目的 (利用側)



出典) 令和3(2021)年版 情報通信白書

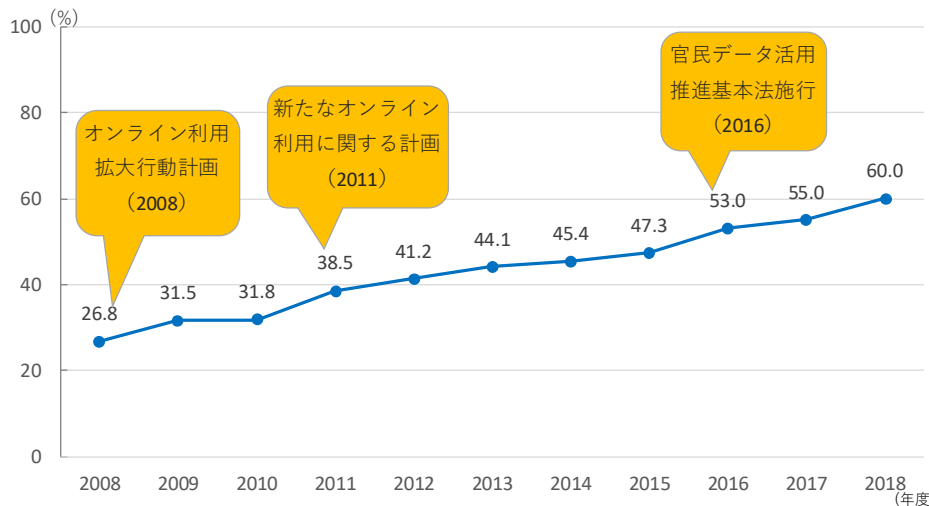
データは財務省(2018)「財務局調査による「先端技術(IoT、AI等)の活用状況」について」

(3) 公的分野におけるデジタル化の動向

地方公共団体の手続におけるオンライン利用率(オンラインで実施可能な手続におけるオンライン利用件数の割合)は、緩やかに上昇しています。

また、地方公共団体におけるAIの活用については、令和元(2019)年度時点で政令指定都市におけるAIの実証中・導入済の割合は80%と、平成30(2018)年度よりも20%以上増加しており、市民サービスの向上と業務効率化を目的としたAIの導入が進んでいることがわかります。

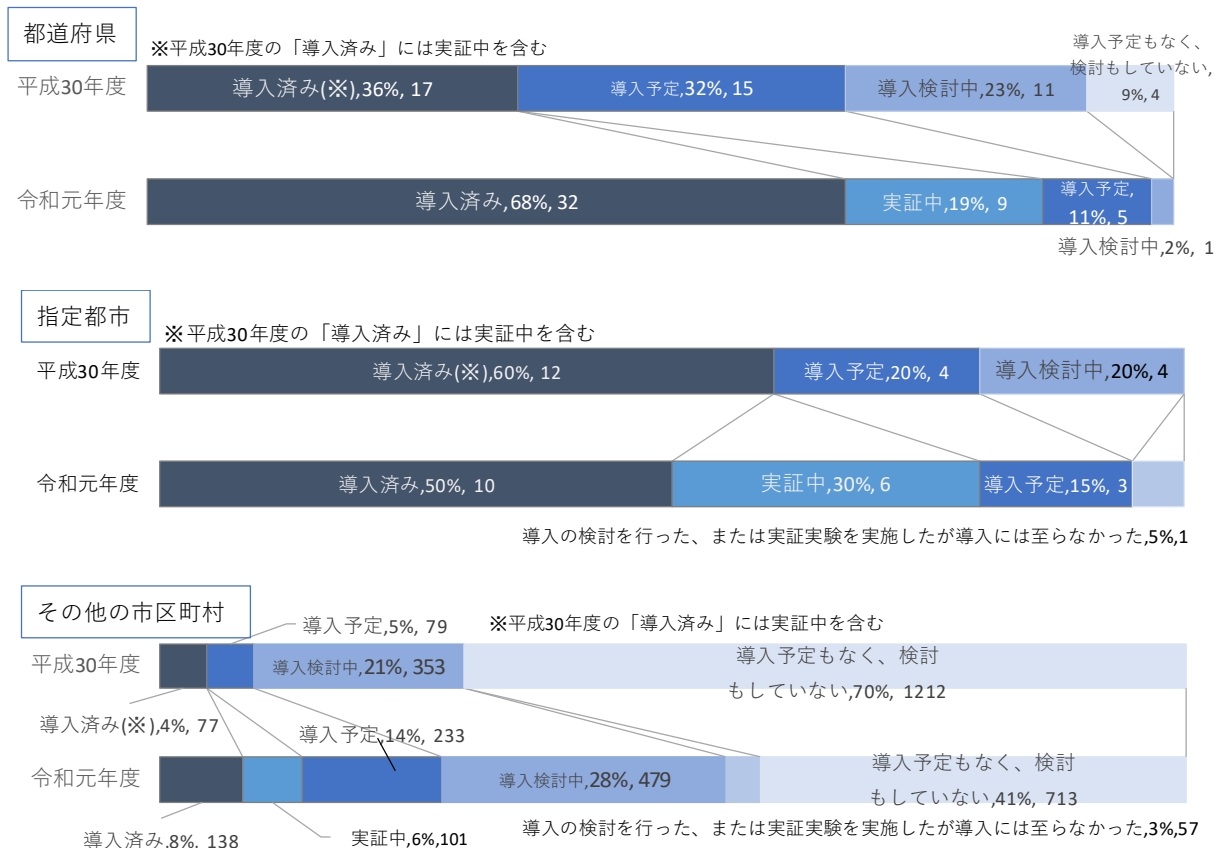
図表 2-9 地方公共団体の手続におけるオンライン利用率
(オンライン利用促進手続きにおけるオンライン利用件数の割合)



出典) 令和3(2021)年版 情報通信白書

データは総務省(2021)「デジタル・ガバメントの推進等に関する調査研究」

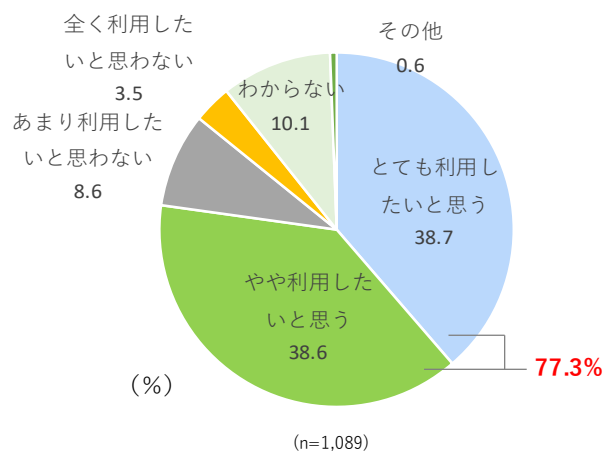
図表 2-10 地方公共団体における AI 導入状況



出典)総務省 「地方自治体のデジタルトランスフォーメーション推進に係る検討会(第3回)資料」

電子行政の利用にかかる住民の意識としては、オンライン手続きについて、全体の77.3%が利用したいと考えている一方で、電子申請サービスを利用しなかった理由としては、「電子申請できる行政手続きが限られている」、「電子申請できること自体知らない」「電子申請の使い方が複雑で使いづらいと感じた」といった回答が上位となっており、周知不足やサービス面に課題があることが指摘されています。

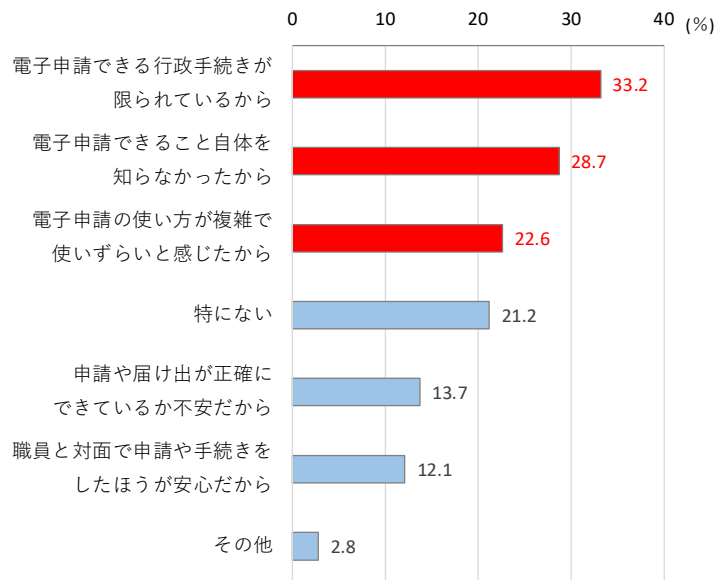
図表 2-11 オンライン行政手続きの利用意向



出典) 令和3(2021)年版 情報通信白書

データはトラストバンク(2020)「行政手続きのデジタル化に関するアンケート」

図表 2-12 電子申請サービスを利用しなかった理由



出典) 令和3(2021)年版 情報通信白書

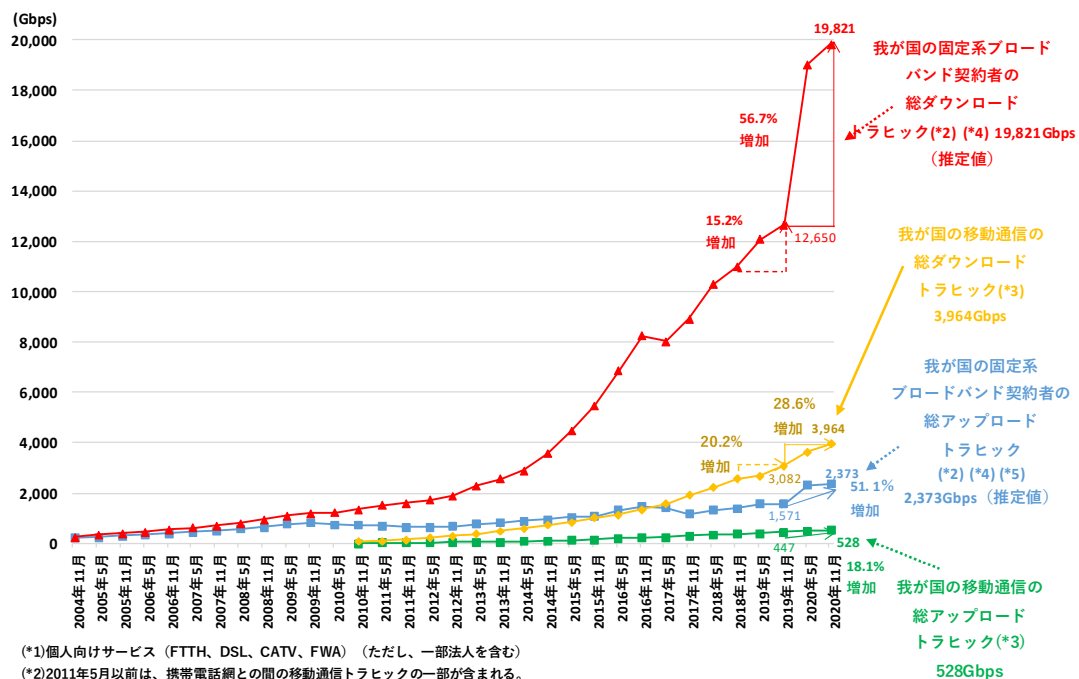
データはトラストバンク(2020)「行政手続きのデジタル化に関するアンケート」

(4) 新型コロナウイルス感染症拡大によるデジタル化の加速

新型コロナウイルス感染症拡大により、日常生活においては、3密(密閉・密集・密接)の回避など、新しい生活様式が推奨されています。そのような中でも、非接触・非対面等の対策を取りながら社会活動を継続させていくため、デジタル技術の活用が拡大しています。

昨年は急速な社会変容により、固定系ブロードバンドの総ダウンロードでは、トラフィック量が、令和2(2020)年11月の時点で前年同月比56.7%増加、移動通信の総ダウンロードでは同31.1%と大幅に増加しました。

図表 2-13 固定系ブロードバンドと移動通信のトラフィック量



(*1)個人向けサービス (FTTH、DSL、CATV、FWA) (ただし、一部法人を含む)

(*2)2011年5月以前は、携帯電話網との間の移動通信トラフィックの一部が含まれる。

(*3)『総務省我が国の移動通信トラフィックの現状(令和2年3月分)』より引用(3月、6月、9月、12月に計測)。9月分を11月分に、3月分を5月分に置き換え。

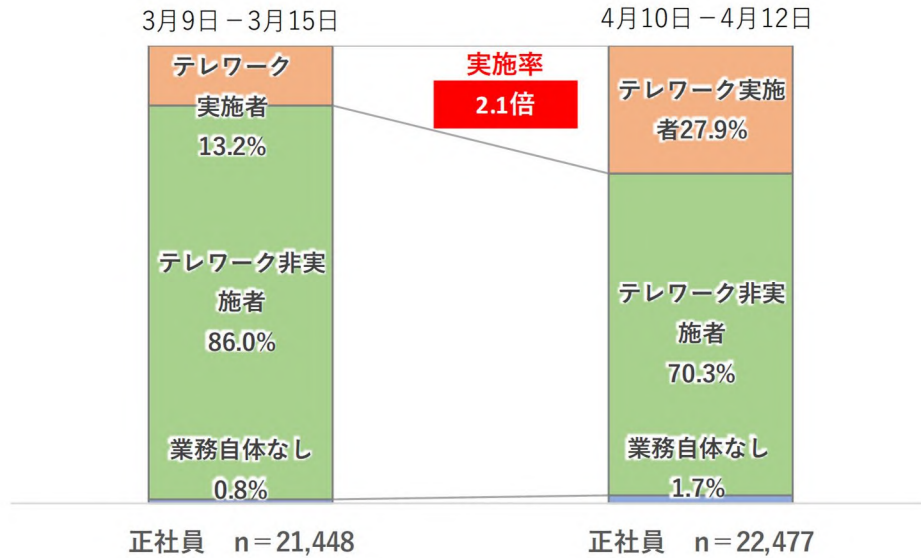
(*4)2017年5月より協力ISPが5社から9社に増加し、9社からの情報による集計値及び推定値としたため、不連続が生じている。

(*5)2017年5月から11月までの期間に、協力事業者の一部において計測方法を見直したため、不連続が生じている。

出典) 総務省「我が国のインターネットにおけるトラフィックの集計結果(2020年11月分)」

これらトラフィック量の増加要因の一つとして、テレワークの増加が挙げられます。令和2(2020)年3月から4月にかけて、テレワークの実施率は2.1倍と大きく増加しています。

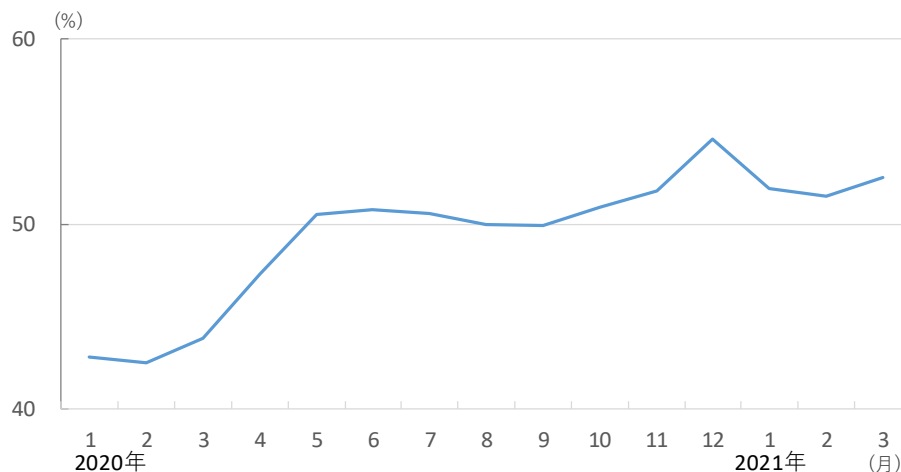
図表 2-14 令和2(2020)年3月から4月のテレワーク実施率の変化



出典) 令和3(2021)年版 情報通信白書 データはパーソル総合研究所
「新型コロナウイルス対策によるテレワークへの影響に関する緊急調査」

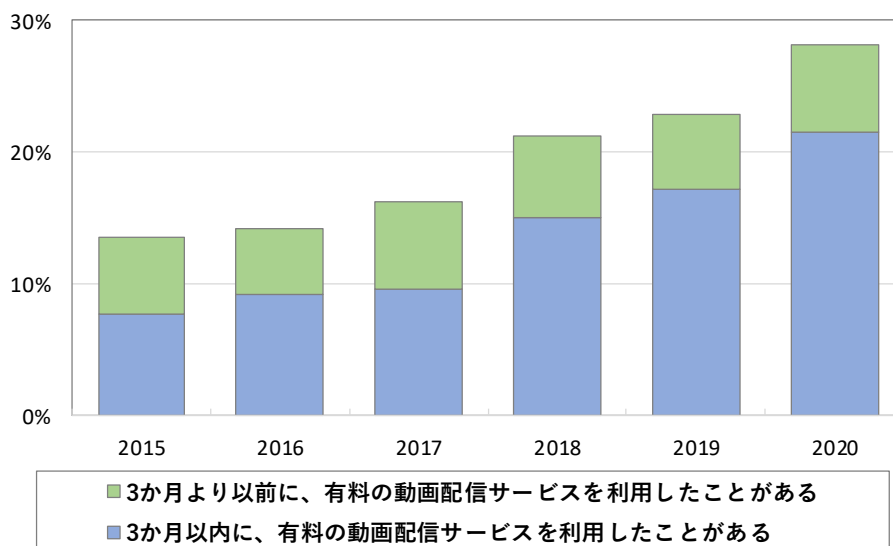
また、非対面によるインターネットショッピングも、令和2(2020)年から令和3(2021)年にかけて利用世帯率が10%近く上昇しています。その他、有料動画配信サービスの利用も増加するなど、デジタル技術を活用したサービスが拡大しています。

図表 2-15 2020年から2021年にかけてのネットショッピング利用世帯の割合の変化



出典) 令和3(2021)年版 情報通信白書 データは総務省「家計消費状況調査」

図表 2-16 有料動画配信サービスの利用率



出典) 令和3(2021)年版 情報通信白書 データはインプレス(2020)を基に総務省作成

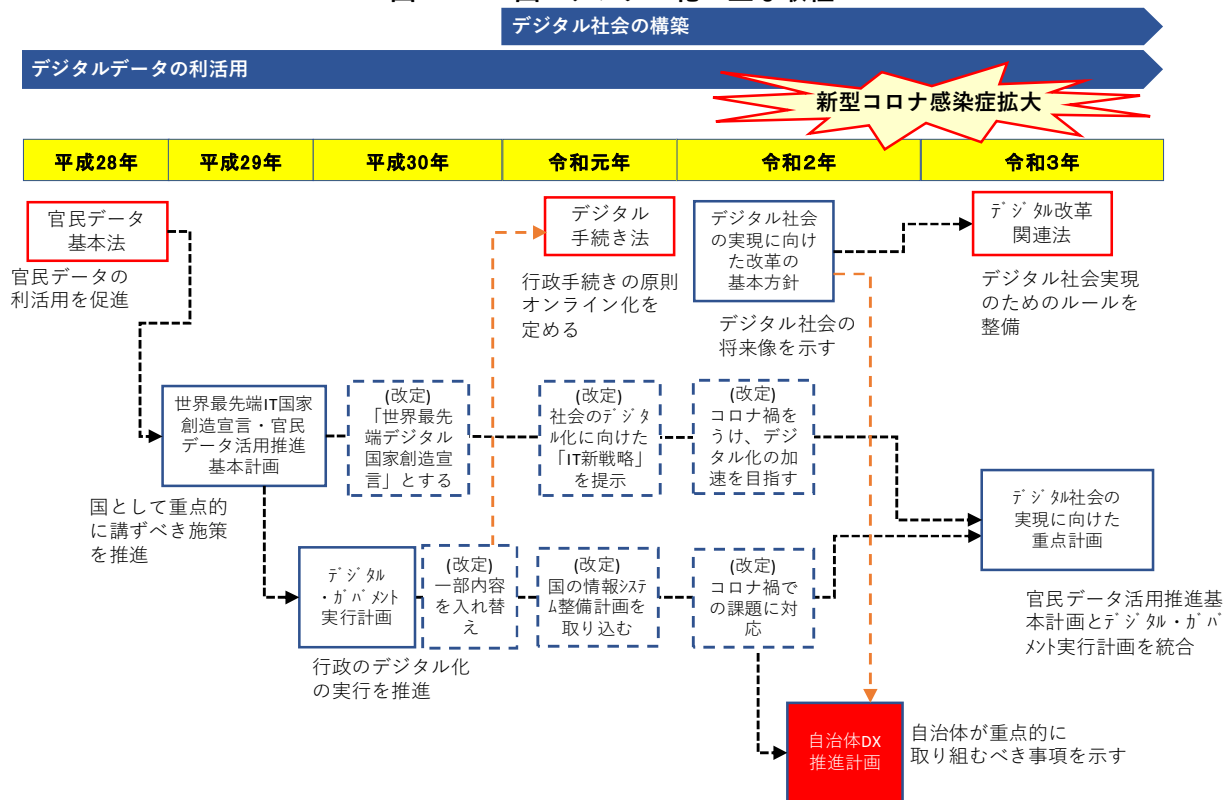
2 国の動向

国は高度情報通信ネットワークを通じて流通する多様かつ大量のデータを活用することにより、少子高齢化等の国が直面する様々な課題へ対応することを目指し、「官民データ利活用社会」（公共データや民間データ等の利活用を進め、全ての国民がデータ利活用の便益を享受し、真に豊かさを実感できる社会）の構築に向けた法の整備や計画の策定を行ってきました。

また、行政分野においては、「デジタル・ガバメント実行計画」において、デジタルファースト（個々の手続・サービスが一貫してデジタルで完結）などの行政サービスの100%デジタル化や情報システムのクラウド化（クラウド・バイ・デフォルト）等の方針を打ち出し、推進してきました。

そのような中で、令和2（2020）年頃からの新型コロナウイルス感染症への対応において、行政のデジタル化の遅れが明らかになったことを受け、行政のみならず、国民による社会経済活動全般のデジタル化を推進するために、「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」においてデジタル社会の目指すビジョンを示すとともに、強力な総合調整機能を有するデジタル庁の創設や、国と地方が連携し情報システムの共同化・集約を推進するなど、これまで以上にデジタル化に向けた取組を強化しています。

図 2-17 国のデジタル化の主な取組



(1) 「官民データ活用推進基本法」の施行（平成 28(2016)年 12 月）

高度情報ネットワークを通じて流通する多様かつ大量のデータを活用することにより、少子高齢化等の国が直面する様々な課題へ対応することが期待される中で、平成 28(2016)年 12 月に、「官民データ活用推進基本法」(以下「官民データ基本法」という。)が施行されました。

これは、官民データ活用の推進に関する施策を、総合的かつ効果的に推進することにより、安全・安心な社会や快適な生活環境の実現に寄与することを目的とするものであり、国に「官民データ活用推進基本計画」、都道府県に「都道府県官民データ活用推進計画」の策定が義務付けられる一方、市町村（特別区を含む）に対しては、「市町村官民データ活用推進計画」の策定が努力義務とされています。また、基本的施策として、行政手続のオンライン利用の原則化、官民データの流通に関連する制度の見直し、マイナンバーカードの利用促進などが示されています。

(2) 「デジタル・ガバメント実行計画」の策定（平成 30(2018)年 1 月）

国は、官民データ基本法等のもと、国民や事業者が行政サービスの生みだす価値を享受できるように、行政のあり方そのものをデジタル前提で見直す「デジタル・ガバメント」の実現を目指し、その方向性を具体化するため、平成 30(2018)年 1 月に「デジタル・ガバメント実行計画」を策定しました。その主な内容は次のとおりです。

(1)行政サービスの 100%デジタル化

- ・ デジタルファースト:個々の手続・サービスが一貫してデジタルで完結する
- ・ ワンスオンリー:一度提出した情報は、二度提出することを不要とする
- ・ コネクテッド・ワンストップ: 民間サービスを含め、複数の手続・サービスをワンストップで実現する

(2)行政保有データの 100%オープン化

- ・ オープンデータの推進

(3)システム基盤の整備

- ・ 行政情報システムのクラウド化(クラウド・バイ・デフォルト)

(3) 「情報通信技術の活用による行政手続等に係る関係者の利便性の向上並びに行政運営の簡素化及び効率化を図るための行政手続等における情報通信の技術の利用に関する法律等の一部を改正する法律」（「デジタル手続法」）の施行（令和元(2019)年 12 月）

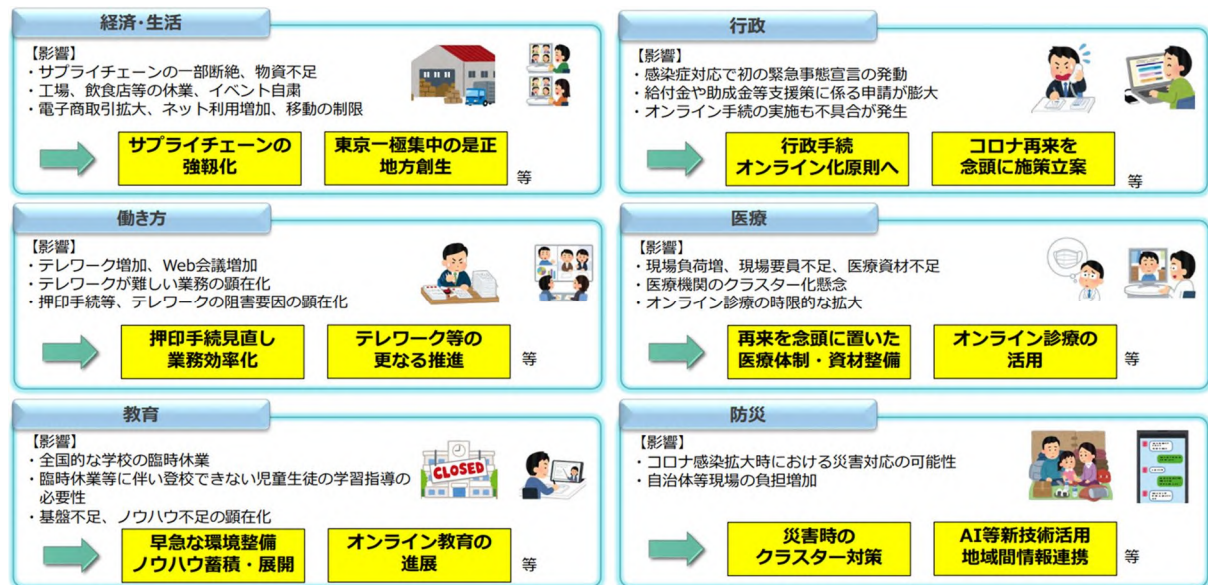
「デジタル・ガバメント実行計画」に記した「行政サービスの 100%デジタル化」を法制化するため、「情報通信技術の活用による行政手続等に係る関係者の利便性の向上並びに行政運営の簡素化及び効率化を図るための行政手続等における情報通信の技術の利用に関する法律等の一部を改正する法律」（「デジタル手続法」）が令和元(2019)年 12 月に施行されました。

(4) 「世界最先端デジタル国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画」の改定 (令和2(2020)年7月)

新型コロナウイルスの感染拡大を阻止するため、ITやデータを総動員して、社会的距離を確保しながら、仕事やくらしを継続可能としないといけないなど、社会・価値観の変容がもたらされたこと受け、国は令和2(2020)年7月に官民データ基本法に基づく「世界最先端デジタル国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画」の改定を閣議決定しました。

これは、感染拡大を阻止するため、対面でのやりとりを明示的あるいは暗黙のうちに前提としていた、仕事や学び、日常生活や行政手続及び経済活動のオンライン化を加速させるなど、デジタルによる強靱化を目指しています。

図表 2-18 新型コロナウイルス感染症がもたらした社会・価値観の変容



出典「世界最先端デジタル国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画」概要版 令和2(2020)年12月改定

(5) 「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」の策定（令和2(2020)年12月）

さらに国は、デジタル化の遅れに対する迅速な対処や、データの蓄積・共有・分析に基づく不断の行政サービスの質の向上を行い、デジタル社会の将来像等について政府としての方針を示すため、令和2(2020)年12月に、「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」を閣議決定しました。

これにより、デジタル社会の目指すビジョンとして、「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～誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化～」を掲げるとともに、次の方針を示しました。

- ・ デジタル社会の形成に関する司令塔としてデジタル庁を設置する
- ・ 国と地方が連携し情報システムの共同化・集約を推進する
- ・ デジタル庁が総務省と連携して、地方共通のデジタル基盤を構築する

(6) 「自治体デジタル・トランスフォーメーション (DX) 推進計画」の策定

(令和2(2020)年12月)

「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」に掲げるビジョンを実現するためには、住民に身近な行政を担う自治体、とりわけ市区町村の役割は極めて重要であることから、「デジタル・ガバメント実行計画」における自治体関連の各施策について、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、総務省及び関係省庁による支援策等を取りまとめた「自治体 DX 推進計画」を策定しました。

図表 2-19 重点取組事項

重点取組事項	内容
①自治体の情報システムの標準化・共通化	目標時期を2025年度とし、「(仮称)Gov-Cloud」の活用に向けた検討を踏まえ、基幹系17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
②マイナンバーカードの普及促進	2022年度末までにほとんどの住民がマイナンバーカードを保有していることを目指し、交付円滑化計画に基づき、申請を促進するとともに交付体制を充実
③自治体の行政手続きのオンライン化	2022年度末を目指して、主に住民がマイナンバーカードを用いて申請を行うことが想定される手続(31手続)について、マイナポータルからマイナンバーカードを用いてオンライン手続を可能に(※子育て(15手続)、介護(11手続)、被災者支援(罹災証明書)、自動車保有(4手続)の計31手続)
④自治体のAI・RPAの利用推進	①、③による業務見直し等を契機に、AI・RPA導入ガイドブックを参考に、AIやRPAを導入・活用を推進
⑤テレワークの推進	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
⑥セキュリティ対策の徹底	①、③による業務見直し等に合わせ、対象業務を拡大 改定セキュリティポリシーガイドラインを踏まえ、適切にセキュリティポリシーの見直しを行い、セキュリティ対策を徹底

出典)総務省 「自治体 DX 推進計画概要」(令和2(2020)年12月25日)

図表 2-20 自治体 DX の取組みとあわせて取り組むべき事項

取組事項	内容
地域社会のデジタル化	デジタル化によるメリットを享受できる地域社会のデジタル化を集中的に推進
デジタルデバйд対策	「デジタル活用支援員」の周知・連携、NPOや地域おこし協力隊等地域の幅広い関係者と連携した地域住民に対するきめ細やかなデジタル活用支援

出典)総務省 「自治体 DX 推進計画概要」(令和2(2020)年12月25日)

図表 2-21 自治体における DX 推進体制の構築

取組事項	内容
組織体制の整備	首長、CIO、CIO 補佐官等を含めた全庁的なマネジメント体制の構築
デジタル人材の確保・育成	全庁的な DX 推進体制構築にあたり、外部人材の活用・職員の育成を推進
計画的な取組み	重点取組事項に係る目標時期や国の動向(標準仕様策定等)を踏まえ、工程表の策定等による計画的な取組み

出典)総務省 「自治体 DX 推進計画概要」(令和2(2020)年12月25日)

また、総務省は令和3(2021)年7月に、DXを推進するに当たって想定される一連の手順を示す、「自治体 DX 推進手順書」を作成しました。

(7) 「デジタル改革関連法」の成立（令和3(2021)年5月）

令和3(2021)年5月には、「デジタル改革関連法」が国会で成立しました。

これは、デジタル社会の実現に向けた基本理念や施策策定の基本方針、国と自治体との責務などを定める「デジタル社会形成基本法」や、「デジタル庁設置法」、自治体の個人情報保護のルールを統一することなどを定める「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」、自治体の基幹系情報システムの標準化・共通化を定める「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律」など6つの法律を含むものです。

デジタル改革関連法が成立した背景には、インターネットなどを通じて流通するデータが多様化・大容量化し、IT基本法が重点を置いていた高度情報通信ネットワークの整備に加え、データを最大限に活用していくことが社会や経済の発展に不可欠なことがあります。デジタル社会実現のためには、官民のデータ利活用のルールを整備し、社会全体でデジタル化を進めて行くことが重要になります。

図表 2-22 デジタル改革関連法案の全体像

- ✓ 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緊要

デジタル社会形成基本法案※IT基本法は廃止	デジタル庁設置法案
✓ 「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	✓ 強力な総合調整機能（勸告権等）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案	公的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案
✓ 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、電子証明書のスマートフォンへの搭載（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	✓ 希望者において、マイナポータル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
地方公共団体情報システムの標準化に関する法律案	預貯金者の意思に基づく個人番号の利用による預貯金口座の管理等に関する法律案
✓ 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	✓ 本人の同意を前提とし、一度に複数の預貯金口座への付番が行える仕組みや、マイナポータル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

出典)内閣官房、総務省 「デジタル改革関連法案について」(令和3(2021)年3月)

(8) 「SDGs アクションプラン 2021」の決定（令和2(2020)年12月）

国は、「①感染症対策と次なる危機への備え」、「②よりよい復興に向けたビジネスとイノベーションを通じた成長戦略」、「③SDGs を原動力とした地方創生、経済と環境の好循環の創出」、「④一人ひとりの可能性の発揮と絆の強化を通じた行動の加速」という4つの柱を掲げた「SDGs アクションプラン 2021」を決定しました。この中で、「Society5.0の実現を目指してきた従来の取組を更に進めると共に、デジタル・トランスフォーメーションを推進し、誰もがデジタル化の恩恵を受けられる体制を整備し、「新たな日常」の定着・加速に取り組む。」とした。

(9) 「2050年カーボンニュートラルに伴うグリーン成長戦略」の策定（令和2(2020)年12月）

国は、2050年カーボンニュートラルの実現に向け、社会・経済全体でエネルギーの効率的利用を達成するために、デジタル化を支えるデータセンター、情報通信インフラなどの国内整備、都市部だけでなく地域のデジタル活用/省CO₂化などに取組むとともに、あらゆる産業分野においてデジタル化、DXを後押しすることが必要であることから、今後の取組として、DX推進、グリーンなデータセンターの国内立地推進、次世代情報通信インフラ整備を進めることで、日本が世界一のグリーン・デジタル大国となることを目指すとした。

第3章 本市のデジタル化の取組と今後の方向性

1 本市のこれまでのデジタル化に関する取組

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市民サービス向上及び業務効率化に資する施策を総合的かつ計画的に推進するため、情報化に関する計画を策定し、推進してきました。その主な取組は次のとおりです。

(1) 川崎市情報化推進プラン及び川崎市情報化推進プログラムに基づく取組

平成 28(2016)年 3 月に策定した川崎市情報化推進プラン（以下、「情報化推進プラン」という。）は、総合計画の分野別計画として位置づけられたものであり、本市における ICT の戦略的・計画的な利活用に関する方針を示しているものです。

また、情報化推進プランの内容を実現するための個々の取組を川崎市情報化推進プログラム（以下、「情報化推進プログラム」という。）によりアクションプログラムとして取りまとめ、情報化施策を推進しました。情報化推進プログラムについては、各施策の進捗を管理することで、実効性を担保し、一定の成果をあげたところです。

情報化推進プラン及び情報化推進プログラムにおける、3つの基本施策と、それぞれの施策に紐付けられる7つの施策における取組結果は次のとおりです。

① 基本施策1『安心のふるさとづくり』を推進する情報化

- マイナンバーカードを利用したコンビニエンスストアでの住民票等の交付サービスでは、平成 28(2016)年 1 月のサービス開始以降、利用件数が年々増加しています。
- 「ネット窓口かわさき」による電子申請に加え、令和 3 年度から、簡易版電子申請サービス（LoGo フォーム）を用いて、市民が窓口に来庁することなく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。
- 市民への情報発信では、かわさきアプリや LINE によるプッシュ型情報配信を提供しているほか、オープンデータカタログサイトを開設するなどの取組を進めました。また、かわさき Wi-Fi として利用可能なアクセスポイントを約 1,700 箇所整備しました。
- 「GIGA スクール構想」に基づき、令和 2 年度に義務教育全児童生徒の 1 人 1 台端末を整備するなど、教育の ICT 化を進めました。

② 基本施策2『力強い産業都市づくり』を推進する情報化

- 市ホームページや公式 SNS アカウントを活用し、本市の魅力情報や施策の発信を進めました。また、コロナ禍の中、「かわさきコロナ情報（動画特設ページ）」や子どもたちへの応援メッセージ動画による広報を実施するなど、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止や市民の不安感の払しょくを図る取組を進めました。
- 観光情報ホームページや SNS 等のソーシャルメディアを活用し、観光資源の魅力やイベント等を国内外への情報配信などを行いました。
- 川崎市公式アプリ「かわさきイベントアプリ」で提供しているイベント情報を WebAPI 機能によりオープンデータとして提供することで、イベント情報を掲載している民間サ

イトで活用されているほか、川崎市内の区役所等における窓口の混雑情報をリアルタイムにオープンデータ化し、民間サイトでもオープンデータ化された情報を活用して、各区役所の混雑情報を集約して公開するなど、官民で連携した取組を進めました。

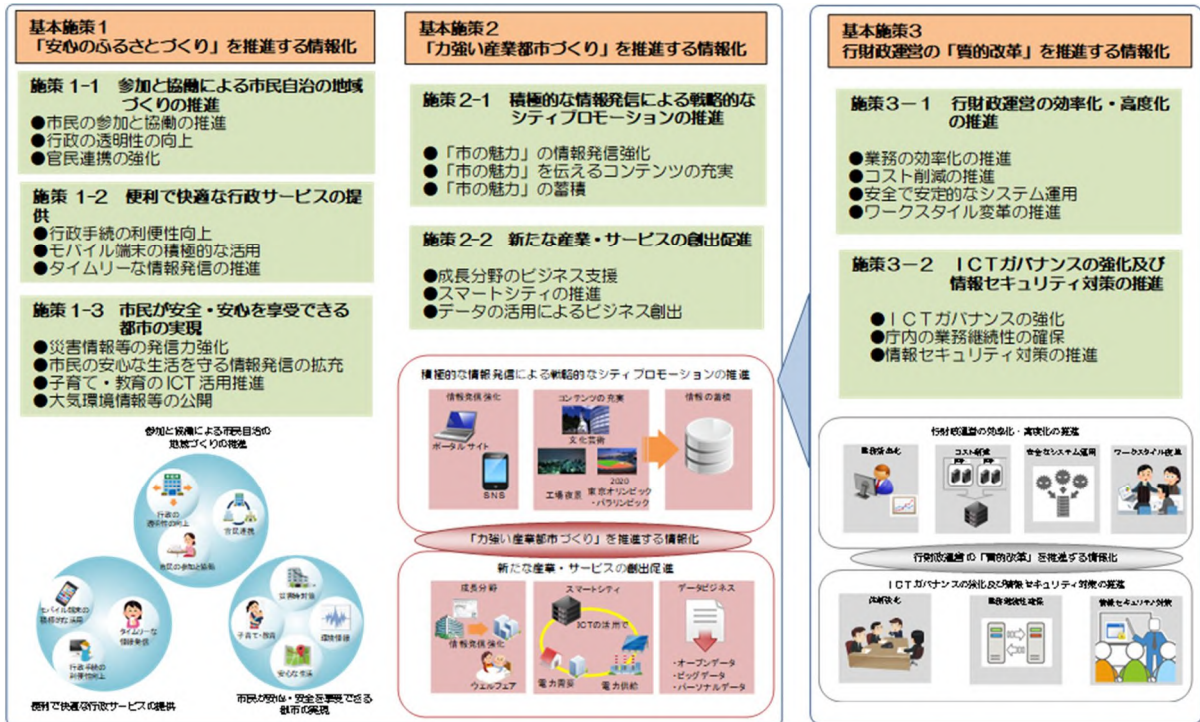
③ 基本施策3「行財政運営の『質的改革』を推進するための情報化」

○平成30年度に「川崎市情報システム全体最適化方針」を策定し、市税システム、区役所事務サービスシステムのオープン化及び再構築に着手しました。また、福祉総合情報システム、総合防災情報システムの再構築を行いました。

○働き方・仕事の進め方改革の取組や新型コロナウイルス感染症の影響により生じた「新しい生活様式」への対応、令和4(2022)年度末の竣工を予定している新本庁舎に向けて、オンライン会議やペーパーレス会議、モバイルワーク・テレワークなどの環境整備、第三庁舎の一部における無線LANの試行導入など、職員の効率的で多様な働き方に資する取組を進めました。

○マイナンバー制度の適切な運用のため、特定個人情報ファイルを保有する事業では、事業ごとに個人情報保護評価書を作成し特定個人情報保護評価を実施しました。また、評価書の点検を毎年実施するとともに、国の制度改正等に伴い必要に応じて再評価を行いました。

図表 3-1 川崎市情報化推進プランにおける施策



出典 「川崎市情報化推進プランについて（概要）」

(2) 川崎市官民データ活用推進計画に基づく取組

本市では、データのオープン化やデータ活用に向けた基盤づくりなどの環境整備を進めて、本市や民間が所有しているデータの活用を推進するための基本方針等を示した「川崎市官民データ活用推進計画」を平成31(2019)年3月に策定しました。

この計画は、川崎市情報化推進プランに掲載されている施策のうち、官民データ活用に関連した施策（オープンデータ、行政手続等のオンライン化等）について、目標となる成果指標（KPI）を設定して、重点的に進める計画として位置づけたものです。

同計画を推進するための個別施策として掲げた7つの施策の取組結果については、次のとおりとなっています。

施策1 「官民相互のデータ活用に向けたオープンデータ化の推進」

○市内データのオープン化の推進や企業や市民と連携したオープンデータ化の推進を進め、成果指標（KPI）を上回るオープンデータのデータセット数（256セット（令和2年時点））、月間ダウンロード数（月間5,810ダウンロード）を達成しました。

施策2 「データを活用した政策形成の推進」

○データを活用した政策形成の推進に向けた人材の育成、民間企業のデータ等を活用した取組を推進しました。

施策3 「行政手続等のオンライン化の推進」

○効果的・効率的な行政手続等のオンライン化の推進及びマイナポータルを活用したオンライン化の推進の取組を進め、電子申請可能な事務手続数が約100件、電子申請システムの年間利用件数が約392,000件となるなど、目標を達成しました。

施策4 「アプリやAI等を活用したデジタル自治体行政の推進」

○かわさきアプリを活用した効果的な情報発信やAI・RPAを活用した業務の効率化等の推進に取組み、かわさきアプリの累計ダウンロード数30万件以上、月平均のアクセス数約38万件を達成したほか、AI・RPAを導入した業務件数も12件であり、概ね目標を達成しました。

施策5 「利用の機会等の格差是正に向けたデジタルデバйд対策の推進」

○ウェブアクセシビリティ確保のための環境整備の推進では、ウェブアクセシビリティに関する団体全体としての取組ポイント数16点と評価レベルが維持されているものの、公衆無線LAN環境の整備に関しては公衆無線LANによるアクセスポイント数（累計）約1,700箇所となり目標を大きく下回りました。

施策6 「マイナンバーカードの普及・活用」

○マイナンバーカードの取得の促進やマイナンバーカードを活用した市民サービス向上に取組み、成果指標としたマイナンバーカードの交付率20%以上を大きく上回る40%以上(令和3年9月現在)を達成しました。

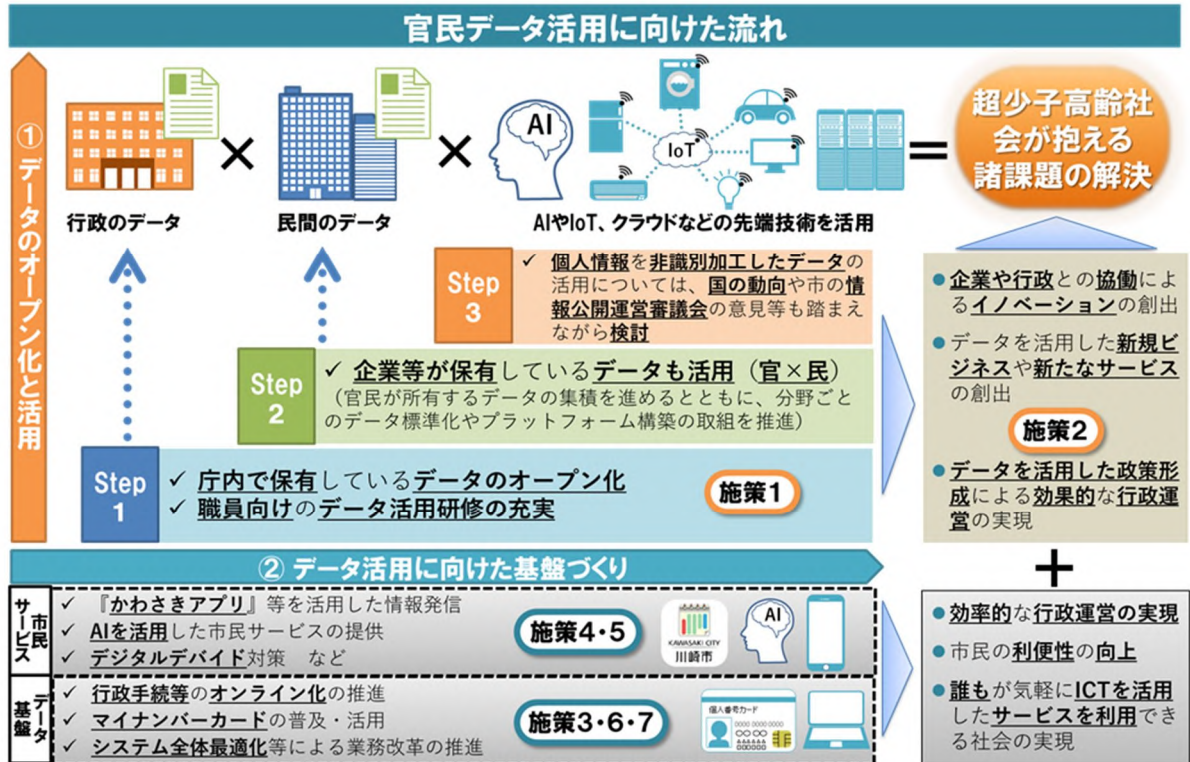
施策7 「システム全体最適化等による業務改革の推進」

○情報システムの最適化の推進では、市内システム共通基盤で稼働しているシステム数が15システムとなり成果指標を達成したものの、情報システム経費全体の経費抑制については法改正やGIGAスクール構想など新たな課題に対する対応もあ

り、年々増加している状況にあります。

○働き方・仕事の進め方改革を推進するICT基盤については、テレワーク端末やテレビ会議システムの整備を進めており、成果指標で定めたテレビ会議システムを利用した会議数は、目標を大きく超えて利用されています。

図表 3-2 官民データ活用に向けた流れ



出典 「川崎市官民データ活用推進計画」

(3) 川崎市情報システム全体最適化方針に基づく取組

本市では事業部門が個別に導入した業務システムが急激に増加し、その経費の抑制が課題になってきたことから、平成19(2007)年度より、全体最適の観点で重複する機器や運用を見直し、ITガバナンスの強化による情報システムの経常経費の縮減、業務効率性及び市民サービス向上を目指す、「情報システム全体最適化計画」に基づく取組を進めてきました。この取組みは、システムの統合や庁内共通システム基盤導入などで一定の効果を上げています。

この間、スマートフォンの普及やAI・IoTの拡大、マイナンバー制度をはじめとする国の施策の変遷、さらには令和4(2022)年度に予定されている新本庁舎の竣工など、情報システムを取り巻く状況が変化しました。そこで情報システムに関する中長期的な取組の方向性を示すため、令和元(2019)年度より概ね10年間を対象期間とする、「川崎市情報システム全体最適化方針」を策定しました。この方針に基づき、次のような取組を進めてきました。

○ICTを利用した市民利便性の向上

システムを導入する際は利用者の目線を最大限に取り入れ「いつでも」「どこでも」「簡単」「便利」な行政サービスを目指すこととしています。また、国の方針を踏まえて、市民と職員の利便性向上に寄与できる形でシステムの整備を進めています。

○ICTガバナンスの向上

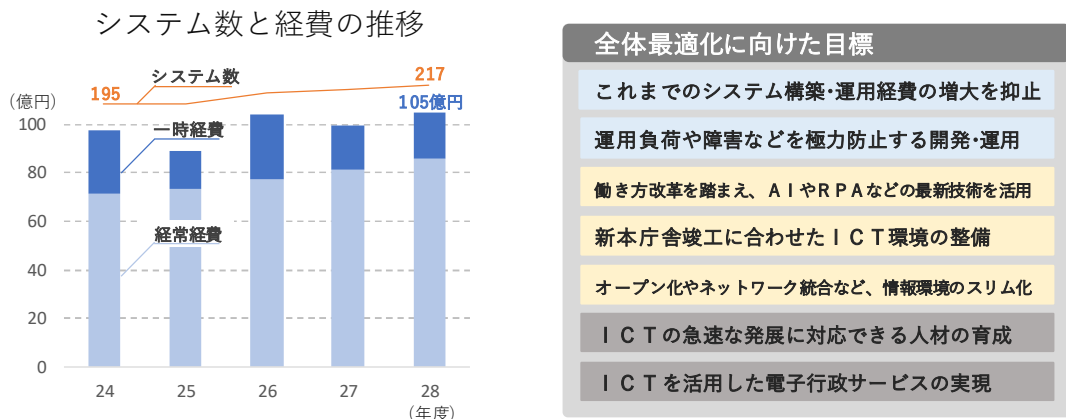
システム経費、セキュリティ管理に関するガバナンスを強化します。システムの運用保守費を削減するためにホストコンピュータをオープン化する取組を実施し、令和5(2023)年1月までにホストコンピュータを撤廃することを目指してシステム再構築を進めています。この取組により、令和5(2023)年度における区役所事務サービスシステム、市税システム、選挙システムの運用保守費が平成31(2019)年度と比べて約7億円減少することが見込まれています。

○新技術を活用した働きやすい環境の提供

庁内チャットシステムの導入、テレワーク・モバイルワーク端末の導入など、新しい技術も活用して、働きやすさを向上する環境を整備してきました。また、ICT環境の整備を支えるICT人材を育成するために、ジョブローテーションやOJTによる内部での人材育成に加え、令和元(2019)年度から令和2(2020)年度にかけて延べ約150件の職員向けの外部研修を実施しました。

図表 3-3 本市における情報システム数と経費の推移(左)と

川崎市情報システム全体最適化方針の目標(右)



注 年度は平成 出典)川崎市情報システム全体最適化方針

(4) 川崎市働き方・仕事の進め方改革推進プログラムに基づく取組

本市では、平成29(2017)年3月から毎年度「川崎市働き方・仕事の進め方改革推進プログラム」を策定し、これに基づく取組を進めてきました。行政サービスの担い手が減少していくことが想定されるなかで、「制度・運用(ルール)」「ICT・設備(ツール)」「業務・組織運営(マネジメント)」「意識・風土(マインド)」という総合的な観点から、「職員の働く環境の整備と意識改革」及び「多様な働き方の推進」に取り組むことで、将来にわたりより良い市民サービスを、安定的に提供していくことを目指しています。

この働き方・仕事の進め方改革では、業務改革・改善、ICTの活用、ワークスタイル変革など11の取組項目を掲げており、デジタル技術の活用によるものとして、次のような取組を推進してきました。

① 外部の専門的知見を活用した業務改革・改善の推進

新しい日常に向けてオンライン化への対応が必要となるなどの課題のある職場について、外部の専門的知見を活用して、オンライン化等に向けた課題分析や業務フローの最適化等の支援を行い、市民サービスの向上と業務の効率化を推進しています。

② 会議のペーパーレス化やオンライン化

会議をペーパーレス及びオンラインで実施することにより、配布資料の準備の効率化や紙資源の節約、移動時間の短縮等を図っています。また、庁内のグループウェア等を活用して、会議資料をデータで共有し、幅広い情報共有を図るとともに、会議資料の二次利用による資料作成の効率化を推進しています。

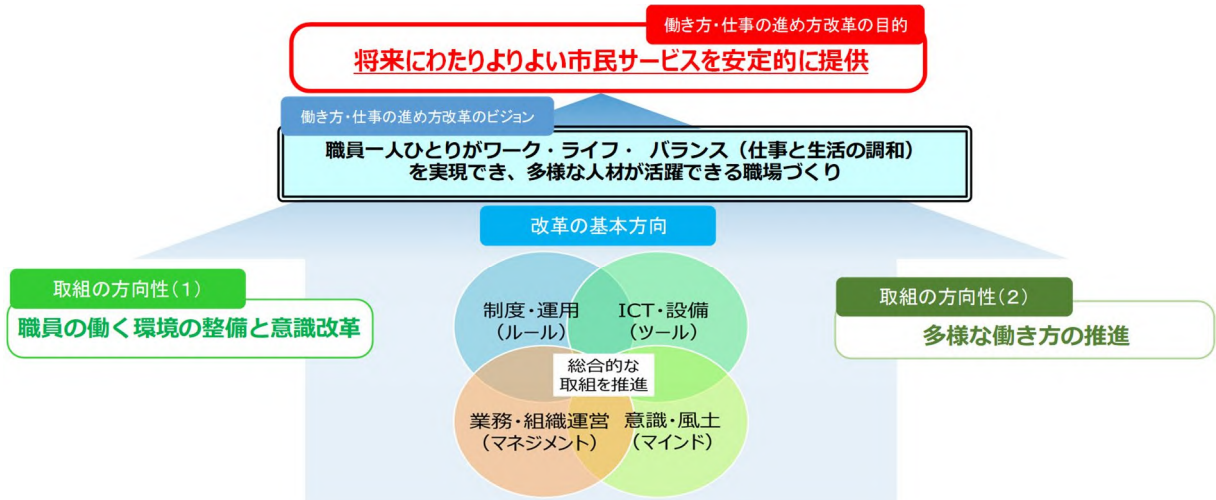
③ AI・RPAの活用

AIやRPAを活用し、議事録作成・問い合わせ対応や定型作業の自動化を図ることにより、市民サービスの質の向上と業務の効率化を推進しています。

④ テレワークの推進

テレワーク用パソコンの導入や在宅勤務の制度整備、サテライトオフィスの設置等を行い、業務継続性の向上と多様な働き方の実現に向けて、テレワークを推進しています。

図表 3-4 働き方・仕事の進め方改革のビジョン及び方向性



出典 「川崎市働き方・仕事の進め方改革推進プログラム【令和3(2021)年度】」

2 DX推進における今後の方向性

これまで川崎市情報化推進プランなどを通して、市民サービスの向上や業務改革に資する様々な取組を推進してきましたが、新型コロナウイルス感染症の拡大による社会変容に対応するためには、これまでの考え方や仕組みを大きく変えて、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

行政サービスのデジタル化に向けては、市民や事業者が、「すぐ使えて」、「簡単」で、「便利」などの利用者目線での改善を行うことが重要です。デジタル・ガバメント実行計画における「サービス設計 12 箇条」等を参考に、一人ひとりの利用者の行動を踏まえたサービスの分析や設計を行い、より利用者のニーズにあったサービスを提供していきます。

また、利用者ニーズにあったサービスを迅速に提供するために、バックヤードにおける業務プロセス改革（BPR）もあわせて徹底を図ります。

なお、将来的には、デジタルファースト（個々の手続等がデジタルで完結）、ワンスオンリー（一度提出した情報は再提出不要）、コネクテッド・ワンストップ（民間サービスとの連携を含め、複数手続が1か所で完結）など、デジタル化された行政サービスをワンストップで提供することをめざします。

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

各種届出、申請などの行政手続については、提出書類の押印廃止や電子申請システム等を活用してオンライン化を進めてきたところですが、電子申請の種類が少ないこともあり、窓口や郵送と比べて利用率が低い状況にあります。

そのため、今後に向けては、電子申請が可能な手続きの種類を拡大することに加えて、更なる押印廃止等により書面を不要とすることや、キャッシュレス決済に対応することにより市民、事業者が利用しやすい仕組みを導入していくことが重要です。

また、各種相談業務、電子契約、納税、イベントや説明会など、これまで対面で実施してきたサービスのデジタル化に向けた環境整備も併せて進めていきます。

方向性3：情報セキュリティ対策の徹底

デジタル化を推進するにあたり、あわせて重要なことがセキュリティ対策です。情報の改ざん、漏えい、不正使用などの様々なリスクから市民の大切なデータを守るために、「川崎市情報セキュリティ基本方針」等のルールに基づき、情報セキュリティ対策を徹底していきます。

方向性4：システム運用費用の削減に向けた取組

行政サービスの情報化に伴い、本市が運用・管理するシステムは年々増加しています。

今後も、システムの標準化への対応における一時経費や、各種行政サービスのデジタル化等によって運用経費は増加傾向にあることから、クラウドサービスの利用や徹底した業務プロセスの見直しを進めながら費用の抑制、適正化に向けた取組を行っていきます。

方向性5：職員の多様な働き方への対応

新型コロナウイルス感染症拡大の状況を踏まえ、業務継続性の向上と一層の多様な働き方の推進を図るため、令和3(2021)年6月に、テレワーク用パソコンを1,000台導入し、職員のテレワークの本格運用を開始したところですが、職員が使用するシステムやビジネスチャットツール、グループウェア、電話等について、多様な働き方に対応した環境の実現に向けて、さらに検討を進めていく必要があります。

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

本市においても、少子高齢化の進展により人口減少時代への転換が見込まれています。来るべき将来に向けては、AI等の新たなICTを活用し、行政サービスの向上や行財政運営の効率化を推進することが必要です。

さらに、本市に集積する高度先端技術等を活かした新たな価値・サービスの創造や超少子高齢社会が抱える諸課題の解決が期待されており、そのためには、データのオープン化やデータ活用に向けた基盤づくりなどの環境整備が重要となるため、本市や民間が所有しているデータの活用推進に向けた取組を推進する必要があります。

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

国は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」を掲げて取組を進めています。

そのため、本市においても、行政サービスのデジタル化を進めるにあたって、誰もがデジタル化の恩恵を受けることができるよう、「デジタルデバイド（情報格差）対策」を強化していく必要があります。

第4章 本市のDXがめざす姿

1 めざす姿と基本的な考え方

新しい日常に対応し、市民サービスの更なる向上と業務の効率化を推進するためには、業務プロセスを徹底的に見直ししながら、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)を進めていく必要があります。

本市におけるDXの推進に向けて、めざす姿と基本的な考え方は次のとおりとします。

(1) 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

(2) DX推進に向けた基本的な考え方

本市におけるDXの推進に向けては、社会環境の変化、本市における課題認識、自治体DX推進計画等を踏まえて、次の3つの考え方を基本として推進していきます。

- 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。
- 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。

また、本プランに位置づける全ての事業を、基本的な考え方をベースにした3つの施策に位置づけて進行管理を行っていきます。

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。(行政手続のオンライン化、オンライン相談の導入 等)

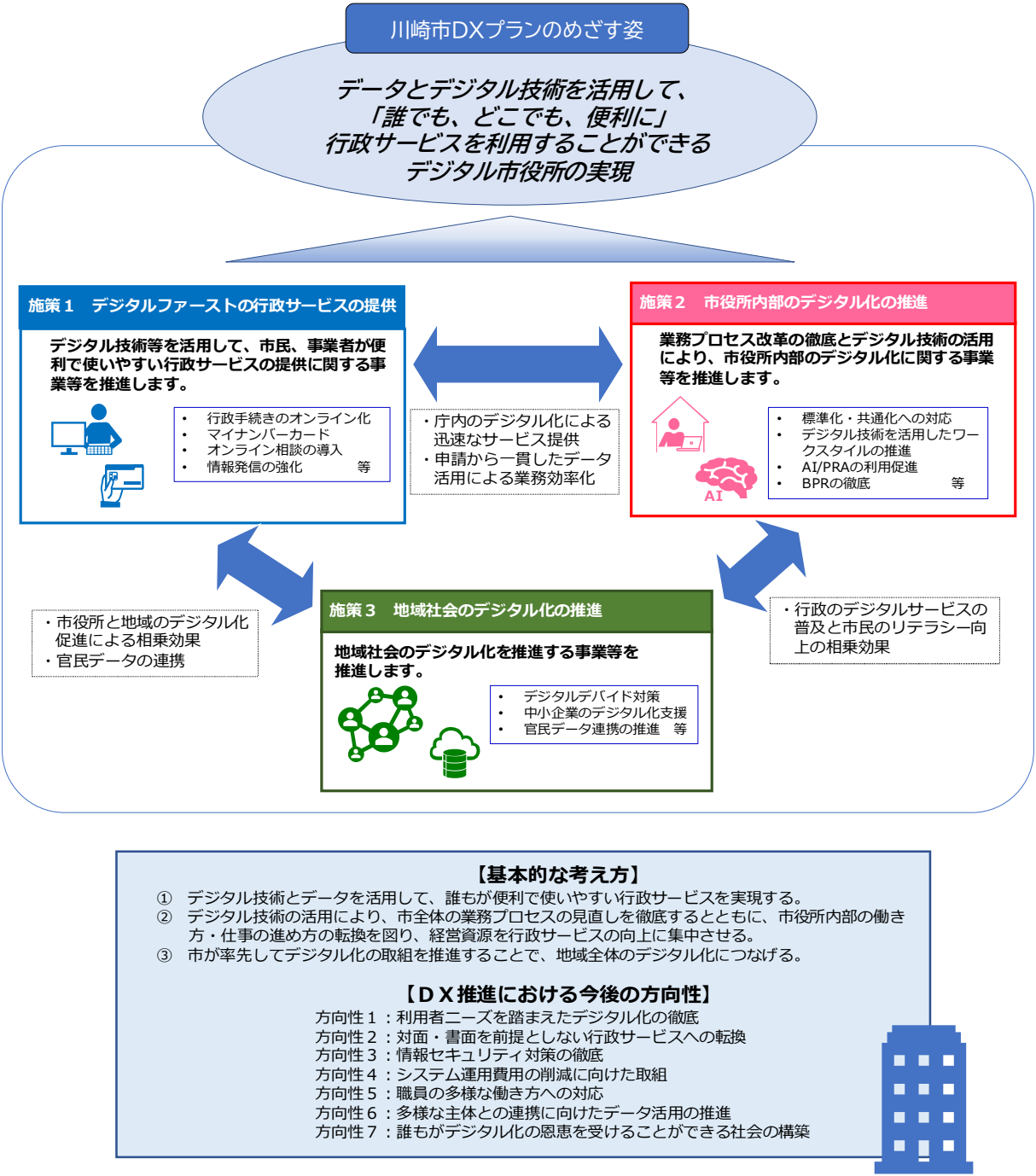
施策2 市役所内部のデジタル化の推進

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。(システムの標準化、共通化への対応、ワークスタイル変革 等)

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。(デジタルデバйд対策、中小企業等へのデジタル化支援 等)

図表 4-1 川崎市 DX 推進プランがめざす姿



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

- 1 行政手続のオンライン化
- 2 マイナンバーカードの利活用に向けた取組の推進
- 3 窓口のデジタル化
- 4 電子契約の導入
- 5 情報発信の強化

1 行政手続のオンライン化

(1) これまでの主な取組状況

- 本市においては、平成18(2006)年3月に「行政手続等における情報通信の技術の利用に関する条例」を制定し、時間や場所にとらわれずに粗大ごみの収集申込みや水道の使用開始の届出などの手続を電子申請で行うことができる「ネット窓口かわさき」の運用を開始して、市民の利便性の向上及び行政事務の効率化を図ってきました。
- 公共施設の利用予約については、「ふれあいネット（公共施設利用予約システム）」により、利用者がインターネットや利用者端末等を活用して、自由に会議室やスポーツ施設などの利用申込みを受け付けているほか、図書館利用についても、インターネットからの資料情報の検索・予約が可能となっています。
- 新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえ、非対面・非接触を念頭においた対応が求められる中、行政手続のオンライン化をより積極的に進めていくため、「令和4年度末までに、原則全ての手続をオンラインで受け付けること」を方針に掲げて取組を進めています。
- オンライン手続への移行を円滑に進めるため、令和3(2021)年4月から、市へ提出する申請書等への押印を原則廃止したほか、簡易版電子申請サービス(LoGo フォーム)を導入し、各種届出やアンケート調査などの簡易な手続を、ノーコード・ローコードで職員が申請フォームを作成できる環境を構築しました。

(2) めざす姿

今まで書面・押印・対面で行われていた全ての行政手続きを、原則オンラインに置き換えます。

**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**

(3) 事業推進における現状と課題

- 本市の行政手続は、全体で約3,600手続あり、そのうち年間申請件数が1,000件以下の手続（年間申請件数が0件である約1,100手続を含む。）は、手続数では全体の92%であるのに対し、実際に市民等から申請のあった件数では全体の総申請件数の2%となっています。一方、年間申請件数が1,001件以上の手続は、手続数では全体の8%であるのに対し、実際に市民等から申請のあった件数では全体の総申請件数の98%となっています。
- 「ネット窓口かわさき」については、運用開始から一定年数が経過していることから、手数料等のオンライン決済やスマートフォンを利用した公的個人認証に対応していない、職員が申請フォームを作成できないなど、様々なシステム上の課題が出てきています。
- 本市の行政手続のうち、「対面による審査・指導・相談」、「証拠資料の原本提出が必要」など、速やかにオンライン化することができない手続があり、関係省庁へ法改正の要望や、庁内業務プロセスの見直しを進めていく必要があります。
- ワンスオンリー、コネクテッド・ワンストップ、プッシュ型行政サービスなど、市民、事業者の利便性向上や、庁内業務の効率化に向けて、今後、単なる手続オンライン化にとどまらず、行政サービスに係る受付・審査・決裁・文書の保存業務といったバックオフィス

を含む一連の業務を、エンドツーエンドで、デジタルで処理をすることができる環境を構築していく必要があります。

(4) 事業の方向性

- 円滑な手続のオンライン化実現のため、引き続き、職員がノーコード・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を活用するとともに、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電子申請サービスが利用できる次期電子申請システムを導入します。
- 法令等により、対面による審査・指導・相談や、証拠資料の原本提出が必要となる手続などを除き、電子申請可能な約2,400手続については、簡易版電子申請サービスや次期電子申請システム等を活用し、市民等が実感を得られやすい申請件数の多い手続から順次、取組を進めることで、令和4年度末までに「行政手続の原則オンライン化」を図ります。
- 令和4(2022)年度末までにオンライン化できない手続についても、業務の見直し等を行いながら、オンラインによる申請を受け付けることができるよう引き続き検討していきます。
- オンラインにより申請されたデータを、バックオフィスにおいてデジタル処理することができる環境を整備することで、庁内業務の効率化を図ります。



(5) 成果指標 (KPI)

成果指標(KPI)	現状 令和3(2021)年度 ※9月調査時	目標 令和4(2022)年度	目標 令和7(2025)年度
①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%	100%	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

※当面は、これまでの紙の申請書と電子申請を併存して、サービスを提供していきます。

成果目標(KPI)	現状 令和2(2020)年度	目標 令和7(2025)年度
②電子申請システムの利用件数	392,768件	600,000件

(6) 計画期間における主な取組

- 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
- 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
- 対面による審査や、資料の原本提出が必要等課題のある手続のオンライン化の検討

2 マイナンバーカードの利活用に向けた取組の推進

(1) これまでの主な取組状況

- 国は令和2(2020)年12月に閣議決定された「デジタル・ガバメント実行計画」において、「公的な本人確認ツールであるマイナンバーカードの普及拡大が社会全体のデジタル化のカギを握っている」とし、その普及促進を図っています。
- 平成27(2015)年から開始したコンビニエンスストアの証明書交付では、令和2(2020)年度には約140,000件の利用があり、マイナンバーカード交付枚数の増加に伴い、利用件数も増加しています。
- 本市でもマイナンバーカードの利便性を周知する目的で、市政だよりや、公共施設・商業施設などでのチラシ配布、及びポスター掲示といった広報活動を実施しています。
また、令和2(2020)年7月より、土日祝祭日や平日夜間にマイナンバーカードを受け取ることができる「川崎市マイナンバーカードセンター」を開設したほか、マイナンバーに関する質問や問合せ・カードの交付受取予約を受け付けるマイナンバーコールセンターを立ち上げる等、交付体制の充実を図りました。
- 国が消費活性化策の一環として始めたマイナポイントについて、市民のマイナポイント予約・申込をお手伝いする「マイナポイント申込等支援コーナー」を各区役所・支所及び川崎市マイナンバーカードセンターに開設しました。
- マイナポータル内のぴったりサービスを通じたオンライン申請については、平成29(2017)年度から児童手当の現況届の申請手続を開始したところですが、自治体DX推進計画において、子育て、介護等の手続については、令和4(2022)年度末を目途にオンライン化する方針となったことから、システム化の検討を進めています。

(2) めざす姿

マイナンバーカードの普及促進の取組を進めるとともに、その利便性を高め、市民の普及率を高めます。

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

(3) 事業推進における現状と課題

- 国は令和5(2023)年3月末にほとんどの国民がマイナンバーカードを保有することを目標としており、この目標達成のため、更なる普及促進の取組を進める必要があります。
- 令和3(2021)年9月現在（総務省公表値）で本市の住民基本台帳人口に対する交付枚数率は41.3%で、全国平均の37.6%、政令市平均の39.5%と比較して高い水準にありますが、引き続きマイナンバーカードの利便性をより多くの市民が実感できるよう、本市としても独自利用に向けた検討を進める必要があります。
- 国が策定した自治体DX推進計画を踏まえ、ぴったりサービスにおいて優先的に取り組むべき手続については、オンライン化を進める必要があります。

(4) 事業の方向性

- 国は、令和3(2021)年からマイナンバーカードの健康保険証としての利用を開始するとともに、郵便局での交付申請の受付や暗証番号の初期化等の開始(令和4(2022)年)、マイナンバーカードとマイナポータルによる転出・転入手続きのワンストップ化(令和5(2023)年)、マイナンバーカードの運転免許証としての運用開始(令和7(2025)年)等を計画しています。
- 本市独自の取組として、公共施設利用予約システムにおけるマイナンバーカードの利用などに向けた検討を進めます。
- 国が策定した自治体 DX 推進計画において、優先的に取り組むべき手続として指定された31手続のうち、市が実施している子育て、介護の手続については、令和4(2022)年度末を目指して、ぴったりサービスを利用したオンライン化を進めます。さらに、被災者支援の手続きについては、導入時期を踏まえながらオンライン化に向けた検討を進めます。



(5) 成果指標 (KPI)

成果指標(KPI)	現状 令和2(2020)年度	目標 令和7(2025)年度
①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

(6) 計画期間における主な取組

- ぴったりサービスを利用したオンライン化の取組
- 転出・転入手続きのワンストップ化
- 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

3 窓口のデジタル化

(1) これまでの主な取組状況

- 市民サービスの向上と職員の事務負担の軽減を実現するため、異動届や証明発行に必要な申請書作成を事前にWEBサイト等で行える仕組み（区役所フロントシステム）を令和4（2022）年1月に区役所区民課に導入します。
- 区役所フロントシステムの導入により、区民課における一部の申請手続きについては、従来の紙によるものの他、WEBサイト、スマートフォン、区役所等に設置するタブレット端末等を使って行うことができますようになります。また、併せて端末操作支援要員を配置し、タブレット端末の操作に不慣れな方等をサポートします。
- 国は、令和元（2019）年6月に閣議決定された「成長戦略フォローアップ」において、「令和7（2025）年6月までにキャッシュレス決済を4割程度とすることを目指す」としてきたことから、本市でも、支払の選択肢拡大による市民サービスの利便性向上や非接触による感染症対策、現金取扱い業務の効率化等を目的とし、区役所等で発行する戸籍・住民票、税証明等の手数料について、令和3（2021）年10月からキャッシュレスでの支払いが可能になりました。
- テレビ会議用パソコンやオンライン会議用パソコンを活用して、区役所等でのオンラインイベントの開催や、企業向けの経営相談などを実施しています。

(2) めざす姿

デジタルデバйдにも配慮した、ひとにやさしい窓口に向けて取組を進めます。

「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

(3) 事業推進における現状と課題

- 区民課以外の様々な窓口においても、区役所フロントシステムの活用について検討を進めていく必要があります。
- 市民サービスの利便性向上や非接触による感染症対策に向け、本市の施設・窓口へのキャッシュレス決済の導入を拡大するとともに、利用促進を図っていく必要があります。
- 機密性の高い個人情報など扱う相談等については、オンライン相談ツール等にセキュリティ上の課題があったことから、実施することができませんでしたが、国がWeb会議サービスのセキュリティ基準を整理したことに伴い、本市においても、機密性区分の取扱いに関する運用ルールを定め、取り扱い可能な情報や講じるべき措置等を明確化し、セキュリティ要件を満たしたオンライン会議用ツールを整備するなど、機密性の高い情報を取り扱うことのできるオンライン相談を実施するための準備を行っています。

(4) 事業の方向性

- オンライン相談については、法律等に関する相談や子育て相談等から順次検討し、その他の業務についても、原則オンライン化をめざしていきます。
- キャッシュレス決済については、市民ニーズの高い施設・窓口への導入を推進するとともに、利便性向上等を広く周知することにより、利用促進を図ります。
- 川崎区役所及び支所の機能再編にあわせて、支所と区役所をつなぐオンライン相談環境の整備等を進めるとともに、出張所などの身近な地域の拠点におけるサービス提供のあり方について検討を進めます。
- 区役所フロントシステムの導入結果や、マイナンバーカードの普及、活用状況等を踏まえて、窓口のあり方等について検討を進めていきます。



(5) 成果指標（KPI）

成果指標(KPI)	現状 令和2(2020)年度	目標 令和7(2025)年度
①相談をオンラインで行うことができる業務	—	50 業務
②キャッシュレス決済比率	—	40%

(6) 計画期間における主な取組

- 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
- オンライン化する相談業務の拡充に向けた取組の推進
- 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

4 電子契約の導入

(1) これまでの主な取組状況

○本市における契約事務においては、契約当事者の記名押印を伴う「紙の契約書」を作成しています。

(参考) 令和2年度契約件数(市長事務部局で契約管理システムを利用した件数)

	工事	委託	物品	合計
契約課契約	648	400	4,912	5,960
自所属契約	2,389	4,321	57,377	64,087
合計	3,037	4,721	62,289	70,047

※契約課契約：全庁の各部署で予算執行を起案し、契約手続を契約課に依頼するもの。

※自所属契約：予算執行から契約手続まで各部署で実施するもの。

○「紙の契約書」については、事業者及び本市にとって、次のような課題があります。

ア 契約書の作成・押印や持参・郵送等の作業により、効果的・効率的な事務の阻害

イ 契約書の作成に伴う「印紙税」や提出・返却にかかる「郵送料・交通費」が発生

ウ 契約書の文書保管スペースの確保と災害時における契約書の破損の危険性

○令和3(2021)年1月の地方自治法施行規則の改正により、地方自治体においても民間事業者が提供する電子署名の仕組みを活用した「電子契約」のサービスが利用可能となったことから、本市においても、令和3(2021)年7月から令和4(2022)年1月まで民間事業者のサービスを利用した「実証実験」を実施するとともに、先行自治体の事例、民間事業者のサービス状況の調査を行いました。

立会人型電子署名(民間事業者が提供する電子契約サービスのイメージ図)

本市から、事業者宛てに送信した電子メール内のアドレス(URL)から署名する仕組みです。

【契約書】市と事業者の双方が電子署名を行います。



【請書】事業者のみが電子署名を行います。



(2) めざす姿

電子契約を導入することで、デジタルファーストの行政サービスを実現します。

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

(3) 事業推進における現状と課題

○セキュリティの確保、実施環境の整備等

導入に当たり、情報セキュリティの観点などから、十分なセキュリティ対策が必要です。

○制度改正、運用整備等

導入に当たり、規則等の制度改正、運用整備、庁内研修の実施等が必要です。

○事業者への制度の周知、マニュアルの作成等

制度実施に当たり、契約の相手方である事業者の皆様へ周知を行うとともに、マニュアル等の整備が必要となります。

(4) 事業の方向性

(1) 令和4年度

令和3年度に引き続き、上記(3)に記載の課題解決に向けた取組を進めます。併せてサービス事業者の選考を行い、令和4年度末にまずは契約課契約案件について、民間の電子契約サービスを利用した「電子契約の導入」を目指します。

(2) 令和5年度以降

令和4年度末から導入する契約課契約案件の電子契約の状況を鑑みながら制度設計を行うとともに、庁内への研修・マニュアルを整備し、全庁各部署で締結している自所属契約にも導入します。

(3) 電子契約と紙契約の併用

様々な事情から電子契約の実施が難しい事業者の皆様については、現行どおり紙の契約書となります。

(5) 成果指標 (KPI)

成果指標(KPI)	現状 令和2(2020)年度	目標 令和7(2025)年度
①電子契約の全庁への適用	—	全庁への適用

(6) 計画期間における主な取組

- 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
- 全庁への適用に向けた、職員研修の実施等

5 情報発信の強化

(1) これまでの主な取組状況

- 本市においては、インターネットを活用した広報活動の基礎となる市公式ホームページを平成 11(1999)年度に開設し、平成 24(2012)年度のコンテンツマネジメントシステム導入及び全面的なホームページリニューアルをはじめ、レスポンシブウェブデザイン導入、常時 SSL 化、電子申請システムなど、各種機能との連携、情報通信技術の変化に対応した改修やアクセシビリティ向上の取組を進め、誰もが市政情報にアクセスしやすいホームページの実現に取り組んできました。
- スマートフォンなどのモバイル端末を活用した情報発信ツールとして、平成 28(2016)年 4 月から「かわさきアプリ（ポータル・防災・子育て・ごみ分別）」の提供を開始し、平成 29(2017)年 4 月からは、行政のみならず、市民団体が実施する地域密着型のイベント情報等を無料で発信することができる「かわさきイベントアプリ」の提供を開始し、平成 30(2018)年 3 月から地域の犯罪・不審者情報等をいち早く市民に届けるかわさき防犯アプリ「みんなパト」の運用を開始しました。
- 令和 3(2021)年 3 月には、運用開始から 5 年目を迎え利用者のニーズも変化するなか、一部の「かわさきアプリ（ポータル・防災・子育て）」のリニューアルを行うとともに、新たに生活に関する様々な質問に答える「AI チャットボットシステム」を導入し、令和元(2019)年 11 月に運用を開始した「川崎市 LINE 公式アカウント」も活用しながら、新しい「かわさきアプリ」としてサービス提供しています。

(2) めざす姿

公式ホームページを安定的に運営し、市政情報を市民に分かりやすく効果的に伝えるところにかわさきアプリ等の利用者を増やし、必要な情報を必要なタイミングで提供していく。

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

(3) 事業推進における現状と課題

- 令和元年東日本台風の発生や新型コロナウイルス感染症の流行を機に、市公式ホームページのページビュー数は急増し、情報ニーズへの的確な対応が求められています。今後も引き続きデジタル広報の中核として、また、双方向通信機能にも対応した「デジタルファーストの行政サービス」の入口として、機能を強化していく必要があります。
- スマートフォンの普及に伴い、平成 27(2015)年度には全体の約 4 割だったスマートフォンからの閲覧者が、令和 2(2021)年度には、約 7 割まで増加しており、スマートフォンで閲覧・検索しやすい「モバイルファースト」のデザイン導入が求められています。
- スマートフォンやタブレット端末の技術進歩に伴い、提供されるアプリケーションも日々進化していることから、アプリの機能強化や掲載情報を拡充することで、多様化する市民ニーズに対応していく必要があります。

(4) 事業の方向性

- モバイルファースト、ウェブアクセシビリティの向上を基本に、閲覧・検索しやすく、行動変容とデジタル社会に対応した市公式ホームページのリニューアルに向けた取組を進めます。
- かわさきアプリや AI チャットボットシステムについて、広く市民に利用していただくため、市公式ホームページや市政だよりを始め、様々な広報媒体を活用しながら周知・広報を行い、利用者を増やしていきます。また、より市民に身近で使いやすいアプリとするため、利用者の意見等を踏まえ、機能改善を行っていくとともに、スマートフォン向けのアプリケーションの特性である、緊急性や重要性のある情報のプッシュ通知や、位置情報を活用した目的地への誘導など、情報に付加価値を与えながら、市民を始め利用者の方々へ、必要な情報を必要なタイミングで提供していきます。



(5) 成果指標 (KPI)

成果指標(KPI)	現状 令和2(2020)年度	目標 令和7(2025)年度
①かわさきアプリのダウンロード数	300,754 件	550,000 件
②川崎 LINE 公式アカウントの友だち登録者数	22,448 件	70,000 件

(6) 計画期間における主な取組

- 市政情報を発信するための重要な媒体である市公式ホームページの安定した運営
- 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

施策2 市役所内部のデジタル化の推進

- 1 標準化・共通化への対応
- 2 テレワークの推進
- 3 デジタルの活用によるワークスタイル変革
- 4 情報セキュリティ対策の徹底
- 5 AI・RPA の利用促進
- 6 BPR の徹底

1 標準化・共通化への対応

(1) これまでの主な取組状況

ア 国の課題認識

国は、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（以下「基幹系情報システム」という。）について、個別に機能のカスタマイズ等を行っている現状が、コスト負担やクラウドによる共同利用の妨げ等になっているという課題認識のもと、基幹系情報システムの標準化に向けた取組を進めてきました。

地方公共団体の情報システムの標準化に向けた取組

- 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（基幹系情報システム）は、事務の処理の大半が法令で定められているが、地方公共団体が利便性等の観点から個別に機能のカスタマイズ等を行っており、その結果、
 - ・ 維持管理や制度改正時の改修等において**地方公共団体は個別対応を余儀なくされ、負担が大きい**
 - ・ **情報システムの差異の調整が負担**となり、クラウドによる共同利用が円滑に進まない
 - ・ 住民サービスを向上させる最適な取組みを、**迅速に全国へ普及させることが難しい** 等の課題が生じている。
- こうした課題を解決するため、**地方公共団体の情報システムの標準化を推進することが必要。**

イ デジタル・ガバメント実行計画

デジタル・ガバメント実行計画(令和2(2020)年12月閣議決定)では、ガバメントクラウドの整備や、地方公共団体における基幹系情報システムの標準化に向けた標準仕様書作成等の計画が明記され、標準仕様書に準拠した標準準拠システムへの移行目標時期を令和7(2025)年度に設定しました。

デジタル・ガバメント実行計画（令和2年12月25日閣議決定）（抜粋）

- 5 価値を生み出すガバナンス
- 5.1.2 政府CIO レビューの実施
- (3) 政府横断施策や投資額の大きいプロジェクトのガバナンスの徹底（◎内閣官房、総務省、関係府省）
- ア.クラウドサービスの利用環境整備（◎内閣官房、◎総務省、全府省）
- 政府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（IaaS、PaaS、SaaS）の利用環境（「（仮称）Gov-Cloud」）を整備し、早期に運用を開始する。**
- (略)
- また、独立行政法人、**地方公共団体**、準公共分野（医療、教育、防災等）等の情報システムについても、「（仮称）Gov-Cloud」の活用に向けて、**具体的な対応方策や課題等について検討を進める。**
- (略)
- 12 地方公共団体におけるデジタル・ガバメントの推進
- 12.2 地方公共団体における情報システム等の共同利用の推進
- (1) 地方公共団体における業務プロセス・情報システムの標準化の推進（◎内閣官房、◎総務省、内閣府、文部科学省、厚生労働省、関係府省）
- (略)
- 住民記録、地方税、福祉など、地方公共団体の主要な17業務を処理するシステム（基幹系システム）の標準仕様を、デジタル庁が策定する基本的な方針の下、関係府省において作成する。**
- これを通じ、「（仮称）Gov-Cloud」の活用に向けた検討を踏まえ、各事業者が標準仕様に準拠して開発したシステムを地方公共団体を利用することを目指す。このため、**地方公共団体の情報システムの標準化・共通化を実効的に推進するための法律案を、2021年（令和3年）通常国会に提出する。**その上で、**国が財源面（移行経費等）を含め主導的な支援を行う。**その際には、「（仮称）Gov-Cloud」の利用に応じた地方公共団体の負担の在り方について合わせて検討する。また、**目標時期を2025年度（令和7年度）とし、それに向け地方公共団体が対応に向け準備を始められる環境をつくる。**
- (略)
- なお、取組においては、**多様な地方公共団体の実情や進捗をきめ細かく把握し、丁寧に意見を聴いて進めるとともに、**地方公共団体にわかりやすく目標・取組・スケジュールなどの段取りを示し、適時・適切に調整しつつ、住民サービスの安定・向上と、地方公共団体業務の円滑化・効率化を旨として、推進する。
- (略)

ウ 地方公共団体情報システムの標準化に関する法律

令和3(2021)年5月に成立したデジタル改革関連法の中で、「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律」が成立しました。これは、地方公共団体に対して基幹系情報システム

の標準準拠システムへの移行を義務付けするものです。

地方公共団体情報システムの標準化に関する法律の概要	
趣旨	
国民が行政手続において情報通信技術の便益を享受できる環境を整備するとともに、情報通信技術の効果的な活用により持続可能な行政運営を確立することが国及び地方公共団体の喫緊の課題であることに鑑み、地方公共団体情報システムの標準化について、基本方針及び地方公共団体情報システムに必要なとされる機能等についての基準の策定その他の 地方公共団体情報システムの標準化を推進するために必要な事項を定める。	
概要	
① 情報システムの標準化の対象範囲 - 各地方公共団体における事務の処理の内容の共通性、住民の利便性の向上及び地方公共団体の行政運営の効率化の観点から、標準化の対象となる事務を政令で特定 ※ 児童手当、住民基本台帳、選挙人名簿管理、固定資産税、個人住民税、法人住民税、軽自動車税、就学、国民健康保険、国民年金、障害者福祉、後期高齢者医療、介護保険、生活保護、健康管理、児童扶養手当、子ども・子育て支援	④ 基準に適合した情報システムの利用 - 地方公共団体が①の事務の処理に利用する情報システムは、③の省令で定める期間内に基準に適合することが必要 ①の事務と一体的に処理することが効率的である場合に、基準に適合する情報システムの機能等について、①の事務以外の事務を処理するために必要な最小限度の追加等が可能
② 国による基本方針の作成 - 政府は、地方公共団体の情報システムの標準化の推進について、基本方針を作成 - 内閣総理大臣、総務大臣及び所管大臣が、関係行政機関の長に協議、知事会・市長会・町村会等から意見聴取の上、方針案を作成	⑤ その他の措置 - 地方公共団体は、国による全国的なクラウド活用環境整備の状況を踏まえつつ、当該環境においてクラウドを活用して情報システムを利用するよう努める。 - 国は、標準化のために必要な財政措置を講ずるよう努めるとともに、地方公共団体が基準への適合を判断するための支援等を実施
③ 情報システムの基準の策定 - 所管大臣は、①の事務の処理に利用する情報システムの標準化のための基準（省令）を策定 - 内閣総理大臣及び総務大臣は、データ連携、サイバーセキュリティ、クラウド利用等各情報システムに共通の事項の基準（省令）を策定 - 策定時に地方公共団体等の意見反映のための措置を実施	⑥ 施行期日 令和3年9月1日

エ 本市における検討状況

本市においても、標準化の対象となる17業務（住民基本台帳、選挙人名簿管理、固定資産税、個人住民税、法人住民税、軽自動車税、国民健康保険、国民年金、障害者福祉、後期高齢者医療、介護保険、児童手当、生活保護、健康管理、就学、児童扶養手当、子ども・子育て支援）を取り扱う情報システムについて、標準仕様への対応及びガバメントクラウドの利用に向けて、情報システムを所管する担当部署や情報システムベンダと順次対応を協議するとともに、標準準拠システムへの全体移行スケジュールの検討、標準仕様や財政措置・スケジュールに関する国への要望活動を実施する等の対応準備を進めています。

(2) めざす姿

国が目標とするスケジュールに応じて、基幹系情報システムを標準準拠システムへ移行させます。

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

(3) 事業推進における現状と課題

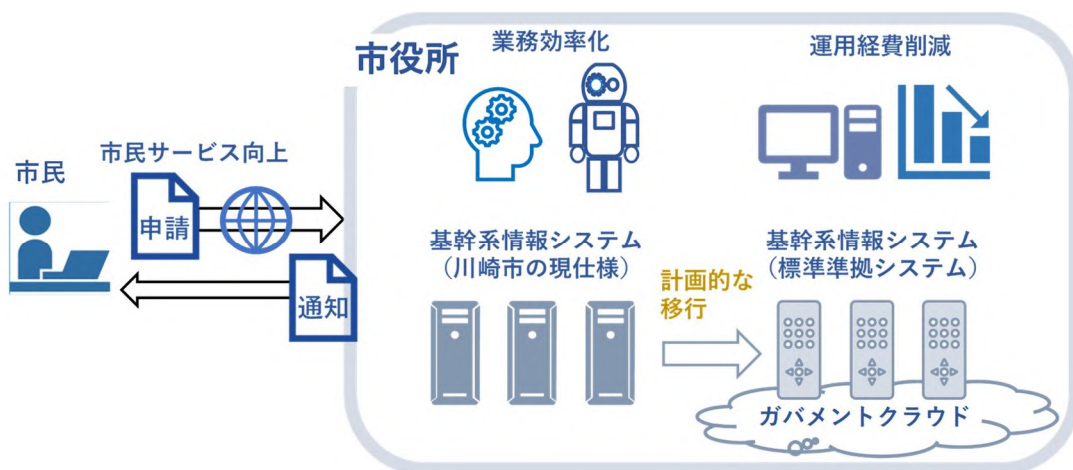
○令和7(2025)年度末までに現行システムを国が定めた標準準拠システムへ移行させるにあたり、情報システムの移行作業が集中するほか、多くの業務において事務手順等の見直しが必要となります。そのため、庁内各部門や情報システムベンダの要員不足、短期間での移行が求められることなどがリスクとして考えられます。

○国は、情報システムの標準化・共通化を進めることで、「コスト削減・ベンダロックインの解消」、「行政サービス・住民の利便性の向上」、「行政運営の効率化」等の効果があるとしています。本市においても、コスト削減や効率化等の国がめざす効果を出すことができるよう、標準準拠システムの導入と合わせて、徹底した業務プロセスの見直しを進めていきます。

○国は、自治体 DX 推進計画において、「目標時期を令和7年度とし、それに向け地方公共団体が対応に向け準備を始められる環境をつくる。」としており、本市も基本的に令和7(2025)年度末の対応を前提とした取組を進めていますが、本市のような大規模自治体においては、大幅な業務の再構築や事業者の人材確保等の課題があることから、「目標時期について柔軟な対応を検討すること」について、令和3(2021)年5月に内閣府及び総務省に対して「自治体情報システムの標準化・共通化に関する指定都市市長会提言」を行っています。

(4) 事業の方向性

- 情報システムベンダ等と連携し、標準準拠システムへの移行を計画的に進めていきます。
- ガバメントクラウド接続のための庁内ネットワーク変更、標準準拠システム移行に伴うシステム間データ連携システムの改修、職員・ベンダの要員不足を考慮した移行スケジュールの策定等、庁内システムへの影響を考慮した検討を行います。
- 標準化・共通化の対象となった業務について、標準準拠システムやガバメントクラウドを利用するとともに、引き続きホストコンピュータのオープン化およびシステム全体最適化の取組を進めることにより、保守・運用費用の削減を目指します。また、移行に併せて徹底した業務プロセス改革を行うことや、標準準拠システムを利用することによるぴったりサービスを利用した行政手続のオンライン化等、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を行います。



(5) 成果指標 (KPI)

成果指標(KPI)	現状 令和2(2020)年度	目標 令和7(2025)年度
①標準化・共通化への対応を完了した業務数	—	17業務

(6) 計画期間における主な取組

標準準拠システムへの移行スケジュール(想定)

システム名称	対応する基幹17業務	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
次期区役所事務サービスシステム	住民基本台帳	検討	準備	開発	
次期選挙システム	選挙人名簿管理		検討	準備	開発
次期市税システム	固定、市民、法人市民、軽自税		検討	準備	開発
国保ハイアップシステム	国民健康保険	標準準拠システムへの再構築			
後期高齢者医療システム	後期高齢者医療	標準準拠システムへの再構築			
国民年金システム	国民年金		検討	準備	開発
福祉総合(1次)システム	介護保険、生活保護	検討	準備	開発	
福祉総合(2次)システム	障害者福祉、児童手当、児童扶養手当	検討	準備	開発	
福祉総合(3次)システム	子ども・子育て支援	検討	準備	開発	
保健所総合システム	健康管理		検討	準備	開発
就学事務システム	就学(学齢簿)		検討	準備	開発
就学援助システム	就学(就学援助)		検討	準備	開発

2 テレワークの推進

(1) これまでの主な取組状況

本市では、平成29(2017)年度から庁内のサテライトオフィスを試行設置し、令和元(2019)年度からは在宅勤務の試行を開始するなど、多様な働き方を可能とする職場づくりに向けてテレワークの試行に取り組んできました。

そうした取組を進めるなかで、令和2(2020)年度においては、新型コロナウイルス感染症の影響による働き方の変化に対応し、業務継続性の向上を図るため、テレワーク用パソコン1,000台の導入を決定しました。

令和3(2021)年6月には、テレワークの実施手続、必要な情報セキュリティ対策等をまとめた「川崎市テレワーク実施要領」を策定し、テレワークの本格実施を開始しています。

(2) めざす姿

自宅、外出先、サテライトオフィス等の様々な場所において、職場と同様に仕事ができるテレワーク環境を整備するなど、業務継続性の向上と多様な働き方の実現に向けた取組を推進します。

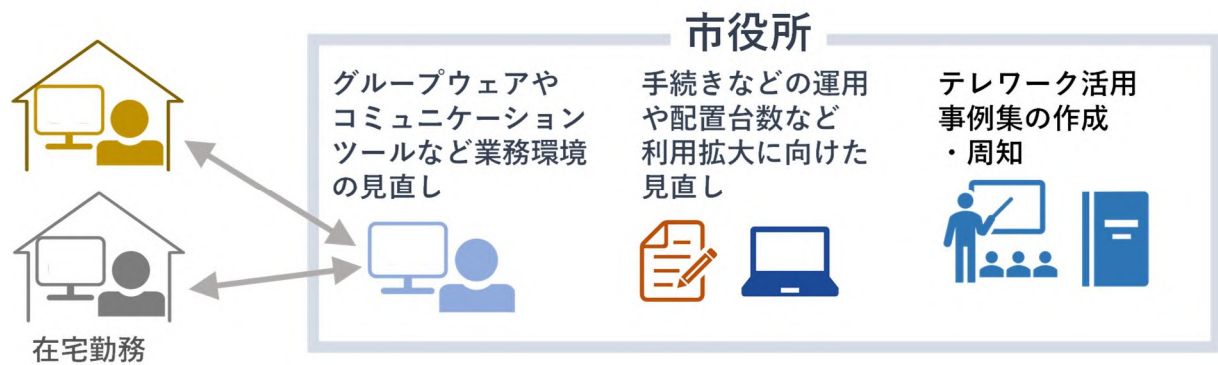
テレワークの推進による業務継続性の向上と場所に制約されない多様な働き方の実現

(3) 事業推進における現状と課題

- テレワークをより庁内に浸透させるため、適切なセキュリティ対策を行いながら、テレワーク用パソコンの様々な場面での活用を推進していくことが必要です。
- 資料のペーパーレス化の推進や、職場とのコミュニケーション手段の確保に向けたビジネスチャットの導入などを進めてきましたが、さらに仕事を円滑に進めるために、テレワークに関する業務環境を改めて見直すことが必要です。

(4) 事業の方向性

- 在宅勤務やサテライトオフィスにおける業務の実施例や、モバイルワークにおけるテレワーク用パソコンの活用例など、具体的なテレワークの実施事例を収集し、庁内に周知することによって、利用拡大を図ります。
- テレワークの実施状況を踏まえ、テレワークの実施条件や手続などの運用や、職場ごとの配置台数など、利用拡大に向けた見直しを図ります。
- 庁内外とのコミュニケーションや、職場との情報共有がより円滑にできる環境の整備に向け、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を図ります。



(5) 成果指標 (KPI)

成果指標(KPI)	現状	目標
	令和2(2020)年度	令和7(2025)年度
①テレワーク用パソコンの利用率	—	40%

※利用率：テレワーク用パソコンのうち稼働した台数の平日割合の平均値

(6) 計画期間における主な取組

- テレワーク活用事例集の作成・周知による利用の促進
- 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
- 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

3 デジタルの活用によるワークスタイル変革

(1) これまでの主な取組状況

本市では、平成29(2017)年度から『働き方・仕事の進め方改革推進プログラム』を策定し、令和4(2022)年度末の新本庁舎竣工をハード・ソフト両面からのワークスタイル変革の好機と捉え、新本庁舎におけるデジタル環境の整備を見据えて、会議のペーパレス化やオンライン会議の実施など、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に向けて、ワークスタイル変革に取り組んできました。

そうしたなかで、新型コロナウイルスの感染拡大による社会変容に対応し、早急にデジタル化に取り組んでいく必要が生じたため、令和2(2020)年度には、オンライン会議用の端末を264台導入し、庁内会議のオンライン化を推進するための環境整備を図りました。

また、令和3(2021)年度には、オンライン会議やテレワークの急速な普及を踏まえて、新たなワークスタイルに対応したコミュニケーションツールとして、ビジネスチャットの導入を行うとともに、ペーパレス会議や文書の電子化の方法をまとめた「紙文書削減・ペーパレス促進ガイドライン」(以下「ペーパレスガイドライン」という。)を策定し、新本庁舎における環境整備を見据えて、本格的にペーパレス化を推進するなど、スピード感を持って、取組を推進しています。

(2) 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で効率的なワークスタイルの実現

(3) 事業推進における現状と課題

- 新本庁舎への移転はハード・ソフトの両面からのワークスタイルを転換させる好機であることから、ペーパレス等に向けたデジタル環境の整備を行い、それに対応した仕事の進め方の徹底を図ることが重要です。
- オンライン会議が急速に普及するなかで、会議や打合せのオンライン対応を最大限進める必要があるとともに、さらなるオンライン会議の推進に向けては、現状のネットワークセキュリティの基準では、職員の自席の計画配置パソコンからは、オンライン会議が実施できないことから、適切な端末の配置や利用環境の整備を検討していく必要があります。
- テレワークやオンライン会議が急速に普及していくなかで、より即時的かつ密なコミュニケーションがとれるツールの導入を検討していくことが必要です。

(4) 事業の方向性

- 新本庁舎をはじめ大規模改修等に合わせた無線LANの導入、パソコンの軽量化、会議室や執務室へのモニタの設置などのデジタル環境を整備することにより、打合せなど業務レベルでのペーパレス化を推進します。
- 外部からのオンライン会議・打合せに的確に対応できるよう環境整備を図るとともに、効率的・効果的な会議運営や移動に係るコストの削減に向けて、全庁的にオンライン会議・打合せを推進します。

○新本庁舎整備を契機に、新たなワークスタイルに対応したコミュニケーションツールとしてのビジネスチャット等のほか、内線電話のスマートフォン化を検討します。スマートフォンに関しては、データ通信により、オンライン会議への対応のほか、デバイスとして新たな働き方に向けて幅広い活用を検討します。



(5) 成果指標（KPI）

成果指標(KPI)	現状	目標
	令和2(2020)年度	令和7(2025)年度
①全庁の紙の使用枚数	106,324 千枚	53,000 千枚

(6) 計画期間における具体的な取組

○新本庁舎をはじめ大規模改修等に合わせた無線 LAN の導入、パソコンの軽量化、会議室や執務スペースへのモニタ設置等のペーパーレス環境の整備

○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

○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

○新本庁舎への移転のタイミングにあわせた内線電話のスマートフォン化の検討及びデータ通信によるオンライン会議や災害対応などデータ通信も利用した活用の検討

4 情報セキュリティ対策の徹底

(1) これまでの主な取組状況

- 本市では、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・紛失などから守るために、万全のセキュリティ対策を行っています。
- 職員が守るべきルールとして、「川崎市情報セキュリティ基本方針に関する規程」、「川崎市情報セキュリティ基準」等、各種規程を整備しました。さらに令和2(2020)年度、国の定める「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」が改定されたことに伴い、本市の規程も改定しています。
- 職員が情報セキュリティに関する各種規程を理解し、遵守するよう、毎年 e-ラーニング等を用いた情報セキュリティ研修を実施しています。
- 庁内における情報セキュリティ対策実施状況を確認するための自己点検や内部検査、マイナンバーの取り扱いにおける情報セキュリティ対策実施状況を確認するための、マイナンバー監査を実施しています。
- 庁内のネットワークについては、国が示す「自治体情報システム強靱性向上モデル」に基づき、平成29(2017)年に市民の情報を扱うネットワークのインターネット分離を実施したほか、庁内からのインターネット接続は、神奈川情報セキュリティクラウドを経由するように変更しました。
- 情報セキュリティ対策を有効に機能させていくため、情報統括監理者（副市長）を補佐する組織として、情報セキュリティ対策（情報セキュリティ事故対応を含む）、規定類の立案、職員の研修及び啓発、情報セキュリティ監査等に関する事項を審議する情報セキュリティ管理会議（CSIRT）を設置し、体制を強化しました。

(2) めざす姿

庁内における情報セキュリティに関するルールの徹底や情報セキュリティ対策の実施により、個人情報や機密情報を守ります。

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

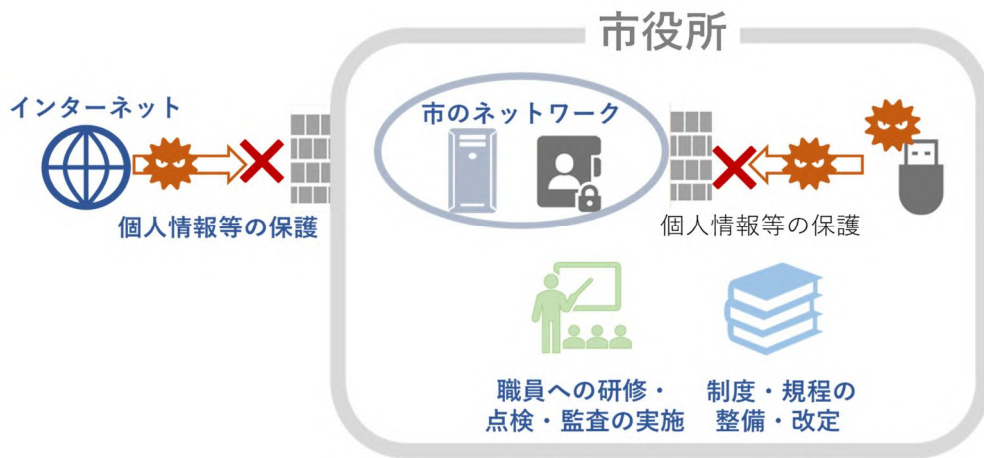
(3) 事業推進における現状と課題

- 国は自治体 DX 推進計画を推進するため、自治体情報セキュリティの基本的な原則の一つである「三層の対策」の抜本的見直しを含めた、新たな情報セキュリティ対策の在り方を検討しています。本市でもこの動きに対応して、安全性と利便性のバランスがとれた情報セキュリティ対策の在り方について検討を進めていく必要があります。
- 令和3(2021)年5月12日に成立し、同19日に公布された「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」により、個人情報保護法のうち地方公共団体に関する規律の規定が改正されます。これは、自治体毎に異なっていた個人情報保護のルールをできるだけ統一して法律で規定し、「個人情報保護」と「データ流通」の両立を図ろうとするものです。本市でもこの改正に対応する必要があります。
- 職員における不注意やミス、情報セキュリティに関する認識不足等、人的要因等による情

報セキュリティ事故を減らすため、引き続き職員に対して、情報セキュリティに関する意識の徹底を図ることが重要です。

(4) 事業の方向性

- 国が進めるガバメントクラウドをはじめとしたクラウド技術の活用や、マイナポータル等インターネットを経由した市民からの申請・手続きに対応するため、「情報セキュリティ基準」の改正と各種情報セキュリティ対策の強化を図ります。
- 個人情報保護法の改正に合わせて、本市においても個人情報保護条例をはじめとする各種制度・規程の変更を行い、自治体 DX 推進に適合した個人情報保護体制を整備・運用します。
- 引き続き高いレベルで情報セキュリティが維持できるよう、職員に対する情報セキュリティ研修や内部点検・監査を引き続き実施します。



(5) 成果指標（KPI）

成果指標(KPI)	現状 令和2(2020)年度	目標 令和7(2025)年度
①情報セキュリティのe-ラーニング研修の受講率	40%	80%

※各年度の4月1日時点の市長事務部局の職員中、行政職(1)、医療職(1)、(2)の給料表に該当する職員の受講率から算出。

(6) 計画期間における主な取組

- 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
- 国の方針に対応した「情報セキュリティ基準」の改正
- 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
- 神奈川情報セキュリティクラウドの見直しへの対応

5 AI・RPAの利用推進

(1) これまでの主な取組状況

国においては、「人口減少社会において、希少化する人的資源を本来注力すべき業務に振り向けるため、AI や RPA などのデジタル技術は業務を改善する有力なツールであり、限られた経営資源の中で持続可能な行政サービスを提供し続けていくために今後積極的に活用すべきものである。」として、AI・RPA の導入を推進してきました。

本市においても、市民サービスの向上と業務の効率化を目的に、業務システムの更新等に合わせて AI・RPA の導入を進めてきました。

AI：大量のデータを読み込んだ人工知能を活用したデータ解析等の仕組み

RPA：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

○主な導入事例

業務名	概要	成果等
川崎市 AI チャットボットシステム	24 時間 365 日対応可能で、チャット(会話)形式で、ロボット (AI:人工知能) が質問に回答する。	アクセス数は本年 3 月から 8 月までの半年間で、月平均約 18,500 回あった。
川崎市総合防災情報システム	SNS に投稿された情報を、言語解析や画像動画解析等の AI 技術により分析し、災害・事件・事故に関連する情報を自動収集する。	災害発生直後の情報空白期を埋める有効な手段となり、初動対応力が向上した。
コールセンター業務への AI 導入 (国民健康保険)	過去の対応データを分析して、電話に出やすい時間を AI が予測する。	接触率が、27.9% から 35.9%へ 8.0 ポイント向上した。
国民健康保険料	各区役所で行われていた国民健康保険料口座振替依頼書及び還付金請求書の口座入力を集約し、RPA で一括入力する。	年間 830 時間の作業時間が削減された。
特別定額給付金	特別定額給付金の電子申請を行った市民に対し、審査内容や振込日について通知するメールを RPA により自動で送付した。	約 375 時間の作業時間が削減された。

(2) めざす姿

AI・RPA などのデジタル技術の活用により、大量のデータを分析、活用することによる市民サービスの向上や、大量反復業務の自動化等により、職員が行うべき付加価値の高い業務へのシフトを行います。

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

(3) 事業推進における現状と課題

○少子高齢化の進展や、生産年齢人口の減少等により、自治体の経営資源が制約される中、公共サービスを適切に実施するためには、本市においても、AI・RPA などのデジタル技術

を積極的に活用して、自動化・省力化を図り、より少ない職員で効率的・効果的に事務処理を行っていく必要があります。

○総務省が実施した調査によると、地方自治体への AI・RPA の導入に向けた課題として、「どのような業務や分野で活用できるかが不明」、「参考となる導入事例が少ない」等の回答が多数であり、自治体職員の理解が十分に進んでいないことがわかりました。デジタルツールの導入に向けては、職員への周知や人材育成、情報管理部門による支援等を併せて進めていく必要があります。

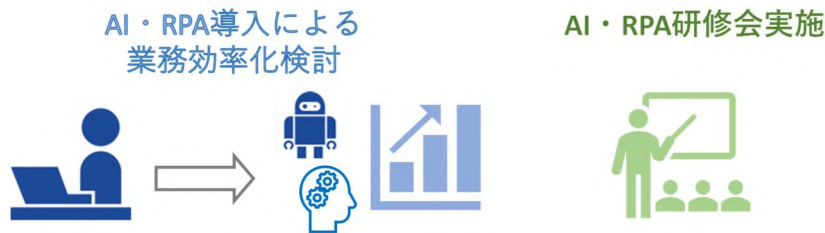
(4) 事業の方向性

○令和3年度に実施した全庁業務量調査結果を活用して、職員の手作業による転記等の単純かつ大量の定型処理業務等について、AI・RPAを導入し自動化することによる業務量削減をめざします。

○国が進めるシステムの標準化・共通化の対象システムについて、システム更改時に合わせて業務プロセス改革（BPR）を行いながら、市民サービスの向上と業務の効率化に向けて AI・RPA の利用促進を図ります。

○AI の導入により、これまで人間が対応してきた高度な判断や新たな課題分析を行う等の業務の「高度化」の実現をめざして、様々な業務で検討を進めていきます。

○ AI・RPA を活用して業務改善を実現する人材を育成するため、研修会を実施します。



(5) 成果指標（KPI）

成果指標(KPI)	現状 令和2(2020)年度	目標 令和7(2025)年度
①AI や RPA を導入した業務の件数（累計）	12 件	48 件

(6) 計画期間における主な取組

○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

○AI・RPA 研修会等を通じた人材育成や、成功事例の展開

6 BPR の徹底

(1) これまでの主な取組状況

- 本市では、平成 29(2017)年度から推進している働き方・仕事の進め方改革の取組として、長時間勤務が課題となっている職場等において、外部の専門的知見を活かした業務分析等を実施し、BPR（業務プロセス改革）を推進するなどの取組を進めてきました。
- 令和 2 (2020)年度においては、新型コロナウイルス感染症の拡大防止及び新しい生活様式の対応に向け、行政手続における書面・押印・対面規制の抜本的な見直しが急務となっているなかで、内閣府規制改革推進会議が示した基準及び各府省における書面・押印・対面規制の見直し方針等を踏まえ、令和 3 (2021)年 2 月に、行政手続のオンライン化を推進するため、「川崎市申請書等の押印見直しに関する方針」を策定し、令和 3 (2021)年 7 月 1 日現在で 4,004 件の申請書等について押印を廃止(引き続き押印廃止を検討する申請書等は 516 件。)するなど、行政手続のオンライン化に向けた BPR を推進しています。
- 令和 3 (2021)年度においては、デジタル化への対応が急務となるなかで、民間企業との連携協定を締結し、民間のノウハウを活用した「デジタル化の実現に向けた全庁業務量調査」を実施し、デジタルの活用を前提とした BPR の実施に向けて、全庁的な業務量と業務プロセスの可視化を図りました。

(2) めざす姿

だれもが使いやすいデジタル環境の実現と内部事務の効率化による人的資源の更なる行政サービス向上への活用

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

(3) 事業推進における主な課題

- 行政手続のオンライン化に向けては、新しい生活様式を踏まえ、書面・押印・対面規制の見直しを更に進めるとともに、誰もが使いやすく、利便性の高い仕組みの構築に向けて、利用者目線で手続の流れを見直すことが必要です。
- 行政サービスの担い手が減少していくなかで、行政手続のオンライン化や基幹業務システムの標準化・共通化にあわせて、内部事務を徹底的に効率化し、紙に依存する事務処理からの脱却を図り、人的資源を行政サービスの更なる向上につなげていくことが必要です。

(4) 事業の方向性

- 行政手続のオンライン化に向けて、押印廃止をはじめとする書面・押印・対面規制の見直しを更に進めるとともに、誰もが使いやすい UI・UX の構築、個々の手続・サービスが一貫してデジタルで完結すること、一度提出した情報は、二度提出することを不要とすることなど、利用者目線からの BPR を推進します。
- 内部事務についても、行政手続のオンライン化や基幹業務システムの標準化・共通化にあわせて、BPR を推進し、バックオフィスも含めた、エンドツーエンドでのデジタル化を図ることや、業務の集約化等により、徹底的に効率化を図ります。

○こうした BPR を効果的・効率的に進めるため、令和3(2021)年度に実施した全庁業務量調査の結果を踏まえ、改善効果が高いと考えられる業務から、行政手続のオンライン化や基幹業務システムの標準化・共通化にあわせた、外部の専門的知見の活用等による BPR を実施します。

(5) 成果指標 (KPI)

成果指標(KPI)	現状	目標
	令和2(2020)年度	令和7(2025)年度
①申請書等の押印廃止率	87.1%	95%
②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%

(6) 計画期間における具体的な取組

○行政手続のオンライン化にあ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

施策3 地域社会デジタル化の推進

- 1 デジタルデバイド対策
- 2 中小企業のデジタル化支援
- 3 官民データ連携（オープンデータ）の推進

1 デジタルデバйд対策

(1) これまでの主な取組状況

- デジタルデバйдとは、「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」のことを示す言葉で、自治体 DX 推進計画においても、「自治体 DX の取組みとあわせて取り組むべき事項」として、次の点に留意して取り組むことが求められています。

- ・DX 推進にあたっては、デジタル機器に不慣れな方でも容易に操作できる UI（ユーザーインターフェース）の設計や、外国人利用者向けの申請画面等の多言語化など、利用者目線で、かつ、利用者に優しい行政サービスを実現することが重要である。
- ・技術の進展により、個々人がコンピュータを使いこなす能力を身につけなくても、テレビ電話での相談や、音声認識による対話形式での入力等によりデジタルデバйдが解消できる可能性がある。このようなデジタルサポートという発想への転換を図っていくことも重要である。

- 本市ではこれまで、市民が ICT のリテラシーを向上させること等を通じて、誰もが生きがいを持っていきいきと暮らすことができること等を目的として、シニアを対象としたパソコン・スマートフォン教室の開催や、図書館における市民利用パソコンの設置等を実施してきました。
- 「JIS X 8341 3:2016 高齢者・障害者等配慮設計指針情報通信における機器、ソフトウェア及びサービス第3部ウェブコンテンツ」に対応しながら、ホームページ等におけるウェブアクセシビリティの確保と向上に取り組んでいます。
- 市民及び来訪者が気軽にインターネットに接続できる環境を整備するため、公衆無線 LAN(かわさき Wi-Fi)の Wi-Fi スポットの整備を進めており、その数は令和3(2021)年9月で約 1,700 箇所となっています。なお、避難所や帰宅困難者用一時滞在施設などの防災目的で使用する行政施設においては、この「かわさき Wi-Fi」を活用することで、災害発生時においても安定的に利用できる通信環境を提供してきました。

(2) めざす姿

市民の ICT リテラシーの向上を図り、年齢等を問わず等しく市民がデジタル技術を活用することによる利益を享受できるようにします。

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

(3) 事業推進における現状と課題

- 新型コロナウイルスの影響による社会変容によって、様々なサービスにおいて、デジタルの活用が急速に進んでいることから、全ての市民がデジタル化の恩恵を受けることができる地域社会を実現するためには、デジタルデバйд対策が非常に重要となっています。
- 一方で、行政だけでできることは限られていることから、市民や民間企業と協働して、地域で ICT リテラシー向上を支援する人材の育成を進めることが必要です。

○デジタル化を行う際は、日本語の読み書きが十分では無い方、障害のある方も使用することができるよう多言語対応や音声認識対応などの対策を行うことや、(仮称) デジタル支援員等の配置など、デジタルサポートの考え方に基づくデジタルデバインド対策を行うことも重要となります。

(4) 事業の方向性

- 新たな電子申請システムの導入やホームページのリニューアルなどにおいて、アクセシビリティへの配慮を徹底するとともに、感覚的な操作で簡便な入力を可能とすることや、動画の活用による操作説明などにより、誰もが使いやすいシステムを構築します。
- 窓口のデジタル化や、行政サービスのオンライン化を進めていく中で、デジタル機器の操作に不慣れな方でもサービスの利用に支障がないよう、区役所等の窓口に「(仮称) デジタル支援員」を配置する等の対策を実施します。
- 高齢者施設や、市民館等で行われるシニアを対象としたパソコン・スマートフォン教室等、デジタル機器の操作に不慣れな市民の方を対象としたデジタル活用支援を継続して実施します。
- NPO 法人、地域のデジタル人材、ICT 関連事業者との連携や、国の事業を活用して、デジタル機器の利用を促進し、支援する講座を開催します。併せて、グループで気軽に参加できるよう地域に講師を派遣します。



(5) 成果指標 (KPI)

成果指標(KPI)	現状	目標
	令和2(2020)年度	令和7(2025)年度
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%

(6) 計画期間における主な取組

○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

○シニア等を対象としたパソコン・スマートフォン教室の開催を拡充

○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

2 中小企業のデジタル化支援

(1) これまでの取組状況

これまで本市では、「かわさき産業振興プラン」における中小企業の活性化に向けた取組としてデジタル化の推進を進めてきました。ものづくり産業とICT産業が集積する本市の産業基盤を活かしたIoT等の先端技術分野での企業間連携による技術開発を目指し、市内企業とデジタル技術等を有する企業のマッチングを図る「ものづくり×ICT 連携フォーラム in かわさき」を開催しました。また、市内中小企業の働き方改革の推進支援については、デジタル技術等を活用した生産性向上・働き方改革の取組について、専門家の相談や設備導入の補助、先進的なモデル事業の創出支援等を行いました。

更に、新型コロナウイルス感染症の影響による「新しい生活様式」に向けた社会変容を踏まえ、川崎国際環境技術展のオンライン開催、海外展開に向けた自社コンテンツのグローバル化支援に取り組みました。製造業分野におけるオンライン展示会等に対応した販路開拓支援、商業分野における市内商業者へのデジタル化に向けたセミナー等の実施、観光分野におけるインフルエンサーを活用したSNSによる魅力発信等、多様な産業分野においてデジタル化の促進を図っています。

(2) めざす姿

ウィズコロナ・ポストコロナ時代における社会変容を見据えた取組を促進するため、幅広い業種における市内中小企業者のデジタル化の推進や、ICTツールの活用による設備投資など、製品の高付加価値化と業務の効率化を促進します。

また、デジタル化の取組を通じて、市内中小企業者における経営資源の最適化や、幅広い業種における生産性の向上に向けた取組を推進します。

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

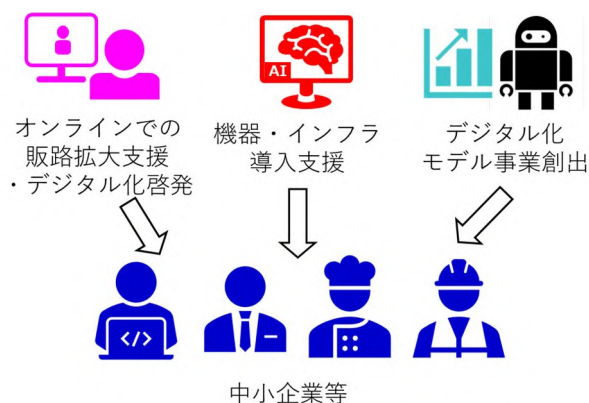
(3) 事業推進における現状と課題

- 新型コロナウイルス感染症の影響や多様なイノベーションによるデジタル技術の高度化により、社会のデジタル化に向けた取組は加速化しています。市内事業者のデジタル化の取組が速やかに進むよう、普及・啓発の強化が必要です。
- 製造工程や在庫管理へデジタル技術の導入が進む製造業分野、EC（電子商取引）サイトの普及やコロナ禍におけるキャッシュレス決済へのニーズが高まる商業分野など、デジタル化の取組は業種・業界によって取り入れる技術や手法、進捗に違いがあります。それぞれの特徴を踏まえた多様な支援策が求められます。

(4) 事業の方向性

- 非接触型決済の普及など、「新しい生活様式」が市民生活においても一般化しつつあることから、商業者や商店街のデジタル化を始めとして、様々な産業においてデジタル化推進の必要性や具体的な取組方法等の啓発を実施します。

- ECの活用による新規販路の開拓やオンライン展示会への出展など、デジタル化の進展により新たに創出されたビジネスチャンスに対応した支援に取り組みます。
- デジタル技術を活用した新製品開発、新たなサービスの創出や革新的な生産性向上の取組など、先進的なモデル事業を創出し、市内事業者への普及促進を図ります。



(5) 成果指標 (KPI)

成果指標(KPI)	現状	目標
	令和2(2020)年度	令和7(2025)年度
①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

(6) 計画期間における主な取組

- デジタル化の必要性に関する啓発事業や、デジタル化の基礎的な部分に関する講習会
- 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

3 官民データ連携（オープンデータ等）の推進

(1) これまでの主な取組状況

- 「オープンデータ」の取組を推進していくため、平成26(2014)年10月にオープンデータの推進に向けた基本的な考え方や取組の方向性等について示した「川崎市オープンデータの推進に関するガイドライン」を取りまとめました。
- 平成30(2018)年2月には、人口統計や防災・消防、工業統計などの様々な分野の情報について、加工しやすい形式で提供するオープンデータのカタログページを、本市公式ホームページ内に開設し、令和3(2021)年3月末現在、人口統計や避難所一覧など、256件のデータセット（処理しやすいデータのまとまり）、6,022件のデータファイルを公開しています。
- 平成30(2018)年度には、民間企業と連携しながら、区役所等の窓口混雑情報をリアルタイムな形でオープンデータ化し、WebAPIで提供することで一部の民間サイトで活用されています。また、令和元年(2019)年10月には、かわさきイベントアプリの情報もWebAPIによりオープンデータとして公開し、民間サイト等で活用されているほか、本市が令和3(2021)年3月にサービス提供を開始したAIチャットボットシステムにおいて、オープンデータ化した区役所等の窓口混雑情報やイベント情報を活用し、チャット上で表示できるようにしています。こうしたWebAPIを活用したオープンデータ化の取組が評価され、政府CIOポータルのオープンデータ100にも登録されました。
- 国がオープンデータとして公開を推奨する「推奨データセット」にも掲げられている、子育て施設一覧等についてもオープンデータ化を図るなど、ニーズが高い情報の提供を行っています。

(2) めざす姿

公共データを二次利用可能な形で原則公開し、活用してもらうことで、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にする。

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

(3) 事業推進における現状と課題

- データ利活用の役割が急速に増大しているなかで、国が定めるオープンデータ基本指針に基づき、機械判読性を意識しながら、利用者ニーズが高い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。
- オープンデータ・バイ・デザインの考え方に基づく情報システムの設計や整備を含めたオープンデータ及び行政内部でのデータ活用を推進することが必要です。
- 本市においても、外部に対して公共データをオープンにするだけでなく、事業推進において、官民データを活用する視点を持つ必要があります。

(4) 事業の方向性

- オープンデータ化の推進に向けて、引き続き、国がオープンデータ化を推奨する「推奨データセット」等も参考にしながら、庁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を公開していきます。
- 今後の自治体情報システムの標準化・共通化に合わせて、オープンデータ・バイ・デザインの考え方を広めていくため、本市職員のオープンデータに関する知識と理解を深めていくとともに、積極的に官民データの活用を推進し、市民サービスの向上や業務の高度化・効率化を図っていきます。



(5) 成果指標 (KPI)

成果指標(KPI)	現状 令和2(2020)年度	目標 令和7(2025)年度
①オープンデータのデータセット数	256 件	500 件
②オープンデータの月平均ダウンロード数	5,810 件	7,000 件

(6) 計画期間における具体的な取組

- 庁内データのオープン化に向けた取組の推進
- 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
- 民間サービスでの利活用に向けた連携・協働の取組の推進
- 職員のオープンデータに関する理解の促進に向けた研修等の実施や事業推進に向けた官民データ活用の検討

第6章 DX 人材の育成

本市では、階層別研修や OJT 等による内部共通システムの操作や情報セキュリティ対策を中心とした全庁的な人材育成と、情報管理部門を中心とした、システム運用等の高度なスキルを有する専門人材の育成に取り組んできました。

本プランに基づき、DX を推進していく上では、情報管理部門等における専門人材の育成・活用を一層推進するとともに、全ての職員のデジタルリテラシーの底上げを図り、デジタル技術等を業務レベルで活用し、業務改革を推進していく必要があります。

そのため、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、次のような取組を中心に、効果的な手法により人材育成を推進していきます。

- ・各階層別研修や OJT 等を通じて全庁的な職員のデジタルリテラシーを向上させる取組
- ・外部の専門的知見の活用により、職員がデジタル技術を活用して実践する業務改革・改善活動を支援する取組
- ・職員のデジタルリテラシーの段階に応じた、スキルアップ機会の提供
- ・情報管理部門等の職員の専門性向上に向けた、キャリアパスの検討や研修・OJT の強化、外部との人事交流等
- ・既に実施している CIO 補佐業務における外部人材の活用（外部委託）のほか、データ活用等の新たな専門性が求められる分野への外部人材の登用の検討

巻末資料 用語解説

五十音順

■ アクセスポイント

無線 LAN において、PC やスマートフォン・タブレット端末等からの電波を受信してネットワークにつながアンテナ及び通信機器をいう。

■ 移動通信

無線電波を利用し、通信をしている端末が移動することができる通信形態。

■ インフラ

情報システムや通信ネットワークを動かすための、基盤となる機器やソフトウェア・通信回線のこと。

■ ウェブアクセシビリティ

ホームページを利用する全ての人が、心身の機能や利用する環境に関係なく、ホームページで提供されている情報やサービスを利用できること。

■ ウェブアクセシビリティに関する団体全体としての取組ポイント数

総務省「みんなの公共サイト運用ガイドライン」における「ウェブアクセシビリティ取組確認・評価表」を用いて評価した点数。

■ エンドトゥエンド

End to End。通信を行う経路全体。

■ オープン化

「システムのオープン化」は、独自の規格で稼働しているホストコンピュータから、業界の標準規格(Windows や Linux)で稼働しているコンピュータへ移行すること。「データのオープン化」とは、庁内にあるデータをオープンデータにすること。

■ 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。

■ オープンデータ・バイ・デザイン

公共データにつきオープンデータを前提として情報システムや業務プロセス全体の企画、整備及び運用を行う考え方。

■ オープンデータ 100

オープンデータの取組を検討する地域の参考となるよう、様々な事業者や地方公共団体等によるオープンデータの利活用事例を選定する取組。

■ 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。

■ オンライン会議

ネットワークを通じて遠隔拠点の人と映像・音声のやりとりや資料の共有を行うこと。「Web会議」ともいう。

■ オンライン手続

ネットワークを通じて離れた場所から手続きを行うこと。

■ 神奈川情報セキュリティクラウド

各市町村等が個別に行っていたインターネット閲覧やメールの送受信を行う接続口を、神奈川県に集約することにより、より高度なセキュリティ対策の実施や、情報セキュリティ対応レベルの標準化を実現するとともに、市町村等のセキュリティレベルの確保・向上を図ることを目的とした神奈川の情報セキュリティクラウド。

■ ガバメントクラウド(Gov-Cloud)

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できるよう、検討が進んでいる。

■ 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。

■ 川崎市情報化基本計画

川崎市情報化施策の推進に関する規則（平成 19 年 3 月 30 日規則第 12 号）第 1 条及び第 2 条第 2 号に掲げる社会環境、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推進することを目的として策定される計画。

■ 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たもの。この方針に基づき、中長期的な視点で情報環境の整備が行われるよう、システムの再編・再構築を進めて行く。

■ 川崎市総合計画

川崎のめざす都市像やまちづくりの基本目標を定め、市政運営の礎となる計画。本市がめざす都市像やまちづくりの基本目標を定めた「基本構想」と、基本構想に定める 5 つの基本政策を体系的に推進するために、平成 28(2016)年度からの概ね 10 年間を対象として政策の方向性を明らかにする「基本計画」。これらのビジョン・方向性に基づき、中期の具体的な取組や目標を定める「実施計画」で構成されている。

■ 川崎市総合計画 第3期実施計画

川崎市総合計画に基づき、令和4(2022)年度から令和7(2025)年度までの4年間を計画期間とする実施計画。

■ 川崎市働き方・仕事の進め方改革推進プログラム

川崎市職員の働き方に関する現状と課題を踏まえ、「1 職員の働く環境の整備と意識改革」、「2 多様な働き方の推進」に取り組むために策定されたもの。取組にあたっては、「制度・運用（ルール）」、「ICT・設備（ツール）」、「業務・組織運営（マネジメント）」、「意識・風土（マインド）」といった視点から総合的な取組を推進し、できない理由を考えるのではなく、できる方法を考えるという姿勢で、早期に実現できるものから着手していく。

■ 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、行政手続き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律。平成28(2016)年12月に施行された。

■ 基幹系情報システム

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。

■ 行財政改革第3期プログラム

効率的・効果的かつ安定的な行財政運営の下、「川崎市総合計画」に掲げる政策・施策を着実に推進し、新型コロナウイルス感染症等を契機とする新たな課題にも的確に対応するため、中長期的な社会経済状況の変化等を踏まえながら、財源・人的資源等の必要な経営資源の着実な確保等を進めることで、将来にわたり持続可能な行財政基盤を構築するとともに、質の高い市民サービスを安定的に提供することで、市民満足度の一層の向上を図ることができるよう、令和4(2022)年度から令和7(2025)年度までの4年間を計画期間とするプログラム。

■ 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。

■ 業務継続性

震災などの大規模災害発生時において、重要なサービスを、長期間の中断無く継続的に提供できる能力。

■ 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新しいコンピュータ・ネットワークの利用形態。

■ クラウド・バイ・デフォルト

情報システムにおいて、クラウドサービスの利用を第一候補として、その検討を行うこと。

■ グループウェア

組織内のメンバー間で円滑かつ効率的な情報共有や連絡を行うソフトウェア。電子メール機能や掲示板機能、スケジュール管理機能などがあるものが多い。

■ コールセンター

市民への電話応対を専門に行う事業所のこと。

■ 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。

■ 公的個人認証

オンラインで（＝インターネットを通じて）申請や届出といった行政手続などやインターネットサイトにログインを行う際に、他人による「なりすまし」やデータの改ざんを防ぐために用いられる本人確認の手段。

■ 高度情報通信ネットワーク社会形成基本法(IT 基本法)

平成 13(2001)年に施行された、高度情報通信ネットワーク社会の形成に関する基本理念や基本方針、国・地方公共団体が取り組むべき事項について定めた法律。令和 3 (2021)年に廃止された。

■ 固定系通信

有線のケーブルを用いて行う通信。

■ コミュニケーションツール

組織内での円滑な情報連絡・情報共有を目的として使用されるソフトウェア。組織内で使用される SNS、掲示板、チャット、メール、ファイル共有、通話などの機能を備えていることが多い。

■ コンテンツ

通信、放送、紙などの媒体を介して提供される、教養や娯楽などを目的とした情報の内容のこと。

■ サテライトオフィス

企業または団体の本拠から離れた所に設置されたオフィスのこと。

■ 三層の対策

自治体のネットワークを、マイナンバーを取り扱うマイナンバー利用事務系、財務会計等 LGWAN を活用する LGWAN 接続系、高度なセキュリティ対策を講じた自治体情報セキュリティクラウドを通じてインターネットに接続するインターネット接続系、の3つに分離する「三層の構え」によって実現される情報セキュリティ対策のこと。

■ 3密(密閉・密集・密接)

新型コロナウイルス感染症の集団発生を防止するために避けるべき条件。換気の悪い「密閉空間」、多数が集まる「密集場所」、間近で会話や発声をする「密接場面」。

■ 自治体情報システム強靱性向上モデル

総務省から示された自治体情報セキュリティ強化策で、以下の対策をとること。

- ・マイナンバー利用事務系（既存住基、税、社会保障など）においては、原則として、他の領域との通信をできないようにした上で、端末からの情報持ち出し不可設定や端末への二要素認証の導入等を図ることにより、住民（個人）情報の流出を徹底して防ぐこと。

- ・マイナンバーによる情報連携に活用される LGWAN 環境のセキュリティ確保に資するため、財務会計など LGWAN を活用する業務用システムと、Web 閲覧やインターネットメールなどのシステムとの通信経路を分割すること。なお、両システム間で通信する場合には、ウイルスの感染のない無害化通信を図ること（LGWAN 接続系とインターネット接続系の分割）。

■ 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。

■ 推奨データセット

地方公共団体によるオープンデータの公開とその利活用を促進するため、オープンデータに取り組み始める地方公共団体の参考となるよう公開することが推奨されるデータセット及びフォーマット標準例を取りまとめたもの。

■ 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。大きな画面でパソコン向けの Web サイトや動画を閲覧できたり、アプリケーションを追加することによって機能を自由に追加したりすることができる。また、タッチパネルを使い、画面の拡大やスクロールなど直感的な操作が可能。

■ 成果指標(KPI)

政策目標の実現に向けて定めた具体的な目標であると同時に、政策・施策の成果を把握するための指標。

■ 世界最先端デジタル国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画

政府の IT 戦略であり、全ての国民がデジタル技術とデータ利活用の恩恵を享受するとともに、安全で安心な暮らしや豊かさを実感できるデジタル社会の実現に向けた、政府全体のデジタル政策を取りまとめたもの。

■ 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一つで、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一つで、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。

■ 庁内共通システム基盤

7 庁内の部門ごとに管理している小規模システムについて、機器費用及び運用負荷を削減することを目的として、庁内にある情報システムのハードウェアや、共通で利用しているソフトウェアなどを集約したもの。

■ 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

「アナログ」（連続的な値）を「デジタル」（0 か 1 かの離散的な値）に変えること。ひいては、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・ガバメント実行計画

官民データ活用推進基本法及び「デジタル・ガバメント推進方針」に示された方向性を具体化し、実行することによって、安心、安全かつ公平、公正で豊かな社会を実現するための計画。

■ デジタル技術

デジタルデータを加工・利用・交換する技術。

■ デジタルサービス

デジタルデータやデジタル技術を利用して提供される、動画配信・ショッピングなどのサービス。

■ デジタル自治体行政

行政手続きや行政サービスを、デジタル技術を利用して行うこと。

■ 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

令和 3 (2021) 年 9 月に施行された、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改革の基本方針

令和 2 (2020) 年 12 月に策定され、デジタル社会の未来像、IT 基本法の見直しの考え方、デジタル庁設置の考え方などについて、政府としての方針を示すもの。

■ デジタル庁

令和3(2021)年9月に設立された、デジタル社会の形成に関する施策を迅速かつ重点的に推進するため、デジタル社会の形成に関する内閣の事務を内閣官房と共に助けるとともに、デジタル社会の形成に関する行政事務の迅速かつ重点的な遂行を図ることを任務とする政府機関。

■ デジタル手続法

令和元(2019)年12月に施行された、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йд

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。

■ デジタル・トランスフォーメーション(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のこと。

■ テレビ会議システム

通信ネットワークを利用して、遠隔地の相手と動画や音声によるリアルタイムのコミュニケーションを図るシステムのこと。

■ 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。

■ テレワーク端末の利用率

テレワーク用端末の総利用職員数の平日平均値÷テレワーク用パソコン台数×100で計算したもの。

■ 電子申請

現在紙によって行っている申請や届出などの行政手続を、インターネットを利用して自宅や職場のパソコンを使って行えるようにするもの。

■ 動画配信

インターネットや移動通信網などを通じ、パソコンやスマートフォンなどにより動画を視聴できるようにするサービスのこと。

■ 特定個人情報保護評価

マイナンバーを含む情報(特定個人情報)を保有しようとするまたは保有する国の行政機関や地方公共団体等が、個人のプライバシー等の権利利益に与える影響を予測した上で特定個人情報の漏えいその他の事態を発生させるリスクを分析し、そのようなリスクを軽減するための適切な措置を講ずることを宣言するもの。

■ トラヒック

通信回線上で一定時間内に転送されるデータ量のこと。

■ 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。

■ バックヤード

通常市民や来客が立ち入らない、あるいは市民や来客からは見えない場所のこと。

■ 光ファイバ

石英やプラスチックで形成される、情報を伝えるための細い線。光により情報を伝えるため、銅線などよりも伝えられる情報量が多い。

■ ビジネスチャット

業務利用を目的として開発されたコミュニケーションツール。個人向けのチャット機能に、メッセージ検索機能やファイル保存機能などを付加したものが多い。

■ ぴったリサービス

マイナンバーカードのマイキー部分（ICチップの空きスペースと公的個人認証の部分で、国や地方自治体といった公的機関だけでなく、民間でも活用できるもの）を活用して、マイナンバーカードを公共施設や商店街などに係る各種サービスを呼び出す共通の手段とするための共通情報基盤をマイキープラットフォームと呼び、これを利用して行政の効率化や地域経済の活性化につながる具体的道筋を明らかにするもの。

■ 標準化

最適な手順で業務を進めることができるように、業務の流れやルールを決めること。

■ 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。

■ ブロードバンド

ネットワークにおける広帯域幅を表す言葉。大容量のデータを高速に流すことができる ADSL や光回線などのネットワークやそこで提供されるサービスを指すこともある。

■ 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

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。

■ ベンダロックイン

特定のベンダが提供する技術や規格に依拠した製品やサービスを採用したため、他のベンダへ乗り換えることが困難になった状態のこと。

■ ポータルサイト

インターネットに接続した際に最初にアクセスするウェブページ。分野別に情報を整理しリンク先が表示されている。

■ ホストコンピュータ

企業の独自技術によって構成された大型コンピュータ。

■ マイナポータル

マイナンバーに基づく本人情報や行政手続に関する情報等を確認できるほか、子育てサービスの検索や電子申請を可能とする政府が提供するオンラインサービス。

■ 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

住民の皆様からの申請により無料で交付されるプラスチック製のカード。カードのおもて面には御本人の顔写真と氏名、住所、生年月日、性別が記載されており、本人確認のための本人確認書類として利用できる。また、カードの裏面にはマイナンバーが記載されているので、税・社会保障・災害対策の法令で定められた手続きを行う際の番号確認に利用できる。

■ マッチングイベント

本プランの場合、技術を持つ企業と技術を求める企業（ユーザ企業）を引き合わせ、新たなビジネスの創出を狙うイベントのこと。

■ マネジメント体制

DX 推進に向けた施策や事業が円滑に運営されるよう、経営資源の配分や意思決定を行う体制のこと。

■ 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。

■ モバイル端末

小型・軽量で持ち運びが容易な電子機器の端末のこと。携帯電話、スマートフォン、タブレット型端末などを指す。

■ 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。

■ ワークスタイル

仕事のやり方、働き方のこと。

■ ワーク・ライフ・バランス

仕事と生活の調和のこと。

■ 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。

ABC 順

■ AI

Artificial Intelligence 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、あるいは人間が知的と感じる情報処理・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(業務プロセス改革)

Business Process Re-engineering 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。

■ BWA

Broadband Wireless Access の略。無線で高速なデータ通信を行う規格の 1 つ。

■ 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 補佐官

CIO 及び情報システム管理担当者などに対して助言・支援を行う者のこと。

■ EC サイト

EC は Electronic Commerce の略。インターネット上で自社の商品やサービスを販売する Web サイト。

■ 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。

■ FTTH

Fiber To The Home の略。通信事業者の収容局から加入者宅まで光ファイバケーブルを敷設し、超高速インターネットアクセスを可能とするもの。

■ GIGA スクール構想

1 人 1 台端末と、高速大容量の通信ネットワークを一体的に整備することで、特別な支援を必要とする子供を含め、多様な子供たちを誰一人取り残すことなく、公正に個別最適化され、資質・能力が一層確実に育成できる教育環境を実現する構想。

■ ICT

Information & Communications Technology の略。情報通信技術のこと。

■ ICT ガバナンス

組織内で、ICT を導入及び活用するに当たり、目的と戦略を適切に設定し、その効果やリスクを測定・評価して、理想とする IT 活用を実現するためのメカニズムをその組織の中に確立すること。（組織内で ICT の導入、利用をコントロールすること。）

■ 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。

■ IT ガバナンス

組織体・共同体が IT を導入・活用するにあたり、目的と戦略を適切に設定し、その効果やリスクを測定・評価して、理想とする IT 活用を実現するメカニズムをその組織の中に確立すること。

■ LTE

Long Term Evolution の略。移動通信の規格の一つで、3.9G や 4 G がこれに当たる。

■ NPO

Non-Profit Organization または Not-for-Profit Organization の略。様々な社会貢献活動を行い、団体の構成員に対し、収益を分配することを目的としない団体の総称。

■ 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。

■ 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。

■ **SDGs**

Sustainable Development Goals（持続可能な開発目標）の略。2015 年 9 月の国連サミットで採択された「持続可能な開発のための 2030 アジェンダ」にて記載された 2016 年から 2030 年までの国際目標のこと。持続可能な世界を実現するための 17 のゴール・169 のターゲットから構成され、地球上の誰一人として取り残さない（leave no one behind）ことを誓っている。

■ **SNS**

Social Networking Service の略。登録された利用者同士が交流できる Web サイトの会員制サービスのこと。

■ **Society 5.0**

狩猟社会（Society 1.0）、農耕社会（Society 2.0）、工業社会（Society 3.0）、情報社会（Society 4.0）に続く、新たな社会を指すもので、第 5 期科学技術基本計画において我が国が目指すべき未来社会の姿として初めて提唱された。

■ **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 eXperienc 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。

■ **WebAPI**

HTTP など Web の技術を用いて、手順・規約（API：Application Programming Interface）に基づき、異なるプログラミング言語で開発されたアプリケーション間において、データを連携させるもの。

「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)」 について意見を募集します

- 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、デジタル技術とデータを活用して、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ります
- この度、デジタル技術等を活用した市民サービスの向上と、業務改革をより一層推進するため、「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)」を取りまとめましたので、市民の皆様から広く御意見を募集します。

1 意見の募集期間

令和3年11月26日(金) から 12月27日(月) まで

※ 郵送の場合は、令和3年12月27日(月) 消印有効

※ 持参の場合は、令和3年12月27日(月) 17時15分まで

2 資料の閲覧場所

(1) かわさき情報プラザ(市役所第3庁舎2階)

(2) 各区役所市政資料コーナー

(3) 総務企画局デジタル化推進室(市役所第3庁11階)

※このほか、川崎市ホームページ「意見公募」から御覧いただけます。

3 意見の提出方法

御意見は、郵送、ファクシミリ、電子メール(専用フォーム)、持参のいずれかでお寄せください。

※意見書の書式は自由ですが、「御意見」とともに、必ず「題名」、「氏名(団体の場合は名称及び代表者の氏名)」、「住所」、「電話番号」を明記し提出してください。なお、氏名、住所及び電話番号は、意見書の内容を確認させていただく場合があるため記載をお願いするものです。

※電子メールは、川崎市ホームページの「パブリックコメント手続」にアクセスし、ホームページ上の案内に従って専用のフォームを御利用ください。

※電話や来庁による口頭での御意見はお受けできませんので御了承ください。

※お寄せいただいた御意見に対する個別回答はいたしません、市の考え方を市ホームページで公表します。

※いただいた個人情報、川崎市個人情報保護条例に基づき適正に取り扱います。

4 持参・送付先・問合せ先

〒210-8577 川崎市川崎区宮本町1番地

川崎市役所第3庁舎11階

川崎市総務企画局デジタル化推進室

電話：044(200)0318

FAX：044(200)0622