

川崎市DX推進プラン(案)【概要版】

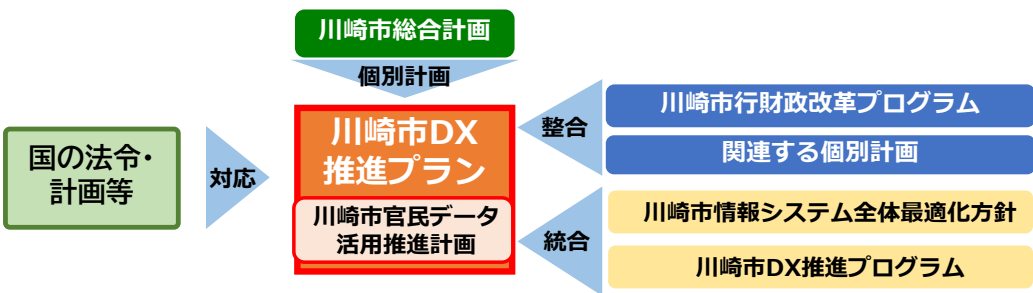
1 目的と位置付け (本編3ページ)

(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、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していくことを明確化
- 本市のDXに関する考え方や方向性を提示

(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個別計画
- 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「市町村官民データ推進計画」として位置付け
- 改定にあたり「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」を統合



(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見直し

2 社会や国の関連動向 (本編4ページ)

(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
- AIをはじめとしたデジタル技術が進歩し、生活への溶け込みが進展
- 高齢者のインターネット利用率が上昇(令和2(2020)年度⇒令和5(2023)年度)
70歳以上 : 59.6% ⇒ 67.0%
80歳以上 : 25.6% ⇒ 36.4% (「情報通信白書(総務省)」より)

(2)国の動向

- 「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

3 本市のこれまでの主な取組 (本編6～7ページ)

(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	令和5(2023)年4月に原則オンライン化を実施 ⇒更なる利用促進や、申請受付処理事務の効率化が必要
窓口のデジタル化	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 ⇒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
標準化・共通化への対応	全国的なベンダーのリソース不足により、令和7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 ⇒システム標準化の着実な実施が必要
ワークスタイル変革	新本庁舎整備に併せた環境整備やペーパーレスを推進 ⇒引き続き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
AI・RPAの利用促進、BPRの徹底	RPAの導入を推進するとともに、生成AIの活用に着手 ⇒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
デジタルデバйд対策	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 ⇒地域人材を活用したデバйд対策の更なる取組が必要
官民データ連携の推進	統計データや地図情報などのオープンデータを推進 ⇒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
DX人材育成	デジタルリテラシーの向上等に向けて、研修等による人材育成を実施 ⇒DXの更なる推進に向けた人材育成の取組が必要

(2)その他の取組状況

取組項目	状況
アナログ規制見直し	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 ⇒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

川崎市DX推進プラン(案)【概要版】

川崎市DX推進プラン

4 本市のDX推進の方向性（本編8～29ページ）

(1)DX推進に向けて目指す姿

- デジタル技術が日々進歩しながら生活に浸透し、活用が当たり前の社会へと変化している。
- 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る。
- 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る。

◆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

(2)DX推進にあたっての考え方

- 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」を示す。

◆考え方の前提【新設】

◎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。

◎「サービスデザイン思考」(「利用者目線で考える」「サービス全体(エンドツーエンド)で考える等)に基づいてDXを推進する。

- 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を追加で設定する。

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。

④デジタル技術の進歩や普及の動向を注視し、適宜適切なデジタル技術を選択し活用する。【新設】

川崎市DX推進プラン(案)【概要版】

4 本市のDX推進の方向性

(3)取組の方向性

- ・ 前述の「DX推進にあたっての考え方」に基づき、主に以下の取組を推進

①行政サービスにおける市民目線でのDXの徹底（本編12～15ページ）

ア 行政手続等のオンライン化

- ・ 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る。
- ・ オンライン申請率の向上のため、積極的な広報やUI/UXの向上に取り組む。
- ・ 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」に取り組む。
- ・ 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する。

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

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)

イ 窓口の改革・改善

- ・ 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する。
- ・ 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る。
- ・ 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・改善に取り組む。

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

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)

ウ プッシュ型サービスによる市民の利便性向上【新設】

- ・ 全体的な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する。
- ・ 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目指す。

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

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

エ デジタル技術による情報発信

- ・ 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目指す。
- ・ 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等の技術活用の検討を進め、回答精度の向上による市民の利便性の向上を図る。
- ・ 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する。

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

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) ⇒ 100,000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))

川崎市DX推進プラン(案)【概要版】

川崎市DX推進プラン

4 本市のDX推進の方向性 (3)取組の方向性(前項の続き)

②DXによる業務効率化の徹底（本編16～19ページ）

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

- ・ 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」を図る。
- ・ 「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する。
- ・ 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を推進する。

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

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))

イ デジタルツールによる業務効率化

- ・ 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る。
- ・ 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る。

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

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

ウ ワークスタイル変革

- ・ 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する。
- ・ 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する。
- ・ 「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取組を進める。

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

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

エ インフラ整備・管理のDX【新設】

- ・ 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する。
- ・ 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・効率化を進める。

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

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
- ・ 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
- ・ 上下水道施設の運転・維持管理等の高度化・効率化

川崎市DX推進プラン(案)【概要版】

川崎市DX推進プラン

4 本市のDX推進の方向性

(3)取組の方向性(前項の続き)

③データ活用の推進 (本編20～21ページ)

ア 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(EBPM)の普及促進に向けた仕組みづくりに取り組む。
- 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する。
- 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する。

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

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))

イ 官民データ連携

- 市民や企業等による公共データの利活用の促進に向け、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する。
- 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する。

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

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情報セキュリティ対策の徹底 (本編22～23ページ)

ア 庁内ルールの整備や技術的対策

- 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する。
- 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する。
- 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、外部監査を継続実施する。
- 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する。

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

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

イ サイバーレジリエンスの向上【新設】

- 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する。
- 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する。
- 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る。

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

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

川崎市DX推進プラン(案)【概要版】

川崎市DX推進プラン

4 本市のDX推進の方向性

(3)取組の方向性(前項の続き)

⑤システムの最適化 (本編24～25ページ)

ア システムの統一・標準化

- 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る。

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

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

イ システムの利用コストの抑制

- 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る。
- 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う。
- システム共通化やDMP(デジタルマーケットプレイス)等、国が進める施策を踏まえ、コスト効率の高いシステム整備を行う。

- 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う。

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

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

⑥誰もがDXの恩恵を受けることができる環境づくり (本編26ページ)

- 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。
- 地域の人材を育成し、地域デジタル人材等と連携したデジタルデバйд対策の取組を実施する。
- 市民の利便性向上や災害時に利用できるかわさきWi-Fiの運用を行う。
- 産業振興としての施策を通じて、市内中小事業者のDXの取組を支援する。

目指すべきゴール:

全ての市民がDXの恩恵を受けることができる社会

計画期間内の目標

- スマホ講座、相談会などの実施(毎年度)
- 地域のデジタル人材等と連携したデジタルデバйд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 (本編27～29ページ)

- 全庁の職員について、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する。
- 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する。

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

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))

川崎市DX推進プラン(案)【概要版】

5 推進体制（本編30ページ）

- 本市では、社会環境、情報通信技術等の変化に的確に対応し、情報通信技術を有効に活用した施策を総合的かつ計画的に推進することを目的に、市長を本部長とする「川崎市情報化推進本部」を設置し、「情報統括監理者」及び「情報監理者」を置いて、各局における施作を統一的・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。

