

# 和光市DX推進方針

## 2026 ▶ 2030

## 目次



総論

和光市DX推進全体方針策定の背景

和光市DXのビジョン

和光市DX推進全体方針における重点施策

施策ごとの取組事項

# 1 総論

人口減少と超高齢化社会の進展により行政需要が多様化・複雑化する一方、職員数や財源には限りがあり、従来の手法では行政サービスの質と量の両立が困難になっています。また、近年の災害対応や感染症への対応を通じて、非対面かつ迅速で安全な行政手続の必要性が明確になりました。こうした構造的課題に対応するため、デジタル・トランスフォーメーション（DX）を戦略的に推進することが、市民の利便性と満足度を高めるとともに、限られた資源で持続可能な行政運営を実現する鍵となります。

和光市では令和3年度に「誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化」の実現に向けて、DX推進全体方針を策定し、行政手続のオンライン化、コミュニケーションのデジタル化、自治体システムの標準化対応、テレワークとペーパーレス化の推進、業務効率化、デジタル基盤整備などに取り組んできました。今回改定するDX推進方針では、これまでの成果と課題を踏まえ、「市民の利便性向上」と「行政運営の効率化・高度化」を両輪として推進し、デジタル技術を最大限に活用した持続可能な市政運営の実現を目指します。

## 改定のポイント

### 行政手続

拡充

書かない窓口、マイナンバーカードの多目的活用、オンライン申請の拡充など

### 情報システム

拡充

標準準拠システムの安定化、共通SaaSの利活用推進など

### 収納・決済

新規

eL-QRの導入、窓口キャッシュレス決済の導入など

### 先端技術

拡充

生成AI利用の横展開、AI総合案内チャットボットの導入など

### データ活用

新規

EBPM、オープンデータ拡充、GISの整備・活用など

### セキュリティ

拡充

最新技術・運用基準の導入、セキュリティ監査・復旧体制整備など

### 組織・人材

拡充

DX推進体制の整備、人材育成プログラムの構築、キャリアパスの明確化

### 情報発信

拡充

情報発信の多チャネル化、プッシュ型通知の実現、



## デジタル・トランスフォーメーションとは

単なるICT化やデジタル化を超えて、デジタル技術とデータを活用することにより、組織のあり方や業務プロセス、サービス提供の方法を根本から変革し、新たな価値を創出する取組です。自治体DX推進計画では、「ICTの浸透が人々の生活をあらゆる面でより良い方向に変化させること」と定義されています。

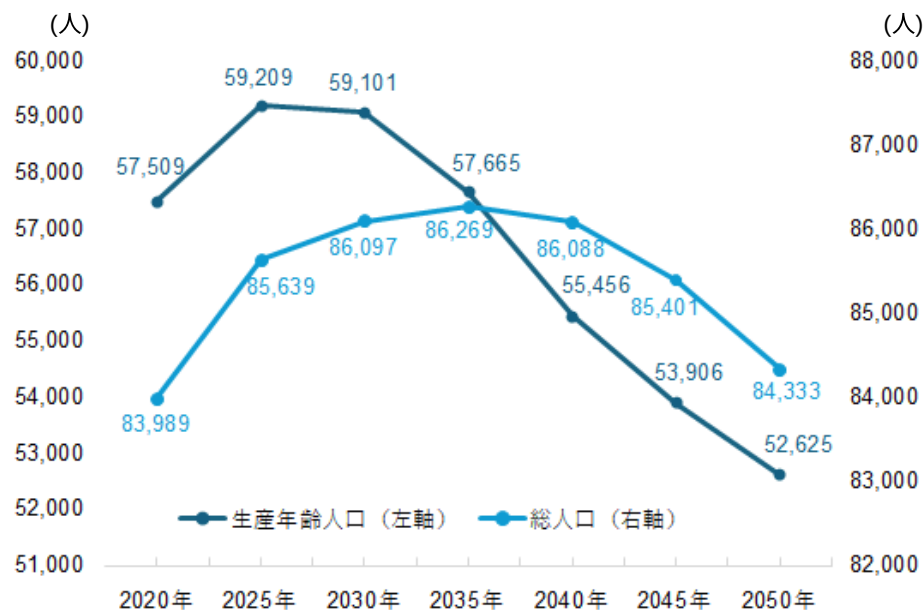
## 2 和光市DX推進方針策定の背景

### 1 「2040年問題」への対応

全国的な人口減少・超高齢社会の一層の進展を受け、総務省「自治体戦略2040構想研究会 第二次報告」は、2040年頃には深刻な労働力制約の下で、地方自治体が従来の半数程度の職員でも行政機能を維持できる体制への転換が必要と示しています。

本市においても、これらの社会情勢と国の政策動向を踏まえ、業務プロセスの抜本的見直し、破壊的技術の実装、システムの標準化・共通化を三位一体で進めることで、高度なデジタル技術を活用した「スマート自治体」への転換を図ります。

和光市の総人口および生産年齢人口（15～64歳）の将来推計



出展：「日本の地域別将来推計人口（令和5（2023）年推計）」より作成

### 2 デジタル社会の実現に向けた国の動向

国では、令和2年12月に閣議決定された「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」において、「人に優しいデジタル化」を基本理念として掲げ、自治体が重点的に取り組むべき事項について定めた、「自治体DX推進計画」を策定しました。

同計画は、国のデジタル社会実現の動向や自治体の実情を踏まえて随時改定されており、令和7年12月の改正では、「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が追加され、計画期間は廃止されました。

#### ▶ 自治体DX推進計画（R7改正）重点取組事項

- ① 自治体フロントヤード改革の推進
- ② 地方公共団体情報システムの標準化
- ③ 「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
- ④ 公金収納におけるeL-QRの活用
- ⑤ マイナンバーカードの取得支援・利用の推進
- ⑥ セキュリティ対策の徹底
- ⑦ 自治体のAIの利用推進
- ⑧ テレワークの推進



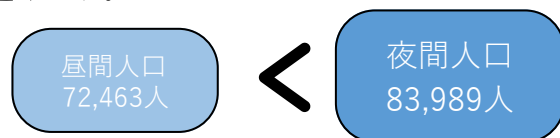
## 2 和光市DX推進方針策定の背景

### 3 和光市の現状・課題

#### (1) 都市特性と市民の生活様式

本市は東京都に隣接し、東武東上線・副都心線・有楽町線の乗り入れにより交通の利便性が極めて高く、多くの市民が首都圏に勤務・通学しています。2020年国勢調査によれば、昼間人口は夜間人口を下回っており、特に勤労世代を中心として日中に市役所等に来庁しての行政手続きを行うことは負担となっています。

人口構成は比較的若く、65歳以上の高齢化率は18.2%（2025年3月）と全国平均を大きく下回っていますが、今後は高齢化が進行する見込みです。



出展：2020年国勢調査

#### (2) 地域コミュニティの状況

転入転出が多く居住期間が短い市民が多いことが特徴で、自治会加入率は約33.2%（2025年4月）と低く、地域コミュニティの希薄化が課題です。

こうした課題に対し、まずは多様な声を拾い、参加のハードルを下げるのが重要です。身近な対話に、SNSなどを活用したデジタル窓口を重ね、時間や場所の制約を超えた参加導線を用意します。若年層や転入者の参加を促しつつ、デジタルに不慣れな人には支援を行い、参加格差を縮小して共助の土台を広げます。

共助力を高めることは、公助の過度な負担を避けることにもつながり、持続可能な地域社会を支える力となります。

#### (3) デジタルデバインドへの対応

若年層を中心にデジタル技術の活用が進む一方で、高齢者など、デジタル技術の進展に対応することが難しい市民も一定数存在します。DXを推進する上では、こうしたデジタルデバインド（情報格差）対策を行うとともに、デジタルと対面の両方のチャンネルを適切に連携・統合した「オムニチャンネル行政サービス」の提供が重要です。

#### (4) 行政運営の効率化とデジタル化の推進

国が目標としていた自治体情報システムの標準化・共通化については、令和7年度末の期限内に完了しました。この成果を基盤として、今後は業務プロセスの継続的な改善と高度化を進め、デジタル技術を活用した行政サービスの質的向上を図ります。

マイナンバーカードの利活用促進や行政手続きのオンライン化の拡充、AIの活用、ペーパーレス化の推進などを通じて職員の業務効率化を図り、創出された時間と人的資源を、より質の高い市民サービスの提供や政策立案に振り向けることで、市民満足度の向上と持続可能な行政運営を実現します。



## 2 和光市DX推進方針策定の背景

### 4 推進体制

和光市では、全庁的なDXの推進と着実な実行を図るため、市長を本部長、部長級職員を本部員とする「和光市デジタルトランスフォーメーション推進本部」を設置しています。この推進本部は、DX推進に関する重要事項の決定や進捗管理を行う最高意思決定機関として機能しています。

また、推進本部の下部組織として、特定の課題や施策に応じた検討部会やワーキングチームを設置しており、全職員が当事者意識を持って組織が一丸となり、DXを推進しています。

### 5 推進方針を策定する目的

デジタル技術の急速な発展と社会環境の変化に対応し、市民サービスの質的向上と持続可能な行政運営を実現するためには、全庁的かつ戦略的なDXの推進が不可欠です。和光市が抱える様々な課題を解決するには、各部署が個別に取り組むだけでなく、組織横断的かつ計画的にDXを推進する必要があります。

同時に都心への交通利便性、若年層の高いデジタル受容性など和光市の強みを生かし、DX推進の効果を高める原動力とします。

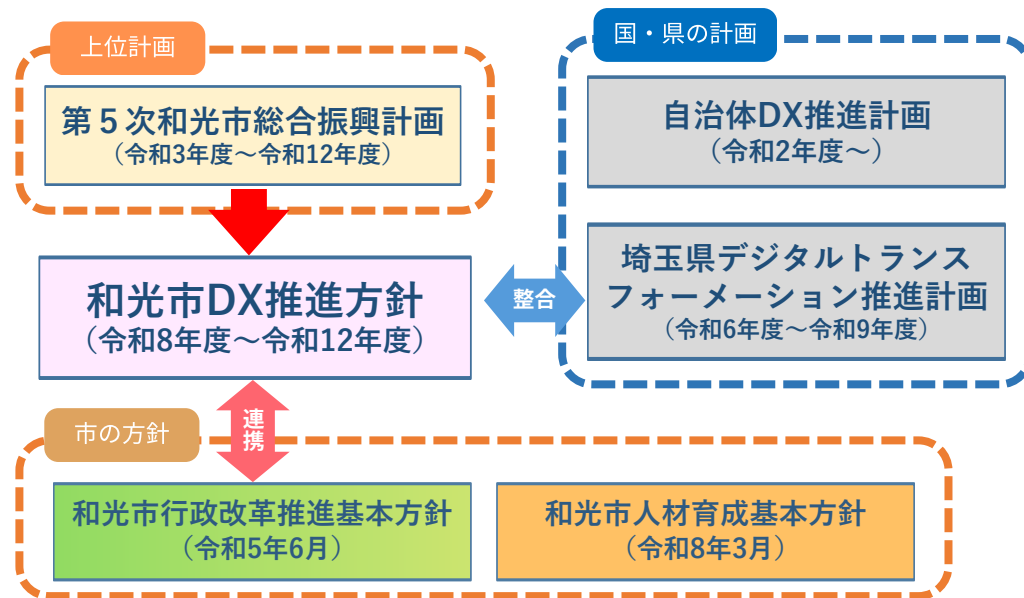
本方針は、和光市におけるDX推進の基本理念と方向性を明確にし、全庁が一丸となって取り組むための共通指針として策定するものです。デジタル技術はあくまで「手段」であり、最終的な目的は「市民・職員のウェルビーイング（Well-being）の向上」です。

### 6 推進方針の位置づけ

本計画は、和光市がめざす将来像と施策の方向性を示す上位計画である「和光市総合振興計画」を基軸とし、その達成に向けた取り組みをDXの観点から後押しするものです。

あわせて、「和光市行政改革推進基本方針」が掲げる「常に見直し、改める着実な行政改革」の理念のもと、「和光市行政改革推進実行計画」との連携により業務効率化と市民サービスの質向上を両立します。また、DX推進の担い手となる職員の育成については、「和光市人材育成基本方針」との連携を図ります。

また、国や県の動向との整合性も重視し、総務省の「自治体DX推進計画」や埼玉県「埼玉県デジタルフォーメーション推進計画」との連携を図ります。



### 3 和光市DXのビジョン

## デジタルでつながる、 誰もが輝ける持続可能なスマートシティへ

和光市では、デジタルトランスフォーメーション（DX）の推進により、テクノロジーを活用した行政サービスの質的向上と地域課題の解決を両立し、市民一人ひとりの多様なニーズに応える「誰一人取り残されない、人に優しいデジタル社会」の実現を目指します。

#### ・市民の利便性を向上させるためのDXの推進



デジタルが得意な市民も、苦手な市民も、それぞれの状況やライフスタイルに合わせて、最適な形で行政サービスを受けられる環境を整備します。行政手続きのオンライン化やAIチャットボットの導入、マイナンバーカードの利活用促進など、市民目線に立ったデジタルサービスを創出し、「いつでも・どこでも・簡単に」行政サービスを利用できる環境を構築します。

#### ・職員の業務効率化を図り、行政サービスの更なる向上に繋げるためのDXの推進



AIなどのデジタル技術を活用して業務プロセスを見直し、職員の業務効率化と働き方改革を推進します。また、データ駆動型行政を実現し、科学的根拠に基づく政策立案（EBPM）を推進することで、限られた資源の最適配分と効果的な地域課題解決を実現します。これにより創出された時間と人的資源を、より質の高い市民サービスの提供や政策立案に振り向けます。

#### ・安全・信頼を支えるデジタル基盤と体制の強化



行政サービスを安定・安全に提供し続けるための「見えない土台」を強化します。自治体情報システムの標準化や共通SaaSの活用、県・近隣自治体との共同利用を通じたシステムの安定化・コスト最適化、強固な情報セキュリティ対策とCSIRT体制の整備、災害やBCPを見据えたテレワーク・ペーパーレス環境の定着、そしてDXを牽引する組織体制とデジタル人材の育成・確保を一体で進めます。これにより、予防・検知・対応・復旧まで統合された信頼性の高いデジタル基盤を構築し、持続的な市民サービスの向上を下支えします。

## 4 和光市DX推進方針における重点施策

和光市DXを推進するための10の重点施策を設定します

### ① フロントヤード改革の推進と マイナンバーカードの利活用促進

- ▶ 書かない窓口の実現
- ▶ オンライン申請の拡充、コンビニ交付等の利用促進
- ▶ マイナンバーカードの利活用促進
- ▶ オンライン窓口予約の対象拡大

### ② 自治体情報システムの 標準化・共通化の推進

- ▶ 標準準拠システムの安定化
- ▶ 国・地方デジタル共通基盤の活用
- ▶ 県、他自治体との共同利用・共同委託

### ③ 公金収納における デジタル基盤整備

- ▶ eL-QRの導入
- ▶ 窓口キャッシュレス決済の導入

### ④ AIなど先端技術の利用推進

- ▶ 生成AI利用の横展開
- ▶ AI総合案内チャットボットの導入

### ⑥ 多様な働き方を実現する デジタル環境の整備

- ▶ テレワークの環境整備
- ▶ ペーパーレス化の推進
- ▶ Web会議・ビジネスチャットツールの活用



### ⑤ データの利活用

- ▶ データ分析に基づく政策立案（EBPM）の推進
- ▶ オープンデータの拡充
- ▶ GISの整備・活用

### ⑦ セキュリティ対策の徹底

- ▶ セキュリティ対策の導入と職員教育
- ▶ 情報セキュリティ監査・復旧体制の整備

### ⑧ DX推進の組織体制整備と デジタル人材確保・育成

- ▶ デジタル・ガバメント推進体制の整備
- ▶ デジタル人材育成プログラムの構築
- ▶ デジタル人材のキャリア明確化・定着促進

### ⑨ デジタル社会に対応した 市民コミュニケーションの強化

- ▶ SNS等を活用した市政情報の発信強化
- ▶ パーソナライズされた行政情報発信の実現
- ▶ 市民参加プロセスのオンライン化推進
- ▶ 公共施設のWi-Fi整備

### ⑩ 業務改善

- ▶ BPRの全庁的推進
- ▶ 定型業務の簡略化・自動化の検討
- ▶ 市民向けアプリを活用した業務改善の検討

オンライン申請・予約の手続き拡大によりフロントヤード改革を推進するとともに、マイナンバーカードによる市民サービス連携を拡充し、市民の利便性を図ります。また、窓口対応業務の削減や入力作業の効率化により職員の業務負担を軽減し、より質の高い市民サービスの提供に注力できる環境を整備します。

## 主な施策

### ・書かない窓口の実現



R8 検討

R9 検討

R10 実施

マイナンバーカード等を活用したシステムにより、住民窓口での申請記入を不要とする「書かない窓口」を実施する。窓口支援システムを導入し、申請内容の自動チェックや関連手続きの案内を行うことで、手続きの正確性向上と処理時間の短縮を実現する。

【主な取組内容】書かない窓口の導入

### ・オンライン申請の拡充、コンビニ交付等の利用促進



R8 対象手続き拡大

オンライン申請の拡充やコンビニ交付等の利用促進により、市役所に訪れる必要を減らす「行かない窓口」を推進する。マイナポータルや電子申請システム、LINEを活用したオンライン申請の対象手続きを拡充する。

【主な取組内容】オンライン申請の対象手続き拡大、電子申請システムLINE連携、キオスク端末設置

### ・マイナンバーカードの利活用促進



R8 検討

R9 実施

マイナンバーカードの円滑な更新対応支援に加え、公共施設予約などの市民サービス連携を拡充する。また、自治体・医療機関等をつなぐ情報連携システム（PMH）については、医療機関との連携強化に向けて、導入の可能性を検討する。

【主な取組内容】マイナンバーカードの更新対応、PMHなどのマイナンバー利活用の検討

### ・オンライン窓口予約の対象拡大



R8 対象手続き拡大

オンライン窓口予約の対象を拡大し、24時間の予約・変更を可能とすることで、「並ばない・待たない窓口」を推進する。事前質問票や必要書類の事前案内により当日の不備を削減し、電話対応の縮減による業務効率化を図る。

【主な取組内容】LINEを活用したオンライン窓口予約の対象拡大

国が推進する基幹系業務の標準化に対応するとともに、その他の負担が多い業務などについて共通SaaSの利活用を推進し、自治体間連携を通じて、システム運用の安定化・効率化とコスト削減を実現する。

## 主な施策

### ・標準準拠システムの安定化

R8 実施

国が示した基幹系20業務の標準準拠システムへの移行後について、運用を安定化させ、利用料の適正化を図る。

【主な取組内容】自治体標準システムの安定稼働とコスト削減

### ・国・地方デジタル共通基盤の活用

R8 検討

R9 検討

R10 実施

国の共通基盤の整備・運用に関する基本方針に基づき、共通SaaSの利用を推進し、システム運用に係るコスト削減と利便性向上の実現を図る。

【主な取組内容】窓口DXSaaS等の共通基盤

### ・県、他自治体との共同利用・共同委託

R8 検討

R9 実施

システム導入や運用において、県や近隣自治体との共同利用や共同委託を推進し、効率化とコスト削減を図る。

【主な取組内容】埼玉県共同利用の活用や近隣自治体との共同委託

公金収納のデジタル基盤整備として、地方税統一QRコード（eL-QR）によるオンライン決済及び窓口におけるキャッシュレス決済の導入を進める。多様な決済手段を提供することで市民の納付利便性を向上し、収納事務における現金取扱い・照合作業を削減して業務効率化を図る。

## 主な施策

### ・ eL-QRの導入



R8 検討

R9 実施

ニーズの高い介護保険料、後期高齢者医療保険料を対象に優先的にeL-QRを導入し、将来的には保育所利用料など他の公金収納への拡大を検討する。

【主な取組内容】介護保険料、後期高齢者医療保険料のeL-QRを導入

### ・ 窓口キャッシュレス決済の導入



R8 実施

市役所等の窓口におけるキャッシュレス決済の導入など納付利便性の向上を図る。

【主な取組内容】市役所におけるキャッシュレス決済の導入



最新のAI技術を積極的に活用し、定型業務の省力化に加え、政策立案等の創造的業務を高度化する。具体的には、生成AI等を活用し、定型業務の自動化・省力化するとともに、創造的業務における課題の整理、アイデアの創出、データ分析等への活用を推進する。職員が高付加価値業務に集中できる働き方を後押しするとともに、住民の利便性と満足度を高める行政サービスを継続的に提供する。

## 主な施策

### ・生成AI利用の横展開



R8 実施

庁内データと連携したRAG技術を活用し、高精度な情報検索・回答や文書作成支援など、業務効率化を実現する生成AIツールの全庁展開を図る。文書作成に加え、画像生成やグラフィックレコーディング機能の活用も検討し、視覚的な資料作成の効率化を目指す。また、防災、まちづくり、行政運営など専門分野への展開も視野に入れ、職員研修や専門家による伴走支援を通じてAI活用の定着を推進する。

【主な取組内容】生成AI利用の全庁展開、RAG活用による問い合わせ対応業務の構築

### ・AI総合案内チャットボットの導入



R8 対象手続拡大

市の制度・手続き・施設情報に関する問い合わせに24時間365日対応できる生成AI搭載チャットボットをLINE公式アカウントに導入し、市民の利便性向上と職員の業務効率化を実現する。チャット上から各種手続きへスムーズに誘導することで、電話業務、窓口業務を削減し、より専門的・複雑な業務に職員が注力できる環境を整備する。

【主な取組内容】LINEを活用した生成AIチャットボットの導入



データの利活用を通じて、EBPMで政策効果を可視化し資源配分を最適化し、オープンデータの拡充により防災・交通・福祉の課題解決と民間活用を促進する。また、GIS共通基盤で部局横断連携と業務効率化を図り、将来の公開と職員の活用力向上を実現する。

### 主な施策

#### ・データ分析に基づく政策立案（EBPM）の推進



R8 検討

R9 実施

感覚や経験に頼らず統計データや客観的証拠に基づく政策形成を実践し、限られた行政資源の効果的活用を実現する。また、異なる分野のデータを複合的に掛け合わせることで、単一データでは見えなかった地域課題や市民ニーズを可視化し、部局横断的な高度な政策立案を推進する。データ連携による多角的分析を通じて、より精緻で実効性の高い施策展開を目指す。

【主な取組内容】様々なデータを活用したEBPMの推進

#### ・オープンデータの拡充



R8 対象手続拡大

行政保有データの棚卸しと公開基準の策定を行い、機械判読性に優れた形式での提供を推進する。特に地域課題解決に資する重点分野（防災、交通、福祉等）のデータセットを優先的に整備する。

【主な取組内容】埼玉県オープンデータポータルサイトへの掲載データの拡充

#### ・GISの整備・活用



R8 検討

R9 実施

庁内のGIS資産を棚卸し、利用目的・形式・更新頻度を把握する。各課で個別にGISを契約していることを考慮し、契約更新時に共通基盤要件を盛り込むことなどして、データ連携を推進する。また将来的には、ニーズの高いデータから順次オープン化し、住民や事業者の利便性の向上を図るとともに、職員研修などを通じて庁内での利活用を推進する。

【主な取組内容】GIS資産の棚卸、共通基盤要件の構築

テレワーク環境やペーパーレス化などを通じて、場所や時間に縛られない柔軟な働き方を実現する。職員のワークライフバランス向上と生産性向上を両立させ、災害時の業務継続性を確保しながら、質の高い行政サービスを持続的に提供できる体制を構築する。

## 主な施策

### ・テレワークの環境整備



R8 継続

地方公共団体システム機構による自治体テレワーク推進実証実験事業に参加し、セキュアなリモートアクセス環境と必要な機器を整備する。テレワークの推進を図り、ワークライフバランスの向上と災害時の業務継続性を強化する。また、在宅時でも職場同等の電話業務を実現するため、多機能電話等による転送・代表電話の在宅対応や携帯電話の内線化などを推進する。

【主な取組内容】テレワーク環境の継続、多機能電話等の導入

### ・ペーパーレス化の推進



R8 以降対象事業拡大

導入済みの文書管理システムを基盤として、電子決裁および文書の電子保存を原則とする運用へ移行し、紙文書の発生を抑制するとともに、印刷・保管コストの削減を図る。さらに、紙を前提とした業務プロセスを見直し、電子で一貫して業務が完結する体制の整備を推進する。

【主な取組内容】文書管理システムの運用、議会ペーパーレス会議システムの導入、電子入札共同システム（物品）の導入

### ・Web会議・ビジネスチャットツールの活用



R8 継続

オンライン会議システムやチャットツールの利用に加え、共同編集機能を備えたクラウドサービスなどを活用し、場所を問わないチームワークと迅速な意思決定を実現する。

【主な取組内容】オンライン会議利用促進、ビジネスチャットの利用拡大

最新セキュリティ技術・運用基準に基づく対策を導入するとともに、全職員への継続的な教育で人的リスクを低減する。さらに、定期的な情報セキュリティ監査により実効性を検証し、インシデント発生時の体制整備を進める。予防・検知・対応・復旧の各段階を統合し、安心・安全な行政サービスを継続的に提供する。

## 主な施策

### ・セキュリティ対策の導入と職員教育



R8 継続

最新のセキュリティ技術を導入し、情報資産を様々な脅威から保護する。同時に全職員を対象とした定期的なセキュリティ研修や模擬訓練を実施し、人的要因によるセキュリティリスクを最小化する。特に標的型攻撃メールへの対応や情報漏洩防止策など、日常業務に直結する実践的な教育を重視し、職員の意識向上を図る。

【主な取組内容】最新のセキュリティ対策の導入、全職員のセキュリティ研修の受講

### ・情報セキュリティ監査・復旧体制の整備



R8 継続

定期的なセキュリティ監査と脆弱性診断を実施し、システム環境の安全性を継続的に検証する。また、サイバーセキュリティインシデント発生時に迅速に対応する復旧体制を整備し、被害の最小化と早期復旧を図る。平時からの訓練と有事の対応マニュアルを整備し、組織全体のレジリエンスを高める。

【主な取組内容】公的個人認証サービス等情報セキュリティの監査

DXを全庁的に推進するための組織体制を整備し、持続的なデジタル化推進の基盤を構築する。また、体系的な人材育成プログラムの構築と多様な手法によるデジタル人材確保により、組織全体でDXを推進する。

## 主な施策

### ・デジタル・ガバメント推進体制の整備



R8 検討

R9 実施

DXの推進力を高めるため、組織横断的のデジタル・ガバメント推進体制を整備する。CIO補佐官（最高情報責任者）、CDO（最高デジタル責任者）の設置や各部署のDX推進リーダーの育成・配置を行い、全庁的な推進体制を構築する。実務と連動したデジタル人材育成プログラムを構築し、DXスキルを体系的に会得できるようにする。併せて、専門人材の採用・民間連携・リスクリングを組み合わせ、即戦力と将来人材の両面で確保・定着を図る。

【主な取組内容】CIO補佐官やCDOの設置、DX推進リーダーの配置、デジタル専門人材の活用

### ・デジタル人材育成プログラムの構築



R8 対象事業拡大

職員のデジタルリテラシー向上と専門人材の育成を目的とした体系的な研修プログラムを構築する。階層別・目的別の研修体系を整備し、基礎的なITスキルから高度なデータ分析、AI活用まで、段階的に学べる環境を提供する。eラーニングと集合研修を組み合わせ、業務と両立しやすい学習機会を創出する。

【主な取組内容】パソコンスキル向上ための研修、生成AIの活用講座などの実施

### ・デジタル人材のキャリア明確化・定着促進



R8 検討

R9 実施

デジタル人材のキャリアパスを明確化し、専門性が評価される人事制度を構築することで、人材の定着と能力発揮を促進する。さらに、DX推進に携わる職員が、自らの取組が市民サービスの向上や業務改善に直結していることを実感できる環境を整備し、職員のエンゲージメントを高める。

【主な取組内容】デジタル人材の評価制度の構築

多様なデジタルチャネルを活用した市民とのコミュニケーションを強化し、市政情報の効果的な発信と市民参加の促進を図る。

## 主な施策

### ・ SNS等を活用した市政情報の発信強化



R8 継続

市公式SNSアカウント（LINE、X、Instagram等）の運用体制を強化し、各プラットフォームの特性を活かした効果的な情報発信を行う。また、令和8年5月から開始予定のシティプロモーション特設サイトの運用に伴い、情報発信体制をさらに強化し、わかりやすく親しみやすい市政情報の提供を実現する。

【主な取組内容】公式SNSアカウント、シティプロモーション特設サイトにて情報発信

### ・ パーソナライズされた行政情報発信の実現



R8 検討

R9 実施

市民一人ひとりの属性や関心に合わせた情報発信を可能にするパーソナライズドプッシュ通知システムを導入する。子育て世帯、高齢者、事業者など、ターゲット層に応じた情報を適切なタイミングで届け、必要な情報が必要な人に確実に届く仕組みを構築する。プッシュ型とプル型を組み合わせた効果的な情報発信戦略を展開する。

【主な取組内容】LINEを活用したプッシュ型通知

### ・ 市民参加プロセスのオンライン化推進



R8 拡充

パブリックコメント、意見募集、審議会委員募集等の市民参加手続について、従来のメール・電話・窓口に加え、オンラインによる手続きを拡充する。デジタルチャネルの選択肢を広げることで、時間や場所の制約を軽減し、これまで声をあげにくかった意見を取りこぼさずに拾い上げ、政策形成における多様性・公平性・実効性の向上を図る。

【主な取組内容】公式LINE・電子申請を活用した意見募集

### ・ 公共施設のWi-Fi整備



R9 拡充

市民の利便性向上とデジタルサービス活用促進のため、公共施設へのWi-Fi環境整備を推進する。市民の利用頻度の高い施設を優先に対象施設を拡大し、災害時の利用や避難所としての機能強化も図る。

【主な取組内容】公民館施設内のWi-Fiの整備の拡大

業務プロセスの抜本的な見直しと自動化技術の導入により、行政運営の効率化と市民サービスの質的向上を実現する。

### 主な施策

#### ・BPRの全庁的推進



R8 検討

R9 検討

R10 実施

ありたい姿を明確化し、そこから逆算して必要な業務要件と到達プロセスを定義する。「なぜその業務が必要か」を原点に立ち返って検証し、不要な業務の廃止、重複する業務の統合、到達に最短な業務フローへの再設計等について、業務の全庁的な標準化・効率化の方向性を整理する。

【主な取組内容】BPRの実施に向けた検討

#### ・定型業務の簡略化・自動化の検討



R8 検討

R9 実施

データ入力や書類作成などの定型業務について簡略化・自動化を検討する。職員の業務負担削減に向けて、RPAやAI-OCRなどのツールの導入を検討する。

【主な取組内容】RPA、AI-OCRの導入検討、ノーコードツールの活用

#### ・市民向けアプリを活用した業務改善の検討



R8 検討

R9 実施

民間のモバイルアプリケーションの導入を検討し、紙ベースの申請に伴うデータ入力や電話対応を削減することで、職員の作業時間と市民の手続き時間を短縮する。

【主な取組内容】電子母子健康手帳アプリなどの導入検討

## 用語の解説

#	用 語	解 説
A	AI	Artificial Intelligence（人工知能）の略。人間の知的活動をコンピュータで模倣する技術。予測などを自動で行い、業務効率化や新規事業の創出に活用される。
	AIチャットボット	AI技術を活用した自動会話システム。利用者の質問に24時間自動応答し、問い合わせ対応の効率化や利便性向上を実現するツールのこと。
	AI-OCR	AIを活用した文字認識技術のこと。紙の書類や画像から手書き文字や印刷文字を高精度で読み取り、デジタルデータに自動変換するシステムのこと
B	BCP	Business Continuity Plan（事業継続計画）の略。災害や緊急事態が発生した際に、重要な業務を継続または早期復旧させるための事前対策や行動手順を定めた計画。
	BPR	Business Process Re-engineeringの略。既存の業務フローを根本から改革し、業務の流れを最適化すること。
C	CIO	Chief Information Officer（最高情報責任者）の略。組織の情報システムやデジタル戦略を統括する責任者。IT投資やDX推進の意思決定を行い、全体最適化を図る役職のこと。
	CDO	Chief Digital Officer（最高デジタル責任者）の略。組織のデジタル変革を推進する責任者。DX戦略の立案・実行を統括し、デジタル技術による業務革新や価値創造を主導する役職のこと。
D	DX	Digital Transformation（デジタルトランスフォーメーション）の略。単なるICT化やデジタル化を超えて、デジタル技術とデータを活用することにより、組織のあり方や業務プロセス、サービス提供の方法を根本から変革し、新たな価値を創出する取組のこと。
	DXSaaS	DXを推進するために提供される、SaaS「Software as a Service」のこと。インターネット経由で提供するクラウドサービスのこと。
E	EBPM	Evidence Based Policy Making（証拠に基づく政策立案）の略。統計データや客観的な証拠を活用して政策の効果を検証し、より効果的な施策の企画・実施を行う手法のこと。



#	用 語	解 説
	eL-QR	地方税の納付書に印字される統一規格のQRコードで、スマホ決済やインターネットバンキングなど多様な納付方法に対応している。
	eラーニング	インターネットを活用した学習方法のこと。時間や場所を選ばず、パソコンやスマホで動画や教材を使って学習できる仕組み。
G	GIS	Geographic Information System（地理情報システム）の略。地図上に様々なデータを重ね合わせて表示・分析するシステムのこと。都市計画や防災、施設管理など幅広い行政サービスに活用される。
I	ICT	Information Communication Technology（情報通信技術）の略。コンピュータやインターネットなどの情報技術を活用したコミュニケーション手段の総称で、行政サービスのデジタル化に不可欠な基盤技術である。
	IT	Information Technology（情報技術）の略。コンピュータやソフトウェアなどの技術全般を指す。ICTは通信やネットワークを通じた情報共有を重視する点で、ITより広い概念とされる。
P	PMH	Public Medical Hubの略。自治体と医療機関などをつなぎ、マイナンバーカードを活用して医療費助成、予防接種、母子保健などの情報を連携するデジタル基盤システムのこと。
R	RAG	Retrieval-Augmented Generation（検索拡張生成）の略。AIが回答する際に、最新の文書やデータベースから関連情報を検索して参照することで、より正確で信頼性の高い回答を生成する技術のこと。
	RPA	Robotic Process Automationの略。パソコン上の定型的な事務作業を、ソフトウェアロボットが人に代わって自動実行する技術のこと。
S	SaaS	Software as a Service（サービスとしてのソフトウェア）の略。インターネット経由でソフトウェアを利用するクラウドサービスの一形態。自前でシステムを構築せず、必要な機能を月額料金などで利用でき、導入・運用コストの削減や最新機能の自動適用が可能になる。
い	インシデント	実際に事故などが発生したものの、重大な被害には至らなかった出来事。



#	用 語	解 説
	インフォグラフィックス	情報やデータを視覚的に分かりやすく表現する手法。文字だけでは理解しにくい統計データや複雑な情報を、図表、イラスト、アイコンなどを使って直感的に伝える。広報資料や政策説明、データ公開などで活用され、市民への情報発信力を高める効果がある。
う	ウェルビーイング	身体的・精神的・社会的に満たされた、良い状態にあることを指す。
え	エンゲージメント	理念や目標に共感し、やりがいや働きがいを感じながら主体的に業務に取り組む状態のこと。
お	オムニチャネル	リアルからオンラインまであらゆるチャネルを相互に融合し、両者のチャネルを境目なく運用すること。
	オープンデータ	官民データのうち、誰もがインターネット等を通じて容易かつ無償で利用できるように、公開されたデータを指す。
き	共通SaaS	複数の自治体が共同で利用するクラウド型の業務システム。国や都道府県が調達・運用する標準化されたシステムを複数自治体で共有することで、導入・運用コストの削減と業務効率化を実現する仕組みのこと。
く	国・地方デジタル共通基盤	国と地方自治体が共同で利用するデジタルインフラの総称。マイナンバー制度、ガバメントクラウド、データ連携基盤など、行政サービスのデジタル化を支える共通の仕組みを整備し、効率的で利便性の高い行政運営を実現する。
	クラウドサービス	インターネット経由でソフトウェアやデータ保存領域を利用するサービス。自前でサーバーを持たずに、必要な時に必要な分だけITリソースを利用できる。初期投資や運用コストの削減、災害時のデータ保護、システムの柔軟な拡張が可能になる。
こ	コンビニ交付	マイナンバーカードを使って、全国のコンビニエンスストアで住民票や印鑑登録証明書などの証明書を取得できるサービス。市役所の開庁時間外でも、早朝から深夜まで身近な場所で証明書を取得でき、窓口混雑の緩和にもつながる。
さ	サイバーセキュリティ	インターネット上のシステム、ネットワーク、データが不正アクセスやサイバー攻撃から保護されるようにするための対策。

#	用 語	解 説
し	自治体システムの標準化	全国の自治体が使用する基幹業務システムを、国が定めた統一的な仕様に合わせることで、住民記録、税、福祉などの主要20業務について、2025年度までに標準準拠システムへの移行を目指し、自治体間のデータ連携や業務効率化を図る取り組みのこと。
す	スマートシティ	情報通信技術（ICT）やAI、IoTなどの先端技術とデータを活用し、都市や地域の課題を解決しながら、人々の生活の質の向上と持続可能な社会の実現を目指す都市または地域のこと
せ	生成AI	テキスト、画像、音声などを自動的に作成できる人工知能。質問に対する回答文の作成、文書の要約、アイデア出し、翻訳など、創造的な業務を支援する技術。ChatGPTなどが代表例で、業務効率化や新しいサービス創出に活用される。
て	デジタル・ガバメント	情報通信技術（ICT）を活用し、行政サービスをデジタル化することで、市民や企業の利便性向上、行政の効率化・合理化を図り、市民のニーズに合った質の高いサービス提供を目指す、行政のあり方そのものを変革していく取組のこと。
	デジタルデバイド	インターネットやコンピュータを使える人と使えない人との間に生じる格差のこと。
	デジタルチャネル	行政サービスを提供するデジタル上の接点の総称。Webサイト、スマホアプリ、SNS、メール、チャットボット、オンライン窓口など、市民がデジタル技術を通じて行政とつながる様々な手段を指す。複数のチャネルを組み合わせることで、多様な市民ニーズに対応できる。
	テレワーク	情報通信技術（ICT）を活用した、在宅勤務等、場所や時間にとらわれない柔軟な働き方。
の	ノーコードツール	プログラミングの専門知識がなくても、視覚的な操作でアプリケーションやシステムを開発できるツール。ドラッグ&ドロップなどの直感的な操作で業務アプリを作成でき、開発期間の短縮とコスト削減を実現。職員自身が業務に合わせたシステムを柔軟に構築できる。
は	パーソナライズ	個人一人ひとりの属性、行動履歴、興味関心に合わせて最適な情報やサービスを提供する手法・仕組み。
ひ	ビジネスチャット	業務での情報共有やコミュニケーションを円滑にするために特化したチャットツールを指す。

#	用 語	解 説
	標的型攻撃メール	特定の組織や個人を狙って送られる、巧妙に偽装された悪意のあるメール。実在する組織や取引先を装い、添付ファイルやリンクを開かせてウイルス感染や情報漏洩を引き起こす。業務メールを装うため見分けが難しく、職員のセキュリティ意識向上と訓練が重要。
ふ	フロントヤード改革	住民が行政と接する窓口の業務やサービスを、マイナンバーカードの活用やデジタル技術を導入して多様化・充実化させることで、住民の利便性向上と職員の業務効率化を両立させる取組のこと。
	プッシュ型通知	利用者が能動的に情報を取りに行かなくても、システムやアプリから自動的に必要な情報を届ける仕組み。スマートフォンへの通知やメール配信などで、申請期限や災害情報などをタイムリーに伝え、行政サービスの利便性向上を図る。
ま	マイナポータル	マイナンバーカードを利用して、行政手続きのオンライン申請、ご自身の情報の確認、行政機関からの各種お知らせ受信などができる、政府が運営するオンラインサービスのこと。
	マイナンバーカード	マイナンバーが記載された顔写真付のカード。
	窓口キャッシュレス	市役所の窓口での支払いを、現金を使わずに電子決済で行える仕組み。クレジットカード、電子マネー、QRコード決済などに対応することで、利用者の利便性向上と窓口業務の効率化を実現する。
も	モバイルアプリケーション	スマートフォンやタブレットで動作するアプリケーション(アプリ)。行政サービスの申請、施設予約、ごみ収集日の通知、防災情報の配信などを、いつでもどこでも利用できる。アプリストアからダウンロードして使用し、プッシュ通知機能により必要な情報をタイムリーに届けられる。
れ	レジリエンス	困難な状況やストレスに直面した際に、そこから立ち直り、うまく適応できる「回復力」「弾力」のこと。

# 和光市DX推進方針 2026 ▶ 2030

---

2026年（令和8年）3月 改定

和光市 総務部 デジタル推進課

〒351-0192 埼玉県和光市広沢1－5

電話：048-464-1111（代表） E-mail：a0300@city.wako.lg.jp