

# 深谷市デジタル化 推進計画

～いつでも、どこでも、誰でも、デジタルで便利な生活～

---

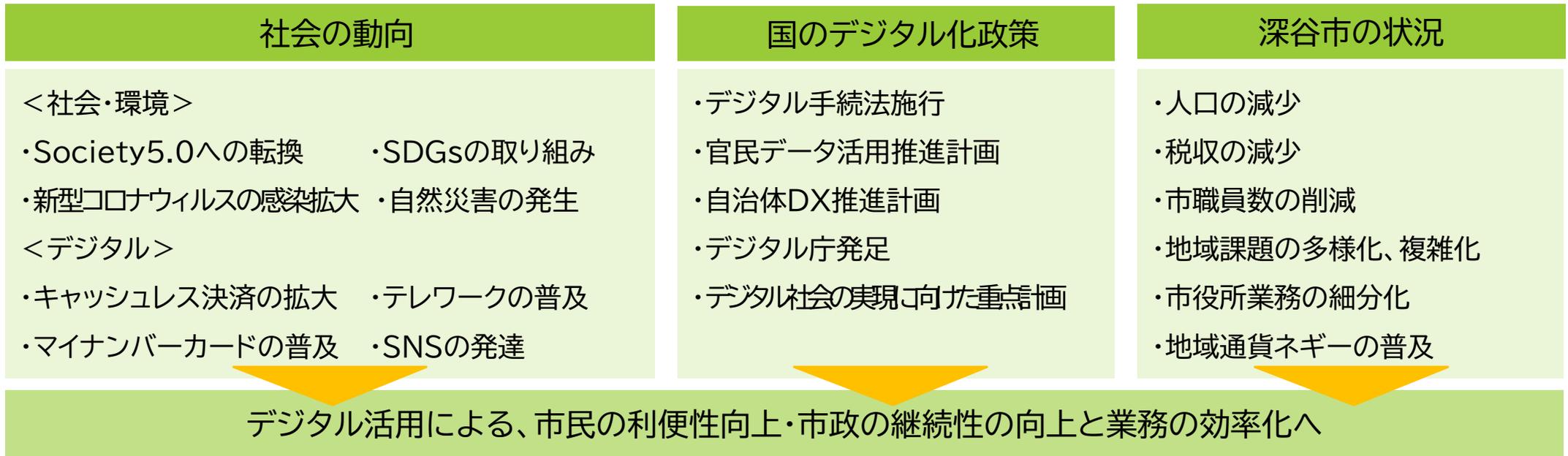
令和4年 3月28日策定

令和6年 1月22日改定

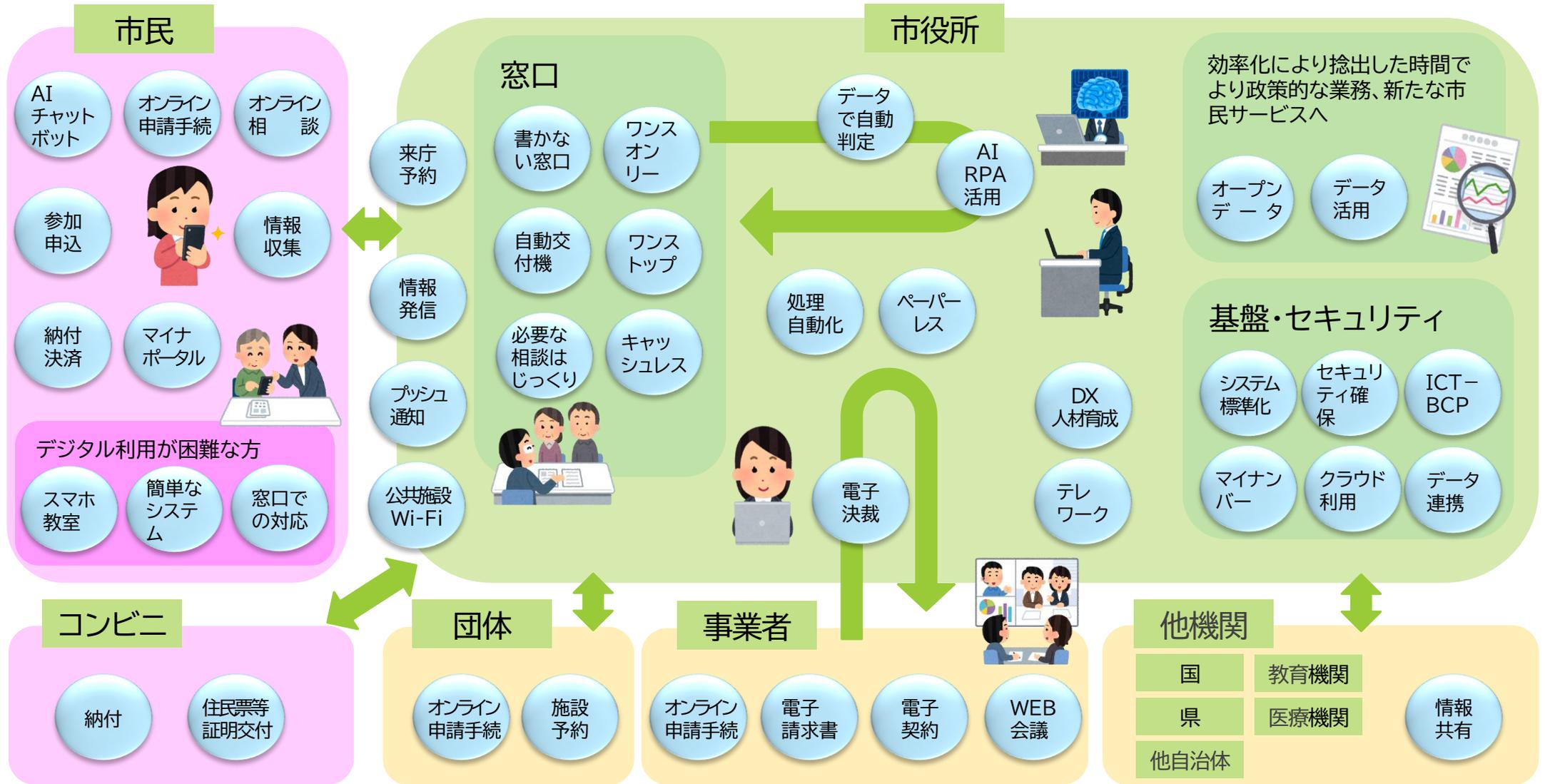
# 計画策定の趣旨

今日、情報通信技術(ICT)は飛躍的に発展し、身近なコミュニケーションツールとしての利用拡大、また、社会、経済、医療、教育などあらゆる分野で活用され、必要不可欠な存在となっています。一方、新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響で、私たちの生活や働き方が大きく変化し、価値観にも劇的な変化が生まれました。また、デジタル化の遅れや非効率な行政対応など、日本社会の様々な課題が浮き彫りになり、社会や自治体に変革が求められています。

今後、社会課題は、さらに深化するものと危惧されますが、新しい技術や各種データを活用したデジタル化の取り組みは、従来の発想にはないサービスの提供や業務の効率化を可能とし、課題解決への糸口を有していると言えます。今こそ行政のデジタル化を進めるチャンスととらえ、深谷市では、国の『自治体DX推進計画』に基づき、「誰一人取り残さない・人に優しいデジタル化」、さらにデジタル三原則を徹底し市民一人ひとりのニーズに合ったサービスの提供や不確定な社会情勢に対応できるサステナブルな市政・スマートな市役所の実現を目指し、本計画を策定・推進していきます。



# スマートな市役所キーワード

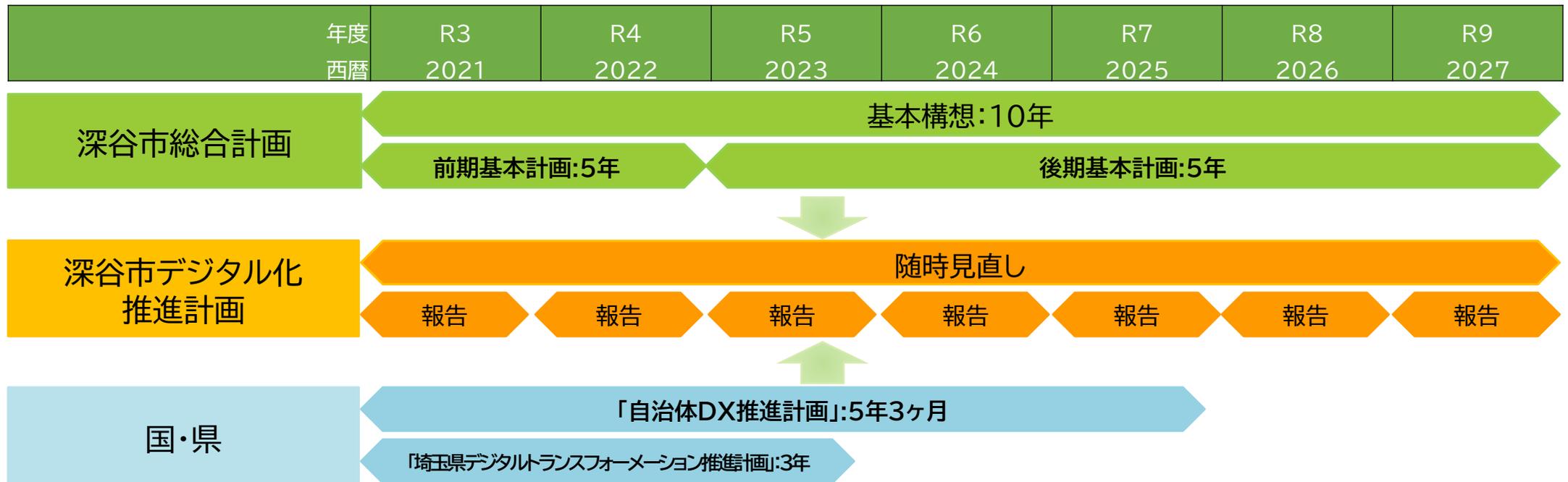


# 計画の位置付け

本計画は、市政運営の基本方針である「深谷市総合計画」を上位計画とし、将来に向けた持続可能なまちづくりを実現するため、国や県の方針を踏まえ、デジタル技術の活用によって、市の課題解決を図ることを目的とします。また、「深谷市情報化基本方針・実施計画」については、本計画に置き換え、かつ官民データ活用推進計画を含むものとして位置づけます。

なお、本市を取り巻く情勢の変化やICTをめぐる技術の進展及び国・県の動向により、常時計画に大きな影響を与える変化が生じる可能性があるため、計画期間は設けず、推進体制を着実に機能させ、柔軟に計画の見直しを行います。

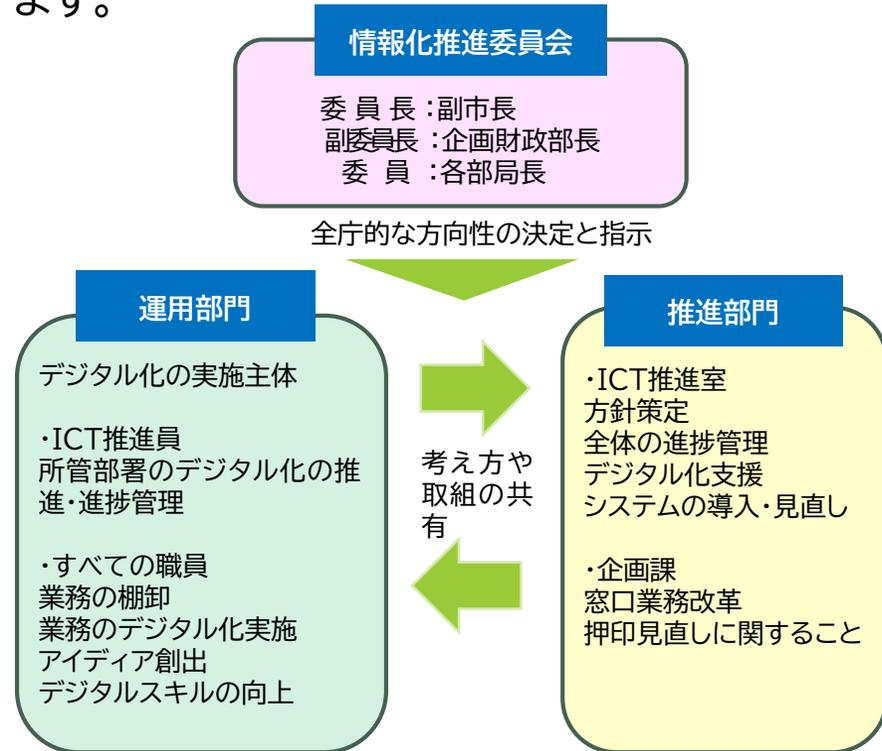
## 位置付け



# 推進体制と推進手法

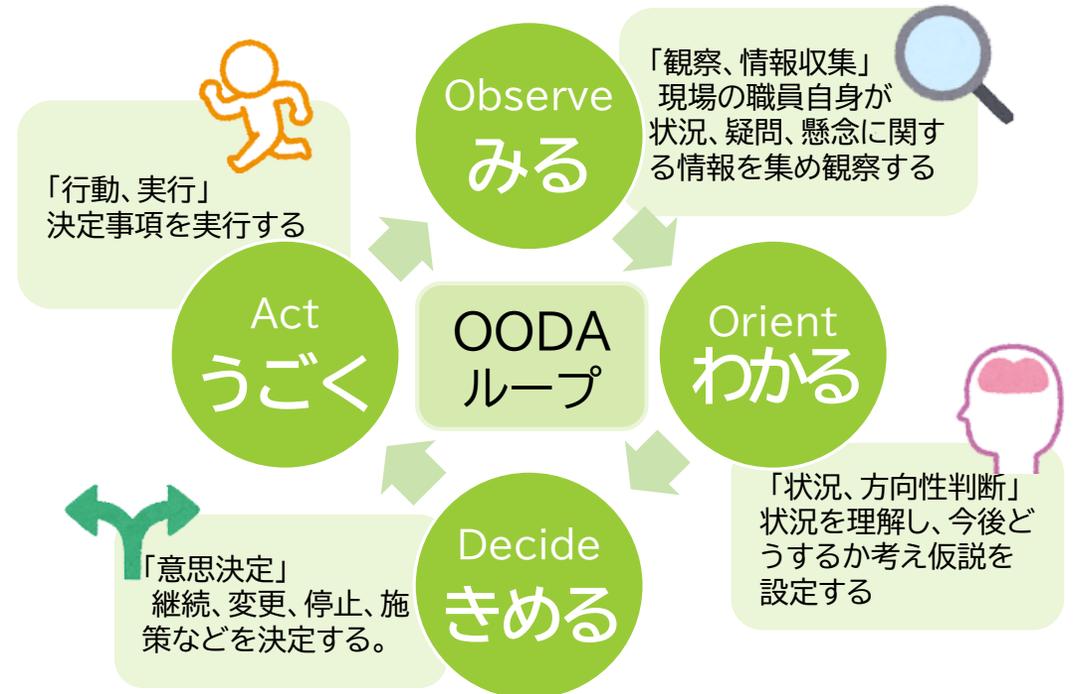
## 推進体制

スピード感を持って効果的に計画を実施していくため、全庁的な取組体制を構築します。職員一人ひとりが、本計画に掲げるデジタル化の実現を意識し、取組を着実に進める必要があります。



## 推進手法

計画自体を常に最新化する一方、運用部門では、変化の状況を観察し、素早く判断し、臨機応変に対応する必要があります。OODA(ウーダ)ループを活用し、以下4つのステップをできるだけ迅速に繰り返します。OODAは業務の現場が起点となっており、絶えず行動を微修正しながら 実行するため、変化にも柔軟に対応でき、施策のスピードアップが図れます。



# 全体構成(2つのテーマと6つの柱で目指す姿を実現する)

目指す姿： デジタル技術の活用による「スマートな市役所」

デジタル三原則(デジタルファースト、ワンスオンリー、コネクテッドワンストップ)の徹底

テーマ1 多様なライフスタイルに対応した  
利便性の高い行政サービスの実現

「市民に来ていただく」という従来の観念に縛られず、スマートフォンなどで、いつでもどこからでもアクセスできる市役所という新たな視点で、市役所へ行かなくてもできる手続やサービスを広げます。多様なライフスタイルに対応した行政サービスを提供し、市民にとって利便性、快適性の高い市役所を目指します。

テーマ2 デジタル技術を活用して  
効率的な行政運営の実現

紙からデジタルベースの手続に切り替え、汎用性の高いツールの利用や、システム間連携を図ることによって、業務を最適化・効率化します。効率化により捻出した時間で、より政策的な業務や新たな市民サービスの創出が可能になります。また、デジタル知識や技術だけでなく、変化に対し柔軟性があり、対応力の高い組織文化を創出できる職員を育成します。

1

行政手続の  
原則オンライン化

2

窓口手続の  
シンプル化

3

デジタルを活用した  
行政サービス

4

業務のデジタル化

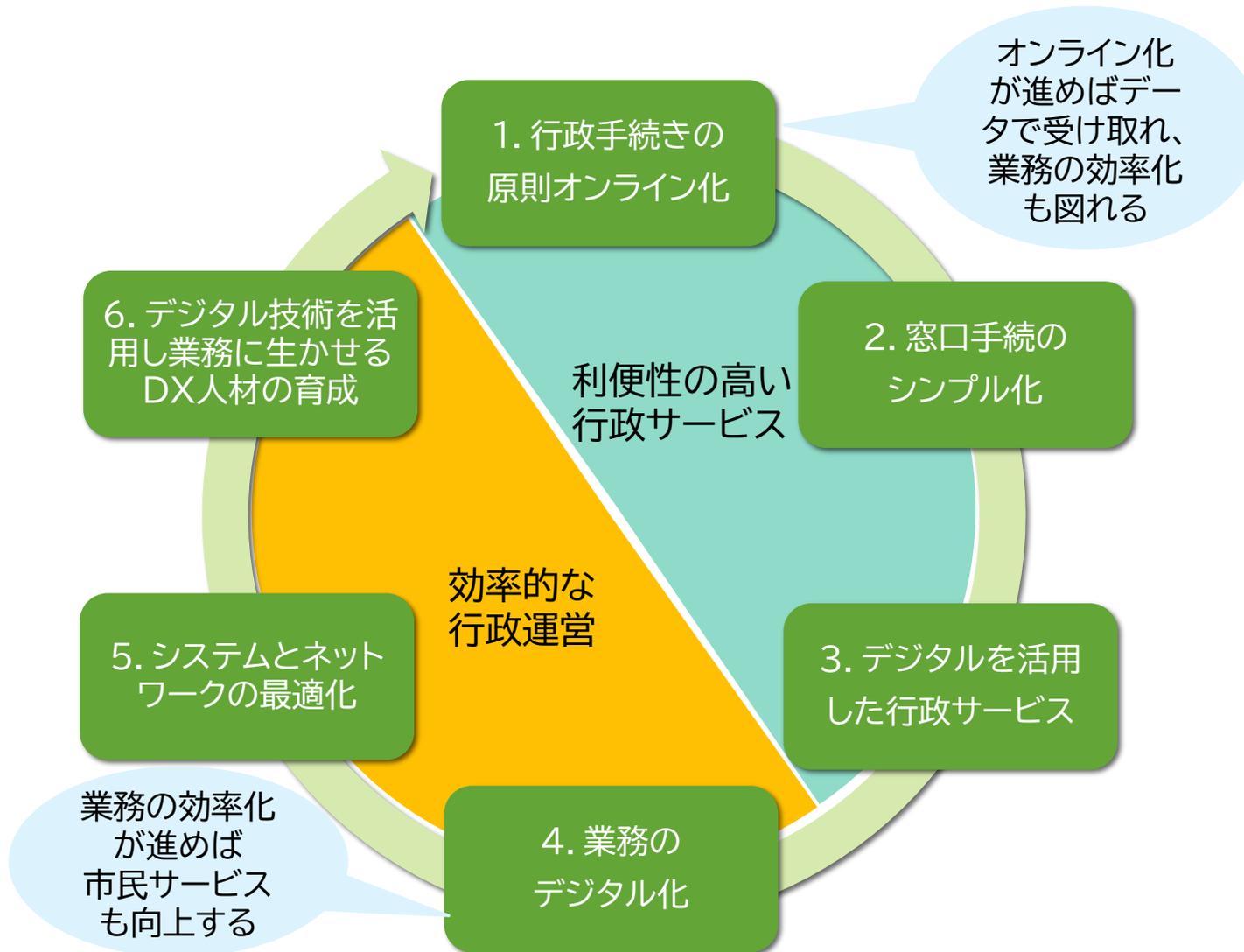
5

システムと  
ネットワークの  
最適化

6

デジタル技術を活用し  
業務に生かせる  
DX人材の育成

# 6つの柱は相互に作用



6つの柱は、目指す姿を実現させるために、デジタル化の課題を様々な切り口から整理し、具体的な施策を展開する際の必須事項です。個々に独立しているのではなく、1を進めるうえで、2から6までの全ての取り組みが必要であるように、6つの柱は相互に作用するものです。

逆を言えば、いずれかの取り組みが進まないと他の5つの柱にも影響を及ぼすこととなります。市では、この6つの柱を総合的に進めてまいります。

# 具体的な取組方針

## 1 行政手続の原則オンライン化

デジタルファーストの徹底

市役所に行かなくても手続が完了する

### これまで

- ・手続や申請のために市役所へ行かなければならない
- ・オンラインで申請できる手続が少ない
- ・オンラインで申請が完結できない(支払いなど)

### スマート化

- ・スマホやパソコンで手続や支払いができる
- ・いつでもどこでも手続ができる
- ・オンラインの申請手続が充実している

### 具体的な施策例

- |                |           |
|----------------|-----------|
| ・オンライン申請、申込、予約 | ・オンライン決済  |
| ・コンビニ交付        | ・リモート窓口   |
| ・マイナンバーカードの普及  | ・押印、署名の廃止 |

### 目的

来庁を原則としたサービス提供のあり方を改め、**オンラインからの手続受付率を上げる**

※具体的な施策は「深谷市における手続のオンライン化方針」に基づきます



デジタル空間に  
もう一つの市役所  
バーチャル市役所

# 具体的な取組方針

## 2 窓口手続のシンプル化

ワンスオンリー・コネクテッドワンストップの徹底

### 「早い」・「簡単」・「非接触」な市役所

#### これまで

- ・窓口で待たされる、どのくらい時間がかかるかわからない
- ・申請書類が複雑でわからない。何度も同じことを書かされる
- ・支払いなど窓口での接触の機会が多い

#### スマート化

- ・事前予約や混雑予測により、待ち時間を軽減
- ・パソコンやタブレットを利用した、データでの申請受付
- ・簡単な手続は素早く、相談や高度な審査を要する手続に注力
- ・キャッシュレスによる非接触での支払い

#### 具体的な施策例

- ・窓口支援システム
- ・キャッシュレス決済
- ・ワンストップサービス
- ・来庁予約
- ・窓口通訳サービス

#### 目的

来庁した際にも、素早く手続を済ませることで、手続による**窓口滞在時間を短くする**



市民ファーストで  
素早く手続完了できる  
リアル市役所

# 具体的な取組方針

## 3 デジタルを活用した行政サービス

デジタルファーストの徹底

「いつでも」・「どこでも」・「誰でも」受けられるサービスが充実

### これまで

- ・相談やイベント参加のために現地へ行かないといけない
- ・自分に必要な情報が見つからない。知らなかった
- ・家に通信環境がない。スマホなどの使い方がわからない

### スマート化

- ・スマホやパソコンを使ってどこでもサービスを受けられる
- ・必要な情報がプッシュ型で届く
- ・誰でもデジタルを利用できる環境が整備されている

### 具体的な施策例

- ・オンライン相談、イベント ・SNS ・パソコン、スマホ講習
- ・アプリの利活用 ・AIチャットボット ・公共Wi-Fiの整備
- ・プッシュ通知 ・デジタル資料、教材 ・地域通貨ネギー

### 目的

スマホやパソコンから受けられるサービスを充実させることで、**各種サービスを受けやすい環境をつくる**



# 具体的な取組方針

## 4 業務のデジタル化

デジタルファーストの徹底

### 最初から最後までデジタルのまま処理を完結

#### これまで

- ・大量の処理を人力により実施している
- ・紙での処理、決裁が基本となっている
- ・対面による会議や打ち合わせ、集合研修が行われている

#### スマート化

- ・処理をデジタルのまま完結できる
- ・定型業務は自動化されている
- ・ICTツールを活用したコミュニケーションが標準となっている

#### 具体的な施策例

- ・紙のデータ化
- ・AI・RPAの活用
- ・電子決裁
- ・オンライン会議
- ・電子契約・電子請求
- ・ペーパーレス化
- ・チャット
- ・データ化された資料の有効活用

#### 目的

ICTを活用し、業務を効率化させることで、限られた職員の力を人にしかできない仕事に集中



効率化された時間で  
新たな  
行政サービスへ  
シフト

# 具体的な取組方針

## 5 システムとネットワークの最適化

### 業務システムをスリム化し、簡単で安全に利用

#### これまで

- ・システムの操作方法が複雑で覚えられない
- ・システムの導入、運用コストが高い
- ・別々のシステムではデータの連携ができない

#### スマート化

- ・利用しやすいシステムが導入されている
- ・クラウド化などにより、運用のコストが削減されている
- ・複数のシステム間の連携が容易になっている
- ・セキュリティが確保され、安全に運用されている

#### 具体的な施策例

- ・システムの標準化
- ・UI/UXに優れたシステムの導入
- ・リモートワーク
- ・共通連携基盤
- ・職員のネットワークやセキュリティ知識の向上

#### 目的

連携しやすく使い易いシステムの利用により、保守管理や利用に係る**負担の軽減**



業務の基盤を改善し  
システム最適化  
を追求

# 具体的な取組方針

## 6 デジタル技術を活用し、業務に生かせるDX人材の育成

### 職員のスキルアップ、意識・組織文化の変革

#### これまで

- ・新しいデジタル技術を習得する余裕がない
- ・システム化を考える時間もなく、手作業のままになってしまう
- ・なかなか、今のやり方を変えることができない

#### スマート化

- ・全職員がデジタル技術を使いこなし、業務改善を図れる
- ・業務や職務に必要な技術を学び、スキルアップが図られている
- ・社会変化に対応し、チャレンジできる組織になっている

#### 具体的な施策例

- ・職員のデジタルリテラシー向上
- ・改革推進のための実践的なスキルやノウハウ共有
- ・外部デジタル人材の登用
- ・EBPM推進

#### 目的

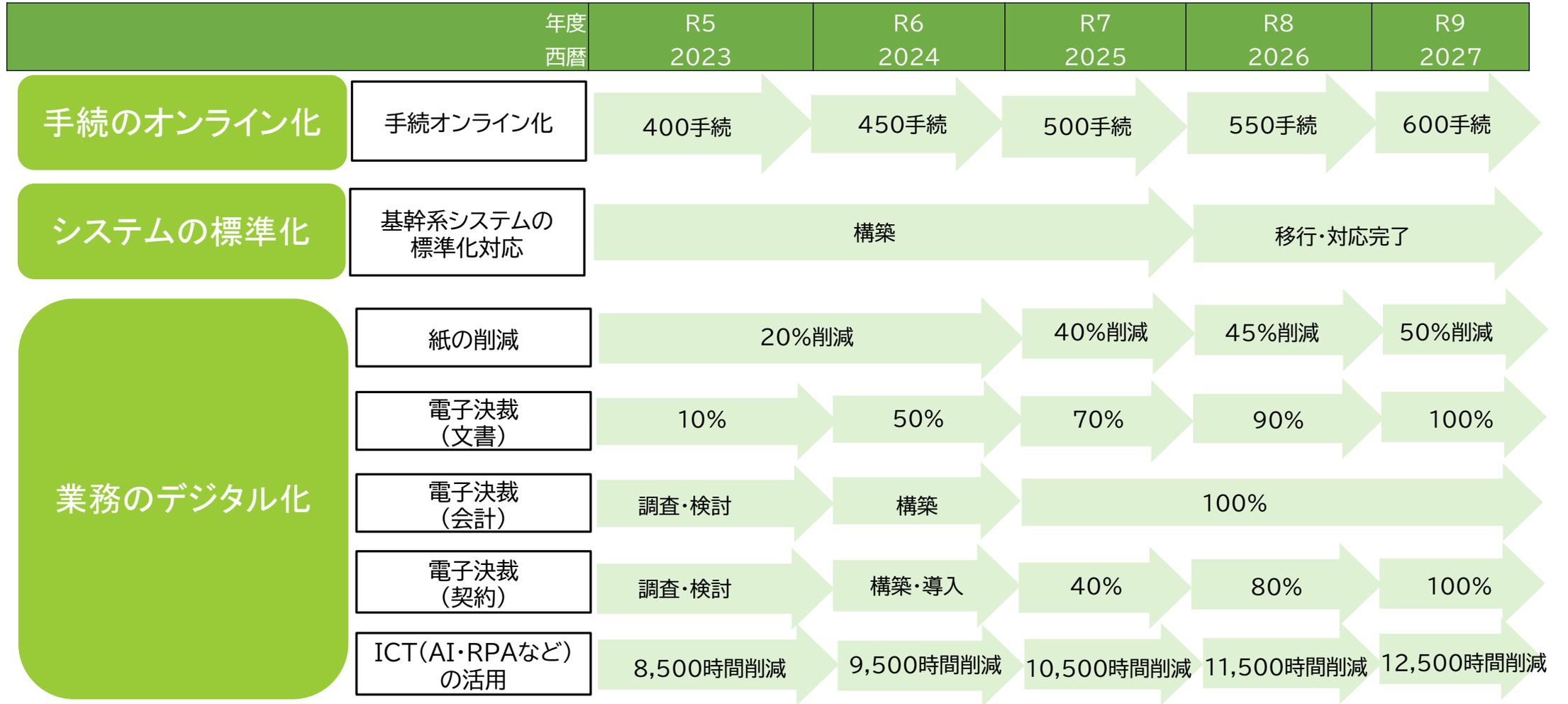
育成プランの充実により、スキルがあり変化に対応できる職員が増えることにより**組織が活性化**



柔軟性があり  
変化し続ける  
組織文化の醸成

# 今後の重点施策

令和6年1月改定時において、スケジュール感をもって重点的に取り組む施策は以下のとおりです。



このほかの施策については必要に応じて、随時スケジュール化します。

# 用語説明

用語	説明
AI	Artificial Intelligence(アーティフィカル・インテリジェンス)の略で、人工的な方法による学習、推論、判断等の知的な機能の実現及び人工的な方法により実現した当該機能の活用に関する技術のこと
AIチャットボット	「チャットボット」とはチャット(会話)とボット(ロボット)を組み合わせた言葉。「AIチャットボット」とはAIを活用した自動会話プログラム
DX	Digital Transformation(デジタル・トランスフォーメーション)の略で、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
EBPM	Evidence-Based Policy Making(エビデンスに基づく政策立案)の略で統計データや各種指標など、客観的エビデンス(根拠や証拠)を基にして、政策の決定や実行を効果的・効率的に行うこと
ICT	Information and Communication Technology(インフォメーション・アンド・コミュニケーション・テクノロジー)の略で情報通信技術のこと。従来から使われていた「IT」に替わって、通信ネットワークによって情報が流通することの重要性を意識して使用される言葉
ICT-BCP	情報システム部門(ICT部門)において、災害や事故を受けても、重要業務をなるべく中断させず、中断してもできるだけ早急に復旧させるための計画
RPA	Robotic Process Automation(ロボティック・プロセス・オートメーション)の略で、ソフトウェアロボットによる事務処理の自動化のこと

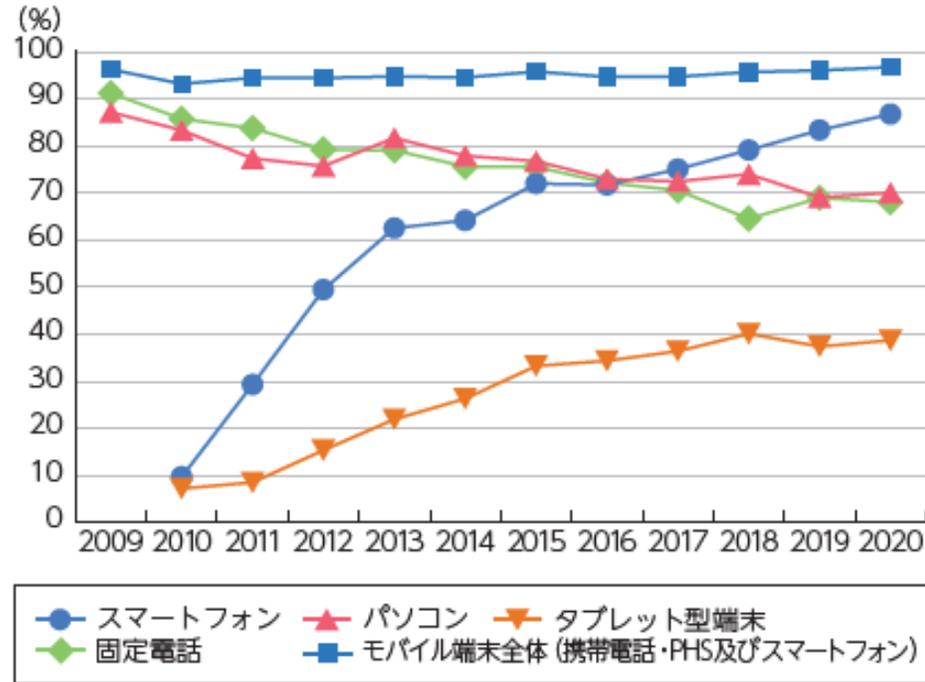
# 用語解説

用語	説明
Society5.0	我が国が目指すべき未来社会の姿として提唱され、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、サイバー空間(仮想空間)とフィジカル空間(現実空間)を高度に融合させたシステムにより、経済発展と社会的課題の解決を両立する、人間中心の社会(Society)を指す
SNS	Social Networking Service(ソーシャルネットワーキングサービス)の略で、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。フェイスブック、ツイッター、LINE、インスタグラム等
UI・UX	UIはUser Interface(ユーザーインターフェイス)の略で、コンピューターとユーザーの間にあり、情報のやり取りを行う仕組みであり、デザインやフォントなど、ユーザーの視覚に触れるすべての情報。UXはUser Experience(ユーザーエクスペリエンス)の略で、製品やサービスを通して得られる「使い勝手が良い」「印象的な見た目をしている」など、ユーザーが感じた体験や経験のこと
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
クラウド	利用者が手元のコンピューターで利用していたデータやソフトウェアをネットワーク経由で、サービスとして利用者に提供するサービス
デジタル3原則	行政のあらゆるサービスを最初から最後までデジタルで完結させるために不可欠な基本原則 ①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 ②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 ③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
テレワーク	ICTを活用し、サテライト勤務、モバイル勤務、在宅勤務等、場所や時間を有効に活用できる柔軟な働き方
プッシュ通知	行政機関などから、利用者の端末に一人ひとりに合ったお知らせを表示する機能

# データ編(国の状況)

国民生活におけるデジタル活用の現状(総務省「令和3年版情報通信白書」より)

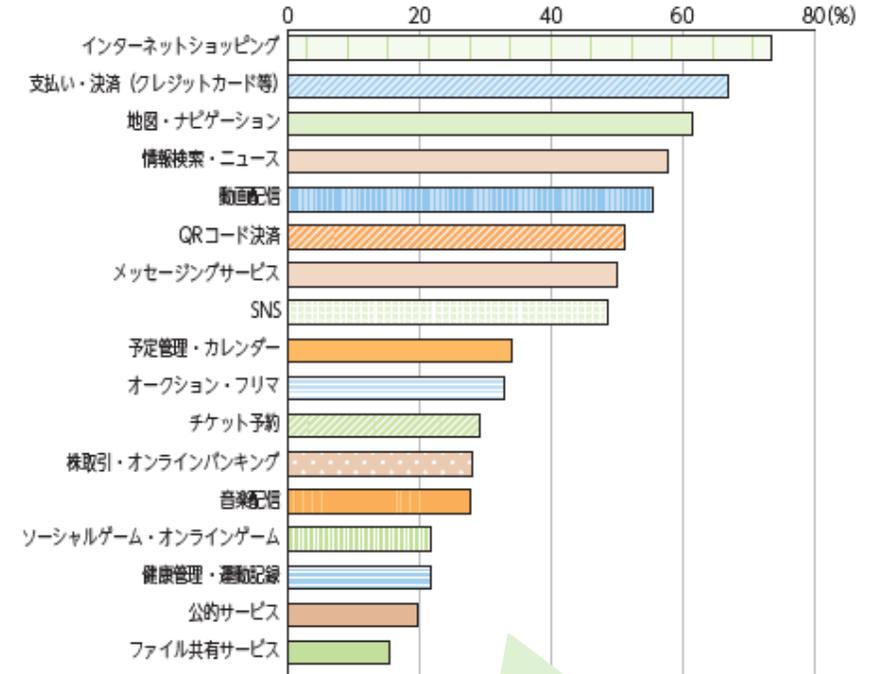
情報通信機器の世帯保有率



(出典) 総務省「通信利用動向調査」

スマートフォンが急速に普及し、モバイル端末によるインターネット利用が拡大している

普段利用しているインターネットサービス



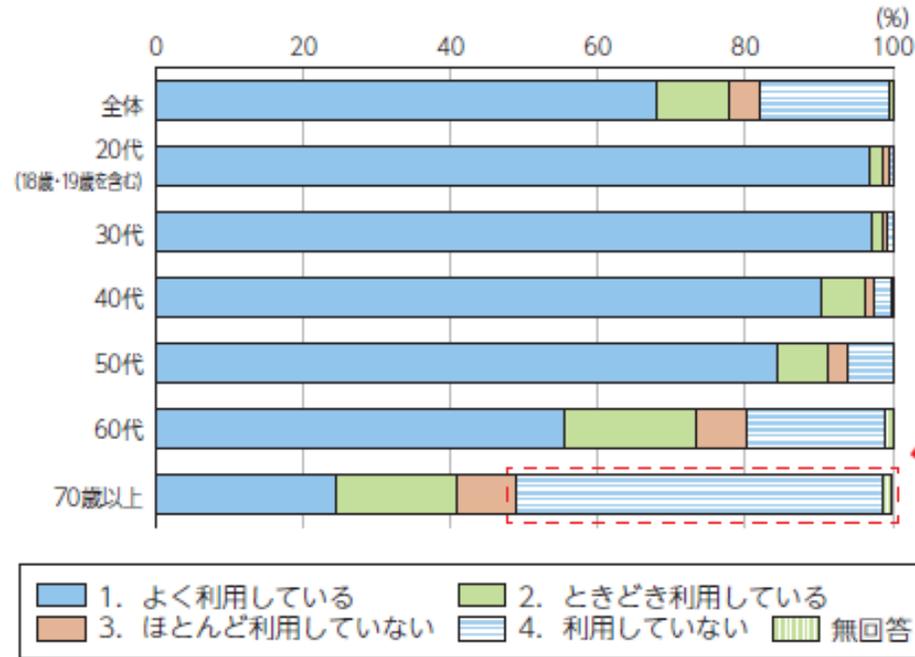
(出典) 総務省調査

ショッピング、決済の利用率が高い。公的サービスの利用率は低い。

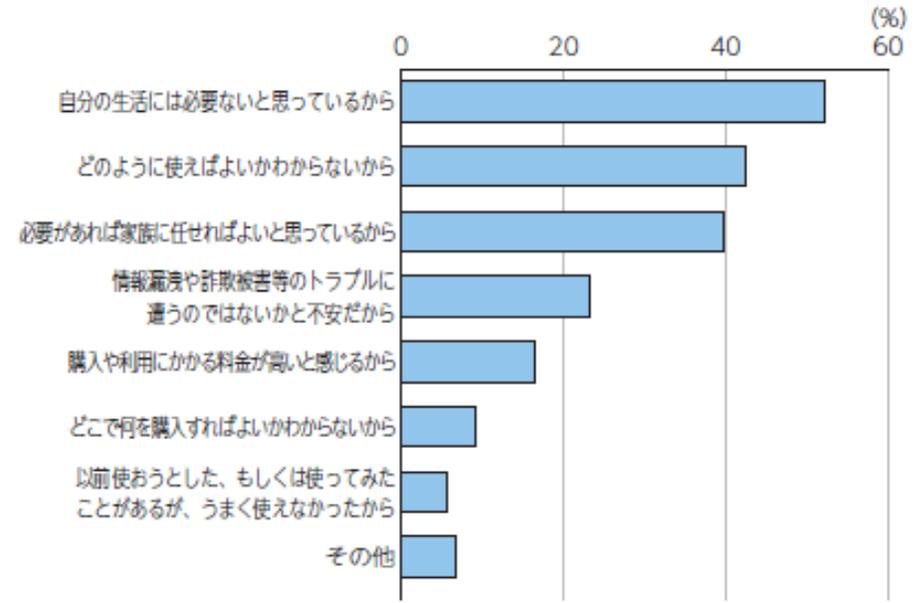
# データ編(国の状況)

国民生活におけるデジタル活用の現状(総務省「令和3年版情報通信白書」より)

スマートフォンやタブレットの利用状況



スマートフォンやタブレットを利用しない理由 (70歳以上)



(出典) 内閣府 (2020) 「情報通信機器の利活用に関する世論調査」を基に総務省作成

情報通信機器の利用について世代間格差が見られ、特に70歳以上の高齢者の利用率が低い。

これらの理由を参考に、市としてデジタルデバインド対応を実施する

# データ編(深谷市の状況)

深谷市 人口 **142,383**人(令和4年1月1日現在)

■マイナンバーカード交付率 **31%**(R3.12月現在) ※全国平均は**41%**

全国平均に比べて低い状況

■市ホームページアクセス数(ページ別訪問数) **741,917**件(令和2年度)  
うち、スマートフォンサイトからのアクセス **18,055**件

災害情報、コロナの状況などはアクセス数が多い

■市メール配信サービス登録者数 **14,147**人(R4年1月現在)

■市公式ツイッターフォロワー数 **8,726**人(R4年1月現在)

■ Channelフカヤ(YouTube)登録者数 **1.7**万人(R4年1月現在)

ふっかちゃんの人気は全国区

■オンライン申請数(令和2年度)

電子申請手続数 **94**件

電子申請利用数 **5,896**人

■ RPA適用業務数 **56**業務(R3年11月現在)

(参考)ふっかちゃん関連SNS

- ・公式フェイスブック **1.1**万人
- ・公式ツイッターフォロワー数 **10.3**万人
- ・公式インスタグラムフォロワー数 **2.2**万人
- ・ふっかちゃんチャンネル(YouTube)登録者数 **3,350**人

