



幸手市 D X 推進計画

～ D X 推進により市民の利便性を高め 一人ひとりに寄り添うまち～

令和 6 年 3 月 策定

(令和 8 年 7 月 改定)

幸 手 市



幸手市マスコットキャラクター
さっちゃん

目 次

1	計画策定の目的	1
2	国・県の動向	2
	(1) 国の動向	2
	(2) 埼玉県動向	3
3	市の現状	4
	(1) 市の人口	4
	(2) 現在までの取組	6
4	計画の位置づけ・計画期間	9
	(1) 計画の位置づけ	9
	(2) 計画期間	10
5	市が目指す姿	11
6	推進体制・進行管理	12
	(1) 推進体制	12
	(2) 進行管理	13
7	アクションプラン（取組内容）	14
	アクションプラン 1 A I を活用したスムーズな窓口 D X	15
	アクションプラン 2 手続き方法を選べる市役所 D X	17
	アクションプラン 3 行政の効率化 D X	19
8	アクションプランに対する目標指標	22
資料 1	用語集	23
資料 2	各種会議の開催実績	25

注 記

本計画中、各種表記について次のとおり省略する場合がある。

区分	正式表記	略記
元号	昭和／平成／令和	S／H／R
暦年(和暦)	(例) 平成 28 年	(例) H28
年度(和暦)	(例) 令和 3 年度	(例) R03 年度
本計画	幸手市 D X 推進計画	本計画

1 計画策定の目的

今日、あらゆる分野で情報通信技術（ＩＣＴ¹）の進展は目覚ましく、市民生活におけるＩＣＴ環境の整備は日本全国で着実に進んでいます。また、新型コロナウイルス感染症の世界的な流行を受け、あらゆる生活の場面において、市民のデジタル化への意識が変化しました。

このような中、国においては「新型コロナウイルスの対応において、地域・組織間で横断的にデータが十分に活用できていないことなど様々な課題が明らかになったことから、こうしたデジタル化の遅れに対して迅速に対処するとともに、「新たな日常」の原動力として、制度や組織の在り方等をデジタル化に合わせていくデジタル・トランスフォーメーション²（以下「ＤＸ」という。）が求められている。」としています。

その上で、令和３年６月に閣議決定された「デジタル社会の実現に向けた重点計画」では、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り、自治体のＤＸを推進する意義は大きいとしています。

これらの動向を踏まえ、市においても、国や県と一体となって社会環境の変化や市民ニーズの多様化に的確に対応し、さらなる市民の利便性向上や行政の効率化に努めていく必要があります。

これまで市では、幸手市総合振興計画及び実施計画に基づきＩＣＴを活用した取組を行ってきましたが、「幸手市ＤＸ推進計画」の策定により、今後は、具体的かつ効果的にＤＸを推進し、一人ひとりのニーズに寄り添い、誰一人取り残さない、市民に優しいサービスの実現を目指していきます。

¹ Information and Communication Technology の略で、パソコンだけでなくスマートフォンやスマートスピーカーなど、様々な形状のコンピュータを使った情報処理や通信技術の総称。

² デジタル(Digital)とトランスフォーメーション(Transformation；変革)により作られた造語で、様々なモノやサービスがデジタル化により便利になったり効率化されたりし、その結果、デジタル技術が社会に浸透することで、それまでには実現できなかった新たなサービスや価値が生まれる社会やサービスの変革を意味する。

2 国・県の動向

(1) 国の動向

令和2年12月25日に閣議決定された「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」及び「デジタル・ガバメント実行計画」において、目指すべき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～誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化～」が示されました。

また、令和2年12月、総務省は自治体のDXを推進するため、自治体が重点的に取り組むべき事項や国の支援策等を取りまとめ、「自治体DX推進計画」（令和8年1月改定）及び「自治体DX推進手順書」（令和7年3月改定）を策定しました。

自治体DX推進計画等の全体像		参考資料
☐ 自治体が重点的に取り組むべき事項や国による支援策、手順書、参考事例集等を取りまとめ、取組を後押し ☐ 各自治体の取組について進捗状況の「見える化」を推進		
自治体DX推進計画（2020.12策定、2026.1改定）	今回改定	自治体DX推進手順書（2021.7策定）
■ 各自治体においてDXを進める前提となる考え方 ① BPRの取組の徹底 ② 自治体におけるシステム整備の考え方 ③ オープンデータの推進・官民データ活用の推進 ■ 自治体におけるDXの推進体制の構築 ① 組織体制の整備 ② デジタル人材の確保・育成 ③ 計画的な取組 ④ 都道府県と市区町村の連携による推進体制の整備 ■ 自治体DXの重点取組事項 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 ■ 自治体DXの取組とあわせて取り組むデジタル社会の実現に向けた取組 ① デジタル実装の取組の推進・地域社会のデジタル化 ② デジタルバйд対策 ③ デジタル原則を踏まえた規制の点検・見直し	■ 自治体DX全体手順書（2026.1改定） ・ DXの推進に必要と想定される一連の手順を0～3ステップで整理 ステップ0：認識共有・機運醸成 ステップ1：全体方針の決定 ステップ2：推進体制の整備 ステップ3：DXの取組みの実行 ■ 自治体情報システムの標準化・共通化に係る手順書（2024.9改定） ・ 標準化・共通化の意義・効果、作業手順等を示すもの ■ 自治体フロントヤード改革推進手順書（2025.5策定） ・ 自治体フロントヤード改革モデルプロジェクト採択団体の取組等に基づき、改革の各段階でやるべきことや留意点を示すもの ■ 自治体DX推進参考事例集（2025.6改定） ・ 全国の自治体におけるDXの最新の取組を、①体制整備、②人材確保・育成、③内部DX、④共同調達に整理し、参考事例集としてまとめたもの 地域社会のデジタル化に係る参考事例集（2021.12策定、2025.12改定） これから事業に取り組む団体の参考となるよう、各事業の概要に加え、事業のポイント・工夫点、取組に至った経緯・課題意識等を参考事例集としてまとめたもの	

（出典：総務省「自治体DX推進計画【第5.1版】」）

図 1 自治体DX推進計画の概要

(2) 埼玉県の変革

埼玉県は、「社会全体のデジタルトランスフォーメーションの実現による、快適で豊かな真に暮らしやすい新しい埼玉県への変革」を目指し、令和3年3月に「埼玉県デジタルトランスフォーメーション推進計画」を策定しました。

その後、令和6年3月に「埼玉県デジタルトランスフォーメーション推進計画（第2期 R6～R8）」を策定しました。

この中で、埼玉県の目指す将来像を「社会全体のデジタルトランスフォーメーションの実現による、快適で豊かな真に暮らしやすい新しい埼玉県への変革」と定めています。

また、DX推進の基本的な考え方として、次の6つを掲げています。

埼玉県デジタルトランスフォーメーション推進計画（第2期）で掲げる、DX推進の基本的な考え方

- ① 行政手続きのオンライン化の推進
- ② データをオープンにし、誰でも扱いやすくする
- ③ 一人一人のニーズに合ったサービスを実現
- ④ 誰一人取り残されないデジタル社会の構築
- ⑤ デジタル化と規制改革のいった一体的推進
- ⑥ 職員のスキルを高め、全員でDXを推進

3 市の現状

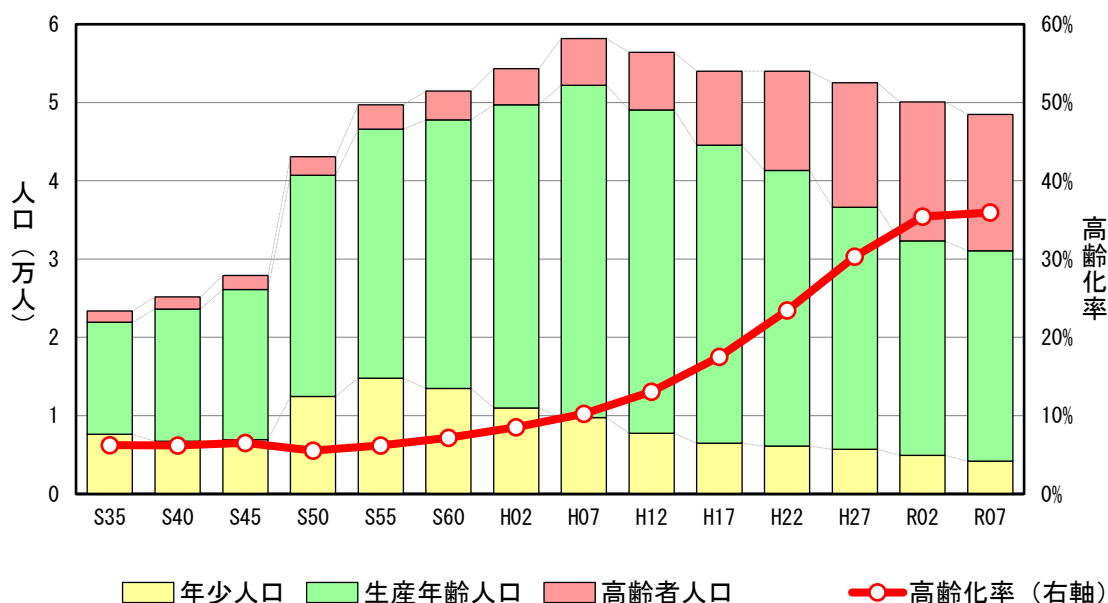
(1) 市の人口

市の国勢調査人口は、平成 7 (1995) 年をピークに減少傾向にあり、25 年間で 8,106 人 (約 14%) 減少しています。

また、人口構成比の推移では、生産年齢人口 (15～64 歳)、年少人口 (0～14 歳) の構成比は、減少傾向が続いている一方で、老年人口 (65 歳以上) は、平成 7 (1995) 年に 10.2% だったものが令和 2 (2020) 年に 35.2% と加速度的に増加しており、少子高齢化が顕著となっています。

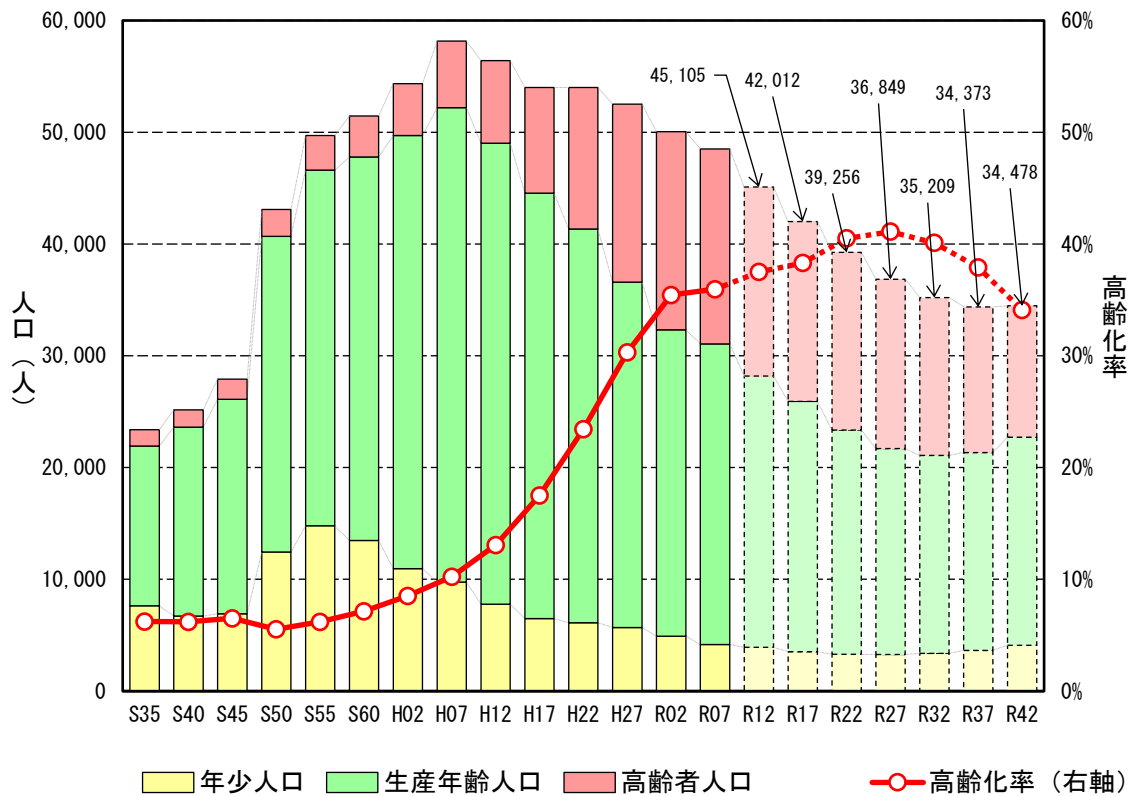
さらに、国立社会保障・人口問題研究所によると、老年人口がピークを迎える 2040 年頃には、20 歳代前半の人口は団塊ジュニア世代 (昭和 46 年～昭和 49 年生まれ) の半分程度にとどまると見込まれており、若年労働力の深刻な供給不足が予想されています。

市においても、生産年齢人口の減少により職員確保が困難となることが想定されるなかで、多様化するニーズに対応しつつ、市民サービスの維持向上を図っていかねばなりません。



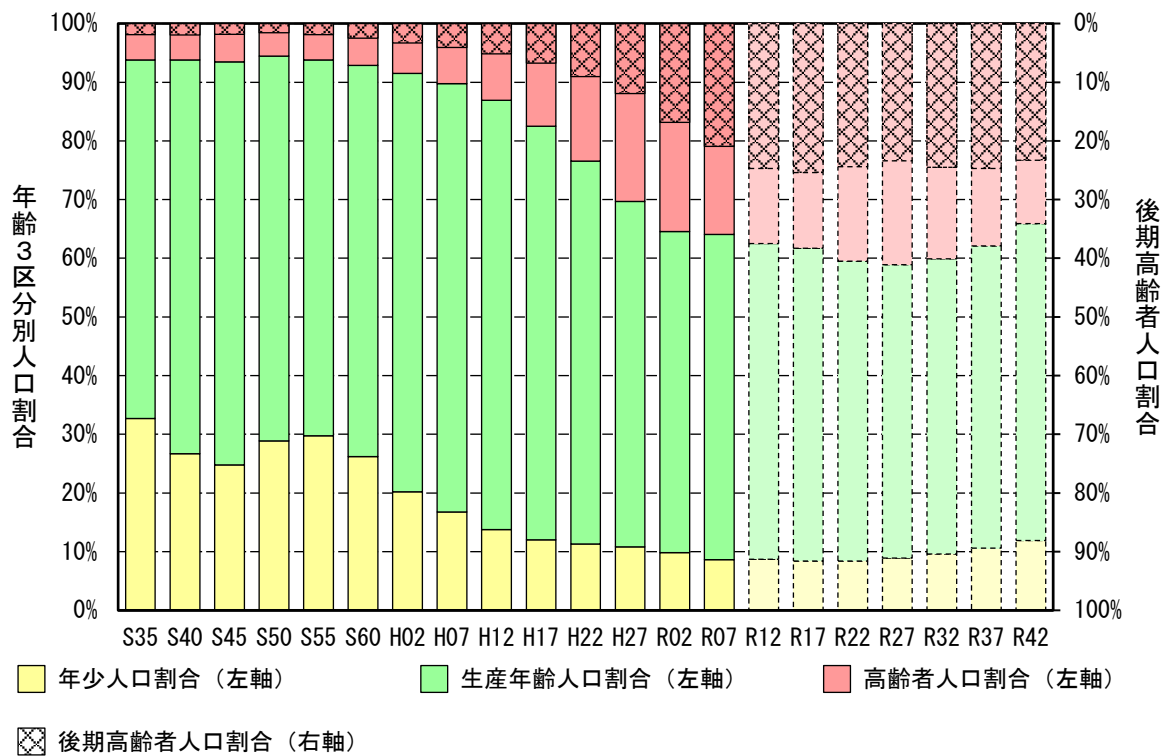
資料：国勢調査
(令和 7 年のみ令和 7 年 10 月 1 日現在住民基本台帳人口)

図 2 人口及び高齢化率の推移



（第3期幸手市まち・ひと・しごと創生総合戦略から引用）

図 3 幸手市の総人口の推移及び推計



（第3期幸手市まち・ひと・しごと創生総合戦略から引用）

図 4 幸手市の年齢4区分別人口割合の推計

(2) 現在までの取組

市では、これまでデジタル技術を活用した様々な取組を開始し継続して実施しています。

① 電子申請³（オンライン手続き）【平成18年度導入】

紙による申請や届出などの行政手続きを、インターネットを利用して自宅や職場などからパソコン等を使って行うことができるようになりました。

② e L T A X⁴（エルタックス）【平成20年度導入】

地方税総合窓口システムを利用することで、インターネットを通じた地方税の電子申告や電子納付を行うことができるようになりました。

③ ペイジー口座振替登録サービスの導入【平成26年度導入】

各種税金などの口座振替手続きについて、従来は納税者が直接金融機関に出向き、手続きを行っていました。

ペイジー口座振替受付サービスを導入することで、納税者が金融機関へ出向くことなく、市の窓口で「素早く、簡単、確実」に口座振替を登録することができます。

④ コンビニ交付【平成28年度導入】

キオスク端末⁵で、住民票の写しを始めとした各種証明書を取得することができるようになりました。キオスク端末での証明書の取得件数は年々増加しています。

また、令和7年度には、市役所1階にキオスク端末を設置しました。

⑤ 公式SNS⁶【平成30年度導入】

市政情報や市の魅力を公式SNSで発信しています。

市民はいつでも手軽に市の情報を確認することができます。

³ 申請・届出等の行政手続きをパソコンやスマートフォン等からいつでも、どこからでも行えるようにするもの。

⁴ 地方税ポータルシステムとも呼ばれ、地方税に関する手続きをインターネット上で行える全国共通の電子申告システム。

⁵ 全国のコンビニエンスストア等の各店舗に設置されており、タッチパネル等の簡単な操作により必要な情報にアクセスしたり、さまざまなサービスを利用できたりする端末で、「マルチコピー機」とも呼ばれている。

⁶ 行政機関や企業などが、情報発信のために運営するSNS（Social Networking Service）アカウント。住民や利用者へ迅速に情報を届けることを目的とし、災害情報、イベント案内、制度周知、観光PRなどに活用される。個人アカウントと区別するため、運用方針を定めて公開し、なりすまし防止のため認証マークを取得することも多い。幸手市では代表的な媒体であるInstagram、X、Facebook、Youtube、LINEでアカウントを開設している。

⑥ スマートフォン決済（スマホ決済）【令和２年度導入】

納付書のバーコードをスマートフォン決済アプリで読み取ることで、金融機関やコンビニに行かずに市税を納付することができます。

⑦ J P Q R（キャッシュレス決済）【令和３年度導入】

複数あるQ Rコード決済⁷サービスを一つのQ Rコードにまとめ、スムーズな支払いを実現しています。証明書を取得した際の手数料の支払いに利用することができます。

⑧ G I G Aスクール（タブレット配布）【令和３年度導入】

児童生徒が授業や自宅で気軽にI C T技術に触れることで一人ひとりが公正に個別最適化され、資質・能力を一層確実に育成できる教育I C T環境の実現を目指しています。

⑨ 子育て応援ナビ（子育てアプリ）【令和４年度導入】

子育てに関する情報を取得することができます。また、アプリで予防接種のスケジュール管理や、子どもの成長の記録を確認することもできます。

⑩ 公衆無線LAN⁸（Satte-Free-Wi-Fi）【令和４年度整備】

施設利用者の利便性向上と災害発生時の通信手段の確保を目的とし、無料で利用できるインターネット通信を提供しています。市役所本庁舎、第二庁舎、各公民館、ウェルス幸手、アスカル幸手の市内の計９か所で利用することができます。

⑪ 音声テキスト化⁹【令和４年度導入】

会議内容を録音した音源データを自動的にテキストデータ化するシステムです。これにより、さらなる事務の効率化を図ることができます。

⑫ 自治体情報システム標準化・共通化¹⁰【令和５年度から移行準備】

地方公共団体情報システムの標準化に関する法律により、令和７年度までに、住民情報を扱う基幹系 20 業務のシステムを国が策定する標準仕様に適合したシステムへ移行する

⁷ スマートフォンアプリで支払う「スマホ決済」の一つの体系で、利用時にアプリを立ち上げ、Q Rコードで認証して支払う決済手段。

⁸ 誰でも利用できる無線通信によるインターネット接続サービス。駅や空港、商業施設、公共施設などで提供されるWi-Fiのことで、スマートフォンやパソコンを無線でインターネットに接続できる。幸手市では「Satte-Free-Wi-fi」として、市役所本庁舎、第二庁舎、各公民館、ウェルス幸手、アスカル幸手で公衆無線LANを整備している。

⁹ 会議、講演、インタビュー、電話対応などの音声を、文字として記録・保存できるようにする作業。近年はAI音声認識技術の発展により、自動で高精度な文字起こしが可能になっている。

¹⁰ 自治体が使用する情報システムに対して一定の基準や規格を設け、統一的な取扱いを促進すること。

ことが義務とされました。

情報システムが標準化・共通化されることで、行政手続きの迅速化、業務の効率化を図ることができます。

⑬ オンライン会議¹¹の環境整備【令和５年度導入】

オンライン会議の環境整備を行い、業務の効率化を図りました。

⑭ 業務用チャットツールの導入【令和６年度導入】

業務用端末上でチャットができるツールを導入し、連絡手段を内線電話からチャットへ変更することで、業務の効率化を図りました。

⑮ セミセルフレジの導入【令和７年度導入】

各種証明書などの手数料の支払いについて、従来は職員が現金を受け取り、釣銭の受け渡しや金額の確認を行っていました。

令和７年度に一部窓口（市民課・保険年金課・税務課）にセミセルフレジを導入し、利用者自身が現金の投入や精算を行い、会計を「素早く、正確、安全」に行えるようにしました。

⑯ 生成ＡＩガイドラインの策定【令和７年度策定】

市職員の業務効率化や市民サービスの向上のため、生成ＡＩを業務利用する際の生成ＡＩの安全な利用と生成物の適切な取扱いを確保することを目的として、ガイドラインを策定しました。

⑰ デジタル商品券の配布【令和８年度開始】

令和８年度に子育て世帯への支援としてデジタル商品券を配布しました。

従来の現金給付や紙の商品券などの配布と異なり、申請から配布までを電子（Web）で行うことで、スムーズに支援をすることができ、地域経済の活性化にもつながります。

¹¹ パソコンやスマートフォンなどを使い、映像や音声を通じて離れた場所にいる人同士が会議を行う仕組み。移動時間や交通費を削減できるほか、災害時や感染症流行時でも会議を継続できるなど、多くの利点がある。代表的なサービスは、Zoom、Microsoft Teams、Google Meet など。

4 計画の位置づけ・計画期間

(1) 計画の位置づけ

① 幸手市総合振興計画との関係

本計画は、国が策定した「自治体D X推進計画」及び埼玉県が策定した「埼玉県デジタルトランスフォーメーション推進計画」の考え方を勘案した上で、市の最上位計画である「第6次幸手市総合振興計画後期基本計画」や各種計画との整合を図り、D Xの側面から支援していくため、その取組を具体化する計画として位置づけます。

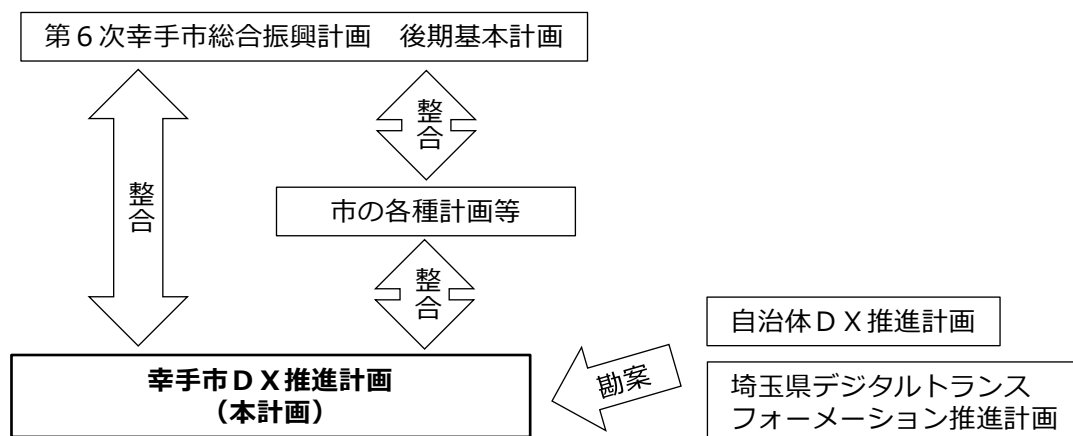


図 5 本計画の位置づけ

② SDGs との関係

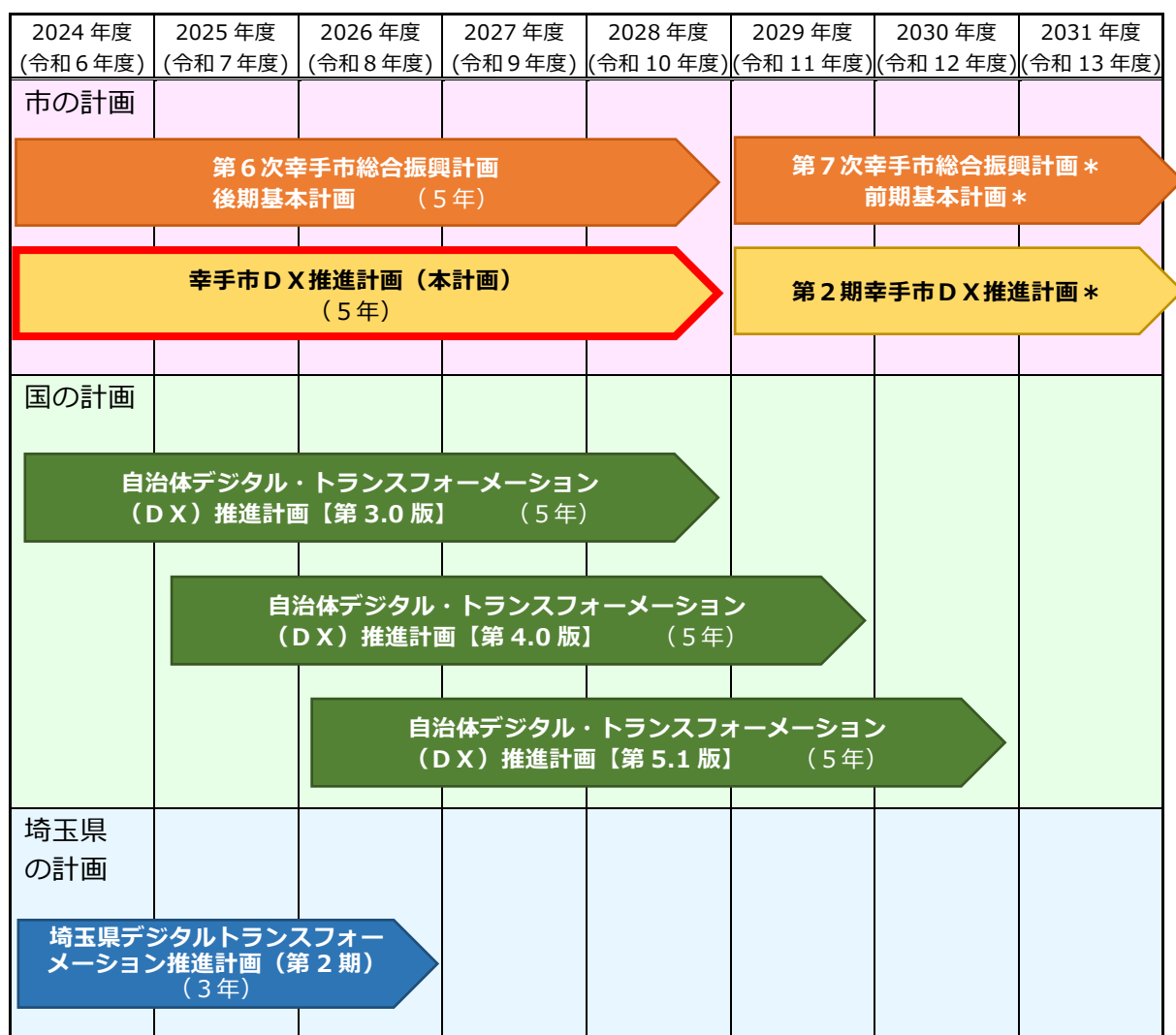
国際目標であるSDGs（持続可能な開発目標）の視点を考慮しながら、本計画に基づきD Xを推進することで、誰一人取り残さない社会の実現に向けた取組を進めます。D X推進に関するSDGsの目標は以下のとおりです。

表 1 本計画におけるSDGsの目標

3 すべての人に健康と福祉を 	3 すべての人に健康と福祉を あらゆる年齢のすべての人々の健康的な生活を確保し、福祉を促進する	12 つくる責任 つかう責任 	12 つくる責任 つかう責任 持続可能な生産消費形態を確保する
9 産業と技術革新の基盤をつくろう 	9 産業と技術革新の基盤をつくろう レジリエントなインフラを整備し、包摂的で持続可能な産業化を推進するとともに、イノベーションの拡大を図る	16 平和と公正をすべての人に 	16 平和と公正をすべての人に 持続可能な開発に向けて平和で包摂的な社会を推進し、すべての人々に司法へのアクセスを提供するとともに、あらゆるレベルにおいて効果的で責任ある包摂的な制度を構築する
11 住み続けられるまちづくりを 	11 住み続けられるまちづくりを 都市と人間の居住地を包摂的、安全、レジリエントかつ持続可能にする	17 パートナリーシップで目標を達成しよう 	17 パートナリーシップで目標を達成しよう 持続可能な開発に向けて実施手段を強化し、グローバル・パートナーシップを活性化する

(2) 計画期間

計画期間については、第6次幸手市総合振興計画後期基本計画との整合性を図るため、令和6年度から令和10年度までの5年間とし、社会におけるデジタル技術の進化や国及び県の施策、制度改正のほか、市の取組状況などを踏まえ、必要に応じて計画の見直しを行います。



*の付いている計画等は、現時点での見込みであり、今後名称・計画期間が変わる場合がある。

図6 本計画及び関連計画の計画期間

5 市が目指す姿

第6次幸手市総合振興計画では、市の将来像を「みんなでつくる 幸せを手にするまち 幸手」とし、市民と行政の協働によりともにまちづくりを考え、そして実践し、子どもから高齢者までのだれもが活躍し、笑顔で暮らし続けられる、幸せを手にするまちの実現を目指しています。

本計画では、「DX推進により市民の利便性を高め一人ひとりに寄り添うまちへ」を目指す姿と定め、デジタル技術の活用によって一人ひとりのニーズに寄り添い、誰一人取り残さない、市民に優しいサービスの実現を目指していきます。併せて、事務処理の自動化・効率化を図り、持続可能な行政運営を進めていきます。



※生成 AI により作成

図 7 本計画の目指す姿

6 推進体制・進行管理

（１）推進体制

D Xを推進するためには、市全体の方向性を示し、全庁横断的な推進体制を整えたうえで、業務の変革を目指していく必要があります。

そこで、令和５年４月に市のD X推進を総合的に統括するC I O（Chief Information Officer：最高情報統括責任者）に副市長を位置づけるとともに、副市長を本部長、各部長級職員を本部員として構成する「幸手市D X推進本部」を設置しました。

また、全庁横断的に取り組むべき重点課題について実務者レベルでの検討を行うため、政策課長をリーダーとし、全ての所属からそれぞれ推薦された業務担当で構成する「幸手市D X推進ワーキンググループ」（以下「ワーキンググループ」という。）を設置しました。

これらの推進体制の下、デジタル技術を積極的に活用することで、「市民の利便性向上」及び「行政の効率化」を図り、「市民の利便性を高め一人ひとりに寄り添うまち」の実現に努めます。

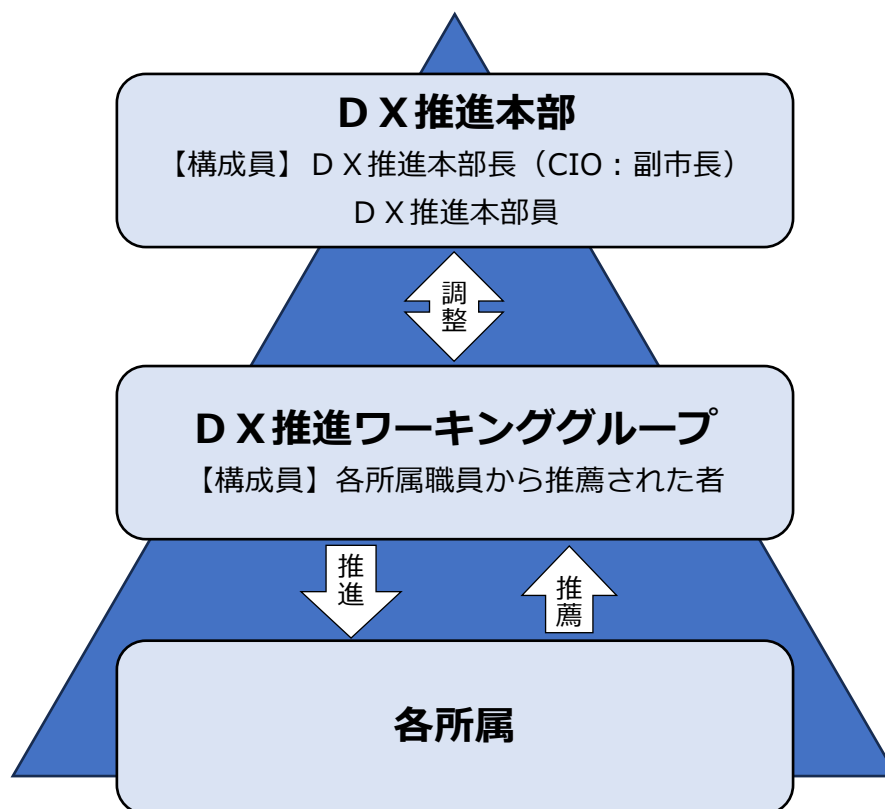


図 8 推進体制

（２）進行管理

本計画の進行管理については、PDCAサイクル¹²を基本とし、計画の見直しなど必要に応じて推進本部会議やワーキンググループ会議を開催します。

なお、急速に変化するデジタル社会の中で、デジタル技術は日々進展していることから、アクションプランにおいて、導入する具体的なサービスやシステムは特定していません。導入する時点で最適な方法を判断し、効果的な取組になるよう進めていきます。

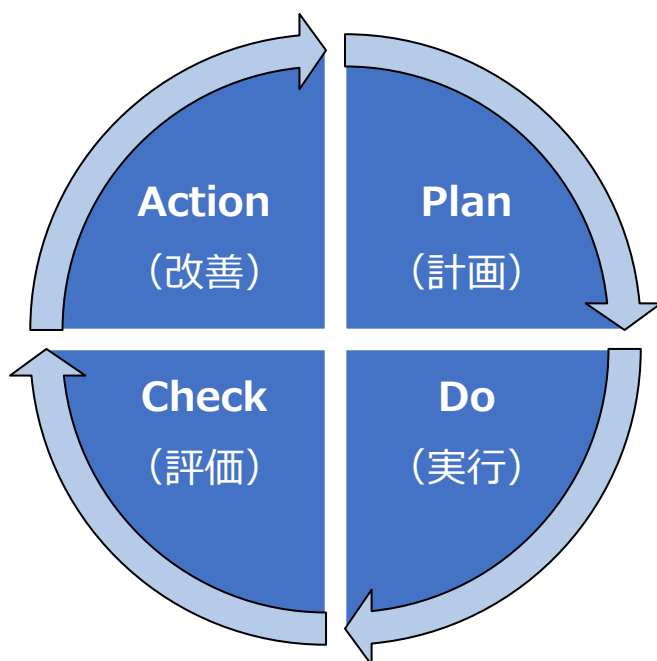


図 9 PDCA サイクルのイメージ

¹² Plan（計画）、Do（実行）、Check（評価）、Action（改善）の頭文字をつないだ言葉で、これらの４段階を繰り返すことで、計画の質や成果を高めていく考え方。

7 アクションプラン（取組内容）

アクションプランの策定にあたっては、ワーキンググループ会議において、市が現在抱える課題の抽出と、これからの行政サービスに係る理想の姿を描きました。

そして、「理想の姿を実現するためにはどのような取組が必要か」というバックキャスト¹³の考え方により、次のとおり3つのアクションプランをまとめました。

1

A I を活用したスムーズな窓口 D X

～書かない、待たない、回らない市役所の実現～

2

手続き方法を選べる市役所 D X

～市民一人ひとりに寄り添ったサービスの提供～

3

行政の効率化 D X

～業務の効率化により職員が多様に活躍し、いきいきと働くことのできる職場づくり～

¹³ 目標とする「未来の姿」を描き、そこから「いま何をすべきなのか」を考える思考法。

アクションプラン1 AIを活用したスムーズな窓口DX

～書かない、待たない回らない市役所の実現～

(1) 理想の姿

市役所に来庁した市民が待つことなく、複雑な申請書の記入が不要になる。また、市民は各種手続きにおいて、複数の窓口で行っていた手続きを一つの窓口でまとめて行うことができる。

(2) 現状と課題

- 申請書を何枚も記入しなければならないことがある。
- 複数の窓口に行かないと手続きが完了しないことがある。
- 窓口が混雑していて待つことがある。



※生成 AI により作成

図 10 アクションプラン1における現状と理想（イメージ）

(3) 必要とされる取組と効果

① マイナンバーカードの普及促進・利用推進

マイナンバーカードの利便性を周知したり、コンビニ交付手数料の減額を時限的に行い、マイナンバーカードを一層普及させます。普及が進むと、マイナンバーカードを利用した様々なサービスの提供が実現可能になります。

② ワンストップ窓口¹⁴の実現

各種手続きにおける窓口を一つに集約することで、複数の窓口へ移動する必要がなくなり、手続き時間が短縮されます。なお、ワンストップ窓口は、市庁舎の整備に併せて検討します。

③ A I¹⁵・R P A¹⁶の導入

これまで市職員が対応していた定型作業を自動化することで、システム等の入力作業に割いていた時間を別の業務に充てることができ、サービスの向上に繋がります。

④ 申請書自動作成サービス等の導入

マイナンバーカードを活用し、まとめて複数の申請書を自動作成することができるようになります。申請書記入の負担が減り、記入漏れ等がなくなることで窓口の混雑解消にも繋がります。

(4) スケジュール

項目	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
① マイナンバーカードの普及促進・利用促進	実績 計画 普及促進・利用推進				
② ワンストップ窓口の実現	現状把握 検討・方針決定				
③ A I・R P Aの導入	検討・方針決定 検討・方針決定		試験運用	導入・運用	
④ 申請書自動作成サービス等の導入	検討 検討・方針決定		試験運用	導入・運用	

¹⁴ 従来、サービス・手続きによって別々に分けられていた窓口を、総合窓口を設けて、一箇所で対応するようにすること。

¹⁵ Artificial Intelligence（人工知能）の略で、人間の学習・判断・推論などの知的な働きをコンピューターで実現する技術のこと。文章作成、画像認識、音声認識、翻訳、需要予測など幅広い分野で活用されており、近年は大量のデータから学習する「生成 AI」が急速に普及している。

¹⁶ Robotic Process Automation の略で、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で自動化する技術。主にデータ入力、集計、システム間の転記、帳票作成などの繰り返し業務を自動化し、作業時間の短縮や入力ミスの削減が期待できる。

アクションプラン2 手続き方法を選べる市役所D X

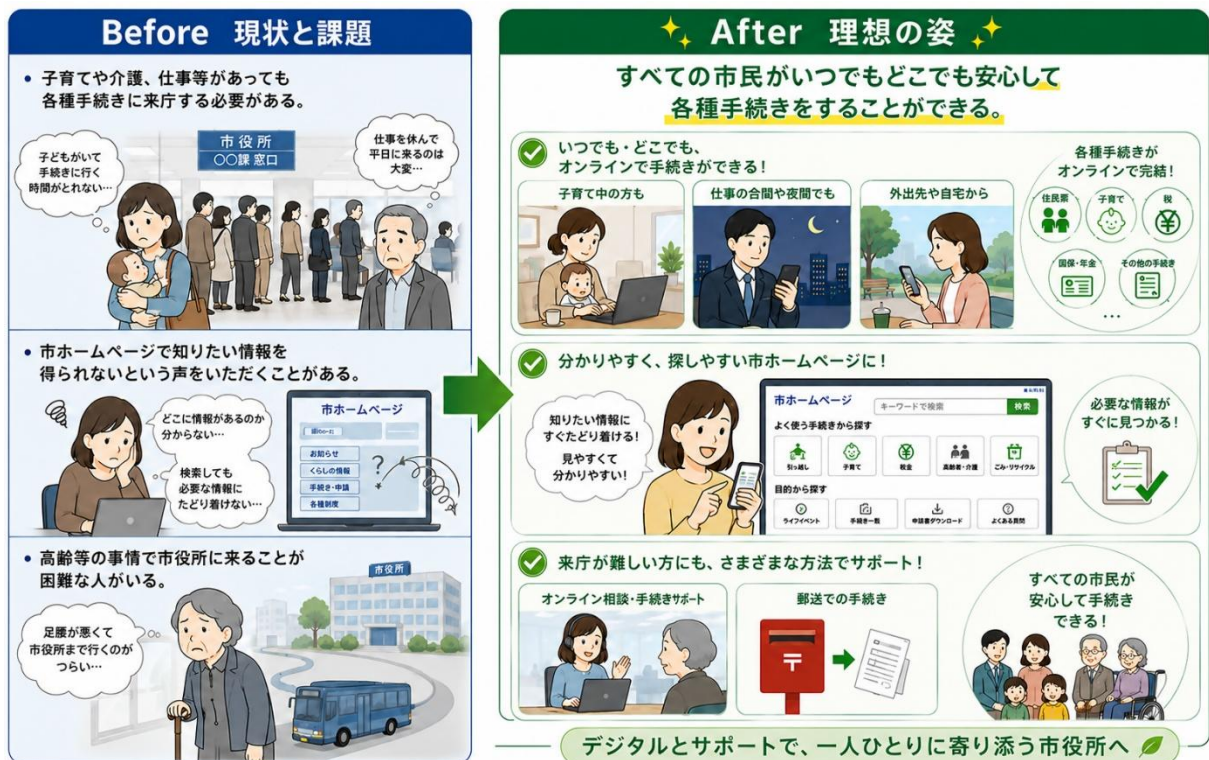
～市民一人ひとりに寄り添ったサービスの提供～

(1) 理想の姿

すべての市民がいつでもどこでも安心して各種手続きをすることができる。

(2) 現状と課題

- 子育てや介護、仕事等があっても各種手続きに来庁する必要がある。
- 市ホームページで知りたい情報を得られないという声をいただくことがある。
- 高齢等の事情で市役所に来ることが困難な人がいる。



※生成 AI により作成

図 11 アクションプラン2における現状と理想（イメージ）

(3) 必要とされる取組と効果

① 電子申請サービス・コンビニ交付の拡充と利用促進

電子申請サービスやコンビニ交付で可能な手続きを拡充し利用を促進することで、場所や時間に捉われずに手続きをすることができるようになります。

② 市ホームページやSNS等での情報発信の充実

市ホームページやSNS等での情報発信をさらに充実させることで、場所や時間に捉われずに必要な情報を入手することができるようになります。

③ AIチャットボット¹⁷の導入

AIチャットボットを利用することで、電話や来庁することなく、知りたい情報を素早く知ることができるようになります。

④ デジタルデバインド対策の推進

これまでデジタル機器に触れる機会のなかった人でも、市が開催するスマートフォン教室等を通じてパソコンやスマートフォンで手続きができるようになります。

(4) スケジュール

項目	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
①電子申請サービス・コンビニ交付の拡充と利用促進	実績 計画 手続きの拡充・促進 利用可能手続きの拡充・利用促進				
②市ホームページやSNS等での情報発信の充実	情報発信の充実 情報発信の充実				
③AIチャットボットの導入	検討 検討・方針決定	試験運用	導入・運用		
④デジタルデバインド対策の推進	検討・実施 検討・実施				

¹⁷ AIを活用して利用者の質問に自動で応答する対話システム。自然な会話形式で問い合わせ対応や情報案内を行うことができるほか、24時間対応できることなど、利便性の向上につながる。

アクションプラン3 行政の効率化DX

～業務の効率化により職員が多様に活躍し、いきいきと働くことのできる職場づくり～

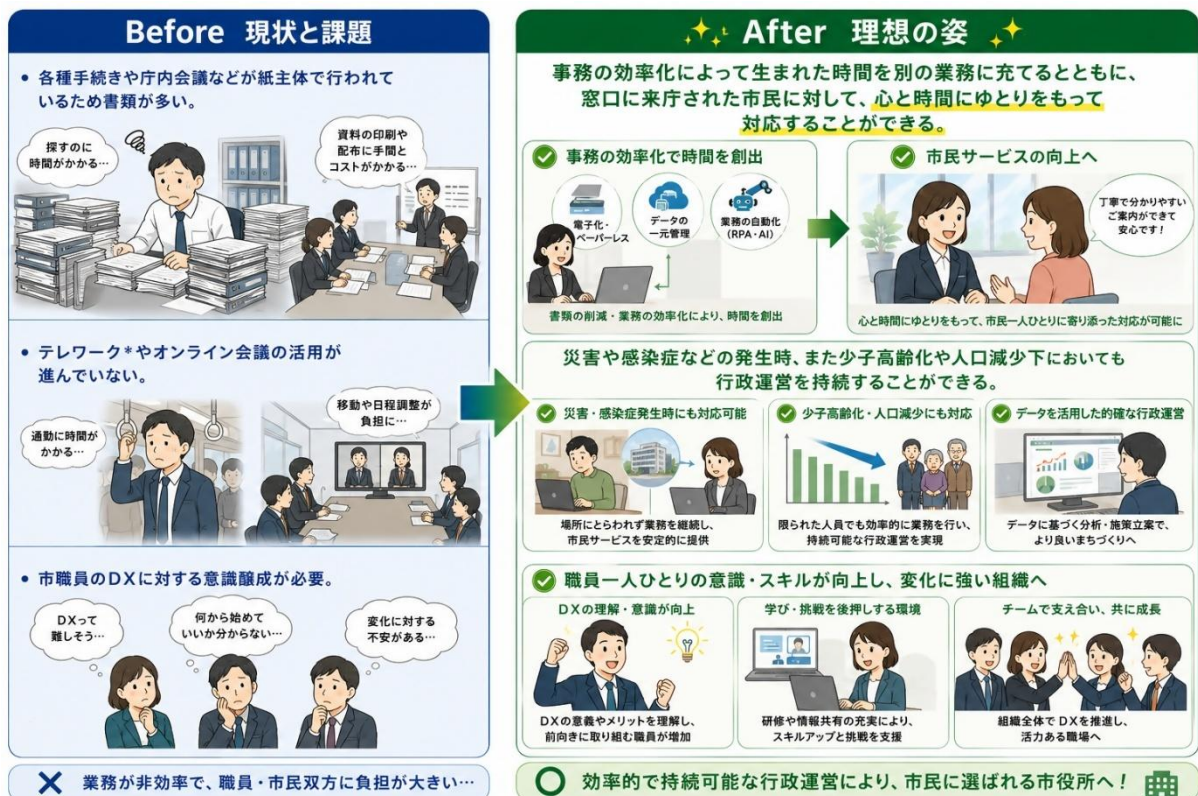
(1) 理想の姿

事務の効率化によって生まれた時間を別の業務に充てるとともに、窓口に来庁された市民に対して、心と時間にゆとりをもって対応することができる。

災害や感染症などの発生時、また少子高齢化や人口減少下においても行政運営を持続することができる。

(2) 現状と課題

- 各種手続きや庁内会議などが紙主体で行われているため書類が多い。
- テレワーク¹⁸やオンライン会議の活用が進んでいない。
- 市職員のDXに対する意識醸成が必要。



※生成 AI により作成

図 12 アクションプラン3における現状と理想（イメージ）

¹⁸ ICTを活用した、場所や時間を有効に活用できる柔軟な働き方のこと。会社のオフィスに出社せず自宅で仕事をする「在宅勤務」をはじめ、本来勤務しているオフィスとは別のオフィスで仕事を行う「サテライトオフィス勤務」もテレワークに該当する。

(3) 必要とされる取組と効果

① 自治体情報システム標準化・共通化

全国的に各種証明書の様式が統一され、市民にとってより見やすいものになります。また、システムの標準化により業務の効率化が進み、限られた財源や人材を有効活用することができるようになります。

② オンライン会議の活用促進

会議に付随する移動時間や会場確保などの事務を省くことができ、場所を選ばず効率的に業務を遂行することができるようになります。

③ ビジネスチャット¹⁹やテレワークシステム、電子決裁²⁰の導入・ペーパーレスの推進

ビジネスチャットやテレワークシステム、電子決裁の導入やペーパーレス化を進めることで、情報共有や事務処理の効率化を図り、限られた人員でも質の高い行政サービスを提供できるようになります。また、災害時などにおいても業務を継続できる、柔軟で持続可能な行政運営につながります。

④ 情報セキュリティ対策の徹底

セキュリティ対策を徹底することで、情報漏洩等を未然に防ぎます。また、定期的に職員へ研修を行い、セキュリティリテラシーの向上を図ります。

⑤ デジタル人材の確保・市職員のD X推進の意識醸成

D Xを推進するために、研修等への参加により、D X推進リーダー²¹を計画的に育成します。また、国のICT人材派遣制度等の活用やD X推進リーダーの庁内での活動により、市職員のD X推進の意識醸成を図ります。

⑥ アナログ規制の点検・見直し

デジタル技術を活用した、利便性の高いサービスが増加する中、デジタル原則に基づく条例等の規制の点検・見直しを行い、行政サービスの向上や業務改革の取組を進めます。

¹⁹ 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で、会社や地方公共団体などの同一組織内や組織外とのやりとりに利用することができる。

²⁰ 従来の紙の申請書類等に印鑑を押印することで決裁としていた作業を電子化し、パソコンやタブレットで決裁処理をすること。

²¹ 地方公共団体におけるデジタル化の取組の中核を担う職員で、デジタルに関する一定程度の知識と行政実務の知識と経験を兼ね備え、一般行政職員や高度専門人材と連携し、中核となって実務を取りまとめることができる人材の総称。



(4) スケジュール

項目	令和 6 年度	令和 7 年度	令和 8 年度	令和 9 年度	令和 10 年度
①自治体情報システム 標準化・共通化	移行		移行	運用	
②オンライン会議の活用 促進	活用促進		活用促進		
③ー1 ビジネスチャットの導入	導入	運用	試験運用	導入・運用	
③ー2 テレワークシステム・ 電子決裁の導入	試験運用・一部導入		試験運用	導入・運用	
③ー3 ペーパーレスの推進	検討・改善		検討・改善		
④ 情報セキュリティ対策の徹底	対策の徹底		対策の徹底		
⑤ー1 デジタル人材の確保	DX 推進リーダー養成		DX 推進リーダー養成		
⑤ー2 市職員の D X 推進の意識醸成			内部研修等の実施		
⑥アナログ規制の点検・ 見直し			点検・見直し・例規改正等		

8 アクションプランに対する目標指標

アクションプラン 1～3 における「理想の姿」を実現するための目標指標について、第 6 次幸手市総合振興計画の成果指標を踏まえて、以下のとおり設定しました。

目標指標については、今後の取組状況に応じて追加や見直しを行います。

また、本部会議等を定期的に開催し、進捗状況等を確認するなど振り返りを行うほか、本計画の見直しについても検討していきます。

表 2 本計画の目標数値

指標名	実績値 (令和 4 年度)	実績値 (令和 7 年度)	目標値 (令和 10 年度)
市ホームページアクセス件数	510,394 件	805,060 件	680,000 件
市政に関する情報を得られていると感じる人の割合※	83.3%	80.0%	90.0%
電子申請可能手続きの種類	40 件	35 件	50 件
コンビニ交付での各証明書発行枚数	4,827 枚	13,032 枚	16,000 枚
情報セキュリティ対策及び意識醸成のための職員研修の実施	1 回／年	1 回／年	2 回以上／年

※ホームページに掲載した広報紙の簡易アンケートで市政に関する情報を得られていると感じる人の割合

資料 1 用語集

	用語	説明	初出 ページ
あ	音声テキスト化	会議、講演、インタビュー、電話対応などの音声を、文字として記録・保存できるようにする作業。近年は AI 音声認識技術の発展により、自動で高精度な文字起こしが可能になっている。	7
	オンライン会議	パソコンやスマートフォンなどを使い、映像や音声を通じて離れた場所にいる人同士が会議を行う仕組み。移動時間や交通費を削減できるほか、災害時や感染症流行時でも会議を継続できるなど、多くの利点がある。代表的なサービスには、Zoom、Microsoft Teams、Google Meet など。	7
か	キオスク端末	全国のコンビニエンスストア等の各店舗に設置されており、タッチパネル等の簡単な操作により必要な情報にアクセスしたり、さまざまなサービスを利用できたりする端末で、「マルチコピー機」とも呼ばれている。	6
	公式 SNS	行政機関や企業などが、情報発信のために運営する SNS（Social Networking Service）アカウント。住民や利用者へ迅速に情報を届けることを目的とし、災害情報、イベント案内、制度周知、観光 PR などに活用される。個人アカウントと区別するため、運用方針を定めて公開し、なりすまし防止のため認証マークを取得することも多い。幸手市では代表的な媒体である Instagram、X、Facebook、Youtube、LINE でアカウントを開設している。	6
	公衆無線 LAN	誰でも利用できる無線通信によるインターネット接続サービス。駅や空港、商業施設、公共施設などで提供される Wi-Fi のことで、スマートフォンやパソコンを無線でインターネットに接続できる。幸手市では「Satte-Free-Wi-fi」として、市役所本庁舎、第二庁舎、各公民館、ウェルス幸手、アスカル幸手で公衆無線 LAN を整備している。	7
さ	自治体情報システム標準化・共通化	自治体が使用する情報システムに対して一定の基準や規格を設け、統一的な取扱いを促進すること。	7
た	デジタル・トランスフォーメーション	デジタル (Digital) と トランスフォーメーション (Transformation ; 変革) により作られた造語で、様々なモノやサービスがデジタル化により便利になったり効率化されたりし、その結果、デジタル技術が社会に浸透することで、それまでには実現できなかった新たなサービスや価値が生まれる社会やサービスの変革を意味する。	1
	テレワーク	ICT を活用した、場所や時間を有効に活用できる柔軟な働き方のこと。会社のオフィスに出社せず自宅で仕事をする「在宅勤務」をはじめ、本来勤務しているオフィスとは別のオフィスで仕事を行う「サテライトオフィス勤務」もテレワークに該当する。	18

	用語	説明	初出
			ページ
は わ 英	電子決裁	従来の紙の申請書類等に印鑑を押印することで決裁としていた作業を電子化し、パソコンやタブレットで決裁処理をすること。	19
	電子申請	申請・届出等の行政手続きをパソコンやスマートフォン等からいつでも、どこからでも行えるようにするもの。	6
	バックキャスト ィング	目標とする「未来の姿」を描き、そこから「いま何をすべきなのか」を考える思考法。	13
	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で、会社や地方公共団体などの同一組織内や組織外とのやりとりに利用することができる。	19
	ワンストップ窓口	従来、サービス・手続きによって別々に分けられていた窓口を、総合窓口を設けて、一箇所に対応するようにすること。	15
	AI	Artificial Intelligence（人工知能）の略で、人間の学習・判断・推論などの知的な働きをコンピューターで実現する技術のこと。文章作成、画像認識、音声認識、翻訳、需要予測など幅広い分野で活用されており、近年は大量のデータから学習する「生成 AI」が急速に普及している。	15
	AI チャットボット	AI を活用して利用者の質問に自動で応答する対話システム。自然な会話形式で問い合わせ対応や情報案内を行うことができるほか、24 時間対応できることなど、利便性の向上につながる。	17
	eLTAX	地方税ポータルシステムとも呼ばれ、地方税に関する手続きをインターネット上で行える全国共通の電子申告システム。	6
	DX 推進リーダー	地方公共団体におけるデジタル化の取組の中核を担う職員で、デジタルに関する一定程度の知識と行政実務の知識と経験を兼ね備え、一般行政職員や高度専門人材と連携し、中核となって実務を取りまとめることができる人材の総称。	19
	ICT	Information and Communication Technology の略で、パソコンだけでなくスマートフォンやスマートスピーカーなど、様々な形状のコンピュータを使った情報処理や通信技術の総称。	1
	PDCA サイクル	Plan（計画）、Do（実行）、Check（評価）、Action（改善）の頭文字をつないだ言葉で、これらの4 段階を繰り返すことで、計画の質や成果を高めていく考え方。	12
	QR コード決済	スマートフォンアプリで支払う「スマホ決済」の一つの体系で、利用時にアプリを立ち上げ、QR コードで認証して支払う決済手段。	6
	RPA	Robotic Process Automation の略で、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で自動化する技術。主にデータ入力、集計、システム間の転記、帳票作成などの繰り返し業務を自動化し、作業時間の短縮や入力ミスの削減が期待できる。	15

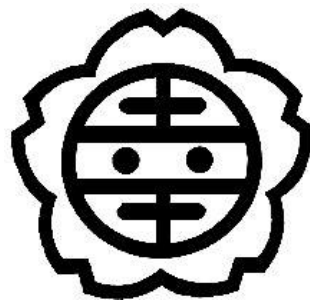
資料２ 各種会議の開催実績

（１）ＤＸ推進本部長会議

回	実施日	議題
1	令和５年５月９日	・国が示すＤＸ推進の必要性・方向性について ・現在の取組状況について ・今年度の取組について
2	令和５年６月７日	・ＤＸ計画策定に係るスケジュールについて ・ワーキンググループ会議における取組内容について
3	令和５年１１月２４日	・幸手市ＤＸ推進計画(案)について
4	令和６年１月２５日	・幸手市ＤＸ推進計画(案)について
5	令和７年２月２６日	・令和６年度の取組報告及び令和７年度の計画
6	令和８年２月２６日	・令和７年度の取組報告及び令和８年度の取組内容について
7	令和８年７月２１日	・幸手市ＤＸ推進計画の改定について ・幸手市アナログ規制の点検・見直し方針の策定について

（２）ＤＸ推進ワーキンググループ会議

回	実施日	議題
1	令和５年６月２０日	①開催趣旨等について ②ＤＸ研修 テーマ 自治体ＤＸで変わる幸手市変わる幸手市 講 師 総務省地域情報化アドバイザー
2	令和５年７月１１日	①ワーキンググループ会議の今後の取組について ②幸手市の課題の洗出し及びＤＸ推進によって目指す理想像の検討
3	令和５年９月２５日	①第２回会議の振り返り ②課題を解決し理想像に辿り着くための手段の調査・検討
4	令和５年１１月２５日	①幸手市ＤＸ推進計画(案)の内容説明及び検討



幸 手 市

幸手市DX推進計画

令和6年 3月 策定

令和6年10月 改定

令和8年 7月 改定

発行：幸手市

編集：幸手市総合政策部政策課