

DIGITAL TRANSFORMATION

東松山市 DX推進指針

デジタルでつなぐ、人にやさしく、
市民一人ひとりが輝くまち・東松山



目次

第1章 指針策定の背景、基本方針等 (P.1 - P.5)

DX推進の必要性（人口減少と担い手不足）	P.1
指針の位置づけ（総合計画との整合・補完関係）	P.2
目指すビジョンと対象期間	P.3
推進を支える「4つの基本方針」	P.4
これまでの主な取り組み（コンビニ交付・AI等）	P.5

第2章 取組施策 (P.6 - P.11)

申請オンライン化・スマート窓口／非対面・データ連携	P.6-7
AI・RPA・内製化・契約電子化／標準化・コミュニティ・防災	P.8-9
ワークスタイル変革／段階的なデジタル人材育成	P.10-11

第3章 ロードマップ、推進体制 (P.12 - P.13)

施策別展開タイムライン（ロードマップ）	P.12
ガバナンス構築と組織図（推進体制）	P.13

用語集 (P.14 - P.15)

本指針で用いる主なデジタル関連用語の解説	P.14-15
----------------------	---------

DX推進の必要性

少子高齢化と深刻な人口減少局面

我が国の社会情勢は、急速な少子高齢化に伴う深刻な人口減少局面にあります。本市においても、将来的な生産年齢人口の激減により、行政サービスの担い手不足が深刻化すると予測されています。限られた人員で自治体機能を維持し、市民サービスを継続していくためには、デジタル技術を活用した抜本的な業務改革が不可欠です。

持続可能な行政運営とBPRの徹底

厳しい財政状況下で持続可能な行政運営を実現するには、BPR（業務再構築）の徹底やAI・RPA等の活用による事務の自動化・効率化が急務です。これにより、職員はより付加価値の高い対人サービスや企画立案業務に注力することが可能となります。

多様化する市民ニーズへの対応

多様化する市民ニーズや「非接触・非対面」といった新しい生活様式への対応も欠かせません。「書かない窓口」やオンライン申請の拡充により、市民が「いつでも・どこでも」手続きを行える利便性の高い行政サービスを構築し、住民の生活の質（Well-being）の向上を確かなものにするため、戦略的にDXを推進します。

指針の位置づけ



本指針の位置づけと整合・補完関係について：国の「自治体DX推進計画（総務省）」および「第六次東松山市総合計画」を上位計画として位置づけ、その方向性を具現化する「羅針盤」として策定します。広域自治体である「埼玉県DX推進計画」とは整合を図りつつ、第六次東松山市総合計画の下に位置づけられる庁内他部署の個別計画に対しては「デジタル分野における補完計画」として全庁横断的に推進します。なお、第六次東松山市総合計画では、第3章基本計画 1重点テーマにおいてDX推進が位置づけられています。

目指すビジョンと対象期間

デジタル化により目指すビジョン

「デジタルでつなぐ、人にやさしく、市民一人ひとりが輝くまち・東松山」

DXは、それ自体が「目的」ではなく、あくまで**市民の幸せを実現するための「手段」**であることを念頭に、デジタル技術によって本市を取り巻く諸課題を解決し、市民一人ひとりが自分らしく輝ける持続可能なまちを目指します。デジタルを得意としない方にも十分に配慮し、すべての市民に寄り添うことで、心豊かな生活（Well-being）を実現します。

対象期間（概ね5年間）

本指針の対象期間は、**2026年度（令和8年度）から2030年度（令和12年度）までの概ね5年間**とします。毎年度取り組み状況の評価・検証を行い、必要に応じて施策内容の見直しを行うなど、柔軟かつ機動的に運用します。



推進を支える4つの基本方針

1. スマート行政の実現



行政手続のオンライン化とキャッシュレス決済を一体的に推進し、24時間365日「行かない市役所」を目指します。事前予約システムや「書かない窓口」、多言語翻訳ツールにより市民の滞在時間と心理的負担を最小限に抑え、デジタルとリアルの両面から質の高いサービスを提供します。

2. 徹底したBPRと最適化



生成AI・RPA・電子契約・電子決裁等の先端技術を積極導入し、定型業務の自動化・省力化を断行。標準化・ガバメントクラウド移行を機にBPRを行い、行政コスト削減と施策決定の迅速化を図ります。職員は政策立案に注力できます。

3. デジタル共生社会の構築



市民活動センター等へのWi-Fi整備、GISによる市政情報可視化、オープンデータ利活用を進める一方、デジタルに不慣れな方への支援も実施。ICT-BCPの確立やサーバー室のリスク分散も含め、すべての市民が安全・安心に恩恵を享受できる社会を構築します。

4. 推進基盤の強化と人材育成



Excel・Accessの高度利用やノーコードツール活用など「内製化スキル」を強化。庁内LANの無線化、一人一台モニタ環境の整備、スマートデバイス活用、テレワーク定着により柔軟なワークスタイルを確立し、全職員がDXの担い手となる体制を構築します。

これまでの具体的な取り組み

本市では、本指針の策定に先立ち、デジタル技術を活用した利便性向上と業務効率化に向けて、以下の施策を段階的に進めてきました。



公的証明書のコンビニ交付

2023年(令和5年)3月～

マイナンバーカードを利用し、全国のコンビニエンスストア等で住民票の写し等の公的証明書を取得できるサービスを開始。開庁時間外や遠隔地における利便性を大幅に向上させました。



手数料キャッシュレス決済

2026年(令和8年)1月導入

市民課、課税課、収税課の各窓口において、クレジットカードや電子マネー等による手数料支払いを可能に。多様な決済ニーズへの対応と、現金管理の効率化を図ります。



生成AIの活用開始

2026年(令和8年)4月導入

文章要約やアイデア生成等の業務支援ツールとして生成AIを導入。高度な情報処理をデジタルで補完することで、事務の迅速化と質の向上を両立させます。



定型作業自動化RPA導入

2026年(令和8年)7月導入

膨大な文字入力や集計作業等の定型作業を自動化するRPAを導入。人的ミス防止と大幅な余力創出を実現し、職員がより付加価値の高い業務に注力できる環境を整備します。

各種申請オンライン化・スマート窓口

☁ 各種申請のオンライン化

あらゆる行政手続のオンライン化を推進し、申請から決済までがデジタルで完結する「**行かない市役所**」の実現を目指します。電子申請とキャッシュレス決済を一体的に提供し、申請から手数料支払い、交付（郵送や電子交付）までを非対面で完結させます。

🏠 市民の「手間」を削減する窓口構築

手続案内・予約システム：PC・スマホから事前に必要な書類や来庁日時を確認・予約できる環境を整備。

「**書かない窓口**」：マイナンバーカードや運転免許証情報を活用し、申請書記載を不要にします。

窓口の多言語翻訳ツール：外国人市民の増加に対応し、窓口にAI音声・画面翻訳ツールを導入。言語の壁による手続きの負担を解消し、誰もが安心して利用できる窓口を実現します。



非対面・キャッシュレスとデータ連携

多様な支払い手段とリモート窓口

キャッシュレス決済の拡大：各種証明書発行手数料等の支払で多様な決済手段を選択可能とする窓口を増設。市民利便性の向上と現金管理事務コストの低減を実現します。

リモート窓口の活用：市民活動センター等の身近な公共施設と市役所本庁をオンラインで結び、物理的距離に関わらず専門性の高い相談業務を受けられる体制を確立します。

「窓口と事務」一体的な効率化

フロント・バックオフィス連携：窓口で入力・受領したデータを紙媒体を介さず直接業務システムへ取り込む体制を構築。二重入力の撤廃で事務の正確性向上とプロセス迅速化を実現します。

市政情報のデジタル発信／AI電話・電子郵便：公式ウェブサイトやSNSに加え、AI電話による自動応答を導入。マイナンバーカード等を活用した電子郵便（電子交付）も選択可能とし、24時間365日、市民が必要な時に情報・通知を受け取れる環境を整備します。

AI・RPA・内製化・契約電子化

⌚ AI・RPAによる業務効率化

膨大な文字入力や集計作業などの定型的な単純作業をAIやRPAへ代替させ、業務精度向上と作業時間短縮を同時実現。職員の事務負担を軽減し、ワークライフバランスの推進と職場環境の改善につなげます。

📄 契約事務の電子化

契約手続きのオンライン化を実現するため、電子契約システムを導入。事業者の契約締結に係る事務負担（来庁負担や印紙代等）の軽減を図るとともに、市における事務の迅速化とペーパーレス化を強力に推進します。

💡 システムの内製化とノーコードツール

業務の抜本的な効率化を図るため、現場の課題に即応できる「システムの内製化」を強力に推進します。具体的には、**Microsoft Excel** 等の既存資産の有効活用に加え、高度なプログラミング知識を必要としない「**ノーコードツール**」の導入を検討します。これにより、開発プロセスの透明化を図り、特定職員への属人化を解消するとともに、全庁的なデジタル活用の底上げを目指した研修体制を整備します。



システム標準化と地域コミュニティ・防災

基幹業務の標準化と意義

「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律」に沿い、住民基本台帳・税・福祉等の**基幹業務20件**を国の「ガバメントクラウド」へ順次移行します。

- **行政コスト削減**：維持管理費を抑え、住民サービスへの投資を促進
- **迅速な施策実行**：国の給付金等に即対応
- **BPR推進**：標準化を機に業務フローを見直し、効率化を図る

地域活動のデジタル支援

市民活動センター等に誰もが利用可能な公衆無線LAN（Wi-Fi）環境を計画的に整備し、オンライン会議やSNS等を通じた新たな地域コミュニティの形成と活性化を促進します。

データやGISの利活用

ハザードマップや都市計画図などをデジタル化し、オンラインで24時間閲覧・取得可能に。市役所に足を運ぶことなく必要情報に即座にアクセスできる体制を整えます。

災害に強い体制（ICT-BCP・サーバー分散）

非常事態発生時にも重要業務を停滞させないため、ICT-BCPを策定。あわせて、現在一極集中している庁内サーバー室のリスクを見直し、クラウド活用や遠隔地バックアップ等によるデータ・機器の分散配置を進め、災害・障害時の情報資産保護と迅速な機能回復を両立します。

全庁横断的な推進

デジタル基盤を最大限活かし、市民へ質の高いサービスを提供できる体制を構築。職員の業務効率化と市民サービス品質向上を両立し、持続可能な行政運営を支えます。

ワークスタイル変革とデジタル基盤の最適化

市民向けデジタルサービスを支えるのは、職員が使用する内部基盤です。老朽化した通信環境や端末を刷新し、職員が本来のクリエイティブな業務（企画・立案・対面支援）に注力できるよう、庁内IT環境の抜本的な強化を図ります。これは市役所の『働き方』そのものをアップデートするための投資です。

庁内LANの無線化

庁内LANの無線化を進めることで、自席に縛られない柔軟な働き方と、打ち合わせスペースでのPC利用を可能にし、機動的な執務環境を構築します。会議室など必要性の高い箇所から段階的に整備を進め、フリーアドレス化を促進することで、組織を越えた連携とオフィス空間の有効活用を図ります。

拠点間ネットワークの帯域拡張

本庁舎と出先機関の通信格差を解消し、どこでもストレスのない業務環境を整え、通信品質の均一化を図ります。

電子決裁システムの最適化とペーパーレス化

システムのレスポンス改善により意思決定を迅速化するとともに、あわせて一人一台モニタを整備し、複数資料を画面上で参照できる環境を構築。紙の起案・回覧を削減し、事務処理スピードの向上とペーパーレス化を一体的に進めます。

スマートデバイス活用&テレワーク

タブレット支給と会議室への常設モニター設置で完全ペーパーレス会議を推進。また、テレワークを導入することで、場所にとらわれない柔軟な働き方を実現し、多様な人材の確保、業務効率の向上、災害時の業務継続性の確保、そして職員のワークライフバランスの実現に貢献します。

デジタル人材の段階的育成と内製化スキルの強化

職員のデジタル関連知識の習得状況や職務経験、職位に基づいた「階層別研修」を実施し、全庁的なリテラシーの底上げを図ります。特に、現場の課題を迅速に解決するため、内製化手法に特化した研修プログラムを拡充し、自律的な業務改善を担う実践的な人材を重点的に育成します。

1

🔒 情報セキュリティ意識の徹底

対象：全職員

最新のサイバー攻撃事例の共有や情報セキュリティポリシーの遵守徹底を図る研修を実施し、組織全体の防衛力を強化します。

2

📊 データ利活用スキルの習得

対象：業務効率化を牽引する職員

ExcelやAccess、ノーコード・ローコードツール等を活用した高度なデータ処理技術の習得により、事務の正確性向上とデータに基づく効率的な業務運営を推進します。

3

💻 業務の内製化およびBPRの推進

対象：内製化推進の中核を担う職員

内製化ツールの操作習得を通じて、現場主導による迅速なシステム構築を実現し、抜本的な業務プロセス再構築（BPR）を加速させます。

主要取組ロードマップ (2026-2030)

導入期

R8 (2026)

- ▶ 各種申請のオンライン化の推進
- ▶ 生成AI・RPA・AI-OCR等の導入
- ▶ 電子契約システムの導入
- ▶ 基幹業務システムの標準化移行
- ▶ ガバメントクラウドへの移行
- ▶ ICT-BCPの策定
- ▶ デジタル人材育成研修（階層別等）

発展期

R9～R12 (2027-2030)

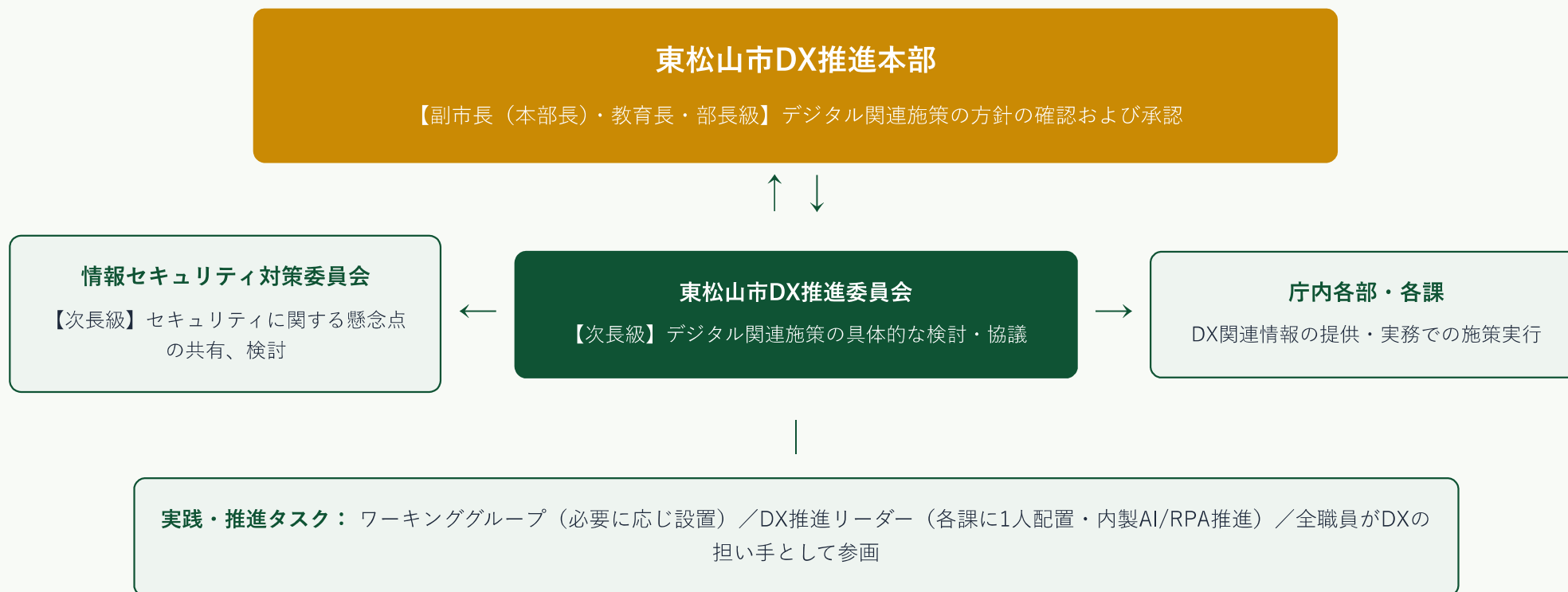
窓口・住民サービス

- ▶ 手続案内・予約システム導入
- ▶ 「書かない窓口」推進
- ▶ 窓口の多言語翻訳ツール導入
- ▶ 窓口キャッシュレス決済の拡大
- ▶ AI電話による自動応答の導入
- ▶ 電子郵便の導入
- ▶ リモート窓口の整備

基盤・働き方

- ▶ 窓口・内部事務のデータ連携強化
- ▶ ノーコード・ローコード活用
- ▶ 公共施設Wi-Fi環境の計画的整備
- ▶ 図面情報のデジタル化・公開
- ▶ 庁内LAN無線化・ネットワーク拡張
- ▶ 電子決裁システムの最適化・一人一台モニタ整備
- ▶ サーバー室のリスク分散（クラウド活用等）
- ▶ テレワーク・フリーアドレス化

推進体制システムマップ（組織図）



用語集（1/2）

本指針で使用している主なデジタル関連用語について解説します。

DX Digital Transformation

デジタル技術を活用して業務やサービス、組織のあり方を変革し、市民の利便性や暮らしの質を高める取り組み。

RPA

パソコン上での入力や集計といった決まった手順の作業を、ソフトウェアのロボットが自動で行う仕組み。

AI-OCR

紙の書類の文字をAIが読み取り、デジタルデータに変換する技術。手入力の手間を削減する。

基幹業務システムの標準化

住民票や税、福祉など中心的な業務システムの仕様を全国で統一し、コスト削減等を図る取り組み。

内製化

システム開発や業務改善を外部任せにせず、職員自身が行える体制を整えること。

BPR 業務再構築

これまでの仕事の進め方や手順を根本から見直し、無駄をなくして効率的な形に作り変えること。

生成AI

文章の作成や要約、アイデア出しなどを自動で行う人工知能（AI）技術のこと。

ガバメントクラウド

国が用意した、自治体が共通で利用できるインターネット上のシステム基盤（クラウド）。

ノーコード／ローコード

専門的なプログラミング知識がなくても、画面操作でアプリやシステムを作成できるツール。

用語集（2/2）

本指針で使用している主なデジタル関連用語について解説します。

キャッシュレス決済

現金を使わず、カードや電子マネー、QRコード等で支払いを行う方法。

多言語翻訳ツール

窓口での会話や表示をAI等で複数言語に翻訳し、外国人市民の手続きを支援する仕組み。

電子交付／電子郵便

証明書や通知を紙ではなくデジタルデータやオンラインの仕組みで受け取れるサービス。

オープンデータ

行政が持つ統計や地図等のデータを、誰もが自由に利用・加工できる形で公開したもの。

フリーアドレス

座席を固定せず、その日の業務に応じて自由に席を選べる働き方・オフィスの形態。

書かない窓口

カード情報等を活用して記入を不要にし、窓口での申請書作成の負担を軽減する仕組み。

電子決裁システム

紙の起案・押印に代わり、パソコン上で申請・承認（決裁）を行う仕組み。

GIS 地理情報システム

ハザードマップや都市計画図などの地図情報を画面上で見たり活用したりできる仕組み。

ICT-BCP

災害等でも重要業務を止めないための、情報システムの復旧手順や代替手段を定めた計画。



東松山市DX推進指針

発行日	2026年10月
発行	東松山市
編集	東松山市政策財政部情報政策課 〒355-8601 埼玉県東松山市松葉町1丁目1番58号 電話番号：0493-23-2221