

DIGITAL TRANSFORMATION 東松山市DX推進指針

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「目的」ではなく市民の幸せを実現するための「手段」。デジタルを得意としない方にも寄り添い、心豊かな生活（Well-being）を実現します。

🔦 指針策定の背景



担い手不足の深刻化

急速な少子高齢化・人口減少により生産年齢人口が激減。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するため、デジタル技術による抜本的な業務改革が不可欠です。



持続可能な行政運営

厳しい財政下、BPR（業務再構築）の徹底やAI・RPA活用による事務の自動化・効率化が急務。職員は付加価値の高い対人サービスや企画立案業務へ注力します。



多様化する市民ニーズ

非接触・非対面など新しい生活様式に対応。書かない窓口やオンライン申請の拡充により「いつでも・どこでも」手続きできる利便性の高い行政を構築します。

🎯 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化します。

2. 徹底したBPRと最適化



生成AI・RPA・電子契約・電子決裁等を積極導入し、定型業務を自動化・省力化。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。

3. デジタル共生社会の構築



公共施設への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、不慣れな方への支援も実施。ICT-BCPの確立により、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等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、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。

📌 これまでの主な取り組み



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で全国のコンビニ等で住民票の写し等を取得可能に。開庁時間外・遠隔地での利便性を大幅に向上。



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・収税課の窓口でクレジットカードや電子マネー等の支払いに対応。現金管理の効率化も実現。



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導入。事務の迅速化と質の向上を両立します。



定型作業自動化RPA導入

2026年(令和8年)7月導入

文字入力や集計等の定型作業を自動化。人的ミス防止と余力創出で、職員が付加価値の高い業務に注力できる環境を整備。

✳ 主な取組施策

窓口・住民サービス

- ▶ 各種申請のオンライン化（行かない市役所）
- ▶ 手続案内・予約システムの導入
- ▶ 「書かない窓口」の推進
- ▶ 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（電子交付）の導入
- ▶ リモート窓口の整備

業務効率化・基盤

- ▶ 生成AI・RPA・AI-OCRの活用
- ▶ 契約事務の電子化
- ▶ システムの内製化・ノーコード活用
- ▶ 基幹業務システムの標準化（20業務）
- ▶ ガバメントクラウドへの移行
- ▶ フロント・バックオフィス連携
- ▶ 電子決裁システムの最適化

地域・防災・働き方

- ▶ 公共施設のWi-Fi環境整備
- ▶ GIS・オープンデータの利活用
- ▶ ICT-BCP策定・サーバー分散
- ▶ 庁内LANの無線化
- ▶ 拠点間ネットワークの帯域拡張
- ▶ 一人一台モニタ整備・ペーパーレス化
- ▶ スマートデバイス活用・テレワーク
- ▶ 段階的なデジタル人材育成

🎓 段階的なデジタル人材育成

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セキュリティポリシーの遵守徹底を図り、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・Access・ノーコードツール等による高度なデータ処理技術を習得し、データに基づく業務運営を推進します。

③ 業務の内製化・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で現場主導の迅速なシステム構築を実現し、抜本的な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)

- ▶ 手続案内・予約システム／書かない窓口
- ▶ 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・電子郵便・リモート窓口
- ▶ 窓口・内部事務のデータ連携強化
- ▶ ノーコード活用・公共施設Wi-Fi整備
- ▶ 庁内LAN無線化・ネットワーク拡張
- ▶ 電子決裁最適化・一人一台モニタ整備
- ▶ サーバー室のリスク分散・テレワーク

📅 対象期間

2026年度（令和8年度）～2030年度（令和12年度） 概ね5年間

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を見直すなど、柔軟かつ機動的に運用します。