市川市DXアクションプラン

令和6年9月版

DXアクションプラン 目次

I. DXアクションプランの位置付け

- 1. アクションプランの位置付け
- 2. これまでのDXの取り組み (R2~R5)

II. DXアクションプランメニュー

今後のDXアクションプランメニュー一覧(R6~R7)

I. DXアクションプランの 位置付け

1. DXアクションプランの位置付け

本市は、令和2年4月に「市川市DX憲章」(以下「DX憲章」という。)を策定しました。DX憲章は、DXの目的と基本方針とともに、3段階のマイルストーン(中間目標地点)を定め、効率化したリソースを再配置することと定めています。

これまで本市では、24時間止まらない市役所を目指し、オンライン申請の拡大やキャッシュレス化など、令和7年(2025年)を目標としている電子市役所の実現、というマイルストーンに向けた取り組みを進めてきました。

本アクションプランは、目標としている令和7年(2025年) 度末までの限られた時間と財源の中で、改めて優先順位を定め、 具体的に実施する事業及び目標値等(KPI)を示すことで、本市 のDXを計画的かつ効果的に進めることを目的としています。

記載する事業については、様々な計画等と連携・整合を図り、 適時見直しをしてまいります。

※KPI: **K**ey **P**erformance **I**ndicator・・・重要業績評価指標 (目標を達成するための重要な評価指標)

国の計画・方針

デジタル社会の実現に 向けた重点計画

自治体DX推進計画

デジタル田園都市 国家構想

県の計画・方針

千葉県DX推進戦略

社会情勢

少子高齢化

多様化する市民ニーズ

本市の計画・方針

市川市総合計画

第三次基本計画(R5~R7年度)

整合・推進

市川市DX憲章

【マイルストーン】

2021年1月: ワンストップの実現
 2023年3月: ワンスオンリーの実現
 32025年: 電子市役所の実現

具体的事業・KPI

市川市DXアクションプラン (R6~R7年度)

2. これまでのDXの取り組み(R2~R5)

1. デジタルを活用した行政手続

- ワンストップサービス開始(予約、発券システムの導入・業務端末の無線、VDI化)
- オンライン申請ツール「LoGoフォーム」「kintone」の活用
- LINEの活用(チャットボット、配信、手続きナビ、投稿等)
- マイナポータル「ぴったりサービス」の導入
- 申請ポータルサイトの開設
- 窓口・納入通知書・オンラインでのキャッシュレス決済導入
- 公式Webサイトの「マイページ」機能追加

2. 地域のDX

- 水位センサー、崖地センサーを活用した災害対策
- 市民向けオープンデータカタログサイトの公開
- GIGAスクール環境整備
- デジタル地域通貨「ICHICO」実証実験
- 健康ポイント「Aruco」サービス開始

3. 庁内事務の効率化

- 庁内データを活用した児童虐待防止対策システムの構築
- AI-OCRの活用
- RPAの活用
- AI議事録の活用
- | 庁内ビジネスチャット「LoGoチャット」導入
- 第1庁舎フリーアドレス化、内線電話の無線化、テレワーク
- 生成AI活用の検討(庁内ガイドライン作成、実証実験)
- 人事給与・庶務事務システムの刷新

II. DXアクションプラン メニュー



Ⅱ. DXアクションプランメニュー

今後のDXアクションプランメニュー一覧(R6~R7)

- 1. デジタルを活用した行政手続
 - 1-1. オンライン申請手続のさらなる拡大
 - 1-2. Web口座振替サービスの導入
 - 1-3. 申請支援システム(手続きナビ)の拡大
 - 1-4. 公共施設の利用登録手続のデジタル化
 - 1-5. 遠隔窓口システムの導入
 - 1-6. 電子入札の拡大・電子契約書の導入
 - 1-7. 道路情報管理システムの導入

- 2. 地域のDX
 - 2-1. 高齢者等への支援(デジタルデバイド対策)

- 3. 庁内事務の効率化
 - 3-1. ITツールの活用
 - 3-2. DX推進員の導入
 - 3-3. 基幹業務システムの標準化

1-1. オンライン申請手続のさらなる拡大

(行政経営·DX課、全課)

施策概要と効果

- 業務変革やルールの見直しにより、市民が行政手続きをオンラインで簡素・簡単に完結できるようにする。
- ・ 最終的に目指すところは、行政手続(申請及び申請に基づく処分等)は、原則オンライン実施とすることを念頭に、国が定める地方公共団体が優先的にオンライン化を推進すべき手続き(処理件数が多く住民等の利便性や業務の効率化効果が高いと考えられる手続き、住民のライフイベントに際し多数存在する手続をワンストップで行うために必要と考えられる手続き)について優先的に取り組む。
- オンライン化に当たっては、国の「ぴったりサービス」のほか、「LoGoフォーム」「kintone」などのノーコードツールを活用していく。
- 特に「LoGoフォーム」の活用の際には、オンライン決済や個人認証機能の活用も検討するとともに、ワンスオンリー・双方向のデジタル化を進められる「デジタル窓口」機能について、活用を進めていく。



達成目標及び評価指標

実施内容

- ・申請のオンライン化 ・オンライン決済の推進
- ・マイナンバーカードを活用した本人認証
- ・システム標準化スケジュールとリンクした導入を進める

アウトカムの 視点

・市民の利便性の向上

評価指標 (KPI) オンライン化する手続き数

(地方公共団体が優先的にオンライン化を推進すべき手続き) (R6年4月時点) (R7年度末目標)

73手続き



173手続き

(+100手続き)

推進スケジュール

令和6年度(2024年)

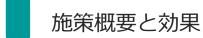
令和7年度(2025年)

手続の最新 状況の把握

優先取組 手続の再選定 オンライン化支援

1-2. Web口座振替サービスの導入

(納稅・債権管理課 他)



- 市税等の口座振替の登録手続きは書面で行っており、市民にとっては、役所や銀行窓口に行く手間、郵送の手間や費用がかかるうえ、登録まで1~2ヶ月要している。
- そこで、書面で行っている口座振替をオンライン化することで、 庁内外で以下の効果が期待できる。
 - ▶ 市民は、時間と場所に制約されずに24時間登録可能
 - ▶ 登録期間の短縮(現状は1~2ヶ月→5分程度)
 - ▶ 印鑑相違や記載内容不備に伴う再送手続きが不要

 - ▶ 書類紛失やデータ入力ミス等のリスク回避、正確性向上
 - ▶ ペーパーレス化に伴う環境負荷の軽減
 - ➤ 口座情報がデータで提供されることにより、業務システムへの入力事務を軽減(データの一括取り込みや、RPAの活用)



達成目標及び評価指標

実施内容

- ・スマホ、パソコンからWeb上で口座振替登録できる クラウドサービスの導入
- ・対象科目15科目、対応銀行数:9銀行

アウトカムの 視点

- 市民の利便性の向上
- ・ 事務の効率化

評価指標 (KPI) Web口座振替登録件数 令和7年度 6,000件

推進スケジュール

令和6年度(2024年)

令和7年度(2025年)

クラウド ナービス調達 銀行と契約

オンライン運用 各課PR

1-3. 申請支援システム(手続きナビ)の拡大 (広報広聴課、市民課)

施策概要と効果

- 数ある手続を利用者の状況に応じて組み合わせることで、さらに 多くのパターンが存在する。
- 特に多い転出・転入・転居の異動手続や、出生、結婚、離婚、死亡等の戸籍に関係する手続について、市民が最小限で簡単な質問に答えることで、対象の手続を案内できるサービスを導入する。
- 現在はLINEのみで対応しているが、市のLINEアカウントに登録していない方も見られるよう、Webページでも展開する。
- ワンストップ窓口においても、本システムを活用し、職員から来 庁者に案内することで、手続の漏れを防止するとともに、窓口対 応の効率化を図る。



達成目標及び評価指標

実施内容

・転入出等の異動手続きや戸籍の手続きについて、 簡単な質問により、関係する対象手続きを確認できる システムをLoGoフォームで構築する。

アウトカムの 視点

- ・市民の利便性の向上
- ・窓口対応の効率化

評価指標 (KPI) 手続きナビページへの掲載手続き数令和7年度末までに 7手続き

推進スケジュール



1-4. 公共施設の利用登録手続のデジタル化 (情報システム課 他)

施策概要と効果

- ・ 公共施設の利用に当たっては、営利目的の利用、政治・宗教活動、 飲食の可否、個人での利用可否、市内在住・在勤者等の確認など、 施設ごとに異なる利用規約等に照らした審査を行う必要があるこ とから、利用者は、各施設で利用登録(更新)手続を行っている。
- 実際の利用に際しては、パソコン・スマートフォンから施設予約 システムを通じて予約申請はできているが、利用登録(更新)に ついては、書面(施設種別によって異なる様式)で行っている。
- また、利用者が各施設の予約に必要な利用者IDについて、各施設で異なるIDを使用している。
- 利用登録(更新)申請様式の統一化とオンライン化、施設別の利用者IDの統合を行うことで、利用者の利便性向上を図る。
- 一度に全ての施設の運用方法を統一化するのではなく、可能なものから順次統合を検討する。



達成目標及び評価指標

実施内容

- ・利用登録(更新)申請様式の統一化
- ・利用登録(更新)のWebフォームの作成
- ・利用者IDの統合

アウトカムの 視点

利用者の利便性向上

評価指標 (KPI) 対応施設数

(R4年度末時点)

0施設

设

(R7年度末目標)

11施設

※3施設は利用者ID統合済

推進スケジュール



1-5. 遠隔窓口システムの導入 (行徳支所 他)

施策概要と効果

- 現在、執務室のスペースの問題や専門性を持った職員が限定されていることから、第1庁舎の窓口でしか完結できない業務が多数存在している。(行徳支所福祉業務等)
- また、虐待相談とDV相談は関連性が高く、緊急的な情報共有が 求められるが、現在はそれぞれ異なる庁舎で対応しており、物理 的なタイムラグが問題となっている。(被害者の情報秘匿のため、 両相談窓口を同一庁舎に設置することは不可能)
- 上記の要因から各拠点に遠隔相談窓口システムを導入し、テレビ会議形式で本庁職員が直接相談・手続き等の対応を行うことができる環境を構築し、市民の利便性向上を図る。



達成目標及び評価指標

実施内容

- ・遠隔窓口システムの導入
- ・ 遠隔窓口体制の整備

アウトカムの 視点 市民の利便性向上

評価指標 (KPI) 遠隔窓口対応業務 令和7年度 サービス開始

推進スケジュール

 令和6年度(2024年)
 令和7年度(2025年)

 情報収集 体制づくり
 システム 構築 体制の整備
 サービス開始

1-6. 電子入札の拡大・電子契約書の導入検討 (契約課)

施策概要と効果

- 対面で行うことが多い物品調達及び売払いの入札について県内自 治体の共同利用システムを活用した電子入札を拡大する。
- 事業者の来庁の手間、待ち時間及び移動時間の削減、庁舎駐車場 の確保などの効果が期待できる。
- 地理的条件や時間的な制約が解消されることで、入札参加機会が 拡大する。
- 電子契約は、従来の紙契約書への押印や製本の手間がなく、印紙 税が不要となる。契約締結までの時間短縮など契約事務の大幅な 改善が期待されることから導入を検討する。

【電子契約書イメージ】



達成目標及び評価指標

実施内容

- ・物品調達及び売払いにおける電子入札システムの運用拡大
- ・電子契約システムの導入検討

アウトカムの 視点

・事業者の利便性向上

評価指標 (KPI)

物品調達及び売払いの電子入札件数(割合) (R4年度末時点)

23件 10.8%



40件 20% (2倍)

(R7年度末目標)

推進スケジュール



1-7. 道路情報管理システムの導入

(道路管理課)

施策概要と効果

- 道路台帳(平面図・各種調書)は、現状紙や個別PDFを中心に管 理され、効率的になっておらず、Webで公開されている平面図 の画像データも平成23年から更新されていないため、市民・事 業者は窓口に来庁する必要が生じている。また、大災害時に原本 が焼失した場合には、復旧が困難となり得る。
- 道路台帳を保全するとともに、基準点・境界点情報を含めて一元 管理することにより、業務の効率化、台帳更新のコスト削減、他 課へのデータ活用を図る。
- また、市民向けGISで道路情報を広く公開することで、市民・事 業者の利便性向上を図る。



達成目標及び評価指標

実施内容

- ・道路台帳平面図のベクトルデータ化
- ・道路台帳調書のデータ化及び地図データとの紐づけ
- ・道路情報管理システムの構築
- ・市民向けGISへのデータインポート

アウトカムの 視点

- ・ 道路管理の効率化
- ・市民等の利便性向上

評価指標 (KPI)

道路台帳閲覧目的の来庁者数

(R4年度末時点)

1,000人/月



(R7年度末目標)

650人/月

推進スケジュール

令和6年度(2024年)

令和7年度(2025年)

システム構築 地図データ化(-部)

システム稼働

市民向けGIS公開



2-1. 高齢者等への支援(デジタルデバイド対策)(地域包括支援課、社会教育課)

施策概要と効果

- スマートフォンを初めて購入、所持するゴールドシニア(75歳以上の高齢者)を対象に購入費用の1/2(上限:25,000円、1,000円未満切り捨て)を補助し、ゴールドシニアのスマートフォン保有率の向上を目指す。
- デジタル活用に必要な知識の習得・向上に向けて、全15公民館 において、ゴールドシニア世代を中心にデジ活講座を実施する。
- デジ活講座では、基本操作、デジタル地域通貨、公共施設予約について講座を実施し、ゴールドシニア世代がデジタルを活用した施策の恩恵を受けられるよう支援する。





達成目標及び評価指標

実施内容

- ・スマートフォン購入者へ補助金を交付
- ・デジ活講座を実施(15公民館で2回、計30回)

アウトカムの 視点

- ・ゴールドシニアのスマホ保有者数の向上
- ・ゴールドシニアのデジタル活用スキルの習得

評価指標 (KPI)

- ・補助金交付件数 令和6年度 3,000件
- ・受講者数 令和6年度 15公民館で360人 (定員12人/想定)

推進スケジュール

令和6年度(2024年)

補助金の交付デジ活講座を開催

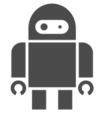
3-1. ITツールの活用 (行政経営・DX課 全課)

施策概要と効果

- DX憲章で掲げる「効率化したリソースの再配置」を実現するため、「RPA」、「AI-OCR」、「AI議事録」、「LoGoフォーム」、「kintone」を活用し、全庁的に庁内事務の効率化を図る。
- また、操作講習会等を開催し、職員による上記ツールの活用スキル向上を図る。
- 生成AIの活用など新たなツールの導入も視野に入れ、更なる業務改善を推進する。









達成目標及び評価指標

実施内容

- ・各ツールの導入支援を行う。
- ・「RPA」について、財務会計システムを利用した事務など、 全庁的に行われる事務で横展開を実施する。
- ・庁内の台帳管理事務を中心に「kintone」を導入する。
- ・「RPA」や「LoGoフォーム」の操作講習会を開催し、職員の スキル向上を図る。

アウトカムの 視点

・職員の事務負担軽減

評価指標 (KPI) RPA導入業務数 (R5年度末時点) **50業務**



(R7年度末目標) 80業務(+30業務)

推進スケジュール

令和6年度(2024年)

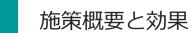
令和7年度(2025年)

RPA等各種ツールの導入支援 研修会の開催

16

3-2. DX推進員の導入

(行政経営・DX課 全課)



- DXの推進及びDX憲章やアクションプランの実行性を強化するた め各課にDX推進員及び担当者を設置する。
- DX推進員及び担当者は、行政経営・DX課との連絡調整や各課で の業務改善意識を啓発する役割を担い、DXに関する説明会や業 務改善ツールの操作説明会等へ積極的に参加し、各課での情報共 有を行う。
- 推進員の導入により、各部署自らが業務改善に取り組み、市全体 の業務改善やDXの更なる推進を図る。
- また、推進員同士での情報共有ができる環境を作り、担当職員同 士での情報交換の活発化を図る。





達成目標及び評価指標

実施内容

- ・各部署にDX推進員及び担当者を設置する。
- ・推進員のグループチャットを作成する。
- ・推進員及び担当者を中心にDXに関する説明会や 各業務改善ツール(LoGoフォームやRPAなど)の操作説明会 等を開催する。

アウトカムの 視点

・職員の業務改善意識の啓発

評価指標 (KPI)

DX及び業務改善に関する説明会等の開催数

- ・DXに関する説明会 年1回以上
- ・各業務改善ツールの操作説明会 R7:6回以上

推進スケジュール

整理

令和6年度(2024年)

体制や役割の

DX推進員及び 担当者の選出

グループチャット作成

令和7年度(2025年)

DX推進員及び 担当者の選出

説明会や操作説明会等の実施

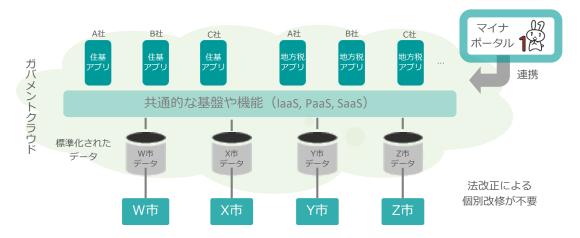
各課での業務改善の実施やDXの推進

3-3. 基幹業務システムの標準化

(情報総務課 他関連課)

施策概要と効果

- ・ 「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律」に基づき、 地方公共団体は、住民記録・税・福祉などを取り扱う20の基幹 業務システムについて、目標時期の令和7年度末までに、国が定 める標準仕様に準拠したシステム(以下「標準準拠システム」 という。)に円滑かつ安全に移行することが求められている。
- また、標準準拠システムの管理・運用は、国が提供するガバメントクラウドを利用することが努力義務とされている。
- 本市においても基幹業務システムの標準化及びガバメントクラウドへの移行を進めることで、基幹業務システムに関する人的・財政的負担を軽減し、市職員のリソースを本来の業務である市民サービスの向上に一層注力できるようにするものである。



達成目標及び評価指標

実施内容

以下20の基幹業務について、標準準拠システムへ移行する。

①住民記録、②印鑑登録、③国民年金、④個人住民税、⑤固定資産税、⑥軽自動車税、 ⑦法人住民税、⑧介護保険、⑨障がい者福祉、⑩就学(学齢簿・就学援助)、 ⑪生活保護、⑫健康管理、⑬後期高齢者医療、⑭国民健康保険、⑮児童手当、 ⑯児童扶養手当、⑰子ども・子育て支援、⑱選挙人名簿管理、⑲戸籍、⑳戸籍附票

アウトカムの 視点

- 標準準拠システムへの移行によるオンライン申請等を普及させるためのデジタル基盤の構築
- 国主導の新たなサービスが提供された際の迅速な展開

評価指標 (KPI) 標準システムへの移行完了 R7年度末

※ 移行困難システムについては、R8年度以降完了予定

推進スケジュール

令和6年度(2024年)

令和7年度(2025年)

契約手続

システム移行、データ移行

運 用