

柏市DX推進ガイドライン

2022 ▶ 2025

2023年度進捗報告

柏市企画部DX推進課
2024.9

DX(ディーエックス)

「デジタル・トランスフォーメーション Digital Transformation」の略称。

デジタル技術を日常のなかに浸透させることにより、
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。

市長メッセージ

柏市がDXで目指す将来ビジョンである

『「つながる市役所」と「業務改革・効率化・価値創造」』

の実現において、令和5年度は、「新しいものを他に先駆けて生み出すこと」を意識して、DX 施策を進めてまいりました。

令和6年度も、これまでのやり方を踏襲するのではなく、

デジタル社会に適応した新時代にふさわしい行政サービスの変革を進め、

市民の皆様にとって便利で新しい価値のある未来志向の柏市を創るべく

チャレンジしていきます。

柏市長 太田 和美



柏市DX推進ガイドライン

DXで目指す柏市の将来像(全体イメージ)

将来のビジョン

- 理想像
- あるべき姿

1 つながる市役所

市民のみなさまや企業・団体が時間や場所を問わずつながることができ、困ったときに頼ることができる市役所。安心感のある暮らしを提供する市役所。

使いやすい・分かりやすいデジタルサービスを使って必要なサービスを気軽に享受できること

2 業務改革・効率化・価値創造

業務の効率化や簡素化を徹底し、人的資源を行政サービスに振り分け、新たな価値を市民に還元する市役所。

コスト削減や働き方改革がなされ安定的・持続可能な行政運営がなされること

具体的な施策例

- 1 アナログ市役所からの脱却
- 2 いつでもどこでもつながる市役所
- 3 だれもがつながる市役所
- 4 事務の効率化・簡素化
- 5 多様な働き方
- 6 新しい価値の提供

ベースとなる4つの視点

- 基本的な考え方

人にやさしいデジタル化
デジタルデバйд対策(情報格差解消)の視点

職員の行動変容
前例にとらわれず業務改革する視点

情報セキュリティ
個人情報を守り、安心安全を追求する視点

業務継続
市民生活を支えるために業務継続性を維持する視点

01 | アナログ市役所からの脱却



窓口支払いのキャッシュレス決済

証明書交付手数料・施設使用料・一時預かり保育料をキャッシュレスで支払うことができる窓口の数
(指定管理者の施設を含む)

39箇所 → **47箇所**

(R.5.3末時点)

(R.6.3末時点)

	施策	進捗状況	詳細
1	窓口支払いのキャッシュレス決済	実施中	<p>市では、窓口における各種証明書交付手数料をはじめとする各種支払いを、キャッシュレス(クレジットカード、QRコード決済、電子マネー)でできるように整備を進めています。</p> <p>▼各種証明書交付手数料、施設使用料の場合</p> <p>①実施窓口</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市民課(本庁舎1階) ・市民税課(本庁舎2階) ・沼南支所 ・柏の葉サービスコーナー ・柏駅前行政サービスセンター ・ラコルタ柏(中央公民館、総合福祉センター) ・全ての出張所及び近隣センター(体育館含む) 26箇所 ・指定管理者の施設(アミューゼ柏、市民文化会館、パレット柏、中央体育館、沼南体育館、富勢運動場、道の駅しようなん、旧吉田家住宅歴史公園) <p>②キャッシュレス決済の利用率 (総収入金額のうちキャッシュレスで支払われた総額額の割合。指定管理者の8施設を除く)</p> <p>令和4年度 9.2% → 令和5年度 15.2%</p> <p>③柏市公式HP:市の窓口でキャッシュレス決済が利用できます https://www.city.kashiwa.lg.jp/dx-suishin/cashless_start.html</p> <p>▼一時預かり保育料の場合</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市内6つの保育園

その他の施策

	施策	進捗状況	詳細
2	公共施設Wi-Fi整備	実施中	<p>施設の利用者や来館者が誰でもインターネットに接続できるように、市役所本庁舎1階ロビーをはじめ、公共施設にWi-Fiを整備しています。</p> <p>令和5年度は、全ての近隣センター(近隣センター体育館を含む)の会議室などの貸出スペースまで使用できるエリアを拡大しました。</p> <p>▼柏市公式HP:公衆無線LAN(Wi-Fi)の整備 https://www.city.kashiwa.lg.jp/dx-suishin/shiseijoho/keikaku/public-wi-fi.html</p>
3	スマート窓口	実施中	<p>市役所本庁舎1階(市民課、保険年金課)の窓口では、「ネコの目.com」により、窓口の混雑状況をご案内しています。</p> <p>また、同1階ロビーにキオスク端末を令和6年1月に設置しました。マイナンバーカードをお持ちであれば窓口には並ばなくても住民票の写しなどを発行できます。3月末までの約3か月間で642件のご利用がありました。</p> <p>今後も、市役所の窓口を快適に利用いただけるようサービスを向上していきます。</p> <p>▼ネコの目.com 上段:市民課 下段:保険年金課のリアルタイム混雑状況 https://www.neconome.com/S0K01.html?bkn_cd=002515 https://www.neconome.com/S0K01.html?bkn_cd=004425</p>

02 | いつでもどこでもつながる市役所

行政手続きのオンライン化

行政手続きのオンライン化率

(オンライン申請が可能な手続きの申請数/全ての申請数)

92.3% (R5年度実績)

オンライン申請利用率

(オンライン申請された申請数/オンライン申請が可能な手続きの全ての申請数)

64.2% (R5年度実績)

マイナンバーカードの保有率

(基準人口に対するマイナンバーカードの保有割合)

72.8% (R6.3月末時点)

▼出典 総務省HP:マイナンバーカード交付状況について

https://www.soumu.go.jp/kojinbango_card/kofujokyo.html

オンライン化した手続き数

(オンラインで申請が可能な手続きの種類)

343手続き (R5.3月末時点)➔ **590**手続き (R6.3月末時点)

(オンライン化率100%となるためには、残り147手続きのオンライン化が必要)

引越しワンストップサービス

利用率(転出手続きのうちオンライン申請の割合)

11.2% (R5.3月実績)➔ **23.9%** (R6.3月実績)

施策

進捗状況

詳細

1

行政手続きの
オンライン化

実施中

市では、令和7年度末までに、全ての行政手続き(※)をパソコンやスマートフォンを使ってオンラインで申請ができるように、手続きのオンライン化を進めています。

(※法令などによりオンラインにできない手続きや、オンラインになじまない手続きは除きます)

▼オンライン申請が多い手続きTOP10(個人の方が対象の手続き)

1位 図書館の予約

6位 公園の使用許可

2位 公共施設の予約

7位 水道料金の口座振込申出

3位 駐輪場利用の許可

8位 国民健康保険脱退届

4位 3歳児/1歳6か月健診申込み

9位 夏休み子ども教室申込み

5位 水道使用申込み

10位 学童保育入所申込み

次点 転出届(引越しワンストップサービス)

▼柏市公式HP:オンライン申請一覧

<https://www.city.kashiwa.lg.jp/dx-suishin/electronicapplication/onlineshinsei-list.html>

02 | いつでもどこでもつながる市役所



コンビニ交付

コンビニ交付の利用率

住民票の写し・印鑑登録証明書・戸籍謄本/抄本・各税関係証明書等のうち、コンビニのキオスク端末(マルチコピー機)における発行割合

14.7%

(R4年度実績)



21.7%

(R5年度実績)

(令和5年度総発行数 406,911件 のうち
88,399件 が コンビニ交付)

	施策	進捗状況	詳細
2	コンビニ交付	実施中	<p>本人がご自分の「マイナンバーカード(個人番号カード)」を使用して、全国のコンビニ交付サービス対応店舗内に設置されているキオスク端末(マルチコピー機)のタッチパネル画面を操作して各種証明書をその場で取得することができます。</p> <p>▼柏市公式HP:コンビニ交付 https://www.city.kashiwa.lg.jp/shimin/todokede/conviniencestore/convini.html</p>

その他の施策

	施策	進捗状況	詳細
3	こどもルーム登退所管理システム	実施中	<p>こどもルームにおける児童の安全、保護者の安心及び利便性の向上を目的として、令和5年11月に登退所管理システムを導入しました。</p> <p>保護者からは、こどもルームの利用予定の登録や緊急時の連絡ができます。また、こどもルームからのお知らせ(メッセージ)を受け取ったり、児童が登所や退所の際に、ICカードをタッチすることにより、児童の登所・退所時間を記録し、保護者へメールやアプリのプッシュ通知でお知らせする機能などがあります。</p> <p>導入後は、アンケートにより、90%の保護者から、利便性が向上し、満足が得られているとの回答をいただいています。引き続き、アンケートを継続して実施して、満足度やニーズを把握していきます。</p>
4	かしまるネット (福祉のビデオ通話相談)	実施中	<p>市内各地にある福祉の専門相談機関の窓口で、各相談機関同士や市の生活支援課等とビデオ通話により相談ができるサービスを提供しています。</p> <p>令和4年12月に11拠点でスタート、令和5年度末時点では32拠点でご利用いただけます。令和6年度中に35拠点に拡大を予定しています。</p>
5	電子図書館サービス	実施中	<p>オンライン上にある電子書籍を、自分のパソコン、スマートフォン、タブレットで読むことができるサービスで、令和5年1月から開始しました。</p> <p>令和5年度の貸出回数は1か月あたり1,604回、貸出できる電子書籍は令和5年度に約1000冊増やしました。また、児童書の所蔵数は1300冊、県内有数の規模となっています。</p> <p>今後も、電子図書館サービスの取扱書籍数を増やしたり、広く知っていただくための周知広報に努めます。</p> <p>▼柏市電子図書サービス https://web.d-library.jp/kashiwa/g0101/top/</p>

03 | 誰もがつながる市役所

SNSでつながる行政サービス

柏市公式LINEの友だち数

18,440人 → 33,646人

(R5.4.1時点)

(R6.3.31時点)

令和5年度は、新たに毎月約1,200～1,300人の方に新たに柏市と友だちになっていただきました



	施策	進捗状況	詳細
1	SNSでつながる行政サービス	実施中	<p>柏市公式LINEでは、令和5年4月からLINE上で完結する証明書の発行申請、公共施設の予約、こどもの手続・予約など、スマホの操作で簡単に手続き・申請ができるサービスを提供しています。</p> <p>また、防災・防犯、イベント、子育て・教育、健康・福祉など、ほしい情報ジャンルを選んで受信することができます。</p> <p>これからも、毎日の暮らしに役立つ情報を発信したり、便利なサービスを追加していきますので、柏市公式LINEとお友だちになってみませんか。</p> <p>▼柏市公式HP:柏市公式LINEアカウント https://www.city.kashiwa.lg.jp/kohokocho/koho/tool/line.html</p> <p>▼柏市公式HP:LINEによるオンライン申請 https://www.city.kashiwa.lg.jp/dx-suishin/line/online-shinsei.html</p>

その他の施策

	施策	進捗状況	詳細
2	IT(パソコン・スマホ)講座	実施中	<p>市では、デジタル機器が苦手な方に対し、ITの活用により生活を豊かにすることなどを目的に、中央公民館(ラコルタ柏)などで、IT(パソコン・スマホ)講座を実施しています。「人にやさしいDX」のため、今後もニーズに合った講座を実施していきます。</p> <p>▼令和5年度の主な実績</p> <ul style="list-style-type: none"> ・パソコン講座 7講座286名(令和4年度は18講座233名) ・スマホ講座 10講座56名 ・スマホ・パソコン無料相談(パレット柏) 12回222名
3	公開型GIS	実施中	<p>柏市の行政情報や地域の情報を、地図を通してわかりやすく紹介する公開型GIS(※)を、令和5年12月から運用開始しました。下水道や道路、都市計画など、11種類の地図テーマをインターネットで閲覧することができます。</p> <p>※GIS Geographic Information System 地理情報システム</p> <p>▼効果 来ない市役所の実現 ~ 下水道部門では、主に事業者による窓口での図面販売数が1,050件減(前年比44%減)となりました。</p> <p>▼柏市公式HP:柏市公開型GIS https://www.city.kashiwa.lg.jp/dx-suishin/webgis.html</p>

04 | 事務の効率化・簡素化

公文書の電子決裁

電子決裁の利用率

全ての公文書の決裁における電子決裁の割合

87.9% 14,538件/16,548件

(R5年3月実績)

➔ 92.2%

(R6年3月実績) 14,264件/15,469件

A4・A3用紙の購入枚数の削減率

令和4年度と令和5年度の年間購入枚数の比率

9.1%減

R4 13,975,500枚
R5 12,717,000枚
▲1,258,500枚

複合機(プリンタ・コピー)の使用枚数の推移

令和3年度を100とした時の削減の割合(主要庁舎設置31台の複合機が対象)

100 ➔ 97.3 ➔ 94.5

(R3年度実績)
(基準値)

10,572,293枚

(R4年度実績)

10,290,223枚
(前年比▲282,000枚)

(R5年度実績)

9,992,447枚
(前年比▲297,776枚)

	施策	進捗状況	詳細
1	公文書の電子決裁	実施中	<p>令和4年から電子決裁の本格運用をスタート、開始前は、2.1%ほどだった利用率が92.2%まで上昇しました。</p> <p>決裁には通常1週間程度要していたところ、電子決裁により2・3日程度に短縮され、職員の業務効率化が進んでいます。</p> <p>現在も紙で取り扱っている文書の見直しやシステムなどの利便性を向上させ、さらなる職員の業務効率改善を目指します。</p> <p>あわせて、ペーパーレス化(紙の削減)にも取り組みます。</p>

その他の施策

	施策	進捗状況	詳細
2	災害情報収集・管理システム	実施中	<p>市内で発生した地震・風水害・大雪等の被害情報収集・管理のため、令和5年度からシステム運用を開始しました。</p> <p>これにより、今まで電話等で収集していた音声情報に加え、SNSで発信される情報をAIにより自動収集することで、より迅速かつ具体的な情報の取得が可能となりました。</p> <p>また、これらの情報を、オンライン上で一元的に管理することで全ての職員が即時に閲覧でき、災害現場から職員が撮影した画像データ等もオンライン上での共有もできます。</p> <p>▼令和5年度主な実績</p> <ul style="list-style-type: none"> 令和5年6月2日～3日 台風2号の接近と前線通過に伴う災害対応 令和5年9月20日 大雨警報・洪水警報に伴う災害対応 令和6年2月5日～6日 大雪警報に伴う災害対応
3	自治体情報システムの標準化・共通化	実施中	<p>自治体情報システムの標準化・標準化とは、自治体の主要20業務(住民記録、税など)で使用する情報システムの「機能」「帳票」「文字」などを、令和7年度末までに国が定めた標準仕様書(標準準拠システム)に合わせることで、全ての自治体が行っています。</p> <p>令和5年度は、現在使用しているシステムと標準準拠システムの差異の分析を実施、令和6年度は、標準準拠システムの検証や環境(国のクラウド環境＝ガバメントクラウド)の構築を実施し、令和7年度末まで着実に移行を完了させます。</p>

04 | 事務の効率化・簡素化



AI・RPA活用による業務効率化

AI/RPAの活用前と比較した業務削減時間

保育園の入園選考業務

539時間 → 5分
(R4年度実績) (R5年度実績)

自動車燃料費助成・通所交通費助成業務

150時間 → 80時間
(R4年度実績) (R5年度実績)

	施策	進捗状況	詳細
4	AI・RPAの活用による業務効率化	実施中	<p>▼保育園の入園選考業務におけるAI(※)システムの活用 令和5年度から本格実施, 13,473件の申請の処理をAIシステムで実施しています。</p> <p>▼自動車燃料費助成事業並びに通所交通費助成事業においてRPA(※)を活用作業 令和5年度末から導入, 作業行程の簡素化により, 業務量を削減しています。</p> <p>※AI Artificial Intelligenceの略称, 人工知能。かつては人間にしかできないと思われていた知的な推論・判断をするコンピュータープログラムのこと。</p> <p>※RPA Robotic Process Automationの略称。人間がコンピュータを操作して行う作業を, ソフトウェアによる自動的な操作によって代替すること。主にデスクワークにおけるパソコンを使った業務の自動化・省力化を行う。</p>
5	AI-議事録作成システム	実施中	<p>AIが音声データから発言者を識別して議事録を作成するシステムで, 議事録作成のために要する時間を削減できます。</p> <p>令和4年5月に導入以降, 市役所の会議等で広く活用しています。(令和4年度231回, 令和5年度は400回の利用)</p>
6	オンラインストレージ	実施中	<p>事業者等の外部の方と, 大容量のファイルの送受信を行うことができるオンラインストレージ「DirectCloud(ダイレクトクラウド)」を令和5年度に導入しました。</p> <p>電子メールに添付できない大容量のファイルを, USBメモリなどの外部記憶媒体を使わずに送受信できるようになり, 情報セキュリティの向上及びペーパーレス化の推進に役立てています。</p> <p>▼DirectCloud 導入事例: 柏市役所 https://directcloud.jp/interview/interview54</p>
7	クラウドリスク評価	実施中	<p>自治体で初めてセキュリティ評価サービス「アシュアード」を利用を開始しました。</p> <p>新たなクラウドサービスの導入前にセキュリティ評価を行い, 安心してご利用いただけるよう取り組んでいます。</p> <p>▼柏市公式HP: 株式会社アシュアードと「安心安全なクラウド活用推進に関する包括連携協定」を締結 https://www.city.kashiwa.lg.jp/shiseijoho/keikaku/dx/dx-guideline/progress/202301_securitycheck.html</p>
8	音声マイニング	準備中	<p>窓口や電話での相談内容をリアルタイムに文字起こしするとともに, AIが要約します。これにより, 相談記録の作成等, 職員の業務をサポートします。福祉の相談窓口における業務の効率化と支援業務の時間確保を目的として, 令和6年度中の運用開始にむけて準備しています。</p>

05 | 多様な働き方

執務室のレイアウト変更



レイアウト変更によるペーパーレスの効果

(レイアウト変更を実施したフロアとそうでないフロアで、パソコンから印刷した紙の枚数の削減率を比較。
対象期間はレイアウト変更前：令和5年4月から10月まで、レイアウト変更後：令和5年11月から令和6年3月まで)

6.0%減 < **28.5%減**

455枚月/台 → 425枚月/台

(レイアウト変更を行っていないフロア)

539枚月/台 → 385枚月/台

(レイアウト変更を行ったフロア)

施策	進捗状況	詳細
1 執務室の レイアウト変更	実施中	<p>令和5年11月、本庁舎3階の無線環境の整備に合わせ、執務室のレイアウトの変更を行い、課内フリーアドレス(グループアドレス)を実施しました。</p> <p>座席を固定しないことにより、職員同士のコミュニケーションを促進したり、スペースを有効に活用できるようになりました。また、打ち合わせでは、新たに設置されたモニターや、各自のパソコンで映すなどの行動変容により、レイアウト変更を行っていないフロアと比較してペーパーレス化が大きく進んでいます。</p> <p>職員のアンケートでは「自席外へのPC持ち歩き」や「会議へのPC持ち込み」など何かしら行動に変化があった、また「仕事がしやすくなった」との回答が約7割ありました。</p>

その他の施策

施策	進捗状況	詳細
2 モバイルワーク テレワーク 環境整備	実施中	<p>自宅や外出先からでも業務ができるように、安全なセキュリティ条件下で業務環境にアクセスできるテレワーク環境や、庁舎内の業務用のWi-Fi、モバイル端末などを整備し、令和5年度から自席から離れても業務を行うことができるようになりました。</p> <p>あわせて、テレワーク(在宅勤務)の試行的な運用を開始し、職員の事情に応じた柔軟な働き方ができるよう取り組みをはじめました。</p>
3 チャットツール (LoGoチャット)	実施中	<p>令和5年6月に、職員同士のチャットツールとして、自治体専用のチャットツール「LoGoチャット」を導入し、職員間の新しいコミュニケーションツールとして活用しています。(令和6年3月時点では、アクティブユーザー率52.8%)</p> <p>令和6年1月に発生した能登半島地震の支援においては、他自治体の職員との連絡にも活用しました。</p>

06 | 新しい価値

新しい施策

	施策	進捗状況	詳細
1	AIチャット相談	実施中 (令和6年度から)	<p>令和6年4月1日から、柏市地域生活支援センター(愛称:あいネット)のホームページ上にて「悩み相談AIチャットシステム」を運用開始しました。(全国初の導入(本市調べ))</p> <p>公認心理師監修の傾聴・共感に特化したチャットシステムで、24時間、365日、時間や曜日を問わず、また、スマートフォン、タブレット、パソコンなど利用端末を問わず気軽に相談できます。</p> <p>令和5年度の実証実験では、82.5%の利用者から満足の回答をいただきました。</p>
2	健康アプリ	準備中	<p>全世代を対象とし、市民が自身の健康状態を可視化し、気付きを得て、楽しみながら健康づくりに取り組めるアプリを開発します。</p> <p>デジタルツールの利活用により、多くのかたに利用されてきた「かしわフレイル予防ポイント制度(対象年齢40歳以上)」と「柏ウォーキングパスポート」の持続・発展に加え、健康意識向上に資する多彩なインセンティブの機能等を搭載したアプリを、令和7年4月運用開始に向けて準備しています。</p>
3	ARフォト	準備中	<p>柏市のPRキャラクター「カシワニ」をコンテンツとして使用し、3DのAR(拡張現実)を作成します。スマートフォンのカメラで映している画像に表示させ、そのコンテンツが実在しているように見せることができます。</p> <p>任意の場所で表示させることで、日常の風景にキャラクターを組み合わせた写真や、自分が一緒に映り込んだ写真を撮影することが可能なため、各種イベント等での活用ができるよう準備しています。</p>