柏市DX推進ガイドライン
2022▶2025

2024年度進捗報告

柏市企画部DX推進課
2025.9

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」』
の実現にむけて，令和6年度はこれまでの取り組みを土台に，
オンライン申請の拡充や，証明書のコンビニ交付の利用促進などを通じて，
市民のみなさまがよりスムーズに手続きしやすくなる施策を進めてきました。

これからも変化し続ける社会において，日々進化を遂げるデジタル技術を
柔軟に取り入れながら，常に一歩先を見据えた行政サービスの実現に向けて
今後も果敢に挑戦してまいります。

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
デジタルデバイド対策（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
個人情報を護り，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

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の割合。指定管理者の8施設を除く）

9.2%（R4年度実績） ➡ **15.2%**（R5年度実績） ➡ **16.5%**（R6年度実績）

	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	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。 令和5年度と比較すると市内全てのエリアで利用率が増加しています。 （最大で5.2%増加（沼南支所），全エリア平均3.9%増加） ▼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（R5.3末時点）→ 47箇所（R6.3末時点）→ **50箇所**（R7.3末時点） ▼キャッシュレス利用率が高い施設 ①柏の葉サービスコーナー ②柏駅前行政サービスセンター ③市民税課

その他の施策

	施策	進捗状況	詳細	HP
2	公共施設Wi-Fi整備	実施中	市民のみなさまの文化活動のサポートなど利便性向上のほか，災害時における情報収集手段の提供を目的として，施設の利用者や来館者がどなたでもインターネットに接続できるよう，市内の公共施設に公衆無線LAN（Wi-Fi）環境を整備しています。 今後も市民のみなさまの生活をより便利で快適にサポートしていきます。 ▼Wi-Fi接続された延べ人数 17,260人（R5年度実績）→ **31,438人**（R6年度実績）	公衆無線LAN（Wi-Fi）の整備
3	スマート窓口	実施中	本庁舎1階ロビーに交付機（キオスク端末）を設置しており，マイナンバーカードをお持ちであれば窓口に並ばなくても住民票の写しなどを発行でき，キャッシュレス決済もできます。令和7年2月からは柏駅前行政サービスセンターにも設置しました。 今後も，市役所の窓口を快適にご利用いただけるようサービスを向上していきます。 ▼発行数 642件（R6.3月実績）→ **3，196件**（R7.3月実績） 市役所本庁舎1階（市民課，保険年金課）の窓口では，リアルタイムで窓口の混雑状況をご案内しています。	リアルタイム混雑状況 市民課 保険年金課

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） ➡ 93.3％（R6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） ➡ 65.4％（R6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末時点） ➡ 77.7％（R7.3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

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末時点） ➡ 590手続き（R6.3末時点）

➡ 698手続き（R7.3末時点）

（オンライン化率100％となるためには，
残り89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）

➡ 28.7％（R7.3月実績）

	施策	進捗状況	詳細	HP
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（個人の方を対象とした手続き） 1位　公共施設の予約 2位　図書の予約 3位　かしわ健康アプリ「ワニFit」申込み　**NEW!** 4位　夏休み子ども教室申込み 5位　3歳児/1歳6か月健診申込み 6位　学童保育入所申込み 7位　水道使用申込み 8位　水道料金の口座振込申出 9位　転出届（引越しワンストップサービス） 10位　国民健康保険脱退届	オンライン申請実績 柏市電子申請ポータルサイト

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） ➡ **29.5%**（R6年度実績）

（令和6年度総発行数 371,727件 のうち，109,565件 が コンビニ交付）

	施策	進捗状況	詳細	HP
2	コンビニ交付	実施中	本人が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。 令和7年2月より，住民票の写し・印鑑登録証明書および各種税証明書については，窓口と比べて**半額の150円での提供を開始**しました。 ▼発行手数料半額　提供開始月（2月）の発行数比較 （住民票の写し・印鑑登録証明書・各税関係証明書） 7,332件（R6.2末時点）→ **11,215件（R7.2末時点）**	コンビニ交付

その他の施策

	施策	進捗状況	詳細	HP
3	オープンデータ公開	実施中	市が保有している公共データを，市民や企業等が利活用しやすいように機械判読に適したデータにして公開しており，交通，環境，防災，子育てなど市の様々な情報を簡単にチェックできます。 日常生活に役立つデータを手軽に利活用できるよう公開していますのでご活用ください。 オープンデータ数　24件 活用事例　5件	オープンデータ公開 オープンデータ活用事例
4	多言語翻訳システム	実施中	窓口での日本語を母語としない市民とのコミュニケーションをより円滑にするため，柏駅前行政サービスセンターにて令和7年2月に導入しました。行政単語にも対応しており，AI翻訳や時間帯によっては通訳とのビデオ通話もできます。日本語の文字起こしも容易にできるため，聴覚障がい者に対してもスムーズに対応できる体制づくりにも繋がっています。 令和7年度は市民課でも導入予定です。 **対応言語：30言語**	-
5	電子図書館サービス	実施中	インターネットを通じて，スマートフォンやタブレット，パソコンなど様々なデバイスで電子書籍の貸出，予約を行うことができ，音声読み上げ機能もあります。 電子書籍のラインナップをさらに充実させ，ジャンルや年齢を問わず楽しめる内容を増やしていきます。 タイトル数 11,147冊（R5年度導入時）→ **12,597冊**（一般書11,745冊，児童書852冊）	柏市電子図書館サービス

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（R5年3月31日時点） ➡ 33,646人（R5年度実績） ➡ **44,877人**（R6年度実績）

	施策	進捗状況	詳細	HP
1	SNSでつながる行政サービス	実施中	柏市公式LINEでは，令和6年から新たにLINE上で完結する身分証明書の発行申請，道路損傷の通報，中高生の居場所の入退館記録を追加しました。引き続き，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きます。 また，防災・防犯，イベント，子育て・教育，健康・福祉など，希望する情報ジャンルを選んで受信することができます。 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。	柏市公式LINEアカウント LINEによるオンライン申請

その他の施策

	施策	進捗状況	詳細	HP
2	IT（スマホ）講座	実施中	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（スマホ）講座を実施しています。 「誰ひとり取り残されないデジタル社会の実現」のため，今後も「個人スキルアップ」から「まちづくり活動でのIT活用」までを意識したニーズに合った講座を実施していきます。 ▼令和6年度の主な実績 デジタル活用支援推進事業 **15回 154名** 携帯キャリア会社を講師としたスマホ教室 **2回 28名**	-
3	公開型GIS	実施中	GIS（Geographic Information System 地理情報システム）では，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しています。子育て支援施設等のこそだてマップや避難施設，AED設置場所などをインターネットで閲覧することができます。 地図テーマ 11種類（R5年度実績）→ **17種類**（R6年度実績） アクセス数 **123,643件**（R6年度実績） 下水道台帳販売件数 （来庁して購入せずともデータ閲覧可能になったことにより販売数が減少） 6,642件（R5年度実績）→ **3,826件**（R6年度実績）	柏市公開型GIS

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

92.3%
（R5年度実績）

➡ **94%**
（R6年度実績）

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（R3年度実績）（基準値） ➡ 94.5（R5年度実績） ➡ **93.7**（R6年度実績）

10,572,293枚 ➡ 9,992,447枚（R3比▲579,846枚） ➡ 9,911,393枚（前年比▲81,054枚）

	施策	進捗状況	詳細
1	公文書の電子決裁	実施中	電子決裁を原則とした令和4年度以降，利用率が**令和3年度は2.1%であったところ，令和6年度には94%に**達しました。 電子決裁の推進により，「決裁文書の作成及び決裁済み文書の検索が迅速に行えるようになった」，「紙決裁では外部部署や複数課にわたる起案において，連絡便や持ち回り等で決裁に1週間程度要していたところ，電子決裁の普及により2，3日程度に短縮された」など，職員の業務効率が大きく向上しました。 引き続き，職員が効率的に業務を行い，迅速で的確な市民サービスに還元できるよう，公文書管理システムの利便性の向上を進めていきます。

その他の施策

	施策	進捗状況	詳細
2	伝票の電子決裁	実施中	令和4年度より，柏市が費用を支払う際の一部の伝票事務において電子決裁を導入し，令和6年2月から内部管理部門の部署における伝票事務に電子決裁を導入しました。従来の紙媒体での請求書をベースにした決裁では，事務誤りのリスクや紙媒体での保管・提出の煩わしさがあった一方，電子化を図ったことにより，公正な財務の執行や，ペーパーレスに繋がりました。 ただし，全庁的な展開においては伝票の起票，審査事務の見直しやシステム上の課題解消の必要から，段階的な導入により試行と検証を並行して進めていきます。
3	自治体情報システムの標準化・共通化	実施中	自治体情報システムの標準化・共通化とは，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，全ての自治体が取り組んでいます。 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，移行に向けて滞りなく進めてきました。引き続き，令和7年度中の完全移行に向けて取り組んでいきます。 ▼柏市のシステム標準化の進捗状況 令和5年度　61.4% → 令和6年度　**75.5%**（国のPMOツールより）

04 事務の効率化・簡素化

RPA活用による業務効率化

RPAの活用前と比較した業務削減時間

施設予約システムの登録団体の権限設定作業

22時間（導入前実績） ➡ **2.5時間**（導入後実績）

かしわ健康アプリ「ワニFit」事業における利用者の確認作業

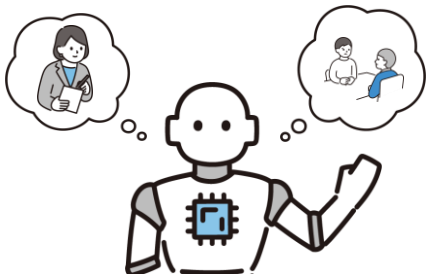
453時間（導入前実績） ➡ **38時間**（導入後実績）

	施策	進捗状況	詳細
4	RPAの活用による業務効率化	実施中	RPAはRobotic Process Automation の略称です。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ができます。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・省力化を行っています。

その他の施策

	施策	進捗状況	詳細	HP
5	オンラインストレージ	実施中	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。 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。 ▼ダイレクトクラウド使用容量 令和6年3月時点　26.7GB → 令和7年3月時点 **297.8GB**	DirectCloud 導入事例
6	クラウドリスク評価	実施中	柏市は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」の利用を開始しています。 クラウドサービスの導入前に，「アシュアード」を活用しています。効率的に安全性をチェックし，安心して活用できるよう取り組んでいます。 令和6年度は7件のクラウドサービスを評価しました。	柏市HP：株式会社アシュアード
7	付属機関（介護認定審査会）ペーパーレス化	準備中	要介護（要支援）認定申請に対する審査・判定を行う介護認定審査会では，従来1回の会議でA4サイズ6～12枚，A3サイズ25～40枚の資料の印刷や郵送といった工程が生じていました。このため，審査会資料作成完了から認定日までの期間短縮，資源の有効活用，職員の負担軽減を図るべく，会議に用いるソフトウェアを導入することで，資料のペーパーレス化を進めています。 令和7年度中に端末及びソフトウェアの契約を行い，年度末までに運用を開始します。	-

04 事務の効率化・簡素化



生成AIサービスの活用

保育園入園審査業務

AIによる事務処理件数前年比 **10.5%増**

R5 13,473件
R6 14,887件
1,414件

	施策	進捗状況	詳細
8	生成AIサービスの活用	実施中	市では令和5年8月より生成AIサービスの業務利用を開始しており，令和7年3月時点での全庁の活用率は約2割となりますが，文章の作成や要約，事務手続きの簡素化・効率化に活用しています。 また，令和6年度には職員の生成AI活用のスキルアップやリテラシーの醸成を図るべく，計5回の研修を実施したほか，AIに与える指示や入力内容の事例をまとめた「生成AIプロンプト集」を全庁に展開し，生成AIを適切に活用できる職員の育成に注力しています。 引き続き，生成AIを活用できる業務の幅を広げ，市民サービスに還元できるよう取り組んでまいります。

その他の施策

	施策	進捗状況	詳細
9	悩み相談AIチャットシステム	実施中	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） 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，**令和6年度利用件数約8，500件（月平均：約700件）**に上りました。 10～30歳代の利用者が過半数を占め，若年層の相談先の一つとなっています。また相談者の約65%が対面相談窓口の営業時間外に利用されており，日時を問わない相談対応に寄与しています。 現在は相談者からの傾聴に特化したシステムとなっていますが，相談員（人）への相談の足がかりとなることを目指し，より相談者が利用しやすいシステムへの更新をしていきます。
10	AI-議事録作成システム	実施中	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。 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5年度は400回，令和6年度607回の利用）
11	音声マイニング	実施中	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10月より導入しました。 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，ばらつきや偏りのない記録を作成でき，相談員の業務の効率化や，より充実した支援の実施に繋がっています。

05 多様な働き方

モバイルワーク・テレワーク環境整備

利用延べ人数前年比

23%増

R5年度　970人
R6年度　1,194人
224人

利用合計時間前年比

18.7%増

R5年度　6,752.33時間
R6年度　8,013.06時間
1,260.73時間

	施策	進捗状況	詳細
1	モバイルワーク テレワーク 環境整備	実施中	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。 あわせて，テレワーク（在宅勤務）の試行的な運用を実施し，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進めています。

その他の施策

	施策	進捗状況	詳細
2	チャットツール （LoGoチャット）	実施中	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。 モバイルワークやテレワーク時に，職員同士で画面共有や通話したい際にも活用できることで，モバイルワークやテレワークの利用率増加の要因となっています。 令和6年1月に発生した能登半島地震の支援時の他，地区防災対策本部など，所属の垣根を超えた速やかな報・連・相を可能にし，迅速な意思決定にも繋がっています。

05 多様な働き方

無線化の推進

ペーパーレスの推進による業務の効率化に寄与

庁内無線化率

職員が使用するパソコンの台数のうち，整備した無線化環境で稼働する台数の割合で算出した累計

24.5%
無線化済：570台／対象端末：2,330台
（R6年3月31日時点）

➡

52.8%
無線化済：1,230台／対象端末：2,330台
（R7年3月31日時点）

➡

R8年3月31日時点達成見込み
100%
無線化済：2,330台／対象端末：2,330台

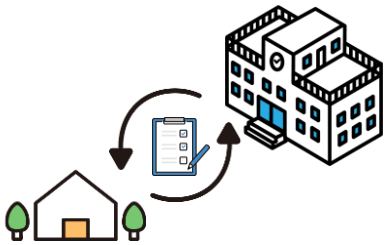
▼対象端末は，本庁舎，沼南庁舎，ウェルネス柏等の主要庁舎を指し，近隣センター等の出先機関を除く

	施策	進捗状況	詳細
3	無線化の推進	実施中	無線化の推進により，これまでの働き方に大きな影響を与えるきっかけになります。 会議へのPC持ち込みやペーパーレスの推進による業務の効率化，ネットワーク障害の抑制や災害発生時の迅速な通信環境の確保による業務継続性の向上等に寄与します。

その他の施策

	施策	進捗状況	詳細
4	端末の小型化 デバイスの多様化 （モニターの導入）	実施中	端末の小型化を進めることで，多様な働き方に対して柔軟に対応していくことが可能となります。 一方，端末を小型化することによるデメリットとなる，資料の視認性や業務効率化への懸念については，希望する職員に対して卓上ディスプレイを配備することで問題を解消しています。 ▼端末の小型化 昨年度に引き続き，画面サイズ14.0型のノートPCを採用 （令和6年度調達分 780台） ▼卓上ディスプレイ 計233台設置／令和6年度末時点 令和5年度設置分：**177台**／令和6年度設置分：**56台**

06 新しい価値



学校連絡システム(sigfy)を導入

紙の購入枚数

23%減

紙の購入金額

21%減

デジタルツール導入校

100%

R6年度 63校(全校)

▼小中学校における紙の購入枚数，購入金額※単価契約によるものに限る

R5年度　20,005,000枚(26,096,785円)
R6年度　15,361,500枚 (20,662,983円)
▲4,643,500枚　▲5,433,802円

	施策	進捗状況	詳細
1	学校連絡システム	実施中	令和６年４月から，柏市内全ての公立小中学校を対象に，「学校連絡システム（sigfy）」を導入しました。令和5年度まではそれぞれの小中学校で連絡ツールの種類や保護者の費用負担に違いがありましたが，全ての市立小中学校に統一システムを導入し，保護者の費用負担0を実現しました。 多言語に対応しており，お便りの伝達漏れの防止や、ペーパーレスの推進にも大きく寄与しています。

他の新しい施策

	施策	進捗状況	詳細
2	健康アプリ	実施中	市民のみなさまのより良い健康づくりの実現に向けて、かしわ健康アプリ「ワニFit」を導入しました。 従来のカード方式では，ポイント付与のための専用端末を活動の場に持ち込むことの手間や，個人単位の取組にポイントを付与しづらい等の課題がありました。 アプリ化により，場所にとらわれずに個人単位の取組を促進することができるようになり，毎日の通勤や買い物にスマートフォンを持ち歩くだけで，気軽に健康習慣を身に着けることができるようになりました。 令和7年1月6日から同年3月31日までの間，アプリのプレ配信を実施し，同期間における**利用登録者数は，13，648人**に上りました。 令和7年4月1日から本配信を開始し，利用者の活動に応じたデジタルギフトの提供を開始することにより，引き続き利用者の健康管理に対する意欲を高め，継続的な活動を促進していきます。
3	ARフォト	終了	市制施行70周年事業の一つとして実施しました。柏市の魅力発信やイベントの盛り上げに活用し，柏市のPRキャラクター「カシワニ」を日常の風景に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など，**約2,400人の方に利用**いただきました。