

はだのDX推進計画 重点事業・個別事業集（案）

令和8年（2026年）●月時点

■ 重点事業・個別事業集について

- 重点事業・個別事業集は、計画本編で示した基本理念や目指す姿を実現するために事業を具体化し、整理したものです。
- デジタル技術の進展や社会経済情勢の変化を踏まえ、取組内容は随時見直しを行います。
- 必要に応じて事業の修正・追加・統合・終了を行い、計画の実効性を確保します。これにより、限られた人員でも持続可能な行政運営を支え、市民サービスの質の向上を図ります。

目次

01 重点事業

- ① フロントヤード・バックヤード（窓口業務）改革の推進
- ② 生成A I・R P Aの利活用の推進
- ③ D X人材の育成

02 個別事業

- <1> 市民サービスの利便性向上を推進する取組
- <2> 行政の業務効率化を実現する取組
- <3> 豊かで安全な暮らしを支える取組

重点事業

■ 重点事業一覧

重点事業	個別事業		主管課
①フロントヤード・バックヤード（窓口業務）改革の推進	①-1	オンライン申請・オンライン決済の拡充による行かない窓口の推進	デジタル推進課 行政経営課 戸籍住民課 各窓口所管課
	①-2	窓口の待ち時間を減らす窓口予約の仕組みづくり	
	①-3	証明書自動交付機による窓口の混雑緩和とコンビニ交付の拡大	
	①-4	A I チャットボット・A I 電話応答による24時間・365日問い合わせ対応	
②生成A I ・R P A の利活用の推進	②-1	生成A I による業務効率化	デジタル推進課
	②-2	R P A （自動化技術）の導入による事務の効率化	
③D X 人材の育成	③-1	職員のデジタル推進力の向上	デジタル推進課・人事課
	③-2	学習環境の整備と自己学習を促す仕組みづくり	

重点事業① フロントヤード・バックヤード（窓口業務）改革の推進

- 市民と接する窓口業務（フロントヤード）と、それを支える内部事務（バックヤード）の双方を見直し、利便性向上と業務の効率化を同時に実現します。

現状



市民

- 窓口に行かないと手続きができない。
- 窓口が混雑、待ち時間が長い。
- 複数の書類に同じ内容を繰り返し書く。

職員

- 申請書の内容を手作業で入力するため、入力誤りのリスクがあり、確認のための人員が必要。
- 窓口がいつ混むのか正確な予測が難しいため、人手が不足したり、過剰になることがある。

理想的な姿



- オンライン申請で時間や場所を問わず、行政サービスを受けられる。
- 窓口に行くときは事前予約で、待たずに済む。
- マイナンバーカードで手続きがスムーズにできる。
- 手続きをデジタルで完結させるため、入力や確認の手間が軽減できる。
- 市民の来庁時間が把握できるため、適切な人員配置で対応できる。
- 限られた人員でも質の高い行政サービスの提供が可能になる。

主な取組

- オンライン申請の拡充（行かせない）
- マイナンバーカードによる本人確認・情報の徹底活用（書かせない）
- 事前予約制の導入（待たせない）
- 複数手続のワンストップ化（迷わせない）
- 窓口のデジタル化とバックヤードの連携強化

評価指標

■ 実績（アウトプット）

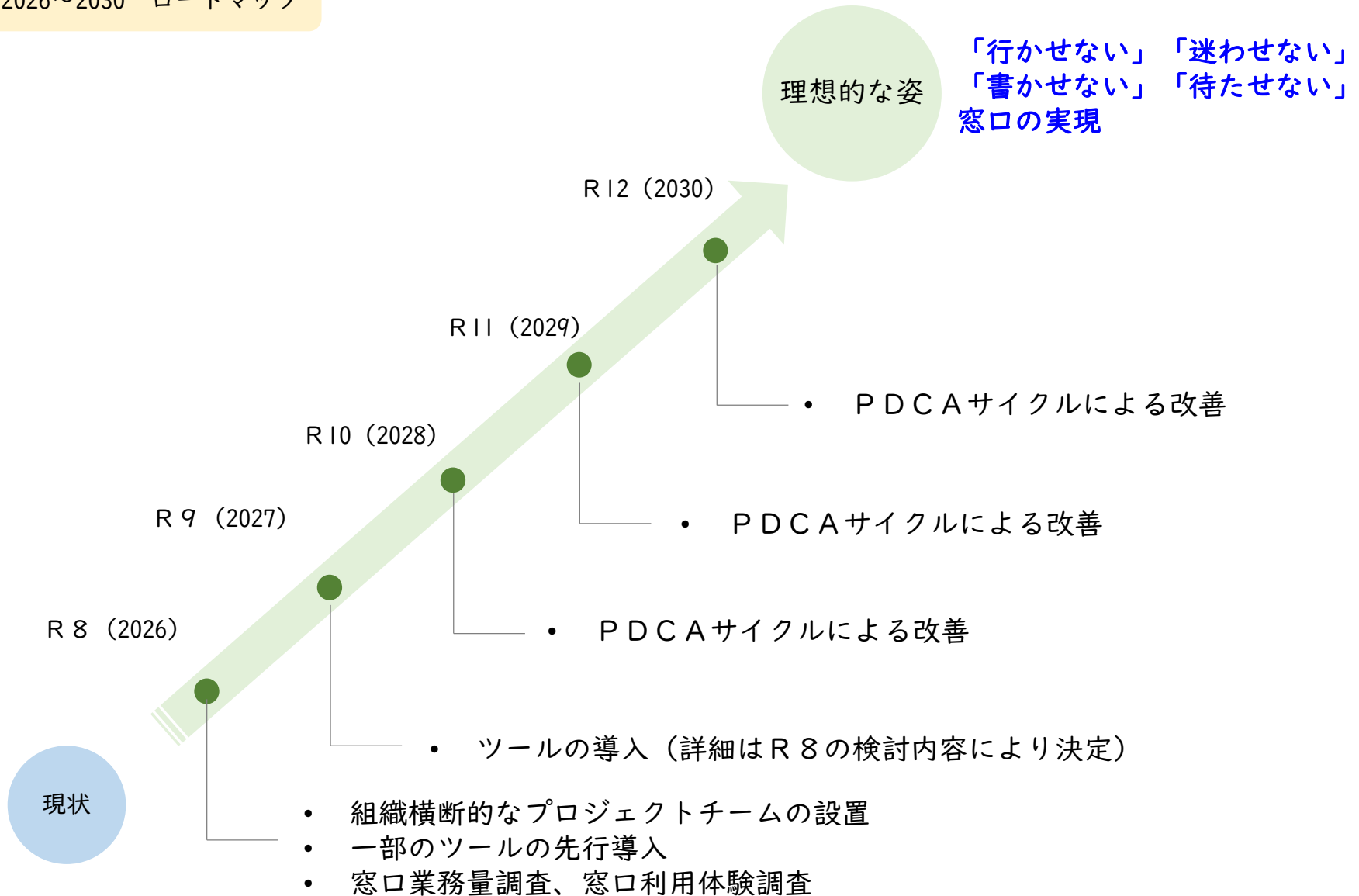
- オンライン申請利用率
- 窓口予約利用率

■ 成果（アウトカム）

- 市民満足度の向上
- 待ち時間の短縮

重点事業① フロントヤード・バックヤード（窓口業務）改革の推進

2026～2030 ロードマップ



①-Ⅰ オンライン申請・オンライン決済の拡充による行かない窓口の推進

- 来庁することなく、申請から支払いまでをオンラインで完結できる「行かない窓口」を拡充します。あわせて、通知のデジタル化を進めることで、申請・決済・通知を一気通貫でデジタル完結できる仕組みづくりを進め、市民の利便性向上と業務の効率化を図ります。

現状



- 主要な手続のオンライン化は進み、オンライン申請件数も増加している。
- 一方で、オンライン決済まで含めた「行かない窓口」の利用は限定的であり、導入業務数も一部にとどまっている。
- 紙の通知・証明書との併用など、完全なオンライン完結に至っていない点が課題である。

理想的な姿



- 市民が自宅や外出先から、申請・決済・通知までを一気通貫で完結できる「行かない窓口」が定着している状態。
- 税や福祉などの権利義務に関わる通知もマイナンバーカードを活用して安全・確実に本人へ届き、来庁せずに行政サービスを受けられる環境が整っている状態。

主な取組

- オンライン決済導入手続を拡充する。
- オンライン申請と連動した通知・証明のデジタル化の検討（オンライン完結の推進）。

スケジュール		R 8	R 9	R 10	R 11	R 12
		通知のオンライン化の検討		試験導入	本格導入・改善・効果検証	
		各種手続のオンライン化・行かない窓口の拡充				
成果 (アウトカム)	オンライン申請利用率	20%	25%	30%	35%	40%
	市民満足度（アンケートで「オンライン申請が便利」と回答した割合）	30%	35%	40%	45%	50%
実績 (アウトプット)	オンライン決済対応手続数	3 手続	4 手続	5 手続	6 手続	7 手続
	オンライン完結が可能な手続数	—	—	1	2	3

①-2 窓口の待ち時間を減らす窓口予約の仕組みづくり

- 窓口での待ち時間や混雑を減らすため、事前に来庁日時を選んで予約できる仕組みづくりを進めます。

現状



- ・ 転入出やマイナンバーカード関係、各種証明書交付など、一部窓口では特定時期に待ち時間が長くなる。
- ・ 窓口混雑は市民の不満につながるだけでなく、職員の業務負荷も増大。
- ・ 混雑状況の見える化や予約制の仕組みが十分に整っていない。

主な取組

- ・ オンライン予約システムを導入し、主要手続の来庁予約を可能にする。
- ・ 窓口番号や混雑状況をリアルタイム表示し、市民が来庁時間を選びやすくする。
- ・ 予約枠管理により、職員配置や業務準備を効率化。

理想的な姿



- ・ 来庁前にオンラインで予約でき、待ち時間なく手続が進むなど、市民がストレスなく利用できる環境が整っている。
- ・ 予約情報をもとに窓口の混雑が平準化され、職員は落ち着いて丁寧な対応ができています。
- ・ 市民にとっても職員にとっても快適で効率的な窓口運営が実現している。

スケジュール		R 8	R 9	R 10	R 11	R 12
		運用方法調整	試験導入	本格導入・改善・効果検証		
成果 (アウトカム) 	本庁舎1階戸籍住民課 窓口平均呼び出し時間 (分)	—	令和9年度の試験導入の結果を踏まえ、指標を決定			
	市民満足度（窓口利用アンケートで「満足」と回答した割合）					
実績 (アウトプット)	窓口予約件数					

①-3 証明書自動交付機による窓口の混雑緩和とコンビニ交付の拡大

- 証明書自動交付機による証明書の発行に取り組み、窓口の混雑緩和と次回以降のコンビニ交付の利便性の周知と定着を促し、来庁者の削減につなげます。

現状



- ・ 証明書発行窓口は、本庁舎、連絡所及びコンビニ交付があるが、コンビニ交付で交付可能な証明書のコンビニ交付の利用率は、令和6年度の実績で約20%。
- ・ コンビニ交付では戸籍謄抄本の交付ができないため、市役所か連絡所に来所しなければならない。
- ・ 証明発行窓口の混雑により、住民票1通の交付でもお待ちいただく状況が発生している。

理想的な姿



- ・ マイナンバーカードを所持している方は、コンビニで交付可能な証明書の全てを市役所や連絡所に来所することなく、また、都合がよいときに最寄りのコンビニ等で受け取れる。
- ・ 来庁者の減少に伴い窓口の混雑が緩和され、窓口でしか交付できない証明書がスムーズに発行可能となる。
- ・ 来庁者の減少に伴い対応人員を減らすことが可能となり、将来危惧される労働人口減少への対応につなげられる。

主な取組

- ・ 市役所本庁舎1階にマルチコピー機を設置し、窓口の混雑緩和を図るとともに、職員が利用案内をすることで次回以降のマルチコピー機の利用を促す。
- ・ 戸籍謄抄本のコンビニ交付を開始し、発行可能な証明書を増やす。

スケジュール		R 8	R 9	R 10	R 11	R 12	
		運用方法検討	証明書自動 交付機 機器構築	証明書自動交付機の運用・改善			
		コンビニ交付 システム改修	コンビニ交付の周知・啓発				
成果 (アウトカム) ▲	コンビニ交付件数	27,650件	29,800件	31,800件	33,650件	35,400件	
	本庁舎窓口交付件数	43,000件	39,750件	36,500件	33,250件	30,000件	
	連絡所窓口交付件数	33,950件	31,800件	29,800件	27,950件	26,200件	
実績 (アウトプット)	本庁舎マルチコピー機 交付件数	—	3,250件	6,500件	9,750件	13,000件	

①-4 A I チャットボット・A I 電話応答による24時間・365日問い合わせ対応

■ A I を活用したチャットボットと電話応答を導入し、24時間365日、市民の皆さまからのお問い合わせに対応します。時間や混雑に左右されず、誰もが安心して市の情報や手続きにアクセスできる環境を整えます。



- 主な取組

 - 窓口や電話での問い合わせは開庁時間に限定され、市民は時間的制約を受けている。
 - 繁忙期は電話がつながりにくく、職員の負担も増大。
 - FAQは市ホームページにあるが、必要な情報にたどり着きにくいこともある。
- 市民が24時間365日、チャットや電話でスムーズに疑問を解決できる仕組みを確立。
 - よくある問い合わせはA I が即時回答し、複雑な案件は適切に人へ引き継ぐ仕組みを確立。
 - 市民満足度の向上とともに、職員はより付加価値の高い業務に集中できる。
- A I チャットボットを市ホームページや公式LINE等に導入し、行政手続・イベント・施設情報などを自動回答。
 - 高齢者や電話利用者向けに、A I 音声応答システムを導入し、時間外・混雑時の電話対応を補完。
 - FAQデータベースの継続的改善（市民からの質問を学習させる）。
 - 人（職員）が対応すべき案件は、チャットや電話からスムーズに職員へエスカレーション。

スケジュール		R 8	R 9	R 10	R 11	R 12
		先進事例研究	構築・試行	本格運用・改善		
成果 (アウトカム)	職員の問い合わせ対応にかかる削減時間	—	—	目標値はワーキンググループ等で検討し、令和9年度の試行運用後に決定		
	問い合わせ対応に関する市民満足度					
実績 (アウトプット)	チャットボット利用件数					
	AI電話応答利用件数					
	FAQデータベース更新回数					

重点事業② 生成A I ・ R P A の利活用の推進

- 生成A I やR P A を活用し、定型的な事務作業を効率化します。職員が市民対応や企画立案など、本来注力すべき業務に集中できる環境を整えます。

現状

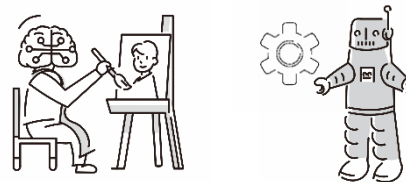


- 単純作業や手入力業務が依然として多く、付加価値の高い業務に時間を割けない。
- 生成A I を利用している職員やR P A を導入している業務もあるが、職員間のリテラシーの差や自身の業務への活用イメージが掴めていないため、一部の利用にとどまり、全庁的な活用には至っていない。

主な取組

- ◆ 生成A I
 - 各部署の活用事例を集約・可視化し、庁内で共有
 - 階層別研修以外の実践型研修の実施
- ◆ R P A
 - 業務プロセスの棚卸しと自動化対象業務の選定
 - データ入力委託業務（パンチ業務）の拡大

理想的な姿



- 定型業務が自動化され、職員が付加価値の高い業務に専念できる状態
- 全庁でA I ・ R P A が日常的に活用され、効率化が文化として定着している状態

評価指標

■ 実績（アウトプット）

- アウトプット
- 生成A I 利用率
- R P A 導入業務数

■ 成果（アウトカム）

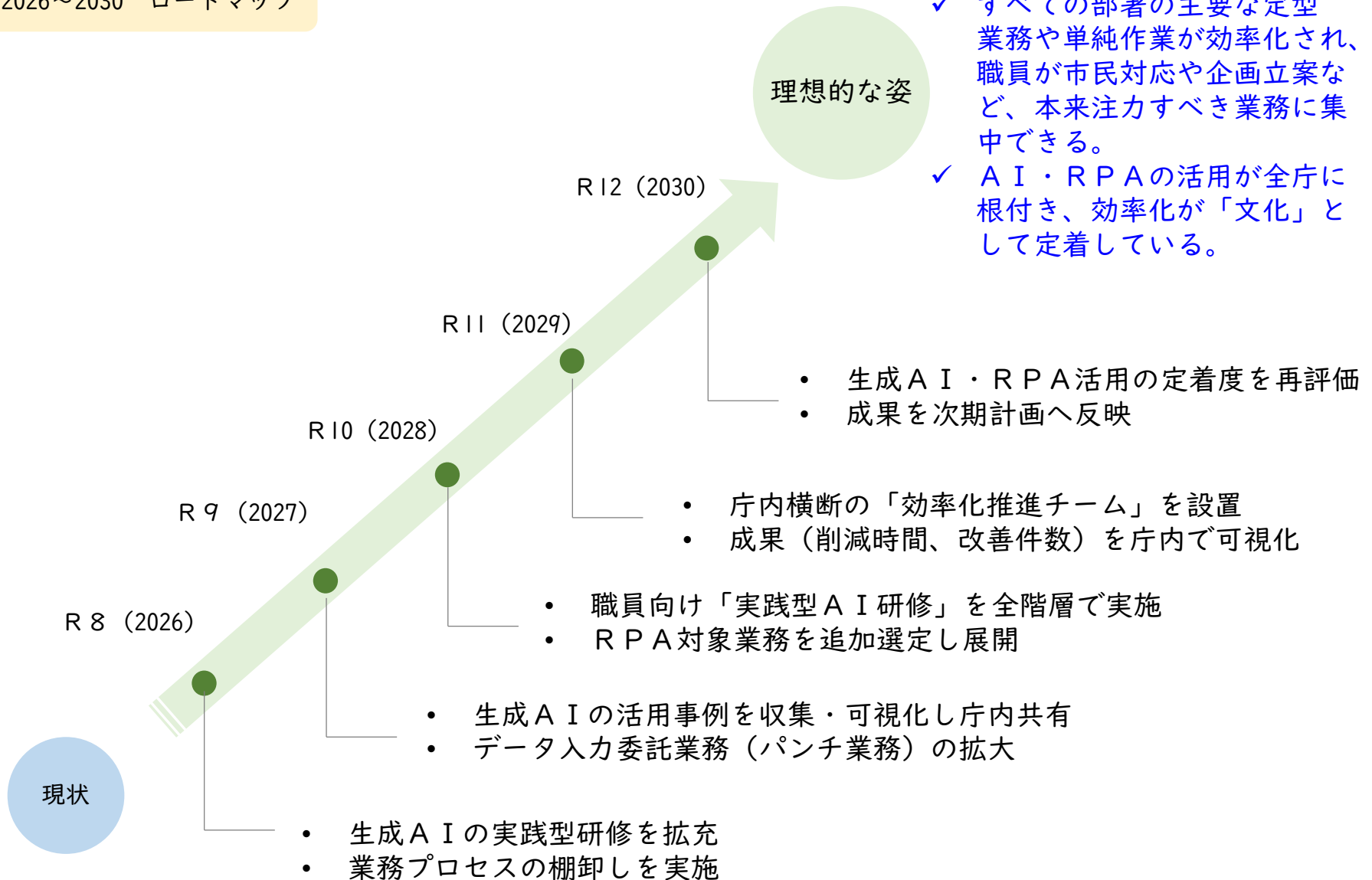
- 業務削減時間

※生成A I（人工知能）：コンピューターが人間のように学習・推論する技術

※R P A（ロボティック・プロセス・オートメーション（Robotic Process Automation））：
コンピューター上で行われる業務プロセスや作業を人に代わり自動化する技術

重点事業② 生成A I ・ R P Aの利活用の推進

2026～2030 ロードマップ



②- I 生成A I による業務効率化

- 生成A I を活用し業務の効率化を加速します。実践と効果の「見える化」により、職員が創造的な仕事に集中できる環境を整えます。

現状



理想的な姿



- 生成A I の運用ガイドラインや環境が整備され、利用できる体制が整った。
- 一方で、活用は一部の部署や職員にとどまり、業務の中でどのようにA I を使えば効果的か、職員間でのノウハウ共有が十分ではない。
- 今後は全庁的な実践と効果の「見える化」が課題。
- 職員が日常業務の中で自然に生成A I を活用し、文書作成や集計、情報整理などの定型業務時間を大幅に削減。
- その結果、より多くの時間を市民サービスや企画業務など、創造的な仕事に振り向けられる状態。

主な取組

- 生成A I の実践型研修を拡充。
- 成果（削減時間・改善事例）やノウハウを共有できる庁内の仕組みを整備。
- 年1回の「生成A I 活用発表会」の開催による好事例の横展開。

スケジュール		R 8	R 9	R 10	R 11	R 12
		実践型研修				
		効果測定開始	成果・好事例共有			
成果 (アウトカム)	業務削減時間（年）	6,400時間	7,500時間	8,600時間	9,900時間	11,200時間
	生成AIを活用した業務改善提案件数（年）	2件	5件	10件	15件	20件
実績 (アウトプット)	生成AI研修受講者数	100人	200人	300人	400人	500人
	生成AI活用成果共有数	5件	10件	12件	15件	18件

②-2 RPAの導入拡大による業務の自動化・効率化

- RPA（ロボティック・プロセス・オートメーション）の導入拡大により、定型的な事務を自動化し、職員が本来業務に集中できる環境を整え、業務の効率化と業務時間削減を進めます。

現状

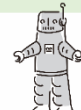


- 令和3年度からRPAの導入を開始し、令和6年度までに18業務で年間3,108時間の業務時間を削減（1業務当たり約172時間の削減効果）。
- 庁内ネットワーク環境やシステム標準化に合わせて既存フローの見直しを進めている。
- 対象業務の拡大とともに、効果の「見える化」と継続的な改善が課題。

主な取組

- 定型的・反復的な業務を対象としたRPAの導入拡大。
- 既存シナリオの見直しと標準準拠システム移行後の業務への導入。
- 成果（削減時間）を庁内で共有。
- RPA活用と併せた業務プロセス改革（BPR）の推進。

理想的な姿



- 定型的な事務作業はRPAが自動処理し、職員は企画・調整・対人対応など、本来業務に集中できる状態。
- 市民に対しては迅速かつ正確な行政サービスを提供し、信頼される行政運営を行っている状態。

スケジュール		R 8	R 9	R 10	R 11	R 12
		対象業務選定				
		導入拡大・庁内展開・既存シナリオ見直し				
成果 (アウトカム)	業務削減時間 (年間)	3,700時間	4,800時間	5,800時間	7,800時間	8,800時間
実績 (アウトプット)	導入業務数	28業務	34業務	40業務	46業務	52業務
	RPA活用成果共有数	5事例	6事例	6事例	6事例	6事例

重点事業③ DX人材の育成

- 全職員のデジタル基礎力を高めるとともに、改革を担うリーダー人材を育成し、継続的にDXを推進できる組織文化を築きます。

現状



- ・ 職員のデジタルに関する基礎的な知識やスキルの習得状況にばらつきがある。
- ・ 各課の業務改善・デジタル活用の推進役となるリーダー層が不足。
- ・ 自己学習や外部研修の仕組みはあるものの、十分に浸透していない。
- ・ デジタル人材の定義やどのレベルまでのスキルが必要かが明確でない。

主な取組

- ◆ 基礎力の底上げ
 - ・ 人材像の明確化（必要スキル・人数目標）
 - ・ 全職員向け研修の拡充（基礎スキル・AI活用）
- ◆ リーダー層の育成
 - ・ 実務直結型の研修を実施
 - ・ リーダー層同士の勉強会・事例共有会を開催
- ◆ 学習環境と仕組みづくり
 - ・ 人材育成プログラムの体系化（e-JINZAI等）
 - ・ 外部研修の活用（市町村アカデミー等）
 - ・ 自己学習の推進（リスキリング・資格取得）
 - ・ インセンティブ設計（人事評価への反映）

理想的な姿



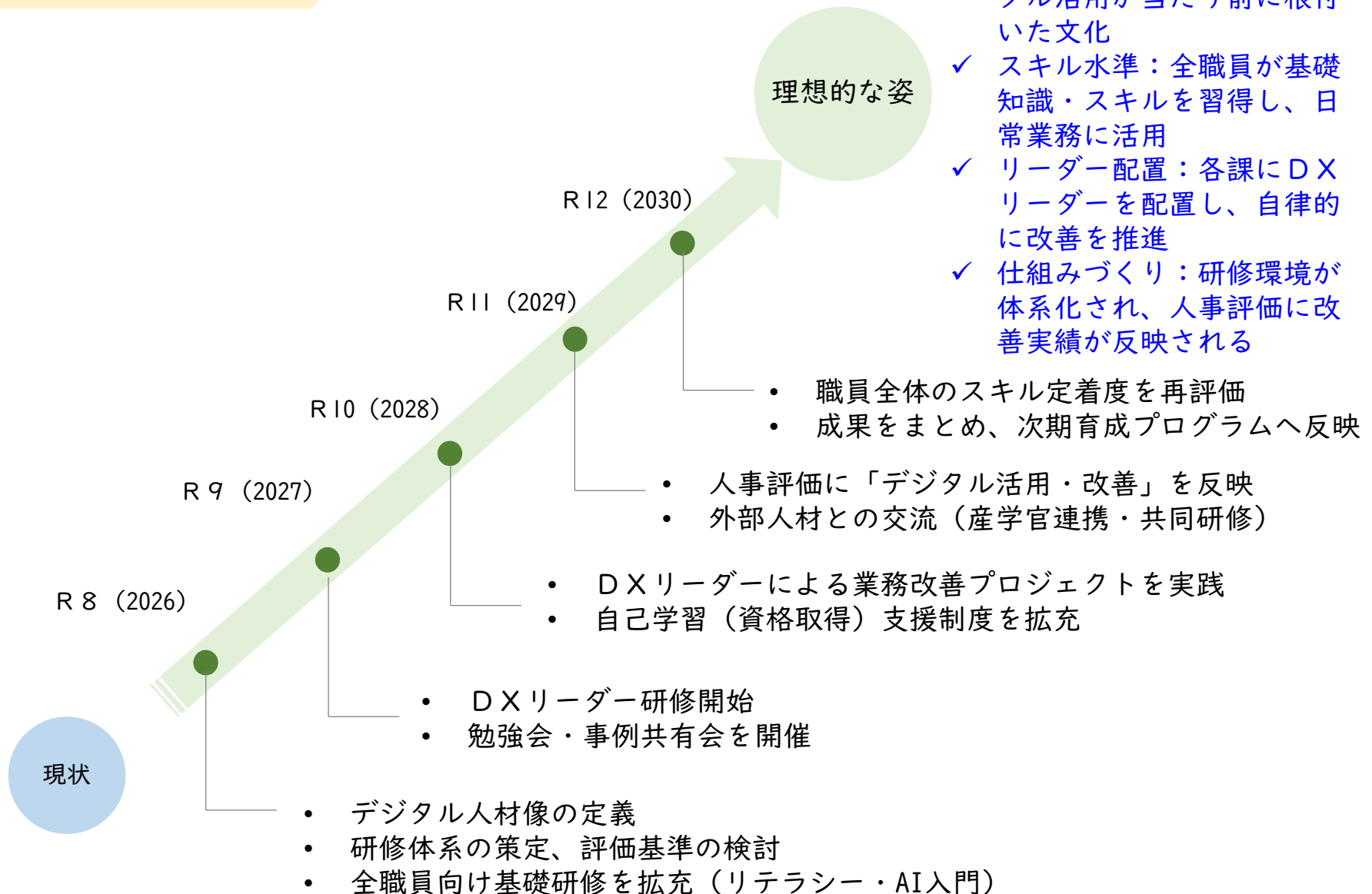
- ・ 全庁的に「デジタルの活用による業務の見直しや改善が根付いた職場文化」が確立。
- ・ 全職員が基本的なデジタル知識・スキルを有し、日常業務に活用できる。
- ・ 各課にDXリーダーが配置され、実務に即した業務改善を自律的に実施できる。
- ・ 職員の成長を促すための研修環境やデジタルによる業務改善が評価に反映される仕組みが整備されている。

評価指標

- ◆ アウトプット
 - ・ 研修の実施回数・受講者数・受講率
 - ・ DXリーダーの人数、配置率
 - ・ eラーニング受講時間数
 - ・ 外部研修への参加人数
 - ・ 自己学習や資格取得の件数
- ◆ アウトカム
 - ・ 研修後アンケートによる理解度・満足度
 - ・ 受講者のうち業務改善提案・実践を行った割合
 - ・ 職員アンケートにおける「業務を効率化した」と答えた割合

重点事業③ DX人材の育成

2026～2030 ロードマップ



③-Ⅰ 職員のデジタル推進力の向上

- 職員一人ひとりがデジタルを使いこなし、日常業務を改善・効率化する力を育てます。情報機器の操作力、情報の整理・活用力、業務改善力、情報管理能力、デジタル変革への姿勢の「5つの力」を軸に、研修・実践・評価を一体的に行い、デジタル活用が当たり前に根付いた職場文化を目指します。

現状



- 職員一人ひとりの情報機器操作力や情報管理の意識は向上しているが、多くが「紙をデータ化する」などの部分的な効率化にとどまり、デジタルを活用した業務全体の見直しや改善につながっていない。
- デジタル技術を自ら活用して課題解決を図る職員に限られており、庁内で知識や意欲の差が生じている。
- DXを実現するためには、全職員が「使う人」から「活かす人」へ成長することが不可欠。

理想的な姿



- 全ての職員が、日常業務の中でデジタルを活用して業務を改善できる状態。
- 各課に「デジタル実践型職員」が育ち、所属単位で自発的な業務改革が進んでいる状態。
- 職員がデジタルを恐れず、前向きに挑戦し合う文化が庁内に根付いている状態。

主な取組

- 職員づくり基本方針実施計画と連携し、「5つの力（操作・活用・改善・管理・姿勢）」を伸ばす体系的な研修環境を整備。
- 階層別・レベル別に応じた研修体系を整備し、eラーニング・庁内ワークショップなどを組み合わせて実施。
- デジタルを活用した業務改善事例を庁内で共有し、DXを実践する職員を評価・表彰する仕組みを導入。

スケジュール		R 8	R 9	R 10	R 11	R 12
		研修体系・ 評価基準策定	eラーニング、階層別研修			
成果 (アウトカム)	デジタル活用により「全体の業務効率化を実現した」と回答した職員割合	35%	40%	45%	50%	60%
	「デジタル化を広める中心的な役割を担いたい」と回答した職員割合	30%	35%	40%	45%	50%
実績 (アウトプット)	研修受講者数	100人	200人	300人	400人	500人

③-2 学習環境の整備と自己学習を促す仕組みづくり

- 職員が学び続けられる環境を整え、自己学習や業務改善の取組が評価につながる仕組みづくりを進めます。

現状



- 自己学習やスキルアップの取組が個人の自主性に依存しており、組織的な後押しが不十分。
- デジタル技術を活用した業務改善が評価や配属に十分に反映されていない。

理想的な姿




- 職員が時間や場所を問わず学習できる環境が整備され、継続的なスキルアップができる状態。
- 自己学習やデジタルによる業務改善の成果が公正に評価され、モチベーション向上につながる。
- 組織としてDX人材育成の仕組みが体系化され、職員の成長が市民サービスの向上に直結する。

主な取組

- eラーニングや研修制度（e-JINZAI、市町村アカデミー等）を活用した学習環境の整備。
- 資格取得やリスキリングを支援し、職員自己啓発学習活動助成を活用した費用補助の充実や時間確保を検討。
- デジタル活用した業務改善実績を人事評価や配属へ反映するなど、インセンティブ設計を検討。

スケジュール		R 8	R 9	R 10	R 11	R 12
		制度設計	導入・試行	拡充	定着	発展
成果 (アウトカム)	デジタル活用により「仕事の効率が上がった」と回答した職員割合	80%	83%	85%	90%	95%
実績 (アウトプット)	デジタル関連資格新規取得者数（累計）	3人	5人	10人	15人	20人

※リスキリング＝業務の変化に対応するために、新たな知識や技術を習得すること



個別事業

■ 個別事業一覧

基本取組	個別事業		主管課
＜Ⅰ＞市民サービスの利便性向上を推進する取組	1	マイナンバーカード交付事務の円滑化	戸籍住民課
	2	マイナンバーカードの利活用の推進	デジタル推進課
	3	母子健康手帳アプリで子育てサポート	こども家庭支援課
	4	地方税統一QRコード（eL-QR）を活用した公金納付による利便性の向上	デジタル推進課
	5	手数料等のキャッシュレス化による利便性の向上	デジタル推進課
	6	公金収納のセルフ化による利便性の向上と業務の効率化	会計課
	7	上下水道料金通知のデジタル化による利便性の向上	営業課

■ 個別事業一覧

基本取組	個別事業		主管課
＜２＞行政の業務効率化を実現する取組	１	ローコード・ノーコードツールの活用による業務の効率化	デジタル推進課
	２	ペーパーレス化の更なる推進	デジタル推進課
	３	統合型GISによる庁内地図情報共有環境の整備	デジタル推進課
	４	情報セキュリティ対策の推進・点検	デジタル推進課
	５	安全で使いやすい庁内ネットワークの実現	デジタル推進課
	６	家屋の経年異動判読にAIを活用し公平・適正な課税と業務効率化を実現	資産税課
	７	登記課税連携システムの構築による事務の効率化	資産税課
	８	生活保護事務のデジタル化による業務の効率化	生活援護課

■ 個別事業一覧

基本取組	個別事業		主管課
< 3 > 豊かで安全な暮らしを支える取組	1	スマートフォン教室によるデジタルデバイド対策	デジタル推進課
	2	オープンデータの公開拡充・利活用の推進	デジタル推進課
	3	公衆無線LAN（Wi-Fi）の拡充による利便性向上	デジタル推進課
	4	はだのWEBマップの拡充・活用推進	デジタル推進課
	5	はだの歴史博物館デジタルミュージアムの充実	生涯学習課
	6	新聞記事データベースによる調査・学びの利便性向上	図書館
	7	電子地域通貨による地域経済の活性化	産業振興課
	8	デジタルで見守る安心の放課後児童ホームづくり	こども育成課
	9	子ども一人ひとりに応じた学びを支えるデジタル活用	教育研究所
	10	学びの選択肢を広げるICT授業支援	教育研究所
	11	防災DX（総合防災情報システムによる迅速・確実な情報提供）	防災課
	12	防災DX（個別避難計画作成による迅速な避難支援）	防災課
	13	マイナ保険証を活用した救急業務の円滑化	消防管理課
	14	救急医療支援システムを活用した救急活動の効率化	消防管理課
	15	AIを活用した救急需要予測による救急体制の最適化	消防管理課
	16	現場映像の中継機能を活用した救命率の向上	情報指令課
	17	位置情報を活用した災害地点の早期把握	情報指令課

1-1 マイナンバーカード交付事務の円滑化

- マイナンバーカードは、様々な行政手続を便利にする暮らしを支えるカードです。今後は更新や再発行が増えるため、予約制や待ち時間の短縮を進め、快適に手続できる環境を整えます。

現状



- ・ 新規交付申請者数は頭打ちとなる一方、カード及び電子証明書の更新対象者は増加傾向にある。
- ・ 特に令和9年度には、更新手続件数がピークを迎えることが見込まれ、現行の体制では継続的な窓口混雑が発生する恐れがある。

理想的な姿



- ・ マイナンバーカードを希望する市民全員が不安なく取得・更新し、継続的に所有できる
- ・ 交付・更新・再発行等の事務が効率的に処理され、市民が安心してカードを利用できる

主な取組

- ・ 新規交付申請から交付までの流れの円滑化（予約制・進捗通知・受取体制の改善）。
- ・ 更新対象者への事前周知・通知強化による来庁分散化。

スケジュール		R 8	R 9	R 10	R 11	R 12
		カードの交付・普及促進の取組・関連事務の実施				
成果 (アウトカム)	カード保有枚数率	82%	83%	84%	85%	86%
実績 (アウトプット)	新規カード交付（月）	175件	100件	65件	65件	50件
	更新手続（月）	2,600件	2,900件	910件	1,610件	3,360件

1-2 マイナンバーカードの利活用の推進

- 生活の中でマイナンバーカードを利用・活用するシーンを増やし、生活に密着した便利なカードとして定着させます。

現状



- ・ マイナンバーカードの利便性を市民が日常生活で実感できる場面が限られており、「使う機会が少ない」という声もある。
- ・ 行政手続や災害時対応においては、確実な本人確認や効率的な情報連携が求められるが、現行の運用では紙や目視確認に依存する場面が多く、迅速性・正確性の面で課題がある。

理想的な姿



- ・ マイナンバーカードが生活の様々な場面で自然に利用され、市民にとって「生活に密着した便利なカード」として定着している状態。
- ・ 行政手続や災害対応などの重要な場面において、カードを活用した確実・安全・迅速な本人確認・情報活用ができている状態。
- ・ PMHによりマイナンバーカードを医療証として利用できるようになり、市民はマイナ保険証のみで受診できる状態。

主な取組

- ・ 公共施設予約システムのオンライン利用者登録：確実な本人確認をしながら、登録をオンラインで完結できる。
- ・ 避難所受付：入退所手続の迅速化と効率化、避難者の情報管理の正確性向上、きめ細やかな避難所運営を実現する。
- ・ 小児医療費・障害者医療費助成・予防接種・母子保健分野での活用（PMH）：マイナンバーカード（マイナ保険証）を医療費助成の受給者証や診察券、予防接種の接種券として利用できるようにする。

			R 8	R 9	R 10	R 11	R 12
スケジュール			施設予約オンライン利用者登録				
			避難所受付	検証・試行	避難所受付		
			PMH運用準備		PMH本格運用		
成果 (アウトカム)	施設予約	利用者登録時のカード活用割合	20%	25%	30%	35%	40%
	避難所	避難者1人あたりの受付時間の短縮率	90%	90%	90%	90%	90%
	PMH	令和9年度の運用準備完了後に指標を決定					
実績 (アウトプット)	施設予約	利用者登録人数（年）	450人	450人	450人	450人	450人
	避難所	カードによる受付件数（想定避難者数）	320件 (1,290人)	320件 (1,290人)	320件 (1,290人)	320件 (1,290人)	320件 (1,290人)
	PMH	令和9年度の運用準備完了後に指標を決定					

※PMH（Public Medical Hub）：デジタル庁が整備を進めている、医療・介護などの情報を安全に連携・活用できる仕組みのこと。

1-3 母子健康手帳アプリで子育てサポート

- 母子健康手帳アプリを活用し、妊娠届の事前提出や予約、情報のプッシュ配信を通じて、子育て家庭に切れ目ない支援と利便性の高いサービスを届けます。

現状



理想的な姿



- 妊娠や出産、子育てに関する制度や手続などの情報が多岐にわたり、必要な手続を把握しづらい。
- 妊娠・出産・子育てまでの切れ目ない支援を行うため、確実な情報周知と手続等の利便性向上が必要である。
- 母子健康手帳アプリは有効的な仕組みだが、利用者の拡大が課題である。

- 母子健康手帳アプリを通じて、すべての子育て家庭が、妊娠・出産・子育てに関する必要な情報を漏れなく受け取り、便利に手続きできる環境が整っている状態。

主な取組

- 母子健康手帳アプリを用いた妊娠届の事前提出機能と予約機能を活用し、利用者の拡大を図る。
- プッシュ型配信や、子育てにかかる各種手続等の利便性を向上し継続利用を図る。

		R 8	R 9	R 10	R 11	R 12
スケジュール		母子健康手帳アプリ 事前妊娠届出周知・プッシュ型配信・申込ツールを活用				
成果 (アウトカム)	アプリを活用した	妊娠届の事前提出率	70%	70%	70%	70%
		教室・セミナー申込率	30%	30%	30%	30%
実績 (アウトプット)		妊娠届出事前提出件数（月）	35件	33件	31件	29件
		プッシュ型配信・手続等の利用数	5 事業	5 事業	5 事業	5 事業

1-4 地方税統一QRコード（eL-QR）を活用した公金納付による利便性の向上

- 保険料や水道料金などの公金の納付の多くが、紙や対面で支払いがされています。
統一の二次元コードを活用し、支払手段の多様化と収納管理事務の省力化が可能になります。

現状



- 金融機関では、eL-QRの印字がない地方公共団体の納付書の取り扱いを中止する等、税・公金納付書の取り扱いを見直す動きがある。
- 住民・事業者の利便性向上、地方公共団体及び金融機関の事務負担軽減を目的として、令和10年度までに約7割の地方公共団体がeL-QR運用を開始する見込み。

理想的な姿



- 市民は全国の金融機関で公金の支払いが可能になる。また、複数の事業者やアプリで支払いができています。
- 支払情報がデータ化されるため、職員の事務負担が軽減され、効率的に業務ができています。

主な取組

- 地方税以外の公金においても、納付書に地方税統一QRコード（eL-QR）を印刷し、eL-TAX（地方税電子申告・納税システム）を活用した納付環境を整備し、納税者の利便性向上と収納業務の効率化を図る。

スケジュール		R 8	R 9	R 10	R 11	R 12
		基幹系システム改修		運用開始		
		財務会計システム改修				
成果 (アウトカム)	eL-QRによる納付率	—	—	20%	30%	40%
実績 (アウトプット)	導入公金種類 (地方税を除く)	—	—	4 種類	5 種類	6 種類

1-5 手数料等のキャッシュレス化による利便性の向上

- 公共施設でのキャッシュレス決済環境を整備し、支払いの円滑化と利便性の向上を目指します。また、職員の現金取扱いに関する業務負担の軽減も図ります。

現状



- 令和5年10月から戸籍住民課と資産税課窓口にて、キャッシュレス決済レジ（セミセルフレジ）を導入。
- 令和7年11月から一部の出先拠点にキャッシュレス決済端末を導入。
- 日本のキャッシュレス決済比率は、令和6年に政府目標の4割を前倒して達成している中、本庁舎のキャッシュレス決済率は2割であり、低いことが課題。

理想的な姿



- 利用者の支払いニーズに応えられている状態。
- スムーズな支払いにより、来庁した市民の待ち時間が軽減されている状態。
- 職員の現金授受に係る業務負担が軽減されている状態。

主な取組

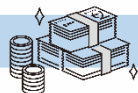
- 既に導入しているキャッシュレス決済端末の利用状況を分析する。
- 新たに導入する窓口を検討する。

スケジュール		R 8	R 9	R 10	R 11	R 12
		キャッシュレス決済レジ・端末の管理・運用				
			更新方針検討		次期キャッシュレス決済レジの運用	
成果 (アウトカム)	キャッシュレス決済率	20%	25%	30%	35%	40%
	利用者満足度	60%	65%	70%	75%	80%
実績 (アウトプット)	導入箇所数	18箇所	24箇所	30箇所	36箇所	44箇所

1-6 公金収納のセルフ化による利便性向上と業務の効率化

- セルフ収納機の活用により、市民の皆さまが納付書と現金でご自身で納付できる仕組みづくりを進めます。窓口での手続を簡素化するとともに、処理の自動化によって職員にとっても効率的な収納体制を実現していきます。

現状



理想的な姿



- ・ 収納窓口では、現金の取扱いに時間と人員を要している。
- ・ 入力ミスや過不足、現金取扱いに伴うセキュリティリスクがある。
- ・ 収納業務に職員が拘束され、本来の業務や付加価値業務に時間を割けない。
- ・ 市民が自らセルフ端末で納付書を読み取り、現金を入金できる仕組みを整備。
- ・ スムーズに納付できる環境を実現。
- ・ 現金の自動処理により、収納業務の効率化と職員の負担軽減を図る。
- ・ 安全・安心で確実な収納体制を確立。

主な取組

- ・ 窓口に公金収納用セルフ端末を導入し、納付書の読み取りから入金まで市民が操作する。

スケジュール		R 8	R 9	R 10	R 11	R 12
		導入準備	運用・検証・改善			
成果 (アウトカム)					次期システム検討	
実績 (アウトプット)	収納業務に要する業務削減時間（年）	360時間	2,080時間	2,080時間	2,080時間	2,080時間
	セルフ収納機利用件数（年）	6,000件	36,000件	36,000件	36,000件	36,000件
	セルフ収納機で処理された収納金額（千円）	90,000千円	540,000千円	540,000千円	540,000千円	540,000千円

1-7 上下水道料金通知のデジタル化による利便性の向上

- 水道ポータルサイトを導入することで、スマートフォン等で使用水量の確認や上下水道料金の支払いができるようになり、利便性が大幅に向上します。

現状



- 令和6年10月の郵送料改定に伴い、郵送料が増加している。
- 上下水道の利用者は、2か月毎の使用水量や料金はお知らせで確認できるが、これまでの推移などが確認できない。

理想的な姿



- ポータルサイトの運用により、お知らせや納付書等の郵送料が削減できている状態。
- 上下水道の利用者がスマートフォン等から使用水量の確認や料金の支払いができている状態。

主な取組

- 水道ポータルサイトを導入し、お知らせや納付書など、各種通知書をデジタル化する。

スケジュール		R 8	R 9	R 10	R 11	R 12	
		導入準備	運用開始	運用			
			周知				
						機能改善 検討	
成果 (アウトカム)	導入前と比較した郵送料の削減割合	—	5 %	10%	13%	15%	
実績 (アウトプット)	水道利用者のうちポータルサイト利用者の割合	—	5 %	10%	13%	15%	

2-1 ローコード・ノーコードツールの活用による業務の効率化

- 各課で個別に作成している台帳や管理簿は、作成者の異動などで引き継ぎが難しく、属人化や非効率化が課題となっています。職員が自らの業務に合ったアプリを作り、効率化や継続的な運用につなげられる仕組みづくりを目指します。

現状



- 多くの課で業務に必要な台帳や管理簿をExcelやAccessで独自に作成している。
- しかし、作成者やスキル保持者の異動・退職により管理が困難になるケースがあり、属人化・非効率化が課題となっている。

理想的な姿



- 職員が自分の業務に合わせた管理アプリやツールを簡単に作成・メンテナンス・共有でき、全庁的に統一された業務ツールとして安定的に運用できる状態。
- 蓄積されたデータをRPA等と連携させることで入力や資料作成を自動化し、職員の業務負担を軽減できている状態。

主な取組

- 他市の先進事例を研究し、導入効果や課題を検証のうえ、本市に適した活用方法を検討。
- ローコード・ノーコードツール(※)を活用するための共通ルールを整備。
- 各課職員が自ら業務に合わせたアプリや台帳を作成できるよう、研修や伴走支援を実施。
- 蓄積データを活用し、他システムとの連携や自動化を推進。

スケジュール		R 8	R 9	R 10	R 11	R 12
		先進事例 研究・試行	導入	運用（職員研修・導入補助）		
成果 （アウトカム）	削減時間（単年）	—	目標値は令和 8 年度の先進事例の研究・試行運用後に決定			
▲ 実績 （アウトプット）	作成アプリ数（単年）	—				
	研修受講者数（単年）	—				

※プログラミングの専門知識がなくても、業務担当者が自ら、簡単な操作で業務アプリを作成できる開発支援ツール

2-2 ペーパーレス化の更なる推進

- 事務用プリンタと複合機の集約を進めることで、導入コストや維持管理費の削減を目指します。さらに、集約により印刷物を意識的に選ぶ習慣を定着させ、ペーパーレス化を一層推進します。

現状



- ・ 事務用パソコンがノート型に切り替わり、庁内ではペーパーレス会議が定着しているため、プリンタの使用頻度は各課で異なり、使用率の低い部署では不要なコストが発生している。
- ・ 事務用プリンタは各課に1台以上、各フロアや出先拠点に約50台の複合機が配置されていて、その維持管理に費用がかかっている。

理想的な姿



- ・ プリンタの集約化により、コストの削減ができていている状態。
- ・ 庁内の会議は規模に関わらず、すべてペーパーレスで実施している状態。

主な取組

- ・ 各課に配置する事務用プリンタとフロアに配置する複合機の集約に取り組み、ペーパーレス化を推進する。

スケジュール		R 8	R 9	R 10	R 11	R 12
		集約化の検討	プリンタ集約化			
		庁内会議のペーパーレス化の実施				
成果 (アウトカム)	費用の削減額（千円）	－	342千円	4,524千円	4,946千円	5,094千円
実績 (アウトプット)	プリンタ削減台数	－	64台	12台	0台	0台

2-3 統合型GISによる庁内地図情報共有環境の整備

- 庁内の地図情報を一元化し、庁内で共有・活用できる環境を整えます。
研修を通じて活用の幅を広げ、現場での確認や根拠に基づく政策立案（EBPM）に活かします。

現状



- ・ 事業担当課で個別に調達していた都市計画GISや道路管理GISを、統合型GISへ統一化（最適化）し、利用環境が整った。
- ・ 一方で、活用は一部の部署にとどまり、自分の業務にどう活用できるかイメージができていない。
- ・ 活用事例や効果の「見える化」が課題。

理想的な姿



- ・ 必要な地図情報が共有されている状態。
- ・ 庁舎外（現場）からも地図情報を活用できる状態。
- ・ 地図情報を基に根拠に基づく政策立案（EBPM）に活用されている状態。

主な取組

- ・ 部署ごとに分かれて管理している各種地図データの庁内共有を推進する。
- ・ 庁内における地図情報共有及び活用を推進するための研修を実施する。
- ・ 職員のスマートフォンを用いて、地図情報を庁舎外からも活用する取組を推進する。

スケジュール		R 8	R 9	R 10	R 11	R 12
		地図情報の更新				
		次期システムの検討			次期システムの運用	
成果 (アウトカム)	アクセス件数（年）	37,000件	38,000件	39,000件	40,000件	41,000件
実績 (アウトプット)	コンテンツ数（年）	20件	21件	22件	23件	24件

※EBPM（Evidence Based Policy Making）＝統計やデータなどの「根拠（エビデンス）」に基づいて、政策を立案・実施・評価する考え方。
感覚や経験だけに頼らず、客観的なデータをもとに効果的な施策を進めることを目的とする。

2-4 情報セキュリティ対策の推進・点検

- 高度化・巧妙化する情報セキュリティ上の脅威に対応するため、点検・監査・研修を継続的に実施します。市民の個人情報を守り、安全で信頼性の高い行政サービスを提供できる体制を確立します。

現状



- 高度化・巧妙化するサイバー攻撃や偽情報拡散など、情報セキュリティを取り巻く脅威は日々変化している。
- 行政は住民の個人情報を大量に扱うため、継続的な点検・改善が不可欠である。

理想的な姿



- 情報セキュリティインシデントの未然防止に努め、市民が安心して行政サービスを利用できる「信頼性の高い行政運営」が実現された状態。

主な取組

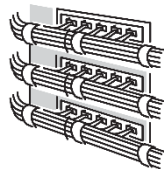
- 自己点検・内部監査の実施。
- 最新の脅威動向や国の統一基準群を踏まえたセキュリティポリシーの定期的な見直し。
- 職員の情報セキュリティ研修・訓練の定期実施。
- インシデント発生時の初動対応マニュアル整備・訓練。

スケジュール		R 8	R 9	R 10	R 11	R 12
		情報セキュリティポリシー適宜見直し				
		自己点検 監査実施	自己点検 監査実施	自己点検 監査実施	自己点検 監査実施 監査中期計画 見直し	自己点検 監査実施
成果 (アウトカム)	インシデント（レベル2以上）発生件数	0 件	0 件	0 件	0 件	0 件
実績 (アウトプット)	自己点検実施率	100%	100%	100%	100%	100%
	監査実施回数	年 1 回	年 1 回	年 1 回	年 1 回	年 1 回
	職員セキュリティ 研修受講率	100%	100%	100%	100%	100%

2-5 安全で使いやすい庁内ネットワークの実現

- 令和6年度にデジタル庁が示した、段階的な「三層の対策（三層分離）」の廃止と、「ゼロトラストアーキテクチャ」へ移行していく方針に基づき、令和13年度までに、国の動向を見極めつつ、最適な庁内ネットワーク構成を研究し、環境の整備を進めます。

現状



- 庁内ネットワークは、個人番号利用事務系、LGWAN接続系、インターネット系に分割され、高いセキュリティレベルを実現している。
- 業務の際は、それぞれのネットワークに対応したパソコンを使用する必要があり、使い分けに手間がかかっている。

理想的な姿



- ゼロトラストに基づくネットワークを構築し、強固なセキュリティを維持しつつ、1台のパソコンから複数の業務システムを利用できる環境が整備されている状態。
- PaaSやSaaS等のクラウドサービスを利用しやすい環境を整備し、高い業務継続性と柔軟な働き方に対応できている状態。

主な取組

- ゼロトラストに基づくネットワークの構築を目指し、国の動向を見極めながら、安全かつ使いやすい庁内ネットワークの構成を研究する。


	R 8	R 9	R 10	R 11	R 12
スケジュール	情報収集・研究			方針決定	環境整備
	現状分析・課題整理				
成果 (アウトカム)	実績・成果指標、目標値は令和11年度の研究・課題整理後に決定。				
実績 (アウトプット)					

※ゼロトラストアーキテクチャ＝「内部も外部も信用せず、すべてのアクセスを都度確認する」考え方に基づく情報セキュリティの設計。多要素認証や端末の健全性確認、最小限の権限付与、常時監視などで、侵害前提で被害拡大を防ぐ。

2-6 家屋の経年異動判読にAIを活用し公平・適正な課税と業務効率化を実現


- 航空写真とAIで家屋の変化を捕捉し、公平・適正な課税を実現。平成20年以降の複数年を判読し、業務の効率化と費用対効果の向上を図ります。

現状



- 毎年1月1日の航空写真を比較し、登記等の届出がない家屋の異動を捕捉する「経年異動判読」を実施している。
- これまでは職員が目視で行っており、捕捉が難しい事例も生じていた。
- 令和5年度から直近1年分の判読にAIを導入し、事務の効率化と精度の向上を進めている。

理想的な姿



- 家屋の異動の捕捉漏れを防ぎ、公平で適正な課税を実現できている状態。
- 過年度を含めた複数年に及ぶ判読を行うことにより、さらなる事務の効率化及び費用対効果の向上を図れている状態。
- フィードバックによる学習で精度が向上したAIの判読能力を、他業務や他課の事業にも活用できる状態。

主な取組

- 平成20年以降の航空写真をAIに判読させることで、過年度において漏れていた分も含めた22年分の家屋の異動を捕捉し、適切に処理する。
- 判読結果を精査のうえフィードバックし、精度の向上を図る。

		R 8	R 9	R 10	R 11	R 12
スケジュール		経年異動判読(H20～)	判読結果に係る事務処理		経年異動判読(R 9～) 判読結果に係る事務処理	更なる活用検討
成果 (アウトカム)	平成20年以降に起因する異動捕捉漏れに伴う税額更正処理の発生件数	10件	10件	5件	0件	0件
実績 (アウトプット)	AI判読結果に係る事務処理実施率		50% (H20～R 9)	100% (H20～R10)	100% (R10～R12)	

2-7 登記課税連携システムの構築による事務の効率化

- 法務局が所管する登記情報と市の基幹系システムの課税情報を連携させ、所有権移転事務を自動化します。公平・適正な課税を実現するとともに単純な入力作業を減らし、事務の効率化を実現します。

現状



理想的な姿



- ・ 現在、所有権移転事務は紙の登記済通知書を基に手入力で行っているが、令和6年4月の相続登記の義務化に伴い、所有権移転件数が増加。
- ・ 大量の所有権移転を手入力で行うため、移転誤りが発生する恐れがある。
- ・ 所有権移転件数の増加や登記済通知書のオンライン化に対応するため、所有権移転事務の効率化が喫緊の課題。
- ・ 所有権移転事務が自動化され、より適正な課税が実現している状態。
- ・ 所有権移転事務が効率化され、人件費が削減された状態。

主な取組

- ・ 基幹系システムの標準化に伴い、法務局が所管する登記情報と市の基幹系システムの課税情報を連携させ、所有権移転事務を自動化する。

スケジュール			R 8	R 9	R 10	R 11	R 12
			本稼働	運用・改善	安定稼働		
			マニュアル作成・導入効果検証		運用体制の見直し		
成果 (アウトカム)	所有権移転処理時間の削減		0%減	20%減	40%減	60%減	80%減
	所有権移転錯誤による税額更正の件数		0件	0件	0件	0件	0件
実績 (アウトプット)	登記・課税データ照会后不一致件数	土地	4,000件	3,000件	2,000件	1,000件	0件
		家屋	8,000件	6,000件	4,000件	2,000件	0件
	所有権移転の自動連携率	土地	40%	50%	60%	70%	100%
		家屋	20%	30%	50%	70%	100%

2-8 生活保護事務のデジタル化による業務の効率化

- 生活保護世帯の増加に伴い増大している生活保護事務について、業務を効率化する手法を研究します。

現状



- 生活保護世帯の増加により事務量が増大している。
- 法令等確認は紙媒体で時間がかかっている。
- 週1回のケース検討会議は大量の資料印刷でコストと時間がかかっている。
- 医療券等発行業務が膨大で処理に時間を要する。
- 個人情報の持出しが難しい中、被保護者の自立を促すため、丁寧なケースワークが求められている。

理想的な姿



- ケースワーカーの生活保護事務に係る労力及び時間が削減され、ケースワークに十分な時間を掛けることが可能となり、被保護者の生活状況や心身の状態に応じた自立を助長することができている状態。
- 手続等がデジタル化され、被保護者の手続に係る負担が軽減されるとともに、職員の事務も迅速かつ正確に行われ、生活保護制度の適正な運営が図られている状態。

主な取組

- 生活保護法令や生活保護手帳等を電子データで検索を行うことができるシステムの導入検討
- 各種手続の電子申請化
- 生活保護事務におけるRPAの活用
- ケースワークや検討会議に活用できるタブレット端末の導入検討

		R 8	R 9	R 10	R 11	R 12
スケジュール		先進事例 研究・ 費用対効 果試算	機器・ サービスの 導入	運用・改善		
成果 (アウトカム)	電子申請件数利用率	目標値は令和 8 年度の先進事例の研究後に決定				
実績 (アウトプット)	電子化手続数					

3-1 スマートフォン教室によるデジタルデバイド対策

- スマートフォンの操作に不安を抱える市民に向けて、大学等と協力し、学びの機会を提供します。誰もが安心してデジタルを活用できるよう、「誰一人取り残されないデジタル社会」の実現を積極的に推進していきます。

現状



- ・ 高齢者をはじめとする、スマートフォンやオンライン行政サービスの利用に不安や抵抗感を持つ市民が一定数存在。
- ・ 情報取得や行政手続きがデジタル化する一方で、利用できない人の不便が拡大する懸念。
- ・ これまでも大学生の協力を得て講座を開催しているが、継続性や体系的なカリキュラムが不足。

理想的な姿



- ・ 希望する市民がスマートフォンを使い、行政サービスや地域情報にオンラインでアクセスできる状態。
- ・ 高齢者や初心者も気軽に相談できる学びの場が継続的に確保され、安心してデジタルを活用できる環境が整う。
- ・ デジタル化のメリット（時間短縮・利便性向上）が幅広い世代で共有され、暮らしの快適さが向上する。

主な取組

- ・ 大学等と連携し、スマートフォン講座を開催。教育課程との連携やオンライン相談体制等、事業の継続性を検討。（デジタル推進課）
- ・ 各公民館で年1回のスマートフォン講座を開催（生涯学習課）

スケジュール		R 8	R 9	R 10	R 11	R 12
		スマートフォン講座の開催				
		学校・地域・団体との連携検討・継続的な運用検討				
成果 (アウトカム)	デジタル活用に自信を持つ市民の割合 (講座前後のアンケートで測定)	10%増加	15%増加	20%増加	25%増加	30%増加
実績 (アウトプット)	講座参加者数	80名 110名	80名 110名	80名 110名	80名 110名	80名 110名
	講座開催回数(年)	2回 11回	2回 11回	2回 11回	2回 11回	2回 11回

3-2 オープンデータの公開拡充・利活用の推進

- 行政が持つデータを積極的に公開し、誰もが自由に活用できる環境を整えます。市民や企業、教育機関など、多様な主体によるデータ活用を促し、地域の課題解決や暮らしの質の向上につなげます。

現状



- 国の推奨するデータセットを基に本市が保有する行政データをオープンデータ化し、ホームページ上で公開している。
- 所管課が多岐にわたるため、年次更新や取りまとめに膨大な時間がかかってしまい、古いデータが残ってしまっている。

理想的な姿



- 国の自治体標準データセットのうち、ほとんどのデータが公開されており、民間企業や市民によるデータ利活用が活発に行われている状態。
- 各課において、新規オープンデータの追加についての意見が積極的に出る状態。

主な取組

- オープンデータ所管課と調整し、年次更新を実施。
- 国の推奨データセットの追加に伴い、本市でも追加で公開できるデータがないか検討。

スケジュール		R 8	R 9	R 10	R 11	R 12
		年次更新				
		新規データ追加	新規データ追加	新規データ追加	新規データ追加	新規データ追加
成果 (アウトカム)	公開済みの自治体標準データセット	85%	89%	94%	98%	100%
実績 (アウトプット)	年次更新	1回以上	1回以上	1回以上	1回以上	1回以上
	公開データ	88種類	93種類	98種類	102種類	104種類

3-3 公衆無線LAN（Wi-Fi）の拡充による利便性向上

- 公共施設における公衆無線LAN（Wi-Fi）の整備を進めることで、利用者の利便性を高めます。さらに、この取組は災害時に避難者が情報を得る手段としても活用でき、安全で安心な環境づくりに寄与します。

現状



- これまで公民館をはじめとする公衆無線LAN（Wi-Fi）の設置施設を拡充しているものの、未導入の施設もある。
- 導入済の施設でも、接続できないフロアや接続可能エリアが狭い場所がある等の課題がある。

理想的な姿



- 利用者が安定してWi-Fiに接続できる環境を保っている状態。
- 災害時に避難所となる公共施設において、避難者の情報収集手段として有効に活用できる状態。

主な取組

- 新たな施設への拡充を検討・実施する。
- 既存施設については、接続できるフロアやエリアの拡充を検討する。

スケジュール		R 8	R 9	R 10	R 11	R 12
		新規導入施設の検討	新規導入施設との調整 既存設置施設の調整・拡充			
成果 (アウトカム)	導入済公共施設割合	94%	97%	100%	100%	100%
	アクセス数（全施設）	68,000件	70,000件	74,000件	78,000件	80,000件
実績 (アウトプット)	導入済み施設数	29施設	30施設	31施設	31施設	31施設

3-4 はだのWEBマップの拡充・活用推進

- 「はだのWEBマップ」は、市民や事業者が都市計画や道路などの地図情報をオンラインで簡単に確認できるサービスです。公開する情報を拡充し、誰もが活用できる“まちの地図プラットフォーム”として、市民生活やまちづくりに役立つ仕組みへ進化させます。

現状



- 令和6年1月にリニューアルした「はだのWEBマップ」を公開。
- 令和6年4月に西庁舎1階に「はだのマップステーション」を開設。「はだのマップステーション」では、「はだのWEBマップ」に比べて、詳細なファイリングデータなど、より多くの情報を提供している。
- 公開することが効果的な地理情報について、電子化や個人情報のマスキング作業など、必要な作業がある。

理想的な姿



- 必要なときに必要な地図情報を見ることができる状態。
- 来庁が必要な地図情報は、はだのマップステーションで取得できる状態。
- 利用者の利便性が向上した状態。

主な取組

- 市民や事業者の利便性向上や職員の問い合わせ対応業務等の省力化を目指す。
- 道路境界確定図等を電子化し、いつでも見ることができるよう、はだのWEBマップで公開する。

スケジュール		R 8	R 9	R 10	R 11	R 12
		追加コンテンツの検討				
		次期システムの検討		次期システムの運用		
成果 (アウトカム)	利用者アクセス数 (年)	74,000件	74,500件	75,000件	75,500件	76,000件
実績 (アウトプット)	追加コンテンツ数 (年)	17種類	18種類	19種類	20種類	21種類

3-5 はだの歴史博物館デジタルミュージアムの充実

- デジタルミュージアムの資料やコンテンツの充実を図り、地域の歴史文化への理解と愛着を深めるとともに、来館促進や観光交流を通じて地域のにぎわいと持続可能なまちづくりを進めます。

現状



- ・ 小規模な展示スペースであることから、通史的な展示ではなく、5つの展示テーマを設けて常設展示（約250点）を行っているため、多くの収蔵資料を活用・公開することができない。
- ・ 企画展等においてその一部を公開しているが、市民や利用者が地域の歴史や文化に触れる機会が限られている。

理想的な姿



- ・ デジタルミュージアムの整備により、市民が地域の歴史や文化に気軽にアクセスできる環境を実現する。
- ・ 地域の歴史理解を深め、郷土への愛着や誇りを醸成する。
- ・ 博物館来館者数を増加させ、市内はもとより、市外からの来訪も促進する。
- ・ 観光や交流を通じて地域のにぎわいを創出し、地域経済を活性化する。

主な取組

- ・ 所蔵資料のデジタル化を実施する。（図書館の郷土資料等デジタル化も検討。）
- ・ デジタル化を行った資料の公開及びデジタルミュージアムのコンテンツの充実を図る。

スケジュール		R 8	R 9	R 10	R 11	R 12
		所蔵資料のデジタル化・所蔵資料公開及びコンテンツの充実				
成果 (アウトカム)	来館者数（年）	47,000人	50,000人	50,000人	50,000人	50,000人
	来館者の利用満足度	3.5	4.0	4.0	4.0	4.0
実績 (アウトプット)	資料のデジタル化数	550点	700点	850点	1,000点	1,150点
	デジタルミュージアム 閲覧数（年間延べアクセス数）	25,000 アクセス	60,000 アクセス	200,000 アクセス	200,000 アクセス	200,000 アクセス

3-6 新聞記事データベースサービスによる調査・学びの利便性向上

- 図書館での新聞記事データベースサービスの導入に向けて、事例の研究や最適なサービスの提供方法を検討し、市民への情報提供や学びの機会の充実につなげます。

現状



- ・ 新聞記事（データベース）としては、原寸大、新聞を保存している神奈川新聞とA4サイズの縮刷版（3社）を地下書庫に保存。
- ・ 毎日新聞、朝日新聞（神奈川版）、神奈川新聞の各紙とも保存期間が違う状態でマイクロフィルムとして保存。
- ・ 過去の新聞については、カウンターに申し出ることによって閲覧するか、マイクロフィルムで閲覧することができる。
- ・ データベース化していないため、記事の検索ができない。
- ・ 書庫のスペースが限られている。
- ・ マイクロフィルムの劣化が激しい。

理想的な姿



- ・ 新聞記事をデジタル化し、保存、公開するシステムを導入することで、破損の心配がなく、図書館のインターネットで自由に閲覧できている状態。

主な取組

- ・ 新聞各社等が権利を提供している新聞記事のデータベースサービス等を導入し、市民サービスの向上を図る。

		R 8	R 9	R 10	R 11	R 12
スケジュール		<div>・ 県内近隣図書館の導入状況の調査実施 ・ サービスの提供方法等の検討</div>		<div>試験運用 指標設定</div>	<div>本格運用</div>	
成果 (アウトカム)	利用者数	目標値は令和 9 年度の導入状況調査、サービスの提供方法の検討後に決定				
実績 (アウトプット)	保存件数					

3-7 電子地域通貨による地域経済の活性化

- 電子地域通貨を活用し、市民・事業者・市が一体となって地域経済の好循環を実現します。地域での消費を促し、暮らしの利便性を高めるとともに、カーボンニュートラルや地域コミュニティの活性化にもつなげます。

現状



- 本市の地域経済は、人口減少の進行、近隣地域への大型ショッピングモールの進出やネットショッピング事業の拡大等により、市内収益が地域外に流出している。
- 商店会加盟店舗数も年々減少するなど、地域内での購買活動の更なる縮小が見込まれる。

理想的な姿



- 市民、事業者、市等の本市に関わる人々が「地域経済の好循環」と本市が抱える「地域課題の解決」に向け、一丸となって取り組む状態。
- 市の負担割合が3割程度で、持続可能なシステム運営ができている状態。

主な取組

- 電子地域通貨を通じて、地域経済の好循環と活性化、デジタル技術の活用による生活利便性の向上とカーボンニュートラルの推進及び地域コミュニティ活性化の仕組みを実現する。

スケジュール		R 8	R 9	R 10	R 11	R 12
		事業継続		R 9 の評価を基に検討		
成果 (アウトカム)	1人当たりの月額利用額	5,000円以上	5,000円以上	令和9年度の事業評価後に決定		
▲ 実績 (アウトプット)	決済額	20億4千万円	26億4千万円			
	ユーザー数	34,000人	44,000人			
	参加店舗数	700店舗	800店舗			
	行政分野の利活用事例	20事業	25事業			

3-8 デジタルで見守る安心の放課後児童ホームづくり

- 放課後児童ホームの入退室管理をデジタル化し、保護者はいつでも安心して利用状況を確認できます。併せて報告業務を効率化し、職員が子どもと向き合う時間を充実させます。

現状



- ・ 保護者は児童の利用状況確認や予定変更を電話でしか行えない。
- ・ 利用予定表や報告は紙やFAXでのやり取りに依存。
- ・ 支援員は保護者対応、職員はデータ化に多くの時間を要している。

理想的な姿



- ・ 保護者はいつでも、どこでも、児童の利用状況を確認することができ、安全の確保ができるようになる。
- ・ 職員が集中して、効率的に業務ができている状態。

主な取組

- ・ 支援員からの紙ベースの報告書をシステム化する。
- ・ 保護者からの紙ベースの提出物をシステム化する。

スケジュール		R 8	R 9	R 10	R 11	R 12
		運用・改善				
成果 (アウトカム)	作業削減時間 (年)	635時間	665時間	695時間	725時間	755時間
	児童登録数	99.5%	99.6%	99.7%	99.8%	100%
実績 (アウトプット)	報告書等(紙)の システム化	90%	92%	94%	98%	100%

3-9 子ども一人ひとりに応じた学びを支えるデジタル活用

- 学習用端末やデジタル教材を活用し、児童生徒一人ひとりに応じた学びと、仲間と意見を交わし合う協働的な学びを実現します。学校間の差が出ないように研修を充実させ、確かな学力と豊かな表現力を育みます。

現状



- ・ 学習指導要領や中央教育審議会答申では、ICT活用により「個別最適な学び」と「協働的な学び」を充実させることが求められている。
- ・ 本市においても、子どもたちの資質・能力を育成するためにICT活用の推進が必要。
- ・ ICT活用に関する研修会は、学校ごとの差が生じないように、教育委員会と学校が連携して取組を進めている。

理想的な姿



- ・ 生徒が学習ドリルアプリを活用し、一人ひとりの理解度やペースに応じた学習ができる。
- ・ 学習用端末を活用して意見交換や共有を行い、思考力・表現力を高める協働的な学びが実現している。

主な取組

- ・ 授業・校務におけるデジタル活用を推進し、学力向上と校務効率化を図る。
- ・ すべての学校で効果的にデジタルを活用できるよう研修会を定期的を実施する。

		R 8	R 9	R 10	R 11	R 12
スケジュール		研究の推進・研修会実施				
		学校ネットワークシステムの効果的な活用方法検討・更新				
		次期端末 利用開始		校内無線ネットワークの見直し 検討・更新		次々期端末 の検討
成果 (アウトカム)	全国学力調査平均正答率	全国平均以上				
	「国語・算数/数学が好き」と答えた児童生徒	平均55%以上	平均59%以上	平均63%以上	平均67%以上	平均70%以上
実績 (アウトプット)	研修会(年)	3回以上	3回以上	3回以上	3回以上	3回以上
	ICTを活用できる教職員	95%以上	100%以上	100%以上	100%以上	100%以上
	授業でICTを週3回以上 (小中学校)	85%	90%	95%	95%	95%

3-10 学びの選択肢を広げるICT授業支援

- 学校に行きたくても行けない児童生徒に対し、支援教室や訪問型個別支援に加え、はだのっ子eスクールなど、デジタル教材を活用した学習支援を行い、一人ひとりの学びの機会を保障します。

現状



- 教育支援教室「いずみ」や訪問型個別支援教室「つばさ」に通室中の児童生徒を含む新たな学びの場を求める児童生徒に対して、ICTを活用した教材の提供等の支援を行っている。
- 不登校児童生徒の出現率が増加し続けており、「いずみ」や「つばさ」だけではなく、令和6年度から運用開始した「はだのっ子eスクール」を含めたICTを活用した支援の強化が求められている。

理想的な姿



- 新たな学びの場を求める児童生徒がICTを活用した学習を行い、学習機会を得ている状態。

主な取組

- 学校に行きたくても行けない、行くことができない児童生徒の学習の機会を保障するため、支援教室や訪問型個別支援教室に通室している児童生徒だけでなく、新たな学びの場を求める児童生徒に対してICTを活用した学習教材の提供等の支援を行う。

スケジュール		R 8	R 9	R 10	R 11	R 12
		ICTを活用した学習支援				
成果 (アウトカム)	不登校児童生徒の出現率 (100人当たり)	1.15人	1.09人	1.03人	1.01人	1.00人
実績 (アウトプット)	「はだのっ子eスクール」 通室人数	12人	14人	16人	18人	20人
	新たな学びの場を求める児童 生徒に対するICTを活用 した学習支援者数の割合	35%	40%	45%	50%	55%

3-11 防災DX（個別避難計画作成による迅速な避難支援）

- 要支援者の情報と地域のハザード情報を一元管理し、個別避難計画を実効性のあるものとして活用します。訓練や講習を通じて地域の担い手への周知を図り、迅速な避難支援体制を整備します。

現状



- 個別避難計画は、実際の災害時でなければ実効性を十分に検証できない。
- 新任の自治会長や民生委員に対して、名簿や計画の活用方法を周知・啓発する必要がある。

理想的な姿



- 要支援者の情報やハザード情報を一元管理し、地域で迅速に避難支援を行える体制が整備できている状態。
- 個別避難計画の作成が完了し、避難支援体制が確立できている状態。

主な取組

- 総合防災訓練や自治会訓練の中で、個別避難計画を活用した避難訓練を実施。
- 自治会や自主防災会、民生委員を対象に講習会を開催し、計画の理解と活用を促進。

スケジュール		R 8	R 9	R 10	R 11	R 12
		訓練・講習会の実施				
成果 (アウトカム)	計画を活用した訓練を実施した自治会数	35自治会	40自治会	45自治会	50自治会	55自治会
	訓練参加者の計画実効性評価	3.0ポイント	3.3ポイント	3.5ポイント	3.8ポイント	4.0ポイント
実績 (アウトプット)	個別避難計画の作成率	40%	50%	60%	70%	80%

3-12 防災DX（総合防災情報システムによる迅速・確実な情報提供）

- 総合防災情報システムを活用して、避難所の状況や道路の被害状況をリアルタイムで更新・共有し、市民が自発的に避難行動を取れる環境を整備します。講習や研修を通じて市民や職員の利用促進を図り、災害時に迅速かつ確実な情報提供を行います。

現状



- ・ 総合防災情報システムや「避難者事前登録」機能の周知・啓発・利用促進に課題がある。
- ・ 新任职員や災害対応部署を含めた職員のシステム習熟度向上が必要。定期的な研修が求められている。

理想的な姿



- ・ 避難所や道路被害の情報を即時に更新・共有し、市民の主体的な避難行動を支援。
- ・ 災害時に迅速かつ確実に、市民への情報提供と関係部署との情報共有を実現。

主な取組

- ・ 通常の実操作講習会に加え、高齢者向けの操作講習会を実施（デジタルデバйд対策）。
- ・ 年度初めに災害対応部署、新採用職員、新規配属職員を対象にシステム操作研修を実施。

スケジュール		R 8	R 9	R 10	R 11	R 12
		市民及び職員向け操作講習の実施				
		通信障害発生時に対応したスタンダードアロン型ソフトの検討・導入		マイナンバーカードを活用した避難所受付機能の検討・導入		
成果 (アウトカム)	システムアクセス数	18,000件	20,000件	22,000件	24,000件	26,000件
	避難所受入率	100%	100%	100%	100%	100%
	避難者事前登録数	3,000人	3,500人	4,000人	4,500人	5,000人
実績 (アウトプット)	市民向け操作講習会の実施回数	11回	13回	15回	17回	19回
	職員向け操作研修の実施回数	5回	5回	5回	5回	5回

3-13 マイナ保険証を活用した救急業務の円滑化

- 傷病者のマイナ保険証（健康保険証として利用登録したマイナンバーカード）を活用し、救急隊員が傷病者の通院履歴や薬の処方歴などを閲覧します。傷病者本人や付き添う方の負担を軽減し、より適切な処置や搬送先の病院の選定に役立て、救急業務の円滑化を図ります。

現状



- ・ 救急現場では、症状に苦しむ傷病者から医療情報（既往歴、かかりつけ医、処方薬情報）を口頭で聴取せざるを得ず、傷病者の負担が大きく、正確な情報の取得が困難。
- ・ 効率的な救急活動のため、救急隊が迅速かつ正確に医療情報を把握可能な「マイナ救急」の活用が必要。

理想的な姿



- ・ 救急現場でマイナ保険証を活用して、傷病者の医療情報を迅速に把握し、傷病者等の負担軽減を図る。
- ・ 救急医療支援システムとの連携により、医療機関への早期搬送及び迅速な治療体制の構築へとつなげ、救急活動の質の向上及び円滑化を図る。

主な取組

- ・ 救急隊員が専用のタブレット端末で傷病者のマイナ保険証を読み込み、マイナ救急システムから傷病者が過去に受診した医療機関や処方された薬等の医療情報等を閲覧。

		R 8	R 9	R 10	R 11	R 12
スケジュール		本格導入	運用・改善			
		救急医療支援システムとの連携 検討・調整				
成果 (アウトカム)	情報閲覧により効果が みられた症例数	5 件	6 件	6 件	7 件	7 件
実績 (アウトプット)	全救急搬送件数に対す る情報閲覧率	10%	12%	13%	14%	15%

3-14 救急医療支援システムを活用した救急活動の効率化

- 救急現場と医療機関をデジタルで連携し、搬送先決定や治療開始の迅速化を図ります。現場活動の効率化と救命効果の向上を目指します。

現状



理想的な姿



- 救急医療支援システムの使用率は98%以上と高水準で推移しており、医療機関への平均収容依頼時間は良好に維持されている。
- 一方で、医療機関ごとに情報の活用方法に差があり、完全なペーパーレス化やデータの有効活用には至っていない。
- 救急現場での入力作業や医療機関での受信・閲覧環境の更なる最適化が求められている。
- 救急隊は現場で正確な情報を迅速に送信でき、医療機関は受信したデータを基に専門的な判断を行い、受け入れの早期決定と治療体制の迅速な構築が可能になる。
- 救急活動全体がデジタルで連携し、傷病者の早期治療開始につながる状態を目指す。

主な取組

- OCR機能により、マイナ救急のタブレット情報を自動読取する機能を実装。
- 改訂した運用マニュアルを用いて活動効果を定量的に検証し、救急隊員以外への教育も実施。
- 協力医療機関における活用状況の調査を行い、運用改善策を検討。

スケジュール		R 8	R 9	R 10	R 11	R 12
		教育	次期ベンダーの選定 交付金等の模索	現行システムと新システムの比較検討	新システム運用	評価検討
成果 (アウトカム)	現場活動時間の維持	20分34秒	20分34秒	20分34秒	20分34秒	20分34秒
	救急隊員の訓練時間数	192時間	192時間	192時間	192時間	192時間
実績 (アウトプット)	救急出動報告書・救急活動記録票のペーパーレス化率	33%	48%	63%	77%	92%

3-15 AIを活用した救急需要予測による救急体制の最適化

- 救急出動の件数は年々増えており、現場への到着時間も長くなっています。限られた人員と資源の中で市民の安全と安心を確保するため、AIを活用した救急需要予測に取り組みます。将来の出動件数や地域ごとの救急需要を科学的に把握し、救急隊の配置を最適化することで、迅速かつ持続可能な救急体制の構築を目指します。

現状



理想的な姿



- ・ 救急隊：実運用6隊＋非常用1隊
- ・ 年間出動件数：約1.1万件（令和3年以降、右肩上がりで31.5%増加）
- ・ 出動件数の増加に伴い、現場到着までの時間が延伸。
- ・ 増加する救急需要に対応するため、救急隊数、救急隊の配置場所の最適化について、根拠に基づく検討を図る必要がある。
- ・ AIによる需要予測モデル構築
 - ・ 過去の救急活動データ、気象、人流、人口動態などを活用。
 - ・ 短期予測：時間・エリアごとの需要集中を予測し、臨時配置や応援出動に活用。
 - ・ 中長期予測：20～30年先の出動件数や地域別需要の偏在を可視化し、増隊・配置計画の根拠にする。
- ・ 予測に基づく最適配置出動マップを作成し、局地的需要集中に先回りした隊の配置変更を実施。

主な取組

スケジュール		R 8	R 9	R 10	R 11	R 12
		先行事例 情報収集 データ整理	業者分析	短期予測システム稼働		
成果 (アウトカム)	1隊当たりの救急出動 件数の平準化	—	成果物精査	WS体制の再構成、車両更新計画への提言		
	現場到着所要時間の 延伸の緩和					
実績 (アウトプット)	実際の出動統計とのミ スマッチの分析		実績・成果指標、指標は令和9年度の分析後に決定			
	将来需要を踏まえた救 急体制を整備するシナ リオの提示					

3-16 現場映像の中継機能を活用した救命率の向上

- 現場映像を共有できる「映像通報システム」の中継機能を活用し、ドクターヘリや医療機関とも映像を共有することで、救命率の更なる向上を図ります。

現状



- ・ 消防総合指令システムの一部である映像通報システムを導入し、映像・音声を通じた判断が可能となったことで、火災時の初期消火や避難指示、救急現場での応急手当が的確に行われ、救命率の向上に寄与している。
- ・ 今後は、ドクターヘリ（県事業）や医療機関への映像共有を行うことで、救命率の向上を図る必要がある。

理想的な姿



- ・ 映像通報システムを使い、指令センターで現場映像を確認して応急手当指導や救急隊の準備に活用する仕組みを強化する。
- ・ ドクターヘリや医療機関と映像を共有し、通報から治療開始までの連携体制を整え、救命率をさらに高める。

主な取組

- ・ 映像通報システムの中継機能を活用して、災害現場の映像を現場に向かう医師や医療機関で治療を行う医師のスマートフォンにライブ中継を行い、映像を共有し、救命率の向上を図る。

スケジュール		R 8	R 9	R 10	R 11	R 12
		連携	連携と効果			
			現場部隊の判断で重症度緊急度が高い事案が対象			
成果 (アウトカム)	救命率の向上	5 %	10%	10%	10%	10%
実績 (アウトプット)	映像通報システム通報件数	150件	160件	170件	180件	190件
	映像通報システム中継件数（医師・医療機関への映像共有件数）	10件	15件	20件	20件	20件

3-17 位置情報を活用した災害地点の早期把握

- これまで山間部やビルの階層など、電波環境が悪い場所では困難だった災害現場の早期特定を、スマートフォンなどの位置情報を活用して迅速かつ正確に把握します。これにより、消防隊が最適なルートで出動し、被害の軽減と救命率の向上を目指します。

現状



- 従来の緊急通報では、基地局情報やGPS測位を基に大まかな場所を特定していたため、山間部やビルの階層など、電波状況が悪い場所では、災害地点の特定に時間を要していた。

理想的な姿



- スマートフォンや自動車の緊急通報装置から送信される位置情報をRapid SOSを介して消防総合指令システムと連携させることで、災害現場を迅速かつ正確に特定できる。
- これにより、消防部隊が最適なルートで迅速に出動でき、火災時の被害軽減や救急現場での救命率向上につながり、市民の安全と安心を確保できる。

主な取組

- スマートフォンやIoTデバイスのデータを活用して緊急通報のDX化を実現するRapid SOSは、従来の基地局情報やGPS測位に、公共Wi-Fiを加えることで、山間部、ビルの谷間、地下等でも高精度の位置特定が可能となる。

スケジュール		R 8	R 9	R 10	R 11	R 12
		運用と効果				
		既存のシステムとの比較				
成果 (アウトカム)	現場到着所要時間の短縮	15秒	15秒	15秒	15秒	15秒
実績 (アウトプット)	Rapid SOSによる場所特定件数	20,000回	20,010回	20,010回	20,020回	20,020回
	Rapid SOSによる場所特定にかかる時間（従来比）	15秒減	15秒減	15秒減	15秒減	15秒減

※Rapid SOS＝スマートフォンの位置情報などを使って、119番通報時に救急隊が場所をすぐに特定できるよう支援する仕組み。