

部長会議付議事案書（報告）

（令和7年1月6日）

提案課名 デジタル推進課

報告者名 森谷 隆志

事案名	「はだのDX推進計画」（案）について	資料 有
提案趣旨	<p>I C Tの積極的な活用により「スマート自治体」への転換を目指すとともに、持続可能な行政運営を推進することを目的として、令和3年に策定した「はだのI C T活用推進計画」の計画期間が今年度末で終了します。令和8年度を始期とする次期計画について「はだのDX推進計画」と名称を改め、計画案を作成しましたので、報告するものです。</p>	
概要	<p>1 目的・概要</p> <p>本計画は、人口減少や職員数の減少、財源の縮小など、「2040年問題」への対応が求められる中、単なるI C T活用にとどまらず、業務とサービスの変革（DX）を推進し、市民の利便性と安全・安心な暮らしを支えるとともに、限られた人員でも、質の高い行政サービスを持続的に提供することを目的とし、より主体的に変革を進める姿勢を明確にするため、計画名称を「はだのDX推進計画」に改めます。「デジタルで支える、市民と行政の未来」を基本理念に掲げ、その実現に向けて、3つの「目指す姿」とそれを具体化する「基本取組」を定め、計画を推進するものです。</p> <p>なお、具体的な事業については、関係各課が連携して取り組む「重点事業」と各「基本取組」に紐づく個別事業として設定します。</p> <p>2 計画期間</p> <p>令和8年度（2026年度）から令和12年度（2030年度）までの5年間</p> <p>なお、デジタル技術の進展などに柔軟に対応するため、毎年度、個別事業の見直しを行います。</p> <p>3 計画の構成</p> <p>【計画本編】</p> <p>(1) 計画の趣旨</p> <p>(2) 現状分析と課題整理</p> <p>(3) 計画の全体像</p> <p>(4) 重点事業</p> <p>(5) 進行管理と評価</p> <p>(6) 資料</p>	

概要	<p>【重点事業・個別事業集】</p> <p>(1) 重点事業</p> <p>(2) 個別事業</p> <p>(3) 用語集</p>
経過	<p>1 秦野市ICT推進会議における協議</p> <p>第1回本部会 令和7年 6月26日 策定方針について協議</p> <p>第2回本部会 " 10月22日 計画案について協議</p> <p>2 秦野市情報化推進委員会における意見聴取</p> <p>第1回 令和7年 6月12日 策定方針について意見聴取</p> <p>第2回 " 10月 9日 現行計画の評価及び計画案について意見聴取</p> <p>3 庁内照会</p> <p>令和7年 7月23日～ 8月 8日 計画に掲載する事業について照会</p> <p>" 10月16日～10月24日 計画案について意見照会</p>
今後の進め方	<p>令和7年11月18日 議員連絡会で報告（意見聴取：12月25日まで）</p> <p>" 11月19日 パブリック・コメントの実施（広報はだの11月15日号掲載、意見募集：12月18日まで）</p> <p>令和8年1月 秦野市ICT推進会議本部会での最終協議・承認</p> <p>" 2月 秦野市情報化推進委員会で共有</p> <p>" 3月 はだのDX推進計画策定</p>

はだのDX推進計画（案）について

令和7年10月
政策部デジタル推進課作成

【要旨】

- 本市における情報化推進の基本理念及び基本方針を定めた「秦野市情報化推進計画」は、平成14年の第1期計画策定以降、改定を重ねながら情報技術の活用による市民サービスの向上と業務の効率化を進めてきました。
令和3年度には、ICTの積極的な活用を掲げた「はだのICT活用推進計画」として再編し、国のデジタル田園都市国家構想交付金等を活用しながら、着実にデジタル化を進めてきました。その結果、個別事業数も38事業から61事業に拡大しています。
- 一方で、人口減少や職員数の減少、財源の縮小など、いわゆる「2040年問題」への対応が求められる中、単なるデジタル化にとどまらず、行政の仕組みや業務プロセスそのものを変革する取組が必要です。
本計画は、これまでの理念を継承しつつ、デジタル技術の活用による業務とサービスの変革（DX）を推進し、市民の利便性と安全・安心な暮らしを支え、限られた人員でも質の高い行政サービスを持続的に提供することを目的とします。
あわせて、より主体的に変革を進める姿勢を明確にするため、計画名称を「はだのDX推進計画」と改め、策定するものです。

はだのDX推進計画（案）概要

計画の趣旨

■ 背景・目的

- 急速な社会変化や多様化する市民ニーズに応えるためには、限られた人員と財源の中で、デジタルを活用した業務改革と市民サービスの質の向上が不可欠です。
- わが国は、少子超高齢化の進行に伴い「2040年問題」に直面すると予測され、特に自治体では、職員数や財源の減少、公共施設の老朽化など、深刻な課題を抱えます。
- 本計画はこれまでの計画の理念を引き継ぎつつ、DXによる業務とサービスの変革を推進し、市民の利便性と安全・安心な暮らしを支え、限られた人員でも質の高い行政サービスを持続的に提供することを目的とします。

■ 計画の位置付け

- 秦野市総合計画をデジタルの側面から推進する計画
- 第2期はだの行政サービス改革基本方針、職員づくり基本方針と連携
- 官民データ活用推進基本法に基づく「官民データ活用推進計画」
- 国（自治体DX推進計画等）・県（神奈川DX計画）の計画と整合

■ 計画期間

- 令和8年度（2026年度）～令和12年度（2030年度）（5年間）

■ 推進体制

- 内部評価：秦野市ICT推進会議
- 外部評価：秦野市情報化推進委員会

はだのDX推進計画（案）概要

計画の位置付け

- 本計画は、「秦野市総合計画」にて掲げる目指すまちの姿を、DXの観点から実現していく計画であるとともに、官民データ活用推進基本法に規定する市町村官民データ活用推進計画として位置付けます。
- 市民サービスの向上や業務効率化については、「第2期はだの行政サービス改革基本方針」と連携を図るほか、デジタル人材の育成については、「秦野市職員（ひと）づくり基本方針実施計画」と連携を図り実効性を高めます。その他、法律、国・神奈川県の手計画、本市の関連する個別の計画等を踏まえ、推進します。

➤ 法律、国・神奈川県の計画

- ・ 官民データ活用基本法
- ・ デジタル社会形成基本法
- ・ デジタル手続法
- ・ 総務省「自治体DX推進計画」
- ・ デジタル庁「デジタル社会の実現に向けた重点計画」
- ・ 神奈川県「神奈川DX計画」

➤ 市の計画

秦野市総合計画 はだの2030プラン

「水とみどりに育まれ誰もが輝く暮らしよい都市（まち）」

はだのDX推進計画

整合

DX人材の育成

【柱1 仕事の改革】

- ・ サービスの質を高める行政のデジタル化等の推進
- ・ 仕事の質を高めるデジタル技術等活用の推進

【柱2 職員（ひと）づくりの改革】

- ・ 組織力を高める職員（ひと）づくりの推進

【柱5 歳入・歳出面の改革】

- ・ 事務事業の見直しによる歳出改革

秦野市職員
（ひと）づくり
基本方針

第2期はだの
行政サービス
改革基本方針

はだのDX推進計画（案）概要

計画の全体像

【基本理念】デジタルで支える、市民と行政の未来

- デジタル化やDXは目的ではなく手段です。市民の暮らしをより快適に、より安心を感じていただくために、DXを推進していきます。
- 市民の生活とともに、行政運営そのものもデジタルの支えが不可欠な時代を迎えています。2040年問題を見据え、市民と行政の双方の未来をDXで支えていきます。

目指す姿①

「行政サービスを
より便利に、よりスムーズに」



目指す姿②

「業務を効率化し、
価値ある仕事に集中」



目指す姿③

「デジタルで、地域の
暮らしをもっと豊かに安全に」



基本取組①
市民サービスの利便性
向上を推進する取組

基本取組②
行政の業務効率化を
実現する取組

基本取組③
豊かで安全な暮らしを
支える取組

【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AI・RPAの利活用推進
- ③ DX人材の育成

【個別事業】

マイナンバーカードの利活用の推進、ローコード・ノーコードツールによる業務の効率化、スマホ教室によるデジタルデバイド対策など

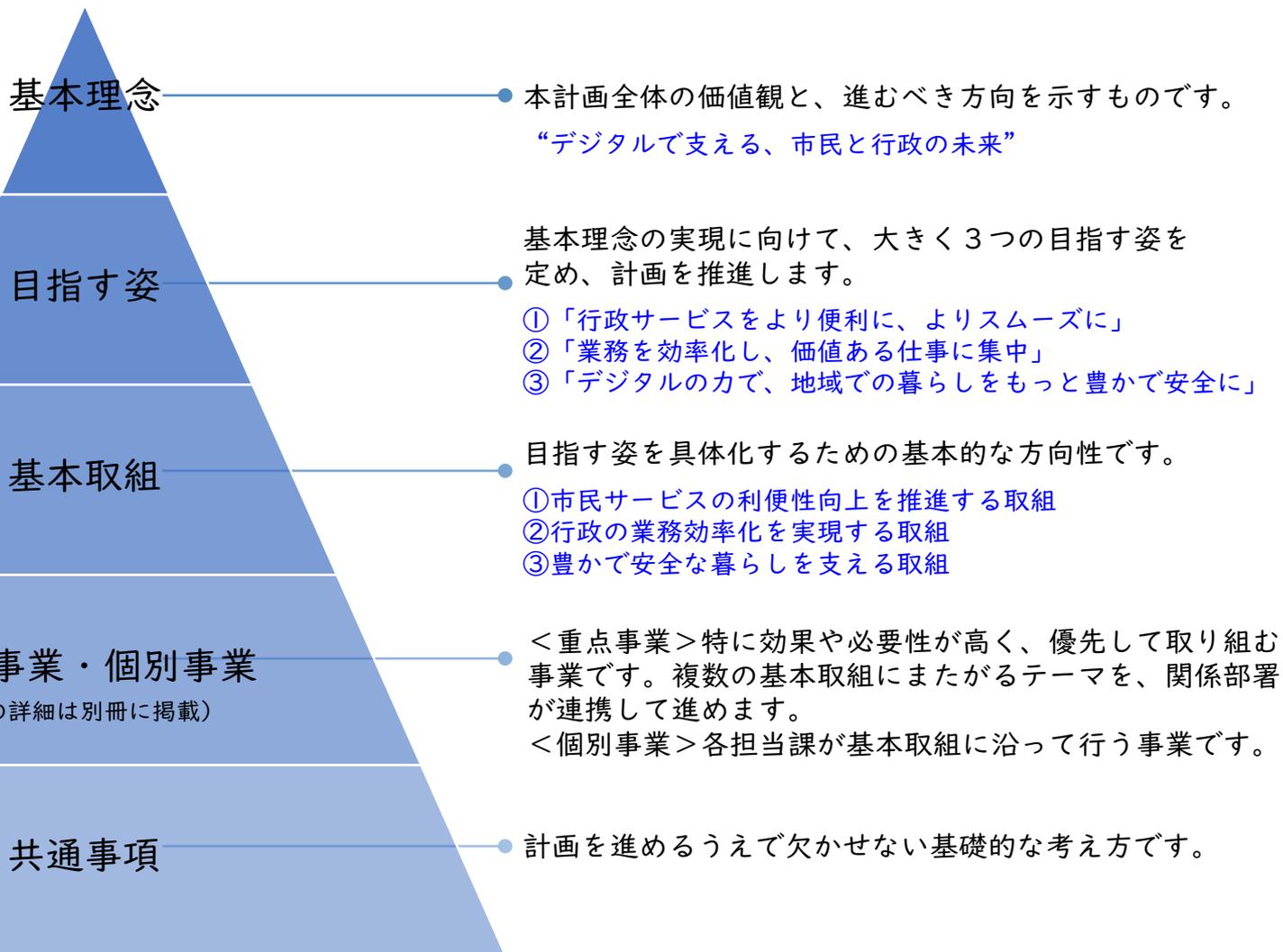
【共通事項】

- ①業務改革（BPR）の徹底
- ②デジタルデバイド対策の推進
- ③情報セキュリティの徹底
- ④データの有効活用

はだのDX推進計画（案）概要

計画の体系

- 本計画の体系は、最も大切な考え方（基本理念）から始まり、将来の姿（目指す姿）、その実現に向けた柱（基本取組）、具体的な事業（重点事業・個別事業）、そして全体を支える土台（共通事項）で構成されています。



はだのDX推進計画（案）概要

前計画からの改定ポイント

▶ 計画名称の変更

- ・これまでの「ICT活用推進計画」では、紙の電子化や個別業務の効率化など、一定の成果を上げてきましたが、業務や仕組みそのものの変革には十分に至っていない面もありました。
- ・2040年に向けた人口減少や職員数の減少などの課題に対応するためには、デジタルを活用した抜本的な変革（トランスフォーメーション）が不可欠です。
- ・また、「ICT」という言葉では従来の情報化の延長という印象が強く、今後の方向性を十分に示す言葉ではなくなっていることから、より積極的に変革を進める姿勢を明確にするため、計画名称を「はだのDX推進計画」と改めます。

▶ 2040年問題を見据えた中長期視点の強化

人口減少に伴い、2040年には職員数が自然と減少することが見込まれています。限られた人員でも質の高い行政サービスを持続的に提供できるよう、中長期的なビジョンを持って計画を推進します。

▶ 評価指標の見直し（アウトプットとアウトカムの明確化）

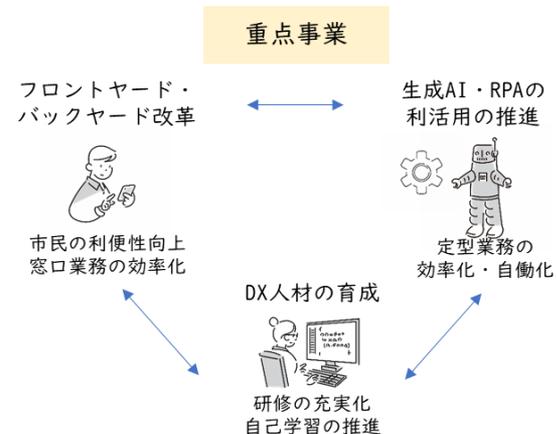
従来の「導入件数」「研修実施回数」といった取組量の指標（アウトプット）に加え、「職員の業務時間の削減」「市民満足度の向上」といった成果（アウトカム）を重視する評価指標に改めます。これにより、施策の実施状況だけでなく、成果が市民や職員にどう還元されたかを可視化し、次の改善につなげます。

▶ 重点事業の設定

DXを加速させるために、次の3事業を重点事業として設定します。

- ① 「フロントヤード・バックヤード改革の推進」
＝市民の利便性向上
- ② 「生成AI・RPAの利活用の推進」＝業務の効率化
- ③ 「DX人材の育成」＝DXの持続可能性

- ✓ プロジェクトチームやワーキンググループを設置し、関係各課が連携して重点的に取り組みます。



はだのDX推進計画（案）概要

DXで目指す将来像（2030・2035・2040）

- 本計画は2030年までを計画期間としていますが、人口減少や財政制約といった「2040年問題」を見据え、中長期的な視点でDXを推進します。その方向性を、3つの目指す姿（①市民サービス、②業務効率化、③地域の暮らし）ごとに整理し、2030年・2035年・2040年の将来像として示します。

本計画期間

2026～2030

<本格始動>

単なるデジタル化にとどまらない、DXがスタート

2031～2035

<定着>

根付いたものが安定し、市民生活や行政事務に溶け込む

2036～2040

<成熟>

暮らしや業務の中で便利さが広がっていく

市民サービス

- 主要な行政手続きのすべてがオンライン化。24時間申請でき、窓口も「待たせない・書かせない」仕組みが整う。

- AIチャット相談の普及で、申請から結果通知まで**7割以上の手続きがオンラインで完結**。
- 市民は「市役所に行く」より「生活の中で自然に届く」サービスを実感。

- 個々の状況に応じて行政サービスが**自動的に最適化**され、必要なタイミングで適切な支援が行き渡る行政の実現を目指す。

業務効率化

- **すべての部署**の主要な定型業務や単純作業が効率化され、職員は窓口対応や政策立案など、「人でしかできない仕事」に注力。

- データ連携とAI分析により、調整・確認業務の**半分以上を削減**。政策立案や課題解決への時間が拡大。

- 定型業務の**すべて**が自動化。
- 少人数でも高品質な市民サービスを提供する「持続可能な行政運営」が実現。

地域の暮らし

- 子育て世代の**8割以上**が子育てに関するオンラインサービスを利用。
- 見守りや防災情報がデジタルで共有され、安心感が広がる。

- 子育て世代の**9割以上**がオンラインで手続き・相談を完結。
- 高齢者や要配慮者には医療・福祉・防災情報を基にした切れ目ない見守り・支援が実現。

- **すべて**の子育て世代がオンラインで手続きを完結。
- デジタルが生活に溶け込み、誰一人取り残されず、当たり前、生活が便利で豊かになる。

たとえば
2040年では…

- ふるさと納税も確定申告も、マイナンバー連携で自動処理。様々な手続は“気付かないうちに終わっている”時代に。



- あらゆる申請はAIやRPAなどがデータを自動処理。職員はチェックするだけに。



- こどもが産まれたら名前前を決め、オンラインで申請。その後の保育・教育・医療などの各種サービスもオンラインで簡単に。



はだのDX推進計画（案）概要

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	窓口の待ち時間や混雑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	AIチャットボット・AI電話応答による24時間・365日問い合わせ対応	
②生成AI・RPAの利活用の推進	②-1	生成AIによる業務効率化	デジタル推進課
	②-2	RPA（自動化技術）の導入による事務の効率化	
③DX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	

はだのDX推進計画（案）概要

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向上	営業課

はだのDX推進計画（案）概要

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導入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による市内地図情報共有の環境の整備	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 安全で使いやすい市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

はだのDX推進計画（案）概要

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

■現行計画「はだのICT活用推進計画」個別事業

基本方針	事業推進計画	事業番号	終了/継続	個別事業		
				名称	主管課	
市民にとって 便利でやさしい ICT活用の推進	行政手続等デジタル 化の推進	1-1-(1)	継続	各種手続のオンライン化の推進	デジタル推進課	
		1-1-(2)	継続	住民異動届出等におけるスマート窓口の導入	戸籍住民課	
		1-1-(3)	継続	マイナンバーカード交付事務の円滑化	戸籍住民課	
		1-1-(4)	終了	マイナンバーカードの図書館カード利用の検討	図書館	
		1-1-(5)	継続	ICTを活用した子育て支援施策の拡充	こども政策課、こども家庭支援課、健康づくり課	
		1-1-(6)	継続	手数料等のキャッシュレス化の推進	デジタル推進課	
	地域におけるICT活 用の推進	地域におけるICT活 用の推進	1-2-(1)	終了	SNS等による情報発信	広報広聴課
			1-2-(2)	継続	はだのWEBマップにおける地図情報公開	デジタル推進課
			1-2-(3)	終了	秦野市自治会連合会のICT活用に向けた支援	市民活動支援課
			1-2-(4)	継続	学校におけるICT活用の推進	教育研究所
1-2-(5)			継続	ICTを活用した地域経済の活性化	産業振興課	
1-2-(6)			継続	避難行動要支援者対策の推進	防災課	
1-2-(7)			終了	地域資源等情報共有システムの一般公開	高齢介護課	
1-2-(8)			終了	学校開放施設への電子錠システムの導入	スポーツ推進課	
1-2-(9)			継続	はだの歴史博物館デジタルミュージアムの導入	生涯学習課	
1-2-(10)			継続	放課後児童ホームの入退室管理等業務におけるICTの導入	こども育成課	
デジタルデバ イド対策の推進	デジタルデバ イド対策の推進	1-3-(1)	終了	ホームページの充実	広報広聴課	
		1-3-(2)	終了	デジタル放送の活用	広報広聴課	
		1-3-(3)	継続	公衆無線LAN(Wi-Fi)環境の整備・拡充	デジタル推進課	
		1-3-(4)	終了	電子書籍の導入検討	図書館	
		1-3-(5)	継続	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	教育研究所	
		1-3-(6)	継続	地域におけるデジタル活用講座の実施	生涯学習課、デジタル推進課	
		1-3-(7)	継続	新聞記事データベースサービス等の導入	図書館	
ICT活用による業務 の効率化	ICT活用による業務 の効率化	2-1-(1)	継続	RPA(自動化技術)の導入による事務の効率化	デジタル推進課	
		2-1-(2)	終了	AI-OCR(OCRの自動読み取り)の導入検討	デジタル推進課	
		2-1-(4)	終了	公立認定こども園及び公立幼稚園の業務におけるICTの導入	保育こども園課、教育総務課	
		2-1-(5)	終了	児童相談システムの充実	こども家庭支援課	
		2-1-(6)	終了	ビジネスチャットの活用による情報共有の効率化	デジタル推進課	
		2-1-(7)	終了	AI会議録作成システムを活用した事務の効率化	デジタル推進課	
		2-1-(8)	終了	財産調査のオンライン化による事務の効率化	債権回収課	
		2-1-(9)	終了	市税等の口座振替受付オンライン化の推進	市民税課	
		2-1-(10)	継続	AI現況調査システムを活用した事務の効率	資産税課	
		2-1-(11)	継続	ICTを活用した救急活動の効率化	消防管理課、情報指令課	
		2-1-(12)	継続	生成AI導入による業務の効率化	デジタル推進課	
ICTを活用した 効率的で 持続可能な行政 運営の推進	業務のペーパーレ スの推進	2-1-(13)	継続	登記課税連携システムの構築	資産税課	
		2-2-(1)	継続	ペーパーレス会議の推進	行政経営課、デジタル推進課	
		2-2-(2)	終了	文書管理システム及び電子決裁の導入	文書法制課、会計課、デジタル推進課	
		2-2-(3)	終了	開発登録簿の電子化の推進	開発指導課	
		2-2-(4)	終了	建築計画概要書、記載事項証明書及び位置指定道路図等の電子化推進	建築指導課	
		2-2-(5)	終了	指定道路種別図電子化及び一般公開【計画終了(R6.3)】	建築指導課	
		2-2-(6)	継続	境界確定図等の電子化の推進	建設総務課	
		2-2-(7)	終了	議会運営にかかるICT化の推進	議事政策課	
		2-2-(8)	終了	電子契約システムの導入	契約検査課	
		2-2-(9)	終了	埋蔵文化財包蔵地の電子化の推進【計画終了(R7.3)】	生涯学習課	
ICT活用による 多様な働き方 の推進	ICT活用による 多様な働き方 の推進	2-2-(10)	終了	郷土資料のデジタル化	生涯学習課、図書館	
		2-2-(11)	終了	介護認定審査会のデジタル化	高齢介護課	
		2-3-(1)	終了	テレワーク勤務制度の推進	人事課	
ICT環境の最適化 の推進	ICT環境の最適化 の推進	2-3-(2)	終了	文書管理システム及び電子決裁の導入【再掲】	文書法制課、会計課、デジタル推進課	
		2-3-(3)	終了	庁内ネットワークの無線化	デジタル推進課	
		2-4-(1)	終了	次期基幹システムの最適化	デジタル推進課	
ICT人材の育成と 情報セキュリティの確 保	ICT人材の育成と 情報セキュリティの確 保	2-4-(2)	終了	庁内ネットワークの無線化【再掲】	デジタル推進課	
		2-4-(3)	継続	統合型GISによる庁内地図情報共有の環境整備	デジタル推進課	
		2-5-(1)	継続	職員の情報セキュリティ向上	デジタル推進課、人事課	
オープンデータの推 進	オープンデータの推 進	2-5-(2)	継続	職員の情報セキュリティ意識向上	デジタル推進課	
		2-5-(3)	継続	情報セキュリティ対策の推進及び点検	デジタル推進課	
		3-1-(1)	継続	オープンデータの充実、利活用の推進	デジタル推進課	
		3-1-(2)	終了	庁内オープンデータの利活用推進	デジタル推進課	
データの積極的な 利活用の推進	データ利活用の推進	3-2-(1)	継続	統合型GISによる庁内地図情報共有の環境整備【再掲】	デジタル推進課	
		3-2-(2)	継続	災害時情報提供におけるICTの活用	防災課	
		3-2-(3)	終了	国保データベース(KDB)システムを活用した情報の授受、データ分析	国保年金課	
		3-2-(4)	終了	UAV(ドローン)を活用した鳥獣被害対策	産業振興課	

事業数 59

■次期計画「はだのDX推進計画」重点事業・個別事業

資料2

重点事業/ 基本取組	事業 番号	新規性 新規/継続	名称	個別事業	
				旧名称	主管課
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	①-1	継続(名称変更)	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	各種手続のオンライン化の推進	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	新規	窓口の待ち時間や混雑を減らす窓口予約の仕組みづくり		
	①-3	新規	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	新規	AIチャットボット・AI電話応答による24時間・365日間問い合わせ対応		
重点事業② 生成AI・RPAの利活用 の推進	②-1	継続(名称変更)	生成AIによる業務効率化	生成AI導入による業務の効率化	デジタル推進課
	②-2	継続	RPA(自動化技術)の導入による事務の効率化		
重点事業③ DX人材の育成	③-1	継続(名称変更)	職員のデジタル推進力の向上	職員の情報セキュリティ意識向上	デジタル推進課・人事課
	③-2	新規	学習環境の整備と自己学習を促す仕組みづくり		
<1> 市民サービスの 利便性向上を 推進する取組	1-1	継続	マイナンバーカード交付事務の円滑化		戸籍住民課
	1-2	新規	マイナンバーカードの利活用の推進		デジタル推進課
	1-3	継続(名称変更)	母子健康手帳アプリで子育てをサポート	ICTを活用した子育て支援施策の拡充	こども家庭支援課
	1-4	新規	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
	1-5	継続(名称変更)	手数料等のキャッシュレス化による利便性の向上	手数料等のキャッシュレス化の推進	デジタル推進課
	1-6	新規	公金収納のセルフ化による利便性向上と業務効率化		会計課
	1-7	新規	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
	2-1	新規	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> 行政の業務効率化 を実現する取組	2-2	継続(名称変更)	ペーパーレス化の更なる推進	ペーパーレス会議の推進	デジタル推進課
	2-3	継続	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
	2-4	継続	情報セキュリティ対策の推進・点検		デジタル推進課
	2-5	新規	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
	2-6	継続(名称変更)	家屋の経年異動判断にAIを活用し公平・適正な課税と業務効率化を実現	AI現況調査システムを活用した事務の効率	資産税課
	2-7	継続(名称変更)	登記課税連携システムの構築による事務の効率化	登記課税連携システムの構築	資産税課
	2-8	新規	生活保護事務のデジタル化による業務の効率化		生活支援課
	3-1	継続(名称変更)	スマートフォン教室によるデジタルデバ イド対策	地域におけるデジタル活用講座の実施	デジタル推進課
<3> 豊かで安全な 暮らしを支える 取組	3-2	継続(名称変更)	オープンデータの公開拡充・利活用の推進	オープンデータの充実、利活用の推進	デジタル推進課
	3-3	継続(名称変更)	公衆無線LAN(Wi-Fi)の拡充による利便性向上	公衆無線LAN(Wi-Fi)環境の整備・拡充	デジタル推進課
	3-4	継続(名称変更)	はだのWEBマップの拡充・活用推進	はだのWEBマップにおける地図情報公開	デジタル推進課
	3-5	継続(名称変更)	はだの歴史博物館デジタルミュージアムの充実	はだの歴史博物館デジタルミュージアムの導入	生涯学習課
	3-6	継続(名称変更)	新聞記事データベースによる調査・学びの利便性向上	新聞記事データベースサービス等の導入	図書館
	3-7	継続(名称変更)	電子地域通貨による地域経済の活性化	ICTを活用した地域経済の活性化	産業振興課
	3-8	継続(名称変更)	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等業務におけるICTの導入	こども育成課
	3-9	継続(名称変更)	子ども一人ひとりに応じた学びを支えるデジタル活用	学校におけるICT活用の推進	教育研究所
	3-10	継続(名称変更)	学びの選択肢を広げるICT授業支援	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	教育研究所
	3-11	継続(名称変更)	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)	災害時情報提供におけるICTの活用	防災課
	3-12	継続(名称変更)	防災DX(個別避難計画作成による迅速な避難支援)	避難行動要支援者対策の推進	防災課
	3-13	継続(名称変更)	マイナ保険証を活用した救急業務の円滑化	ICTを活用した救急活動の効率化	消防管理課
	3-14	継続(名称変更)	救急医療支援システムを活用した救急活動の効率化	ICTを活用した救急活動の効率化	消防管理課
	3-15	新規	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
	3-16	継続(名称変更)	現場映像の中継を活用した救命率の向上	ICTを活用した救急活動の効率化	情報指令課
	3-17	新規	位置情報を活用した災害地点の早期把握		情報指令課

事業数 40

■現行計画「はだのICT活用推進計画」個別事業数

基本方針	事業推進計画	継続	終了	事業数
①市民にとって便利でや さしいICT活用の推進	行政手続等デジタル化の推進	5	1	6
	地域におけるICT活用の推進	6	4	10
	デジタルデバ イド対策の推進	4	3	7
②ICTを活用した効 率的で持続可能な行政運 営の推進	ICT活用による業務の効率化	5	7	12
	業務のペーパーレ スの推進	2	7	9
	ICT活用による多様な働き 方の推進	0	3	3
③データの積極的な利 活用の推進	ICT環境の最適化の推進	1	2	3
	ICT人材の育成と情報セキュリ ティの確保	3	0	3
	オープンデータの推進	1	1	2
	データ利活用の推進	2	2	4
		29	30	59

■次期計画「はだのDX推進計画」重点事業・個別事業

重点事業	継続	新規	事業数
①フロントヤード・バックヤード(窓口業務)改革の推進	1	3	4
②生成AI・RPAの利活用の推進	2	0	2
③DX人材の育成	1	1	2
個別事業	継続	新規	事業数
①市民サービスの利便性向上を推進する取組	3	4	7
②行政の業務効率化を実現する取組	5	3	8
③豊かで安全な暮らしを支える取組	15	2	17
	27	13	40

※「継続」は再掲・統合を含む事業数

■現行計画「はだのICT活用推進計画」個別事業

基本方針	事業推進計画	事業番号	終了/継続	個別事業		
				名称	備考(終了理由等)	
市民にとって 便利でやさしい ICT活用の推進	行政手続等デジタル化の推進	1-1-(1)	継続	各種手続のオンライン化の推進	重点事業①「フロントヤード改革」として掲載	
		1-1-(2)	継続	住民異動届出等におけるスマート窓口の導入	R6年度に「書かない窓口」を導入済み。重点事業①「フロントヤード改革」として掲載	
		1-1-(3)	継続	マイナンバーカード交付事務の円滑化		
		1-1-(4)	終了	マイナンバーカードの図書館カード利用の検討	スマホでのバーコード表示機能を追加するなど利用者の利便性向上を図ることができた。	
		1-1-(5)	継続	ICTを活用した子育て支援施策の拡充		
		1-1-(6)	継続	手数料等のキャッシュレス化の推進		
	地域におけるICT活用の推進	1-2-(1)	終了	SNS等による情報発信	市公式SNSは、市民への情報発信手段として定着し、フォロワー数も着実に増加するなど、行政情報の周知や防災・観光などの広報手段として重要な役割を果たしたため、計画終了とする。	
		1-2-(2)	継続	はだのWEBマップにおける地図情報公開		
		1-2-(3)	終了	秦野市自治会連合会のICT活用に向けた支援	自治会ごとに活用の方向性やニーズが明確となった。今後は普及促進を目的とした全体的な取組から、活用を希望する自治会を重点的にサポートする取組へと方針を転換するため、計画は終了とする。	
		1-2-(4)	継続	学校におけるICT活用の推進		
		1-2-(5)	継続	ICTを活用した地域経済の活性化	デジタルガイドブックはOMOTANコインアプリを活用した店舗紹介に移行。	
		1-2-(6)	継続	避難行動要支援者対策の推進		
		1-2-(7)	終了	地域資源等情報共有システムの一般公開	ホームページ上に公開し、介護・福祉などの地域資源の情報の一元化と「見える化」が実現した。市民や関係機関にとって必要な情報にアクセスしやすい環境をつくるという当初の目的は果たしたため計画は終了とする。	
		1-2-(8)	終了	学校開放施設への電子錠システムの導入	市内の小中学校全22校に導入が完了。令和6年度の利用者満足度は約8割が「満足」または「おおむね満足」という回答を得ており、教職員の負担軽減にも繋がっており、目的を十分に達成できたため、計画は終了とする。	
		1-2-(9)	継続	はだの歴史博物館デジタルミュージアムの導入	R7年度に導入が完了するため、事業名を変更し継続する。	
	デジタルデバйд対策の推進	1-3-(1)	終了	ホームページの充実	R7年度に導入が完了するため、事業名を変更し継続する。	
		1-3-(2)	終了	デジタル放送の活用	構成・デザイン等の改善により、利用しやすい環境を整備できている。継続的な改善段階に入ったため、計画終了とする。	
		1-3-(3)	継続	公衆無線LAN(Wi-Fi)環境の整備・拡充	ケーブルテレビ等による情報発信体制が確立し、行政情報伝達の基盤が整ったため、計画終了とする。	
		1-3-(4)	終了	電子書籍の導入検討	令和4年10月に導入が完了。その後も読み放題バックを導入するなど機能拡充を図ることができた。	
		1-3-(5)	継続	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		
		1-3-(6)	継続	地域におけるデジタル活用講座の実施		
1-3-(7)		継続	新聞記事データベースサービス等の導入			
ICT活用による業務の効率化	2-1-(1)	継続	RPA(自動化技術)の導入による事務の効率化	重点事業②「AI・RPAの利活用の推進」として記載。		
	2-1-(2)	終了	AI-OCR(OCRの自動読み取り)の導入検討	対象帳票が少ないこと、読み取り精度に課題があること、最終的に人の目を介在させる必要があり、業務削減効果が低いことから、計画終了とする。		
	2-1-(4)	終了	公立認定こども園及び公立幼稚園の業務におけるICTの導入	導入により、こども園及び幼稚園職員の業務時間を削減できたため計画は終了とする。今後はシステムを継続利用し、業務時間の削減を維持していく。		
	2-1-(5)	終了	児童相談システムの充実	令和4年度に導入した現行システムにおいて、機能が追加されたことにより、児童相談所との迅速な情報共有を行う体制が構築できたため計画は終了とする。		
	2-1-(6)	終了	ビジネスチャットの活用による情報共有の効率化	アカウントを付与している職員については、チャットを活用し情報共有の迅速化やそれに伴う業務の効率化を図ることができたため、計画は終了とする。		
	2-1-(7)	終了	AI会議録作成システムを活用した事務の効率化	専用端末以外の音声の文字起こし機能が追加され、職員の作業時間も軽減。一定の効果が確認できた。日常的に活用していくため、計画は終了とする。		
	2-1-(8)	終了	財産調査のオンライン化による事務の効率化	金融機関へのオンライン照会の導入により、郵送等による照会に比べ事務効率が大幅に向上。当初の目的を達成し、通常業務として継続的に運用する段階に入ったため、計画終了とする。		
	2-1-(9)	終了	市税等の口座振替受付オンライン化の推進	令和5年度から運用開始。データ入力作業の削減時間は当初の目標を達成できた。引き続きオンライン化は推進するが、計画は終了とする。		
	2-1-10	継続	AI現況調査システムを活用した事務の効率化			
	2-1-11	継続	ICTを活用した救急活動の効率化			
	2-1-12	継続	生成AI導入による業務の効率化	重点事業②「AI・RPAの利活用の推進」として記載。		
	2-1-13	継続	登記課税連携システムの構築			
	ICTを活用した 効率的で 持続可能な行政運営の 推進	業務のペーパーレス化の推進	2-2-(1)	継続	ペーパーレス会議の推進	部長級以上が出席する主な会議等のペーパーレス化を達成し、各課等においてもペーパーレス会議が進んでいる。引き続き、ペーパーレス化は推進するため、事業名を変更し継続する。
			2-2-(2)	終了	文書管理システム及び電子決裁の導入	令和4年度から運用を開始し、ペーパーレス化や業務の効率化という目的を果たせたため、計画としては終了する。
2-2-(3)			終了	開発登録簿の電子化の推進	複数年度分をまとめて電子化する仕組みが確立し、運用体制が整った。今後は通常業務の一環として継続していく段階にあるため、特別に計画事業として位置付ける必要はなく、計画としては終了します。	
2-2-(4)			終了	建築計画概要書、記載事項証明書及び位置指定道路図等の電子化推進	交付金を活用して、着実に電子化を推進し、利用者の利便性の向上や職員の業務効率化を図ることができたため、計画終了とする。	
2-2-(5)			終了	指定道路種別図電子化及び一般公開【計画終了(R6.3)】		
2-2-(6)			継続	境界確定図等の電子化の推進	「はだのWEBマップにおける地図情報公開」に統合します。	
2-2-(7)			終了	議会運営にかかるICT化の推進	可能な限りペーパーレス化ができた。一部の本会議書類(予算書、決算書等の冊子類)についてはデータ化しタブレットに掲載しているが、冊子との併用を廃止することは難しいため、さらなるペーパーレス化の取組は終了とする。	
2-2-(8)			終了	電子契約システムの導入	令和5年度より運用を開始し、一般競争入札により執行する案件については8割が電子化することができた。引き続き業者への利用促進は継続するが、運用は定着しているため、計画としては終了する。	
2-2-(9)			終了	埋蔵文化財包蔵地の電子化の推進【計画終了(R7.3)】		
2-2-10			終了	郷土資料のデジタル化	生涯学習課はデジタル化が完了したため計画終了。図書館の資料はデジタルミュージアムでの公開を検討する。	
ICT活用による 多様で柔軟な働き方の推進	ICT活用による 多様で柔軟な働き方の推進	2-3-(1)	終了	テレワーク勤務制度の推進	令和6年度に運用を開始。タブレット端末を活用し、1回あたりの審査件数も増加しており、要介護認定までの平均期間も短縮できている。継続して活用していくが、運用は定着しているため、計画は終了とする。	
		2-3-(2)	終了	文書管理システム及び電子決裁の導入【再掲】	令和4年度から運用を開始し、ペーパーレス化や業務の効率化という目的を果たせたため、計画としては終了する。	
		2-3-(3)	終了	庁内ネットワークの無線化	庁内及び出先拠点の主要な会議室の無線化は完了したため、終了とする。	
ICT環境の最適化の推進	ICT環境の最適化の推進	2-4-(1)	終了	次期基幹系システムの最適化	「最適化」は令和3年度に完了し、その後、国の示す「標準化」への対応検討・準備にシフトしているが、令和7年度中に基幹系システムの大部分標準化対応が完了しているため、終了とする。	
		2-4-(2)	終了	庁内ネットワークの無線化【再掲】	庁内及び出先拠点の主要な会議室の無線化は完了したため、終了とする。	
		2-4-(3)	継続	統合型GISによる庁内地図情報共有の環境整備		
ICT人材の育成と 情報セキュリティの確保	ICT人材の育成と 情報セキュリティの確保	2-5-(1)	継続	職員のICT活用スキル向上	重点事業③「DX人材の育成」に統合する。	
		2-5-(2)	継続	職員の情報セキュリティ意識向上	重点事業③「DX人材の育成」に統合する。	
		2-5-(3)	継続	情報セキュリティ対策の推進及び点検		
データの 積極的な 利活用の推進	オープンデータの推進	3-1-(1)	継続	オープンデータの充実、利活用の推進		
		3-1-(2)	終了	庁内オープンデータの利活用推進	オープンデータとしてひとつの事業に統合する。	
	データ利活用の推進	3-2-(1)	継続	統合型GISによる庁内地図情報共有の環境整備【再掲】		
		3-2-(2)	継続	災害時情報提供におけるICTの活用		
		3-2-(3)	終了	国保データベース(KDB)システムを活用した情報の授受、データ分析	令和4年度に運用を開始し、後期高齢者の糖尿病性腎症重症化予防事業における保健指導利用者数や低栄養予防支援者数の増加に関して一定の役割を果たしたため、終了とする。	
3-2-(4)	終了	UAV(ドローン)を活用した鳥獣被害対策	ドローンを活用して着実に地図を作成し、各地域で勉強会を開催できているため、事業は継続するが計画は終了とする。			

■次期計画「はだのDX推進計画」個別事業

基本取組	事業番号	新規性 新規/継続	個別事業	
			名称	概要
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	①-1	継続(名称変更)	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。
	①-2	新規	窓口の待ち時間や混雑を減らす窓口予約の仕組みづくり	事前に予約してから、来庁するため、窓口の混雑が緩和され、待ち時間が大幅に短縮される。また、職員の計画的な業務管理や配置人数の調整(対応人員の削減及び平準化)が可能となる。
	①-3	新規	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	コンビニ等に設置されている証明書自動交付機を本庁舎1階に設置し、来庁者によるその利便性を体感していただき、次回以降の証明発行に当たってコンビニの利用を促すとともに、窓口の混雑緩和を図る。
	①-4	新規	AIチャットボット・AI電話応答による24時間・365日問い合わせ対応	AIチャットボットやAI電話応答を導入し、窓口や電話での問い合わせに24時間365日対応できる体制を整備し、市民利便性の向上と職員負担軽減を図ります。
重点事業② 生成AI・RPAの利活用の推進	②-1	継続(名称変更)	生成AIによる業務効率化	生成AI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。
	②-2	継続	RPA(自動化技術)の導入による事務の効率化	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。
重点事業③ DX人材の育成	③-1	継続(名称変更)	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。
	③-2	新規	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。
<1>市民サービスの利便性向上を 推進する取組	1-1	継続	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の更新や再発行が増えると予測されています。予約制や待ち時間の短縮を進め、快適に手続きできる環境を整えます。
	1-2	新規	マイナンバーカードの利活用の推進	医療費助成・予防接種・母子保健分野での活用(PMH)、避難所受付、公共施設予約システムのオンライン利用者登録など利用シーンを増やし、生活に密着した便利なカードとして定着することを目指す。
	1-3	継続(名称変更)	母子健康手帳アプリで子育てサポート	電子母子健康手帳アプリ「母子モ」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。
	1-4	新規	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	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、eLTAX(地方税電子申告・納税システム)を活用した納付を行うことで、納税者の利便性向上と収納業務の効率化を図る。
	1-5	継続(名称変更)	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、職員の現金取り扱いに関する業務負担の軽減も図ります。
	1-6	新規	公金収納のセルフ化による利便性向上と業務効率化	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。窓口での手続き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。
	1-7	新規	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し、お知らせや納付書など各種通知書をデジタル化する。
<2>行政の業務効率化を実現 する取組	2-1	新規	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	ローコード・ノーコードツールを導入し、職員が自ら業務アプリを作成・改善できる環境を整備し、定型業務の効率化と事務負担軽減を図ります。
	2-2	継続(名称変更)	ペーパーレス化の更なる推進	事務用プリンタの集約によってペーパーレス意識の強化し、ペーパーレス化を徹底する。
	2-3	継続	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。
	2-4	継続	情報セキュリティ対策の推進・点検	高度化・多様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の確立します。
	2-5	新規	安全で使いやすい庁内ネットワークの実現	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」へ移行を研究し、最適な庁内ネットワーク環境の整備を進めます。
	2-6	継続(名称変更)	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で家屋の変化を検知し、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。
	2-7	継続(名称変更)	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・適正な課税を実現と事務の効率化を実現します。
	2-8	新規	生活保護事務のデジタル化による業務の効率化	ケースワークやケース検討会議に活用できるシステム・タブレット端末を導入し、生活保護事務の効率化を進める。また、各種手続きのデジタル化も進め被保護者の負担軽減も図る。
<3>豊かで安全な暮らしを 支える取組	3-1	継続(名称変更)	スマートフォン教室によるデジタルデバйд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。
	3-2	継続(名称変更)	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。
	3-3	継続(名称変更)	公衆無線LAN(Wi-Fi)の拡充による利便性向上	公共施設の利用者の利便性を高めます。また、災害時に避難者が情報を得る手段となるため、安全で安心な環境づくりに寄与します。
	3-4	継続(名称変更)	はだのWEBマップの拡充・活用推進	公開する地図情報を拡充し、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。
	3-5	継続(名称変更)	はだの歴史博物館デジタルミュージアムの充実	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。
	3-6	継続(名称変更)	新聞記事データベースによる調査・学びの利便性向上	新聞記事データベースサービスの導入に向け、事例の研究や最適なサービスの提供方法を検討します。市民への情報提供や学びの機会の充実につなげます。
	3-7	継続(名称変更)	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。
	3-8	継続(名称変更)	デジタルで見守る安心の放課後児童ホームづくり	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。
	3-9	継続(名称変更)	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。
	3-10	継続(名称変更)	学びの選択肢を広げるICT授業支援	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。
	3-11	継続(名称変更)	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)	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。
	3-12	継続(名称変更)	防災DX(個別避難計画作成による迅速な避難支援)	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。
	3-13	継続(名称変更)	マイナ保険証を活用した救急業務の円滑化	マイナ保険証を活用し。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。
	3-14	継続(名称変更)	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率向上を目指します。
	3-15	新規	AIを活用した救急需要予測による救急体制の最適化	過去の救急出動、気象、人口動態、地理要因等のデータを基にAIを活用した中長期的な救急需要予測を行い、将来(20・30年先)の救急出動件数、出動エリアの偏在を可視化することで、増加する救急需要に対して根拠に基づく救急隊の増隊計画、適正な配置先検討等を行う。短期救急需要予測では救急資源の最適運用及び救急隊の労務負担の軽減につなげる。
	3-16	継続(名称変更)	現場映像の中継を活用した救命率の向上	ドクターヘリや医療機関とも映像を共有することで、救命率のさらなる向上を図ります。
	3-17	新規	位置情報を活用した災害地点の早期把握	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を通じて消防総合指令システムと連携させることで、災害地点を迅速かつ正確に特定できるようにする。これにより、消防部隊が最適なルートで迅速に出動でき、火災では被害の軽減、救急では救命率を高め、市民の安全・安心を守ることができる。

はだのDX推進計画（案）

令和8年度（2026年度）～令和12年度（2030年度）

■ はじめに

市長あいさつ文

令和8年4月
秦野市長 ○ ○ ○ ○

0 1 計画の趣旨

- 1-1 計画策定の目的
- 1-2 背景
- 1-3 計画の位置付け
- 1-4 推進体制
- 1-5 計画期間

0 3 計画の全体像

- 3-1 ビジョン
- 3-2 基本理念
- 3-3 目指す姿と基本取組
- 3-4 重点事業と個別事業
- 3-5 共通事項
- 3-6 計画体系
- 3-7 計画イメージ

0 5 進行管理と評価

- 5-1 進捗管理
- 5-2 成果指標

0 2 現状分析と課題整理

- 2-1 これまでの取組
- 2-2 はだのICT活用推進計画の振り返り
- 2-3 市民・職員の意識と期待
- 2-4 課題と改善の方向性

0 4 重点事業

- 4-1 フロントヤード・バックヤード（窓口業務）改革の推進
- 4-2 生成AI・RPAの利活用の推進
- 4-3 DX人材の育成

0 6 資料

01 計画の趣旨

- 1-1 計画策定の目的
- 1-2 背景
- 1-3 計画の位置付け
- 1-4 推進体制
- 1-5 計画期間

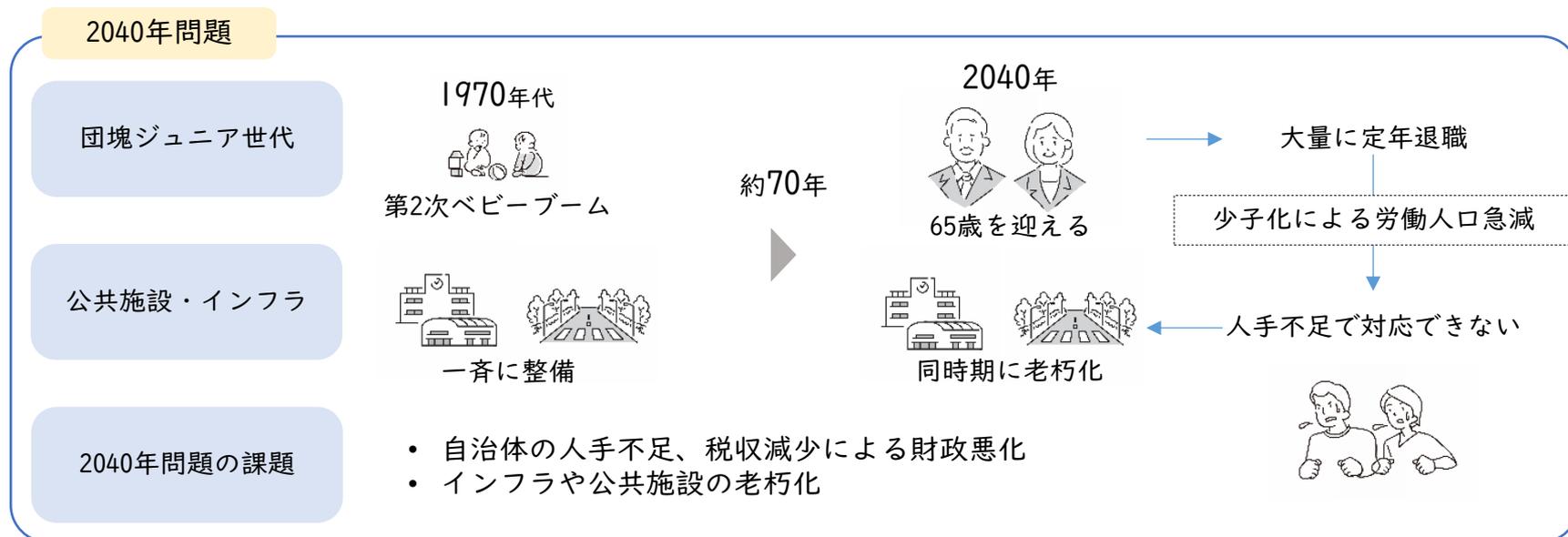
■ 市民サービスの利便性向上と行政の効率化を両立するDX推進

- 本市では、平成14年度（2002年）に「情報化推進計画」、令和3年度（2021年）に「ICT活用推進計画」を策定し、計画的に情報化を進めてきました。
- これまでの「ICT活用推進計画」では、紙の電子化や個別業務の効率化など、一定の成果を上げてきましたが、業務や仕組みそのものの変革には十分に至っていない面もありました。
- 今後、2040年問題に向けて人口減少や職員数の減少などが進む中で、**デジタルを活用した抜本的な業務改革と市民サービスの変革（トランスフォーメーション）が不可欠**です。
- 本計画は、**職員一人ひとりが変革の担い手となり、果敢にDXに挑戦する姿勢を明確にする**ため、計画名称を「**はだのDX推進計画**」と改め、**市民サービスの利便性向上と行政内部の効率化を両立し、限られた人員でも質の高い行政サービスを持続的に提供することを目的**とします。

1-2 背景

■ 社会環境の変化と2040年問題がもたらす行政課題

- 急激な社会環境の変化や、市民の働き方・ライフスタイルの多様化により、行政サービスに対するニーズや期待は大きく変化しています。限られた人的・財政的資源の中で持続的に質の高いサービスを提供し続けるためには、デジタル技術を活用した業務改革と、それにより実現される住民サービスの質の向上が急務となっています。
- また、わが国は少子超高齢化の進行に伴い、2040年を境に生産年齢人口の急減、地域社会の担い手不足、社会保障費の増大といった「2040年問題」に直面すると予測されています。特に行政の現場では、人手不足による職員数の減少や市税の減収に伴う財政悪化、公共施設やインフラの老朽化など、深刻な課題を抱えています。
- こうした背景を踏まえ、国は「誰一人取り残されない、人に優しいデジタル化」を基本理念に掲げ、行政手続のオンライン化やマイナンバーカードの利活用、更には生成AIなど、新たなデジタル技術の導入を進めています。地方自治体には、これらの潮流を踏まえ、持続的で実効性の高いDXの推進が求められています。



1-3 計画の位置付け

- 本計画は、「秦野市総合計画」にて掲げる目指すまちの姿を、DXの観点から実現していく計画であるとともに、官民データ活用推進基本法（※）に規定する市町村官民データ活用推進計画として位置付けます。
- また、市民サービスの向上や業務効率化については、「第2期はだの行政サービス改革基本方針」と連携を図るほか、デジタル人材の育成については、「秦野市職員（ひと）づくり基本方針実施計画」と連携を図り、実効性を高めます。その他、法律、国・神奈川県の手計画、本市の関連する個別の計画等を踏まえ、推進します。

➤ 法律、国・神奈川県の計画

- ・ 官民データ活用基本法
- ・ デジタル社会形成基本法
- ・ デジタル手続法
- ・ 総務省「自治体DX推進計画」
- ・ デジタル庁「デジタル社会の実現に向けた重点計画」
- ・ 神奈川県「神奈川DX計画」

➤ 市の計画

秦野市総合計画はだの2030プラン

「水とみどりに育まれ誰もが輝く暮らしよい都市（まち）」

はだのDX推進計画

DX人材の育成

秦野市職員
（ひと）づくり
基本方針

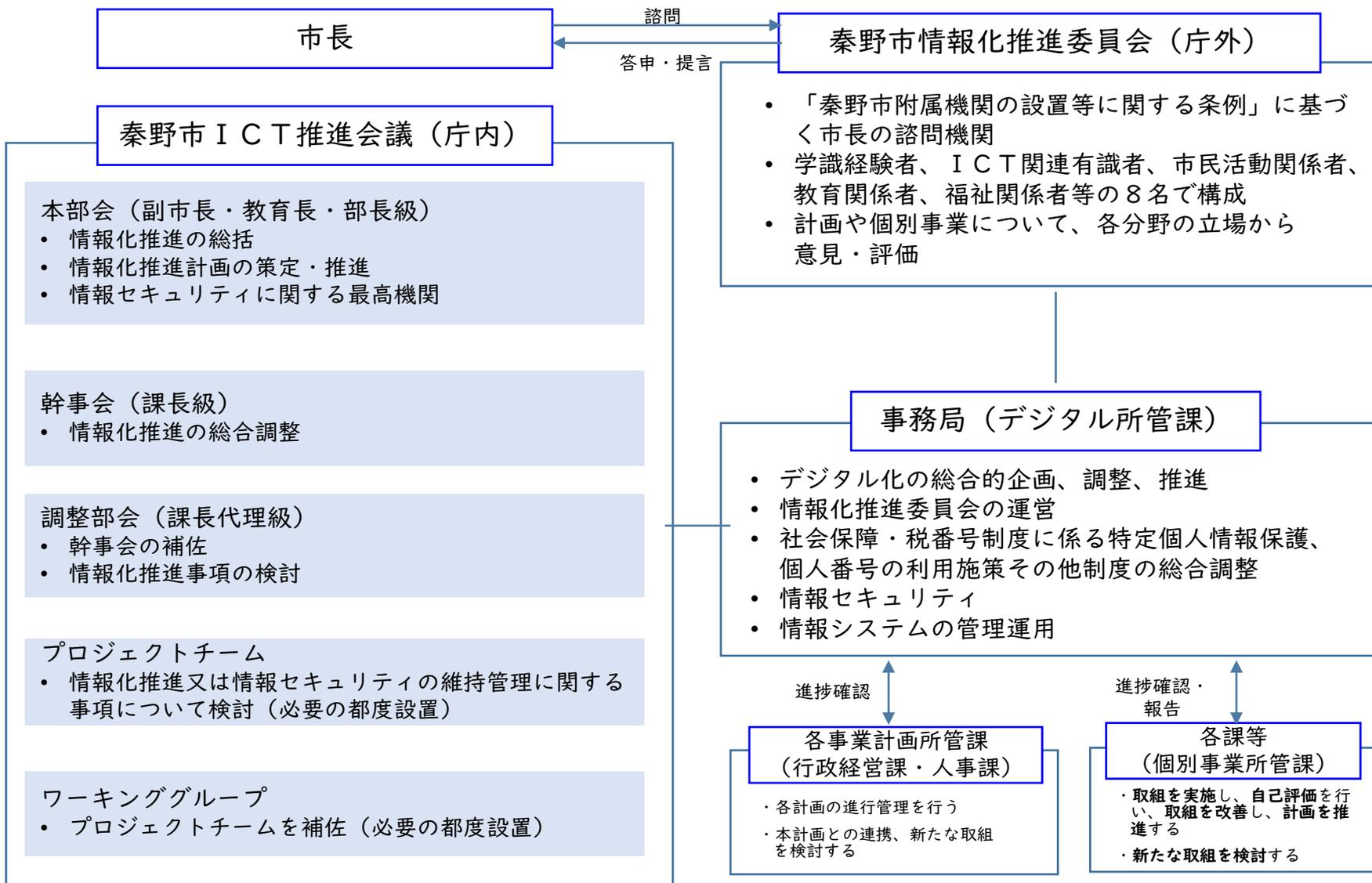
- 【柱1 仕事の改革】
 - ・ サービスの質を高める行政のデジタル化等の推進
 - ・ 仕事の質を高めるデジタル技術等活用の推進
- 【柱2 職員（ひと）づくりの改革】
 - ・ 組織力を高める職員（ひと）づくりの推進
- 【柱5 歳入・歳出面の改革】
 - ・ 事務事業の見直しによる歳出改革

第2期はだの
行政サービス
改革基本方針

整合

1-4 推進体制

- 「秦野市ICT推進会議本部会」や附属機関である「秦野市情報化推進委員会」における協議を基本として計画を策定し、事業の評価を行います。



1-5 計画期間

- 本計画の期間は、令和8年度（2026年度）から令和12年度（2030年度）までの5年間とします。また、本計画の個別事業はデジタル技術の進展、社会経済情勢の変化や国の動向、各取組の達成状況を踏まえ、毎年度、柔軟に見直し、改定します。

令和6年度 (2024年度)	7年度 (2025年度)	8年度 (2026年度)	9年度 (2027年度)	10年度 (2028年度)	11年度 (2029年度)	12年度 (2030年度)
-------------------	-----------------	-----------------	-----------------	------------------	------------------	------------------

秦野市総合計画 はだの2030プラン

前期基本計画

後期基本計画

秦野市

はだのICT
活用推進計画

はだのDX推進計画

個別事業

重点事業・個別事業

●
改定

●
改定

●
改定

●
改定

●
改定

神奈川県

神奈川DX計画

総務省

自治体DX推進計画

次期自治体DX推進計画 (R7.12月公表予定)

デジタル庁

デジタル社会の実現に向けた重点計画 (注:計画期間なし)

02 現状分析と課題整理

- 2-1 これまでの取組
- 2-2 はだのICT活用推進計画の振り返り
- 2-3 市民・職員の意識と期待
- 2-4 課題と改善の方向性

2-1 これまでの取組

- 本市では、平成14年度（2002年）から情報化推進計画を策定し、計画的に情報化を推進してきました。本計画は、これまでの計画の理念や目指す姿を引き継ぎながら、発展させていきます。

■ デジタルで支える市民と行政の未来

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

■ 市民と行政の未来をつなぐ、ICT・データの有効活用

- ・ 市民にとって便利でやさしいICT活用の推進
- ・ ICTを活用した効率的で持続可能な行政運営の推進
- ・ データの積極的な利活用の推進

■ 市民とのパートナーシップによるICTの有効活用

- ・ より一層便利な電子市役所の推進
- ・ より一層安心できる情報管理の仕組みの構築
- ・ より一層の低コスト化及び環境への配慮

秦野市第4期
情報化推進計画
(H28～R2)

はだのICT
活用推進計画
(R3～R7)

- ◆ スマート自治体への転換を目指し、持続可能な行政運営を推進する

- ◆ ICTの活用による情報化の推進を市民とともに進める

はだのDX推進計画
(R8～R12)

- ◆ 職員が減少する中でも持続可能な自治体運営をデジタル化・DXで支える

2040年

- ・ 社会全体の労働力の減少
= 職員数の減少
- ・ 税収減による財政悪化
- ・ 公共施設・インフラの老朽化

2-2 はだのICT活用推進計画（R3～R7年度）の振り返り①

基本方針

3
年度

4
年度

市民にとって 便利でやさしい ICT活用の推進

- ✓ 押印廃止に伴う各種行政手続きのオンライン化
(R3:85手続→R7.1月時点:408手続)
- ✓ マイナンバーカードを用いた住民票等のコンビニ交付開始
- ✓ 公衆無線Wi-Fiの拡充
(R3:20施設→R7.1月時点:33施設)

- ✓ 市主催のスマートフォン講座など、デジタルデバイド（情報格差）対策の推進(R4:36講座→R6:58講座)
- ✓ こども園保護者連絡アプリ「コドモン」運用開始
- ✓ 自治会コミュニケーションアプリ「いちのいち」運用開始
(登録自治会率 R7.1月時点:95%)
- ✓ 秦野市公式LINEの運用開始
(登録者数 R4:約17,000人→R7:約30,000人)
- ✓ 商店街デジタルガイドブックの作製
- ✓ デジタル教科書、ドリルの導入

ICTを活用した 効率的で持続可能な 行政運営の推進

- ✓ WEB会議システム運用開始
- ✓ 各会議室の無線化によるペーパーレス会議開始
- ✓ モバイルPCによるテレワーク運用開始

- ✓ RPA等による一部業務自動化の運用開始
(R7.1月時点:18業務)
- ✓ 文書管理システム及び電子決裁の運用開始
(R6.3月時点:電子決裁率98%)
- ✓ ビジネスチャットシステムの導入

データの積極的な 利活用の推進

- ✓ オープンデータライブラリの拡充
(R3:280データ→R6時点:365データ)

- ✓ 総合防災情報システムの運用開始

2-2 はだのICT活用推進計画（R3～R7年度）の振り返り②

5
年度

- ✓ 本庁舎証明書発行窓口の各種キャッシュレス決済開始
(利用率 R5: 15%→
R7.1月時点: 18%)
- ✓ 「はだのWEBマップ」大幅リニューアル
(R5: 6種類→R7.3月時点: 16種類)
- ✓ 子育て関連部署におけるオンライン相談の開始
- ✓ 学校開放施設の施設予約システム運用開始(全小中学校22校)
- ✓ AIスマートボード、AI会議録作成システムの導入
- ✓ 電子契約システムの導入
- ✓ 市税等口座振替オンライン申請の導入
- ✓ 固定資産税業務におけるAI現況調査の導入

6
年度

- ✓ 電子地域通貨「OMOTANコイン」スタート(R7.2月、ダウンロード数3万人突破、流通額: 約10億円)
- ✓ マイナンバーカードを使った、スマホ等での住民票申請「行かない窓口」「書かない窓口」開始
- ✓ 学校開放施設の電子錠アプリ運用開始
- ✓ 各種地図情報を自分で簡単に印刷できる「はだのマップステーション」開設(12種類)
- ✓ 救急医療支援システム、マイナ救急(カードによる既往歴の確認)、L i v e 119(通報現場の映像確認)等の開始
- ✓ 介護認定審査会のデジタル化
- ✓ 小中学校校務支援システムの導入
- ✓ 生成AIの業務利用開始

7
年度

- ✓ キャッシュレス決済窓口の大幅な拡充(各駅連絡所、各種スポーツ施設、各公立認定こども園など、18施設)
- ✓ 母子健康手帳アプリの機能拡充
- ✓ はだの歴史博物館のデジタルミュージアム整備
- ✓ 放課後児童ホームの入退室管理システム運用開始
- ✓ 住民基本台帳等の基幹系標準化システム運用開始
- ✓ 2次元コードによる避難所受付の導入

2-2 はだのICT活用推進計画（R3～R7年度）の総括

基本方針

市民にとって
便利でやさしい
ICT活用の推進

成果

- 各種手続のオンライン化やキャッシュレス決済が進み、市民が自宅から申請・支払いできる仕組みが整った。
- スマホ講座などを通じ、高齢者を中心にデジタル活用の裾野が広がった。

課題

- オンライン利用率はまだ限定的で、紙や窓口に頼る市民も多い。
- デジタル機器が使いにくい方への支援が十分とは言えない。

今後の展望

- 窓口業務改革の本格展開など、生活に直結する手続を中心にデジタル化を拡充。
- 誰一人取り残されない支援策を強化し、市民が安心して使えるデジタル行政を目指す。

ICTを活用した
効率的で持続可能な
行政運営の推進

- ペーパーレス会議の導入やRPA試行により、事務作業の効率化を実現。
- テレワークやチャットツール導入により、柔軟な働き方が広がり始めた。

- 導入が一部業務にとどまり、職員全体の業務改善には至っていない。
- デジタル化は点にとどまっており、線になっていない。

- AI・RPAを活用した庁内全体の業務効率化を推進。
- 業務の見直し（BPR）と組み合わせ、少人数でも質の高い行政運営を実現する。

データの積極的な
利活用の推進

- オープンデータの公開が進み、市民や事業者による活用の事例が生まれた。
- GISの整備により、庁内での情報共有や防災・都市計画などの分野で活用が広がった。

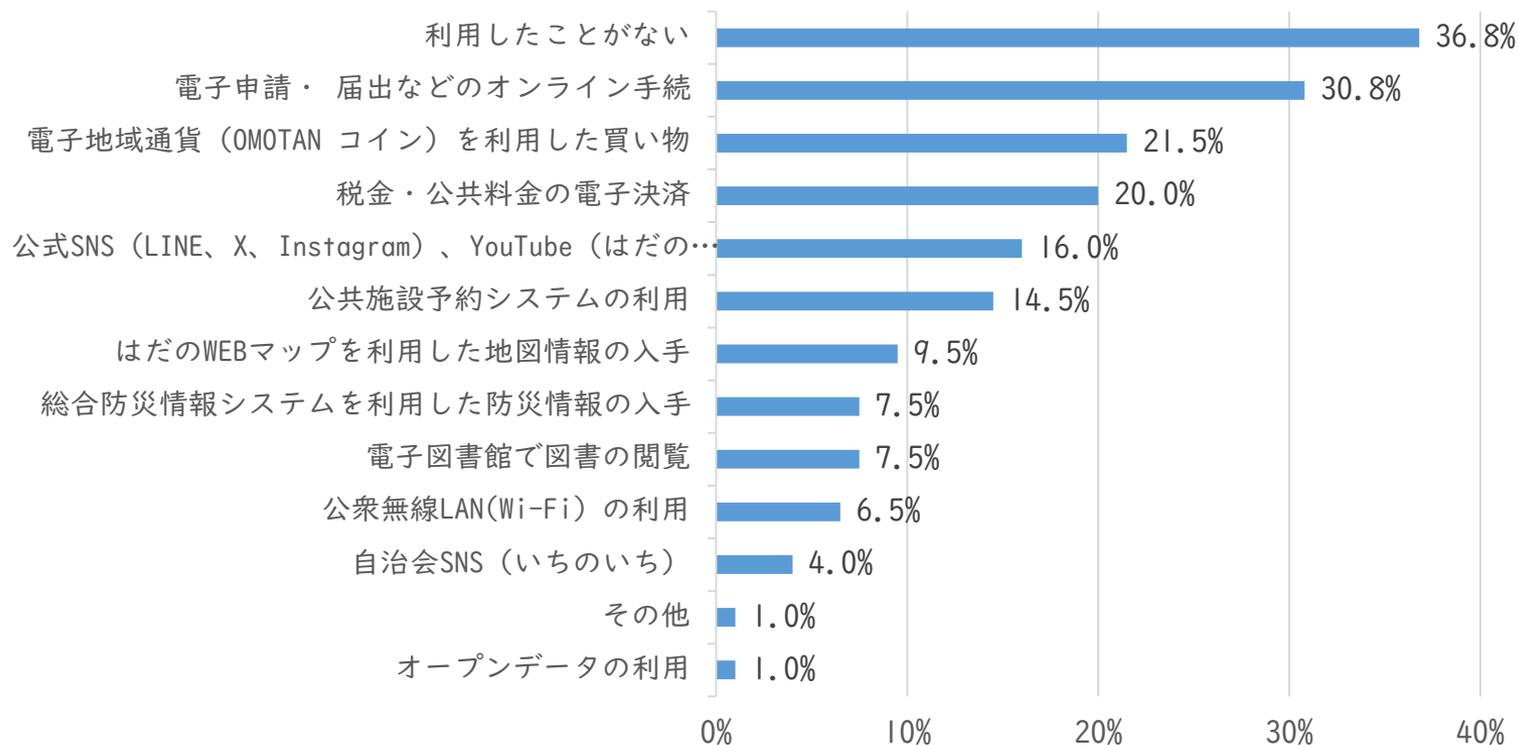
- データの連携や分析はまだ限定的で、政策判断に十分活かし切れていない。
- 市民や事業者による利活用の裾野も広がり途中。

- 庁内外でデータを活用した政策立案（EBPM）を推進。
- 市民や企業と連携し、オープンデータを地域課題の解決や新しいサービスづくりにつなげる。

- 本計画の策定に当たり、デジタルを活用した行政サービスの市民の意識やニーズを把握するためアンケートを実施しました。

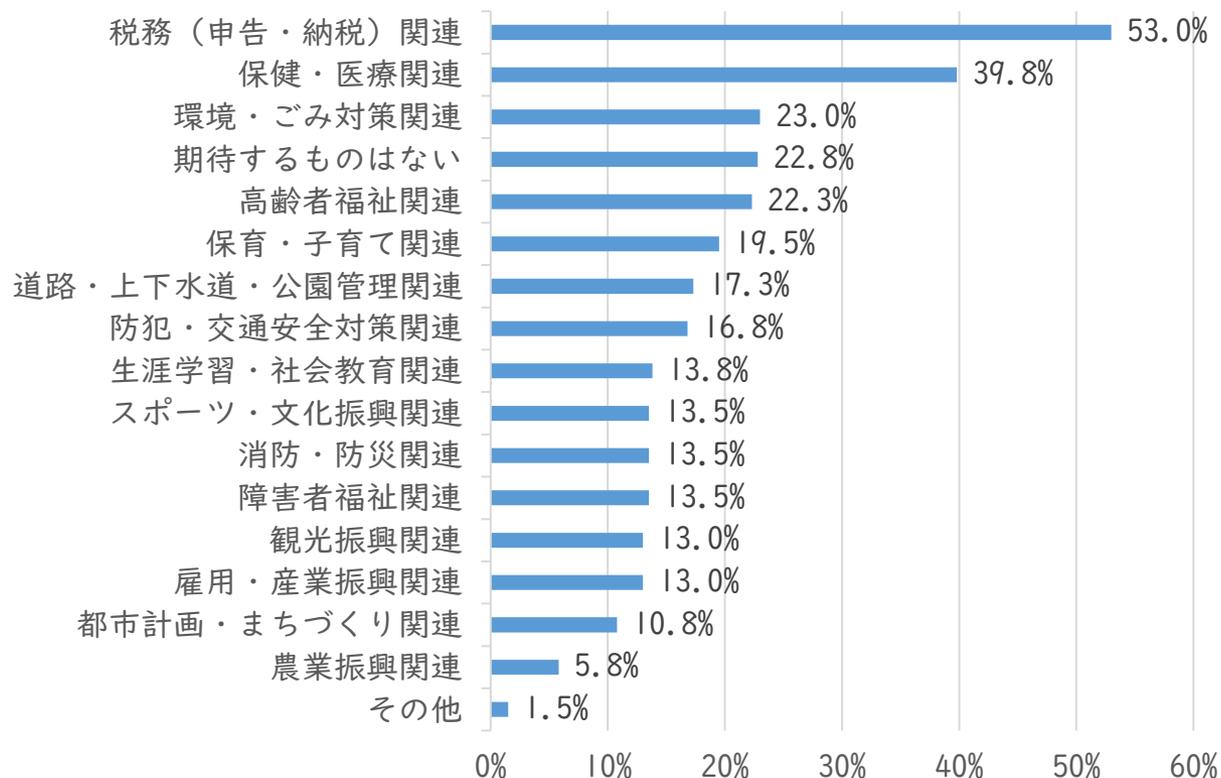
Q1 「利用したことがある秦野市のデジタルサービスはどれですか？（複数選択可）」

- 最も多かったのは、「電子申請・届出」（30.8%）であり、行政手続のオンライン化が一定程度浸透していることが明らかになった。次いで「電子地域通貨（OMOTANコイン）」（21.5%）や「税金・公共料金の電子決済」（20.0%）の利用が続いており、日常生活に直結する分野での利用が進んでいる。
- 一方で、「オープンデータの利用」（1.0%）や「自治会SNS」（4.0%）など、専門性が高い、または利用場面が限定されるサービスの利用は低調である。
- また、「利用したことがない」と回答した市民が36.8%に上り、市民全体の約4割弱が行政のデジタルサービスに未接触であることが分かった。



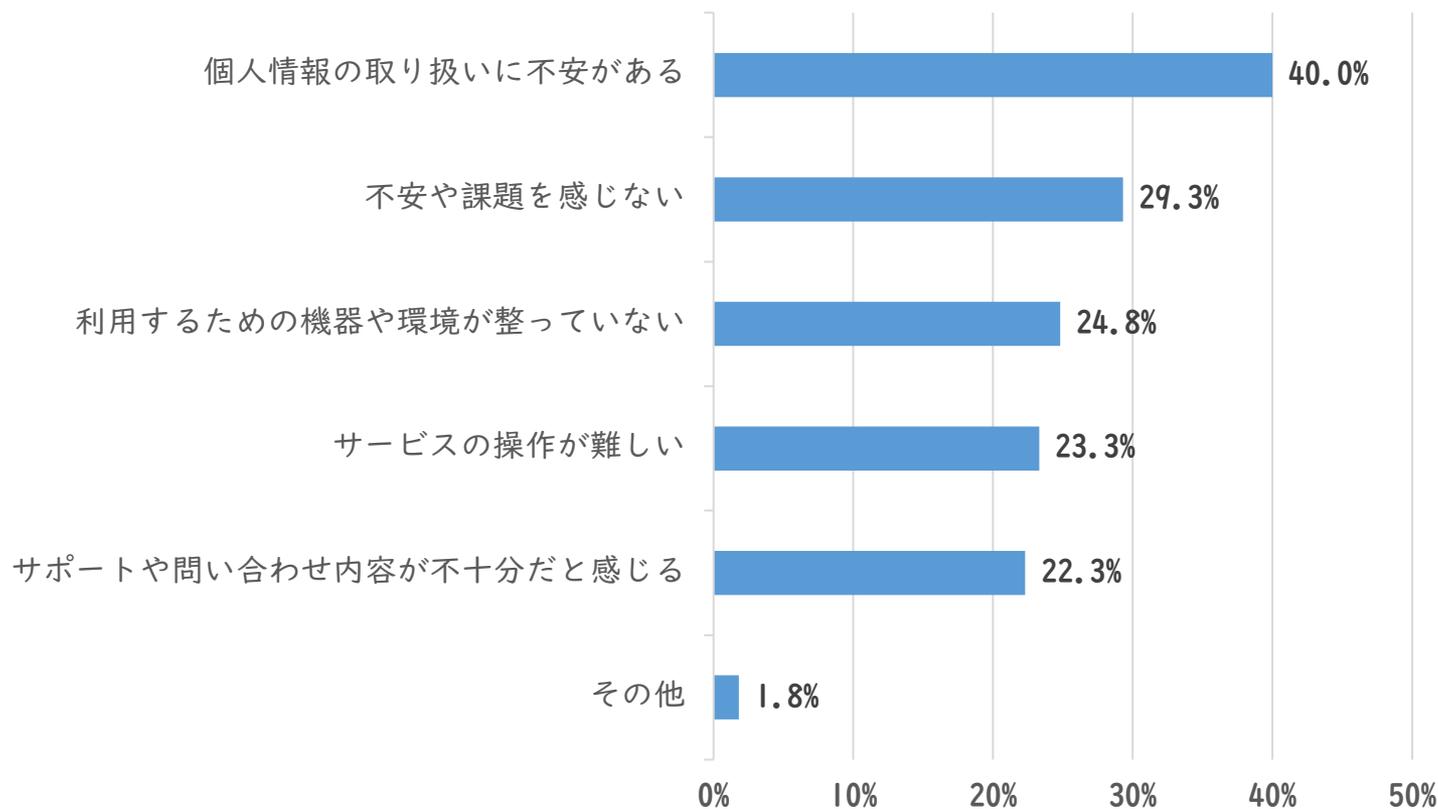
Q2 「今後、秦野市の行政サービスでどの分野においてデジタル化が進むことを期待しますか？ (複数選択可)」

- ・ 「税務（申告・納税）関連」（53.0%）が突出して高く、続いて「保健・医療関連」（39.8%）が回答を集めた。市民生活において、手続の効率化や医療サービスのデジタル化に期待が寄せられていることが分かった。
- ・ そのほか、「環境・ごみ対策関連」（23.0%）、「高齢者福祉関連」（22.3%）、「保育・子育て関連」（19.5%）など、日常生活に直結する分野でも一定のニーズが見られた。
- ・ 逆に、「農業振興関連」（5.8%）や「都市計画・まちづくり関連」（10.8%）などは相対的に期待が低く、市民にとって身近さが感じにくい分野では、デジタル化への期待も限定的であることが分かる。
- ・ なお、「期待するものはない」と回答した市民も22.8%存在し、デジタル化そのものに関心や必要性を感じていない層が一定数存在することが示された。



Q3 「市役所が提供するデジタル行政サービスを利用するうえで、不安や課題を感じることはあれば教えてください（複数選択可）」

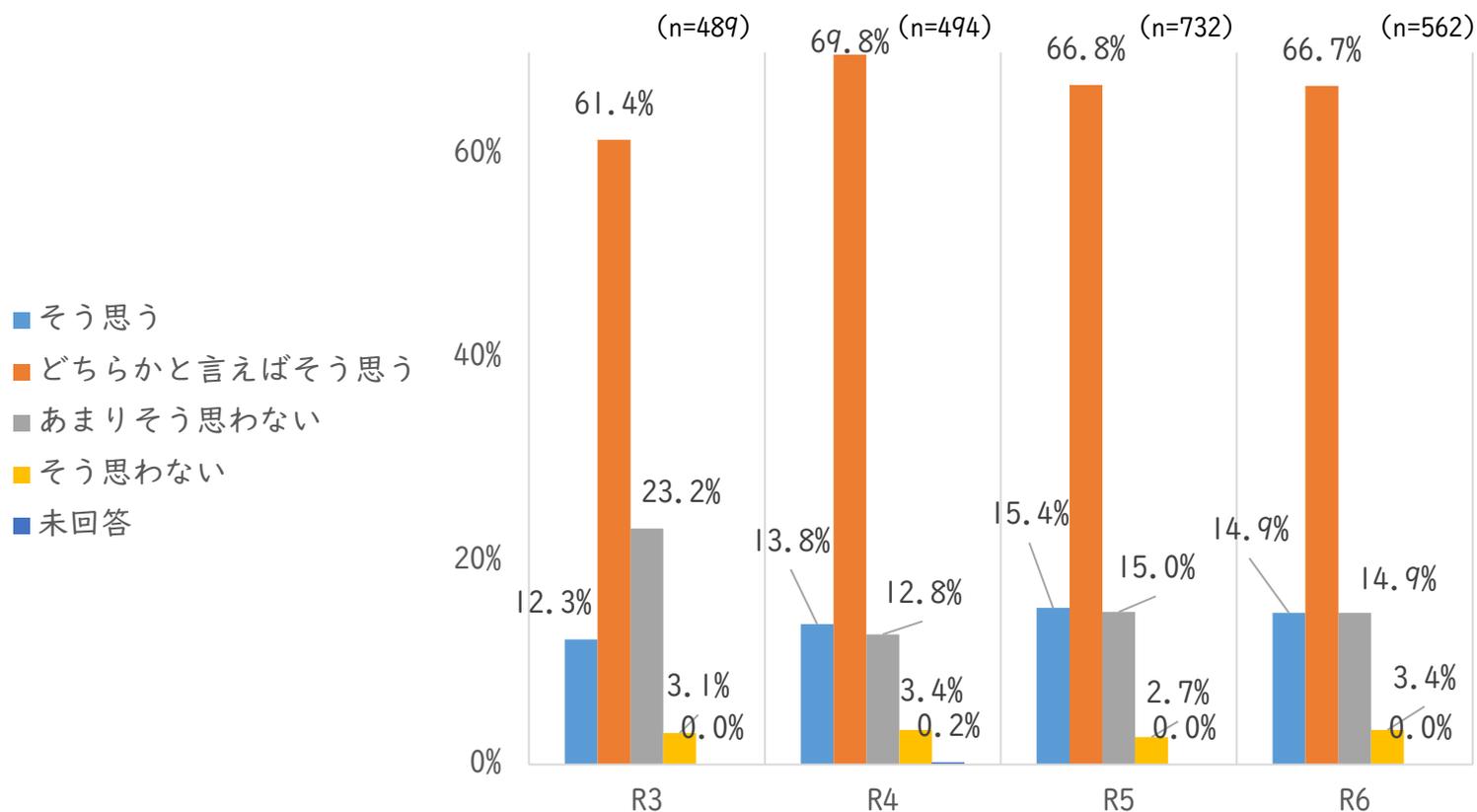
- 「個人情報の取り扱いに不安がある」（40.0%）が最も多く、市民の安全・安心の確保が利用拡大の前提条件となっていることが明らかになった。次いで「利用するための機器や環境が整っていない」（24.8%）、「サービスの操作が難しい」（23.3%）、「サポートや問い合わせ内容が不十分」（22.3%）といった回答が続き、デジタル格差や利用時の支援不足が障壁となっていることが分かる。
- 一方で、「不安や課題を感じない」と回答した市民も29.3%おり、デジタル化を前向きに受け止めている姿も見られた。



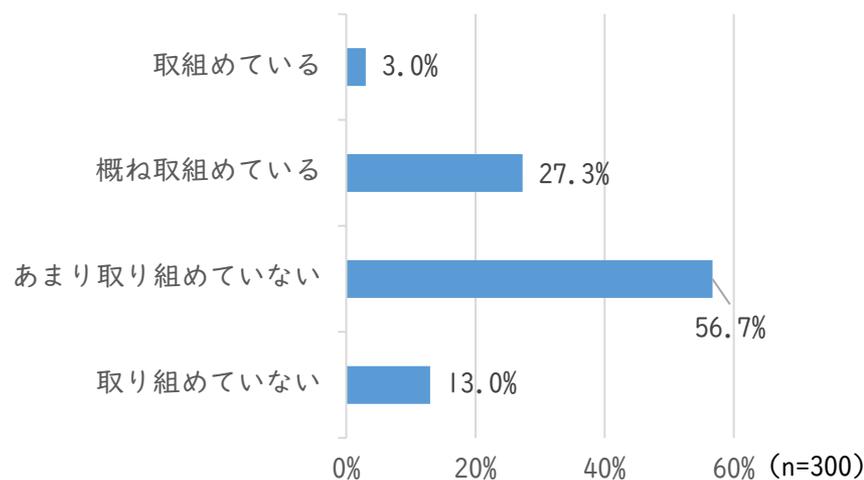
情報化ツール（庶務事務システム・職員ポータルなど）の活用により市民サービスの向上や事務の効率化が図れていると思いますか？【庁内職員アンケート】

（※情報化ツールとは、Web会議システム、AI会議録作成システム、テレワーク用PC、RPA、AI-OCR、ペーパーレス会議、庁内ネットワークの無線化、統合GIS、電子申請、電子決裁、文書管理システム、その他グループウェアの各種機能など。）

- 「そう思う」「どちらかと言えばそう思う」を合わせた肯定的回答は約8割（R3：73.7% → R7：81.6%）を超えており、概ね高い評価が示されている。特に「どちらかと言えばそう思う」が6割超で安定して推移しており、多くの職員が一定の効果を実感していることが分かる。
- 一方で、評価の伸びが停滞していることから、単なる導入効果に留まらず、ツールを業務に的確に組み込み、生産性や付加価値の向上を実感できる段階への移行が求められる。

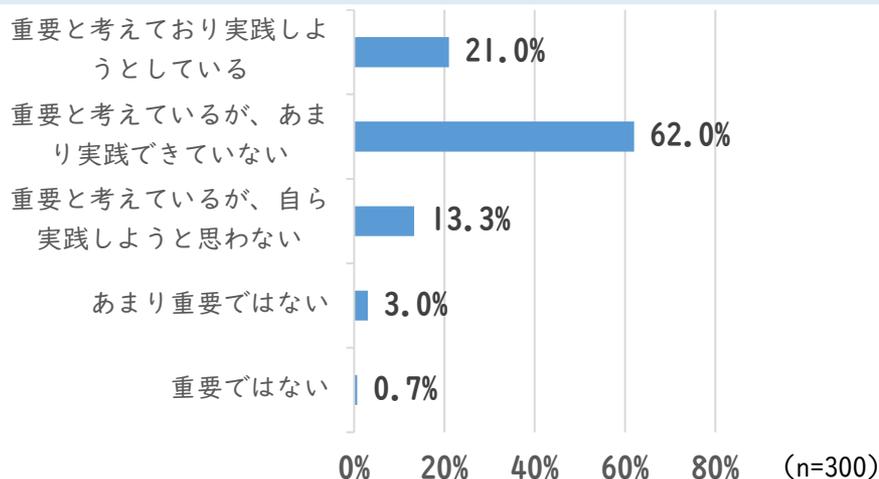


あなたの部署は「DX」に取り組めていますか？



- 情報化ツールの活用については肯定的な回答が約8割ある一方で、所属する部署でDXに「取組んでいる」、「概ね取組んでいる」と回答した職員は全体の約3割にとどまり、約7割が「十分に取り組めていない」と感じている結果となった。
- 特に「概ね取組んでいる」が27.3%、「あまり取り組めていない」が56.7%と多く、DXの取組状況には職員間で大きな差があることがうかがえる。
- 今後は、実践に至らない要因の把握と、庁内での支援体制や環境整備、成功事例の共有など、取組の底上げを図ることが求められる。

DXを推進することは重要だと思いますか？



- 「重要」と考える職員は全体の9割を超えており、DXの必要性に対する意識は高い。
- 一方で、「重要と考えており実践しようとしている」は2割程度にとどまり、「重要と考えているが、実践できていない」(62.0%)が多数を占めた。
- 多くの職員が重要性を理解しつつも、実践には至っていない現状がうかがえる。
- 今後は、DXを進める上での課題を明らかにし、実践へと結びつける支援策の検討が必要である。

2-4 課題と改善の方向性

■ 市民アンケートの結果と目指す姿の関連性

アンケート結果

目指す姿との関連性

- 「税務（申告・納税）」分野のデジタル化を期待する市民は53.0%と最多であり、オンライン手続きの簡便化が強く求められている。
- 一方、個人情報への不安（40.0%）や操作の難しさ（23.3%）が課題として挙げられている。

「よく使われ、期待も大きい手続分野」に重点化し、安心・簡単なデジタル行政サービスを整備することが“便利でスムーズな行政”につながる。

市民
視点

本計画の「目指す姿」として位置づけ

「行政サービスをより便利に、よりスムーズに」

- デジタルサービスを「利用したことがない」市民は36.8%に上り、約4割が未利用層である。
- 背景には「利用環境が整っていない」（24.8%）や「サポートが不十分」（22.3%）といった課題があると考えられ、窓口や電話での対応が引き続き求められている。

職員が市民対応に注力するためにも、データ入力や集計等の定型業務を効率化・自動化し、限られた時間と人材を市民対応に振り向ける必要がある。

行政
視点

「業務を効率化し、価値ある仕事に集中」

- 「保健・医療関連」（39.8%）や「高齢者福祉関連」（22.3%）、「消防・防災関連」（13.5%）など、生活や安全に直結する分野でのデジタル化を期待する声が多く寄せられた。

医療・福祉・防災など、生活インフラをデジタルで支え、誰一人取り残されず安全で、暮らしの豊かさにつなげることが重要である。

地域
視点

「デジタルで、地域の暮らしをもっと豊かに安全に」

03 計画の全体像

- 3-1 ビジョン
- 3-2 基本理念
- 3-3 目指す姿・基本取組
- 3-4 重点事業・個別事業
- 3-5 共通事項
- 3-6 体系
- 3-7 計画イメージ

【基本理念】デジタルで支える、市民と行政の未来

- デジタル化やDXは目的ではなく手段です。市民の暮らしをより快適に、より安心を感じていただくために、DXを推進していきます。
- 市民の生活とともに、行政運営そのものもデジタルの支えが不可欠な時代を迎えています。2040年問題を見据え、市民と行政の双方の未来をDXで支えていきます。



3-2 目指す姿と基本取組

目指す姿①

「行政サービスを
より便利に、よりスムーズに」



- ✓ 行政サービスを時間や場所にとらわれず、自分の生活に合わせて利用できる環境を整え、市民一人ひとりが“必要なときに必要なサービス”をスムーズに受けられる状態を目指します。

基本取組①

市民サービスの利便性
向上を推進する取組

- 行かない、迷わない、書かない、待たない窓口
- オンライン申請の拡充
- マイナンバーカードの活用など

目指す姿②

「業務を効率化し、
価値ある仕事に集中」



- ✓ データの入力や集計作業などの定型業務や、市役所内の紙でのやり取りを減らし、事務作業の時間を短縮します。職員が市民対応やまちづくりなど、本来注力すべき仕事に集中できる環境を整えます。

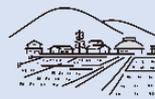
基本取組②

行政の業務効率化を
実現する取組

- 生成AIの活用
- データ入力、集計などの定型業務を自動化 など

目指す姿③

「デジタルで、地域の
暮らしをもっと豊かに安全に」



- ✓ 誰一人取り残されない、人にやさしいデジタル化を進め、誰もが安全・安心で充実した生活を送れるよう、地域の暮らしをデジタルで支えます。

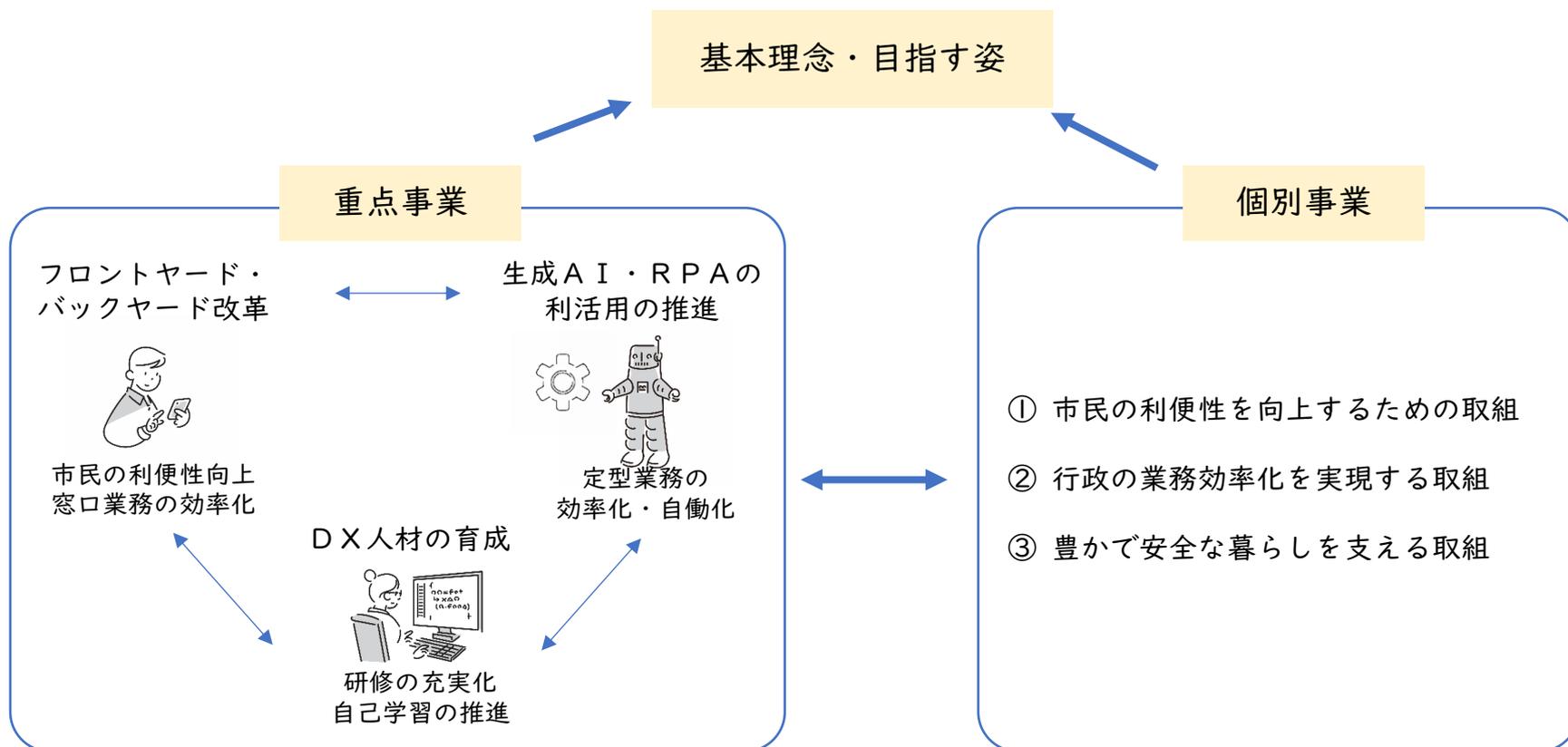
基本取組③

豊かで安全な暮らしを
支える取組

- 防災情報や避難所情報の迅速な発信
- こどもの見守りシステムによる安全確保
- デジタルミュージアムによる歴史や文化の学習 など

3-3 重点事業と個別事業

- 本計画は、「理念」と「目指す姿」を起点とし、その実現に向けて全庁を挙げて重点的に推進すべき事業を「重点事業」として位置付けています。重点事業は、市民サービスの向上と持続可能な行政運営の両立を支えるための重要な柱となります。
- 市民の生活や職員の業務に密接に関わる取組が「個別事業」です。個別事業は、最新技術や社会の変化に柔軟に対応できるよう、必要に応じて追加・修正・終了を行いながら、実効性の確保に努めます。
- 重点事業は「計画の骨格」として基本理念を体現する取組であり、個別事業は目指す姿の実現を支える具体的な事業として、日々着実に実行していきます。両者が相互に補完し合うことで、理念や目指す姿の実現に近づいていきます。

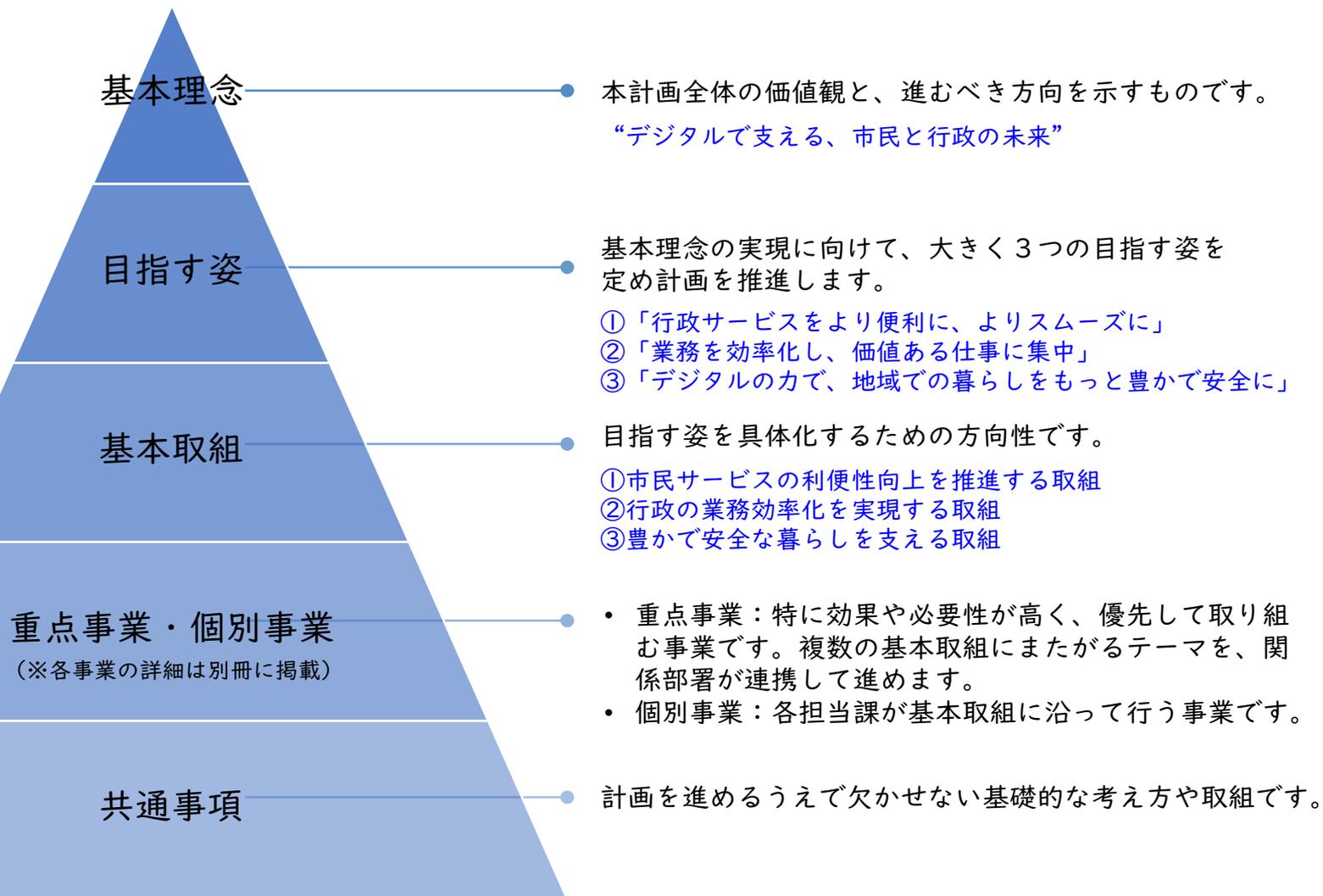


3-4 共通事項

- 共通事項は、DX推進時に職員が重視すべき視点を示しています。これらの視点を意識して取り組むことで、日々の業務が市民サービスの向上に結びつきます。

共通事項	目的・意義	主な取組
<p><単なるデジタル化はしない> 業務改革（BPR） の徹底</p> 	<p>既存の業務を単にデジタル化するのではなく、業務の目的や内容、プロセスを根本から見直し、非効率な作業や形骸化した慣習を排除することで、市民サービスの質を向上させる。</p>	<ul style="list-style-type: none">• 業務改革研修の実施および改善手法の習得• 各部署における業務フローの見直しと改善事例の庁内共有
<p><優しいデジタル化> デジタルデバインド 対策の推進</p> 	<p>デジタルに不慣れな人もいることを前提に、デジタル化を原則にしつつ、一方的な押し付けを避け、必要に応じて、対面や紙媒体などのアナログな選択肢も併用することで、誰もが安心して行政サービスを利用できる環境を整える。</p>	<ul style="list-style-type: none">• 高齢者・初心者向けスマホ講座の継続実施• 紙手続きや対面相談の併用による多様な選択肢の確保
<p><安心を守る> 情報セキュリティ 対策の徹底</p> 	<p>「市民の大切な情報を預かっている」ことを意識し、適切に保護し続けることで、市民が安心してデジタル行政サービスを利用できる環境につなげる。</p>	<ul style="list-style-type: none">• 情報セキュリティポリシーの徹底と定期的な見直し• 全職員を対象としたセキュリティ研修の実施
<p><公開から活用> データの有効活用</p> 	<p>「データは公開し、活用してこそ価値が生まれる」ことを意識し、誰もが活用できる形に整えることで、証拠に基づいた政策立案や市民・事業者との協働、AIなど、新たな技術への活用につなげる。</p>	<ul style="list-style-type: none">• 統合型GISや地域データ（e-Stat）の活用促進と利活用事例の発信• 公開データの拡充

- 本計画の体系は、最も大切な考え方（基本理念）から始まり、将来の姿（目指す姿）、その実現に向けた柱（基本取組）、具体的な事業（重点事業・個別事業）、そして全体を支える土台（共通事項）で構成されています。



3-6 DXで目指す将来像 (2030・2035・2040)

- 本計画は2030年までを計画期間としていますが、人口減少や財政制約といった「2040年問題」を見据え、中長期的な視点でDXを推進します。その方向性を、3つの目指す姿（①市民サービス、②業務効率化、③地域の暮らし）ごとに整理し、2030年・2035年・2040年の将来像として示します。



3-7 SDGsとの関連性

- 持続可能な開発目標（SDGs）は、平成27年9月の国連サミットで採択された「持続可能な開発のための2030アジェンダ」に掲げられた、2030年までに持続可能でより良い世界を実現するための国際目標です。17のゴールと169のターゲットから構成され、地球上の「誰一人取り残さない（Leave no one behind）」ことを誓っています。
- 本計画における3つの基本取組は、このSDGsの理念と重なり合うものであり、DXの推進を通じて、世界が目指す持続可能な社会の実現にも貢献していきます。

基本取組①

市民サービスの利便性 向上を推進する取組

DXにより行政手続をより便利にし、誰もが公平にサービスを受けられる環境を整えます。
（目標：9, 16）



基本取組②

行政の業務効率化を 実現する取組

データやAIの活用で業務を効率化し、限られた資源を将来にわたり有効に活かします。
（目標：4, 8, 12, 16）



基本取組③

豊かで安全な暮らしを 支える取組

防災・健康・地域のつながりなど、暮らしを支える分野でデジタル技術を活用します。
（目標：3, 4, 10, 11, 17）



04 重点事業

- 4-1 フロントヤード・バックヤード改革
- 4-2 生成A I・R P Aの利活用の推進
- 4-3 D X人材の育成

4-1 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必要があるため、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

※実績（アウトプット）や成果（アウトカム）は重点事業・個別事業集で設定します。

4-2 重点事業② 生成AI・RPAの利活用の推進

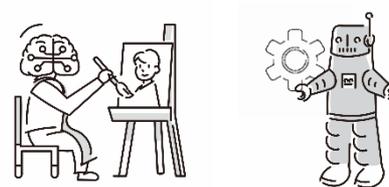
- 生成AIやRPAを活用し、定型的な事務作業を効率化します。職員が市民対応や企画立案など、本来注力すべき業務に集中できる環境を整えます。

現状



- 単純作業や手入力業務が依然多く、付加価値の高い業務に時間を割けない。
- 生成AIを利用している職員やRPA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。

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AI・RPA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

主な取組

◆ 生成AI

- 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

◆ RPA

- 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

✓ 生成AI（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

✓ RPA（ロボティック・プロセス・オートメーション（Robotic Process Automation））：パソコン操作を自動化する技術

※実績（アウトプット）や成果（アウトカム）は重点事業・個別事業集で設定します。

4-3 重点事業③ DX人材の育成

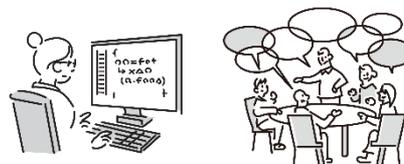
- 全職員のデジタル基礎力を高めるとともに、改革を担うリーダー人材を育成し、継続的にDXを推進できる組織文化を築きます。

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。
- ・ DX人材の定義や、どのレベルまでのスキルが必要か明確でない。

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推進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。

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）検討

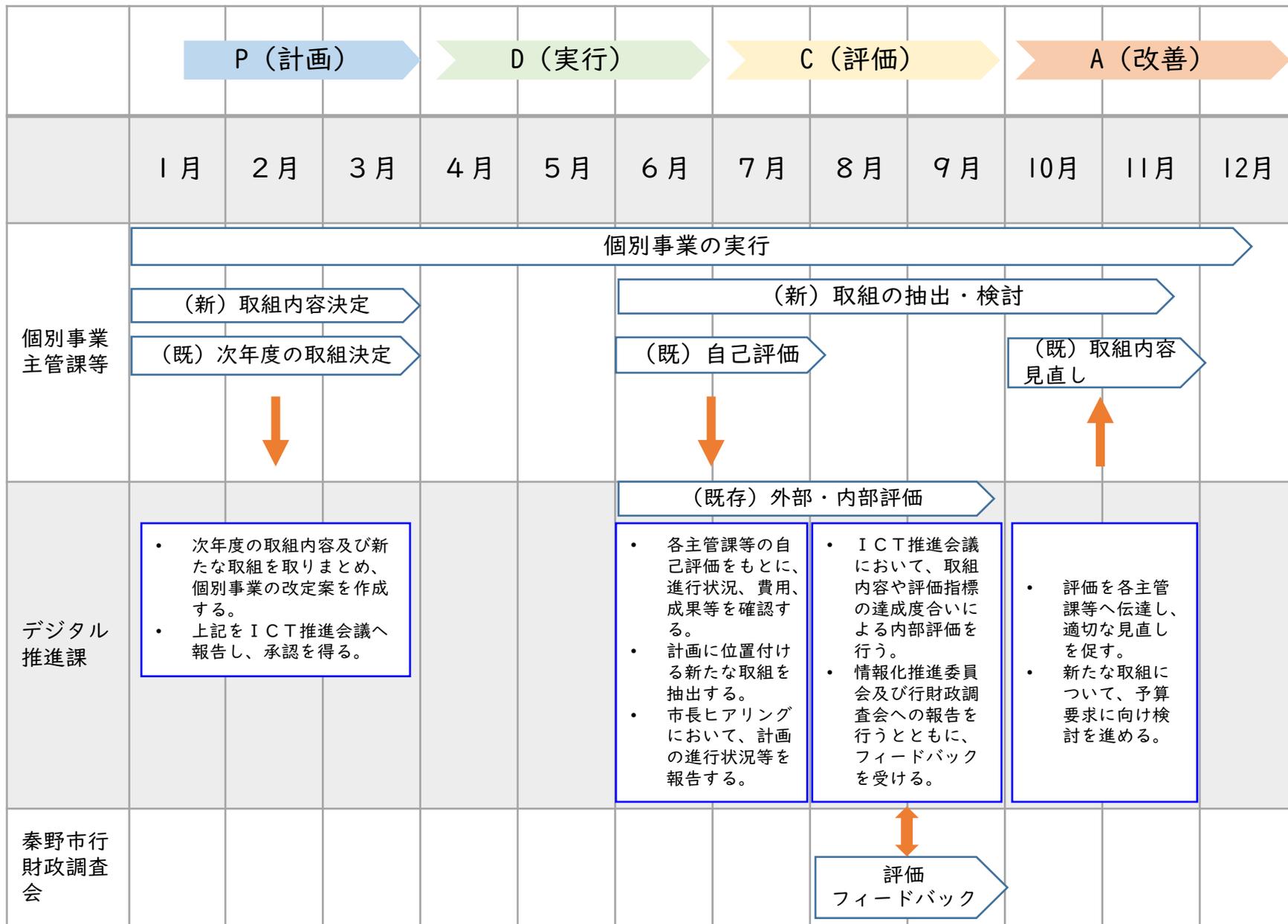
※実績（アウトプット）や成果（アウトカム）は重点事業・個別事業集で設定します。

05 進行管理と評価

5-1 進行管理

5-2 評価

5-1 進行管理



- 本計画の成果指標は、DXの推進により業務を効率化し、職員の負担を軽減するとともに、業務における「時間的な余力」を生み出すことにあります。
- この時間的な余力は、各事業で削減された作業時間を統合して算出し、人員換算などにより可視化・数値化します。
- こうして生まれた時間的な余力は、市民対応や政策立案など、職員にしかできない業務に再配分し、行政サービスの質の向上につなげます。
- なお、これらの指標は職員削減を目的とするものではなく、人口減少や人手不足などの社会的課題に対応し、限られた人員体制でも安定的に行政サービスを維持するための指標です。

業務余力創出



- DXによる業務効率化・省力化
- 業務時間や負担を削減し、「時間的な余力」を創出

再配分



- 効果の定量的把握
- 削減時間を人員換算した指標を活用し、成果を可視化

質の向上



- 余力の再配分
- 住民対応、企画・政策立案など、職員にしかできない業務へ注力し、サービスの質を向上

成果指標

- 個別事業の推進により創出された業務削減時間を集計し、可視化します。
※ それぞれの事業の削減時間は取組を進める中で決定します。

(例)	生成AI	RPA	フロントヤード・バックヤード改革	ノーコード・ローコードツールの活用	合計
削減時間(見込)	11,200時間/年間	8,800時間/年間	〇〇時間/年間	〇〇時間/年間	〇〇時間/年間
人数換算	約3.6人分	約2.8人分	約〇人分	約〇人分	約〇人分

06 資料

- 6-1 本市におけるデジタル化のあゆみ
- 6-2 秦野市ICT推進会議設置要綱
- 6-3 秦野市情報化推進委員会規則
- 6-4 関連用語集

6-1 本市におけるデジタル化の歩み

昭和44年	・住民税徴収業務を電算委託
昭和46年	・固定資産税業務を電算委託
昭和47年	・国民健康保険税業務を電算委託
昭和48年	・給与計算業務を電算委託 ・電算要員3名を電算研修に派遣 ・8月に企画部企画課事務管理係設置（5名、11月に2名増員）
昭和49年	・電子計算機を導入し、委託処理から自己処理に転換
昭和51年	・委託業務の自己処理化完了
昭和55年	・カナ住民情報システム稼働
昭和57年	・カナオンラインシステム稼働 ・端末機8台設置
昭和59年	・漢字オンラインシステム稼働（住民情報を契機にさまざまな業務で電算化が進展） ・総合窓口開始
昭和60年	・電子計算組織個人情報保護条例施行
昭和63年	・財務会計システム稼働
平成2年	・契約管理システム（業者登録）稼働 ・外国人登録システム稼働 ・保健情報管理システム稼働
平成3年	・生活保護システム稼働
平成6年	・福祉医療給付助成システム稼働
平成7年	・小児医療助成システム稼働

6-1 本市におけるデジタル化の歩み

平成10年	<ul style="list-style-type: none"> ・休日発行システム稼働【サーバ】 ・施設予約システム稼働【サーバ】
平成11年	<ul style="list-style-type: none"> ・一人1台に向けてパソコン180台導入
平成12年	<ul style="list-style-type: none"> ・財産管理システム稼働
平成13年	<ul style="list-style-type: none"> ・グループウェアの組織運用開始 ・はだのIT学習館設置
平成14年	<ul style="list-style-type: none"> ・住民基本台帳ネット稼働開始【サーバ】 ・秦野市第1期情報化推進計画策定
平成16年	<ul style="list-style-type: none"> ・秦野市イントラネット稼働開始 ・施設予約及び図書貸出予約のインターネットサービス開始【サーバ】 ・一人1台パソコン整備完了 ・総合行政ネットワーク運用開始【サーバ】
平成17年	<ul style="list-style-type: none"> ・情報セキュリティポリシー策定 ・行政手続オンライン化条例施行 ・電子申請、電子入札運用開始
平成18年	<ul style="list-style-type: none"> ・乳幼児健診管理システム稼働 ・統合型地理情報システム(GIS)稼働【サーバ】 ・市役所西庁舎LANの回線速度高速化
平成19年	<ul style="list-style-type: none"> ・後期高齢者医療システム稼働【サーバ】 ・秦野市第2期情報化推進計画策定
平成20年	<ul style="list-style-type: none"> ・戸籍総合システム稼働【サーバ】 ・定額給付金等管理システム稼働
平成22年	<ul style="list-style-type: none"> ・こども手当システム稼働【サーバ】
平成23年	<ul style="list-style-type: none"> ・秦野市第3期情報化推進計画策定
平成25年	<ul style="list-style-type: none"> ・介護認定支援システム稼働【サーバ】 ・水道財務会計システム稼働【サーバ】
平成26年	<ul style="list-style-type: none"> ・秦野市情報化推進委員会設置

6-1 本市におけるデジタル化の歩み

平成27年	<ul style="list-style-type: none"> ・農地台帳システム稼働【サーバ】 ・自治体情報セキュリティ対策の抜本的強化に向けた取組を開始
平成28年	<ul style="list-style-type: none"> ・統合内部事務システム稼働【サーバ】 ・秦野市第4期情報化推進計画策定
平成29年	<ul style="list-style-type: none"> ・自治体情報セキュリティ対策の抜本的強化完了【庁内ネットワークの三層分離】 ・公衆無線LAN（Wi-Fi）環境整備 ・基幹系システム最適化に向けた取組を開始 ・秦野市オープンデータ推進方針策定
令和2年	<ul style="list-style-type: none"> ・RPA運用開始 ・WEB会議システムを用いた会議の実施 ・公開型地理情報システム（はだのWEBマップ）公開開始 ・新基幹系システム稼働開始【サーバ】
令和3年	<ul style="list-style-type: none"> ・はだのICT活用推進計画策定 ・押印廃止に伴う各種行政手続のオンライン化開始 ・会議室の無線化によるペーパーレス会議開始
令和4年	<ul style="list-style-type: none"> ・市公式LINEの運用開始 ・文書管理システム、電子決裁の運用開始 ・総合防災情報システムの運用開始
令和5年	<ul style="list-style-type: none"> ・本庁舎証明書発行窓口のキャッシュレス決済開始 ・電子契約システムの運用開始
令和6年	<ul style="list-style-type: none"> ・はだのデジタル都市情報コーナー「はだのマップステーション」開設 ・「書かない窓口」「行かない窓口」開始 ・電子地域通貨OMOTANコイン開始 ・小中学校校務支援システムの運用開始 ・救急医療支援システムの本格運用開始、マイナ救急実証実験の実施
令和7年	<ul style="list-style-type: none"> ・公共施設キャッシュレス決済窓口の拡大 ・はだの歴史博物館デジタルミュージアム開設
令和8年	<ul style="list-style-type: none"> ・標準仕様準拠版基幹系システムの運用開始

6-2 秦野市ICT推進会議設置要綱

○秦野市ICT推進会議設置要綱

平成28年6月1日
改正 平成29年2月1日
平成29年4月1日
平成30年4月1日
平成30年10月1日
平成31年4月1日

(趣旨)

第1条 この要綱は、秦野市ICT推進会議の設置、組織、運営等について必要な事項を定める。

(設置)

第2条 情報通信技術の活用による市民サービスの向上及び行政事務の効率化等に係る調査及び実施に関する事項を協議し、情報化の適応かつ効率的な推進を図るとともに、情報セキュリティの維持管理を組織として統一された意思のもとに継続して実施するため、秦野市ICT推進会議(以下「推進会議」という。)を設置する。

(組織)

第3条 推進会議は、本議会、幹事会、調整部会、プロジェクトチーム及びワーキンググループで構成する。

2 推進会議に最高情報責任者(CIO)を置き、情報化推進を所管する部を担任する副市長を充てる。

3 情報化推進を所管する部を担任する副市長に事故があるとき又は欠けたときは、他の副市長がその職務を代理する。

(本議会)

第4条 本議会は、本市の情報化推進を総括するとともに、秦野市情報化推進計画の策定及び推進並びに幹事会及びプロジェクトチームによる検討事項について協議する。

2 前項に規定するもののほか、本議会は、本市における情報セキュリティに関する最高機関として、本市の情報セキュリティに関する重要な事項等を協議し、本市の情報セキュリティを確保するための対策を実施する。

3 本議会は、両副市長、教育長、政策部長、総務部長、協議事項に関連する部等の長(上下水道局長、議会局長、消防長を含む。)、会計管理者及び行政委員会事務局の長により構成する。

(幹事会)

第5条 幹事会は、本市の情報化推進に関する事項について総合調整を図るとともに、調整部会による検討事項について協議する。

2 幹事会は、情報化推進主管課長、部等の庶務を担当する課等の長及び議事政策課長により構成する。

3 幹事会にリーダーを置き、情報化推進主管課長を充てる。

(調整部会)

第6条 調整部会は、幹事会を補佐するため、本市の情報化推進に関する事項について検討を行う。

2 調整部会は、情報政策主管課課長代理、部等の庶務を担当する課等の課長代理及び議事政策課課長代理(複数の担当が設置されている課にあつては、庶務を担当する課長代理)により構成する。

3 調整部会にリーダーを置き、リーダーには情報化推進主管課課長代理(庶務を担当する課長代理)を充てる。また、必要に応じてサブリーダーを置くことができる。

(プロジェクトチーム)

第7条 プロジェクトチームは、最高情報責任者が必要の都度設置するものとする。

2 プロジェクトチームの所掌事項は、本市の情報化推進又は情報セキュリティの維持管理のために必要があると最高情報責任者が認める事項とし、その構成員は、次項に定める者のほか、最高情報責任者が設置の都度定める。

3 プロジェクトチームにリーダーを置き、情報化推進主管課長を充てる。また、必要に応じてサブリーダーを置くことができる。

4 リーダーは、必要があると認めるときは、プロジェクトチームの会議に、その構成員以外の職員の出席を求め、説明又は意見を聴くことができる。

(ワーキンググループ)

第8条 ワーキンググループは、プロジェクトチームを補佐し、プロジェクトチームの所掌事項に係る検討を行うために、最高情報責任者が必要の都度設置するものとする。

2 ワーキンググループの構成員は、次項に定める者のほか、最高情報責任者が指定する課等において、その長が指名する者とする。

3 ワーキンググループにリーダーを置き、情報化推進主管課課長代理(協議事項を担当する課長代理)を充てる。また、必要に応じてサブリーダーを置くことができる。

4 リーダーは、必要があると認めるときは、ワーキンググループが行う検討に、その構成員以外の職員の参加を求め、説明又は意見を聴くことができる。

(会議)

第9条 本議会、幹事会、調整部会、プロジェクトチーム及びワーキンググループは、それぞれ最高情報責任者又はリーダーが必要の都度招集し、その議長となる。

(庶務)

第10条 推進会議の庶務は、情報化推進主管課において処理する。

(補則)

第11条 この要綱に定めるもののほか、推進会議の運営について必要な事項は、最高情報責任者が推進会議に諮って定める。

附 則

この要綱は、平成28年6月1日から施行する。

附 則(平成29年2月1日)

(施行期日)

1 この要綱は、平成29年2月1日から施行する。

(秦野市情報セキュリティ委員会設置要綱の廃止)

2 秦野市情報セキュリティ委員会設置要綱(平成16年5月28日施行)は、廃止する。

附 則(平成29年4月1日)

この要綱は、平成29年4月1日から施行する。

附 則(平成30年4月1日)

この要綱は、平成30年4月1日から施行する。

附 則(平成30年10月1日)

この要綱は、平成30年10月1日から施行する。

附 則(平成31年4月1日)

この要綱は、平成31年4月1日から施行する。

6-3 秦野市情報化推進委員会規則

○秦野市情報化推進委員会規則

平成26年9月5日

規則第28号

改正 令和2年8月31日規則第28号

(趣旨)

第1条 この規則は、秦野市附属機関の設置等に関する条例（昭和33年秦野市条例第6号）第2条の規定により設置される秦野市情報化推進委員会（以下「委員会」という。）の組織及び運営について必要な事項を定める。

(委員)

第2条 委員会は、8名の委員により組織する。

2 委員会の委員は、次に掲げる者のうちから市長が委嘱する。

- (1) 学識経験を有する者
- (2) 情報通信技術について高度な知識及び経験を有する者
- (3) その他市長が必要と認める者

(令2規則28・一部改正)

(委員の任期)

第3条 委員の任期は、2年とする。ただし、再任することができる。

2 委員が欠けた場合における補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。

(会長及び副会長)

第4条 委員会に会長及び副会長それぞれ1名を置き、委員の互選により定める。

- 2 会長は、委員会の会務を総理し、委員会を代表する。
- 3 副会長は、会長を補佐し、会長に事故があるとき又は会長が欠けたときは、その職務を代理する。

(会議)

第5条 委員会の会議（以下「会議」という。）は、会長が招集し、その議長となる。

- 2 会議は、委員の過半数の出席がなければ開くことができない。
- 3 会議において議決を要するときは、出席委員の過半数により決し、可否同数のときは、議長の決するところによる。
- 4 委員会は、会議の運営上必要があると認めるときは、委員以外の者に会議への出席を求め、意見若しくは説明を聴き、又は資料の提出を求めることができる。

(会議の公開)

第6条 会議は、公開とする。ただし、会議の秩序維持のためその他会議の運営上必要があると認めるときは、委員会の議決により非公開とすることができる。

(議事録の作成)

第7条 会議の議事は、その経過に係る要点を記録しておかなければならない。

2 議事録には、会長及び会長が指名した委員1名が署名するものとする。

(秘密の保持)

第8条 委員は、職務上知り得た秘密を他に漏らしてはならない。その職を退いた後も、また、同様とする。

(庶務)

第9条 委員会の庶務は、情報化推進主管課において処理する。

(補則)

第10条 この規則に定めるもののほか、委員会の運営について必要な事項は、会長が会議に諮って定める。

附 則

(施行期日)

1 この規則は、公布の日から施行する。

(委員の任期の特例)

2 第3条第1項本文の規定にかかわらず、この規則の施行の日以後最初の委員の任期は、平成26年11月18日までとする。

附 則 (令和2年8月31日規則第28号)

この規則は、公布の日から施行する。

6-4 関連用語集

◆ 官民データ活用基本法

- 平成28年12月に制定。官民データの活用を通じ、安全・快適な社会の実現を目的とする。
- EBP Mの推進やA I・IoTなどの先端技術活用を基本理念とし、行政手続のオンライン化やオープンデータの促進を基本施策として掲げる。

◆ B P R (Business P R o c e s s R e e n g i n e e r i n g) = 業務改革

- 「業務プロセスの抜本的な見直し」を意味する。組織が抱える仕事の進め方や仕組みを、従来のやり方にとらわれずに根本から再設計し、効率化や質の向上を図る考え方。単なる部分的な改善ではなく、制度や仕組み、システムなどを一体として見直し、より効果的で持続可能な形に作り直すことを目的とする。

◆ サービス設計12箇条

- 「利用者中心の行政サービス」を実現するための基本ルール。市民の使いやすさを第一に考え、手続を一から見直し、シンプルで分かりやすく、日常生活に自然に溶け込むサービスをつくることを目指す。デジタル技術を活用し、試行と改善を重ねることで、より良いサービスを提供するための指針。

- | | |
|-------------------------|--------------------|
| ①利用者のニーズから出発する | ⑦利用者の日常体験に溶け込む |
| ②事実を詳細に把握する | ⑧自分で作りすぎない |
| ③エンドツーエンドで考える | ⑨オープンにサービスを作る |
| ④全ての関係者に気を配る | ⑩何度も繰り返す |
| ⑤サービスはシンプルにする | ⑪一遍にやらず、一貫してやる |
| ⑥デジタル技術を活用し、サービスの価値を高める | ⑫情報システムではなくサービスを作る |

◆ O O D A ループ

- Observe (観察・情報収集)、Orient (方向づけ)、Decide (意思決定)、Act (行動)の頭文字を取った略称。PDCAサイクルに類似した意思決定・行動のためのフレームワークで、変化の速い状況において強みを発揮する手法。
- PDCAサイクルがPlan (計画) からスタートする一連の意思決定・行動ステップであるのに対し、OODAはObserve (観察) から始まる。また、PDCAサイクルは後戻りすることが難しい「サイクル」であるのに対し、OODAは後戻りすることが可能な「ループ」になっている。
- 変化する状況において過去の経験(しがらみ)に捉われることなく、現状に合った行動をするために設計されており、特にObserve (観察) のステップでは仮説等の先入観を持つことなく、公平かつ客観的に行うことが推奨されている。

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	窓口の待ち時間や混雑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	AIチャットボット・AI電話応答による24時間・365日問い合わせ対応	
②生成AI・RPAの 利活用の推進	②-1	生成AIによる業務効率化	デジタル推進課
	②-2	RPA(自動化技術)の導入による事務の効率化	
③DX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必要があるため、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。

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

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。

評価指標

■ 実績（アウトプット）

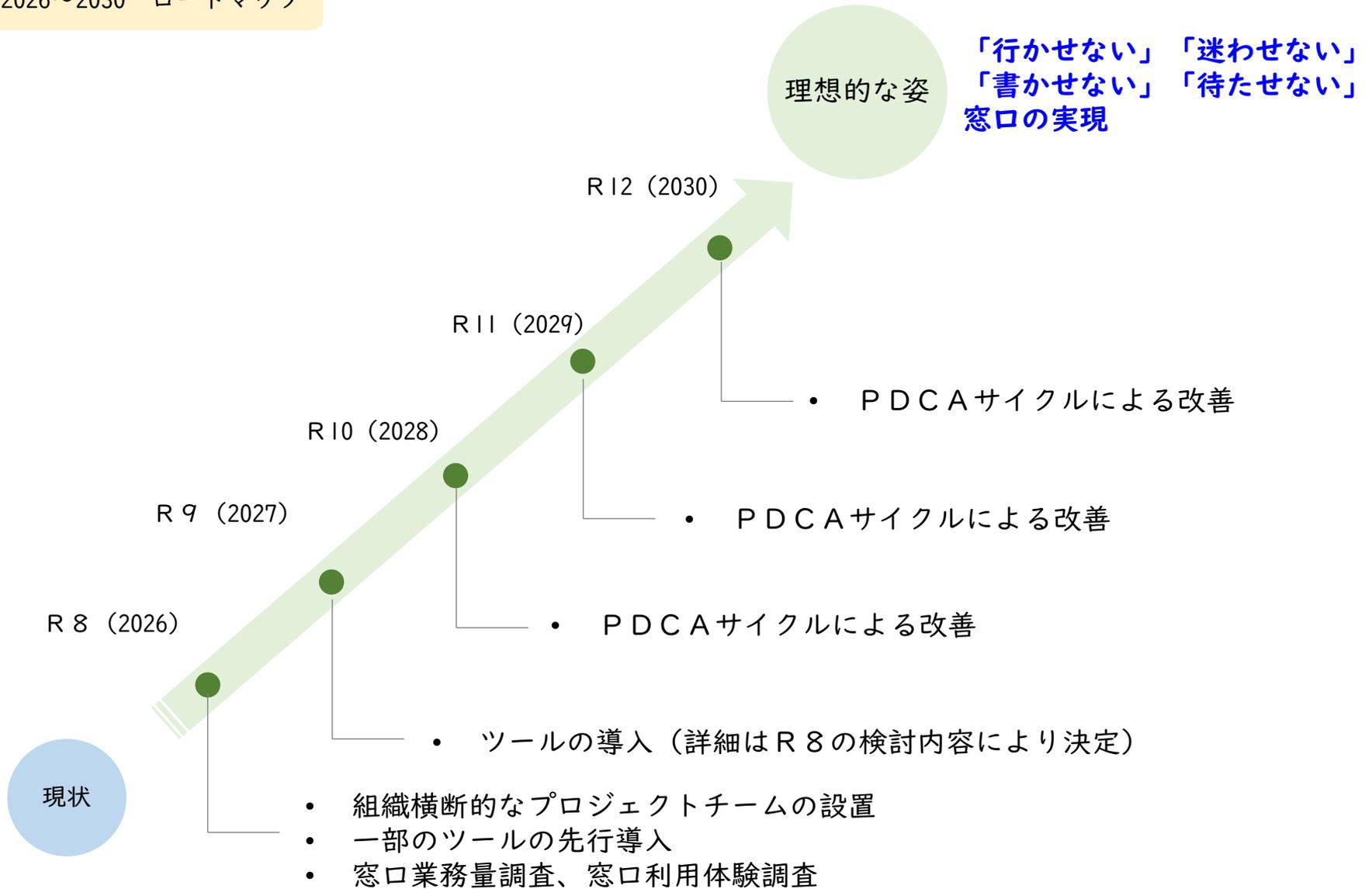
- オンライン申請利用率
- 窓口予約利用率

■ 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



①-1 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

- 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 窓口の待ち時間や混雑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。

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。

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。

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。

		R 8	R 9	R 10	R 11	R 12
スケジュール		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 AIチャットボット・AI電話応答による24時間・365日問い合わせ対応

- AI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。



- 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AI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。

主な取組

- AI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、AI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ケーション。

		R 8	R 9	R 10	R 11	R 12
スケジュール		先進事例研究	構築・試行	本格運用・改善		
					次期システム検討	
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

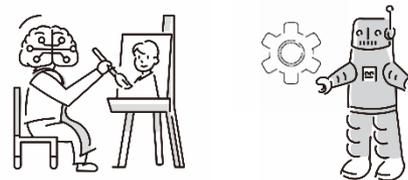


- 単純作業や手入力業務が依然として多く、付加価値の高い業務に時間を割けない。
- 生成A I を利用している職員やR P A を導入している業務もあるが、職員間のリテラシーの差や自身の業務への活用イメージが掴めていないため、一部の利用にとどまり、全庁的な活用には至っていない。

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）

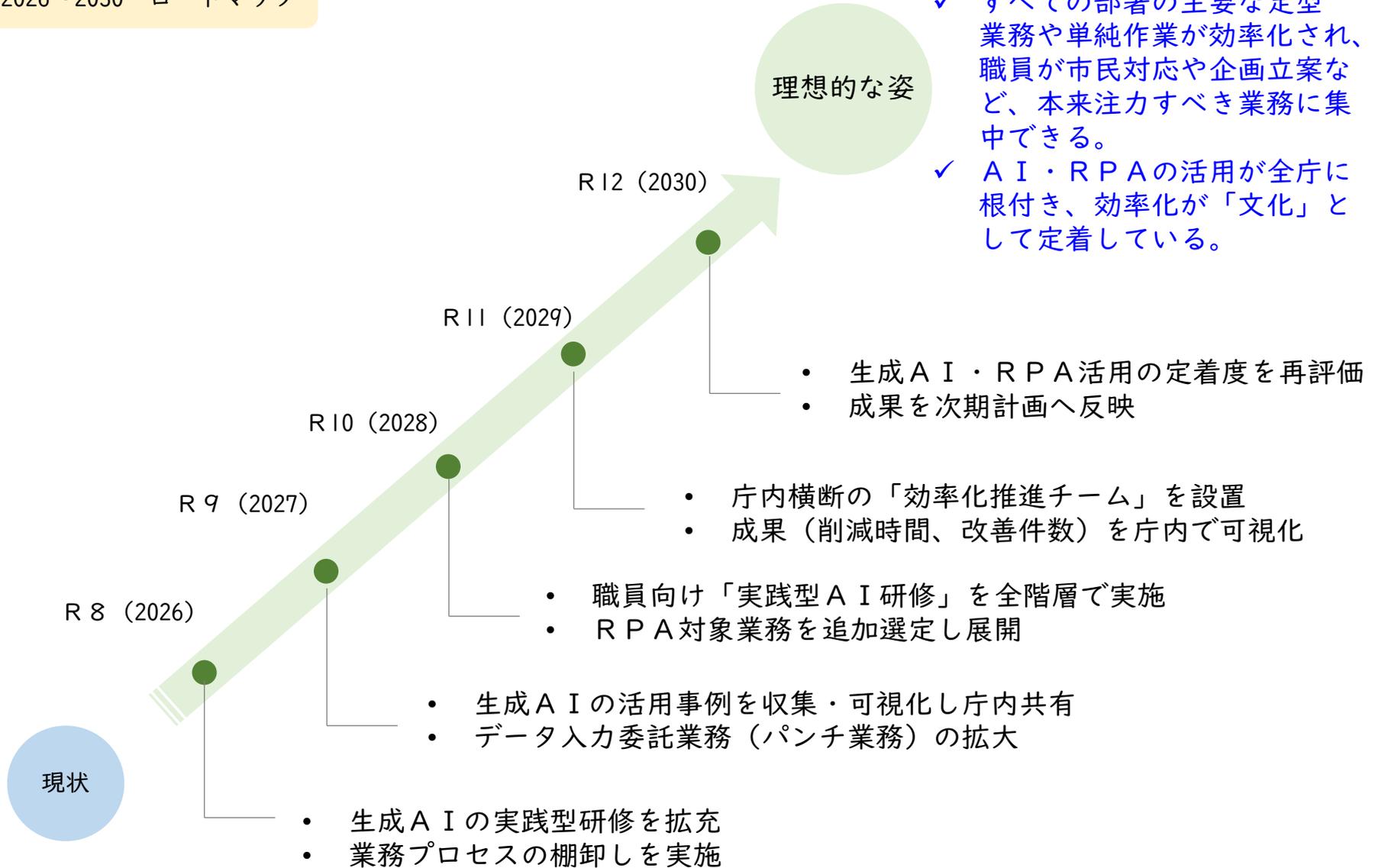
- 業務削減時間

※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

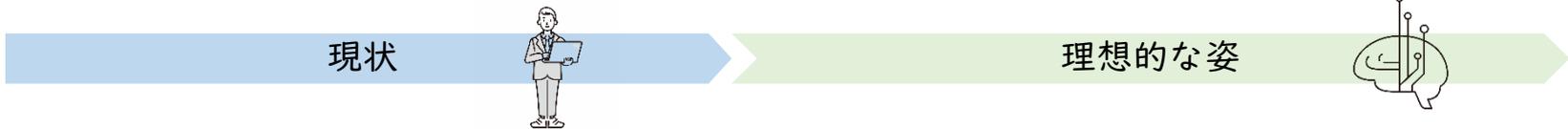
重点事業② 生成A I・R P Aの利活用の推進

2026～2030 ロードマップ



②-1 生成AIによる業務効率化

- 生成AI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。



- 生成AI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AI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AI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AI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AI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
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。

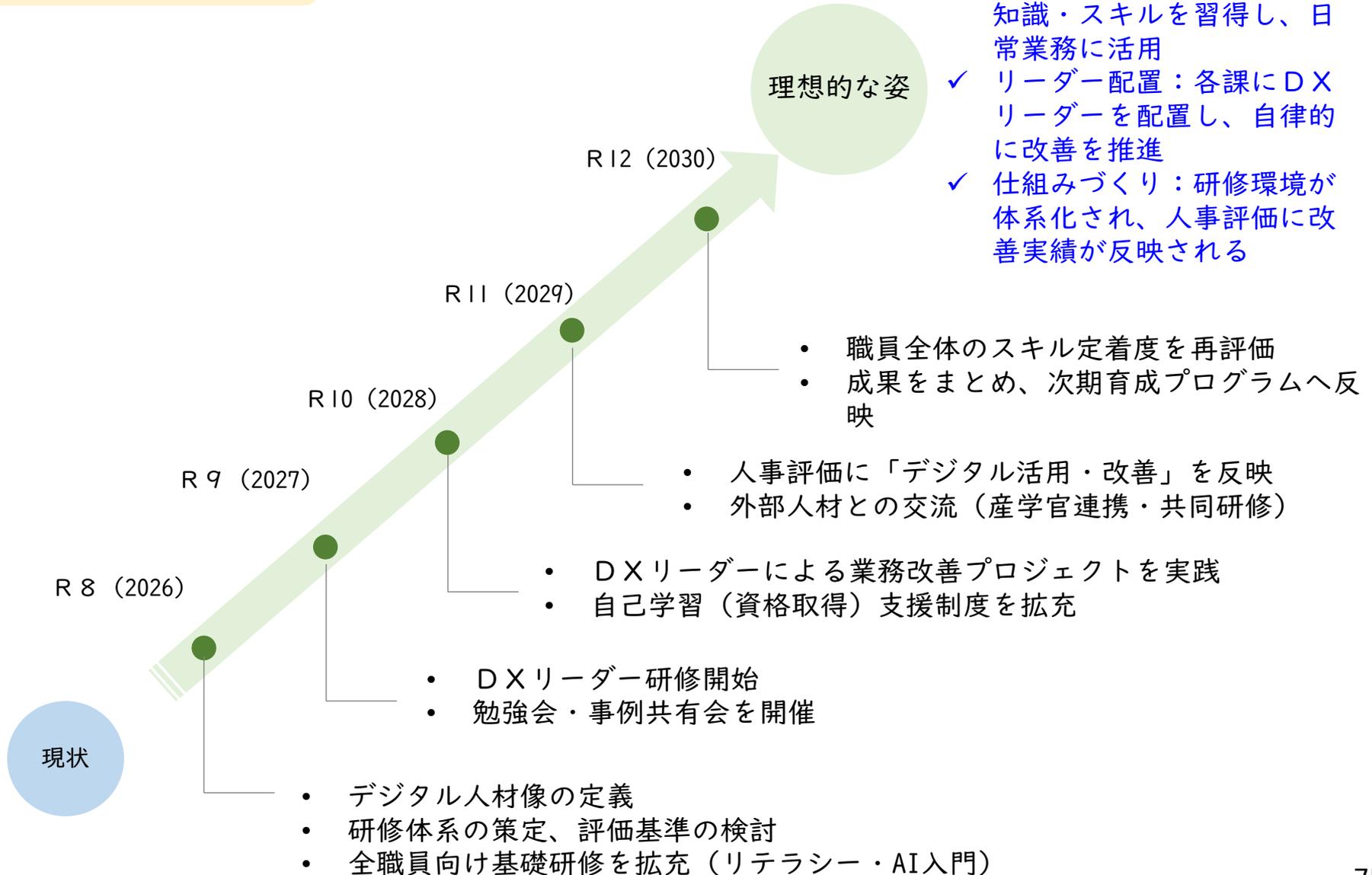
評価指標

- ◆ 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



③-1 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なった職場文化を目指します。

現状



理想的な姿



- ・ 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。
- ・ 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（主体的な学び）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。

		R 8	R 9	R 10	R 11	R 12
スケジュール		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

個別事業

■ 個別事業一覧

基本取組	個別事業		主管課
<p><1>市民サービスの 利便性向上を推進 する取組</p>	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向上	営業課

■ 個別事業一覧

基本取組	個別事業		主管課
<p>< 2 > 行政の業務効率化を実現する取組</p>	1	ローコード・ノーコードツールの導入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による市内地図情報共有の環境の整備	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	安全で使いやすい市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ス対策	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



理想的な姿



- 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。

- 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	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

- 電子母子健康手帳アプリ『母子モ』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。
- 「母子モ」は有効的な仕組みだが、利用者の拡大が課題である。
- 「母子モ」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。

主な取組

- 「母子モ」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		「母子モ」事前妊娠届出周知・プッシュ型配信・申込ツール				
成果 (アウトカム)	母子モを活用した 妊娠届の事前提出率	70%	70%	70%	70%	70%
	教室・セミナー申込率	30%	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	27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	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9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。

		R 8	R 9	R 10	R 11	R 12
スケジュール		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

※QRコードは株式会社デンソーウェーブの登録商標です。

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

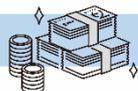
- 既に導入しているキャッシュレス決済端末の利用状況を分析する。
- 新たに導入する窓口を検討する。

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	
						次期システム検討
成果 (アウトカム)	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
実績 (アウトプット)	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。

		R 8	R 9	R 10	R 11	R 12
スケジュール		導入準備	運用開始	運用		
			周知			
成果 (アウトカム)	郵送料の削減	—	5%	10%	15%	20%
	コンビニ納付手数料削減	—	5%	10%	15%	20%
実績 (アウトプット)	ポータルサイトで納付書を送付した人数	—	5%	10%	15%	20%

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）	—				
▲ 実績 (アウトプット)	作成アプリ数（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			
	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

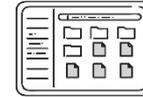
- 事務用プリンタと複合機の集約を進めることで、導入コストや維持管理費の削減を目指します。さらに、集約により印刷物を意識的に選ぶ習慣を定着させ、ペーパーレス化を一層推進します。

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きている状態。
- 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。

		R 8	R 9	R 10	R 11	R 12
スケジュール		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
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

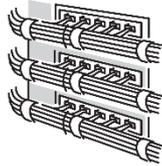
- 自己点検・内部監査の実施。
- 最新の脅威動向や国の統一基準群を踏まえたセキュリティポリシーの定期的な見直し。
- 職員の情報セキュリティ研修・訓練の定期実施。
- インシデント発生時の初動対応マニュアル整備・訓練。

		R 8	R 9	R 10	R 11	R 12
スケジュール		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。
- 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 マニュアル作成・導入効果検証	運用・改善	安定稼働 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增大している。
- 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

評価指標上段：デジタル推進課、下段：生涯学習課

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マップにおける地図情報の公開

- 「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	3万人	3.5万人	4万人	4.5万人	5万人
	来館者の利用満足度	3.0	3.3	3.5	3.8	4.0
実績 (アウトプット)	資料のデジタル化数	100点	200点	300点	400点	500点
	デジタルミュージアム閲覧者数	10,000人	10,000人	10,000人	10,000人	10,000人

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る。

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		<ul style="list-style-type: none"> ・ 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 		試験運用 指標設定	本格運用		
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。

		R 8	R 9	R 10	R 11	R 12
スケジュール		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。

		R 8	R 9	R 10	R 11	R 12
スケジュール		運用・改善				
		次期システム 検討				
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



理想的な姿



- 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。

- 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。

スケジュール		R 8	R 9	R 10	R 11	R 12
		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			次々期末の検討	
		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		
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



理想的な姿



- 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。
- 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、地域が迅速に避難支援を行える体制を整備できている状態。
- 避難行動要支援者名簿の作成が完了し、個別避難計画を活用できている状態。

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
	訓練参加者の理解度	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件数	200件	250件	350件	400件	440件

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。
- 新任職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

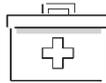
- 通常の実操作講習会に加え、高齢者向けの操作講習会を実施（デジタルデバインド対策）。
- 年度初めに災害対応部署、新採用職員、新規配属職員を対象にシステム操作研修を実施。

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	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。

		R 8	R 9	R 10	R 11	R 12
スケジュール		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 (秒)	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



- ・ 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。

理想的な姿



- ・ 救急需要の変化（出動件数の推計、出動エリアの変化等）を正確に把握し、根拠に基づき、柔軟かつ機動的な救急体制を整備する。
- ・ 需要予測に基づき、救急隊の増隊計画や適正配置を判断する。
- ・ 現場到着所要時間の延伸を緩和し、市民の安全と安心を確保する。
- ・ 限られた人員と資源を最適に活用し、持続可能な救急体制を構築する。

主な取組

- ・ 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。

スケジュール		R 8	R 9	R 10	R 11	R 12
		先行事例情報 収集	業者分析	短期予測システム稼働		
		データ整理	成果物精査	WS体制の再構成、車両更新計画への提言		
成果 (アウトカム)	1隊当たりの救急出動 件数の平準化					
	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)	Livell9通報件数	150件	160件	170件	180件	190件
	Livell9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利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
		運用開始	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。