

# 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 ○ ○ ○ ○

# 目次

## 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 I C T 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 A I ・ R P A の利活用の推進
- 4-3 D X 人材の育成

## 0 6 資料

---

## 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

## Ⅰ-Ⅰ 計画策定の目的

### ■ 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

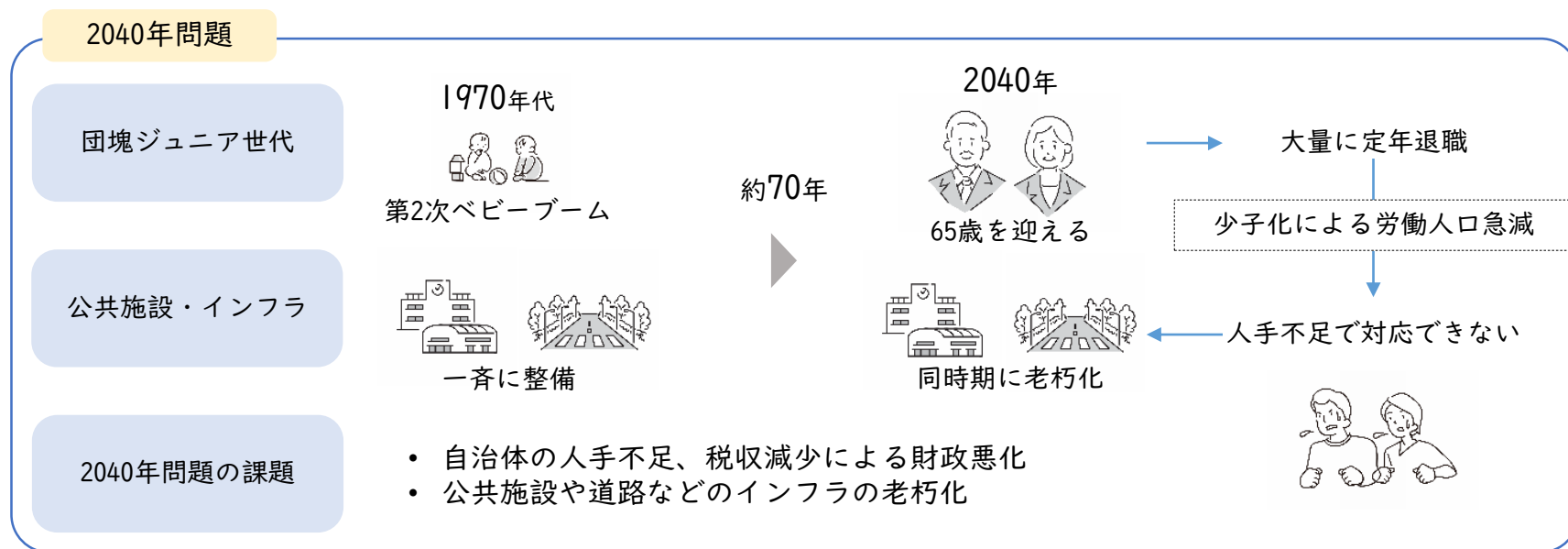
- 本市では、平成14年度（2002年）に「情報化推進計画」、令和3年度（2021年）に「ICT活用推進計画」を策定し、計画的に情報化を進めてきました。
- これまでの「ICT活用推進計画」では、紙の電子化や個別業務の効率化など、一定の成果を上げてきましたが、業務や仕組みそのものの変革には十分に至っていない面もありました。
- 今後、2040年問題に向けて人口減少や職員数の減少などが進む中で、**デジタルを活用した抜本的な業務改革と市民サービスの変革（トランスフォーメーション）が不可欠**です。
- 本計画は、**職員一人ひとりが変革の担い手となり、果敢にDXに挑戦する姿勢を明確にする**ため、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。

※DX：Digital Transformation（デジタルトランスフォーメーション）の略（「trans」には「cross」の意義があり、「cross」は「X」と表現されることから、DXと略記される。）。ICT（情報通信技術）の浸透が人々の生活をあらゆる面でより良い方向に変化させること。

## 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、公共施設や道路などの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。



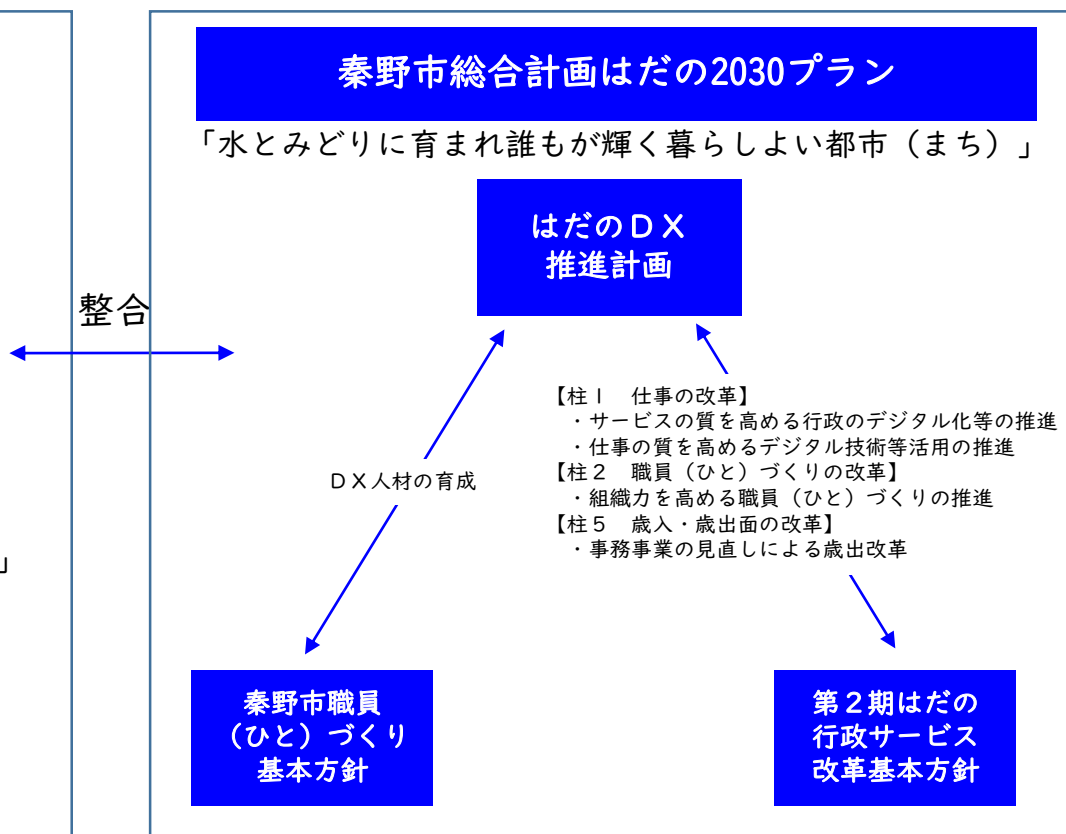
## 1-3 計画の位置付け

- 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手計画等を踏まえ、推進します。

### ➤ 法律、国・神奈川の手計画

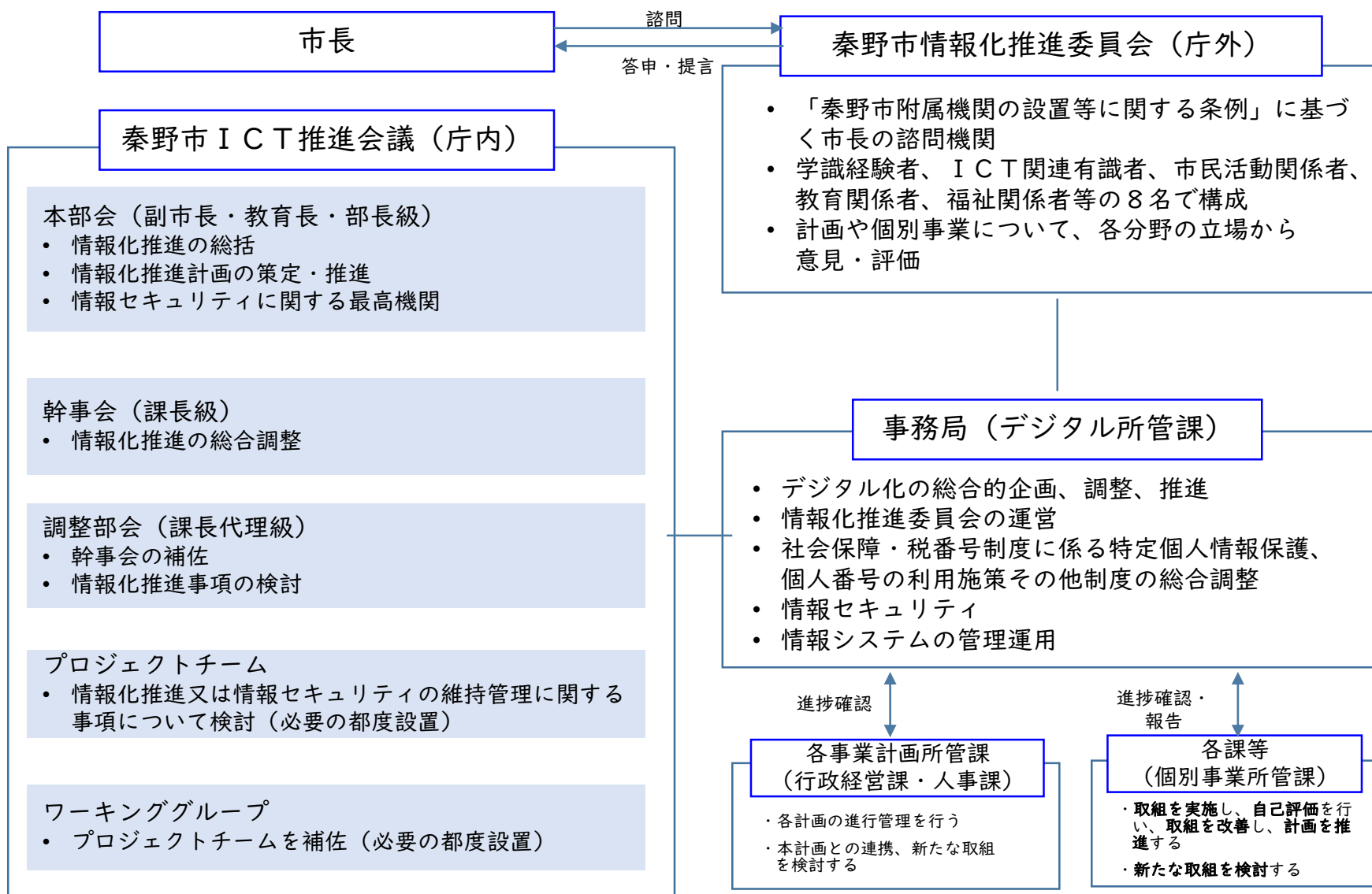
- ・ 官民データ活用基本法
- ・ デジタル社会形成基本法
- ・ デジタル手続法
- ・ 総務省「自治体DX推進手計画」
- ・ デジタル庁  
「デジタル社会の実現に向けた重点手計画」
- ・ 神奈川県「神奈川DX手計画」

### ➤ 市の手計画



## I-4 推進体制

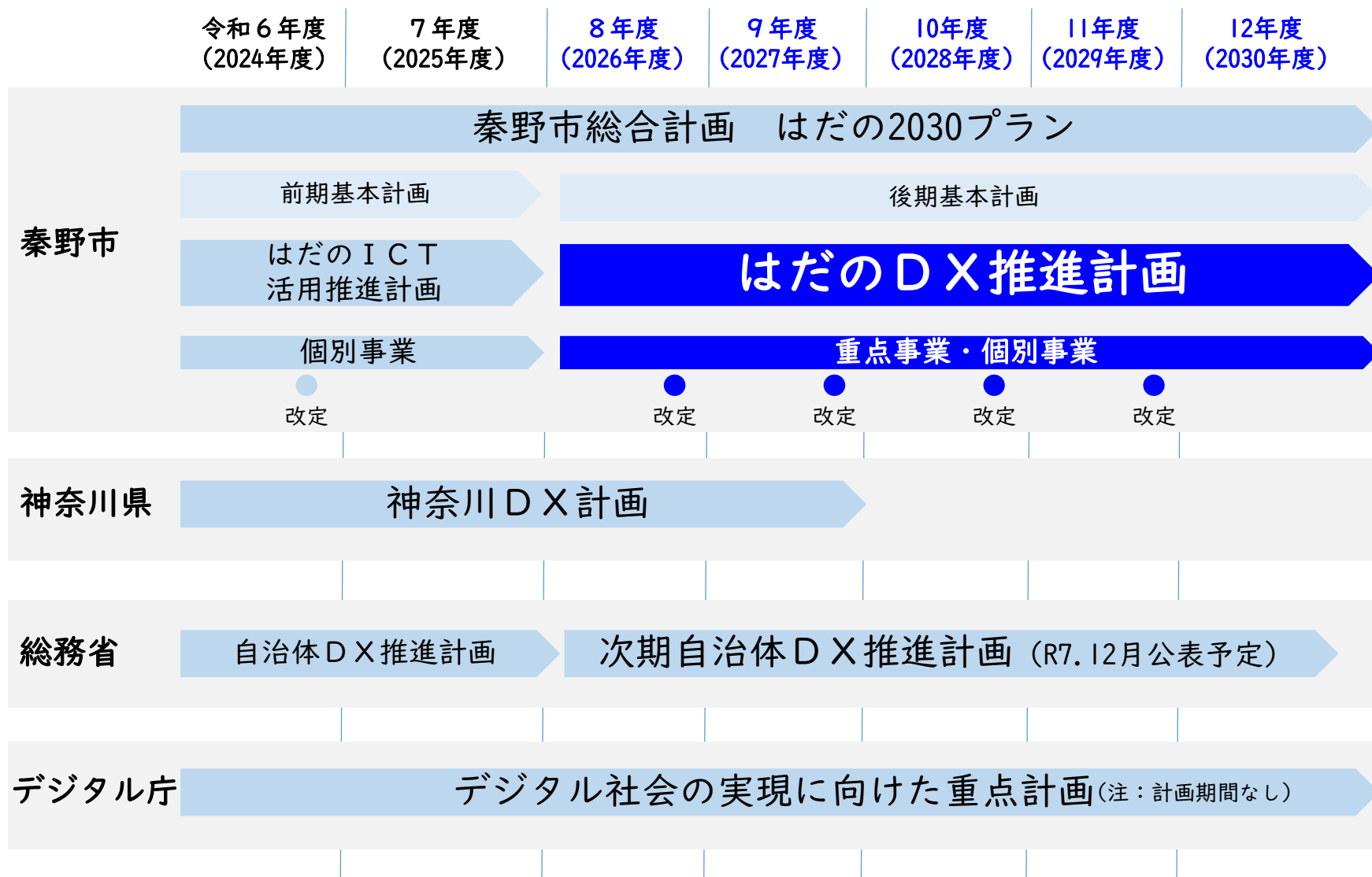
- 「秦野市ICT推進会議本部会」や附属機関である「秦野市情報化推進委員会」における協議を基本として計画を策定し、事業の評価を行います。





## 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。



## 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、更に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・道路などのインフラの老朽化

## 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

#### 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 l l 9 (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

### 成果

### 課題

### 今後の展望

市民にとって  
便利でやさしい  
ICT活用の推進

- 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。

- 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。
- デジタル機器に不慣れな方への支援が十分とは言えない。

- 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データの利活用がまだ十分に進んでいない。

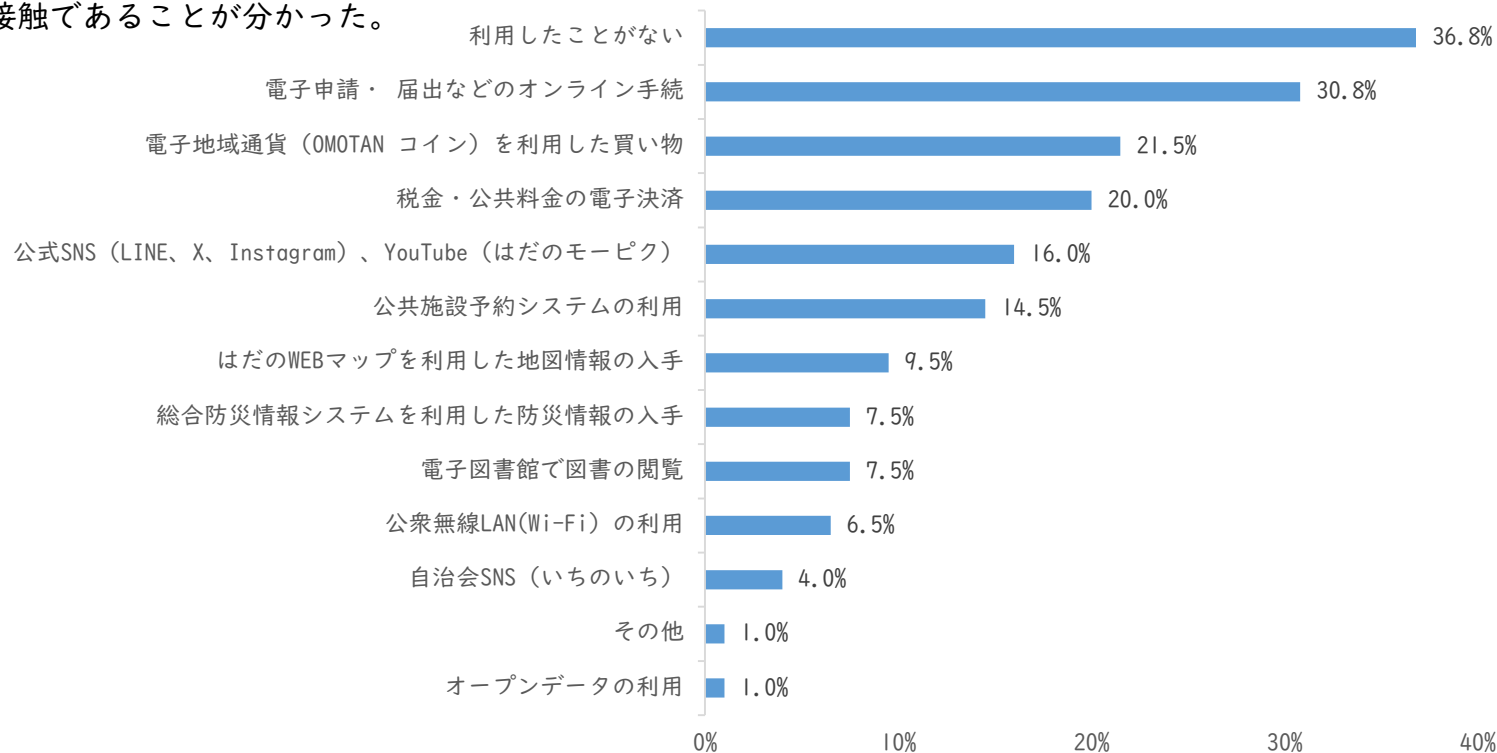
- 庁内外でデータを活用した政策立案（EBPM）を推進。
- 市民や企業と連携し、オープンデータを地域課題の解決や新しいサービスづくりにつなげる。

## 2-3 市民・職員の意識と期待 【市民アンケート】

- 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）」

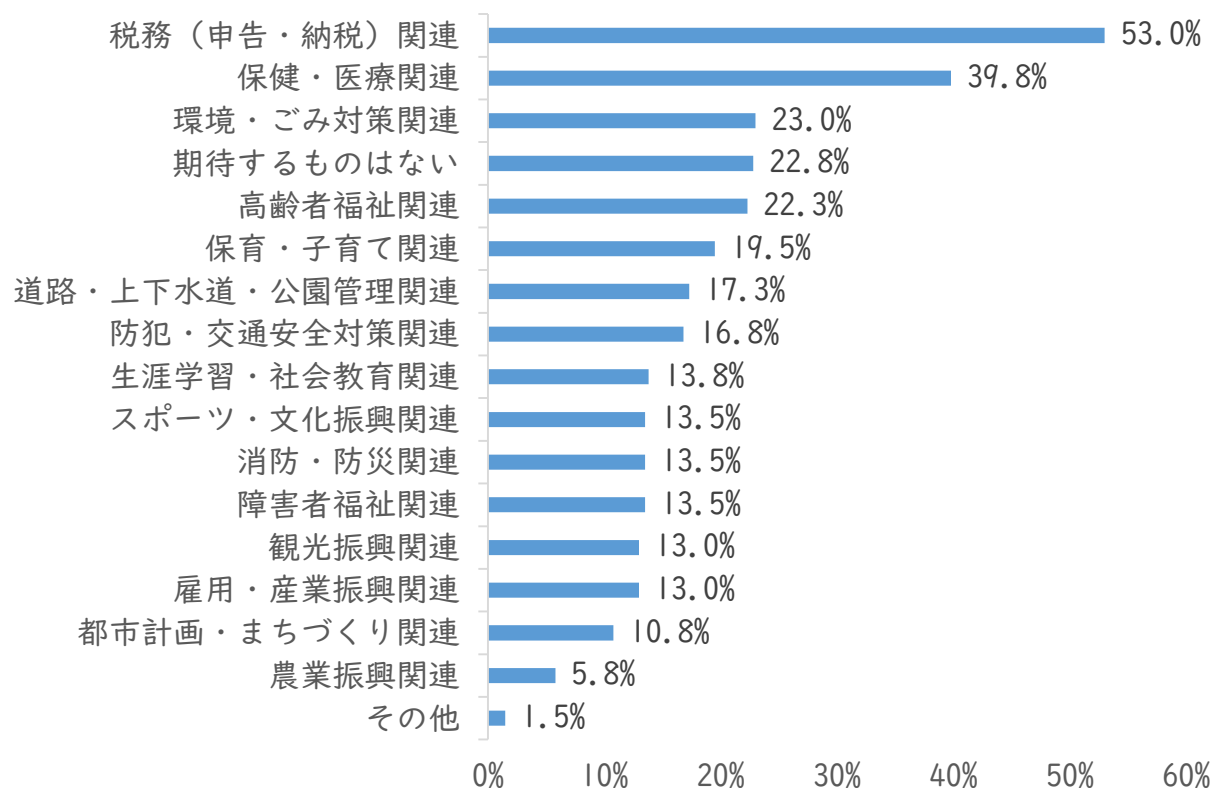
- 最も多かったのは、「電子申請・届出」（30.8%）であり、行政手続のオンライン化が一定程度浸透していることが明らかになった。次いで「電子地域通貨（OMOTANコイン）」（21.5%）や「税金・公共料金の電子決済」（20.0%）の利用が続いており、日常生活に直結する分野での利用が進んでいることが分かった。
- 一方で、「オープンデータの利用」（1.0%）や「自治会SNS」（4.0%）など、専門性が高い、または利用場面が限定されるサービスの利用は低調であることが分かった。
- また、「利用したことがない」と回答した市民が36.8%に上り、市民全体の約4割弱が行政のデジタルサービスに未接触である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



## 2-3 市民・職員の意識と期待 【市民アンケート】

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った。
- ・ 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。

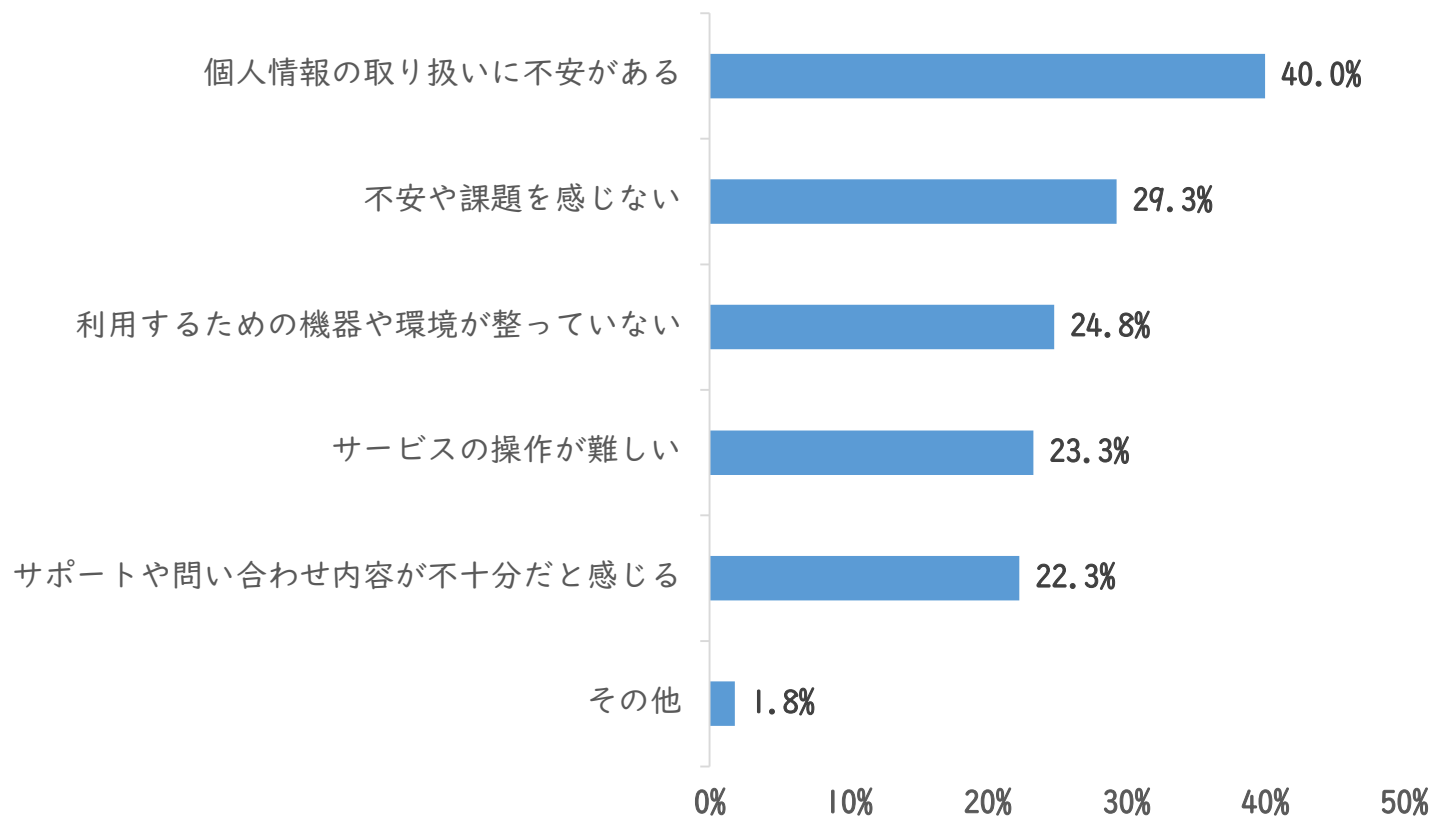




## 2-3 市民・職員の意識と期待 【市民アンケート】

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った。
- 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。

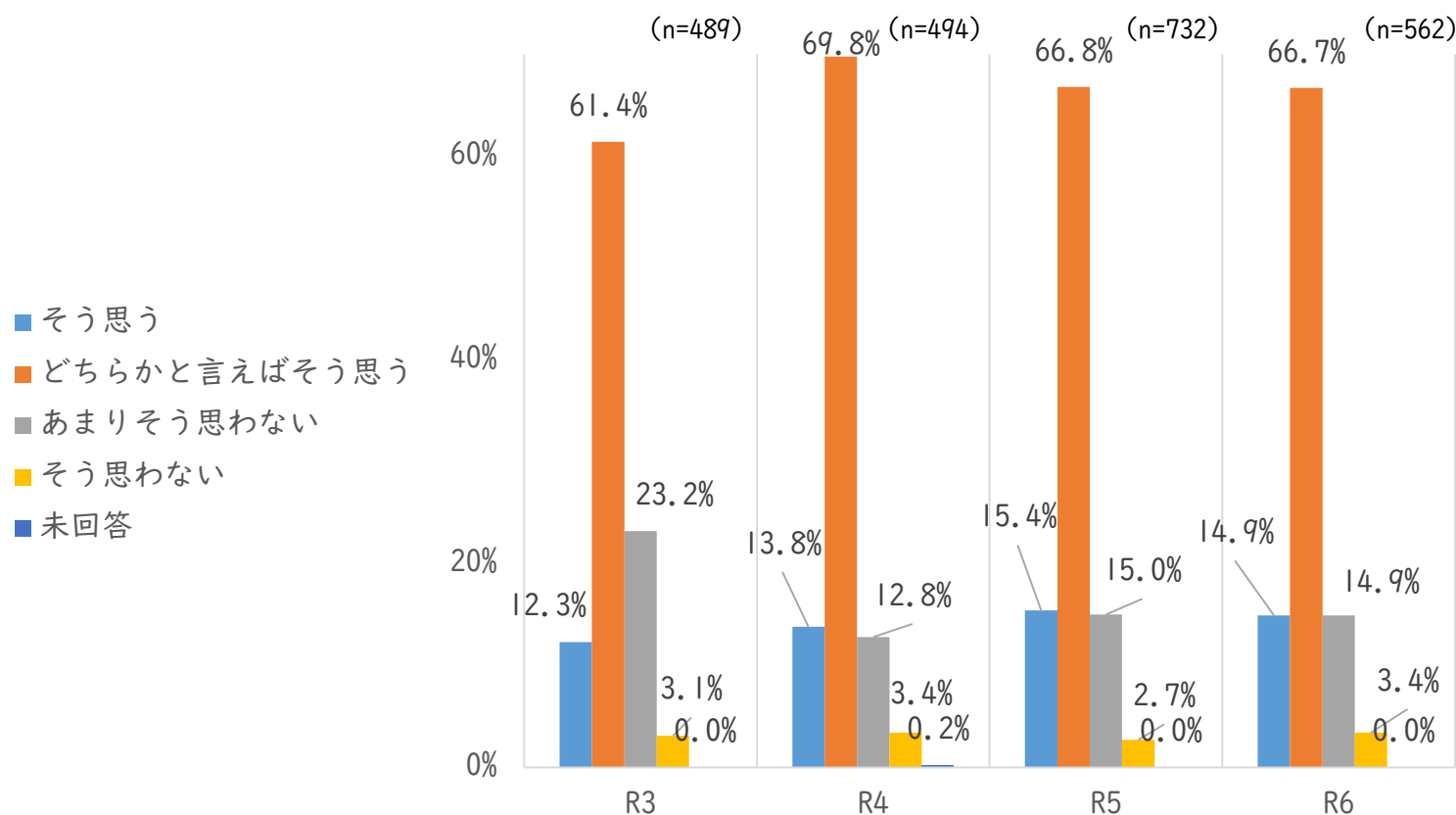


## 2-3 市民・職員の意識と期待 【庁内職員アンケート】

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？

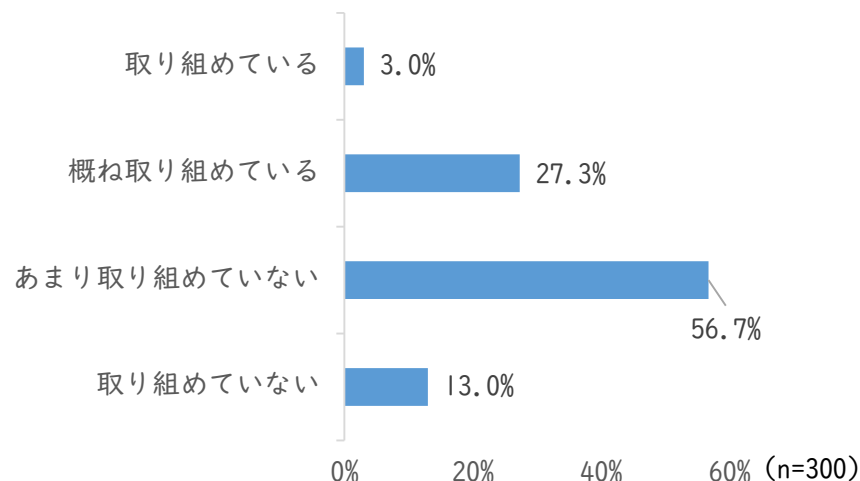
（※情報化ツールとは、Web会議システム、AI会議録作成システム、テレワーク用PC、RPA、AI-OCR、ペーパーレス会議、庁内ネットワークの無線化、統合GIS、電子申請、電子決裁、文書管理システム、その他グループウェアの各種機能など。）

- 「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った。
- 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状況であることが示された。



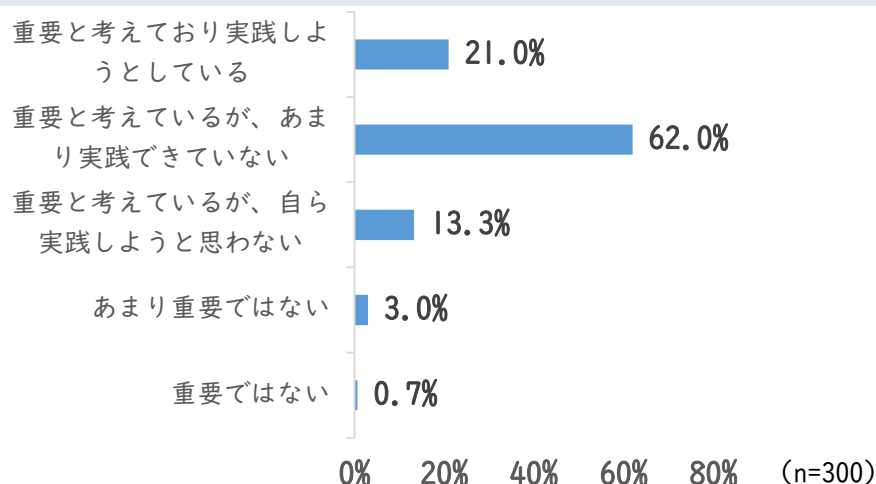
## 2-3 市民・職員の意識と期待 【庁内職員アンケート】

### 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「取り組んでいる」、「概ね取り組んでいる」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「概ね取り組んでいる」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分かった。
- 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、取組の底上げを求められる状況であることが示された。

### 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ことが分かった。
- 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ことが分かった。

## 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

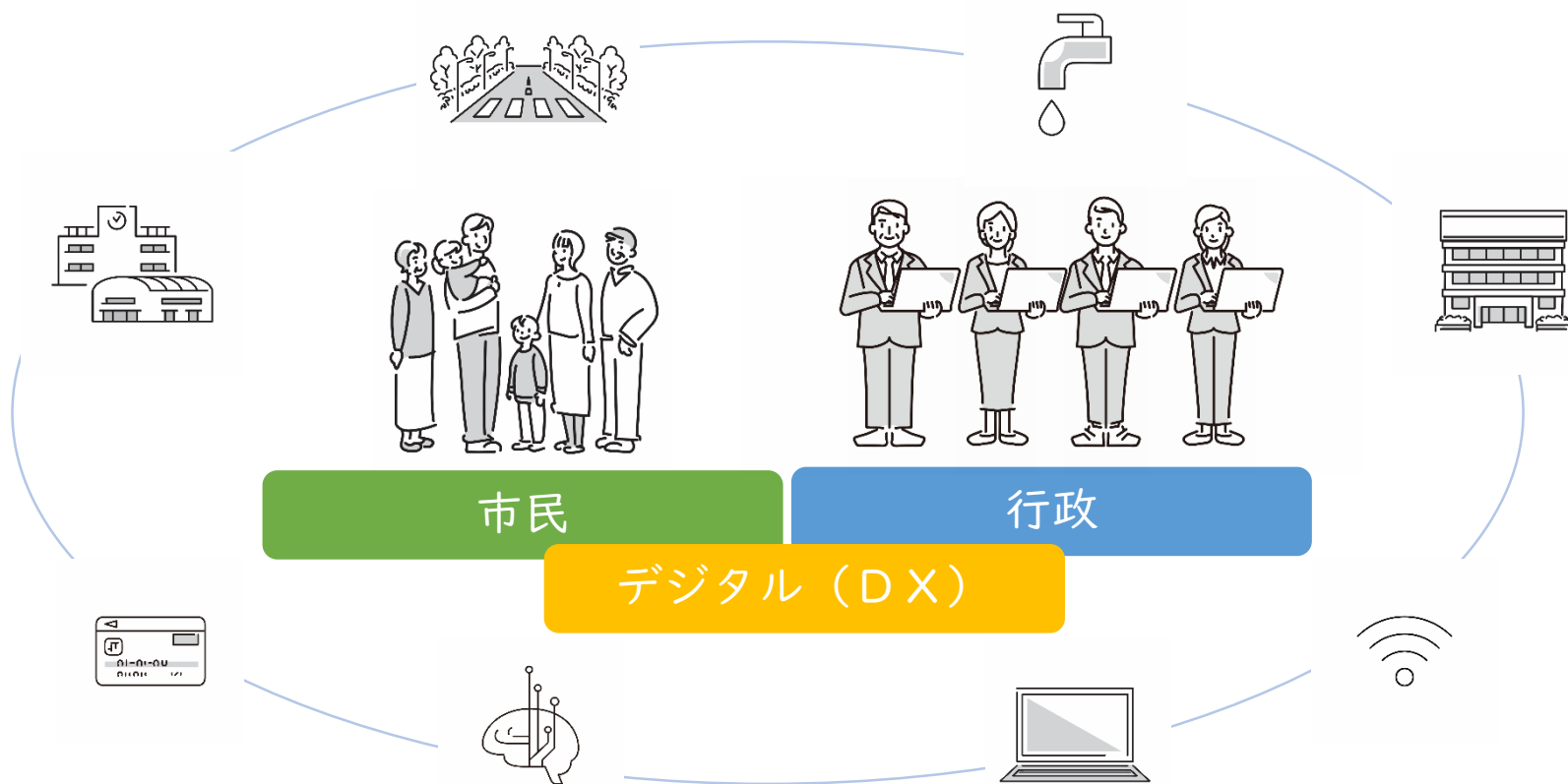
「デジタルで、地域の暮らしをもっと豊かに安全に」

## 03 計画の全体像

- 3-1 基本理念
- 3-2 目指す姿と基本取組
- 3-3 重点事業と個別事業
- 3-4 共通事項
- 3-5 計画体系
- 3-6 D Xで目指す将来像（2030・2035・2040）
- 3-7 S D G sとの関連性

## 【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。

### 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。

### 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

### 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

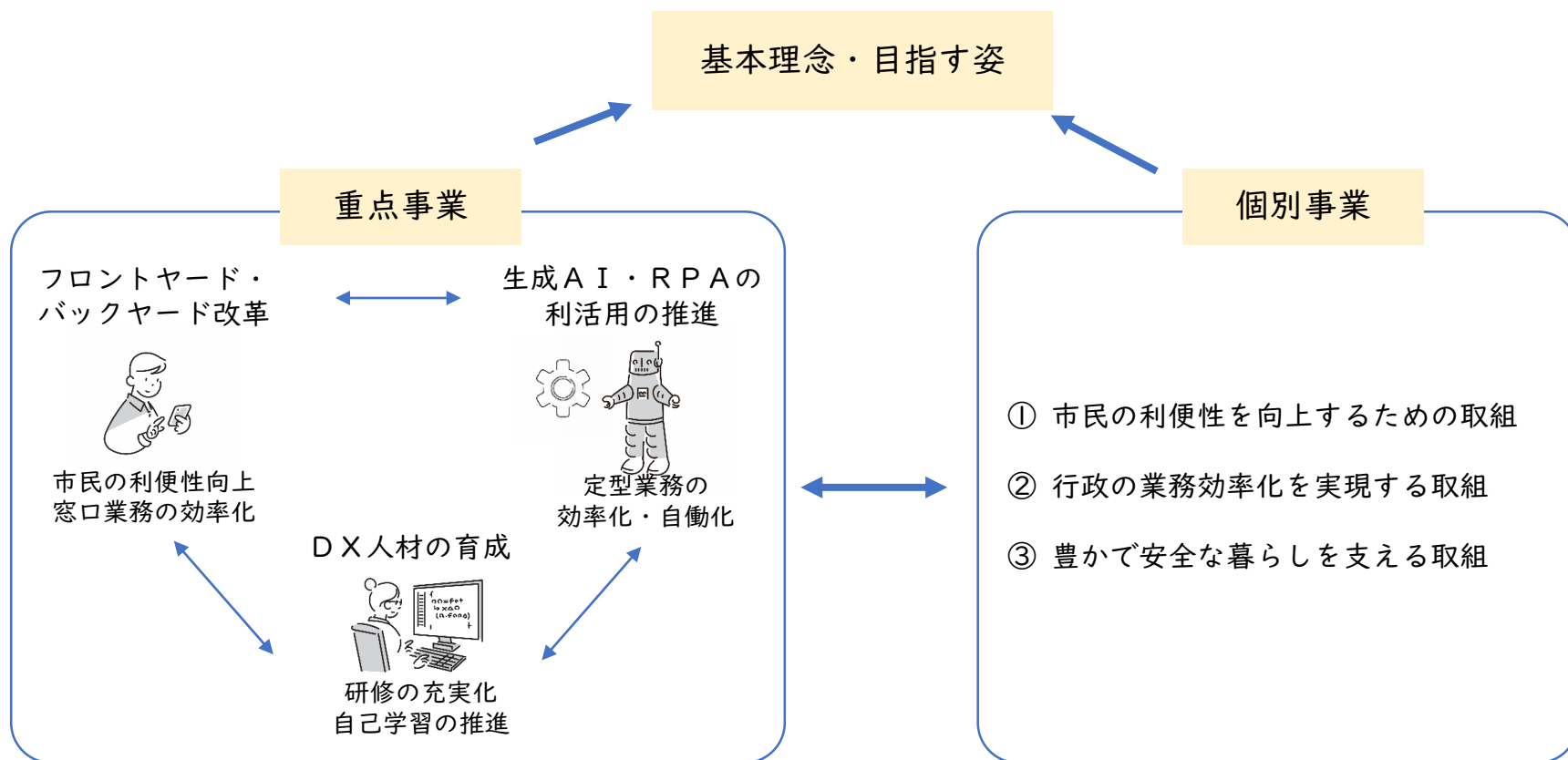
### 基本取組③

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

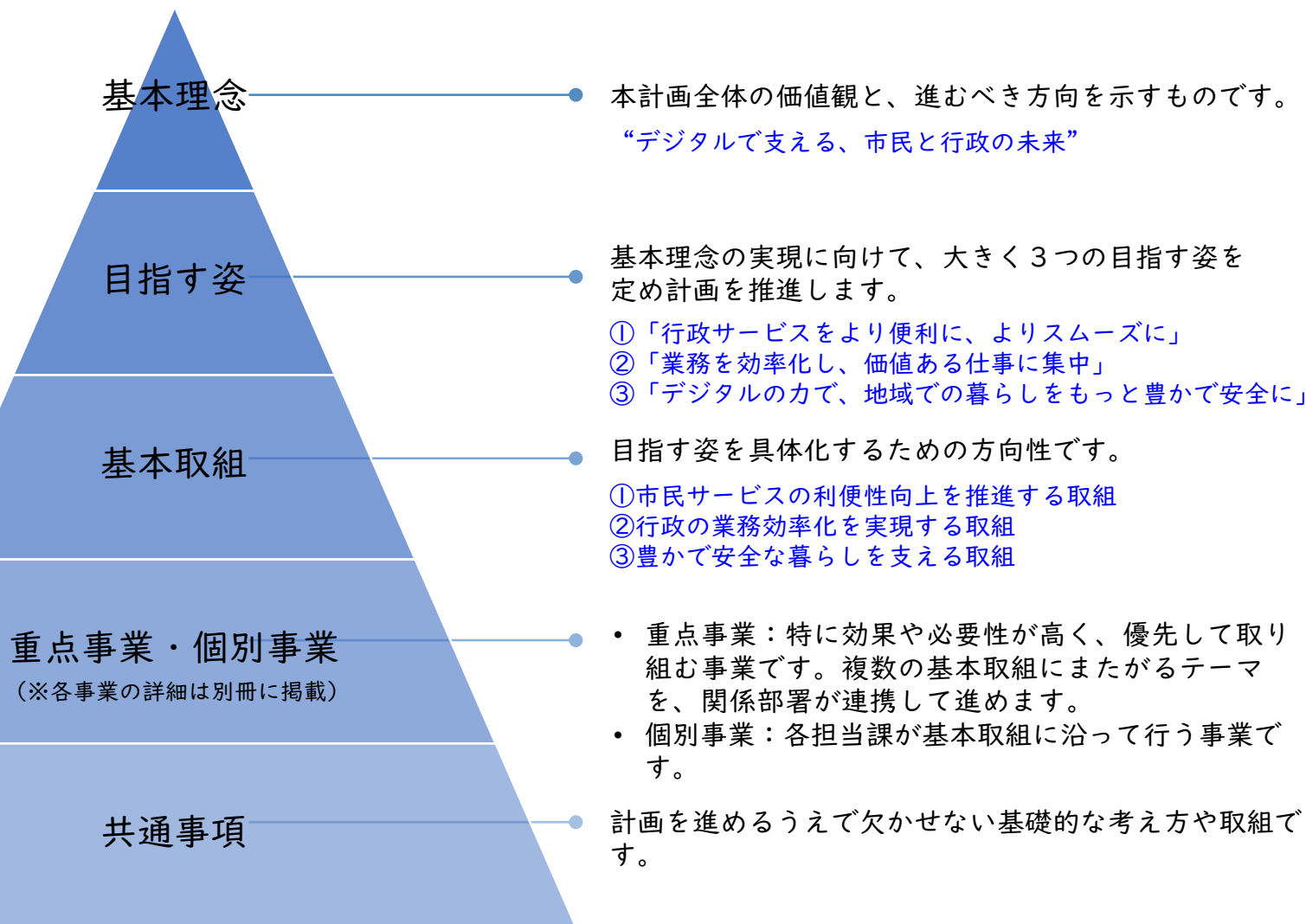
- 共通事項は、DX推進時に職員が重視すべき視点を示しています。これらの視点を意識して取り組むことで、日々の業務が市民サービスの向上に結びつきます。

共通事項	目的・意義	主な取組
<p>&lt;単なるデジタル化はしない&gt; 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"><li>業務改革研修の実施および改善手法の習得</li><li>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</li></ul>
<p>&lt;優しいデジタル化&gt; デジタルデバйд 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"><li>高齢者・初心者向けスマホ講座の継続実施</li><li>紙手続きや対面相談の併用による多様な選択肢の確保</li></ul>
<p>&lt;安心を守る&gt; 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"><li>情報セキュリティポリシーの徹底と定期的な見直し</li><li>全職員を対象としたセキュリティ研修の実施</li></ul>
<p>&lt;公開から活用&gt; 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"><li>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</li><li>公開データの拡充</li></ul>

※Business Process Re-engineering（ビジネスプロセス・リエンジニアリング）：業務プロセスを根本的に見直し、再構築する手法。

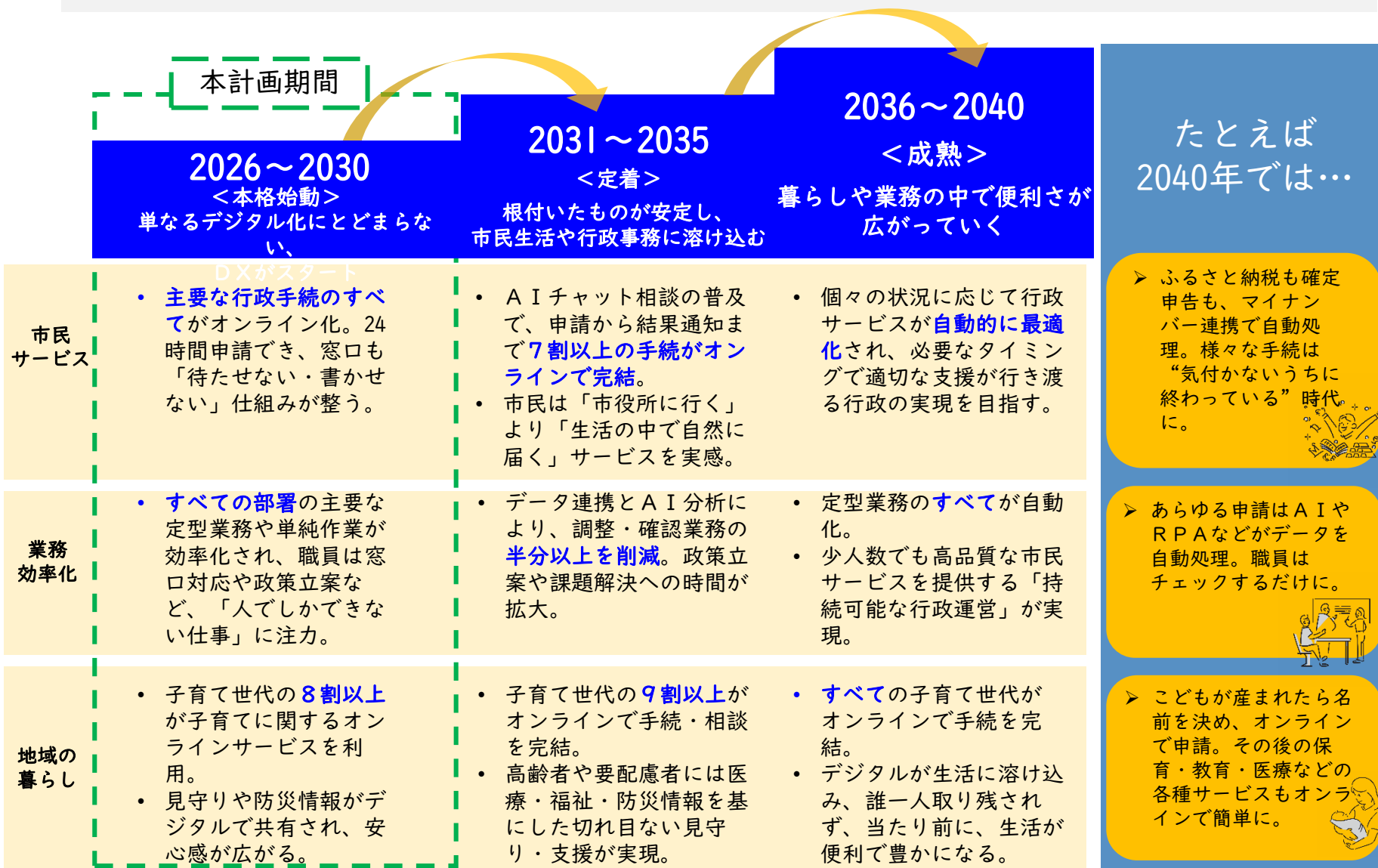
### 3-5 計画体系

- 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。



### 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

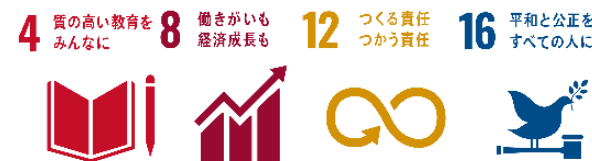
DXにより行政手続をより便利にし、誰もが公平にサービスを受けられる環境を整えます。  
（目標：9, 16）



### 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（窓口業務）改革の推進
- 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

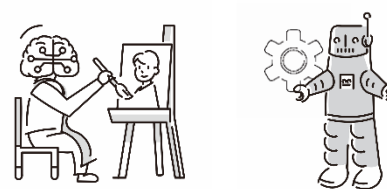
- 生成A IやR P Aを活用し、定型的な事務作業を効率化します。職員が市民対応や企画立案など、本来注力すべき業務に集中できる環境を整えます。

### 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。

### 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
- ・ 全庁で生成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

### 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

✓ 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））：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。

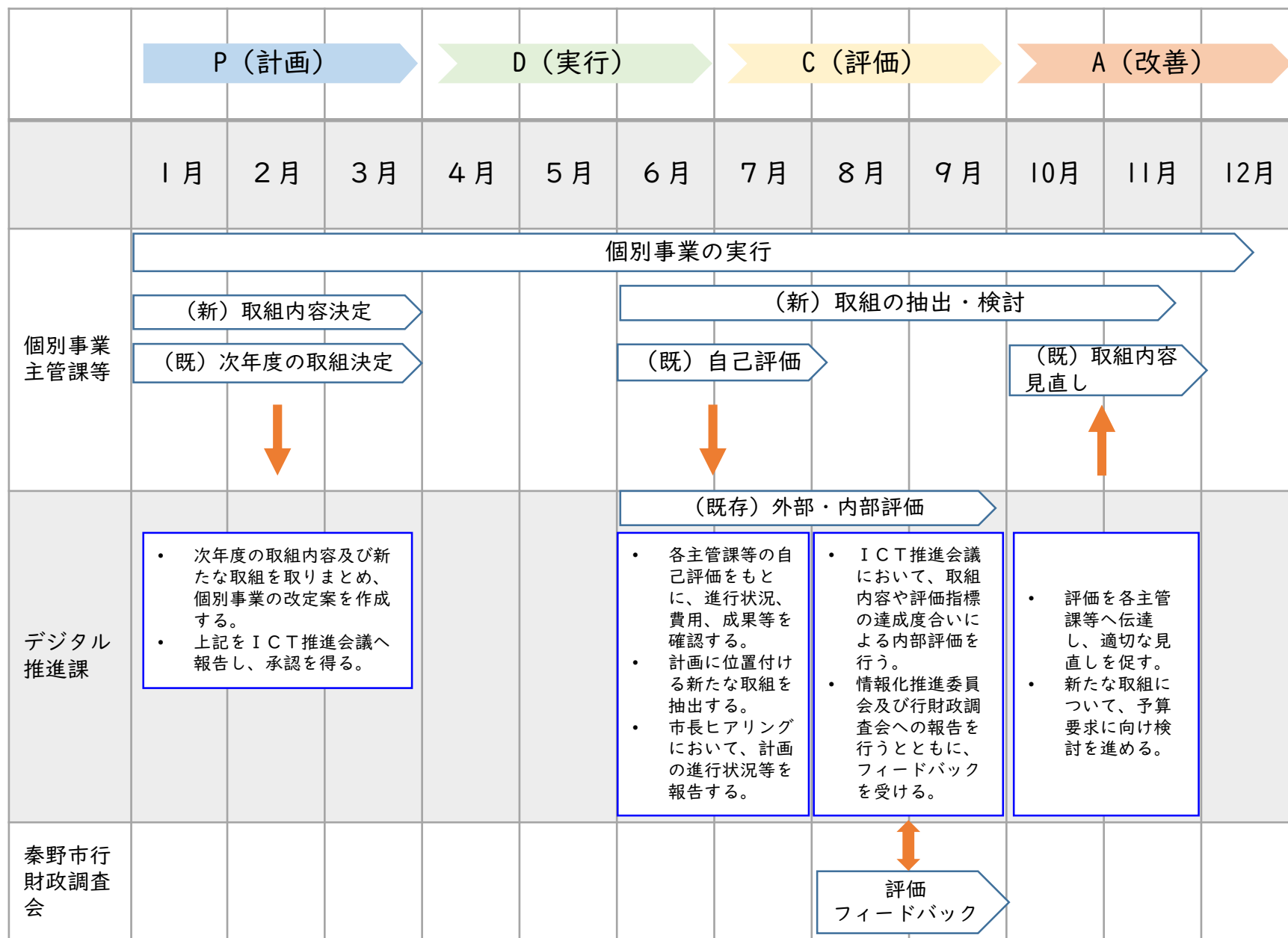


## 0 5 進行管理と評価

5-1 進行管理

5-2 評価

## 5-1 進行管理



## 5-2 評価

- 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合算し、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を、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課題に対応し、限られた人員でも質の高い行政サービスを提供するための指標です。

### 時間的な余力の創出



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

## 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"> <li>・農地台帳システム稼働【サーバ】</li> <li>・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</li> </ul>
平成28年	<ul style="list-style-type: none"> <li>・統合内部事務システム稼働【サーバ】</li> <li>・秦野市第4期情報化推進計画策定</li> </ul>
平成29年	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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】</li> <li>・公衆無線LAN（Wi-Fi）環境整備</li> <li>・基幹系システム最適化に向けた取組を開始</li> <li>・秦野市オープンデータ推進方針策定</li> </ul>
令和2年	<ul style="list-style-type: none"> <li>・RPA運用開始</li> <li>・WEB会議システムを用いた会議の実施</li> <li>・公開型地理情報システム（はだのWEBマップ）公開開始</li> <li>・新基幹系システム稼働開始【サーバ】</li> </ul>
令和3年	<ul style="list-style-type: none"> <li>・はだのICT活用推進計画策定</li> <li>・押印廃止に伴う各種行政手続のオンライン化開始</li> <li>・会議室の無線化によるペーパーレス会議開始</li> </ul>
令和4年	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市公式LINEの運用開始</li> <li>・文書管理システム、電子決裁の運用開始</li> <li>・総合防災情報システムの運用開始</li> </ul>
令和5年	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本庁舎証明書発行窓口のキャッシュレス決済開始</li> <li>・電子契約システムの運用開始</li> </ul>
令和6年	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> <li>・「書かない窓口」「行かない窓口」開始</li> <li>・電子地域通貨OMOTANコイン開始</li> <li>・小中学校校務支援システムの運用開始</li> <li>・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</li> </ul>
令和7年	<ul style="list-style-type: none"> <li>・公共施設キャッシュレス決済窓口の拡大</li> <li>・はだの歴史博物館デジタルミュージアム開設</li> </ul>
令和8年	<ul style="list-style-type: none"> <li>・標準仕様準拠版基幹系システムの運用開始</li> </ul>

## 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、本部会、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。

(本部会)

第4条 本部会は、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、本部会は、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 本部会は、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 本部会、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。
- ・E B P 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 Process Reengineering) = 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。