



藤沢市DX推進計画

(だれもが安全安心で生き生きと暮らせる 新しいまちづくりに向けて)

<令和4年度～令和7年度>

(改定案)

2024年(令和6年)4月改定版

藤沢市

内容

| | |
|-------------------------------|----|
| 1. 本計画策定の趣旨 | 1 |
| 1.1 本計画の位置づけ | 1 |
| 1.2 本計画の対象期間 | 2 |
| 1.3 本計画の見直し | 3 |
| 2. 本市におけるDXの方向性について | 3 |
| 2.1 DXを推進する基本的な考え方 | 4 |
| (1) 利用者のニーズから出発する（サービスデザイン） | 4 |
| (2) デジタルファーストかつエンドツーエンド | 4 |
| (3) 走りながら改善を続ける（チャレンジ&アジャイル） | 4 |
| (4) 既成概念にとらわれない | 5 |
| (5) 誰一人取り残さない | 5 |
| 2.2 目指すべき理想の姿 | 5 |
| 3. 推進体制 | 6 |
| 3.1 DX推進本部会議 | 6 |
| 3.2 DX推進体制 | 7 |
| 3.3 デジタル行政推進プロジェクト組織 | 7 |
| 3.4 DX推進マネージャーとDX推進リーダーの設置 | 7 |
| 4. 行政のデジタル化におけるDXの具体的な取組について | 8 |
| 4.1 最重点取組項目及び重点取組項目 | 8 |
| (1) 行政手続のオンライン化（最重点取組項目） | 8 |
| (2) AI・RPA等先進技術の利用推進（最重点取組項目） | 8 |
| (3) キャッシュレス化の推進（最重点取組項目） | 9 |
| (4) デジタルプラットフォームの構築（最重点取組項目） | 9 |
| (5) 情報システムの標準化・共通化 | 10 |
| (6) マイナンバーカードの普及促進 | 10 |
| (7) テレワークの推進 | 10 |
| (8) オープンデータの推進 | 10 |
| 4.2 藤沢市DX推進計画実行編について | 10 |
| 4.3 デジタル人材の育成・確保 | 11 |
| 4.4 セキュリティ対策 | 11 |
| 4.5 デジタルデバイド対策 | 11 |
| 5. スマートシティの推進（都市のデジタル化） | 12 |
| (1) 基本的な考え方 | 13 |
| (2) 藤沢らしいスマートシティの実現に向けて | 13 |
| (3) 藤沢市スマートシティ基本方針 | 13 |
| 用語集 | 15 |

1. 本計画策定の趣旨

新型コロナウイルス感染症の拡大は、非接触・非対面を取り入れた新たな生活様式への移行や地域・組織間における横断的なデータ活用の増大等により、デジタル化を加速させました。

こうした状況の中、制度や組織のあり方をデジタル化にあわせ変革していくDX（デジタル・トランスフォーメーション）が社会全体に求められています。本市においても、これらの変革に対応するため、2021年（令和3年）4月にデジタル推進室を新設しました。

今後は、市民生活の質をさらに向上させることを目的として、これまで地域で育まれてきたコミュニティ、官民連携など多様な主体によるパートナーシップ、そしてデジタル技術やAI等を活用したテクノロジーの3つの視点から、市民一人ひとりのニーズにあったサービスを提供し、だれもが安全安心で生き生きと暮らせる藤沢市へ変革を進めていくため、本計画を策定し、新しいまちづくりに向けてDXの取組を推進します。

1.1 本計画の位置づけ

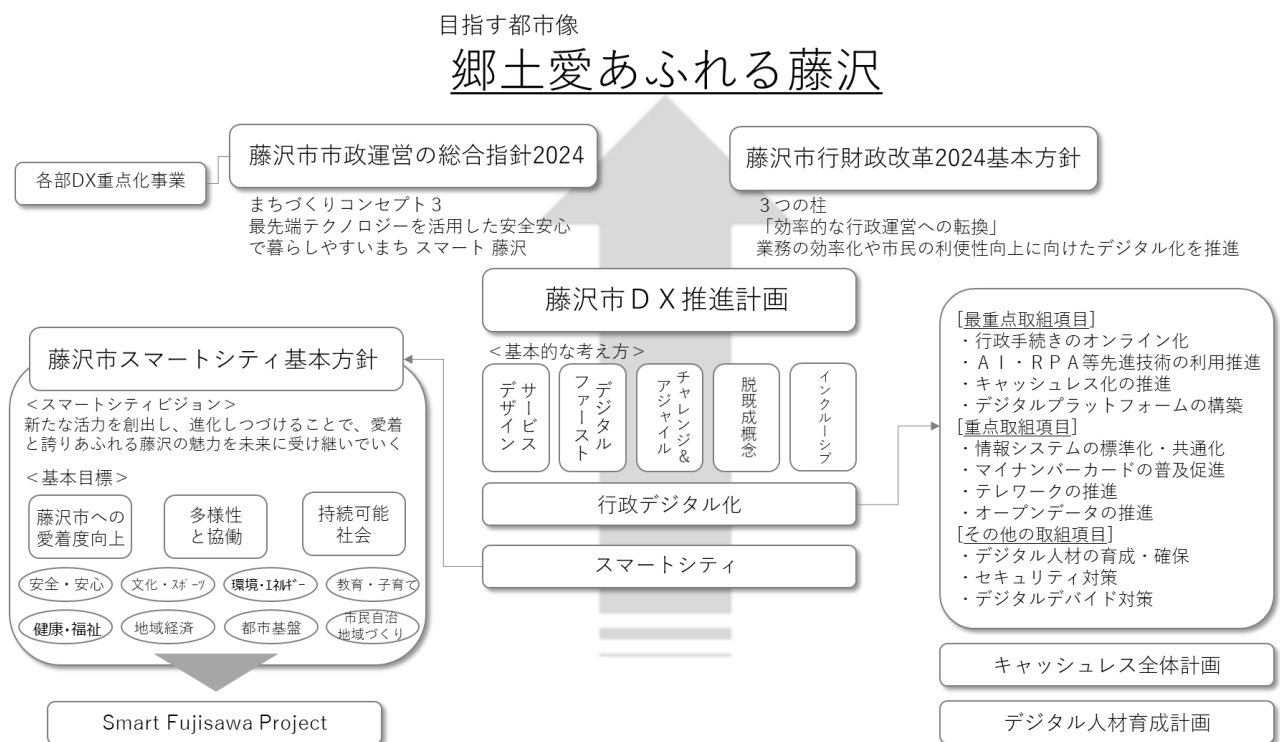
国においては、2020年（令和2年）12月25日に「自治体DX推進計画」が策定され、自治体が重点的に取り組むべき事項・内容を具体化するとともに、総務省及び関係省庁による支援策等が取りまとめられました。そして、2021年（令和3年）7月7日には国から、「自治体DX全体手順書」が示され、DXにかかる機運の醸成や全体方針の決定、推進体制の整備、重点取組事項の計画的な実行などが提示されました。

これまで、本市におけるICTの活用等に関しては、「藤沢市市政運営の総合指針2024」を下支えする形で「藤沢市官民データ活用推進指針」を改定し、取組を進めてきました。

さらに、今後においては、本市の状況や特性を考慮した具体的な取組を行っていく必要があることから、「藤沢市DX推進計画」を策定します。なお、今後は「藤沢市官民データ活用推進指針」を兼ねる位置づけ（※）とし、本計画と一本

化を図ることで一体的、効果的に取組を進めていきます。

本計画の推進にあたっては、業務の効率化と市民サービスの向上という観点から「藤沢市行財政改革2024基本方針」と連携して取組を進めていきます。また、あわせて、藤沢市SDGs共創指針や藤沢市都市マスタープラン、藤沢市環境基本計画、藤沢市産業振興計画などの関連計画等と整合性を図りながら取組を進めていきます。(図1「計画体系図」参照)



【図1 計画体系図】

1.2 本計画の対象期間

本計画は、「藤沢市市政運営の総合指針2024」(計画期間：2021年(令和3年)4月から2025年(令和7年)3月まで)と整合性をもって進めていきますが、国の示す「自治体DX推進計画」に沿って取り組んでいく必要があることから、上記の指針より終了時期を1年間延長し、2022年(令和4年)4月から2026年(令和8年)3月までを対象期間とします。

1.3 本計画の見直し

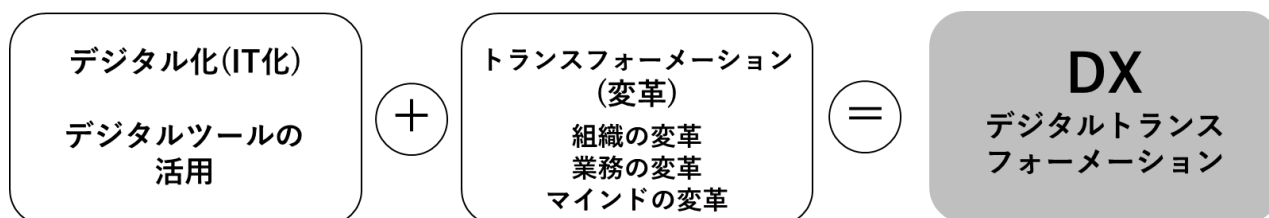
昨今におけるICTを取り巻く環境は目まぐるしく変化していることから、本計画も時代の変化にあわせて適宜見直していく必要があります。

そのため、本計画は取組全体の考え方等を示す「本編」と、重点的に取り組む項目を示す「実行編」の2つに分けて進捗管理を行っていきます。「本編」については、社会状況の変化等に応じて見直しを行い、「実行編」については、毎年度国の動向や本市の状況等にあわせて更新を行うことで実効性のある計画となるよう取り組みます。

2. 本市におけるDXの方向性について

DXとは「デジタル・トランスフォーメーション」の略であり、ICT技術を浸透させることで、人々の生活をより良いものへと変革させるという概念です。

また、単にICTを利用することを目的とするのではなく、業務そのものや、組織、プロセス、企業文化・風土までを変革していくものになります。(図2「デジタル化とDXの違い(事例)」参照)



【図2 デジタル化とDXの違い(事例)】

本市におけるDXについては、これまでの紙などのアナログ情報を前提とした考え方から、デジタル化を「手段」とする取組に変革するだけでなく、さらにデジタル化を「前提」とした「Transform to デジタル」の考え方にシフトします。そのうえで市民目線による住民の利便性の向上、自治体事務の効率化を図り、新たな価値の創造に繋げていけるよう、「行政のデジタル化」(デジタル市役所)と「都市のデジタル化」(スマートシティ)に取り組んでいきます。また、DXの取組にあたっては行政だけでなく、本市の事業の一翼を担う外郭団

体と一体となって推進していくとともに、関係機関や企業など多様なステークホルダーとの連携により、新たな社会を「共創」していく考えのもとで取組を進めていきます。

2.1 DXを推進する基本的な考え方

国が示している「サービス設計12箇条」を踏まえ、本市のDXを推進していくにあたっては、以下の5つの項目を基本的な考え方として掲げ、より効果的・効率的な施策を推進します。なお、取組にあたっては、デジタル推進室が司令塔となり、この考え方を全庁組織に十分浸透させた上で進めていきます。

(1) 利用者のニーズから出発する（サービスデザイン）

サービスの提供にあたっては提供者の視点だけではなく、利用者の視点に立って、何が必要なかを念頭において進めていきます。また、表面的な課題解決を行うのではなく、利用者の立場に立つことで、本質的な課題解決を行っていきます。

(2) デジタルファーストかつエンドツーエンド

どこにいても行政手続きができることや大量の事務処理を効率良く行うことができるといったデジタル情報の強みを生かすため、デジタルで受け付け、一貫してデジタル情報で処理を行っていくデジタルファーストを原則とします。また、受付→事務処理→サービスの提供といった手順に対して、それぞれで解決策を考えるのではなく、一連の流れ全体の中で解決策を考える、エンドツーエンドで改善を図っていきます。

(3) 走りながら改善を続ける（チャレンジ&アジャイル）

失敗を恐れずスピード感をもってサービスを開始するため、完全なサービスを一度に提供するのではなく、まずビジョンを明確にした上で、優先順位や実現可能性を考えて段階的に提供していきます。また、よりニーズに即したサービスを提供するため、試行的にサービスの提供を行い、利用者や関係者からの意見を踏まえてサービスの見直しを行うなど、常に改善を図っていきます。

(4) 既成概念にとらわれない

既成概念にとらわれず、これまでの規則、制度やあり方を見直し、デジタル時代にふさわしいイノベーションが創出できるよう、柔軟な発想をもって取組を進めていきます。

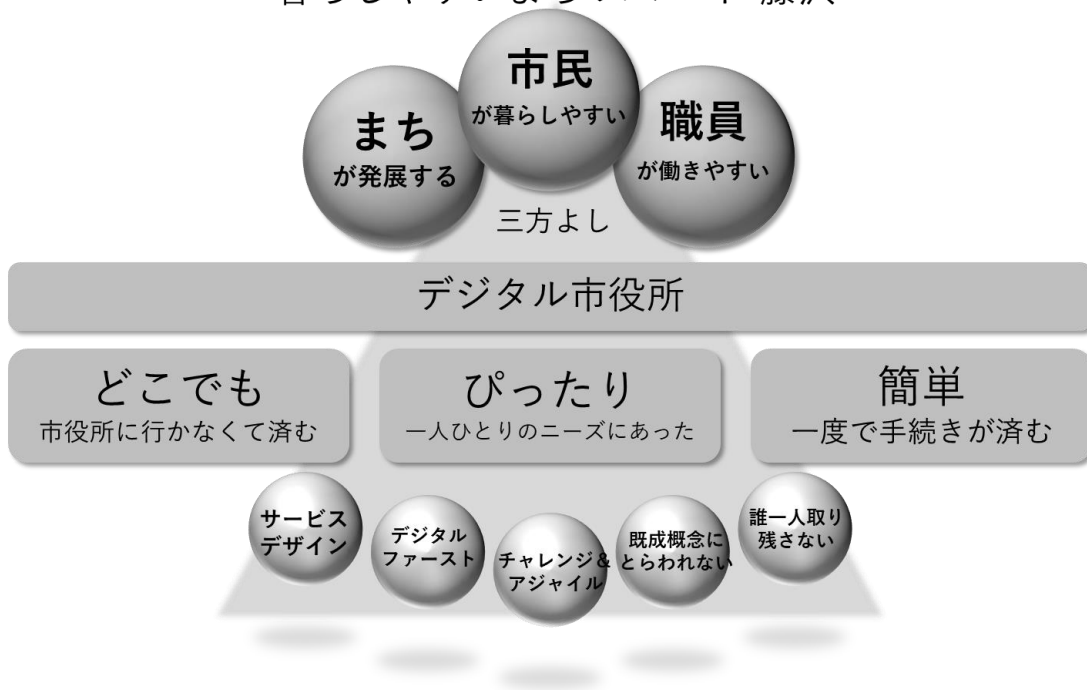
(5) 誰一人取り残さない

D Xを推進していく中で、市民の誰もがデジタル化の恩恵を受けられるよう、一人ひとりに対してデジタル技術の活用を支援します。そのうえで、ICTを活用できない方や取り残されることに不安を持つ方に情報格差が生じることがないように、デジタルデバインド対策を行い、誰一人取り残さない取組を進めていきます。

2.2 目指すべき理想の姿

郷土愛あふれる藤沢

最先端テクノロジーを活用した安全安心で
暮らしやすいまち スマート 藤沢



【図3 目指すべき理想の姿】

3. 推進体制

本市のDXの推進にあたっては、市長をリーダーとし、庁内マネジメントの中核である、副市長(※)を最高情報統括責任者(CIO:Chief Information Officer)として、DX推進にかかる指揮、統括を行います。また、CIOのマネジメントを専門的知見から補佐するDX戦略推進プロデューサー(CIO補佐官)を設置します。そして、デジタル推進室において、業務主管課への技術的助言、施策の進捗管理、庁内を横断した各種調整を行い、DXの推進を主導します。

また、本市のDXの推進を図るためには、迅速な意思決定をもって全庁で取り組む必要があるため、DX推進本部会議を設置し、合意形成や情報共有等を行い、取組の一層の推進を図っていきます。

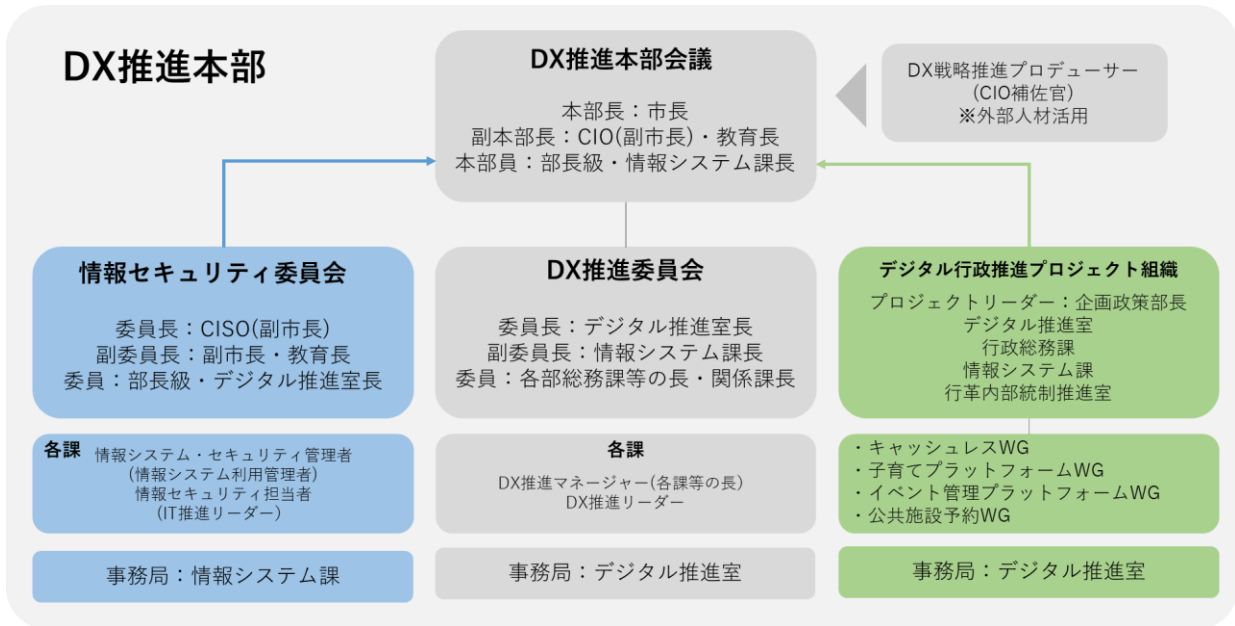
さらに、庁内横断的な課題解決のためのデジタル行政推進プロジェクト組織の設置やDXを全庁で推進していくための役割を担うリーダー等を各課に配置します。

3.1 DX推進本部会議

本市におけるDXの推進の方向性やこれにともなう具体的な取組を定めるとともに、将来ビジョンなどの庁内共有を図るため、DX推進本部会議を開催します。

なお、出席者は当事者意識をもって会議にのぞみ、会議の内容・結果を現場へ積極的に還元していく役割を担うことで、有機的な施策を推進します。

3.2 D X 推進体制



【図4 DX推進体制のイメージ図】

3.3 デジタル行政推進プロジェクト組織

デジタル化の推進にあたっては、各部門間で緊密に連携する課題もあることから、行政総務課、情報システム課、行革内部統制推進室、デジタル推進室で横断的に構成され、設置された「デジタル行政推進プロジェクト組織」において、関係部局と連携した企画立案、進捗管理等の取組により課題解決を図っていきます。

3.4 DX推進マネージャーとDX推進リーダーの設置

DXを推進していくためには、主導する主管課だけではなく、組織が一丸となり、明確な役割を定め取り組んでいく必要があります。

そのため、所属長を「DX推進マネージャー」と位置づけ、各課の業務を市民目線でよりよいものに変革していくというマインドセットを課内に浸透させ、組織内におけるDXの取組を積極的に推進します。

また、DXの推進にあたっては、現場レベルからボトムアップでデジタル化を進められるよう、「DX推進リーダー」を設置し、各職場における業務の見直し

や業務プロセスの再構築等を実施します。

これらの取組により、本市全体のDXに関する認識共有・機運醸成を図っていきます。

4. 行政のデジタル化におけるDXの具体的な取組について

本市のDXの推進にあたっては、国が掲げる行政手続のデジタル化にともなうデジタル3原則（個々の手続きが一貫してデジタルで完結する「デジタルファースト」、一度提出した情報は再提出不要な「ワンスオンリー」、民間サービスも含め、どこでも一か所でサービスを実現する「コネクテッド・ワンストップ」）を基本原則として捉え、取組を進めていきます。また、行政手続のインフラを効果的かつ効率的に整備するため、重点的に取り組むべき項目を定め、進捗管理を行っていきます。

さらに、この中でも、デジタル市役所の実現に向けて、特に住民の利便性の向上につながる事項を最重点取組項目とし、よりスピード感をもって取組を進めていきます。

あわせて、これらを進めていくために必要な、デジタル人材の育成・確保やセキュリティ対策、デジタルデバイド対策についても並行して進めていきます。

4.1 最重点取組項目及び重点取組項目

(1) 行政手続のオンライン化（最重点取組項目）

市民にとって、「いつでも」「どこでも」「待たずに」行政手続が可能であることは大きなメリットになるとともに、職員の業務効率化を進めるうえでもデジタルデータでの情報の受け取りが必須となります。国においても、「地方公共団体が優先的にオンライン化を推進すべき手続」のうち、処理件数の多い手続を中心に、関係府省庁と連携しながらオンライン・デジタル化を推進するとしていることから、本市においても同様に行政手続のオンライン化を進めます。

(2) AI・RPA等先進技術の利用推進（重点取組項目）

本格的な人口減少を迎える2040年（令和22年）頃を見据え、減少する人

的資源を本来注力すべき業務に振り向けるため、業務を自動化する A I ・ R P A などの技術は有用なツールとなります。こうした先進技術を業務に積極的に活用するよう、利用促進に取り組んでいきます。

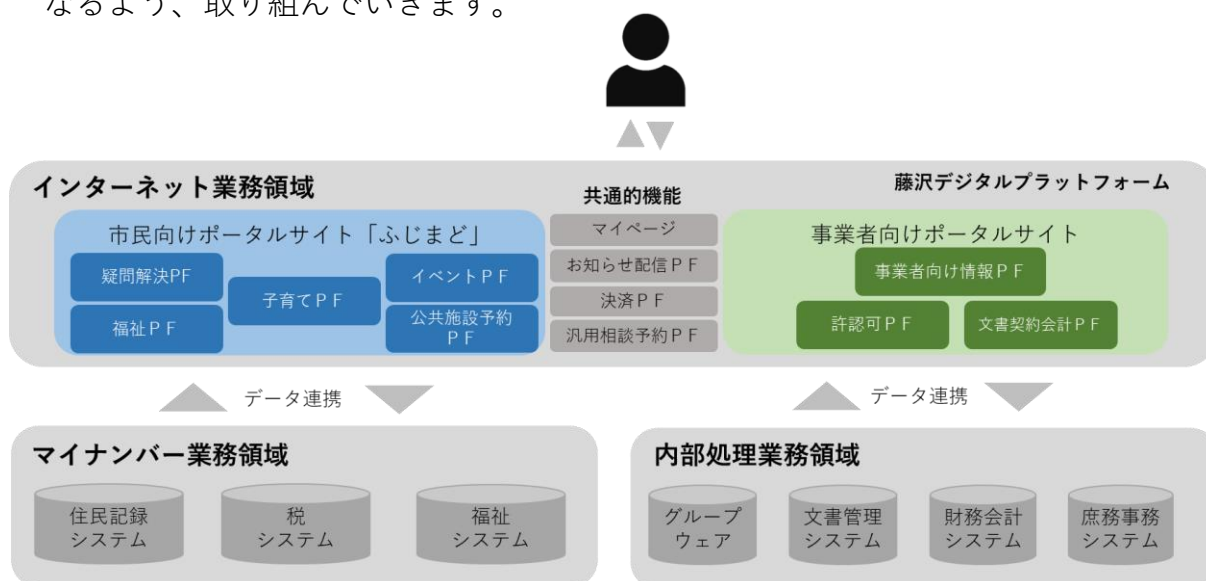
(3) キャッシュレス化の推進（最重点取組項目）

キャッシュレス決済は、利用者の利便性の向上及び窓口の事務効率化さらには、新型コロナウイルス感染症をはじめとする感染症予防が図れるなどのメリットがあり、社会的ニーズが高まっています。本市においても、市民の利便性の向上を図るため、キャッシュレス決済の導入を推進します。

(4) デジタルプラットフォームの構築（最重点取組項目）

市民にとっては組織、業務単位ではなく、その人に合った必要なサービスが横串をさした状態で一度の手続きで完結することが望ましい姿であるといえます。このことから、既にあるサービスや個別に作成されたシステムを自動的につなぎ合わせ、その人に合った最適なサービスを提供することが可能となる「デジタルプラットフォーム」の構築をめざしていきます。

また、デジタルプラットフォーム導入後は、常に時代に即した、必要な機能を装備していくとともに、行政サービスにとどまらず、地域の情報や民間情報など、市民生活全般にわたる必要な情報を必要な方に必要な時に届けることが可能となるよう、取り組んでいきます。



【図5 デジタルプラットフォームイメージ図】

(5) 情報システムの標準化・共通化

全国自治体の情報システムは、各自治体が独自に開発してきた結果、発注・維持管理や制度改正による改修などを個別に対応せざるを得ず、その負担が課題となっています。情報システムの標準化・共通化の取組として、標準化対象システムについて、国の策定する標準仕様に準拠したシステムへ移行するためのBPRを行い、標準化への対応を進めます。

(6) マイナンバーカードの普及促進

マイナンバーカードはオンラインで確実に本人確認ができるなど、デジタル社会の基盤となるものです。国においてはマイナンバーカードへの理解を促進し、希望する全ての国民が取得できるよう、カードを円滑に取得するための申請環境及び交付体制の整備を更に促進することから、本市においても普及促進を行っていきます。

(7) テレワークの推進

テレワークは、本来勤務する場所から離れ、自宅などで仕事をすることができ、柔軟な働き方が可能となるため、非常時における業務継続の観点に加え、育児・介護等のために時間制約がある職員が安心して働けるなど、多くのメリットがあります。今後は勤務状況の管理やコミュニケーション等の運用上の課題検証を踏まえ、ワークライフバランスの実現や非常時の行政機能の維持に向けて積極的な利用を推進します。

(8) オープンデータの推進

行政の保有する情報を機械判読に適したデータ形式で公開することにより、二次利用を促し、社会的な価値を生み出すため、積極的なデータ公開を行っていきます。

4.2 藤沢市DX推進計画実行編について

各取組の着実な推進を図るため、本計画の取組に係る内容や具体の目標値等を定める「藤沢市DX推進計画実行編」を作成します。

この実行編については、毎年度、進捗管理の確認及び課題改善策等の検討を行

い、結果を次年度に反映します。

4.3 デジタル人材の育成・確保

D Xを推進していくためには、D X推進部門だけでなく、全ての職員がデジタル技術を活用して、現場の業務課題を解決できるよう知識の習得が必要になります。

こうした知識を職員として必要な能力として捉え、人材育成に反映させるため、新たに「藤沢市人材育成基本方針」の中に位置づけし、計画的、体系的に取り組めます。

あわせて、D X推進リーダーに必要な、市民目線での業務の見直しや組織横断的な調整力を向上させるため、デジタル人材育成の専門研修についても実施します。

これらの取組により、職員全体におけるデジタル技術の活用に関する知識を向上させ、業務改革のマインドセットを身に付けて業務を遂行できるよう、人材育成を図ります。さらに、これからのデジタル市役所を見据え、高度なICTスキルを持った専門人材の確保に向けて、デジタル職（ICT企業経験者等）の採用にも取り組めます。

4.4 セキュリティ対策

本市では、国が示す「三層の対策（マイナンバー利用事務系、L G W A N接続系、インターネット接続系の分離）」によるセキュリティ対策をすでに実施しています。

今後、国が示す「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」の見直しを踏まえ、適切なセキュリティ対策を講じるとともに、市民の利便性を考慮したサービスを実現できるよう取り組んでいきます。

4.5 デジタルデバイド対策

行政のデジタル化の推進にあたっては、年齢、障がいの有無、国籍、経済的な

理由等に関わらず、全ての市民にデジタル化の恩恵を広くいきわたらせていく環境の整備が重要となります。

そのためには、デジタル機器に不慣れな方でも容易に操作することができるよう配慮した取組や、個々の状況に応じた利用者に寄り添った取組が必要です。こうした取組を進めるため、13地区の市民センター・公民館等において、スマートフォンなどデジタル機器の取扱方法を学ぶ講座や個別の相談会を開催するなど、市民の身近な場所で、デジタル化に対する不安を解消する機会を提供します。

また、市民が身近な地域で継続的に学ぶことができるよう、NPOや大学、ボランティア団体等、各地域の様々な主体と市が連携して、互いに教えあい学びあえるような環境づくりに取り組んでいきます。

このような取組に加え、障がいのある方などにも配慮したUI（ユーザーインターフェース）の設計や、外国人利用者向けの申請画面等の多言語化、経済的な理由によりデジタル機器を所有することができない方への対策など、関係各課と連携し、解決を図っていきます。

デジタル化の恩恵を全ての市民が享受できる、「誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化」の実現に向け、全庁を挙げて取り組んでいきます。

5. スマートシティの推進（都市のデジタル化）

少子高齢化の進展は本市においても避けることはできず、2015年（平成27年）の国勢調査をもとに行った「藤沢市将来人口推計」において、2020年（令和2年）から2040年（令和22年）までの20年間で、高齢者人口は約38%、約4万1千人増加する一方、生産年齢人口は約10%、約2万8千人減少することが見込まれており、このままでは社会の担い手不足の深刻化が避けられない状況です。今後は、いかにこの人口構造の変化に対応し、将来にわたり安定的に行政運営を行い、市民サービスの質を確保するかという点が大きな課題となります。また、近年、激甚化、多発化する風水害をはじめとした自然災害や公共施設等の老朽化の進行など、抱える課題は広がり、かつ、深刻化していま

す。

これらの直面する課題を解決する手段のひとつとして注目されているのが、新しいテクノロジーや各種データを活用した都市のデジタル化、スマートシティの取組です。デジタル技術の活用により、限られた人員や財源の中で、複雑かつ相互に絡み合う都市課題を解決し、将来にわたり持続可能なまちづくりを実現します。

(1) 基本的な考え方

本市には、“子どもが大人になっても愛着を持てるまち”“誰もが快適に暮らせ、居心地の良いまち”と感じている市民が数多くいます。今後も、さらに多くの市民が郷土として藤沢を心から愛し、誇りを持って暮らしていくことができるようまちづくりを進めていく必要があります。

本市におけるスマートシティの取組については、こうしたまちづくりに対する想いを基本とし、これまで長年にわたり培われてきた人との繋がりや絆を大切にしながら、市民一人ひとりが暮らしの中で感じている困りごとや不便なことを、デジタルの力でさらによくする、暮らしやすいまちにすることを目指して取り組んでいきます。

(2) 藤沢らしいスマートシティの実現に向けて

本市には、先人たちが積み上げてきた歴史と文化、自然の豊かさに加え、江の島などの観光資源、市内4大学を中心とした学術研究機関、新駅を中心とした新たな都市開発など、様々な面での強みがあります。今後、スマートシティの取組を進めていくにあたっては、こうした強みを活かし、さらに魅力ある輝ける都市となるよう取り組んでいきます。また、少子高齢化への対応や激甚化する自然災害への備えなど、弱みについても最新技術の活用によって強みに転じていき、都市が抱える社会課題をスマートに解決する、藤沢らしいスマートシティの実現に向けて取組を進めていきます。

(3) 藤沢市スマートシティ基本方針

今後については、本市がめざすスマートシティの基本的な考え方やビジョン、進め方などを定めた「藤沢市スマートシティ基本方針」に基づき、スマートシティ

の取組を着実に進めていきます。

用語集

| 用語 | 用語解説 |
|-------------------|---|
| B P R | Business Process Re-engineering の略。既存の組織やビジネスルールを抜本的に見直し、利用者の視点に立って、業務プロセス全体について職務、業務フロー、管理機構、情報システムを再設計すること。 |
| C I O | Chief Information Officer の略。「最高情報責任者」などと訳される。IT に関する専門的な知見に基づき、業務の革新、情報技術の活用を推進する役職。 |
| E B P M | Evidence Based Policy Making の略。統計や業務データなどの客観的な証拠に基づく政策立案のこと。政策の企画をその場限りのエピソードに頼るのではなく、政策目的を明確化したうえで合理的根拠（エビデンス）に基づくものとする事。 |
| K P I | Key Performance Indicators の略。目標の達成度を評価するための主要な評価指標のこと。 |
| R P A | Robotics Process Automation の略。ロボットによる業務自動化のこと。これまで人間が行ってきた表計算やメールソフト、Web システムなどの操作をオートメーション化するもの。 |
| U I（ユーザーインターフェース） | ユーザーとコンピュータの間で情報をやり取りする接点となるもののこと。機器、入力装置、Web ページのデザインやフォントなどが UI に含まれる。洗練された UI のもとでは、快適な操作が可能となる。 |

| 用語 | 用語解説 |
|--------------|--|
| アジャイル | 「俊敏な」「すばやい」という意味の英単語で、要求仕様の変更などに対して、機敏かつ柔軟に対応するためのソフトウェア開発手法。 |
| オープンデータ | 国、地方公共団体及び事業者が保有する官民データのうち、国民誰もがインターネット等を通じて容易に利用（加工、編集、再配布等）できるよう、①営利目的、非営利目的を問わず二次利用可能なルールが適用されたもの、②機械判読に適したもの、③無償で利用できるもの、といういずれの項目にも該当する形で公開されたデータのこと。 |
| サービスデザイン | サービスを利用する際の利用者の一連の行動に着目し、利用しようとした背景や、利用するに至るまでの過程、利用後までを一連の流れとして捉え、利用者体験全体を最良とすることを目標にしてサービス全体を設計する考え方のこと。 |
| デジタルデバイド | コンピュータやインターネット等、情報技術を利活用できる人と、できない人の間に生じる、貧富・機会・社会的地位等の格差。 |
| デジタルファースト | デジタル技術を徹底的に活用し、デジタル処理を前提としたサービス設計を行うこと。 |
| デジタルプラットフォーム | プラットフォームとは、台、壇、台地、高台、舞台などの意味を持つ英単語。ITの分野では、ある装置やソフトウェアを動作させるのに必要な、基盤となる機器やソフトウェア、ネットサービス、あるいはそれらの組み合わせ（動作環境）のことを（デジタル）プラットフォームという。 |

| 用語 | 用語解説 |
|---------|---|
| マインドセット | 自身の習性として根付いた物の見方や考え方を意味する表現。 |
| 基幹系システム | 住民登録や税、保険、福祉、子育て、就学、健康管理などの自治体の基幹となる業務のシステム。 |
| 情報系システム | 人事、財務、文書、グループウェアなどの自治体の内部事務のシステム。 |
| 三層の対策 | 自治体の内部ネットワークがマイナンバー利用事務系とL G W A N接続系とインターネット接続系をそれぞれ分離し、それぞれの間の情報のやり取りを制限することで、自治体の情報セキュリティを高める対策。 |