

藤沢市DX推進計画(実行編)

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)
- (2) AI・RPA等先進技術の利用推進(最重点取組項目)
- (3) キャッシュレス化の推進(最重点取組項目)
- (4) デジタルプラットフォームの構築(最重点取組項目)
- (5) 情報システムの標準化・共通化
- (6) マイナンバーカードの普及促進
- (7) テレワークの推進
- (8) オープンデータの推進

取組項目	(1) 行政手続きのオンライン化(最重点取組項目)			
目的概要	「いつでも」「どこでも」「待たずに」行政手続きを行えるようにすることは、市民の利便性の向上に繋がるとともに、申請等の情報をデータで受け取れるようになれば職員の業務効率化に繋げることも可能となるため、行政手続きのオンライン化を推進する。			
現状と課題	法令等の制度面における制約によってオンライン化できない手続きが一定数ある。また、オンライン化が完了しても、ほとんどオンラインでの利用がされていない行政手続きも一定数存在するため、オンライン化した行政手続きの利用促進にも併せて取り組んでいく必要がある。			
取組	<p>①毎年、オンライン化が可能な行政手続きと対応状況について調査を実施し、着実にオンライン化を実施していく。</p> <p>②法令等の制約によってオンライン化できない手続きについても国などの動向を注視し、制度改正等のタイミングを捉えてオンライン化を実施する。</p> <p>③オンライン化した行政手続きの利用状況を調査し、ニーズが高い一方、オンラインによる利用率が低い手続きについては、広報周知活動や添付書類等の必要性や申請フォームを継続的に見直すなどして利用促進を図る。</p>			
KPI	<p>オンライン化が可能な行政手続きは令和7年度末までにすべてオンライン化する。</p> <p>ニーズ高いかつ利用率改善が見込める一部手続きについては、手続き総数に対するオンライン手続きの利用率を前年度比10%増を目指す。</p>			
工程表	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
	<p>①オンライン化状況調査 186手続きのオンライン化</p>	<p>①オンライン化状況調査 178手続きのオンライン化</p> <p>③オンライン利用状況調査</p>	<p>①オンライン化状況調査 66手続きのオンライン化</p> <p>③オンライン利用状況調査 利用率10%増(前年度比)</p>	<p>①オンライン化状況調査 196手続きのオンライン化</p> <p>③オンライン利用状況調査 利用率10%増(前年度比)</p>

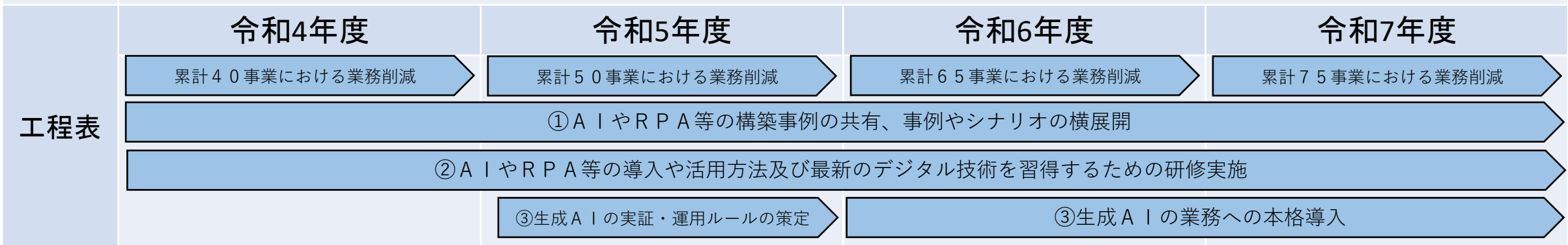
取組項目 (2) AI・RPA等先進技術の利用推進(最重点取組項目)

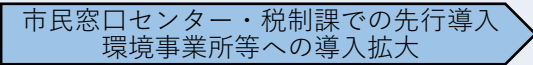
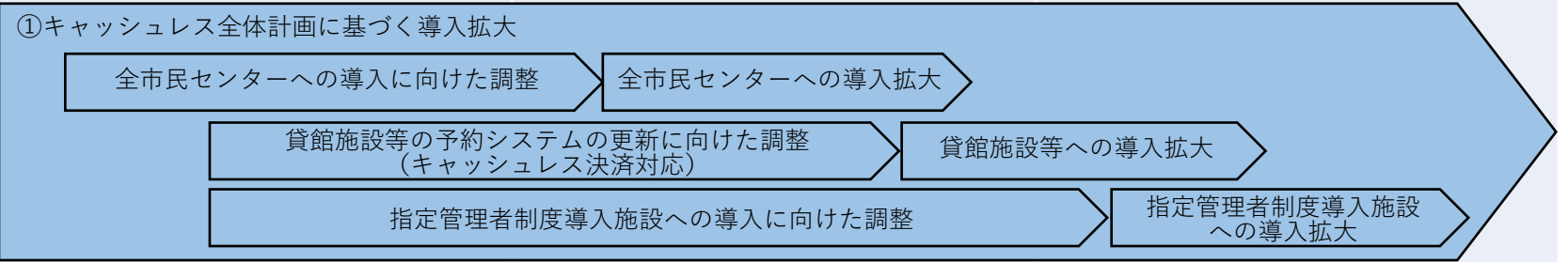
目的・概要 超少子高齢化の進展に伴い、今後本格的に生産年齢人口が減少していくことから、多様化する住民ニーズに対して不足することが予想される人的資源を本来注力すべき業務に振り向けるため、AI・RPAなどの先進技術を業務に積極的に活用できるよう、利用促進に取り組んでいく。

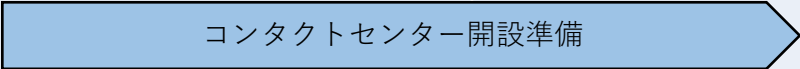
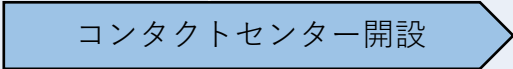

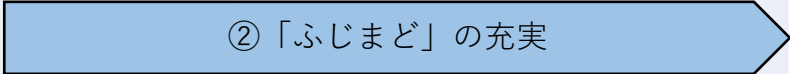
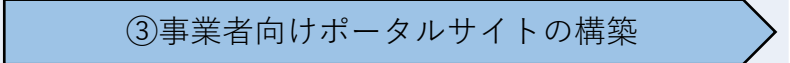
現状と課題 適用業務は拡大しているが、取組を進めている職場に偏りが生じている。また、全庁的にAIやRPA等の構築を行える人材が不足しており、庁内の横展開があまり進んでいないため、導入効果に対する職員の実感が限定的になっている。

- 取組**
- ①AIやRPA等の構築事例を共有し、事例や作業シナリオの横展開を行うことにより、業務効率化を図っていく。
 - ②AIやRPA等の導入や活用方法の研修のほか、最新のデジタル技術を習得するための研修を継続して行い、利用促進を図る。
 - ③生成AIの利活用に向け、実証を通じて課題等を整理し、運用ルール(ガイドライン)を策定する。

KPI RPAの適用などICTを活用した業務効率化として、累計で令和5年度に50事業、令和6年度に65事業、令和7年度に75事業の実施に取り組む。また、AI-OCR及びRPAの導入職場数を増やす。



取組項目	(3) キャッシュレス化の推進(最重点取組項目)			
目的概要	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、さらには物理的な接触機会を低減することで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ることから、キャッシュレス決済の導入を推進していく。			
現状と課題	キャッシュレス決済の導入は令和4年5月に市民窓口センター及び税制課に先行導入して以降、順次拡大しているが、電子申請等のオンライン手続きなど一部ではキャッシュレス決済の利用があまり進んでいない状況がある。			
取組	①キャッシュレス全体計画(令和5年4月策定)に基づき、令和7年度末までに、市民にとって高い利便性の向上が図られ、事務の改善が見込める手数料・使用料について、キャッシュレス決済の導入を行う。			
KPI	令和7年度末までに利便性の向上が図れる手数料、使用料等の取扱窓口においてキャッシュレス決済を導入する。電子申請や施設予約等、オンラインでのキャッシュレス決済可能手続きを拡大する。			
工程表	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
		 <p>①キャッシュレス全体計画に基づく導入拡大</p> <ul style="list-style-type: none"> 全市民センターへの導入に向けた調整 → 全市民センターへの導入拡大 貸館施設等の予約システムの更新に向けた調整 (キャッシュレス決済対応) → 貸館施設等への導入拡大 指定管理者制度導入施設への導入に向けた調整 → 指定管理者制度導入施設への導入拡大 		

取組項目	(4) デジタルプラットフォームの構築(最重点取組項目)			
目的概要	「どこでも」「ピッタリ」「簡単」を基本コンセプトとしているデジタル市役所の構築に向けて、すでに導入済みのデジタルプラットフォーム上へ、市民が「変革」を実感できる各サービスを展開する。			
現状と課題	令和5年10月のコンタクトセンターの開設にあわせて、デジタルプラットフォームの基盤を構築するとともに、各サービスの実装予定年次や、費用感などを示した中期計画(グランドデザイン)を策定した。今後、グランドデザインに沿った各サービスの実装に向けては、別に示すデジタル人材育成も着実に進める必要がある。なお、国が示す自治体ネットワークにおける三層分離などの根本的な課題もある。			
取組	<p>① 共通的(汎用相談予約・市民マイページ・プッシュ型通知発信・決済)機能の実装</p> <p>② 市民向けポータルサイト「ふじまど」の充実(子育て・イベント・福祉・公共施設予約プラットフォーム・行政CRM機能(※)の実装)</p> <p>③ 事業者向けポータルサイトの構築(許認可・契約プラットフォームの実装)</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>※ 「市民と優良な関係を築き、その関係を継続させる」ための機能で、例えば「ふじまど」へ蓄積されたデータを分析・活用することで、よりパーソナライズされた情報やサービス提供を行う機能などを想定</p> </div>			
KPI	デジタルプラットフォーム上へ、グランドデザインに沿った各サービスを着実に実装する。			
工程表	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
工程表				
				

取組項目	(5) 情報システムの標準化・共通化(1/2)	
目的・概要	令和3年9月1日に施行された「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律」に基づき、基幹系20業務について、令和7年度末までに国の策定する標準仕様に準拠したシステムへ移行する。これにより、制度改正時等における自治体の負担軽減、円滑なクラウド利用、迅速な住民サービスの提供を目指す。	
現状と課題	<p>現在、標準化移行計画を策定するとともに、標準化による影響調査を実施しているが、主な課題については次のとおり。</p> <p>①移行困難システムについて 20業務のうち6業務について、システム構築事業者から人手不足により構築・移行作業が間に合わないと言われており、「移行困難システム」として国に申請していること。(令和9年度末までに標準化対応予定)</p> <p>②標準化後も継続する独自機能について 市民サービス維持等のため、いくつかの独自機能を残さざるをえず、デジタル庁に費用対効果の検証結果等を報告する必要があること。</p> <p>③移行費用について 補助金対象内容の拡充について、国に要望する必要があること。</p> <p>④標準化対象外業務について 現在パッケージシステムとして一体で提供されている業務のうち、標準化対象外となる一部の業務システムについて、標準化対象業務とは別に自庁内に構築する必要があること。</p>	
取組	<p>国が進める標準化・共通化の動きを注視しつつ、原則として令和7年度末までに標準化対象システムを移行できるよう、対象システムの標準化対応を行うとともに、ガバメントクラウド等への移行作業を実施していく。</p> <p>現在標準化対象システムと一体として提供されている標準化対象外システムや、標準化対象システムと連携するシステムについて、標準化対応後も市民影響が出ないようシステムのあり方を検討するとともに、標準準拠システムとの円滑な連携ができるよう、環境の構築を行う。</p>	

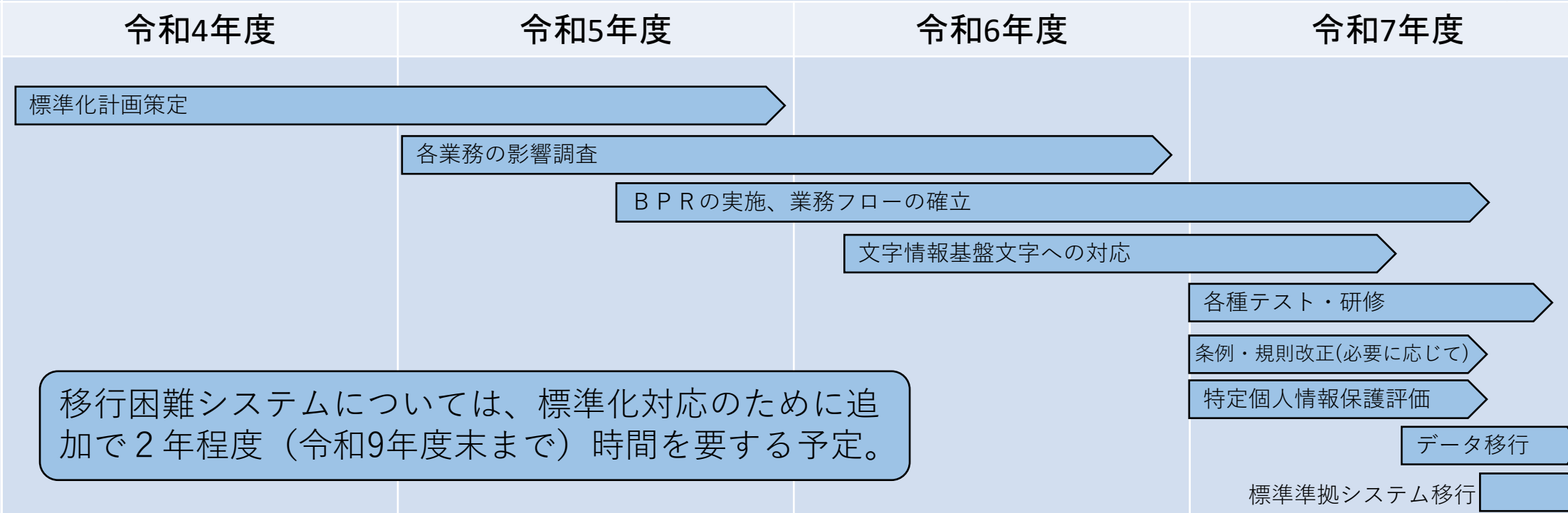
取組項目

(5) 情報システムの標準化・共通化(2/2)

KPI

移行予定時期	標準化対象業務	移行予定時期	標準化対象業務
令和8年1月	住民基本台帳、印鑑登録、固定資産税、個人住民税、法人住民税、軽自動車税、国民健康保険、国民年金、生活保護、後期高齢者医療、健康管理、選挙人名簿	令和8年2月 令和9年3月	介護保険 ※ 2システムあるため、移行予定時期が2回に分かれる
令和8年3月	戸籍、戸籍の附票	令和8年3月 令和10年3月	障害者福祉 ※ 2システムあるため、移行予定時期が2回に分かれる
令和10年3月	就学	令和10年3月	児童手当、児童扶養手当、子ども子育て支援

工程表



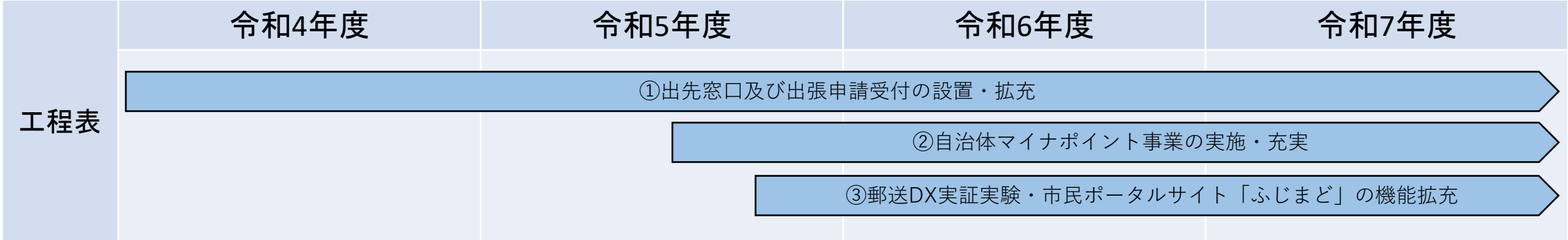
取組項目 (6)マイナンバーカードの普及促進

目的・概要
 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、本市が目指すデジタル市役所はもとよりデジタル社会の基盤となるツールであることから、本市においても引き続き普及促進を行っていく。

現状と課題
 今後さらに多くの市民にマイナンバーカードを保有してもらうためには、高齢者や要介護者といった手続きが困難な方々へのアプローチを強化するなど、より申請がしやすい環境づくりに努める必要がある。
 また、有効期限を迎える方々に継続して利用してもらうとともに、新たに保有する動機付けのためにもカードを活用したサービスの拡充が必要である。

- 取組**
- ①引続き北部窓口(イトーヨーカドー湘南台店)を設置するとともに、新たな出先窓口の設置に向けた検討・調整を行うほか、出張申請受付の拡充などにより、多くの市民がマイナンバーカードを申請できる環境を整える。
 - ②国の動向に注視しつつ、マイナンバーカードを活用した自治体マイナポイント事業を実施し、充実を図る。
 - ③郵送DXの実証実験をはじめ、市民ポータルサイト「ふじまど」の機能を段階的に拡充し、個人に特化した情報配信・サービス提供を行うなど、利活用促進を図る。

KPI
 より多くの市民がマイナンバーカードを保有していることをめざし、申請・更新窓口の拡充のほか、利活用及び普及促進を図る。



取組項目	(7)テレワークの推進			
目的・概要	テレワークは、自宅などで仕事ができる柔軟な働き方が可能となるため、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ことのほか、より効率的かつ効果的な業務執行に資するなどのメリットがある。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に向けた利用を推進する。			
現状と課題	これまでの間、テレワーク用端末の増設など、ハード面の整備は一定図ったものの、エッセンシャルワーカー等を除く主な対象者における利用率は低水準となっており、ハード面以外の課題をより精緻にした上で、必要な対応策を講じる必要がある。			
取組	<ul style="list-style-type: none"> ①テレワーク端末の配備及び更新、SIMカード入りポータル端末の活用方策を検討 ②テレワークモデル職場の選定、試行後の課題検証 ③課題検証を踏まえた対応策の検討 			
KPI	テレワーク試行職場における課題検証を踏まえ、対応策を検討するとともに、利用率の維持・向上を図る。			
工程表	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
	<p>①テレワーク端末の配備及び更新、SIM入りポータル端末の活用方策検討先</p> <p>②テレワークモデル職場の選定、課題検証</p> <p>③課題検証を踏まえた対応策の検討</p>			

取組項目	(8)オープンデータの推進			
目的概要	オープンデータとは、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、二次利用を促すことで社会的な価値を生み出すため、積極的なデータ公開を行う。			
現状と課題	国から示されている「自治体標準オープンデータセット」に倣い、可能なものから順次公開をしている一方、利用状況をはじめ、市民や民間事業者のニーズが把握できていない。			
取組	<ul style="list-style-type: none"> ①自治体標準オープンデータセットの中から、他自治体の状況等を踏まえ、公開データを整理する。 ②公開データのセットと併行し、利活用に向けた課題を抽出し、より効果的な「データの見せ方」について研究する。 ③統合型GISの公開(令和7年予定)に向けた諸準備を進める。 			
KPI	国の施策や県のデータ統合連携基盤の動向を注視し、公開可能なデータの整備及び公開や、データの有効な利活用を図る。			
工程表	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
		