

# 藤沢市DX推進計画（最終案）

2026年（令和8年）4月1日

藤沢市

## 本計画の趣旨

背景

目指す姿

対象期間

## D X の進め方

7つの基本項目

## D X の取組

藤沢市のD X

行政D X の取組

都市D X の取組

## D X の推進体制

D X 推進にかかる指揮・統括

組織図

## 用語集

用語集

# 本計画の趣旨

背景

目指す姿

対象期間



急速に進展するデジタル技術の進化や社会環境の多様化・複雑化により、行政サービスや地域社会のあり方も大きな変革を求められています。特に、全国的に進む少子高齢化に伴い、2040年頃にかけては、生産年齢人口の減少を起因とした労働力不足により、行政サービスを維持していくことが困難になっていくことが見込まれています。これらの社会的課題に対応するためには、組織や制度の柔軟な対応とデジタル技術の積極的な活用が不可欠となっています。

藤沢市では、国の動向も踏まえ、2022年（令和4年）にDX推進計画を定め、取組を推進してきました。

## 国の動向

官民データ活用推進基本法

自治体DX推進計画

デジタル社会形成基本法  
自治体DX全体手順書  
デジタル社会の実現に向けた重点計画

都度改定

## 市の取組

2020年  
(令和2年)

藤沢市官民データ活用推進指針 策定

「藤沢市市政運営の総合指針」を下支えするための指針として策定し、官民データ活用推進基本法第9条第3項に基づく「市町村官民データ活用推進計画」として位置付け

2022年  
(令和4年)

藤沢市DX推進計画 策定

計画期間：2022年（令和4年）4月～2026年（令和8年）3月

「藤沢市官民データ活用推進指針」を「藤沢市DX推進計画」に一本化

同年

藤沢市スマートシティ基本方針 策定

2026年  
(令和8年)

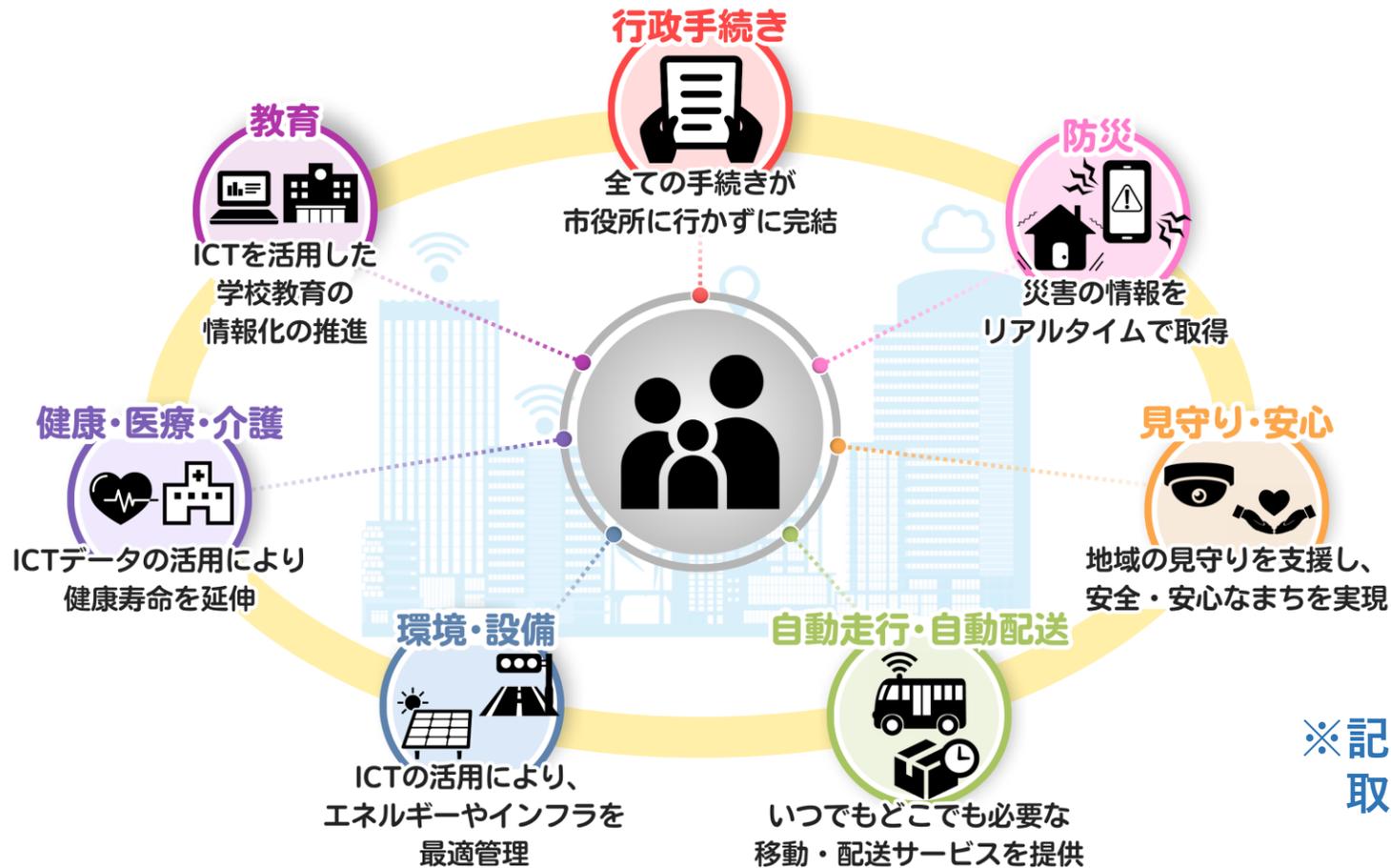
藤沢市DX推進計画 改定

計画期間：2026年（令和8年）4月～2029年（令和11年）3月

「藤沢市スマートシティ基本方針」と一本化



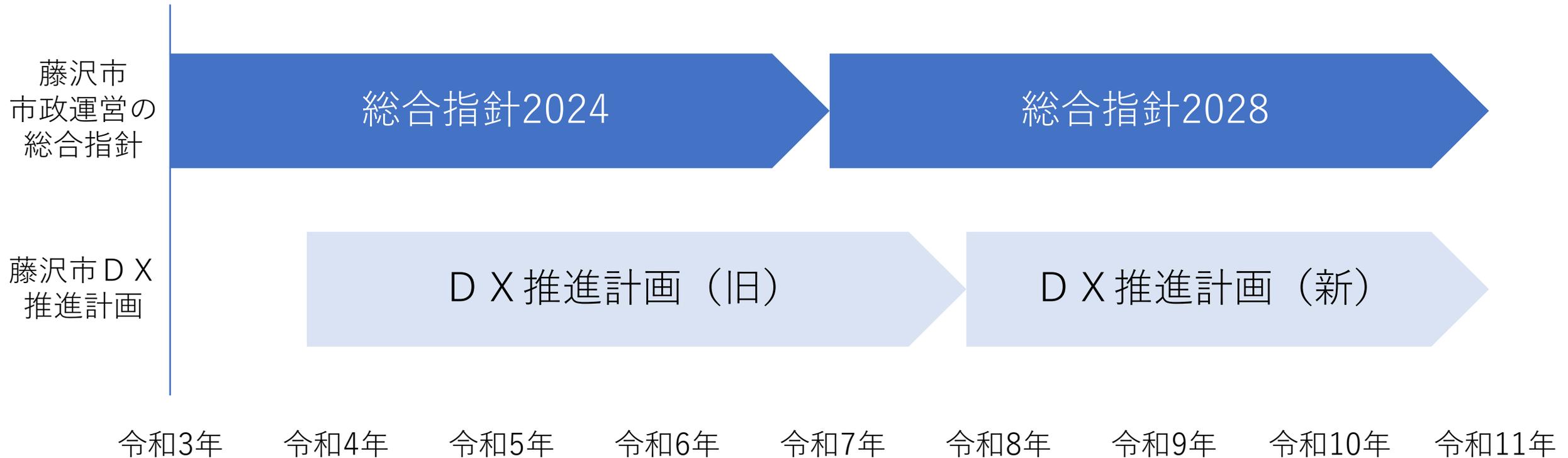
本計画においては、社会課題やこれまでの取組を踏まえ、誰もがより一層の利便性を実感でき、市民・職員・まちがデジタル化の恩恵を享受できるようなサービスを引き続き提供することで、「藤沢市市政運営の総合指針2028」に掲げるまちづくりコンセプト「最先端テクノロジーを活用した安全安心で暮らしやすいまち」の実現を目指します。



※記載の分野等は、取組の例になります。



本計画では、「藤沢市市政運営の総合指針2028」（計画期間：2025年（令和7年）4月から2029年（令和11年）3月まで）と整合性をもって進めていくため、2026年（令和8年）4月から2029年（令和11年）3月までを対象期間とします。



# D Xの進め方

7つの基本項目



本市のDXは、以下の7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。

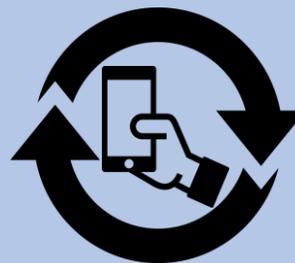
利用者のニーズ  
から出発する



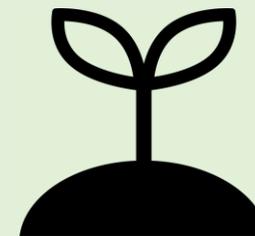
既成概念に  
とらわれない



デジタルファースト  
かつエンドツーエンド



小さく始め、  
大きく育てる



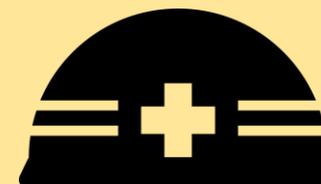
誰一人取り残さない



将来を見据えた共創  
や広域連携



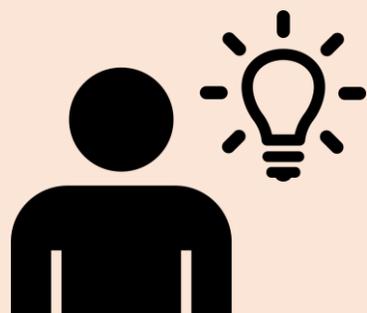
安全安心な  
仕組みづくり





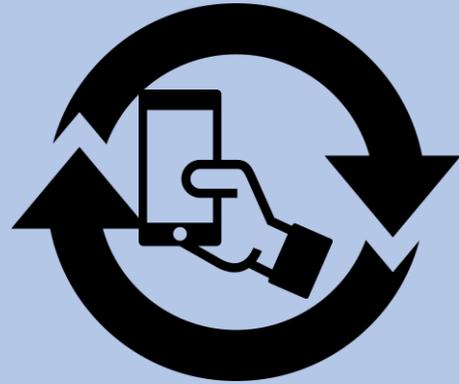
## 利用者のニーズから出発する

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。



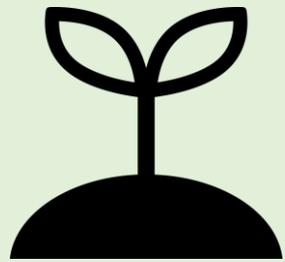
## 既成概念にとらわれない

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。



### デジタルファーストかつエンドツーエンド

市民がいつでもどこでもサービスを受けられるよう、デジタルファーストを原則とします。デジタル技術を活用し、情報アクセスを容易にし、手続きの簡素化を目指します。また、サービス提供においては、開始から完了までの一連の流れ（エンドツーエンド）を意識し、全体最適の視点から改善を図ります。



### 小さく始め、大きく育てる

DXを進める上では、まず目指す姿をはっきりと描き、市民にとって役立つサービスは何かをしっかりと見極めます。そして、最初から完璧を目指すのではなく、小さな一歩から始め、市民の声に耳を傾けながら、段階的にサービスを充実させ、共に育てていきます。



### 誰一人取り残さない

年齢や障がいの有無などに関わらず、誰もがデジタル化の恩恵を受けられる環境づくりが重要です。わかりやすく使いやすいデザインを心がけ、個々の状況に寄り添ったサポートを提供することなどにより、一人ではICTを活用できない方を含め、誰もが取り残されることなく、デジタル化のメリットを享受できる環境を目指します。

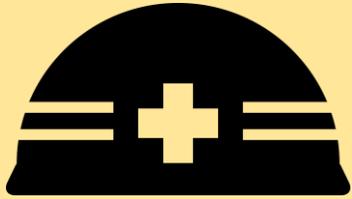


### 将来を見据えた共創や広域連携

デジタル技術を持つ企業や大学、団体と連携し、行政や地域の課題を解決することに取り組みます。技術に関する情報の把握、各主体との関係性を構築し、そのうえで、行政や地域のニーズをマッチングする仕組みの充実・取組を推進します。また、サービスの導入及び運用にあたっては、コストの低減や付加価値の向上などの観点から、国・県及び他市町村との間での共同調達や共同利用の可能性についても研究を進めます。



## 安全安心な仕組みづくり



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実施しています。また、「藤沢市情報セキュリティポリシー」に基づき、職員一人ひとりが情報セキュリティの当事者として適正な情報資産の取り扱いを確保し、情報セキュリティの維持・向上に努めるとともに、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。

# D X の取組

藤沢市のD X

行政D X の取組

都市D X の取組



DX（デジタル・トランスフォーメーション）とは、ICT技術を活用して、人々の生活をより便利で豊かにする取組です。単に技術を使うだけでなく、仕事のやり方や組織のあり方も見直し、変えていくことが大切です。日進月歩で進化し続ける生成AI等の技術により、近い将来働き方や暮らし方が大きく変化することが想定されます。新たな技術も柔軟に取り入れて、社会の変化に適応し続けることができるよう、行政DXと都市DXに取り組みます。

### 行政DX



都市DXのうち、行政分野の取組として、インターネットを通じて市役所のサービスを提供する“デジタル市役所”の実現を目指します。具体的には、パソコンやスマートフォンから、市役所に行かなくても各種申請、相談などができるオンラインサービスを充実させます。これにより、場所や時間を気にせず手続きが行えるようになります。

### 都市DX



「共創」の考え方のもと、企業や大学、住民等様々な主体と価値観を共有し、人のつながりや絆を大切にしながらデジタルの力をうまく活用することで、「ひと」「暮らし」「まち」が輝く、将来を見据えた課題解決に資するスマートシティの推進に取り組みます。



藤沢市は、

どこでも

ピッタリ

簡単

## 「デジタル市役所」

を目指します。



市役所に行かないと  
手続きができない

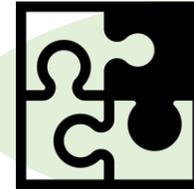


時間や場所を問わず  
いつでも手続きできる

どこでも



ほしい情報が  
見つけれない



必要な情報が  
自動的に届く

ピッタリ



提出書類が多く、何回  
も同じ書類を出さな  
ければいけない



1度の提出で  
複数の手続きが完結

簡単



## 1 オンライン手続きの拡充

どこでも

市役所に行かなくても手続きができれば、来庁するための移動時間や手間、手続きの待ち時間などがからなくなり、市民にとって利便性が向上します。また、デジタルデータで受け取ることにより、職員にとっても業務効率化につながります。

### これまでの取組

#### 手続きのオンライン化

- ・手続きの洗い出しを行い、オンライン化できる手続きは全てオンライン化を実施

### 今後の取組の方向性

#### オンライン手続きの拡充

#### アナログ規制改革の推進

高齢で出かけるのも大変なので、来庁を求められると困る

### 市民の声



平日しか市役所がやっていないので、会社を休まないと手続きができない

### 課題

#### 来庁が必要な手続きがまだ多い

- ・法令や条例規則等の制限により、紙での提出が必要な手続きが残っている。
- ・エンドツーエンドでデジタル化されていない。

#### オンライン手続きの周知不足

- ・案内や周知が不足しており、オンラインで手続きできることが知られていない。



## 1 オンライン手続きの拡充

どこでも

### 今後の取組の方向性

#### オンライン手続きの拡充

市民ポータルサイト「ふじまど」をはじめとしたオンライン環境への手続きや予約を拡充します。併せて、オンライン手続きの利用促進を図ります。

#### アナログ規制改革の推進

条例規則やルールで決められている「紙の書類を提出する」「対面で説明を受ける」といったアナログな方法をデジタル技術も使えるように見直し、市役所に行かなくても手続きがオンラインで完結できるようにします。



市役所に行かないと  
手続きができない



時間や場所を問わずい  
つでも手続きできる

どこでも



## 2 一人ひとりに合わせた情報発信

ピッタリ

市民一人ひとりの状況に応じて必要な行政サービスは異なり、時には必要な手続きが組織や業務の単位で分かれていて、なかなか探せません。市民一人ひとりにとって「ピッタリ」な情報が簡単に見つけれ、しかも自動で届くデジタル市役所の実現を目指します。

### これまでの取組

#### 情報検索・発信媒体の構築

- ・手続きナビや市公式LINE、市民ポータルサイト「ふじまど」など、目的別に情報を検索できる仕組みの構築

### 今後の取組の方向性

市民目線で情報を見つけられる環境整備

属性に応じたプッシュ型通知の活用

ホームページ、  
広報、どれを見  
ればいいのかわ  
からない

### 市民の声



市からの通知がたくさん  
あって、どれが必要な情  
報なのか確認しなくちゃ  
いけないのが手間

### 課題

情報発信方法が散逸している

- ・各分野個別のHPやSNSに情報が散逸し、「ここを見ればわかる」という場所がない。

必要な情報が届けられていない

- ・情報の対象となる市民へのアプローチが足りない。



2

一人ひとりに合わせた情報発信

ピッタリ

## 今後の取組の方向性

### 市民目線で情報を見つけられる環境整備

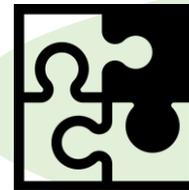
市民ポータルサイト「ふじまど」はライフシーンに合わせた導線を組み、より市民目線で情報に辿りつける仕組みを備えています。「ふじまど」の情報を充実させ、手続き間の関係を見えるようにすることで、必要な行政サービスにつながりやすくします。

### 属性に応じたプッシュ型通知の活用

市公式LINEや市民ポータルサイト「ふじまど」を中心として、登録された年代や居住地区に応じて個別の情報提供を推進することで、精査された「ピッタリ」なサービスの情報を得られる仕組みを強化します。



ほしい情報が  
見つけられない



必要な情報が  
自動的に届く

ピッタリ



## 3 手続きの簡略化

簡単

一度入力したことがある情報が、組織や業務の単位が分かれていても連携できれば、申請者は何度も同じ内容を入力する手間が省かれ、簡単に行政サービスが受けられます。

### これまでの取組

#### デジタルプラットフォームの基盤構築

- ・市民ポータルサイト「ふじまど」を核として施設予約や疑問解決、事業者用デジタルプラットフォームを構築し、申請情報を庁内連携できる基盤を構築

### 今後の取組の方向性

ふじまどの手続きの充実

プラットフォームを利用した庁内連携

### 市民の声

自治会関係の書類の手続き内容によって、オンライン、紙の提出などバラバラで煩雑だった



手当の申請するとき、行政が持っている筈の情報を何度も書かされて大変だった

### 課題

庁内の情報連携が限定的

- ・基盤はあるものの、掲載している手続きの数が少ない。
- ・紙で手続きしているために情報連携が図れない。



3

手続きの簡略化

簡単

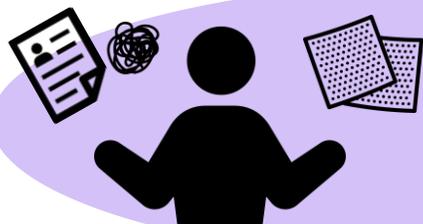
## 今後の取組の方向性

### ふじまどの手続きの充実

市民ポータルサイト「ふじまど」にはマイページ機能があり、一度登録した個人情報や他の手続きやイベントの申込時に再度入力する必要がなくなります。手続きの数を増やすことで、様々な手続きで汎用的に入力できるようにします。

### プラットフォームを利用した庁内連携

組織や業務の単位を超えて、プラットフォームを通じて自動連携をします。市民や事業者が一度提出した資料を複数部署が同時に確認できるだけでなく、修正の反映も併せて見ることで、何度も出し直す手間がかからなくなります。



提出書類が多く、何回も同じ書類を出さなければいけない



1度の提出で複数の手続きが完結

簡単



藤沢市は、新たな活力を創出し、進化しつづけることで、愛着と誇りあふれる藤沢の魅力を未来に受け継ぐため、「ひと」「暮らし」「まち」でテクノロジーを活用する「スマートシティ」を推進します。



使い方がわからない  
学ぶ機会がない

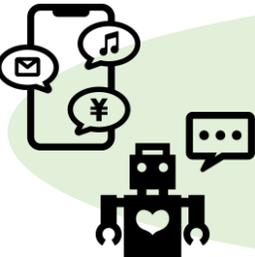


市民が  
デジタルを使いこなせる

ひと

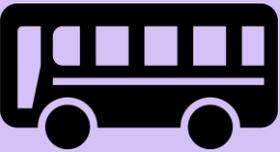


個人がサービスを探  
して利用



あったらいいねが  
もっと身近にある暮らし

暮らし



まちづくりに最新技術  
を活用するニーズが高  
まっていない



まちづくりに  
最新技術が浸透

まち



## 1 デジタル技術を活用したい人の支援

ひと

デジタルの活用が前提となっている社会において、不安や犯罪のリスクから利用をためらう人、学ぶ機会にアクセスできない人や、更に高度な活用を求める人がいます。普及啓発や講座等を通して、デジタル技術を活用したい「ひと」を応援し、市全体でのデジタル活用の底上げを目指します。

### これまでの取組

#### デジタルを学びたい人の支援

- ・スマホに不慣れな方向けのスマホ講座やスマホ相談会の実施
- ・子ども向けのプログラミング事業の実施

### 今後の取組の方向性

デジタルデバインド対策として、講座・相談・日常利用のサイクルを実現

プログラミングの学びにかかる裾野を拡大

### 市民の声

身近な場所で実施してほしい



デジタル社会の中で高齢者への配慮を

### 課題

#### スマホ相談会のリピーターの多さ

・高い満足度の表れである一方、スキルが定着しきらない。

#### プログラミング事業の体験機会の不足

・プログラミングの最初の一步を踏み出す機会が不足。  
・日常的にプログラミングを体験できる場所が限られている。



## 1 デジタル技術を活用したい人の支援

ひと

### 今後の取組の方向性

デジタルデバイド対策として、講座・相談・日常利用のサイクルを実現

- ・その場でわかるだけでなく、普段の生活で使えるようになるまで定着するよう、スマホの「講座・相談・日常利用」のサイクルを企業やボランティアとの共創で実施。身近な拠点で、身近な人から学べるスマホ活用支援を実現しつつ、地域の人材を発掘・育成します。
- ・特殊詐欺等への不安感解消のためのデジタルリテラシー講座の充実を図ります。

プログラミングの学びにかかる裾野を拡大

- ・市独自のコンテスト等でのアウトプットまでを見据えた講座を実施。学習機会の公平性を確保します。
- ・プログラミングに触れるきっかけのない子どもたちに機会を提供し、裾野を拡大します。



使い方がわからない  
学ぶ機会がない



市民が  
デジタルを使いこなせる

ひと



## 2 日々の生活におけるデジタル技術の利活用の推進

くらし

デジタル技術は、コミュニティの活性化や普段の健康づくり、子育て、教育など、日常の様々なシーンで役立ちます。市民が日々の「くらし」にデジタル技術を使いこなし、便利な生活を送れるような環境を整えます。

### これまでの取組

#### 様々なデジタル技術の紹介

- ・アプリの啓発等デジタル活用の推進
- ・地域の活動におけるデジタル活用支援
- ・ロボテラスの取組

### 今後の取組の方向性

#### デジタルサービスやアプリの活用・周知

#### デジタル技術の体験機会の更なる充実

### 市民の声

新しい技術に触れる機会がない



もっとテクノロジーを活用してはどうか

### 課題

#### 更なるアプリやサービス活用の可能性

・健康や見守り等、行政としても推進したい取組にかかるアプリ・サービスについて、更なる活用の可能性がある。

#### デジタル技術を体験する機会が不足

・ロボット等新しい技術に触れる機会が少ないと感じている方も多い。



## 2 日々の生活におけるデジタル技術の利活用の推進

くらし

### 今後の取組の方向性

#### デジタルサービスやアプリの活用・周知

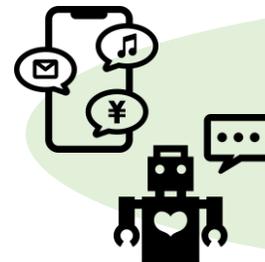
市が進めている施策等に資するデジタルサービスやアプリについて、市民への活用の推進・周知を行うことで、生活の質の向上を図ります。デジタル・オンラインの利点を生かした学びやコミュニケーションなどによる課題解決を進めます。

#### デジタル技術の体験機会の更なる充実

市民や団体がロボット等の最先端技術に見て、触れ、体験できる「ロボテラス」の取組を更に地域に展開し、身近な地域での体験機会の創出を図ります。くらしに溶け込んだテクノロジーの活用を体験することで、実際の生活における活用につなげます。



個人がサービスを探して利用



あったらいいねが  
もっと身近にあるくらし

くらし



## 3 まちづくりにおける先進的なサービスの推進

まち

都市のハード面、インフラにデジタル技術を活用することで、様々なデータを収集し、データに基づく災害の予測やリアルタイムでの人流の把握などが可能になります。「まち」においてデジタル技術を活用し、安全・安心や、利便性の向上につなげます。

### これまでの取組

企業や大学との連携による新しい技術を活用した取組

- ・メタバースやセンサーを活用した災害シミュレーション
- ・AIカメラを活用した交通量調査

### 今後の取組の方向性

新しい技術を活用したまちづくりを更に推進

デジタル×共創による課題解決の更なる推進

### 市民の声

まちでテクノロジーが活用されている実感がない



大学・企業と一体となってテクノロジーの活用を検討してほしい

### 課題

まちのデータの更なる利活用の可能性

- ・デジタル技術で取得したまちのデータを活用しているが、現状十分な量のデータがとれていない。

企業や大学との連携が不足/知られていない

- ・共創により実施している実証事業はあるが、実装までつながった例が少なく、周知も不足している。



## 3 まちづくりにおける先進的なサービスの推進

まち

### 今後の取組の方向性

#### 新しい技術を活用したまちづくりを更に推進

- ・デジタルツインやセンサー等、新しい技術を活用した安全安心・魅力向上等の実証に取り組み、費用対効果の高い取組について、実装を目指します。
- ・まちで収集したデータを活用、また他のデータと組み合わせることで、新しい、より利便性の高いサービスを提供します。

#### デジタル×共創による課題解決の更なる推進

- ・企業や大学等との共創により、デジタル技術やデータを活用した課題解決の更なる推進を図ることで、新たなサービスの創出や、既存の取組のバージョンアップを行います。
- ・最先端技術を活用した実証実験等を受ける体制・仕組みを整えることで、今まで連携したことのなかった企業や大学等との共創についても取り組みます。



まちづくりに最新技術  
を活用するニーズが高  
まっていない



まちづくりに  
最新技術が浸透

まち

# D X の推進体制

D X 推進にかかる指揮・統括  
組織図



本市のD X 推進は、市長をリーダーとし、庁内マネジメントの中枢である、副市長を最高情報統括責任者（C I O）として、D X 推進にかかる指揮、統括を行います。また、C I O のマネジメントを専門的知見から補佐するD X 戦略推進プロデューサー（C I O 補佐官）を設置します。そして、デジタル戦略課において、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、D X の推進を主導します。



\* C I O …最高情報統括責任者（C I O : Chief Information Officer）



D X の推進において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、D X 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D X 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。

### 藤沢市 D X 推進体制

最高情報セキュリティ責任者(CISO)：副市長  
情報セキュリティ責任者：企画政策部長  
情報ネットワーク・セキュリティ管理者：デジタル戦略課長

#### 情報セキュリティ委員会

委員長：CISO(副市長)  
副委員長：副市長・教育長  
委員：部長級

### 藤沢市 D X 推進本部

本部長：市長  
副本部長：CIO(副市長)・教育長  
本部員：部長級

#### D X 推進委員会

委員長：デジタル戦略課長  
副委員長：企画政策課長  
委員：各部総務課等の長・関係課長

D X 戦略推進プロデューサー  
(CIO補佐官)  
※外部人材活用

#### デジタル行政推進プロジェクト組織

デジタル戦略課  
行政総務課  
行政経営室

\* C I S O …最高情報セキュリティ責任者 (C I S O : Chief Information Security Officer)

# 用語集

## アナログ規制改革

アナログ規制とは、目視での確認、実地での監査、書面での掲示など、法令等によって義務付けられているアナログ的な手法を前提とした規制のこと。デジタル庁を中心に、デジタル技術に代替するなどによって規制の見直しを行っている。

## エンドツーエンド

「両端」「最初から最後まで」といった意味を持つ言葉。ITの分野では、利用者がシステムを操作開始してから、一連の処理が完了するまでの全行程を指す。

## 共創

多様なプレイヤーが目的を共有し、フラットな関係でつながり、リソースを出し合い、実現したいことに向かって役割を果たすこと。

## 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。

## スマートシティ

都市が抱える様々な社会課題を、AIやIoTなどの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のこと。

## 生成AI

文章、画像、プログラム等を生成できるAIモデルに基づくAIの総称のこと。  
※ AI事業者ガイドライン（第1.1版）（総務省 経済産業省）より

## デジタルツイン

現実世界から収集した様々なデータを活用し、仮想空間上に現実とそっくりな「双子（ツイン）」を再現する技術。この仮想空間上でシミュレーションや分析を行うことで、将来の予測や製品開発の効率化、コスト削減などが可能になる。

## 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

行政手続きなど、従来は紙媒体を基本としていたものを、初めからデジタルで完結させることを前提に設計・構築する考え方。

## 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。

## 藤沢市市民ポータルサイト「ふじまど」

2024年（令和6年）10月から開始した、藤沢市と市民とをつなぐデジタルプラットフォーム。各種手続きや来庁予約、イベント申込ができるほか、公共施設予約や障がい者支援情報などの機能を備えている。

## プッシュ型通知

利用者の要求を待たずに、提供者側から能動的に情報を発信する仕組みのこと。スマートフォンアプリからのセール情報や、行政からの重要なお知らせなど、アプリを起動していなくても利用者の画面にメッセージを表示させる動きを指す。

## マイページ機能

登録者専用のウェブページ。自身の登録情報の確認・変更、手続きの履歴の確認などができ、個々の利用者に合わせたサービス提供を可能にする。

## メタバース

インターネット上に構築された、アバター（自身の分身）を介して人々が交流・活動する三次元の仮想空間のこと。現実世界のようにコミュニケーションが取れるだけでなく、イベントへの参加や経済活動も行える新たなプラットフォームとして期待されている。

## ロボテラス

辻堂にある、実際にロボットを見て、触れることができる体験・展示スペース。2014年（平成26年）開設。「ちょっと未来にあえる場所」をコンセプトとして、子どもから大人まで、誰もが気軽に、新しい技術を体験できる。

## L G W A N

L G W A N（Local Government Wide Area Network：総合行政ネットワーク）は、全国の地方公共団体を相互に接続する行政専用の閉域ネットワークのこと。インターネットから分離されており、高度なセキュリティを確保しつつ、地方公共団体間や政府機関との情報共有、行政事務の効率化、住民サービス向上を目的としており、地方公共団体情報システム機構（J-LIS）が管理・運用している。