



Fujisawa Digital Promotion Office

藤沢市DX推進計画の改定について



- これまでの取組状況
- これまでの取組の課題
- 今後の取組の方向性
- 最重点取組項目
- 重点取組項目
- その他取組項目

Agenda



- **これまでの取組状況**
- これまでの取組の課題
- 今後の取組の方向性
- 最重点取組項目
- 重点取組項目
- その他取組項目

Agenda



これまでの取組の振り返り

令和3年 4月 企画政策部にデジタル推進室を設置

令和3年11月 DX戦略推進プロデューサー2名決定(公募422名)

令和4年 1月 第1回DX推進本部会議開催(以降、年4回開催)

令和4年 4月 DX推進計画、藤沢市スマートシティ基本方針策定

令和5年 4月 キャッシュレス全体計画策定、DX推進計画改定



DX推進体制

DX推進本部

DX推進本部会議

本部長：市長
副本部長：CIO(副市長)・教育長
本部員：部長級・情報システム課長

DX戦略推進プロデューサー
(CIO補佐官)
※外部人材活用

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・デジタル推進室長

DX推進委員会

委員長：デジタル推進室長
副委員長：情報システム課長
委員：各部総務課等の長・関係課長

デジタル行政推進プロジェクト組織

プロジェクトリーダー：企画政策部長
デジタル推進室
行政総務課
情報システム課
行革内部統制推進室

各課 情報システム・セキュリティ管理者
(情報システム利用管理者)
情報セキュリティ担当者
(IT推進リーダー)

各課

DX推進マネージャー(各課等の長)
DX推進リーダー

- ・キャッシュレスWG
- ・子育てプラットフォームWG
- ・イベント管理プラットフォームWG
- ・公共施設予約WG

事務局：情報システム課

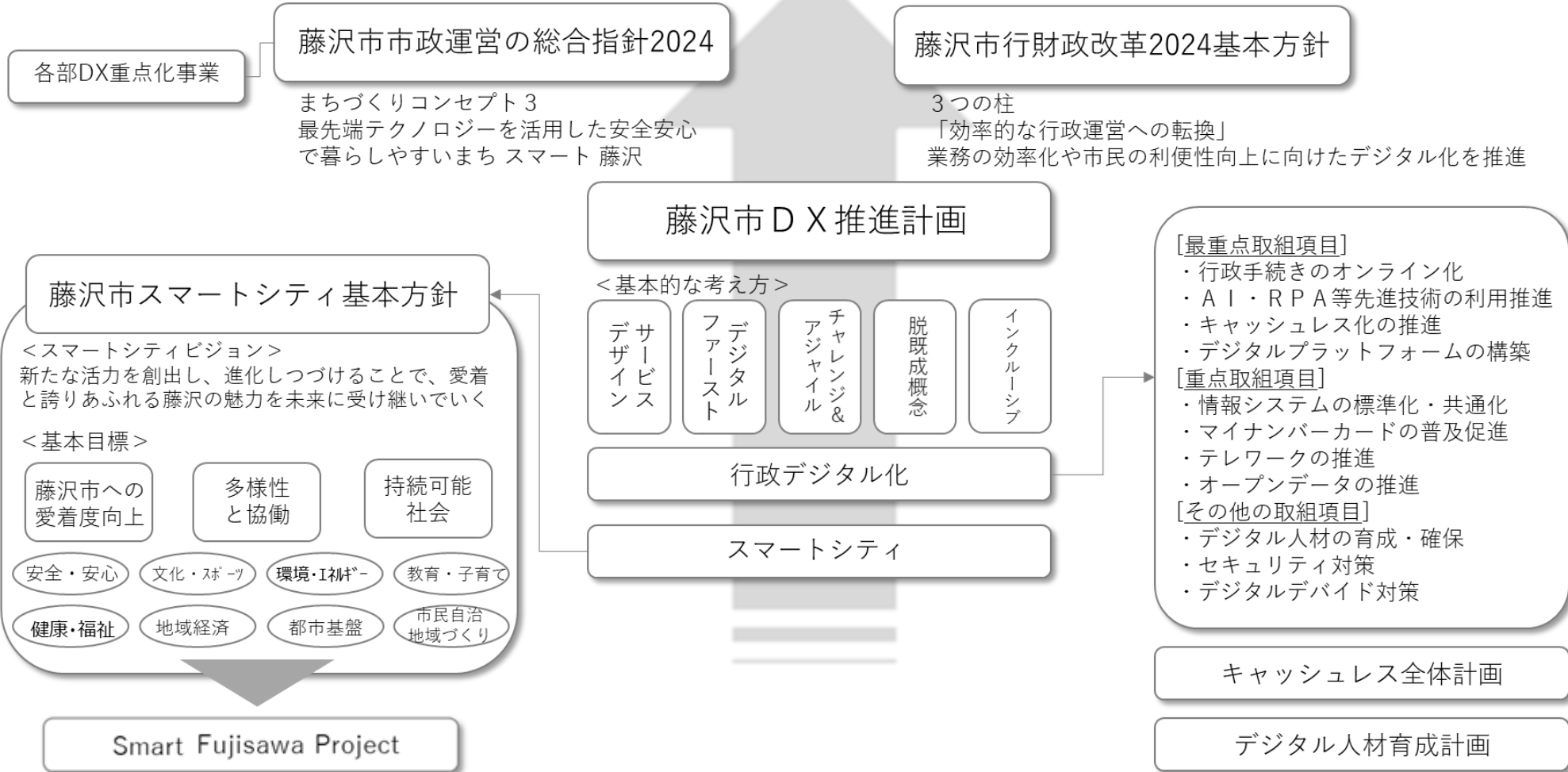
事務局：デジタル推進室

事務局：デジタル推進室

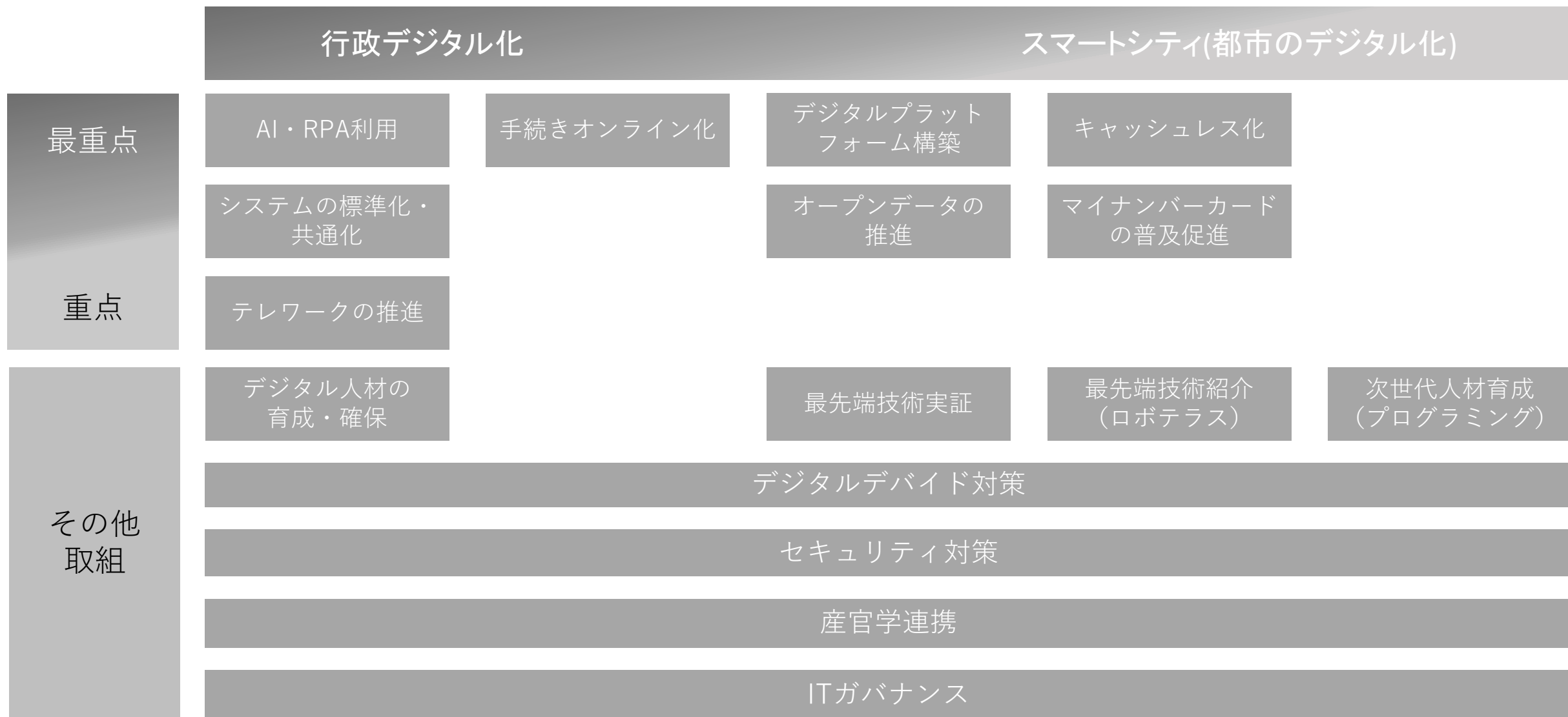
DX推進計画全体像

目指す都市像

郷土愛あふれる藤沢



DXの取組俯瞰図



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



これまでの取組状況

計画策定当時に定めたKPIについては、4つの最重点取組項目を中心に、一定程度達成できている。

最重点取組項目

達成

手続きオンライン化
オンライン化率
56.3%(567/1,007手続き)
※2023.3末現在

達成

AI・RPA利用
50業務 3,270時間削減(2023.3末)
令和7年度までに75業務を適用

達成

キャッシュレス化
19窓口
※2024.3末時点

達成

デジタルプラットフォームの構築
2023.10～
コンタクトセンター稼働

重点取組項目

情報システムの標準化・共通化
予算規模調査
Fit & Gap 調査

未達成

マイナンバーカードの普及促進
保有枚数率 73.4%(2023.12末現在)
※神奈川県 72.4%
※全国平均 73.0%

テレワークの推進
テレワーク端末(40台) 114人
J-LISサービス 145人

オープンデータの推進
累計掲載情報件数 46種類

その他取組項目

デジタル人材の育成・確保
DX推進マネージャー、リーダー研修 267人
階層別研修 214人
個別スキル研修 71人

セキュリティ対策
ISMS活動
全庁実態調査 291課等調査実施
Eラーニング 6,573人受講(2023.12末現在)

デジタルデバイド対策(2023.11末現在)
スマホ講座 29回406人
スマホ何でも相談窓口 10会場79回696人
スマホアプリ体験イベント 200人
ふじさわデジタルアンバサダー任命(若宮正子氏)

- これまでの取組状況
- **これまでの取組の課題**
- 今後の取組の方向性
- 最重点取組項目
- 重点取組項目
- その他取組項目

Agenda



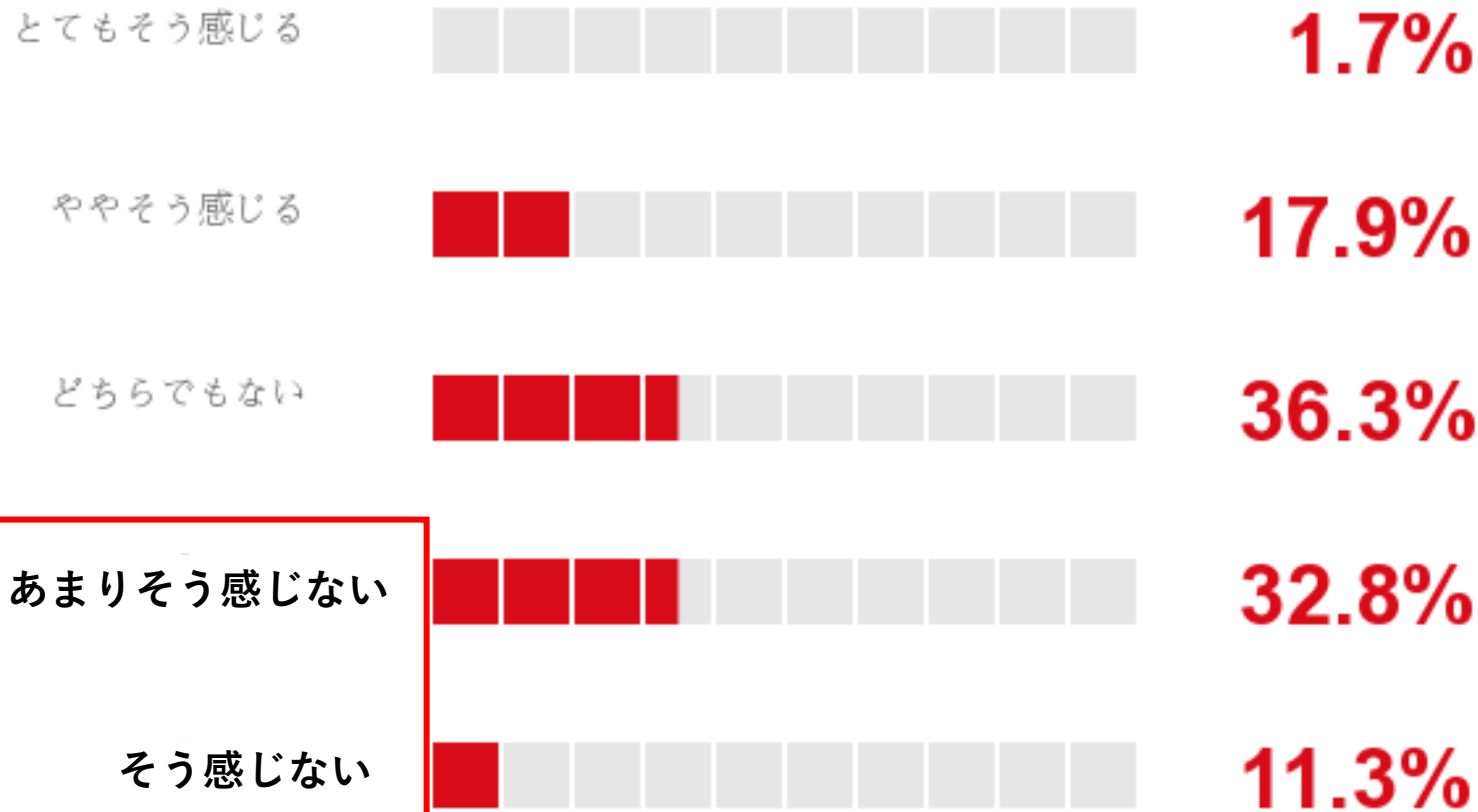
主な課題

- ・「市民アンケート」の結果、「デジタル技術などの活用が（あまり）進んでいない」との声が4割を超えた
- ・「職員アンケート」の結果、「藤沢市はDXが進んでいない、どちらとも言えない」との声が7割を超えた



- ・これまで計画に基づき取組を実施しているが、**市民がデジタルによる恩恵を実感できていない**
- ・**職員もデジタルの恩恵を実感できていない**（DXが進んでいるとあまり感じられない）

デジタル技術などの最先端テクノロジーの活用が進んでいるまちであると感じますか

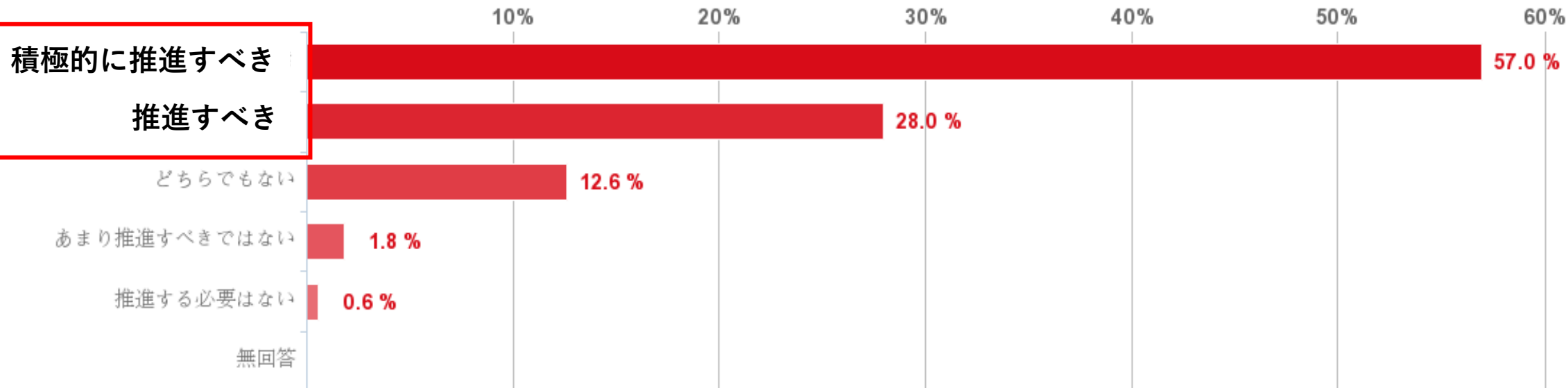


- すべての地区でマイナス評価（そう感じない）がプラス評価（そう感じる）を上回る
- 遠藤地区は他地区に比べてプラス評価の割合が高い
- 現役世代（20-60代）でマイナス評価の割合が高く、30代の評価が特に低い

出典：2022年8月 デジタルを活用した暮らしやすいまちづくりに関するアンケート(回答数：5,407名)



各種手続のオンライン化など、インターネットやスマートフォンの活用を中心とした暮らしを推進すべきだと思いますか

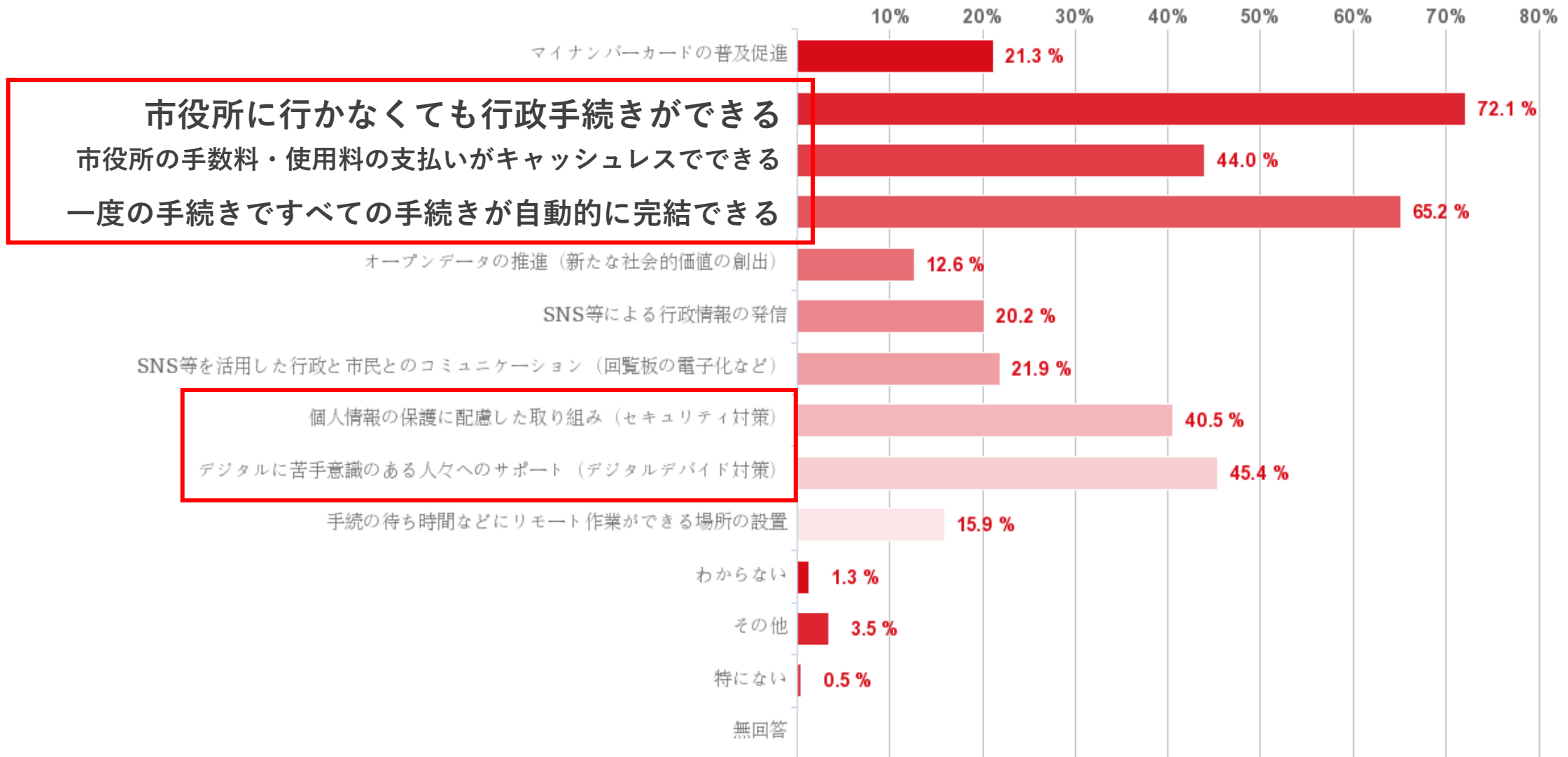


- 若い世代ほど支持率が高い
- 他地区と比べて御所見地区は、マイナス評価の割合が高い

出典：2022年8月 デジタルを活用した暮らしやすいまちづくりに関するアンケート(回答数：5,407名)



市役所のデジタル化について特に何を推進すべきだと思いますか



出典：2022年8月 デジタルを活用した暮らしやすいまちづくりに関するアンケート(回答数：5,407名)

藤沢市はどの程度DXが進んでいると思いますか

回答項目	比率
とても進んでいる	0% (2%)
進んでいる	27% (31%)
どちらとも言えない	51% (55%)
あまり進んでいない	19% (10%)
全く進んでいない	3% (2%)

- ・ () の前はマネージャー、 () 内はリーダーの回答比率
- ・ マネージャー、リーダーともに「30%」程度の職員が「進んでいる」と回答
- ・ 70%程度の職員は「どちらとも言えない」以下、満足度低い傾向
- ・ 満足度低い主な理由は「実践した経験」「DXに関する知識」が「不足している」

出典：2023年8月 DX推進マネージャー及びDX推進リーダー研修後のアンケート



藤沢市はDXが進んでいると思いますか

回答項目	比率
思う	2人 (4%)
少し思う	15人 (34%)
わからない	14人 (31%)
あまり思わない	12人 (27%)
思わない	2人 (4%)

- 採用6年目までの職員45名が対象（うち37名が新採用職員）
- 65%程度の職員は「わからない」以下、満足度低い傾向
- 満足度低い主な理由は圧倒的に「紙の処理が多い」

出典：2023年12月 シゲキックス研修後のアンケート



- これまでの取組状況
- これまでの取組の課題
- **今後の取組の方向性**
- 最重点取組項目
- 重点取組項目
- その他取組項目

Agenda



改定の内容

- ・ 4つの最重点取組項目については、「使い勝手」の向上に注力することで、デジタルの恩恵を実感できる取組を推進する。
- ・ 4つの重点取組項目については、国・県の動向に注視しつつも、本市独自の取組を加速させることで、スマート藤沢を推進する。
- ・ 3つのその他取組項目については、デジタル人材の育成、デジタルデバイド対策など、人にフォーカスした取組を加速させる。



市民・職員が実感、体感できるように



“ユーザエクスペリエンス向上”

圧倒的実体感

暮らしやすさ働きやすさを実感

- これまでの取組状況
- これまでの取組の課題
- 今後の取組の方向性
- **最重点取組項目**
- 重点取組項目
- その他取組項目

Agenda



行政手続きのオンライン化

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	<ul style="list-style-type: none"> 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。 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。 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。 			
KPI	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。 ニーズ高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。			
工程表	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
	①オンライン化状況調査 186手続きのオンライン化	①オンライン化状況調査 178手続きのオンライン化	①オンライン化状況調査 66手続きのオンライン化	①オンライン化状況調査 196手続きのオンライン化
	②国等の動向注視・制度改正等に合わせたオンライン化の実施			
		③オンライン利用状況調査	③オンライン利用状況調査 利用率10%増（前年度比）	③オンライン利用状況調査 利用率10%増（前年度比）



A I ・ R P A 等先進技術の利用推進

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、A I ・ R P A 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A I やR P A 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	<ul style="list-style-type: none"> ① A I やR P A 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。 ② A I やR P A 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A I 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	R P A の適用などI C T 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、A I - O C R 及びR P A の導入職場数を増やす。			
工程表	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
	累計40事業における業務削減	累計50事業における業務削減	累計65事業における業務削減	累計75事業における業務削減
	① A I やR P A 等の構築事例の共有、事例やシナリオの横展開			
	② A I やR P A 等の導入や活用方法及び最新のデジタル技術を習得するための研修実施			
		③生成A I の実証・運用ルールの策定	③生成A I の業務への本格導入	



キャッシュレス化の推進

<p>目的概要</p>	<p>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。</p>			
<p>現状と課題</p>	<p>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。</p>			
<p>取組</p>	<p>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。</p>			
<p>KPI</p>	<p>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。</p>			
<p>工程表</p>	<p>令和4年度</p> <p>市民窓口センター・税制課での先行導入 環境事業所等への導入拡大</p>	<p>令和5年度</p> <p>①キャッシュレス全体計画に基づく導入拡大</p> <p>全市民センターへの導入に向けた調整</p> <p>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)</p> <p>指定管理者制度導入施設への導入に向けた調整</p>	<p>令和6年度</p> <p>全市民センターへの導入拡大</p> <p>貸館施設等への導入拡大</p>	<p>令和7年度</p> <p>指定管理者制度導入施設への導入拡大</p>



デジタルプラットフォームの構築

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	<ul style="list-style-type: none"> ①共通の（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 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） 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） <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 5px;"> <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
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 100%; text-align: center;"> コンタクトセンター開設準備 </div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 100%; text-align: center;"> コンタクトセンター開設 </div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 100%; text-align: center;"> ①共通の機能の実装 </div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 100%; text-align: center;"> ②「ふじまど」の充実 </div>
			<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 100%; text-align: center;"> ③事業者向けポータルサイトの構築 </div>	



- これまでの取組状況
- これまでの取組の課題
- 今後の取組の方向性
- 最重点取組項目
- **重点取組項目**
- その他取組項目

Agenda



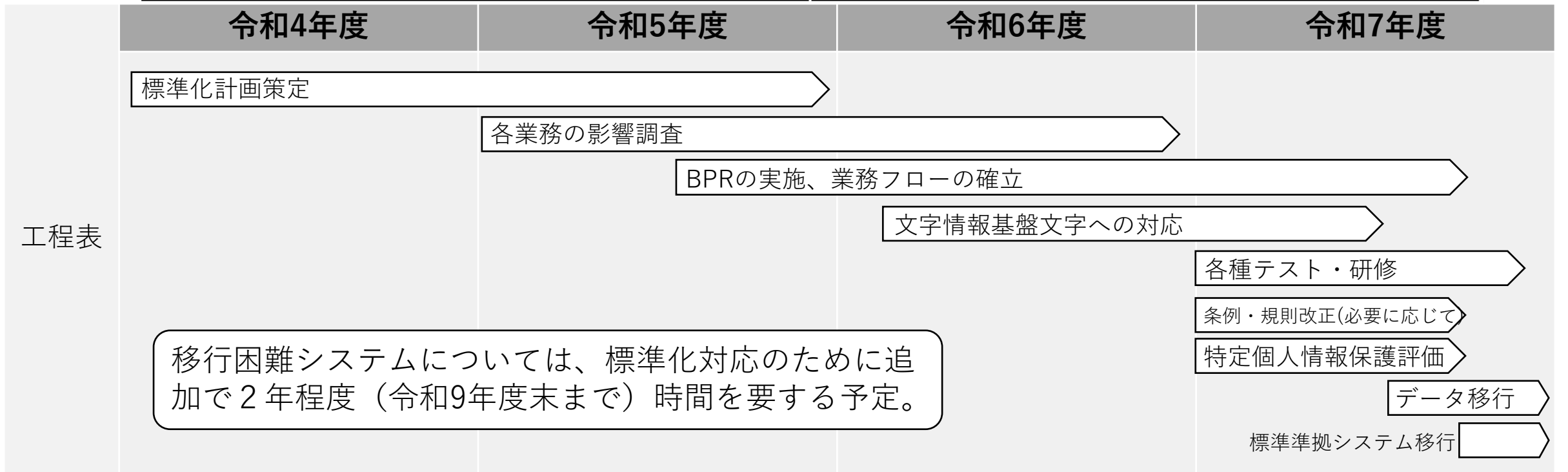
情報システムの標準化・共通化

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	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。 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） 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。 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。 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。
取組	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。 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。



情報システムの標準化・共通化

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



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	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>			
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。			
工程表	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
	①出先窓口及び出張申請受付の設置・拡充			
			②自治体マイナポイント事業の実施・充実	
			③郵送DX実証実験・市民ポータルサイト「ふじまど」の機能拡充	



テレワークの推進

目的・概要	テレワークは、自宅などで仕事をする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
	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			②テレワークモデル職場の選定、課題検証



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	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
		一部データの公開	①公開データの整理	②データセット・課題抽出・「見せ方」の研究



- これまでの取組状況
- これまでの取組の課題
- 今後の取組の方向性
- 最重点取組項目
- 重点取組項目
- その他取組項目

Agenda



デジタル人材の育成・確保

目的概要	社会的課題とも言える「DX」の推進にあたり、デジタル人材の育成・確保は必要不可欠であることから、民間事業者等との共創により、庁内外の人材育成に努める。			
現状と課題	令和5年度に「デジタル人材育成計画」を策定し、市職員として職位に応じて求められるデジタルスキルやマインドの明確化を図った一方、採用・育成（研修）との連動が不十分であり、今後関係課含めての設計を検討する必要がある。			
取組	<ul style="list-style-type: none"> ①「デジタル人材育成計画」に基づき、採用・研修と連動した仕組みを設計し、運用する。 ②民間事業者や大学と共創し、育成から採用までの仕組みを設計し、運用する。 ③デジタルプラットフォームグランドデザインに沿い、デジタル専門職の育成・採用について検討する。 			
KPI	様々なステークホルダーと共創し、庁内外の人材育成を進めるとともに、採用までの連動した仕組みを設計、運用する。また、デジタル専門職の育成・採用について一定の結論を得る。			
工程表	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
		人材育成計画の策定	①採用・研修と連動した仕組みを設計 ②民間事業者等との育成・採用の仕組みを設計	①採用・研修と連動した仕組みの運用 ②民間事業者等との育成・採用の仕組みの運用 ③デジタル専門職の検討



セキュリティ対策

目的概要	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」に基づき、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く。			
現状と課題	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既に実施しているが、「デジタル社会の実現に向けた重点計画」（令和5年6月9日閣議決定）において、ガバメントクラウドやSaaS等のクラウドサービスの利活用、職員の効率的な働き方の実現、新しい住民サービスの迅速な提供等を可能にするため、今後「三層の対策」の見直しや、「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」の見直し等が掲げられている。			
取組	<ul style="list-style-type: none"> ・ 国の動向を注視しながら、藤沢市情報セキュリティポリシーや外部サービス利用基準の見直しを行う。 ・ 藤沢市情報セキュリティポリシー及び外部サービス利用基準の啓発を行う。 			
KPI	重大なセキュリティ事故0件			
工程表	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
	藤沢市情報セキュリティポリシー改定 外部サービス利用基準策定	藤沢市情報セキュリティポリシー改定 外部サービス利用基準改定	藤沢市情報セキュリティポリシー改定 外部サービス利用基準改定 （必要に応じて）	
	研修や内部監査を通じた藤沢市情報セキュリティポリシー及び外部サービス利用基準の啓発			



デジタルデバイド対策

