

令和 7 年度
茅ヶ崎市デジタル化推進方針

進捗管理報告書
(令和 6 年度実績分)

令和 7 年 12 月

茅ヶ崎市デジタル化推進方針の進捗管理

1 茅ヶ崎市デジタル化推進方針について

茅ヶ崎市デジタル化推進方針（以下「本方針」という。）は、本市におけるデジタル化を推進していくための考え方や行動の基本を示すものとして「茅ヶ崎市地域情報化計画」の後継として策定され、「茅ヶ崎市実施計画2025」の計画期間と合わせ、令和5年度から令和7年度までの3か年を適用期間としています。

本方針では、「地域社会のデジタル化」「行政内部のデジタル化」「安全・安心なデジタル化」の3つのデジタル化を推進することで、一人一人の状況に応じたきめ細かいサービスが低コストで提供でき、多様な市民が価値ある体験をすることができる可能性があります。茅ヶ崎らしさを維持し、誰一人取り残されることなく、多様な幸せが実現できる、人にやさしい茅ヶ崎を目指します。

2 進捗管理の方法について

本方針は、新型コロナ等の社会情勢の変化にも柔軟に対応できるよう、従来の計画のように計画期間内で取り組むべき事務事業等をとりまとめた体系とせず、年度ごとに本方針に基づき取り組んだ内容について、業務主管課からの報告に基づき進捗状況を確認します。それぞれの取組内容における課題と今後の展望を把握し、次年度の主な取り組みについて検討するとともに、必要に応じて軌道修正等を行います。

3 令和6年度の進捗を踏まえた学識経験者による評価について

本方針をもとに取り組んだ内容に対し、学識経験者による評価を実施しました。従前の茅ヶ崎市地域情報化計画の外部評価を実施していただいた文教大学 情報学部 情報システム学科 池辺 正典 教授より、学界での研究結果や先進的な自治体における事例、ICT環境の変化等を踏まえ、本市の事務事業等を推進するにあたり特に意識すべきことや必要な観点を、記述式評価として記載しております。

茅ヶ崎市デジタル化推進方針全体

進捗に係る学識経験者意見

茅ヶ崎市では令和5年3月にデジタル化推進方針が定められました。その期間は総合計画のアクションプラン（茅ヶ崎市実施計画2025）と同じ令和5年度から令和7年度の期間です。この方針では、「地域社会のデジタル化」、「行政内部のデジタル化」、「安全・安心なデジタル化」の3項目において具体的な項目設定がなされているために、本進捗管理報告においても各項目別に内容の評価とともに意見を示す。

デジタル化推進方針全体としては、着実な進捗が見られるものの、一部の項目については、生成AI等の技術の進歩とともに想定されるリスクへの検討が必要な項目やデジタル庁による基準の見直し等があることから、これらの外部要因の変化を踏まえた今後の対応が必要であると考えられます。

(1) 地域社会のデジタル化

地域社会のデジタル化

R6 進歩に係る学識経験者意見

ICT を活用したサービスの利用推進により、順調に利用件数が増加していることが確認できます。また、他の近隣自治体と同様に公共施設利用予約等の利用件数も公開されることで、現在の利用状況が明確になり透明性が向上したと考えられます。今後も引き続き、利用しやすいオンライン環境の整備が期待されます。一方で、高齢者のオンライン環境での利用が難しいケースが多くみられます。このため、高齢者に使いやすい環境を模索するとともに、オンラインに対応することが困難な利用者も一定数は発生すると考えられるため、対面サービスを一部残すという点についての検討もあわせて行う必要があると考えられます。

そして、マイナンバーカードの利用促進のためには、「(3) 安全・安心なデジタル化」にて対応が行われている市民向けの講習会等において、利用促進のための講座等のさらなる充実によって、一層の利用促進に向けた動きを加速する必要があると考えられます。

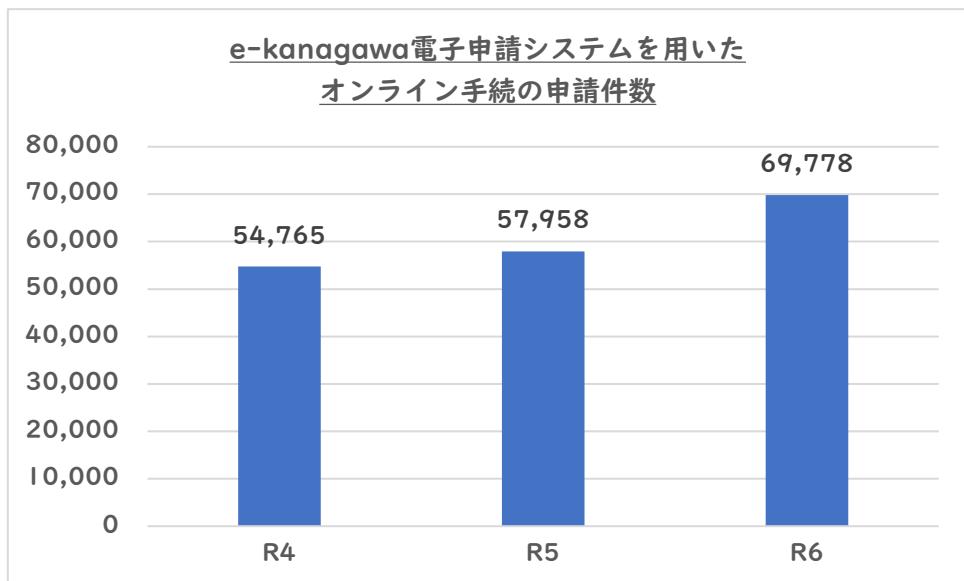
また、効果的な情報発信では、発信する情報の種類によって、効果の高い SNS が異なると考えられるために、一様な情報の見た目の良さを目指すのではなく、情報の特性に応じた配信方法を検討する必要があります。また、各部署での情報の配信状況を全体として把握し、総合的な広報戦略としての管理を行った上で、茅ヶ崎市全体としての情報配信体制を構築していくことが期待されます。

令和6年度の取り組み内容

【ICTを活用した非対面・非来庁型サービスの推進】

各部署において、市民の利便性向上と業務効率化を目的とした非対面・非来庁型サービスの導入が積極的に進められました。e-kanagawa 電子申請システムを活用した取組では、こども・子育て関係における電子申請手続きが非常に多く利用されました。具体的には、「小児医療証交付申請」や「児童手当の制度改正による申請」でそれぞれ 5,000 件以上の申請があり、「児童クラブ育成料減免申請」では申請 188 件中 160 件 (85.1%) がオンラインでの申請となり、高い利用率を達成しました。また、今まで電話で受付していた「たまごクラス」「離乳食講習会」「1歳児の食事と歯の教室」「親子食育教室」については、電話申込みから e-kanagawa による電子申請に変更したことで、24 時間申込が可能となり市民の利便性が向上しただけでなく、職員の電話対応時間の削減にもつながりました。

※参考：e-kanagawa 電子申請システムを用いたオンライン手続の申請件数（府内手続含む）



e-kanagawa 以外にも、ノーコード/ローコードツールである kintone を活用した電子申請手続きも利用されており、保育コンシェルジュ事業約 1,050 件、公立保育園見学約 550 件、一時預かり事業約 1,580 件の予約をオンライン化し、電話対応時間を計 265 時間削減しました。さらに在園児の各種書類提出 8 種類についても 10 月から 3 月で 589 件の電子申請を実現しました。

Web 会議の活用では、はたちのつどいでオンライン配信 920 回の視聴実績を得たほか、ひとり親の総合相談会や、弁護士との養育費等法律相談において、オンライン相談も可能としました。そのほか、各種会議や研修会、審議会などで Web 会議が活用され、移動時間の削減など効果的な活用が進められました。

そのほかにも、公共施設予約システムを利用した施設の利用予約やマイナポータルを利用した引っ越し手続き（転出届／転入予約）も数多く利用されました。これらの手続きの利用件数については、市ホームページ（<https://www.city.chigasaki.kanagawa.jp/jyohosuishin/1009765.html>）をご参照ください。

【マイナンバーカードの活用・普及促進】

マイナンバーカードの活用促進では、生活保護受給者について令和 6 年 3 月からオンライン資格確認システムの運用を開始し、医療機関での紙の医療券提示が不要となる体制を整備しました。これにより利用者の利便性向上と医療機関の受付事務簡素化が実現され、生活保護受給者のマイナンバーカード保有率も 59.2% まで向上しました。

また、国が実施する PMH (Public Medical Hub) 先行実施事業に応募し、マイナンバーカードで受給者証の内容を確認できる仕組みを導入しました。

なお、市立病院では患者への積極的な声掛けによる普及促進活動を実施し、総合窓口や救急窓口にマイナンバーカード対応機器を増設してマイナ保険証専用レーンを設置するなど、利用環境の整備に取り組みました。

【効果的な情報発信】

従来の広報紙やホームページに加え、SNS (LINE、X、Instagram、Facebook) を積極的に活用する部署が増加しました。具体的には、市主催事業やイベント情報、観光・グルメ情報に至るまで多岐にわたる情報発信が行われました。加えて、消防団活動や防災情報についても SNS や動画を通じて継続的かつ鮮度の高い情報を発信し、多様な層への情報発信を強化しました。

また、郵送費用の削減と事務作業の効率化のため、相談事業の案内をはがきからショートメッセージサービス (SMS) に変更したほか、事業者へのお知らせ通知（許可証等の交付）にも SMS を活用するなど、郵送による通知をデジタル化することで、業務効率化とコスト削減も実現しました。

課題

【ICTを活用した非対面・非来庁型サービスの推進】

本市のオンライン化率は、令和5年度実績で約13%であり、続く令和6年度においても15%程度と、その伸びが緩やかなものに留まっています。この課題の要因のひとつに、業務の進め方の見直しなどに困難を感じ、移行に踏み出せないでいる現状もあると考えられるため、オンライン化できない原因や現状の課題を把握し、全庁的な取り組みとして各部署への働きかけを一層強化し、着実にオンライン化を推進していきます。

【マイナンバーカードの活用・普及促進】

マイナンバーカードについては、マイナ保険証としての利用や、各種オンライン申請における本人確認など、活用場面は徐々に広がってはいるものの、多くの市民の方々にとつて日常生活の中で「マイナンバーカードがあって本当に便利になった」と強く実感できる場面がまだ不足しているため、マイナンバーカードを活用した効果的な取り組みを検討していく必要があります。

【効果的な情報発信】

LINE や X、Instagram といった SNS が情報発信手段として効果的に使われ始めている現状を踏まえ、今後は Canva などのデザインツールを活用して、より伝わりやすく、誰にとっても分かりやすい内容での情報発信を実現していく必要があります。

今後の展望

行政手続のオンライン化を着実に進め、総合計画実施計画2025の期間である令和7年度までに、オンライン化率100%を目指します。

(2) 行政内部のデジタル化

行政内部のデジタル化

R6 進捗に係る学識経験者意見

AI や RPA の利用促進による業務の効率化が円滑に進んでいる状況であるかと考えられます。また、生成 AI の利用については、業務効率化が期待される反面、業務の種類によっては高リスクな可能性もあることから、利用方針については、一定の基準が必要であると考えられます。例えば、デジタル庁では、行政の進化と革新のための生成 AI の調達・利活用に係るガイドラインが公開されているために、当該のガイドラインを確認した上で、各業務適用時のリスク判定やガバナンス体制の構築等が今後は必要になると考えられます。茅ヶ崎市内部においても、生成 AI の利活用に向けた基準やチェック体制の整備について検討を進めることができます。

また、自治体システムの標準化・共通化については、引き続き 2025 年末に向けたシステムの移行と茅ヶ崎市で特定移行支援システムに該当するシステムの対応についての検討を進める必要があります。また、ガバメントクラウドの移行後における運用コストが上昇すると試算される自治体が多いことから、移行後のコストを削減するために、デジタル庁で公開されている「自治体情報システムの標準化・ガバメントクラウド移行後の運用経費に係る総合的な対策について」等を参考することで、その対応策を事前に検討することも必要であると考えられます。

令和6年度の取り組み内容

【AI・RPA等の利用推進】

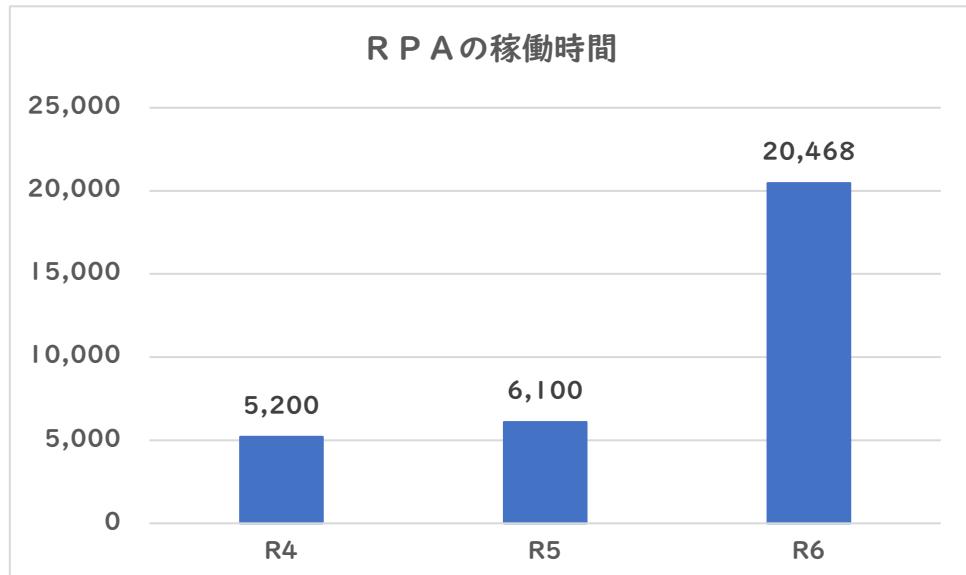
AI の分野では、多くの部署で「AI 議事録作成支援システム」が使用され、審議会や各種会議の議事録作成にかかる時間を短縮し、職員の負担を軽減しました。また、AI-OCR も複数の部署で活用されました。例えば、競争入札参加資格者名簿の登録業務では約 5,000 件の書類が提出され、今まで手入力で実施していたものを AI-OCR に移行したことで、リスト作成にかかる時間の短縮や事務負担の軽減につなげることができました。さらに、生成 AI については、無償版やトライアル製品を活用し、挨拶文や広報紙等における文章生成、アンケートデータの集計など多岐に渡る業務で使用され、事務の効率化や自分では思いつかない切り口や表現を提案してくれるツールとして活用されました。

RPA については、財務会計システムへの定型入力や大量の申請処理といった反復業務において活用が進みました。例えば、納付書作成では、約 200 件の処理を通常 2~3 日かかるところを 1 日で完了させるなど、迅速かつ正確な処理が実現しています。さらに、

「書かない窓口」と連携した RPA の運用により年間約 14,000 時間もの作業削減効果を達成するなど、目覚ましい成果を上げています。

また、庁内の各部署で業務の効率化や情報共有の促進を目的として、「kintone」の活用が進みました。具体的には、従来 Excel や紙で管理されていた情報を kintone アプリに一元化することで、リアルタイムでの情報共有やデータ集計の自動化が実現し、多くの部署で事務負担の軽減につながりました。また、一部の部署において kintone のゲストユーザー アカウント機能を用いて外部事業者との情報共有基盤を構築し、今までメールや電話等で行っていた情報共有の仕組みを kintone に置き換えることで今までよりも円滑な情報伝達を可能にしました。

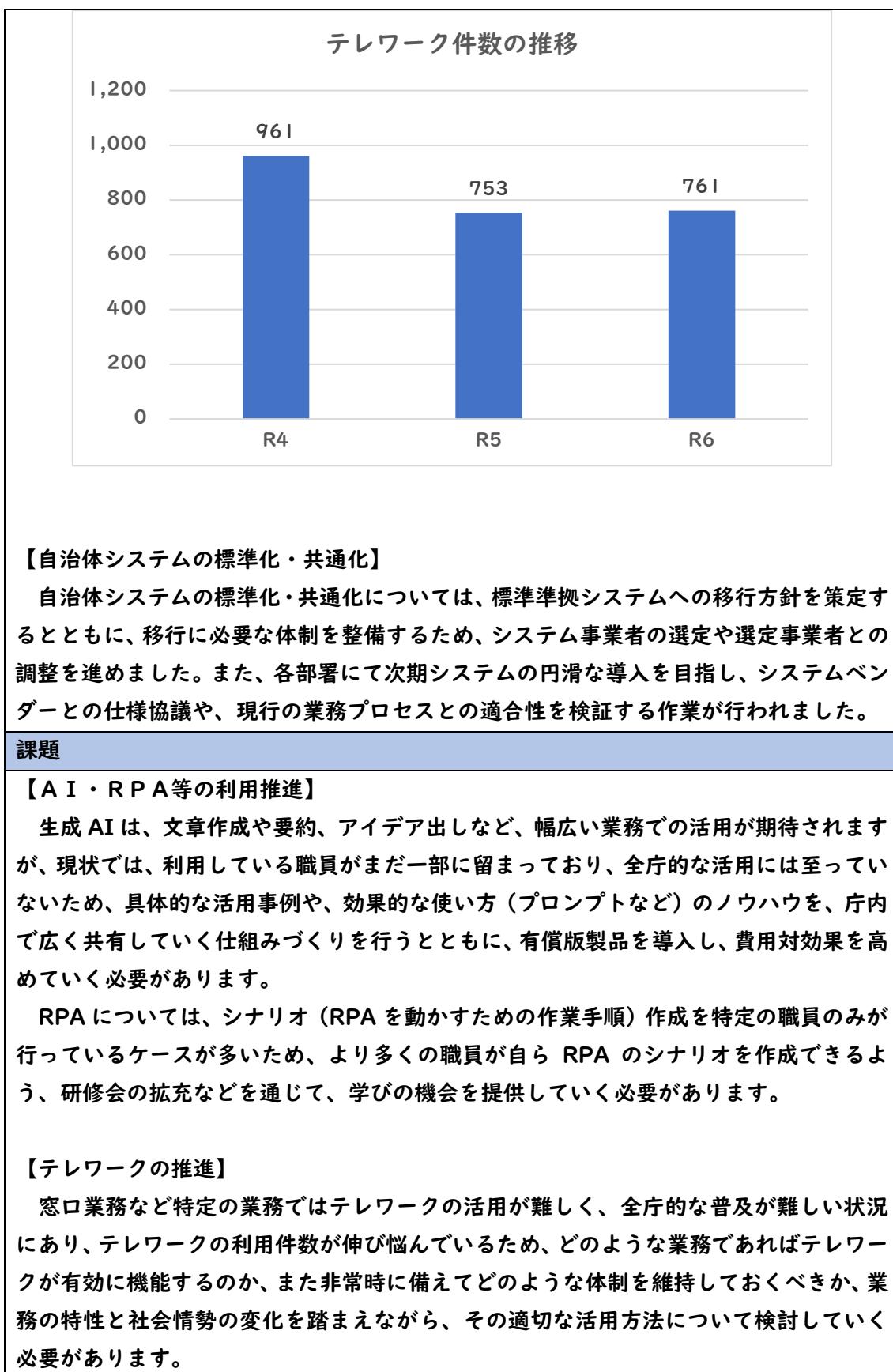
※参考：RPA 稼働時間



【テレワークの推進】

テレワークについては、育児や妊娠といったライフイベントを迎えた職員を中心にテレワークが活用され、通勤に伴う身体的・時間的負担を軽減しながら、業務を維持して勤務を継続することができました。

※参考：テレワーク件数の推移



【自治体システムの標準化・共通化】

令和7年度末の本稼働に向け、システムベンダーと調整を進めてきましたが、一部のシステムにおいて移行作業の延期が発生するなど、当初想定していたスケジュール通りに進まない事態が発生しました。移行を延期しないシステムについては、引き続き令和7年度末の本稼働に向けスムーズなシステム移行を実現していきます。

今後の展望

AI・RPA等のツールについては、全ての部署での活用を促進し、現在の業務プロセスへ導入することで、これまで以上の業務効率化を目指します。

テレワークについては、庁内で多様な働き方の定着を図るためのツールとして継続して運用していき、職員のワークライフバランスの実現を目指します。

自治体システムの標準化・共通化については、令和7年度末までの移行に向け、着実に対応できるよう継続して調整・作業を実施します。

(3) 安全・安心なデジタル化

安全・安心なデジタル化

R6 進歩に係る学識経験者意見

茅ヶ崎市の職員に向けた研修等は昨年度に引き続き適切に実施されていると考えられます。その次の段階として市民向けの安心・安全の教育としては青少年向けのネットリテラシー講座も実施されています。今後は、保護者や一般市民に対象を拡充することで広く情報リテラシーを養成することが期待されます。

そして、オープンデータについては、必要なデータの公開は行われていると考えられます。今後は、登録データ件数の継続的な増加に努めるとともに、データの二次利用を促進する必要があります。また、これまで地方自治体では利用が難しいケースも多かった「政府利用標準規約」が「公共データ利用規約」へ改定されたことを受け、茅ヶ崎市が公開するデータ利用についても国内標準化への対応が求められます。そのため、現状の公開データに公共データ利用規約を適用して矛盾が生じないかを検証し、早期に検討および導入を進めることができます。

市民向けのデジタル機器の支援としては、総務省のデジタル活用支援推進事業としての教室等の実施をこれまで行ってきましたが、この制度が令和7年までであることや、より大きな枠組みの制度としてデジタル庁のデジタル推進委員があり、総務省の当該事業はデジタル推進委員の認定対象となる事業でもあります。そして、デジタル推進委員の取り扱う内容としては、以下の3項目があります。

- マイナンバーカード・マイナポータルの利用方法
- 各地で実装されているデジタルサービスの利用方法
- デジタル機器・サービスの利用方法

現状の取り組みではデジタル機器等の操作については、一定の講習等が実施されていると考えられるものの、マイナンバーカード等の活用やデジタルサービスの活用のための講習等は不足していると思われます。これらの内容を取り扱い、デジタルサービスの活用促進に向けることで茅ヶ崎市のサービス利用率を向上することが重要であると考えられます。そして、必要に応じてデジタル推進委員の養成や協力団体として登録するといったことも今後の展開として検討することが望ましいと考えられます。

令和6年度の取り組み内容

【情報セキュリティ対策の推進】

職員一人ひとりの情報セキュリティ意識の向上と知識習得を目的として、地方公共団

体情報システム機構が提供する e ラーニングを活用し、全職員を対象とした情報セキュリティ研修を実施いたしました。結果、1,739 名の職員が受講し、情報資産を取り扱う上での心構えや、最新のインシデント事例と対策について理解を深めました。

また、客観的な評価に基づき業務運用を改善することを目的として実施しております情報セキュリティ監査については、本市の情報セキュリティ対策が、確保されるべき水準で適切に実施できているとの評価を受けております。

そのほかにも、公民館と青少年会館の連携事業として市内の児童を対象とした「ネットリテラシー講座」を開催し、子どもたちがインターネットを利用する上での注意点や危険性を正しく理解し、安全に ICT 機器を活用できる能力を身につける機会を提供しました。

【デジタルデバイド対策の実施】

総務省のデジタル活用支援推進事業を活用し、市役所本庁舎や各公民館など、市民の方にとって身近な場所において、合計 15 回のスマートフォン教室を開催しました。教室では、スマートフォンの基本的な使い方から、安全な利用に不可欠なセキュリティ対策、災害時に役立つ防災情報の取得方法、さらにはコミュニケーションツールとしての LINE の使用方法まで、様々な講座を実施しました。

そのほかにも、巧妙化するインターネット詐欺などから身を守るための「インターネット被害未然防止講座」の開催や、市民の自主的な学習活動を支援する「まなびの市民講師自主企画講座」の一環として、「市民 ICT 相談コーナー」を公共施設で開設するなど、デジタルデバイドの解消に向けた取り組みを行いました。

課題

【情報セキュリティ対策の推進】

情報セキュリティに関する研修・監査は継続的に実施しておりますが、クラウドサービスの利用拡大等により情報の持ち方やセキュリティに関する脅威が変化していっているため、形式的な継続に留まらず、その環境の変化に応じたセキュリティ対策を庁内で共有していく必要があります。

【オープンデータの利活用】

デジタル庁が示す「自治体標準オープンデータセット」への対応を行い、オープンデータの利活用をさらに推し進めていく必要があります。

【デジタルデバイド対策の実施】

総務省のデジタル活用支援推進事業が令和 7 年度で終了するため、市民への継続的なデジタル支援体制を改めて検討する必要があります。また、通信事業者が行うスマホ講座などの基礎的な支援がある一方で、市としては行政サービスの利用促進など、市の役割に

焦点を当てた効果的な関わり方を整理する必要があります。

今後の展望

情報セキュリティ対策については、継続して研修や監査を実施していくとともに、クラウドサービスや生成 AI など新たな技術の変化に対応した情報セキュリティ対策を実施し、より信頼度の高い行政サービスの提供を目指します。

オープンデータについては、より活用が見込まれるデータをオープンデータとして順次公開していきます。

デジタルデバイド対策については、高齢者などデジタル活用に不安を抱える方への支援を継続的に行い、誰もがデジタル化の恩恵を受けられるよう、取り組みを進めていきます。