

市民の安全と安心をDXで実現するために  
に関する政策提言

2025（令和7）年4月

茅ヶ崎市議会 総務常任委員会

## 目次

1	はじめに	2
2	調査研究の経過	3
3	茅ヶ崎市のDX推進体制の状況	6
4	茅ヶ崎市が抱えるデジタル化への課題	7
5	提言	8
6	おわりに	11

## 1 はじめに

地方自治体のデジタル化は近年ますます重要性を増している。特に、直近2年間において、総務省やデジタル庁は、「デジタルガバメント実行計画」や「自治体DX推進に関するガイドライン」などを整備するなど、地方自治体に対してDX（デジタル・トランスフォーメーション）の推進を強く促している。その背景には、将来の「人口減少社会」や「労働者人口の減少」といった課題に対し、デジタル技術による業務の自動化や効率化が有益な解決策の一つとして期待されているところが多い。地方自治体はこれらの指針を参考にしながら、具体的な取り組みを進めているが足並みがそろっていないとは言えない状況である。

厚生労働省の将来推計人口（令和5年度推計）によると、2070年には日本の総人口が1億人を割り込み、65歳以上が占める高齢化率は39%に上るとされている。その流れの中心となる地方自治体では、人口規模が小さい自治体ほど人口減少割合が高くなるとされており、長期的な視点で「持続可能」というキーワードが各自治体の総合計画等で使用されている。

地方自治体は、コロナ禍以降、より多様化・変容する市民ニーズへの対応と行政サービスのデジタル化を両立させなければならず、これまで以上に積極的にDX（デジタル・トランスフォーメーション）に取り組む必要がある。また、人口減少に合わせ、地方自治体の職員数も減少させていく必要があり、職員定数の適正化の課題にも直面することになる。

直面する課題を克服するための重要な手段でもあり、今後の地域社会を支える鍵としてDX（デジタル・トランスフォーメーション）に頼らざるを得ないことは日本全体の潮流である。本委員会では、茅ヶ崎市が近い将来に突入する人口減少及び高齢化、労働力不足等の課題解決並びにより効率的で持続可能かつ魅力的な地域づくりを実現できるよう「住民の安全と安心をDXで実現するために」をテーマとして政策提言を取りまとめた。

## 2 調査研究の経過

### (1) 会議等の実績

	日 時	会議等	概 要
令和5年	(1) 5月29日	委員間の打合せ	・政策討議に係るスケジュールを共有
	(2) 6月8日	委員間の打合せ	・各委員から提案された大要テーマの案を協議
	(3) 6月16日	委員間の打合せ	
	(4) 6月28日	委員会	
	(5) 6月28日	委員間の打合せ	・提言の方向性について協議
	(6) 8月24日	委員間の打合せ	・提言の方向性やテーマ、視察候補先について協議
	(7) 9月4日	委員間の打合せ	・先進事例等研究及びテーマ案を協議
	(8) 9月13日	委員会	・今期の政策討議のテーマを「住民の安全と安心をDXで実現するために」に決定
	(9) 9月13日	委員間の打合せ	
	(10) 9月27日	委員間の打合せ	・今後の進行管理について協議
	(11) 9月27日	委員間の打合せ	・視察日程を決定
	(12) 10月24日	委員会	・福島県会津若松市及び山形県長井市へ行政視察を行うことを決定
	(13) 11月13日	行政視察	・福島県会津若松市への行政視察を実施
	(14) 11月14日	行政視察	・山形県長井市への行政視察を実施
	(15) 11月29日	委員間の打合せ	・行政視察の情報共有及び振り返り並びに今後の進行管理について協議
	(16) 12月7日	委員間の打合せ	
	(17) 12月20日	委員間の打合せ	
令和6年	(18) 2月15日	委員間の打合せ	
	(19) 3月15日	委員間の打合せ	・各委員の調査状況及び視察先候補について協議
	(20) 6月24日	委員間の打合せ	
	(21) 6月25日	全員協議会	・政策討議中間報告
	(22) 6月27日	委員間の打合せ	
	(23) 8月20日	委員会	・栃木県真岡市及び東京都三鷹市へオンラインによる行政視察を行うことを決定
	(24) 8月20日	行政視察	・栃木県真岡市へのオンラインによる行政視察を実施
	(25) 9月19日	有識者ヒアリング	・総務省地域情報化アドバイザーの宮崎昌美氏による研修及び意見交換を実施
	(26) 10月2日	行政視察	・東京都三鷹市へのオンラインによる行政視察を実施
	(27) 11月22日	委員間の打合せ	・政策提言書の骨子を確認

(28)	11月28日	委員間の打合せ	・政策提言書（素案）の確認
(29)	12月4日	委員間の打合せ	・政策提言書（素案）の確認
(30)	12月13日	委員会	・政策提言書（素案）の確認
(31)	3月17日	委員会	・政策提言書（素案）の確認
(32)	3月18日	全員協議会	・政策提言書の確認

## (2) 視察等の概要

### ア 福島県会津若松市（産官学連携について）

一般社団法人A i C Tコンソーシアムと連携し、地域の課題解決や産業振興に取り組んでいる。A i C Tコンソーシアムは、A IやI C Tを活用したイノベーションの促進を目的とした団体で、会津若松市のD X戦略において重要な役割を果たしている。

地域の産業や観光業においてA I技術を活用したデータ分析やサービスの提供を行い、観光客に向けた情報提供システムの構築を通じてリアルタイムで観光スポットやイベント情報を得られるようにするなど、観光体験の向上、地域経済の活性化等に寄与している。また、行政サービスのデジタル化においても、A i C Tコンソーシアムとの協力が進められており、市民がオンラインで手続きを行えるプラットフォームを開発し、行政と市民とのコミュニケーションの効率性と市民の利便性を向上させると同時に、行政の業務効率化にも寄与している。特徴的な取組として、地元企業との連携を深め、A IやI C Tを活用した新しいビジネスモデルの開発を促進することにより、地域の人材育成や雇用創出を図り、持続可能な地域社会の構築を目指している。会津若松市とA i C Tコンソーシアムの連携は、地域全体のD Xを加速させ、未来志向の地域づくりに貢献している。

### イ 山形県長井市（スマートシティ長井及びデジタル推進室について）

「スマートシティ長井」構想は、地域の課題を解決し、住民の生活の質を向上させることを目的とし、特にデジタル推進室が中心となって、最新の技術を活用したさまざまなプロジェクトが展開されている。

スマートシティ長井では、I o T技術を活用した環境モニタリングや交通管理システムの導入が進められている。公共交通機関のリアルタイム情報を提供することで、市民の利便性向上と交通の効率化が図られている。また、環境データを収集・分析することで、地域の環境保全や防災対策にも寄与している。

デジタル推進室は、「地方創生人材支援制度」により確保した人材を室長（非常勤）として委嘱しており、未来技術の活用と推進、行政サービスのデジタル化に力を入れている。また、地域の産業振興にも注力しており、地元企業との連携を強化することで、新しいビジネスモデルの創出を目指している。デジタル技術を活用した地域の特産品の販売促進や、観光業のデジタル化なども進行中であり、これらの取組は、住みやすい地域づくりの推進、持続可能な社会の

実現のための「地域の未来を見据えた重要なステップ」となっている。

#### ウ 栃木県真岡市

市役所内のDX推進体制は、「真岡市DX戦略計画」に基づき、行政サービスの向上や市民とのコミュニケーションの活性化を目指している。この計画では、デジタル技術を活用した業務の効率化や情報の透明性向上が掲げられている。

また、「真岡市DX人材育成方針」により、市職員のデジタルスキルの向上が重視されている。さまざまな研修プログラムを通じて、職員が新しい技術を習得し、市民に対してより良いサービスを提供できるよう努めている。さらに、「真岡市未来変革デジタル宣言」により、地域の課題解決や持続可能な社会の実現に向けたデジタル化の重要性が強調されている。

これらの取組によって、真岡市は市民のニーズに応える柔軟な行政サービスを実現し、地域の活性化を図っている。真岡市では、DXの推進は単なる技術導入にとどまらず、「地域全体の未来を見据えた戦略的な変革」として進められている。

#### エ 東京都三鷹市

「みらいを創る三鷹デジタルビジョン」では、デジタル技術を活用した市民サービスの向上や地域の活性化をめざし、データの利活用や行政の効率化を進めることを目的としていた。このビジョンは、市民との対話を重視し、ニーズに応じたサービス提供を実現するための基盤となっている。

さらに、現在策定中の「スマートシティ三鷹構想」では、持続可能な社会の実現のため、環境や交通、健康など多岐にわたる分野でのデジタル技術の導入が計画されている。この構想は、IoTやAIを活用し、地域課題の解決に向けた具体的な施策を盛り込むとともに、市民への情報提供やサービスの向上を図ること、職員が新たな技術を積極的に取り入れ、地域全体のデジタル化を進め、市民にとってより便利で快適な生活環境を提供することなどをめざしている。市役所内のDX推進体制は、これらのビジョンや構想を実現するための組織的な枠組みを整備し、職員のデジタルスキル向上にも力を入れている。

### 3 茅ヶ崎市のDX推進体制の状況

#### (1) 茅ヶ崎市総合計画

2021（令和3）年3月に策定された茅ヶ崎市総合計画（第5次）では、めざす将来都市像の実現に向け、「2030年のありたい姿」を定めている。その中でDXに関する記述は少なく、「（中略）先進的なICT（情報通信技術）を取り入れた業務の効率化、公共施設の適正なマネジメント、職員の資質向上に向けた取組が推進され（以下略）」と表現されているのみである。

#### (2) 茅ヶ崎市総合計画実施計画2025

令和5（2023）年度から令和7（2025）年度までの3年間を対象に策定されており、総合計画の都市の将来像を実現するための具体的な施策や方針が示されている。短期的及び中期的な施策目標が設定されており、デジタル化はその重要なテーマのひとつとして位置付けられている。デジタル技術の導入は、行政サービスの向上や運営の効率化を図るために不可欠とされており、特に住民の利便性向上や情報の透明性を確保するために積極的に取り組む姿勢が示されている。

#### (3) 茅ヶ崎市デジタル化推進方針

DX（デジタル・トランスフォーメーション）を推進するために策定されたこの方針は、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つの柱を掲げており、令和5（2023）年度から令和7（2025）年度までを計画期間としている。

この計画は、地域情報化計画とデジタル・トランスフォーメーション推進方針を融合して策定されるとともに、官民データ活用推進基本法に基づいており、ICTを活用して効率的な行政運営を行うことを目指している。特に、新型コロナウイルス感染症の影響により、行政サービスのデジタル化の必要性が高まっており、柔軟な対応が求められていることから、誰一人取り残されない社会を目指し、地域の魅力を維持しつつ、デジタル化を進めていくこととしている。

#### (4) 茅ヶ崎市デジタル田園都市構想総合戦略

茅ヶ崎市が進める地域のデジタル化と持続可能な発展をめざす戦略的なプラン（構想）。地域住民の生活の質を向上させるために、「地域の活性化」、「情報の共有」、「持続可能な社会の実現」などを主たる目的として、スマートシティの実現、生活支援サービスのデジタル化や交通インフラの整備などのデジタル技術を活用した様々な施策を盛り込んでいる。

## 4 茅ヶ崎市が抱えるデジタル化への課題

### (1) 部局間の連携不足と将来ビジョンの欠如

各部局が独自にシステムを導入していることなどを背景に、全体最適の視点が不十分となるだけでなく、職員間の情報共有や部局間の協力や連携に支障が生じている。また、デジタル化における全庁的な将来ビジョンが不明確で、方向性が統一されていない懸念がある。

### (2) 予算とリソースの制約

デジタル化には一定の初期投資が必要となるが、単年度予算主義である地方自治体ではあらかじめ予算が限られており、優先順位と全体のスキームを勘案してデジタル化を進める必要がある。特にIT分野を得意とする職員や専門家が不足している場合、それぞれのプロジェクトが遅延する又は実施後にトラブルが生じるリスクもある。

### (3) 住民参加の不足

自治体のデジタル化施策が住民の生活（行政サービス）を、どのように変革していくのか、十分に周知や評価ができておらず、住民が積極的にデジタル化に参加する機会が少ない。特に行政への関与が薄いサイレントマジョリティーに対する「わかりやすいデジタル化」を進める必要がある

### (4) デジタルインフラの整備不足

インターネット接続が不安定である又は通信速度が遅い場合、住民のデジタルサービスの利用に支障をきたすことがある。また、市庁舎等で使用されているコンピュータやネットワーク機器が5年以内に更新されない場合、最新のアプリケーションやシステムをサポートできない可能性もある。

### (5) デジタルリテラシーの格差是正

住民、特に高齢者層において、インターネットやスマートフォンの利用に困難さを抱え、オンラインサービスを利用する際に戸惑いを感じる方が一定数存在する。また、職員のスキルや新技術に対する適応力が不足している場合、新しいデジタルツールやシステムの導入による業務プロセスのデジタル化がスムーズに進まない。

### (6) セキュリティとプライバシーの懸念

住民の個人情報適切に保護されていないのではないかという懸念があることが、行政のデジタルサービスへの信頼を損なう又は忌避される原因となる。また、デジタル化が進むことで、サイバー攻撃のリスクも高まり、行政サービスの継続性が脅かされる可能性がある。

## 5 提言

「市民と職員の双方にやさしい行政サービス」や「デジタル技術を活用した住民にとってより便利で効率的な生活」を実現するため、多様なデータを生かした業務やサービス改革の好循環により社会全体の福祉向上と持続可能な発展に寄与することが可能となる「茅ヶ崎市の理想的な状態」をめざす。これによって、今後の人口減少及び急速に変化・発展するデジタル技術への柔軟な対応も可能となり、複雑・多様化する諸課題の解決の一助となる。

### 茅ヶ崎市の理想的な状態

#### (1) 継続的なイノベーションと人材育成

テクノロジーの進化に対応するため、柔軟な制度設計を行い、新しい技術やサービスの導入を迅速に実現できている状態。

デジタル化に対応できる人材を育成し、職員や住民に対するデジタル教育を充実させることで、変化に強い組織を構築している。

#### (2) データ駆動型の効率的な行政運営

デジタルツールやAIを活用・駆使して、ルーティンワークを自動化し、職員がより高度な業務に集中できる状態。

収集したデータを分析し、その結果を基に生産性が良く、効率的かつ市にとって最適な政策を実現するとともにデータに基づく透明性のある意思決定プロセスが確立されている。

#### (3) 省資源化と持続可能な発展

エネルギー効率の高いデジタル技術を活用し、環境負荷を低減。スマートシティ化を推進し、持続可能な都市づくりを実現できる状態。

デジタル技術を活用して地域の産業を活性化し、地元企業の競争力が高まり、新しいビジネスモデルや雇用機会の創出が支援できている。

#### (4) 住民参加と透明でオープンなガバナンス

行政データを住民に公開し、住民が地域の課題に対して解決策を提案できる環境が整備されている状態。これにより、住民の参加意識が高まり、地域の問題解決に貢献。

デジタルプラットフォームを通じて住民の声を政策に反映する仕組みが整っており、住民との双方向のコミュニケーションが可能となっている。

#### (5) 安全で信頼性の高いシステムとインフラ

サイバーセキュリティの強化により、住民の個人情報や安全に保護されるとともにセキュリティの脅威に迅速に対応できる体制が整備されている状態。

停電やシステム障害等の不測の事態や激甚災害等が発生しても迅速に復旧でき

るインフラが整い、サービスが安定して提供される。

## (6) 住民中心のパーソナライズされたサービス提供

住民一人ひとりのニーズに応じてカスタマイズされたサービスを提供することができ、住民が必要とする情報や支援をタイムリーに受け取ることができる状態。

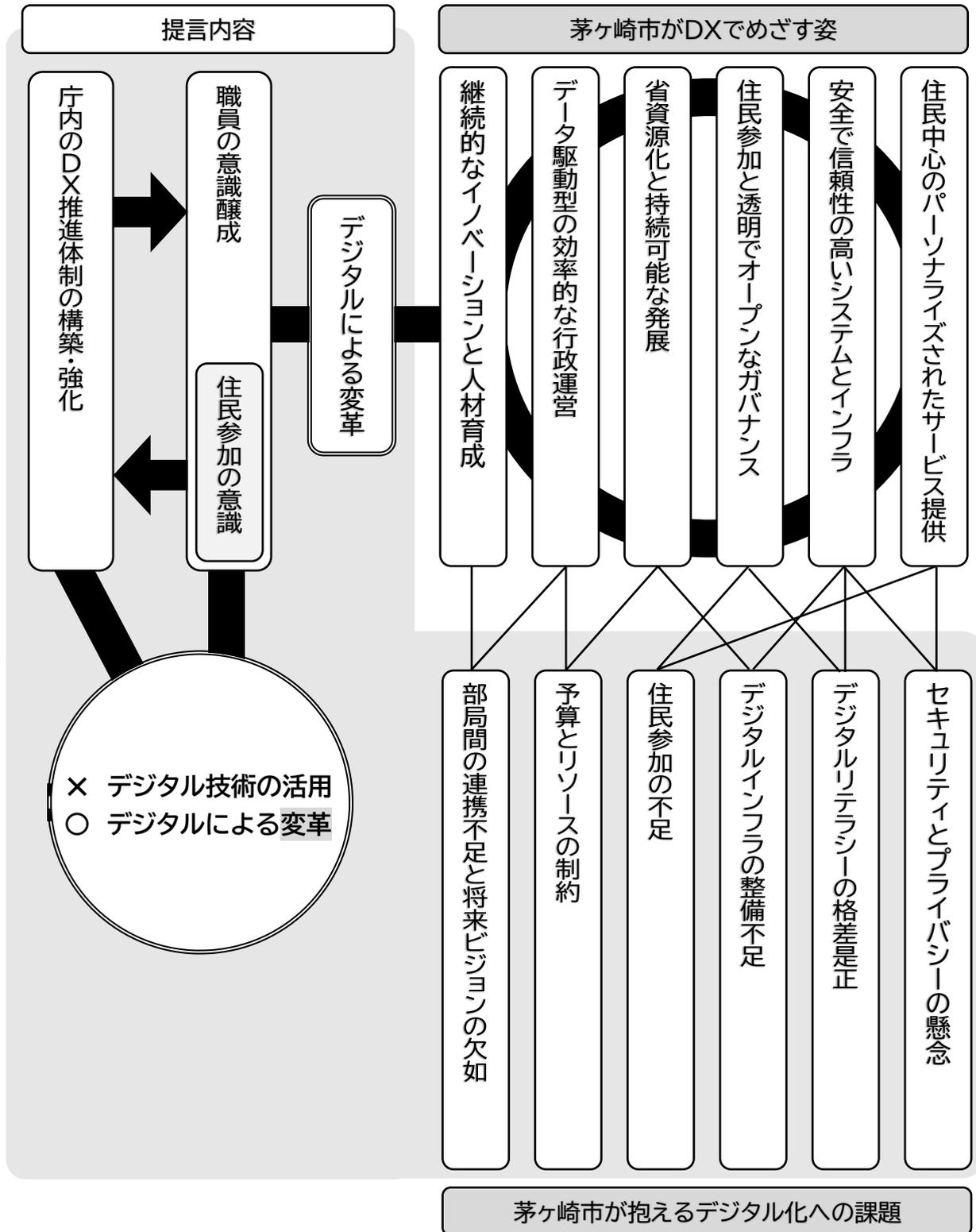
スマートフォンやパソコンを通じた直感的で使いやすいインターフェースにより、誰でも簡単に行政サービスにアクセスできる環境が整備されている。

### 茅ヶ崎市の理想的な状態の実現に向けて講ずべき措置

茅ヶ崎市のDX（デジタル・トランスフォーメーション）の取り組みにおける最大の課題は推進体制の脆弱さである。各部局で個別具体的なデジタル化は進んでいるものの、市全体で俯瞰した際に、各システムの連携や庁内相談窓口、デジタル人材の育成など、全体的なベクトルは不明瞭である。

課題	講ずべき措置
部局間の連携不足と将来ビジョンの欠如	部門間での情報共有を促進するために、共通のプラットフォームを導入し、データの一元管理を実現するとともに、全庁的なデジタル化のビジョンを策定し、各部局がその方針に沿って活動できるように、プロジェクトマネジメントを強化すること。
予算とリソースの制約	国の補助金や民間企業等との協力を通じて資金を調達し、プロジェクトを推進すること。 庁内のデジタル人材の育成プログラムを作成し、実施するとともに、必要に応じて外部から専門家を招いてプロジェクトを進めることも視野に入れること。
住民参加の不足	住民が直接提案・参加できるプロジェクトを導入し、彼らの意見を反映させる仕組みを作る。デジタル化のメリットや進捗を住民に広く伝えることで、参加意識を高めること。
デジタルインフラの整備不足	市内全域で高品質なインターネット接続が可能になるよう、光ファイバーの敷設や5Gネットワークの導入を進めるとともに、行政で使用するIT機器を最新のものに更新し、セキュリティやパフォーマンスを向上させること。
デジタルリテラシーの格差是正	住民向けとして、デジタル技術の基本を学べる講座やワークショップを提供し、特に高齢者に対して使いやすい教材と親しみやすい講師を配置する。職員に対しては、新しいシステムやツールの導入に際して、定期的な研修を行い、必要なスキルを習得させること。
セキュリティとプライバシーの懸念	最新のセキュリティ技術を導入し、不正アクセスや情報漏洩を防ぐ体制を整備するほか、住民に対してデータの取り扱いについて明確なポリシーを示すことで、安心してサービスを利用できる環境を提供すること。

イメージ図



## 6 おわりに

I C T技術の活用からデジタル化、D X（デジタル・トランスフォーメーション）へとさまざまな表現でI T技術を駆使した行政運営が提言され、地方自治体は変化の波に追われている。

従前までは手続きの簡素化や事務業務の削減など、省資源化や効率化、利便性の向上などに主たる目的があった。しかし、現在そしてこの先のデジタル技術を用いた地方自治体の取り組みは、住民の住環境の維持・改善のために行政サービスをいかに最適化・自動化させていくのか、それぞれの取り組みを有機的に展開させることによって、どのように茅ヶ崎市全体の魅力を向上させるのかといった視点が必要になる。

そのためには、まず市職員のデジタル技術に対する識見を深め、「何を、どこまで、どのように」デジタル化させるのか、正しく判断できる資質と恐れずトライできる姿勢を醸成させなければならない。

そういった職員がトライアンドエラーを繰り返しながら業務に取り組むことができる環境整備のためには、デジタル技術の活用に対する茅ヶ崎市としての推進体制を構築する必要がある。この体制が構築できるか否かで今後10年、20年先の茅ヶ崎市がデジタル化の波に取り残されているのか、それとも波の先頭に立ち、少数精鋭の職員で効率的な行政運営と住民の利便性が高まった理想の状態に近づいているのか、まさに今この時が分水嶺である。

最後に、デジタル技術を活用する上で忘れてはならないのは、住民を巻き込み、参加型で取り組みを進める必要があるということである。デジタル技術を使用する側に立つのは市の職員だけではない。住民の生活をどのように変えていくのか、どこに改善すべき点があるのか、さまざまな手続きに自動化できるプロセスはないのか、住民が真に望むデジタル化はどういったものなのか、当事者の毎日の生活の中でしか見えてこない部分は多くある。

市民サービスを提供する側と享受する側、双方の課題が改善されて初めて茅ヶ崎市がめざす「持続可能で豊かな地域社会」の実現に寄与するものであって、人と人のつながりの強い「茅ヶ崎らしい地域公共サービス」はまさに市民と職員が共に創りあげていかなければならないものである。

本提言により、新しいデジタル技術に振り回されるのではなく、正しく理解し、活用し、改善される好循環が形成されること、D X（デジタル・トランスフォーメーション）が単純な「デジタル技術の活用」ではなく、「デジタルによる変革」であることが市や職員全体の意識として確立されることを期待し、提言の結びとする。