令和６年度第３回茅ヶ崎市行政改革推進委員会
参考資料 １

令和６年度
茅ヶ崎市デジタル化推進方針

進捗管理報告書
（令和５年度実績分）

令和６年１１月

茅ヶ崎市デジタル化推進方針の進捗管理

Ⅰ　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としており、こうした取組により、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５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ついて、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

茅ヶ崎市の情報施策は、平成 13 年に「茅ヶ崎市地域情報化基本計画」、平成 21 年に「ちがさき情報化プラン」、平成 28 年に「茅ヶ崎市地域情報化計画」を策定し、これに連携するものとして DX 推進方針を定めました。そして、国においては「デジタル社会の実現に向けた重点計画」によって、自治体の DX 推進の方向性が示されました。この計画においては、「情報システムの標準化・共通化」、「マイナンバーカードの普及促進」、「行政手続きのオンライン化」、「AI・RPA の利用推進」、「テレワークの推進」、「セキュリティ対策」の方向性が示されています。これらの背景から、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。当該方針の適用期間は総合計画の具体的な事務事業である茅ヶ崎市実施計画 2025 と同じ令和 5 年度～令和 7 年度の期間です。そして、自治体 DX の推進方針として国で示された要件を満たすために「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つの方針が定められました。

茅ヶ崎市デジタル化推進方針の令和 5 年度の成果を確認すると、3 つの方針のいずれも一定の成果が得られていると考えられますが、各方針が具体的な事務事業に明確に結び付けられていないこともあり、評価指標の定義や評価方法の客観性が充分に確保されているとは言えない状態であることが課題と考えられます。

このため、現行の方針は大きく変更の必要は無いと考えますが、今後の評価等を考慮すると総合計画の事務事業との関連性を明確にした上で、適切な評価指標の設定を行い、デジタル化推進方針の振り返りを適切に進めることができる環境の整備が期待されます。

（１） 地域社会のデジタル化

地域社会のデジタル化

R5 進捗に係る学識経験者意見

オンラインの行政手続きサービスについては、利用件数が令和５年は 57,958 件と順調な増加を確認することができます。しかし、茅ヶ崎市の電子申請手続きの利用件数として公開されているデータ[1]と項目や件数の整合性が取れていないように見えるために、公開情報との整合性の確保が必要となります。また、近隣の自治体の事例を確認すると平塚市が 770,592 件[2]、藤沢市が 802,767 件（2021 年時点）[3]となっており、住民１人あたりの利用件数として換算した場合でも利用件数が少ないと思われるために、利用促進のための取り組みを進める必要があると思われます。また、利用件数の多いサービスの種類としては、「公共施設の利用予約」、「図書館の資料予約」、「地方税の申告手続き」等であるため、これらのサービスの利用しやすい環境づくりが重要と考えられます。

また、その他の課題としては、デジタル化推進方針の前に策定していた茅ヶ崎市地域情報化計画[4]において、納品手続きの電子化として工事写真の電子納品で紙媒体が残るといった目標未達成の項目があったために、引き続き以前の課題についても現状の状況把握を行う必要があると考えます。

[1]. 茅ヶ崎市，電子申請・届出の利用状況，
https://www.city.chigasaki.kanagawa.jp/jyohosuishin/kyodo/1009765.html

[2]. 平塚市，平塚市における行政手続等のオンライン利用状況，
https://www.city.hiratsuka.kanagawa.jp/keikaku/page81_00045.html

[3]. 藤沢市，行政手続き等のオンライン化状況について，
https://www.city.fujisawa.kanagawa.jp.gslb.idc.jp/dxs/shise/toke/sonota/documents/online2022.pdf

[4]. 茅ヶ崎市，茅ヶ崎市地域情報化計画，
https://www.city.chigasaki.kanagawa.jp/_res/projects/default_project/_page_/001/052/532/saisyuhyouka.pdf

令和５年度の取り組み内容（各課かい回答まとめ）

【ＩＣＴを活用した非対面・非来庁型サービスの推進】

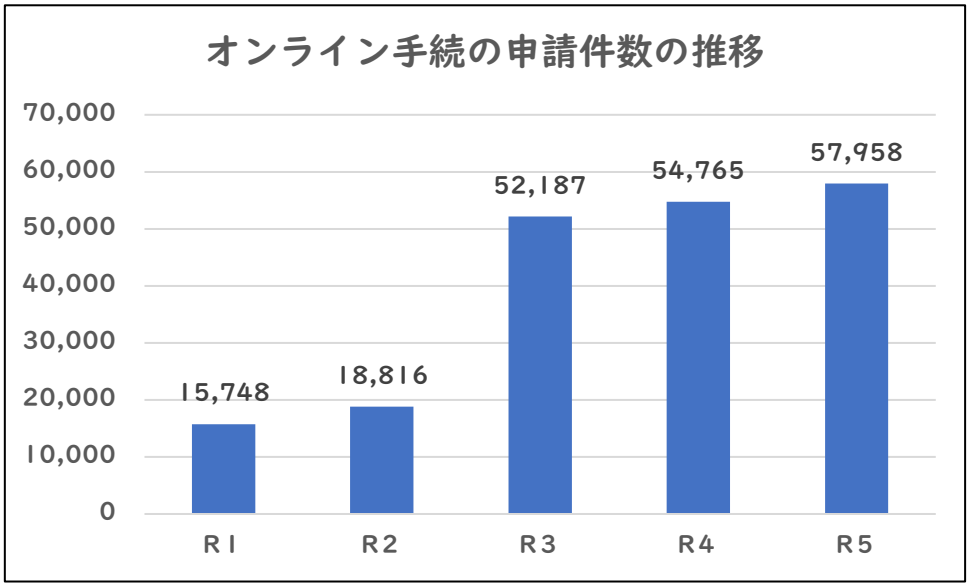
e-kanagawa 電子申請システムを活用して、「戸籍全部・個人事項証明書(戸籍の謄本・抄本)、戸籍の附票」や「市県民税課税・非課税証明書(所得証明書)」等の手数料の支払いが必要となる手続きのオンライン申請が本格的に開始され、合計 814 件の申請があり

ました。

そのほかにも「ごみ有料化及び戸別収集に関するアンケート調査」や「がん集団検診申込受付」、「茅ヶ崎市コミュニティホール利用者（団体）登録の申請（新規・変更・抹消）」、「コミュニティホール使用申請・減免申請（クレジットカード決済にて使用料お支払い）」といった各種届出や講座申込、アンケート等の計 491 手続きが令和５年度から新たにオンライン化され、市民の利便性向上や事務の効率化につながりました。

また、Web 会議やウェビナー、本庁舎に整備したワークブースの活用により、関係機関との打ち合わせやオンラインでのセミナー開催がスムーズに行えました。

※参考：オンライン手続の申請件数の推移（庁内手続含む）

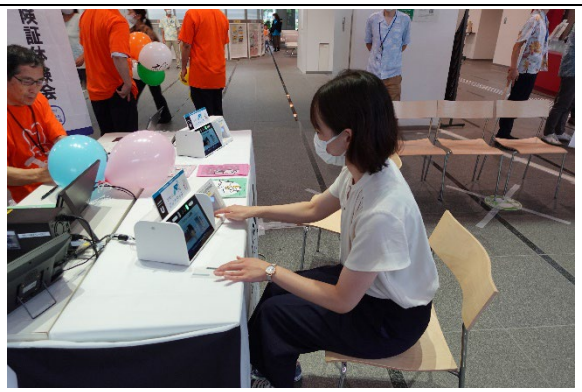


【マイナンバーカードの活用・普及促進】

マイナンバーカードの普及促進に向け、商業施設申請の補助を実施したほか、マイナンバーカードを図書館利用者カードとして利用できるようにしたことにより、カードがあれば、資料の貸出ができるようになりました。

また、マイナンバーカードと健康保険証の一体化に向け、マイナンバーカードの健康保険証利用としてのデモ体験を行う「マイナ保険証体験会」を実施するとともに、健康保険証との紐づけを希望する方へは登録手続きの支援を随時行うなど、マイナンバーカードの普及促進に向けた取り組みを進めました。

※参考：マイナ保険証体験会の様子



【効果的な情報発信】

市主催事業や環境事業、防災情報等について、各種 SNS（LINE、X（旧 Twitter）、Facebook、インスタグラム）を活用した情報発信を行うことで、幅広い世代で情報を受け取ることが可能となり、各部署の取り組みの認知度の向上にもつながりました。そのほか、まち歩きアプリ「てくてく探偵茅ヶ崎」や障がい福祉に関する情報を発信する「ちがさき障がい者支援アプリ」といった茅ヶ崎市独自のアプリを活用した情報発信を行いました。

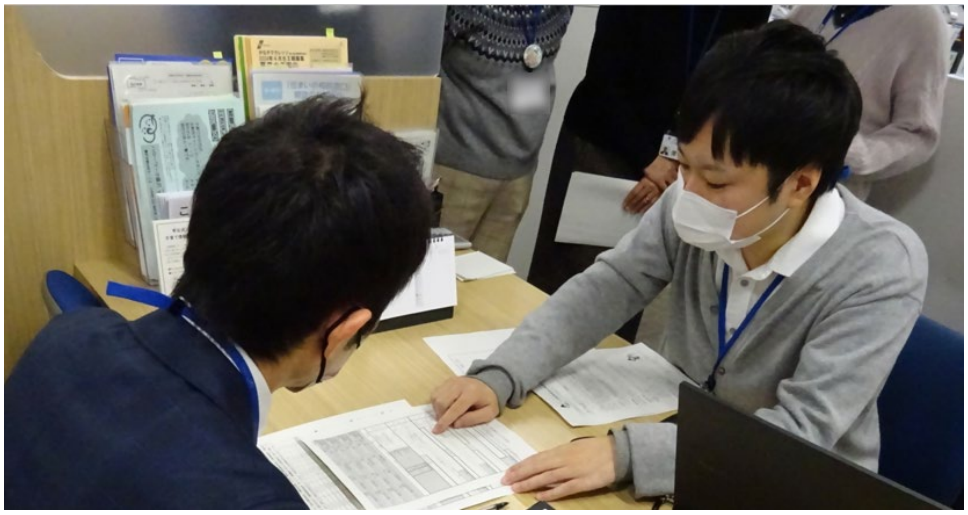
【その他】

デジタル田園都市国家構想交付金を活用して図書館システムを更新したことにより、前述したマイナンバーカードでの資料の貸出だけでなく、交通系 IC カードによる資料の貸出も可能となりました。さらに、図書館に所蔵のない本のリクエスト申し込みがパソコンやスマートフォンなどからオンラインで手続きできるようになり、より利便性が高い図書館サービスの提供が実現できました。

また、デジタル庁の自治体 DX-SaaS を活用した「書かない窓口」についてもデジタル田園都市国家構想交付金を活用して導入しました。「書かない窓口」の導入により、申請者の手続きにかかる所要時間の削減や氏名・住所などを何度も記入する必要がなくなるなど、市民の利便性向上につながりました。

このほか、児童生徒の９年間の学校生活の状況を「個人カルテ」として一元的に管理・分析できる「統合型校務支援システム」の導入や、口座振替申請をオンラインで可能にし、利便性向上とキャッシュレス化、ペーパーレス化を図る「口座振替 WEB 受付システム」の導入及び金融機関窓口でしか納付できない公金のキャッシュレス決済を可能にする「キャッシュレス決済可能な公金の拡大」においてもデジタル田園都市国家構想交付金を活用した課題解決が行われました。

※参考：書かない窓口体験調査の様子



課題

【ＩＣＴを活用した非対面・非来庁型サービスの推進】

e-kanagawa 電子申請システムを活用した業務数は着実に増加していますが、本市における行政手続きのオンライン化率は令和５年度現在、約 13%に留まっています。

【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、マイナポイントや健康保険証との一体化に伴い取得率が高まっていますが、カードを保有していても利便性を感じられていない方も多いと考えられるため、カードの機能を活用した取り組みを検討するとともに、電子証明書を用いたインターネット上での本人確認や住民票のコンビニ交付等、「マイナンバーカードで何ができるのか」を積極的に伝えていく必要があります。

【効果的な情報発信】

若年層の利用者を増やす取り組みだけでなく、情報発信の効果を高めるために、様々な媒体やツールを活用し、ニーズに合った情報提供を行う必要があります。

今後の展望

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

R5 進捗に係る学識経験者意見

AI および RPA の利用については順調な増加が見られ、行政内部の業務補助としての利活用が進んでいることが確認できます。そして、コロナ禍の時期におけるテレワークの実証実験の事例が様々な部署で情報が蓄積されていると考えられますので、これらの知見を収集することで、行政内部業務においてテレワークが有効である業務の種類等を明らかにする等が必要であるように思われます。また、ノーコードツールについては、アカウントの配布とあわせて ICT 教育も必要となるかと思います。J-LIS[1]においても取り扱いがありますので、積極的に教育の機会を作ることが重要であると考えます。

[1]. J-LIS、教育研修御案内、https://www.j-lis.go.jp/etd/seminar/guidance/test/cms_82194019_1.html

令和５年度の取り組み内容（各課かい回答まとめ）

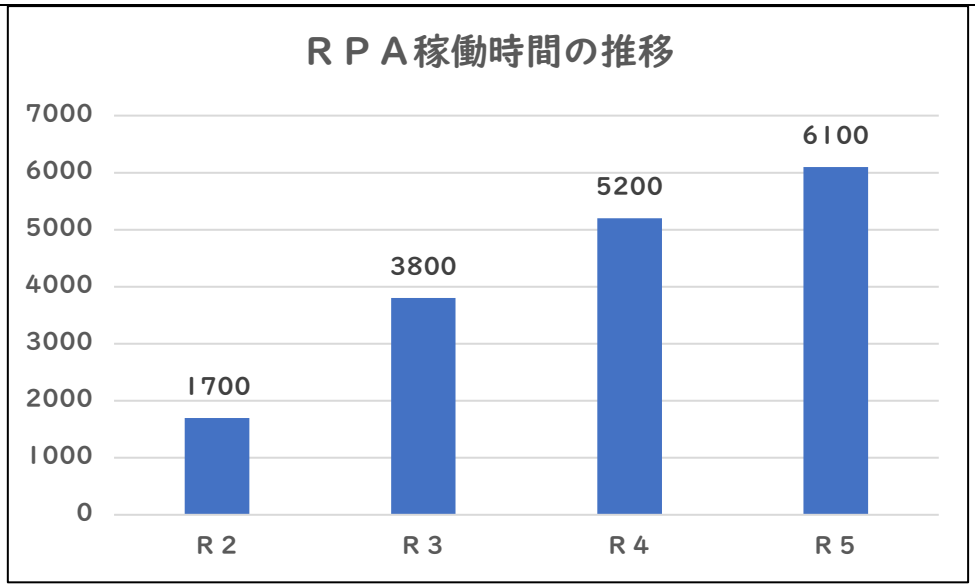
【ＡＩ・ＲＰＡ等の利用推進】

RPA については、伝票起票や時間外勤務処理、各システムへのデータ入力等で活用され、令和５年度の実績としては業務数が 159、稼働時間は約 6、100 時間となり、定例・定型的な業務で積極的に活用されました。

また、AI の分野では、審議会や庁内の各種会議において AI 議事録作成支援システムが活用され、１回あたりの議事録作成にかかる作業時間が AI 議事録作成支援システムを使用しなかった場合と比べて、平均 139 分削減されました。さらに、AI-OCR のトライアルを行い、紙で提出される申請書等をデータ化し、それを読み取ることによって今まで手入力で行っていた作業をなくすなど、事務負担を軽減する取り組みを行いました。

そのほか、ノーコード・ローコードツール（kintone）により、「わたしの提案・陳情・要望」等、複数の課かいでの情報の整理や業務プロセスに合わせたステータス管理が行えるようになったため、庁内照会や業務の進捗管理などの事務作業を効率的に行うことができました。なお、令和５年度に実施した給付金事業において kintone を活用し、給付金用アプリを用いて従事者間の情報共有を図り、システム構築費用を前回給付金と比較して約６００万円削減できたほか、必要に応じた改修を随時実施することが可能となりました。

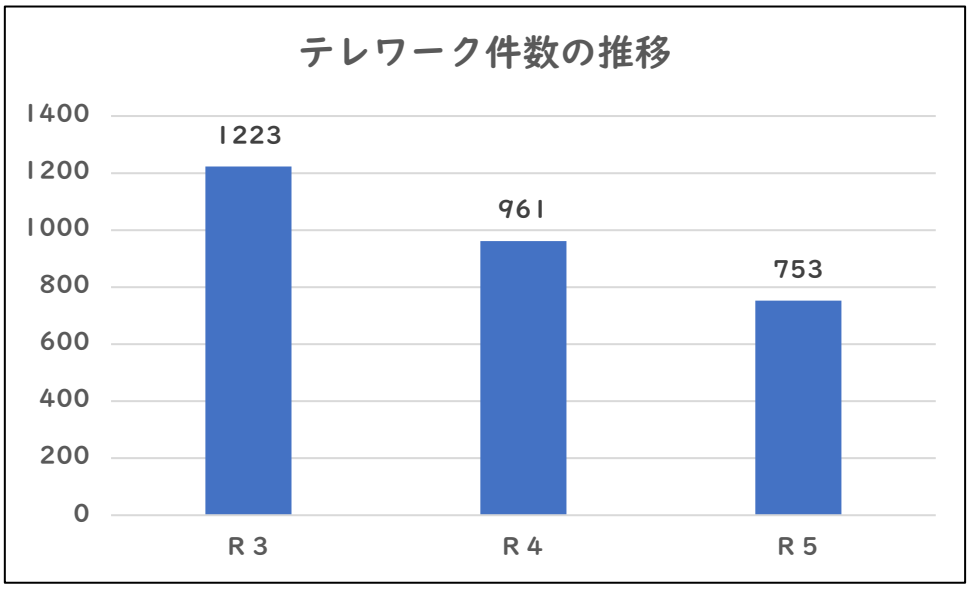
※参考：RPA 稼働時間の推移



【テレワークの推進】

テレワークについては、移動や通勤に伴う時間を減らし、その時間を育児等の私生活で有効的に使うことなどを目的に活用され、令和５年度におけるテレワーク件数は 753 件となり、職員の様々な事情に配慮した柔軟な働き方を実現しました。なお、令和３年度から令和５年度にかけてテレワーク件数は減少傾向にあります。これは、新型コロナウイルス感染症による感染拡大が緩やかになったことや、社会的な出社回帰の動きなどによるものと考えられます。

※参考：テレワーク件数の推移



【自治体システムの標準化・共有化】

システム標準化に向けた「自治体情報システムの標準化・共通化検討部会」を７回に渡って開催し、自治体情報システムの標準化・共通化に伴う標準準拠システムへの移行方針の策定やシステム事業者の選定及びシステム事業者との調整を行いました。

課題

【ＡＩ・ＲＰＡ等の利用推進】

ＡＩ分野に関しては、ＡＩの特性を理解し、苦手分野は人手で補っていくことや、費用対効果を高めるための工夫を行うことが課題として考えられます。また、AI-OCR については、試行活用という側面もあり、限定的な業務での活用に留まりましたが、今後は「紙媒体」が無くせない事業について、徹底的に活用する必要があります。

RPA 化可能な業務に関しては、引き続き検討を行うとともに、これまで以上に職員が RPA のシナリオを作成・編集できるよう学びの機会を提供する必要があります。

kintone に関しては､誰でも簡単に使うことができる点が kintone の魅力であるため、全職員にアカウントを付与し、コミュニケーションツールとしての kintone の利便性を最大化することが効果的だと考えられます。

【テレワークの推進】

テレワークを活用する職員が限られており、業務によってはテレワークが難しい場合も多く、導入に至るまでのハードルは高い状況です。また、新型コロナウイルス感染症が５類感染症へ移行後、社会的に出社回帰の動きとなったこともテレワーク件数の減少を招いた要因であると考えられます。

【自治体システムの標準化・共有化】

各システム事業者の標準準拠システムが開発段階にあるなど、具体的な移行スケジュールなどが提示されないなどの課題がありましたが、更なる調整を継続して行い、スムーズな移行を実現します。

今後の展望

AI・RPA 等のツールについては、全ての課かいにて活用することを目指し、これまで以上の業務効率化を目指すとともに、テレワークについては、実施を希望する職員が活用できるよう、継続して運用していきます。

また、自治体システムの標準化・共通化については、令和７年度までの移行期間に向け、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

R5 進捗に係る学識経験者意見

職員向けの情報セキュリティ研修等は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は、市民向けにデジタルデバイドの解消のみではなく安全・安心を提供するための教育まで踏み込んだ取り組みが必要と考えられます。安全・安心は茅ヶ崎市の総合計画においても政策目標の 1 つとして定められている項目であり、防災、防犯、道路環境、交通安全等の取り組みが重点的に行われており、市民意識調査[1]でも高い重要度の認識が示されていますので、優先的に取り組む必要があると考えられます。

また、オープンデータ[2]の利活用については、推奨データセットの他に公開データの種類や件数は増えているものの、再加工を前提としたフォーマットによる整備に一部課題が見られる点や他の先進自治体においては Web API の整備による利活用の推進が増加しつつある傾向を考慮すると茅ヶ崎市も取り組みの必要があると考えられます。

[1]. 茅ヶ崎市、令和３年度茅ヶ崎市市民意識調査、
https://www.city.chigasaki.kanagawa.jp/1026248/1050255.html
[2]. 茅ヶ崎市、オープンデータライブラリ、
https://www.city.chigasaki.kanagawa.jp/jyohosuishin/1045355/1045139.html

令和５年度の取り組み内容（各課かい回答まとめ）

【情報セキュリティ対策の推進】

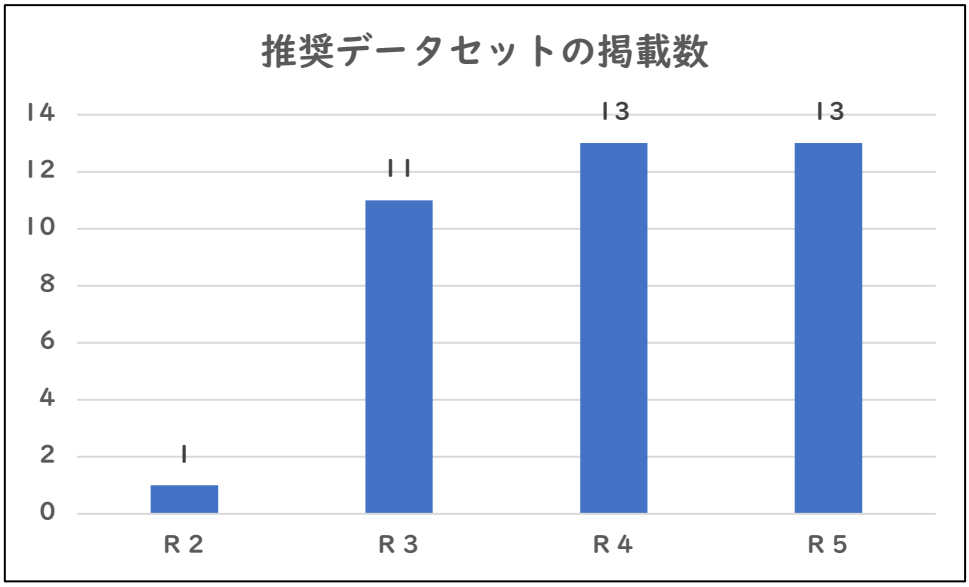
本市の情報セキュリティの維持・向上のため、全職員に対し e ラーニングによる情報セキュリティ研修を実施し、1,964 人の職員が受講しました。

また、情報セキュリティ及び特定個人情報の適正な取扱いの視点から、本市の業務運用を改善することを目的として実施している情報セキュリティ監査については、運用監査を３課かい、システム監査を２システムに対し実施しました。結果として、直ちに改善が必要となる指摘事項は検出されず、セキュリティ対策が一定の水準で実施できていると評価されました。

【オープンデータの利活用】

政府として公開を推奨しているデータだけではなく、企業や団体が編集・加工し利用することで住民の利便性向上につながるデータを公開し、適宜最新データへの更新を行いました。

※参考：推奨データセットの掲載数



【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たスマートフォン講習会を市役所及び各公民館にて開催し、延べ 329 名の方にスマートフォンの基本的な使い方からアプリの利用方法などを学べる初心者向け講習会を実施しました。

そのほか、ZOOM の使い方教室やシニア向けのパソコン・スマホ相談会も開催し、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や監査は毎年度実施していく必要がありますが、同じコンテンツ内容や実施手法だとルーチン化してしまう可能性があるため、年度ごとに重点的に強化していくべき点を決めるなど、職員一人ひとりが日々セキュリティ意識を高めてもらう仕組みづくりを検討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時限的な施策かどうか未確定であるため、市独自のデジタルデバイド対策を実施すべきか検討していくとともに、通信事業者によるスマホの使い方講座等の取り組みもあることから、市としての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
引き続き信頼度の高い行政サービスを提供するため、情報セキュリティ対策を実施するとともに、データ活用の観点から、オープンデータを公開します。 また、より多くの市民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。