

茅ヶ崎市デジタル・ トランスフォーメーション 推進方針2030(素案)

令和8年〇月
茅ヶ崎市

目次

I	推進方針 2030 の策定にあたって	1
1	これまでの茅ヶ崎市の取組	
(1)	各種計画の策定	
(2)	時代に即した行政経営の基本方針 2017（C3 成長加速化方針）及び デジタル・トランスフォーメーション推進方針（DX 推進方針）の策定	
(3)	新型コロナウイルス感染症の拡大を踏まえた デジタル・トランスフォーメーション推進方針（DX 推進方針）の改訂	
(4)	デジタル化推進方針の策定	
2	国の取組	
II	基本的な考え方	4
1	趣旨	
2	位置付け	
(1)	茅ヶ崎市総合計画等との関係	
(2)	国・県の計画や施策との関係	
3	適用期間	
4	デジタル・トランスフォーメーション推進における基本的な考え方	
(1)	デジタル化の3分類	
(2)	これまでの取組を踏まえた今後の方向性	
(3)	3つの方針	
III	その他	13
1	推進にあたって	
2	進行管理について	
IV	資料編	14
1	市民アンケートでの意見	
2	用語解説	

I 推進方針 2030 の策定にあたって

1 これまでの茅ヶ崎市の取組

(1) 各種計画の策定

本市では、まちづくりを情報化の視点から捉え、情報化の総合的かつ計画的な推進を図るために、平成 13 年 3 月に「茅ヶ崎市地域情報化基本計画」を策定しました。また、平成 21 年 3 月には、「茅ヶ崎市地域情報化基本計画」を全面改訂し、「ちがさき情報化プラン」を策定しました。

「ちがさき情報化プラン」では、「一体感が育まれた元気なまち、ちがさき～だれもが情報にふれ、いかし、そして、つながる」を基本コンセプトとして、公共端末の充実や公衆無線 LAN の設置などを進め、誰もが情報にふれることのできる環境の構築に努めてきました。併せて、職員が使用する庁舎内の情報システムについても、平成 22 年 3 月に「茅ヶ崎市情報システム最適化計画」を策定し、住民情報全般を扱う基幹系システムを従来のメインフレームからオープン化し、平成 27 年 1 月から新システムとして稼働しました。

しかしながら、情報通信技術(ICT)の発展は目覚ましいものがあり、携帯端末の普及や公衆無線 LAN サービスのアクセスポイントなどの増加により、インターネットの利用はより身近なものとなりました。

このことから、行政に求める情報通信技術を活用したサービスに対する市民等のニーズはより多様化・高度化することとなり、今まで以上に情報通信技術の活用を行う必要があることから、平成 28 年 3 月に「ちがさき情報化プラン」の後継となる新たな「茅ヶ崎市地域情報化計画」を策定しました。

「茅ヶ崎市地域情報化計画」は、市政における情報化のみに焦点をあてたものではなく、茅ヶ崎市という地域の情報化を推進させるための計画であり、「ICT を活用した茅ヶ崎市の魅力ある未来づくり」を基本コンセプトとし、「ICT を活用した安全・安心なまちづくり」「ICT を活用した円滑な地域社会」「ICT を活用した効率的な行政経営」を施策展開の柱として様々な施策に取り組んできました。

(2) 時代に即した行政経営の基本方針 2017(C3 成長加速化方針)及びデジタル・トランスフォーメーション推進方針(DX 推進方針)の策定

本市を取り巻く状況として、将来的な歳入の大きな伸びが期待できず、また、歳出に目を向けると、扶助費等の社会保障関連経費について大幅な増加が見込まれており、これまで以上に厳しい行政経営を行う必要性が生じました。

そのため、地域の経営主体として、責任ある行政経営を行うため、職員一人一人がこれまで以上に危機感を持ち、人件費や扶助費などの義務的経費を含めたすべての歳出を徹底的に見直す必要性があったことから、平成 29 年 2 月に「時代に即した行政経営の基本方針 2017(C3

成長加速化方針)」を策定し、「持続可能な体制に向けた各種制度の見直し」「外郭団体への支援策等に関する見直し」「受益者負担の適正化に関する見直し」「時代に即した行政経営を行うための働きかたの見直し」といった4つの見直しに取り組むこととなりました。

こうした中、本市の経営の根幹を揺るがす将来的課題である「人的資源の減少」を見据えた中において、C3 成長加速化方針に基づく取組を通じて醸成した「働きかたの見直しマインド」をさらに昇華させ、逼迫した財政状況下においても投資的な観点を持ち、AI・RPA をはじめとした従来の業務プロセスを抜本的に改革する「先進的 ICT 導入」を積極的に推進していく必要があったことから、令和元年7月に「デジタル・トランスフォーメーション推進方針(DX 推進方針)」を策定し、「ICT 導入の推進による職員生産性の向上」「ICT 導入に関する側面的支援の強化」「ICT に係る庁内機運の醸成及び情報リテラシーの向上」「システムに関する効率的かつ効果的な調達等手法の調査・研究」に取り組むこととしました。

(3) 新型コロナウイルス感染症の拡大を踏まえたデジタル・トランスフォーメーション推進方針(DX 推進方針)の改訂

新型コロナウイルス感染症の拡大により、経済・社会情勢のみならず、人々のあらゆる価値観・生活様式が大きく変容し、ICT の活用については、もはや社会的な基盤として当たり前求められるほどに、その必要性が増しました。

ウィズ・コロナを目指す状況の中では、行政事務における既成概念や慣例に囚われた行動様式を捨て、あらゆる行政サービスの提供モデルを刷新すべきであり、デジタル化を前提とした変革をこれまで以上に推進していく必要がありました。

こうしたことから、「職員の生産性及び情報リテラシーの向上を目的として、行政内部の事務を効率化させる ICT の導入を進めていく」こととしていた DX 推進方針について、ウィズ・コロナ時代における安全・安心な行政サービスの提供モデルを構築する必要があることから、「ICT を活用した非対面・非来庁型行政サービスの推進」を新たな具体的取組として追加し、令和2年8月にデジタル・トランスフォーメーション推進方針を改訂しました。

(4) デジタル化推進方針の策定

本市の情報化施策については、これまで計画を策定し、予め実施事業を計画に位置付けた上で、毎年度進行管理を行ってきました。しかしながら、新型コロナウイルス感染症拡大時のように、計画の策定時点では予測できなかった事業に迅速に取り組む必要性がありました。また、デジタル・トランスフォーメーションを推進するため活用する ICT ツールは日進月歩で進化しています。

そのため、「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」であり、「デジタル技術の活用を推進し、あらゆる分野における創造的かつ活力がある発展が可能となるデジタル社会を実現する」ための方向性を示すものとして、令和5年3月にデジタル化推進方針を策定しました。

2 国の取組

新型コロナウイルス感染症対応で行政の非効率性が顕在化したことを端緒に、国はデジタル化を強力に推進するためのデジタル社会実現の司令塔として令和3年9月にデジタル庁を設置しました。デジタル庁はこの国の人々の幸福を何よりも優先し、国や地方公共団体、民間事業者などの関係者と連携して社会全体のデジタル化を推進する取組を牽引しています。

また、デジタル技術の進展によりデータの重要性が飛躍的に高まる中、日本で世界水準のデジタル社会を実現するには、将来の目指す姿を描き、構造改革、地方の課題解決、セキュリティ対策といった多くの取組を、関係者が一丸となって推進する必要があることから、国は「デジタル社会の実現に向けた重点計画」を策定しました。この計画は、目指すべきデジタル社会の実現に向けて、国が迅速かつ重点的に実施すべき施策を明記し、各府省庁が構造改革や個別の施策に取組、それを世界に発信・提言する際の羅針盤となるものです。徹底的な国民目線でのサービス創出やデータ資源の利活用、社会全体の DX の推進を通じ、全ての国民にデジタル化の恩恵が行き渡る社会を実現すべく、取組を進めております。

なお、国は自治体 DX 推進計画・自治体 DX 推進手順書・自治体 DX 推進参考事例集を策定し、自治体の DX を後押しする仕組みを構築し、都度改訂を行っています。自治体 DX においては、①自治体フロントヤード改革の推進、②地方公共団体情報システムの標準化、③「国・地方デジタル共通基盤の整備・運用に関する基本方針」に基づく共通化等の推進、④公金収納における eL-QR の活用、⑤マイナンバーカードの取得支援・利用の推進、⑥セキュリティ対策の徹底、⑦自治体の AI の利用推進、⑧テレワークの推進を重点取組事項としています。

Ⅱ 基本的な考え方

1 趣旨

デジタル化推進方針については、デジタル技術を取り巻く環境は目まぐるしく変化していることから、予め全ての実施事業を位置付けることは困難であるため、考え方や行動の基本を示すものとしていました。

3年間の取組の中で、職員の意識や行動に変容が見られ、変革も徐々に進んでいることから、名称を「茅ヶ崎市デジタル・トランスフォーメーション推進方針 2030」とし、前方針の考え方を踏襲し「本市におけるデジタル・トランスフォーメーションを推進していくための考え方や行動の基本を示すもの」とします。

なお、取組の推進にあたっては、引き続き UI(ユーザーインターフェース)・UX(ユーザーエクスペリエンス)といった「使いやすさ」「満足度」を踏まえるものとするとともに、市の業務についても、長期的な視点を絶えず持ち、高齢化等の社会的な課題に適切に対応していくため、従来の仕事のあり方・やり方を積極的に改革します。

2 位置付け

(1) 茅ヶ崎市総合計画等との関係

本方針については、本市の最上位計画である「茅ヶ崎市総合計画」に定めた将来の都市像や施策目標を実現するための事務事業である「茅ヶ崎市実施計画2030」に位置付けられた実施計画事業及び継続的事務事業を着実に実行する上での DX 面における基本的な考え方を示すものです。

(2) 国・県の計画や施策との関係

本方針については、国や県の計画・施策等と整合をとり、本市の市町村官民データ活用推進計画と位置付けることにより、施策の効果を最大化させるとともに、補助金等の特定財源の有効活用を図ります。

3 適用期間

本方針の適用期間については、「茅ヶ崎市実施計画2030」の計画期間と合わせ、令和8年度から令和12年度までとし、国の動向や本市の状況等を踏まえ、必要な時期に見直しを行うこととします。

【適用期間】

計画等の名称／期間	令和7年度 2025年度	令和8年度 2026年度	令和9年度 2027年度	令和10年度 2028年度	令和11年度 2029年度	令和12年度 2030年度
茅ヶ崎市デジタル化推進方針	→					
茅ヶ崎市デジタル・トランス フォーメーション推進方針 2030		→				
茅ヶ崎市実施計画 2030						

4 デジタル・トランスフォーメーション推進における基本的な考え方

(1) デジタル化の3分類

行政手続の多くに依然として紙が使われている中、デジタル技術の進展により、単なる電子化に留まらないサービスの変革が求められています。こうした流れを踏まえ、本方針ではデジタル化を以下の3つの段階に分類します。

	Digitization (情報のデータ化)	Digitalization (業務の ICT 化)	Digital Transformation (デジタルによる価値創造)
内容	アナログ情報をデジタル情報に変換する	情報のデータ化を前提として、業務をICT化する	業務の ICT 化を前提に、業務自体を再構築する
具体例	マイナンバーカードによって、申請書類の記入が省略できる	電子申請システムで、役所に行かず手続ができる	役所に申請することなくプッシュ型に必要な行政サービスが必要としている人に提供される

つまり、DX とは、単にデジタルツールの導入によって手作業を効率化する従来のデジタル化に留まらず、デジタル技術を活用して、住民本位の視点から業務の在り方そのものを再構築する『変革』を通じて、これまでの行政サービスのあり方を創造していくことです。

(2) これまでの取組を踏まえた今後の方向性

① 茅ヶ崎市デジタル化推進方針の取組状況

茅ヶ崎市デジタル化推進方針を策定後の3年間の振り返りは次のとおりです。

「地域社会のデジタル化」については、市民サービスの利便性向上を目指し、書かない窓口の導入や行政手続のオンライン化に重点的に取り組みました。行政手続のオンライン化に関しては、住民票の写しや戸籍謄本、課税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を可能にしたことでオンライン申請件数の増加に繋がりました。一方で、対象となる行政手続数がなかなか増えないという課題も残っています。

「行政内部のデジタル化」については、kintone や RPA、電子申請システム等の様々な ICT ツールを導入し、利活用することで業務処理時間の短縮や情報共有の効率化などの成果が得られました。しかし、各ツールの利活用実績は増加しているものの、活用できる組織・職員に若干の偏りがある傾向にあります。

「安全・安心なデジタル化」については、全職員を対象とした定期的なセキュリティ研修を実施し、重大なセキュリティ事案なく市政運営を行うことができました。また、国の制度を活用した「スマホ教室」を開催し、主に高齢者層へのスマホの使い方支援を行いました。しかし、スマホ教室については受講者数に限りがあることや国の制度が終了した後の見通しが立っていない状況にあります。

こうした茅ヶ崎市デジタル化推進方針のこれまでの取組状況及び学識経験者の評価を踏まえるとともに、自治体デジタル・トランスフォーメーション推進計画など、国等の取組も参考にしながら、相乗効果により施策の効果を高めてまいります。また、情報セキュリティ対策や情報システムの継続性を担保する取組を進め、市民や職員が安心して使えるデジタル基盤を構築してまいります。

② 市民アンケートによるニーズ

令和7年度に実施した市民アンケート結果においては、「行政手続のオンライン化」への期待が最も高く、次いで「窓口の待ち時間や混雑の緩和」を求める声が多く寄せられました。これらのニーズを踏まえ、引き続き行政手続のオンライン化を柱の一つとして位置付け、利便性の高い行政サービスの提供と業務の効率化を図っていきます。

一方で、デジタル化に対する不安要素として、「個人情報の流出」や「詐欺・フェイクニュースへの遭遇」、「情報格差の拡大」などが多く挙げられました。これらの懸念を踏まえ、情報セキュリティ対策の強化やデジタル活用支援を通じて、誰もが安心して等しくデジタル化の恩恵を受けられるよう取り組んでいきます。

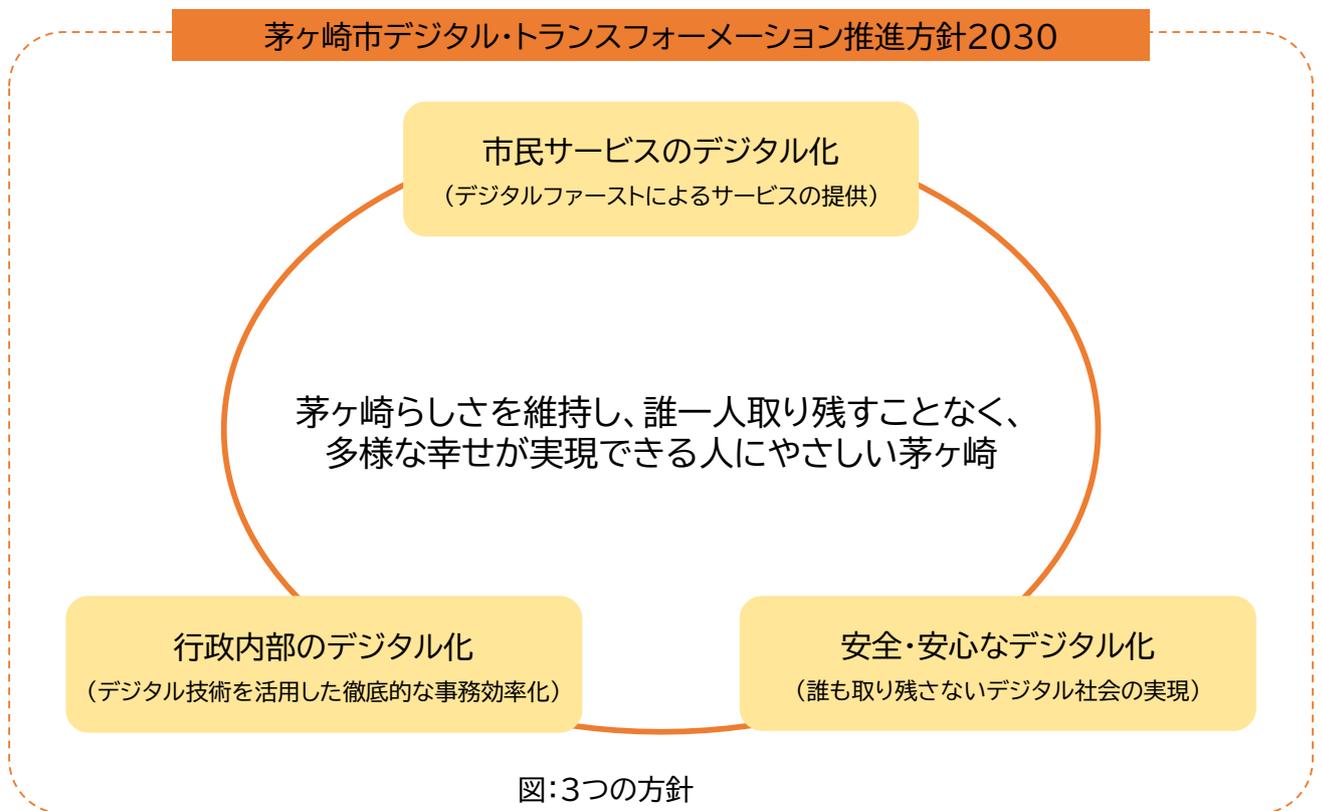
③ ICT を取り巻く環境の変化・国の方向性

ICT を取り巻く環境の変化は急速で、国としてもデジタル庁を司令塔として強力にデジタル化を進めております。市としても国等の施策との相乗効果を狙うとともに、補助金等の特定財源の有効活用を図ってまいります。

(3) 3つの方針

本市は海や河川・丘陵等の恵まれた自然と、さまざまな都市機能が程よく近接した、バランスが保たれたまちです。こうした環境の下、先人たちが築き上げた歴史や市民が創る文化、寛容な風土の魅力は多くの人を惹きつけてきました。

デジタル技術の進展により、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。本市では、従前のデジタル化推進方針で示した3つの方針や目指す姿を踏まえ、それらの実現に向けて、時代の変化に応じて手段やサービスのあり方を柔軟に見直しながら取組を進めていきます。茅ヶ崎らしさを大切にしつつ、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」を引き続き目指します。



① 暮らしのDX(デジタルファーストによるサービスの提供)

<p>目指す姿</p>	<p>更なるデジタル・トランスフォーメーションの推進により、社会構造の変容にも柔軟に対応し、市民・事業者が来庁せずに手続き等が完了する行かない窓口が実現しているなど、市民等が便利で使いやすい行政サービスの提供を受けることができます。</p>
<p>現状及び課題</p>	<p>新型コロナウイルス感染症への対応を契機として、来庁を前提としない行政サービスの必要性が高まりました。こうした状況を踏まえ、本市では非来庁・非対面型行政サービスの推進を目的に、行政手続のオンライン化に継続的に取り組んできました。</p> <p>e-kanagawa 電子申請システムでは、令和5年度は 57,958 件、令和6年度は 69,778 件とオンライン申請件数が増加しています。また、国が運営するマイナポータル上において、国が指定する主要 26 手続き(子育て・介護)についてオンライン申請化を図りました。</p> <p>こうしたオンライン申請を厳格な本人確認のうえで安全・安心に実施できるマイナンバーカードについても、令和 7 年 12 月末時点では保有枚数率が 82.7% となるなど、デジタル時代の必須ツールとして普及促進に努めています。</p> <p>また、令和6年1月には、書かない窓口を導入し、「市民にもやさしい、職員にもやさしい、コンパクトな新しい窓口」をキーワードに運用を行い、申請書記入時間等が削減されました。6 年度・7 年度ともに対象手続きを順次拡大しています。</p> <p>一方、行政手続きのオンライン化においては、総手続数の 15%に留まるなど、まだまだオンライン化の余地がある状況であるとともに、マイナンバーカードを利用した手続きについても、「コンビニ交付サービス」「図書館利用者カード」「PMH(マイナンバーカードを医療証として利用する事業)」「マイナ救急」等、限られた利用方法となっており、市民生活に密着した利活用方法の検討が必要となっています。</p>
<p>想定される主な取組</p>	<p>引き続き、「ICT を活用した非対面・非来庁型行政サービス」を推進するため、公共施設予約システムの更新を行うとともに、e-kanagawa 電子申請システム等を活用した「更なる行政手続きのオンライン化」「キャッシュレス化」、WEB 会議ツールを活用した「自宅等でのオンライン相談の検討」に取り組めます。</p> <p>また、現在「住民票の写し」「印鑑登録証明書」を対象としているコンビニ交付サービスの対象業務の拡大を図ります。</p> <p>こうした取組を実施することにより、「届出・申請」は自宅、「証明書」はコンビニで完結できるよう、行かない窓口の実現を目指すとともに、来庁者には書かない窓口の活用など、最小限の負担となるよう努めます。</p> <p>マイナンバーカードについては、「コンビニ交付」「図書館利用者カード」「PMH」「マイナ救急」等のサービスを活用することができますが、更なるカードを活用したサービスの検討を行います。</p> <p>国が推進する「医療DX」や「建築行政のデジタル化」等について、市として積極</p>

	的に取り組みます。																								
5年間で特に力を入れる取組	<ul style="list-style-type: none"> ・コンビニ交付サービスの拡充(対象サービスに課税証明書を追加) 令和8年度 : コンビニ交付メニュー追加に係る開発等 令和9年度 : 課税証明書コンビニ交付サービス開始 ・行政手続のオンライン化 令和8～12年度 : オンライン化率100%・行かない窓口実現に向けた調整・実装 ・公共施設予約システムの更新(キャッシュレス化等の機能拡充) 令和8年度・システム更改、利用開始 																								
工程表	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>令和8年度</th> <th>令和9年度</th> <th>令和10年度</th> <th>令和11年度</th> <th>令和12年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>コンビニ交付サービスの拡充</td> <td>メニュー追加に係る開発等</td> <td>コンビニ交付サービスの拡充</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>行政手続のオンライン化</td> <td colspan="5">オンライン化率100%・行かない窓口実現に向けた調整・実装</td> </tr> <tr> <td>公共施設予約システムの更新</td> <td>システム更改・利用開始</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	令和12年度	コンビニ交付サービスの拡充	メニュー追加に係る開発等	コンビニ交付サービスの拡充				行政手続のオンライン化	オンライン化率100%・行かない窓口実現に向けた調整・実装					公共施設予約システムの更新	システム更改・利用開始				
	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	令和12年度																				
コンビニ交付サービスの拡充	メニュー追加に係る開発等	コンビニ交付サービスの拡充																							
行政手続のオンライン化	オンライン化率100%・行かない窓口実現に向けた調整・実装																								
公共施設予約システムの更新	システム更改・利用開始																								
自治体 DX 推進計画重点事項	<ul style="list-style-type: none"> ①自治体フロントヤード改革の推進 ④公金収納における eL-QR の活用 ⑤マイナンバーカードの取得支援・利用の推進 																								

② 行政内部の DX(デジタル技術を活用した徹底的な事務の効率化)

目指す姿	<p>デジタル技術の活用等により、市の業務がさらに効率化されるとともに、業務用パソコンにおける無線 LAN 環境の構築等により、柔軟な働きかたが実現できています。</p> <p>業務プロセスの再構築や、事業の統廃合も踏まえた見直しを行い、それにより生み出された人的資源を注力すべき分野に配置することにより、市民サービスが更に向上していきます。</p>
現状及び課題	<p>庁内業務の効率化を図るため、RPA や AI 技術を活用したツール、ノーコードツールの導入を推進するとともに、庁内の会議室等に無線LAN環境を整備し、自身のパソコンで様々な場所で業務可能とするなど、デジタル技術を活用した業務効率化に取り組んできました。</p> <p>RPA ツールについては、定型的な業務の自動化を進めるとともに、適用可能な類似業務を有する課かいへの積極的な横展開や定期的な勉強会の開催により、利用課かいは年々増加傾向にあります。また、AI 技術を活用したツールとして、AI-OCR による紙媒体からのデータ化や、AI 議事録による会議録作成支援などにより、職員の入力・記録業務の負担軽減も図るとともに、生成AIの試行活</p>

	<p>用を行っています。加えて、ノーコードツールを活用した業務アプリの構築も進み、業務改善の取組が進んでいます。さらに、各課かいの個別課題に即した DX を促進するため、「DX 推進出張相談」を実施し、業務フローの見直しやデジタルツールの活用に対する伴走支援を行っています。この取組により、担当課単独では気づきにくい課題の可視化や、実務に即した改善策の検討が進み、庁内全体の DX 推進力の底上げにつながっています。</p> <p>一方で、これらのツールについては、まだ活用可能な業務が庁内に多く潜在していると考えられ、テレワークについても、全庁的な利用率は伸び悩んでいる状況にあります。</p> <p>また、基幹系システムの標準化・共通化については、令和 7 年度の移行に続き、対象業務の移行完了に向け着実に取組を進める必要があります。</p>																								
<p>想定される 主な取組</p>	<p>ICT 導入の推進による職員生産性の向上や ICT に係る庁内機運の醸成及び情報リテラシーの向上に引き続き取り組むとともに、デジタル技術を活用した事務の効率化を一層推進するため、DX 人財の育成、最新技術の利活用、働き方改革の推進を重点的に進めます。</p> <p>AI・RPA・ノーコードツール等の利活用を推進し、事務の効率化・自動化を継続的に加速させます。優良事例の可視化と横展開を進めるとともに、各課かいにおいて各ツールの導入・支援を担う職員の育成を図り、より効果が見込まれる業務への適用を拡大します。あわせて、最新動向の把握や調査研究を行い、実現可能な取組から順次導入します。</p> <p>育児や介護等により時間的制約を抱える職員を含め、誰もが柔軟な働き方を実現できる環境整備を進めるため、テレワークの運用を継続し、運用上の課題整理や改善を図ることで、状況に応じて働く場所・時間を選択できる働き方を推進します。無線 LAN 環境の整備など、多様な働き方に対応可能なデジタル基盤の整備を進め、業務効率化と職員のワークライフバランス向上の両立を目指します。</p>																								
<p>5年間で特 に力を入れ る取組</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・AI の利用推進 令和8年度 :生成 AI の本格導入 令和8～12年度 :生成 AI のアクティブユーザー数を前年度比 10%増 ・RPA の利用推進 令和8～12年度 :RPA 稼働業務数累計 250 業務に向けた調整・実装 ・ノーコードツールの利用促進 令和8～12年度 :ノーコードツール活用アプリ数の増加 																								
<p>工程表</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;"></th> <th style="width: 15%;">令和 8 年度</th> <th style="width: 15%;">令和 9 年度</th> <th style="width: 15%;">令和 10 年度</th> <th style="width: 15%;">令和 11 年度</th> <th style="width: 15%;">令和 12 年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>AI の利用促進</td> <td style="text-align: center;">生成AIの導入</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td colspan="5" style="text-align: center;">アクティブユーザー数の増加</td> </tr> <tr> <td>RPA の利用促進</td> <td colspan="5" style="text-align: center;">稼働業務数累計 250 業務に向けた調整・実装</td> </tr> </tbody> </table>		令和 8 年度	令和 9 年度	令和 10 年度	令和 11 年度	令和 12 年度	AI の利用促進	生成AIの導入						アクティブユーザー数の増加					RPA の利用促進	稼働業務数累計 250 業務に向けた調整・実装				
	令和 8 年度	令和 9 年度	令和 10 年度	令和 11 年度	令和 12 年度																				
AI の利用促進	生成AIの導入																								
	アクティブユーザー数の増加																								
RPA の利用促進	稼働業務数累計 250 業務に向けた調整・実装																								

	ノーコードツールの利用促進	活用アプリ数の増加 			
自治体 DX 推進計画重点事項	②地方公共団体情報システムの標準化 ③「国・地方デジタル共通基盤の整備・運用に関する基本方針」に基づく共通化等の推進 ⑦自治体の AI の利用推進 ⑧テレワークの推進				

③ 安全・安心な DX(誰も取り残さないデジタル社会の実現)

目指す姿	<p>すべての市民等が安全に、そして安心してデジタル化の恩恵を受けることができます。</p> <p>さらに、官民の連携により地域課題の解決や地域活性化に発展していきます。</p>
現状及び課題	<p>市民や事業者の皆様の大切な情報を様々な脅威から守り、安全で快適な行政サービスを提供するため、職員一人一人の情報セキュリティ意識の向上を目的とした研修や監査を定期的実施しています。しかし、サイバー攻撃の高度化・巧妙化が進む中、情報セキュリティ対策はこれまで以上に重要性を増しているため、継続的な教育と組織的な対策強化を行っていく必要があります。</p> <p>オープンデータの推進については、国が示す「自治体標準オープンデータセット」に沿って公開可能なデータから順次公開を進めているものの、公開データの利用状況や市民・民間事業者のニーズを十分に把握できていないため、ニーズの把握や利活用事例の収集・分析、周知方法の改善等を進める必要があります。</p> <p>デジタルデバインド対策として、国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行っておりますが、国の事業終了後も継続して支援を行う必要があることから、地域特性を踏まえた支援のあり方や、市独自の継続的な支援スキームを検討していきます。</p>
想定される主な取組	<p>定期的な情報セキュリティ研修や監査を実施することで、市民の等の情報を守り、信頼性の高い行政サービスの提供を目指します。また、多様化する情報セキュリティの脅威や技術進歩など、社会環境や技術動向の変化に応じて、情報セキュリティ・ポリシーの見直し、改訂を行います。</p> <p>デジタル活用不安のある人への支援については、単なる格差是正(デジタルデバインド対策)にとどまらず、市民の利用促進のための仕組みを構築するなど、誰もがデジタル化の恩恵を享受できる「デジタル・インクルージョン(包摂)」を推進します。高齢者、障害のある人など、すべての市民がデジタル化を通じて、より便利で豊かに暮らせる環境の整備を進め、一人一人の状況に丁寧寄り添った支援を継続的に実施し、誰一人取り残さない、人にやさしいデジタル社会の実現を図ります。</p>
5年間で特に力を入れ	<p>・情報セキュリティ対策</p> <p>令和8～12年度 : 必要に応じた情報セキュリティ・ポリシーの改訂及び年1回の</p>

<p>る取組</p>	<p>情報セキュリティ研修の実施、重大な情報セキュリティインシデント0件の達成 ・デジタル・インクルージョンに向けた取組の展開・拡充 令和8～12年度 : 地域等と連携したデジタル・インクルージョンに向けた取組の展開・拡充</p>																		
<p>工程表</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>令和8年度</th> <th>令和9年度</th> <th>令和10年度</th> <th>令和11年度</th> <th>令和12年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>情報セキュリティ対策</td> <td colspan="5" style="text-align: center;">  <p>情報セキュリティ・ポリシーの改訂・情報セキュリティ研修の実施 重大な情報セキュリティインシデント0件の達成</p> </td> </tr> <tr> <td>デジタル・インクルージョン対策</td> <td colspan="5" style="text-align: center;">  <p>地域等と連携したデジタル・インクルージョンに向けた取組の展開・拡充</p> </td> </tr> </tbody> </table>		令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	令和12年度	情報セキュリティ対策	 <p>情報セキュリティ・ポリシーの改訂・情報セキュリティ研修の実施 重大な情報セキュリティインシデント0件の達成</p>					デジタル・インクルージョン対策	 <p>地域等と連携したデジタル・インクルージョンに向けた取組の展開・拡充</p>				
	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	令和12年度														
情報セキュリティ対策	 <p>情報セキュリティ・ポリシーの改訂・情報セキュリティ研修の実施 重大な情報セキュリティインシデント0件の達成</p>																		
デジタル・インクルージョン対策	 <p>地域等と連携したデジタル・インクルージョンに向けた取組の展開・拡充</p>																		
<p>自治体 DX 推進計画重 点事項</p>	<p>⑥セキュリティ対策の徹底</p>																		

Ⅲ その他

1 推進にあたって

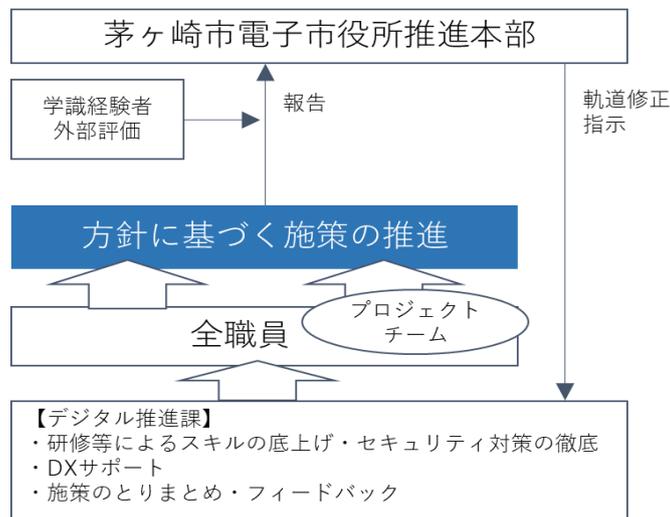
本方針をもとにデジタル・トランスフォーメーションを推進するためには、職員一人一人の意識と行動が必要になります。

そのため、現在策定している「DX 人財育成方針」に基づき、職員が有すべき DX スキルを明示化するとともに、外部研修を積極的に活用し、人財育成を行います。

また、DX 人財は優先的に異なる組織で構成されるプロジェクトチームに参加することや気軽に相談等ができ、優良事例の横展開や疑問が即座に解決できる仕組みづくりを行います。

2 進行管理について

本方針をもとに取り組んだ内容については、毎年度前年度の取組結果について、「取組内容」「課題」「今後の展望」などを記載した簡易な形で取りまとめることとし、本市の電子市役所の実現を図るために設置した「茅ヶ崎市電子市役所推進本部」等に報告するとともに、外部有識者から外部評価等を受け、必要に応じて軌道修正等を行うほか、次年度の予算措置等に適切に対応できるよう進めていきます。



図：推進体制・進行管理イメージ

IV 資料編

1 市民アンケートでの意見

(1) 市民アンケートの概要

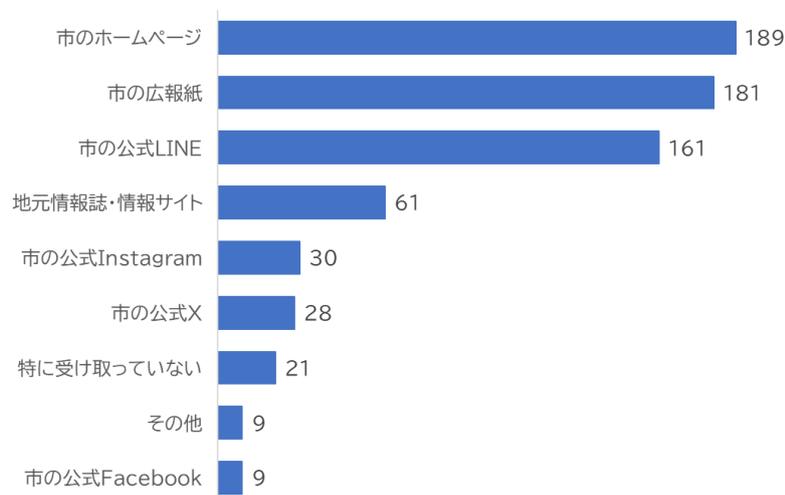
本方針の策定にあたり、ニーズの把握を目的として Web アンケートを実施しました。

- ・アンケート名 「行政のデジタル化ってどうなの？」茅ヶ崎市デジタル化アンケート
- ・実施期間 令和7年7月30日(水)～令和7年9月17日(水)
- ・実施方法 インターネット(kintone)による電子アンケート
- ・回答数 303件

(2) 市民アンケートの主な結果

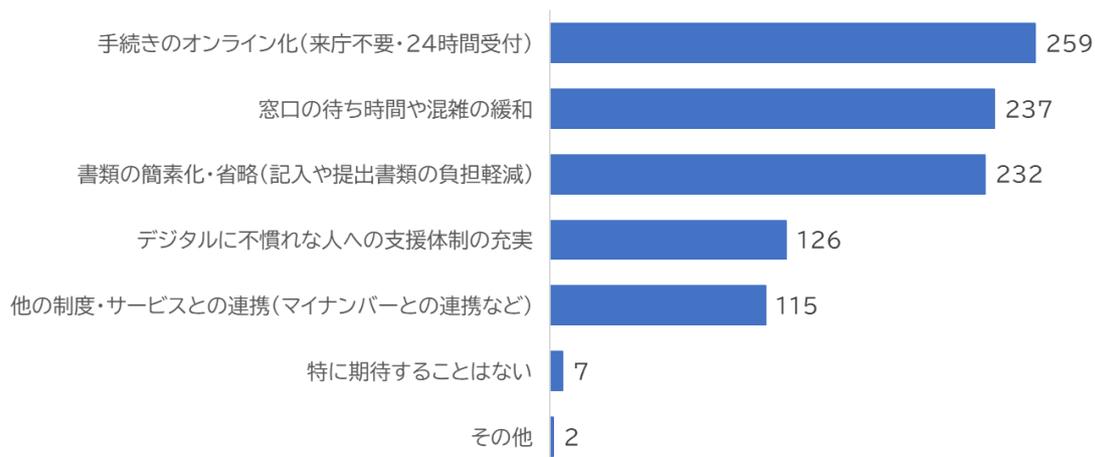
市民アンケートでは、回答者のスマートフォン所持率はほぼ 100%に達しており、半数以上が生成 AI の利用経験があるという実態がわかりました。また、行政情報の受取方法として、市ホームページや広報紙に加え、市公式 LINE の利用が広く浸透していることが明らかとなりました。

行政からの情報について、主にどのような方法で受け取っていますか。



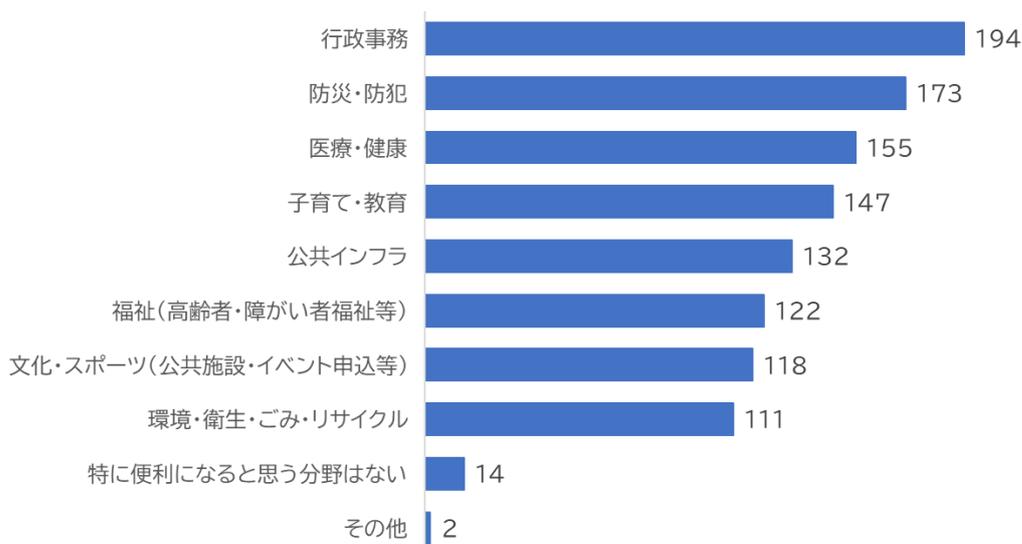
行政サービスに関しては、「手続きのオンライン化」「窓口の待ち時間・混雑の緩和」「書類の簡素化」への期待が特に高く、行政サービスの利便性向上に向けたデジタル化への強い要望が示されたものと言えます。一方で、「手続きのオンライン化」への期待は高いものの、実際の電子申請利用率は半数以下にとどまっています。この乖離の背景として、対象手続きの少なさに加え、システムの使いにくさ(UI/UX の課題)を指摘する声がありました。

行政のデジタル化に対して、期待することは何ですか



これまで「行政手続きのオンライン化」を重要な柱として位置付け取組を進めてきましたが、今回のアンケートにおいても、行政手続きにおける利便性の向上や行政事務の効率化を求める声は大きく、今後も継続的な取組が求められていることがうかがえます。

デジタル化によりもっと便利になると思う分野はありますか。

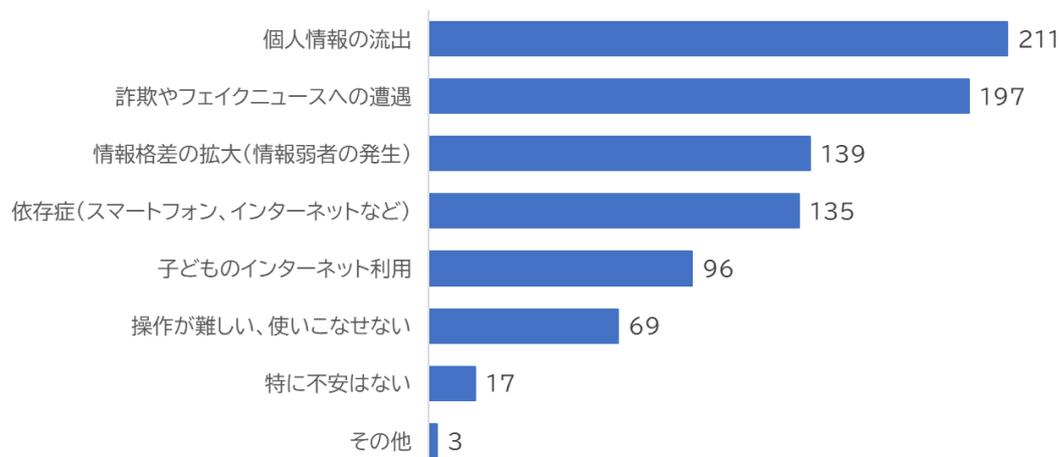


デジタル化への不安要素として、個人情報の漏えい等のセキュリティ面の不安や情報格差の拡大への懸念も数多く挙げられました。市民の誰もが安心してデジタルサービスを利用できる環境づくりが求められています。

こうした声を踏まえ、安心感を持って行政サービスを使ってもらえるように高度な情報セキュリティ対策を講じるとともに、時代に合った多様な媒体を通じた効果的な情報発信により、施策の認知度を高めていく必要があります。

また、誰もが等しくデジタル化の恩恵を受けられるよう、デジタル・インクルージョンに向けた取組などのような、「誰一人取り残さない社会」を実現する視点が引き続き求められています。

デジタル化に関して、不安に感じることはありますか。



自由記述の回答では、電子申請システムに関する UI/UX 面での課題やコンビニ交付サービスの拡大を求める声が寄せられたほか、市民の生成AIの活用が進んできているなど、市民側のデジタルリテラシーの高まりを踏まえ、行政内部においても生成 AI をはじめとした先端技術を積極的に活用して職員の負担を軽減し、他の業務にリソースを振り向ける必要性についての意見などがあげられました。

2 用語解説

- **AI**
Artificial Intelligence 人間の脳が行っている知的な作業をコンピュータで模倣したソフトウェアやシステム。人工知能。
- **生成AI**
文章、画像、プログラム等のさまざまなコンテンツを生成できる人工知能技術。
- **ICT**
情報通信技術。従来の IT(情報技術)に通信を通じた「人やモノとの繋がり(コミュニケーション)」の要素を加えた言葉。
- **RPA**
Robotic Process Automation。デスクワーク(主に定型作業)を PC の中にあるソフトウェア型のロボットが代行・自動化する技術。
- **SNS**
Social Networking Service の略。インターネット上の交流を通して社会的なつながりを作り出せるサービスのこと。
- **UI**
ユーザーインターフェースの略。画面や音声入出力、キーボードなど、システムにおいて、ユーザーに対する情報提供や操作手段に関係する要素のこと。
- **UX**
ユーザーエクスペリエンスの略。あるサービス(システム)を使う過程で起きるユーザーの知覚および反応。(ニーズが適切に満たされることで)達成感を感じたり、システムを快適に利用できる。
- **オープンデータ**
広く開かれた利用が許可されているデータのこと。行政機関が保有する公共データを、利用しやすい形で公開することを指すのが一般的。
- **ガバメントクラウド**
デジタル庁が求める技術要件を満たす複数のクラウドサービスにより整備する、国・地方公共団体等が利用可能なクラウドサービスの利用環境。
- **クラウド**
従来は手元で管理していた情報機器やシステムなどをインターネットなどのネットワーク経由で利用する方式。
- **デジタル・インクルージョン**
あらゆる人がデジタル技術の恩恵を享受し、社会に参加できる状態のこと。

- **デジタルデバイド**

情報通信技術(特にインターネット)の恩恵を受けることのできる人とできない人の間に生じる生活の利便性や経済的な格差。情報格差。

- **デジタル・トランスフォーメーション**

Digital Transformation (DX)。最新のデジタル技術を駆使して戦略やプロダクト、業務フローなどを変革させていくことを表す概念。

- **デジタルファースト**

行政手続や行政サービスについて、申請書の提出や手数料等の納付も含めて、一貫してデジタルで完結できる環境を実現すること。

- **電子申請(e-kanagawa)システム**

神奈川県市町村電子自治体共同運営協議会が運営する電子申請システム。

- **ノーコードツール**

プログラム開発言語を使わずにアプリケーションを開発することができるツール。

- **マイナポータル**

マイナンバー制度の導入に併せて新たに構築した、国民一人一人がアクセスできるポータルサイトのこと。具体的には、自己情報表示機能、情報提供等記録表示機能、プッシュ型サービス、ワンストップサービス等を提供する基盤であり、国民一人一人が様々な官民のオンラインサービスを受けることができる。

- **無線 LAN**

無線通信を利用してデータの送受信を行うネットワークのこと。一般的には Wi-Fi(ワイファイ)という名称で広く普及している。

茅ヶ崎市デジタル・トランスフォーメーション推進
方針 2030(素案)

令和8(2026)年〇月発行

発行 茅ヶ崎市 企画政策部デジタル推進課

〒253-8686

神奈川県茅ヶ崎市茅ヶ崎一丁目1番1号

電話 0467-82-1111(代表)

FAX 0467-87-8118

ホームページ <https://www.city.chigasaki.kanagawa.jp/>

