

# 総務建設常任委員会協議会 説明資料

令和5年8月3日

大磯町デジタル化推進計画（案）について

---

## 資 料

---

大磯町デジタル化推進計画策定経過	-----	1
大磯町デジタル化推進計画の骨子	-----	参考資料1
大磯町デジタル化推進計画（案）	-----	参考資料2
大磯町デジタル化推進計画で実現すること（イメージ）	-----	参考資料3
大磯町デジタル化推進計画（素案）についての 意見募集の結果について	-----	参考資料4

政 策 課

## 大磯町デジタル化推進計画策定経過

- 令和5年3月14日 庁内各課意見照会  
～3月23日
  
- 令和5年5月9日 政策会議  
報告事項「大磯町デジタル化推進計画（素案）について」
  
- 令和5年5月10日 総務建設常任委員会協議会  
報告件名「大磯町デジタル化推進計画（素案）について」
  
- 令和5年6月1日 パブリックコメント  
～6月30日
  
- 令和5年8月3日 総務建設常任委員会協議会
  
- 令和5年8月8日 政策会議
  
- 令和5年8月下旬 公表

## 大磯町デジタル化推進計画の骨子

### 1 大磯町デジタル化推進計画の骨子

#### (1) 基本理念・基本方針

【基本理念】 豊かさをデジタルで紡ぐまち

- 【基本方針】
- 1 暮らしの利便性の向上
  - 2 行政運営の効率化
  - 3 取組推進の基盤整備

#### (2) 計画の期間

令和 5 年度（2023 年度）～令和 7 年度（2025 年度）

#### (3) 取組概要

基本方針 1 「暮らしの利便性向上」

- ア 行政手続・窓口サービスの向上  
行政手続のオンライン化・窓口手続の簡素化  
公金納付のキャッシュレス化
- イ デジタルデバイド（情報格差）対策  
スマホ教室・行政手続等の支援・情報通信機器の活用支援
- ウ 情報発信の充実等  
SNS を利用した新たな情報発信・既存情報発信方法の見直し  
統合型 GIS（地理情報システム）の活用
- エ 地域社会のデジタル化  
オープンデータの整備  
デジタル技術を活用した地域課題・地域魅力向上の取組

基本方針 2 「行政運営の効率化」

- ア 業務の自動化・効率化  
業務フローの作成及び業務分析・RPA と AI 技術の導入と活用
- イ システムの標準化・共通化  
新規に導入を検討する情報システムの導入  
（共同利用や共同調達を検討）
- ウ テレワークの推進  
テレワーク環境の整備・ペーパーレス化の推進  
制度整備と業務の見直し

基本方針3「取組推進の基盤整備」

- ア マイナンバーカードの普及・活用
  - マイナンバーカードの普及促進
  - マイナンバーカードの利活用
- イ 職員のデジタルリテラシー向上
- ウ 情報セキュリティ対策

# 大磯町デジタル化推進計画

(案)

大磯町

# 目 次

---

<b>第1章</b>	<b>はじめに</b>	
I	計画策定の目的	1
II	計画の位置付け	2
III	本書の構成	2
IV	計画の期間	2
<b>第2章</b>	<b>計画策定の背景</b>	
I	国の動向	3
II	県の動向	4
III	本町におけるデジタル化の現状	4
<b>第3章</b>	<b>デジタル化推進の方向性と取組概要</b>	
I	基本理念・基本方針	5
II	取組概要	6
<b>第4章</b>	<b>取組項目</b>	
I	行政手続・窓口サービスの向上	9
II	デジタルデバイド（情報格差）対策	10
III	情報発信の充実等	11
IV	地域社会のデジタル化	12
V	業務の自動化・効率化	13
VI	システムの標準化・共通化	14
VII	テレワークの推進	15
VIII	マイナンバーカードの普及・活用	16
IX	職員のデジタルリテラシー向上	16
X	情報セキュリティ対策	17
<b>第5章</b>	<b>推進体制</b>	
I	計画の推進体制	18
<b>第6章</b>	<b>計画の推進に向けて</b>	
I	着実な取組	19
<b>付録</b>	<b>用語解説</b>	20

## I 計画策定の目的

近年、インターネットやスマートフォンなどのデジタル技術の発達・普及により、私たちのライフスタイルは急速に変化しています。生活のあらゆるシーンや経済活動において、デジタル技術の活用が欠かせないものとなっており、その利便性を享受できる社会が進展しています。

また、新型コロナウイルス感染症の世界的流行による新しい生活様式への転換は、私たちの価値観やライフスタイルに大きな変革をもたらしました。

行政においても、デジタル技術を活用した新しい生活様式を支える行政サービスの提供が、加速化しています。特に、全自治体が足並みを揃え、住民に身近な行政サービスのデジタル化を図るための取組が、国主導により進められています。

このような社会変化に的確に対応して、町民サービスの向上を図り安定的な行政運営を確保していくためには、本町においても積極的なデジタル化の推進が必要となります。デジタル技術を活用して、町民生活の利便性や質の向上、地域経済の活性化等、様々な分野においてデジタル化の推進を図るとともに、職員業務の最適化・効率化に向けた取組を進めていきます。

これらのことから、国や県が公表する情報化施策事業と連携を図り、町民のニーズや本町の実情に即したデジタル化を推進するため、「大磯町デジタル化推進計画」を策定します。この計画において、本町におけるデジタル化への取組を明確にするとともに、デジタル化を着実に推進します。

## Ⅱ 計画の位置付け

---

本計画は、大磯町第五次総合計画前期基本計画の「重点プロジェクト」や「部門別計画」を推進し、実現していくための「進め方の方針」として掲げる「実現化方策」の一つに設定されている「情報化の推進【情報化・ICT化】」に基づき、各分野での施策を効率的・効果的に実施するため、各施策を情報化の側面から支援・補完する計画として位置付けます。

## Ⅲ 本書の構成

---

「第3章 デジタル化推進の方向性と取組概要」により情報化推進の基本的な方向性を、「第4章 推進体制」により計画の推進体制を、「第6章 取組項目」により個別の実施項目を示します。

## Ⅳ 計画の期間

---

令和5年度（2023年度）～令和7年度（2025年度）

各事業の推進に当たっては、国が進める施策との整合・連携を図る必要があることから、計画期間は、「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」（総務省、令和2年12月25日）の計画期間内（令和3年（2021年）1月～令和8年（2026年）3月）に設定します。なお、国の動向や社会情勢の変化に応じて見直しを行うものとします。



## I 国の動向

- 令和2年（2020年）7月、新型コロナウイルス感染症の感染拡大を踏まえ、官民データ活用推進基本法に基づく「世界最先端デジタル国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画」が改訂され、新型コロナウイルス感染症がもたらした社会・価値観の変容をとらえ、感染拡大の阻止、デジタル化による社会の強靱化を図ることとされました。

- 令和2年（2020年）12月25日、「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」が閣議決定され、デジタル社会の目指すビジョンとして、「デジタルの活用により、一人ひとりのニーズに合ったサービスを選ぶことができ、多様な幸せが実現できる社会」を掲げ、「誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化」を進めていくこととされました。

また、同日、「デジタル・ガバメント実行計画」が改正され、自治体の業務システムの標準化・共通化の推進や、マイナポータルを活用等による自治体の行政手続のオンライン化の推進、AI・RPA等による業務効率化の推進等によって、自治体におけるデジタル・ガバメントの取組を加速することとされました。

さらに、「デジタル・ガバメント実行計画」のうち、自治体が重点的に取り組むべき事項・内容を具体化し、国による支援策等を取りまとめた「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」が策定されました。自治体においては、行政サービスについて、デジタル技術やデータを活用して、住民の利便性を向上させるとともに、デジタル技術やAI等の活用により業務効率化を図り、人的資源を行政サービスのさらなる向上につなげていくことが求められています。この計画において、次の6項目について自治体が重点的に取り組む事項として定められています。

①自治体の情報システムの標準化・共通化	②マイナンバーカードの普及促進
③自治体の行政手続のオンライン化	④自治体のAI・RPAの利用促進
⑤テレワークの推進	⑥セキュリティ対策の徹底

- 令和3年（2021年）6月18日には、「デジタル社会形成基本法」の施行を見据え、デジタル社会の形成に向けた官民の施策や取組を迅速かつ重点的に推進する観点から、「世界最先端デジタル国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画」を改訂し、「デジタル社会の実現に向けた重点計画」を策定されました。
- 令和3年（2021年）9月1日には、デジタル社会形成基本法が施行され、デジタル社会の形成に関して、基本理念や施策策定の基本方針、国・自治体・事業者の責務、また、デジタル庁の設置等について定められました。
- 令和4年（2022年）6月7日には、デジタル社会形成基本法に基づく「デジタル社会の実現に向けた重点計画」において、デジタル化により目指す社会の姿、基本戦略、デジタル社会に向けた施策等が示されました。
- 令和4年（2022年）12月23日には、「デジタル田園都市国家構想総合戦略」が閣議決定され、デジタルの力で新たなサービスや共助のビジネスモデルを生み出しながら、地域の豊かさをそのままに、都市と同じ、または違った利便性と魅力を備えた、魅力溢れる新たな地域づくりを目指す方針が示されました。

## Ⅱ 県の動向

- 令和元年（2019年）7月に「かながわICT・データ利活用推進計画」を策定し、「県民の安全安心や利便性の向上と、行政内部の業務全般の効率化を実現するため、ICT及びデータを積極的に利活用していく」ことを基本方針として定めています。また、計画を効果的かつ着実に推進していくため、「最新のICTの利活用」、「サービスデザイン思考の導入」、「デジタルデバイドの防止」、「情報セキュリティの確保」の4つの視点で取組を進めることとしています。
- 令和3年（2021年）12月に「かながわICT・データ利活用推進戦略」を策定し、デジタル・トランスフォーメーション推進の方向性や考え方や戦略を定め、計画の4つの視点に加え「幅広いデータの利活用」、「デジタル人材の確保・育成」、「市町村支援・連携」を重視した取組を進めることとしています。

## Ⅲ 本町におけるデジタル化の現状

本町では、国や県が公表する情報化に関する戦略や方針を踏まえつつ、デジタル技術の普及とそれに伴う社会の変化に対応するため、様々な取組を進めてまいりました。

平成16年（2004年）には、県と県内市町村等が連携・協働して電子自治体を構築するために設立された、神奈川県市町村電子自治体共同運営協議会に参加し、「電子申請システム」、「施設予約システム」及び「電子入札共同システム」の運用を開始しています。

平成23年（2011年）には、県内14町村で組織する神奈川県町村情報システム共同事業組合に参加し、住民情報や税、福祉などの基幹系業務システムについて、クラウド化を実現し共同利用を開始しました。

平成29年（2017年）には、マイナンバー利用事務を開始するに当たり、住民情報の「流出防止」を目的として県が構築したセキュリティ強化のためのシステムである「神奈川情報セキュリティクラウド」の利用を開始することにより、マイナンバー利用事務系、総合行政ネットワーク（LGWAN）接続系、インターネット接続系の3つのネットワークを分離・分割する、いわゆる「三層の対策」を実現しました。

令和元年（2019年）10月には、住民の利便性向上のため、マイナンバーカードを利用して、コンビニエンスストア等で住民票の写し、印鑑登録証明書を取得できるコンビニ交付サービスを開始しました。

令和2年度以降は、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止とアフターコロナにおける「新しい日常」に対応するため、公共施設への公衆無線LAN（Wi-Fi）の整備、施設予約システムの対象施設の拡大、統合型GIS（地理情報システム）の導入、オンライン相談の開始、テレワーク環境の整備、RPAの導入等の取組を行ってきました。

## I 基本理念・基本方針

## 基本理念

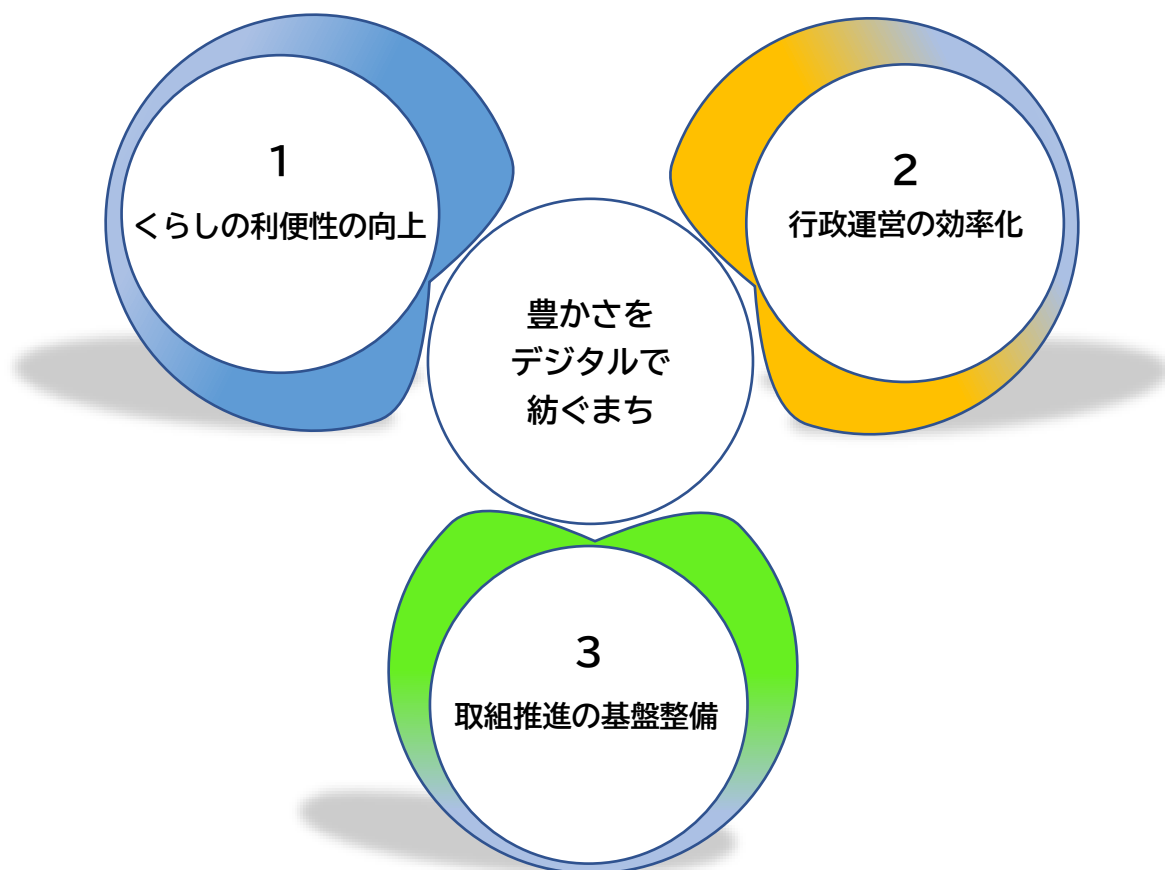
## 豊かさをデジタルで紡ぐまち

## 基本方針

- 1 暮らしの利便性の向上
- 2 行政運営の効率化
- 3 取組推進の基盤整備

本町におけるデジタル化推進の基本理念として「豊かさをデジタルで紡ぐまち」を掲げ、基本方針として3項目を位置付け、デジタル化推進に向けた取組みを着実に進めていきます。

将来にわたって、誰もが取り残されることなく人に優しいデジタル化を目指し、まちの活力や魅力を感じながら、豊かで快適に暮らすことができるよう、デジタルの力で本町の魅力向上を図ります。



## Ⅱ 取組概要

### 1 くらしの利便性の向上

#### (1) 行政手続・窓口サービスの向上

新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴う非接触型サービスの推進と町民の利便性向上を図るため、行政手続のオンライン化、窓口手続の簡素化、公金納付のキャッシュレス化を図るための取組を進めます。

➡ 第6章Ⅰ「行政手続・窓口サービスの向上」を参照

#### (2) デジタルデバイド（情報格差）対策

デジタル化が進展した場合でも誰一人取り残されない地域社会を目指し、情報通信技術を利用できない方や利用できる環境にない方への情報格差の解消に向け取組を進めます。

➡ 第6章Ⅱ「デジタルデバイド（情報格差）対策」を参照

#### (3) 情報発信の充実等

本町では、ホームページや SNS 等を通して様々な情報を発信しています。情報の発信は、受け手が正しい情報を必要な時に漏れなく受け取ることができる必要があります。この視点に立った情報発信になっているか検証を行い、町民一人ひとりのニーズやライフスタイルに合った情報発信手法により、情報を適切に伝えられる取組を進めます。

➡ 第6章Ⅲ「情報発信の充実等」を参照

#### (4) 地域社会のデジタル化

地域の課題解決、町民の利便性向上のため、民間事業者や団体、町民等との連携も視野に入れながら、防災、子育て、健康、福祉、教育、交通、産業、観光等のあらゆる分野においてデジタル技術の活用可能性についての調査・研究に取り組みます。

➡ 第6章Ⅳ「地域社会のデジタル化」を参照

### 2 行政運営の効率化

#### (1) 業務の自動化・効率化

本町で行う行政事務の業務プロセスを可視化し分析することで、課題を抽出し、町民の利便性の向上や職員の負担を軽減できるよう見直します。さらに、職員の負担のより一層の軽減を図るため、AI や RPA をはじめ行政事務に活用できる様々な技術の動向を把握し、効果が見込まれる技術を積極的に導入・活用

することで、業務の自動化・効率化に取り組みます。

➡ 第6章V「業務の自動化・効率化」を参照

## (2) システムの標準化・共通化

住民基本台帳や税、福祉などの基幹系システムについては、神奈川県町村情報システムを利用することで他自治体との共同利用とクラウド化を行っています。これにより、長期的なシステム経費の削減とシステムの安定稼働を図っています。

今後は、システムの共同利用とクラウド化を前提とした情報システムの利用対象業務を広げることで、職員の事務負担軽減を図ります。

➡ 第6章VI「システムの標準化・共通化」を参照

## (3) テレワークの推進

テレワークは、非常時における本町行政機能の継続に有効な手段であるばかりでなく、テレワークを活用した柔軟な働き方を推進することで職員のワークライフバランスを実現し、また、子育て・介護等のために時間制約がある職員が継続して働く場を提供するためにも重要であることから、テレワークを実施するための環境整備に取り組みます。

➡ 第6章VII「テレワークの推進」を参照

## 3 取組推進の基盤整備

### (1) マイナンバーカードの普及・活用

マイナンバーカードは、デジタル社会を支え、デジタル化を推進するために必要な社会基盤です。マイナンバーカードの普及促進は全国的な取組であり、本町においても普及促進に取り組みます。

➡ 第6章VIII「マイナンバーカードの普及・活用」を参照

### (2) 職員のデジタルリテラシー向上

デジタル化に取り組むためには、職員がICTに関する基礎的な知識を身に付ける必要があります。また、情報化を取り巻く環境が急速に変化する中、求められる技術も変化します。そのため、デジタル・トランスフォーメーションやデジタル・ガバメント推進のために必要な知識や技術について、計画的に研修を行うことで職員のデジタルリテラシーの向上を図ります。

➡ 第6章IX「職員のデジタルリテラシー向上」を参照

(3) 情報セキュリティ対策

近年、データ破壊やデータの窃取、改ざん等といったサイバー攻撃によるセキュリティへの脅威が増加するとともに、高度化、巧妙化している状況にあります。そのため、町民の個人情報や行政の重要情報を守るためのセキュリティ対策を強化する取組を着実に実施します。

➡ 第6章X「情報セキュリティ対策」を参照



## I 行政手続・窓口サービスの向上

住民等が行う行政手続（申請、届出その他の手続）は、インターネットを利用しオンラインで行えるようにすること（行政手続の「オンライン化原則」）が、「官民データ活用推進基本法」（平成28年法律第103号）において定められています。特に、住民等の利便性向上につながる手続についてはマイナンバーカードを用いた手続を可能にすること、それ以外の行政手続についても積極的にオンライン化を進めることが自治体の役割（「地方公共団体におけるオンライン利用促進指針」（平成30年5月31日、総務省）、「デジタル手続法」（平成14年法律第151号））とされています。

本町の行政手続は窓口での手続や郵送での手続が一般的であり、窓口時間の制約、来庁する手間、郵送手続、受付までにかかる時間等の課題があることから、町民の利便性向上と電子処理による行政手続の簡素化を図るため、行政手続のオンライン化を推進します。

また、対面により確認が必要な行政手続や相談業務、公金納付等についても、窓口においてできる限り町民等の手間や待ち時間をなくすための取組を進めます。

本町の取組	
<b>特に住民等の利便性向上に資する行政手続のオンライン化（令和4年度以降）</b>	
	特に住民等の利便性向上に資する行政手続（子育て関係・介護関係等の27手続）について、順次オンライン化します。
<b>その他の行政手続のオンライン化（令和5年度以降）</b>	
	上記以外の手続について、オンライン化の阻害要因となる、対面手続（本人確認、手数料納付、紙に書く手続、添付書類等）、書面規制（書面の電子化に対する規制）について見直しを行い、オンライン化可能な手続について令和5年度から順次オンライン化します。
<b>窓口手続の簡素化等（令和6年度以降）</b>	
	対面等により窓口で行う行政手続について、オンラインによる事前申請、窓口端末による手続の簡素化等、必要な手続を漏れなく簡便にできるよう、窓口手続の簡素化を図ります。 また、令和4年度までに開始しているオンライン相談（対象：移住・定住相談、福祉相談、健康相談）について、相談対象業務の拡大を図ります。
<b>公金納付のキャッシュレス化（令和5年度以降）</b>	
	令和5年度に開始する税のキャッシュレス納付に加え、手数料、使用料等のキャッシュレス納付について検討を進めます。また、窓口納付についても、キャッシュレスレジ等によるキャッシュレス化の検討を進めます。

## Ⅱ デジタルデバイド（情報格差）対策

デジタル社会の進展によりあらゆる情報やサービスがインターネットを介して提供されるようになり、行政サービスにおいてもデジタル化の活用が加速しています。このような社会情勢の中、デジタル化の恩恵を享受するとともに誰一人取り残されないデジタル社会を実現することが求められており、誰もがインターネットを利用することができるように対策することが自治体に求められるようになってきました。中でも、インターネットを利用する手段としてスマートフォン等の情報通信機器の利用普及に向けた対策が求められています。

インターネットを使ったことがない人に対しては便利さを体験し実感してもらうこと、あまり活用していない人に対しては活用方法を支援することが、情報通信機器の利用普及に向けた重要な取組となっており、特に、スマートフォン等の情報通信機器を利用していない高齢者等に対する情報格差対策を進める必要性が生じています。

本町の取組	
<b>スマホ教室の開催（令和3年度以降）</b>	
	携帯電話事業者の協力により令和3年度から開催している高齢者向けスマホ教室は、令和4年度も月1回程度に回数を増やし実施していますが、受講要望が多いことから、令和5年度以降もスマートフォンを持っていない人や活用していない人を対象に、継続してスマホ教室を開催します。
<b>行政手続等の支援（令和4年度以降）</b>	
	マイナンバーカード申請やマイナポイント登録において、高齢者の方を中心に、本町が専用窓口や出張窓口を設けて手続支援を実施しています。支援のニーズが多かったことから、今後も、給付金申請等の行政手続について、町民ニーズに応じた支援を実施します。
<b>情報通信機器の活用支援（令和5年度以降）</b>	
	高齢者等がスマートフォンを継続して利用することができるようにするため、外部団体やボランティア等の協力により支援体制を整備し、気軽に相談できる取組の検討を進めます。



### Ⅲ 情報発信の充実等

本町が行う情報発信手段には、広報紙やホームページ、ライフビジョン、マスメディアの利用（新聞、ケーブルテレビ、地域情報紙）等があります。情報発信は、町民と行政をつなぐ大切な手段であることから、町民が必要とする情報をわかりやすく正しく魅力的に発信する必要があります。

また、災害時には被害を最小限にとどめるため、迅速に正しく重要な災害情報が届かないことがないように多重的に情報発信を行う必要があります。

これらのことから、今ある情報発信の仕組みを有効な情報発信手段として見直し周知するとともに、新たな情報発信手段を利用することで多様化を図る取組が求められています。

本町の取組	
<b>SNS を利用した新たな情報発信（令和3年度以降）</b>	
	スマートフォンの普及によりインターネットの利用が全世代に広がっていることから、SNS（ソーシャルネットワーキングサービス）が有効な情報発信手段となっています。本町では、令和3年度より YouTube を利用した情報の発信を開始しており、LINE についても開始に向けた検討を進めます。 ※LINE は 92.5%、YouTube は 87.9%の人が利用 出典：令和3年度情報通信メディアの利用時間と情報行動に関する調査報告書（総務省）
<b>既存情報発信方法の見直し（令和3年度以降）</b>	
	既存の情報発信手段（広報紙、ホームページ、ライフビジョン等）について、広報としての有用性を検証し、利用率、わかりやすさ、適切で的確な情報発信の観点から見直しを行います。ホームページは、令和3年度にリニューアルによりページ構成の変更を行っていますが、見やすさの観点から継続した見直しを行います。
<b>統合型 GIS（地理情報システム）の活用（令和4年度以降）</b>	
	地理空間情報の活用により、国民の利便性の向上を図るとともに、行政運営の効率化・高度化を図ることが地方公共団体の責務（「地理空間情報活用推進基本法」（平成19年5月））とされており、多くの自治体で GIS の導入が進んでいます。地図情報を利用した区域図や位置情報は、視覚的にわかりやすく有効な情報発信手段であることから、本町においても令和4年度に GIS を導入し、ハザードマップ等の公開を開始します。今後も、町民等にとって有用な地理空間情報の発信を進めます。

## IV 地域社会のデジタル化

5G のサービス開始等の情報通信基盤の整備の進展を踏まえ、今後これらの基盤を有効に活用し、すべての地域がデジタル化によるメリットを享受できる地域社会のデジタル化を推進する（「自治体 DX 推進計画」）こととされ、地域デジタル社会形成に向け想定される取組として、「デジタル社会の恩恵を高齢者など多くの住民が実感できるためのデジタル活用支援」、「デジタル技術を活用した観光振興や働く場の創出など魅力ある地域づくりの推進」、「デジタル技術を活用した安全・安心の確保」などが例示されています。

また、「デジタル田園都市国家構想基本方針」（令和4年6月7日閣議決定）においても、地方活性化を図るため、地方の経済・社会に密接に関係する様々な政策分野においてデジタルの力を活用した社会課題解決や魅力向上を図ることとされています。

本町においても、地域の実情に即した、魅力的で住みやすい地域づくりを行うため、デジタル技術を活用した取組の調査・研究を進めます。

本町の取組	
<b>オープンデータの整備（令和3年度以降）</b>	
	官民データ活用推進基本法（平成28年法律第103号）により、地方公共団体が保有する公共データについては、原則、オープンデータとして公開することが義務付けられました。公共データをオープンデータとして公開することで、行政の透明性を図るとともに、地域経済の活性化や就業機会の創出等への利活用が期待されています。そのため、本町においても、令和3年度よりホームページにオープンデータ公開サイトを開設し、オープンデータの整備及び掲載を進めています。今後も、地域社会のデジタル化を図る取組の一環としてオープンデータの整備を進めます。
<b>デジタル技術を活用した地域課題・地域魅力向上の取組（令和5年度以降）</b>	
	デジタル技術を活用し本町の課題解決や魅力向上を図るため、現状把握や意見募集を行い、取組事項の調査・研究を進めます。

## V 業務の自動化・効率化

全国的に少子超高齢化や人口減少が進行しており、高齢者等への公的支援の増加や税収の減少が見込まれています。さらには、増加する災害対策や新型コロナウイルスの感染症対策等により、行政が担う業務は増加の一途にあります。本町もその例外ではなく、限られた行政経営資源（財政、職員数）の中、持続可能で質の高い行政サービスを維持するためには、行政事務の自動化と効率化が必要な状況となっています。

行政事務の自動化と効率化を実現するためにはデジタル技術を積極的に活用することが有効であり、政府戦略としても平成30年（2018年）6月に閣議決定された「未来投資戦略2018」以降、AIやRPAを活用した業務改革が掲げられ、さらに「デジタル・ガバメント実行計画」（令和2年12月閣議決定）において、「AIやRPAなどのデジタル技術は地方公共団体の業務を改善する有力なツールであり、限られた経営資源の中で持続可能な行政サービスを提供し続けていくために今後積極的に活用すべきものである」とされています。

本町においても、行政事務をAIやRPAを用いて自動化・効率化することで、限られた行政経営資源で行政サービスを維持することができる「スマート自治体への転換」を目指します。

本町の取組	
<b>業務フローの作成及び業務分析（令和4年度以降）</b>	
	本町が行う行政事務について、業務フローを作成することで業務を可視化し、業務分析を行うことで、業務プロセスの見直し（法令等への準拠確認、他自治体との業務比較、業務の適正化と効率化）を行います。また、統一的な業務手順書を作成することで、人事異動による職員の負担を軽減するとともに、業務適正化の維持に努めます。
<b>RPAの導入と活用（令和4年度以降）</b>	
	職員の意思決定や判断を必要としない定型業務等、業務分析により効率化の見込める業務についてRPA（ロボティック・プロセス・オートメーション）を活用した業務の自動化を図ります。RPAは令和4年度に導入し、試験的に効果の見込める一部業務の自動化を図っており、今後、対象業務の拡大を図ります。
<b>AI技術の導入と活用（令和4年度以降）</b>	
	導入が容易（パッケージソフトウェアをカスタマイズ不要で利用が可能）で業務効率化の効果が高い、AI-OCRを令和4年度に導入し、RPAと組み合わせた活用を進めています。その他、議事録作成AIやチャットボット等の新たなAI技術の導入を進め業務の効率化を図ります。

## VI システムの標準化・共通化

基幹系業務（税、子育て、福祉、住民記録等）を処理するシステムは、町民サービスの向上、業務全体に係るコスト抑制等を目的として、地方公共団体が利用する情報システムの標準化とガバメントクラウドの活用を図ること（「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律」（令和3年））とされています。基幹系業務システムは、本町においては平成23年度から神奈川県町村情報システム共同事業組合（以下、「事業組合」という。）に参加し、システムの標準化と共通化によるコスト抑制に対応してきました。

また、「電子申請システム」、「施設予約システム」、「電子入札共同システム」、「情報セキュリティクラウド」については、県が構築したシステムを利用することで、同様の対応を行っています。

今後も、事業組合や県が構築したシステムを共同利用することで、国が示すシステムの標準化とガバメントクラウド活用への対応を図ります。また、今後、本町単独で導入を検討する情報システムについては、事業組合や県に働きかけを行い、他自治体との共同利用等の可能性を模索し、コスト抑制や職員負担の軽減を図ります。

本町の取組	
新規に導入を検討する情報システムの導入（令和4年度以降）	
	<p>本町においては、業務効率化やペーパーレス化を図るため、文書管理システムや庶務事務管理システム等の導入を検討しています。これらシステムの導入に当たっては、事業組合が共同調達するシステムの導入を前提に検討を進めます。</p> <p>また、今後新たに情報システムを導入する際には、共同利用や共同調達の検討と関連団体への働きかけを検討します。</p>

## Ⅶ テレワークの推進

テレワークは、子育てや介護と仕事を両立した働き方の実現、多様な人材が能力を發揮できる職場環境づくり、災害時や感染症流行時における行政機能の維持対策として重要視されているのみでなく、職員がアウトリーチ（現場に出ること）で町民サービスを行う手段として国による推進が図られています。

本町においても、時間や場所に制約されることなく多様な働き方ができる職場づくりは、「働き方改革」を進め限られた職員数で多様な行政サービスを維持するとともに、町民サービスを向上する手段として重要であることから、積極的に取組を進めます。

本町の取組	
<b>テレワーク環境の整備（令和3年度以降）</b>	
	テレワークを安全・快適に実施するためには、情報が漏えいしないための情報セキュリティ対策と、職場と同様に職員間で意思疎通を図るためのコミュニケーションツールが重要になります。本町では、令和3年度から生体認証を取り入れたモバイルパソコン、LTE回線による専用ネットワーク網、ビデオ会議とチャット機能の導入を行うことで環境の整備を進めています。
<b>ペーパーレス化の推進（令和4年度以降）</b>	
	テレワークを実施するうえで不可欠なのがペーパーレス化の推進です。本町では、令和3年度よりペーパーレス会議（会議資料を電子化）を試行的に開始しています。今後は、ファイルサーバやグループウェアの活用、文書管理システムの導入による電子決裁の推進により、できる限り新たな紙資料が生じないようペーパーレス化の推進を図ります。
<b>制度整備と業務の見直し（令和4年度以降）</b>	
	テレワーク勤務時の労務管理やマネジメント、セキュリティルール等について制度化することで、テレワークを実施するルールを明確化します。 また、多くの職員が継続的にテレワークを実施することができるよう、業務を整理するとともに、実施できない業務について見直しを行います。

## VIII マイナンバーカードの普及・活用

マイナンバーカードは、安全・安心で利便性の高いデジタル社会を推進するための基盤として位置付けられ、マイナンバーカードの普及と利活用の促進を図ることが自治体にも求められています。

マイナンバーカードは、住民票の写し、印鑑登録証明書等のコンビニ交付、行政手続のオンライン申請、健康保険証との一体化、身分証明書や運転免許証としての利用、金融やチケット等民間サービス利用等、今後、利用範囲を広げる取組を国主導で進めており、本町においても、町民がその利便性を享受できるよう、マイナンバーカードの普及と活用のための取組を推進します。

本町の取組	
マイナンバーカードの普及促進（令和4年度）	
	令和5年3月までにほぼすべての国民にマイナンバーカードが行き渡ることを目標に進める国の普及促進策（マイナポイント付与、広報等）に歩調をあわせ、本町においても令和4年度にマイナンバーカード申請支援及びマイナポイント取得支援を行うため、特設窓口及び出張窓口を開設しています。今後も、マイナンバーカードの普及促進を図るための取組を進めます。
マイナンバーカードの利活用（令和5年度以降）	
	マイナンバーカードにより、本町の様々な行政サービスを受けることができるための活用方法（例：図書館カード、公共施設予約カード等）について検討を進めます。

## IX 職員のデジタルリテラシー向上

本町においてデジタル化を推進し維持するためには、職員がデジタルに対する理解と知識、役割に応じた技術の習得が必要です。ICT 技術は常に進歩するものであり、行政事務を担う職員も異動や採用等により入れ替わることから、計画的で継続的な研修の実施が必要になります。

本町の取組	
デジタルリテラシーの向上（令和4年度）	
	デジタル技術を利用する職員、デジタル技術の新規導入を行う職員では、必要となる知識や技術が異なることから、それぞれの役割に応じたキャリアパスを明確にする必要があります。そのためにも、国、県等が主催する研修等を積極的に活用し、継続的なデジタルリテラシーの向上に努めます。



## × 情報セキュリティ対策

デジタル化が推進することにより、プライバシーや財産等の個人情報を電子情報として扱う回数が増えていきます。また、行政運営上の重要な情報についても、原則、電子情報として取り扱うこととなります。

個人情報や行政運営上の重要情報については、本町において「重要情報」に分類し、絶対に情報漏えいや悪用されてはいけない情報として位置づけています。

情報の電子化は、デジタル化を進めるための前提条件であることから避けることはできませんが、「重要情報」が本町から漏えいしないこと、悪用されないことについては、しっかりとした対策を行うことによって未然に防ぐことができます。

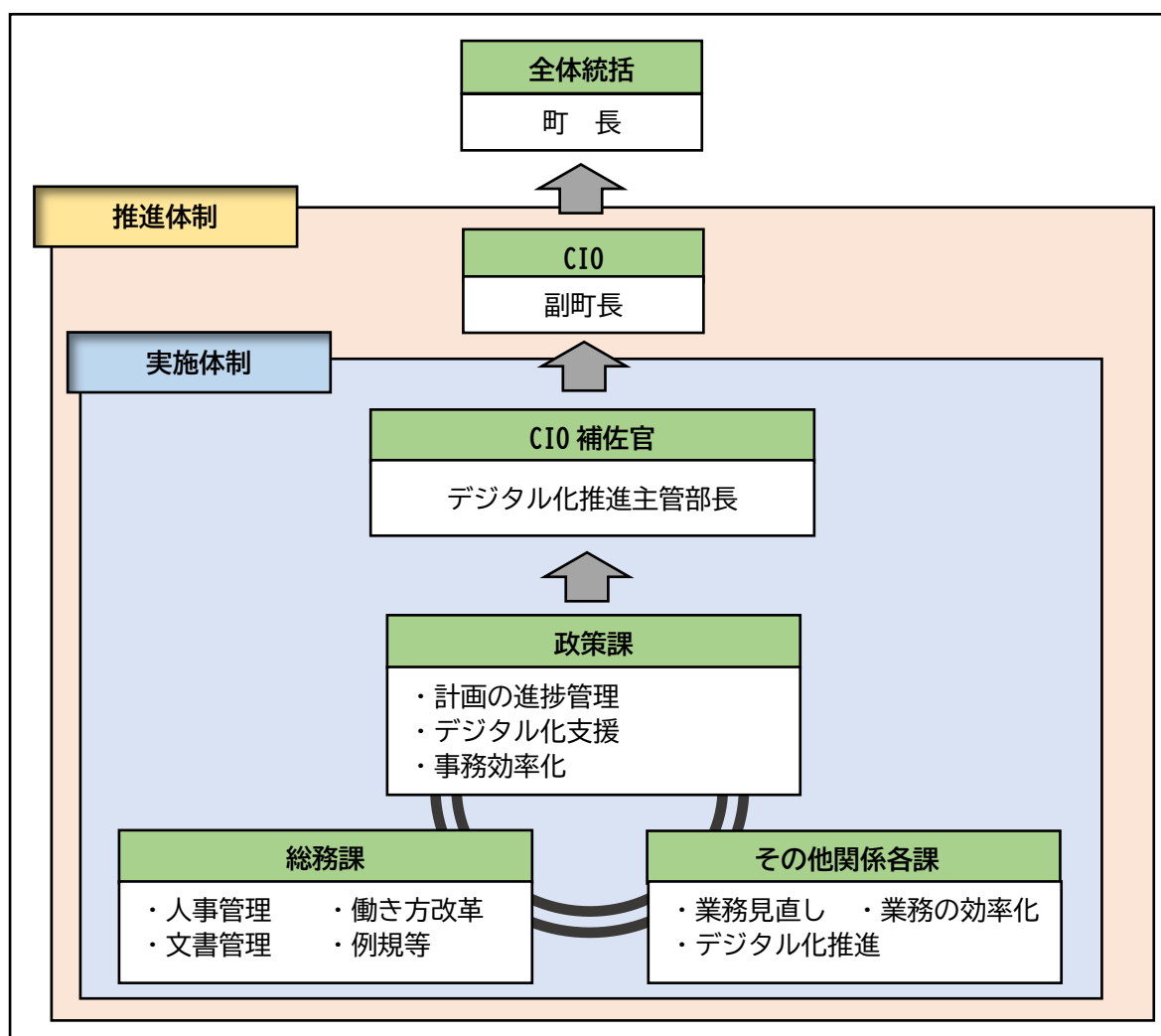
「本町から情報漏えい事故を起こさないこと、不正に悪用されないこと」を使命とし、町民等が安全・安心に情報を本町に託することができるように、情報セキュリティ対策に取り組んでいきます。

本町の取組	
情報セキュリティポリシーの見直し（令和3年度以降）	
	大磯町の情報セキュリティ対策の指針と対策をまとめた「大磯町情報セキュリティポリシー」について、国が求める水準に準拠し、想定されるリスクや脅威に対応するための見直しを継続的に実施します。
情報セキュリティ対策の見直しと改善（令和4年度以降）	
	セキュリティ監査や自己点検を継続的に実施することで、セキュリティ対策の実施状況の把握と改善点を洗い出し、効果的な情報セキュリティ対策を行うことができるよう見直しを行います。

I 計画の推進体制

本計画を、本町全体の取組として総合的かつ着実に実施していくために、CIO(最高情報統括責任者)をトップとした推進体制を整備し組織的に進めます。

また、デジタル化推進事業の実施には、費用がかかるものが多く、技術的な知見も必要であることから、CIO 補佐官をトップとしたデジタル化推進部門がイニシアティブをとり、庁内のデジタル化推進施策を総括・支援することで重複投資の防止と投資効果を意識した事業推進を図るとともに、職員全体のデジタルリテラシーの向上を図ります。





## I 着実な取組

第3章Ⅱ「取組概要」の事業は、「自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画」において、自治体が重点的に取り組む事項とした事業であることから、本町が取り組む基本的な事業に位置づけ、他自治体に遅れることなく取組を進めます。

また、国の動向や社会情勢の変化に柔軟に対応し、地域課題に関する取組の検討を行うことで、事業の追加や見直しを行います。

事業の実施に当たっては、実施計画を策定し、目的、達成目標、実施スケジュール等を明確化するとともに、投資効果を見極めながら進行管理を行う等適正に事業を推進します。

さらに、第3章Ⅱ「取組概要」1(4)「地域社会のデジタル化」を含め、具体的な取組として記載がない事業についても、町民サービスの向上や職員業務の効率化・適正化を実現するための事業について、町民等や行政事務を担う職員から広く意見募集を行い、必要性や投資効果を見極めながら、優先順位をつけ実現の可能性を検討します。特に、他自治体でデジタル化が進められている事業で効果が明らかな事業については、優先して導入に向けた検討を進めます。

索引	用語	解説
お	オープンデータ	機械判読に適したデータ形式で、二次利用が可能な利用ルールで公開されたデータのこと。誰でも許可されたルールの範囲内で自由に複製・加工や頒布などができる。
か	神奈川県町村情報システム	神奈川県町村情報システム共同事業組合が、県内町村が共同利用することを目的として導入した、基幹系業務を処理するためのシステム。
き	基幹系システム	組織の活動にとって重要なシステムのこと。自治体においては、税、国民健康保険、子育て、福祉などの町民生活に直接関係する事務を行うための情報システムのこと。
	議事録作成 AI	AI 技術を利用し、音声データを即時に文字起こすための機能。これまでの議事録作成機能に比べ、深層学習機能などにより、発言者の個別認識や変換正答率の向上が図られている。
	キャッシュレス化	キャッシュレスとは、支払・受取に現金を使用せず、クレジットカードや電子マネー、口座振替などを利用して決済する方法のこと。キャッシュレス化とは、決済方法を現金決済からキャッシュレス決済に切り替えること。
	キャッシュレスレジ	現金を使わないキャッシュレス決済に対応したレジのこと。「クレジットカード決済」、「電子マネー決済」、「QRコード決済」に対応。
	キャリアパス	職務や職責に必要なスキルや能力を明確にし、業務経験や教育制度を定めたもの。
	行政手続のオンライン化	インターネットを利用して、行政窓口に行くことなく行政手続を行えるようにすること。「デジタル化による利便性の向上を国民が享受できるよう、原則、全自治体でオンライン手続を可能にすること。」とされている。（「地方公共団体におけるオンライン利用促進指針」（令和2年3月4日改訂 内閣官房・内閣府・総務省）
	行政の重要情報	個人情報及び行政の執行に影響を及ぼす、行政が保有する秘匿情報のこと。

く	クラウド化	ネットワーク、ハードウェア及びソフトウェアの最新技術を活用してデータセンターに業務システムを集約し、利用者は情報システムを保有せず安価にサービスを利用するクラウドサービスに、システムの利用形態を移行すること。
	グループウェア	業務の効率化を目的として、組織内の情報共有とコミュニケーションを円滑に実施するためのソフトウェア。
こ	公衆無線 LAN (Wi-Fi)	無線 LAN とは、ケーブルを使わず無線通信によりデータをやり取りする仕組み。公衆無線 LAN とは、多数の利用者（公衆）に対し、無線 LAN を利用したインターネットへの接続環境を提供するサービスのこと。
	個人情報	生存する個人に関する情報で、その情報に含まれる氏名や生年月日等によって特定の個人を識別できる情報のこと。
さ	サイバー攻撃	ネットワークを通じて、システムの破壊やデータの窃取、改ざんなどを行う行為のこと。
し	システムの共同利用	複数の自治体があつたシステムを利用すること。システム費用を削減すること（割り勘効果）、同等のレベルで良質な行政サービスを提供できるようにすることを目的とする。
	住民基本台帳	氏名、生年月日、性別、住所などが記載された住民票を編成した台帳のこと。住民票の写しの交付、居住関係の公証、選挙人名簿、国民健康保険、児童手当の受給資格の確認、学齢簿の作成などの町民に関する事務処理の基礎として利用。
す	スマート自治体	AI などを活用し、自治体の事務処理を自動化したり業務を標準化したりして、行政サービスなどを効率的に提供する自治体のこと。
ち	チャットボット	チャット（会話）とボット（ロボット）を組み合わせた言葉で、質問に自動で回答する自動会話プログラムのこと。AI 技術を活用することにより、様々な質問に回答することができるようになっており、自治体においても導入が進んでいる。

て	デジタル化	アナログからデジタルへ置き換えること。具体的には、業務の負荷軽減や効率性を高めるため、ICT 技術を活用すること。
	デジタル・ガバメント	デジタル技術の活用と、官民協働を軸として、全体最適を妨げる行政機関の縦割りや、国と地方、官と民という枠を超えて行政サービスを見直すことにより、行政の在り方そのものを変革していくこと。
	デジタルデバイド	インターネットやパソコン等の情報通信技術を利用できる者と利用できない者との間に生じる格差のこと。
	デジタル・トランスフォーメーション	DX（デジタルトランスフォーメーション）は、Digital Transformation の略語。デジタル技術を用いて、社会をより良い方向へ変革すること。
	デジタルリテラシー	デジタル技術を理解し、適切に活用するスキルのこと。具体的には、情報機器の操作取り扱いに加え、情報を取捨選択し収集・活用できる能力。
	テレワーク	ICT 技術を活用して、時間や場所を有効に活用できる柔軟な働き方のこと。働く場所の違いにより「在宅勤務（自宅で勤務）」、「施設利用型（サテライトオフィス等で勤務）」、「モバイルワーク（施設に依存せず、いつでもどこでも仕事が可能）」に分類される。
ひ	ビデオ会議	情報機器を用いて、相互に離れた場所から映像と音声で会議を行うこと。
心	5G（ファイブ・ジー）	通信規格の1つで、第5世代移動通信システム(5th Generation)の略語。4Gの次世代規格として、2020年3月からサービス開始。「高速大容量」、「多数同時接続」を特徴とし、携帯電話だけでなく、あらゆる機械、物、デバイスへの接続が期待されている。
	ファイルサーバ	組織内のデータを、ネットワークを経由して保存、共有するためのサーバ。ファイル管理を主な役割とする。
ま	マイナポータル	行政手続のオンライン窓口。オンライン申請のほか、行政機関等が保有する自身の情報確認や、行政機関等からのお知らせ通知などのサービスを提供。

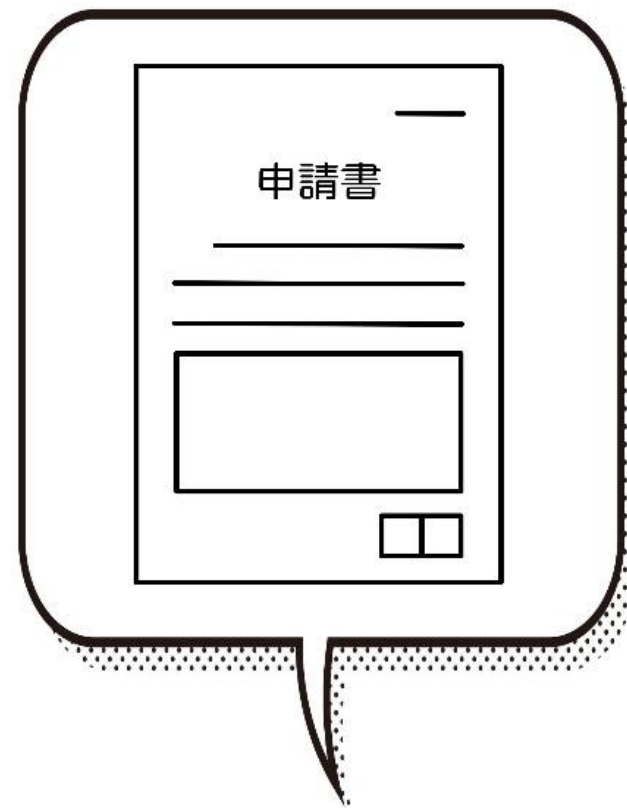
	マイナンバー	赤ちゃんからお年寄りまで一人ひとりに指定された 12 桁の番号のこと。日本に住民票がある人（外国人も含む）全員に付与されている。
	マイナンバーカード	マイナンバーが記載された顔写真付きのプラスチック製の IC カードのこと。公的な身分証明書や、コンビニエンスストアで住民票の写しを取得する等で利用されている。
も	モバイルパソコン	ノートパソコンのうち、持ち運びに適した機能と形状を有するパソコンのこと。
A	AI	Artificial Intelligence の略語。「人工的につくられた人間のような知能（人工知能）」、「知的な振る舞いをするためのもの」等と定義。大量のデータからパターンを抽出し、分類や予測、顔認識や会話の分析などを行う「機械学習」や、学習したデータにどのような特徴があるかを示す特徴点を AI が自ら習得する「ディープラーニング（深層学習）」等により、社会全体で幅広く活用が図られている。
	AI-OCR	紙帳票に記載された手書き文字と印字文字を、AI 技術の活用により文字認識し、データ化する仕組みのこと。紙帳票を画像データに変換し、AI-OCR で文字データとした後、RPA により処理することで、業務の自動化を図ることができる。
G	GIS	Geographic Information System の略語で、地理情報システムのこと。地理的位置を手がかりに、位置に関する情報を持ったデータ（地理空間データ）を視覚的に表示し、データ分析や状況判断を可能にする。
I	ITC	Information and Communication Technology の略語。情報処理技術と通信技術の総称。
L	LTE 回線	Long Term Evolution の略語。通信規格の 1 つで、3G と 4G の間に生まれた、スマートフォンやタブレット端末などの「モバイルデバイス」使用を想定して作られた通信規格。

R	RPA	<p>Robotic Process Automation の略語。パソコンで行う作業を自動化することができるソフトウェアまたはサービスのこと。従来、人がパソコンで実施していた作業を、より正確かつ高速に自動で実施することができる。</p>
S	SNS	<p>Social Networking Service の略語。友人同士や、同じ趣味を持つ人同士、近隣地域の住民など、利用者間の双方向コミュニケーションを可能にするサービス。最近では、会社や組織の広報としての利用が増えている。</p>

# 大磯町デジタル化推進計画 で実現すること（イメージ）

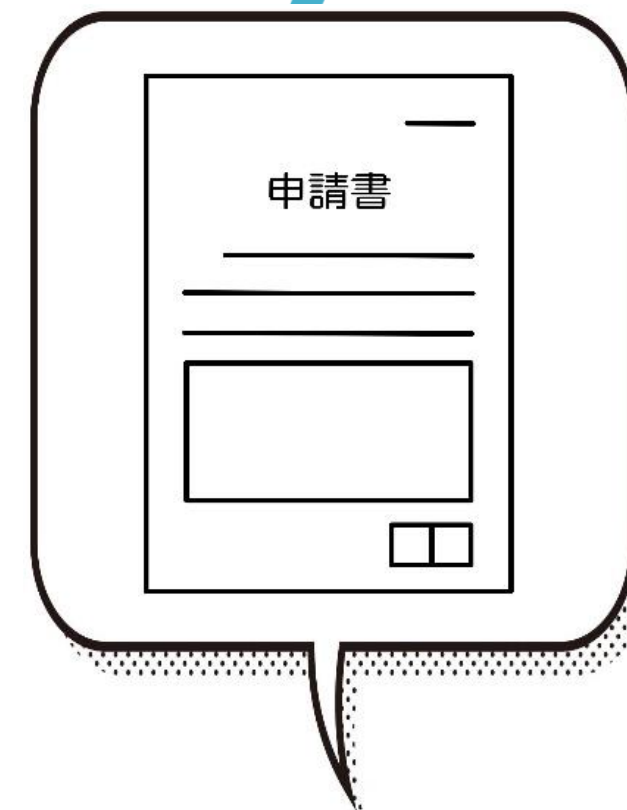
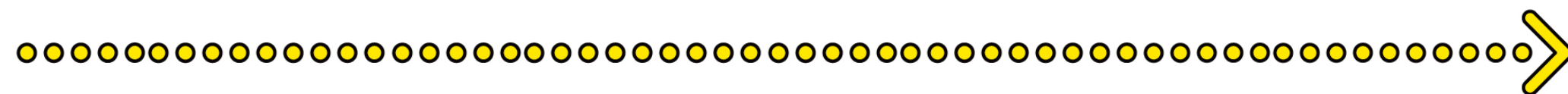
政策総務部政策課情報化推進係

# オンライン手続き



自宅でできる行政手続

(行かない) ・ (書かない) ・ (待たない)



- ・ 引越し関連手続き
- ・ 子育て関連手続き
- ・ 介護関連手続き





# オンライン相談

## 子育て相談



## 介護相談



## 健康相談



パソコン・スマホから



移動負担が軽減



子育て・介護・仕事の合間に

# 細やかでタイムリーな情報発信



既存の情報発信方法の強化・見直し  
(広報おおいそ、ホームページ、  
広報掲示板、ライフビジョンなど)

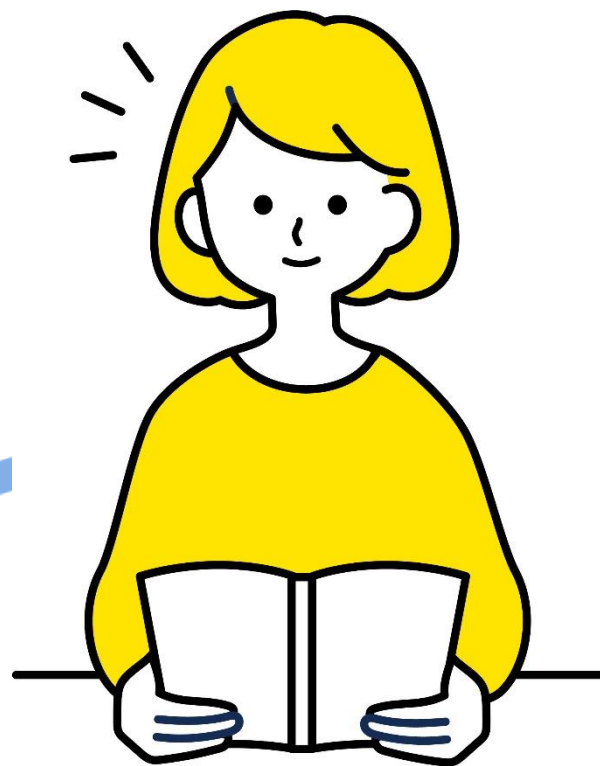


SNSを利用した新たな情報発信

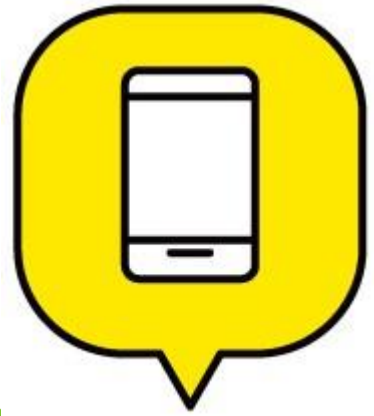
見やすい・分かりやすい  
広報おおいそ

情報がすぐ見つかる  
ホームページ

リアルタイムに届く  
ライフビジョン・SNS



デジタルが進むけど、、、



スマホって  
難しそう...



パソコン  
が苦手

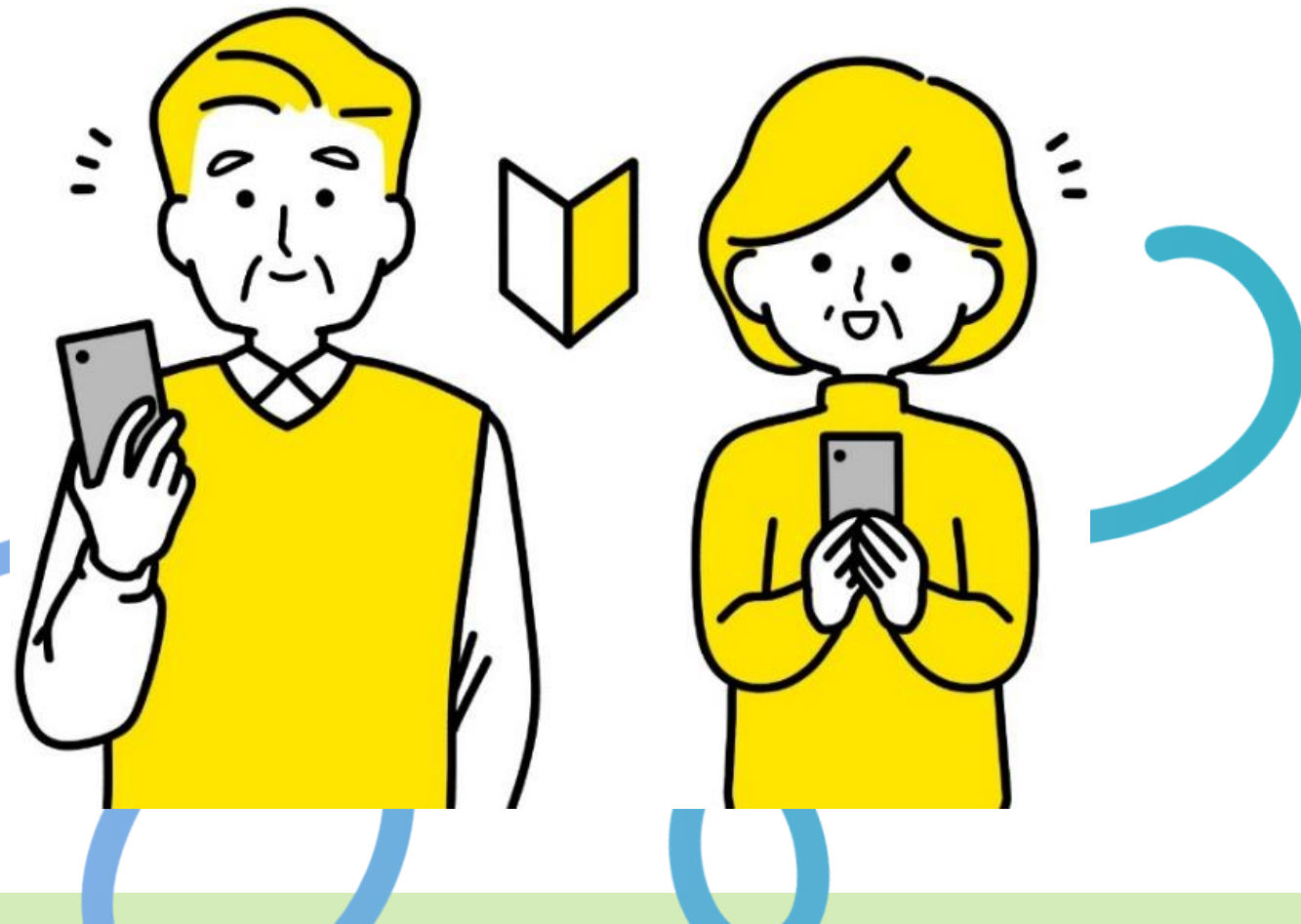
# 誰一人取り残さない、 人に優しいデジタル化

- デジタルに慣れていない人への積極支援
- デジタル接触機会と経験の確保
- デジタル以外の手続の確保



# スマホ教室

- 💡 スマホをお持ちでない人  
操作に不慣れな人
- 💡 スマホ操作の不安解消
- 💡 身近な場所で学べる・相談できる



## スマホでできるこんなこと

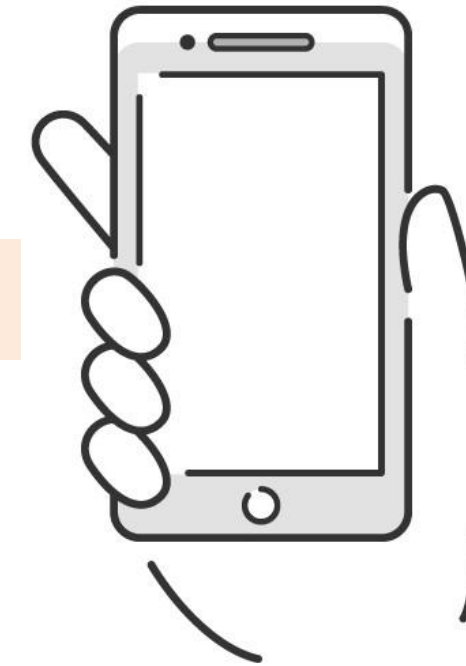
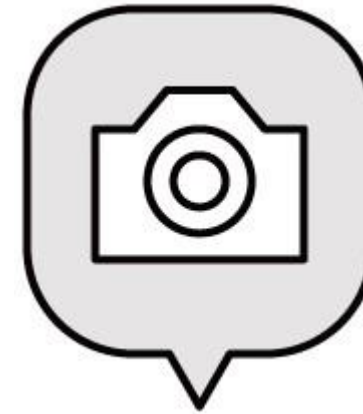
行政手続

写真撮影

地図(ナビ)

映像・音楽

お買い物



## 大磯町デジタル化推進計画（素案）についての意見募集の結果について

町では、大磯町デジタル化推進計画（素案）に対する意見の募集を行いました。いただいた御意見及びそれに対する町の考え方をまとめましたので公表します。  
御協力ありがとうございました。

### 1 意見募集の概要

- (1) 計画名 大磯町デジタル化推進計画
- (2) 募集期間 令和5年6月1日（木）から6月30日（金）まで
- (3) 募集方法 広報おおいそ6月号及び町ホームページへの掲載  
役場本庁舎、国府支所での計画案の縦覧及び貸出し
- (4) 提出方法 持参、郵送、ファックス、電子メール、電子申請システム

### 2 意見募集の結果

- (1) 意見提出者数 1人
- (2) 意見件数 1件

<問い合わせ先> 大磯町政策総務部政策課情報化推進係  
電話 0463-61-4100 内線 206・207

# 大磯町デジタル化推進計画（素案）についてのご意見及び町の考え方について

No.	意見
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 回覧板のデジタル化 回覧板を紙で回すのではなく、電子的に配信してほしい。 一軒でも旅行に行っていたりするとそこで回覧板が止まるし、共稼ぎの家では日中は留守になるので回覧板が止まります。”専業主婦が必ず家にいる”ことが前提の回覧板システムは遠からず破綻すると思います。</li> <li>○ 班長会議のリモート化 班長会議は”必ず”対面というのは前時代的だと思います。班長会議もリモート化すべきだと思います。手段は Microsoft Teams でも Zoom でもなんでもいいと思います。</li> <li>○ ゴミ収集の日のカレンダーは紙での配布のみではなく google カレンダーなどに取り込めるように ICS 形式で町のホームページからダウンロードできるようにしてもらえると助かります。</li> <li>○ 各種寄付などは班長が各戸を回って集金というのは今後町が高齢化することを考えると難しくなると思います。 例えば町のホームページ上で PayPay の QR コードを掲示してそこを読み込んで PayPay 払いができるようにするとか、ペイジーで寄付できるようにするなどのご検討いただければと思います。高齢者が寄付金集めに回っているところを強盗に襲われても困ると思います。</li> <li>○ 広報大磯も班長が各戸をまわって配っていますが、高齢化するとこの作業も大変になると思いますので、広報大磯の各戸紙配布これは廃止して PDF 化してホームページに掲載すれば十分だと思います。（財源が苦しい大磯町でいつまでも無料の広報誌を印刷し続けるのは難しいと思います。） 紙での配布は町役場や”たまや”や”しまむら”のようなどころにおいてもらえれば十分だと思います。（実際スーパーには無料の広報誌が置いてありますので、さほど不自然ではないと思います。）</li> <li>○ 災害時の避難確認も玄関にタオルをつけてとっていますが、これは本当の災害時に高齢の班長が確認できるとは思えず、非現実的です。例えば、セコムのような電子的な安否確認システムを導入すべきだと思います。</li> <li>○ 高齢化する大磯町では自治会（大磯町では”班”ということになると思います。）は、遠からずシステムが維持できずに破綻すると予想します。 今のうちに自治会が消滅しても困らないように、回覧板や寄付の収集、広報大磯など役場が自治会に頼っていることで、電子化できるものは積極的に電子化してゆべきだと思います。</li> </ul>
	<b>町の考え方</b>
	<p>自治会の皆様には、防犯や交通を含む地域の安全、災害時の対応、ごみ集積所の管理、地域の文化・レクリエーション活動、子ども会や老人会を含む福祉活動などに加え、町が依頼させていただいている広報等の配布、各委員の推薦、募金等などといった行政の様々な事業等へ協力を行っていただいています。</p> <p>御意見をいただきましたとおり、近年、少子高齢化の進行やライフスタイルの変化等に伴い、町内会・自治会では、地域住民同士のつながりの希薄化、役員の高齢化や担い手不足等の課題を抱えていることは、町としても認識しています。</p> <p>デジタル化は、様々な地域課題の解決のための手段のひとつであり、町民の皆様の利便性が向上することが見込まれます。今後、より一層進展していくデジタル化社会に対し、行政としての的確に対応していくことは、町民の皆様の暮らしを守る意味でも非常に重要だと考えます。</p> <p>いただいた御意見につきましては、関係部署間で共有するとともに、今後、本計画を具現化しデジタル化を実現する際の参考とさせていただきます。</p> <p>行政サービスのデジタル化により、スマートフォンなどのデジタル機器を持たない方やデジタル機器に不慣れな方に不利益が生じないように、丁寧なサポートに配慮してまいります。</p>