



藤枝市 D X 推進ビジョン

すべての人にやさしいデジタル活用で、豊かな暮らしを実感できるまちへ

2022(令和4)年 3月



藤枝市
Fujieda City

目次

第1章 DX推進ビジョン策定にあたって	1
1 背景と策定趣旨	1
2 本市が考えるDX（デジタル・トランスフォーメーション）・スマートシティとは.....	2
3 DX推進ビジョンの位置付け	3
(1)DX推進ビジョンの位置付け	3
(2)第6次藤枝市総合計画との関係	3
(3)国の基本方針等と自治体DX推進計画との関係	4
4 DX推進ビジョンの計画期間	4
5 スマート・コンパクトシティで目指すローカルSDGsの実現.....	5
第2章 藤枝市が目指すDX【デジタル変革】	6
1 基本的な考え方	6
2 DXの推進	6
第3章 施策の展開と推進体制	7
1 DX施策の展開	7
領域1 市民サービス（暮らし） ～デジタル化による市民の暮らしの質の向上～	7
領域2 まちづくり（地域・産業） ～デジタル技術の活用による地域・産業の活性化～	11
領域3 市役所業務（内部事務） ～デジタル自治体の構築～	15
2 領域横断的に取り組む施策	19
(1)デジタルデバイド（情報格差）への対策～誰もが安全・安心に利用できる環境の整備～	19
(2)デジタル人材の育成	20
(3)ICT利活用に向けたデジタル通信環境の充実	21
(4)3領域でのセキュリティ対策の推進	22
3 推進体制	23
4 スケジュール	24
用語集	25

第1章 DX推進ビジョン策定にあたって

1 背景と策定趣旨

本市では、コンパクト＋ネットワーク※の考えに基づき、中心市街地活性化を計画3期にわたり展開するなど、人口減少社会という大きな転換期を迎えた時代に「地方から国を変える」という強い決意と気概を持って、持続力のある新たなまちづくりにチャレンジしてきました。そして「未来への投資」といった視点を持ちながら、平成28年度から「ICT※で人の流れを呼び込むまちづくり」を進め、先駆的なICT活用による地域課題解決、地方創生の実現に向けて取り組んできました。

近年の急速なデジタル化の進展は、私たちの社会生活に大きな変化をもたらしてきました。中でも、スマートフォンの普及は、個人のコミュニケーションだけでなく、多種多様で大容量の情報の取得や発信を可能にし、私たちの日常生活に欠かせないデジタルツールとなっています。

このように、多くの人が、スマートフォン等の端末を所持し、生活のあらゆる場面でテクノロジーを活用することが当たり前になっている社会においては、行政のあり方もデジタル化に合わせて変革していく必要があります。一方で、高齢者層を中心とした、普段デジタル機器を利用しない、デジタル活用に不安のある方に対する支援も併せて行っていく必要があります。

国では、「経済財政運営と改革の基本方針2020（骨太の方針2020）」及び「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（IT新戦略）」において、デジタル化への集中投資と実装、そしてその環境整備を強力に推進することとしており、これまでのIT基本法を「デジタル社会形成基本法」へと抜本的に改めました。そして国全体のデジタル強靱化を司る組織として「デジタル庁」を創設し、急速に進むデジタル化への対応と転換を進めています。

こうした社会背景と国の動きを受けて、本市が進めてきたICT活用を加速させることで、急速に変化するデジタル社会に対応し、人口減少が進行する局面においても、暮らしの質を高め、新しい価値を創出するまちへ進化するため、「藤枝市DX推進ビジョン」を策定します。

2 本市が考えるDX（デジタル・トランスフォーメーション）・スマートシティ※とは

DX（デジタル・トランスフォーメーション）※とは、データとデジタル技術を活用し、また浸透させることにより、人々の暮らしをあらゆる面でよりよい方向に変化させることです。

本市は、直接市民と向き合う基礎自治体として、質の高い暮らしを提供し、地域の課題を解決するためにDX推進が必要であると考えます。また、スマートシティとは、突然、近未来都市が現れるのではなく、各分野においてDXを着実に進めることで、暮らしの利便性が向上すると共に、様々なデータの蓄積が進み、それらのデータ連携により、まち全体を最適化していくことであると考えています。“気が付くと暮らしが便利になっている”ことの積み重ねにより、市民の皆さんがより快適に過ごせて、地域に新しいサービスが生まれてくるボトムアップ型のスマートシティの形成を目指します。

4Kスマートシティで実現する未来のイメージ

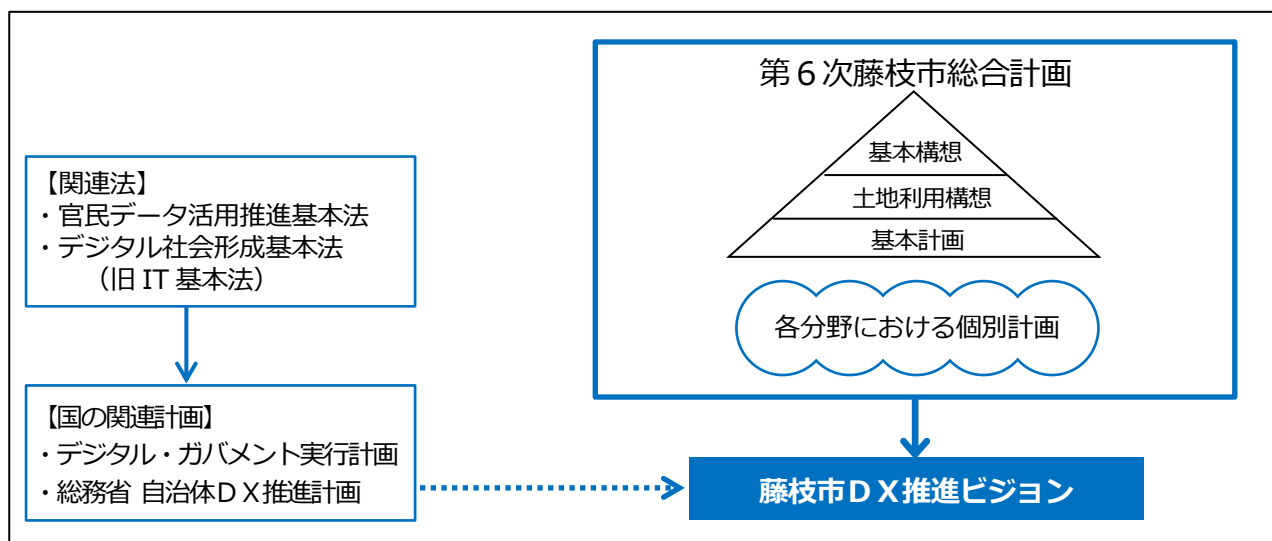


3 D X推進ビジョンの位置付け

(1)D X推進ビジョンの位置付け

第6次藤枝市総合計画及び各種個別計画並びに国の関連法・各種計画等を踏まえ、本ビジョンを次のとおり位置付けます。

- ①本市の「第6次藤枝市総合計画」が示す目指すべき姿を実現するためのデジタル推進を示すビジョンとして位置付けます。
- ②本ビジョンは、官民データ活用推進基本法に規定する「市町村官民データ活用推進計画※」のビジョンとして位置付けます。
- ③「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」(令和2年12月25日閣議決定)「デジタル・ガバメント実行計画※」が示す方針を踏まえ、本市が実現すべきビジョンとして位置付けます。
- ④総務省「自治体D X推進計画」が示す取組事項を本市で具体化するためのビジョンとして位置付けます。
- ⑤デジタル活用により「まちの最適化」を図る“スマートシティ”を推進するために、多様な関係者・組織が共通で取り組むべき方向性を示すビジョンとして位置付けます。



(2)第6次藤枝市総合計画との関係

第6次藤枝市総合計画に掲げる、安全・快適・便利なスマート・コンパクトシティ※の形成の実現に向け、各基本目標を達成するため、それぞれの分野に求められる市民サービスの向上や業務の効率化について、D Xによる課題解決を図るためのビジョンを一元的に示すものです。

特に総合計画においては「基本目標2 市民の健康で豊かな暮らしを実現する藤枝づくり」及び「基本目標7 夢と希望にあふれ、未来につながる藤枝づくり」における政策において、デジタル化・スマート化の推進を示しております。

(3)国の基本方針等と自治体DX推進計画との関係

政府において「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」が決定され、目指すべきデジタル社会のビジョンとして「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～誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化～」が示されました。この基本方針に基づき、「自治体DX推進計画」が策定され、その計画では、以下6項目が重点取組事項として挙げられ、本市が自治体DXを実現する上で着手すべき重要な方向性と整備内容が示されています。

【自治体DX推進計画 重点取組事項】

- | | |
|---------------------|-----------------|
| ○自治体の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徹底 |

これらを実現するためには、住民に身近な行政を担う基礎自治体の役割は極めて重要になります。

また、DXにおいて不可欠となる「データの利活用」は、国が官民のデータ利活用のための環境を総合的かつ効果的に整備するために、平成28年12月に「官民データ活用推進基本法」が公布・施行され、「官民データ活用推進基本計画に即し、かつ、都道府県官民データ活用推進計画を勘案して、当該市町村の区域における官民データ活用の推進に関する施策についての基本計画を定めるよう努めるものとする」と示されています。

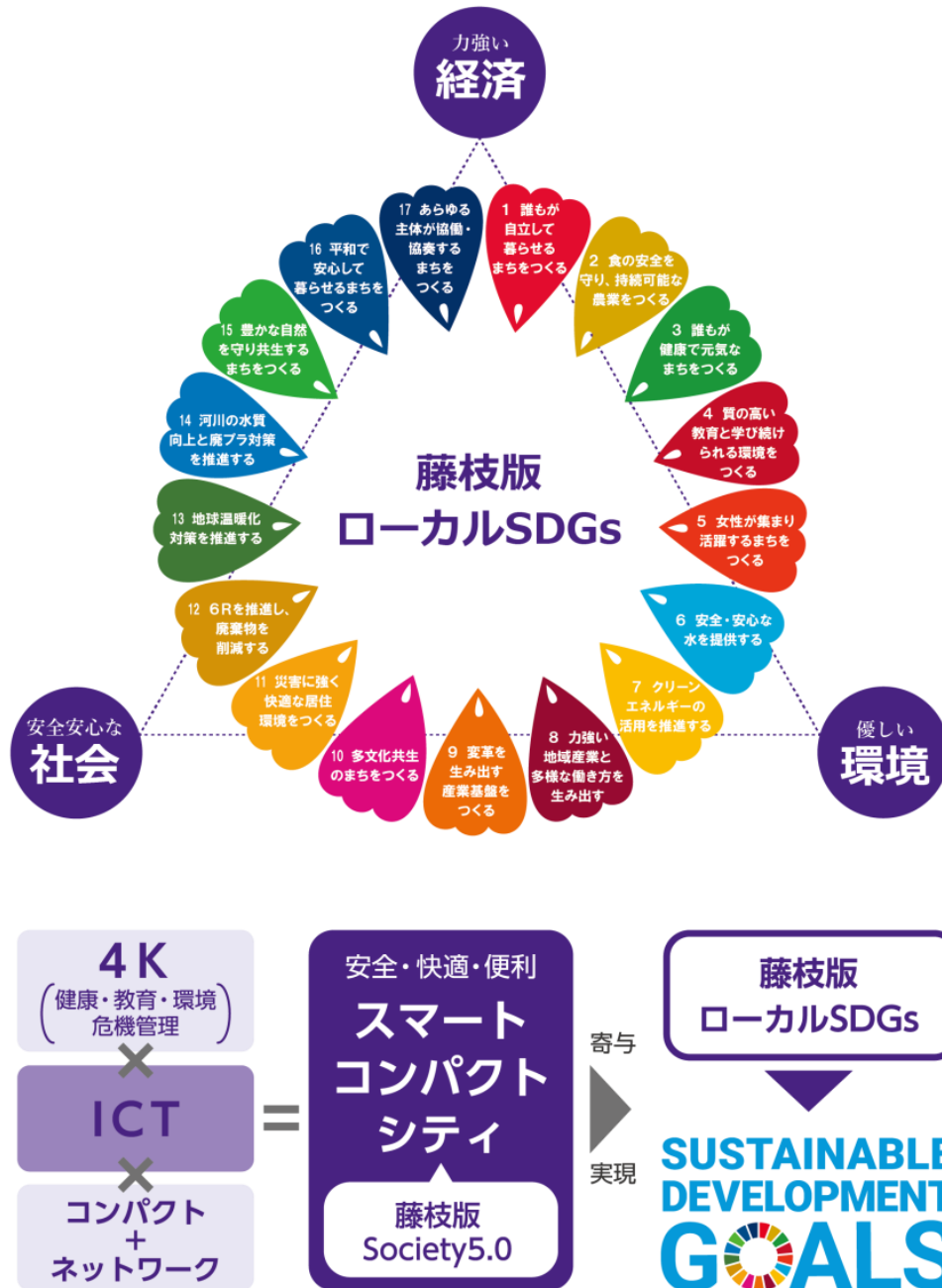
4 DX推進ビジョンの計画期間

令和4年度から令和7年度までの4年間とします。

実施にあたっては、国の動向や社会情勢、情報通信技術の進化、また本市を取り巻く状況などを踏まえ、必要に応じて適切な見直しを行います。

5 スマート・コンパクトシティで目指すローカルSDGsの実現

市民の暮らしに直結する「4K（健康・教育・環境・危機管理）」施策と本市独自の都市戦略である「コンパクト+ネットワーク」のまちづくりに「ICT」を掛け合わせることで、安全・快適・便利な「スマート・コンパクトシティ」を形成し、独自のSociety 5.0^{*}を推進することにより、「力強い経済」、「安全・安心な社会」、「優しい環境」の三方良しの持続可能なまちづくりを進め、国際社会のSDGs^{*}のゴールに貢献します。



第2章 藤枝市が目指すDX【デジタル変革】

1 基本的な考え方

DX（デジタル・トランスフォーメーション）は、人々が時間や距離、場所といった物理的制約を超えて様々なサービスが享受でき、一人ひとりのニーズに合った多様な幸せが実現できる社会を目指すものです。

本市では、先駆的に進めてきたICT・デジタル活用を、更に全ての領域で展開していくとともに、“市内で暮らし、働くすべての人にやさしく、わかりやすいデジタル活用”を推進し、誰一人取り残さない新たな生活様式に対応した公平公正な市民サービスにより、「安全・快適・便利で豊かな暮らしを実感できるまち」を目指すため、基本理念を次のとおりとします。

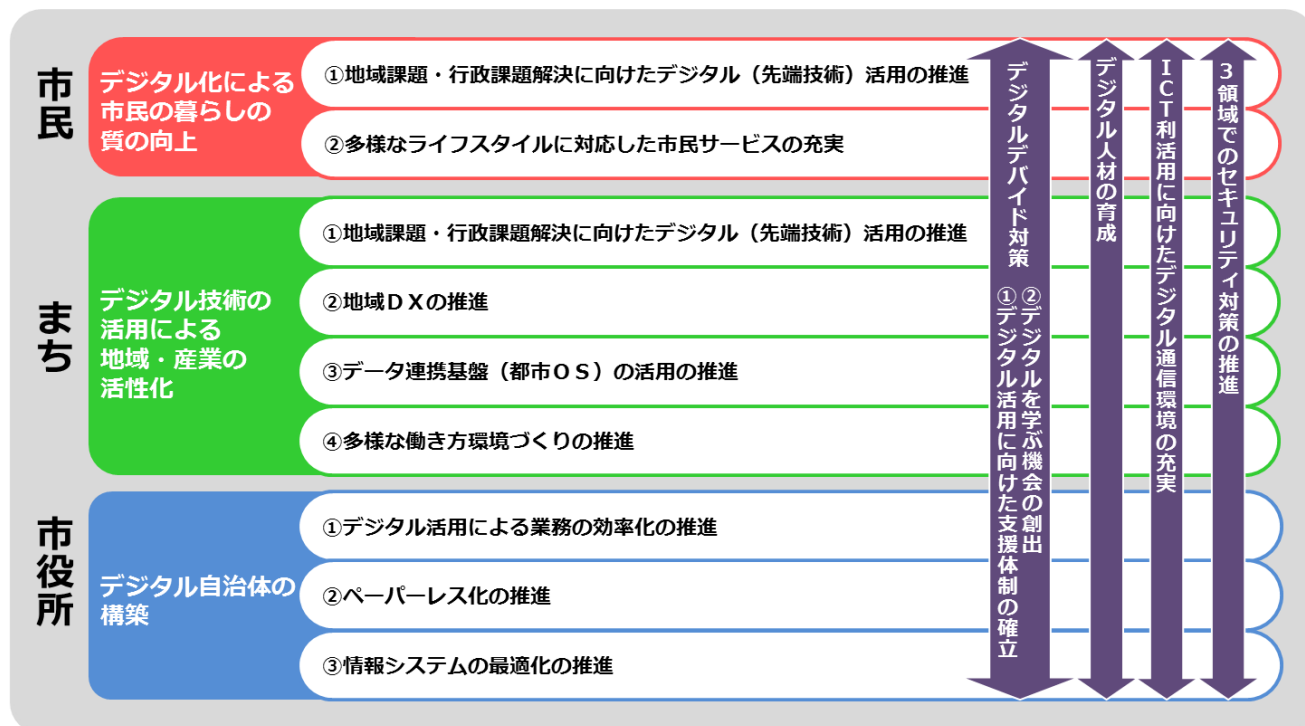
基本理念

『すべての人にやさしいデジタル活用で、豊かな暮らしを実感できるまちへ』

2 DXの推進

本市では、「市民（＝市民サービス）」、「まち（＝まちづくり）」、「市役所（＝市役所業務）」の3つの領域に沿ってDXを推進します。

あわせて、3つの領域に共通して関係する「デジタルデバイド*対策」、「デジタル人材の育成」、「デジタル通信環境の充実」、「セキュリティ対策」について、領域横断的に取組を推進します。



▲ 3領域におけるDX推進の体系図

第3章 施策の展開と推進体制

1 DX施策の展開

領域1 市民サービス（暮らし）

～デジタル化による市民の暮らしの質の向上～



Fujieda
Local
SDGs

3 誰もが健康 で元々な まちをつくる	4 質の高い教育 と学び続け られる環境を つくる	6 安全・安心な 水を提供する	8 力強い 地域産業と 多様な働き方 を生み出す	9 変革を 生み出す 産業基盤を つくる	11 災害に強く 快適な居住 環境をつくる	16 平和で安心 して暮らせる まちをつくる
------------------------------	---------------------------------------	-----------------------	--------------------------------------	----------------------------------	--------------------------------	---------------------------------

本市が進める施策へ先進的なデジタル技術を積極的に活用し、市民の安全・安心で快適・便利な暮らしの実現を図ります。マイナンバーカードの普及・活用を促進し、誰もがいつでもどこでも市民サービスを受けられるデジタル基盤を構築することで、「窓口に行かなくてもよい」市役所の実現を目指すと共に、各種手続のオンライン化や押印省略、電子認証機能の拡充等による手続の簡略化など、共通する市民サービスの広域的な取組も推進します。

①地域課題・行政課題解決に向けたデジタル（先端技術）活用の推進

【重点施策4 Kへのデジタル活用、オープンイノベーション※手法の活用の推進】

4 K重点施策（健康・教育・環境・危機管理）を中心に、行政窓口のみならず、道路等のインフラ整備、総合病院をはじめとする医療分野など、幅広い領域やサービスにおいて先端技術やデータ活用を図り、市民サービスのデジタル化、スマート化を推進します。

また、少子高齢化・人口減少の進展や、新しい生活様式における行動変容、感染症対策を前提とした危機管理対策などの環境変化に対応し、市民が安全・快適・便利な暮らしを実現できるスマートシティの形成に向けて有効なデジタル活用を進めます。

事業の実施にあたっては、異業種・異分野間の協業により開発・課題解決を行うオープンイノベーションの手法を採用することで、ベンチャー企業等と、産学官連携により設立した「藤枝ICTコンソーシアム※」の会員や地元企業とのコラボレーションを推進し、地域課題の解決とともに地元産業の振興を図ります。



食生活提案アプリ「SIRU+」
購買履歴からAIが栄養を自動分析し、市民の健康づくりをサポート



産学官が連携し「ICTの活用による地域産業活性化、相互の成長・発展」を目的に藤枝ICTコンソーシアムを設立

【マイナンバーカードの普及・活用の促進】

自治体におけるデジタル化を推進していく上では、その基盤となるマイナンバーカードの普及促進は欠かせません。国においては「令和4年度までにほぼ全ての国民にマイナンバーカードが行き渡る」ことを目指し、マイナンバーカード普及の加速化等を強力に推進するとしているため、マイナンバー制度の安全性を啓発したうえで、交付窓口の拡充を図るとともに、事業所等への出張申請受付など交付体制の強化を図ります。

また、国では「健康保険証利用」、「マイナポータル※での健診情報の閲覧」、「運転免許証との一体化」など、マイナンバーカードの普及促進に向けた取組も進めています。

本市においても、マイナンバー制度の安全性を周知しながら、マイナンバーカードの利便性向上に向け、マイナンバーカードを利用したオンライン申請や、市立総合病院におけるオンライン資格確認など、窓口における利用業務の拡大を図るとともに、本市独自の活用方法や民間サービスとの連携についても推進していきます。



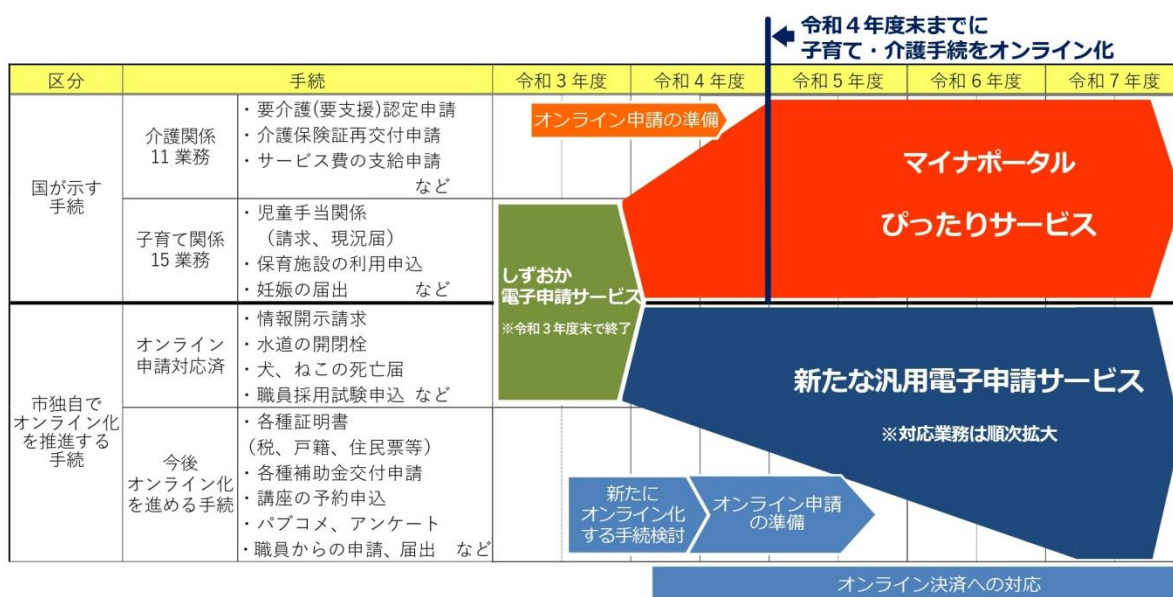
マイナンバーカードによる
オンライン申請

②多様なライフスタイルに対応した市民サービスの充実

【手順のオンライン化（市役所窓口に行かなくてもよい）】

オンライン化により利便性が向上する手順には順次対応し、市民の市役所への来庁負担を減らすことで、様々なライフスタイルに対応可能な「市役所窓口へ行かなくてもよい」市民サービスを提供します。

あわせて、オンライン申請システムと情報システムとのデータ連携や、ワンスオンリー※・ワンストップ※化による業務の効率化を図るとともに、職員が対面で行う必要のある市民サービスの更なる充実を図ります。



▲行政手続のオンライン化推進に向けた流れ

【手続の簡略化（市役所窓口でも“待たずに”“書かずに”“簡単に”）】

オンライン申請の充実により、市役所への来庁者の減少による待ち時間縮減を図るとともに、デジタル技術による窓口の混雑状況の公開や来庁予約、オンライン対応などを活用し、“待たない”窓口を実現します。

また、手書きの申請書類等へのデジタル技術を用いた記入の省略、添付書類の簡素化やワンスオンリー・ワンストップ化を進めることで、“書かない”“簡単な”窓口への転換を目指します。

業務別	お持ち人数	待ち時間
パスポート	0	-
各種証明	0	-
住民票 個人番号カードあり	1	-
住民票 個人番号カードなし	2	-
戸籍届出 (出生・婚姻・転籍等)	1	7010
個人番号(マイナンバー)	4	8022

来庁予約管理をシステム化
待ち時間の短縮と
利便性の向上

【効果的な情報の収集と発信の推進】

市民ニーズを把握し、市政情報を素早く、的確に届けるためには、デジタルツールを活用した市役所と市民の双方向によるコミュニケーションが求められます。

S N S※やオンライン申請サービスを活用した情報の収集・把握を推進するとともに、市ホームページや公式LINE、フェイスブック、ツイッターなどに加え、市民が必要とする情報を確実に伝えることができる配信システムを導入し、効果的な情報発信を行います。

特に災害時には、市民の命と財産を守るための情報を、迅速かつ正確に発信します。

「デジタル化による市民の暮らしの質の向上」イメージ



出典：スマートシティガイドブック（内閣府）

地域の抱える課題

- ✓ 犯罪や事故の発生抑制
- ✓ 育児や介護における保護者の負担の軽減
- ✓ 保育・介護関係者の負担軽減



スマートシティが実現する未来イメージ図 ～セキュリティ・見守り～

- 防犯カメラの設置や、事件情報の分析により、**犯罪の予防や対処を最適化**する
- 保護者が被保護者の情報を適時に知ること、**事故や事件の予防や対処**に繋がる
- 保護者や育児・介護関係者の負担軽減による**労働環境改善、サービス水準の向上**につなげる



犯罪の予防や対処を最適化

事故や事件の予防や対処

労働環境改善、サービス水準向上

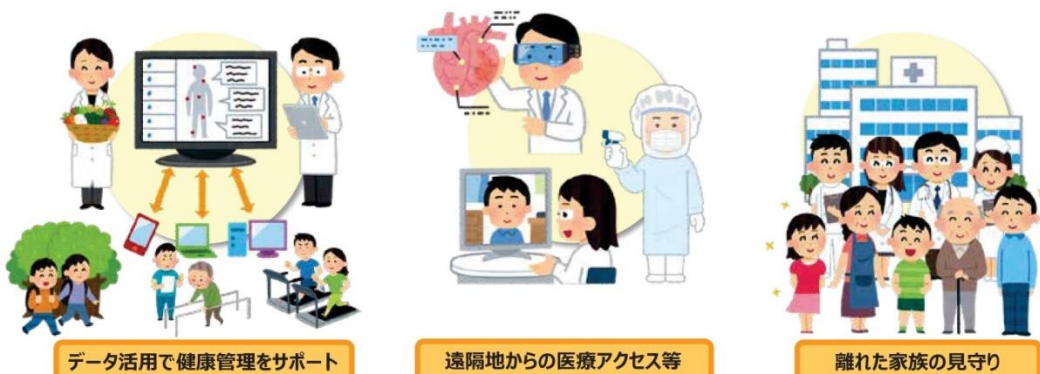
地域の抱える課題

- ✓ 生活習慣に起因する病の増加と医療費抑制
- ✓ 中山間地住民や高齢者における医療機関訪問の負担増
- ✓ 一人暮らし高齢者や共働き世帯の子どもの増加に伴う健康状態の把握



スマートシティが実現する未来イメージ図 ～健康・医療～

- 個人の移動や健康に関するデータを活用した**適切な運動の促進等、市民の健康管理をサポート**する
- **遠隔地からの医療アクセスの確保**と医療関係者の負担軽減
- **離れた家族の健康を見守る仕組みの導入**



データ活用で健康管理をサポート

遠隔地からの医療アクセス等

離れた家族の見守り

出典：スマートシティガイドブック（内閣府）

領域2 まちづくり（地域・産業）

～デジタル技術の活用による地域・産業の活性化～



Fujieda
Local
SDGs

2
食の安全を
守り、
持続可能な
農業をつくる

3
誰もが健康
で元気な
まちをつくる

4
質の高い教育
と学び続け
られる環境を
つくる

8
力強い
地域産業と
多様な働き方
を生み出す

9
変革を
生み出す
産業基盤を
つくる

11
災害に強く
快適な居住
環境をつくる

16
平和で安心
して暮らせる
まちをつくる

本市が進めてきた「産業競争力向上」「人材育成」「働き方改革」を柱としたＩＣＴ・デジタル活用、そして激甚化する災害対策へのデジタル活用を加速させ、ビッグデータ※や先進的なデジタル技術の活用により、力強い地域産業と持続可能な農業を育み、安心して働ける環境を創るとともに、市民の命を守る安全・安心で強靱なまちづくりを目指します。

また、地域ＤＸ推進のための拠点やデータ連携基盤の整備と、官民が一体でＤＸを推進していくための連携体制強化により、スマートシティの形成を目指します。

①地域課題・行政課題解決に向けたデジタル（先端技術）活用の推進

【重点施策４Ｋへのデジタル活用、オープンイノベーション手法の活用の推進（再掲）】

４Ｋ重点施策（健康・教育・環境・危機管理）を中心に、まちづくりや産業振興、地域交通など、幅広い領域やサービスにおいて先端技術やデータ活用を進め、暮らしやすい環境の充実と地域全体の活性化を推進します。

また、少子高齢化・人口減少の進展や、新しい生活様式における行動変容などの環境変化に対応し、市民が安全・快適・便利な暮らしを実現できるスマートシティの形成に向けて有効なデジタル活用を進めるとともに、ＧＰＳ※機能等のデジタルツールを活用した新たな観光コンテンツの創出や、文化財等の展示・保存へのデジタル活用等により、魅力あるまちづくりを推進します。

事業の実施にあたっては、異業種・異分野間の協業により開発・課題解決を行うオープンイノベーションの手法を採用することで、ベンチャー企業等と、産学官連携により設立した「藤枝ＩＣＴコンソーシアム」の会員や地元企業とのコラボレーションを推進し、地域課題の解決とともに地元産業の振興を図ります。

②地域ＤＸの推進

【地域産業の持続的成長と経営安定化に向けたデジタル活用の推進】

地元の中小企業や小規模事業者の持続的な成長による地域の活性化を図るため、ＩＣＴ・デジタル活用を加速させ、地元企業の技術・サービス革新と、次世代型農業への転換を促進します。

ニューノーマル※に対応したデジタル化社会に求められる設備投資をはじめ、市内事業者のイノベーションやＤＸの促進支援をするとともに、地元産業の競争力強化につなげるため、藤枝ＩＣＴコンソーシアムと共に、専門的知見により、ＩＣＴ活用・デジタル化の促進に向けたコンサルティングを実施します。

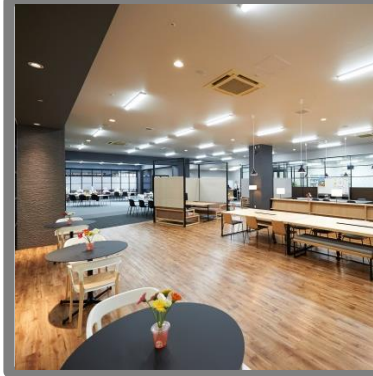


ITbook ホールディングス・藤枝 ICT コンソーシアムと、地域 DX 推進に関する連携協定を締結

【先端技術、課題解決策を持つ首都圏企業の誘導・地域D X推進拠点の設置】

本市が進めているＩＣＴを活用した地域産業の競争力強化・技術革新をさらに加速するとともに、４Ｋ重点施策を中心としたスマートシティ形成を進めるため、スタートアップ※やベンチャー等とのネットワークを有する民間企業との連携により、市内に不在の革新的技術を有する企業の課題解決につながる先端技術や、ノウハウやスキルを持つ人材を有する企業の本市への誘導を推進します。首都圏企業等の誘導に伴い、二次的なオフィス開設に向けて、その受け皿となるコワーキングスペース※等の整備を支援し、スタートアップやベンチャーの市内進出の足掛かりとなる環境整備を行います。

また、これらの企業と市内産業との連携等により市内産業の成長につながるとともに、市内での革新技术実装により市民の暮らしの質の向上を図り、併せて移住者や関係人口の拡大、首都圏に進学した若者の地元での活躍の場を創ります。



産学官連携推進センター（BiVi キャン）にコワーキングスペースを設置

③データ連携基盤（都市OS※）の活用推進

【データ活用型施策間の連携を図る基盤（都市OS）の活用】

データを活用したまちづくりを進めるためには、あらゆるデータを集積・分析した上で、様々な施策に活用できる仕組みづくりが必要です。データ連携・運用するための基盤（都市OS）活用にあたっては、他自治体や企業等の動きや時流に合わせて検討を行います。将来的には、行政や地元企業などが相互にデータを活用し、新たなサービスの提供を可能にすることで、さらに快適なまちづくりを推進します。

④多様な働き方環境づくりの推進

【テレワーク、クラウドソーシング※の推進】

一人ひとりに合ったライフスタイルの実現に向けて、クラウドソーシングを活用した働き方を推進し、個人所得の向上やＩＣＴ業務の地元消化・首都圏からの仕事獲得を目指します。クラウドソーシングでは、時間や場所を選ばずに働くことができるテレワークに対応した業務が多いことから、子育て中の主婦層や退職後のシニア層を主な対象として、藤枝ＩＣＴコンソーシアムが展開する仕事を受注するためのスキルや資格の取得を支援し、初心者でも仕事を始めやすい環境を整備します。

あわせて、大口の業務を受注し、進捗管理を行うことができる地元企業の育成・サポートを行います。



藤枝版クラウドソーシングサービス「藤枝くらシェア」による時間や場所にとられない働き方の推進

「デジタル技術の活用による地域・産業の活性化」のイメージ

地域の抱える課題

- ✓ 自家用車集中による都市中心部や観光地の交通混雑の緩和
- ✓ 都市周辺部、過疎地における公共交通の確保
- ✓ 交通事業者における人手不足の懸念



スマートシティが実現する未来イメージ図 ～交通・モビリティ～

- 位置情報や交通観測データを利用し、**市民の移動を最適化**する
- 自動運転の活用などにより、都市部や観光地での**混雑緩和**や、中山間地における**交通空白地帯の解消**を図る
- 将来、交通事業者の人手不足が深刻化しても、**公共交通サービスを持続可能**にする



地域の抱える課題

- ✓ 一次産業従事者の減少・高齢化
- ✓ 生産の省力化や効率化、安全性の確保
- ✓ 新規就農者定着・拡大のための生産ノウハウの早期移転



スマートシティが実現する未来イメージ図 ～農林水産業～

- ロボット技術の活用による様々な作業の自動化により、**農作業の負担を軽減し作業時間を削減**
- 熟練農業者の技術やノウハウ、判断などをデータ化して蓄積・活用し、**品質向上、収穫量増加等につなげる**
- 発育予測や、害虫の発生予測、農業気象情報の収集・分析により、**自然からの被害を軽減**



自動化による負担軽減や作業時間削減



ノウハウのデータ化と活用



データを分析し、各種予測

出典：スマートシティガイドブック（内閣府）

地域の抱える課題

- ✓ 地域間競争に打ち勝って集客を実現できるだけの地域の魅力度の発信ができていない
- ✓ 対象地域における観光施設の見せ方について斬新な工夫が必要
- ✓ 新型コロナウイルス感染症による消費の落ち込みを戻して、経済活性化につなげたい



スマートシティが実現する未来イメージ図 ～観光・地域活性化～

- 観光時の体験をより充実したものにするため、**目的地や交通に関する情報を可視化・誘導**する
- 観光や地域に関する**情報を、より分かり易く、よりアクセスし易く、より魅力的に発信**することを目指す
- ニューノーマルに対応した観光スタイルを踏まえつつ、ICTを活用した新たなサービスの創出などにより、**消費拡大**を促す



情報の可視化・誘導



情報の見せ方を工夫



消費拡大を促す

出典：スマートシティガイドブック（内閣府）

領域3 市役所業務（内部事務） ～デジタル自治体の構築～



1
誰もが自立
して暮らせる
まちをつくる

4
質の高い教育
と学び続け
られる環境を
つくる

16
平和で安心
して暮らせる
まちをつくる

業務の効率化やペーパーレス化を推進し、国の進める業務システム標準化・Gov-Cloud（ガバメントクラウド）※による共通化に向けて適切に対応するとともに、市独自の業務システム導入による市民サービスの充実と業務の最適化を図ります。また、業務のデジタル化によって生み出されたりソースを有効に活用し、新たな市民サービスの創出につなげます。

① デジタル活用による業務の効率化の推進

【各種データを根拠とした施策立案（EBPM※）の推進】

市の政策立案については、経験則や特定の事象に加え、業務データやビッグデータなど多様なデータ分析を行い、これらの分析結果を活用した合理的な根拠（エビデンス）に基づく政策立案を推進することで、政策効果の向上を図ります。



ビッグデータを分析・活用
した各種施策の展開

【AI・RPAの対象業務の拡大】

市民サービスの向上や、より高度な業務への体制強化に向け、令和元年度から導入し効果を上げているRPA（ロボティック・プロセス・オートメーション）やAIの活用について、より多くの業務に拡大していきます。



ご遺族手続き支援コーナー
での受付準備に
RPAを活用

【GIS※の活用とオープンデータ※の推進】

GIS（地理情報システム）に様々な業務データを搭載することにより、地図上の情報を活用し、防災やインフラ管理などの業務や政策立案に役立てます。

また、GISを活用した市民への情報開示に積極的に取り組むとともに、オープンデータの積極的な公開を行うことにより、産学官が連携した新たなサービスの創出に努めます。

【ＩＣＴやモバイル機器等の導入による業務の効率化】

A I や 5 G^{*} など日進月歩で進化するデジタル技術を、災害対策や公共施設の維持管理などの業務に効果的に取り入れ、市役所業務の高度化と効率化を図ります。

また、国の示す「自治体セキュリティ対策」の方針に従い、市役所業務の効率化・最適化を図るためのネットワーク環境及び機器導入のあり方を検討します。

【テレワークの推進】

職員のワーク・ライフ・バランス^{*}の実現や、人口減少時代における労働力人口の確保、地域の活性化などにも寄与するテレワークを推進します。

新しい生活様式への転換が求められる中、感染症拡大防止や行政機能の維持といった B C P^{*} の観点からも、更なる利活用を推進していきます。

②ペーパーレス化の推進

【公文書の電子化の推進】

紙による公文書の管理を電子化・データベース^{*}化することにより、公文書管理に係る行政事務の効率化を図り、これに伴う例規や規則等を整備することで、市民にとっても重要な財産である公文書を確実に管理できる体制を整えます。あわせて、電子決裁や電子公印を用いた電子契約の導入のほか、申請書類の更なる押印の削減などを進め、迅速で効率的な意思決定や契約業務の簡素化を目指します。

また、公文書の電子化により、市役所の執務スペースの有効活用や文書保存スペースの新たな活用など、市役所資産の有効活用を図るとともに、紙資源の消費削減により、環境負荷に配慮した持続可能な行政運営を推進します。

【ペーパーレス化推進のための庁内環境の整備】

公文書のペーパーレス化を推進するため、積極的に A I - O C R^{*}などの先端技術を導入するとともに、スキャナーなどの読取装置を整備します。あわせて、ペーパーレス化により電子化された文書データの保管に必要なストレージ環境を整備します。

③情報システムの最適化の推進

【基幹業務などに係るシステムの標準化・共通化への対応】

地方自治体の情報システムについては、制度改正などに伴う改修など、情報システムの運用に関する自治体の負担を減らすため、国の「自治体 D X 推進計画」において、国が定める基幹系業務システムについては、国の策定する標準仕様に準拠したシステムへの移行と国の調達するガバメントクラウド上にこの標準準拠システムを搭載するシステムの共通化を図ることが求められています。

このため、情報システムの標準化・共通化により、情報システムの効果的かつ効率的な運用を図るとともに、市役所業務の改善を図りながら業務システムの最適化を図ります。



▲標準化対象業務

区分	手続	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
国の動き	基幹システムの標準化	標準システムの仕様策定・調整 （基幹系業務等）				
	業務システムのクラウド化	ガバメントクラウドの構築・提供				
市の動き	現行システムとの比較 ～移行計画（R4） ～システム移行（R5～R7） ～システム運用（R7～）	・標準システム仕様の確認 ・現行システムとの比較 →移行計画作成				
		標準システムへの移行			標準システム運用	
		・ベンダーの選定 ・例規の整備 ・データ移行			標準システム運用	

▲基幹業務システムの標準化及びクラウド化の流れ

【各種業務システムの導入、活用による市民サービスの向上】

国の業務システム標準化に該当しない業務についても、新たな業務システムの導入やデジタル技術の積極的な活用と併せて、業務フローの見直しも図りながら市役所業務の最適化を図ることで、本市独自の市民サービスを提供し、住民サービスの向上に努めます。

「デジタル自治体の構築」イメージ

地域の抱える課題

- ✓ 都市全体のデータによる把握が不十分
- ✓ データに基づく都市計画の推進
- ✓ 住民参加型都市づくりの推進



スマートシティが実現する未来イメージ図 ～都市計画・整備～

- アナログ情報のデータ化やビッグデータの生成により分析を進め、政策の策定や事業計画に活かす
- データのオープン化を図り、産学官における都市計画に関する研究を推進
- データに基づくプランを踏まえたまちづくりに関する住民間の議論の活発化と合意形成の促進



出典：スマートシティガイドブック（内閣府）

2 領域横断的に取り組む施策

(1) デジタルデバインド（情報格差）への対策～誰もが安全・安心に利用できる環境の整備～



1 誰もが自立 して暮らせる まちをつくる	8 力強い 地域産業と 多様な働き方 を生み出す	16 平和で安心 して暮らせる まちをつくる
--------------------------------	--------------------------------------	---------------------------------

すべての人にやさしいデジタル化の推進において、スマートフォンやパソコンを使いこなすことが難しい人などへの「デジタルデバインド」（情報格差）対策が必要です。デジタル機器に不慣れな方の支援として、デジタル化のメリットを分かりやすく伝えるとともに、デジタル機器に触れる機会や学ぶ場の創出を図ります。

① デジタル活用に向けた支援体制の確立

【デジタル支援体制の充実】

デジタル活用に不安のある方に対して、助言や相談などの支援を行う「デジタル支援窓口」を設置することで、デジタルデバインドの解消を図ります。

スマートフォンの普及やキャッシュレス決済の浸透、オンラインでのサービス利用への転換が急速に進行する中、一人ひとりの状況に応じた支援を行うことにより、DX施策によるサービスを全ての人が享受できるように、更なる体制強化を図ります。



市内各地に支援窓口を設置し、デジタルデバインド解消とデジタル活用を支援

② デジタルを学ぶ機会の創出

【デジタルに関する各種講座の開催】

スマートフォンやパソコンの操作方法に関する講座などを開催することで、主にデジタル機器に不慣れなシニア層を対象に、デジタル機器に触れる機会や学ぶ場を提供します。

また、オンラインによる行政手続きサービスやマイナンバーカードの活用など、デジタル化のメリットや活用方法を分かりやすく伝えることで、誰もがデジタルを活用できる環境づくりを進めます。



シニア層を対象にデジタル活用を啓発する出前講座を開催

(2)デジタル人材の育成



1 誰もが自立 して暮らせる まちをつくる	4 質の高い教育 と学び続け られる環境を つくる	8 力強い 地域産業と 多様な働き方 を生み出す	16 平和で安心 して暮らせる まちをつくる
--------------------------------	---------------------------------------	--------------------------------------	---------------------------------

デジタル化を推進していく上では、デジタル技術やデータを効果的に利活用できる人材が欠かせません。市民・まち・市役所のそれぞれの領域において、DX推進を牽引する「デジタル人材」を育成します。

【ICT教育の推進】

本市ではこれまで、教育分野へのICT活用にいち早く取り組んできましたが、GIGAスクール構想※を進める中で全児童生徒への1人1台端末配布によりICT教育をさらに深化させ、「子供達の主体性」「仲間との対話などが生まれる授業を通じて個性や創造性を育むきめ細やかな教育を進めていきます。

また、学校内外において楽しみながらIT知識や論理的思考力を身に付ける機会を提供し、デジタル社会に対応した人材の育成を図ります。



小・中学生向けに
プログラミングを楽しく
学べるキャンプを実施

【産学官連携による情報活用スキル向上に向けたカリキュラムの提供】

ICTの効果的な活用による地域産業の活性化、相互の成長・発展を目的に設立した藤枝ICTコンソーシアムと連携し、情報活用スキルの向上に向けた学習カリキュラムを提供します。

どのような職種であっても情報活用スキルが必要となる中、様々な企業で役立つスキルを身に付けることを目指します。

実施にあたっては、各種コース(基礎的な知識を身に付ける学生向けコースや、スキルアップを目的とした社会人向けコースなど)を用意し、目的に応じたスキルを身に付けられる体制づくりを行います。



情報活用スキルを身に付けた人材を育成
地元企業との就労マッチングまでをサポート

【デジタル人材育成に向けた職員研修の実施】

急速に進展するデジタル化に対する理解を深め、各業務に活用してサービスの向上や効率化を図るため、DXの基礎知識や意義、デジタル活用の具体例や手法を学ぶ研修を実施します。

研修を通してデジタルを有効活用する視点を持ったデジタル人材を育成し、全庁横断的なDXを推進するとともに、業務の効率化により働き方改革を推進し、ワーク・ライフ・バランスの実現を目指します。

(3) ICT利活用に向けたデジタル通信環境の充実



1 誰もが自立 して暮らせる まちをつくる	9 変革を 生み出す 産業基盤を つくる	11 災害に強く 快適な居住 環境をつくる	16 平和で安心 して暮らせる まちをつくる
--------------------------------	----------------------------------	--------------------------------	---------------------------------

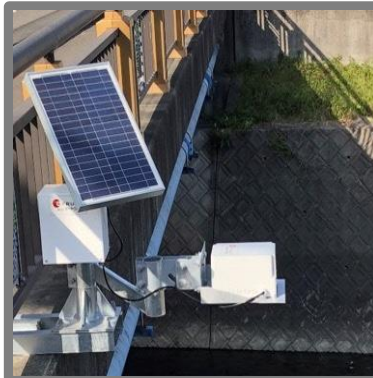
居住する地域や環境に関わらず、誰もが快適にデジタル技術を利用できる通信環境の構築を図るため、本市が提供するサービスの利用に適した通信環境の充実を図ります。

【Wi-Fiをはじめとする通信環境の充実】

市内の公共施設や民間施設でのWi-Fi環境など、官民間問わず誰もが快適にインターネット等を利用できるよう、通信事業者をはじめとする民間事業者等との連携・協業等により、通信インフラの整備を進めます。

【データ活用に向けた各種通信規格の活用】

5G等の次世代通信網やIoT※に適したLPWA（低消費電力広域通信）※など、用途に応じ、様々な通信規格を活用したサービスの導入について検討し、多様なデータ活用を推進します。



LPWAを活用したA1河川水位予測の実証実験を実施（R2～）
各種センサーデータを基に
3時間後の推移を予測

(4)3 領域でのセキュリティ対策の推進



すべての人にやさしいデジタル社会の実現のためには、適切な情報セキュリティ対策が必要です。堅牢な情報セキュリティ機器と職員のセキュリティ意識の向上などに加え、身近な脅威から身を守るための情報提供などにより、民間事業者や市民一人ひとりの情報セキュリティに対する意識を高めることで、より安全・安心なデジタルサービスの普及に努めます。

【市民に対する安全、安心なデジタル活用の啓発】

D Xの推進により市民サービスが向上する一方で、悪意のある利用者からの攻撃を受けるリスクも高くなります。

市民が安全で安心なデジタル活用ができるよう、市民へのセキュリティ啓発を行うとともに、プライバシーの保護とセキュリティ対策に取り組みます。

【民間事業者に対するセキュリティ対策の啓発】

情報セキュリティの確保は、行政だけではなく民間事業者の取り扱う情報が適切に管理されなければ、安全なデジタル社会の実現は不可能です。

民間事業者が適切に顧客情報などの個人情報や企業経営情報の取り扱いができるよう、藤枝ICTコンソーシアムと連携し市内企業の情報セキュリティ対策の向上を支援します。

【藤枝市情報セキュリティポリシー*の見直し】

市では、個人情報をはじめとした、多くの重要な情報を業務上管理・保有しています。こうした情報を様々な脅威から守り、適切に活用することは、市民サービスを提供するうえで非常に重要となります。

市が保有する情報の機密性、完全性、可用性を常に保つため、その管理ルールとなる情報セキュリティポリシーを適宜見直し、大切な情報資産を守ります。

【デジタル化に伴う個人情報の保護】

社会のデジタル化が進むことで、個人情報についても様々な場面において活用されることが予想されます。また、デジタル化により情報の複写、転送等がより容易となっています。

このような状況下で、個人情報が本人の望まない形で利用されることを防ぐため、引き続き個人情報の保護について適切に対応します。

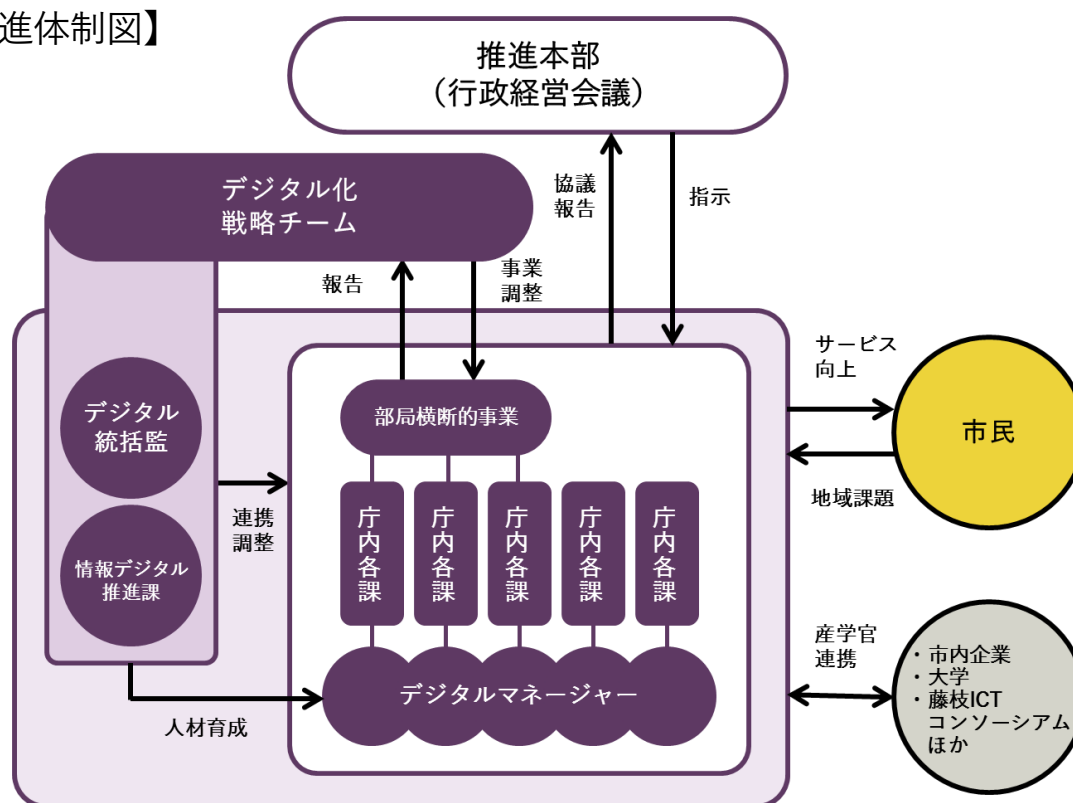
3 推進体制

各施策の実施主体である主管課を支援するために、施策立案・進行管理に関して情報デジタル推進課及びデジタル統括監が技術的助言や情報提供、必要に応じ共同実施を行います。

D X推進に係る部局横断的な事業については、総務部門・企画部門の部長、事業に関連する課長により構成するデジタル化戦略チームにおいて調整を行ったうえで、推進本部（行政経営会議）において内容を決定します。

なお、庁内各課においては、係長職をデジタルマネージャーに任命し、併せて人材育成を行うことにより、情報リテラシーの強化を図ることで、ボトムアップによるデジタル化を推進します。

【推進体制図】



【産学官連携による地域DXの推進】

本市では、地域におけるDXの推進母体となる「藤枝ICTコンソーシアム」の設立や、ソフトバンク(株)・ITbookホールディングス(株)などのIT企業、専門的知見を持つ大学との連携体制を、他の自治体に先駆けて構築し、デジタル活用による地域課題の解決に取り組んできました。

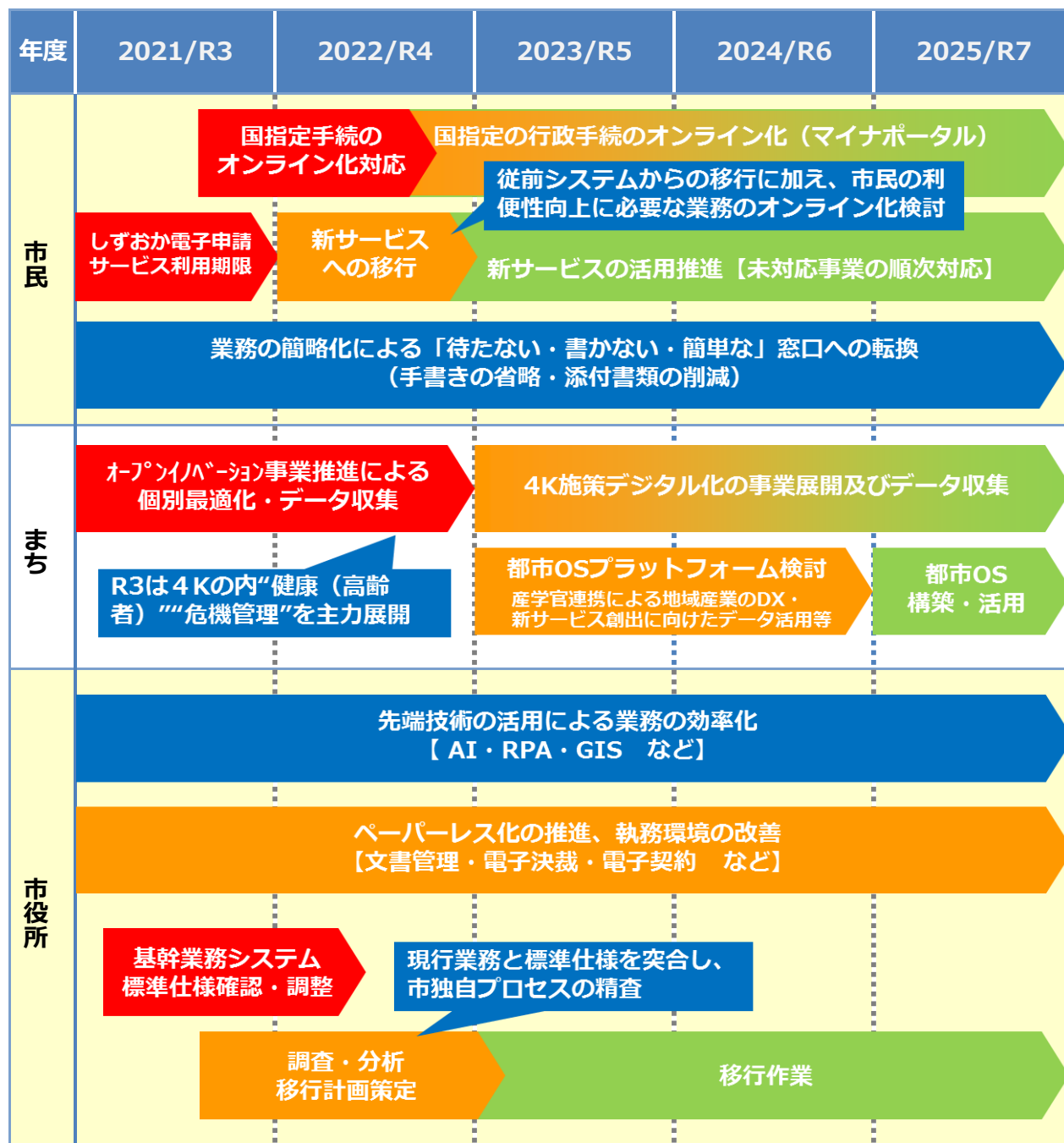
この強みを活かし、今後5年・10年先の世の中を見据えて、市民が安全・快適・便利に過ごせて将来に希望を抱き、地域の産業から新しいサービスが生まれるよう、取組を推進していきます。



4 スケジュール

藤枝市DX推進ビジョンの計画期間は、「第6次藤枝市総合計画」及び総務省「自治体DX推進計画」の計画期間を考慮し、令和4年度から令和7年度の4年間とします。

なお、計画期間及び内容については、国の動向を反映させるよう適宜見直しを行います。



用語集

用 語	解 説
オープンイノベーション	行政・業種・組織等の枠を超え、企業・団体・個人など複数又は多様な主体が結集・連携してイノベーションを進めること。
オープンデータ	国、地方公共団体及び事業者が保有する官民データのうち、国民誰もがインターネット等を通じて容易に利用（加工、編集、再配布等）できるよう公開されたデータのこと。
クラウドソーシング	不特定の人（crowd＝群衆）に業務委託（sourcing）するという意味の造語。ＩＣＴを活用して業務を行うことにより、事業者は効率的に業務を発注できるうえ、受注者は自宅等で就労することができる。
コワーキングスペース	個人や事業者間で作業拠点を共用するスペースのこと。
コンパクト＋ネットワーク	都市機能を集約した「コンパクトシティ」の形成と、中心市街地を核として各地域の個性や特性を活かした多極型の拠点形成と拠点相互を公共交通や人の交流で有機的につないだ、藤枝市が進めるまちづくりの方針。
スタートアップ	新たなビジネスモデルを開発し起業した、創業から２、３年程度の企業。
スマート・コンパクトシティ	「コンパクト＋ネットワーク」のまちづくりにＩＣＴやデジタル技術、ビッグデータを戦略的に活用するＤＸを推進することで、安全・快適・便利で豊かな暮らしを実現する、藤枝市が目指す都市モデル。
スマートシティ	都市の抱える諸課題に対して、ＩＣＴ等の新技術を活用しつつ、マネジメントが行われ、全体最適化が図られる持続可能な都市または地区。
市町村官民データ活用推進計画	「官民データ活用推進基本法」に基づき、官民データの効果的な活用により、地域課題の解決や住民の利便性向上等に寄与することを目的に、市町村が定める計画。
セキュリティポリシー	企業や組織、自治体等において実施するセキュリティ対策の方針や行動指針のこと。
データベース	検索や蓄積が容易にできるよう、決まった形式で整理されたデータのこと。
デジタル・ガバメント実行計画	「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」に基づき、行政サービスにおけるＤＸを推進し、デジタル化による安全・安心かつ公正・公平で豊かな社会を実現するための政府の取組を示す計画。
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。
テレワーク	ＩＣＴを活用した、場所と時間にとらわれない柔軟な働き方のこと。出張先や在宅での勤務が可能になることから、働き方改革の手法の一つとして導入が進められている。

用 語	解 説
都市OS	その都市にある様々なデータを集積・分析し、それらを活用するために自治体や企業、研究機関などが連携するためのシステムの共通の土台のこと。
ニューノーマル	新型コロナウイルス感染症に対応する、新しい生活様式のこと。
ビッグデータ	ボリュームが膨大でかつ構造が複雑であるが、そのデータ間の関係性などを分析することで新たな価値を生み出す可能性のあるデータ群。
藤枝ICTコンソーシアム	ICTの活用による地域経済の活性化を目的に、市内外の事業所と大学及び藤枝市の産学官連携により、人材育成・地域産業のデジタル支援・クラウドソーシングの推進を行うコンソーシアム（共同体）。
マイナポータル	政府が運営するオンラインサービス。子育てや介護をはじめとする、行政手続の検索やオンライン申請がワンストップでできたり、行政機関からのお知らせを受け取れたりする、自分専用のサイト。
ワンスオンリー	行政手続に必要な情報を一度の入力で済むようにしたり、窓口での申請を一度の提出で済むようにしたりすること。
ワンストップ	複数の窓口に分かれる市民サービスを、1か所で行えるようにすること。
ワーク・ライフ・バランス	誰もが、仕事、家庭生活、地域生活、個人の自己啓発など、様々な活動について、自ら希望するバランスで展開できる状態のこと。
AI	Artificial Intelligence（人工知能）の略。コンピューターを使って、学習・推論・判断など人間の知能の働きを人工的に実現するための技術。
AI-OCR	従来のOCR（手書きの文字や資料を読み取り、データ化する技術）にAIを加えて、資料の文字を高精度で認識・デジタル化する技術。
BCP	Business Continuity Plan（事業継続計画）の略。自然災害や感染症などの緊急事態に遭遇した場合に、損害を最小限にとどめながら、業務を継続し早期復旧を図るための計画。
DX	Digital Transformation（デジタルトランスフォーメーション）の略。デジタル技術の浸透により、生活面をあらゆる面でより良く変革すること。
EBPM	Evidence Based Policy Making（証拠に基づく政策立案）の略。政策目的を明確化したうえで合理的根拠に基づくものとする。
GIGAスクール構想	1人1台端末と、高速大容量の通信ネットワークを一体的に整備することで、特別な支援を必要とする子どもを含め、多様な子どもたち一人ひとりに個別最適化され、資質・能力が一層確実に育成できる教育ICT環境を目指すもの。

用 語	解 説
G I S	Geographic Information System（地理情報システム）の略。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（空間データ）を総合的に管理・加工し、視覚的に表示し、高度な分析や迅速な判断を可能にする技術のこと。
G o v - C l o u d （ガバメントクラウド）	政府の情報システムについて、共通的な基盤・機能を提供する複数のクラウドソーシングサービスの利用環境のこと。
G P S	Global Positioning System（全地球測位システム）の略。全世界的な位置測定システムであり、4つ以上のG P S衛星から携帯電話端末が受信する信号の到達時間により、端末やサーバ上で衛星と携帯電話端末の間の距離を算出し、その位置を計算するシステムのこと。
I C T	Information & Communication Technology（情報通信技術）の略。
I o T	Internet of Things（モノのインターネット）の略。自動車、家電、ロボット、施設などあらゆるモノがインターネットにつながり、情報のやり取りをすることで、モノのデータ化やそれに基づく自動化等が進展し、新たな付加価値を生み出すというコンセプトを表した語。
L P W A （低消費電力広域通信）	Low Power Wide Area の略。消費電力を抑えながら情報を遠くまで送信する I o T 向けの無線通信技術。
R P A	Robotic Process Automation（ロボティック・プロセス・オートメーション）の略。コンピューター上で行う作業を人間に代わって行う自動化技術。
S D G s	Sustainable Development Goals（持続可能な開発目標）の略。2015年の国連サミットで採択された「持続可能な開発のための 2030 アジェンダ」にて記載された 2030 年までに持続可能でよりよい世界を目指す国際目標のこと。
S N S	Social Networking Service（ソーシャルネットワーキングサービス）の略。登録された利用者同士が交流できる W e b サイトの会員制サービスのこと。
S o c i e t y 5 . 0	狩猟社会、農耕社会、工業社会、情報社会に続くような新たな社会を生み出す変革を科学技術イノベーションが先導していく、という概念。
5 G	「超高速」だけでなく、「多数接続」「超低遅延」といった特徴を持つ、次世代の移動通信システム