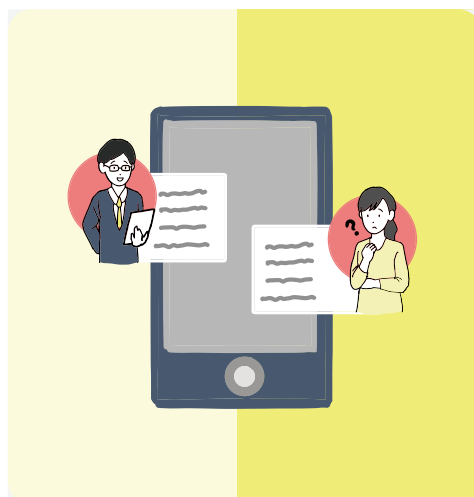
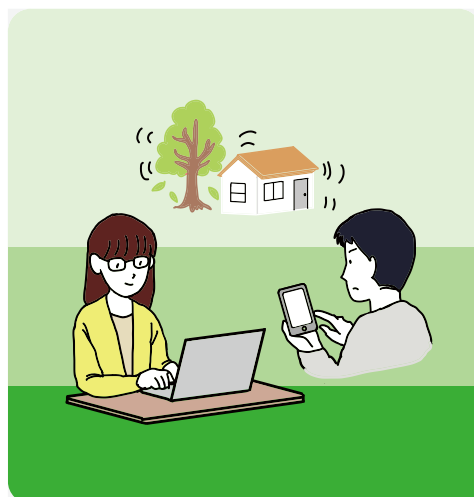


# 座間市 DX 推進計画

座間市が目指すDXで変わる未来



# はじめに

近年、パソコンやインターネットをはじめとするデジタル技術の急速な発達により、私たちの暮らしはとても便利になりました。特にスマートフォンの普及はデジタルをより身近なものにし、デジタル技術を前提としたサービスも、日々世界中で誕生しています。今やデジタルなくしては私たちの生活は考えられないほど、多くの方にとって欠かせないものとなっています。

一方で、少子高齢化や人口減少の影響を受け、労働生産力の低下や社会保障の負担増加といった社会課題が顕著になり、今後さらに深刻化していくことが懸念されています。また、刻々と変化する状況に対応しつつ、豊かな生活を維持し発展させていくため、行政はこれまでのサービスや業務を抜本的に見直し再構築する時期を迎えています。

デジタルトランスフォーメーション (DX) は、こうした背景から、新たな手段としてデジタルを取り入れることで、限られた資源の中で効率良く課題を解決していくことを目的とした、言わば革命的な取組です。

人の頭では処理しきれないほどの膨大なデータの解析や保管、正確な情報処理、遠隔でのコミュニケー

ションなど、デジタル技術は私たちにこれまでとは異なる視点を与え、新たな価値を生み出す可能性を秘めています。

このような流れの中、本市では、時代に沿った先端の技術を効果的に導入し、着実にDXを推進するべく「座間市DX推進計画」を策定しました。市民のDXとして【スマートで優しい行政サービス】、職員のDXとして【働き方、人生を変える】、地域のDXとして【「つなぐ」まちづくり】といった三つのビジョンを掲げ、誰一人取り残さない社会の実現を目指します。

DXの取組を成功させるためには、市役所の職員だけでなく、座間市で暮らす市民の皆さんや、座間市に関わる全ての人と同じ方向を向いて進んでいくことが不可欠であり、本計画がその道しるべとなれば幸いです。

座間市長 佐藤 弥斗



# 目次

## CONTENTS

### 1 背景と目的

1 背景と目的	8
2 本計画の位置付け	9
3 DXとは	10

### 2 総論

1 ロードマップ	13
2 推進体制	15
3 全体方針	16
4 サービスデザイン思考とは	18
5 PDCAサイクル、 OODAループとは	19

### 3 市民のDX

1 非来庁型市役所への挑戦	24
2 住民本位の窓口サービス改革	26
3 ライフステージに応じた暮らし のサポート	28
4 市民に寄り添う情報発信	30
5 スマートで優しい、誰一人取り 残さないデジタル化	32

### 4 職員のDX

1 聖域なきDXの推進	36
2 テレワークの推進	38
3 職員のデジタルリテラシーの向上	40
4 官民共創の文化醸成	42
5 データに基づく合理的な政策立案	44
6 利用者中心の行政サービス改革	46

### 5 地域のDX

1 市内産業の発展支援	50
2 官民共創の拠点づくり	52
3 移動制約ゼロのまちの実現	54
4 シティプロモーションによる 交流人口の拡大	56
5 危機に備える「座間デジタル 防災」	58
6 デジタルで考える地球に やさしい環境活動	60

# 第 1 章



1 背景と目的	8
2 本計画の位置付け	9
3 DXとは	10

## 背景と目的

DXとは何か？なぜDXに取り組む必要があるのか？  
今DXが求められている背景と、自治体がDXを推進する意義及び目的を紹介します。

# 1

## 背景と目的

近年、我が国は、社会の少子高齢化に伴い人口減少という危機に直面しています。令和3年には出生数が約84万3千人と、6年連続で過去最少を記録しており、1人当たりの社会的負担が増加するといった懸念が年々高まっています。

本市においても、総人口は、ほぼ横ばいで推移しているものの、年少人口、生産年齢人口が減少しつつあり、その傾向はさらに加速するものと予想しています。

また、新型コロナウイルス感染症の拡大を始めとする様々な社会情勢の変化、市民の働き方、ライフスタイルの多様化等により、行政に求められる役割も複雑・多岐にわたるようになってきました。

こうした状況の中、様々な社会課題に対応するため、自治体においても、デジタルトランスフォーメーション(DX)<sup>1</sup>の推進が強く求められるようになっていきます。

政府においては、「デジタルの活用により、一人一人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～」を目指し、令和2年12月には「デジタル・ガバメント実行計画」及び「自治体DX推進計画」を、令和3年7月には「自治体DX推進手順書」が公表され、自治体に取り組む施策が提示されました。同年9月には「デジタル庁」が発足し、同年12月には「デジタル社会の実現に向けた重点計画」を発表するなど、デジタル社会の構築に向けた取組を積極的に進めています。

こうした流れを受け、本市では、令和3年8月にDX推進担当部署を設置し、同年10月には座間市DX推進本部を立ち上げるなど、大きな変革に向けた体制づくりを着実に進めてきましたが、今後、より強力かつ効果的にこの取組に注力すべく、「座間市DX推進計画」(以下「本計画」という。)を策定することとしました。

昨今ではデジタル技術の導入が容易になり、専門的な知識がなくても、高度な処理を行うことができるようになり、コンピューターの高い演算能力やインターネットの時間や空間の制約を克服するといった特性を活かすことで、様々な課題を解決するための選択肢が劇的に増加しています。

本市では、デジタルを一つの手段と捉え、デジタル技術も活用しながら、市役所の在り方を今一度見つめ直し、部分的な改善に留まらない「新たな価値」を生み出すことで、市民の皆さん一人一人が、より幸せに、より快適に暮らせるまちとなれるよう、DXを推進していきます。

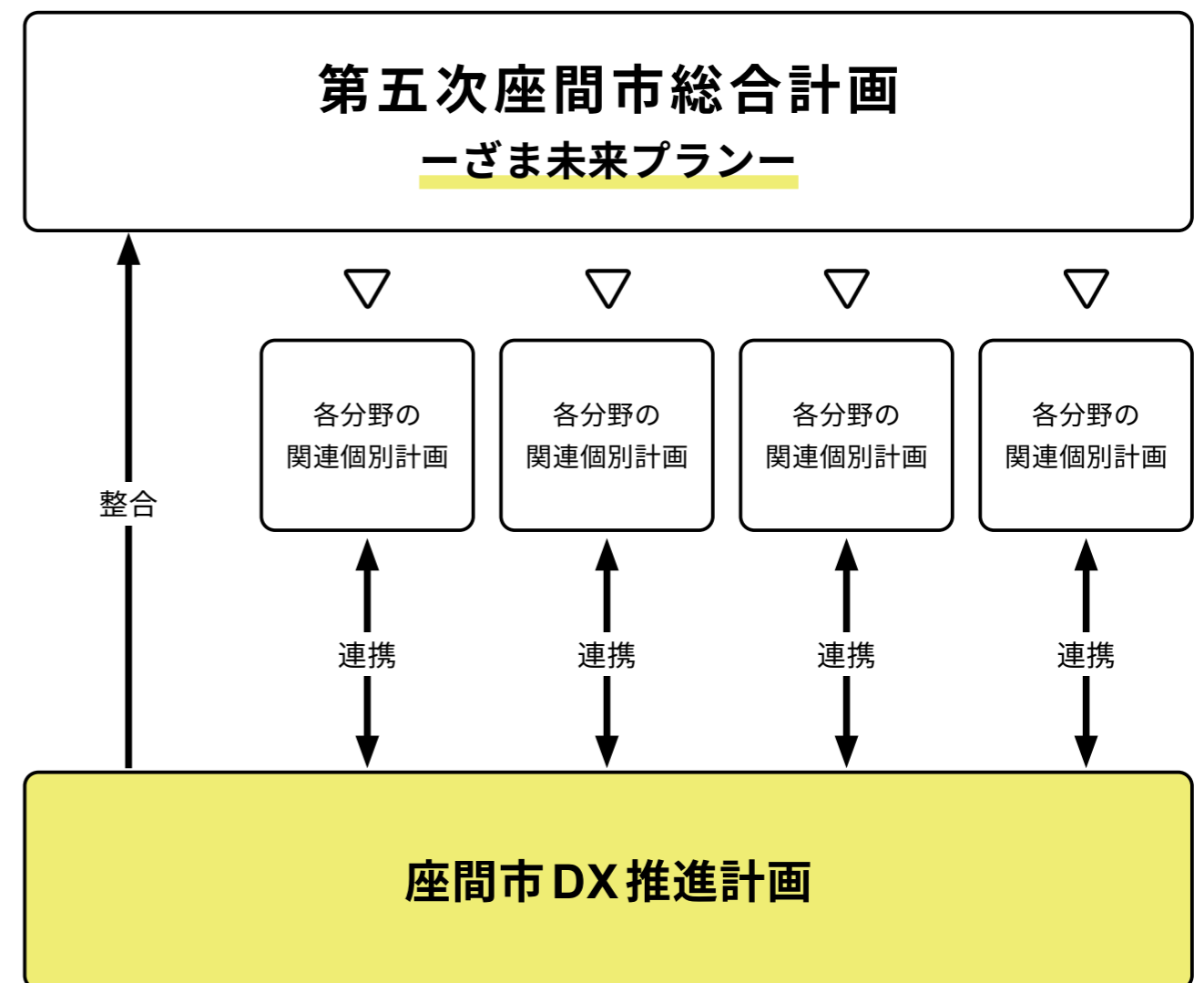
1 詳細は10ページ。

# 2

## 本計画の位置付け

本計画は、第五次座間市総合計画にて掲げる目指すまちの姿を、DXの観点から実現していくための戦略・戦術であるとともに、官民データ活用推進基本法第9条3項によって指定される「市町村官民データ活用推進計画」として、DX推進に関する施策を総合的かつ効果的に推進するための方向性を示すものとしします。

また、「デジタル・ガバメント実行計画」、「自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画」で示された重点取組事項を、本市で具体化するための戦略に相当するものとして位置付けます。



# 3

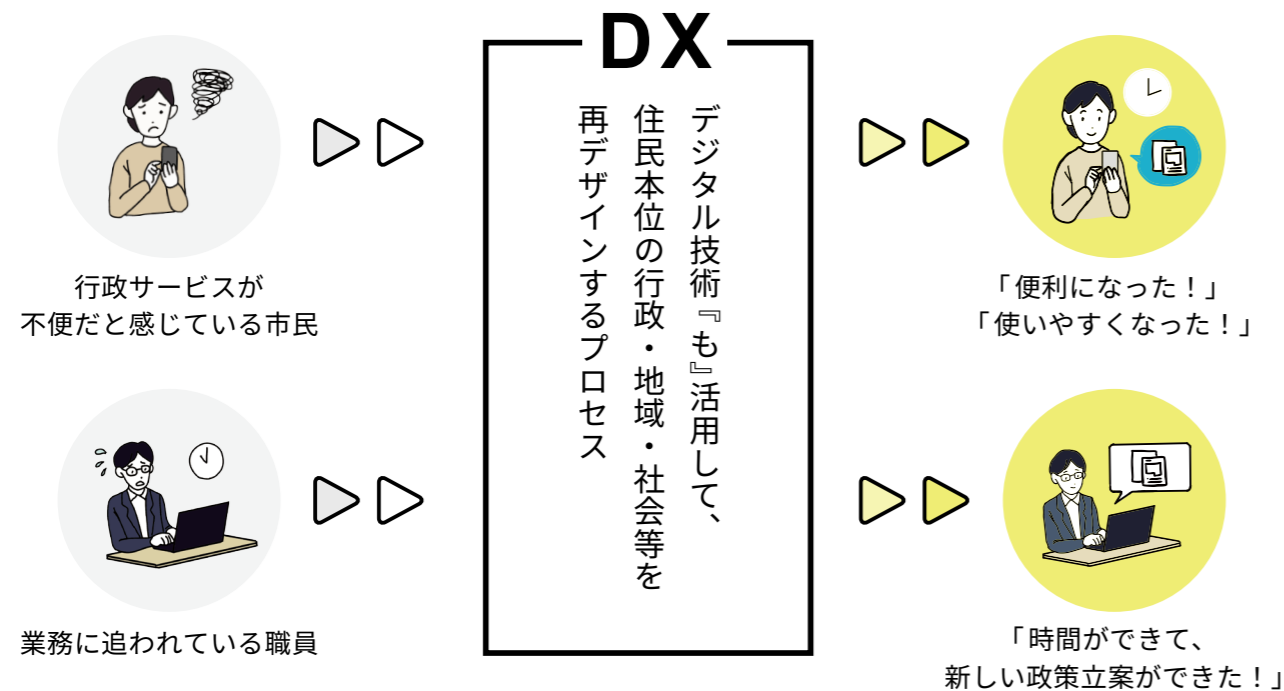
## DXとは

DXとは、デジタルトランスフォーメーションの略であり、デジタル変革とも呼ばれています。一般的にはデジタル技術による社会経済の変革を意味しておりますが、本計画では「デジタル技術“も”活用して、住民本位の行政・地域・社会等を再デザインするプロセス」と定義します。

デジタル技術の活用というと、自治体・民間企業を問わず、経費削減、人員削減、作業効率化といった、業務本位のICT化<sup>2</sup>(情報化)の視点で検討されてしまいがちです。

しかし、DXの本質は、単にデジタルツールを導入して課題を解決するだけでなく、デジタルの導入を一つの「きっかけ」として、ユーザー本位(住民本位)の視点から業務を再デザイン・再構築といった「変革」をすることで、新しい業務のやり方や新しいサービスの提供等、これまで存在しなかった「新しい価値」を創造していく点にあります。

また、本計画では、「デジタル化」を次のページに示す三つの分類で捉えた上で、ICT化は「業務効率化のためのデジタルの利活用」、DXは「住民本位のデジタル技術の利活用」として、明確に区別して扱います。



2 Information and Communication Technology の略称。情報技術 (IT) を有効に活用したコミュニケーションを重要視する。情報処理だけでなく、インターネットのような通信技術を利用した産業やサービスなどの総称。

## デジタル化の3分類

	情報のデータ化 Digitization	業務の ICT 化 Digitalization	デジタルによる価値創造 Digital Transformation
内容	アナログの情報をデジタルの形式に変換する 技術的過程	情報のデータ化を前提として 業務を ICT 化する 業務的過程	情報のデータ化、業務の ICT 化を前提に、住民本位の行政、 地域、社会を再構築する 価値共創的過程
ミッション・ビジョンの必要性	低い	←→ 高い	
用語の親和性	業務効率化・省力化・コスト削減 ←→		UI <sup>3</sup> ・UX <sup>4</sup> ・個別最適化
視点	業務本位 ←→		住民本位
視点	部分的・戦術的 ←→		全体的・戦略的
視点	業務 ←→		経営
イメージ (行政)	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。	マイナンバーカードを持って、コンビニエンスストア等で自動交付機を通じて住民票を取得できる。	役所に訪れ、申請することなくプッシュ型で必要な行政サービスが必要としている人に提供される。
イメージ (教育)	教室での授業で、紙ではなく、デジタル教科書を活用する。	教室型のオンライン授業を実施し、全ての生徒が同じ課題を電子データで提出する。	県外の学校に入学しなくても、世界最高かつ個別最適化された高等教育を受けられ、学習歴が記録される。
備考	一般的に「ICT化」「IT化 <sup>5</sup> 」と捉えられる段階で、既存のアナログの業務を前提としている。		既存のアナログ業務や価値観を前提としない。

出典：菅原直敏

3 User Interface の略称。サービスの「見やすさ」「使いやすさ」などの意味で用いられる。

4 User eXperience(ユーザーエクスペリエンス)の略称。「利用体験」「利用者体験」などの意味で用いられる。広義には、製品やサービスを通して得られる、使いやすさ・感動・印象といった体験全てのこと。

5 アナログで作業していたことをデジタルに置き換えることで、効率性や信憑性の向上を図ること。

## 第2章



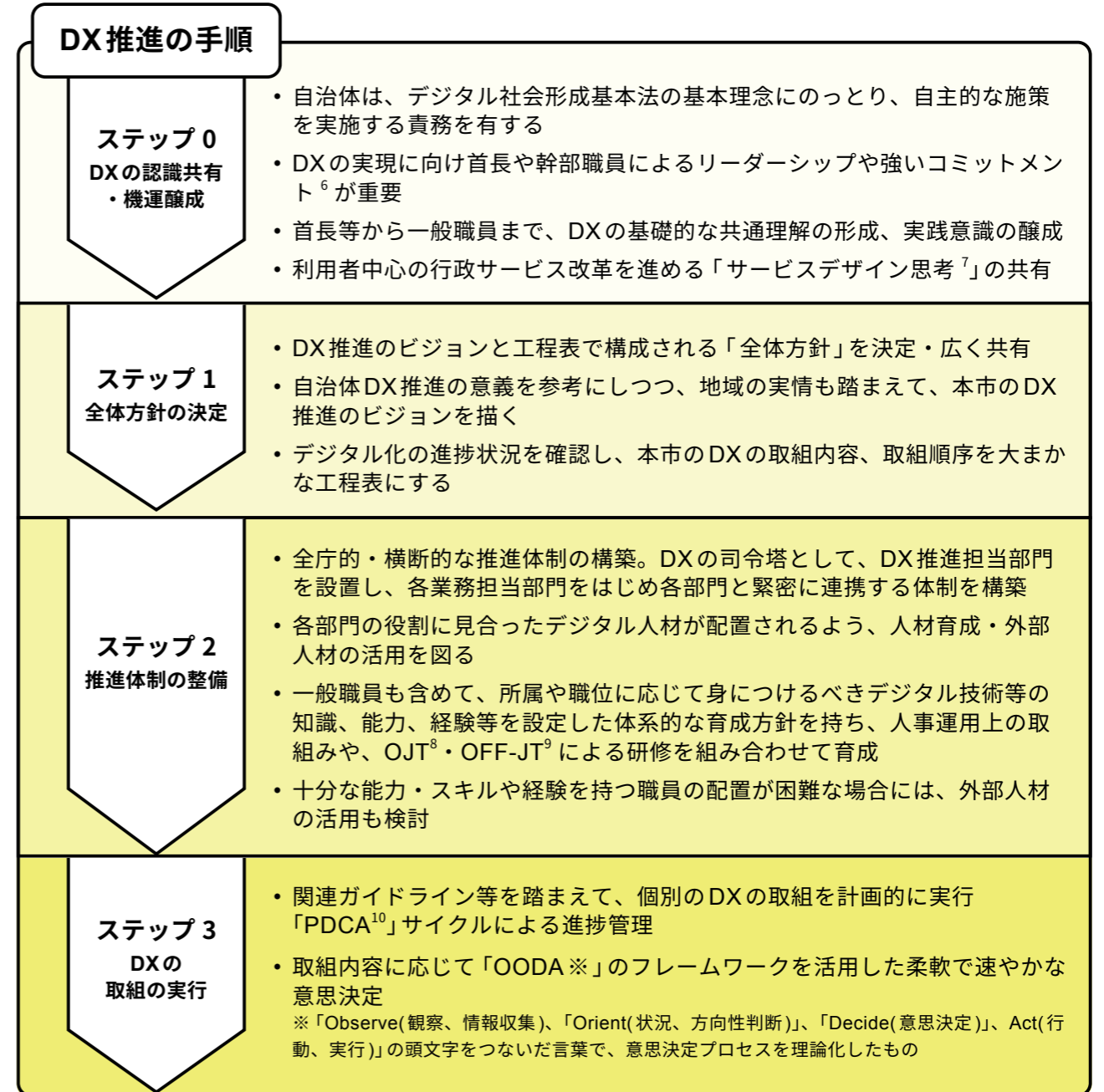
### 総論

1 ロードマップ	13
2 推進体制	15
3 全体方針	16
4 サービスデザイン思考とは	18
5 PDCA サイクル・OODA ループとは	19

# 1

## ロードマップ

本市では、総務省「自治体DX推進手順書【第2.0版】」に従い、次のとおりDXを推進します。



出典：自治体DX推進手順書【第2.0版】概要版

6 「関与」「約束」「責任」「参加」などといった意味を持つ言葉。「責任を持って深く関与する・参加する」といった含みを持って使用されることが多い。

7 サービスを利用する際の利用者の一連の行動に着目し、ユーザ本意の視点でサービス全体を設計する考え方。詳細は18ページ。

8 On-the-Job Trainingの略。実務を通じて、業務に関する知識や技術を計画的に伝えること。

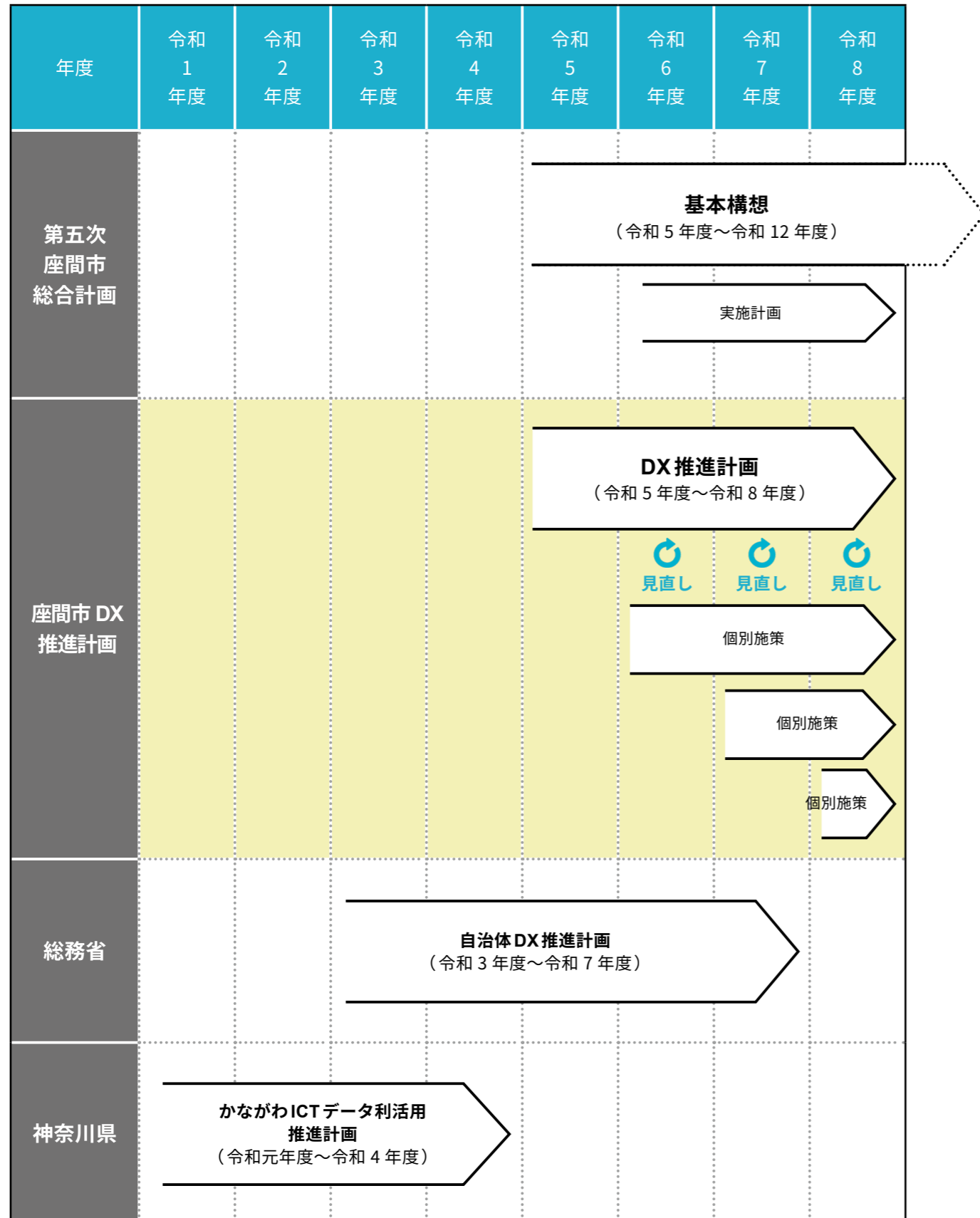
9 Off-the-Job Trainingの略。実務から離れ、座学や研修、セミナー等を通じて業務に関する知識や技術を身につけること。

10 詳細は19ページ。

## 期間及び見直し方法

本計画の期間は、令和5年度から令和8年度までの4年間とします。

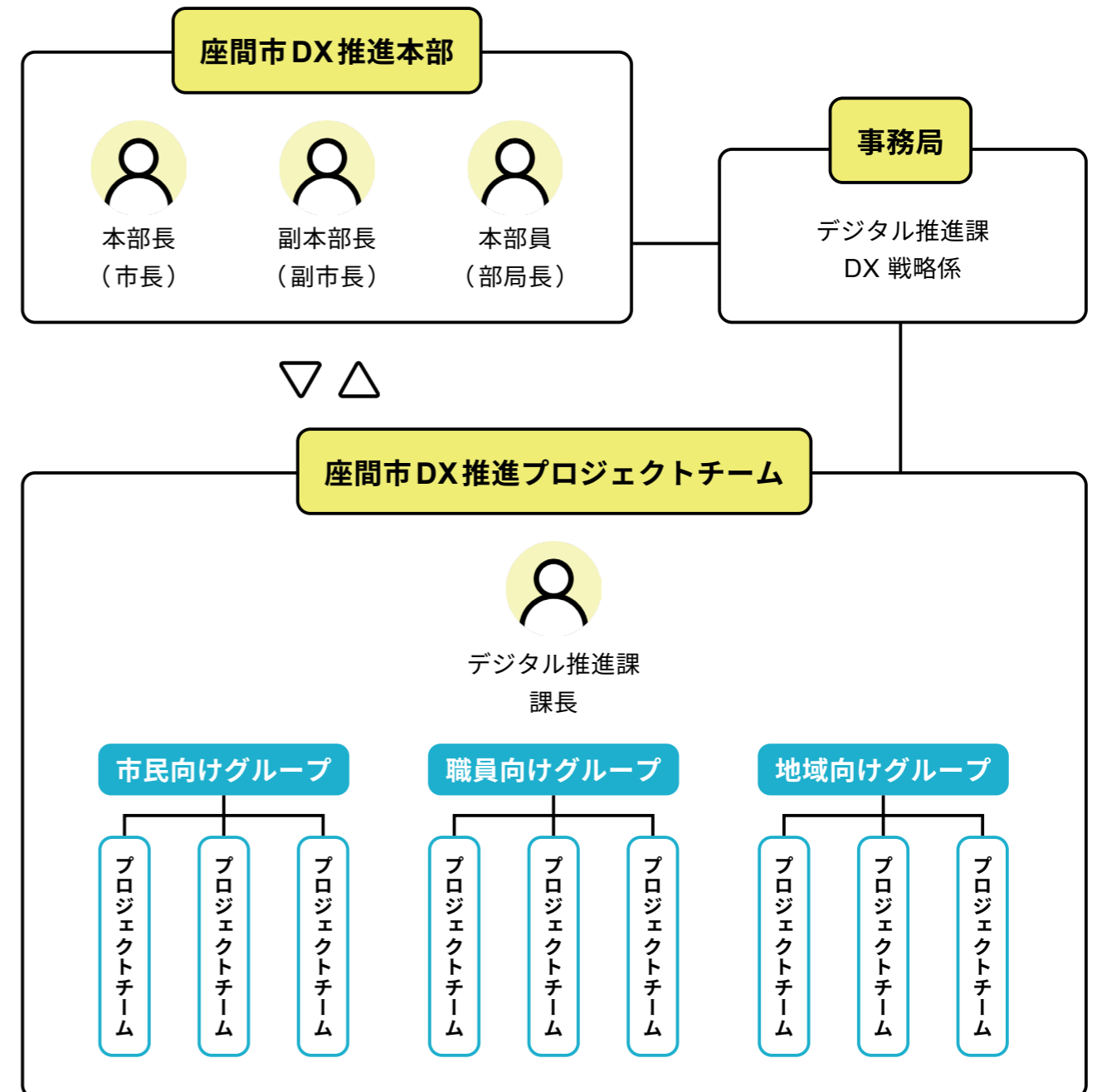
また、本計画は可変的戦略とし、社会情勢の変化や国の動向、デジタル技術の進展、各取組の達成状況を踏まえながら、柔軟に見直すこととします。



## 2

## 推進体制

「座間市DX」を全庁横断的かつ戦略的に推進していくために、次のような推進体制を構築します。DX推進本部、事務局、推進プロジェクトチームの枠組みの中で、デジタル推進課が中心となり、課をまたいだワーキンググループを形成し、変化や進展が目まぐるしく予測困難な未来に迅速かつ柔軟に対応できる、シンプルな構造とします。





# 全体方針

## 基本理念（ミッション）

ひと・まちが輝き 未来へつなぐ

市役所の使命は、第五次座間市総合計画にて掲げる「ひと・まちが輝き 未来へつなぐ」まちづくりを実現することです。市民、事業者、行政が相互に関わり合うことで、市役所内の人材だけでは対処が難しかった課題を解決し、新しい価値を創造していくことで、ずっと住み続けたいと思えるまちであるとともに、未来の座間市を担う人材が育つまちづくりを目指します。

## 目指す姿（ビジョン）

本計画では、市民・職員・地域の三つの分野の目指すべき姿として、次のビジョンを掲げます。

### 市民のDX

#### スマートで優しい 行政サービス

行政手続は、義務的なものや手間の掛かる手続も多くあります。こうした手続について、市民本位の視点に立ち返り、世代や生活様式を問わず、ストレスなく十分な行政サービスが享受できるよう、非来庁型市役所としての体制を整備します。また、来庁時の手続における市民の負担を軽減することを目指し、行政サービスを再構築します。

### 職員のDX

#### 働き方、 人生を変える

行政手続のオンライン化や、市庁窓口のUXの向上といった行政サービスの品質向上のためには、業務の効率化が不可欠であるという考えの下、デジタル技術を活用した業務改革を推進します。職員がやりがいをもって自分らしく働けるという職員本位の視点から、職員それぞれのライフスタイルや、ライフステージに応じた柔軟な働き方ができる体制を整備します。

### 地域のDX

#### 「つなぐ」 まちづくり

デジタル技術も活用し、地域の課題解決や新たな価値創造を行うためには、市民等と行政の相互の信頼の下、お互いの特性や能力を発揮し合いながら共創していく事が重要です。本計画では、「地域」を単なる物理的な領域として捉えるのではなく、「多様な価値観が行き交い、世代を超えて人々がつながることができる共生空間」と定義します。地域を通じて人々が互いにつながり、豊かな未来を思い描くことができるまちづくりを目指し、様々な領域で積極的に支援します。

## 座間市 DX8 原則（バリュー）

1

### 市民の幸せ・職員の幸せ

行政は市民のためにあり、「市民の幸せ」の実現が行政の責務です。それと同時に、職員がやりがいをもって自分らしく働けるという「職員の幸せ」を追求することも忘れてはなりません。

多様化する生活様式に対応するために、「全ての市民が安心して、自分らしく暮らせるまちづくり」を実現するという意識を常に持ち、市民、職員一人一人の「幸せ」の最大化を目指しましょう。

2

### できない理由ではなく、 できる理由を考える

先例や答えのない取組には、消極的になってしまうことがあります。しかし、市民本位の価値を追求するためには、できない理由ではなく、できる理由を考えて行動することが不可欠です。市民を行政や制度の都合に合わせるのではなく、私たちが変わらしましょう。

3

### 誰一人取り残さない

行政のDXは、サービスの対象を取捨選択することはできません。

ライフスタイルや世代を問わず、全ての住民がDXの恩恵を受ける事ができるような共生社会を目指し、サービスや業務をデザインしていきましょう。

4

### カタチよりカチ

DXを通じて行うべきは、市民本位の価値の提供です。従来の形式や、見栄え重視といった「カタチ」に捉われず、「カチ」を評価しましょう。

5

### 行動し、挑戦する

自治体のDXは、まだ始まったばかりです。先駆的な取組には、試行錯誤や挑戦がつきものです。

従来の手法に捉われることなく、積極果敢に取り組む姿勢を称賛しましょう。

6

### 失敗を恐れない

時として、挑戦には失敗が伴います。しかし、失敗は成功へのプロセスであることを忘れてはいけません。

失敗から学び、次の行動に活かすことこそが重要です。

7

### データ・事実に基づく 意思決定

主観ではなく、客観（データ・事実）に基づき、判断をしましょう。

「大きな声」や「身近な声」に左右されず、明確な根拠に基づく政策立案により、効果的に施策に取り組みましょう。

8

### 「目的」と「手段」の明確化

手段が目的化しないよう、常に、今の行動が何のためにあるかを意識しましょう。

とりわけDXの文脈において、デジタル技術はあくまでも手段であり、ツールなどの導入が目的になってしまうことは避けなくてはなりません。

## サービスデザイン思考とは

サービスデザイン思考は、サービスを利用する際の利用者の一連の行動に着目し、サービス全体を設計する考え方です。

デザインと聞くと、グラフィックデザイン、プロダクトデザインといった、ものづくりを思い浮かべる人も多くいらっしゃるかもしれませんが。もちろん、そのような見た目を整えることも「デザイン」ですが、昨今では、「キャリアデザイン」、「コミュニケーションデザイン」といったように、見た目以外の領域の言葉と組み合わせて用いられる場面を目にする機会も増えてきました。

「デザイン」は本来、「下書き」や「計画」といった意味を有しており、その本質として、目的を実現するために、頭を使って考えるといった側面があります。つまり、デザインは「つくること」だけでなく、「計画すること」でもあり、何かの課題を解決するための創意工夫であるといえます。

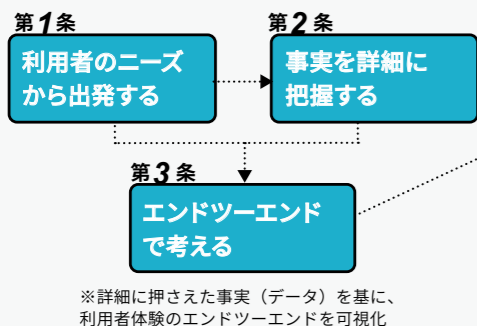
こうした「デザイン」を考案する際に用いるプロセスを、ビジネス上の課題解決のために活用する考え方を「デザイン思考」と呼び、近年、民間企業を中心に広まりを見せています。そして、その「デザイン思考」を「サービス」の領域に適用したものが「サービスデザイン思考」であり、サービスの利用者に満足してもらうことを目的として、徹底的に利用者目線に立ち、サービスの受け手に対する調査から、サービスや業務の在り方をエンドツーエンド<sup>11</sup>で見直すための基盤となる考え方となっています。

令和2年12月に閣議決定された「デジタル・ガバメント実行計画」においても、「サービス設計12箇条」として、このサービスデザイン思考を取り入れる具体的な視点が示されており、自治体におけるDXの取組を成功に導くために重要な考え方の一つとされています。

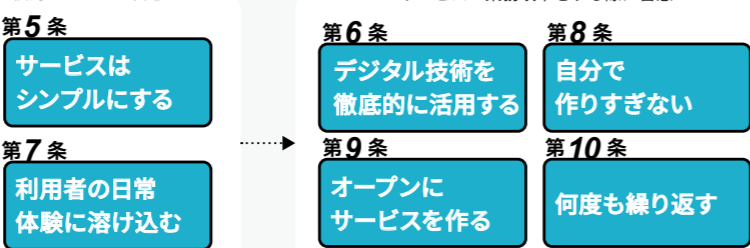
11 利用者が、ある目的を達成するためにサービスを受ける必要があると考えた時点から、当該サービスを受けたことにより目的を達成した時点、又はサービスを享受し終わった後の行動までに生じる、利用者の感情を含めた思考や一連の行動全体のこと。

### サービス設計12箇条と設計コンセプト

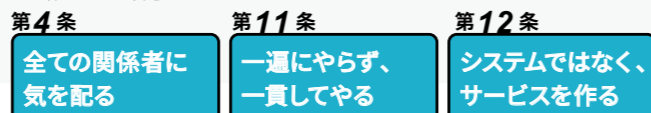
※利用者のニーズを満たすためには、事実を詳細に押さえること



※サービスの中身を検討するときに留意



※全体を通して留意



出典：「サービスデザイン実践ガイドブック」（内閣官房情報通信技術（IT）総合戦略室）より作成  
[https://cio.go.jp/sites/default/files/uploads/documents/guidebook\\_servicedesign.pdf](https://cio.go.jp/sites/default/files/uploads/documents/guidebook_servicedesign.pdf)

## PDCAサイクル、OODAループとは

自治体DXの取組を円滑に推進していくに当たり、「PDCAサイクル」と「OODAループ」の二つの進め方を使い分けることが重要です。

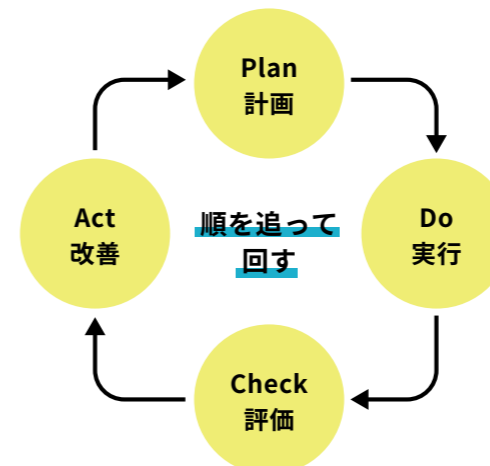
PDCAサイクルとは、Plan(計画)・Do(実行)・Check(評価)・Act(改善)を繰り返すことによって、業務を継続的に改善していく手法です。最初に計画があり、その後の「工程が明確になっていること」を前提として業務改善をする手法とされています。

一方、OODAループとは、常に変化する社会情勢やデジタル技術等、刻々と変化していく状況において、Observe(観察)、Orient(状況判断)、Decide(意思決定)、Act(行動)というプロセスを通して、臨機応変な対応を可能とし、最適な判断、行動により業務を改善する手法とされています。

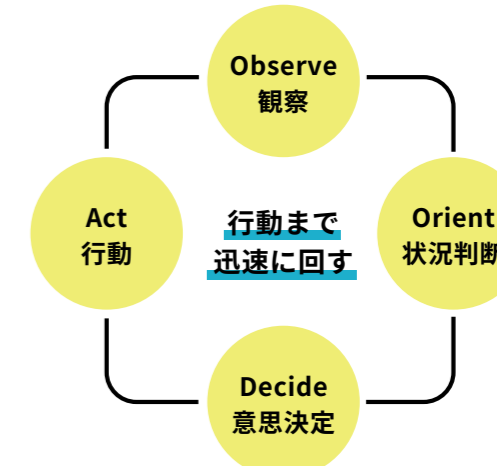
PDCAは、「まず計画してから行動する」といったプロセスであるのに対して、OODAでは、「状況を見ながら、まずやってみる」といった違いがあります。

変化の多いDXの取組の過程においては、計画的に実行するためのPDCAサイクルと、現場において柔軟かつ迅速に判断し、行動するOODAループの二つを、状況に応じて使い分けながら活用する事が有効とされています。

### PDCAサイクル



### OODAループ



市民

スマートで優しい行政サービス

働き方、人生を変える

職員



同じ情報は一度だけ



いつでもどこでも  
手続可能



脱ハンコで  
意思決定の  
速度を向上



データに基づく  
意思決定



どこでも業務ができる



ペーパーレス化で  
業務効率を向上



業務の「選択と集中」  
でコア業務に専念



人的ミスの抑制で  
正確性が向上

# 座間市 ビジョン DX

座間市が目指すDXで変わる社会

来庁時の手続は  
ワンストップで



欲しい時に  
欲しい情報に  
アクセス



来庁時の  
待ち時間なし

コミュニケーション  
のデジタル化で市民  
が抱える課題を把握



デジタル活用の浸透で  
地域産業が発展



魅力を感じる  
まちに



庁外の高度専門人材  
の登用で行政サービ  
スの質を向上



災害時等でも  
市民サービスを維持

「つなぐ」まちづくり

地域



## 第 3 章



# 市民のDX

近年、情報技術の急速な発達や、私たちを取り巻く様々な社会情勢により、市民のライフスタイルの多様化が進んでいます。

本市は、デジタル技術を活用することで、市民の暮らしに寄り添う「スマートで優しい行政サービス」の実現を目指します。

- 1 非来庁型市役所への挑戦 …… 24
- 2 住民本位の窓口サービス改革 …… 26
- 3 ライフステージに応じた暮らしのサポート …… 28
- 4 市民に寄り添う情報発信 …… 30
- 5 スマートで優しい、誰一人取り残さないデジタル化 …… 32



## 戦略 1

# 非来庁型市役所への挑戦

### 現状と課題

近年、市民のライフスタイルが多様化するにつれて、行政の在り方についても変革が求められています。

仕事、学業、子育て、介護等で時間がない市民が、いつでもどこでも、ストレスなく自分に必要な情報や行政サービスを楽しむことができるよう、本市では、市民に広く利用されているSNS<sup>12</sup>であるLINEを基盤とした、行政手続のオンライン化に向けた取組を進めてきました。現在、およそ80の手続をLINE上で行うことができます。

12 Social Networking Service の略称。情報共有やコミュニティ型の社会的ネットワークを構築するサービスやウェブサイトのこと。

### 取組方針

今後、来庁せずに行うことができる手続を更に充実させ、市役所を訪れることなく、パソコンやスマートフォン上で完結できる、非来庁型の市役所を目指します。オンライン上で行うことができる手続を拡充していくとともに、政府主導で運営されているマイナポータル<sup>13</sup>を利活用することで、より広範囲の申請手続や、相談を受け付けることができる環境を整備し、時間や場所に捉われずに、いつでもどこでも行政サービスを楽しむまちを目指します。

ライフスタイルの多様化



場所、時間を問わず  
行政サービスを受けられる



13 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。

## 戦術

### 手続のオンライン化

本市は、夜間人口と比較して昼間人口が少なく、仕事や学校など、日中は市外での活動を主としている市民が多く暮らしています。こうした市役所の開庁時間に訪れることが難しい方、高齢者、子育て世代等の市民が、市役所へ足を運ばなくても必要な手続ができるよう、行政手続のオンライン化を推進します。

本市においては、既にLINEを基盤とするオンライン手続体制の整備が進められており、令和4年9月現在、既に80を超える手続が、LINE経由で行えます。

今後は、LINEを中心としたオンライン手続とともに、政府主導のマイナポータル上での手続も拡充することで、暮らしに関する手続の多くが、オンラインで完結できる環境を整備します。

### 説明・相談窓口のオンライン化

近年、スマートフォンを始めとするデジタルデバイスの普及により、市民のデジタル利用が一般化しました。

SNSやビデオ通話をはじめとする、リアルタイムにやりとりができるコミュニケーションツールも発達し、対面による会話とオンライン上での意思疎通の差が急速に埋まりつつあります。民間企業においては、サービスに関する案内から申込みまで、全てオンライン上で完結するケースも少なくありません。

こうした情勢を踏まえ、本市では、行政が提供するサービスの説明、手続及び申請に関わる相談等を、オンラインで受け付けることができる体制を整備します。

オンラインでのコミュニケーションは、私たちを物理的な「場所」という制約から解放し、市民は、どこにいても、それぞれが抱える不安や悩みに関すること等を、市に相談することができるようになります。

メールやチャットといった非同期のコミュニケーションだけでなく、リアルタイムにやりとりができるビデオ通話などの環境も整え、それぞれのニーズに合わせた最適な形での案内が可能になるよう、体制を整備していきます。

### プッシュ型の行政サービスの実現

現在、行政サービスの大半は制度を認知、理解し、手続に必要な書類などを自力で揃えることができる方からの「申請」を前提として設計されています。

行政の本来の役割に立ち返ると、行政サービスを必要としている人に、それを的確に提供することが重要であり、市民からの申請を待つことなく、必要な情報をしっかりと届ける必要があります。

本市では、必要な情報やサービスが、それぞれの状況に応じて「プッシュ型」で提供される仕組みの構築を検討します。

市民が慣れ親しんだLINEを基盤として、市の公式アカウントによる情報発信や、AIチャットボット等による自動応答の導入を進め、行政側からのアプローチによって、くまなくサービスが提供できる環境の構築を目指します。



## 戦略2

# 住民本位の窓口サービス改革

### 現状と課題

現在、手続の多くは紙の使用が主となっており、手続によっては長い待ち時間が発生しています。また、必要な手続が複数の課にまたがる場合に、各課ごとに分かれた申請書に同じ情報を記載する必要があったりと、市民に負担を掛けることも少なくありませんでした。

### 取組方針

手続におけるストレスを最小限に抑え、円滑な案内を実現するため、紙で提出する必要があった申請方法の見直しをはじめ、デジタル技術を活用して窓口サービスを改善します。

また、出産や引越し、お悔やみ等といった、必要な申請が多岐に渡る手続について、一貫して済ませることができる動線を整備するとともに、一度記載いただいた情報を2回以上書く必要がないよう、市役所内での情報連携を強化します。

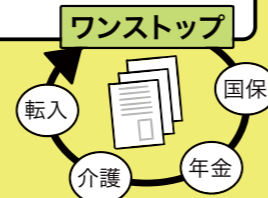
#### Before

- 窓口滞在時間が長い
- 複数課にまたがる手続で、同じことを書くのが手間



#### After

- 窓口滞在時間の短縮
- 同じ情報を二回以上書く必要がない



## 戦術

### 書かない窓口の実現

本市では、「デジタルファースト<sup>14</sup>」の考え方のとおり、各種申請手続のデジタル化を目指します。

本当に必要な場合を除いて紙を用いず、デジタルを前提とする手続の仕組みを整える事で、申請に掛かる時間の短縮や、複数課にまたがる手続の手間を軽減します。

また、マイナンバーカードによる本人確認及び基本情報の取得を通じて、「書かない窓口」の実現を目指します。

また、行政手続のオンライン化と合わせて、より多くの手続を、自宅や職場、市外から、時間を問わず行うことができる環境を実現します。

### マイナンバーカード交付率の向上

マイナンバーカードは、本人確認や電子署名などを行うことができる、今後のデジタル社会の基盤となるものです。

一人でも多くの市民にマイナンバーカードをお持ちいただけることを目指し、証明書のコンビニ交付や、健康保険証としての使用、LINEやマイナポータルでのオンライン手続等、カードを持つことで得られるメリットの積極的な周知を行います。また、申請手続の効率化を図ることで、市民がストレスなくカードを発行できる環境を整備し、マイナンバーカードの普及を促進します。

### 総合窓口体制の整備

総合窓口とは、転入、転出、転居、出生、婚姻、お悔やみといった、必要な手続が複数課にまたがる際に、各手続の開始から終了までを一連のサービスとして捉え、スムーズに完了できることを目的とした窓口体制の一つです。

総合窓口を起点として、市民が迷うことなく必要な手続を完了できることを目指し、庁内の滞在時間短縮や、円滑な手続による満足度の向上を図ります。

各課の情報連携を強化することで、市民の皆さんの負担を減らせるよう、窓口での手続体制の向上に努めます。

### 予約・事前提出による窓口滞在時間の短縮

デジタル化が進むことで、行政手続の多くがより簡単に、効率的になり、オンラインで完結できるサービスも増加していくことが期待されています。しかし、現状では、まだ多くの手続において市役所に直接足を運んでいただく必要があります。そこで、これらの手続を待ち時間なく円滑に行えるよう、オンライン予約と必要書類の事前提出を受け付けるシステムの構築を目指します。

これにより、予約して市役所に来た市民は、待ち時間なく目的の手続や申請、相談などを行うことができるようになります。また、必要な書類を事前に提出することで、市役所が事前に目を通して準備することができ、対面での案内が円滑に行えるようになります。

14 個々の手続・サービスが一貫してデジタルで完結すること。



### 戦略3

## ライフステージに応じた暮らしのサポート

### 現状と課題

本市では、市外へ通勤しながら働く世帯も多く、日中に子どもを安心して預けることができる施設を求める声も少なくありません。

本市ではこれまで、保育園、児童ホームの運営及び民間幼稚園、保育所の支援のほか、子育ての手助けが必要な方と支援をしてくれる協力者の方を繋ぐファミリーサポート事業など、育児と仕事の両立がしやすい環境を整備するための取組を行ってきました。

令和4年4月1日時点では、昨年と比較して待機児童の人数はわずかに減少したものの、保育所等の申込件数と実際の利用者数を比較すると、利用を見送った家庭もあり、その中には、施設が受け入れられる子どもの年齢別の定員が理由で、家庭での育児を選択せざるを得ないケースも多く見受けられます。

一方、高齢者福祉においては、これまでに、「支え合い、健やかで、安らぎに満ちた長寿社会を目指して」と掲げ、一人一人が生きがいや役割を持ち、助け合いながら暮らしていくことのできる社会を目指して取り組んできました。高齢者が持つ知識や経験を活かす場・地域団体活動の推進、多様な生活支援サービスの実施や「座間市成年後見利用促進センター」を設立するなど、幅広い支援のための体制を整備しています。

### 取組方針

結婚、妊娠、出産、子育て、そして介護まで、それぞれのライフステージに応じた適切な支援を提供できるよう、デジタル技術も活用したサポートの充実を図ります。

保育所、介護施設などの整備や、保育士、介護従事者の確保といった直接的な解決施策だけでなく、その周辺を取り巻く状況や環境を踏まえ、各部門における需要を見極めながら、広い視野での総合的な対策を検討します。

また、保健、医療、福祉など、暮らしに関わる様々な分野において、課題を解決する一つ的手段として、デジタル技術を効果的に導入し、市民一人一人が互いに支え合いながら、誰もが安心して暮らせる共生社会の実現を目指します。

#### Before

- ・育児と仕事の両立が大変
- ・高齢者が増えている一方で、それを支える人が減少

#### After

- ・子どもを預けられる環境の整備
- ・保育士や介護従事者をデジタルでサポート



### 戦術

#### 子育て世代を支えるデジタル活用

本市では、共働き世帯も多く、育児と仕事の両立へ向けた環境構築は、重要な行政課題の一つです。

子育て世代の市民が市役所に行く負担を軽減するため、オンライン相談窓口や来庁予約の仕組みを構築するとともに、保育所のデジタル環境を整備することで運営の効率化や最適化を行い、保育士が柔軟に働ける体制を整え、安心して子どもを預けられる環境づくりを進めていきます。また、子育てに不安を感じている方と子育てを終えた方が気軽にコミュニケーションをとることができるプラットフォームの整備等を検討し、各家庭だけでなく地域全体で子育てを支え合える環境づくりを進めていきます。

#### 高齢者福祉のDX

高齢化が進む中、誰もが生涯を通じて、住み慣れた本市で安心して暮らすことができるよう、デジタル技術を活用した健康状態の管理や見守りサービスを強化し、高齢者だけでなく、その家族も安心して暮らせるまちづくりを目指します。

また、介護従事者やソーシャルワーカーなどがより効率的かつ柔軟に働ける体制を整えるため、文書管理のデジタル化や遠隔コミュニケーションの充実など、デジタル技術を活用した取組を進めていきます。



## 戦略 4

# 市民に寄り添う情報発信

### 現状と課題

本市では、行政の取組や新しいサービス、各種申請の案内をはじめとする様々な情報発信について、主に広報紙「広報ざま」や市ホームページを活用してきました。一方で、スマートフォンの登場によって求められる情報発信の場は変化しつつあります。

今後も情報配信媒体を拡充し、市民の皆さんが知りたい情報を知りたいときに簡単にアクセスできる環境を構築する必要があります。

### 取組方針

広報紙や市ホームページでの掲載に加えて、LINE、Twitter等、市民の皆さんに馴染みのあるSNSも活用し、積極的に情報を発信します。各媒体の特性や登録データを基に、情報を効果的にお届けするとともに、SNSの双方向性や即時性を生かした相互コミュニケーションについても検討を深め、市民の声を聴き、反映する、市民に寄り添った行政経営を目指します。

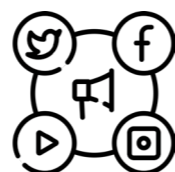
#### Before

市民のデジタル利用が拡大してきたにも関わらず、情報発信は紙やホームページなどの限定的なメディア



#### After

SNSを活用し、広く周知



## 戦術

### 市ホームページの充実

本市は、情報設計やUI・UX、アクセシビリティ<sup>15</sup>を重視し、探している情報を見つけやすいホームページを目指して令和5年2月に市ホームページをリニューアルしました。

市ホームページは、市の取組や新たなサービスなどを伝えるプラットフォームであるとともに、市民の皆さんをはじめ、本市に興味を持つ方が、市に関する情報を知りたいときに閲覧できる、重要な情報拠点です。

今後も、あらゆる利用者にとって使いやすく理解しやすいホームページであり続けることができるよう、コンテンツの拡充や改善を行っていきます。

市民のリアルな声に耳を傾け、施策に反映していく、市民に寄り添ったSNS活用に向けた環境整備を行います。

### SNS活用による情報発信

近年、LINE、Twitter、Instagram等のSNSの利用が一般化し、暮らしに欠かせない情報収集ツールとなっています。

本市では、市民の皆さんに広く情報を伝えるため、SNSを利用した情報発信の体制を整備します。

行政サービスに関する案内をはじめ、市の催し物や、災害時の迅速な状況伝達など、即時性を生かした情報発信に向けた取組を行います。また、市役所からの一方的な発信だけではなく、SNSの双方向性を生かした相互コミュニケーションについても検討を深め、



市 LINE 公式アカウント

15 情報やサービスの利用しやすさを表す言葉。高齢者や障がい者の方も含め、身体の状態や能力の違いによらず、誰もが同じように利用できる状態やその度合いのこと。





## 戦略5

# スマートで優しい、 誰一人取り残さないデジタル化

### 現状と課題

社会全体のデジタル化を進め、誰もがデジタル化による恩恵を享受できるようにするためには、ただ単にデジタル化を進めるだけでなく、デジタルに馴染みが薄い方や、苦手意識を持つ方であっても、デジタル化の流れに不安を抱かない対策を講じることが不可欠です。

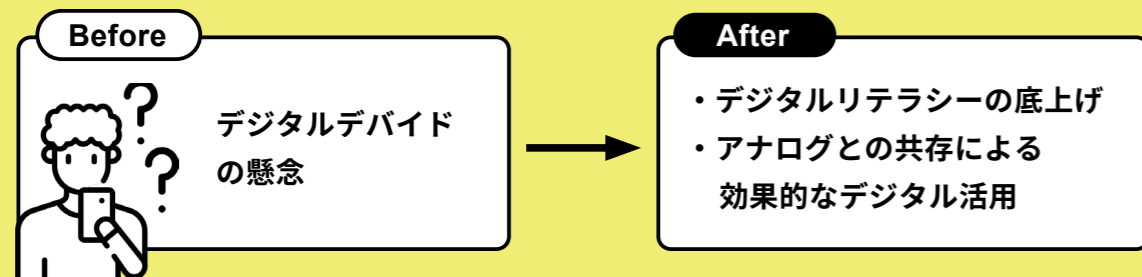
本市では、市全体のデジタルリテラシー<sup>16</sup>の底上げを目指し、パソコン教室や、地域の民間事業者等と連携したスマホ教室などを開催してきましたが、いまだにデジタル化に対する不安の声は少なくありません。

16 デジタル技術を活用するにあたって必要とされる知識や能力のこと。

### 取組方針

デジタルデバインド<sup>17</sup>対策に積極的に取り組み、デジタル化の流れに対する不安の払拭に努めるとともに、市全体としてのデジタルリテラシーの向上を図り、誰一人取り残さないデジタル化を目指します。

また、徹底的にユーザー目線に立ち、デジタル化一辺倒ではなく、時にはデジタルとアナログを組み合わせた最適な形を模索し、誰もがデジタルの恩恵を十分に享受できる仕組みを構築します。



17 インターネットやコンピュータ等のデジタル技術を使える人と使えない人との間に生じる格差。

## 戦術

### デジタルデバインド対策

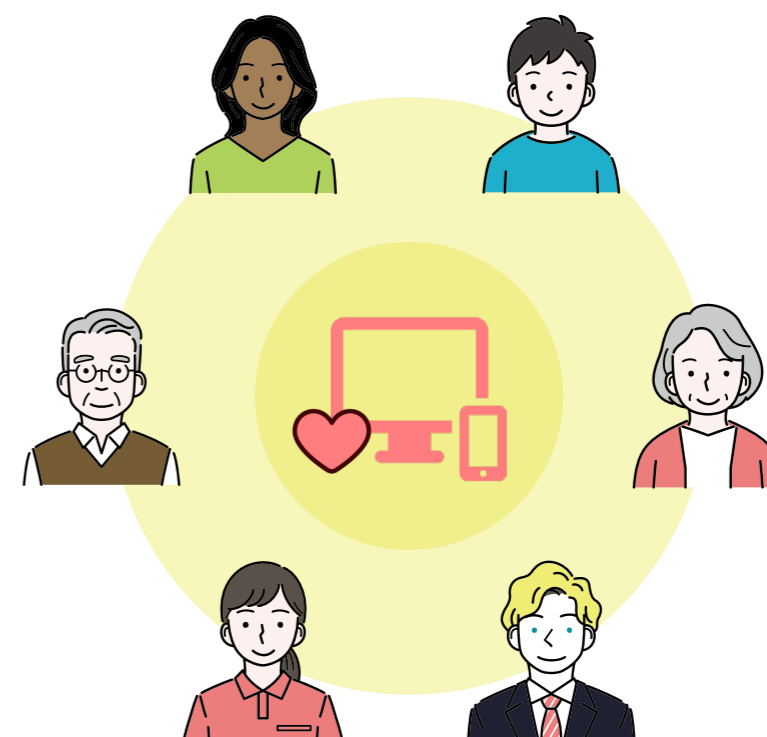
市民一人一人に、不平等無く十分な行政サービスを提供することができる「誰一人取り残さないデジタル化」を実現するためには、デジタルデバインドへの対応が不可欠です。

デジタルは、有意義で便利なものであると感じる方がいる一方で、デジタルによって生活が変革されることに抵抗があったり、生活する上でデジタルの必要性を感じないという声も少なくありません。

本市では、全てをデジタルにシフトするのではなく、あくまでも一つ的手段としてデジタルを取り入れるという考え方のもと、効果的なデジタルツールの導入を目指します。

デジタルが苦手な方や抵抗がある方にデジタルを強制するのではなく、ツールやシステムの取り入れ方を工夫することで、年齢や障がいの有無、国籍等を問わず、デジタル技術を、誰もが使いやすい形で提供できる環境を整備します。

また、地域の民間事業者等と協力し、デジタル技術に不慣れな方へのサポートも充実させ、社会全体のITに関する知識の底上げを図ります。



## 第4章



### 職員のDX

行政手続のオンライン化や、窓口サービスの改革を実現するためには、庁内で行われている業務の効率化が不可欠です。

「働き方、人生を変える」をスローガンに、各種業務の改善だけでなく、職員がやりがいを持って自分らしく働ける体制を整備します。

1 聖域なきDXの推進	36
2 テレワークの推進	38
3 職員のデジタルリテラシーの向上	40
4 官民共創の文化醸成	42
5 データに基づく合理的な政策立案	44
6 利用者中心の行政サービス改革	46



## 戦略 1

# 聖域なき DX の推進

### 現状と課題

本市では、全庁を挙げたデジタルの活用に向け、全職員一人一台のパソコンの配置をはじめとするデジタル基盤の整備を進めてきましたが、いまだに、会議の資料、各種申請、決裁などにおいて、紙を使用する場面が多く存在しています。

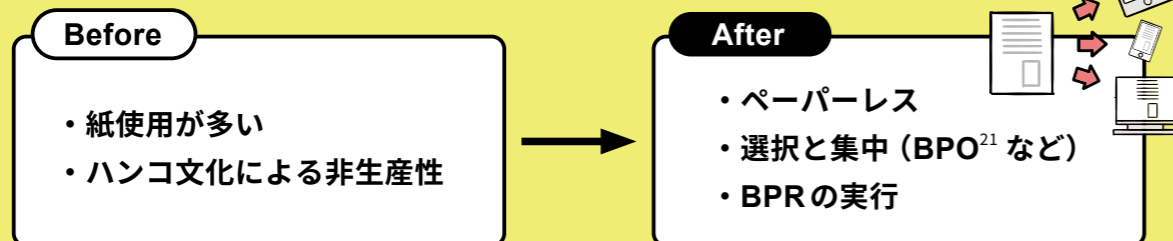
印刷に掛かるコストや、製本に掛かる時間、検索の非効率性をはじめ、提出された申請書や資料をデータとして取り込むための手によるデータ入力作業など、紙媒体であることに起因する業務も多数あり、職員の負担を増やす一因となっています。

また、決裁業務において、慣例としてハンコによる承認のために書面を印刷せざるを得ない場合もあり、意思決定のスピードの鈍化も懸念されています。

工夫をすれば印刷する必要がない紙資料の印刷を止めたり、文書の回覧をデジタルで行うといった取組で、紙の使用を削減し、デジタルを前提とした業務効率化のための取組を検討する必要があります。

### 取組方針

DXを推進するために、受付、審査、決裁及び書類の保存をはじめとする庁内におけるあらゆる仕組みを再構築します。AI<sup>18</sup>やRPA<sup>19</sup>といったデジタル技術を活用した業務の自動化や、徹底的なBPR<sup>20</sup>による業務内容やフローの根本的な見直しを通じて、時間、人員及び財源を捻出し、市民の幸せを実現するための「新しい価値」の創出へと注力できるよう、業務の効率化と生産性を高める改革を推進します。



18 Artificial Intelligence の略称。人が実現するさまざまな知覚や知性を人工的に再現するもの。

19 Robotic Process Automation の略称。業務を、人間に代わりロボットやAIなどを活用して代行・代替し、自動化する取組。

20 Business Process Re-engineering の略称。業務プロセスを抜本的に見直し、再構築すること。

21 Business Process Outsourcing の略。アウトソーシング (外部委託) の一種で、作業やタスクの一部ではなく、業務プロセス (たとえば経理業務の全プロセスや、コールセンター自体の運営など) を一括して外部の企業に委託すること。

## 戦術

### ペーパーレス化に向けた 押印・署名の見直し

現在の行政サービスでは、押印、署名などが必要な手続や業務が多く存在します。市民の利便性向上や職員の業務効率化を図るためには、こうした申請書や押印のフローを見直し、ペーパーレス化を推進する必要があります。本市では、法令や制度で定められているものを除き、紙の使用を最小限にとどめるよう努めるとともに、押印や署名の使用についても段階的に見直します。具体的には、電子申請・電子承認システムの導入を検討し、多くの手続をデジタルで行える環境を整備していきます。

また、これまで紙で作成していた会議資料や庁内回覧などの文書を、デジタルデータを基本とする形にシフトし、印刷する紙の量を削減します。

### 選択と集中によるコア業務への注力

市役所で行われる業務は、市役所職員でなければできない「コア業務」と、職員以外でも対応できる「ノンコア業務」に大別されます。そのうち、ノンコア業務の在り方を見直し、職員が、まちづくりへの貢献、市民の幸せを実現するための企画立案、地域との対話などのコア業務に専念できる環境の構築を目指します。

例えば、AI、RPAなどのデジタル技術の有効活用により、システムへのデータ入力や確認などの事務作業に必要な人員を削減するなど、人員や資金などの資源が限られている中で、行政としてやるべきことを選択し、集中して効果的に取り組むことができる環境を整備していきます。

### 業務の可視化とBPRの徹底的な遂行

本市では、この計画の策定に先立ち、令和3年度に業務量調査を実施し、庁内の業務の見える化を行いました。次のステップとして、この調査を通じて明らかになった課題や業務構造を見直し、時代に即したデジタル技術の導入を視野に入れたBPRに取り組みます。

AI-OCR<sup>22</sup>やRPAなどのデジタルツールの導入や、業務フローの抜本的な見直しなど、職員本位の視点から業務の再構築を図ります。

より効率的な業務遂行に加え、全職員がやりがいと主体性を持って柔軟に働ける、新しい働き方の実現を目指します。

### 住基・税など

#### 20 業務システムの標準化

令和7年度までに、住基や税をはじめとする基幹系20業務システムについて、国が策定する標準仕様に準拠したシステムへと移行します。

システムの標準化は、手続の簡素化・迅速化だけでなく、各自治体の特殊性や地域性に起因する差異を吸収することで、自治体間の情報共有や連携を容易にし、効率的かつ効果的な企画、設計、実行が可能となります。

また、運用コストの削減や、ベンダーロックイン<sup>24</sup>を解消し、柔軟にシステムを選択できるようになることが期待されています。

本市においても、国の動向を注視しながら、システムの標準化に取り組んでいきます。

22 Artificial Intelligent-Optical Character Recognition の略で、印刷された文書や手書きの文書をスキャナ等で読み取り、データとして取り込む文字認識技術に、人工知能 (AI) を組み合わせて高度化したもの。

23 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もので、住民の方々に関する事務処理の基礎となるもの。

24 特定ベンダー (メーカー) の独自技術に大きく依存した製品、サービス、システム等を採用した際に、他ベンダーの提供する同種の製品、サービス、システム等への乗り換えが困難になる現象のこと。



## 戦略 2

# テレワークの推進

### 現状と課題

近年、育児や介護等、各人の置かれた状況に応じて、仕事と家庭生活の両立が実現できるよう、働き方を選択できる職場環境の整備が求められており、その代表的な取組として、テレワークの推進が提唱されています。

このような状況を受け、本市では、市庁舎外での業務を想定した情報端末や通信環境の整備を進めるほか、一定期間遠隔地で執務する試験を行うなど、テレワークの実現と浸透を目指した取組を進めてきました。

こうした取組を通じ、遠隔でのコミュニケーション、紙とハンコによる決裁の改善、業務遂行に必要なデータのクラウド化<sup>25</sup>といった課題について多角的な対策を検討し、オンラインを前提としたインフラを整備する必要があります。

25 従来は手元のコンピュータに導入して利用していたようなソフトウェアやデータ、あるいはそれらを 提供するための技術基盤（サーバ等）を、インターネット等のネットワークを通じて必要に応じて利用者に提供すること。

### 取組方針

時間や場所に捉われず柔軟な働き方を実現する、テレワークの環境整備と、積極的な活用を目指します。在宅勤務、モバイルワーク及びサテライトワーク<sup>26</sup>という三つの分類から、業務内容に応じて最適な形を検討し、職員それぞれの状況に合わせて多様な働き方を選択できる体制を整えます。育児や介護で家を離れることが難しい方や、障がいなどで移動の制約がある方の活躍機会を拡充し、それぞれの人生に新しい選択肢を提供することで、貴重な人材の流出の抑制と、優秀な人材の流入促進を図ります。

また、BCP（事業継続性）対策の強化として、災害等により庁舎の機能が制限されてしまう事態においても、行政サービスを止めることなく運営ができる災害に強い市役所の実現を目指します。

### 働き方の改革

**職員のライフスタイルも多様化する中で、来庁しなくても、働く事ができるように。**

26 本拠点から離れた場所に設置されたオフィスから勤務する働き方。

## 戦術

### テレワーク環境の整備と意識改革

本市は、時間や場所に捉われない柔軟な働き方を可能にするテレワーク環境の整備に取り組みます。

具体的には、電子決裁の導入による意思決定プロセスのオンライン化、遠隔地からのデータアクセスや編集を可能にするクラウド化、ビデオ通話やチャットツールなどの同期・非同期のコミュニケーションツールの導入など、市役所以外の場所でも仕事ができるオンラインを前提とした基盤を整備していきます。

また、このテレワークという新しい働き方を定着させるために、テレワークの意義や目的について周知し、テレワークを行いやすい職場風土を醸成し、より柔軟で効率的な働き方の実現を目指します。





### 戦略 3

## 職員のデジタルリテラシーの向上

### 現状と課題

本市では、DXの本格的な推進に先駆け、職員それぞれが主体性を持った行政経営を実行できることを目指し、職位ごとに求められる知識、考え方の獲得及びデジタルとその周辺を取り巻く関連知識の底上げのための研修を実施してきました。

めまぐるしく変化する社会情勢に対応し、市民にとって価値のあるサービスを提供し続けるためには、継続的なBPRを実施していく事が重要であり、AIやRPAといった、より高度なデジタル技術についての知識の習得が不可欠です。

また、デジタルの利活用におけるセキュリティ上のリスクを正しく理解し、適切な対処方法を知ること、安全、安心にデジタル技術を活用するための基盤を築いていく必要があります。

### 取組方針

庁内のデジタル化を進めるとともに、全職員の情報セキュリティやデジタル技術に関する知識及び能力の獲得に向けた取組を行い、職員それぞれがデジタルの特性や、セキュリティ上のリスクを正しく理解することで、適切にデジタル技術を活用できる基盤を構築します。

また、DXに係る心構えの醸成や、AI、RPAといった、より高度なIT技能の獲得を目指した研修等の実施を通じて、継続的かつ自立的なBPRを行う組織文化の形成を図ります。

デジタル技術活用のために...

全職員がデジタルとセキュリティの知識・能力を身に着ける

### 戦術

#### 研修の実施による デジタルの理解・活用力の向上

庁内のデジタル化を推進するためには、デジタルデータやツールを安全に取り扱うための知識の習得が欠かせません。

本市では、デジタル技術や情報セキュリティに関する知識や能力を向上させるため、職員研修プログラムの充実化を図ります。

また、職員自身が業務プロセスの見直しを継続できるよう、より高度なデジタル知識を習得する機会を提供し、デジタル技術を活用した課題解決に向けた土壌を整えていきます。



令和4年に実施された  
座間市 DX 推進支援研修の様子

#### セキュリティ対策の見直し

DXを推進する上では、システムの利便性を追求するだけでなく、セキュリティの確保も不可欠です。

本市では、情報の改ざん、漏えい及び不正利用等様々なリスクからデータを守るため、情報セキュリティポリシーを適宜見直し、セキュリティ対策を実施しています。

その上で、基本的な「三層の対策」<sup>27</sup>を維持しつつ、より効率的で利便性の高い新たなネットワーク構成やデジタル技術の導入を検討していきます。

また、人為的なセキュリティ事故を防止するため、セキュリティ研修等を実施し、職員の情報セキュリティ意識とリテラシーの向上に努めます。

27 個人番号利用事務系、LGWAN 接続系、インターネット接続系の各システム・ネットワークを分離して、相互に接続・通信ができないようにするセキュリティ対策。



## 戦略 4

# 官民共創の文化醸成

### 現状と課題

DXの取組を推進していくためには、行政の力だけではなく、民間企業やフリーランスの人材を巻き込み「官民共創<sup>28</sup>」の意識の下、施策を検討していくことが重要です。

行政と民間が手を取り合い、複雑化を極める社会課題と一緒に乗り越えていくという心構え及び基本的な考え方の獲得が不可欠であり、その上で、双方が活動しやすいコミュニケーション環境の整備や、情報連携の強化を行っていく必要があります。

28 行政（官）と民間企業（民）が互いの強みを生かし協働することで、市民のための新しい価値を創造していく考え方。

### 取組方針

民間の事業者やフリーランスといった市職員以外の人材とともに、市単独では解決できなかった社会課題の解決や、市民の幸せを実現できる新しい形の市役所を目指します。

市が所有しているデータを積極的に公開するオープンデータ<sup>29</sup>の取組をはじめ、庁外人材の受け入れ体制の整備により、庁内に「官民共創」の文化を醸成し、行政及び民間のそれぞれが得意とする領域の理解を深めることで、適材適所の配置による、より高度な施策を実行します。また、外部からの知見を取り入れることが市職員の成長の一助となることで、市全体の総合力の向上を図ります。

#### 官民共創とは...

官と民が手を取り合う、新しい価値創造のパートナーシップ



29 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、誰もが容易に利用（加工、編集、再配布等）できるよう、機械判読に適した形式で、二次利用可能なルールに基づき公開されたデータのこと。

## 戦術

### 官民共創の マインドセットの獲得

庁内の人材だけでは解決が難しい課題に対して、民間の事業者やフリーランスの方々といった専門人材との共同による、高度な課題解決を目指した官民共創文化の醸成を図ります。

従来の受注、発注による官民連携ではなく、官と民が同じ方向を向いて、お互いの得意分野を生かして協力することによって、新たな価値の創出と、複雑な社会課題解決をしていくという官民共創のマインドセットの獲得を目指します。

また、外部人材との連携に当たっては、デジタルデータでのコミュニケーションが基本となるため、コミュニケーションツールを始めとするオンライン上での業務基盤を整備します。

### オープンデータの利活用促進

本市では、オープンデータの利活用を促進します。

市が保有するデータをオープンデータとして公開することで、民間サービスやシビックテック<sup>30</sup>といった市役所職員以外による地域課題への積極的な支援を行います。また、公開するデータの範囲を広げ、より多くの用途に活用できるようにしていくことで、市民や事業者による主体的な課題解決に向けた活動を推奨します。

30 市民や企業が、オープンデータ等のリソースやテクノロジーを使い、社会や地域の課題解決を行う活動のこと。



## 戦略 5

# データに基づく 合理的な政策立案

### 現状と課題

近年、ビッグデータやAI<sup>31</sup>といったデジタル技術の一般化に伴い、人手では処理できない膨大なデータから精度の高い分析を行い、科学的な根拠に基づく判断ができる環境が急速に整ってきました。

限りある人的リソースや財源を最大限有効活用して、透明性と信頼性の高い効果的な施策を実施するためには、明確な根拠に基づき、政策及び施策の根拠を分かりやすく示す必要があります。

31 一般的なコンピューターで処理することが困難な、巨大で複雑なデータ群のこと。

### 取組方針

本市は、客観的なデータを根拠とし、効果的な政策を決定し実行していく、EBPM<sup>32</sup>の実践に取り組みます。

市が保有している統計データ、民間が保有しているビッグデータ等を部門横断的に活用することで、主観や体感によらない、合理的な根拠に基づく、的確で効果的な政策及び施策を立案します。

また、職員の分析スキルの向上や、情報整理のためのツールの導入といった分析基盤を整え、効率良くデータが処理できる体制を構築します。

ストーリー等、  
曖昧で偏りがちな政策立案



客観的に  
合理性を持った  
政策及び施策立案



32 Evidence-Based Policy Making の略称。統計や業務データなどの客観的な証拠に基づく政策立案のこと。

## 戦術

### DMP (Data Management Platform) の構築による分析環境の整備

DMP(Data Management Platform) は、様々なデータを管理・分析し、施策や業務を効率化するためのツールです。

自治体においては、施策立案やシティプロモーションにおける意思決定の材料として、注目を集めており、国や自治体が所有しているデータだけではなく、民間事業者などが保有するデータ等のあらゆるデータを集約し結びつけることで、より高度な分析が可能となります。

また、集約したデータは検索性が高いだけでなく、データ同士が繋がることによって、今まで見えてこなかった新しい課題の発見などが期待できます。

本市は、感覚によらない客観的な根拠として、DMPを基盤とした幅広いデータの活用を目指します。

### EBPM の実現

本市は、全ての市民の住みやすさと生活の質を継続的に向上させるために、明確な根拠に基づく政策立案(EBPM)に取り組みます。

地域の交通量、施設の利用者数、市民から直接寄せられる声といった市が保有する行政情報だけでなく、民間から提供されるビッグデータなど、EBPMで活用できる情報は多岐にわたります。こうしたデータの分析を通して、課題の発見と対策の検討を行い、合理的かつ的確な政策立案を図ります。また、その結果を蓄積するというサイクルにより、継続的なまちの発展に努めます。



**Evidence Based Policy Making**

証拠に基づく政策立案



## 戦略6

# 利用者中心の行政サービス改革

### 現状と課題

市民のライフスタイルの多様化に伴い、行政が担う役割も高度化・複雑化する中で、庁内の複数の課が共同で行う施策も増加してきました。

こうした事業を効率的かつ効果的に遂行し、生み出す価値を最大化するためには、課同士の連携、さらには国や県との繋がりを強化することが不可欠であり、行政の在り方を見直すとともに、コミュニケーションツールを導入するなどの対策を行う必要があります。

### 取組方針

サービスデザイン思考に基づき、単なる既存サービスの改善ではなく、サービスを利用しようとした背景や、利用するに至るまでの過程、そして利用後までの一連の流れを、利用者目線で再デザインします。

市民にとっての利便性を追求するだけでなく、サービスを提供する過程で発生する事務や日常業務を見直すなど、職員一人一人が主体性を持ち、サービス品質の向上に取り組む風土を醸成します。

#### Point

#### 市民本位のサービスデザイン



## 戦術

### サービスデザイン思考の実践

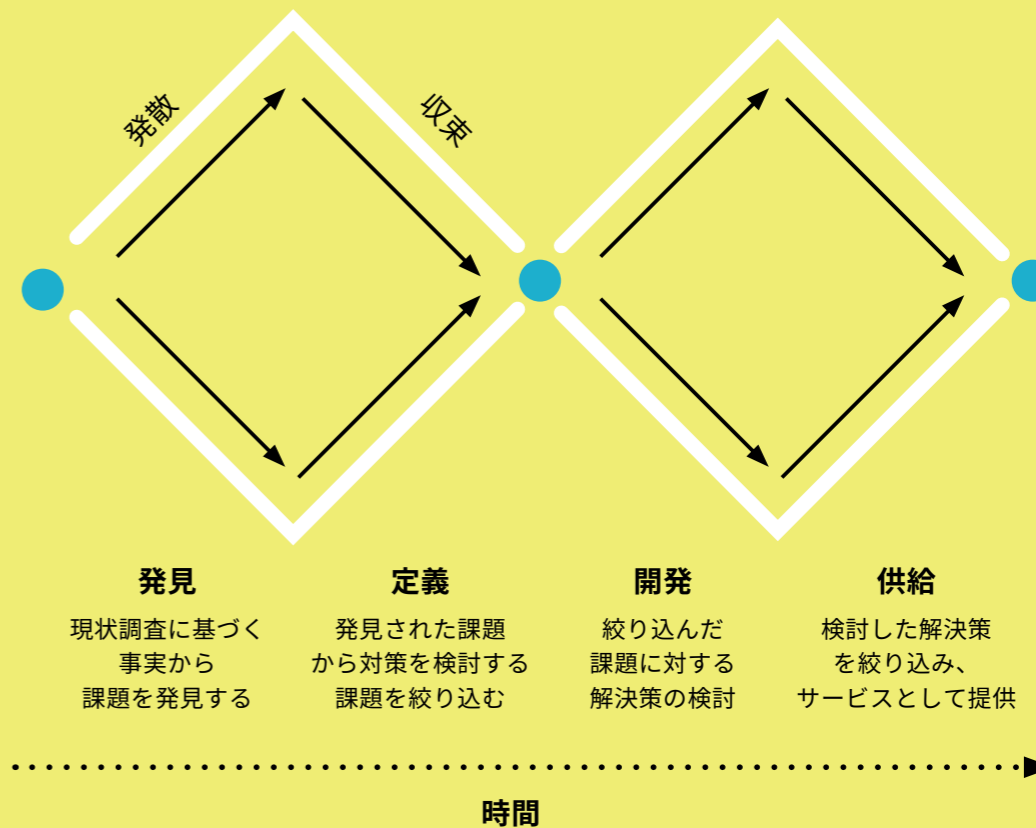
サービスデザイン思考は、現在のサービスの課題をデザイン思考で解決していこうという考え方です。

従来、行政サービスは提供する側の視点で設計される傾向がありました。今後は、住民の本質的なニーズを踏まえ、市民目線で再デザインすることで、サービス体験の向上を目指します。

本市は、職員一人一人が主体性を持ち、市民本位でサービスを再デザインすることができる市を目指し、サービスデザイン思考の獲得と、それを実践できる風土の醸成に取り組みます。決められた仕事を正確にこなす従来の行政運営から、ビジョンや目的を達成するために様々な技術を活用して価値を生み出す行政経営へシフトします。

### サービスデザインの方法論

#### ダブルダイヤモンド



出典：「サービスデザイン実践ガイドブック」（内閣官房 情報通信技術（IT）総合戦略室）より作成  
[https://cio.go.jp/sites/default/files/uploads/documents/dp2021\\_01.pdf](https://cio.go.jp/sites/default/files/uploads/documents/dp2021_01.pdf)



## 第 5 章



# 地域のDX

本市では「『つなぐ』まちづくり」を掲げ、デジタルを通じて、市民、団体、企業及び行政のつながりを強化することで、地域の産業の発展やにぎわいの創出を図るとともに、防災や環境問題に対する新しいアプローチで、安心して暮らせるまちづくりを目指します。

1 市内産業の発展支援	50
2 官民共創の拠点づくり	52
3 移動制約ゼロのまちの実現	54
4 シティプロモーションによる交流人口の拡大	56
5 危機に備える「座間デジタル防災」	58
6 デジタルで考える地球にやさしい環境活動	60



## 戦略 1

# 市内産業の発展支援

### 現状と課題

本市の人口は今後減少に転じると推計されており、市内の諸産業における担い手や後継者不足の深刻化が懸念されています。

経験や専門的な知識を要する業種も多く、人手の確保だけでなく、蓄積したノウハウを次代に継承する事ができる環境を整備し、地域産業の持続的な発展を支援していくことが重要であると考えています。

市内の産業の動向を注視し、業種や事業のフェーズに合わせたサポートが提供できる体制を整備する必要があります。

### 取組方針

少子高齢化などの社会問題の中、産業の担い手が減少していく状況において、デジタル及びデータの活用を促し、事業の効率化による、市内事業者の経営力の向上を図り、新たな雇用を創出するとともに、活発な経済活動を促進します。

同時に、産業のDXを担う企業及び人材育成のための啓発活動を行うことで、デジタルの有効活用による市内の産業の総合力の強化を目指します。

人手不足



デジタルも使った効率化、  
ノウハウ継承を支援



## 戦術

### スマート農業の実現

少子高齢化の進展に伴い、農業従事者の急速な減少や、後継者不足が深刻化しています。

本市では、農業分野におけるデジタル技術を活用した効率的な経営と、担い手を確保し育成するための仕組みづくりを検討します。

ドローンによる農薬散布や、AI、センサー及び気象データによる作物管理など、少ない人員で効率的な農作業を目指すとともに、デジタル技術を活用した新しい農業の実現を支援します。

また、それぞれが蓄積したノウハウを共有できる次世代ネットワークや、次代に後継する事ができる環境の整備を通じて、農業を未来につなぎ、持続的に発展していくための支援を行います。



### 地域の事業支援

地域企業のデジタル化を支援し、市民にとってより便利なまちづくりを目指します。創業支援や各種設備の導入に加え、関係団体等と協力し、デジタルツール活用の促進について検討します。デジタル技術が地域産業に浸透することで、異業種間の連携強化を図り、行政サービスが効果的に活用できる環境整備を目指します。

### キャッシュレス決済の浸透による経済循環

本市では、地域経済の活性化や市場ニーズの動向を踏まえ、キャッシュレス<sup>33</sup>決済の導入に取り組む事業者を応援します。

経済産業省の調査によると、キャッシュレス決済の比率は平成22年以降右肩上がり推移しており、令和3年時点では32.5%※の取引においてキャッシュレス決済が用いられています。今後この流れは更に加速することが予想され、市民の大半が、キャッシュレス決済を使用することになると考えられています。

キャッシュレス決済の浸透を通して地域経済の活性化を図り、まち全体のにぎわいの向上を目指します。

※出典：経済産業省ニュース「2021年のキャッシュレス決済比率を算出しました」より引用  
<https://www.meti.go.jp/press/2022/06/20220601002/20220601002.html>

33 現金を使わずに支払いを行うもの。主に、クレジットカード、デビットカード、電子マネーやQRコードを使用する決済。



## 戦略2

# 官民共創の拠点づくり

### 現状と課題

これから先の未来において、より快適に暮らすことができるまちを実現するためには、官と民が協力し、それぞれが得意とする知識を掛け合わせることで、課題の解決とともに新しい価値を生み出して行く「官民共創」が不可欠です。

市が主導となり、行政と市内外の民間企業やフリーランスとして活躍している高度専門人材による活発で建設的な議論と、発展的な施策遂行を推し進めることができる基盤を構築する必要があります。

### 取組方針

市役所の外に、市職員及び民間企業やフリーランスで活躍する個人が利用可能な共創拠点を設置し、行政と市内外の高度な専門知識を持つ人材の上質な交流を促進します。既成概念に捉われずに、様々な外部人材を巻き込み、地域に関わる全員で魅力のあるまちをつくっていく、新たな社会の実現を目指します。

サテライトオフィスからオンラインのデジタル拠点まで、様々な形態の中から最適な形を検討し、本市に合った共創拠点の整備を目指します。

#### Point

官と民が集まれる場所をつくる



## 戦術

### 官と民が交わる空間の整備

DX推進の重要な要素である官民共創を実現するためには、市職員と民間事業者が交流できる場が必要です。

本市では、行政と市内外の民間企業や個人の交流を誘発する共創拠点設立の検討と、その実現に向けた環境整備を行います。既成概念に捉われず、官と民が手を取り合うことで新たな価値を生み出し、人々がより豊かに暮らせる社会を目指します。

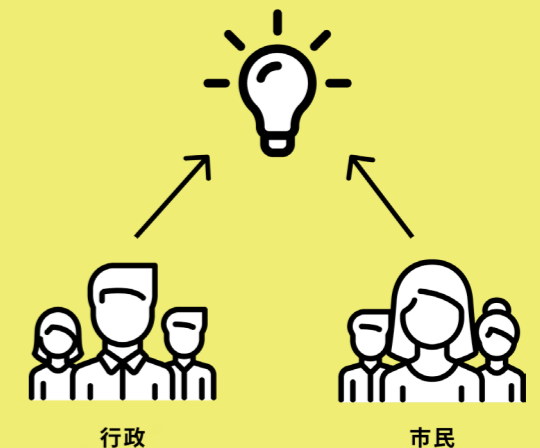
### シビックテックによるイノベーションの奨励

シビックテックとは、市民がテクノロジーを使って自治体のサービスを向上させたり、地域社会の問題を解決したりする動きを指します。

シビックテックは、市民のニーズが多様化する現代において、市民自身が主体的に地域社会の改善に積極的な役割を果たすことを可能にし、不確実性を帯びた未来に対応し得るアプローチとして重要視されています。

本市では、こうした市民による市民のためのイノベーションを奨励するとともに、このような取組を通して、自らの手でまちを良くしていくことに喜びを感じる、シビックプライド<sup>34</sup>の醸成に努めます。

### アイデアを考え、実践する



34 自分たちが暮らすまちに対する市民の誇りを意味する言葉。特に「地域をより良い場所にするために、市民自らが当事者意識を伴ってまちづくりに参画する」という機運を指す。



### 戦略3

## 移動制約ゼロのまちの実現

### 現状と課題

近年、自家用車を持たない選択をする方の増加や、高齢者の運転免許証の返納率の向上に伴い、公共交通機関のニーズは年々高まっており、更なる利便性の向上を図る必要があります。

本市では、公共交通網の補完と市民の日常の交通手段の確保を目的に、コミュニティバスを運行してきました。コミュニティバスは、全5コースを巡回しており、地域の交通ネットワークの一部を担っています。

しかしながら、コースや時間帯によって利用者数にはばらつきがあること等から、より効率的な運行方法を検討していく必要があると考えています。

### 取組方針

地域の交通機関の連携の強化と輸送率の向上を図り、市民が必要な時に必要な場所へ、スムーズに移動することができる交通ネットワークの形成を目指します。

コミュニティバスの現在地情報の発信等を通じてシームレスな移動を促進し、交通機関全体の利用の最適化を目指します。市民一人一人が、目的に合わせて交通手段を選択できる、移動に不自由のないまちの実現に努めます。

#### Point

移動を便利に。



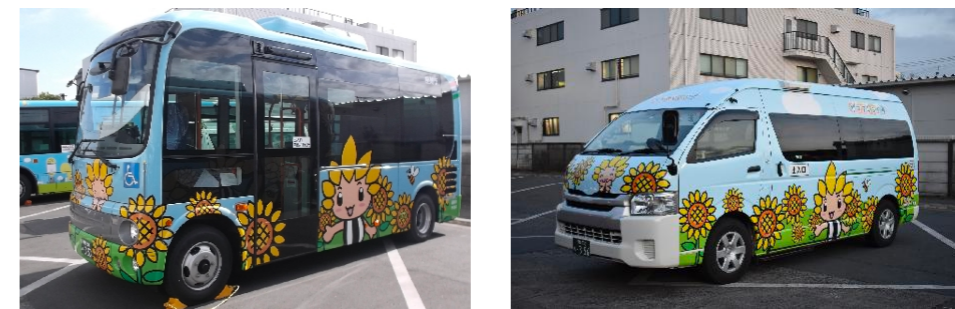
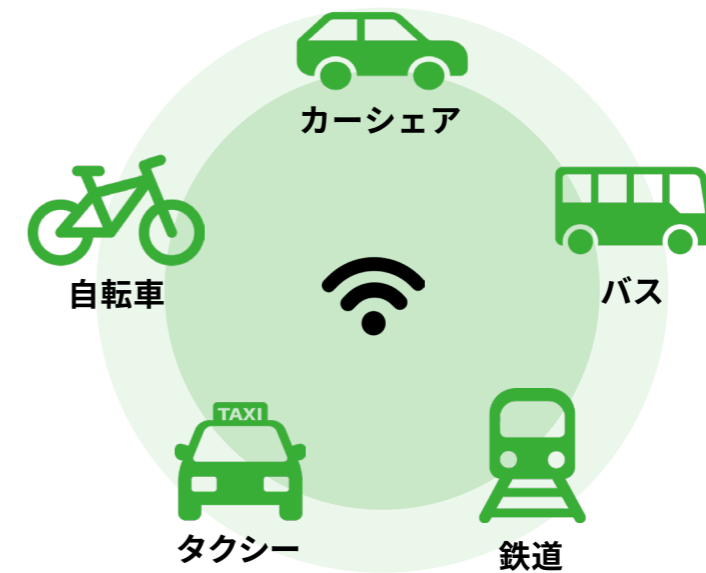
### 戦術

#### 持続可能な公共交通網の構築

市民の移動を一つの「サービス」として捉え、さまざまなテクノロジーを掛け合わせることで、持続可能な交通網の構築を目指します。

コミュニティバスの利用及び運行データを収集、分析し、より効率的な運行方法を検討するほか、各種交通機関の連携をデジタルにより強化し、移動の必要性が生じたタイミングから目的地への到着まで、それぞれのニーズに応じた交通手段を柔軟に選択できるまちづくりを目指します。

まち中を走るさまざまな交通機関をデジタルでつなぐことで、交通ネットワークの最適化を図り、市民の日常に寄り添うモビリティ・マネジメント<sup>35</sup>の実践を目指します。



コミュニティバス（ザマフレンド号）

35 ひとり一人のモビリティ（移動）が、社会的にも個人的にも望ましい方向（例えば、過度な自動車利用から公共交通・自転車等を適切に利用する方向）に自発的に変化することを促す、コミュニケーションを中心とした交通政策。



#### 戦略4

## シティプロモーションによる 交流人口の拡大

### 現状と課題

今後推計されている人口減少の影響を受け、市税の減少による財政規模の縮小と、それに伴う地域の活気の衰退が懸念されています。

多くの人に選ばれ、にぎわいのある豊かなまちを実現するためには、対外的な市の認知度の向上と、市の魅力をアピールするとともに、市民の郷土愛を醸成し、定住を促進することが不可欠です。

### 取組方針

歴史や伝統のある「大凧まつり」や、夏の風物詩となった「ひまわりまつり」といった観光資源をはじめ、地域の芸術祭等のイベントのプロモーションを行い、本市を訪れる交流人口の拡大に努めます。

また、市の魅力や取組に関する情報を積極的に発信することで、市民や本市に興味を持つ方々に居心地の良いまちであることをアピールし、地域の活気とにぎわいの創出を目指します。

#### Point

##### 座間市の魅力

- ・ひまわりまつり
  - ・大凧まつり
  - ・その他地域文化祭 など
- を積極的に発信して、魅力をアピール



### 戦術

#### 市ホームページ・SNSによる 地域イベントの積極的な告知

ひまわりまつりや大凧まつりといった貴重な観光資源を生かし、本市に興味を持つ人口の増加に向けて取り組みます。

また、地域で催される文化祭などの情報を市内外に広く発信し、活気に溢れたまちであることをアピールすることで、地域のにぎわい創出を目指します。

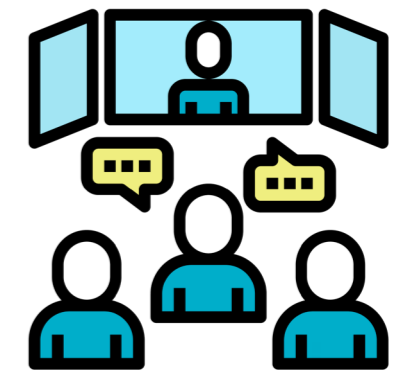
#### オンラインでのイベント開催

地域で開催される芸術祭、文化祭をはじめとするイベント等の、オンライン開催を目指します。

イベント全てをオンラインにシフトするのではなく、現地でのオフラインの実施に主軸を置きつつ、オンライン配信も行うというハイブリッド形式を採用するなど、多くの市民が楽しんでいただけるような企画や体制の整備を進めます。

オンライン配信をすることで、場所や時間の制約から解放され、会場まで足を運ばない高齢者や障がい者などの遠方からの参加も可能になります。

本市に居住する方はもちろん、そうでない方にも、イベントを通じて座間市の魅力を知っていただけるような機会づくりに努めていきます。





## 戦略 5

# 危機に備える 「座間デジタル防災」

### 現状と課題

本市では、大規模な地震の発生に際して、命を守る行動が自然にできるよう、「シェイクアウト訓練」を行ってきました。令和4年1月の開催時には、52,366人（市内の昼間人口の約半分）の参加登録があり、その認知度は年々増加しています。また、支援物資の備蓄状況の綿密な把握にも着手しており、災害発生に備えた取組を着実に進めてきました。

今後、より安全・安心に暮らせるまちづくりに向けて、デジタル技術の導入・活用を進めることで、更なる防災・減災力の強化を図る必要があります。

### 取組方針

デジタルを活用した、防災・減災の取組を通じて、市民が安心して暮らせる「座間デジタル防災」を推進します。

AIによる災害予測及び分析、災害の予兆及び発災の検知、SNSのリアルタイム性、双方向性を生かした発災時のコミュニケーション体制の整備といったあらゆる視点において、デジタルを効果的に活用した先進的な防災・減災対策に取り組みます。

また、防災情報の定期的な配信や、シェイクアウト訓練の認知度の更なる向上にも継続的に取り組み、市民が高い防災意識を持ち続けることができる風土の形成を目指します。

シェイクアウト訓練に  
力を入れてきた  
= 防災意識の高い市



デジタル導入で、  
防災・減災を更に強化



## 戦術

### 高い防災意識の醸成

本市では、小・中学校をはじめとする避難所28拠点で、災害時の支援物資の備えがあります。

倉庫にある備品の情報を、データによって綿密に把握することで、発災時に迅速かつ確に物資の提供ができるよう、整備します。

また、地震の発生を想定して、命を守る行動が自然にできるよう、シェイクアウト訓練を行ってきました。

これらの訓練内容を、LINEをはじめとするSNSにて定期的にお知らせすることで、日頃から防災意識を高く持ち、いざという時に冷静に行動できるよう市民に働き掛けていきます。

### 発災時の迅速かつ的確な 情報収集・発信

災害が発生した際の被害を最小限に抑えるためには、自治体の初動対応が重要です。

市内の被害状況の素早い把握と、それに基づく的確な判断、そしてその情報を迅速に市民に発信できるよう、デジタル技術を活用した災害対策基盤を構築します。

SNSを活用した情報収集や、通報の仕組みづくりを通じて、刻一刻と変化する状況を可能な限りの確に把握するとともに、被害状況や避難指示といった重要な情報の迅速な発信に努めます。

### 災害の可能性を事前に検知

AIを活用した洪水・浸水検知システムなどのデジタルツールの導入を検討します。災害の予兆をいち早く察知し、事前に避難や備えの対策ができることで、多くの市民の安全を確保し、被害の拡大を防ぐことが可能となります。本市は、市民が安全・安心に暮らせるまちづくりを目指します。



市LINE公式アカウントから利用可能な  
デジタル防災訓練



## 戦略 6

# デジタルで考える 地球にやさしい環境活動

### 現状と課題

昨今、SDGs<sup>36</sup>に代表される、サステイナブル（持続可能）な社会を目指す取組が広く認知されはじめ、特に環境に対する関心が日ごとに高まりを見せています。

本市においても、民間企業と連携したサーキュラーエコノミー<sup>37</sup>推進、2050年までに二酸化炭素排出量の実質ゼロを目指した「座間市ゼロカーボンシティ宣言」を行うなど、環境保全と、自然との共生を意識し、取り組んできました。

さらに、これから先の未来においても、市民が安全に、安心して暮らせる社会を築いていくためには、猛暑や豪雨といった異常気象を引き起こす一因とされている地球温暖化の進行を防ぐことが不可欠であり、私たち一人一人が当事者として危機意識を持ち、環境に配慮した行動を実践していく機運を高めていくことが重要です。

36 Sustainable Development Goals の略。貧困や飢餓、気候変動など様々な分野にわたって設定された 17 の目標です。  
37 従来の Reduce（リデュース）・Reuse（リユース）・Recycle（リサイクル）の取り組みに加え、資源投入量・消費量を抑えつつ、ストックを有効活用しながら、付加価値を生み出す経済活動

### 取組方針

本市の、かけがえのない自然を守り、後世に受け継いでいくために、サーキュラーエコノミーの強化と、カーボンニュートラル<sup>38</sup>を目指した取組を推進します。

データの収集やモニタリングといった情報処理を得意とするデジタルを活用し、それらのデータに基づく諸般施策の最適化を図ることで、環境負荷を低減し、地球にやさしいまちの実現を目指します。

#### Point

- ・二酸化炭素を減らす
- ・大量生産から循環型経済にシフト

38 二酸化炭素をはじめとする温室効果ガスの排出量と吸収量・除去量を均衡させること。

## 戦術

### サーキュラーエコノミーの実践

サーキュラーエコノミー（循環型経済）は、経済活動において、廃棄物の削減と再利用を通して資源を循環させる、従来の大量生産、大量消費及び大量廃棄を前提とした経済システムに代わる新しい経済システムです。

本市では、民間事業者と連携して、ごみ収集のスマート化やフードサイクルプロジェクトといった、家庭で排出される廃棄物の回収及び再利用する取組を行っており、こうした取組は海外でも評価されるなど、着実にサーキュラーエコノミーの実践に取り組んできました。

デジタルの「つなぐ」力を生かし、これまで廃棄されてしまっていた資源の効率的な収集や廃棄物を可能な限り発生させない新しい製造方法の確立を支援することで、経済活動における資源の有効活用と環境負荷の低減を目指します。

### カーボンニュートラルの実現

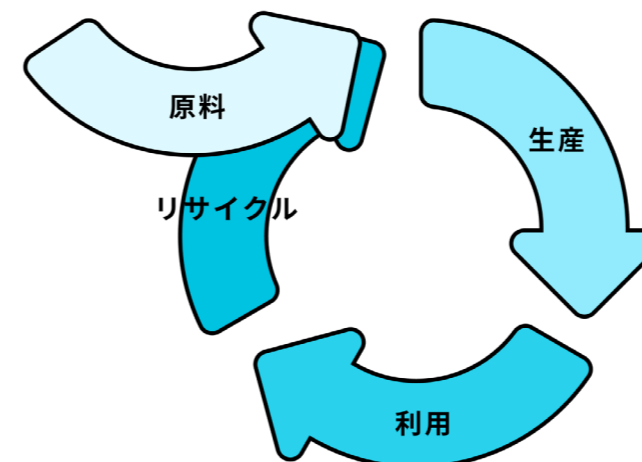
近年、カーボンニュートラルと呼ばれる、CO<sub>2</sub>をはじめとする温室効果ガスの排出量を全体としてゼロにする、脱炭素社会の実現に向けた取組が世界的に本格化してきました。

本市においても、令和4年に「座間市ゼロカーボンシティ宣言」を表明し、市における重要な取組の一つとして、脱炭素社会の実現を目指しています。

カーボンニュートラルの実現には、デジタル技術の活用が不可欠です。前項で取り上げたサーキュラーエコノミーによる資源の有効活用やエネルギー利用の最適化のほか、ペーパーレス化による紙使用の削減、交通ネットワークの最適化、さらにテレワークの浸透による移動に係る燃料エネルギー使用の低減等、DXの取組が直接的、または間接的に温室効果ガスの排出量を減少させる側面を持っています。

本市では、DXの取組を通じて、かけがえのない自然を後世に受け継ぐまちづくりを推進します。

### サーキュラー エコノミー



“

## おわりに

デジタル技術は、もはや私たちの生活の一部となっています。

スマートフォンで家族や友人と連絡を取り合ったり、パソコンで仕事や調べものをしたり、まちでの買い物においても私たちの目に見えないところで様々な情報端末同士が連携し、私たちの暮らしを支えています。

このように、特別意識する事なく日常に馴染むようにデジタル技術を取り入れた、誰一人取り残さない、優しい行政サービスを実現することこそ、本市が目指すDXの形です。

デジタルという「技術」起点ではなく、「人」を中心に考えたデジタル化で、あらゆる人がより豊かに暮らせるまちづくりを目指します。

本市に暮らす皆さんが、座間市民であることに誇りを持ち、住んでいて良かったと思えるまちの実現に向けて、ともに歩んでいきましょう。





座間市 総合政策部 デジタル推進課

〒 252-8566 座間市緑ヶ丘一丁目 1 番 1 号

電話番号：046(252)8537

FAX 番号：046(255)3550