

平塚市デジタル化基本方針(素案)

2021 年 2 月

平塚市

目次

策定にあたって	1
1 背景	1
2 新たな方針の策定	1
3 国の動向	2
4 県の動向	4
5 本市の状況	4
基本方針	6
1 趣旨	6
2 基本方針の位置付け	6
3 適用期間	8
4 デジタル化の基本的な考え方	8
5 デジタル化の推進体制	16
デジタル化のその先へ（2030年代の将来像）	16
1 超スマート社会（Society5.0）	17
2 Society 5.0 による快適な暮らし	17
3 Society 5.0 が実現した本市の未来像	18
【資料編】	19
1 市民アンケート（結果概要）	19
2 用語解説	27

本方針内で、「 」がついている用語については、巻末の「用語解説」で取り上げていますのでご参照ください。

策定にあたって

1 背景

(1) 新型コロナウイルス感染症の感染拡大

新型コロナウイルス感染症の感染拡大は、感染リスクを抑えるため、可能な限り人と人との接触を避ける行動変容(「密閉」、「密集」、「密接」のいわゆる三密の回避)が要求されました。このことから、市民生活や社会経済活動の維持にテレワーク、オンライン会議、オンライン学習及びキャッシュレス決済などデジタル技術を活用する取組が進み社会や生活を大きく変えた「新たな日常」が生まれました。

新型コロナウイルス感染症に端を発した生活様式の変化は、感染拡大が収束したとしても、感染前に戻ることではなく、市民生活の利便性向上や社会経済活動の活性化を図るには、スピード感を持ったデジタル技術の導入と最大限の活用が必要不可欠となっています。

(2) デジタル・トランスフォーメーション

本市では、今後、人口減少や少子高齢化と生産年齢人口の減少が見込まれており、また、新型コロナウイルス感染症がもたらした「新たな日常」への対応などの社会経済環境の変化により、市民ニーズが、ますます多様化しています。

このことから行政は、これまで以上にきめ細やかで質の高いサービスを提供していかなければなりません。財源や人的資源の限界が懸念されており、質の高いサービスを持続的に提供するためには、更なる行政全般の効率化・高度化を図らなければなりません。

これらの対応策として、行政には、進展を続けるデジタル技術やデータを最大限に活用し、組織全体を変革する「デジタル・トランスフォーメーション」を実行することで、市民の利便性向上と行政の効率化を図り、行政の持続可能性を高める取組が求められています。

2 新たな方針の策定

これまで、本市では、「平塚市情報化基本方針(2017年度～2023年度)」により、情報化を推進してきました。しかしながら、新型コロナウイルス感染症の感染拡大を契機とした「新たな日常」と「国による自治体のデジタル化に関する取組」への対応や「デジタル・トランスフォーメーション」に関する視点を基本方針に加味する必要が生じたことから、運用期間中ですが「平塚市情報化基本方針」を全面的に見直し、新たに「平塚市デジタル化基本方針」を策定します。

3 国の動向

(1) 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

2016年12月に、官民データ活用の推進に関する施策を総合的かつ効果的に推進することで国民が安全で安心して暮らせる社会及び快適な生活環境の実現に寄与することを目的として「官民データ活用推進基本法」が制定されました。国は、この法律に基づき、全ての国民がデジタル技術とデータ活用の恩恵を享受するとともに、安全で安心な暮らしや豊かさを実感できるデジタル社会の実現に向けた、政府全体のデジタル政策を取りまとめた「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」を策定しました。(2020年7月17日 変更)

【基本的考え方】

国民が安全で安心して暮らせ、豊かさを実感できる強靱なデジタル社会の実現

- 国民の生命を守り経済を再生するための、データ利活用
- 接触機会を減らし利便性を向上させるための、デジタル・ガバメント
- デジタル強靱化に向けた、社会基盤の整備/規制のリデザイン

(2) 情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律(デジタル手続法)

ICTを活用し、行政手続等の利便性の向上や行政運営の簡素化・効率化を図るため、「行政のデジタル化に関する基本原則」及び「行政手続の原則オンライン化のために必要な事項」を定めたデジタル手続法が2019年12月に施行されました。(2019年12月16日施行)

【行政のデジタル化に関する基本原則】

- デジタルファースト：個々の手続・サービスが一貫してデジタルで完結する。
- ワンスオンリー：一度提出した情報は、再度の提出を不要とする。
- コネクテッド・ワンストップ：複数の手続・サービスをワンストップで実現する。

(3) 高度情報通信ネットワーク社会形成基本法(IT基本法)

高度情報通信ネットワーク社会の形成に関する基本理念と施策の策定に係る基本方針を定めたIT基本法が2001年1月に施行されました。

【目的】

高度情報通信ネットワーク社会の形成に関し基本方針、国及び地方公共団体の責務、重点計画の作成等の基本的事項を定め、関連する施策を迅速かつ重点的に推進する。

【主な規定事項】

- ・ 施策の策定に係る基本方針
- ・ 高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部(IT本部)の設置
- ・ 重点計画の作成

(4) デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針

デジタル社会の目指すビジョンとデジタル社会を形成するための基本原則を示したデジタル改革に関する基本方針が策定されました。(2020年12月25日閣議決定)

【ビジョン】

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～

(5) 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」のビジョンや「官民データ活用推進基本計画」の考え方のもと、行政デジタル化の取組を加速するとともに計画的かつ実効的に進めていくため「デジタル・ガバメント実行計画」が改定されました。(2020年12月25日閣議決定)

なお、各自治体は、この計画に示されている「地方公共団体におけるデジタル・ガバメントの推進」を踏まえてデジタル化を進めることとなります。

(6) 自治体デジタル・トランスフォーメーション (DX) 推進計画

「デジタル・ガバメント実行計画」における自治体関連の各施策について、自治体が重点的に取り組むべき事項を具体化するとともに、国の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」を総務省が策定しました。(2020年12月25日通知)

【自治体に求められていること】

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。
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更なる向上に繋げていく。

【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
自治体の行政手続のオンライン化
自治体の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

【自治体デジタル・トランスフォーメーションの取組とあわせて取り組むべき事項】

地域社会のデジタル化
デジタルデバイド対策

【対象期間】

2021年1月から2026年3月まで

4 県の動向

(1) かながわICT・データ利活用推進計画

県は、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とし、2019年7月に「かながわICT・データ利活用推進計画」を策定しました。

【基本方針】

県民の安心安全や利便性向上と、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。

柱 暮らしの情報化

ICT及びデータの利活用による多様な県民ニーズに対応するサービスの実現

柱 行政の情報化

ICTによる内部業務の効率化やICT及びデータの利活用を支える環境の整備

5 本市の状況

(1) 平塚市情報化基本方針

本市では、2017年3月に、目覚ましいスピードで進むICTの技術革新に適切に対応することを目的とし「魅力あるまちづくりに向けて情報通信技術を活用する」、「情報システムに関するコストを抑制する」、「情報セキュリティを維持・向上する」の3つの方針を柱とした「平塚市情報化基本方針」を策定し取組を進めました。

各種のSNSや公開型地理情報システムなどによる情報発信の充実、市税などでのキャッシュレス決済の導入、公共施設への公衆無線LANの整備などの取組を進めるとともに、個別サーバーの仮想化基盤サーバーへの集約やクラウドの活用などによるデジタル関連コストの肥大化抑制を図りました。また、情報セキュリティポリシーを適切に運用するとともに、神奈川情報セキュリティクラウドを利用して、情報セキュリティ対策の向上に努めました。

(2) 新型コロナウイルス感染症の拡大を受けた本市の取組

ア 新型コロナウイルス感染症総合対策

本市では、新型コロナウイルス感染症や感染症が社会経済環境に与える影響を冷静に見極めるとともに、中長期的な視点を持って、新しい未来を見据えた施策を取りまとめた「平塚市新型コロナウイルス感染症総合対策」を2020年7月20日に策定しました。この総合対策の中で、ポストコロナを見据え、その先のまちづくりを進めるために「まちのICT環境の向上を支援する」と「ICTを活用した行政サービスを進める」の2つの方向性により事業を進めています。

イ 平塚市総合計画～ひらつかNEXT～実施計画

新型コロナウイルス感染症の広範かつ長期にわたる影響や「新たな日常」の構築を十分に踏まえて平塚市総合計画実施計画を見直し、2021年3月に新たに『ウィズコロナ・ポストコロナに対応する「新たな日常」の構築』の項目を新設し取組を進めています。

(3) 市民のデジタル化の状況

市民のICTの利用環境や平塚市のデジタル化推進についての意見を把握し、デジタル化施策を進めるにあたっての基礎資料とするため、2020年11月～12月にかけて市民アンケート調査を実施しました。(資料編参照)

○インターネットの利用状況

本市では、市民の約76.7%がインターネットを利用しており、約22.8%が利用していない状況です。また、インターネットを利用していない理由としては、「必要性がない」と「設定や操作方法が分からない」が高い割合でした。

官民を問わず、デジタル技術を活用した様々なサービスを利用するには、インターネットが必要不可欠であることから、インターネットを利用していない方に対して、便利さを実感してもらう取組や機器の操作支援などを行いデジタル社会への理解と参加を促す必要があります。

○デジタル化で期待するサービス

デジタル化で良くなることを期待するサービスとして割合が多かったのは、「窓口での待ち時間が減る」の74.0%、「インターネット申請により、届出や申請のために窓口に出向くことが不要になる」の55.8%でした。このことから窓口での事務処理の効率化や申請・届出のオンライン化に高いニーズがあると思われます。

○デジタル化の進展による影響

デジタル化が進展することによって生じる影響について「そう思う」と「どちらかといえばそう思う」を合わせた割合の多かった回答は、「個人情報の流出やプライバシーの侵害などの危険性がある」の82.9%、「情報通信機器を利用できる人とできない人との間に格差が生じる」の79.2%でした。これらは、デジタル化を危惧する回答であることから、安心してデジタル機器を使用し便利さを実感してもらうためには、個人情報の確実な管理など情報セキュリティ対策の徹底とデジタル機器の操作ができない人への支援など、不安を取り除く取組が必要です。

基本方針

1 趣旨

(1) デジタル化の定義

本方針における「デジタル化」とは、単に紙や音声といったアナログデータをデジタルデータに変換することに留まらず、市民・事業者の諸活動や本市の行政運営が、より便利で効率的となるようにデジタル技術を活用することを言います。

(2) 本方針の趣旨

人口減少社会の到来、少子高齢化と生産年齢人口の減少、大規模災害の発生や生活に大きな変化をもたらす感染症の流行など厳しい社会状況の中でも、将来にわたり市民が幸せに暮らすことができるまちであるためには、限られた人や資源を効率的、効果的に活用するとともに、市民・事業者等と行政がつながることで、互いに能力を発揮し活躍するまちづくりを進めなければなりません。

本方針は、このようなまちづくりの進め方として、デジタル技術の活用が有力な手段の一つであると捉え、デジタル化が進んだ先のまちの姿『デジタルの活用により、一人ひとりが安心して快適に暮らせるまち』の実現に向かってデジタル化を展開するための基本的な考え方を示すものです。



2 基本方針の位置付け

(1) 平塚市総合計画との関係

本方針は、本市の最上位計画である「平塚市総合計画～ひらつかNEXT～」とこれに連なる平塚市行財政改革計画を上位の計画に位置付け、上位計画の各施策を着実に実行するための手段の一つとして、総合計画における「まちづくりの基本姿勢」及び行財政改革計画の「取組の視点」に沿ったデジタル化の基本的考え方を示すものです。

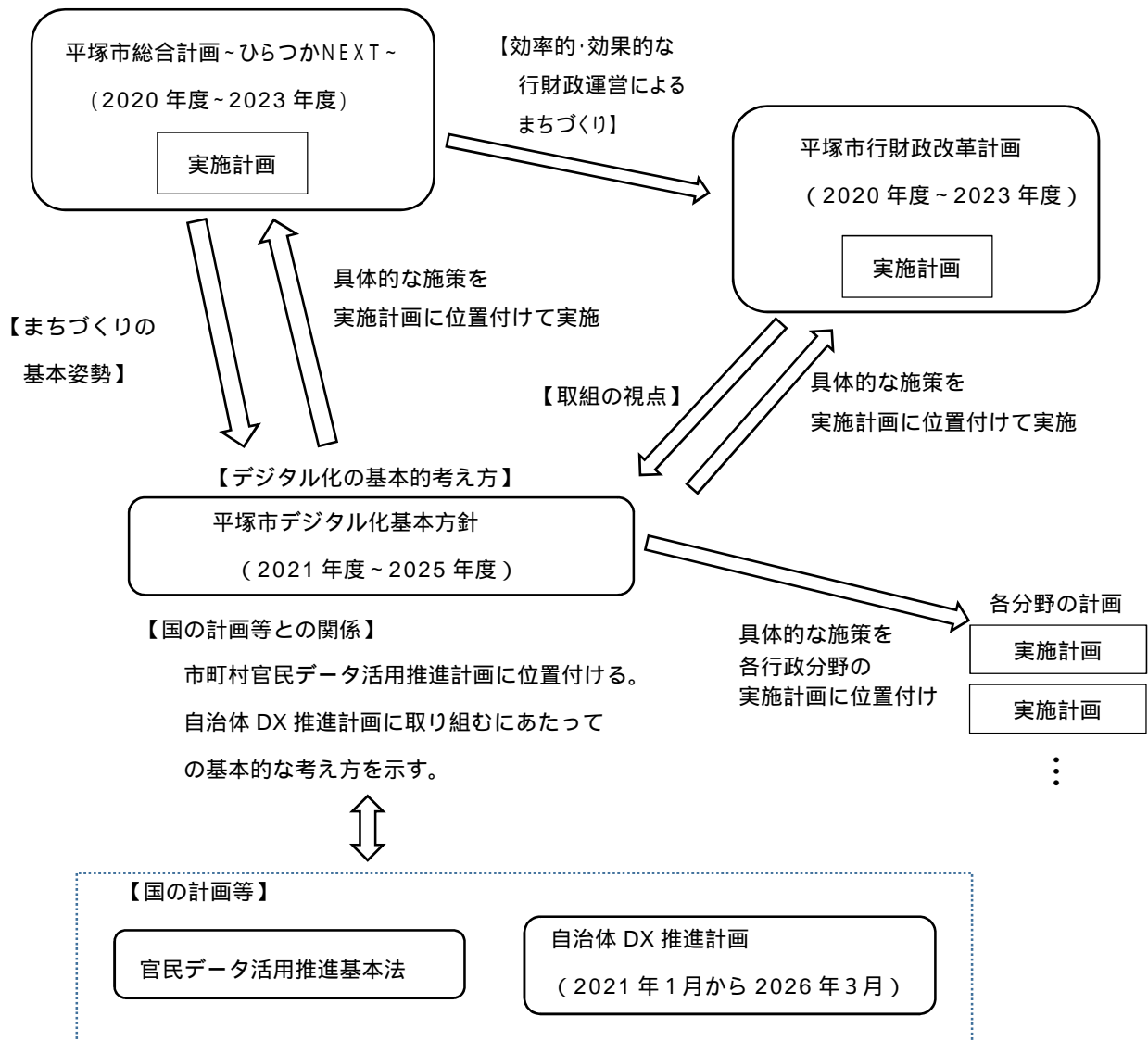
なお、デジタル化に関する個別施策は、総合計画や行財政改革計画の実施計画又は各行政分野の実施計画などに位置付けて実施します。

(2) 官民データ活用推進基本法との関係

本方針は、国の「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」及び県の「かながわICT・データ利活用計画」など官民データ活用推進基本法に基づく各種計画も踏まえて策定することから、官民データ活用推進基本法第9条第3項に定める市町村官民データ活用推進計画として位置付けます。

(3) デジタル・ガバメント実行計画及び自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画との関係

本方針は、国の「デジタル・ガバメント実行計画」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（DX）推進計画」に取り組んでいくにあたっての基本的な考え方を示すものとして位置付けます。



3 適用期間

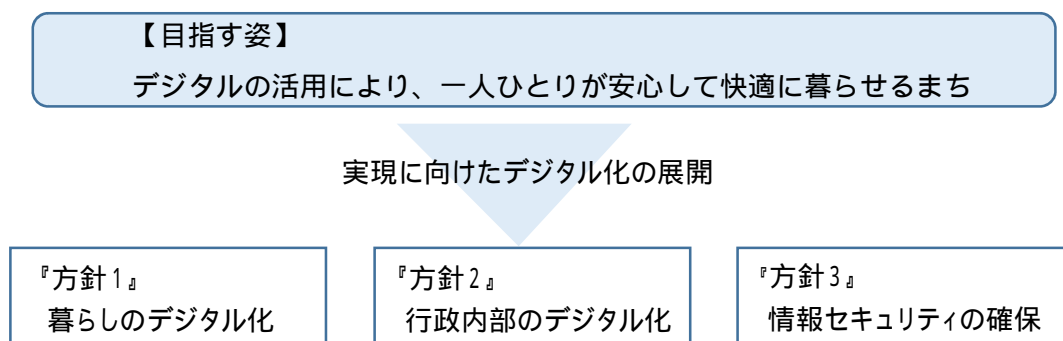
本方針によるデジタル化は、国のデジタル・ガバメント実行計画（計画期間：2020年12月25日から2026年3月31日）及び自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画（対象期間：2021年1月から2026年3月）に対応する必要があることから、適用期間を国の計画期間を踏まえて2021年6月から2026年3月までとします。

ただし、上位計画となる平塚市総合計画の計画期間が2024年3月までとなっていることから、次期総合計画の策定に合わせて見直しを実施します。また、計画期間中であっても、国・県の動向、社会経済情勢の変化やデジタル技術の進展などを踏まえて必要に応じて見直しを行うものとします。

4 デジタル化の基本的な考え方

（1）デジタル化の展開方針

デジタル化を進めた先に目指すまちの姿『デジタルの活用により、一人ひとりが安心して快適に暮らせるまち』の実現に向けた、デジタル化を展開する基本的な方向性として「方針1 暮らしのデジタル化」、「方針2 行政内部のデジタル化」、「方針3 情報セキュリティの確保」の3つの方針により取り組みを進めます。



方針 1 暮らしのデジタル化

【目指すべき姿】

市民の暮らしや事業者の活動がデジタル化により便利になっています。
市民、事業者と行政がオンラインでつながり、時間や場所を問わずに申請や届出などの手続きが行えます。
市民、事業者と行政間の情報の受発信が効率化され、情報が暮らしに生かされています。
デジタル化に誰ひとり取り残されていません。

【現状と課題】

人口減少、少子高齢化と生産年齢人口の減少の進行や新型コロナウイルス感染症の拡大により、市民の地域での活動や事業者の活動が停滞、縮小しています。
市民、事業者と行政が相互にオンラインで接続できる環境が充実しておらず、多くの手続きなどで、対面を必要とすることから、「新たな日常」への対応が十分にできていません。
行政からの情報が、市民や事業者のそれぞれの状況に応じた情報としての確に届いていないことがあり、市民の暮らしや事業者の活動に行政サービスが十分に生かされていないことがあります。
急速なデジタル化は、デジタル機器に不慣れで対応できない市民を取り残す懸念があります。

【取組内容】

市民の暮らしや事業者の活動が便利となるデジタル化の支援に取り組みます。
手続・サービスを一貫してデジタルで完結させる「デジタルファースト」原則の下、手続きのオンライン化に取り組みます。また、やむを得ず対面による手続きが必要な場合であっても、デジタル技術を活用した待ち時間の短縮や書類作成の簡素化など、便利な市役所の実現に取り組みます。さらに、一度行った手続きについては、再度の手続きを不要とする「ワンスオンリー」や一度の手続きであらゆる手続きが完了する「コネクテッド・ワンストップ」の推進にも取り組みます。
SNS など様々なツールを活用し本市からの情報発信の充実を図ります。また、市民や事業者のそれぞれの状況に応じた行政情報を個別にプッシュ型で発信する取り組みを進めます。
デジタル機器の操作に不慣れな市民でも、やさしく簡単に利用できるようなデジタル化に取り組みます。また、デジタル機器が身近なものとなるように操作支援などのサポートに取り組みます。

【想定される具体的な取組】

市民の活動や事業活動のデジタル化

○市民の活動のデジタル化

- ・ 公共施設、避難所等の災害対応施設及び観光施設への公衆無線 LAN など通信環境の整備
- ・ 地域ポイント の検討
- ・ 地域における会合やイベントのオンライン開催
- ・ 災害現場におけるドローン などのデジタル機器の活用

○事業活動のデジタル化

- ・ 市内企業における IT サービス推進の支援
- ・ センシング したデジタルデータ等を活用する農業（スマート農業）導入の支援

市民、事業者と行政間のデジタル化

○市民、事業者と行政をつなぐオンライン化

- ・ 各種申請や届出のオンライン化
- ・ 見積、契約、請求など行政との契約事務のオンライン化
- ・ オンラインでの本人確認におけるマイナンバーカードと公的個人認証サービス の活用
- ・ 窓口や施設のオンライン予約
- ・ オンライン相談（Web相談、チャット相談）
- ・ 各種支払いのオンライン決済対応
- ・ オンラインでのセミナーや会議の開催

○窓口のデジタル化

- ・ 申請や届出を行う際にマイナンバーカードを活用したデータの自動入力
- ・ マイナンバーによる情報連携 を活用した添付書類の削減
- ・ 2次元バーコードやタブレット端末を利用したデジタル入力による申請や届出書の自動作成
- ・ 複数手続きのワンストップ化
- ・ 各種の支払いにおけるキャッシュレス対応
- ・ 自動翻訳、テレビ通訳 などによる多言語対応
- ・ 自動交付システムによる各種の証明書や図面等の交付

○教育のデジタル化

- ・ 児童、生徒用タブレット端末の配備
- ・ 校内ネットワークの無線化、高速化
- ・ デジタル教材の活用
- ・ オンライン学習 の実施に向けた検討
- ・ 電子図書館や地域資料のデジタルアーカイブ化

市民、事業者と行政間の情報の受発信

- ・インターネットやSNS など多様なツールを活用した行政情報、災害関連情報や観光情報などの発信と加工データの相互利用
- ・マイナポータル などを活用した受信者側の個々の状況（パーソナル情報）に応じた情報発信
- ・クラウド を活用した市民や事業者と行政による情報交換環境の整備

デジタル機器に不慣れな方へのサポート

○簡単で使いやすい情報システム

- ・利用者中心のサービス設計とシステム構築
- ・使いやすいデザイン（ユニバーサルデザイン）を考慮したシステム設計
- ・分かりやすいマニュアルの作成

○デジタル活用の支援

- ・デジタル活用支援員 の活用
- ・デジタル機器の操作などに不慣れな市民に向けた操作支援セミナーの開催

方針 2 行政内部のデジタル化

【目指すべき姿】

質の高い行政サービスが効率的、かつ、持続的に提供されています。

市民、事業者と行政が相互にデータを活用し、地域の課題解決や活性化に取り組んでいます。

職員は、一人ひとりの状況に適した柔軟な働き方をしています。

情報システムは最適化され、デジタル関連コストの肥大化が抑制されています。さらに、情報システムを有効活用し効果を最大化しています。

【現状と課題】

質の高い行政サービスを提供し続けるための、財源や人的資源の限界が懸念されます。

オープンデータの提供が十分にできていないことから、市民や事業者における行政データの活用が進んでいません。また、様々なデータの収集・分析が十分にできていないことから、データを地域の課題解決や活性化に生かしていません。

行政需要が多様化、増大化する中、限られた人的資源による対応に限界が懸念されます。

情報システムの運用・保守に多くのコストを要し、また、新たな情報システムの導入には更なるコストが発生することから、デジタル関連コストが肥大化しています。

【取組内容】

AI や RPA などの様々なデジタル技術を活用した効率的で無駄のない事務処理を実現し、人的資源を「考え創造すること」や「人や地域に寄り添うこと」など職員にしかできないサービスに集中できる環境整備に取り組みます。

本市が保有するデータを市民や事業者が活用しやすくするために、機械判読性の高いファイル形式で提供するオープンデータの拡充を図ります。また、地域課題を解決するための政策を進めていくにあたって、データの収集と分析に取り組みます。

限られた人的資源で多様化、増大化する行政需要に対応するため、デジタル技術を活用して、仕事と介護・子育てなど家庭との両立や障がいの有無など一人ひとりの状況に適した働く環境の整備に取り組みます。

情報システム全体の最適化に取り組みコストの適正化を図ります。また、デジタル化の効果を最大化するために、専門的な知識や技術を持った民間人材の活用と職員のデジタル技術に関する知識と技術の向上に取り組みます。

【想定されるデジタル化の取組】

行政事務の効率化

- ・ A I の活用による事務処理の支援
- ・ R P A による作業の自動化
- ・ ノーコード/ローコードツール の活用による業務フローのデジタル化
- ・ センサーやカメラなどを活用した遠隔監視
- ・ I C カードや I C タグ による施設や物品の管理
- ・ 企画・立案や意思決定の効率化に向けた職員間でのコミュニケーションツール の活用
- ・ 電子決裁やペーパーレス会議の促進によるペーパーレス化
- ・ 紙製の書籍、台帳や地図の電子化/データベース化
- ・ デジタル化に関する例規やルールの見直し

データ活用

- ・ 様々なデータの収集と分析・解析による E B P M の実施
- ・ 個人情報の匿名加工情報 や仮名加工情報 への加工とその活用
- ・ 本市が保有するデータのオープンデータ 化による提供の拡充と市民や事業者の活用促進
- ・ 事業者や団体が保有するデータの行政での活用
- ・ 個人、法人、土地、建物などの社会の基本データのデータベースとなるベースレジストリ の整備に向けた調査、研究

職員一人ひとりの状況に適した働き方

- ・ テレワーク やモバイルワーク による場所にとらわれない働き方と時間の有効活用
- ・ 障がい者などが働きやすくなるソフトウェアやロボットの活用

デジタル関連コストの適正化

○情報システムにかかるコストの肥大化抑制

- ・ 情報システムの標準化・共通化（国の標準仕様への対応）
- ・ 情報システムの構成や保守体制の見直しによる全体の最適化
- ・ 庁内ネットワークの構成の見直しによる全体の最適化
- ・ 情報システムが消費する電力の省力化
- ・ クラウド の活用による運用、保守コストの削減
- ・ 情報システムの調達などに関するルールと管理体制の整備

○デジタル人材の確保・育成

- ・ 民間の専門的な知識や技術を持つ人材の活用
- ・ デジタル技術やデータの分析・活用に関する職員の教育

方針3 情報セキュリティの確保

【目指すべき姿】

様々な脅威から個人情報をはじめとする行政情報が守られています。

情報システム部門は、災害や感染症拡大などの緊急時に適切に対応することができます。

【現状と課題】

情報システムやデータは、サイバー犯罪や操作ミスによる情報漏えいなど様々な脅威にさらされています。

情報システム部門においても、大規模地震や超大型台風などの自然災害、新型インフルエンザや新型コロナウイルス感染症の感染拡大の脅威にさらされています。

【取組内容】

情報セキュリティに関するルールと体制を整備し、かつ、情報セキュリティ関連機器を適切に導入・運用するとともに、新たな脅威に対応するために継続的な見直しと改善を行います。

災害や感染症の感染拡大など緊急時における情報システム部門の業務継続計画（ICT-BCP）を必要に応じて見直すとともに、対応訓練を実施します。

【想定されるデジタル化の取組】

情報セキュリティ対策

○情報セキュリティに関するルール

- ・情報セキュリティポリシーに基づく情報セキュリティ対策の継続的な改善
- ・情報セキュリティ教育の実施
- ・情報セキュリティ監査や点検の実施

○情報セキュリティに関する製品やサービス

- ・新たな脅威に対する情報セキュリティ製品やサービスの導入
- ・情報セキュリティ製品やサービスの適切な運用
- ・情報セキュリティ事件・事故における対応訓練の実施

災害や感染症拡大への対応

- ・ICT-BCPの見直しと改善
- ・遠隔地へのデータのバックアップ
- ・情報システムやネットワークの冗長化
- ・災害時における対応訓練の実施

(2) デジタル化に取り組むにあたっての留意点

デジタル化に関する3つの方針の推進にあたっては、デジタル技術の進展や国・県の計画を踏まえるとともに、現状を単にデジタルに置き換えるのではなく、本市が抱える課題の解決や将来にわたる発展に向けて組織全体を変革する「デジタル・トランスフォーメーション」を実現するべく次の事項に留意して取り組みます。

ア B P R による業務の効率化

業務フローや手続きの見直し（B P R）による業務の効率化と質の向上を念頭に置いて取り組みます。

イ サービスデザイン思考

行政サービス全体が「すぐに使えて」「簡単」で「便利」な利用者中心のサービスとなるよう取り組みます。

ウ 迅速性と一貫性のある取組

全てを一度に実施しようとせず、ビジョンを明確にした上で、小さな取り組みから手がけ、かつ、試行錯誤を重ねながら成果を積み上げることで最終的に大きな成果につながるよう一貫性を持って取り組みます。

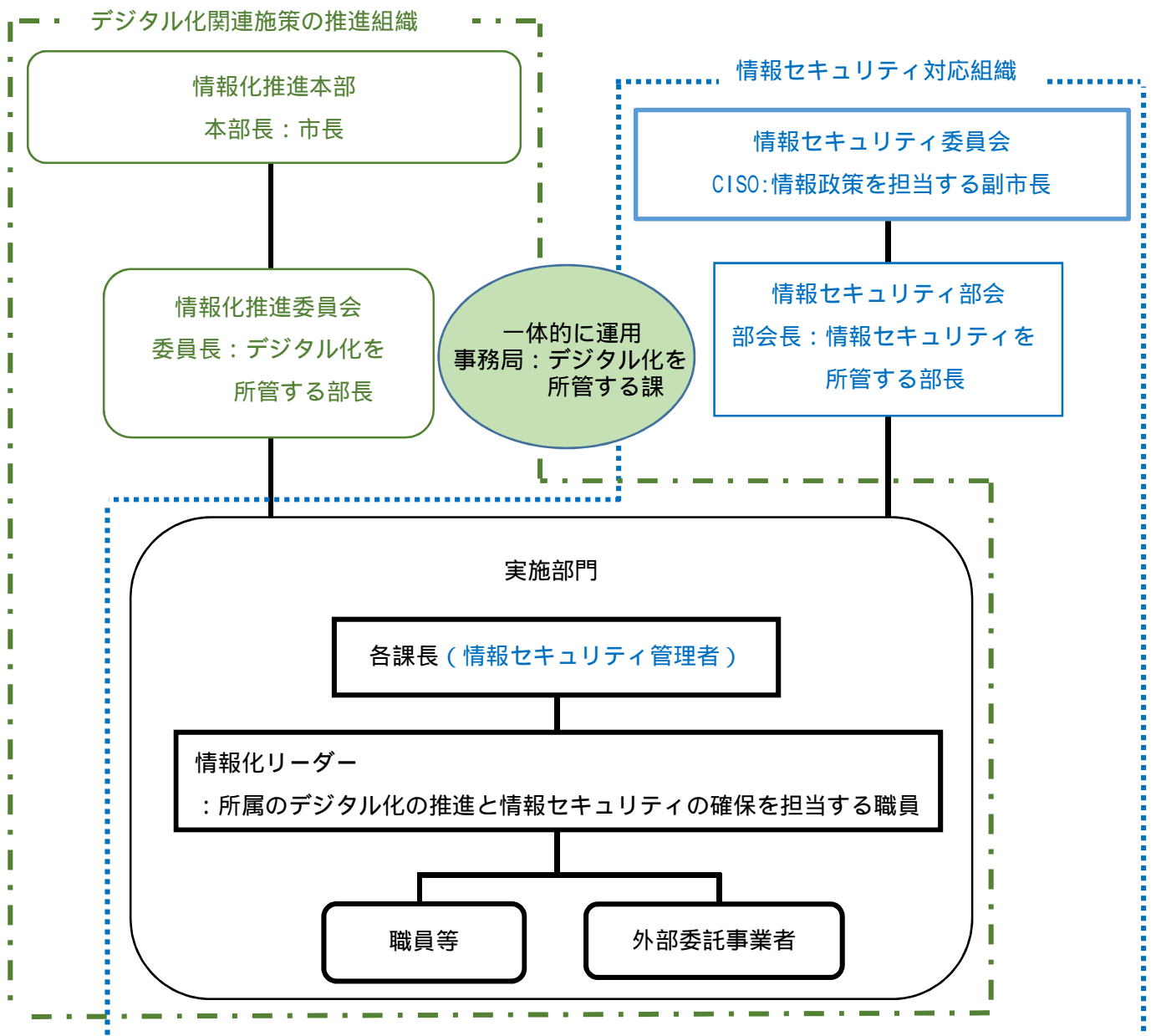
5 デジタル化の推進体制

(1) デジタル化の推進体制

市長を本部長とする情報化推進本部によりデジタル化に関する施策を推進します。また、副市長を最高情報セキュリティ責任者（CISO）とする情報セキュリティ委員会により情報セキュリティ事件・事故等への迅速な対応などの情報セキュリティの確保に努めます。

この二つの組織を一体的に運用し、本方針に基づくデジタル化を着実に進めます。

『デジタル化の推進体制図』



デジタル化のその先へ（2030年代の未来像）

『デジタルの活用により、一人ひとりが安心して快適に暮らせるまち』に向けて、行政は、市民及び事業者がより便利で快適な地域社会となるようにデジタル化を進めるため、また、市民や事業者も生活環境や経済活動の状況に応じたデジタル化が進むよう「デジタル化が進んだ未来像」を展望しイメージを示します。

1 超スマート社会（Society5.0）

国では、デジタル化が進んだ2030年代の未来像として、サイバー空間（仮想空間）とフィジカル空間（現実空間）を高度に融合させたシステムが実現し、膨大なデータを最大限に活用することで、社会課題の解決と経済成長を両立させる「Society5.0」を実現した超スマート社会へ移行していくと展望しています。



2 Society 5.0 による快適な暮らし

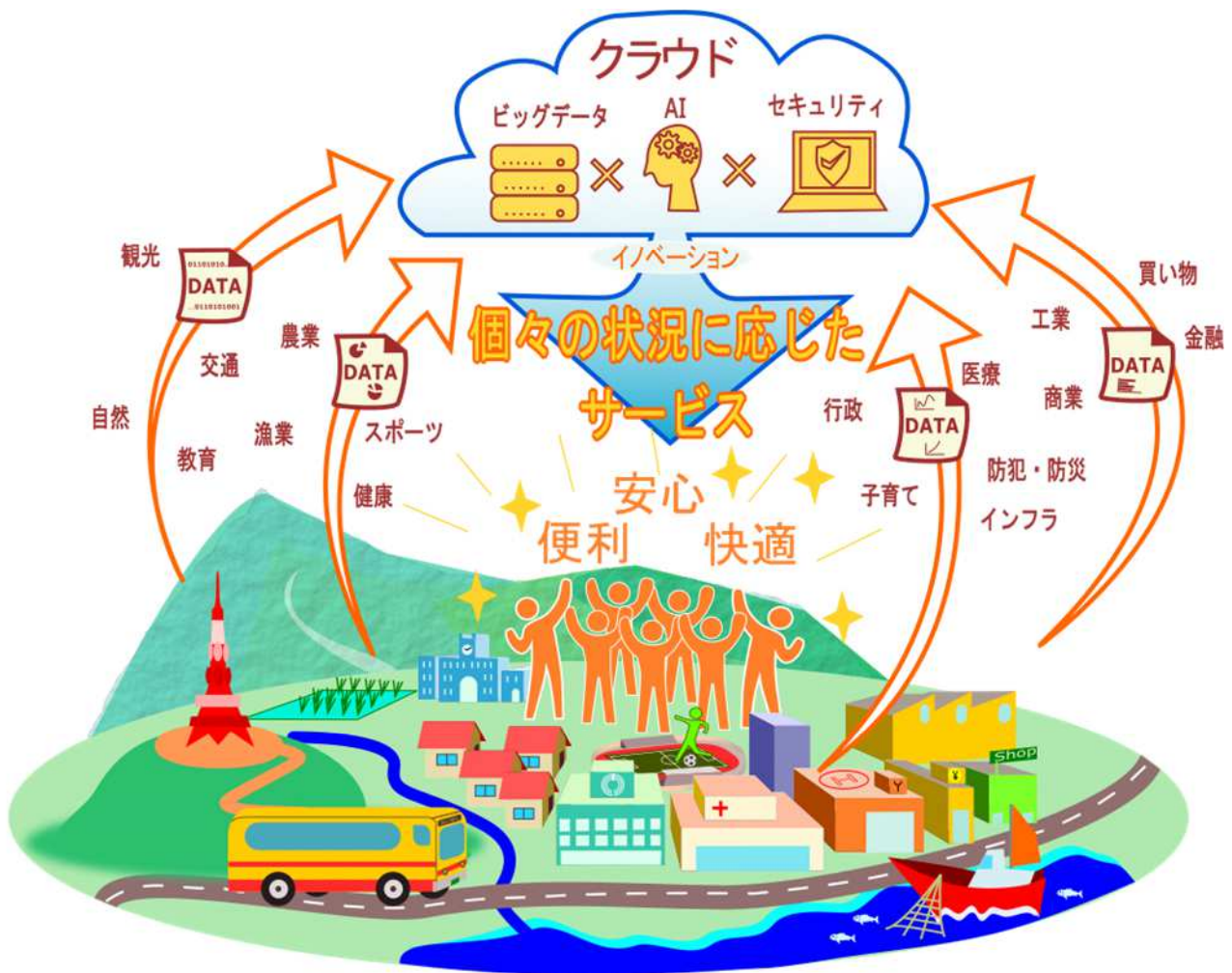
Society5.0 が実現した社会では、AI やロボットが今まで人間が行っていた作業や調整を代行・支援するため、日々の煩雑で不得手な作業などから解放され、誰もが快適で活気に満ちた質の高い生活を送ることができるようになりますとされています。



3 Society 5.0 が実現した本市の未来像

市民、事業者及び行政など様々な主体のデジタル化が進み Society5.0 が実現した本市は、市民、行政、金融、交通、産業などのあらゆる分野のデータをクラウド上で有機的につなげたビッグデータ が、AI 分析などにより効果的に活用されているデータ主導型の地域社会となっています。また、地域の貴重な資源となるデータは、信頼性の高いセキュリティシステムに守られ安全性が確保されています。

このことにより、行政は、市民や事業者の個々の状況に応じたサービスを的確に提供しており、事業者は、新たなサービスや事業の展開などイノベーションを活発に行っています。また、地域の中心にいる市民は、安心・便利で快適な暮らしを送っています。



このような未来を想像し、近づくようにデジタル化を一步ずつ進めていきます。

【資料編】

1 市民アンケート（結果概要）

（1）調査の概要

ア 目的

市民のICTの利用環境や平塚市のデジタル化推進についての意見を調査し、今後のデジタル化施策の基礎資料とする。

イ 実施方法

【調査対象】 平塚市内に在住する満16歳以上の男女3,000人

【抽出方法】 住民基本台帳から無作為抽出

【調査方法】 郵送配布

郵送回収又はインターネット回答

【調査期間】 2020年11月20日（金）～12月11日（金）

ウ 標本数及び回収結果

【標本数】 発送 3,000件

戻り 9件

実質標本数 2,991件

【有効回収数】 1,699件（うち郵送 1,360件 インターネット 339件）

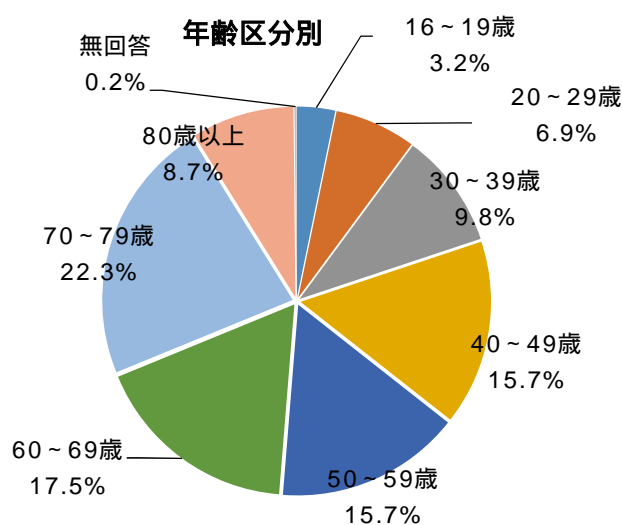
【有効回収率】 56.8%

（2）調査結果（抜粋）

回答者の年齢区分

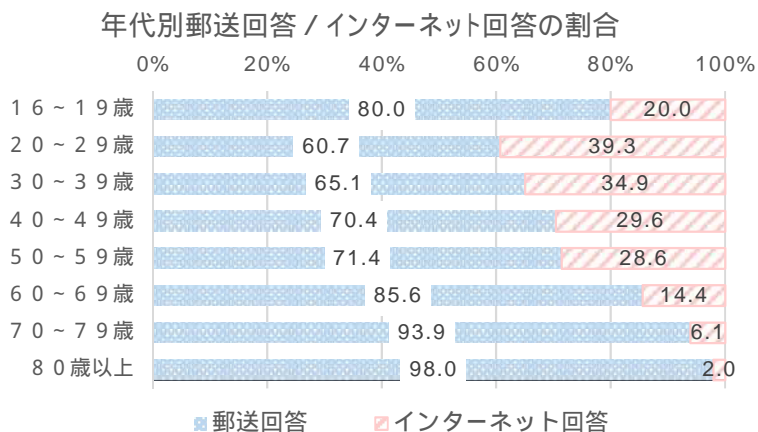
年齢区分別にみると、「70～79歳」が22.3%でもっとも割合が多かった。続いて「60～69歳」が17.5%、「40～49歳」及び「50～59歳」が15.7%であった。

年齢	総数	割合
16～19歳	55	3.2%
20～29歳	117	6.9%
30～39歳	166	9.8%
40～49歳	267	15.7%
50～59歳	266	15.7%
60～69歳	298	17.5%
70～79歳	379	22.3%
80歳以上	148	8.7%
無回答	3	0.2%
計	1,699	100%



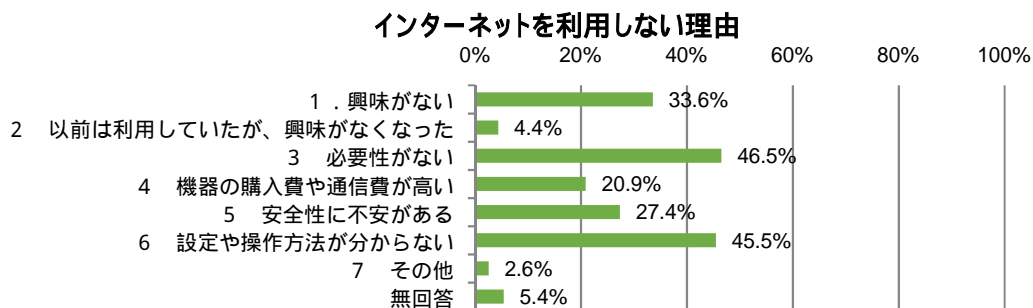
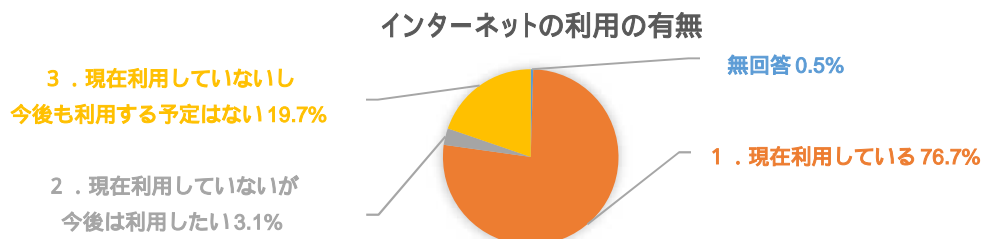
回答種類別の年齢区分

インターネット回答は、年齢区分別にみると「20～29歳」が約40%と高く、年齢が高くなるにしたがって低下している。



インターネットの利用状況

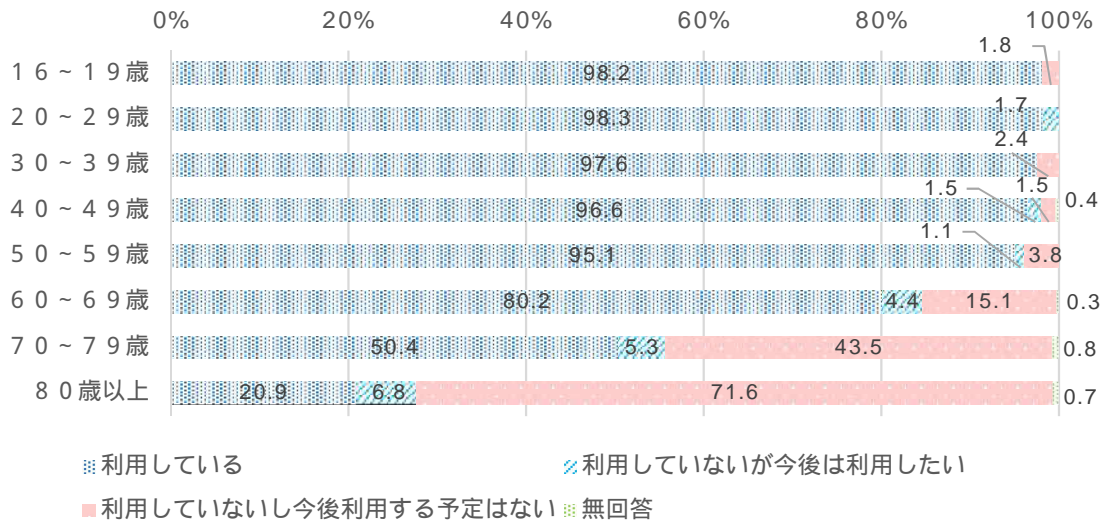
本市では、市民の76.7%がインターネットを利用しており、22.8%が利用していない状況です。また、インターネットを利用していない理由としては、「必要性がない」と「設定や操作方法が分からない」が高い割合でした。



インターネットの利用状況（年齢区分別）

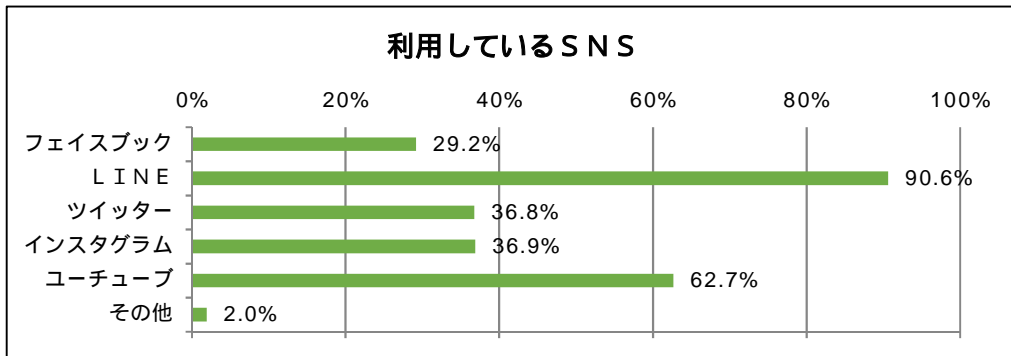
59歳までの各年代でインターネットの利用率が95%を超えており、「60から69歳」においても8割の利用率がある一方、70歳以上から利用率が格段に下がり、「70から79歳」では、5割程度、80歳以上では2割程度の利用率となっている。

年齢区分別・インターネットの利用状況



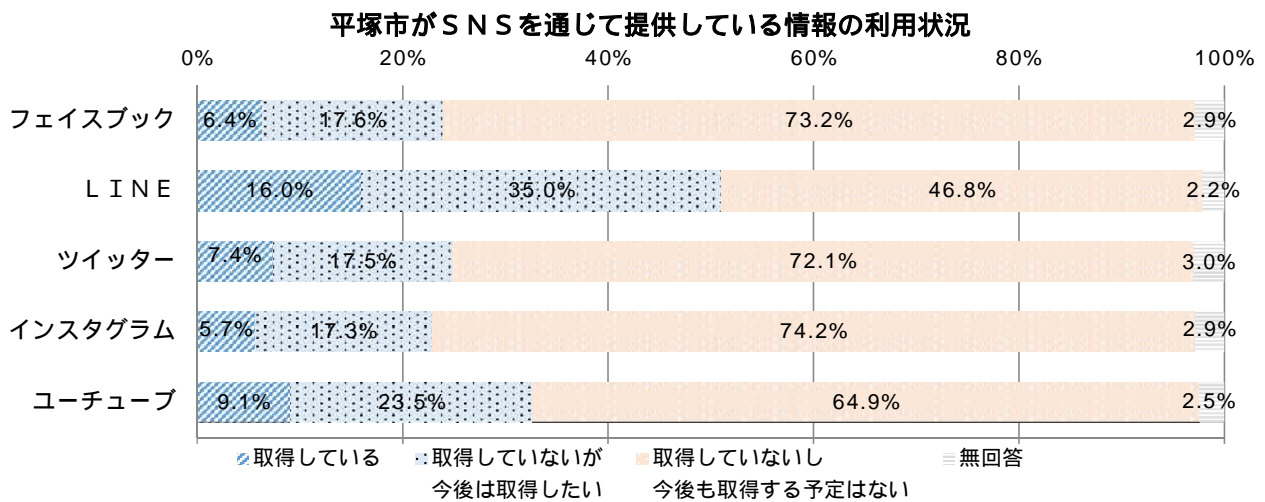
SNSの利用状況

SNSの利用者のうち、利用者の割合が多かったものは、「LINE」で90.6%となり、続いて「ユーチューブ」が62.7%となった。



平塚市がSNSで発信している情報の取得状況

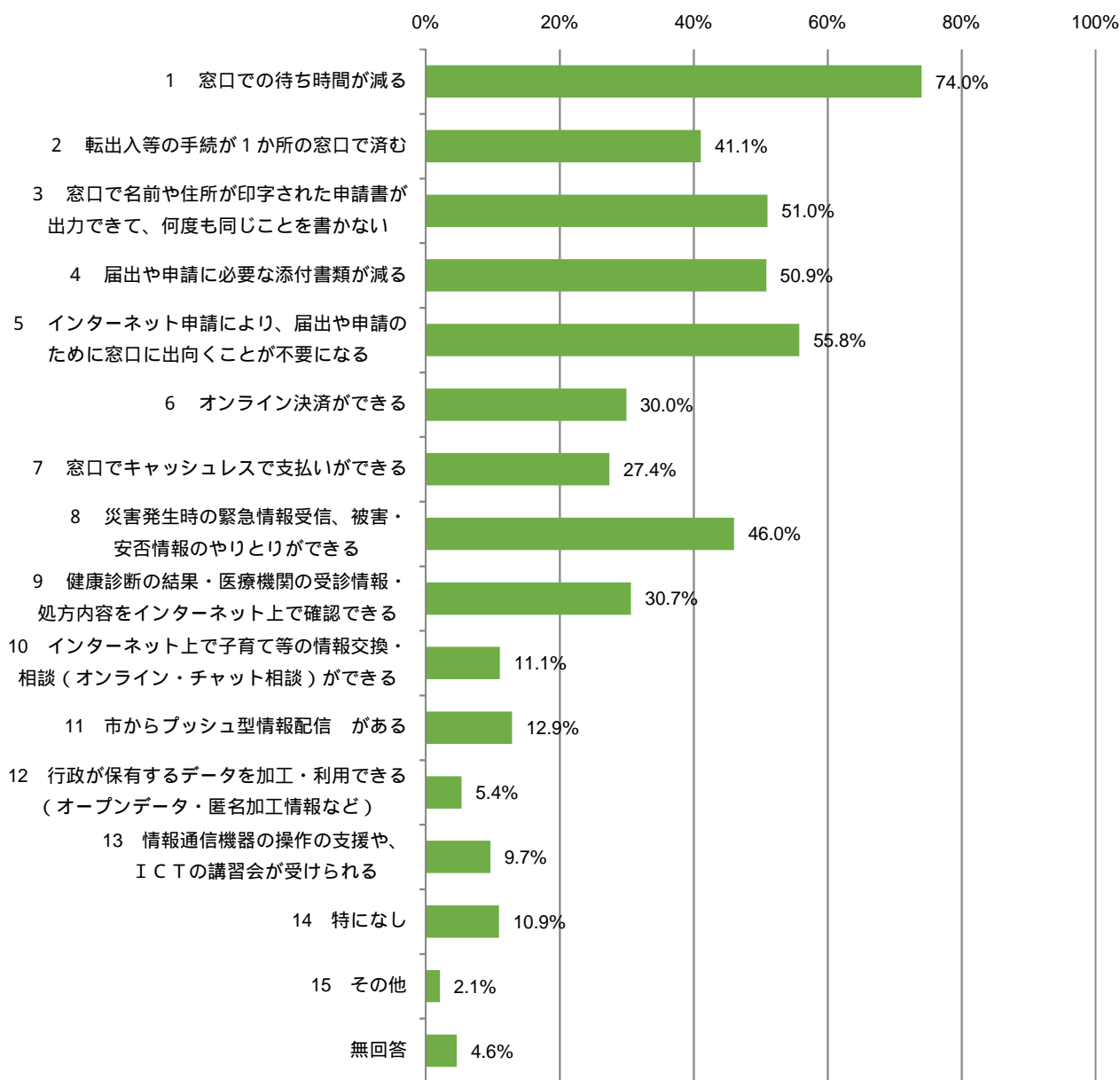
SNSの利用者のうち、平塚市がSNSで発信している情報を取得している割合が最も多いのは「LINE」で、16.0%となった。そのほかのSNSの取得の割合については10%を下回った。また、「LINE」については、「取得している」及び「取得していないが今後は取得したい」という割合が50%を上回った。



デジタル化で良くなることを期待するサービス

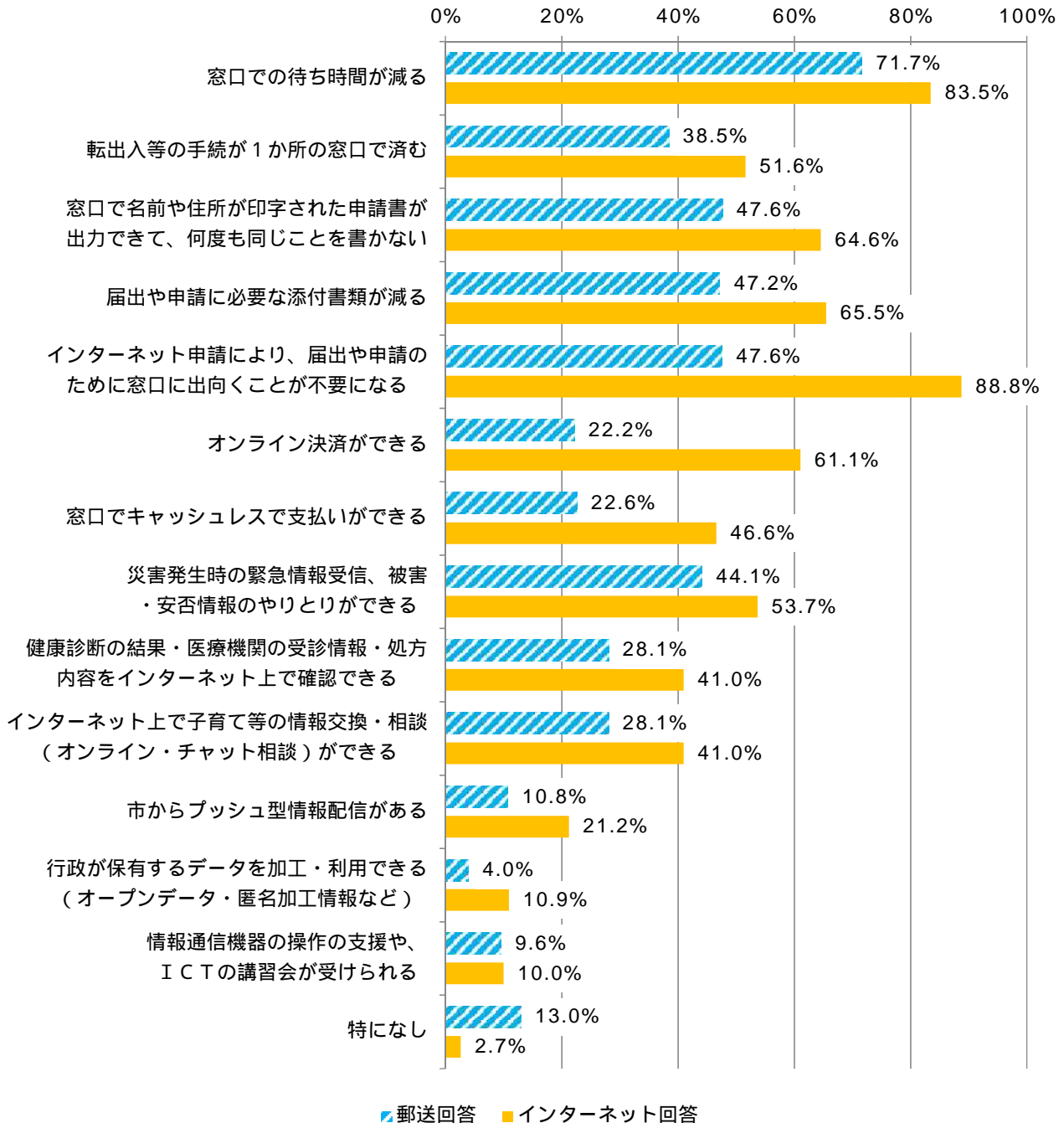
デジタル化で良くなることを期待するサービスとして割合が多かったのは、「窓口での待ち時間が減る」の74.0%、「インターネット申請により、届出や申請のために窓口に出向くことが不要になる」の55.8%でした。

デジタル化で良くなることを期待するサービス(全体)



郵送回答においては、期待するサービスとして「窓口での待ち時間が減る」だけが71%と5割を超えたが、その他は、5割を下回っている。一方、インターネット回答においては、「届出や申請のために窓口に出向くことが不要になる。」が89%、「窓口での待ち時間が減る」が83%となったほか、「必要な添付書類が減る」、「オンライン決済ができる」など5割を超えるサービスがある。

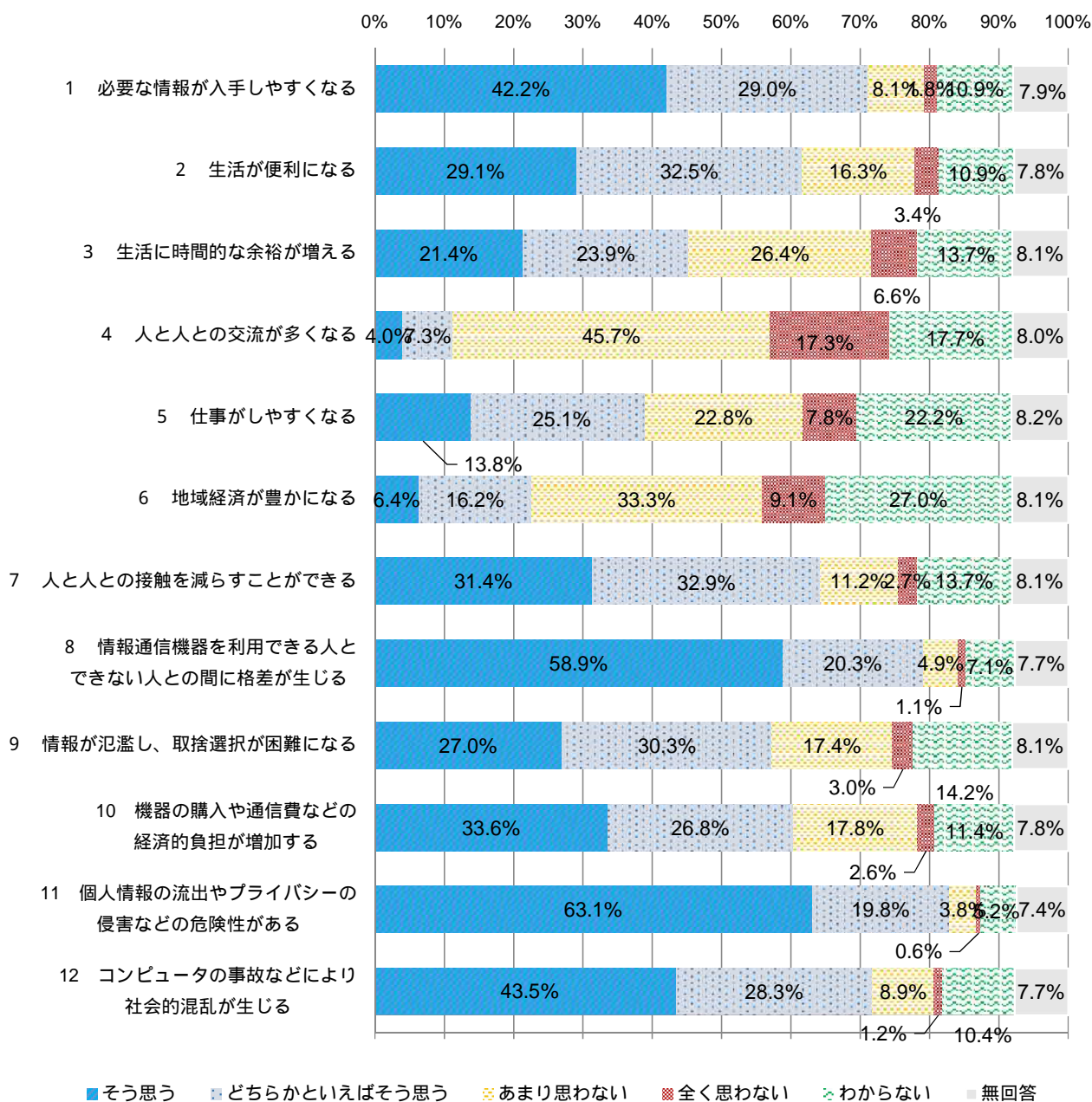
デジタル化で良くなることを期待するサービス（回答種類別）



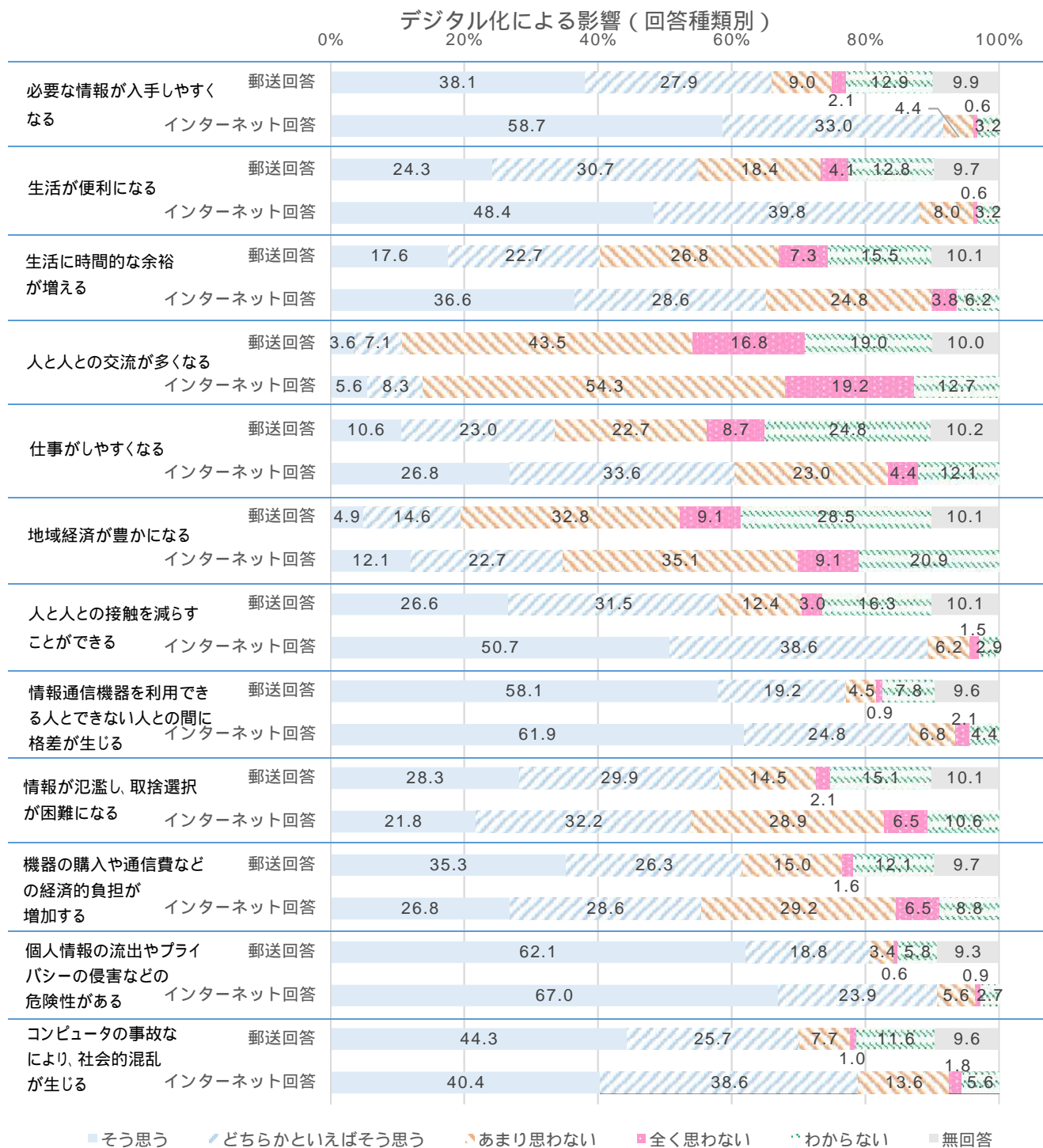
デジタル化が進展することによって生じる影響

デジタル化が進展することによって生じる影響について「そう思う」と「どちらかといえばそう思う」を合わせた割合が多かった回答は、「個人情報の流出やプライバシーの侵害などの危険性がある」の82.9%、「情報通信機器を利用できる人とできない人との間に格差が生じる」の79.2%でした。

デジタル化による影響



「そう思う」と「どちらかといえばそう思う」と回答について、郵送回答、インターネット回答ともに「個人情報の流出やプライバシーの侵害などの危険性がある」と「情報通信機器を利用できる人とできない人との間に格差が生じる」がした割合が多い。一方で「生活が便利になる。」は郵送回答が5割程度に対し、インターネット回答は9割近くとなっている。



2 用語解説

【あ行】

ICタグ（アイ・シー・タグ）

情報を記録するICチップ（集積回路）と無線通信用アンテナを組合せた小さなタグ（札）です。ICタグを付けることにより、モノや人を電子的に識別し管理できるようになります。

IT / ICT（アイ・ティー / アイ・シー・ティー）

ITとは Information Technology の略で情報技術と訳され、ICTとは Information and Communication Technology の略で情報通信技術と訳されますが、ほぼ同じ意味です。ITは、コンピュータ技術という意味合いですが、それを使ったコミュニケーションを強調した表現としてICTが使われています。

ICT - BCP（アイ・シー・ティー ビー・シー・ピー）

BCPとは Business Continuity Plan の略で、業務継続計画と訳され、大規模な災害等があった際に、重要な業務はなるべく中断させないこと、止むを得ず中断してもできるだけ早期に復旧させることを目的とした計画のことです。ICT - BCPとは、ICTに特化して作成したBCPのことです。

RPA（アール・ピー・エー）

RPAとは、Robotic Process Automationの略で人間がコンピューター上で行っている定型作業を、ソフトウェア型のロボットで自動化することをいい、別名「仮想的労働者（デジタルレイバー）」と呼ばれています。

EBPM（イー・ビー・ピー・エム）

EBPMとは、Evidence Based Policy Making の略で「証拠に基づく政策立案」と訳されています。政策の企画立案を、目的を明確化したうえで政策効果の測定に重要な関連を持つ情報やデータ（エビデンス）に基づき行うことを言います。

Web相談（ウェブそうだん）

インターネットによるオンライン会議システムを使い、オンラインで相談を行うことです。インターネットに接続されたパソコン、タブレットやスマートフォンを使い直接対面することなく相談を行うことができます。

SNS（エス・エヌ・エス）

Social networking serviceの略称です。コミュニティ型のウェブサイトで、インターネット技術を利用して社会的ネットワークを構築するサービスのことです。

AI（エー・アイ）

Artificial intelligenceの略称です。人工知能ともいい、コンピューター上に人間と同様の知能を実現させようとする技術です。

オープンデータ

行政機関が保有するデータのうち、市民や民間企業などが自由に二次利用できる形式で公開したデータのことで。

オンライン会議

オンライン会議とは、パソコンやタブレットを使いインターネットを介して会議を行うことです。

オンライン学習

オンライン学習とは、パソコンやタブレットを使いインターネットを介して教育・学習を行うことです。

【か行】

仮想化基盤サーバー

仮想サーバーとは、1台のサーバー上で複数のオペレーションシステム(OS)を動かし、複数のサーバーとして運用する仕組みです。本市では、高機能、高性能の仮想サーバーを仮想化基盤サーバーと呼び、多数の情報システムをこのサーバー上で稼働させています。

神奈川情報セキュリティクラウド

強固なセキュリティ対策の提供するクラウドサービスをセキュリティクラウドといいます。神奈川県と県内市町村で構築し使用している情報セキュリティクラウドを神奈川情報セキュリティクラウドといいます。

匿名加工情報 / 仮名加工情報

匿名加工情報とは、個人情報を、特定の個人を識別することができないように加工した情報です。また、仮名加工情報とは、個人情報を、他の情報と照合しない限り特定の個人を識別することができないように加工した情報です。

クラウド

企業やデータセンターなどの自組織の外に構築された情報システムの機能を「サービス」としてインターネットを介して利用するシステム形態のことです。

公開型地理情報システム

地理的な様々な情報に関連づけなどの処理を行い、データ化したものを、地図上に視覚的に表示するシステムを地理情報システムといいます。公開型地理情報システムとは、インターネットで市民などへ情報提供する機能を持つ地理情報システムのことをいいます。

公的個人認証サービス

公的個人認証サービスとは、オンラインでの申請や届出といった行政手続やインターネットサイトへのログインを行う際に、他人による「なりすまし」やデータの改ざんを防ぐために用いられる本人確認の手段です。「電子証明書」と呼ばれるデータをマイナンバーカード等のICカードに記録することで利用が可能となります。

コミュニケーションツール

コミュニケーションツールとは、意思疎通や情報共有などを行う際に利用される様々なツールの総称です。個々のツールとしては、メール、電話、ファイル共有、スケジュール管理、組織内の SNS、ビジネスチャット、Web 会議などがあります。

【さ行】

サービスデザイン思考

サービスデザイン思考とは、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のことです。

CISO (シー・アイ・エス・オー)

CISO とは、Chief information security officer の略で、コンピュータシステムのセキュリティ対策や機密情報、個人情報の管理などを含めた情報セキュリティ全般を統括する役職です。

情報セキュリティポリシー

組織が扱う情報、情報を取り扱うシステムを様々な脅威から防御することを目的として定めた、情報セキュリティに関する基本方針及び情報セキュリティ対策に関する基準などのルールのことです。

情報連携

情報連携とは、これまで行政の各種事務手続で提出する必要があった書類が省略できるよう、マイナンバー法に基づき、専用のネットワークシステムを用いて、異なる行政機関の間でマイナンバーから生成された符号をもとに情報をやり取りすることです。

自動翻訳

コンピューターを利用して、ある言語を異なる言語に自動的に翻訳することです。

センシング

センサーを利用して音・光・圧力・温度、数量などを計測・判別することです。

【た行】

地域ポイント

市内など一定のエリア内で発行され、利用される「地産地消」のポイントサービスです。加盟店での買い物、公共施設の利用、各種ボランティアやエコ活動への参加等でポイントを付与し、貯まったポイントを地域内で利用することで、地域活動への市民参加の促進や、地域での経済活動の活性化が期待されます。

チャット相談

SNS のチャット機能を使って相談を行うことです。

デジタル活用支援員

国は、高齢者等が身近な場所で身近な人から ICT 機器・サービスの利用方法を学べる環境づくりを推進する「デジタル活用支援員」の仕組みづくりを進めています。

デジタルデバイド

「情報格差」と訳され、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をいいます。

デジタル・トランスフォーメーション

デジタル・トランスフォーメーションとは、進化したデジタル技術を社会に浸透させることで人々の生活をより良いものへと変革することをいいます。

英語表記は「Digital Transformation」ですが、英語圏では「Trans」を「X」と略すことが一般的な表記のため、略称は「DT」ではなく「DX」が使われています。

テレビ通訳

タブレットを使い遠隔地にいる通訳オペレーターが映像と音声で通訳を行うサービスです。

テレワーク/モバイルワーク

テレワークとは、情報通信技術を活用した、場所や時間にとらわれない柔軟な働き方のことです。

テレワークは働く場所によって、自宅利用型テレワーク(在宅勤務)、モバイルワーク(出先や移動中にパソコンやタブレットを使う働き方)、施設利用型テレワーク(サテライトオフィスでの勤務など)の3つに分けられます。

匿名加工情報/仮名加工情報

匿名加工情報とは、個人情報を、特定の個人を識別することができないように加工した情報です。また、仮名加工情報とは、個人情報を、他の情報と照合しない限り特定の個人を識別することができないように加工した情報です。

ドローン

無線のコントローラーなどから命令を受けて自立飛行する飛行物体の総称です。複数のプロペラが付いたマルチコプターが一般的です。

【な行】

ノーコード/ローコードツール

ノーコード/ローコードとは、プログラム開発言語を全く、あるいは、ほとんど使うことなくアプリケーションを開発することをいい、このような機能をもつアプリケーション開発システムのことをノーコード/ローコードツールといいます。

専門的な知識を持っていない者でもアプリケーションの開発が可能であるため、業務を熟知している者による現場の状況に適したアプリケーションの開発が期待できます。

【は行】

ビッグデータ

行政や事業に役立つ知見を導き出すための大量なデータをいいます。

B P R (ビー・ピー・アール)

BPRとは、Business process reengineeringの略でビジネスプロセスを見直し、抜本的に再設計する手法のことです。

ベースレジストリ

公的機関等で登録・公開され、様々な場面で参照される、人、法人、土地、建物、資格等の社会の基本データを搭載した、正確性や最新性が確保され社会の基幹となるデータベースのことです。

【ま行】

マイナポータル

マイナポータルとは、国が運営するオンラインサービスで、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できます。

テレワーク / モバイルワーク

テレワークとは、情報通信技術を活用した、場所や時間にとらわれない柔軟な働き方のことです。テレワークは働く場所によって、自宅利用型テレワーク(在宅勤務)、モバイルワーク(出先や移動中にパソコンやタブレットを使う働き方)、施設利用型テレワーク(サテライトオフィスでの勤務など)の3つに分けられます。