

第	1	次					
	袋	井	市				
		デ	ジ	タ	ル		
			推	進	計	画	

令和 5 (2023) 年 12 月

袋 井 市

目次

第1章 計画の策定にあたって.....	3
第2章 デジタルをめぐる動向.....	8
第3章 目指すべき理想の姿.....	24
第4章 基本方針.....	26
第5章 基本施策.....	27
施策体系図.....	27
基本方針01 『市民生活の質向上』の施策.....	28
01 行政手続のオンライン化の推進.....	28
02 窓口改革の推進.....	28
03 マイナンバーカードの普及・利用の推進.....	29
04 最新デジタル技術を活用したサービスの利用推進.....	29
05 デジタルリテラシーの向上.....	30
基本方針02 『地域の課題解消と魅力向上』の施策.....	31
01 地域社会におけるデジタル化の推進.....	31
02 地域産業におけるデジタル化の推進.....	31
03 デジタルを活用した地域の魅力向上.....	32
04 デジタル基盤の整備.....	32
05 データの可視化と政策への展開.....	33
基本方針03 『行政の業務刷新』の施策.....	34
01 自治体情報システム標準化・共通化への対応.....	34
02 AI・RPAの利用推進.....	34
03 BPRの徹底.....	35
04 デジタルを活用できる人材の確保・育成.....	35
05 多様で柔軟な働き方を実現する職場環境の構築.....	36
06 セキュリティ対策の徹底.....	36
第6章 推進体制.....	37
参考資料.....	39

第1章 計画の策定にあたって

01 計画の背景と目的

社会の潮流とコロナの影響



近年では、インターネットをはじめとした情報通信技術の発達とともに、スマートフォンやタブレットなどのモバイル端末の普及など、デジタル技術が急速に進歩する中、生活の様々な場面で、その利便性を享受できることが当たり前の社会になっています。

また、新型コロナウイルス感染症の感染拡大は、人々の行動や意識、価値観など社会全般に大きな変化をもたらし、日本国内におけるデジタル化への対応の遅れが顕在化したことから、現在、社会全体においてデジタル化の動きが加速しています。

さらには、超高齢社会の到来や労働人口の減少に伴い、子育てや教育、福祉、産業、防災、コミュニティなど、地域における複雑かつ多様な課題を解決する手段として、デジタルの活用が着目されています。

一方、デジタルを活用できる人と、そうでない人との格差、いわゆるデジタルデバイドが社会課題となっており、誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化が求められています。

このような中、デジタルを活用して市民サービスの向上や行政事務の効率化をしていくことはもとより、デジタル技術を活用して社会が変革する、「DX（デジタル・トランスフォーメーション）」の必要性が認識され、これを地域で進めていくことで、様々な課題を解決していくことが求められています。

本市では、ICT技術の進歩や国施策の動向、データ利活用の重要性といった社会情勢を踏まえたうえで、ICTを効果的に活用して、市の課題解決を図っていくため、平成31(2019)年3月に「第3次袋井市ICT推進計画・官民データ利活用推進計画」(以下「第3次計画」)を策定し、令和元(2019)年度から令和5(2023)年度までの間において、着実な取組を進めているところです。

この間、AIやIoTなどの新しい技術を積極的に活用した実証を行い、いち早く行政サービスに取り入れるとともに、コロナ禍での「新しい生活様式」に対応するため、行政手続や相談業務のオンライン化、キャッシュレス化などにスピード感をもって対応してきたほか、スマホ講座の開催などデジタルデバイド解消に向けた取組も進めています。

一方、行政事務においても、AIやRPAの業務への導入、コミュニケーションツールの利用推進やテレワークの充実など、業務の効率化に取り組んでいます。

今後においては、こうしたデジタル技術の活用が、行政サービスの向上や業務の効率化にとどまらず、DXによる社会変革により、市民生活の質を向上させるとともに、多様化する地域課題を解決し、また、行政においては業務を刷新するなどして、魅力的かつ持続可能な地域としていくことが求められます。

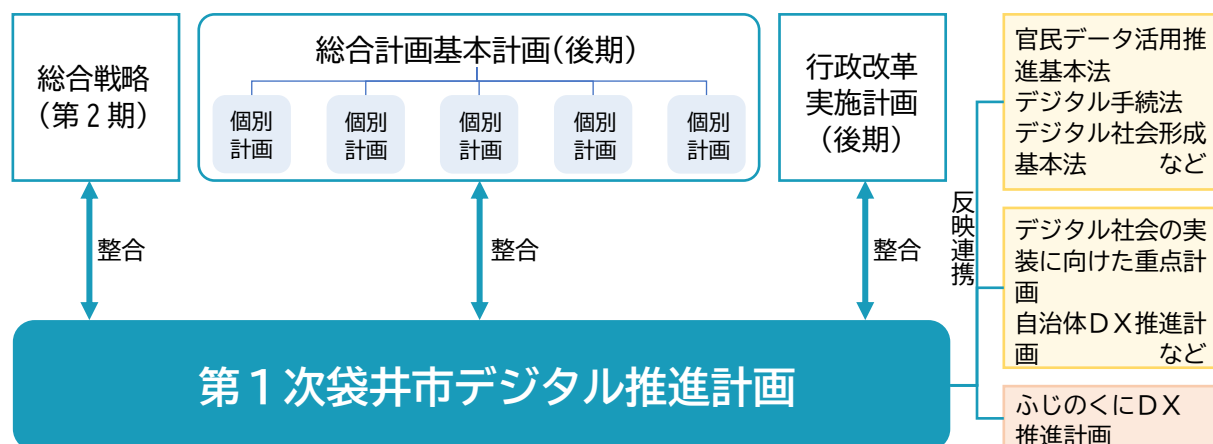
そこで、新たに「第1次袋井市デジタル推進計画」を策定し、目指すべき理想の姿や取組を市民全体で共有して、本市のデジタル化を積極的に推進するとともに、計画的かつ効果的に進めていきます。

本計画は、第2次袋井市総合計画後期基本計画（計画期間：令和3（2021）年度～令和7（2025）年度）に基づく政策・取組について、第2期輝く”ふくろい”まち・ひと・しごと創生総合戦略や第2次袋井市行政改革後期実施計画を補完し、デジタルを積極的に活用して、暮らしの利便性や質を高める変革につなげるため、分野横断で取り組むための基本方針及び基本施策を定めたものであり、袋井市デジタル推進本部設置要綱に基づく計画として、現在の「第3次計画」を承継しています。

また、我が国のデジタル化を強力に進めるため、政府が迅速かつ重点的に実施すべき施策を示した「デジタル社会の実装に向けた重点計画」や、自治体における重点的に取り組むべき事項・内容を具体化するために総務省が策定した「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」（令和5（2023）年11月9日【第2.1版】改定）のほか、県全体のDXを強力に推進し、誰もがデジタル化の恩恵を受けられる、豊かな共創社会の実現に向けて、静岡県が令和4（2022）年3月に策定した「ふじのくにDX推進計画」に対応しています。

さらには、平成28（2016）年12月に公布・施行された「官民データ活用推進基本法」第9条第3項に基づき、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的な計画である市町村官民データ活用推進計画として位置づけるほか、「デジタル手続法」や「デジタル社会形成基本法」など他の様々なデジタルに関しての法律にも対応しています。

図 計画の位置づけ



計画期間は、令和6(2024)年度から令和10(2028)年度までの5年間とします。

ただし、第2次袋井市総合計画が令和7(2025)年度で期間満了となることから、次期総合計画の策定に併せて、本計画を中間見直しするほか、社会情勢の変化や技術革新の動向を踏まえても、必要に応じた改定を行います。

表 計画の期間

	R3 2021	R4 2022	R5 2023	R6 2024	R7 2025	R8 2026	R9 2027	R10 2028
第1次 袋井市デジタル 推進計画	ICT推進計画(第3次)			デジタル推進計画(第1次)				
(国) デジタル社会の実現に 向けた重点計画		重点計画(R4~8)					▶▶▶▶▶▶▶▶▶▶	
		★改定	★改定					
(国) 自治体DX推進計画		自治体DX推進計画(R3.1~R8.3)					▶▶▶▶▶▶▶▶▶▶	
			★第2.1版					
(静岡県) ふじのくにDX推進 計画	▶▶▶▶▶▶▶▶▶▶	ふじのくにDX推進計画(R4~7)				▶▶▶▶▶▶▶▶▶▶		
第2次袋井市総合計画	後期基本計画					▶▶▶▶▶▶▶▶▶▶ 次期計画		
第2期輝く”ふくろい” まち・ひと・しごと 創生総合戦略	総合戦略					▶▶▶▶▶▶▶▶▶▶ 次期計画		
第2次袋井市行政改革	後期実施計画					▶▶▶▶▶▶▶▶▶▶ 次期計画		

デジタル・トランスフォーメーション（DX）とは、経済産業省の定義によると、デジタル技術を活用して、企業のビジネスモデルや組織、プロセス、文化などを変革し、競争上の優位性を確立することとされています。

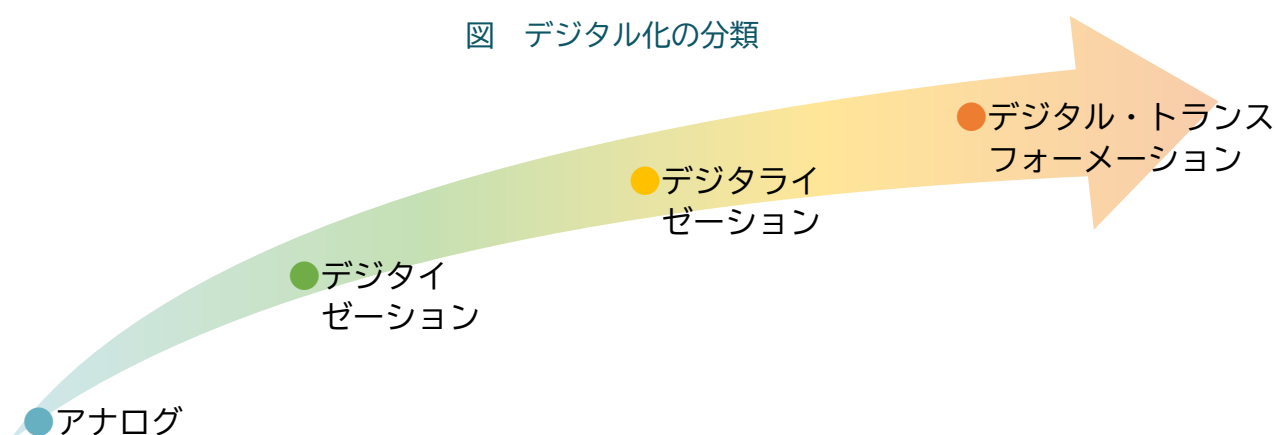
これを行政の事務に置き換えますと、デジタル技術やデータを活用して、市民をはじめ、企業や団体の視点に立って行政サービスを変革し、新たな価値を創出していくことと言えます。

本市はこれまでも、行政手続のオンライン化をはじめ、デジタルを活用した様々な取組を行ってきました。

DXの視点でいえば、さらに、デジタル技術やデータを活用して、業務の検証や見直しを行ったうえで、新たな市民サービスとして再構築することが求められます。

例えば、単に申請手続をオンライン化するだけでなく、事務処理を行う行政のバックオフィスまでを含めた一連の業務プロセスを見直し、改善していくことや、申請手続自体を不要とするなど、抜本的に仕組みを変えていくことが求められます。

図 デジタル化の分類



デジタル・トランスフォーメーション	デジタル技術の活用による新商品の提供や新たなビジネスモデルの開発を通じた社会制度や組織文化の変革
デジタライゼーション	組織内だけでなく、外部環境やビジネス環境を含めたプロセス全体のデジタル化（今までのやり方をデジタルの視点で見直すこと）
デジタイゼーション	組織内の特定の行程を効率化するためのデジタル技術の導入（紙処理をデジタルに置き換えること）
アナログ	紙での処理

参考：総務省「令和3年度版情報通信白書」
 経済産業省「DXレポート2（中間取りまとめ）」
 静岡県「ふじのくにDX推進計画」

第2章 デジタルをめぐる動向

01 国の動向

国は、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」を掲げ、新設の「デジタル庁」を司令塔として、マイナンバーカードの普及をはじめとする重点施策を推進しています。

平成28(2016)年12月には、「官民データ活用推進基本法」を制定するとともに、平成29(2017)年5月に「世界最先端IT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。この計画では、「全ての国民がIT利活用やデータ利活用を意識せず、その便益を享受し、真に豊かさを実感できる社会である、官民データ利活用社会」の構築を目標に掲げ、AIやロボットなどの新たな技術により、官民データを積極的に利活用するための基本的施策を示しています。

令和元(2019)年5月には、情報通信技術の活用による行政手続等に係る関係者の利便性の向上並びに行政運営の簡素化及び効率化を図るため、行政手続等における情報通信技術の利用に関する法律等の一部を改正する法律（デジタル手続法）を制定しました。この法律では、行政のデジタル化における3原則を法律上明らかにした上で、国の行政手続のオンライン化を「原則」とし、添付書類を省略することなどが規定されました。

令和2(2020)年12月には、「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」が閣議決定されました。この基本方針では、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～」を掲げるとともに、新型コロナウイルス対応において行政のデジタル化の遅れ等が顕在化したことから、IT基本法の見直しやデジタル庁の設置を示しました。

また、「デジタル・ガバメント実行計画」において、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・内容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」(以下「自治体DX推進計画」という。)を策定しました。この計画では、重点取組事項とあわせて、自治体に取り組むべき事項・内容を示しています。

令和3(2021)年7月には、自治体が着実にDXに取り組めるよう、DXを推進するにあたって想定される一連の手順(DXの認識共有・機運醸成、全体方針の決定、推進体制の整備、DXの取組の実行)とともに、自治体情報システムの標準化・共通化や自治体の行政手続のオンライン化に係る標準的な手順等についてまとめた「自治体DX推進手順書」を策定しました。

また、同年9月には、「デジタル社会形成基本法(令和3年法律第35号)」が施行され、デジタル社会の形成に関しての基本理念や施策の策定に係る基本方針、国や地方公共団体、事業者の責務などが示されるとともに、社会全体のデジタル化を進めるにあたっての司令塔となるデジタル庁を設置しました。

令和4(2022)年6月には、「デジタル田園都市国家構想基本方針」を定め、様々な分野におけるデジタル技術の実装を行い、多岐にわたる地方の社会課題をデジタルの力を活用して解決していくための取組の方向性を示したほか、同年9月には、「自治体DX推進計画」や「自治体DX推進手順書」を第2.0版に改定しました。

また、同年12月には、「デジタル田園都市国家構想総合戦略」を策定し、デジタル田園都市国家構想が目指す中長期的な方向について、達成すべき重要業績評価指標(KPI)とともに、構想の実現に必要な施策の内容やロードマップ等を示しました。

令和5(2023)年6月には、「デジタル社会の実現に向けた重点計画」が閣議決定され、デジタル社会の実現に向けて、政府が迅速かつ重点的に実施すべきと示す施策に対して、各府省庁が構造改革とともに個別施策に取り組むこととしています。

また、同年11月には、「自治体DX推進計画」を第2.1版に改定し、新たにフロントヤード（住民と自治体の接点）改革を重点取組事項に明記したほか、同年12月現在、「自治体DX推進手順書」とともに、第2.2版に改定しています。

表 国の動向

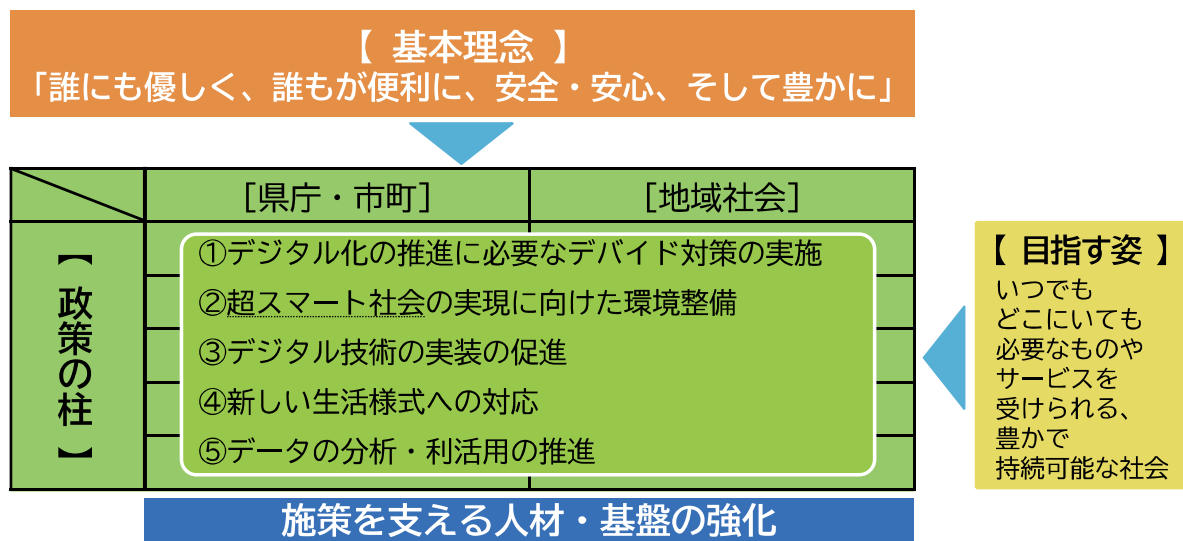
H28(2016).12	官民データ活用推進基本法 制定
R元(2019).5	デジタル手続法 制定
R 2 (2020).12	デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針 閣議決定 自治体DX推進計画 策定
// .7	自治体DX推進手順書 策定
// .9	デジタル社会形成基本法 施行 デジタル庁 設置
R 4 (2022).6	デジタル田園都市国家構想基本方針 閣議決定
// .9	自治体DX推進計画 改定【第2.0版】 自治体DX推進手順書 改定【第2.0版】
// .12	デジタル田園都市国家構想総合戦略 策定
R 5 (2023).6	デジタル社会の実現に向けた重点計画 閣議決定
// .12	自治体DX推進計画 改定【第2.2版】 自治体DX推進手順書 改定【第2.2版】

静岡県は、令和3(2021)年4月、県内における行政や社会のデジタル化を総括する「デジタル戦略局」を県庁に設置するとともに、行政経営研究会(ICT利活用部会)や産業成長戦略会議等を通じて、県内市町や民間企業などと連携し、地域社会のデジタル化を推進することとしています。

そして、令和4(2022)年3月に「ふじのくにDX推進計画」を策定しました。

計画では、「誰にも優しく、誰もが便利に、安全・安心、そして豊かに」を基本理念に掲げ、①デジタル化の推進に必要なデバインド対策の実施、②超スマート社会の実現に向けた環境整備、③デジタル技術の実装の促進、④新しい生活様式への対応、⑤データの分析・利活用の推進を政策の柱に、3つのフィールド(県庁・市町・地域社会)において展開していくこととしています。

図 ふじのくにDX推進計画のフレーム



出典：静岡県「ふじのくにDX推進計画」

1～4は、総務省の「令和4年通信利用動向調査」、5～12は、「令和5年度 袋井市のまちづくりに関する市民意識調査」結果を引用しています。

令和4年通信利用動向調査

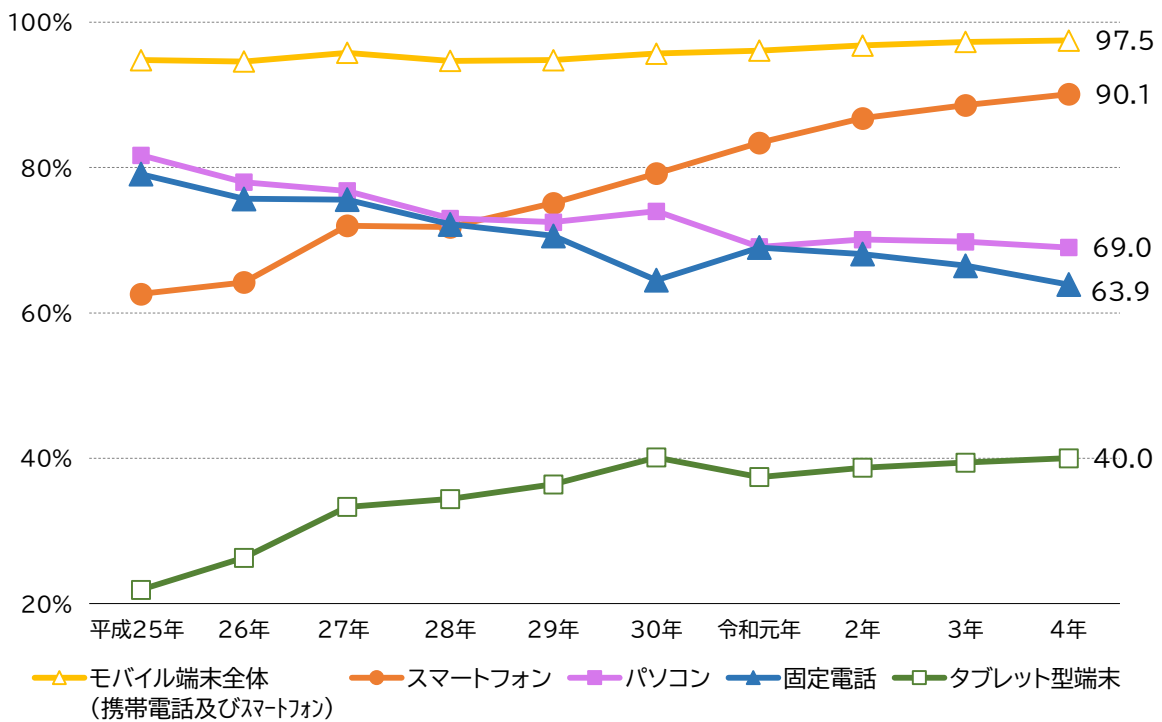


1

情報通信機器の保有状況（世帯）

情報通信機器の保有状況を見ると、「スマートフォン」(90.1%)が最も高く、初めて9割を超え、2番目は「パソコン」(69.0%)でほぼ横ばい、3番目の「固定電話」(63.9%)は減少傾向にあります。

図 主な情報通信機器の保有状況の推移



出典：総務省「令和4年通信利用動向調査」

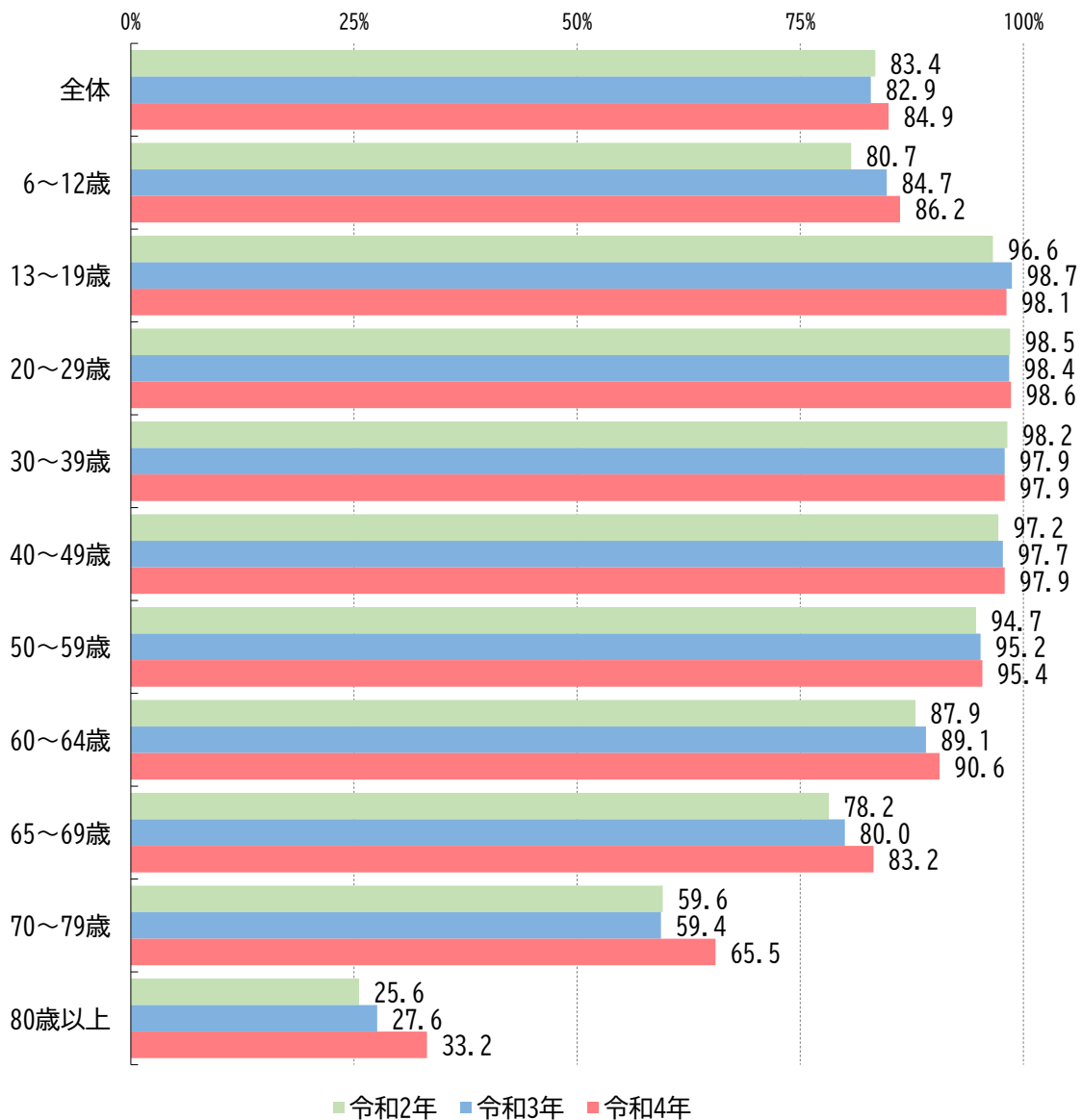
2

インターネット利用者の割合の動向（個人）

全体では、過去1年間にインターネットを利用したことのある人の割合が84.9%となっています。

年齢階層別にみると、13歳から64歳までの各年齢階層において、利用者の割合が9割を上回っており、中でも20歳代の利用者の割合が98.6%と最も高くなっています。

図 個人のインターネット利用者の割合の推移



出典：総務省「令和4年通信利用動向調査」

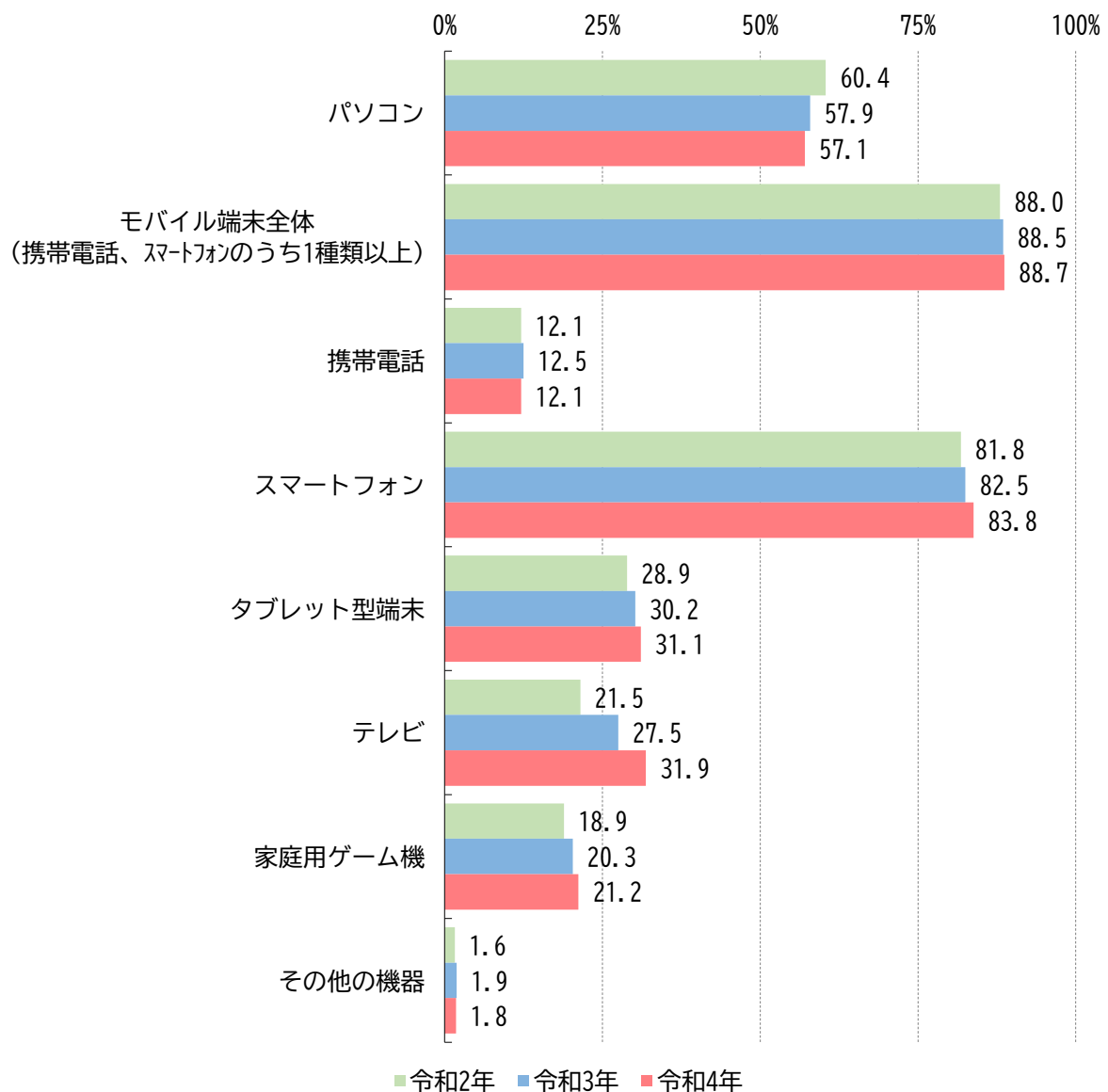
3

インターネットの利用機器

スマートフォンを含めたモバイル端末全体の利用割合は88.7%と9割近くになっています。

利用機器別にみると、「スマートフォン」が83.8%と最も高く、次いで「パソコン」(57.1%)となっており、以下「テレビ」「タブレット型端末」の順となっています。

図 インターネットの利用機器の推移



出典：総務省「令和4年通信利用動向調査」

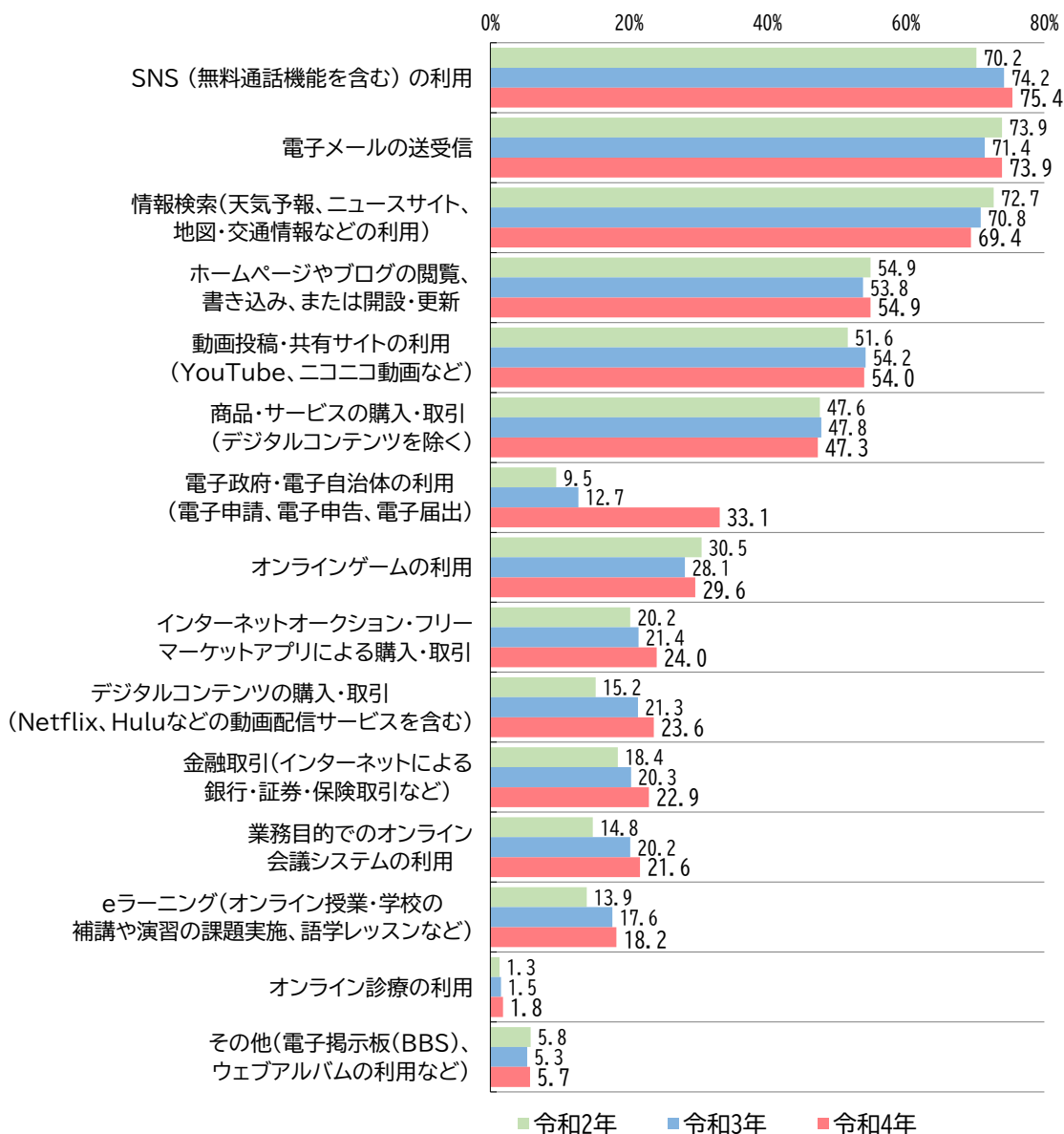
4

インターネットを利用する目的・用途

過去1年間にインターネットで利用した機能・サービスと目的・用途をみると、「SNS（無料通話機能を含む）の利用」の割合が75.4%と最も高く、次いで、「電子メールの送受信」（73.9%）、「情報検索（天気予報、ニュースサイト、地図・交通情報などの利用）」（69.4%）などとなっています。

また、「電子政府・電子自治体の利用」は33.1%ですが、年々増加傾向が見て取れます。

図 過去1年間にインターネットで利用した機能・サービスと目的・用途の推移

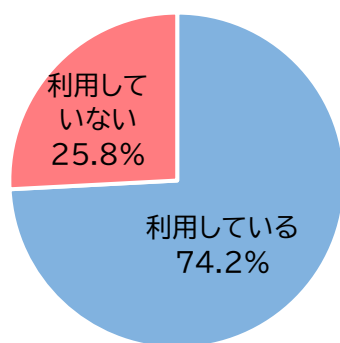


出典：総務省「令和4年通信利用動向調査」

5 日常生活の中でのインターネットの利用

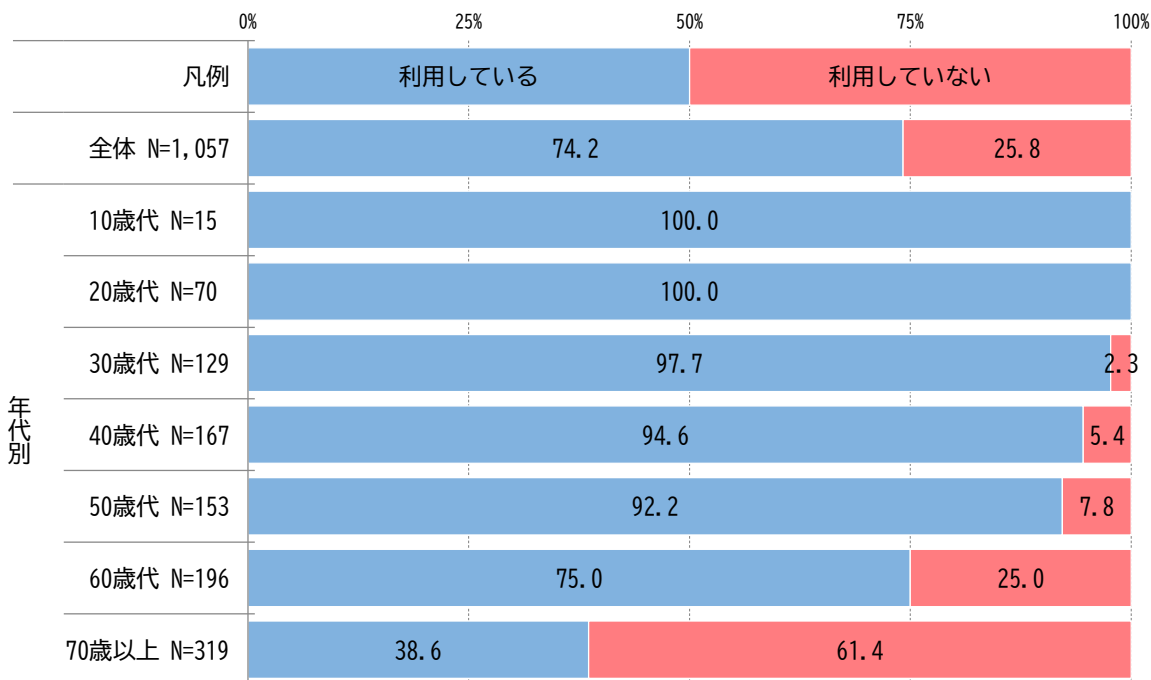
日常生活の中でインターネットを利用している人の割合は約74%となっています。

図 日常生活の中でインターネットを利用している人の割合



年代別で見ると、50歳代以下は「利用している」が9割以上となっています。一方、70歳以上は、「利用していない」が61.4%となっています。

図 日常生活の中でインターネットを利用している人の割合（年代別）



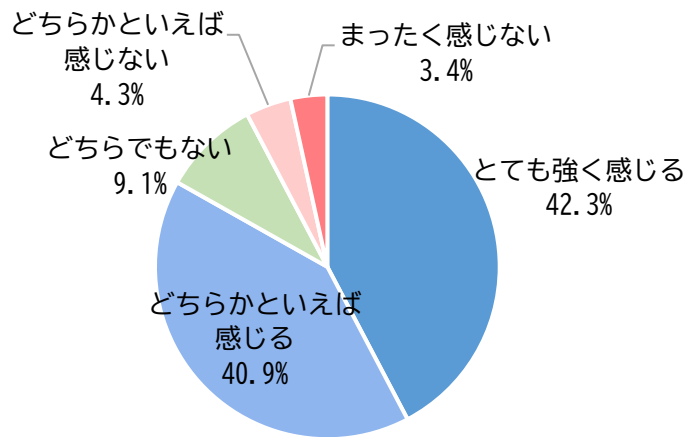
出典：袋井市「令和5年度 袋井市のまちづくりに関する市民意識調査」
 ※Nとは回収数のことです。

6

社会のデジタル化で、日ごろ生活で実感すること

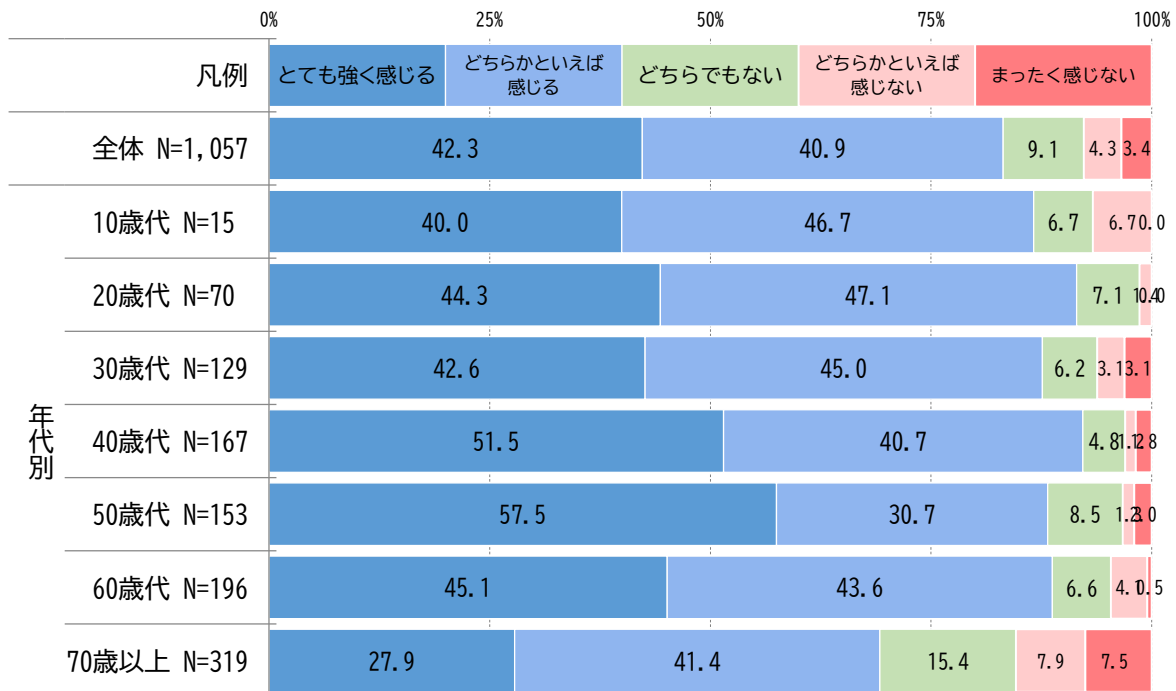
日ごろの生活の中で、社会のデジタル化を「とても強く感じる」「どちらかといえば感じる」人の割合は8割を超えています。

図 社会のデジタル化で、日ごろ生活で実感すること



年代別でみると、「とても強く感じる」と回答した人は、概ね50歳代までは年代が上がるにつれて多くなる一方、60歳代からは少なくなる傾向が見られます。

図 社会のデジタル化で、日ごろ生活で実感すること（年代別）



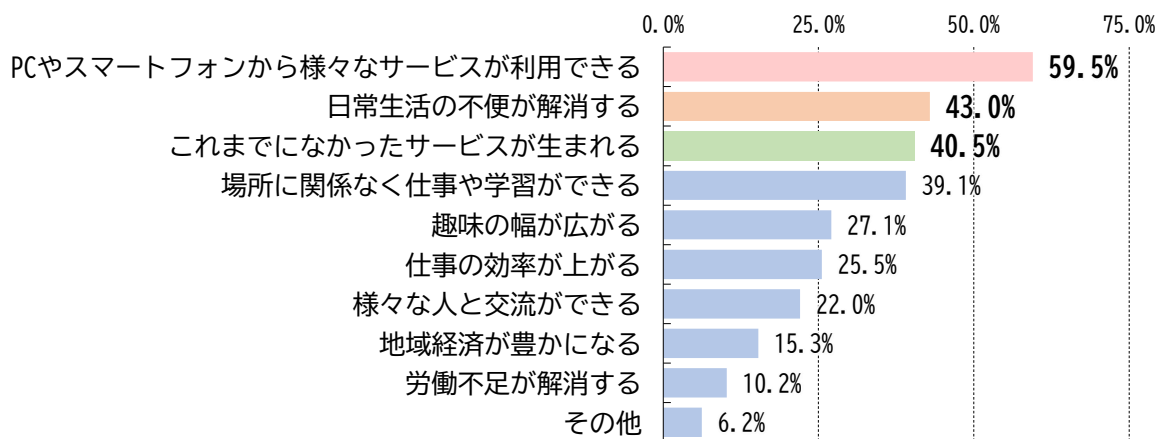
出典：袋井市「令和5年度 袋井市のまちづくりに関する市民意識調査」

7

社会のデジタル化が進むことで、期待すること

「PCやスマートフォンから様々なサービスが利用できる」が最も高く、次いで「日常生活の不便が解消する」や「これまでになかったサービスが生まれる」と回答した人が多く、社会のデジタル化が進むことで、日常生活がより便利で、快適になることを期待している人が多くなっています。

図 社会のデジタル化が進むことで、期待すること



年代別で見ると、20歳代以上は、いずれの年代も「PCやスマートフォンから様々なサービスが利用できる」が最も多くなっています。

表 社会のデジタル化が進むことで、期待すること（年代別）

	調査数	PCやスマートフォンから様々なサービスが利用できる	日常生活の不便が解消する	これまでになかったサービスが生まれる	場所に関係なく仕事や学習ができる	趣味の幅が広がる	仕事の効率が上がる	様々な人と交流ができる	地域経済が豊かになる	労働不足が解消する	その他	
		割合	割合	割合	割合	割合	割合	割合	割合	割合	割合	
全体	1,057	59.5	43.0	40.5	39.1	27.1	25.5	22.0	15.3	10.2	6.2	
年代別	10歳代	15	46.7	66.7	46.7	53.3	40.0	53.3	40.0	6.7	6.7	0.0
	20歳代	70	75.7	52.9	37.1	44.3	24.3	42.9	24.3	20.0	14.3	1.4
	30歳代	129	78.3	58.9	45.7	51.2	24.8	42.6	24.8	20.9	16.3	1.6
	40歳代	167	74.9	52.1	44.9	53.9	43.1	35.9	26.3	24.0	18.0	2.4
	50歳代	153	69.3	51.0	52.9	45.8	35.3	30.7	20.9	17.0	11.8	3.3
	60歳代	196	61.7	38.8	44.4	38.8	35.7	19.4	21.9	10.7	8.2	4.1
	70歳以上	319	35.7	27.6	28.8	21.9	19.7	9.4	18.2	10.0	3.8	14.1

1位

2位

3位

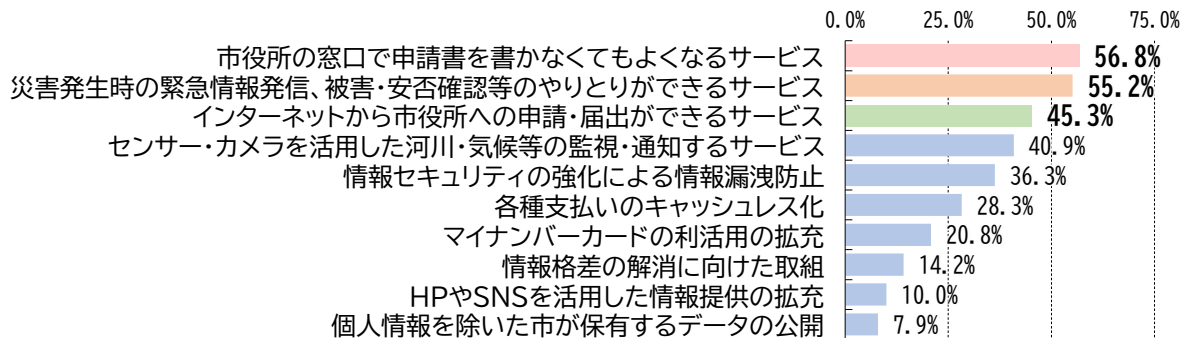
単位:%

出典：袋井市「令和5年度 袋井市のまちづくりに関する市民意識調査」

日常生活がより便利で、快適になるため、行政に対しては、窓口でのやりとりやオンライン化など、申請手続を簡単にすることを求めています。

また、災害発生時の情報伝達についても関心が高くなっています。

図 今後、袋井市で重点を置くべきデジタル関連サービス



年代別で見ると、20歳代は「インターネットから市役所への申請・届出ができるサービス」が最も多く、30歳代から50歳代は「市役所の窓口で申請書を書かなくてもよくなるサービス」が最も多く、60歳代以上は「災害発生時の緊急情報発信、被害・安否情報等のやりとりができるサービス」が最も多くなっています。

表 今後、袋井市で重点を置くべきデジタル関連サービス（年代別）

調査数	市役所の窓口で申請書を書かなくてもよくなるサービス	災害発生時の緊急情報発信、被害・安否確認等のやりとりができるサービス	インターネットから市役所への申請・届出ができるサービス	センサー・カメラを活用した河川・気候等の監視・通知するサービス	情報セキュリティの強化による情報漏洩防止	各種支払いのキャッシュレス化	マイナンバーカードの利活用の拡充	情報格差の解消に向けた取組	HPやSNSを活用した情報提供の拡充	個人情報を除いた市が保有するデータの公開		
											1位	2位
全体	1,057	56.8	55.2	45.3	40.9	36.3	28.3	20.8	14.2	10.0	7.9	
年代別	10歳代	15	26.7	80.0	46.7	26.7	20.0	33.3	13.3	26.7	20.0	6.7
	20歳代	70	60.0	37.1	64.3	28.6	31.4	51.4	21.4	12.9	11.4	4.3
	30歳代	129	70.5	45.0	63.6	41.1	39.5	45.0	23.3	9.3	14.0	5.4
	40歳代	167	63.5	54.5	60.5	41.3	40.7	43.7	17.4	16.2	9.0	4.2
	50歳代	153	62.1	54.9	57.5	40.5	45.8	28.8	26.8	17.6	12.4	3.3
	60歳代	196	59.2	67.3	41.8	43.9	39.8	18.4	14.3	15.3	12.2	9.7
	70歳以上	319	44.8	55.2	23.2	42.9	27.9	14.4	23.2	12.5	5.6	12.9

1位 2位 3位

上段:件数、下段:%

出典：袋井市「令和5年度 袋井市のまちづくりに関する市民意識調査」

16ページの「5 日常生活の中でのインターネットの利用」と、17ページの「6 社会のデジタル化で、日ごろ生活で実感すること」の回答との相関関係を集計したものです。

6の設問について、社会のデジタル化をととても強く感じる又はどちらかといえば感じると回答した人は、インターネットを利用している人が高い一方、社会のデジタル化をととても強く感じない又はどちらかといえば感じないと回答した人は、インターネットを利用していないと回答した人が高い傾向でありました。

表 デジタル化の実感×インターネットの利用

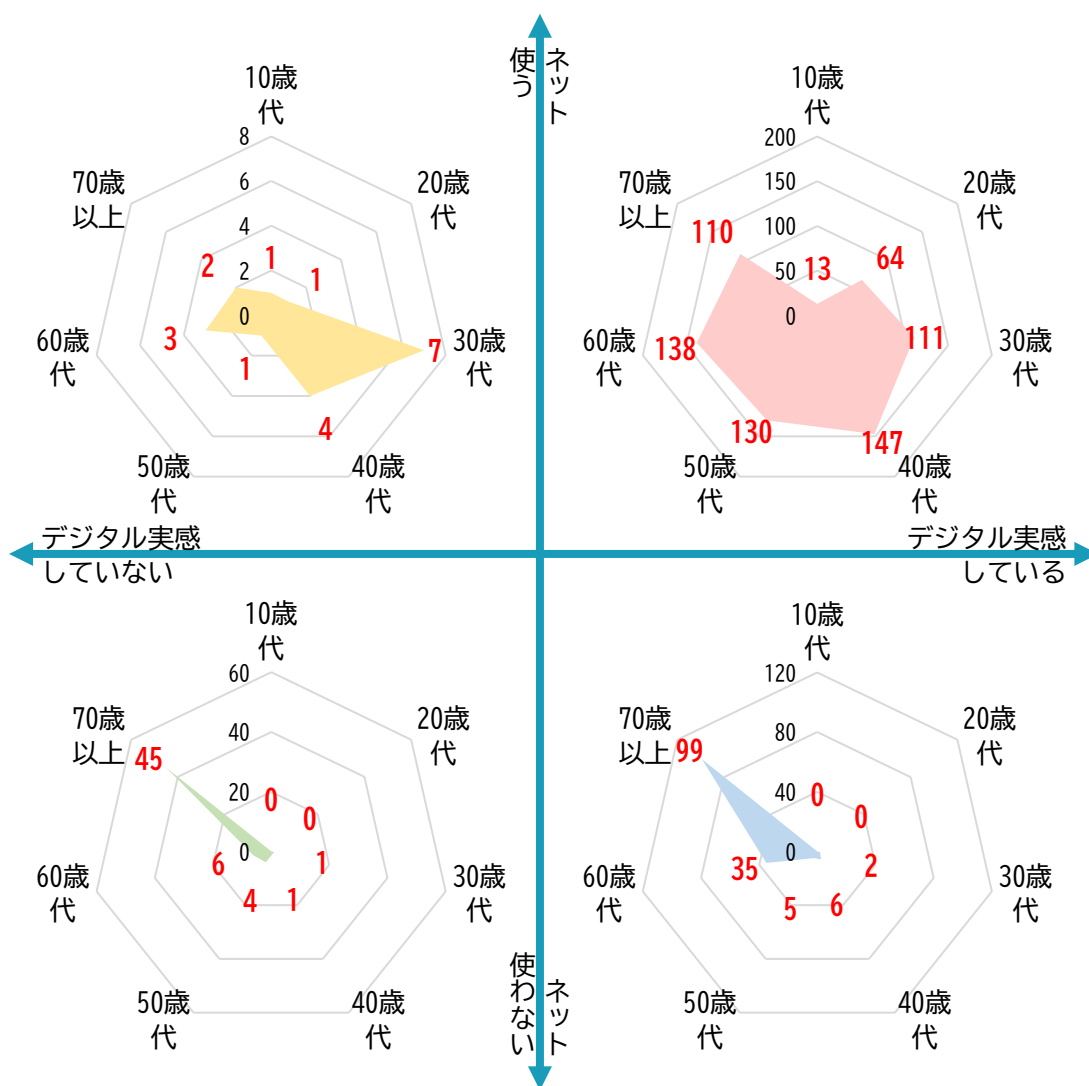
デジタル化の実感(a)		インターネットの利用(b)	
		している	していない
とても強く感じる どちらかといえば感じる	83.2%	82.6%	17.4%
どちらでもない	9.1%	45.3%	54.7%
とても強く感じない どちらかといえば感じない	7.7%	23.8%	76.3%

出典：袋井市「令和5年度 袋井市のまちづくりに関する市民意識調査」

16ページの「5 日常生活の中でのインターネットの利用」を縦軸、17ページの「6 社会のデジタル化で、日ごろ生活で実感すること」を横軸とした4階層に分け、年齢別に集計したものです。

特に、インターネットを使わない層は、70歳代が多いものの、デジタル化を実感していると回答した方が多い傾向でありました。

図 インターネットの利用×デジタル化の実感×年齢別

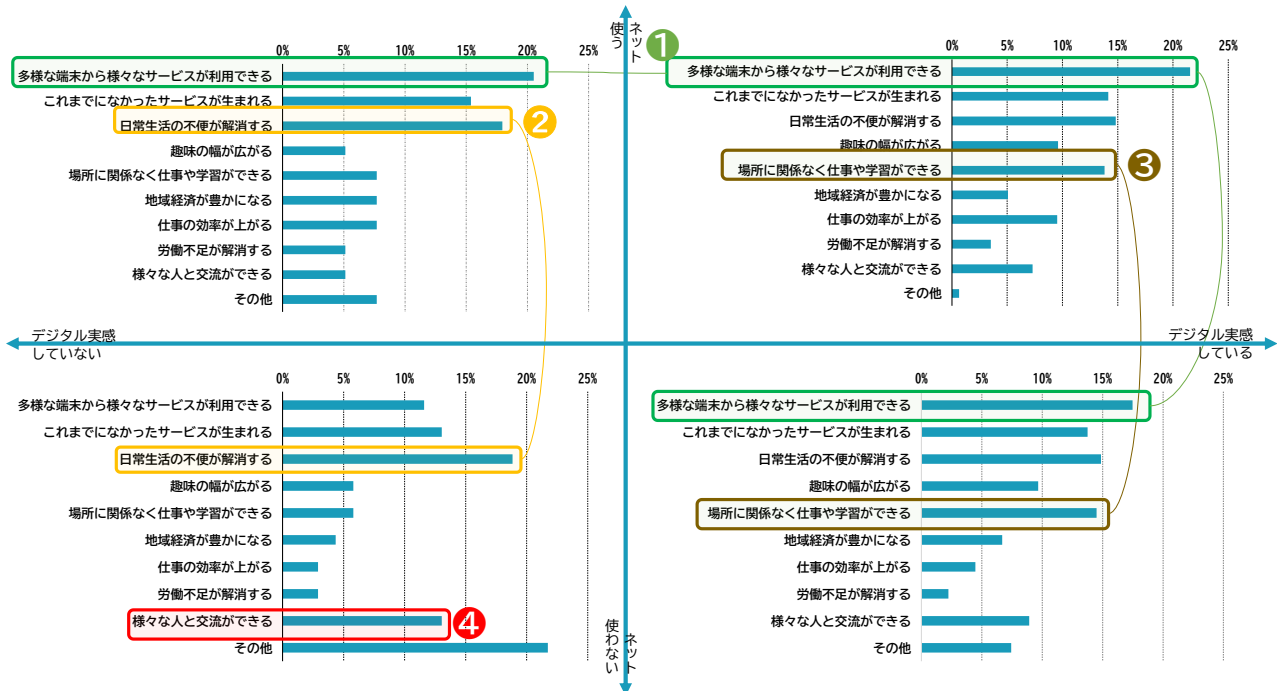


出典：袋井市「令和5年度 袋井市のまちづくりに関する市民意識調査」

16ページの「5 日常生活の中でのインターネットの利用」を縦軸、17ページの「6 社会のデジタル化で、日ごろ生活で実感すること」を横軸とした4階層に分け、18ページの「7 社会のデジタル化が進むことで、期待すること」の回答を集計したものです。

右上層 ネットを使う ・デジタルを実感している
 右下層 ネットを使わない・デジタルを実感している
 左上層 ネットを使う ・デジタルを実感していない
 左下層 ネットを使わない・デジタルを実感していない

図 インターネットの利用×デジタル化の実感×デジタル化が進むことで期待すること

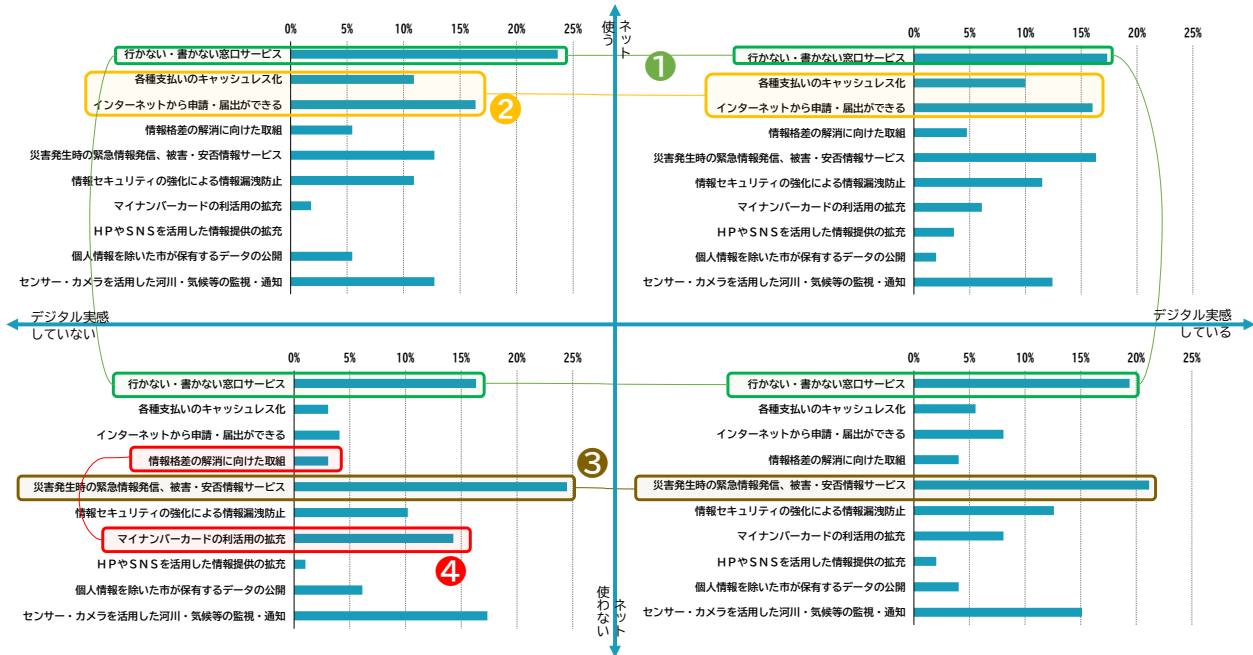


出典：袋井市「令和5年度 袋井市のまちづくりに関する市民意識調査」

- ① 右下の層以外は、「多様な端末から様々なサービスが利用できる」への期待が大きい。
- ② 左のデジタルを実感していない層は、「日常生活の不便が解消する」への期待が大きい。
- ③ 右のデジタルを実感している層は、「場所に関係なく仕事や学習ができる」への期待が大きい。
- ④ 左下のデジタルを実感していないかつインターネットを使わない層は、「様々な人と交流できる」への期待が大きい。

16ページの「5 日常生活の中でのインターネットの利用」を縦軸、17ページの「6 社会のデジタル化で、日ごろ生活で実感すること」を横軸とした4階層に分け、19ページの「8 今後、袋井市で重点を置くべきデジタル関連サービス」の回答を集計したものです。

図 インターネットの利用×デジタル化の実感×重点を置くべきデジタル関連サービス



出典：袋井市「令和5年度 袋井市のまちづくりに関する市民意識調査」

- ① 4つのすべての層において、「行かない・書かない窓口サービス」の値が大きい。
- ② 上のインターネットを使う層は、「各種支払いのキャッシュレス化」や「インターネットから申請・届出ができる」の値が大きい。
- ③ 下のインターネットを使わない層は、「災害発生時の緊急情報発信、被害・安否確認サービス」の値が大きい。
- ④ 左下のインターネットを使わないかつデジタルを実感しない層は、「マイナンバーカードの利活用の拡充」の値が大きく、「情報格差の解消に向けた取組」が4階層で最も小さい。

第3章 目指すべき理想の姿

市の最上位計画の第2次袋井市総合計画では、「心と体の健康」、「都市と自然の健康」、「地域と社会の健康」の3つの健康の柱を充実させることで、常に時代の一步先を行く「日本一健康文化都市」の実現を目指しています。

情報通信をはじめとするデジタル技術が急速に進歩し、また、新型コロナウイルス感染症の影響から市民生活や地域経済が回復しつつある中、本市の強みである「市民力・地域力」を生かして、市民一人ひとりがデジタルを主体的かつ上手に使う、言い換えますと、使いこなすことで、より便利で、快適な日常生活を過ごすことができるとともに、少子高齢化などに起因する様々な社会課題を解決するほか、ライフスタイルの多様化などにも適応した、魅力あふれる”まち”としていくことができます。

みんながデジタルを使いこなして 『デジタル チャレンジ』



また、デジタルを使いこなすことで、時間を効果的に使えるとともに、距離や言葉などの様々な壁も取り払うことができ、このように、人と人のつながりを深めることで、誰一人取り残されない地域となります。

一方、デジタル技術は常に急速に進歩していますので、社会の潮流や国の動向などを注視しつつ、市民や団体、企業や大学などと協力・連携をしながら、こうした技術に柔軟に対応しつつ、いち早く地域に取り入れていくことも重要です。

常に時代の一步先を行く「日本一健康文化都市」の実現に向けて、デジタル技術やデータを活用した、本市の目指す理想の姿を、次のとおり掲げます。

笑顔で豊かな生活を実感できる

シティ ふくろい』



第4章 基本方針

第3章に示した、目指すべき理想の姿の実現に向けて、以下の3つの類型に分けて、基本方針を定め、施策を展開していきます。

なお、主な内容は、次章の「第5章 基本施策」で示します。

市民生活の質向上

～市民一人ひとりにやさしく～

デジタル使いこなして、どこでも、いつでも、市民一人ひとりのニーズにあった行政サービスを受けられることで、市民の誰もが、便利で豊かな生活を実感できるようにします。

03

デジタル
チャレンジ
シティ



01

02

行政の業務刷新

～市民の利便性向上と
業務の効率化の両立～

デジタル使いこなして、これまで以上に行政事務を効率化するとともに、コストを削減するなど市役所業務を刷新することで、持続可能な行財政運営に取り組みます。

地域の課題解消と 魅力向上

～魅力あふれるまち～

デジタル使いこなして、少子化や高齢化などに起因する様々な地域課題を解消するとともに、人と人とのつながりを深めることで、地域を活性化し、住みよい、魅力的な地域を創ります。

第5章 基本施策

施策体系図

01

市民生活の質向上

- 01 行政手続のオンライン化の推進
- 02 窓口改革の推進
- 03 マイナンバーカードの普及・利用の推進
- 04 最新デジタル技術を活用したサービスの利用推進
- 05 デジタルリテラシーの向上



02

地域の課題解消と魅力向上

- 01 地域社会におけるデジタル化の推進
- 02 地域産業におけるデジタル化の推進
- 03 デジタルを活用した地域の魅力向上
- 04 デジタル基盤の整備
- 05 データの可視化と政策への展開



03

行政の業務刷新

- 01 自治体情報システム標準化・共通化への対応
- 02 AI・RPAの利用推進
- 03 BPRの徹底
- 04 デジタルを活用できる人材の確保・育成
- 05 多様で柔軟な働き方を実現する職場環境の構築
- 06 セキュリティ対策の徹底



基本方針 01 ≫ 『市民生活の質向上』 の施策

01 行政手続のオンライン化の推進

各種申請や手続、相談等の行政サービスを受けるには、これまでは紙による申請や対面での対応が中心であり、サービスを受ける場所や時間に制約がありました。デジタル技術を活用したオンライン申請やオンライン納付等を推進することで、いつでも、どこからでも、行政サービスが受けられるようにしていきます。



主な取組

- 電子申請の推進
- 市税等のオンライン納付の推進
- 証明書等のオンライン交付請求の推進 など



02 窓口改革の推進

行政窓口における各種手続の際、紙による申請では、住所や氏名などを複数の書類に記入する必要があります。例えば、窓口端末等を設置して、記入に係る負担を軽減するとともに、手数料を現金に加えてキャッシュレスでも決済できるようにしていきます。

書かせない、待たせない、迷わせない、行かせない行政窓口を目指し、サービス水準と利便性の向上を図ります。



主な取組

- ワンストップ窓口改革の推進
- 行政窓口におけるキャッシュレスの推進
- 保健指導業務や子育てに関する相談におけるオンラインの活用 など



03

マイナンバーカードの普及・利用の推進

マイナンバーカードは、電子申請などの行政手続やコンビニエンスストアでの証明書交付サービスに活用できるほか、健康保険証や運転免許証との一体化など、今後も利用機会の拡大が見込まれています。マイナンバーカードの利点や安全性を市民に丁寧に周知し、市民のカード取得と市民生活におけるカードの利用機会の拡大に取り組みます。



主な取組

- マイナンバーカードの取得率の向上
- マイナンバーカードの利活用の推進 など

04

最新デジタル技術を活用したサービスの利用推進

生活の様々な場面でデジタルを活用したサービスを利用することで、より便利で快適な暮らしができるようにし、市民の健康や文化の質を向上していきます。

また、UI（ユーザインターフェイス）やUX（ユーザエクスペリエンス）を考慮し、利用者が使いやすいサービスにします。



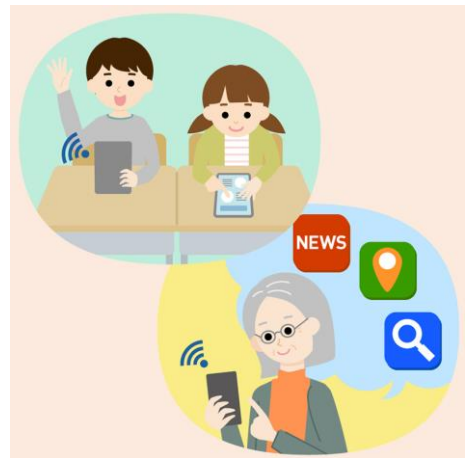
主な取組

- AIチャットボットの利用拡大
- 便利で快適な市民向けアプリの普及拡大
- 市ホームページの利便性とコンテンツの質の向上 など

高齢者や障がい者などが身近な場所で機器の基本操作やアプリケーションなどを学べるよう、地域の幅広い関係者と連携した講座の開催など、きめ細かなデジタル活用支援を実施し、デジタルに対する不安と格差の解消に努めていきます。

また、デジタルに関する知識の普及や最新技術に触れる機会の提供、情報モラルに対する啓発などに取り組み、市民の誰もが安心してデジタルを使えるようにしていきます。

さらに、幼児教育や小中学校の教育段階からデジタルを活用するとともに、デジタルの活用を体験できる機会を地域の中で設けるなど、子どもたちの資質や能力、考える力を家庭・地域が一体となって育成していきます。



主な取組

- ▶ デジタルデバイド対策の実施
- ▶ ICTを活用した「袋井型」授業の推進
- ▶ 袋井市情報配信サービス「メローねっと」の普及 など

01 地域社会におけるデジタル化の推進

市民生活を送る中で、コミュニティや自治会活動が円滑に行われ、在住外国人が生活しやすいよう、デジタルを活用して人と人のつながりを深め、地域で生活するみんなの支えあいを充実していきます。

また、大規模な災害や感染症などが発生した際にも、デジタルを効果的に活用して、より迅速かつ的確に対応できるようにしていきます。



▶ 主な取組

- 自治会DXの推進
- 災害時におけるデジタルを活用した初動対応の迅速化
- デジタルを活用した新たな公共交通サービスの導入検討
- 都市拠点創出に向けた新たな交通手段（自動運転等）の研究 など

02 地域産業におけるデジタル化の推進

農業・工業・商業・サービス業など様々な業種において、企業や事業所、団体等と連携する中で、デジタルの活用を推進し、人手不足の解消や業務の効率化をはじめ、ビジネスモデルの変革や競争力の強化を図っていきます。

また、ふくろい産業イノベーションセンターを核に、地域内に新たな価値を生み出す取組も進め、地域の活性化につなげていきます。



▶ 主な取組

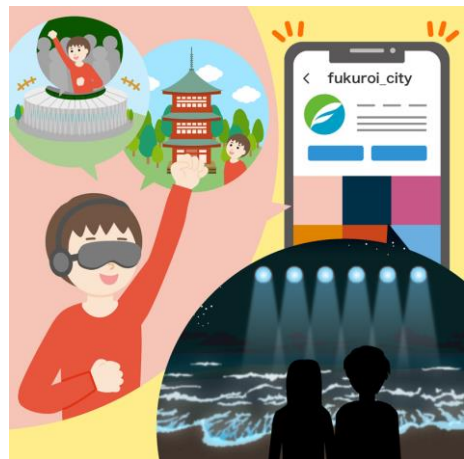
- 中小企業のデジタル支援
- スタートアップ企業との連携による地域産業の活性化
- 農業DXの推進 など

03

デジタルを活用した地域の魅力向上

市民が地域への誇りと愛着を持って、市外に向けて様々な情報を発信することで地域の魅力がより高まっています。

S N S等を効果的に活用して地域の情報を発信するとともに、デジタルを活用したイベントや観光などを通じて、地域内外の多くの人々と多様に关わる機会を創出・拡大していきます。



主な取組

- 移住交流ポータルサイトを通じた地域の魅力発信の強化
- デジタルを活用した観光プロモーションの推進
- スポーツ×デジタルによる地域の活性化
- 文化財のデジタルによる新たな価値創出 など

04

デジタル基盤の整備

人と人、人とモノが情報通信を介してつながることで、今までにない新しい価値が創出され、様々な地域課題の解決につながることを期待できます。

「5G」は我が国における社会や産業を支える基盤として、本市においても、通信キャリアにより、その対象エリアが順次、拡大しています。

また、2.5GHz帯の周波数の電波を使用した無線通信サービスの「地域BWA」についても、地域の事業者によりサービス提供がされており、今後、事業者と連携してサービスの普及に努めていきます。

さらに、低消費電力で長距離のデータ通信を可能とする無線通信技術の「LPWA」の利用を推進し、センサーデータの収集や可視化を通じて、市民サービスの向上と業務の効率化を図っていきます。



主な取組

- LPWAや地域BWA等の通信を活用したサービスの拡充
- デジタルインフラの整備促進 など

ビッグデータやオープンデータを効果的に活用することで、地域課題を捉え、克服に向けた的確な政策を立案でき、最適な行政サービスの提供につなげることができます。

行政が保有する様々な情報を可視化するとともに、民間企業や大学などとも連携しながら、データの客観的な分析と政策の立案（EBPM）を図り、より効果的な政策を実行していきます。



主な取組

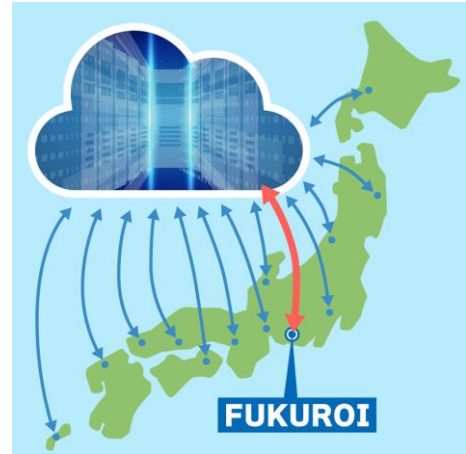
- オープンデータの推進・官民データ活用の推進
- 市民公開型GISの利用推進
- EBPMの推進 など

基本方針 03 ≫ 『行政の業務刷新』の施策

01 自治体情報システム標準化・共通化への対応

住民記録や地方税等の基幹システムについて、国が定める標準仕様に準拠したシステムへ移行するとともに、ガバメントクラウド上でシステムを運用することで、サービス水準の向上と管理コストの低減に取り組めます。

また、行政サービスについて、セキュリティを勘案しつつ、クラウドサービスの利用を推進するとともに、広域での利用を図ることで利便性の向上と業務の効率化を図ります。



主な取組

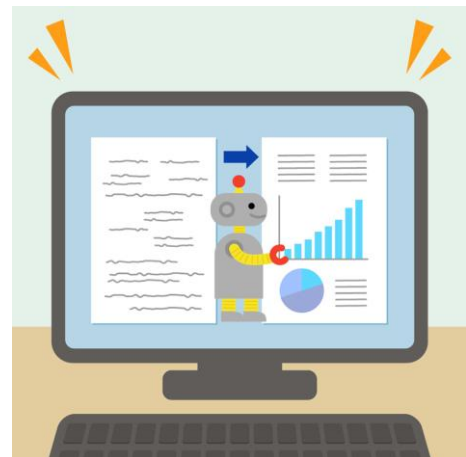
- 標準準拠システムへの円滑な移行
- ワンストップ窓口改革の推進（再掲） など

02 AI・RPAの利用推進

AIは、近年、技術の進歩が著しく、国内外の社会や産業の様々な分野で、強い関心が寄せられ、導入が進んでいます。

また、RPAは、データ量が多いミスが発生しやすい単純作業などにおいて、入力作業を自動化することができます。

こうした技術を効果的に活用して業務を効率化し、職員の事務負担を軽減につなげていきます。



主な取組

- 最新デジタル技術を活用した行政事務の生産性向上（生成AI・RPA・AI議事録作成） など

03

BPRの徹底

利用者のニーズや利用状況、現場の業務を詳細に把握・分析したうえで、あるべきプロセスについて、制度や体制、手法を含めて、徹底的にBPRに取り組んだうえで、最適なサービスの導入と情報システムの整備を行っていきます。



主な取組

- 自動化やBPO等による業務改善の推進
- ワンストップ窓口改革の推進（再掲） など

04

デジタルを活用できる人材の確保・育成

デジタルを活用できる職員を育成するとともに、専門性の高い業務では外部人材を登用するなど、デジタル技術の進歩が著しい時代においてもスピーディかつ柔軟に対応できる行政としていきます。



主な取組

- デジタルを活用できる職員の育成と外部人材の活用 など

05

多様で柔軟な働き方を実現する職場環境の構築

コミュニケーションツールやWeb会議などのデジタル技術を効果的に活用して、テレワークの推進をはじめ、働き方改革や労働生産性の向上、BCP対策、行政における人材確保などにつながる取組を進め、多様で柔軟な働き方ができる職場環境としていきます。



主な取組

- デジタルを活用した働き方改革の推進（テレワークやペーパーレスの推進）など

06

セキュリティ対策の徹底

市の情報セキュリティポリシーに則って、適正な運用を図ります。

外部からの攻撃や内部からの情報漏えい事故を起こさないため、技術的対策を講じるとともに、職員の高いリテラシーを維持します。

また、県や県内市町と共同で自治体情報セキュリティクラウドを運用するなど、他機関と連携することで、高いセキュリティ水準を確保します。



主な取組

- 人的セキュリティ対策の徹底
- 技術的セキュリティ対策の徹底 など

第6章 推進体制

本計画に掲げる施策・取組については、『袋井市デジタル推進本部』を中心に、『P D C A』を実施し、最大限効果的に取り組んでいきます。

また、デジタル技術の急速な進歩や社会情勢の変化などに対応するため、必要に応じて本計画を見直しするほか、各事業については、『アクションプラン』により推進し、1年ごと見直しをして、計画期間を通して、スピード感をもって取り組むとともに、外部環境の変化にも柔軟に対応した事業展開を図っていきます。

図 袋井市デジタル推進本部



デジタル推進本部	本部長である市長と、副市長・部長等で組織し、本市のデジタル化の推進に関する重要事項及び総合調整を行います。
デジタル推進委員会	課長級で組織し、本部の円滑な事業推進を図るため、推進計画の進捗管理などを行います。
専門部会	複数部門にわたる重要な行政課題の解決に向けて、所属横断で取り組みます。

図 PDCAサイクル



アクションプランは、デジタル推進計画を計画的かつ円滑に推進するため、市の個別計画等と連携・整合を図ったうえで、主な事業や取組を選定します。

具体的に実施する事業を位置づけ、目標値等（KPI）により進捗を測り、毎年度の達成具合を確認しながら、計画的かつ効果的に進めます。

前計画の振り返り

「第3次計画」では、第2次袋井市総合計画及び第2次袋井市行政改革を基に、31事業を提案し、市議会のICT活用特別委員会による調査・研究を経て提出された意見書も踏まえ、計画期間において各取組を進めてきました。

各取組の内容と今後の展開は、以下のとおりです。

取組の内容	今後の展開
1 IoTによる地域見守りシステム構築に向けた取組の推進	
GPS等による子どもの見守りや認知症高齢者の見守り（徘徊の早期発見）、スマートスピーカーを活用した一人暮らし高齢者の見守りを実証し、効果を検証した。	既に民間による個人向けサービスが提供されており、行政としては必要な方への情報提供に努めるとともに、他自治体の事例等を参考に、補助制度等を調査研究していく。
2 IoTを活用した農業の推進	
<p>県の水田水管理IoTコンソーシアムが主体となって、本市をフィールドにスマート農業の実証を行った。</p> <p>水田の水管理にかかる約7割の時間削減効果を得て、実証後は農業者によるサービス利用が続いている。</p>	農業分野における担い手の減少・高齢化の進行等による労働力不足が課題であり、水稻栽培では、コンソーシアムで整備した通信環境や県の水田ICT水管理システム整備事業と連携し、農業者へのシステム導入を促すとともに、ハウス栽培などへの展開も調査研究していく。
3 インターネットを活用した地域運行バス配車システム構築に向けた取組の推進	
インターネットやスマートフォンを活用した予約サービスなどの検討を行ったものの導入には至らず、「袋井市地域公共交通計画」の策定にあたって、持続可能な地域協働運行バスの構築を位置付け、検討を続けることとした。	自主運行バスやデマンドタクシーを含め、持続可能な地域共同運行バスの構築に向けて、地域協働バス運行委員会などと勉強会を行い、地域住民とともに方向性を検討・決定していく。
4 スマートデバイス等を活用した防災情報配信システム構築に向けた取組の推進	
市内4か所の浸水観測局から警報水位に達したことをメローねっとで情報発信するシステムを稼働するとともに、自主防災隊、地域包括センター、介護事業所等と連携し、メローねっとの登録者の増加に向けた啓発を行った。	避難情報をプッシュ型で提供していくため、メローねっとの登録を呼びかけていくほか、県の河川監視カメラ設置の実証を踏まえ、水位情報等の公開を検討していく。
5 SNS等を活用した地域情報伝達システム構築に向けた取組の推進	
<p>市内14カ所のコミュニティセンターにおいてLINE公式アカウントを開設し、各センターからイベントなど地域活動に関する様々な情報を発信している。</p> <p>一方、SNSを通じた情報を受け取れない住民との格差（デジタルデバイド）の解消に向けて、コミュニティセンター等を会場にスマホ講座を開催した。</p> <p>さらには、自治会連合会長向けにタブレットを導入し、自治会活動などの地域活動における負担軽減に向けた取組を行った。</p>	<p>コミュニティセンターのLINE公式アカウントやメローねっとを利用し、行政や地域の様々な情報を発信していく一方、スマホ講座の開催などを通じて、地域住民が情報を着実に得られるようにしていく。</p> <p>また、自治会活動では、自治会連合会長や自治会長等の情報連絡が迅速かつ効果的に行われるようデジタルを活用し、地域活動の負担軽減の取組を着実に進めていく。</p>

取組の内容	今後の展開
6 エコパドリームプロジェクトの推進	
<p>静岡県の「しずおか自動運転ShowCASEプロジェクト」と連携して、エコパスタジアム周辺において3次元点群データを取得したうえで、民間事業者等と連携した自動運転の実証を行った。</p> <p>また、エコパスタジアムの玄関先であるJR愛野駅にデジタルサイネージを設置し、市の観光情報を発信するなど、エリアのPR・インフォメーションの充実を図った。</p>	<p>エコパスタジアムを中心とした愛野エリアをはじめ、市内において多様な主体による実証が行われるよう、県や大学、民間事業者等と調整するとともに、プロモーション活動を実施していく。</p>
7 地域活動における多言語音声翻訳システムの活用促進	
<p>総務省の実証事業に参加し、サービスの効果検証を行った後、国際交流協会や市役所等 10 窓口に端末を設置し、窓口業務や相談業務において多言語翻訳・通訳サービスを行っている。</p> <p>また、共生社会推進情報紙「共生のトビラ」や地域の役員を対象とした地域共生コミュニティ会議で周知するなど、地域内でのサービス利用に向けた啓発を行った。</p>	<p>外国人と接する機会が多い地域役員や外国人を雇用する事業所等を中心に、多言語音声翻訳アプリの普及を継続する。</p> <p>また、外国人市民に対しても防災講座などを通じて、日本人とのコミュニケーションを円滑に行うツールとして普及に努めるとともに、行政窓口では、通訳機能を有した有償のサービスを利用し、相談業務等において活用していく。</p>
8 マイナンバーカードやマイキープラットフォームの利用推進	
<p>商業施設やコミュニティセンター等での出張申請、休日や時間外での窓口開設、国のマイナポイント事業と併せた市独自のキャッシュレスポイントキャンペーンなど、市民のカード取得を推進する取組を行った結果、令和5(2023)年3月末時点で 74.41%となり、平成 31(2019)年3月(10.91%)に対して、交付率が 63.5%増加した。</p> <p>また、市への申請手続や各種証明書の交付請求をオンライン化し、マイナンバーカードの利活用を推進した。</p>	<p>マイナンバーカードが健康保険証や運転免許証と一体となって利用されていくことから、市民のカード取得率がほぼ 100%となるよう、引き続き取得向上に取り組んでいく。</p> <p>また、カードの利便性を市民が享受できるよう、行政サービスにおいて、電子申請をはじめ、カードの活用機会を充実していく。</p>
9 インターネット等による情報配信システム拡充に向けた取組の推進	
<p>市ホームページに加えて、Youtube等のSNSを利用した情報発信やAIチャットボットを活用した案内等、デジタルを活用した多様な情報発信を行い、市民の利便性向上を図っている。</p>	<p>全国では、防災や子育てなど地域の暮らしに必要な情報を集約し、プッシュ型で住民に発信できる「住民向けポータル」の取組も進んでいる。当市としても引き続き、低コストで利便性の高い情報発信に取り組んでいく。</p>
10 地方創生に係るICTを活用したまちづくり連携協定の推進	
<p>コニカミノルタパブリテック(株)【BPR】、(株)パスコ【地図情報】、浜松ケーブルテレビ(株)【地域BWA】など、多様な団体と計8つの連携協定を締結し、目的に沿った地域の課題解決に取り組んでいる。</p> <p>また、SAJ(一社)ソフトウェア協会の若手職員の研修を本市で開催するなど、市外のデジタル人材とのネットワーク構築を図った。</p>	<p>連携協定に基づき、官民が協力した実証事業等に取り組むとともに、様々な分野・サービスに応じて新たな企業等との関係構築にも努め、地域の課題解決や活性化に向けた取組を進めていく。</p>
11 FUKUROI オープンデータカタログサイトの拡充と民間利活用の促進	
<p>オープンデータについては、市独自の公開サイトと市ホームページと連動したデータ公開の仕組みを構築し、令和4(2022)年度末までに約 900 件のデータを公開した。</p> <p>また、公開データの質向上のため、国が示す「推奨データセット」に準じた形式で、公共施設やAED設置、医療機関等のデータを作成した。</p>	<p>市情報をオープンデータとして公開していくとともに、データの利活用については、県が開催するアイデアソンやハッカソンなどを通じて、民間等での2次利用の促進に努めていく。</p>

取組の内容	今後の展開
12 市民通報受付システム「フッピーVoice」の拡充	
<p>道路や公園等の損傷、ごみの不法投棄などにおける市民等からの通報に対して、速やかな対応につなげた。</p> <p>また、自治会や建設業関係者等にチラシを配布するなど、サービスの普及に向けた啓発を行った。</p>	<p>依然として電話による通報件数が多くあり、電話の場合は、場所の特定や状態の把握、対応までに多くの時間を要することから、サービスの普及に向けて更なる周知啓発を図っていく。</p>
13 中東遠5市町による道路台帳等オープンデータ化に関する調査研究	
<p>近隣市とともに経産省主導の研究会に参画し、調査研究を機に、広域での実施を目指したが、コロナ禍の影響や費用面等から実施に至っていない。</p> <p>一方、コロナ禍におけるデジタル化の加速を受け、防犯灯やカーブミラー等の道路付帯構造物や学校施設の図面など、紙の管理台帳をデジタル化するとともに、GISシステムなどへの登録を行った。</p>	<p>国の「推奨データセット」等に合わせ、データ項目などを標準的な形式で公開するとともに、県や近隣自治体、民間事業者、大学等と連携して、データ利活用の充実に努めていく。</p>
14 タブレットやWi-Fi等を活用した学習環境の整備	
<p>コロナ禍においてGIGAスクール構想を前倒して全児童・生徒への学習用端末を配備するとともに、「第2次袋井市教育情報化推進計画（R3～7）」を策定した。計画に基づき、学習アプリを活用して学習状況などを調査・分析するとともに、教員をサポートするICT支援員を配置するなど、効果的な活用を図った。</p>	<p>機器更新時にあっては、進歩の著しい学習アプリの中から最適なサービスを選定し、活用していくほか、ICT支援員が授業をサポートするなど、子どもたちの学びを充実していく。</p> <p>一方、一斉配備した端末の更新には、多額の費用が必要となることから、国等に対して財政支援を求めていく。</p>
15 校務用端末や校内LAN・システムの導入による効率化の推進	
<p>校務や学習で使用するサーバーをセキュリティの高いクラウドサービスに切り替え、運用管理を効率化するとともに、市教委と学校、学校間の情報共有を円滑化した。</p> <p>また、グループウェア及び校務システムを更新し、情報の共有や施設予約、出退勤管理を行うなど、校務事務の効率化を図った。</p>	<p>校務端末の機器更新にあたっては、学校施設の無線化など、より業務の効率化に向けて改善を行うとともに、子育てや介護が必要な教員が自宅等で校務を行うことができるよう、セキュリティ対策を講じつつ、テレワーク環境を整備するなど、教員の多様な働き方の実現に向けた取組を進めていく。</p> <p>一方、環境の整備に向けては、多額の費用が必要となることから、国等に対して財政支援を求めていく。</p>
16 データサイエンティスト育成に向けた取組の促進	
<p>静岡理工科大学と連携し、給食残菜の分析等の取組を行った。</p>	<p>データサイエンスによるEBPMの推進は、大学や有識者、民間企業等との連携が必要不可欠であるが、まずは職員がデータの重要性や基礎的知識を理解することが重要であり、引き続き、職員のリテラシー向上を図っていく。</p>
17 地域ICTクラブの設立に向けた取組の推進	
<p>市内に総務省が認定する地域ICTクラブに位置付けられた団体はないものの、市民団体や大学等において、地域のICT教育に関する取組が行われている。</p>	<p>地域ICTクラブに限らず、地域の様々な主体と連携して、子どもたちがICTを学ぶ機会を増やしていくことが重要であり、引き続き、地域の団体や大学等と連携した講座開催等の取組を進めていく。</p>

取組の内容	今後の展開
18 学校や地域におけるICTリテラシー教育の推進	
<p>各地区の青少年健全育成部や社会教育事業において、インターネットやSNS、コミュニケーションアプリの適切な利用について啓発を行った。</p> <p>学校では、情報モラル向上プロジェクトチーム会議において、家庭・地域を巻き込んで、情報モラルやリテラシーを向上していく手法を協議している。また、PTA本部主催の「情報モラル講座」では、保護者や地域の方と一緒に情報モラル教育に取り組んでいる。</p>	<p>警察や学校と情報交換を行い、タイムリーな情報を得て、時代に応じた啓発内容を提供していくことが必要であり、各地区青少年健全育成部や社会教育事業において、インターネットやSNS、コミュニケーションアプリの適切な利用について啓発を行う。</p> <p>また、家庭・地域を巻き込んだ情報モラル向上の手法を考え、実施していく。</p>
19 AI・ビックデータ等による情報分析を活用した政策立案の推進	
<p>職員向けのRESAS活用研修やEBPM勉強会を実施し、EBPMの基礎となるロジカルシンキングを学習するなど、職員のリテラシー向上に努めている。</p>	<p>データ分析に基づく政策立案の実施に向けて、データの価値や利活用の方法などを身に付けていく。</p> <p>また、EBPMの推進にあたって、サービスの利用状況やKPI等指標を可視化していく。</p>
20 Wi-Fiを活用した商業・観光振興に向けた取組の推進	
<p>令和2(2020)年度までに、観光案内所や可睡斎、法多山など主要観光拠点6施設においてWi-Fiを設置したほか、ラグビーワールドカップの開催時には、袋井駅と愛野駅にスポットを設置するとともに、可搬型のWi-Fiを導入するなど、インバウンド向けの対応を行った。</p>	<p>Wi-Fiは、今後はインバウンドに限定せず民間事業者を中心としたサービスの普及に委ねていくことが望ましい。</p> <p>一方、令和3(2021)年度に策定した観光基本計画では、稼ぐ観光をテーマに、マーケティングの推進を基本方針の一つに掲げ、観光客へのニーズ調査やビックデータの活用などを通じて情報収集力と分析力を強化するとともに、SNSの活用やインフルエンサーにより情報発信を強化していく。</p>
21 通信事業者による5G基地局の整備促進	
<p>ラグビーワールドカップ開催の際には、(株)NTTドコモの協力により、エコパスタジアムにて5G体験を行った。</p> <p>また、総務省の「課題解決型ローカル5G等の実現に向けた開発実証」にエントリーしたが不採択となった。</p> <p>さらに、本地域で通信事業を担う、浜松ケーブルテレビ(株)と連携して「地域BWA」の取組を進め、袋井市役所本庁舎と浅羽支所、周南中学校に基地局を設置するなど、官民協力のもと、事業者による通信サービスの拡充を図った。</p>	<p>5Gは、通信キャリアにより市内で対象エリアが拡大しつつあり、市としては、(株)浜松ケーブルテレビとの連携協定に基づき、官民連携により取り組んでいる地域BWAの普及に向けた取組を進めていく。</p>
22 IoTによる河川水位観測や急傾斜地等の崩壊監視システムの構築	
<p>農水省の研究事業を機に、市では、LPWAの通信技術に着目して、市内3カ所のアンダーパスや小規模河川などにセンサーを設置し、水位データの収集に活用している。</p> <p>また、LPWAの技術を本庁舎の会議室等の空き状況の管理に活用した。</p>	<p>通信キャリアにより5GやLTEが提供されており、また、本市は(株)浜松ケーブルテレビと連携した地域BWAの普及に取り組んでおり、多様な通信環境の中から、目的に見合った通信やサービスを選択し、更なる行政サービスの拡充を図っていく。</p>

取組の内容	今後の展開
23 行政事務のデジタル化に向けたシステムの導入の推進	
<p>押印見直しと併せて、キャッシュレス決済に対応した新たな電子申請サービスを導入するとともに、国の方針に沿って、子育てや介護等 26 手続をオンライン化した。</p> <p>また、内部情報システムは、人事給与や財務会計、グループウェアの更新に併せて、新たに庶務事務と文書管理システムを導入し、一体利用することで、業務の効率化を図った。</p>	<p>行政手続のうち、申請件数や手続の複雑性などを考慮し、順次、オンライン化を進めていくとともに、電子申請の普及に向けて、市民等への丁寧な周知とデジタルデバйд解消の取組を進めていく。</p> <p>また、庁内事務について、内部情報システムは、次回更新時、テレワークなど職員の多様な働き方を想定し、最適なサービスを選定していく。</p>
24 クラウド・バイ・デフォルトの原則に基づくシステム導入の推進	
<p>住民情報システム及び内部情報システムの更新に際して、サーバーの庁内設置（オンプレミス）からクラウド利用に切り替えて運用をしている。</p> <p>また、教育委員会では、小中学校の校務支援システムなどをクラウド化し、運用管理面での効率化を図った。</p>	<p>住民情報システム及び内部情報システムの次回更新時においてもクラウド利用を前提としていく。</p> <p>また、現在、庁内に設置している一部の業務システムについても、自治体情報システム標準化・共通化への対応と併せて、クラウド化を進める。</p>
25 情報システムの最適化およびIT調達の適正化の推進	
<p>情報系（主に内部情報事務）と基幹系（主にマイナンバー系利用事務）とで別に設置していた仮想サーバーを統合することで機器構成を最適化し、運用管理におけるコストや業務の効率化を図った。</p>	<p>同上</p>
26 自治体クラウドの導入に向けたクラウド化の推進	
<p>国が自治体情報システム標準化・共通化の方針を示し、法も整備された。令和7(2025)年度末までに、住民記録や市税等 20 業務について、国が整備するガバメントクラウド上に自治体が標準準拠システムを構築し、利用する内容であり、本市としても、推進体制の構築や情報システムの現状分析、システム保有文字の同定など、対応に向けた準備作業を計画的に進めている。</p>	<p>国が期限と示す令和7(2025)年度末に向け、国や県の支援を受けつつ、情報システムベンダー等と連携して、スムーズに移行できるよう、Fit&Gap分析やデータ移行、例規整備など全庁横断の体制で計画的に進めていく。</p>
27 物理的・人的・技術的セキュリティ強化の推進	
<p>国の地方自治体向けガイドラインの改定に併せて、市のセキュリティポリシーを改定しつつ、3層の対策をはじめ、技術的対策を講じるとともに、全職員に対する情報セキュリティ研修を開催するなど職員の意識向上を図った。本市では、これまでに重大な情報セキュリティインシデントは発生していない。</p>	<p>デジタル技術の活用は急速に進んでいる一方、全国では外部からの攻撃や職員の誤操作などによる情報漏えいの事故や事件が生じていることから、技術的対策を講じつつ、職員に対する研修を継続して行うなど、情報セキュリティ対策を徹底していく。</p>
28 テレワークなどにICTやデータを活用した働き方改革の推進	
<p>職員の多様な働き方の推進とともに、コロナ禍における業務の継続性の観点から、端末の整備や運用ルール作成など、テレワークの推進を図った。</p> <p>具体には、テレワーク端末の各部への配備や、自宅の個人所有パソコンの利用など、自宅勤務や分散勤務がしやすい環境を整備しつつ、テレワーク実施要領に則った運用を行っている。</p>	<p>コロナ禍において感染者の拡大抑制と業務継続のため、テレワークの利用が急速に拡大したが、テレワークは職員の多様な働き方の実現や大規模災害時の対応、行政における人材確保、生産性の向上など様々な点において有益であることから、全庁的な定着を図っていく。</p>

取組の内容	今後の展開
29 スマートデバイス等を活用した水道検針システム構築に向けた調査・研究	
水道検針スマートメーターの導入を検討した。検針員が現場に行かなくてもデータを収集できる点で業務の効率化が期待できるものの、現状では、コスト面等において課題があり、実装には至っていない。	現時点での導入は費用対効果が低いため、先進事例の情報収集や研究を続けるとともに、サービスの進展を注視していく。
30 RPAによる事務効率化の推進	
国の補助金を活用して、AI-OCRと組み合わせ、手書き文書をデータ化したうえで自動入力する仕組みを新たに構築した。 この仕組みを利用し、銀行から提出される納付書の処理や三役スケジュールの自動入力などを行い、庁内業務の効率化を図った。	自治体情報システム標準化・共通化への対応を見据えつつ、先行事例を基に、庁内での利用拡充を図り、事務処理を効率化していく。
31 電子申請サービス化に向けた取組の推進	
押印見直しと併せて、キャッシュレス決済に対応できる新たな電子申請サービスを導入するとともに、申請の際にはマイナンバーカードを用いて本人確認を行うなど、行政手続のオンライン化を推進した。 国の方針に沿って、子育てや介護等 26 手続をオンライン化するとともに、行政においては新たに申請管理システムを導入し、申請手続に係る行政事務の効率化を図った。	行政への手続のうち、申請件数や手続の複雑性などを考慮し、順次、オンライン化を進めていくとともに、電子申請の普及に向けて、市民等に丁寧に周知をしていくとともに、デジタルデバインド解消の取組などを行っていく。 一方、利用しやすいサービスとするため、職員は利用者の視点に立ってUIやUXの改善に努め、そのためのスキルを身に付けていく。

パブリックコメント

- 1 実施時期 令和5(2023)年10月2日(月)～11月1日(水)
- 2 資料の閲覧方法
 - (1) データ 本市ホームページ
 - (2) 書類 袋井市役所4階・デジタル政策課
袋井市役所3階・情報公開コーナー
浅羽支所1階・市民ホール
はーとふるプラザ袋井1階・正面玄関付近
- 3 意見の提出方法
電子申請、電子メール、FAX、郵送、持参
- 4 寄せられた意見の数 23件

用語解説

	用語	解説
お	オンプレミス	サーバーやソフトウェアなどの情報システム機器を、使用者が管理している施設内に設置して運用することです。
	オープンデータ	国や地方公共団体、事業者が保有するデータのうち、インターネット等を通じて誰もが容易に利用（加工、編集、再配布等）できるよう、一定のルールに基づく形で公開されたデータのことで、す。
	オンライン納付	税金や社会保険料などの支払いに際して、インターネットバンキングの口座などを使って、電子納付することができる仕組みです。
か	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サービスです。
き	キャッシュレス	現金を使わずに、クレジットカードや電子マネー、スマートフォンのQRコード決済などで支払うことや、そのための決済サービスのことで、す。
	行政手続のオンライン化	窓口等で行っている手続について、マイナポータルからマイナンバーカードを用いて申請するなど、手続をオンラインで可能にすることです。
く	クラウドサービス	クラウドコンピューティングの形態で提供されるサービスで、従来は利用者側がハード・ソフト・データなどを自身で保有・管理していたものが、インターネット等を経由して、提供するサービスで、SaaS・PaaS・IaaSなど様々なサービス形態があります。
	クラウド・バイ・デフォルト	情報システムの構築を実施する際に、クラウドサービスの利用を第一候補として考える方針のことです。
さ	サイネージ	情報の表示や取得を可能とする広告媒体です。
し	自治体情報システムの標準化・共通化	住民情報や税等のシステムについて、現在は自治体ごとに調達を行っています。全国標準仕様により調達することで、人的・財政的負担の軽減を図り、職員が住民へのサービス提供等に注力できるようにすることです。
	自治体情報セキュリティクラウド	都道府県と市区町村などが情報セキュリティに係る対策を連携して行い、ネットワーク監視やログ分析・解析をはじめ、高度なセキュリティ対策を実施するものです。
	自治体DX	自治体が行う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、デジタル技術等の活用により業務の効率化を図り、人的リソースを行政サービスの更なる向上に配分していくことです。
せ	セキュリティポリシー	企業や組織において実施する情報セキュリティ対策の方針や行動指針のことです。 本市では「袋井市情報セキュリティポリシー」を定め、これに則った運用をしています。
ち	チャットボット	チャットとロボットという言葉を組み合わせた造語で、人工知能を活用した自動会話プログラムのことで、す。
て	デジタルインフラ	インターネットへの接続を可能とする光ファイバ網や携帯電話網などの情報通信基盤のことです。
	デジタル化の3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、二度提出することを不要とする）、コネクテッド・ワンストップ（民間サービスを含め、複数の手続・サービスをワンストップで実現する）こと、す。
	デジタル手続法	令和元（2019）年5月に公布、同年12月施行の法律で、正式には「情報通信技術の活用による行政手続等に係る関係者の利便性の向上並びに行政運営の簡素化及び効率化を図るための行政手続等における情報通信技術の利用に関する法律等の一部を改正する法律」です。
	デジタル化	デジタル技術を用いて、省人化、自動化、効率化、最適化を図ること、す。

	用語	解説
て	デジタル人材	デジタル技術を活用して、企業や自治体等に対して新たな価値を提供できる人材のことです。
	デジタル・ガバメント	デジタル技術の活用と官民協働によって行政サービスを見直し、行政のあり方そのものをデジタル社会に対応したものに改革させていくという政府による取組のことです。
	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人と利用できない人との間に生じる格差のことで、世代間の格差や身体的・社会的条件の格差などがあります。
	デマンドタクシー	利用者の事前予約に応じる形で、運行経路や運行スケジュールをそれに合わせて運行するタクシーのことです。
	テレワーク	時間や場所にとらわれない柔軟な働き方のことで、「tele=離れたところで」と「work=働く」を合わせた言葉です。所属オフィスから離れたところに居ながら、通信ネットワークを活用することにより、あたかも所属オフィス内で勤務しているように、時間や場所を有効に活用できる柔軟な働き方のことです。
ひ	光ファイバ通信	Webサイトや動画、音楽などのデータをレーザー光に変換し、光ファイバケーブルを介して伝送する通信方法のことです。レーザー光は高速で伝送できることから、スムーズなデータ送受信を可能としています。
	ビッグデータ	GPSで検知される位置情報やインターネットショッピングサイトの購入履歴など、膨大な種類、量のデータを統計分析することです。分析した結果は、商品在庫や製造量管理のほか、事故や犯罪の予測、健康管理など、様々な分野で役立っています。
ふ	プラットフォーム	情報通信技術を利用するための基盤となるハードウェア・ネットワーク事業などや、それらの基盤技術のことです。
へ	ペーパーレス	紙媒体を電子化し、データとして活用・保存して、紙媒体をなくしていくことです。
ま	マイナポイント事業	国が、マイナンバーカードの普及と消費喚起、生活の質の向上を目的に実施した事業で、マイナンバーカードを活用することで、幅広いサービスや商品の購入などに利用できるキャッシュレスポイントが付与されます。
	マイナポータル	政府が運営するオンラインサービスで、マイナンバーカードを使って、子育てや介護をはじめとする行政サービスの検索やオンライン申請、行政からのお知らせの受取などができる自分専用サイトのことです。
	マイナンバーカード	個人番号を証明する書類や本人確認の際の公的な本人確認書類として利用でき、また、様々な行政サービスを受けることができるICチップを搭載したカードです。
も	モバイル端末	小型軽量で持ち運ぶことができる情報端末装置のことで、小型ノートパソコンやスマートフォン、タブレット型端末などがあります。
り	リテラシー	識字力、文字を読み書きする能力のことで近年はITリテラシーやデジタルリテラシーのように、デジタルの分野における知識・教養・能力という意味で用いられます。
ろ	ローカル5G	地域や産業のニーズに応じて地域の企業や自治体等の様々な主体が、自らの建物内や敷地内でスポット的に柔軟に構築・運営できる独自の5Gシステムのことです。
A	AI	Artificial Intelligence（人工知能）の略で、人工的に作られた知能を持つコンピュータシステムやソフトウェアのことです。
B	BPR	Business Process Reengineering の略で、既存の業務プロセスを詳細に分析して課題を把握し、全体を見直して職務や業務フロー・組織・情報システムなどを再構築するという考え方です。
D	DX	Digital Transformation の略で、ICT技術の浸透によって人々の生活をあらゆる面でより良い方向に変化させることです。
G	GIS	Geographical Information Systems の略で、地理的位置や空間に関する情報を持った自然・社会・経済等の属性データを統合的に処理・管理・分析し、その結果を表示するコンピュータシステムのことです。

	用語	解説
I	IT	Information Technology の略で、インターネットなどの通信と、コンピュータなどの情報機器を組み合わせて活用する技術の総称のことです。
	ICT	Information and communication Technology の略で、情報通信技術のことで従来のITに代わって、通信ネットワークによって情報が流通する事の重要性を意識して使用されます。
	IoT	Internet of Things の略で、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、相互に情報交換をする仕組みです。
	IaaS	Infrastructure as a Service の略で、インターネット経由でサーバ仮想化やデスクトップ仮想化・共有ディスクなどハードウェアやインフラ機能の提供を行うサービスのことで、
L	LAN	Local Area Network の略で、同じ建物内などの比較的近い距離でコンピュータを接続するネットワークのことです。
	LGWAN	Local Government Wide Area Network の略で、地方公共団体間や地方公共団体と政府機関間の通信を行うためのインターネットから分離された行政専用ネットワークです。
O	OCR	Optical Character Recognition の略で、手書きの文字や印刷された文字に光を当てて画像を読み取り、コンピュータ上で編集しやすいテキストデータに変換することを言います。
P	PaaS	Platform as a Service の略で、インターネット経由で仮想化されたアプリケーションサーバやデータベースなど、アプリケーション実行用のプラットフォーム機能の提供を行うサービスのことで、
R	RPA	Robotic Process Automation の略で、人間がコンピュータ操作して行う作業を、コンピュータ上で動くロボットが自動的に操作することによって代替することです。
S	SaaS	Software as a Service の略で、電子メール・グループウェア・顧客管理などのソフトウェアを、インターネット等のネットワーク経由で、提供を行うサービスのことで、
S	SNS	Social Networking Service の略で、登録した利用者だけが参加できるインターネットのWebサイトのことで、
U	UI (ユーザインターフェイス)	User Interface の略で、ユーザが操作時に接する部分のことで、データの表示形式や入力形式など、システムの操作性のことです。
	UX (ユーザエクスペリエンス)	User Experience の略で、「画面が見やすい」や「使いやすい」といった、ユーザが製品やサービスを通じて、感じた体験のことです。
W	Web会議	離れた場所にいる複数の人とオンラインでリアルタイムにお互いの顔を見ながら会話するための仕組みのことです。
	Wi-Fi	無線通信の国際標準通信規格で、IEEE802.11シリーズを利用した無線通信です。
3	3層の対策	行政事務に利用するLGWANと、インターネットで提供される外部サービスに接続する部分、住民情報を取り扱うネットワークを分離することでセキュリティを高める仕組みです。
5	5G	超高速・超低遅延・多数同時接続を可能とする次世代の高速移動通信方式のことです。