

---

---

**富士宮市**  
**D X (デジタル・トランスフォーメーション)**  
**推進計画**

---

---

令和 4 年(2022 年)3月  
富士宮市



# 目次

第1章	はじめに	
1	計画の趣旨及び策定の背景.....	1
2	計画の位置付け.....	2
3	計画の期間.....	2
第2章	国・県の情報化政策の動向	
1	国における情報化政策の動向.....	3
2	静岡県における情報化政策の動向.....	8
第3章	富士宮市の情報化を取り巻く動向	
1	第5次富士宮市情報化計画の実施結果と検証.....	10
2	市民アンケート調査結果に見る市民ニーズ.....	15
3	押印等の廃止と業務フローの作成.....	17
4	SWOT分析、課題構造分析による現状把握.....	18
第4章	富士宮市のDX推進の方向性	
1	基本方針と目標.....	21
2	行動指針.....	22
3	DX推進施策の体系.....	23
第5章	富士宮市のDX推進に向けた取組	
1	デジタルで、より快適・より便利を実現 ー市民サービスの向上ー.....	24
2	デジタルで、人・組織磨きを実現 ー業務の質の向上ー.....	30
第6章	富士宮市のDX推進に向けて	
1	計画の推進体制.....	37
2	計画の進行管理.....	38
	用語集.....	39
	SWOT分析シート.....	巻末

この章では、近年のICT<sup>\*</sup>の急速な進展やコロナ禍による社会情勢等を鑑み、計画の策定に当たりその趣旨や背景をまとめました。

併せて、計画の位置付けと計画期間を整理しました。

## 1 計画の趣旨及び策定の背景

近年、AI<sup>\*</sup>やIoT<sup>\*</sup>、5G<sup>\*</sup>などのデジタル技術が実用化され、私たちの生活の中でもこれらの技術を活用したサービスが提供されるようになり、身近なものになりつつあります。また、スマートフォンやタブレット端末の普及が急速に広まり、小・中学校の授業でも活用されるなど、幅広い世代でデジタル化が浸透してきています。

デジタル化の波は市役所にも広がっています。政府において決定された「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し、国による支援策等を取りまとめた、「自治体DX<sup>\*</sup>推進計画」が示され、デジタル社会の構築に向けた取組を着実に進めていくことから、市役所での業務の進め方も大きく変化してきています。

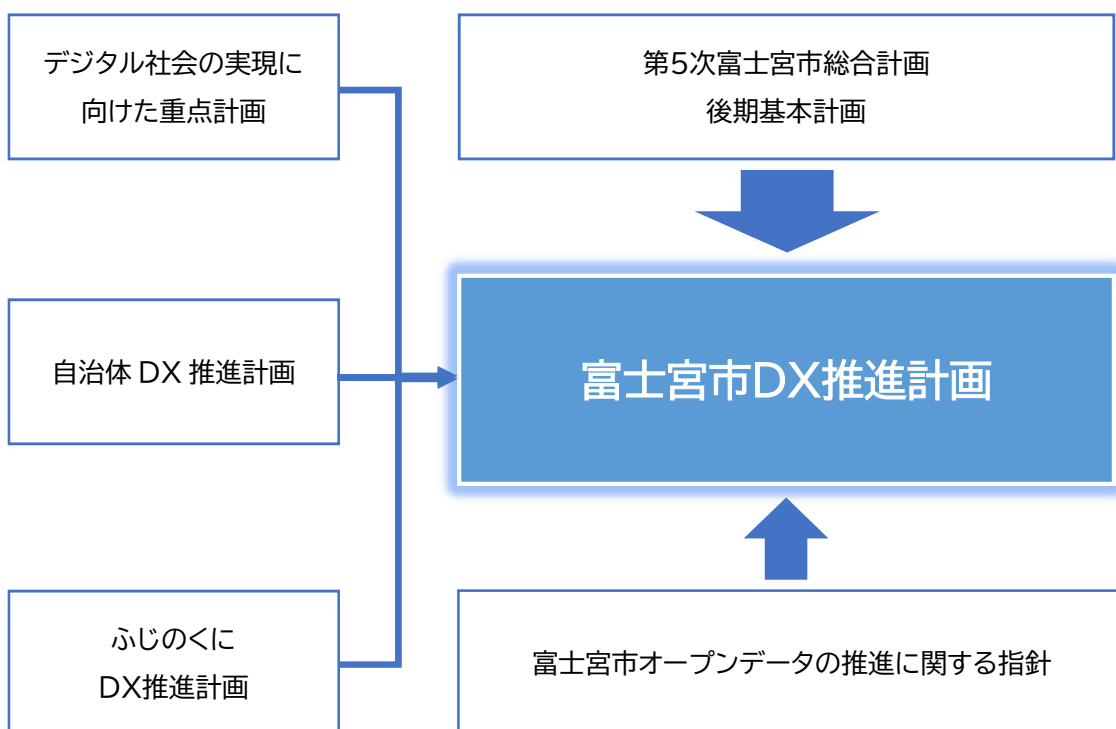
このような中で発生した新型コロナウイルス感染症（COVID-19）の感染拡大は、私たちの生活を一変させました。3密（密閉・密集・密接）を回避する生活様式が求められるようになり、これまで以上にデジタル化を加速させる必要性が生じました。国では、これを受けて令和3年（2021年）5月にデジタル社会形成基本法を制定し、デジタル庁を新たに設置したほか、同年12月には「デジタル社会の実現に向けた重点計画」を策定するなど、デジタル社会の形成に資する諸施策を推進しています。

本市では、平成31年（2019年）3月に「第5次富士宮市情報化計画」（以下「前計画」という。）を策定し、デジタル技術を活用した市民の利便性の向上、情報格差の解消、行政事務の効率化に努めてきました。令和4年（2022年）3月に前計画の計画期間が終了するに当たり、新型コロナウイルス感染症への対応や国のデジタル化に対する方針、さらには自治体のDX推進の要請等の状況を踏まえ、ICTの進展や国の制度改正等に的確に対応し、ICTを戦略的に活用していくため、本市のDX推進の方針をまとめた「富士宮市DX推進計画」（以下「本計画」という。）を策定します。

## 2 計画の位置付け

本計画は、本市の最上位計画である第5次富士宮市総合計画後期基本計画で掲げた各種政策を、デジタル技術を用いて実現を図るため、理念や方針をまとめた基本計画として策定するものです。

また、本計画は、官民データ活用推進基本法第9条に基づく市町村官民データ活用推進計画としても位置付け、「富士宮市オープンデータ※の推進に関する指針」（令和元年11月1日策定）と併せて、国や県等のデジタル化施策との整合性を図りつつ策定します。



## 3 計画の期間

本計画は、令和4年（2022年）度から令和8年（2026年）度までの5年間を計画期間とし、様々な施策に基づく取組を実施することで、本市のDX推進を目指します。

ただし、国や県等による政策・制度の変更やデジタル化技術の急激な変化が生じた場合には、必要に応じて計画内容の見直しや変更を行います。

# 2

## 国・県の情報化政策の動向

この章では、国及び静岡県における情報化政策の動向をまとめました。

### 1 国における情報化政策の動向

#### (1) わが国における情報化政策の変遷

平成 12 年（2000 年）、わが国で初めて情報通信技術の活用に係る基本理念及び基本方針を示した「高度情報通信ネットワーク社会形成基本法（IT 基本法）」が成立し、施行されました。

当初は基盤整備を政策の柱とし、その後利活用の推進に舵を切り、着実に高度情報通信ネットワーク社会の形成に図られてきました。IT 基本法の施行後 20 年余りが経過し、インターネットやスマートフォン等の情報通信技術が市民生活に欠かせないものとして定着し、情報通信技術により取得される様々なデータが社会経済活動の源泉として位置付けられるようになるなど、社会を取り巻く動向も大きく変化しています。

(図 1 参照)



図 1：わが国における IT 戦略の歩み（2021 年以降加筆あり）

出典：デジタル庁 第 1 回デジタル社会推進会議参考資料

([https://cio.go.jp/sites/default/files/uploads/documents/digital/20210906\\_meting\\_promoting\\_07.pdf](https://cio.go.jp/sites/default/files/uploads/documents/digital/20210906_meting_promoting_07.pdf))

一方で、令和元年（2019年）12月以降に全世界で感染が拡大した新型コロナウイルス感染症は、わが国の社会経済にも大きな影響を及ぼしました。これまでのような活動はことごとく制限され、様々な場面で3密（密閉・密集・密接）を避けた行動様式が求められるようになるなど、社会や価値観に変容がみられるようになりました。（図2参照）

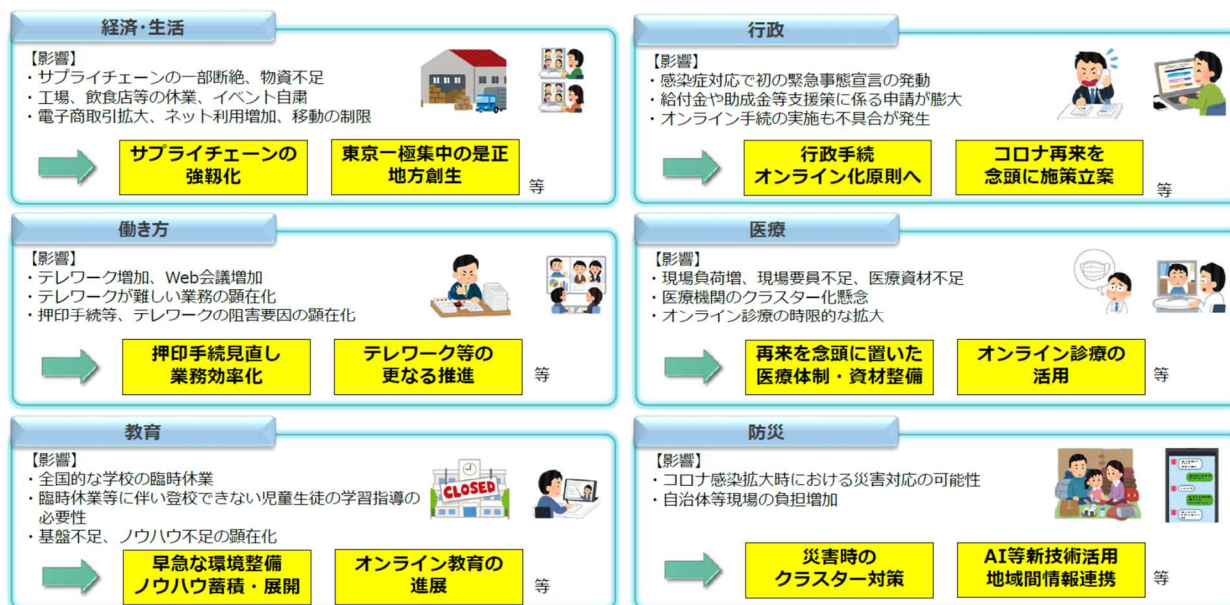


図2：新型コロナウイルス感染症がもたらした社会・価値観の変容

出典：高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部（IT総合戦略本部）資料  
<https://www.kantei.go.jp/jp/singi/it2/dai78/siryoul-1.pdf>

政府は、このような状況において、これまでの情報化政策を抜本的に見直し、コロナ禍におけるデジタル社会の形成を推進するため、IT基本法に代わる新たな基本法を制定するとともに、各省庁にまたがっていた情報化推進部門を統合したデジタル庁を新たに設置するなど、これまで以上に強力でデジタル化を推進する姿勢を示しています。



## (2) デジタル社会形成基本法

令和3年(2021年)5月、IT基本法に代わりデジタル化を推進するための基本理念及び基本方針が示された「デジタル社会形成基本法」が成立し、同年9月1日に施行されました。

この法律は、デジタル社会の形成による経済の持続的かつ健全な発展と国民の幸福な生活の実現等を目的として、デジタル社会の形成に関する基本理念及び施策の策定に係る基本方針、国、地方公共団体及び事業者の責務、デジタル庁の設置並びに重点計画の策定について規定したものです。政府は、この法律によりデジタル社会の形成の基本的枠組みを明らかにし、これに基づき施策を推進することとしています。(図3参照)

### 趣旨

デジタル社会の形成が、我が国の国際競争力の強化及び国民の利便性の向上に資するとともに、急速な少子高齢化の進展への対応その他の我が国が直面する課題を解決する上で極めて重要であることに鑑み、デジタル社会の形成に関する施策を迅速かつ重点的に推進し、もって我が国経済の持続的かつ健全な発展と国民の幸福な生活の実現に寄与するため、デジタル社会の形成に関し、基本理念及び施策の策定に係る基本方針、国、地方公共団体及び事業者の責務、デジタル庁の設置並びに重点計画の作成について定める。

### 概要

#### 1. デジタル社会

「デジタル社会」を、インターネットその他の高度情報通信ネットワークを通じて自由かつ安全に多様な情報又は知識を世界的規模で入手し、共有し、又は発信するとともに、**先端的な技術をはじめとする情報通信技術を用いて電磁的記録として記録された多様かつ大量の情報を適正かつ効果的に活用**することにより、あらゆる分野における創造的かつ活力ある発展が可能となる社会と定義する。

#### 2. 基本理念

デジタル社会の形成に関し、**ゆとりと豊かさを実感できる国民生活の実現、国民が安全で安心して暮らせる社会の実現、利用の機会等の格差の是正、個人及び法人の権利利益の保護**等の基本理念を規定する。

#### 3. 国、地方公共団体及び事業者の責務

デジタル社会の形成に関し、**国、地方公共団体及び事業者の責務**等を規定する。

#### 4. 施策の策定に係る基本方針

デジタル社会の形成に関する施策の策定に当たっては、**多様な主体による情報の円滑な流通の確保**(データの標準化等)、**アクセシビリティの確保**、**人材の育成**、**生産性や国民生活の利便性の向上**、**国民による国及び地方公共団体が保有する情報の活用**、**公的基礎情報データベース(ベース・レジストリ)の整備**、**サイバーセキュリティの確保**、**個人情報の保護**等のために必要な措置が講じられるべき旨を規定する。

#### 5. デジタル庁の設置等

別に法律で定めるところにより**内閣にデジタル庁を設置**し、政府が**デジタル社会の形成に関する重点計画**を作成する。

#### 6. 高度情報通信ネットワーク社会形成基本法の廃止等

**高度情報通信ネットワーク社会形成基本法(IT基本法)**を**廃止**するほか、関係法律の規定の整備を行う。

#### 7. 施行期日

令和3年9月1日

図3：デジタル社会形成基本法の概要

出典：デジタル庁 第1回デジタル社会推進会議参考資料

([https://cio.go.jp/sites/default/files/uploads/documents/digital/20210906\\_meeting\\_promoting\\_07.pdf](https://cio.go.jp/sites/default/files/uploads/documents/digital/20210906_meeting_promoting_07.pdf))

### (3) デジタル社会の実現に向けた重点計画

「デジタル社会形成基本法」の成立を受け、政府のデジタル社会形成に向けた重点計画として「デジタル社会の実現に向けた重点計画」が令和3年（2021年）12月に閣議決定されました。

この計画は、デジタル社会の目指すビジョンである「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」の実現を目指すとともに、「誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化」を進めるための指針を示したものです。

徹底した国民目線で行政サービスを刷新すること等により、誰もがデジタルの恩恵を受けることのできる社会や、地方においてもデジタルによる恩恵が受けられる社会に向け、さらには、自然災害や感染症等に際しての強靱性の確保や、少子高齢化等の社会的な課題への対応のためにも、国、地方公共団体、民間事業者その他の関係者が一丸となって取り組むことをうたっています。

重点計画の施策体系が、次のように示されています。（図4参照）

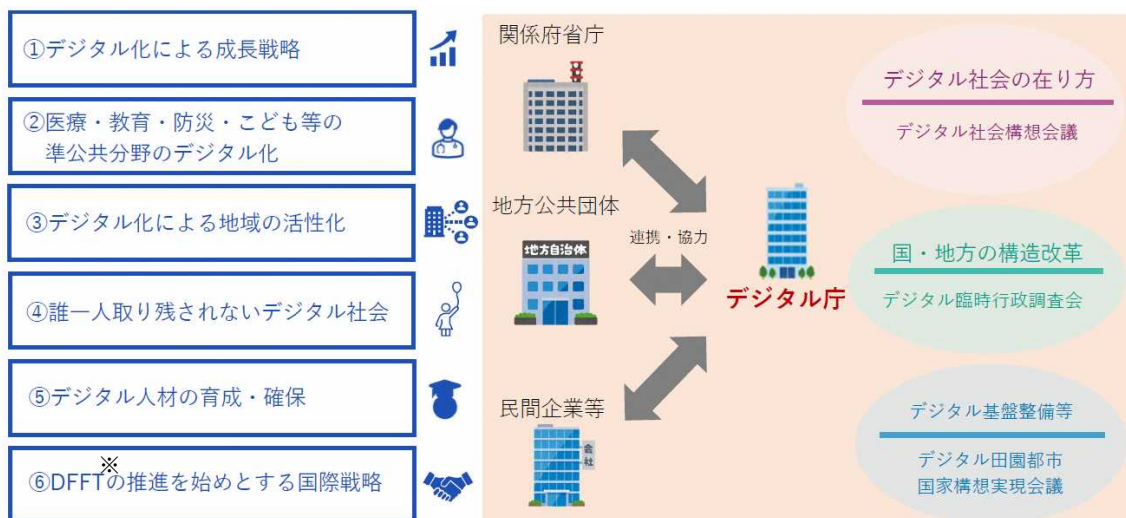


図4：デジタルにより目指す社会の姿（デジタル社会の実現に向けた重点計画より）

出典：デジタル庁 デジタル社会の実現に向けた重点計画  
(<https://www.digital.go.jp/policies/priority-policy-program>)



#### (4)自治体 DX 推進計画

「デジタル社会の実現に向けた重点計画」が掲げる目指すべきデジタル社会のビジョンの実現に向けた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・内容を具体化した「自治体DX推進計画」が令和2年（2020年）12月に策定されました。（図5参照）

また「自治体DX推進計画」を踏まえ、自治体が着実にDXに取り組めるよう、「自治体DX推進手順書」が作成され、令和3年（2021年）7月に公表されました。

これらの計画に基づき、デジタル社会の構築に向けた取組を全自治体において着実に進めていくことが求められています。

重点取組事項	国の主な支援策等
<b>① 自治体の情報システムの標準化・共通化</b> 目標時期を <b>2025年度</b> とし、「(仮称)Gov-Cloud」の活用に向けた検討を踏まえ、 <b>基幹系17業務システムについて国の策定する標準仕様</b> に準拠したシステムへ移行	・自治体の主要な17業務を処理する <b>システムの標準仕様</b> を、デジタル庁が策定する基本方針の下、関係府省において作成【 <b>関係府省</b> 】 ・自治体の情報システムの標準化・共通化を実効的に推進するための <b>法律案を2021年通常国会に提出</b> 【 <b>総務省・内閣官房</b> 】 ・国において「(仮称)Gov-Cloud」を構築【 <b>内閣官房</b> 】 ・2020年度第3次 <b>補正予算</b> において、クラウド活用を原則とした標準化・共通化に向けた <b>自治体の取組</b> を支援（ <b>国費10/10 1508.6億円 2025年度まで</b> ）【 <b>総務省</b> 】
<b>② マイナンバーカードの普及促進</b> 2022年度末までにほとんどの住民がマイナンバーカードを保有していることを目指し、交付円滑化計画に基づき、 <b>申請を促進するとともに交付体制を充実</b>	・個人番号カード交付事務費補助金により、人件費の増や窓口の増設などに要する経費について支援【 <b>総務省</b> 】 ・2020年度第3次 <b>補正予算</b> において、 <b>出張申請受付等による申請促進や臨時交付窓口等の交付体制のさらなる充実</b> に対する支援を実施（ <b>783.3億円</b> ）【 <b>総務省</b> 】
<b>③ 自治体の行政手続のオンライン化</b> 2022年度末を目指して、主に住民がマイナンバーカードを用いて申請を行うことが想定される <b>手続(31手続)</b> 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オンライン手続を可能に （※子育て(15手続)、介護(11手続)、被災者支援(罹災証明書)、自動車保有(4手続)の計31手続）	・ <b>マイナポータルに自治体との接続機能等を実装</b> 【 <b>内閣府</b> 】 ・ <b>マイナポータルのUI・UX改善</b> 【 <b>内閣府</b> 】 ・2020年度第3次 <b>補正予算</b> において、子育て、介護等の手続について、マイナポータルと <b>自治体の基幹システムとの接続</b> を支援（ <b>国費1/2 249.9億円 2022年度まで</b> ）【 <b>総務省</b> 】
<b>④ 自治体のAI・RPAの利用推進</b> ①、③による業務見直し等を契機に、 <b>AI・RPA導入ガイドブック</b> を参考に、 <b>AIやRPAを導入・活用を推進</b>	・AI・RPA導入ガイドブックの策定【 <b>総務省</b> 】 ・AI・RPA等のICTを活用した業務プロセスの標準モデルを構築（自治体スマートプロジェクト事業）【 <b>総務省</b> 】 ・ <b>[再掲]デジタル人材の確保・育成</b> 【 <b>総務省・内閣官房</b> 】
<b>⑤ テレワークの推進</b> テレワーク導入事例やセキュリティポリシーガイドライン等を参考に、 <b>テレワークの導入・活用を推進</b> ①、③による業務見直し等に合わせ、対象業務を拡大	・テレワーク導入円滑化のための <b>セキュリティポリシーガイドラインの改定</b> 【 <b>総務省</b> 】 ・ <b>LGWAN-ASPIによるテレワーク環境の提供</b> 【 <b>総務省</b> 】 ・ <b>テレワーク導入事例等の提供</b> 【 <b>総務省</b> 】
<b>⑥ セキュリティ対策の徹底</b> 改定セキュリティポリシーガイドラインを踏まえ、 <b>適切にセキュリティポリシーの見直し</b> を行い、セキュリティ対策を徹底	・2020年に <b>セキュリティポリシーガイドラインの改定</b> 【 <b>総務省</b> 】 ・自治体の標準化・共通化を踏まえ、「 <b>三層の対策</b> 」の抜本的見直しを含めた新たなセキュリティ対策の在り方の検討【 <b>総務省</b> 】 ・2020年度第3次 <b>補正予算</b> において、次期自治体情報セキュリティクラウドへの移行を支援（ <b>国費1/2 29.3億円 2022年度まで</b> ）【 <b>総務省</b> 】

#### 【自治体DXの取組みとあわせて取り組むべき事項】

取組事項	国の主な支援策等
<b>① 地域社会のデジタル化</b> <b>デジタル化によるメリットを享受できる地域社会のデジタル化を集中的に推進</b>	・デジタル化によるメリットを享受できる地域社会のデジタル化を集中的に推進するため、新たに「 <b>地域デジタル社会推進費(仮称)</b> 」2000億円を計上(2021・2022年度 うち、道府県分800億円程度、市町村分1,200億円程度)【 <b>総務省</b> 】
<b>② デジタルデバйд対策</b> <b>「デジタル活用支援員」の周知・連携</b> 、NPOや地域おこし協力隊等地域の幅広い関係者と連携した <b>地域住民に対するきめ細やかなデジタル活用支援</b>	・ <b>携帯ショップ等が主体となる「デジタル活用支援員」</b> によって、オンラインによる行政手続・サービスの利用方法等に関する助言・相談等を実施【 <b>総務省</b> 】 ・ <b>[再掲]</b> デジタル化によるメリットを享受できる地域社会のデジタル化を集中的に推進するため、新たに「 <b>地域デジタル社会推進費(仮称)</b> 」2000億円を計上(2021・2022年度 うち、道府県分800億円程度、市町村分1,200億円程度)【 <b>総務省</b> 】

図5：自治体DX推進計画 重点取組事項

出典：総務省 自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画（概要）  
[https://www.soumu.go.jp/main\\_content/000727133.pdf](https://www.soumu.go.jp/main_content/000727133.pdf)

## 2 静岡県における情報化政策の動向

### (1)ふじのくに DX 推進計画

静岡県は、平成 30 年（2018 年）3 月に策定された静岡県高度情報化基本計画（ICT 戦略 2018）官民データ活用推進計画に代わる計画として、令和 4 年（2022 年）3 月に「ふじのくに DX 推進計画」を策定しました。

この計画では、基本理念として「誰にも優しく、誰もが便利に、安全・安心、そして豊かに」をうたい、基本理念に基づき地域社会、市町、県庁の三つのフィールドにおいて政策（施策）を展開し、10 年後の目指す姿を実現することとしています。そしてこの計画は、その実現に向けた第 1 段階として位置付け、目指す姿の実現に向けた具体策としてデバインド対策の実施やデジタル技術の実装など五つの政策の柱に基づきデジタル化を推進することとしています。（図 6 参照）

【概要版】



○ 計画期間  
2022年度から2025年度まで（4年間）

○ 位置付け  
・静岡県総合計画の分野別計画  
・静岡県高度情報化推進規程第 3 条に基づく「高度情報化基本計画」  
・官民データ活用推進基本法第 9 条に基づく「官民データ活用推進計画」



**【基本理念】** 【計画 P11~12】

「誰にも優しく、誰もが便利に、安全・安心、そして豊かに」

**【目指す姿】** 【計画 P13~17】

いつでもどこにいても必要なものやサービスを受けられる、豊かで持続可能な社会

<暮らす・楽しむ>  
日々のデータが、日常生活に活用される暮らしの実現



<学ぶ・究める>  
場所や時間を選ばずに、知識や技能を共有できる学びの場づくり



<働く・磨く>  
バーチャルとリアルとの融合が生み出す新しい働き方と新たな産業の創出



<つながる・支えあう>  
言語や障害等の壁を越えた新しいコミュニティの創造



**【政策】** 【計画 P19~30】

政策の柱	県庁・市町	地域社会
デジタル化の推進に必要なデバインド対策の実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>デジタルリテラシー向上のための教育や啓発</li> <li>情報アクセシビリティの確保</li> <li>利用者視点での UI や UX の改善</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>デジタルデバインド対策の推進</li> <li>社会的支援体制（世代間交流等）の構築</li> </ul>
超スマート社会の実現に向けた環境整備	<ul style="list-style-type: none"> <li>デジタル 3 原則に基づく業務の見直しの徹底</li> <li>県有施設等のデジタル化の推進</li> <li>情報システムの標準化・共通化への着実な対応</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>情報通信基盤整備（5G、Wi-Fi 等）の推進</li> <li>デジタル ID（マイナンバーカード等）の利活用</li> </ul>
デジタル技術の実装の促進	<ul style="list-style-type: none"> <li>AI や RPA 等を活用した業務の革新</li> <li>スマートフォンアプリ等を活用した啓発の実施</li> <li>災害対策等におけるデジタル技術の活用</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>日常生活におけるデジタル技術の活用</li> <li>各分野における業務のデジタル化</li> <li>地域企業のデジタル化や新たな成長産業の支援</li> </ul>
新しい生活様式への対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>行政手続のオンライン化の推進</li> <li>テレワークの活用やペーパーレス化等による働き方改革の推進</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>民間企業におけるテレワークの促進</li> <li>福祉・医療・産業分野等における遠隔技術の活用</li> </ul>
データの分析・利活用の推進	<ul style="list-style-type: none"> <li>オープンデータカタログ等の充実</li> <li>E B P M の推進</li> <li>データ連携基盤の活用</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>民間企業のオープンデータ化の促進</li> <li>各分野におけるデータの利活用の活性化</li> </ul>

**【施策を支える人材・基盤の強化】** 【計画 P31~32】

デジタル人材の育成・強化	情報セキュリティの強化
<ul style="list-style-type: none"> <li>産業分野におけるデジタル人材の確保・育成</li> <li>学校教育を通じたデジタル人材の育成</li> <li>行政における専門人材の確保・育成</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>県・市町における情報セキュリティ対策の着実な実施</li> <li>中小企業におけるサイバーセキュリティ対策の促進</li> </ul>

図 6：ふじのくに DX 推進計画 概要

出典：静岡県デジタル戦略課

(<http://www.pref.shizuoka.jp/kikaku/ki-510/kihon/dxsuishin.html>)

## (2)ふじのくにデジタル化事業

静岡県は、県庁や社会全体のデジタル化を推進するため、県庁内の各部局が抱える様々な課題に対して、デジタル戦略顧問団や民間企業の知見を生かし、分野横断的に解決を図ることを目的として「ふじのくにデジタル化事業」を実施しています。

この事業では、県デジタル戦略課と各部局事業課、デジタル戦略顧問団が連携して課題解決方法を検討・実証し、本格的な導入につなげることをねらいとしており、ふじのくにDX推進計画の基本理念に沿った取組を展開しています。主な取組内容として、各種調査照会の簡素化など業務効率化に関するものや電子申請、電子収納、電子決裁などオンライン手続の利用促進、AI活用によるFAQの充実など情報発信の強化等が挙げられます。(図7参照)

(単位：千円)

件名	内容	概算費用
県庁入口エリアのデジタル化 (広聴広報課)	県民サービスセンターに県庁案内に関するデジタルサイネージ等を導入	5,000
産業創造コミュニティプラットフォームの創設 (産業政策課)	県内企業向けの支援制度情報の提供や異業種との交流の場をオンライン上に創設	5,000
漁船操業情報を利用した海底地形図作成 (港湾企画課)	漁船に設置した機器から水深や位置データ等を取得し、海底地形図及び漁業支援データ(水温マップ)を作成	5,000
交通結節点における交通情報等の発信 (地域交通課)	タッチパネル型端末を設置し、リモートコンシェルジュ等による、公共交通利用の円滑化及び地域振興(観光地のPR等)に寄与する情報の発信	8,000
浄水場の残留塩素濃度を与える外的要因調査 (企業局西部事務所)	水温や気温、日光照射量等のデータに基づく水質管理薬剤注入率決定の自動化	8,500
図書館のデジタル化 (教委県立中央図書館)	図書貸出カードの電子化(スマホ表示)や電子書籍の貸出など、デジタルツールを図書館機能、図書館業務に活用	10,000
計 (6件)		41,500

図7：ふじのくにデジタル化事業 令和3年度の取組内容

出典：静岡県デジタル戦略課

### 3

## 富士宮市の情報化を取り巻く動向

この章では、富士宮市の情報化に関する現状把握のため、様々な角度から検証しその動向をまとめました。

これにより、課題や問題点などを見だし、今後のDX推進に生かします。

### 1 第5次富士宮市情報化計画の実施結果と検証

第5次富士宮市情報化計画では、以下に掲げる基本方針を実現するため、三つの基本目標を掲げて施策を推進してきました。

#### 【基本方針】

「情報通信技術を安全で有効に活用できるまち」

#### 【基本目標】

- 1 電子自治体の推進
- 2 情報セキュリティの推進
- 3 情報格差の解消

#### (1)電子自治体の推進

行政事務の情報化の推進については、出先機関のADSL回線<sup>※</sup>を光回線<sup>※</sup>へ更新したほか、新型コロナウイルス感染症緊急経済対策の定額給付金事業ではAI-OCR<sup>※</sup>を実験導入するなど情報システムの整備を進めました。

また、富士市との共同電算化事業を継続して実施することで、自治体クラウド<sup>※</sup>でのシステム利用を継続しました。

加えて、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止を契機に、Web会議<sup>※</sup>システムの導入及びサテライトオフィス<sup>※</sup>の設置による分散勤務の試行を実施しました。

地理情報の高度利用については、インターネットでの公開のための調査・研究を進めてきました。

マイナンバー<sup>※</sup>制度<sup>※</sup>の推進については、住民票と印鑑登録証明書について令和2年(2020年)3月からコンビニ交付サービスを開始したほか、国の動向を見極めながらマイナンバーカード<sup>※</sup>を利用したサービスの調査・研究を進めてきました。

ICT利活用による住民の利便性の向上については、静岡県の「ふじのくにオープンデータカタログ」を活用してオープンデータの公開を進めたほか、電子申請システムを利用したオンライン申請を継続して実施してきました。

## (2)情報セキュリティの推進

個人情報の保護対策については、令和3年(2021年)4月に情報セキュリティポリシー<sup>※</sup>の改定を行ったほか、全職員を対象としたセキュリティ研修と全部署を対象とした情報セキュリティ内部監査を継続して実施しました。

情報システムのセキュリティ対策については、情報セキュリティポリシーの改定により国や県の方針に基づくセキュリティ対策の検討及び実施を継続したほか、IT推進リーダーやマイナンバー利用事務職員にeラーニング<sup>※</sup>を実施し、情報セキュリティ対策を推進してきました。

## (3)情報格差の解消

情報格差の解消については、市内全域へ光ファイバ網の整備が完了したことにより、インターネット利用環境における地域間格差が解消されました。

- ・ 柚野地区：平成29年度(2017年度)完了
- ・ 上井出・白糸・猪之頭地区：令和元年度(2019年度)完了

なお、国のマイナポイント<sup>※</sup>付与事業におけるポイント申請のサポート及び新型コロナウイルスワクチン接種のWeb予約<sup>※</sup>のサポートを実施しました。

### 第5次富士宮市情報化計画の実施結果

(凡例 ◎：実施済(完了) ○：実施中(継続) △：検討中 ▲未実施)

施策項目	施策の内容	実施結果
<b>【基本目標1】電子自治体の推進</b>		
<b>1-1 行政事務の情報化の推進</b>		
ア 行政サービス向上のため、情報システムの整備を進めます	庁内ネットワーク通信状況の把握及び整理	○
	通信回線及び通信サービス、通信機器の更新	○ 出先機関のADSL回線を光回線へ
	Web会議システムの導入	◎ 令和2年度に導入
	人工知能(AI)、ソフトウェアロボット(RPA <sup>※</sup> )による業務自動化の取組の調査・研究	○ 令和2年度、給付金事業時にAI-OCRを実

		験導入
イ 経費の縮減や事務の効率化のため、自治体クラウドを進めます	第1期共同電算化事業での共同化システム運用	◎
	第2期共同電算化事業での共同化システム構築及び運用	◎
	市独自システムのクラウド化*	○ 電子申請について、令和4年度より独自事業として継続予定
	次期共同電算化事業の検討	○
	議会運営へのタブレット端末及びグループウェア*の導入・運用	◎
ウ 教育部門と連携し、教育関係の情報化整備を進めます	富士宮市教育情報化推進基本計画の実施	◎
	次期富士宮市教育情報化推進基本計画の策定	○
エ 防災部門と連携し、防災関係の情報化整備を進めます	防災システムについて、防災システム専門部会で調査・研究	△
	災害時情報共有システムの更新	○
1-2 地理情報の高度利用		
ア 業務における地理情報システムの高度利用を進めます	紙地図管理情報の電子データ化と全庁型GIS*への搭載	○
	職員向けGISの業務利用研修の実施	◎
	次期（仮称）全庁利用型GISの検討	○
イ 地理情報をインターネットで公開し、行政サービスの向上を図ります	公開用GIS導入のための調査・研究	○
1-3 マイナンバー制度の推進		
ア 市民にとって利便性の高い公正・公平な社会を実現するため、マイナンバー制度を活用	マイナンバーカードを利用したサービス向上手段の調査・研究	○ 図書館システム更改にあわせて図書館カード機能をマイナンバ

した情報システムの整備を進めます		一カードへ搭載 検討
	証明書のコンビニ交付の実施	◎ 令和2年3月より住民票と印鑑登録証明にて実施
1-4 ICT利活用による住民利便性の向上		
ア 市への申請や届出等をいつでもどこからでもできるよう、インターネットを利用した行政手続のオンライン化を進めます	市民への電子申請の周知とニーズの把握	○
	電子申請の通年申請の拡大	○ 対象範囲の拡大を検討
	職員への電子申請の利活用の推進	○
イ 市民生活の向上や企業活動の活性化等のため、市が保有する情報をオープンデータとして公開します	オープンデータ化の推進方法を検討	○ 対象データの拡大に向けて推進を検討
	オープンデータ対象項目拡大	○ 93項目公開済み (県サイト)
【基本目標2】情報セキュリティの推進		
2-1 個人情報の保護対策		
ア 業務運用面から、個人情報の保護対策を進めます	富士宮市情報セキュリティポリシーの見直し	◎ 令和3年4月1日改定
	新たなセキュリティ対策の研究	○
	定期的に、職員を対象としたセキュリティ研修と、情報セキュリティ内部監査の実施	○
2-2 情報システムのセキュリティ対策		
ア 様々なサイバー攻撃※に対処するため、情報システムのセキュリティ対策を進めます	セキュリティ対策の検討及び実施	◎
	国や県の方針に基づくセキュリティ対策の検討及び実施	○

イ 情報システムのセキュリティに関する知識を持つ人材を育成します	情報セキュリティ知識、意識の向上を目指す研修等の実施	◎
	情報政策部門の職員を対象とした、専門的な外部研修への参加	◎
【基本目標3】情報格差の解消		
3-1 情報格差の解消		
ア 市民がインターネットやICT機器を安全・迅速・確実に利用できるよう、市民のICTに関する知識の向上を図ります	インターネット利用やセキュリティ確保のための講座を実施	○ マイナポイント申請支援 ワクチン接種予約支援
	安全にインターネットを利用するための情報提供	○ 広報紙での周知
イ インターネット利用における地域間格差を埋めるため、最新技術の把握に努め、地域の実情に合った対応を進めます	上井出・白糸・猪之頭地区へ光ファイバ網を整備	◎





## 2 市民アンケート調査結果に見る市民ニーズ

第5次富士宮市総合計画後期基本計画の策定に当たり、市民ニーズを把握するためのアンケート調査を令和元年（2019年）9月から10月までの間、以下の要領にて実施しました。

### 【調査の方法】

- ①アンケート期間 令和元年9月27日(金)～10月15日(火)
- ②調査対象区域 富士宮市にお住まいの方
- ③対象者 18歳以上80歳未満の男女
- ④配布方法 郵便
- ⑤回収方法 郵便又はWeb上の回答フォームより回収

### 【回収率、調査率】

- ①配布数 3,000件
- ②回収数 1,666件  
(郵送回答1,453件、Web回答213件、Web回答率12.8%)
- ③有効回答票数 1,664件
- ④回収率 55.5%

ここでは、アンケート調査結果の中から情報化に関する設問を抽出して考察します。

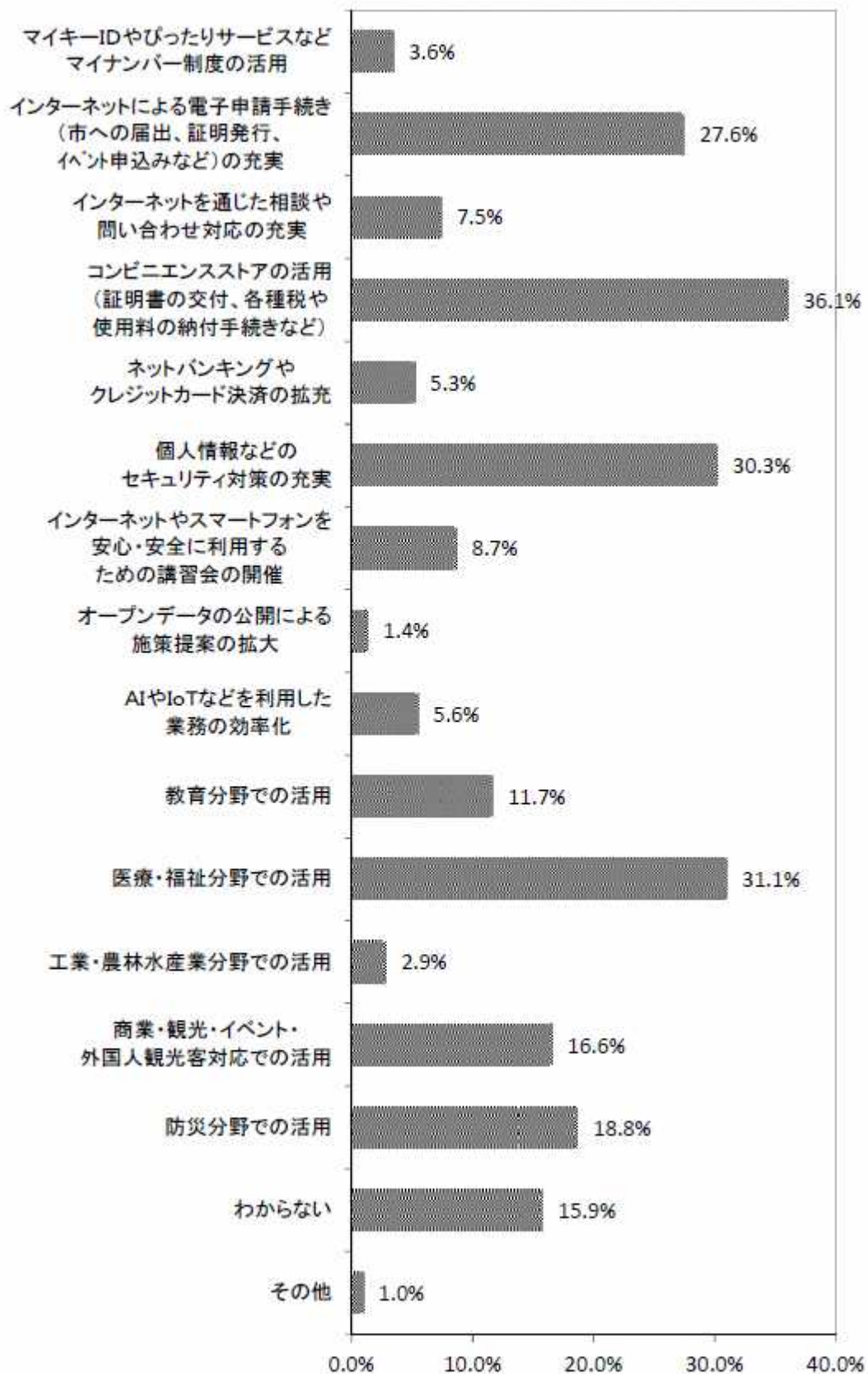
■問 今後ますます発展する情報通信社会において、富士宮市はどのような活用策に重きを置く必要があると思いますか。(三つまでに○)

「コンビニエンスストアの活用（証明書の交付、各種税や使用料の納付手続きなど）」が36.1%と最も多く、次いで「医療・福祉分野での活用」が31.1%、「個人情報などのセキュリティ対策の充実」が30.3%、「インターネットによる電子申請手続き（市への届出、証明発行、イベント申込みなど）の充実」が27.6%となっています。

届出や証明、納付などの身近な手続きでICT利活用による利便性の向上を期待する意向が強く見られる一方、個人情報保護などセキュリティ対策の充実に対する意向も見られており、利便性と安全性のバランスが取れた情報化・デジタル化を志向する意見が多いことが伺えます。また、商業・観光・イベント等への活用、防災分野の活用にも期待が高いことが伺えます。

今後は、オンライン申請の充実を図りながら、活用へつなげる案内に努めるとともに、セキュリティへの不安解消についての説明及び周知に取り組んでいきます。

また、マイナンバー制度の活用は全国的に見ても国の想定ほど進んでいないことから、マイナンバーカードの普及促進に併せ、活用方法の検討を進めます。



### 3 押印等の廃止と業務フローの作成

#### (1) 押印等の廃止

行政手続における市民等の負担軽減及び利便性の向上並びに内部手続における事務の効率化を図るとともに、デジタル化の推進に向けた環境を整備するため、押印等（押印及び署名）の見直しを実施しました。

その結果、令和3年4月1日から、行政手続（契約書及び契約書に準ずるもの、委任状、市が当事者の一方とならない診断書、証明書等を除く。）1,792件のうち1,759件、内部手続（人事手続、会計手続及び意思決定手続）353件のうち323件、全体として97.1%の手続において、押印等の義務付けを廃止しました。

区分	件数	押印の種類					
		廃止	存続	種類			
				実印 + 証明書	実印 のみ	認印	
行政手続	1,792	1,759	33	26	7	0	
(内訳)	条例に基づくもの	3	3	0	0	0	0
	規則等に基づくもの（要綱、要領、規定、決裁を含む）	1,531	1,498	33	26	7	0
	根拠規定がないもの	258	258	0	0	0	0
内部手続	353	323	30	0	0	30	
(内訳)	条例に基づくもの	8	8	0	0	0	0
	規則等に基づくもの（要綱、要領、規定、決裁を含む）	258	232	26	0	0	26
	根拠規定がないもの	87	83	4	0	0	4
合計	2,145	2,082	63	26	7	30	

#### (2) 業務フローの作成

リスク管理に対応するとともに、行政事務のデジタル化を見据えた業務の効率化に役立てるため、所掌する全ての事務事業について、様式を統一した業務フローを作成することとしました。

#### 4 SWOT分析、課題構造分析による現状把握

本計画の策定に当たり、本市のデジタル化に係る現状と課題を整理するため、20歳代及び30歳代の職員の参画による検討部会にて、SWOT（スウォット）分析並びに課題構造分析を実施しました。

SWOT分析は、マーケティング戦略や企業戦略立案で多く利用されている分析手法の一つであり、強み（Strength：ストレングス）、弱み（Weakness：ウィークネス）、機会（Opportunity：オポチュニティ）、脅威（Threat：スレット）の頭文字を取ったものです。

「内部環境」として、自身に起因する要因を分析し、強み（S）、弱み（W）として導き出します。また、「外部環境」として、自身の努力で変えられない要因を分析し、機会（O）、脅威（T）として導き出します。その上で、「どのように強みを生かすか」、「どのように弱みを克服するか」、「どのように機会を利用するか」、「どのように脅威を取り除くか、又は脅威から身を守るか」といった四つの要素をそれぞれクロスさせて分析します。

課題構造分析では、ある課題に対して、克服するための手段を洗い出し、それらを課題解決のための「目的」と、「手段」に構造化して分析する手法です。最終目的を達成するための手段が段階的に整理され、課題解決の道筋や優先順位が明確になります。

検討部会では、「業務改革」「窓口改革」「市民生活」「教育福祉」「都市産業」の五つのテーマに分かれて分析を行いました。

#### SWOT分析、課題構造分析の実施結果（要約）

##### テーマ1：業務改革

SWOT分析結果（抜粋）			
S 【強み】	ベテラン職員や手順・マニュアル整備等による信頼性の強さ	W 【弱み】	紙を中心とした従来型業務が多く新しいことに取り組みにくい
O 【機会】	オンライン手続やリモートでの業務対応の実現	T 【脅威】	新しい業務手順への対応やセキュリティリスクの増大
課題構造分析結果（要約）			
現状業務の可視化と改革、改善に取り組み、デジタル化に対応した業務プロセスの見直しを進める。その結果を踏まえ、業務知識の情報資産化をデジタルで行い、市民対応のデジタル化につなげていく。			

## テーマ2：窓口改革

SWOT分析結果（抜粋）			
S 【強み】	優れたチームワークとエキスパートによる高いパフォーマンスを実現	W 【弱み】	標準化対応の遅れとシステムやエキスパートへの依存
O 【機会】	業務改革とデジタル化による市民生活の支援	T 【脅威】	情報格差やセキュリティリスク、業務負荷の増大
課題構造分析結果（要約）			
デジタル対応を進め、オンラインによる申請・相談を実現することにより、市民に寄り添ったデジタルサービスの実現を目指す。業務の可視化や標準化、マニュアル化に取り組み、デジタル化により職員負荷の軽減を図ることにより、ワークライフバランス※の実現を目指す。			

## テーマ3：市民生活

SWOT分析結果（抜粋）			
S 【強み】	専門性・リーダーシップのある人材と24時間365日対応可能なシステム	W 【弱み】	専門性の高い人材やシステムへの依存、業務整理や標準化ができていない
O 【機会】	デジタル化によるサービスの実現とデータ活用	T 【脅威】	コスト、工数の増大とセキュリティリスク、デジタルデバイド※の増大
課題構造分析結果（要約）			
業務の可視化と要件整理によりシステム要件を整理するとともに、文書・データの整理と人員配置の見直しを行う。マニュアルに基づく人材育成を行い、情報共有を推進することにより、業務の効率化と住民サービスの向上をデジタルで実現する。			

#### テーマ4：教育福祉

SWOT分析結果（抜粋）			
S 【強み】	人中心に支え合う仕組み	W 【弱み】	属人的で、標準化されていない
O 【機会】	データを活用した業務革新による効率化、活性化	T 【脅威】	導入負荷やセキュリティリスク、デジタルデバイドの増大
課題構造分析結果（要約）			
業務の標準化、マニュアル化を行い、ICTによる業務改善の検討を行う。それをもとに窓口問合せ対応のデジタル化やオンライン申請の実現を図り、ICTによる業務改善の実現と市民生活を支えるデジタル化の実現を目指す。			

#### テーマ5：都市産業

SWOT分析結果（抜粋）			
S 【強み】	整理された過去資料と優れた人材により、組織対応が機能している	W 【弱み】	専門的な対応は属人化している
O 【機会】	職員の作業負荷軽減と資料管理スペースの整理、地域データの取り込み	T 【脅威】	導入コストの増大
課題構造分析結果（要約）			
現状業務の可視化と業務の見直しによりシステム要件を明確にし、デジタル化や標準化に対応する。その結果として、市民の生活目線に沿ったデジタル化の実現を図る。			

#### 【総合分析】

五つのテーマの全体を通して見出された課題の一つに「属人化」がありました。

業務において、経験値や専門性の高い人材への依存が見受けられたことから、業務の標準化やマニュアル整備等の必要性和知識・経験の適切な継承の必要性が確認されました。これらの対策として、業務フローの管理及び更新を的確に実施し、業務の標準化を図る必要があります。

## 4

# 富士宮市のDX推進の方向性

この章では、本市の考えるDX推進について、その方向性をまとめました。  
基本方針と目標を設定し、行動指針及びDX推進に係る施策の体系を整理しました。

## 1 基本方針と目標

本計画は、第5次富士宮市総合計画(平成28年度～令和7年度)が掲げる将来都市像『富士山の恵みを活かした 元気に輝く国際文化都市』の実現に向けて、DXの推進に関する施策の方向性を打ち出すものです。

近年、デジタル技術が急速に進歩する中、先進的なデジタル技術を活用して、これまでの制度や組織の在り方等を変革するDXの推進が期待されています。

また、現在の社会情勢に対しては、コロナ禍に伴う生活様式の変化による新たな日常への移行や、少子高齢化が進行する中、労働人口の絶対的な不足、いわゆる2040年問題<sup>\*</sup>についても対応していくことが求められています。

それには「制度や組織の在り方等をデジタル化に合わせて変革していく」、「デジタル技術やデータを活用して、市民の利便性を向上させる」、「業務効率化を図り、人的資源を行政サービスにつなげていく」といったことが必要です。

そこで、これまでのデジタル化の取組及び国・県の動向、社会情勢等を踏まえ、本市におけるDX推進の基本方針を次のとおり定めます。

### 【基本方針】

誰にも優しく、誰もが便利に、誰もが安心できるデジタル社会

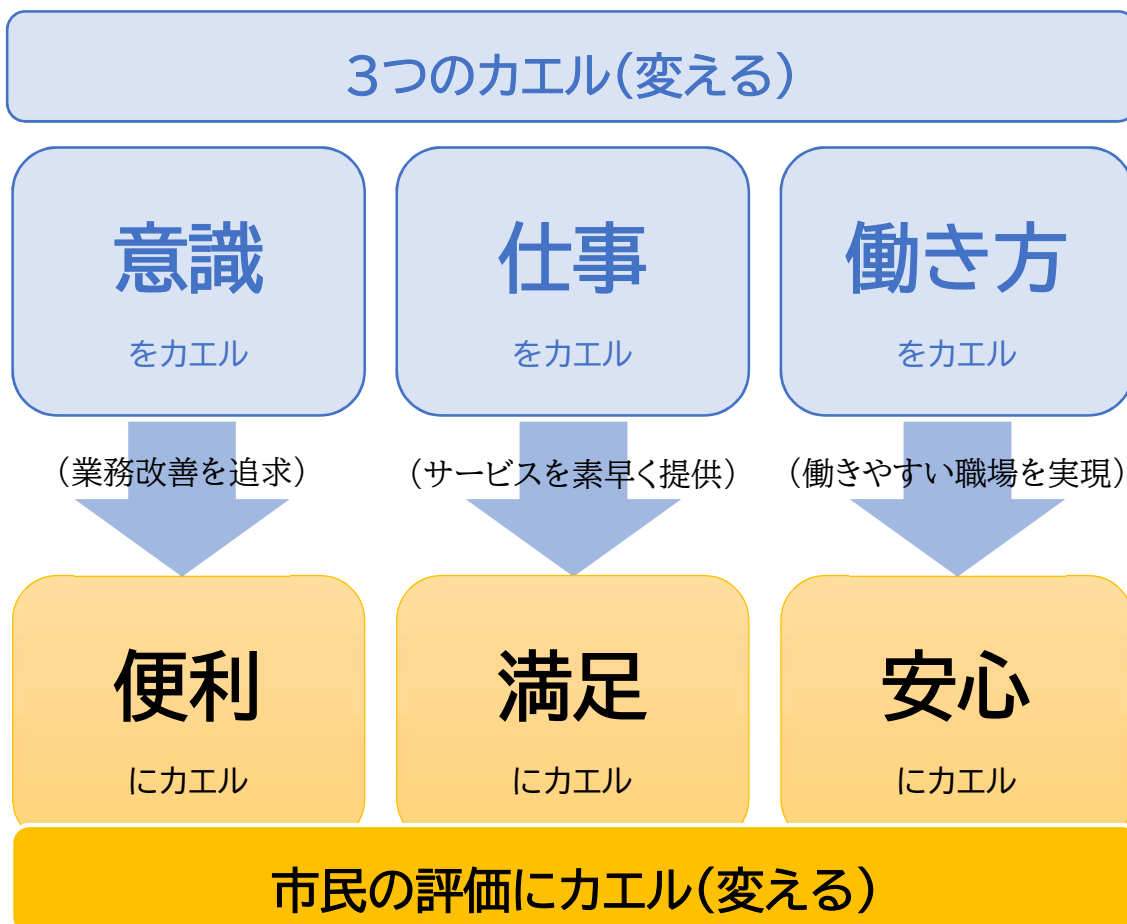
基本方針の実現に向け、DX推進に取り組むための目標を次のとおり定めます。

### 【目標】

- |                      |             |
|----------------------|-------------|
| 1 デジタルで、より快適・より便利を実現 | —市民サービスの向上— |
| 2 デジタルで、人・組織磨きを実現    | —業務の質の向上—   |

## 2 行動指針

DX推進の基本方針の実現に向け、単なるデジタル化の置き換えに留まらないよう、業務そのものや組織、プロセスを変革するものとして、行動指針を次のとおり整理しました。





### 3 DX推進施策の体系

DX推進の基本方針の実現に向け、施策の体系を次のとおり整理しました。

基本方針 『誰にも優しく、誰もが便利に、誰もが安心できるデジタル社会』

目標1 『デジタルで、より快適・より便利を実現』－市民サービスの向上－

施策1 マイナンバーカードの普及促進

施策2 行政手続のオンライン化

施策3 窓口のデジタル化

施策4 デジタルデバイド対策

施策5 データの利活用

施策6 地域社会のデジタル化

目標2 『デジタルで、人・組織磨きを実現』－業務の質の向上－

施策7 業務改革の推進

施策8 情報システムの標準化・共通化

施策9 富士市との共同電算化事業

施策10 セキュリティ対策の徹底

施策11 テレワーク<sup>\*</sup>の推進

施策12 情報基盤の再構築

施策13 デジタル人材の育成

# 5

## 富士宮市のDX推進に向けた取組

この章では、第4章で示した体系図に基づき、各々の施策と取組についてまとめました。

なお、取組の中には、国が示した「自治体DX推進計画」において、重点取組事項として挙げられた六つの取組と、自治体DXの取組と併せて取り組むべき事項の二つについても含めています。

### 1 デジタルで、より快適・より便利を実現 –市民サービスの向上–

#### 施策1 マイナンバーカードの普及促進

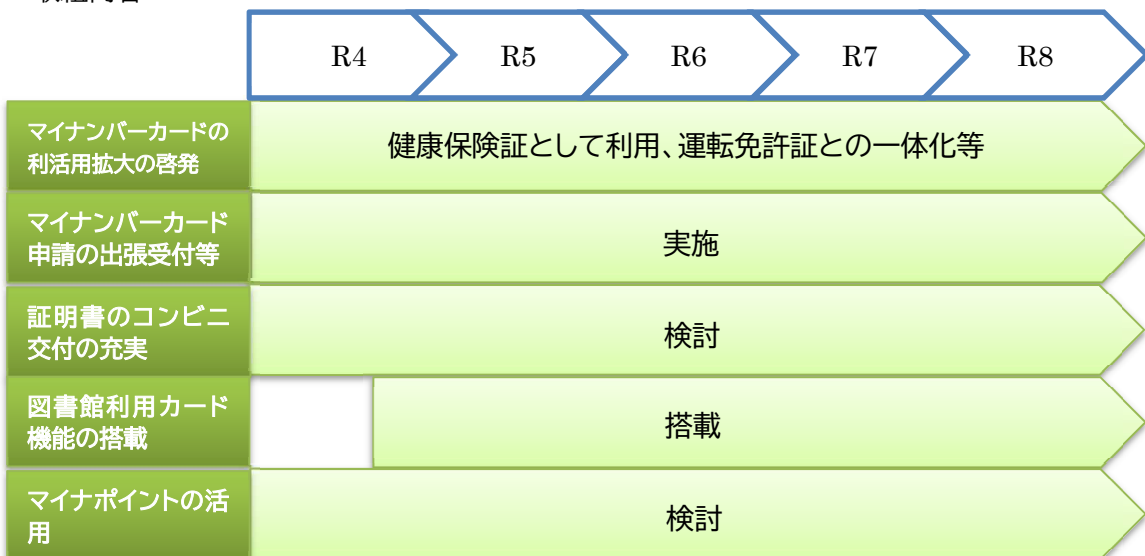
##### <将来あるべき姿>

全ての市民が、マイナンバーカードやマイナンバーカードの機能が搭載されたスマートフォン等を利用して、市役所や民間の様々なサービスを利用することができ、申請等に係る手続きが簡素化されます。

##### <方向性>

- ・ マイナンバーカードの全市民の取得を目指す。
- ・ 健康保険証としての利用、運転免許証との一体化等の利活用を進める。
- ・ 安全性の周知を図る。
- ・ 申請体制を充実する。

##### <取組内容>



## 施策2 行政手続のオンライン化

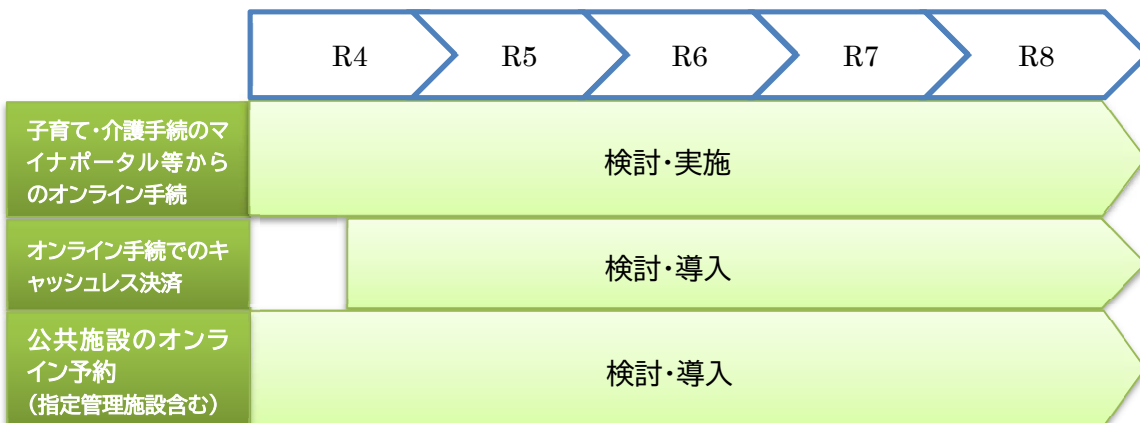
### <将来あるべき姿>

全ての行政手続が、オンラインで手続できるようになります。時間の制約を受けることなく、いつでもどこでも申請や届出ができ、その結果もオンラインで受け取ることができるようになります。申請や届出で市役所に行くために仕事や家事、学校を休むこともなくなります。

### <方向性>

- ・ デジタル手続法に基づき、行政手続のオンライン化を実施する。
- ・ 自治体DX推進計画に基づき、「特に国民の利便性向上に資する手続」について、マイナポータル\*等からオンライン手続を可能にする。
- ・ 手数料等のキャッシュレス\*決済の充実を図る。

### <取組内容>



### 施策3 窓口のデジタル化

#### <将来あるべき姿>

自分のスマートフォンやタブレット等の機器にアプリが搭載され、自分で調べたり、入力したりする手間が省かれ、アプリの質問に答えるだけで申請や届出ができるようになります。

#### <方向性>

- ・スマートフォン等の機能やアプリを利用して、「書く」ことを必要としないサービスを推進する。
- ・市役所に行かなくてもパソコン、スマートフォン等で行政サービスが受けられる環境を整備する。

#### <取組内容>



## 施策4 デジタルデバイド対策(情報格差対策)

### <将来あるべき姿>

スマートフォンやパソコン等のデジタル機器が苦手な方、あるいは何らかの理由で使うことができない方であっても、デジタル技術を活用して、誰もが申請や届出を容易にできるようになります。

### <方向性>

- ・デジタルによるサービスを利用できる人と、そうでない人との間に生じる格差の解消とセキュリティ意識の向上を図る。
- ・意識しなくても、デジタル技術の利便性を享受できる環境をつくる。
- ・スマートフォンの利用を体験できる機会を提供する。
- ・地域等での「支え合い」が進む環境をつくる。

### <取組内容>

	R4	R5	R6	R7	R8
高齢者向けスマートフォン相談会			検討・実施		
大学生・高校生によるスマートフォン操作支援の機会創出			検討・実施		
通信事業者による講習会			検討・実施		
地域ボランティアの育成			検討・実施		



## 施策5 データの利活用

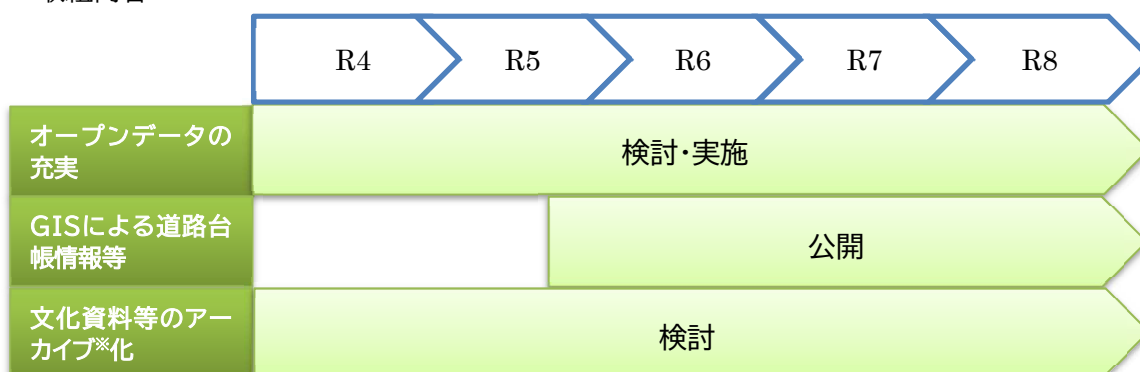
### <将来あるべき姿>

市の保有する公開可能な全ての情報のオープンデータ化により、まちづくりや市民による情報の活用が活発になり、様々なアプリによって、防災や福祉サービス等が充実します。

### <方向性>

- ・多種多様な情報を相互に連携させ新たな価値を生み出すため、官民データ活用推進基本法に基づき、市が保有するデータについて、容易に利用できるようオープンデータ化を推進するとともにEBPM<sup>※</sup>を行う。
- ・民間における公共データの利活用を推進し、新産業の創出や市民生活の利便性向上を目指す。

### <取組内容>



## 施策6 地域社会のデジタル化

### <将来あるべき姿>

社会生活や福祉の領域において、デジタル化の推進により、一人一人の必要性に応じたサービスが実現されています。さらに、観光振興や学校教育の高度化、文化や歴史のグローバル化等、多くの領域でデジタル化の恩恵が実感されています。

### <方向性>

- ・ デジタル技術を活用し、産業活動の活性化など新たな価値創出につなげる。
- ・ デジタル技術を活用し、地域に根差したサービスを提供し、地域住民の生活を豊かにする。
- ・ 学校におけるICTを活用し、地域社会とのつながりを深める。

### <取組内容>

	R4	R5	R6	R7	R8
医療・介護・福祉の連携強化のためのデジタル化			検討・実施		
ローカル5G*等の高速通信技術の環境づくり			検討		
産業分野におけるデジタル化の支援			検討・実施		
教育分野におけるICTの活用			検討・実施		
自治会活動におけるデジタル活用の支援			検討・実施		
地域防災におけるICTの活用			検討		



## 2 デジタルで、人・組織磨きを実現 —業務の質の向上—

### 施策7 業務改革の推進

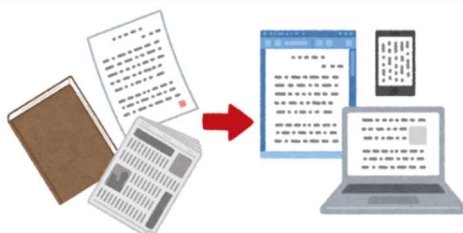
#### <将来あるべき姿>

申請や届出の処理が自動化され、内部業務のデジタル化が完了しています。このことによって、業務が効率化され、少ない人数で素早い業務処理が可能になります。職員は、より地域サービスの充実のための業務に注力しています。

#### <方向性>

- ・業務フローの標準化、定型業務の自動化、業務の見直し及びBPR※を実施し、情報システム標準化による対応にもつなげる。
- ・AIやRPA等の新技術の活用により、職員を定型的な事務作業から解放し、職員でなければならない企画立案業務や住民への直接的なサービス提供などに特化できるようにする。
- ・行政のあらゆるサービスを最初から最後までデジタルで完結させるために不可欠なデジタル3原則（デジタルファースト※、コネクテッド・ワンストップ※、ワンズオンリー※）の実現に向けて業務改善を進める。
- ・電子決裁を推進し、ペーパーレス※化につなげる。

#### <取組内容>





## 施策8 情報システムの標準化・共通化

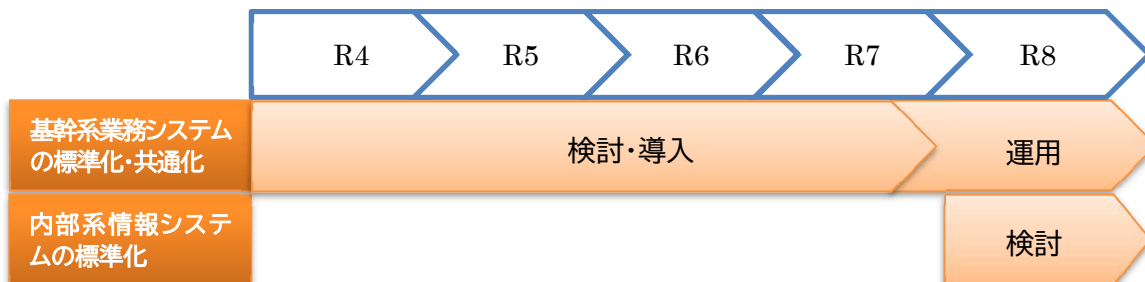
### <将来あるべき姿>

税や福祉等の基幹系業務は、全国共通の標準仕様に基づくシステムによって稼働しており、自治体の規模にあった効率的な事務が行われています。さらに、内部情報系システムについても、標準仕様に基づくシステムにより事務が行われています。

### <方向性>

- ・「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律」に基づき、基幹系 20 業務<sup>※</sup>について、令和 7 年度末を目標に標準準拠システムへ移行する。
- ・令和 7 年度末までに、ガバメントクラウド<sup>※</sup>によるシステム運用を目指す。

### <取組内容>



## 施策9 富士市との共同電算化事業

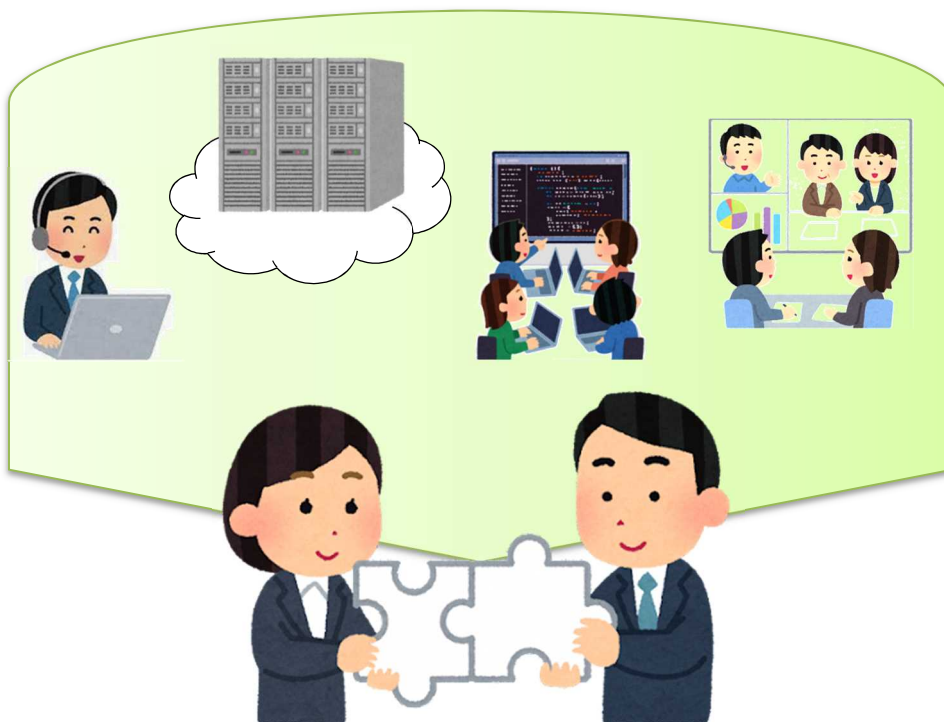
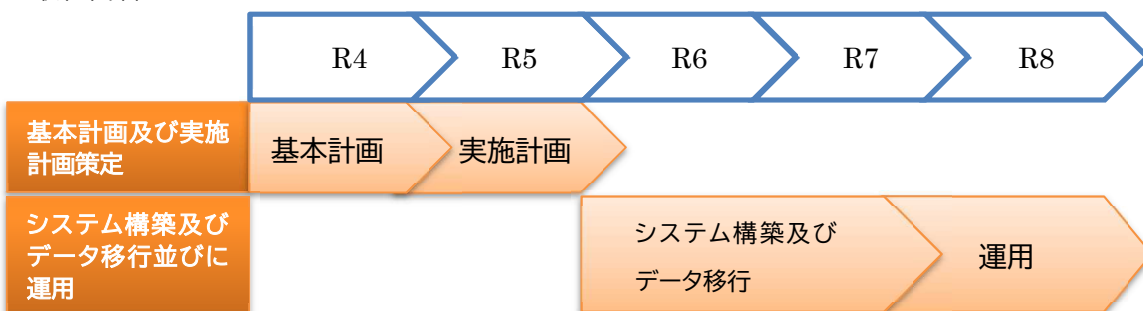
### <将来あるべき姿>

運用保守における様々な業務支援がより最適化されています。

### <方向性>

- ・運用・保守に関する様々な業務支援（帳票印刷、封入封緘、ヘルプデスク業務、システム連携等）とともに、第2期共同電算化事業期間を1年延長し、情報システムの標準化・共通化への確実な対応を実施する。
- ・次期（第3期）共同電算化事業に向けた検討を実施する。

### <取組内容>



## 施策 10 セキュリティ対策の徹底

### <将来あるべき姿>

サイバーセキュリティリスクを踏まえ、市民情報を含む全ての情報が適切に管理保護されています。

### <方向性>

- ・国の動向等を踏まえ、効率性・利便性の向上と情報セキュリティ確保の両立に向け、情報セキュリティポリシーの見直しを行い、情報セキュリティ対策の強化を図る。
- ・「三層の対策※」を確実にいき、次期静岡県自治体セキュリティクラウドへの移行を図る。

### <取組内容>



## 施策 11 テレワークの推進

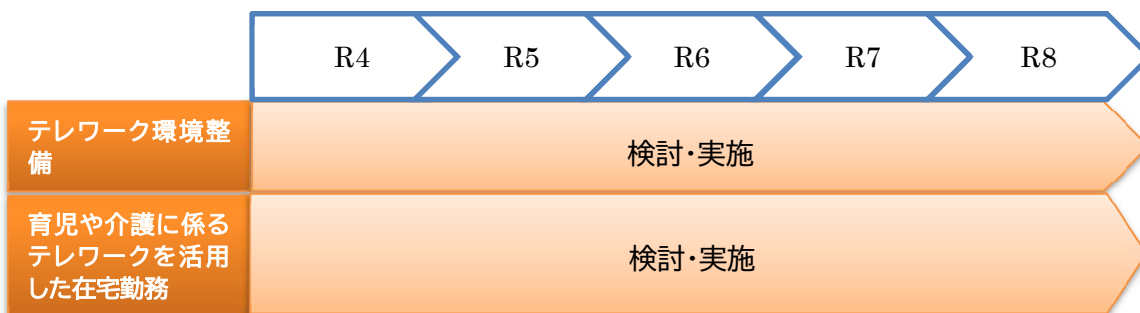
### <将来あるべき姿>

テレワークによる職員の多様な働き方が実現されています。さらに、会議や研修等も自宅を含む庁外からのアクセスにより、集まることなく実現することで業務の効率化が図られています。

### <方向性>

- ・災害時や感染症拡大防止時等において、業務の遂行や市民サービスの提供が継続できる環境づくりを進める。
- ・ワークライフバランスの観点から、育児や介護など時間的制約がある職員が、仕事と生活の両立を可能とする環境づくりを進める。

### <取組内容>



## 施策 12 情報基盤の再構築

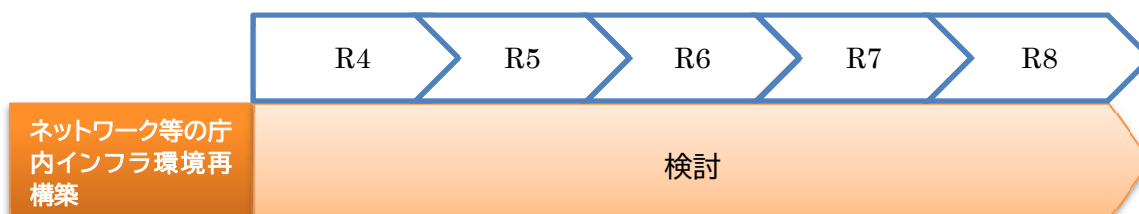
<将来あるべき姿>

ガバメントクラウド等の外部との通信環境及び内部のネットワーク環境が最適化されています。

<方向性>

- 一人1台PCを配備した現行のネットワーク環境等を見直し、これからのデジタル化に対応する最適な庁内インフラ環境を再構築する。

<取組内容>



## 施策 13 デジタル人材の育成

### <将来実現している姿>

デジタル化にふさわしい能力要件に基づいた人材育成のためのプログラムが稼働することで、対応能力を備えた人材により、デジタル行政が安定的に遂行されます。

### <方向性>

- ・ デジタル技術の知識を高める人材育成に取り組む。
- ・ デジタル化の意識を高める人材育成に取り組む。
- ・ デジタル技術の知識を高める組織体制づくりに取り組む。

### <取組内容>



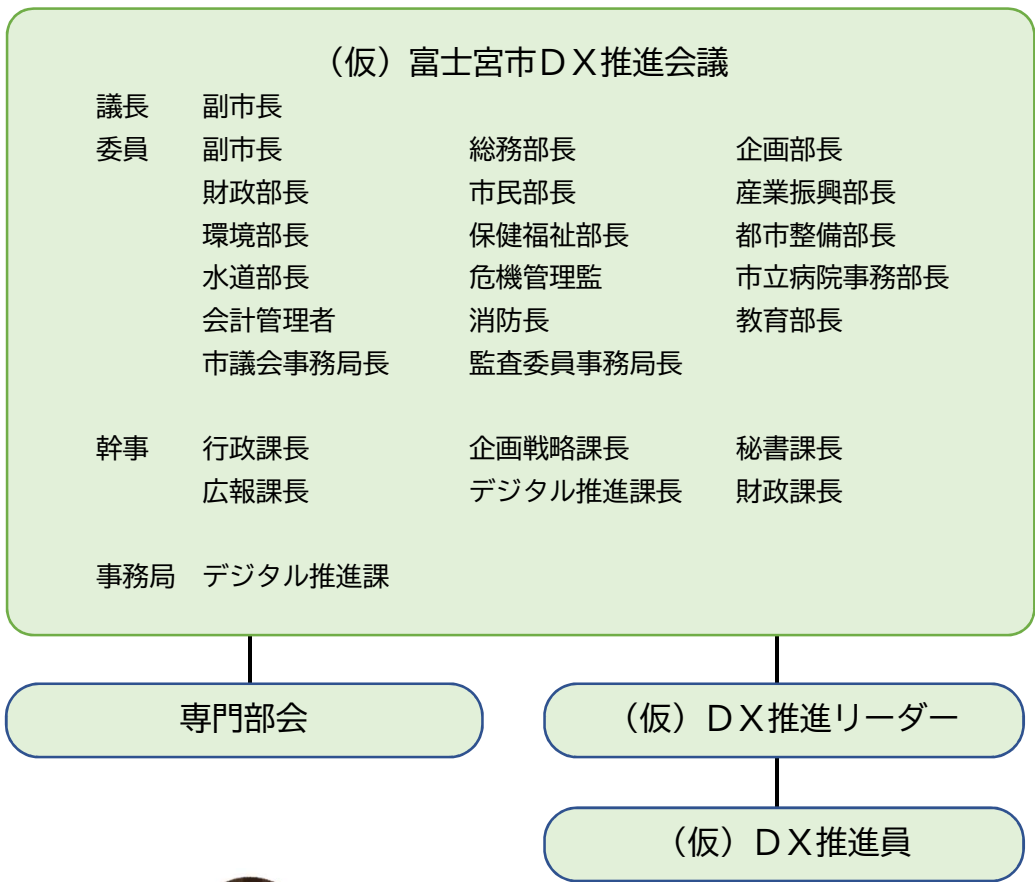
# 6

## 富士宮市のDX推進に向けて

この章では、本市におけるDX推進において、計画の実施に伴う推進体制と進行管理について整理しました。

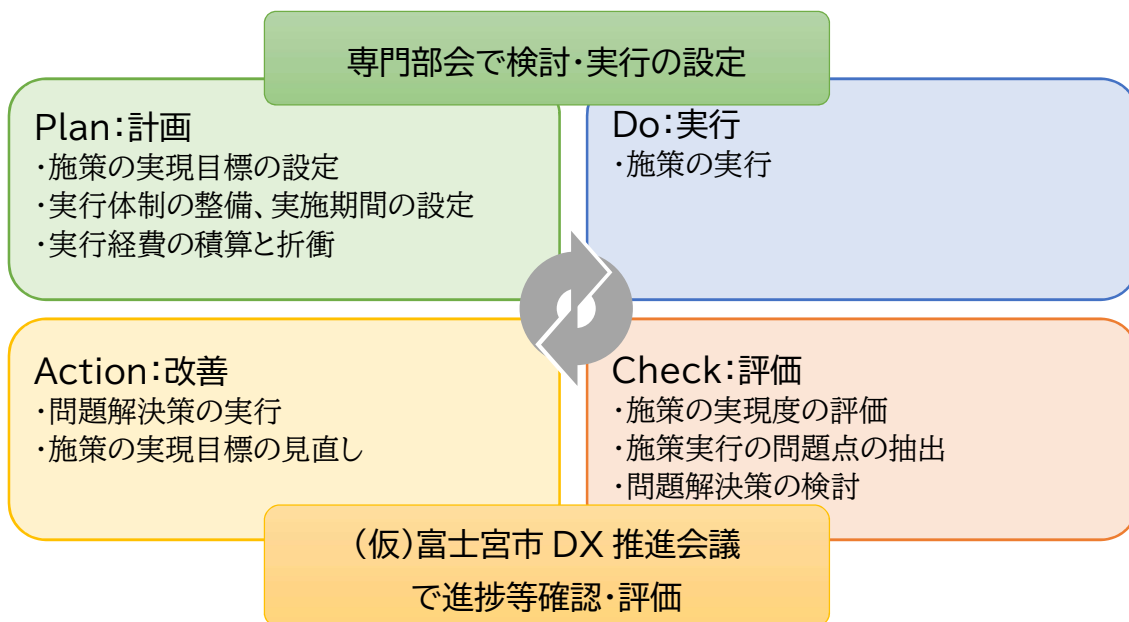
### 1 計画の推進体制

本計画を総合的かつ着実に実施していくために、組織横断的なDX推進体制を確立し、全庁的なDX推進に取り組みます。



## 2 計画の進行管理

本計画をより実効性の高いものとするため、デジタル技術の進展や国等の施策の動向等を勘案しつつ、適宜見直しを図ります。またPDCAサイクルによる進捗管理を継続して行い、基本方針の実現に向けて計画のブラッシュアップに努めます。





## 用語集

用語	説明
ADSL回線	ADSLは Asymmetric Digital Subscriber Line/アシンメトリック・デジタル・サブスクライバー・ラインの略で、メタルケーブルを使用した、従来の電話回線を利用してインターネット通信する方法のことです。
AI	Artificial Intelligence/アーティフィシャル・インテリジェンスの略で、学習・推論・認識・判断などの人間の知能を持たせたコンピュータシステムのことです。 人工知能と訳されます。
AI-OCR	OCR※(光学文字認識)に AI(人工知能)を加えて、印字や手書き文字を高精度で認識し、デジタル化する技術のことです。
AI チャットボット	チャットボットとは、人間と会話しているような受け答えを、ロボットが自動で行うコミュニケーションツールのことを言います。ネットワーク上のコミュニケーションを示す「チャット」と、ロボットの略称「ボット」を合わせた言葉で、ロボットに会話ルールをプログラミングすることで、自動的な受け答えが可能となります。 AI チャットボットは、この仕組みに AI を活用したもので、自動会話プログラムのことを指します。
BPR	Business Process Re-engineering/ビジネス・プロセス・リエンジニアリングの略で、いわゆる「業務改革」のことです。業務本来の目的に向かって既存の組織や制度を抜本的に見直し、プロセスの視点で、職務、業務フロー、管理機構、情報システムを再構築し、業務プロセス全体の最適化を図る取り組みです。業務の無駄を省く業務改善とは異なり、組織改革などの抜本的な効果を得ることができます。
CIO	Chief Information Officer/チーフ・インフォメーション・オフィサーの略で、組織における情報や情報技術に関する最高情報責任者のことです。
DFFT	Data Free Flow with Trust/データ・フリー・フロー・ウィズ・トラストの略で、信頼性のある自由なデータ流通のことを言います。「プライバシーやセキュリティ・知的財産権に関する信頼を確保しながら、ビジネスや社会課題の解決に有益なデータが国境を意識することなく自由に行き来する、国際的に自由なデータ流通の促進を目指す」という、日本が 2019 年(平成 31 年)1 月のダボス会議及び同年 6 月の G20 大阪サミットにおいて提唱したコンセプトです。

DX	Digital transformation/デジタル・トランスフォーメーションの略で、進化したデジタル技術を活用し、人々の生活をより良いものへと変革することを言います。 英語でトランスフォーメーションを X-formation と記載することが多いため、略称がDXとなっています。
EBPM	Evidence-Based Policy Making/エビデンス・ベースト・ポリシー・メイキングの略で、統計データや各種指標などの客観的な証拠を基にして政策立案を行うことです。
eラーニング	パソコン等の情報機器やインターネットを使った学習のことです。
GIS(地理情報システム)	Geographic Information System/ジオグラフィック・インフォメーション・システムの略で、地理情報システムのことで、地理的位置を手がかりに、位置に関する情報を持ったデータ(空間データ)を総合的に管理・加工し、視覚的に表示して、高度な分析や迅速な判断を可能にする技術を言います。
ICT	Information & Communications Technology/インフォメーション・アンド・コミュニケーション・テクノロジーの略で、情報通信技術のことです。
IoT	Internet of Things/インターネット・オブ・シングスの略で、モノのインターネットと訳されます。様々な「モノ」がインターネットに接続され、情報交換することにより相互に制御する仕組みを言います。
OCR	Optical Character Recognition(Reader)/オプティカル・キャラクター・リコグニション(リーダー)の略で、光学文字認識のことです。具体的には、スキャナなどを使い、印刷された文字や紙に書かれた手書き文字を読みとり、コンピュータが利用できるデジタルのテキストデータへと変換する技術のことです。
RPA	Robotic Process Automation /ロボティック・プロセス・オートメーションの略で、コンピュータ上で行われる業務プロセスや作業を人に代わり自動化する技術です。 コスト削減や、ミス削減はもちろん、働き方改革の即効薬としても期待されています。
Web 会議/予約	インターネットが使える環境において、パソコンやスマートフォン、タブレットなどを使って行われる会議や予約手続のことです。
2040 年問題	少子化による急速な人口減少と1971年～1974年の第二次ベビーブームに生まれた団塊ジュニア世代が高齢者(65歳以上)になることで高齢者人口が最大となる2040年頃に、日本

	<p>社会が直面すると予測されている内政上の危機のことを言います。労働人口が激減して労働力不足が深刻になるだけでなく、年金や医療費などの社会保障費も増大することが予想されています。</p>
5G	<p>5th Generation /ファイブス・ジェネレーションの略で、第5世代移動通信システムのことです。従来の通信システムに比べ高速・大容量で多数同時接続が可能になるなどの特徴があります。</p>
アーカイブ	<p>英語表記はarchiveで、複数のファイルを一つにまとめることです。あるいはまとめたファイル、書庫とも言います。その他、インターネットで古いソフトウェアや発言、メッセージなどをまとめて保存している場所をさす場合もあります。本来は古記録、公文書、記録保管所を意味する言葉のことです。</p>
オープンデータ	<p>国、地方公共団体及び事業者が保有する官民データのうち、国民誰もがインターネット等を通じて容易に利用(加工、編集、再配布等)できるよう公開されたデータのことです。定義は、①営利目的、非営利目的を問わず二次利用可能なルールが適用されたもの、②機械判読に適したもの、③無償で利用できるもの、とされています。</p> <p>取組の意義と目的は、①国民参加・官民協働の推進を通じた諸課題の解決、経済活性化、②行政の高度化・効率化、③透明性・信頼の向上です。</p>
ガバメントクラウド	<p>政府の情報システムで、共通的な基盤・機能を提供する複数のインターネットサービスの利用環境のことを言います。</p>
基幹系 20 業務	<p>地方公共団体情報システムの標準化に関する法律において、利便性の向上及び地方公共団体の行政運営の効率化の観点から、政令で特定された標準化の対象となる事務のことです。</p> <p>具体的には、①児童手当、②住民基本台帳、③選挙人名簿管理、④固定資産税、⑤個人住民税、⑥法人住民税、⑦軽自動車税、⑧就学、⑨国民健康保険、⑩国民年金、⑪障害者福祉、⑫後期高齢者医療、⑬介護保険、⑭生活保護、⑮健康管理、⑯児童扶養手当、⑰子ども・子育て支援、⑱戸籍、⑲戸籍の附票、⑳印鑑登録の20業務です。</p>
キャッシュレス	<p>クレジットカードや電子マネー、口座振替を利用して、紙幣・硬貨といった現金を使わずに支払・受取を行う決済方法のことです。</p>
クラウド化	<p>企業や官庁などの情報システムで、自社内に機器を設置して運用してきたシステムを、ネットワークを通じて外部の事業者のクラウドサービス※を利用する方式に移行することを言いま</p>

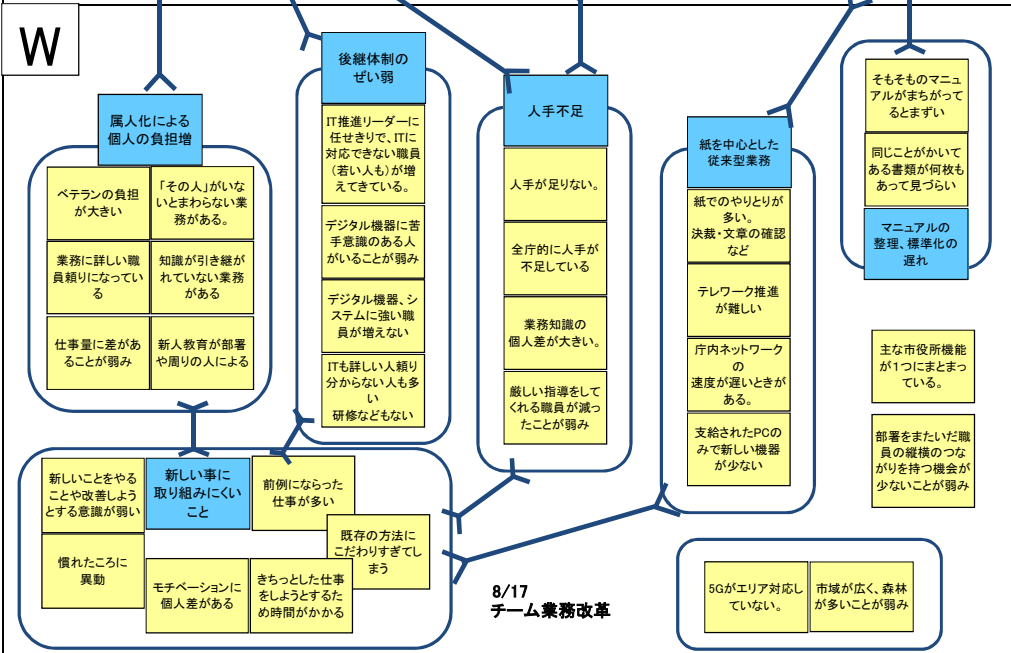
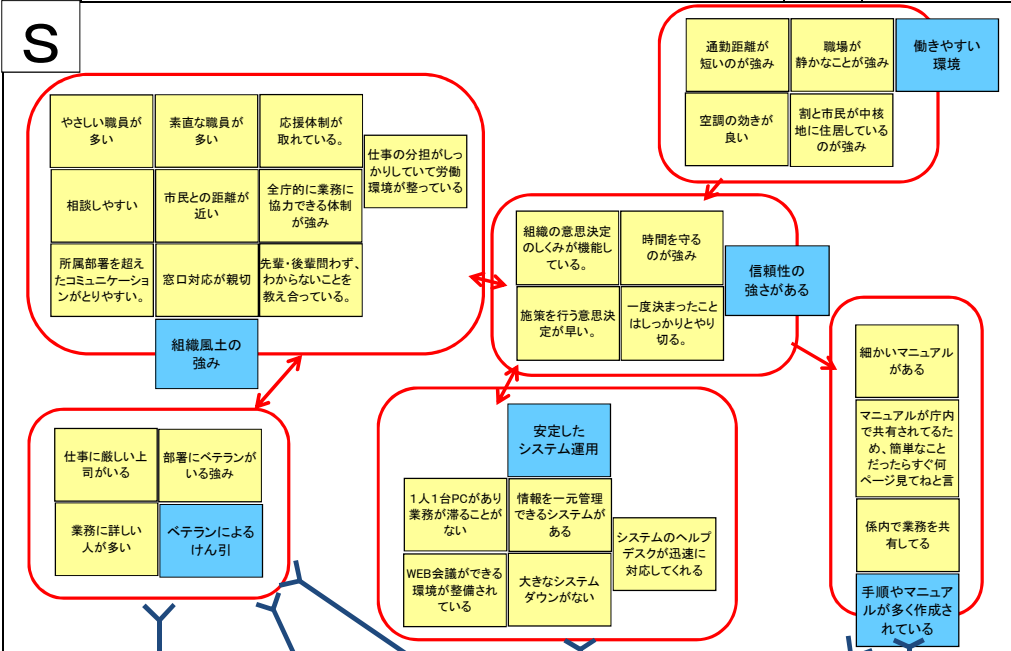
	す。
クラウドサービス	従来は手元のコンピュータに導入して利用していたようなソフトウェアやデータ、あるいはそれらを提供するための技術基盤(サーバ等)を、インターネットなどのネットワークを通じて必要に応じて利用者に提供するサービスのことです。
グループウェア	庁内や社内等で情報共有、コミュニケーションを行うツールのことです。
コネクテッド・ワンストップ	民間サービスを含め複数の手続・サービスをワンストップで実現することです。
サイバー攻撃	サーバー、パソコン、スマホなどの情報端末に対して、ネットワークを通じシステムの破壊やデータの窃取、改ざんなどを行う行為のことです。
サテライトオフィス	企業本社や、官公庁・団体の本庁舎・本部から離れた所に設置されたオフィスのことです。当市では、コロナ禍における勤務形態の一つとして、勤務者が遠隔勤務できるよう、本庁舎以外の市の施設等に通信環境を整えた事務スペースを設置しました。
三層の対策	三層分離とも言い、自治体のネットワークを基幹系と情報系という2つからさらに細分化させ、インターネット接続系ネットワーク、日々の業務を行うLGWAN 接続系ネットワーク、そして住基ネットに接続し、個人情報等を扱うマイナンバー利用事務系ネットワークの3つに分けることで、セキュリティ性を高める仕組みや考え方のことです。
自治体クラウド	地方公共団体が、情報システムを庁舎内で保有・管理することに代えて、外部のデータセンターで保有・管理し、通信回線を経由して利用できるようにする取組のことです。複数の地方公共団体の情報システムの集約と共同利用を進めることにより、経費の削減及び住民サービスの向上等を目的とするものです。
情報セキュリティポリシー	企業や官公庁等、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。情報セキュリティポリシーには、社内規定といった組織全体のルールから、どのような情報資産をどのような脅威からどのように守るのかといった基本的な考え方、情報セキュリティを確保するための体制、運用規定、基本方針、対策基準などを具体的に記載します。
デジタルデバイド	コンピュータやインターネットなどの情報通信技術を利用したり使いこなしたりできる人と、そうでない人の間に生じる格差のことです。国内の都市と地方などの地域間の格差を指す地域間デジタル・デバイド、身体的・社会的条件から情報通信技

	術(ICT) を使いこなせる者と使いこなせない者の間に生じる格差を指す個人間・集団間デジタル・デバインド、インターネット等の利用可能性から国際間に生じる国際間デジタル・デバインドがあります。
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ことです。
テレワーク	ICT を活用して、場所と時間を有効に活用できる柔軟な働き方のことです。企業等に勤務する被雇用者が行う雇用型テレワーク(住宅勤務、モバイルワーク、サテライトオフィス等での勤務)と、個人事業者・小規模事業者等が行う自営型テレワーク(住宅ワーク、SOHO)に大別されます。
光回線	「光ファイバ」と呼ばれる伝送路(光回線)の中に光信号を通して行われる高速通信のことです。 ADSL回線に比べ、高速かつ安定した通信が可能となります。
ペーパーレス	紙媒体をデジタル化してデータとして活用・保存することを指します。ビジネスにおいては、紙で運用されていた文書・資料等をデジタル化して、業務効率改善やコスト削減を図ることをペーパーレス化と呼びます。
マイナポイント	マイナンバーやキャッシュレス決済の普及促進を目的とする国の消費活性化策の一つです。マイナンバーカードを使って予約・申込を行い、選んだキャッシュレス決済サービスでチャージや買い物をすると、そのサービスで、利用金額の 25%分のポイントがもらえる仕組みです。(ポイント付与の事業期間は令和 3 年 12 月末まで) 令和 3 年 11 月 19 日に「コロナ克服・新時代開拓のための経済対策」が閣議決定され、「マイナポイント第2弾」の実施が予定されています。
マイナポータル	政府が運営するオンラインサービスです。子育てや介護を始めとする、行政手続の検索やオンライン申請がワンストップでできたり、行政機関からのお知らせを受け取れたりする自分専用のサイトです。
マイナンバー	住民票を有する全ての人に設定される1人1つの 12 桁の個人番号(マイナンバー)のことです。社会保障、税、災害対策の分野で効率的に情報を管理し、複数の機関が保有する個人の情報が同一人の情報であることを確認するために活用されます。
マイナンバーカード	本人の申請により交付され、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、様々な行政

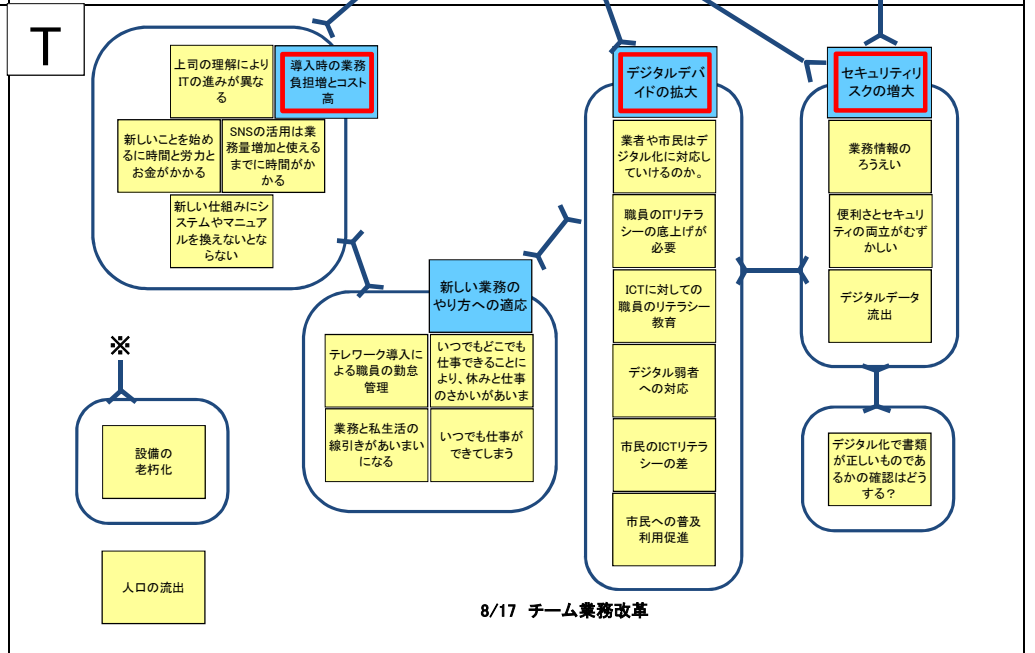
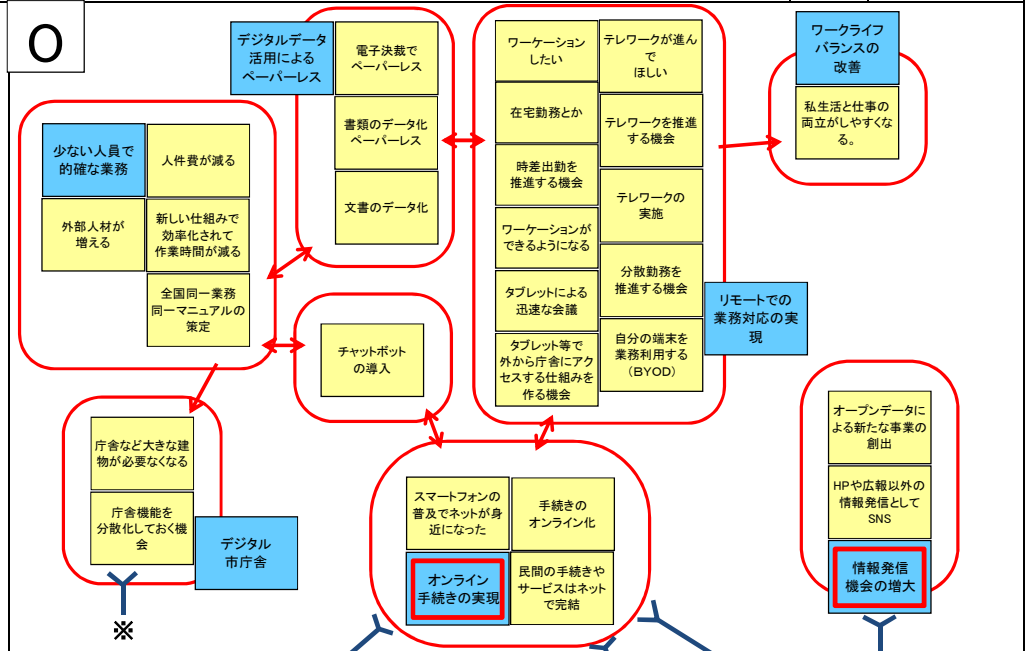
	<p>サービスを受けることができるようになる IC カードのことで、カードの表面には①氏名、②住所、③生年月日、④性別、⑤顔写真、⑥マイナンバーカード及び電子証明書の有効期限の記載欄、⑦セキュリティコード、⑧サインパネル領域(券面の情報に修正が生じた場合、その新しい情報を記載(引越した際の新住所など)、⑨臓器提供意思表示欄が記載されます。なお、個人番号は裏面に記載があります。</p>
マイナンバー制度	<p>行政の効率化、国民の利便性の向上、公平・公正な社会の実現のための社会基盤のことです。社会保障、税、災害対策の分野で効率的に情報を管理し、複数の機関が保有する個人の情報が同一人の情報であることを確認するために活用されます。</p>
ローカル 5G	<p>企業や自治体が自ら局所的な 5G システムを構築し、プライベートネットワークなどとして導入・利用可能な「自営の 5G」のことです。このローカル 5G は、通信事業者(キャリア)が提供する通常の 5G(第 5 世代移動体通信システム)とは別の無線通信システムです。ローカル 5G を利用したい企業や自治体は、それぞれ独自に 5G 基地局を作って通信システムを構築できるようになります。</p>
ワークライフバランス	<p>一人一人が自分の時間を、仕事とそれ以外で、どのような割合で分けているか、どのようなバランスにしているか、ということを行います。</p>
ワンスオンリー	<p>一度提出した情報は二度提出することを不要とすることを言います。</p>

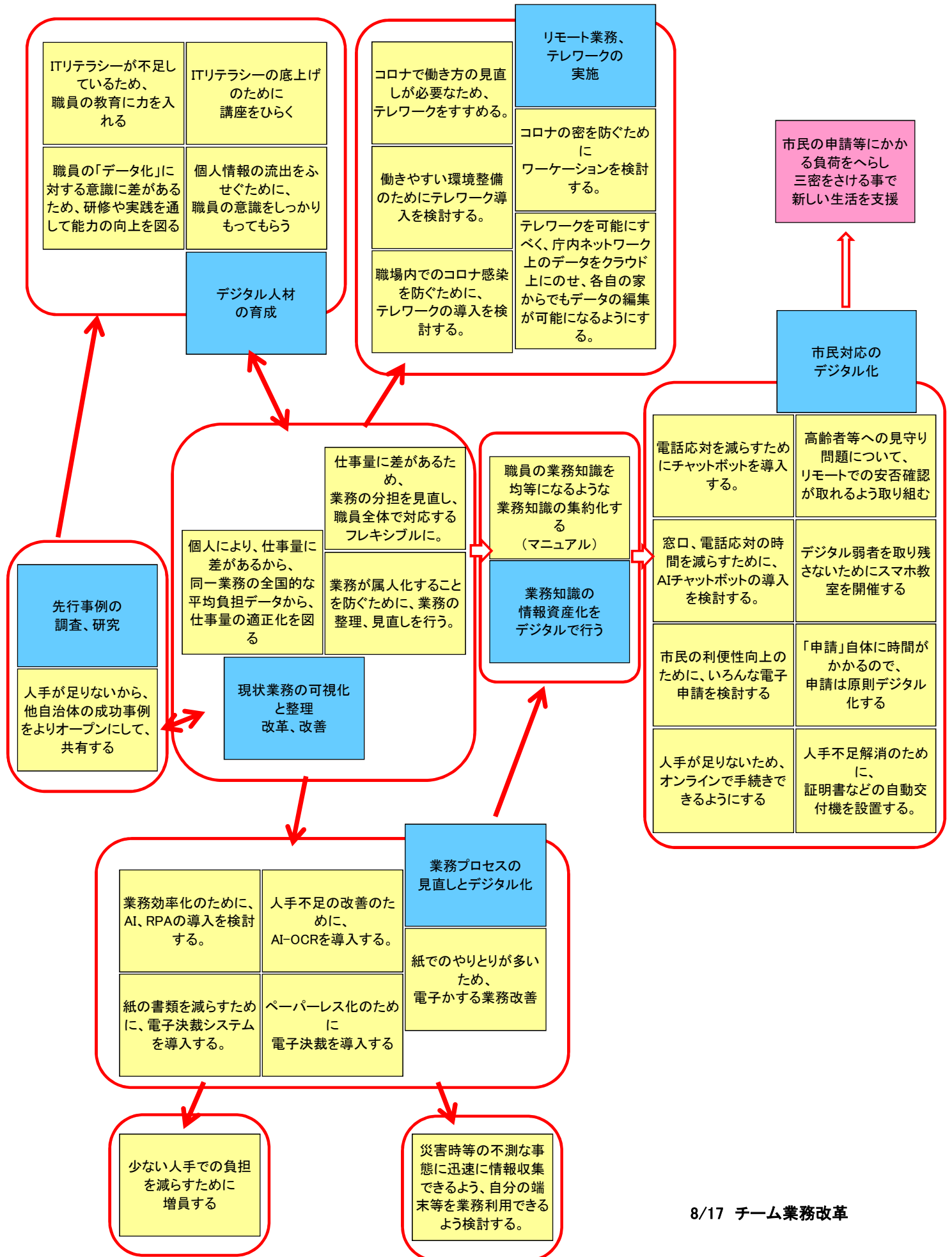
SWOT分析シート

テーマ: チーム業務改革 日付: 2021/8/17



日付: 2021/8/17

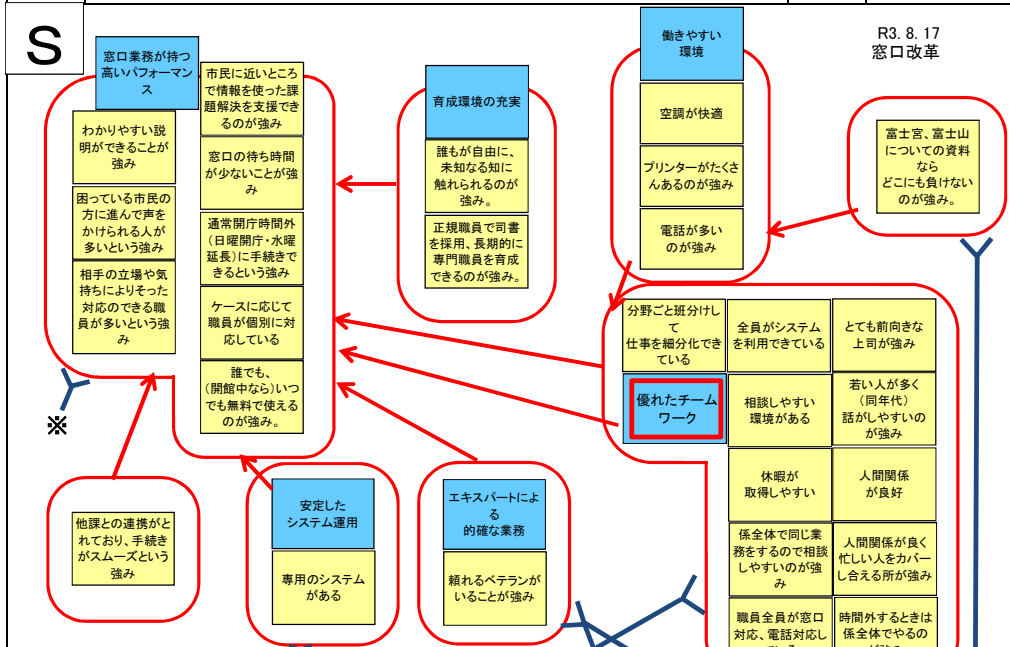




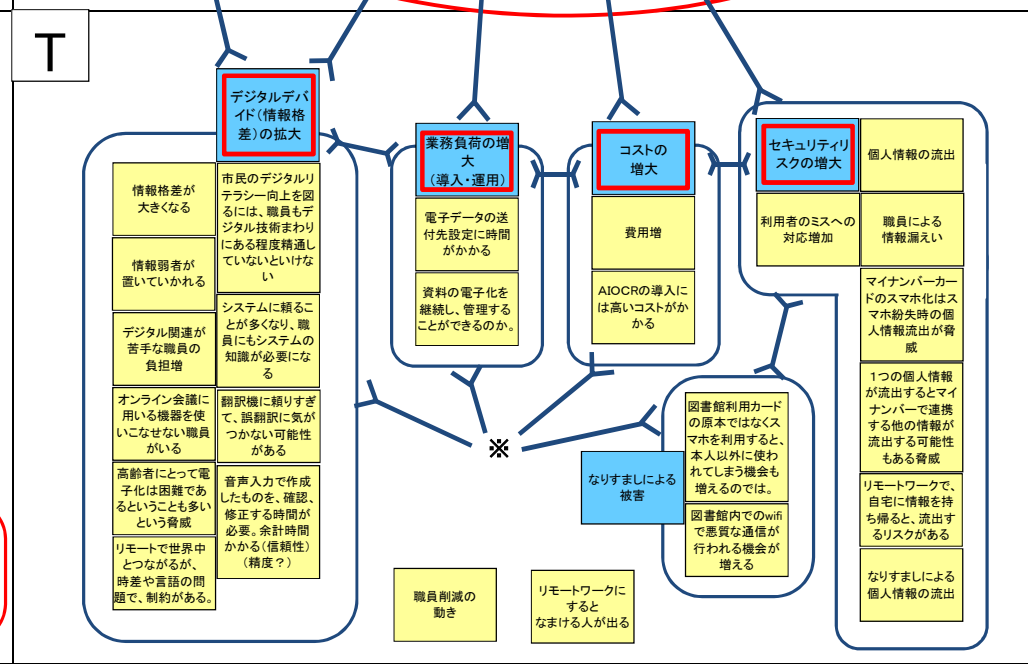
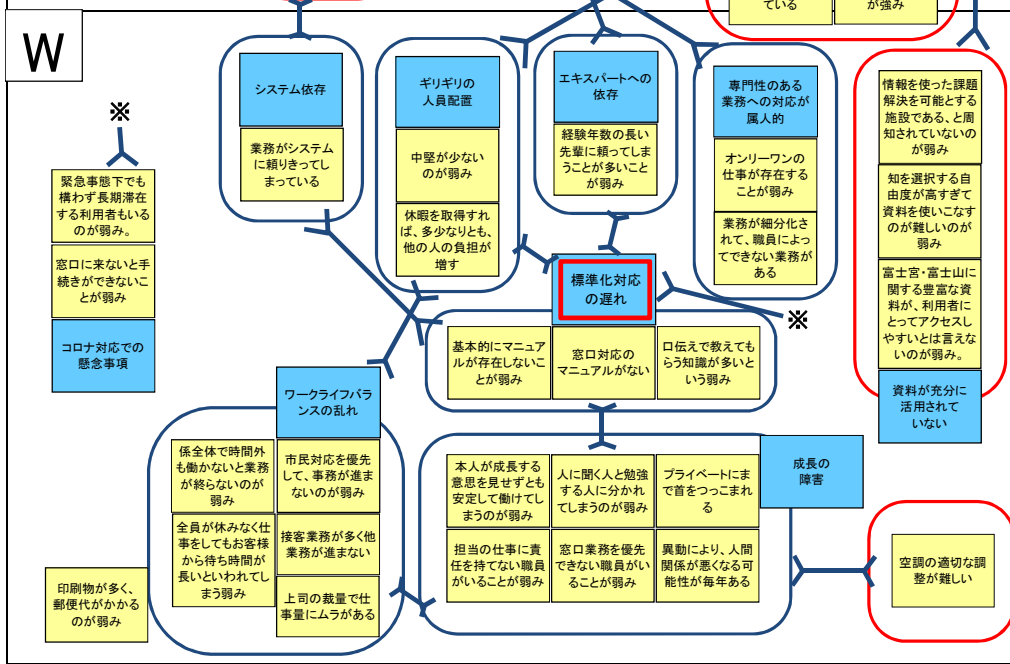
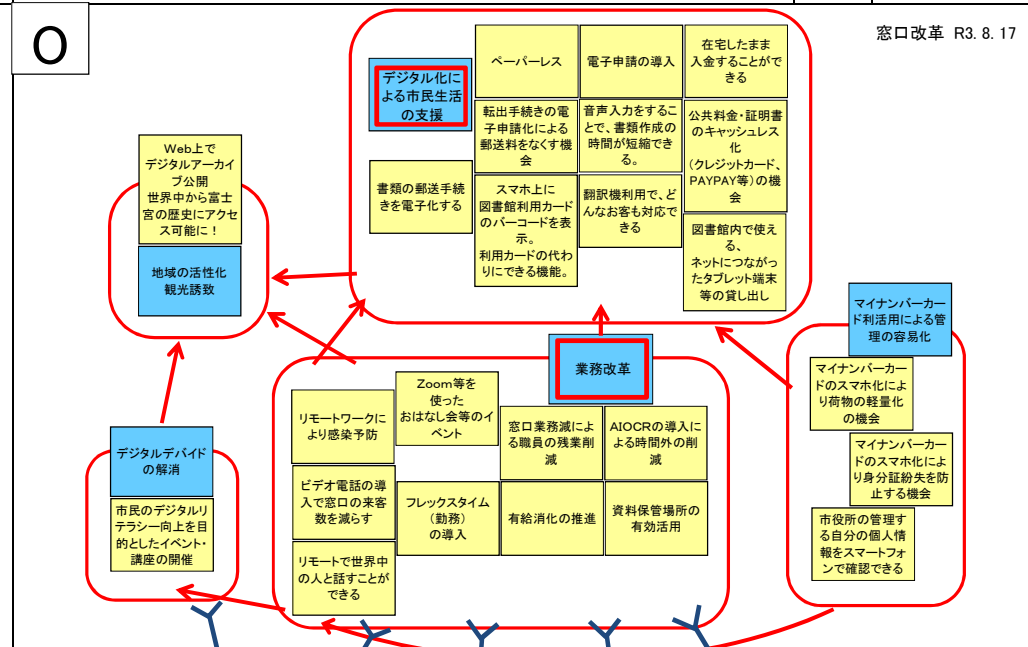


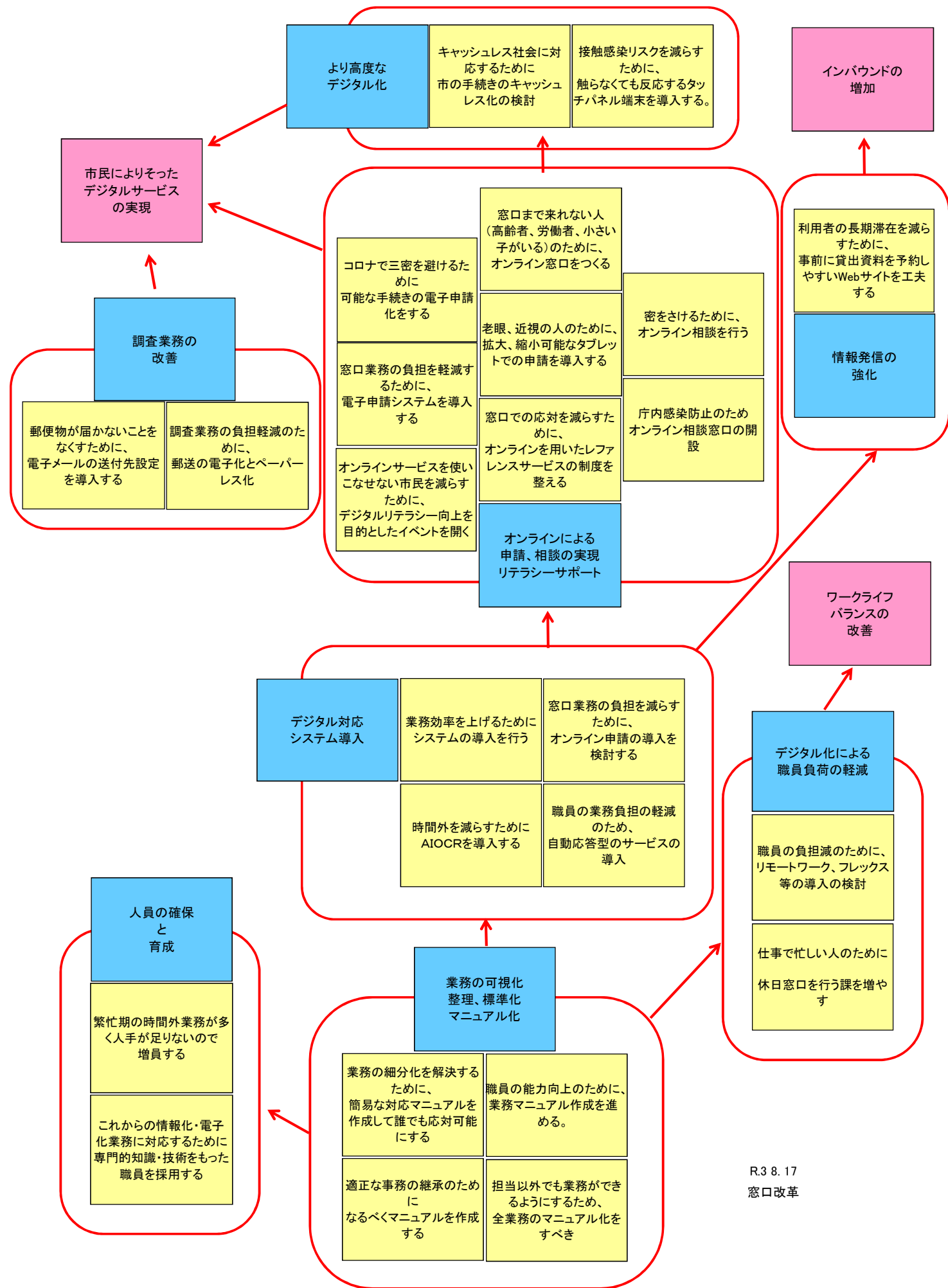
SWOT分析シート

テーマ: 窓口改革 日付: 2021/8/17



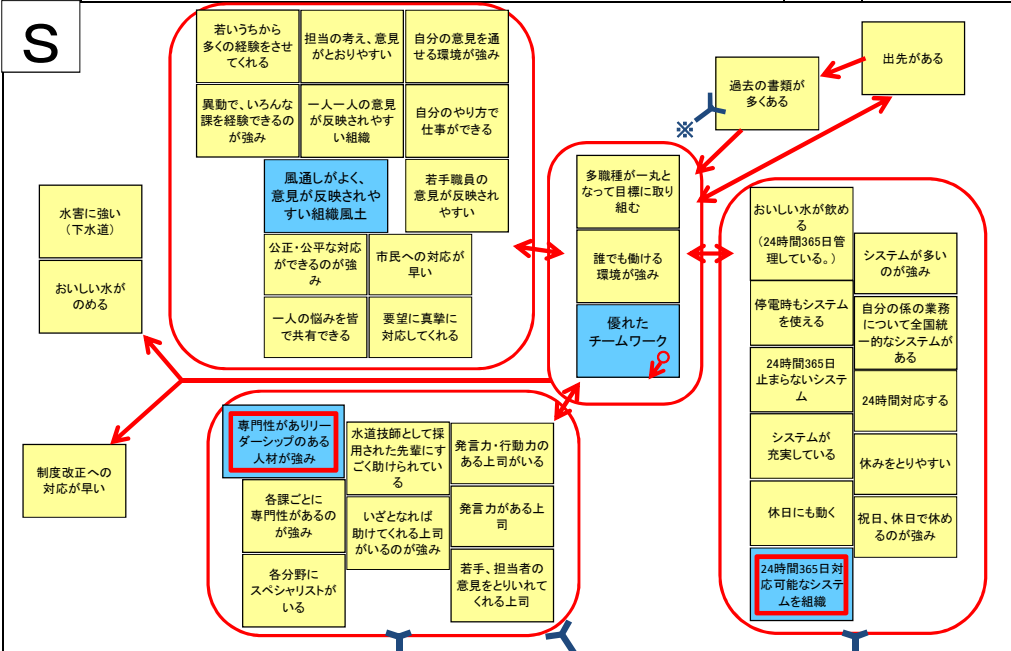
日付: 2021/8/17



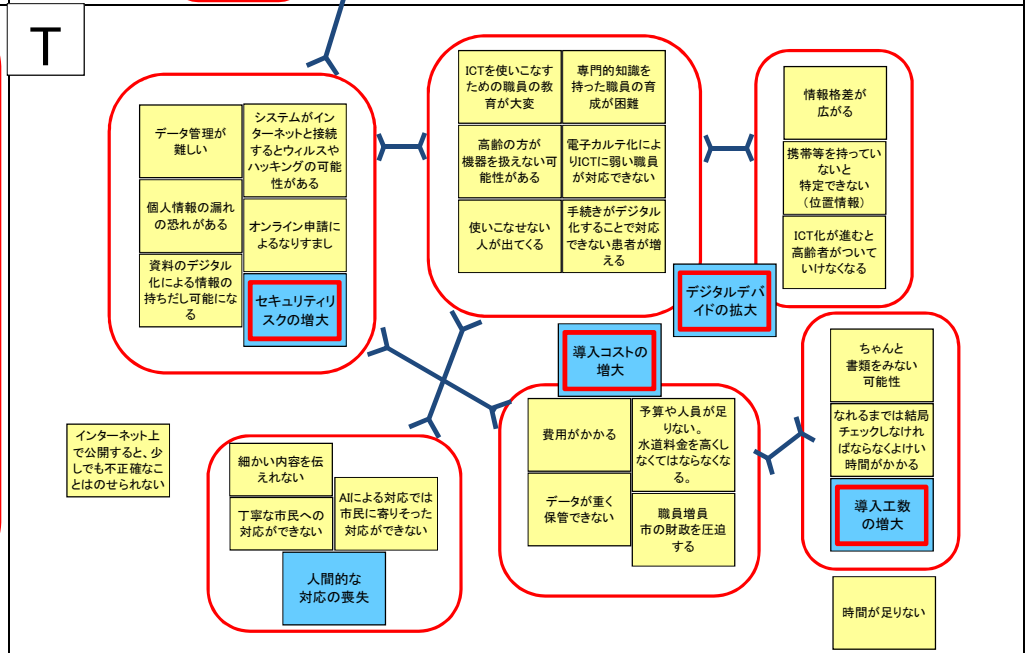
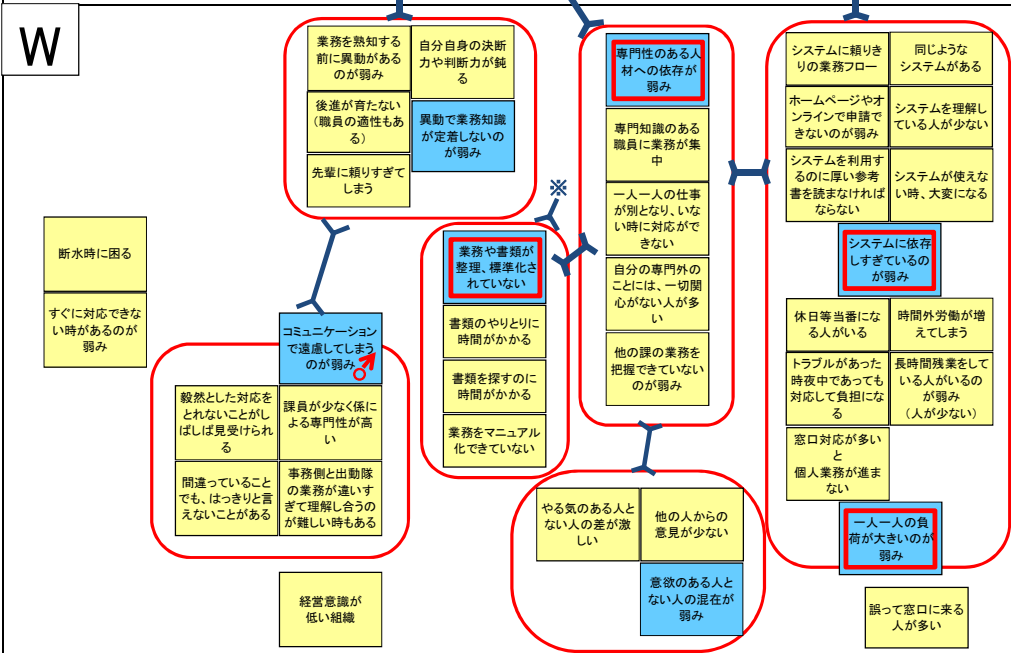
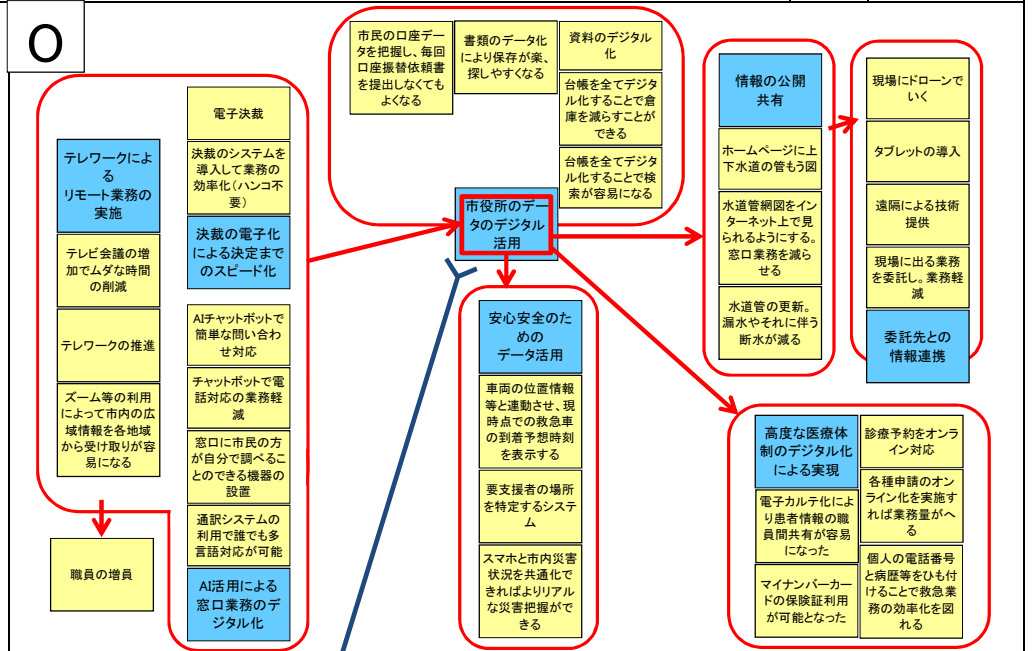


SWOT分析シート

テーマ: 市民生活 日付: 2021/8/17



日付: 2021/8/17



業務の効率化と  
住民サービスの向上をデジタルで実現

情報の共有化

コロナで移動はなるべく避けたいが県外から調査に来る→  
開示できるものはオンラインで見れるようにする  
常においしい水が飲めて当たり前と思われている→  
HP上に、市内の水道管の老朽化情報を公開する。いづどこで断水が起きるかわからない

現場に来る業務を軽減するためにドローンに行かせる  
避難所での情報収集が不便のため、各避難所に電子機器の設置  
同報無線がきこえない家庭が多いため、スマホの活用や全世界帯ヘラジオ等の配布

周りに頼りすぎてしまう→  
知識を増やし、判断力をつける  
職員のやる気の差→  
責任をもっと持たせるとともに、明確化する給料に評価をもうける  
毅然とした対応をとれない→  
研修さらにはテストを行い、法律や権限の範囲をたたきこむ  
システム理解(財務会計しかり)→  
研修を形だけでなくしっかりやる

マニュアルを元に  
人材育成  
意識付・手順教育

研修や講習会での三密→  
集まって開催する必要のないものは全てオンライン会議にする

書類を探すのに時間がかかる→  
過去の紙の書類もすべてデータ化し簡単に探せるようにする  
ペーパーレス化するために  
電子決裁を利用する

時季により忙しさに差がある→  
デジタル化の推進  
残業が多い人がいる→  
業務の分担を見直す  
特定の職員に業務が集中→  
各職員の適性を考えて人員配置  
人員が足りないから→  
人を増やすべき  
専門的人材の不足→  
専門職の採用  
人員不足のため窓口業務のセルフ化(自分で機器を使って調べることができることは自分でしてもらう)

窓口・電話対応していると仕事が中断する→  
AIチャットロボット、接客用ロボットで問合せに対応する  
窓口業務を軽減するために、AIチャットボットを利用する  
窓口業務に時間を割かれる→  
オンラインで対応できるようにする  
申請率を上げるために  
オンライン申請を利用する  
災害時のシステムがいくつかあり、使いこなせていないため、全自治体のシステムの統一化

職員によって対応の差が出ないように  
全ての業務もマニュアル化して共有する  
長年現場にいた人が異動・退職してしまう→  
遠隔において視覚等で外部も含めて技術提供をうける  
システム停止時に対応できない→  
停止すること前提の業務フローの作成

システム要件の整理

書類・データの整理

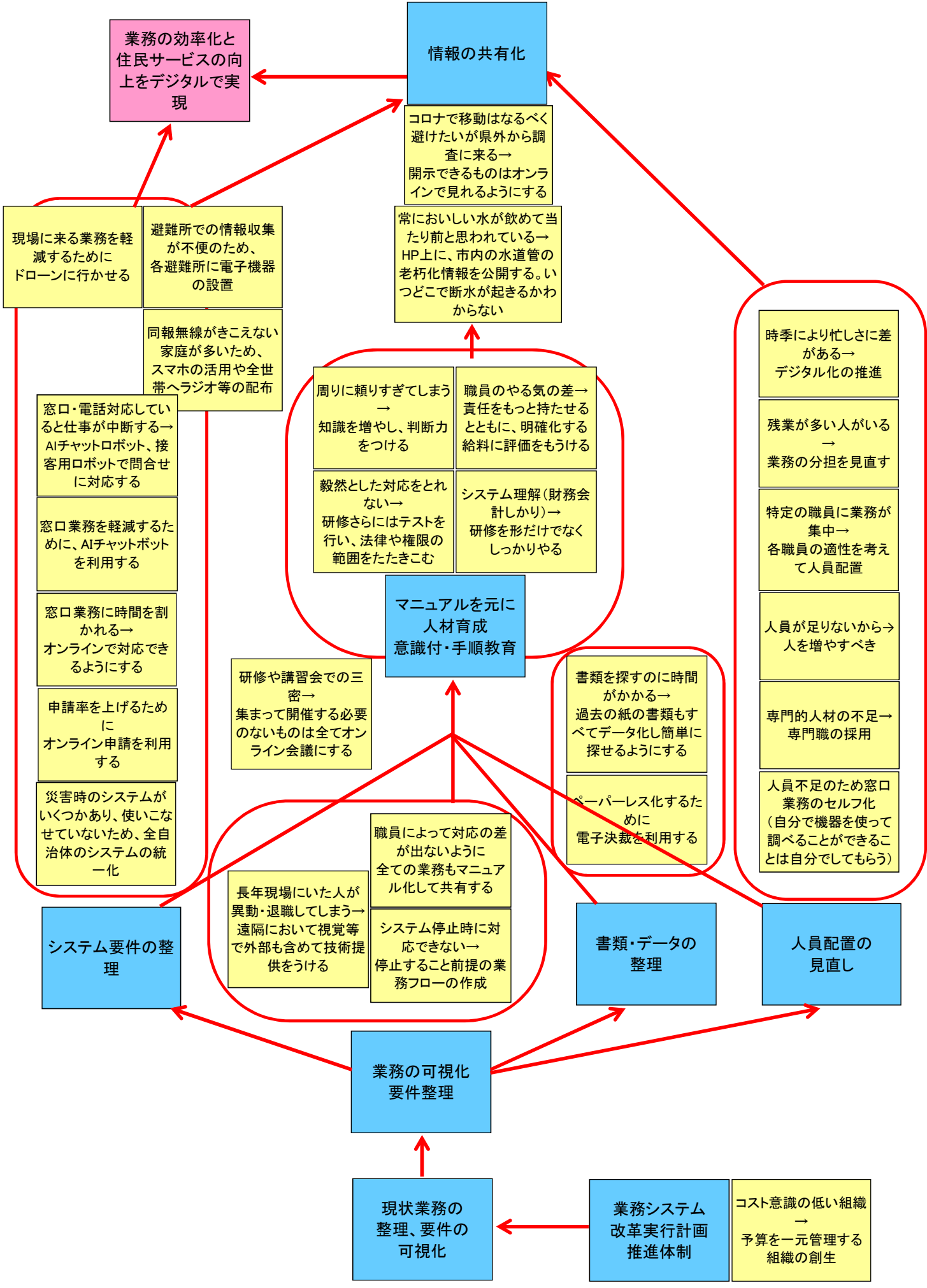
人員配置の見直し

業務の可視化  
要件整理

現状業務の整理、要件の可視化

業務システム改革実行計画推進体制

コスト意識の低い組織→  
予算を一元管理する組織の創生

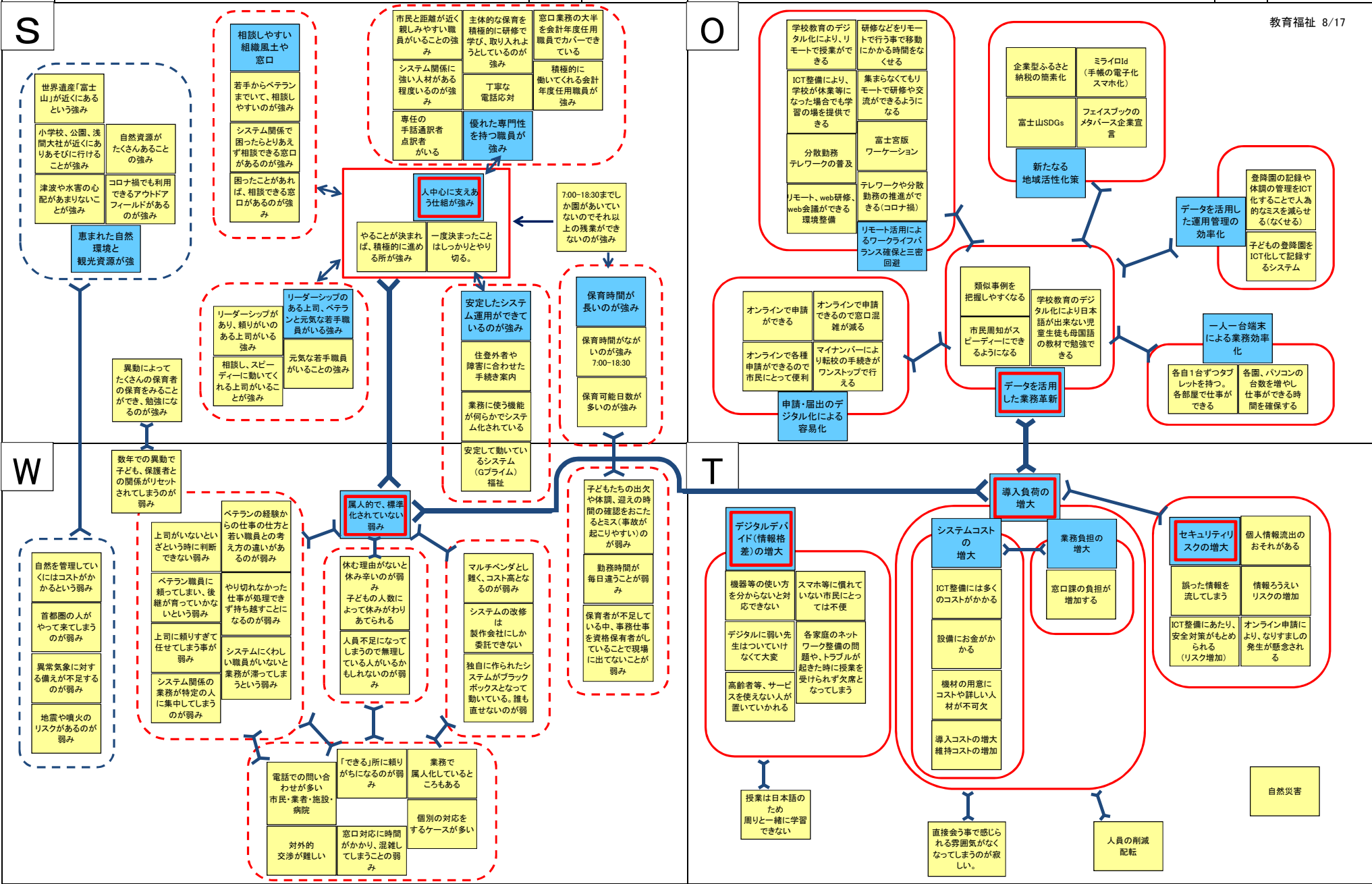


SWOT分析シート

テーマ: 教育福祉

日付: 2021/8/17

日付: 2021/8/17



市民生活を  
支えるデジタル化  
の実現

保護者との  
情報共有  
おたよりや、毎日の様子を  
保護者と共有するために  
保護者のスマホに写真つ  
きで配信していく。

ICTによる  
業務改善の  
実現

密をさけ、又、移動にかか る時間をなくすため 可能な会議をリモートにし ていく。	勤務時間内に効率よく仕 事をすすめられるように、 各園、パソコンやタブレッ トの台数を増やす。
分散勤務で職員が減るこ とに対応するため 窓口に端末を置いて リモートで対応する。	仕事を効率的に行うため に 1人1台タブレットを持ち、 各クラスで仕事が行える ようにする。
市もテレワークができる様 に インフラ整備をする	市民、各団体とリモート会 議ができるように 各公共施設のインフラ整 備をする。

窓口の混雑を減らすため、  
オンライン申請ができるよ  
うに検討する  
(幅広い分野で)

オンライン申請の  
システムがバラツかない  
よう  
LINEでのオンライン申請  
を検討する

オンライン  
申請の実現

窓口にコロナウィルス感  
染者が来てクラスター発  
生することを避けるため  
庁舎入口で自動で検温で  
きるようにする。

オンライン申請を定着させ  
るために、  
高齢者etcの利用サポー  
トを検討する

窓口問い合わせ対応の  
デジタルによる自動化

窓口対応の時間を減らす  
ために  
AIチャットボットを導入す  
る

類似の問い合わせに対応  
する時間を減らすために、  
botを利用する

電話対応で業務が停止し  
てしまうことを避けるため、  
コールセンターの導入を  
検討する

窓口対応に時間がかかる  
ため(電話含む)  
チャットボットの導入を検  
討する。

ICTによる  
業務改善の  
検討

保育士資格保有者が現場  
に出て保育できるように、  
ICT化を検討する。

登降園児の確認のミス  
をなくすために  
ICT化する

業務の標準化教育、  
マニュアル化の推進

人数が少なく1人の業務  
量が多くなるのを防ぐため  
に  
無駄な業務を洗い出し、  
簡易化する。役割分担見  
直し

属人化を防ぐため  
課内での勉強会を検討す  
る。  
(分散勤務にも有効?)

担任保育者が子どもから  
はなれた時間に書類等か  
けるよう、  
資格がなくてもできる仕事  
はまかせられるようにする

多くの職員のシステムに  
関する知識を増やすため  
に  
操作方法やQ&Aをまとめた  
マニュアルを作成する

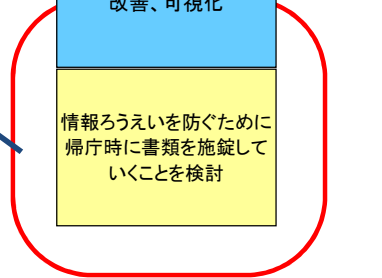
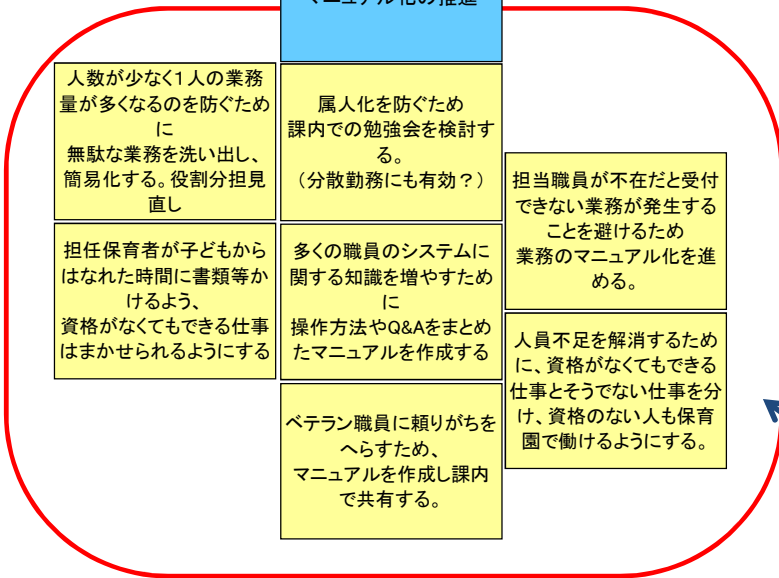
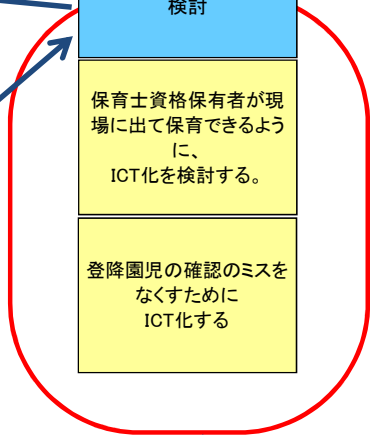
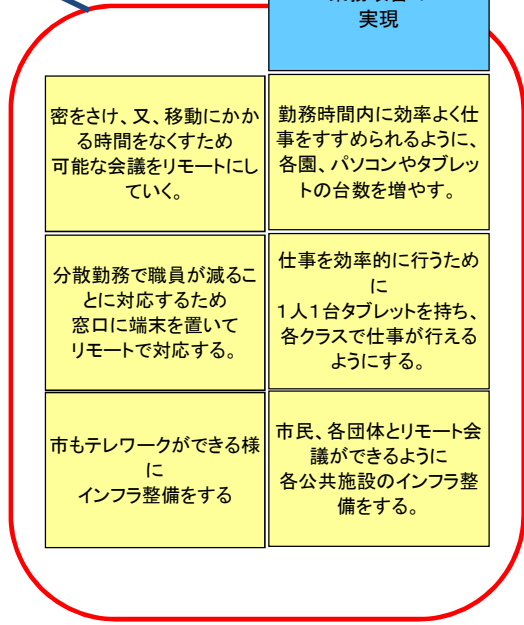
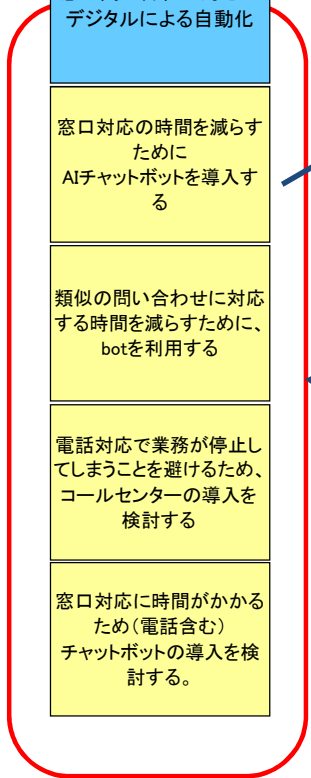
ベテラン職員に頼りがちを  
へらすため、  
マニュアルを作成し課内  
で共有する。

担当職員が不在だと受付  
できない業務が発生する  
ことを避けるため  
業務のマニュアル化を進  
める。

人員不足を解消するため  
に、資格がなくてもできる  
仕事とそうでない仕事を分  
け、資格のない人も保育  
園で働けるようにする。

現状業務整理  
改善、可視化

情報ろえいを防ぐために  
帰庁時に書類を施錠して  
いくことを検討

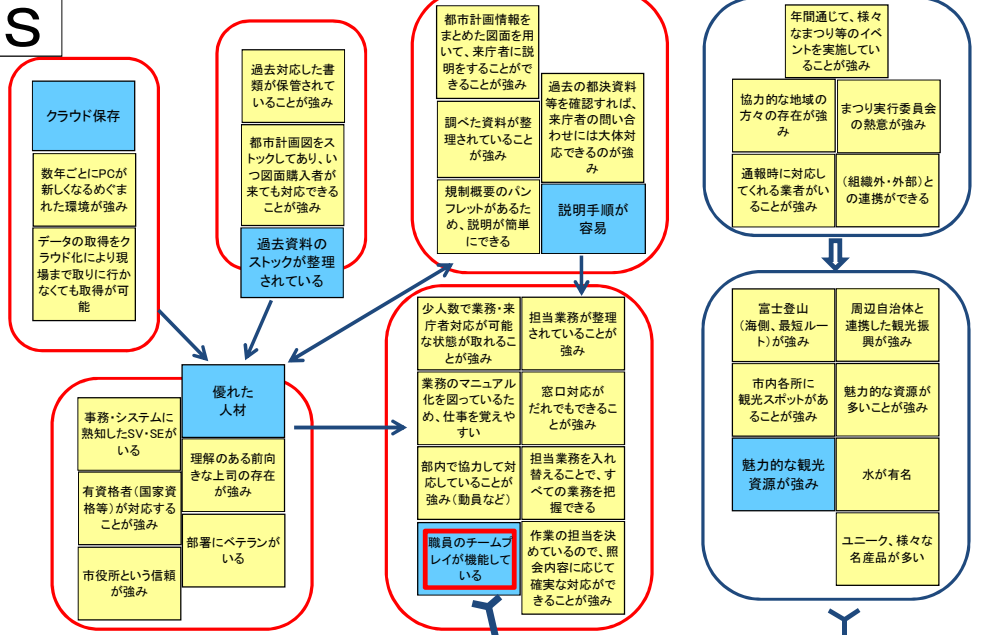


SWOT分析シート

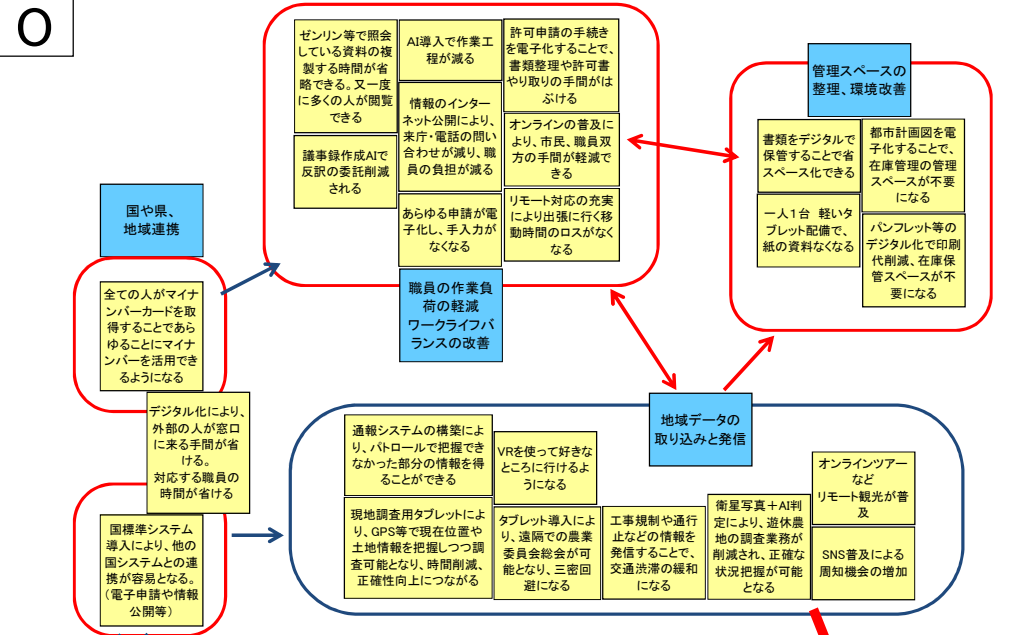
テーマ: 都市産業 日付: 2021/8/17

日付: 2021/8/17

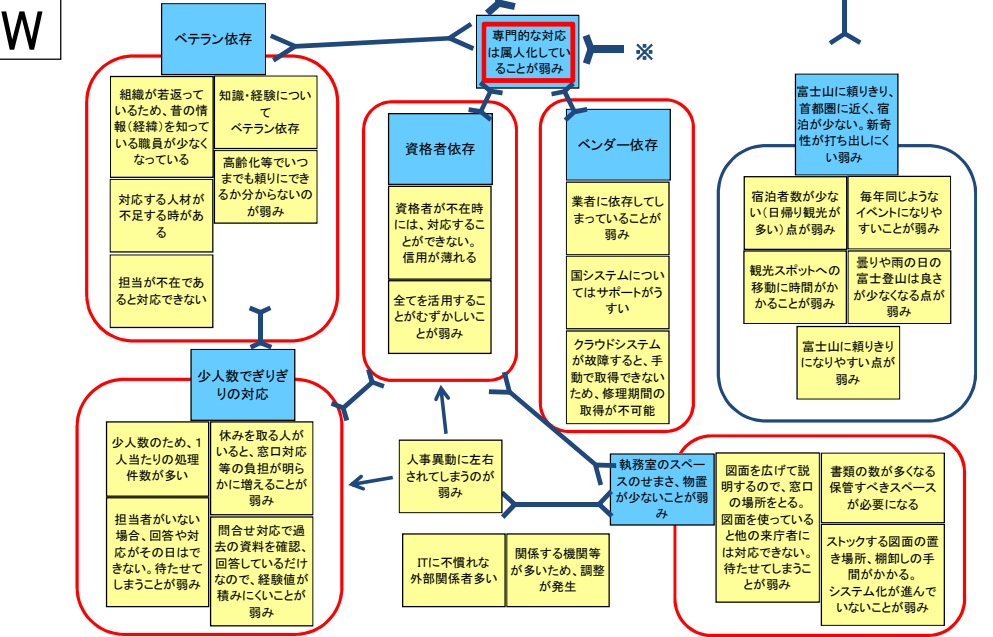
S



O



W



T

