

湖西市 DX 推進計画

計画期間

令和 3 年度～令和 7 年度

目次

第1章 湖西市 DX 推進計画策定の目的	1
第2章 社会情勢、生活様式の変化	1
第1節 少子高齢化の進展	1
第2節 新型コロナウイルス感染症の拡大に伴う市民生活の変化 2	
第3節 デジタル技術の急速な進歩	2
第3章 DX の取組状況	2
第1節 国の取組状況	2
第2節 県の取組状況	3
第3節 市の取組状況	3
第1項総合計画横断的戦略	3
第2項デジタルファースト宣言	3
第4章 計画の位置付け	4
第5章 推進体制	5
第1節 推進本部	5
第2節 外部人材の活用	6
第3節 内部人材の育成	6

第4節 国・県支援等の活用	6
第5節 計画の方向性を見直し	6
第6章 個別計画の位置付けとビジョン.....	7
第7章 個別計画	9
第1節 市民向けサービスのD X推進.....	9
第2節 行政運営のD X推進	26
第3節 D Xを実現するための環境整備	30
	用語集 34
	改訂履歴 38

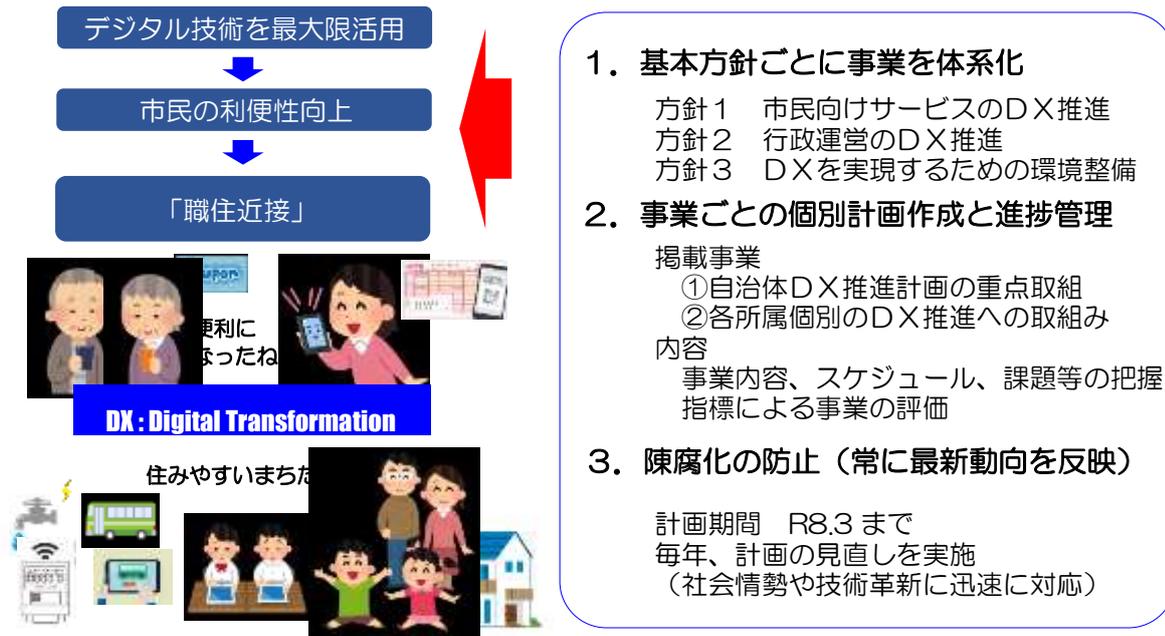
第1章 湖西市 DX 推進計画策定の目的

DXとは、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いいます。

湖西市は、AI・ICT等のデジタル技術を最大限活用し、市民の皆さんが便利さを実感できる、市民に寄り添ったサービスを提供するため、令和3年2月に「デジタルファースト宣言」を行いました。

DXの推進により、今後の社会変革への対応や、人口減少対策や産業の活性化などの地域課題の解決を図り、湖西市の施策方針の実現と、持続可能なまちづくりを目指します。

湖西市DX推進計画



第2章 社会情勢、生活様式の変化

第1節 少子高齢化の進展

日本の総人口は、2008年をピークに減少傾向に転じました。少子化の進行により、働く世代である生産年齢人口も減少しています。

また、超高齢社会を迎え、2040年には人口層の厚い年代である団塊の世代、団塊ジュニア世代が高齢者となり高齢化のピーク期を迎えます。

湖西市も同様に、今後、人口減少と少子高齢化が更に進み、市政運営に様々な影響を及ぼすと予測されます。

第2節 新型コロナウイルス感染症の拡大に伴う市民生活の変化

新型コロナウイルスの感染拡大により外出が制限される緊急事態において、仕事やプライベートの帰省は、テレワークや web 会議などの情報技術を用いて遠隔対応をせざるを得ない状況となりました。こうした対応は、アフターコロナの社会においても根付くものと想定されます。

新たな働き方や生活様式の変化に対応するため、市としても非接触での行政手続や支払方法の拡大が求められています。行政手続のオンライン化やデジタル化は、手続にかかる時間の短縮などの市民サービス向上だけでなく、庁内業務の効率化につながることも期待されます。



第3節 デジタル技術の急速な進歩

IT 革命以降、インターネットの利用が一般化し、現在ではインターネットを通じて流通するデータの多様化や大容量化の進展が急速に進みました。今日では、多様化や大容量化したデータを、少子高齢化や災害など社会的な課題への対応のために最大限に活用していくことが不可欠となっています。

一方、個人情報の取扱いなど、データ流通による問題も顕在化しており、デジタル技術の活用を含め、必要な情報リテラシーなどを育むことの重要性が増加しています。



第3章 DX の取組状況

第1節 国の取組状況

「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」（2020年12月25日閣議決定）が示され、「デジタル庁設置法」（2021年5月19日公布）により、デジタル化の指令塔となるデ

デジタル庁が2021年9月に発足するなど、デジタル社会の実現に向けた法令の整備や推進の準備が進んでいるところです。また、「デジタル田園都市国家構想基本方針」（2022年6月7日閣議決定）に基づき、構想の中長期的な基本的方向を提示する「デジタル田園都市国家構想総合戦略」において、デジタル行財政改革や、当面の重点検討課題等が内閣府より示されています。

とりわけ、総務省が策定する「自治体DX推進計画」においては、「自治体の情報システムの標準化・共通化」等7項目が、自治体全体で足並みをそろえて推進する重点取組事項として示されています。

第2節 県の取組状況

2021年度までの静岡県高度情報化基本計画に代わって、新たに「ふじのくにDX推進計画～誰にも優しく、誰もが便利に、安全・安心、そして豊かに～」が策定されました。計画期間は2022年度から2025年度までの4年間で、推進方針として10年後の静岡県の目指す姿が示されています。4年間の第1期計画期間においては、デジタルデバイド対策と行政のデジタル化に注力することを目標に掲げ、県全体の市町支援等に関する取組が行われています。

第3節 市の取組状況

第1項 総合計画横断的戦略

湖西の将来の理想の姿を明確にし、着実に実現していくための2040年の理想の姿「KOSAI 2040」が第6次湖西市総合計画で示されています。

第一歩となる2021年から2025年までの5年間の「実践計画」の中で、デジタル・スマートシティの実現のために、市民向けサービスの向上や庁内事務の効率化を進めることとし、施策の評価指標及び基本事業とKPIを定めています。



第2項 デジタルファースト宣言

湖西市のDXを推進するため、2021年2月にデジタルファースト宣言を公表しました。社会の変革に対応するため、進歩するデジタル技術を活用し、「市民向けサービスのDX推進」、「行政運営のDX推進」、「DXを実現するための環境整備」の3つの方針に沿った施策を展開します。

湖西市デジタルファースト宣言

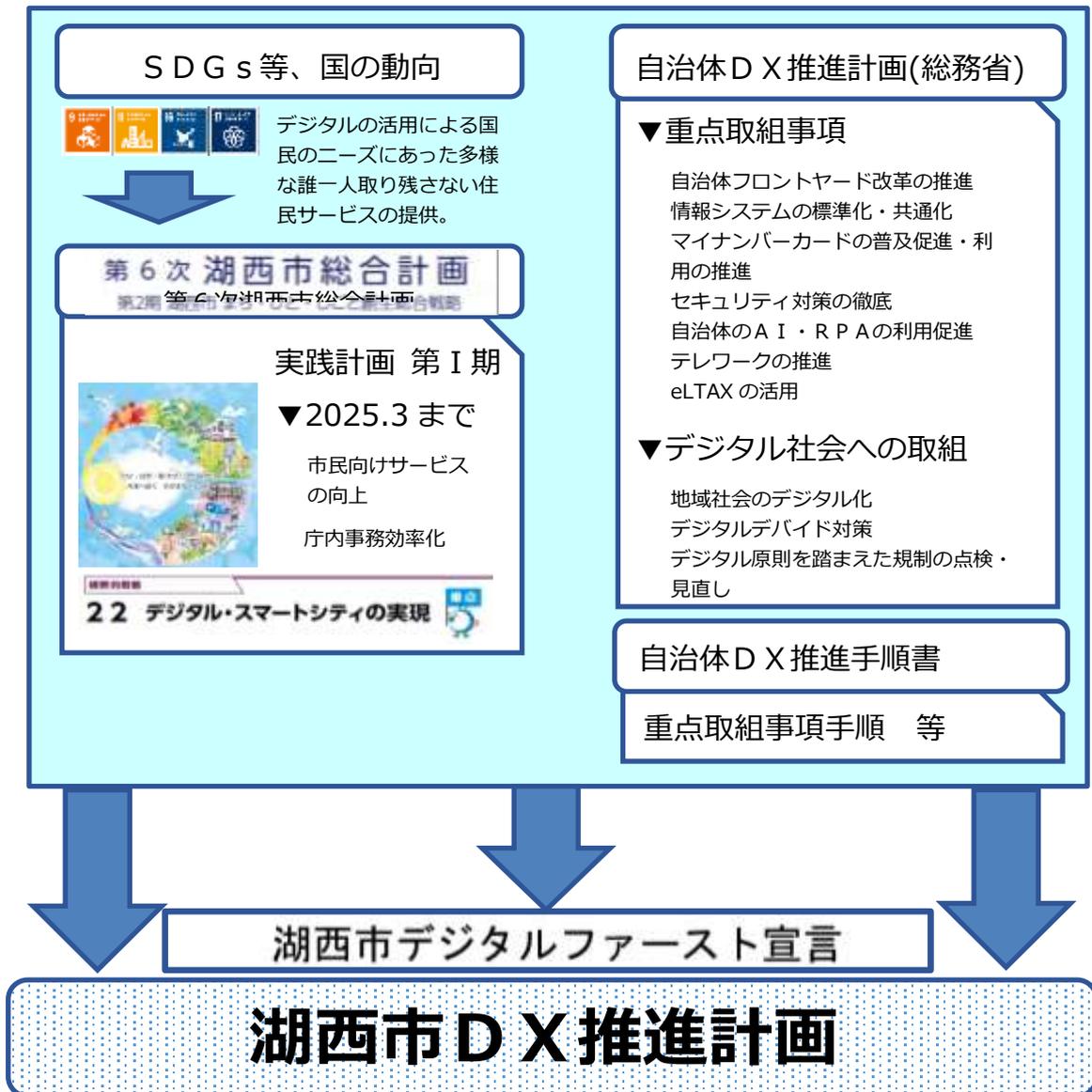
湖西市は人口減少対策、産業の活性化などの地域課題の解決や社会の変革に対応するとともに、市民の皆さんが便利さを実感し、市民に寄り添ったサービスを提供するため、AI・ICT等のデジタル技術を最大限活用するデジタルトランスフォーメーション（DX）を推進し、「職住近接」の実現と持続可能なまちづくりを目指すことを宣言します。

令和3年2月12日 湖西市長 影山 剛士

第4章 計画の位置付け

湖西市 DX 推進計画は、[SDGs](#) 等国の動向も反映した、「第6次湖西市総合計画」を直接の上位計画とします。

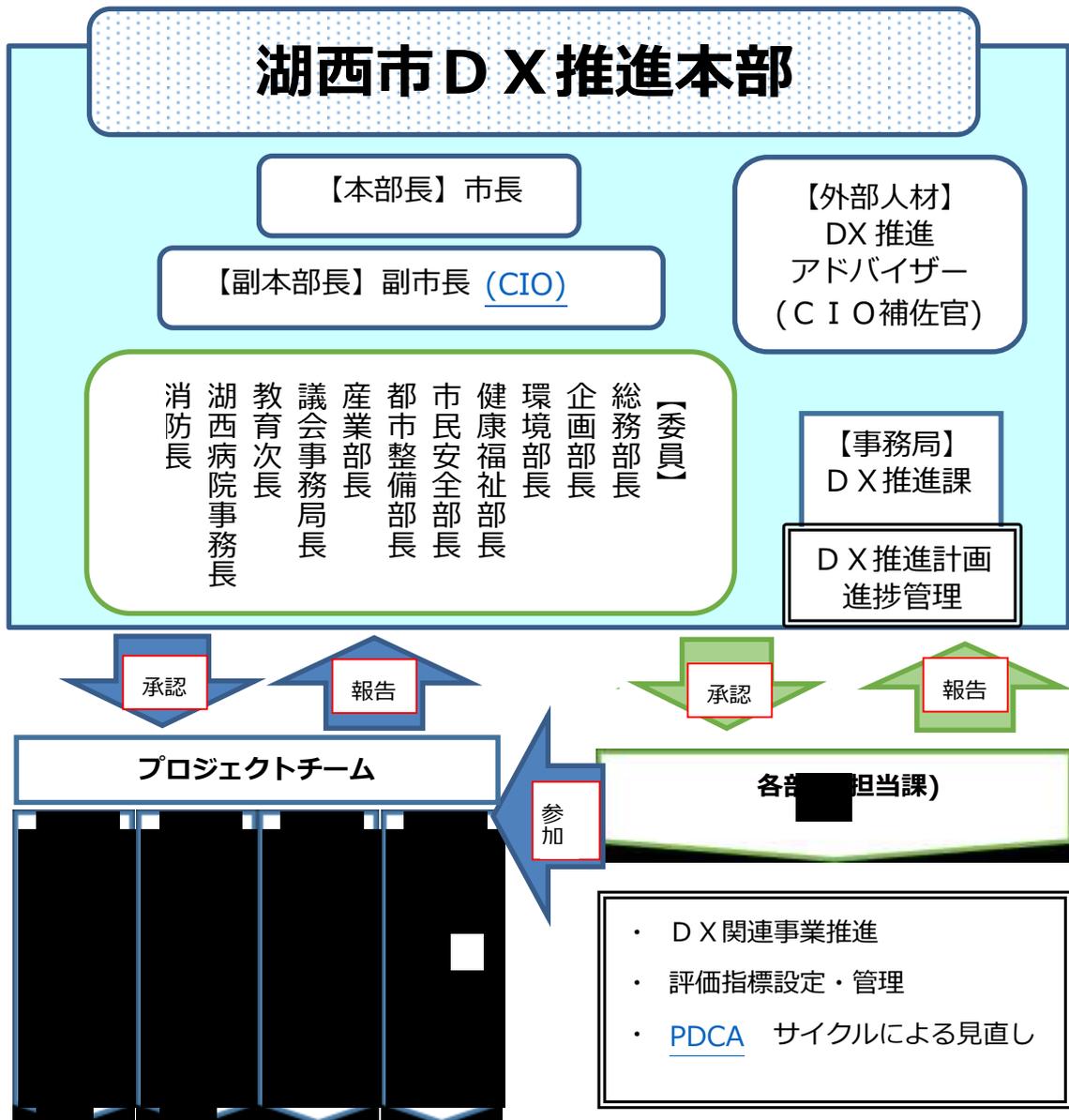
一方、国において策定された自治体 DX 推進計画及び自治体 DX 推進手順書や、地方公共団体情報システムの法律などにおいて、地方自治体が行きとされる事項について着実に推進します。



第5章 推進体制

第1節 推進本部

本部は、本部長（市長）・副本部長（副市長）・委員（部長等）、民間の外部人材で構成し、事務局はDX推進課が担当します。具体的なDX関連事業は各部局で推進していきますが、部局間をまたぐ重要なものは、本部会議の承認のもと、プロジェクトチームを置き検討を進めます。



第2節 外部人材の活用

DX 推進に関する様々な取組については、柔軟かつ新たな発想、専門的なスキル等が必要です。

民間の専門人材（DX 推進アドバイザー）から助言・提言、計画推進のマネジメントの補佐を受けながら、施策を着実に推進します。

第3節 内部人材の育成

今後の業務はデジタル技術やデータの活用が当たり前となることが予想されます。

このため、日々進展するデジタル技術の習得と合わせて、「自らの業務をよりよいものに変革していくという考えを持つこと」、「失敗を恐れずできることからまずやってみること」の気運の醸成が必要です。

DX 推進担当部門はもとより一般職員も対象とした、推進に必要な基礎知識を得るための研修の開催などにより内部人材の育成を図ります。



第4節 国・県支援等の活用

国や県の基礎自治体向け施策、関係機関が開催する研修等の情報を取りし、積極的に参加します。

補助金等の財政支援を最大限活用するほか、県のオープンデータカタログ利用、専門人材派遣事業によるプログラミング講座の実施、ふじのくに自治体情報ネットワークを本市バックアップネットワークとして有効活用を図るなどの取組を、更に推進します。



第5節 計画の方向性を見直し

推進計画は、社会情勢や技術革新に対応するため常に最新動向を反映させ、個別計画についてもできることからスタートします。

毎年度の取組について進捗管理し、取組内容や評価指標の達成度について検証、需要の増大などに応じて順次規模を拡大させていきます。

小規模に展開した中で、需要が見込めないものについては見直しや廃止をするなど、柔軟に施策を展開します。

第6章 個別計画の位置付けとビジョン

個別計画では、「デジタルファースト宣言」の3つの方針に沿って、計画期間において目指す姿を、ビジョンとして市民・市・職員の視点から示します。

実施する事業は、デジタルファースト宣言及びビジョン達成のための具体的な取組として掲載します。実施事業は、評価指標の進捗により管理し、計画的な推進及び見直しに活用します。

方針1 市民向けサービスのDX推進

行政手続のオンライン化のほか、教育、子育て、医療、福祉、産業等の様々な分野でデジタル技術を活用し、市民の利便性の向上を図り、デジタルスマートシティの実現を推進します。

2025年度までに目指す姿（ビジョン）

- 市民は、スマートフォン等を利用して、市役所などに行かなくても問合せや相談ができます。
- 市民は、いつでもどこからでも簡単に手続ができ、来庁する場合も、素早く、一度にまとめて、ワンストップで終わることができます。
- 市民は、いろいろな手段で決済ができます。
- 市民は、いつでも、どこからでも自分に必要な市の情報を入手し、地域課題の解決や学びに活用することができます。

方針2 行政運営のDX推進

デジタル技術を活用し、業務の効率化や高度化を図るとともに、データ活用による行政運営の生産性向上を進めます。

2025年度までに目指す姿（ビジョン）

- 市は、庁内及び官公庁との文書連絡や情報交換をデジタル化することにより、一層効率的に業務ができます。
- 市は、市内外のデータを集約・分析し、行政サービスの向上や政策立案に活用します。
- 職員は、ICTの活用により円滑にコミュニケーションをとりながら、場所にとらわれることなく業務ができます。
- 市は、標準化・共通化された情報システムを利用して効率的に業務を行います。

方針3 DXを実現するための環境整備

市民の誰もがデジタル社会に取り残されることなく、デジタル活用の恩恵を受け、より豊かな生活を送ることができるよう、環境整備を進めます。

2025年度までに目指す姿（ビジョン）

- 市は、デジタル社会に取り残されないよう基盤整備や支援を行い、市民向けサービスのDX推進を進めます。
- 市は、市民が安全にデジタルで手続きができるよう必要なセキュリティ対策を行い、市民向けサービスのDXと行政運営のDXを推進します。

第7章 個別計画

第1節 市民向けサービスのDX推進

行政手続のオンライン化のほか、教育、子育て、医療、福祉、産業等の様々な分野でデジタル技術を活用し、市民の利便性の向上を図り、デジタルスマートシティの実現を推進します。

防災	被災者生活再建支援システムの導入	
施策の概要	災害時に、被災者の生活再建を迅速に行うため、被災者台帳管理、建物被害認定調査と罹災証明書発行などのデジタル化を検討します。	
スケジュール	年度	取組内容
	2021	導入検討
	2022	導入検討
	2023	運用
	2024	運用
2025	運用	
主な評価指標	大地震発生時の建物被害認定調査日数	
主な担当課	危機管理課、地域福祉課	

防災	湖西市消防防災センター受付システム導入事業	
施策の概要	<p>2026年4月供用開始予定の「湖西市消防防災センター」は、消防本部・消防署や防災センターなどの市役所機能を複合化した施設で、防災拠点として機能を果たすだけでなく、職員が柔軟に働ける環境を整備します。</p> <p>この環境では、クラウド型の電話システム及びデジタル受付システムを導入し、職員の円滑なコミュニケーションと業務効率向上、来庁者の利便性向上を目指します。</p>	
スケジュール	年度	取組内容
	2025	システム検討、調達
主な評価指標	担当外の対人・電話受付業務回数、在宅勤務の実施率	
主な担当課	消防総務課	

健康、福祉、結婚・ 出産・子育て	生活に役立つ各種相談を <u>オンライン化</u>	
施策の概要	市民が、どこからでも悩みや疑問を相談できるようにするため、対面による相談に加え、お互いの顔が見えるzoomなどのWeb会議システムでも、健康相談やその他子育てに関する相談などを行うことを検討します。	
スケジュール	年度	取組内容
	2021	導入検討
	2022	導入検討、順次開始
	2023	運用拡大
	2024	運用拡大
	2025	運用拡大
主な評価指標	オンライン対応相談窓口数	
主な担当課	DX推進課	

廃棄物・上下水道	水道スマートメーターの導入	
施策の概要	<p>市民サービスの向上と業務の効率化を目的に、自動検針を行うことができる水道スマートメーターを、入出・知波田配水区域等への設置を開始し、令和9年度までに市内すべての水道メーターをスマート化します。</p> <p>また、設置した水道スマートメーターから取得するデータの解析等により、漏水の早期発見や残留塩素濃度の適正管理、時間帯別の水道料金プラン（<u>オフピーク料金制</u>）効果検証などを行います。</p> <p>解析およびデータの利活用については、民間の「電気」・「ガス」検針データ等も含めて、産学官の連携により検討します。</p>	
スケジュール	年度	取組内容
	2021	知波田地区、入出地区等導入
	2022	他地域検討、電気・ガス・水道検針データ等利活用促進会議の開催
	2023	水道メーター・スマート化計画初年度、オフピーク料金の効果検証、検針票の電子化
	2024	水道メーター・スマート化計画2年目、オフピーク料金の効果検証、スマートメーター機能向上への協力
主な評価指標	対象地区設置個数、検針票電子化普及率	
主な担当課	水道課	

道路	道路監視などへのIoT機器活用	
施策の概要	<p>市は、市内外のデータをIoT機器などにより集約・分析し、行政サービスの向上や政策立案に活用します。</p> <p>冠水が起きやすい道路で水害に迅速に対応するため、新たにセンサーを備えたIoT機器を設置し、機械による監視を研究します。</p>	
スケジュール	年度	取組内容
	2021	
	2022	三ツ谷交差点アンダーパスIoT機器設置実証実験
	2023	三ツ谷交差点アンダーパスIoT機器設置実証実験
	2024	三ツ谷交差点アンダーパスIoT機器設置実証実験
主な評価指標	現地確認件数	
主な担当課	土木課	

道路	道路の異状の通報オンライン受付	
施策の概要	<p>市民が、道路の異状を発見したとき、すぐに、その場で通報ができるようにするため、インターネットで通報を受け付けることを検討します。</p>	
スケジュール	年度	取組内容
	2021	運用方法検討
	2022	運用開始
	2023	運用
	2024	運用
	2025	運用
主な評価指標	受付件数	
主な担当課	土木課	

公共交通	<u>湖西市企業シャトルBaaS事業</u>	
施策の概要	<p>市民が、より便利に公共交通を利用して市内外の移動ができるようにするため、市内企業が運行するシャトルバスに市民も乗車する実証実験について、電話予約サービスなどを検討・効果検証します。</p> <p>また、バス利用者を対象とした買物等に使えるクーポン券発行などを行い、地域経済への影響を分析します。</p>	
スケジュール	年度	取組内容
	2021	バス電話予約やクーポン券発行の検討・試行
	2022	結果分析、BaaS事業実装検討、BaaS実証の継続、乗車券の決済の検討
	2023	BaaS事業実装検討、BaaS実証の継続、効果検証・改善
	2024	BaaS社会実装、効果検証・改善 ※予約および事前登録廃止
	2025	BaaS社会実装、効果検証・改善 ※予約および事前登録廃止
主な評価指標	BaaS乗車人数	
主な担当課	都市計画課	

結婚・出産・子育て	<u>子育てに役立つ情報をプッシュ通知</u>	
施策の概要	<p>子育て中の市民が、いつでもどこでもスマホなどで予防接種や健診の勧奨通知や、子育て教室の日時、子育てに役立つ情報などのお知らせを受け取れるよう、LINEやアプリによるプッシュ通知を検討します。</p>	
スケジュール	年度	取組内容
	2021	導入検討
	2022	導入検討、運用開始
	2023	運用
	2024	運用
	2025	運用
主な評価指標	プッシュ通知配信数	
主な担当課	こども未来課	

結婚・出産・子育て	学校・保護者間における連絡手段のデジタル化推進	
施策の概要	<p>保護者が、いつでもどこでもスマホなどで学校からのお知らせを受け取ったり、学校へ欠席の連絡をしたりできるよう、デジタル技術を使った連絡網を整備します。デジタル化により、災害時などに必ずお知らせを届けたり、先生の負担を減らしたりなどの効果が期待できます。</p> <p>合わせて、幼稚園やこども園での、送迎者や時間の連絡などのデジタル化についても検討します。</p>	
スケジュール	年度	取組内容
	2021	導入検討
	2022	導入検討試用開始
	2023	運用開始
	2024	運用
	2025	運用
主な評価指標	連絡用アプリの導入校数	
主な担当課	教育総務課、幼児教育課	

学校教育	児童・生徒のいじめ防止と健康観察システム導入	
施策の概要	<p>児童・生徒に配備した1人1台のタブレット端末を活用し、児童・生徒の心とからだの健康を定期的に観察するシステム、匿名でチャットによる相談を行うツールを導入します。</p> <p>これにより、児童・生徒の心身の変化を早期に発見し、適切な支援につなげるとともに、いじめの早期対応を可能にします。また、児童・生徒が自分の状態をシステムに入力することで、担任や他の教員、教育委員会、市長部局が共有し、組織的に対応できる体制を整えます。チャットツールは匿名での相談を可能にし、いじめの深刻化を防ぐための迅速な対応を支援します。</p>	
スケジュール	年度	取組内容
	2024	導入、運用開始
	2025	継続運用、効果検証、運用方法改善
主な評価指標	<p>いじめ認知件数に対する健康観察の相談要請機能により発覚したいじめ事案の数の割合</p> <p>「健康観察システムを導入して良かった」と回答する教職員の割合</p> <p>いじめ認知件数に対するチャット相談件数の割合</p>	
主な担当課	こども政策課	

学校教育	<u>GIGAスクール構想</u> の推進	
施策の概要	<p>児童・生徒に配備した1人1台のタブレット端末を活用し、児童・生徒の情報活用能力を育むための環境を整備します。</p> <p>大型提示装置や高速インターネット回線の導入で学校での活用環境を整備します。</p> <p>貸し出し用モバイルルータの整備により、家庭学習での活用環境の整備を行います。</p> <p>教員のICT活用指導力の底上げのため、ICT支援員を配置します。</p>	
スケジュール	年度	取組内容
	2021	学校からの高速インターネット回線整備、ICT支援員配置
	2022	大型提示装置、持ち帰り用モバイルルータ整備
	2023	大型提示装置整備
	2024	維持・管理
	2025	維持・管理
主な評価指標	普通教室への大型提示装置整備率	
主な担当課	教育総務課	

生涯学習・スポーツ振興	<u>公共施設予約</u> のオンライン化	
施策の概要	市民が、どこからでも公共施設の利用ができるようにするため、公共施設予約システムの導入を行います。	
スケジュール	年度	取組内容
	2021	社会体育施設、学校体育施設導入（令和4年1月）
	2022	運用、他公共施設検討
	2023	運用
	2024	運用
	2025	運用
主な評価指標	システム予約申込数	
主な担当課	スポーツ・生涯学習課	

生涯学習・スポーツ振興	図書館での電子書籍貸し出し	
施策の概要	<p>市民が、いつでもどこでも、社会や地域について学ぶことができるようにするため、<u>デジタル化</u>された書籍を、スマートフォンやパソコンで借りて読むことができるサービスを行います。</p> <p>障害者や高齢者の利用支援の拡大（音声読み上げ、文字拡大等）のほか、デジタル化により貴重な郷土資料の保持・公開・劣化防止が可能となり、子どもたちが地域や文化を学ぶこともできます。</p>	
スケジュール	年度	取組内容
	2021	導入検討
	2022	運用開始
	2023	運用
	2024	運用
	2025	運用
主な評価指標	市民1人あたりの貸出冊数	
主な担当課	図書館	

共生社会	多言語ビデオ通訳	
施策の概要	<p>外国人市民が市役所での手続きを正確に簡単に済ませられるよう、市役所に配置したタブレット端末を介して、遠隔の通訳オペレーターによる多言語通訳を実施します。</p>	
スケジュール	年度	取組内容
	2021	8月開始
	2022	運用と改善
	2023	運用と改善
	2024	運用と改善
	2025	運用と改善
主な評価指標	多言語ビデオ通訳利用件数	
主な担当課	市民課	

工業・商業	プレミアム付商品券のデジタル化	
施策の概要	プレミアム付き商品券を電子化し、新型コロナウイルス、物価高騰により影響を受けた事業者を支援するとともに、地域経済の活性化とDX推進を促進します。	
スケジュール	年度	取組内容
	2022	運用開始、市のポータルアプリとしてシステムの機能拡張を検討
	2023	市のポータルアプリとしてシステムの機能拡張を検討
主な評価指標	商品券の利用金額、導入店舗数	
主な担当課	産業振興課	

工業・商業	中小企業DX推進支援補助金	
施策の概要	市内中小企業の生産性向上を目的に、デジタル技術の導入等に係る費用を補助します。企業の幅広いニーズに応えられる制度設計とし、モノづくり産業の持続的発展を目指します。	
スケジュール	年度	取組内容
	2023	制度設計、申請受付開始、次年度継続検討
	2024	継続
	2025	継続
主な評価指標	申請件数	
主な担当課	産業振興課	

農業・漁業	スマート農業の推進	
施策の概要	<p><u>ICT</u>技術を活用して農業を効率的に行いたい人の手助けのため、ロボット・<u>AI</u>・<u>IoT</u>など農業先端技術の情報を収集し、農業者へ紹介・斡旋を行います。</p> <p>また、市内企業等で開発した先端技術を生かすため、圃場実証への協力などを行います。</p>	
スケジュール	年度	取組内容
	2021	情報収集・マッチング
	2022	情報収集・マッチング
	2023	情報収集・マッチング
	2024	情報収集・マッチング
	2025	情報収集・マッチング
主な評価指標	農業者等への斡旋等件数	
主な担当課	産業振興課	

住環境、移住定住促進	<u>空き家対策におけるデジタル技術の活用</u>	
施策の概要	<p>持続可能なまちづくりのため、危険な空き家などの把握や、把握した空き家の利活用検討を、デジタル技術を活用して効率的に行うことを検討します。</p> <p>また、「空き家バンク」の利用促進のため、登録書類の簡素化や、360度カメラによるデジタル内覧などを検討します。</p>	
スケジュール	年度	取組内容
	2023	空き家対策プロジェクト立ち上げ、デジタル技術の検討
	2024	空き家調査実施、システムや機器等の調達
	2025	運用
主な評価指標	空き家バンク新規登録数	
主な担当課	都市計画課	

移住定住促進	<u>シティプロモーション</u> 等における デジタル技術の活用	
施策の概要	<p>市内外における市のイメージの向上や、市外における認知度の向上を図り、移住定住促進、観光交流客数増加、市民の愛着の醸成などにつながるためのシティプロモーションにデジタル技術を活用します。</p> <p>魅力発信のためのデジタル<u>コンテンツ</u>（ウェブページ、動画など）を強化するとともに、デジタル広告等によりコンテンツへの誘導を図ります。</p> <p>また、広報アドバイザー等の専門的知見を生かして閲覧者のデータ分析・効果検証を行い、コンテンツや広告の改善を図ります。</p>	
スケジュール	年度	取組内容
	2021	広報戦略アドバイザーの委嘱
	2022	デジタルコンテンツ強化、デジタル広告検討、データ分析
	2023	デジタルコンテンツ強化、デジタル広告検討、データ分析
	2024	デジタルコンテンツ強化、デジタル広告検討、データ分析
	2025	デジタルコンテンツ強化、デジタル広告検討、データ分析
主な評価指標	湖西で暮らそうウェブサイトアクセス数	
主な担当課	秘書広報課	

移住定住促進	市の地図情報インターネット配信を拡充	
施策の概要	湖西市への移住・定住を考える人が必要な情報を入手できるよう、都市計画や道路など、市で保有する情報をインターネット上で掲載することや、市民が安全・安心な生活のために自分に必要な情報を得られるよう、災害時に役立つ消火栓の位置など各種地図情報の新規配信を検討します。	
スケジュール	年度	取組内容
	2021	配信システムの検討
	2022	配信システムの導入
	2023	配信情報の拡充
	2024	配信情報の拡充
	2025	配信情報の拡充
主な評価指標	配信地図情報数	
主な担当課	DX推進課	

デジタル・スマートシティの実現	市税や使用料などの <u>キャッシュレス化</u>	
施策の概要	<p>市民が、いろいろな手段で決済できるよう、市税や上下水道使用料、その他の市への支払について、キャッシュレス化を進めます。</p> <p>未対応の使用料や利用料についても、追加対応を随時検討し、金融機関へ出向くことなく支払いができるように推進します。</p>	
スケジュール	年度	取組内容
	2021	市税、使用料等キャッシュレス順次開始
	2022	上下水道使用料のクレジットカード対応開始、市税等システム改修
	2023	固定資産税・都市計画税、軽自動車税のクレジットカード対応開始
	2024	市県民税、国民健康保険税のクレジットカード対応開始
	2025	公金収納へのeLTAX活用検討
主な評価指標	キャッシュレス決済利用件数	
主な担当課	税務課、水道課	

デジタル・スマートシティの実現	行政手続のオンライン化推進	
施策の概要	<p>市民が、いつでも、どこからでも手続きができるようにするため、電子的に本人確認が可能な、新たな電子申請システムを導入します。</p> <p>市役所に来なくても行政手続ができる利便性の高いまちを目指し、おくやみコーナー利用のオンライン予約なども検討します。</p>	
スケジュール	年度	取組内容
	2021	システム導入、マイナポータル活用検討
	2022	手続オンライン化推進、マイナポータル手続き拡大
	2023	手続オンライン化推進、xIDアプリによる手続導入
	2024	手続オンライン化推進
	2025	手続オンライン化推進
主な評価指標	オンラインで利用できる行政手続数	
主な担当課	DX推進課	

デジタル・スマートシティの実現	手数料などのキャッシュレス化	
施策の概要	市民が、証明書等交付手数料を現金だけでなく、いろいろな手段で納付できるようにキャッシュレス化を進めます。	
スケジュール	年度	取組内容
	2021	証明書交付窓口8月開始
	2022	運用
	2023	運用
	2024	運用
	2025	運用
主な評価指標	キャッシュレス決済利用件数	
主な担当課	市民課	

デジタル・スマートシティの実現	書かない窓口の導入	
施策の概要	<p>市民が、転入・転出などの届出や、証明書の発行を受けるため来庁した際、素早く一度にまとめて手続きや案内ができるよう、書かない窓口システムを導入します。</p> <p>導入により、市民は紙の申請書への記入の手間が不要となります。また、届け出た人の属性に応じて必要な、子育てや介護などの別の手続きの案内を、スムーズに受けることができるようになります。</p> <p>手続き案内漏れなどを防ぐため、各手続の案内方法や事務処理手順の見直し（BPR）を行った後、システムを導入します。</p>	
スケジュール	年度	取組内容
	2023	プロジェクト立ち上げ、国制度を活用したBPRの実施
	2024	BPRの実施継続、システム調達
	2025	書かない窓口システム運用
主な評価指標	来庁から手続き完了までの時間	
主な担当課	DX推進課	

行政経営	湖西市公式LINEの機能拡充	
施策の概要	<p>市民が、自分に必要な情報を入手できるようにするため、市公式LINEに登録者ごと受け取る情報を選択できる機能を追加し、広報媒体として活用することで、市民が災害情報や子育て情報といったニーズに合わせた情報をタイムリーに受け取れるようにします。</p> <p>また、新たに検索機能を追加し、市のウェブサイトなどへ誘導することで市民の情報の入手手段を増やします。</p>	
スケジュール	年度	取組内容
	2021	システム構築、 セグメント配信 、検索機能の開始
	2022	継続、改善
	2023	継続、改善
	2024	継続、改善
	2025	継続、改善
主な評価指標	湖西市公式LINE登録者数	
主な担当課	秘書広報課	

第2節 行政運営のDX推進

デジタル技術を活用し、業務の効率化や高度化を図るとともに、データ活用による行政運営の生産性向上を進めます。

行政経営	庁内会議などの <u>ペーパーレス化</u> 推進	
施策の概要	<p>職員が、場所にとらわれず効率的に業務を行えるようにするため、ICT機器や職員間チャットツールの導入等により、庁内会議などのペーパーレス化を推進します。</p> <p>職員間チャットツールは、災害時の情報共有などにも活用します。</p>	
スケジュール	年度	取組内容
	2021	ICT機器の試験導入
	2022	ICT機器の導入拡大、チャットツールの試行
	2023	ICT機器の導入拡大、チャットツールの運用
	2024	ICT機器の導入拡大
	2025	ICT機器の導入拡大
主な評価指標	庁内会議に対応したICT機器等導入数	
主な担当課	DX推進課	

デジタル・スマートシティの実現	自治体の情報システムの標準化・共通化	
施策の概要	費用を抑えて効率的に業務が行えるようにするため、市が独自に調達しているシステムを、令和7年度までに国の基準に適合したシステムへ改修または調達し、国が準備する ガバメントクラウド の利用を開始します。	
スケジュール	年度	取組内容
	2021	現行システム分析調査、移行計画策定、文字の標準化
	2022	現行システム分析調査、移行計画策定、文字の標準化
	2023	現行システム分析調査、移行計画策定、文字の標準化
	2024	現行システム分析調査、移行計画策定、文字の標準化
	2025	データ移行、文字の標準化、ガバメントクラウド利用開始
主な評価指標	ガバメントクラウド対応済事務数	
主な担当課	DX推進課	

行政経営	<u>AI</u>・<u>RPA</u>の推進	
施策の概要	職員が紙や手作業で行っている業務をデジタル化するため、RPA（コンピューター上の操作の自動化）を推進し、業務の効率化を図ります。 AI-OCR（紙帳票の読み取りデータ化）、音声認識技術の活用についても研究・検討を開始します。	
スケジュール	年度	取組内容
	2021	RPAの拡充、AI-OCR・音声認識技術の実証実験
	2022	RPAの拡充、AI-OCR・音声認識技術の導入
	2023	RPAの拡充、AI-OCR・音声認識技術の運用拡大
	2024	RPAの拡充、AI-OCR・音声認識技術の運用拡大
	2025	RPAの拡充、AI-OCR・音声認識技術の運用拡大
主な評価指標	AI・RPA等導入による削減時間	
主な担当課	DX推進課	

行政経営	内部人材の育成	
施策の概要	デジタル技術を活用し効率的な業務を行うことができる職員を育成するため、考え方や技術について、理解度や階層・年代に応じた内部研修を行います。	
スケジュール	年度	取組内容
	2021	DX推進（基礎）研修の実施
	2022	DX推進（基礎）研修の拡充
	2023	デジタル専門人材研修の実施
	2024	デジタル専門人材研修の実施、職員全体のDXスキルの底上げ、 生成AI の活用
	2025	デジタル専門人材研修の実施、湖西市職員DX推進リーダー資格取得支援制度の開始
主な評価指標	研修受講者延べ人数	
主な担当課	総務課	

行政経営	テレワーク の推進	
施策の概要	職員の仕事と家庭との両立支援や ワークライフバランス の充実、生産性の向上を図ることを目的にテレワークを試行します。 試行の結果を検証し、次年度以降の取組検討へ反映します。	
スケジュール	年度	取組内容
	2021	試行
	2022	結果の継続、検証
	2023	結果の継続、検証
	2024	検証結果の反映
主な評価指標	テレワーク利用者延べ人数	
主な担当課	総務課	

行政経営	内部事務のシステム化推進	
施策の概要	<p>市内部の報告や保管する紙文書をデジタル化し効率的に業務を行うため、職員の勤怠管理、行政文書の管理、内部決裁などをシステム化（電子決裁化）し、内部事務処理を改善しペーパーレス化を推進します。</p> <p>勤怠管理においては、マイナンバーカードを利用して出退勤打刻ができるシステムを検討します。</p>	
スケジュール	年度	取組内容
	2021	勤怠管理システムの検討
	2022	勤怠管理システムの導入、文書管理・電子決裁の検討
	2023	マイナンバーカードを利用した出退勤打刻・文書管理・電子決裁の検討
	2024	文書管理・電子決裁の研修・導入準備
	2025	文書管理・電子決裁の本格運用
主な評価指標	内部事務の新規システム化数	
主な担当課	DX推進課	

第3節 DXを実現するための環境整備

市民の誰もがデジタル社会に取り残されることなく、デジタル活用の恩恵を受け、より豊かな生活を送ることができるよう、環境整備を進めます。

福祉	デジタルデバインド対策の充実	
施策の概要	市民がデジタル化で快適に生活することができるよう、高齢者などを対象としたスマホ教室や出前講座、スマホについて気軽に聞ける場所づくりなどを実施し、誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化を目指します。	
スケジュール	年度	取組内容
	2021	スマホ教室の公募、実施
	2022	スマホ教室の実施拡大、スマホ操作の地域相談窓口検討
	2023	スマホ教室の実施拡大、スマホ操作の地域相談窓口運用開始
	2024	スマホ教室の実施拡大
	2025	スマホ教室の実施拡大
主な評価指標	教室等受講者数	
主な担当課	DX推進課	

デジタル・スマートシティの実現	<u>オープンデータ</u> の推進	
施策の概要	<p>デジタル環境整備の一環として、市が保有する公共データを、二次利用可能な形で公開する取組を進めます。</p> <p>全国で公開が進むことで、創意工夫を生かした多様なサービスが効果的に提供され、市民がそれを利用することが期待されます。</p>	
スケジュール	年度	取組内容
	2021	公開オープンデータ数の拡大
	2022	公開オープンデータ数の拡大、「オープンデータの利活用を促進し、社会課題解決につなげるプロジェクト」への参画
	2023	公開オープンデータ数の拡大
	2024	公開オープンデータ数の拡大
	2025	公開オープンデータ数の拡大
主な評価指標	公開オープンデータ数	
主な担当課	DX推進課	

デジタル・スマートシティの実現	<u>ICTインフラ</u> 整備	
施策の概要	市民が快適に公共施設を利用できるよう、公共施設へのWi-Fi設置などを推進します。	
スケジュール	年度	取組内容
	2021	公共施設の現状調査、新規設置の検討
	2022	新規設置の推進
	2023	新規設置の推進
	2024	新規設置の推進
	2025	新規設置の推進
主な評価指標	Wi-Fi設置数	
主な担当課	DX推進課	

デジタル・スマートシティの実現	<u>ビッグデータ</u> の分析と活用	
施策の概要	市民がデジタル化で快適に生活することができるよう、生活や仕事、交通などに関するデータの収集や分析を行い、市民生活の利便性や質の向上に資する施策に活用できる仕組みを構築します。	
スケジュール	年度	取組内容
	2021	データ収集方法の検討
	2022	データ分析・活用方法の検討、 <u>電気・ガス・水道検針データ等利活用促進会議の開催【再掲】</u>
	2023	データ分析・活用環境の構築、試行
	2024	データ分析・活用環境の運用、見直し
	2025	データ分析・活用環境の運用、見直し
主な評価指標	データ活用施策数	
主な担当課	DX推進課	

デジタル・スマートシティの実現	<u>マイナンバーカードの普及促進</u>	
施策の概要	<p>市民がマイナンバー制度によるメリットを実感できる社会を実現するため、マイナンバーカードの取得を促進します。</p> <p>合わせて、カードを活用したオンライン手続きの拡充などの推進および市民の皆さんへの周知を行います。</p>	
スケジュール	年度	取組内容
	2022	オンライン手続きによるキャッシュレスポイント付与キャンペーンの実施。〈取得促進策の実施〉庁内PT設置と協力体制の確立。周知啓発。窓口・出張受付対応要員の派遣委託。夜間休日開庁。出張受付。訪問型出張申請受付の導入。高校生出前講座受付
	2023	取得率100%へ向けて、取り組み内容の継続
	2024	取得率100%へ向けて、取り組み内容の継続
	2025	取得率100%へ向けて、取り組み内容の継続
主な評価指標	マイナンバーカード発行枚数	
主な担当課	市民課	

用語集

用語	解説
DX	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いいます。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。

用語	解説
AI	Artificial Intelligence の略で、人工知能のことです。
CIO	組織における情報や情報技術に関する最高責任者のことです。
GIGA（ギガ） スクール構想	義務教育を受ける児童生徒のために、1人1台の学習者用 PC と高速ネットワーク環境などを整備する5年間の計画です。
ICT	Information & Communications Technology の略で、情報技術のことです。
IoT	Internet of Things 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いいます。
IT 革命	情報技術（IT）の発達によって、社会の仕組みが変革することを言います。1990年代頃にパソコンの高性能化とインターネットが結び付き、情報の大量伝達が可能になりました。これによって行政サービスの効率化が進み、電子商取引も活性化し、企業活動や個人生活が大きく変化しました。
KPI	目標を達成する上で、その達成度合いを計測・監視するための定量的な指標のこと。
PDCA	Plan（計画）→ Do（実行）→ Check（評価）→ Act（改善）の4段階を繰り返して業務を継続的に改善する方法です。
RPA	コンピューター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。

SDGs	2015年9月の国連サミットで加盟国の全会一致で採択された「持続可能な開発のための2030アジェンダ」に記載された、2030年までに持続可能でより良い世界を目指す国際目標のことです。17のゴール・169のターゲットから構成され、地球上の「誰一人取り残さない (leave no one behind)」ことを誓っています。
Web会議	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のことです。
アフターコロナ	コロナ禍の後にどう日常生活を送っていくのかという議論の際に生まれた言葉です。基本的にはポストコロナと同じ意味を持つ言葉です。
オープンデータ	機械判読に適したデータ形式で、二次利用が可能な利用ルールで公開されたデータであり、人手を多くかけずにデータの二次利用を可能とするもののことです。
オフピーク料金制	使用の多い時間帯（ピーク時間）と使用されない時間帯（オフピーク時間）の時間帯に応じて、異なる水道料金を設定する料金制度です。ピーク時の水道使用量をなるべくオフピーク時へ促す効果があり、水道使用量が平準化することで、効率的な水道供給や、水道施設のコンパクト化に期待されます。
オンライン化	これまでインターネットでつながっていなかったものをインターネットにつなげて、アクセスできるようにすることをいいます。
ガバメントクラウド	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いいます。
キャッシュレス	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。
コンテンツ	表現内容や表現手法も含めて、「それ自体が商品的価値を持つ情報」のことをいいます。
シティプロモーション	地方自治体が行う「宣伝・広報・営業活動」のことを指しています。地域のイメージ向上やブランドの確立を目指し、地元経済の活性化などを目的とした取組のことです。
スマートシティ	デジタル技術を活用し、まちの抱える問題を解決し、社会全体の効率化を図る持続可能な都市のことをいいます。

スマートメータ	毎月の検針業務の自動化や電気使用状況の見える化を可能にする電力量計のことです。
セグメント配信	情報提供の対象となる顧客を条件で絞り込んで、顧客に合わせて情報を提供する情報提供技術のことです。
タブレット	「タブレット」とは画面にタッチして感覚的に操作できる、スマホとパソコンの中間のような機器のことです。
デジタルデバイス	情報通信技術（IT、特にインターネット）を利用できる者と利用できない者との間にもたらされる格差のことをいいます。
デジタル化	あらゆる情報のやり取りを、コンピューターを介して行うことができる形にし、物理的に離れた状態にあるモノ同士をつなげることで新たな価値を創造していくことをいいます。
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。企業等に勤務する被雇用者が行う雇用型テレワーク（例：在宅勤務、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（例：SOHO、在宅ワーク）に大別されます。
バックアップ	システム異常や装置の故障などによるデータの破損に備えて、ディスクの内容を複製し、別の記憶装置やメディアに保存することです。
ビッグデータ	日々、膨大に生成・蓄積される様々な種類・形式のデータのことをいいます。
プッシュ通知	LINEなどのアプリで、新着メッセージをスマホのロック画面や画面上部に表示させることができる機能をいいます。
プログラミング講座	コンピューターにさせたい仕事を順番に書き出す作業（プログラミング）を学ぶ講座のことです。
ペーパーレス	資料などをデジタル化して紙と電子データをケースに応じて並立させることです。
マイナンバーカード	国民一人一人についているマイナンバーを証明し、身元を確認できる顔写真付きのカードです。スマートフォンでのワクチン接種証明書の取得や、住民票などのコンビニ交付、マイナンバーカードを必要とする電子申請の際に必要となります。

マイナポータル	マイナポータルは、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。
ワークライフバランス	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。
湖西市企業シャトル BaaS (バス) 事業	BaaS (バース) とは、Bus と MaaS (Mobility as a Service) を掛け合わせた、湖西市による造語です。 この事業は、湖西市が経済産業省の「地域新 MaaS 創出推進事業」における先進パイロット地域の一つとして選定され、実施するものです。 市内企業が運行するシャトルバスと市が運行するコミュニティバス (コーちゃんバス) が連携することで、両者の効率性及び利便性の向上、ひいては市内経済の活性化に資する施策の実施可能性等について調査・検討を行います。
情報リテラシー	情報を十分に使いこなせる能力。大量の情報の中から必要なものを収集し、分析・活用するための知識や技能のことをいいます。
生成 AI	文章、画像、動画など様々なコンテンツを生成できる AI のことを言います。
生産年齢人口	国内の生産活動を中心となって支える人口のこと。経済協力開発機構 (OECD) は 15~64 歳の人口と定義しています。
団塊ジュニア世代	1971 年 (昭和 46 年) から 1974 年 (昭和 49 年) に生まれた世代のことです。
団塊の世代	1947 年 (昭和 22 年) から 1949 年 (昭和 24 年) に生まれた世代のことです。

改訂履歴

版数	公開日	改定内容
第 1 版	2021 年 10 月 20 日	初版公開
第 2 版	2022 年 10 月 17 日	第 2 版公開
第 3 版	2023 年 3 月 15 日	第 3 版公開
第 4 版	2023 年 11 月 15 日	第 4 版公開
第 5 版	2024 年 3 月 18 日	第 5 版公開
第 6 版	2024 年 10 月 1 日	第 6 版公開
第 7 版	2025 年 3 月 10 日	第 7 版公開