

# 第2期 焼津市DX推進計画

～ つながるひとと未来、デジタルで実現するやさしいまち ～

2026年4月

焼津市

## 第1章 計画の概要

1. 計画策定の趣旨・背景
2. 計画の位置付け
3. 計画期間

## 第2章 現状と課題

1. デジタル社会を取り巻く動向
2. これまでの取組
3. 現状と課題

## 第3章 ビジョン・推進の基本方針

1. ビジョン
2. 基本方針
3. 計画推進の視点

## 第4章 計画体系とリーディングプロジェクト

1. DX推進計画の体系
2. リーディングプロジェクト

## 第5章 具体的取組

1. スマートなデジタル行政の実現
2. 人にやさしいデジタルサービスの推進
3. 人とデジタルによる豊かな地域社会の共創

## 第6章 DX実現のためのマネジメント

1. 推進体制
2. デジタル人材の確保
3. 進捗管理・PDCAサイクル

## 巻末資料

## 第1章 計画の概要

---

# 1. 計画策定の趣旨・背景

急速な人口減少に伴い、社会構造の変化や行政人材の減少が加速しており、行政サービスの維持および地域経済の活力確保が喫緊の課題となっています。こうした中で、デジタル技術の進展は社会のあらゆる領域で大きな変革をもたらしており、地域課題の解決や持続可能な行政運営を実現するためには、デジタルの力を積極的に活用していくことが不可欠となっています。

国においては、「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」において「誰一人取り残されない、人に優しいデジタル化」を基本理念として掲げ、デジタルの力を活用した社会全体の変革を進めています。あわせて、自治体においては、情報システムの標準化・共通化や行政手続のオンライン化などの基盤整備にとどまらず、業務改革の徹底や行政サービスの高度化、データ活用による政策立案などを通じ、地域の実情に応じたDXを主体的に推進していくことが求められています。

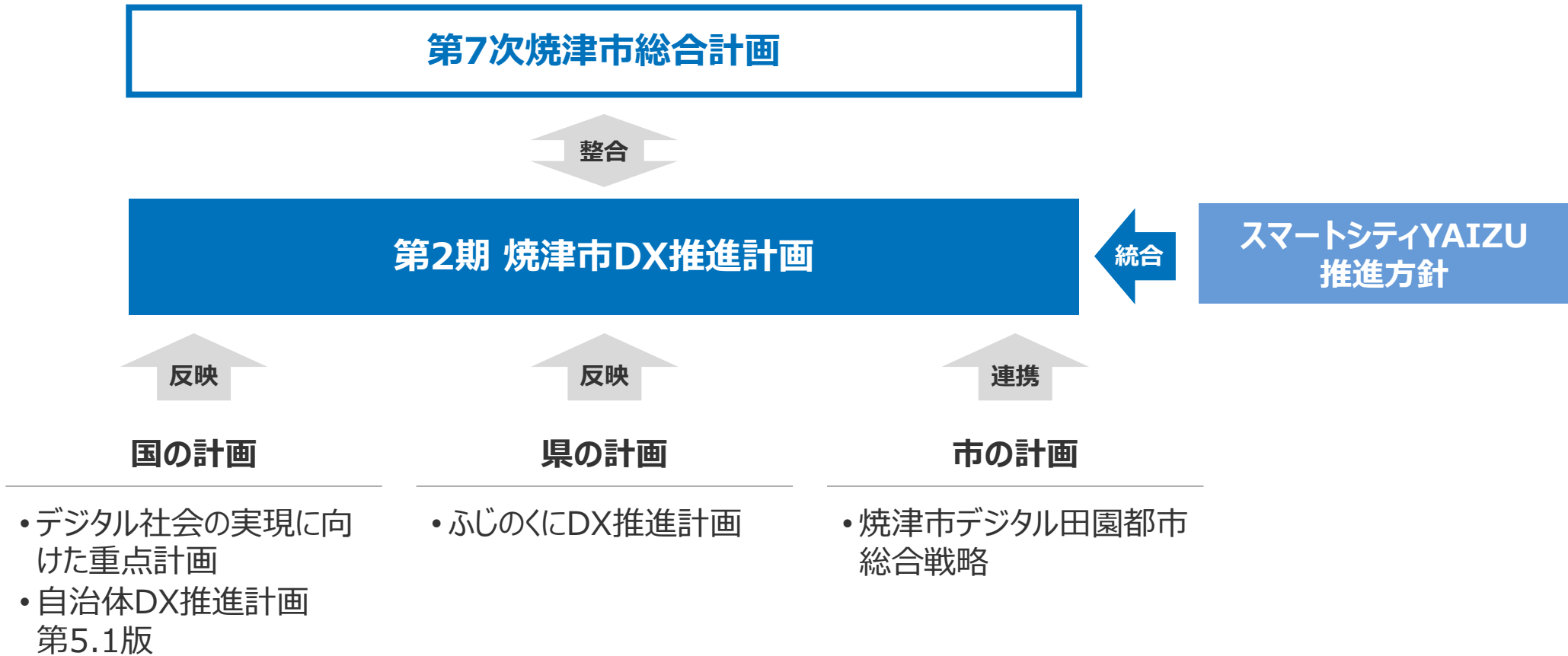
本市ではこれまで「DX推進計画」を策定し、庁内のデジタル化に加え、市民生活の利便性向上や地域課題の解決に向けた取組を推進してきました。本計画では、2023年度に策定した「スマートシティYAIZU推進方針」を統合し、行政のデジタル化と地域社会のデジタル実装を一体的に進める枠組みとして再構築します。

本計画では、窓口や手続の利便性向上とともに、市役所内部の業務効率化を一体となって進めます。デジタル化によって創出したりソースを、市民一人一人の声に寄り添った、より良い行政サービスの提供へつなげていきます。さらに、防災・交通・健康など暮らしのあらゆる場面において、市民・事業者・行政が手を取り合い、最新の技術やデータを安全に活用することで、地域の課題を解決し、新しい安心や便利さを形にしていきます。デジタルの活用を通じて、市民一人一人が安心して暮らし、自分らしく活躍できる“つながるひとと未来、デジタルで実現するやさしいまち”を目指します。

## 2.計画の位置付け

本計画は、国の「デジタル社会の実現に向けた重点計画」および「自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画第5.1版」に基づき、地方公共団体としての取組方針を具体化するものです。本市における「第7次焼津市総合計画」と整合したデジタル施策に関する計画として、全庁横断的に推進する基本方針を定めるとともに、スマートシティに関する取組を含むデジタル実装の包括計画並びに官民データ活用推進基本法による官民データ活用基本計画として位置付けます。

行政のデジタル化と地域社会のデジタル実装を両輪として、市民・地域企業・行政・教育機関など多様な主体が共に価値を創造することを目指すものです。



## 2.計画の位置付け

### ■ 第7次焼津市総合計画 ～やいづ地域共生プラン2026～

人口減少やデジタル技術の進展、気候変動など地域を取り巻く環境が急激に変化する中、自治体には複雑化する課題への戦略的な対応が求められています。

本市では、2018年の「第6次焼津市総合計画」に基づき施策を推進する一方、2025年にはまちづくりの基本方針となる「焼津未来デザイン」を取りまとめました。これまでの成果を活かしつつ、変化する社会情勢に的確に対応し、将来都市像を実現するためには新たな指針が不可欠です。

そこで、新たな時代の方向性を明らかにし、持続可能で魅力ある地域社会の実現を目指す市の最上位計画として、「第7次焼津市総合計画」を策定しました。第7次焼津市総合計画は、「焼津市DX推進計画」と一体的に策定・運用することで、国の「まち・ひと・しごと創生法」に基づく地方版総合戦略としての機能を併せ持ち、デジタル技術を活用した行政運営の高度化や地域課題の解決にも資する内容となっています。

将来都市像

やさしさ 愛しさ いいもの いっぱい 世界へ広げる 水産文化都市 YAIZU

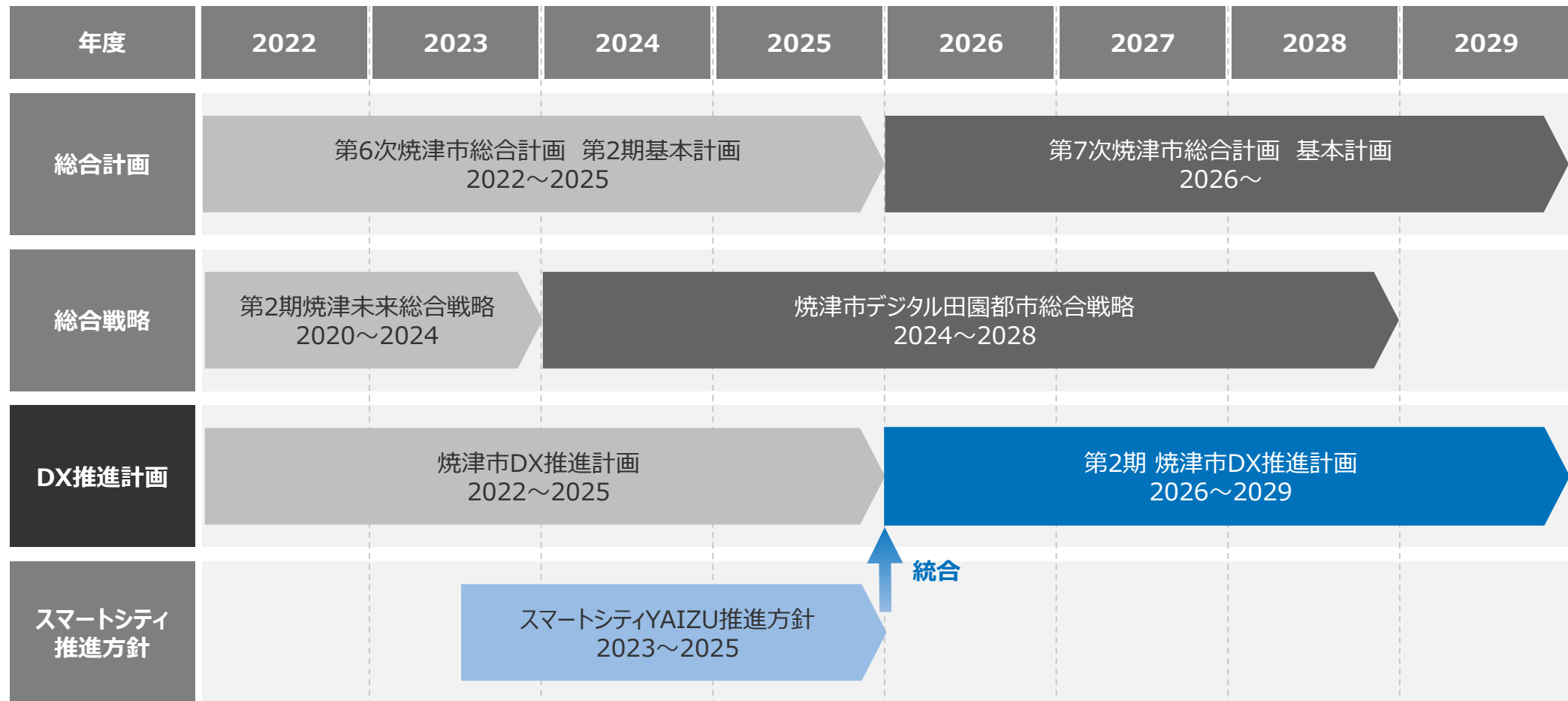
### 施策の横断的な視点 「DX・GXの推進」

【施策】 デジタル技術の活用による持続可能なまちづくり

成果指標名	現状値 令和6年度	目標値 令和11年度
オンライン行政手続利用件数	86,788件	130,000件
スマートシティ推進協議会でWGに取り組んだ会員数	7会員	21会員

# 3.計画期間

本計画の計画期間は、2026年度から2029年度までの4年間とします。ただし、デジタル技術や社会情勢の変化、国・県の施策動向等を踏まえ、必要に応じて柔軟に見直しを行うこととします。



## 第2章 現状と課題

---

# 1. デジタル社会を取り巻く動向

国では、人口減少が進む中、持続可能な社会基盤を維持するため、「デジタル社会形成基本法」を起点とした社会構造の変革が進められています。政府の方針のもと、ガバメントクラウドの活用や行政手続のオンライン化、アナログ規制の見直しなど、社会全体のデジタル基盤整備が加速しています。

これらの動きは「地方創生2.0」とも連動しており、デジタル技術を活用した地域課題の解決と、持続可能で暮らしやすい地域社会の構築が目指されています。こうした流れを踏まえ、総務省の「自治体DX推進計画第5.1版」では、基幹業務システムの標準化・共通化に加え、フロントヤード改革やBPRの徹底が示され、自治体には住民中心のサービス提供体制への転換が求められています。

## ■ 自治体DXの重点取組事項（自治体DX推進計画第5.1版）

項目	概要・内容
自治体フロントヤード改革の推進	行政手続のオンライン化に加え、来庁時でも「書かない・待たない・迷わない」窓口を実現し、住民利便性の向上と業務効率化（BPR）を一体的に推進する。
地方公共団体情報システムの標準化	基幹業務システム（20業務）を国の定める標準仕様に適合したシステムへ移行し、ガバメントクラウドを活用することで、維持管理コストの削減や迅速なサービス提供を目指す。
「国・地方デジタル共通基盤の整備・運用に関する基本方針」に基づく共通化等の推進	システムを個別に開発・所有するのではなく、国と地方が協力して共通SaaSの利用や共同調達を進め、行政のトータルコスト最小化を図る。
公金収納におけるeL-QRの活用	地方税に加え、国民健康保険料や使用料などの公金収納においても「地方税統一QRコード（eL-QR）」等の活用を広げ、住民の納付利便性と事務効率を向上させる。
マイナンバーカードの取得支援・利用の推進	「デジタル社会のパスポート」として、円滑な取得環境の整備に加え、健康保険証等との一体化や「市民カード化」など、利用シーンの拡大を推進する。
セキュリティ対策の徹底	サイバー攻撃の高度化に対応するため、新たなガイドライン等に基づき、サプライチェーンリスク対策を含む強固なセキュリティ体制を構築する。
自治体のAIの利用推進	生成AI等の最新技術について、適切なガイドラインによる安全な利用環境を整備し、業務への積極的な活用を通じて、行政運営の高度化と職員の業務負担軽減を推進する。
テレワークの推進	ICTを活用した時間や場所に捉われない柔軟な働き方を定着させ、有為な人材の確保と非常時の業務継続性（BCP）の向上を実現する。

## ■ 自治体DXの取組と併せて取り組むデジタル社会の実現に向けた取組

### デジタル実装の取組の推進・地域社会のデジタル化

「地方創生2.0」の観点から、AI・ドローン等の新技術を徹底活用し、地域課題の解決や新たな価値創出に取り組む。

### デジタルデバйд対策

高齢者等がデジタル活用の恩恵を享受できるよう、講習会や相談窓口の設置など、誰一人取り残されないきめ細かな支援を実施する。

### デジタル原則を踏まえた規制の点検・見直し

「デジタル完結・自動化」等の原則に照らし、条例や規則に残るアナログ規制（目視、常駐、書面掲示など）の点検・見直しを行う。

## DX推進計画の振り返り

第1期焼津市DX推進計画では、これまで国や県の支援制度を活用しながら、行政内部のデジタル化と地域社会のスマート化に向けた取組を段階的に進めてきました。

### より質の高い市民サービスの提供

#### ● 行政手続のオンライン化と窓口改革

公共施設予約のオンライン化など電子申請手続の拡大や「おくやみワンストップ窓口」など、窓口利用者の負担を減らす取組を実施してきました。

#### ● マイナンバーカードの利活用推進

マイナンバーカードの普及や証明書等のコンビニ交付、デジタル通知など、マイナンバーカードの利活用を推進する取組を継続的に進めてきました。

#### ● 市民への情報発信環境の整備

市ホームページをリニューアルするとともに、SNS・LINEなどの情報発信媒体を整理し、適切なチャネルで市民が必要な情報を必要なタイミングで届ける仕組みづくりを進めてきました。

#### ● ICT支援・デジタルデバイド対策

GIGAスクール構想に基づく一人一台端末の配布やデジタルに慣れていない方へのスマホ教室、相談対応、サポート窓口など、多様な世代に対してICT支援を実施してきました。

### 自治体運営の効率化

#### ● 業務効率化ツールの導入・活用拡大

生成AI、ノーコードツール、RPA、AI-OCRなどの導入・利活用により、業務フローの見直しや定型業務の自動化を進め、業務効率化を図ってきました。

#### ● 庁内のDX推進体制の強化

DX推進リーダーの設置や外部専門人材を活用したデジタル化の伴走支援により、部局横断的にDXを進める体制を整備し、庁内DXを推進してきました。

#### ● 情報システム標準化・共通化

国の基準に沿った標準化対応を進め、セキュリティの強化・運用負荷の軽減に向けた環境整備を実施してきました。

#### ● 働き方のデジタル化

業務端末の無線LAN化、Web会議の定着、内部手続の電子化など、時間・場所の制約を軽減する働き方改革を推進してきました。

### 地域社会の活性化

● **スマートシティ協議会を通じた官民連携の強化**  
企業・団体・教育機関と連携したプロジェクトを展開し、防災・健康・観光など地域課題の解決に向けた取組を広げてきました。

#### ● 防災DXによる災害対応力の強化

災害情報共有ツール、冠水センサー等を導入し、データ連携基盤と連携することで、リアルタイムに災害情報などを発信する仕組みを強化してきました。

#### ● 健康アプリ・オンライン相談による健康推進

健康ポイント事業、オンライン相談など、市民の行動変容を促す取組を展開し、地域を巻き込んだ健康増進施策を実施してきました。

#### ● 地域産業向けDX伴走支援

地域の事業者におけるDXを推進するため、ノーコードツールなどを活用したデータドリブン経営の伴走支援の取組を実施してきました。

### スマートシティYAIZU推進方針の振り返り

2023年度に策定した「スマートシティYAIZU推進方針」では、地域の活性化を中心とした取組を進めてきました。

- **地域と連携した健康づくり・介護予防の推進**

健康管理アプリの市民・企業利用をはじめ、オンライン健康相談やフレイル検知サービスの導入など、デジタルを活用した健康づくりや介護予防等の取組を進めてきました。

- **学習・子育て環境の充実**

学校施設のWi-Fi整備やAIドリルの導入など、デジタル学習の基盤整備等に取り組みました。

- **生きがいづくりと市民協働を支える仕組みづくり**

焼津おとな倶楽部による担い手と受け手をつなぐ生きがいづくりの取組や、地域交流センターへのデジタル機器導入など、地域での活動を支える環境整備を行いました。

- **観光・産業分野におけるデジタル活用の推進**

VR空間を活用した焼津市の魅力発信や交流型モビリティの実証、事業所へのデータドリブン経営の伴走支援等に取り組みました。

- **地域での防災・災害情報の活用**

防災・都市情報を中心に、地図データの整備を進め、分かりやすい情報配信に取り組みました。

- **地域主体のデジタル活用に向けた環境整備**

地域コミュニティにおけるデジタル活用の取組を進める中で、地域や主体ごとに活用状況やニーズに違いがあることが見えてきました。

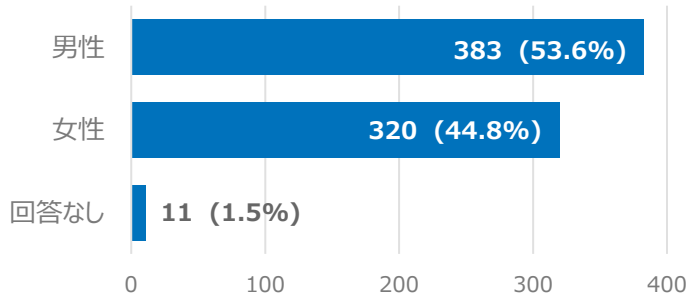
## DX推進計画に関する市民アンケート

DX推進計画の策定にあたり、本市がこれまで進めてきたデジタルサービスの具体的な利用実態や課題を抽出することを目的に市民アンケートを実施しました。そのため、利用者の多い「焼津市公式LINE」を活用し、普段からスマートフォン等のデジタルデバイスに触れ、行政や民間のオンラインサービスを日常的に利用している方々からのご意見を重点的に収集しました。

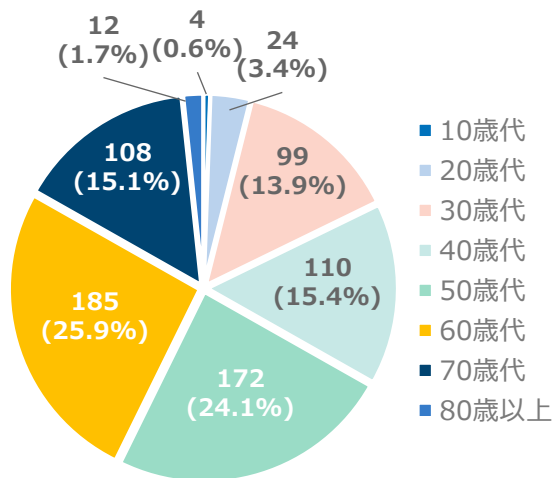
<実施期間：2025年8月20日から9月1日まで 回答数：714件>

### ■ アンケート結果抜粋より

#### 【性別】

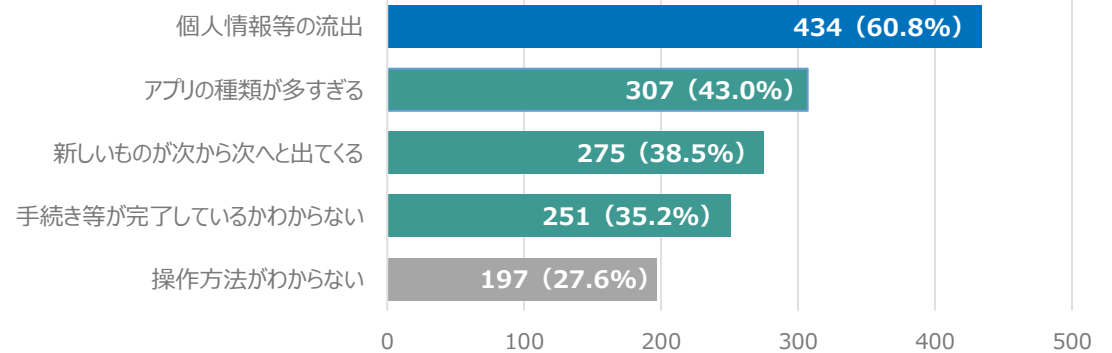


#### 【年代】



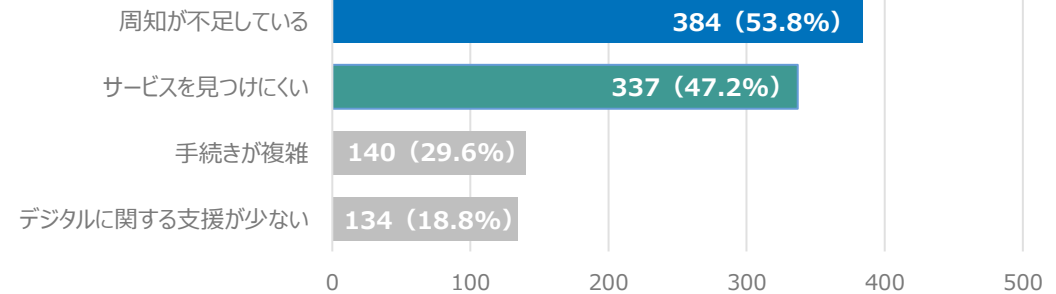
#### デジタル化への不安

#### セキュリティ面やシステム操作への不安が根強く残る



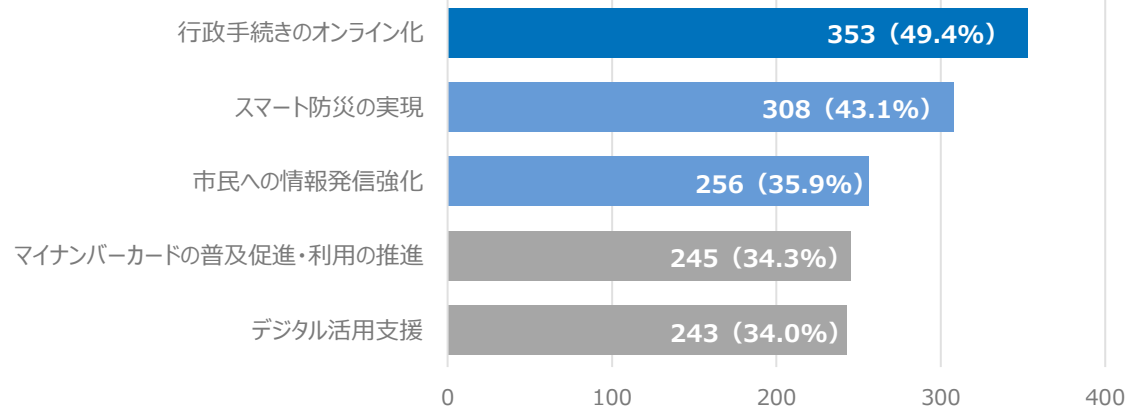
#### オンラインサービスの課題

#### 利用率が低い障壁は「周知不足」と「探しにくさ」



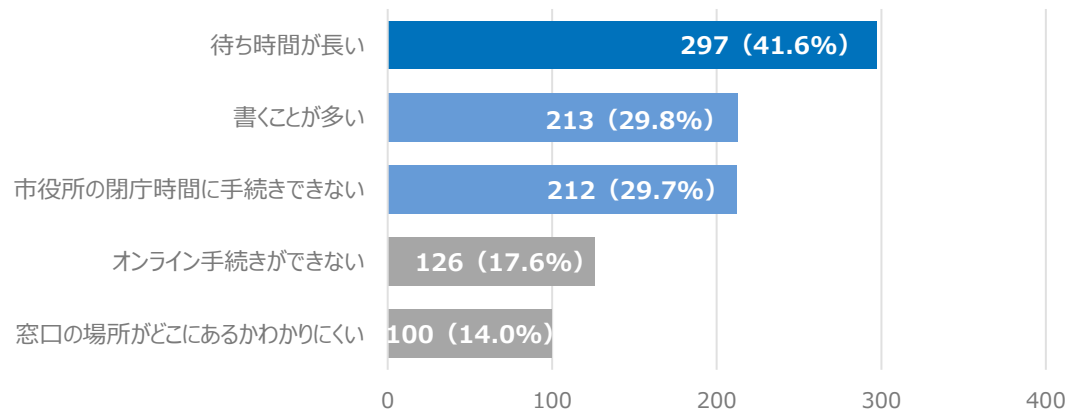
## 行政がデジタル化を注力すべき分野

## 暮らしへの直結するサービスに期待



## 市の窓口の課題

## 窓口で感じる課題の解決にはデジタル化が急務



自由回答欄には、以下のような声がありました

オンライン化やアプリ活用が広がれば、市民サービスがもっと良くなると感じている

マイナンバーや各種デジタル基盤を活用して、もっと行政手続きが簡単になるとよい

窓口や電話で待つ時間が短くなり、効率よく手続きを済ませられるようになると助かる

様々な情報をスマホでまとめて確認できる仕組みがあると便利

デジタルが苦手な人や高齢者も安心して利用できるよう身近で相談できる支援があるとよい

地域の課題解決や市民サービスの向上に、データの活用がもっと進むと期待できる

災害時や緊急時に、迅速で分かりやすい情報がデジタルで届くと心強い

デジタル化の恩恵を平等に享受できるよう十分検討し、誰も取り残さないようにしてほしい

マイナンバーカードの管理や情報の取り扱いに気をつけてほしい

職員を内向きな仕事から解放するためにAIを活用した事務改善をすすめていただきたい

行政の効率化が進むことで、職員が市民対応により力を発揮できるようになると感じている

## 【アンケート結果の抜粋から見る市民のデジタルに対する意見】

デジタル化に対し、セキュリティ面に強い不安を抱いている上に、新たなデジタルサービス等の提供に伴い、市民の「使いこなせるか」という不安要素が多くなっています。また、オンラインサービス自体の機能以前に、市民への周知や市民が「目的のサービスにたどり着けない」ことに問題があります。オンラインサービスの導線設計や周知方法の見直しが求められています。

市民のニーズは、日々の暮らしに直結する「手続」「情報」と、暮らしの安心・安全に集中しています。窓口の「待つ」「書く」「時間内に間に合わない」という物理的な課題は、デジタルサービスを拡充することで根本的解決につなげることが求められています。

## ■ アンケート結果全体より

### 【市民サービスにおける現状と課題】

#### 現状

- ・ スマートフォンの利用率が高く、パソコンの利用率は約半数にとどまります。
- ・ 市の「電子申請サービス」の認知度は高いものの、それ以外のサービスにおいては認知度が半数以下にとどまっており、利用率も少ないのが現状です。
- ・ 市民が窓口で感じる課題として「待ち時間が長い」「記入の負担が大きい」が上位を占めています。一方で、今後注力すべき分野として約半数が「行政手続のオンライン化」に期待しています。

#### 課題

- ・ 今後の市のオンラインサービス利用について、「利用したい」と回答した市民は半数を超えていますが、「どちらともいえない」も約3割に上ります。サービスの品質改善や利便性の向上やサービスの周知により、利用促進を図っていく必要があります。
- ・ 市民ニーズの高い「オンライン手続」を拡充し、市役所に来なくても済む手続を広げる必要があります。また、窓口に来た場合でもマイナンバーカード等を活用した「書かない窓口」を導入し、負担を軽減する必要があります。
- ・ 「サービスを見つけにくい」という声が約半数と多いため、スマートフォンからも利用しやすく、迷わず操作しやすいUI・UXへの改善が必要です。また、システムの構築のみにとどまらず、必要な人に適切に情報が届くようなお知らせを送るなど、利用されるための工夫が求められます。

## 【行政運営における現状と課題】

### 現状

- ・市のデジタル化の進捗に関する市民の認識は、「進んでいる」「まあ進んでいる」の合計が約6割に達し、これまでの取組が一定の評価を得ていることが分かります。
- ・アナログからデジタルへの移行において、市民の約6割が「個人情報の流出」に不安を感じており、セキュリティへの不安が利用をためらう原因になっていることが考えられます。
- ・窓口での待ち時間や記入負担への指摘は、行政内部の業務が依然として紙や手作業中心であることを示唆しています。

### 課題

- ・セキュリティ対策の徹底はもちろん、その安全性を市民に分かりやすく伝え、不安を取り除くことがDX推進の前提となります。
- ・表面的なデジタルツールの導入にとどまらず、内部事務のプロセス自体を見直し、デジタル完結を前提とした業務フローへの変革（BPR）を進め、職員のリソースを相談業務に充てるなど、「人による温かい支援」を充実させる必要があります。

## 【地域社会・経済における現状と課題】

### 現状

- ・職場や学校のデジタル化が進む一方、自治会・町内会などの地域活動については約6割が「進んでいない」と感じており、アナログ的な運用などに負担を感じています。
- ・市のスマートシティ構想について約7割が「知らない」と回答しており、ビジョンの共有が不足しています。

### 課題

- ・自治会でのデジタル活用など、地域活動の持続可能性を高めるためのDXへの取組が求められます。
- ・市民の関心が高い「スマート防災」を強化し、災害情報の可視化やリアルタイム発信を進める必要があります。
- ・操作への不安を持つ人に対し、地域拠点を活用したスマホ教室や相談窓口の充実など、デジタルデバイド（情報格差）を解消するために、苦手な人を置き去りにしないための取組が必要です。
- ・市のスマートシティ構想について、市民への情報共有やサービスの認知度を高めるため、市の総合計画やDX推進計画と合わせて推進していく必要があります。

## 市役所各部署へのヒアリング等から見えてきた課題

- **市民目線に立ったサービスのデジタル体験（UX）の確立**  
 手続等のオンライン化の徹底、デジタルと紙が併存する非効率な運用を見直し、窓口の総合的なDXを進めることで、市民サービスを向上する必要があります。
- **庁内のデジタル基盤の強化・最適化の検討**  
 内部の業務システムの個別最適化を優先せず、様々な業務での利用を見据えた全体最適化を検討する必要があります。
- **総合的・部局横断的なBPRの推進**  
 業務改善に活用できるツールの活用を拡大するとともに、部分的な業務改善にとどまらず、全庁的に業務全体を改革する総合的なBPRを進める必要があります。
- **問い合わせ業務の集約・一元化による効率化の検討**  
 多くの業務では、問い合わせ対応の負担が増大しており、限られたリソースで事務を進めるための仕組みづくりが求められています。
- **デジタル人材の育成**  
 職員のスキルや意識を向上するために、階層別・体系的な人材育成の仕組みを構築し、計画的に実行していく必要があります。職員の育成やDX推進リーダーの拡充を進め、全庁的にDXを推進する組織づくりが求められています。
- **地域全体を巻き込む“横断的な仕組み”の検討**  
 地域の事業者や団体などと行政との接点において、デジタル活用が進んでいない状況から、地域と共にDXを推進する仕組みづくりが求められています。

## 第3章 ビジョン・推進の基本方針

---

国の掲げる「誰一人取り残されない、人に優しいデジタル化」を地域に根ざした形で具現化するために定めたものです。市民の利便性向上と行政の効率化を両立させるとともに、デジタルの恩恵をすべての世代が享受できるよう、「やさしさ」と「つながり」を軸にした地域独自のDXを推進していきます。

## つながるひとと未来、デジタルで実現するやさしいまち

### つながるひと

人を中心に、市民同士や市民と行政、地域と地域があたたくつながる社会を目指します。

デジタルは信頼や支え合いを育む手段として活用し、多様な人が参加しやすい環境を整えます。

デジタルが苦手な人に寄り添う支援体制を強化し、誰もが安心してつながれる地域をつくります。

### つながる未来

デジタルの力で行政サービスを変革し、市民の暮らしや地域産業の未来を支える「共創型のまちづくり」を進めます。

子育て、働き方、健康、環境、防災など、あらゆる分野でデータを活用し、地域の幸福と持続可能な発展を実現します。

市民一人一人が自らの可能性を伸ばし、未来への希望を感じられる地域社会を築きます。

### デジタルで実現する やさしいまち

「やさしいまち」とは、デジタルを人に寄り添う道具として活用し、市民が安心して暮らせる環境をつくることを意味します。

市民サービスのデジタル化の推進や職員の業務負担の軽減による創造的な行政運営を目指します。市民・企業・行政が協働し、地域コミュニティのつながりを強化しながら、新しい交流やビジネスの創出を支援し、持続可能な地域の未来を築きます。

## 2.基本方針

本市のDXは、スマートなデジタル行政を実現し、人にやさしいデジタルサービスの推進を通じて、市民の暮らしの質を高め、人と人のつながりや信頼が育まれる豊かな地域社会を実現することを目指します。

市役所

市民サービスへの余力を生み出す



スマートなデジタル行政の実現

行政の効率化（持続可能な運営の基盤）

- BPRや標準化により職員の稼働を減らし、浮いたリソースを市民対応や地域施策へ
- 「限られた人材・財源で行政サービスを維持・強化する」ための基盤
- 効率化はあくまで手段であり、市民への価値提供を支える基礎

利便性や安心感を高める



人にやさしいデジタルサービスの推進

市民サービス向上（市民中心・ユーザー視点）

- DXの最も直接的な目的は、市民にとって便利で使いやすいサービスを提供し、暮らしの質を高めること
- 国のDX推進計画でも「住民の利便性の向上」が最重要と位置付けられている
- 市民一人一人の状況やニーズに寄り添ったサービスを実現

住民の暮らし全体の質を高め、  
コミュニティのつながりや信頼を醸成



人とデジタルによる豊かな地域社会の共創

地域社会の充実（Well-being向上）

- デジタルを活用して「つながり」「安心」「自己実現」を高める地域社会をつくる
- 結果として産業や経済の活性化にもつながるが、主眼は市民一人一人の幸福度や暮らしの満足感
- 国の「デジタル社会形成基本法」でも「ゆとりと豊かさを実感できる国民生活」が基本理念として示されており、DXはその実現を支える手段の一つとして位置付けられている

# 3.計画推進の視点

本計画は、以下の「計画推進の視点」を重要視して取り組みます。

## チャレンジ

### 変化する社会に対応し、自ら考え、挑戦し続ける組織へ

- いま行政には、これまで以上に変化への柔軟な対応力とスピード感が求められています。
- “まずやってみる”という姿勢を大切に、現場からの提案を重視し、仮説検証を重ねることで、より良いサービスへと進化させていきます。
- 挑戦する職員を評価・支援する風土を醸成し、失敗を許容しながら学びを積み重ねる組織を目指します。

## サービスデザイン

### 市民視点からはじまる、使いやすく伝わる行政サービスへ

- デジタル化を進める上で最も大切なのは、市民一人一人が「使いやすい」「分かりやすい」と実感できることです。
- 手続や情報提供の場面で、利用者目線を徹底し、デジタルに不慣れな方や多様なニーズを持つ市民にとってもやさしい設計を追求します。
- 市民や現場の声をもとに、サービスそのものの在り方を見直し、共創の視点で“選ばれる行政”を目指していきます。

## データ活用

### データに基づく判断と改善で、政策をもっと説得力あるものへ

- デジタル社会の強みは、行政運営においても“感覚”ではなく“根拠”に基づく判断ができることです。
- 施策の企画・実行・振り返りの各段階において、データの収集・分析・可視化を積極的に行い、透明性と納得感のある行政を実現します。
- 職員一人一人がデータを使いこなせるよう、仕組みと文化の両面から環境を整備し、地域課題の発見と解決を継続的にデータの力で推進する行政へと進化していきます。

## 第4章 計画体系とリーディングプロジェクト

---

# 1.DX推進計画の体系

本計画は、「つながるひとと未来、デジタルで実現するやさしいまち」を目指し、以下の体系で推進します。

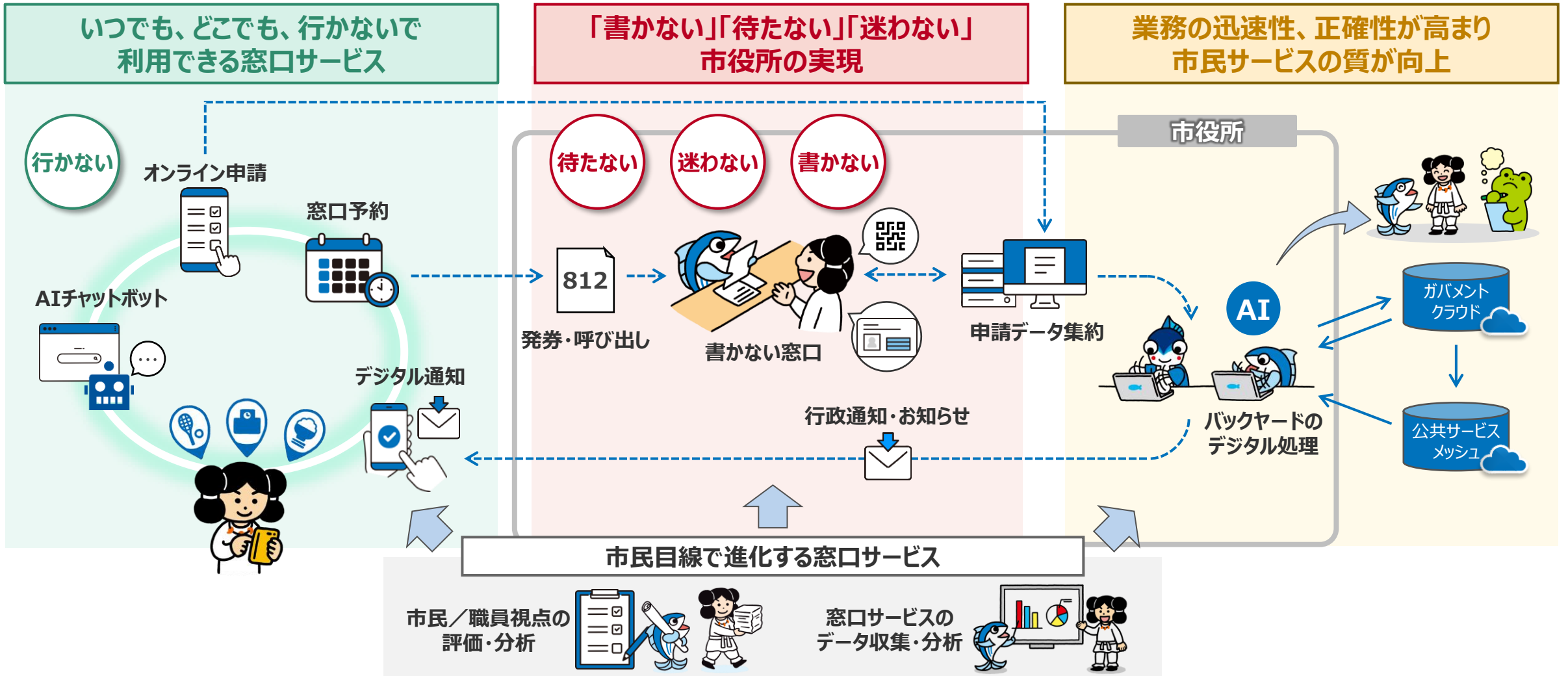


# 2.リーディングプロジェクト

## 1 総合的な窓口DX

行政効率化 市民サービス 地域共創

オンラインで、いつでもどこでも利用でき、市役所の利用者にもやさしい窓口の実現を目指します。



# 2.リーディングプロジェクト

## 2 スマートシティYAIZU

官民連携でサービスを創出し、地域のみんなで使うことで、日常をより便利で快適にします。

### ◆ 新しい「仕組み」「サービス」をみんなで使う



新しい仕組み・サービス（イメージ）

健幸



健康アプリを使った「健康」「生きがい」づくりに市内事業者と協調して取り組む！

防災



地域で災害情報投稿の担い手を拡充。市内全域の情報をリアルタイム共有！

見守り



地域全体で使える見守りの仕組みを検討。市民や事業者と協力して運用！

交通



自動運転バスの実証検討。官民連携で次世代の移動サービスを育てる！

### ◆ 地域の共通サービスを創出・展開

焼津市スマートシティ推進協議会で、地域課題解決を目的としたテーマ別のワーキンググループを立ち上げ、分野横断的に官民のデータ・ノウハウを活用してサービスを実装。

テーマ別ワーキンググループ（イメージ）

健幸

防災

見守り

交通

And more...

### ■ データ連携基盤の活用も検討



### ◆ 官民のデータ・ノウハウを地域で共有

- 市役所内業務で作成したデータのうち、公開可能なものは「オープンデータ」として積極的に公開。
- 民間のデータやノウハウも、活用可能なものは地域で共有・展開。

行政  
効率化

市民  
サービス

地域共創

## Well-being向上



## 新たなデジタルサービスを 焼津で実装！

共通化・横展開・PR

ひと（市民・関係者）

デジタル技術



- 運営委員会
- テーマ別WG
- ワークショップ（ほか）

焼津市スマートシティ推進協議会

デジタル実装を進める官民共創のプラットフォーム



- 新たなサービス
- 他自治体で実証・実装が進むサービス（ほか）

関係者・市民との対話でより良いサービスを！



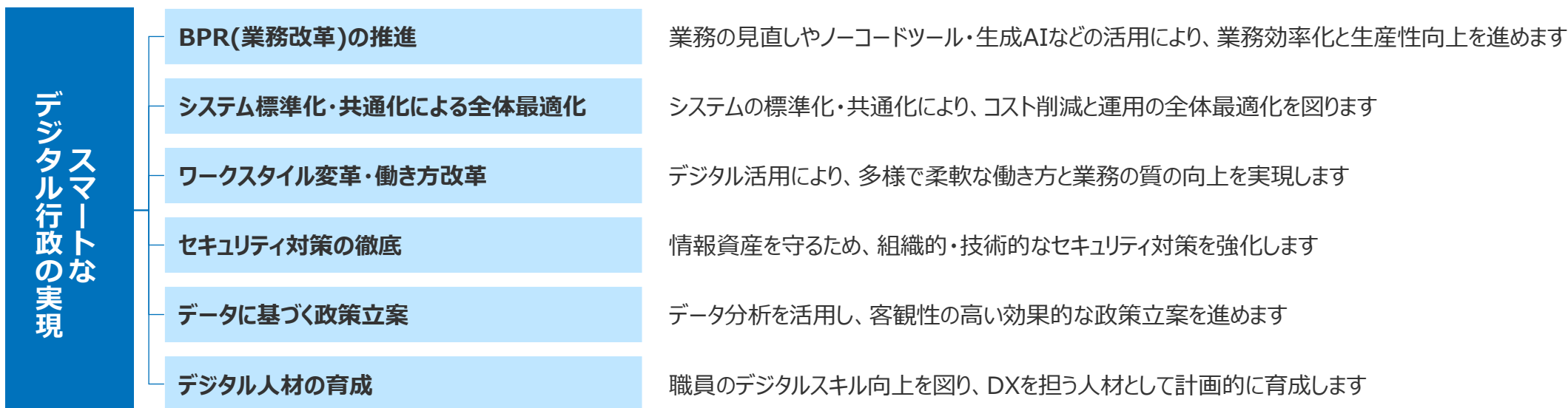
官民のデータ・ノウハウを活用！



## 第5章 具体的取組

---

## 施策内容



## 成果指標

成果指標	現状	目標値 <2029年度>
デジタル人材の育成 DX推進リーダーの数	14人 ※2025年度実績	50人
BPRによる業務効率化 ノーコードツールによる業務削減時間	3,600時間 ※2024年度末実績	5,000時間

## 1-1 BPR(業務改革)の推進

### 現状と課題

ノーコードツールやAI-OCR、RPA、生成AIなどの導入により業務改善を進め、外部専門人材による伴走支援を実施し、DX推進リーダーをはじめとした全職員の利活用を推進しています。今後は、ツール活用の属人化を防ぎ、ガバナンスを強化するとともに、生成AIのユースケース整備と業務定着を推進することが課題です。また、改善成果の可視化と庁内展開を進め、業務の集約・標準化を加速することで、個別改善から脱却し、全庁的・体系的な業務改革の実現が求められています。

### 取組内容

#### (1) 部局を横断した総合的なBPRの推進

外部専門人材と連携し、申請から許認可までの一連の業務フローやキャッシュレス決済の処理フローなどの最適化を進め、共通的に活用できるユースケース集を整備するなど、庁内横断的にBPRを推進します。あわせて、ノーコードツール、AI-OCR、RPAなどの各種ツールの活用を加速させます。また、改善効果の可視化を進め、全庁で共有することで横展開を促進します。

#### (2) AIや生成AIの活用による業務効率化

公共施設の損傷や劣化のAIによる診断など、AIの活用を積極的に進め、業務効率化を図ります。また、文書作成や要約、アイデア出しなど業務への生成AIの活用を拡大し、業務の質とスピードを大幅に高め、飛躍的な業務効率化を目指します。

#### (3) アナログ規制の見直しと業務プロセスの再設計

アナログ規制の洗い出しを実施し、従来の目視や実地調査等のアナログ的な手法を見直します。また見直しにおいては、活用可能なテクノロジーの情報を積極的に収集し、デジタル実装できる体制を整備します。さらに、外部専門人材と連携することで業務プロセスを抜本的に見直し、デジタルで完結できる仕組みを検討します。

### スケジュール

取組内容	2026年度	2027年度	2028年度	2029年度	2030年度以降
(1) 部局を横断した総合的なBPRの推進	BPR実践（外部専門人材連携）	庁内横断的なBPRの実施			
	ユースケース整理				
		ノーコードツール等の活用促進・改善効果可視化			
(2) AIや生成AIの活用による業務効率化	業務へのAI活用検討	業務へのAI活用			
	生成AIの利活用促進・ユースケース整理	生成AIのサービス拡充検討・利活用拡大			
(3) アナログ規制の見直しと業務プロセスの再設計	アナログ規制の洗い出し	デジタル技術を活用したアナログ規制の見直し検討		デジタル完結ができるプロセスの再検討 技術の進展によるさらなる規制見直しと見送りとなった規制の再点検	
	見直し実施体制の確立	活用可能なデジタル技術の情報収集			

## 1-2 システム標準化・共通化による全体最適化

### 現状と課題

基幹系業務の標準化移行や文書管理・電子決裁・契約管理など内部系システムの導入を進めてきました。今後は、帳票再設計や業務フロー調整を計画的に進め、標準化後の全体最適を見据えた業務プロセス再構築を推進する必要があります。また、個別最適が図られてきた文書管理・契約管理・財務会計・人事給与などのシステム連携の強化による重複入力や情報分断の解消などの全体最適化やネットワークの整備によるデジタル完結の実現が求められています。

### 取組内容

#### (1) 標準化後を前提とした全庁の業務・システム構成の再構築

基幹系システムの標準化に合わせて業務フローおよび関連システム連携の見直しを行い、標準化システムを中心とした全体最適な運用への移行を継続します。標準化されたシステム仕様を活用し、庁内のシステム間連携を推進するとともに、ガバメントクラウド上での一元管理を進めます。

#### (2) 内部業務システムの統合による業務効率化

個別最適した内部系システムについて、全庁横断的に見直しを行い、ノンカスタマイズを原則としたシステムの統合・パッケージ化による全体最適化を図ります。データ管理の一元化により、重複業務を解消し、ワークフローの一本化により内部事務の効率化を促進します。

#### (3) システム共通化の推進への適応

国が進めるシステム共通化の動きを注視し、デジタルマーケットプレイス等を活用した調達共同化・迅速化やシステムの共同利用に柔軟に対応できる体制を整備します。

### スケジュール

取組内容	2026年度	2027年度	2028年度	2029年度	2030年度以降
(1) 標準化後を前提とした全庁の業務・システム構成の再構築	運用整理・フロー見直し		運用フローの最適化		
			システム間連携の強化		
(2) 内部業務システムの統合による業務効率化		システム統合・最適化検討	システム統合設計	運用検討	統合システム運用
(3) システム共通化の推進への適応			システム共通化への適応		

## 1-3 ワークスタイル変革・働き方改革

### 現状と課題

テレワーク端末や無線LAN、Web会議、セキュアプリンタの導入など、柔軟な働き方を支える環境整備を進めてきました。今後は、制度や運用ルールの浸透を図り、テレワークの活用を促進するとともに、庁舎間の環境格差を解消し、働き方の選択肢を拡充することが課題です。また、Web会議のスキル向上や端末制約の改善、ペーパーレス化と文書管理の連携強化を推進し、設備の整備にとどまらないワークスタイル変革の実現が求められています。

### 取組内容

#### (1) 柔軟な働き方と職場環境の改革

テレワークやモバイルワークの環境や制度を充実させ、子育て・介護等のライフイベントに応じた柔軟な働き方を支援します。また、自席にとどまらない多様な活動による新たな価値創出などのオフィス改革を総合的に進め、職員一人一人のポテンシャルを最大限引き出します。

#### (2) 職員の学び・コミュニケーションの促進

効率化によって生み出された時間を、職員の学びや研修、コミュニケーションに活用できる職場環境を実現します。業務用スマートフォンの導入を検討し、チャットツールやハイブリッド会議の活用を標準化することで、職員間のコミュニケーションの円滑化を目指します。

#### (3) テレワーク対象業務の整理・検討

時間や場所を有効に活用できるテレワーク対象業務を整理し、活用に向けた検討を進めることで、職員一人一人の多様な働き方をさらに推進し、多様で優秀な人材の確保、職員の意欲の引き上げや能力の発揮による行政サービスの向上を目指します。

### スケジュール

取組内容	2026年度	2027年度	2028年度	2029年度	2030年度以降
(1) 柔軟な働き方と職場環境の改革	テレワーク等の環境拡充・体制整備			柔軟な働き方の拡大	
	固定電話のスマートフォン化の検討		業務用スマートフォン導入（試行導入） 業務用スマートフォン運用検討	業務用スマートフォン導入（本格導入）	
(2) 職員の学び・コミュニケーションの促進	柔軟な研修・会議環境の検討		コミュニケーションツールの導入（試行導入）	コミュニケーションツールの導入（本格導入）	
	職員のコミュニケーションツールの検討				
(3) テレワーク対象業務の整理・検討			テレワーク対象業務の整理・検討		

## 1-4 セキュリティ対策の徹底

### 現状と課題

デジタル化の進展に対応するため、オンライン化やシステム更新を着実に進め、焼津市情報セキュリティポリシーに基づき、セキュリティ対策とデジタル基盤の強化を一体的に推進しています。一方で、機関・部署単位で調達した個別システムについて、導入後のセキュリティ対策の実施状況の把握・管理が課題となっています。また、急速に進化するクラウドサービスを安全かつ有効に利用できるようデジタル基盤とネットワークの見直し・最適化が必要となっています。

### 取組内容

#### (1) 全庁的な情報セキュリティ対策の強化

行政ネットワーク強靱化モデルへの対応を基本とし、年々高度化する不正アクセス対策としてのネットワーク機器の設定確認を含む全庁的なセキュリティ対策の再点検を実施し、アクセス制御、ログ監視等の体制の強化と、ID管理・権限管理の一元化を推進し、クラウドサービスの活用においても統制のとれたガバナンス体制を確立します。さらに、職員向け研修や実践的な演習を通じて、標的型攻撃や情報漏えい等の高度化する脅威への対応力を継続的に強化し、全庁共通の「最低限守るべき情報セキュリティ基準」を明確に定義・運用します。

#### (2) デジタル基盤とネットワークの最適化

安全性と通信性能の両立を前提に、ネットワーク構成を抜本的に見直し、行政サービスを支えるデジタル基盤の最適化を図ります。クラウドサービスの活用により、バックアップ・データ保全・災害時復旧などの仕組みを強化し、障害発生時においても行政サービスを継続できる強靱な体制を構築します。あわせて、各部署に分散しているシステム運用やデータ管理のルールを全庁で統一し、適切な接続管理のもと、効率的かつ持続可能なシステム運用を実現します。

### スケジュール

取組内容	2026年度	2027年度	2028年度	2029年度	2030年度以降
(1) 全庁的な情報セキュリティ対策の強化	セキュリティ対策の再点検		ログ監視体制やID・権限管理の一元化とセキュリティ強化		
			セキュリティに関する職員研修の実施		
(2) デジタル基盤とネットワークの最適化	ネットワーク構成の再点検		デジタル基盤の強靱化とネットワークの最適化の検討		
	BCPの再点検				

## 1-5 データに基づく政策立案

### 現状と課題

ダッシュボードやオープンデータ公開、研修などを通じてデータ活用の基盤整備を進めています。今後は、データ作成・分析の属人化を防ぎ、EBPM（データに基づく政策立案）を全庁に広げる体制の強化が課題です。また、オープンデータの品質管理と更新体制を整備し、データガバナンスを成熟させます。さらに、分析結果を施策に反映するプロセスを定着させ、部署横断のデータ連携を推進し、政策形成・業務改善に活かす全庁的なデータマネジメント体制を構築する必要があります。

### 取組内容

#### (1) オープンデータの推進とデータの利活用の体制強化

庁内データの利活用を推進するため、オープンデータを推進するとともに、分野を横断したデータの一元管理と集約を進め、施策横断での活用を可能にします。また、閲覧・分析環境の見直しなどにより、データ連携を前提とした業務効率化ができる体制を強化します。

#### (2) EBPMの標準化と政策形成への組込み

政策の有効性を高め、市民の行政への信頼を確保するため、データに基づく政策形成を推進します。分析→施策試行→効果検証→改善のサイクルを庁内に定着させ、エビデンスを行政評価や予算編成に反映します。外部専門家とも連携し、実務に即した分析支援や研修を継続的に実施します。

#### (3) データの公開を前提とした組織風土の醸成

オープンデータ更新の自動化を進め、原課の負担を軽減しながら継続的な公開を維持します。匿名加工が難しいデータについては、可視化による限定公開など安全性と利活用を両立した公開方式を検討するなど、公開を前提とする組織風土の醸成に努めます。

### スケジュール

取組内容	2026年度	2027年度	2028年度	2029年度	2030年度以降
(1) オープンデータの推進とデータの利活用の体制強化	更新ルールの見直し		オープンデータの推進		
			データの管理や利活用体制の強化		
(2) EBPMの標準化と政策形成への組込み			データに基づく政策形成の推進		
			EBPMに関する研修や支援の実施		
(3) データの公開を前提とした組織風土の醸成			更新の自動化検討		
			データの公開を前提とした組織風土の醸成		

## 1-6 デジタル人材の育成

### 現状と課題

DXに関する研修やスキルアセスメントの実施、DX推進リーダーの配置、外部専門人材の活用などを通じてDX推進の基盤整備を進めています。今後は、研修体系の整備と育成レベルの明確化により、スキルを業務改善へつなげる仕組みの強化やDX推進リーダーや外部専門人材のノウハウを庁内に蓄積し、横展開と内製化を促進することが課題となっています。サービスデザイン思考や現場起点の改善文化を全庁に広げ、DXマインドを醸成し、「自ら学び、改善し、デジタルを使いこなす組織」への転換が求められています。

### 取組内容

#### (1) デジタル人材の確保と基盤の強化

DXスキルを持つ人材を計画的に採用します。採用・研修・配置の流れを見直し、デジタル人材のキャリアパスを明確にし育成を強化します。また、ジョブ型配置やリスキリングを組み合わせ、現場と企画部門の双方でDX推進の素地を強化します。

#### (2) 体系的なデジタル人材育成プログラムの構築

初級（デジタル基礎）、中級（AI・データ分析・自動化）、上級（BPR・政策立案）などの階層別育成体系を整理し、デジタル人材育成に関するアクションプランを整備します。スキルアセスメントに客観的指標を取り入れることを検討し、個々の育成計画を明確化します。

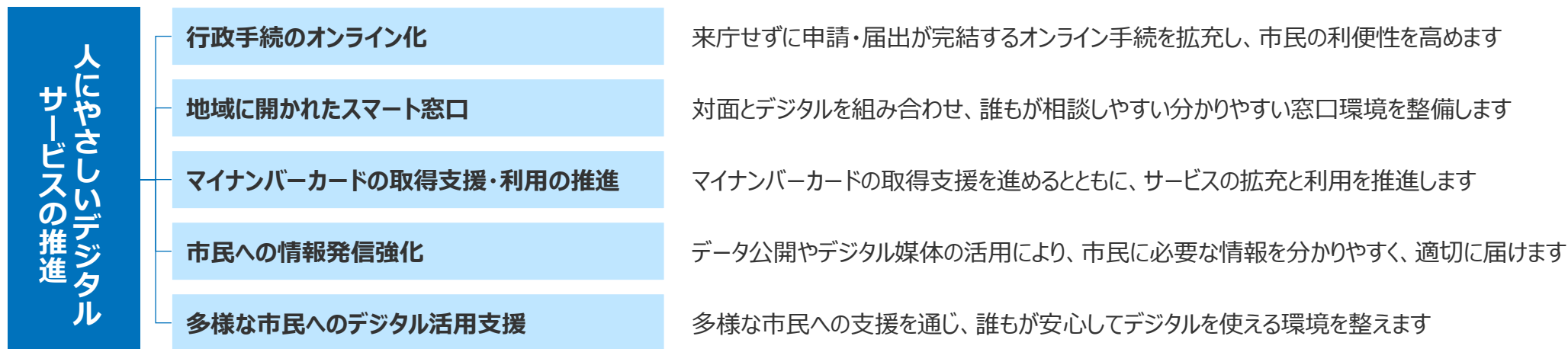
#### (3) 全庁的なDX推進体制とマインド醸成

要件定義や業者との連携などをスムーズに実施できるノウハウを有するDX推進リーダーを育成するとともに、全課への配置について検討し、事例共有・課題共有による横展開を進めます。外部専門家の支援で得た改善手法等のノウハウを標準化し、ナレッジとして蓄積します。また、市民視点で業務を再設計するサービスデザイン思考を活用し、モデル事例などを庁内へ展開します。

### スケジュール

取組内容	2026年度	2027年度	2028年度	2029年度	2030年度以降
(1) デジタル人材の確保と基盤の強化		デジタル人材の計画的な採用と外部専門人材の活用			
		デジタル人材の育成強化			
(2) 体系的なデジタル人材育成プログラムの構築	アクションプランの検討・整備		アクションプランに基づく人材育成の実行		
			客観的指標のスキルアセスメント活用検討		
(3) 全庁的なDX推進体制とマインド醸成		DX推進リーダーの拡充とモデル事例等の共有			
		DX推進に関するマインドの醸成			

## 施策内容



## 成果指標

成果指標	現状	目標値 <2029年度>
<b>行政サービスの進展</b> 市民が「行政サービスのデジタル化が進んでいるか」を5段階で評価したアンケートの平均値	<b>2.90</b> ※2025年度地域幸福度調査	<b>3.10</b>
<b>行政手続のオンライン化</b> 手続のオンライン化率	<b>13.9%</b> ※2024年度末実績	<b>50.0%</b>

## 2-1 行政手続のオンライン化

### 現状と課題

LoGoフォームやマイナポータルを活用したオンライン申請、コンビニ交付に加え、公共施設予約のオンライン化など、手続のデジタル化を進めてきました。市民アンケートでは、行政が注力すべき分野として「行政手続のオンライン化」が最も選択されており、今後は紙による申請や対面確認を前提とした運用を見直し、添付書類や通知事務を含めたオンライン化をより広げていくことが重要です。一方で、アンケート結果ではオンラインサービスの認知度が低くなっていることから、ターゲットに合わせたサービスの周知を強化するとともに、所属ごとに異なる仕組みや画面設計の整理・統一などにより、市民が迷わず使えるオンライン手続への進化が求められています。

### 取組内容

#### (1) オンライン手続の拡大と利用促進

市全体の手続の棚卸しを行い、システム間連携を前提としたオンライン化が可能な手続を体系的に整理した上で、優先順位を付け段階的にオンライン化を拡大します。あわせて、手続の簡略化や統一化などによる事業者を含めた市民の利便性の向上と、発信の強化に努めます。

#### (2) キャッシュレス決済の拡充

市民のキャッシュレス決済に対するニーズに対応するため、各種手続において利用できるキャッシュレス決済サービスを拡充し、多様な種別で決済が完結できる環境を整備します。また、eLTAXを活用した公金納付を推進し、支払手段の選択肢を広げることを検討します。

#### (3) 公共施設予約サービスの利便性向上

公共施設予約システムの更新に合わせて、予約貸出フローの最適化を再検討し、予約から利用までの全工程をデジタルで完結する仕組みを目指します。また、スマートロックの整備により、施設の鍵管理の効率化を図り、市民の利便性を向上します。

### スケジュール

取組内容	2026年度	2027年度	2028年度	2029年度	2030年度以降
(1) オンライン手続の拡大と利用促進	手続整理・オンライン化検討		オンライン化拡充		
			周知・発信方法強化		
(2) キャッシュレス決済の拡充			キャッシュレス決済サービス拡充		
	eL-QR対応検討		eL-QR対応・種別拡充検討		
(3) 公共施設予約サービスの利便性向上	新サービス検討・設計		新サービス運用		
	運用整理・移行準備				

## 2-2 地域に開かれたスマート窓口

### 現状と課題

市民が負担なく相談・手続できる窓口の環境整備を進めており、窓口改革に向けた調査や試行導入を実施しています。市民アンケートの結果では、市の窓口の課題として、「待ち時間が長い」「書くことが多い」「市役所の閉庁時間に手続できない」が多く選択されており、今後は、市民が「書かない」「待たない」「行かない」などの窓口DXの本格導入に向けて、目指すべき窓口像の明確化やデータに基づく改善指標の整備、また、既存施策と窓口DXの位置付けや役割分担を整理し、スマート窓口端末やアクセシビリティ支援を活用した窓口サービスの変革が必要です。これらを一体的に進めることで、ユニバーサル対応を強化し、市民利便性と行政効率化を両立させます。

### 取組内容

#### (1) 書かない・待たない・迷わない・行かない窓口の実現

デジタル技術を活用して、市民との接点の充実、情報連携による手続の簡素化、窓口間連携の強化などを進めることで、市民がスムーズに手続できるやさしい窓口を整備します。また、市民視点による評価を分析するなど、窓口を進化させる仕組みづくりを検討します。

#### (2) 窓口の利便性向上とスマート窓口の検討

証明書端末やコンビニ交付の利用促進により、本庁窓口の混雑緩和と処理効率化を図ります。あわせて、オンラインによる手続や地域拠点での手続についても検討し、市民が「近場や自宅などで相談・申請できる」環境の構築を目指します。

#### (3) ユニバーサル窓口の整備とアクセシビリティ向上

申請書等の見直しや読み取り支援などのツールを窓口DXの要素として再構築し、特定部門に限らない活用を検討します。音声文字化ツールやディスプレイを組み合わせ、誰もが利用しやすい窓口整備を進めます。

### スケジュール

取組内容	2026年度	2027年度	2028年度	2029年度	2030年度以降
(1) 書かない・待たない・迷わない・行かない窓口の実現	窓口DX検討	窓口DXサービス導入		窓口DXサービス運用	
	窓口DX体制構築				
(2) 窓口の利便性向上とスマート窓口の検討			証明書端末等の利用促進		
			近場で手続可能な仕組みの検討		
(3) ユニバーサル窓口の整備とアクセシビリティ向上	申請書の見直し	ユニバーサル窓口整備・検討			
	窓口ツールの利活用検討				

## 2-3 マイナンバーカードの取得支援・利用の推進

### 現状と課題

マイナンバーカードは行政手続のデジタル化を支える基盤であり、市民サービスの利便性向上に不可欠です。本市でも電子申請における認証やデジタル通知など活用を進めてきましたが、市民アンケートの結果ではカードを利用していない市民が3割となっており、市民が利用場面や利便性を実感できるサービスにすること、デジタル通知の登録者拡大や既読率向上の仕組みを整備することなどが課題となっています。また、高齢者やデジタル初心者への支援やオンライン手続との連携を拡大する必要があります。これらを踏まえ、マイナンバーカードを“本人確認手段”から“生活サービスの入口”へ発展させる取組が求められています。

### 取組内容

#### (1) カード活用サービスの拡大と情報提供の最適化

健康保険証や行政サービスの一体化を進める国の動きに合わせ、市として利用可能なサービスの拡大を図ります。また、活用場面や安全性を分かりやすく伝える広報などを強化し、市民の理解促進を図ります。

#### (2) デジタル通知の拡大と庁内統一モデルの構築

郵送通知のデジタル化の対象を広げ、紙通知の削減と事務効率化を進めます。併せて、デジタル公印の運用ルールを整備し、行政文書のデジタル化を加速します。また、デジタル通知の登録者拡大の取組を実施するとともに、入力フォームや処理手順の統一モデルを整備し、全庁で共通運用できる仕組みを構築します。

#### (3) 利用者支援と取得支援体制の強化

円滑なカードの取得・更新への対応を進めるとともに、保険証・口座連携手続の操作サポートなどの支援体制を整備します。また、交流センターなどで地域における支援を実施し、地域全体でデジタル活用力を底上げします。

### スケジュール

取組内容	2026年度	2027年度	2028年度	2029年度	2030年度以降
(1) カード活用サービスの拡大と情報提供の最適化	マイナンバーカード利活用検討		マイナンバーカード利用可能サービスの拡大		
			マイナンバーカード利活用に関する広報の強化		
(2) デジタル通知の拡大と庁内統一モデルの構築	電子署名ルールの整理		処分通知のデジタル化推進・拡充		
	通知拡大検討・モデル整備		デジタル通知の全庁展開・拡充		
(3) 利用者支援と取得支援体制の強化			取得・更新への対応強化		
			利用者支援体制の強化・地域における支援検討		

## 2-4 市民への情報発信強化

### 現状と課題

SNSやホームページ、多言語広報など多様な情報発信基盤を整備し、行政サービスの質向上を進めています。市民アンケートの結果では、行政が注力すべき分野として「市民への情報発信強化」が上位となっており、今後は、媒体ごとの特性に合わせた発信体制の整理、全体配信・個別通知の役割明確化、情報の一元化と問い合わせ業務の効率化、オープンデータのさらなる推進などを進めていく必要があります。これらを通じて、多チャンネルによる認知度向上の展開に加え、市民一人一人に最適化された情報提供を進めることが求められています。

### 取組内容

#### (1) 媒体ごとの役割整理と個別最適化の推進

市公式LINEを中心に、全体配信・属性配信・本人向け通知の役割を再整理と運用ルール・マネジメントの強化により、情報の重複や取りこぼしを防ぎます。市ホームページは一次情報の基盤とし、SNSでは速報性や関心喚起を重視するなど、媒体の特性に応じた情報発信を行うとともに、“必要な情報が必要な人に届く”仕組みを検討します。

#### (2) 連絡・手続の一元化と問い合わせ業務の効率化

LINEやデジタル通知などにより、各種手続案内、電子申請、FAQ確認などを一体的に行える仕組みを整えます。市民からの問い合わせに適切に対応する仕組みづくりを進めるとともに、問い合わせ業務のさらなる改善について検討します。

#### (3) 公開可能なデータのオープンデータ化の推進

公開可能なデータは、自治体標準オープンデータセットでの公開を推進します。更新ルールや運用管理方法を明確化し、オープンデータの品質と更新の確実性を高めることで、利用可能なデータが確実に公開される仕組みを強化します。

### スケジュール

取組内容	2026年度	2027年度	2028年度	2029年度	2030年度以降
(1) 媒体ごとの役割整理と個別最適化の推進	情報発信媒体の役割整理		媒体の特性に応じた情報発信		
			情報発信の個別最適化検討		
(2) 連絡・手続の一元化と問い合わせ業務の効率化		情報発信から手続までの仕組み整理		手続までが一体となった情報発信の拡大	
				問い合わせ対応の整理・改善	
(3) 公開可能なデータのオープンデータ化の推進	運用ルール再整理			管理体制強化	
				オープンデータ化の推進	

## 2-5 多様な市民へのデジタル活用支援

### 現状と課題

GIGAスクール端末の活用や地域交流センターへのスマホ相談員配置、マイナンバー窓口での各種支援など、多様な市民が安心してデジタルサービスを利用できるように、ICTサポートを展開しています。市民アンケートの結果では、約半数の市民が職場・学校のデジタル化が進んでいると回答した一方で、デジタルの活用支援を求める声も多く上がっており、今後は、学校などにおけるさらなるオンライン環境の整備やデジタルに関する相談支援の強化、相談窓口の役割の明確化などが課題となっています。デジタルを活用した学習の拡充、多言語対応や分かりやすいUI設計による外国につながる市民やデジタル初心者への支援などを充実することで、誰もが安心して行政サービスを利用できる環境を実現することが求められています。

### 取組内容

#### (1) デジタル活用支援の充実

学校でのデジタルを活用した学習を拡充するとともに、全ての市民がデジタルを活用したサービスを円滑に利用できるように、スマートフォンの操作、マイナンバーカード活用などの多層的な支援を実施します。また、相談内容を体系化するなど、市民が迷わず相談できる環境を目指します。

#### (2) 誰もが使いやすいデジタルサービスの実現

行政サービスのUI/UXをユニバーサルデザインの観点から整備し、大きな文字、分かりやすい導線、翻訳や多言語対応、読み上げ機能への適切な対応など、利用者の負担が少ないサービスを目指します。外国につながる市民向けには、デジタルを活用した多言語案内を検討します。

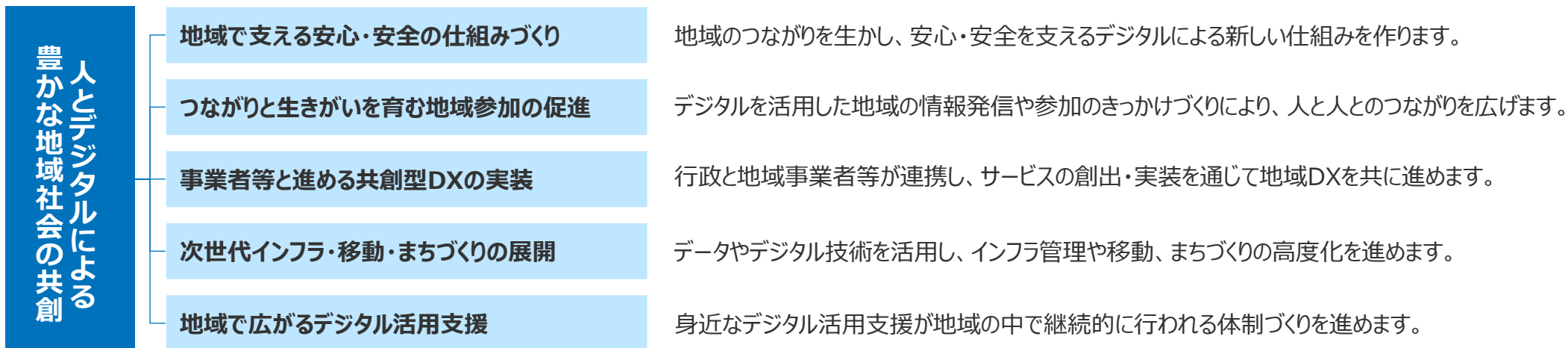
#### (3) 安心して利用できる環境整備と支援体制の確立

学校でのオンライン環境整備や行政サービスとICT支援との連動など、より質の高い支援ができる体制づくりを進めます。また、地域拠点などでの支援体制の充実や、相談履歴の蓄積によるサービスごとの課題把握や支援内容の改善に努めます。

### スケジュール

取組内容	2026年度	2027年度	2028年度	2029年度	2030年度以降
(1) デジタル活用支援の充実			デジタルを活用した学習の拡充		
	相談内容の体系化			相談対応の強化	
(2) 誰もが使いやすいデジタルサービスの実現		行政サービスのUI/UXの整理		UI/UXの向上による利用者の利便性向上	
				多言語対応の拡充	
(3) 安心して利用できる環境整備と支援体制の確立	電子黒板の更新検討	電子黒板の更新		オンライン環境整備の充実	
		支援体制の検討	支援体制の確立		支援内容の拡充

## 施策内容



## 成果指標

成果指標	現状	目標値 <2029年度>
<b>地域におけるデジタル活用の実感</b> 市民が「仕事や日常生活の場でデジタルサービスを利用しやすいか」を5段階で評価したアンケートの平均値	<b>2.78ポイント</b> ※2025年度地域幸福度調査	<b>2.98ポイント</b>
<b>地域における官民共創への参画度</b> スマートシティ推進協議会の取組に関わった延べ事業者・団体数	<b>50団体</b> ※2025年12月末実績	<b>100団体</b>

## 3-1 地域で支える安心・安全の仕組みづくり

### 現状と課題

防災分野では、スマートマップ焼津等を通じて、冠水箇所などを市民投稿も含めて共有する取組が始まっています。今後は、この取組を継続・拡充し、災害時に必要な人に必要な情報が届くよう、平時の周知に加え、状況に応じてプッシュ型で届ける仕組みを整える必要があります。また、避難所運営や安否確認については、電源喪失や通信障害が起きても対応できるよう紙による運用を残しています。一方で、情報共有を効率化する観点から、デジタルをどう組み合わせれば地域で無理なく運用できるのか、段階的に検討・改善していく必要があります。子どもや高齢者の見守りは、地域のつながりに支えられている一方、デジタルを十分に活用し切れていない場面があります。民間の仕組みも含め、地域共通の取組として整理していく必要があります。

### 取組内容

#### (1) 地域に根づく防災情報共有の仕組みづくり

スマートマップ焼津の投稿機能を継続して活用し、関係団体等の協力を得ながら、適切な運用ルールのもとで投稿の担い手を段階的に広げます。また、平時から市民や事業者への周知広報を行い、災害情報の確認手段としてのスマートマップ焼津の認知度を高めます。災害時にはスマートマップ上で更新される情報を、プッシュ型で届ける仕組みを整えます。

#### (2) 避難所運営・安否確認のデジタル化の検討と段階的導入

避難所の受付、名簿管理、支援ニーズの把握などについて、紙による対応を確保しつつ、デジタルを組み合わせた運用を段階的に整備します。安否確認や支援情報の共有は、国・県の取組も含めて検討し、地域で無理なく運用できる方法を整理します。

#### (3) 地域のつながりを生かした見守りの推進

子どもの登下校時の見守りについて、地域の活動と組み合わせ、デジタルを活用した新たな仕組みを検討します。高齢者の見守りは、行方不明時の早期発見等を支援する既存取組を継続しつつ、子どもの見守りの検討状況も踏まえながら、将来的な活用可能性を検討します。あわせて、フレイル検知など健康に関する見守りも、民間サービス等を活用しながら継続します。

### スケジュール

取組内容	2026年度	2027年度	2028年度	2029年度	2030年度以降
(1) 地域に根づく防災情報共有の仕組みづくり	投稿ルール整理	投稿の担い手拡大			
	地図情報災害時通知市民向け実施 事業者向け制度設計	地図情報災害時通知の実施			
(2) 避難所運営・安否確認のデジタル化の検討と段階的導入	デジタル避難所管理設計	デジタル避難所管理試行	避難所管理運用		
	デジタル安否確認検討		デジタル安否確認設計	デジタル安否確認試行	デジタル安否確認運用
(3) 地域のつながりを生かした見守りの推進	子ども検討・設計 既存見守り継続	子ども運用 既存見守り継続	子ども運用・高齢者検討 既存見守り継続	子ども運用・高齢者設計 既存見守り継続	子ども・高齢者見守りの 共通基盤化へ

## 3-2 つながりと生きがいを育む地域参加の促進

### 現状と課題

市ホームページや市公式Instagram等を通じた市民参加型の情報発信や、焼津まちかどリポーターによる記事投稿などにより、地域の魅力や出来事を伝える取組が進んでいます。また、焼津おとな倶楽部サイトでは、趣味・学び・ボランティア等の活動に出会い、参加や交流につながる取組が行われています。地域交流センター等では、対面を基本とした地域活動や交流が日常的に行われています。今後は、こうした取組を生かしながら、情報に触れる機会や参加のきっかけを広げるとともに、対面の交流を補完するデジタルサービスを取り入れ、地域の交流をより便利に、より多様に広げていくことが期待されます。

### 取組内容

#### (1) 地域の魅力と活動が見える情報発信

市ホームページや公式Instagram等による市民参加型の発信を継続し、地域の魅力や出来事がより伝わるよう内容を充実させます。焼津おとな倶楽部サイト等を活用し、教えたい人と習いたい人のマッチングや、地域活動への参加機会に関する情報を分かりやすく整理します。市民や団体、事業者の情報発信を含め、地域の情報を一体感をもって発信できる形を検討します。

#### (2) デジタルでつながる地域参加のきっかけづくり

健康アプリによる「やいづ健康マイレージ」を活用し、地域交流センター等の地域拠点への来館やスポーツイベント等への参加を促します。企業対抗・地域対抗イベントや、eスポーツ等の新たな取組を通じて参加のきっかけを広げ、地域とのつながりや一体感が生まれる機会の創出を目指します。

#### (3) 地域の活動が広がる交流の場づくり

地域交流センター等を活用し、対面を基本としながら、オンラインを組み合わせた会議や講座、拠点間の交流を行います。市民や地域団体が、地域活動や日常の取組の中で、交流の機会を広げます。

### スケジュール

取組内容	2026年度	2027年度	2028年度	2029年度	2030年度以降
(1) 地域の魅力と活動が見える情報発信		市民参加型情報発信の継続、市民・事業者と連携した地域情報発信検討 焼津おとな倶楽部サイト等によるマッチング・情報の整理			
(2) デジタルでつながる地域参加のきっかけづくり		健康マイレージポイント付与イベント拡充、アプリ上でのウォーキングイベントの実施等 eスポーツなど、デジタルを活用した新たな交流のきっかけづくり			
(3) 地域の活動が広がる交流の場づくり	実情を踏まえた方向性整理		オンライン活用実証	オンライン活用促進と改善	

## 3-3 事業者等と進める共創型DXの実装

### 現状と課題

行政や民間団体・事業者が連携し、主に防災分野において、官民のデータやデジタル技術を活用したサービスの実装が進んできました。現在は、健康分野においても取組が進みつつあります。一方で、取組ごとにデータの扱い方や運用方法が異なると、横展開や発展につながりにくく、運用負荷やコストが増える課題があります。全国的には、他自治体と連携して基盤やサービスを共同で利用する取組や、民間主導のサービスをそのまま活用する動きも広がっています。こうした流れを踏まえ、より効率的で持続可能な形でサービスの実装を進めていく必要があります。また、地域事業者においては、デジタル技術の導入や活用に向けた費用が負担となる場合もあり、実装を後押しする支援が求められています。

### 取組内容

#### (1) 行政と民間が連携したサービスの創出

行政と地域事業者等が連携し、地域課題をテーマとしたサービスの創出を進めます。官民のデータや技術を活用し、実証から地域への実装・展開につなげる取組を行います。新たなデジタルの仕組みや民間サービスの動向にも目を向け、地域課題の解決につながる可能性について研究します。

#### (2) 地域産業デジタル実装の促進

商工業、観光、水産、農業等の分野において、補助制度等により地域事業者へのデジタルサービスやシステムの導入・実装を促進します。各事業者の課題解決につながる業務改善や付加価値向上の取組を積み上げ、地域への展開を図ります。

#### (3) サービス展開を支えるデータ連携基盤等の活用

他自治体との基盤やサービスの共同利用、民間サービスの活用を検討します。サービス実装を支える仕組みとして、データ連携や共通化の考え方を整理し、取組の効率化や展開につなげます。

### スケジュール

取組内容	2026年度	2027年度	2028年度	2029年度	2030年度以降
(1) 行政と民間が連携したサービスの創出	健康アプリと民間サービス連携活用検討		健康アプリと民間サービスとの連携による付加価値の創出		
			新たなデジタルの仕組み研究		
(2) 地域産業デジタル実装の促進	補助制度等を活用した地域産業のデジタル実装の定着				
(3) サービス展開を支えるデータ連携基盤等の活用	データ連携基盤の効率的な運用検討・整理		基盤の安定運用		

## 3-4 次世代インフラ・移動・まちづくりの展開

### 現状と課題

デジタルを活用した道路・公園に関する市民からの情報提供の仕組みが実装され、市民参加型の情報収集が可能となっています。今後は、対応状況の見える化等を通じて、市民に結果が伝わる仕組みを整えていくことが求められます。また、国や県では、3D都市モデルや点群データを活用した実証が進んでいます。今後は、これらを活用したシミュレーションを、まちづくりや防災・観光分野における検討、住民説明や対話に生かし、デジタル活用による納得感のある意思決定につなげていくことが期待されます。地域の移動分野では、スマートフォンアプリと連動したグリーンスローモビリティ等の実証実験が行われてきました。これまでの取組を踏まえ、今後は、自動運転やシェアサイクルなど、次世代型の移動手段の実装に向けた検討を進めていくことが求められています。

### 取組内容

#### (1) 官民連携とデータ活用によるインフラ管理の高度化

ウォーターPPP等、民間の知見・体制を十分に活かすため、市で実装済みのGISを官民連携の基盤として活用します。民間の高度な解析サービスや衛星データ・点群データ等を取り入れ、インフラ管理の高度化・効率化を進めます。道路・公園等に関する市民からの通報は、対応状況の見える化を目指して検討を進め、市民への説明性の向上や庁内の業務改善につなげます。

#### (2) デジタル技術を活用した合意形成・情報提供の推進

3D都市モデルや人流データについて、まちづくりや防災分野、観光分野を中心に活用を研究します。シミュレーションにより、計画案や影響範囲を分かりやすく可視化するなど、デジタルを活用した合意形成や情報提供の手法を取り入れ、市民が理解しやすく、納得感を持って参加・行動するためのプロセスを整えます。

#### (3) 次世代交通・移動サービスの推進

自動運転やシェアサイクルなどの次世代型の移動サービスについて、目的やニーズ等を整理し、既存交通との関係を踏まえながら実証等を行い、持続可能な移動の仕組みを検討します。

### スケジュール

取組内容	2026年度	2027年度	2028年度	2029年度	2030年度以降
(1) 官民連携とデータ活用によるインフラ管理の高度化	ウォーターPPP GIS設計・調整	民間事業者との連携によるGIS運用			
	民間事業者との協働によるサービス利用や、衛星データ・点群データ等を活用したインフラ管理、実証、導入				
	市民通報データの庁内活用設計	市民通報データ庁内GIS連携	市民通報データ見える化検討	対応結果の市民への段階的な公開	
(2) デジタル技術を活用した合意形成・情報提供の推進	3D都市モデル、人流データ等活用研究・実証				3D都市モデル等活用へ
(3) 次世代交通・移動サービスの推進	自動運転運用検討・実証				自動運転実装へ
	シェアサイクル運用検討・実証			シェアサイクル実装へ	

## 3-5 地域で広がるデジタル活用支援

### 現状と課題

地域交流センターにおけるデジタル相談窓口の設置や、スマートフォン講座の実施、スマホ相談員（ボランティア）の育成、視覚障害者向けのスマートフォン相談会など、市民がデジタルを使えるよう支援する取組が進んでいます。一方で、日常的な連絡や情報取得、申込み等に不安を感じる市民や、デジタル活用に踏み出せていない地域団体・事業者も少なくありません。また、デジタルサービスやツールが増える中で、「何ができるのか分からない」「何を相談すればよいか分からない」といった声も聞かれています。今後は、こうした多様な状況を踏まえ、地域の人材や団体とも連携し、身近な支援が地域の中で継続して行われる体制づくりを進めることで、無理なくデジタル活用が広がる環境を整えていく必要があります。

### 取組内容

#### (1) 市民向けの身近な相談・学びの提供

地域交流センター等を活用し、市民を対象に、スマートフォンの操作や各種サービスの利用などに関する相談支援を行います。ボランティアや民間事業者等と連携し、誰もが気軽に相談できる場を確保するほか、日常生活で役立つ内容をテーマとした講座等も実施し、デジタルに対する不安の軽減や理解の促進を図ります。

#### (2) 地域事業者のデジタル活用支援

地域事業者を対象に、デジタル活用に関する相談窓口を設け、課題整理や導入に向けた支援を行います。関係団体や民間事業者等と連携し、基礎的な学びの機会も提供しながら、個々の状況に応じた活用を後押しします。

#### (3) 地域団体の主体的な取組を支える情報提供

自治会をはじめとする地域団体の主体的な取組を尊重し、実情に応じた先進事例の紹介や情報提供を行うとともに、要望に応じて専門家等につなぎ、主体的な判断と工夫を後押しします。

### スケジュール

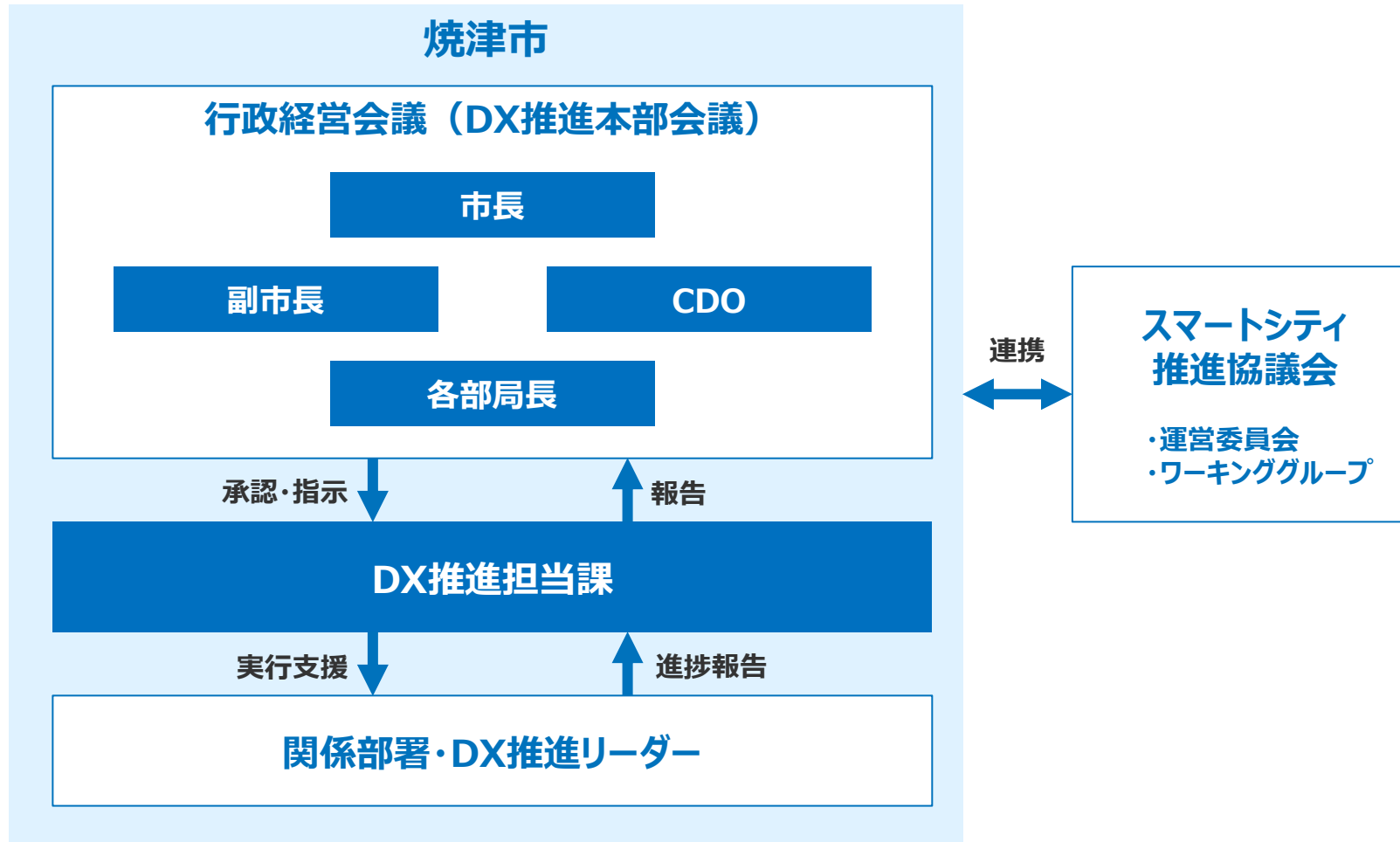
取組内容	2026年度	2027年度	2028年度	2029年度	2030年度以降
(1) 市民向けの身近な相談・学びの提供	相談窓口（デジたす）の運用とスマホ相談員の育成		スマホ相談員と連携した相談窓口運用		地域主体の相談体制へ
(2) 地域事業者のデジタル活用支援	相談窓口の開設・運営		関係団体等と共に進める窓口運営・導入支援		官民連携の支援体制へ
(3) 地域団体の主体的な取組を支える情報提供	地域団体の主体的な取組に寄り添った情報提供・連携支援				

## 第6章 DX実現のためのマネジメント

---

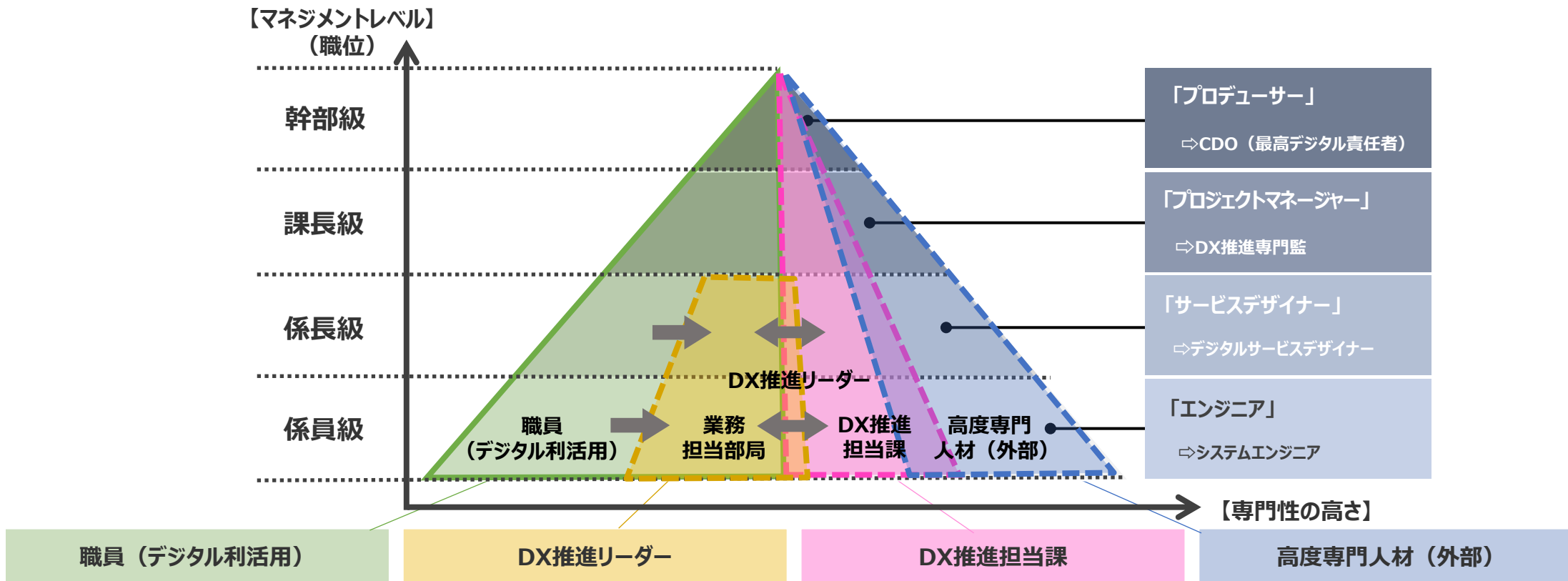
# 1.推進体制

DXの取組を全庁的かつ持続的に推進するため、行政経営会議（DX推進本部会議）を中心とした推進体制を構築し、市長が全体を統括し、最高デジタル責任者（CDO）および関係部局長がメンバーとして参画することで、経営課題としてのDX推進を確実に実行します。また、各部署には、現場レベルでDXをリードする「DX推進リーダー」を配置し、課題発掘や取組の進行管理を担います。



# 2.デジタル人材の確保

DXを推進するためには、デジタル技術を効果的に活用できる人材の存在が不可欠です。施策や業務にデジタルを取り入れ、組織全体の変革につなげていくためには、デジタル人材の確保を計画的に進める必要があります。本市が求めるデジタル人材像や、その育成に向けた基本的な方向性は以下のとおりです。



より質の高い行政サービスを提供するため、導入したデジタルツールの活用に向け、マネジメントレベルに応じた研修を実施し、セキュリティを含むICTリテラシーの向上を図ります

行政実務の知識・経験を有する職員から、システムや情報部門の経験者を中心に任命し、集中的な研修等によるデジタル知識・スキルの習得と資質向上に向けたリスキリングを推進します

全庁的なDXを推進するため、全体最適やサービスデザインなどのDXスキルの習得に取り組みます。情報系人材や有資格者の確保に取り組むことにより、DX推進の基盤を強化します

国の人材支援制度などにより、業務委託や特定任期付職員として安定的に外部専門人材の活用を進め、デジタルに関して高度な知識・技能を有する人材の確保・育成を進めます

# 3.進捗管理・PDCAサイクル

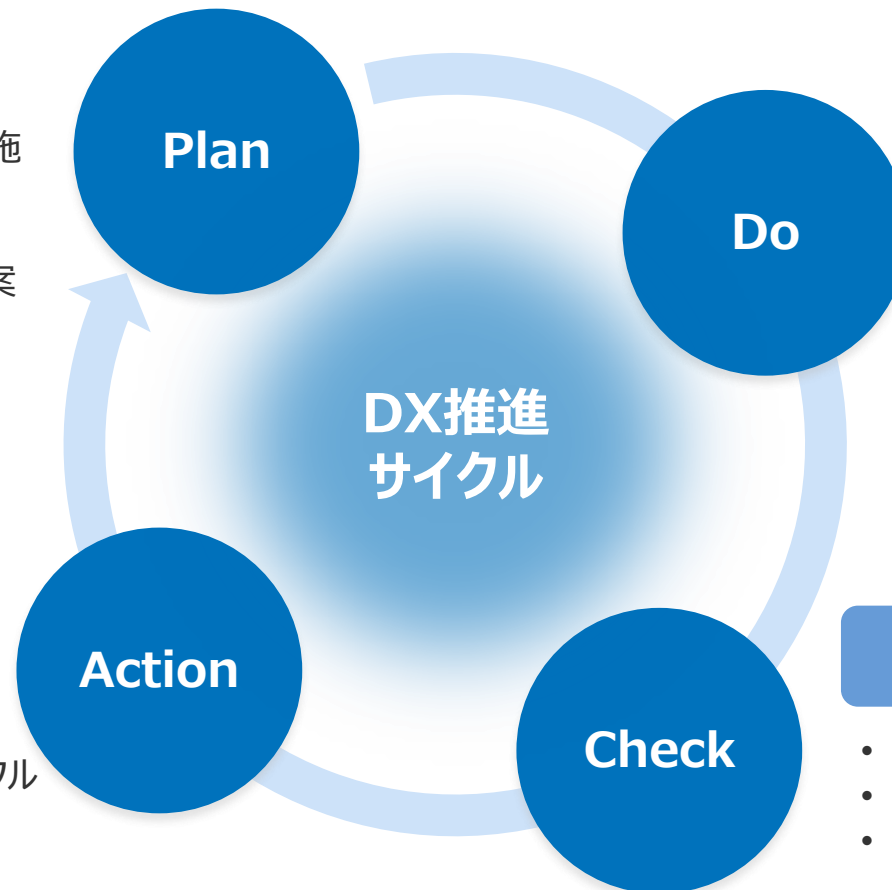
本計画に掲げる施策の実効性を上げるために、PDCA サイクル（Plan：計画、Do：実行、Check：評価、Action：見直し）に基づき、各施策の進捗やKPIの達成状況を定期的に確認します。進捗状況は、毎年度、DX推進本部会議に報告し、会議で示された意見や提言を踏まえ、計画の推進や見直しに反映します。

## 計画と目標の設定

- DX推進の基本方針、年度計画、重点施策、KPI の設定
- 庁内体制やロードマップの策定
- 課題整理・現状分析に基づく施策の立案

## 検証に基づく見直し

- 施策や予算配分、KPIの見直し
- 改善策の検討・反映
- 次年度計画へのフィードバック、改善サイクルの継続



## 計画に基づく施策実行

- オンライン化、業務改革、データ活用等の事業を実施
- 各部局による取組の推進と予算執行
- 実証・PoCの実施、導入効果の把握

## 進捗の確認・評価

- DX推進本部会議での施策進捗定期確認
- 課題・ボトルネックの抽出
- 市民満足、利用率、職員負担軽減などの定量・定性評価

## 卷末資料

---

# 【巻末資料】総合計画政策体系との相関

本計画の施策は、それぞれ「第7次焼津市総合計画」における7つの政策と以下のとおり相関しています。それぞれの計画を一体的に運用することで、行政運営の高度化と地域課題の解決を目指します。

DX推進計画の施策		こども・教育	健康・医療・福祉	くらし・環境	生きがい・スポーツ・文化	産業・観光	防災・都市基盤	行政経営
デジタル行政の実現 スマートな	BPR(業務改革)の推進	●	●	●	●	●	●	●
	システム標準化・共通化による全体最適化	●	●	●				●
	ワークスタイル変革・働き方改革							●
	セキュリティ対策の徹底	●	●	●	●	●	●	●
	データに基づく政策立案	●	●	●	●	●	●	●
デジタル人材の育成	●	●	●	●	●	●	●	
人にやさしいデジタルサービスの推進	行政手続のオンライン化	●	●	●	●	●	●	●
	地域に開かれたスマート窓口	●	●	●	●			●
	マイナンバーカードの取得支援・利用の推進	●	●	●	●			●
	市民への情報発信強化	●	●	●	●	●	●	●
	多様な市民へのデジタル活用支援	●	●		●			●
豊かな地域社会による人とデジタルによる	地域で支える安心・安全の仕組みづくり	●	●				●	●
	つながりと生きがいを育む地域参加の促進		●		●	●		●
	事業者等と進める共創型DXの実装	●	●	●	●	●	●	●
	次世代インフラ・移動・まちづくりの展開			●		●	●	●
	地域で広がるデジタル活用支援		●		●	●		●

## ■ 市民アンケートの設問と結果

焼津市では、DX推進計画のビジョンである「デジタルによる、豊かで快適な新しい暮らしの実現」に向け、様々なDXに関する取組を進めてまいりました。次期DX推進計画の策定にあたり、市民の皆様のご意見等を計画に反映するため、以下のアンケートにご協力をお願いいたします。

### デジタル環境

#### Q1.【接続端末】

普段利用する情報機器をすべて選択してください（複数選択可）

選択項目	回答数	割合
1. スマートフォン	710	99.4%
2. パソコン	369	51.7%
3. タブレット型端末	146	20.4%
4. 利用していない	0	0.0%
5. その他	3	0.4%

#### Q2.【デジタル化への不安】

紙の申請書や資料を電子化したり、手続き等をシステム化したりするなど、アナログな情報や手段などをデジタル化することについて、不安に感じることをすべて選択してください（複数選択可）

選択項目	回答数	割合
1. 操作方法がわからない	197	27.6%
2. 利用する端末等がない	22	3.1%
3. 個人情報等の流出	434	60.8%
4. 費用がかかる	69	9.7%
5. 手続き等が完了しているかわからない	251	35.2%
6. 新しいものが次から次へと出てくる	275	38.5%
7. アプリの種類が多すぎる	307	43.0%
8. 特にない	89	12.5%
9. その他	27	3.8%

## 市オンラインサービスの認知・利用・満足

### Q3.【マイナンバーカードの利用】

マイナンバーカードを利用（保険証や住民票等のコンビニ交付等）していますか

選択項目	回答数	割合
1. 利用していない	230	32.2%
2. 利用している	454	63.6%
3. 持っていない	30	4.2%

### Q4.【マイナンバーカードの利用種別】

どのように利用していますか（複数選択可）

選択項目	回答数	割合
1. 保険証	401	56.2%
2. 運転免許証	26	3.6%
3. オンライン申請等の本人認証	130	18.2%
4. 確定申告	117	16.4%
5. 金融機関の口座開設	42	5.9%
6. 携帯電話の契約	30	4.2%
7. 住民票等のコンビニ交付	197	27.6%
8. その他	7	1.0%

### Q5.【行政のデジタル化】

市のデジタル化は以前（おおむね5年前）と比べて進んでいると感じますか

選択項目	回答数	割合
1. 進んでいない	22	3.1%
2. あまり進んでいない	137	19.2%
3. まあ進んでいる	300	42.0%
4. 進んでいる	110	15.4%
5. わからない	145	20.3%

### Q6.【デジタル化が進んだ分野】

市のデジタル化で進んだと思う分野は何ですか（複数選択可）

選択項目	回答数	割合
1. 健康・医療・福祉（介護保険や福祉関係の申請のオンライン化、デジタルツールを活用した健康施策の実施など）	278	38.9%
2. 子育て・教育（学校での1人1台端末の活用、学校・保護者間の情報伝達の電子化、子育て手続きのオンライン化など）	152	21.3%
3. 生きがい・文化・スポーツ（スポーツ施設・文化施設のオンライン予約システムの導入、施設へのWi-Fi整備など）	111	15.5%
4. 産業・観光（事業所のDX化支援、WEB販売サイトの整備、官民連携によるデータ集積・活用組織の設立など）	98	13.7%
5. 防災・都市基盤・環境（防災機能のデジタル化、市役所内の地図情報の統合、公共交通網の見直し検討など）	210	29.4%
6. 市民協働・DX・行政経営（申請や届出等のオンライン化推進、情報発信媒体の整理とターゲットに合わせた配信など）	137	19.2%
7. 特にない	176	24.6%

## Q7.【オンラインサービスの認知等】

「電子申請サービス」（市への申請や届出などができるオンラインサービス）について、当てはまるものを選択してください

選択項目	回答数	割合
1. 知らなかった	161	22.5%
2. 知っていたが、使ったことがない	406	56.9%
3. 知っていて、以前に使ったことがある	102	14.3%
4. 知っていて、今も使っている	45	6.3%

## Q8.【オンラインサービスの認知等】

「公共施設等予約システム」（スポーツ施設や地域交流センター等の空き情報の確認や施設の予約ができるオンラインサービス）について、当てはまるものを選択してください

選択項目	回答数	割合
1. 知らなかった	377	52.8%
2. 知っていたが、使ったことがない	272	38.1%
3. 知っていて、以前に使ったことがある	31	4.3%
4. 知っていて、今も使っている	34	4.8%

## Q9.【オンラインサービスの認知等】

「デジタル通知」（今まで郵送していた市からのお知らせ等を、xIDアプリで本人認証をしたスマートフォンに送るサービス）について、当てはまるものを選択してください

選択項目	回答数	割合
1. 知らなかった	408	57.1%
2. 知っていたが、使ったことがない	200	28.0%
3. 知っていて、以前に使ったことがある	44	6.2%
4. 知っていて、今も使っている	62	8.7%

## Q10.【オンラインサービスの認知等】

「キャッシュレス決済」（市窓口でのQRコード決済、市の施設予約や電子申請のオンライン決済）について、当てはまるものを選択してください

選択項目	回答数	割合
1. 知らなかった	331	46.4%
2. 知っていたが、使ったことがない	267	37.4%
3. 知っていて、以前に使ったことがある	61	8.5%
4. 知っていて、今も使っている	55	7.7%

## Q11.【オンラインサービスの認知等】

手続きガイド「しらすくん」（スマートフォン等でいくつかの質問に答えるだけで出生や転出などに必要な手続きや場所、持ち物などがわかるサービス）について、当てはまるものを選択してください

選択項目	回答数	割合
1. 知らなかった	569	79.7%
2. 知っていたが、使ったことがない	124	17.4%
3. 知っていて、以前に使ったことがある	18	2.5%
4. 知っていて、今も使っている	3	0.4%

## Q12.【オンラインサービスの認知等】

「スマートマップ焼津」（リアルタイム災害情報やまちづくり情報などを、いつでも・どこでも閲覧できるデジタル地図サービス）について、当てはまるものを選択してください

選択項目	回答数	割合
1. 知らなかった	409	57.3%
2. 知っていたが、使ったことがない	203	28.4%
3. 知っていて、以前に使ったことがある	63	8.8%
4. 知っていて、今も使っている	39	5.5%

## Q13.【オンラインサービスの認知等】

「健康管理アプリ（カロママプラス）」（AIが健康管理をサポートするスマートフォン用アプリ）について、当てはまるものを選択してください

選択項目	回答数	割合
1. 知らなかった	477	66.8%
2. 知っていたが、使ったことがない	209	29.3%
3. 知っていて、以前に使ったことがある	8	1.1%
4. 知っていて、今も使っている	20	2.8%

## Q14.【サービスの利用頻度】

Q7～Q13に記載の市のオンラインサービス（電子申請サービス等）の利用頻度を選択してください

選択項目	回答数	割合
1. 週1回以上	17	2.4%
2. 月1回程度	55	7.7%
3. 半年に1回程度	90	12.6%
4. 年1回程度	164	23.0%
5. 利用していない	388	54.3%

## Q15.【サービスの課題】

市のオンラインサービス（電子申請サービス等）の課題や取り組みについて感じることをすべて選択してください（複数選択可）

選択項目	回答数	割合
1. 操作が難しい	113	15.8%
2. 手続きが複雑	140	19.6%
3. 時間がかかる	96	13.4%
4. サービスを見つけにくい	337	47.2%
5. 周知が不足している	384	53.8%
6. デジタル化されていない手続きがある	107	15.0%
7. デジタルに関する支援（サポート窓口など）が少ない	134	18.8%
8. 特にない	88	12.3%
9. その他	18	2.5%

## Q16.【今後のサービス利用】

今後も市のオンラインサービス（電子申請サービス等）を利用したいと思いますか

選択項目	回答数	割合
1. できるだけ利用しない	87	12.2%
2. あまり利用したくない	43	6.0%
3. どちらともいえない	215	30.1%
4. まあ利用したい	247	34.6%
5. 積極的に利用したい	122	17.1%

## Q17.【スマートシティYAIZUの認知】

焼津市では、デジタルの力で暮らしを便利にし、地域の課題を解決する「スマートシティYAIZU」という取り組みを進めています  
このような取り組みを市が進めていることを知っていますか？  
当てはまるものを選択してください

選択項目	回答数	割合
1. 知らない	481	67.4%
2. 知っている	233	32.6%

## デジタルの進展

### Q18.【職場・学校のデジタル化】

あなたの職場・学校のデジタル化は、以前（おおむね5年前）と比べて進んでいると感じますか

選択項目	回答数	割合
1. 進んでいない	59	8.3%
2. あまり進んでいない	99	13.9%
3. まあ進んでいる	227	31.8%
4. 進んでいる	127	17.8%
5. わからない	202	28.3%

### Q19.【地域のデジタル化】

自治会や町内会など、あなたの身近な地域の活動の中で、以前（おおむね5年前）と比べてデジタル化は進んでいると感じますか

選択項目	回答数	割合
1. 進んでいない	277	38.8%
2. あまり進んでいない	180	25.2%
3. まあ進んでいる	105	14.7%
4. 進んでいる	13	1.8%
5. わからない	139	19.5%

## 市のデジタル化の現状と課題

### Q20.【行政が注力すべき分野】

市のデジタル化の取り組みにおいて、今後、市が力を入れていく必要があると思う分野を選択してください（複数選択可）

選択項目	回答数	割合
1. 行政手続きのオンライン化（電子申請サービスや施設予約システムの拡充など）	353	49.4%
2. 地域に開かれたスマート窓口（市の窓口の利便性向上やキャッシュレス決済の拡充など）	225	31.5%
3. マイナンバーカードの普及促進・利用の推進（マイナンバーカードが活用できる手続き等の拡大など）	245	34.3%
4. 市民への情報発信強化（LINEやSNS、本人宛でのデジタル通知などを活用した発信強化など）	256	35.9%
5. デジタル活用支援（デジタルを暮らしの中で活用するためのサポートの充実など）	243	34.0%
6. スマート防災の実現（デジタルを活用した防災情報の見える化や収集・分析した災害情報の活用など）	308	43.1%
7. 「暮らし」と「にぎわい」を支える移動支援の実現（予約制の乗合タクシー（デマンド型乗合タクシー）の拡充検討や次世代型地域交通の検討など）	195	27.3%
8. デジタルを活用した健康づくり（健康アプリの推進や健康ポイントプログラム（健康マイレージ）のデジタル化など）	97	13.6%
9. 地域の成長を支えるDX支援（中小企業の成長を支えるDX伴走支援や自治会のDXに関する支援など）	120	16.8%
10. 地域データの連携活用（市などが所有するデータの公開・活用による新たな価値創出の推進など）	141	19.7%
11. 特にない	72	10.1%

## Q21.【市の窓口の課題】

市の窓口で感じる課題をすべて選択してください（複数選択可）

選択項目	回答数	割合
1. 書くことが多い	213	29.8%
2. 待ち時間が長い	297	41.6%
3. 市役所に行く手段がない	27	3.8%
4. 市役所の閉庁時間に手続きできない	212	29.7%
5. 窓口の場所がどこにあるかわかりにくい	100	14.0%
6. オンライン手続きができない	126	17.6%
7. 特にない	138	19.3%
8. わからない	54	7.6%
9. その他	23	3.2%

## Q22.【向上：デジタル化】

職場や学校、地域など、様々な環境で生活をする中で、スマートフォンやインターネットなどを利用したデジタルの力で“良くなった”と感じることがあれば記載してください（300文字まで）

- 市民からは、職場、学校、地域、行政手続きの各環境において、デジタル化による利便性向上を実感しているとの意見が多数寄せられました。
- 特に、市が実施したデジタルクーポンは「お得で素晴らしい」と高く評価され、市民生活の向上に寄与しています。
- 行政手続きに関しては、マイナンバーカードを利用したコンビニでの証明書取得が「非常に便利」であり、申請や納税のオンライン化により、時間や場所を選ばず手続きが完結できるようになった点が評価されています。
- 地域情報では、LINEを通じた防災情報や市のお知らせの迅速な伝達が、防災無線を補完し「非常に助かる」と好評です。また、職場ではペーパーレス化やスマホでの申請完結による時短、学校では一人一台タブレットの導入による学習環境の向上が実感されています。

## Q23.【課題：デジタル化】

職場や学校、地域など、様々な環境で生活をする中で、スマートフォンやインターネットなどを利用したデジタル化が進まず“困っている”ことがあれば記載してください

(300文字まで)

- 市民から、デジタル化が進まないことによる具体的な課題が多数指摘されました。
- 町内会や自治会における回覧板について、デジタルツールへ移行すべきだという要望があります。
- また、高齢者層がデジタル化に対応できない、操作が複雑で理解できないといったデジタルデバイドの問題に対する意見もあります。
- さらに、職場や行政手続きにおいては、上司による押印や紙の書類が残るなど、ペーパーレス化の遅れが指摘されています。これに加え、個人情報の漏洩やセキュリティに対する強い不安も挙げられています。

## Q24.【その他要望】

焼津市のデジタル化への提案・要望がありましたら記載してください（300文字まで）

- 市民からは、デジタル化推進における具体的な課題や要望が多数寄せられました。
- 自治会や町内会における回覧板のデジタル化による一斉送信やオンラインでの提出を望む声があります。
- また、高齢者やデジタル弱者への対応も課題と認識されています。高齢者がデジタル機器の操作を難しく感じており、情報から取り残されないよう、わかりやすいサポートや講習会、そしてアナログな対応の継続を求める意見があります。
- さらに、個人情報漏洩やセキュリティへの不安も強く、マイナンバーカードを含めた情報管理の徹底が求められています。その他、母子手帳の申請などの子育て関連手続きのオンライン化や、豪雨時のリアルタイムな道路冠水・避難所情報の発信強化が要望されています。

## あなたのことについて

### Q25.【性別】

あなたの性別を教えてください

選択項目	回答数	割合
1. 女性	383	53.6%
2. 男性	320	44.8%
3. どちらでもない	0	0.0%
4. 回答しない	11	1.5%

### Q26.【年代】

あなたの年代を教えてください

選択項目	回答数	割合
1. 10歳代	4	0.6%
2. 20歳代	24	3.4%
3. 30歳代	99	13.9%
4. 40歳代	110	15.4%
5. 50歳代	172	24.1%
6. 60歳代	185	25.9%
7. 70歳代	108	15.1%
8. 80歳以上	12	1.7%

## Q27.【居住地区】

現在お住まいの地区（中学校区）を選択してください

選択項目	回答数	割合
1. 東益津地区	37	5.2%
2. 大村地区	66	9.2%
3. 焼津地区	97	13.6%
4. 豊田地区	112	15.7%
5. 小川地区	86	12.0%
6. 大富地区	117	16.4%
7. 港地区	75	10.5%
8. 和田地区	28	3.9%
9. 大井川地区	83	11.6%
10. わからない	13	1.8%

## Q28.【世帯構成】

あなたが同居するご家族について、該当する項目をすべて選んでください  
（複数選択可）

選択項目	回答数	割合
1. 高齢者（65歳以上）	321	45.0%
2. 未成年（18歳未満）	186	26.1%
3. その他（19歳～64歳）	451	63.2%
4. 同居する家族はいない	57	8.0%

## Q29.【通勤・通学先】

あなたの職場や学校の所在地を選択してください

選択項目	回答数	割合
1. 市内	334	46.8%
2. 市外	228	31.9%
3. 働いていない	152	21.3%

索引	用語	概要
あ	アクセシビリティ	高齢者や障がい者を含む誰もが、製品、建物、Webサービスなどを支障なく利用できる状態や、その度合い。
	アナログ規制	目視確認、現地・対面での講習への参加、公的証明書等の書面での掲示などを前提とした行政手続のデジタル化や効率化を妨げている規制。
	アプリ	スマートフォンやパソコンにインストールして利用するプログラムで、情報提供や申請、通知などを行うためのもの。
	ウォーターPPP	Public Private Partnershipの略称。水道や下水などの水関連事業で、行政と民間企業が協力して効率的に運営・整備する仕組み。
	Eビデンス	政策や施策の立案・評価の根拠となる、統計データや調査結果、実証結果などの客観的な情報。
	オープンデータ	行政が保有する公共データを、誰でも自由に利用・再利用できる形で公開し、地域活動や新たなサービス創出に活用する取組。
	おくやみワンストップ窓口	ご家族が亡くなった際に必要となる複数の行政手続を、一か所でまとめて案内・支援するための相談窓口。
か	ガバナンス	組織の方針やルールに基づき、業務やITを統制し適正に運営する仕組み。
	ガバメントクラウド	国が整備する高い安全性を備えたクラウド環境で、自治体が共通して利用することでシステムの効率化を図るもの。
	官民データ活用推進基本法	行政と民間が保有するデータの有効活用を進め、社会課題の解決や利便性向上を目的として定められた法律。
	基幹業務システム	住民記録、税、福祉、会計など、自治体の業務の中核を担う重要な情報システム。
	キャッシュレス	現金を使用せず、クレジットカードや電子マネー、スマートフォン決済などにより支払いを行う方法。
	キャリアパス	職務経験や昇進など、将来の成長・配置の道筋を示し、育成に活用する考え方。
	クラウドサービス	インターネットを通じて提供されるサービスで、サーバーを持たずにデータ保存や各種機能を利用できる仕組み。

索引	用語	概要
か	グリーンスローモビリティ	電気や小型の低公害車両を使い、低速で安全・快適に移動できる交通手段。
	健康ポイント	健康増進を促す「やいづ健康マイレージ」の取組で活用できる運動や健診受診などの健康づくり活動に応じて付与されるポイント。
	交流型モビリティ	地域内の移動手段として提供される公共交通・オンデマンド交通・シェアモビリティなど、移動サービス全般を指す概念。
	コンビニ交付	マイナンバーカードを利用し、全国のコンビニエンスストアで住民票の写しなどの証明書を取得できるサービス。
さ	サービスデザイン思考	利用者の立場に立って、サービスの課題を見つけ改善策を考える手法で、より便利で使いやすいサービスを作る考え方。
	シェアサイクル	自転車を複数の利用者で共有する仕組みで、登録やアプリで借りて返却でき、移動手段や地域交通の補完に活用される。
	情報システムの標準化	自治体ごとに異なっていた情報システムの仕様を全国的に統一し、効率化と安定運用を図る取組。
	ジョブ型配置	個人ではなく業務（ジョブ）に必要な役割や責任を基準に人員を配置する働き方や人事の考え方。
	スキルアセスメント	職員や従業員が持つ能力や知識を測定・評価し、育成や配置に役立てる仕組み。
	スマートシティ	デジタル技術やデータを活用し、交通、防災、環境などの課題を解決することで、暮らしやすい都市を実現する構想。
	スマートシティ推進協議会	自治体、企業、大学などが連携し、スマートシティの実現に向けた検討や実証を行うための組織。
	スマートマップ焼津	焼津市内の施設や道路、災害情報などをデジタル地図上で確認できるサービスで、暮らしや防災に役立つ情報提供を行う仕組み。
	スマート窓口	デジタル技術を活用し、申請や相談を分かりやすく、短時間で行えるようにした新しい窓口の形。
	スマート防災	センサーや通信技術、データ分析などを活用し、災害への備えや被害軽減を図る防災の取組。

索引	用語	概要
さ	スマートロック	スマートフォン等で施錠解錠でき、入退室の権限設定や履歴管理を行える電子錠。
	セキュアプリンタ	印刷物の取り忘れや不正利用を防ぐため、認証を行ってから印刷できる安全なプリンタ。
た	ダッシュボード	重要な情報やデータをひと目で確認できる画面で、進捗状況や状況把握、意思決定に活用される仕組み。
	地方創生2.0	デジタル技術や人材育成を重視し、地域の魅力向上と持続的な発展を目指す新たな地方創生の考え方。
	チャットツール	文字や画像で即時に連絡し、情報共有や相談を行うためのコミュニケーション手段。
	チャネル	市と市民をつなぐ情報提供や手続の手段で、窓口、電話、ホームページ、SNSなどを指す。
	データガバナンス	データの収集・管理・利用に関するルールや体制を整え、安全かつ適切に活用するための仕組み。
	データドリブン経営	経験や勘に頼らず、データ分析の結果をもとに意思決定や事業運営を行う考え方。
	データ連携基盤	複数の行政システム間でデータを安全に共有・連携し、業務効率やサービス向上を図る仕組み。
	デジタルデバイス	情報の入力・表示・通信を行う、パソコンやスマートフォン等の電子機器の総称。
	デジタルデバイド	年齢、地域、環境などにより、デジタル技術の利用や情報取得ができる人とできない人の間に生じる格差や分断のこと。
	デジタル人材	ICTやデータ活用、デジタル施策の企画・推進に関する知識や技能を有する人材。
	デジタルマーケットプレイス	国・地方自治体などの行政機関が、SaaS中心のサービスをオンラインで迅速かつ透明に調達できるよう支援するプラットフォーム。
テレワーク	ICTを活用し、自宅やサテライトオフィス（本社等とは異なる小規模な拠点）などで業務を行う柔軟な働き方。	

索引	用語	概要
た	点群データ	3D空間内の位置を示す多数の点の集合で、物体や地形の形状を精密に記録したデータ。
	電子申請	行政手続を紙ではなく、インターネット上で行えるようにした申請方法。
な	ノーコードツール	プログラミングの知識がなくても、業務用アプリやフォームを作成できる開発ツール。
は	パーソナルデータ	個人を識別できる情報や行動履歴など、個人に関するデータの総称。
	ハイブリッド会議	対面参加とオンライン参加が混在する会議形式。
	バックアップ	大切なデータが失われたときに備え、別の場所や媒体にコピーを保存しておくこと。
	プッシュ型	利用者の操作を待たず、通知や情報を自動的に送り届ける提供方式を指す。
	フレイル検知	高齢者の体力や生活機能の低下の兆候を早期に見つけ、健康維持や介護予防につなげる取組。
	プロセス	業務を進めるための手順や流れを整理した、一連の工程や進め方を指す。
	フロントヤード改革	市民が利用する窓口や申請手続を見直し、分かりやすさと利便性を高める取組。
	ペーパーレス	書類や資料を紙ではなく電子データで扱い、印刷や保管の手間を減らし、業務効率化、コスト削減などを図る取組。
	ポリシー	組織が守るべき方針・規程を定め、判断基準として共有するルールを指す。
ま	マイナポータル	行政手続の申請やお知らせ確認などを、個人が一元的に行えるオンラインサービス。
	マイナンバーカード	本人確認機能を持ち、行政手続や各種サービスに利用できる顔写真付きICカード。

索引	用語	概要
ま	モバイルワーク	ノートパソコンやタブレット、スマートフォンなどを使い、オフィス以外の場所でも業務を行う柔軟な働き方。
や	焼津おとな倶楽部	焼津市が展開する、地域の大人世代の学び直しや交流促進を目的としたコミュニティ型講座・活動プログラム。
	ユースケース	具体的な利用場面を想定し、目的・手順・効果を整理した活用事例を指す。
	ユニバーサルデザイン	年齢や障がいの有無にかかわらず、できるだけ多くの人々が利用しやすいよう、最初から配慮して設計する考え方。
ら	リスキリング	新しい仕事や役割に必要な知識・技能を学び直し、再教育や能力向上を行うこと。
A-E	AI	Artificial Intelligenceの略称。学習や推論など人の知的活動を支援し、業務の効率化や高度化を可能にする技術。
	AIドリル	児童生徒の学習状況に応じて、AIが最適な問題を自動出題し、習熟度を高めるための教育用デジタル教材。
	AI-OCR	AI-Optical Character Readerの略称。AIを活用して、紙書類や手書き文字を読み取り、高精度でデータ化する技術。
	BPR	Business Process Reengineeringの略称。業務の流れや組織体制を根本から見直し、効率的で効果的な業務運営を行う改革。
	DX	Digital Transformationの略称。デジタル技術の活用で仕事やサービスを効率化し、市民の生活をより便利で良いものへと変えていく取組。
	EBPM	Evidence-Based Policy Makingの略称。統計やデータなどの根拠に基づき、施策の立案や評価を行う政策手法。
	eスポーツ	電子ゲームを競技として対戦し、観戦や運営も含めて楽しむスポーツ活動。
	エル eL-QR	QRコードを利用し、金融機関やスマートフォンで地方税を納付できる仕組み。
	エルタックス eLTAX	地方税の申告、申請、納付などをインターネットで行える全国共通のシステム。

索引	用語	概要
G-S	<small>ギガ</small> GIGAスクール構想	児童生徒1人1台の端末と高速通信環境を整備し、学びの充実を図る教育施策。
	GIS	地図に位置情報と各種データを重ね、分析や可視化に活用する情報システム。
	GX	Green Transformationの略称。脱炭素社会の実現を目指し、環境保全と経済成長の両立を図る取組。
	ICT	Information and Communication Technologyの略称。情報処理や通信に関する技術の総称で、行政サービスの基盤となる分野。
	ID	Identificationの略称。サービス利用者を識別するための個別の番号や文字列で、ログインや手続の本人確認に用いられる。
	<small>インスタグラム</small> Instagram	写真や動画を通じて情報発信や交流を行うSNSの一つ。
	KPI	Key Performance Indicatorの略称。施策や事業の進捗や成果を測定するための重要な評価指標。
	<small>ラン</small> LAN	Local Area Networkの略称。建物や施設内など、限られた範囲で利用される通信ネットワーク。
	LINE	LINEヤフー株式会社が提供する、スマートフォンなどでメッセージの送受信や情報配信ができるコミュニケーションアプリ。
	<small>ロゴ</small> LoGoフォーム	自治体が提供する、各種手続をオンラインで行うための申請フォーム。
	PDCAサイクル	Plan（計画）、Do（実行）、Check（評価）、Action（改善）を繰り返し、継続的に業務を向上させる手法。
	<small>ポック</small> PoC	Proof of Conceptの略称。新しい技術や仕組みの実現可能性や効果を確認するために、小規模で実施する概念実証。
RPA	Robotic Process Automationの略称。定型的な事務作業を自動化し、職員の負担軽減と効率化を図る技術。	
<small>ソース</small> SaaS	Software as a Serviceの略称。ソフトウェアを購入せず、インターネット経由で利用する提供形態。	

索引	用語	概要
S-W	SNS	Social Networking Serviceの略称。情報発信や利用者同士の交流を行うインターネットサービスの総称。
	UI	User Interfaceの略称。画面構成や操作方法など、利用者が直接触れる部分の使いやすさ。
	UX	User eXperienceの略称。サービス利用を通じて得られる体験や満足度全体を指す概念。
	VR	Virtual Realityの略称。仮想空間を立体的に体験でき、教育や観光などに活用される技術。
	ウェブ Web会議	インターネットを利用して、遠隔地と行う会議の方式。
	ウェルビーイング Well-being	身体的・精神的・社会的に良好な状態で、安心して暮らしている状態。
数字	3D都市モデル	建物や道路、地形などを立体的に再現した都市のデジタルモデルで、防災やまちづくり計画に活用される。