

本市におけるDX（デジタル・トランスフォーメーション）の取組状況について

本市では、市民のだれもが便利さや生活の豊かさを実感でき、安全安心で生き生きと暮らせる藤沢市へと変革するため、DXの取組を推進しています。

この取組を進めていくにあたり、行政のデジタル化（デジタル市役所）と都市のデジタル化（スマートシティ）の取組状況と今後の方向性について報告するものです。

1 デジタル市役所の推進について

（1）これまでの主な取組

令和4年度は、デジタル市役所の推進にかかるグランドデザインを具体化させ、新たなサービスの実装に向けた取組を中心に進めました。特にデジタル市役所の基盤となる「藤沢市コンタクトセンター」の設置やデジタルプラットフォームの構築に向けた検討を開始したことで、本市がめざすデジタル市役所のあるべき姿を明確化することができました。

今後は、「書かない」「待たない」「並ばない」デジタル市役所のさらにその先にある、行政サービスのパーソナライズをめざした、行政と市民とのデジタルタッチポイントの整備に取り組んでいきます。

（2）藤沢市DX推進計画の見直しについて

デジタル市役所の実現に向けて、社会状況の変化等を踏まえ、よりスピード感をもって取り組むため、藤沢市DX推進計画の見直しを行います。

これまで計画の中で進めていくべき事項を重点取組項目として定め、進捗管理等に取り組んできましたが、今後は特に市民の利便性につながる取組や生活の豊かさが実感できる取組を最重点取組項目として見直し、進めていきます。

また、今回、デジタルプラットフォームの構築について、新たに最重点取組項目として追加し、計画的に取組を進めます。（「資料2 藤沢市DX推進計画」参照）

(3) 最重点取組項目の取組状況等について

ア 行政手続のオンライン化

オンライン化数	令和4年度	令和7年度までのオンライン化目標手続数
目標値	401手続	1,007手続
実績値 ()は累計値	387手続 (567手続)	

対象手続の見直しを行った結果、全体でオンライン化が可能な1,007手続について実施していきます。

令和4年度の実績については、387手続のオンライン化が完了しており、これまでの累計で567手続が完了しました。今後は申請から手続終了まで一貫してデジタルで処理できるよう、進捗確認や作成支援等を実施し、目標の早期実現に向けて取り組みます。

イ AI・RPA等先進技術の利用推進

業務削減事業数	令和4年度までの取組	令和7年度までの予定数
削減事業 実績と予定	40事業	75事業

令和4年度の実績については7業務となり、令和3年度からの累計で40業務となりました。今後は、構築事例を共有し、作業シナリオの横展開を行うほか、RPA等の導入や活用方法に関する研修やデジタル技術のための研修を継続して行い、令和7年度までに75事業の実施をめざして取り組みます。

ウ キャッシュレス化の推進

	キャッシュレス決済導入実績及び導入予定箇所
令和4年度	令和4年5月 市民窓口センター・税制課 令和5年3月 藤澤浮世絵館 藤沢市アートスペース 北部区画整理事務所
令和5年度	令和5年4月 石名坂環境事業所・リサイクルプラザ藤沢 (大型ごみ処理手数料納付券) 令和5年10月 石名坂環境事業所・リサイクルプラザ藤沢 (一般廃棄物処理手数料(市民持込み)等) 令和6年1月以降 11市民センター及び石川分館

キャッシュレス化の推進については、令和4年5月の市民窓口センター・税制課での導入をスタートに、令和5年度には市民センターの窓口における証明書手数料等への拡大を予定しています。

今後は、令和5年4月に策定予定のキャッシュレス化に関する全体計画に基づき、令和7年度までを目途に、市民にとって利便性の向上が図られ、導入することで事務の改善が見込まれる手数料、使用料について、キャッシュレス化の推進に取り組みます。

エ デジタルプラットフォームの構築

市民にとって、必要なサービスが一度の手続きで完結するよう、様々なサービスを共通的、一元的に管理連携させることができるデジタルプラットフォームの構築をめざしていきます。

さらに、デジタルプラットフォーム導入後は、オンラインによる相談予約機能やイベントなどのお知らせに関する具体的機能の実装のほか、常に時代に即した、必要な機能を装備していきます。

2 スマートシティの推進について

本市では、令和4年4月に藤沢市スマートシティ基本方針を策定し、市民目線を大切に、一人ひとりに寄り添ったサービスの提供を通じて、市民生活の質の向上を実感できるスマートシティの実現に向けて取り組んでいます。

(1) 市民ニーズや課題の把握について（「資料3 市民ニーズや課題の把握について」参照）

優先して取り組むべきスマートシティ施策を検討するにあたり、主に市民ニーズや生活上の困りごと、地域活動における課題等を把握するため、アンケート及び市民・地域団体等との意見交換を実施しました。

ア デジタルを活用した暮らしやすいまちづくりに関するアンケート

調査期間：令和4年8月1日から9月30日

回答数：5,407件

実施方法：WEB及び紙で実施

主な調査結果：

- (ア) 本市は、安全安心なまち、住み続けたいまち、都市と自然環境のバランスのよいまちといった、暮らしやすいまちとしての市民満足度が高い。一方、テクノロジーの活用が進むまちとしての評価は低く、関連して市民参加型の市政運営や地域コミュニティによる地域づくりも低評価となっている。
- (イ) デジタル化の推進に関しては、「積極的に推進すべき」「推進すべき」との回答が8割以上と多く、デジタル市役所の構築に関する施策やデジタルデバイス対策へのニーズが高い。

イ 市民ワークショップ・地域団体や関係機関との意見交換

実施時期：令和4年10月から12月

実施方法：対面又はオンラインでのワークショップ・意見交換

主なご意見等（抜粋）：

- (ア) デジタルを活用した情報共有・コミュニケーションに係るご意見
 - ・ デジタルを活用するにあたって、人のつながりを大切にしたい。
 - ・ 地域住民が交流できる仕組みや、様々な情報を地域住民が発信し、必要な情報を得られるような仕組みがあるとよい。

・ デジタルを活用して、行政がこまめに市民ニーズを把握できるとよい
(イ) デジタルデバインド対策に関するご意見

- ・ デジタルに不慣れな方への配慮が必要であり、スマートフォンの使い方を学べる教室や相談会などに、気軽に参加できるようになるとよい。
- ・ 単純に使い方だけではなく、楽しく、身近な事で継続して活用できるよう、生活に密接した形のスマートフォン活用講座等があると興味を持ちやすい。
- ・ 世の中の急速なデジタル化についていけない人は不安を抱えている。デジタルに不慣れでも、それを意識せず快適に暮らせることが重要である。

(2) 取組の方向性について

本市のスマートシティの優先施策としてテクノロジーの活用が進むまちの評価向上を目標に、まずは市民サービスの基盤となるデジタル市役所の構築、デジタルデバインド対策、最先端技術の利活用などを進めるとともに、市民参加型の市政運営や地域コミュニティの活性化につながる取組を中心に推進していきます。

ア デジタル市役所の取組

デジタルプラットフォームの構築においては、より多くの市民にご利用いただけるよう、行政サービスにとどまらず、地域の情報や民間情報など、市民生活全般にわたる必要な情報を必要な方に必要な時に届ける情報配信の仕組みも併せて検討していきます。

イ デジタルデバインド対策の取組

令和4年度は、総務省のデジタル活用支援推進事業や公民館事業と連携したスマートフォン講座等の実施や、チームFUJISAWA2020を活用したスマートフォン相談窓口を湘南大庭市民センターや本庁舎で試行的に設置するなどのデジタルデバインド対策事業を実施しました。

令和5年度は、民間企業・NPO・ボランティアなど、様々な主体と連携してスマートフォン講座の充実やスマートフォン相談窓口を各地区に横展開していき、誰一人取り残さない、人にやさしいデジタル社会をめざしていきます。

ウ ロボットなどの最先端技術の利活用・普及啓発等に関する取組

本市では、平成25年にさがみロボット産業特区の指定を受けてから、生活支援ロボットに関する先進的な取組を推進してきました。これまで藤沢市ロボット未来社会推進プロジェクトに基づき各種取組を実施してきましたが、今後はロボット施策をスマートシティの実現に向けた取組の一つとして位置付けて進めていきます。

具体的には、庁内各課が抱える課題を解決するための実証や生活支援ロボット展示体験施設のロボテラスにおいて、ロボットに限らず、最先端技術を体験できるコンテンツの充実を図り、これらの利活用・普及啓発等に関する取組を推進していきます。

エ 市民参加型の市政運営や地域コミュニティの活性化の取組

今回、実施したアンケートやワークショップに対し、多くの市民からご協力をいただきました。今後も対話型の市民ワークショップや、デジタル技術を活用した幅広い市民意見の収集について検討を進め、市民参加型のスマートシティを推進します。

また、アンケートの自由記述や市民ワークショップにおいて、デジタル化が進展する中、人とのつながりや地域コミュニティは、より一層重要となるといった意見が多数ありました。いつでもどこでもつながることができるデジタル技術の利点を活かした、地域コミュニティの活性化に資する取組を検討します。

以上

(企画政策部 デジタル推進室)