

# 03

## 5つの基本施策

## 1 市民サービスのデジタル変革



- I. 行政手続のオンライン化推進
- II. スマート窓口の実現と利用者支援の充実
- III. マイナンバーカードの利活用促進
- IV. 丁寧で分かりやすい広報

## 2 行政運営の業務効率化



- I. 業務プロセスの最適化（BPR）の徹底
- II. AI・RPAなど先端技術活用による業務自動化・効率化
- III. ペーパーレス化の推進と文書管理の電子化
- IV. テレワークなど多様で柔軟な働き方の実現

## 3 デジタル人材の育成



- I. 全庁的なDX推進体制の強化
- II. デジタル人材育成・確保

## 4 デジタル基盤の整備

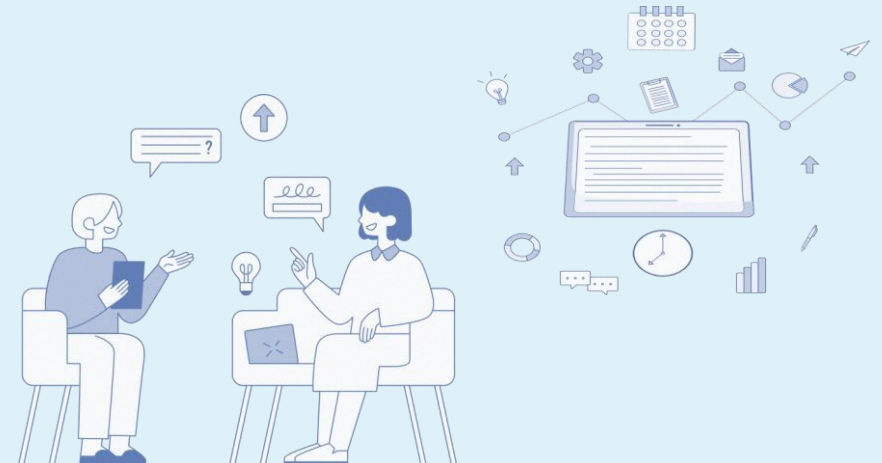


- I. 情報システムの標準化・共通化への対応
- II. 安定・安全なネットワーク環境の整備
- III. データ連携基盤の整備・活用

## 5 地域社会・産業のDX



- I. X-Tech NUMAZUの取組
- II. 地域産業のDX支援
- III. 安全・安心なまちづくりの推進
- IV. 教育DXの推進



# 市民サービスのデジタル変革 行政手続のオンライン化推進

## 目的

市民が迷うことなく必要な手続きにアクセスできる環境を整備し、行政手続きのオンライン利用の推進を目指します。

## 現状・課題

### ● 行政手続きにおける市民負担

多くの行政手続きが対面で行われており、市民は来庁に係る時間や手続きの待ち時間などの課題があることから、オンライン化により、行政手続きにおける市民の利便性を高める必要があります。

### ● 現金取扱いの安全性と事務負担

現金納付は盗難や紛失などの恐れがあるほか、紙の納付書の確認など金融機関や行政の事務作業が煩雑となっている課題があります。

## 取組内容

### ● オンライン申請サービスの利用拡大

国が運営する電子申請サービス「ぴったりサービス」などを活用し、市民が自宅から簡便に行政手続を行える環境を整備します。

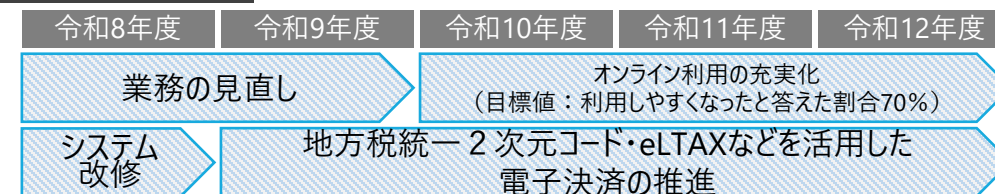
手続き内容によってオンライン化に対する難易度が異なるため、市民の利便性向上につながる手続きを重点的にオンライン化します。

### ● 電子決済の導入・拡充

2次元コードなどの電子決済を拡充し、公共料金や手数料の支払いをより迅速かつ安全に行えるようにします。

これにより、現金の取扱い負担を軽減し、効率的な資金管理を実現します。

## スケジュール



## 市民サービスのデジタル変革 スマート窓口の実現

### 目的

対面による行政手続きであっても、紙ではなくタブレット端末などに情報を入力することで、窓口での手書きの手間を省略できるスマート窓口の実現を目指します。

### 現状・課題

#### ● 窓口での行政手続きの市民負担

従来は申請ごとに氏名や住所などの情報を市民が手書きで入力する必要があり、手続きに手間と記入時間がかかるという課題がありました。現在は、事前に情報を入力してもらう、あるいは職員が聞き取りで入力することで、窓口での手書きを省略できる「スマート窓口」を導入しています。

#### ● オンライン手続きやスマート窓口の利用サポート

デジタル機器の操作に不慣れな方でも、安心してサービスを利用できるよう、利用者への丁寧なサポートや分かりやすい説明、相談できる体制の充実が必要です。

### 取組内容

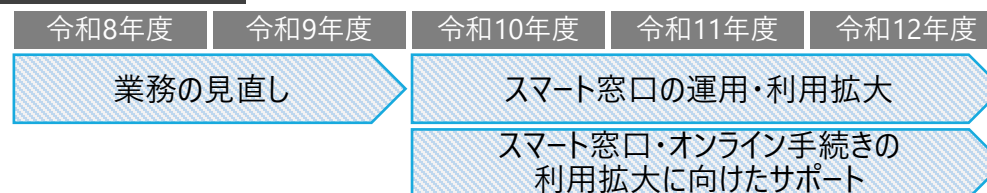
#### ● スマート窓口の利用拡大

スマート窓口に対応した業務の拡充を検討し、行政手続きにおける市民の手間や作業時間の軽減に取り組み、よりスムーズな行政サービスを提供します。

#### ● デジタル機器利用が不慣れな方への支援

スマート窓口をはじめタブレット端末やスマートフォンを利用して受けられるサービスについて、わかりやすい広報活動を行い、安心して利用できるようサポート体制の充実に取り組みます。

### スケジュール



## 市民サービスのデジタル変革 マイナンバーカードの利活用促進

### 目的

マイナンバーカードを「デジタル社会のパスポート」として位置付け、身分証明や各種証明書の交付など様々な分野でより便利に活用できるように推進します。

### 現状・課題

#### ● マイナンバーカードの普及

本市では、マイナンバーカードの普及に向けた取組により、マイナンバーカードの保有率は79.0%（令和7年3月）となっています。

#### ● マイナンバーカードの利活用

マイナンバーカードは健康保険証や運転免許証との一体化、スマートフォンへの搭載などの利用シーン拡大に向けた取組が進められ、住民票のコンビニ交付などの様々な行政サービスに利用できます。

これらの利便性を最大限に活かすために、マイナンバーカードの具体的な活用方法の情報発信を行い、利活用の促進に取り組む必要があります。

### 取組内容

#### ● マイナンバーカードの利用拡充

マイナンバーカードの便利な使い方の情報発信や、コンビニで受け取れる証明書の拡充と交付手数料の減額（継続）、手続きの際に住所や氏名などの記入が簡単になるよう、マイナンバーカードの活用方法を検討します。

#### ● マイナンバーカード交付の円滑化

マイナンバーカードに関する窓口での手続きの際に、マイナンバーカードの申請や受け取りが円滑にできる体制づくりを進めます。

### スケジュール

令和8年度

令和9年度

令和10年度

令和11年度

令和12年度

マイナンバーカードの利活用促進

## 市民サービスのデジタル変革 丁寧で分かりやすい広報

### 目的

オンラインで利用可能な行政手続きや自治体業務のDX化の取り組みを、市民に分かりやすくお知らせするために、広報媒体を工夫しながら積極的に広報活動を行います。

### 現状・課題

#### ● 様々な広報媒体を活用

本市では、広報ぬまづやホームページ、各種SNSなどの様々な広報媒体を活用し、各取組を情報発信しています。

スマートフォンをお持ちでない方やご自身でデジタル情報を入手することが難しい方にも、必要な情報が届くようにお伝えします。

#### ● 職員の広報力の向上

対象となる市民に合わせて効果的な広報を行うためには、施策を担う各課の職員が広報力を身に付ける必要があります。

### 取組内容

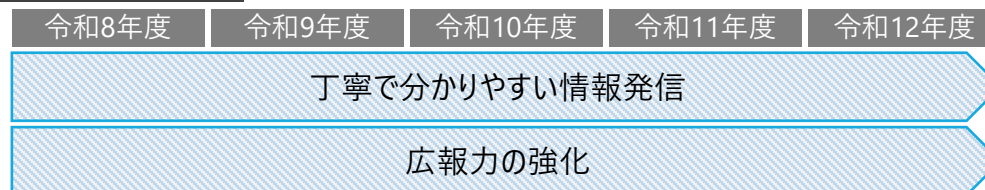
#### ● 最適な広報媒体を活用した情報発信

広報ぬまづ、市公式ホームページ、各種公式SNS、市長定例記者会見、報道資料の提供など、様々な広報媒体を使い、お知らせしたい内容や対象に合わせて、より身近に感じていただける広報活動を行います。

#### ● 庁内全体の広報力の強化

職員向けの研修会の実施や、広報の専門知識を持つ外部有識者による指導・助言の機会を設けるなど、庁内全体の広報力向上に取り組めます。

### スケジュール



# 行政運営の業務効率化 業務プロセスの最適化（BPR）の徹底

## 目的

行政手続の最適化により、市民にとって使いやすい行政サービスの実現のため、抜本的な業務プロセスの最適化（BPR）を進めます。

## 現状・課題

### ● 利用者視点・職員視点で業務を整理

市民サービスの向上に向けた「利用者視点」と、持続可能な業務執行に向けた「職員視点」の双方から業務プロセスを整理・最適化する取り組みが十分に進んでいない状況があります。

利用者の利便性向上を目指す業務改善と、それを支える職員の負担軽減を一体的に捉え、双方の観点から業務プロセスを整理し直すことが必要です。

### ● 継続的な業務改善の仕組み

全庁的な業務効率化を推進するためには、一度きりの改善で終わらせず、職員一人ひとりが主体的に改善を考え、実践し続けることができる「継続的な業務改善の仕組み」を構築する必要があります。

## 取組内容

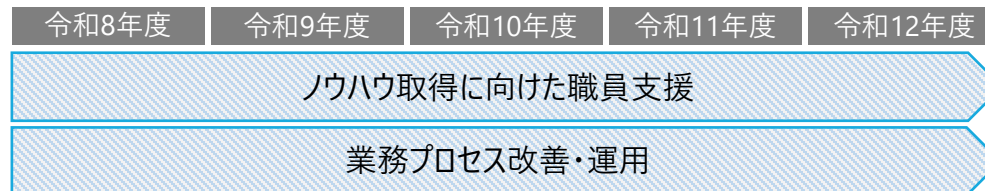
### ● 業務プロセスの可視化

業務全体のプロセスを整理し、市民サービスの向上と業務の効率化の障壁となっている部分を可視化し、業務の標準化や効率化など、具体的な改善を行います。

### ● 職員主体によるBPRを実施

職員自身が現場の課題発見や解決策の立案・実行に主体的に取り組むために、業務改善のノウハウを蓄積し、組織全体へ展開できる体制を構築し、継続的な業務改善が行う環境整備を目指します。

## スケジュール



## 行政運営の業務効率化

## AI・RPAなど先端技術活用による業務自動化・効率化

## 目的

AIやRPAなどの先端技術を活用し、定型的な事務作業や申請処理の自動化を進めることで、職員の業務負担を軽減し、業務の効率化を図ります。

## 現状・課題

## ● AI・RPAなど先端技術の活用

本市では、AIを搭載したデジタルツールの活用を推進し、業務の効率化を支援しています。

また、RPAの導入を進め、各部署で活用することで、作業時間の削減や業務負担の軽減にも取り組んでいます。

## ● 職員のデジタルスキルの向上

職員による先端技術の理解やデジタル化への対応が求められており、AIやRPAなどの新しい技術を効果的に活用するための体制づくりが重要な課題となっています。

## 取組内容

## ● AI・RPAの利活用促進

各業務の特性に応じて、AIやRPAなどのデジタル技術の活用を積極的に推進します。

すでに運用しているAIやRPAに加え、他自治体で実証されたAIやローコード・ノーコードツールなど、新しいデジタル技術も積極的に導入を検討、最新の技術動向を注視し、より効果的な業務改善に取り組みます。

## スケジュール

令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	令和12年度
-------	-------	--------	--------	--------

デジタル技術の導入・活用  
(目標値：RPAにより年間4,000時間作業時間削減)

## 行政運営の業務効率化

## ペーパーレス化の推進と文書管理の電子化

## 目的

文書管理の方法を電子化することで、紙の書類の保管を減らし、ペーパーレス化と書類管理の効率化を進めます。  
また、電子決裁を推進することで、決裁手続きをより簡潔にし、迅速な対応を目指します。

## 現状・課題

## ● 電子決裁の導入

公文書は紙で作成し、押印による決裁を行っていましたが、文書の回覧に時間がかかることや書類保管場所の不足、必要な文書の取り出しに手間がかかることから、電子決裁を導入しました。

## ● モバイル端末の導入

職場と同じ環境で作業ができるモバイル端末を導入し、市役所内外での打ち合わせの際に、紙の資料を使わずにペーパーレスで共有できるようになりました。

## 取組内容

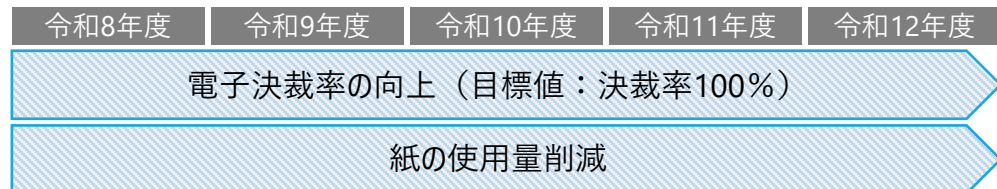
## ● 電子決裁の対象拡大

事務手続きの順序などの整理を行い、業務全体の効率化を推進することで、電子決裁率の向上に取り組みます。

## ● 紙の使用量の見える化

紙の使用量を把握するための仕組みを作り、ペーパーレスの取組の成果が分かるようにします。

## スケジュール



# 行政運営の業務効率化 テレワークなど多様で柔軟な働き方の実現

## 目的

職員のテレワークの推進により、仕事と家庭を両立できる働き方を実現し、育児や介護などが必要な職員も能力を発揮できる職場環境を整えます。

また、在宅勤務や市役所外でのテレワークの活用を進め、職場改革とともに柔軟な働き方改革を推進します。

## 現状・課題

### ● テレワークの導入

本市では、各部署にモバイル端末を配布し、テレワークの本格的な導入を進めています。

### ● テレワーク環境の整備

テレワーク環境の整備など、職員のワークライフバランスに応じた多様な働き方を推進していますが、現状においては多くの職員が職場へ出勤しており、必ずしもテレワーク環境の活用などが進んでいない状況です。

## 取組内容

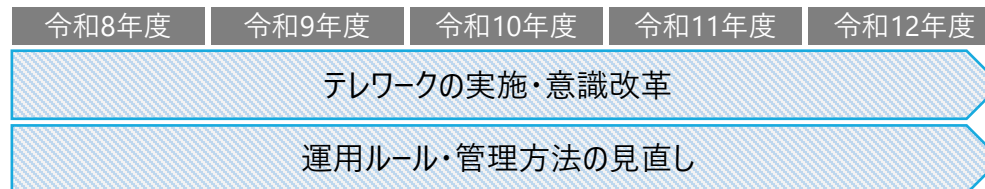
### ● 多様で柔軟な働き方の推進

育児や介護など様々な事情を持つ職員を対象としたモデル事業などを実施し、多様で柔軟な働き方を推進します。

### ● テレワーク環境の整備・ルールの策定

テレワークに適した業務の選定やモバイル端末、ネットワーク環境などを整備するとともに、テレワークの運用ルールや管理方法についても検討を行い、適切な運用体制を整備します。

## スケジュール



## デジタル人材の育成 全庁的なDX推進体制の強化

### 目的

職員一人ひとりがDXを全庁的課題と認識し、主体的に取り組むことで、組織全体としてDXを推進する体制を構築します。

### 現状・課題

#### ● 全庁的かつ効率的なDX推進

本市では、庁内のデジタル技術の活用を進めていますが、各業務にデジタル技術を積極的かつ主体的に活用し、DX推進に取り組むことが必要です。

また、部署間の情報共有やシステム連携が十分に行われていないため、全庁的かつ効率的なDX推進に課題があります。

### 取組内容

#### ● DX推進本部の設置

DX推進本部を設置し、デジタル戦略課と各課が連携して、全庁的なDX推進に取り組みます。

必要に応じてCIO補佐官など外部有識者の知見を活用することを検討し、効果的なDX推進体制を構築します。

#### ● 庁内全体のデジタル化支援

デジタル戦略課に配置したデジタルガバメント推進係により、各部署ごとにDX推進の集約や調整、支援を行うことで、庁内全体のデジタル化を円滑に推進します。

### スケジュール

令和8年度

令和9年度

令和10年度

令和11年度

令和12年度

CIO補佐官の登用・庁内デジタル化の推進

## デジタル人材の育成 デジタル人材育成・確保

### 目的

デジタル技術とデータを活用し、市民サービスの向上と業務効率化を図るとともに、全職員のデジタルスキルの向上と、社会環境の変化に柔軟に対応できる組織風土と全庁的なDX推進体制を構築します。

### 現状・課題

#### ● 職員のスキル向上の支援

自治体DXの推進に向けて、人材の育成と確保が課題となっているため、外部人材の活用環境を整備するとともに、職員が専門性を習得し実践できるよう、研修や主体的なスキル向上を支援する仕組みの充実が必要です。

### 取組内容

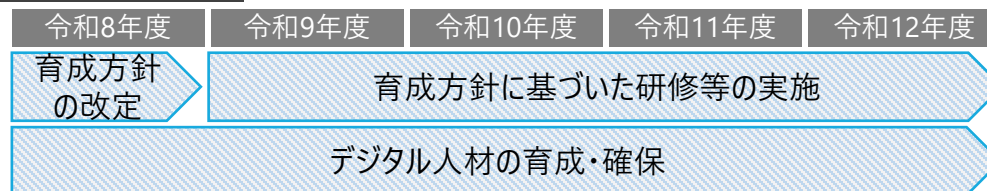
#### ● DX推進を支える人材育成

全職員がDXの基礎知識を習得できるよう、職階や役割に応じた研修を継続するとともに、デジタル技術やデータを活用して業務効率化に取り組むことができるDX人材の更なる育成・確保を目指します。また、全職員がデジタル化の重要性を理解し、積極的に変革に向かう意識を高めるため、意識改革に取り組みます。

#### ● デジタル技術の活用

各課の業務にデジタル技術を効果的に導入・活用ができるよう、各課のDX推進員を中心に、デジタル戦略課のデジタルガバメント推進係と連携し、庁内全体でデジタル技術の活用促進に取り組みます。

### スケジュール



## デジタル基盤の整備 情報システムの標準化・共通化への対応

### 目的

自治体情報システム（住民記録や税等の20業務）を「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、標準準拠システムへ円滑に移行し、移行後も安定した運用体制を構築します。

### 現状・課題

#### ● 標準準拠システムへの移行

自治体情報システムは、原則として令和7年度末までに国が定めた仕様書に基づく標準準拠システムへ移行する必要があります。

しかし、本市においては、ベンダーのシステムエンジニア（SE）の人材不足などにより、期限内での移行が困難となっていることから、国から「移行困難」（特定移行支援システム）として承認を受け、関係機関と連携し、円滑な移行の実現に向け対応しています。

### 取組内容

#### ● システム移行作業の推進

システムベンダーの選定などの準備作業や、選定後のシステム移行プロジェクトの進捗管理などを進めます。

#### ● システム移行後の運用構築

システム移行後の円滑な業務遂行のため、システム運用・保守体制の整備や、新システムでの運用マニュアルの整備、標準化システムを活用したデータ連携の推進などに取り組みます。

### スケジュール



## デジタル基盤の整備 安定・安全なネットワーク環境の整備

### 目的

情報セキュリティの確保と、行政運営の効率化の両立を目指し、安全なシステム運用を維持しながら、職員の業務負担軽減にも取り組むことで、より安全で利便性の高いネットワーク環境の構築を目指します。

### 現状・課題

#### ● より安全で効率的なネットワーク環境

本市では、庁内ネットワークを外部ネットワーク用と住民情報管理用に分離することで、情報セキュリティを強化しています。

また、住民情報などの重要な情報資産については、セキュリティポリシーに基づき、適切な管理・運用を徹底しています。

庁内ネットワークはインターネット接続時に事務作業の制約があり、業務効率の点で課題があります。

また、市情報セキュリティ基本方針については、技術の進歩や外部環境の変化に応じて適時見直しを行い、より安全で効率的なネットワーク環境の整備が必要です。

### 取組内容

#### ● ネットワーク環境の見直しと最適化

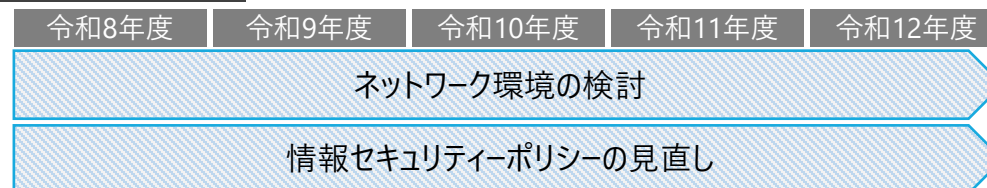
情報セキュリティの維持を図りつつ、業務効率を高めるネットワーク環境の検討を進めていきます。

#### ● 情報セキュリティポリシーの改正

デジタル技術の動向や国が定めるガイドライン等を見直しを踏まえ、適時に情報セキュリティポリシーの改正を行います。

また、情報資産の不正利用を防止するため、操作ログの定期的な確認の徹底や監視機能の強化を図り、適正な情報管理を維持します。

### スケジュール



## デジタル基盤の整備 データ連携基盤の整備・活用

### 目的

地理情報システム（GIS）の利用を全庁的に推進し、より多くの部署や業務で活用するとともに、市民や事業者がGISを閲覧できる環境の整備を進め、オープンデータの公開を推進します。

### 現状・課題

#### ● GISの利活用

GISは全庁で利用可能ですが、活用は一部の部署に限られ、GISは公開していないため、事業者などの問い合わせに応じて窓口で個別に対応しています。

#### ● オープンデータの公開

県の「ふじのくにオープンデータカタログ」を活用して公共施設などの情報を公開しています。

### 取組内容

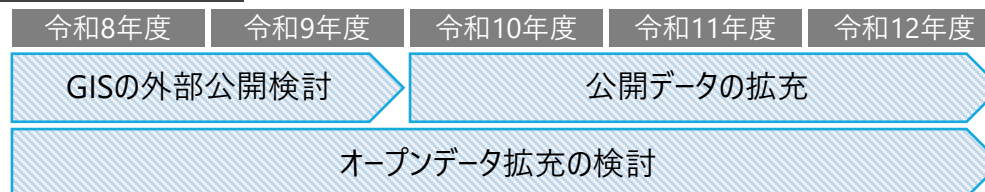
#### ● GIS情報の公開

市民や事業者がGISの情報を閲覧できるよう、公開するデータの整理や公開範囲の検討を進め、GISに関する問い合わせについては、オンラインで対応できる環境を整備します。

#### ● オープンデータの拡充

市民や事業者のオープンデータ利活用がより推進されるよう、公開データの拡充や効果的な公開方法について検討します。

### スケジュール



## X-Tech NUMAZUの取組

## 目的

都市基盤整備の進展を踏まえ、AIやICTなどの先端技術を活用したスマートシティの取組により、「ヒト中心のまち」の実現と市民のQOL（生活の質）向上を目指します。

## 現状・課題

## ● 沼津版スマートシティ「X-Tech NUMAZU」

沼津駅周辺総合整備事業をはじめとする各種都市基盤の進展に合わせ、沼津版スマートシティの実現を目指す「X-Tech NUMAZU」を立ち上げ、産学官連携して取り組んでいます。

X-Tech NUMAZUの取組により、テクノロジーを活用した行政サービスの効率化、脱炭素社会の実現、公共交通の利便性の向上などを通じて、市民が安心して心豊かに暮らせる持続可能なまちづくりを進める必要があります。

## 取組内容

## ● デジタル技術を活用した取組の推進

「ヒト中心のまち」の実現に向けた市民のQOL（生活の質）の向上を図るソフト施策を展開するため、AIやICTなどの先端技術を活用したスマートシティの取組を推進します。

## スケジュール

令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	令和12年度
-------	-------	--------	--------	--------

スマートシティの取組の推進



## 5 III 安全・安心なまちづくりの推進

## 目的

ICTを活用し、災害時に迅速で分かりやすい情報発信と情報管理・共有の円滑化を図り、市民の安心・安全を確保します。

## 現状・課題

## ● 防災情報の発信

市民向け一斉情報配信サービス「すぐメールPlus+」や災害情報共有システムなどを導入し、情報提供及び情報共有について強化しています。

今後も効果的な体制や情報提供ツールの活用検討を進め、災害対応の効率化・高度化を図る必要があります。

## 取組内容

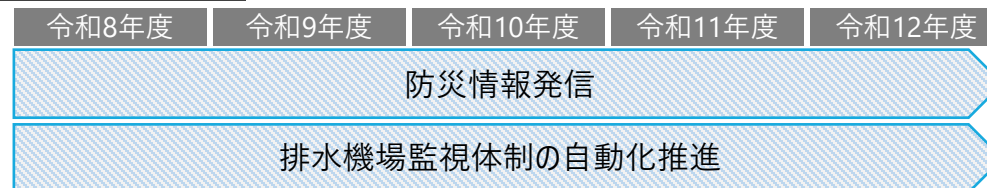
## ● 防災情報提供体制の強化

各種情報提供ツールを通じて防災情報や災害情報を提供するとともに、既存ツール・システムの機能拡充や新たな情報提供及び情報共有体制についても検討を進めます。

## ● 浸水・排水機場監視体制の自動化推進

国の「ワンコイン浸水センサ」や官民連携による浸水センサの設置などを推進することで、排水機場の稼働状況の監視や手動操作が必要な排水機場の自動化を進めます。

## スケジュール



## 地域社会・産業のDX 教育DXの推進

### 目的

児童生徒が将来のデジタル社会で活躍できるよう、ICT機器の計画的な整備や教職員のICT活用スキル向上、授業でのICTの効果的な活用を通じて、情報活用能力の育成を目指します。

### 現状・課題

#### ● ICT活用の推進

令和元年度に国の「GIGAスクール構想」により、児童生徒一人ひとりに端末が配備され、高速・大容量のネットワーク環境が整備されたことで、教育現場におけるICTの活用が急速に進展しています。

今後は、生成AIなど新たなデジタル技術の導入が期待されていることから、これらの技術をより効果的に活用するための方策について検討を進める必要があります。

### 取組内容

#### ● 教育現場におけるICT活用スキルの向上と新技術導入の推進

各学校の課題に応じた支援を行い、教職員のICT活用スキルを高めるとともに、児童生徒に配布している学習用端末の計画的な更新と活用環境の維持を図ります。

さらに、既存ツールに加え、生成AIなど新たなデジタル技術の導入を検討し、教育現場に適したツールの導入を進めます。

### スケジュール

令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	令和12年度
-------	-------	--------	--------	--------

学習用端末の更新

次世代校務DX支援システム検討・生成AIなどの利活用推進