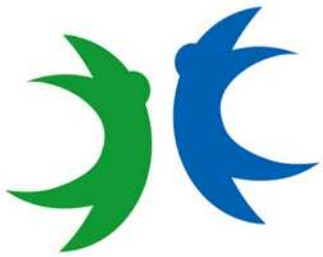
北杜市DX推進計画

Hokuto City DX Promotion Plan



令和5年3月

令和8年3月改定

北杜市

絆　北杜を前へ

市民の皆様、そして関係者の皆様には、日頃より北杜市政にご理解ご協力を賜り、心より感謝申し上げます。

この度、国による自治体システムの標準化の進捗を見極めるとともに、生成 AI 等の最新技術を本格的に施策へ取り込むための準備期間とし「北杜市 DX 推進計画」（計画期間：令和 5 年度～令和 7 年度）を 1 年延長し、令和 8 年度までとする改定を行いました。

本市の DX は、デジタル技術を活用した市民サービスの向上と、行政内部の効率化を推進しておりますが、これは単なるデジタル化に留まらず、従来の業務プロセスを抜本的に見直す BPR（ビジネスプロセス・リエンジニアリング）の視点をもって取り組むべき最重要課題です。

いかにデジタル化が進んでも、行政と市民、そして市民同士を結ぶ「絆」こそが、地域社会の基盤であり、私たちが目指すまちづくりの本質です。私たちは、デジタル技術を行政サービスの最適化と効率化に活用し、そこで生まれた時間や資源を、この「絆」をさらに深めるための対話や活動に振り向けてまいります。

この期間延長を、行政内部の業務改革を深化させる準備期間と位置づけ、職員一同、決意を新たに取り組んでまいります。

市民の皆様には、改定の趣旨をご理解いただき、引き続きご支援を賜りますようお願い申し上げます。北杜市の「デジタル・トランスフォーメーション」を確実に実現し、「住み続けたいまち北杜」の未来を築いてまいります。

令和 8（2026）年 3 月

北杜市長　大柴邦彦

目次

1. 北杜市 DX 推進計画策定にあたって 1
1.1 計画策定の趣旨 1
1.2 北杜市の考える DX とは 1
1.3 計画期間 1
1.4 本計画の位置づけ 2
2. 北杜市 DX 推進計画策定の背景（本市を取り巻く環境） 3
2.1 デジタル技術の動向 3
2.1.1 インターネットの普及 3
2.1.2 スマートフォン・タブレットの浸透 3
2.1.3 最先端の ICT 利活用の期待 ～Society5.0～ 5
2.1.4 最新技術の活用（IoT、AI、RPA 等） 5
2.2 国・県のデジタル政策動向 8
2.2.1 国のデジタル政策 8
2.2.2 山梨県のデジタル政策 16
3. 北杜市の現状・課題 17
3.1 北杜市の現状・課題 17
3.1.1 北杜市の現状・課題 17
3.1.2 地域の各分野における DX ニーズ（地域関係団体アンケート・インタビュー調査結果） 20
3.1.3 行政ニーズ（庁内アンケート・ヒアリング調査結果、ワークショップ） 24
4. 北杜市 DX 推進計画の基本方針と方向性 37
4.1 北杜市 DX 推進の基本方針 37
4.2 北杜市 DX 推進の 3 つの方向性 38
4.2.1 施策体系 39
5. 施策の展開 42
5.1 市民が暮らし続けたい、誇れるまちづくりのための DX 42
5.1.1 市民が生きがいを感じ、住み続けたいまちづくり 42
5.1.2 子どもたちと子育て世代がいきいきと暮らすまちづくり 46
5.1.3 北杜の魅力を引き出し、住みたい・行きたいまちづくり 47
5.2 全市民が安心して、快適に過ごせるまちづくりのための DX 51
5.2.1 **【重点取組事項】**マイナンバーカードの活用による便利で効率的な行政サービスの提供 51
5.2.2 **【重点取組事項】**オンラインを活用したスムーズな手続きの提供 52
5.2.3 市民が利用したいスマート窓口（円滑な窓口）の構築 54
5.2.4 必要な情報に辿り着きやすい、情報発信の充実と多様化 55
5.3 北杜のありたい姿へチャレンジする庁内の基盤づくり（庁内の DX 化） 58
5.3.1 **【重点取組事項】**効率的かつ柔軟な業務の推進 58
5.3.2 **【重点取組事項】**AI・RPA の活用による庁内事務の効率化・短縮化 61

5.3.3 **【重点取組事項】**情報システムの標準化・共通化 62
5.3.4 **【重点取組事項】**デジタルに強い職員の育成と情報セキュリティの徹底 62
6. 北杜市の DX 推進に向けて 65
6.1 推進体制 65
6.1.1 北杜市 DX 推進本部会議の設置 65
6.1.2 役割 66
6.1.3 北杜市 DX 推進計画の進捗管理 66
6.1.4 外部人材の知見の活用 67
6.1.5 外部連携による地域活性化の取組（連携協定の締結） 67
6.2 DX 推進のスケジュール 69
7. 用語集 70

1. 北杜市 DX 推進計画策定にあたって

1.1 計画策定の趣旨

日本は現在大きな転換期を迎えており、人口減少・少子高齢化の進展、新型コロナウイルス感染症拡大を背景とした新たな生活様式への対応、地球温暖化を背景とした自然災害の甚大化、デジタル化の進展など、市民を取り巻く環境は大きく変わろうとしています。

本市では将来都市像である「人と自然と文化が躍動する環境創造都市」を継承し、総合計画に基づき施策を推進しています。

施策を進める上で、現状、市民のニーズに応えきれないサービスの提供、そして災害や非常時における情報連携の遅れへの懸念が課題となっています。加えて、私たちの自治体運営を取り巻く環境は、少子高齢化の進展や多様化する住民ニーズへの対応など、非常に厳しい状況にあります。この課題を乗り越え、持続可能で質の高い行政サービスを提供し続けるためには、現状の業務を見直し、大胆に改革していく必要があります。

本計画は、デジタル活用と地域特性を活かしたまちづくりの推進を図り、市民の QOL（生活の質）の向上を目的として、本市における DX 推進の方向性とその具体的な実行に向けた施策を示すものとして策定します。

1.2 北杜市の考える DX とは

DX とは、「デジタルトランスフォーメーション：Digital Transformation」の略です。平成 16（2004）年にスウェーデンの大学教授エリック・ストルターマンらが発表した論文の中で提唱されたのが起源と言われており、「デジタル技術の浸透が、人々の生活をあらゆる面でより良い方向に変化させる」ことと示されています。

DX は、これまで紙などアナログで利用していたものを単にデジタル化するということではありません。これまで提供してきたサービスや業務フローを見直し、今までの固定概念にとらわれず、新しい価値の創出・あるべき姿への変革を行うことであり、その実現手段としてデジタル技術を活用します。

本市では、本計画を策定するにあたり、国や県の方向性、本市を取り巻く環境、市民や職員のニーズなどの現状を見つめ直しました。本市が今よりも快適で住みやすく、たくさんの人から愛される地域へスピード感をもって変革していくため、有効的にデジタル技術を活用してきたいと考えています。

1.3 計画期間

本計画の実施期間は、始期を令和 5（2023）年度とし、終期は総務省が示す「自治体 DX 推進計画」及び「第 3 次北杜市総合計画前期基本計画」の期間に合わせ、令和 7（2025）年度までの 3 年間として策定しました。

しかしながら、国において令和 8 年度以降の新たな「自治体 DX 推進計画」および「全体手順書」が策定中であること、また、本市の最上位計画である「第 4 次北杜市総合計画」の策定時期が令和 7 年度中であ

ることを踏まえ、これら上位・関連計画との整合性をより高めた次期計画を策定する必要があります。

加えて、国が進める自治体情報システムの標準化の進捗を確実に捉えるとともに、生成 AI をはじめとする急速な技術革新を、本市の業務改革（BPR）や住民サービスの向上へ最大限に活用するための検討・準備期間を確保することを目的とし、本計画の期間を令和 8（2026）年度末まで延長します。

図表　計画期間

1.4 本計画の位置づけ

北杜市 DX 推進計画は、上位計画である「杜市総合計画」及び「新・行政改革大綱」の計画達成のため、分野横断的にデジタル化を支援し、デジタル活用における方針と具体的な取組及び目標を提示するものです。国が策定した「自治体 DX 推進計画」の内容とも連携し、策定しています。

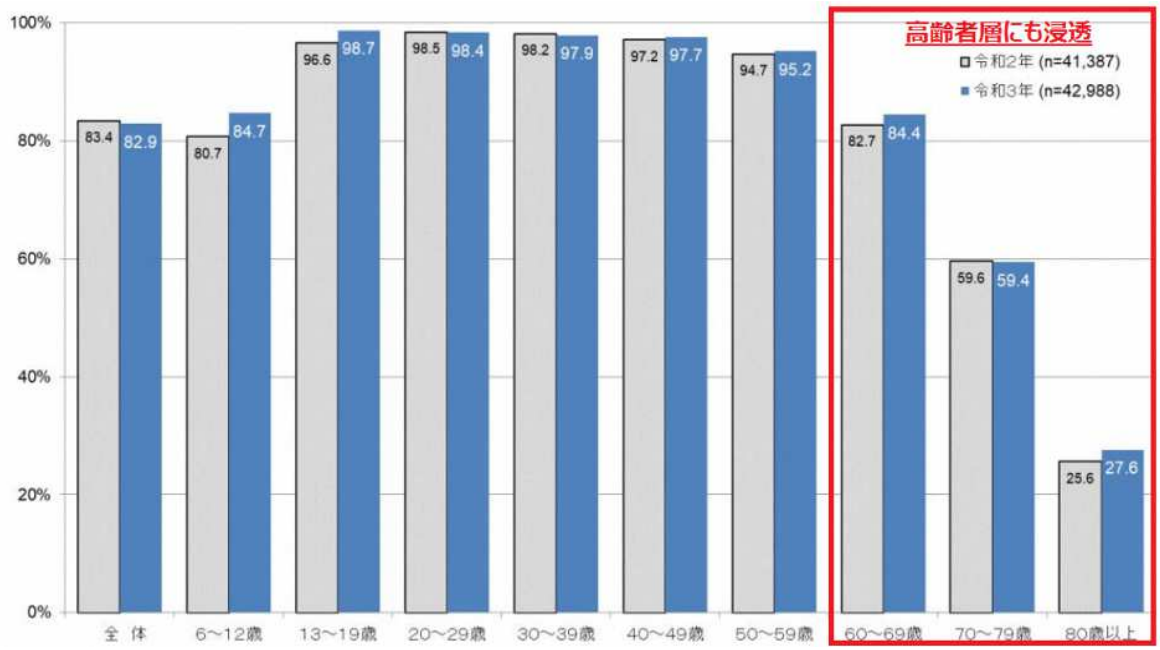
2. 北杜市 DX 推進計画策定の背景（本市を取り巻く環境）

2.1 デジタル技術の動向

2.1.1 インターネットの普及

インターネット利用者の割合は、13～59 歳の各年齢階層で 9 割を超えています。また、60 歳以上においても、前年度と比較して上昇する年代が多く、高齢者層においてもインターネット利用が浸透していることが伺えます。10 年後には、約 9 割がインターネットを利用する 50～59 歳の世代が高齢者層になることを踏まえると、行政サービスにおけるインターネット活用ニーズの向上が想定されます。

図表　インターネット利用状況（個人・世代別）



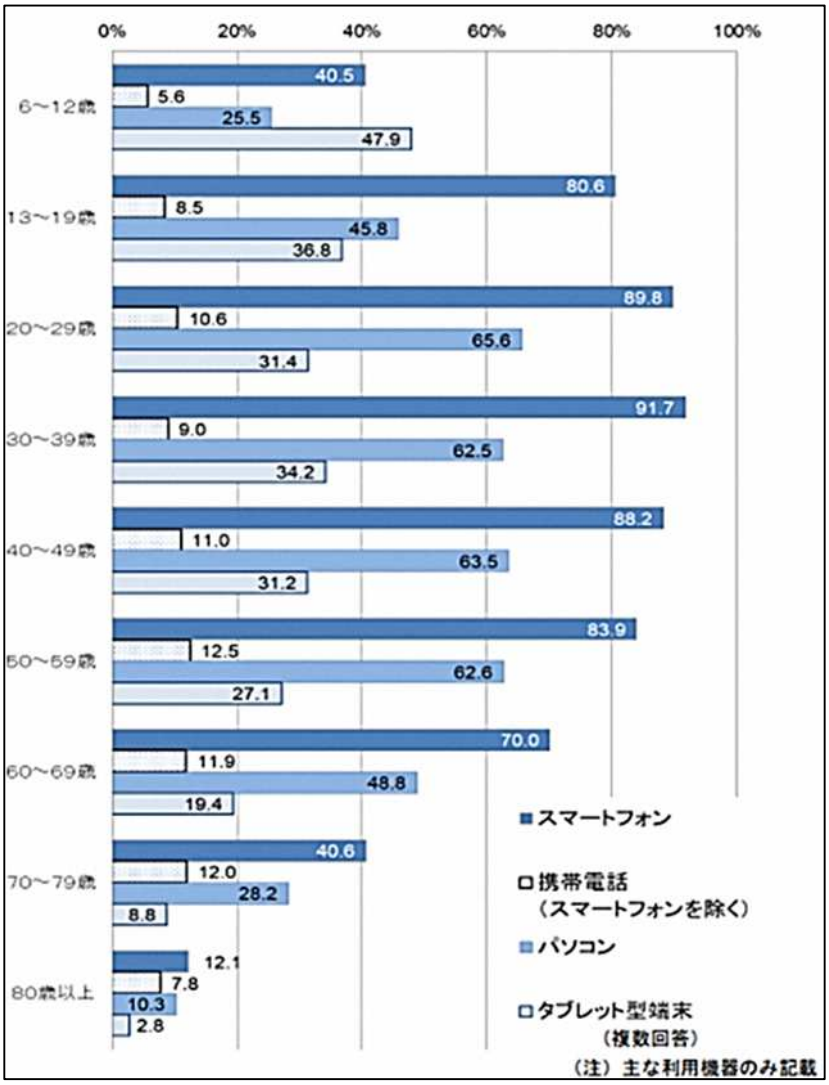
出典：総務省令和３年通信利用動向調査より作成

https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/statistics/data/220527_1.pdf

2.1.2 スマートフォン・タブレットの浸透

個人が利用するインターネット利用機器については、スマートフォンの所有割合が多く、全ての年代でパソコンやタブレット型端末を超す結果となっています。特に、20～49 歳の各年齢階層では約 9 割が利用しており、スマートフォンを活用した行政サービスの提供ニーズが高まることが想定されます。

図表　年齢階層別インターネット利用機器の状況（個人）



出典：総務省令和３年通信利用動向調査

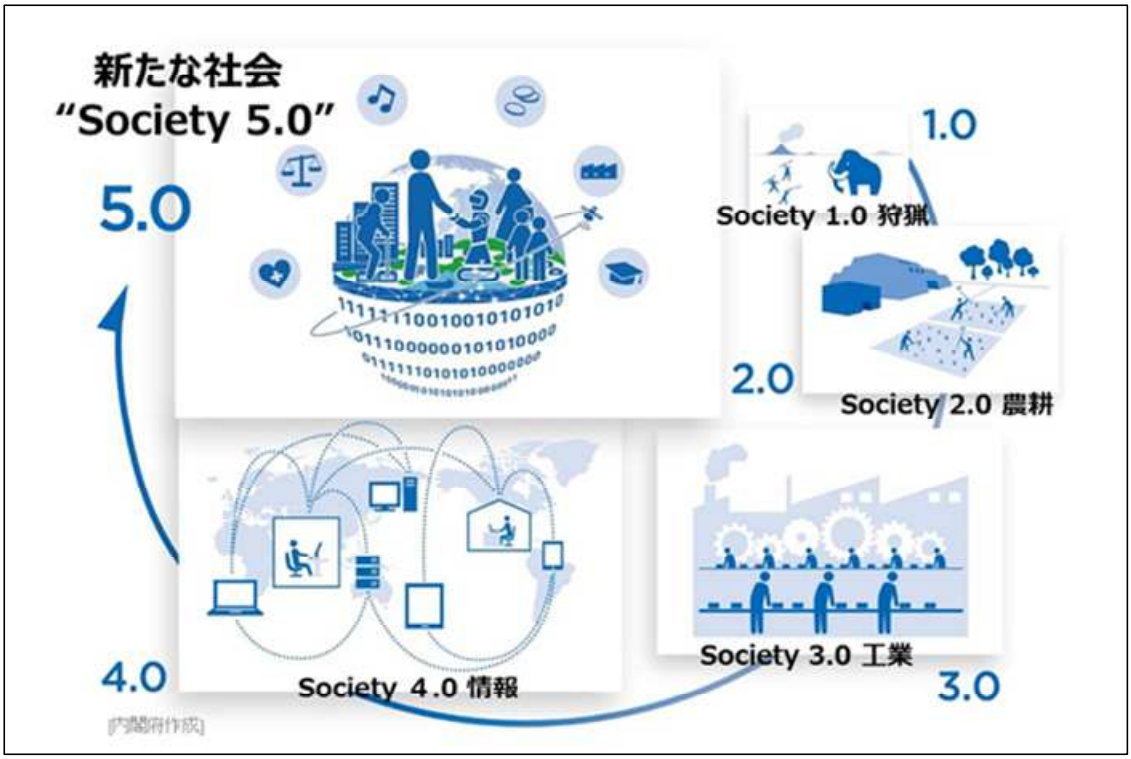
https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/statistics/data/220527_1.pdf

2.1.3 最先端の ICT 利活用の期待　～Society5.0～

Society5.0 とは、内閣府が策定した「第 5 期科学技術計画」において、我が国が目指すべき未来社会の姿として初めて提唱され、「サイバー空間（仮想空間）とフィジカル空間（現実空間）を高度に融合させたシステムにより、経済発展と社会的課題の解決を両立する、人間中心の社会（Society）」と示されています。

これまでの情報社会（Society 4.0）では知識や情報が共有されず、分野横断的な連携に問題がありました。Society 5.0 で実現する社会では、IoT（Internet of Things）や人工知能（AI）、ロボット、自動走行車など様々な技術による社会の変革（イノベーション）によって、少子高齢化、地域の過疎化、貧富の格差などの課題克服が見込まれ、世代を超えて尊重し合える社会や一人ひとりが快適で活躍できる社会が実現されると期待されています。

図表　Society5.0



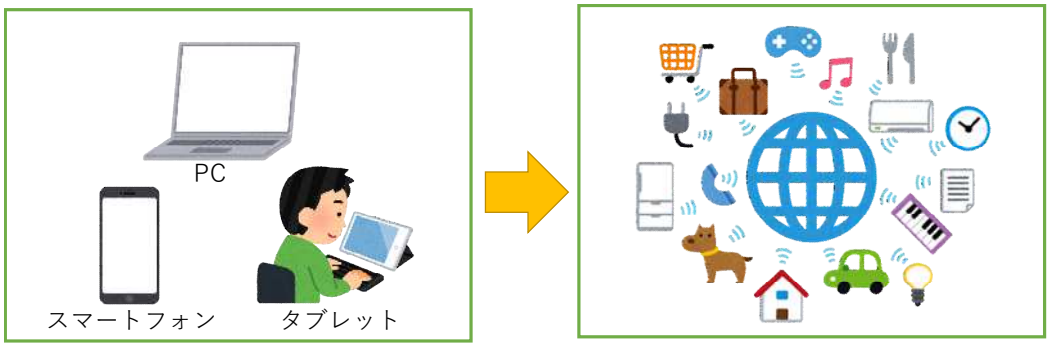
出典：内閣府　Society 5.0 実現に向けて
https://www8.cao.go.jp/cstp/society5_0/

2.1.4 最新技術の活用（IoT、AI、RPA 等）

近年、最新技術の進歩は著しく、地方公共団体においても様々な課題解決のため、導入・検討が進んでいます。

インターネットの普及を背景に、データ流通は増大し、パソコンやスマートフォンなどのインターネット接続端末だけではなく、家電や自動車、ビルや工場など世界中の様々なものがネットワークにつながるようになってきています。これを IoT（Internet of Things)と呼びます。

図表　IoT のイメージ



インターネットにつながるものとして
イメージされやすいもの

今後は、冷蔵庫などの家電や電気・車
などあらゆるものがインターネットに
つながる

出典：各種参考資料を基に作成

IoT 機器によって収集されたデータは、クラウドサーバと呼ばれるインターネット上のサーバに集約・蓄積されます。このように集められた膨大なデータは、AI（Artificial Intelligence）と呼ばれる人工知能によって分析作業などに活用されます。AI が持つ機能としては、「識別」、「予測」、「実行」という大きく 3 種類があるとされており、今後は、識別・予測の精度が向上し、適用分野が広がることが期待されています。

図表　AI の持つ機能と今後の発展

AIの持つ機能

識別	音声認識	予測	数値予測	実行	表現生成
	画像認識		マッチング		デザイン
	動画認識		意図予測		行動最適化
	言語解析		ニーズ予測		作業の自動化

AIの発展と利活用の進化

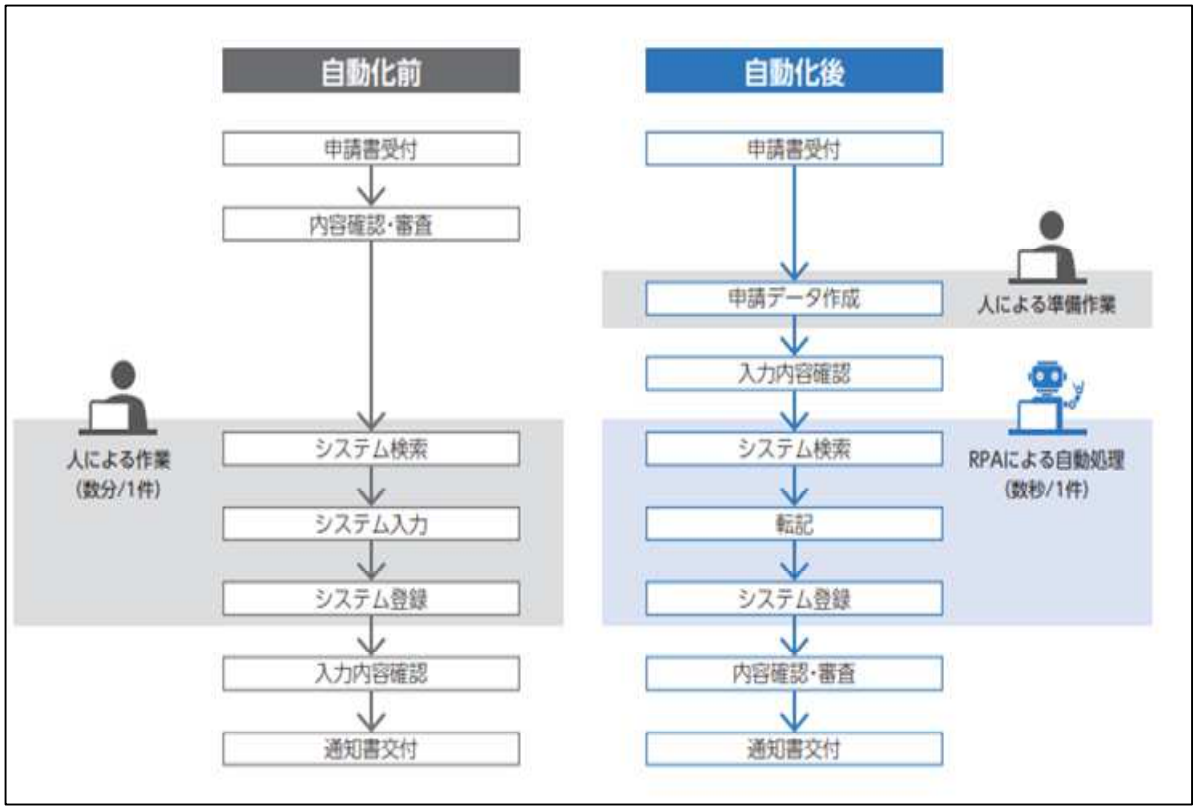
年	技術発展	向上する技術	利活用シーン
2014	画像認識	認識制度の向上	・公告 ・画像からの診断
2015	マルチモーダルな抽象化（※）	感情理解、行動予測、環境認識	・ビックデータ ・防犯・監視
↓	行動とプランニング	自律的な行動計画	・自動運転、ロボット ・物流（ラストワンマイル）
↓	行動に基づく抽象化	環境認識能力の大幅向上	・社会への進出 ・家事・介護
2025	言語との紐づけ	言語理解	・翻訳 ・海外向けEC
2030	さらなる知識獲得	大規模知識理解	・教育、秘書 ・ホワイトカラー支援

（※）映像、画像、音声等様々な種類の入力情報を利用するサービス

出典：総務省　自治体における AI 活用・導入ガイドブック＜導入手順編＞
https://www.soumu.go.jp/main_content/000820109.pdf

その他、RPA（Robotic Process Automation）と呼ばれるソフトウェア上で動くロボットについても活用が進んでいます。RPA とは、人が行う定型的なパソコン操作をソフトウェアのロボットが代替して自動化するものです。自動化手段は多種ありますが、他の手段よりも比較的低い IT スキルで操作することができ、かつ大きな業務時間削減効果を得られる可能性が高く、事務作業等への適用が期待されています。

図表　RPA を活用した自動化前後の業務比較



出典：総務省　自治体における RPA 導入のすすめ

https://www.soumu.go.jp/main_content/000731626.pdf

2.2 国・県のデジタル政策動向

2.2.1 国のデジタル政策

国のデジタル政策は、令和元(2019)年に「世界最先端デジタル国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画」が全面刷新されて以降、新型コロナウイルスの感染拡大がもたらした社会変容の影響もあり、加速度的に進展をしています。令和 3(2021)年には、デジタル社会の形成に関する司令塔として「デジタル庁」を設置することを始めとした「デジタル改革関連 6 法」の制定、「世界最先端デジタル国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画」の全面改定が行われ、新たに「デジタル社会の実現に向けた重点計画」が策定されました。また、「デジタル・ガバメント実行計画」、「自治体 DX 推進計画」を策定するなど、国や地方公共団体のデジタル化についても強力に進めています。直近では、令和 6(2024)年 6 月には、デジタル社会形成基本法等の改正法が成立し、ベース・レジストリの整備やマイナンバーカードの一層の利活用促進など、デジタル社会の基盤整備が次の段階へと移行しています。

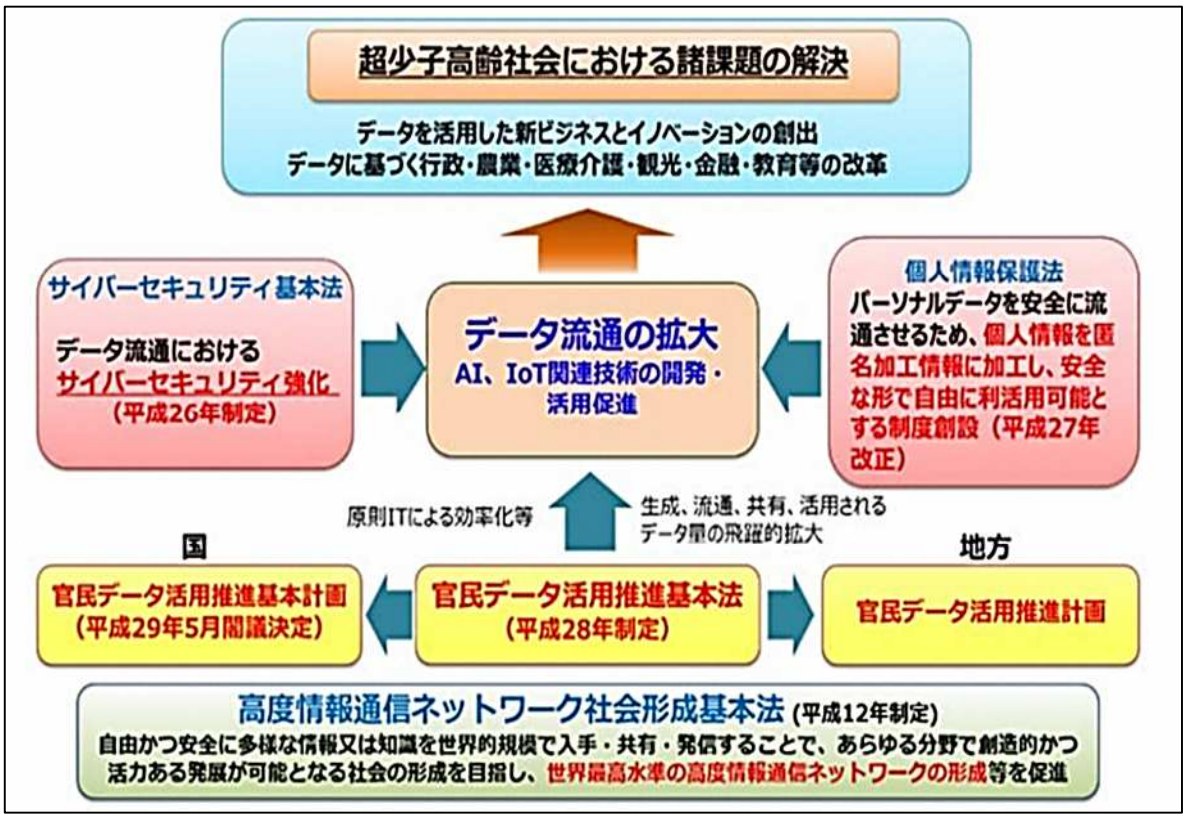
本市においても、このような最新の国の政策動向を注視しつつ、国の ICT 政策と関連性を持ちながら、デジタル社会の更なる進展を見据えたデジタル化を推進することが求められます。

(1) 国の最新戦略「デジタル社会の実現に向けた重点計画」

国のデジタル化については、平成 12(2000)年に「IT 基本法(高度情報通信ネットワーク社会形成基本法)」が施行され、平成 13(2001)年に日本初の IT 戦略となる「e-Japan 戦略」が制定されて以降、技術の進展や社会経済の動向等に合わせ常に ICT 戦略の見直しが行われています。

平成 28(2016)年 12 月には、国が官民データ利活用のための環境を総合的かつ効率的に整備するための「官民データ活用推進基本法」が施行され、高度情報通信ネットワークを通じて流通する多様かつ大量なデータを適切かつ効果的に活用することで、急速な少子高齢化の進展への対応等への課題解決につなげることを目指しました。

図表　官民データ活用推進基本法制定の背景



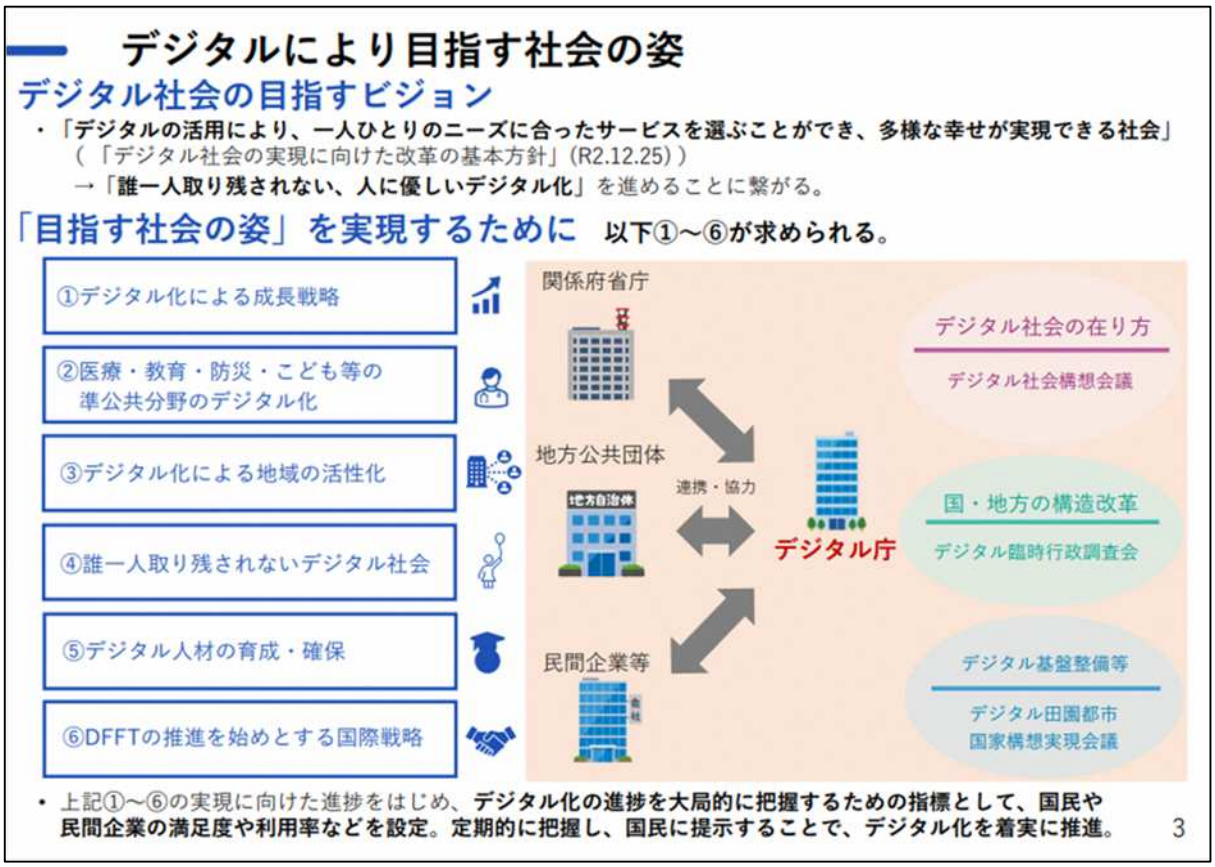
出典：市町村官民データ活用推進計画策定の手引

https://cio.go.jp/sites/default/files/uploads/documents/miekeshi_shichouson_hinagata_2018.pdf

平成 29(2017)年 5 月には、「官民データ活用推進基本法」に基づき、全ての国民が IT・データ利活用を意識せず、その便益を享受し、真に豊かさを実感できる社会のモデルを世界に先駆けて実現することを目指し、国は「世界最先端 IT 国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画」を策定しました。その後、同計画は、令和元(2019)年 6 月と令和 2(2020)年 7 月に社会状況や社会・価値観の変容から刷新が行われ、令和 3(2021)年 6 月の閣議決定により新たに「デジタル社会の実現に向けた重点計画」として、全面的に改定されました。

令和 3(2021)年 9 月には、「IT 基本法」の後継となる「デジタル社会形成基本法」が施行され、同時期にデジタル庁が発足しました。その後、デジタル庁が中心となり、令和 3(2021)年 12 月にバージョンアップされた「デジタル社会の実現に向けた重点計画」を新たに閣議決定しました。同計画は、デジタル社会の形成のために政府が迅速かつ重点的に実施すべき施策等を定めるものです。我が国が目指すデジタル社会として、「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」の実現が示されています。今後、重点計画は、記載した理念・原則に基づき、必要となる施策等が随時追加や見直しが行われ、継続的なバージョンアップが図られます。

図表　デジタルにより目指す社会の姿



出典：デジタル社会の実現に向けた重点計画

https://www.digital.go.jp/assets/contents/node/basic_page/field_ref_resources/5ecac8cc-50f1-4168-b989-2bcaabffe870/40b7eb9b/20220607_policies_priority_outline_03.pdf

(2) デジタル改革関連 6 法（デジタル社会形成基本法/デジタル庁設置法等）

新型コロナウイルスの感染拡大により社会が変容し、多様な分野でデジタル化が進んでいないことが浮き彫りになりました。国は行政のデジタル化により「あらゆる手続が役所に行かずにできる」「必要な給付が迅速に行われる」社会の実現を目指し、デジタル社会の形成に関する司令塔として「デジタル庁」を設置することを取りまとめました。取りまとめを踏まえ、令和 2（2020）年 12 月に「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」を閣議決定し、「基本法」の後継となる「デジタル社会形成基本法案」をはじめとした、「デジタル改革関連 6 法」が令和 3（2021）年 5 月に成立しました。

図表　デジタル改革関連 6 法の概要

法律名	主な内容
①デジタル社会形成基本法	デジタル社会の形成に関する重点計画を作成
②デジタル庁設置法	内閣にデジタル庁を設置

	デジタル社会形成の司令塔として、国の情報システムの基本方針策定から監督・監理や重要システムの整備、地方共通のデジタル基盤に関する企画と総合調整などを推進
③デジタル社会の形成を図るための関係法律の整備に関する法律	個人情報の保護に関する関係法律の整備 マイナンバーカードの利便性の向上・普及促進やオンライン手続の推進、押印等の見直しによる国民の手続の負担の軽減、個人情報保護関係 3 法を 1 本の法律に統合するのに合わせ、地方公共団体の個人情報保護制度を全国的な共通ルールに設定
④公的給付の支給等の迅速かつ確実な実施のための預貯金口座の登録等に関する法律	公的給付の支給の迅速かつ確実な実施 公的給付を迅速に行うオンライン申請や口座情報の登録
⑤預貯金者の意思に基づく個人番号の利用による預貯金口座の管理等に関する法律	マイナンバーを利用した口座情報の管理 マイナンバーと口座情報の紐づけ。④と併せることで、特別定額給付金のような公金給付において、迅速な給付が可能
⑥地方公共団体情報システムの標準化に関する法律	国と自治体の情報システム標準化、共通化 地方公共団体の情報システムの標準化を実効的に推進するため、基幹系情報システム（主要１７業務の情報システム[1]）について、国において統一的な基準を策定。自治体では、この基準に適合した情報システムの利用が求められる

(3) デジタル・ガバメント実行計画

「官民データ活用推進基本法」及び「デジタル・ガバメント推進方針」に示された方向性を具現化し、実行することによって、安心、安全かつ公平、公正で豊かな社会を実現するための計画として、国は令和元(2019)年 12 月に「デジタル・ガバメント実行計画」を閣議決定し、令和 2(2020)年 12 月に改定を行いました。「デジタル・ガバメント実行計画」では、「デジタルの活用により、一人一人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　～誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化～」を目指し、国・地方デジタル化指針を盛り込む等デジタル・ガバメントの取組を加速させることを示しています。国・地方の「行政」が、自らが担う行政サービスにおいて、デジタル技術やデータを活用して、利用者目線に立って新たな価値を創出する DX を実現し、「デジタル・ガバメント推進方針」に基づき示された「行政手続 IT 化にあたっての 3 原則」である①デジタルファースト、②コネクテッド・ワンストップ、③ワンスオンリーといった考え方を踏まえた手続きや、規制や補助金等においてもデータを駆使してニーズに即したプッシュ型のサービスを実現するなど、利用者目線の改革を進めていくことが求められています。

[1] 令和 4 年 1 月 4 日標準化対象事務を定める政令の公布・施行において 3 業務が追加され、20 業務となっています。

図表　行政手続 IT 化にあたっての 3 原則

3 原則	概要
①デジタルファースト	個々の手続が一貫してデジタルで完結
②コネクテッド・ワンストップ	民間サービスも含め、どこでも／一か所でサービス実現
③ワンスオンリー	一度提出した情報は、再提出不要

出典：デジタル・ガバメント推進方針より作成

(4) 自治体 DX 推進計画

「デジタル・ガバメント実行計画」に示された地方公共団体の情報システムの標準化・共通化など、デジタル社会の構築に向けた各施策を効果的かつ国が主導的な役割を果たしつつ自治体全体と足並みを揃え取り組んでいくため、総務省は「デジタル・ガバメント実行計画」における自治体関連の施策について重点的に取り組むべき内容の具体化及び国の支援策についてまとめた「自治体 DX 推進計画」を策定しました。

自治体 DX 推進計画には、自治体における DX 推進体制の構築の在り方や、下記 7 つの重点取組事項が明記されており、令和 3(2021)年 7 月に提示された「自治体 DX 推進手順書」に基づき、自治体においても重点取組を推進することが求められています。

また、令和 4(2022)年 9 月には「自治体 DX 推進手順書」が見直され、下記に示す重点取組事項に対する今後の取組方針や更なる普及促進に向けた支援策などが示されました。

図表　自治体 DX 推進計画の重点取組

重点取組事項	概要
①自治体の情報システムの標準化・共通化	目標時期を令和 7 年度とし、「(仮称)Gov-Cloud」の活用に向けた検討を踏まえ、基幹系 20 業務システム[2]について国の策定する標準仕様に準拠したシステムへ移行
②マイナンバーカードの普及促進	令和 4 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、申請を促進するとともに交付体制を充実
③自治体の行政手続のオンライン化	令和 4 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手続（31 手続）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する
④自治体の AI・RPA の利用推進	①、③による業務見直し等を契機に、AI・RPA 導入ガイドブックを参考に、AI や RPA を導入・活用を推進
⑤テレワークの推進	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、テレワークの導入・活用を推進

[2] 令和 4 年 1 月 4 日標準化対象事務を定める政令の公布・施行において 3 業務が追加され、20 業務に変更

⑥セキュリティ対策の徹底	改定セキュリティポリシーガイドラインを踏まえ、適切にセキュリティポリシーの見直しを行い、セキュリティ対策を徹底
⑦「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	共通化と共同調達により、コストを最小化しつつ、迅速なデータ活用と地域の創意工夫を両立させ、強靭で持続可能な行政サービスを目指す
⑧公金収納における eL-QR の活用	地方公共団体における公金収納の事務の効率化・合理化や、住民・民間事業者による公金納付の利便性を向上させる観点から、公金収納における eL-QR の取組を推進

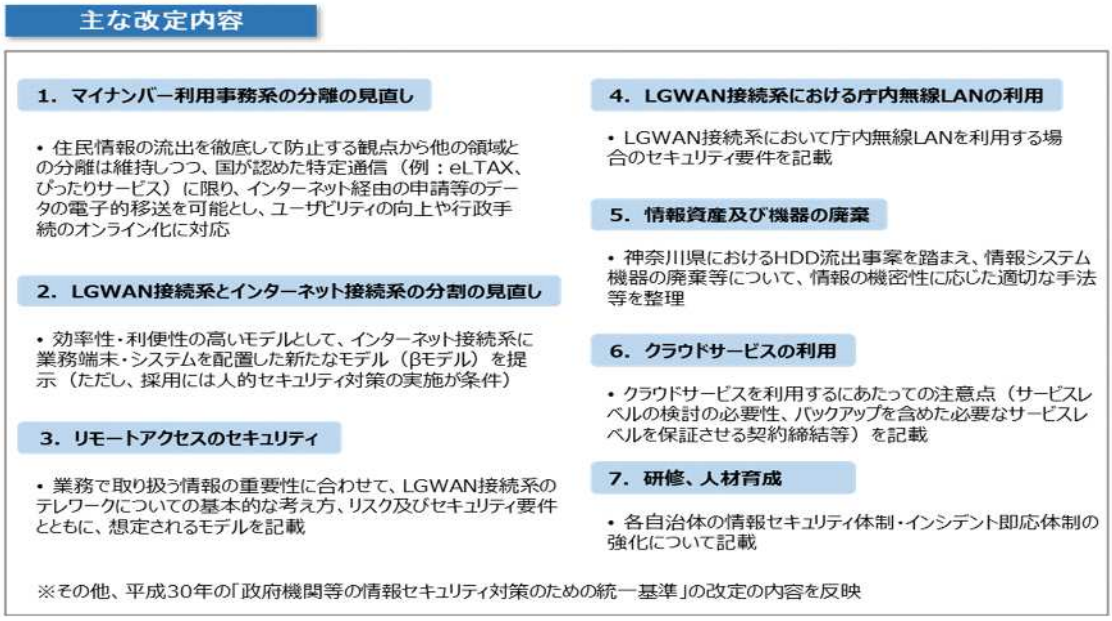
出典：総務省　自治体 DX 推進計画より作成

(5) 地方公共団体向けセキュリティポリシーガイドラインの改定

総務省は、平成 27(2015)年の日本年金機構の情報漏えい事案を受け、自治体の情報セキュリティ対策を抜本的に強化すべく「三層の対策(次頁参照)」を実施し、インシデント数の大幅な減少を実現しました。一方、自治体内の情報ネットワークの分離・分割を行ったことで、事務効率の低下や「クラウド・バイ・デフォルト原則」、行政手続のオンライン化、働き方改革、サイバー攻撃の増加といった新たな時代の要請への対応が新たに必要となりました。総務省は、令和 2(2020)年 12 月に「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」の改定を行い、これらの課題に対応するための指針を示しました。

本ガイドラインは、その後も令和 4 年(2022)年 3 月にも改定が行われ、情報資産の取扱い等が追加されるなど、随時見直しが図られています。地方公共団体における情報セキュリティポリシーの見直しにあたって本ガイドラインが活用されることが期待されています。

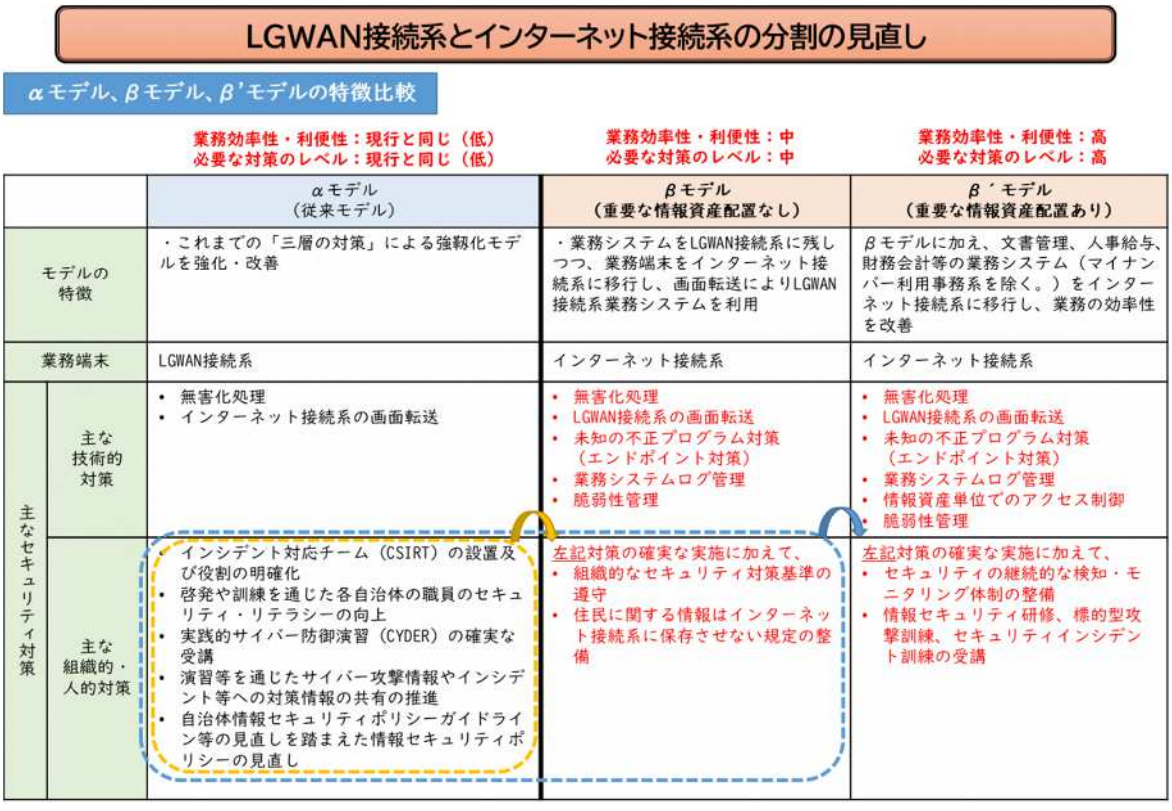
図表　地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン等の改定
（令和 2（2020）年 12 月改定内容）



出典：「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」等の改定について
https://www.soumu.go.jp/main_content/000726082.pdf

「三層の対策」とは、「マイナンバー利用事務系」「LGWAN 接続系（国の機関や地方公共団体を相互に接続する行政専用のネットワーク）」「インターネット接続系」の 3 つにネットワークを分離しセキュリティを強化するものです。この対策により、インシデント数の大幅な減少を実現しましたが、自治体内の情報ネットワークの分離・分割により事務効率の低下や新たな時代に向けた対応が難しいといった課題が発生しました。そのため、「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」で新たなネットワークモデル（βモデル、β´モデル）が示され、セキュリティを確保しつつ新しい働き方への見直しに向けたネットワーク構成が示されています。

図表　LGWAN 接続系とインターネット接続系の分割の見直し



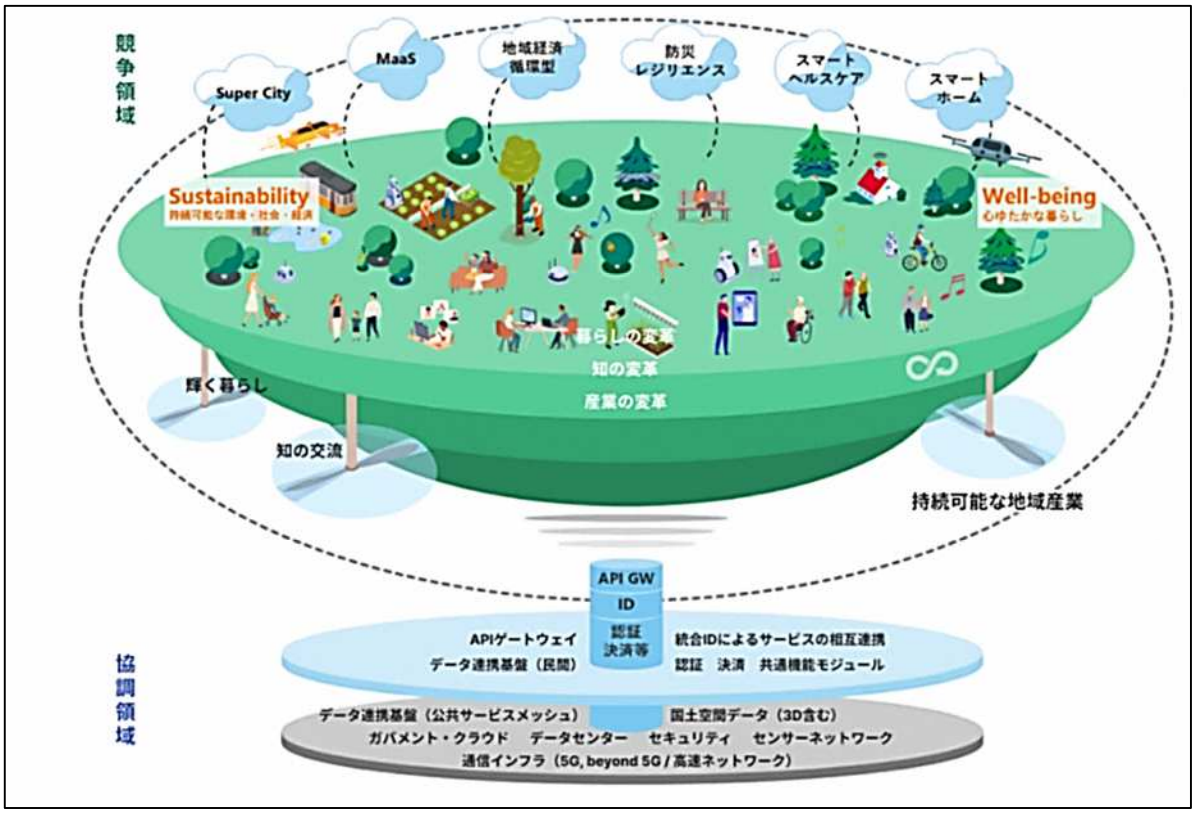
出典：総務省「自治体情報セキュリティ対策の経緯について」を基に作成
https://www.soumu.go.jp/main_content/000777002.pdf

(6) デジタル田園都市国家構想

令和 4(2022)年 6 月に「デジタル田園都市国家構想」が閣議決定されました。本構想では、「地方と都市の差を縮め、都市の活力と地方のゆとりの両方を享受できる国」を実現することが目標として示されており、地域の豊かさをそのままに、都市と同じ又は違った利便性と魅力を備えた、魅力溢れる新たな地域づくりを目指しています。

また、令和 4(2022)年 12 月には、「デジタル田園都市国家構想総合戦略」が閣議決定され、まち・ひと・しごと創生総合戦略を抜本的に改訂し、2023 年度から 2027 年度までの 5 か年の新たな総合戦略が策定され、各府省庁の施策の充実・具体化や KPI とロードマップ(工程表)が示されました。

図表　デジタル田園都市国家構想の取組イメージ全体像



出典：デジタル庁

https://www.digital.go.jp/policies/digital_garden_city_nation/

2.2.2 山梨県のデジタル政策

山梨県では、「山梨県総合計画」で目指している「県民一人ひとりが豊かさを実感できるやまなし」の実現に向け、DX 推進のための基本計画の策定や、DX に係る施策を総合的かつ計画的に推進するための DX 推進本部の設置などを行っています。

(1) 山梨県デジタルトランスフォーメーション推進計画

山梨県では、令和 3(2021)年 3 月に「山梨県デジタルトランスフォーメーション推進計画」を策定し、令和 3(2021)年度から令和 4(2022)年度までの 2 年間における方向性を示しました。同計画は、国のデジタル化に向けた動きに対応し、山梨県における DX を進めていくため、令和 2(2020)年 3 月に策定した山梨県 ICT・データ活用推進計画を改定し、DX 推進のための基本計画を策定したもので、山梨県が目指す「県民一人が豊かさを実感できるやまなし」の実現に向けて、基本的な考え方や目指す姿、取組方針と取組内容を示しています。

図表 山梨県デジタルトランスフォーメーション推進計画の概要

出典：山梨県デジタルトランスフォーメーション推進計画概要

https://www.pref.yamanashi.jp/dx/dx/documents/dxplan_gaiyou.pdf

3. 北杜市の現状・課題

3.1 北杜市の現状・課題

3.1.1 北杜市の現状・課題

本市の現在の実態を把握した上で DX の推進を行うべく、本市を取り巻く環境や現状、解決するべき課題について整理します。

(1) 人口と産業・経済の状況

本市の人口構造は、高齢層の人口が多く若年層が少ない「逆三角形型」となっており、人口は、令和 4 (2022)年 12 月時点で、45,995 人となっています。合計特殊出生率も 1.35 と低い水準にあり、人口動態は出生数減少で「自然減」が続いていますが、転入数増加により「社会増」となっています。

本市をけん引する主な産業基盤は、第 1 次産業では農業、第 2 次産業では製造業、第 3 次産業では宿泊・飲食サービス業となっており、労働力不足が懸念されるなかで、様々な市民が働きやすく能力を発揮しやすい環境を整備することが求められています。

本市の人口・経済の状況を踏まえると、今後、少子・高齢化が更に進行し、地域全体の活力が低下することが懸念されますが、この課題に対処するため、DX 等により、ウィズコロナ・ポストコロナ時代へ対応した施策の推進をする必要があります。

(2) 新しい生活様式への変換(ウィズコロナ・ポストコロナ／中部横断自動車道、リニア中央新幹線の開通)

新型コロナウイルス感染症の世界的な流行により、新しい生活様式への変換が図られました。現在も完全な収束には至っておらず、予防対策(マスク、換気、手洗い)を継続して行う「With コロナ」時代に突入しています。また、新型コロナウイルス感染症により人々の移動が制限され、宿泊・飲食サービス等の売上低下など地域社会や経済に大きな影響を及ぼしました。

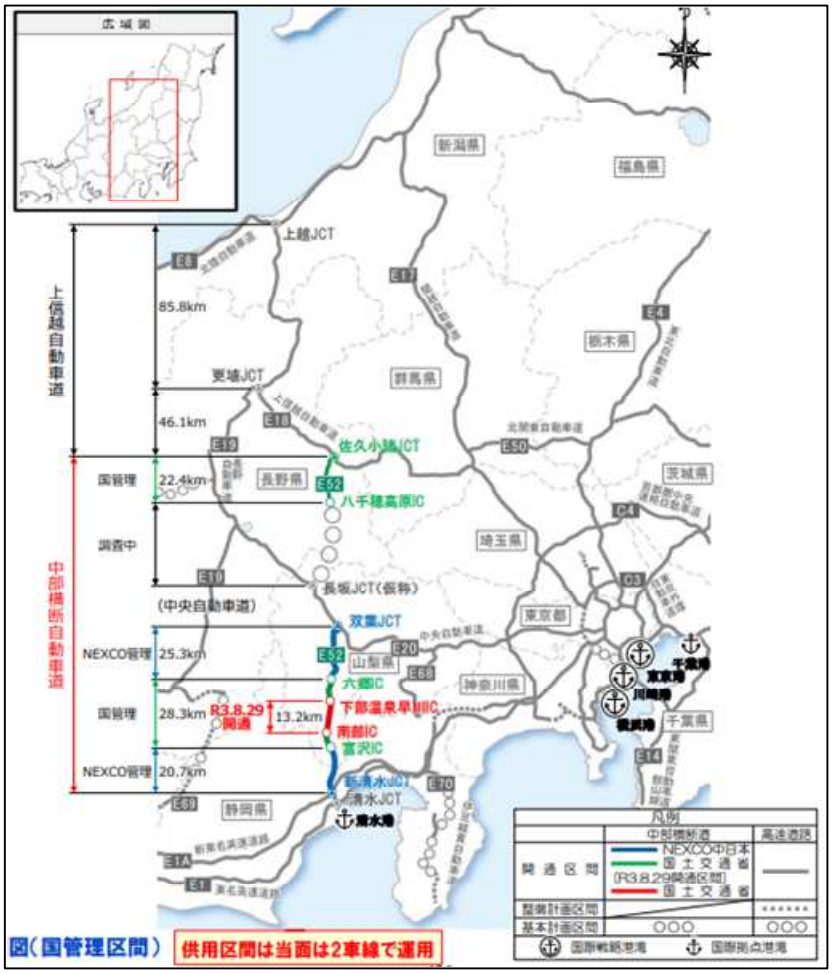
一方、働き方にも大きな変化をもたらし、在宅ワーク(テレワーク)やオンライン会議が浸透したことで、「地方移住」という新しい働き方スタイルが確立され、交通面での利便性が向上している山梨県にとっては、良い影響を及ぼす可能性もあります。

令和 3(2021)年 8 月には、中部横断自動車道(山梨－静岡間)が全線開通し、これまでの移動時間から 70 分程短縮[3]となりました。また、長坂 ～八千穂間については現在環境影響調査中ですが、開通すれば長野県南佐久郡へのアクセスが容易となります。

さらに、現在リニア中央新幹線が工事計画中であり、開通すれば品川駅から山梨県駅(仮称)まで 25 分程度、名古屋駅から山梨県駅(仮称)まで 40 分程度でアクセスが可能となります。その後名古屋・大阪間の建設も予定されており、関西圏からのアクセスも良好となることから、これらの社会的背景を踏まえ、移住定住促進に向けた施策を計画的に進めていきます。

[3] 山梨県庁から静岡県庁への移動時間を算出。(出典:甲府河川国道事務所 HP)

図表　中部横断自動車道の開通



出典：国土交通省中部横断自動車道 山梨～静岡間全線開通 1 年後の整備効果

https://www.ktr.mlit.go.jp/ktr_content/content/000839705.pdf

図表　リニア中央新幹線の工事計画

出典：リニア中央新幹線　公式 HP

https://linear-chuo-shinkansen.jr-central.co.jp/plan/

(3) 環境問題、大規模災害の頻発への備え

近年の地球温暖化などを背景とした異常気象や大規模災害が日本各地で起こっていることから、環境問題や大規模災害への備えが必要です。本市では、令和 4(2022)年 8 月 24 日、記録的な短時間での大雨により、警戒レベル 4 の土砂災害警戒情報が出され、倒木等による道路の通行止めが発生しました。今後も、大雨による洪水や台風、豪雪による災害の発生に対し警戒をする必要があります。

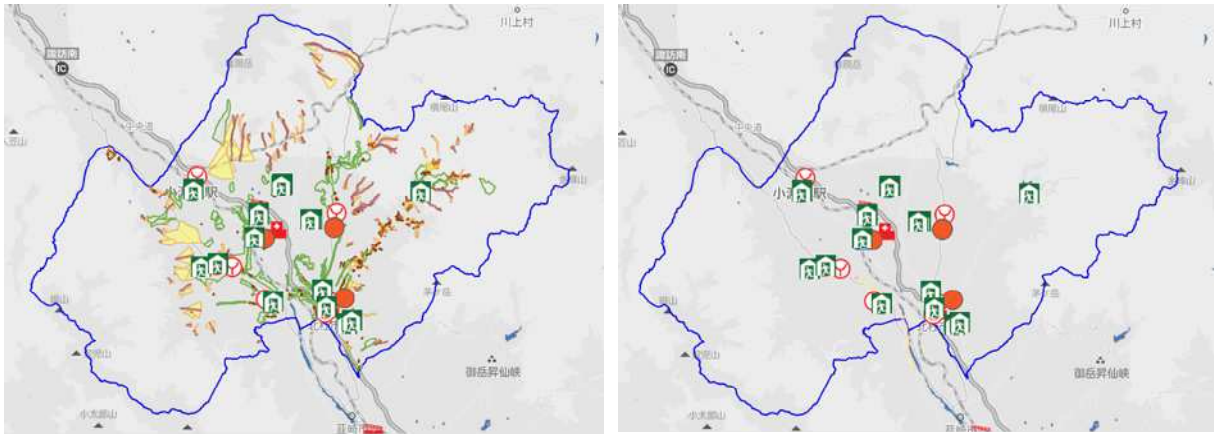
本市では、ハザードマップや地域の防災・防犯情報等を市民のみなさまにメールで配信する「北杜ほっとメール」などを準備し、市民のみなさまへの避難時などに役立てるような情報提供を行っています。

図表　山梨県で 1 時間に約 120 ミリ「記録的短時間大雨情報」令和 4（2022）年 8 月 24 日

出典：日本気象協会「tenki.jp」

https://tenki.jp/forecaster/deskpart/2022/08/24/19122.html

図表　本市が提供する防災マップ（左：土砂災害に関するマップ、右：洪水に関するマップ）



出典：北杜市 WEB 版ハザードマップ

https://www.city.hokuto.yamanashi.jp/hazardmap/

また、本市は、2 つのユネスコエコパークを保有する国内唯一の自治体です。緑豊かな森林や清らかで豊富な水資源等の自然環境を適切に保全し、これらを良好な状態で次の世代に引き継いでいくため、「森を育て、水を守る」をテーマに官民一体で環境保全事業を行っています。森林、河川における環境保護活動や動植物の保護活動、環境調査活動など、毎年様々な活動を実施し、環境保護への取組を行っています。本市の魅力である豊かな自然を守り、市民を含め様々な人に愛される環境をこれからも継続して維持していきます。

3.1.2 地域の各分野における DX ニーズ（地域関係団体アンケート・インタビュー調査結果）

本市では、今後の DX 推進に向け、住民目線での DX ニーズの把握及び計画反映のため、地域関係団体へアンケート・インタビュー調査を実施し、地域関係団体のみなさまから、本市の課題やデジタルを活用したニーズ等について聴取を行いました。

また、計画の延長に伴い公式 LINE を活用し市民のみなさまにアンケート調査を行いました。

(1) 調査概要

本市では、令和 4（2022）年 7 月下旬～8 月中旬にかけ、地域関係団体を対象とした「北杜市 DX 推進計画に係るアンケート及びインタビュー調査」を行い、各団体のみなさまが抱える現状や課題、DX ニーズ等について把握を行いました。

図表 調査概要

調査対象	・ 北杜市商工会 ・ （一社）北杜市観光協会 ・ 北杜市 PTA 連合協議会 ・ 北杜市社会福祉協議会 （その他、北杜市代表区長会、北杜市文化協会、北巨摩医師会、北杜市医師会に対しても調査票を配布）
調査方法	アンケート調査票を事前に配布したうえで、インタビュー調査を実施
調査期間	2022 年 7 月 29 日～8 月 19 日
調査項目	1. 現状と課題 1-1. 貴団体の事業概要、業務方針・重点的に取り組んでいる事項 1-2. 貴団体が抱える課題 1-3. 貴団体における今後の展望 2. 地域のデジタル活用ニーズ 2-1. 課題解決・目標実現に向けた DX 推進について 2-2. あったら良いと思う北杜市の ICT 環境・サービス

また、令和 7（2025）年 8 月中旬～8 月末日にかけ、北杜市公式 LINE より市民のみなさまを対象に北杜市のデジタルニーズについて追加調査を行いました。

調査対象	公式LINEに登録している方
調査方法	公式LINEによるアンケート調査
調査期間	2025年8月18日～8月31日
調査項目	・地域のデジタルニーズ ・公式LINEサービスの満足度 ・公式LINEサービスに追加してほしい機能

(2) 調査結果

地域関係団体へのインタビュー結果については、分野ごとに「現状・課題」と「地域のデジタル活用ニーズ」に分けて整理しました。

① 教育分野

現状・課題

- GIGA スクール構想によって整備された情報通信環境の有効活用
- ICT の活用が進む中での、個（教員、生徒）の更なる活用能力の強化
- 保護者を含めた SNS やゲーム依存、いじめ問題等、情報モラルの向上
- 新型コロナウイルス感染症等による休校時における ICT 教育の継続
- 通信環境の改善と平等な環境の提供
- 児童生徒に一人一台配付された端末の活用

地域のデジタル活用ニーズ

- 端末の持ち帰り等による活用推進
- 防災、いじめ、不登校等、学校や行政、地域のひととのつながり、SOS が出しやすい環境づくり、誰ひとり取り残されないケアできるツールの作成
- 先生の情報リテラシー向上のための研修、人材育成プログラムの構築
- 不登校の児童生徒への自宅学習ドリルの導入

② 観光分野

現状・課題

- ほくとナビ（HP）を活用したイベントや事業内容の更新・情報発信等、観光協会の会員施設等紹介内容の管理
- Instagram での施設、観光及び地域の魅力を発信
- デジタルを活用した情報発信ができる人材の育成・スキル向上
- 観光協会会員への ICT を活用した情報提供・連絡

地域のデジタル活用ニーズ

- ほくとナビ（HP）の見直し・更なる活用
- ウォーキングイベント等の SNS を活用した情報発信の充実
- 観光協会会員との ICT を活用した情報共有・連絡の推進

③ 福祉分野

現状・課題

- 福祉人材、介護人材の確保、体制づくり、職員の育成
- コロナ禍におけるボランティア活動の推進及び活動の場の確保
- 新型コロナウイルス感染症拡大による高齢者への訪問活動の難化
- 新型コロナウイルス感染症拡大による生活支援を必要とする市民の増加
- 介護報酬の見直しを受けたコスト削減・人員減・生産性の向上
- ヘルパーの人員減・高齢化

地域のデジタル活用ニーズ

- 介護保険事業の効率化に向けた、タブレット端末の活用によるペーパーレスと事務の簡素化
- タブレット端末を活用したヘルパー事業の効率化
- 職員の高齢化をサポートするアシストスーツ等介護ロボットの導入
- ボランティア募集支援のマッチングの活用
- 高齢者のリテラシー（デジタル技術やそれらを使った機器等を操作・活用できる能力）向上を目的とした、スマホの無料貸し出しやデジタル研修会などの開催
- 災害ボランティアセンターへのフリーWi-Fi の開設
- 高齢者が日常的に集まって情報を交換できる場の提供

④ 商工分野

現状・課題

- 地域における新たなビジネス及び新規事業者の創出
- 事業継承の推進

地域のデジタル活用ニーズ

- 若者などの新たな発想力・アイデアの積極的な活用
- 継承者不在で悩む現事業者と起業を目指す若者とのマッチング
- レジシステムやキャッシュレス決済の導入・普及促進
- ホームページ作成などの IT セミナーの実施
- デジタルを活用した商工会会員向けの情報発信

⑤ その他共通事項

現状・課題

北杜市公式 LINE により手軽に情報を得られるようになった

地域のデジタル活用ニーズ

北杜市公式 LINE の音声認識対応

- 広報紙など各種案内の配布物の電子化
- 各家庭へのタブレット端末配置及び Wi-Fi 環境の整備

⑥ 追加調査

現状・課題

- 税金や水道料についてはキャッシュレス決済が可能となっているが、その他料金等については現金でなければ支払うことができない
- 市役所に行かなければ各種手続きを行うことができない

地域のデジタル活用ニーズ

- キャッシュレス決済
- 証明書の電子請求
- 保育園の継続手続きのオンライン化

3.1.3 行政ニーズ（庁内アンケート・ヒアリング調査結果、ワークショップ）

本市では、DX の推進に向けた行政ニーズを把握するためアンケート調査及びインタビュー調査を実施し、本市の課題やデジタル技術活用ニーズ、職員の業務環境について聴取を行いました。

(1) 調査概要

市役所庁内の全課及び全総合支所を対象に、市民サービス向上と庁内事務の効率化の観点から、現状と課題、DX ニーズ等について「北杜市 DX 推進計画に係るアンケート及びインタビュー調査」を実施しました。また、「デジタル戦略推進員」によるワークショップを開催し、取り組んでいくべき DX 施策について検討を行いました。

図表　庁内アンケート・インタビュー調査概要

調査方法	アンケート調査・インタビュー調査
調査対象	全課、全総合支所
調査期間	2022 年 7 月 1 日～8 月 19 日
調査項目	1. 現状と課題 2. 課題解決・目標実現に向けた DX 推進について 3. 業務や組織・制度における課題 4. あったら良いと思う北杜市の ICT 施策 5. 庁内ネットワーク等の環境整備について 6. 課・担当で所持している情報通信機器・ソフトウェア等について

図表　ワークショップ概要

調査方法	グループディスカッション形式（1 グループ 4～6 名）
調査対象	デジタル戦略推進員 50 名
調査期間	第 1 回：7 月 27 日　福祉分野を題材としたワークショップ 第 2 回：8 月 9 日　職員自身の業務を題材としたワークショップ
実施内容	・自身の業務と問題点の棚卸 ・あるべき姿の立案と実現に向けた課題の把握 ・改善策の立案

※デジタル戦略推進員とは、本庁各課、各総合支所、各市立病院から 1 名ずつ選出した、DX 推進の各課等の代表。
具体的な役割として、各課等における DX の要望の抽出・共有や情報展開・ICT ツール導入など施策の検討を行う。

(2) アンケート・インタビュー調査結果

庁内へのアンケート及びインタビュー結果については、分野ごとに「現状・課題」と「デジタル活用ニーズ」について整理しました。

① 教育・子育て分野

現状・課題

- 保育士不足・保育士の業務量の増加(保育現場は手作業が多く、事務が膨大)
- 低年齢クラスの保育ニーズの増加及び以上児の定員割れ
- 保育園の現場の実情に合わせた保育士配置・受入可能人数と規定上の保育士配置人数・受入可能人数との相違
- 給食関係のアンケート調査の集計作業の稼働負荷(1,000 件の処理)
- 書類の内容等で保護者に確認を取る際も就労されている保護者が多く日中の連絡が取りにくい
- 受付書類のシステム入力(手入力)及びダブルチェックの稼働負荷
- 入園調整における点数付け、手作業での順位の振り分けの稼働負荷
- 図書館での年1回蔵書点検時 1 館平均 2 週間の休館

デジタル活用ニーズ

- 学校への配布物や課内の回覧文書が大量に発生するため、文書類のペーパーレスによる配布・電子システム内での回覧・決裁端末の持ち帰り等による活用推進
- 保育園への ICT 機器の導入(連絡手段にスマートフォンを活用することで、情報もいち早く・いつでも確認できるようになる)
- 給食関係の保護者とのオンライン面談の導入
- 保育園の連絡帳や欠席連絡の電子化
- 保育園の保護者を対象に年に 1 回実施している嗜好調査(約 1,000 件)のデータ自動入力
- 受付書類をシステムへ自動入力、入園調整の自動化、保育ニーズに合わせた公立保育園の保育士の配置人数の自動計算
- 乳幼児健診の問診票のデータ化、タブレット等を用いた健診(結果入力時間の省略)、健診結果の健康管理システムとの連動、問診票の集計や事業報告(1 人 1 台タブレット)
- 予防接種などのデータ打ち込みの自動化(入力業務、読み込み)
- マタニティ教室(両親学級等)やベビーマッサージ教室などのデジタル予約
- 図書館に来館しなくても図書資料の閲覧ができる電子図書館の導入
- 蔵書点検期間短縮のための、図書館への IC チップの導入
- 生涯学習施設へのフリーWi-Fi の早期設置

② 観光・移住定住分野

現状・課題

- 返礼品が施設利用券(宿泊券・飲食券)である場合の、予約日までの発送における不確実性
- ワンストップ申請書類に不備があった場合の、期日までの郵送における不確実性

- 市のイメージや知名度を高め、定住人口の確保と地域活力を維持するための、市の魅力を内外に効果的・戦略的に発信するシティプロモーションの戦略を作成
- 賃貸物件の少なさによる、移住要望者の不満増加
- 転入手続時に記載が必要な書類の多さ
- 勘や経験に頼らない効果的な PR 方法の立案
- 観光情報の発信方法の分散化
- 開発対象地が埋蔵文化財包蔵地についての一般市民への説明不足
- 市営住宅について、入居希望者のニーズを知るための情報収集手段の不足

デジタル活用ニーズ

- 返礼品の施設利用券（宿泊券、飲食券）のデジタルチケット化
- ふるさと納税者へのスマートフォンで確認できる証明書の発行
- AI を活用した詳細な観光案内の自動化
- 混雑状況（予測）や市内観光地、山、道などのリアルタイム情報の発信
- 文化財のデジタル化・デジタルアーカイブ化
- 資料館や史跡におけるデジタル活用を用いた誘客（各史跡公園に AR や QR コード等で、利用者のスマートフォンから遺跡案内が見られるようにする、資料館の展示に AR や QR コード等で、利用者のスマートフォンから資料案内が見られるようにする）
- 空撮動画による市の魅力発信、VR(バーチャルリアリティー)による市の魅力や田舎の体感・体験
- 外国人観光客向けの多言語対応機能付きのタブレットの貸し出し、翻訳ツールの導入、各種情報発信の外国語対応
- デジタルマップの作成（市へのアクセスの良さを見える化）
- インターネット上への観光名所ビュアーの掲載
- 市民の方が活用できる GIS（地図に活用できる）
- 市内の名所やイベント情報などの地図上における可視化（web ページ、アプリなど）
- 移住専門のワンストップ窓口化（移住相談に来てあちこち課を連れまわすのではなく、そこに行けば完結できるように）
- よくある質問と回答を移住者がリサーチできるデジタル化したコミュニティサイトの構築
- オンラインリモートによる移住定住相談、相談予約のオンライン化
- 各種イベントでのアンケート調査における、ニーズ調査と集計・分析、施策立案へ繋げるための QR コードやフォームの導入

③ 福祉分野

デジタルの活用状況と課題

- ケースワーカーが抱える件数（ケースワーカー1 名につき約 50 世帯）増加による、一人あたりの対応時間の減少
- 外国人の被保護者が増えつつある中、職員の外国語リテラシー（外国語の読み書き能力や外国語の活用能力）不足による訪問時の通訳等を依頼の必要性

- 障がいのある方に向けたサービス、手当の周知不足
- 総合健診の受診における、混雑時での電話予約対応の質の低下
- 健康教室、講演会等への若い世代の参加者増加、若者世代などターゲットを絞った普及啓発のアプローチ方法の検討

デジタル活用ニーズ

- 障害者手帳の電子化
- 福祉窓口のワンストップサービス（介護保険と包括・手帳申請について1か所で行うことで聞き取り漏れを防止）
- 視覚障がいのある方向けの、音声で申請等が可能となるシステムの構築
- 聴覚障がいのある方に向けの、手話等でのコミュニケーションができない場合における、音声が活字化できるシステムの構築
- 後期高齢者医療制度の書類等について、AI-OCR 導入による申請作業の効率化の実施
- 病院における電子請求書への対応
- インターネットを利用した健康診断等日程変更、予約システムの構築

④ 商工・農業分野

現状・課題

- 民間事業者における、電子入札システム導入の敷居の高さ（人員不足、システム準備不足）
- 就職ガイダンスにおける職種での参加者のばらつきの発生
- 企業の人手不足の解消等の雇用施策の充実
- 移住者や、若年者、UIJ ターンの働く場所の確保
- 働く機会の創出や市内企業の魅力発信
- 環境保全型農業への転換とそのための意識改革
- 都市部への人口流出による、農村における担い手は不足
- 地球温暖化などによる気候変動に影響を受ける中での農業品質の維持及び向上

デジタル活用ニーズ

- 電子契約の拡大
- オンラインマッチングによる就職ガイダンス
- センシング技術を活用による、品質向上に必要不可欠な技術構築と営農指導への活用（リアルタイムでの圃場管理）
- 水田における水管理を IoT 活用による省力化
- ラジコンなどによる斜面草刈りの普及による、高齢農業従事者の身体的負担軽減
- 農業に関連する各種業務において必要な地図のシステム化（スマートフォン、タブレットによる GIS 機能の活用）農地経営状況の閲覧
- 現場写真と位置情報の円滑な共有システムの構築
- 水田における作付け状況を管理しているエクセルの集計、分析するシステムの構築（地域ごとの

耕作放棄地の進捗把握や、団地化形成傾向等が把握でき、農業戦略が立てやすくなる）

⑤ 防災・安全

現状・課題

- ほっとメールなど SNS を使った情報発信の一括発信
- 道路陥没や倒木等の緊急対応は各総合支所の負担

デジタル活用ニーズ

- デジタルを活用した鳥獣害対策
- 災害時の庁舎内の情報共有、消防防災課との連携、自宅にいても市民への情報を発信できるシステムなど
- 希望者への防災無線の宅内無線機設置もしくは防災無線内容をデジタルツールへ送信
- 防災無線の内容を SNS に掲載
- 市民からの情報提供板を作成（危険地、観光情報など）現場へ行かずに修繕が必要な箇所とその状況を正確に知ることができる機能
- 道路の破損個所や野生動物の死骸等を市民がスマートフォンにより撮影し、市役所の投稿 BOX 的なところへ送信し、所管課へ情報を振り分ける
- 備品等の庁内横断的な管理、データベース化
- ドライブレコーダーを活用した AI 道路管理システム

⑥ 情報発信

現状・課題

- 市ホームページから各 SNS アカウントに辿りつくまでが非常にわかりにくいため、目立つ場所にまとめるなど情報の整理が必要
- 別荘滞在者を中心としたごみ及び資源物の分別収集に係る HP 等掲載情報の周知、啓発不足
- ごみの分別収集について、新製品の増加による判断の難航
- 電話の半数はごみの排出の問い合わせ
- 高齢者、障がい者への効果的な情報提供
- 統一的な広報ができていない、職員の「広報力」の向上

デジタル活用ニーズ

- デジタル広報紙のメールライン配信
- カメラで撮影するとごみの分別がわかるシステム構築（導入、整備等）
- LINE などで市民へ質問をリアルタイムで投げかけられるシステム・環境構築（例：市民がどんなお稽古や教室を望んでいるのか、成人式をどんな式典にしたいか等）
- わかりやすいホームページへの変更（Q&A 作成、チャットボット導入）
- 本市の財政状況や公共施設の状況・現状について、オープンデータ等を利用して市民が情報収集できる仕組みづくり

⑦ まちづくり・暮らし

現状・課題

- 本市の公共施設の保有量（一人当たりの延床面積）は、県内市町村で突出した規模であり、公共施設保有量の縮減が必須。一方、縮減により最寄りの施設が遠くなる等の市民サービスの低下につながりかねないため、公共施設の複合化や機能強化による質の維持や公共交通との連携によるアクセス向上等が課題
- 個人・家族による自助、隣近所の互助、地域の力の共助意識の醸成
- 市民バスの運行情報の提供
- 施設の老朽化に伴う設備等の不具合が多く発生しており喫緊の課題
- 商業施設内への公共機関のターミナルの不足
- 市営住宅について、内覧への対応や、入居時の添付書類の簡素化、住宅の経年劣化による設備の不具合の多発
- 生涯学習機会の提供に係る周知の方法の検討（媒体不足なのか、集客が得られない）
- 紙配付を原因とする周知業務の負担増加
- イベント運用における市民ニーズとの整合性確認手段の不足
- イベント受付の電話対応における、稼働不足による品質の低下
- 水道検針員の人材不足、積雪等による検針の遅れ

デジタル活用ニーズ

- 市主催のオンラインセミナー、動画、SNS(YouTube 等)の充実
- 買い物支援（バスと移動販売の一体化）や巡回診療所、キッチンカーの巡回
- Bolt のような配車サービスの実施
- 公共施設などに AI 判定カメラをつけ、イベントや情勢の動向調査
- 市民の中で、必要なものと不要としているものをつなげる（学用品や最低限の生活必需品をデジタルツールで申し込み。市が仲介することで、匿名で提供や受領ができる）
- 住民参加の Web 交流会（コロナ流行後、地域交流を目的とした公民館単位の集まりが縮小・中止）、手軽なテレビ通話等できる機材の貸出
- 市内の指定管理施設の運営状況（イベント情報、休館、施設の混雑具合等）が一括してリアルタイムで閲覧できるシステム
- つどいの広場や各種教室の予約をスマートフォンから簡単に予約や予約状況が把握できる
- インターネットを通じて、支所の窓口の混雑状況を確認できるシステム
- 会議室、体育館、テニスコート等使用のネット予約、空き情報把握、イベント（チケット）申込み
- 健康増進やエコ、ボランティアに関する活動のポイント化
- 田んぼ・畑レンタル（休耕田や休耕畑について、貸したい人と借りたい人を結びつけるようなアプリや仕組みの構築、熟年農家による耕作指導による交流関係の創出）
- イベント専用のアプリケーションによる、申請や通知の充実
- 各公共施設の利用時における、マイナンバーカード活用
- スマートメーター実証実験による水道検針の効率化

- 人工衛星や AI を活用した水道管劣化状況調査

⑧ 窓口

現状・課題

- 選挙投票日の受付業務の負担
- 各申請時における手数料のキャッシュレス決済化
- 申請業務における、住民負担の増加
- 内容が重複する書類や添付書類の提出を求めることが多い
- マイナンバーカード活用機会の創出
- オンライン手続きの導入とオンラインに不慣れな方の対応をどうするかの検討
- 水道検針員の人材不足。積雪等による検針の遅れ
- マイナンバーカードの普及率の向上
- 手続きの煩雑による複数の窓口の行き来の強要
- 特定の窓口でしか受付できない業務があること（統合端末が必要な業務、水道関連業務、母子保健等）
- 証明書の窓口での発行業務の平日制限

デジタル活用ニーズ

- 窓口対応の効率化（更改できる情報は公開し、ユーザーが自力で簡単に調べられるようにする）
- 各種申請のデジタル化・オンライン化
- おくやみ窓口予約サービスの導入
- 審査結果等の電子通知（郵送の手間がなくなる、市民が窓口に来る必要がなくなる）
- マイナンバーカードの活用による申請の簡略化（添付資料の削減）、各種申請の実施、各種証明書の交付、コンビニ交付書類の拡充
- 休日における各種証明書発行環境の構築
- 自動案内、電話の AI 対応
- HP や窓口タブレットでの AI コンシェルジュ、AI チャットボット、FAQ の導入（質問や手続き案内、簡易な問い合わせの解決）
- 基幹系システムと連動した申請受付システム導入
- 主な申請に関する流れなどを HP に掲載
- 窓口等におけるクレジット払いや証明書発行、公金納付におけるキャッシュレス決済の導入と決済手段の拡大（多彩な決済手段の確保、セミセルフレジ導入による窓口払いのキャッシュレス化）
- 窓口にタブレットを設置し、市民自らが本庁の所管課を呼び出しビデオ通話等で担当者と直接やり取りができる環境の構築
- 庁舎案内図に QR コード設置によるわかりやすい庁内案内の実施（本庁・各総合支所での案内をわかりやすくし、業務の表示や音声照会に対応させる等）
- 業務時間に関係なく発行が可能で、且つ申請書類の記入を不要とする自動交付システムの普及及び導入（コンビニでの交付が可能だが、依然として来庁して取得する市民も多いため）

- 書かない窓口の設置（受付でマイナンバーカードを読み込ませると、基本情報等が自動的に反映された申請書が発行される、紙媒体ではなくスマホなどの電子機器によって申請ができるようになる等）
- 都度入力するのではなく一本化された入力 ID などを使い、連携して処理を進めるためのシステム構築

⑨ 庁内事務

現状・課題

- 情報系・基幹系を問わず一元化したシステムへの統一
- 世界的な広がりで刻々と変化する感染症に対応するため、常に新しい情報を取得しながらそれを理解し業務を行うことができる、人材の育成（確保）
- 屋外広告物や空き家について、現地確認時の位置図や帳票のデジタル化による効率化
- 庁内外からの確認の問い合わせが多く、対応に時間を取られている
- 効率化されているものが全体的に少ない
- 支所配置タブレット端末の利活用が進んでいない
- 市民や各課からの期待に応えるには、マンパワー不足が生じている
- 古い資料は書庫等に保存しているが、合併前後の資料になると書類を見つけてくるのだけでも 1 週間かかることがある
- 出先機関の場合、契約関係などの合議が必要となる際にはメール便でのやり取りか直接本庁へ行かなければならないため、時間と手間を要する

デジタル活用ニーズ

- デジタルデバイド対策、職員の習熟度向上
- 各種庁内研修や庁内会議のオンライン化
- 各種会議における議事録自動作成システムによる事務効率化
- 交付金等の申請における自動データ反映（各種交付金等制度において、システムに情報を入力することで、各段階の様式にデータが反映される）
- AI-OCR・RPA を活用した各種申請情報の自動データ入力、手入力作業のミス防止・稼働削減
- 職員向けの AI チャットボットや Wikipedia の導入（職員の経験等を、記憶や紙のマニュアルや引き継ぎ書に依存せず維持できるような仕組み）
- 基幹系システムの個人情報を外部デバイスから参照ができる環境の構築。外出先で相談・折衝履歴を確認できる。一緒に、デバイス紛失対策、個人情報漏洩リスク対応が必要
- クラウド PBX、業務で利用できるスマートフォンの導入
- ペーパーレス化の推進、搬送時間、紙使用量、保管スペース、書類検索時間の削減となる
- 紙ベースでの回覧を廃止し、電子決裁システムを導入する。資料紛失の予防、ペーパーレス化、事務の時間短縮にもつながる。紙文書を PDF 等電子データで取り込み、決裁後に電子保管することで閲覧や文書の管理、廃棄負担も軽減される
- 押印廃止（押印の代わりに免許書等のコピーの提出を求めない）

- グループウェア内と特定のスマホ上でのチャット機能
- スマホやタブレットによる位置情報や写真、動画を遠隔地にいる職員から共有できる仕組みによるリアルタイムでの情報共有
- 現地での入力作業が可能となることによる、作業効率化
- 庁内データを現地で確認できるようにすることで、地図等紙の印刷が不要となり効率化が図れる
- セキュリティの徹底（各種 SNS 等における発信するルールの作成、ファイルサーバ上の電子データ保存ルールの策定）
- 入退庁管理システム（非接触式カード、マイナンバーカード等の利用）の導入によるセキュリティ、労務管理の強化
- 選挙事務の DX 化
- オフィスブース（数人で利用できる Web 会議専用の小部屋）の設置
- システム標準化に合わせた関連官庁全体でのマイナンバーの活用
- システムを統一化することで部署間データ連携が容易になる。
- PC 環境の改善（通信速度の改善、インターネット接続画面から直接印刷等）
- グループウェア上のスケジュールやメールを、自身のスマホや PC との連携

(3) ワークショップ実施結果

北杜市デジタル戦略推進員によるワークショップを 2 回に分けて開催を行いました。ワークショップは、DX を推進していくうえでの考え方の変革について学ぶほか、BPR の考え方（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、情報システムをデザインしなおすこと）を実際に体験することを目的に実施しました。

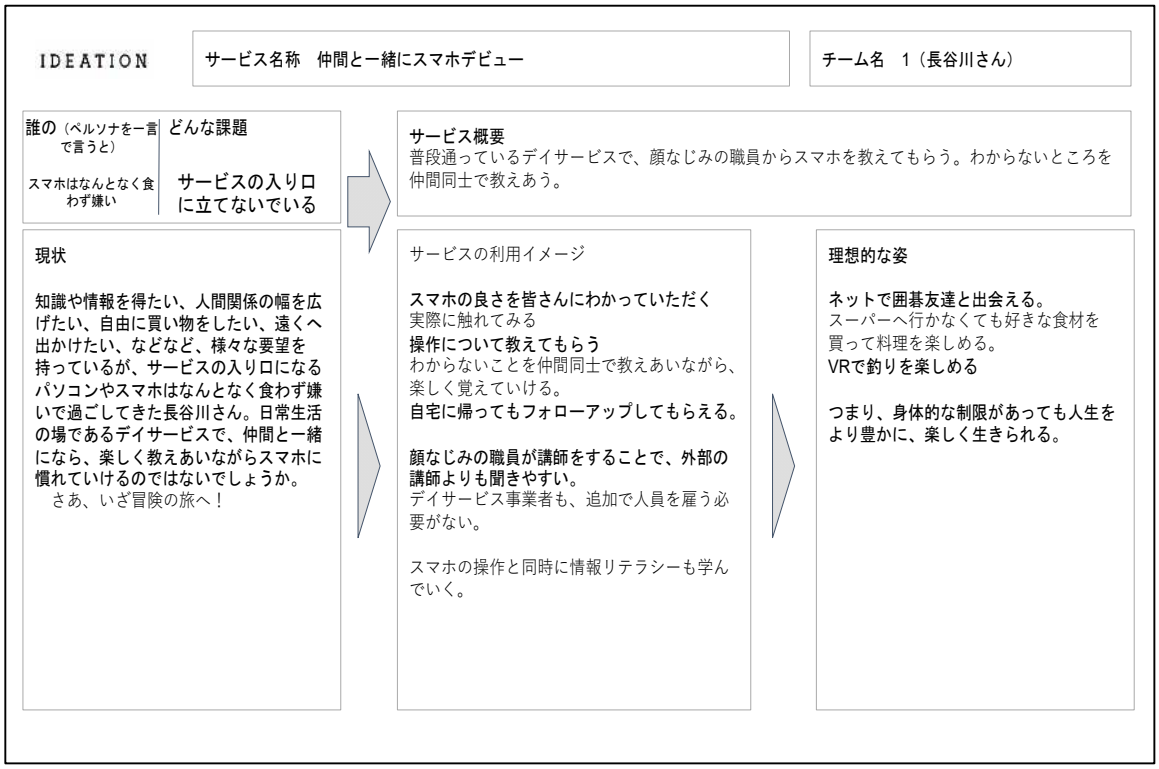
職員は、ワークショップを通し、現在の業務及び問題点について棚卸しを行い、本来あるべき業務の姿は何かを考え、デジタルを活用した解決策の立案を行いました。

① 福祉分野を題材としたワークショップ

福祉分野を題材としたワークショップでは、福祉分野に関連する課に所属するデジタル戦略推進員、各総合支所に所属するデジタル戦略推進員、病院に所属するデジタル戦略推進員にて実施し、3 班に分かれて行いました。

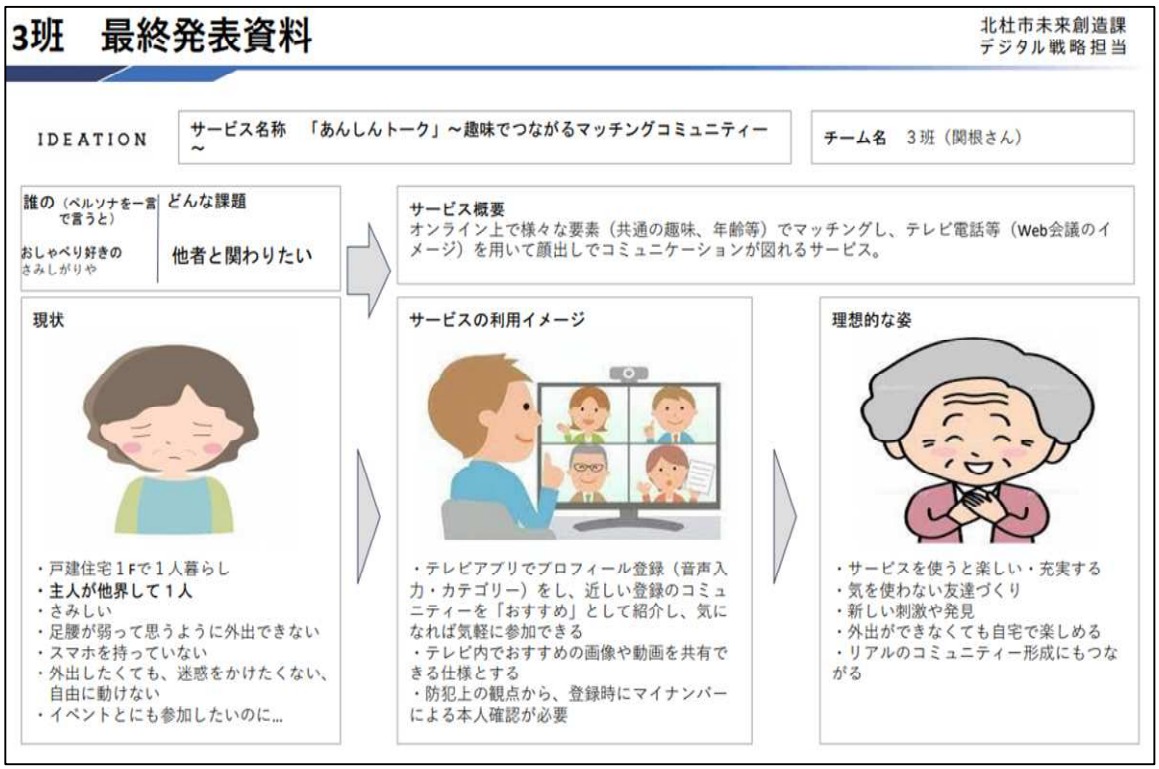
同ワークショップでは、ペルソナと呼ばれる仮想的な人物像を描き、その人物になりきって同じ目線で考える手法を利用し、本市における福祉分野の課題解決につながる施策を検討しました。

図表 ワークショップ結果（福祉分野）1 班



図表　ワークショップ結果（福祉分野）2 班

図表　ワークショップ結果（福祉分野）3 班

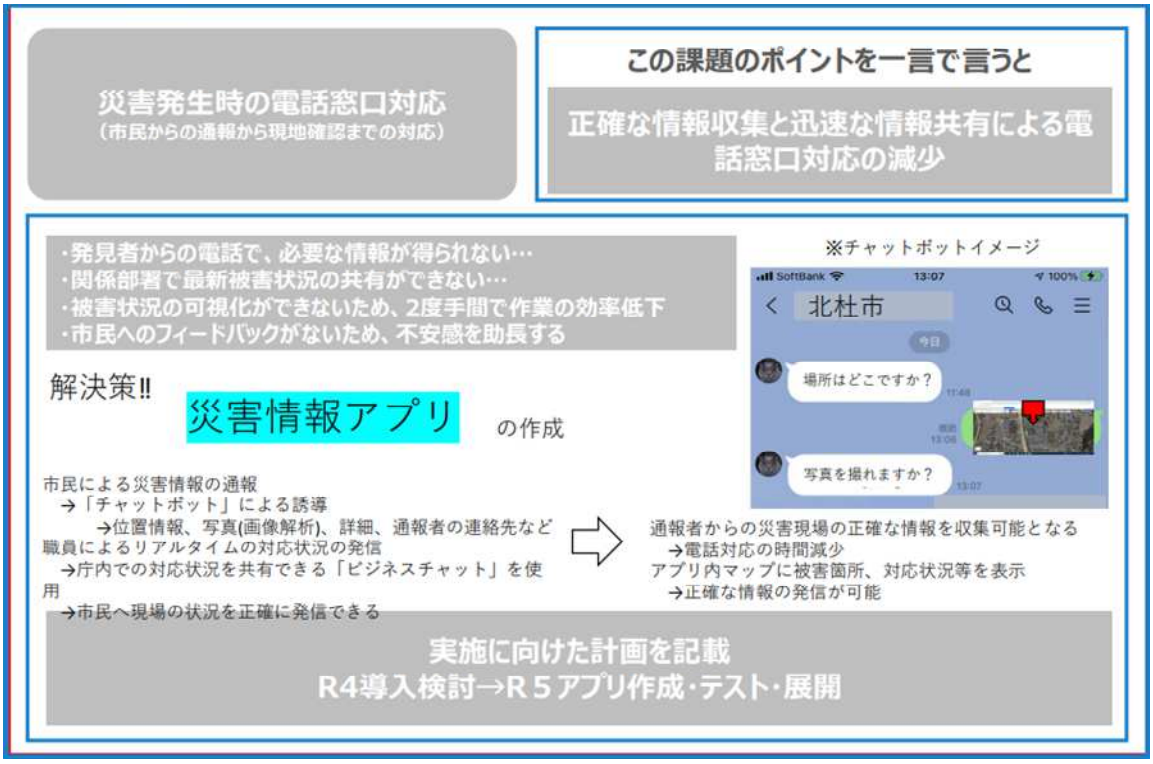


② 職員自身の業務を題材としたワークショップ

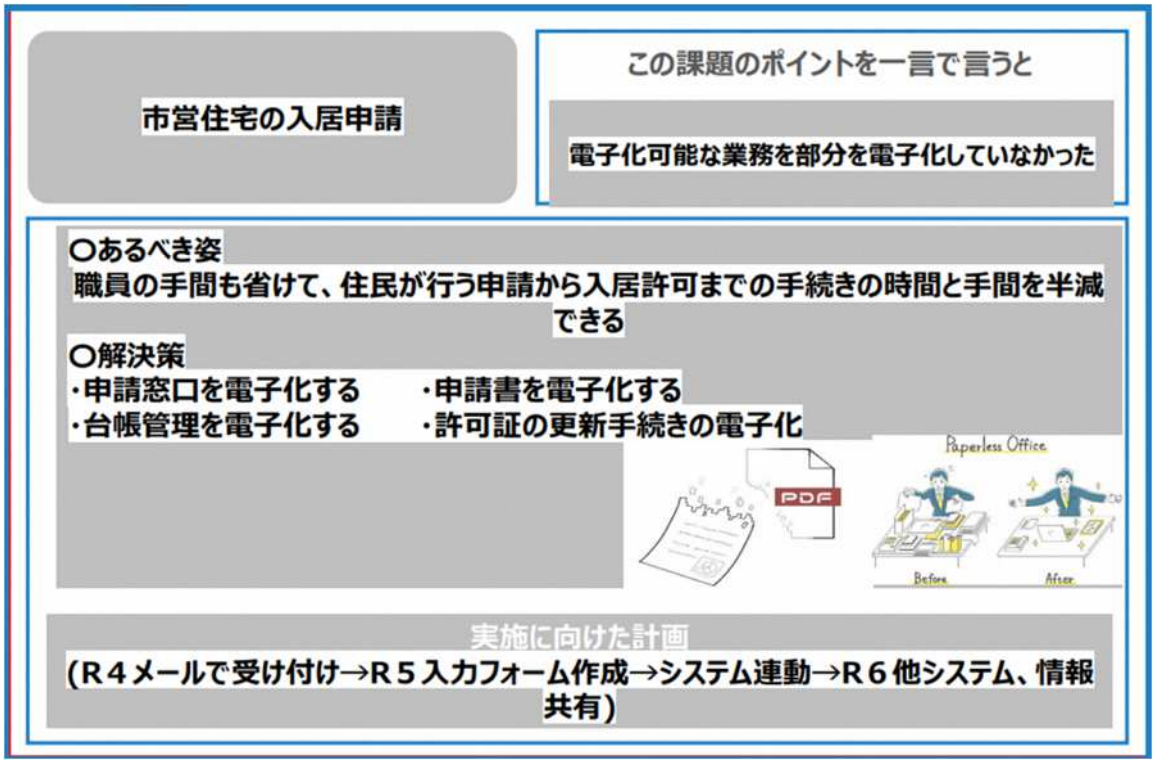
職員自身の業務を題材としたワークショップでは、様々な分野に属する課のデジタル戦略推進員が 4

つのグループに分かれ、自身の業務の棚卸しを行うとともに、グループごとに 1 つのテーマを決め、それに関する解決策の立案を行いました。最終的に、防災分野、住民サービス分野、税分野、子育て・保育分野の 4 つについての解決策の立案に至りました。

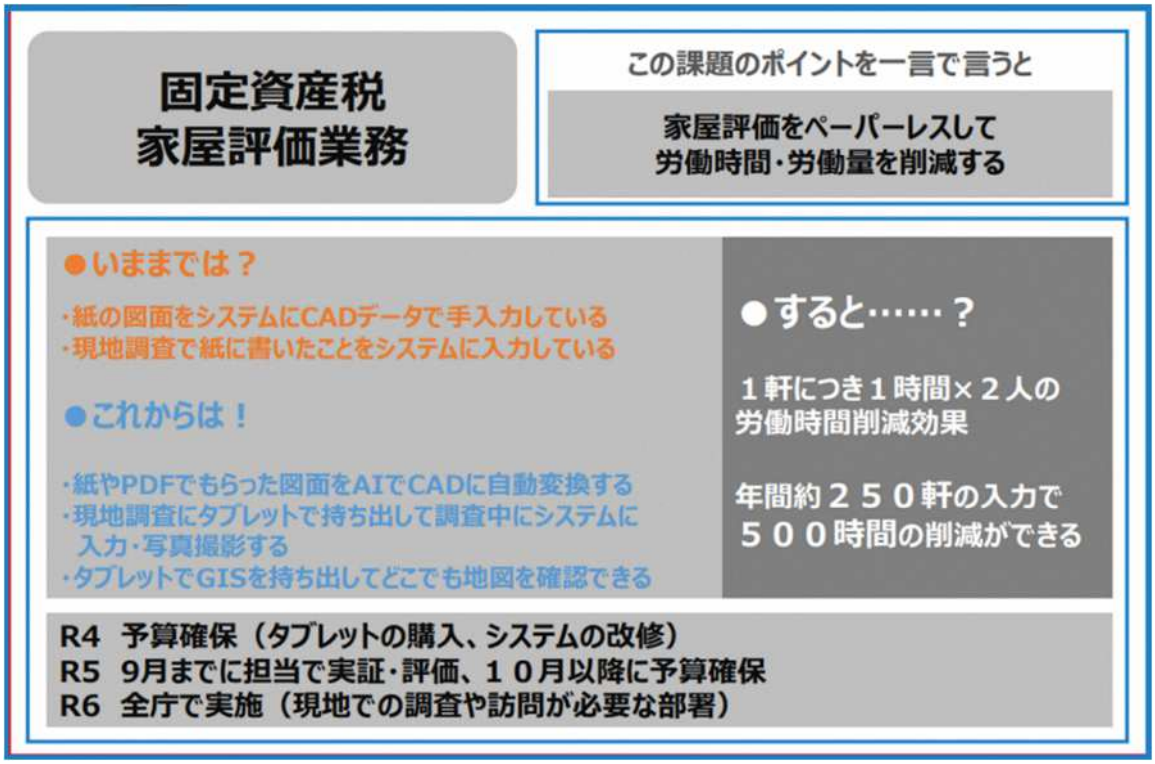
図表　ワークショップ結果（防災分野）



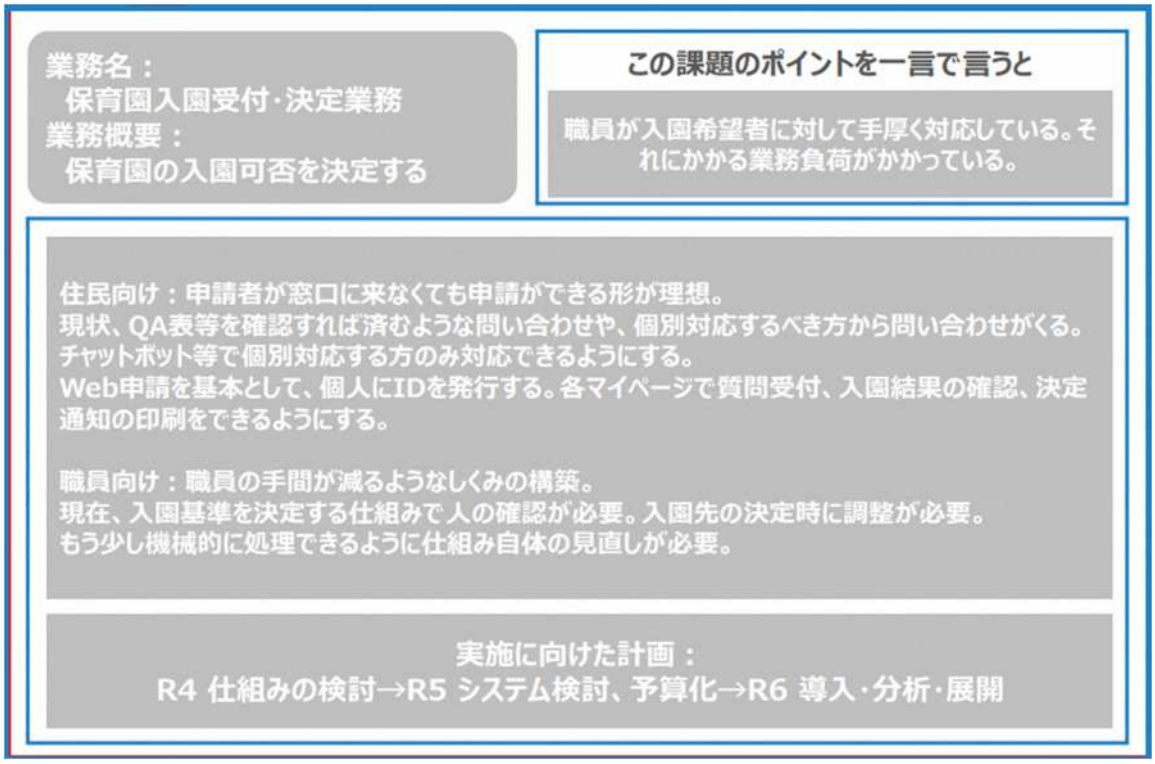
図表　ワークショップ結果（住民サービス分野）



図表　ワークショップ結果（税分野）



図表　ワークショップ結果（子育て・保育分野）



4. 北杜市 DX 推進計画の基本方針と方向性

4.1 北杜市 DX 推進の基本方針

本計画は、「2. 北杜市 DX 推進計画策定の背景（本市を取り巻く環境）」や、「3. 北杜市の現状・課題」の内容を踏まえた、本市における DX 推進の方向性とその具体的な実行に向けた施策を示す指針となる計画です。

本計画が目指すところは、デジタルを導入することではなく、人口減少、少子高齢化、デジタル化の進展など社会情勢がめまぐるしく変わる中において、職員一人ひとりが課題にしっかりと向き合い、どのように解決していけばよいのかを考え、その課題解決の1つの手段としてデジタルを有効活用して、本市がさらに豊かで幸せを実感できるまちとしていくことです。

現状を打破し変革に向けたチャレンジを行うには大きなパワーが必要であり、一丸となって新たな一歩を踏みだしていかないとなりません。本市の未来に向けたチャレンジを行い、これまでよりもさらに魅力あふれる本市に向かうため、以下に示す基本方針を合言葉に、これまでにない大きな変革へと着実に取り組んでまいります。

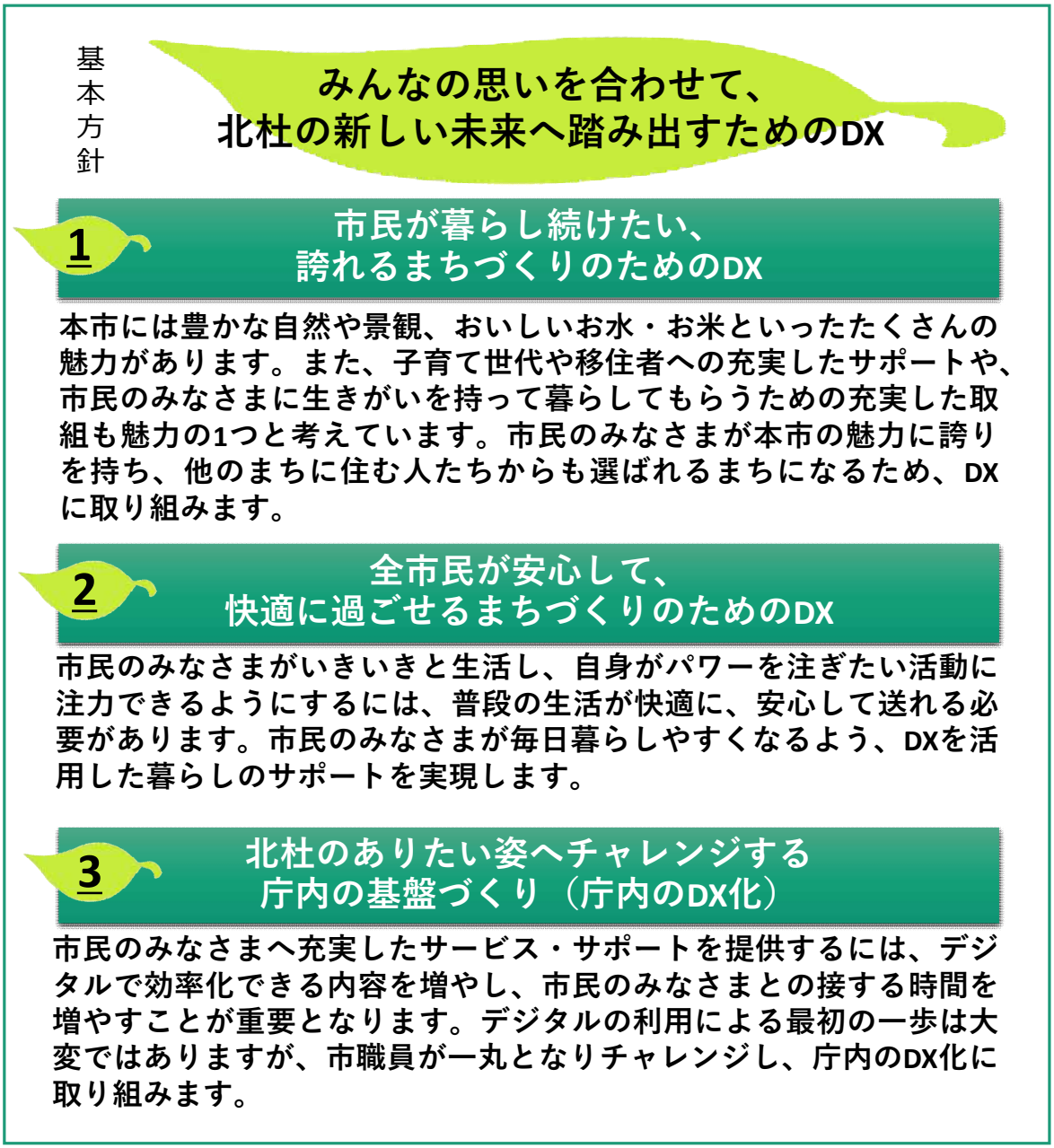
北杜市 DX 推進計画　基本方針

みんなの思いを合わせて、北杜の新しい未来へ踏み出すための DX

4.2 北杜市 DX 推進の 3 つの方向性

北杜市 DX 推進計画の基本方針に基づき、着実に北杜市の DX を進めるため、3 つの方向性を定めます。

図表　北杜市 DX 推進計画の基本方針と 3 つの方向性



4.2.1 施策体系

北杜市 DX 推進計画の 3 つの方向性について、具体的に実施する施策の一覧を下記に示します。

図表　北杜市 DX 推進計画　施策体系

【方向性 1】市民が暮らし続けたい、誇れるまちづくりのための DX			
	1．市民が生きがいを感じ、住み続けたいまちづくり		
		(1)北杜ブランド（農作物・おいしいお水）の更なる成長	①スマート農業の推進
			②IoT を活用した鳥獣害対策
			③スマートメーター等を活用した検針業務の効率化
		(2)市民のデジタル利用サポートと自己実現機会の創出	①市民に対するスマートフォン教室等の開催
			②各種セミナーのオンライン開催
		(3)市民が利用しやすい公共サービスの提供	①各種施設における無線 Wi-Fi 環境の提供
			②図書館運営におけるデジタル化
		(4)市民がいきいきと暮らすための健康・福祉の充実	①デジタルを活用した介護支援の実施
	2．子どもたちと子育て世代がいきいきと暮らすまちづくり		
		(1)デジタルを活用した効率的な保育サービスの提供	①保育施設向けの業務支援システムによる効率化
			②乳幼児健診の問診票事前データ化
		(2)デジタルを活用した充実した教育の提供	①教職員のデジタル活用スキル向上
			②児童生徒 1 人 1 台タブレット端末を活用した学習の充実
	3．北杜の魅力を引き出し、住みたい・行きたいまちづくり		
		(1)DX を活用した移住定住の促進	①引っ越しワンストップサービスへの対応
			②オンラインを活用した移住定住の推進
			③オンラインを活用した婚活支援
			④空き家バンク制度の活用推進とホームページの利用促進
			⑤ふるさと納税返礼品の施設利用券のデジタルチケット化
		(2)デジタルを活用した観光サービスの提供と SNS を活用した情報発信	①デジタルを活用した新たな観光サービスの提供
			②SNS を活用した情報発信の充実とデジタルマーケティングの活用
			③デジタルアート・文化財発信事業
【方向性 2】全市民が安心して、快適に過ごせるまちづくりのための DX			
	1．マイナンバーカードの活用による便利で効率的な行政サービスの提供		
		(1)マイナンバーカード活用機会の創出・取得率の向上	①マイナンバーカード取得の促進施策の展開と手続きの拡大
			②マイナンバーカードによるオンラインを活用した医療の提供・充実
			③各種書類に関するコンビニ交付の拡充
	2．オンラインを活用したスムーズな手続きの提供		
		(1)オンライン手続きの拡充と認知度向上	①各種申請のオンライン手続きの推進・拡充

	(2)キャッシュレス決済の導入による支払い手段の多様化	①各種支払いにおけるキャッシュレス決済の導入・促進
3．市民が利用したいスマート窓口（円滑な窓口）の構築		
	(1)待たない・書かない・行かない窓口の提供	①わかりやすい窓口の構築
		②タブレット端末を活用した書かない窓口の実現
		③各種窓口やイベント申込等におけるオンライン予約の提供
4．必要な情報に辿り着きやすい、情報発信の充実と多様化		
	(1)わかりやすく充実した情報提供と北杜市公式 LINE の活用	①わかりやすいホームページの作成
		②オープンデータの充実
		③北杜市公式 LINE による各種情報提供の実施、機能の拡充
	(2)デジタルの活用による安心できるまちづくりの実施	①防災行政無線の高度化による SNS 等を活用した情報の一斉配信
		②道路損傷等通報システムの導入
		③ドライブレコーダーを活用した AI 道路管理システムの導入
【方向性 3】北杜のありたい姿へチャレンジする庁内の基盤づくり（庁内の DX 化）		
1．効率的かつ柔軟な業務の推進		
	(1)庁内ネットワークの最適化	①庁内ネットワークの最適化
	(2)テレワーク環境の構築とペーパーレスの推進	①クラウド PBX の導入
		②文書管理システムの電子決裁の導入
		③ペーパーレス化の実施・推進
		④テレワークを見据えた端末の導入
	(3)タブレット端末の活用による業務効率化	①職員 1 人 1 台タブレット端末の外出先等や業務での活用、モバイルワークの実施
		②タブレット端末を活用した農地の状況確認
		③庁内で共通利用かつモバイルワークにて活用できる GIS の検討
2．AI・RPA の活用による庁内事務の効率化・短縮化		
	(1)AI・RPA の活用	①AI・RPA を活用した業務効率化
		②AI チャットボットの構築・運用
3．情報システムの標準化・共通化		
	(1)システム標準化・共通化への対応	①国が進めるシステム標準化・共通化への対応
4．デジタルに強い職員の育成と情報セキュリティの徹底		
	(1)情報を適切に扱うための各種セキュリティポリシーの策定	①セキュリティポリシー改定及びセキュリティ中期計画策定
	(2)デジタルに強い職員の育成・ICT リテラシーの向上	①職員の情報セキュリティ・ICT リテラシーの育成・研修の実施
		②デジタルに強い専門職員の育成
	(3)外部人材の活用	①外部人材の登用

また、本計画を軸に、国が示す「自治体 DX 推進計画」における重点取組事項についても着実に実施します。

「5,施策の展開」において、上記に示した各施策の詳細を示します。また、本計画で示す施策については、国の動向・制度の状況や市を取り巻く環境の変化、デジタル技術の著しい進展が考えられることから、本計画にて示す基本方針と 3 つの方向性のもと、状況に応じて随時見直し・追加を図ります。そのうち、「自治体 DX 推進計画」に示されている 8 つの重点取組事項と本計画書における紐づきは以下の通りです。

図表　（参考）自治体 DX 推進計画の重点取組事項と本計画書における紐づき

自治体 DX 推進計画重点取組事項	北杜市 DX 推進計画対応箇所 （「5.施策の展開」掲載箇所）
①自治体の情報システムの標準化・共通化	5.3.3　情報システムの標準化・共通化
②マイナンバーカードの普及促進	5.2.1　マイナンバーカードの活用による便利で効率的な行政サービスの提供
③自治体の行政手続のオンライン化	5.2.2　オンラインを活用したスムーズな手続きの提供
④自治体の AI・RPA の利用推進	5.3.2　AI・RPA の活用による庁内事務作業の効率化・短縮化
⑤テレワークの推進	5.3.1　効率的かつ柔軟な業務の推進
⑥セキュリティ対策の徹底	5.3.4　デジタルに強い職員の育成と情報セキュリティの徹底
⑦「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	5.2.4　必要な情報に辿り着きやすい、情報発信の充実と多様化
⑧公金収納における eL-QR の活用	5.2.2　オンラインを活用したスムーズな手続きの提供

なお、施策の推進に当たっては、デジタル田園都市国家構想交付金など国の補助事業の活用を視野に入れ検討してまいります。

5. 施策の展開

5.1 市民が暮らし続けたい、誇れるまちづくりのための DX

5.1.1 市民が生きがいを感じ、住み続けたいまちづくり

市民が、生きがいを感じながら本市で過ごせるよう、デジタルを活用した施策を展開します。

例えば、おいしい農作物や水などの北杜ブランドの維持・成長のため、後継者不足や従事者の高齢化といった課題について、デジタルによる解決を図ります。そのほか、普段デジタルに馴染みが少ない方々も含めて誰一人取り残さないデジタル化を推進するため、デジタルデバイド（情報格差）対策の展開、スマートフォンやインターネットの普及状況を踏まえたオンラインを活用した学習機会の提供、通信環境等が整備された公共施設の提供等により、市民が暮らしやすいまちづくりを行います。また、これからもずっと本市で暮らしていきたいと市民のみなさまに思って頂けるよう、健康サポートや充実した福祉サービスについても展開していきます。

(1) 北杜ブランド（農作物・おいしいお水）の更なる成長

本市には日本名水百選として認定されたエリアが 3 か所存在し、ミネラルウォーターの生産量日本一である美しい水が魅力のまちです。また、本市は山梨県内最大の水田面積を誇る地域で、主に水稲を耕作しており、おいしいお水によって作られた「梨北米」や「農林 48 号」などのお米が人気です。もちろん、南アルプスのきれいな水を使った水耕栽培野菜や果物も魅力です。

一方で、農業人口の高齢化や後継者不足といった課題も存在しています。北杜ブランドを継続して護るとともに、更なる成長を目指し、デジタルを活用した取組を行います。

令和 8 年度までの取組事項		
①スマート農業の推進（農業振興課／商工・食農課）		
	本市では「コシヒカリ」や「農林４８号」といったお米が収穫できるが、地球温暖化などによる気候変動により従来型の農業では、品質の維持及び品質向上が難しくなっている。また、後継者の育成が急務である。これらに対する施策として、水田に設置したセンサーデータ（気温や湿度等）を活用した農業や、ドローンを活用した高齢農業従事者の草刈り支援等、新たな DX 技術を導入することによって、作業の省力化を図り、安定的な経営に向けた取組を行う。また、学校給食等への有機農産物の利用拡大を図る。	◆水田抑草ロボの導入 ・現在（R4 年度）：未導入 ・目標値：10 台（R7 年度） （継続運用）
②IoT を活用した鳥獣害対策（林政課）		
	本市では、鳥獣による農林業等に係る被害を防止するための「北杜市鳥獣被害防止計画」を策定しており、これに基づき今後もデジタルを活用した鳥獣害対策を実施していく。現在は、サルの行動域調査として、テレメトリー受信機を活用し	◆テレメトリー受信機装着頭数 ・現在（R4 年度）：51 頭

	たサルの群れの特定などを実施しており、今後も被害数を減らすための施策を展開する。	・目標値：65 頭 （継続運用）
③スマートメーター等を活用した検針業務の効率化（上下水道総務課）		
	現在水道利用量を調べるために、2 カ月に 1 回検針員が現地を訪問しメーターの検針を行っているが、検針作業の効率化と検針員の不足に対応するため、一部地域を対象として、通信機能を備えたスマートメーターの導入を段階的に進める。	◆スマートメーター導入 ・現在（R4 年度）：実証実験 ・目標値：R13 年度構築完了

(2) 市民のデジタル利用サポートと自己実現機会の創出

近年、インターネット利用者は増加しており、スマートフォンやタブレット等モバイル端末は今や高齢者と呼ばれる世代にも浸透しつつあります。今後はさらにスマートフォン等を活用したコミュニケーションの機会が増えていくことが予想されるため、スマートフォン教室等の開催を行い、市民の ICT リテラシーの向上を図ります。また、将来的には、Web 会議ツールなどを利用した、地域住民同士の関わり・コミュニティ創出機会も検討していきます。

また、本市が開催している各種セミナーについては、オンラインでの配信を行い、より多くの市民が自宅など好きな場所にいながら様々な学習や知識習得機会が得られる環境を提供します。

令和 8 年度までの取組事項		
①市民に対するスマートフォン教室等の開催（情報政策課）		
	本市では、住民を対象としたスマートフォン教室やスマートフォンやパソコンのちょっとしたお困りごとを相談する「よろず相談所」を開催しており、スマートフォンの基本的な利用の仕方から LINE 等のコミュニケーションツールの使い方についてサポートを行っている。今後は、住民同士の交流・コミュニティの創出にもつながるよう、スマートフォンを利用した住民参加型の Web 交流会開催などの検討も並行して行う。	◆教室参加者 ・現在（R4 年度）： 参加者 20 人／年（累計） ・目標値：（R8 年度） 参加者 50 人／年（累計）
②各種セミナーのオンライン開催（関係各課）		
	本市が開催する各種セミナーのオンライン化を図る。これにより、住民は現地へ行く必要がなく、自身の好きな場所で受講が可能となる。また、録画での配信も行うことで時間の制約がなくなり、住民の都合の良いタイミングで受講ができるため、利便性の向上につながる。 ＜実施例＞ ・在宅ワーク就業支援セミナー	◆オンラインセミナー実施回数 ・現在（R4 年度）：一部セミナーにて実施 ・目標値：不特定多数に対するハイブリットセミナー100%
中長期的に実施する取組事項		
• 各家庭への ICT 環境の提供やタブレット・スマートフォンの普及		

(3) 市民が利用しやすい公共サービスの提供

本市では、市民が利用する公共施設や公共交通機関等について、市民の利便性が向上するよう、公共施設におけるフリーWi-Fiの提供や、電話予約にて利用できるデマンドバスの運行等を行ってきました。住民の人口動態なども踏まえ、デジタルを活用した更なるサービス拡大を模索します。

また、情報化社会と呼ばれる現代において、情報へのアクセスは時間や場所の制約を受けないことが求められており、デジタルトランスフォーメーション(DX)の波は図書館サービスにおいても取り入れられています。この社会的な潮流を背景に図書館においてもデジタルを活用した施策の取組に努めます。

令和 8 年度までの取組事項	
① 各種施設における無線 Wi-Fi 環境の提供（情報政策課など）	
スマートフォンやタブレット端末は近年急速に普及しており、市民が使いやすい施設の提供のため、市内の各施設で無料の公衆無線 LAN を整備提供する。既に市役所や各総合支所、図書館などで無料の公衆無線 LAN(HokutoFREEWi-Fi)を提供しているが、今後はさらに生涯学習施設等フリーWi-Fi 未提供施設への導入を図る。また、災害時に備え、臨時で設置される災害ボランティアセンター等でも利用できる環境を整備する。	◆公衆無線 LAN 提供施設 ・現在（R4 年度）：18 施設 ・目標値：28 施設
②図書館運営におけるデジタル化（中央図書館）	
図書資料のデジタル化を行い、新たな価値の創出・充実及び図書業務における効率化を図るため、導入に向けた調査・検討を行う。	◆図書館のデジタル化 ・現在（R4 年度）：未実施 ・目標値：導入に向け調査・検討を行う。
中長期的に実施する取組事項	
・ 配車サービスやバスの位置情報配信、二次交通／MaaS ・ 高齢者等の買い物支援（バスと移動販売の一体化）や巡回診療所、キッチンカーの巡回	

(4) 市民がいきいきと暮らすための健康・福祉の充実

本市では第 6 次北杜市老人福祉計画・介護保険事業計画(令和 3(2021)年 3 月策定)を策定しています。これは市の 65 歳以上の高齢者人口が令和 22(2040)年にピークを迎え、介護需要が増大する一方で、社会を支える生産年齢人口が大きく減少することを受け、今後も住み慣れた本市で暮らし続けることができるよう、各種課題を計画的に解決するため策定されました。

高齢化が進む本市において、介護従事者自身の高齢化や介護従事者 1 人当たりの負担増という課題が生じているため、介護従事者が効率的に働ける環境を検討していく必要があります。また、元来の介護予防として、データ等を活用した住民の健康維持に向けた取組も検討していきます。

(関連施策)5.2.1 マイナンバーカードの活用による便利で効率的な行政サービスの提供

令和 8 年度までの取組事項		
①デジタルを活用した介護支援の実施（介護支援課）		
	人不足かつ高齢化が進む介護従事者のサポートとして、アシストスーツなどの介護ロボットの導入やタブレット端末の導入によるペーパーレス化・転記事務作業等の削減による業務の効率化・軽減を図る。また、介護予防のための取組として、介護関連のデータを活用し課題を把握するとともに、その改善に向けた施策を検討する。	◆デジタルを活用した介護施策の展開 ・現在（R4 年度）：未実施 ・目標値：R7 年度中構築
中長期的に実施する取組事項		
・　ボランティアや健康づくりイベントへの参加活動をポイント化した管理システムの導入		

5.1.2 子どもたちと子育て世代がいきいきと暮らすまちづくり

本市では、第 3 次総合計画で示している「2030 年、地域のありたい姿」の実現に向け、「子どもの笑顔が自分の笑顔になるまち」を優先的かつ重点的に取り組むリーディングプロジェクトの 1 つとして設定しています。本市では、妊娠、出産、子育てまでの充実したサポートや母子の命と心身の健康を守る取組を実施していますが、子育て・教育分野において、市民のみなさまの満足度がより向上するよう、デジタルを活用した施策を展開します。

(1) デジタルを活用した効率的な保育サービスの提供

市内には現在、北杜市立保育園が 10 園（分園を含む）、北杜市立認定こども園（保育所型）が 3 園、私立保育園が 1 園、私立認定こども園（保育所型）が 1 園、家庭的保育施設が 1 施設、事業所内保育施設が 2 施設あります。

保育所職員は、多くの子どもたちを見守りながら、様々な事務や作業を行う必要があり、業務がひっ迫している状態です。安心して保護者が任せられる保育サービスの提供のため、保育所職員の業務をデジタルによりサポートするとともに、働くお母さん世代をサポートするためスマートフォン等を活用した保育施設との連絡手段を構築します。

また、妊娠・出産や乳幼児・幼児期におけるデジタルを活用したサポートも将来的に検討を進めます。

令和 8 年度までの取組事項	
① 保育施設向けの業務支援システムによる効率化（こども保育課/情報政策課）	
保育業務 ICT 化推進をするため、保育施設向けの業務支援システムを導入する。これにより、保護者はアプリで登降園等の連絡や各種通知の受信が可能となる。現場の保育士は、従来の「紙」「電話」をベースにした業務から、システム導入により事務時間の削減が期待され、より子どもと向き合う時間に充てることが可能となる。	◆業務支援システム ・現在（R4 年度）：未導入 ・目標値：全施設導入
②乳幼児健診の問診票事前データ化（ネウボラ推進課）	
現在、乳幼児健診に必要な問診票は、事前に郵送し、保護者が記入後、検診当日持参するようお願いしている。母子手帳アプリを導入し、本アプリの機能を活用した問診票をオンラインで事前入力できるシステムを導入することで、家庭での問診票の紛失防止や検診当日の持ち物の削減、担当者の健診に関わる事務負担の軽減を図ることを検討する。	◆乳幼児健診問診票のデータ化 ・現在（R4 年度）：未実施 ・目標値：R8 年度にアプリの機能について活用の検討を行う
中長期的に実施する取組事項	
・ 予防接種情報登録のデジタル化	

(2) デジタルを活用した充実した教育の提供

文部科学省の GIGA スクール構想により、Society5.0 時代を生きる子どもたちがデジタル化の進展に対応できる能力と確かな学力を身に着けるべく、ICT を活用した教育基盤の整備が進んでいます。

北杜市教育委員会では、校内無線 LAN 環境の整備や児童生徒 1 人 1 台タブレット端末の環境整備に取組み、ICT を活用した新たな学習の提供を行っています。今後は、ICT 基盤を活用するための施策を展開し、更なる教育の充実を図ります。

令和 8 年度までの取組事項	
①教職員のデジタル活用スキル向上（教育総務課）	
ICT を使ったよりわかりやすい授業の実行と児童生徒が今後備えるべき「情報活用能力」の育成・習得のため、ICT 支援員などを活用しながら教育の情報化を図る。ICT 支援員の活用により、職員は通常の校務業務を遂行しながら、ICT 機器の操作習得や授業の改善が図れる。	◆ICT 支援員の活用による新しい学習の実施 ・現在（R4 年度）：7 回/年 ・目標値：8 回/年
②児童生徒 1 人 1 台タブレット端末を活用した学習の充実（教育総務課）	
児童生徒に整備された 1 人 1 台端末を有効活用すべく、市内小中学校の普通教室等の校内無線 LAN の 100%整備を進める。また、学校で利用するだけでなく、タブレット端末を持ち帰り家庭学習における質の向上や、新型コロナウイルス感染症拡大による学級閉鎖等が発生した際の遠隔授業、タブレット端末を活用した遠隔での保護者面談への活用を図る。	◆市内小中学校無線 LAN 整備率 ・現在（R4 年度）：100% ・目標値：100%（維持継続） ◆学校外でのタブレット端末利用 ・現在（R4 年度）：取組校 2 校 ・目標値：取組校 18 校（維持継続）
中長期的に実施する取組事項	
・ タブレット等活用したオンライン面談やオンラインでの保護者参観の実施	

5.1.3 北杜の魅力を引き出し、住みたい・行きたいまちづくり

新型コロナウイルス感染症の拡大は、人々の暮らしに大きな影響を与え、新しいライフスタイルへの変換を余儀なくされました。場所にとらわれない働き方を選択する人も増加しており、最近では二拠点生活や地方移住などの需要が増えています。本市の自然が豊かな土地柄と、都心から電車で 2 時間弱という立地の良さから、移住ニーズが近年増加しています。

本市では第 3 次総合計画で掲げる「子どもでにぎわうまち」という目標を達成するために、時代の変化を捉え、本市の強みを最大限に活用するとともに、新しい価値を創造し、「子育てするなら北杜」「移住定住するなら北杜」と若い世代を中心に選ばれる地域になることを目指しています。本市の未来に向けて、デ

ジタルを活用し、魅力の発信と移住定住の促進を図ります。

(1) DX を活用した移住定住の促進

本市は、現在高齢層の人口が多く若年層が少ない「逆三角形型」の人口構造となっています。そのため、経済や地域の維持のため、令和 12(2030)年までに人口規模を維持し、年少人口を倍増させることを人口目標として掲げています。一方、新型コロナウイルス感染症によるテレワーク普及により、都会から地方への移住・定住ニーズが高まっており、令和 2(2020)年度においては本市への転入者が増加しています。

本市ではこれまでも空き家バンクホームページの構築や移住相談会イベントなどを実施してきました。また、企業誘致に向けて、コワーキングスペースやサテライトオフィスの開設も行っています。さらに、婚活支援として、令和 4(2022)年には、自治体の企画としては日本初となる「メタバース婚活」の実施も行いました。

今後も本市では人口目標設定と移住定住ニーズの高まりを背景に、更なる移住者の獲得に向けて、デジタルを活用した移住定住の促進や婚活支援などの施策を展開します。

令和８年度までの取組事項	
①引っ越しワンストップサービスへの対応（市民サービス課）	
政府が令和 4 年度から全市区町村へ提供する、マイナポータル等を通じたオンラインによる転出届・転入（転居）予約サービスについて、本市でも提供するための整備を行う。	◆引っ越しワンストップサービス ・現在（R4 年度）：構築済み ・目標値： 継続運用
②オンラインを活用した移住定住の推進（ふるさと納税課）	
本市への移住を検討する方々が相談しやすい環境を提供するため、リモートでの移住定住相談やオンラインを活用した相談予約を実施している。また、移住を検討する方々へ使いやすい環境を提供するため、移住定住イベント時には、web アンケート調査を実施し、ニーズ調査や集計・分析を行う。	◆移住定住相談の実施状況 ・現在（R4 年度）：408 人利用（うちオンライン 37 人） ※令和 4 年 11 月現在 ・目標値：753 人利用（うちオンライン 72 人） （継続運用）
③オンラインを活用した婚活支援（子育て政策課）	
本市では出会いをサポートする取組として、婚活応援サポートサイトの運営やイベントの開催を行っている。また、新型コロナウイルス感染症対策としてオンラインお見合い、メタバースを活用した婚活イベントなども実施し、従来のやり方にとらわれない婚活支援の取組を実施してきた。 令和 6 年度まで実施したが、参加者が減少したことに伴い令和 7 年度は休止とした。今後は、ニーズ調査を行いながら実施の検討を行う。	◆オンライン婚活等実施回数 ・現在（R4 年度）：1 回 ・目標値：2 回 ◆マッチング数 ・現在（R4 年度）：8 件 ・目標値：10 件
④空き家バンク制度の活用推進とホームページの利用促進（ふるさと納税課）	

	市内の空き家を有効活用し、地域活性化を図ることを目的に空き家バンク制度の活用推進を図る。また、現在空き家バンクのホームページを通し、物件所有者が登録した市内の賃貸又は売却できる物件を利用希望者（移住希望者）に対して情報提供を行っているが、更なる活用に向け、山梨県や空き家バンク協力会とも連携を図りつつ、登録物件数の増加や移住希望者へのわかりやすい情報提供やコンテンツの充実を図る。	◆空き家バンク登録数 ・現在（R3、R4 年度）：40 件（累計） ・目標値(R3～R7)：175 件（累計） ◆空き家バンク成約件数 ・現在（R3、R4 年度）：22 件（累計） ・目標値(R3～R7)： 150 件（累計） ※令和 4 年 11 月現在 （継続運用）
⑤ふるさと納税返礼品の施設利用券のデジタルチケット化（ふるさと納税課／情報政策課）		
	本市のふるさと納税返礼品は、宿泊券や飲食券など滞在型の返礼品に人気が集まっている。滞在型の返礼品は、本市に来訪し利用する観点から、交流人口を増やすきっかけになっている。寄附申込の手段は、オンライン決済が大半を占める一方、利用券が届くまでのタイムラグが生じているため、寄附者のニーズやライフスタイルに合った利便性の確保と返礼品を利用する仕組みを整備しデジタルチケット化を図る。	◆返礼品のデジタルチケット化 ・現在：未実施 ・目標値：R7 年度までに実施 （継続運用）
中長期的に実施する取組事項		
・ 庁内の移住定住へつながる情報の共有化（個人情報を除く） ・ マッチングサービスの提供（田んぼ・畑レンタルや熟年農家による耕作指導による交流関係の創出、市民の中で必要なものと不要としているものをつなげる　等） ・ ふるさと納税の寄附をスマートフォン上で確認できるオンライン証明書の発行		

(2) デジタルを活用した観光サービスの提供と SNS を活用した情報発信

本市は南アルプスユネスコエコパークと甲武信ユネスコエコパークに登録されている豊かな自然を持つ、日本屈指の山岳風景が楽しめる地域です。クライミングやレジャー、登山など様々な楽しみ方ができます。そのほか、広大なひまわり畑の「明野サンフラワーフェス」や星空観察などのイベントも開催し、多くの観光客にお越しいただいています。

本市では、観光客のみなさまが観光しやすくなるよう、紅葉スポットの提供や自然等が楽しめるライブカメラ配信、外国人観光客向けアプリの提供などを行ってきました。今後はさらに観光体験を充実させていくために、デジタルの活用による新たな観光サービス・体験を提供するとともに、観光客の動態データを活用し効果的な施策を展開していきます。また、各種 SNS を活用し市の魅力を観光客のみなさまへ発信します。

また、本市には、建造物や史跡、天然記念物など様々な文化財があるほか、多数の美術館・博物館、ギ

ャラリーが点在する芸術にあふれるまちです。デジタルを活用し、本市が誇る文化財やアートについて情報発信を行うとともに、市民のみなさまに文化財の保全や伝承に関心を抱いて頂けるような施策を検討します。

令和 8 年度までの取組事項	
① デジタルを活用した新たな観光サービスの提供（観光課／情報政策課）	
コロナ禍による旅行スタイルの変容に伴い、デジタル化によるマーケティングの推進及びコンテンツの充実を図る。スマートフォンの位置情報を使い、オンラインでの新たなコミュニケーションの場を提供し、旅後においても継続的にユーザーへのリーチを行うことで再来訪を促す。	◆新たな観光サービスの提供 ・現在（R4 年度）：R4 年度構築 ・目標値：継続運用
②SNS を活用した情報発信の充実とデジタルマーケティングの活用（ふるさと納税課／秘書広報課／観光課）	
本市では、魅力発信庁内チームを結成し、ターゲット層を定め統一的なブランドイメージで各種 SNS（Instagram や note、Twitter）への投稿を実施し、本市の認知度を高めるとともに郷土愛の醸成が図れるよう情報発信を行う。季節のイベント情報やグルメ情報などを定期的に発信し、北杜ファンを増やすための記事作成を行うだけでなく、SNS で提供されている管理機能を利用し、注目されている記事の傾向などを把握し、ターゲット層目に留まりやすい記事の作成を行う。また、各種 SNS 等における発信ルールを定め、適切な運営を行う。	◆note フォロワー数 ・現在（R4 年度）：270 人 ・目標値： 685 人 ◆Instagram フォロワー数 ・現在（R4 年度）：1,019 人 ・目標値： 2,903 人 ◆Twitter フォロワー数 ・現在（R4 年度）：6,470 人 ・目標値：9,700 人 ※令和 4 年 11 月現在
② デジタルアート・文化財発信事業（学術課／情報政策課など）	
本市が保有する文化財（建造物、史跡、天然記念物等）について各種メディアにて発信できるような映像コンテンツを作成する。また、市内の美術館・公共施設を活用し、デジタルアートの展示を行う。	◆文化財に関する映像コンテンツの作成 ・現在（R4 年度）：未実施 ・目標値： R5 年度までに実施 ◆デジタルアートの展示 ・現在（R4 年度）：未実施 ・目標値： R5 年度に実施
中長期的に実施する取組事項	
• 外国人観光客の更なる誘客を図るため、VR（仮想現実）を用いた観光情報等の魅力の発信	

5.2 全市民が安心して、快適に過ごせるまちづくりのための DX

5.2.1 【重点取組事項】マイナンバーカードの活用による便利で効率的な行政サービスの提供

自治体 DX 推進計画に示されているように、マイナンバーカードは令和 4（2022）年度末にほぼ全国民に行き渡ることを目指しており、国としてもマイナポイント事業やマイナポータル（マイナンバーカードを利用した行政手続きに関するサポートサイト）の提供など、取得率向上に向けた取組を行っています。

マイナンバーカードを取得することで、本人確認のための身分証明書として利用できるほか、電子証明書が搭載されているため、オンライン申請時における本人確認手段として活用でき、様々なサービスに利用が可能となります。

(1) マイナンバーカード活用機会の創出・取得率の向上

総務省の取りまとめによると、令和 5（2023）年 2 月末時点では、全国で 63.5%の交付率、本市では 41%の交付率となっています。市民のみなさまが、マイナンバーカードを取得しやすくなるようサポート体制を整えるほか、マイナンバーカード取得のメリットを感じてもらえるよう新たな利用機会の創出を図ります。

令和 8 年度までの取組事項	
① マイナンバーカード取得の促進施策の展開と手続きの拡大（市民課／情報政策課）	
市民のマイナンバーカード取得促進のため、本庁及び長坂総合支所において申請サポート窓口を設け、写真撮影から申請までの一連の流れをサポートする。その他、休日や夜間における申請・交付窓口の設置や、サポート窓口の事前予約も提供し、住民が手続きしやすい環境を整えている。また、マイナンバーカードの利用機会を創出し、市民が取得メリットを感じるよう検討を進める。	◆マイナンバーカードの本市独自利用用途の構築 ・現在（R4 年度）：未実施 ・目標値：令和 5 年度までに 1 事例創出
②マイナンバーカードによるオンラインを活用した医療の提供・充実（国保年金課）	
令和 3 年よりマイナンバーカードの健康保険証利用の本格運用を開始した。マイナンバーカードの健康保険証機能により、医療機関は本人の同意により過去の医療情報を参照したより適切な治療の提供が可能となっている。 今後、国の計画に基づき、マイナンバーカードと健康保険証の一体化に取り組む。	◆健康保険証機能適用 ・現在（R4 年度）：導入開始 ・目標値： 70%
③各種書類に関するコンビニ交付の拡充（市民課／各総合支所地域市民課など）	
本市では令和 2 年よりマイナンバーカードを利用し、コンビニエンスストアに設置されているマルチコピー機から証明書が取得できるサービスを展開している。来庁せずに住民が最寄りのコンビニエンスストアで土・日・祝日でも必要書類の取得が可能である。今後も国の方針と足並みを揃えつつ、コンビニ交付書類の拡充を図る。 ＜現在発行できる証明書＞	◆コンビニで交付できる書類の種類 ・現在（R4 年度）：4 種 ・目標値：9 種類 現在コンビニ交付可能なものは、左記以外に、①住民票

	・住民票の写し（一部、全部） ・印鑑登録証明書 ・所得・課税・扶養証明書 ・新型コロナウイルスワクチン接種証明書	記載事項証明書②納税証明書③戸籍証明書④戸籍の附票
中長期的に実施する取組事項		
・ 選挙事務の効率化 ・ 公共施設の利用時におけるマイナンバーカードによる入館管理及び利用人数データの収集 ・ クラウドを活用した医療機関を横断したデータ共有・活用、患者による薬手帳や検診記録履歴へのアクセス ・ 国の動向・制度など状況に応じて随時見直しを行う		

5.2.2 【重点取組事項】オンラインを活用したスムーズな手続きの提供

国の動向として、令和元（2019）年には「デジタル手続法」が策定され、かつ「行政手続きのオンライン化」は「自治体 DX 推進計画」の重点取組事項の 1 つとして取り上げられるなど、行政手続きのオンライン化を推進しています。また、令和 4（2022）年度末までに、「処理件数が多く住民等の利便性の向上や業務の効率化効果が高いと考えられる手続」と「住民のライフイベントに際し、多数存在する手続をワンストップで行うために必要と考えられる手続」の観点から選出された 31 手続きについて、原則全自治体において、マイナポータルからマイナンバーカードを用いたオンライン手続を可能にすることを目標として掲げています。

市民がマイナンバーカードを保有するメリットを最大限享受できるよう、本市でも国の方針に合わせ、手続きのオンライン化に向けて検討及び環境整備を推進します。また、多様化するキャッシュレス決済への対応を推進し、各種支払いについてもオンライン上で実施できる環境を提供します。

(1) オンライン手続きの拡充と認知度向上

本市では、県で統一的に整備している「やまなしくらしねっと」を用いて、国が示す 31 手続きのうち、26 の手続き（子育て関係 15 手続、介護関係 11 手続）について、オンラインでの受付ができる環境の整備をしている一方で、利用者は非常に少ない状況です。

手続きのオンライン化に向けて、総務省が示す「自治体の行政手続のオンライン化に係る手順書」を参考に、既存の行政手続を前提とするのではなく、業務内容や業務プロセス等を抜本的に見直すことも視野に入れ、オンライン手続きの拡充を図ります。また、並行して、市民のみなさまにオンライン手続きを積極的に利用いただけるよう、認知・利用拡大に向けた活動を実施します。

令和 8 年度までの取組事項	
①各種申請のオンライン手続きの推進・拡充（市民課／介護支援課／税務課／子育て政策課／情報政策課など）	
国が示す 31 の手続き（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））のうち市区町村対象である 27 手続きや、その他各種申請についてオンラインで実施できる環境を整備する。また、市民の利用率向上のため周知・啓発を図る。 ※自動車保有関係の 4 手続きは都道府県対象手続き	◆オンライン手続き数 ・現在（R4 年度）：27 手続き（やまなしくらしネット） ・目標値：27 手続き（ぴったりサービスへ移行・運用）
中長期的に実施する取組事項	
・ 市営住宅の入居申請 ・ 電子入札対象範囲の拡大	

(2) キャッシュレス決済の導入による支払い手段の多様化

従来の現金での支払いから、カード決済やバーコード決済など、支払い手段は多様化しています。最近では、現金を持ち歩かない国民も増えてきており、キャッシュレス化を望む声が増えてきています。本市では、多くの市民が利用する窓口での手続きや各種支払いにおいて、キャッシュレス化を推進し、市民のみなさまの利便性の向上を図ります。また、自治体にとっても、現金取扱いの時間や手間の削減など業務効率化や、納税環境の整備を行うことで、市税等の収納率向上につながることから、積極的な検討を行います。

令和 8 年度までの取組事項	
①各種支払いにおけるキャッシュレス決済の導入・促進（会計課／政策推進課／収納課／税務課／上下水道総務課など）	
各種市税納税通知書や上下水道料金のカード決済の一部業務については、キャッシュレス化(PayPay、LINE Pay)に対応しているものの、証明書発行業務では対応ができていない。 主に証明書発行業務の手続きや支払いにおけるキャッシュレス化を検討し導入を進め、市民の支払い手段の利便性向上を図る。 また、自治体 DX 推進計画の重点取組である eL-QR を活用した公金収納についても各種料金の支払いもキャッシュレス化できるよう拡充を図る。	◆証明書発行業務キャッシュレス化 ・現在（R4 年度）：未実施 ・目標値:R8 年度に eL-QR を活用した公金収納の拡充を図る
中長期的に実施する取組事項	
・ 公共施設の利用料金のキャッシュレス化	

5.2.3 市民が利用したいスマート窓口（円滑な窓口）の構築

各種手続きのために、市民のみなさまが本庁や各総合支所の窓口へ来庁することは大きな負担と考えています。将来的には、窓口に来なくとも目的を果たすことができるようにするための最初のステップとして、デジタルを活用した各施策を実施します。

(1) 待たない・書かない・行かない窓口の提供

現在の窓口における課題として、現地での待ち時間の発生や、申請のため同じような内容を何度も申請書類に記載する手間などが考えられます。また、市役所等の開庁時間は平日の日勤帯であるため、日中働いている市民を中心に、ご不便をおかけしていると認識しています。これらの課題解決を図るべく、待たない・書かない・行かない窓口の実現に向け、各取組を展開していきます。

（関連施策）5.2.2 オンラインを活用したスムーズな手続きの提供

令和 8 年度までの取組事項		
① わかりやすい窓口の構築（各総合支所地域市民課など）		
	従来、本庁舎でしか受け付けていない業務については、支所での問合せ等の対応が難しかったため、市民のみなさまには本庁舎へ行き手続きを行うという問題が生じていた。今後は、各支所に本庁の関係部署をオンラインでつなぐ環境やスペースを構築し、画面共有などを利用した各種申請書づくりのサポートや、保健師との面談など、支所にいながら実施できる業務の拡大を図る。 ※令和 5 年度及び令和 6 年度と運用を行なったが、活用する場面が限られ利用者が少ないことから休止した。今後は活用し易い仕組みを構築するべくニーズ調査・研究を行う。 また、窓口でのコミュニケーションをサポートするため、音声・多言語翻訳・字幕表示システムを導入し、耳の聞こえにくい方や、より確実に情報を確認したい方と円滑なコミュニケーションを図る。	◆わかりやすい窓口の構築 ・現在（R4 年度）：検証運用 ・目標値：R5 年度本格運用実施 （R8 年度）活用できるシステムの研究、ニーズ調査の実施
② タブレット端末を活用した書かない窓口の実現（情報政策課など）		
	現在は、申請手続きを行う際、各申請書類等に都度必要事項を記載する必要があり、住民の負担となっている。このような記載の手間を省くため、職員が必要情報をタブレット端末に入力し、市民はその内容を確認し署名するとシステムや書類に自動反映されるシステムを導入し、書かない窓口の実現による省略化・効率化を図る。	◆書かない窓口の提供 ・現在（R4 年度）：未実施 ・目標値：R7 年度までに実施 （継続運用）
③ 各種窓口やイベント申込等におけるオンライン予約の提供（待たない窓口）（市民課／こども家庭課／生涯学習課／情報政策課など）		
	住民の方が 24 時間いつでもスマートフォンや PC を用いて各種予約がオンラインでできる環境を構築し、住民が来庁した際の窓口における待ち時間短縮を図	◆予約サービスの提供 ・現在（R4 年度）：未実施

	る。その他、本環境の構築により各種イベントや施設利用の予約にも汎用できることから、庁内横断的に利用できるオンライン予約環境の検討を進める。 ＜具体的な実施例＞ ・各種窓口の予約 ・マタニティ教室（両親学級等）やベビーマッサージ教室などの予約申込み ・各種イベントの申し込み ・公共施設利用予約	・目標値：R7 年度までに実施 （継続運用）

中長期的に実施する取組事項
・ デジタル手続きガイドの導入 ・ 代表電話のデジタル音声案内の導入 ・ 窓口予約システムの導入（待たない窓口）、混雑状況の開示 ・ オンライン申請やマイナンバーカードを活用した福祉窓口のワンストップサービス ・ 自動交付システムの導入及び普及

5.2.4 必要な情報に辿り着きやすい、情報発信の充実と多様化

現在、市民の情報収集手段は多様化しており、自治体としても全ての住民に確実に情報が届くよう、様々な手段で様々な情報の発信を行う必要があります。また、情報には緊急性が高いものや一部の住民のみが必要とする情報など種類も様々であり、住民が本当に必要な情報を見逃さないよう、適切な情報発信を行う必要があります。本市では、どの世代の人にも正確に情報がいきわたるよう、多様な情報発信手段を持つだけでなく、住民に役立つ情報発信の充実及び多様化を図ります。

(1) わかりやすく充実した情報提供と北杜市公式 LINE の活用

本市では、本市の顔であるホームページの充実を図っており、市民だけでなく市外の利用者も使いやすくなるよう日々検討を行っています。また、オープンデータ化を進めており、市が保有するデータを公開し、情報の充実を図っています。オープンデータは誰もが自由に利用できるため、新たなサービスの提供やビジネス創出の材料として、地域観光・地域行政を変える手段として期待されています。

また、本市では、令和 3（2021）年度より「北杜市公式 LINE」を始めました。これは、スマートフォン利用者の増加を踏まえ、より市民が手軽に情報を受け取れるよう提供開始したものであり、毎日正午に各種お知らせをしています。

令和 8 年度までの取組事項		
①わかりやすいホームページの作成（秘書広報課など）		
	わかりやすいホームページ作成のため、北杜市公式ホームページに「AI チャットボット（AI コンシェルジュ）」を導入する。これにより、利用者はたどり着	◆AI チャットボット等を利用した HP 作成

	きたい情報に素早く到達できるようになる。また、簡易な問合せであれば、役所に問合せせずとも、ホームページ上での解決が見込まれるため、市民は効率よく情報に辿りつけることが可能となる。	・現在（R4 年度）：未実施 ・目標値：R6 年度実施 （継続運用）
②オープンデータの充実（関係各課）		
	本市が保有する官民データについて、誰もがインターネット等を通じて容易に利用できるよう公開を行う。オープンデータの利活用推進により、行政の透明性・信頼性の向上、並びに官民協働・市民参加の推進、地域経済の活性化が期待できる。	◆オープンデータ数 ・現在（R4 年度）：2 件 ・目標値：10 件 （継続運用）
③北杜市公式 LINE による各種情報提供の実施、機能の拡充（秘書広報課など）		
	北杜市公式 LINE を拡張し欲しい情報のみが配信されるいわゆるセグメント配信・施設の利用申し込み・イベント申し込み・道路損傷やクマの目撃情報の通報機能・防災行政無線の配信などの機能を追加した。引き続き市民にとって便利な情報を手軽に受け取れるよう、更なる利便性の向上に向けて、機能の充実や改善を図る。	◆LINE 友だちの人数 ・現在（R4 年度）：4,030 人 ・目標値（R8 年度）：9,000 人
中長期的に実施する取組事項		
・ ホームページの音声案内の導入 ・ 登録された市民（ユーザー）ごとに必要な情報がカスタマイズされて表示される Web ページの構築やプッシュ通知の提供 ・ 市民などから地域振興につながる情報提供をもらう環境の構築		

(2) デジタルの活用による安心できるまちづくりの実施

本市では、市民のみなさまが日々安全に暮らせるよう、道路等の維持管理を行っていますが、広大なエリアかつ自然豊かな土地柄もあり、効率的に安全管理を行う必要があります。

また、近年多発する大規模災害・自然災害の激甚化を受け、緊急時に市民のみなさまの安全を守れるよう、防災への取組を一層強化していく必要があると認識しています。

市民のみなさまの暮らしのため、安心できるまちづくりに向けて、デジタルを活用します。

令和 8 年度までの取組事項		
①防災行政無線の高度化による SNS 等を活用した情報の一斉配信（消防防災課）		
	本市では市民の安全を守るために、防災行政無線の設置や、地域の防災・防犯情報等のメール配信サービスとして「北杜ほっとメール」を提供している。本市はエリアも広く、地形や年齢層も異なるため、緊急時にすべての対象住民が正確に情報を受け取れる必要がある。令和 4 年度までに更新した新たな防災行政無線の着実な運用を行い、入力したテキストの音声変換機能による聞き取りやすい放送の実施や、メール・SNS といった複数媒体への一斉配信による情報提供スピード向上、対象エリアを絞った情報発信など、市民が混乱しないよう、適切な防	◆防災行政無線の構築 ・現在（R4 年度）：システム更新 ・目標値：維持継続導入

	災情報の提供を行う。	
②道路損傷等通報システムの導入（道路河川課／林政課）		
	本市では安心・安全な道路維持のために、道路損傷や市道における穴や陥没等について、住民のみなさまや郵便事業と連携し対応を進めてきたが、損傷位置の特定が難しいことや被害状況により対応が異なり 2 度手間で作業が発生するなどの問題が生じている。市民が情報提供しやすく、職員が迅速に対応できるための情報を取得するため、情報通報システムの導入を検討する。これにより、市民はアプリ等経由で道路破損情報や野生動物の死骸、その他の災害について、位置情報や写真など詳細情報を市に報告できるようになり、市側も迅速な対応が可能となる。	◆道路損傷等通報システムの導入 ・現在（R4 年度）：未導入 ・目標値：R7 年度までに導入 （継続運用）
③ドライブレコーダーを活用した AI 道路管理システムの導入（道路河川課）		
	本市は広大な敷地面積のため、効率的な道路管理と維持が必要であり、老朽化した道路の増加や自治体職員数の減少といった課題も存在している。AI 道路管理システムの導入により、パトロール用の車載に設置したドライブレコーダーで撮影した道路動画を AI により解析し、人の目では見つけられないひび割れなども自動で割り出すことで早期発見が可能となる。 ※公式 LINE による通報システムを導入したため、一時的に休止とする。今後は両サービスを比較検証し、より良いサービスの導入を行う。	◆AI 道路管理システムの導入 ・現在（R4 年度）：実証実施 ・目標値：R7 年度までに導入
中長期的に実施する取組事項		
・ 公共施設マネジメントシステムの導入 ・ 監視・防犯カメラの活用 ・ センサー等を活用した公共施設の故障インフラ設備の瑕疵発生検知 ・ 道路損傷等通報システムの活用・連携（罹災証明書発行や税の減免、他の関連課との情報連携等）		

5.3 北杜のありたい姿へチャレンジする庁内の基盤づくり（庁内の DX 化）

5.3.1 【重点取組事項】効率的かつ柔軟な業務の推進

本市のデジタル化を推進するには、職員の日々の業務軽減が必須となります。日々の業務が効率的に行えるようにすることで、職員が市民のみなさまと向き合い、多様化するニーズに迅速かつ柔軟に対応するための時間に充てることが可能となります。現在、職員が業務をするうえで負担がかかり、不便さを感じる内容について棚卸し、適切な業務環境の改善を図ります。

(1) 庁内ネットワークの最適化

本市では、LGWAN 接続系ネットワークに職員が業務で頻繁に利用するサーバ類や職員用端末を配置していますが、有線 LAN で接続しているため会議時に持ち運びができず、資料を紙で印刷するなど準備稼働やコストがかかっています。また、新型コロナウイルス感染症の拡大により、Web 会議の実施機会が増えましたが、自席から参加することができないため、会議室確保の問題などが生じ、業務に支障が生じています。これらの課題を解決し、職員が効率的かつ柔軟的に働けるようにするため、庁内ネットワークの最適化を図ります。

令和 8 年度までの取組事項	
① 庁内ネットワークの最適化（情報政策課）	
LGWAN 系ネットワークの無線化を行う。また、Office365 の導入ならびに LGWAN 接続系から利用できる環境を構築し、Microsoft Teams を利用した web 会議への対応や庁内のコミュニケーションの活性化と連絡の効率化を図る。その他、BYOD(Bring Your Own Device）：個人端末持ち込みの推進による端末費削減とテレワークの推進についても検討する。	◆庁内ネットワーク最適化 ・現在（R4 年度）：未実施 ・目標値：R6 年度までに実施
中長期的に実施する取組事項	
・ 総務省が示すβモデル（業務システムを LGWAN 接続系に残しつつ、業務端末をインターネット接続系に移行し、画面転送により LGWAN 接続系業務システムを利用）への移行の検討と庁内ネットワークの最適化	

(2) テレワーク環境の構築とペーパーレスの推進

テレワークとは、ICT を活用し時間や場所を有効に活用した新しい働き方の形です。これまで民間企業を中心に導入が進んでいましたが、新型コロナウイルス感染症拡大により、行政機能の維持手段として導入自治体が増え、総務省の調査（令和 3（2021）年 10 月時点）では全国 1,721 の市区町村のうち 49.3%で導入されています。

テレワークは、職員が所属する組織の所在場所（オフィス）から離れた場所にいても、通信ネットワーク及び ICT 機器を活用して業務に従事ができる環境のことであり、「在宅勤務」「サテライトオフィス勤務」「モバイルワーク」の 3 つの形態があります。テレワークの実現により、効率的な業務が行えるほか、職員のライフスタイルに合わせた柔軟な働き方を実現します。人口減少による人手不足を解決するには、柔軟で効率的な働きやすい環境づくりを推進していく必要があります。

一方、テレワークは庁外での業務を認めることとなるため、セキュリティの確保が重要です。総務省が示す「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」を厳守したうえで推進を図ります。

令和 8 年度までの取組事項	
① クラウド PBX の導入（情報政策課）	
クラウド PBX の導入により、業務用のスマートフォンや PC などでインターネットを介した通話・通信が可能となる。よって、既存電話機端末の廃止による端末保守費削減のほか、庁外でも内線電話を受信できるようになりテレワークの推進が期待できる。 令和 7 年度及び令和 8 年度に実証事業を行い、導入に向けた検証・検討を行う。	◆クラウド PBX の導入 ・現在（R4 年度）：未実施 ・目標値：R7 年度及び令和 8 年度実証事業の実施
②文書管理システムの電子決裁の導入（総務課）	
現在、市役所庁内での決裁は、紙媒体を利用し、各関係者が閲覧・確認及び可否の証しとして承認者が印鑑を押す流れとなっている。紙媒体の利用はテレワークの推進を阻害する要因となるため、全ての作業を電子化しパソコン上で書類の回覧や捺印ができる環境を構築する必要がある。また、閲覧者・承認者はパソコン上で確認できるため、出張中等でも対応できることや、紙文書の保管スペースの削減につながる。	◆電子決裁導入 ・現在（R4 年度）：未実施 ・目標値：R7 年度までに実施
③ペーパーレス化の実施・推進（情報政策課など）	
市役所では紙媒体での資料や帳票が多く、テレワークを実施する上での障壁となっている。また、重要資料については保管期間が決まっており、紙文書保管スペースの確保が課題となっている。これらの解決のため、紙資料のデジタル化をサポートするツールを導入し、各形式（PDF、PowerPoint、Word 等）に対応した製品を選定により、紙で保存・閲覧している各種資料の電子化を図る。 ＜参考＞紙文書の例 ・年末調整書類や給与明細 ・金融機関等への預貯金調査 ・保管している申請書類 ・学校への配布物や課内の回覧文書 ・所蔵資料　等	◆ペーパーレス化対応業務 ・現在（R3 年度）： 年間 A4 用紙　2,594 箱 （管財課購入分） ・目標値：R3 年度利用枚数より 30%減
④テレワークを見据えた端末の導入（情報政策課）	
LGWAN 接続系にて利用する職員用端末について、次期更改に備え、テレワークや web 会議での利便性を考え、軽量かつ携帯性が高く（持ち運びやすく）、カメラなど必	◆端末導入 ・現在（R4 年度）：未導

	要最低限の機能を備えた端末を検討・導入する。	入 ・目標値：R7 年度までに更改 ◆テレワーク制度の策定・現在（R4 年度）：未策定 ・目標値：R7 年度までに策定
中長期的に実施する取組事項		
・　WEB 会議ができる会議室・オフィスブースの構築・充実		

(3) タブレット端末の活用による業務効率化

本市は広大なエリアを持っています。現地に出向き、状況確認やデータ収集が必要な業務も多々あるため、限られた職員で業務を行うには、現地で作業できる環境の構築による職員稼働の削減・効率化が必要です。

令和 8 年度までの取組事項		
① 職員 1 人 1 台タブレット端末の外出先等や業務での活用、モバイルワークの実施（情報政策課など）		
	職員が庁外や出張先、各種業務で利用できるタブレット端末等を整備する。これにより、庁内に戻らずに現地での報告作業の実施や、必要なデータを紙で打ち出さずに確認可能になる等、事務作業の大幅な効率化が期待できる。 また、個人所有の端末でリモートワークが実施できるよう規約等を整備する。	◆タブレット端末配付 ・現在(R4 年度)： 会議用タブレット端末一部導入済 ・目標値:導入
②タブレット端末を活用した農地の状況確認（農地整備課／農業振興課／農業委員会／税務課）		
	本市には広大な農地があるため、効率的な状況確認・管理ができるように、タブレット端末による業務の効率化・スピード化を図る。具体的には、農地利用状況調査や、農地及び農業用施設の災害時における現場状況確認に活用をする。	◆農業業務関連のタブレット端末配付数 ・現在（R4 年度）：23 台 ・目標値：47 台
③庁内で共通利用かつモバイルワークにて活用できる GIS の検討（関係各課）		
	タブレット端末利用時に活用できる GIS を整備する。GIS があることで、災害発生個所の特定や位置情報の共有などがスムーズに行える。全庁的に利用できる GIS を調達することで、個々でシステムを調達するよりもコストダウンが図れるほか、課を跨いだ情報共有のスピード化・更新が期待できる。	◆全庁横断的に利用できる GIS の導入 ・現在（R4 年度）：導入済 ・目標値：継続運用

5.3.2【重点取組事項】AI・RPA の活用による庁内事務の効率化・短縮化

総務省が開催した「自治体戦略 2040 構想研究会」にて示されているように、2040 年を目途に全国的に本格的な人口減少社会を迎え、自治体職員も現在の半数になると言われています。来たる 2040 年に向け、本市でも希少化する人的資源を本来注力するべき業務に振り向けるため、AI や RPA といったツールで自動化を図り、自治体業務の見直し・刷新を図ります。

(1) AI・RPA の活用

総務省は、令和 3(2021)年 1 月に「自治体における RPA 導入ガイドブック」、令和 4(2022)年 6 月には「自治体における AI 活用・導入ガイドブック」を示しており、導入手順や導入事例を紹介しています。AI を活用することで、読み込んだデータの音声認識や画像認識、数値やニーズ予測などを実施することができます。RPA は、定型的なパソコン操作をソフトウェアのロボットが代替して自動化するものであり、パソコン上の操作を認識・記録させることで、記録したシナリオ通りに業務を自動化してくれます。これらのガイドブックを参考にしつつ、本市でも AI や RPA などのツールの活用場面を見極めたうえで、業務効率化を進めます。

令和 8 年度までの取組事項		
①AI・RPA を活用した業務効率化（情報政策課など）		
	AI や RPA が有効活用できる業務へ適用し、業務の効率化を図ります。具体的には、AI 議事録自動作成システムの導入による職員の議事録作成時間の短縮や、AI-OCR や RPA を活用した定型業務（紙帳票の処理・転記・データ化やアンケート等の単純集計作業、保育園入園受付・決定業務における活用）の自動化を図る。	◆RPA 適用業務 ・現在（R4 年度）：未実施 ・目標値：5 業務本運用 ◆AI 議事録による時間短縮 ・現在（R4 年度）：未実施 ・目標値：月 100 時間利用 （継続運用）
②AI チャットボットの構築・運用（情報政策課など）		
	自治体業務の特性上、2～3 年で部署異動を行うため、知識が課に蓄積しづらいといった課題がある。また、内部事務に関する庁内の問い合わせ対応にも多くの時間を割いている。AI チャットボットを導入することで、AI を活用した自動応答が可能となり、すでにマニュアル化された定型業務などにかかる相談時間を削減するとともに、本来すべき職務に専念できるようにし、市民サービスの向上及び事務の効率化・高度化を図る。また、従来の市民からの問い合わせについて、電話と並ぶシステムとして AI チャットボットを導入し、住民サービスの向上と対応時間の削減を図る。	◆庁内用 AI チャットボットの構築 ・現在（R4 年度）：未実施 ・目標値：R6 年度までに実施 （継続運用）

5.3.3【重点取組事項】情報システムの標準化・共通化

国は、令和 3(2021)年に「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律」を制定しました。本法律は、国民が行政手続において情報通信技術の便益を享受できる環境を整備するとともに、情報通信技術の効果的な活用により持続可能な行政運営を確立することが国及び地方公共団体の喫緊の課題であることに鑑み、地方公共団体情報システムの標準化について、基本方針及び地方公共団体情報システムに必要とされる機能等についての基準の策定その他の地方公共団体情報システムの標準化を推進するために必要な事項を定めたものです。本市でも、政府の方針と足並みを揃え、システム標準化・共通化への対応を進めます。

(1) システム標準化・共通化への対応

政府の方針を踏まえ、「自治体の情報システムの標準化・共通化」を進めます。これまで各地方公共団体は基幹業務システムを個別に調達してきましたが、今後は国が構築するガバメントクラウド上に構築された標準化基準を満たすアプリケーションの中から自らに適したものを効率的かつ効果的に選択することが可能となります。

標準化対象となる 20 の業務システムについては、総務省が示している「自治体情報システムの標準化・共通化に係る手順書」などを参考に、移行に備えた検討・準備を実施します。

令和 8 年度までの取組事項		
① 国が進めるシステム標準化・共通化への対応（情報政策課／子育て政策課／市民課／税務課／介護支援課／福祉課など）		
	国が目標とする令和 7 年度までに対象となる業務システム※の標準化・共通化に向けて、検討を進める。 ※対象となる業務システム…児童手当、住民基本台帳、戸籍の附票、印鑑登録、選挙人名簿管理、固定資産税、個人住民税、法人住民税、軽自動車税、戸籍、就学、国民健康保険、国民年金、障害者福祉、後期高齢者医療、介護保険、生活保護、健康管理、児童扶養手当、子ども・子育て支援	◆システム標準化対応 ・現在（R4 年度）：未実施 ・目標値：R7 年度までに実施

5.3.4【重点取組事項】デジタルに強い職員の育成と情報セキュリティの徹底

デジタル化はサービスの向上や業務の効率化を推進するうえで非常に有効な手段ですが、デジタル化することにより発生するセキュリティリスクなどを知ったうえで推進を図る必要があります。本市では、情報を扱うためのポリシーを制定し、その記載事項に基づきセキュリティ対策を施したうえで情報の取り扱いを行います。また、実際に情報を扱う職員の ICT リテラシーの向上とデジタル化に強い職員の育成により、本市のデジタル化を推進していきます。

(1) 情報を適切に扱うための各種セキュリティポリシーの策定

デジタル化の進展に伴い、セキュリティリスクは増加する一方であり、国としても毎年のように「地方公共団体向けセキュリティポリシーガイドライン」の改定を行っています。

本市では、個人情報に関して、個人の権利利益を保護するため、関係法令の規定に基づき取り扱いを行っています。加えて、個人情報をはじめとした情報資産を多く扱うため、総務省が定める「地方公共団体向けセキュリティポリシーガイドライン」のもと、令和元(2019)年 11 月に「北杜市情報セキュリティ基本方針」及び「北杜市情報セキュリティ対策基準」を策定し、市が保有する情報資産の機密性、完全性、可用性の維持のため、実施する情報セキュリティ対策の基本事項を定めています。市民の大切な情報資産を扱っているという責任感を持ち、必要に応じてセキュリティポリシーの見直しを図るとともに、それに基づく対策の着実な実施を行います。

令和 8 年度までの取組事項	
①セキュリティポリシー改定及びセキュリティ中期計画策定（情報政策課）	
国が示す「地方公共団体向けセキュリティポリシーガイドライン」や、昨今の情報セキュリティの状況を踏まえ、セキュリティポリシーの改定を行うとともに、状況に合わせ更新を図る。また、計画的にセキュリティ対策を施すため、セキュリティ中期計画策定を行う。	◆セキュリティポリシーの改定及び ・現在（R4 年度）：改訂済み ・目標値：年度で改訂 ◆セキュリティ中期計画策定 ・現在（R4 年度）：改訂済み ・目標値：状況に応じ見直し
中長期的に実施する取組事項	
・ 入退庁管理システム（非接触式カード、マイナンバーカード等の利用）の導入によるセキュリティ強化 ・ 労務管理の強化	

(2) デジタルに強い職員の育成・ICT リテラシーの向上

総務省が策定した「自治体 DX 推進計画」にも示されているように、DX を推進する上で DX 推進体制の構築は重要な要素であり、組織として CIO(情報化統括責任者)などを設置し、全庁的なマネジメント体制の構築とデジタル人材の確保・育成の両面で整備を進める必要があります。

本市では、令和 4(2022)年度に「デジタル戦略推進員」を設置しました。メンバーは本庁各課、各総合支所、各市立病院から 1 名ずつ選出された計 50 名で構成されており、デジタルを活用した各施策を中心となってけん引する人材としてマインドの醸成・育成を始めています。

本計画に示す施策を着実に実行するため、ICT リテラシー及び情報セキュリティの向上を目的とした研修など定期的に開催し、全庁的にデジタルを活用できる職員を増やしていきます。

令和 8 年度までの取組事項		
① 職員の情報セキュリティ・ICT リテラシーの育成・研修の実施（情報政策課）		
	全職員を対象に、デジタル技術等への理解や知識・能力の向上を目的とした研修を実施し、全庁的な ICT リテラシーの向上を図る。また、セキュリティ確保のため、情報セキュリティに関する研修等を実施する。	◆研修回数 ・現在（R4 年度）：3 回／年 ・目標値：5 回／年
② デジタルに強い専門職員の育成（情報政策課）		
	全庁的にデジタル化を進めるため、各課等に設置した「デジタル戦略推進員」を中心に、各課のデジタル化と利活用を推進する。 各課専門分野については、先進自治体の取組事例を参考にするべく、積極的に視察を実施する。 また、外部人材を活用し、スピード感のある施策の実施を図る。	◆デジタル戦略推進員の設置 現在（R4 年度）：設置 目標値：継続運用

(3) 外部人材の活用

デジタル化を推進するため、令和 4(2022)年度に国の「地域活性化起業人」支援により民間企業の外部人材を確保し、民間企業において培った専門知識やノウハウ、外部の視点を取り入れたスピード感を持った取組を展開しているところです。

引き続き、外部人材を活用し、デジタル化の推進をするとともに、今後は意思決定のスピード化を図るべく、CIO 補佐官の登用についても検討を行います。

令和 8 年度までの取組事項		
①外部人材の登用（未来創造課）		
	現在、庁内各課のデジタル化を推進する外部人材を登用している。今後も継続して登用していくとともに、対象範囲（CIO の補佐等）を拡大し、更なるスピード化を図る。	◆外部人材の登用と対象範囲の拡大 ・現在（R4 年度）：登用中 ・目標値：庁内 DX 推進における技術サポートの役割を担う人材の登用

6. 北杜市の DX 推進に向けて

6.1 推進体制

6.1.1 北杜市 DX 推進本部会議の設置

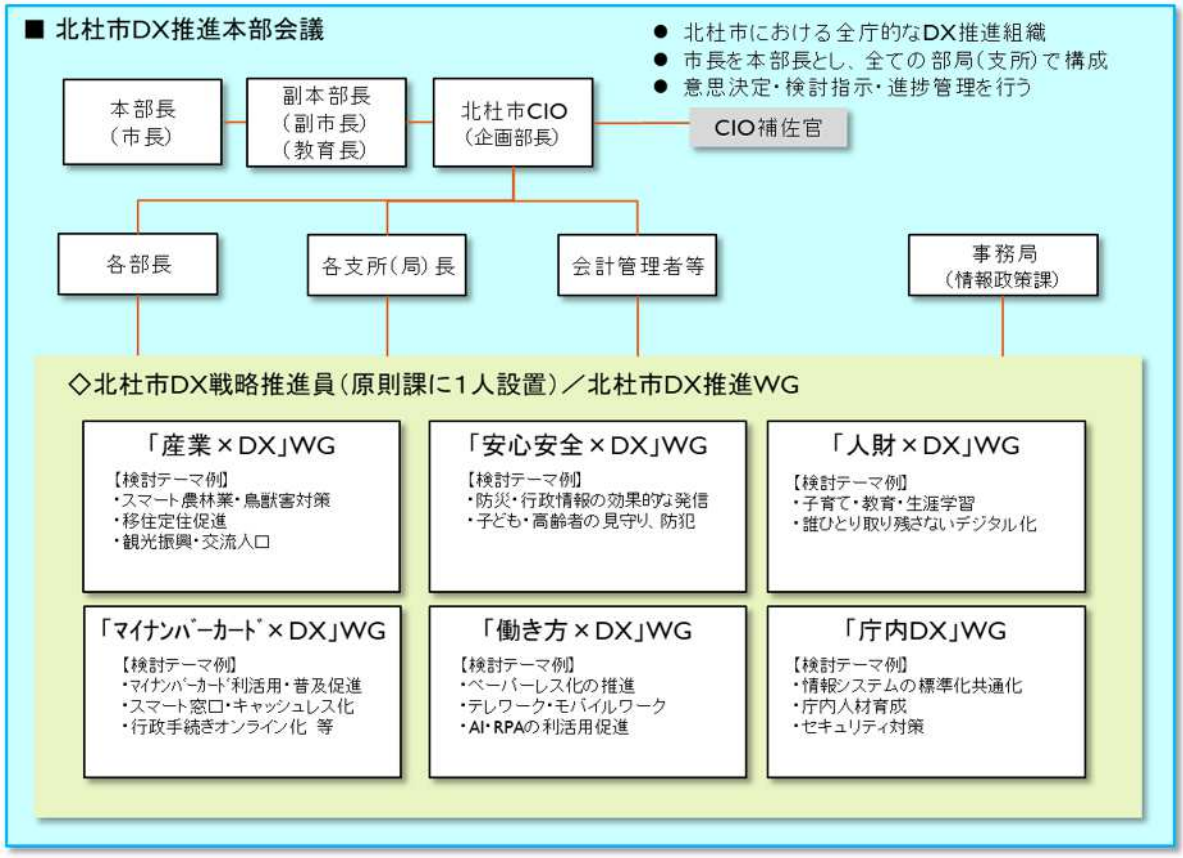
本市におけるDXをスピーディかつ着実に進めるため、市長を本部長、副市長及び教育長を副本部長、企画部長を CIO（Chief Information Officer）として、庁内幹部職員により構成する全庁横断的な「北杜市 DX 推進本部会議（以下、「推進本部会議」とします）」を設置します。

推進本部会議は、本市の DX 推進に係る意思決定と着実な実行に向けた進捗管理を行うものです。

また、様々な分野にまたがる取組を行うためには、実務レベルにおいても、デジタル人材の育成と合わせて、全庁的な相互協力のもとで課題を共有しながら解決に向けた取組を進める必要があります。

本市においては、令和 4（2022）年度に各課に「デジタル戦略推進員」を配置し、DX 勉強会やワークショップを開催しながら庁内のデジタル化に向けた機運醸成・スキル向上を図りました。令和 5（2023）年度以降においては、北杜市 DX 推進本部会議内に各課から選抜されたデジタル戦略推進員によるワーキンググループ（以下、「WG」とします）を組織し、各課・担当が市民サービスや行政事務の現場で直面している現状・課題や市民の声を踏まえた検討を行っていきます。

図表　北杜市 DX 推進の体制図



6.1.2 役割

推進本部会議に係る各主体の果たすべき役割・概要は、下表のとおりです。市長以下、全職員がそれぞれの役割を担い、全庁的に本市の DX を進めていきます。

図表　本市の DX 推進における役割

主体	役割
北杜市DX推進本部会議	本市の DX 推進に係る最高意思決定機関。市長を本部長、副市長を副本部長、企画部長を CIO とし、庁内幹部を委員として構成する。
本部長	推進本部会議の本部長は市長が担う。
副本部長	推進本部会議の副本部長は副市長が担う。
CIO	推進本部会議の CIO は企画部長が担う。DX 推進計画の中核的な庁内マネジメントを担う。
CIO 補佐官	本市の DX 推進にあたって専門的な知見に基づいて CIO を支える役割を担う。CIO 補佐は、デジタル技術の活用に係る豊富な知識・経験を要するため、外部人材の登用について検討する。
デジタル戦略推進員	各課における DX 推進を進めるための役割を担う。デジタル戦略推進員は、各課が担う業務分野に係る DX の推進に向けて、WG における実務レベルでの課題の把握・庁内共有・解決策の検討に参画するとともに、WG における検討内容や全庁的な DX に関する施策の課内展開を行う。
事務局	DX に係る主管担当として、情報政策課 DX 推進担当が推進本部会議の事務局を担う。
WG（ワーキンググループ）	北杜市 DX 推進の具体的な内容を検討・遂行する WG を設置する。デジタル戦略推進員は担当業務に関連するいずれかの WG に参画する。
WG リーダー	各 WG において検討・議論をリードする WG リーダーを配置する。WG リーダーは推進本部会議に対して WG の進捗報告を行う。

6.1.3 北杜市 DX 推進計画の進捗管理

「5.施策の展開」において示した北杜市 DX 推進に向けた各取組を進めるにあたっては、目標年次である令和 7(2025)年度の施策目標値の達成に向けて、定期的に進捗管理を行いながら着実に進めていくことが必要です。

各取組は先述のとおり各課デジタル戦略推進員で構成される WG が中心となって検討を進めるものであることから、その進捗管理にあたっては、WG における議論・検討の状況について、定期的に推進本部会議に WG リーダーが報告することとします。また毎年度末には、各取組の主管課において施策目標値に対する進捗状況について、事務局が指定する様式に基づき、推進本部会議において報告することとします。なお、本計画の進捗管理について積極的に情報発信をするなど市民との情報共有に努めます。

6.1.4 外部人材の知見の活用

現在、「地域活性化起業人」として、民間企業からデジタル人材の派遣を受け、実務レベルでの検討・助言に留まらず庁内さまざまな分野のデジタル化の実務を担い、本市の DX 推進に寄与しています。

本市の DX を強力に進めていくためには、今後もこうした民間のデジタル人材の知見を取り入れることが必要不可欠です。また本市の DX 政策について、市の自治体経営の観点から推進本部会議の意思決定における専門的な知見に基づく助言等を行う人材として、「CIO 補佐官」の外部人材の登用についても検討します。

6.1.5 外部連携による地域活性化の取組（連携協定の締結）

本市では現在複数の包括連携協定を締結しています。大学や民間企業等の持つ専門的な知見と本市の環境や特性を掛け合わせ、本市が抱える課題の解決や地域活性化を目指しています。引き続き、協定を締結した大学・企業等と関係各課が緊密に連携・協働して、デジタル技術も取り入れながら推進を図ります。

図表　各協定の概要

協定先及び協定名	協定の目的
株式会社ゴールドウィン 「包括連携協定」	「THE NORTH FACE」の製品・サービスおよび同ブランドが有するアウトドアに関する知見と、北杜市の豊かな自然資源を連携させることで有効活用し、様々な共同事業に取り組み地域活性化を目指す
有限会社山梨ドローンテクノロジー 「災害時における緊急輸送等に関する協定」	災害時における現場の状況確認においては、迅速かつ正確な情報が必要となることから、ドローンに関する必要な操縦技術を持つ業者と協定を行い、現場の映像が画像取得へのドローンの活用を図る
ちとせグループ 「包括連携協定」	ちとせグループの持つバイオの視点を市の取り組みに取り入れ、循環型社会への動きを加速させる
シミックホールディングス株式会社 「市民のヘルスケアに係る包括連携協定」	市民のヘルスケア及び地域の保健体制を強化し、ポストコロナ社会を見据えた市民の新たな健康増進への転換を図る
株式会社メルカリ及び株式会社ソウゾウ 「包括連携協定」	相互に緊密な連携を図り、双方の資源を有効に活用した活動を通じて、一層の地域活性化および市民サービス向上を図る
NIPPON EXPRESS ホールディングス株式会社 「包括連携協定」	NX グループが持つ物流を核としたノウハウを活用することにより、北杜市の基幹産業である農業を通じ、地域の持続可能な発展を目指し、新たなモデルづくりに取り組む

協定先及び協定名	協定の目的
東日本電信電話株式会社山梨支店 「デジタルトランスフォーメーション（DX）推進による地域の活性化に向けた連携協定」	ICT を活用した様々な取組にチャレンジすることにより、DX を推進し、地域社会の課題を解決するとともに、地域活性化を図る
株式会社 LIFULL 「北杜市二拠点居住推進及び移住定住促進の取組に関する協定について」	若い世代に魅力ある居場所や働く環境の整備、ネットワークの創出、そして地元事業者の発展や魅力度の向上によって、北杜市と都市部との二拠点居住の推進、移住定住を促進に繋げる
山梨学院大学 「包括連携協定」	・「スポーツと健康」を核とした地域活性化に関して、お互い緊密に連携・協働しながら、山梨学院大学の持つ専門性の高い人材や物的資源、専門的知見を活用することで、本市の課題解決（地域活性化）を目指す ・上記を通して山梨学院大学の学生の教育や研究の発展に資する
一般社団法人コミュニティーパーク 「災害時等における協力に関する協定書」	災害時における協力（明野町の総合教育施設「いこいの杜」を災害時一時避難場所として提供）
山梨県建築設計 4 団体 2040 プロジェクト実行委員会 「包括連携協定」	生活に関する情報を見える化した地図の作成により、地域課題の解決を図る
一般社団法人ヴァンフォーレスポーツクラブ及び有機米デザイン株式会社 「包括連携協定」	農業、観光、食育などによる循環型社会の形成と発展（スマート農業の推進、担い手確保等）を目指す
独立行政法人日本貿易振興機構 「包括連携協定」	北杜市のニーズに合わせた勉強会やセミナーの無料開催、海外現地での事業に際した情報提供等のサポートを受け、市の産品や観光等の海外へのプロモーションの展開を図り、地場産業の更なる発展を目指す

6.2 DX 推進のスケジュール

各施策については、以下のスケジュールで実施します。状況に応じ適宜見直しを図りつつ、令和 8(2026)年度以降も継続して運用・拡大を図ります。なお、★で記した箇所は、自治体 DX 推進計画にて示されている事項となります。

図表　北杜市 DX 推進スケジュール

方向性／施策分野 ＼ 年度		2023年度（R5年度）	2024年度（R6年度）	2025年度（R7年度）	2026年度（R8年度）
北杜市DX推進計画		計画期間			
1 市民が暮らし続けたい、誇れるまちづくりのためのDX	1.市民が生きがいを感じ、住み続けたいまちづくり	スマート農業の推進等・デジタルを活用した介護支援の充実			継続運用
	2.子どもたちと子育て世代がいきいきと暮らすまちづくり	保育施設向け業務支援システム導入・運用			継続運用
		デジタルを活用した教育の提供			継続運用
	3.北杜の魅力を引き出し、住みたい・行きたいまちづくり	移住定住の促進・観光サービスの提供 SNSによる情報発信			拡充
2 全市民が安心して、快適に過ごせるまちづくりのためのDX	1.マイナンバーカードの活用による便利で効率的な行政サービスの提供	★マイナンバーカードの取得推進			
		マイナンバー活用機会の創出			拡充
	2.オンラインを活用したスムーズな手続きの提供	★オンライン手続きへの対応			
		支払い手段の多様化（キャッシュレス決済）			継続運用
	3.市民が利用したいスマート窓口（円滑な窓口）の構築	待たない・書かない・行かない窓口の提供			継続運用
	4.必要な情報に辿り着きやすい、情報発信の充実と多様化	公式LINEの活用・デジタルを活用した安心できるまちづくり			継続運用
3 北杜のありたい姿へチャレンジする庁内の基盤づくり（庁内のDX化）	1.効率的かつ柔軟な業務の推進	庁内ネットワークの最適化、★テレワークの推進			継続実施
	2.AI・RPAの活用による庁内事務の効率化・短縮化	★AI/RPAの導入	AI/RPA活用		継続実施
	3.情報システムの標準化・共通化	★標準化・共通化への対応			運用
	4.デジタルに強い職員の育成と情報セキュリティの徹底	★セキュリティポリシー策定	状況に応じ適宜見直し		
		職員の育成、外部人材活用			継続実施

7. 用語集

ア行	
RPA（アールピーエー）	Robotics Process Automation の略で、ロボットによる業務自動化のこと。これまで人間が行ってきた定型的なパソコン操作をソフトウェアのロボットにより自動化するもの。
IoT（アイオーティー）	Internet of Things の略で、「モノのインターネット」と呼ばれる。自動車、家電、ロボットなど、あらゆるモノがインターネットにつながり、情報のやり取りをすることで、新たな付加価値を生み出すこと。
ICT（アイシーティー）	Information and Communication Technology の略で、情報通信技術のこと。従来から使われていた IT（Information Technology）に替わり、通信ネットワークによって情報が流通することの重要性を意識して使用されるようになった。
アシストスーツ	モーターによるアシストや人工筋肉等による荷重分散効果により、重量物の持ち上げ・下げ時に腰や腕にかかる負荷を軽減する製品のこと。
アプリ	アプリケーションソフトウェアの略称。スマートフォン等において、情報収集や通知・連絡などのさまざまな操作を行うためのソフトウェアのこと。
インシデント	事故などの危難が発生するおそれのある事態のこと。ISO22300 によると、「中断・阻害、損失、緊急事態、危機に、なり得るまたはそれらを引き起こし得る状況」と定義されている。近年では、目に見える事故が発生する一歩手前の状況からすでに目に見える事故や災害が発生してしまった状況まで含めることが多い。
AI（エーアイ）	Artificial Intelligence の略で、人工知能のこと。
AI-OCR（エーアイオーシーアール）	OCR は、Optical Character Recognition/Reader の頭文字をとったものであり、光学文字認識のこと。書類や帳票に用いられている手書きの文字を読み取り、テキストデータ化する技術のことで、請求書・申込書などに用いて、特に経理や書類管理業務で活用されている。AI を利用した AI-OCR では、人工知能による最新技術が加わることで、文字認識精度が向上している。
AI（エーアイ）議事録	人工知能の技術を活用して、会議などにおける人の言語表現を読み取れる表現にして議事録を作成するためのソフトウェアのこと。
AI（エーアイ）チャットボット	人工知能を活用して、利用者からの問合せに自動応答を行うことができるソフトウェアのこと。
AR（エーアール）	Augmented Reality の略。目の前にある現実世界にコンピュータで作られた映像や画像を重ね合わせ、現実世界を拡張する技術のこと。

eL-QR(エルキューアール)	地方税統一 QR コードの通称で、地方税や公金の納付をより簡単・便利にするために導入された統一規格の 2 次元コード。 2023 年 4 月から運用が開始されており、納付書に印字されることで、支払い方法が大幅に広がった。
LGWAN（エルジーワン）	Local Government Wide Area Network の略。総合行政ネットワークの略称であり、地方公共団体を相互に接続する行政専用のネットワークを指す。LGWAN は、地方公共団体相互間のコミュニケーションの円滑化、情報の共有による情報の高度利用を図るための基盤として整備され、全国の地方公共団体の組織内ネットワークを相互に接続している。また、府省間ネットワークである政府共通ネットワークとの相互接続により、国の機関との情報交換を行っている。
SNS（エスエヌエス）	Social Network Service の略で、登録された利用者同士が 交流できる Web サイトの会員制サービスのこと。LINE や Instagram、Twitter、note、Facebook などが含まれる。
オープンデータ	行政機関が持つさまざまなデータ（情報）について個人情報や著作権、特許などに影響しない形で、個人や企業が二次利用することを可能にしたもののこと。
オンライン	インターネットに繋がっている状態のこと。
カ行	
Gov-Cloud(ガバメントクラウド)	政府の情報システムについて、共通的な基盤・機能を提供する複数のクラウドサービス（IaaS、PaaS、SaaS）の利用環境である。今後、地方自治体の情報システムについても、Gov-Cloud を活用し、システムを構築することが求められる。
GIGA（ギガ）スクール	文部科学省が令和元年度より進めている、学校教育において１人１台端末と、高速大容量の通信ネットワークを一体的に整備することで、特別な支援 を必要とする子供を含め、多様な子供たちを誰一人取り残すことなく、公正に個別最適化され、資質・能力が一層確実に育成できる教育環境の実現を目指す構想のこと。
キャッシュレス化	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い・受取を行う決済方法にシフトすること。
QR（キューアール）コード	Quick Response の略。デンソーウェーブ社が開発した２次元コード（縦横に情報のための印があること）のこと。モバイル端末のカメラやアプリを利用して QR コードを読み取ることで、指定した web サイトなどへ接続を促すことができる。
QOL（生活の質）（キューオーエル）	Quality Of Life の略で、「生活の質」「人生の質」を示す概念。日常生活や社会生活のあり方を自らの意思で選択し、本人が身体的、精神的、社会的、文化的に満足できる豊かな生活を送れること。
クラウド	コンピューティング、データベース、ストレージ、アプリケーションをは

	じめとした、さまざまな IT 資源をネットワーク経由で必要に応じて利用することができるサービスの総称を指す。利用者は、必要なときに必要な量の IT 資源にアクセスすることができ、また随時終了することができる。費用の支払いは、実際に使った分を支払う従量課金が一般的である。
クラウド PBX(ピービーエックス)	PBX とは、Private Branch eXchange 略であり、電話交換機を意味する。具体的には、数の電話回線を集約し、内線同士の接続や外線と内線の接続をコントロールするシステムのことである。これまでは、物理的な装置で PBX を構築していたが、最近はクラウド PBX に移行する傾向にあり、一般的に、モバイル端末との連携や、拡張性、運用業務の削減といったメリットがある。
コネクテッド	英語の「Connected」のことであり、「つながった」「接続した」という意味。通信・インターネット等でつながっている状態を表す際に利用される。
コワーキングスペース	事務所スペースや会議スペース等の開放されたスペースを共有しながら独立した仕事をすることができる場所。
コンテンツ	文字・画像・動画・音声・ゲーム等の情報全般、またはその情報内容のこと。電子媒体やネットワークを通じてやり取りされる情報を指して使われる場合が多い。
サ行	
サイバー攻撃	インターネットやデジタル機器を用いて、個人や組織を対象に、金銭の窃取や個人情報の詐取、あるいはシステムの機能停止などを目的として行われる攻撃のこと。
サテライトオフィス	本社からはなれた場所（居住地の近くなど）に立地し、情報通信技術の活用により本社などと連絡を取りながら業務を行う事務所。
GIS（ジーアイエス）	地図情報を用いたシステムのこと。
CIO（シーアイオー）	Chief Information Officer の略で、企業や組織において、ICT 分野を統括する担当役員（最高責任者）を指す。とくに日本の政府機関においては、2000 年の高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部（IT 戦略本部）令によって、全中央府省が、情報化統括責任者（CIO）や情報化統括責任者補佐官（CIO 補佐官）を設置するようになり、府省全体や各府省における IT 導入や IT ガバナンスの強化を支援することとなった。近年、都道府県・市区町村も、中央府省の事例に沿って CIO や CIO 補佐官を設置するケースが増えている。
情報リテラシー	デジタル技術やそれらを使った機器等を操作・活用できる能力のこと。
スマート農業	ロボット技術や情報通信技術（ICT）を活用して、省力化・精密化や高品質生産を実現する新たな農業。
スマート窓口	従来、行政窓口で申請を行う際は、手書きで申請書への記入を行っていたが、スマートフォンなどから申請書を事前に作成すると、申請内容を

	記録した QR コードが生成され、窓口において事前申請の QR コードを提示することで申請届出が可能となる。その他、窓口にタブレット端末等を配置することで、来庁後にタブレット端末を利用し、申請書を作成する方法もある。このようにモバイル端末等を利用し、利用者の申請書作成の手間を少なくし、円滑に手続きできるような窓口環境のことを指す。
スマートメーター	スマートメーターは電気使用量をデジタルで計測する機器のことであり、電気使用量データを通信機能を使って送信する機能を持つため、従来のように検針員が現地で行っていた検針作業の効率化が期待できる。
Society5.0（ソサエティ 5.0）	AI やロボットの力を借りて、人間がより快適に活力に満ちた生活を送ることができる社会で、これまでの現実社会に加えて、仮想空間との融合で豊かな社会を実現していこうとするもので、科学技術・イノベーション基本法（旧科学技術基本法）に基づき、第 5 期科学技術基本計画の中で提起され、「サイバー空間とフィジカル空間を高度に融合させたシステムにより、経済発展と社会的課題の解決を両立する人間中心の社会」と定義されている。
ソフトウェア	コンピュータに命令を出すための情報であるコンピュータ・プログラムのこと。コンピュータを物理的に構成している回路や装置等をハードウェアと呼ぶことから、それと対置するものという意味もある。
タ行	
タブレット／タブレット端末	画面を直接触って操作する、携帯できる情報端末のこと。
DFFT（ディーエフエフティー）	Data Free Flow with Trust の略。 直訳すると信頼性のある自由なデータ流通という意味である。国として、2019 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あり、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意味が込められている。
デジタルアート	PC やタブレットなどのデジタルデバイスを使ってアート作品をつくること、またはそのようにしてつくられたアート作品のこと。既に制作された文化芸術作品をテクノロジーによりデジタルで再現されたアート作品なども含まれる。
DX（デジタルトランスフォーメーション）	デジタルトランスフォーメーション（Digital Transformation）の略。進化したデジタル技術（クラウドサービスや人工知能 （AI）など）を活用・浸透させることで、人々の生活をあらゆる面でより良い方向に変革すること。
デジタルデバイド	インターネットやパソコン等の情報通信技術を利用できる者と利用できない者との間に生じる格差のこと。

テレワーク	情報通信技術（ICT）を活用した時間や場所にとらわれない柔軟な働き方のこと。
ナ行	
二次交通	拠点となる空港や鉄道の駅から観光地までの交通のこと。地域の観光地は、過疎化により鉄道やバスの便が悪いため、観光を振興させるには、自治体や民間企業が協力し観光地までのシャトルバスや乗り合いタクシーを運行し、レンタル自転車を整備するなど、旅行者の利便性を高める努力が必要となっている。
ハ行	
ハザードマップ	自然災害による被害を予測し、その被害範囲、避難場所などの情報を表示することで、災害による被害の軽減、防災対策に活用するための地図。
BPR（ビジネスプロセス・リエンジニアリング）	Business Process Re-engineering の略で、日本語では「業務改革」と訳される。 これは、企業や組織の目標を達成するために、既存の業務プロセス、組織構造、制度、情報システムなどを根本的に見直し、抜本的に再構築する取り組みのことで、従来のやり方や部分的な改善にとらわれず、ゼロベースで業務全体を捉え直し、コスト、品質、サービス、スピードといった重要なパフォーマンス基準を劇的に改善することを目的としする。
BYOD（ビーワイオーディー）	Bring Your Own Device の略。職員等業務従事者が自身で保有する端末を業務に使用すること。
VR（仮想現実）	目の前の現実世界にないにも関わらず、映像や音声などにより現実に近い状態に感じることができるようにする技術のこと。
フリーWi-Fi/Wi-Fi(ワイファイ)	無線技術を活用してインターネットに接続できる機能や環境のこと。フリーWi-Fi と呼ばれる場合は、公共の場や飲食店等で提供されるだれでも利用できる無料で提供される Wi-Fi 環境のことを指す。
ペーパーレス	紙書類を電子データにし、ネットワークなどを通してのやりとりにすることで、紙を使用しないようにすること。情報のやりとりの効率化と、紙の節約につながる。
Bolt（ボルト）	タクシーの配車をスマートフォン等などデジタルデバイス上から実施できるアプリのこと。
マ行	
MaaS（マース）	Mobility as a Service の略。地域住民や旅行者の移動ニーズに対応して、複数の公共交通やそれ以外の移動サービス 最適に組み合わせて検索・予約・決済等を一括で行うサービスのこと。
マイナポータル	マイナンバーカードを持っている方が行政手続きを一元的にインターネット上で行うことができるよう、国が整備・活用を進めているサービスのこと。
無線 LAN（ラン）	無線技術を活用して通信ができる環境のこと。

メタバース	インターネット上の仮想空間であり、利用者はアバターを操作して他者と交流を行うことができる。
ヤ行	
U・I・J ターン（ユー・アイ・ジェーターン）	移住の形を定義したもの。U ターンは、生まれ育った故郷から進学や就職を期に都会へ移住した後、故郷にほど近い地方都市に移住すること。I ターンは、生まれ育った故郷から進学や就職を期に故郷にはない要素を求めて、故郷とは別の地域に移住すること。J ターンは、生まれ育った故郷から進学や就職を期に都会へ移住した後、故郷にほど近い地方都市に移住すること。
ユネスコエコパーク	豊かな生態系を有し、地域の自然資源を活用した持続可能な経済活動を進めるモデル地域として、ユネスコにより認定された地域。
ワ行	
ワンストップ	英語の one は 1 つ、stop は止めるという意味を合わせたものであり、1 か所でさまざまな用事が足りる、何でも揃うという意味を指す。行政においては、従来サービスによって複数に分かれていた窓口を、総合窓口を設けて 1 カ所で行えるようにすることを指す。

北杜市DX推進計画

令和５（2023）年３月
令和８（2026）年３月改定
発行：北杜市
編集：企画部　情報政策課　DX推進担当

【問い合わせ】

企画部　情報政策課　DX推進担当

〒408-0188　山梨県北杜市須玉町大豆生田961-1
TEL　0551-42-1325　　FAX　0551-42-1122