

磐田市 dX推進実施計画

～未来を変革するためにデジタルを使いこなす～



磐田市dX推進計画 2022-2026



策定の目的

「磐田市dX推進実施計画」(以下、「本計画」という。)は、「磐田市デジタル変革推進方針」(以下、「推進方針」という。)の将来像である「すべての人にやさしく、安心を感じてもらえるデジタルスマートシティ」を実現するため、具体的な取組を示すことで、本市のデジタル変革を着実に推進していくことを目的に策定するものです。



修正・見直し

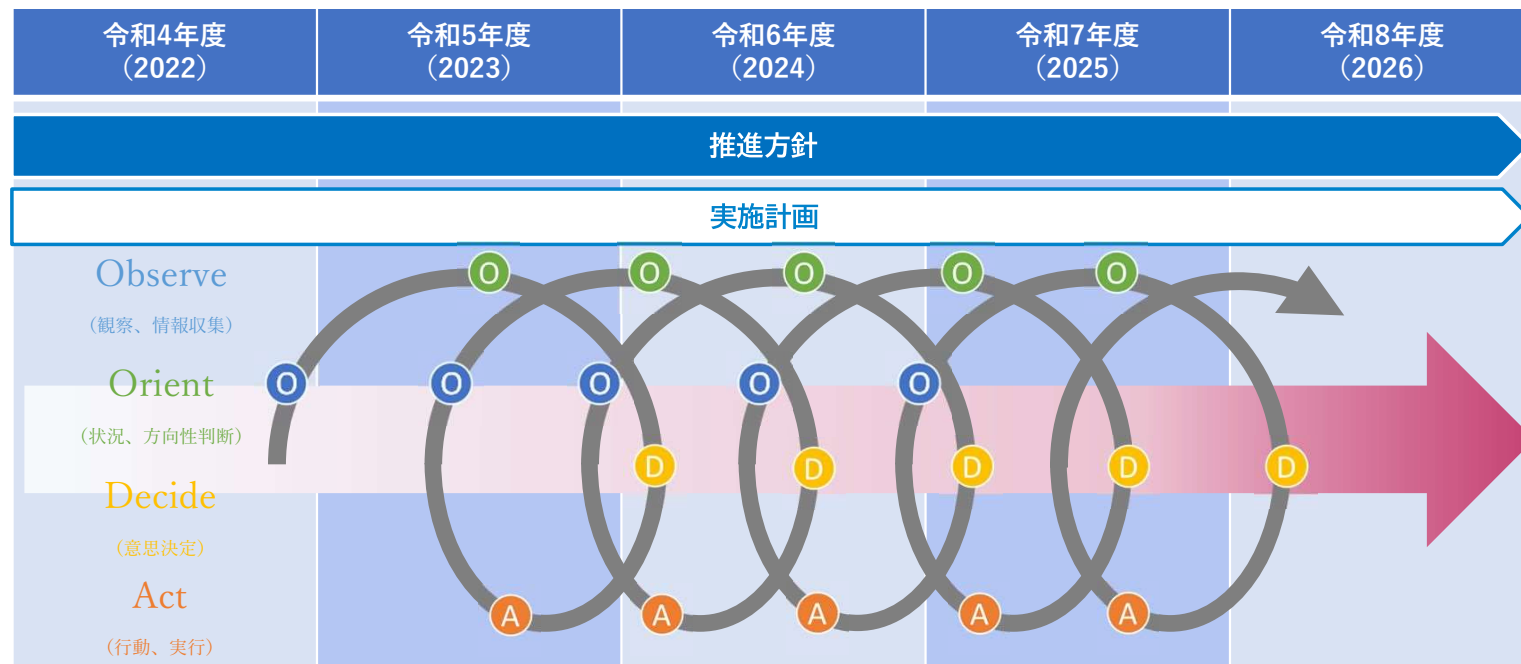
本計画は、国の動向や社会・経済情勢の変化、デジタル技術の進展などに柔軟に対応していくため、必要に応じて適宜、修正・見直しを行います。

また、本計画に記載のない取組が発生した場合には、適宜追加等の見直しを行います。



進捗管理

「磐田市dX推進本部会議」において、定期的に取り組みの進捗管理(取組状況・スケジュール・成果等)を行います。





重点取組事項一覧

01 デジタル窓口革命 → P05

02 ペーパーからの脱却 → P07

03 マイナンバーカードの
さらなる活用 → P09

04 地域イノベーション → P11

05 行政データ×民間データ → P13

06 共創でつくる未来 → P15

07 未来社会への適応 → P17

08 未来型スキル教育 → P19

09 マルチチャネル情報発信 → P21

10 誰一人とり残さない
デジタル社会 → P23



重点取組事項一覧

11

持続可能なデジタル
インフラ投資



P25

12

次世代を担う
デジタル人材育成



P27

13

情報システム標準化



P29

14

情報セキュリティの強靱化



P31

15

AIを活用した新たな挑戦



P33

01

デジタル窓口革命

現状と課題

- 国が「特に国民の利便性向上に資する手続」として示した、子育てなどの27手続のオンライン化を進めている。
- 市役所窓口におけるキャッシュレス決済(PayPay・LINE Pay)を導入し、市税・上下水道料金についてはスマートフォンでの支払にも対応している。
- スマートフォンでの支払を活用した電子商品券の販売やボーナス付与キャンペーン、電子クーポンを活用した消費喚起・事業者支援を行っている。
- オンライン化は法制度の制約、デジタル対応が課題
- キャッシュレス化は多様な支払方法と指定管理施設等への導入検討が課題

方向性

- 市民と事業者の利便性向上のため、インターネットとマイナンバーカード等によるオンライン手続きを推進
- 業務効率化と正確性向上のため、キャッシュレス決済を拡大

具体的な取組

- 手続オンライン化の推進(ぴったりサービス、LoGoフォーム、LINE等)
- 公共施設のインターネット予約の実施
- 窓口におけるキャッシュレス化の推進及び多様な支払方法への対応
- デマンド型乗合タクシーインターネット予約の実施
- キャッシュレス決済機能付きPOSレジシステムの導入
- 庁内Web会議システムの導入
- Web口振替受付サービスの導入
- 電子契約システムの導入
- 税外収入(介護保険料、後期高齢者医療保険料等)のeL-QR対応の検討
- 各種助成券電子化の検討

※eL-QR・・・

地方自治体が発行する納税通知書等に印刷されるQRコードのこと。納税者が地方税等を簡単かつ迅速に支払うための手段として利用され、スマートフォン等でQRコードをスキャンすることで、支払いサイトにアクセスできる。



窓口におけるキャッシュレス決済利用

スケジュール

R5	R6	R7
主要手続(概ね年間受付100件以上)のオンライン化	その他手続のオンライン化	
キャッシュレス 対応公金・支払方法の拡充		

目標値

☆ホームページの電子申請掲載件数
18件(R4) → 250件(R7年度末)
【R6年度末実績】169件

☆窓口キャッシュレス決済導入課数
24課(R4) → 30課(R7年度末)
【R6年度末実績】27課

02

ペーパーからの脱却

現状と課題

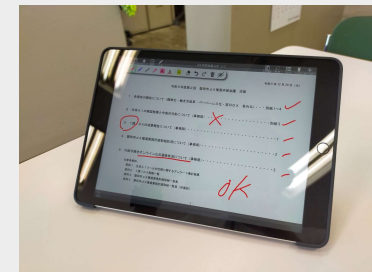
- 磐田市ペーパーレス化アクションプランを策定し、会議資料やチラシ・パンフレットなどのペーパーレス化を図っている。
- AI-OCRや会議録作成支援システムの活用、手続きのオンライン化を進めている。
- 各課が保存する資料等のデータ化を進めている。
- 大量の紙文書の電子データ化手法や管理方法が課題である。
- データ化した資料の整理及び削除のルール化が課題である。

方向性

- 紙中心の業務を見直し、情報をデジタルデータ積極的に置き換えていくことによって、業務の効率化と正確性の向上を図る。

具体的な取組

- AI-OCR、RPA、会議録作成支援システム、生成AI等の活用
- ペーパーレス会議の推進（介護認定審査会、校長会、土地利用審査会幹事会等）
- 各課所管資料等のデータ化
- AIチャットボット導入に向けた実証実験
- タブレット端末等を活用した審査業務の電子化
- 生成AIを活用した相談記録等の自動作成の検討
- 車載カメラとAIを活用した道路損傷状況データ化の検討



ペーパーレス会議システム

スケジュール

R5	R6	R7
AI-OCR、RPA等の導入・拡大のための手法検討	検討結果による見直し	

目標値

☆AI-OCR等による業務時間削減

630時間（R4）→ 2,000時間（R7年度末）

【R6年度末実績】2,458時間（R4～6年度累計）

03

マイナンバーカードのさらなる活用

現状と課題

- マイナンバーカードの交付率は、令和7年3月31日時点で、92.0%である。
- 住民票の写しや印鑑登録証明書など各種証明書のコンビニ交付の活用を推進している。
- 公金受取口座を活用した公的給付の円滑な実施に取り組んでいる。
- 各課が保存する資料等のデータ化を進めている。
- 交付率の向上のため、カードを活用した新たなサービス展開やカード取得メリットの周知が課題である。
- マイナンバーカードを利用したサービス提供に係る費用が高額である。

方向性

- マイナンバーカードの普及・活用によって、市民の利便性（市役所に来なくても手続きできるなど）の向上や業務効率の改善を図る。
- 各種申請・手続の簡素化と所要時間短縮の実現を目指す。

具体的な取組

- ・ マイナンバーカードのPR実施
- ・ 証明書コンビニ交付サービスの利用促進
- ・ マイナンバーカード受け取り事前予約の導入、リアルタイム混雑情報の表示
- ・ オンライン申請(ぴったりサービス・LoGoフォーム)における本人確認での活用
- ・ 書かない窓口での申請時の4情報の読み取りでの活用
- ・ 出生届とマイナンバーカード交付申請書兼電子証明書発行申請書のオンライン化



ホームページでのリアルタイム混雑状況の表示

スケジュール

R 5	R6	R7
コンビニのマルチコピー機から発行する各種証明書の 手数料減額	利用範囲の拡大	

目標値

☆コンビニ等での証明書発行率

13% (R3) → 80% (R7年度末)

【R6年度末実績】 46.4%

04 地域イノベーション

現状と課題

- 様々な地域課題に対し、業務の見直しや先進事例の調査を行っているとともに、有効なデジタル技術の研究・検討を行っている。
- 課題の洗い出しと、それらの解決のための有効なデータの利活用が課題である。

方向性

- データとデジタル技術を活用し、地域課題の解決や地域産業の発展を実現する。

具体的な取組

- ・ 回覧文書デジタル化の実施
- ・ デジタル観光パンフレットの作成
- ・ 災害情報の収集ツールの活用
- ・ デマンドタクシーインターネット予約の導入(再掲)
- ・ 住民参加型合意形成プラットフォームの活用
- ・ 地域おこし協力隊の委嘱による地域力の維持・強化

※住民参加型合意形成プラットフォーム・・・

市からの問いかけに対し、インターネット上で住民が意見やアイデアを発信することができる仕組みのこと。

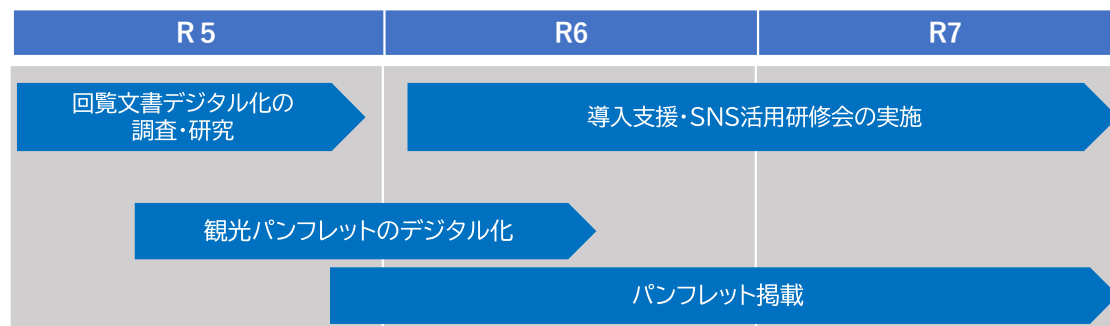
※地域おこし協力隊・・・

都市部から地方に移住した「協力隊員」が自治体の委嘱を受け地域の問題解決や地域活性化のための活動に携わる総務省の制度。



デジタル観光パンフレットの作成

スケジュール



目標値

☆回覧文書デジタル化を開始した自治会数
未実施（R4）→ 100自治会（R7年度末）

【R6年度末実績】9自治会

☆デジタル観光パンフレットの閲覧数
未実施（R4）→ 50万回（R7年度末）

【R6年度末実績】8, 324回

05

行政データ×民間データ

現状と課題

- 市が保有するデータを市ホームページに公開している。
- 市民向け地図情報サービスで都市計画図や道路網図、上下水道管網図などの情報を公開している。
- BIツールを導入しEBPM(Evidence-Based Policy Making)を推進している。
- オープンデータは、公開しているデータの利活用方法の把握・分析が必要であるとともに、利用者目線での公開データの作成・公開が課題である。
- EBPMは、データの整理・収集や分析ツール活用のための職員スキル向上などが課題である。

※BIツール・・・ビジネス・インテリジェンスツール。庁内に蓄積された様々なデータを集約し、共有・分析等を行うツールのこと。

※EBPM・・・政策の企画・立案を経験や勘ではなく、データや統計などの客観的な根拠に基づいて行う手法のこと。

方向性

- オープンデータの公開や活用を推進する。
- EBPMによる効果的・効率的な行政サービスの実現を目指す。

具体的な取組

- オープンデータの公開
- EBPMの推進
- 地図情報サービスへの掲載メニューの追加
- ウェルビーイング指標の開発と政策的応用についての大学との共同研究
- 災害情報の収集ツールの活用(再掲)
- QRコード決済の利用データを活用した経済分析の検討
- 市事業効果の経済波及効果分析

※ウェルビーイング指標・・・
市民の「暮らしやすさ」と「幸福感」を指標で数値化・可視化したもの。



大学との共同研究による
ウェルビーイング指標の開発

スケジュール

R 5	R6	R7
公開データの対象項目調査	公開件数の拡大	
地図情報提供サービスへ追加する情報の対象項目調査	公開件数の拡大	

目標値

☆オープンデータの公開件数

59件 (R4) → 80件 (R7年度末)

【R6年度末実績】**85**件

☆地図情報提供サービスへの 掲載メニュー数

5件 (R4) → 10件 (R7年度末)

【R6年度末実績】**9**件

06

共創でつくる未来

現状と課題

- 防災・環境・産業・など幅広い分野において民間企業等と連携協定を締結しており、各種取組を進めている。
- 企業やNPO等が持つ資源や技術、ノウハウ等を生かした提案や相談を積極的に受け付け、複雑化する行政課題や地域課題の解決に役立てるため磐田市公民連携デスクを設置している。
- 産官学連携教育DXを推進し、探究的な学びの充実を図っている。
- 連携によるさらなる協働を進めていくうえで地域のニーズや課題の掘り起こし、これらを共有していくための取組の検討が課題である。

方向性

- 民間等の力を活用し、地域社会全体でデジタル化の恩恵を享受できる社会の実現を目指す。
- 官民データを有効活用することにより、行政課題の解決や地域経済の活性化を目指す。

具体的な取組

- 公民連携デスクの運営
- 外部人材の活用や民間企業等との連携によるDXの推進
- 産官学連携教育DXによる探究的な学びの充実
- 産業イノベーションマネージャー配置による人材や企業等とのマッチングの促進
- ヤマハ発動機との連携による、磐田市をフィールドにした地域活性化及び魅力度向上に向けた共創
- デジタルマーケットプレイス導入の検討

※デジタルマーケットプレイス・・・

デジタル庁とあらかじめ基本契約を締結した事業者が、デジタルサービスを登録するカタログサイトを設け、そのカタログから各行政機関が最適なサービスを選択し、個別契約を行う調達手法。



地域活性化及び魅力度向上に向けた共創に関する連携協定締結式

スケジュール

R5	R6	R7
公民連携デスクの運営		

目標値

☆デジタル技術を活用した連携事業に関する新規協定数

1件（R3）→ 8件（R7年度末）

【R6年度末実績】20件（R4～6年度累計）

07

未来社会への適応

現状と課題

- 市を取り巻く様々な社会構造の変化に対応するため、行政サービスの見直しや新たな施策の展開を行っている。
- 経済・社会に関係する様々な分野においてデジタルの力を活用した課題解決や魅力向上を図ることが課題である。

方向性

- 経済・社会に関係する様々な分野においてデジタルの力を活用した課題解決を目指す。

具体的な取組

- デジタル技術を有するスタートアップ等と市内事業者のマッチング
- 子育てアプリの充実
- 学校部活動の地域クラブ化に伴うスクール運営プラットフォームの活用
- 放課後児童クラブ児童入退室出欠連絡アプリの活用
- 冠水時自動通行止設備の設置
- テレビゲームを活用した介護予防や生きがいづくりの推進
- 自動草刈り機の導入検討

※冠水時自動通行止設備・・・

大雨により道路が冠水し通行できなくなる恐れがある場合、自動的にバルーン遮断機を展開し道路を仮封鎖する設備のこと。



子育てアプリ

スケジュール

R5	R6	R7
デジタル技術を有するスタートアップ等と市内事業者のマッチング実施		
子育てアプリの登録推進、アプリ内容の充実		

目標値

☆スタートアップ等と市内事業者のマッチング件数

3件（R3）→ 12件（R4～7年度累計）

【R6年度末実績】**14**件（R4～6年度累計）

☆子育てアプリ登録者数

3,315人（R4）→ 5,700人（R7年度末）

【R6年度末実績】**4,383**件

08

未来型スキル教育

現状と課題

- 令和3年度に児童生徒に1人1台のタブレット端末を貸与し、デジタル教材の利用やプログラミング教育の充実を図っている。
- ICTを活用した教育を推進するため、デジタルツールの導入を進めている。
- 児童生徒の端末の利活用と教職員のリテラシー向上が課題である。

方向性

- 民間等の力を活用し、地域社会全体でデジタル化の恩恵を享受できる社会の実現を目指す。
- 官民データを有効活用することにより、行政課題の解決や地域経済の活性化を目指す。

具体的な取組

- 児童生徒のGIGA端末の利活用実施
- 学校へのデジタルツール(大型モニター・書画カメラ・自動追尾カメラ等)導入
- 家庭におけるデジタル教材の活用
- プログラミング教育の充実
- 市内施設の3D教材化による探究的な学びの充実
- 学校提出書類のデジタル化
- 学校給食費、学校徴収金徴収事務一元化の検討



市内施設の3D教材化

スケジュール

R5	R6	R7
児童生徒のGIGA端末利活用の実施		

目標値

☆児童生徒がGIGA端末を効果的に活用できると回答する割合

調査未実施(R4) → 90%(R7年度末)

【R6年度末実績】小学生 87.5%
中学生 86.7%

09

マルチチャネル情報発信

現状と課題

- LINE、ソーシャルメディア（ホットメール、X、Facebook、Instagram）、ホームページ等による情報発信及びデジタルデバイドに配慮した広報紙（紙媒体）を作成している。
- 公民連携による地域情報サイトを開設している。
- 多様化する情報入手方法への対応や、データを活用した効果的な情報発信の展開が課題である。
- 利用者のニーズや属性に合わせたプッシュ配信等を含め最適な情報発信の検討が課題である。

方向性

- 正確で迅速に伝わる行政サービスを実現するとともに、誰もが必要な情報を得ることができる環境の整備を行う。
- 定住人口の拡大のため、物産や観光、移住定住情報など地域の魅力を市内外に発信していく。

具体的な取組

- LINEを活用した申請等行政サービスメニューの追加
- 公民連携による「地域情報サイト」の開設
- 磐田市ホームページのリニューアル
- 磐田市移住情報サイトのリニューアル
- 健康診断のWeb予約と結果閲覧の実施
- 議場放送システムの更新による傍聴環境の改善(モニター設置、字幕の表示)
- 外国人アンバサダーを活用した情報発信



磐田市移住情報サイト

スケジュール

R5	R6	R7
LINE友だち数の増加に向けた取組推進(移住者への周知、各種行政サービスの周知等)		
LINEを活用した行政サービスの機能追加、メニュー拡充検討・実施		

目標値

☆LINEの友だち数

85,845人(R4) → 100,000件(R7年度末)
【R6年度末実績】99,025人

☆LINE行政サービスの

メニュー追加数

未実施(R4) → 20メニュー(R7年度末)
【R6年度末実績】13メニュー

10

誰一人とり残さないデジタル社会

現状と課題

- 交流センター等の公共施設でスマートフォン教室を実施している。
- スマートフォン操作に不慣れな方に対し、地域で自主的に指導を行うボランティアを「磐田市スマホサポーター」として養成している。
- 市民のスマートフォン利用用途や使用状況を的確に把握し、受講希望者のニーズや熟練度に応じた多様な開催形式を検討することが課題である。

方向性

- 全ての人がデジタル化の恩恵を受けられることを目指す。

具体的な取組

- 市主催のスマートフォン教室の実施
- 磐田市スマホサポーターの養成
- 交流センターや図書館など市公共施設での磐田市スマホサポーターの活用
- 地域おこし協力隊を活用したデジタルデバイド対策の検討

※磐田市スマホサポーターの養成・・・

スマートフォン操作に不安がある方が、地域で気軽に相談できる人材を養成する本市の制度



スマホサポーター養成講座の開催

スケジュール

R5	R6	R7
効果的なスマホ教室の検討・実施		

目標値

☆スマホ教室の参加人数

80人（R4）→ 1,080人（R5～7年度累計）

【R6年度末実績】461人（R4～6年度累計）

11

持続可能なデジタルインフラ投資

現状と課題

- 交流センター等のWi-Fiは平成30年度に整備済み。
- 市役所本庁舎、西庁舎、iプラザ、各支所のネットワークの無線化を実施した。
- 書かない窓口や生成AIツールを導入した。
- インターネットの検索からオンライン会議などへの利用者ニーズが変わっているため、高速大容量通信に対応した通信サービスへの機器更新が課題である。

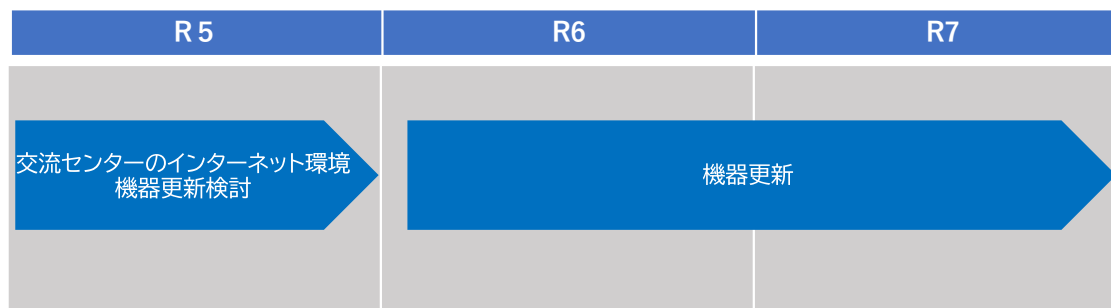
方向性

- 利用者ニーズに対応したデジタルインフラを整備する。
- 市民サービス向上や業務効率化につながるソリューションの導入・利活用を進める。

具体的な取組

- 交流センターのインターネット環境の機器更新
- 庁内ネットワークの無線化
- 書かない窓口の導入(再掲)
- 交流センターへの庁内ネットワークの敷設
- 基幹業務システムと総合行政ネットワーク(LGWAN)のシステム両方が利用できる端末の導入検討

スケジュール



目標値

☆交流センター機器更新箇所数

未実施(R4) → 23箇所(R7年度)

【R6年度末実績】**未実施**

12 次世代を担うデジタル人材育成

現状と課題

- RPA、電子申請システム、情報セキュリティ等の職員向け研修を実施している。
- 外部人材による職員研修や先行事例等の研究を実施している。
- 電子申請やRPAのシナリオ作成など個別システムに対応した新しい知識の習得が課題である。
- 生成AIやNFTなど新しい技術への対応が課題である。
※NFT…Non-Fungible Tokenの略。非代替性トークンのことで、ブロックチェーン上で発行されるデジタルデータに固有の価値や所有権を付与し、唯一無二の資産として扱えるようにする技術のこと。

方向性

- DXを推進できる職員の育成を目指す。
- ICTツールを利活用できるリテラシー向上を図る。

具体的な取組

- eラーニングによる職員研修の充実
- 外部アドバイザー派遣制度を活用した窓口改革やサービスデザイン研修の実施
- 生成AIを効果的に活用するための研修会、勉強会の実施
- 「自分磨き支援制度」を活用したIT関連資格取得の推進
- 「職員向け勉強会支援制度」の推進
- 国・県と協力したDX勉強会の開催検討

※サービスデザイン・・・

ユーザー視点でサービスや商品の新たな価値を創造し、継続的に提供する取組・仕組みを構築する手法のこと。

※自分磨き制度・・・

職員の資質及び自己研鑽意欲の向上を図るための自主的な活動を支援する本市の研修制度。

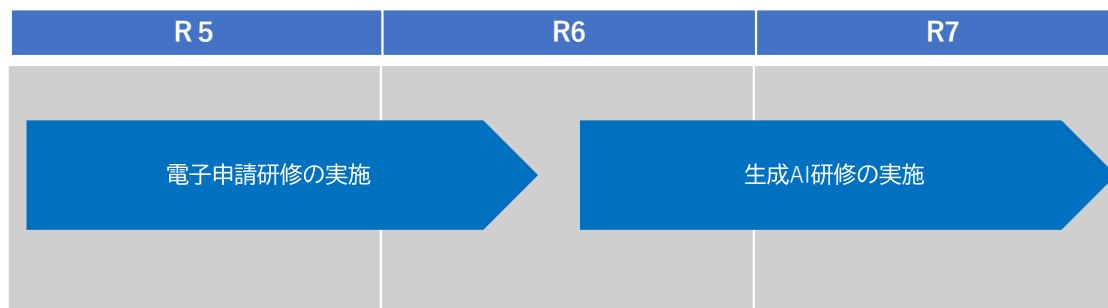
※職員向け勉強会支援制度・・・

職員の資質向上を図るため、職員同士が自発的に開催する勉強会を支援する本市の研修制度。



外部アドバイザーによる
サービスデザイン研修

スケジュール



目標値

☆職員のデジタルスキル向上のための
研修メニュー数

3種類（R3）→ 6種類（R7年度）

【R6年度末実績】6種類

13

情報システム標準化

現状と課題

- 標準準拠システムへの移行により、業務フローの見直しが必要になる。
- 標準化に伴う費用(ランニングコスト)が高額になる恐れがある。

方向性

- 行政運営の効率化、経費削減、住民サービスの向上を目的とする。

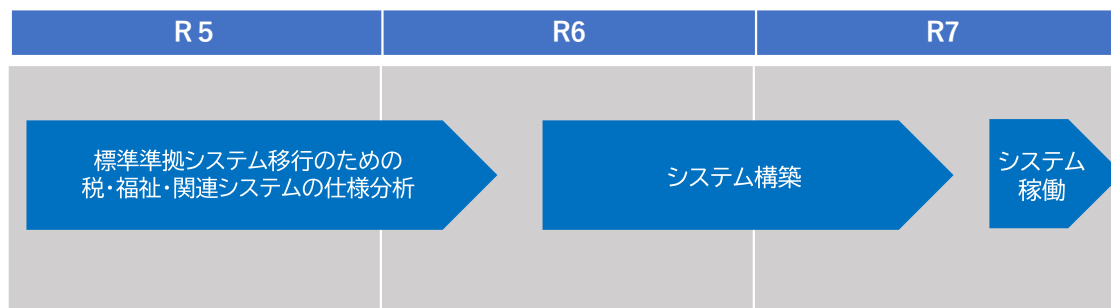
具体的な取組

- 標準準拠システムへの移行(令和8年2月)
- PMH(パブリック・メディカル・ハブ)活用の検討

※PMH(パブリック・メディカル・ハブ)・・・

デジタル庁が開発した情報基盤のこと。自治体や医療機関などがPMHに接続することで、住民はマイナンバーカードを利用して、医療費助成、予防接種、母子保健などの情報を確認できるようになる。

スケジュール



目標値

☆標準準拠システムへの
令和7年度末までの移行完了
住民記録業務の仕様分析(R4)
→ 対象20業務の移行完了(R7年度末)

【R6年度末実績】 **移行環境構築**

14

情報セキュリティの強靱化

現状と課題

- 情報セキュリティ意識を向上させるため、情報セキュリティ外部監査や情報セキュリティポリシー研修を実施している。
- 近年のセキュリティ対策の状況を踏まえ、必要に応じて情報セキュリティポリシーを改訂している。
- 効率性・利便性の向上と情報セキュリティ確保の両立や職員のセキュリティレベルの維持・向上が課題である。

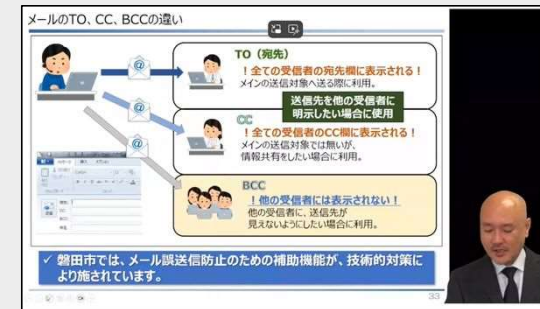
方向性

- 情報セキュリティ対策を徹底し、情報資産の保護と安定したシステム運用を目指す。

具体的な取組

- e-ラーニングによる職員向けセキュリティ研修の実施
- 情報セキュリティポリシーの改訂
- メール誤送信防止のための対策強化
- 封入封かん機導入による誤郵送の防止
- 情報セキュリティ監査の強化(職員による内部監査の実施)
- 庁内サーバールームのセキュリティ強化
- 基幹業務システムのガバメントクラウド化によるセキュリティの強化

※ガバメントクラウド・・・
政府や地方自治体が共同で利用するクラウドサービスのこと。



e-ラーニングによる職員向けセキュリティ研修

スケジュール

R5	R6	R7
セキュリティポリシー改訂	研修の見直し、実施	

目標値

☆職員向けセキュリティ研修の実施回数

1回(R3) → 4回(R4～7年度累計)

【R6年度末実績】 3回 (R4～6年度累計)

15 AIを活用した新たな挑戦

現状と課題

- AI-OCRを導入し、紙文書のデジタル化と業務効率化を推進している。
- 生成AIを活用し、業務効率化を図っている。
- 連携協定に基づき、民間企業と共同で生成AIの実証実験を実施している。
- 職員のAI活用スキルの向上が課題である。

方向性

- AI技術を積極的に活用し、行政サービスの質の向上と業務効率化を目指す。

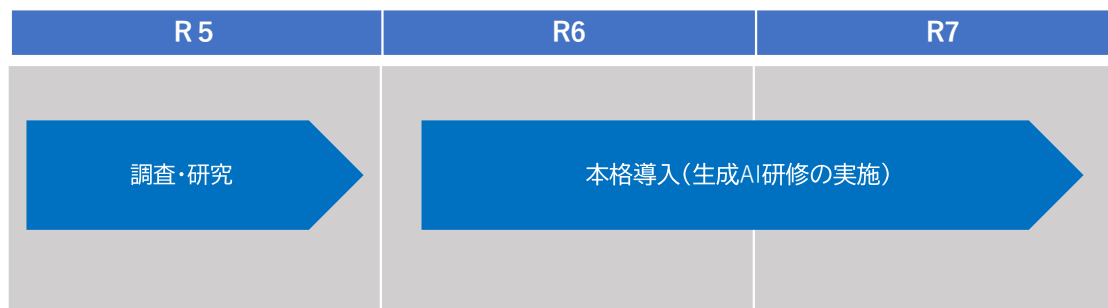
具体的な取組

- ・ 生成AIの全庁的な展開と活用促進
- ・ AIチャットボット導入に向けた実証実験(再掲)
- ・ 生成AIを活用した相談記録等の自動作成の検討(再掲)
- ・ 車載カメラとAIを活用した道路損傷状況データ化の検討(再掲)
- ・ 生成AIを活用したサービスを開発する企業との連携による業務効率化のための実証実験の実施
- ・ AIを活用した漏水リスク評価システムの活用
- ・ 市民の生成AI活用を促進するための勉強会の開催



業務効率化の実証実験
に関する連携協定締結式

スケジュール



目標値

☆職員向け生成A I 研修の実施回数

0回(R5) → 23回(R6~7年度累計)

【R6年度末実績】 20回