

# 相模原市DX推進計画(案)

令和8年度-令和11年度



## 第1章 はじめに

計画の位置付けと計画期間 .....	P4
計画の構成 .....	P5
計画策定の背景 .....	P6
デジタル社会の実現に向けた国の動向 .....	P7
本市の現状と課題 .....	P8
【参考】DX(デジタル・トランスフォーメーション)とは .....	P11
これまでの取組の成果と今後の課題 .....	P12

## 第2章 DXで目指す姿

本市が目指す姿 .....	P14
「自分らしく幸せに暮らせる社会」の構成要素 .....	P15
「現状と課題」への対応方針 .....	P16

## 第3章 基本方針

本市が目指す姿の実現に向けたビジョン .....	P18
「暮らしのDX」の方向性 .....	P19
「行政のDX」の方向性 .....	P20
「DX推進基盤の整備」の方向性 .....	P21

## 第4章 推進体制

推進体制 .....	P23
------------	-----

## 第5章 施策と重点施策

計画の体系 .....	P26
計画の構成 .....	P27
＜ビジョン＞暮らしのDX .....	P28
＜取組方針＞行政サービスの利便性向上 .....	P29
＜取組方針＞地域の課題解決・魅力の向上 .....	P30
＜取組方針＞デジタルの恩恵をすべての人に .....	P31
＜ビジョン＞行政のDX .....	P32
＜取組方針＞庁内業務の効率化 .....	P33
＜取組方針＞先進技術の活用に向けた検討・トライアル .....	P34
＜ビジョン＞DX推進基盤の整備 .....	P35
＜取組方針＞DX推進体制・環境の整備 .....	P36

## 【資料】用語集

用語集 .....	P38
-----------	-----

(注)本文中、「※」が示されている用語については、  
【資料】用語集に解説を記載しています。

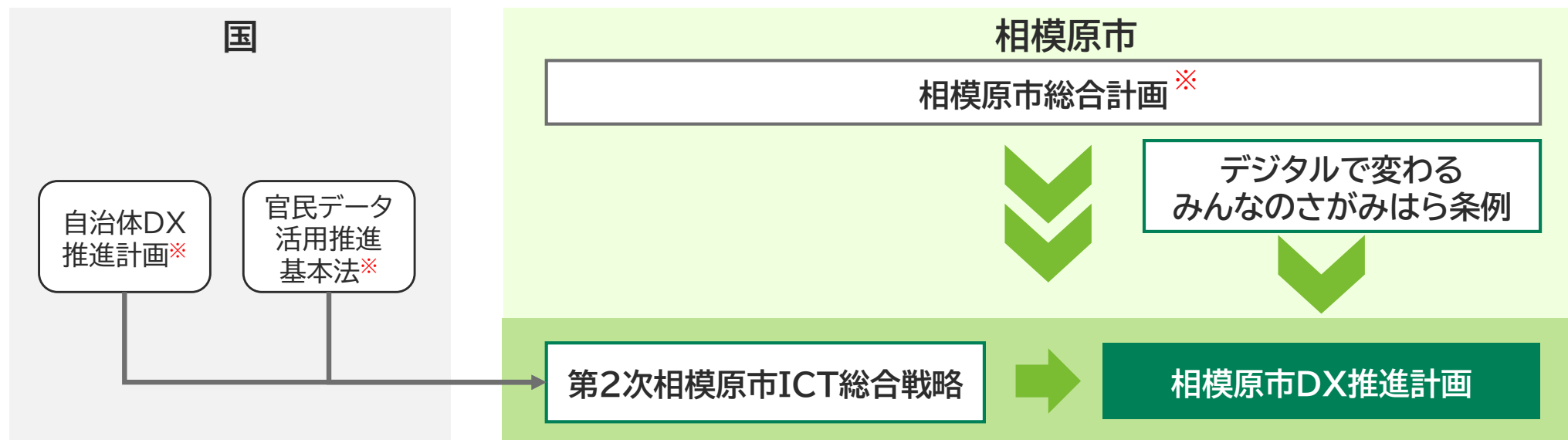
# 第1章 はじめに

---

# 計画の位置付けと計画期間

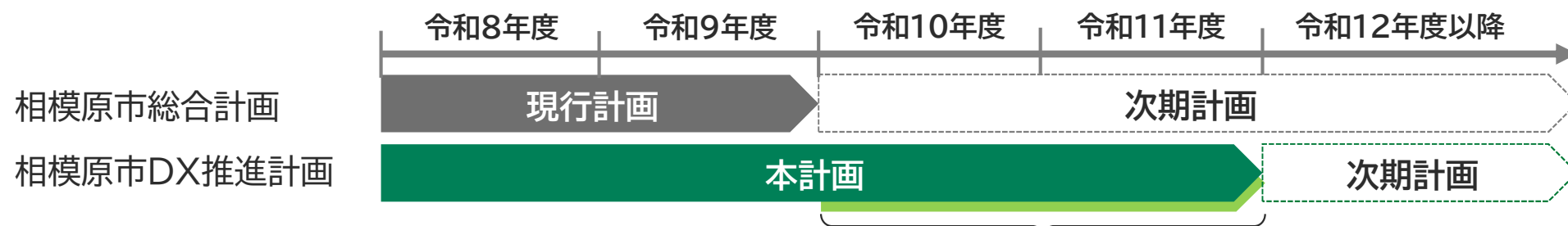
## 計画の位置付け

本計画は「デジタルで変わるみんなのさがみはら条例(令和7年相模原市条例第5号)※」の目的を実現するため、  
現行の「第2次相模原市ICT総合戦略※」の内容を発展させ、相模原市総合計画の部門別計画として定めるものです。



## 計画期間

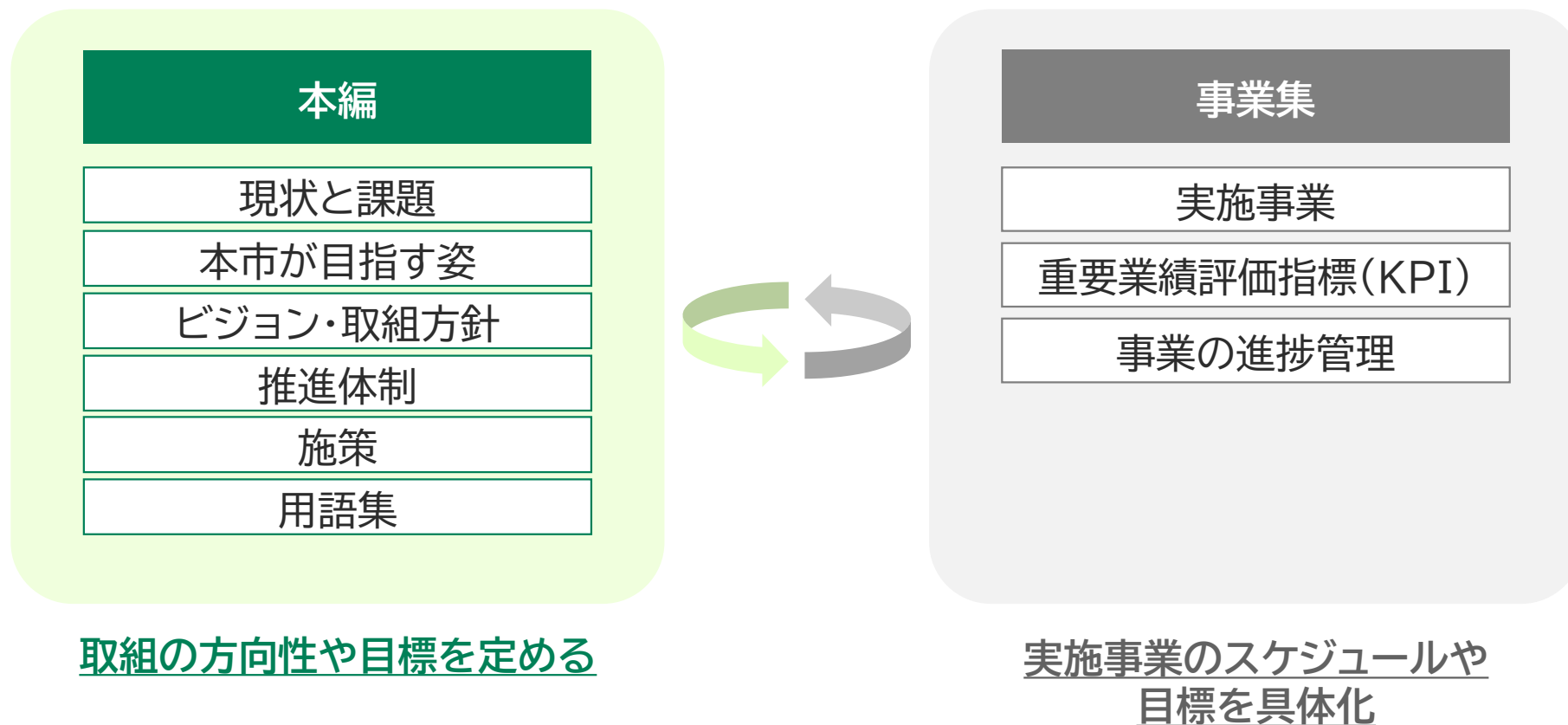
本計画の計画期間は令和8年度から令和11年度までの4年間とします。



※令和10年度に予定されている次期相模原市総合計画の策定に合わせて、本計画についても見直しを行います。

## DX推進計画の構成

- 本計画は、本編(本書)において取組の方向性や目標などを定め、具体的活動単位である事業及びKPI※については、事業集(別冊)に掲載しています。
- 事業集については、市の取組が適切に反映されるよう、年度ごとに更新します。



## デジタルで変わるみんなのさがみはら条例

- 本市では、DXを推進するため、令和7年4月に条例を施行しました。
- 当該条例に定める目指す姿を実現するため、取組の方向性や内容等を定めた計画を策定することとしました。

### 条例の目指す姿

「生活の利便性の向上を図り、もって時間と心にゆとりを持ち自分らしく幸せに暮らせる社会」

### 条例の基本理念

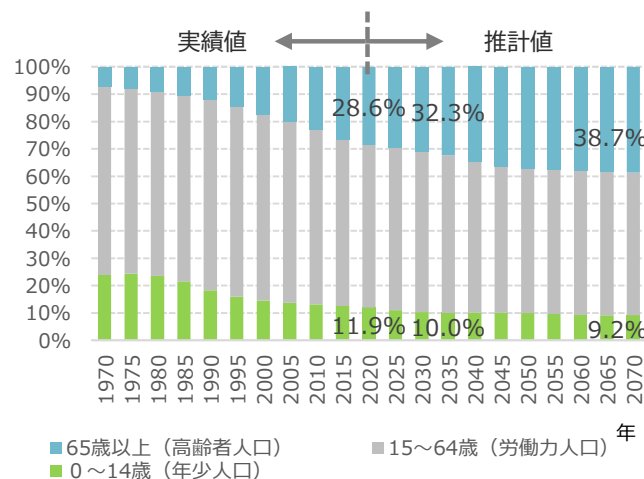
- (1) 誰一人取り残さないことを前提
- (2) 市及び市民等の多様な主体が連携
- (3) デジタル技術の進展、社会情勢の**変化等**に応じた**取組**を実施
- (4) 個人情報及び個人の**プライバシー※**の**保護**に配慮

## 条例制定の背景

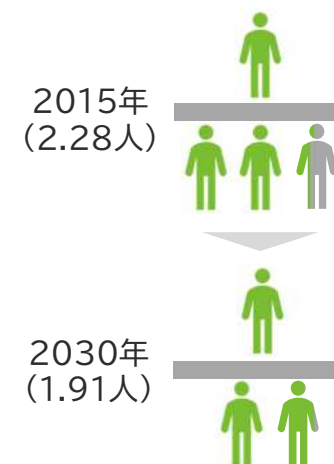
- 全国的に人口減少・少子高齢化が見込まれる中、本市においても同様の事態が想定される
- 今後、労働力人口の減少、サービスの維持が困難になるなどの社会課題が顕在化するおそれがある。

デジタル技術の活用により、社会課題の解決を図るため  
条例を制定しました。

年齢区分別人口割合の推移の実績と推計



1人の高齢者人口を支える労働力人口数の実績と推計



(出所)「日本の将来人口推計(令和5年推計)結果の概要」(国立社会保障・人口問題研究所)を基に作成

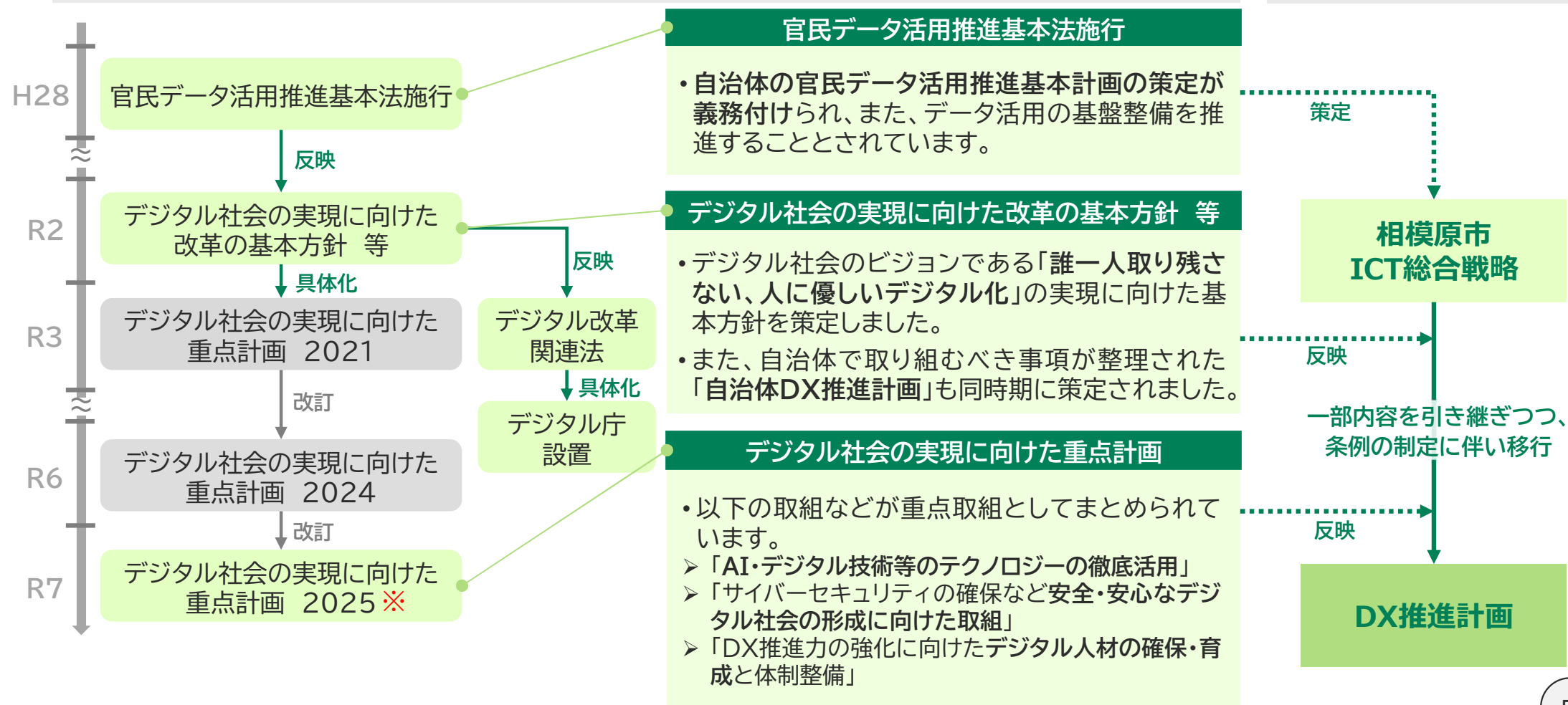
# デジタル社会の実現に向けた国の動向

## デジタル社会の実現に向けた国の動向

国はデジタル社会の実現に向け、「官民データ活用推進基本法(平成28年法律103号)」の制定・施行、「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針※」、「自治体DX推進計画」等の策定により、デジタル社会の実現を目指しています。こうした国の動向は、本市のこれまでのICT総合戦略の取組内容や、「デジタルで変わるみんなのさがみはら条例」の概念にも反映しています。

### <国におけるDX推進に向けた主な取組の経過>

### <本市の取組との関連性>





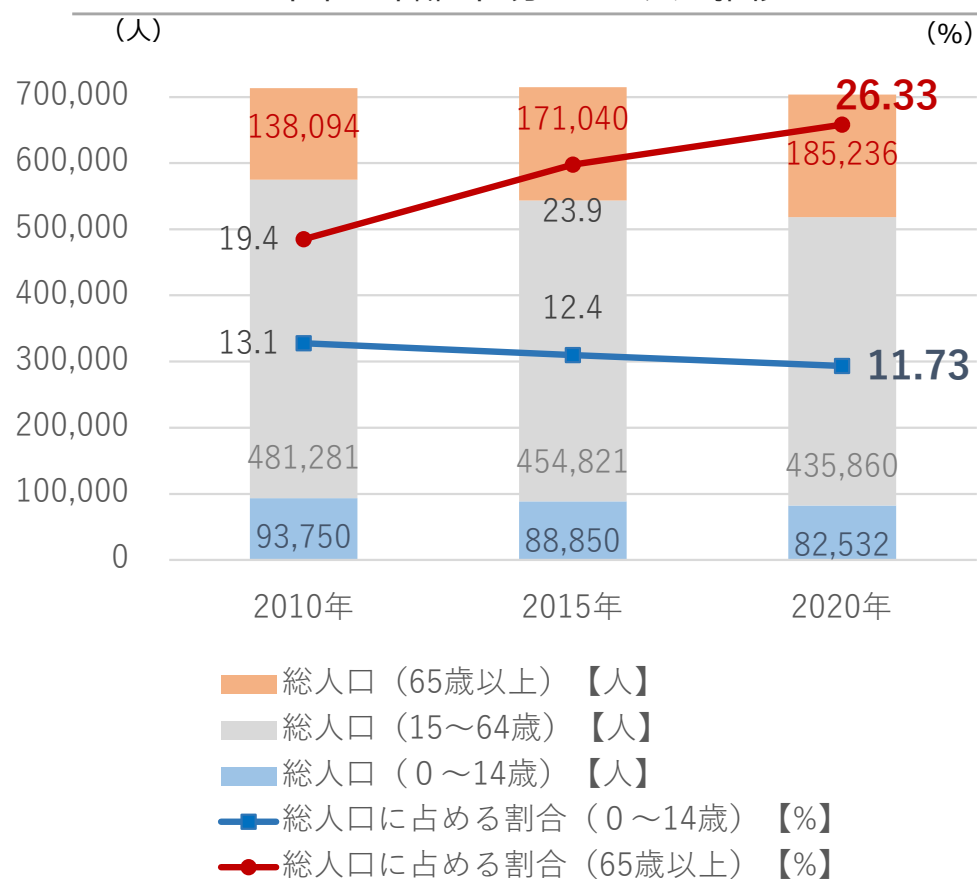
# 本市の現状と課題(1)

## 少子高齢化の進行

本市では少子高齢化が進んでいます。2020年には総人口に占める65歳以上の割合が26%を超える一方、0～14歳の割合は12%を下回りました。また、合計特殊出生率も2019年以降大きく落ち込んでいます。

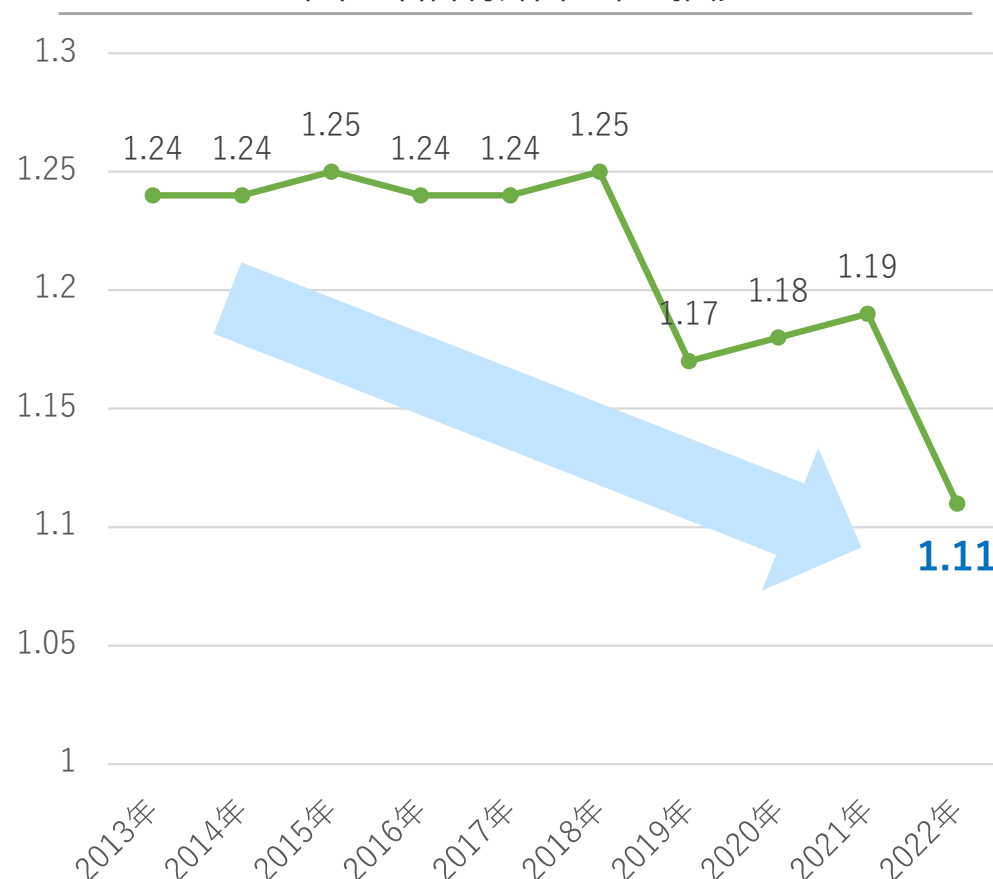
こうした人口減少・少子高齢化の進行は、15～64歳の人口(生産年齢人口)の減少を招きます。その結果、生産年齢人口が支えている各種サービスや、子ども・若者・高齢者等への支援の持続性が低下し、行政サービスの維持も困難になることが懸念されます。

本市の年齢3区分による人口推移



(出所)総務省「国勢調査」のデータを基に作成

本市の合計特殊出生率の推移



(出所)神奈川県「衛生統計年報」のデータを基に作成

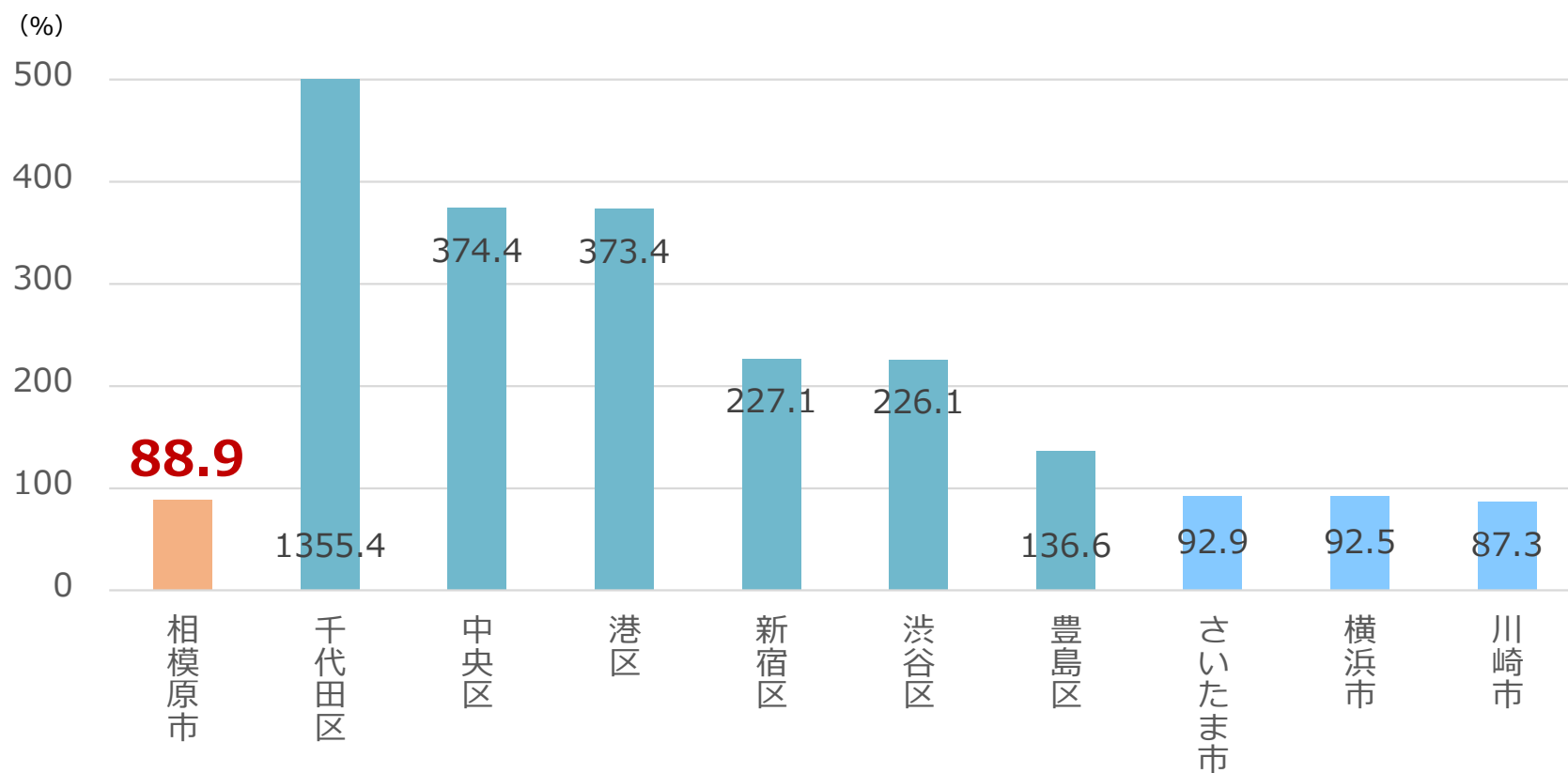
# 本市の現状と課題(2)

## ベッドタウン※としての特徴

「昼間に相模原市に在る人口」と「夜間に相模原市に在る人口」の比率を表す「昼夜間人口比率」は2020年時点で**88.9%**となっており、通勤・通学のために市外に出る市民が多いことを表しています。

本市がベッドタウンであることを踏まえれば、**今後は時間や場所を問わず、行政手続を始めとした行政サービスを受けられる環境が求められていると考えられます。**

相模原市と東京都心部、東京圏の政令指定都市との昼夜間人口比率の比較(2020年)



(出所)総務省「国勢調査」のデータを基に作成

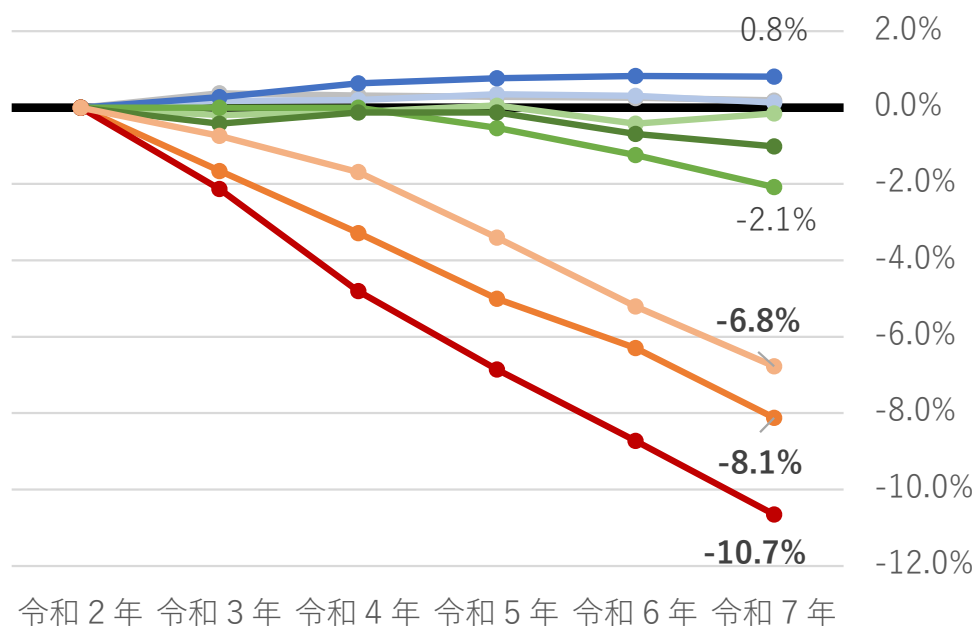
# 本市の現状と課題(3)

## 中山間地域の持続可能な地域・社会づくり

本市の中山間地域(藤野地区・相模湖地区・津久井地区)は、他の地域に先行して人口が減少しています。また、年少・生産年齢人口の割合が低い一方、高齢者人口の割合が高い状況であり、地域の活力の維持・向上が求められます。

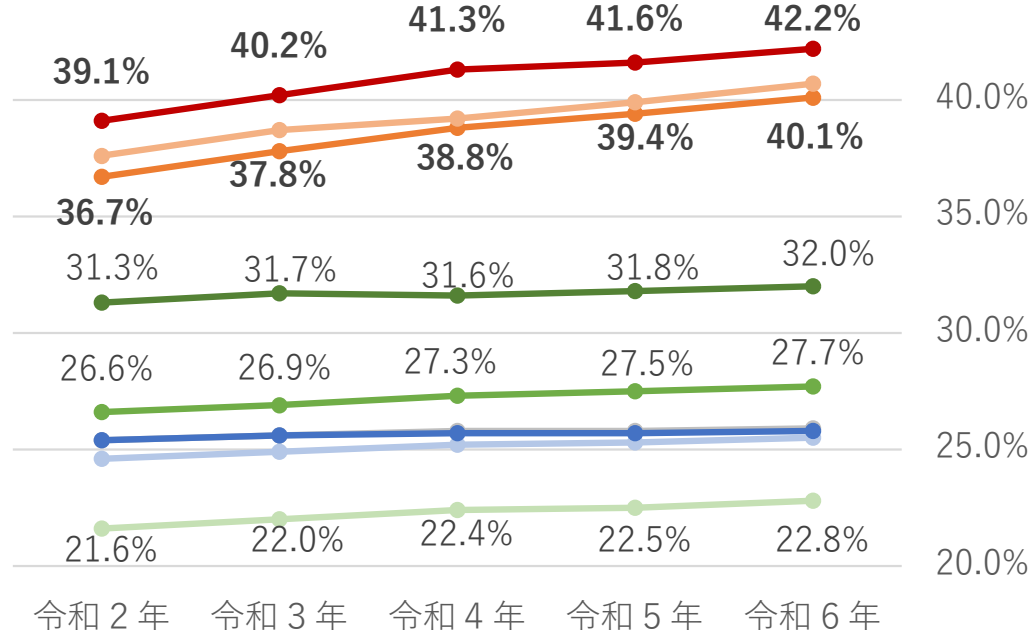
本市では、中山間地域においても便利に暮らせるよう、デジタル技術を活用し、便利に暮らせる地域へと変革していく必要があると考えています。

相模原市内の各地域における人口減少割合(2020年～2025年)



神奈川県平均(市町村) 中央区 南区  
 橋本地区(緑区) 大沢地区(緑区) 城山地区(緑区)  
 津久井地区(緑区) 相模湖地区(緑区) 藤野地区(緑区)

相模原市内の各地域における高齢者人口割合(2020年～2024年)



神奈川県平均(市町村) 中央区 南区  
 橋本地区(緑区) 大沢地区(緑区) 城山地区(緑区)  
 津久井地区(緑区) 相模湖地区(緑区) 藤野地区(緑区)

# 【参考】DX(デジタル・トランスフォーメーション)とは

## DX(デジタル・トランスフォーメーション)の定義

### DX(デジタル・トランスフォーメーション)とは？

デジタル(Digital)と、変革を意味するトランスフォーメーション(Transformation)を組み合わせで作られた造語です。デジタル技術を活用して様々なモノやサービスの効率や利便性を高め、新たなサービスや価値を生み出す変革や、それらの変革が実現した状況を指します。

### 本市のDXの定義

(デジタルで変わるみんなのさがみはら条例より引用)

本市では、DXを「データ及びデジタル技術の効果的な活用により、地域における課題を解決し、生活の利便性が向上するよう変革すること」と定義し、地域の住民視点でサービスや暮らしが変わることを重視しています。

## DXへの3ステップ

「DX」はデジタル技術を活用しサービスの変革・創造を目指すものです。本計画では、単なるデジタル化による効率化だけを目指すのではなく、住民サービスがどのように向上するのかを見据えて、DXを推進します。

これまでの取組(IT※化に通ずる部分)

本計画が目指す取組

### STEP1

業務へのデジタル技術の導入  
(デジタイゼーション)



アナログ情報をデジタル情報  
に変換すること

例)紙の書類をデータ化・画像化する

### STEP2

業務のプロセスの自動化  
(デジタライゼーション)



ビジネスプロセスをデジタル  
化すること

例)窓口での手続が必要な申請がオンライン化される

### STEP3

デジタル・  
トランスフォーメーション



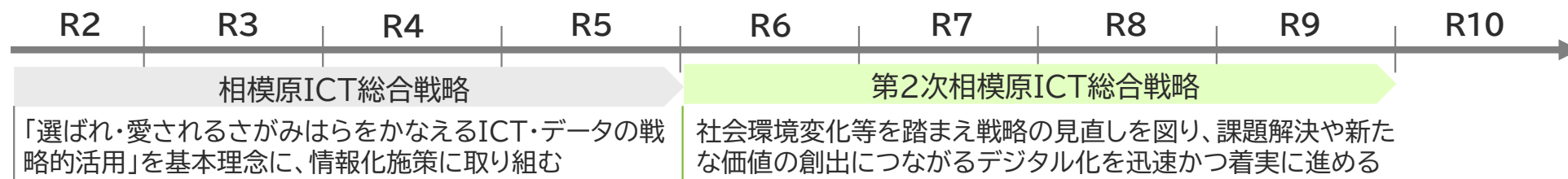
デジタル技術を活用してサービス  
を変革・創造すること

例)提供した書類の情報が他の手続にも  
自動反映され、何度も記入したり、書  
類を提出する手間が減る

# これまでの取組の成果と今後の課題

## 第2次ICT総合戦略

本市では、相模原ICT総合戦略を定め、ICT※の利活用により市内業務や行政サービスのデジタル化を図ってきました。

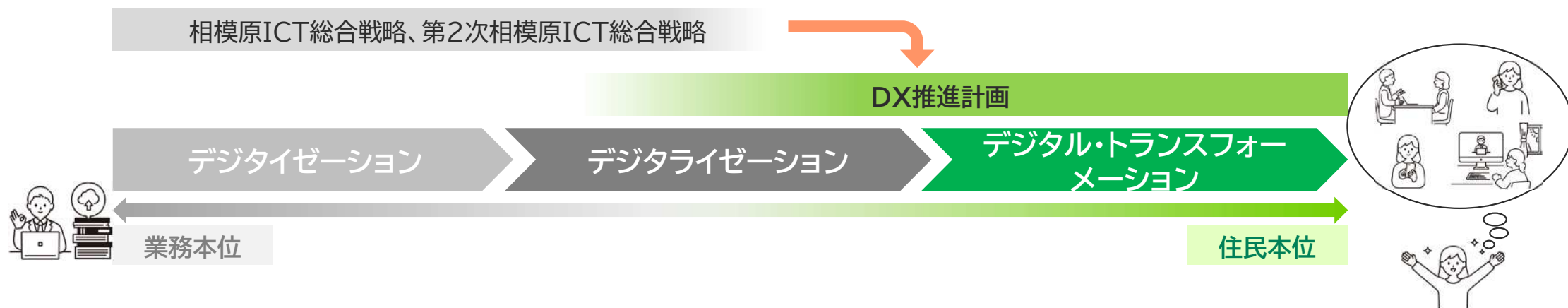


## ICTの利活用からデジタル技術による変革へ

これまでのICT総合戦略では、主に業務の効率化を中心にICTを活用してきました。一方で本市の現状として、少子高齢化や、中山間地域を始めとした持続可能な地域づくりなど様々な課題があります。

こうした状況を踏まえ、今後は生活のありとあらゆる分野にデジタル技術を活用し、地域課題の解決を図るため、デジタル・トランスフォーメーションに取り組みます。

行政サービスをより住民本位の視点で変革することで、住民一人ひとりが自分らしく幸せに暮らせる社会の実現を目指します。



## 第2章 DXで目指す姿

---

# 本市が目指す姿

## 自分らしさをデジタルで創るまち、さがみはら

### 【相模原市の目指す姿】

「生活の利便性の向上を図り、もって時間と心にゆとりを持ち自分らしく幸せに暮らせる社会」

#### デジタル技術を安心・安全に活用

住民が安心して利用できるデジタルサービスを提供

#### 市の魅力向上

デジタル技術で暮らしが便利になりシビックプライドを醸成

#### 新しい時代に活躍できる力の育成

デジタル技術の活用により教育の充実を図る

#### 業務・職場のデジタルシフト

デジタル技術で働き方が変わる

#### 誰もが「便利」と感じるまち

年齢や性別、デジタル技術に関するリテラシーなどを問わず、市民の暮らしが便利に

#### 「協働」と「先進技術」による地域課題の解決

先進技術を活用しながら地域全体で地域課題を解決

#### 時間短縮で暮らしにゆとりを

デジタル技術を活用することで遠くにおいても手続を可能とし、時間的制約を解消して自分らしく暮らす





# 「自分らしく幸せに暮らせる社会」の構成要素

## DXで目指す「自分らしく幸せに暮らせる社会」の構成要素

本市がDXによって実現を目指す「自分らしく幸せに暮らせる社会」は、以下の7つの要素から成り立っています。

市の魅力向上	デジタル技術の活用により、快適で豊かな暮らしを実現し、本市の魅力を高めます。 住民の <b>地域への愛着や誇り(シビックプライド)</b> が育まれるとともに、多くの人に <b>選ばれるまち</b> になります。
誰もが「便利」と感じるまち	デジタルサービスと窓口手続等の <b>既存の行政サービスの手法を柔軟に組み合わせ</b> 、年齢や障害、ITリテラシー※に関係なく、 <b>誰一人取り残されことなく</b> 、使いやすく親しみやすいサービスが整備されます。
「協働」と「先進技術」による地域課題の解決	市、市民、企業、大学など多様な主体が協働し、また、 <b>AI ※やロボットなどの先進技術を活用しながら</b> 、交通、医療、災害など、地域が抱える様々な課題を解決することで、 <b>住民本位の豊かで便利な暮らしの実現</b> を目指します。
時間短縮で暮らしにゆとりを	行政手続や地域サービスのデジタル化により、 <b>住民の行政手続・移動等に要する時間を削減</b> します。 日々の暮らしに「余白」と「ゆとり」が生まれることで、 <b>自分らしい時間の使い方</b> ができるようになります。
業務・職場のデジタルシフト	業務のデジタル化を推進し、市職員の働き方改革や業務の効率化を図ることで、 <b>住民サービスの質とスピードが向上</b> します。 あわせて、地域企業のデジタルシフトを促進し、 <b>生産性が向上</b> するとともに、 <b>自分らしく働ける環境</b> が構築されます。
デジタル技術を安心・安全に活用	行政サービスの <b>セキュリティを確保</b> し、また、適切な個人情報管理を徹底することで、誰もが安心してデジタルサービスを安全に利用できる環境を確保します。
新しい時代に活躍できる力の育成	デジタル技術の活用により、 <b>誰一人取り残さない温かさのある教育を基本に</b> 、 <b>他者との協働、主体的に探求していく学びの実現</b> に向け、取り組みます。






# 「現状と課題」への対応方針

## 「現状と課題」に対する対応方針

第1章の現状と課題に対して、本計画では次の方向性で解決に取り組めます。

現状と課題		
少子高齢化への対応	ベッドタウンとしての役割	中山間地域の持続可能な地域・社会づくり
<ul style="list-style-type: none"><li>✓ 労働力人口の減少により、既存サービスや、子ども・若者・高齢者等への支援の持続性の低下が心配されます。</li><li>✓ あわせて、行政サービスの維持が困難になることも懸念されます。</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ 本市は、昼夜間人口比率が100を下回り、日中は市外で勤務されている市民が多く、ベッドタウンとしての特徴を有します。</li><li>✓ 時間や場所を問わず行政サービスを受けられる環境の整備が必要です。</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ 本市の広域は「中山間地域」が占めています。</li><li>✓ 当該地域は、高齢者人口の割合が高く、地域の活力の維持・向上が求められます。</li></ul>

対応方針と本計画の取組		
デジタル技術を活用し、効率的で質の高いサービスを提供	柔軟な行政サービスで、ベッドタウンとしての暮らしやすさを向上	デジタル技術で便利な生活と、人と自然が共生する魅力的な地域を創出
<ul style="list-style-type: none"><li>✓ デジタル技術を活用して業務の効率化や行政サービスの代替を図り、住民サービスの質の向上につなげます。</li><li>✓ 具体例として、「デジタル技術による業務の効率化」や、「AI・生成AIの活用」に取り組めます。</li></ul> 	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ 行政サービスのデジタル化により、いつでもどこからでもサービスを利用できる環境を構築します。</li><li>✓ 具体例として、「スマート行政サービスの推進」にとどまらず、「情報入手機会の拡大」に取り組めます。</li></ul> 	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ デジタル技術を活用することで、交通や物流、情報伝達、防災など中山間地域の様々な課題を解決します。</li><li>✓ 具体例として、「デジタル技術による地域の課題解決」に向けた取組や「デジタル・デバイド※対策」に取り組めます。</li></ul> 

## 第3章 基本方針

---

# 本市が目指す姿の実現に向けたビジョン

## アプローチの観点

目指す姿を実現するために、「暮らしのDX」、「行政のDX」と「DX推進基盤の整備」の3つのビジョンの実現に向けて取り組むこととし、それぞれについて、次の観点でアプローチします。

### 暮らしのDX

- 市民の目線で行政サービスの利便性向上を図ります。
- 行政が主体となり、デジタル技術を活用し、交通、災害などの地域の課題を解決し、便利で暮らしやすいまちを目指します。

### 行政のDX

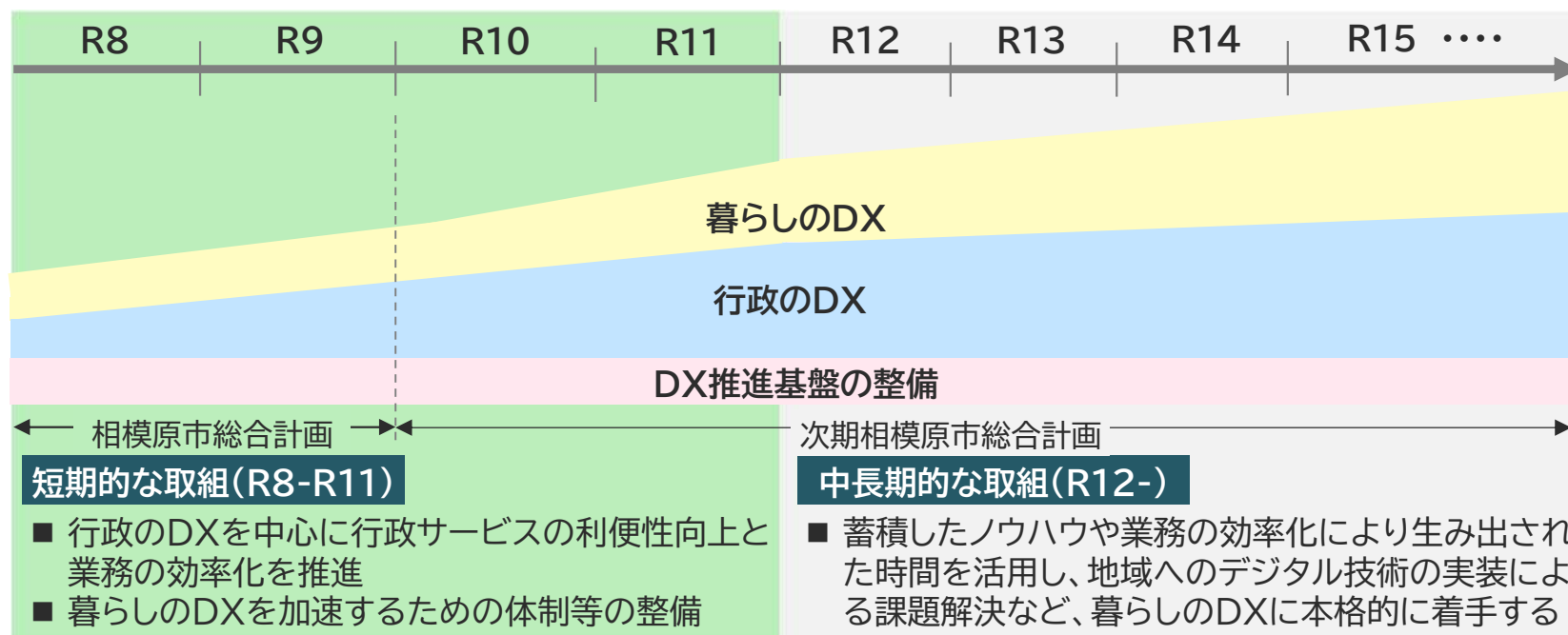
- デジタル技術で市役所の業務の効率化を図り、捻出した時間で行政サービスの利便性向上に取り組めます。

### DX推進基盤の整備

- DX推進に向けた基盤を整備します。
- 具体的には、市民が安心してデジタルサービスを利用できるようセキュリティ確保に努めます。また、デジタル人材の育成にも取り組めます。

## ロードマップ

本計画期間では「行政のDX」に先行して取り組み、令和10年度を目安に「暮らしのDX」に向けた取組を加速させます。



## 「暮らしのDX」の方向性

デジタル技術を活用することで、利用する市民の利便性向上を図ります。

また、市民の日常生活の不便の解消や地域課題の解決に取り組むことで、暮らしの利便性を高めるとともに、年齢や障害、ITリテラシーにかかわらず、誰一人取り残されることなくデジタルの恩恵を得られるよう支援します。

### 取組方針

行政サービスの  
利便性向上

### 現状の例



窓口の長い待ち時間や書面手続が負担・・・

### 計画の取組例

- 書かない窓口の導入
- オンライン手続の対象を拡充

### 取組後の例



オンライン申請や  
事前入力で時間を節約！

地域の課題解決  
・魅力の向上



中心地への移動が負担・・・

- AIを活用したオンデマンド交通※(呼び出し型の交通サービス)の導入検討



必要なときに呼べて、目的地までスムーズ  
に移動できる便利な交通サービスを実現！

デジタルの恩恵  
をすべての人に



デジタル端末の操作が不安・・・

- スマホ教室の開催
- 地域人材を活用した「よろず相談」の実施



誰もがデジタル端末を活用できる  
ようになり、利便さを実感！

# 「行政のDX」の方向性

## 「行政のDX」の方向性

行政サービスについてデジタル技術を積極的に導入し、庁内の職員の業務を効率化することで、職員が市民生活や地域の課題解決に取り組むことのできる環境を醸成します。

### 取組方針

#### 庁内業務の 効率化



### 計画の取組例

- BPR(業務改革)※の実践による業務の見直し
- デジタルツールの導入・活用

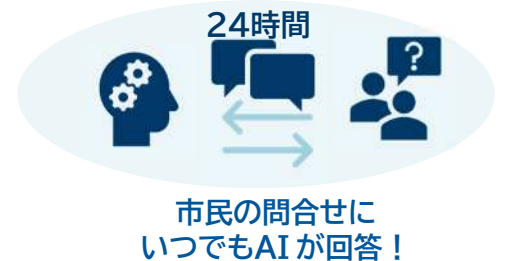
### 取組後の例



#### 先進技術の活用 に向けた検討・ トライアル



- 生成AI※を活用した問合せチャットボット等の導入・拡充



# 「DX推進基盤の整備」の方向性

## 「DX推進基盤の整備」の方向性

デジタル人材の確保・育成を図り、行政全体のデジタル化を推進します。また、日々進化するサイバー攻撃※に適切に対応するため、セキュリティ環境を整備し、住民が安心・安全に行政サービスを利用できるよう取り組みます。

### 取組方針

#### DXの推進体制・ 基盤の整備

### 現状の例



デジタルの活用方法が分からない...



日々サイバー攻撃は進化している...

### 計画の取組例

- DX推進リーダーの育成

- セキュリティ内部監査の実施

### 取組後の例



デジタル技術を活用する人材が増え  
行政サービスの質が向上！



セキュリティ対策を高度化し  
市民が安全・安心に行政サービスを利用！

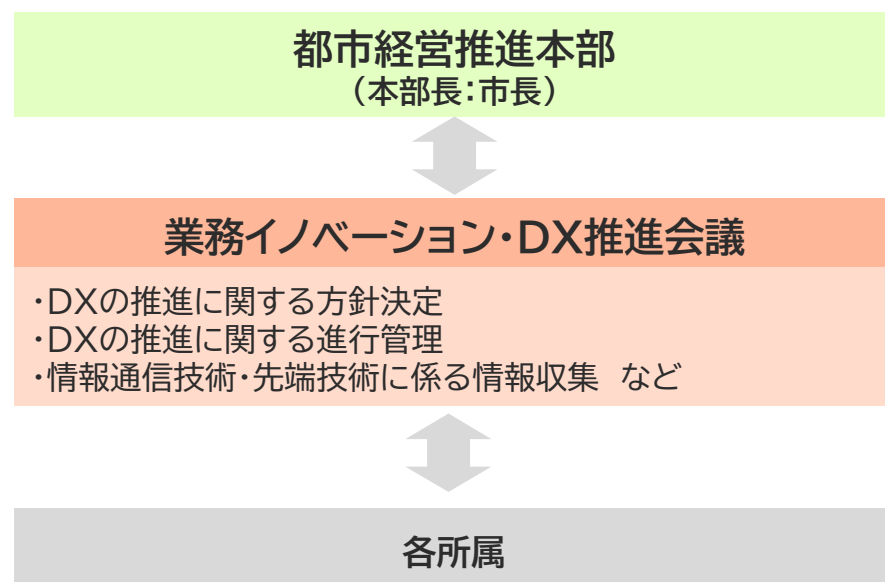
## 第4章 推進体制

---

# 推進体制

- 本計画は、都市経営推進本部※の下部組織である業務イノベーション・DX推進会議※にて進行・管理を行います。
- また、DX推進課は、DXに係る取組を実行・推進する各部署からの相談に対応するための体制を整えることで、各部署の取組を伴走的に支援するとともに、計画の進捗管理を実施します。

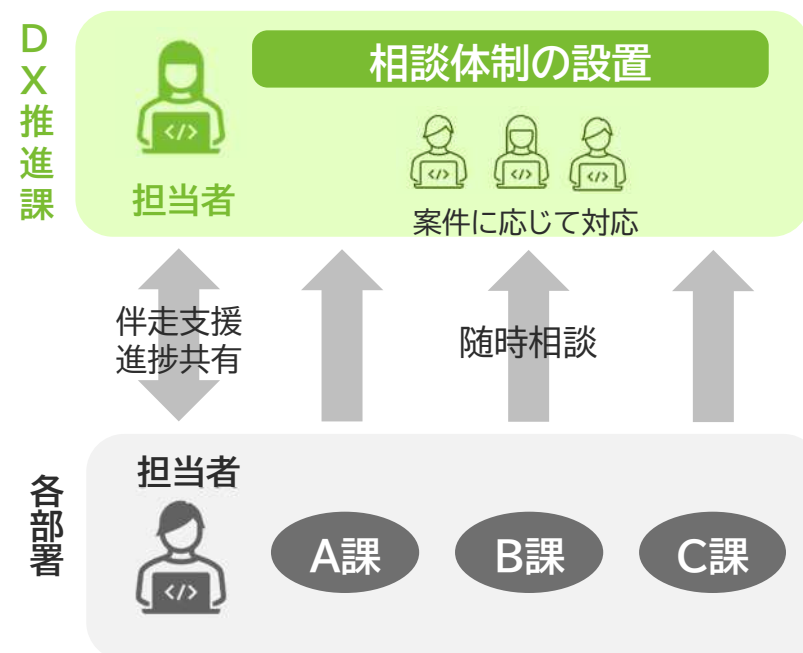
## 計画の推進体制



## 具体的な取組の支援体制

DX推進課において、DXに係る取組を実行・推進する各部署からの相談に対応するための体制を整えます。

各部署の実行・推進を伴走的に支援するとともに、進捗状況を把握することで、計画の進捗管理を実施します。



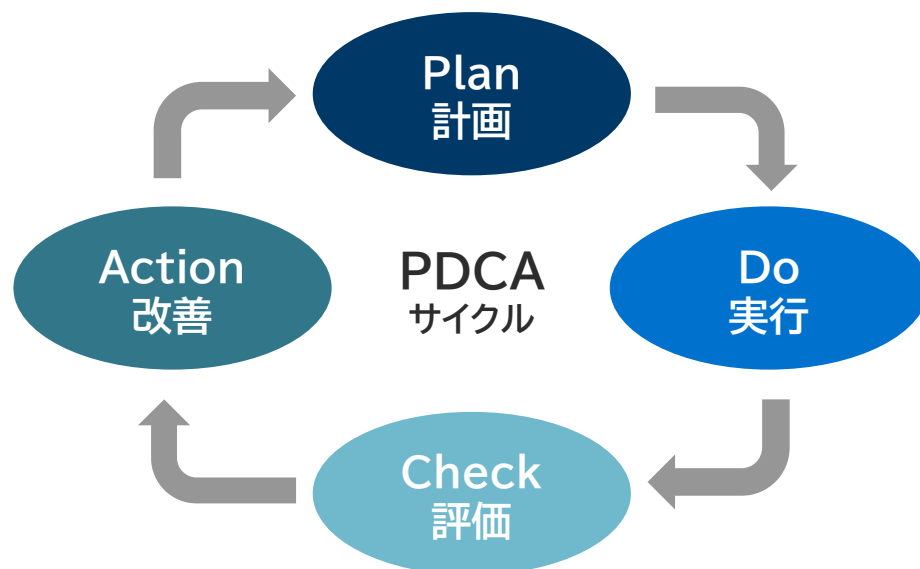


# 推進体制

- 本計画の進行管理については、PDCAサイクルに基づいて行います。
- 各事業の目標値の達成状況を年度ごとに把握することにより、進捗状況の把握・課題分析を行います。
- 目標値については、社会経済情勢の変化などに応じて、随時見直しを行っていきます。
- 本編の見直しを行う際には、パブリックコメント等にて市民等へ意見を求めるほか、必要に応じて学識経験者等への意見聴取を行います。

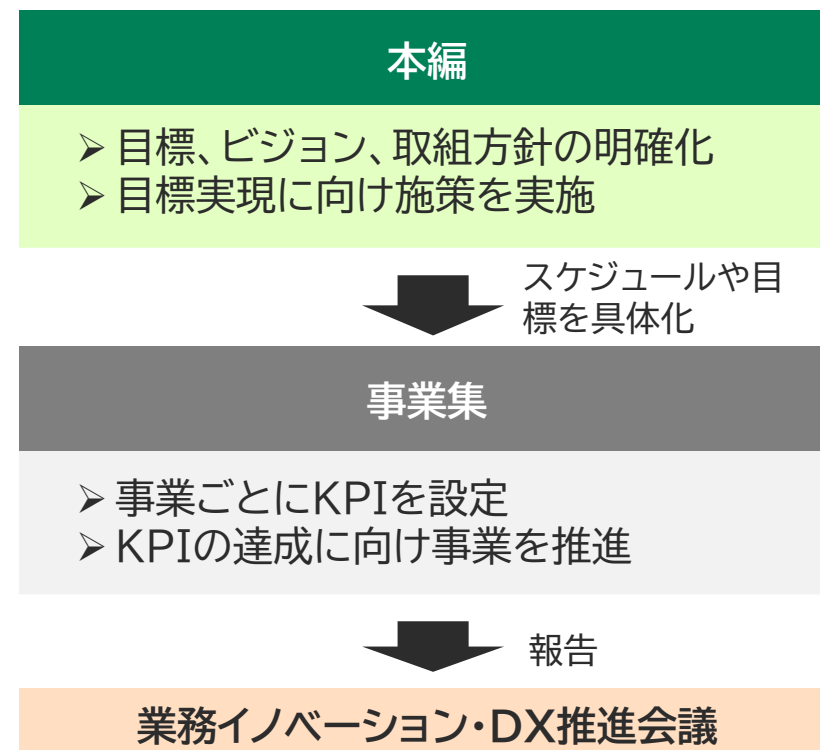
## 見直しのサイクル

Plan	具体的な実施内容やスケジュール、目標を定めます。
Do	計画に従い取組を実施します。
Check	定期的に、進捗状況や目標の達成状況などに基づき業務イノベーション・DX推進会議などで評価します。
Action	評価を受け、実施内容・スケジュール・目標などの見直しや改善を検討します。



## 目標値の設定

各事業について、アクションプランで、取組のスケジュールや重要業績評価指標(KPI)を設定します。  
また、社会経済情勢の変化や定期的に実施する評価の結果などに応じて随時目標値の見直しを行います。



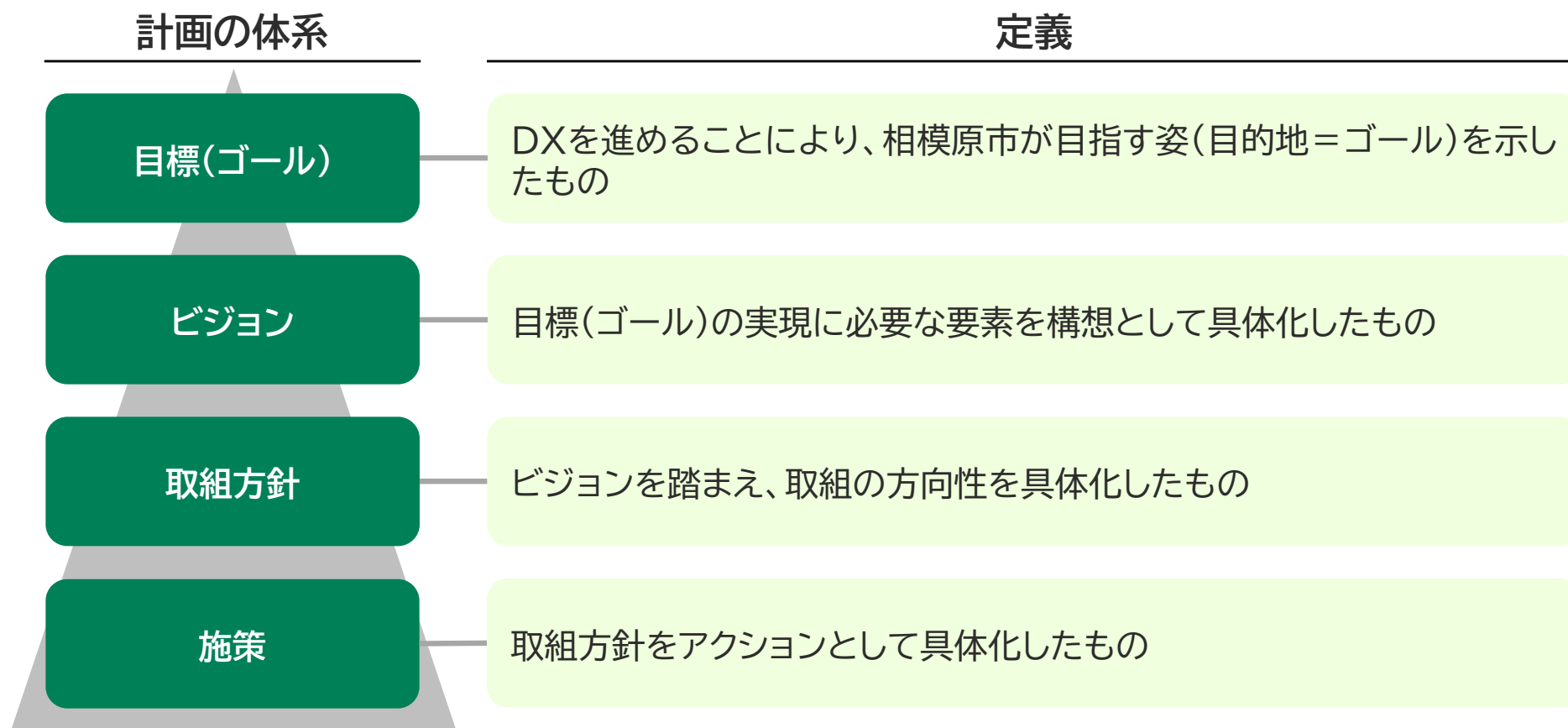
## 第5章 施策と重点施策

---

# 計画の体系

- 本計画の目的である「生活の利便性の向上を図り、もって時間と心にゆとりを持ち自分らしく幸せに暮らせる社会」を実現するため、本計画は「目標(ゴール)」「ビジョン」「取組方針」「施策」から構成することとしています。
- 各体系とその定義は、次のとおりです。

## 計画の体系とその定義



# 計画の構成

- 前頁の体系に沿い、本計画の構成について、次のとおりとしています。
- 本計画期間で優先的に取り組む施策として、各ビジョンごとに「重点施策」を設定しています。

## 計画の構成

◆ 赤枠内は重点施策を示す

目標(ゴール)

生活の利便性の向上を図り、もって時間と心にゆとりを持ち自分らしく幸せに暮らせる社会

ビジョン

暮らしのDX

行政のDX

取組方針

行政サービスの  
利便性向上

地域の課題解決・  
魅力の向上

デジタルの恩恵を  
すべての人に

DX推進基盤の整備

DXの推進体制・  
環境の整備

庁内業務の  
効率化

先進技術の活用  
に向けた検討・トライアル

施策

◆ スマート行政サービスの  
推進

◆ 情報入手機会の拡大

◆ デジタル技術による  
地域の課題解決

◆ 子どもの学習環境への  
デジタル技術の活用

◆ 事業者のロボット導  
入・DX推進支援

◆ デジタル・デバイド  
対策

◆ データ活用機会の  
拡大

◆ 官民連携によるデジ  
タル体験

◆ デジタル人材の育成

◆ セキュリティ対策の実  
施

◆ デジタル技術による  
業務の効率化

◆ 多様な働き方の実現

◆ AI・生成AIの活用

◆ 新たな技術の活用検  
討・トライアル

# <ビジョン>暮らしのDX

- 重点施策として、スマート行政サービスの推進に取り組み、いつでもどこでも行政手続きができるようになることで、市民の移動負担や時間的な制約を解消します。
- 地域の課題解決や生活の利便性向上を図るとともに、教育・産業分野のデジタル化を推進し、教育の充実と産業の生産性の向上を目指します。これにより、地域の魅力を更に高めていきます。
- デジタル技術の利便性を実感いただけるよう、デジタルツールの活用に関する支援等を実施します。

## 暮らしのDXの取組方針

### 行政サービスの利便性向上

- ・ 行政サービスを更に使いやすくするため、**オンライン申請の拡充**に取り組みます。
- ・ また、必要な情報を誰もが簡単に得られるよう、**情報入手機会の拡大**に取り組みます。

### 地域の課題解決・魅力の向上

- ・ **地域が抱える課題をデジタル技術の力で解決**し、暮らしやすさと魅力の向上を目指します。
- ・ **教育現場ではICT環境を充実**させて子どもたちの学びを支えます。
- ・ また、**地域の事業者がデジタル技術を導入するための支援や相談体制を充実**させ、地域全体のデジタル化を後押しします。

### デジタルの恩恵をすべての人に

- ・ 誰もがデジタル技術の利便性を実感できるよう、**高齢者や障害のある方を含めたすべての人**に優しい支援を行い、デジタル・デバイドの解消を目指します。
- ・ また、**行政が持つ様々なデータを活用**し、住民や地域の課題解決に役立つサービスの提供や情報発信を進め、暮らしの質の向上につなげていきます。

## ひも付く施策

### 重点施策

スマート行政サービスの推進

情報入手機会の拡大

デジタル技術による地域の課題解決

子どもの学習環境へのデジタル技術の活用

事業者のロボット導入・DX推進支援

デジタル・デバイド対策

データ利活用機会の拡大

官民連携によるデジタル体験

# <取組方針> 行政サービスの利便性向上

## 方針

- 行政サービスの利便性向上に向けて、窓口の利便性の向上、オンライン申請の拡充、情報入手機会の拡大に取り組めます。これにより、誰もが使いやすく、分かりやすい行政サービスを目指します。

## 現状・課題

### 窓口手続の負担

- 各種行政手続では、窓口への移動に要する時間や交通費の負担、窓口での長時間の待機、手続の煩雑さが課題となっています。

### 情報発信の充実

- 情報発信の多様化と併せて、個別ニーズに応じた発信が求められます。

## 施策

### 重点施策 スマート行政サービスの推進

- 行政サービスの利便性向上のためオンライン申請の対象手続を拡充します。
- また、併せて手数料等の支払についても、キャッシュレス決済や、電子納付の導入など、利便性が向上するよう取り組みます。

【成果指標】オンライン申請対応率

現状値	R8	R9	R10	R11
45.3%	49.0%	53.0%	57.0%	60.0%

(年間申請件数1,000件以上の手続を対象に算出)

### ◆情報入手機会の拡大

- ホームページや専用サイトの整備など多様な情報発信手段を整備するとともに、プッシュ型通知※など、必要な情報が必要なときに届く仕組みを検討します。

## 主な事業

- さがみはらネットワークシステムの拡充
- 公金収納のデジタル化
- 緑区特設サイトの充実
- 書かない窓口の推進
- キャッシュレス決済の推進
- デジタルアーカイブ推進事業

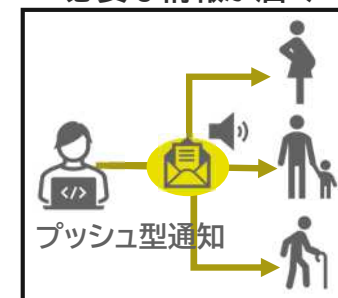
## 目標

- デジタル技術を活用し、いつでも、どこからでも簡単に迅速な行政手続を市民に提供します。
- 市民が必要とする行政情報を、最適なタイミングで分かりやすく提供します。

いつでもどこでも  
手続ができる



プッシュ型で  
必要な情報が届く



## PICK UP!

### ■書かない窓口の推進■

住民票の写し等を取得する際に、マイナンバーカードを利用し、あらかじめ氏名等が印刷された申請書を作成できるシステムを活用し、窓口の利便性向上を図ります。





# <取組方針> 地域の課題解決・魅力の向上

## 方針

- 地域の課題解決・魅力の向上を図るため、地域課題の解消、教育現場におけるICT環境の整備、事業者のDX促進支援に取り組みます。デジタル技術を活用して様々な地域課題を解決する中で、地域の魅力を高めます。

## 現状・課題

### 中山間地域を中心とする地理的不便性

- ・ 中山間地域では交通手段が限られ、市街地への移動課題等が生じています。

### 教育現場におけるICT環境の充実

- ・ 一人ひとりにとって個別最適な学びの実現等に向け、ICT環境の充実が必要です。

### 地域事業者におけるDXの浸透

- ・ 生産性の向上やイノベーション、新産業創出に向け、地域事業者においてもDXの推進が求められます。

## 施策

### ◆ デジタル技術による地域の課題解決

- ・ 安全で安心して暮らせる地域を目指し、デジタル技術を活用して様々な地域の課題解決に取り組みます。

### ◆ 子どもの学習環境へのデジタル技術の活用

- ・ 子どもの学びの充実を図るため、校内ネットワークの拡充や、メタバースの導入など、学習環境等へのデジタル技術の活用を推進します。

### ◆ 事業者のロボット導入・DX推進支援

- ・ 地域事業者におけるロボットの活用や、デジタル技術の活用による生産性の向上に対する支援事業等に取り組みます。

## 主な事業

- AIオンデマンド交通導入
- MR※初期消火機材を用いた初期消火体験
- 自動運転実証運行の実施
- メタバース※の導入
- 事業者に対するロボット・DX・AIの活用促進  
(RX(Robotics Transformation)の推進)

## 目標

- ・ デジタル技術を活用することで、多様な地域課題を解消し、自分らしく豊かな暮らしを実現します。

### 地域の多様な課題を解決



## PICK UP!

### ■MR初期消火機材を用いた初期消火体験■

現実空間に火炎を合成することで、リアリティーの高い火災場面を表現し、従来の水消火器訓練よりも初期消火の重要性について高い啓発効果があります。



# <取組方針> デジタルの恩恵をすべての人に

## 方針

- デジタルの恩恵をすべての人に届けるため、デジタル・デバイド対策に取り組みます。
- 行政が保有する情報を市民等の皆様に活用いただけるよう、オープンデータ※の充実に取り組みます。
- 民間事業者と連携し、最新のデジタル技術を体験できる機会の創出に取り組みます。

## 現状・課題

### デジタルに不慣れな方々の存在

- ・ 高齢者や障害者、ICTに不慣れな住民を中心に、デジタル機器やサービスの利用が困難な方々が一定数存在します。行政サービスのデジタル化による利便性をすべての人が享受できるような環境整備が必要とされています。

### データ利活用が限定的

- ・ 行政は様々なデータを収集・保有していますが、組織横断的な連携や分析、外部提供の仕組みが十分に整っておらず、データ利活用が限定的です。

## 施策

### ◆ デジタル・デバイド対策

- ・ デジタルツール等が使いこなせないなどによる情報格差(デジタル・デバイド)を解消するため、高齢者向けのスマホ講座などを行います。

### ◆ データ利活用機会の拡大

- ・ オープンデータを充実させ、誰でも利用しやすい環境を整備します。
- ・ また、データ活用の推進により、施策立案やサービス改善を効果的に進め、住民の利便性向上や地域課題の解決に役立てます。

### ◆ 官民連携によるデジタル体験

- ・ 民間事業者と連携し、市民の皆様が新しい技術を体験いただける機会を創出します。

## 主な事業

- オープンデータ充実、活用の推進
- 高齢者向けスマホサロン
- 民間事業者との連携によるデジタル体験機会の創出

## 目標

- ・ 高齢者や障害のある方を含め、すべての住民がデジタル機器を安心して利用できるよう支援します。
- ・ オープンデータや統計情報が住民や事業者に活用され、地域課題の解決や新たなサービス創出につながります。

市民の誰もが  
デジタルサービスを利用



データの活用が促進され  
課題解決やサービス創出



## PICK UP!

### ■ 高齢者向けスマホサロン ■

スマートフォンの使いこなし等に不安がある高齢者の方々を対象に、気軽に相談ができるスマホサロンを実施します。今後は、参加状況などを踏まえて、実施場所や回数の拡大を検討していきます。



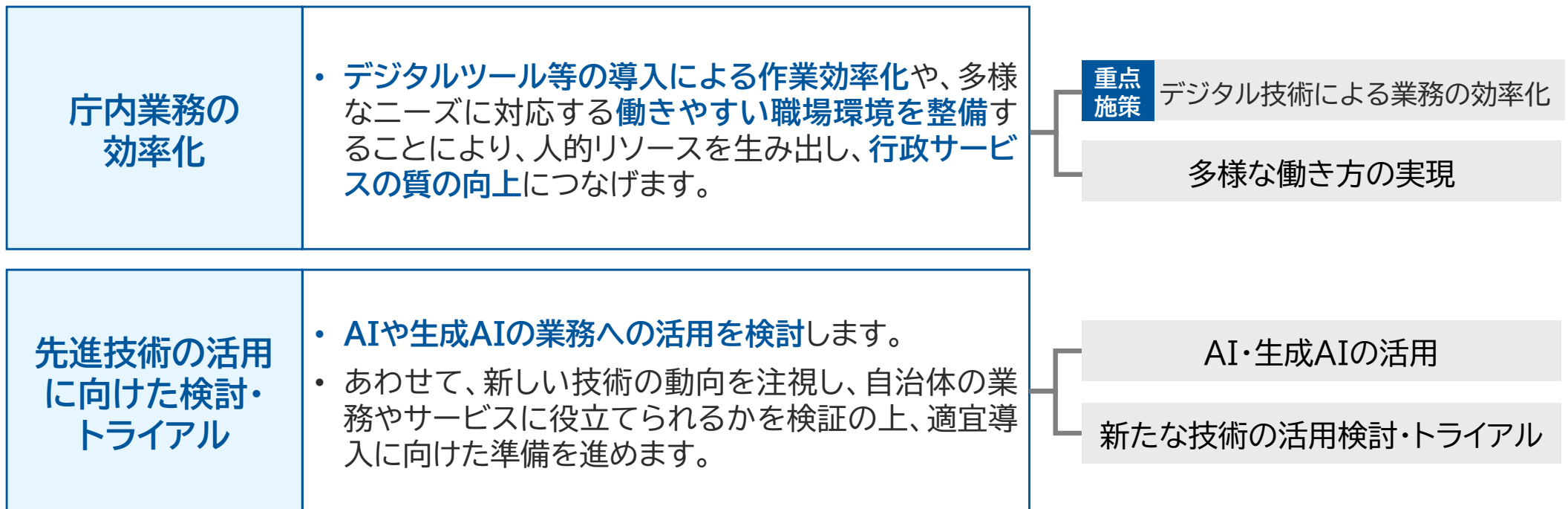


# <ビジョン> 行政のDX

- デジタル技術を積極的に導入し、庁内の職員の業務を効率化することで、職員が市民の課題解決・日常の利便性向上に取り組むことのできる環境を整備します。
- 重点施策として、デジタル技術による業務の効率化に取り組み、少ない人手でも質の高いサービスを提供できる環境を整備します。

## 行政のDXの取組方針

## ひも付く施策



# <取組方針>庁内業務の効率化

## 方針

- 庁内業務の効率化に向けて、デジタル技術による業務の効率化、多様な働き方の実現に取り組みます。
- 業務の効率化により捻出された時間を活用し、住民サービスを充実します。

## 現状・課題

### 非効率な業務手順や作業が残る

非効率な業務手順やアナログ作業により、事務処理がスムーズに進まない状況が見られます。

### 多様なニーズに対応した働きやすい職場環境の不足

多様なニーズに対応した働き方が難しく、職員体制に十分な余裕がないため、住民の皆様へのサービス提供に支障を来すおそれがあります。

## 施策

### 重点施策 デジタル技術による業務の効率化

- ・ 各種業務にシステムやRPA※等のデジタルツールを導入することで、作業時間を削減し、住民対応など注力すべき業務に時間を配分します。

【成果指標】RPA新規導入事業数(累計)

現状値	R8	R9	R10	R11
—	2事業	5事業	8事業	12事業

### ◆多様な働き方の実現

- ・ フリーアドレス※やテレワークの活用など柔軟な働き方を推進し、場所を問わず柔軟かつ効率的に業務ができる環境を整備します。

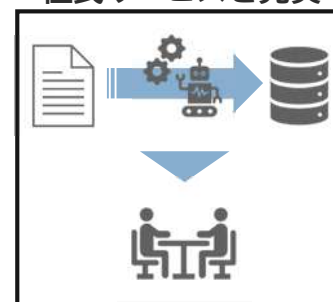
## 主な事業

- RPAによる業務効率化の推進
- FMCスマホの導入
- マイナンバーカードを活用した救急業務
- 介護認定審査資料の電子化

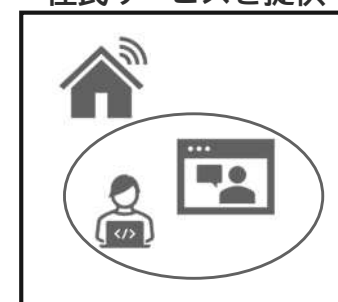
## 目標

- ・ 業務の効率化で生まれた時間を活用し、行政サービスの質の向上に取り組みます。
- ・ 多様な働き方ができる環境を整え、柔軟で効率的な業務環境を整備します。

業務時間を短縮し  
住民サービスを充実



多様な働き方で柔軟な  
住民サービスを提供



## PICK UP!

### ■FMCスマホの導入■

FMC(固定電話と携帯電話を融合した技術による電気通信サービス)を導入することで、効率的で柔軟な働き方や災害対応力の強化を図ります。  
※画像はイメージです。  
(「ChatGPT」を使用)



# <取組方針> 先進技術の活用に向けた検討・トライアル

## 方針

- 先進技術の活用に向けて、AI・生成AIの活用検討、新たな技術の活用検討を進めます。
- AI・先進技術を活用して職員の業務改善を図るとともに、蓄積したノウハウを活用し地域課題の解決につなげます。

## 現状・課題

### 技術革新への対応

- ・ 先進技術が日々進化する中で、最新動向の把握や活用判断が難しく、導入の検討に時間を要する傾向があるため、積極的な活用検討が求められます。

### 技術活用に向けた知見と体制の不足

- ・ AI・生成AIなどの先進技術に関する知識や導入ノウハウが不足しており、具体的な効果や適用可能な業務を明らかにする必要があります。

## 施策

### ◆ AI・生成AIの活用

- ・ 「人工知能関連技術の研究開発及び活用の推進に関する法律(AI法)(令和7年法律第53号)」を踏まえ、様々な業務におけるAI・生成AIの活用について、可能な業務・分野から行政サービスに導入します。
- ・ また、市民の皆様にもAIを身近に感じていただけるよう、市長のAIアバターをイベント時に活用するなど、検討を進めます。

### ◆ 新たな技術の活用検討・トライアル

- ・ 相模原市の特性をいかし、ロボットを活用した業務改善の可能性を検討します。
- ・ あわせて、ドローン※やメタバースなどの先進技術に関して、行政サービスや業務への効果的な活用方法を探ります。

## 主な事業

- AI・生成AIの活用
- 「ロボットフレンドリー」な環境構築の支援
- 市コールセンターにおけるAI時間外電話自動音声受付システム

## 目標

- ・ AI・先進技術を活用した業務を拡大するとともに、先進技術を活用し地域課題を解決します。

AI・先進技術で行政サービス高度化、  
地域課題解決につなげる



## PICK UP!

### ■「ロボットフレンドリー」な環境構築の支援■

市役所本庁舎においてロボットがエレベーターを乗降してフロア間を移動する実証実験を行うなど、ロボットの実装・導入に向けて継続的に取り組みます。

※写真は配膳ロボットの「ななま」です。



## <ビジョン>DX推進基盤の整備

- 「暮らしのDX」と「行政のDX」を着実に実行するために、基盤を整備します。
- 重点施策としてデジタル人材の育成に取り組み、研修や実践機会で職員のスキルを向上させます。また、DXをけん引する人材の育成により、全庁的な推進体制を強化します。

### DX推進基盤の整備の取組方針

### ひも付く施策

#### DX推進体制・ 環境の整備

- 安心・安全にデジタル化を進めるため、**情報セキュリティ対策を強化**し、サイバー攻撃や情報漏えいのリスクに備えた体制を整えます。
- また、**デジタル技術を活用できる職員の育成**にも力を入れ、研修の充実や専門人材の確保を図ります。

#### 重点 施策

デジタル人材の育成

セキュリティ対策の実施

# <取組方針>DX推進体制・環境の整備

## 方針

- DX推進体制・環境の整備として、セキュリティ対策の実施、デジタル人材の育成に取り組みます。
- セキュリティ対策の高度化、デジタル人材の育成により、DX推進を加速させるための体制を整備します。

## 現状・課題

### サイバー攻撃の進化によるリスクの増加

- ・ サイバー攻撃は日々巧妙化・多様化しており、行政システムや個人情報の安全確保に向けセキュリティ対策の高度化が求められます。

### デジタル技術に関する知見の不足

- ・ 職員のデジタル技術に関する知見や活用力が不足し、効果的なDX推進や、技術革新への迅速な対応が難しい状況にあります。

## 施策

### 重点施策 デジタル人材の育成

- ・ 本市におけるDXの推進体制を構築するに当たり、各所属において中心的役割を担う「DX推進リーダー」の育成に取り組みます。

【成果指標】DX推進リーダー任命者数(累計)

現状値	R8	R9	R10	R11
－	10人	20人	30人	50人

【DX推進体制のイメージ】



### ◆セキュリティ対策の実施

- ・ 内部監査でリスクを正確に評価し、改善策を実行します。さらに、最新のセキュリティ基準を策定し、職員向け研修を強化して安全な環境を整備します。

## 主な事業

- デジタル人材育成研修の実施
- 情報セキュリティの内部監査実施

- セキュリティ対策実施



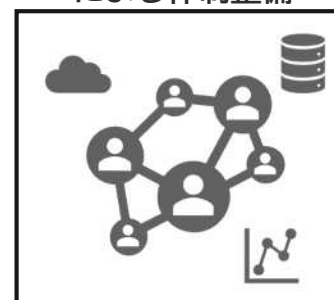
## 目標

- ・ 組織としてセキュリティリスクに迅速に対応できる体制を整え、安全な行政サービスを維持します。
- ・ DXをけん引する人材を育成することにより体制を整備し、DX推進を加速させます。

万全なセキュリティ対策  
で安全安心を確保



デジタル人材の育成  
による体制整備



## PICK UP !

### ■デジタル人材育成研修の実施■

DXをけん引する「DX推進リーダー」を育成するため、知識及びスキルの向上を図るための研修を実施します。

※写真は生成AIに関する研修時のものです。(令和6年度)



## 【資料】用語集

---



索引	用語	用語解説
A	AI(人工知能)	Artificial Intelligence(人工知能)の略称。 コンピュータに人間のように学び考える力を持たせる技術のこと。コンピュータが自ら学習や判断を行い、人の手を助ける高度な作業を可能にする。
B	BPR(業務改革)	Business Process Re-engineering(業務改革)の略称。 業務の効率化やサービス向上を目的に、仕事の流れや組織の仕組みなどを見直し、抜本的に再設計する取組のこと。
I	ICT(情報通信技術)	Information and Communication Technology(情報通信技術)の略称。 コンピュータやインターネットを利用して情報を処理し、人と人、人とモノの間で情報を伝達したり、コミュニケーションを行ったりする仕組みのこと。
	IT(情報技術)	Information Technology(情報技術)の略称。 コンピュータやインターネットを使って情報を作成、処理、保存、伝達する技術のこと。
	ITリテラシー	リテラシー(literacy)とは、「読み書き能力」「識字力」を意味する。ITリテラシーは、コンピュータやインターネットなどの情報技術を理解し、適切に活用する能力のこと。
K	KPI(重要業績評価指標)	Key Performance Indicator(重要業績評価指標)の略称。 組織やチームが目標の達成状況を数値で分かりやすく図るための指標のこと。KPIを設定することで、目標達成までの進捗状況を定量的に把握でき、目標との間にギャップが生じた場合に必要 な対策を早期に講ずることが可能になる。
M	MR(複合現実)	Mixed Reality(複合現実)の略称。 現実世界と仮想世界を融合させた技術のこと。
R	RPA(ロボティック・プロセス・オートメーション)	Robotic Process Automation(ロボティック・プロセス・オートメーション)の略称。 人の手で繰り返し行われる作業を、専用のソフトウェアロボットによって自動化する技術のこと。

索引	用語	用語解説
お	オープンデータ	国や地方公共団体が保有するデータを、誰でも自由にアクセスし、利用できるよう公開したデータのこと。オープンデータには、人口統計や交通情報などが含まれ、これらは市民や企業が新しいサービスを開発したり、研究を行ったりするのに役立つ。
	オンデマンド交通	利用者がスマートフォンや電話などで予約した際に運行する乗り合い型の公共交通サービスのこと。経路・乗降場所・時刻などを柔軟に設定でき、必要な時に必要な場所へ移動できる。
か	官民データ活用推進基本法	国、地方公共団体、企業などが保有する大量のデータを活用して、少子高齢化などの社会問題の解決を目指すための法律。オープンデータの推進や、個人情報保護に配慮した官民データの効果的かつ効率的な活用を基本理念とし、国・地方公共団体・事業者の責務などを定めている。
き	業務イノベーション・DX推進会議	事務事業の適正化、自治体DXの推進、EBPMの推進及び行政評価の効果的な推進に関する審議を行うことを目的に設置した庁内の会議体。
こ	高度専門人材	デジタルツールの「目利きができる」、「作ることができる」等の高度な知識・技術を有する人材のこと。
さ	サイバー攻撃	インターネットなどのネットワークを通じて、コンピュータ、スマートフォンなどのIT機器に不正アクセスし、情報の盗みや改ざんを行う行為のこと。これにより、個人情報の漏えいやサービスの停止などが発生するおそれがある。
	相模原市総合計画	本市では、令和2年3月に相模原市総合計画を策定。本市の市政運営の最も基本となる計画であり、市政全般の政策・施策・事業の方向性を定める。すべての市民が安全に安心して暮らせる持続可能な社会を次代に引き継いでいくため、計画的なまちづくりを進める指針である。



索引	用語	用語解説
し	自治体DX推進計画	デジタル社会の実現に向けて、地方公共団体が重点的に取り組むべきDX施策を具体化するとともに、国による支援策等を取りまとめた国の計画。重点取組として、オンライン申請の充実や窓口改革などが挙げられている。
せ	生成AI	文章、画像、動画、音声など様々なコンテンツを自動で生み出すAI(人工知能)のこと。これにより、創造的な作業を効率化したり、新しいアイデアを生み出す手助けをしたりすることができる。
た	第2次相模原市ICT総合戦略	本市では、令和2年3月に、「選ばれ・愛されるさがみはらをかなえるICT・データの戦略的活用」を基本理念に「相模原市ICT総合戦略」を策定。その後、社会環境変化等を踏まえ必要な見直しを加え、令和6年3月に「第2次相模原市ICT総合戦略」を策定した。本計画では、ICTを活用し業務の効率化、行政サービスのオンライン化等に取り組んできた。
て	デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針	デジタル社会を形成するための「ビジョン(誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化)」、「基本原則」、「取組事項」などを整理した国の基本方針。
	デジタル社会の実現に向けた重点計画	デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針を踏まえ、国が掲げるデジタル化推進の具体的な取組を示す計画のこと。2025年の計画では、「AI・デジタル技術等のテクノロジーの徹底活用」「サイバーセキュリティの確保など安全・安心なデジタル社会の形成に向けた取組」などが重点取組として挙げられている。
	デジタルで変わるみんなのさがみはら条例	本市では、令和7年4月1日に「デジタルで変わるみんなのさがみはら条例」を施行。市と市民とがそれぞれの役割・責務を果たしながら、デジタル技術を効果的に活用し、持続可能で暮らしやすいまちへ変革するため、本市におけるデジタル・トランスフォーメーション(DX)の推進について基本的事項を定める。
	デジタル・デバイド	情報技術へのアクセスや利用能力の格差を指し、地域、経済状況、教育レベル、年齢などの要因によって生じる。デジタル・デバイドが存在すると、インターネットやデジタル技術を活用した情報やサービスへのアクセスが不平等になり、社会的・経済的な機会の格差を広げることが懸念される。
と	都市経営推進本部	本市の持続的な発展を目指し、市民と行政が一体となって継続的・計画的に都市経営の推進を図ることを目的に設置している庁内の会議体。
	ドローン	遠隔操作や自動的に飛行する小型の無人航空機のこと。カメラ、センサ等を搭載し、写真撮影、荷物配送、農業の監視、災害救助、測量など、様々な用途で使われる。

索引	用語	用語解説
ふ	プッシュ型通知	行政が市民に必要な情報を自動的に届ける仕組み。市民は、能動的に情報を探しに行かなくても、必要な手続やイベント等のお知らせを、スマートフォンやメールを通じて、タイムリーに受け取ることができる。
	プライバシー	自分の個人的な情報や生活を他の人に知られたり、使われたりしないように守ること。個人的な情報には、例えば、名前、住所、電話番号といった情報が含まれる。
	フリーアドレス	オフィスで決まった席を持たず、その日の仕事内容などに合わせて自由に座る場所を選べる働き方のこと。これにより職員同士のコミュニケーションの活性化や、執務スペースの効率化が図れる。柔軟な働き方を取り入れることで、効率的な業務遂行と職員の働きやすさを実現できる。
へ	ベッドタウン	都市へ通勤・通学する人々が住む大都市近郊の住宅地のこと。都市へ通勤・通学する住民が多いため、昼間の人口が少なく、夜間の人口が多いという特徴を有する。
め	メタバース	「超越(meta)」と「宇宙(universe)」を組み合わせた造語であり、インターネット上に作られたデジタル仮想空間のことを指す。コンピュータやスマートフォンを使って、アバターと呼ばれる自分の分身を動かし、他の人と交流したり、イベントに参加したりできる。行政においては、メタバース空間で窓口相談などのサービスを提供する事例が見られる。

# 相模原市DX推進計画

令和8年3月

発行 相模原市 市長公室 DX推進課

電話:042(769)8212(直通)

FAX:042(769)7035