

綾瀬市

D X 推 進 計 画

2025年4月

はじめに

近年、人口減少社会が加速する中、デジタル技術の急速な進展を背景に、人々の生活をより良い方向へ変化させる、デジタル・トランスフォーメーション（DX）の推進に力を入れていかなければなりません。

国においても、「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」を指すデジタル社会をビジョンとして掲げており、利用者目線でのデジタル化の必要性が示されています。

本市でも、これまで、綾瀬市LINE公式アカウントの導入や行政手続きのオンライン化などの市民接点のデジタル化により、市民の利便性向上と業務の効率化に取り組んでまいりました。

今後も改善に取り組んでいくとともに、交通や子育てなど市民に寄り添った質の高いサービスの提供と地域の活性化について、AI等の新しい技術を積極的に取り入れるなど、デジタルを活用したまちづくりの実現に向けた取組を加速させるため、DX推進の指針となる「綾瀬市DX推進計画」を策定しました。

今後、本計画を指針として、市民の利便性の向上と地域経済・社会の課題解決に向けた取組を着実に進めてまいりますので、より一層のご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

最後に、市民アンケート、市民ワークショップ、パブリックコメント、本計画策定委員会におきまして、貴重なご意見やご提案をくださいました皆さまには、心から感謝申し上げます。

綾瀬市長 橘川 佳彦



目次

1 策定にあたって

- 1-1.策定の趣旨と背景
- 1-2.DX（デジタル・トランスフォーメーション）とは
- 1-3.国のDX推進動向
- 1-4.県のDX推進動向

2 あやせDX

- 2-1.これまでの取組
- 2-2.綾瀬市DX推進計画の期間・位置づけ
- 2-3.基本理念・取組方針
- 2-4.DX推進の考え方

3 現状と課題

- 3-1.綾瀬市を取り巻く現状と課題
- 3-2.各分野ごとの現状・課題と解決の方向性

4 取組計画・施策

- 4-1.ありたい姿（ビジョンマップ）
- 4-2.各分野の取組計画・施策

5 主な取組概要

- 5-1.各分野の取組概要

6 計画推進に向けて

- 6-1.DX人材の育成
- 6-2.デジタルデバйд対策
- 6-3.推進体制
- 6-4.進行管理
- 6-5.Well-being指標の向上

◎ Appendix

策定委員会
市民アンケート結果
綾瀬市らしさ
市民ワークショップ結果



01

策定にあたって



1.策定の趣旨と背景

近年スマートフォン・タブレット等の普及や生成AIの登場など、デジタル技術が急速に発展し、市民生活や企業活動における利便性が飛躍的に向上するとともに、欠くことのできない重要な社会インフラとなっています。

特に、新型コロナウイルス感染症の拡大により、日常生活や人々の価値観、ライフスタイル等が大きく変わり、社会全体でデジタル技術の活用が加速しました。

また、人口減少・少子高齢化の進行などにより、地域課題や市民ニーズが複雑化・多様化しています。

このような社会情勢の急激な変化に対応し、将来にわたり行政サービスを維持・向上させていくためには、デジタル技術を活用した利用者（市民）中心のサービス提供と、行政運営を変革していく、デジタル・トランスフォーメーション（DX）の推進が求められています。行政においても、限られた人員と予算でこれらを解決するには、デジタル技術の活用が必要不可欠です。

このため本市では、本市に住み・働き・学ぶ人たちと実現を目指す“まちの将来像（ビジョン）”を定め、その実現に向けた取組・施策等をまとめた「綾瀬市DX推進計画」を策定いたしました。

本計画では、持続可能な社会の実現（*SDGs）を目指すとともに、地域の特性に適した「綾瀬市ならではの」市民サービスの提供や地域の活性化など、“デジタルを活用した地方創生の実現”に向けた取組を加速させていきます。



*SDGs（Sustainable Development Goals：持続可能な開発目標）…2015年に国連が採択した17の目標で、持続可能な未来を築くための具体的な指針が示されています

2.DX（デジタル・トランスフォーメーション）とは

DXはデジタル・トランスフォーメーションの略で、“データやデジタル技術を活用して市民サービスや行政業務をより良い方向へ変化させること”を指します。行政業務の効率化を図ること（行政DX）で、職員の人的資源を市民サービスの利便性向上（まちづくりDX）に充て、市民満足度向上と職員の働き方改革を図ります。また蓄積されたデータを活用して、更なる市民サービスの充実や産業活性化を目指してまいります。

読み方：ディーエックス
正式名称：デジタル・トランスフォーメーション

DX

手段

D

データやデジタル
技術を活用して

対象

市民サービスや
行政業務を

目的

X

よりよい方向へ
変化させること

（参考）語句の意味

Change < Transformation
変える ↓ X 劇的に変える

Digitization
（デジタイゼーション）

アナログ業務のデジタル化

アナログの業務や情報をデジタル化すること。
作業の効率化や生産性の向上を実現。

例



レコード



CD

ノイズが削減され音質が改良。
メディアの取り扱いも楽に。

Digitalization
（デジタライゼーション）

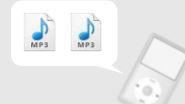
業務プロセスの改善

デジタル技術を活用して、業務プロセスを
改善・最適化すること。

例



CD



データ再生

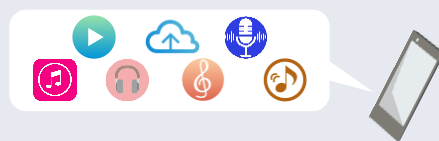
CDをデータファイルに変換、
音楽をデータとして利用可能に。

Digital Transformation
（デジタル・トランスフォーメーション）

個人生活や社会構造が変化・再構築

デジタル技術を活用して、業務プロセス・文化・
顧客体験等を根本的に変革すること。

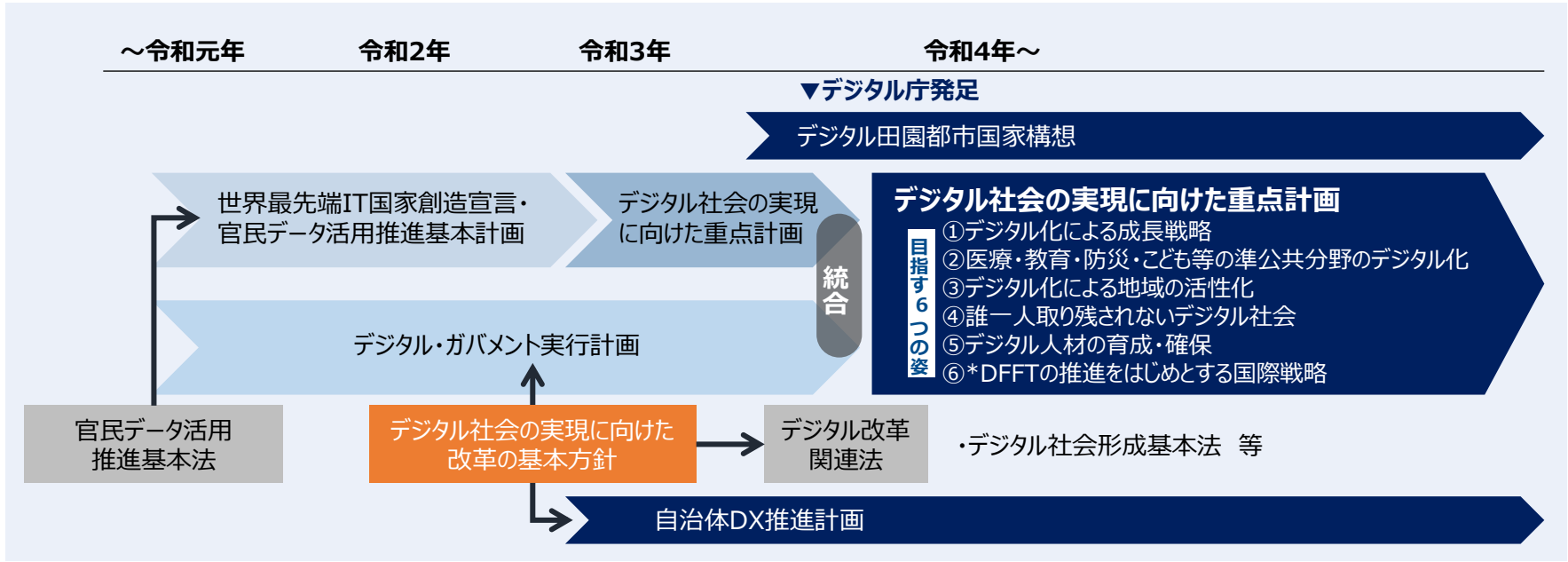
例



音楽のストリーミング配信やサブスクリプションなど、
音楽を取り巻く個人の社会生活が激変。

3.国のDX推進動向

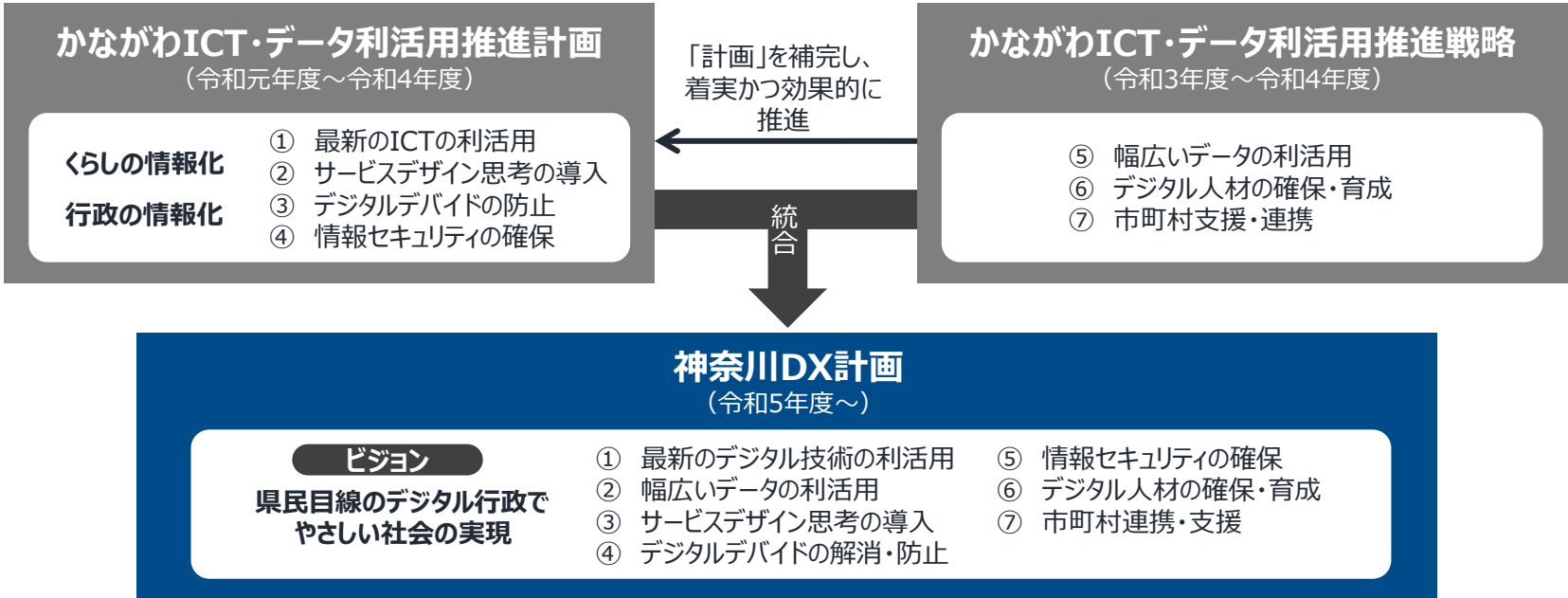
令和2年12月に閣議決定された「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」において、目指すべきデジタル社会のビジョンとして「デジタルの活用により、一人ひとりのニーズに合ったサービスを選ぶことができ、多様な幸せが実現できる社会～誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化～」が示されました。また令和3年9月にはデジタル庁が発足、デジタル田園都市国家構想が示され、デジタルの力を活用した地方の社会課題解決の取組が進んでいます。その中で令和4年6月、「デジタル社会の実現に向けた重点計画」が閣議決定され、デジタル社会で目指す6つの姿とその実現に向けた重点課題・取組・政策が示されています。本計画も、国が示す関連法や基本方針を踏まえ、策定を行っています。



*DFFT（Data Free Flow with Trust：信頼性のある自由なデータ流通）…ビジネスや社会課題の解決に役立つデータを、国境を超えて自由に流通させることを指します

4.県のDX推進動向

神奈川県では、前計画の「かながわICT・データ利活用推進計画」と「かながわICT・データ利活用推進戦略」が統合され、令和6年3月に「神奈川DX計画」が策定されました。「県民目線のデジタル行政でやさしい社会の実現」をビジョンに掲げ、県民生活や行政のあらゆる分野におけるデジタル化により、社会を変革し、人々の暮らしをより豊かにするDXを推進するため、幅広くデータを利活用して県民ニーズを把握し、県民目線でサービスを企画・設計・導入・運用していくことで、県民一人ひとりに寄り添った施策・事業の推進を目指しています。



02

あやせDX



1.これまでの取組

令和3年3月に「綾瀬市スマート自治体推進指針」を定め、効率的・効果的な行政サービス実現に向けて、“市民サービスのさらなる向上”と“職員が本来やるべきことに専念できる職場づくり”に取り組んでいます。これまで、「市民サービス」では、市役所に行かなくても、電子申請による手続きや住民票等が取得できるコンビニ交付の拡大、綾瀬市LINE公式アカウントの導入、「庁内働き方改革」ではチャットツールやテレワーク、電子決裁システムの導入などに取り組んできました。

市民サービス

①電子申請



LoGoフォームと
e-kanagawaが利用可

②公式LINE



申請や予約、各種情報の
受け取りが可能に

③書かない窓口



タブレットやマイナンバー
活用で入力が簡便化

④コンビニ交付

証明書類を簡易に取得可能

⑤電子契約

契約にかかる各コスト削減

⑥キャッシュレス

施設利用料等、順次拡大

⑦リモート相談

リモートで相談やセミナー実施

⑧オンライン手続きガイド

質問回答で手続きが可視化

⑨CoDMON（コドモン）

公立保育園の連絡・情報共有

庁内働き方改革

①自動化ツール



RPAや自動議事録作成で
単純作業が省力化

②電子決裁



ペーパーレスかつタイムリーな
決裁が可能に

③チャットツール・テレワーク



庁内外コミュニケーション活発化
柔軟な働き方が可能に

④*BPR



業務内容を整理・再構築し、
効率化を実現

*BPR（Business Process Re-engineering）…業務コスト削減やサービス品質向上等にむけて、業務プロセスを根本的に見直し再設計することです

2.綾瀬市DX推進計画の期間・位置づけ

本計画は、以下の通り、令和7年度から令和11年度までの5年間を計画期間とし、「綾瀬市総合計画2030」の各戦略プロジェクト事業を、DXにより積極的に推進するための計画として位置づけます。また国や県の方針・各種計画、本市の他計画とも整合性を確保します。

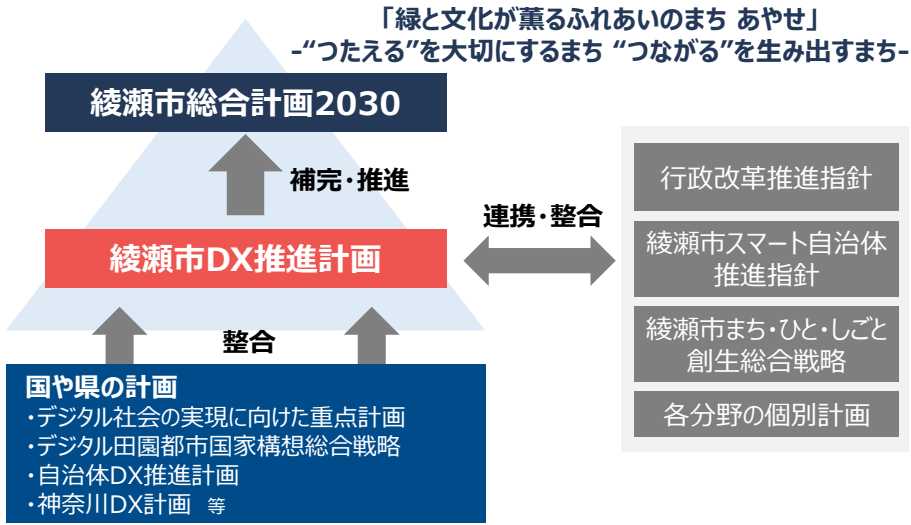
■ 計画の対象期間

本計画は、令和7年度（2025）から令和11年度（2029）までの5年間を計画期間とします。なお、国や県の動向やデジタル技術の進展、社会情勢や市民ニーズの変化に応じて、必要に応じて計画の見直し・アップデートを行います。

計画	R7 2025	R8 2026	R9 2027	R10 2028	R11 2029	R12 2030
国	デジタル社会の実現に向けた重点計画					
	デジタル田園都市国家構想総合戦略					
	自治体DX 推進計画					
県	神奈川DX計画					
綾瀬市	総合計画2030（基本構想）					
	DX推進計画					

■ 計画の位置づけ

本計画は、国や県の計画、本市の各個別計画と整合性をとりながら、本市の最上位計画である「綾瀬市総合計画2030」の各戦略プロジェクト事業を積極的に推進するための計画として位置づけます。



3. 基本理念・取組方針

DX推進の基本理念を「だれもが便利で簡単に、生き生きとした暮らしを実現」として掲げ、「まちづくりDX」と「行政DX」の2本柱を設定し、各分野ごとに取組を定めました。“あやせDX”は各分野の課題を網羅的に整理し、今後5年間で優先的に実施する施策を設定した課題解決型のDXです。デジタル技術を活用して、行政業務の見直し・効率化を図りながら、新たな市民サービスの実行を通して、“あやせDX”を強力に進めてまいります。

基本理念

**だれもが便利で簡単に、
生き生きとした暮らしを実現**



■ 取組方針

1. だれもが便利で簡単なデジタル化（P.46 *デジタルデバйд対策）

デジタル機器・サービスに慣れていない方、障がいのある方、言語の壁がある方を含め、全てのひとが、あらゆるデジタルサービスにアクセスでき、デジタル化の恩恵を受けられる「誰にも優しいデジタル化＝皆で支え合うデジタル共生社会」を目指します。また、人との繋がり、対面コミュニケーションなどを重視したDXを進めます。

2. 市民・事業者のデジタル理解促進

職員だけでなく、市民や事業者の方々の理解を深めます。また行政以外の部分は市民のお力も借りるなど、相互に補完することで、より効果的なDXを進めています。研修等を通じて、市民にはサービス導入による利便性の向上、事業者にはデジタル活用での生産性向上や競争力強化などをご理解いただき、全市一体となってDXを進めています。サービスが普及する施策についても併せて取り組みます。

3. 職員を課題解決型の思考に変革（P.45 DX人材の育成）

職員がデジタル活用に積極的に取り組み、自ら変革を進める姿勢を持つことが、DX成功に繋がると考えています。各種成功例を参考に、研修や実践を通して、DX活用の重要性を理解し、職員の意識改革を進めます。特に、*アジャイル型のマインドセットをもって、少しずつでもできるところから課題解決に取り組むことを目指します。

*デジタルデバйд…デジタル技術の恩恵を受ける人と受けられない人の間に生じる経済的・社会的格差を指し、「情報格差」とも呼ばれます

*アジャイル…短い開発サイクルを繰り返しながら、柔軟に対応する開発手法です。環境の変化に迅速に対応し、利用者の意向を取り入れながら、改善・進化を進めます

4.DX推進の考え方

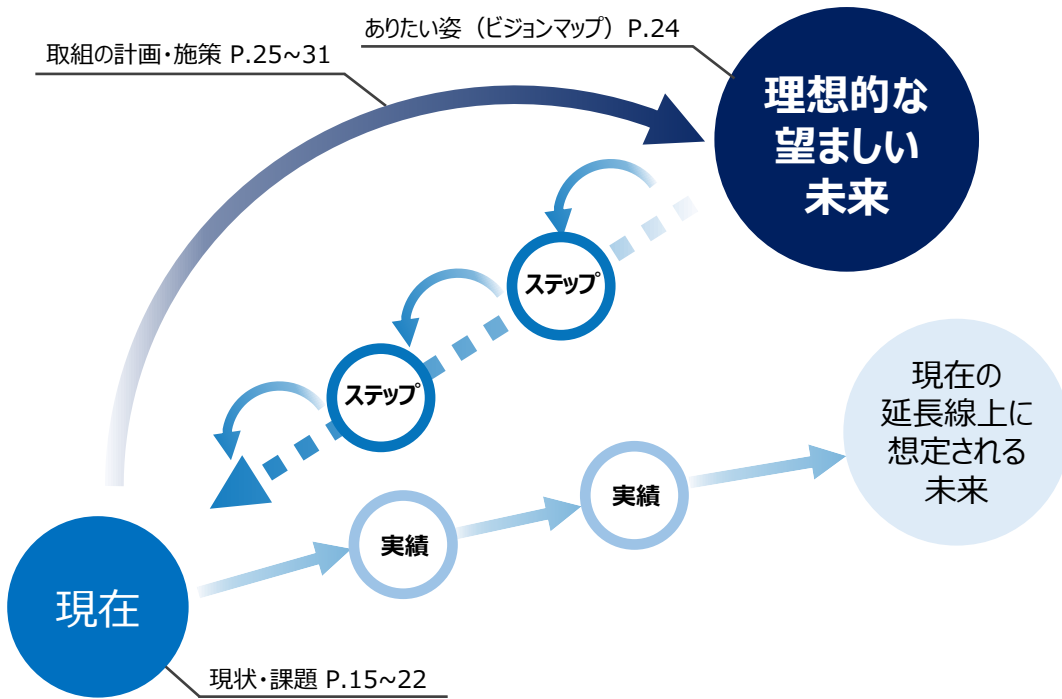
本計画では、10年後の未来のありたい姿を描き、そこから今のような課題があるのかを知り（課題抽出）、何をすべきなのか（施策設定）、逆算的に考えて行動を設定する「バックカスティング手法」を活用しました。生活環境や産業技術が急速に変化する現代において、不確定要素の多い現状から施策を設定するのではなく、ありたい姿を実現するための施策を設定することで、目標をぶらさず具体的な計画を実行します。

■ DX推進方法

課題抽出	“ありたい姿”からのバックカスティングにより、課題を抽出。
施策設定	“ありたい姿”実現のために、課題解決に向けた施策を設定。
DX実践	“ありたい姿”実現の手段として、DXを活用した取組を実践。

■ アプローチ手法

- バックカスティング手法**
“未来のありたい姿”を起点に、ロードマップをひく持続可能な考え方。中長期で革新的な施策設定（DX）に有効。
- フォアカスティング手法**
“現在の状況”を起点に、実績の積み上げで未来を想定する考え方。短期計画での戦略設定に有効。



03

現状と課題



1.綾瀬市を取り巻く現状と課題

人口減少・少子高齢化の進行による地域経済の担い手不足、需要の減少による地域経済の縮小や、行財政経営の困難さは、今後も全国的に深刻化することが見込まれ、本市においても喫緊の課題となっています。課題を的確に把握し、デジタル技術等を活用した市民サービスの充実を図ることで、近隣他市とも連携しながら、魅力ある、住み続けたいと思ってもらえるまちづくりを進めることが重要になります。

現状または近い将来予測される状況

【01】
人口減少・高齢化



【02】
技術革新の進展



【03】
地域ブランディング



【04】
持続可能な行財政経営



【05】
市民ニーズの
複雑化・多様化



令和2年頃にピークを迎え、その後は緩やかな人口減少局面に入っている。75歳以上の高齢者の急激な増加と少子化の進行に伴い、産業や地域の活力の減少懸念や、単身世帯や空き家が増加。

*IoT、*AI、ロボット技術などに代表される科学技術の発展が市民生活に変化をもたらす可能性。一方で、生産年齢人口の減少や産業各分野での後継者不足で働き手の確保が喫緊の課題、産業の持続可能性の低下が懸念。

綾瀬スマートICや高座豚など、対外的に認知される要素もあるが、ブランド力は低い。ものづくりや地元農産物、県央地域としてのアクセス性など潜在的な魅力を活かしきれていない。

社会を支える現役世代の人口減少等により税収が減少方向。また高齢化に伴う医療や福祉にかかる費用の増加や、老朽化が進む公共施設の改修などにより、財政は厳しさを増していく。

社会の成熟化に伴い、さまざまな価値観・ライフスタイルが生まれ、市民ニーズが複雑化・多様化。また多様な言語や文化的な背景を持つ人々が居住するため、共生していく必要がある。

取り組むべき課題

- 地域課題
- 住みよいまちづくりの推進
 - 生活利便性の向上
 - 安全安心な社会の構築
 - 地域産業の活性化
 - 新規産業の育成
- 行政課題
- シティプロモーションの推進
 - 行政のデジタル活用
 - 財政状況の改善

*IoT（Internet of Things）…ウェアラブル端末などが一例で、インターネットを通じて、さまざまな物理的デバイスが接続され、データを交換する技術です
*AI（Artificial Intelligence：人工知能）…コンピュータが人間の知能を模倣して、学習や推論、問題解決を行う技術です

2.現状・課題と解決の方向性（①福祉・保健）



休日夜間も含めた適切な医療提供や日々の健康づくり支援、登下校の子ども見守りや子育てサポート、安全に遊べる場所の整備などの子育て支援、高齢者の買い物や移動サポート、見守りや生きがいづくりなどの高齢者支援などが求められています。これらを解決するために、健康管理・生きがいづくり支援や子育てサポート事業の利便性向上、高齢者や子どもの見守り事業などを通して、課題解決を目指します。



現状・課題	解決の方向性
• 適切な医療提供と健康になれる仕組みづくり 健康寿命延伸にあたり、適切な健康管理や歩行活動で、生活習慣病の予防をすることが重要。また医療機関へ行くための交通支援や、行かずにオンライン診療で医療享受できる仕組みづくり、スポーツイベント等を通した健康づくり機会を創出。	• 健康管理や生きがいづくり 日々の健康管理やオンラインでの医療享受、eスポーツ等を活用した健康づくりの機会創出
• 高齢者支援や生きがいづくり活動の拡大 高齢者の外出にかかる買い物や移動支援が求められている。また在宅介護や独り暮らしの高齢者が増える中で、孤独死などを防止するため見守りの実施や、多世代交流などを通した生きがいづくり活動で、社会との接点づくりや心身の健康づくりも必要。	
• *ファミリーサポートセンター事業の効率化 子どもを地域で守り育てるため、子育て支援を受けたい人と子育て支援を行う人のマッチング事業の効率化や、サービス利用に際した事務手続きの簡便化、サポーターの人材確保や質向上。	• 子育て支援事業の効率化 登録・利用等にかかる手続きを効率化
• 福祉相談業務や介護認定の効率化 窓口来訪が不要な相談体制や環境の整備、介護認定にかかる一連業務の効率化が必要。また民生委員のタブレット活用や相談記録システムの統一化検討による情報共有円滑化で、本来の相談業務に多く時間を割いて高品質化することも重要。	• 遠隔相談対応 LINE活用やオンラインでの相談対応
• 子どもの成長をはぐむ環境整備 子どもの安全な登下校の見守りや、送迎にかかる交通サービス、屋内外で子どもが安全・安心に遊べる場所の確保などの市民需要が高い。	• 子どもの安全な登下校 GIGAスクール端末やGPS等を活用した登下校見守り

*ファミリーサポートセンター事業…子育て支援を受けたい人（利用者）と子育て支援を行う人（援助者）が会員登録し、地域において相互に有償で助け合う活動を支援する事業です

2. 現状・課題と解決の方向性（②安全・安心）

「防災」については市民アンケートでも関心が一番高い結果となり、防災無線だけに頼らない情報発信手段の検討や避難所整備・管理、Wi-Fiや充電環境整備などの災害時への備えが求められています。また市内で暗いエリアの改善や交通渋滞緩和・交通安全対策も需要が高い状況です。これらを解決するために、効果的な情報配信や被災者支援、街灯の一元管理などによって、明るく安心して生活できるまちづくりで、課題解決を目指します。



現状・課題

・ 平時・有事の情報発信強化

防災無線が聞こえづらいエリアへの対策も含め、別媒体を活用した情報周知を検討。またハザードマップや水害箇所、避難所情報などを地図上に公開して、情報の精度を上げて、市民にわかりやすく伝えることや市民が事前に把握できること。

・ 災害時の一元対応

被災時には一元的な情報集約・管理が不可欠であり、被災者管理や罹災証明発行業務の事前検討・準備が重要。これらの事前準備や情報共有等は行政内で完結させずに、要支援者のフォローや緊急時の救急搬送等、近隣医療機関や介護施設等との地域連携も必要。また有事の被害を最小限に抑えるために、避難訓練の実施や避難所の整備、避難せずに済むような自宅耐震補強の推進も必要。

・ 防犯と交通安全対策

綾瀬市内は暗いエリアが一定数あり、必要などころには街灯を増設したり防犯カメラを設置することによる防犯対策。また事件事故・不審者の発生場所について情報発信の必要性も考えられる。交通安全については、スマートIC開通で物流施設が建ち、大型車が増加しているため、住宅街での安全な歩行についての対策。

・ 消防業務の効率化・高品質化

現状は火災発生原因を紙媒体に記録しているため、データとして蓄積・分析することでの火災予防への活用を検討。またイベント開催時の消防業務受付対応や予防査察業務が煩雑化しているため、効率化・高品質化できるとよい。

解決の方向性

適格な情報発信

防災・減災のための正確な情報の発信

災害時の被災者支援

被災状況・被災者等の把握、罹災証明書発行の効率化

街灯管理で明るいまち実現

点灯状況等をリアルタイム把握し、管理・改善を効率化

要耐震補強住宅の管理

該当住宅の管理・改善と補助金事業の徹底周知

消防業務の効率化

業務の生産性向上と火災予防へのデジタル活用

2.現状・課題と解決の方向性（③都市づくり）



道路や公園の環境整備、渋滞対策、空き地・空き家の有効活用、そしてバスの利便性向上や、医療機関や商業施設など行きたいところに行ける新交通検討などによる交通課題の改善などが求められています。これらを解決するために、様々な情報・データを地図上に重ね合わせて表示する*GISの活用や、利用者の意向に合わせて行きたいところに運んでくれる新交通の導入などを通して、課題解決を目指します。



現状・課題	解決の方向性
・ 新交通システムの実現 人口減少や運転手不足等でバス路線の縮小もある中、高齢者等の移動困難者や通勤・通学者等を想定して、既存バスやタクシーに代わる便利な交通手段の実現が必要。また公用車や各施設・工業団地等との車両共用、効率化も検討。	・ 需要に応じた交通支援 事業者と連携した交通サービス
・ 地図データの利用拡大 行政内で保有する各種地図データ（各台帳や管理図面、施設情報等）を、全庁横断的に共有・統合し、行政業務や市民生活の利便性向上に向けた活用が必須。また地図会社と連携したオープンデータ化などの活用も今後検討。	・ 地図データ・GISの活用 庁内外での利用拡大
・ 適切な道路環境と台帳の整備 道路を維持管理するための道路台帳のデジタル化が必要。シェアサイクルの実証事業も始まり、必要に応じて自転車専用道路の整備も検討。また効率的に道路を維持管理するためにAIによる道路性状調査が必須。	・ 台帳のデジタル化・整備 紙から電子に台帳移行 ・ 道路環境の整備・維持 補修必要箇所をAI分析
・ 既存交通の利便性向上 コミュニティバス再編と併せての路線拡充や増便、キャッシュレス化、走行位置通知などデータを活用した利便性向上が重要。	・ コミュニティバス利便性向上 キャッシュレス化や位置通知
・ 空き家の流通促進 空き家を定住促進や子育て世帯の招致につながる資源として捉え、地域の活力を維持・向上させるために、空き家の情報管理を行い、民間活力による流動化を促し、不動産市場における流通を促進。	・ 人流・交通量把握 渋滞緩和と交通安全対策 ・ 空き家の有効活用 情報管理で流通促進

*GIS（Geographic Information System）…地図上に地理的なデータを収集・管理・分析・表示する、地理情報システムです

2. 現状・課題と解決の方向性（④産業振興）



各産業における人手不足の解決、ものづくり、ブランド野菜などのブランディング・プロモーション活動の拡大、そして新規商業施設等の誘致・創業やキャッシュレス推進による地域経済の活性化などが求められています。これらを解決するために、各産業が協力した魅力発信サイトの整備や、人材育成・担い手確保に寄与する研修・DX実行支援などを通して、課題解決を目指します。



現状・課題

・ 工業活性化

オープンファクトリーの継続実施や、仕事体験・工場見学ツアー等による魅力発信を通じた人材確保、綾瀬市らしい製品づくり。また市内企業間におけるシステムや人材・資機材の効果的なマッチング、共同利用/シェアリングエコノミーの実現。

・ 商業活性化

市内店舗のキャッシュレス化推進や、商業店舗が少なく買い物に不便なエリアの改善が必要。また中心市街地再開発や地域振興施設等を活用した地域経済活性化を検討。

・ 農業活性化

農地情報のデータ化と管理で、利用集積や遊休地等の貸出を効率的に実施。また農業体験や若者の新規就農を推進。地産地消を進め、市内施設・飲食店・給食等で提供するなど、食育や子育て支援等に着眼した新たな連携の模索が必要。

・ シティプロモーション

“あやせ”の知名度向上に際して、ロケ地や農業・商業・工業が連携したシティプロモーションの実施。またブランド構築と併せて、ECサイト等を活用した販売強化等も重要。

・ 人材確保・人材育成

シティプロモーションで知名度向上を進め、市内企業・店舗の人材確保も推進。また外国人従業員が多い綾瀬市の特徴・強みを生かしたノウハウ活用は検討が必要。併せて、デジタル人材の育成や地元企業を増やす環境作りも重要。

解決の方向性

事業者の人材育成支援

デジタル人材の育成とDX実行を支援

魅力発信・マッチング・販売

製品販売・魅力発信で、シビックプライドを醸成

キャッシュレス化の推進

地域ポイント導入や市民還元で地域経済を活性化

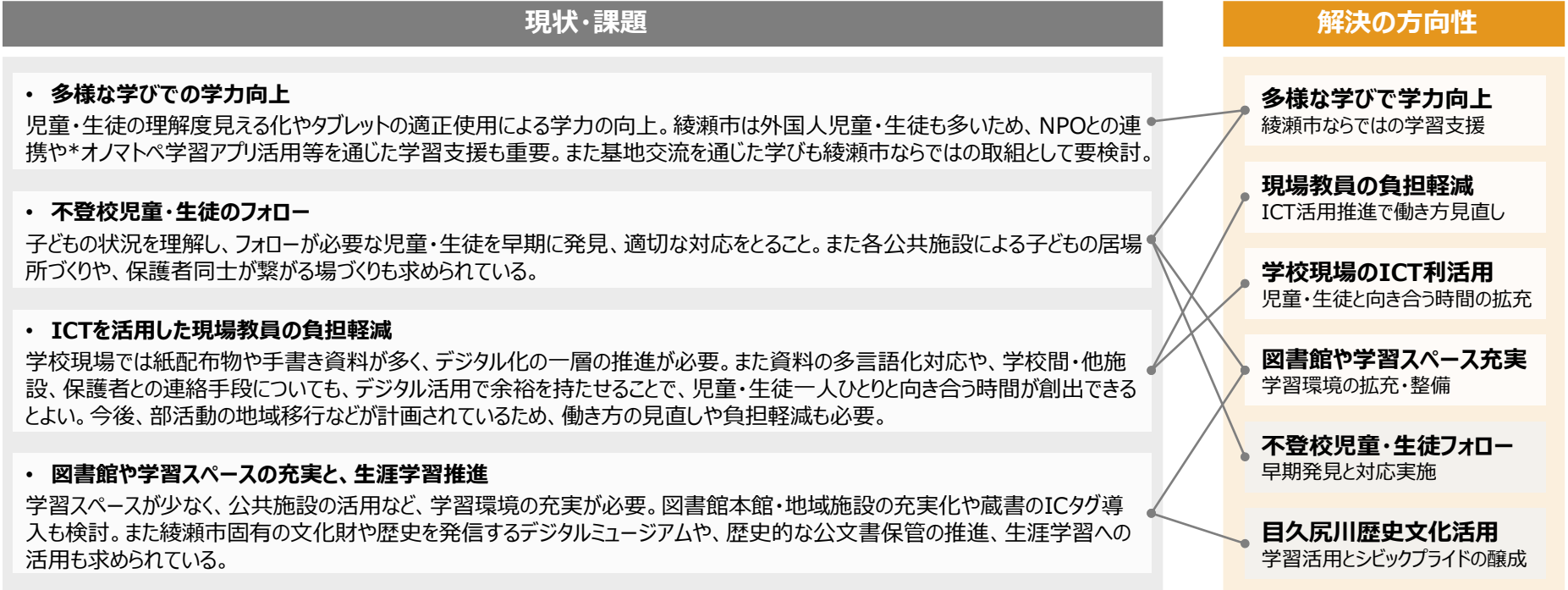
農地の管理・活用促進

農地の位置や境界、土壌などをデジタル地図で管理把握

2.現状・課題と解決の方向性（⑤教育・文化）



子どもの学力向上と併せて、綾瀬市ならではの取組として、ものづくりや農業体験、基地交流を活かした多様性の育み、外国人児童・生徒の日本語教育やヤングケアラー支援などが求められています。そして全国的に増加している不登校児童・生徒の支援も重要な課題です。これらを解決するために、ICT活用による教員の負担軽減や子どもの学べる環境の場づくりを通して、課題解決を目指します。



*オノマトペ学習アプリ…「どきどき」「わくわく」などの音や動作、状態などの言葉（オノマトペ）を学ぶためのアプリケーションで、子どもや日本語教育初心者向けに有効です

2. 現状・課題と解決の方向性（⑥環境・自治）



自治会の在り方の見直しや外国人への日本語教育による対話と相互理解、交流機会の創出などの課題があります。また、自然環境の維持やごみ出し環境の改善などが求められています。これらを解決するために、自治会活動の負担軽減、コミュニケーション支援などを通して、課題解決を目指します。



現状・課題

- 自治会活動の負担軽減

自治会の加入率が年々低下しており、自治会活動の業務効率化やあり方の見直しが求められている。デジタルを有効活用した、会議連絡・回覧・会費徴収等を検討するほか、住民間や学校・施設などの地域間のコミュニケーションを強化し、時代に合ったコミュニティ運営方法の確立。

- 多文化共生の推進

継続した日本語教育やコミュニティ支援を通じた外国人市民との対話の促進。また労働人口確保のため、外国人労働者が住まう場所の確保や、地域住民との交流機会を創出することで、多文化共生社会を実現。

- ごみ出し環境の改善

ごみの分別など環境に配慮した取組を推進するため、持込無人回収ステーション開設など、効率的なごみ回収や、アプリやカメラ等を活用したごみ分別を簡素化する仕組みを継続検討。また収集所等におけるごみ出しにおけるカラス等の被害対策も重要。

- 脱炭素社会の実現

脱炭素推進に向けたCO2排出量可視化や太陽光発電などの再生可能エネルギーの活用。また環境団体活動と連携し、協賛企業との環境活動取組を深化。目久尻川沿いの自然や市の鳥カワセミ等の野鳥保護含む自然保全も推進。

解決の方向性

自治会コミュニティ支援

自治会役員の負担軽減とコミュニケーション強化を実現

効率的なごみ出し支援

住民負担の少ない回収方法模索、分別の効率化実現

脱炭素推進

再生可能エネルギー活用や庁舎等のCO2排出状況を可視化

2. 現状・課題と解決の方向性（⑦行政）



限られた人員での効率的な行政運営による市民サービスの維持・向上が求められています。特に各種手続きや問合せ対応、資料作成、審査業務などはデジタル活用が必須であり、庁内横断的なサービス推進が重要です。これらを解決するために、将来的には仮想空間上での手続き実施に鑑みた電子申請の拡大やAIの活用、市民課題へ適切に対応する仕組みづくり、効果的な情報配信などを通して、課題解決を目指します。



現状・課題

- 窓口対応ほか庁内業務の効率化

生産年齢人口の減少に伴い、外部委託検討も含めた窓口業務の削減・効率化。また文章作成や各種審査業務もAIで効率化が必要。市民応対に際し、庁内でのデータ連携や共有データベース化も検討。

- 市民に確実に届く情報発信

子育て世帯や高齢者、外国人市民など、LINE等を活用して個人属性に応じた的確な情報配信が必要。情報周知による孤立化防止や各種相談業務へのリレーション強化など、市民のフォローアップ向上を検討。

- 問合せ対応の利便性向上

電話対応の自動化・テキスト化によって、高品質化・利便性向上を図り、職員・市民双方の負担を軽減。またFAQ整備やチャットボット導入で電話を減らす仕組みづくりも必要。問合せ対応は庁内外で検討が必要であり、ノウハウを蓄積・活用できるとよい。

- 市民手続き・サービスの利便性向上

24H365日手続き可能な電子申請の拡充が求められている。また窓口混雑状況の可視化や施設利用のキャッシュレス決済・鍵の貸し借りでの来館が不要となるスマートキー化、市民講座のオンデマンド化なども課題。これら市民の声を活かした行政運営を行うにあたり、市民の抱える課題を抽出するプラットフォームの運用や、電子投票での意見反映なども今後整備を検討。

解決の方向性

AI活用等での効率化

生成AIやAI/OCR、RPAを活用した業務の効率化

個人に即した情報配信

子育て世帯や外国人向けなど、SNS活用で効果的な情報配信

電話対応業務の効率化

自動応答やテキスト化の実施

FAQ/チャットボットの整備

問合せ対応を効率化

便利な市役所の実現

仮想空間等で対応時間拡大

意見投稿サイト・施策反映

課題抽出でよりよい行政経営

04

取組計画・施策

1. ありたい姿（ビジョンマップ）



本計画の策定に際し、「未来のありたい姿」をイラスト化して、主な取組11個（P.33-43）の実現イメージを具現化した“ビジョンマップ”を作成しました。
このビジョンマップを各ステークホルダーの皆さまと目指すべき共通目標として位置づけ、DX推進によって、市民サービスの向上に取り組んでいきます。

10年後の綾瀬市を描いているよ。



2.取組計画・施策（①福祉・保健）



支える①アクティブ・シニア応援プロジェクト
支える②あやせ流健康習慣定着プロジェクト
育てる①笑顔あふれる親子が育つまちプロジェクト

以下3つの施策を通して、「子どもから高齢者まで元気なまち」の実現を目指します。
また総合計画における、「支える①アクティブ・シニア応援プロジェクト・②あやせ流健康習慣定着プロジェクト」と、「育てる①笑顔あふれる親子が育つまちプロジェクト」の3つをデジタル面で推進し、高齢者や健康サポート、子育て支援の充実を図ります。



No.	施策	内容	短期		中期		
			R7	R8	R9	R10	R11
1	デジタル健康・医療予防	健康アプリ等を活用して、日々の健康管理やオンライン診療補助等で、健康増進を行います。また*eスポーツやオンライン講座で生きがいづくりを行います。	調査研究・検討		実装		
2	子育てサポート事業のデジタル化	ファミリーサポートセンター事業のデジタル活用を進め、登録・利用等にかかる手続きを効率化し、サポート事業の拡充を図ります。	調査研究・検討		実装		
3	介護・障がい・子育て等の遠隔相談	Web会議システム等を利用して、施設間での移動や市役所への訪問を減らし、自宅等で相談をできるようにします。	継続・拡大				



*eスポーツ（Electronic Sports）…コンピュータゲームやビデオゲームを競技として行うスポーツのことで、介護福祉分野において健康維持やリハビリテーションに役立つとされています

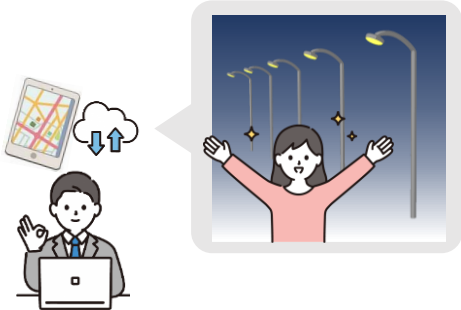
2.取組計画・施策（②安全・安心）



以下3つの施策を通して、「防災・防犯情報で災害に強い安心なまち」の実現を目指します。
また総合計画における、「支える③大規模自然災害対策プロジェクト」をデジタル面で推進し、防災や減災力の向上、復旧・復興対策の充実を図ります。



No.	施策	内容	短期		中期		
			R7	R8	R9	R10	R11
1	迷わない情報収集・避難行動	LINEや*GIS等を活用して有事の情報収集・周知を行います。またデジタル避難訓練等にも取り組みます。	調査研究 検討	実装			
2	被災者支援・管理	マイナンバーカードやスマートフォン等を活用した避難所受付や、罹災証明書発行など、効率的な被災者支援・管理を行います。	調査研究・検討	実装			
3	防犯灯の一元管理	システムを活用して防犯灯の一元管理を行うことで、不具合管理等を効率化します。	実装				



*GIS（Geographic Information System）…地図上に地理的なデータを収集・管理・分析・表示する、地理情報システムです

2.取組計画・施策（③都市づくり）



支える④誰もが便利な移動手段強化プロジェクト

以下5つの施策を通して、「多彩な地図情報で都市を見える化、自由な移動で快適な生活を支えるまち」の実現を目指します。
また総合計画における、「支える④誰もが便利な移動手段強化プロジェクト」をデジタル面で推進し、交通利便性向上や複合的な交通手段の展開、地域における移動手段の充実を図ります。



No.	施策	内容	短期		中期		
			R7	R8	R9	R10	R11
1	*デマンド交通の運行	交通事業者等と協力し、利用者ニーズに合わせた柔軟な運行をします。	実証		実装		
2	公開型GISの利用拡大	様々な情報を地図上に掲載して、各市民サービスの付加価値を向上します。	実装				
3	道路台帳のデジタル化	道路台帳をデジタル化して一元管理することで、情報の検索や分析を効率化します。	実装				
4	コミュニティバスのキャッシュレス化	コミュニティバス再編と併せて、キャッシュレス化に向けた取組を行います。	調査研究・検討		実装		
5	道路補修・整備業務のデジタル活用	公用車のドライブレコーダー等を活用したAI分析で道路の補修・整備が効率化し、快適な路面環境が維持されます。	調査研究・検討		実装		



*デマンド交通…利用者の需要に応じて運行される公共交通で、特定のルートや時刻に縛られず、予約に基づいて柔軟に運行されます

2.取組計画・施策（④産業振興）

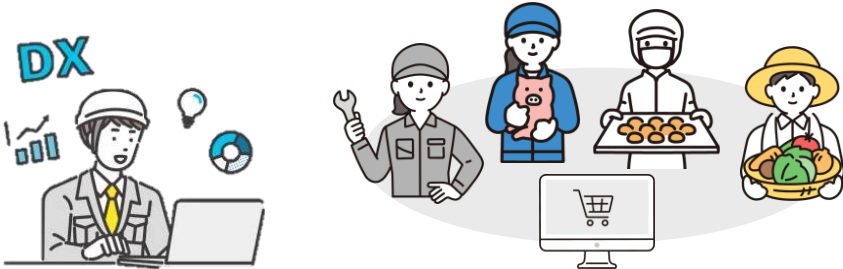


稼ぐ②あやせ工場プロジェクト
稼ぐ③あやせ農場プロジェクト

以下2つの施策を通して、「農商工事業者が生き生きと、綾瀬の魅力発見・発信されるまち」の実現を目指します。
また総合計画における、「稼ぐ②あやせ工場プロジェクト、③あやせ農場プロジェクト」をデジタル面で推進し、工場の技術向上や担い手づくり支援、各産業のブランド化、観光連携を鑑みた魅力発信を行います。



No.	施策	内容	短期		中期		
			R7	R8	R9	R10	R11
1	事業者向けDX研修	市内事業所のさらなる活性化を目的に地域の各農商工事業者向けにDX研修を実施し、自らがDX実行できるよう意識醸成を行い、*データドリブン経営など会社経営や事業実施等の一助となる支援をします。	実施				
2	農商工特化型の魅力発信・マッチング・販売	ポータルサイトやECサイト等であやせの魅力発信を行い、地元野菜や製品等のPRや事業者・消費者への販売等を行います。	調査研究・検討		実装		



*データドリブン経営…これまでの経験や勘に頼る判断とは対照的に、データの分析結果に基づいて迅速かつ合理的な意思決定を可能とする経営手法です

2.取組計画・施策（⑤教育・文化）

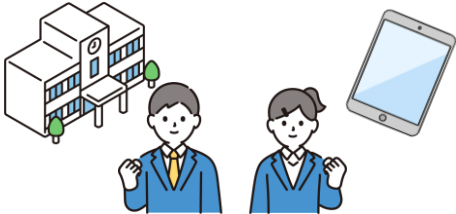


育てる①笑顔あふれる親子が育つまちプロジェクト
育てる⑤目久尻川流域の歴史文化形成プロジェクト

以下4つの施策を通して、「児童・生徒も先生もともにつながる学べるまち」の実現を目指します。
また総合計画における、「育てる①笑顔あふれる親子が育つまちプロジェクト、⑤目久尻川流域の歴史文化形成プロジェクト」をデジタル面で推進し、外国人を含む子育て・教育の支援や誇れる郷土づくりを行います。



No.	施策	内容	短期		中期		
			R7	R8	R9	R10	R11
1	児童・生徒の多様な学び方創出	一人ひとりの習熟度に合わせたAIドリルでの学力向上を目指します。またオンラインや仮想空間等でも学び・繋がる環境を検討します。	実装				
2	校務DXで教職員の働き方見直し	時代に合わせた働き方改革を進め、教職員が充実した生活を送ることで、質の高い教育を提供し、児童・生徒に寄り添った支援をさらに充実させることを目指します。	実施				
3	学校現場でのICT機器利活用の拡充	業務効率化ツールの利用等を通して、教職員や教育委員会職員の業務負担軽減やコミュニケーションの迅速化・活性化を行います。	調査研究・検討		実装		
4	図書館におけるICタグ等の活用	利用者への効率的な貸出や返却だけでなく、そこから得られるデータを活用し、図書館サービスのさらなる質の向上を図書館再整備事業の一環として検討します。	調査研究・検討				



2.取組計画・施策（⑥環境・自治）



育てる②外国人市民が活躍する多文化共生のまちづくりプロジェクト
育てる③未来を支える地域コミュニティの仕組みづくりプロジェクト

以下1つの施策を通して、「みんなで支える快適なまち」の実現を目指します。
また総合計画における、「育てる②外国人市民が活躍する多文化共生のまちづくりプロジェクト、③未来を支える地域コミュニティの仕組みづくりプロジェクト」をデジタル面で推進し、外国人市民の活躍や多文化共生、自治機能強化、市民活動の仕組みづくり・活性化を行います。



No.	施策	内容	短期		中期		
			R7	R8	R9	R10	R11
1	デジタル回覧板で地域コミュニティ支援	自治会等における効率的な情報伝達と管理をサポートし、自治会役員の負担軽減や市民同士のコミュニケーション支援を行います。	調査研究 検討	実装			



2.取組計画・施策（⑦行政）



支える⑤次世代につなげる公共施設改革プロジェクト

以下5つの施策を通して、「市民も職員もデータ活用で便利なまち」の実現を目指します。
また総合計画における、「支える⑤次世代につなげる公共施設改革プロジェクト」をデジタル面で推進し、公共施設の再編と質向上、公共施設マネジメントの促進を行います。



No.	施策	内容	短期		中期		
			R7	R8	R9	R10	R11
1	文書作成等への生成AI活用	生成AIを活用することで、通知文や会議資料などの文書作成業務等を効率化します。	実装				
2	個人に即した情報配信	LINE等のSNSを活用し、外国人市民や子育て世帯など、その人に合ったほしい情報をPush配信で届けます。	実装				
3	自動応答やテキスト化での電話対応	電話対応において、自動応答や全通話内容をテキスト化することで、アフターコールワークを削減し、業務を効率化します。	調査研究 検討	実装			
4	FAQ/チャットボットの整備	属人化するナレッジを共有して、適切な回答をお伝えすることで、市民の問合せの手間を削減します。	調査研究・検討		実装		
5	仮想空間市役所の整備	24時間365日、行政手続きが可能になることを目指し、市民サービスの利便性を向上します。また職員のリモートワークを促進し、働き方改革を進めます。	調査研究・検討・実証				



05

主な取組概要

- ①デジタル健康・医療予防
- ②迷わない情報収集・避難行動
- ③被災者支援・管理
- ④デマンド交通の運行
- ⑤公開型GISの利用拡大
- ⑥事業者向けDX研修
- ⑦農商工特化型の魅力発信・マッチング・販売
- ⑧児童・生徒の多様な学び方創出
- ⑨デジタル回覧板で地域コミュニティ支援
- ⑩自動応答やテキスト化での電話対応
- ⑪FAQ/チャットボットの整備

①デジタル健康・医療予防

神奈川県「マイME-BYOカルテ」アプリでは、自身の健診結果等を確認するだけでなく、利用者が日々の運動・歩数等の活動情報を管理することで、医師や地域の担い手（ケアマネジャー・保健師等）に適切な情報共有を図ることが可能です。本アプリ等を通じて、生きがいづくり活動のイベント案内を発信し、自発的な参加意欲や目標達成に向けたモチベーションの向上を図るなど、様々な機能を活用していきます。また今後、次期健康アプリの開発検討や最新技術を活用した国・県事業への積極的な参画により、さらなる市民の利便性向上を目指し、市民の生き生きとした暮らしに貢献します。

■ 解決したい地域課題

- 日々の健康管理を通じた健康寿命の延伸
- 健診・検診の受診率向上
- 子育て世帯や高齢者への支援や生きがいづくり活動の拡大
- 健康に関する情報（季節健康情報・オンライン講座等）の周知

■ 期待効果

- 市民の健康寿命延伸や保険料の削減
- 高齢者の生きがいづくりの場の提供

■ KPI

- 健康アプリ利用者数
- 利用者満足度
- 市民の健診受診率

■ スケジュール

短期		中期		
R7	R8	R9	R10	R11
調査研究・検討			実装	



■ サービスイメージ

- 生涯にわたって健康情報を蓄積・分析
- パーソナライズされた健康に関する情報を発信
- イベント参加や健康診断受診をリマインド



母子・お薬・運動・歩数・健康栄養・診療など様々な情報をアプリに集約

②迷わない情報収集・避難行動

激甚化する気象災害、切迫する巨大地震への対応が求められています。有事に混乱が生じないよう、防災無線に加え、LINEやGIS等を活用して市民に的確な情報配信を行い、適切な避難行動を促します。避難者情報の一元管理や可視化を行うことで、リアルタイムな情報収集や情報発信に努めます。またデジタルを活用した避難訓練を定期実施することで、平時より市民の防災意識の向上を図ります。

■ 解決したい地域課題

- ・災害時に市民に正確な情報を迅速に提供
- ・避難訓練を実施することによる防災意識の向上

■ 期待効果

- ・災害発生時に迅速で的確な情報収集・伝達が可能
- ・安全で効率的な避難行動やスムーズな避難者情報の収集を実現
- ・防災意識の向上で備えが強化、被害を最小限に抑えられる

■ KPI

- ・発信情報の受信率
- ・デジタル避難訓練の参加者数
- ・避難者情報の収集時間の削減数

■ スケジュール

短期		中期		
R7	R8	R9	R10	R11
調査研究・検討		実装		



■ サービスイメージ

- ・居場所や状況に合ったリアルタイムな災害情報
- ・避難訓練支援（避難所、経路、注意事項など）
- ・二次元コードやマイナンバーカード等で避難所受付



③被災者支援・管理

従来からの防災に加え、レジリエンスと呼ばれる災害への対応力や回復力が重要性を増しています。建物被害の認定調査とそれに基づく罹災証明書の迅速な発行、台帳管理による被災者支援などを、システムで一元的に実行します。柔軟かつ的確な支援を行うことで、被災者の早期な生活再建を目指します。

■ 解決したい地域課題

- 建物被害調査や罹災証明書発行の迅速化と正確性の向上
- 被災者台帳の整備と活用

■ 期待効果

- 被災者の早期な生活再建が実現
- 支援漏れや重複防止により正確な支援が可能に
- 調査や管理にかかる人件費と時間の大幅な削減

■ KPI

- 証明書発行にかかる日数
- 調査や管理にかかる時間

■ スケジュール

短期		中期		
R7	R8	R9	R10	R11
調査研究・検討		実装		



■ サービスイメージ

- 被災後の生活支援、ライフライン情報提供
- 家族、友人との安否確認、災害伝言板
- 各種申請制度の案内、オンライン申請機能



認定調査や罹災証明書発行などの被災者支援

④デマンド交通の運行

少子高齢化による利用者数の減少や、運転手の高齢化、なり手不足等により、公共交通の維持が難しく、より利便性が高く効率的な運用が求められています。電話やスマートフォンから日時や乗降場所を指定するだけで、簡単にバス／タクシーを予約でき、“好きなときに好きな場所へ”移動することの取り組みを行います。ICTを活用した最適な配車・ルート選定により、無駄な運行がないため、車両の稼働率向上や遊休時間が削減される、利便性の高い効率的な交通手段の導入を目指します。

■ 解決したい地域課題

- 好きなときに好きな場所へ移動することができる
- 高齢者などの移動困難者の支援
- 路線バス・コミュニティバスを補完する最適な交通手段の実現

■ 期待効果

- 市民の移動手段の選択肢が増加、移動に関する満足度向上
- 市内地域ごとにおける交通格差が解消

■ KPI

- 利用者数（乗降者数）
- 利用者満足度
- 予約率や運行数

■ スケジュール

短期		中期		
R7	R8	R9	R10	R11
実証		実装		



■ サービスイメージ

- 乗車予約、キャンセル、変更、現在位置表示
- 決済手段(クレジットカード、電子マネー、現金)
- ドライバー向け、システム管理者向け機能



簡単便利な予約で
好きな時に好きな場所へ
移動



⑤公開型GISの利用拡大

公開型GISで、公共施設の位置情報、防災情報、都市計画、各種データなど市民ニーズに応じた地図情報を重層的に可視化し共有します。市民、民間企業、他自治体などの関係者が容易にアクセス可能で、情報を閲覧・検索・分析できることで、様々な分野での市民サービスの利便性向上を図ります。また様々なデータを横断的に統合することで、庁内業務の効率化も実現します。

■ 解決したい地域課題

- 各課で保有する各種地図データを庁内横断的に共有・統合
- 各種地図データをオープンデータ化
- 市に関する地図情報を可視化し市民に公開

■ 期待効果

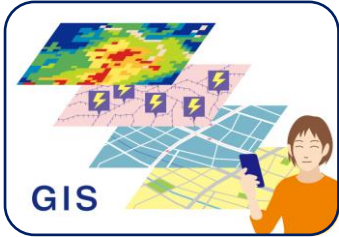
- 各市民サービスの利便性・付加価値が向上
- 市役所窓口まで行かずに情報取得が可能
- 地域課題の可視化やデータ管理が効率化

■ KPI

- 公開型GISのアクセス数
- 公開型GISへの搭載レイヤー数
- 利用者満足度調査

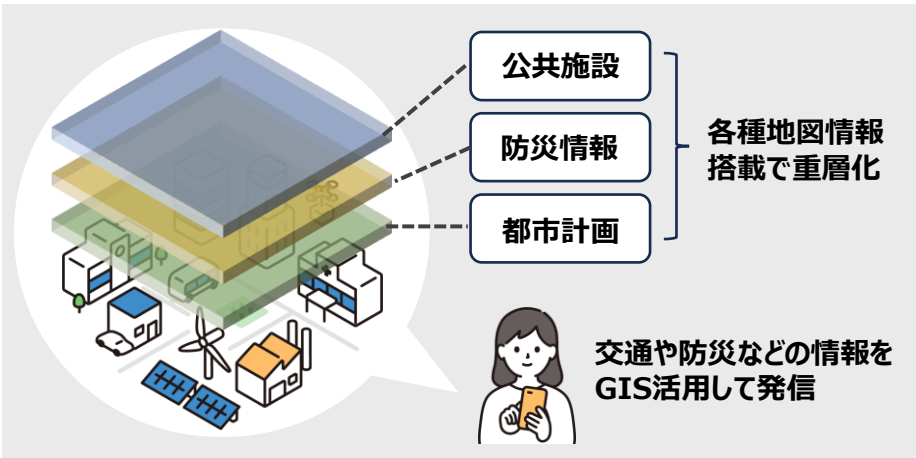
■ スケジュール

短期		中期		
R7	R8	R9	R10	R11
実装				



■ サービスイメージ

- 各種地図を重ね合わせ、情報を対比・可視化
- 市民投稿や管理情報をマッピング
- 地図と併せて交通や防災情報などを発信



⑥事業者向けDX研修

綾瀬市がこれからも輝き続けるためには、市内商工業者が元気であること、そして、地域の方々と共に産業を育てていくことが重要だと考えています。現在実施されている“あやせ工場オープンファクトリーや朝市”などの地域・事業者を活性化させる取組に加え、綾瀬市ならではの洗練された技、味、ノウハウ等を後世へ残すために、*データドリブン経営や人材育成、DXなどの研修を行います。この研修を通して、綾瀬市のビジョンを共有し、すべての事業者に共通する課題解決手法などの提供を行うことで、持続的な成長を促します。

■ 解決したい地域課題

- 人材不足や高齢化、後継者不足の解消
- 事業者のDX理解度向上
- ICT活用したDXの実行

■ 期待効果

- 業務効率化と生産性向上、競争力強化
- データドリブン経営の実現
- 地域経済の活性化

■ KPI

- 研修等の受講者数
- 受講者満足度

■ スケジュール

短期		中期		
R7	R8	R9	R10	R11
実施				



■ サービスイメージ

- 地域事業者等へのDX研修
(集合研修、e-learning)



本事業で地域事業者のデジタル活用底上げをはかる

*データドリブン経営…これまでの経験や勘に頼る判断とは対照的に、データの分析結果に基づいて迅速かつ合理的な意思決定を可能とする経営手法です

⑦農商工特化型の魅力発信・マッチング・販売

綾瀬市の特徴と強みを活かしたポータルサイト等を公開し、市内外に魅力発信することで、地域内経済の活性化と市民の愛着心を醸成します。情報発信のみにとどまらず、農業・商業・工業分野の名産品（地元野菜・製品等）のPRや事業者・消費者への販売、仕事の紹介・マッチングなど、多機能で便利なサイトを目指します。また地域経済の活性化を目的に、ポータルサイト等で使用できる地域ポイント事業等も検討します。

■ 解決したい地域課題

- ・市の魅力（特産物、観光、人など）の情報発信、シティプロモーション強化
- ・地元野菜の地産地消と持続的な農業の確立
- ・綾瀬市ならではの製品、新たな商品の新規開発
- ・働き手の域外流出や人手不足の解消

■ 期待効果

- ・市内事業者の販売機会、売上拡大
- ・マッチングによる地産地消の促進、人手不足の解消
- ・シニア等の働きたい人への安定的な職の提供と生きがい向上

■ KPI

- ・ポータルサイトからの情報発信数
- ・サイト等利用者満足度

■ スケジュール

短期		中期		
R7	R8	R9	R10	R11
調査研究・検討		実装		



■ サービスイメージ

- ・分野横断での綾瀬市の魅力発信
- ・求人検索、AIマッチング機能
- ・地場製品や農産物の販売、決済



*あやせ工場スマートナビ…市内企業の技術力やものづくりの魅力などを情報発信する総合プラットフォームサイトです

⑧児童・生徒の多様な学び方創出

児童・生徒一人ひとりの習熟度に合わせたAIドリルでの学力向上を目指します。AIを活用した個別最適な学習により、知識定着から思考力の育成までをサポートします。また、教育効果を可視化することで、学習データに基づいた評価や指導改善を図ります。

■ 解決したい地域課題

- 多様な学びでの学力向上
- 外国人児童・生徒への学習支援

■ 期待効果

- 個別最適な学習による学力向上
- ICTを活用した現場教職員の負担軽減
- 不登校児童・生徒のフォロー実現

■ KPI

- 学習成果
- 利用頻度
- 保護者の満足度

■ スケジュール

短期		中期		
R7	R8	R9	R10	R11
実装				



■ サービスイメージ

- 誰でも学べるAIドリル（PC版、スマホ版）
- 教育に関する情報発信
- 学習履歴、習熟度の記録



児童・生徒の学力向上



教育効果の可視化

⑨デジタル回覧板で地域コミュニティ支援

市公式LINEを活用して、地域情報の迅速な情報発信・コミュニティ支援を行います。地域の回覧板を電子で行う機能や、自治会の取組やイベント等の情報発信を行います。ペーパーレスや配布コスト削減のほか、自治会役員の業務・回覧負担を軽減します。

■ 解決したい地域課題

- ・ 若者世代を中心とした自治会参加率の向上、コミュニティの活性化
- ・ 自治体による情報発信、情報提供コストの削減
- ・ 地域に特化した情報をタイムリーに把握

■ 期待効果

- ・ 市民同士で、同じ生活圏に特化した細やかな情報を交換
- ・ 自治会運営負担の軽減

■ KPI

- ・ 電子回覧板受信者数
- ・ 利用者満足度

■ スケジュール

短期		中期		
R7	R8	R9	R10	R11
調査研究・検討		実装		



■ サービスイメージ

- ・ 回覧作成、配信、閲覧、アーカイブ機能
- ・ 自治会支援(世帯・班・役員管理、イベント管理)
- ・ 防犯情報発信、掲示板、多言語対応等



⑩自動応答やテキスト化での電話対応

電話自動応答システムにより、職員の負担軽減と高度な業務への人員シフトによる業務の効率化を実現します。また、迅速かつ標準化された対応で市民満足度向上と多言語対応による外国人市民へのサービス向上を実現することができます。併せて、問合せ内容をテキストデータ化することで、記録保持による職員と市民双方のリスク管理と効率化を図ります。

■ 解決したい地域課題

- 電話対応業務の削減・効率化
- 電話対応の品質均一化
- 市民要望に応えるための的確な電話振り分け

■ 期待効果

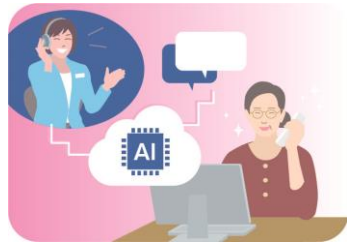
- アフターコールワークを削減し、業務を効率化
- 電話対応の高品質化・利便性向上
- 職員人員コスト削減

■ KPI

- 電話応対回数や時間の削減率
- 通話での解決率
- 市民満足度

■ スケジュール

短期		中期		
R7	R8	R9	R10	R11
調査研究・検討	実装			



■ サービスイメージ

- 自動電話応答機能
- 市民からの問い合わせ内容の記録、テキスト化



⑪FAQ/チャットボットの整備

庁内外からの問合せが多く、問合せする方と対応する方、双方に多くの手間・コストがかかっており、改善・効率化は喫緊の課題です。属人化するナレッジを共有し、AIを活用したFAQやチャットボットを整備することで、個別問合せをなくして自己解決を支援し、問合せ対応の効率化を図ります。また利用履歴から改善点・ニーズを分析することで、より効果的な情報周知にも役立てます。

■ 解決したい地域課題

- ・ 問合せ者と対応者の双方の手間・コスト削減
- ・ 問合せニーズの可視化
- ・ 属人化するナレッジの共有化

■ 期待効果

- ・ 24時間365日の問合せが可能
- ・ 生産性の向上（削減時間を市民サービス向上時間に充てられる）
- ・ ニーズ可視化でわかりやすい情報周知を実現

■ KPI

- ・ 問合せ対応数と対応時間
- ・ 利用者の課題解決率
- ・ 利用者満足度

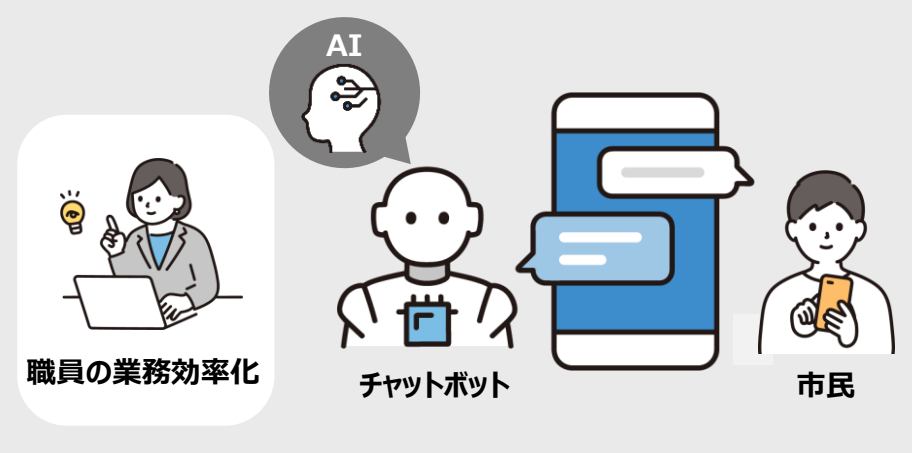
■ スケジュール

短期		中期		
R7	R8	R9	R10	R11
調査研究・検討		実装		



■ サービスイメージ

- ・ 自然言語処理、応答生成、対話管理
- ・ FAQ、マニュアル、回答例のコンテンツ管理
- ・ 分析、モニタリング、レポート機能



06

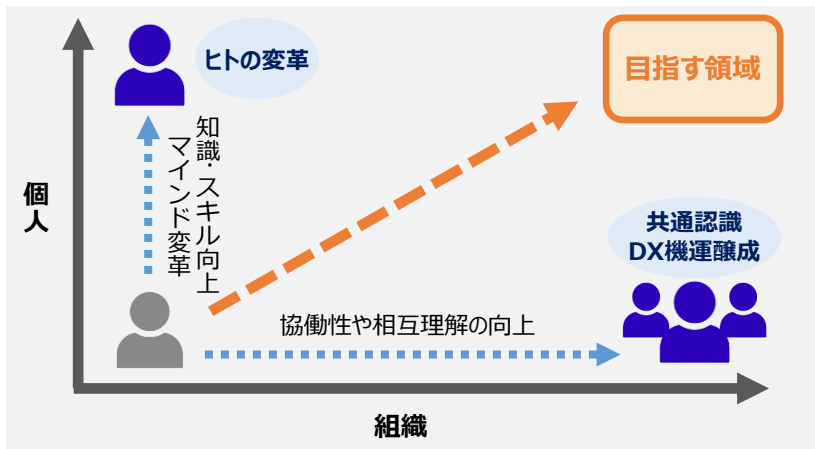
計画推進に向けて

1.DX人材の育成

取組方針の「職員を課題解決型の思考に変革」に基づき、DX推進の重要性理解とスキルアップを目的として、DX人材の育成を進めます。本市では、これまでも*BPRやDXの研修を通して、DX人材の育成に取り組んでまいりました。本計画策定に際し、計画を着実に実行し、持続可能な行政運営を行うため、DX推進人材として一層強力に育成し、自律的なDX推進を目指します。

■人材育成

DX推進においては、個人のスキルアップに加えて、組織全体で協力して取り組むことが肝要です。そのため本市では、「個人」と「組織」の二軸で人材育成を進めます。個人に対しては、セミナーやeラーニング等で、知識・スキルの向上、マインド変革を促します。組織に対しては、ワークショップ等で、協働性の向上や相互理解を促します。これにより、経営層・管理職層・担当者層、それぞれがDX推進人材として成長し、各々が考え・教えあい・行動に移せるようになることで、自律的なDX推進を目指します。



■目指す人材像

*デザイン思考を活用

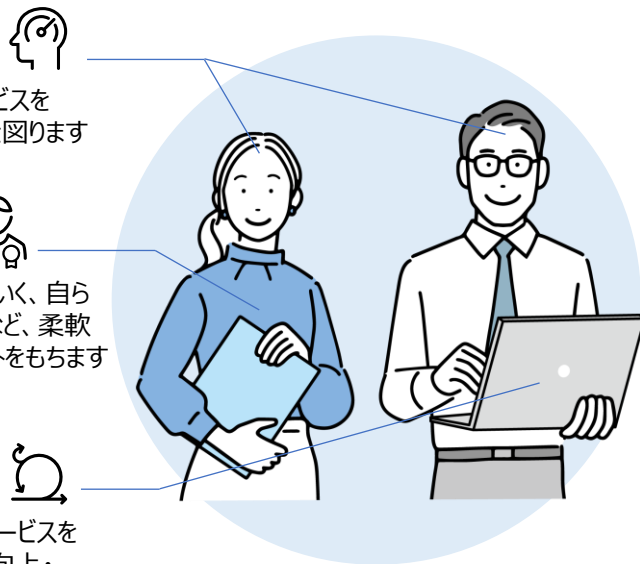
市民目線で施策・サービスをデザインして課題解決を図ります

DXマインドをもつ

現状踏襲せずに変えていく、自ら新しいものを生み出すなど、柔軟な発想力とマインドセットをもちます

アジャイル手法を活用

迅速かつ柔軟に市民サービスを提供・改善し、利便性向上・業務効率化を図ります



*BPR (Business Process Reengineering) …業務フローや組織構造、情報システムなどを根本的に見直し、再構築（業務改革）することです

*デザイン思考…デザイナーがデザインを行う際に用いるプロセスを体系化したもので、利用者の視点に立って、本質的な課題やニーズを発見し、課題解決を行う思考法です

2. デジタルデバйд対策

本市では、デジタル機器・サービスに慣れていない方、障がいのある方、言語の壁がある方を含め、全てのひとがあらゆるデジタルサービスにアクセスでき、デジタル化の恩恵を受けられる「誰にも優しいデジタル化＝皆で支え合うデジタル共生社会」をめざします。

■ デジタル社会における*デジタルデバйд対策の重要性

目指す姿は、「誰一人取り残されない」デジタル社会の実現に向けて、個々人の多種多様な環境やニーズ等を踏まえて、利用者目線できめ細かく対応していくことにより、誰もが、いつでも、どこでも、デジタル化の恩恵を享受できるようにすることです。



障がいの有無、年齢、所得、地域、国籍等にかかわらず、
デジタル化の恩恵を享受できる社会

実現に向けて、デジタル機器・サービスに慣れていない方のみならず、これらを利用しない方も含め、デジタル化による迅速かつ円滑な行政サービスの提供を始め、あらゆる人が恩恵を享受できる環境を整備することが必要です。

(出所) デジタル庁：デジタル社会の実現に向けた重点計画

*デジタルデバйд…デジタル技術の恩恵を受ける人と受けられない人の間に生じる経済的・社会的格差を指し、「情報格差」とも呼ばれます

■ 本市におけるデジタルデバйдの対策と今後

本市では、行政サービスの提供において多様な方々が利用することを想定したサービスデザインを採用します。高齢者、障がいのある方、外国人等のアクセシビリティ確保のために、たとえばレストランでのタブレット注文やLINEでのメッセージ送受信、電子チケットの購入など、実生活に基づいたデジタル教室を開催します。また現在はデジタル機器を持たない方や不慣れな方の来庁時に、その場でタブレットを活用した電子申請のサポートをしていますが、このような方々へのより効果的な支援を検討してまいります。

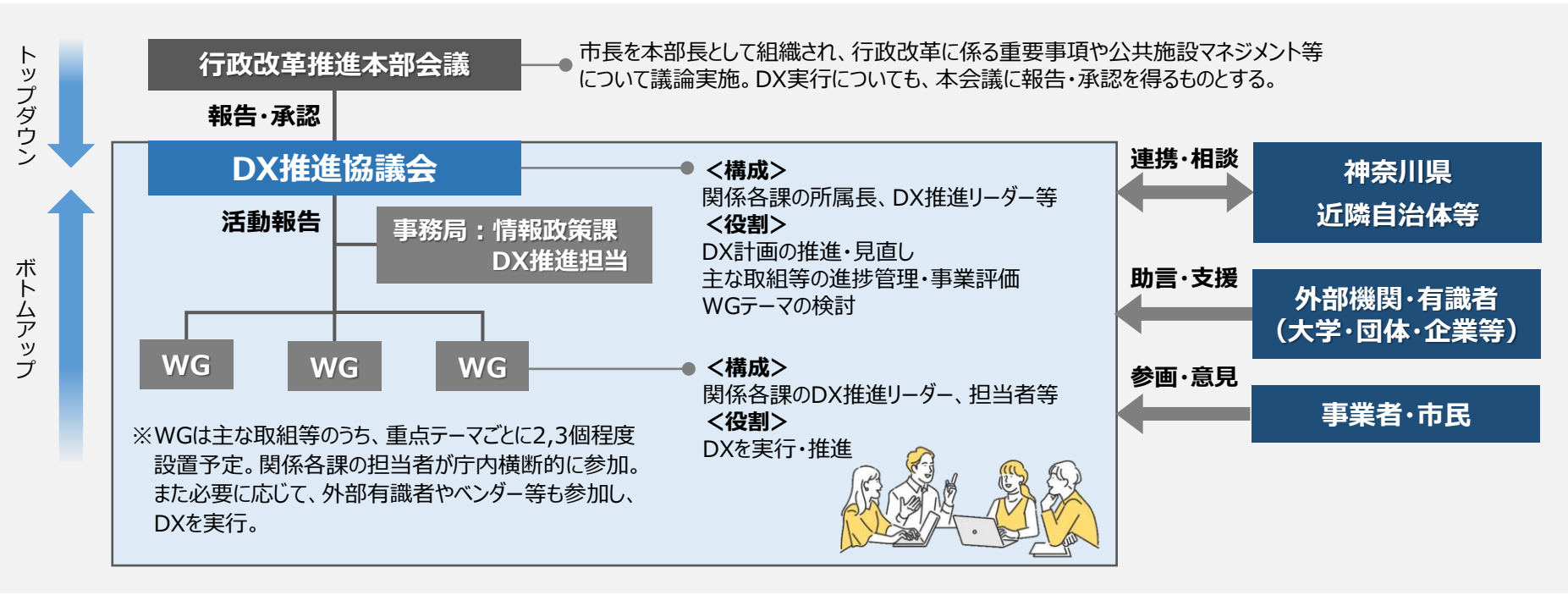
事業実施例「シニア向けスマホ教室」

高齢者の新たな社会参加（デジタル機器による人との交流）やデジタルデバйд解消を狙いとして、シニア向けスマホ教室を開催しています。スマートフォンを持っていない方も参加可能で、座学と体験で学びを深めることができます。基本操作、カメラ、マップ等の使い方などの初心者向け基礎講座と、LINEや便利なアプリの活用講座の2つの講座を実施しています。



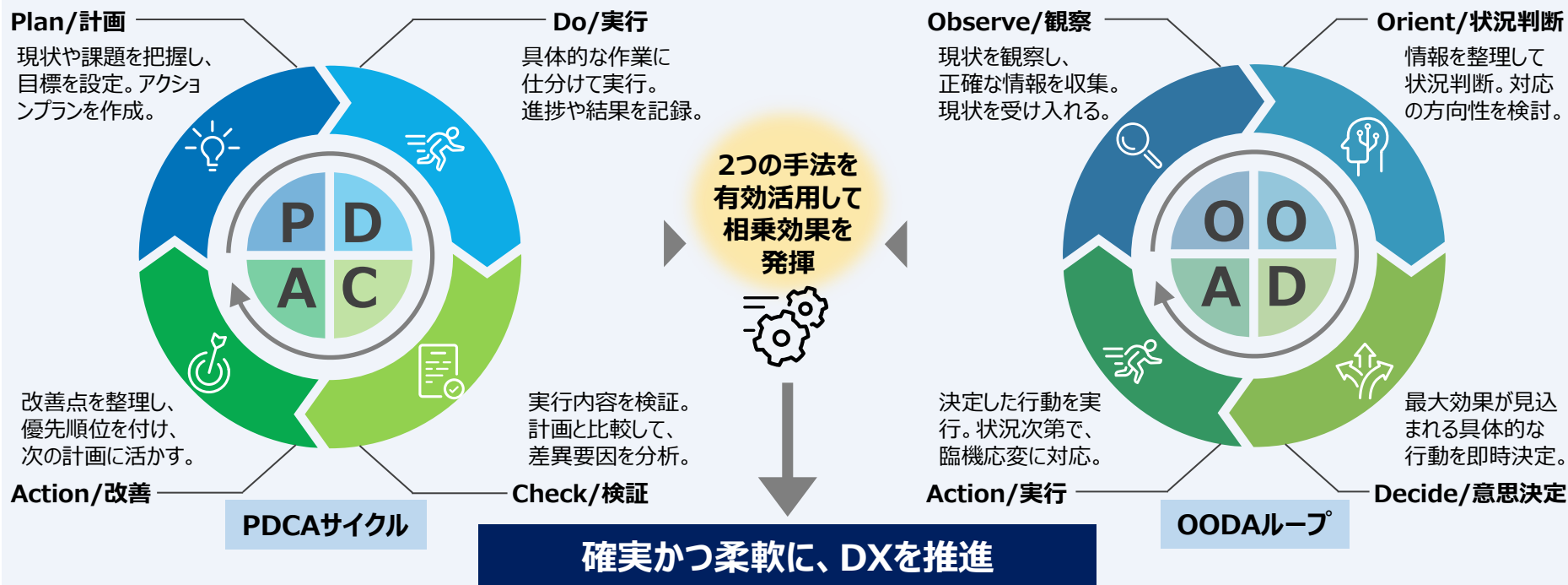
3.推進体制

横断的に取り組むDX施策等では、関係各課の所属長等で構成されるDX推進協議会を設置し、関係各課の担当者が横断的に参加するWG活動を通して、全庁的にDXを推進します。またWGのテーマ設定や実行管理などについては、神奈川県や外部機関・有識者等のサポートを得ながら、情報政策課が主体となって取り組みます。そして、事業者や市民の参画・意見反映を行い、オープンイノベーションでの課題解決を目指します。



4. 進行管理

“PDCAサイクル”は、計画を決めて実行、効果を検証しながら改善していく手法で、業務改善などに最適です。一方で、“OODAループ”は想定外のことが起きた際に、自ら判断して対処するための手法であり、社会変化が激しくなる中、自ら考え動くこと（＝自走できる組織作り）は重要です。従来のPDCA手法に加え、OODA手法を組み合わせることで、確実性と柔軟性に富んだ進行管理を行います。



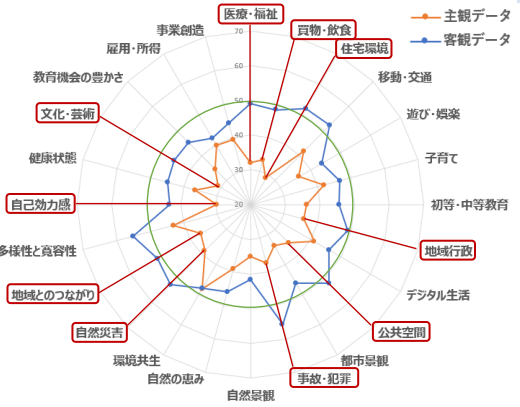
5.Well-being指標の向上

市民の「暮らしやすさ」と「幸福感」を定量的に示す*Well-being指標によると、本市は「環境共生、雇用・所得、子育て」の分野で指標が高いことが読み取れます。一方で、「基地騒音や防犯対策不足、徒歩移動の困難さ、飲食店などの商業店舗不足など」が問題として挙げられます。これらをデジタル施策で解決することで、市民が暮らしやすく、幸福感を感じられるまちづくりを目指します。

■ 考察

ギャップの大きい項目には道路や移動に関する問題が多く、交通施策が綾瀬市のWell-being向上の近道になります。また地元の魅力発信や、地域との密接な繋がりがづくりに力を入れることで、市民がより暮らしやすいまちになると考えます。

■ カテゴリー別グラフ



■ 主観指標と客観指標のギャップ 上位10項目

因子	問題	主観	客観	GAP
住宅環境	・騒音に悩まされている人が多い	28.8	51.9	23.1
事故・犯罪	・防犯対策ができていない ・歩道や信号が整備されていない	37.3	55.6	18.3
医療・福祉	・医療機関が充実していない ・介護福祉サービスが少ない ・福祉施設徒歩圏人口カバー率が低い	32.0	49.2	17.2
公共空間	・ウォーカブル指数が低い	35.6	51.9	16.3
買物・飲食	・商業施設や飲食店が少ない	33.3	48.3	15.0
文化・芸術	・将来のため良い文化を残したいと思う人が少ない	30.9	45.5	14.6
地域とのつながり	・相談できる人が身近に少ない ・綾瀬市に対して愛着が少ない	36.6	51.0	14.4
自然災害	・防災対策があまりされていない	38.7	52.7	14.0
自己効力感	・自分のことを好ましく思う人が少ない	29.8	43.4	13.6
地域行政	・公共施設の使い勝手が良くない	35.9	49.1	13.2

■ 施策との関連性



*Well-being…ウェルビーイングとは、身体的・精神的・社会的に満たされた状態、幸福な状態を指す言葉です

※太字は主な取組概要に記載

Appendix

策定委員会

■綾瀬市DX推進計画策定委員会 開催状況

回	日時	主な議題
第1回	2024年10月23日10:00-12:00	委員委嘱、委員紹介、各分野ごとの現状課題と施策案
第2回	2024年12月16日10:00-11:30	綾瀬市DX推進計画の内容議論
書面報告		パブリックコメント実施後の結果報告

■綾瀬市DX推進計画策定委員会 委員名簿（委員以下五十音順）

氏名	所属	備考
小林 隆	東海大学 政治経済学部 政治学科 教授	会長
梶田 佳孝	東海大学 建築都市学部 土木工学科 教授	副会長
伊藤 正貴	株式会社栄和産業 代表取締役	委員
国崎 信江	株式会社危機管理教育研究所 代表	委員
小林 真希	特定非営利活動法人がじゅまるの木 代表理事	委員
根本 優馬	株式会社サーフ・エンジニアリング 専務取締役	委員
原 真一	医療法人愛幸会 原クリニック 理事長	委員



市民アンケート結果

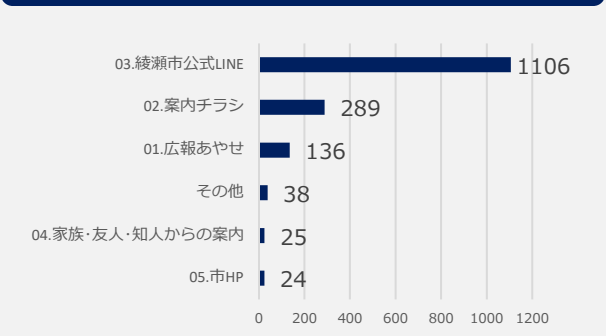
■ 市民アンケート概要

- 実施期間 : 2024年5月27日～6月16日（21日間）
- 対象者 : 綾瀬市に関わる方々
- 回答数 : 1,510件
- 全10問 : ①本アンケート認知ツール
②年齢
③居住地域
④職業
⑤世帯構成
⑥DXという言葉を知っていますか？
⑦綾瀬市のDX推進で優先度が高い分野（最大3つ）
⑧綾瀬市らしさ
⑨その他意見・要望・サービスアイデア
⑩電子申請アンケートの満足度

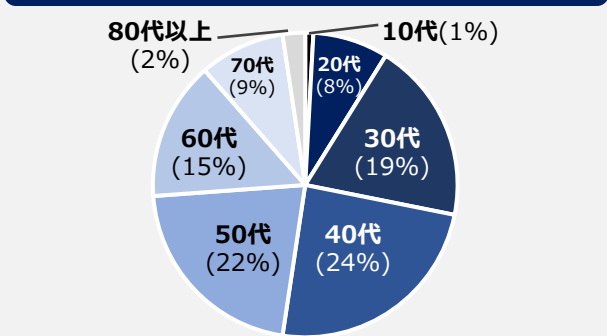


市民アンケート結果

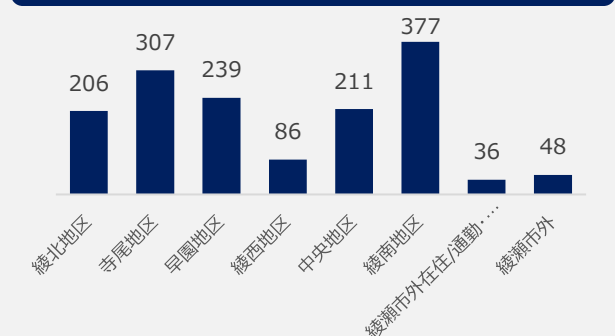
Q1 本アンケート認知ツール



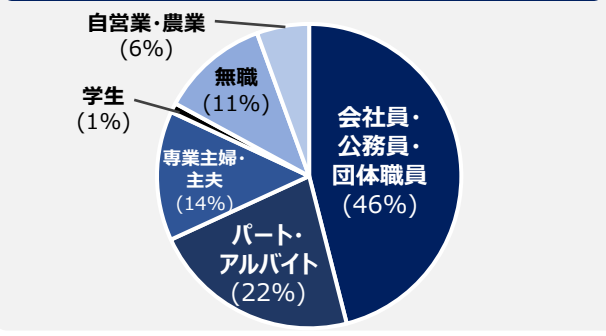
Q2 年齢



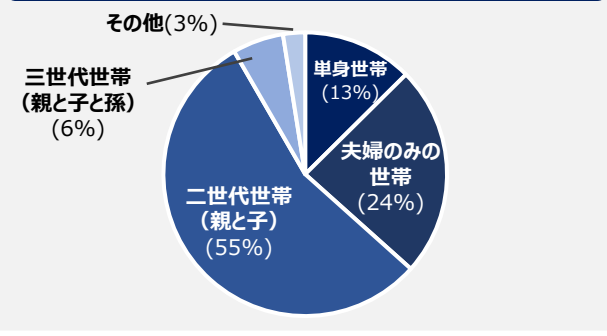
Q3 居住地域



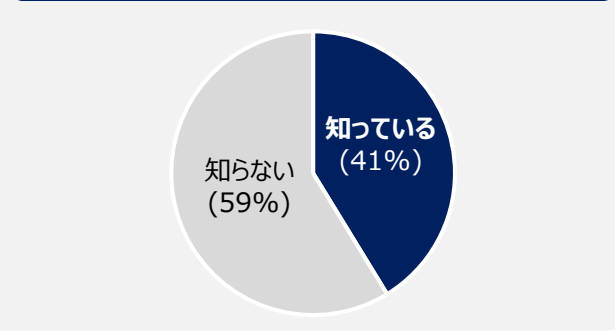
Q4 職業



Q5 世帯構成

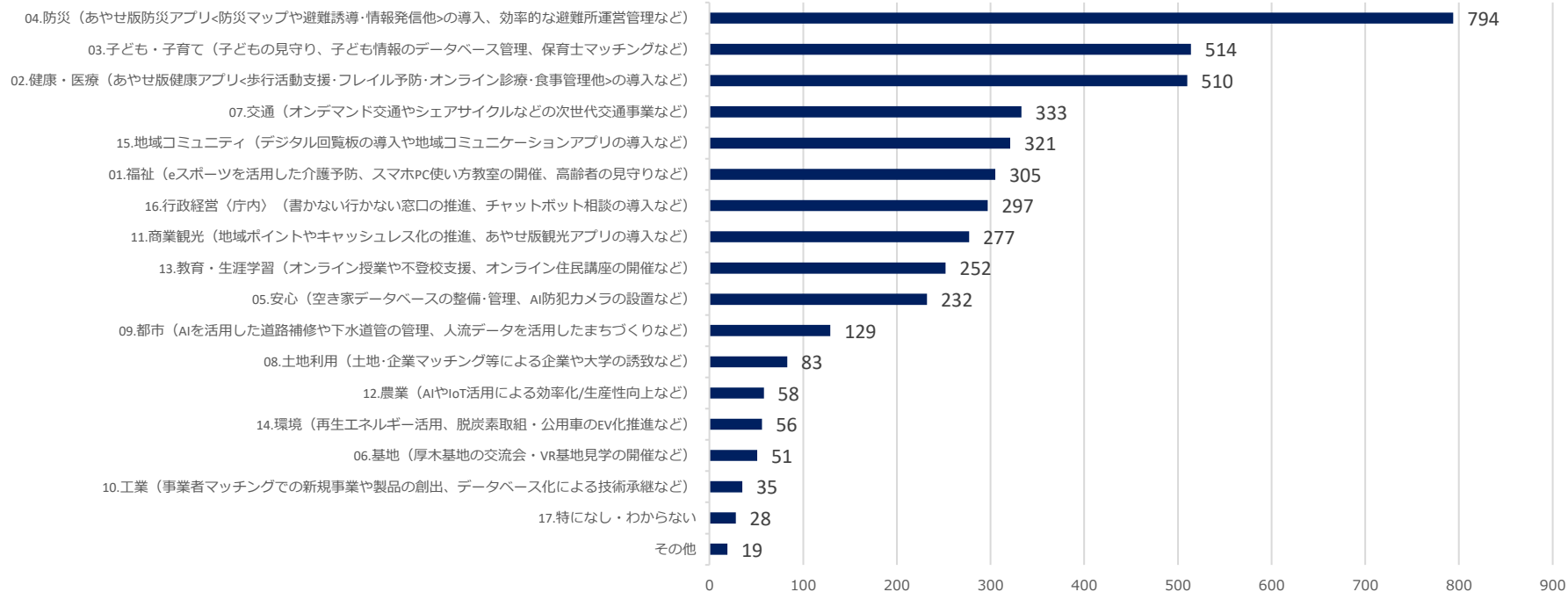


Q6 DX理解度



市民アンケート結果

Q7 課題 優先分野



Q7

課題 優先分野（年代ごと）

	19歳以下			20歳代			30歳代			40歳代			50歳代			60歳代			70歳代			80歳以上			1番目
	件	比率	順	件	比率	順	件	比率	順	件	比率	順	件	比率	順	件	比率	順	件	比率	順	件	比率	順	2番目
01.福祉	2	5.7%	7	21	6.4%	5	31	3.7%	10	47	4.5%	10	75	8.2%	5	60	9.5%	3	59	14.9%	3	10	9.7%	4	3番目
02.健康・医療	6	17.1%	1	33	10.0%	3	71	8.5%	3	93	8.9%	3	119	12.9%	2	91	14.4%	2	79	19.9%	1	18	17.5%	1	
03.子ども・子育て	6	17.1%	1	60	18.2%	2	192	23.1%	1	148	14.1%	2	60	6.5%	8	23	3.6%	10	19	4.8%	6	6	5.8%	6	
04.防災	5	14.3%	3	62	18.8%	1	121	14.6%	2	187	17.9%	1	194	21.1%	1	139	22.0%	1	71	17.9%	2	15	14.6%	3	
05.安心	3	8.6%	5	19	5.8%	7	49	5.9%	9	58	5.5%	9	50	5.4%	9	31	4.9%	8	16	4.0%	7	6	5.8%	6	
06.基地	0	0.0%	13	5	1.5%	14	9	1.1%	13	16	1.5%	14	11	1.2%	15	5	0.8%	16	5	1.3%	13	0	0.0%	16	
07.交通	4	11.4%	4	17	5.2%	8	52	6.3%	7	72	6.9%	8	77	8.4%	4	54	8.5%	4	40	10.1%	4	17	16.5%	2	
08.土地利用	0	0.0%	13	5	1.5%	14	11	1.3%	12	34	3.2%	11	15	1.6%	12	9	1.4%	13	6	1.5%	12	3	2.9%	11	
09.都市	0	0.0%	13	10	3.0%	11	24	2.9%	11	30	2.9%	12	25	2.7%	11	23	3.6%	10	13	3.3%	8	4	3.9%	9	
10.工業	0	0.0%	13	6	1.8%	12	4	0.5%	17	5	0.5%	17	9	1.0%	16	8	1.3%	14	3	0.8%	16	0	0.0%	16	
11.商業観光	1	2.9%	9	15	4.5%	10	58	7.0%	6	84	8.0%	5	61	6.6%	7	42	6.6%	7	13	3.3%	8	3	2.9%	11	
12.農業	0	0.0%	13	6	1.8%	12	9	1.1%	13	19	1.8%	13	13	1.4%	14	6	0.9%	15	4	1.0%	14	1	1.0%	14	
13.教育・生涯学習	3	8.6%	5	21	6.4%	5	71	8.5%	3	77	7.4%	6	39	4.2%	10	27	4.3%	9	9	2.3%	11	5	4.9%	8	
14.環境	1	2.9%	9	3	0.9%	17	9	1.1%	13	9	0.9%	15	15	1.6%	12	12	1.9%	12	4	1.0%	14	3	2.9%	11	
15.地域コミュニティ	2	5.7%	7	16	4.8%	9	50	6.0%	8	74	7.1%	7	83	9.0%	3	50	7.9%	5	39	9.8%	5	7	6.8%	5	
16.行政経営〈庁内〉	1	2.9%	9	25	7.6%	4	60	7.2%	5	86	8.2%	4	64	7.0%	6	45	7.1%	6	12	3.0%	10	4	3.9%	9	
17.特になし・わからない	1	2.9%	9	5	1.5%	14	6	0.7%	16	1	0.1%	18	8	0.9%	17	4	0.6%	17	2	0.5%	17	1	1.0%	14	
その他	0	0.0%	13	1	0.3%	18	4	0.5%	17	7	0.7%	16	2	0.2%	18	3	0.5%	18	2	0.5%	17	0	0.0%	16	
	35	100.0%		330	100.0%		831	100.0%		1047	100.0%		920	100.0%		632	100.0%		396	100.0%		103	100.0%		

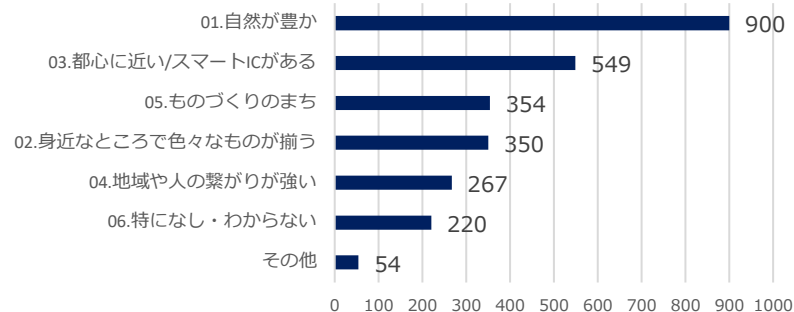
Q7

課題 優先分野（地域ごと）

	綾北地区			寺尾地区			早園地区			綾西地区			中央地区			綾南地区			市外在住 通勤・通学			綾瀬市外			1番目
	件	比率	順	件	比率	順	件	比率	順	件	比率	順	件	比率	順	件	比率	順	件	比率	順	件	比率	順	2番目
01.福祉	36	6.1%	7	54	6.2%	9	55	8.0%	5	22	9.0%	4	31	5.2%	10	89	8.3%	4	11	10.7%	4	7	5.1%	7	3番目
02.健康・医療	71	12.0%	3	102	11.7%	3	76	11.1%	2	26	10.7%	3	74	12.4%	2	135	12.7%	3	7	6.8%	6	19	14.0%	2	
03.子ども・子育て	73	12.3%	2	118	13.6%	2	59	8.6%	4	16	6.6%	6	71	11.9%	3	141	13.2%	2	19	18.4%	1	17	12.5%	3	
04.防災	110	18.6%	1	167	19.2%	1	136	19.9%	1	44	18.0%	1	114	19.0%	1	186	17.4%	1	12	11.7%	3	25	18.4%	1	
05.安心	42	7.1%	6	46	5.3%	10	32	4.7%	11	15	6.1%	7	36	6.0%	8	50	4.7%	10	8	7.8%	5	3	2.2%	13	
06.基地	12	2.0%	12	9	1.0%	13	5	0.7%	15	2	0.8%	15	11	1.8%	13	7	0.7%	16	3	2.9%	11	2	1.5%	16	
07.交通	35	5.9%	8	65	7.5%	6	52	7.6%	6	30	12.3%	2	49	8.2%	4	87	8.2%	5	5	4.9%	8	10	7.4%	5	
08.土地利用	11	1.9%	13	8	0.9%	14	9	1.3%	13	8	3.3%	12	12	2.0%	12	22	2.1%	12	7	6.8%	6	6	4.4%	8	
09.都市	16	2.7%	11	14	1.6%	11	34	5.0%	10	10	4.1%	11	17	2.8%	11	30	2.8%	11	2	1.9%	13	6	4.4%	8	
10.工業	8	1.4%	14	4	0.5%	17	4	0.6%	16	3	1.2%	13	5	0.8%	16	7	0.7%	16	1	1.0%	14	3	2.2%	13	
11.商業観光	27	4.6%	10	57	6.6%	7	47	6.9%	8	14	5.7%	8	43	7.2%	5	68	6.4%	7	13	12.6%	2	8	5.9%	6	
12.農業	7	1.2%	16	11	1.3%	12	9	1.3%	13	0	0.0%	18	8	1.3%	15	21	2.0%	13	1	1.0%	14	1	0.7%	17	
13.教育・生涯学習	30	5.1%	9	56	6.4%	8	36	5.3%	9	13	5.3%	10	38	6.3%	7	68	6.4%	7	5	4.9%	8	6	4.4%	8	
14.環境	8	1.4%	14	8	0.9%	14	14	2.0%	12	3	1.2%	13	9	1.5%	14	9	0.8%	15	0	0.0%	17	5	3.7%	11	
15.地域コミュニティ	48	8.1%	5	74	8.5%	4	62	9.1%	3	21	8.6%	5	35	5.8%	9	74	6.9%	6	3	2.9%	11	4	2.9%	12	
16.行政経営〈庁内〉	50	8.4%	4	68	7.8%	5	50	7.3%	7	14	5.7%	8	39	6.5%	6	60	5.6%	9	5	4.9%	8	11	8.1%	4	
17.特になし・わからない	4	0.7%	17	5	0.6%	16	2	0.3%	17	2	0.8%	15	5	0.8%	16	10	0.9%	14	0	0.0%	17	0	0.0%	18	
その他	4	0.7%	17	3	0.3%	18	2	0.3%	17	1	0.4%	17	2	0.3%	18	3	0.3%	18	1	1.0%	14	3	2.2%	13	
	592	100.0%		869	100.0%		684	100.0%		244	100.0%		599	100.0%		1067	100.0%		103	100.0%		136	100.0%		

市民アンケート結果

Q8 綾瀬市らしさ



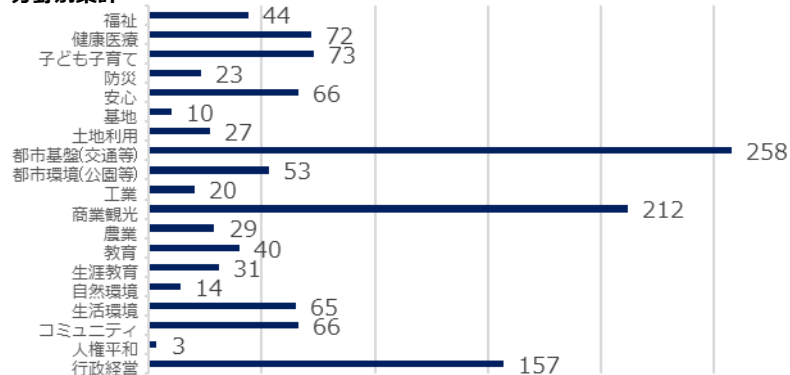
その他コメント

- ・ 駅がない
- ・ 程よい田舎、都会要素と田舎要素の融合、穏やか
- ・ 公園が充実している
- ・ 子育てがしやすい
- ・ ロケ地として知名度がある
- ・ 野菜が美味しい

Q9 その他意見・要望・サービスアイデア

・ 784件

分野別集計



Q10 電子申請アンケートの満足度



綾瀬市らしさ

本市は神奈川県ほぼ中央に位置します。都心から40kmとアクセス利便性が高く、都会的な暮らしができる一方で、湧き水あふれる公園や緑が多くあるなど、都市機能と自然がバランスよく調和されたまちです。数多くある綾瀬市の特性や良さを活かし、綾瀬市らしいデジタルを活用した施策を実行します。



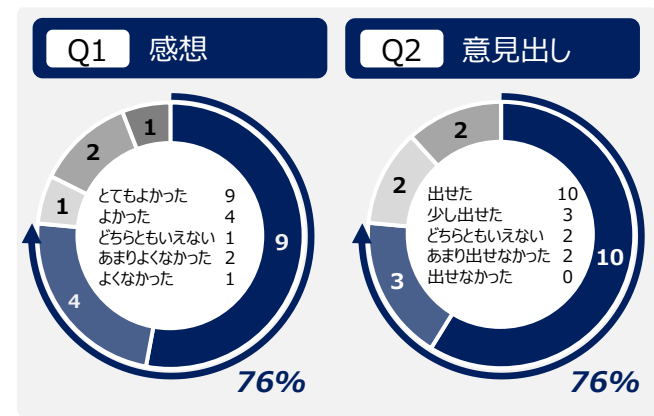
市民ワークショップ結果

■市民ワークショップ概要

- 目 的： 綾瀬市の現状とデジタルの必要性を理解する、デジタルを活用した施策案に意見・検討する
- 日 時： 2024年9月28日(土)10:00-12:00
- 場 所： 綾瀬市役所 視聴覚室
- 参加者： 綾瀬市民 17名、ほか事務局
- 内 容： 各世代性別混合の4グループに分かれて議論実施
- ①デジタルの必要性理解
 - ②10年後の理想の綾瀬市像を思い描く
 - ③DX推進計画の取組状況説明
 - ④施策案についての意見交換
 - ⑤施策実現に向けて自分にできること検討
 - ⑥今後の進め方説明



※今回綾瀬市では計画策定に際し、市民の皆さまから広くご意見をお伺いするために、市民意見投稿サイト（市民参加型オンライン共創プラットフォーム）を開設の上、意見・アイデアを募集して計画に反映しました。市民ワークショップでも本ツールを活用しています。



デジタルを活用したまちづくり
市民ワークショップ開催!!

参加者募集

未来の綾瀬市をともに創造しよう!

デジタルの可能性は無限大!
より暮らしやすい綾瀬市の未来を一緒に描きましょう!

◆開催日時 令和6年9月28日(土)
10:00 ~ 12:00

◆場所 綾瀬市役所事務棟6階 視聴覚室

応募締め切り
9/20金

★保育室を開設します★
・保育スタッフが対応
・一時預かりOK

◆参加費 無料

◆定員 30名

◆応募資格 市内在住・在勤・在学中で16歳以上の方
※18歳未満の方は保護者の同意が必要です

◆申込方法 右のQRコードからサイトにアクセスし、必要項目を入力してお申し込みください

▼応募フォーム

<https://logoform.jp/Form/g0wK/644107>

デジタルを活用したまちづくり 市民ワークショップ 2024.9.28(土) / 未来の綾瀬市も ともに創造しよう

10年後の綾瀬市のありたい姿も考え
デジタルサービス案について議論しよう!

2024年

2035年

綾瀬市DX推進施策7テーマ

データやデジタルも活用し、より良い方向へ

- 1 子どもから高齢者まで元気なまち
- 2 防災・防犯情報で災害に強い安心なまち
- 3 多彩な地図情報で都市を見える化、自由な移動で快適な生活を支えるまち
- 4 農工商事業者が生き生きと、綾瀬の魅力発見・発信されるまち
- 5 児童・生徒も先生もともにつながる学べるまち
- 6 みんなで支える快適なまち
- 7 市民も職員もデータ活用で便利なまち

市民意見投稿サイト

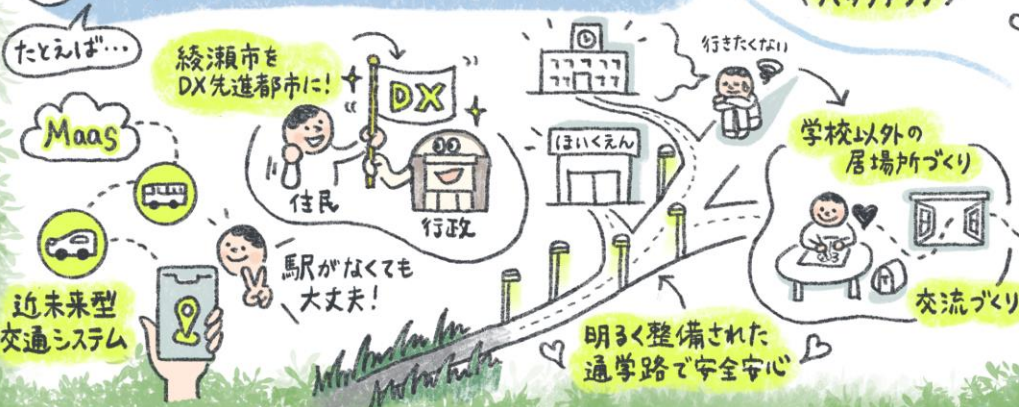
市民参加型オンライン共創プラットフォーム



② DX施策案について意見交換してみよう



① 10年後、こんな綾瀬市になったらいいな



③ できることを考えよう



綾瀬市DX推進計画

発行年月：2025年4月

作成：市長室 情報政策課