

## 区 協 議 会

区 分	□諮問事項		☑協議事項	□報告事項	
件 名	浜松市 DX 推進計画（案）のパブリック・コメントの実施について				
事業の概要 （背景、経緯、 現状、課 題等）	<p>○策定趣旨</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 国の各種法律（官民データ活用推進基本法やデジタル社会形成基本法等）の制定や、総務省「自治体 DX 推進計画」の策定、本市の「デジタルを活用したまちづくり推進条例」の制定等を踏まえ策定。</li> <li>・ デジタル・ガバメント（電子行政）や官民のデータ活用を本計画に基づき効果的に推進し、取組を加速する。</li> <li>・ デジタルを活用したまちづくり推進条例第6条第2項「基本指針（デジタル・スマートシティ構想）に基づく計画の策定」として、本計画を策定する。</li> </ul> <p>○背景</p> <p>【国の動向】</p> <p>2016年12月 官民データ活用推進基本法の施行  2019年12月 デジタル手続法の施行  2020年12月 総務省「自治体 DX 推進計画」策定  2021年9月 デジタル社会形成基本法の施行、デジタル庁設立</p> <p>【本市の取組】</p> <p>2021年3月 デジタル・スマートシティ構想の策定  2022年7月 デジタルを活用したまちづくり推進条例の施行</p>				
対 象	全区協議会				
内 容	<p>浜松市 DX 推進計画（案）のパブリック・コメント実施について概要を説明するとともに、内容について協議するもの。</p> <p>&lt;目指す方向性&gt;</p> <p>人に寄り添ったデジタル活用  ～安全・安心、便利で快適な市民サービスの実現～</p> <p>&lt;基本的考え方&gt;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 人が中心、デジタルは手段</li> <li>② 個人情報の保護とプライバシーへの配慮</li> <li>③ 変化を先取りし、新たな価値を創出する（組織・制度・職員意識の变革）</li> <li>④ 小さく始めて、改善を繰り返す</li> <li>⑤ システム所有からサービス利用へ</li> </ol> <p>&lt;取組項目&gt;</p> <p>「デジタル活用による市民サービスの向上」及び「自治体の生産性向上」の2つの項目について、行政手続きのオンライン化の推進やデジタル活用による業務改革の推進等、計16の具体的な取組を記載</p>				
備 考	案の公表、意見募集		令和4年9月15日～10月14日		
	市の考え方公表		令和4年11月		
	実施時期または施行時期		令和5年1月1日（予定）		
担当課	デジタル・スマート シティ推進課	担当者	三岡 由莉	電話	457-2454

# 浜松市 DX 推進計画(案)

## に対するご意見をお待ちしています！

「パブリック・コメント制度」とは、市が計画や条例などを策定するときに、案の段階で市民の皆さんに公表し、ご意見、ご要望などを聴きながら最終的な案を決定する手続きのことをいいます。  
浜松市では、平成15年4月から、この制度を導入しています。



### 1. 「浜松市 DX 推進計画 (案)」とは

国の各種法律(官民データ活用推進基本法やデジタル社会形成基本法等)の制定や、総務省「自治体 DX 推進計画」の策定、本市の「デジタルを活用したまちづくり推進条例」の制定等を踏まえ、本市のデジタル・ガバメント(電子行政)や官民のデータ活用を効果的に推進し、取組を加速していくための計画です。

### 2. 案の公表期間及び意見募集期間

令和4年9月15日(木)～令和4年10月14日(金)

### 3. 案の公表先

デジタル・スマートシティ推進課、市政情報室、区役所、協働センター、中央図書館、市民協働センター(中区中央一丁目)、パブコメ PR コーナー(市役所本館1階ロビー)にて配布

浜松市ホームページ(<https://www.city.hamamatsu.shizuoka.jp>)に掲載

【トップページ→ご意見・お問い合わせ→パブリック・コメント制度】

### 4. 意見の提出方法

意見書には、住所\*、氏名または団体名\*、電話番号を記入して、次のいずれかの方法で提出してください。

※住所および氏名または団体名が未記入の意見には、本市の考え方は示しません。

・個人情報、本事業においてのみ使用することとし、個人情報保護に関する法令等に基づき適正に管理します。

(意見書の様式は特に問いませんが、参考様式を添付しています。なお、意見は浜松市ホームページ上にある意見入力フォームからも直接提出できます。)

① 直接持参	デジタル・スマートシティ推進課(市役所本館5階)まで書面で提出
② 郵便【はがき、封書】 (最終日の消印有効)	〒430-8652 浜松市中区元城町103-2 デジタル・スマートシティ推進課あて
② 電子メール	<a href="mailto:dsc@city.hamamatsu.shizuoka.jp">dsc@city.hamamatsu.shizuoka.jp</a>
③ FAX	053-457-2028

### 5. 寄せられた意見の内容および市の考え方の公表

お寄せいただいたご意見の内容は、本市の考え方とあわせて、令和4年11月に公表します。公表先は案の公表先と同じです。

### 6. 問い合わせ先

デジタル・スマートシティ推進部デジタル・スマートシティ推進課

(TEL 053-457-2454)

下記の資料をご覧のうえ、ご意見をお寄せください

●パブリック・コメント実施案件の概要

●浜松市 DX 推進計画【本書】(案)

●浜松市 DX 推進計画【解説版】(案)

1	はじめに	… P 3
2	推進体制等	… P 4
3	目指す方向性と基本的考え方	… P 5～P 6
4	目指す方向性を達成するための取組項目	… P 7
5	取組項目	
	(1) デジタル活用による市民サービス向上の取組	… P 8～P 17
	(2) 自治体の生産性向上の取組	… P 18～P 23
6	用語の解説	… P 24～P 25

●意見提出様式(参考)

パブリック・コメント実施案件の概要

案件名	浜松市 DX 推進計画（案）
趣旨・目的	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 国の各種法律（官民データ活用推進基本法やデジタル社会形成基本法等）の制定や、総務省「自治体 DX 推進計画」の策定、本市の「デジタルを活用したまちづくり推進条例」の制定等を踏まえ策定。</li> <li>・ デジタル・ガバメントや官民のデータ活用を本計画に基づき効果的に推進し、取組を加速する。</li> <li>・ デジタルを活用したまちづくり推進条例第 6 条第 2 項「基本指針(デジタル・スマートシティ構想)に基づく計画の策定」として、本計画を策定する。</li> </ul>
策定に至った背景・経緯	<p>【国の動向】</p> <p>2016 年 12 月 官民データ活用推進基本法の施行</p> <p>2019 年 12 月 デジタル手続法の施行</p> <p>2020 年 12 月 総務省「自治体 DX 推進計画」策定</p> <p>2021 年 9 月 デジタル社会形成基本法の施行及びデジタル庁の設立</p> <p>【本市の取組】</p> <p>2021 年 3 月 デジタル・スマートシティ構想の策定</p> <p>2022 年 7 月 デジタルを活用したまちづくり推進条例の施行</p>
立案した際の 実施機関の 考え方及び論点	<p>「人口減少・少子高齢化」や「デジタル化の急速な進展」等の社会情勢の中で、「人に寄り添ったデジタル活用」を目指し、デジタル活用による市民サービスの向上や自治体の生産性向上を実現する。</p>
案のポイント	<p>&lt;目指す方向性&gt;</p> <p>人に寄り添ったデジタル活用</p> <p>～安全・安心、便利で快適な市民サービスの実現～</p> <p>&lt;基本的考え方&gt;</p> <p>① 人が中心、デジタルは手段</p> <p>② 個人情報の保護とプライバシーへの配慮</p> <p>③ 変化を先取りし、新たな価値を創出する（組織・制度・職員意識の変革）</p> <p>④ 小さく始めて、改善を繰り返す</p> <p>⑤ システム所有からサービス利用へ</p> <p>&lt;取組項目&gt;</p> <p>「デジタル活用による市民サービスの向上」及び「自治体の生産性向上」の 2 つの項目について、行政手続きのオンライン化の推進やデジタル活用による業務改革の推進等、計 16 の具体的な取組を記載</p>
関係法令・ 上位計画など	<p>関係法令：官民データ活用推進基本法、デジタル社会形成基本法</p> <p>浜松市デジタルを活用したまちづくり推進条例</p> <p>関連計画等：浜松市デジタル・スマートシティ構想</p>
計画の策定 スケジュール (予定)	<p>案の公表、意見募集開始 令和 4 年 9 月 15 日</p> <p>意見募集終了 令和 4 年 10 月 14 日</p> <p>市の考え方公表 令和 4 年 11 月</p> <p>実施時期または施行時期 令和 5 年 1 月 1 日（予定）</p>



## ■ はじめに

### 策定趣旨

- ・国の各種法律（官民データ活用推進基本法やデジタル社会形成基本法等）の制定や総務省「自治体DX推進計画」の策定、本市の「デジタルを活用したまちづくり推進条例」の制定等を踏まえ策定。
- ・デジタル・ガバメント（電子行政）や官民データの活用を本計画に基づき効果的に推進するとともに取組を加速する。

### 背景

#### <社会情勢>

- ・人口減少、少子高齢化
- ・成熟社会、価値の多様化
- ・With/Afterコロナのニューノーマル時代
- ・国民生活におけるデジタル化の進展

#### <国の動向>

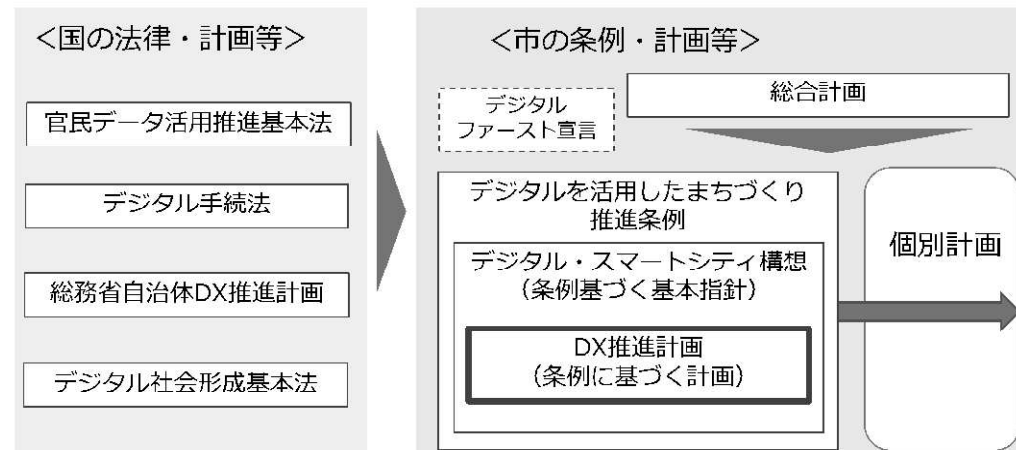
- ・2016年12月 官民データ活用推進基本法の施行
- ・2019年12月 デジタル手続法の施行
- ・2020年12月 総務省「自治体DX推進計画」策定
- ・2021年9月 デジタル社会形成基本法の施行及びデジタル庁の設立

#### <本市の取組>

- ・2019年10月 デジタルファースト宣言
- ・2020年4月 体制整備（庁内・庁外）
- ・2021年3月 デジタル・スマートシティ構想の策定
- ・2022年7月 デジタルを活用したまちづくり推進条例の施行

### 位置付け

浜松市デジタルを活用したまちづくり推進条例第6条第2項に基づく計画及び官民データ活用推進基本法第9条第3項に規定する市町村官民データ活用推進計画として位置付けます。また、浜松市情報化基本方針は、本計画に統合します。



### 計画期間

2023年1月～2025年3月

※計画期間内において、情報通信技術（ICT）や政策の進展により適宜計画内容を見直します。

## ■ 推進体制等

### 推進体制

#### <庁内体制>

**デジタル・スマートシティ推進本部**

（本部長：市長、事務局：デジタル・スマートシティ推進課）

#### <外部人材の活用>

効果的にDXを推進するため、浜松市フェローなど積極的に外部人材を活用します。

### 人材育成

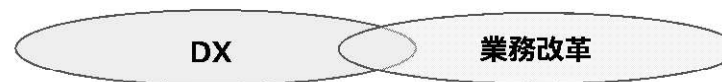
DX人材に求められる知識、スキル、意識等を身につけるため、体系的に人材育成を行います。

### データを活用した政策立案や評価の推進

行政の効率化、高度化を図るため、客観的証拠となる統計等のデータを整備し、証拠に基づく政策立案（EBPM）や評価へのデータ活用を進めます。

### DXと業務改革を一体的に推進

単にデジタルツールを活用するのではなく、市民目線で行政サービスを設計するとともに、業務プロセスの見直しをはじめ業務改革とDXを一体的に推進します。



### 情報セキュリティの確保等

#### <情報セキュリティの確保>

「浜松市情報セキュリティポリシー」に基づき情報セキュリティの維持・向上に努めます。

#### <ICTガバナンス（管理）の確立>

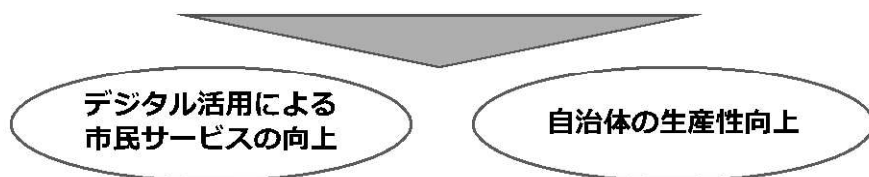
「情報システムの企画・調達・運用に関する適正化ガイドライン」（2022年4月策定）に沿って情報システム等を調達し、システムの品質向上や調達プロセスの標準化・透明性の確保、情報化に要する経費の抑制を図ります。

## ■ 目指す方向性と基本的考え方

社会情勢 「人口減少・少子高齢化」「変化のスピードが速い」「成熟社会・価値の多様化」「デジタル化の急速な進展」

### 目指す方向性

人に寄り添ったデジタル活用  
～安全・安心、便利で快適な市民サービスの実現～



### 人に寄り添ったデジタル活用のイメージ



### 基本的考え方

- ① 人が中心、デジタルは手段
- ② 個人情報の保護とプライバシーへの配慮
- ③ 変化を先取りし、新たな価値を創出する（組織・制度・職員意識の変革）
- ④ 小さく始めて、改善を繰り返す
- ⑤ システム所有からサービス利用へ

## ■ 取組事項の体系

### 【デジタル活用による市民サービスの向上】

- ① 行政手続きのオンライン化の推進
- ② 書かないワンストップ窓口の推進
- ③ キャッシュレス決済の推進
- ④ 電子契約・電子請求の推進
- ⑤ 情報発信や相談等のスマート化
- ⑥ デジタルを活用したコミュニケーションのUD化
- ⑦ デジタル活用のサポート
- ⑧ オープンデータ化の推進
- ⑨ マイナンバーカードの普及及び利活用
- ⑩ セキュリティ及び個人情報の適切な取扱いの確保

### 【自治体の生産性向上】

- ① LGX推進に向けた組織・職員意識の変革
- ② LGX推進に向けたインフラ環境の整備
- ③ テレワーク等柔軟な執務環境の整備
- ④ ペーパーレス化の推進
- ⑤ 情報システムの標準化・共通化
- ⑥ デジタル活用による業務改革の推進



# 浜松市DX推進計画【解説版】(案)

Digital Smart City HAMAMATSU





1	はじめに	・・・ P3
2	推進体制等	・・・ P4
3	目指す方向性と基本的考え方	・・・ P5
4	目指す方向性を達成するための取組項目	・・・ P7
5	取組項目	
	（1）デジタル活用による市民サービス向上の取組	・・・ P8
	（2）自治体の生産性向上の取組	・・・ P18
6	用語の解説	・・・ P24

# 1 はじめに

## 策定趣旨

- ・国の各種法律（官民データ活用推進基本法やデジタル社会形成基本法等）の制定や総務省「自治体DX<sup>※</sup>推進計画」の策定、本市の「デジタルを活用したまちづくり推進条例」の制定等を踏まえ策定。
- ・デジタル・ガバメント（電子行政）や官民データ<sup>※</sup>の活用を本計画に基づき効果的に推進するとともに取組を加速する。

※DX（デジタル・トランスフォーメーション）：

先端技術やデータを活用して、組織や仕組み等を抜本的に変革すること。

※官民データ：

行政機関や事業者等が事務や事業を遂行するにあたり利用・提供されるデータ

## 背景

### <社会情勢>

- ・人口減少、少子高齢化
- ・成熟社会、価値の多様化
- ・With/Afterコロナ<sup>※1</sup>のニューノーマル<sup>※2</sup>時代
- ・国民生活におけるデジタル化の進展

### <国の動向>

- ・2016年12月 官民データ活用推進基本法の施行
- ・2019年12月 デジタル手続法の施行
- ・2020年12月 総務省「自治体DX推進計画」策定
- ・2021年9月 デジタル社会形成基本法の施行及びデジタル庁の設立

### <本市の取組>

- ・2019年10月 デジタルファースト宣言<sup>※3</sup>
- ・2020年4月 体制整備（庁内・庁外）
- ・2021年3月 デジタル・スマートシティ構想<sup>※4</sup>の策定
- ・2022年7月 デジタルを活用したまちづくり推進条例<sup>※5</sup>の施行

## 位置付け

浜松市デジタルを活用したまちづくり推進条例第6条第2項に基づく計画及び官民データ活用推進基本法第9条第3項に規定する市町村官民データ活用推進計画として位置付けます。

また、浜松市情報化基本方針<sup>※</sup>は、本計画に統合します。

※浜松市情報化基本方針：

2019年2月策定。浜松市総合計画の各分野における政策の実現をICTの観点から推進するための方針。

### <国の法律・計画等>

官民データ活用推進基本法

デジタル手続法

総務省自治体DX推進計画

デジタル社会形成基本法

### <市の条例・計画等>

デジタル  
ファースト宣言

総合計画

デジタルを活用したまちづくり  
推進条例

デジタル・スマートシティ構想  
（条例に基づく基本指針）

DX推進計画  
（条例に基づく計画）

個別計画

## 計画期間

2023年1月～2025年3月

※計画期間内において、情報通信技術（ICT）や政策の進展により適宜計画内容を見直します。

## 2 推進体制等

### 推進体制

#### <庁内体制>

#### デジタル・スマートシティ推進本部※

(本部長：市長、事務局：デジタル・スマートシティ推進課)

#### デジタル・ガバメント分野

※各取組において  
適宜プロジェクトチームを設置

#### デジタル・スマートシティ

推進WG※

- デジタル・スマートシティ推進本部にて、本計画の進捗管理を行います。

#### ※デジタル・スマートシティ推進本部：

デジタルを活用した都市の最適化や市民サービスの向上に向けたデジタル・スマートシティ政策の企画及び庁内調整を行うことを目的として設置。市長を本部長、副本部長をデジタルを所管する副市長とする。

#### ※デジタル・スマートシティ推進WG：

デジタル・スマートシティ政策に関する、個別・具体的な施策の調整及び検討を行う目的で設置。関連する課の職員で構成。

#### <外部人材の活用>

効果的にDXを推進するため、浜松市フェロー※など積極的に外部人材を活用します。

#### ※浜松市フェロー：

デジタル技術やデータ活用、デジタル・マーケティングその他のデジタル・スマートシティに関する専門的知識、経験等を有する者のうち、本市のデジタル・スマートシティ推進に関して、専門的立場から支援、助言を行う者。

#### 人材育成

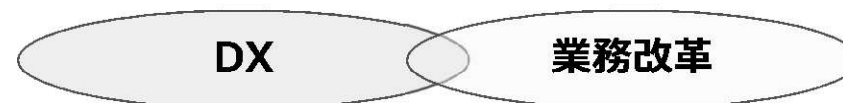
DX人材に求められる知識、スキル、意識等を身につけるため、体系的に人材育成を行います。

### データを活用した政策立案や評価の推進

行政の効率化、高度化を図るため、客観的証拠となる統計等のデータを整備し、証拠に基づく政策立案（EBPM）や評価へのデータ活用を進めます。

### DXと業務改革を一体的に推進

単にデジタルツールを活用するのではなく、市民目線で行政サービスを設計するとともに、業務プロセスの見直しをはじめ業務改革とDXを一体的に推進します。



### 情報セキュリティの確保等

#### <情報セキュリティ※の確保>

「浜松市情報セキュリティポリシー※」に基づき情報セキュリティの維持・向上に努めます。

#### ※情報セキュリティ：

情報資産の機密性、完全性及び可用性を維持すること

#### ※浜松市情報セキュリティポリシー：

浜松市情報セキュリティ基本方針及び情報セキュリティ対策基準

#### <ICTガバナンス（管理）の強化>

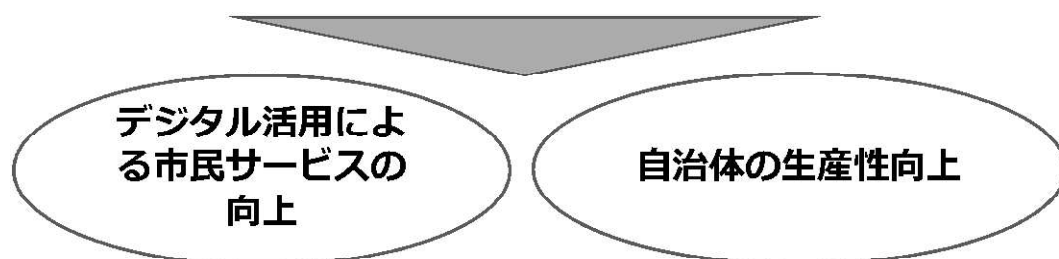
「情報システムの企画・調達・運用に関する適正化ガイドライン」（2022年4月策定）に沿って情報システム等を調達し、システムの品質向上や調達プロセスの標準化・透明性の確保、情報化に要する経費の抑制を図ります。

## 3-1 目指す方向性と基本的考え方

社会情勢 「人口減少・少子高齢化」「変化のスピードが速い」「成熟社会・価値の多様化」「デジタル化の急速な進展」

### 目指す方向性

人に寄り添ったデジタル活用  
～安全・安心、便利で快適な市民サービスの実現～



### 人に寄り添ったデジタル活用のイメージ



### 基本的考え方

- ① 人が中心、デジタルは手段
- ② 個人情報の保護とプライバシーへの配慮
- ③ 変化を先取りし、新たな価値を創出する（組織・制度・職員意識の変革）
- ④ 小さく始めて、改善を繰り返す
- ⑤ システム所有からサービス利用へ

## 3-2 基本的考え方

1

### ～人が中心、デジタルは手段～

デジタルはあくまで手段であり、人に寄り添いデジタルを活用し、安全・安心、便利で快適な市民サービスを実現します。

2

### ～個人情報の保護とプライバシーへの配慮～

情報通信技術を用いた情報の活用においては、個人情報保護に関する法令を遵守し、個人のプライバシーの保護に配慮して取り組みます。

3

### ～変化を先取りし、新たな価値を創出する（組織・制度・職員意識の変革）～

これまでの組織・制度・職員意識の変革を図り、社会情勢の変化、市民ニーズの多様化に柔軟に対応し、新たな価値を創出していきます。

4

### ～小さく始めて、改善を繰り返す～

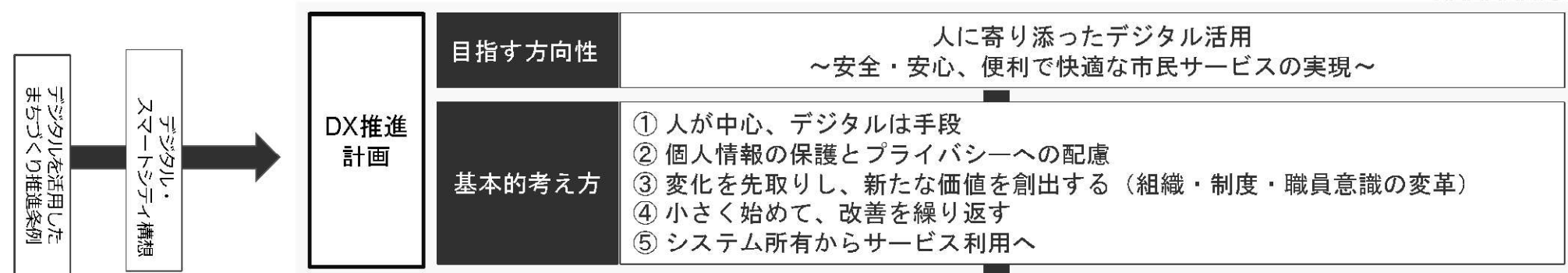
様々な取組を迅速かつ小さく始め、改善を繰り返しながらより良くしていきます。

5

### ～システム所有からサービス利用へ～

独自にシステムを構築・所有するのではなく、クラウド上のサービスの利用を基本とし、時代やニーズの変化に柔軟に対応していきます。

# 4 目指す方向性を達成するための取組項目



## 【デジタル活用による市民サービスの向上】

- ① 行政手続きのオンライン化の推進
- ② 書かないワンストップ窓口の推進
- ③ キャッシュレス決済の推進
- ④ 電子契約・電子請求の推進
- ⑤ 情報発信や相談等のスマート化
- ⑥ デジタルを活用したコミュニケーションのUD<sup>※6</sup>化
- ⑦ デジタル活用のサポート
- ⑧ オープンデータ化<sup>※7</sup>の推進
- ⑨ マイナンバーカード<sup>※8</sup>の普及及び利活用
- ⑩ セキュリティ及び個人情報の適切な取扱いの確保

## 【自治体の生産性向上】

- ① LGX<sup>※9</sup>推進に向けた組織・職員意識の変革
- ② LGX推進に向けたインフラ環境の整備
- ③ テレワーク等柔軟な執務環境の整備
- ④ ペーパーレス化の推進
- ⑤ 情報システムの標準化・共通化
- ⑥ デジタル活用による業務改革の推進