

# 資料1 これまでの伊勢市におけるデジタル化の取組

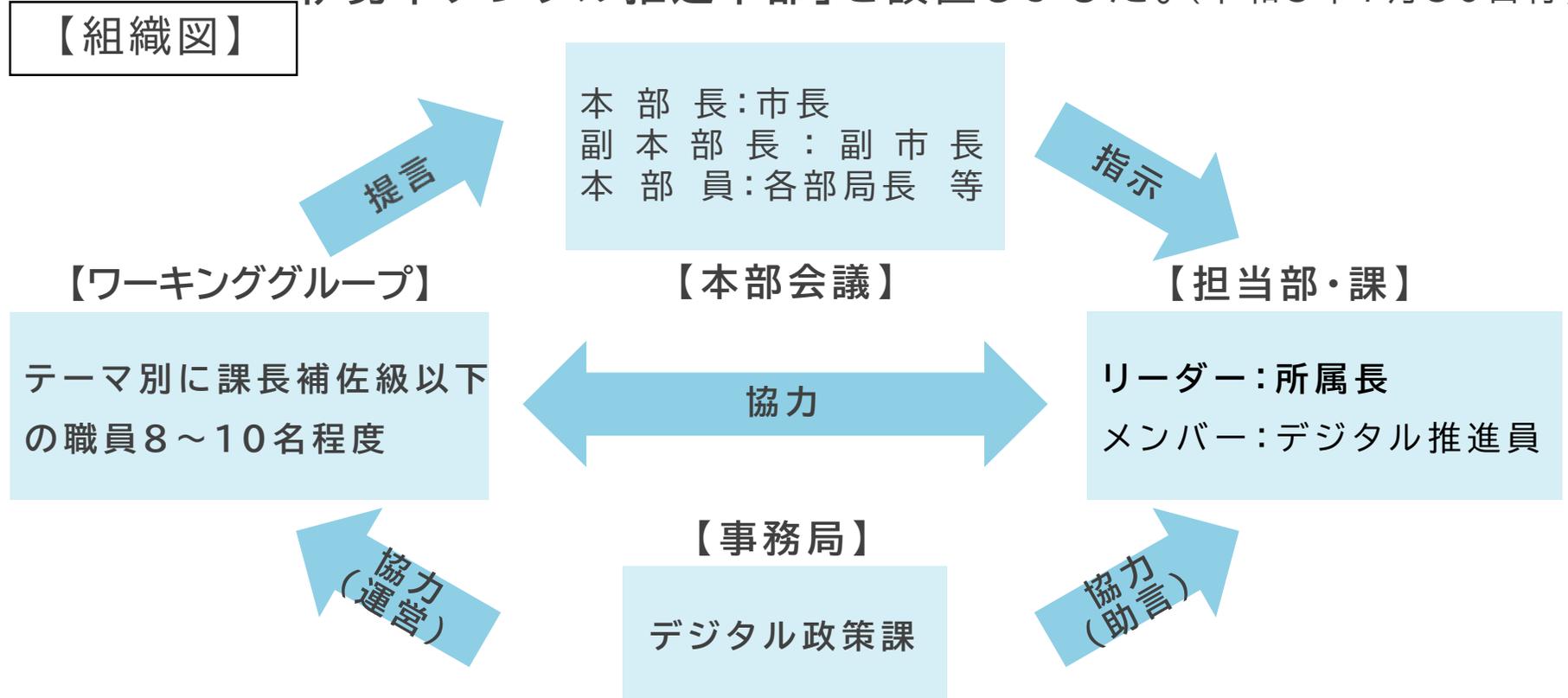
- ① 行政運営のデジタル化
- ② 市民サービスのデジタル化
- ③ 地域課題を解決するデジタル化

# 行政運営のデジタル化

# 庁内推進体制の整備 ～伊勢市デジタル推進本部の設置～

庁内のデジタル化を推進するため、**市長を本部長**とする

「伊勢市デジタル推進本部」を設置しました。(令和3年7月30日付)



※ 推進体制とは別に情報セキュリティ対策強化のため

「伊勢市システム管理・セキュリティ委員会」を設置しています。(令和3年7月30日付)

# 庁内推進体制の整備 ～令和4年度ワーキンググループの取組①～

## 電子決裁導入ガイドライン検討ワーキンググループ

(参加所属：総務課・環境課・契約課・会計課・上下水道総務課・病院経営企画課・学校教育課・監査委員事務局)

これまで紙での決裁が主流であった庁内において、事務の効率化などの観点から電子決裁を導入するにあたって必要となるガイドラインを作成しました。

## キャッシュレス決済導入検討ワーキンググループ

(参加所属：文化政策課・資産経営課・市民交流課・商工労政課・二見生活福祉課・小俣生活福祉課・社会教育課・スポーツ課・デジタル政策課)

今後、キャッシュレス決済の導入を進めるにあたって、市が管理する公共施設のうち、どこに入れていけばよいか、どのようなものを導入すればよいかをまとめました。

## デジタル戦略検討ワーキンググループ

(参加所属：総務課・危機管理課・企画調整課・契約課・環境課・福祉総務課・商工労政課・監理課・上下水道総務課・教育総務課)

各部局の庶務担当係長を中心としたメンバーで構成しており、各ワーキングで検討した内容について、意見をもらうためのワーキングとして設置しました。

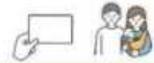
# 庁内推進体制の整備 ～令和4年度ワーキンググループの取組②～

## 若手ワーキンググループ

庁内の若手職員が、自由なテーマでデジタル技術の活用を検討しました。

### ○ R4年度の取組紹介

#### マイナンバーカード利活用推進



マイナンバーカードの取得率は高まっていますが、マイナンバーカードを活用したサービス等の提供が少ない状況であることから、マイナンバーカードの利活用方法について検討を行いました。

検討の結果、「母子手帳の電子化(マイナポータル連携)」を施策案として掲げ、伊勢市デジタル推進本部会議で提言しました。

#### デジタルツールの事例集作成



庁内には業務改善を期待できるデジタルツールが複数存在しています。ただし、職員間で使用頻度や活用レベルに差がある状態にあるため、利用促進を目的に、代表的なデジタルツール4種(LoGoチャット、RPA、AI-OCR、オンライン申請)の活用事例をまとめた事例集「伊勢市版デジタルツール事例BOOK」を作成しました。



マイナンバーカード利活用推進の発表内容

### ○ R4年度メンバーのコメント

#### 課税課 高桑さん

若手ワーキンググループのマイナンバーカード利活用推進チームでリーダーをしていました。  
参加して感じたメリットとしては、庁内DXを推進するために様々な視点からクリエイティブなディスカッションを行い、上長からのトップダウンでなく100%ボトムアップかつゼロベースで作りに上げることができる点でした。  
ワーキングを進めるなかで、統計解析力や分析力、日本を広く捉え、市がアプローチできていない社会課題を把握し、それを解決する手法を具現化し提案する能力を身に着けることができました。

#### 総務課 若宮さん

若手WGに参加して、人脈が増えるのはもちろんですが、どのようなツールがあり、それがどんな使い方が出来るかを紹介していく中で、自分が知らなかった物や、今使っている物の新しい使い方、他課の業務内容等、関わらないと知ることのできない物事を知ることが出来るので、業務をこなす上での自分の武器が増えていく感覚もあり全体を通して面白く活動出来ました。



デジタルツールの事例集作成の発表内容

# 庁内推進体制の整備 ～令和5年度ワーキンググループの設置①～

## 施設予約オンライン化検討ワーキンググループ

(参加所属：施設仮予約システムに登録されている公共施設を管理している部署)

公共施設の利用予約が、現在のシステムでは仮予約までしか出来ないことから、本予約までオンラインで出来る仕組みを検討するワーキング。

## スマートシティ庁内推進ワーキンググループ

(参加所属：スマートシティ伊勢推進協議会参画団体と関係する分野の部署)

デジタル技術を活用して市民サービスの向上、組織運営の効率化、地域課題の解決に向けての取組を検討する、庁内ワーキング。

## デジタル戦略検討ワーキンググループ

(参加所属：各部署の庶務担当部署)

これまで同様、各部署の庶務担当係長を中心としたメンバーで構成する、各ワーキングで検討した内容について、意見をもらうためのワーキング。

今年度はそれらの役割に加え、話題となっている生成AIの活用検討もこのワーキングで実施。

# 庁内推進体制の整備 ～令和5年度ワーキンググループの設置②～

## 若手ワーキンググループ

R5年度若手WG  
新メンバー  
募集中

↓↓応募はこちら↓↓



応募締切 | 4/28(金)

対象 | 平成元年1月1日生まれ以降の  
正規職員



令和4年度ワーキングメンバーの皆さん

デジタルが苦手、よく知らない  
という方でも応募OKです😊

WGのメンバーと一緒に楽しく  
デジタル活用を考えましょう！

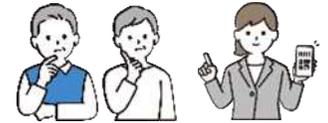


会議の様子

# 伊勢市デジタル行政推進ビジョンの策定



～利用者目線で作るデジタル行政～  
**市民に優しく、暮らしを便利に**



行政サービスのオンライン化・デジタル環境の整備等を推進し、デジタル技術を活用しようと思える価値の創出を目指します。推進に当たっては、利用者に優しいUIの設計を心がけるとともに、市民のデジタルリテラシーの向上にも取り組みます。また、事務の高効率化・高品質化を図りながら、安全・安心を感じられる行政運営の実現を目指します。

## ビジョンの位置づけ

第3次伊勢市総合計画の分野別計画に位置づけられ、「官民データ活用推進基本法」第9条第3項に規定される「市町村官民データ活用推進計画」としても位置づけられます。また、国が定める「自治体DX推進計画」に示されている重点取組事項等に対する市の基本方針等を定めるものです。

## ビジョンの計画期間

令和3年10月11日(デジタルの日)～令和8年3月31日

また、本ビジョンを確実かつ効率的に実行していくために、令和4年3月31日に本ビジョンのアクションプラン編を策定しました。

# 伊勢市デジタル行政推進ビジョン(アクションプラン編) 令和4年度実績

## I デジタル技術を活用した、人に優しいサービスの提供

KGI…各施策における最終的な到達目標  
KPI…KGIの達成状況を定点観測する指標

施策名称	数値目標(KGI)	実施評価指標(KPI)				
			R4	R5	R6	R7
来庁を不要とする行政手続き 新たなプラットフォームを活用 した手続き	オンライン化した手続き数：100件《累計》	KPI	50件	70件	90件	100件
		実績	64件			
マイナンバーカードの普及・ 活用	マイナンバーカード交付率：90%	KPI	60%	70%	80%	90%
		実績	67.5%			
	マイナンバーカードを活用した市独自の サービス件数：2件《累計》	KPI	—	—	1件	2件
		実績	1件			
SNSを活用した相談窓口 情報発信	伊勢市相談用LINE公式アカウント登録者数： 1,300名《累計》	KPI	760名	940名	1,120名	1,300名
		実績	1,099名			
	伊勢市SNS登録者(フォロワー)数： 32,000名《累計》	KPI	22,000名	25,000名	28,000名	32,000名
		実績	28,365名			
利用者に優しいUIの設計	オンライン申請ツールの利用満足度：100%	KPI	80%	85%	90%	100%
		実績	84%			

# 伊勢市デジタル行政推進ビジョン(アクションプラン編) 令和4年度実績

## II 利用者が身近に感じられるデジタル環境の整備

KGI…各施策における最終的な到達目標  
KPI…KGIの達成状況を定点観測する指標

施策名称	数値目標(KGI)	実施評価指標(KPI)				
			R4	R5	R6	R7
市民のデジタルリテラシーの向上	スマートフォン講習会における習熟度:90%	KPI	87%	88%	89%	90%
		実績	90.9%			
オープンデータの充実	オープンデータのアクセス数:24,000件	KPI	16,500件	19,000件	21,500件	24,000件
		実績	16,863件			
行政におけるキャッシュレス決済導入	市の窓口・施設におけるキャッシュレス決済の導入数:33箇所	KPI	対象窓口・施設の決定	20箇所	26箇所	33箇所
		実績	導入方針策定(R4実績14箇所)			
デジタルを活用したシティプロモーション	伊勢市観光協会ホームページのセッション数:1,050,000件(暦年目標)※1	KPI	400,000件	950,000件	1,000,000件	1,050,000件
		実績	912,339件			
	観光地平均立ち寄り箇所数:3.00地点(暦年目標)	KPI	2.89地点	2.89地点	2.99地点	3.00地点
		実績	<b>2.81地点</b>			
Wi-Fi環境の整備	利便性向上に資する施設へのWi-Fi導入数:利用状況を調査して決定	KPI	対象施設の決定	—	—	—
		実績	<u>継続して検討(22施設整備済)</u>			
	避難生活施設におけるWi-Fi導入率:100%	KPI	27%	63%	87%	100%
		実績	27%			

※1 当初設定したKGI《550,000件(暦年目標)》を初年度で大幅に超えたため、KGIを再設定

# 伊勢市デジタル行政推進ビジョン(アクションプラン編) 令和4年度実績

## Ⅲ 高い利便性と信頼性を両立した信頼される行政運営

KGI…各施策における最終的な到達目標  
KPI…KGIの達成状況を定点観測する指標

施策名称	数値目標(KGI)	実施評価指標(KPI)				
			R4	R5	R6	R7
情報システムの標準化・共通化	指定業務に関するシステム移行完了	KPI	—	—	—	移行完了
		実績	現行システム、運用との適合・乖離分析			
職員のデジタルリテラシーの向上、意識改革	庁内研修の実施回数:12回《累計》	KPI	3回	3回	3回	3回
		実績	3回			
	対象職種における外部研修受講率:100%《累計》	KPI	40%	60%	80%	100%
		実績	64.6%			
AI・RPAを活用した安定的な行政運営	デジタル技術を活用した新たな業務時間削減:750時間《累計》※2	KPI	100時間	100時間	100時間	100時間
		実績	439.7時間			
テレワークの実施	対象職種におけるテレワーク実施率:100%	KPI	55%	70%	85%	100%
		実績	21.05%			
電子決裁の推進	文書管理システムにおける電子決裁率:60%	KPI	ガイドラインの整備	40%	50%	60%
		実績	ガイドライン制定(R4実績 2.1%)			
セキュリティ対策の徹底	重大インシデント件数:0件	KPI	0件	0件	0件	0件
		実績	1件			

※2 当初設定したKGI《400時間(累計)》を初年度で達成したため、KGIを再設定 11

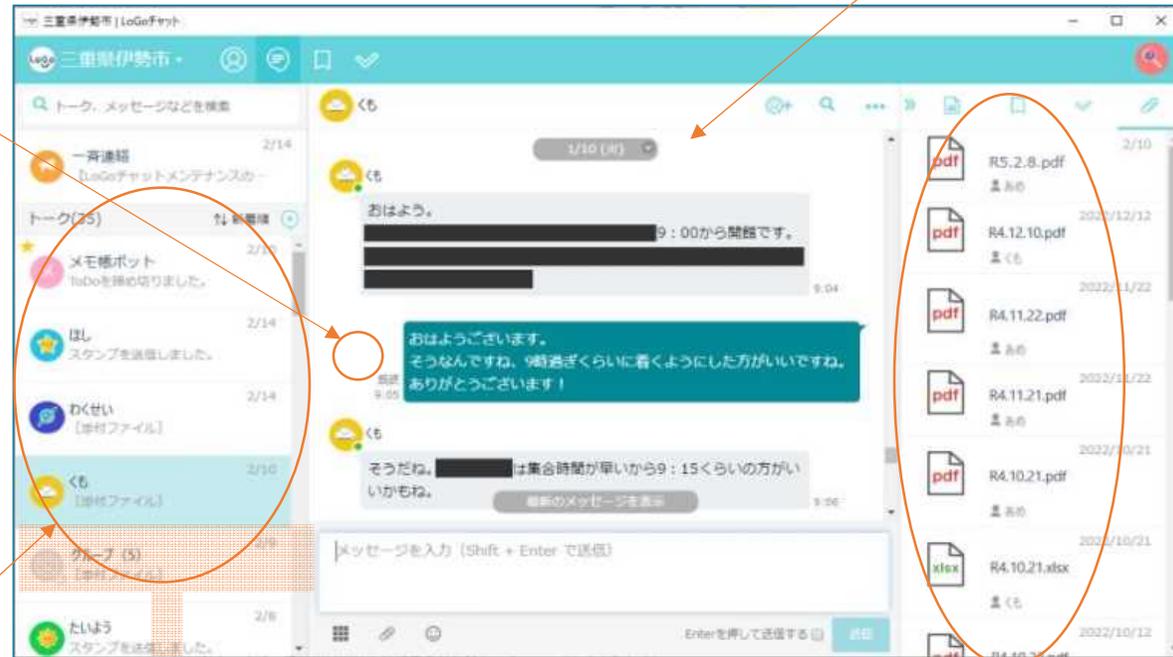
# LoGoチャットの活用 ~行政ネットワーク専用チャットツール~

## LoGoチャットとは？

➤ シームレスにやり取りが出来るツール！

既読により相手が確認したかが分かる。

リアルタイムでメッセージが可能



一度トークした相手は一覧で表示  
(再度アドレス等を開く必要はない)

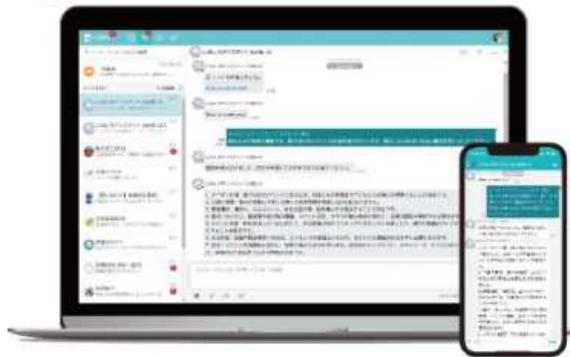
課・係・プロジェクト単位で  
グループを作ることも出来る。

共有したデータは一覧で表示  
(埋もれてしまっても見つけやすい)

データ共有も可能

# 生成AI(ChatGPT等)の活用

## LoGo AI アシスタント bot版



### 6つの特徴

- 1 LGWAN・インターネットからChatGPTが使える
- 2 定額制の料金プラン
- 3 会話データはOpenAI社の学習に利用されない
- 4 個人情報の入力を制御できる
- 5 GPT-3.5およびGPT-4 に対応
- 6 ほかの自治体と情報交換できる

2023 7.20[木] テキスト生成AI(ChatGPT等)  
14:00~16:00

## 活用セミナー

**プログラム**

- 1 ChatGPTを始めとする生成AIとは何か?
- 2 これを使いこなせないと、これからの時代についていけない?
- 3 なぜ生成AIがすごいのか
- 4 生成AIではどんなことができるのか
- 5 便利なだけじゃない!ここに気を付けなきゃいけない!

**場所**

伊勢商工会議所 5階大ホール

**定員**

100名

**講師** 児玉知也

株式会社TENHO CTO  
デジタルシティオキナワ株式会社 取締役

**申し込み**

オンライン申し込み:

FAX:裏面をご覧ください



QRコードはこちら

**問い合わせ**

伊勢市役所デジタル政策課  
TEL:0596-21-5569  
E-mail:digital@city.ise.mie.jp

主催:伊勢市  
共催:スマートシティ伊勢推進協議会  
協力:伊勢商工会議所 デジタル化推進委員会  
講師派遣:株式会社TENHO

# 市民サービス向上のデジタル化

# 行政手続きのオンライン化①

デジタル田園都市国家構想交付金 TYPE1 活用

## 行政手続きのオンライン申請の開始

マイナンバー制度の導入に合わせ、平成29年1月からマイナポータルの本格運用が開始されており、本市においても、子育てや介護分野における一部手続きのオンライン申請が可能となっておりますが、

**令和4年2月1日より、様々な行政手続きのオンライン申請を可能とする「伊勢市スマート申請」を開始**

2022  
2月1日~

**伊勢市スマート申請**で  
利用できる**12**の行政手続き

三重県内**初**となる  
7つの手続き

便利に使える  
5つの手続き

所得証明  
課税(非課税)証明  
戸籍(除籍)証明全般  
戸籍の付票  
住民票除票  
身分証明書  
独身証明書交付申請

住民票の写しの交付申請  
後援名義申請  
犬の登録事項変更届  
犬の死亡届  
空き家バンク利用登録申込

対象手続きは順次拡大予定



## マイナポータルでオンライン 申請が可能な手続き

- 児童手当受給資格及び児童手当の額についての認定請求
- 児童手当の額の改定請求及び届出
- 児童手当受給事由消滅の届出
- 児童手当現況届
- 保育施設等の利用申込
- 妊娠の届出
- 介護保険被保険者証の再交付申請
- 介護保険負担割合証の再交付申請

# 行政手続きのオンライン化②

デジタル田園都市国家構想交付金 TYPE1 活用

## 行政手続きのオンライン化(伊勢市スマート申請)の利用状況

### ・伊勢市物価高騰生活応援給付金「振込口座確認書」

オンライン申請 約11,000件(オンライン率 約30%)

### ・中小企業物価高騰支援金

オンライン申請 約2,300件(オンライン率 約47%)

### ・伊勢市英検チャレンジ団体受験申込

オンライン申請 343件(オンライン利用率 91%)

### ・空家バンク利用登録申込(物件、利用者)

オンライン申請 165件(71%)

### ・イベントや講座申込、オンラインアンケート 等

約150種類の活用で、オンラインでの受付総数 約33,000件





# 伊勢市LINE公式アカウント

令和5年度デジタル田園都市国家構想交付金 TYPE1活用

伊勢市LINE公式アカウントは令和元年8月に開設以降、

令和5年3月31日時点で**友だち登録者数は21,412人**となっています。

## 伊勢市LINE公式アカウントでできること

### 欲しい情報を受信する

- 受信設定(R2.6~)  
11のカテゴリにわけて情報発信

### 申請や申込をする(オンライン手続)

- 一時保育予約(R1.11~)
- イベント申込(R2.6~)
- 水道の開始・中止の申込(R3.1~)
- 伊勢市スマート申請案内(R4.2~)
- 公立幼稚園の欠席連絡(R4.4~)
- マイナンバーカード受取予約(R5.6~)
- 粗大ごみ有料収集申込(R5.7~)

### 欲しい情報を受信する

- 受信設定(R2.6~)

### 気になることを調べる(チャットボット案内)

- 総合案内(R4.2~)
- ごみ分別・収集の案内(R2.7~)
- 障がい福祉の手続き案内(R3.4~)
- 新型コロナ関連支援情報の案内(R3.4~)
- 伊勢総合病院の案内(R4.2~)

### 気になることを調べる(ホームページ案内)

- 市各種ホームページの案内(R1.8~)
- 市窓口・主要観光地混雑状況(R3.4~)
- 新型コロナ関連ページの案内(R4.2~)

### 市公式SNSの案内(LINE・Facebook等)

- 各種相談LINEのご案内(R3.4~)
- 公式Facebook、Twitter、Youtube等の案内(R4.2~)

## 伊勢市公式LINE 登録



# LINEを活用したオンライン相談体制の整備

令和5年度デジタル田園都市国家構想交付金  
TYPE1 活用

## 福祉相談システム(LINE活用)による相談受付

コミュニケーションアプリ「LINE」のメッセージ機能を用いて、市民からの相談を受け付けています

- オンラインで相談することを可能にし、窓口や電話でのやりとりに苦手意識のある方も相談しやすい環境を整備

### 《 相談受付用LINE公式アカウント 》

子ども  
家庭相談



高齢・  
介護相談



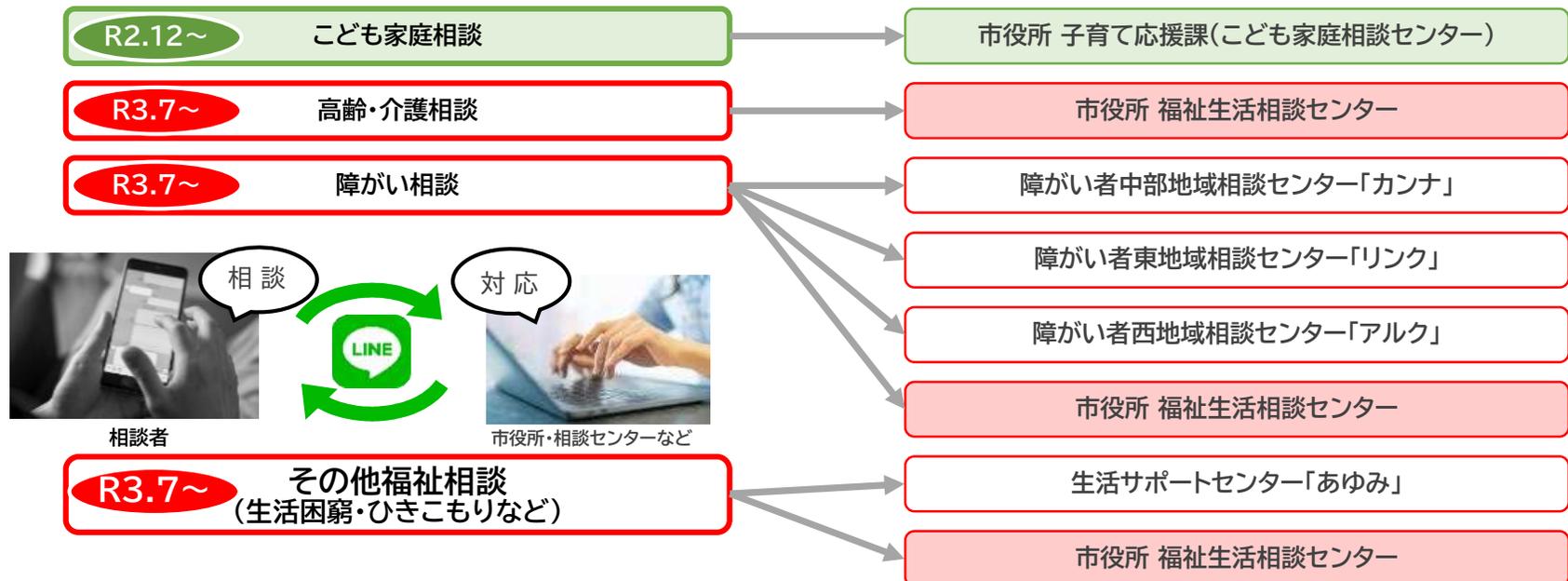
障がい  
相談



その他福祉相談 →  
(生活困窮・ひきこもりなど)



### 《 相談の種類と相談を受け付ける機関 》

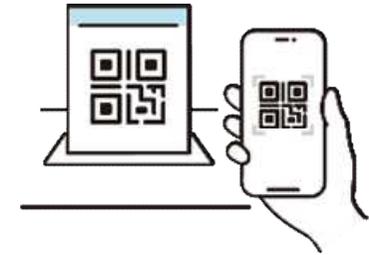


# キャッシュレス導入事業

納付書の支払いや公共施設の利用料等の支払いにおいて、キャッシュレス決済の導入を進めています  
令和5年4月1日現在、納付書は2種類、公共施設は14窓口において、キャッシュレス決済を導入済みです。

## 納付書払い

種別	導入サービス
上下水道料金	クレジットカード決済、PayB、LINE Pay、PayPay
市税等	PayB、LINE Pay、PayPay



## 公共施設(窓口)

施設名	導入サービス			
	クレジットカード決済	電子マネー	交通系IC	コード等 その他決済
戸籍住民課	○	○	○	○
課税課・各総合支所(二見・小俣・御園)	○	○	○	○
市立伊勢総合病院	○			
民話の駅 蘇民	○	○	○	○
ダイムスタジアム伊勢 伊勢フットボールヴィレッジ				○
いせトピア、シンフォニアテクノロジー 響ホール伊勢				○
伊勢河崎商人館、賓日館				○
市民活動センター				○

# Googleビジネスプロフィールの活用

令和5年2月～ 市施設にてGoogleビジネスプロフィールの利用を開始  
利用者の満足度や利便性を高めることを目的

Googleビジネスプロフィールとは・・・

- ・Google検索やGoogleマップで表示される情報を所有者が更新できる無料のサービス
- ①検索されやすくなる、②クチコミ対応による顧客満足度向上、③外国語への自動翻訳

The image shows a Google search for '伊勢市役所' (Ise City Office). The search results include the official website and a detailed Google Business Profile card. The profile card displays the office's name, address, phone number, and a 3.6-star rating from 92 reviews. It also shows the office's location on a map and a list of questions and answers.

**伊勢市役所**  
ウェブサイト 経路案内 保存  
3.6 ★★★★★ Google のクチコミ (92)  
伊勢市の市役所・区役所

所在地: 〒516-0037 三重県伊勢市岩洲1丁目7-2 9  
営業時間: 営業時間外 - 営業開始: 水 8:30 ▼  
電話: 0596-23-1111

情報の修正を提案: このビジネスのオーナーですか?

質問と回答  
すべての質問を表示 (2件) 質問する

混雑する時間帯  
月 水 木 金 土 日  
14時: 通常は混雑しています

# 地域課題を解決するためのデジタル化

# リモート案内システム等導入事業

令和4年度デジタル田園都市国家構想交付金TYPE1 活用

- リモート技術を導入し、サービス提供方法・体制の柔軟性を確保する。
- 拠点の伊勢市駅案内所は、設備等を新しい旅行にあわせ強化し、対面案内を実施する。また、リモート型案内所へのオペレーションを行う。

- 「安全・安心」に観光案内が十分実施できていなかった



- 4か所の案内所にリモート観光案内端末を設置 (R4.12実施)



- 伊勢市駅の対面案内の感染症対策強化



## 高齢者向けスマートフォン教室・スマホ相談窓口の開催

デジタル技術を利用できる方と利用できない方との間の格差を解消し、全ての住民にデジタル化の恩恵を広く行き渡らせていく、デジタルデバイド対策に取り組むことが求められています。令和3年度から、高齢者を対象としたスマートフォン教室を市内で開催しています。

### スマートフォン教室の概要

電話、カメラ、インターネット、地図、LINE  
伊勢市スマート申請、マイナンバーカード申請 など

#### 【令和3年度】 国との連携事業

開催期間 令和3年10月～令和4年2月  
参加者数 14回(全42コマ) 63人

#### 【令和4年度】

・デジタル政策課 開催	約190人
・公民館講座(社会教育課)	約400人
・ <u>視覚障がい者対象(国との連携事業)</u>	約18人
・県との連携事業	約200人
計	約800人



～実際の様子～

### スマートフォン相談窓口

#### 【令和4年度】

スマートフォンやアプリに関する個別相談  
開催期間 令和4年10月～令和5年1月  
参加者数 週1回4時間(30分×8枠)

# デジタル人材の育成・活用

## 日本リスキリングコンソーシアムへの参画



市民の皆様が、デジタルスキル等をアップデートする機会の提供につながると考え、日本リスキリングコンソーシアムに伊勢市として参画しました。

様々な企業によるトレーニングプログラムや就職支援などを受けることができます。

## 地域活性化起業人制度の活用(令和5年度予算)

総務省の制度を活用し、民間企業から専門知識を持つ人材を派遣受け入れ。

## ITパスポート取得支援(令和5年度予算)

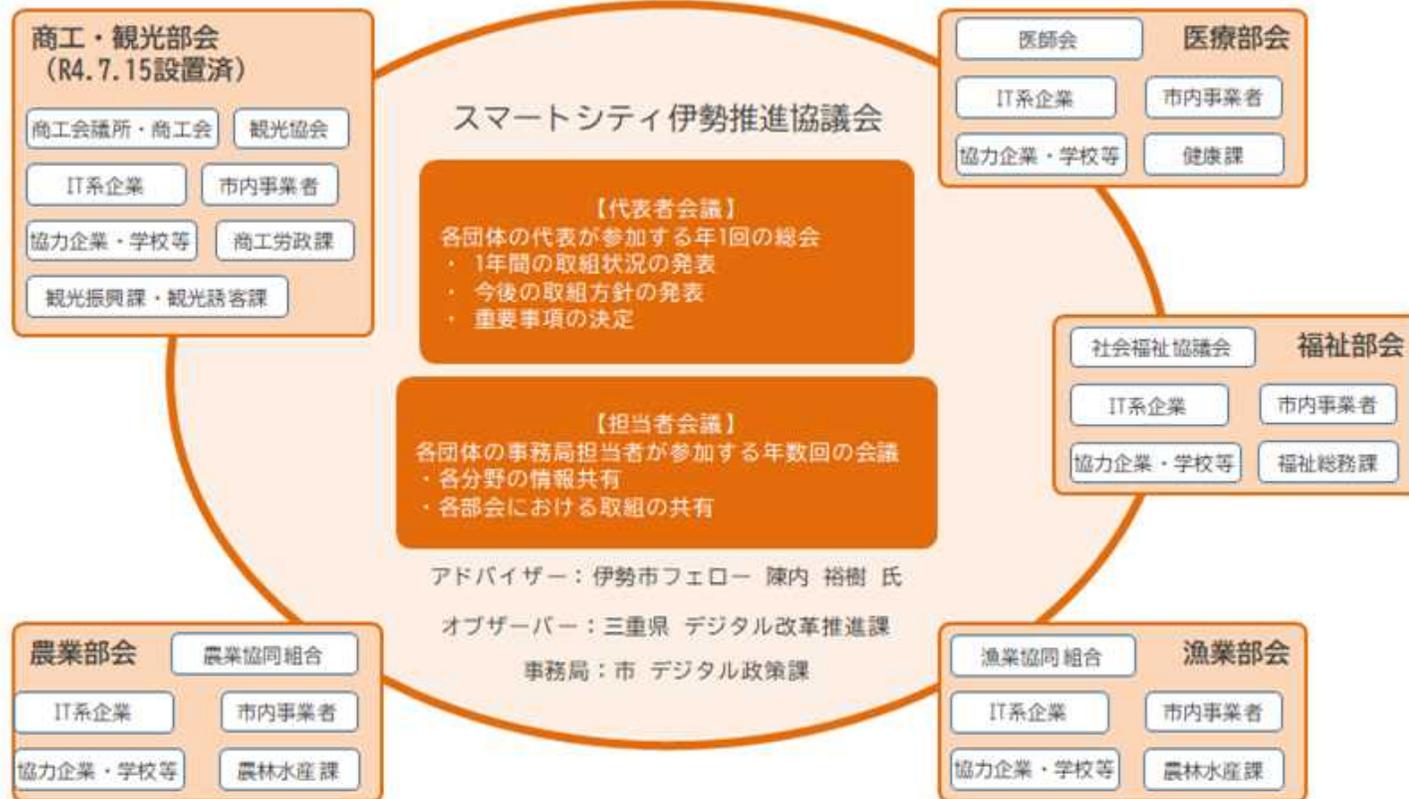
国家資格(ITパスポート)の受験料を支援

ITパスポートとは … ITを利活用するすべての社会人・これから社会人となる学生が備えておくべき、ITに関する基礎的な知識が証明できる国家試験

# 地域が一体となって取り組むための体制整備

## スマートシティ伊勢推進協議会 体制図

人と人がデジタルでつながる ~People Connected by Digital~



# 地域が一体となって取り組むための宣言★

## スマートシティ推進宣言

人と人がデジタルでつながる ~People Connected by Digital~



## スマートシティ推進宣言

### 「～人と人がデジタルでつながる～ スマートシティ伊勢」

伊勢市は、神宮林や清流宮川などの豊かな自然に恵まれており、古くから神宮が鎮座するまちとして栄えてまいりました。

さらに、先人たちが守り続けてきた自然や伝統、神宮を訪れる旅人をもてなす文化が根付くまちでもあり、今も全国各地から多くの方が伊勢を訪れ、賑わっています。

一方、全国的に人口減少・少子高齢化が叫ばれている中、伊勢市も例外ではなく、各分野で労働力不足に直面しているなど、様々な地域課題を抱えています。

国においては、令和3年5月にデジタル改革関連法案が成立され、令和3年9月にはデジタル庁が創設されました。デジタル化を進める上での基本理念を示したデジタル社会形成基本法では、これまで国と地方公共団体の責務とされていたデジタル社会の形成において、民間事業者の責務についても明記されました。

また、「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」においても、目指す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」が掲げられています。

伊勢市においても、行政と各分野の団体や事業者、学校等が連携し、人口減少などによる地域課題を、デジタル技術を用いて解決できる社会の実現に向けて、取り組む必要があります。

そのため、わたしたちは、産官学民が連携して、デジタル技術を活用したデジタル変革(デジタルトランスフォーメーション)により、サービスの向上、組織運営の効率化及び地域課題の解決を行うスマートシティの実現に向けて取り組むことを、ここに宣言します。

スマートシティ伊勢推進協議会

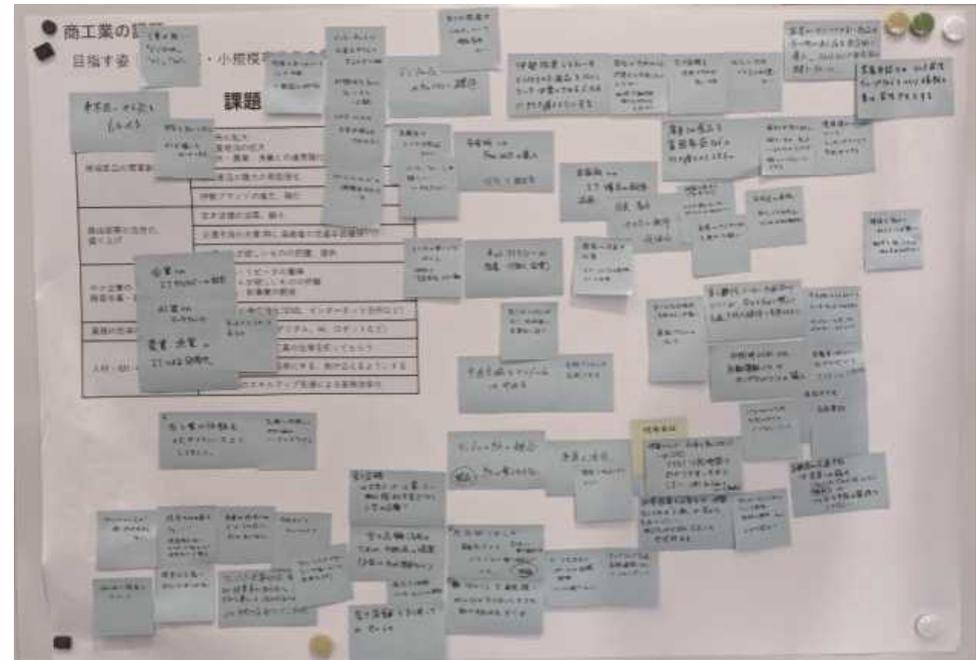
# 地域が一体となって目指す姿について語る会の実施

ワークショップの開催(令和5年2月18日 伊勢商工会議所 5階大ホール)

● 商工分野について議論するグループ



● 出てきた案



# 地域が一体となって取り組むための姿の策定に向けた準備

## スマートシティ伊勢推進構想骨子案の作成

