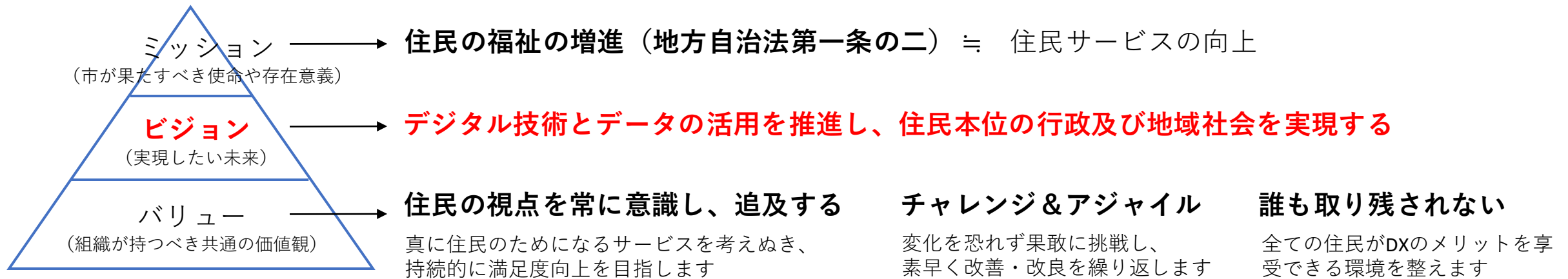


# 前橋市DX（デジタルトランスフォーメーション）推進計画の概要

- ミッション（使命）・ビジョン（未来像）・バリュー（共通価値）を定義し、3つの柱と8つの重点事業のもと、着実に歩みを進めていく。計画期間は5年間（2021年4月～2026年3月）。
- 重要なのは、単なる新技術の導入ではなく、「デジタル化を手段として変革を進めること（＝DX）」。  
社会環境や市民ニーズの変化に対応し、業務そのものやプロセス、組織、文化・風土を変革する。



## 3つの柱と8つの重点事業

| 1 住民の利便性向上                                              | 2 新たな価値創造                                    | 3 すべての住民に                         |
|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------|-----------------------------------|
| (1)行政手続のオンライン化<br>(2)マイナンバーカードの普及・活用<br>(3)情報システムの全体最適化 | (1)官民データ活用の推進<br>(2)市役所のDX推進<br>(3)地域社会のDX推進 | (1)デジタルディバイドの解消<br>(2)デジタルインフラの整備 |

# 重点事業の主な取り組みとKPI

| 重点事業              | 主な取り組み                                                                                                           | KPI（内容／計画年次）                                        |
|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| 1 行政手続のオンライン化     | ○オンラインを前提としたルール整備と業務プロセスの見直しを行う。<br>○(1)処理件数が多く利便性向上や業務効率化効果が高い手続、(2)子育て・介護・引っ越し等ライフイベントに伴う手続を優先的に推進し、拡大する。      | 全ての行政手続をオンライン化する<br>／2025年度（令和7年度）末まで               |
| 2 マイナンバーカードの普及・活用 | ○市役所及び大胡・宮城・粕川・富士見支所における常設窓口、市民サービスセンターや企業等への出張申請、郵便局など地域との連携を通じて、カードの交付から利活用まで市民の様々なニーズにきめ細かく対応する。              | 全ての市民にマイナンバーカードが行き渡ることを目指す<br>／2025年度（令和7年度）末まで     |
| 3 情報システムの全体最適化    | ○国が進める標準化・共通化の動きを注視しつつ、連携する内部事務系システムの導入・更新を含めた業務プロセスの見直しやAI・RPA等を活用した業務改革（BPR）を進める。                              | 市役所のフルデジタル化を実現する<br>／2025年度（令和7年度）末まで               |
| 4 官民データ活用の推進      | ○官民の相互連携を前提としたデータ整備を推進する。<br>○データ活用の進まない3大要因（(1)制度、(2)ツール、(3)風土）の課題を解消し、市役所内及び地域におけるデータ活用を推進する。                  | 官民データの共有や活用の仕組みを構築する<br>／2025年度（令和7年度）末まで           |
| 5 市役所のDX推進        | ○テレワークやペーパーレス化、モバイル端末及び無線LANの導入など、生産性が高く働きやすい職場環境整備に取り組む。<br>○国・県と連携したアドバイザー派遣制度の活用、研修を通じた職員の能力開発など、人材の育成・確保を図る。 | 市役所のフルデジタル化を実現する<br>／2025年度（令和7年度）末まで【再掲】           |
| 6 地域社会のDX推進       | ○市内の産学官が連携し、共創事業を通じて各産業分野のDXに寄与するとともに、地域で学んだ人材が地域の企業等で活躍する「DX人材育成の好循環づくり」に取り組む。                                  | DX人材育成の好循環を促す仕組みを構築する<br>／2025年度（令和7年度）末まで          |
| 7 デジタルディバイドの解消    | ○市内企業・NPO・地域住民等と連携し、高齢者等がスマートフォンの利用方法について身近な場所で相談や学習を行える機会を創出する。                                                 | 市民が相談や学習を行える環境を構築する<br>／2025年度（令和7年度）まで             |
| 8 デジタルインフラの整備     | ○市有施設への5G基地局設置誘致など、市内におけるキャリア5Gの整備早期に向けた働きかけを行う。<br>○郵便局、携帯ショップ、コンビニなどの地域拠点と連携し、マイナンバーカードの普及を促進する。               | 全ての市民にマイナンバーカードが行き渡ることを目指す<br>／2025年度（令和7年度）末まで【再掲】 |

# K P I（重要業績指標）の達成状況

| 重点事業                              | KPI（重要業績指標）                    | 目標／年次                | 計画策定時                                 | 現状（最終年度）                                          | 達成状況 | 次期計画期間（R8,9）の取組                                          |
|-----------------------------------|--------------------------------|----------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------|------|----------------------------------------------------------|
| 1 行政手続のオンライン化                     | ①全ての行政手続をオンライン化する              | 100%<br>／2025年度      | 1.8%<br>／2020年7月                      | 18.1%<br>／2023年度実績                                | 未達成  | 次期計画で継続<br>(3) 行政手続のオンライン化                               |
| 2 マイナンバーカードの普及活用<br>8 デジタルインフラの整備 | ②全ての市民にマイナンバーカードが行き渡ることを目指す    | 100%<br>／2025年度      | 交付 27.91%<br>(申請 37.93%)<br>／2021年3月末 | 交付97.1%<br>(申請100%)<br>／ <a href="#">2025年8月末</a> | 概ね達成 | 次期計画で部分的に継続<br>(3) 行政手続のオンライン化<br>※マイナンバーカードによる本人確認として活用 |
| 3 情報システムの全体最適化<br>5 市役所のDX推進      | ③市役所のフルデジタル化を実現する              | フルデジタル化実現<br>／2025年度 | —<br>(未着手)                            | フルデジタル化に向けた実装                                     | 概ね達成 | 次期計画で継続<br>「柱：行政の変革」各重点事業                                |
| 4 官民データ活用の推進                      | ④官民データの共有や活用の仕組みを構築する          | 仕組みの構築<br>／2025年度    | —<br>(未着手)                            | 仕組みの構築<br>(オープンデータカタログサイトの運用)                     | 概ね達成 | 次期計画で継続<br>(6) オープンデータの推進                                |
| 6 地域社会のDX推進                       | ⑤DX人材育成の好循環を促す仕組みを構築する         | 仕組みの構築<br>／2025年度    | —<br>(未着手)                            |                                                   | 概ね達成 | 地域社会のDX推進は、各所属の取組事業として随時実施                               |
| 7 デジタルデバイドの解消                     | ⑥希望する市民が身近な場所で相談や学習を行える環境を構築する | 環境の構築<br>／2025年度     | —<br>(未着手)                            | 環境の構築<br>( <a href="#">まえばしデジタルサポーター制度の運用</a> )   | 達成   | 次期計画で継続<br>(7) デジタルデバイドの解消                               |

# K P I（重要業績指標）の達成状況\_\_概ね達成、達成

| 重点事業                               | KPI（重要業績指標）                    | 目標／年次                | 計画策定時                                 | 現状（最終年度）                                 | 達成状況   | 次期計画期間（R8,9）の取組                                          |
|------------------------------------|--------------------------------|----------------------|---------------------------------------|------------------------------------------|--------|----------------------------------------------------------|
| 1 行政手続のオンライン化                      | ①全ての行政手続をオンライン化する              | 100%<br>／2025年度      | 1.8%<br>／2020年7月                      | 18.1%<br>／2023年度実績                       | 未達成    | 次期計画で継続<br>(3) 行政手続のオンライン化                               |
| 2 マイナンバーカードの普及・活用<br>8 デジタルインフラの整備 | ②全ての市民にマイナンバーカードが行き渡ることを目指す    | 100%<br>／2025年度      | 交付 27.91%<br>(申請 37.93%)<br>／2021年3月末 | 交付97.1%<br>(申請100%)<br>／ <u>2025年8月末</u> | ① 概ね達成 | 次期計画で部分的に継続<br>(3) 行政手続のオンライン化<br>※マイナンバーカードによる本人確認として活用 |
| 3 情報システムの全体最適化<br>5 市役所のDX推進       | ③市役所のフルデジタル化を実現する              | フルデジタル化実現<br>／2025年度 | —<br>(未着手)                            | フルデジタル化に向けた実装                            | ② 概ね達成 | 次期計画で継続<br>「柱：行政の変革」各重点事業                                |
| 4 官民データ活用の推進                       | ④官民データの共有や活用の仕組みを構築する          | 仕組みの構築<br>／2025年度    | —<br>(未着手)                            | 仕組みの構築（オープンデータカタログサイトの運用）                | ③ 概ね達成 | 次期計画で継続<br>(6) オープンデータの推進                                |
| 6 地域社会のDX推進                        | ⑤DX人材育成の好循環を促す仕組みを構築する         | 仕組みの構築<br>／2025年度    | —<br>(未着手)                            |                                          | ③ 概ね達成 | 地域社会のDX推進は、各所属の取組事業として随時実施                               |
| 7 デジタルデバイドの解消                      | ⑥希望する市民が身近な場所で相談や学習を行える環境を構築する | 環境の構築<br>／2025年度     | —<br>(未着手)                            | 環境の構築<br>( <u>まえばしデジタルサポーター制度の運用</u> )   | ④ 達成   | 次期計画で継続<br>(7) デジタルデバイドの解消                               |

# 主な取組成果（①マイナンバーカードの普及・活用）

## マイナンバーカードの普及や更新の課題、国の取組や市独自の活用策を共有

### 【例】保有率の分析

|      | 地区人口    | 全世代    | 0～9    | 10～19  | 20～29  | 30～39  | 40～49  | 50～59  | 60～69  | 70～79  | 80～89  | 90～99  | 100～   |
|------|---------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 本庁管内 | 56,011  | 81.57% | 74.05% | 76.78% | 74.76% | 78.96% | 80.62% | 83.57% | 85.70% | 86.51% | 88.20% | 77.32% | 50.91% |
| 上川郡  | 23,998  | 82.74% | 76.54% | 79.91% | 74.60% | 79.04% | 82.87% | 82.38% | 88.19% | 88.23% | 89.52% | 71.04% | 34.48% |
| 下川郡  | 9,313   | 83.36% | 74.78% | 79.63% | 82.03% | 80.16% | 84.19% | 83.97% | 87.87% | 89.35% | 89.14% | 58.49% | 36.36% |
| 芳賀   | 8,779   | 81.65% | 79.78% | 79.60% | 66.28% | 72.20% | 83.24% | 81.61% | 89.39% | 89.09% | 85.75% | 60.38% | 62.50% |
| 桂置   | 27,784  | 82.19% | 77.46% | 80.96% | 74.28% | 80.35% | 82.08% | 83.25% | 86.07% | 87.83% | 85.81% | 72.63% | 40.00% |
| 東    | 31,876  | 83.31% | 78.55% | 79.76% | 79.08% | 83.47% | 81.96% | 84.54% | 86.88% | 88.15% | 88.56% | 76.37% | 42.86% |
| 元総社  | 17,049  | 81.79% | 78.83% | 80.16% | 75.50% | 81.52% | 80.88% | 82.48% | 85.19% | 86.98% | 85.69% | 76.92% | 56.25% |
| 総社   | 13,454  | 82.17% | 77.98% | 80.27% | 77.07% | 84.05% | 80.38% | 83.15% | 84.96% | 86.34% | 88.05% | 71.14% | 28.57% |
| 南橋   | 38,586  | 82.55% | 77.73% | 79.33% | 77.17% | 81.02% | 81.28% | 82.66% | 86.59% | 88.31% | 88.55% | 74.04% | 32.28% |
| 清里   | 3,583   | 82.28% | 76.82% | 84.84% | 78.91% | 82.12% | 81.45% | 83.83% | 87.39% | 84.84% | 83.10% | 56.32% | 50.00% |
| 永明   | 23,720  | 79.80% | 75.51% | 77.29% | 75.36% | 77.63% | 79.62% | 80.23% | 83.91% | 83.72% | 85.45% | 70.04% | 46.67% |
| 城南   | 17,577  | 87.01% | 82.77% | 83.76% | 80.71% | 86.59% | 85.63% | 86.88% | 91.82% | 92.97% | 89.79% | 68.77% | 20.00% |
| 大胡   | 17,354  | 81.72% | 77.56% | 81.10% | 76.45% | 77.43% | 81.55% | 82.45% | 86.00% | 87.98% | 83.33% | 67.03% | 35.71% |
| 宮城   | 6,961   | 81.27% | 73.52% | 79.96% | 73.55% | 74.34% | 81.12% | 82.85% | 88.77% | 87.00% | 82.18% | 51.09% | 27.27% |
| 粕川   | 9,967   | 82.30% | 77.73% | 83.21% | 73.74% | 78.82% | 81.15% | 83.14% | 86.90% | 88.46% | 82.98% | 60.00% | 12.50% |
| 富士見  | 21,884  | 81.51% | 74.53% | 81.88% | 74.59% | 77.83% | 81.14% | 83.09% | 85.71% | 87.29% | 84.01% | 64.49% | 21.43% |
| 全体   | 327,896 | 82.27% | 77.04% | 79.82% | 75.96% | 80.25% | 81.62% | 83.15% | 86.63% | 87.67% | 87.03% | 71.46% | 39.07% |

### 【例】カード及び電子証明書の更新需要予測



### 【例】広報まえばしでの特集

日常生活を便利に  
マイナンバーカード

マイナンバーカードはマイナンバーを証明するだけでなく、本人確認書類としても利用できます。また、市役所に行かなくても各種行政手続きができて、マイナポータルアプリを活用したりすることで受けられるサービスが広がります。

市民課 ☎027-898-6101

マイナンバーカード・マイナポータルでできること

**マイナンバーカード**

●コンビニ証明交付  
市民課 ☎027-898-6114  
課税（非課税）証明については市民課 ☎027-898-6202  
コンビニなどで住民票や印鑑証明などを市役所窓口より250円安い100円で取得できます。

●マイタク（でまんど相乗タクシー）  
交通政策課 ☎027-898-5844  
市内タクシーを利用するときに運賃の一部を支払います。

●めぶくID  
めぶくIDについてはmy電子証明書サポートセンター ☎0120-059-745（平日11時～18時）  
めぶくPayについてはコールセンター ☎050-3315-9911（平日9時～17時）  
デジタル個人認証「めぶくID」を使ってめぶくPayなどのサービスが受けられます。

**マイナポータル**

●子育てアプリ「OYACOPlus」  
情報政策課 ☎027-898-5883  
育児記録や写真を家族でシェアできるほか、こどもの定期検診・予防接種と連携し、自動で記録を反映。育児の記録やスケジュール管理が便利になります。

●休日窓口利用して  
平日来庁することが難しい人のため、休日・平日延長窓口を開設。カード作成の申請・マイタクの手続きはできません。また、平日窓口も含めて時間帯での予約も可能。二次元コードから予約してください。  
（休日延長窓口）7月6日（日）・27日（日）、8時30分～12時（平日延長窓口）7月8日（火）・22日（火）、19時まで（混雑状況により受付時間内でも締め切る場合があります）  
（受け取り）マイナンバーカード交付通知書、通知書に記載の本人確認書類（電子証明書や暗証番号手続きなど）マイナンバーカード

**マイナポータルアプリ**

政府が運営する行政手続きの窓口アプリ。子育てや介護をはじめとする行政手続きのワンストップ化や政府からのお知らせを確認できます。

●行政手続き  
転出届については市民課 ☎027-898-6106  
パスポートについては市民課 ☎027-898-6124  
びたりサービスについては  
こども支援課 ☎027-220-5701  
介護保険課 ☎027-898-6159  
自宅や外出先でもスマホなどで転出届やパスポートの申請、e-Taxを利用した確定申告ができます。また、「びたりサービス」の利用で児童手当や介護保険関連の一部手続きも可能です。

●健康保険証情報  
●公金受取口座  
医療機関での手続きや児童手当、給付金などの受け取りがスムーズにできます。

●マイナ緊急  
マイナ保険証を活用して過去の受診歴や薬剤情報などを把握し、円滑に医療機関へ搬送します。

●マイナ免許証  
住所変更ワンストップサービスや運転免許更新時のオンライン講習などが利用できます。

●届いたら早めの手続きを  
有効期限の約3カ月前に通知を送付します。カードの有効期限はカード作成から10回目（18歳未満の人は5回目）の誕生日、電子証明書の有効期限はカード作成から5回目の誕生日まで。外国籍の人は、原則、在留期間の満了日と同一です。

### 【例】出前講座の実施



## 主な取組成果（②フルデジタル化に向けた実装）

| 前計画            | 取組事項            | R3                                                                                                                                                                                                                     | R4                                                                                                                                                                    | R5                                      | R6                                                                                                                                                     | R7                                                                                                                                                                                |
|----------------|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3 情報システムの全体最適化 | 基幹系システムの標準化     |                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                       |                                         | ・戸籍、戸籍附票、障害福祉、子ども子育て支援、生活保護 以外移行                                                                                                                       | ・戸籍、戸籍附票、障害福祉、子ども子育て支援 移行<br>※生活保護はR8年度移行見込み                                                                                                                                      |
|                | 内部事務系システムの導入、更新 |                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                       | ・文書管理システム新規導入                           | ・財務会計システム更改<br>・文書管理システムと連携<br>・財務伝票決裁、審査の電子化                                                                                                          |                                                                                                                                                                                   |
|                | BPRの実践          |                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                       | ・コミュニケーションポリシー策定<br>・庁内のナレッジ共有（情報政策課QA） | ・伴走型DX支援<br>・庁内のナレッジ共有（BPR通信みのり、DXチャンネルあぜみち、動画ライブラリ）                                                                                                   | ・コミュニケーションポリシー改定<br>・庁内のナレッジ共有（Engage開始）                                                                                                                                          |
|                | WG活動の推進         | <ul style="list-style-type: none"> <li>・DX推進計画に基づき組織横断的な活動を実施（週の10%を従事目安、時勢や進捗に応じて適時再編）</li> <li>・主なWG：マイナンバーカード普及・活用 WG、財務・文書システム WG、BPR推進WG、ミライズWG、官民データ活用WG<br/>地域社会のDX推進WG、デジタルデバイド解消WG</li> <li>・DX枠予算</li> </ul> |                                                                                                                                                                       |                                         |                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                   |
| 5 市役所のDX推進     | 職場環境整備          |                                                                                                                                                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>・Chromebook、Surface、大型モニタ配布</li> <li>・無線LAN環境整備、USB dongle 配布</li> <li>・Microsoft365使用開始</li> <li>・コミュニケーションデジタル化開始</li> </ul> |                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>・クラウド接続系から一部システム接続（出退勤システム、HPシステム等）</li> <li>・CAMEYO</li> <li>・セキュリティブラウザ導入</li> </ul>                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>・Notes廃止（グループウェア移行）</li> <li>・Windows10サポート終了に伴う端末更改</li> <li>・端末環境改善アンケート</li> <li>・クラウド接続系環境改善</li> </ul>                                |
|                | 人材育成            |                                                                                                                                                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>・階層別研修</li> <li>・e-ラーニング研修</li> <li>・各種デジタルツール研修（RPA、Powerplatform）</li> </ul>                                                 |                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>・階層別研修</li> <li>・e-ラーニング研修</li> <li>・各種デジタルツール研修（RPA、Logoフォーム、Powerplatform、生成AI）</li> <li>・初心者向け講習会</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・階層別研修（BPR推進WG主催）</li> <li>・e-ラーニング研修</li> <li>・各種デジタルツール研修（RPA、Logoフォーム、Powerplatform、生成AI）</li> <li>・前橋市人材育成基本方針改定（DX人材育成を定義）</li> </ul> |

# 主な取組成果（②伴走型DX支援による業務改善の推進）

## 伴走支援実績（R6年度以降／R7. 9末時点）

総受付数 184件  
うち、完了114件、取組中42件、  
中止・保留28件

- 総受付  
R6年度以降の総受付数（個別受付＋WG受付）
- WG受付  
R5年度のBPR推進WGで各所属が検討し、R6年度に情報政策課が支援した件数
- 個別受付  
R6年度以降、各所属担当者から情報政策課へ個別に相談があり支援した件数
- 総完了  
総受付数のうち、実際にBPR（業務改善）が完了したもの



| 部         | 総受付 | （WG受付） | （個別受付） | 総完了 |
|-----------|-----|--------|--------|-----|
| 総務部       | 9   | 4      | 5      | 7   |
| 未来創造部     | 20  | 4      | 16     | 14  |
| 財務部       | 19  | 5      | 14     | 15  |
| 市民部       | 25  | 7      | 18     | 20  |
| 文化スポーツ観光部 | 3   | 3      | 0      | 2   |
| 福祉部       | 11  | 4      | 7      | 8   |
| こども未来部    | 4   | 1      | 3      | 1   |
| 健康部       | 7   | 4      | 3      | 3   |
| 環境部       | 6   | 5      | 1      | 4   |
| 産業経済部     | 3   | 3      | 0      | 1   |
| 農政部       | 4   | 2      | 2      | 1   |
| 都市計画部     | 11  | 5      | 6      | 5   |
| 建設部       | 14  | 3      | 11     | 8   |
| 水道局       | 6   | 5      | 1      | 3   |
| 消防局       | 16  | 6      | 10     | 10  |
| 教育委員会事務局  | 17  | 8      | 9      | 7   |
| その他       | 9   | 2      | 7      | 5   |
| 計         | 184 | 71     | 113    | 114 |

# 主な取組成果（②組織横断的なWG活動）

## たすけあい+

所属を超えて職員が協力することを推進するための制度及びプラットフォームを構築し、職員個人の意思を尊重した、多様で柔軟な働き方を推進

03

特集2 これからの働き方

部署を超えてスキルや人員を補い合う仕組みづくり

得意分野で他部署の業務を助け意欲と組織の力を高める。

特定のスキルに頼りたくなる場面が、各業務にあるのではないだろうか。前橋市ではそのニーズと、貢献したい職員をマッチングさせる仕組みを若手・中堅職員のワーキンググループ（以下、WG）がつくっている。

群馬県前橋市

人口：329,886人  
世帯数：153,014世帯  
令和6年10月30日現在

260の回答があり、継続を望む声や、改善案などが集まったという。改善案はすでに令和6年度の、2回目の実験に反映した。専用のアプリを内製し、様々なやりとりができるように。アプリには人材バンクの機能を付け、希望者が名前・所属・異動歴・特技などを登録・公開。この情報をもとに特定の人に協力を依頼することもできる。「所属長の承認もアプリ内で完結します。スピーディになったことで、参加のハードルが下がったようです。また、募集案件へのリアクション機能や、制度への要望・質問を受け付けるフォームも追加。職員の反応やニーズを把握し、都度活かそうとしています」と、渡根本さん。

「役所は縦割りと言われますが、同じ組織として協力し合うことがこれからの時代には必要だと考えました。人員が流動的になれば個々の経験値も上がります。庁内でニーズを調査すると、回答者の約4分の1から「所属を超えた仲間が欲しい」との意見がありました」と、阿部さん。制度の対象は消防職員・技能労務職員・保育士を除いた全ての正規職員。他部署の応援は所定労働時間の10%が上限で、週3〜4時間が目安という。

部署を超えたWGのアイデアで庁内協力制度が生まれた。

多くの自治体で人手不足が進む一方、業務量は増加し複雑化していく傾向にある。特定のスキルや経験をもつ職員に頼りたくなる場面もあるようだ。同市では、所属部署を超えた有志のWGが複数活動しており、市民サービスの向上や職員のスキルアップを目指す様々な取り組みに挑戦している。その中から、個人だけでなくチームとして課題解決を目指す仕組みとして、庁内協力制度「たすけあい+（プラス）」が生まれた。スキルや人

「たすけあい+」のアプリでできること

各部署の業務量やスキル情報（例）写真コンテストの作品展示

依頼一覧

依頼

希望者が情報登録（例）動画制作が得意です！

人材情報（名前・所属・異動歴・特技）

イベント準備に役立てたい

希望経験のある人の力を借りたい

希望者が登録

「たすけあい+」成立！

人材育成や業務見直しの際点からも、課題を越え取り組みの重要性を感じていました。

様々な人と関わることで、新しいアイデアを自分の業務に取り入れられています。

普段と違う業務への興味からイベントの準備に参加。今後の異動希望の参考になりました。

職員 江ノ浦 杏子（えのうら あいこ）さん

観光政策課 渡本 尊貴（わたもと ことか）さん

企画管理課 石川 健太（いしかわ けんた）さん

260の回答があり、継続を望む声や、改善案などが集まったという。改善案はすでに令和6年度の、2回目の実験に反映した。専用のアプリを内製し、様々なやりとりができるように。アプリには人材バンクの機能を付け、希望者が名前・所属・異動歴・特技などを登録・公開。この情報をもとに特定のの人に協力を依頼することもできる。「所属長の承認もアプリ内で完結します。スピーディになったことで、参加のハードルが下がったようです。また、募集案件へのリアクション機能や、制度への要望・質問を受け付けるフォームも追加。職員の反応やニーズを把握し、都度活かそうとしています」と、渡根本さん。

令和5〜6年度で、2回の実証実験を行った。1回目は令和5年度に3カ月間実施。ポータルサイトで依頼を出し、協力したい職員は所属長の承認を得てから業務に応じる仕組みだ。まずは制度を知ってもらうために、庁内の掲示板に情報を載せたり、WGメンバーが各所属部署で周知したりと、地道に広報を行ったという。その結果、イベントの準備作業やパンフレット制作など9件の「たすけあい+」が成立。実験後のアンケートには約

会などで、運営スタッフを募りました。これまで担当課の若手職員が動員されることが多かったのですが、協力者を募ると管理職からも応募があったんです。やりたいと思う人に来てもらえることは、運営側もうれしいですね」と、田中さん。

協力者にメリットを還元しさらに魅力的な制度にする。

令和6年11月時点で、109人がアプリの人材バンクに登録している。庁内での認知は広がってきたものの、「自分の業務は依頼に出すほどではない」との声もあるという。WGでは、同制度が業務の改善意識を高めるきっかけになり、依頼・協力のサイクルが活性化することを今後の目標にしている。「人事部門が運営すれば全庁での活用がスムーズになるかもしれません。ですが、今はみんなの声を

柔軟に取り入れながら、有志の職員がボトムアップで進めているところが、この制度のよさだと思っています。制度への参加が簡単な部署ばかりではないので、部署外の人の意見やノウハウが、業務の助けになるというのを伝えていきたいです」と、阿部さんは強調する。

令和7年度以降もブラッシュアップしながら継続していく予定の同制度。アプリを庁内インフラとして当たり前に活用してほしいと話す田中さんは、協力する職員の意欲に応える方法を考えているという。「協力者はやりがいを感じてくれていると思いますが、メリハリがそれだけにとどまっているのは改善すべき点です。報酬や評価などでしっかりと返せるようにしたいですね。やりたい業務に取り組む機会があり、組織の中で認められる仕組みが整えば、離職率の低下にもつながれると期待しています。」

▲20〜30代を中心に活動している同市のメンバー。

【参考】R7年度上半期実績

- ・ 依頼応募件数：依頼9件（7所属）、マッチング計56人
- ・ 活用例
  - ▶ 赤城山ヒルクライムイベントスタッフ募集
  - ▶ シティプロモーション戦略策定PJメンバー募集

8

## 主な取組成果（③オープンデータカタログサイトの運用）

カタログサイト（効率的にデータを提供する専用プラットフォーム）を通じた市保有データの公開



### 特徴

- ・ 検索性：データのカテゴリや検索機能が整備されているため、目的のデータを探しやすい
- ・ 再利用性：WebAPIで提供可能（データをリアルタイムかつ自動的に取り出し、活用できる）
- ・ 可視性：ダウンロード数や利用者コメントなど、次の手立てを考えるための現状把握が可

### 【活用事例】資産税課：地番図データの公開

VOL.  
11

資産税課  
地籍図提供業務

— 市内 BPR 通信 —  
みほり

地籍図データをオープンデータにして職員負担を軽減！

資産税課土地係 前島さん

Before

After

- ・ 事業者や市民からの地籍図発行依頼は紙で発行
- ・ 場所の特定や印刷が職員の負担に

- ・ 前橋市オープンデータカタログサイトに地籍図データを登録
- ・ 窓口での対応が不要に！

[※みのり11号記事へのリンク](#)

## 主な取組成果（④まえばしデジタルサポーターの運用）

まえばしデジタルサポーターを中心に、地域の共助により困りごとを解消する仕組みを構築

### ① デジタルよろず相談所の開設（市内7か所）

定時定点で、デジタルに関する「ちょっとした困りごと」を解決



#### 【R6年度実績】

開催回数：175回

相談受付件数：1,523件



### ② 学び合い出張サポート

市民3名以上のグループからの要請を受け、サポーターを派遣



#### 【R6年度実績】

出張件数：72件

講習参加人数：658人

計132名のサポーター（市民ボランティア）が活躍中

# K P I（重要業績指標）の達成状況\_\_未達成

| 重点事業                              | KPI（重要業績指標）                    | 目標／年次                | 計画策定時                                 | 現状（最終年度）                                 | 達成状況     | 次期計画期間（R8,9）の取組                                          |
|-----------------------------------|--------------------------------|----------------------|---------------------------------------|------------------------------------------|----------|----------------------------------------------------------|
| 1 行政手続のオンライン化                     | ①全ての行政手続をオンライン化する              | 100%<br>／2025年度      | 1.8%<br>／2020年7月                      | 18.1%<br>／2023年度実績                       | ⑤<br>未達成 | 次期計画で継続<br>(3) 行政手続のオンライン化                               |
| 2 マイナンバーカードの普及活用<br>8 デジタルインフラの整備 | ②全ての市民にマイナンバーカードが行き渡ることを目指す    | 100%<br>／2025年度      | 交付 27.91%<br>(申請 37.93%)<br>／2021年3月末 | 交付97.1%<br>(申請100%)<br>／ <u>2025年8月末</u> | 概ね達成     | 次期計画で部分的に継続<br>(3) 行政手続のオンライン化<br>※マイナンバーカードによる本人確認として活用 |
| 3 情報システムの全体最適化<br>5 市役所のDX推進      | ③市役所のフルデジタル化を実現する              | フルデジタル化実現<br>／2025年度 | —<br>(未着手)                            | フルデジタル化に向けた実装                            | 概ね達成     | 次期計画で継続<br>「柱：行政の変革」各重点事業                                |
| 4 官民データ活用の推進                      | ④官民データの共有や活用の仕組みを構築する          | 仕組みの構築<br>／2025年度    | —<br>(未着手)                            | 仕組みの構築<br>(オープンデータカタログサイトの運用)            | 概ね達成     | 次期計画で継続<br>(6) オープンデータの推進                                |
| 6 地域社会のDX推進                       | ⑤DX人材育成の好循環を促す仕組みを構築する         | 仕組みの構築<br>／2025年度    | —<br>(未着手)                            |                                          | 概ね達成     | 地域社会のDX推進は、各所属の取組事業として随時実施                               |
| 7 デジタルデバイドの解消                     | ⑥希望する市民が身近な場所で相談や学習を行える環境を構築する | 環境の構築<br>／2025年度     | —<br>(未着手)                            | 環境の構築<br>( <u>まえばしデジタルサポーター制度の運用</u> )   | 達成       | 次期計画で継続<br>(7) デジタルデバイドの解消                               |

## 現計画の取組成果（⑤行政手続のオンライン化）

### 未達成の要因分析と今後の対応方針

- ・現計画の策定時には、殆どの手続が紙で行われていましたが、コロナ禍の影響で、住民が窓口に来ることなく手続きできる仕組みが求められるようになりました。
- ・こうした社会の変化を受けて、全国の自治体ではオンライン化の動きが加速し、前橋市でも「全ての手続きをオンラインでできるようにする」という目標を掲げました。
- ・しかし、令和5年度に行った実態調査では、年間1,000件以上の受付がある手続きは全体の7%しかないにも関わらず、受付総数の91%を占めていることがわかりました。（手続きの種類は多くても、実際に多くの住民が利用する手続きは限られている）
- ・この結果から、全ての手続きを一律にオンライン化するよりも、利用件数が多く、住民の利便性や職員の業務効率化に効果が高い手続きに絞って取り組むほうが成果につながりやすいことが明らかになりました。
- ・そこで、次期DX推進計画（R8-9）では、「全ての手続きをオンライン化する」という方針から、利用頻度が多く、効果の大きい手続きに集中してオンライン化を進める方針へと転換します。
- ・具体的には、国が定める優先手続き（文化・スポーツ施設等の利用申込、研修・講習・イベント等の申込、子育て・介護関係、転入転出などのライフイベントに関する手続き）を中心に、オンライン利用の促進を図ります。

【参考】 [国が定める優先手続き](#)（45手続き、R5年度実績）のオンライン化状況

| 受付総数<br>(A) | オンライン件数<br>(B) | オンライン率<br>(B/A) |
|-------------|----------------|-----------------|
| 825,171件    | 585,680        | 71.0%           |