

# 前橋市 D X (デジタルトランスフォーメーション) 推進計画

## 2.0 (案)

【概要版】

令和8年3月改定

めぶく  前橋市

# 計画の位置づけ・構成・期間・推進体制

## はじめに

急速な人口減少と少子高齢化により、労働力不足が深刻化し、行政サービスの維持が困難になる中、地方自治体には限られた人員で持続可能な運営を実現することが求められています。

本市も同様に、資源の有効活用と多様化する市民ニーズへの迅速な対応が課題です。

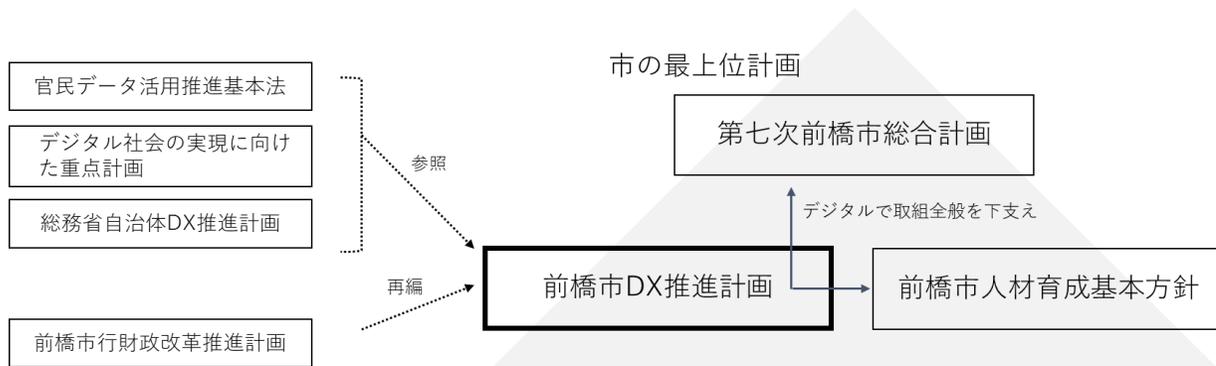
今後は大量退職による知識流出や人材確保の難しさが懸念されます。こうした状況を踏まえ、令和3年度からDX推進計画に基づき、情報システムの最適化、市役所のDX推進、マイナンバーカードの普及促進など、住民本位の行政サービスの実現に向けた取組を着実に進めてきました。

今回、これまでの成果を継承しつつ、より実効性のある施策に注力するため計画を改定します。

DXの推進にあたっては、住民サービスの向上をミッションとし、社会情勢や技術の進展に柔軟に対応しながら、継続的に取組を進めていきます。

## 計画の位置づけ

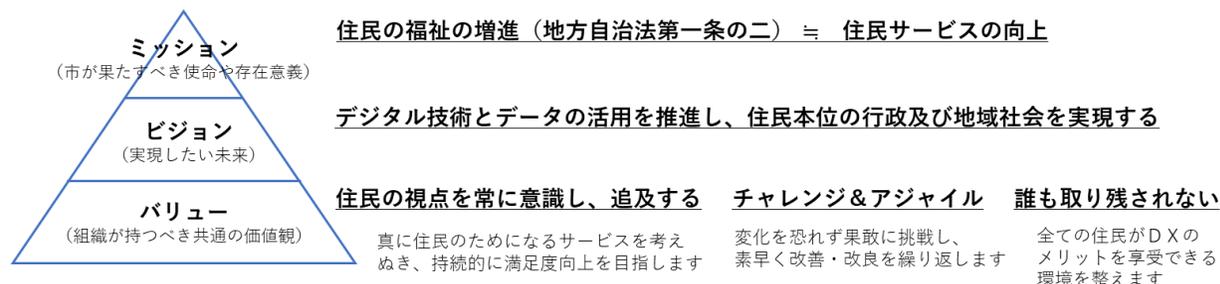
国の関連法等による要請への対応や市の各種計画と整合を図りながら取組を進めます。



## 計画の構成

市が果たすべき使命や存在意義（ミッション）、実現したい未来（ビジョン）、組織が持つべき共通の価値観（バリュー）を明示し、3つの柱のもと10個の重点事業を推進します。

DX推進にあたっては、「行政の変革」の柱を基盤とし、「住民と行政との接点の変革」と「地域との共創」の2つの柱を推進していきます。



## 計画期間

令和8年4月から令和10年3月の2年間

## 推進体制

最高情報統括責任者（CIO、副市長）を中心とする「前橋市DX推進委員会」において、本計画の推進及び進捗管理を行います。

# 全体像と各取組

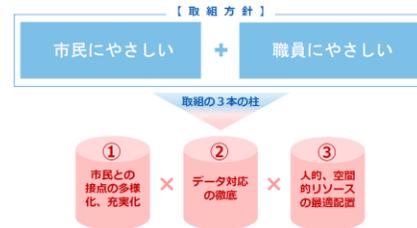
柱	重点事業	取組概要	推進主体	前計画	関連計画
住民と行政との接点の 変革	(1)窓口フロントヤード改革	コンパクトなリアル窓口、行かない窓口、バックヤードにおけるデータ活用、フロアレイアウト改善、オムニチャネル化	市民課	新規	※1
	(2)行政手続のオンライン化	行政手続のオンライン化を推進	情報政策課 文書法制課	継続	※1
	(3)契約関係業務の電子化	電子契約システム、情報共有システム、電子納品保管管理システムの導入	契約監理課	新規	-
	(4)アナログ規制の点検・見直し	デジタル原則を踏まえたアナログ規制条項の見直し	文書法制課 情報政策課	新規	※1
地域との 共創	(5)オープンデータの推進	公開するデータの充実と活用促進	情報政策課	継続	※1、2
	(6)デジタルデバイドの解消	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	情報政策課	継続	※1
行政の 変革	(7)組織風土の醸成	組織横断的な活動を支える仕組みづくり、協働や互助を促す組織文化の醸成、コミュニケーションポリシーの実践		継続	※3
	(8)業務改善	職員の意識改革、デジタルツールの活用、端末利用環境整備、庁内横断的な業務の課題解決、個別業務の課題解決	情報政策課 職員課	継続	※1、3
	(9)DX人材の育成	業務や組織の変革を推進できる人材を育成		新規	※1、3
	(10)AIを活用できる環境づくり及び庁内データ活用基盤の整備	内部事務における生成AI活用等による業務効率化	情報政策課	新規	※1

# 住民と行政との接点の変革①

## (1) 窓口フロントヤード改革

### 【取組概要】

窓口フロントヤード改革計画にもとづき、ライフイベント（住所異動、戸籍異動）を起点とした手続きから、ワンストップ（待たない・回らない）窓口及びワンスオンリー（書かない）窓口を実現するとともに、その検討の過程において最適なフロアレイアウト改善を実施することで、市民の利便性向上を図り、その後のデータ連携等デジタルを有効に活用した職員の事務処理の効率化、負担軽減につなげます。



### 市民目線

#### 【市民にやさしい】

市民との接点の多様化・充実化（オムニチャンネル化）による、紙ではないデータ対応を前提とした市民の利便性向上（手続きのワンストップ・ワンスオンリー）

### 職員目線

#### 【職員にやさしい】

主に窓口で受付けた申請書等の情報を起点とした事務処理を対象とし、データ対応を前提とした業務効率化にもとづく業務改善による、職員負担の軽減につながるバックヤード改革やサービスの平準化

### 取組事項（令和8・9年度）

- 対象手続きのBPRを加速
- より利便性の高い行政手続きオンライン化の実践
- あるべき窓口事務に効果的な道具（ツール）の検討
- コンパクトなりアル窓口実現へ向けたフロアレイアウト改善

## (2) 行政手続のオンライン化

### 【取組概要】

行政手続のオンライン化を推進し、市民はいつでも・どこからでも必要な手続きができる環境の充実を図ります。あわせて、窓口業務の改革やマイナンバーカードの活用、キャッシュレス決済（eL-QRの導入含む）等を通じて、市民の利便性の向上と職員の業務効率化を両立します。



### 市民目線

- ・市役所に出かけなくても、24時間いつでもどこからでも申請や届出ができる
- ・入力チェック機能やマイナンバーカードによる本人確認で、手続きが簡便に
- ・キャッシュレス決済（eL-QRの導入含む）により支払い手段が拡充

### 職員目線

- ・不備のチェックやシステムへの入力など、受付に係る業務負荷が軽減される
- ・オンライン化による来庁件数減により、窓口の混雑が緩和
- ・紙・押印・対面に依存しない手続きにより、業務が効率化

### 取組事項（令和8・9年度）

- ・オンライン化手続数の拡充／申請件数上位100手続のオンライン化推進
- ・オンライン手続の利用促進／国が定める優先手続のオンライン申請率向上
- ・公印の押印省略／対象手続の洗い出しと制度改正

# 住民と行政との接点の変革②

## (3) 契約関係業務の電子化

### 【取組概要】

電子契約システム、工事関連業務（※）の情報共有システム・電子納品保管管理システムを導入することにより、契約関係業務の効率化を図ります。また、電子契約システムは、事業者の利便性、調達額のスケールメリットの観点から、群馬県内の他市町村と共同で調達を実施します。



※工事関連業務：「建設工事」、「測量、建設コンサルタント業務等」

### 事業者目線

- ・ 人件費、印紙代、郵送費、保管作業の負担軽減
- ・ 事務処理の迅速化

### 職員目線

- ・ 人件費、郵送費、保管作業の負担軽減
- ・ 電子決裁時のスキャン作業の削減
- ・ 事務処理の迅速化、検索性の効率化

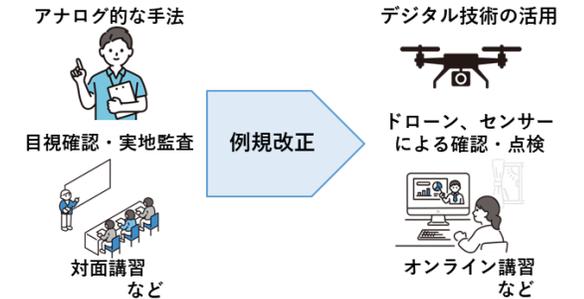
### 取組事項（令和8・9年度）

- ・ 電子契約システムの導入
- ・ 工事関連業務における情報共有システム及び電子納品保管管理システムの導入

## (4) アナログ規制の点検・見直し

### 【取組概要】

住民が行政サービスを柔軟に選択し利用できる環境の整備を図るため、目視による確認、現地調査、書面提示等のアナログ手法を前提とした規制条項について点検・見直しを行い、組織全体のデジタル化を推進します。



### 市民目線

- ・ 現地での確認が必要だった作業を、遠隔で安全かつ効率的に実施できる
- ・ オンライン上で、より柔軟かつ迅速に行政サービスを受けられる

### 職員目線

- ・ 現地への移動時間が無くなることにより業務コストが削減する
- ・ 書面提出の廃止により、事務処理を簡素化できる
- ・ デジタル手法が可能となる体制を整えることで、将来的な人員不足にも対応しやすい

### 取組事項（令和8・9年度）

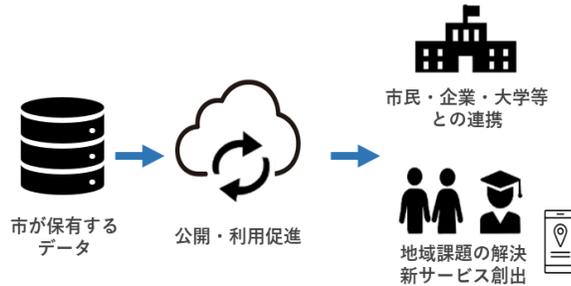
- ・ アナログ規制条項（条例、規則）のうち、デジタル原則に照らした見直し／対象となる条項の改正率100%
- ・ デジタル技術の導入に向けた伴走支援

# 地域との共創

## (5) オープンデータの推進

### 【取組概要】

社会のデジタル化に伴って、データは知恵・価値・競争力の源泉となっています。市が保有するデータを利用しやすい形で整理・公開することで、業務の効率化や負担軽減を図るとともに、市民・企業・大学等との協働を促進し、地域課題の解決につなげます。



### 市民目線

- ・ 行政が保有するデータを公開することで、透明性と信頼性が高まる
- ・ データを通じて地域課題を把握し、解決に向けた取組に参加できる
- ・ 暮らしに役立つ新しいサービスや仕組みが生まれることが期待できる

### 職員目線

- ・ 問い合わせが多いデータや頻繁に提供を求められる資料を公開することで、個別対応や資料作成の手間を減らすことができる
- ・ データ活用を通じて、多様な主体と地域課題を解決する機運が高まる

### 取組事項（令和8・9年度）

- ・ 市が保有するデータの整理／手順の標準化による効率的な整備
- ・ 公開データの充実／公開データ数の増：R7年度20件→R9年度35件
- ・ 公開データの活用促進／モデル事例の創出（1件以上）

## (6) デジタルデバイドの解消

### 【取組概要】

年齢、性別、障害の有無等にかかわらず、誰も取り残されない形で、市民がデジタル化の恩恵を享受できるように、地域に根ざしたデジタル支援体制を広げていきます。



### 市民目線

- ・ 日常生活におけるデジタルの悩みを、身近な場所で気軽に相談できる
- ・ 安心してデジタル社会に参加し、生活の利便性向上を実感できる
- ・ 「まえばしデジタルサポーター」の活動を通して、地域で支え合える

### 職員目線

- ・ 行政手続のオンライン化などのDX推進が円滑に進む
- ・ デジタル支援の現場から得られる市民の声を、行政サービスの改善や新たな施策立案に活かせる

### 取組事項（令和8・9年度）

- ・ まえばしデジタルサポーター 登録者数を増加／30（人/年）
- ・ 学び合い出張サポート講習参加者数／600（人/年）
- ・ デジタルよろず相談所 相談受付件数／1,500（人/年）

# 行政の変革①

## (7) 組織風土の醸成

### 【取組概要】

市民サービスの向上を図るにあたっては、所属の枠を超えて職員が協働し、柔軟かつ創造的な発想で課題に対応できる組織文化の構築が不可欠です。組織横断的な活動を支える仕組みづくり、協働や互助を促す組織文化の醸成、コミュニケーションポリシーの実践により、組織全体の課題解決力を高めます。これらの取組は、人材育成基本方針に示すめざす職員像や職員クレド（職員行動理念）が掲げる価値観を具現化するものです。



### 前橋市人材育成基本方針

めざす職員像：信頼に応える職員  
チャレンジする職員、活力あふれる職員

### 前橋市職員クレド （行動理念）

- 今と未来の市民を笑顔にするため、
- ①市民目線を追求します
  - ②未来を想像し、一步踏み出します
  - ③チームで知恵と力を出し合います
  - ④互いに尊重し合い、心地よい空間をつくります

組織横断的な活動を支える仕組みづくり

職員間の協働や互助を促す組織文化の醸成

コミュニケーションポリシーの実践

### 取組事項（令和8・9年度）

- ・組織横断的な活動を支える仕組みづくり／複線的な制度設計（従事・職務・成果共有・キャリアパス）の試行
- ・協働や互助を促す組織文化の醸成／協働ができていると感じる割合の向上（R8新規アンケート項目）
- ・コミュニケーションポリシーの実践／コミュニケーションの円滑さに関する評価の向上（R8新規アンケート項目）

## (8) 業務改善

### 【取組概要】

職員の意識改革、デジタルツールの活用、庁内利用環境整備という土台の上に、庁内横断的な課題解決と個別業務の課題解決の実践を積み重ねることで、現場主体の業務改善を実現します。業務プロセス改革を通じて、職員負担を軽減し、市民サービスの質を高めます。



### 取組詳細

- ①職員の意識改革：職員別研修、コミュニケーションポリシーの実践
- ②デジタルツールの活用：情報の集約・発信、ナレッジの共有
- ③端末利用環境整備：職員アンケートの実施、環境改善の実践
- ④庁内横断的な業務の課題解決：ワーキンググループ（WG）の組成
- ⑤個別業務の課題解決：業務プロセス改革（BPR）伴走支援

### 取組事項（令和8・9年度）

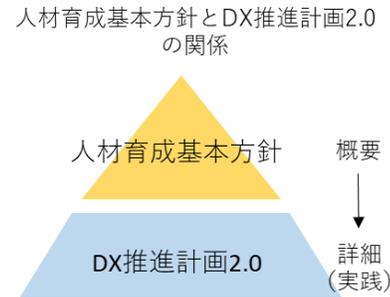
- ・職員の意識改革、デジタルツールの活用／自主的に業務改善を行った所属の割合（R8新規アンケート項目）
- ・端末利用環境整備／職員満足度：R7年度2.59→R9年度3.20（5段階評価）
- ・庁内横断的な業務の課題解決、個別業務の課題解決  
／伴走支援完了率：R7年度62%→R9年度80%

# 行政の変革②

## (9)DX人材の育成

### 【取組概要】

少子高齢化の進展や生産年齢人口の減少など社会環境が大きく変化する中で、市役所は、職員数の減少など経営資源が制約されることを前提としながら、住民ニーズに即した行政サービスを提供し続ける必要があります。本市におけるDX人材とは「単にITスキルを持つ人ではなく、業務や組織の変革を推進できる人材」と定義します。決して一過性のものではなく、組織全体の継続的な活動として、取り組みを具現化できる人材を着実に育成していくことが重要です。育成の方向性を明確にし、組織全体の包括的な人材育成の一環として位置づけながら推進します。



### 取組詳細

- ①目的・定義：DXの目的、DX人材の定義、変革に向けたアプローチ
- ②必要な人材像：現場から経営層までの連携（全体最適）、3つの階層と中核を担うDXリーダー、庁内コミュニティを通じた実践と組織内での循環
- ③対象と方向性：管理職層の育成を通じた定着と自走化基盤、WG活動を通じた現場起点の改革、人事部門の人材育成プログラムとの連携
- ④目標設定：ADKARモデルを用いた分類ごとの育成目標

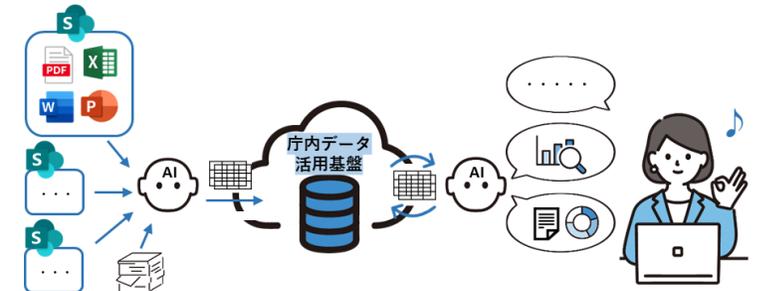
### 取組事項（令和8・9年度）

- ・各分類の育成プログラム実施（特別研修、階層別研修等）  
／各分類でレベル3以上に到達する職員割合を高める（R8新規アンケート項目）
- ・DXリーダー（WG活動に従事する職員）の育成  
／R7年度：70人→R9年度：100人

## (10) AIを活用できる環境づくり及び庁内データ活用基盤の整備

### 【取組概要】

AIを自然に業務へ活かせる環境や体制を構築するとともに、個人ごと・業務ごとに分散している情報を集約し、職員もAIも庁内データを安全に活用できる仕組みを構築することで、職員の負担を減らし、政策立案や市民サービスの質を高めます。



### 取組詳細

- ①AIを自然に業務へ活かせる職場環境づくり  
研修等を通じて、AIが身近で自分事となる職場環境を目指す。
- ②庁内データ活用基盤の整備  
個人・所属ごとに分断されたデータを整理し、全庁で参照・利活用できる庁内データ活用基盤を試作し、運用ルールを検討する。
- ③先行事業でのAI活用を前提とした働き方の試行  
先行導入可能な事業・職場において、AI活用を前提とした業務プロセスの見直しを行い、働き方の変化を検証する。

### 取組事項（令和8・9年度）

- ・研修等を通じたAIの具体的な使い方の習得
- ・庁内データ活用基盤の構築及び運用テストの実施
- ・先行事業におけるAI活用を前提とした業務プロセス見直しの試行