

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)

令和 8 年 3 月改定

めぶく  前橋市

目次

- 1 はじめに
- 2 計画の位置づけ・構成・期間・推進体制
- 3 全体像と各取組
- 4 用語集

1 はじめに

(1) 社会や国の動向

・令和7年6月13日閣議決定の「デジタル社会の実現に向けた重点計画」では、我が国が直面する課題として「人口減少および労働力不足（リソースの逼迫）」が示されています。急速な人口減少や少子高齢化により、労働力の確保が困難となり、公共サービスの維持すら危ぶまれる状況の中、地方自治体には、限られた人員でも持続可能な行政運営を実現することが求められています。

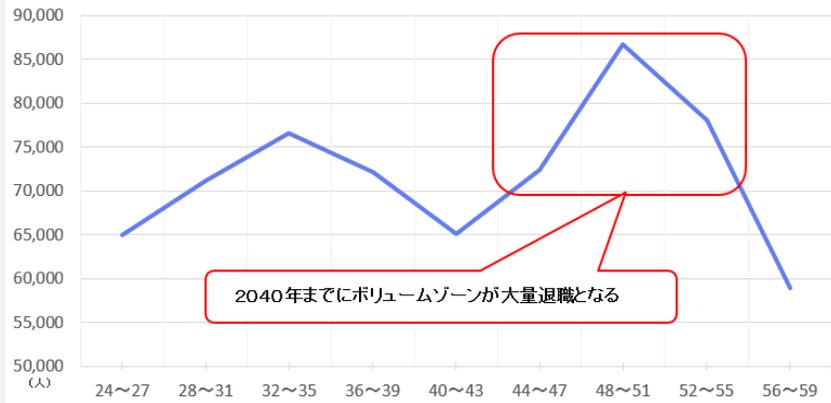
(2) 前橋市の状況

・本市においても、人口減少と少子高齢化の進行を前提に、限られた資源を有効に活用する「選択と集中」の考え方のもと事業を推進しており、多様化・複雑化する市民ニーズに対しても、迅速かつ柔軟に対応することが求められています。

今後、団塊ジュニア世代の大量退職により、年齢構成が急激に変化し、長年蓄積された業務知識や暗黙知の流出が懸念されます。加えて、人材採用の難しさから、必要なスキルを持つ人材の確保が困難となるリスクもあります。こうした状況に備えるためには、今からDXの取組を推進し、業務プロセスの見直しやデジタル技術の活用によって、知識の継承と効率化を進めることが不可欠です。

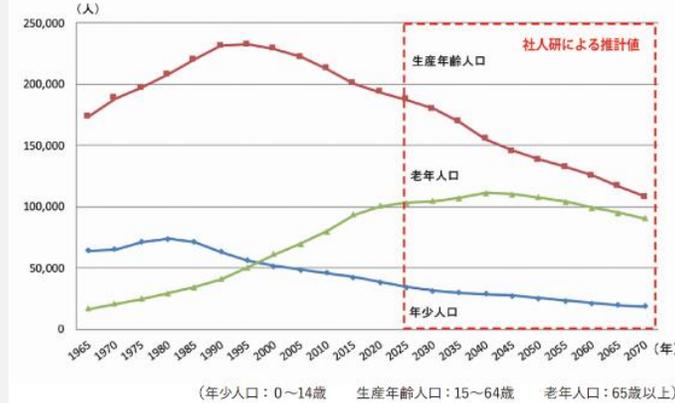
1 はじめに

年齢別地方公務員数（分類：市）（2024年度）



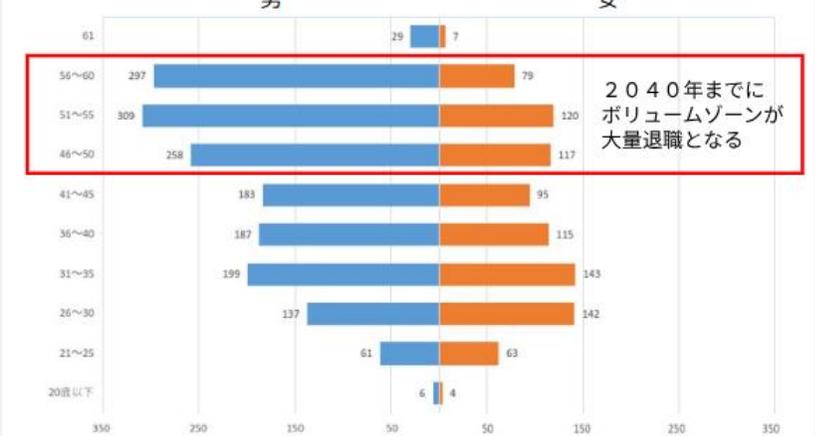
出典：総務省給与実態調査（令和6年）

前橋市の年齢（3区分）別人口の推移



出典：国勢調査

前橋市職員の年齢分布（2024年度）



・こうした社会背景を踏まえ、令和3年度から令和7年度までの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。

・これまでの成果を継承しつつ、より具体的で実効性のある施策に注力し、DXの取組をさらに展開していくためDX推進計画の改定を行います。

短期的な成果にとどまらず、長期的な視点で行政の変革を加速させることが重要です。

・DXとは、単なる新技術の導入ではなく、制度・政策・組織のあり方を変革し、デジタル技術とデータの活用によって、住民にとって利便性の高い行政と地域社会を再構築するプロセスです。

・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。

2 計画の位置づけ・構成・期間・推進体制

(1) 計画の位置づけ

- ・本計画は、市民の利便性・満足度を向上させるために、第七次前橋市総合計画をデジタルで取組全般を下支えします。
- ・官民データ活用推進基本法（平成28年12月）第9条3項に規定される「市町村官民データ活用推進計画」策定、デジタル社会の実現に向けた重点計画（令和7年6月）に基づく行政手続きのオンライン化、総務省自治体DX推進計画（令和7年3月）の各種要請を踏まえた内容として位置づけます。
- ・前橋市行財政改革推進計画を本計画に再編することとし、「業務改革・事務改善の推進」の施策を本計画に継承します。
- ・前橋市人材育成基本方針と整合を図り、組織風土の醸成と人材育成を推進することで、DX推進の基盤を整えます。

国の関連法等による要請

官民データ活用推進基本法

デジタル社会の実現に向けた重点計画

総務省自治体DX推進計画

前橋市行財政改革推進計画

参照

再編

市の最上位計画

第七次前橋市総合計画

デジタルで取組全般を下支え

前橋市DX推進計画

前橋市人材育成基本方針

2 計画の位置づけ・構成・期間・推進体制

(2) 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。

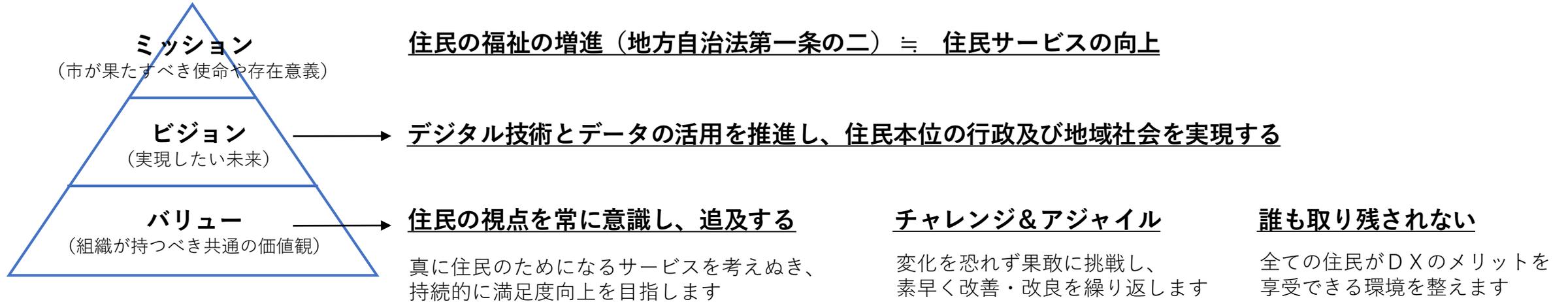
(3) 計画期間

- ・時勢の変化に迅速に対応するため、計画期間の令和8年4月から令和10年3月の2年間とし、前計画の5年から短縮を図ります。
- ・前計画の取組成果を踏まえ、より具体的で実効性のある取組を位置づけます。

(4) 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」が、本計画全体の統括組織として、DX推進にかかる計画の策定、進捗管理など全庁的な調整を行います。
- ・また、庁内横断的なワーキンググループ（WG）を組成し、各重点事業や個別テーマについて、現場の実務に即した検討及び業務プロセス改革（BPR）の実践を担います。
- ・取組を庁内だけに留まらず、提供可能な行政情報は積極的に公開・提供し、住民、企業・団体と広く連携・協働することで、新たな価値の創造を目指します。

3 全体像と各取組



3つの柱と10個の重点事業

1 住民と行政との接点の変革		2 地域との共創	
(1)窓口フロントヤード改革	(3)契約関係業務の電子化	(5)オープンデータの推進	
(2)行政手続のオンライン化	(4)アナログ規制の点検・見直し	(6)デジタルデバイドの解消	
3 行政の変革			
(7)組織風土の醸成	(9)DX人材の育成		
(8)業務改善	(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		

3 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革新	(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
行政の革新	(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	業務や組織の革新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

各重点事業

(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。

【取組方針】

市民にやさしい

+

職員にやさしい

取組の3本の柱



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）

① 対象手続きのBPRを加速

業務手順の見える化により、窓口業務の効率化と市民対応の質向上を実現します

② より利便性の高い行政手続きオンライン化の実践

最も市民に身近な、本計画の対象手続きが、場所・時間を選ばずに行えるようになることで、市民の利便性向上につなげます

③ あるべき窓口事務に効果的な道具（ツール）の検討

効果的なツール導入により、市民満足度向上と職員の事務負担軽減を図ります

④ コンパクトなリアル窓口実現に向けたフロアレイアウト改善

デジタル活用を含むレイアウト改善で、案内性向上と窓口混雑緩和を実現します

(1) 窓口フロントヤード改革

フロントヤード改革計画における施策の体系



(1) 窓口フロントヤード改革

施策A 待たない・回らない窓口（ワンストップ）の実現

関連する令和8・9年度取組事項 ①

施策のポイント及びKPI

施策のポイント	<ul style="list-style-type: none"> ・ライフイベント（住民異動、戸籍異動）を起点とした手続きに絞ってスタート ・ワンストップの対象はR元～3年度行革における検討をベース 	KPI	<p>手続別窓口数→R13までの全体指標</p> <p>来庁から退庁までの滞留時間</p> <p>来庁者の満足度</p>
---------	---	-----	--

R8・9活動にも適用する指標

※関係所属（想定）

検討工程

I 待たない窓口	①受付予約の導入	市民課
	②来庁→受付→交付等までの時間短縮や有効活用の検討（BPR）	市民課・国民健康保険課・介護保険課・こども支援課・学務管理課（以下、手続所管課）
	③受付体制（窓口の数・場所）の最適化	手続所管課・各支所・市民協働課・生涯学習課・文書法制課・資産経営課
II 回らない窓口	④ワンストップ窓口対象手続きの検討（BPR）	手続所管課
	⑤ワンストップ窓口実施方法（手順）の検討（BPR）	手続所管課・情報政策課

スケジュール	R6年度	R7	R8	R9	R10	R11	R12	R13
I-① 受付予約の導入	a → a R7.1～運用開始							● R11年末 窓口番号案内表示機更新受付予約の評価を実施し、継続運用等検討
I-② 時間短縮や有効活用検討（BPR）	b → c → d → e		f →					
I-③ 受付体制の最適化	b 業務量把握(市民課) c 事務処理手順の可視化(市民課)		h 継続的に随時、b～fを更新					
II-① ワンストップ対象手続き検討（BPR）	d 業務量把握(市民課以外手続所管課) e 事務処理手順の可視化(市民課以外手続所管課)		g →					
II-② ワンストップ実施方法検討（BPR）	f 全体効率化検討		g b～fのBPRを実施する中で検討、決定し、R9年度繁忙期終了後(6月以降)実施					
								● 届出・申請等手続きのデジタル化や業務システムへのデータ連携の進捗状況を踏まえた改善

(1) 窓口フロントヤード改革

施策B 書かない窓口（ワンスオンリー）の実現

関連する令和8・9年度取組事項 ①・②

施策のポイント及びKPI

施策のポイント

- ・市民の申請書等作成に係る負担軽減、手続完了に係る時間短縮による、市民の利便性向上
- ・職員事務処理工程のスリム化

KPI

R8・9活動にも適用する指標

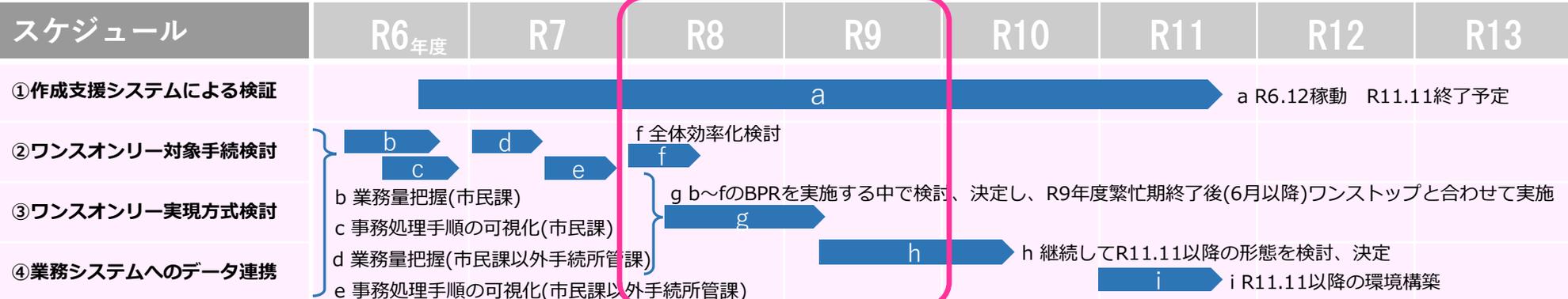
申請書等記入時間短縮
記入申請書数減
業務システムへのデータ連携割合

検討工程

検討工程	※検討の具体的内容	※期待される効果	※関係所属（想定）
①申請書作成を支援するシステムによる検証	・マイナンバーカード記載4情報等の活用 ・分かりやすいユーザインタフェース(画面)入力	市民の利便性向上	市民課
②ワンスオンリー対象手続きの検討	・ワンストップ窓口と連携して検討	市民の利便性向上	手続所管課・情報政策課
③ワンスオンリー実現方式の検討（BPR）			
④申請書等作成データの業務システム連携	・正確性担保 ・業務システム入力、照合作業の工程軽減	職員事務処理の効率化	手続所管課・情報政策課

R13までの全体指標

実現に至るまでの課題	リアル窓口における、窓口案内や「書かない窓口(システム)」操作支援を行うフロアマネージャーの充実	→	分かりやすいサイン表示の検討(予算対応小)
	デジタル手続きがより一般化するまで窓口数(特に本庁舎)は現状維持若しくは一時的に増設の必要性あり	→	スピード感のあるシステム導入等環境整備(予算対応大)



(1) 窓口フロントヤード改革

施策C 届出・申請等手続きのデジタル化・施策D 業務システムへのデータ連携

関連する令和8・9年度取組事項 ①・②・③

施策のポイント及びKPI

施策のポイント	<ul style="list-style-type: none"> ・スマホ、PCから場所、時間を選ばずに手続き可能となることによる、市民の利便性向上 ・窓口総量縮減、職員事務処理工程のスリム化
---------	--

KPI	R13までの全体指標 デジタル化した手続きの割合 電子申請等利用率 事務処理工程を効率化した割合
-----	---

検討工程

	※検討の具体的内容	※期待される効果	※関係所属（想定）
①対象手続及び事務処理のBPR	(1) 業務量把握 (2) 事務処理手順の可視化 (3) 手続開始から終了まで全体の効率化検討	市民の利便性向上・職員事務処理効率化	手続所管課
②デジタル化対象手続及び方式決定	(1) ①のBPR結果をもとに電子申請等デジタル化対象手続を検討し決定 (2) 汎用的なプラットフォームとするか、個別の方式とするのか等検討	市民の利便性向上	手続所管課・情報政策課
③業務システムへのデータ連携実現	(1) 標準化後システムへのオンライン連携 (2) 外部媒体経由による連携	職員事務処理効率化	手続所管課・情報政策課

R8・9活動にも適用する指標

実現に至るまでの課題	標準化後基幹業務システム、ガバメントクラウド、自治体窓口DXSaaSの動向に左右	➡ 動向を注視しつつ、スモールステップを踏んで進める
	システム等環境整備費用が見込まれる	➡ 住民の利便性向上、職員の業務効率化の効果を十分に説明して予算確保

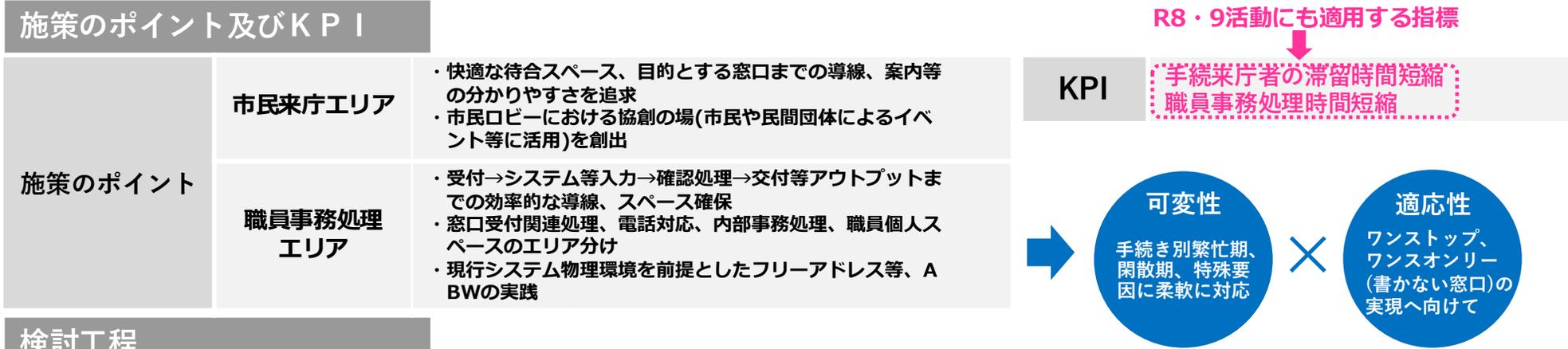
そして・・・
 リアルからオンラインまであらゆるチャンネルを境目なく運用する
オムニチャンネル化 へ

スケジュール	R6 年度	R7	R8	R9	R10	R11	R12	R13
①対象手続及び事務処理のBPR	a	b, c	d, e	a (1)業務量把握(市民課) b (2)事務処理手順の可視化(市民課)	c (1)業務量把握(市民課以外手続所管課) d (2)事務処理手順の可視化(市民課以外手続所管課)	e (3)全体効率化検討		
②デジタル化対象手続及び方式決定		f (1)対象手続の検討・決定	g (2)プラットフォームの検討・決定	f, g	h	h 電子申請等システムの構築(R11.1稼働)		
③業務システムへのデータ連携実現			i 連携方法の検討・決定	i		j 業務システム連携機能構築(R12.1稼働)		

(1) 窓口フロントヤード改革

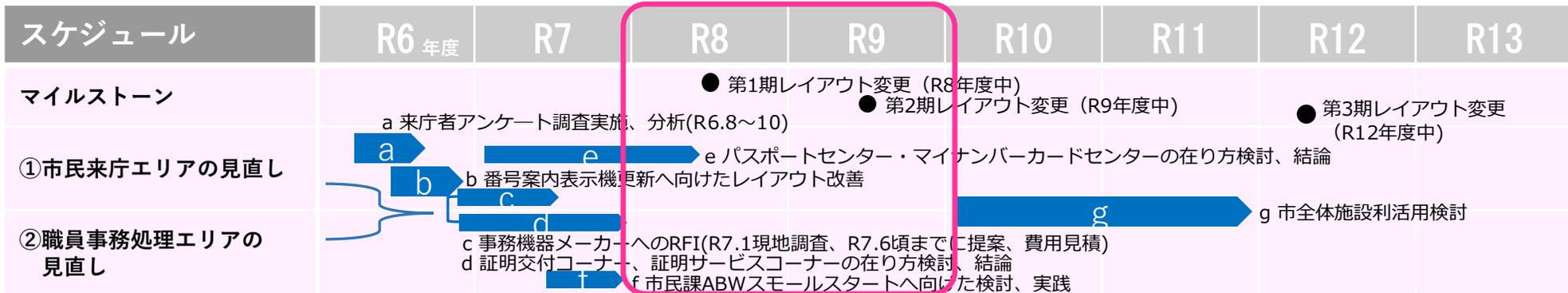
施策E 市民来庁エリアの見直し・施策F 職員事務処理エリアの見直し

関連する令和8・9年度取組事項 ①・④



検討工程

検討工程	※検討の具体的な内容	※関係所属(想定)
①市民来庁エリアの見直し	<ul style="list-style-type: none"> 入口からの導線を意識した窓口配置 分かりやすい案内表示 ワンストップ窓口の検討と連携した窓口配置 快適な待合スペースの確保 	手続所管課・資産経営課
②職員事務処理エリアの見直し	<ul style="list-style-type: none"> 事務の起点から終点までの効率的な導線、スペース ワンストップ窓口の検討と連携したレイアウト 職員の行動目的別のエリア分け フリーアドレス等ABWの実践 	手続所管課



(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

市民の選択肢が拡大し、来庁不要・24時間対応の利便性が向上
紙・押印・対面依存の業務が削減され、職員の事務負担が軽減
制度・システム整備の進展による将来的な業務の標準化・自動化

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

オンライン申請利用が定着し、申請ミスや不備が減少
職員の受付業務負荷が軽減され、窓口対応の質が向上

公印の押印省略／対象手続の洗い出しと制度改正

事務手続の簡素化及び事務効率の向上

①オンライン化手続数の拡充

多くの市民がデジタル化の効果を実感できるよう、年間の申請件数が特に多い手続について、重点的にオンライン化に取り組みます。

具体的には令和6年度の年間申請受付件数の上位**100手続**について重点的にオンライン化を進めます。

本市ではこれまでも、マイナンバーカードの普及促進や、電子申請システムの導入、行政手続オンラインに関する条例の制定など、行政手続のオンライン化を進めるための環境を整備してきました。

本計画期間においては、多くの市民がデジタル化の効果を実感できるよう、令和7年度時点でオンライン化未実施の手続のうち、年間総受付件数の上位**100手続**を精査し、法的な規制等によりオンライン化することが不適当なものを除いたうえで、実施可能な手続から順次オンライン化を進めます。

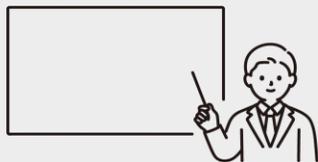
取組内容

要因分析

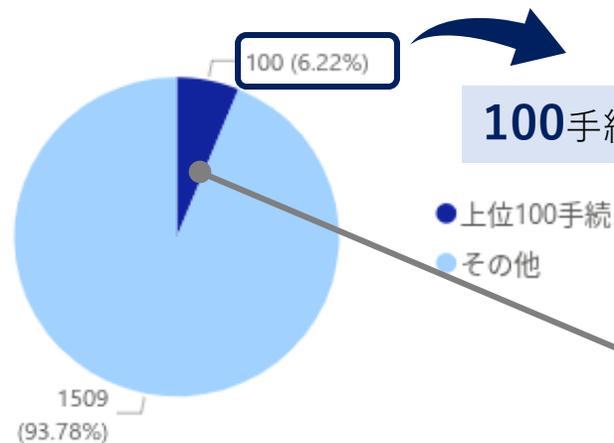
- ✓ オンライン化の阻害要因の分析
- ✓ 解決策の検討・実行

伴走支援

- ✓ 研修会・相談会の実施
- ✓ ポータルサイトの整備・ナレッジ共有



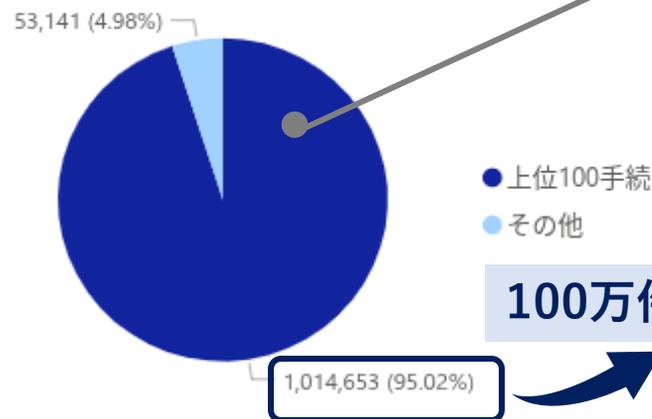
手続き件数の割合



100手続のオンライン化を目指す

上位100手続は全体の6%のみに関わらず、受付総数の**95%**を占めている

申請件数の割合



100万件以上の申請がオンラインで可能に

- 〈例〉
- ・施設利用の許可
 - ・資格取得の届出
 - ・
 - ・

②オンライン手続の利用促進

オンライン化済みの手続については、オンライン申請の利用促進を図り、市民の利便性向上と、職員の受付業務負荷軽減による窓口対応の質の向上を目指します。
また、国が定める優先手続のうち、特に申請率が低い**子育て関連および介護関連の手続**について、重点的にオンライン申請率の向上を推進します。

デジタル社会の実現に向けた重点計画（令和7年6月13日閣議決定）に定められている「地方公共団体が優先的にオンライン化を推進すべき手続」（以下優先手続）において、本市における優先手続全体のオンライン申請率は70.1%であるが、子育て関係及び介護関係の手続については**0.03%**と低い水準になっている。本計画期間においては、優先手続のうち特にオンライン申請率が低い上記の分野に関して、フロントヤード改革の一環としてオンライン申請の利用促進を図る取組を実施する。

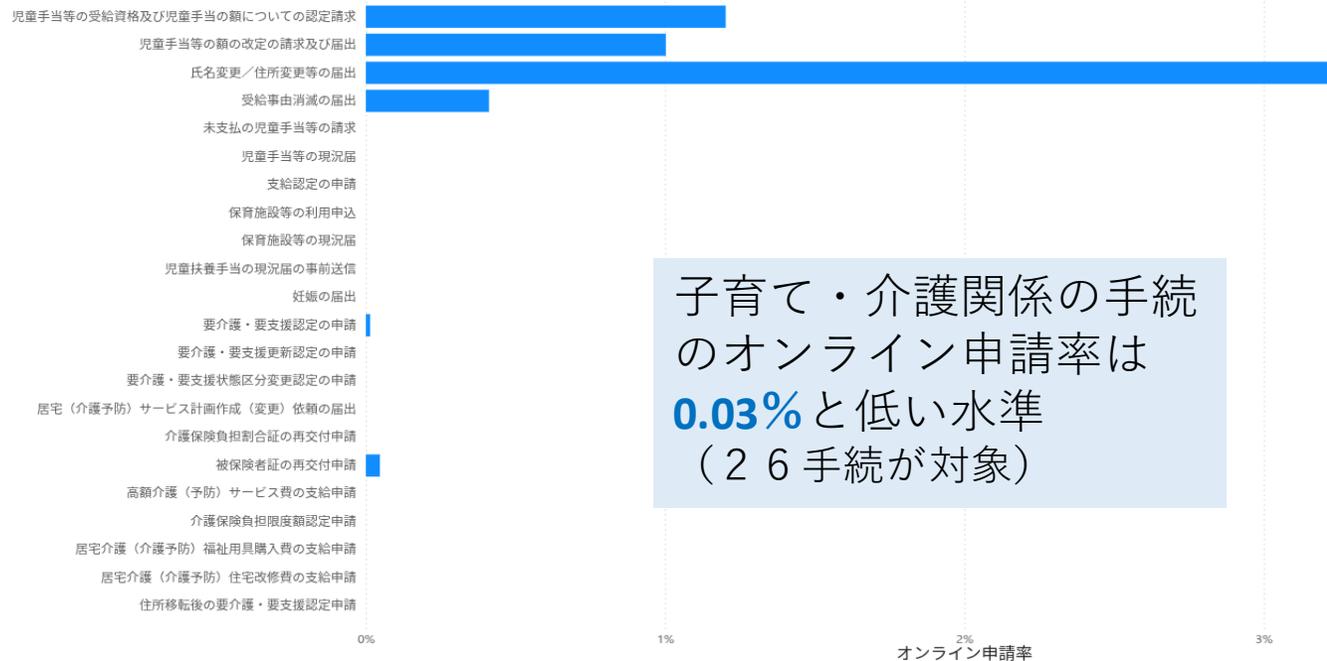
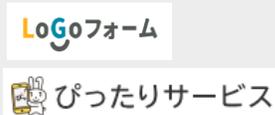
取組内容

市民との接点・導線設計

- ✓ 公式LINEやHP、広報誌などの市民との接点を積極的に活用
- ✓ 市民の使いやすさを第一とした申請フォームの構築
- ✓ 付随する手続との連携を考慮した導線設計

庁内体制の整備

- ✓ 基幹システムとの連携による業務効率化
- ✓ 職員研修の実施



子育て・介護関係の手続
のオンライン申請率は
0.03%と低い水準
(26手続が対象)

(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。



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

契約締結に係る負担の軽減、事務処理が迅速化されます。
紙で回覧している契約書が電子化され、契約業務の開始から完了までに電子処理できる範囲が広がります。

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

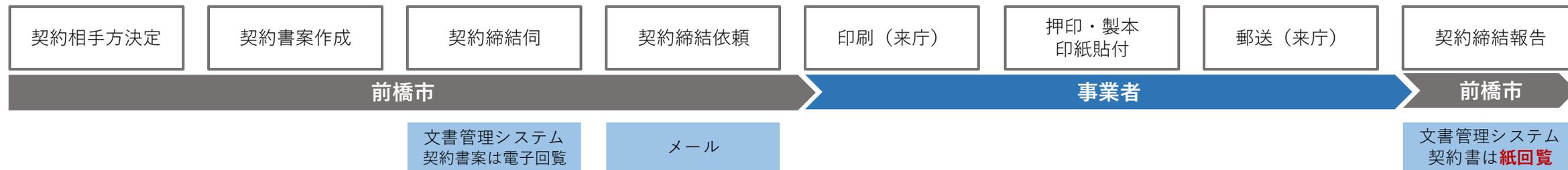
紙やメールでやり取りしていた工事関連業務の情報が電子化され、進捗状況をリアルタイムで確認できます。
電子納品の一元管理により検索性が向上し、工事発注から完了まで電子処理できる範囲が広がります。

※工事関連業務：「建設工事」、「測量、建設コンサルタント業務等」

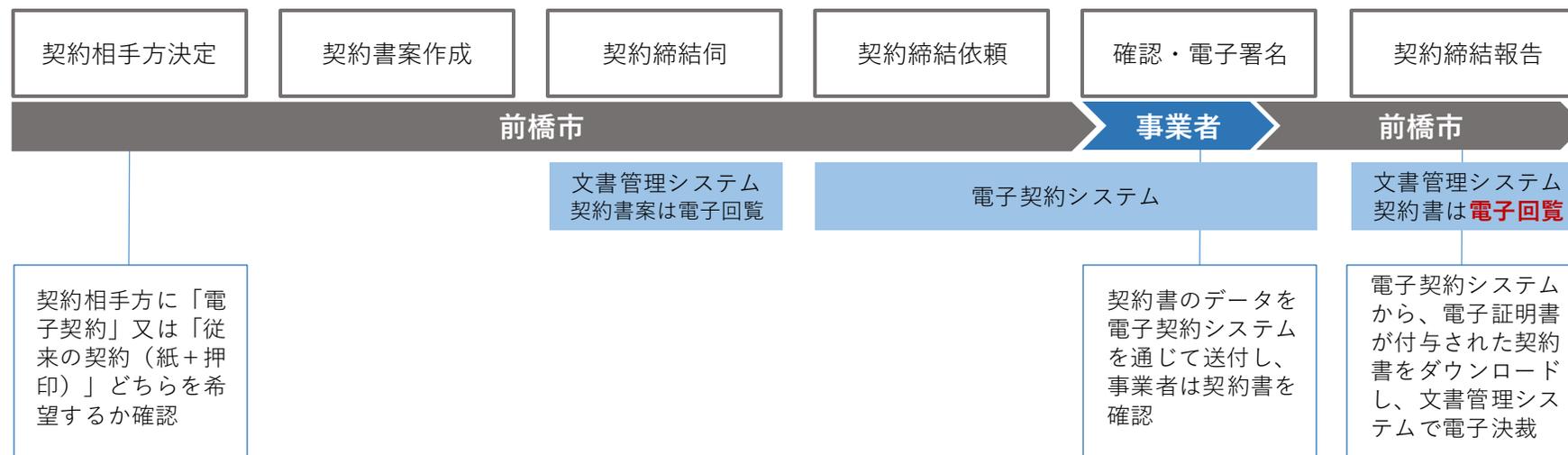
①電子契約システムの導入

【電子契約の事務フロー（役務契約例）】 現行の運用では、市役所から事業者にメールで契約書案を送付し、事業者は内容を確認したうえで、契約印の押印、製本、郵送の作業をしていますが、電子契約システムを導入することで、製本、郵送の事務処理を省略することができます。

▼現行運用での実務



▼電子契約システム導入後



②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

【工事関連業務の事務フロー】 現行の運用では、市役所と事業者間の工事打ち合わせ簿などのやり取りは、紙媒体やメールで行われています。また、工事完了後の完成図書の納品も紙やCD-Rなどの物理媒体で提出されており、情報管理が分散し、事務処理に手間がかかっています。両システムを導入することで、打ち合わせ記録や完成図書をシステム上で一元管理し、電子データによる効率的な事務処理を実現します。

▼現行運用での実務



▼情報共有システム及び電子納品保管管理システム導入後



(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。

アナログ的な手法



目視確認・実地監査



対面講習
など

例規改正

デジタル技術の活用



ドローン、センサー
による確認・点検



オンライン講習
など

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

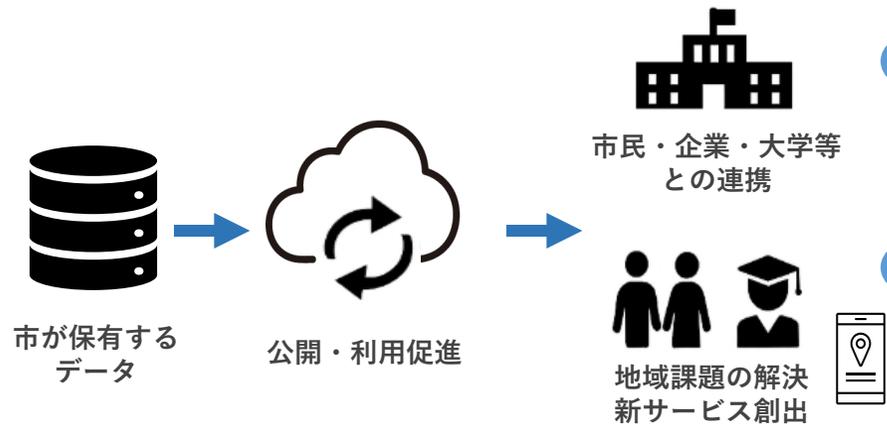
行政のデジタル化を阻害する要因を解消することにより、迅速かつ効率的な行政運営を実現します

導入支援により、行政サービスの利便性が向上し、官民連携の手法が多様化・効率化されます

(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

行政の透明性向上し、市民・企業等からの信頼を獲得できます

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

必要な情報にアクセスしやすくなり、利便性が向上します

公開データの活用促進／モデル事例の創出（1件以上）

市民や企業によるデータ活用が進み、地域課題の解決や新サービス創出につながります

(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、地域に根ざしたデジタル支援体制を広げていきます。

地域の中で“小さな助け合い”を創出

まえばしデジタルサポーター

デジタルの苦手な市民



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）

地域内でデジタル支援が可能な人材が増え、住民のデジタル活用が促進されます

学び合い出張サポート講習参加者数／600（人/年）

地域住民同士のデジタル活用により、地域全体のデジタル活用力が向上します

デジタルよろず相談所 相談受付件数／1,500（人/年）

身近な場所で相談できる体制により、デジタルに関する不安や課題が迅速に解消されます

(6) デジタルデバイドの解消

これまでの取組

R5.8～

Mデジ募集開始

▶ 7月28日定例記者会見にて制度発足及びサポーター募集開始を発表

R5.10～

「デジタルよろず相談所」開設

▶ 市内5地区の公民館を会場とした相談所を開設
デジタルに関する「ちょっとした困りごと」を解決

R6.12～

「Mデジ“学び合い”出張サポート」開始

▶ 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

定例記者会見で呼びかけ

▶ まえばしデジタルサポーター制度の実績報告及び募集

R7.7～

「デジタルよろず相談所」の拡大

▶ 下川淵公民館・大胡公民館で実施。市内7地区となり全域開設へ

※Mデジ：まえばしデジタルサポーター

「デジタルよろず相談所」開設場所（R7.7月時点）



開設場所	開催曜日 10：00～12：00
南橋公民館	火曜日
大胡公民館	火曜日
東公民館	水曜日
中央公民館	木曜日
下川淵公民館	金曜日
富士見公民館	金曜日
永明公民館	土曜日

デジタルよろず相談所

- ・ 市内7地区の公民館を会場として開設する相談所
- ・ LINEの使い方、Google検索、各種SNSの使い方などの相談に対しサポーターが”一対一”で回答



Mデジ“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
- ・ スマホの基本的な使い方、スマホでできること、写真の取り方など設定したテーマに沿って講座を実施



(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

所属を超えた協働制度を仕組み化することで活動が活性化し、キャリア
形成や人材育成の場としても機能します

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）

職員同士が気軽に情報やノウハウを共有し、課題解決や業務改善を加速
させることで、組織の生産性が高められます

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）

職員間の意思疎通が円滑になり、業務効率化が図れます

①組織横断的な活動を支える仕組みづくり

DX推進計画の各重点事業は、組織横断的なWG活動により推進します。従事する職員については、個人の資質や自発的な姿勢に依存することなく、組織として継続的に取組を支える必要があります。組織横断的な活動の定着と成果創出に向けて、前橋市人材育成基本方針に位置づけながら、「従事」「職務」「成果共有・キャリアパス」の3つの観点で複線的な制度設計を試行します。

1 従事

- ・本来業務として位置づけ、週の10%（3-4時間）を目安とする活動時間を確保
- ・創造的な発想や実行を生み出す時間的な余裕を確保



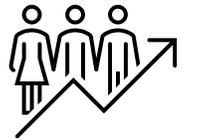
2 職務

- ・DX推進及び人事担当の連名による募集と正式な役割付与
- ・活動が「個人の意欲」に依存するのを防ぎ、所属の上司・同僚の理解を促進



3 成果共有・キャリアパス

- ・取組成果を共有し、活動の価値を組織文化として定着
- ・人事異動等の参考情報として整理



R8年度

連名による募集・役割付与
事務分担表への反映

.....▶
WG活動の実践を通じた支援制度の研究

R9年度

成果を踏まえ、持続可能な制度へ

②協働や互助を促す組織文化の醸成

市民サービスの質を高めるためには、職員同士が互いに支え合い、知恵やノウハウを共有しながら課題に取り組むことが重要です。既存の組織や風土を見直し、時代に即した新しい働き方や価値観への適応も求められます。所属の枠を超えて職員同士が気軽に情報やノウハウを共有し、協力して課題解決や業務改善に取り組むことで、協働・互助が根付く風通しのよい組織文化を醸成します。

主な活動（ミライズWG）

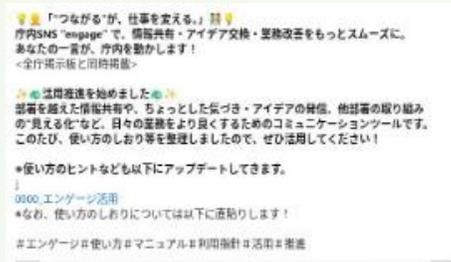
たすけあい+

「人手やスキルに困っている所属」と「他所属の力になりたい人」をマッチングさせる制度の構築、運用



Engage（庁内SNS）

共助による課題解決やコミュニケーションの活性化を推進すべく、ポジティブな情報発信を実施



越境ワークショップ

所属などの従来の枠組みや垣根にとらわれず、異なる価値観に目を向け、そこから学び、広い視野や新たな視点を得ることを目的とする活動を実施

- 第1回：出向者・出向経験者と語ろう
- 第2回：ビジョナリー係長と語ろう
- 第3回：ゴールドシルキーのここがすごい
- 第4回：世代×越境

人材育成基本方針との連携

上位目標である人材育成基本方針と連携しながら、風通しの良い組織づくりに寄与する職場環境整備や風土醸成の取り組みを実践します

③ コミュニケーションポリシーの実践

前橋市コミュニケーションポリシー

コミュニケーションポリシーとは、組織内での情報共有や意思疎通に関する基本的な方針を定めることにより、職員間のコミュニケーションの質を向上し、業務の効率化を図るものです。

多様な部署や勤務体系を持ち、人事異動や社会環境の変化に応じたツール更新により業務環境が変化する中で、生産性を高め、働きやすい環境を広げるためには、価値観や業務に対する姿勢、情報共有の方法、ツール活用について職員間で共通認識を持つことが必要です。

本市においては、クラウド接続系端末の運用開始と併せて、令和5年4月に前橋市コミュニケーションポリシー<初版>を策定しました。



改定の経緯

クラウド接続系端末の導入から2年以上が経過し、前橋市コミュニケーションポリシー<初版>を策定した当初から端末の活用範囲が拡大している状況に加え、令和6年度に策定された職員クレドに基づき、効率的かつ能率的に業務を遂行できる環境構築が必要なことから、ポリシーを改定することとしました。

改定にあたっては、BPR推進WGにて全職員を対象とした職員アンケートを実施し、現場の声を収集しました。

第1回（令和7年5月 回答者数：791件）

行動指針案に対する所属ごとの状況やコミュニケーション全般の障壁について調査
⇒結果を基に**行動指針**を作成

第2回（令和7年7月 回答者数：601件）

場面に応じたツール選択、業務上の相談・意見交換の障壁、業務時間外におけるコミュニケーションの課題など
⇒結果を基に**具体の実践内容**を整理



アンケート結果より、本市のコミュニケーションポリシーとして明文化すべき内容を整理し、本市の目指す姿及び4つの行動指針を作成しました。今後、全庁的に周知を行い、ポリシーの実践に向けて取り組むこととします。

前橋市役所の目指す姿

前橋市役所をもっと働きやすく

下記の4つの行動指針を通じて、協力と挑戦を支える組織文化を育みます。

指針	適切な情報管理	オープンな情報共有	思いやりのある対話	活発な意見交換
定義	<ul style="list-style-type: none"> 誰もが正しく情報を保管し、適切に整理できる 	<ul style="list-style-type: none"> 誰もが必要な情報をリアルタイムで確認できる 皆で課題やリスクを発見できる状態になっている 	<ul style="list-style-type: none"> お互いに感謝や労いの気持ちを伝え、相手の立場を尊重できる 過ごしやすく、協力し合える、あたたかい職場をつくる 	<ul style="list-style-type: none"> 誰もが意見やアイデアを自由に発信できる 職位・部署の壁を越えてフラットに議論できる

(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）

業務改善が日常的に行われ、継続的に改善が生まれる自律的な組織運営を促進します

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）

業務効率化、生産性向上を図ります

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%

組織全体でBPRを実践し、課題解決力を高めます

① 職員の意識改革

各部署が自主的・自律的に業務プロセス改革（BPR）を推進するためには、職員一人ひとりが現状を「変える」ことを前向きに捉え、BPRに関わる意識（BPRの必要性を認識できる）を持つことが重要です。そのため、職位に応じた階層別研修やコミュニケーションポリシーの実践を通じて、必要な知識を習得し、実践する機会をつくります。

BPRを実現するための考え方

業務改善の効果を最大化するには、現状を前提とし、その一部を改善対象として捉えるのではなく、業務全体（業務の始めから終わりまで、一連のプロセス）を改善対象として再設計すること（BPR）が不可欠です。そのためには、現在抱えている課題を洗い出した上で、目指すべき理想像を設定し、理想と現実の差を埋めるための解決策を検討・実践することが求められます。



知識の習得や実践の機会（例）

階層別基本研修

- ・人材育成基本方針に基づく人材育成プログラムと連動しながら、研修機会を提供します
（例）新規採用職員研修、主任研修、副主幹研修、係長研修



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ポリシーは、組織内での情報共有や意思疎通の基本方針を定めたもの。
- ・コミュニケーションの質を高める取り組みを実践し、協力と挑戦を支える組織文化を育みます。



② デジタルツールの活用

全ての職員が自発的にBPRを行うには、日々進化するデジタル技術に関する情報を取り入れられる環境の整備が必要です。端末やMicrosoft365、RPA等の各種システムの活用情報を集約・発信するとともに、BPRのコツや成功事例（ナレッジ）を共有することで、庁内の知恵や経験をつなぎ、全職員のデジタルリテラシーの向上と各部署の自発的なBPRを促進します。

情報の集約・発信

- ✓ デジタルリテラシーに関係なく、全ての職員が容易にデジタルツールに関する情報を収集できる環境を整備します。
- ✓ 庁内のデジタルツールに関する質問・回答をQ&Aとして集約・蓄積し、全ての職員にリアルタイムで共有します。



ナレッジ共有

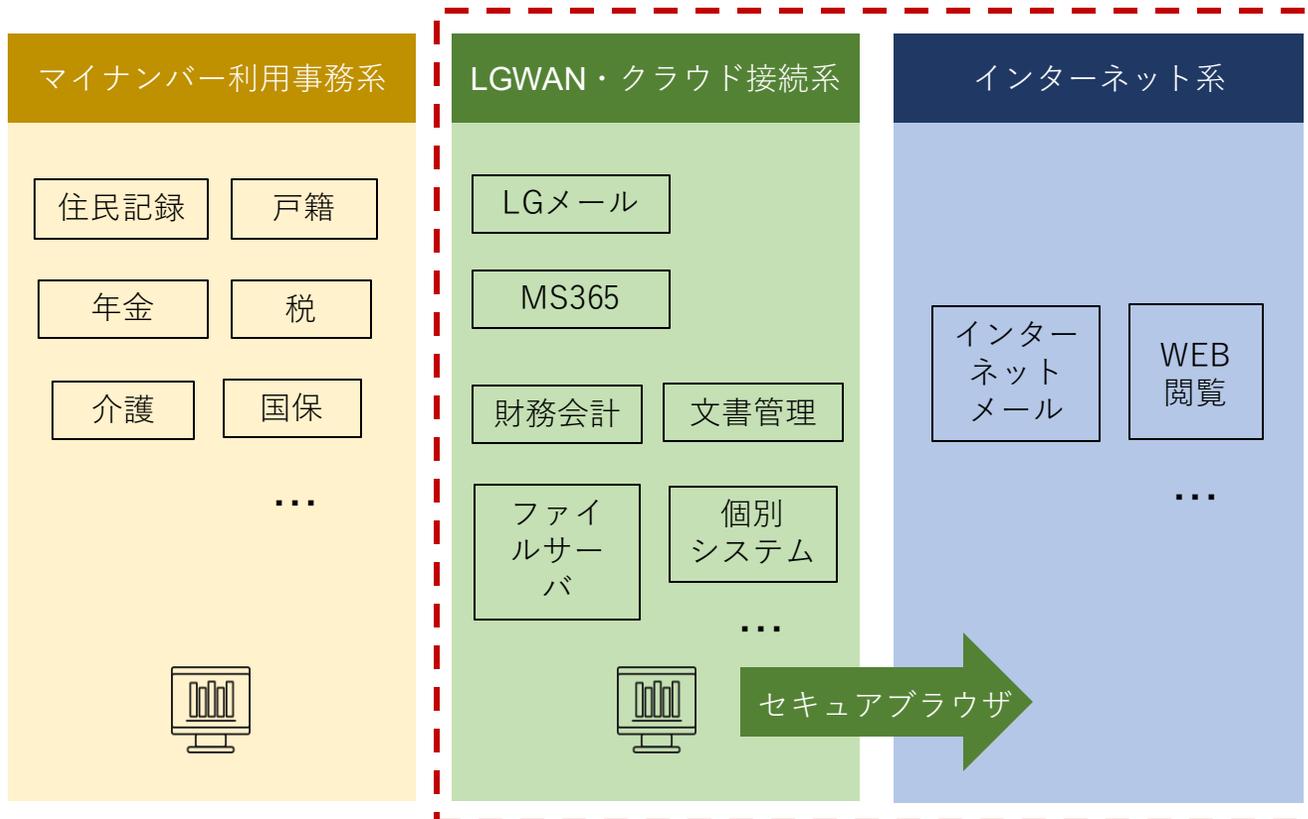
- ✓ 各部署のBPR成功事例を積極的に発信し、BPRに成功した部署とこれから取り組もうとする部署が自発的につながるきっかけをつくります。
- ✓ 先進的なツール導入事例をワークフロー化して研修を実施するなど、職員の経験やノウハウを庁内に展開します。



③端末利用環境整備

マイナンバー利用事務系を除く業務について、セキュリティ対策を徹底のうえ、1台の端末で処理できるようにすることで、職員が働きやすい端末利用環境を整備します。また、クラウドサービスへの移行やペーパーレス化を進めることで、テレワークやフリーアドレスの拡大を図り、生産性が高く柔軟な働き方を推進します。

【端末利用環境の各ネットワークのイメージ】 ※赤枠部分は1台の端末で処理



職員向けアンケートの実施



主なアンケート項目

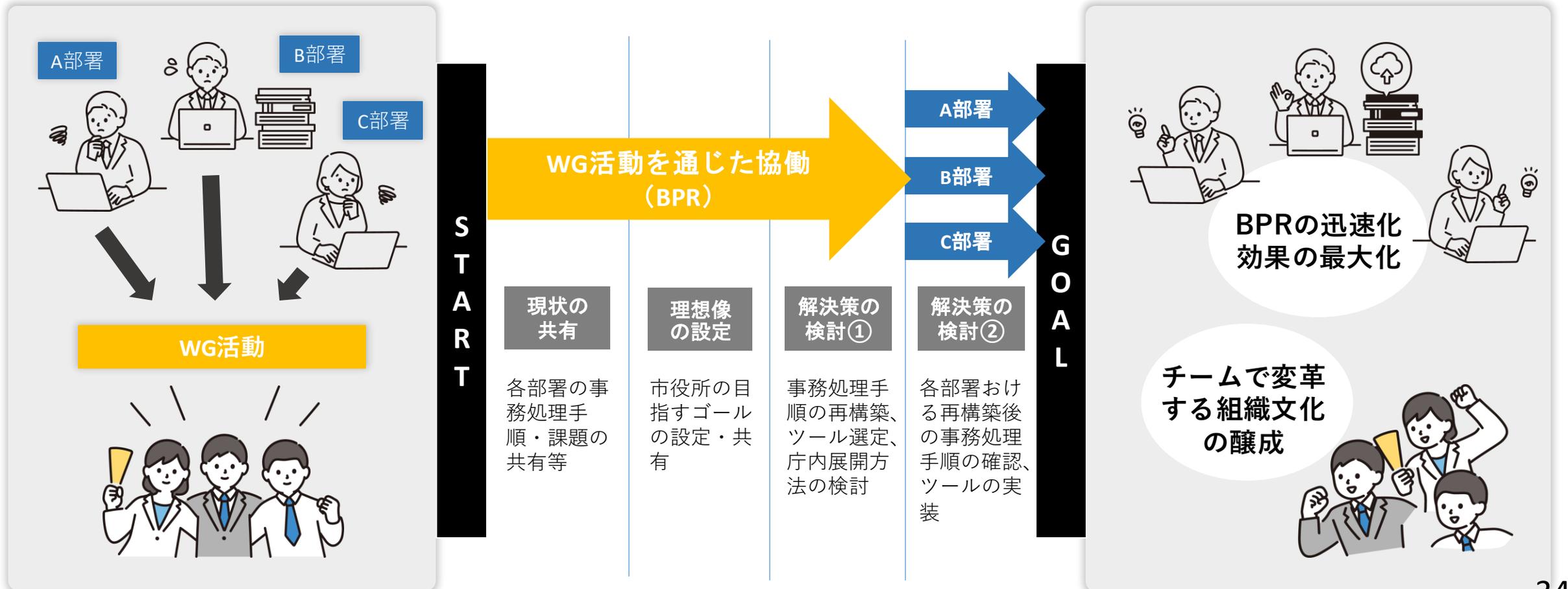
- ✓ 端末の利用環境の職員満足度
- ✓ 満足度が満点でない理由
- ✓ テレワーク、モバイルワークの実施状況

改善活動

- ✓ 職員のニーズに優先度を付けて改善活動、予算要求、事業化を実施
- ✓ 職員満足度の向上を目指し、働きやすい職場環境づくりを進める

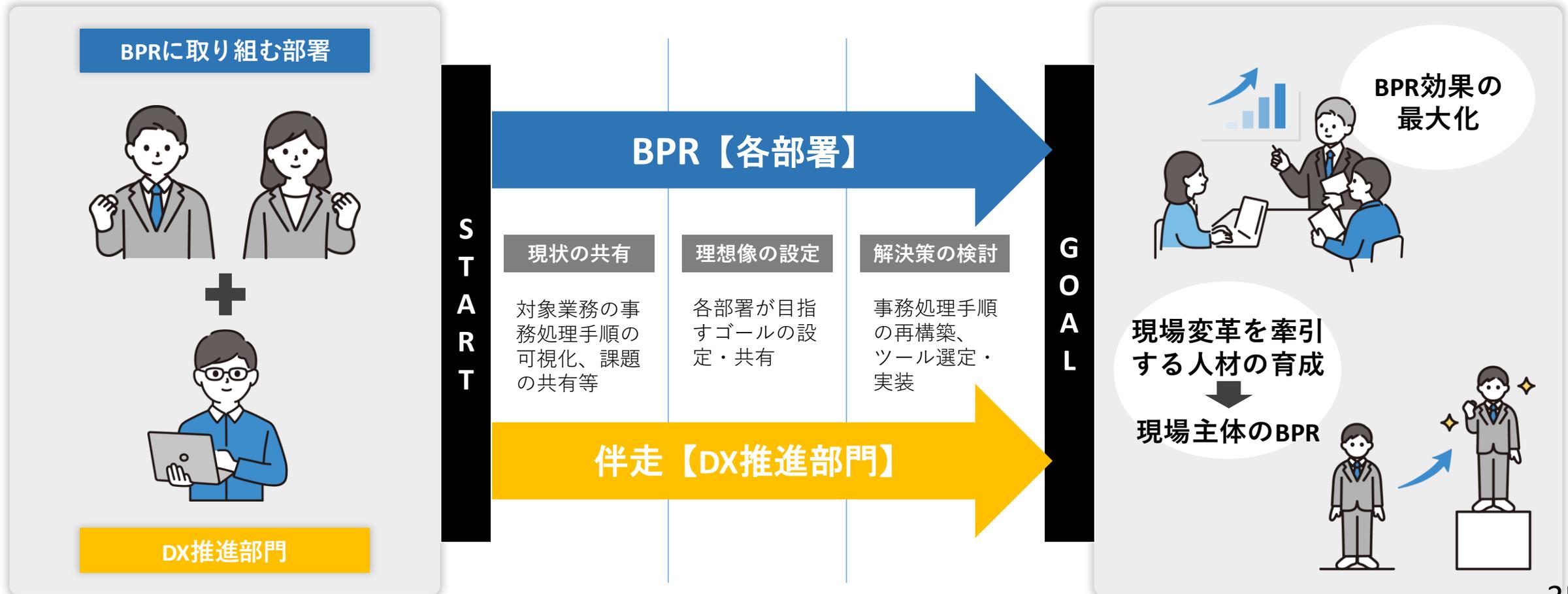
④ 庁内横断的な業務の課題解決

多様化・複雑化する地域課題に対応するため、計画に位置づけた重点事業は庁内の横断的なワーキンググループ（WG）によって、部門間の垣根を越えた協働を促進します。また、WG活動は、社会情勢やニーズの変化に応じて柔軟に見直しを行います。本質的な課題を的確に捉えたうえで、業務プロセスの抜本的な改革（BPR）を実施できる体制を整備し、迅速かつ効果的な課題解決を図るとともに、チームで知恵や力を出し合える組織文化の醸成を目指します。



⑤個別業務の課題解決

各部署が取り組む業務プロセス改革（BPR）に対し、DX推進部門の職員が伴走することで、現場の実務に即した目標設定と、デジタル技術の知見を活かした最適なツール選定の両立を図ります。さらに、BPRのプロセスを経験した職員が、必要な知識や手法を習得し、現場の変革を牽引する人材として育つことで、各部署が自主的・自律的に改革を推進できる環境の整備を目指します。



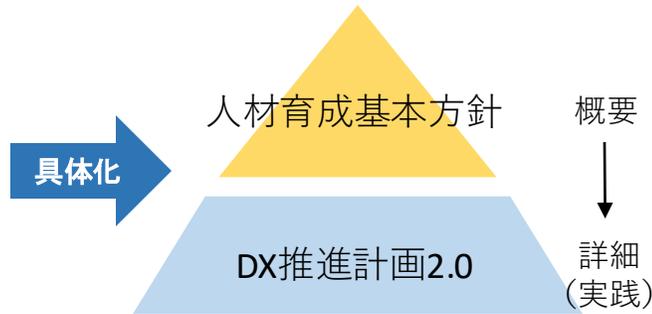
(9) DX人材の育成

【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。

総務省人材育成・確保 基本方針策定指針

人材育成・確保基本方針策定指針 概要	
先行指針 （平成29年「人材育成基本方針策定指針」）	地方公共団体の多くは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、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。
新たな指針 （令和5年12月「人材育成・確保基本方針策定指針」）	地方公共団体の多くは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、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。
基本方針の策定等に向けた基本的な考え方	地方公共団体の多くは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、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。
人材育成・確保の検討事項	地方公共団体の多くは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、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。
デジタル人材の育成・確保	地方公共団体の多くは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、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。

人材育成基本方針とDX推進計画2.0 の関係



【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の割合を高める（R8新規アンケート項目）

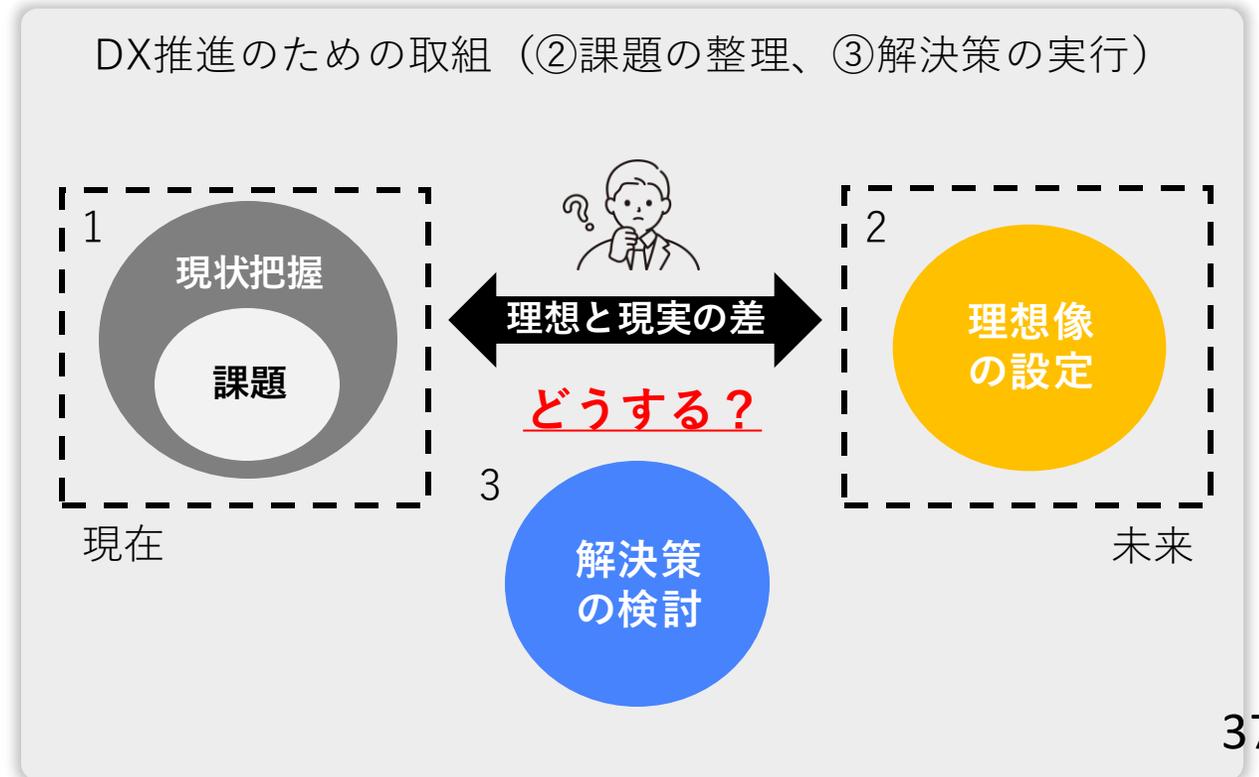
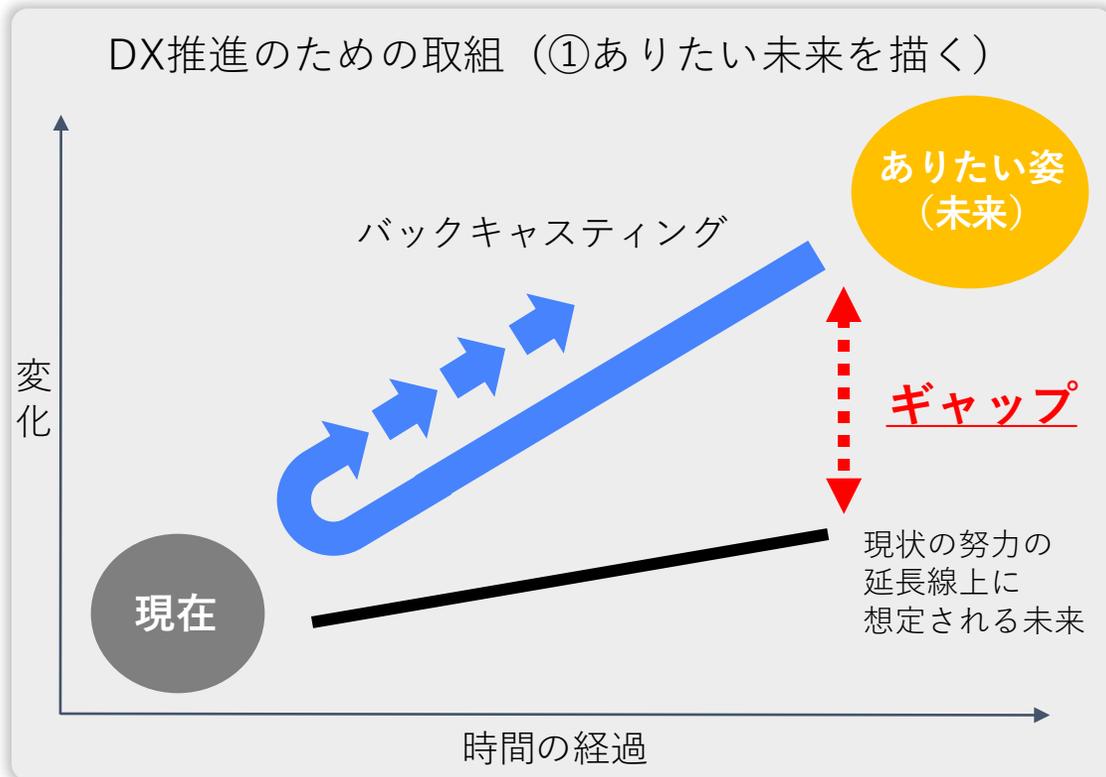
DXリーダー（WG活動に従事する職員）の育成
／WG活動への参加人数：R7年度70人→R9年度100人

それぞれの階層で、人材像を実現するために必要な力を養うための育成プログラムを実施し、職員が必要な知識とスキルを身につけることで、組織全体の生産性向上と継続的な変革を実現します。

庁内横断的なコミュニティ形成を通じて、現場起点で課題を解決できる人材を育成するとともに、実践知を循環させ、組織全体でDXを自走できる環境をつくりまします。

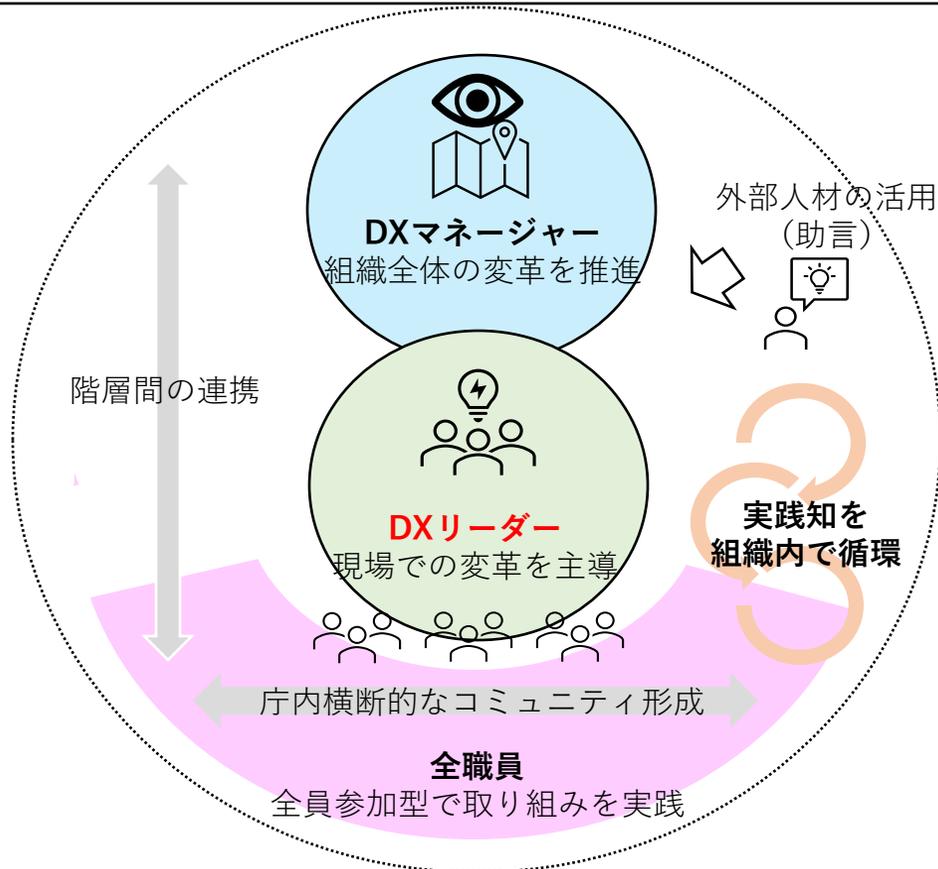
①目的・定義

- ・DX（デジタルトランスフォーメーション）は、デジタル技術を手段として「変革」を進めることです。
- ・社会環境や市民ニーズの変化を適切に捉え、業務そのものやプロセス、組織、文化・風土を改革しながら、本計画のビジョン「住民本位の行政及び地域社会の実現」を目指します。
- ・この取り組みは、①現状を把握したうえでありたい未来の姿を描き、②そのギャップを埋めるための課題を整理し、③解決に向けた具体的な施策を実行するというプロセスに基づき進めていきます。
- ・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」として定義し、組織全体の継続的な活動として、取組を具現化できる人材を育成します。



②必要な人材像

- ・業務、組織、文化・風土は密接に関連し、一部の部署や職員だけで変革を進めても「部分最適」に留まり、十分な効果は得られません。現場職員から経営層までが連携し、継続的に変革を生み出す「全体最適」が求められます。
- ・そのため、組織全体でDXを推進するために必要な人材像について、「DXマネージャー」「DXリーダー」「全職員」の3つの階層に分類します。中でも、現場での変革を主導する「DXリーダー」を育成の中核に据え、実践を通じて得られた知見を組織内で循環させます。
- ・階層間の連携と庁内横断的なコミュニティ形成を通じて、組織全体でDXを自走できる環境づくりを推進します。



【DX（変革）のために必要な人材像】

人材像
【DXマネージャー】 組織全体を俯瞰し、進むべき方向性を示しながら、関係者を巻き込み、実行力をもって変革を推進する人材
【DXリーダー】 現場を中心に、業務そのものやプロセス、組織、文化・風土の変革を主導する人材
【全職員】 日常業務においてデジタルツールを有効に活用し、業務改善の視点をもって行動できる人材

③対象と方向性

- DXマネージャー（部長級・課長級）及びDXリーダー（係長級）は、組織運営・人材育成・業務改革の責任を担う管理職層として、特定の部署に限らず、全ての管理職層を育成対象に位置づけます。
これは、庁内における変革の推進力を確保し、全庁的な定着と自走化を図るための基盤となるものです。
- DXリーダー（WG活動に従事する職員）は、現場起点の課題発見と実践的な改革を担う人材として、テーマ別の庁内横断的なWG活動に参画し、組織内に変革の波及を生み出す役割を担います。
- 前橋市人材育成基本方針に基づく人材育成プログラム（※）と連携しながら、それぞれの階層で、人材像を実現するために必要な力を養うための育成プログラムを実施します。

分類	育成対象	育成の方向性	人材像を実現するために必要な力	育成プログラム
DXマネージャー (約100名)	部長級 課長級 (約100名)	経営層及び管理職層として、組織全体の変革を推進できる力を養う	<ul style="list-style-type: none"> 先見性、戦略的思考力 組織変革を推進するリーダーシップ 変革を担う人材の育成力 技術理解と活用に関する判断力 	<ul style="list-style-type: none"> 外部専門家による特別研修 階層別基本研修（※）
DXリーダー (約400名)	係長級 (約330名)	現場の一次的責任者として担当業務領域の変革を主導できる力を養う	<ul style="list-style-type: none"> 業務変革を推進するリーダーシップとマネジメント BPR（業務プロセスの再構築） 	<ul style="list-style-type: none"> 外部専門家による特別研修 階層別基本研修（※）
	WG活動に従事する職員 (約70名) ※段階的に拡充	テーマ別の庁内横断的な実践コミュニティに参画し、現場起点の変革を推進する力を養う	テーマ別に必要な力（例） <ul style="list-style-type: none"> サービスデザイン力 (市民視点で課題を捉える創造的思考力) プロジェクトマネジメント力 EBPM（根拠に基づく政策立案） 	<ul style="list-style-type: none"> PBL（課題解決型学習）型の実践活動 他団体との交流 eラーニング（※）
全職員（約2,500名）		日常業務における業務改善とデジタル技術を活用する力を養う	<ul style="list-style-type: none"> 改善視点と実践力 デジタルリテラシー コミュニケーションリテラシー 情報セキュリティに関する知識と意識 	<ul style="list-style-type: none"> 階層別基本研修（※） eラーニング（情報セキュリティ） デジタルツール活用研修（電子申請、RPA、ローコードツール、生成AI等）

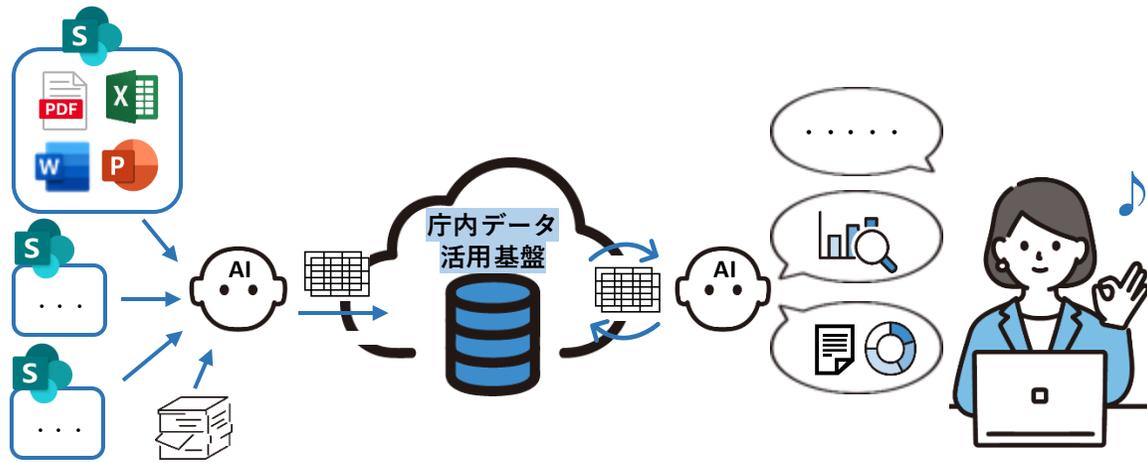
④ 目標設定

- ・ 変革に必要な力を段階的に高めるための考え方として、ADKARモデル（認識・意欲・知識・能力・定着）により、各分類の育成目標を設定します。
- ・ 2027年までに、各分類で、レベル3（知識）からレベル4（能力）に達する職員を育成することを目指します。

分類	目指す人材像	レベル1 (認識)	レベル2 (意欲)	レベル3 (知識)	レベル4 (能力)	レベル5 (定着)
DXマネージャー (部長級、課長級)	組織全体を俯瞰し、進むべき方向性を示しながら、関係者を巻き込み、実行力をもって変革を推進する人材	社会・行政の構造的課題や現行制度の限界に気づき、変革の必要性を組織的視点で認識している	組織の使命や住民ニーズを再定義し、変革の方向性を構想する意欲を持ち、周囲を巻き込む姿勢を示している	制度設計やサービス改善に必要な理論・手法・技術を体系的に理解し、変革の実践に向けた準備ができています	新たな行政サービスや仕組みを庁内に展開し、部門横断で成果を生み出している	組織変革を牽引するリーダーとして機能している
DXリーダー (係長級)	現場を中心に、業務そのものやプロセス、組織、文化・風土の変革を主導する人材	現場の制度・慣習の課題に気づき、住民視点での違和感を認識している	担当領域の業務やサービスの目的を問い直し、改革のアイデアを構想する意欲を示している	制度や業務の枠を超えた新しいサービスや仕組みの試行に必要な知識や手法を理解している	サービス改革や業務改善のプロジェクトを実行する力を有している	実践成果を庁内に展開し、現場起点の変革を主導する存在になっている
DXリーダー (WG活動従事職員)		実践コミュニティに参加し、社会や行政が抱える課題への関心を持っている	テーマに応じた課題を整理し、改革のアイデアを提案する意欲を示している	課題解決に向けた実践的活動を行うための基本的な知識や手法を理解している	実践的活動を企画・実行し、具体的な成果を生み出している	活動の成果を他のコミュニティと共有・連携し、庁内横断的な変革を推進する存在になっている
全職員	日常業務においてデジタルツールを有効に活用し、業務改善の視点をもって行動できる人材	デジタル技術の活用が、日常業務の効率化や改善に役立つことを理解している	業務の中で非効率や改善の余地に気づき、工夫や改善に前向きな姿勢を示している	業務に必要なデジタルツールの目的や基本的な活用方法を理解している	デジタルツールを適切に活用し、業務の効率化を実現している	デジタル活用による業務改善を継続的に実践している

(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】 以下の事項を段階的に実施する。

- 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）

①研修等を通じたAIの具体的な使い方の習得

検索/要約/照会回答/文書作成等の作業を、より簡単かつ迅速に行えるようになります。

②庁内データ活用基盤の構築及び運用テストの実施

職員及びAIによる庁内横断的なデータ分析が可能になります。

③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

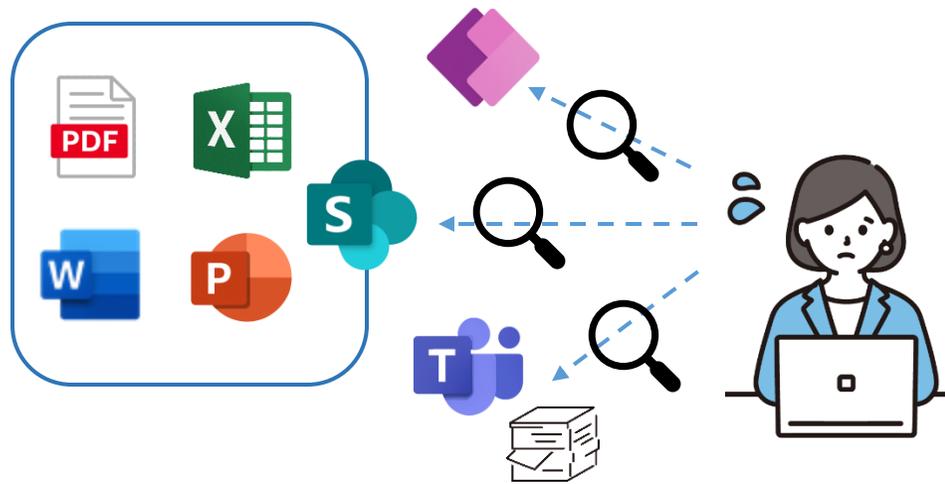
AI支援により業務負担が減り、より質の高い政策立案が可能になります。

(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

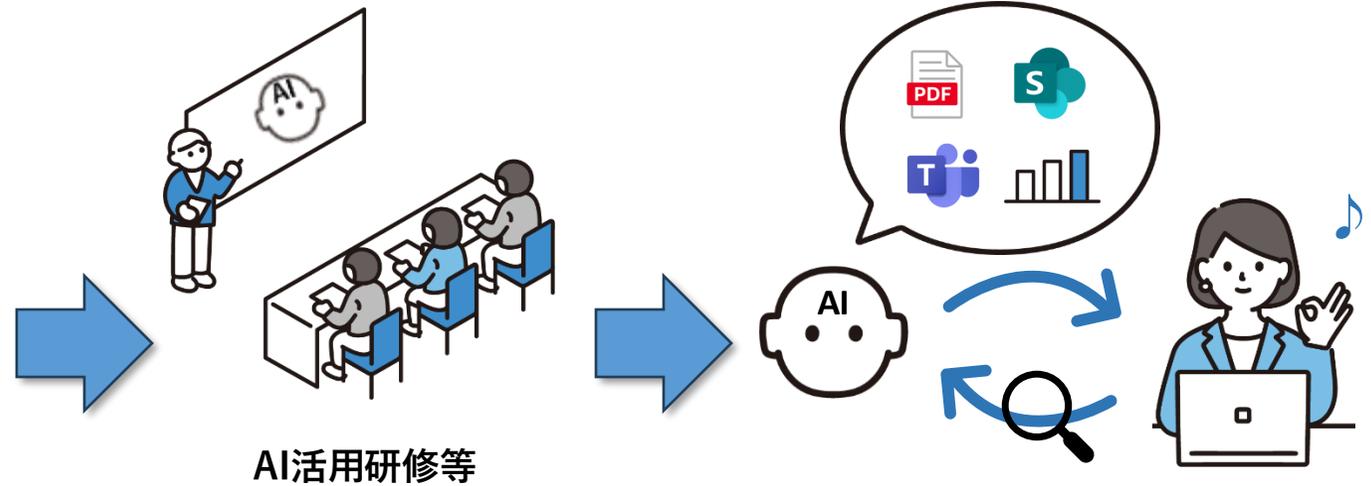
①AIを自然に業務へ活かせる職場環境づくり

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。

As Is (これまで)



To Be (これから)



- ・ **情報が分散している**：個人・所属単位でデータが管理されており、全庁での横断的な参照や活用が困難。
 - ・ **検索の精度が低い**：ファイルやマニュアルが見つかりにくく、検索結果に関係のない情報が多く含まれる。
- **必要な情報を探すのに時間がかかり、業務効率が低下。**

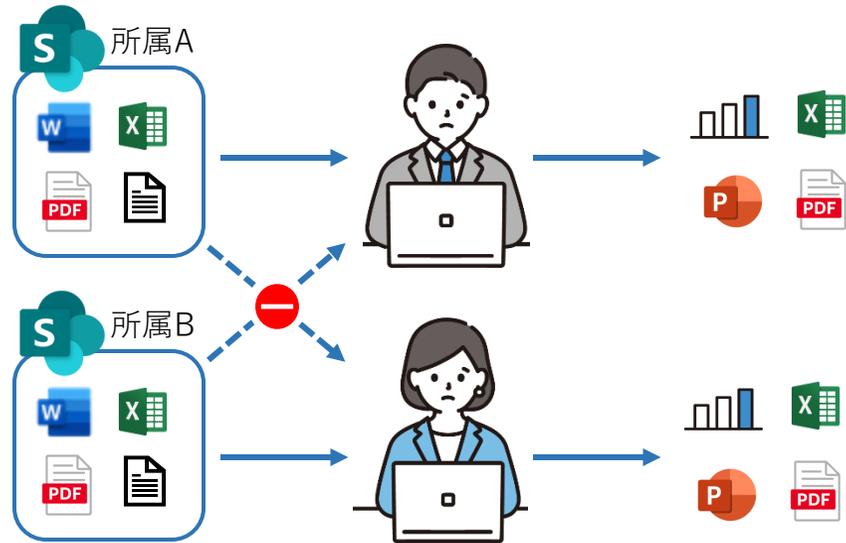
- ・ **AI活用研修等の実施**：AI活用研修等により、AIをうまく使うにはどうすればよいか、自分の仕事にどう使えるかを理解するとともに、職場全体でのAI活用の機運を高める。
 - ・ **AIによる高度な検索と提案**：AIが利用者の意図を理解し、アクセス権限に基づいて関連性の高い情報を提示。/検索・要約・比較が簡単かつ迅速になる。/調べものはAIがサポート。
- **検索や調査のストレスが解消され、職員は本来業務に集中できるようになり、組織全体の生産性が飛躍的に高まる。**

(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

② 庁内データ活用基盤の整備

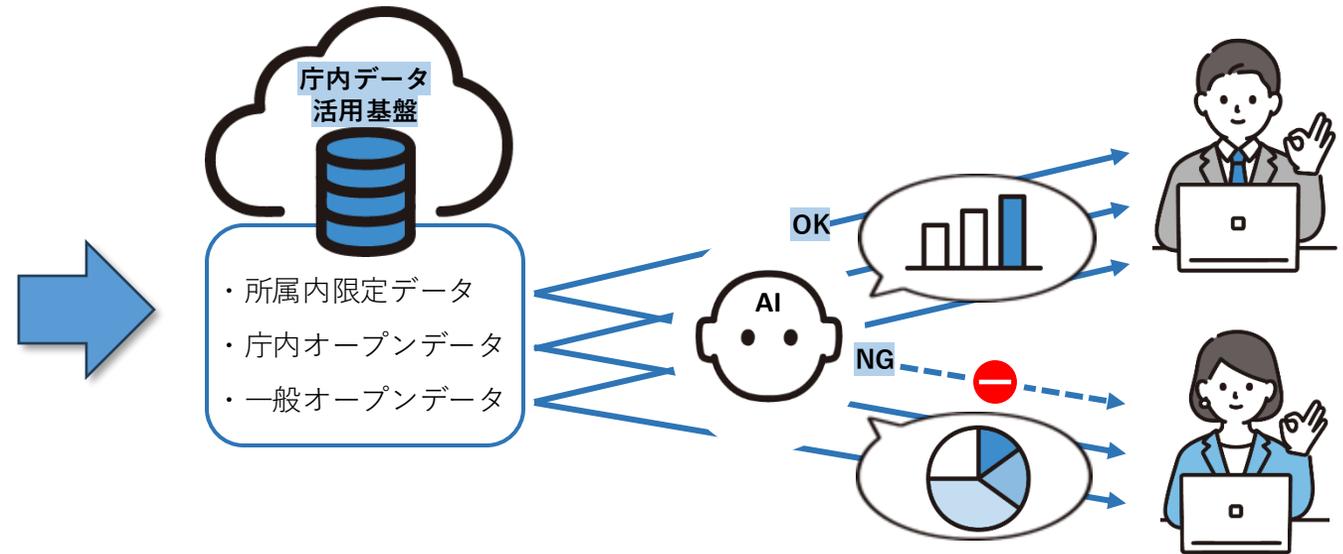
個人・所属ごとに分断されたデータを整理し、全庁で参照・利活用できる庁内データ活用基盤を構築する。

As Is (これまで)



- ・データが縦割りで閉じている：所属内のデータのみで分析しており、他部署や外部データとの比較ができない。／レポートが所属内で完結。
 - ・分析スキルのばらつき：職員ごとにリテラシーレベルが異なり、レポートの品質や分析の深さに差がある。
- 庁内横断的な分析が困難。レポート作成から意思決定まで時間がかかる。

To Be (これから)



- ・データを区分して整理：庁内のデータを「所属内限定」、「庁内オープン」、「一般オープン」に区分するルールを策定する。
 - ・権限ベースのデータ提供：利用者のアクセス権限に応じて必要なデータを自動で提示し、AIが分析結果や可視化の提案を行う。
 - ・レポートの自動生成と品質均一化：AIを活用してレポートを自動生成し、品質の標準化と作業時間の大幅削減を実現する。
- 庁内横断的なデータに基づく高品質な分析を迅速かつ容易にできるようになる仕組の構築を目指す。

(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

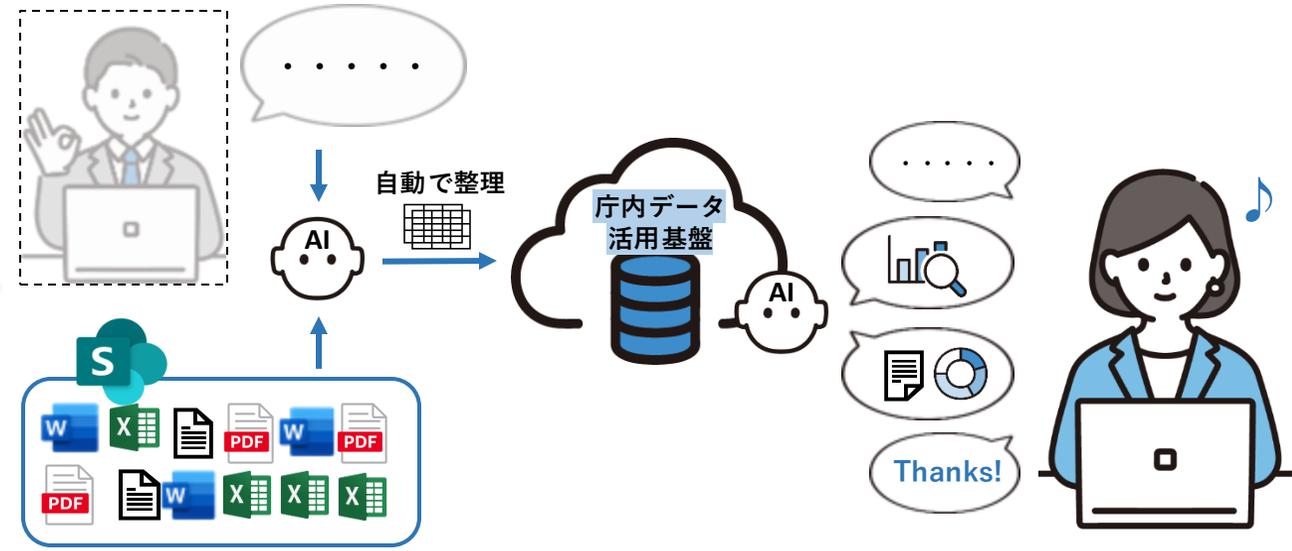
③先行事業でのAI活用を前提とした働き方の試行

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。

As Is (これまで)



To Be (これから)



- ・ **情報が人に依存**：ベテラン職員の経験やコツは、頭の中や個人メモにしかない／引継ぎのたびに「前任者に聞かないとわからない」状態。／依然として3K（経験と勘と根性）が横行している。
- **十分な引継ぎが困難。不安な気持ちで業務に臨むリスクがあり、業務効率も市民サービスの質も低下する。**

- ・ **知識をデータ化して共有**：過去の事例やベテラン職員のノウハウを整理し、誰でも検索できる仕組みを作る。
- ・ **AIが「探す・考える・答える・実行する」**：AIが利用者の意図を理解し、必要に応じて次のアクション（文書作成や分析等）まで自動で実行。
- **まずは先行導入可能な事業・職場において、知識の共有化・属人化の解消・業務の部分的な自動化に向けて実証実験を行う。**

4 用語集

ア～ホ

マ～ン

A～E

F～Z

用語	用語解説
オープンデータ	行政が保有するデータを機械判読可能な形式で公開し、誰もが二次利用できるようにする取組。
オムニチャネル化	窓口・電話・オンラインなど複数チャネルを統合し、利用者が選択できる環境を整備すること。
キャッシュレス決済（eL-QR）	地方税や手数料等の支払いをQRコード等でキャッシュレス化する仕組み。
生成AI	大量のデータを学習したモデルを用いて、文章・画像・音声などのコンテンツを自動生成する技術。
セキュアブラウザ	業務用端末で安全にインターネットを利用するため、外部サイトへのアクセスやファイル操作を制御し、情報漏えいや不正利用を防止する仕組み。
デジタルデバイド	情報通信技術の利用における格差を指し、年齢や障害、地域などの要因で生じる不平等を解消する取組。
テレワーク	tele（離れたところ）とwork（働く）を合わせた造語。在宅勤務、サテライト勤務など情報通信技術を活用し、時間や場所を有効に活用できる柔軟な働き方。

4 用語集

ア～ホ

マ～ン

A～E

F～Z

用語	用語解説
まえばしデジタルサポーター	市民のデジタル活用を支援する地域人材やその仕組み。
窓口フロントヤード改革	市民対応の利便性向上を目的に、窓口業務をデジタル化・効率化する取組。
モバイルワーク	外出先など、場所を選ばずモバイル端末を用いて業務を行う働き方。迅速な情報共有や業務継続性を確保し、効率的な働き方を実現します。
ローコードツール	専門的なプログラミング知識を必要とせず、簡易的な設定で業務アプリやシステムを開発できるツール。
ワンスオンリー	一度提出した情報を再提出不要とする原則。
ワンストップ	複数の手続きを一度の申請でまとめて処理する仕組み。

4 用語集

用語	用語解説
ABW（アクティビティ・ベースド・ワーキング）	業務内容に応じて働く場所を柔軟に選択できる働き方。
ADKARモデル	変革を進めるための意識・知識・能力・定着を段階的に高めるモデル。
BPR（ビジネスプロセス・リエンジニアリング）	業務プロセス全体を抜本的に見直し、効率化・最適化する取組。
DXaaS（自治体窓口DX）	自治体窓口業務のDXを支援するクラウドサービス。
EBPM	Evidence based policy makingの略で、統計や業務データなどの客観的な証拠に基づく政策立案のこと。

ア～ホ

マ～ン

A～E

F～Z

4 用語集

用語	用語解説
KPI（重要業績評価指標）	施策や事業の進捗を測るための主要な評価指標。
PBL（課題解決型学習）型	実際の課題をテーマに、解決策を自ら考え、調査・分析・実践を通じて学ぶ学習方法。主体的な思考力や問題解決力を養い、現場での応用力を高めることを目的としている。
Powerplatform	Microsoftが提供する業務改善向けのローコード開発基盤で、Power Apps・Power Automate・Power BIなどのサービスを組み合わせて、アプリ開発・業務自動化・データ分析を容易に実現するツール群。
RPA	Robotic Process Automation（ロボティックプロセスオートメーション）の略で、ソフトウェアロボットによる事務処理の自動化のこと。

ア～ホ

マ～ン

A～E

F～Z