

**関市 I C T 推進アクションプラン Ver.3**

令和8年6月



# 目次

## 第1章 総論

1	アクションプランの趣旨（目的）	2
2	アクションプランの位置づけ	2
3	アクションプランの実施期間	2
4	アクションプランの推進体制・進捗管理	2
5	めざす姿とアクションプランの取組	4

## 第2章 アクションプラン Ver.2 の振り返り

## 第3章 アクションプラン

1	市民サービスの向上	
(1. 1)	フロントヤード改革	8
(1. 2)	市民サービスの更なる向上	10
2	内部業務の効率化	
(2. 1)	業務効率化	16
(2. 2)	データに基づく政策立案（EBPM）	19
3	DX人材育成・情報セキュリティ対策	
(3. 1)	DX人材育成・情報セキュリティ対策	20

## 付録（用語解説）

# 第1章 総論

## 1 アクションプランの趣旨（目的）

情報通信技術（以下、「ICT」という。）やAI（人工知能）をはじめとするデジタル技術の急速な発展により、市民生活や企業活動はさらに大きく変化しています。

市役所においても、行政サービスや業務にICTやデジタル技術を積極的に導入し（以下、「デジタル化」または「デジタル活用」という。）、行政サービスや業務の変革を推進し、行政サービスの利便性の向上や業務を簡易化・効率化することが求められています。

ここでいう「デジタル化」とは、行政サービスや業務にICTやデジタル技術を導入することをいい、「デジタル活用」とは、それらの技術を活用して行政サービスの向上や業務の効率化を図ることをいいます。単なる業務効率化に留まらず、新たな価値を創造し、ビジネスモデルや業務プロセスなどを根本から変革するようなデジタル活用の取組を特に「DX（デジタルトランスフォーメーション）」といいます。

市役所や行政サービスを利用する市民に寄り添い、市役所で働く行政職員を支える「スマートな行政運営」を目指すため、関市ICT推進アクションプランを策定し、デジタル活用の取組を推進します。

## 2 アクションプランの位置づけ

アクションプランは、以下の本市の計画および戦略の中で、デジタル活用の取組を推進する個別計画として位置づけられています。

- (1) 関市第5次総合計画・後期基本計画における「政策7 持続可能な行財政運営を行う」中の個別施策「施策44 デジタル行政サービス」「施策45 行政事務DX」
- (2) デジタル田園都市国家構想の実現に向けた 第3期関市まち・ひと・しごと創生総合戦略

## 3 アクションプランの実施期間

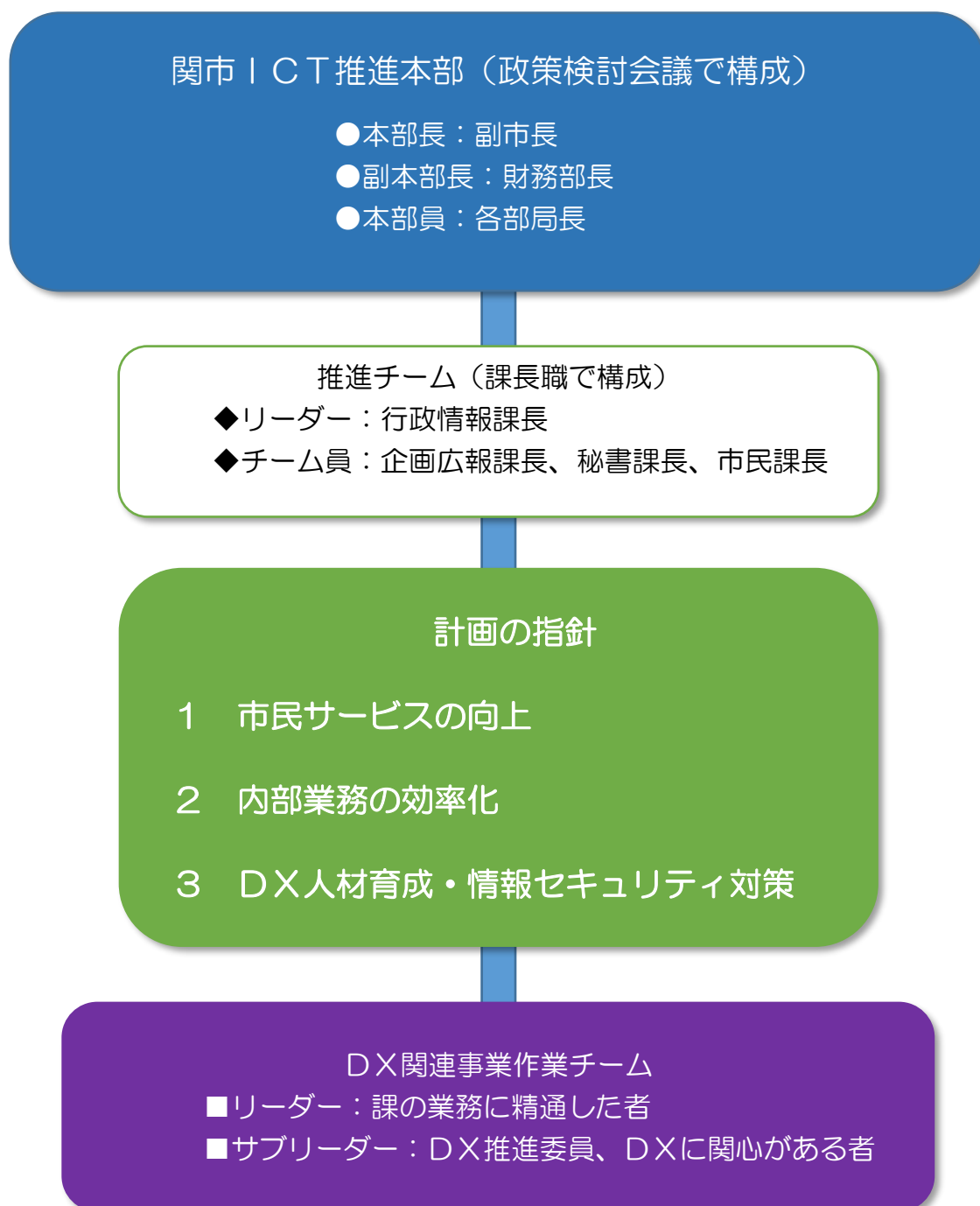
令和8年度から令和10年度までの3年間です。

次期総合計画の策定状況を踏まえ、必要に応じて内容および実施期間を見直すなど柔軟に対応します。

## 4 アクションプランの推進体制・進捗管理

関市ICT推進本部を中心とした図に示す推進体制により、PDCAサイクルによる事業の進捗管理を行いながら、全庁的に取り組みます。

## 【推進体制】



## 5 めざす姿とアクションプランの取組

「**デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針**」(令和 2 年 12 月 25 日閣議決定)において、デジタル社会の目指すビジョンとして「**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～誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化～**」が示されました。

また、令和 7 年 6 月 13 日に閣議決定された「**デジタル社会の実現に向けた重点計画**」においても、このビジョンが引き続き引用されています。

本市は、このビジョンの趣旨を尊重し、「人に優しいデジタル社会」の実現を目指します。

さらに、関市第 5 次総合計画・後期基本計画、政策 7 に掲げる「持続可能な行財政運営を行う」ために、ICT やデジタル技術を活用して行政事務の効率化、職員の負担軽減、労働生産性の向上などを実現します。これにより生まれた時間を市民相談や地域課題の解決といった取組に充て、人と人とのつながりの機会を増やします。

本市は様々な分野でのデジタル活用を通じて、以下の市役所の実現を図り、本アクションプランにおいて「めざす姿」を次のとおり掲げます。

- ・ 誰もが容易に、利便性の高い行政サービスを受け続けられる市役所
- ・ 人と人とのつながり、交流の場としての市役所

### めざす姿 **「やさしい、つながる市役所」**

この実現に向け、次の 3 つの指針に基づき、具体的な事業を推進します。

#### **指針 1** 市民サービスの向上

窓口手続きの利便性を向上させ、質の高い行政サービスを提供します。  
様々な分野での市民サービスの更なる向上を図ります。

#### **指針 2** 内部業務の効率化

内部業務の効率化を図り、職員の労働生産性を向上します。  
データに基づく政策立案を行い、持続可能なまちづくりを推進します。

#### **指針 3** DX 人材育成・情報セキュリティ対策

デジタルスキルと情報リテラシーを備えた行政職員を育成します。  
強固な情報セキュリティ対策を実施し、個人情報や機密情報を守ります。

アクションプランの取組（体系）

市民サービスの向上			
フロントヤード改革	①	オンライン申請の拡充	P.8
	②	「書かない窓口」の導入と手続き支援	P.9
	③	キャッシュレス決済の拡大	P.9
市民サービスの更なる向上	④	多様な手段での情報発信	P.10
	⑤	防災分野でのデジタル技術活用	P.11
	⑥	公共交通の適正化と利便性向上	P.11
	⑦	リモート通信技術の活用	P.12
	⑧	自治会運営デジタル活用サポート	P.13
	⑨	事業者へのデジタル活用支援	P.13
	⑩	デジタルアーカイブの構築と活用	P.14
	⑪	公共インフラ分野でのデジタル技術活用	P.14
	⑫	情報モラル教育、デジタルシティズンシップ教育の推進	P.15
内部業務の効率化			
業務効率化	⑬	B P Rの実施	P.16
	⑭	電子決裁の導入	P.17
	⑮	電子契約の拡大	P.17
	⑯	業務知識、ノウハウの共有と活用促進	P.18
データに基づく政策立案 (EBPM)	⑰	データ利活用の推進	P.19
DX人材育成・情報セキュリティ対策			
DX人材育成・情報セキュリティ対策	⑱	職員のデジタルスキルアップ	P.20
	⑲	DX推進アドバイザーの活用	P.21
	⑳	情報セキュリティ対策の推進	P.21

## 第2章 アクションプラン Ver.2 の振り返り

令和5年4月に策定したアクションプラン Ver.2 について次のように分類評価します。

- 「達成」 実施した取組。実証のみの取組を除き引き続き実施していきます。  
 「継続検討」 引き続き検討する取組。  
 「見直し」 事業効果等の検討の結果、見直しする取組。

①オンライン行政サービスの拡大とキャッシュレス決済の導入 LoGo フォーム等によるオンライン窓口を設置しました。 キャッシュレス決済機能+オンライン窓口を7業務で実施しました。	達成
②せき P a y（電子商品券システム）の活用 令和5年度より「せき P a y」本稼働、令和6年度には紙の商品券と比較して選択率が50%を超えました。	達成
③チケット販売システム導入 令和5年度に導入し、現在では公演等のチケット購入者の半数以上がオンラインを利用しています。	達成
④証明書自動交付機（キオスク端末）の活用 令和5年度から設置し、1,498件の利用があり、令和6年度には1,762件の利用がありました。	達成
⑤『書かない窓口』の導入検討 フロントヤード改革に発展させ検討を継続します。	継続検討
⑥公共施設のスマート化（スマートロックの検討） 令和8年度中に公共施設予約システムを更新し、スマートロックの実装を検討します。	継続検討
⑦市民向け情報アプリの検討 一般的な情報発信と防災、災害時情報発信を兼ね備えたシステムを検討します。	継続検討
⑧オープンデータの利活用 オープンデータの公開・利活用は、「関市データダッシュボード」として発展させました。現在40種類のデータセットを公開中です。	達成
⑨公共Wi-Fiの整備（拡大） 令和6年度に15か所の地域ふれあいセンター、生涯学習センターに「せきFreeWi-Fi」を整備しました。	達成
⑩市庁舎・公共施設へのデジタルサイネージの導入 令和6年度にわかかさ・プラザ3館、関鍛冶伝承館に導入しました。令和7年度に市民課に導入しました。	達成
⑪デジタル活用支援 各種関連講座を実施しました。	達成

⑫自動運転バス導入の検討 導入コスト、導入効果等の情報収集を継続して行います。	継続検討
⑬シェアバイクの整備 観光協会にて電動自転車の貸出を実施。GPS搭載に至っておらず、更新時期までに検討します。	継続検討
⑭MaaS（Mobility as a Service）の研究 令和6年度に小瀬鵜飼での帰路の利便性向上施策を実施（うき鵜帰「ウキウキ」タクシー）しました。検索から予約、決済まで一体化の検討を継続します。	継続検討
⑮ドローンを活用した地域活性化 令和6年度に大型ドローンによる防災物資の配送実験に協力しました。 令和7年度に関市総合防災訓練において、ドローンを活用した被害情報収集訓練を実施。いずれの実験、訓練も成功裏に完了しました。	継続検討
⑯メタバースの研究 情報収集を継続して行います。	継続検討
⑰デジタルアーカイブの研究 県指定文化財の神仏像3Dデータ取得、関市史全巻の電子化、関鍛冶伝承館所蔵の刀剣の一部を画像データ化しました。今後は活用方法を検討します。	達成
⑱デジタル教科書の導入 デジタル教科書を順次導入しました。デジタル教科書により音声や動画などの資料を使うことができ、学習の質の向上につながっています。	達成
⑲電子決裁の拡大 令和5年度から使用開始したグループウェアの電子決裁について様々な課題が明らかになり、令和7年度から運用を停止しています。電子決裁の再開に向けて、検討を行います。	見直し
⑳ビッグデータの分析と利活用（見える化） 市事業における課題の解決、目標達成のため必要なデータを収集・整理・分析し政策へと反映しています。	達成
㉑LoGo フォームの活用の拡充 市職員向けに操作研修を実施し活用の促進を図りました。	達成
㉒電子契約システムの導入 令和6年度に電子契約システムを導入し契約事務の効率化を実現しました。	達成
㉓職員向けICT研修 eラーニング研修の実施により全職員に研修の機会を設けました。 対面型研修についても実施しました。	達成
㉔企業との連携 DX人材の派遣協定（地域活性化起業人制度活用）や損保会社との協定による車両事故軽減研究、防災教育の実施を行いました。	達成

## 第3章 アクションプラン

### 1 市民サービスの向上

#### 1.1 フロントヤード改革

##### ■ めざす姿

フロントヤード改革とは、市役所の窓口業務（フロントヤード）におけるデジタル活用を推進することで、市役所の手続きを便利に、迅速に、わかりやすくすることです。これにより、多様な市民ニーズに応えつつ行政運営を効率化し、少子高齢化・人口減少下における人手不足の克服を図ります。

このフロントヤード改革をデジタル手続法に掲げられた行政のデジタル化の基本原則（デジタルファースト・ワンスオンリー・コネクテッドワンストップ）に基づいて推進します。窓口業務の効率化によって創出される人的資源を企画立案や市民相談へ振り向けることで、市役所を「手続きの場」から「地域課題を解決する交流の場」へと変革することを目指します。

##### ■ 実施アクション

#### ① オンライン申請の拡充

「原則オンライン、紙は代替」を基本方針とし、市民サービスの向上を目指してオンライン申請を拡充します。

オンライン申請は、パソコンだけでなくスマートフォンやタブレットからも利用できるよう整備し、24時間いつでも「書かない・行かない」手続きを実現します。

利用するオンライン申請システムには、マイナンバーカード連携による本人確認手続きの簡素化、入力補助機能や自動チェック機能による記入ミスの低減、専門用語の解説機能、わかりやすい操作案内など、高度な利便性を備えます。これにより、利用者が迷うことなくスムーズに申請できる環境を提供します。

オンライン申請の利便性を広く周知するため、窓口対応との処理時間の比較や混雑状況などの情報発信を検討します。さらに、必要に応じてオンライン申請に対する手数料などへのインセンティブの導入を検討します。

##### ● 担当課

デジタル推進室、関係各課

##### ■ 実施スケジュール

項目	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
オンライン申請の拡充	実施	拡充	→	→

## ② 「書かない窓口」の導入と手続き支援

窓口での申請手続きにおいて、「書かない窓口」を導入します。これは、マイナンバーカード連携による氏名・住所などの申請書への自動反映や、端末機器での選択入力、職員の聞き取り入力などにより、最小限の記入で済むようにするものです。これにより、市民の手続き負担を大幅に軽減します。

また、市民が申請手続きの担当窓口を調べたり探したりすることなく、一度で手続きを完結できるよう、主要な申請手続きを一括して対応する組織体制の構築を検討します。これにより、ワンストップでのサービス提供を目指します。

「書かない窓口」の導入時には、申請手続きを行う市民に対する入力支援や手続き説明を行う職員を配置し、スムーズな移行を図ります。

### ● 担当課

市民課ほか関係各課

### ■ 実施スケジュール

項目	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
「書かない窓口」の導入と手続き支援		検討	→	実施 →

## ③ キャッシュレス決済の拡大

キャッシュレス決済は、現金を持ち歩く必要がなく、会計時間を短縮できることから、利用者が増加しています。

料金決済におけるQRコード決済などのキャッシュレス決済の利用範囲を各種手数料や施設利用料などに拡大します。さらに、キャッシュレス決済に対応したオンライン申請を拡充することで、更なる利便性向上を図ります。

キャッシュレス決済が利用可能となる手続きや、その利用方法について、市ホームページや広報紙などで周知し、利用者の拡大を図ります。

### ● 担当課

デジタル推進室、関係各課

### ■ 実施スケジュール

項目	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
キャッシュレス決済の拡大	実施	拡大	→	→

## 1. 2 市民サービスの更なる向上

### ■ めざす姿

市が行う各種行政サービスにおいて積極的にデジタル活用を行い、サービス利用者、関係団体、関係民間事業者等（以下、「市民等」という。）の利便性を高めます。

また、民間事業者に対するデジタル活用支援を実施します。市民等からの要望や情報提供をデジタル化することで、要望に迅速に対応するとともに、寄せられた情報を分析し課題解決に役立てます。

このように、市民等と直接関わる場面でのデジタル活用を推進することで、市民サービスの更なる利便性向上、地域課題の解決および地域の活性化を図ります。

### ■ 実施アクション

#### ④ 多様な手段での情報発信

市民が必要な情報を確実にわかりやすく受け取れるよう、多様な情報発信手段を統合的に活用します。

市ホームページ、各種SNS、コミュニケーションアプリ（LINEなど）の複数媒体について、発信ルールを明確化し、同一の情報を適切な媒体に展開できる仕組みを検討します。これにより、発信漏れや媒体間の偏りを防ぎ、情報発信の機会を拡充します。

市が開催する各種行事などの情報発信については、市民が探しやすい形に整備し、情報発信力を高めます。

#### ● 担当課

企画広報課、デジタル推進室

#### ■ 実施スケジュール

項目	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
多様な手段での情報発信		検討	→	実施

## ⑤ 防災分野でのデジタル技術活用




災害発生時の迅速かつ的確な対応と、市民の生命と財産を守るため、次の事業の推進を図ります。

- ・ **災害リスクを可視化したハザードマップのデジタル化**  
市民がアクセスしやすいデジタルマップを提供することで、防災意識の向上と事前の備えを促します。
- ・ **衛星ブロードバンドサービスの導入**  
災害時における人工衛星を利用した情報通信手段を確保し、通信インフラの途絶に備えます。防災イベントなどで市民に紹介し、その有効性を周知します。
- ・ **デジタル技術を活用した避難所チェックインシステムの導入検討**  
非常時の避難所運営において、デジタル技術を活用した避難所チェックインシステムの導入を検討します。マイナンバーカード、二次元コード、LINEなどの活用も含め、避難者の迅速な把握と効率的な管理の実現可能性について研究します。これにより、避難所の混乱を軽減し、必要な支援を円滑に提供できる体制の構築を目指します。

### ● 担当課

危機管理課

### ■ 実施スケジュール

項目	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
防災分野でのデジタル技術活用		検討 		実施 

## ⑥ 公共交通の適正化と利便性向上




費用対効果の高い運行を目指し、デマンド乗合タクシーおよびデマンドバスを拡充し、次の取組により、効率性、利便性の向上を図ります。

- ・ **オンライン予約の導入**  
利便性の向上に向け、電話以外でも予約ができるオンデマンド交通システムを検討します。
- ・ **キャッシュレス決済の導入**

### ● 担当課

都市計画課

### ■ 実施スケジュール

項目	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
公共交通の適正化と利便性向上	実施	検討 	拡充 	

## ⑦ リモート通信技術の活用

I C Tを活用した遠隔での健康相談や見守りにより、市民の健康相談などへのアクセスを改善するとともに、高齢者などの見守りの負担を軽減します。移動の負担を減らすことで、暮らしの利便性を高め、安心を確保し、生活の質の向上を図ります。

また、学校教育では、I C Tを活用した遠隔授業を通じて、児童生徒に対する多様な教育の充実を目指します。

- ・ **オンラインによる健康相談・保健指導、オンライン診療**

健康相談や保健指導へのアクセスを改善するため、オンラインによる健康相談や保健指導の体制を整備します。また、通院負担を軽減し、医療アクセスを向上させるため、医療機関と連携したオンライン診療の導入を検討します。

- ・ **リモート見守り**

現在、配食サービス、高齢者見守りシール交付、民生委員等による訪問などの見守り活動を行っています。見守り活動の移動の負担軽減を図るためセンサー付きカメラや人感センサーなどの活用を検討します。

これにより、異変の早期発見や安否確認を補完・支援し、地域における見守り体制の強化を図ります。

- ・ **遠隔授業**

学校間の交流事業や不登校児童生徒への学習機会の拡大を図ります。

- **担当課**

市民健康課、高齢福祉課、学校教育課

- **実施スケジュール**

項目	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
リモート通信技術の活用		検討	.....▶	実施 ▶

## ⑧ 自治会運営デジタル活用サポート

地域コミュニティの中核である自治会の活動を活性化し、市民と行政の連携を強化するため、デジタル技術を活用した自治会運営サポートを推進します。これらの取組を通じて、自治会の運営負担を軽減し、市民が主体的にまちづくりに参加できる環境を整備することで、地域コミュニティの活性化と持続可能な地域社会の実現を目指します。

- 自治会要望データベース化**  
 要望対応の進捗を一元的に管理するシステムを構築し、数多くの要望内容を整理・分析し、効率的な対応を図ります。
- 連絡手段の改善支援**  
 コミュニケーションアプリを活用した一斉連絡の導入、デジタル化した回覧資料の提供など、デジタル活用による連絡手段面の自治会運営負担の低減方法について検討します。
- ごみステーションの情報を可視化**  
 デジタル化した地図上でごみステーションの場所や管理自治会などを公開し、確認できるようにします。

### ● 担当課

市民協働課、環境課、行政情報課、関係各課

### ■ 実施スケジュール

項目	令和 7 年度	令和 8 年度	令和 9 年度	令和 10 年度
自治会運営デジタル活用サポート		検討	.....▶	実施 ▶

## ⑨ 事業者へのデジタル活用支援

商工業、観光、農業、福祉などの分野で、これからDX導入を始めようとする民間事業者に対し助成や支援を実施します。

(例) 初期投資を抑えたクラウド型DXツール等の導入支援

DXツールを使いながら学べる実践形式の勉強会

導入から運用までを実践的にサポートする専門家、技術者の確保支援

介護保険のケアプラン連携システム、介護情報基盤の導入支援

### ● 担当課

産業経済部、健康福祉部

### ■ 実施スケジュール

項目	令和 7 年度	令和 8 年度	令和 9 年度	令和 10 年度
事業者へのデジタル活用支援	実施	—————	—————	—————▶

## ⑩ デジタルアーカイブの構築と活用

地域の有形・無形文化財を未来へ継承するため、画像や立体情報のデジタル化を進め、デジタルアーカイブとして構築します。これにより、貴重な文化財資料の劣化対策や効率的な管理を実現します。デジタルアーカイブは可能なものから外部公開を行い、関鍛冶伝承館などへの誘客促進や、新たな観光魅力の創出につなげます。

A R / V R 技術を活用し、刀鍛冶や小瀬鶉飼など本市の伝統行事をいつでもV R で体験できるコンテンツを開発することで、地域の歴史や文化を楽しみながら学べる機会を提供します。これらの取組を通じ、本市の豊かな文化資源をデジタル技術で保存・活用し、地域活性化を目指します。

### ● 担当課

企画広報課、文化課、観光課

### ■ 実施スケジュール

項目	令和 7 年度	令和 8 年度	令和 9 年度	令和 10 年度
デジタルアーカイブの構築と活用		検討 .....▶	実施 —————▶	—————▶

## ⑪ 公共インフラ分野でのデジタル技術活用

老朽化する公共インフラの効率的な維持管理と市民の安全確保のため、公共インフラ分野でのデジタル技術活用を推進します。次の事業により、持続可能で強靱な都市基盤を構築し、市民が安全で安心して暮らせるまちづくりを目指します。

### ・ A I を活用した水道管の劣化診断

水道管の更新計画において、A I を活用した劣化診断と優先順位分析を行うことで、限られた予算の中で最も効果的な計画を策定し、安定した水供給を目指します。また、水道の使用状況を遠隔から監視するため、配水池などの水道施設にI o t 流量計等の導入を検討し、施設の効率的な運用管理と異常の早期発見に役立てます。

### ・ 「まちの修繕D X」(オンライン通報基盤の構築)

道路陥没や道路漏水、ごみ不法投棄などの通報をオンラインで受け付け、G I S (地理情報システム) で情報を可視化します。これを「まちの修繕D X」と仮称し、通報内容の迅速な把握と進捗管理を可能にすることで、市民からの修繕要望への迅速かつ透明性の高い対応を実現します。

### ● 担当課

基盤整備部、環境課

### ■ 実施スケジュール

項目	令和 7 年度	令和 8 年度	令和 9 年度	令和 10 年度
公共インフラのデジタル技術活用		検討 .....▶	.....▶	実施 —————▶

## ⑫ 情報モラル教育、デジタルシティズンシップ教育の推進

現代社会において、子どもたちは幼少期からデジタルデバイスやインターネットに触れる機会が多く、その利用は学習やコミュニケーションに不可欠です。同時に、情報を正しく判断する力が不足することにより、ネットトラブルやデジタル依存といった課題が顕在化しています。

これらのリスクから子どもたちを守り、安全かつ適切に情報社会を生き抜く力を育むためには、情報モラル（情報社会の規範や倫理）の教育が不可欠です。

さらに、子どもたちが情報社会の健全な担い手として成長できるよう、デジタルシティズンシップ（デジタル社会の一員として、責任ある行動をとり、積極的に社会参加する能力）教育を推進します。

### ● 担当課

学校教育課、生涯学習課、子ども家庭課

### ■ 実施スケジュール

項目	令和 7 年度	令和 8 年度	令和 9 年度	令和 10 年度
情報モラル教育、デジタルシティズンシップ教育の推進		検討・実施	→	

## 2 内部業務の効率化

### 2.1 業務効率化

#### ■ めざす姿

人口減少が深刻化する中、市役所における紙ベースの業務や電話や対面中心の事務継続は、市民サービス低下や職員の過重労働リスクを高める可能性があります。そこで、B P R（Business Process Re-engineering、業務プロセス改革）の実施、電子決裁・電子契約の導入、業務マニュアルの電子化等を通じて、次のような効果が期待されます。

定型業務の自動化や情報共有の円滑化で、職員はより創造的・専門的な業務に注力でき、市民満足度の向上に繋がります。

紙資源の削減、押印・郵送にかかる手間の削減などにより、事務処理速度が向上し、人件費や消耗品費および郵送料が削減されます。

電子化されたデータは場所を選ばずアクセス可能となり、災害時における業務継続性を高めます。

これらの取組は、限られた行政資源の中で質の高い行政サービスを提供し続けるための持続可能な基盤を構築し、未来を見据えた市政運営に貢献します。

#### ■ 実施アクション

##### ⑬ B P Rの実施

B P Rとは、時間や費用がかかり、効率化が求められる業務について、その流れを実際に書き出し、改善策を検討し、実施するプロセスを指します。B P Rでは、変更前後の処理時間・手順回数・窓口待ち時間等を数値で比較します。これにより、ムリ・ムダを削減した業務手順へと改善し業務時間短縮やコストの削減を図ります。




（B P R対象業務の一例）

- ・ 窓口対応業務（申請処理業務、許認可業務）
- ・ 会計年度任用職員勤怠管理
- ・ 自治会関連業務（対象が多数） など

#### ● 担当課

デジタル推進室、全庁

#### ■ 実施スケジュール

項目	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
B P Rの実施		検討 	実施 	

## ⑭ 電子決裁の導入

書面で行われている起案や決裁をデジタル化した電子決裁へ移行します。これにより、起案から決裁までのプロセスを迅速化・可視化します。押印、回覧、紙による保管を廃止することで、印刷コストや処理にかかる時間、書類保管場所が不足するリスクを軽減します。

電子決裁導入に伴い、文書管理プロセス全体を見直し、公文書の適切な保管管理と効率化を図ります。

### ● 担当課

行政情報課、全庁

### ■ 実施スケジュール

項目	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
電子決裁の導入		検討	.....▶	実施 ▶

## ⑮ 電子契約の拡大

工事・建設コンサルタント業務に適用している電子契約を、物品の購入・通信費等の役務費・保守等の委託料・リース等の使用料や賃借料へ拡大し、印刷・製本・印紙代などのコストを削減します。また、見積書や請求書のデジタル化を検討します。

### ● 担当課

契約検査課、行政情報課、会計課、全庁

### ■ 実施スケジュール

項目	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
電子契約の拡大		検討	.....▶	実施 ▶

## ⑯ 業務知識、ノウハウの共有と活用促進

職員の業務効率向上と行政サービスの質を高めるため、次の取組により業務知識やノウハウの体系的な共有と活用を推進します。

- **統一様式の業務マニュアルの整備**

- ・全職員に公開し、業務の正確性を高めます。
- ・更新しやすい構造とし、細かな業務変更にも迅速に対応します。
- ・年一回の見直しを行い、情報の更新漏れを防止します。

- **職員異動や退職時の引継ぎテンプレートの整備**

- ・作成、更新、版管理を明確にし、検索性と再利用性を高め、円滑な業務引継ぎを図ります。
- ・引継ぎ資料の保管ルールを定めます。
- ・業務マニュアルとは内容を整理し、重複した記述を抑制します。

- **専門知識やノウハウの蓄積**

マニュアルではカバーしきれない専門知識やノウハウについては、Q & A や事例集として共通の基盤に蓄積します。これにより、異動時にも活用できる検索性の高い環境を整え、職員個人の経験に依存しない、組織全体の知識レベル向上と標準化された質の高いサービス提供を実現します。

- **担当課**

デジタル推進室、全庁

- **実施スケジュール**

項目	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
業務知識、ノウハウの共有と活用促進		検討	.....→	実施 →

## 2. 2 データに基づく政策立案（EBPM）

### ■ めざす姿

客観的なデータに基づき、政策や施策（以下、「政策等」という。）を計画・実行・評価する「EBPM」を徹底します。これにより、経験や慣習に頼りがちだった政策等の決定から脱却し、より効果的な政策等へと改善を図ります。この取組によって政策等の可視化が進み、市民への説明責任を果たす透明性の高い行政運営を実現します。

取組の結果として得られたデータに基づいて定期的に効果を検証し、必要に応じて政策等を見直す一連の過程を継続します。これにより、限られた行政資源を最大限に活かした、効率的で効果的な行政サービスを実現します。

### ■ 実施アクション

#### ⑰ データ利活用の推進

##### ● データ分析支援職員の配置

データ分析の専門担当職員を配置し、職員からのデータ利活用に関する相談に対する分析支援および職員への意識啓発を行います。

統計調査結果やアンケート調査結果など、各事業におけるデータの収集を促進します。

職員がデータを利活用できるよう、プラットフォーム「関市データダッシュボード」を拡充します。

スマートフォンなどの位置情報データを用いた人流解析ツールを活用し、観光客の動態分析など、高度なデータ収集・分析を行います。

##### ● 主要な政策、計画等へのEBPM導入

主要な政策や計画だけでなく、一般的な事業や施策の見直しにおいても、EBPMの考え方を積極的に取り入れます。現状のデータ分析により課題を把握し、事業効果を予測するとともに、目的を明確化します。その上で、政策、計画、事業および施策等の改善を図ります。

##### ● 担当課

デジタル推進室、企画広報課、全庁

##### ■ 実施スケジュール

項目	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
データ利活用の推進	実施	→	→	→

## 3 DX人材育成・情報セキュリティ対策

### 3.1 DX人材育成・情報セキュリティ対策

#### ■ めざす姿

各種研修や導入ツールの活用により、職員のデジタルスキル・情報リテラシーの向上を図り、業務効率化を促進します。

DX推進に必要な専門人材を戦略的に確保・育成し、組織全体のデジタル対応力を向上させ、持続可能な行政サービスを提供する体制を確立します。

職員一人ひとりの情報セキュリティ意識を高めるとともに、インシデント発生時の対応力を強化し、市民の大切な情報を守る強固な情報セキュリティ体制を確立します。

#### ■ 実施アクション

#### ⑱ 職員のデジタルスキルアップ

##### ・ 基本的ITスキル底上げ研修

職員に対し、情報リテラシーの基礎、表計算ソフト・ワープロソフトの操作、ファイル管理など、通常業務で必須となる基礎的なパソコン研修を集合形式で実施します。

研修内容を補完する資料などを作成し、職員の都合に応じて繰り返し学習できる環境を整えます。

##### ・ 各種デジタルツールの利活用促進

生成AIやRPA（Robotic Process Automation・事業プロセス自動化技術）といった最新技術に関する知識や活用について、研修や情報提供を行います。

生成AIは文書作成や情報収集の効率化などに、RPAは定型業務の自動化に役立てることで、職員の生産性を向上させ、より創造的な業務に注力できる環境を整備します。

#### ● 担当課

デジタル推進室、秘書課

#### ■ 実施スケジュール

項目	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
職員のデジタルスキルアップ	実施			

## ⑱ DX推進アドバイザーの活用

本市では総務省の「地域活性化起業人」制度を活用し、首都圏の民間事業者から職員派遣を受け、DX推進アドバイザーを配置しています。DX推進アドバイザーの知見を最大限に活用しつつ、部署ごとにDX推進の中心となる職員を育成し、積極的にデジタル技術を活用できる自律的な組織を目指します。

### ・ 「DX推進委員」の設置

各部署におけるDX推進の中核を担う職員を育成します。DX推進委員は、DX推進アドバイザーとの連携を図りながら、各課のDX課題を抽出し、解決に向けた具体的な取組を推進します。

### ・ DX推進アドバイザー相談窓口

職員がDX推進アドバイザーに気軽に相談できる窓口を設け、業務効率化や新たなツールの活用に関する疑問や課題を解消できる体制を整備します。

### ● 担当課

デジタル推進室、全庁

### ■ 実施スケジュール

項目	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
DX推進アドバイザーの活用		検討・実施	→	

## ⑳ 情報セキュリティ対策の推進

職員の情報セキュリティに関する知識および能力を高め、機密性の高いデータの適切な管理および運用を徹底することで、日々の業務におけるセキュリティリスクを低減します。

万が一、セキュリティインシデントが発生した際には、緊急時の通報先および対応手順を明確化し、迅速な初動対応を可能にします。発生したインシデントの収束、関係機関への報告支援、さらには発生原因の分析および記録、そして再発防止策の策定までを一貫して行います。

### ・ 情報セキュリティ職員研修

eラーニングや集合研修を継続的に実施します。

### ・ 情報セキュリティ相談窓口

情報セキュリティに関する職員からの疑問や懸念を相談できる体制を整えます。相談窓口では情報セキュリティの観点から助言を行い、安全なデータ運用を支援します。

### ● 担当課

デジタル推進室

### ■ 実施スケジュール

項目	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
情報セキュリティ対策の推進	実施	→		

## 付録 用語解説

### 【第1章 総論】

#### ・情報通信技術（ICT）

情報通信技術（Information and Communication Technology）の略。コンピュータやインターネットなどの通信技術を活用した、情報の処理、伝達、共有に関する技術全般を指します。

#### ・AI

人工知能（Artificial Intelligence）の略。人間の知能が持つ様々な機能（学習、理解、推論、判断など）をコンピュータで再現する技術やシステムのことです。

#### ・デジタル技術

デジタル化された情報を扱う技術全般。AI、IoT、クラウドコンピューティング、ビッグデータ関連技術などが含まれ、社会やビジネスの変革を加速させる基盤となっています。

#### ・IoT

モノのインターネット（Internet of Things）の略。身の回りにある様々な「モノ」がインターネットに接続され、相互に情報をやり取りする仕組みを指します。これにより、モノが持つセンサーデータや状態をリアルタイムで把握したり、遠隔から操作したりすることが可能になります。

#### ・クラウドコンピューティング

インターネットを通じて、サーバーやデータベース、ソフトウェアといったコンピュータ資源を、必要な時に必要なだけ利用できるサービス形態のことです。自前で設備を持つことなく、インターネット経由でサービスを利用でき、目的のための初期投資や維持費用を抑えることができます。

#### ・ビッグデータ

従来のデータベース技術では処理しきれないほど膨大で多種多様なデータ群。AIや機械学習と組み合わせて、新たな価値を創造します。

#### ・情報リテラシー

情報を適切に検索、評価、活用、創造、発信する能力。情報社会において、必要な情報を効率的に見つけ、批判的に判断し、効果的に利用するためのスキルです。

## 【第3章 アクションプラン】

### ・デジタル化の基本原則（デジタル手続法）

- ①デジタルファースト：個々の手続・サービスが一貫してデジタルで完結すること。
- ②ワンスオンリー：一度提出した情報は、二度提出することを不要とすること。
- ③コネクテッドワンストップ：複数の手続き・サービスをワンストップで実現すること。

### ・SNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）

インターネットを通じて人々の交流を支援する会員制のサービスです。自分の意見や日常の出来事の投稿、写真や動画の共有、知人や共通の趣味を持つ人々とつながることができます。遠く離れた人とも手軽にコミュニケーションが取れ、情報収集や人との繋がりを広げるための重要なツールとして広く活用されています。

### ・デジタルアーカイブ

文化財や公文書、写真などの公共性の高い資料をデジタル化して長期的に収集、保存し、検索・閲覧・二次利用などの形で提供する仕組みを指します。

### ・AR／VR

AR：拡張現実（Augmented Reality）の略。現実の映像にCGなどの情報を重ねる技術。  
VR：仮想現実（Virtual Reality）の略。コンピュータ上の仮想空間に入り込んだように体験する技術。

### ・GIS

地図と様々な位置情報を一体的に管理、表示し空間的な関係を可視化するシステムです。複数の地理空間データの重ね合わせ表示や距離、面積の計測などの分析機能を追加でき、行政、防災、都市計画などの幅広い分野で利用されています。

### ・ダッシュボード

複数の情報をグラフや図などの視覚的な形で集約して表示するツールのこと。確認したい情報の現在の状態や変化、異常を一目で素早く把握するのに役立ち、適切な意思決定を支援します。

### ・インシデント

業務やシステムにおいて、計画外で発生した問題や障害のこと。セキュリティ侵害、システム障害、データ損失などが含まれ、迅速な対応が求められます。

**関市 I C T 推進アクションプラン**

関市 D X 推進本部

財務部行政情報課デジタル推進室