

伊達市DX推進方針 (第2.0版)

デジタル技術を活用した 自治体業務の変革と
市民の多様なライフスタイルに寄り添える地域社会の実現

令和8年1月 総務部デジタル変革課



1. DX推進の背景

○高齢者の増加や生産年齢人口減少が、地方自治体の予算や業務をさらに逼迫

労働力（特に若年労働力）の絶対量が不足

人口縮減時代のパラダイムへの転換が必要

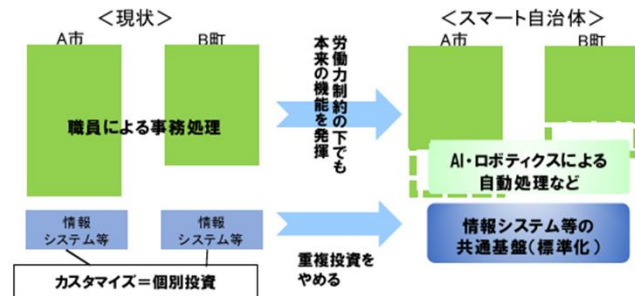
スマート自治体への転換

＜破壊的技術（AI・ロボティクス等）を使いこなすスマート自治体へ＞

- 経営資源が大きく制約されることを前提に、従来の半分の職員でも自治体が本来担うべき機能を発揮できる仕組みが必要。
- 全ての自治体で、AI・ロボティクスが処理できる事務作業は全てAI・ロボティクスによって自動処理するスマート自治体へ転換する必要。

＜自治体行政の標準化・共通化＞

- 標準化された共通基盤を用いた効率的なサービス提供体制へ。
 - 自治体ごとの情報システムへの重複投資をやめる枠組みが必要。円滑に統合できるように、期限を区切って標準化・共通化を実施する必要。
- ⇒ 自治体の情報システムや申請様式の標準化・共通化を実効的に進めるためには、新たな法律が必要となるのではないかな。

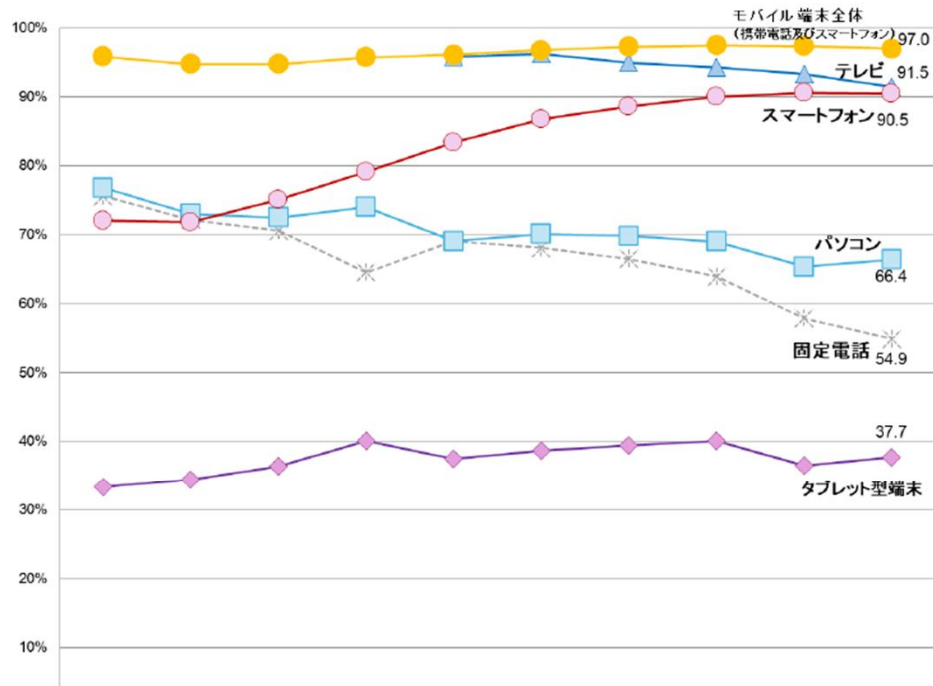


- 自治体の経営資源や人的資源が制約される中で、法令に基づく公共サービスを的確に実施するためには、破壊的技術（AIやRPAなど）を積極的に活用して、自動化・省力化を図り、より少ない職員で効率的に業務を処理する体制構築が必要
- 行政内部においては、共通の情報システムを活用して低廉化を図る必要がある。
- 行政と利用者とのインターフェース（接点）は、一元化を優先する必要がある。

出典：「自治体戦略2040構想研究会 第一次・第二次報告の概要」

1. DX推進の背景

主な情報通信機器の保有状況（世帯）



（複数回答）

（注）当該比率は、各年の世帯全体における各情報通信機器の保有割合を示す。
「モバイル端末全体」の令和2年以前はPHSを含む。

【現状】

2001年当時、インターネットの利用状況の割合（個人）は46.3%であった。この当時は、ブログもSNS*¹もスマートフォンも無かった時代である。

しかし現在、インターネットを利用したサービスとの関わりが当時と異なってきており、2024年のスマートフォンを保有している世帯の割合が90.5%へと大きく伸びている。

背景としては、買い物やエンターテインメント、SNSなどインターネットを通じたサービスが生活の基盤として根付いていることが理由としてあげられる。

そして、新型コロナウイルスの感染拡大により、情報通信技術活用の重要性を改めて認識する機会となり、義務教育でのオンライン活用、テレワークの推進や行政手続きのオンライン化など市民サービス向上と業務の生産性向上が求められるようになった。



2. 本市におけるDX推進の基本方針

(1) DX（デジタル・トランスフォーメーション）の定義

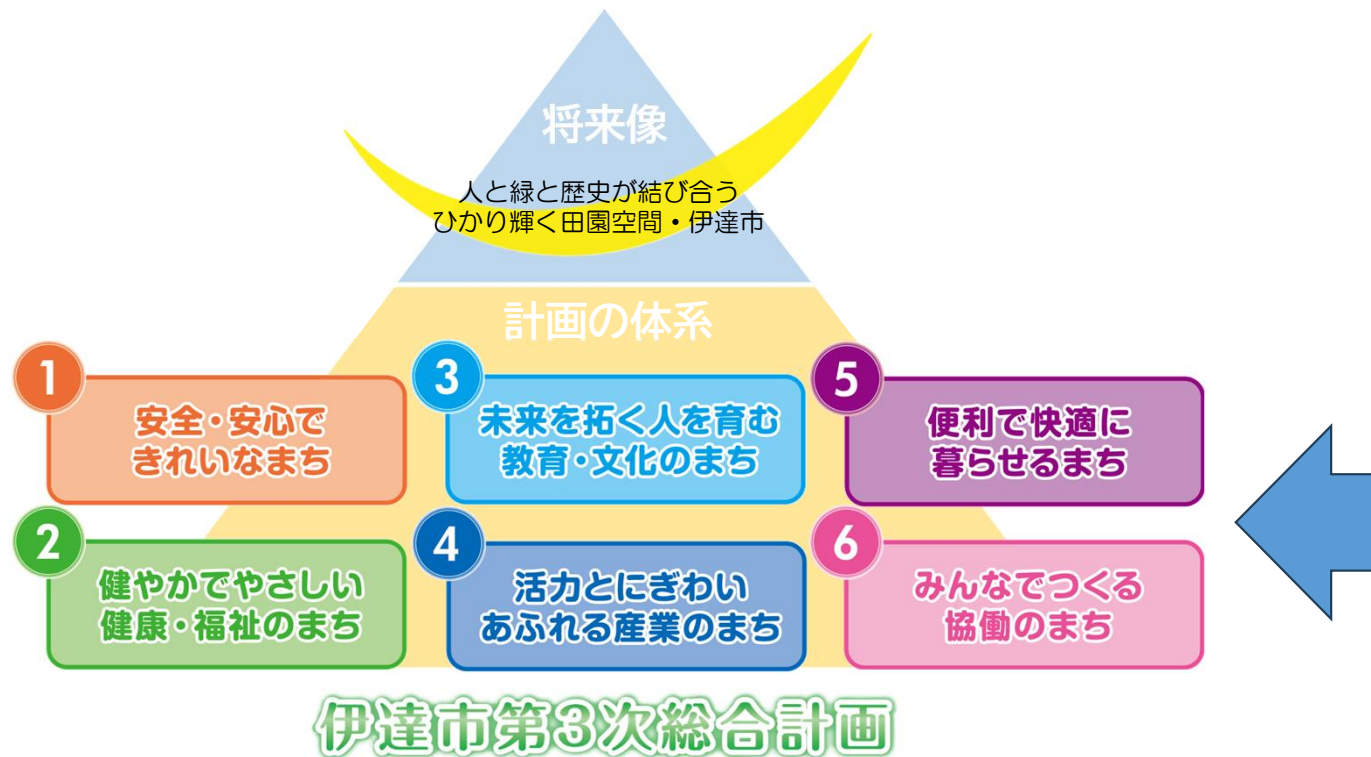
- 単なるデジタル化による改善ではなく、デジタル技術も活用した
 - ・ 自治体業務の手法を変革するための取組（行政DX）
 - ・ 地域や社会の在り方を変革する取組（行政DX＋地域DX）
- 行政DXにおいては、「住民本位での行政サービスの向上」「新たな価値の創出」「将来世代の負担軽減」「働き方改革」といった“経営の視点”での取組ととらえる。

(2) DX推進の目的

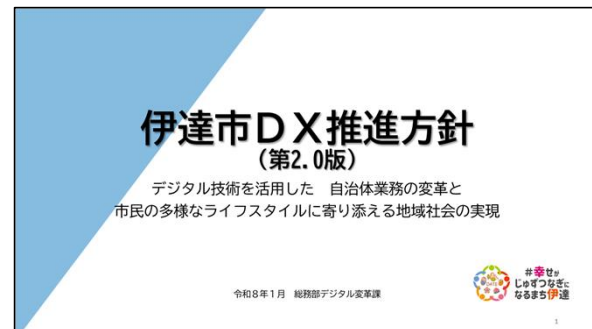
- 今後大きく変化する社会に対応していくため、デジタル技術を活用し、本市の将来ビジョンの実現に向けて、既存の行政サービスや働き方を抜本的に改革する。
- 市民の多様なライフスタイルに寄り添える地域社会の実現に向けて、オープンデータの充実やデジタル技術を駆使した官民連携による地域振興や新たな産業の創出、新しい価値や仕組みの創出を図る。
- これらの実現のために、「行政のデジタル変革（DX）」と「地域のデジタル変革（DX）」を両輪として取り組む

3. 総合計画との位置付け

伊達市DX推進方針は、伊達市第3次総合計画*2に定める6つのまちづくりビジョンの実現に向け、デジタル技術を活用した「自治体業務の変革」と「地域や社会の変革」を進めていく基本的な方針を示したものです。



伊達市DX推進方針は6つのまちづくりすべてに関わっています



4. アクションプランの振り返り

- DX推進方針（第1.1版）において、市民ファースト視点に立った行政DXと地域DXを推進するため、令和7年度までの事業計画「アクションプラン」を策定。
- 「伊達市DX推進方針」と国の「自治体DX推進計画」に基づく5つの取組を軸に、28事業のアクションを設定。

アクションプラン・評価 一覧

①市民ファースト視点で進める新たな行政手続の取組	
マイナポータル「ぴったリサービス」を活用した電子申請	A
行政手続きデジタル化ツールを活用した電子申請、アンケート調査	B
施設予約のオンライン化	D
ワンストップ窓口、キャッシュレスの導入（市民の負担がかかる手続きへの支援）	B

②デジタル技術とBPR徹底による行政機能の高度化・効率化	
定型業務へのRPA*3導入	D
（仮称）Gov-Cloudの利用検討	A
標準準拠システムへの移行	C
業務プロセスの見直しと定型業務デジタル化	B
チャットツールによるコミュニケーションの円滑化	A
デジタルを前提とした業務形態への転換	B

③職員の意識改革・人材育成を含めた組織の変革	
職員のDXリテラシー向上、階層に応じた育成	B
外部デジタル人材の登用	B
デジタル人材の確保	B
テレワークの導入	C
オープンデータの充実	A
EBPM*4（根拠に基づく政策立案）の推進	D

④行政サービスのデジタル化を支えるICT環境の再整備	
システム基盤	A
職員端末（PC）	A
基幹系ActiveDirectory*5・WSUS*6	A
番号連携サーバ	A
住記・税系関連システム	C
総合福祉システムの運用、更新	C
戸籍総合システムの運用、更新	A
内部情報システムの運用、更新	A

⑤誰もがデジタル化によるメリットを享受できる地域社会の構築	
デジタルデバйд対策	A
ICT活用による学習活動充実推進支援	A
中小企業デジタル化推進事業	A
オンライン観光	C

【達成度の評価基準】

A：取組達成（100%）

B：概ね達成（75%）

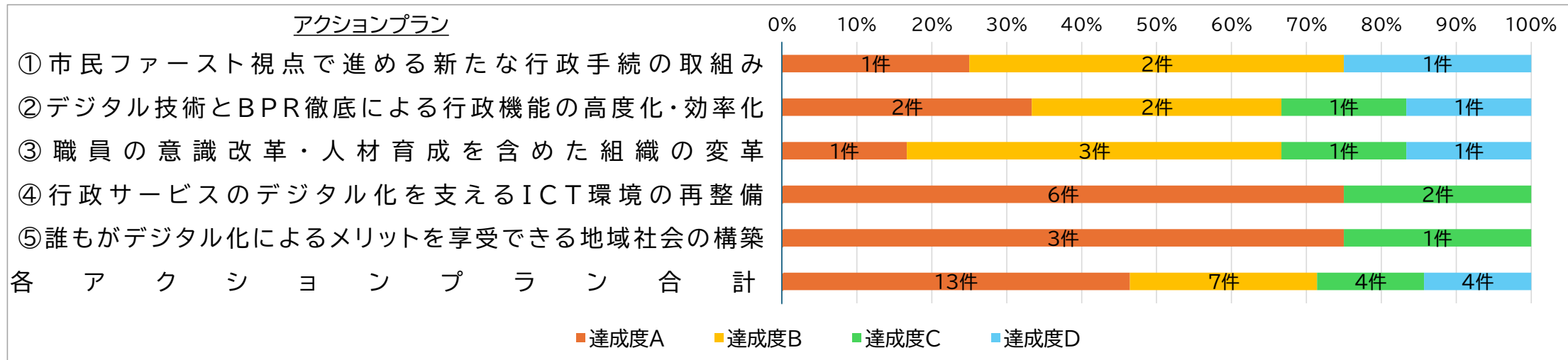
C：取組中（50%）

D：取組始めている（25%）

※各達成度は担当各課が事業の取組状況や効果をもとに評価

アクションプランの振り返り

(1)各取組の評価



(2)総評

- ・ 達成度がA・Bの取組は20件（71.4%）であり、アクションプランは総じて順調であった。
- ・ オンライン申請や窓口におけるデジタルサービスの拡充を図り、市民の利便性向上に寄与することができた。加えて、デジタル技術を活用した業務効率化や庁内のICT環境の整備を行い、生産性を高める取組を推進できた。
- ・ しかしながら、市民の生活に直結するデジタルサービスは部分的な実施も多く、展開できていない分野がある。また、生産性の向上においても、今後想定される業務量の増加や労働力の減少に対応するため、更なる推進が必要。
- ・ また、より一層のデジタル社会の進展が想定される中、上記課題に対応するには職員のデジタル技術の向上に加え、ニーズや課題の分析などの業務改革の知識習得が必要があることから、継続的な人材育成が重要となる。

5. 本市におけるDXの取組

国の「自治体DX推進計画」の重点取組事項である、行政手続きオンライン化などサービス向上・組織の変革

行政のデジタル変革（行政DX）

- ①新たな行政手続きへの取組
- ②行政機能の高度化、効率化
- ③組織の変革
- ④ICT環境の再整備

連動

【自治体業務の手法の変革】

- ✓ 住民本位の付加価値の高い行政サービスの提供
- ✓ 職員が実施したほうが効果的な業務に人的資源を特化

デジタル技術を積極的活用した各分野の施策展開による将来のまちづくりビジョンの実現、地域の産業・暮らしの向上

地域のデジタル変革（地域DX）

- 地方創生
- 教育・人材育成
- 産業振興
- 安心・安全な暮らし

+

市民、企業等
へのDXの浸透

【地域や社会の在り方を変革】

- ✓ 地元企業、農業者等の生産性向上
- ✓ 新たなサービス、産業の創出
- ✓ Society5.0社会に対応した人材育成
- ✓ 地域コミュニティの活性化

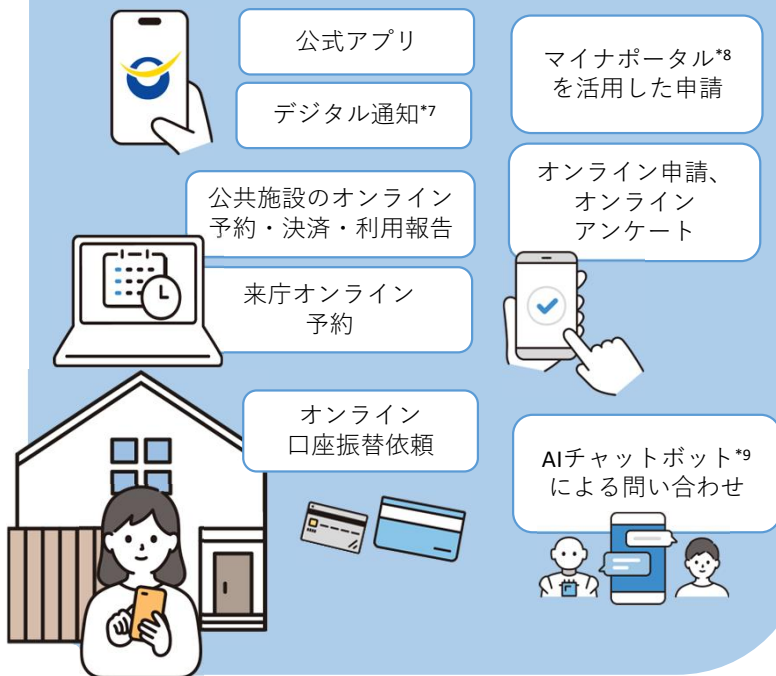
6. 行政のデジタル変革（行政DX）

（１）新たな行政手続きへの取組

【取組方針】

若年層から高齢者まで世代を問わず、すべての市民が利用しやすく、便利で安心できる窓口を目指し、デジタル技術を活用したサービスの充実を進めていきます

自宅で



近場で



窓口で

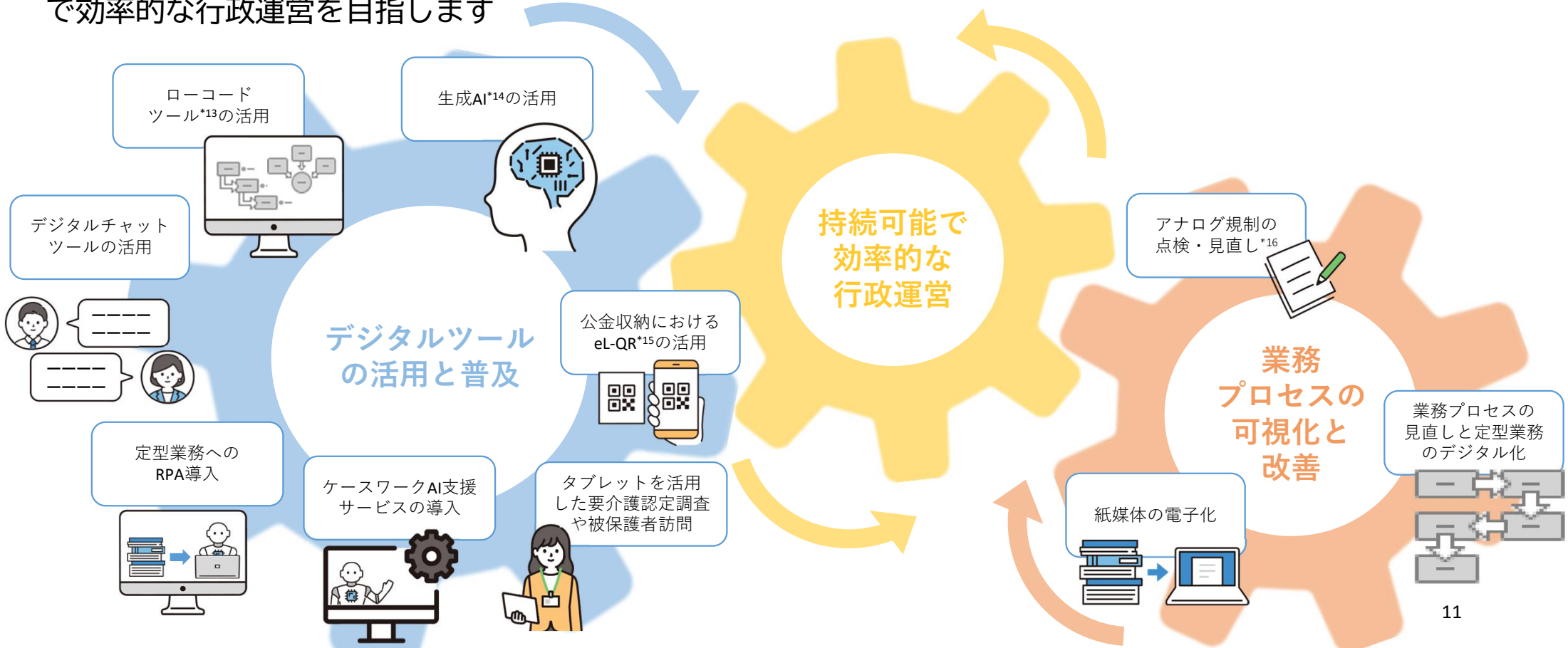


6. 行政のデジタル変革（行政DX）

（2）行政機能の高度化、効率化

【取組方針】

デジタルツールの活用と普及、業務プロセスの可視化と改善により内部事務の効率化を進め、持続可能で効率的な行政運営を目指します

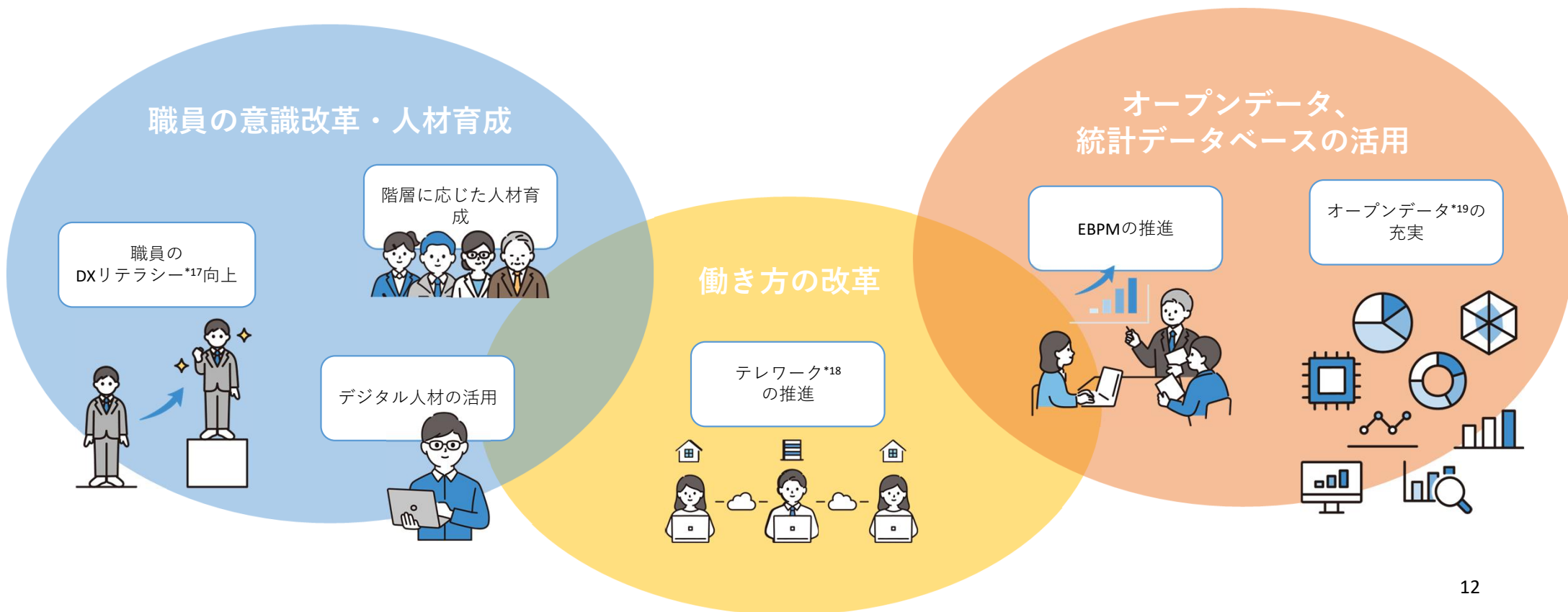


6. 行政のデジタル変革（行政DX）

（3）組織の変革

【取組方針】

職員のDXリテラシー向上や外部デジタル人材の活用を進めることで、組織内の改革を推進するとともに、働き方改革やデータ活用体制の整備を通じて、効率的かつ質の高い行政を目指します

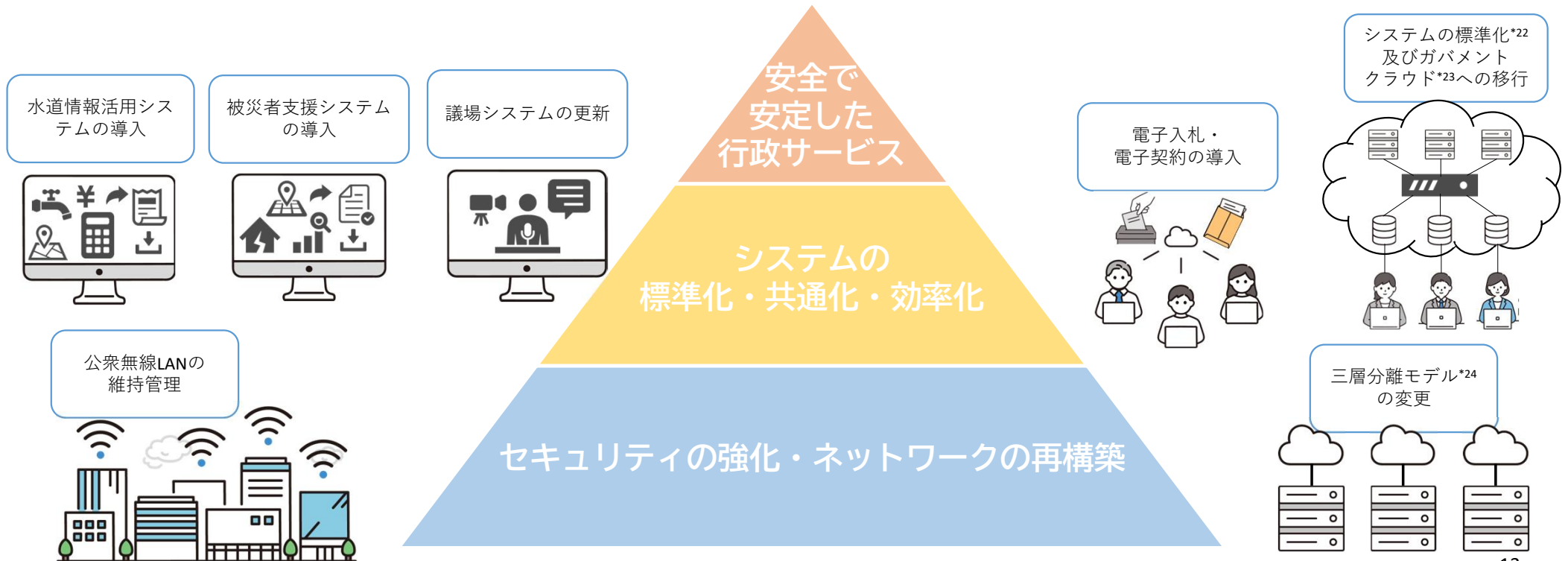


6. 行政のデジタル変革（行政DX）

（4）ICT環境の再整備

【取組方針】

安全で安定した行政サービスを継続して提供するため、基幹系システム*20の標準化・共通化及び内部情報系システム*21の効率化を進めるとともに、セキュリティの強化及びネットワークの再構築を進めます



7. 地域のデジタル変革（地域DX）

（1）地域創生、教育・人材育成、産業振興、安心・安全なくらし

【取組方針】

誰もがデジタル化によるメリットを享受できる地域社会の構築を進めるとともに、デジタル技術を活用した持続可能で魅力ある地域づくりを推進します



8. 用語解説

- *1 SNS
Social Networking Serviceの略。Web上での人と人とのつながりを促進・サポートするコミュニティサイト。
- *2 伊達市第3次総合計画
将来どのようなまちを目指すのか、そのためにどのようなことに取り組むのかをまとめた計画。
各種計画の内、一番上に位置する最も重要な「最上位計画」。
- *3 RPA
Robotic Process Automation（ロボットによる業務の自動化）の略。データ入力、集計、ファイル転送などをソフトウェアロボットが人間の代わりに自動で実行する技術。
- *4 EBPM
Evidence-based Policy Making（根拠に基づく政策立案）の略。データや統計などの客観的な根拠（エビデンス）に基づいて政策を立案・評価・改善していく手法。
- *5 Active Directory
ネットワーク内のユーザーアカウント、PC、サーバー、プリンターなどの情報資産を一元的に管理するための仕組み。
- *6 WSUS
Windows Server Update Servicesの略。Microsoftが提供するWindows更新プログラムを一元管理・配布するためのサーバー機能。
- *7 デジタル通知
地方公共団体からのお知らせを紙の郵便物ではなくアプリなどを通じてデジタル形式で届ける仕組み。
- *8 マイナポータル
政府が運営するオンラインサービス。子育てや介護をはじめとする行政手続きがワンストップでできたり、行政機関からのお知らせを確認することが可能。
- *9 AIチャットボット
人工知能（AI）を使い、質問に対して自動的に人間のように自然な言葉で回答するプログラム。
- *10 リモート窓口
専用のタブレット端末から専用のオペレーターの案内を受けながらオンライン申請などの手続きができるサービス。
- *11 らくらく窓口
マイナンバーカードを利用して、窓口にあるタッチパネル端末を操作することで各種証明書を申請・交付できるサービス。
- *12 おくやみコーナー
ご遺族の方が行う死亡や相続に関する役所での様々な手続きを、ワンストップでまとめて手続きできる窓口。
- *13 ローコードツール
高度なプログラミングのスキルを必要とせず、簡単な操作でアプリ開発が可能なツール。
- *14 生成AI
人間が作り出すような文章、画像、音声、動画などを人工知能（AI）が自動で創造・生成する技術。

8. 用語解説

*15 eL-QR

地方税や地方公共団体が取り扱う公金の納付を便利にするために導入された全国統一のQRコード。クレジットカードやインターネットバンク、決済アプリなどによる納付が可能。

*16 アナログ規制の点検見直し

デジタル技術に適合しない旧来の制度やルールを見直し、デジタル技術を活用しやすくすることで手続きの合理化・効率化を図る取組。

*17 DXリテラシー

DX（デジタルトランスフォーメーション）推進するために必要となる知識や能力。

*18 テレワーク

ICT（情報通信技術）を活用し職場から離れた場所（自宅、出張先など）で働く、時間や場所に縛られない柔軟な働き方。

*19 オープンデータ

国や地方公共団体などが保有するデータを、誰でもインターネット等を通じて簡単に利用、加工、編集、再配布が可能な形式で公開したデータ。

*20 基幹系システム

住民記録、税、福祉、国民健康保険など住民生活に直結する根幹業務を支える情報システム。

*21 内部情報システム

人事給与、財務会計、文書管理、庶務事務など内部の事務処理や情報共有を効率化する情報システム。

*22 システムの標準化

複数の組織やシステムで共通のルール（標準仕様）を定め統一することで、効率化、コスト削減、利便性向上、セキュリティ強化などを図る取組。

*23 ガバメントクラウド

デジタル庁が主導して整備・運用する、国や地方公共団体が共同で利用する政府共通のクラウドサービス環境。

*24 三層分離モデル

ネットワークを「マイナンバー利用事務系」、「LGWAN接続系」、「インターネット接続系」の3つに分離し、それぞれに適切なセキュリティ対策を施すことで情報漏洩リスクを低減する仕組み。 α （アルファ）モデルや β （ベータ）モデルなどいくつかモデルがある。

*25 スマート農業

ロボット技術やICT（情報通信技術）を活用し、省力化・自動化、生産性・品質向上、環境負荷低減、ノウハウ継承などを実現する新しい農業の形。

*26 デジタル活用サポーター

高齢者をはじめとしたデジタル機器の操作に不慣れな方に対して、基本的な使い方を教えたり相談に乗ったりすることができる地域のボランティア。

*27 GIGAスクール構想

文部科学省が推進する、全国の小中学校等の児童生徒に1人1台の学習用端末と高速ネットワーク環境を整備し、「個別最適な学び」と「協働的な学び」を実現することで、教育の質を向上させ、全ての子どもたちの可能性を引き出すことを目指す教育ICT政策。

*28 ARアプリ

Augmented Reality（拡張現実）アプリの略。スマートフォン等のカメラを通して現実世界にCGやテキスト、動画などのデジタル情報を重ねて表示し、拡張された新しい視覚体験を提供するアプリ。