

# 美唄市 DX 推進計画

令和 8 年度(2026 年度)～令和 12 年度(2030 年度)

美 唄 市  
令和 8 年 3 月

## <目次>

第1章	計画の趣旨	3
第2章	計画の位置付け	5
第3章	計画の期間	5
第4章	策定の背景	6
4.1	人口動態	6
4.2	国・北海道の政策動向と本市のDX推進	6
4.3	美唄市が抱える喫緊の課題とDXによる解決の方向性	7
第5章	基本理念	8
第6章	基本方針	8
6.1	市民中心	8
6.2	挑戦と創造	8
6.3	協働と共創	9
6.4	多様性の尊重	9
6.5	継続的な学びと成長	9
第7章	基本戦略	9
7.1	全庁横断を前提としたDX	10
7.2	業務・慣行の見直しを前提とする改革	10
7.3	優先順位を明確にした段階的推進	10
7.4	成果を重視したDX	10
7.5	市民目線と包摂性の確保	10
7.6	行政DXの戦略方針	11
7.7	地域社会DXの戦略方針	11
第8章	DXの取組	12
8.1	自治体フロントヤード改革(市民との接点の多様化)の取組	12
8.2	行政サービスの質の向上(市民の利便性向上)の取組	14
8.3	職員の事務効率化の取組	15
8.4	クラウド利用とセキュリティ対策の取組	17
8.5	学びと文化をはぐくむ環境の推進	19
8.6	デジタルと民活による地域課題の解決の取組	19
8.7	見える化による市民協働DXの取組	20
8.8	官民共創によるDXの取組	21
第9章	職員のDXスキル育成	22
9.1	変化への柔軟な対応力と利用者目線	22
9.2	職員のデジタルリテラシー向上	22
9.3	DX人材の育成・登用：内部育成と外部人材の融合	23
第10章	横断的なDX推進体制の整備	23
10.1	美唄市DX推進本部の設置	23
10.2	美唄市DX推進委員会の設置	23
10.3	CIO補佐官の設置	24
10.4	計画の進行管理	24
	用語解説	25

# 第 1 章 計画の趣旨

市では、平成元年度(1989年度)に「美唄市総合 OA 化基本計画」及び「美唄市 OA 化計画推進方針(第 1 次開発計画)」を策定し、その後「第 2 次開発計画」へと展開する中で、主に内部事務の効率化を目的とした OA 化を進めてきました。さらに、平成 13 年度(2001 年度)以降は、「市民のための情報化」を基本理念とする「美唄市情報化推進計画」を策定し、改定を重ねながら、市民生活や行政サービスにおける情報化を計画的に推進してきました。

近年、AI や IoT、ロボットなどの先端技術を社会に実装し、人とモノ、サービスがデジタルでつながることで新たな価値を創出し、社会課題の解決を図る「Society5.0」が国により提唱され、デジタル技術は一部の先進分野にとどまらず、社会全体に広く浸透しつつあります。これまで当たり前とされてきた業務や慣習についても、デジタルを前提とした見直しが必要とされており、行政運営や地域社会の在り方そのものを変革する DX(デジタル・トランスフォーメーション)の重要性が一層高まっています。

本市においても、急速な人口減少と高齢化の進行により、行政サービスの維持、人材確保、地域経済やコミュニティの持続性など、従来の手法では対応が困難な課題が顕在化しています。限られた人的・財政的資源の中で、質の高い行政サービスを持続的に提供し、地域の活力を維持・向上させていくためには、ICT を単なる業務効率化の手段としてではなく、行政運営や地域づくりの根幹を支える基盤として位置付け、先端技術の活用を含めた抜本的な変革を進めていく必要があります。

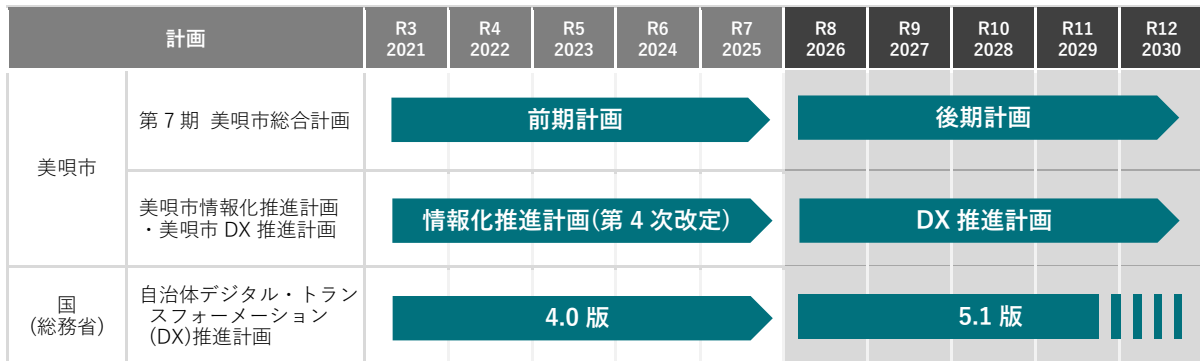
こうした認識のもと、本計画は、OA 化・情報化の取組を土台として DX へと発展させる位置付けとし、行政 DX と地域社会 DX を両輪として推進し、業務の効率化や働き方改革を通じた持続可能な行政運営の確立に取り組みます。加えて、基幹産業である農業をはじめとした産業の競争力強化、医療・福祉・教育分野の質の向上、市民一人ひとりの QOL(生活の質)の向上を目指すものです。

デジタル技術を活かし、市民の暮らしと地域社会の未来を支える、新たな行政運営への転換を図るため、美唄市情報化推進計画を「美唄市 DX 推進計画」と改称し策定します。

**表 1 本市における情報化・DX 推進の経過**

計画名	計画期間
美唄市総合 OA 化基本計画	平成元年度(1989 年度)～
美唄市情報化推進計画	平成 13 年度(2001 年度)～ 平成 17 年度(2005 年度)
美唄市情報化推進計画(第 1 次改定)	平成 18 年度(2006 年度)～ 平成 22 年度(2010 年度)
美唄市情報化推進計画(第 2 次改定)	平成 23 年度(2011 年度)～ 平成 27 年度(2015 年度)
美唄市情報化推進計画(第 3 次改定)	平成 28 年度(2016 年度)～ 令和 2 年度(2020 年度)
美唄市情報化推進計画(第 4 次改定)	令和 3 年度(2021 年度)～ 令和 7 年度(2025 年度)
<b>美唄市 DX 推進計画</b>	<b>令和 8 年度(2026 年度)～ 令和 12 年度(2030 年度)</b>

**図 1 関連する計画との比較**



## 第 2 章 計画の位置付け

本計画は、「デジタルを活かして、暮らしを豊かに」の実現に向け、行政運営及び地域社会における DX を、全庁的に推進するための基本的な指針として位置付けるものです。各分野の個別計画と連動し、実行性を重視した戦略計画として策定します。

市の最上位計画である「第 7 期美唄市総合計画(令和 3 年度～令和 12 年度)」に掲げる将来都市像及び基本目標の実現に資するものであり、特に後期基本計画(令和 8 年度～令和 12 年度)の期間における DX 施策の方向性(主に施策 28 地域 ICT 化)の取組内容を明確にするものです。

また、これまでの「まち・ひと・しごと創生総合戦略」による地方創生の取組を踏まえつつ、「地方創生 2.0 基本構想」の考え方に基づく「地方創生に関する総合戦略」と整合を図り、AI・デジタル等の新技術を活用した持続可能な地域づくりを推進します。あわせて、付加価値創出型の地方経済の形成や生活環境の向上といった国の重点分野を踏まえるとともに、道の施策や支援制度を有効に活用します。また、北海道 Society5.0 の推進や「ほっかいどう DX 促進事業」等を通じた官民連携・実証の取組を活かし、本市の地域特性に即した DX 施策の具体化を図り、地域課題の解決と持続可能な行政運営につながる DX を推進します。

国・北海道・市の政策体系をつなぐ、市の DX 戦略の中核的な計画として、全庁的な推進体制の下、社会環境の変化や取組の進捗を踏まえながら必要に応じて見直しと改善を行い、市民が実感できる DX の実現を着実に進めていくものです。

## 第 3 章 計画の期間

本計画は、「第 7 期美唄市総合計画」後期基本計画の期間に合わせ、令和 8 年度(2026 年度)から令和 12 年度(2030 年度)までの 5 年間を計画期間とします。

## 第 4 章 策定の背景

### 4.1 人口動態

本市では、1950 年代の約 9.2 万人から、現在では約 1.8 万人へと大きく人口が減少し続けており、近年の 5 年間でも 1,600 人以上減少しています(2020 年 : 20,413 人 → 18,718 人)。また、高齢化率は 2020 年時点で 42.5%、2022 年には 43.1%に達し、全国平均を大きく上回る状況が続いています。

2050 年には人口が約 8,600 人まで減少し、高齢化率が 50%台後半に上昇する見込みです。こうした現状は、労働力人口の急激な減少と、財政基盤の一層の脆弱化を招くため、行政サービスの従来モデルを抜本的に見直し、DX を活用した効率化による持続可能性の確保が急務となっています。

### 4.2 国・北海道の政策動向と本市のDX推進

国においては、人口減少や高齢化等の構造的課題に対応しつつ、地域の稼ぐ力の向上と生活環境の充実を両輪で進めるため、地方創生とデジタル活用を一体として推進する政策体系が整備されています。特に、「地方創生 2.0 基本構想」(令和 7 年 6 月 13 日閣議決定)では、AI・デジタル等の新技術の徹底活用や、付加価値創出型の地方経済の創出、生活環境の向上、広域連携の強化等が掲げられています。

また、政策推進体制として、「新しい地方経済・生活環境創生本部」の下で地方創生 2.0 が推進されているほか、令和 7 年 11 月 11 日には、地域ごとの産業クラスター形成や地場産業の付加価値向上等の検討・推進を目的として「地域未来戦略本部」が設置されています。さらに、令和 7 年 12 月 23 日には、地方創生に関する取組の方向性を示す「地方創生に関する総合戦略」が閣議決定され、国の方針が一層明確化されています。

こうした国の動向と連動し、北海道においても DX 推進の取組が強化されています。令和 7 年度の機構改正により、デジタル関連施策を集約・再編し、AI を含む関連施策を一体的に推進する体制の整備が進められています。

また、北海道 Society5.0 の推進や、データ連携基盤の共同利用ビジョン、デジタル相談員等の取組を通じて、道内の DX 推進が後押しされています。加えて、「ほっかいどう DX

促進事業」においては、課題を抱える市町村と新技術を有する企業等をマッチングし、技術の実証・実装を通じて道内市町村の地域課題解決を目指す取組が進められています。あわせて、協議・検討・導入に向けた伴走支援、成果発信、補助制度等の活用支援も行われています。

市においても、国及び北海道の政策動向を的確に捉え、各種支援制度や官民連携の枠組みを有効に活用しながら、効率的な DX 推進を図ります。

### 4.3 美唄市が抱える喫緊の課題とDXによる解決の方向性

---

市が直面する課題は従来の手法では解決が困難であり、デジタル技術を活用した課題解決を通じて、持続可能なまちづくりへ転換していくことが不可欠です。現在の喫緊の課題は以下のとおりであり、各課題に応じたデジタル活用により解決を図ります。

#### (1)人口減少下での効率的な行政運営

限られた職員数の下、効率的な行政運営が求められる中で、AI や RPA の導入、業務プロセスの見直しにより定型業務を効率化し、職員負担を軽減します。これにより、市民視点での施策立案や市民対応に集中できる環境を整え、「考える行政」「対話する市役所」への転換を進めます。

#### (2)多様化・複雑化する市民ニーズへの対応

多様化・複雑化する市民ニーズに対して、デジタル技術を活用した情報提供の充実に加え、相談体制の強化やデータ分析に基づくサービス改善を進めます。あわせて、オンライン申請をはじめとする市民が日常的に利用するデジタルサービスについて、行政として安定的に提供できる体制を整備し、誰もが必要な支援を適切に受けられる環境を実現します。

#### (3)デジタルに不慣れな人への対応

DX の進展に伴い、高齢者をはじめデジタル機器やサービスの利用に不慣れな方が、必要な行政サービスを十分に受けられない状況が課題となっています。そこで、スマートフォン教室の開催やサポーターの育成を通じて、安心してデジタルサービスを利用できる環境を整備し、必要に応じて一人ひとりに合った形で行政サービスを利用できる仕組みを構築します。

#### (4)人口減少・高齢化に伴う、つながりの希薄化と地域経済の縮小

人口減少や高齢化により、人と人とのつながりが希薄化し、地域経済の縮小が進んで地域の活力維持が課題となっています。官民連携による仕組みづくりを通じて、地域コミュニティの強化を図るとともに、デジタル技術の活用や先端技術企業との連携を強化し、地域経済におけるイノベーションの創出を促します。

## 第 5 章 基本理念

### 「デジタルを活かして、暮らしを豊かに」

デジタルの力を活用し、誰もがその利便性を感じながら質の高い行政サービスを受けられる環境を整備します。これにより、市民一人ひとりの暮らしの質と安心感を高め、持続可能な地域社会の実現を目指します。

## 第 6 章 基本方針

### 6.1 市民中心

---

DX は一部の部局や事業に限定するものではなく、全庁的に業務の在り方を変革する取組とします。

また、常に市民の視点に立ち、誰もが使いやすい行政サービスの提供を基本とし、デジタルを活用して利便性と安心を高め、市民生活の向上を目指します。

### 6.2 挑戦と創造

---

失敗をおそれず、新しい取組に積極的に挑戦し、価値の創造を図ります。急速に進化するデジタル技術を柔軟に取り入れ、現状維持にとどまらない行政を目指します。また、業務プロセスの見直しを伴わないシステム導入は DX とは位置付けず、見直し・検証・改善を基本とし、検証と改善を重ねながら取組を進めます。

### 6.3 協働と共創

---

組織や立場を超えて協力し、ともに考え、ともに創る姿勢を大切にします。行政単独では解決困難な課題については、データやデジタルの活用を通じて、市民・企業・団体との協働・共創により解決を図ります。

### 6.4 多様性の尊重

---

世代や立場にかかわらず、誰もが行政サービスを利用しやすい環境を整備します。高齢者や障がいのある方など、デジタルの利用に不安を感じる人も含め、誰もが適切に行政サービスを受けられる社会の実現を目指します。

### 6.5 継続的な学びと成長

---

変化に柔軟に対応できる力を育み、継続的な学びを重視します。デジタル社会に対応するため、職員と市民がともに学び合い、成長を重ねることで、地域の課題解決力を高め、持続可能な地域社会の形成につなげます。

## 第 7 章 基本戦略

人口減少と高齢化が加速する中、市の行政運営は、従来の業務手法や組織構造の延長では持続が困難な段階に入っています。今後、職員数の減少が避けられない一方で、行政に求められる役割は高度化・複雑化しており、業務量と人材のギャップは拡大していくことが想定されます。

この状況を乗り越えるためには、単なる業務効率化にとどまらず、行政の仕組みそのものを転換する必要があります。デジタル技術を活用し、「少ない人数でも機能する行政」への構造転換を図ります。

本計画期間の5年間においては、次の考え方を市のDX戦略の中核とします。

## 7.1 全庁横断を前提としたDX

---

DX は特定の部局や担当者に委ねるものではなく、市長のリーダーシップのもと、CIO が統括し、全部局が共通の方針と目標を持って取り組みます。部局ごとの個別最適ではなく、市全体としての最適化を重視し、全庁横断で DX を推進します。

## 7.2 業務・慣行の見直しを前提とする改革

---

デジタル技術の導入を目的とするのではなく、業務そのものの見直しを DX の出発点とします。従来の手作業や紙、対面を前提とした業務については、ゼロベースで再設計を行い、デジタルを前提とした新たな業務プロセスへ転換します。

## 7.3 優先順位を明確にした段階的推進

---

限られた人材・財源の中で着実に成果を上げるため、DX 推進には明確な優先順位を設定します。

## 7.4 成果を重視したDX

---

DX は「デジタルを導入したか」ではなく「市民や職員にとってどのような効果があったか」を重視します。オンライン申請率や業務時間の削減など、成果を確認・評価し、その結果を踏まえた継続的な改善を行い、DX の取組の質を高めます。

## 7.5 市民目線と包摂性の確保

---

デジタル化の進展により、誰かが不利益を被ることがないように、「誰一人取り残さない」という視点を堅持します。対面とデジタルを適切に組み合わせ、安心して利用できる行政サービスの提供を進めます。

市は、本計画に基づき、行政 DX と地域社会 DX を一体的に推進し、5 年後には、持続可能な行政運営の確立と、市民から信頼される自治体への転換を目指します。

## 7.6 行政DXの戦略方針

---

行政DXの意義として、コロナ禍を通じて顕在化したデジタル化に関する課題を踏まえ、「誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化」を実現することが挙げられます。あわせて、人口減少社会においても持続可能な行政サービスを実現し、市民の利便性向上と業務効率化を両立することが重要です。

民間分野では、各種申込みや予約のオンライン化、データ利活用が日常的に行われており、こうした環境を背景とした市民の高度化・多様化するニーズに対し、行政サービスは十分に応えきれていない状況があります。

行政DXは、「市民中心」を基本方針として、行政サービスの質を高め、市民が期待する迅速かつ均質なサービスを提供することを目的とします。その実現に向けては、全庁的な体制整備を前提に、市長及びCIOの強いリーダーシップのもと、DXを推進する人材の育成・確保を進めることが不可欠です。

本計画では、国のDX推進に関する重点的な取組の動向を踏まえつつ、人口減少や職員数の減少といった地域特有の課題を分析し、複雑化・多様化する業務を正確かつ迅速に処理できる行政基盤の整備を進めます。具体的な検討分野は以下のとおりとします。

### 具体的な検討分野

- (1)自治体フロントヤード改革(市民との接点の多様化)
- (2)行政サービスの質の向上(市民の利便性向上)
- (3)職員の事務効率化
- (4)クラウド利用とセキュリティの強化
- (5)学びと文化をはぐくむ環境の推進

## 7.7 地域社会DXの戦略方針

---

職員数の減少が進む中で、限られた時間で高度な政策形成を行うためには、市民ニーズを効率的に把握するとともに、行政データの見える化を通じて行政の透明性を高めることが重要です。

若者や子育て世帯など、日中に時間を確保しづらい市民の声が行政に届きにくい現状を

踏まえ、ソーシャルネットワークサービスやオンラインによる意見収集、オンライン合意形成の仕組みを導入します。これにより、誰もが参加しやすい環境を整え、行政の透明性と市民協働をデジタルで支えます。こうした取組を通じて、市民とともに考え、ともに創るプロセスを整備し、見える化による市民協働を基盤とした地域社会 DX を推進します。

さらに、人口減少に伴う産業構造の変化により、労働力の制約、地域コミュニティの維持、インフラの老朽化といった課題が顕在化する中、自動化・無人化、AI、IoT 等のデジタル技術を活用し、新たな地域サービスの創出や産業構造の転換を進めます。あわせて、行政と民間企業が連携して課題を共有し解決策を生み出す官民共創の仕組みを整備し、テクノロジー企業やデジタル人材が集積することで、地域内でイノベーションが継続的に生まれる DX 推進の環境づくりを進めます。

### **具体的な検討分野**

- (1) デジタルと民活による地域課題の解決
- (2) 見える化による市民協働 DX の取組
- (3) 官民共創による DX の取組

## **第 8 章 DXの取組**

### **8.1 自治体フロントヤード改革(市民との接点の多様化)の取組**

フロントヤード改革とは、市民と直接接する窓口業務やオンライン申請などの部分を改善する取組を指します。市民の時間を大切にする姿勢のもと、「書かせない」「待たせない」「迷わせない」、そして「行かせない」窓口を目指します。窓口で何度も住所を書く手間や長い待ち時間、複雑な案内といった。これまでの「当たり前」を打破し見直していきます。

この改革は、「誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化」というビジョンのもと、市民サービスの利便性向上と行政運営の効率化を同時に実現することを目指しています。

現在、行政手続は物理的な窓口と紙での申請書提出を前提とするものが多く、窓口が開いている平日・日中に来庁や、状況に応じて複数の申請書の記入、複数窓口での手続が必要となる場合があります。さらに、冬季には悪天候や路面凍結、交通障害により外出が困難・危険になることも多く、窓口での手続は市民にとって大きな負担となっています。

オンライン申請や様式への事前入力、事務のデジタル化、多拠点での受付、予約制や出張・訪問支援の充実など、フロントヤード改革を推進することで、冬季の事務負担の軽減をはじめ、市民の安全性と利便性の向上、高齢者や体調不良者の外出負担軽減、悪天候時や災害時における行政サービスの継続確保が期待できます。あわせて、職員の業務負担軽減と事務の安定的な運営にもつながります。

フロントヤード改革は、行政側の都合だけで進める施策ではなく、市民の日常をより楽にし、暮らしの質を上げるための取組です。市民の意見や利用実態を反映しながら進めることで、誰もが利用しやすい自治体サービスの実現を目指します。フロントヤード改革として取り組む主な施策は、以下のとおりです。

### **(1)「書かないワンストップ窓口」のさらなる拡充**

前述の課題に対応するため、令和7年度に「書かないワンストップ窓口」を導入しました。

「書かないワンストップ窓口」は、窓口業務の見直しを通じて、市民と職員、双方の作業や時間を減らす取組として、職員が必要事項を確認し、市が保有する情報を最大限活用することで、市民と一緒に手続を進めて受付を行います。

この施策により、市民は「何度も氏名や住所を記入する手間」や「書類を探す時間」から解放され、窓口での待ち時間や滞在時間が短縮されます。「書かないワンストップ窓口」は、利便性の向上とあわせて、個人情報保護や運用ルール、現場での使い勝手を重視し、小さな範囲で試行しながら段階的に進めてきました。

今後は対象となる業務や手続を拡充することで、さらなる効果を市民が実感できるよう、取組を推進します。

### **(2)「行かない窓口」の推進と拡充**

オンライン申請とは、市民が自宅や外出先からスマートフォンやパソコンを利用し、役所に赴くことなく各種手続ができる仕組みです。オンライン申請をさらに推進することで、市民は「行かない窓口」として、時間や場所に縛られず、原則24時間365日いつでも申請が可能となります。

市民の移動時間や待ち時間といった手続に係る負担を大幅に軽減することで、市民の生活スタイルに応じた利用が可能となり、特に高齢者、子育て世帯、障がいのある方などの行政へのアクセスが向上し、行政サービスの公平性が一層高まります。

市ではこれまで国が示す、「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」について、主にマイナポータルを活用したマイナンバーカードによる手続のオンライン化を進めてきました。今後は、利用度の高い手続を新たに拡充することで、市民の利便性をさらに高めるものと考えています。

なお、導入にあたっては、段階的に効果を検証しながら進め、必要に応じて改善を重ねる方針とします。

## 8.2 行政サービスの質の向上(市民の利便性向上)の取組

---

民間では、日々多種多様なサービスが生まれ、最新かつ高度な情報技術を活用して提供されています。一方、自治体においては、国で重要視されている DX 人材の不足などにより、職員主体の推進体制だけでは、民間に追従する質の高い行政サービスを継続的に提供することが難しくなっているのが実情です。

DX 人材の登用や育成は、一朝一夕に進むものではありませんが、市民の利便性向上をはじめとする行政サービスの質の向上は、極めて重要な課題です。本取組で取り組む主な施策は、以下のとおりです。

### (1)自治体スーパーアプリ等の活用

令和 7 年度に実装した自治体スーパーアプリ及び LINE アプリ等を活用・拡充し、行政サービスの質の向上と市民の利便性の向上を目指します。

### (2)AI オンデマンド交通

市民の移動ニーズに応じた最適な運行ルートを提供し、公共交通の利便性を向上します。

### (3)AI チャットボットの活用

24 時間 365 日対応可能な問い合わせ窓口を設置し、市民からの質問や手続を迅速に支援します。

### (4)防災情報の迅速な提供

災害時に迅速かつ的確な情報提供を行い、市民の安全確保につなげます。

### **(5)LINE 等の SNS 活用**

市民とのコミュニケーションを円滑にし、行政サービスの利用促進や市民の声を反映した政策立案につなげます。また、市民の意見を直接収集し、サービス改善に活用します。

### **(6)子育て支援や高齢者ケアのデータ活用**

市民のニーズに応じた支援を提供し、生活の質の向上を図ります。

### **(7)手数料のキャッシュレス化・eL-QR の活用・推進**

コンビニ決済など、日常生活において当たり前となったキャッシュレス決済の普及状況を踏まえ、行政手続における手数料や使用料等についても、キャッシュレス決済の導入を検討します。

市民の利便性向上と行政手続の効率化を図るため、eL-QR の活用を含め、さまざまな支払場面への対応を進めていきます。

## **8.3 職員の事務効率化の取組**

---

行政における事務作業では、いまだに紙や手作業を前提とした業務が多く残っており、書類の受け取りから転記、照合までに多くの時間と手間を要しています。

その結果、各課で作業の重複が生じ、全体として非効率を招いているほか、年に 1 回程度しか行わない業務では効率的な手順が継承されず、特定の職員に業務が依存しがちです。

これらの課題を解決するためには、業務の流れを見える化し、属人化を減少するワークフローへ改善することが必要です。本取組における主な施策は、以下のとおりです。

### **(1)AI・RPA の積極的な利用**

都道府県と指定都市での AI 導入(実証を含む)は令和 7 年度の段階で 87.2%に達しており、その他の市区町村でも 29.9%が導入を進めています。(総務省情報流通行政局地域通信振興課「自治体における生成 AI 導入状況」(令和 7 年 6 月 30 日版))

少子高齢化や人口減少が進む中、自治体は限られた人的資源と予算で市民サービスを維持・向上させる必要があります。この課題に対し、AI(人工知能)や RPA(ロボティ

ック・プロセス・オートメーション)の導入は、業務効率化と市民満足度向上の両面で大きな効果をもたらします。

まず、AI・RPAは定型業務の自動化を可能にし、職員の負担を軽減します。例えば、膨大なデータ入力や帳票作成、メール送信などの作業を自動化することで、人的ミスを防ぎつつ作業時間を短縮できます。これにより、職員は企画立案や市民対応といった創造的な業務に集中できるようになります。

また、AIチャットボットを活用することで、24時間対応が可能となり、窓口業務の負担軽減と市民の利便性向上が実現します。さらに、AIによるデータ分析を通じて、市民のニーズに基づいた政策立案やサービス提供を支援し、行政の透明性と信頼性を高めます。

AI・RPAの活用は、自治体が直面する課題を解決し、効率的かつ市民に優しい行政を実現するための重要な手段です。今後の導入においては、職員のデジタルリテラシー向上やセキュリティ対策を併せて進めることで、安定的かつ持続可能な行政運営を可能とします。あわせて、市民一人ひとりの状況に応じた支援や多様な手段によるサービス提供を進めることで、「誰一人取り残さないデジタル社会」の実現につなげていきます。

また、過去に蓄積された行政データを分析・活用することで、将来を見据えた戦略的な政策提言につなげるなど、行政機能の高度化を図ります。

なお、導入にあたっては、費用対効果の高い領域から段階的に導入を進めることで、コストの最適化を図ります。

## **(2)電子ワークフローとペーパーレス化**

行政においては、紙の使用に伴う印刷費、保管スペース、関連人件費など、いわゆる「隠れコスト」が課題となっています。

これらへの対応は喫緊の課題であり、ペーパーレスは経費節減にとどまらず、CO<sub>2</sub>排出量の低減を通じて自治体の環境目標達成やSDGsへの貢献にもつながります。

高セキュリティな文書管理システムと電子ワークフローを組み合わせることで、紙に印刷して起案・保管する従来の方法に代わり、電子を原本として保存・決裁する運用が可能となります。

こうした取組は、テレワーク等を活用した「働く場所を選ばない」仕組みの整備にもつながり、将来の働き方を支える基盤となるとともに、自治体 DX の流れにも合致します。

一方で、紙文化の根強さやシステム導入の負担、業務プロセスの見直しといった課題は残ります。文書管理・ワークフローの整備は、財務会計システムの導入とあわせて職員業務全体に大きな影響を与えることから、部分導入やシステム間連携の段階的な拡充を図りつつ、他自治体との共同調達による費用削減も視野に入れながら、着実に推進していきます。

### **(3)テレワーク基盤の強化と庁外での業務遂行**

日本における「働き方改革」は、少子高齢化や労働人口減少といった社会課題に対応し、多様な働き方を可能にすることで、すべての働く人が能力を最大限に発揮できる社会を目指すものです。特に 2025 年には育児・介護休業法が段階的に改正・施行され、柔軟な働き方が一層求められています。

一方で、従来の紙中心・出社前提の業務や手続が残ることにより、働きにくさや業務の停滞が生じています。これらの課題に対応するため、テレワークを前提とした業務設計や電子決裁・文書管理の整備を進め、働ける場所を選ばない業務環境を整えることが重要です。あわせて、その前提となる情報セキュリティ対策を徹底し、信頼の高い運用基盤を確立することが重要となります。

後述する「生活インフラとしてのモバイル市役所」実現に向けて、今後、段階的に試行と改善を繰り返しながら定着を図っていきます。

本施策は、職員の働きやすさの向上による離職抑止や採用力の向上に加え、育児・介護等に対応しやすい職場環境の整備、出張時など庁外からの電子決裁や文書保管による迅速な承認や情報共有の実現など、多くの効果が期待されます。

## **8.4 クラウド利用とセキュリティ対策の取組**

---

自治体では、2015 年の日本年金機構による情報漏えいを契機に、「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」の三層にネットワークを物理的に分

離する  $\alpha$  モデル(いわゆる三層分離)が導入されました。しかし、近年の行政 DX やクラウド活用の進展、2024 年 10 月総務省のセキュリティガイドラインの改正を受け、従来モデルには見直しと新たなネットワーク構成の検討が必要になりました。

前述のテレワークなど効率的な情報の活用など、DX 推進とクラウド活用をさらに進めるためには、従来の物理的分離による自治体専用ネットワーク LGWAN での各種内部系システムの運用には限界があります。

法令義務化に沿ったセキュリティ要件を満たすには、職員への継続的な教育によるセキュリティ意識の向上とあわせて、新たなセキュリティモデルであるゼロトラストを前提とした庁内ネットワークの整備が必要です。本取組における主な施策は、以下のとおりです。

### **(1) $\alpha'$ 、 $\beta'$ ネットワークの検討**

段階的な移行を可能にする $\alpha'$ モデルと、最終的なクラウドシフトを実現する $\beta'$ モデルを適切に選択・組み合わせることで、セキュリティの向上を図るとともに、今後のシステム調達において求められる利便性の高いシステムやサービスの導入につなげていきます。

ただし、ネットワーク構成の変更にあたっては、設計変更に伴う庁舎内の工事や電源経路の引き直し等が発生するため、現在利用しているネットワークの更新時期などを考慮し、計画的に進めることとします。

### **(2)セキュリティ研修の実施**

近年、総合行政システムの標準化・共通化が進み、マイナンバーカードの普及や各種行政サービスのオンライン化が加速しています。一方で、膨大な個人情報を取り扱う行政においては、全国的に情報流出等のインシデントが毎年報告され、対策の不十分さや職員の不注意が指摘されています。

こうした状況を踏まえ、情報セキュリティの強化は喫緊の課題であり、情報セキュリティ意識向上を目的とした研修の実施が一層重要となっています。職員の知識不足や不注意による情報流出は、市民の信頼を損なうだけでなく、自治体運営に重大な影響を及ぼします。

このため、全職員に対して基礎的かつ実践的な研修を可能な限り実施するとともに、情報担当職員には、より高度で体系的な研修を提供し、個人情報保護の観点から組織を牽引する人材の育成を図ります。これらの取組を通じて、安全かつ信頼の高い行政 DX の推進を目指します。

## 8.5 学びと文化をはぐくむ環境の推進

GIGA スクール構想の第 2 期「NEXT GIGA」では、端末の更新や利活用の深化が求められています。特に、端末の経年劣化や地域間格差の是正、教員の ICT 指導力向上などの課題を解決するための取組が必要とされています。

現行の 1 人 1 台端末は令和 2 年度に調達し、令和 3 年度より運用を開始しているものの、故障率の増加や性能不足などで多くの障害が発生する状況となっており、耐用年数の 5 年を超過する令和 7 年度においては、当該年度の児童生徒数に予備機を加える台数を調達し、令和 8 年度より運用を開始するものとしています。

また、1 人 1 台端末の積極的な活用策として、ICT 活用に係る教職員の指導力を向上することができるよう、継続して ICT 支援員を各校に配置し、授業支援を実施することとします。また、クラウド型の授業支援システムを活用する環境を充実させることで、場所を選ばずに特別な支援を必要とする児童生徒の多様な学習機会(双方向授業)を確保、協働学習ツールや AI ドリル等の有効活用につなげるものとします。

## 8.6 デジタルと民活による地域課題の解決の取組

窓口による市民サービスの提供においては、自治体フロントヤード改革を基本的な指針とした「書かないワンストップ窓口」の導入を行いました。一方、オンラインによる窓口を考えた場合、現状ではモバイル環境において、ホームページや電子申請ポータルサイトなどが十分に一体化しておらず、市民が迷わず、迅速に多くの用務を行える、モバイル環境での市役所窓口が求められています。

こうした課題を踏まえ、デジタル技術を活用し、現在多くの市民が利用しているスマートフォンを軸としたサービスを構築することで、地域課題の解決に貢献していきます。本取組における主な施策は、以下のとおりです。

### **(1)「生活インフラとしてのモバイル市役所」の実現**

モバイル市役所の実現に向けて、行政サービスを一元的に支える「行政スーパーアプリ」の導入を進めます。各種手続、相談、予約、地域情報、防災情報、地域ポイントなど、これまで縦割りで提供されてきたサービスの入り口を一つに統合し、市民が迷わず必要なサービスへアクセスできる仕組みを整えます。

本人認証には、マイナンバーカードを用いた公的個人認証を採用し、一度の認証で手続・相談・防災・健康・決済などの各種サービスを横断的に利用できるシングルサインオン環境を整備します。複数のIDやパスワード管理を不要とし、利便性とセキュリティの両立を図ります。

また、サービスごとのデータを連携し、AIを活用した分析等により、市民のライフイベントや状況に応じて、最適な情報や手続を先回りで提示する、生活アシスタント型行政サービスを目指します。

さらに、対面での相談が必要な場合においても、窓口へ足を運ぶことなく担当職員と直接つながれるよう、オンライン会議やビデオ通話へのワンタップ接続機能など、移動が困難な市民でも円滑に行政相談を受けられる環境の整備に取り組みます。

これらの取組により、行政サービスを単なる「手続の場」から、生活全体を支える「日常の基盤」へと再定義し、民間活力や地域との連携の下、市民一人ひとりの暮らしに寄り添うモバイル市役所の実現を目指します。

## **8.7 見える化による市民協働DXの取組**

---

デジタルを活用し、経年データの見える化を進めることで、市の情報を分かりやすく伝え、市民が参加しやすい市民協働を実現します。

行政データや政策情報、人口動態、地域課題等を整理・可視化することで、データに基づく効果的な政策づくりを促すとともに、市民と行政が共通認識を持ち、市民協働を進めやすい環境を整えます。

### **(1)オンライン合意形成プラットフォーム**

SNS・オンライン意見箱・アンケート・パブリックコメントなど、市民の声をオンラインで収集できる仕組みを一元化し、時間や場所にとらわれず、誰もが意見を伝えやすい環境を整え、市民参加の機会を広く確保します。

多様な世代や立場の人がまちづくりへの参画を促し、市民の声を反映した、より効果的な政策づくりをデジタルで支えます。

## **8.8 官民共創によるDXの取組**

---

人口減少・高齢化に伴う人手不足や、地域コミュニティのつながりの希薄化といった複合的な課題に対応するため、行政と民間が連携し、デジタルを活用した課題解決や新たな価値を生み出す仕組みを検討します。

また、自動化・無人化、AI、IoTなどの先端テクノロジーを活用する企業とのネットワーク形成や企業誘致、地域の雇用創出につなげるため、地域課題を共有しながら、民間企業が新しいサービスやビジネスモデルを生み出す官民共創プラットフォームの整備を検討します。これにより、市内での創業や拠点設置を促進するとともに、地域の雇用創出や産業の活性化につなげていきます。

### **(1)デジタルを活用した官民共創プラットフォーム(サンドボックス)の検討**

国が推進する規制のサンドボックス制度の考え方も踏まえ、民間企業が本市の地域課題の共有からアイデア提案、実証実験(PoC)、事業化の検討までを一体的に進められるサンドボックス環境などの効果的な取組を検討します。

併せて、行政データやオープンデータの活用を促進し、行政がデジタルを活用した共創のハブとして機能し、官民が協力しながら GovTech サービスの創出やスタートアップの育成を進め、地域課題の解決と地域の活性化をデジタルで支えます。

### **(2)「美唄市地域社会 DX 推進協議会」の設置**

市の地域特有の課題をデジタルの力で解決・改善する地域社会 DX を推進するため、行政、民間企業、関係団体等が協働する取組として、市や商工会議所、市内 IT 事業者等を構成メンバーとする「美唄市地域社会 DX 推進協議会」を令和 6 年 11 月に設置

しました。今後も、本協議会を中心として、地域社会 DX の推進を図ります。

## 第 9 章 職員のDXスキル育成

DX の推進には、デジタルを活用する思考力や課題を発見する力、新たな価値を構想する力が求められるため、従来の業務慣行を超えた人材育成が不可欠です。これらを踏まえ、3 つの視点を軸に育成を強化し、DX 推進を支える人づくりを推進します。

### 9.1 変化への柔軟な対応力と利用者目線

行政課題が多様化・複雑化する中、従来の手順や発想だけでは十分な対応が難しくなっています。このため、前例や既成概念にとらわれず、新たな発想や手法を取り入れ、変化に応じて最適な解決策を導き出す柔軟な対応力が求められています。あわせて、市民にとって使いやすく、分かりやすい形で行政サービスを提供するという利用者目線を常に意識することが重要です。

こうした柔軟な対応力と利用者目線を行政運営に取り入れることで、より良いデジタルサービスの創出につなげ、持続可能な DX の推進を図ります。

### 9.2 職員のデジタルリテラシー向上

DX を全庁的に推進するためには、特定の部門や担当者の専門性に依存するのではなく、すべての職員が一定のデジタルリテラシーを備えることが必要です。これにより、業務の効率化や市民サービスの質の向上を、組織全体で実現できる体制が整います。

研修や実践の機会を通じて職員のデジタルリテラシーを高め、組織全体の DX 推進力を強化します。

### 9.3 DX人材の育成・登用：内部育成と外部人材の融合

専門性の高いデジタル活用を進めるにあたっては、技術への理解に加え、組織を横断してDXを牽引できるリーダーシップを備えた人材の育成・確保が不可欠です。今後は、庁内における中核人材の育成を推進するとともに、外部の専門人材の知見や経験を積極的に取り入れ、内部育成と外部人材を融合させながら、各部署におけるDXを推進する体制を強化します。

## 第10章 横断的なDX推進体制の整備

行政サービスは多くの部門が関与して提供されているため、特定の部局だけでDXに取り組んだ場合、全体的な改善につながらず、効果が限定的となる課題があります。

このため、DXの成果を効果的に生み出すには、全庁的に連携して取り組む横断的な体制が不可欠です。また、システム導入にとどまらず、柔軟で効率的な働き方の実現や業務フローの見直しを進め、企画や政策立案に充てる時間を確保することも重要です。

こうした課題に対応するため、市では、全庁的な連携体制と柔軟な働き方を支える組織づくりを推進するとともに、DXに係る方針の決定及び推進を担う組織と、DXに係る事項の調査・検討や組織横断的な連絡調整を行うため、「美唄市DX推進本部」等の組織を設置し、役割分担の明確化と連携体制の強化を図ります。

### 10.1 美唄市DX推進本部の設置

横断的なDXの推進を図るため、DXに関する方針の共有及び意思決定について、部局間の調整を迅速かつ的確に行うため、副市長を本部長とする「美唄市DX推進本部」を設置し、全庁的なDX推進を統括します。

### 10.2 美唄市DX推進委員会の設置

「美唄市DX推進本部」からの調査検討等の指示事項に対応し、関係各課が連携して効率的にDXの推進に取り組むため、総務部長を委員長とした「美唄市DX推進委員会」を設置し、DX推進に係る組織横断的な連絡調整を行います。

また、個々の課題解決策の検討に当たっては、主に関係係長職で構成する「DX 推進部会」を「美唄市 DX 推進委員会」の下に置き、具体的な対応策についての調査研究等の作業を行うこととします。

### **10.3 CIO補佐官の設置**

---

CIO(副市長)を補佐し DX の推進を図るため、専門的な知見を有する外部専門家を招へいし、「CIO 補佐官」を設置します。CIO 補佐官は、DX 推進に係る検討や取組が円滑に進むよう助言及び支援を行います。

### **10.4 計画の進行管理**

---

本計画の進捗状況については、DX 推進本部において定期的に確認し、必要に応じて取組内容の見直しを行います。社会情勢や技術動向の変化に柔軟に対応し、計画を「作って終わり」にしない運用を行います。

## 1. デジタル改革・社会構想に関する用語

- **DX(デジタルトランスフォーメーション)** 単なる IT 化(IT 導入)にとどまらず、デジタル技術を活用して、業務の進め方、組織の在り方、さらには行政サービスそのものを根本から見直し、市民の生活をより良く変革することです。
  - **Society 5.0(ソサエティ 5.0)** サイバー空間(仮想空間)とフィジカル空間(現実空間)を高度に融合させたシステムにより、経済発展と社会的課題の解決を両立する、人間中心の新たな社会を指します。
  - **QOL(Quality of Life)** 「生活の質」のこと。一人ひとりが心身ともに健やかで、自分らしく満足のいく生活を送れているかという尺度のことです。
  - **地方創生 2.0** 従来の地方創生の取組をさらに進化させ、デジタル技術の徹底活用や、広域連携の強化、付加価値の高い地方経済の創出を目指す新しい国の政策指針です。
- 

## 2. 行政運営・組織に関する用語

- **自治体フロントヤード改革** 「フロントヤード」とは市民と直接接する窓口のこと。窓口業務やオンライン申請などを改善し、市民が「書かない」「待たない」「行かない」で済む便利な行政サービスを目指す取組です。
  - **CIO(Chief Information Officer)** 最高情報責任者。市では副市長がこの役割を担い、組織全体の情報化戦略や DX 推進の責任を負います。
  - **CIO 補佐官** CIO をサポートするために招かれる、専門的な知識や経験を持つ外部のアドバイザーのことです。
  - **属人化(ぞくじんか)** ある業務が特定の職員にしか分からない状態になること。DX を通じて業務を標準化し、誰でも対応できるようにすることを目指します。
- 

## 3. 技術・システムに関する用語

- **AI(人工知能)** コンピューターに人間のような学習や判断を行わせる技術。問い合わせへの自動回答(チャットボット)やデータ分析に活用されます。

- **RPA(ロボティック・プロセス・オートメーション)** これまで人間が手作業で行っていたパソコン上の定型業務(データの転記や書類作成など)を、ソフトウェアのロボットが自動で代行する仕組みです。
  - **クラウド** 自前でサーバーを持たず、インターネット経由でサービスやデータを利用する形態。情報の共有やコスト削減に役立ちます。
  - **ゼロトラスト** 「何も信頼しない」を前提としたセキュリティの考え方。社内・社外という区別をせず、すべてのアクセスを検証することで、クラウド時代に対応した高い安全性を確保します。
  - **マイナポータル** 政府が運営するオンライン窓口。マイナンバーカードを使って、行政手続の検索や申請、自分に関する情報の確認ができます。
- 

#### 4. 地域活性化・連携に関する用語

- **官民共創(かんみんきょうそう)** 行政(官)と民間企業・市民が、それぞれの強みを持ち寄り、協力して地域の課題解決や新しい価値を生み出すことです。
- **サンドボックス(規制のサンドボックス制度)** 新しい技術やビジネスモデルを試す際、既存の規制を一時的に停止して、実証実験を行える「砂場(自由に遊べる場所)」のような環境のことです。
- **PoC(Proof of Concept / 概念実証)** 新しいアイデアや技術が本当に実現可能か、本格導入の前に小規模に試行して効果を検証することです。
- **GIGA スクール構想** 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する国の計画。現在は端末の更新や活用を深める「NEXT GIGA」の段階に入っています。