木更津市
行政改革・ＤＸ推進計画
（素案）

木更津市

令和〇年〇月

目次

I. 計画の概要 1
1. 取り巻く動向 1
① 策定の背景 1
② 国の動向 3
③ 県の動向 7
④ 本市の動向 9
⑤ 本市の課題 11
2. 計画統合の趣旨と位置付け 17
3. 計画の推進体制 18
4. 計画期間 18
II. 基本理念・目標 19
1. 基本理念 19
2. 基本目標 20
目標 1 事務事業の最適化 20
目標 2 民間活力の活用 20
目標 3 情報の発信と共有 21
目標 4 組織や人員体制の整備 21
III. 取組の体系 23
IV. 用語集 25

Ⅰ. 計画の概要

1. 取り巻く動向

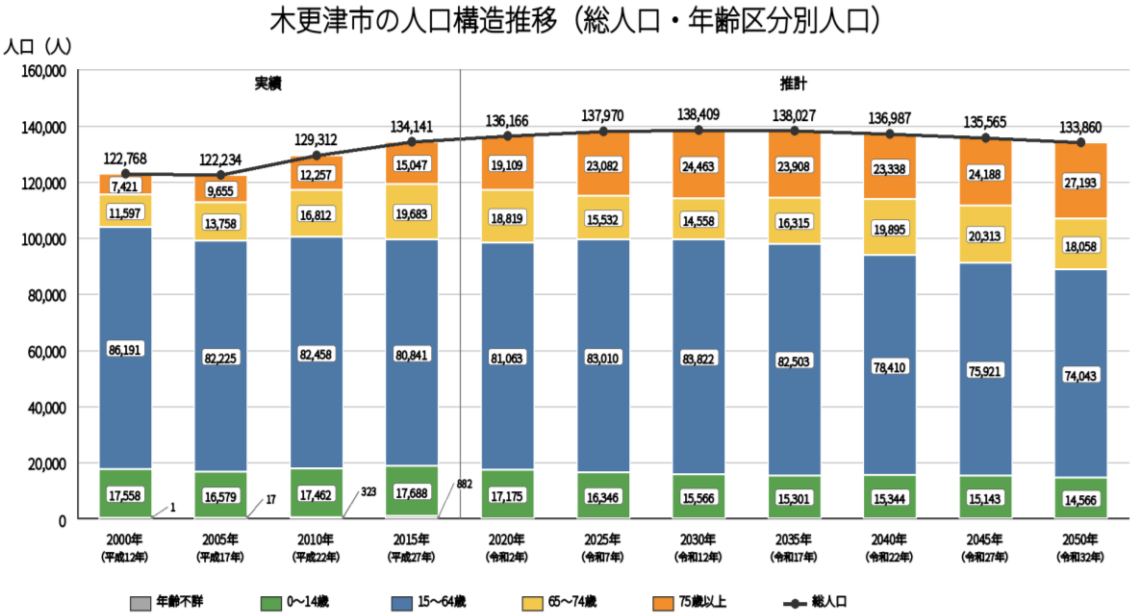
① 策定の背景

本市の人口は、2050年には13万4千人を下回り、2020年と比較し1.7%、2,306人減少すると推計されています。この減少率は千葉県全体の減少率9.5%（同期間）と比較して低い水準にあります。しかし、問題の本質は人口の総数ではなく、その構造の劇的な変化にあります。2020年から2050年にかけて、社会の担い手である生産年齢人口（15～64歳）が約7千人（8.7%）も減少する一方、医療や介護などの支援をより必要とする後期高齢者人口（75歳以上）は、約8千人（42.3%）も急増します。

これは、「社会の担い手の減少」と「支えるべき需要の増大」が同時に進行することを意味し、本市の自治体経営に極めて深刻な影響を及ぼします。税収が先細りする一方で、社会保障経費は確実に増大し、財政の硬直化は避けることができません。さらに、労働力人口の減少は、行政サービスの担い手である市職員の確保をも困難にし、現在の行政サービス水準の維持すら危ぶまれる事態を招きます。

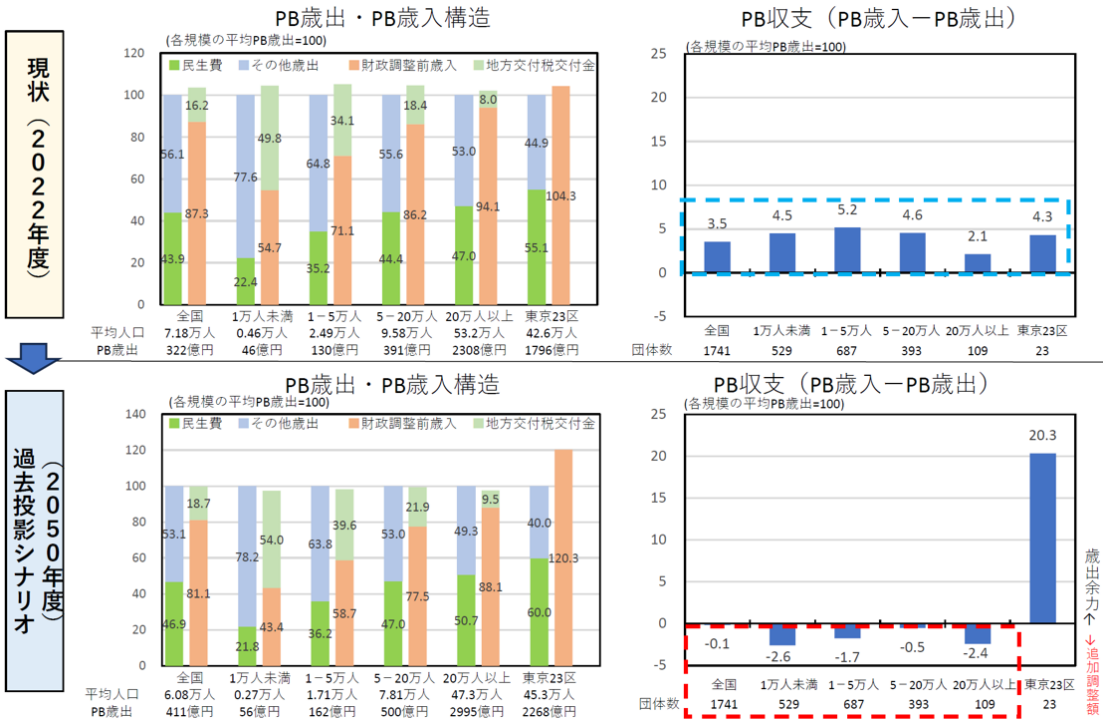
こうした厳しい状況は、決して遠い将来の話ではなく、既に現実のものとなりつつあり、対応が遅れれば、その負担は全て将来世代に先送りされることになります。

そのため、今から計画的に行政改革とDXを推進し、この厳しい現実を乗り越え、人材と財源が限られる中においても、将来にわたり安定した市民サービスを提供することが求められています。



出典：総務省「国勢調査」、国立社会保障・人口問題研究所「日本の地域別将来推計人口（令和5(2023)年推計）」

財政の推移データ ※各自治体規模の平均PB歳出を100とした指数表示



出典：内閣府「市町村類型別の経済・財政に関する簡易推計」

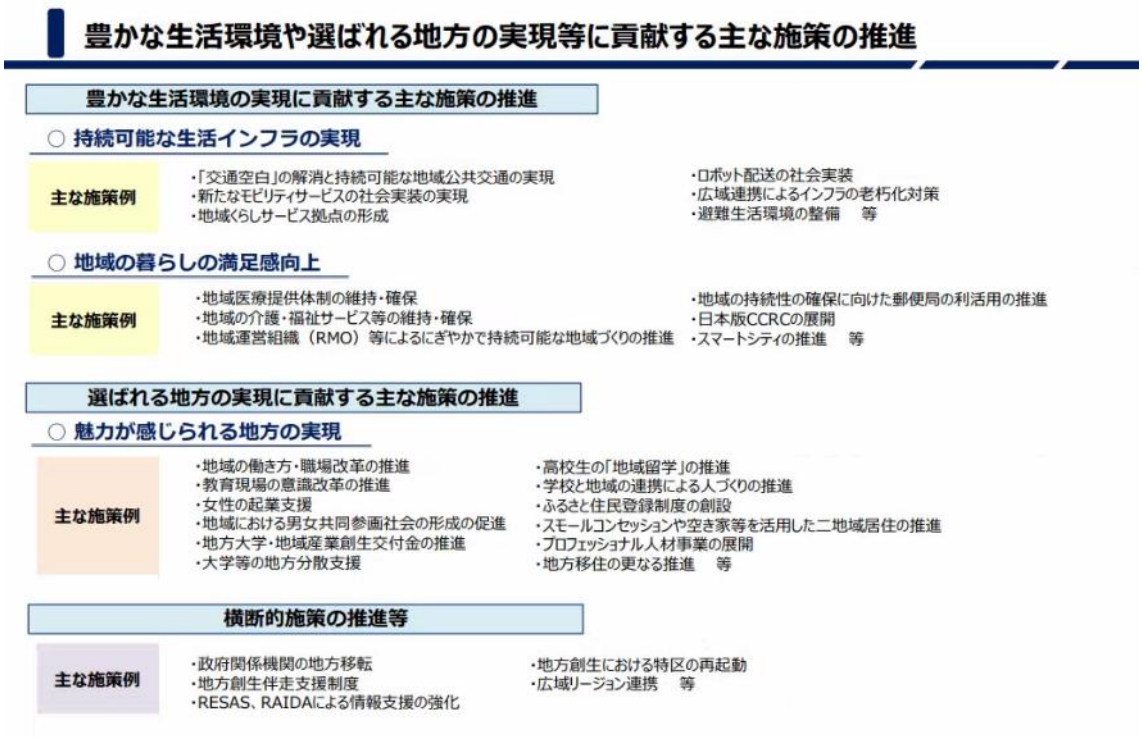
※PB（基礎的財政収支）：行政サービスに要する経費を税収等で賄えているかを示す指標。

② 国の動向

■ 地域未来戦略（令和8年7月）

人口減少が進む中でも成長力を維持し、安心・安全な持続可能社会を築くため、人材を尊重し、個人の可能性を引き出す多様な地域づくりを目指し、実施する政策・施策や国・市町村などの各主体が果たす役割を示しています。

国は、地方創生を進める人材支援・人材育成や情報支援・デジタルツールの整備・広域リージョン連携の推進等を行い、市町村は、現場で中心的に担う主体として、関係者を巻き込んだ取組を推進するものとしています。



出典：「地域未来戦略（概要）」

■ デジタル社会の実現に向けた重点計画（令和8年7月）

デジタル社会の形成を図るための関係法律の整備に関する法律 （令和3年9月1日施行）を踏まえ、デジタル社会の実現に向け、構造改革・地方の課題解決・セキュリティ対策等の取組を推進するための指針として、政府が迅速かつ重点的に実施すべき施策等を策定しています。

デジタル社会の実現に向けた重点的な取組においては、国のAX（AIトランスフォーメーション）/DX基盤の高度化・強靭化、自治体のAX/DX基盤の高度化・強靭化、国民の暮らしのAX/DX推進（安全で便利な地域の暮らし）、AX/DXの徹底的推進による経済成長の加速を4つの柱として整理し、これを支える横断的取組としてサイバーセキュリティの向上、デジタル人材の確保・育成、デジタル・AIへの受容性、デジタル行政推進体制整備を挙げています。



出典：「令和８年度デジタル社会の実現に向けた重点計画（概要）」

■　自治体デジタル・トランスフォーメーション推進計画（令和7年12月）

自治体が重点的に取り組むべき事項・内容を具体化するとともに、総務省及び関係省庁による支援策等をとりまとめ「自治体DX推進計画」として策定しています。

自治体が重点的に取り組むべき事項には、自治体フロントヤード改革の推進、公金収納におけるeL-QRの活用や、マイナンバーカードの普及促進・利用の推進、セキュリティ対策の徹底、テレワークの推進等を挙げています。

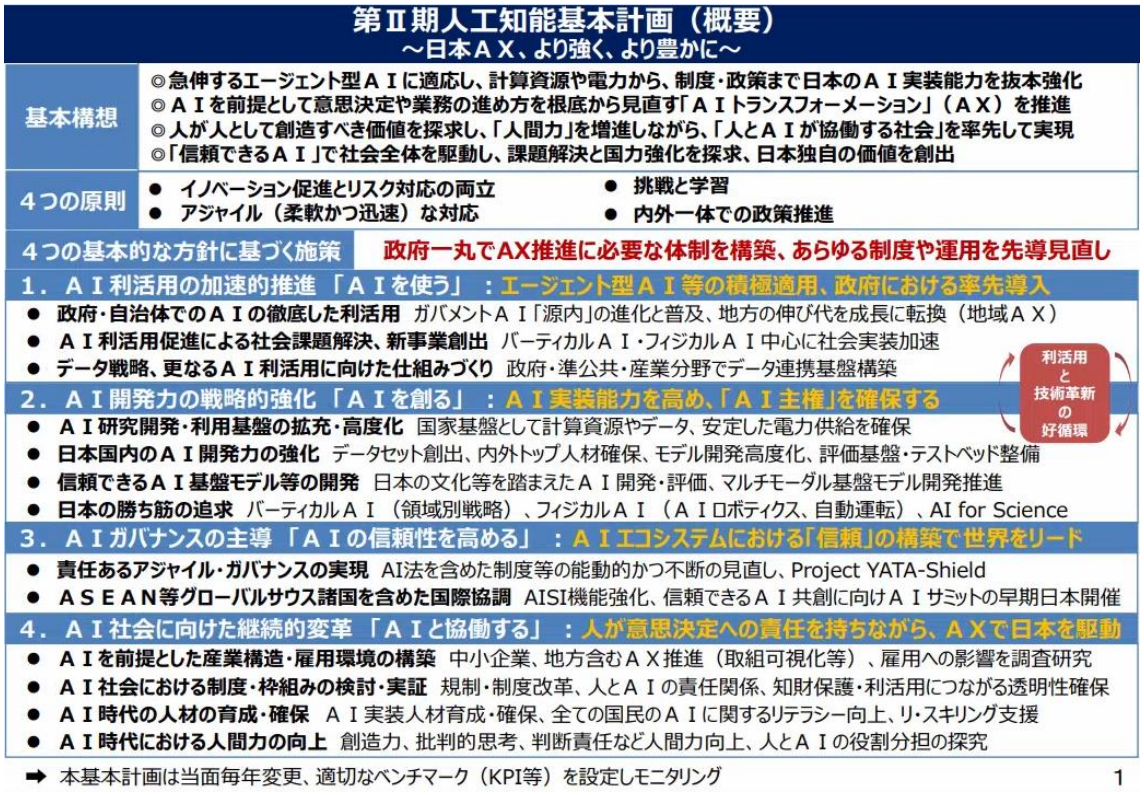


出典：総務省「自治体DX推進計画5.0版」

■ 人工知能基本計画（令和8年7月）

人工知能の活用に関する国の基本的な方針や施策の方向性を示すとともに、安全性の確保や利活用の促進等について総合的にとりまとめた計画として策定しています。

本計画では、人口減少や社会インフラの維持・更新費用の増加などにより資源制約が深刻化する中においても、持続可能な行政サービスの提供を実現するため、地方自治体が積極的に人工知能を導入・活用できる環境整備や、AIを前提として意思決定や業務の進め方を根底から見直すAXの推進、エージェント型AIの積極適用など、業務の効率化・高度化、住民サービスの向上に向けた取組の推進等を挙げています。



出典：「第Ⅱ期人工知能基本計画（概要）」

■　政策ダッシュボード

データに基づいたオープンな政策立案・実施を目指す取組として、政策に関わるデータを「政策ダッシュボード」として公開しています。

各自治体の行政手続や準公共分野のデジタル化、フロントヤード改革に関する取組、地方財政の状況、地方自治体の事務の共同処理に関する状況などを表やグラフを用いて表現しており、自治体間の比較も容易となっています。

自治体ごとのDX推進状況のダッシュボード



出典：デジタル庁「自治体DXの取組に関するダッシュボード」

③ 県の動向

■ 千葉県行財政改革指針・行動計画（令和7年10月）

複雑・多様化する行政課題や災害等に対し、効率良く質の高い行政サービスを持続的に提供していくための計画として策定しており、ICTの利活用による業務の効率化だけでなく、職員が個々の能力や意欲を最大限に発揮し、活躍できる体制・仕組みを整備することを掲げています。

市町村との連携・協働として、水道事業や一般廃棄物処理の広域化などの広域課題への取組を挙げています。

取組項目一覧

柱1 未来につながる行財政経営への変革(1)柔軟で機能的な行政経営へ	
① 効率的な組織と柔軟な人員配置	弾力的な組織の見直し
	適正な定員管理
	柔軟な人員配置
	多様で有為な人材の確保
② 効果的な人材育成に向けた取組の推進	研修の充実・強化
	他団体との人事交流
	新規採用職員等の活躍に向けた支援
	主体的なキャリア形成の支援
③ 多様な人材の活躍に向けた取組の推進	外部人材の活用
	女性職員の更なる活躍の推進
	高齢期職員の活躍の推進
	障害者雇用の促進と活躍の推進
④ 将来を見据えた業務の効率化	業務の集約化・一元化の推進
	窓口業務の見直し
⑤ 内部統制の推進	内部統制体制の整備・運用
⑥ 情報発信力の強化	戦略的な広報による効果的な施策の推進
柱1 未来につながる行財政経営への変革(2)持続可能な財政構造の確立	
① 中長期的に安定的な財政運営	建設地方債の効果的な活用と健全化判断比率に留意した財政運営
	県有施設長寿命化等推進基金や財政調整基金などの基金の更なる確保・活用
	地方財政制度の改善に向けた国への働きかけ
② 県税収入等の財源確保	徴収対策の強化等による県税収入の確保
	県有資産の処分・活用等による自主財源の確保
	寄附金収入の確保
③ 事務事業の不断の見直し	当初予算編成における事務事業の見直し
④ 資産マネジメント	公共施設等の総合的・戦略的なマネジメント
	更なる民間活力の導入
⑤ 債権管理の適正化	税外債権の管理徹底や債権回収の強化・効率化
柱2 職員のウェルビーイングの向上	
① 多様な人材が活躍できる職場環境の整備	ワーク・ライフ・バランスの実現に向けた勤務制度の推進
	場所にとらわれない働き方の推進
② 働きやすく・働きがいのある組織の風土づくり	風通しの良い職場づくり
	職員のエンゲージメントの把握
	ボトムアップ型の政策提案の実施
③ 職員の健康管理・ハラスメント対策	メンタルヘルス対策の推進
	ハラスメント対策の推進

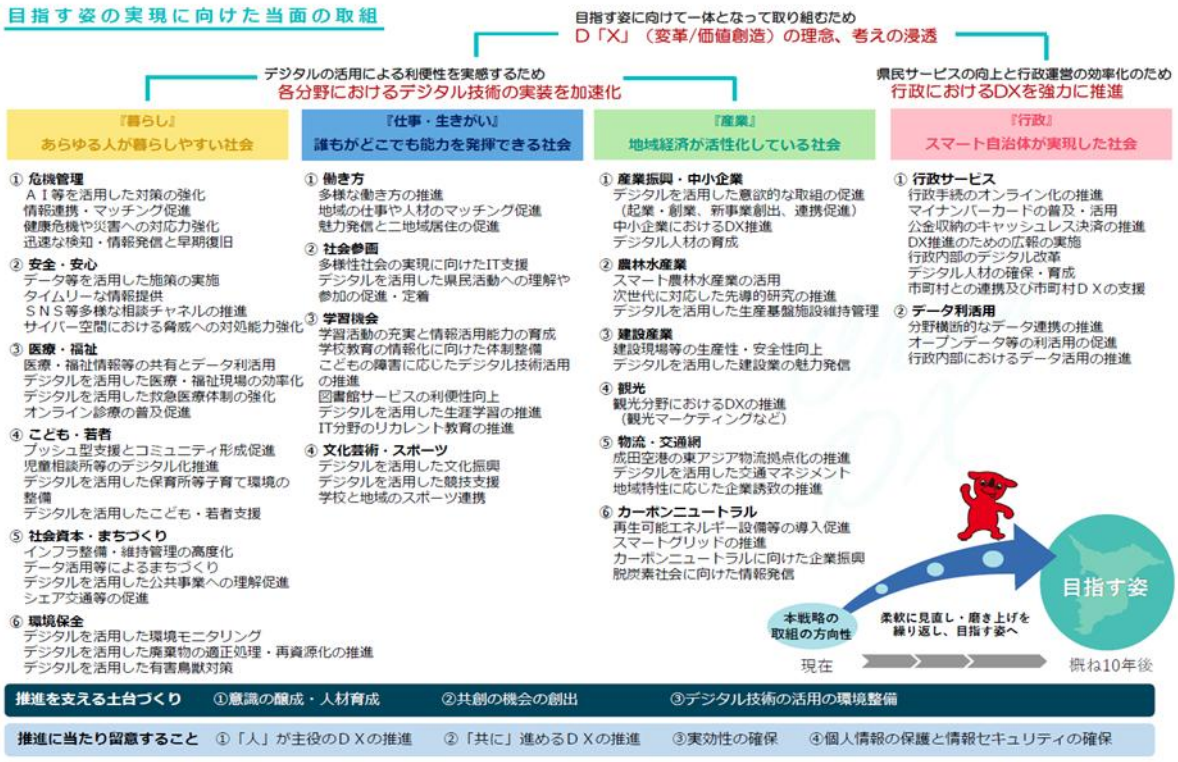
柱3 スマート県庁への転換による新たな行政スタイルの確立	
① DXを推進する人材の育成	デジタル人材育成研修等の実施
② デジタル技術の活用等による県民サービスの向上	行政手続の簡素化・オンライン化
	キャッシュレス決済の推進
	アナログ規制の点検・見直し
③ デジタル技術の活用等による行政事務の効率化	行政文書のデジタル化と業務のペーパーレス化
	デジタルツールの効果的な活用
④ オープンデータ利活用の促進	オープンデータの整備と利活用の促進
⑤ 市町村DX推進への支援	自治体の情報システムの標準化・共通化
	スマート県庁への取組を活かした市町村DXの推進
柱4 連携・協働で実現する持続可能な千葉県の確立	
① 市町村との連携・協働	市町村との意見交換
	地域振興事務所を通じた市町村との連携
	市町村との連携・協働による広域課題への取組
	市町村DX推進への支援(再掲)
② 他都道府県との広域連携	地方分権改革の推進に係る提言の実施
	他都道府県との連携による広域課題への取組
③ 民間企業、大学等の連携・強化	大学等との連携
	民間企業等との連携
	公社等外郭団体との連携
④ 県民参画の推進	県民・市民活動団体等との連携・協働
	広聴の仕組みを通じた県民参画の促進

出典：千葉県「行財政改革行動計画の体系」

■　千葉県デジタル・トランスフォーメーション推進戦略（令和8年3月）

「デジタルのチカラで創る　県民の心豊かな暮らしと活力ある千葉」をスローガンに掲げ、「暮らし」「仕事・生きがい」「産業」「行政」の4分野でDXを推進する指針です。

行政サービスへのデジタル技術・データ活用による県民の利便性向上と、AI等の活用による業務の効率化を進め、生み出した人的資源を更なる行政サービスの向上につなげることを目指しています。



出典：千葉県「千葉県デジタル・トランスフォーメーション推進戦略（概要）」

④ 本市の動向

■ 経営改革に係る計画と、情報化・DX利活用推進に係る計画

本市ではこれまで、経営改革に関する計画と情報化・DX利活用推進に関する計画を個別に定め、密接に関連するものと位置付けてきました。

経営改革として、昭和60年度の「第1次行政改革大綱」を策定して以来、数次にわたる大綱により、経営という視点から様々な事務事業の見直しに取り組んできました。令和5年度には新たな自治体経営にシフトすることが必要との認識から、「経営改革方針」、「経営改革推進計画」を定めました。

また、情報化・DX利活用推進として、平成13年度に「第1次木更津市地域情報化計画」を策定しました。令和4年度には未来に向けた発想の転換による変革（イノベーション）をデジタルの力を徹底的に活用して下支えするものとして「木更津市DX推進計画」を定めました。

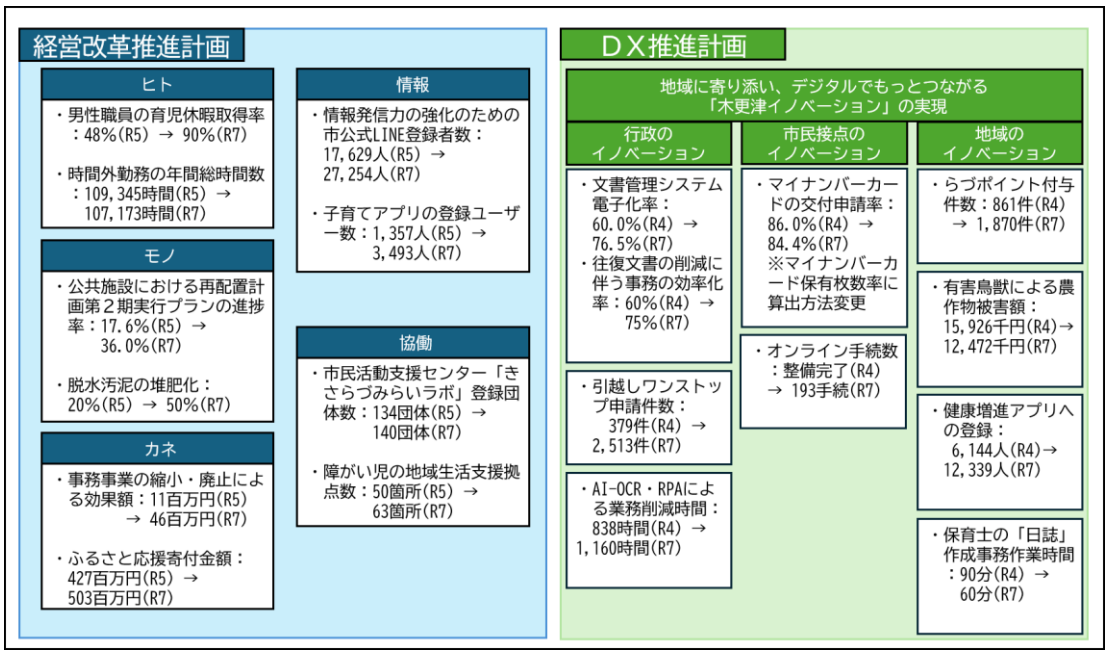
■ 経営改革推進計画・DX推進計画での取組

経営改革推進計画では「ヒト・モノ・カネ・情報・協働」の柱の下、時間外勤務の縮減や公共施設再配置に向けた取組の推進、事務事業の縮小・廃止、ふるさと納税の拡大など、限られた行政資源を有効活用し、効果的・効率的な自治体経営の実現と市民との協働の推進に取り組んできました。

また、DX推進計画では「地域に寄り添い、デジタルでもっとつながる「木更津イノベーション」の実現」の基本理念の下、「行政・市民接点・地域のイノベーション」の方針に沿い、マイナンバーカードの普及促進、行政手続のオンライン化、電子地域通貨アクアコインの利用拡大、AI･RPAの導入などにより、市民の利便性向上や業務効率化に取り組んできました。

このように、経営改革とDXはそれぞれの取組により一定の成果を上げてきましたが、制度・業務の見直しとデジタル技術の活用は、これまで別々の計画の下で進められてきました。

経営改革推進計画・DX推進計画での代表的な取組とその結果



出典：木更津市「経営改革推進計画」、「ＤＸ推進計画」

⑤ 本市の課題

本市は社会環境・地域特性に起因する以下の課題に直面しています。

■ 地域に係る課題

● 人口減少による諸課題

本市では、令和6年度までは人口が微増傾向にありましたが、中・長期的には人口減少・少子高齢化の進行が予想されます。人口構造の変化は、地域経済の縮小や担い手不足、地域コミュニティの活力低下など、市民生活の幅広い分野に影響を及ぼすことが懸念されます。持続可能な地域経済を確立するためにも、さらなる企業誘致などの産業振興を進めるとともに、切れ目ない子育て支援や住環境の整備など市民の暮らしやすく働きやすいまちづくりを進めるといった、生産年齢層の定住につながる施策を継続的に実施していく必要があります。

● 多様な地域特性に応じ異なる課題

本市は都市部と中山間地域、人口が増加している地域と高齢化が著しい地域等、様々な地域特性を有しています。それぞれの地域課題は異なるため、地域住民とも協力しながら、課題の解決に最も適切な施策に取り組む必要があります。

● ポテンシャルを秘めた地域資源

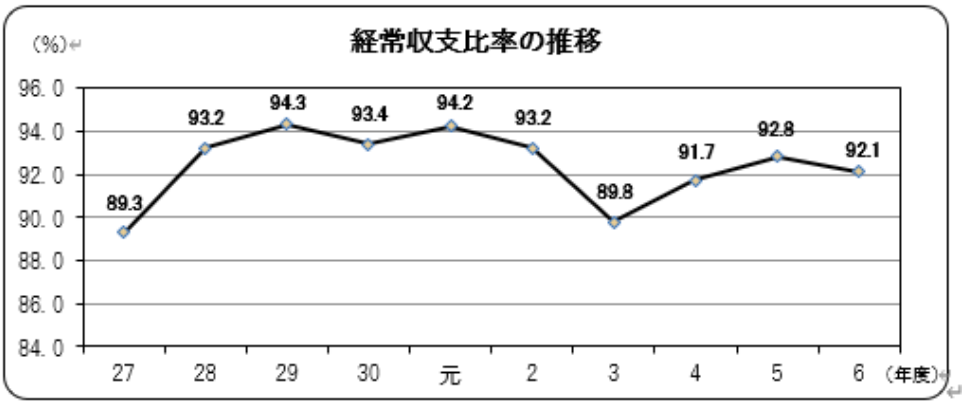
東京湾アクアラインをはじめ広域交通ネットワークによる東京都心部や羽田空港・成田空港へのアクセス面での優位性、里山や里海が織りなす素朴な自然、また、SNSやみなトーク等の市民と行政をつなぐ様々なツール、大型商業施設など地域経済のハブとなりうる魅力ある地域資源が点在しています。こうしたポテンシャルの高い資源を掛け合わせ、保有するデータを活用し、更にイノベーションを引き起こす必要があります。

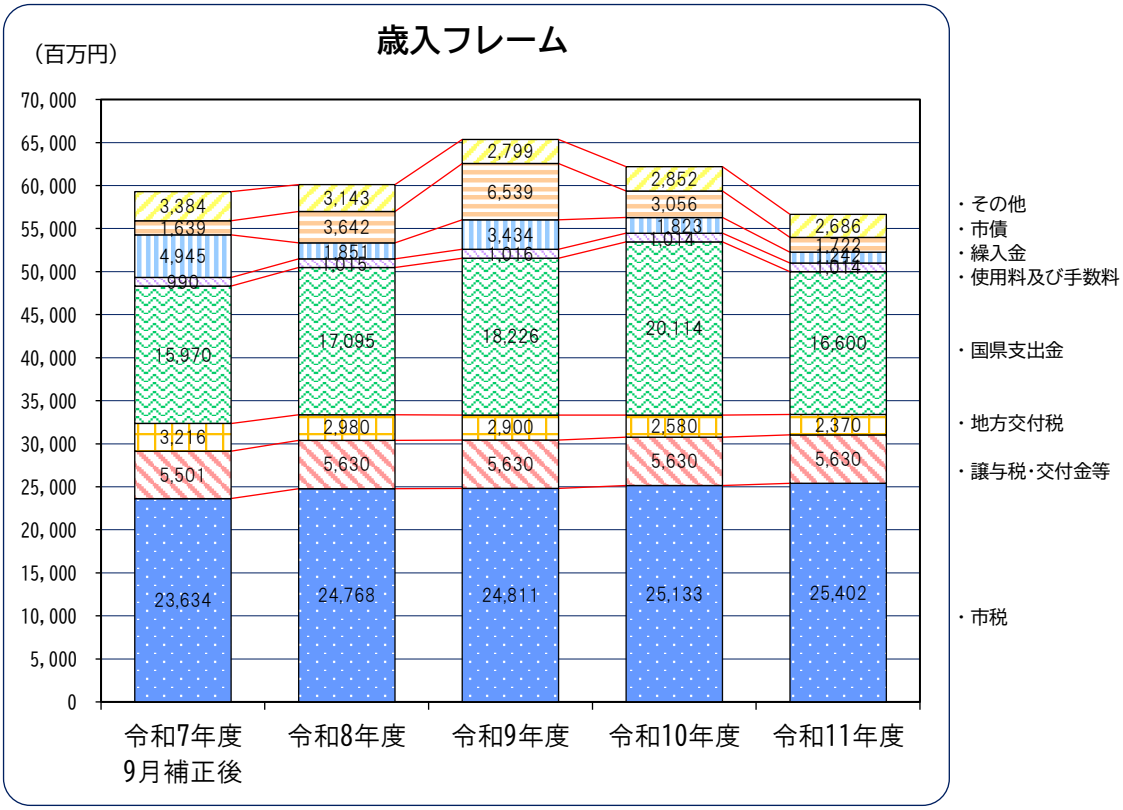
■ 行政経営に係る課題

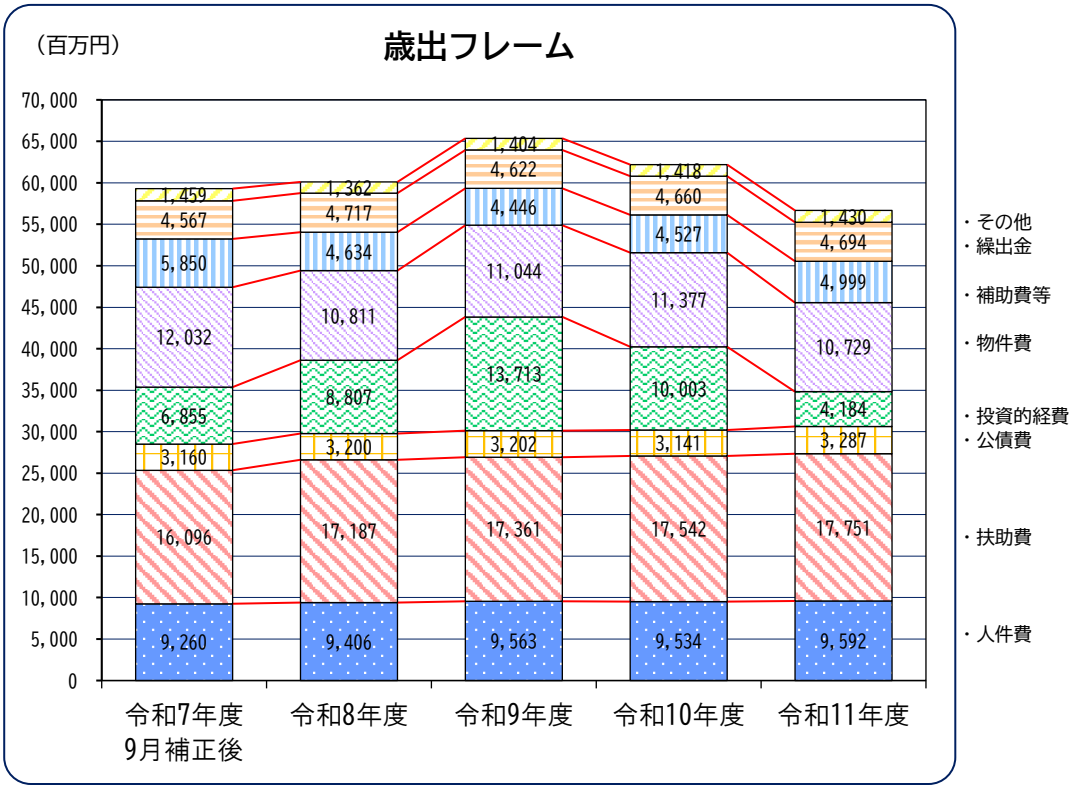
● 市の財政運営上の課題

経常収支比率は、人件費や扶助費などの義務的経費や昨今の物価高騰による物件費の増加により、近年やや上昇傾向にあります。また、今後は人口減少に伴う市税等の一般財源の縮小も見込まれることから、財政の硬直化が懸念されます。このため、さらなるコスト削減に取り組み、堅実な行政経営を図る必要があります。

財政フレームは、令和9年度に予算総額はピークを迎えますが、 その後は縮小していくことを見込んでいます。一方で、人件費や扶助費は漸増し、厳しい財政状況が続くと想定しています。


経常収支比率の推移
(%)
96.0
94.0
92.0
90.0
88.0
86.0
84.0
89.3
93.2
94.3
93.4
94.2
93.2
89.8
91.7
92.8
92.1
27
28
29
30
元
2
3
4
5
6
(年度)


歳入フレーム
(百万円)
70,000
65,000
60,000
55,000
50,000
45,000
40,000
35,000
30,000
25,000
20,000
15,000
10,000
5,000
0
令和7年度
9月補正後
令和8年度
令和9年度
令和10年度
令和11年度
3,384
1,639
4,945
990
15,970
3,216
5,501
23,634
3,143
3,642
1,851
1,015
17,095
2,980
5,630
24,768
2,799
6,539
3,434
1,016
18,226
2,900
5,630
24,811
2,852
3,056
1,823
1,014
20,114
2,580
5,630
25,133
2,686
1,242
1,014
16,600
2,370
5,630
25,402
・その他
・市債
・繰入金
・使用料及び手数料
・国県支出金
・地方交付税
・譲与税・交付金等
・市税



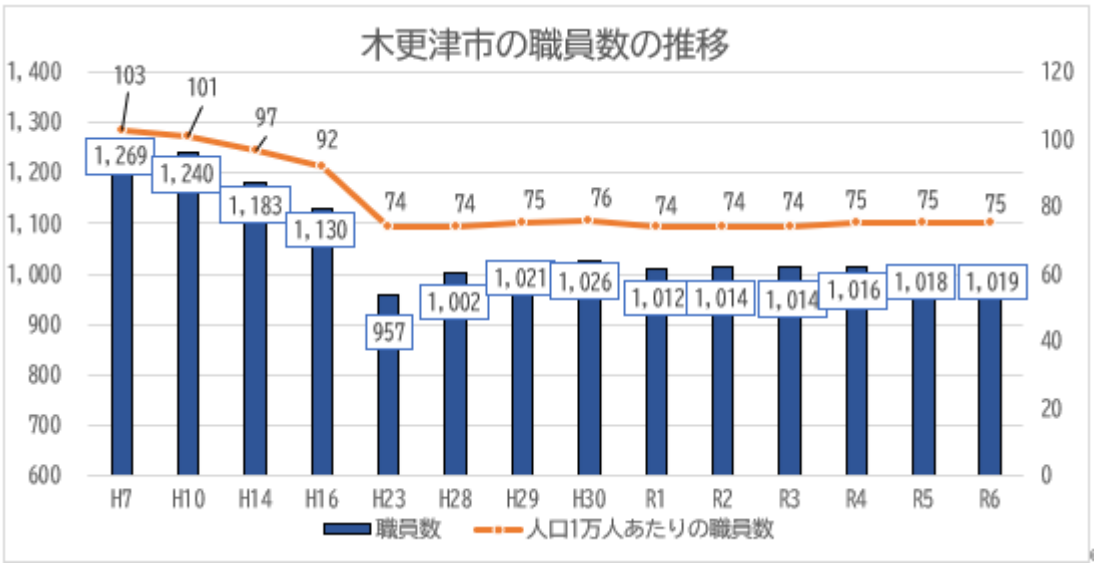
出典：木更津市「木更津市中期財政計画（令和8年度～11年度）」

● 市の行政運営・組織体制上の課題

全国的な生産年齢人口の減少等に伴い、本市の職員数の確保についても、既に技術職等の専門職の確保は難しくなっており、今後も更に厳しくなってくるものと推察されるため、代替として業務委託の活用等も検討する必要があります。また、法改正により地方公務員の定年年齢が65歳に段階的に引き上げられ、高齢期職員のモチベーションを保ちつつ、一定の若い職員を確保していく必要があります。加えて、市民ニーズや地域課題の多様化・高度化に伴い、職員一人当たりの業務負担は増加し、事務処理上のリスクも高まっていることから、リスク管理による適正な事務執行を推進していく必要があります。

こうした構造的制約のもとでは、従来と同等の体制で全ての行政サービスを維持することは難しく、サービス水準の見直しや提供方法の転換を検討せざるを得ない局面も想定され、限られた人員でも持続的に行政サービスを提供できる仕組みへの転換が必要です。

このため、限られた人材や予算を有効に活用するには、事業の目的、役割、必要性、実施主体等について抜本的に見直し、事務事業について廃止や縮小を推し進める方策の検討を行うとともに、AI等のデジタル技術を利活用することにより事務事業を最適化する必要があります。



出典：木更津市「木更津市定員管理計画（令和8年度～10年度）」

● 職員の働き方改革

市民への確実なサービス提供体制を維持するためには、職員を継続的に確保する必要があり、そのためには働きやすい環境の整備が不可欠です。テレワークや電子決裁等を活用し、職員のワークライフバランスに応じた多様な働き方を推進する必要があります。

● 公共施設のマネジメント

本市では公共施設等総合管理計画において公共施設全体の管理方針を定めるとともに、個別施設計画では、全39施設を対象に安全確保や長寿命化、財政負担の軽減・平準化に向けた施設ごとの方向性や対策方針を定めています。また、公共施設再配置計画に基づき適切に維持管理できる保有量となるよう、公共施設の再編等を着実に進めていく必要があります。

公共建築物の将来更新費用 ※平成29年度から令和28年度までの30年間

	30年間の総額（億円）			年平均（億円）		
	総合管理計画将来更新費用	個別施設計画を踏まえた取組	削減効果	総合管理計画将来更新費用	個別施設計画を踏まえた取組	削減効果
大規模改修	433.8	490.3	-56.5	14.5	16.3	-1.8
長寿命化改修						
建替え	766.3	630.4	135.9	25.5	21.0	4.5
合計	1200.1	1120.7	79.4	40.0	37.3	2.7

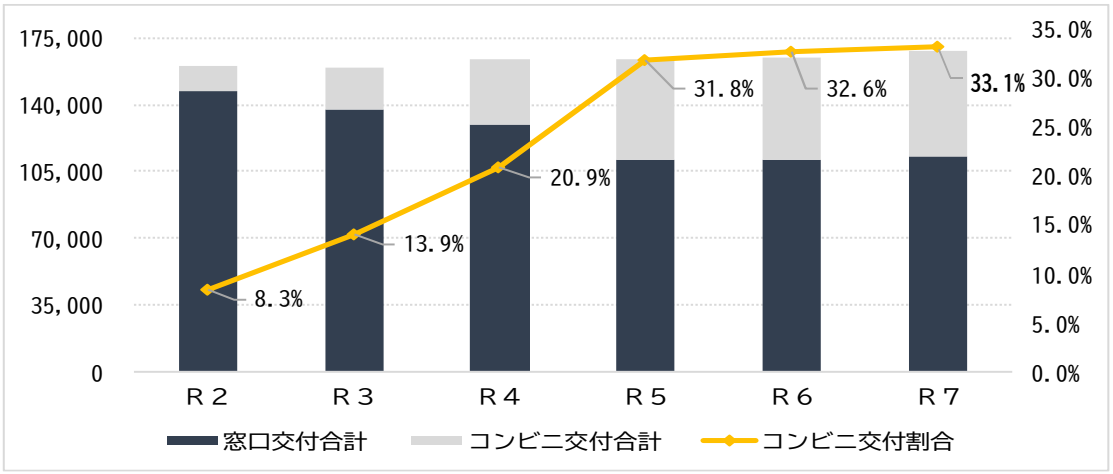
出典：木更津市「木更津市公共施設等総合管理計画」

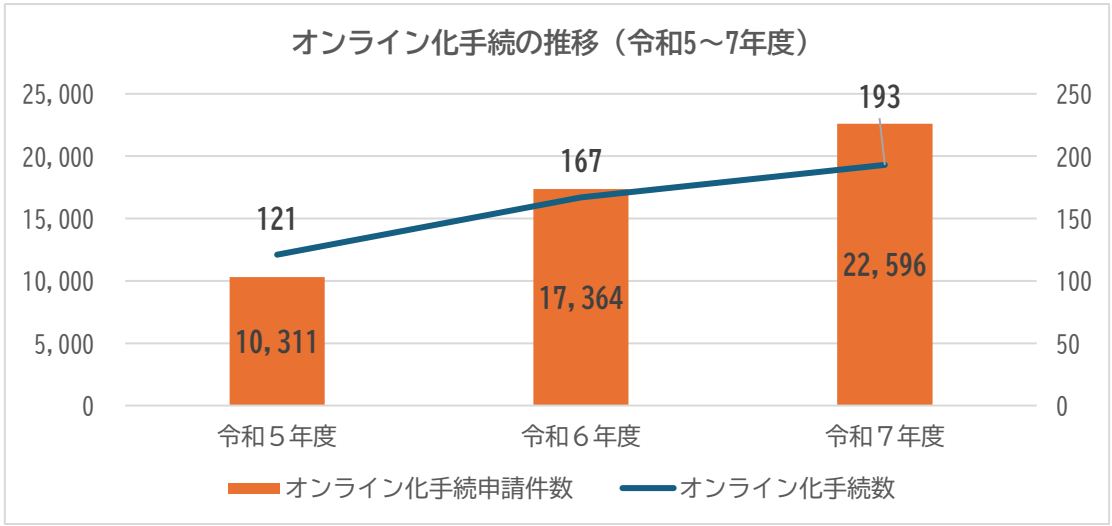
■ 行政情報化に係る課題

● 行政手続のデジタル化

行政手続のデジタル化により市民の利便性向上と職員の業務効率化を図るとともに、より手を差し伸べるべき方への相談業務等きめ細やかな業務にシフトさせていき、質の高い行政サービスの提供体制を確保していくことが重要です。従来の計画期間中も目標を定め取り組んできましたが、更なるオンライン化の拡充を目指す必要があります。

コンビニでの証明書交付数の推移





■　地域情報化に係る課題

●　地域経済の活性化

本市の電子地域通貨であるアクアコインを起点とした官民連携による地域内経済循環（稼ぐ・循環させる・留める）を高めるための仕組みを構築してきたところですが、導入から約8年が経過し、さらなる利用の拡大が期待されます。 地域内経済循環の維持に向けて、アクアコインの流通量を高める取組を進める必要があります。

●　環境の変化による諸課題

近年の異常気象の常態化により災害対応の基盤として地域コミュニティの重要性が再認識されました。有事に市民・コミュニティが迅速に対応できるよう情報共有・初動体制の構築が必要です。

●　市民との接点に関する課題

市公式 LINE アカウントや YouTube などの各種 SNS による情報発信を推進しているものの、市民や事業者との双方向のコミュニケーションは十分とは言えません。また、行政手続きのオンライン化も進めていますが、許認可の仕組みづくりは十分ではありません。今後の展開に当たっては、利用者がより自然に各サービスへ接点を持ち、相互につながる導線設計が重要となります。こうした観点も踏まえ、一体的かつ体系的なデジタル基盤の整備が必要です。

2. 計画統合の趣旨と位置付け

■ 計画統合の趣旨と位置付け

本市の経営改革方針とDX推進計画は、ともに従来の仕組みを改革・イノベーションすることを目的とし、その目指す方向は同じであり、計画の違いが分かりにくく、重複する施策も存在していました。

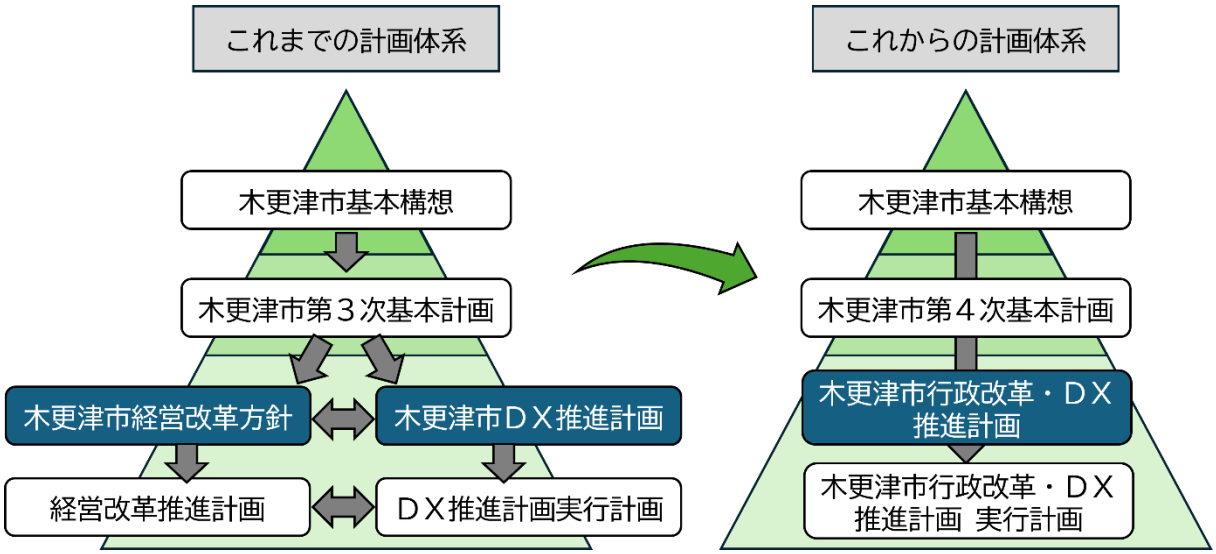
DXは単なるデジタル化ではなく、デジタル技術を前提として制度・業務プロセスや組織のあり方を根本から見直し、市民にとって最適な行政サービスへと転換していく取組です。技術の導入だけではなく、制度・業務の見直しを伴う経営改革と一体で進めることによって初めて十分な効果を発揮します。

今後、人口減少や少子高齢化が進行し、大きな転換期を迎えていく中で、将来にわたり持続可能な行政運営を確立していくには、デジタル技術を最大限に活用し、より強力に行政改革を進めていく必要があります。

このため、行政改革とDXに関する方針や計画を「行政改革・DX推進計画」として統合し、市民サービスの維持・向上と持続可能な自治体経営の両立を図っていくものとします。

なお、本計画は、本市のまちづくりの展望を示し、まちづくりの指針となる「木更津市第4次基本計画」を下支えするための計画として位置付け、ヒト・モノ・お金・情報の4つの行政資源とデジタル技術を最大限に活用し、行政改革とDXを推進していきます。

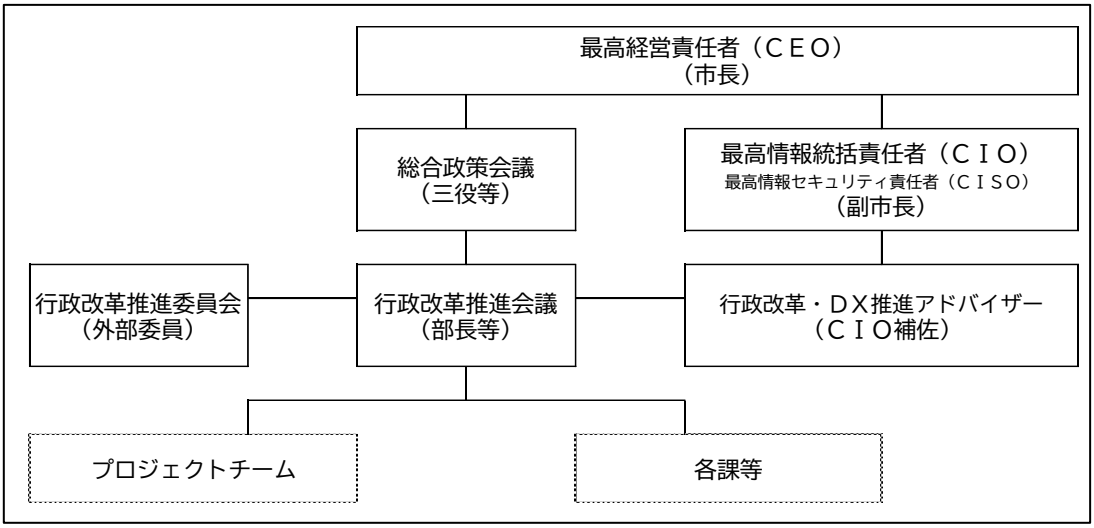
計画体系の変化



3. 計画の推進体制

■ 推進体制

本計画の推進体制については、市民や団体、学識経験者の意見を取り入れながら、着実に推進していくため、以下のとおりとします。



4. 計画期間

■ 本計画は、令和9年度から令和12年度までの4年間を計画期間とします。令和12年度までの具体的な取組内容については、総合計画や国・県の政策動向等を踏まえて随時見直しを図ります。

計画名称		R4	R5	R6	R7	R8	R9	R10	R11	R12
木更津市	基本構想	計画期間（H26年～R12年）								
	基本計画	第２次（R元年～R４年）	第３次（R５年～R８年）				第４次（R９年～R12年）			
	木更津市ＤＸ推進計画	計画期間（R４年～R８年）								
	木更津市経営改革方針・経営改革推進計画		計画期間（R５年～R８年）				統合			
	木更津市行政改革・ＤＸ推進計画						計画期間（R９年～R12年）			
国	総務省自治体ＤＸ推進計画		計画期間（R２年～R８年）							
県	千葉県行財政改革指針				計画期間（R７年～R10年）					
	千葉県ＤＸ推進戦略		計画期間（R５年～終期設定なし）							

II. 基本理念・目標

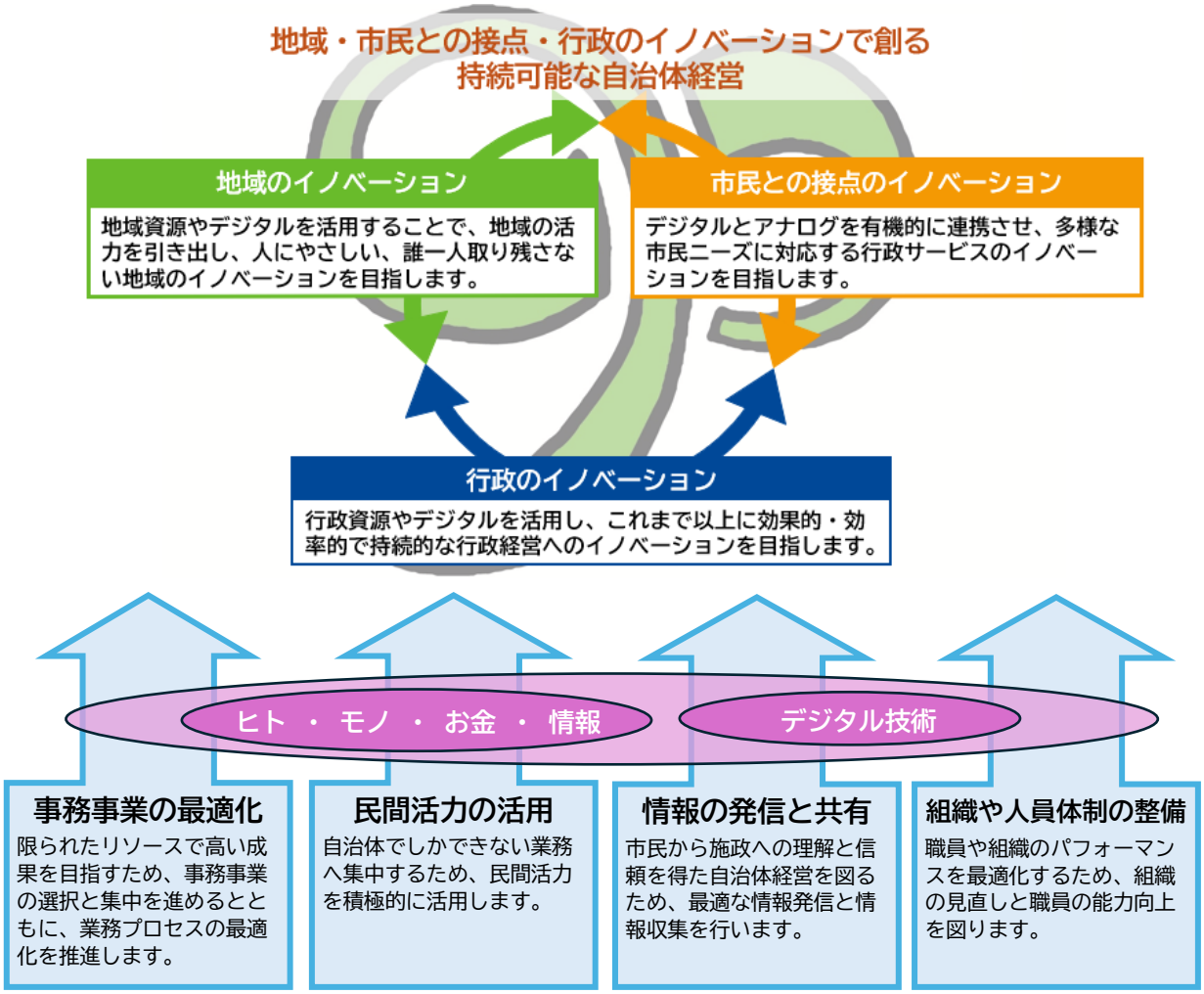
1. 基本理念

地域・市民との接点・行政のイノベーションで創る　持続可能な自治体経営

本市を取り巻く環境は、「生産年齢人口の減少」と「高齢化の進行」という構造的な変化に直面し、働き手や行政の担い手が減少する一方で、市民ニーズはますます多様で複雑なものとなり、限られた人材・財源・時間の中で、持続可能な自治体経営を実現していくことが不可欠です。そこで、本計画では、「ヒト」「モノ」「お金」「情報」の 4 つの行政資源とデジタル技術を最大限に活用し、4 つの目標に向けた取組を実施することで、「地域」「市民との接点」「行政」の各領域におけるイノベーション（変革）を目指します。

下の図はイノベーションの関係を示したものです。行政内部の改革とデジタル化により「行政のイノベーション」が生み出したヒトやお金といった行政資源を、デジタルとアナログを組み合わせた質の高いサービスとして地域や市民に振り向けることで「地域のイノベーション」と「市民との接点のイノベーション」へと広げます。

そして、市民は地域に参加をし、地域は市民を支えることで、情報が活発に交換され各々のニーズが表面化されます。それを地域課題として行政の施策に反映させ、次の「行政のイノベーション」につなげていきます。この 3 つのイノベーションが、相互に作用し一体となって機能することで、将来にわたって市民が安心して暮らせる、持続可能な自治体経営を目指します。



2. 基本目標

木更津市第4次基本計画を実現するため、以下の4つの目標を掲げ、ヒト・モノ・お金・情報の4つの行政資源とデジタル技術を最大限に活用し、取組を実施していきます。

なお、取組の実施にあたっては、以下の3点を基本とします。

第一に、「デジタルファースト」を共通方針とし、既存業務の単なる電子化ではなく、市民サービスのあるべき姿から逆算して制度・業務プロセスを見直し、最適な形でデジタル技術を活用します。

第二に、デジタル化の推進にあたっては、情報セキュリティの確保を前提とし、サイバー攻撃や情報漏えいのリスクに対して組織的に対応します。

第三に、デジタル化の恩恵が一部の市民にとどまらず、高齢者・障がい者等を含む誰もが行政サービスを享受できるよう、デジタルデバイド対策を講じます。

本計画を推進するため、4つの目標ごとに実施する取組を位置付け、取り組むこととします。また、取組ごとに指標を設定し、達成状況を可視化するとともに、目標ごとに関連する取組の達成状況を取りまとめ、可視化することで、ミクロとマクロの両面から検証と改善につなげます。

目標1　事務事業の最適化

- 限られたリソースで高い成果を目指すため、事務事業の選択と集中を進めるとともに、業務プロセスの最適化を推進します。

具体的には、事務事業の統合・縮小・廃止を含め、事務事業の見直しの基本方針等に基づき、必要性・有効性・実現性を検討します。事務事業の見直しにあたっては、市民意識調査やアンケート等の活用により市民ニーズ等を踏まえたあるべき姿(To-Be）を設定し、現状（As-Is）を再確認したうえで、業務プロセス分析を活用し、来庁せずに手続が完結する手続オンライン化等のデジタル技術を積極的に取り入れながら一連の流れを見直します(BPR)。また、単なるツール導入ではなく、フロントヤードからバックオフィスまで、非効率な手戻りや二重入力・転記作業等を見直し、生成AI等のツールを適切に活用することで、行政サービスの品質向上と事務効率化を両立させます。また、成果は可視化し、他部署への共有・展開を図ります。

さらに職員意識アンケートについて、働き方の観点を含め関係部署と連携して実施し、現場の課題を把握しながら改善につなげます。

目標2　民間活力の活用

- 自治体にしかできない業務へ集中するため、民間活力を積極的に活用します。

具体的には、市民、企業、団体等との連携を強化し、行政単独では実現が難しい価値創出やサービス向上を図ります。加えて、定型的・反復的な業務や専門性が求められる業務については、アウトソーシング（外部委託等）や外部人材を適切に活用し、職員が本来注力すべき企画・判断・対人支援等に時間を振り向けられる体制を整えます。

施設管理においては、指定管理者制度等の活用により、サービス品質の維持向上と効率的な運営を図ります。また、地域経済の活性化に資する取組として、地域通貨等（例：アクア

コイン）を含む地域内循環の仕組みも、関係施策と整合を図りながら推進します。

さらに、歳入の確保の観点から、広告制度やネーミングライツ等の活用を検討し、自主財源の確保につなげます。これらの取組は、財政や公共施設マネジメント等の関連計画とも連携し、総合的な行財政運営の最適化として推進します。

目標3　情報の発信と共有

- 市民から市政への理解と信頼を得た自治体経営を図るため、最適な情報発信と情報収集を行います。

具体的には、市民に届く情報発信を重視し、必要な情報がそれを必要とする地域や人に届くよう、媒体・表現・タイミングを最適化します。あわせて、市政情報の分かりやすさを高め、透明性の確保と説明責任の徹底を図ります。

また、意見募集やアンケート、相談・問い合わせ等から得られる市民の声を体系的に整理し、取組の改善や業務見直しに生かします。デジタル技術の活用により、情報の収集・分析・共有のスピードを高めることで、取組の改善サイクルを加速させます。

さらに、デジタルに不慣れな高齢者・障がい者・外国人等が情報や行政サービスから取り残されることのないよう、デジタル関連学習の機会の提供やアクセシビリティの向上に努めるとともに、デジタルを利用しない市民に対しても情報が確実に届くよう、アナログ手段との併用を適切に維持します。

目標4　組織や人員体制の整備

- 職員や組織のパフォーマンスを最適化するため、組織の見直しと職員の能力向上を図ります。

具体的には、働きやすい環境の整備を進め、最適な組織への見直しを行います。組織細分化の解消（係を統合し人数を拡大し、業務を束ねてプロセスを効率化する等）を検討し、業務の属人化を抑制します。管理職においては、マネジメントに集中できる体制づくりに努め施策の計画的かつ効果的な推進を図ります。

取組の展開にあたっては、AIやデジタルツールの効率的で効果的な活用が求められ、一方でセキュリティ水準の維持・向上が求められることから、デジタル人材が今後更に重要となるため、人材の確保及び育成に努めます。

さらに、内部統制制度の運用を通じて、法令遵守の徹底や事務処理上のリスク管理を組織的に推進することで、適正な事務執行と業務の効率的かつ効果的な遂行を図り、限られた人員であっても安定的かつ質の高い行政サービスを提供できる体制の構築を目指します。

また、柔軟な働き方の推進について、職員意識アンケート等の結果も踏まえながら検討し、生産性の向上と人材確保の両立を図ります。職員を確保する取組としては、専門職等の採用が難しい分野における代替方策（アウトソーシング等）の導入も含め、複線的に対応します。あわせて、離職や休職者を減らす取組を進め、休職者対応に伴う現場の過度な負担を抑えるためのカバー策も検討します。

加えて、職員一人ひとりのコスト意識や省エネルギーへの意識向上を促し、日常業務の改善の積み上げが市全体の持続可能性に結び付くよう、組織文化として定着を図ります。

2050 年に向けて、生産年齢人口の減少や高齢化の進行により、行政サービスの担い手となる職員の確保が一層困難になることが想定されます。このような社会環境の変化に対応するため、DX の推進による非対面・非来庁型サービスへの転換を進めるとともに、地域拠点を活用した身近な行政サービスの提供や庁舎機能の在り方を含め、時代に即した市役所の在り方を模索していきます。

III. 取組の体系

■　基本目標と各取組の体系

イノベーションの領域	目標	取組
行政	1	01-01　AIを活用した業務改善
行政	1	01-02　事務事業の見直し
行政	1	01-03　公共施設のマネジメント
行政	1	01-04　地理空間情報基盤の整備
行政	1	01-05　電子調達システムの利用促進及び契約書の電子化の検討
行政	4	01-06　人事評価制度の充実
行政	4	01-07　働き方改革の促進と時間外勤務の縮減
行政	4	01-08　内部統制制度の導入・推進
行政	4	01-09　安全・安心で持続可能な自治体経営を支える組織体制の整備
行政	4	01-10　ガバメントクラウド等のデジタル公共インフラの活用推進
地域	2	02-01　オープンデータの活用促進
地域	2	02-02　協働によるまちづくりの推進
地域	2	02-03　事業者向けデジタルツールの活用促進
地域	2	02-04　持続可能な地域農業の推進
地域	2	02-05　電子地域通貨・行政ポイントを活用した地域経済の活性化
地域	3	02-06　アプリを活用した健康増進の推進
地域	3	02-07　子育てアプリを活用した母子保健・子育て情報の発信
地域	3	02-08　地域コミュニティを通じた迅速かつ的確な情報伝達
地域	3	02-09　地域におけるデジタル活用支援事業
地域	4	02-10　学習指導要領の実現に向けたICT環境整備と情報教育の充実

イノベーションの領域	目標	取組
市民との接点	1	03-01　窓口DXの推進
市民との接点	1	03-02　被災者支援システムの導入・活用
市民との接点	2	03-03　ふるさと応援寄附金・企業版ふるさと納税の活用
市民との接点	3	03-04　市民参加型市政推進事業
市民との接点	3	03-05　情報発信力の強化と有事を見据えた情報発信体制の改善

Ⅳ. 用語集

用　語	説　明
ＡＩ	Artificial Intelligenceの略。「人工知能」と訳される。コンピューターが人間のように学習・分析・推論等を行う技術の総称。生成AIはその一種であり、利用者の指示に応じて文章、画像、音声、プログラムコード等を生成できる技術をいう。
ＡＸ	AIトランスフォーメーションの略。あらゆる組織で、AIを前提として意思決定や業務の進め方を根底から見直すこと。
ＢＰＲ	Business Process Re-engineeringの略。業務の目的や成果を踏まえながら、既存の業務プロセスや制度を抜本的に見直し再構築する業務改革の手法。
ＩＣＴ	Information Communication Technologyの略。「情報通信技術」と訳される。情報・通信に関連する技術一般の総称。日本では、情報処理や通信に関する技術を総合的に指す用語としてITが普及したが、国際的にはICTが広く使われている。
ＳＮＳ	Social Networking Serviceの略。インターネット上への記事や写真の投稿を通して個人間の交流を支援するサービスのこと。
オープンデータ	機器判読に適したデータ形式で二次利用が可能な利用ルールで公開されたデータであり、人手を多くかけずにデータの二次利用を可能とするもの。
オンライン化	パソコンやモバイル機器でインターネットに接続された状態。
ガバメントクラウド	政府や自治体が共通のクラウド基盤を利用して行政システムを効率的かつ安全に運用するためのIT基盤。
デジタルデバイド	インターネットやパソコン等の情報通信技術を利用できる者と利用できない者との間に生じる格差のこと。
デジタル・トランスフォーメーション	将来の成長、競争力強化のために、新たなデジタル技術を活用して新たなビジネスモデルを創出・柔軟に改変することと定義される。DXと表記する。
デジタルファースト	個々の手続やサービスが、一貫してデジタルで完結することを基本とする考え方。
フロントヤード改革	住民と行政との接点である窓口サービスについて、デジタル技術の活用や業務改革により、住民の利便性向上と行政運営の効率化を図る取組。
バックオフィス	申請受付後の審査、データ入力、文書管理、会計処理など、行政サービスを提供するための内部業務を指す。