

第2期 橋本市 DX 推進計画

～ 暮らし・元気・スマートを加速 ～

目次

【1】 概要

- ・ はじめに
- ・ DX 推進の目的
- ・ 新たな DX 推進の視点 (DX 2.0)

【2】 基本方針

- ・ 基本方針1：暮らしの DX (CX：市民体験の変革)
- ・ 基本方針2：行政経営の DX (EX：職員体験と経営の変革)
- ・ 基本方針3：地域社会の DX (Co-creation：共創による地域課題解決)

【3】 計画期間

【4】 推進体制

- ・ 組織体制の強化
- ・ デジタル人材の育成・確保 (リスキリングと外部連携)

【5】 DX 推進重点施策

【6】 更新履歴

【1】 概要

はじめに

橋本市では、令和5年度に「橋本市DX推進計画」を策定し、行政手続きのオンライン化や基幹業務システムの標準化に向けた準備など、デジタル社会の基盤づくりに取り組んできました。

この間、デジタル技術は生成AIの台頭など飛躍的な進化を遂げています。国においては、令和7年度に新たな「自治体DX推進計画」が示され、システム標準化後の「行政サービスの質の向上」や「データに基づく政策立案（EBPM）」、「デジタルデバイド（情報格差）の解消」が強く求められています。

こうした背景を踏まえ、本市においても、整備したデジタル基盤を最大限に活用し、市民一人ひとりがデジタルの恩恵を享受できる「誰一人取り残されないデジタル社会」の実現に向け、新たな5か年の計画を策定します。

DX推進の目的

デジタル技術を「導入する」段階から「使いこなす」段階へと深化させます。

市民にとっては「書かない・待たない・行かない」窓口や手続きの実現による利便性の向上（CX）を、職員にとってはAIやデータを活用した業務の高度化・効率化（EX）を実現し、将来にわたり持続可能な「元気なまち 橋本」を創造します。

新たなDX推進の視点（DX 2.0）

これまでの「サービス設計12箇条」に加え、以下の視点を重視します。

1. フェーズの転換：「守りのDX（業務効率化）」から「攻めのDX（新たな価値創出）」へ。
2. データドリブン：勘や経験だけでなく、データに基づく政策立案（EBPM）の実践。
3. インクルージョン：高齢者や障がい者を含む、すべての人が使いやすい「人にやさしいデジタル化」の徹底。

| サービス設計 12 箇条 | |
|------------------------------|--------------------------|
| 第 1 条 利用者のニーズから出発する | 第 7 条 利用者の日常体験に溶け込む |
| 第 2 条 事実を詳細に把握する | 第 8 条 自分で作りすぎない |
| 第 3 条 エンドツーエンドで考える | 第 9 条 オープンにサービスを作る |
| 第 4 条 全ての関係者に気を配る | 第 10 条 何度も繰り返す |
| 第 5 条 サービスはシンプルにする | 第 11 条 一遍にやらず、一貫してやる |
| 第 6 条 デジタル技術を活用し、サービスの価値を高める | 第 12 条 情報システムではなくサービスを作る |

【2】 基本方針

前計画の 3 つの柱を継承しつつ、より具体的な成果（アウトカム）を目指す内容へと深化させます。

基本方針 1 暮らしの DX（CX：市民体験の変革）

【ア】 「行かなくても済む、行っても早い」 行政サービス

- ・ オンライン手続きの対象を全庁的に拡大し、スマートフォン一つで完結する「手のひらの市役所」を目指します。
- ・ 来庁が必要な場合でも、マイナンバーカード等を活用し、申請書を記入しない「書かない窓口」を推進します。

具体策) 電子申請サービス（LoGo フォーム）、コンビニ交付サービス、電子入札、書かない窓口 等

【イ】 誰一人取り残さないデジタル支援

- デジタル機器の操作に不慣れな市民に対し、公民館等でのスマホ教室やデジタル活用支援員によるサポートを充実させます。

具体策) スマホ教室 等

基本方針2 行政経営のDX (EX: 職員体験と経営の変革)

[ウ] 生成AIとデータのフル活用

- 文章作成、要約、アイデア出し等に生成AIを安全かつ効果的に活用し、職員が企画・立案や市民対応などの「人間にしかできない業務」に注力できる環境を作ります。
- 庁内外のデータを連携・分析し、客観的根拠に基づく政策立案 (EBPM) を推進します。

具体策) RPA、AI-OCR, 生成AI (LoGoAI アシスタント、QommonsAI)、デジタル人材育成 等

[エ] ICTツールの活用による事務の効率化・執務環境の整備

- 庁内業務において、職員業務工数削減のためRPA・AI-OCRなどのICTツールを活用し、事務の効率化を行います。

具体策) 文書管理システム (電子決裁)、母子健康カードの電子化、在宅勤務用端末の整備 等

[オ] 標準化システムによる業務プロセスの最適化

- 国の標準仕様に準拠したシステムへの移行を完了 (令和8年度末想定) し、標準システムに合わせた業務フローの抜本的見直し (BPR) を継続し、バックオフィス業務を極限まで効率化します。

具体策) 標準化システム移行 等

基本方針3 地域社会のDX (Co-creation: 共創による地域課題解決)

[カ] 防災・教育・福祉分野等のスマート化

- LINE や防災ラジオを活用した迅速な避難行動支援、GIGA スクール構想の第2フェーズ（端末活用の日常化）、見守りテックの活用など、分野特有の課題をデジタルで解決します。

具体策) 避難所受付の電子化、デジタル教科書・電子黒板、母子健康手帳アプリ 等

[キ] 官民連携によるイノベーション

- 民間企業の技術やノウハウを積極的に取り入れ、地域産業の活性化や新たな市民サービスの創出に取り組みます。

具体策) デジタル地域通貨、公式 LINE・SNS 等

【3】 計画期間

本計画の期間は、国の自治体 DX 推進計画との整合性を図り、以下の5年間とします。

- 開始年度: 令和8年度(2026年度)
- 終了年度: 令和12年度(2030年度)

| | R8 | R9 | R10 | R11 | R12 |
|----------------|--------------|----|---------------|-----|-----|
| 橋本市 長期総合計画 | 第2次 (H30-R9) | | 第3次 (R10-R19) | | |
| 橋本市 DX 推進計画 | 第2期 (R8-R12) | | | | |

※技術革新のスピードが速いため、進捗状況を確認し、毎年度必要に応じた見直しを行います。

【4】 推進体制

組織体制の強化

- DX 推進本部（本部長：市長、副本部長兼 CIO：副市長）：引き続き全庁的な意思決定機関として機能させます。
- CIO 補佐官・外部専門人材の活用：専門的な知見を取り入れるため、外部アドバイザーや副業人材等の登用を検討します。
- DX 推進リーダー（各課）：各課に DX 推進のキーマンを配置し、現場主導の改善活動を促進します。

デジタル人材の育成・確保

- 全職員のデジタルリテラシー向上：管理職から若手まで、階層別に生成 AI 活用やデータ分析の研修を実施します。
- 専門人材の育成：ノーコードツール（プログラミング不要でアプリ開発できるツール）等を扱える職員を育成し、自分たちで業務改善できる体制を作ります。

【5】 DX 推進重点施策（アクションプラン概要）

| 分野 | 重点施策項目 | 概要 |
|-----|------------|---|
| 暮らし | フロントヤード改革 | 「書かない窓口」「行かない窓口（オンライン申請）」の定着と、キャッシュレス決済の拡大。 |
| 暮らし | デジタルデバイス対策 | 高齢者向けスマホ教室の定期開催、学生ボランティアとの連携によるサポート体制構築。 |
| 行政 | 生成 AI 活用推進 | ガイドラインに基づく全庁的な生成 AI 利用、議事録作成や文案作成の自動化。 |
| 行 | EBPM の推進 | 各種統計データや人流データ等を可視化するダッシュボード |

| 分野 | 重点施策項目 | 概要 |
|----|-----------|------------------------------------|
| 政 | | ドの整備と政策への反映。 |
| 行政 | セキュリティ強靱化 | すべての職員に対するセキュリティ研修の実施、サイバー攻撃訓練の実施。 |
| 地域 | 防災 DX | 災害時情報収集・伝達のデジタル化、避難所運営のスマート化。 |
| 地域 | 教育 DX | GIGA スクール構想の推進。登下校の見守り強化。 |

【6】更新履歴

令和5年3月 : 初版策定

令和6年3月 : 改訂

令和8年3月 : 改訂