

根室市 DX 推進計画

— 歩みを未来へつなぐ、デジタルで支える共創のまちづくり —



令和8年 月
根室市

目 次

第1章 計画策定にあたって	1
1. 計画策定の背景と目的	1
2. 計画の位置づけ	2
3. 計画期間	2
第2章 DX を取り巻く外部環境	3
1. 国のデジタル政策の動向	3
2. 北海道・道内自治体の取り組み	4
3. 社会的課題と DX の必要性	5
第3章 根室市の現状と課題	6
1. これまでの ICT 施策と成果	6
2. 行政サービスに関する現状	9
3. 庁内業務に関する現状	9
4. 現状から見えた課題	12
第4章 DX 推進の基本方針と目指す姿	14
1. 根室市が目指す DX の将来像（ビジョン）	14
2. 計画の基本理念	15
3. 計画の基本方針	16
第5章 重点施策と具体的な取組	18
1. 基本方針 1に基づく施策（市民・地域に寄り添った DX）	20
2. 基本方針 2に基づく施策（行政内部の DX 推進）	28
3. 基本方針 3に基づく施策（デジタル基盤の強化）	33
第6章 DX 推進の体制と推進手順	38
1. 推進体制（組織・ガバナンス）	38
2. 人材育成と研修計画	39
3. 評価・モニタリングと計画の見直し	40
第7章 アンケート結果	42
1. 根室市 DX 推進計画策定に向けた市民アンケート調査実施概要	42
2. 調査対象者の概要	43
3. 現在使用しているインターネットの利用状況	46
4. 市からの各種情報の入手方法及び市ホームページの利用について	50

5. 市が保有する情報について	54
6. マイナンバーカードについて	55
7. デジタル技術（自治体 DX）に対する期待・要望について	57
8. 生成 AI について	59
9. デジタル技術の活用に対する不安・留意点について	61
10. デジタル化・DX を進めていくにあたって寄せられた意見・要望	63
第8章 参考資料	67
1. 用語解説	67

第 1 章 計画策定にあたって

1. 計画策定の背景と目的

近年、急速なデジタル技術の進展は、行政運営や市民サービスのあり方に大きな変化をもたらしています。国においては、行政の縦割りや非効率な業務、災害時の対応遅れといった課題を是正し、社会全体のデジタル化を強力に推進するため、令和 3 年にデジタル庁が創設されました。これを契機に、総務省においては地方公共団体向けに「自治体 DX 推進計画」を策定し、地方公共団体情報システムの標準化、行政手続のオンライン化、マイナンバーカードの利活用、AI・RPA 等の先端技術の活用など、地方公共団体においても多岐にわたる分野でのデジタル変革が急務となっています。

こうした社会的要請のもと、根室市では「第 10 期根室市総合計画」（計画期間：令和 7 年度～令和 16 年度）において、将来都市像を「未来志向で共に創る 海と大地に生きるまち 根室」と掲げ、人口減少や高齢化に伴う人的リソースの減少、災害への備えといった複合的な課題に対応するため、6 つの政策目標と 3 つの重点プロジェクト（①こころの元気づくり、②生きるをつなぐ、③地域資源 Re デザイン）を設定しています。これらの施策群を着実に実行していくためには、福祉・防災・産業・教育・行政のあらゆる領域を横断的に支える「デジタルで便利なまちづくり」を実現する DX の推進が、重要な要素と位置づけられています。

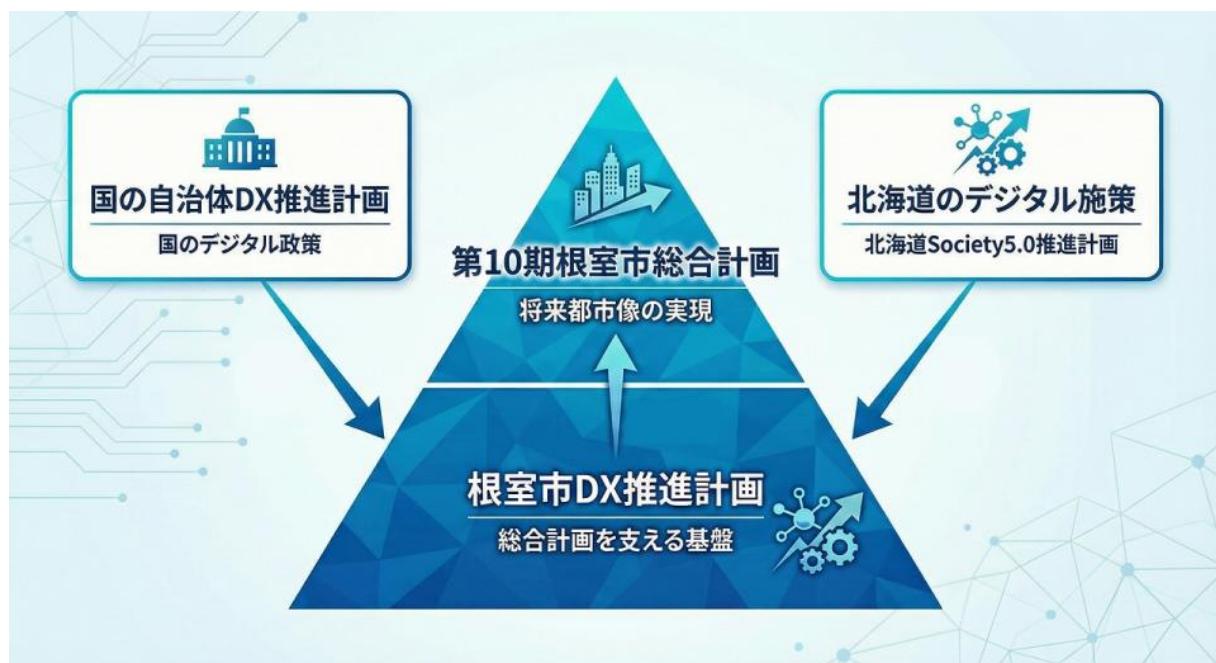
根室市では、これまでの情報化施策として、平成 16 年に「根室市地域情報化計画」を策定し、「市民と行政の協働による IT の有効活用」を基本理念として推進を図ってきました。その後、平成 29 年度から令和 3 年度にかけては、「市民みんなが主役となって、ICT を活用したまちづくりの推進」を理念とした第 2 次地域情報化計画により、ICT の進展を生活の質の向上や多様な市民ニーズの実現へとつなげてきました。令和 4 年度からは「第 3 次根室市地域情報化計画」に基づき、窓口受付支援システムやコンビニ交付サービスの構築、ICT 教育環境の整備、各種システムのクラウド化、ペーパーレス会議システムの導入など、市民サービスと行政運営の両面で ICT の利活用を推進してきたところです。

しかし、減速の兆しを見せない人口減少という社会環境の変化のもとで、行政体制の担い手は今後ますます限られる一方、市民の価値観や課題はより多様かつ複雑化しています。限られた行政リソースのなかで、これら多様な市民ニーズに応えつつ、安定的かつ持続可能な行政運営を実現していくためには、従来の情報化の枠組みを超えて、業務の在り方そのものを見直し、組織やサービスの構造に変革をもたらすデジタルトランスフォーメーション（DX）への移行が求められており、地域全体のデジタル化という大きな視点のもと、取り組みのステージを一層発展させていく必要があります。

本計画は、こうした背景を踏まえ、国の「自治体 DX 推進計画」や北海道のデジタル施策との整合を図りつつ、根室市の地域特性や行政課題に即した DX の方針と取組を体系的に示すものです。また本計画は、「第 10 期根室市総合計画」で掲げた重点プロジェクトを横断的に支える基盤的な役割を担うとともに、その実現に向けた具体性と実効性のある施策の展開を図ることを目的としています。

2. 計画の位置づけ

本計画は、第 10 期根室市総合計画が掲げる将来像と重点プロジェクトを横断的に支える基盤計画として位置づけ、国の「自治体 DX 推進計画」および北海道のデジタル施策等との整合を図りながら、行政改革の実行計画と有機的に連携して進めます。DX は目的ではなく政策実現と課題解決の手段であることを明確にし、業務プロセスの見直し（BPR）と最適化、持続可能な行政運営を実現する行政改革の推進力として機能させます。さらに、第 3 次根室市地域情報化計画で整備してきた基盤や施策を発展的に継承し、市民サービスの向上と行政改革と連動した業務プロセスの再設計に軸足を移し、地域全体のデジタル化を視野に上位計画の目標を施策として具体化し着実に推進します。



3. 計画期間

本計画の期間は令和 8 年度から令和 12 年度まで（2026～2030 年度）とします。期間設定にあたっては、上位計画である「第 10 期根室市総合計画（令和 7 年度～令和 16 年度）」との整合を図り、同計画で掲げた重点プロジェクトを横断的に支える基盤として位置づけます。あわせて、「第 7 次行財政改革プラン」との整合を踏まえ、業務プロセスの再設計や持続可能な行政運営の実現と連動して DX を推進します。また、国（総務省）による自治体 DX 推進計画に歩調を合わせ、急速に進化するデジタル技術を考慮し、時代に即した市民サービスや業務効率化を DX で実現するために計画を機動的かつ柔軟にアップデートします。

計画期間	R7	R8	R9	R10	R11	R12	R13	R14	R15	R16
総合計画										
行財政改革										
DX 推進計画										

第2章 DX を取り巻く外部環境

1. 国のデジタル政策の動向

令和 2 年に新型コロナウイルスが蔓延したことを契機に、日本の行政や社会におけるデジタル化の遅れが顕在化しました。この国家的課題に対応するため、令和 3 年には、デジタル社会の実現に向けた法的基盤として、デジタル社会形成基本法が成立し、デジタル社会の実現に必要な基本理念と施策の方向性が示されました。その後、同年には、デジタル庁が創設され、行政機関としてデジタル社会を推進する役割が担われることとなり、国、地方公共団体、事業者の協力によってデジタル社会の形成が加速することが期待されています。

さらに、デジタル庁では、デジタル社会の実現に向けた重点計画に基づき、国全体のデジタル施策を推進しています。この重点計画では、引き続き、マイナンバーカードの普及・利活用や地方公共団体情報システムの標準化、データ連携・利活用推進が重要な施策として掲げられています。近年では、生成 AI を含む先端技術の活用による社会全体のデジタル化を推進する方針も打ち出されており、デジタル庁はこれらを踏まえて、国・地方・民間が連携する仕組みの構築を主導しています。

国（総務省）が策定した「自治体 DX 推進計画」により、自治体におけるデジタル化を一層加速させるための指針が提示されました。この計画では、住民との接点を原点とする「フロントヤード改革」、基幹系システムの整備を含む地方公共団体情報システムの標準化・共通化、さらにはデータ連携・利活用の推進等を柱とし、自治体が主体的に変革に取り組むための道筋が示されています。特にフロントヤード改革では、窓口・オンライン・リモートを融合した「書かない」「待たせない」「迷わせない」「行かない」手続き形態の実現が求められており、例えばマイナンバーカードを活用したワンストップ申請の導入などがモデル事例として掲げられています。こうした取組は、自治体の住民サービスの質を向上させるとともに、内部のバックヤード業務の効率化にもつながります。総務省は、これらの重点取組に対し、手順書の改定や参考事例集の公表、モデル自治体の選定と横展開支援を通じて、全国の自治体が実践可能な改革を促しています。これによって、地方自治体が DX を実現するための制度的枠組みや支援体制が整備され、今後の取り組みを支える基盤が着実に構築されているところです。

近年では、地域の「不便・不安・不利」という三つの課題をデジタル技術で解消し、地方を成長の主役と位置づける国家戦略として、デジタル田園都市国家構想が策定されました。同構想は、都市の利便性と地方の豊かさを両立させる新たな地域像を提示し、令和 6 年 10 月には、新しい地方経済・生活環境創生本部が設置され、「新しい地方経済・生活環境創生」という枠組みでその取組が引き継がれています。このように、地方創生とデジタル化を融合させ、地方自治体が抱える少子高齢化・人口減少・産業空洞化などの課題に対して、デジタル基盤整備やデータ活用、AI・生成 AI といった先端技術を駆使した解決策が国を挙げて展開されています。

また、国は、経済安全保障の観点から、最先端半導体を巡る供給網の強化や技術開発に重点的に取り組んでいます。例えば、国内で次世代半導体の製造を目指す民間企業に対して政府出資や法制度改正を通じた支援が行われています。高度な生成 AI などを実用化する上では、微細化・高性能化された半導体が欠かせない鍵となっており、こうした技術基盤の国内確保を図ることは、自治体レベルにおけるサービス改革や業務効率化とも直結しています。このように、デジタル変革を支えるハードウェアとソフトウェア双方の基盤整備に国がリーダーシップを発揮することで、地域行政・市民サービスの高度化に向けた環境が整いつつあります。

2. 北海道・道内自治体の取り組み

2-1 北海道における取組状況

北海道庁では、2021 年 3 月、北海道 Society5.0 構想に掲げる概ね 10 年後（2030 年頃）の未来社会「北海道 Society5.0」の実現に向け、2025 年度までの 5 年間を推進期間とする北海道 Society5.0 推進計画（第 1 期計画）を策定しました。

「暮らし」、「産業」、「行政」の 3 分野を基軸に、この各分野にまたがる横断的な視点として「データの利活用」、そしてそれらを支える「基盤整備」の 2 分野を加えた 5 つを施策の柱として取組を展開し、道民の皆さん一人ひとりが安心して暮らし、活躍できる北海道を目指してきました。

この度、第 1 期計画の推進期間が 2025 年度で終了することから、AI の急速な進展や不安定な国際情勢を背景とする経済安全保障強化への要請、脱炭素に向けた動きの加速化とそれに資するデジタル技術への要請の強まりといった経済・社会情勢の変化を踏まえながら、北海道 Society5.0 の実現に向けた取組を加速させるため、2026 年 3 月に 2030 年度までの 5 年間を推進期間とする第 2 期計画を策定しました。

2-2 道内自治体のデジタル化動向

道内自治体では、デジタル化・DX 推進が加速しており、特に人口規模が大きい都市では戦略的な取組が展開されています。例えば、札幌市は「第 2 次札幌市 ICT 活用戦略」（令和 6 年度～令和 13 年度）を策定し、行政サービスの高度化・地域産業のデジタル化を基本にスマートシティ構築を進めています。具体的には、市民向けアプリや SNS 連携、多様な交通・防災システム、LINE や予約システム等を活用した住民サービスのデジタル化が進行中です。

他の道内自治体でも、ICT や AI といったデジタル技術を活用した DX 推進の動きが拡がっており、深川市では住民サービスや業務プロセスの高度化に向けた生成 AI 活用に注力しています。例えば、同市では教育分野において、児童生徒が生成 AI を活用する際のルールを定めたガイドラインを策定し、保護者・学校双方での共通理解を図りながら AI を教育活動に役立てる体制を整えています。

また、地域課題の解決に向けて民間企業との連携協定を締結し、知的資源や人的資源を活用して革新的な技術の活用を通じた住民サービスの向上や業務の効率化に取り組んでいます。

このように、少ない行政リソースのなかで、地域ニーズに即した住民サービスのデジタル化を推進する姿勢が深川市の取組の特徴となっています。

3. 社会的課題と DX の必要性

我が国の地域社会は、少子高齢化や人口減少の進行により、行政サービス提供体制を維持することがますます困難な状況に直面しています。例えば、生産年齢人口の減少・高齢化、中山間地域では住民の急激な減少が進行しており、将来的には多くの自治体でサービスを提供する人的・財政的基盤が危うくなると指摘されています。

また同時に、民間のデジタルサービスが普及するなかで、住民における公共サービスに対する期待は高まり、行政にも迅速・利便・高度なサービス提供が求められています。デジタル技術の浸透に伴い、自治体が従来型のアナログ・対面中心のサービス提供を継続するだけでは住民ニーズに十分に対応することが難しくなっています。

さらに、災害時や非常時における情報伝達手段の確保や、行政機能の継続（BCP：事業継続計画）の観点でも、地域行政は大きな課題を抱えています。特に、人口が少ない地域やインフラが脆弱な地域では、災害発生時の対応遅延やサービス停止のリスクが高まっています。

こうした複合的な社会的課題に直面するなか、自治体においては、従来のやり方をそのまま継続するのではなく、デジタル技術を活用して、業務プロセスの見直し・サービスモデルの転換・データ利活用といったデジタルトランスフォーメーション（DX）を推進することが不可欠です。DXは、限られた人的・財政的リソースを最大限に活かしながら、住民サービスの維持・向上と行政運営の効率化を両立させる鍵と位置づけられています。



第3章 根室市の現状と課題

1. これまでの ICT 施策と成果

当市では、平成元年度において、それまで外部委託処理で行っていた電算処理を自庁内処理に移行したことを契機に、本格的な OA 化が始動しました。同年度に策定された「OA 化推進計画」では、「住民サービスの向上」「事務の高度化」「事務作業の軽減」を掲げ、平成 5 年度までにおよそ 50 の業務移行とシステム新規開発を実施しました。

その後、平成 8 年度からは「第 2 次 OA 化推進事業計画」を開始し、「住民サービスの高度化」「行政事務の高度化」「情報通信ネットワーク機能の整備促進」を柱に据えました。具体的には、同年度に企業会計システムを導入し、平成 9 年度には市ホームページの開設、平成 10 年度には本庁舎および 14 の出先機関を専用回線でネットワーク化するという実践的な整備を行いました。

さらに平成 14 年度には住民基本台帳ネットワークに接続し、翌平成 15 年度には、国および地方公共団体を専用回線で相互接続する「総合行政ネットワーク（LGWAN）」への参画を果たしました。

平成 16 年 3 月に策定した「地域情報化計画」では、国が推進する「e-Japan 戦略」と歩調を合わせ、IT を活用した地域づくりを基本に、IT 講習会の開催や行政事務の効率化・高度化に注力しました。平成 22 年度には、市内全域に光回線によるブロードバンド網を整備し、地域情報化を支える基盤整備を前進させました。

平成 25 年度から平成 28 年度にかけては、マイナンバー制度に対応した基幹系システムの改修を実施するほか、「自治体情報システム強靭化向上対策」などにも取り組み、第 2 次地域情報化計画を策定しました。平成 29 年度から令和 3 年度にかけては、第 2 次地域情報化計画に基づき、ホームページの全面リニューアル、自治体クラウドを活用した総合行政システムの更新、RPA 導入やコンビニ交付サービスの拡大など、多岐にわたる情報化施策を展開しました。

令和 4 年度策定の「第 3 次根室市地域情報化計画」では、市民生活・地域・行政の各領域を対象に、ICT のさらなる活用と浸透を通じて質の高い暮らしを実現する新たな方針を掲げています。窓口受付システムの導入をはじめ、ペーパーレス会議システムの整備、公共施設予約サービスを運用開始するなど、計画に掲げる施策の着実な推進に努めました。加えて、新庁舎移転にあわせた令和 6 年度には庁内および市民向け Wi-Fi 環境を充実させ、LGWAN の無線化によるネットワーク環境の刷新も実現しています。また、令和 7 年度には、ガバメントクラウドの活用による地方公共団体情報システムの標準化への移行が完了し、住民サービスの利便性向上に資する行政システム基盤の整備を実現しました。

【根室市情報化の沿革】

年 度	業 務 系 ・ 情 報 系
平成 元年度	住民記録システムの導入、OA 化推進計画の策定
平成 2 年度	軽自動車税賦課システムの導入、児童手当システムの導入
平成 3 年度	住民税賦課システムの導入、法人市民税賦課システムの導入、ごみ処理手数料賦課システムの導入、住宅使用料管理システムの導入
平成 4 年度	水道料金システムの導入、固定資産税賦課システムの導入、国民年金管理システムの導入、文化会館インフォメーションシステムの導入
平成 5 年度	国民健康保険税賦課システムの導入、固定資産評価システムの導入、給与支給管理システムの導入、生活保護システムの導入
平成 6 年度	財務会計（執行・出納管理）システムの導入
平成 7 年度	財務会計（各種照会・財政・監査）システムの導入、備品管理システムの導入
平成 8 年度	企業会計システム（予算・執行）の導入、第 2 次 OA 化推進計画の策定
平成 9 年度	企業会計システム（貯蔵品・固定資産・起債・契約管理）の導入、市ホームページの開設
平成 10 年度	人事管理システムの導入、庁舎内・各施設の LAN 化の構築 庁内・庁外電子メール開始、中学校へのパソコン導入開始
平成 11 年度	介護保険システムの導入、個人情報保護条例・情報公開条例の施行
平成 12 年度	国保データバンクシステムの導入、遠隔医療システムの導入
平成 13 年度	児童扶養手当システムの導入、住民基本台帳ネットワークシステムの構築
平成 14 年度	行政情報システムの導入、小学校へのパソコン導入開始、オーダリングシステムの導入、住民基本台帳ネットワークへ接続
平成 15 年度	地域情報化計画の策定、総合行政ネットワークへ接続、情報セキュリティポリシーの制定
平成 16 年度	市民パソコン教室の開催（市単独事業）
平成 17 年度	庁内回覧文書等のペーパーレス化、会議録検索システム・市例規システムのインターネット公開
平成 18 年度	レセプトの電算化、市ホームページのリニューアル、1 課 1 ホームページの導入
平成 19 年度	職員 1 人 1 台パソコンの達成、電子公印の導入、
平成 20 年度	水道料金等納入通知書のシーラーはがき化
平成 21 年度	—
平成 22 年度	戸籍システムの導入、図書館システムの導入、医療画像管理システムの更新、市内全域に光回線によるブロードバンド網の整備、庁内 LAN の再構築
平成 23 年度	企業会計システムの再導入

年 度	業 務 系 ・ 情 報 系
平成 24 年度	医療情報システム（オーダリングシステム）の再導入、院内 LAN の高速化
平成 25 年度	介護保険システムの再導入、戸籍副本システムの導入
平成 26 年度	市民税等のコンビニ収納開始
平成 27 年度	子ども子育て支援システムの導入、総合宛名管理システムの導入、電子カルテシステムの導入
平成 28 年度	庁内 LAN の見直し、グループウェアの更新、第 2 次地域情報化計画の策定
平成 29 年度	国保標準システム構築、期日前選挙システムの構築、ホームページのリニューアル
平成 30 年度	水道料金システム・企業会計システム更新、ICT-BCP の策定、子育てワンストップの導入
令和 元年度	歯舞会館・落石会館・厚床会館での期日前対応、博物館情報のクラウド化、市内小中学校無線 LAN 整備
令和 2 年度	総合行政システム更新（自治体クラウド）、RPA 導入、ICT 教育環境整備事業にて iPad 整備、電子申請システム導入、テレワークシステム導入
令和 3 年度	コンビニ納付拡大、戸籍クラウドの導入
令和 4 年度	第 3 次地域情報化計画の策定、窓口受付システムの導入、庁内ネットワーク更改、児童相談システムの導入、根室市公式 LINE 開設
令和 5 年度	予約型乗合交通（AI オンデマンド交通）の実証試験運行開始、個人情報取扱業務 Web システムの導入、口座振替データの伝送化、郵便局型証明書交付端末の設置
令和 6 年度	新庁舎供用開始に伴う各種システムの移設および庁内ネットワークの無線化、ペーパーレス会議システムの導入、図書館電算システムの刷新
令和 7 年度	地方公共団体情報システム標準化移行、自治体専用ビジネスチャットツールの導入、公共施設予約サービスの開始、財務会計システムの刷新

2. 行政サービスに関する現状

令和 6 年度の新庁舎移転にあわせ、来庁者が手続や情報収集に活用できる公共 Wi-Fi を整備し、窓口には窓口支援システムを導入しました。証明書のコンビニ交付を稼働させ、公共施設予約サービスによる施設予約のオンライン化も整備するなど、住民接点（フロントヤード）の利便性向上を多面的に前進させています。加えて、国の仕組みであるマイナポータル（ぴったりサービス）経由のオンライン申請の受け付けを進め、来庁を前提としない申請導線の整備を図っています。

当市のマイナンバーカードの保有率は 7 割強であり、カード活用前提のサービス実装が現実味を増しています。図書サービス分野でも、マイナンバーカードを図書館利用者カードとして利用できるようにする取組（PPID 方式）および LINE を用いた図書検索の開始により、本人確認や検索・予約の体験を円滑にする取組を進めています。

また、生活分野のデジタル施策として、健康管理システムや母子手帳アプリの導入、保育所業務支援システム等を活用し、子育て・保健領域のサービス充実を図っています。さらに、救急・防災分野においては、119 番通報時に通報者のスマートフォンから現場映像を送信できる「119 番映像通報システム」の試験運用を開始し、災害状況や発生場所の早期把握、到着前の応急手当の案内等の高度化に取り組んでいます。

地域の移動課題への対応としては、予約型乗合交通（AI オンデマンド交通）の実証試験運行に着手しました。固定ルート・時刻表に依存せず、予約需要に応じて AI が走行経路を最適化するもので、運転手不足や地域内移動の利便性向上に資する新しい公共交通モデルとなります。

3. 庁内業務に関する現状

3-1 情報システム・デジタル基盤の現状

令和 6 年度の新庁舎移転にあわせて LGWAN の無線化を実現するなど、ネットワーク基盤の高度化を段階的に進めてきました。あわせて、庁議等におけるペーパーレス会議の定着、自治体専用ビジネスチャットツールの導入による庁内コミュニケーションの迅速化・円滑化など、日常の行政運営において、デジタル前提の業務環境への移行を着実に図っています。さらに、ガバメントクラウドの活用および地方公共団体情報システムの標準化（標準準拠システム）を推進し、アプリケーション基盤・運用方式・非機能要件（可用性・監査性等）を含めた共通基盤化のフェーズに入っています。これにより、更新・保守の効率化、セキュリティ水準の平準化、データ連携の見通し向上といった効果が顕在化しつつあります。

一方で、全体最適の観点から見れば、なお解消すべき課題も残ります。まず、一部の情報システムは依然としてオンプレミス環境で稼働しており、クラウド移行の波及が十分でない領域が見受けられます。次に、庶務系を中心に紙（アナログ）起点の手續が少なからず残存し、決裁・保管・検索・共有の各工程において人的負担や時間遅延を生み出しています。さらに、子育て・介護等の手續で国のマイナポータル（ぴったりサービス）を通じたオンライン申請は受け付けているものの、申請データを基幹システムへ自動連携する仕組みが未整備であり、職員による手入力を要するため、真にエンドツーエンドのデジタル化には至っていません。

こうした現状は、基盤整備と運用実務の「最後のワンマイル」に課題が集中していることを示しています。すなわち、ネットワーク・クラウド・標準準拠システムといった共通基盤の整備は概ね軌道に乗りつつある一方で、業務プロセス（BPR）・帳票様式・データ定義・連携手順といった現場の運用設計を同時並行で磨き込む必要があります。具体的には、（1）オンプレミス残

存領域の段階的なクラウド移行の推進、（2）庶務手続の電子化・電子署名／押印廃止の徹底と文書管理の統合、（3）マイナポータル申請の自動取込（API／RPA の適用可否評価を含む）によるエンドツーエンドの構築、（4）標準準拠システムを前提としたデータ連携設計（共通 ID・コード体系・項目定義の統一）の推進、などが要諦となります。

総じて、当市の情報システム・デジタル基盤は、接続性・可用性の確保や標準化対応を軸として、段階的に整備が進展してきました。今後は、基盤整備を継続しつつ、その成果を業務運用に確実に波及させる観点から、「業務の標準運用」と「データ連携・自動連携の実装」へと重点を移す段階にあります。このため、現場での運用設計（手続・帳票・データ定義・連携手順等の整理）と技術基盤の整備を一体的に推進し、職員負担の低減、処理スピードの向上、入力エラーの抑止に加え、市民体験の一層の向上へと着実に結び付けていくことが求められます。



3-2 行財政改革とデジタル化

平成 26 年に策定した「第 6 次根室市行財政改革プラン」は、第 9 期総合計画と連動して「開かれた市政運営と市民協働」「チャレンジする組織・人材」「計画的で持続可能な財政運営」を柱に、前後期各 5 年の実行計画で推進してきました。令和 5・6 年度の重点項目「行政デジタル化の推進」のもと、デジタル技術を活用した行政サービスの提供では窓口支援システムの導入、各種証明書のコンビニ交付やマイナポータル（ぴったりサービス）によるオンライン申請の受け付けを進め、業務のデジタル化による効率化では出退勤・勤怠管理システムの導入や庁内ネットワークの無線化を実装するなど、掲げた施策を一定程度実現し、業務効率化と住民利便の向上が着実に進展しています。これらはデジタル化・DX が行財政改革の中核手段として位置づけられ、今後の行政運営に必要不可欠な要素であることを示唆しているものです。

一方で、庁内の実務運用には庶務系を中心に紙起点の手續が残存し、決裁の電子化や押印廃止の浸透も十分とは言えず、アナログ工程が業務の所要時間や照合・保管の負担を増大させています。国は既に書面規制・押印・対面規制の見直しと電子署名の活用を明確に打ち出しており、自治体においてもこの方向が標準となるべきことは示されてきましたが、運用面での定着には課題が残る状況です。

また、DX の前提である業務プロセス改革（BPR）は、制度・業務・IT を同時に見直す営みとして位置づけられているものの、現場では歴史的に積み上がった書式・手順・確認フローが残り、二重入力や紙とデジタルの往復といった非効率な事務が一部で温存されています。総務省・デジタル庁は、標準準拠システムや共通データ要件・連携要件の整備を進め、エンドツーエンドのデジタル化を促していますが、実地の BPR を通じて現場の運用へ落とし込む作業が引き続き求められます。

通信・端末環境の技術革新により、会議や打合せで PC を携行しての業務が日常化し、ペーパーレス化は確実に進展しています。一方で、三層分離に依拠した従来型のネットワーク設計を厳格に運用するあまり、庁外でのテレワーク等の柔軟な働き方が十分に行えない場面も残ります。国は 2030 年頃を見据え、国・地方ネットワークの将来像として仮想化・共用化やゼロトラストの導入を進め、「職員がセキュアにテレワーク等の柔軟な働き方を可能にする」方向性を示しており、ネットワークの考え方自体が転換期にあります。

人的体制の面では、労働人口の縮減を背景に複数の職域で欠員が慢性化しており、人口減少が続く見通しのもとで新規職員の確保も一段と厳しい局面にあります。結果として、過大かつ広範な業務を従来の手法と人員配置のみで賄うことには、制度面・運用面の双方で限界が顕在化しつつあります。

さらに、デジタル・DX に関する体系的な研修機会や、BPR の実践スキルを育成する場は十分とは言い難く、職員のデジタルリテラシーは育成の途上にあります。DX の重要性や先端技術を積極的に業務へ取り込む機運も全庁的に醸成されているとは言えず、部署横断での設計方針や運用ルールの共有については、なお整備の余地があります。



4. 現状から見えた課題

当市は、新庁舎移行に伴うネットワーク高度化、窓口受付支援、コンビニ交付、公共施設予約のオンライン化、マイナポータル経由のオンライン申請など、住民接点と基盤の整備を着実に進めてきました。あわせて、基幹業務の統一・標準化とガバメントクラウド活用という国の方針に沿って移行を推進しています。しかし、行政サービスを持続可能で効率的なものへと転換するために、今後は整備されたデジタル基盤を最大限に活用し、業務のあり方そのものに変革をもたらすための課題解決に、重点的に取り組む必要があります。

4-1 住民サービス（フロント）における課題

(1) 「入口はデジタル」だが「出口が人手」の分断：マイナポータル（ぴったりサービス）でオンライン申請の入口は整備が進む一方、申請データを基幹へ自動連携する API 活用が未導入の業務が残り、職員の手入力が必要な「出口のアナログ」がボトルネックとなっています。結果として、住民側は「オンラインで申請したのに処理が速くならない」という体感ギャップが生じやすい状況です。

(2) 利用行動・不安・操作性への配慮不足：コンビニ交付や施設予約のオンライン化は利便性を高める一方、高齢層やデジタル不慣れ層では操作不安・本人確認への抵抗や、情報保護への懸念が利用の壁となります。制度としては「マイナンバーカード+コンビニ交付」の安全な運用枠組みが整っているものの、「見える安心」（分かりやすい説明・ガイダンス・サポート）が不足すると利用は伸びません。

(3) 分野横断の「つながり」不足（図書・健康・子育て・移動）：マイナンバーカードの図書館利用者カード化や LINE 検索、健康管理や母子手帳アプリ、AI オンデマンド交通など、分野ごとにサービスは前進しています。今後は共通の本人確認とデータ連携方針を前提に、「一度登録すれば各サービスが滑らかにつながる」体験へ拡張する必要があります（標準・共通化された基盤の利点を住民体験に転化）。

(4) 「来庁しないで完結」を前提にした設計不足：公共 Wi-Fi や窓口整備で来庁時の体験は改善しましたが、来庁を不要にする前提設計（オンライン本人確認、進捗通知、結果受領までの一気通貫）が不十分な手續が残ります。「書かない・待たせない・迷わせない・行かない」のフロントヤード改革を設計要件として各手續へ落とし込むことが次の焦点です。

4-2 庁内業務（バック）における課題

(1) 紙・押印・対面前提の残存：庁内手続の一部では依然として紙の回付・押印・対面での確認を前提とした運用が残っています。これにより、決裁や照会に時間を要するほか、紙と電子の二重管理・転記作業が発生し、業務の停滞やミスの要因となっています。加えて、手續の進め方や判断基準が担当者の経験に依存する場面も残っており、業務手順の標準化・見える化が十分に進まず、業務の平準化や引継ぎの円滑化を阻害する要因となっています。

(2) エンドツーエンドのデジタル化の未達成：マイナポータル（ぴったりサービス）を通じたオンライン申請は受け付けているものの、申請データがバックヤードの基幹システム等へ自動連携されておらず、職員による手入力が必要な状態です。このため、最終的な事務処理が人手を介するアナログな工程が残る結果となり、真に業務の効率化には至っていません。

(3) オンプレミス残存領域の解消： 標準準拠システムへの移行は完了しつつあるものの、一部の情報システムは依然としてオンプレミス環境で稼働しており、クラウド／標準準拠化の波及が十分でない領域が残っています。これにより、システム運用・保守のコスト効率化やセキュリティ水準の平準化を阻害する要因となっています。

(4) データ連携設計の実装不足： 整備された共通基盤を前提としつつも、業務プロセス（BPR）、帳票様式、データ定義、連携手順といった現場の運用設計と技術基盤が一体で設計・実装されていません。部署横断的なデータ利活用を推進し、職員の負担低減や処理速度の向上を実現するためには、「業務の標準運用と自動連携の実装」へと重心を移す必要があります。

4-3 人的リソースの制約と DX を担う人材育成の遅れ

(1) 労働人口の減少等を背景に、複数分野で人材確保が追いつかない状況が続いており、業務量の増加・多様化に対して、従来型の手続や人員配置の延長だけでは対応しきれない局面が増えています。

(2) 柔軟な働き方の実現に向けた課題： 庁内での無線 LAN 環境は充実したものの、三層分離を前提としたネットワーク構成・運用が中心となっていることから、府外でのテレワーク等の柔軟な働き方が十分に実現できていない場面が残っています。これは、職員の働き方改革や、災害・非常時における業務継続計画（BCP）の強靭化の観点からも課題となります。

(3) DX 人材の育成と組織的な機運醸成： DX の前提となる BPR の実践スキルや、デジタル・DX に関する体系的な研修機会が十分とは言えません。DX 推進の重要性や先端技術（AI・RPA 等）を積極的に業務に取り込む機運が全庁的に醸成されているとは言い難く、デジタル専門人材の育成・確保とともに、全職員の意識改革が必要な段階にあります。

これらの課題を克服し、限られたリソースのなかで市民サービスの維持・向上を図るため、行政の縦割りを解消し、デジタル技術を推進力として業務のあり方を変革することで、持続可能で質の高い行政運営の実現を目指す必要があります。

第4章 DX 推進の基本方針と目指す姿

1. 根室市が目指す DX の将来像（ビジョン）

総合計画の重点プロジェクトを横断的に支える共通のデジタル基盤を整え、住民起点の手続・相談・支援が一貫して完結する仕組みを確立することで、変化の大きい時代においても誰もが安心して利便を享受できる、持続可能な行財政運営を実現します。

本ビジョンは、デジタルを目的ではなく手段と捉え、行政・地域・産業・教育が連携して課題を先回りで解決できる状態をめざすものです。住民の「やりたいこと」を起点に、申請から結果の受け取りまでが一貫してつながる体験を標準化し、分野ごとに散在する仕組みを共通の基盤と設計原則で束ねます。これにより、総合計画の重点プロジェクトを横断的に支える「実装の土台」を形成し、人口減少下にあっても行政サービスの質を落とさずに継続できる体制を整えます。

同時に、部門横断のデータ連携と、場所に依存しない安全で柔軟な働き方を可能にする運用体制を確立します。セキュリティとプライバシー保護を前提に、記録・監査・復旧等の運用を日常業務として定着させ、信頼を損なうことのない運営を徹底します。誰一人取り残されない観点からは、わかりやすい設計・支援の仕組み・必要に応じたアナログ手段の併存を組み合わせ、利用上の障壁を継続的に取り除いていきます。

さらに、技術・制度の変化が大きい環境に即応できるよう、人材育成と体制整備を計画的に進め、業務プロセスの見直し（BPR）とデータ・AI 等の利活用を段階的に拡充します。成果は指標で可視化し、進捗の点検と改善（PDCA）を通じて計画を機動的にアップデートします。こうした循環を通じ、住民にとっての利便性と行政にとっての持続可能性を両立させる「しなやかな地域システム」を実現します。



2. 計画の基本理念

2-1 基本理念

歩みを未来へつなぐ、デジタルで支える共創のまちづくり

2-2 趣旨

本理念は、デジタルを目的ではなく手段と捉え、地域の歩み（歴史・暮らし・産業・行政の営み）を次世代へしなやかにつなぐこと、そしてその歩みを確かなしくみと運用で支えることを宣言するものです。行政のみならず、住民・地域団体・事業者など多様な主体が共に創る（共創）姿勢を中核に据え、総合計画の重点プロジェクトを横断的に下支えしながら、人口減少下においても質を損なわない行政サービスと地域の活力維持をめざします。

2-3 理念を体現する 4 つの視点

(1) つなぐ（連続性と包摂）

住民の人生や事業の節目に関わる手続・相談・支援を一貫した体験へつなぎ、世代・地域・デジタル習熟度の差を越えて誰一人取り残さない環境を整えます。

(2) 支える（信頼できる基盤）

安全・安心を前提とした運用、わかりやすい説明と支援、適切な記録・点検を通じて、日々の暮らしと行政運営を確かな基盤で支えます。

(3) 共に創る（協働と開かれた改善）

現場の知恵とデータに基づく対話を重ね、施策やサービスを協働で設計・改善します。成果と学びは共有し、次の改善へ循環させます。

(4) 未来へ（持続と柔軟）

社会・技術の変化に応じて運用と仕組みを機動的に更新し、限られた資源でも価値を高め続ける持続可能な行財政運営を実現します。

根室市DX計画：基本理念を体現する4つの視点

1. つなぐ（連続性と包摂）

世代やデジタル習熟度の差を越え、誰一人取り残さない一貫した体験を提供します。



3. 共に創る（協働と開かれた改善）

現場の知恵とデータに基づき、協働でサービスを設計・改善し続けます。

2. 支える（信頼できる基盤）

安全・安心な運用と分かりやすい支援で、日々の暮らしと行政運営を支えます。



4. 未来へ（持続と柔軟）

社会・技術の変化に機動的に対応し、持続可能な行財政運営を実現します。

3. 計画の基本方針

基本方針 1 市民・地域に寄り添った DX（行政サービスのデジタル化による満足度向上）

<趣旨>

公共 Wi-Fi、窓口受付支援、コンビニ交付、施設予約のオンライン化、マイナポータル申請、図書館カードのカード連携や LINE 検索、健康・子育て分野のデジタル施策、119 番映像通報システム、AI オンデマンド交通など、住民接点の整備は着実に進んでいます。一方で、オンライン申請と基幹システム反映の分断、デジタル不慣れ層への配慮、分野をまたぐ手続き・情報連携が十分でなく、住民にとって利用の流れが途切れやすい、来庁不要化の未達といった住民体験（UX）等の課題が残っています。本方針は、時間や場所に縛られず、誰もが安心して使える行政サービスを当たり前にすることで、市民満足と地域の活力を底上げすることを狙います。

<概要>

住民の「やりたいこと」を起点に、申請から結果受領までの一貫した体験を標準化し、分野ごとに散在する仕組みを共通の設計原則で束ねます。わかりやすい案内と伴走支援、必要に応じたアナログ選択肢の併存により誰一人取り残さない提供モデルを堅持し、総合計画の重点プロジェクトを住民側から支える実装の土台を形成します。

基本方針 2 行政内部の DX 推進（業務プロセスの改革と効率化による持続可能な行政運営）

<趣旨>

ネットワークの近代化や各種システム整備が進む一方、紙・押印・対面前提の運用、二重入力や API 未活用による手作業、三層分離依存による働き方の制約、人員ひっ迫や研修機会の不足など、現場の回し方に起因する非効率が残存しています。人口減少下で行政サービスの質を維持するには、人に依存しすぎない運用構造への転換に加え、データに基づく意思決定と施策形成（EBPM）の定着によって、政策効果の見通しと資源配分の精度を高めることが不可欠です。本方針は、制度・業務・IT を同時に見直し、限られた人員でも持続的に高品質なサービスを提供できる強い行政運営を実現します。

<概要>

業務プロセス改革（BPR）を核に、電子的な手続と内部処理をエンドツーエンドでつなぐ設計へ移行します。重複作業をなくし、共通の手順・帳票・点検の枠組みで「現場が回る運用」を定着させます。あわせて、業務データを定期的に計測・可視化し、KPI やアウトカム指標で進捗と効果を検証する EBPM サイクル（仮説—実装—評価—改善）を組織運用として根付かせます。場所に依存しない安全な働き方を広げ、学習と改善を常態化させることで、効率化・高度化・BCP 強化を同時に進め、総合計画の重点プロジェクトを行政内部からデータで支える実行力を確立します。

基本方針 3 デジタル基盤の強化（DX を支える基盤の整備と人材育成）

<趣旨>

基幹系の統一方向やネットワーク更新など基盤整備の前進は見られるものの、オンプレ残存や運用のばらつき、非機能（可用性・監査性・復旧性等）の平準化不足、ログやデータ設計の不統一、人材確保・育成の遅れといったラストワンマイルが効果の最大化を阻害しています。本方針は、安全で強靭な共通基盤・運用体制・人材力を一体で整え、DX を途切れさせず推し進める組織の持久力を高めます。

<概要>

分野横断で再利用できる共通機能と運用ルールを整え、更新・保守・監査の手順を全庁でそろえます。セキュリティとプライバシー保護を前提に、記録・訓練・復旧までを日常運用として確立し信頼性を高めます。人材面では、階層別の学習機会と外部の知見を実務へ接続する仕組みを整備し、実装力と統制力を兼ね備えた体制を形成します。これにより、総合計画の重点プロジェクトを横断的に下支えする基盤を、完成度高く運用します。

根室市DX推進計画 3つの基本方針

基本方針1：市民・地域に寄り添ったDX

市民満足度の向上

時間や場所に縛られず誰もが安心して使える行政サービスを実現する



基本方針2：行政内部のDX推進

持続可能な行政運営

業務プロセス改革を核に、限られた人員でも高品質なサービス提供を可能にする



基本方針3：デジタル基盤の強化

DXを支える基盤整備と人材育成

安全で強靭な共通基盤、運用体制、人材を一體的に整えDXの推進力を高める



第5章 重点施策と具体的な取組

本章では、前章までに示したビジョンと計画の基本理念を踏まえ、当市が優先して取り組む重点施策と具体的な取組を提示します。施策の抽出・整理にあたっては、①本計画の基本理念・基本方針との整合、②最新の市民アンケート調査の結果、③府内各課からの案件提案を総合的に考慮しています。あわせて、国および北海道の関連施策・標準・指針との整合を図り、制度・財政・技術動向を適切に取り込むことで、実装可能性と持続性を高めます。

施策は、進捗段階に応じて以下の 3 区分で整理します。

【新規】…本計画から新たに着手する施策（社会課題・技術環境の変化を踏まえ、効果・実現性を検証しつつ段階的に実装）

【継続】…前計画から未了のため、引き続き取り組む施策（到達点・残課題を明確化し、完了までの工程と成果基準を再設定）

【拡充】…前計画で実施済の施策について、効果を検証のうえ対象・範囲・機能を拡大して継続する施策（成熟度に応じたスケール／高度化）

なお、本章に掲げる施策群は固定的な一覧ではなく、時代の変化や制度改正、技術進展、住民ニーズの変容に応じて、優先順位・到達目標・実装手段を機動的に見直す前提とします。計画期間中は、点検・評価とレビューを通じて柔軟にアップデートし、常に「住民起点／実装重視／持続可能」の観点から最適化を図ります。

基本理念		歩みを未来へつなぐ、デジタルで支える共創のまちづくり	
基本方針1		市民・地域に寄り添ったDX（行政サービスのデジタル化による満足度向上）	
施 策	1-1	マイナンバーカードを活用した救急業務の推進（マイナ救急）	救急通信課 新規
	1-2	市議会ICT化のさらなる推進	議会事務局 拡充
	1-3	図書館サービスのDX化	図書館 拡充
	1-4	放課後教室等の支援システム構築	社会教育課 新規
	1-5	保育業務DXの運用高度化	こども子育て課 拡充
	1-6	市ホームページのリニューアル	情報管理課 新規
	1-7	書かないワンストップを見据えた窓口改革の検討	市民課・情報管理課 拡充
	1-8	マイナンバーカードの取得支援・利用推進	市民課・情報管理課 継続
	1-9	行政手続きのオンライン化の推進	情報管理課 拡充
	1-10	公金収納のデジタル化	情報管理課 新規
	1-11	公共施設予約サービスの拡充	情報管理課 拡充
	1-12	オープンデータの推進	情報管理課 継続
	1-13	市民へのデジタルリテラシー向上支援	情報管理課 継続
	1-14	被災者支援システムの構築・運用	危機管理課 継続
	1-15	SNSによる情報発信の強化	総務課 拡充

基本方針2 行政内部のDX推進（業務プロセスの改革と効率化による持続可能な行政運営）

施 策	2-1	文書管理システムの導入	情報管理課	継続
	2-2	健康管理システムの強化・予防接種デジタル化	健康推進課	拡充
	2-3	医療費助成オンライン資格確認自治体システムの構築	こども子育て課	新規
	2-4	生活保護ケースワークAI支援サービスの導入	社会福祉課	新規
	2-5	統合型地理情報システム（G I S）の構築	税務課	継続
	2-6	介護認定業務におけるDX化の推進	介護福祉課	新規
	2-7	行政データの統計加工・ダッシュボード化（EBPM）	情報管理課	新規
	2-8	給与システムの刷新	総務課	新規
	2-9	AIの利用推進	情報管理課	拡充
	2-10	校務DXの推進	教育総務課	新規

基本方針3 デジタル基盤の強化（DXを支える基盤の整備と人材育成）

施 策	3-1	府内情報システムのクラウドシフト推進	情報管理課	継続
	3-2	次世代府内ネットワーク基盤の構築	情報管理課	新規
	3-3	地方公共団体情報システムの標準化	情報管理課	継続
	3-4	DX人材の育成・体制整備	情報管理課	新規
	3-5	サイバーセキュリティ対策とリテラシー向上の推進	情報管理課	継続
	3-6	テレワーク環境の整備	情報管理課	拡充
	3-7	人事評価システムの導入	総務課	継続
	3-8	ICT-BCP（ICT部門の業務継続計画）の改定	情報管理課	継続
	3-9	アナログ規制の見直し	総務課・情報管理課	新規

1. 基本方針 1に基づく施策（市民・地域に寄り添った DX）

1-1 マイナンバーカードを活用した救急業務の推進（マイナ救急）【新規】

救急通信課

概要	デジタル社会の基盤たるマイナンバーカード（マイナ保険証）の利活用を推進し、増大する救急需要に対応した業務の迅速化・円滑化を実現します。本施策は、救急隊員が救急現場において、傷病者本人の同意のもと、オンライン資格確認等システムから医療情報（受診歴、薬剤情報、特定健診情報等）を速やかに閲覧・把握することを可能とします。				
	この情報連携により、傷病者の状態に応じた処置の的確性および迅速性を向上させ、市民の負担を大幅に軽減し、安心・安全な救急体制の高度化を図るもので				
ロードマップ	2026 年度	2027 年度	2028 年度	2029 年度	2030 年度
	運用				

1-2 市議会 ICT 化のさらなる推進【拡充】

議会事務局

概要	市議会では、令和 6 年度からペーパーレス会議システムを導入し、議案資料のデジタル化と会議運営の効率化を進めています。今後は、同システムの活用を一段と深め、可視化や分かりやすい解説により議論の質を高めるとともに、本会議等のインターネット中継・録画配信による情報公開と透明性の向上、傍聴機会の拡大を図ります。併せて、災害時・緊急時にも継続可能なオンラインによる議会参加の環境整備を検討し、コスト削減と運営効率化、行政へのチェック機能の強化、市民参画の拡大を実現します。これにより、女性や若年層を含む多様な人材の参画促進や、議員のなり手不足の緩和につなげ、議会改革と時代の変化への対応を加速させます。				
ロードマップ	2026 年度	2027 年度	2028 年度	2029 年度	2030 年度
	検討	構築	運用		

1-3 図書館サービスの DX 化【拡充】

図書館

概要

図書館サービスの DX 化では、既に導入済みのマイナンバーカード連携によるカウンター認証・貸出、LINE 連携による「検索・予約・お知らせ配信・利用者バーコード表示」等の仕組みを土台に、次期更新にあわせて機能の高度化を図ります。具体的には、IC タグを用いたセルフ貸出で来館者の待ち時間を大幅に短縮し、職員業務を軽減するとともに、貸出履歴を図書館システムと連携して「読書通帳」に記録・印刷できるようにし、家族や友人間の読書コミュニケーションを促進します。あわせて、AI を活用した蔵書点検、ロボットによる書架整理や目的図書への案内を実装し、蔵書管理の品質向上と作業時間の短縮を実現します。これらの取組により、利用者体験（UX）の向上、来館・利用の活性化、業務効率の向上を同時に進め、地域の読書活動と学びの基盤を強化します。

ロードマップ	2026 年度	2027 年度	2028 年度	2029 年度	2030 年度
	検討			構築	運用

1-4 放課後教室等の支援システム構築【新規】

社会教育課

概要

放課後教室等の現場で顕在化する「連絡・記録の手作業負担」「児童見守りの手薄さ」「施設ごとの通信環境のばらつき」を解消し、支援の質と安全性を高めるため、全施設（市内 6 か所）への Wi-Fi 整備を基盤に、出欠・健康情報のタブレット記録と共有、保護者連絡アプリによるお知らせ・緊急連絡・アンケートの一元化、IC タグ等での入退室自動記録と保護者通知、報告書や掲示板機能を備えたスタッフ業務支援ツールを導入します。これにより、書類・電話対応の削減で職員が子どもと向き合う時間を確保しつつ、保護者との連携を迅速・確実にし、児童の所在把握と緊急時対応を強化して安全管理を底上げします。

ロードマップ	2026 年度	2027 年度	2028 年度	2029 年度	2030 年度
	構築	運用			

1-5 保育業務 DX の運用高度化【拡充】

こども子育て課

概要

保育現場で増大する簿冊・連絡・会議等の事務負担を軽減し、子どもと向き合う時間を確保するため、令和 3 年度に導入した保育所業務支援システム（コドモン）とスマート体温計（ハグモー）を核に、活用の高度化と対象施設の拡大を進めます。具体的には、既導入のまつもと・こまば保育所での運用を更に最適化するとともに、厚床・落石保育所へ Wi-Fi 整備とシステム運用を拡大し、保育日誌作成機能の拡充もあわせて実装します。これにより、日々の記録・連絡・帳票作成の効率化、伝達漏れ等のヒューマンエラー低減、保育事故防止に資する運用の平準化を図り、保護者にはスマホでのお知らせ確認等による利便性向上を提供します。あわせて体温データのデジタル管理により、感染症対策の強化と異常早期検知を実現し、保育サービスの質の向上につなげます。

ロードマップ

2026 年度 2027 年度 2028 年度 2029 年度 2030 年度

構築・運用

1-6 市ホームページのリニューアル【新規】

情報管理課

概要

平成 29 年度にリニューアルした現行サイトを、デザイン・情報構造の両面で全面刷新し、必要情報に最短で到達できる探しやすさを徹底します。モバイル先行の UI と分かりやすい導線設計、検索性の強化に加え、AI チャットボット等の最新技術を活用して、手続き案内・FAQ 対応・問い合わせ導線を高度化します。あわせて、タイムリーな発信が可能な更新体制・CMS 運用を整備し、災害・緊急時の情報提供力、アクセシビリティと多言語対応の水準を引き上げることで、市民の利便性向上と市の発信力強化を同時に実現します。

ロードマップ

2026 年度 2027 年度 2028 年度 2029 年度 2030 年度

検討

構築

運用

1-7 書かないワンストップを見据えた窓口改革の検討【拡充】

市民課
情報管理課

概要	令和 4 年度導入の窓口受付支援システムを再評価し、窓口 BPR と組み合わせて「書かない・待たせない・回らない」体験の実現可能性を検討します。具体的には、デジタル庁の自治体窓口 DXSaaS の活用要件・効果・先行事例を参照しつつ、さらにはライフィベント（結婚・出産・死亡等）のワンストップ化をオンライン／窓口のハイブリッドで設計する方策を比較検討します。これにより、住民の何度も書く・待つ・回る負担を実質的に減らし、到達時間短縮や自己完結率の向上につなげることを狙います。あわせて、手数料のキャッシュレス化は支払い待ち時間の縮減と選択肢拡大に資するため、導入手順書・要件を踏まえ効果と運用適合性を精査します。				
2026 年度	2027 年度	2028 年度	2029 年度	2030 年度	
ロードマップ	検討				

1-8 マイナンバーカードの取得支援・利用推進【継続】

市民課
情報管理課

概要	10 年ごとのマイナンバーカード本体更新及び電子証明書の更新に関して、国の運用方針に沿いながら期限切れによる住民の不便を未然に防ぐよう事前周知の徹底など円滑な対応に努めます。				
2026 年度	2027 年度	2028 年度	2029 年度	2030 年度	
ロードマップ	取得支援・利用推進				

1-9 行政手続きのオンライン化の推進【拡充】

情報管理課

概要

国の動向に整合し、従来の「対象拡大」から一歩進めて、「オンライン手続の使いやすさ」と「オンライン完結」を軸に検討を進めます。具体的には、デジタル庁が提示する優先オンライン化手続と次期オンライン申請サービスの実証内容（入力の再利用、補正連絡・通知のオンライン化等）を踏まえ、住民の入力負担と職員の審査負担を同時に減らす実装を検討します。

あわせて、ライフイベント起点（出生・転入・死亡等）で手続きを束ねる設計とし、マイナポータル（ぴったりサービス）の標準様式・独自様式を適切に使い分け、エンドツーエンドのオンライン完結率を高めます。

さらに、スマホ用電子証明書のマイナンバーカードの普及を見据え、来庁せずに本人確認・申請が可能な利用シーンを広げ、真に時間や場所にとらわれない体験を実現します。

並行して、基幹系標準化・共通化で整備される共通基盤やデータ連携の考え方を活用し、バックヤードとの自動連携やオンライン決裁・通知へつなげることで、住民の利便性及び庁内の処理効率の両立化を目指します。

ロードマップ	2026 年度	2027 年度	2028 年度	2029 年度	2030 年度
	検討・構築		運用		

1-10 公金収納のデジタル化【新規】

情報管理課

概要

納付書への地方税統一 QR コード（eL-QR）印字を活用した公金支払いを、地方税以外へも計画的に拡大します。これにより、市民は自宅や外出先から eL-QR でいつでもキャッシュレス納付が可能となり、自治体側は収納管理の効率化・誤入力削減が期待できます。必要なシステム改修や運用整理は、国が示す実施方針・留意事項に基づき作業を進めます。

ロードマップ	2026 年度	2027 年度	2028 年度	2029 年度	2030 年度
	検討・構築	運用			

1-11 公共施設予約サービスの拡充【拡充】

情報管理課

概要

令和 7 年 10 月に開始した公共施設予約サービスを基盤に、利用者の「探す・選ぶ・申し込む・支払う」を一気通貫で完結できる仕組みへと段階的に強化します。具体的には、①予約対象施設の拡大とカテゴリ整理により検索性を高め、オンライン予約比率の向上を図る、②利用料のキャッシュレス決済（コード決済・クレジット等）の導入可否を検討し、現金取扱い負担を軽減する、③多言語・アクセシビリティへの配慮や通知機能の拡充で利用体験を底上げする、の 3 点を中心に検討を進めます。これにより、住民利便の向上と事務効率化を両立し、行政手続オンライン化の方向性とも整合する予約体験を実現します。

ロードマップ

	2026 年度	2027 年度	2028 年度	2029 年度	2030 年度
--	---------	---------	---------	---------	---------

検討・構築

運用

1-12 オープンデータの推進【継続】

情報管理課

概要

オープンデータは、「誰でも」「無料で」「自由に使える」市のデータを公開し、暮らしに役立つアプリや地図、調べものに活かしてもらう取り組みです。今後は件数を増やすだけでなく、使いやすい形で計画的に公開していきます。避難所・公共施設・AED・子育て関連・ごみ分別・公共交通など、ニーズの高いデータから全国共通の自治体標準オープンデータセットに沿った形式（CSV や地図用の形式）で整備し、災害時の地図・避難情報の迅速な共有、子育て・高齢者支援情報の探しやすさ向上、事業者による新サービスや分析の創出が見込まれます。

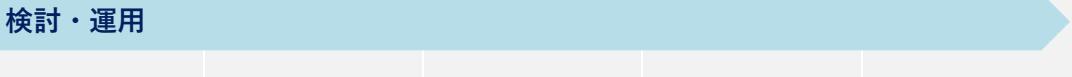
ロードマップ

	2026 年度	2027 年度	2028 年度	2029 年度	2030 年度
--	---------	---------	---------	---------	---------

運用

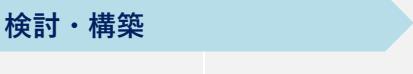
1-13 市民へのデジタルリテラシー向上支援【継続】

情報管理課

概要	<p>「誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化を。」の理念に沿い、「学べる場・助ける人・使ってみる機会」をセットで整えることで、年齢や経験にかかわらず安心してデジタルを使える環境を広げます。インターネットやスマートフォンの基礎操作からオンライン行政手続・マイナポータル活用まで段階的に学べる講習の検討を進めます。</p> <p>また、出前講座の活用（公民館・学校・町内会・商店街・高齢者施設等へ出向く出張型）を展開し、自治体 DX の裾野を広げることを念頭に、生活の現場に近い場所での受講機会を増やします。①スマホ・ネットの基礎と安心安全、②行政手続のオンライン化の体験（証明書取得・申請の流れ）、③防災情報・地域交通・健康等の実用アプリの使い方、④マイナンバーカード／スマホ用電子証明書の活用など、地域ニーズに応じてカスタマイズを検討します。</p>				
2026 年度	2027 年度	2028 年度	2029 年度	2030 年度	
ロードマップ	<p>検討・運用</p> 				

1-14 被災者支援システムの構築・運用【継続】

危機管理課

概要	<p>災害発生時の避難者名簿、避難行動要支援者名簿、被災者台帳、罹災証明書の発行状況、義援金等の交付状況など、被災者支援に関わる多様な情報を府内各部署が個別に管理している現状を改め、これらを一元的に集約・管理する「被災者支援システム」の構築・運用を進めます。</p> <p>被災者支援システムは、被災者台帳と住家被害認定調査、罹災証明、各種支援金手続き等の情報を連携させ、生活再建に係る業務全体を電子的に共有・管理する仕組みであり、避難所管理や罹災証明の発行、義援金・見舞金の交付、配慮を要する被災者の支援状況などをリアルタイムに把握し、被災者支援の判断と手続きを効率化します。あわせて、国が推進するクラウド型被災者支援システムや制度標準化の動向を踏まえつつ、費用対効果や運用体制を考慮した段階的な導入・改善を図ることで、被災者の生活再建を迅速に支援するとともに、支援対象者の見落とし防止、府内の重複作業の削減、災害対応力の向上につながる被災者支援の情報基盤を整備します。</p>				
2026 年度	2027 年度	2028 年度	2029 年度	2030 年度	
ロードマップ	<p>検討・構築</p>  <p>運用</p> 				

1-15 SNS による情報発信の強化【拡充】

総務課

概要

住民が日常的に利用している SNS、とりわけ LINE 公式アカウントを活用した情報発信を強化し、行政情報を「必要な人に、必要なタイミングで、分かりやすく届ける」仕組みの構築を検討します。市政のお知らせやイベント、ゴミ収集日、子育て・福祉情報など生活に密着した情報を一斉配信するとともに、防災・子育て・イベント等の分野別や地域別に情報を絞り込んで届けるセグメント配信機能を活用し、過度な通知による負担を抑えながら利便性の高い情報提供を行います。あわせて、災害時の緊急情報発信や、自動応答（チャットボット）による問い合わせ・相談対応、アンケート機能による住民ニーズの把握など、双方向性のあるコミュニケーション機能を活用し、一部の行政手続きや電子申請等との連携も視野に入れた運用を進めることで、ホームページや広報紙と補完し合うデジタル広報・相談窓口としての役割を強化し、住民の利便性向上と行政への信頼性向上につなげます。

ロード マップ	2026 年度	2027 年度	2028 年度	2029 年度	2030 年度
	検討・構築	運用			

2. 基本方針 2に基づく施策（行政内部の DX 推進）

2-1 文書管理システムの導入【継続】

情報管理課

概要	紙起点の文書事務から脱却し、作成・回覧・決裁・保管までを一貫してデジタルで完結させる「文書管理システム」を導入し、意思決定の迅速化、検索性・共有性の向上、長期保存と真正性の確保を図ります。				
	併せて、財務会計システムと文書管理システムの連携により財務処理の電子決裁も並行構築しつつ、デジタルでの一元的な処理を目指し電子請求導入の検討も進めます。これにより、保管スペースや用紙・複写等のコスト削減、災害・BCP 時の事務継続力の強化、市民への情報提供プロセスの迅速化（アーカイブ活用を含む）を同時に実現し、DX の基盤として「早く・探せて・残せる」公文書管理へと転換します。				
ロードマップ	2026 年度	2027 年度	2028 年度	2029 年度	2030 年度
	検討・構築	運用			

2-2 健康管理システムの強化・予防接種デジタル化【拡充】

健康推進課

概要	既存の健康管理システムを拡張し、予防接種・健診等のデータを医療機関と安全に連携できる体制へ段階的に移行します。国が整備を進める Public Medical Hub (PMH) と接続することで、予診票の事前入力、接種・健診履歴のリアルタイム確認、マイナポータルでの接種勧奨・受診勧奨など、住民・医療機関・自治体の三者でデータを循環させる運用へ転換します。				
	住民側は、スマホから予診票のデジタル入力と接種記録の常時閲覧が可能になり、医療機関では記録参照と登録の一体処理により接種間違いの防止や費用請求の効率化が図られます。自治体側は、入力作業の大幅削減・即時反映・分析に適したデータ整備により、健康推進施策（副反応傾向の把握、対象者抽出、勧奨最適化）の質を高めます。				
ロードマップ	2026 年度	2027 年度	2028 年度	2029 年度	2030 年度
	検討・構築	運用			

2-3 医療費助成オンライン資格確認自治体システムの構築【新規】

こども子育て課

概要

国が整備を進める Public Medical Hub (PMH) に自治体システムを接続し、こども医療・重度心身障害者・ひとり親家庭等の公費医療助成の資格情報を登録・連携することで、医療機関ではマイナンバーカード（マイナ保険証）1枚で健康保険とあわせて助成資格のオンライン確認が可能となる仕組みを構築します。既存の医療給付システムを改修して定期的な資格データ登録を実装し、紙の受給者証提示や発行・更新に伴う事務を縮減、窓口・医療機関双方の確認作業を効率化します。住民は受診時の持参物が減り待ち時間の短縮が見込まれ、自治体は誤登録防止・処理の即時化・運用コストの低減、公費医療の適正化に資する効果が期待できます。

ロードマップ

2026 年度	2027 年度	2028 年度	2029 年度	2030 年度
---------	---------	---------	---------	---------

検討・構築	運用			
-------	----	--	--	--

2-4 生活保護ケースワーク AI 支援サービスの導入【新規】

社会福祉課

概要

生活保護業務で求められる迅速・的確な助言や判断を支えるため、ケースワーク AI 支援サービスを導入し、法令・実施要領・通知・問答集・運用事例等を横断検索できる知識基盤を整備します。AI が質問に対する回答案と根拠情報を提示し、職員は評価・学習により精度を継続的に高められるため、調査・参照に要する時間を短縮しつつ、経験差による対応ばらつきの縮減を図れます。

併せて、面談準備・記録作成など現場プロセスを支援する既存ソリューションの知見（面談支援、記録の電子化、育成・継承への寄与）も取り込み、人と向き合う時間の確保と市民サービスの質向上につなげます。

ロードマップ

2026 年度	2027 年度	2028 年度	2029 年度	2030 年度
---------	---------	---------	---------	---------

検討・構築	運用			
-------	----	--	--	--

2-5 統合型地理情報システム（G I S）の構築【継続】

税務課

概要	<p>庁内の各部門（固定資産、福祉・防災・都市管理、道路・上下水道、農林、など）に分散している地図・台帳データを、共通の基盤上で一元管理し、同じ地理情報を横断的に活用できる統合型 GIS を整備します。これにより、重複整備の解消、データ整合性の確保、問合せ対応や現地調査の迅速化、住民向け地図公開（WebGIS）までを「一つの地図でつなぐ」運用に転換します。</p> <p>住民公開するレイヤーは、デジタル庁が定めた自治体標準オープンデータセットに沿った形式での出力にも対応し、オープンデータ利活用とも連動させることを検討します。</p> <p>また、統合型 GIS を庁内の共通基盤として位置づけ、各業務システムや公開サイト、オープンデータ、EBPM（地理統計の可視化）と連携することで、業務効率化と住民サービスの質向上、そして災害に強い地域運営を同時に実現します。</p>				
	2026 年度	2027 年度	2028 年度	2029 年度	2030 年度
	ロードマップ	検討	構築	運用	

2-6 介護認定業務における DX 化の推進【新規】

介護福祉課

概要	<p>高齢化の進行により要介護認定の申請が増えるなか、訪問調査・審査・通知までの一連の事務をデジタル前提に再設計し、限られた人員でも質とスピードを両立できる体制を整えます。</p> <p>具体的には、訪問調査員にタブレット端末を配備し、選択式入力・整合性チェック・写真/音声メモ等を活用して現地で調査票を完結し、業務システムとの自動連携により帰庁後の再入力や転記を極小化します。</p> <p>これらにより、入力・転記の作業負荷や経験差によるばらつきを減らし、審査の迅速化・可視化、市民への結果通知までのトータル時間の短縮を図り、業務の標準化・効率化とサービス品質の両立を実現します。</p>				
	2026 年度	2027 年度	2028 年度	2029 年度	2030 年度
	ロードマップ	検討・構築	運用		

2-7 行政データの統計加工・ダッシュボード化（EBPM）【新規】

情報管理課

概要

庁内に点在する基幹系・各業務システムのデータ（住民登録、税、福祉、健康・医療、財務・人事等）を部門横断で集約・加工し、政策判断や業務マネジメントに直結するダッシュボード（BI）として可視化します。これにより、定型集計・報告作業の大幅な省力化と、証拠に基づく政策立案（EBPM）の実装を加速させます。EBPM は「政策目的を明確化し、統計等のデータという合理的な根拠に基づいて政策を立案・評価する」考え方で、行政の有効性と説明責任の向上に寄与するものと位置づけられています。

ダッシュボードの作り方は、政府が公開する政策ダッシュボードの手法・表現をベンチマークし、指標の整合性やドリルダウンの設計（全体→部門→個別事業の順で深掘り）を標準化することを検討します。将来的な公開版の拡張（住民向けの説明責任・透明性強化）も視野に、再利用しやすいデータ出力と更新運用のサイクルを整えます。

ロード マップ	2026 年度	2027 年度	2028 年度	2029 年度	2030 年度
	検討		構築		運用

2-8 給与システムの刷新【新規】

総務課

概要

オフコン時代から運用してきた給与システムについては、度重なる制度改正や給与体系の変更等を都度手作業で対応してきたところ、制度改正への迅速な追随、人事・勤怠・財務とのシームレス連携、職員事務の省力化を中核要件として刷新します。

SaaS 型（クラウド）の給与システムを前提に検討し、ハードウェア設置やシステム保守・運用に係るコスト削減を図りつつ、安定・持続的なシステム稼働を目指します。

ロード マップ	2026 年度	2027 年度	2028 年度	2029 年度	2030 年度
	構築	運用			

2-9 AI の利用推進【拡充】

情報管理課

概要	職員の生産性向上と市民サービスの質的向上を実現するため、AI 技術の積極的な導入・活用を推進します。生成 AI の活用による業務効率化や意思決定支援、市民対応の迅速化を図り、限られた人的資源を高付加価値業務へ振り向けることで、自治体運営の最適化を目指します。				
	具体的には、職員による生成 AI 利用の普及促進や先進的 AI の導入検証を進めるとともに、生成 AI による文章作成支援、AI 議事録作成、チャットボット、インフラ・公共施設管理への応用など、AI を搭載したデジタルツールの活用範囲を拡大し、特定業務の効率化に関する継続的支援の検討を進めます。				
ロードマップ	2026 年度	2027 年度	2028 年度	2029 年度	2030 年度
	検討・構築・運用				

2-10 校務 DX の推進【新規】

教育総務課

概要	教職員の長時間勤務や煩雑な事務負担といった課題を解消しつつ、「個別最適な学び」と「協働的な学び」の一体的な充実を図るため、校務 DX の推進に取り組みます。校務 DX は、成績処理・出欠・健康管理等をクラウド型校務支援システムで一元管理し、学級だよりや会議資料、保護者連絡等のペーパーレス化・オンライン化、保護者連絡アプリの活用、校務や学習データを統合した学校ダッシュボードによる見える化など、デジタル技術を活用して学校業務全体のプロセスと学校文化そのものを見直す取組です。これにより、教職員の事務負担を軽減し、児童生徒と向き合う時間の確保や授業づくりの充実を通じて教育の質を高めるとともに、データに基づく学校経営や働き方改革を推進し、社会の変化に対応できる持続可能な教育環境の実現を目指します。				
	検討・構築・運用				
ロードマップ	2026 年度	2027 年度	2028 年度	2029 年度	2030 年度
	検討・構築・運用				

3. 基本方針 3に基づく施策（デジタル基盤の強化）

3-1 庁内情報システムのクラウドシフト推進【継続】

情報管理課

概要	<p>自治体情報システムの効率的かつ安全な運用を実現するため、国が掲げる「クラウド・バイ・デフォルト原則」やガバメントクラウドの方針を踏まえつつ、本市における各種システムのクラウド化を一層推進します。すでに総合行政システムや、戸籍システム等はクラウド運用へ移行しているなか、なお府内にはオンプレミスで稼働するシステムが残存していることから、これらについてもシステム標準化・カスタマイズ排除の考え方を徹底しつつ、計画的にクラウド環境へ移行します。</p> <p>また、ストレージやバックアップのクラウド化を視野に入れ、可用性の向上、庁舎障害時も含めた耐災害性の確保、職員の運用負荷軽減およびコスト最適化を図り、持続可能な情報システム運用体制を構築します。</p>				
2026 年度	2027 年度	2028 年度	2029 年度	2030 年度	
ロードマップ	検討・構築・運用 				

3-2 次世代庁内ネットワーク基盤の構築【新規】

情報管理課

概要	<p>国が示す「国・地方ネットワークの将来像及び実現シナリオ」において掲げられた、国民・住民への行政サービスを柔軟かつセキュア・安定的に提供するとともに、国・地方のネットワーク基盤の共用化と一人一台 PC・テレワーク等を前提とした働き方を実現する方針を踏まえ、本市の庁内ネットワークを次世代型へ計画的に更新します。</p> <p>また、国の三層分離の動向を注視しつつ、ゼロトラストアーキテクチャの考え方や仮想化技術等を取り入れ、ネットワーク構成の簡素化・高度化、災害時を含むレジリエンスとセキュリティ水準の向上、在庁／在宅を問わない安全で効率的な業務環境の整備を図ることで、持続可能な行政サービス提供を支える次世代庁内ネットワーク基盤の構築を検討します。</p>				
2026 年度	2027 年度	2028 年度	2029 年度	2030 年度	
ロードマップ	検討・構築  運用 				

3-3 地方公共団体情報システムの標準化【継続】

情報管理課

概要	本市では、令和 7 年 11 月に地方公共団体情報システムの標準化への移行を完了し、国のガバメントクラウド上で標準化された業務システムを運用しています。				
	全国でシステム仕様やデータ形式が統一される標準化後においては、業務プロセス自体を標準仕様に合わせて整理することで、AI・RPA 等の新技術を導入しやすい土台を整え、定型事務や重複入力の削減、改修調整業務の縮減を通じて職員負担を軽減し、相談支援や地域課題解決といった付加価値の高い業務に人員と時間を振り向ける体制への転換を進めます。さらに、標準仕様書の継続的な改善や移行・運用に対する国の支援策を活用しながら、運用コスト最適化を念頭に本市の実情に即した行政サービスの質向上と新たなデジタルサービスの創出を目指します。				
ロードマップ	2026 年度	2027 年度	2028 年度	2029 年度	2030 年度
	運用				

3-4 DX 人材の育成・体制整備【新規】

情報管理課

概要	DX を継続的に推進するため、総務省の「デジタル人材の育成ガイドブック」に則り、情報システム担当等の中核人材や CIO 補佐官等の外部専門人材と連携することで、現場の業務課題を起点とした業務改革とデジタル化を具体的なプロジェクトとして実行する体制を整えます。あわせて、職員を対象とした DX リテラシー・BPR・AI・データ活用研修、外部機関と連携した共同研修・専門家派遣など、多様な学習機会を体系的に用意し、学んだ内容を庁内プロジェクトで実践することでスキル定着を目指します。				
	検討				
ロードマップ	2026 年度	2027 年度	2028 年度	2029 年度	2030 年度

3-5 サイバーセキュリティ対策とリテラシー向上の推進【継続】

情報管理課

本市では、DX の推進に伴い高度化・巧妙化するサイバー攻撃や情報漏えいリスクに対応するため、技術面と人材面の両面からセキュリティ対策を強化します。策定・公表が義務付けられる「サイバーセキュリティ基本方針」に関して、本市においても情報セキュリティポリシー（基本方針・対策基準）を全面的に改訂し、クラウド利用を含めた最新のリスクに対応できる統一的なセキュリティ方針と具体的な対策基準を整備します。

概要

OS・ソフトウェアの計画的なアップデートや脆弱性対策、多要素認証や端末認証の導入・拡充、ガバメントクラウド等の国基準を満たした安全なクラウド基盤の活用、ログ監視やアクセス制御の強化、インシデント発生時の報告・対応フローとBCP を含む体制整備を進めます。また、システム管理者向けの専門研修・机上訓練のほか全職員を対象とした e ラーニングや標的型メール訓練などを体系的・継続的に実施し、パスワード管理や情報持ち出し、メール・クラウドサービスの利用方法など、日常業務に根差した実践的なセキュリティ行動の定着を目指します。

ロード マップ	2026 年度	2027 年度	2028 年度	2029 年度	2030 年度

推進



3-6 テレワーク環境の整備【拡充】

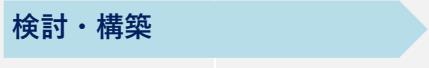
情報管理課

概要

強固なセキュリティを確保しつつ柔軟な働き方を実現するため、庁内ネットワーク環境の次世代型への移行と連動したテレワークの推進を図ります。ゼロトラストの考え方を取り入れた新たなネットワーク基盤の整備や、多要素認証・端末認証、ログ監視などの対策により、庁外からも安全に業務システムや電子メール、グループウェア等へアクセスできる仕組みを構築し、在宅勤務やサテライトオフィス勤務、出張先からのリモートアクセスなど多様な勤務形態を可能とします。また、会議のオンライン化やペーパーレス化、業務システムのクラウド化等とあわせて業務プロセスやルールの見直しを進めることで、業務の効率化・生産性の向上とワーク・ライフ・バランスの両立を図り、職員が継続して働きやすい職場環境づくりを目指します。

ロード マップ	2026 年度	2027 年度	2028 年度	2029 年度	2030 年度

検討・構築



運用



3-7 人事評価システムの導入【継続】

総務課

概要

人事評価制度の定着を踏まえつつ、評価結果を人材マネジメント全体に生かすため、人事評価業務のデジタル化とデータ活用を進める。具体的には、組織目標・個人目標管理、評価シート作成・回収、面談記録、評価結果の集計・分析までを一元的に扱える SaaS 型（クラウド型）の人事評価システム導入を前提とし、給与システムとの連携が可能なサービスを検討することで、昇給・昇格・手当反映等の事務作業を効率化します。これにより、人事担当者や管理職の作業負荷軽減と評価プロセスの透明性向上を図るとともに、評価データを活用した適切な人材配置や能力・キャリアに応じた研修計画の立案など、戦略的な人材育成・組織運営へつなげ、職員のモチベーション向上と組織の活性化を実現します。

ロードマップ

	2026 年度	2027 年度	2028 年度	2029 年度	2030 年度
--	---------	---------	---------	---------	---------

検討・構築

運用

3-8 ICT-BCP（ICT 部門の業務継続計画）の改定【継続】

情報管理課

概要

ICT 部門の業務継続計画については、これまでの地震等の自然災害とシステム障害を中心とした想定から、大規模災害に加えサイバー攻撃や感染症流行、クラウド・委託先障害なども含めたオールハザード型の ICT-BCP へと見直しを検討します。

本計画では、ガバメントクラウドや各種 SaaS を含む情報システム全体について、優先度と復旧目標時間を明確化し、バックアップや代替手段の確保により、庁内ネットワークや基幹系システム、住民向けオンラインサービスを可能な限り中断させないこと、また中断時にも紙運用等により窓口業務の停止を最小限とすることを目指します。

あわせて、サイバーインシデント発生時の CSIRT による初動対応手順や、委託事業者・クラウド事業者の BCP 要件を契約等に位置づけることで、情報漏えいやサービス停止時の役割分担と復旧プロセスを平時から整理し、訓練・見直しを継続的に実施することにより、DX 推進を下支えする強靭で持続可能な ICT 基盤を確立します。

ロードマップ

	2026 年度	2027 年度	2028 年度	2029 年度	2030 年度
--	---------	---------	---------	---------	---------

検討・運用

3-9 アナログ規制の見直し【新規】

総務課
情報管理課

概要

デジタル技術の活用を阻む要因となっている、条例・規則・要綱や内部事務取扱要領等に残る「目視」「実地」「書面」「対面」を前提としたアナログ規制や慣行を体系的に洗い出し、見直しを進めます。アナログ規制は、人の目による確認や現地・対面での講習、公的証明書の書面提示などアナログな手法を前提とするルールであり、デジタル化や生産性向上の妨げとなっています。デジタル庁が提供するアナログ規制見直しマニュアルや点検ツール等も活用しつつ、各分野の所管課と連携して、紙の原本提出や押印・対面義務、現地確認のみを前提とした規定などを、オンライン申請・電子データ・画像やセンサー等による代替手段が活用できる内容へと改めることで、住民の利便性向上と手続き負担の軽減、限られた人員のなかでも持続可能な行政運営の実現を目指します。

ロードマップ	2026 年度	2027 年度	2028 年度	2029 年度	2030 年度
					推進

第6章 DX 推進の体制と推進手順

1. 推進体制（組織・ガバナンス）

本計画に基づく DX の取組を、単発のシステム導入にとどめず、総合計画や行財政改革と一体となった組織的・継続的な改革として進めるためには、全庁横断での意思決定と調整機能を備えた推進体制の整備が不可欠です。このため本市では、「根室市 DX 推進要綱」に基づき、CIO（最高情報統括責任者）を頂点とする推進本部体制と、実務レベルの推進チーム及びワーキンググループから成るガバナンス体制を構築し、庁内全体で DX を推進するための仕組みを整備します。

（1）CIO（最高情報統括責任者）による全庁マネジメント

本市における DX 推進の最高責任者として CIO を置き、副市長をもってこれに充てます。CIO は、DX 及び情報化に係る総合的な施策の推進並びに施策間の総合調整を所掌し、部門横断の視点から庁内全般を把握しつつ、各部局の取組を束ねる役割を担います。

また、必要に応じて高度な専門的知識を有する者を CIO 補佐官として委嘱又は任命し、技術動向や制度改正を踏まえた助言を受けながら、DX の専門性と実行力を高める体制を整えます。

（2）DX 推進本部による意思決定と全庁調整

市の DX 推進に関する重要事項を協議し、総合的な調整を行う機関として、CIO を本部長とする DX 推進本部を設置します。本部は、副本部長である教育長及び部長級職員を本部員として構成し、庁内横断的な連携及び情報共有を図りつつ、DX 施策の方向性や優先順位、進捗管理等を行う最上位の意思決定機関として位置づけます。

DX 推進本部の会議は、本部長が必要に応じて招集し、議長を務めるものとします。また、本部長は必要に応じて関係職員の出席を求め、個別施策の説明や意見聴取を行うことで、現場の課題やニーズを踏まえた実効性の高い意思決定につなげます。

（3）DX 推進チームによる専門的検討と助言

DX の推進に係る個別専門的な事項について調査・検討等を行う組織として、情報管理課長及び本部長が指名した職員からなる DX 推進チームを設置します。推進チームは、各課から提案・相談のあった DX 施策やシステム更改等について、技術・コスト・運用面を総合的に検討し、その結果を踏まえた助言や評価を関係部署及び推進本部へフィードバックすることで、施策の円滑かつ効果的な推進を支援します。

とりわけ、従来の電子計算機処理運営委員会が担ってきた役割を踏まえつつ、クラウド移行や標準化など新たな技術環境に対応した審議・検討機能を担うことで、システム導入・更新に係るガバナンスを強化します。

（4）ワーキンググループによる実務レベルの推進

DX 推進に係る具体的な事項の課題解決に向けて、実務的な協議を行う組織として、必要に応じてワーキンググループを設置します。ワーキンググループは、関係部署から推薦された職員を推進員として構成し、その互選により選ばれたリーダーが招集・運営を行います。

ワーキンググループでは、窓口改革、オンライン申請の拡充、基幹系標準化後の業務見直し、アナログ規制の点検など、具体的なテーマごとに関係部局が集まり、業務プロセス（BPR）や運用

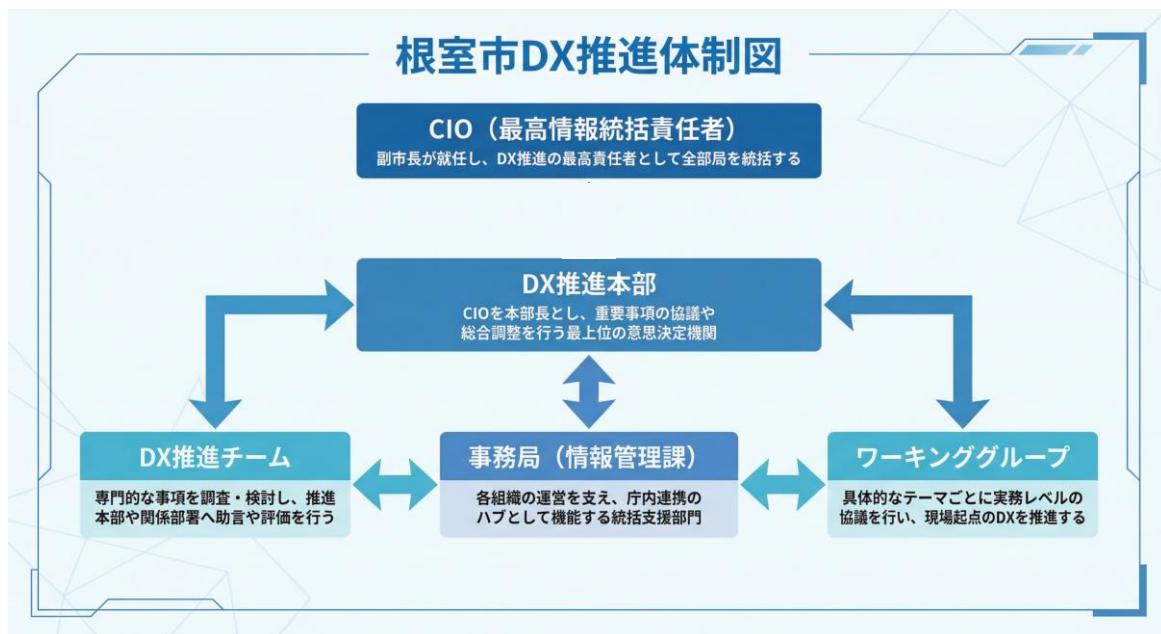
ルール、マニュアル整備等について協議・検討し、その成果を各課の実務に反映させることで、現場起点の DX を推進します。

（5）情報管理課による事務局機能と庁内連携

DX 推進本部、DX 推進チーム及びワーキンググループの事務局を総務部情報管理課に置き、庁内 DX の統括的な支援部門としての役割を担わせます。情報管理課は、各施策の提案・進捗報告の取りまとめ、各課からの相談・支援受付、推進チーム・ワーキンググループでの検討結果の共有、会議体の運営等を通じて、DX 推進における庁内連携のハブとして機能します。

あわせて、国・北海道のデジタル施策や関連法令・指針の動向を継続的に収集・整理し、本計画で掲げる重点プロジェクトや行財政改革の取組と整合を図りながら、各部局の取組が全体最適の観点から進むよう、CIO 及び DX 推進本部を補佐します。

以上の体制により、本市は、トップマネジメントによる方向性の明確化と、専門チーム・ワーキンググループによる具体施策の設計・実装、及び情報管理課による事務局機能を一体として運用することで、DX 推進に係るガバナンスを強化し、計画期間を通じて継続的かつ機動的に取組を推進します。



2. 人材育成と研修計画

本市の DX を計画的かつ継続的に推進していくためには、DX を理解し主体的に活用できる職員を幅広く育成するとともに、各所属で業務改革とデジタル化を先導する推進リーダーや、情報システム担当等の中核人材・外部専門人材との連携体制を整えることが不可欠です。このため、本計画第 5 章に掲げる「DX 人材の育成・体制整備」及び「サイバーセキュリティ対策とリテラシー向上の推進」と一体的に、人材像の明確化とレベル別の育成方針を踏まえた研修計画の策定を検討します。

具体的には、総務省「デジタル人材の育成ガイドブック」を参考に、高度専門人材、DX 推進リーダー、一般行政職員の 3 層を基本とする人材像を整理し、それぞれに求められる役割と習得すべきスキルを明確化します。一般行政職員については、DX リテラシー標準等も踏まえた基礎的なデジタルリテラシー・業務プロセス改革 (BPR) ・AI・データ活用・情報セキュリティに関

する e ラーニングや集合研修を、職層・職種に応じて段階的に実施します。DX 推進リーダーについては、他自治体の事例を参考に、全職員の一定割合を目標として庁内から指名・募集し、演習やワークショップを通じて現場の課題整理から業務改善案の立案・実装までを担える人材として重点的に育成します。高度専門人材については、情報システム担当職員の計画的な育成に加え、CIO 補佐官等の外部専門人材との協働や、資格取得・専門研修の受講支援等により、クラウド・セキュリティ・ネットワーク等の先端分野を継続的に強化します。

また、サイバーセキュリティについては、技術的対策の強化とあわせて、全職員のリテラシー向上を目的とした体系的な研修を継続的に行います。具体的には、改訂する情報セキュリティポリシーの内容を踏まえた基礎研修、標的型メール訓練やインシデント対応訓練等の実践的な演習、システム管理者向けの専門研修を組み合わせ、日常業務におけるパスワード管理や情報の持ち出し、クラウド・メールサービス利用時の留意点など、行動レベルでの定着を図ります。

研修手法としては、集合研修・オンライン研修等の OFF-JT に加え、庁内プロジェクトやワーキンググループへの参画を通じた OJT を組み合わせ、学んだ知識を実際の業務改善やデジタル化のプロジェクトで活用するサイクルを重視します。併せて、北海道や関係団体、近隣自治体が実施する共同研修や人材派遣・専門家派遣制度等を積極的に活用し、人材確保が困難な分野については広域的な連携により補完します。これらの取組を人事評価や既存の職員研修体系とも連動させることで、DX に取り組む職員の意欲を高めつつ、計画期間を通じて本市のデジタル人材層の厚みを着実に増していきます。

3. 評価・モニタリングと計画の見直し

本計画は、庁内業務や住民サービスの在り方そのものを継続的に変革していく「プロセスの計画」であり、単年度の事業計画にとどまりません。このため、総合計画等と同様に中長期的な観点で PDCA サイクルによる点検・評価を行いつつ、DX 分野特有の技術進歩の速さや制度改正、災害・感染症等の緊急事態にも機動的に対応できるよう、OODA ループの考え方も組み合わせたハイブリッド型の評価・モニタリング体制を構築します。

(1) PDCA サイクルを軸とした定期的な評価・モニタリング

本計画に基づく取組の進行管理にあたっては、計画 (Plan) 一実行 (Do) 一検証 (Check) 一改善 (Action) の各段階を繰り返す PDCA サイクルを基本とします。

具体的には、年 1 回以上、各施策・プロジェクトごとに実施状況、KPI 等の定量指標、職員・住民からのフィードバック等の定性情報を整理し、DX 推進本部等の場で進捗点検と課題整理を行います。その際、国の「自治体 DX 推進計画」や関連施策の動向、標準仕様の策定状況等も踏まえ、本市の取組が国・北海道の方向性と整合しているかを確認します。

また、デジタル庁が公表する「自治体 DX の取組に関するダッシュボード」など外部の統計・ベンチマークも参考にし、他自治体との比較や全国的な進捗状況を踏まえた客観的なモニタリングに努めます。

(2) OODA ループを踏まえた機動的な見直し

一方、DX は技術革新のスピードが速く、自治体情報システム標準化やマイナンバーカード関連、サイバーセキュリティなど、國の方針変更や市場環境の変化が短期間で生じうる分野です。このような状況では、計画立案を待ってから実行・評価する従来型の PDCA ではなく、「観察

(Observe) → 状況判断・方向づけ (Orient) → 意思決定 (Decide) → 行動 (Action)」を素早く回す OODA ループ的な思考と運用が有効です。

本市は、緊急性の高い行政課題や新たな技術・サービスの登場、標準仕様や補助制度の変更などが生じた場合には、関係部局と情報管理課が連携し、最新の状況を速やかに把握 (Observe) し、庁内横断的な議論を通じて対応方針を整理 (Orient) し、DX 推進本部等で意思決定 (Decide) の上、必要な事業修正や試行導入等の行動 (Action) につなげる仕組みを整えます。

この際、評価の観点は「計画どおり進んだか」という達成度のみならず、「行政の変革という目的に向けて、状況変化を踏まえた迅速で柔軟な意思決定・方向転換が行えたか」というプロセスの質も重視します。

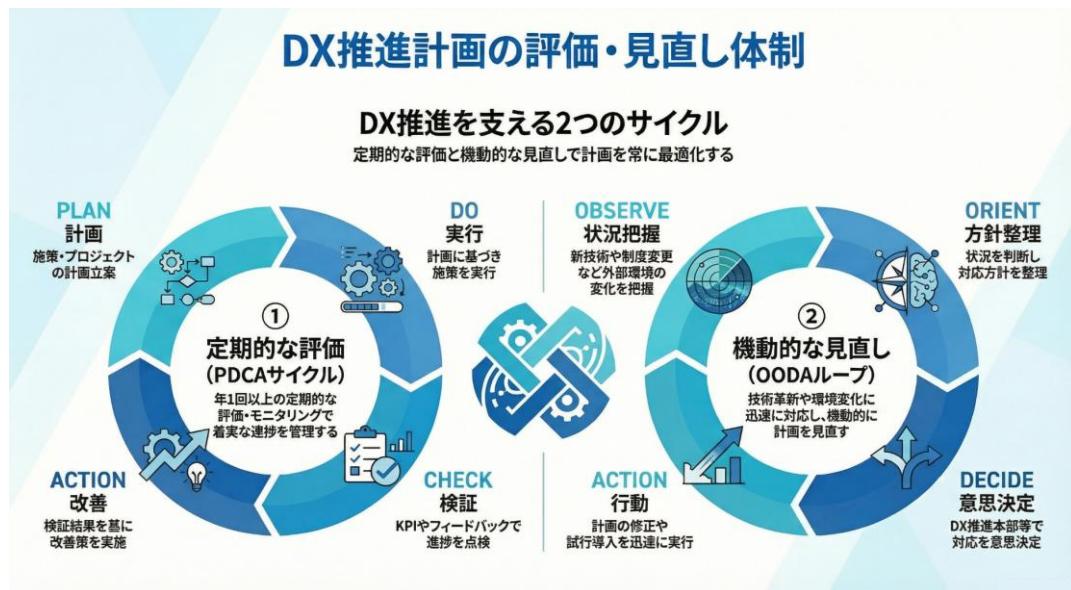
（3）計画期間中の見直し方針

本計画の期間中、毎年度の PDCA による点検・評価の結果及び OODA ループ的な対応状況を踏まえ、必要に応じて計画内容の見直しを行います。特に、自治体情報システムの標準化・共通化やクラウド移行、オンライン手続の拡充等に係る国のスケジュール変更、新たなセキュリティ要件の提示など、外部環境に大きな変化があった場合には、その影響を整理したうえで、優先順位や実施時期を柔軟に調整します。

（4）評価結果の共有と改善への反映

PDCA 及び OODA に基づく評価・モニタリングの結果については、DX 推進本部や関係部局内で共有するとともに、可能な範囲で市民にも公表し透明性の向上に努めます。

評価結果は、次年度の重点取組や予算配分、人材育成・研修計画、情報セキュリティ対策の強化内容等に反映させるとともに、計画全体の見直しや新たなプロジェクト立案の基礎資料として活用します。これにより、本計画を「作って終わり」の文書とするのではなく、デジタル技術や市民ニーズの変化に応じて自律的に更新され続ける「生きた計画」として運用し、行政の変革を着実に進めています。



第7章 アンケート結果

1. 根室市 DX 推進計画策定に向けた市民アンケート調査実施概要

調査期間： 令和 7 年 10 月 1 日から同年 10 月 31 日まで

調査対象： 住民基本台帳（令和 7 年 8 月末現在）に登録されている 16 歳以上の根室市民のうち、無作為に抽出した 1,000 人

調査方法： 郵送調査およびオンライン調査により実施

1 郵送調査

住民基本台帳から無作為に抽出した対象者に、無記名の自記式調査票と返信用封筒を郵送し、郵送返送により回収

2 オンライン調査

市ホームページ上に無記名・選択式の回答フォームを設置し、誰でも回答できる形で実施

調査項目： 1 現在使用しているインターネットの利用状況

2 市からの各種情報の入手方法および市ホームページの利用について

3 市が保有する情報について

4 マイナンバーカードについて

5 デジタル技術（自治体 DX）に対する期待・要望について

6 生成 AI について

7 デジタル技術の活用に対する不安・留意点について

有効回答数：郵送回答 204 件、オンライン回答 108 件、合計 312 件

回答率 31.2%

参考：前回調査期間 令和 3 年 12 月から令和 4 年 1 月まで

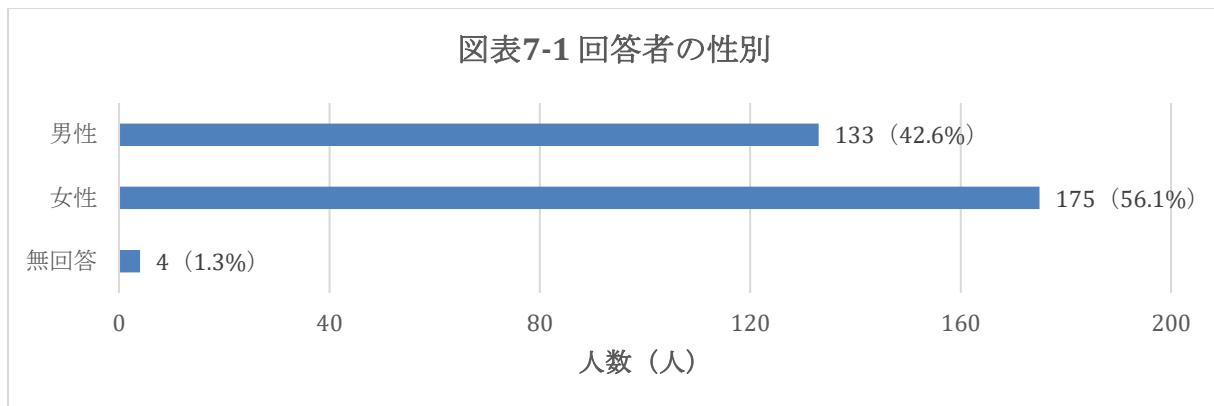
郵送回答 257 件、オンライン回答 15 件、合計 272 件

※報告書の集計方法

集計結果は四捨五入し、小数点第 1 位まで表示しています。そのため、比率の合計が 100% にならない場合があります。

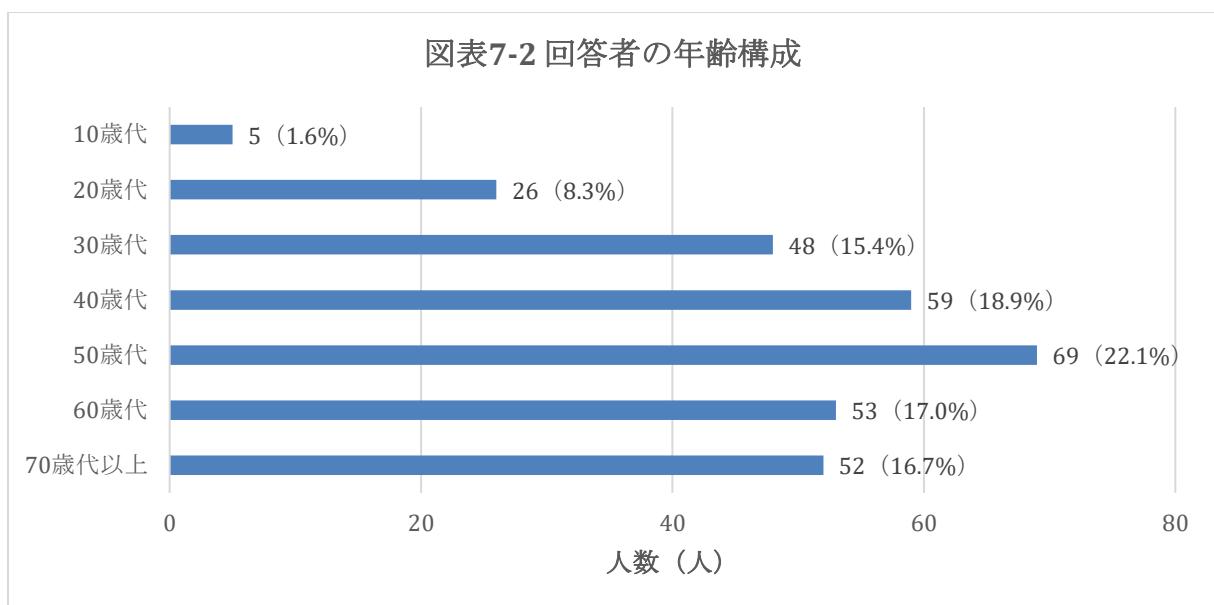
2. 調査対象者の概要

(1) 性別



回答者の性別は、男性 42.6%、女性 56.1%で、女性がやや多い構成となっています。

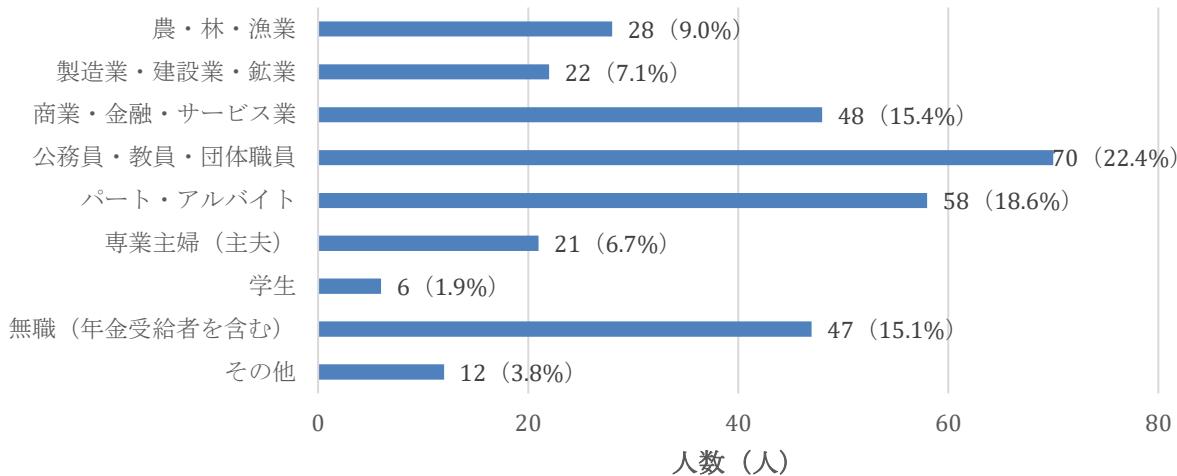
(2) 年齢構成



回答者の年齢構成は、50 歳代が 22.1% と最も多く、40 歳代 18.9%、60 歳代 17.0%、70 歳代以上 16.7% と、40～70 歳代で全体の約 7 割を占めています。一方で、10 歳代は 1.6%、20 歳代は 8.3% にとどまり、若年層の回答は相対的に少ない状況です。

(3) 職業（勤務先の業種）

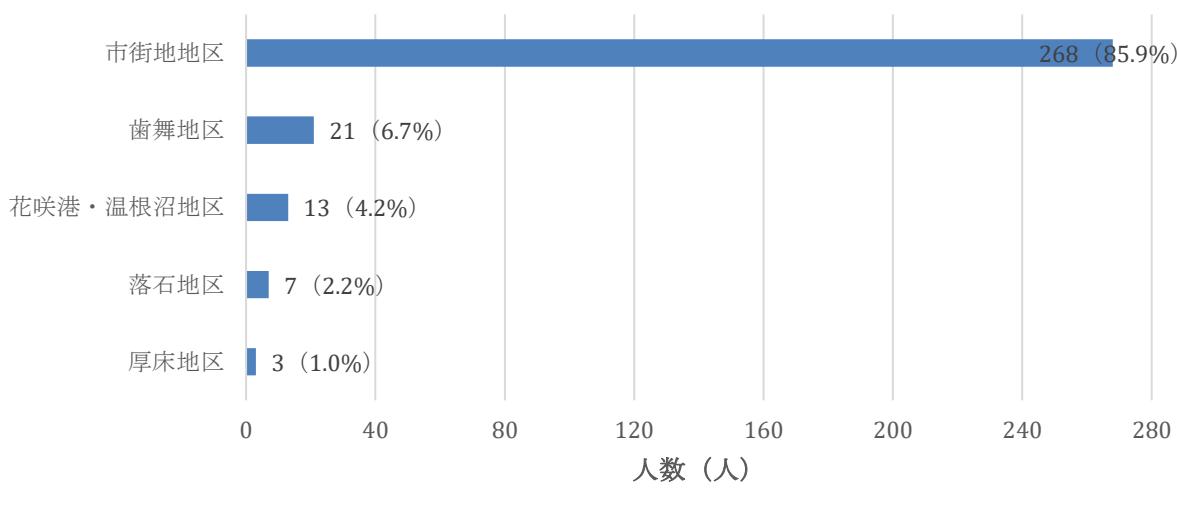
図表7-3 職業（勤務先の業種）



回答者の職業は、「公務員・教員・団体職員」が 22.4%と最も多く、「パート・アルバイト」が 18.6%、「商業・金融・サービス業」が 15.4%、「無職（年金受給者を含む）」が 15.1%で続いています。また、「農・林・漁業」が 9.0%、「製造業・建設業・鉱業」が 7.1%など、多様な職種から幅広く回答が得られています。一方で、「学生」は 1.9%と、就学中の若年層からの回答は相対的に少ない状況です。

(4) 居住地域

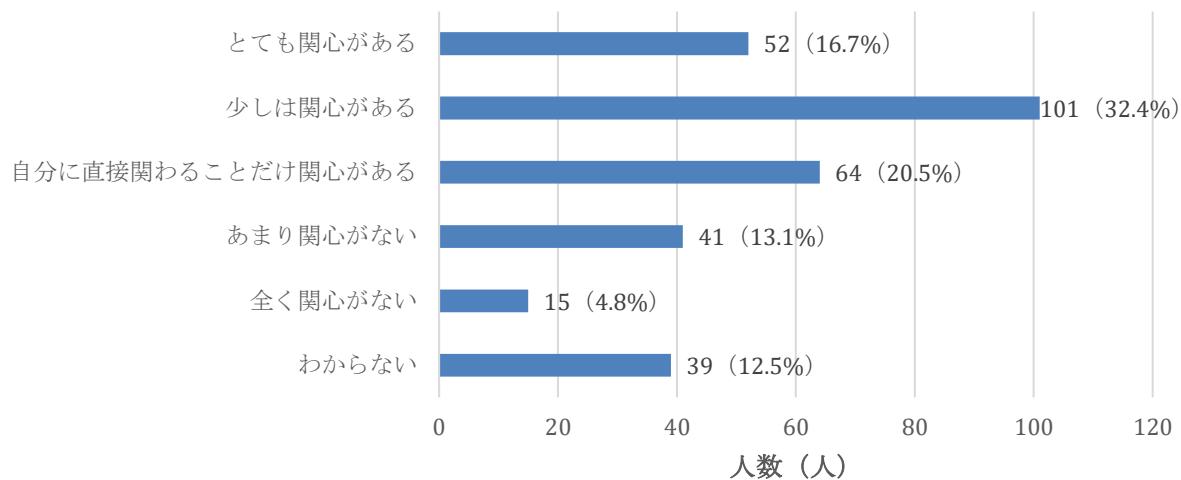
図表7-4 居住地域



回答者の居住地域は、市街地地区が 85.9%と大半を占めており、歯舞地区が 6.7%、花咲港・温根沼地区が 4.2%、落石地区が 2.2%、厚床地区が 1.0%となっています。

(5) デジタル化への関心

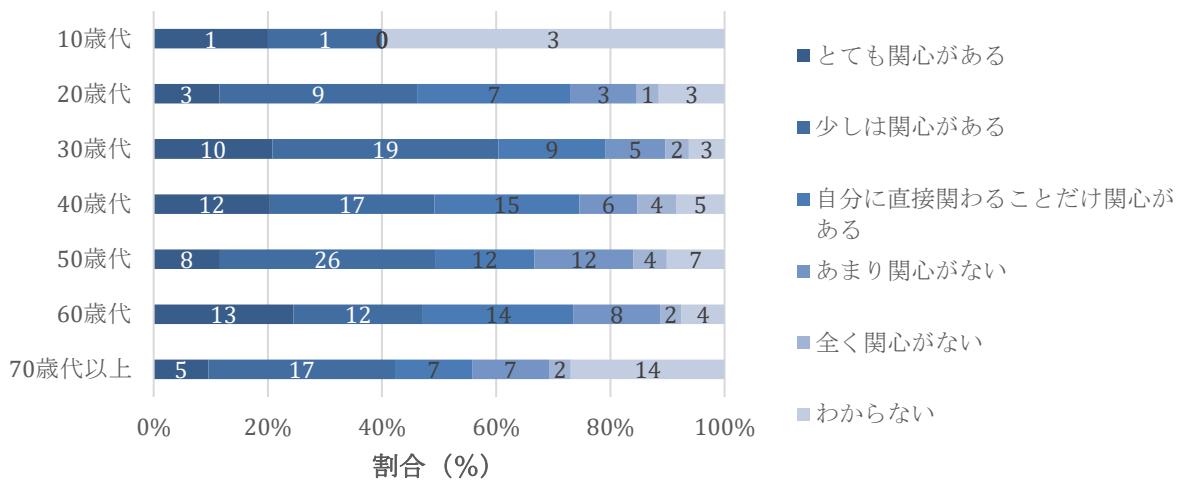
図表7-5 デジタル化への関心



デジタル化への関心については、「とても関心がある」16.7%、「少しほんの関心がある」32.4%、「自分に直接関わることだけ関心がある」20.5%で、合計すると約7割(69.6%)の回答者が何らかの関心を持っている結果となっています。

(6) 年齢別デジタル化への関心

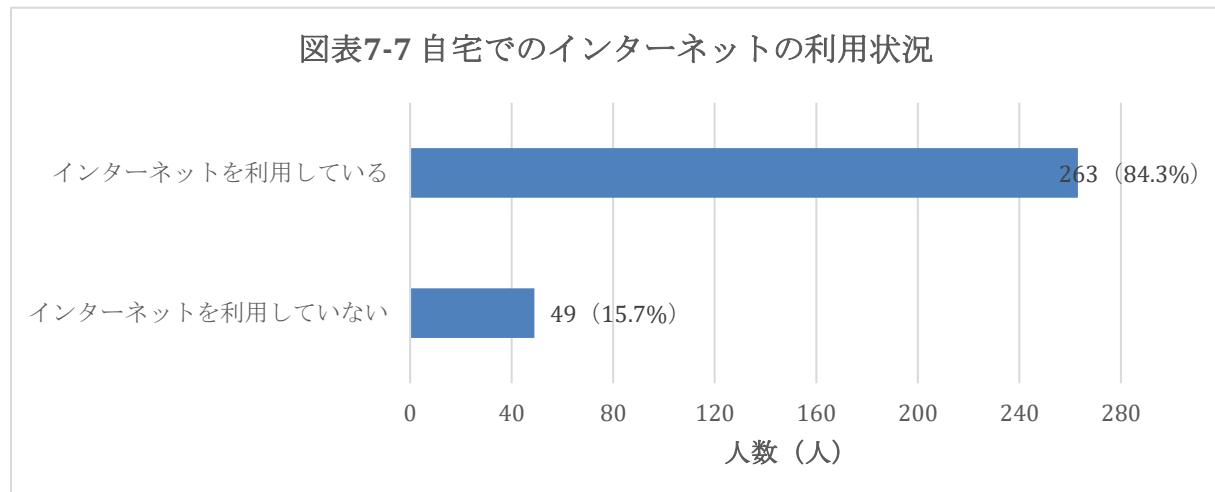
図表7-6 年齢別デジタル化への関心



年齢別に見ると、20～60歳代では「とても関心がある」「少しほんの関心がある」「自分に直接関わることだけ関心がある」を合わせた関心層がおおむね6～8割を占めており、70歳以上でも約6割となっています。一方で、「わからない」は10歳代で6割、70歳以上で約3割を占めており、特に若年層と高齢層ではデジタル化の内容が十分にイメージされていない可能性がうかがえます。なお、10歳代では「自分に直接関わることだけ関心がある」「あまり関心がない」「全く関心がない」と回答した人はおらず、いずれも0%でした。

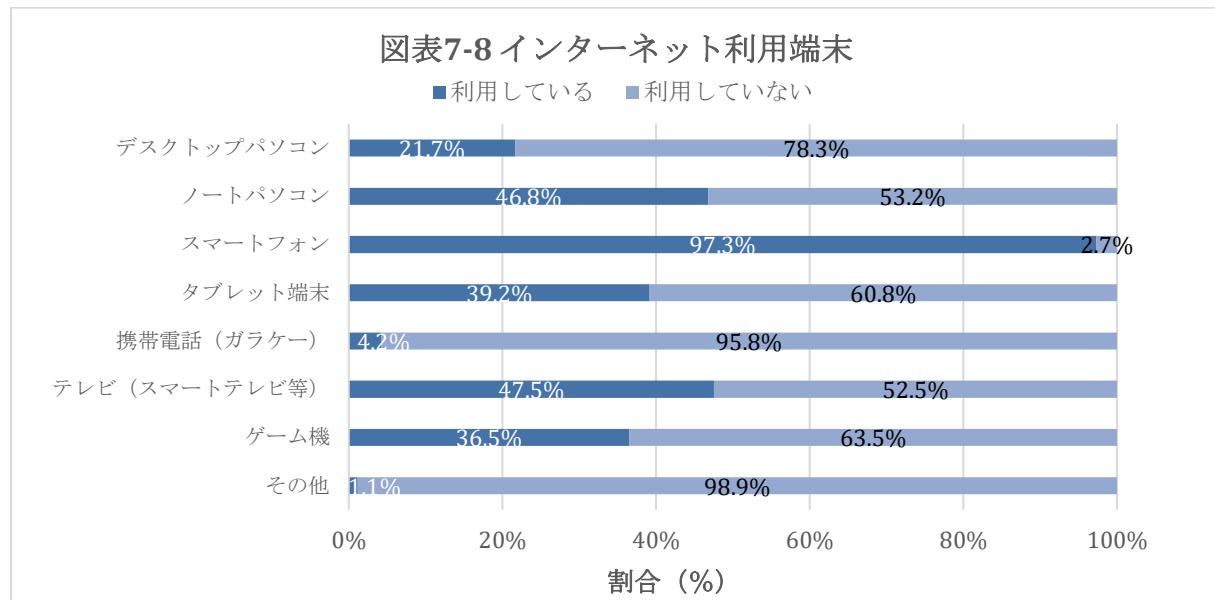
3. 現在使用しているインターネットの利用状況

(1) 自宅でのインターネット利用状況



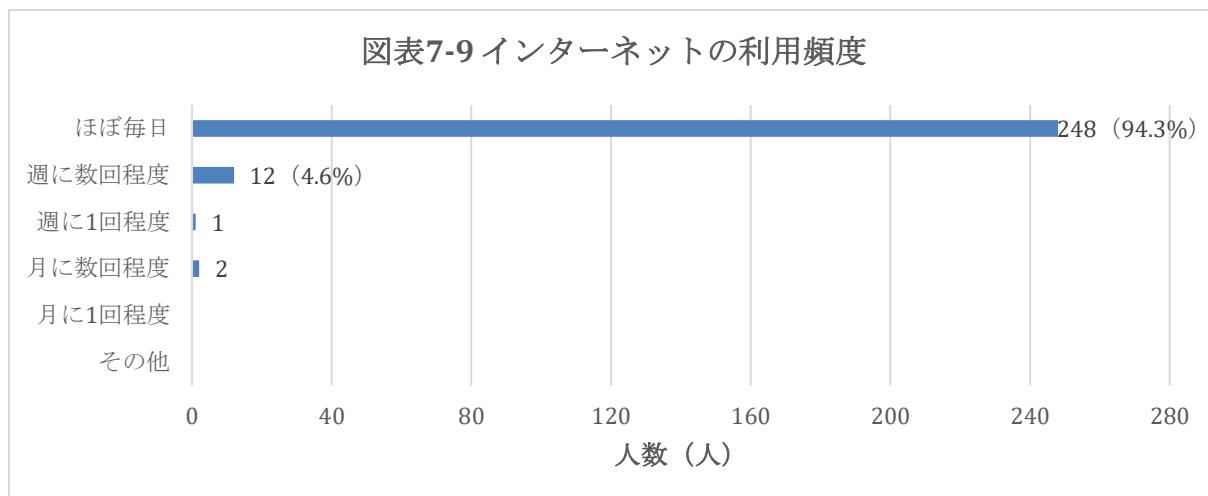
自宅でのインターネット利用については、「利用している」が 84.3%と大半を占めており、多くの世帯でインターネット環境が整っていることがうかがえます。一方で、「利用していない」が 15.7%存在しており、DX の推進に当たっては、インターネットを利用しない、あるいは利用が難しい世帯への配慮や代替手段の確保も必要であるといえます。

(2) インターネット利用端末



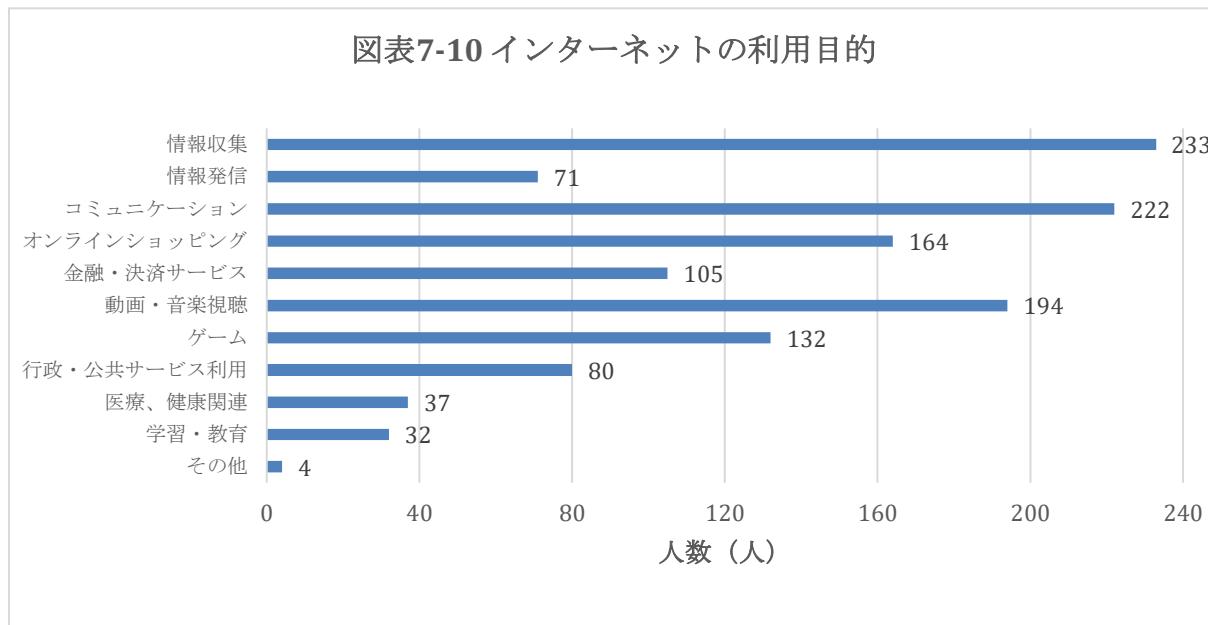
自宅でインターネットを利用している人（263 人）について端末別に見ると、「スマートフォン」が 97.3%とほぼ全員が利用しており、DX の推進に当たってもスマートフォンを前提としたサービス設計が重要であることが分かります。次いで、「ノートパソコン」46.8%、「テレビ(スマートテレビ等)」47.5%、「タブレット端末」39.2%、「ゲーム機」36.5%が一定程度利用されており、複数の端末を使い分けている世帯が多い状況です。一方で、「デスクトップパソコン」は 21.7%、「携帯電話(ガラケー)」は 2.0%、「その他」は 1.1%にとどまっており、従来型端末での利用は限定的であることがうかがえます。

(3) インターネットの利用頻度



自宅でインターネットを利用している人の利用頻度は、「ほぼ毎日」が 94.3%と大半を占めており、日常的にインターネットを活用している世帯が多いことが分かります。「週に数回程度」が 4.6%のほか、「週に 1 回程度」「月に数回程度」など週 1 回以下の利用は合計してもごく少数（いずれも 0.4%程度）にとどまっています。

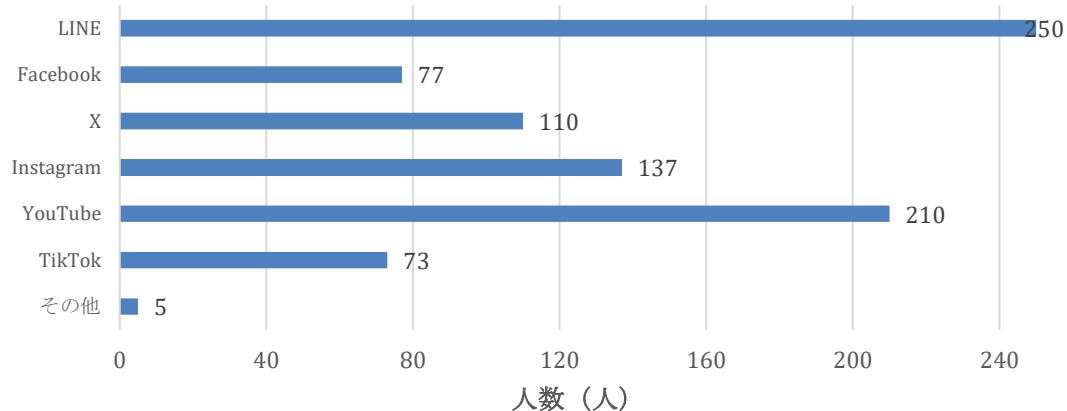
(4) インターネットの利用目的



自宅でインターネットを利用している人（263 人）の利用目的は、「情報収集」233 人、「コミュニケーション」222 人、「動画・音楽視聴」194 人が多く、日常生活に密着した情報取得や連絡、娯楽としての利用が中心となっていることが分かります。これに続いて、「オンラインショッピング」164 人、「ゲーム」132 人、「金融・決済サービス」105 人なども一定程度利用されていますが、「行政・公共サービス利用」80 人、「医療・健康関連」37 人、「学習・教育」32 人といった行政・公共・教育分野での利用は相対的に少なく、今後はこれらの分野でオンラインサービスの利便性や周知を高めていくことが課題といえます。

(5) SNS 及びソーシャルメディアの利用について

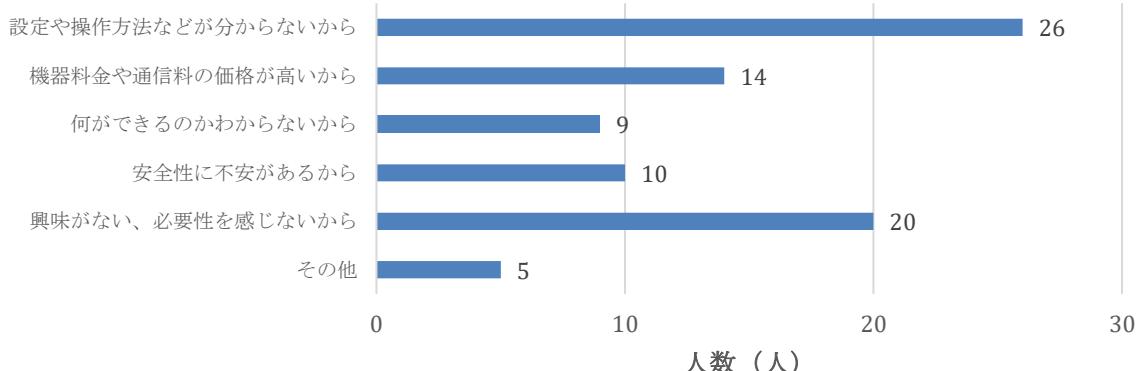
図表7-11 SNS及びソーシャルメディアの利用について



SNS・ソーシャルメディアの利用については、「LINE」が 250 人とほぼ全ての利用者で使われており、「YouTube」210 人も非常に高い利用状況となっています。これに続いて、「Instagram」137 人、「X」110 人が一定程度利用されている一方で、「Facebook」77 人、「TikTok」73 人はやや少ない結果でした。行政からの情報発信やオンラインサービスの案内においては、特に LINE や YouTube を意識した発信手段の検討が重要であるといえます。

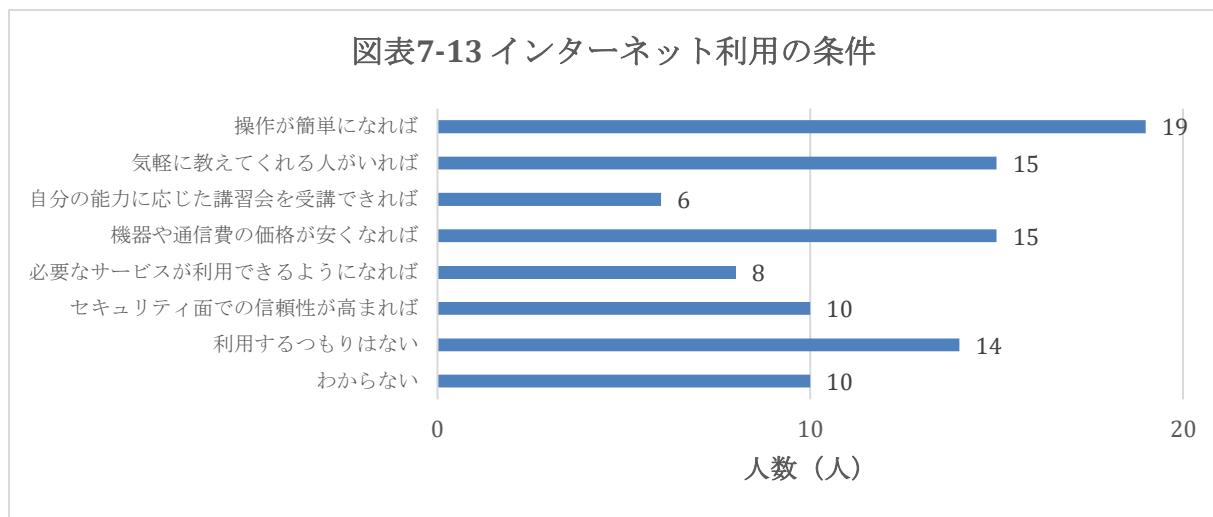
(6) インターネットを利用していない理由について

図表7-12 インターネットを利用していない理由について



自宅でインターネットを利用していない人（49 人）に理由を尋ねたところ、「設定や操作方法などが分からぬから」が 26 人と最も多く、「興味がない、必要性を感じないから」20 人が続いています。また、「機器料金や通信料の価格が高いから」14 人、「安全性に不安があるから」10 人、「何ができるのかわからぬから」9 人といった回答も一定程度みられ、操作面の不安や必要性の認識不足に加え、費用や安全性に対する懸念もインターネット利用の障壁となっていることがうかがえます。

(7) インターネット利用の条件

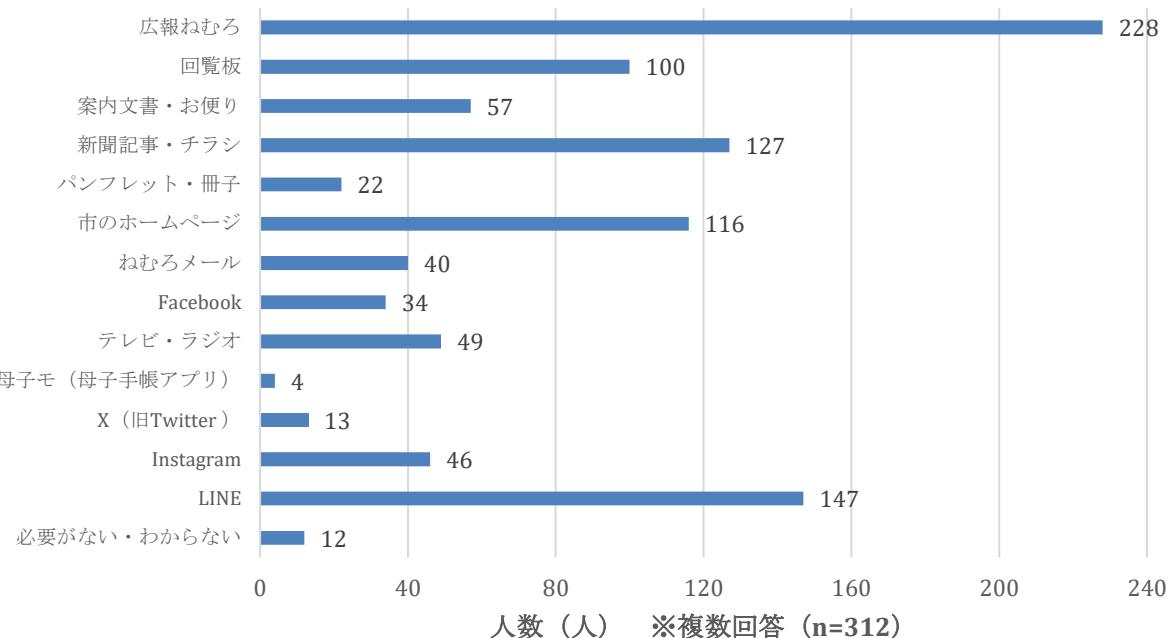


インターネットを利用していない人（49人）に対し、どのようにすれば利用したいと思うかを尋ねたところ、「操作が簡単になれば」が19人と最も多く、「気軽に教えてくれる人がいれば」15人、「機器や通信費の価格が安くなければ」15人が続いています。また、「セキュリティ面での信頼性が高まれば」10人、「自分に必要なサービスが利用できるようになれば」8人、「自分の能力に応じた講習会を受講できれば」6人となっており、操作や学習の支援、費用面、セキュリティ面への不安解消がインターネット利用促進の課題であることがうかがえます。

4. 市からの各種情報の入手方法及び市ホームページの利用について

(1) 各種情報の入手方法

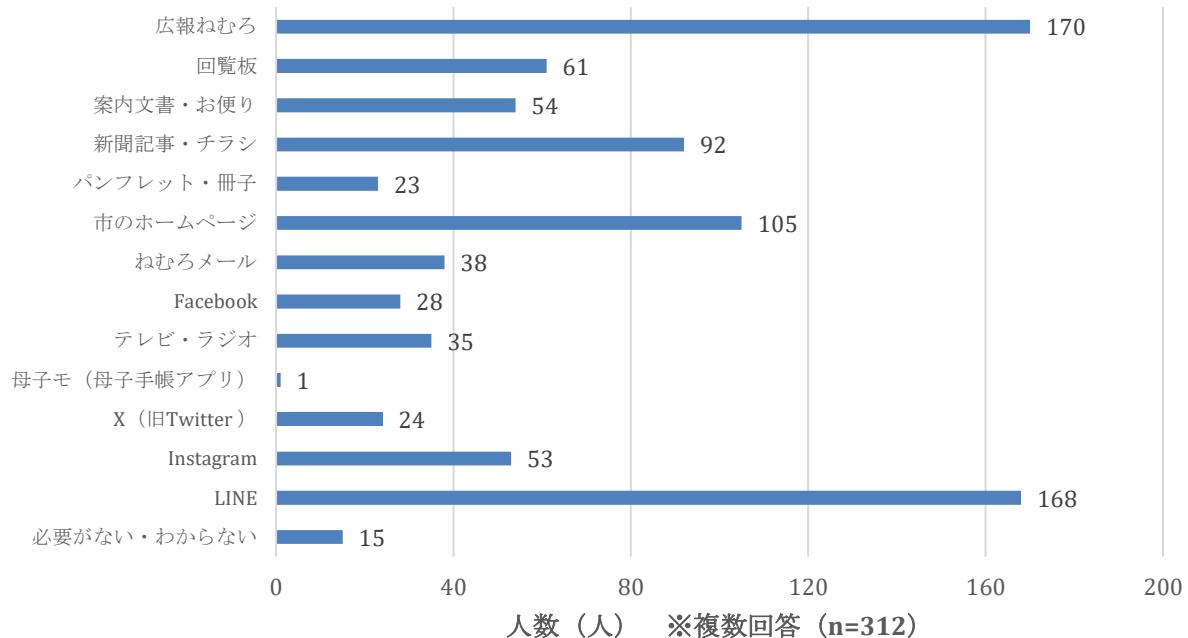
図表7-14 各種情報の入手方法



市からの各種情報の入手方法については、「広報ねむろ」が 228 人と最も多く、「LINE」147 人、「新聞記事・チラシ」127 人、「市のホームページ」116 人、「回覧板」100 人が続いており、従来からの紙媒体や回覧板とあわせて、LINE や市ホームページなどのデジタル媒体も広く利用されていることが分かります。一方で、「Facebook」34 人、「Instagram」46 人、「X（旧 Twitter）」13 人、「ねむろメール」40 人など SNS やメールによる情報入手は一定程度にとどまっており、今後は既に利用率の高い広報紙や LINE 等との連携を図りながら、デジタル情報発信の到達度を高めていくことが課題といえます。

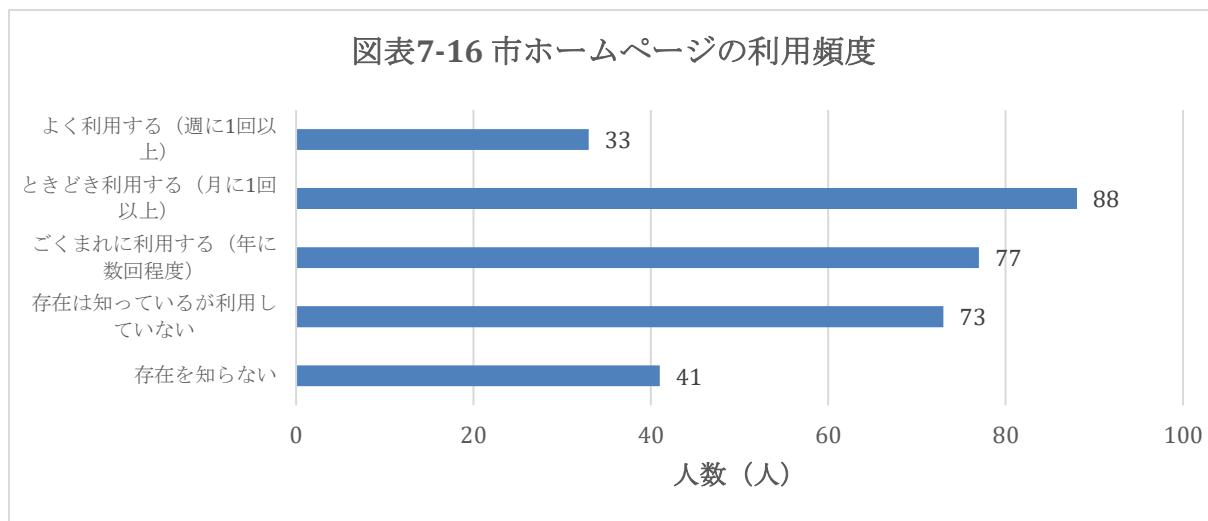
(2) 今後希望する市からの情報入手方法

図表7-15 今後希望する市からの情報入手方法



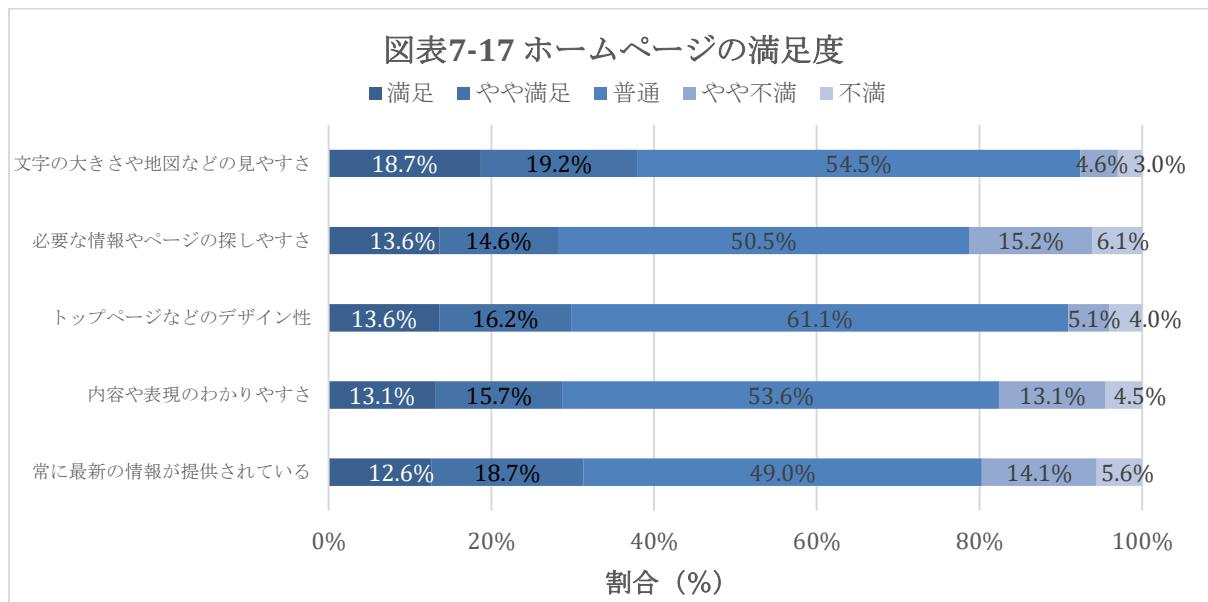
今後希望する市からの情報入手方法については、「広報ねむろ」170人と「LINE」168人がほぼ同程度で最も多く、紙の広報紙とLINEが二本柱として位置づけられていることが分かります。これに続いて、「市のホームページ」105人、「新聞記事・チラシ」92人、「回覧板」61人などが挙げられており、現在利用している手段と同様に、紙媒体や回覧板も一定のニーズが残っています。一方で、Instagram53人、X(旧Twitter)24人などSNSでの入手希望も現在より増加しており、今後は広報紙を基盤としつつ、LINEや市ホームページ、SNSを組み合わせたマルチチャネルでの情報提供を進めていくことが重要であるといえます。

(3) 市ホームページの利用頻度



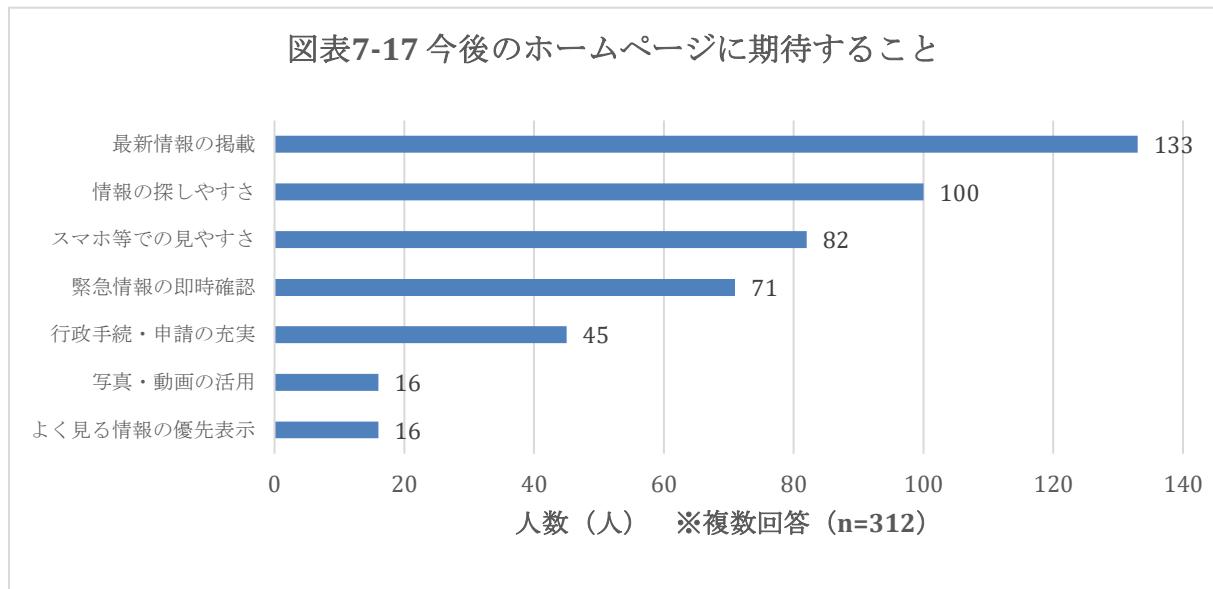
市ホームページの利用頻度は、「ときどき利用する（月に1回以上）」が88人（約28%）と最も多い一方で、「よく利用する（週に1回以上）」は33人（約11%）にとどまり、「存在を知らない」も41人（約13%）となっており、多くの市民は年に数回から月1回程度の利用か、そもそも利用していない状況です。市ホームページをDX推進の基盤として活用するためには、認知度の向上とあわせて、必要な情報にアクセスしやすい構成や、利用するメリットの周知を進めていくことが課題といえます。

(4) ホームページの満足度



市ホームページの満足度は、利用経験のある人（「よく利用する」「ときどき利用する」「ごくまれに利用する」と回答した人）を対象に尋ねています。いずれの項目でも「普通」が5割前後と最も多く、全体としては大きな不満はない一方で、突出した高評価にも至っていない状況です。

(5) 今後のホームページに期待すること

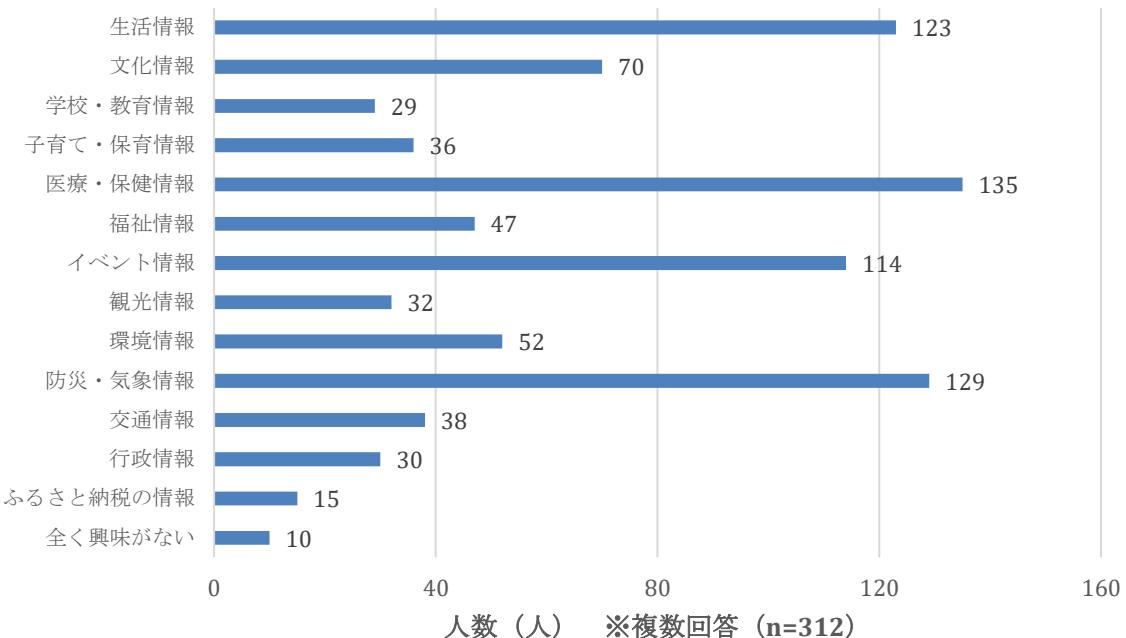


今後の市ホームページに期待する点については、「常に最新の情報を掲載してほしい」が 133 人と最も多く、「情報の探しやすさ」100 人、「スマホ等での見やすさ」82 人が続いている。また、「緊急情報の即時確認」71 人や「行政手続・申請の充実」45 人も一定のニーズが見られ、災害・防災情報やオンライン手続など、生活に直結する機能への期待が高いことが分かります。その他の意見として、「課や担当が分かりやすく、もっと見やすい構成にしてほしい」「ホームページ上の情報だけでは足りず、結局電話で問い合わせがあるので、より詳しい情報を掲載してほしい」といった声や、「不審者・熊の出没情報、消防の出動情報などを、市民がすぐ確認できる形で提供してほしい」との意見が寄せられました。また、「現在のホームページは分かりやすいが、行政色が強く堅い印象があるため、全世代が見ていて楽しめるデザインにしてほしい」との指摘もありました。これらから、情報の新しさや探しやすさに加え、緊急情報の分かりやすい提供、詳しい内容の掲載、親しみやすいデザインへの見直しが、今後の改善の方向性として重要であるといえます。

5. 市が保有する情報について

（1）必要な市の情報について

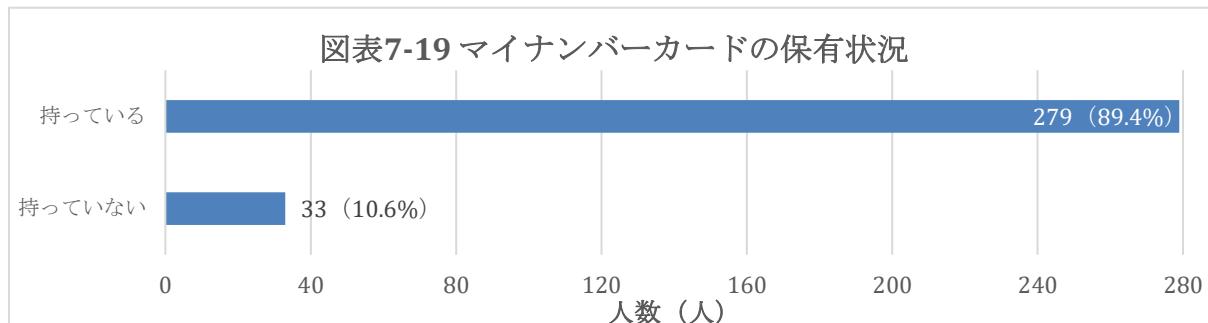
図表7-18 必要な市の情報について



市が保有する情報のうち、必要だと感じる分野については、「医療・保健情報」135人と「防災・気象情報」129人が特に多く、健康や災害に関する情報ニーズが高いことが分かります。これに続いて、「生活情報」123人、「イベント情報」114人が多く、日常生活や地域の催しに関する情報も重視されていることがうかがえます。一方で、「子育て・保育情報」36人、「学校・教育情報」29人、「福祉情報」47人、「交通情報」38人、「行政情報」30人など、特定の分野に関するニーズも一定程度見られますが、「全く興味がない」と回答した人は10人にとどまっており、市が発信するさまざまな情報に対して、全体としては高い関心が示されているといえます。

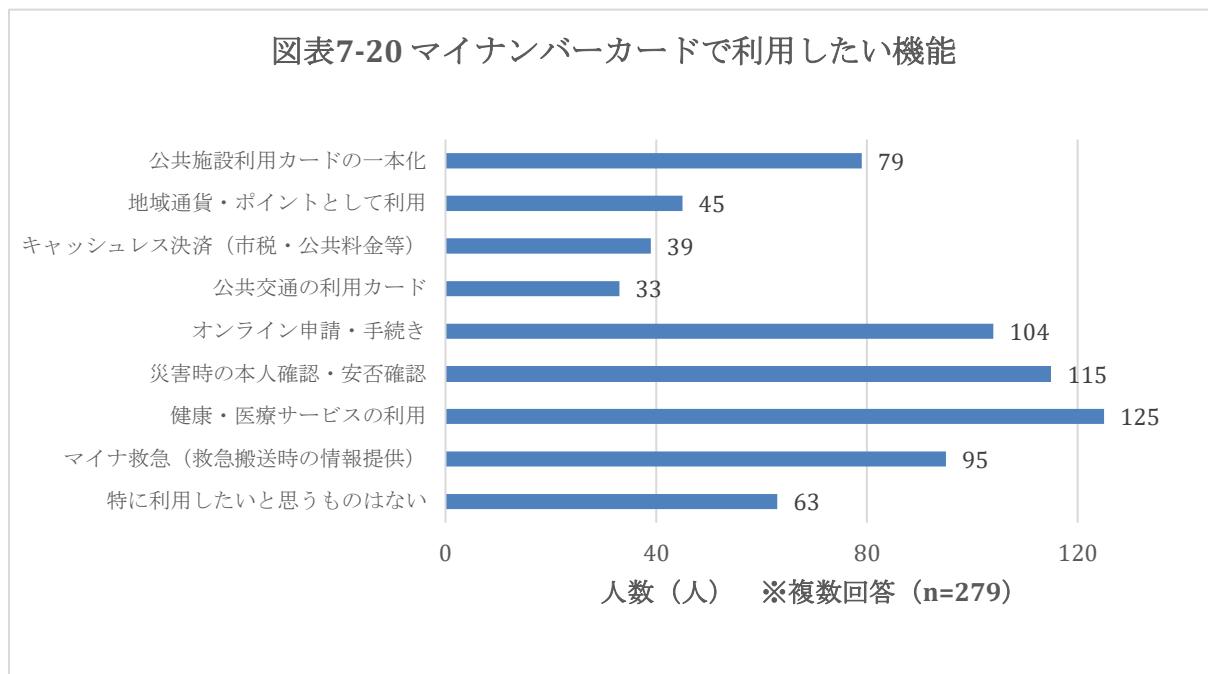
6. マイナンバーカードについて

(1) マイナンバーカードの保有状況



マイナンバーカードの保有状況については、「持っている」が 279 人 (89.4%) と約 9 割を占めており、多くの市民が既にカードを取得していることが分かります。一方で、「持っていない」は 33 人 (10.6%) にとどまっており、一定数の未取得者はいるものの、全体としてはマイナンバーカードが広く浸透している状況です。今後、カードを活用した行政手続や各種サービスのオンライン化を進めるに当たっては、この高い保有率を前提としつつ、未取得者への配慮や代替手段の確保もあわせて検討していく必要があります。

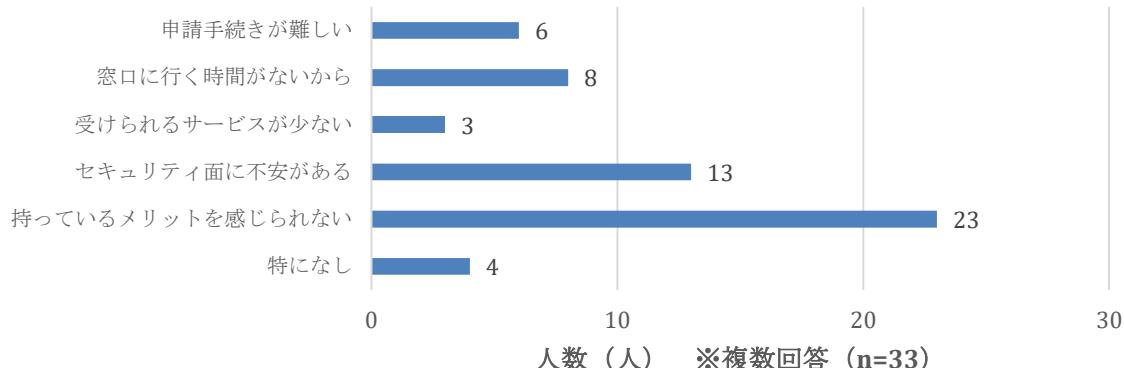
(2) マイナンバーカードで利用したい機能



マイナンバーカードを持っている人 (n=279) に、今後利用したいサービスや機能を尋ねたところ、「健康・医療サービスの利用」が 125 人と最も多く、「災害時の本人確認・安否確認」 115 人、「オンライン申請・手続き」 104 人が続いています。また、「マイナ救急」 95 人や「公共施設利用カードの一本化」 79 人など、日常生活や災害時の安心につながる機能への期待も高い結果となっています。一方で、「特に利用したいものはない」と回答した人も 63 人おり、一定程度は新たなサービス利用に消極的な層が存在していることもうかがえます。

(3) マイナンバーカードを保有しない理由

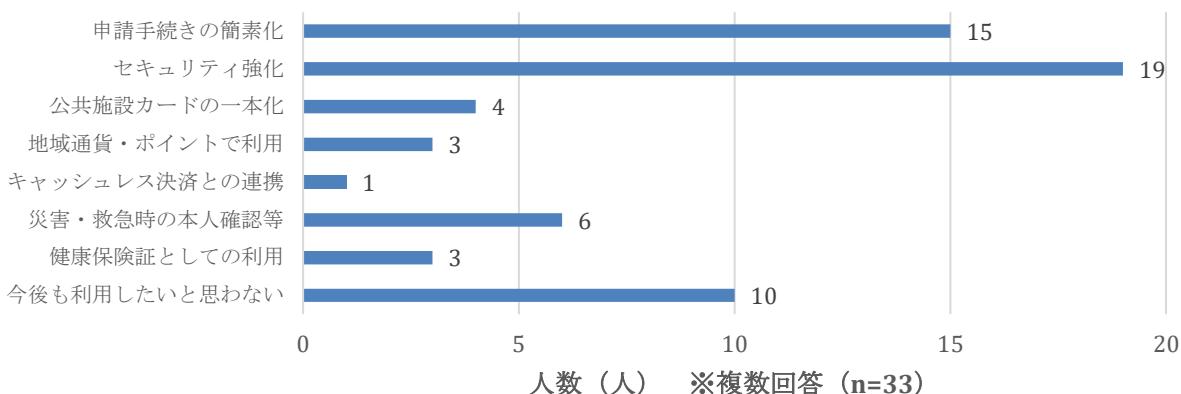
図表7-21 マイナンバーカードを保有しない理由



マイナンバーカードを持っていない理由としては、「持っているメリットを感じられない」が 23 人と最も多く、「セキュリティ面に不安がある」 13 人が続いています。また、「窓口に行く時間がない」 8 人、「申請手続きが難しい」 6 人といった、手続きや時間的負担に関する回答も一定数見られます。一方で、「受けられるサービスが少ない」 3 人、「特になし」 4 人となっており、カードに対する具体的な不満というよりも、メリットの実感不足や安全性への不安が、取得をためらう主な要因となっていることがうかがえます。

(4) マイナンバーカード保有の条件

図表7-22 マイナンバーカード保有の条件

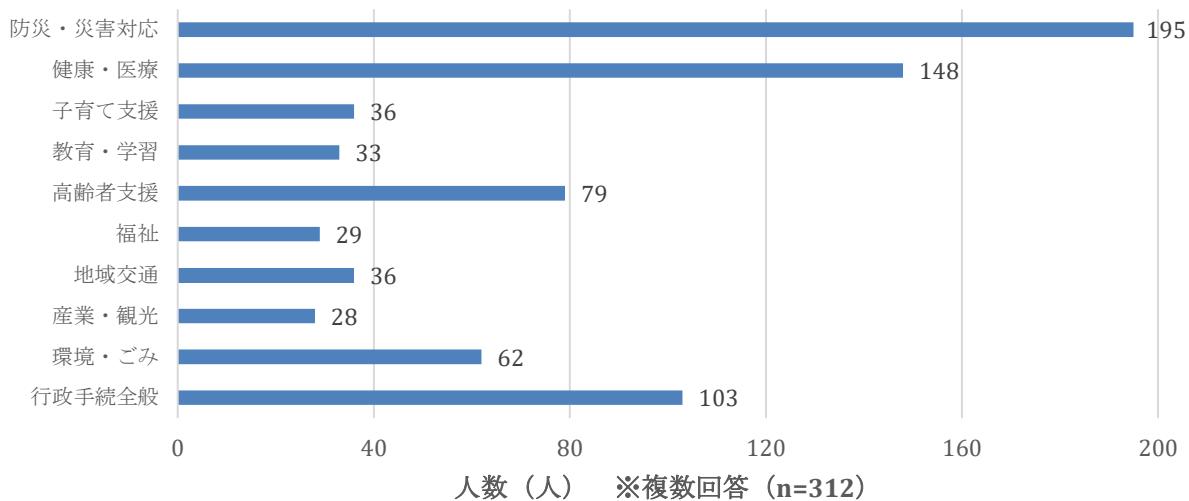


マイナンバーカードを持っていない人 (n=33) に対し、どのような条件が整えば取得したいと思うかを尋ねたところ、「セキュリティ強化」が 19 人と最も多く、「申請手続きの簡素化」 15 人が続いています。また、「災害・救急時の本人確認等」 6 人や「健康保険証としての利用」 3 人、「公共施設カードの一本化」 4 人、「地域通貨・ポイントで利用」 3 人など、日常生活や災害時の安心につながる機能への期待も一定程度みられます。一方で、「今後も利用したいと思わない」と回答した人も 10 人おり、安全性や手続き負担の解消とあわせて、カードを持つことのメリットをどのように示していくかが今後の課題といえます。

7. デジタル技術（自治体 DX）に対する期待・要望について

（1）デジタル技術を活用してほしい行政分野

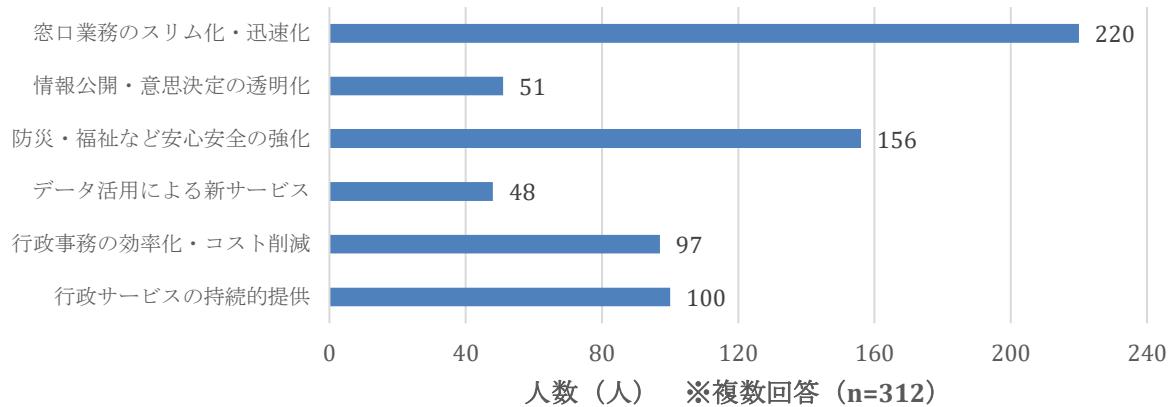
図表7-23 デジタル技術を活用してほしい行政分野



市の行政サービスにおいてデジタル技術を活用してほしい分野としては、「防災・災害対応」が 195 人と最も多く、全体の約 6 割から要望が寄せられており、避難情報や災害時の安否確認など、緊急時の情報提供への期待が非常に高いことが分かります。次いで、「健康・医療」が 148 人と約半数を占めており、健診予約や医療機関との情報連携など、日常的な健康管理を支えるサービスへのニーズも大きくなっています。このほか、「高齢者支援」79 人や「環境・ごみ」62 人、「子育て支援」36 人、「教育・学習」33 人、「地域交通」36 人、「福祉」29 人、「産業・観光」28 人など、幅広い分野で一定の要望が見られ、デジタル技術の活用は特定の分野に限らず、生活全般を支える基盤として期待されていることがうかがえます。

(2) デジタル技術の活用に期待する効果

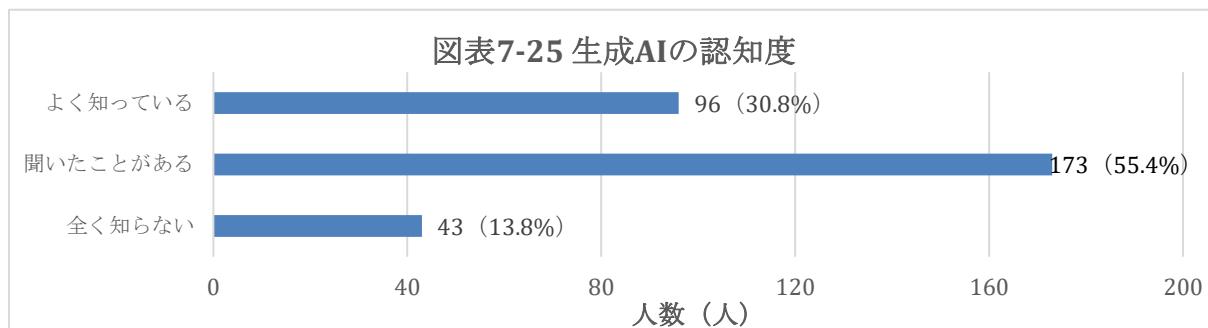
図表7-24 デジタル技術の活用に期待する効果



デジタル技術の活用に期待する効果としては、「窓口業務のスリム化・迅速化」が 220 人と最も多く、全体の約 7 割から支持されており、待ち時間の短縮やオンライン申請による来庁不要化など、住民にとっての手続きの負担軽減への期待が非常に大きいことが分かります。次いで、「防災・福祉など安心安全の強化」 156 人、「行政サービスの持続的提供」 100 人、「行政事務の効率化・コスト削減」 97 人が多く、災害・福祉分野での安全確保とともに、人口減少や職員数減少のなかでもサービス水準を維持するための基盤としてデジタル化が期待されていることがうかがえます。また、「情報公開・意思決定の透明化」 51 人や「データ活用による新サービス」 48 人への期待も一定程度見られ、手続きの効率化だけでなく、行政運営の透明性向上や新たなサービス創出にデジタル技術を生かしていくことが今後の課題といえます。

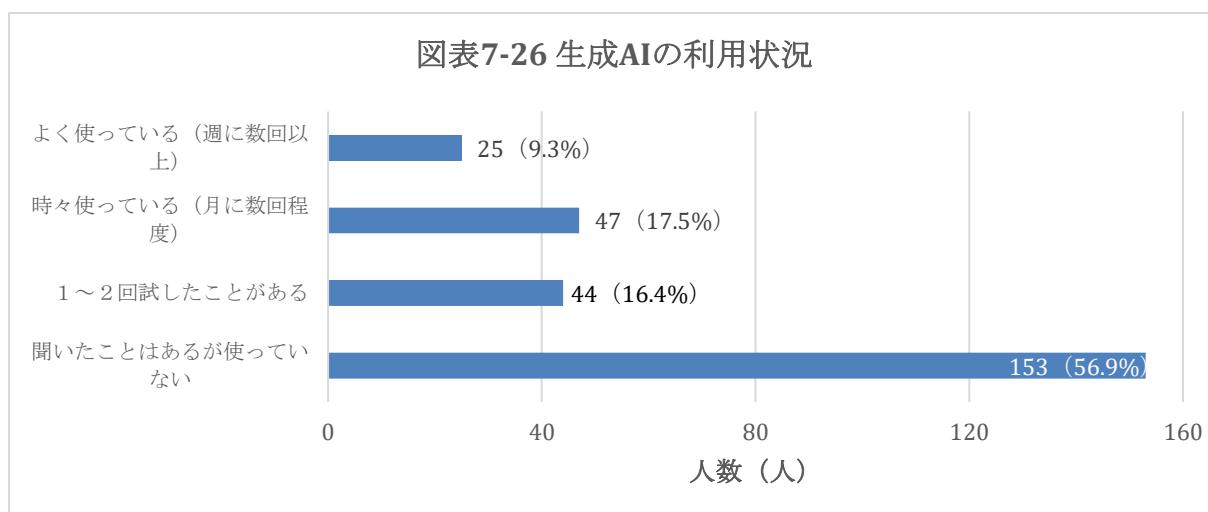
8. 生成 AI について

(1) 生成 AI の認知度



生成 AI (ChatGPT など) の認知度について尋ねたところ、「聞いたことがある」が 173 人 (55.4%)、「よく知っている」が 96 人 (30.8%) で、合わせて約 9 割の人々が生成 AI に関して何らかの認識を持っていることが分かります。これにより、生成 AI が既に広く認知されており、市民の関心や理解が進んでいることがうかがえます。

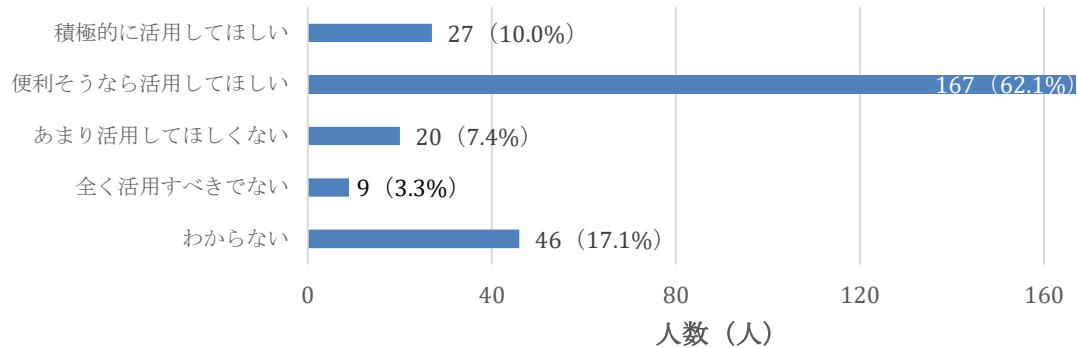
(2) 生成 AI の利用状況



生成 AI の利用状況については、「聞いたことはあるが使っていない」が 153 人 (56.9%) と最も多く、認知度の高さに対して実際の利用はまだ少ないことが分かります。次いで、「時々使っている (月に数回程度)」47 人 (17.5%)、「1~2回試したことがある」44 人 (16.4%) となっており、試したことのある層は一定程度いるものの、頻繁に利用している人は少数派となっています。

(3) 行政サービスへの生成 AI 活用

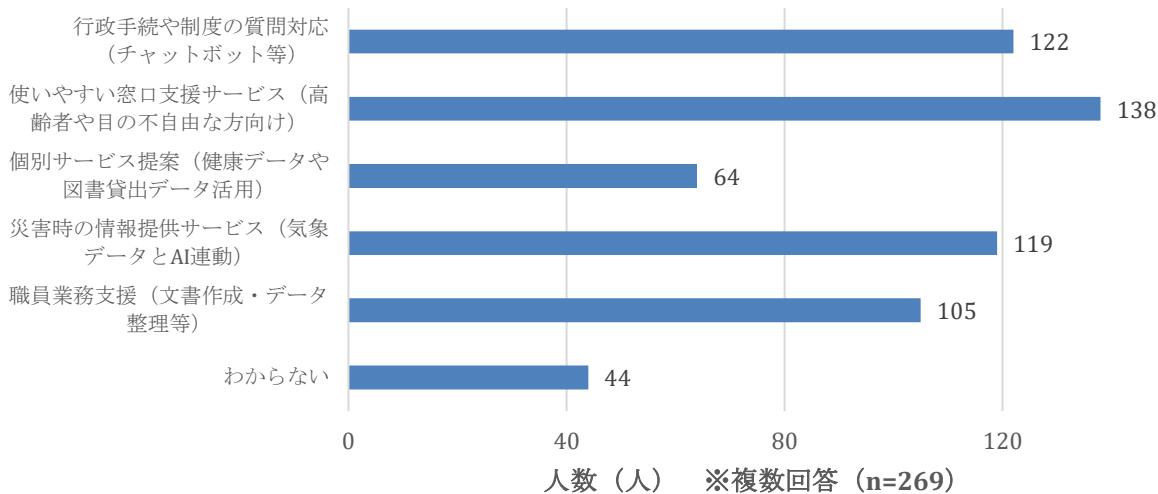
図表7-27 行政サービスへの生成AI活用



行政サービスで生成 AI を活用することについて尋ねたところ、「便利そうなら活用してほしい」が 167 人 (62.1%) と最も多く、次いで「積極的に活用してほしい」27 人 (10.0%) でした。これにより、生成 AI に対して前向きな意見が多数を占めており、特に「便利さ」を感じた場合に活用する意向が強いことが分かります。

(4) 生成 AI に期待する活用場面

図表7-28 生成AIに期待する活用場面

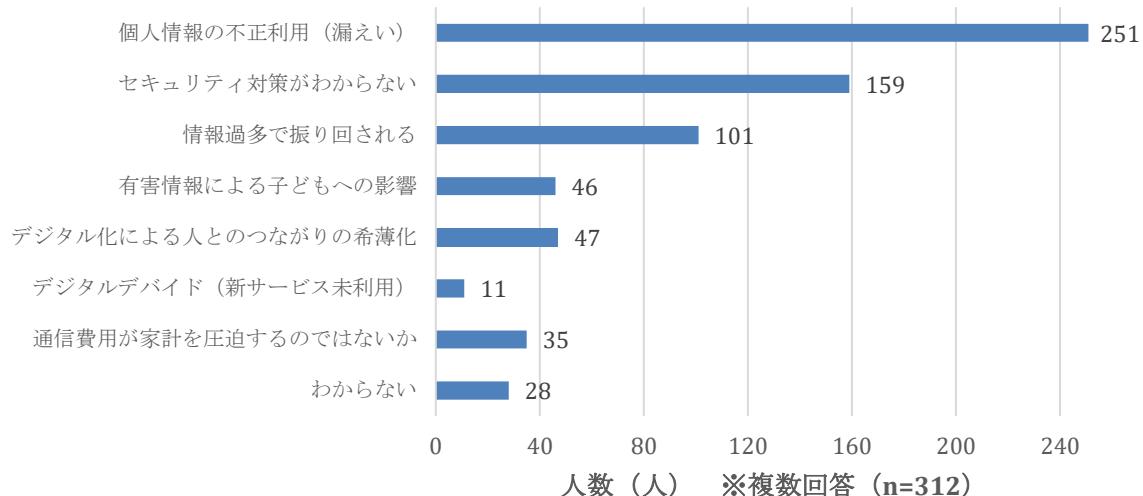


生成 AI の活用場面については、「誰でも使いやすい窓口支援サービス」が 138 人 (51.3%) と最も多く、高齢者や目の不自由な方への支援が求められています。次いで、「行政手続きや制度の質問対応」122 人 (45.3%) や、「災害時の情報提供サービス」119 人 (44.2%) が高い支持を得ており、AI を活用した情報提供や災害対応への期待が大きいことが分かります。「職員の事務作業支援」105 人 (39.1%) も一定のニーズがあり、個別サービス提案は 64 人 (23.8%) にとどまりましたが、今後の課題として認識されています。

9. デジタル技術の活用に対する不安・留意点について

(1) デジタル技術の活用に伴い感じている不安について

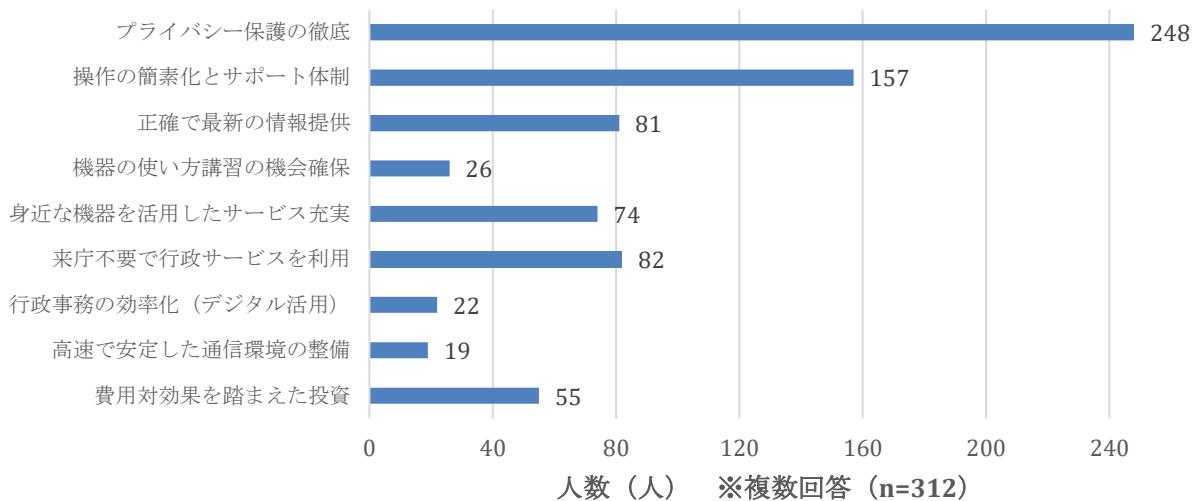
図表7-29 デジタル技術の活用に伴い感じている不安について



デジタル技術の活用に伴う不安については、「個人情報の不正利用（漏えい）」が 251 人 (80.4%) と最も多く、個人情報の取り扱いやその安全性に対する懸念が大きいことが分かります。次いで「セキュリティ対策がわからない」が 159 人 (50.9%)、「情報過多で振り回される」が 101 人 (32.4%) と続いており、特に情報セキュリティや情報管理に対する不安が強いことがうかがえます。また、「有害情報による子どもへの影響」46 人 (14.7%) や「デジタル化による人とのつながりの希薄化」47 人 (15.1%) という声も一定数見られ、デジタル化に対して不安を感じている層が一定数存在することが分かります。「デジタルデバイド（新サービス未利用）」は 11 人 (3.5%) であり、一定の層では新しいサービスにアクセスできていないことが問題となっていることがうかがえます。その他の意見としては、高齢者の使い方の不安や、AI の判断に対する疑問、ネットが不安定な地域での利用の懸念なども挙げられました。また、デジタル化が進むなかで不便さが増えないか心配という意見や、適切なデバイスを持たないことによるサービス利用の制約を懸念する声もありました。市の管理能力に対する不安や、AI の回答精度への課題についても指摘されています。これらの意見は、デジタル化の進展に対する理解を深め、適切な対応をするための重要な示唆となります。

(2) デジタル技術を活用する上で行政が留意すべき点

図表7-30 デジタル技術を活用する上で行政が留意すべき点



デジタル技術を活用する上で行政が留意すべき点としては、「プライバシー保護の徹底」が 248 人と最も多く、個人情報の安全な取り扱いが最重要課題と認識されていることが分かります。次いで、「操作の簡素化とサポート体制」 157 人、「来庁不要で行政サービスを利用できること」 82 人、「正確で最新の情報提供」 81 人、「身近な機器を活用したサービス充実」 74 人が続いており、使いやすさや利便性、情報の信頼性を重視する傾向がうかがえます。その他の意見として、「デジタル技術に疎い人やスマホを持たない人への配慮」「停電時など非常時の対応への備え」といった指摘がある一方で、「必要な分野には最新技術を積極的に導入すべき」との前向きな意見も寄せられました。これらから、行政には、過大投資を避けつつ費用対効果を踏まえ、安全性と誰一人取り残さない配慮を両立させながら、必要な分野にはデジタル技術を着実に活用していく姿勢が求められていると言えます。

10. デジタル化・DX を進めていくにあたって寄せられた意見・要望

(1) デジタルデバイド（情報格差）・高齢者への配慮／アナログ併存・サポート

- ・高齢者が多いまちなので、デジタル化・DX でサービスを受けられない人が出ないような取り組みをお願いしたい。
- ・新しいものに対して中々ついていくことができない。
- ・スーパーのセミセルフレジを使えない方がいたり、デジタルデバイスがないと入場できない施設がある。DX を進めるのは良いが、公的機関としてサービスを受けられない人が出ないようにすべき。新旧のやり方を並行させて業務負担が増えるのは本末転倒。
- ・今後はデジタルに慣れていかなければ生活ができなくなると思うが、高齢者や障がいなどで使えない人も多いので、デジタルとアナログの両方窓口が必要。10 年、20 年経つとデジタルは当たり前になりアナログは減ると思うが臨機応変に対応していければ。使えない人に合わせすぎて乗り遅れないよう、思い切って推進してほしい。
- ・どうしても高齢者が置き去りになることが懸念され、中々推進していかない事業だと思う。若年層と高齢者層で違うサービスを選べる仕組みが必要。
- ・高学歴の人、そうでない人など様々なので対面業務をなくすことは不可能。この人が何を言おうとしているのかを汲み取る努力を市役所には求めたい。全てをデジタル化せず適度に分けて使用してほしい。
- ・利用可能な市民には便利だが、紙の方が良い人もいるので選択できるようにしてほしい。
- ・高齢者でも理解できるように分かりやすくしてほしい。
- ・アナログからデジタルへの移行がしやすくなる方法があれば良い。
- ・本音として私にはデジタル技術は活用できない。スマートフォンすら満足に使えていない。ただ、これからの人には必要。世の中から取り残される人もいると感じる。
- ・老人なのでわからない。
- ・デジタルを進めるのは大事だが、全く分からない人を置きざりにしないでほしい。
- ・デジタル化一辺倒にならないように、不慣れな人にも対応してほしい。
- ・77 歳、現金で買い物も出来なくなるのではと不安。収入が決まっていて（年金生活）物価高で厳しいなか、新しい機器や基本料金の負担も大きいので、新しいことに取り組めない人に対しても、細くてもいいので分かりやすい道を作ってほしい。
- ・デジタル化するのは良いが、根室市は高齢化が進んでいるのでマイナンバーカードやスマートフォンの使い方が分からない人も多い。地区ごとに無料の使い方教室があると良い。一方で、若い人もマイナンバーカードを作っていない人もいると聞いている。市職員も不足していると聞いているので、スリム化とデジタル活用を進めてほしい。

- ・デジタル化に追いつかない人たちが取り残されないようにしてほしい。
- ・市民はますます高齢者が多くなり、デジタル技術に置いてきぼりは困る。
- ・デジタル化を推進しても、アナログ的選択肢を残すべき。
- ・行政サービスは市民等しく受けられるべきで、高齢者などを置き去りにしない取り組みを求める。
- ・デジタル化は便利だが、個人情報保護の観点やパソコン等が不慣れな人も多いので、すべてをネット手続きにするのは反対。あらゆる世代の方が利用できる方法を考え、紙面手続きも残すべき。議会のデジタル化（ペーパーレス化）を進めているが、更なるペーパーレス化で経費節減に努めてほしい。

（2）個人情報保護・セキュリティ・信頼性

- ・市役所や病院の職員からの個人情報流出を防ぐよう、アクセスログを定期的に調査し、懲戒処分の公表をすべき。
- ・根室市は小さな町で人口も少なく、個人情報が漏れやすいと感じる。守秘義務をしっかりと守りプライバシーを守ってほしい。
- ・デジタル化は、これから働き手が減少していくので良いと思う。個人情報を外部に漏れないようにしてほしい。
- ・人口減少を考えると DX の推進はある程度必要だが、情報を正確に読み取る力、有効に活用できる力を養えるようにし、高齢者向けには出来るだけ簡単にデジタル技術に触れられるように構築しつつ、セキュリティ対策は万全にしてほしい。

（3）行政手続き・業務効率化・府内 DX

- ・これからも人口減少が続き、市職員の確保も困難な中で、業務効率向上と DX 推進は必須と考える。紙の押印（決裁）を廃止し電子決裁を導入してほしい。
- ・工事入札の電子化・電子契約の導入を進めてほしい。また、設計図書も紙ではなく PDF 配布を希望する。さらに、根室市では書類への押印を求められるケースが多いため押印の省略を進めてほしい。書類処理に時間がかかり過ぎの印象もある。担当部署での処理体制を見直し円滑な対応をお願いしたい。
- ・日々忙しいなか、クレーマー対応を充実させ職員を守ってほしい。
- ・DX を推進していくのは良いが、運営担当者は最低でも IT パスポート試験合格程度の知識を持つてほしい。

（4）医療・介護・福祉・子育て

- ・医療、介護、福祉の情報共有が進めばよい。根室市は人口減少・高齢化となっており、医療、介護が必要な方が少なくない。健康状態や生活状況の情報共有で地域医療の効率化を図れるのではないか。

- ・市立病院の待ち時間が分かりにくいので、待ち時間に外出しやすくなる仕組み作りをしてほしい。子連れでの紙の問診票記入が負担なので問診票をスマホで事前入力できるようにしてほしい。

（5）公共施設・交通・生活情報・産業・観光

- ・水産業を中心の産業なので、毎日の市場の水揚げ数量などの情報が分かるとよい。
- ・図書館・体育館・文化会館などの情報を充実させ、週 1 回程度でも出来事やイベントを楽しく発信するなど、施設に行きやすい情報発信や関心を持つような発信があれば良い。
- ・図書館の本をすべてネット予約できるようにしてほしい。
- ・市役所のホームページはリアルタイム更新や内容の分かりやすさに課題がある。また、どこに何が掲載されているか検索しやすくしてほしい。
- ・バス停に太陽光パネル付きの時計機能付き時刻表を設置してほしい。
- ・インターネットで更に根室市の魅力を広げ街の活性化に努めてほしい。個人情報が関与しない（例えば観光事業）分野においては積極的に生成 AI を利用することでコストパフォーマンスよく、情報発信等を行ってほしい。
- ・この街は財政的には健全で、規模もそれなりに大きいが、若い世代を中心に「何も無い」といった意識が根底にあり無気力な状態にある。しかし、デジタル技術を活用すれば、省人化や人材の再配置が可能となり、広報なども全国に発信できるようになれば、訪問者や移住者が増えると考える。もちろん、宿泊施設や職業面での課題はあるが、水産漁業に特化した街としての限界は誰もが感じており、観光業や IT 業といった新たな柱を育てる必要がある。行政だけでなく、教育にもデジタルを科目にするなどデジタル化に力を入れることで、将来の子どもたちにも役立つ教育が提供できる。限られた人数や設備で大変だと思うが、ぜひ頑張ってほしい。
- ・根室市公式 Instagram・LINE での情報発信は助かっている。今後も活用してほしい。

（6）通信環境・インフラ／財源・費用対効果

- ・ネットが不安定な地域にしっかりと電波が届くよう、街を挙げて取り組んでほしい。
- ・過剰なサービスは要らない。
- ・良く検討して無駄なく、住民への負担がかからないようにしてほしい。
- ・DX は手段であり目的ではないので、取り組みやすそうなところではなく、費用対効果のあるところから進めてほしい。公平で合理的な判断で。
- ・デジタル技術投資の財源として住民税等が使われることになるので、財源確保の考え方を周知してほしい。サービス充実には賛成だが、財源確保に伴い住民から徴収する金額が大幅に増加するなら反対。
- ・無駄な投資と言われないように、誰でも簡単に利用できるシステムにしてほしい。

（7）生成 AI の活用に関する期待・懸念

- ・市民からの質問に AI で回答できるようになるのはよい。予防接種の曜日や診療可否などに答えてくれると便利。
- ・ChatGPTなどを活用し、公共事業・行事に関する意見への自動応答や、必要に応じて担当者からの回答が得られる仕組みを構築してほしい。
- ・生成 AI を積極的に使った方がいいと回答したが絵を生成することだけはやめてほしい。技術が向上しているものの、やはり AI ならではのミスがある。絵だけは人間の絵師が書いた温かみのある絵がいいと思う。
- ・AI の使用については正確性の担保ができないので、エビデンスチェックや厳密な情報が必要になる場面ではなく、あくまで個人向けアドバイスや提案といった用途をお勧めする。
- ・行政サービスでの生成 AI 活用は作業効率向上のメリットがある一方、出力情報の正確性に懸念があるため慎重に導入してほしい。

（8）デジタル化・DX 全般への期待・価値観・その他

- ・より豊かに、より安心して市民が暮らせる将来を望む。
- ・現代は便利だが、あまりにも便利すぎるのもどうかと思う。
- ・DX でどう世の中が変化するか分からぬが、市民のために頑張ってほしい。
- ・DX は英語でも表記してほしかった。
- ・導入後必ず問題が起きるのだから、まず早く導入して問題が起きたら対策すればいいと思う。とてもいい取り組みだと思う。期待している。頑張ってほしい。
- ・市民皆が幸せを感じられるようになってほしい。

第8章 参考資料

1. 用語解説

<アルファベット順>

用語	解説
AI (Artificial Intelligence／人工知能)	コンピュータに人間のような知的処理（判断、予測、画像認識、自然言語処理など）を行わせる技術の総称。行政サービスでは、文章作成支援、データ分析、住民対応、効率化など多様な用途に活用が期待される。
API (Application Programming Interface)	異なるシステム同士を連携させるための接続ルールのこと。例えば、市民がオンライン申請したデータを、職員が手で入力し直すことなく、自動で市の基幹システムへ取り込むために使われる。
BI (Business Intelligence)	ビジネスインテリジェンスの略で、庁内に散らばっている様々なデータ（住民、税、福祉、健康など）を集めて、グラフや表（ダッシュボード）で分かりやすく可視化するための手法やツール。データに基づいた合理的な政策判断（EBPM）を支援。
BPR (Business Process Re-engineering)	業務プロセス改革の略。デジタル技術の導入に合わせて、従来の慣習にとらわれず、業務の手順や仕組みを根本から見直して最適化することを指す。DX を成功させるための前提条件。
CMS (Content Management System)	コンテンツ管理システムの略。ホームページの専門知識がなくても、デザインや文章、画像を簡単に更新・管理できる仕組みのこと。災害時など緊急時のタイムリーな情報発信に役立つ。
CSIRT (Computer Security Incident Response Team)	コンピューターセキュリティインシデント対応チームの略。サイバー攻撃や情報漏えいなどのセキュリティ上の問題（インシデント）が発生した際に、迅速かつ適切に対応し、被害の拡大を防ぐための専門チームや体制のこと。
DX (Digital Transformation)	デジタルトランスフォーメーションの略。単にデジタル技術を導入するだけでなく、市民の生活や行政の業務、組織のあり方そのものを、データや技術を活用して根本的に変革し、より良いものに作り変えていくこと。
EBPM (Evidence-Based Policy Making)	経験や勘ではなく、統計やデータといった客観的な根拠（エビデンス）に基づいて政策を立案・評価し、行政運営の有効性や説明責任の向上を目指す考え方。
eL-QR (地方税統一 QR コード)	地方税統一 QR コードの略。地方税や公金支払いの納付書に印字される統一規格の QR コードで、全国どこからでも自宅や外出先からキャッシュレス納付を可能にする仕組み。

GIS (Geographic Information System)	地理情報システムの略。地図情報と、行政が持つさまざまなデータ（固定資産、防災情報など）を重ね合わせて管理・分析できるシステム。災害時の状況把握や都市計画などへの活用が期待できる。
ICT (Information and Communication Technology)	情報通信技術の略。情報処理や通信に関する技術全般を指し、インターネットなど通信技術を活用して行政・教育・医療・産業など様々な分野でサービス創造や効率化を実現すること。
IoT (Internet of Things)	モノのインターネットの略。スマートフォンだけでなく、家電や車、センサーなど様々な「モノ」がインターネットに接続され、情報交換することで、遠隔操作や自動化を可能にする技術。
IT (Information Technology)	インフォメーションテクノロジーの略です。情報技術全般を指し、デジタル技術や情報処理技術のこと。
LGWAN (Local Government Wide Area Network)	総合行政ネットワークの略。全国の地方公共団体を相互接続する、高度なセキュリティが確保された行政専用の閉域ネットワークのこと。
PMH (Public Medical Hub)	国が整備を進める医療・健康分野の情報連携基盤。予防接種記録や健診データなどを医療機関、自治体、薬局で安全に共有し、医療サービスの質向上や行政事務の効率化を図るもの。
RPA (Robotic Process Automation)	パソコンで行う定型的な事務作業（データ入力、情報収集、帳票作成など）を、ソフトウェアのロボットが代行・自動化する技術。
SaaS (Software as a Service)	インターネットを通じて必要なソフトウェアの機能を必要な分だけ利用できるサービスのこと。自前でシステムを持たなくて済むため、システムの管理や更新の負担軽減が期待できる。
SNS (Social Networking Service)	インターネット上で人ととの交流を促進するサービス（LINE、Facebook、X、Instagramなど）で、情報発信や双方向のコミュニケーションに活用される。
UI (User Interface)	ユーザーインターフェースの略。利用者とコンピューターやサービスとの接点のこと。画面のデザイン、ボタン、文字、アイコンなど利用者が操作する部分全般を指す。
UX (User Experience)	利用者がサービスや製品を使うことで得られる体験や満足度すべてを指す。自治体 DX における UX は、単なる Web サイト等のデザイン改善ではなく、住民生活の質を向上させ、持続可能で効率的な行政運営を実現するための要素。
Wi-Fi (ワイファイ)	スマートフォンやパソコンなどの機器を、ケーブルなしで無線（ワイヤレス）でインターネットやネットワークに接続するための世界共通の通信規格で、「Wireless Fidelity」の略称、またはその技術を指し、無線 LAN の一種。

<50 音順>

用語	解説
アクセシビリティ	高齢者や障がいのある方など、誰もがウェブサイトやデジタルサービスを問題なく利用できることを意味する。DX では、文字の大きさや色使い、操作方法などに配慮し、すべての人に情報が届くよう設計が求められる。
アナログ規制	条例や要綱などに残る「書面提出」「押印」「対面」といった、デジタル技術の活用を妨げている昔ながらのルールや慣行のこと。これらを見直すことで、オンライン申請や遠隔での確認を可能にし、住民の負担軽減を目指すもの。
オンプレミス	情報システムを自前の施設（庁舎内）に設置・管理・運用する方式のこと。自前で設備を保有するため高い自由度とセキュリティを確保できるが、初期投資や運用管理の負担が大きいのが特徴。
ガバメントクラウド	国が整備し、全国の自治体が共通して利用できるクラウド環境。自治体の情報システムをこれに移行することで、コスト削減、セキュリティ強化、システムの更新・保守効率化が図られる。
クラウド	インターネット経由でサーバー、ソフトウェアなどのコンピューター資源をサービスとして利用する仕組みや形態のことで、英語の「cloud（雲）」が由来。
公的個人認証	マイナンバーカードの IC チップに格納されている電子証明書を利用して、インターネット上で安全に利用者本人であることを証明する仕組み。
コンビニ交付サービス	マイナンバーカードを利用して、全国のコンビニエンスストアのマルチコピー機から、住民票や印鑑登録証明書などの各種証明書を取得できるサービスのこと。
サイバーセキュリティ	コンピューターシステム、ネットワーク、データなどのデジタル資産をサイバー攻撃から保護するための対策全般を指し、情報漏洩・改ざん・破壊を防ぎ、安心してインターネットや IT サービスを利用できる状態を維持する取り組みのこと。
三層分離	地方自治体が情報セキュリティを強化するため、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 つに分離する対策のこと。
自治体 DX	地方自治体がデジタル技術を活用し、住民サービスの向上や業務の効率化を目指す取り組みのこと。単なる IT 化や電子化に留まらず、デジタル技術によって住民サービスや業務プロセスそのものを変革し、住民の利便性や満足度を高めることを目的とする。
書かないワンストップ窓口	住民が申請書に手書きで記入する手間を省き（書かない）、引越しや出生・結婚などのライフイベントに伴う複数の手続きを 1 つの窓口でまとめて完了させる（ワンストップ）自治体の窓口サービスのこと。

地方公共団体情報システムの標準化	全国の自治体が利用する住民記録・税・福祉などの基幹システムを、国が定めた統一の「標準仕様」に合わせたシステム（標準準拠システム）へ移行する取り組み。この移行により、自治体ごとのシステムの違いがなくなり、データ連携が容易になり、災害に強く、安全で、効率的・経済的な行政サービス提供を目指すもの。
デジタルデバイド	インターネットや情報通信技術（ICT）を利用できる人とできない人の間に生じる情報格差（情報ギャップ）のこと。
テレワーク	情報通信技術（ICT）を活用して、場所や時間にとらわれずに柔軟に働くこと。職員の働き方改革や、災害・非常時（BCP）の業務継続に不可欠な要素。
ゼロトラスト	「何も信頼しない」を前提とした、次世代のセキュリティ対策の考え方。庁内ネットワーク内であっても、すべてのアクセスについて利用者や端末が正当なものか厳しく確認することで、サイバー攻撃や内部不正から情報資産を守ることを目指すもの。
マイナポータル	マイナンバーカードを使って利用できる政府運営のオンラインサービス。子育てや引越しなどの行政手続きの検索・オンライン申請、医療費や税金などの自分の情報の確認、行政機関からのお知らせの受信などが可能。
マイナ保険証	健康保険証として利用できるマイナンバーカードのこと。医療機関で受付をスムーズに行えるほか、救急搬送時などに医療情報を確認する基盤となる。

根室市 DX 推進計画

令和 8 年 月

根室市 総務部 情報管理課

〒087-8711 北海道根室市常盤町 2 丁目 27 番地

TEL 0153-23-6111 (代表)