

第二章 市役所を変える

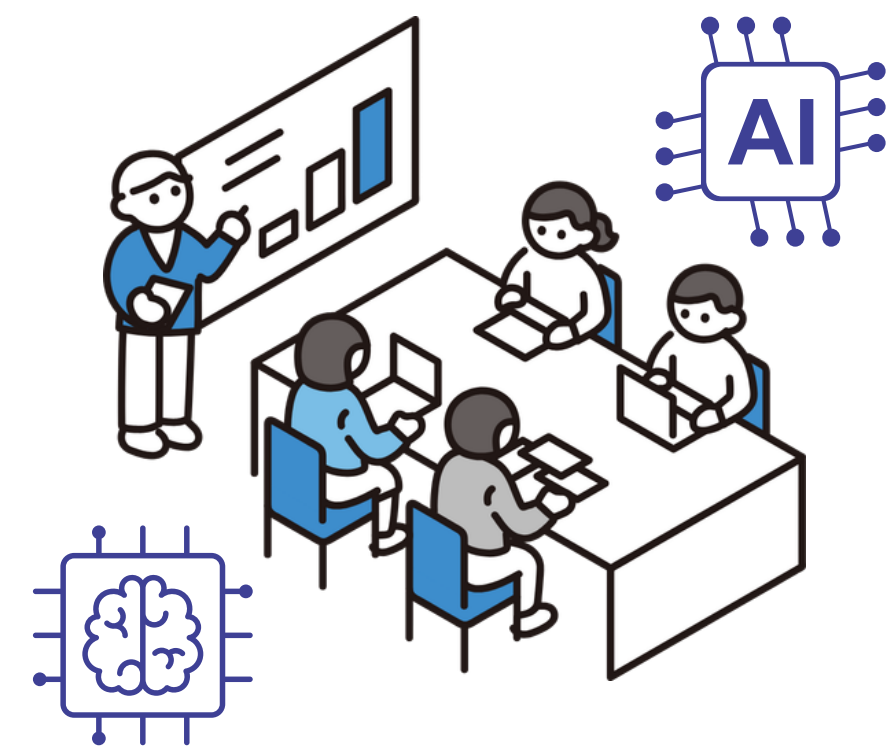


【目指す2029年の風景】

ペーパーレス化やテレワークの定着による柔軟な働き方が実現している。また、生成AI等を業務に活用することによって生産性が向上し、職員が市民サービスや創造的な業務に専念できる環境が築かれている。さらに、各部署がBPRやDXに積極的に取り組むことで、業務の効率化とサービスの質の向上が着実に進んでいる。

AIを活用した業務改善の推進

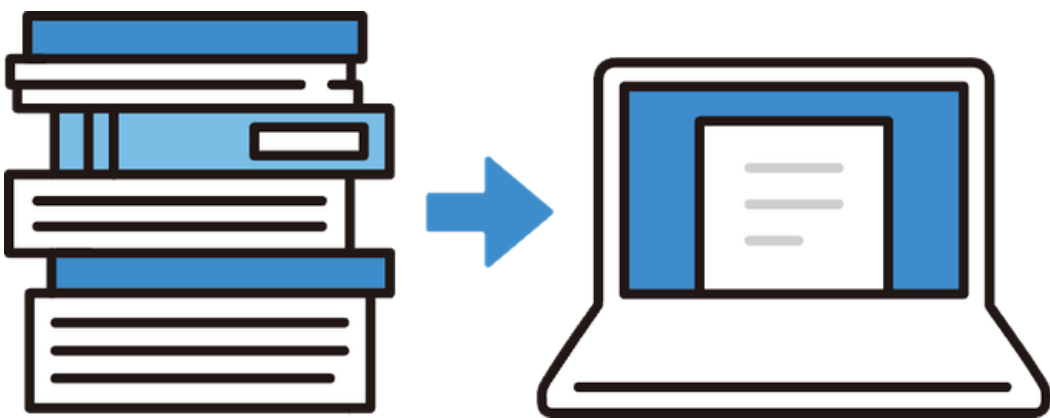
AIを活用した業務改善を進め、限られた人員の中でも安定した行政運営を継続し、制度改正や多様化する行政需要に的確に対応できる体制を強化していきます。文書作成や要約、各種調査など、作業負担の大きい業務に生成AIを活用し、業務の効率化と質の向上を図ります。また、生成AIツールについては、利用状況や庁内ニーズを踏まえながら機能拡充を進め、活用可能な業務領域を段階的に広げていきます。さらに、RAG（Retrieval-Augmented Generation：検索拡張生成）を活用し、庁内のルールや手引き、過去の文書や事例などを参照できる仕組みを整備することで、情報探索の効率化や文案作成の精度向上につなげます。あわせて、職員研修を実施し、各課の活用事例も共有しながら、実務に即した運用の充実を図っていきます。



項目／目標	現在地（2025年度）	2026年度	2027年度	2028年度
生成AIツールの機能拡充	限定的な利用	機能拡充検証	機能拡充した生成AIツールの導入・全庁運用	

ペーパーレスの推進

ペーパーレスを推進し、情報共有および意思決定の迅速化を進めていきます。紙を前提としない業務運営へ転換するため、文書管理システムを活用した電子起案を積極的に進め、電子で完結できる運用を定着させます。また、会議資料や庁内配布資料は原則として電子で共有し、必要な資料にすぐアクセスできる運用へ切り替えていきます。さらに、紙の使用量そのものを減らす取組として、A4コピー用紙の購入枚数を計画的に削減し、必要最小限の印刷を基本とする運用へ移行します。あわせて、職員への周知を継続し、ペーパーレスのマインド醸成に努めます。

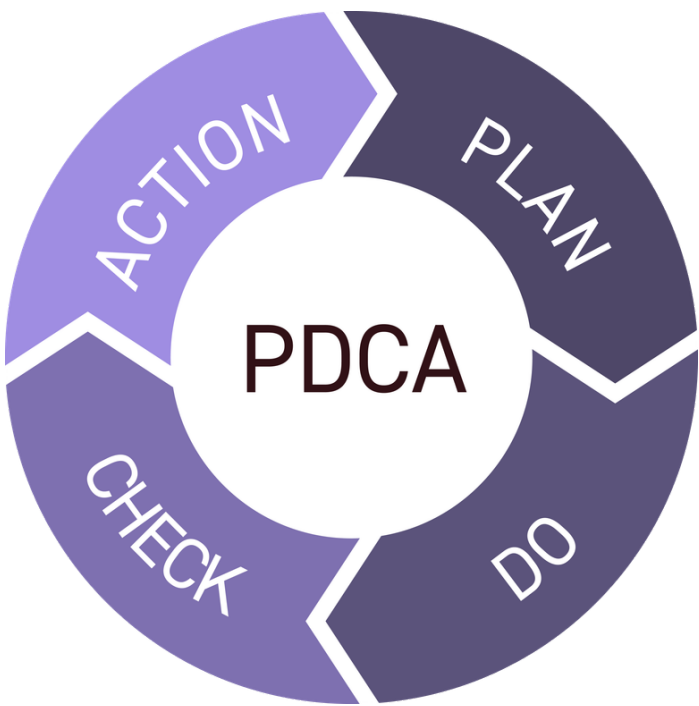


項目／目標	現在地（2025年度）※	2026年度	2027年度	2028年度
文書管理システムの電子決裁（発意起案）	84%	100%		
A4コピー用紙購入枚数	4,600,000枚	4,480,000枚	4,310,000枚	4,115,000枚
処分通知等オンライン化の推進（再掲）	未導入	導入に向けた調査・研究	実証・導入開始	対象手続き拡大

※現在地（2025年度）のデータについて、「文書管理システムの電子決裁（発意起案）」は2026年2月末時点。「A4コピー用紙購入枚数」は2026年2月末時点のデータをもとに3月末時点を推計したものの。

BPRによる職員の作業時間削減

BPRを通じて業務全体の作業フローの見直しを行い、職員の作業時間を削減するとともに、より付加価値の高い業務に注力できる体制を構築していきます。特に、正規職員が担うノンコア作業の削減を進め、確認・転記・集計などの定型的な作業は、業務の性質に応じて取り組み方を見直していきます。また、AI-OCR、RPA、ローコードツール等の各種ツールを活用し、現場に即した業務改善を進めていきます。さらに、職員のDX研修受講を推進し、業務改善の視点やデジタルツールの活用方法等、学ぶ機会を充実することで、業務時間の削減と働き方改革の推進に取り組みます。あわせて、改善事例を庁内で共有することで、効果の高い取組を他の業務にも広げていきます。



項目／目標	現在地（2025年度）※	2026年度	2027年度	2028年度
職員の年間作業時間	6,070時間削減	10,000時間削減	10,000時間削減	10,000時間削減

※現在地（2025年度）のデータは2026年2月末時点

テレワークの推進

テレワークを推進し、多様な働き方への対応と業務継続力の向上を図っていきます。市に導入しているテレワーク端末で安全に業務を行える環境整備を進めるとともに、場所に左右されない情報共有やコミュニケーションが可能となる体制を整えます。また、運用手順等を適宜見直すことで、勤務場所が変わっても普段と変わらない業務が進められるようにします。さらに、ペーパーレスの取組と連動させることで、資料共有や共同作業を円滑に行える環境を整備します。あわせて、利用状況や運用上の課題を踏まえて改善を重ね、平常時の柔軟な働き方の推進と、非常時における行政機能の維持の双方に資する体制を構築していきます。

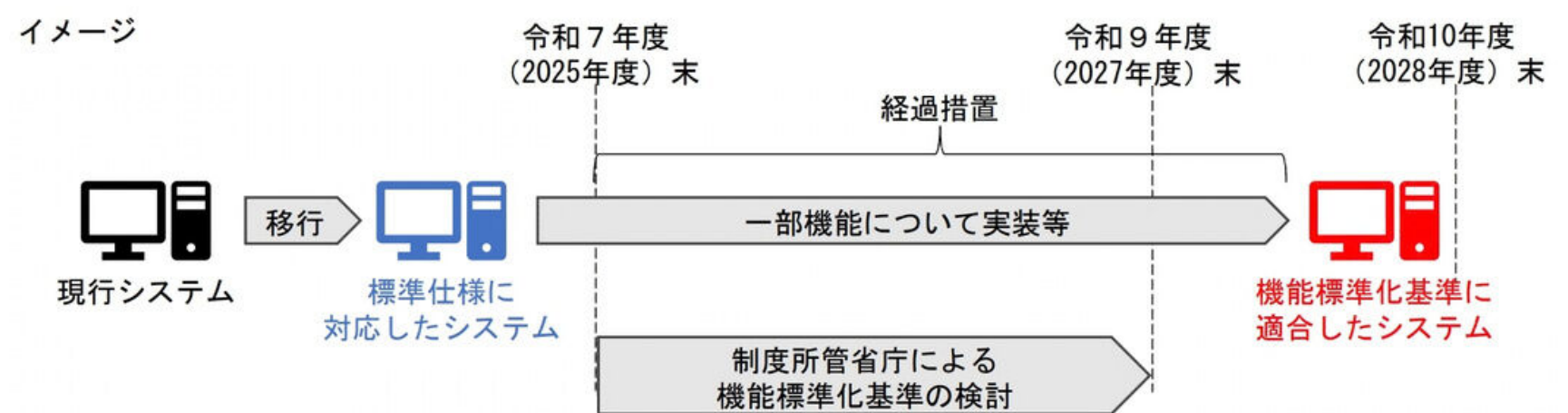


項目／目標	現在地（2025年度）※	2026年度	2027年度	2028年度
テレワーク実施率※	11%	20%	30%	40%

※テレワーク実施率とは、対象職員（管理職および希望者）のうち、月1回以上の頻度でテレワークを実施している職員の割合のことをいう
※現在地（2025年度）のデータは2026年1月末時点

経過措置対象システムの標準化移行

自治体は標準化法[※]にもとづき、基幹系20業務システムについて、標準準拠システムに移行する必要があります。また、一定要件のもと、一部機能については経過措置[※]が設けられております。市には経過措置対象システムがあることから、これらの標準化移行を着実に進め、安定した行政運営と将来的な制度対応力の向上を図っていきます。対象業務ごとに移行計画を整理し、データ移行、テスト、切替などの工程を一体的に管理することで、計画的かつ着実な移行を進めます。なお、関係部署や関係機関と連携し、業務への影響を見通した準備を進めるとともに、窓口対応や問い合わせ対応も含めた運用を整備します。さらに、移行後の標準的な運用が円滑に進むよう、必要な手順書の整備や庁内調整を行い、安定した運用につなげます。あわせて、移行の各段階で課題や改善点を把握しながら、制度改正や運用変更にも柔軟に対応しやすい基盤づくりを進めていきます。



※出典：デジタル庁・地方公共団体情報システム標準化基本方針における一部機能の経過措置の概要

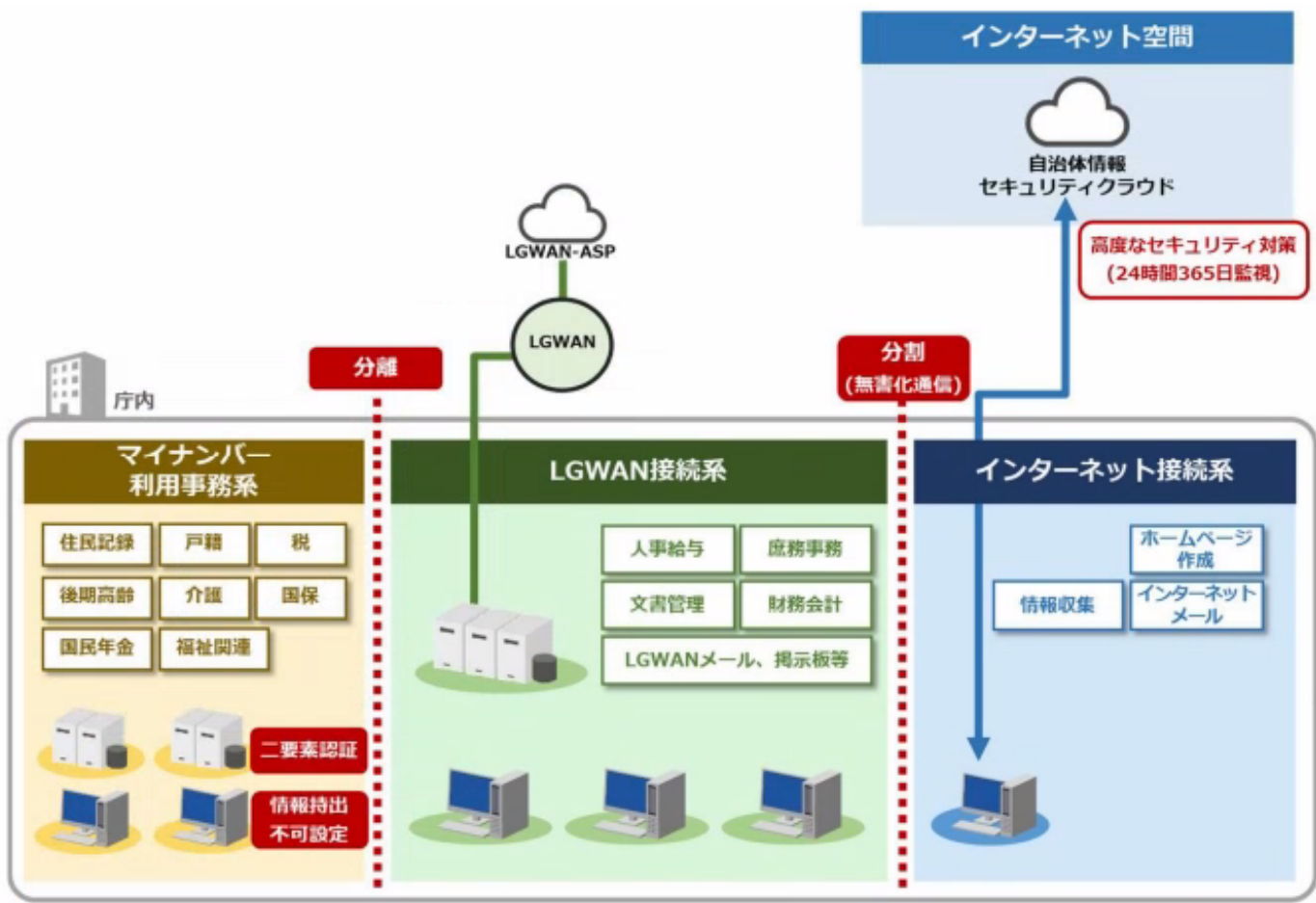
項目／目標	現在地（2025年度）	2026年度	2027年度	2028年度
経過措置対象システムの標準化移行	経過措置対象システムの届出	適正な移行を実施		

※標準化法とは、地方公共団体情報システムの標準化に関する法律（令和3年法律第40号）のことをいう
※経過措置とは、現行システムから標準仕様に
対応したシステムへの移行を完了されることを前提に、一部の機能について、移行後の実装等を可能にする取扱いのことをいう

第二章 市役所を変える

徹底したセキュリティ対策の実施

デジタル化を安心して進めるための基盤として、徹底したセキュリティ対策を実施していきます。情報資産の把握と管理、アクセス制御、認証強化、端末管理などを一体的に進め、実効性のある運用を確立します。また、委託先を含めた管理や定期的な点検を通じて、対策の継続的な見直しと改善を進めます。さらに、職員に対する注意喚起等を行い、日常業務の中でセキュリティを意識した対応が徹底されるよう取り組みます。あわせて、新たな技術や脅威の動向も踏まえながら対策を更新し、システムや情報資産を適切に保護するとともに、市民の信頼に応えられる安全で安定した行政サービスの提供を支えていきます。



図表 25 三層の構えによる自治体情報システム例
※出典：総務省・地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン（令和7年3月版）

項目／目標	現在地（2025年度）	2026年度	2027年度	2028年度
徹底したセキュリティ対策の実施	実施している	適宜見直しを実施		