

(草案)

大仙市

行政サービス改革・D X推進大綱

(令和8年度～12年度)

令和7年12月

大 仙 市

# 目 次

## 第1章 大綱策定の背景

1. 大綱策定にあたって	3
2. 大綱の位置付け	5
3. 市の状況	5
(1) 人口減少と財政状況	
(2) 市職員の業務状況と労働時間	
(3) DXの動向	
(4) 地域幸福度(Well-Being)指標	
(5) 市民の声	
4. 行政サービス改革大綱及びDX推進ビジョンの検証	14
5. 行政サービス改革及びDX推進の必要性	16

## 第2章 基本方針及び推進体制

1. 基本方針	17
2. 目指す方向性	17
3. 構成と期間	18
4. 推進体制	18
5. 個人情報・セキュリティ	19
6. 体系図	19

## 第3章 重点取組

1. 市民に寄り添い繋がるサービスの促進	20
2. DXによる豊かさと新たな価値の創出	21
3. デジタル社会に適応した行政基盤の構築	22
4. 健全で持続可能な行財政運営	24

## 各種取組計画

# 第1章 大綱策定の背景

## 1. 大綱策定にあたって

本市は平成17年の市町村合併以降、大仙市総合計画に掲げる将来像の実現に向け、三次に渡り行政改革大綱を策定しており、社会情勢や市民ニーズの変化に対応しながら、取組を実施してきました。令和2年4月には、市民目線の「行政サービス」に重点を置き、限られた行政資源の最適化と行政サービス満足度向上を目指す「質の改革」、業務効率化とコスト削減を目指す「量の改革」を推進する「行政サービス改革大綱」を策定し取組を進めてきました。

一方、この間、コロナ禍を経て社会全体のデジタル化が進み、AI※1を始めとするデジタル技術も急速に進展しました。こうした変化に対応していくため、市の情報化計画として平成20年度に策定していた「大仙市地域情報化計画」を改め、より俯瞰的・戦略的な見地からデジタル変革により目指す市の将来像を掲げた「大仙市DX※2推進ビジョン」並びに同アクションプランを令和3年4月に策定し、取組を進めてきました。

それぞれ異なる経緯を持つ「大仙市行政サービス改革大綱」及び「大仙市DX推進ビジョン」の2つの計画は、初期計画制定時の社会情勢や背景となる国の政策等が異なるものの、現行計画では人口減少・超高齢社会・厳しい財政状況、市民ニーズの多様化、職員数の減少などの課題を解決しようとする目的が一致しているため、取組の多くに関連性があることから、行政改革とデジタル変革を連動し一体的に取り組むことにより効率と効果を高めるため、次期大綱策定の検討を機に両計画の評価を行いながら計画の一本化と施策の整理を行うこととしました。

本市の最上位計画である「大仙市総合計画」で描く市の将来像の実現に向け、組織機構や職員配置の見直し、業務効率化、財政健全化を目指す改革を行う「行政改革」と、デジタル技術を活用し地域の価値と市民の幸せの質を高め、ヒト・モノ・カネ・ジカンの投資対効果を最大限発揮する「デジタル変革」の2つの視点・方法により、市民の視点に立ち「使っていただく」という認識の思考のもと、改革を推進するための、基本的な考え方や具体的な取組内容を示した指針として本大綱を策定するものです。

---

※1 AI (Artificial Intelligence)：人工知能。「学習・認識・理解・推論・提案」など、人間の知能を人工的に再現する技術の総称

※2 DX (Digital Transformation)：デジタルトランスフォーメーション。デジタル変革。デジタル技術を駆使して、業務の仕方や事業内容を変革すること

【これまでの大綱等の主な取組】

行政改革大綱		地域情報化計画・DX 推進ビジョン	
実施期間	主な取組	実施期間	主な取組
平成18年3月 (H17～21)	・組織機構の見直し(大曲総合支所の廃止) ・公共施設の見直し ・事務事業の評価 ・老人保健施設、保育園法人化 ・第3セクターの見直し 等	平成19年3月 前期 (H19～22) 後期 (H23～27)	・ホームページを通じた情報発信 ・移動通信用鉄塔の整備 ・旧市町村システムの統合(図書館、上下水道) ・共同受信施設の整備改修(地上デジタル放送対応) ・市内全域での光ブロードバンド環境整備 ・公共施設の公衆無線 LAN 整備 等
第2次 平成22年3月 前期 (H22～23) 後期 (H24～25)	・公共施設の見直し ・組織機構改革 ・老人保健施設等の法人化への取組 ・自主防災組織の結成促進 ・スポーツクラブの設立 ・投票区の再編 等		
第3次 平成26年3月 前期 (H26～28) 後期 (H29～R1)	・公共施設等総合管理計画の策定 ・道路維持体制の再編 ・人事評価の確立 ・市債発行額の抑制と計画的な発行 ・行政財産処分の推進 等	第2次 平成28年3月 前期 (H28～31) 中期 (R2～4) 後期(DX) (R5～7)	・内部情報システムの最適化 ・クラウドサービス※1の活用 ・コミュニティFMの整備(中継局整備を含む) ・地理情報システム(GIS)の整備 ・情報化推進体制の整備 ・情報セキュリティの強化 ・ICT人材育成 等
行政サービス 改革大綱 令和2年4月 (R2～7)	・電子申請の推進 ・オープンデータの導入 ・分かりやすい窓口の推進 ・申請書の簡略化 ・AI・RPA※2等新技術の導入 ・ペーパーレス化の推進 ・働き方改革の推進 ・新規財源確保の検討 等	DX推進 ビジョン 初版 令和3年4月 (R3～4) 第2版 令和5年3月 (R4～8)	・オープンデータ※3の推進 ・行政手続きのオンライン化 ・公共施設予約システムの導入 ・ワンストップ窓口※4 ・キャッシュレス決済※5の導入 ・自治体情報システム標準化・共通化 ・ペーパーレス化の推進 ・テレワーク※6の推進 ・クラウドサービスの導入 ・DX推進体制 等

※1 クラウドサービス：インターネットを介して提供されるサービス

※2 RPA (Robotic Process Automation)：パソコンで行う定型的、反復的な事務作業を自動化できるソフトウェアロボット技術

※3 オープンデータ：誰もが容易に利用できる形式により、国、地方公共団体及び事業者がインターネット等を通じて公開するデータ

※4 ワンストップ窓口：ひとつの窓口で複数の手続きを完結できる窓口サービス

※5 キャッシュレス決済：現金を使わずに、クレジットカード、電子マネー、QRコード決済などの手段で支払う方法

※6 テレワーク：情報通信技術を活用して、自宅など職場以外の場所で業務を行うこと



## 2. 大綱の位置付け

本大綱は、「人が活き 人が集う 夢のある田園交流都市」を将来都市像とする「第3次大仙市総合計画」を最上位計画として、基本目標の「5 地域と共に創る、未来に続く持続可能なまち」の「5-4 行財政運営の効率化」の施策を推進するための基本的な考え方や具体的な取組内容を示した指針として位置付けます。

推進にあたっては、業務効率化や財政健全化を目指す「行政改革」と、新たなサービスや価値の創出・提供を実現する「デジタル変革」の2つの視点を組み合わせ、各種取組を実施していきます。

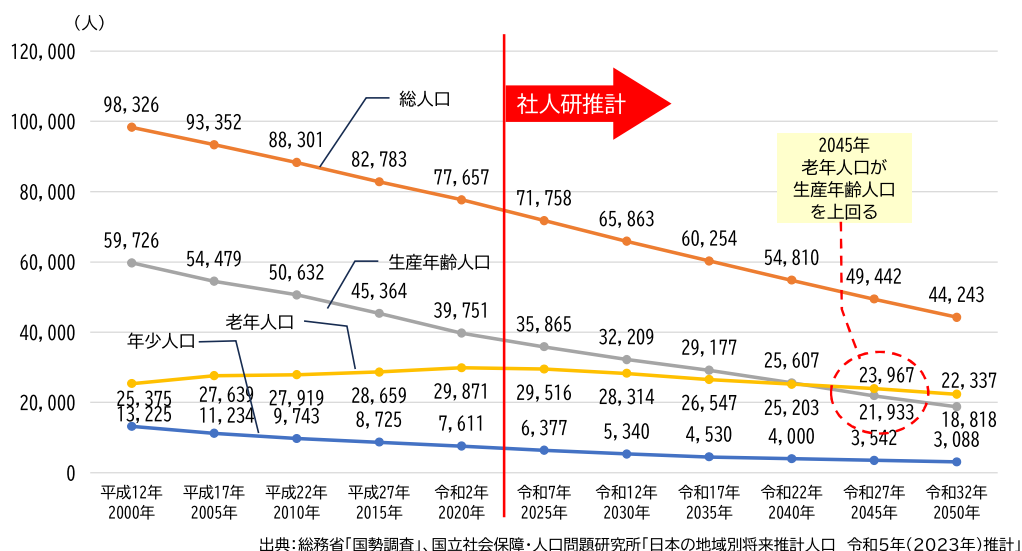
また、総合計画における、施策を推進する分野横断的視点の「視点1 DXの推進」に基づき、市のあらゆる分野の施策において、「市民サービスの向上」、「行政運営の効率化」、「地域課題の解決」を常に意識し、改革を継続していくものとします。

## 3. 市の状況

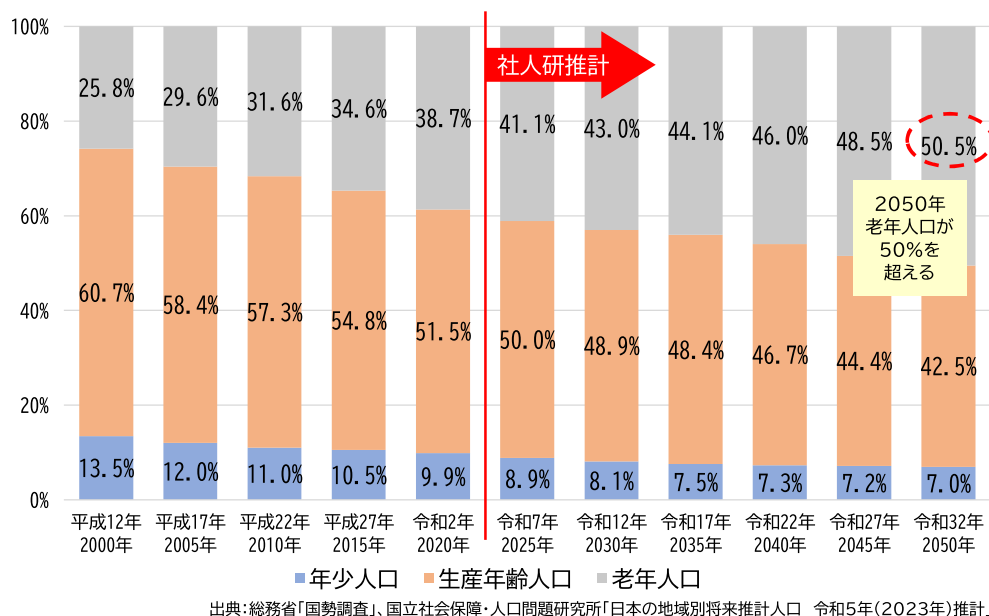
### (1) 人口減少と財政状況

本市の人口は昭和30年の12万3,158人をピークに減少に転じ、平成12年に10万人を下回って以降、年間約1,000人程度のスピードで減少しています。

国立社会保障・人口問題研究所（社人研）の人口推計によると、人口減少・高齢化は今後も年々高まっていく見通しで、令和27年には生産年齢人口（15歳以上64歳以下）を老年人口（65歳以上）が上回ると予想され、令和32年には総人口に占める老年人口の割合が50%を超える見込みとなっています。

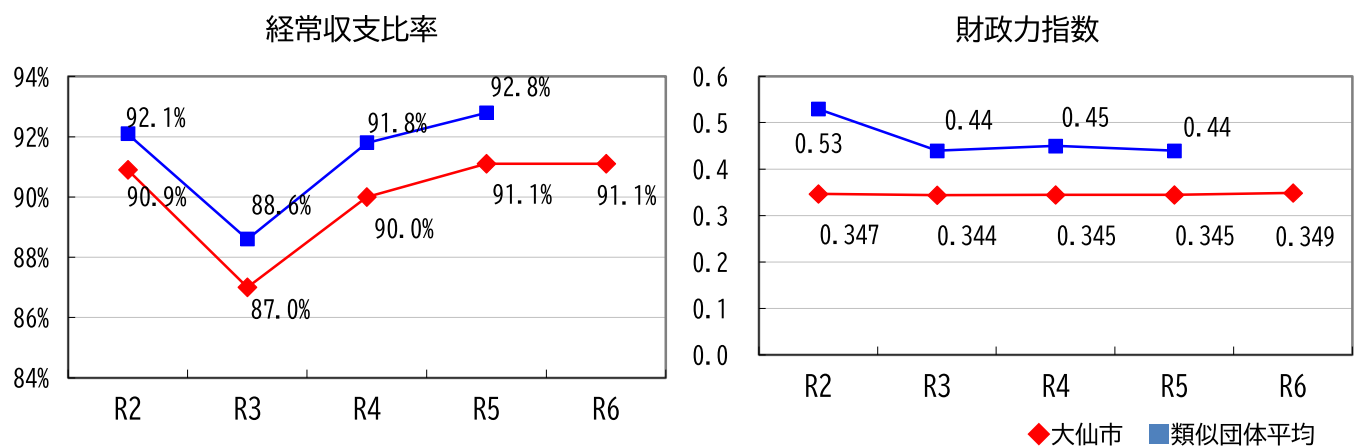


(図1) 大仙市の将来推計人口



(図2) 大仙市の将来推計人口割合

本市の財政状況として主な財政指標から見てみると、経常収支比率は令和6年度で91.1%となっており、人口や産業構造が類似している類似団体との比較では低いものの、新型コロナウイルスによる影響があった時期を除き、90%を超えている状況です。また、財政力指数<sup>\*X</sup>は0.349で、類似団体<sup>\*X</sup>と比較しても大きく下回っており、財政の硬直傾向が見られます。



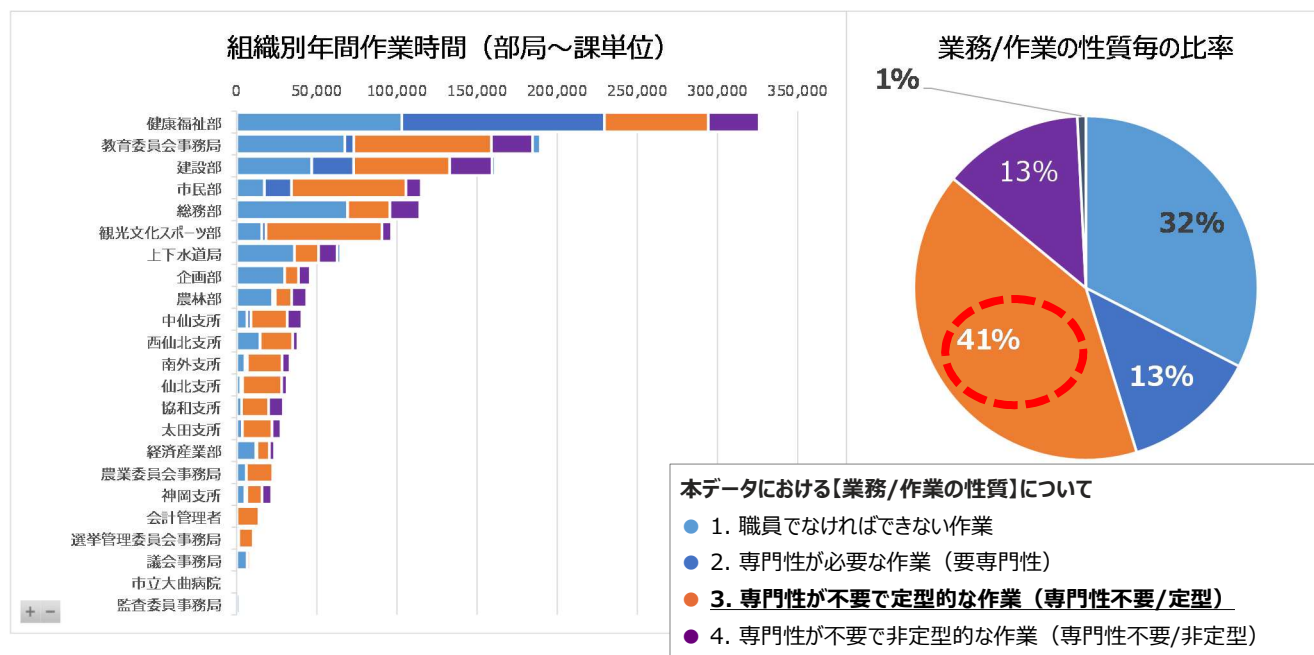
(図3) 大仙市の主な財政指標

人口減少や人口構成比の推移からも、市税収入の減少や社会保障関連経費の増大が予想されるほか、市が所有する施設等の老朽化などの状況を鑑みると、厳しい財政運営が継続していくと推測されます。

## （２）市職員の業務状況と労働時間

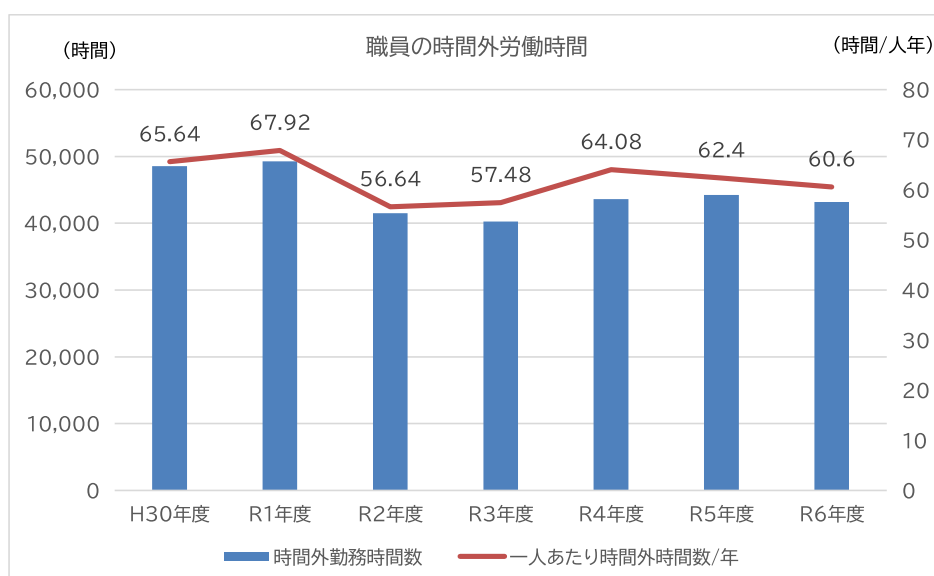
市では、業務改善や効率化の足掛かりとするため、令和２年に全庁での業務量の調査を実施しました。調査結果によると、専門性不要で定型的な作業的業務（ノンコア業務）時間の割合が、全業務時間のうち 41%であるとの結果が出ました。

本調査では、他にも、ノンコア業務が多い部署で業務における紙の使用量が多い傾向にあることが明らかになりました。そのため、市では、オンライン申請の推進や電子決裁、会議資料の電子化など、積極的なペーパーレス化の推進に取り組んできました。



（図４）職員の作業時間と性質毎の比率

また、市職員の労働時間を見てみると、一人当たりの平均年間時間外労働時間は、新型コロナウイルスの影響が少なくなった令和４年度ころから減少傾向にあるものの、総時間外労働時間は、例年４万時間を超えている状況となっています。



（図５）職員の時間外労働時間

人口減少、生産年齢人口の減少に伴って職員数も減少していくことが想定される中、住民サービスを維持、向上させながら、更なる人口減少、高齢者率の増加、住民のニーズの多様化等に対応するためには、作業的ノンコア業務を縮小、削減し、相談業務を充実させるなど、業務の質を高める必要があります。

### （３）DXの動向

わが国では、平成12年の「IT基本法」制定以後、「e-Japan 戦略※1」を掲げ、ネットワーク環境などIT基盤の整備が進められてきました。平成28年には超スマート社会（電子的空間と現実空間を高度に融合させることで、経済発展と社会的課題の解決を両立させる人間中心の社会）の実現を掲げた「Society 5.0」が提唱され、未来像として「持続可能性と強靱性を備え、国民の安全と安心を確保し、一人ひとりが多様な幸せ（Well-Being）を実現できる社会」が明記されており、これは平成27年に国連サミットが採択したSDGs※2とも軌を一にするものとなっています。

しかし、新型コロナウイルスへの対応において、国、自治体のデジタル化の遅れや人材不足、不十分なシステム連携に伴う行政の非効率、煩雑な手続きや給付の遅れなどデジタル化に関する様々な課題が明らかになりました。こうした課題を根本的に解決するため、令和2年に閣議決定した「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」では、「IT基本法」の全面的な見直しと、デジタル社会の形成に関する司令塔として「デジタル庁」を設置する方針が示され、令和3年に「IT基本法」の後継となる「デジタル社会形成基本法」が策定されるとともに、デジタル庁が発足し、目指すべきデジタル社会のビジョン「デジタルの活用により、一人ひとりのニーズに合ったサービスを選ぶことができ、多様な幸せが実現できる社会～誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化～」の実現に向けて、国民目線でのサービス創出やデータ資源の利活用、社会全体のDXを推進する取組が進められています。

「デジタル社会形成基本法」において、地方公共団体は、地域の特性を活かしたデジタル社会形成のための施策を自律的に策定・実施する責務を負うとされました。また、「デジタル社会の実現に向けた基本方針」を踏まえ令和2年に策定された「デジタル・ガバメント実行計画」における国、地方のデジタル化指針に基づき、自治体が重点的に取り組むべき施策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取りまとめた、「自治体DX推進計画」が策定されました。令和3年には、行政のデジタル化のみを対象としていた「デジタル・ガバメント実行計画」は廃止され、社会全体のデジタル化を対象とする後継の「デジタル社会の実現に向けた重点計画」が策定されました。

---

※1 e-Japan 戦略：日本型IT社会の実現を目指す戦略。超高速インターネットの整備やインターネットサービスの低廉化や利便性向上を促進

※2 SDGs（Sustainable Development Goals）：持続可能な開発目標。2030年までに「誰一人取り残さない」持続可能でより良い世界を目指す、17の目標からなる国際目標

他方、地方においては、平成26年に施行された「まち・ひと・しごと創生法」に基づく「まち・ひと・しごと総合戦略」により、様々な地域の社会課題の解決や魅力向上を図る取組により地域活性化を図ってきましたが、その流れをデジタルの力を活用して継承・発展させていくため、総合戦略を抜本的に改訂し令和5年度を初年度とする5か年「デジタル田園都市国家構想総合戦略」が始動しました。また、日本経済成長の起爆剤としての大規模な地方創生策を講ずるため、令和6年12月に地方創生2.0の「基本的な考え方」、そして令和7年6月13日に「基本構想」が決定し、その基本構想の柱のひとつに「新時代のインフラ整備とAI・デジタルなどの新技術の徹底活用（GX・DXが進展する新時代に向けたインフラ整備と新技術を活用した地方創生の推進を目指すもの）」が掲げられています。

「自治体DX推進計画」は、こうした国の取組と歩調を合わせたデジタル化を地方自治体で推進されるよう、毎年改定が行われています。最新の第4.0版では、自治体におけるDXの推進体制の構築として、「①組織体制の整備」「②デジタル人材の確保・育成」「③計画的な取組」「④都道府県による市区町村支援」、各団体においてDXを進める前提となる考え方として、「①BPR※1の取組の徹底」「②自治体におけるシステム整備の考え方」「③オープンデータの推進・官民データ活用の推進」、重点取組事項として「①フロントヤード改革の推進」「②業務システムの標準化・共同化」「③公金収納におけるeL-QRの活用」「④マイナンバーカードの普及・利用の促進」「⑤セキュリティ対策の徹底」「⑥AI・RPAの利用促進」「⑦テレワークの推進」、自治体DXの取組とあわせて取り組むべき事項として「①デジタル実装の取組の推進・地域社会のデジタル化」「②デジタルデバйд対策」「③デジタル原則を踏まえた規制の点検・見直し」が掲げられています。

目指すべきデジタル社会のビジョンの実現のためには、住民に身近な行政を担う自治体、とりわけ市区町村の役割は極めて重要とされていることから、デジタル技術を活用した市民サービス向上に引き続き取り組む必要があります。

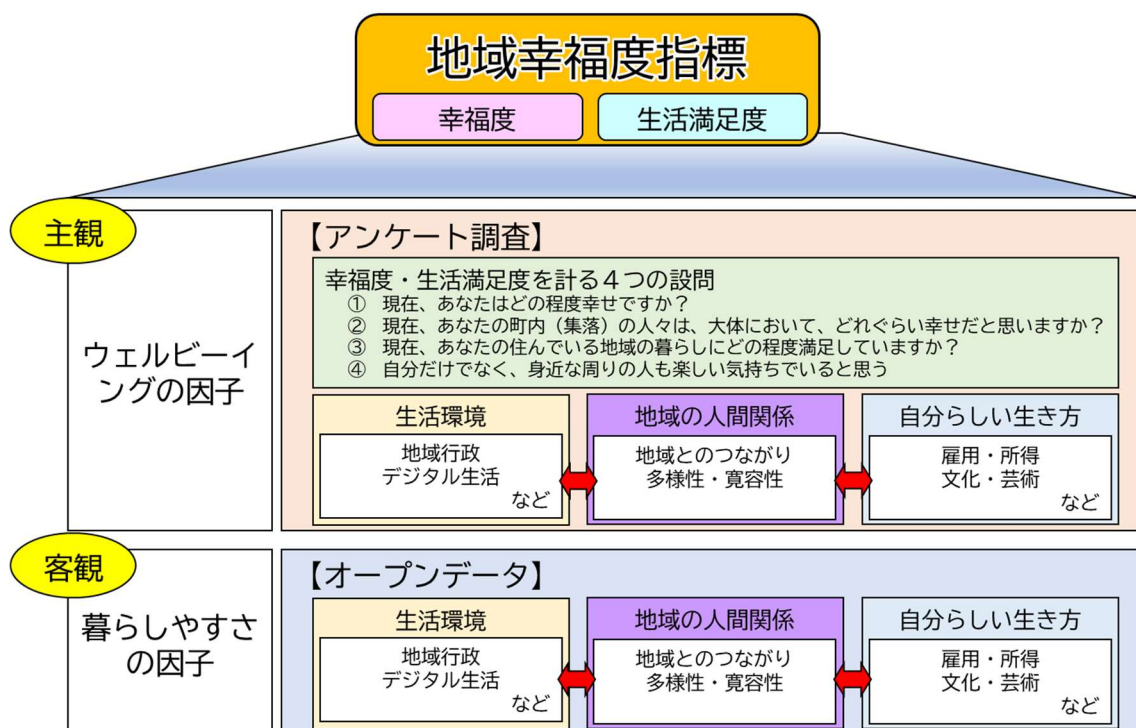
---

※1 BPR (Business Process Re-engineering)：業務本来の目的に立ち返り、組織や制度、システム、業務体系を抜本的に見直すこと

#### (4) 地域幸福度（Well-Being）指標

地域幸福度（Well-Being）指標とは、市民の暮らしやすさと幸福感（Well-Being）を数値化・可視化した指標であり、国のデジタル施策においても重要な指標に位置付けられています。

この指標は、地域における幸福度・生活満足度を計る4つの設問と3つの因子群（図1を参照）から構成され、カテゴリ毎に偏差値化した主観指標（主観によるアンケートデータ）と客観指標（オープンデータによる客観データ）が使用されており、市民の暮らしやすさと幸福感を自治体ごとに数値化・可視化しています。



(図6) 地域幸福度（Well-Being）指標

大仙市においては、幸福度と生活満足度ともに2023年以降ほぼ横ばいの数値となっていますが、「地域行政」「デジタル生活」の2因子に着目した場合、主観値は上昇傾向、客観値は下降傾向が見られます。地域行政や生活に係るデジタル化に対して前向きな評価をする住民が増えている一方、他地域と比較し相対的にはデジタル生活の充実が追い付いていないものと考えられ、地域のDX推進の加速化が必要とされています。

(表1) 地域幸福度指標（標準版調査）

公開年度			2023	2024	2025
n=回答者数			108	101	106
幸福度			6.4	6.3	6.3
生活満足度			6.0	5.7	6.0
因子	地域行政	主観	36.41	40.96	41.98
		客観	42.76	42.76	42.76
	デジタル生活	主観	33.08	34.13	40.19
		客観	49.77	47.45	45.22

※ デジタル庁「地域幸福度（Well-Being）指標の活用サイト」より抜粋

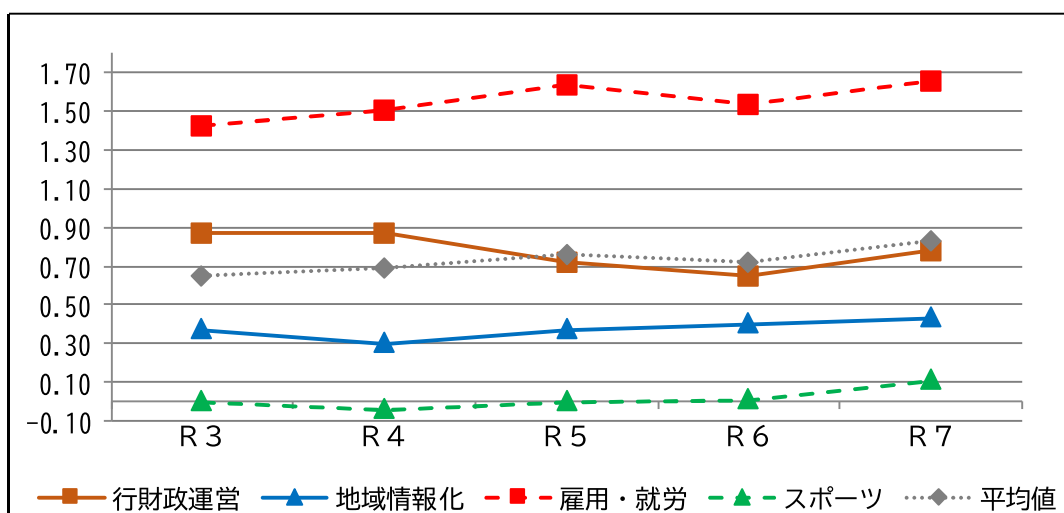
## (5) 市民の声

本市では、平成18年度より「市民による市政評価」の調査を実施しており、大仙市総合計画のもとに行われている各施策に対して、満足度・重要度を5段階評価（5が重要度、満足度が高い）として評価いただき、重要度から満足度を差し引いた差分を「要望度」としています。

調査結果では、行政改革を含む「行財政運営の効率化」、コミュニティFMなど情報発信を含む「地域情報化」の項目については、評価する施策29項目の要望度の平均と比較すると、「行財政運営の効率化」は平均値に近く、「地域情報化」は平均値よりやや低い要望度として推移しており、直近5年間での大きな変化は見られていません。

要望度	R3	R4	R5	R6	R7
行財政運営	0.87	0.87	0.72	0.65	0.78
地域情報化	0.37	0.30	0.37	0.40	0.43
雇用・就労	1.42	1.50	1.63	1.53	1.65
スポーツ	0.00	-0.04	0.00	0.01	0.11
平均値	0.65	0.69	0.76	0.72	0.83

要望度最大  
要望度最小



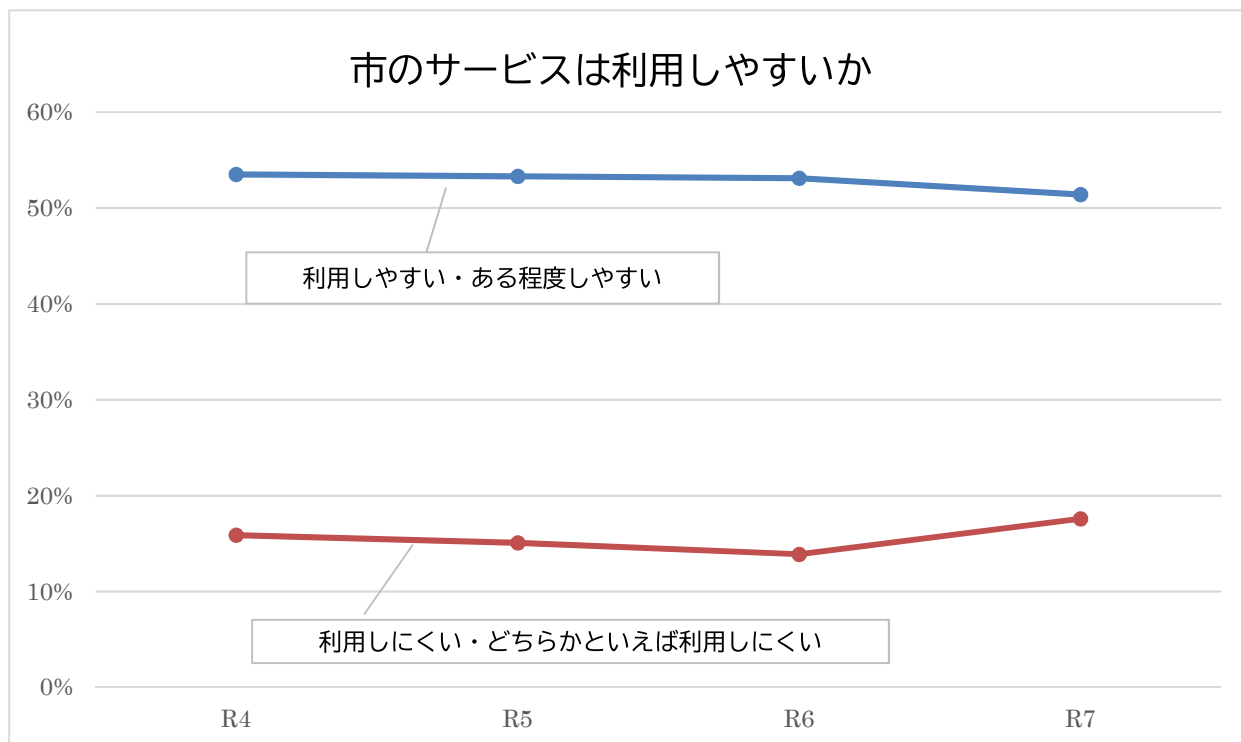
(図7)「市民による市政評価」 直近5年間の要望度の推移

また、令和4年度からは「市の情報発信や行政サービスのデジタル化」についての現状と要望の調査も行っています。

(表2)「市民による市政評価」における「市の情報発信や行政サービスのデジタル化」の設問に対する割合推移

問：市のサービスは利用しやすいですか	R4 n=508	R5 n=537	R6 n=567	R7 n=518
利用しやすい・ある程度しやすい	53.5%	53.3%	53.1%	51.4%
利用しにくい・どちらかといえば利用しにくい	15.9%	15.1%	13.9%	17.6%



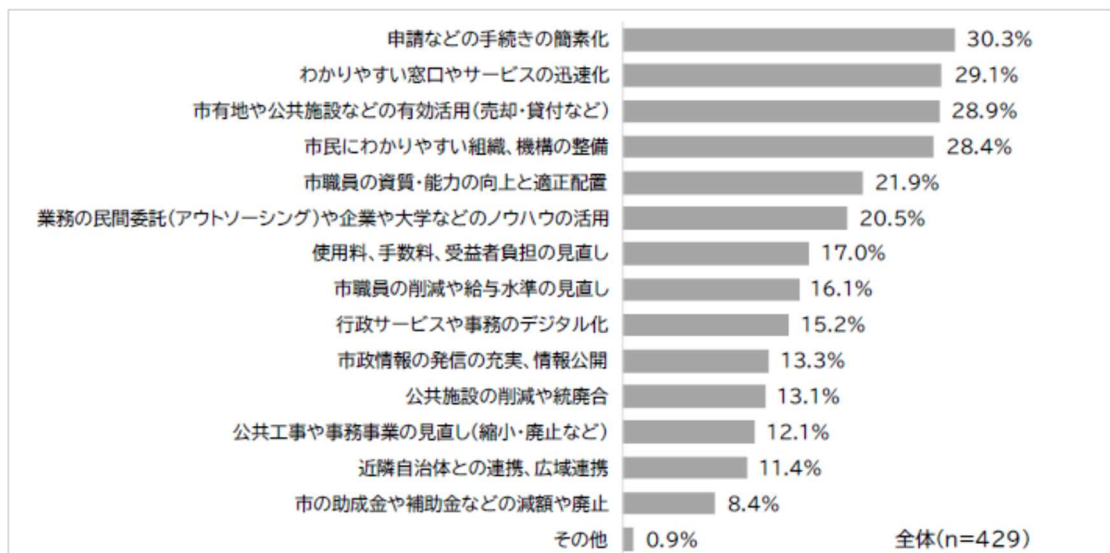


(図8)「市民による市政評価」における「市の情報発信や行政サービスのデジタル化」の設問に対する割合推移

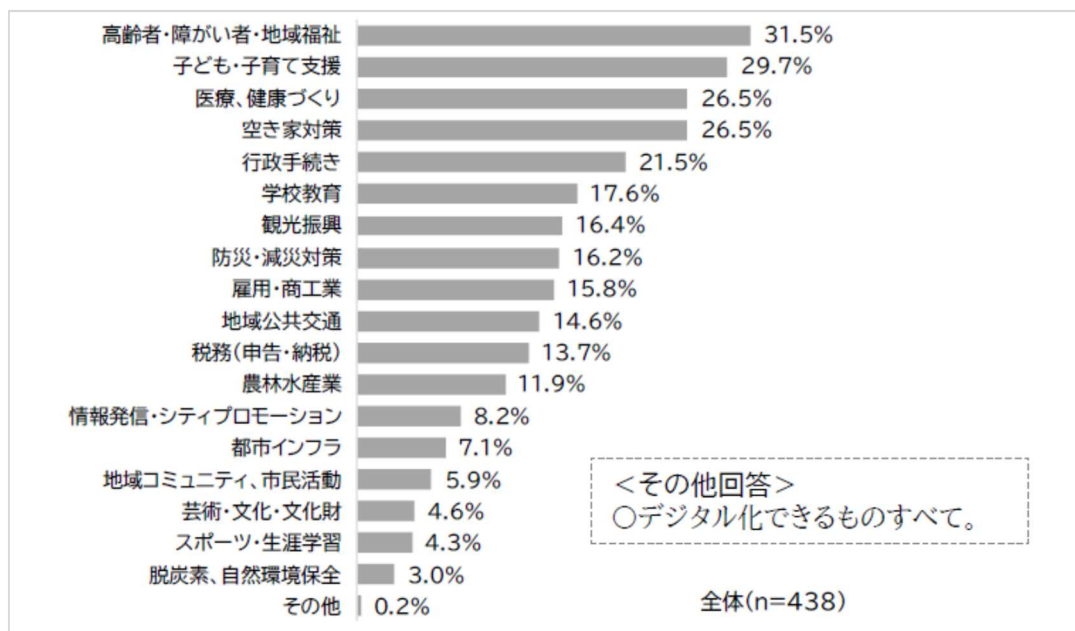
「市のサービスは利用しやすいか」の問いにおいては、経年での推移において「利用しやすい・ある程度利用しやすい」の回答はほとんど変化がみられませんが、「利用しにくい・どちらかといえば利用しにくい」の回答に増加傾向があり、多様化する市民ニーズに対応した利便性向上に引き続き取り組んでいく必要があると考えられます。

さらに、令和6年度には、令和8年度に策定する第3次大仙市総合計画に向けて、より市民目線に立った実効性のある計画にするためのアンケート調査（以下「第3次総合計画策定に向けたアンケート」とする。）を行っており、その中で、行財政運営において、どのような点に重点を置いて取り組んでいくべきか、のアンケート調査を行っています。





(図9)「第3次総合計画策定に向けたアンケート」における「行財政運営において重点を置いて取り組むべき項目」の回答結果



(図10)「第3次総合計画策定に向けたアンケート」における「デジタル化を進める上で力を入れるべき分野」の回答結果

今後の行財政運営についてどのような点に重点を置いて取り組んでいくべきか(3つまで選択可)、という問いに対しては、「申請などの手続きの簡素化」が最も多く、次に「分かりやすい窓口やサービスの迅速化」が多くなっており、市役所での申請やサービスの向上を重要視している方が多いことが分かっています。また、デジタル化を進める上で力を入れていくべきとする分野については、「高齢者・障害者・地域福祉」が31.5%で最も高く、次に「子ども・子育て支援」、次に「医療、健康づくり」と続いており、健康福祉分野に関して、デジタルの力を発揮されることが期待されています。

## 4. 行政サービス改革大綱及びDX推進ビジョンの検証

令和2年度から令和7年度までを計画期間として策定した「行政サービス改革大綱」では、将来を見据えた行政サービスの最適化を目指し、「質の改革」と「量の改革」という2つの視点と、「行かなくて済む『市役所』の推進」「来庁者にやさしい『市役所』の推進」「サービス向上と業務効率化を目指すオフィス改革」「新規財源確保の推進」の4つ重点取組を進めてきました。また、令和3年度に策定した「DX推進ビジョン」では、「地域価値創造」「行政サービス向上」「行政運営効率化」の3つの基本方針を掲げ、行政資源の投資対効果の最大化と価値の向上と創出を図る施策に取り組んできました。

これまでの取組の実績を振り返り、社会情勢や本市を取り巻く環境を基に分析と評価を行います。

### 【質の改革】

#### （１）行かなくて済む「市役所」の推進

インターネットを通じて時間や場所の制限なく申請手続きが行える環境の整備や、二次利用可能な市のデータ提供によるサービス向上を図る取組を行いました。

行政手続きのオンライン化を推進し、子育て、介護、被災者支援や引越し等の85種類の手続きをオンライン化しました。令和4年度には証明書のコンビニ交付の導入、令和6年度には公共施設予約サービスの提供を開始しています。

また、市民サービス向上のため、令和3年度から二次利用・商用利用が可能なオープンデータの公開も開始しました。当初の統計データに加え、施設や風景の画像データも追加し、現在は17分類155種類を公開。市民や事業者がデータを活用できる基盤を整えています。

#### （２）来庁者にやさしい「市役所」の推進

来庁される市民の皆様に分かりやすく便利な窓口サービスを提供するため、窓口業務の集約、申請書の簡略化、手続きの簡素化を図る取組を行ってきました。

令和4年度に「窓口改革に係る検討会議」を設置し、職員が来庁者になりきって窓口手続きを体験し、課題等の洗い出しや解決策の検討を行う窓口体験調査を実施しました。調査を踏まえ、座席配置の変更、届出様式の統合、庁舎案内の拡充、受付発券機の導入、おくやみ窓口の設置、証明書発行や引越しの届出書類の作成支援や手続き案内票を作成する窓口手続き支援システムの導入を行いました。

また、押印の廃止による手続きの簡略化を図るため、押印等が必要だった市の行政手続き文書1,469件のうち、1,348件について押印や署名の義務付けを廃止する見直しを実施しました。

## 【量の改革】

### （３）サービス向上と業務効率化を目指すオフィス改革※１

業務の電子化によるサービス向上と効率化を進め新たな行政運営スタイルを目指すとともに、職員のモチベーション向上と質の高い仕事ができる環境づくりを推進する取組を進めてきました。

新技術の活用では、RPA を固定資産税などの業務に、AI を保育所入所選考に活用し、作業の自動化を行いました。生成 AI についてもガイドラインを定め、市のセキュリティポリシー※２に則り業務に活用しています。また、タブレット端末や電子決裁、庶務事務システムの導入、職員用ネットワークの無線化により、会議資料や回覧文書のペーパーレス化や、業務の効率化、コストの削減を図りました。

全国の自治体の基幹系情報システムを統一基準で整備する自治体情報システム標準化については、令和５年度に市の標準化基本方針を策定して取組を進めており、国が求める令和７年度中のガバメントクラウド※３上への構築を完了する見込みとなっています。

オフィス改革の取組として、テレワーク端末の導入や時差出勤の運用を開始しています。令和４年度から開始した「DX推進人材育成プロジェクト」では、計２１名の若手職員がチーム員としてプロジェクトに参加し、市民サービス向上や業務効率化、働き方改革について課題や解決策の提案を行いました。

令和６年度には、政府が推進する「こどもまんなか社会の実現」に係る子育て支援、結婚支援、こどもの健康づくりを一貫して支援していくため「こども未来部」を新設するなど、市が抱える課題の解決を効率的に推進できる体制を構築するため組織機構の見直しを行っています。

### （４）新規財源確保の推進

公共施設等総合管理計画の推進と合わせ、新たな施策の検討と実施により、市が保有する資産を活用した財源確保を推進してきました。

市の保有資産の効果的な活用策として、市有地の貸付による収入の確保や、売却可能資産のホームページ等への掲載、処分促進価格の設定等により、未利用土地の売却の継続的な取組の推進を図りました。

また、市で使用する封筒へ広告を掲載することにより封筒の無償調達や、大曲庁舎内の空きスペースを活用した広告入りの総合案内板やモニターの設置など、歳出の削減や新たな収入源の創出の取組を進めました。

市有資産の活用と財産処分の推進による令和２年度から６年度の累計収入額は、１億１３９８万円となっています

---

※１ オフィス改革：職場のレイアウト、デザイン、設備などを刷新し、より働きやすく、生産性高く、創造性豊かに業務に取り組める環境を整備する取組

※２ セキュリティポリシー：情報資産をサイバー攻撃や情報漏えいなどの脅威から守るため、情報セキュリティに関する基本方針や行動指針、具体的なルールを定めたもの

※３ ガバメントクラウド：デジタル庁が主導して整備・運用する、政府が共通で利用するクラウドサービス基盤

## 5. 行政サービス改革の必要性

本市は、三次にわたる行政改革大綱、令和２年度に策定した「行政サービス改革大綱」により、市民サービスの向上と効率的な行政運営への改革を推進してきました。また、コロナ禍を経て加速する社会全体のデジタル化に対応すべく、令和３年度に策定した「大仙市DX推進ビジョン」により、デジタル技術を活用した変革に取り組んできました。

これまでの取組により、「行かなくて済む市役所」を目指した行政手続きのオンライン化や証明書等のコンビニ交付の開始、「来庁者にやさしい市役所」の取組による、待たせない、書かせない、迷わせない窓口への改善など、市民のくらしの利便性の向上の推進を図ってきました。また、RPAやAIといった新技術の導入による業務の自動化、ペーパーレス化の推進、テレワークの導入など、業務の効率化と働き手の環境改善を図る取組を行ったほか、市有資産の活用による財源確保など、持続可能な行政運営の構築についての取組も推進してきました。

しかし、人口減少・超高齢社会の進行、依然として厳しい財政状況、そして多様化・複雑化する市民ニーズといった本市を取り巻く課題は、より一層深刻さを増しています。市政評価においては、市のサービスを「利用しにくい」とする回答が増加傾向にあるほか、実効的な総合計画策定のための調査では、「申請などの手続の簡素化」や「分かりやすい窓口やサービスの迅速化」を求める声が多く、特に健康福祉関係の分野でデジタル技術の活用が強く期待されており、対象者や分野を問わず行政運営の改革とデジタル変革が必要とされていることがうかがえます。

これらの市民の期待に応え、山積する課題を解決していくためには、手続きのオンライン化の一層の推進、オンライン申請が困難な高齢者等にも配慮した「ワンストップ窓口」や「近場での窓口サービス」の導入の検討、市や民間が所有するデータを結び付け広域連携や民間サービスとのリアルタイム連携など、資源としてのデータ利活用を推進していくことが必要となっています。また、職員の働き方改革を推進するためのコラボレーションツールの導入や、生成AI、NFTといった最新技術を活用した新たな価値や市民サービスの創出、企業版ふるさと納税※<sup>1</sup>やクラウドファンディング※<sup>2</sup>による多様な財源の確保など、これまでの取組をさらに深化させるとともに、新たな課題にも対応していく必要があります。

社会情勢の変化や技術の進展に対応しながら、全ての市民が質の高い行政サービスを実感できる持続可能なまちを実現するため、引き続き「行政改革」と「デジタル変革」を強力に推進していく必要があります。そのため、改革と変革を一体的に推進し、施策の効果と効率性、実効性を高め実施していくために、「行政サービス改革大綱」と「DX推進ビジョン」を併合した「行政サービス改革・DX推進大綱」を策定する必要があります。

---

※<sup>1</sup> 企業版ふるさと納税：企業が自治体に寄付をすると税負担が軽減される制度

※<sup>2</sup> クラウドファンディング：プロジェクトの資金を、インターネットを通じて不特定多数の人から集める仕組み

## 第2章 基本方針及び推進体制

### 1. 基本方針

本市の抱える課題として、高齢化の進行と人口減少、デジタル化の加速による社会情勢の変化、厳しい財政状況、住民ニーズの多様化、それに伴う行政運営の高度化や複雑化に加えて、職員数の減少が挙げられ、一定の期間この傾向は継続するものと考えられます。

有限な行政資源である、「ヒト・モノ・カネ・ジカン」の制約もますます強まっていく中で、行政責任を確保しながら、多様化・高度化する市民ニーズに対して、迅速性、的確性、実効性を追求しつつ、未来を見据えた「選択」と「集中」による効率的・効果的な運営を継続し、「最小の経費で最大の効果」を得る改革を進めていく必要があります。

また、デジタル活用やデータの活用による効率化や高付加価値化は必須の事項であることから、これまで以上に、あらゆる取組について横断的、俯瞰的な観点から捉え、様々な関係者と協働し、活用できるリソースを共有しながら、デジタルを最大限活用した変革のもとで、限られた資源の全体最適化を図る必要があります。

こうしたことから、「市民サービスの向上を実感してもらえる行政サービスの提供」を実現する「質の改革」、「スマート自治体への転換に向けた業務の効率化・コスト削減」を実現する「量の改革」の視点から改革に取り組むとした従前の行政サービス改革大綱、「デジタル変革によるヒト・カネ・ジカンの投資対効果を最大限に発揮し、価値を高め、新たな価値を生み出す」としたDX推進ビジョンの基本的な方針・理念を基に、「将来を見据えた、行政サービスの最適化」を基本方針とし、市の将来都市像である『人が生き 人が集う 夢のある田園交流都市』の実現を目指します。

### 2. 目指す方向性

「利用してもらう」から「利用していただく」という意識のもと、市民からの視点を重要視した便利さが実感できる行政サービスへの転換を進めていきます。

また、人口減少に伴う将来の職員数の減少を見据え、限られた人員体制でも持続可能な行政運営を実現するため、手作業や紙運用などの非効率な業務をデジタル技術の活用を原則として省力化し、AIなどの先端技術やデータの高度な連携を推進することで、業務の質的向上と付加価値の高い行政サービスの提供を図ります。併せて、「デジタル化」することを目的とするのではなく、業務の本質を捉え運用や業務のあり方の抜本的な見直しが実践できる人材の育成を図ります。

さらに、「ヒト・モノ・カネ・ジカン」を行政資源として最大限活用し、未来を見据えた「選択」と「集中」による効率的・効果的な運営を継続し、「最小の経費で最大の効果」を得る行政であり続けるため、行財政運営の適正化に努めるとともに、市民との協働・共創のまちづくりを推進していきます。



#### ■改革により目指す方向性

- ・ 分かりやすさ、簡単さ、速さが実感できる市民サービスへの転換
- ・ デジタルファーストで行政サービスを作り替えるデジタル変革
- ・ デジタル技術・データを最大限に活用した付加価値のあるサービスの提供
- ・ 社会の進展や変化に合わせた柔軟・迅速な業務改革と人材育成
- ・ 省力化・効率化と新たな財源確保、市民との協働・共創による持続可能な行財政運営

### 3. 構成と期間

本大綱は、「行政改革」と「D X（デジタル変革）」の2つの視点に基づき、「市民に寄り添い繋がるサービスの促進」、「D Xによる豊かさと新たな価値の創出」、「デジタル社会に適応した行政基盤の構築」、「健全で持続可能な行財政運営」の4つの重点取組を柱とします。

重点取組に対してその具体的な実施計画として、推進期間における実施スケジュール及び取組の内容を定めた「取組計画」を定め、計画に基づき着実な改革の推進を図ります。また、各取組には目標を設定した上で、年次的に進捗状況を確認し、環境及び市民ニーズの変化に的確に対応するため、改めてどのような手法を採ることが最適であるか検討しなすなど、適宜内容の見直しを行います。

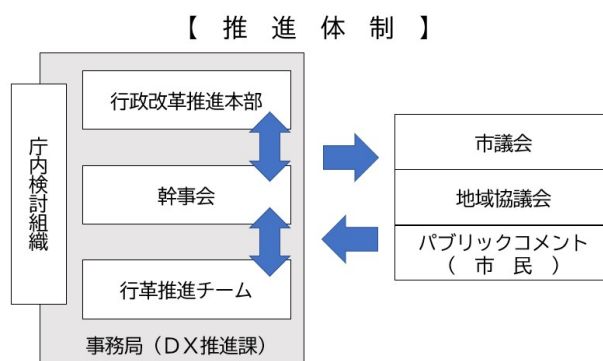
本大綱の推進期間は、令和8年度から令和12年度までの5年間とします。

### 4. 推進体制

本大綱に基づく行政改革の取組を着実に推進するため、推進体制としては、「大仙市行政改革推進本部設置要綱」に基づき、市長を本部長、副市長・教育長・上下水道事業管理者を副本部長、庁議メンバーを本部員とする「大仙市行政改革推進本部」を設置し、事務局をD X推進課に置きます。

実施計画の進捗管理を実施するために本部内に幹事会を置き、幹事長をD X推進課長、各部筆頭課長を幹事とします。幹事会には実施計画の進捗状況把握のため、各課所室から指定を受けたチーム員からなる行革推進チームを置き、全庁体制で行政改革に取り組みます。また、行革推進チーム員はD X推進ビジョンにおけるD X推進員の役割を引き継ぎ、行政デジタル化に関する知識や技術の習得に努め、牽引役となることで各所属職員全体のデジタルリテラシーの強化を図ります。

また、本大綱は、市議会、地域協議会、パブリックコメントにより策定、推進を図るとともに、市の広報誌やホームページなどを通じて推進状況を公表し、適宜見直しを行います。



## 5. 個人情報・セキュリティ

市民の安全・安心を守ることを最優先とし、統計的・匿名性の高いデータを最大限に活用しDXに取り組むつつも、国が定める統一基準である「個人情報保護に関する法律」に基づき個人情報及び個人データについては適切な管理運用を行います。データの運用や情報セキュリティ体制については「大仙市情報セキュリティポリシー」や国が定める「サイバーセキュリティ基本法」等に基づき適切な取り扱いを行います。「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律」にて規定されるガバメントクラウドの利用や、オンライン手続等の新たな手法導入に際しても、万全のセキュリティ対策を講じます。

## 6. 体系図

### 【本市を取り巻く現状と課題】

- ・人口減少と高齢化の進行
- ・厳しい財政状況
- ・行政運営の高度化・複雑化
- ・デジタル化の加速による社会情勢の変化
- ・市民ニーズの多様化
- ・職員数の減少

・「ヒト・モノ・カネ・ジカン」等の行政資源の、未来を見据えた「選択」と「集中」による「最小の経費で最大の効果」を得る改革が必要  
・デジタル技術やデータを最大限活用した業務効率化、高付加価値化、限られた資源の配分等の全体最適化を図る必要性

### 【基本方針】

### 『将来を見据えた、行政サービスの最適化』

#### 【目指す方向性】

- ・分かりやすさ、簡単さ、速さが実感できる市民サービスへの転換
- ・デジタルファーストで行政サービスを創り替えるデジタル変革
- ・デジタル技術・データを最大限に活用した付加価値のあるサービスの提供
- ・社会の進展や変化に合わせた柔軟・迅速な業務改革と人材育成
- ・省力化・効率化と新たな財源確保、市民との協働による持続可能な行財政運営

### 【2つの視点による改革】

【行政改革】

【デジタル変革】

### 【4つの重点取組】

1. 市民に寄り添い繋がるサービスの促進
2. DXによる豊かさと新たな価値の創出
3. デジタル社会に適応した行政基盤の構築
4. 健全で持続可能な行財政運営

## 第3章 重点取組

### 1. 市民に寄り添い繋がるサービスの促進

オンライン申請や分かりやすい窓口、情報発信の強化で、いつでもどこでも、誰にとっても便利な市役所を目指します。

#### (1) いつでもどこでも身近な市役所

好きな時間に、直接窓口に行かなくても申請手続きが行えるオンライン申請や、移動の負担の少ない近場での窓口サービスの提供が可能な環境の整備を推進し、市民一人ひとりのニーズに応えられる行政サービスを提供する。また、庁舎再編を見据え、庁舎以外の場所でも均質な窓口サービスが提供できる体制の構築を目指す。

##### 【取組内容】

- ①オンライン申請の充実
- ②キャッシュレス納付の対象拡大
- ③窓口へのアクセスの多様化

#### (2) 分かりやすくスムーズなやさしい窓口

来庁者が迷わずに目的の窓口を訪れ、手続きをできる限り早く、簡単に、ひとつの窓口で済ませられる、来庁者にとって利便性が高く負担の少ない窓口環境を整備する。

##### 【取組内容】

- ①ワンストップ窓口
- ②分かりやすい窓口の推進

#### (3) 見つかる・伝わる・届く情報発信

市のホームページやSNSから、常に新しく分かりやすい内容で情報を発信し、市民それぞれが必要とする情報をいつでも望む方法で受け取ることができるよう、見る側の視点に立った見やすさ、伝わりやすさの向上と、必要な人に必要な情報を必要な時に届けられる情報発信に努める。

##### 【取組内容】

- ①見やすいホームページの維持
- ②情報の伝わりやすさ・発信力の強化
- ③市民に開かれた議会の促進



## 2. DXによる豊かさと新たな価値の創出

マイナンバーカードやスマートフォン、AI の活用やデータ連携により、利便性の高い新たなサービスの導入や、新たな価値の創出を目指します。

### (1) 誰一人取り残されないデジタル化の推進

マイナンバーカードやスマートフォンを活用した利便性の高いサービスの導入を推進するとともに、利用者が不便なくサービスが利用できる環境づくりと情報機器の操作方法の習得支援を行う。

#### 【取組内容】

- ①マイナンバーカードの活用推進
- ②情報技術の利用促進

### (2) 暮らしと地域経済のデジタル化

災害時の避難所運営や、通行止め、危険箇所などの情報の集約と周知、子どもの健全な成長の見守りを推進するための情報管理について、システムやデータ連携などデジタル技術を活用してサービスや施策の効果の向上を図る。また、市民の支払の迅速化と利便性の向上や事業者の生産性向上を図るため、地域のキャッシュレス化を推進する。

#### 【取組内容】

- ①防災対策の強化
- ②こども育成支援の促進
- ③地域のキャッシュレス推進

### (3) 新技術による公共サービスの高度化

AI 等の新技術の活用や、市や民間が所有するデータを資源として活用し、新たなサービスの提供や市の資源の付加価値化など、これまでに無かった新たな価値の創出を図る。

#### 【取組内容】

- ①AI 等の活用
- ②オープンデータの利活用推進

### 3. デジタル社会に適応した行政基盤の構築

デジタル技術を活用した業務の生産性・能率の向上や効率化、デジタル人材の確保・育成など、デジタル社会に適応した行政基盤を構築します。

#### (1) 業務の生産性・能率の向上

従来の手作業、確認作業を前提とした業務のあり方を根本から見直し、業務の生産性や能率の向上を図るため、デジタル技術の活用を原則とした業務効率化の取組を推進する。また、職員が家庭の状況や生活スタイルに合った働き方の選択により意欲を高め、組織内の交流と相互理解を促進し、それぞれが持つ能力を効果的に発揮できる環境の構築を推進する。

##### 【取組内容】

- ① デジタルを原則とした業務効率化
- ② 多様な働き方の実現
- ③ 事務事業の外部委託

#### (2) 電子データ化の推進と活用

紙文書の印刷や送付、保管コストの削減や、業務効率化、セキュリティ対策の強化、環境負荷軽減のため、紙から電子データによる運用へと変革するペーパーレス化の促進を図る。また、デジタル化の支障となるアナログ規制※1の見直しを行い、業務効率化とコスト削減を図る。

##### 【取組内容】

- ① ペーパーレス化の推進
- ② 調達手続きのデジタル化
- ③ アナログ規制の見直し

#### (3) 国の重点計画との協調

国が主導し進める自治体情報システムの標準化、共通化への対応、法人、土地、住所などの社会の基本データを一元管理する公的基礎情報データベースの構築、データ連携基盤の整備など、社会全体の利便性向上、行政の業務効率化を推進する。

##### 【取組内容】

- ① システムの標準化・共通化
- ② 便利と簡単を生み出す情報連携基盤

---

※1 アナログ規制：目視での確認や書面での提出、対面での講習など、人の手によるアナログ的な手法を前提とするルールや制度

#### （４）持続可能なデジタル行政の実現

専門的なデジタル知識・能力を有し、デジタル実装による地域の課題解決を牽引する人材の確保や、データやシステムを有効に活用し、業務プロセスの抜本的な見直しと再構築（ＢＰＲ）が実践できる人材の育成を推進する。また、個人情報保護とサイバー攻撃などの脅威に備えたセキュリティ対策を行い、持続的なデジタル行政の推進体制を構築する。

##### 【取組内容】

- ①デジタル人材の確保・育成
- ②個人情報・セキュリティ対策

## 4. 健全で持続可能な行財政運営

限りある行政資源を効率的に活用し、将来にわたり持続可能な財政基盤を確立します。

### （１）証拠に基づく政策立案

有限な行政資源を活用し効果的な行政運営を行うためには、客観的な根拠に基づいた課題の把握、分析を行い、施策の選択と集中を推進する必要があることから、E B P M※1による政策立案を推進する。

#### 【取組内容】

- ①E B P Mの促進

### （２）公共施設マネジメントの推進

将来を見据えた公共施設の機能と配置の最適化と、運営や維持に係る経費の削減と平準化を図るため、計画的な予防保全型の維持管理や修繕、省エネ性の高い設備への更新、施設の統廃合、複合化、長寿命化などを総合的に計画・実行する。また、用途廃止施設の解体について、民間のノウハウも活用し、計画的、効率的に進めていく。

#### 【取組内容】

- ①公共施設の運営コストの適正化
- ②用途廃止施設の解体費削減

### （３）地域価値創出による財源確保

本市の資源の有効な活用や、資源の持つ魅力を活かし高めるため、公民連携の推進や、ガバメントクラウドファンディングの活用、企業版ふるさと納税の寄付企業の増加、行政視察の有償化、市有資産の活用と財産処分の促進、公平性のある受益者負担の見直しなど、新たな財源の確保と資源や魅力の磨き上げを図る。

#### 【取組内容】

- ①公民連携の推進
- ②新規財源確保の推進

---

※1 E B P M (Evidence-based Policy Making)：政策の企画・立案を、経験や直感ではなく、データや合理的根拠（エビデンス）に基づいて行う手法

# 各種取組計画

本大綱に掲げた重点取組については、それぞれ具体的な「取組計画」を策定し、P D C Aサイクルにより進捗状況を管理し、定期的に見直しを行います。