瑞穂市 DX 推進基本計画

令和８年１０月

目　次

第１章　計画策定の趣旨と背景 1
１．計画策定の趣旨 1
２．計画の位置づけ 2
３．瑞穂市が目指す姿（ビジョン） 3
４．ビジョンを実現する施策の４つの柱 5
第２章　主な推進項目 6
市民中心のサービスＤＸ ～暮らしがもっと便利になる～ 6
１．概要 6
２．主な取組 6
（１）「行かない・書かない・待たない」窓口改革 6
（２）パーソナライズされた情報発信 6
（３）マイナンバーカードの普及と利活用場面の拡大 7
地域の魅力を高める社会ＤＸ ～まちがもっと元気になる～ 8
１．概要 8
２．主な取組 8
（１）地域内における情報伝達・共有のデジタル化 8
（２）公金の納付・支払いにおけるキャッシュレス決済の推進 8
（３）デジタル技術を活用した学びの継続支援 8
職員が働きやすい市役所の実現 ～仕事と働き方が変わる～ 10
１．概要 10
２．主な取組 10
（１）ＢＰＲ（業務改革）の徹底とデジタル化 10
（２）情報システムの標準化・共通化 10

（３）全庁的なデータ資産の整備と活用……10
（４）情報システムの全体最適化……11
（５）柔軟な働き方の実現……11
ＤＸを支える共通基盤の強化 ～変革を支える土台を作る～……12
１．概要……12
２．主な取組……12
（１）デジタル人材の育成と組織風土の醸成……12
（２）オープンデータの推進……12
第３章　着実な計画推進に向けた体制について……13
１．推進体制……13
（１）最高責任者……13
（２）推進組織……13
（３）実行組織と役割分担……13
ア．各担当課の役割……13
（ア）業務のデジタル化……13
（イ）改善提案……13
イ．ＤＸ推進プロジェクトチームの役割……14
（ア）全庁横断的な課題の解決……14
（イ）計画の進行管理……14
ウ．事務局（財務情報課）の役割……14
（ア）組織運営の潤滑油としての役割……14
（イ）技術的な専門部署としての役割……14
エ．課題発生時の対応プロセスと所管の明確化……14
（ア）一次受付と初期対応（ＤＸ推進プロジェクトチーム）……14

（イ）調整と役割分担の決定（ＤＸ推進プロジェクトチーム・財務情報課）.....15
（ウ）困難事案の意思決定（情報化推進会議）.....15
２．計画推進のための基本姿勢.....15
（１）全職員参加による意識改革と組織風土の醸成.....15
（２）先進地の事例の調査.....15
（３）スモールスタートとアジャイルな改善.....16
（４）費用対効果を重視した計画的な推進.....16
（５）計画の柔軟な見直し.....16
用語解説.....17



第１章　計画策定の趣旨と背景

１．計画策定の趣旨

デジタル社会の急速な進展、少子高齢化に伴う生産年齢人口の減少、市民ニーズの多様化といった社会情勢の変化に対応するため、デジタル技術や保有するデータを最大限に活用し、持続可能な行政運営と市民サービスの向上を両立する必要があります。

本計画は、第３次瑞穂市総合計画に掲げる将来像「こどもが輝き　誰もが笑顔あふれる　安心で住みよい都市　～ウェルビーイングに満ちあふれたコミュニティの創造～」の実現に向け、デジタルを前提とした行政への変革（ＤＸ）を総合的かつ計画的に推進するための基本計画です。

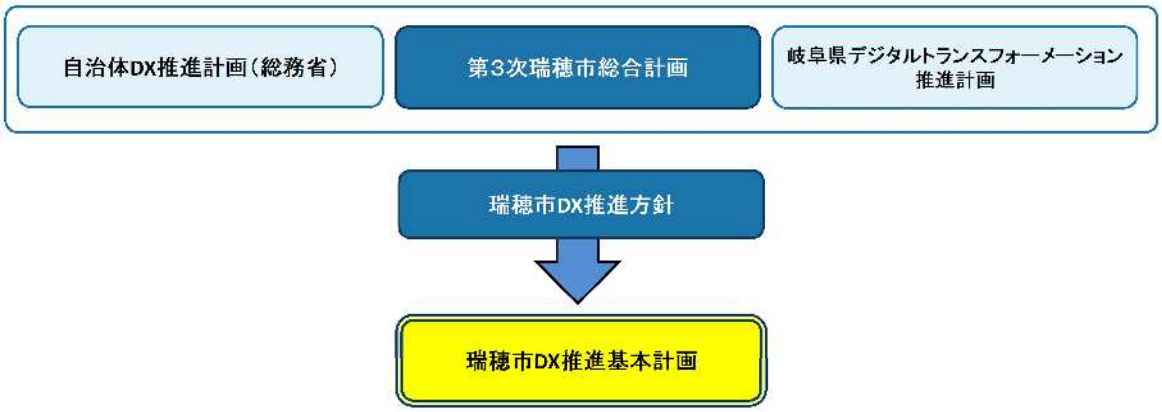
本市はこれまでに「瑞穂市ＤＸ推進方針」を定め、ＤＸの基本的な考え方や方向性を共有し、取り組んできました。本計画は、その理念を継承し、国の動向や社会情勢の変化、また、全庁職員向けアンケートの意見を踏まえ、今後の施策をより具体的に体系化した実行計画として策定しました。

2．計画の位置づけ

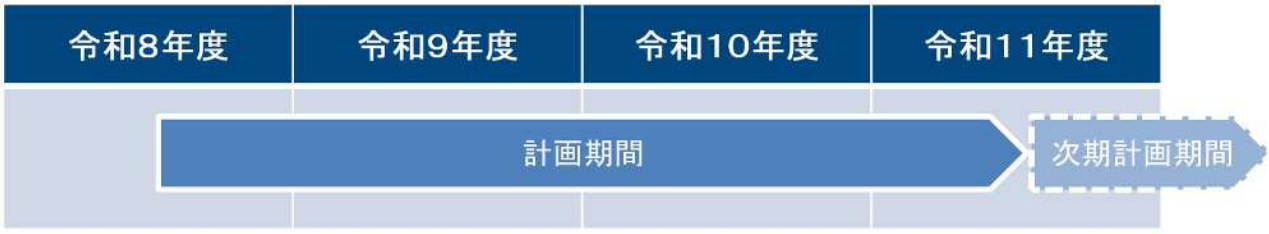
最上位計画：第３次瑞穂市総合計画

各 種 計 画：「自治体ＤＸ推進計画（総務省）」、「岐阜県デジタルトランスフォーメーション推進計画（岐阜県）」、「瑞穂市ＤＸ推進方針（瑞穂市）」との整合性を図る。また、本計画の計画期間について、令和８（２０２６）年１０月から令和１１（２０２９）年９月までの３年間とします。

【位置づけ】



【計画期間】





３．瑞穂市が目指す姿（ビジョン）

本計画の推進により、以下の２つの姿の実現を目指します。

◆市民にとっての瑞穂市◆

『いつでも　どこでも　もっとスマートに』

市役所に行かなくても、スマートフォンから申請や手続きが完了し、公金の支払いもキャッシュレスで済ませられる。

市からのお知らせは、デジタルで受け取れるので、いつでもどこでも市の情報や地域の活動を確認できる。

市への問い合わせも、AI チャットボットやオンライン相談で気軽に解決できる。

デジタルが苦手な人にもやさしいシステムを提供し、安心して便利なサービスを利用できる。



◆職員にとっての瑞穂市◆

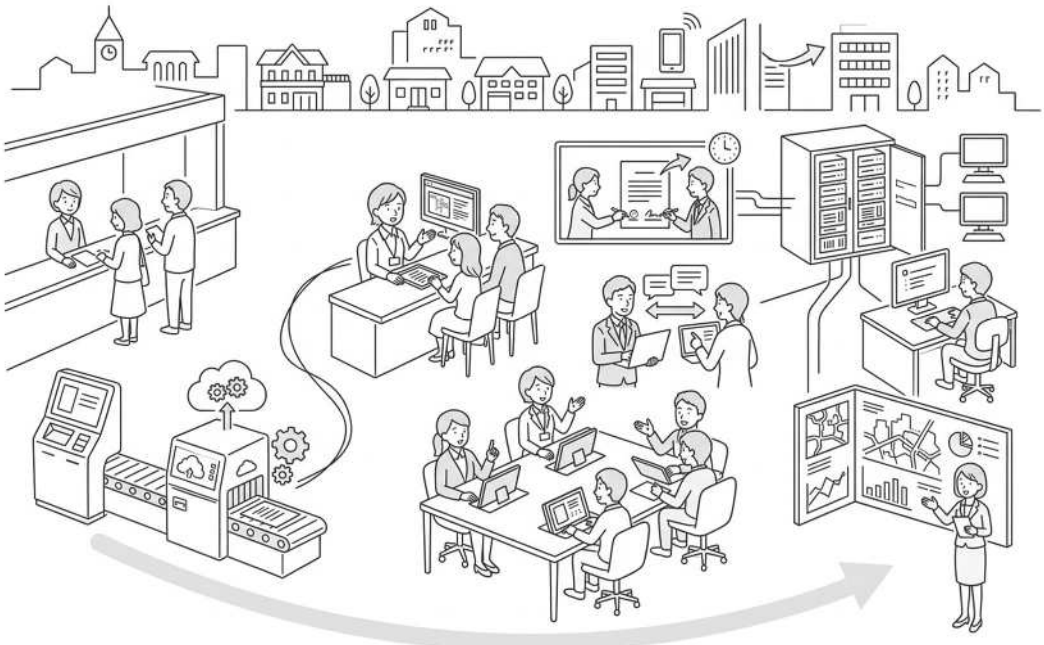
『もっと　価値を創造する仕事へ』

申請書の手入力が減り、定型的な問い合わせ対応は自動化され、市民一人ひとりに向き合う相談業務や、専門性を活かした企画立案といった、人にしかできない創造的な仕事に集中できる。

会議はペーパーレスが当たり前になり、机に設置されたモニターで資料を共有しながら、活発な議論が生まれる。

事業者との協議や契約もシステム上で行われ、連携がスムーズに進む。

データは全庁で統一されたルールで管理することにより、必要な情報をすぐに見つけ出し、効率的な業務を行うことが日常となる。





４．ビジョンを実現する施策の４つの柱

ビジョンを実現するため、施策の基本となる４つの柱を定めます。

市民中心のサービスＤＸ　　～暮らしがもっと便利になる～

地域の魅力を高める社会ＤＸ　～まちがもっと元気になる～

職員が働きやすい市役所の実現　～仕事と働き方が変わる～

ＤＸを支える共通基盤の強化　～変革を支える土台を作る～





第２章　主な推進項目

市民中心のサービスＤＸ ～暮らしがもっと便利になる～

１．概要

市民目線に立ち、時間や場所にとらわれず、多様なニーズに応える質の高いサービスを提供します。

２．主な取組

（１）「行かない・書かない・待たない」窓口改革

「書かない窓口」の専用端末を拡充します。

オンライン申請で完結する申請手続きを拡充します。

市税や保険料等の口座振替手続きについて、市民の利便性向上のため、金融機関の窓口に出向くことなく、スマートフォン等でオンライン申請が完結するシステムの導入を推進します。

新たなサービスを導入する際は、システムの選定段階から、高齢者や障がい者を含めた誰もが直感的に操作できるユニバーサルデザインの視点を重視し、デジタル化の恩恵を全ての市民が享受できる環境の実現を目指します。

（２）パーソナライズされた情報発信

市公式 LINE アカウント等を活用し、利用者の属性に合わせたプッシュ型の情報提供を強化します。

あわせて、市民が閉庁時間でも気軽に疑問を解決できるよう、24 時間 365 日自動で回答できる体制を構築します。



（３）マイナンバーカードの普及と利活用場面の拡大

マイナンバーカードの利活用場面を拡大し、多様なサービスでの利便性を高めることで、その価値を実感していただき、普及率の向上を図ります。

取組事項	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	担当部局
「行かない・書かない・待たない」窓口改革	業務フロー確認と分析	業務方法の見直し・伴走支援			市民部 健康福祉部 巣南庁舎管理部
	電子申請サービス手続数の拡充・周知				
パーソナライズされた情報発信	調査・研究	システム導入検討	機能拡充		企画部 総務部
マイナンバーカードの普及と利活用場面の拡大	マイナンバーカード利用場面の拡充・周知				総務部 市民部 健康福祉部 巣南庁舎管理部



地域の魅力を高める社会ＤＸ ～まちがもっと元気になる～

１．概要

デジタル技術を活用して地域課題を解決し、産業振興や市民協働を促進することで、まちの魅力を高めます。

２．主な取組

（１）地域内における情報伝達・共有のデジタル化

地域の状況を踏まえ、広報紙やポスター等の主に紙で回覧している地域からのお知らせなどのデジタル化を目指します。

（２）公金の納付・支払いにおけるキャッシュレス決済の推進

市役所や公共施設の窓口におけるクレジットカード、電子マネー、ＱＲコード決済サービスの拡充を進めるとともに、市税や保険料等、また各種手数料について、コンビニ納付やスマートフォンアプリによる決済など、いつでもどこでも納付できる環境を整備し、市民の利便性向上と徴収率の向上を両立させます。

（３）デジタル技術を活用した学びの継続支援

ＩＣＴ環境を活用して市民向けの講座などにも活用することを目指します。子どもから高齢者まで、誰もが生涯にわたって学び続けられる環境を地域全体で構築し、市民一人ひとりのウェルビーイング向上に貢献します。

取組事項	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	担当部局
地域内における情報伝達・共有のデジタル化	調査・研究	システム導入検討	デジタル化移行		企画部
公金の納付・支払いにおけるキャッシュレス決済の推進	調査・研究	システム導入検討	取扱公金の拡充		市民部 会計課 上下水道部
デジタル技術を活用した学びの継続支援	調査・研究	システム導入検討	システム稼働		教育委員会事務局



職員が働きやすい市役所の実現 ～仕事と働き方が変わる～

１．概要

業務プロセスを抜本的に見直し、デジタル技術の活用により、効率的で質の高い働き方を実現します。その際、新たなツールの導入等が職員の負担増に繋がることがないよう、常に「業務の総量を削減する」という視点を持つことを徹底します。デジタル化によって生まれた時間を、市民サービス向上に繋がる創造的な業務に振り分けることで、職員の働きがいを高めることを目指します。

２．主な取組

（１）ＢＰＲ（業務改革）の徹底とデジタル化

「なくす・減らす・変える」を原則として、業務プロセスを抜本的に見直し、ＢＰＲを前提としたデジタルツールの活用を進めます。

あわせて、見直した業務プロセスは、誰が担当しても同じ品質で業務を遂行できるよう、手順のデジタル化・マニュアル化を推進します。これにより、業務の属人化を解消し、人事異動時における引き継ぎの負担を軽減します。

紙・押印・対面を前提とした業務プロセスをゼロベースで見直します。印刷に係るコスト削減の観点からペーパーレス化を強力に推進し、会議資料の電子化や電子決裁システムの導入を進めます。

（２）情報システムの標準化・共通化

国が示す標準仕様に基づき、基幹系情報システムのスムーズな移行を計画的に実施します。あわせて、国の共通化推進の動向を踏まえ、システムの共通化を一層深め、より効率的で安定した運用体制の構築を目指します。

（３）全庁的なデータ資産の整備と活用

各課のパソコンやファイルサーバー内に散在し、属人化しているデータを体系



的に整理することで、組織全体での利活用を促進します。また、定期的にサーバー内のデータの整理を励行し、各課の業務内容や特性を評価した上で、適切なサーバー容量の設定を図ります。

（４）情報システムの全体最適化

新たなシステムの導入や更新を検討する際は、庁内で類似の機能を持つシステムが乱立することを防ぎます。既存システムで代替可能な場合は、原則として新たなシステムの導入は行わず、既存システムへの統一化（一本化）を図ることで、コストの重複やデータのサイロ化を防止します。

（５）柔軟な働き方の実現

セキュリティを確保した上で、業務が可能なテレワーク環境を整備・拡充します。また、グループウェア上のスケジュール等を庁外からでも確認できる環境を整えます。これらの環境を職員が安心して活用できるよう、利用場面や運用に関するルールも併せて整備します。

不要な移動をなくし、職員一人ひとりが時間的・場所的な制約なく業務を遂行できるよう、Ｗｅｂ会議を第一選択とする文化を醸成し、利用しやすい環境を構築します。

取組事項	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	担当部局
BPR（業務改革）の徹底とデジタル化	業務フロー確認と分析	業務方法の見直し・伴走支援			総務部
	デジタルツールの活用・新規ツールの検討				
情報システムの標準化・共通化	標準化システム運用				総務部
	業務フロー確認	業務改善検討	運用改善		
全庁的なデータ資産の整備と活用	調査・研究	運用改善			総務部
情報システムの全体最適化	調査・研究	システム改善検討	システム運用		総務部 都市整備部
柔軟な働き方の実現	利用環境整備	運用改善			総務部



ＤＸを支える共通基盤の強化 ～変革を支える土台を作る～

１．概要

市民と行政が一体となってＤＸを推進するための基盤を整備・強化します。

２．主な取組

（１）デジタル人材の育成と組織風土の醸成

全職員のデジタルリテラシー向上のための階層別研修を定期的に実施します。また、IT パスポート資格取得について推奨する制度を構築します。

職員が主体的に先進自治体の取組事例や最新のデジタル技術を調査し、自らの業務への活用を検討する機会を設けます。

各部署でＤＸを牽引するリーダーを育成し、挑戦を奨励する組織風土を醸成します。

（２）オープンデータの推進

市民や事業者が活用しやすい形式でのデータ公開を進め、官民連携による新たなサービス創出を促進します。

取組事項	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	担当部局
デジタル人材の育成と組織風土の醸成	デジタルリテラシーに関する研修				総務部
		ITパスポート資格取得勧奨			
オープンデータの推進	調査・研究	オープンデータ件数拡充			企画部
	定期的なオープンデータの更新				

第３章　着実な計画推進に向けた体制について

１．推進体制

（１）最高責任者

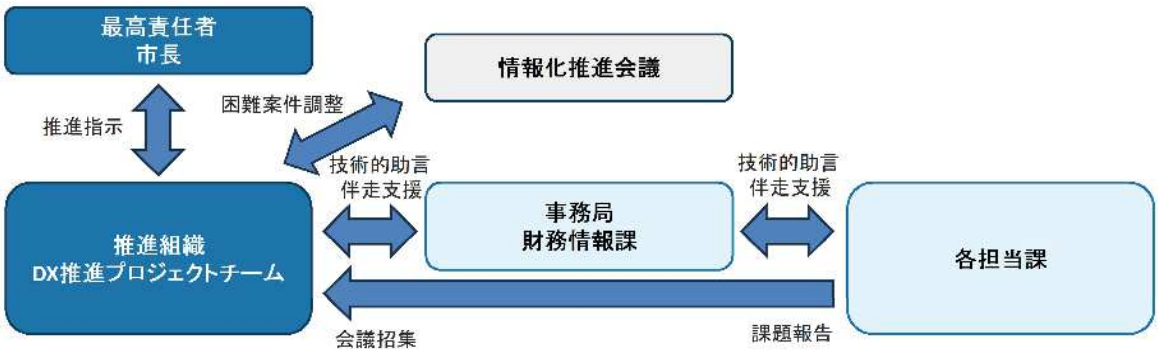
市長を最高責任者とします。

（２）推進組織

ＤＸ推進プロジェクトチームを推進組織とします。

（３）実行組織と役割分担

ＤＸの推進にあたっては、スピード感と全庁的な整合性を両立させるため、以下の役割分担に基づき施策を実行します。



ア．各担当課の役割

（ア）業務のデジタル化

自らの部署内で完結する業務改善やデジタルツールの活用を主体的に推進します。

（イ）改善提案

日々の業務の中で発見した、部署をまたがる課題や新たなデジタル化のニーズを、積極的にＤＸ推進プロジェクトチームへ提案します。



イ．ＤＸ推進プロジェクトチームの役割

（ア）全庁横断的な課題の解決

複数の部署に関連する業務プロセスの見直し（ＢＰＲ）、情報システムの導入・更新、部署間のデータ連携など、横断的な調整を要する課題の解決を主導します。

各課のＤＸに関する取り組み状況や進捗、成功事例を定期的に収集し、会議などを通じて全庁へ共有します。これにより、優れた取り組みの横展開を促進し、組織全体のＤＸ推進力を底上げします。また、部署間で同様の課題に直面した場合の解決策を見つけ易くします。

（イ）計画の進行管理

ＤＸ推進計画全体の進捗状況を管理し、定期的に情報化推進会議へ報告します。

ウ．事務局（財務情報課）の役割

（ア）組織運営の潤滑油としての役割

ＤＸ推進プロジェクトチームの中核として、チームの運営、会議の招集、関係各所との連絡調整を担い、全庁的なＤＸ推進を円滑に進めます。

（イ）技術的な専門部署としての役割

市の情報システムを所管する部署として、庁内ネットワークの維持管理や情報セキュリティポリシーの運用に責任を持つとともに、各課が新たなデジタルツールを導入・活用する際に、セキュリティや既存システムとの連携に関する技術的な助言や支援を行います。

エ．課題発生時の対応プロセスと所管の明確化

ＤＸを推進する中で発生する、所管が不明確な新たな課題や複数の部署にまたがる課題に対しては、以下のプロセスに基づき対応します。

（ア）一次受付と初期対応（ＤＸ推進プロジェクトチーム）

所管が不明確な課題は、発見者や関係課から「ＤＸ推進プロジェクトチーム」へ報告します。

報告を受けた DX 推進プロジェクトチームは、課題の責任者を一方的に決めるのではなく、「一次受付窓口」として課題を預かり、関係課と連携し



て現状把握と論点整理を行います。

（イ）調整と役割分担の決定（ＤＸ推進プロジェクトチーム・財務情報課）

プロジェクトチームは、関係課を集めた会議を開催し、課題解決に向けた役割分担（主担当部署・連携部署）を協議します。

この協議により、各課の役割が明確になり、牽制し合うことなく協調して課題に取り組む体制を構築します。

（ウ）困難事案の意思決定（情報化推進会議）

部署間の調整が困難な場合や、予算・条例の改正など高度な組織判断を要する場合は、ＤＸ推進プロジェクトチームが論点を整理した上で、「情報化推進会議」の判断を仰ぎます。

情報化推進会議は、全庁的な視点から主担当部署を明確に指名し、業務を指示することで、課題が停滞することを防ぎます。

２．計画推進のための基本姿勢

本計画を着実に推進するため、以下の手法と考え方を基本姿勢とする。

（１）全職員参加による意識改革と組織風土の醸成

本計画に掲げる取組は、一部の部署や特定の職員だけが進めるものではなく、職員一人ひとりが「自らの業務を変革する当事者である」という意識を持って主体的に参画することが不可欠です。

全ての職員が、これまでの前例や慣習にとらわれず、常に「もっと良くするにはどうすればよいか」を問い続ける意識改革に努め、組織全体でＤＸを推進する風土を醸成し続けます。

（２）先進地の事例の調査

先進地の好事例を積極的に調査し、本市の実情に合わせて柔軟に取り入れる姿勢を基本とします。これにより、変化の速いデジタル社会に的確に対応していきます。



（３）スモールスタートとアジャイルな改善

全ての取組において、最初から大規模で完璧なシステムの構築を目指すのではなく、まずは一部の部署や特定の業務で小さく始め（スモールスタート）、利用する職員や市民の意向等フィードバックを収集します。

そのフィードバックに基づき、「計画（Plan）→実行（Do）→評価（Check）→改善（Action）」のＰＤＣＡサイクルを回し、小さな成功体験を積み重ねながら、効果を検証できたものから段階的に展開し、手戻りや失敗のリスクを最小化します。

（４）費用対効果を重視した計画的な推進

新たなデジタル技術の導入やシステムの構築等、本計画の取組に係る予算要求を行う際には、その施策によって得られる効果（業務時間の削減、コスト削減、市民サービスの向上など）を可能な限り定量的に示し、投資に対する効果を明確にすることを原則とします。

（５）計画の柔軟な見直し

デジタル技術の進展や社会情勢の変化は非常に速いため、本計画は状況に応じて、進捗状況の評価と社会の動向を踏まえた見直しを行います。常に最新の状況に対応できるよう、計画自体を柔軟に更新します。



用語解説

DX：Digital Transformation（デジタル トランスフォーメーション）

デジタル技術を活用して、単に業務を効率化するだけでなく、組織やビジネスモデル、人々の生活そのものをより良い方向に変革していくこと。市役所においては、行政サービスや働き方を根本から見直す取り組みを指します。

AI チャットボット

「チャット」と「ロボット」を組み合わせた言葉で、人間が行う会話を模倣し、自動で応答するプログラムのことです。ウェブサイトやメッセージアプリなどを通じて、質問への回答、情報提供、手続きの案内などを 24 時間いつでも行い、利用者からの問い合わせ対応業務の効率化や利便性向上に貢献します。

BPR：Business Process Re-engineering（ビジネス プロセス リエンジニアリング）

既存の業務プロセス（仕事の進め方）をゼロベースで抜本的に見直し、再設計すること。「そもそもこの業務は必要か」「もっと良い方法はないか」を問い直し、最適な形に作り変えることです。

サイロ化

組織内で部署や部門が個別に最適化され、互いの連携が不足している状態を指します。情報やデータが共有されず、業務プロセスが分断されることで、組織全体の効率性や生産性が低下する原因となります。

アジャイル

「素早い」「機敏な」といった意味を持つ言葉で、システム開発や業務改善の手法の一つです。計画から実行、評価、改善といったサイクルを短期間で繰り返し、変化に柔軟に対応しながら目標達成を目指します。



オープンデータ：Open Data

行政が保有する公共データを、誰もが二次利用（加工、再配布など）できる形式で公開すること。民間企業による新サービスの開発や、市民による地域課題の分析など、官民連携による価値創造を促進します。