

第二期 野々市市 D X 推進計画

～ いつでも・どこでも・だれでも使えるデジタル行政の実現 ～

令和 8 年 5 月

野々市市

目 次

1	野々市市DX推進計画の評価	2
2	第二期DX推進計画策定の背景	5
2. 1	国の動向	5
2. 2	県の動向	5
2. 3	第一期計画と社会的背景	5
3	計画の基本理念	6
4	計画期間	6
5	3つの柱における施策の取組方針	7
5. 1	行政DX	7
5. 2	住民視点DX	8
5. 3	地域社会DX	9
6	推進体制・スケジュール	10
7	計画の推進に向けて	11
7. 1	人材育成	11
7. 2	財源確保	11
7. 3	計画の見直し	11

1 野々市市DX推進計画の評価

本市では、令和4年5月に野々市市DX推進計画（以下、第一期計画という。）を策定し、計画期間を令和4年度から令和7年度に定め、目指すべき姿である「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～」に向けて、市民本位、業務改革、職場改善、官民連携の4つの柱に基づきデジタル・トランスフォーメーション（DX）推進に取り組みました。

◆ 野々市市DX推進計画（抜粋）

野々市市DX推進計画

1 概略

(1) 位置づけ
本計画は、野々市市DX(※)推進計画の基礎・方針を示すものとして位置付ける。
※DX: デジタルトランスフォーメーション

(2) 目指すべき姿
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～

(3) DX推進の4つの基本理念

市民本位 市民の利便性向上(誰もが、いつでも、どこからでも行政手続・サービスが利用可能)	業務改革 業務効率化(人的資源を行政サービスの更なる向上に繋げる)	職場改善 多様な働き方の実現(働きやすい職場環境の構築)	官民連携 官民の協働によるお互いの強みを生かしたDXの推進
--	---	--	---

2

野々市市DX推進計画

2 詳細

1 市民本位のDX推進 (1)マイナンバーカードの普及促進 マイナンバーカード申請・交付体制の充実 (2)行政手続のオンライン化の拡充 対象手続の拡大と利用促進 (3)地域社会のデジタル化 町内会等のデジタル化の支援 (4)デジタル・デバйд対策 学習の場の提供と支援人材の育成	2 業務改革のDX推進 (1)情報システムの標準化・共通化 国の示す標準仕様に準拠したシステムへの移行 (2)AI・RPAの利用促進 革新的技術の活用による業務の効率化 (3)データの利活用 行政が保有するデータを政策立案・評価に活用 (4)デジタル人材の育成 デジタル技術に精通した人材の育成
3 職場改善のDX推進 (1)テレワークの推進 多様な働き方の導入・促進 (2)ペーパーレス会議の推進 タブレットPC等を利用した会議の推進 (3)行政文書のデジタル化 電子決裁の推進、紙文書の削減など (4)組織の意識改革 慣例にとらわれない大胆な意識改革	4 官民連携のDX推進 (1)企業との連携 自治体のデジタル化・ICT化の知見や実績を保有する企業と連携し、業務の改善・改革に取り組み、市民の利便性向上、行政サービスの更なる向上に繋げる。 (2)連携協定の充実 DX推進包括連携協定に基づき、各企業の知的資源を活用した支援体制を構築し、連携協力を図る。

3

第一期計画の各項目の振り返りは次のとおりです。

基本理念1. 市民本位のDX推進		
(1) マイナンバーカードの普及促進 (2) 行政手続のオンライン化の拡充 (3) 地域社会のデジタル化 (4) デジタル・デバйд対策		
主な取組実績		
<ul style="list-style-type: none"> ● スマート窓口システムの導入 ● マイナポータルでの電子申請拡充（転出届・転入予約の受付等） ● 汎用的電子申請システムの導入 ● 公民館・体育施設等の施設予約のオンライン化 ● 電子閲覧板アプリの利用支援 ● 高齢者向けスマートフォン教室の支援 		
成果	課題	第二期計画に引き継ぐ事項
<ul style="list-style-type: none"> ● 電子申請等の推進により市民の利便性向上に寄与した。（令和4年度：29手続→令和7年度：45手続） ● 電子閲覧板アプリが全町内会で継続利用されている。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 電子閲覧板アプリの利用状況は町内会によって差がある。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 市民向けアプリの先進事例の調査研究

基本理念2. 業務改革のDX推進

- (1) 情報システムの標準化・共通化 (2) AI・RPAの利用促進 (3) データの利活用
(4) デジタル人材の育成

主な取組実績

- 情報システム標準化への対応
- AI-OCR・RPAの導入
- 生成AIの全庁的な導入（令和5年度）
- いしかわオープンデータカタログへの掲載
- 生成AI利活用に関する職員研修の開催

成果	課題	第二期計画に引き継ぐ事項
<ul style="list-style-type: none">● 生成AI等の最新技術を導入し、業務効率化を図った。職員の日常的な活用が広まった。● 各種研修の実施を通じて職員のデジタルスキル向上を図ることができた。	<ul style="list-style-type: none">● 生成AIのさらなる高度な利活用の検討が必要である。	<ul style="list-style-type: none">● 生成AIの高度な利活用に向けた環境整備

基本理念3. 職場改善のDX推進

- (1) テレワークの推進 (2) ペーパーレス会議の推進 (3) 行政文書のデジタル化 (4) 組織の意識改革

主な取組実績

- テレワークシステムの運用
- ペーパーレス会議システムの運用
- 文書管理システムにおける電子決裁範囲の拡大
- DX推進員等による業務改善活動の展開

成果	課題	第二期計画に引き継ぐ事項
<ul style="list-style-type: none">● ペーパーレスの推進により印刷・製本等の作業を削減し、職員の負担を軽減した。（令和4～7年度の累計紙削減数：1,120,226枚）● テレワーク環境の整備により、柔軟な働き方への対応を実現した。	<ul style="list-style-type: none">● 今後も継続的に紙削減に取り組む必要がある。	<ul style="list-style-type: none">● 継続的なペーパーレス推進の取組

基本理念4. 官民連携のDX推進

(1) 企業との連携 (2) 連携協定の充実

主な取組実績

- 自治体DX推進に関する包括連携協定の締結
- 令和6年能登半島地震の避難所運営における協定締結企業からのフリーWiFi等の支援

成果	課題	第二期計画に引き継ぐ事項
● 民間企業との協定に基づき、本市のDX推進に向けた支援を受けることができた。	● 連携協定に基づく継続的な取組の実施が必要である。	● 連携協定に基づき、市の取組への支援を適宜受ける。

2 第二期DX推進計画策定の背景

2.1 国の動向

国においては、令和8年1月に「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画【第5.1版】」（以下、自治体DX推進計画という。）が策定されており、自治体に取り組むべき事項として自治体フロントヤード改革の推進や公金収納におけるeL-QRの活用などが挙げられています。

2.2 県の動向

社会全体のデジタル化の推進が求められる中、県では令和3年度に「石川県デジタル化推進計画」を策定し、行政分野はもとより、産業・農業・福祉・教育などあらゆる分野において県全体でデジタル化を進めています。県との連携により令和5年度からいしかわ施設予約サービスの共同運用を開始し、本市の公民館・体育施設などの施設予約のオンライン化を実現しています。現在、DXにより目指す姿を示す新たなビジョンの策定が進められているところです。

2.3 第一期計画と社会的背景

第一期計画期間中は基本理念に沿った取組によってDXを推進してきましたが、生成AIの急速な普及をはじめとする社会全体のデジタル化の加速や、市民生活様式の大きな変化に今後的確に対応していくことが不可欠です。

人口減少・少子高齢化の進展により、将来的な労働力不足がより深刻化することが見込まれる中、限られた職員数で多様化・複雑化する住民ニーズに応え、持続可能な行政サービスを提供していくために、デジタル技術の利活用による市民の利便性向上と行政の業務効率化の両立が強く求められています。

3 計画の基本理念

第二期計画では、第一期計画における4つの基本理念を踏襲しつつ、「いつでも・どこでも・だれでも使えるデジタル行政の実現」を基本理念として掲げます。

この基本理念のもと、行政組織の内部業務改革である「行政DX」、住民と行政の接点における改革である「住民視点DX」、そして地域全体のデジタル化を推進する「地域社会DX」の3つの柱によって計画を構成します。

基本理念

いつでも・どこでも・だれでも使えるデジタル行政の実現

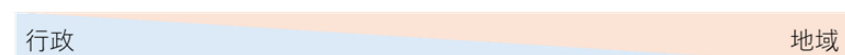
	柱の名称	概要
行政DX	内部業務の効率化・高度化	財務・人事・会計等の内部システムのデジタル化・連携強化により、限られた人員で持続可能な行政運営を実現する。
住民視点DX	窓口・手続きの变革	書かない窓口・来庁不要サービス・AI問合せ対応等により、住民が感じる「行政の壁」をなくす。
地域社会DX	地域全体のデジタル活用	スマートフォンアプリ・デジタル通貨・キャッシュレス等を通じ、市民・事業者・地域団体がデジタル化の恩恵を享受できる社会を目指す。

第一期計画 基本理念



第二期計画 基本理念

いつでも・どこでも・だれでも使えるデジタル行政の実現



4 計画期間

計画期間は、令和8年度から令和12年度までの5か年とします。

本計画は、デジタル技術の進展や社会情勢の変化を踏まえ、必要に応じて柔軟に見直しを行います。また、国・県のDX推進施策の動向を継続的に注視し、適時に対応します。

5 3つの柱における施策の取組方針

5.1 行政DX

今後急速な社会変化が見込まれる中、持続可能な形で行政サービスを提供していくためには、デジタル技術を活用した業務効率化により職員の負担を軽減しつつ、限られた人的資源を行政サービスの向上へつなげることが重要です。

行政DXでは、業務システムにおける事務効率化を着実に推進し、限られた職員数でも継続的な行政運営ができる、強靱で柔軟な組織への変革を図ります。

(1) 基幹業務システムの連動・一体化調査

- 財務会計・文書管理・人事給与システムの現状分析を行う。
- システム間連携・統合・クラウド移行の可能性を調査研究する。
- 標準化・共通化によるコスト削減の可能性を検討する。

(2) 請求書等の電子受領による事務効率化

- 電子インボイスへの対応を検討し、請求書処理の省力化を図る。
- 紙帳票の電子化・ペーパーレス化を継続的に推進する。

(3) データ連携基盤の調査研究

- 庁内情報の一元管理に向け、業務横断的なデータ活用の可能性を調査研究する。

(4) 生成AIの高度な利活用に向けた環境整備

- 検索拡張生成（RAG）機能等を有したシステムの導入を検討し、職員の業務支援ツールとして高度化を図る。

行政DXは、単なるシステムの更新・整備にとどまらず、業務プロセスそのものを見直しを伴うものとして推進します。デジタル技術の導入と業務改革を一体的に進めることで、真の意味での効率化・高度化を実現します。

5. 2 住民視点DX

住民の生活スタイルやニーズが多様化している中においては、オンライン手続の拡大や来庁予約・リモート相談等を組み合わせた住民との接点の多様化・充実化（オムニチャネル化）の確立、窓口の「書かないワンストップ」化などのフロントヤード改革（窓口改革）を推進していく必要があります。

住民視点DXでは、庁舎で受け付けている各種手続においてデジタル技術を活用し、市民の利便性向上を図るとともに、限られた職員数でも市民サービスの水準を維持できる体制を整えます。

（1）書かない窓口の拡充

- 申請書自動作成システム・タブレット端末等の活用により、住民が手書きで記入する手間を省く。
- マイナンバーカードと連携した情報の自動入力を推進する。

（2）来庁不要サービスへの段階的移行

- オンライン申請の拡充・手続きのデジタル完結化を段階的に推進する。
- 電子署名・本人確認のオンライン対応を整備し、来庁を要しない手続きの範囲を広げる。

（3）AI・デジタルによる問合せ対応の高度化

- 電話のAI自動応答・AIオペレーター支援の導入を調査研究する。
- チャットボットによる問合せ対応を検討し、住民の利便性向上を図る。
- インフォメーションカウンターへのAIサポート導入について調査研究する。
- よくある質問（FAQ）・行政情報発信のデジタル一元化を検討する。

住民視点DXの推進にあたっては、デジタル機器の利用が難しい高齢者・障害者等が取り残されることのないよう、デジタルデバインド対策を並行して実施します。

5. 3 地域社会DX

少子高齢化の進展に伴い地域の担い手不足や労働力の減少が進む中、地域課題の解決に向けてデジタル技術の活用が重要となっています。市民・事業者・市民団体など多様な主体がデジタル化の恩恵を享受できる地域社会の実現を目指します。

地域社会DXでは、市民と行政及び市民同士の接点においてデジタル技術を活用し、市民の利便性向上と地域の活性化を図ります。

（1）地域アプリの現状調査と課題整理

- 既存地域アプリの利用状況・住民ニーズを把握し、機能・運営面での課題を分析する。

（2）自治体公式アプリへの移行調査研究

- 他自治体の先進事例を調査し、本市に適した自治体公式アプリの在り方を研究する。
- 通知・申請・地域情報・防災等の機能要件を検討するとともに、導入コスト・運用体制・住民普及策を検討する。

(3) デジタル・デバイド対策

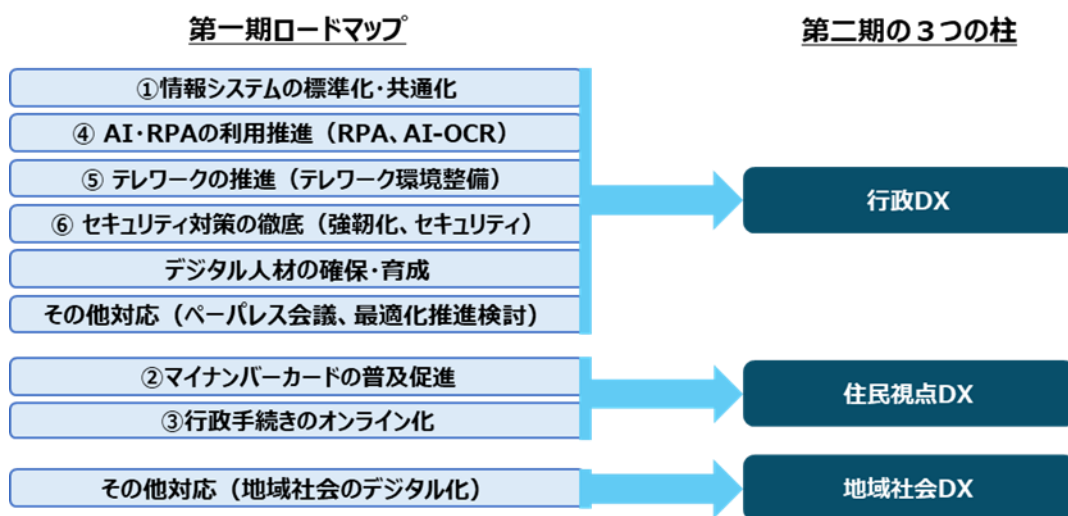
- 地域住民向けのスマートフォン利用支援を継続的に実施する。
- 高齢者・障害者が安心してデジタルサービスを利用できるよう、きめ細かな支援を行う。

(4) デジタル地域通貨の採用調査

- 地域経済の活性化と行政サービスの利便性向上を両立する観点から、デジタル地域通貨の導入可能性を調査研究する。

(5) キャッシュレス決済の推進

- コミュニティバスへのキャッシュレス決済を導入するとともに、市が関与する各種サービスへのキャッシュレス対応を順次拡大する。



6 推進体制・スケジュール

DXの推進にあたっては、全庁一丸となった取組が不可欠であることから、企画財政課を中心として各課との緊密な連携のもと、強力にこれを推進します。また、国や県の動向を注視しながら、必要に応じて連携した取組を実施していきます。

取組のスケジュールは次のとおりです。

取組項目	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	令和12年度
(1) 基幹業務システムの連動・一体化調査	調査・分析	検討・計画	整備・実装	運用・改善	定着・発展
(2) 請求書等の電子受領による事務効率化	調査・検討	試行導入	本格運用	拡充	定着
(3) データ連携基盤の調査研究	調査	研究・設計	整備	運用	発展
(4) 生成AIの高度な利活用	環境整備	試行・評価	本格活用	高度化	継続
(5) 書かない窓口の拡充	現状整理	試行	本格導入	拡充	定着

取組項目	令和 8 年度	令和 9 年度	令和 10 年度	令和 11 年度	令和 12 年度
(6) 来庁不要サービスへの段階的移行	調査・設計	試行	段階的移行	拡充	定着
(7) AI・デジタルによる問合せ対応高度化	調査研究	試行	本格導入	拡充	定着
(8) 地域アプリの現状調査と課題整理	調査・整理	検討	移行準備	本格移行	定着
(9) 自治体公式アプリへの移行	事例調査	要件定義	整備・導入	拡充	定着
(10) デジタル・デバйд対策	継続実施	継続実施	継続実施	継続実施	継続実施
(11) デジタル地域通貨の導入調査	調査	検討・設計	試行	本格運用	定着
(12) キャッシュレス決済の推進	調査	試行	本格導入	拡充	定着

7 計画の推進に向けて

7.1 人材育成

DXの推進には、職員のデジタルリテラシーの向上と、個人情報保護・セキュリティへの意識向上が重要です。中長期的な観点で、所属や職位に応じて身につけるべきデジタルに関する知識・能力・経験を整理しながら、研修体系の充実・強化に継続的に取組めます。

7.2 財源確保

システムの導入等に係る費用については、国・県の各種交付金や補助制度の動向を適宜把握したうえで積極的に活用します。これにより、一般財源からの持ち出しを最小限に抑え、健全な財政運営に寄与します。あわせて、導入時のみならず運用・保守フェーズにおいてもコスト削減を継続的に追求し、中長期的な視点から財政への影響を最小限に留めるよう努めます。

7.3 計画の見直し

デジタル技術の進展は極めて速く、生成AIの普及やクラウド技術の高度化など、社会情勢は絶えず変化しています。また、国が推進するデジタル社会の実現に向けた重点計画等の変更にも迅速に対応する必要があります。

そのため、本計画は最新の技術動向及び国・県の動向を継続的に注視・分析し、必要に応じて事業の優先順位や取組方法を柔軟に見直すことで、常に実効性の高い計画として運用していきます。