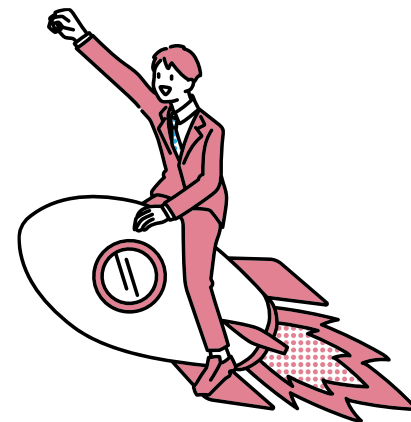


日本一市民目線の市役所実現のための 裾野市DX方針

「手のひらに市役所を」×「頼りになる窓口」＝「頼りになる市役所」

Ver.2.0

2026年7月



● 裾野市DX方針2.0の位置づけ

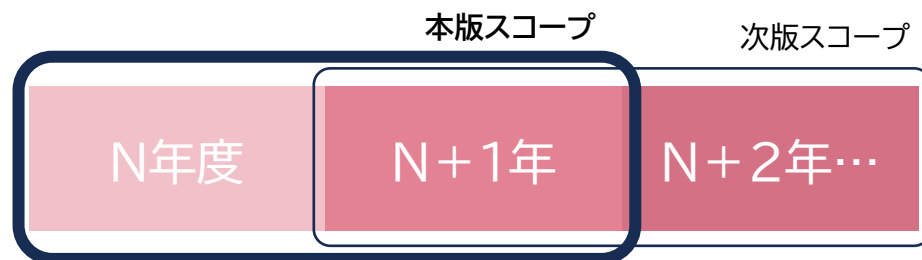


第5次裾野市総合計画後期計画・市長戦略2.0の加速装置

中長期的な視点を持つ「**総合計画**」「**市長戦略**」に対し、本DX方針は目標達成を最短距離で結ぶための“**短期・即応型の実行基盤**”としての役割を担い、裾野市の最上位計画を加速させます。

2年スコープの「ローリングプラン」

技術革新や市民ニーズの激しい変化に即応するため、計画の基本スコープをおおむね「2年間」とし、状況に合わせて計画を見直し・スライドさせていく「ローリング方式」を採用する。固定化された計画ではなく、常にアップデートし続ける「生きた計画」とします。



国の法令・方針に基づく計画としての位置づけ

本方針は、国の法令等により自治体に策定が求められる以下の2つの計画を兼ねるものとして位置づけます。

① 市町村官民データ活用推進基本計画

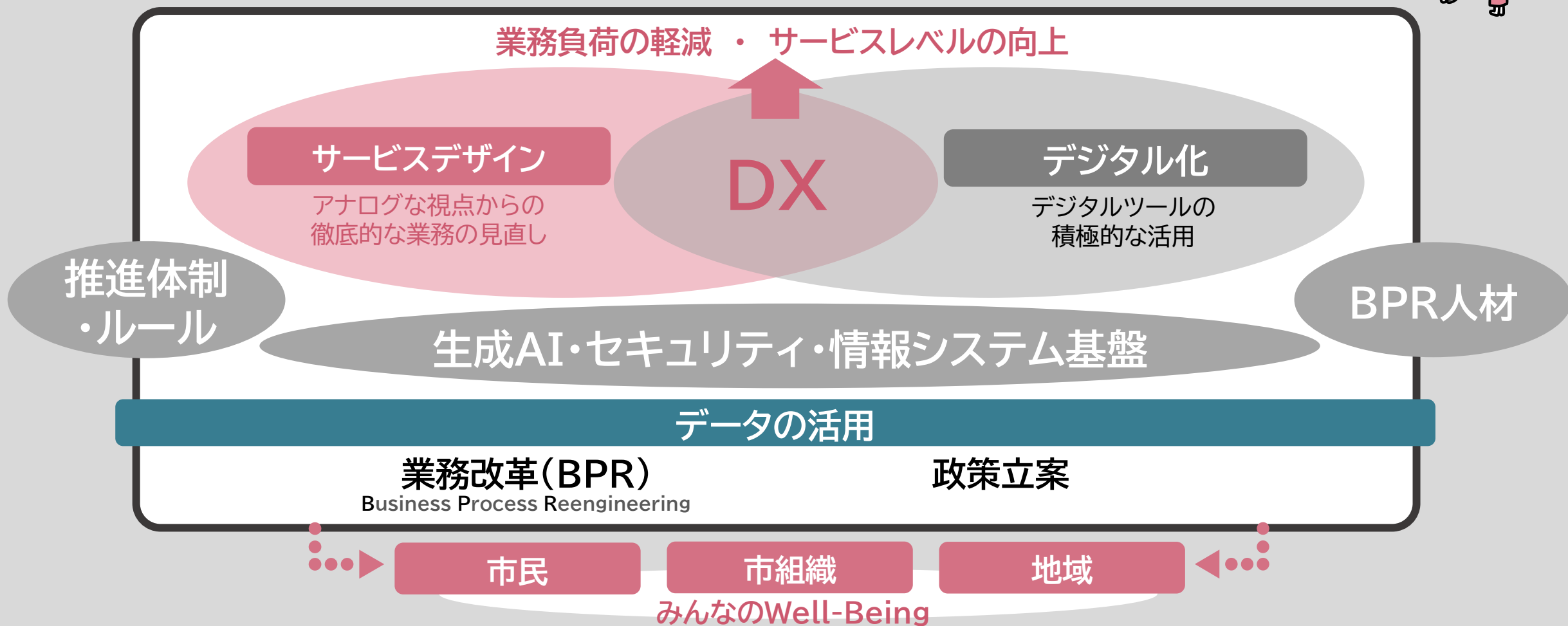
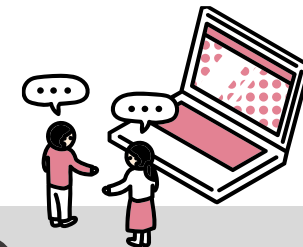
「官民データ活用推進基本法」第12条の規定に基づき、市町村に策定の努力義務が課されている基本計画。

② 自治体DX推進計画

「デジタル社会形成基本法」の理念を踏まえ、総務省策定の「自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画」において各自治体に策定が求められている推進方針。

● 裾野市DX方針2.0の全体像

デジタル・トランスフォーメーションの構成要素



「業務負荷の軽減」と「サービスレベルの向上」を実現するための「手段」として、「アナログな視点からの徹底的な業務の見直し(サービスデザイン)」と「デジタルツールの積極的な活用(デジタル化)」によりDXを実感できる業務改革(BPR)や政策立案に取り組みます。

● DXを加速させる基本原則1

徹底的なユーザー視点で、DXを実現する

システムや制度を作る側の論理(行政都合)を排し、「利用する人にとってどうあるべきか」を常に問い続けます。これを実現するため、以下の2つのアプローチを掛け合わせます。

サービスデザイン

体験の最適化

「わかりやすい」「迷わない」「すぐに分かる」といった、利用者の感情や行動導線に徹底的に寄り添う。説明書がなくても直感的に使えるUI(ユーザーインターフェース)や、不安を感じさせない案内表示など、人間の心理に基づいた心地よい体験を設計します。

デジタル化

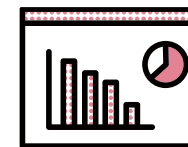
デジタルの利便性・恩恵の最大化

「自動で処理される」「情報が連携される」「常に最新状態が保たれる」といった、デジタル技術だからこそ実現できる絶対的な恩恵を追求する。紙をPDFにするだけの表面的な電子化にとどまらず、テクノロジーの力を借りて根本的な利便性を引き上げます。



● DXを加速させる基本原則2

唯一枯渇しない資源「データ」の最大活用



011001010110100101011010101
1101001010010101011101011010

「ヒト・モノ・カネ」が制約される中、使えば使うほど価値が増す「データ(情報)」を最大限に活用し、根拠に基づいたBPR(業務改革)や政策立案でDXを推進します。

直感的な「サービス満足度」の定点観測

広範なアンケートではなく、個別サービス利用時の評価を「直感的な10段階評価」と「一言の理由」で測定し、根本課題の特定と迅速な改善に直結させる取り組みを進めます。

「システムログ」の活用

職員の業務システムの処理記録やオンラインサービスの利用履歴などの客観的なデータを分析し、人の目には見えにくい隠れたボトルネックやサービスの改善点を特定します。

統計データ・民間データ

公開されているデータを積極的に活用します。

データの活用

BPR(業務改革)

原体験
問題を体験する

実務の変更
小さなチャレンジから始める

納得感
モチベーションへ

変化の実感
数値で確認

政策立案

原体験
課題を共感する

仮説の実装
プロトタイピング

最適化
アジャイル改善

価値の測定
フィードバックの取得

EBPM

※EBPM…Evidence Based Policy Making:根拠に基づく政策立案

● DXで生み出す価値 ～みんなのWell-Being～

変革の3本の柱(本方針の対象)

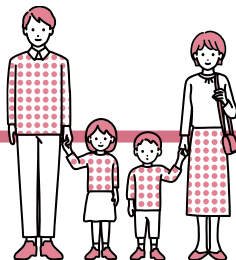
1

市民への価値

市民体験価値の向上

～市民のWell-Being～

サービスデザインの視点とデジタル技術の最大活用により、民間に劣らないサービスレベルを目指します。



2

市組織への価値

持続可能な行政組織の構築

～市組織のWell-Being～

デジタルを前提とした抜本的な業務効率化と属人化の排除により、人材循環型社会に適応する組織を創ります。



3

地域への価値

データ駆動による地域イノベーション

～地域のWell-Being～

様々なデータや先端技術を持つ企業や、住民と連携し、産業の高度化と、新たな地域価値を共創します。



「手のひらに市役所を」×「頼りになる窓口」=『頼りになる市役所』の実現

アプローチ① デジタルとリアルの両輪によるフロントヤード改革の進化

- ・【デジタル】行かなくても良い市役所：操作の簡便性を追求したオンライン完結手続きを大幅に拡充し、民間のサービスレベルを目指した「手のひらに市役所を」の概念を具現化します。
- ・【リアル】頼りになる窓口の継続：デジタル化で生み出した余力を対面ならではの価値（伴走支援や複雑な相談対応）に注ぎ込むため、バックヤードも含めた「頼りになる窓口」を目指します。



アプローチ② 国のインフラを活用した、各個人に届けるサービス

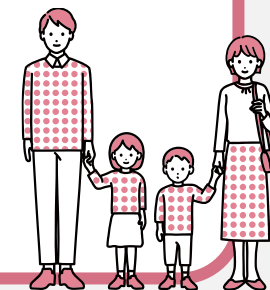
マイナンバーカードを「デジタルID(鍵)」として活用し、公共サービスメッシュ等の情報連携基盤をハックすることで、必要な支援が自動的にスマホへ届く「プッシュ型」へ転換を目指します。

アプローチ③ デジタルデバйд対策と「支援者」への支援

スマホ教室等の直接支援に加え、「デジタルが苦手な方をサポートする支援者(家族、ケアマネ等)」の負担を軽減する視点を組み込み、人に優しいデジタル社会を目指します。

アプローチ④ デジタルが歩み寄るサービスの強化

デジタルが苦手な方に技術の進歩が歩み寄る、あたたかいサービスデザインを目指します。



変化に強く、人が循環し、かつ「選ばれ続ける」持続可能な組織へ

アプローチ① 「人材循環型社会」を見据えた属人化からの脱却

- 生成AI等をインフラとして活用した「暗黙知の形式知化」により、誰が抜けても業務が揺るがない「引き継ぎレス」な基盤を構築します。
- 民間等がジョインしやすいオープンな環境を整備します。

アプローチ② エンゲージメントの向上と「選ばれる職場」づくり

- デジタルを最大限活用したエンゲージメント(市組織への理解・共感・愛着を土台にした、自発的・継続的な関与と貢献意欲)の向上に取り組むことで職場としての価値を上げます。
- DXによる抜本的な負荷軽減や柔軟な働き方(テレワーク等)により「働きやすい・働きがいのある職場」を実現します。
- ネガティブな理由による人材流出を組織として防ぐ最大限の努力をします。



産官学民のデータ連携による地域イノベーションの創出

アプローチ① 「オープンデータ」の積極的推進と利活用の高度化

行政データを機械判読・二次利用可能な形で公開し、民間ビジネスや地域課題解決の場で「使われる」ことを前提としたデータ整備を行います。

アプローチ② 「地域イノベーション戦略」との連動

先端技術を持つ企業に対し、実証実験の場(テストベッド)として裾野市のフィールドを積極的に提供し、官民連携を推進します。

アプローチ③ データエコシステムの推進

行政と民間のデータ(人流データ等)を掛け合わせ、地域課題(交通、防災等)の解決に繋がる新たなサービスが継続的に生まれる仕組みを構築します。

アプローチ④ 地域社会DX

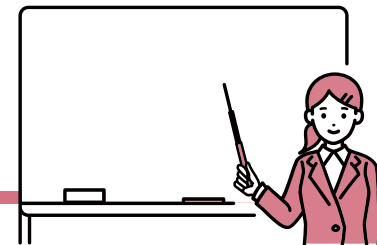
住民をはじめとした地域の主体と連携し、教育、自治、環境、安全、経済活動など、さまざまな分野でデータやデジタル技術を活用した価値を実感できる取り組みを進めます。



全庁一体の組織・仕組みの標準化

推進体制・ルール

推進体制・ルール



トップダウンとボトムアップの融合

市長・CIO(副市長)によるトップダウンの意思決定と、現場主導のボトムアップ活動を両輪とする体制を推進します。外部人材はシステム導入の代行者ではなく、業務改革の「伴走者」として位置づけます。

各課が当事者となるデータ活用

各担当課がオーナーシップを持って業務を見直すために、サービスや制度のNPSを応用した推奨度調査のアンケートやシステムログの活用を、DXの推進プロセスとして標準化します。

現場の推進主体「業務改革推進員」の機能最大化

各課から選出される「業務改革推進員」を、本方針の推進者(現場の主体)として明確に位置づけます。全庁的な情報共有のハブとしてだけでなく、各分野における個別プロジェクトを牽引する中核メンバーとして活動します。

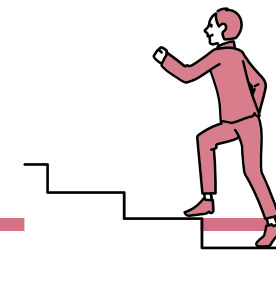
「アナログ規制状態」を常に疑うBPR視点の定着

国が「アナログ規制」として指している「書面・目視・常駐・対面」などを前提とした、市独自の「アナログ規制状態」の見直しを着実に進め、各課が日々の業務見直し(BPR)を行う際に「このアナログに寄せる運用の制約は本当に必要か」と常に立ち返るべき組織的な評価軸として定着させ、デジタル前提のルールへと継続的にアップデートします。

DXをけん引する「BPRネイティブ」の育成

BPR人材

DX推進を担う内部人材のスキル要件と育成



変革を確実に実行する「プロジェクト・マネジメント(PM)」

現場主導で業務をタスク分解し、確実に実行・進行管理できるスキルを習得します。

組織を前進させる「チェンジ・マネジメント(CM)」

変革に対する周囲(職員や市民)の不安や心理的抵抗に寄り添い、丁寧なコミュニケーションを通じて新しいプロセスを定着させるスキルを習得します。

変化を許容する「安全な組織風土」の醸成

デジタル化に伴う一時的な負荷や、新しい挑戦による失敗を恐れず、改善に向けた行動を組織全体でフォロー・称賛する環境を整えます。

デジタル前提のゼロベース思考「BPRネイティブ」

単なるデジタルツールの使い方の習得ではなく、「そもそもこの業務は必要か?」「デジタル前提ならどう設計すべきか」をゼロベースで思考できる人材を全庁的に育成し、現場の実行力を底上げします。



■ 攻めの「AX」、守りの「セキュリティ」、支える「デジタル基盤」

生成AI・セキュリティ・情報システム基盤

盤石なデジタル基盤の整備



DXから「AX(AIトランスフォーメーション)」への進化

生成AIの急速な進化は、単なる「便利なツールの登場」にとどまらず、インフラとして仕事的前提を根本から変えようとしています。この大きな変化にいち早く対応し、すべての業務やサービスを「最初からAIを活用する前提」で組み立て直す(AX)ことで、市役所の課題解決力を飛躍的に高めます。

ガバナンスとゼロトラストセキュリティ

システム上では、多様な働き方や外部人材との連携、そして高度なAI活用を安全に実現するため、「ゼロトラスト(何も信頼しない)」を前提とした最新のセキュリティ対策を講じ、市民の重要なデータを守り抜きます。また、行動ルール(ガバナンス)として「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」や「AI法」等に準拠した適正な利用ガイドラインを継続的にアップデートします。

情報システム基盤への不可欠なインフラ投資

2025年9月に移行した自治体システム標準化による「ガバメントクラウド」の利用の拡大をはじめとして、さらなるクラウド活用の拡大を図ります。また、デジタル基盤への投資は、単なる維持管理の「コスト(経費)」ではなく、将来の労働力不足を補い、市役所の変革を根底から支えるための「不可欠なインフラ投資」として戦略的に推進します。

● 裾野市DXロードマップ(2026～2028～)

前版からの連続性を持った価値の深化と拡大



ここまでの取組の定着と、DXを実感できる分野の拡大に向けた具体的なアクションへ

～2025

2026

2027

2028～

現在地

【前半までの取組】

- ・ フロントヤード改革の着手
- ・ システム標準化に向けた準備と内部管理業務のデジタル化始動
- ・ オンライン手続きの拡大
- ・ DX-Readyのためのデジタル基盤整備

基盤構築とBPRの定着

【取組例】

- ・ 自治体システム標準化移行後の運用定着
- ・ 「BPRネイティブ」育成開始
- ・ サービス満足度の定着点測定導入
- ・ 生成AIの全庁的活用基盤整備
- ・ MS365をはじめとした既存リソースの最大活用

データによる価値創出

【取組例】

- ・ ペーパーレス・決裁DXの高度化
- ・ 業務データと満足度スコアに基づくアジャイル改善の定着
- ・ 生成AIによる「内部ナレッジシステム」構築
- ・ EBPMモデル事業実践

変革の日常化・エコシステムの確立

【取組例】

- ・ 組織全体が自律的にBPRを繰り返すマインドの確立
- ・ データ(情報)を基点とした新サービスの継続的創出
- ・ 人材流動化に対応した組織体制の完成
- ・ 地域イノベーションを牽引するデータ基盤の確立

● 裾野市DX方針2.0を一言で表すと

頼りになる市役所をつくるのは
テクノロジーではなく人である

市民・地域の安心を生むのは、余力を持って向き合える職員
の存在です。
裾野市が目指すDXは、人が輝くための基盤づくりです。

市民

手続はデジタルへ。
相談は人へ。

市組織

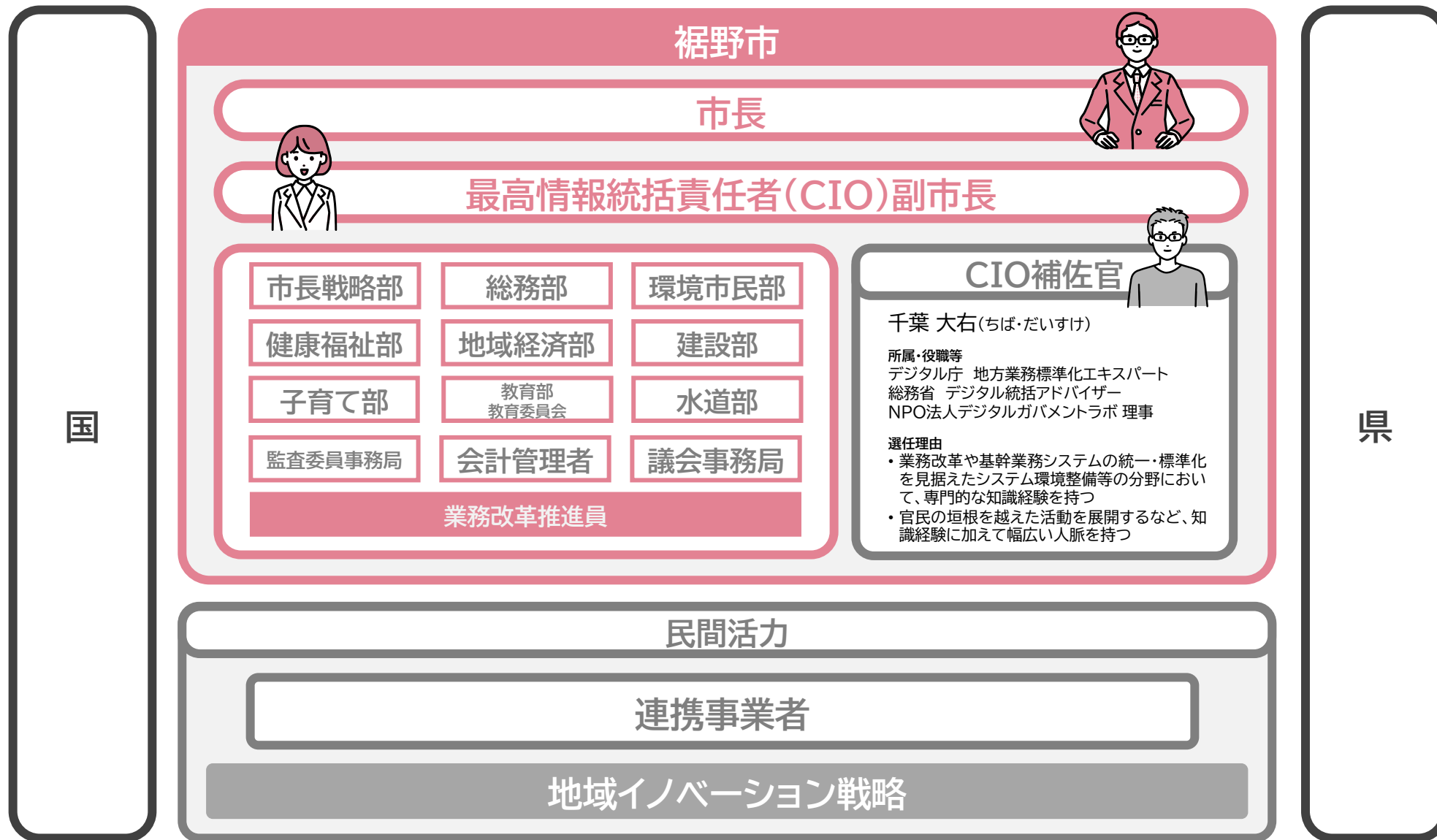
人にしかできない
価値ある仕事へ。

地域

データで人をつなぎ
未来の共創へ

「手のひらに市役所を」 × 「頼りになる窓口」 = 「頼りになる市役所」

推進体制



版数管理

版数	改正／施行年月	文書の新規策定／改定内容	作成部署	備考
初版 Ver.1.0	作成:2023年7月5日 施行:2023年7月5日	新規策定	業務改革課	
Ver.2.0	改正:2026年7月1日 施行:2026年7月1日	全面改版	デジタル統括課	
	改正:年 月 日 施行:年 月 日			
	改正:年 月 日 施行:年 月 日			
	改正:年 月 日 施行:年 月 日			
	改正:年 月 日 施行:年 月 日			
	改正:年 月 日 施行:年 月 日			
	改正:年 月 日 施行:年 月 日			