

花巻市
デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画
2. 0

2026(令和8)年3月



目 次

1	策定の趣旨	2
2	前計画の評価	3
	(1) 掲載事業の実施状況	3
	(2) 数値目標の達成状況	3
	(3) 三つの取組の方向性ごとの達成状況	4
	① デジタル技術やデータ等を活用した行政サービスの向上	4
	② 持続可能な行政経営に向けた庁内業務の効率化の推進	5
	③ D X時代に対応した行政基盤の確立	6
3	現状・課題・取組の方向性	7
	(1) 国の動き	7
	(2) 社会の状況	7
	(3) 花巻市の課題と取組の方向性	10
	① デジタル技術やデータ等を活用した行政サービスの向上	10
	② 持続可能な行政経営に向けた庁内業務の効率化の推進	11
	③ D X時代に対応した行政基盤の確立	12
	(4) S D G s と D X の推進	13
4	計画実行にあたっての理念・原則	14
	(1) デジタル 3 原則	14
	(2) 業務改革（B P R）	14
	(3) クラウド・バイ・デフォルト原則	14
	(4) コストの最適化	14
	(5) デジタルデバイドの解消	14
	(6) 個人情報等の適正な取扱い、効果的な活用	15
5	推進体制・進捗管理	16
	(1) 推進体制	16
	(2) 進捗管理	16
6	計画期間・位置付け	17
	(1) 計画期間	17
	(2) 位置付け	17
7	これまでとこれからの取組	18
	(1) フロントヤード改革の推進	18
	(2) マイナンバーカードの取得支援・利用の推進	20
	(3) A I ・ R P A の利用促進	21
	(4) 各分野におけるデジタル実装の取組の推進	23
	(5) D X を支える基盤の整備	28
8	用語集	31

1 策定の趣旨

本市は、「第2次花巻市まちづくり総合計画」に掲げた将来都市像の実現に向けて、各種取組を着実に実行していくこととしていますが、その際に重視する視点の一つとして、「デジタル技術を活用した取組の推進」を掲げており、今後、あらゆる分野においてさらなるデジタル技術の導入、活用を進めていくこととしています。

また、「第3期花巻市まち・ひと・しごと創生総合戦略」において、地方創生の取組における課題解決の有効な手段の一つとしても「デジタル技術の積極的な活用」を掲げています。

本市におけるデジタル活用の取組については、これら計画等の策定以前から、各部署において進められてきたところですが、その取組を全庁的に加速させていく観点も踏まえ、令和5年度において、同年度から令和7年度までの3年間を計画期間とする、「花巻市デジタルトランスフォーメーション推進計画」（以下、「DX計画1.0」という。）を策定し、デジタル技術を活用した行政サービスの向上や庁内業務の効率化に取り組んできたところです。

本市を取り巻く社会情勢が大きな変化を遂げる中、持続可能な行政運営を将来にわたって実現していくためには、本市の地域社会と行政の制度やしくみをデジタルにより変革していく、デジタルトランスフォーメーションの取組がますます重要になってきます。

DX計画1.0に基づく取組を評価し、これを踏まえて引き続き取組を効果的に推進することで、本市の未来を創造していくため、「花巻市デジタル・トランスフォーメーション推進計画2.0」（以下、「DX計画2.0」という。）を策定し、本市におけるデジタルトランスフォーメーション推進の全体方針とします。

2 前計画の評価

(1) 掲載事業の実施状況

DX 計画 1.0 の掲載事業 111 件（継続 74 件、新規 32 件、拡充 5 件）

<令和 7 年 12 月末現在の実施状況>

- ・実装（運用）済 99 件（継続 71 件、新規 23 件、拡充 5 件）
- ・実装（運用）準備中 2 件（継続 0 件、新規 2 件、拡充 0 件）
- ・未着手 0 件（継続 0 件、新規 0 件、拡充 0 件）
- ・事業終了 10 件（継続 3 件、新規 7 件、拡充 0 件）

(2) 数値目標の達成状況

DX 計画 1.0 の計画期間における数値目標及び実績は、以下のとおりです。

指標	目標値			実績値
	R 5	R 6	R 7	R 7.12 月末
オンライン化が完了した行政手続数累計	60 件	522 件	739 件	477 件
本予約が可能な新たなオンライン予約システムを導入した公共施設数累計	—	—	71 件	79 件 (R8.2 月 運用開始)
【国が示す移行目標目安】_フェーズ 1 (計画立案) Fit & Gap 分析による課題の洗い出し	100%	—	—	100%
【国が示す移行目標目安】_フェーズ 2 (システム選定) ベンダーの選定・決定	100%	—	—	100%
【国が示す移行目標目安】_フェーズ 3 (移行) 標準準拠システムの運用方法の検討・確定、システムの機能確認等	—	100%	—	100%
【国が示す移行目標目安】_フェーズ 4 (移行完了) 標準準拠システムの運用開始	—	—	100%	100%
マイナンバーカード保有枚数率	72.0%	74.0%	76.0%	79.9%
AI*・RPA*の適用業務数累計	45 業務	50 業務	55 業務	50 業務
モバイルパソコン導入率（正職員用）	80%	100%	100%	100%
インバウンド向け多言語ホームページ (花巻観光協会) 閲覧数	—	2,500 件	5,000 件	26,294 件

指標	目標値			実績値
	R 5	R 6	R 7	R 7.12 月末
学童クラブ ICT*化推進事業補助金交付数累計	11 件	—	—	20 件
子育て相談記録システムへの登録件数	—	280 件	290 件	324 件
デジタル教科書（英語）導入校数累計	—	27 校	27 校	27 校
統合型校務支援システム導入校数累計	—	27 校	27 校	27 校
AI チャットボット*利用回数	—	6,300 回	11,800 回	7,365 回
LINE 公式アカウントへの登録者数累計	—	5,000 人	5,500 人	18,457 人
初心者向けスマホ教室への参加者数	64 人	64 人	64 人	53 人
公開型 GIS*への登録レイヤー*数累計	—	10 件	50 件	118 件

(3) 三つの取組の方向性ごとの達成状況

DX 計画 2.0 策定時点における主な取組の到達点は以下のとおりです。

① デジタル技術やデータ等を活用した行政サービスの向上

- ・市内共通の電子申請基盤を新たに導入し、行政手続のオンライン化を推進。令和 7 年 12 月までに、全 887 手続のうち 477 手続のオンライン化が完了しました。令和 7 年度末における目標手続数（739 手続）には達しない見込みであるものの、業務や所管課等の偏りなく、全庁的な推進が図られました。これにより、比較的若い世代に向けた手続において、高いオンライン申請率となっており、行政サービスにおける利便性の向上が図られています。
- ・市民と行政の接点（フロントヤード*）の改革にあたっては、各部門の窓口担当職員による検討会を設置。窓口体験調査等による課題の洗い出しを行うとともに、その解決方策の検討を行いました。これらの取組を踏まえ、令和 8 年度以降、順次デジタル実装等による課題解決を進めていくこととしています。
- ・公共施設の利用申請等に係る利便性の向上を図るため、従来の公共施設予約システムよりも機能・操作性に優れた、新たな公共施設予約システムを導入し、令和 8 年 3 月から本格運用を開始しました。これにより、施設利用者は、利用申請から許可証の受領、さらに一部施設では施設予約の抽選や手数料の支払いまでの全てをオンライン上で完結できるようになりました。
- ・「まちづくり市民アンケート」の結果によると、市民サービスが利用しやすいと思う市民の割合は、令和 5 年度実績において上昇しているものの、令和 6 年度実績では若干後退しています。その要因として、本市における行政手続のオンライン化は拡大しているものの、実際にオンラインサービスを利用した市民は一部に限られていること、また、近年の民間事業者による多方面にわたるサービスのデジタル化の動きに対し、行政サービスのデジタル化の動きが遅いこと、これに

より、民間サービスに比べ、便利さを感じられない市民の割合が相対的に増えていることなどが考えられます。

<参考 まちづくり市民アンケート>

設問：「あなたは、市役所の市民サービス（窓口の体制、開庁日、証明書交付場所、インターネットを利用した手続きなど）が利用しやすいと思いますか」

回答：

	R4 実績 (回答 988 人)		R5 実績 (回答 984 人)		R6 実績 (回答 991 人)	
そう思う	16.1%	58.7%	17.0%	59.9%	14.3%	57.0%
どちらかというと思う	42.6%		42.9%		42.7%	
どちらかというと思わない	10.7%	20.3%	12.2%	19.3%	12.3%	20.5%
そう思わない	9.6%		7.1%		8.2%	
どちらともいえない	20.6%	20.6%	20.4%	20.4%	22.2%	22.2%
無回答	0.3%	0.3%	0.4%	0.4%	0.3%	0.3%

② 持続可能な行政経営に向けた庁内業務の効率化の推進

- ・ 庁内業務の効率化に向けて、平成 30 年度以降、順次導入した AI*や RPA*の活用を推進。令和 5 年度においては、前年度を上回る 47 業務（対前年度 6 業務の増）に AI*・RPA*を活用し、年間の業務削減時間 3,678 時間（対前年度 350 時間の増）を達成。令和 6 年度においては、従来 RPA*を活用していた新型コロナウイルス感染症のワクチン接種に関する業務が終了したことにより、適用業務数は 37 業務、削減時間は 2,750 時間にそれぞれ減少したものの、令和 7 年度においても引き続き、AI*・RPA*を活用することで、令和 6 年度と同程度の業務時間の削減効果を生み出しています。
- ・ 庁内業務における情報共有の迅速化、コミュニケーションの活性化を図ることを目的に、令和 5 年 4 月にビジネスチャット*ツールを導入。市職員はもとより業務委託先の事業者にも必要に応じてアカウントを払い出すことにより、当該業務の円滑な推進にも役立てられました。また、職員の自席パソコンのみならず、希望する職員のスマートフォンでも利用可能とすることで、夜間、土日等の緊急連絡等を含め広く業務に活用されており、直近 3 か月においては、毎月約 940 人が利用し、毎月約 38,500 件を超えるメッセージが送受信されています。
- ・ 令和 6 年 7 月から生成 AI*ツールを導入し、文章の作成や要約、企画のアイデア出しなどさまざまな場面で活用。令和 7 年 7 月には、より使い勝手の良い生成 AI*ツールに変更し、以降 12 月までの集計で、月平均利用人数 314 人、利用回数 6,600 回と、広く業務に活用されています。利用者アンケートによる結果では、回答者の 9 割強が業務時間の短縮に効果があったと答え、さらにこのうちの 3 割強が業務時間 30%以上の大幅な短縮があったと回答しています。また、回答者の 9 割が、アイデアの拡充や資料品質の向上、ミスの軽減など、業務の質的改善にも効果が

あったと回答しています。

- ・そのほか、クマ出没対策としての AI*画像識別による有害鳥獣監視・通知システムや、要介護認定業務における要介護認定調査のデジタル化・要介護認定審査会のペーパーレス化、学校現場における統合型校務支援システム等の導入により、各行政分野における業務の効率化が図られています。

③ D X時代に対応した行政基盤の確立

- ・「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律」に基づき、住民基本台帳などの基幹 20 業務の情報システムについて、国が定める標準化基準に適合した標準準拠システムへの移行作業を実施。新旧システムの機能差異分析、文字同定作業、庁内ネットワーク環境の整理やガバメントクラウド*環境の構築等を経て、令和 7 年 12 月に移行が完了し、安定的に運用されています。
- ・デジタル原則*の推進を阻害する各種規定等（アナログ規制）の点検・見直しの一環として、令和 5 年 3 月に「花巻市情報通信技術を活用した行政の推進に関する条例」を制定。これにより、市の条例等において所定の様式（書面等）で行うこととしている申請・処分通知・縦覧・作成を、オンラインや電磁的記録により行うことができるようにしました。
- ・令和 6 年 6 月に公布された地方自治法の一部を改正する法律により、地方公共団体等において、サイバーセキュリティ*を確保するための方針を定めることが義務化されました。これを受け、本市においては、既存の「花巻市情報セキュリティ基本方針」を改正する形で、市長部局等を対象とする「花巻市サイバーセキュリティ*を確保するための方針」を策定することとしており、現在令和 8 年 4 月 1 日施行に向けて準備を進めているほか、昨今のセキュリティリスク等を踏まえた上で、「花巻市情報セキュリティ対策基準」等の見直しも進めています。なお、本市においてはこのほか、市議会、教育委員会においても、同様のサイバーセキュリティ*を確保するための方針の策定を進めています。
- ・スマートフォンの利用に不慣れな高齢者等を対象とした「初心者向けスマホ教室」を令和 5 年度から継続して開催し、令和 7 年度までに延べ 148 人が受講。世代等に関わらず、多くの市民がデジタル化の恩恵を受けられる環境の整備が進んでいます。
- ・本市が保有する地図情報（都市計画・道路・下水道・ハザードマップ・公共施設の位置等）を一元的に管理する地理空間情報システムを導入。従来、別々の部署で管理していた地図情報を、部署の垣根を越えて共有できるようにし、市の施策の検討や分析に活用できる環境を整えました。また、これら地図情報（非公開情報は除く）をインターネット上で公開し、市民や事業者等の地図情報の閲覧に要する負担を軽減しました。

3 現状・課題・取組の方向性

(1) 国の動き

わが国におけるデジタル化の取組は、少子高齢化の進展への対応や、その他わが国が直面する課題を解決する上で、デジタル社会の形成が極めて重要であるとの観点の下、近年急速にその取組が進められています。

令和2年12月には、政府において「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」が決定され、目指すべきデジタル社会のビジョンとして、「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～」が示されました。

また、翌年の令和3年9月1日に施行された「デジタル社会形成基本法」においては、デジタル社会の形成に関する基本理念や施策策定の基本方針、国・自治体・事業者の責務等が明文化されたほか、デジタル社会の形成に関する行政事務の迅速かつ重点的な遂行を図るため、内閣にデジタル庁を設置することが定められました。

令和7年6月には、令和3年12月の策定後、毎年度改訂されている「デジタル社会の実現に向けた重点計画」が閣議決定され、その中で、直面する人口減少や労働力不足、デジタル競争力向上の必要性などの課題と情勢変化を踏まえつつ、現在においても引き続き、デジタル社会の実現は、政府として追及していくべきものであると整理しています。

また、同年12月には、国の「自治体デジタル・トランスフォーメーション推進計画」が改版され、新たな重点取組事項も掲げた上で、デジタル社会の構築に向けた取組を全自治体が着実に進めていくことを求めています。

<参考 自治体デジタル・トランスフォーメーション推進計画（第5.0版）における重点取組事項>

- ① 自治体フロントヤード*改革の推進
- ② 地方公共団体情報システムの標準化
- ③ 「国・地方デジタル共通基盤の整備・運用に関する基本方針」に基づく共通化等の推進
- ④ 公金収納における eL-QR*の活用
- ⑤ マイナンバーカードの取得支援・利用の推進
- ⑥ セキュリティ対策の徹底
- ⑦ 自治体の AI*の利用推進
- ⑧ テレワーク*の推進

(2) 社会の状況

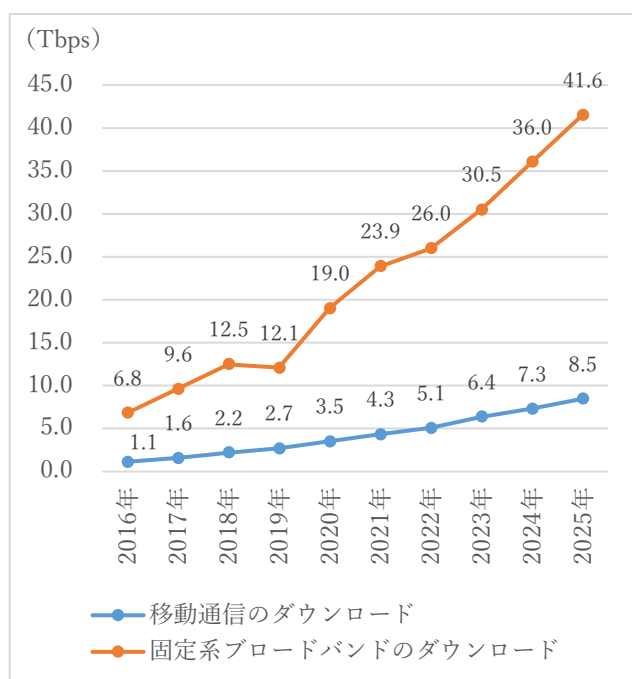
人々の生活や企業活動、情報収集における重要かつ不可欠な「社会基盤」として、ブロードバンド*環境、スマートフォンや SNS 等のプラットフォーム、クラウドサービス*、キャッシュレス決済等のデジタル領域が拡大しています（図表①～③）。また、コロナ禍で急速に普及した Web 会議がビジ

ネスの場で当たり前となり、効率化や多様な働き方を実現する手段として定着しています。さらに、AI*技術の爆発的な進歩に伴い、生成 AI*が多くの個人や企業に浸透し、その活用が加速しています（図表④⑤）。

こうしたデジタル領域が社会基盤としての存在感を増す一方、その負の影響が一層顕著になっていくことが懸念されています。特に、インターネットを利用した情報収集が重要な手段となりつつある中、偽情報や誤情報の拡散といったデジタル空間における情報流通の課題が拡大しているほか、世界情勢の不安定化や緊迫化を背景としたサイバー攻撃がますます洗練化・巧妙化しており、自治体におけるセキュリティリスクも拡大傾向にあります（図表⑥）。

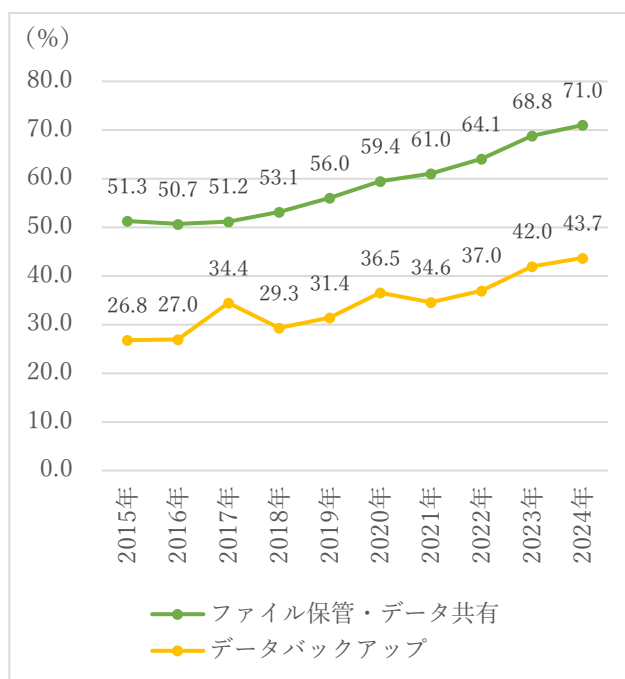
今後、デジタル技術やサービスが人々の生活や社会経済に与える影響は、正・負の両面においてさらに拡大することが予想されます。このような状況の中で、デジタル分野における課題への適切な対応と、デジタル技術の活用を通じた社会課題の解決・軽減が、これまで以上に重要となっています。

図表①：インターネットトラフィック*の推移



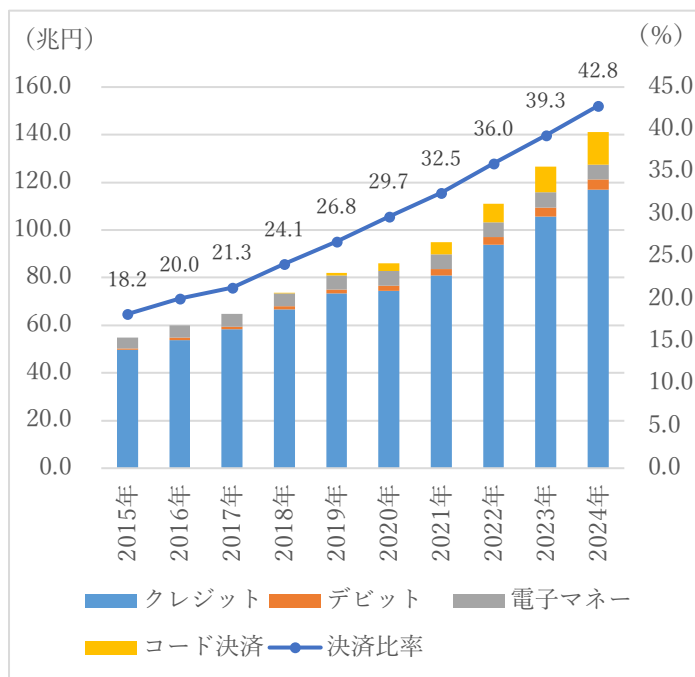
出典：令和7年版情報通信白書（総務省）より作成

図表②：クラウドサービス*の利用率の推移



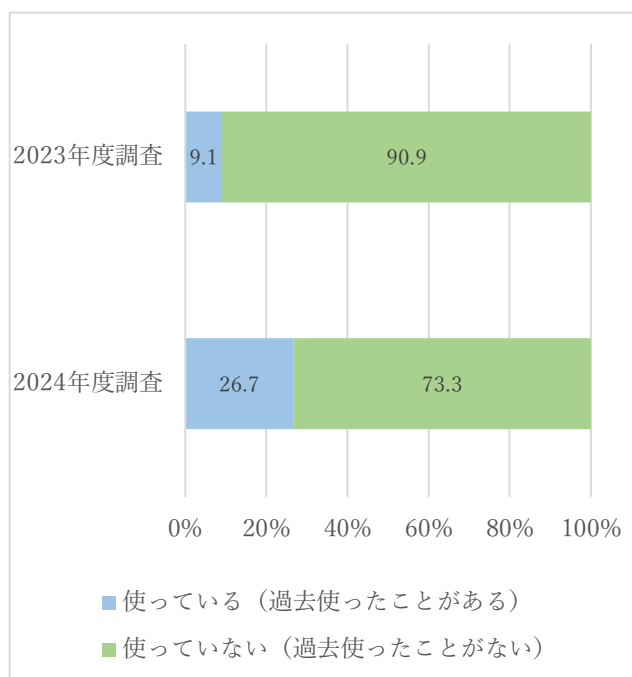
出典：令和7年版情報通信白書（総務省）より作成

図表③：キャッシュレス決済額及び比率の推移



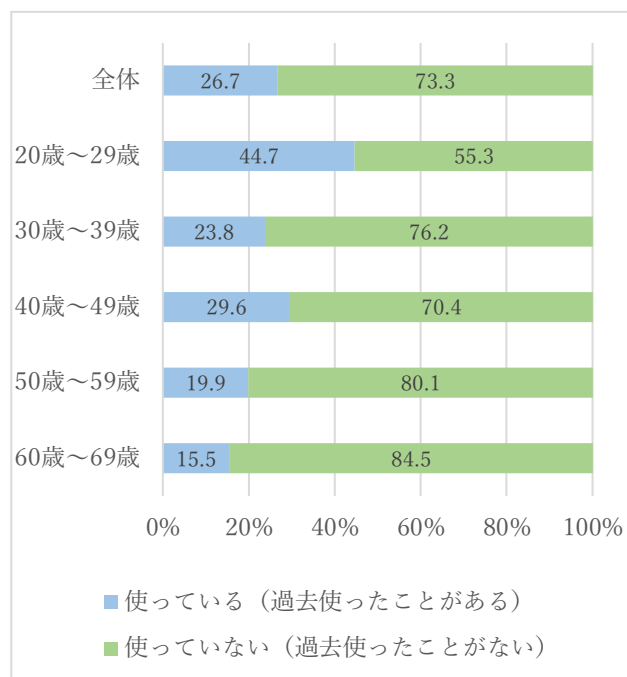
出典：令和7年版情報通信白書（総務省）より作成

図表④：生成AI*サービス利用経験



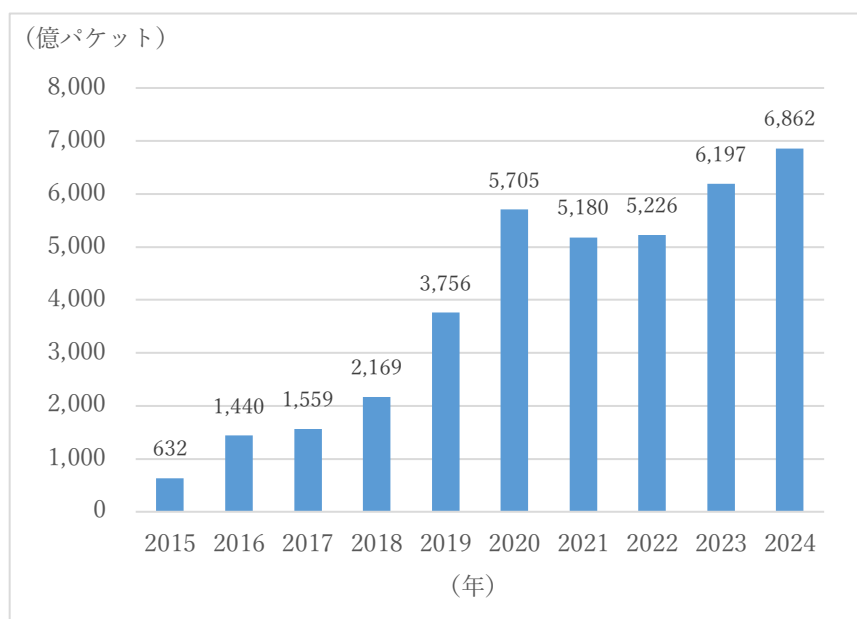
出典：令和7年版情報通信白書（総務省）より作成

図表⑤：生成AI*サービス利用経験（年代別）



出典：令和7年版情報通信白書（総務省）より作成

図表⑥：NICTER*におけるサイバー攻撃関連の通信数の推移



出典：令和7年版情報通信白書（総務省）より作成

(3) 花巻市の課題と取組の方向性

① デジタル技術やデータ等を活用した行政サービスの向上

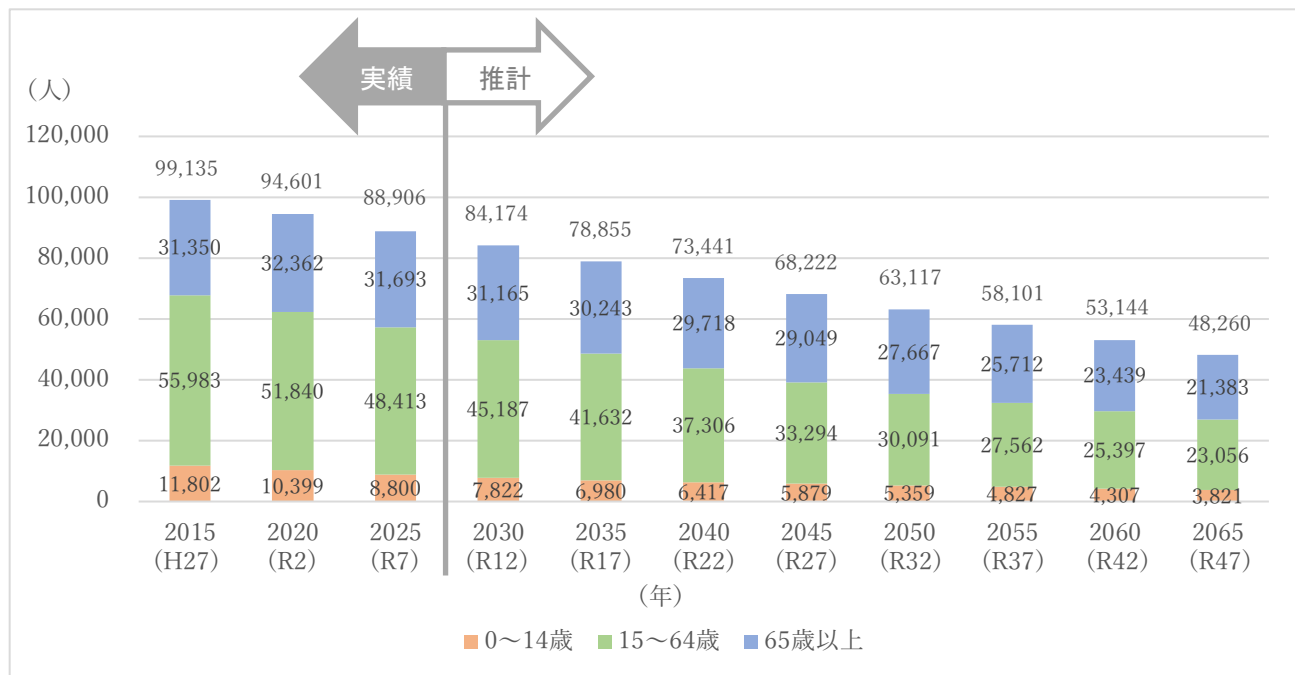
社会の急速な変化とともに、本市においても人口減少や少子高齢化の進展、外国人市民の増加等が顕著になっており、行政サービスのあり方にも変化が求められています（図表⑦⑧）。

本市においては、行政手続オンライン化の取組を令和5年度から本格的に進め、手続きの多くが「いつでも」「どこでも」容易にできるような環境が整いつつあります。しかし、必要な対面手続きや情報伝達等、多くの場面で従来からのアナログ的な手法が今なお残り、現代社会において求められている効率的な行政サービスが実現しているとは、必ずしもいえない状況となっています。

市民ニーズが多様化する今、個々の要望に十分に応えていくためには、市民本位の変革が必要です。そのため、取組の一つとして、デジタル技術やデータベースを活用した住民と行政の接点（フロントヤード*）の改革を進め、行政サービスのさらなる向上を図ります。

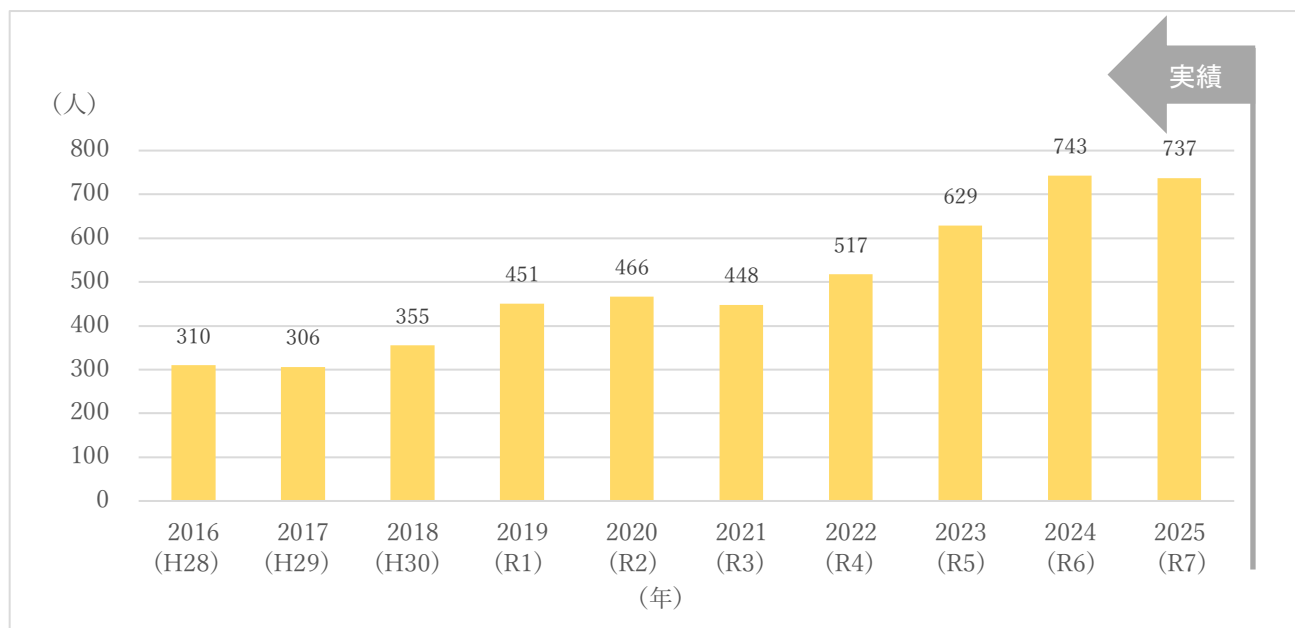
また、「花巻市まちづくり総合計画」に掲げる各分野の取組においても、デジタル技術やデータベースを積極的に活用していきます。

図表⑦：花巻市の人口推計（年齢3区分別人口）



出典：花巻市人口ビジョンより作成

図表⑧：花巻市の外国人住民人口の推移



出典：花巻市統計書より作成

② 持続可能な行政経営に向けた庁内業務の効率化の推進

前述のとおり、本市の人口は減少傾向にあります。年齢区分別の構成比で見ると、およそ30年後の2055（令和37）年には、年少人口（0～14歳）は、現在の9.9%から8.3%に、生産年齢人口（15歳～64歳）は現在の54.5%から47.4%にそれぞれ減少することが見込まれているのに対し、老年人口（65歳以上）は現在の35.6%から44.3%に増加することが見込まれています（図表

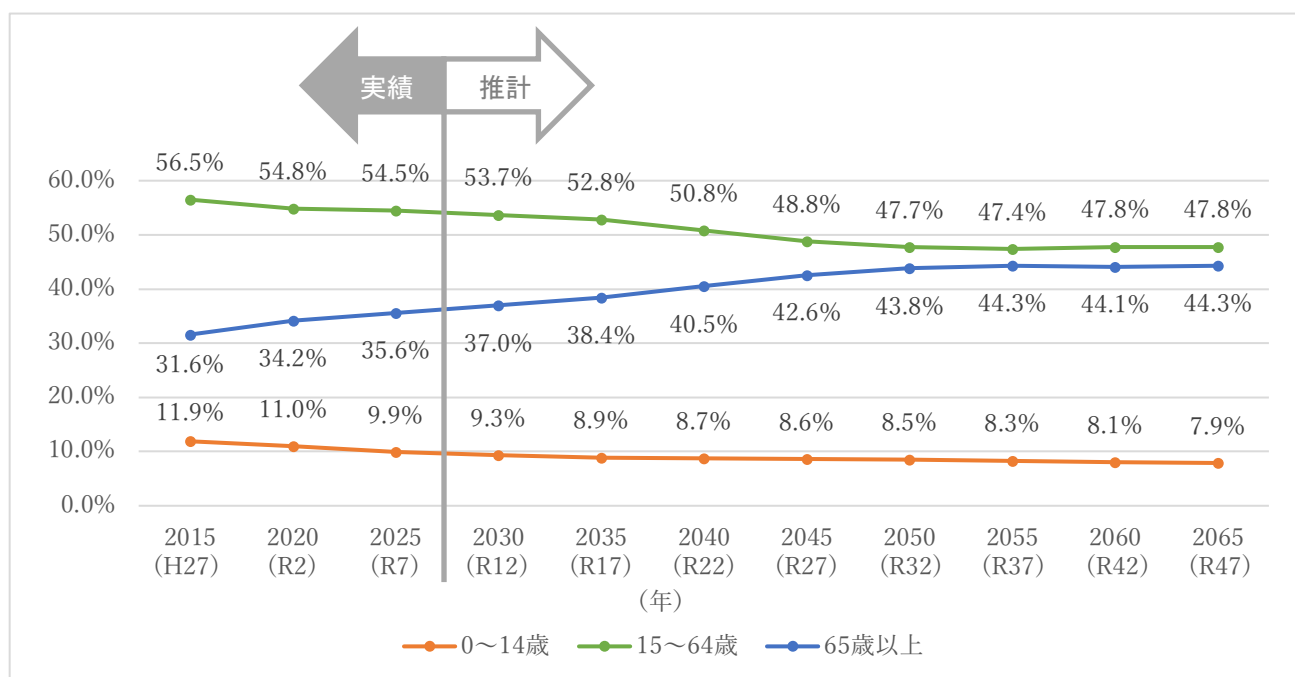
⑦⑨)。

深刻化する人口減少や少子高齢化の進展により、自治体においては地方税収の縮小が懸念される一方、行政需要はさらに高まることが予想されます。また、生産年齢人口の減少に伴い、今後、本市においても人材確保が難しくなることが予想されます。

このような状況を踏まえ、今後の行政経営においては、限られた財源・人員で高品質なサービスを提供し続けられる仕組みづくりが必要不可欠です。これに対応するには、業務改革（BPR*）による従来業務の抜本的な見直しのほか、AI*やデジタル技術を活用した業務の自動化・効率化をさらに推進していく必要があります。

デジタル技術の革新が進む現代において、効率的な行政運営体制を構築することは、財源確保や住民満足度を高めるだけでなく、持続可能な地域社会にもつながる重要な施策です。限られた財源・人員・時間等を最大限に活用し、市民に寄り添う行政を実現するため、庁内業務の効率化を着実に進めていきます。

図表⑨：花巻市の人口推計（年齢3区分別人口の構成比）



出典：花巻市人口ビジョンより作成

③ DX時代に対応した行政基盤の確立

本市におけるデジタルトランスフォーメーション（DX）の取組をより効果的に推進するとともに、その恩恵を最大化するためには、DXを十分に推進できる行政基盤の確立が必要であり、この行政基盤には、システムやネットワークなどのハード面だけでなく、行政の制度やしくみ、体制や人材、ITリテラシー*などのソフト面も含まれます。

これらの行政基盤を、本市を取り巻く社会情勢の変化、情報通信技術の進展、情報セキュリティの新たな脅威等を踏まえつつ、常に適切にアップデートしていくことが求められています。

この取組として、デジタル化を阻害する古い規制の見直しや、時勢に応じた情報セキュリティボ

リシー*の更新、デジタル人材の確保・育成、テレワーク*環境の整備などに取り組むほか、行政サービスの利用者視点に沿った、キャッシュレス決済やオープンデータ*の拡充、デジタルデバイド*対策などに取り組みます。

(4) SDGs と DX の推進

SDGs は、Sustainable Development Goals（持続可能な開発目標）の略で、2015（平成 27）年の国連サミットにおいて採択されたものです。貧困や飢餓、さらには気候変動など幅広い分野にわたって、2030（令和 12）年までの達成を目指す 17 のゴール（目標）が設定されています。

DX の推進においても、例えば、ペーパーレス化により、印刷に伴う省エネが推進されると、結果として、SDGs の目標 13「気候変動に具体的な対策を」に貢献することになります。

このように DX を推進することは、各分野における課題の解決とともに、SDGs の目標達成に貢献し、SDGs の理念の推進に寄与するものです。

このことから、本計画に沿って DX の取組を着実に進めることで、SDGs の推進にもつなげていきます。



4 計画実行にあたっての理念・原則

(1) デジタル3原則

「情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律」では、行政のあらゆるサービスを最初から最後までデジタルで完結させるために不可欠な視点として、以下の3原則を基本原則として明確化しています。

本市における行政手続のデジタル化においても、この3原則を基本的な考え方として推進していくこととします。

- ①デジタルファースト : 個々の手続・サービスが一貫してデジタルで完結する
- ②ワンスオンリー : 一度提出した情報は、二度提出することを不要とする
- ③コネクテッド・ワンストップ : 民間サービスを含め、複数の手続・サービスをワンストップで実現する

(2) 業務改革（BPR）

DXは、デジタル化自体が目的とならないように、行政サービスの向上と庁内業務の効率化という本来の目的に立ち返って取り組む必要があります。

そのため、前例や習慣にとらわれることなく、業務フローや組織構造、情報システムなど、全体の業務プロセスの再構築を行う業務改革（BPR*）を実践します。

(3) クラウド・バイ・デフォルト原則

必要となる情報システムの整備にあたっては、コスト面や調達迅速性・柔軟性に優れたクラウドサービス*の利用を第一候補として検討することとし、クラウドサービス*では実現できない場合に、自庁等へのサーバの設置（オンプレミス）を検討します。

(4) コストの最適化

情報システムの整備やクラウドサービス*の利用にあたっては、スケールメリット、調達事務の効率化、ノウハウの共有等が見込まれる、他団体との共同調達や共同運用の実施の可能性を含めて検討することとします。また、運用開始後においても、必要な機能やライセンスの精査（過剰、重複、未利用の排除等）、適切な料金プランへの変更、物理サーバの集約化等の検討を行い、コストの最適化に努めます。

(5) デジタルデバイドの解消

行政サービスのデジタル化においては、すべての市民がデジタルの恩恵を受けられるよう、デジタルの利用に不慣れな人の視点も十分に考慮しつつ、誰しものが利用しやすいサービス設計を検討するとともに、適切なフォローアップを行うなど、デジタルデバイド*の解消に取り組みます。また、従来の紙や対面などのアナログ的な手法を用いた行政サービスも当面維持することを検討します。



(6) 個人情報等の適正な取扱い、効果的な活用

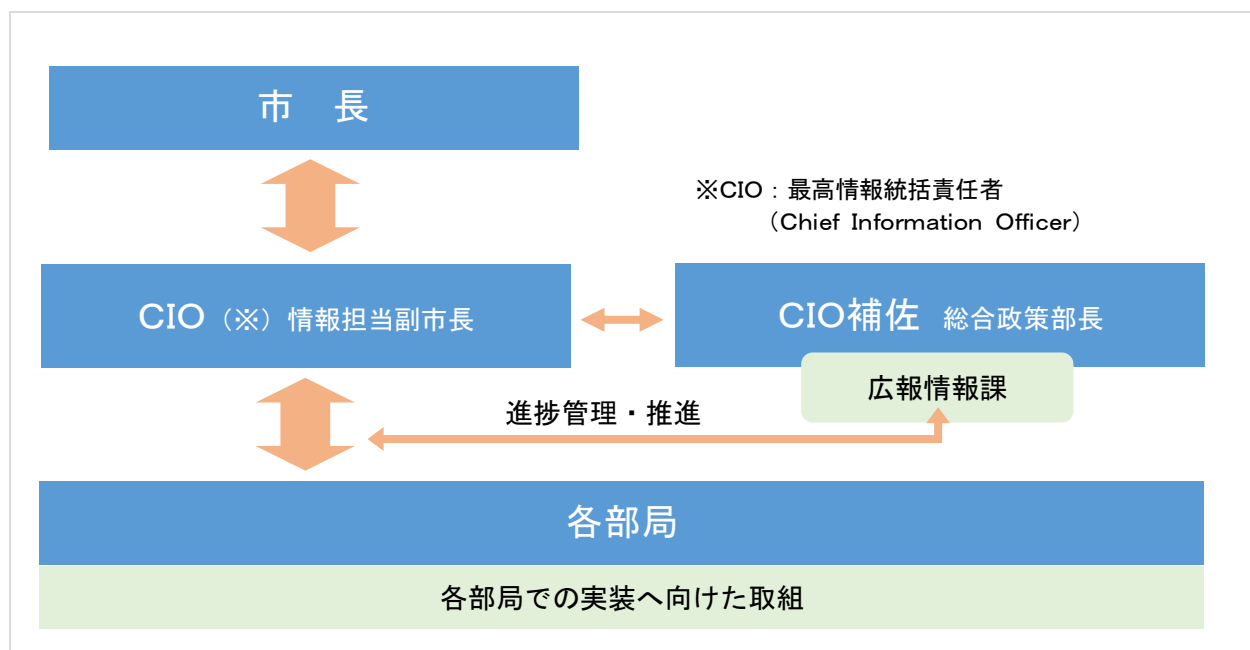
個人情報は、個人の人格尊重の理念の下に慎重に取り扱うべきものであることを念頭に、個人情報の保護に関する法律等、個人情報の保護に関する関連規定を遵守します。また、個人情報の活用にあたっては、個人の権利利益の保護と個人情報の適正かつ効果的な活用のバランスを十分考慮します。

5 推進体制・進捗管理

(1) 推進体制

本計画の推進においては、市長をトップに、情報担当副市長を CIO（最高情報統括責任者＝Chief Information Officer）、総合政策部長を CIO 補佐とし、広報情報課が計画の進捗管理を担い、各取組を部局横断的に実施していくものとします。

図表⑩：推進体制図



(2) 進捗管理

本計画における各取組については、計画期間を通して PDCA サイクルにより指標の達成状況を評価・検証するとともに、デジタル技術の発展や社会情勢、国・県の動向等の外部環境の変化に対応しながら進めていくものとします。

6 計画期間・位置付け

(1) 計画期間

令和 8 年度から令和 10 年度まで（図表⑪）

(2) 位置付け

本計画は、花巻市まちづくり総合計画のアクションプランの実行を補完する計画として位置付けます（図表⑪）。

図表⑪：花巻市まちづくり総合計画との関連

	R6 (2024) 年度	R7 (2025) 年度	R8 (2026) 年度	R9 (2027) 年度	R10 (2028) 年度	R11 (2029) 年度	R12 (2030) 年度	R13 (2031) 年度
第 2 次 まちづくり 総合計画	長期ビジョン (R6～R13)							
	前期アクションプラン (R6～R9)				後期アクションプラン (R10～R13)			
D X 計画	D X 計画 1.0 (R5～R7)		D X 計画 2.0 (R8～R10)			(次期計画)		

7 これまでとこれからの取組

(1) フロントヤード改革の推進

【目指す姿】

「行かない・書かない・待たない・迷わない窓口」の「4 ない窓口」が実現されています。

【現状と課題】

- 住民の生活スタイルやニーズが多様化している中、今後の行政サービスにおいては、手続のオンライン化をはじめとした、住民と行政の接点（フロントヤード*）の改革を進めていくことが求められています。
- 本市では、各種証明書等（住民票の写しや戸籍謄本など）の発行事務において、平成 20 年度から申請書を職員が作成し、申請者は確認・署名のみを行う「書かない窓口」を導入しています。また、平成 28 年度からは、最寄りのコンビニエンスストアで証明書等の取得が可能な「コンビニ交付サービス」を導入しています。さらに、令和 7 年度からは、マイナンバーカードを利用し、スマートフォンやパソコンから証明書等をオンラインで申請し、自宅で受け取れるサービスを開始したほか、市役所本庁舎にマイナンバーカードを利用したセルフ申請機器を設置し、証明書等の取得に関する「行かない・書かない窓口」を進めています。
- 行政手続のオンライン化については、令和 7 年 12 月までに、全 887 手続のうち 477 手続についてオンライン化を完了している一方、オンライン申請の利用者や利用される手続は一部にとどまっています。
- このほか令和 7 年度において窓口体験調査を実施。子育て世帯・高齢者世帯における転入手続や、おくやみ手続（死亡届等）において、来庁者が複数の窓口を巡りながら、数十回、氏名や住所を手書きしなければならないなどの状況や非効率な動線等の課題が改めて明らかになりました。また、外国人市民の手続対応時の意思疎通に窓口職員が苦慮している現状も明らかになっています。
- 今後、利用者にとって利便性が高く、市にとって効率的な窓口サービスとしての「行かない・書かない・待たない・迷わない窓口」の実現に向けて、引き続き行政手続のオンライン化の拡大と利用の普及に取り組むとともに、窓口の体制や動線等の見直しによる複数手続のワンストップ化の検討、新たな窓口受付システムや多言語にも対応した音声認識字幕表示システム等の導入による、窓口サービスの再構築を部局横断的に進めていく必要があります。

【取組内容】

取組名		担当課	取組概要	計画期間		
				R8	R9	R10
継	行政手続のオンライン化	各関係課	オンライン申請可能な行政手続等の順次拡大	H29～		
継	電子申請システム (LoGo フォーム)	広報情報課	庁内共通の電子申請基盤の活用	R6～		

取組名		担当課	取組概要	計画期間		
				R8	R9	R10
継	公共施設予約システム	広報情報課	施設予約のほか、抽選・キャッシュレス決済にも対応できるシステムの活用	R7～		
新	公共施設スマートロックの導入	広報情報課	鍵の貸出・管理における無人化を可能とする公共施設予約システムと連動したシステムの導入	R8～		
継	職員採用管理システム	人事課	インターネット上で職員採用試験に係る手続きができるシステムの活用	R3～		
継	新たな窓口サービスの再構築に係る検討	各関係課	総合案内のデジタル化、来庁予約システムの導入等、新たな窓口サービスの再構築に係る検討(準備が整ったものから順次実装)	R6～		
新	窓口 DX SaaS (書かない窓口)の導入	各関係課	ナビゲーション機能やマイナンバーカードの読み取り端末による申請書の作成支援で、“書かない窓口”を実現するシステムの導入	R8～		
新	AI*音声認識字幕表示システムの導入	各関係課	外国人住民等との会話内容をリアルタイムで翻訳・文字化し、ディスプレイに表示できるシステムの導入	R8～		
継	証明書窓口受付システム(まどうけ)	市民登録課	窓口設置の端末から、マイナンバーカードを利用して各種証明書のセルフ申請ができるシステムの活用	R7～		
継	証明書コンビニ交付システム	市民登録課	コンビニエンスストアのキオスク端末から、マイナンバーカードを利用して各種証明書の取得ができるシステムの活用	H28～		
継	市長へのメール・市への問い合わせメールの受付システム	地域づくり課	市ホームページ上で、市長へのメールや市への問い合わせ入力ができるシステムの活用	H18～		
継	入札参加資格審査申請受付システム	契約管財課	インターネット上で入札参加資格者名簿への登載申請ができるシステムの活用	R4～		
継	電子入札システム	契約管財課	インターネット上で建設工事・建設関連業務委託・物品及びリース業務の入札ができるシステムの活用	R3～		
新	電子契約システムの導入	契約管財課	インターネット上で建設工事・建設関連業務委託・物品及びリース業務の契約ができるシステムの導入		R9～	
拡	地方税ポータルシステム(eL-TAX)	各関係課	インターネット上で各種地方税の申告等ができるシステムの活用。R8 年度から、対象税目に個人住民税を追加	H21～ (拡充 R8～)		
継	市民税・県民税申告相談予約システム	市民税課	インターネット上で市民税・県民税の申告相談の予約ができるシステムの活用	R3～		
継	介護サービス事業所の電子申請・届出システム	地域福祉課	介護サービス事業所が G ビズ ID*を用いてオンラインによる指定申請・届出等を行うシステムの活用	R5～		
継	SOS ネットワークシステム	長寿福祉課	インターネット上で高齢者の見守活動への協力者としての登録申請ができるシステムの活用	H28～		
新	予防接種事務のデジタル化	健康づくり課	予診票の電子化、接種記録のオンライン管理等、予防接種事務のデジタル化			R10～
継	図書館図書・資料貸出予約システム	各図書館	インターネット上で図書及び図書館資料の貸出予約ができるシステムの活用	H21～		
継	旅券申請のオンライン化	市民登録課	マイナポータル*を利用した旅券の新規・切替申請等のオンライン化	R7～		

取組名	担当課	取組概要	計画期間		
			R8	R9	R10
新	建築確認申請のオンライン化	建築行政共用データベースシステムによる建築確認申請手続のオンライン化		R9～	
継	e-Gov*電子申請	消防関係手続をオンライン化できる「e-Gov*電子申請」の活用	R7～		
新	保活情報連携基盤の導入	保活に関する一連の手続き(施設検索・見学予約・就労証明書の提出等)をオンライン化・ワンストップ化するシステムの導入		R9～	
新	工場立地法申請のオンライン化	G ビズフォームを利用した工場立地法関係手続のオンライン化	R8～		

【数値目標】

指標	目標値		
	R8	R9	R10
スマートロックシステムの利用満足度(満足と回答した人の割合)	65%	70%	75%
高齢者・障がい者を含む世帯の転入手続に係る窓口対応の平均時間	73 分	69 分	65 分
AI*音声認識字幕表示システムの利用満足度(5段階評価の平均)	3.5	3.75	4.0

(2) マイナンバーカードの取得支援・利用の推進

【目指す姿】

市民の日常生活における様々な場面でマイナンバーカードが活用されています。

【現状と課題】

- マイナンバーカードの普及に向けた取組として、本市ではこれまで、商業施設を会場とした出張申請サポートのほか、市内事業所や介護施設などを訪問しての申請受付等を実施しており、令和 7 年 12 月末現在の本市におけるマイナンバーカードの保有枚数率は 79.9%となっています。
- マイナンバーカード保有者は、10 年ごとにカード本体の更新(18 歳未満は 5 年ごと)を、5 年ごとに電子証明書の更新を行う必要がある中、マイナンバーカードの本格運用が始まった平成 28 年 1 月ごろ、あるいはそれから遅くない時期にカードを取得した人や、令和 2 年から令和 5 年にかけて実施された国のマイナポイント事業の期間中にカードを取得した人が今後、更新時期を迎えることとなり、本市においては令和 9 年度に更新手続のピークを迎えることが見込まれています。
- マイナンバーカードと健康保険証の一体化や、マイナンバーカードと運転免許証の一体化が開始されているほか、救急隊員がマイナ保険証を活用し、患者の病歴や薬剤情報を把握する「マイナ救急」の取組が令和 8 年度から本格運用される予定であり、マイナンバーカードの利用シーンが拡大しています。一方、本市におけるマイナンバーカードの利活用は、各種証明書のコンビニ交付サービスや各種行政手続のオンライン申請など一部にとどまっています。
- 市民のマイナンバーカードの取得や更新に係る手続をスムーズに行うため、窓口体制の維持・充実が必要であるほか、市民の利便性に資するマイナンバーカードの利活用に向けた検討を進

める必要があります。

【取組内容】

取組名		担当課	取組概要	計画期間		
				R8	R9	R10
継	(再掲) 証明書コンビニ交付システム	市民登録課	コンビニエンスストアのキオスク端末から、マイナンバーカードを利用して各種証明書の取得ができるシステムの活用	H28～		
継	(再掲) 行政手続のオンライン化	各関係課	オンライン申請可能な行政手続等の順次拡大(マイナンバーカードを利用した本人確認)	H29～		
継	マイナンバーカード交付予約・管理システム	市民登録課	マイナンバーカードの交付事務に係る管理システムの活用	R2～		
継	マイナンバーカードの交付申請出張受付	市民登録課	マイナンバーカード交付申請の事業所等での出張受付	R3～		
継	(再掲) 証明書窓口受付システム(まどうけ)	市民登録課	窓口設置の端末から、マイナンバーカードを利用して各種証明書のセルフ申請ができるシステムの活用	R7～		
継	マイナンバーカードを活用した新たな行政サービスの構築に係る検討	各関係課	窓口受付やオンラインによる行政手続等、マイナンバーカードを利用した各種行政サービスの拡充に係る検討	R6～		
継	福祉タクシー券の電子化の検討	長寿福祉課 障がい福祉課	マイナンバーカード等を利用した、福祉タクシー券の電子化に向けた検討	R7～		
継	通院時交通費助成の電子化の検討	長寿福祉課 障がい福祉課	マイナンバーカードを利用した、通院時交通費助成の電子化に向けた検討	R7～		
継	湯のまちホット交流事業利用券電子化の検討	長寿福祉課	マイナンバーカードを利用した、湯のまちホット交流事業利用券の電子化に向けた検討	R7～		
新	マイナ救急システム	消防本部	救急隊員が、救急現場でマイナ保険証を利用し、患者の病歴や薬剤情報を把握できるシステムの活用(R8年度から本格運用)	R8～		
新	(再掲) 窓口 DX SaaS(書かない窓口)の導入	各関係課	ナビゲーション機能やマイナンバーカードの読み取り端末による申請書の作成支援で、“書かない窓口”を実現するシステムの導入	R8～		

【数値目標】

指標	目標値		
	R8	R9	R10
マイナンバーカード保有枚数率	81%	83%	85%
マイナンバーカードの活用を始めた行政サービスの数	1 件	1 件	1 件

(3) AI・RPAの利用促進

【目指す姿】

AI*・RPA*の適用業務の拡大が進み、従来業務のスピードと質が大幅に高められています。

【現状と課題】

- 本市では以前から、音声認識 AI*や手書き文字認識 AI*等のほか、RPA*を活用し、従来業務の効率化を図っています。令和 7 年 12 月末現在では、定型業務を中心に 50 業務に適用し、年間で約 2,749 時間の作業時間の削減を実現していますが、RPA*の適用業務の数は伸び悩んでいる状況が続いています。
- 令和 6 年度には、生成 AI*の業務利用を開始し、文章の作成や要約、企画のアイデア出しに活用しているほか、クマ出没対策としての AI*画像識別による有害鳥獣監視・通知システムを導入するなど、AI*の業務利用の幅が広がっています。
- 行政手続のオンライン化をはじめとしたフロントヤード*改革を進めていく中、バックヤード*を含めた一気通貫でのデジタル完結を目指す観点からも、AI*・RPA*がますます重要になってくることが見込まれています。
- 今後、AI*・RPA*の利用をさらに促進し、従来業務のスピードの向上を図る必要があります。また、生成 AI*に代表される革新技术を積極的に取り入れるとともに、AI*等利用における様々なリスク（情報漏えい、著作権侵害、誤情報の利用、ブラックボックス化*等）を理解した上で、個々の職員がこれを当たり前に使いこなすことで、従来業務の質を高めていく必要があります。

【取組内容】

取組名		担当課	取組概要	計画期間		
				R8	R9	R10
継	AI*音声認識文字起こしシステム	広報情報課	会議等における音声の録音データを自動で文字起こしができるシステムの活用	H30～		
継	AI*保育所入所選考システム	こども課	保育所入所選考における入所割り当てを自動化するシステムの活用	R1～		
継	RPA*	広報情報課	パソコン上の単純・反復作業を自動化できるシステムの活用	R1～		
継	AI*手書き文字認識システム(AI-OCR*)	広報情報課	紙による申請書類等の手書き文字を自動でテキスト化できるシステムの活用	R2～		
継	生成 AI*	広報情報課	利用者の指示(プロンプト)により、文章の作成や要約、企画のアイデアなどの自動生成ができるシステムの活用	R6～		
継	AI チャットボット*	広報情報課	市ホームページ上での質問に対し、チャット形式で適切な回答を返すことができるシステムの活用	R6～		
継	AI*画像識別による有害鳥獣監視・通知システム	農村林務課	監視カメラ画像を AI*で識別し、クマ・シカ・イノシシ等の出没通知を行うシステムの活用	R6～		
新	(再掲) AI*音声認識字幕表示システムの導入	各関係課	外国人住民等との会話内容をリアルタイムで翻訳・文字化し、ディスプレイに表示できるシステムの導入	R8～		
拡	AI*道路損傷検知システム	道路課	道路の撮影映像を AI*が解析し、穴やひび割れ箇所を自動で検知するシステムの活用。R8 年度から、システムを変更	H30～（拡充 R8～）		
新	AI*活用による相談支援システムの導入	地域福祉課	AI*音声認識による相談記録内容の自動テキスト化、生成 AI*による報告書案の自動生成、ヒアリングサポート等の活用ができるシステムの導入	R8～		

取組名	担当課	取組概要	計画期間		
			R8	R9	R10
新 AI*ごみ分別ナビゲーションシステムの導入	生活環境課	AI*を活用した画像認識や多言語対応により、LINE 上でのごみ分別案内や収集カレンダーの表示等が可能なサービスの導入	R8～		

【数値目標】

指標	目標値		
	R8	R9	R10
RPA*を新たに適用した業務数	2 業務	2 業務	2 業務
1件当たりの生活保護の面接相談における短縮時間の平均	5 分	5 分	5 分

(4) 各分野におけるデジタル実装の取組の推進

【目指す姿】

各分野においてデジタルの活用による行政サービスの向上や業務の効率化が図られています。

【現状と課題】

- 人口減少・少子高齢化が進行する中、持続可能な地域の形成に向けて、行政をはじめ、各種産業、健康、子育て、教育、医療、介護等のあらゆる分野において、デジタル技術を活用した変革が求められています。
- 国は、各地方公共団体が実施する地域の課題解決や魅力向上の実現に向け、他の地域等で既に確立されている優良モデル等を活用したデジタル実装の取組や、モデルケースとなり得る先進的な取組等を支援しています。
- 本市においても、まちづくり総合計画に掲げるあらゆる分野において、国の有利な財源等を活用しながら、デジタル実装の取組を推進していく必要があります。

【取組内容】

① 「しごと」分野の取組

取組名	担当課	取組概要	計画期間		
			R8	R9	R10
継 農業生産革新実証事業	農政課	スマート農業*機器を利用した低コスト・省力生産技術の実証や研修会の開催	H29～		
継 農業用ロボット技術・ICT 機器導入補助金	農政課	自動操舵システム・農業用ドローン・ロボット草刈機等の新規購入、ドローンの教習費用に対し事業費の一部を補助	H29～		
継 スマート林業*導入促進事業補助金	農村林務課	森林施業の省力化やコスト低減を図る地理空間情報関連機器や ICT 機器の導入費用に対し事業費の一部を補助	R1～		
継 森林情報 GIS*	農村林務課	森林情報(航空レーザ計測による解析結果)を搭載したシステムの活用	R1～		
継 有害鳥獣捕獲通知システム	農村林務課	ICT 機器を活用した有害鳥獣の捕獲時に通知を行うシステムの活用	R1～		

取組名		担当課	取組概要	計画期間		
				R8	R9	R10
継	(再掲) AI*画像識別による有害鳥獣監視・通知システム	農村林務課	監視カメラ画像を AI*で識別し、クマ・シカ・イノシシ等の出没通知を行うシステムの活用	R6～		
継	農地情報のオンライン公開 (eMAFF 農地ナビ)	農業委員会	農地台帳及び農地に関する地図情報の公開	H29～		
継	Web サイト「企業立地ガイド」	商工労政課	新規起業・新規事業展開企業の花巻誘致につなげるための情報提供サイトの運営	H25～		
継	企業競争力強化支援事業補助金 (販路拡大)	商工労政課	中小企業の販路拡大のための EC サイト*構築などに係る事業費の一部を補助	R2～		
継	企業競争力強化支援事業補助金 (省力化投資)	商工労政課	中小企業の省力化投資による企業競争力強化に係る事業費の一部を補助	R7～		
継	花巻市企業検索サイト「おしごと Navi 花巻」	商工労政課	市内就業希望者向けに市内企業とのマッチングを図る花巻市企業検索サイトの運営	R4～		
継	旅行者向け公衆無線 LAN	観光課	国内外の旅行者向けに花巻駅・新花巻駅・MLB モニュメントに整備した公衆無線 LAN アクセスポイント (Wi-Fi) の運用	R6～		

②「暮らし」分野の取組

取組名		担当課	取組概要	計画期間		
				R8	R9	R10
新	リアルタイム除雪管理システムの導入	道路課	住民が除雪状況をリアルタイムに確認できるシステムの導入	R8～		
拡	(再掲) AI*道路損傷検知システム	道路課	道路の撮影映像を AI*が解析し、穴やひび割れ箇所を自動で検知するシステムの活用。R8 年度から、システムを変更	H30～ (拡充 R8～)		
継	道路管理システム	道路課	スマートフォンやタブレット等を活用してオンラインでの道路管理情報の閲覧や記録ができるシステムの活用	R1～		
継	道路損傷通報システム	道路課	市公式 LINE から道路の損傷等を通報するシステムの活用	R6～		
継	道路等維持管理用監視カメラシステム	道路課	道路、河川の監視カメラの映像をインターネットから誰でも閲覧できる管理システムの活用	R1～		
継	用地管理システム	道路課	道路用地買収のための情報を一元管理するシステムの活用	H25～		
継	バスロケーションシステム	都市政策課	バス利用者がスマートフォン等で最新の運行情報を確認できるシステムの活用	H30～		
継	デマンド配車システム	都市政策課	Web 予約の受付と、予約状況に応じた最適な配車ができるデマンド配車システムの運用	R4～		
継	公園管理システム	都市政策課	公園・施設の台帳情報や運営上の管理情報等を一元管理できるシステムの運用	R3～		
新	(再掲) AI*ごみ分別ナビゲーションシステムの導入	生活環境課	AI*を活用した画像認識や多言語対応により、LINE 上でのごみ分別案内や収集カレンダーの表示等が可能なサービスの導入	R8～		
継	公共施設の公衆無線 LAN	各関係課	公共施設の公衆無線 LAN アクセスポイント (Wi-Fi) の運用	H26～		

③「健康・いのち」分野の取組

	取組名	担当課	取組概要	計画期間		
				R8	R9	R10
継	健康マイレージシステム	健康づくり課	歩いた歩数等に応じて健康ポイントを付与するシステムの活用	R4～		
新	(再掲) AI*活用による相談支援システムの導入	地域福祉課	AI*音声認識による相談記録内容の自動テキスト化、生成 AI*による報告書案の自動生成、ヒアリングサポート等の利用ができるシステムの導入	R8～		
継	生活保護訪問支援システム	地域福祉課	生活保護世帯への訪問時に、対象世帯に関する情報の閲覧がタブレット上からできるシステムの活用	R3～		
継	介護認定調査員訪問スケジュール管理システム	長寿福祉課	介護認定調査員の訪問スケジュールの管理ができるシステムの活用	R5～		
継	要介護認定訪問調査支援システム	長寿福祉課	タブレット端末を用いた要介護認定訪問調査及び調査の進捗管理ができるシステムの活用	R7～		
継	介護認定審査会のペーパーレス化	長寿福祉課	タブレット端末とクラウドサービス*を活用した、介護認定審査会のペーパーレス化	R7～		
新	介護情報基盤の導入	長寿福祉課	自治体・利用者・介護事業所・医療機関等が介護情報等を電子的に閲覧できる基盤の導入			R10～
継	オンライン介護予防教室	長寿福祉課	認知症予防や運動に関する動画の定期的な配信によるオンライン介護予防教室の実施	R5～		
継	医療・介護資源情報提供システム(けあプロナビ)	長寿福祉課 障がい福祉課	市内の医療機関、介護・障がい福祉事業所等の検索が可能かつ、市と事業所等との情報共有ができるシステムの活用	H30～		
継	避難所の公衆無線LAN	防災危機管理課	避難所へ整備した公衆無線 LAN アクセスポイント(Wi-Fi)の運用	H29～		
継	消防団員管理システム	消防本部	消防団員情報の管理及び報酬入力等ができるシステムの活用	H29～		
継	NET119 緊急通報システム	消防本部	聴覚・言語に障がいのある人が、スマートフォン等から、チャット機能を利用して緊急通報ができるシステムの活用(R8 年度から、いわて消防指令センターによる共同運用)	H30～		
新	映像 119 通報システムの導入	消防本部	スマートフォン等からの 119 通報受電の際に、通報者の撮影する現場映像をリアルタイムで確認できるシステムの導入(R8 年度から、いわて消防指令センターによる共同運用)	R8～		
新	(再掲) マイナ救急システム	消防本部	救急隊員が、救急現場でマイナ保険証を利用し、患者の病歴や薬剤情報を把握できるシステムの活用(R8 年度から本格運用)	R8～		

④「子育て・人づくり」分野の取組

	取組名	担当課	取組概要	計画期間		
				R8	R9	R10
継	(再掲) AI*保育所入所選考システム	こども課	保育所入所選考における入所割り当てを自動化する AI*システムの活用	R1～		
継	給付費等申請システム	こども課	私立保育施設の給付費等の算定や申請ができるシステムの活用	R3～		

取組名		担当課	取組概要	計画期間		
				R8	R9	R10
新	保育業務施設管理プラットフォームの導入	こども課	保育施設と自治体間の給付業務(申請・審査)や監査業務(書類提出・確認)をオンライン上でできるシステムの導入		R9~	
新	こども誰でも通園制度総合支援システムの導入	こども課	利用者情報や保育施設の空き枠管理等、運営を一元化できるシステムの導入	R8~		
継	保育業務支援システム	就学前教育課	公立保育園等における園児の登降園管理、延長・預かり時の料金計算、保護者との連絡等ができるシステムの活用	R3~		
継	保育士等就職支援サイト「保育のおしごとナビ」	こども課	市内認可保育施設・幼稚園・学童クラブの施設情報や求人情報を掲載している Web サイトの運営	R4~		
継	子育て相談記録システム	こども家庭センター	乳児の情報や児童の相談記録の情報を一元管理できるシステムの活用	R6~		
継	デジタル教科書	学校教育課	小学5・6年及び中学1〜3年生の英語に導入したデジタル教科書の活用	R6~		
継	校務系・学習系ネットワーク	学務管理課	小中学校と教育委員会におけるセキュリティを確保した校務系・学習系ネットワークの運用	H30~		
継	統合型校務支援システム	学務管理課	児童生徒に関する学力や健康診断結果等の一元管理機能のほか、グループウェア、保護者連絡ツール等が搭載されたシステムの活用	R6~		
継	学習用タブレット端末及び学習支援ソフトウェア	学校教育課	児童生徒が学習用タブレット端末からインターネットを利用し、習熟度に応じた問題に取り組むことができる AI*型デジタルドリル等の学習支援ソフトウェアの活用	R2~		
継	家庭学習用モバイル Wi-Fi ルーター	学務管理課	自宅に Wi-Fi 環境がない児童生徒への家庭学習用モバイル Wi-Fi ルーターの貸出	R4~		
新	採点支援システムの導入	学務管理課	AI-OCR*で読み取ったテストの回答を、自動で採点するシステムの導入	R8~		
継	電子ファイリングシステム	宮沢賢治記念館	宮沢賢治直筆原稿の電子化に係るファイリングシステムの活用	H29~		
継	博物館収蔵品資料のデジタル化	花巻市博物館	インターネット上での情報提供、展示・鑑賞体験の提供へ向けた博物館収蔵品資料のデジタル化	H26~		
継	図書館郷土資料のデジタルアーカイブ整備・活用の検討	花巻図書館	図書館が所蔵する郷土資料のデジタル化と、検索に適したアーカイブ化の整備・活用に向けた検討	R7~		

⑤「地域づくり」分野の取組

取組名		担当課	取組概要	計画期間		
				R8	R9	R10
継	移住定住ポータルサイト「いいとこ花巻」	定住推進課	移住定住に関する情報を発信する、情報提供ポータルサイトの運営	H27~		
継	花巻市プロモーションサイト「まきまき花巻」	定住推進課	市民ライターが、本市の魅力や取組を記事として発信する、プロモーションサイトの運営	H29~		
継	移住スカウトサービスサイト	定住推進課	オンライン移住相談、地域おこし協力隊の募集等、移住・定住に関する情報発信ができるサイトへの活用	R1~		

取組名		担当課	取組概要	計画期間		
				R8	R9	R10
継	移住プロモーション番組のポッドキャスト配信	定住推進課	移住に関するプロモーション番組をポッドキャストで配信	R3～		
継	シティプロモーション*用 SNS	定住推進課	ふるさと納税ポータルサイト、旅先納税、移住定住ポータルサイトの紹介など、セグメント別にタイムリーに配信可能なシティプロモーション*専用の LINE 及び Instagram の運用	R7～		

⑥「行政経営」分野の取組

取組名		担当課	取組概要	計画期間		
				R8	R9	R10
継	人事評価システム	人事課	人事評価に係る手続やデータの一元管理ができるシステムの活用	H30～		
継	実施計画・行政評価システム	秘書政策課	実施計画の作成及び行政評価の実施に係る各種調書の作成ができるシステムの活用	H30～		
継	例規システム	総務課	例規の検索のほか、例規の修正作業における改め文や新旧対照表の作成ができるシステムの活用	H30～		
継	人事給与庶務システム	人事課	人事・給与・勤怠に係る手続やデータの一元管理ができるシステムの活用	H30～		
継	文書管理・電子決裁システム*	総務課	文書の收受、起案、決裁等をペーパーレスで行うことができるシステムの活用	R4～		
継	(再掲)AI チャットボット*	広報情報課	市ホームページ上での質問に対し、チャット形式で適切な回答を返すことができる AI*システムの活用	R6～		
継	市公式 LINE	広報情報課	行政情報、災害時の避難情報等をセグメント別にタイムリーに配信可能な市公式 LINE の活用	R6～		
新	e-ラーニングシステムの導入	広報情報課	各種研修資料の作成、テストやアンケートの実施、受講状況を管理できるシステムの導入	R8～		
継	テレワーク*対応パソコン	広報情報課	テレワーク*に対応したパソコン(閉域 SIM*)の活用	H28～		
継	庁内 Web 会議システム	広報情報課	庁内の他の施設にいる相手と会議ができるコミュニケーションツールの活用	H30～		
継	業務用無線 LAN	広報情報課	市庁舎等の各拠点において、庁内のどこでもパソコンを利用して業務が行える Wi-Fi 環境の整備・運用	R2～		
継	情報系パソコンのモバイル化	広報情報課	業務用無線 LAN 環境を有効活用できるモバイルパソコンの整備・運用	R3～		
継	Web 会議システム	広報情報課	庁外にいる相手と会議ができるコミュニケーションツールの活用	R3～		
継	ビジネスチャットツール	広報情報課	外出時、緊急時の連絡手段にも利用できるチャットツールの活用	R5～		
継	ふるさと納税各サイトへの掲載(ふるさとチョイス等の 29 サイト)	定住推進課	ふるさと納税各サイトへのイーハートブ花巻応援寄附金の掲載	H27～		
継	財務会計システム	財政課	財務事務に係る手続やデータの一元管理ができるシステムの活用	R5～		

取組名		担当課	取組概要	計画期間		
				R8	R9	R10
継	所有者調査管理システム	資産税課	固定資産の現所有者の調査及びデータの一元管理ができるシステムの活用	R7～		
継	保存文書のデジタル化	資産税課	固定資産業務に係る永年保存文書のデジタル化	R7		
拡	預貯金等照会システム	収納課	金融機関への預貯金調査と一部の生命保険契約照会が可能な既存システムの活用。R8年度から、生命保険契約照会に特化したシステムを追加	R5～（拡充 R8～）		
継	議会インターネット中継	議会事務局	定例会本会議や予算・決算の特別委員会を生中継でインターネット配信	H18～		
継	議会におけるタブレット端末	議会事務局	議員との情報共有及び議会のペーパーレス化の実現に向けたタブレット端末とクラウドシステムの活用	R4～		

【数値目標】

指標	目標値		
	R8	R9	R10
除雪に関する苦情件数	210 件	200 件	190 件
要介護認定申請から認定結果通知に要する平均日数	40 日	39 日	38 日

(5) DXを支える基盤の整備

【目指す姿】

すべての市民に安全・安心で利便性の高い行政サービスを提供するための基盤となる、制度・体制・しくみが整っています。

【現状と課題】

- 令和5年度において、「花巻市情報通信技術を活用した行政の推進に関する条例」を制定し、行政手続におけるデジタル化を推進しているものの、今なおデジタル化の阻害要因となるアナログ規制を含む条例・規則等が数多く存在し、その数は1,000を超えることが見込まれています。今後、全庁的な点検・見直しを計画的に進めていく必要があります。
- Web会議やクラウドサービス*の利用機会の増加、サイバー攻撃の脅威の高まりなど、業務形態や社会情勢は日々変化を遂げています。この変化に応じた情報セキュリティ対策を講じるために、「花巻市情報セキュリティポリシー*」を随時見直す必要があります。
- 電子決裁システム*やWeb会議システムなどの導入により、自宅や出張先等の自席以外でも業務ができるテレワーク*環境が整っています。子育てや家族の介護をする職員を含め、誰もが意欲と能力を発揮できる職場となるよう、このテレワーク*環境を維持するとともに、サテライトオフィス*での勤務など、より自由度の高い勤務形態を検討する必要があります。併せて、テレワーク*で実施可能な業務の棚卸や、テレワーク*時の勤務状況を適正に把握するしくみづくりを進めていく必要があります。
- 公金収納事務の効率化や、市民等による公金納付の利便性を向上させる観点から、本市において

は既に多くの場面で、キャッシュレス決済の対応が進められています。国が推奨する「地方税統一 QR コード* (eL-QR*)」を使用する納付方法については、市県民税（普通徴収）、固定資産税、軽自動車税、国民健康保険税（普通徴収）で既に導入されていますが、今後、相当量の取扱件数がある介護保険料や後期高齢者医療保険料等のほか、各種使用料等（道路占用料、行政財産目的外使用許可使用料など）やそれ以外の公金についても、eL-QR*を活用した納付の実現を検討していく必要があります。

- DX の推進にあたっては、実務に即して ICT*導入の判断や助言を行うことができる人材が必要であり、本市においては、令和 5 年度から外部専門人材を活用しています。DX の取組を継続性のあるものにしていくためには、引き続き外部専門人材を確保するとともに、現場で DX を推し進められる人材（リーダー）を育成していく必要があります。
- デジタル機器の利用に不慣れな高齢者等を含め、誰もがデジタル化の恩恵を受けられるよう、本市においては、令和 5 年度から「初心者向けスマホ教室」を開催しています。このような取組を今後も継続し、デジタルを活用した効率的な行政運営が十分に生かされる環境を整えていく必要があります。

【取組内容】

取組名	担当課	取組概要	計画期間		
			R8	R9	R10
新	アナログ規制の点検・見直し	各関係課	行政手続のデジタル化を阻害する、人や書面等の介在を前提とする古い規制の点検・見直し	R8～	
継	情報セキュリティポリシー*の改定	広報情報課	国のガイドライン改定等に対応した情報セキュリティポリシー*の随時改定	H18～	
継	物理的セキュリティ対策の実施	広報情報課	ネットワーク回線の冗長化、データのバックアップ、電磁的記録媒体の施錠管理等による物理的セキュリティ対策の実施	H18～	
継	人的セキュリティ対策の実施	広報情報課	情報セキュリティに関する研修、インシデント対応訓練、情報セキュリティ監査等による人的セキュリティ対策の実施	H18～	
継	技術的セキュリティ対策の実施	広報情報課	ネットワーク接続認証やアクセス制御、情報システム運用における監視等による技術的セキュリティ対策の実施	H18～	
継	デジタル専門人材の確保・育成	人事課 広報情報課	デジタル専門人材の継続確保に加えて、DX 推進リーダーの育成と全職員のデジタルスキルの底上げを目的とした研修等の実施	R2～	
継	初心者向けスマホ教室の実施	広報情報課	高齢者等の初心者向けスマホ教室の開催	R5～	
継	公開型 GIS*	各関係課	市が保有する様々な地理空間情報（都市計画・道路・下水道・ハザードマップ・避難場所等）を市民・事業者等向けに公開・提供するシステムの活用	R6～	
継	オープンデータ*の公開	総務課	民間企業等での活用も可能な形での公共データの整理・公開	R6～	
拡	キャッシュレス決済の拡充	各関係課	税・料・その他行政手続・各種サービスにおけるキャッシュレス決済の拡充。R8 年度から、eL-QR*を活用したキャッシュレス決済を拡大	R1～（拡充 R8～）	

【数値目標】

指標	目標値		
	R8	R9	R10
アナログ規制の点検・見直しの完了率	100%	—	—
公開型 GIS*のプレビュー数	22,000 回	23,000 回	24,000 回

8 用語集

◆五十音順

用語	意味
インターネットトラヒック	インターネット上で一定時間内に流れるデータの量
オープンデータ	誰でも容易に利用できるように公開されたデータ。再利用や二次利用ができる
ガバメントクラウド	国が整備し、地方自治体などが共同で利用できる行政向けのクラウド基盤
クラウドサービス	インターネットを通じてソフトウェアやサーバ環境などを利用できるサービス
サイバーセキュリティ	コンピュータ、ネットワーク、情報システム、データなどをサイバー攻撃から保護し、安全性を確保するための技術、対策、運用
サテライトオフィス	通常勤務する場所から離れた場所に設置された小規模オフィス
シティプロモーション	市の魅力や個性を県内外に積極的に発信し、認知度やイメージの向上を図る活動
情報セキュリティポリシー	組織が保有する情報資産を保護するための基本的な方針、行動規範、規則などを定めた文書
スマート農業	ICTなどの先端技術を活用し、農作業の自動化・省力化、生産性向上や品質向上を図る農業スタイル
スマート林業	地理空間情報や ICT、ロボット等の先端技術を活用し、森林施業の効率化・省力化や需要に応じた高度な木材生産を可能とする林業
生成 AI	文章や画像などを自動で作る AI 技術。文書作成や要約、アイデア出しなどに使われる
デジタルデバイド	情報通信技術を利用できる者と利用できない者との間に生じる格差
デジタル原則	我が国のデジタル化の指針となる「構造改革のためのデジタル原則」。デジタル完結・自動化原則や相互運用性確保原則などの5つの原則からなる
テレワーク	通信ネットワークと情報通信機器を活用し、自宅や外出先など、所属する組織の所在場所（オフィス）から離れたところで仕事をする柔軟な働き方
電子決裁システム	起案や決裁の手続きをオンライン上で行う仕組み
バックヤード	通常の来場者が立ち入らない場所。本計画では、市民と直接接しないエリア、業務を指す
ビジネスチャット	業務連絡や情報共有に特化したチャットツール。履歴管理、アクセス権限設定、セキュリティ対策などの機能がある
ブラックボックス化	システムや業務の仕組みが不透明になり、判断の理由や影響が説明できなくなる状態
ブロードバンド	光ファイバーに代表される、高速・大容量で安定したインターネット回線
フロントヤード	窓口や相談、申請などの市民と直接接するエリア及び業務
閉域 SIM	特定のユーザーや拠点間のみのアクセスを可能とする、セキュリティが確保されたネットワーク通信用の小型の IC カード
マイナポータル	マイナンバーカードを用いて、健康や医療、税などに関する本人情報の確認や各種行政手続きの申請ができる政府運営のオンラインサービス
レイヤー	地図上の地形・建物・道路・人口分布など異なる情報を主題ごとの層に分割し、重ね合わせて表示するデータ構造

◆アルファベット順

用語	意味
AI	Artificial Intelligence（人工知能）の略。学習や推論に基づいて、判断や生成などの処理を行う技術
AI-OCR	AI 技術により、手書きや複雑な書類等の文字を高い精度で読み取り、データ化する技術

用語	意味
AI チャットボット	AI を用いて、利用者の質問に自動で回答し対話するシステム。市民からの問い合わせ対応などに活用
BPR	Business Process Reengineering の略。既存の業務プロセスや組織体制を根本的に見直し、最適化・再構築すること
EC サイト	Electronic Commerce の略。インターネット上で商品やサービスを販売する Web サイト
e-Gov	電子申請や行政情報の提供などをワンストップで利用できる国のポータルサイト
eL-QR	地方税の納付書に付される統一規格の QR コード*。スマートフォンアプリやインターネットバンキングから共通納税システムを利用して、納付できる仕組み
G ビズ ID	企業が行政手続をオンラインで行う際に使用する、国が提供する法人向けの認証サービス
GIS	Geographic Information System の略。デジタル地図上に地理空間情報（位置情報を持つ情報）を重ね合わせ、表示・分析・管理するシステム
ICT	Information and Communication Technology の略。コンピュータやネットワーク等、情報通信技術の総称
IT リテラシー	情報技術を理解し、機器やインターネットを適切かつ安全に活用するための知識と技能
NICTER	国立研究開発法人情報通信研究機構（NICT）が運用する、サイバー攻撃を観測・分析・対策するシステム
QR コード	スマホなどで高速に読み取れる、情報を格納した白黒の二次元バーコードのこと。 ※QR コードは株式会社デンソーウェーブの登録商標です。
RPA	Robotic Process Automation の略。定型的なパソコン操作や事務作業をソフトウェアロボットで自動化する技術