

鹿角市行政サービス・デジタル改革 推進計画【実行編】



令和8年度～令和12年度



DXによる具体的な取組

優先取組事項		ページ
1	行政手続のオンライン化（電子申請）	1
2	窓口改革（書かない窓口等）	3
3	AI-OCR・RPAの利用推進	5
4	キャッシュレス化の推進	7
5	ノーコード活用による事務処理の効率化	9
6	AI等の先端技術の活用推進	11
7	マイナンバーカードの普及促進	13
DX推進に不可欠な取組事項		ページ
8	デジタル人材の育成・確保	15
9	情報セキュリティ対策	17
10	デジタルデバイド対策	19

【取組1】行政手続のオンライン化（電子申請） 1/2

目的

- 市民が「いつでも」「どこでも」「待たずに」手続きができる行政サービスを推進し、利便性の向上を実現する。
- 申請等の情報を電子データで受け取ることで、バックオフィスをデジタル化し、業務改革（BPR）につなげ、業務効率化を実現する。

現状と課題

- ✓ 法令等の制度面における制約によってオンライン化できない手続きが一定数ある。
- ✓ オンラインで手続き可能な申込み・申請・届出等で、まだ、オンライン化されていない手続きがある。
- ✓ オンライン化が完了しても、利用が進んでいない行政手続きも一定数存在するため、それらの利用促進に取り組む必要がある。

今後の取組

- 毎年、オンライン化が可能及びオンライン化の優先度が高い行政手続きと対応状況について調査を実施し、着実にオンライン化を推進していく。
- 法令等の制約によってオンライン化できない手続きについても国などの動向を注視し、制度改正等のタイミングを捉えてオンライン化を実現する。
- オンライン化した行政手続きの利用状況を調査し、ニーズが高い一方、利用率が低い手続きについては、広報周知活動や添付書類等の必要性、申請フォームを継続的に見直すなどを行い、利用促進を図る。
- 事務処理の効率化に向け、オンラインによる申請等の情報と業務システムのデータ連携を促進する。

【取組1】行政手続のオンライン化（電子申請） 2/2

KPI

成果指標	目標
手続き数拡大（R8～R12）	毎年度、優先度が高い50以上の行政手続きをオンライン化する。
マイナンバー等を用いた申請等の件数割合（R8～R12）	R12で24.7%（基準値：R6の12.2%）。
窓口BPR実施手続き数（R8～R12）	毎年度1手続きで、窓口BPRを実施する。

スケジュール

	R8	R9	R10	R11	R12
手続き数拡大		オンライン化状況調査、制度・条例改正によるオンライン化調査			
		優先度の高い手続を随時オンライン化			
利用率向上	オンライン利用状況調査				
			利用率向上対策実施		
デジタル化・BPR実現	計画立案	段階的なデジタル化・BPRの実現			

【取組2】窓口改革（書かない窓口等） 1/2

目的

- デジタル技術を活用し、「書かない」「待たない」「行かない」窓口を実現することで、市民サービスの利便性向上を実現する。
- 窓口業務における「フロントヤード」のみならず、「バックヤード」の改革による業務効率化を実現する。
- 「迷わない窓口」による来庁者の利便性向上を実現する。

現状と課題

- ✓ 複数窓口を跨ぐ手続の場合に同内容を何回も記載するなど、来庁者の申請書記載等の負担が大きい。
- ✓ 繁忙期における窓口の混雑やバックヤードの効率化が進んでおらず、市役所滞在時間が長くなる。
- ✓ 分かりやすい窓口案内がなく、目的の窓口にたどり着きづらい状況である。

今後の取組

- 窓口業務支援システムによる「書かない窓口」を推進し、来庁者の利便性を向上させる。
- 手続きの予約が可能な「待たない窓口」を推進し、市役所滞在時間を短縮する。
- 複数の手続きで、1度記載した内容は再記載不要な「ワンスオンリー」を実現し、市民の負担軽減を図る。
- バックヤードの効率化を進めることで、手続時間の短縮を実現する。

【取組2】窓口改革（書かない窓口等） 2/2

KPI

成果指標	目標（令和12年度）
窓口業務支援システムの対応手続数	5手続数
手続平均所要時間の短縮	一人あたり20%削減
窓口業務担当職員の作業時間の削減	全職員の合計時間20%削減

スケジュール

	R8	R9	R10	R11	R12
方針検討	対象手続き検討				
手続きフロー明確化					
システム導入・運用計画作成					
運用					対象手続き数の前年度比増加

【取組3】AI-OCR・RPAの利用推進 1/2

目的

超少子高齢化の進展に伴い、今後本格的に生産年齢人口が減少していくことから、AI-OCRやRPA等の自動化ツールを活用し、先進技術を活用した事務の効率化を図ることで、多様化する市民ニーズに対して不足することが予想される人的資源を補い、職員が市民相談や政策立案などの本来注力すべき業務に振り向けることができる環境を構築する。

現状と課題

- ✓ 全庁的に多くの職員において、AI-OCRやRPAの導入効果に対する理解が進んでおらず、活用が進んでいない。
- ✓ AI-OCRやRPAがどのような分野で活用が見込めるかを明確にできず、取り組むための人材・知識が不足している。
- ✓ 全庁的に紙媒体等のアナログを基本とした業務が多く、事務作業に時間を要している。

今後の取組

- 活用業務や活用方法を検討するため、他自治体の先進事例等の把握を行う。
- AI-OCRやRPAの実証事例を共有し、効果が見込まれる業務（部署）に対して活用の方法及び効果を説明し、活用意識を醸成していく。
- 実証を積み重ね、課題等を整理し、運用ルール（ガイドライン）を策定する。
- 順次、導入障壁が少ない業務においてAI-OCR・RPAの導入を進めていく。

【取組3】AI-OCR・RPAの利用推進 2/2

KPI

成果指標	目標（令和12年度）
導入業務数	15
定型業務処理時間の削減率	全業務で月平均30%以上
シナリオ作成が可能な職員数	全庁で5人以上

スケジュール

	R8	R9	R10	R11	R12
活用業務・方法を検討	先進事例等の調査				
実証及び活用意識の醸成		実証			
運用ルール（ガイドライン）を策定					
導入展開					

【取組4】キャッシュレス化の推進 1/2

目的

キャッシュレス決済は、利用者の利便性の向上及び窓口事務の効率化、更には職員への負担軽減や物理的な接触機会を低減することで感染症予防が図ることができるなどのメリットがある。また、普及率が急速に高まり、利用率が約半数に迫るなど社会的ニーズが高まっていることから、キャッシュレス決済の導入を推進していく。

現状と課題

- ✓ キャッシュレス決済の導入は令和4年3月に一部窓口で交付する各種証明書の交付手数料等の支払いに導入し始めたが、まだ、支払い手続きで導入が進んでいない窓口があり、キャッシュレス決済の浸透の余地がある。

今後の取組

- キャッシュレス対応端末の設置窓口における継続的な運用及び、未導入窓口手続への積極的な導入を推進するなど、多様な支払手段の提供を実現する。
- 令和8年度以降、eL-QRを活用するなど税以外の公金収納のキャッシュレス決済にも対応する予定である。

【取組4】キャッシュレス化の推進 2/2

KPI

成果指標	目標（令和12年度）
導入範囲	<ul style="list-style-type: none">● 利便性の向上が図れる手数料、使用料等の取扱窓口すべて● 拡大する電子申請やオンラインでの施設予約等で、キャッシュレス決済を可能にする

スケジュール

	R8	R9	R10	R11	R12
本庁舎内における導入拡大			安定稼働		
			設置窓口の検討・調整、手続の拡大		
市民センター等の施設における導入検討			導入に向けた検討・調整		

【取組5】ノーコード活用による事務処理の効率化 1/2

目的

- 職員の業務処理の負担軽減や迅速化、また品質向上につなげると共に、市民との双方向で書類等のやり取りの効率化等を実現する。
- ノーコードを活用することで、職員自らが現状の業務処理プロセスの見直しを行い効率的なプロセスに改善し、デジタル化を促す流れを作ることが可能になり、デジタル人材の育成につなげる。

現状と課題

- ✓ 帳票作成等において非効率な作業が強いられ、職員の負担が増している。
- ✓ 市民と書類や電子データの双方向でのやり取りがデジタル化されておらず、双方において負担が強いられている。
- ✓ 非効率な業務処理プロセスに疑問を感じても、それを改善する動きにつなげることができず、現状維持の状態が継続されている。

今後の取組

- 活用業務や活用方法を検討するため、他自治体の先進事例等の把握を行う。
- ノーコードの実証事例を共有し、効果が見込まれる業務（部署）に対して活用の方法及び効果を説明し、活用意識を醸成していく。
- 順次、導入障壁が少ない業務においてノーコードの導入を進めていく。
- ノーコードの活用シーンを見極め、アプリ構築を行い、効果を示すことのできるデジタル人材を育成していく。

【取組5】ノーコード活用による事務処理の効率化 2/2

KPI

成果指標	目標（令和12年度）
導入業務数	20
業務処理時間の削減率	全業務で月平均30%以上
アプリ構築が可能な職員数	全庁で10人以上

スケジュール

	R8	R9	R10	R11	R12
適用業務の調査・検討	→				
実証、効果共有		→ 実証			
		→ 活用の方法及び効果を説明			
活用展開		→			
アプリ構築人材の育成		→			

【取組6】AI等の先端技術の活用推進 1/2

目的

- AIによる業務効率化、意思決定支援、市民対応の迅速化を実現し、限られた人的資源を高付加価値業務に振り向けることで、自治体運営の最適化を図る。
- 個人情報・機密情報漏洩防止を大前提とした仕組みを構築すると共に、技術の利活用に向けた職員のリテラシーを向上させ、デジタル人材の育成につなげる。

現状と課題

- ✓ 自治体業務において紙媒体等のアナログを基本とした業務が残存しており、事務作業に時間を要している。
- ✓ AI等がどのような分野で活用が見込めるかが不明瞭であり、取り組むための人材・知識が不足している。

今後の取組

- 活用手段を検討するため、他自治体の先進事例の把握を行う。
- 効果が見込まれる部署に対してAIサービスの活用方法を共有・指導していく。（AI説明会の実施等）。
- 内部事務における生成AI活用の取組成果を踏まえながら、汎用的な利用の他にオンライン上で市民向けの問合せや相談に回答するなど、窓口サービス等の特定業務の効率化及び品質向上に資する生成AIの活用を検討していく。

【取組6】AI等の先端技術の活用推進 2/2

KPI

成果指標	目標（令和12年度）
生成AIを使いこなせる職員数	R8年度：100人、R9年度：150人、R10年度：200人、R11年度：250人、R12年度：280人

スケジュール

	R8	R9	R10	R11	R12
AIサービスの活用・環境整備	→				
AIサービスの活用業務の調査・検討	→				
AIサービスの導入	→				
生成AI活用人材の育成	→ 説明会を含む				

【取組7】マイナンバーカードの普及促進 1/2

目的

マイナンバーカードはオンラインで確実に本人確認ができるなど、本市が目指すデジタル改革はもとよりデジタル社会の基盤となるツールであり、国による活用の取組が加速していることから、本市においても人口に対する保有枚数率の向上が必要であり、引き続き普及促進を行っていく。

現状と課題

- ✓ 本市におけるマイナンバーカードの保有枚数は、令和8年1月末時点で21,742件である（人口に対する保有枚数率：80.3%）。（秋田県の全市町村を含めた保有枚数率：84.6%）
- ✓ 本人確認書類としての利用はもとより、健康保険証利用やオンラインでの確定申告、各種証明書のコンビニ交付サービスなど様々な場面で利活用されており、今後も利活用シーンは拡大することが見込まれている。
- ✓ これらサービスをより一層活用できる環境を増やし市民の利便性を高めるためには、普及率の向上が不可欠となっている。

今後の取組

- マイナンバーカードの更なる普及促進のため、広報などによる周知を強化し、市役所窓口等での積極的な申請支援を行う。
- 更に多くの市民にマイナンバーカードを保有してもらうためには、高齢者や要介護者といった手続きが困難な方々へのアプローチを強化するなど、より申請がしやすい環境づくりに努める。
- 有効期限を迎える市民に継続して利用してもらうとともに、新たに保有する動機付けのためにもカードを活用したサービスを提供する（空き領域を活用したサービス提供等）。

【取組7】マイナンバーカードの普及促進 2/2

KPI

成果指標	目標（令和12年度）
マイナンバーカード保有率	90%
申請・更新窓口数	更新者数を加味し臨機応変に拡充

スケジュール

	R8	R9	R10	R11	R12
マイナンバーカードの普及促進	広報・申請支援の強化等				
市民への各種支援	カード更新、特急発行対応				
市の独自利用推進	自治体マイナポイント事業等の検討				
申請・更新窓口数の拡充	本庁舎以外での受付窓口を設置し拡充				

【取組8】デジタル人材の育成・確保 1/2

目的

- 職員及び外部においてデジタル人材を育成・確保し活用していくことは、組織全体としてのデジタル化（DX）を推進し、業務効率化及び市民サービスの利便性向上を実現するために必須である。
- DXを推進するには、業務システムの導入とは異なり、組織や業務のあり方の変革が求められ、各部署にデジタルに関する知識・技能を身に付けた業務に精通する職員を配置する必要がある。

現状と課題

- ✓ デジタル化を通じて制度や業務、組織のあり方を根本的に変革していくことを担うDX人材の育成や確保が重要であるが、具体的にどのような施策を行うべきかが不明瞭である。
- ✓ 育成・確保すべきデジタル人材像に求められる知識、能力、経験を明確にできていない。
- ✓ DXを推進するには、職員一人ひとりがデジタル人材にならなければならないことの理解が進んでいない。

今後の取組

- デジタル人材の中核となるDX推進リーダーを選出し、基礎的な知識やBPR手法等の研修を通じて、組織全体にDXを波及させるためのスキルを習得させる。
- 高度専門人材については国の支援等を活用して、外部人材を積極的に受け入れ活用していくことで、専門的な知見やノウハウを取り入れていく。
- 一般行政職員については、逐次、必要なスキルの特定や研修等を提供することで、デジタル化を通じたDX推進に協力できる人材として育成する。
- 育成・確保すべきデジタル人材像及び全職員を対象にしたスキル・研修体系等を明確にすることで、各職員に成長を促す仕組みを構築していく。

【取組8】デジタル人材の育成・確保 2/2

KPI

成果指標	目標（令和12年度）
DX推進リーダーの配置	各課等すべて
ITパスポート資格取得者	10人以上
外部人材の確保・活用	分野別に複数人

スケジュール

	R8	R9	R10	R11	R12
デジタル人材像、スキル・研修体系の明確化	ガイドライン案作成	適宜、見直し			
DX推進リーダーの育成		研修、OJT等の実施			
高度専門（外部）人材の確保・活用	徐々に分野別の確保・活用へ				
一般行政職員への研修提供		順次、研修カリキュラムを拡大			

【取組9】情報セキュリティ対策 1/2

目的

- 情報セキュリティインシデントを未然に防止するために、情報セキュリティポリシーの見直し、職員研修等を定期的実施し、職員の意識の醸成及び向上を図る。
- 情報セキュリティに関する知識の高度化や、現状のセキュリティリスクの把握・改善に継続的に取り組むことで、適切な対策を講じることができ、安全な行政運営につなげる。

現状と課題

- ✓ 高度化している情報セキュリティに関する技術やノウハウの習得が遅れている。
- ✓ 今般の高度化、巧妙化しているサイバー攻撃や、新たな技術を取り入れたセキュリティ対策への理解が足りない。

今後の取組

- これまで、国の基準に基づく自治体情報セキュリティクラウドの導入により強靱なセキュリティ対策を維持しており、今後も国の動向や最新テクノロジーなどの情報収集を行いながら継続的に自治体情報セキュリティクラウドを利用する。
- これまで、情報セキュリティポリシーの見直しや職員への情報セキュリティ研修等を実施してきており、これらについては、今後も継続して行っていく。
- これまで、情報資産に関するリスク評価診断を実施してきたが、個々の職員へセキュリティリスクに関する意識を促すため、セルフチェックとして自己点検の実施を検討する。人的・物理的・技術的なセキュリティリスクを把握すればリスク対策の継続的な改善につながり、適正かつ安全な業務運用を行うことができる。

【取組9】情報セキュリティ対策 2/2

KPI

成果指標	目標（令和8年度～12年度）
情報セキュリティポリシーの見直し	毎年度実施
情報セキュリティ研修実施	毎年度各課複数人が受講
自己点検の実施	個人情報を取り扱う全職員が点検実施

スケジュール

	R8	R9	R10	R11	R12
自治体情報セキュリティクラウドの利用	継続利用				
情報セキュリティポリシーの見直し	継続的に見直す				
情報セキュリティ研修の実施	受講者数を増やしつつ毎年度実施				
セキュリティリスク対策の実施	自己点検の実施を検討	継続的にリスク対策を改善			

【取組10】デジタルデバイス対策 1/2

目的

誰一人取り残されないデジタル社会の実現に向けた環境整備を行い、デジタル技術に不慣れな人であっても、また、地理的・経済的・身体的制約の有無に関わらず、すべての市民にデジタル化の恩恵を広く行き渡らせるようにする。

現状と課題

- ✓ 新型コロナウイルスワクチン接種の予約をきっかけとして、スマートフォンを使用して行政サービスにアクセスするニーズが増えているが、高齢者を中心に十分に活用できていない状況である。
- ✓ 高齢者などのデジタル技術に不慣れな市民へのデジタル機器の利活用支援が十分にできていない状況である。

今後の取組

- 高齢者や障害者等に対してデジタル機器の利活用支援を行い、解決できる課題について説明を行い、デジタル技術活用の意欲向上につなげる。
- 講座案内の迅速な通知等を行い、デジタル技術の利用による行政サービスや市民の利便性の向上につなげる。
- 広報等が外国人の方へ伝わり、行政サービスを享受できる方法を検討し導入する。

【取組10】デジタルデバイド対策 2/2

KPI

成果指標	目標（令和8年度～12年度）
市民向け操作説明会の実施	毎年1回実施

スケジュール

	R8	R9	R10	R11	R12
デジタル機器の利活用支援			操作説明会の実施		
			各種講座情報等を通知		
多言語対応			行政サービスの案内等において検討		