

令和8年8月17日開催
総務委員会協議会資料
政策部DX戦略室

第2次亀山市行政DX推進計画

(骨子案)

令和8年(2026年)8月

亀 山 市

目次

第1章 計画策定の背景.....	p. 1
1-1 はじめに	p. 1
1-2 国及び三重県のデジタル政策動向.....	p. 1
1-3 デジタル化に関する社会の動向	p. 2
1-4 本市のこれまでの取組の整理	p. 3
1-5 本市を取り巻く状況と DX 上の重点課題	p. 4
第2章 基本的事項	p. 6
2-1 将来目標（ビジョン）	p. 6
2-2 基本目標	p. 6
2-3 計画期間	p. 7
2-4 計画の位置付け	p. 7
2-5 計画の推進方法	p. 8
2-6 計画の体系	p. 9
第3章 取組事項	p.10
3-1 取組分野 行政サービスの DX	p.10
3-2 取組分野 行政経営の DX	p.10
3-3 共通項目	p.11

第1章 計画策定の背景

1-1 はじめに

我が国全体において人口減少・少子高齢化が進行する中、本市の人口も平成22年（2010年）の51,023人をピークに減少に転じ、令和2年（2020年）には49,835人と5万人を割り込みました。令和7年度に改定した亀山市人口ビジョンでは、今後も人口減少傾向が続き、令和32年（2050年）には45,100人となり、令和2年（2020年）からの30年間で約4,700人が減少する見通しです。少子高齢化の進行により生産年齢人口の更なる減少が見込まれる中、行政を支える人材の確保はますます困難になることが予想されます。

本計画は、デジタル技術が急速に進展し、特に生成AIをはじめとするAI技術が社会のあらゆる分野に大きな変化をもたらす中で、人口減少や人材不足による行政資源の制約が強まる将来を見据え、限られた行政資源の下でも行政機能を維持・向上させる観点から、国の「デジタル社会の実現に向けた重点計画」（令和8年7月21日閣議決定）及び「自治体DX推進計画」（令和8年1月改定）等を参照しつつ策定するものです。

このため、業務及びサービスの在り方をデジタルの活用を前提として見直し、行政サービスの利便性の向上と行政運営の持続性の確保の両立を図るとともに、多様化する行政ニーズや本市が抱える諸課題に対し、デジタル技術を積極的に活用して対応していきます。

本章では、国及び三重県のデジタル政策動向、デジタル化に関する社会の動向、本市のこれまでの取組及び本市を取り巻く状況とDX上の重点課題を整理します。

1-2 国及び三重県のデジタル政策動向

国は、デジタル社会の目指すビジョンとして「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」を掲げています。具体的には、場所や時間を問わず、国民一人ひとりのニーズやライフスタイルにあったサービスが受けられ、働き方ができ、自然災害や感染症等の事態に対して強靱な社会を目指しています。また、「デジタル社会の実現に向けた重点計画」において、AX（あらゆる組織で、AIを前提として意思決定や業務の進め方を根底から見直すこ

と。)とDXを一体的に推進するAX/DXを基本的な考え方として、「国のAX/DX基盤の高度化・強靱化」、「自治体のAX/DX基盤の高度化・強靱化」、「国民の暮らしのAX/DX推進(安全で便利な地域の暮らし)」及び「AX/DXの徹底的推進による経済成長の加速」を4つの柱に据えています。AIの利活用を一体的に推進するAXにより、従前のDXの取組を大幅に加速・拡大するAX/DXを推進し、将来的にはAIエージェントを活用した「自律型」「提案型」の行政サービスの実現を目指すこととしています。

一方、地方自治体に対しては、「自治体DX推進計画」等において、自治体フロントヤード改革の推進、情報システムの標準化・共通化、AIの利用推進、マイナンバーカードの利活用推進、セキュリティ対策の徹底、テレワークの推進等を重点取組事項として示しています。

三重県では、誰もがデジタル化の恩恵を受けられる社会の実現に向けて、県民や県内事業者等がDXに取り組む機運を醸成するとともに、各主体によるDXの取組を促進しています。あわせて、地域課題・社会課題の解決に資するよう、事業者による革新的な技術やサービスを活用した社会実装の支援等に取り組んでいます。また、多様な利用者の目線に立った行政サービスの提供に向けて、行政手続のデジタル化や市町におけるDXの促進に取り組んでいます。

本市においても、これらの国及び三重県の政策動向を踏まえ、整合性を確保しながら、必要な施策を体系的に整理し、計画的に取り組むものとします。

1-3 デジタル化に関する社会の動向

人口減少・少子高齢化の進行に伴い、行政サービスの維持・提供体制の確保が中長期的な課題となっています。一方、社会全体では、暮らしに必要なサービスの多くがスマートフォン等を通じてデジタルで利用できるようになるなど、人々のライフスタイルが大きく変化しており、デジタルサービスへの期待や需要はますます高まっています。また、近年のAI技術の進展は著しく、生成AIの普及に加え利用者の意図に応じ自律的に処理を実行するAIエージェントが急速に発達するなど、新たな技術やサービスが人々の日々の生活や経済活動に大きな影響をもたらしています。

こうした社会環境の変化を踏まえ、本市においても、市民の利便性向上と業務効率化を両立する観点から、デジタル技術を活用した行政サービス及び業務プロセスの見直しを計画的に推進する必要があります。

1-4 本市のこれまでの取組の整理

本市はこれまで、社会情勢の変化やデジタル技術の進展に合わせて情報施策に関する計画を策定し、行政のデジタル化を推進してきました。

令和4年（2022年）に策定した前計画である「亀山市行政DX推進計画」では、「人々の生活をより良い方向に変化させるため、『利用者中心の行政サービス』へ変革します」を基本理念として、行政のDXを推進してきました。また、前計画の基本理念を具現化するため、三つの基本方針に区分し、それぞれ、「行政サービスのDX」、「行政経営のDX」、「市民・地域のDX」を掲げ、この三つの基本方針を踏まえて施策を展開してきました。

前計画における取組の成果を整理すると、基本方針1「行政サービスのDX」では、行政手続のオンライン化について、マイナンバーカードを活用した「ぴったりサービス」を拡充したほか、行政手続の棚卸しを全庁的に行い、可能なものからオンライン化を進めてきました。また、マイナンバーカード普及促進に資する方策により、カード保有率が向上し、それに伴い、コンビ二交付の件数やマイナポータルによる転出届の利用者数が増加しています。さらに、図書館の移転に合わせたデジタル活用による利用者の利便性向上や、通報等のメニューを備えたLINE公式アカウントの運用を図りました。

基本方針2「行政経営のDX」では、令和7年度から生成AIの試行運用を開始したほか、AI議事録作成支援システムの活用により、業務効率化を図りました。また、文書管理の電子決裁比率の向上により、管理コストの削減につなげたほか、ビジネスチャットの活用により、情報共有やコミュニケーションの活性化・円滑化を図りました。さらに、道路パトロール時のタブレット端末の活用、庁内ネットワークの無線化の拡充、校務支援システムの導入等を実施しました。

基本方針3「市民・地域のDX」では、公民館講座におけるデジタルデバインド解消につながる講座や、かめやま人キャンパスにおけるデジタルツールの活用について学べる講座を継続して開催しました。

こうした具体的な取組の進捗により、行政サービスの利便性の向上や業務効率の向上に一定の成果を上げてきました。

一方、全体的な傾向として、システムや機器の導入・整備を評価対象とした取組は成果が現れやすい傾向にある一方で、外部との連携が必要な取組などは成果が上がりにくく、担当部署の努力だけでは完結しない調整に要する負担等が課題となっていることが考えられます。また、取組の一つである RPA の活用の拡充については、業務選定、業務プロセス改革（BPR）、シナリオ作成など業務担当職員の負荷が大きいため進めにくい状態となっています。

このため、ツールの導入だけで終わらず、業務プロセス改革（BPR）と一体となった DX の推進が必要です。

1-5 本市を取り巻く状況と DX 上の重点課題

本市は、人口減少・少子高齢化の進行により、生産年齢人口の減少や行政資源の制約が一層強まることが見込まれます。従来と同じ体制・手法のままでは、必要な行政サービスを将来にわたり安定的に提供し続けることが困難になる可能性が高まっています。このため、デジタル技術の活用を通じて行政サービスと行政事務の在り方を見直し、持続可能な行政運営への転換を図る必要があります。

また、エネルギー価格や物価の高騰、人件費の上昇等の社会経済情勢の変化に伴い、事務事業を展開するための経費が増加しています。この現状を改善する方策の一つとして、デジタル技術の活用等により、効率的かつ効果的な行政経営を実現する必要があります。

さらに、本市では、新庁舎整備に向けた取組を進めており、これを見据えて、行政手続のオンライン化を計画的に推進し、利便性を向上させるとともに、業務プロセス改革（BPR）や働き方改革に資する取組を着実に進めることが求められます。

以上を踏まえ、本市の DX 上の重点課題を次のとおり整理します。

行政サービスの観点からは、市民にとっての手續の分かりにくさや煩雑さ、来庁の手間や待ち時間の負担、必要な情報が届きにくいといった課題を改善し、「行かない・書かない・待たない」形で行政サービスを利用できる環境を整えることが求められていま

す。このため、オンライン化の計画的推進、フロントヤード改革、キャッシュレス化の推進及び情報発信の充実等を一体的に推進する必要があります。

また、デジタル機器の扱いに不慣れな方でも行政サービスを利用しやすい環境づくりが求められます。

行政経営の観点からは、業務の標準化・共通化、業務プロセス改革（BPR）及びデータ活用等を通じて、事務の効率化と生産性の向上を図ることが重要です。単なる電子化にとどまらず、既存のアナログの手順・規制・慣行を見直し、デジタル技術の活用を前提とした業務フローへ転換することで、定型業務の削減と処理の迅速化を図る必要があります。また、こうして創出した時間や人的資源を、相談業務や困難を抱える市民への伴走支援等、対面での価値が求められる業務へ再配分することで、行政サービスの質の向上につなげる必要があります。

取組の実効性を確保するためには、デジタルツールを使いこなす人材の確保にとどまらず、デジタル技術を活用して組織や業務そのものを変革できる人材の確保が不可欠です。職員のデジタルスキルの向上（リスキリング）に加え、外部専門人材の活用、県や他市町との連携による知見の共有・共同化等を組み合わせ、部署間の連携強化を図り、全庁横断的に推進できる体制を整備する必要があります。

あわせて、働き方改革の観点から、現在試行運用中のテレワークについて検証を重ねるとともに、モバイルワーク等も含めた柔軟な働き方の検討を進め、職員が安全かつ効率的に業務を遂行できる環境を整備する必要があります。

本計画では、行政が行う DX 推進に係る取組について、行政サービスの DX と行政経営の DX を二本柱として整理し、第 3 次亀山市総合計画前期基本計画が掲げる施策の方向性及び第 4 次亀山市行財政改革大綱との整合性を確保しながら、優先度を踏まえた取組を計画的に推進します。

なお、前計画で掲げていた「市民・地域の DX」の取組については、行政が提供するサービスの向上を図る取組である「行政サービスの DX」に位置付け、引き続き推進します。

第2章 基本的事項

2-1 将来目標（ビジョン）

デジタルで、誰もが便利さを実感できる市役所へ

本計画における将来目標（ビジョン）は、行政サービスの利便性の向上と行政運営の持続性の確保を両立させる観点から設定しました。

具体的には、市民や事業者等にとっては「いつでも・どこでも・手間なく・安全に」利用できるオンライン市役所の実現を目指すとともに、職員にとっては定型業務の削減による時間の創出と、その時間を相談業務や市民への伴走支援等、本来注力すべき業務へ再配分することで、行政機能の維持・向上及び行政サービスの質の向上を図るものとします。

2-2 基本目標

基本目標1 行政サービスの DX

「いつでも・どこでも・手間なく・安全に使える行政サービスの実現」

市民や事業者等が来庁することなく、オンラインで行政手続を完結できる環境整備を進めるとともに、必要な情報が入手しやすい環境を整備し、利用者が便利さを実感できる行政サービスの実現を目指します。また、デジタル技術やデータを活用した地域課題の解決を推進します。

基本目標2 行政経営の DX

「デジタル技術の活用を前提とした持続可能で効率的な行政経営の確立」

人口減少・人材不足が進む中においても、限られた行政資源で必要な行政機能を維持・向上させ、かつ職員の負荷を軽減するため、業務プロセスの見直し及び職員のデジタル活用能力の向上を図り、持続可能な行政経営基盤を構築します。

2-3 計画期間

国の「自治体 DX 推進計画」においては、今後も中長期的に継続的な取組が見込まれること等から計画期間が設定されていませんが、本市においては、第3次亀山市総合計画前期基本計画等との整合性を確保するとともに、計画的かつ着実な DX の推進を図る観点から、計画期間を令和9年度から令和12年度までの4年間とします。

また、計画期間満了時には、社会環境や国の動向等を踏まえ、計画の継続・改定等について検討するものとします。

なお、社会環境や国の制度動向、デジタル技術の進展等の変化を踏まえ、年度ごとに取組状況を点検・評価し、必要に応じて計画内容を見直すものとし、別途定める実施計画（工程表）は、点検・評価の結果を反映しながら適宜更新し、柔軟かつ継続的に運用します。

	R8	R9	R10	R11	R12	R13	R14	R15
行政DX推進計画	前計画	(仮称) 第2次行政DX推進計画						
第3次総合計画	前期基本計画				後期基本計画			
第4次行財政改革大綱								

2-4 計画の位置付け

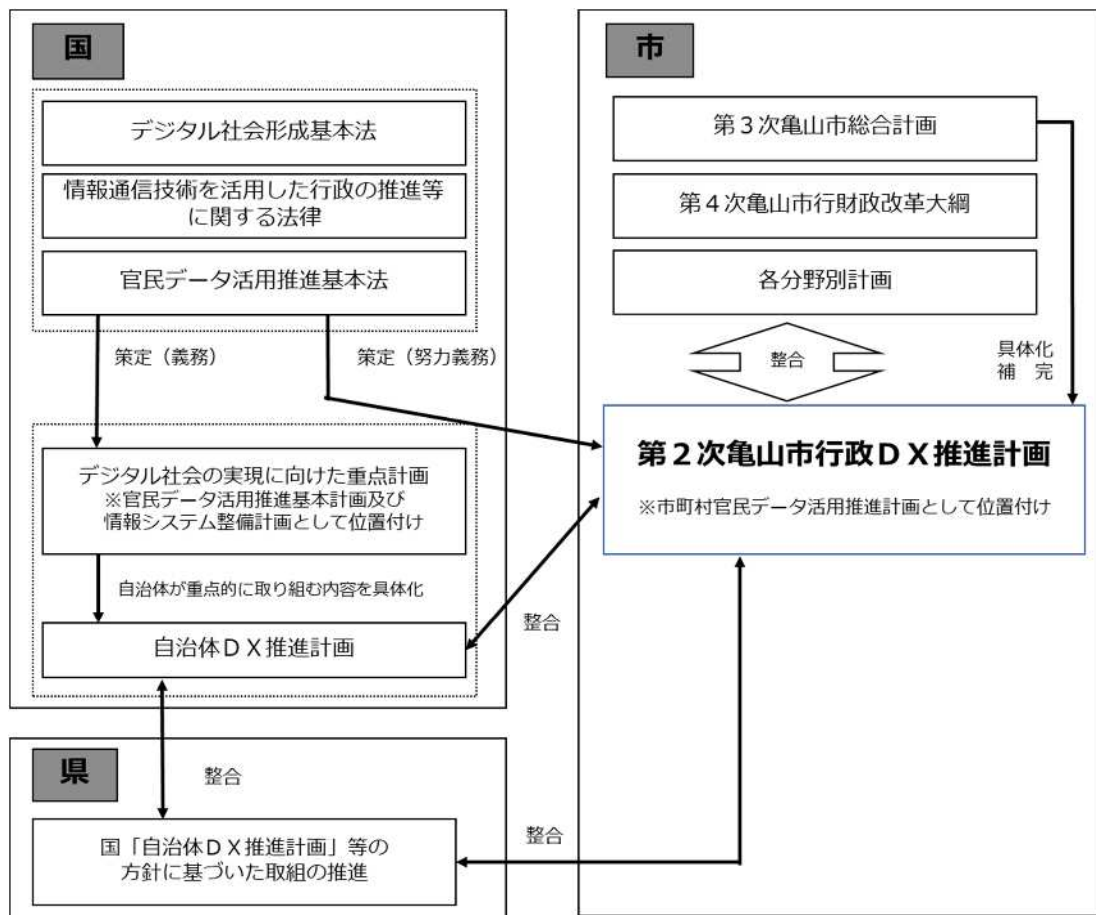
本計画は、最上位計画である第3次亀山市総合計画の基本構想・基本計画に示された方向性に即した具体的取組等を明らかにする分野別の計画として位置付けます。

部門別の取組にとどまらず、全庁共通基盤、データ連携、業務プロセス改革（BPR）等の横断的な項目を統括することで、行政サービスの利便性の向上と行政経営の効率化を一体的に推進するものとします。

なお、本計画の施策等は、関係計画等（亀山市電子行政情報セキュリティポリシー、第4次亀山市行財政改革大綱、個別分野計画等）との整合性を踏まえながら、必要に応じて連携して推進します。

また、本計画は、官民データ活用推進基本法（平成 28 年法律第 103 号）第 9 条第 3 項の規定に基づく「市町村官民データ活用推進計画」として位置付けます。

「計画体系等のイメージ」



2-5 計画の推進方法

推進体制については、デジタルアドバイザー委員会（外部）、DX 推進委員会（内部）、DX リーダー（内部）等の枠組みを整備・活用し、横断的な調整・管理機能を確保します。これにより、取組の優先度の設定、進捗管理、人材の確保・育成及び外部人材の活用等を一体的に推進するとともに、デジタル技術等の活用定着を見据えた継続的な運用・改善を行います。

また、計画推進に当たっては、国・県の補助金等の活用による財源確保に努めるとともに、県及び他市町との連携の強化を図ります。

◀ 本計画推進組織の役割 ▶

組織名称		構成メンバー	推進
外部組織	デジタルアドバイザー委員会	・ 専門家 ・ 事業所等に属する者 ・ 市内に居住・在勤又は在学する者 ・ 市長が必要と認める者 (これらの者等から市長が委嘱)	計画の推進に当たり、助言等を行う。
	DX推進委員会	委員長：最高情報責任者（CIO） 委 員：各部長等	計画の策定・見直し・評価及び施策の進捗管理並びに情報システムのセキュリティ対策等の調査審議を行う。
内部組織	DXリーダー	各グループ等に一人（所属長が推薦した者）	計画推進に当たり、各所属の技術的支援や行政DX推進活動を行う。

2-6 計画の体系

本計画の体系は、将来目標（ビジョン）及び基本目標を上位に置き、その下に取り組事項を「行政サービスのDX」、「行政経営のDX」及び「共通項目」で整理しています。さらに、別途定める実施計画（工程表）により、年度ごとの取組内容、優先度、指標等を明確化する構造とします。

第3章 取組事項

取組事項は、国が示す自治体 DX 推進計画との整合を確保しつつ、本市の目指す姿の具現化を図るものとして、行政手続のオンライン化をはじめとするフロントヤード改革やデジタル活用による業務改革などを通じて、市民や職員が利便性や生産性の向上を実感できるような状況を目指すものとし、次のとおり整理します。

3-1 取組分野 行政サービスの DX

- (1) オンライン市役所の推進**
- (2) マイナンバーカードの普及促進及び活用**
- (3) 公金収納のデジタル化・キャッシュレス化の推進**
- (4) 情報発信の充実**
- (5) オープンデータの推進**
- (6) 情報格差（デジタルデバイド）への対応**
- (7) 地域のデジタル利活用の推進**
- (8) Wi-Fi 環境の整備**
- (9) 学校・保育現場等のデジタル利活用の推進**

3-2 取組分野 行政経営の DX

- (1) 業務プロセス改革（BPR）の推進**
- (2) 県・他市町との連携及び広域的な共同化**
- (3) 組織体制の整備及び活用**

(4) デジタル人材の育成・確保

(5) 柔軟な働き方の検討

(6) デジタル利活用の推進

(7) 情報システムの標準化・共通化への対応

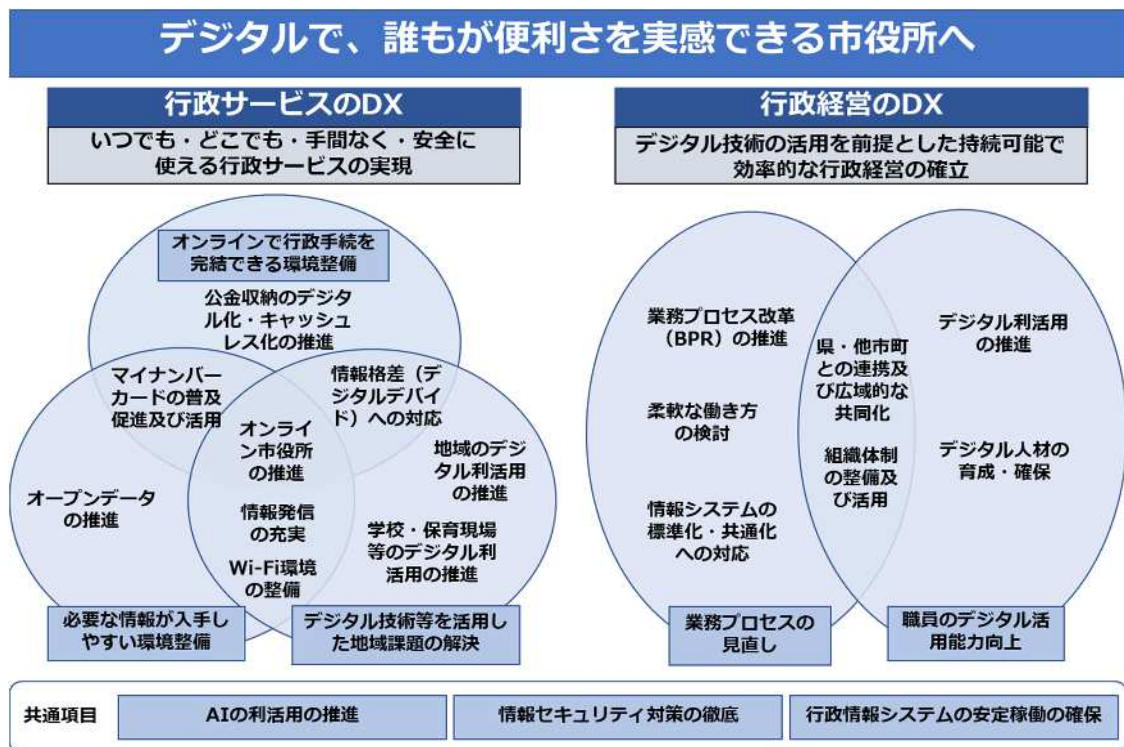
3-3 共通項目

(1) AI の利活用の推進

(2) 情報セキュリティ対策の徹底

(3) 行政情報システムの安定稼働の確保

【イメージ図】



◆亀山市行政DX推進計画		
●行政サービスのDX	1-(1)	行政手続のオンライン化の推進
	1-(2)	マイナンバーカードの普及促進
	1-(3)	問い合わせの自動応答環境の整備
	1-(4)	住民情報系システムの充実と窓口のデジタル化の推進
	1-(5)	公金収納のデジタル化の推進
	1-(6)	情報発信の多様化の検討
●行政経営のDX	2-(1)	情報システムの標準化・共通化の推進
	2-(2)	タブレット端末の活用の推進
	2-(3)	AI・RPAの活用の拡充
	2-(4)	テレワークの推進
	2-(5)	WEB会議の推進
	2-(6)	文書等のデジタル化の推進
	2-(7)	内部情報系システムの充実と内部事務のデジタル化の推進
	2-(8)	クラウド化の推進
	2-(9)	データ活用の推進
	2-(10)	庁内無線LANの拡充
	2-(11)	学校・保育現場等のデジタル化の推進
	2-(12)	情報セキュリティ対策の強化
●市民・地域のDX	3-(1)	地域のデジタル化の促進
	3-(2)	オープンデータ化の推進
	3-(3)	サテライトオフィス等の検討
	3-(4)	Wi-Fi環境の整備
	3-(5)	防災や被災者支援の仕組みの構築
	3-(6)	情報格差への対応

前計画
1-(1)
1-(3)
1-(4)
1-(2)
1-(5)
1-(6)
2-(9)
3-(2)
3-(6)
3-(1)
3-(4)
2-(11)
2-(4)
2-(6)
2-(7)
2-(10)
2-(1)
2-(3)
2-(12)
1-(4)
2-(7)

◆（仮称）第2次亀山市行政DX推進計画		
●行政サービスのDX	(1)	オンライン市役所の推進
	(2)	マイナンバーカードの普及促進及び活用
	(3)	公金収納のデジタル化・キャッシュレス化の推進
	(4)	情報発信の充実
	(5)	オープンデータの推進
	(6)	情報格差（デジタルデバイド）への対応
	(7)	地域のデジタル利活用の推進
	(8)	Wi-Fi環境の整備
	(9)	学校・保育現場等のデジタル利活用の推進
●行政経営のDX	(1)	業務プロセス改革（BPR）の推進
	(2)	県・他市町との連携及び広域的な共同化
	(3)	組織体制の整備及び活用
	(4)	デジタル人材の育成・確保
	(5)	柔軟な働き方の検討
●共通項目	(6)	デジタル利活用の推進
	(7)	情報システムの標準化・共通化への対応
	(1)	AIの利活用の推進
●共通項目	(2)	情報セキュリティ対策の徹底
	(3)	行政情報システムの安定稼働の確保