

デジタルで進化する、人にやさしい白河の暮らし

白河市DX推進方針

令和8年4月

Ver.3



目次

01 DXを推進する背景	▪ ▪ ▪ ▪ ▪ P.1	06 DXアクションコード	▪ ▪ P.5
02 白河市DX推進方針の位置づけ	▪ ▪ P.2	07 取組みの体系	▪ ▪ ▪ ▪ P.6
03 本方針による推進期間	▪ ▪ ▪ ▪ ▪ P.2	08 具体的取組項目	▪ ▪ ▪ ▪ P.7
04 現状と課題	▪ ▪ ▪ ▪ ▪ ▪ ▪ ▪ P.3	09 DX推進体制	▪ ▪ ▪ ▪ ▪ P.10
05 取組むべき3つの柱	▪ ▪ ▪ ▪ ▪ P.4	10 用語解説	▪ ▪ ▪ ▪ ▪ P.11



01 DXを推進する背景

1. DXを推進する背景

「導入」から「変革」へ。生成AIを相棒に、市民サービスを進化させる。

本市では、前方針（Ver.2）に基づき、テレワーク環境の整備やオンライン申請の導入など、デジタル社会の基盤づくりを進めてきました。

しかし、デジタル技術の進化は加速度を増しており、特に「生成AI」（※3 P.11）の急速な普及は、これまでの業務のあり方を根本から覆す可能性を秘めています。

今後は「ツールを相棒として使いこなし、仕事のやり方や**市民サービスそのものを変革（トランスフォーメーション）**」（※1 P.11）」するステージへと進化する必要があります。

また、人口減少が進む中、デジタルで効率化できる部分は徹底して機械に任せ、生まれた時間を**人の温かみが必要な支援に注力する**。それが、本市が目指す「デジタルで進化する、人にやさしい白河の暮らし」です。



2. 国の動向

前回のDX推進方針策定（令和4年）以降、国においてはデジタル庁の創設を皮切りに、デジタル改革の流れが大きく加速しています。これまでの法整備中心の段階から、現在は具体的な「実装」と、人口減少社会を見据えた「行財政改革」へとフェーズが移行しています。令和3年から現在、そして未来に至る主な流れは以下のとおりです。

① デジタル社会推進体制の確立

令和3年9月に「デジタル庁」が発足し、国のデジタル政策の司令塔機能が一元化されました。「デジタル社会の実現に向けた重点計画」が策定され、行政手続きのオンライン化やマイナンバーカードの普及など、デジタル社会の基盤整備が強力に推し進められています。

令和3年～

② 地域におけるデジタルの実装

「デジタル田園都市国家構想」が掲げられ、地方の社会課題をデジタル技術で解決し、全国どこでも便利に暮らせる社会を目指す取り組みが本格化しました。現在は、人口減少に適応した「新たな地方創生」の指針のもと、デジタル実装による持続可能な地域社会づくりが加速しています。自治体においては、単なるシステム導入にとどまらず、住民の暮らしを豊かにするためのデジタルの活用（実装）が求められるようになりました。

令和4年～

③ 行財政改革とシステム標準化の推進

人口減少に伴う労働力不足が現実化する中、国は「デジタル行財政改革」を始動させました。限られた人員と財源で質の高い公的サービスを維持するため、デジタル技術やデータの活用が不可欠とされています。現在、全国の自治体では、令和7年度末を目標とする「基幹業務システムの統一・標準化」への対応や、住民接点の利便性を高める「フロントヤード改革」（※5 P.11）など、行政運営の仕組みそのものを変える取り組みが進められてきました。

令和5年
～
令和7年

④ デジタル行財政改革と新たな価値創造への転換

人口減少への適応策として「デジタル行財政改革」が本格化し、整備されたガバメントクラウド（※9 P.12）やデータ連携基盤を最大限に活用するフェーズへと移行しています。AIによる業務自動化や、データに基づく政策立案（EBPM）（※11 P.12）を徹底することで、限られた資源で最大の効果を生み出す行政運営へと転換が進んでいます。単なる効率化にとどまらず、先端技術の実装が市民生活の質（QoL）を飛躍的に高める「社会変革（SX）」の実現が強く求められています。

令和8年
以降～

02 白河市DX推進方針の位置づけ

1. 本方針の位置づけ

本方針は、国の「自治体DX推進計画」と歩調を合わせつつ、本市の実情に応じた独自の取組を推進するものとして位置づけます。市の最上位計画である「白河市第2次総合計画」が掲げる将来像を実現するための、デジタル分野における推進指針とするとともに、「白河市第3次行政経営改革プラン」とも連携を図りながら、効率的かつ持続可能な行財政運営を推進します。

2. デジタルとアナログの調和

推進にあたっては、デジタル技術の活用による効率化や利便性向上を強力に進める一方で、「人とのつながり」や「人ならではの感性」をはぐくむ分野についても十分に配慮しながら、人にやさしいデジタル社会の形成を目指します。



03 本方針による推進期間

令和8年度 ～ 令和11年度（4年間） （2026年4月1日 ～ 2030年3月31日）

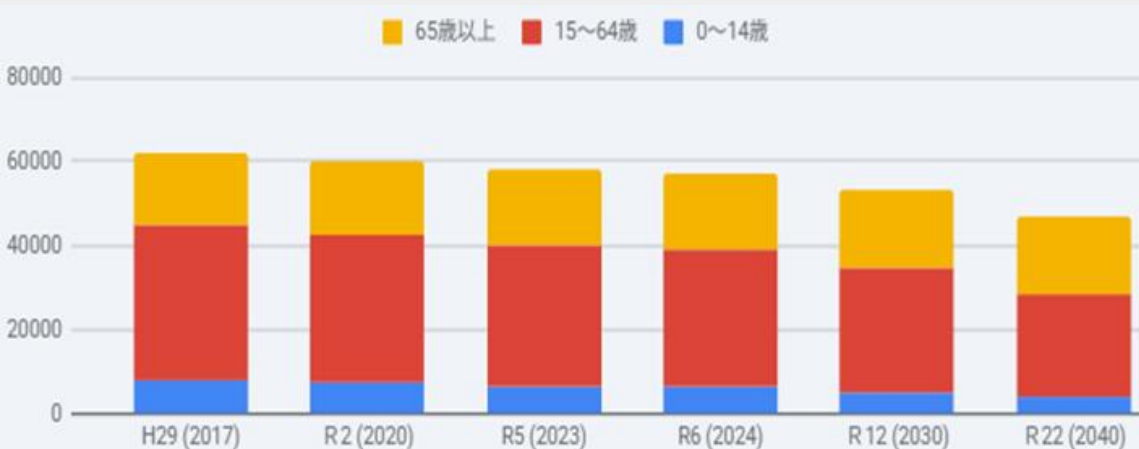
※本方針によるDXの推進期間は、令和8年度から令和11年度までの4年間とします。ただし、生成AIをはじめとするデジタル技術の進展や社会情勢の変化は極めて速いため、期間内であっても固定的な運用にとらわれず、その時々状況に応じて適宜方針の見直しを行いながら柔軟に推進します。

04 現状と課題

1. 加速する人口減少と労働力不足

本市の人口は減少局面に入っており、特に行政サービスや地域経済を支える生産年齢人口（15歳～64歳）の減少が顕著です。最新の推計では、令和22年（2040年）には生産年齢人口が平成29年時点と比較して約33%減少し、市民の約2.5人に1人が65歳以上になると予測されています。

また、高度経済成長期に建設された多くの公共施設が老朽化を迎えており、限られた人員と財源の中で、これらを適切に維持・管理し、市民サービスの水準を維持していくことが、本市が直面している最大の課題です。これまでの行政運営の手法をそのまま続けることは困難であり、デジタル技術による徹底した業務効率化と省力化が「待ったなし」の状況にあります。



※ R12、R22の推計は日本の地域別将来推計人口 令和5(2023)年推計（国立社会保障・人口問題研究所）
（<https://www.ipss.go.jp/pp-shicyoson/j/shicyoson23/t-page.asp>）を加工して作成

2. 急速な社会情勢の変化 とデジタル技術の進展

前方針作成時（令和3年）から現在に至るまで、社会のデジタル化は劇的なスピードで進展しています。スマートフォンが生活のインフラとして完全に定着し、民間サービスでは「手続きはスマホで完結」「待ち時間ゼロ」が当たり前となる中、市民の皆様が行政に求める利便性の水準も大きく変化しています。

また、国の基盤である「マイナンバーカード」についても、健康保険証や運転免許証との一体化、スマートフォンへの機能搭載が進み、単なるカードの普及段階から、デジタル社会を安全・便利に暮らすための「社会インフラ（共通パスポート）」として定着しつつあります。

さらに、「生成AI」をはじめとする革新的な技術も登場しており、これらの新たなインフラや技術を最大限に活用し、単に「紙をデジタルに置き換える」段階から、「デジタルを前提に、暮らしやサービスを進化させる」段階へと変革を進める必要があります。

Digital Evolution of Daily Life



05 取組むべき3つの柱

人口減少などの社会課題を解決し、本方針のテーマである「デジタルで進化する、人にやさしい白河の暮らし」を実現するため、以下の指針で取組みを推進します。

① デジタルで 「進化する」 市民サービス

オンラインで手続きができる「**行かない窓口**」や、来庁時の負担を減らす「**書かない窓口**」を推進します。利用者のライフスタイルに合わせ、誰もが快適に利用できる、便利でやさしい市役所を目指します。



Smart Citizen Services

② デジタルで 「生み出す」 業務変革

生成AI等の最新テクノロジーを「**相棒**」として活用し、業務のスピードと質を飛躍的に高めます。生み出された時間を「新たな価値」の創出に振り向けるとともに、いかなる状況下でも安定してサービスを提供し続けられる、強靱で持続可能な組織体制を構築します。



Business Transformation
with AI Partner

③ デジタルを 「支える」 基盤・人づくり

デジタル機器の操作に不慣れな方への支援（デジタルデバйд対策）（※8 P.12）を充実させ、誰もがデジタルの恩恵を享受できる環境を整えます。また、職層に応じた研修を通じて職員の対応力を底上げし、変化の激しい時代においても、自ら考え改善できる強い組織をつくります。



Digital Foundation & Human
Resource Development

06 DXアクションコード

DXを推進し、変革を実現するための行動指針（アクションコード）を定めます。

01 .Try First （まず試す）

最初から完璧を求めず、まずは**スモールスタート**で素早く着手します。失敗を恐れずに挑戦し、実践の積み重ねの中から最適解を見つけ出します。



02. Kaizen Daily （日々改善する）

システムや制度の導入に限らず、当たり前となっている日々の慣例や手順に対しても常に疑問を持ち、より良く、より便利な形へと**見直し（カイゼン）**を続けます。



03. User Centric （利用者中心）

常に「利用者にとって使いやすいか」「分かりやすいか」を問いかけ、提供者目線ではなく、利用者の視点に立ったサービス設計を徹底します。



04. Share & Connect （共有し、つながる）

成功事例やノウハウを抱え込まず、組織全体で共有します。部署の垣根を越えてデータや知恵をつなぎ合わせ、「チーム白河」として課題解決にあたります。



07 取組みの体系

国の「自治体DX推進計画」との整合を図りつつ、本市が特に注力する「生成AIの活用」や「デジタル人材の育成」を【重点項目】として位置づけ、各種財源を有効に活用しながら実施します。

① 市民サービス



★ (1) フロントヤード・バックヤードのデジタル改革

窓口業務のデジタル化による「書かない・待たない」環境の構築、ワンストップ化の推進 など

(2) 行政手続のオンライン化と キャッシュレス推進

ぴったりサービス（※12 P.12）による申請対象の拡大および利用促進、公金収納におけるキャッシュレス決済導入の検討および利用促進など

(3) 地域生活サービスの連携強化

県民向け総合窓口アプリ「ふくしまポータル」等（※13 P.13）の活用と情報発信など

② 業務変革



★ (1) クラウド型グループウェアを活用したワークスタイル変革

将来的なグループウェア機能の集約を見据えた利用定着の推進、生成AIの日常業務への浸透、成功事例の全庁的な横展開など

（※2 P.11）

(2) デジタル技術を活用した BPRの徹底

デジタル技術による業務フローの抜本的見直し（BPR）（※6 P.11）、ペーパーレス化およびオンライン会議の推進など

(3) 行政事務システムの最適化

標準化システムの適正運用、内部管理システムのクラウド化・刷新、汎用ツールによる自動処理の推進など

③ 基盤・人づくり



(1) 誰一人取り残さない

デジタルデバйд対策
高齢者向けスマホ教室の開催、携帯ショップ等と連携したデジタル活用支援、出張申請サポートなど

★ (2) デジタル人材の育成と 組織力強化

職層別・目的別研修（リスキリング）（※7 P.12）、Google Workspace等の操作研修、外部デジタル人材の活用 など

(3) 強靱なデジタルインフラと セキュリティ

公共施設等のネットワーク環境整備、PC・タブレット端末等の機器更新整備など

08 具体的取組項目(市民サービス)

① デジタルで「進化する」市民サービス

(1) フロントヤード・バックヤードのデジタル改革 【重点項目】 ★

【目的】 窓口（フロント）での「書く負担・待つ時間」の軽減と、多様な相談・手続チャネル（対面・オンライン・身近な拠点等）の確保により、内部事務（バック）の効率化をデジタル技術で一体的に進め、持続可能で質の高いサービス提供体制を構築します。	【取組】 ・窓口業務のデジタル化： 窓口業務支援システム等の導入により、マイナンバーカード等を活用して申請書への記入を不要にする「書かない窓口」の導入や、デジタル技術による事務処理プロセスの抜本的な見直しを行い、市民と職員双方の課題を解決します。 ・ワンストップ化の推進： 転入・転出や、ご遺族の手続きなど、ライフイベントに伴う複数の申請を一つの窓口で完結できるよう、デジタル技術を活用して課連携を強化します。また、遠隔相談システム等の活用により、本庁舎に行かずとも身近な施設で手続きや相談ができる環境づくりを検討します。
--	---

(2) 行政手続のオンライン化とキャッシュレス推進

【目的】 スマートフォン等を利用し、24時間365日いつでもどこでも行政手続きができる環境の拡充を図ります。また、手数料等の支払いにおけるキャッシュレス決済の利用を促進し、支払いの利便性をさらに向上させます。	【取組】 ・オンライン申請の拡大と定着： 国の「ぴったりサービス」による申請対象手続きを順次拡大するとともに、市民への周知を図り利用を促進します。 ・キャッシュレス決済の検討と促進： 公金収納におけるキャッシュレス決済導入の検討および、国の『eL-QR』活用対象拡大（令和8年9月予定）に向けた対応と利用の促進をいたします。
---	--

(3) 地域生活サービスの連携強化

【目的】 国や県、民間等が提供する様々なデジタルサービスと連携し、市民生活をより豊かで便利にする情報の受け取りやサービスの利用ができる環境を目指します。あわせて、市からの積極的な情報発信により、必要な情報が市民に確実に届く環境を整えます。	【取組】 「ふくしまポータル」等の活用と情報発信： 福島県が提供する、県民向けの様々なサービスの案内・利用が可能となる総合窓口アプリ「ふくしまポータル」の普及・活用を促進します。また、県が随時展開していく各種サービスのニーズを的確に把握し、本市における利用や連携を検討していくとともに、既存の公式SNS（LINE等）によるプッシュ型の情報発信を継続・拡充し、市民とのデジタル接点を強化します。
--	---

08 具体的取組項目(業務変革)

② デジタルで「生み出す」業務変革

(1) クラウド型グループウェアを活用したワークスタイル変革 【重点項目】★

【目的】 これまで個別に運用されていた業務ツールを統合し、機能間のシームレスな連携を実現します。情報の分断を解消して業務効率を最大化するとともに、システム経費の最適化を図ります	【取組】 ・グループウェア機能の連携と集約： 各機能（共有ドライブ、共同編集、オンライン会議、RAG（検索拡張生成）技術等）が有機的に連携するGoogle Workspace等の強みを最大限に活かし、利用定着を図ります。 ・生成AIの活用深化： 文章作成や要約、音声データの文字起こし業務などにおいて生成AIを日常的に活用し、業務時間を短縮します。また、庁内の成功事例や、既存ツールの中でも有効性の高い機能を改めて周知・共有し、全職員が効果的に活用できる体制をつくります。
---	--

(2) デジタル技術を活用したBPRの徹底

【目的】 既存の業務フローや慣例について、その必要性や妥当性を根本から見直し、業務の本来あるべき姿（最適解）を再構築します。	【取組】 ・デジタルファーストによる業務改善： 業務見直し（BPR）を行う中で、解決手段としてデジタル技術が有効な場合は、積極的な導入置き換えを検討し、シンプルで効率的な業務フローを確立します。 ・効率的で柔軟な働き方の定着： ペーパーレス化やオンライン会議、生成AIによる議事録作成（文字起こし・要約）に加え、テレワーク等を組み合わせることで、時間と場にとらわれない柔軟な働き方を推進し、全庁的な業務効率化につなげます。
---	---

(3) 行政事務システムの最適化

【目的】 内部管理系システムについて、基幹系と同様に重要な基盤と位置づけ、常に最新動向を注視・検討し、より良い運用体制の構築と費用対効果の向上を目指します。あわせて、国のガバメントクラウドへ移行した基幹業務システムについても、安定的な稼働体制を維持します。	【取組】 ・内部システムの運用見直し： 内部管理系システム全般について、セキュリティや利便性の課題を踏まえ、クラウド化や刷新および、国・地方デジタル共通基盤（共通SaaS等）の活用検討を含めた見直しを着実に進めます。その際、(1)で推進するグループウェア機能との連携も視野に入れ、事務処理においては特定のツールに固執せず、汎用的な機能を柔軟に組み合わせるなど、実効性の高い効率化を推進します。 ・標準化システムの安定運用： 移行済みの基幹業務システムについて、環境変化に伴うトラブル等にも迅速に対応し、事業者との連携のもと、安定的な市民サービス提供を継続します。
---	---

08 具体的取組項目(基盤・人づくり)

③ デジタルを「支える」基盤・人づくり

(1) 誰一人取り残さないデジタルデバイド対策



【目的】

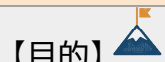
社会全体のデジタル化（オンライン化）が進む中で、デジタル機器の操作に不慣れな方が取り残されることのないよう、身近な場所で相談や学習ができる機会を提供し、誰もがデジタルの恩恵を享受できる環境をつくります。



【取組】

- ・スマホ教室と支援：公民館等での「高齢者向けスマホ教室」の開催や、携帯ショップ等と連携したデジタル活用支援を行います。
- ・出張申請サポート：職員が地域に出向いてマイナンバーカードの申請やオンライン手続きをサポートするなど、アウトリーチ型の支援を充実させます。

(2) デジタル人材の育成と組織力強化 【重点項目】



【目的】

既存の業務の進め方に常に疑問を持ち、「デジタル活用により改善（効率化）できないか」を自ら検討するマインドセット（意識変革）を組織全体に浸透させます。その上で、必要となる新たな技術を習得し、実践できる職員を育成します。



【取組】

- ・リスキリングと波及効果の創出：職層や業務内容に応じた研修を実施するとともに、庁内広報誌等を通じて最新のデジタル活用事例やノウハウを周知します。特定の職員だけでなく、周囲の職員にも学びの輪を広げ、組織全体のスキル底上げを図ります。
- ・専門家との連携強化：職員が自らカイゼンに取り組む際の後押しとなるよう、業務内容を問わず気軽に相談できる外部の専門家を招き、知見を取り入れながら組織の対応力を強化します。

(3) 強靱なデジタルインフラとセキュリティ



【目的】

クラウドサービスの利用拡大や多様な働き方に対応するため、場所を選ばず安全かつ快適に業務ができるネットワーク環境と端末環境の整備に向けた検討を進めます。



【取組】

公共施設等におけるネットワーク環境（Wi-Fi等）の整備や、PC・タブレット端末等の機器更新整備を着実に進めます。あわせて、現在のセキュリティモデル（αモデル）からの切り替え（ゼロトラスト等への移行）（※10 P.12）についても検討を進めます。

09 DX推進体制

③ デジタルを「支える」基盤・人づくり

1. 全庁的な推進体制

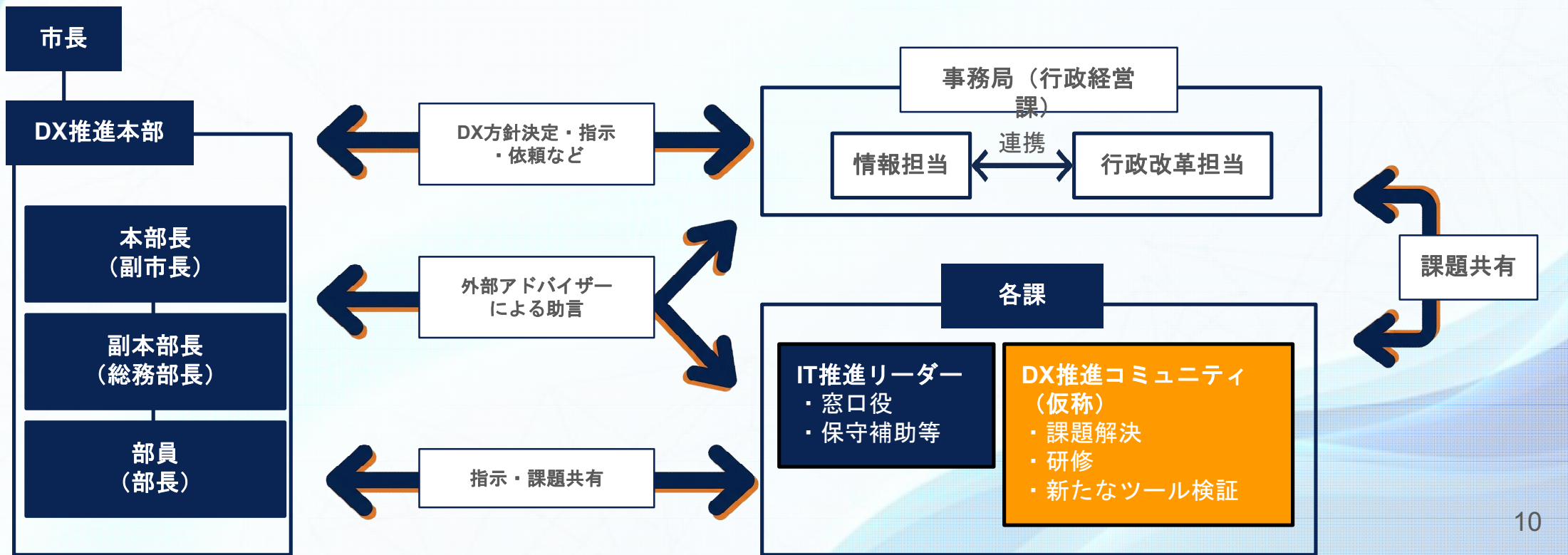
「白河市DX推進本部設置要綱」に基づき、副市長を本部長とする「白河市DX推進本部」において、DX推進に係る方針の策定および進行管理を行うとともにAI活用の統括責任（CAIO機能）を担い、安全かつ効果的な利活用を推進します。事務局においては、デジタル技術の導入と業務フローの見直しを一体的にサポートするとともに、各課が抱える課題や疑問について気軽に相談できる「頼れる窓口」を目指した体制づくりを行います。

2. 職員間の共創と実践の場づくり

部署を横断した課題解決やスキル向上を図るため、デジタルリテラシーの高い職員や意欲ある職員同士が情報交換できる場（コミュニティ）を形成します。こうしたリーダー的な職員が自身の技術やノウハウを周囲へ波及させるとともに、集まった知見を活かして現場課題の解決に向けた具体的な検討や実証（トライ・アンド・エラー）をスピーディーに行う環境を整えます。

3. 各課における推進体制（IT推進リーダー）

各課の「IT推進リーダー」は、全庁で共通して処理しなければならない情報関係事務や、本部・事務局との連絡調整を行う「実務窓口」としての役割に重点を置きます。



10. 用語解説（1／3）

(1) DX（デジタルトランスフォーメーション）



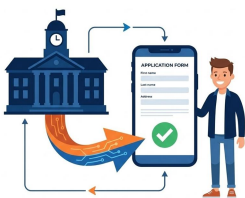
単にパソコンやシステムを導入するだけでなく、デジタル技術を活用して「仕事のやり方」や「サービスの中身」そのものを変革し、市民の暮らしや社会をより良い方向へ変えていくことです。

(3) 生成AI（ジェネレーティブAI）



あらかじめ決められた答えを返すだけでなく、学習したデータをもとに、人間のように自然な文章や要約、新しいアイデアなどを「創り出す」ことができるAIのことです。

(5) フロントヤード改革



FRONT YARD REFORM

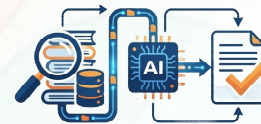
「フロントヤード」とは、窓口やオンライン手続きなど、市民の皆様と市役所が接する場所のことです。デジタル技術を使って、手続きを「書かない・待たない・行かない」で済むようにし、市民サービスの入り口を便利に変える取り組みです。

(2) クラウド（クラウドサービス）



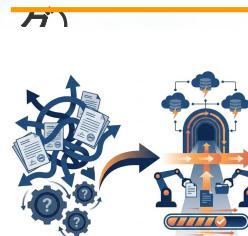
データやソフトウェアを、自分の手元のパソコンや庁内のサーバーではなく、インターネット経由で利用する仕組みのことです。必要な時に必要な分だけ利用でき、柔軟性が高いのが特徴です。

(4) RAG（ラグ／検索拡張生成）



生成AIに「カンニングペーパー（内部のマニュアルや規定）」を参照させて、より正確な回答を作らせる技術のことです。これによりAIが本来知らない独自の情報についても答えられるようになります。

(6) BPR（ビジネス・プロセス・リエンジニアリング）



BPR (Business Process Reengineering)

今ある仕事をそのままデジタル化するのではなく、「そもそもこの作業は必要か？」「もっと良い手順はないか？」と、業務の流れを根本から見直し、再構築することです。

10. 用語解説（2／3）

(7) リスキング（学び直し）



新しい技術や変化に対応するために、業務に必要な新しいスキルを学ぶことです。本方針では、職員がデジタル技術を「文房具」のように使いこなせるようになるための学習を指します。

(9) ガバメントクラウド



国（デジタル庁）が用意した、全国の自治体が共通で利用するクラウド上の基盤（サーバー環境）のことです。これを利用することで、各自治体が個別にサーバーを管理する必要がなくなり、セキュリティ向上やコスト削減が期待されています。

(11) EBPM（イー・ビー・ピー・エム）



「経験」や「勘」だけに頼るのではなく、データや統計などの「客観的な根拠（エビデンス）」に基づいて、政策や事業を計画・実行することです。

(8) デジタルデバイド（情報格差）



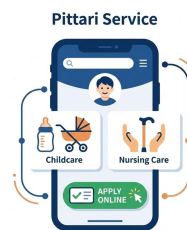
デジタル機器やインターネットを使える人と、使えない人との間に生じる格差のことです。この格差によって、受けられる行政サービスの質に不公平が生まれないような配慮が必要です。

(10) ゼロトラスト



「社内のネットワークなら安全」というこれまでの常識を捨て、「どんな通信もまずは疑って安全確認する」という新しいセキュリティの考え方です。これにより、テレワークなど庁舎の外からでも安全に仕事ができるようになります。

(12) ぴったりサービス



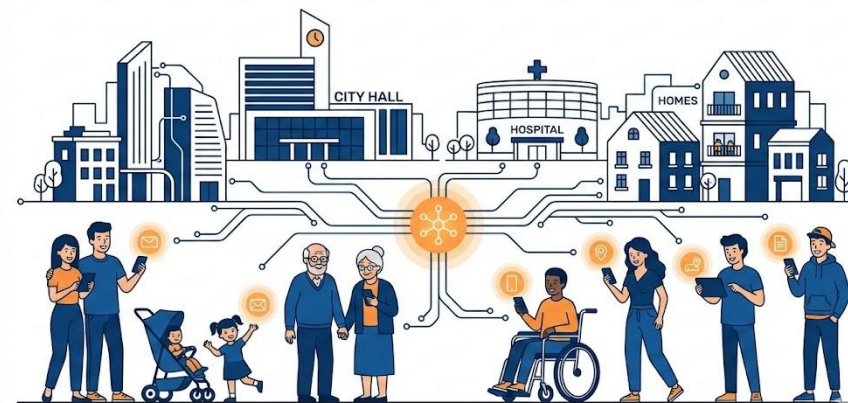
国が運営する「マイナポータル」の中にある機能の一つです。子育てや介護などの行政手続きを、スマートフォンやパソコンを使って検索したり、オンラインで申請したりできるサービスです。

10. 用語解説（3／3）

(13) ふくしまポータル



県民向けの様々なサービスの案内・利用が可能となる総合窓口アプリです。防災情報や地域のお知らせなど、生活に役立つ情報を一つのIDで便利に利用できる基盤として整備が進められています。



星がある。城がある。君がいる。白河
～ Well-being City Shirakawa ～

令和8年4月
総務部 行政経営課 情報推進係
内線2338／2339／2340



Ver. 3