「DXの実行」【第2期】

～スマートでしなやかな、住民に寄り添う行政へ～

安曇野市　令和８年６月
「令和8年度(2026年度)～令和10年度(2028年度)」

策定の趣旨

これまでの5年間で、情報システムの標準化やオンライン基盤の整備といった「DXの土台づくり」を進めてきました。

第2期となる本計画では、整った土台を活用し、市民ニーズを起点とした「フロントヤード改革」と、職員がコア業務に集中できる「バックヤード改革（BPR・BPO）」を強力に推進します。

インフラ整備の第1フェーズから、スマホ窓口や電子通知を活用したBPR・組織風土改革の「第2フェーズ」へと移行し、実効性の高い計画として本計画を定めます。

目次

Ⅰ　安曇野市のDXは　4

Ⅱ　3つの基本方針　6

1　市民ニーズに合ったフロントヤード改革　7

2　行政事務効率化のDX推進　13

3　先を見据えた課題解決のための検討、研究　17

Ⅲ　実現に向けたロードマップ　20

Ⅳ　推進体制の強化　24

Ⅰ 安曇野市のDXは

目指すべき姿として、デジタル技術の活用による進化した
「スマート・あづみの」の実現のために、構築したデジタル基盤を活かして
業務プロセスを根本から見直し、「自治体としての戦闘力」を倍増させる

少子高齢化の進展による人口減少や労働力の不足が深刻化する中、本市ではこれまで、基幹系システムの標準化や電子決裁・テレワーク環境の整備など、DXの土台となるインフラ構築を全庁的に進めてきました。

地方行政において、限られた人員の中で持続可能な運営を行うためには、単に定められた業務を行うだけではなく、与えられた経営資源を「選択と集中」によって無駄なく効率的に使い、市民から求められる新しい価値の創造、業務の効率化、高度化へ積極的に取り組むことが強く求められています。

そのため、電子申請を活用したオンライン手続業務の拡充、電子通知システムによるプッシュ型通知サービスの導入により、市役所を訪れることなく手続きが完了できるサービスや、市役所窓口の手続き時間の短縮、同じ情報を何度も書かせない「行かない・待たない・書かない」窓口を推進します。

同時に、AIやPRA、アウトソーシング（外部委託）によって業務の効率化を図り、生み出された人的リソースを人にしかできない「きめ細やかな対面支援」や「政策立案」へとシフトさせます。

そして、前例踏襲から脱却し、多様な働き方と心理的安全性を確保することで、職員が失敗を恐れず挑戦し続けられる組織風土を醸成し、市民の幸せを共に喜ぶことができる市役所をつくります。

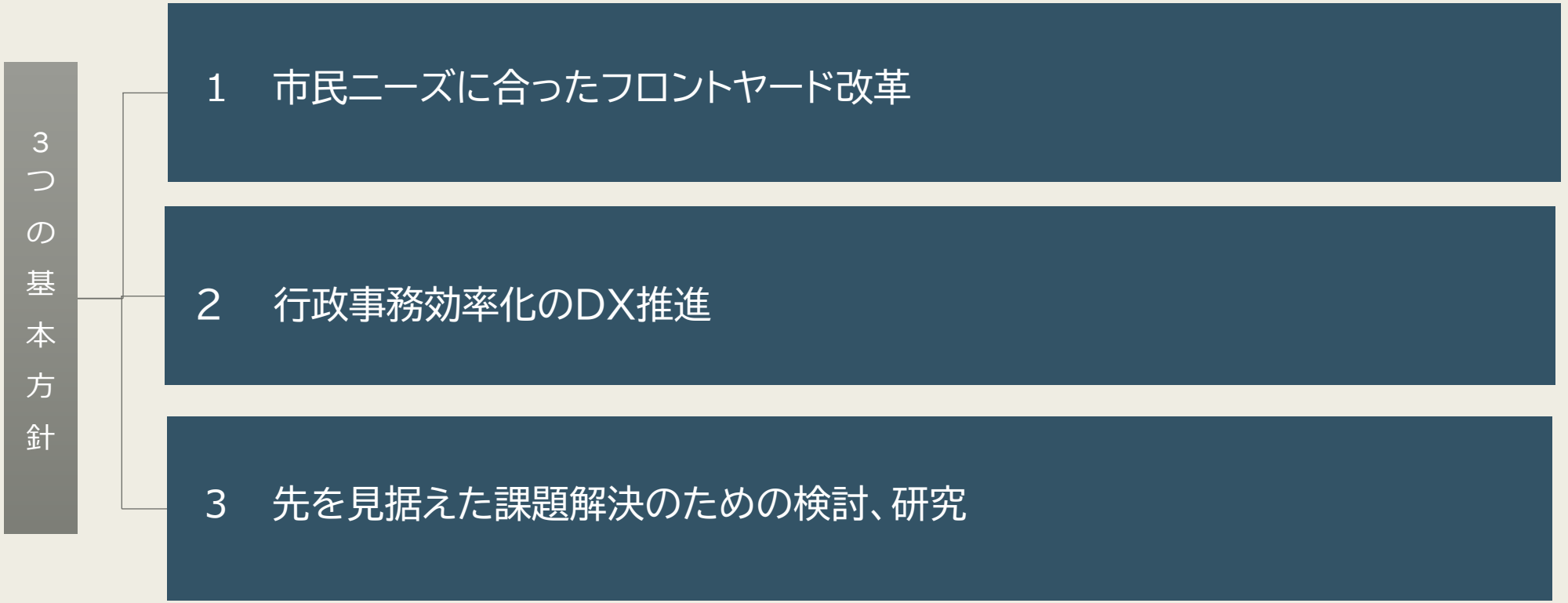
（参考）国の動向

「自治体DX推進計画」が令和８年１月30日に第5.1版に改訂され、８つの重点取組事項が定められました。

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・利用の促進
6. セキュリティ対策の徹底
7. 自治体AIの利用促進
8. テレワークの推進

Ⅱ　３つの基本方針

- 　本市を取り巻く課題や多様化する住民ニーズへの対応を踏まえ、積極的な取り組みを図るため、３つの基本方針を掲げ、課題等に対応するデジタル技術の活用を効果的・効率的に進めます。
　実施にあたっては、「市民を始めとした利用者の視点」、「業務の効率化の視点」を踏まえた業務プロセスの見直しを実施します。



1　市民ニーズに合ったフロントヤード改革

- オンライン手続き業務の拡充
- プッシュ型電子通知の導入
- 窓口支援システムの導入推進
- 公金収納のeL-QR対応

◆オンライン手続き業務の拡充

市民の利便性向上を目指して、子育てに係る手続きやライフイベントに関する手続について、オンライン申請が行えるように業務の拡充を図ります。

現在、LINEやながの電子申請サービス、ぴったりサービスにおいて、住民票の郵送請求や手数料の支払い、各種申請などを行っているオンライン手続を、子育てに係る各種申請や市民ニーズの高い業務のオンライン手続きを検討します。

申請システム名	現状申請手続数	手続業務の概要
LINE	19手続	住民票、印鑑登録証明書、納税証明の郵送請求、水道開閉栓、犬の申請など
ながの電子申請	17手続	占用申請、届出申請など
ぴったりサービス	37手続	引っ越しワンストップ、介護、児童手当等

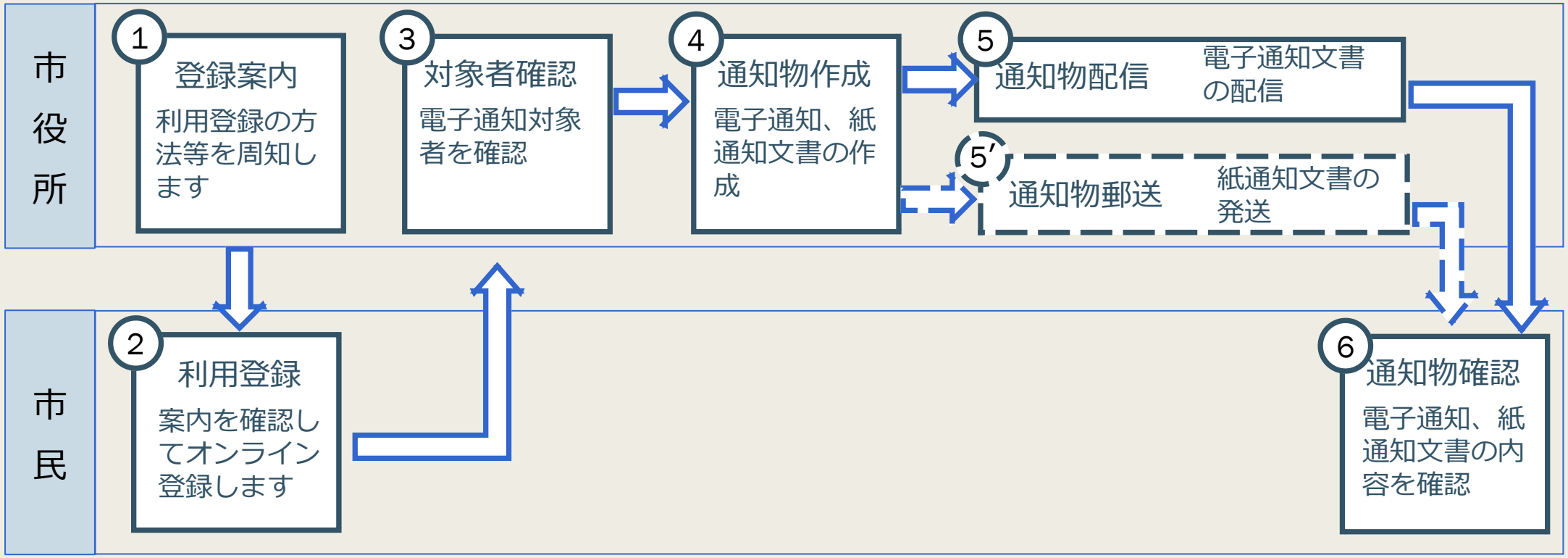
オンライン手続き検討業務

- 妊婦、乳幼児に係る申請
- 認定こども園、幼稚園に係る申請
- 小中学生に係る申請
- 子育て支援事業に係る申請
- 市民のニーズが多い申請

◆プッシュ型電子通知の導入

令和8年度より電子通知ツール「Speed Letter Plus」を導入します。

現在、市役所から市民や事業者等への通知物は郵便により送付していますが、配達までの時間短縮、郵送料金の削減、不達の防止、封入・封かんに係る業務の軽減のため、希望する市民や事業者に対して電子通知により通知を送るサービスを導入します。導入後は、電子通知を送付する業務の拡大を推進します。



◆窓口支援システムの導入推進

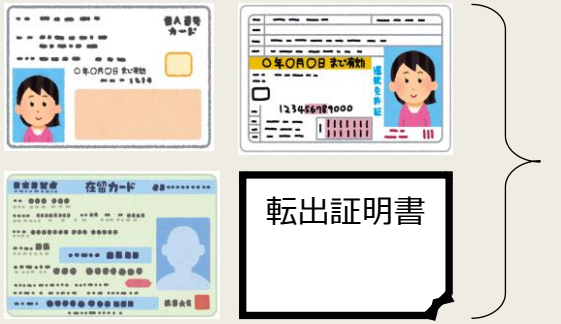
窓口手続き時間の短縮や「書かない窓口」を実現するため、庁舎窓口で職員が聞き取り等によりシステム入力する窓口支援システムの構築を進め、誰一人取り残さないDXを実現します。併せてワンストップ窓口の実現に向けた検討を進めます。

インターネットから事前に手続内容を入力し、発行されたQRコードを窓口で提示して申請が行える方法や、窓口で本人確認書類（マイナンバーカードや運転免許証など）を提示し、職員が聞き取り（ヒアリング）しながら、システムに情報を入力し、タブレットから電子署名や紙へ署名をするだけで申請が行える、「窓口支援システム」の運用開始を目指し、システムの検討・導入を推進します。

これにより、申請書を手書きする時間や職員がシステムへ入力する時間、内容を確認する時間などを削減することで、手続きにかかる時間を短縮するとともに、複数の手続を行う場合にも、住所や氏名などを何度も申請書に記入する手間を無くす「書かない窓口」の実現を目指します。また、1つの窓口で複数の手続が行える「ワンストップ窓口」の研究を行います。

ニーズの高い分野・手続きを優先しつつ見直しを図るとともに、一方でデジタル技術の活用への不安を抱える方への手法も残しつつ対応を進めます。

【システムの手続イメージ】



①マイナンバーカード、運転免許証、在留カード、転出証明書を、OCRやカードリーダーを使用し、券面情報等をデータ化する。



②内容確認、ヒアリングを行いながら、タブレットで情報を入力する。



③ヒアリング内容、入力内容に問題が無いか2重チェックし、タブレットから市民に署名をしてもらう。









④住民記録（Reams）へデータを登録し、異動届の出力、他部署への案内等を行い、手続き終了。

◆公金収納のeL-QR対応

既に地方税統一QRコード（eL-QR）に対応している個人住民税、固定資産税以外の国民健康保険料、介護保険料、後期高齢者医療保険料、上下水道料金、行政財産の使用料、道路等の占用料などの公金についても対応することで、今まで市役所や、銀行、コンビニで納付しなければならなかったものが、自宅でクレジットカードやインターネットバンキング、スマホ決済アプリなどキャッシュレス決済サービスで納付が行うことができるよう対応を進めます。



２　行政事務効率化のDX推進

- BPRの推進
- ノンコア業務のアウトソーシング推進
- 内部事務システムの電子決裁導入
- AI技術の活用推進
- テレワークの推進
- デジタル原則に基づく「アナログ規制」の見直し

◆BPRの推進

基幹系システム標準化を契機とし、効率的・効果的に市民サービスの向上を図れるよう業務プロセスを根本から見直します。業務の効率化を図るためＲＰＡやＡＩなどのＤＸツールの活用、オンライン申請などの検討及び実現に向けた調整を行うことでＢＰＲ（Business Process Re-engineering）を推進します。

また、ＢＰＲの推進などにより業務の効率化を図り、よりよい業務改善の研究時間を確保するためにも窓口開庁時間の短縮に向けた検討に繋げます。

◆ノンコア業務のアウトソーシング推進

定型的なデータ入力、書類整理、郵送物の封入封かんなどの専門知識が不要な定型的な「ノンコア業務」を積極的に民間委託（アウトソーシング）することでコスト最適化と業務の効率化を図り、これにより創出された職員リソース、時間を政策立案や複雑な地域課題の解決など付加価値の高い「コア業務」へ集中的に再投資します。

多様化する市民ニーズや、手続き時間の短縮を目指し、１つの窓口で複数の手続が行える「ワンストップ窓口」や「おくやみ窓口」などの設置について検討を行います。

◆内部事務システムの電子決裁導入

財務会計及び文書管理の内部事務システムについて、令和９年度から電子決裁を本稼働させ、事務処理の電子化による効率化や意思決定にかかる時間短縮、ペーパーレス化の推進を図ります。

また、電子見積・電子契約・電子請求が行えるシステムの導入を検討し、市と契約を行う関係事業者のデジタル化に寄与できる仕組み、運用の構築を推進します。

◆AI技術の活用推進

日常に身近となり、急速に進化しているＡＩ技術を業務へ利用することで、業務時間の削減や、施策実現に必要となる創造性や判断力を高めるためのサポートツールとして期待できることから、生成ＡＩを有効活用するための技術や知識を高める研修やシステムの導入を推進します。

一方で、使用する職員が使い方や用途を誤ることで、誤った情報をもとにもっともらしく生成された情報「ハルシネーション（幻覚）」の使用や、著作権・商標権の侵害、生成ＡＩに学習されたデータから機密情報の漏えい発生などの危険性があることから、運用ルールの策定と利用時のルール徹底、データ漏えいを引き起こさないシステムの選定などのセキュリティ対策を併せて行います。

◆テレワークの推進

出張等の会議や、育児や介護などの時間的制約を抱える職員が外出先や自宅でも事務室と同等のシステムを使用して事務が行えることで、ワークライフバランスを保った働き方改革を図るためテレワークを推進し、運用ルールを策定するなど職員が安心して働きやすい環境の整備を進めます。

また、テレワークにあたっては、セキュリティの課題、運用方法や就労管理の課題もあることから、テレワーク利用における運用ルール等を定めるとともに、情報漏えいや不正アクセス等のセキュリティリスクへの対応を行います。

◆デジタル原則に基づく「アナログ規制」の見直し

市の条例や規則で規定されたルールが、人や書面の介在を前提とする「書面・押印・対面・目視・常駐」などを義務付けるアナログ的な手法を規定している、今となっては不合理・非効率的と考えられる行為を求める、などデジタル化や合理化を阻害する要因となっている場合があることから、市が所管する条例等の「アナログ規制」の洗い出し、見直しを推進します。

３　先を見据えた課題解決のための検討、研究

- 業務改革のための見直し推進
- DX推進、業務改善のためのシステム検討

◆業務改革のための見直し推進

情報システムの導入や技術の発展等により事務の効率化を進めていますが、法改正や制度改正、市民ニーズの多様化などにより、業務量は増加し複雑化しています。

また、旧町村から引き継いだ事業や業務を継続しているものや、市独自事業も追加され、職員負担が増加しています。

将来的な人口減少や、業務の効率化とコア業務への人材の投資を図ることで今後の新規業務の追加への対応を進めるためにも、既存事業の廃止を含め、業務改革のための見直しの推進が必要なことから、見直し方法や業務の選定方法、組織体制、実施体制などの検討を進めます。

併せて、長野県が実施している「かえるプロジェクト」や、県内外の市町村の業務改革事例を参考に、業務改革を推進します。

◆ DX推進、業務改善のためのシステム検討

ＡＩなどの情報通信技術が急速に進歩するなかで、情報システムを活用した地域ＤＸや行政ＤＸの推進が求められています。市民サービスの向上のため、業務の効率化だけではなく、将来的な職員の減少など時代やニーズに対応できるシステムの検討・導入を進めます。

併せて、現在導入済みの各種システムについて、職員が有効活用して業務を行えるように操作研修やサポートを行います。

Ⅲ 実現に向けたロードマップと目標

1　市民ニーズに合ったフロントヤード改革

項目	R8年度(2026)	R9年度 (2027)	R10年度 (2028)	R10目標
オンライン手続き業務の拡充	業務の洗い出し、担当部署との調整	オンライン申請内容作成、公開		150申請（現状の2倍）
プッシュ型電子通知の導入	システムの導入、一部業務開始	複数部署、複数業務活用拡大		電子通知件数10,000通/年（郵送料＞使用料）
窓口支援システムの導入推進	窓口運用の現状把握、窓口支援システム検討	窓口支援システム決定、システム構築	窓口支援システム運用開始、関連部署への拡充	転入手続対応時間1件あたり20%削減（市民課窓口）
公金収納のeL-QR対応	eL-QR対応システム改修、後期高齢、介護保険料等開始	上下水道料金開始		原則すべての公金eL-RQ対応

Ⅲ 実現に向けたロードマップと目標

2　行政事務効率化のDX推進

項目	R8年度(2026)	R9年度 (2027)	R10年度 (2028)	R10目標
BPRの推進	担当部署との調整 (窓口受付時間短縮検討に併せて)	業務運用手順見直し		BPR実施業務 20業務
	窓口時間短縮 運用方法検討	試行運用 ・本運用開始		窓口時間短縮 運用開始
ノンコア業務の アウトソーシング推進	アウトソーシング可能な業務の募集、調整	BPRも併せたアウトソーシング実施	アウトソーシング可能な業務の拡大	アウトソーシングによる削減時間 5,000時間
内部事務システムの電子決裁導入	電子決裁導入、運用検討 ／ 一部運用開始	本運用開始、電子契約、電子請求導入、構築	電子契約、電子請求運用開始	電子決裁化率 90%

Ⅲ 実現に向けたロードマップと目標

2　行政事務効率化のDX推進

項目	R8年度(2026)	R9年度 (2027)	R10年度 (2028)	R10目標
AI技術の活用推進	システム導入 運用ルール策定	運用開始、活用推進研修実施、セキュリティ対策実施		業務への通常活用
テレワークの推進	運用ルール策定 テレワーク運用開始	在宅ワーク運用ルール策定、運用開始		テレワーク利用 月間40件 （外出先：30件、在宅：10件）
デジタル原則に基づく「アナログ規制」の見直し	現行例規の点検、 見直し方針の決定	規制の見直し、オンライン申請の推進		アナログ規制の 見直し数 20%

Ⅲ 実現に向けたロードマップと目標

3　先を見据えた課題解決のための検討、研究

項目	R8年度(2026)	R9年度 (2027)	R10年度 (2028)	R10目標
業務改革のための見直し推進	抜本的な業務・事務見直しに向けた手法、組織等の検討	既存業務・事務の抜本的見直し		業務、事務の見直しに伴う例規の整備の完了
DX推進、業務改善のためのシステム検討	既存システムの活用推進、状況に応じたシステムの検討・導入			システム改修、新規システム導入の場合は次年度での予算化

Ⅳ 推進体制の強化

３つの基本方針のひとつ「３ 先を見据えた課題解決のための検討、研究」により、DXの確実な推進、実行のために次のような体制、手法が考えられます。

■「安曇野市デジタルトランスフォーメーション（ＤＸ）推進本部」の位置付け
- 単なる進捗報告の場だけでなく、課題解決のための決定をする場としても役割を担う位置づけ検討

■DXを担う人材の育成
- 高度専門人材の育成
- （仮称）DX推進リーダーの育成（各部署にバランスよく配置できるように）
- 一般行政職員の研修会の定期的な実施

■他自治体との連携
- 他自治体と連携した広域的に利用可能なシステム等の構築検討