

檀原市DX推進戦略(第2期)

「あんしん」「べんり」「わくわく」を、身近に
～ともにつくるつながりきらめくまち～

令和8年4月
檀原市デジタル戦略課



橿原市では前DX推進戦略を令和5年4月に策定し、デジタル技術を活用した行政運営の効率化や市民サービスの向上に取り組み、庁内全般でのデジタル活用の推進やオンライン手続の拡大など、着実な前進を重ねてきました。

DX推進戦略(第2期)では、橿原市第4次総合計画に掲げる将来ビジョン「はじまりから未来へ、つながりきらめくまち かしはら」、そして理念である「人とともに、歴史とともに、やさしく強いまち かしはら」の実現に向け、デジタルをより市民の皆さまにとって、身近で役立つものとする取り組みを進めてまいります。

ここ数年間でも、AIをはじめとしたデジタル技術の進歩を中心に、社会情勢はすさまじい速さで変化を続けています。こうした変化に柔軟に対応しながら、デジタル技術を活用した変革を進め、市民の皆さまにとって安心して、便利で、質の高いサービスを実感していただける行政をめざしてまいります。また、デジタル技術の活用にあたっては、個人情報適切な管理と安全性の確保を前提とし、市民の皆さまが安心して利用できる環境の整備に努めてまいります。

あわせて、高齢者やデジタルに不慣れな方にも寄り添い、誰一人取り残さない、やさしく強い市役所であり続けることを大切にしていきます。地域・企業・大学など多くの皆さまと力を合わせ、デジタルの力で課題解決を行い、社会情勢の変化に応じて本戦略の内容も柔軟に適切な見直しを行いながら、次の世代へとつながるまちづくりを進めてまいります。

令和8年4月1日
橿原市長 亀田 忠彦

基本方針・理念

理念

「あんしん」「べんり」「わくわく」を、身近に
～ともにつくるつながりきらめくまち～

施策

行政運営のDX

市民サービスのDX

地域社会のDX

- 「行政運営のDX」「市民サービスのDX」「地域社会のDX」という三本柱をもとに、4つの変革の実現を目指す。

働き方

業務へのAIの徹底活用

文書の電子化を前提とした
内部事務フローの構築

業務プロセスの
徹底した見直し

市民サービス

フロントヤード改革の準備

「便利」から「先回り」へ

各課デジタル
活用施策の推進

価値創造

庁内データを生かした
業務改善の推進

データ起点・連携による
サービスの創出

多様な主体による
データ利活用の促進

人材

チャレンジできる
人材の育成

民間人材・複(副)業人材活用

行動指針

- 「かしはらDX行動指針」：DXを実現するために、各職員が取るべき行動の指針(継続)

第1章

DX推進戦略（令和5～7年）

の検証

DX推進戦略(令和5(2023)年度策定)のKPI一覧及び現状



#	Lv1	Lv2	KPI	内容	目標値 (計画期間終了まで)	令和8(2026)年 3月末現在
1	働き方の変革	どこでも働ける環境の実現	無線LAN整備率	庁内でのPCを利用した事務作業・打ち合わせを実施するスペースでの無線LANの整備率。各課の職務エリアおよび各会議室の合計を母数として、算出。	100%	100%
2			テレワーク環境整備率	正規職員として、テレワーク環境を利用できる市職員の割合。	80%	100%
3		業務プロセスの徹底した見直し	業務時間削減数	施策実施による業務削減の累計時間数。 (令和4年度実績以降の累計)	55,000時間	51,705時間
4		情報共有の仕組み化	ルール・ガイドラインの策定	データ管理ルールおよびデジタルコミュニケーションガイドラインの策定	—	デジタル系ガイドブックを3種類作成
5			策定したルール・ガイドラインの認知率	データ管理ルールおよびデジタルコミュニケーションガイドラインの庁内認知の割合。 (正規職員のうち、「知っている」割合)	95%	63.04%
6	市民サービスの変革	行かなくてよい市役所の実現	手続きのオンライン化率	手続きの全量のうち、オンラインで実施可能な手続きの割合。※件数ベース	90%	30.8%
7			セキュリティポリシーの見直し	最新の技術動向及び国の方針を踏まえたセキュリティポリシー改訂版の策定。	—	済
8		“伝える”から“伝わる”へ	広報ガイドラインの策定	広報ガイドラインの策定。	—	(未実施)
9			PUSH型の通知を受け取れる市民の割合	全住民のうち、なんらかの手段で市からの通知をリアルタイムで受け取れることのできる住民の割合。	50%	17.79%
10		各課デジタル活用施策の伴走支援	デジタル戦略課による庁内外業務への課題解決方法の提示	デジタル戦略課による庁内外業務への課題解決方法の提示回数。(令和4年度実績以降の累計)	120件	141件
11	共創の変革	庁内の横連携の推進	DX推進会議での提案施策の実施	DX推進会議で提案され、実際に実行に移した施策の数。 (令和4年度実績以降の推計)	10件	11件
12		市民連携の推進 ～市民と共に創る～	オープンデータ件数	オープンデータとして公開されているデータセット数。	300件	19件
13			市民参加型の施策実施	従来、行政のみで完結する業務に市民が参加できる形でのデジタル活用施策の実施。	5件	0件
14	人材の変革	チャレンジできる人材の育成	KDA受賞者(C賞以上)	KDAのC賞以上の累計受賞者数。	100名	22名
15			eラーニングによるデジタル研修プログラムの構築	外部および市独自の研修を組み合わせ、橿原市として体系だったデジタル研修プログラムを構築。	—	令和8年度から実施予定
16			人事制度の改革実施	チャレンジをした・成果を残した人材を明確に評価できる人事制度の改革(制度運用の観点含む)を実施。	—	協議中
17		民間人材・副業人材活用	デジタル職の新設	デジタル人材が関与できる人材採用枠を検討・新設(任期付き等含む)。	—	情報技術職を新設
18			デジタル人材の人数	デジタル人材の採用人数	5名	1名

DX推進会議での提案施策(主要なもの)の実施状況



- DX推進会議で提案された個別施策の実施状況は以下のとおり。

前DX推進戦略上の対応(Lv1)	提案施策	目標	現状
働き方の変革	デジタルコミュニケーションルールブックの策定	目まぐるしく執務環境が変化中、それぞれのコミュニケーションツールの使い分けを提案し、庁内での円滑なコミュニケーションを促進する。	策定済
	インフォメーションルールブックの策定	庁内インフォメーションについて一定のルール化を行い、円滑な庁内情報伝達を行う。	策定済
	デジタルツールガイドブックの策定	庁内に導入済デジタルツールをわかりやすく紹介することにより、業務効率化につながる職員の行動変容を起こす。	策定済
	庁内情報伝達の改善	基幹系を主とする職場において、庁内の情報共有ツールにアクセスできる手段が限定されていることにより、情報共有に支障をきたしているため、対応を行う。	“セキュアブラウザ”を用い、限定的に庁内情報にアクセスする環境を構築済。(基幹系PCから庁内チャット、インフォメーション、メール等を使用可能に)
	契約から支払い手続きまでの電子化	契約関係の事務・契約行為・支払い事務がすべて紙での持ち回りや郵送でのやり取りが必要なフローとなっているため、電子化により効率化を行う。	支障の原因となっていた規則改正を実施 支払手続き以外については電子化対応が可能に (支払手続きについては、一部電子化を試行中)
働き方の変革 市民サービスの変革	ノーコード・ローコード開発ツールの導入	職員が簡単に業務ツール(アプリケーション)を開発できる環境を整え、業務効率化と市民サービスの向上を図る。	kintone,Pleasant等を活用し実施 (例:旅費請求支援システム(庁内) 子ども一時預かり申し込み・抽選ツール等)
市民サービスの変革	保育所継続利用申請等のオンライン化	郵送及び窓口で受付を行っている保育所継続利用申請の手続きをオンライン化し、市民の利便性向上を図る。	保育所継続利用申請を完全オンライン化(OL申請98.79%) 保育所辞退・変更手続きをオンライン化(同94.80%)
	施設予約のオンライン化	オンラインで施設の空き状況を確認でき、その場で予約が可能にする。	檀原運動公園、曾我川緑地体育館、中央体育館、香久山体育館、ひがしたけだドーム…奈良スーパーアプリにて従前と同じ機能を確保。八木札の辻交流館はオンライン決済まで可能に
	窓口ワンストップ化の実施	窓口での情報を効率的に管理し、スムーズかつ短時間で手続きが終了する窓口へと変革を行う	自治体情報システム標準化を実施しながら準備標準化終了後(令和10年1月)以降に着手予定
市民サービスの変革 共創の変革	行政施設等の地図化	住所と名称の一覧だけではなく、地図上で場所と情報を確認できるようにする。	オープンデータカタログのデータ等から地図化を実施 現状7件を地図化して公開済
人材の変革	資格取得補助	スキルアップにチャレンジした職員を支援する。	令和8年度から、ITパスポート・情報セキュリティマネジメント試験の合格者に対する受験料補助を実施予定



第1期(令和5年度～7年度)

庁内デジタル化が進展

- ・無線LAN環境の構築
 - ・オンライン会議環境・テレワーク環境の整備
 - ・電子決裁システム・文書管理システム等による業務ペーパーレス化の推進
 - ・業務プロセスの見直しとデジタル化による効率化の実施
 - ・電子申請の拡大
- (例: 保育所継続利用申請完全オンライン化、保育所一時預かり事業予約申し込みオンライン化 等)

庁内のデジタル基盤を整備

現状分析

見えてきた課題

- ・デジタルの理解と活用が組織全体に広がっていない
- ・市民サービスの変革が十分になされていない
- ・「データを活用する」という視点が必ずしも業務に活かしていない
- ・全庁的に、DXを推進する人材が不足

第2期(令和8年度～10年度)

(P9～)

3つの重点項目

①生成AIの徹底活用

②デジタルを用いた価値創造

③デジタル人材の育成

4つの変革

働き方

市民サービス

価値創造

人材

市民にとって、「あんしん」・「べんり」・「わくわく」する行政サービスへ

注: 3つの重点項目と4つの変革は1対1で対応しているものではなく、複合的に重なり合っています。

第2章

総論



4つの変革

働き方

業務へのAIの徹底活用

- 調査・要約・提案・文書作成など、あらゆる内部事務処理の場面で生成AIが職員をサポート
- 作成した書類の一時チェックをAIが実行

文書の電子化を前提とした内部事務フローの構築

- “文書は電子化されている”ことを前提とした、効率的な事務処理を確立

業務プロセスの徹底した見直し

- 実装したデジタルツール・基盤を駆使した業務プロセスとすることにより、さらなる効率化を推進

市民サービス

フロントヤード改革の準備

- システム標準化と調和のとれたフロントヤード改革の実施に向けた事前準備
- 窓口業務BPRの実施

「便利」から「先回り」へ

- 市民属性に応じ、必要な支援や情報を自動的に提案
- 市民が一度の申請で複数手続きを完了できる仕組みの構築

各課デジタル活用施策の推進

- 各課によるデジタル活用施策の推進

価値創造

庁内データを生かした業務改善の推進

- DX推進会議の継続
- 自治体情報システム標準化やフロントヤード改革を「自分ごと」と感じることができ、データを生かすことを推進できる体制づくりの実施

データ起点・連携によるサービスの創出

- 庁内でのデータ横連携の展開
- 「活用できる」データへ
- データの「見える化」を志向

多様な主体によるデータ利活用の促進

- オープンデータの推進
- データの活用推進により、地域内で新しいサービスや事業が生まれる基盤の構築

人材

チャレンジできる人材の育成

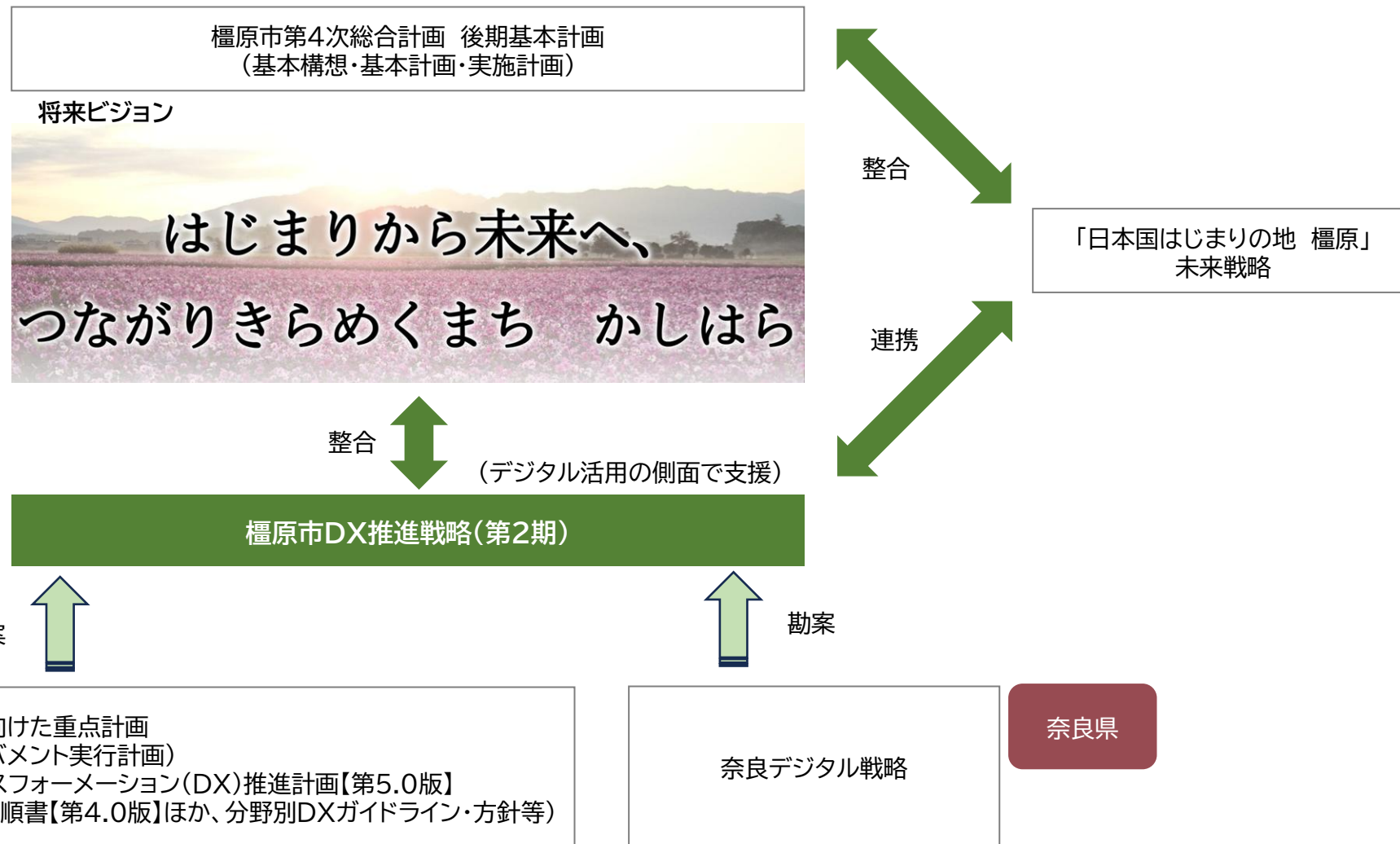
- 積極的に学び、試行錯誤して経験を積む機会の提供
- デジタル関係資格(試験)受験の補助
- デジタル戦略課とフロントヤードをつなげることができる職員の育成
- オンライン/オフラインでの学習環境を用意し、職員のリスキリングをサポート
- 「チャレンジした人が報われる」人事評価制度改革

民間人材・複業人材活用

- 継続して情報技術職を採用
- “DXアドバイザー”等、必要に応じた民間人材の活用

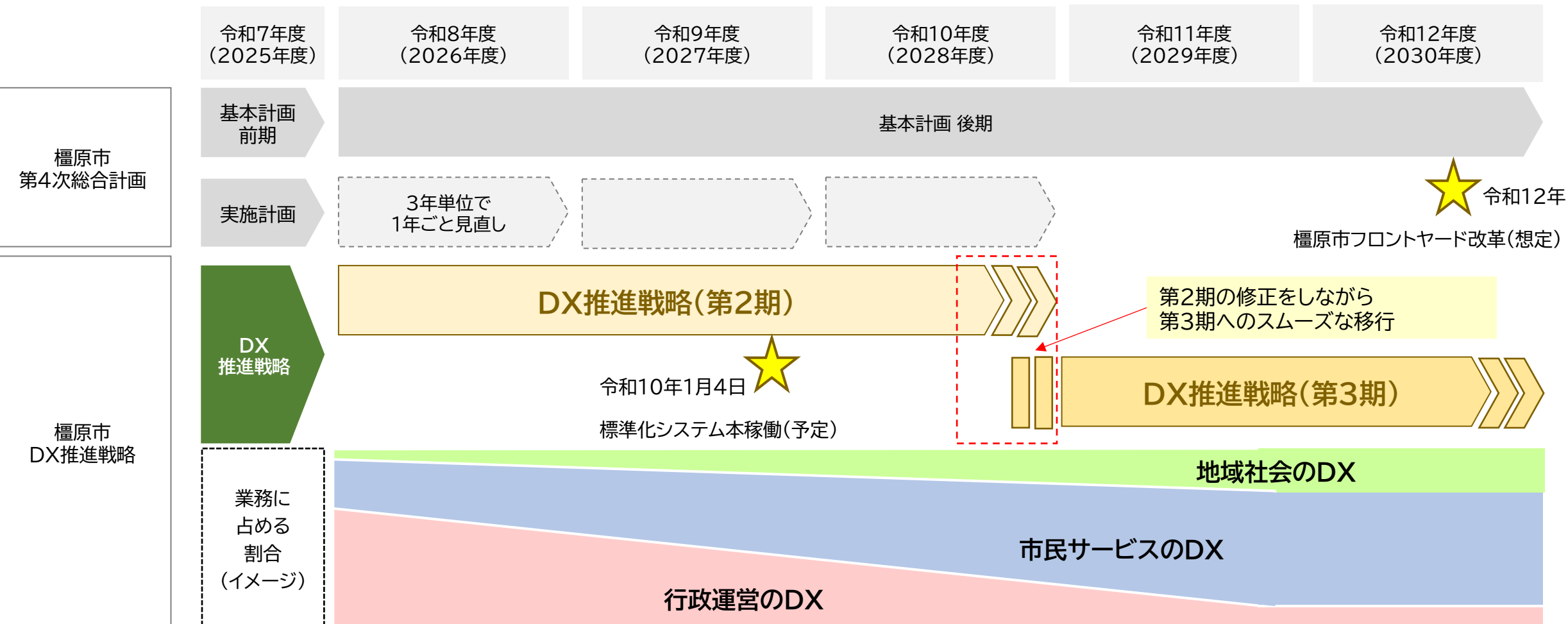


- 本戦略は、**橿原市第4次総合計画 後期基本計画の将来ビジョン「はじまりから未来へ、つながりきらめくまち かしはら」**の実現をデジタル活用の側面から支援するものです。同計画内「27 行政運営」に紐づく事業とし、持続可能なマネジメント方針として、「スマート自治体への転換」の視点を特に考慮します。
- 国(デジタル庁・総務省等)が定める各種計画・ガイドライン・方針等や奈良県が定める計画を踏まえた内容として位置づけます。





- 本計画の実施期間は、**令和8年(2026)年度～令和10(2028)年度の3年間**とします。
- デジタル技術の変遷は非常に早く、状況は刻々と変化することと、自治体情報システム標準化の対応について令和9年度に完了(令和10年1月4日本稼働)する予定であることから、**令和10年度下半期を「のりしろ」的な期間**ととらえています。計画と進捗を比較し、場合により修正を行いながら、次期DX推進戦略を策定しシームレスに移行をすすめていきます。
- 具体的に実施する施策や業務については、**適宜見直しをしながら可変的に実行**をします。
第2期では「行政運営のDX」(＝行政内部のDX)をほぼ終え、第3期に「市民サービスのDX」の実施を中心に据えた変革を行いながら、「地域社会のDX」推進に向けて検討を進めていきます。





- ・ 橿原市のDXを成功に導く、真に意味のある変革を起こすためには、橿原市の全職員について、適したマインドとリテラシを持って臨む必要があります。
- ・ 我々がDXというチャレンジに臨むにあたり、守るべき行動指針に変化はありません。

1. 市民志向を貫く

市民のための行政という原則を常に意識し、常に橿原市民・事業者のための施策検討・実行を行います。

2. 目的を常に意識する

“何のために行っているのか”という目的を常に意識して行動します。手段の目的化を防ぐために全力を尽くし、目的に沿わない場合には、埋没費用に囚われず、勇気を持ってやめる・修正する判断をします。

3. 挑戦し続ける

計画は行動に移してはじめて意味があります。リスクを取って挑戦します。また、挑戦した人を讃えます。

4. 失敗は次に成功の糧にする

時として失敗は起こりますが、その失敗が次の成功への糧となります。失敗した人ではなく失敗した仕組みに目を向け、結果は組織で共有・社会で共有し、次の挑戦へとつなげます。

5. できない理由ではなく、できる方法を探す

できない理由を探すことは簡単ですが、正しくありません。実行する価値が真にある施策であれば、前例や常識に囚われず、できる方法を模索します。

6. 自分の頭で考え、自分の言葉で議論する

専門家や上長に言われることを鵜呑みにするのではなく、それぞれが自分の頭で考え、自分の言葉で意見を述べます。上下関係や組織という壁を乗り越え、フラットな議論を志向します。

7. 情報は抱え込まずにオープンにする

各自が持つ情報は、できうる限りオープンにします。情報を見える化することで、1人1人の個人ではなく、チームで事に取り組みます。

8. 客観(データ・事実)に基づく判断をする

主観ではなく、客観的なデータや事実をもとに政策立案・実施判断を行います。そのために必要なデータを獲得・共有する取り組みを推進します。

9. 効果分析・改善をし続ける

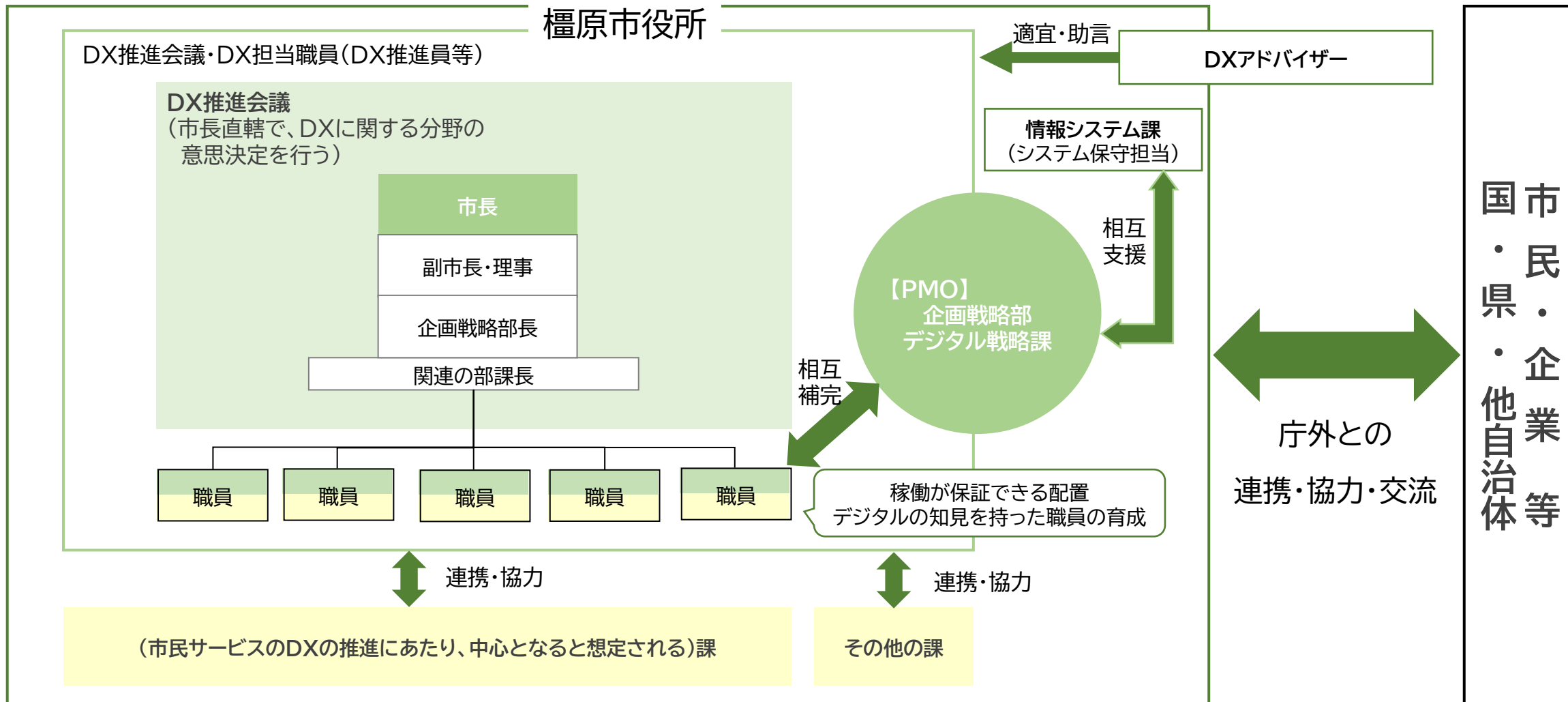
実行はゴールではなく、スタートです。あらかじめ効果測定の基準を定めた上で、効果測定を行います。効果測定の結果に応じて、柔軟に施策を改善します。

10. 誰一人取り残さない気遣いをする

行政の役割を鑑み、市民が誰一人取り残されないような社会の実現を目指して行動します。



- デジタル戦略課を中心に、庁内では市長直轄の横串の検討組織体(DX推進会議)を引き続き組成しています。
- 今後、「市民サービスのDX」をすすめるにあたり、中心となると想定される課と連携を密に図るため、デジタル業務に関して稼働が保証できる体制を設け、「デジタル(技術のみならず、視点も含む)⇄窓口業務⇄市民」の橋渡しの役目を担うと同時に、ICTリテラシーを高め、今後のDXを担う人材の内部育成を促進します。
- 引き続き、専門職である情報技術職の採用に努め、内部のデジタル環境を内製できる体制の構築を目指します。
- 現時点では具体的な連携先を想定していませんが、時機あれば市民や企業との連携・協力は積極的に実施します。(市役所内部に閉じる理由はありません。)



第3章

各論



市役所で働く職員が、その能力を最大限に発揮し、価値を生み続けられる働き方を実現します。

デジタルとAIを活用し、場所や手続きにとらわれない、効率的で質の高い業務環境を整えます。

職員が本来注力すべき業務に集中できるよう、業務プロセスの再設計と電子化を推進します。

施策

業務へのAI徹底活用

生成AIをはじめとした高度デジタルツールを庁内事務全般に導入し、調査・要約・提案・文書作成・一次チェックなど定型業務の自動化・半自動化を進める。
職員が、住民対応・判断・調整・企画など、人間にしか担えない業務に集中できる環境を整備する。

文書の電子化を前提とした内部事務フロー改革

「紙の前提」を廃し、文書ライフサイクル(起案→決裁→共有→保存)を一貫して電子化・標準化した業務プロセスへ転換する。
庁内のあらゆるルール・手続を電子化前提に再構築し、効率化を徹底する。

業務プロセスの徹底した見直し

デジタル基盤の整備に合わせ、人口減少に伴う職員数の低下(労働力の減少)を前提としたプロセスに再設計する。
システム標準化に合わせ、関連する業務プロセスを見直し、ルールの明確化と標準化を進める。

目標

- ・ 庁内向け生成AI基盤の整備
- ・ 生成AIを活用した調査・要約・文書作成等の高度化を推進
- ・ AIの適正利用に向けたルール整備と、職員の活用スキル向上

- ・ 文書の電子化を前提とした起案・決裁・保存の仕組みを基幹系まで含め推進
- ・ 電子文書の統一的な管理ルールを構築し、紙を移動させるのではなく、電子データの送受信を徹底

- ・ デジタルルールに基づく業務プロセスの見直しを推進
- ・ 業務時間の縮減、業務品質の向上

KPI

- AI活用のためのルール(ポリシー)を策定
- AI利用率(AIを業務で週1以上使用する職員割合) 70%
- AIによる文書チェック導入課数 100%

- 保存文書の電子化率 100%
- 電子決裁率 80%

- 業務削減時間 20,000時間(3年間)



市民が必要なサービスを、迷わず最小の負担で受けられる環境を目指し、将来のフロントヤード改革に向けた基盤づくりを進めます。

デジタルとアナログ、AIや各種ツールを活用し、手続や案内の最適化を図り、“先回り型”のサービス提供の実現に備えます。

すべての課が主体となってサービス改善に取り組み、行政全体として継続的に質を高めていける体制を整えます。

施策

フロントヤード改革の準備

システム標準化(バックヤード改革)と調和のとれたフロントヤード改革の実施に向けた事前準備を進める。
窓口業務のBPR(業務プロセス刷新)を実施し、最適な対面・オンライン手続きを設計する。
システム標準化後の窓口のあり方を見すえ、市民が迷わず手続きを完了できる導線を検討する。

「便利」から「先回り」へ

AIを用いて、市民属性に応じ、必要な支援・情報を自動的に提案するサービスを実装することを目標に、担当課とともにBPRを進める。
ライフイベントを軸にしたサービス提供体系へ転換する。

各課デジタル活用施策の推進

デジタルを前提とした業務改善・サービス改善の提案を促し、全庁一体で推進する。
各業務の部分最適を求めるのではなく、全体最適の視点で情報政策全体を見直し、サービス水準の底上げに努める。

目標

- システム標準化に伴う、窓口業務BPRの実施
- 手続の全体最適化の検討

- AIを用いた情報提供と支援の自動化の検討を実施

- 各課主体のデジタル施策実施の促進

KPI

- 窓口業務BPRの実施率(実施課/対象課) 100%
- オンライン手続が可能の手続の割合 70%

- デジタル戦略課による庁内外業務への課題解決方法の提示 100件(3年間)



デジタルとデータを活用し、庁内外が協働して、新たな価値を生み出す基盤を整えます。

データの連携・利活用と多様な主体との共創を通じ、地域課題の解決と持続的な価値創造を推進します。

すべての課が主体となって挑戦と改善を重ね、行政全体としての価値創造力を高め続けます。

施策

庁内データを生かした 業務改善の推進

DX推進会議を通じ、デジタル戦略課・情報システム課と各課が協働して課題解決に取り組む体制・仕組みを強化する。
システム標準化・フロントヤード改革を“自分ごと”として捉えられるよう、庁内の横連携を深化させる。
各課の業務改善アイデアやサービス改善を全庁で共有し、価値創造につながる取り組みを横展開する。

データ起点・連携による サービスの創出

庁内データを横断的に連携し、政策立案・業務改善に活用できる仕組みを整える。
“活用できるデータ”を目指し、見える化・品質向上を進める。

多様な主体による データ利活用の促進

市民・大学・企業など、多様な主体が市のデータを活用して、共同で解決策を生み出せるよう、オープンデータの拡充を行う。
データの活用促進を通じ、地域内で新しいサービスや事業が生まれる土壌を育てる。
データ提供(行政)→活用(民間・市民)→成果の還元(行政)という循環型の価値創造プロセスを形成する。

目標

- DX推進会議による継続的な協働体制の推進
- 全庁的な課題解決に向けた実効的な動きができる組織・体制づくり

- 庁内の横断データ連携の推進
- データ品質向上(見える化・構造化)の推進

- オープンデータの公開・利活用の促進
- 多様な主体との連携による価値創造活動の基盤整備

KPI

- 標準化・フロントヤード改革準備態勢 *1の組成
- 上記組織による協議回数 30回(3年間)
- 横展開された改善事例 15件(3年間)

- 庁内に横断連携されたデータセット数 30件(3年間)
- 活用可能データとして整理・定義されたデータ件数 20件(3年間)

- 公開済オープンデータセット数 100件
- オープンデータ利用件数(ダウンロード数) +30%(令和7年度比)
- 本市が把握するオープンデータ活用事例数 15件(3年間)

※1 必要に応じ既存組織内に設置



職員一人ひとりが学び、挑戦し続けられる環境を整え、変化に強い人材を育みます。

デジタルをはじめとする学習機会の提供と、実務とつながる学びを通じて、組織全体の力を高めます。

専門人材を採用に加え、民間・複業(副業)人材の知見も取り入れ、持続的に成長できる基盤を構築します。

施策

チャレンジできる人材の育成

デジタル関係資格の取得・試験の受験に対する受験支援・受験料補助等を継続的に実施し、職員の主体的なスキル習得を後押しする。オンライン講座等を活用した学習環境を整備し、業務と両立できる学習機会を提供する。情報政策担当課と業務所管課が連携し、実務と学びが循環する人材育成体制を構築する。業務改善・プロジェクトへの貢献等、チャレンジした職員が正当に評価される仕組みを制度化する。

民間人材・複業(副業)人材の活用

情報技術職の採用を継続的に行い、職員の知見だけでは補えない専門性を取り込み、内製化によりサービスの高度化・持続可能性を高める。DXアドバイザー等、専門的なデジタルスキルや企画力を有する民間人材を必要に応じて継続的に活用できる体制を整備する。

目標

- デジタル資格取得および研修受講の推進
- 実務と学習意欲、キャリアアップが連動した人材育成の仕組みの整備
- 挑戦・成果・評価が連動する制度設計

- デジタル分野における情報技術職の採用の推進
- 複業・副業人材を含む柔軟な人材確保・活用の推進

KPI

- ITパスポート・情報セキュリティマネジメント試験の合格者数 100名(3年間)
- 全庁向けデジタル研修プログラムの提供 1体系以上
- 新規採用職員をメインターゲットとしたデジタル入門研修 12回(3年間)
- DX・業務改善に関する評価項目の制度化 実施

- 情報技術職の採用 3人(3年間)
- DXアドバイザー等の外部専門人材活用件数 延べ20件(3年間)

第4章

傍論

AI(Artificial Intelligence／人工知能)とは、人間が与えたルールやデータをもとに、自律的に学習し、判断や支援を行うことができるようになった機械(コンピュータ)のことです。機械学習をはじめとしたAI技術の進歩により、人間の指示で文章や画像、音声を作成できる「生成AI」と呼ばれるサービスが登場してきています。

令和7年12月23日に閣議決定された、国の「人工知能基本計画」でも、AIは単なる効率化の道具ではなく、人と協働し、人の判断や創造性を支える存在と位置づけられています。今後、AIを業務に徹底活用することは必須の流れだと考えています。

橿原市においても、AIを職員に置き換えるものではなく、職員が住民対応や判断、調整、企画など、人間にしか担えない業務に集中するための支えとして活用していきたいと考えています。このことにより、書類作成や確認作業の時間が短縮され、問い合わせへの対応が早く、分かりやすくなり、職員が市民一人ひとりに向き合う時間が増えるといった変化が期待されます。

このことを実現するために、便利さとあわせて、安全性や公平性、説明責任を確保しながら、「信頼できるAI」を活用することが国の計画でも重要視されています。橿原市でもこの視点到に留意しながら、AIを上手に使うことで、人口減少時代において限られた職員数の中でも市民や課題に丁寧に向き合い、安心して質の高い行政サービスを将来にわたって提供できる市役所を目指します。



※本画像は生成AIにより作成したイメージです。
実在の人物・施設とは関係ありません



フロントヤード改革とは、「市民と市役所が接する窓口や手続・案内」(＝フロントヤード)のあり方を見直し、デジタルを活用して、より分かりやすく、使いやすい行政サービスへと転換していく取組です。

従来は窓口での対面手続や紙の申請を前提とした業務が中心でしたが、今後はキオスク端末での各種書面の取得、オンライン申請や書かない窓口などを組み合わせ、市民の状況や希望に応じた多様な接点を整えることを目指します。

あわせて、申請データをバックヤード(庁内業務)と連携させ、紙ではなくデータを起点とした業務フローへ転換することで、職員の業務効率化と、丁寧な相談対応の両立を目指します。

今後は、市民にとっては、必要な手続が分かりやすくなり、来庁の手間や待ち時間、記入の負担が減ることで、本当に相談したいことに時間を使えるようになります。

また、職員にとっても、定型的な窓口業務や転記作業が減ることで、一人ひとりの事情に寄り添った相談対応や、より良いサービスを考える時間を確保できるようになります。この両立が、フロントヤード改革の目的です。

橿原市では、こうした変化を一気に進めるのではなく、自治体システム標準化と合わせ、BPR(業務の見直し)や検討を丁寧に重ねながら、将来の本格的なフロントヤード改革につなげていくことを目指します。

自治体フロントヤード改革が目指すもの

① 住民との接点の多様化・充実化

住民の希望に沿った窓口の実現

原則オンライン、窓口手続は最小限

丁寧な窓口対応を希望する住民に寄り添える体制の構築

② データ対応の徹底で窓口業務等を改善

職員の時間を生み出す業務フロー

フロントヤード⇄バックヤードのデータ連携強化

データ利活用による窓口業務の改善・企画立案業務の充実

③ 庁舎空間は、単なる手続の場所から多様な主体との協働の場へ

A 自宅で

- 来庁せずにスマホからオンライン申請(マイナンバーカードで本人確認)
- 来庁する時も自宅で簡単予約
- 手続案内システムで必要な手続や書類などを確認

B 近場で

- リモート窓口を活用し、行政手続(オンライン申請)をサポート
- 本庁職員とリモート相談も
- コンビニなどのキオスク端末で証明書を発行

C 庁舎で

セルフ端末

書かないワンストップ窓口

総合案内・予約システム

丁寧な相談対応

住民スペースの拡大

住民が集う協働の場 行きたい場所へ

- 手続のための記載台・専用カウンターを削減
- 業務の効率化・人的配置の最適化により、職員の時間を確保

→相談・交流や企画立案等 きめ細やかな対応へ

人手を介さない業務フローの実現・バックヤードの集約化

処理状況をデータで見える化

BIツールで分析

窓口業務改善のためのデータ利活用

紙ではなくデータ対応・標準化後の基幹業務システムとのデータ連携

マイナンバーカードの利活用シーンの拡大でさらに接点を充実化

(例)・地域公共交通における利用

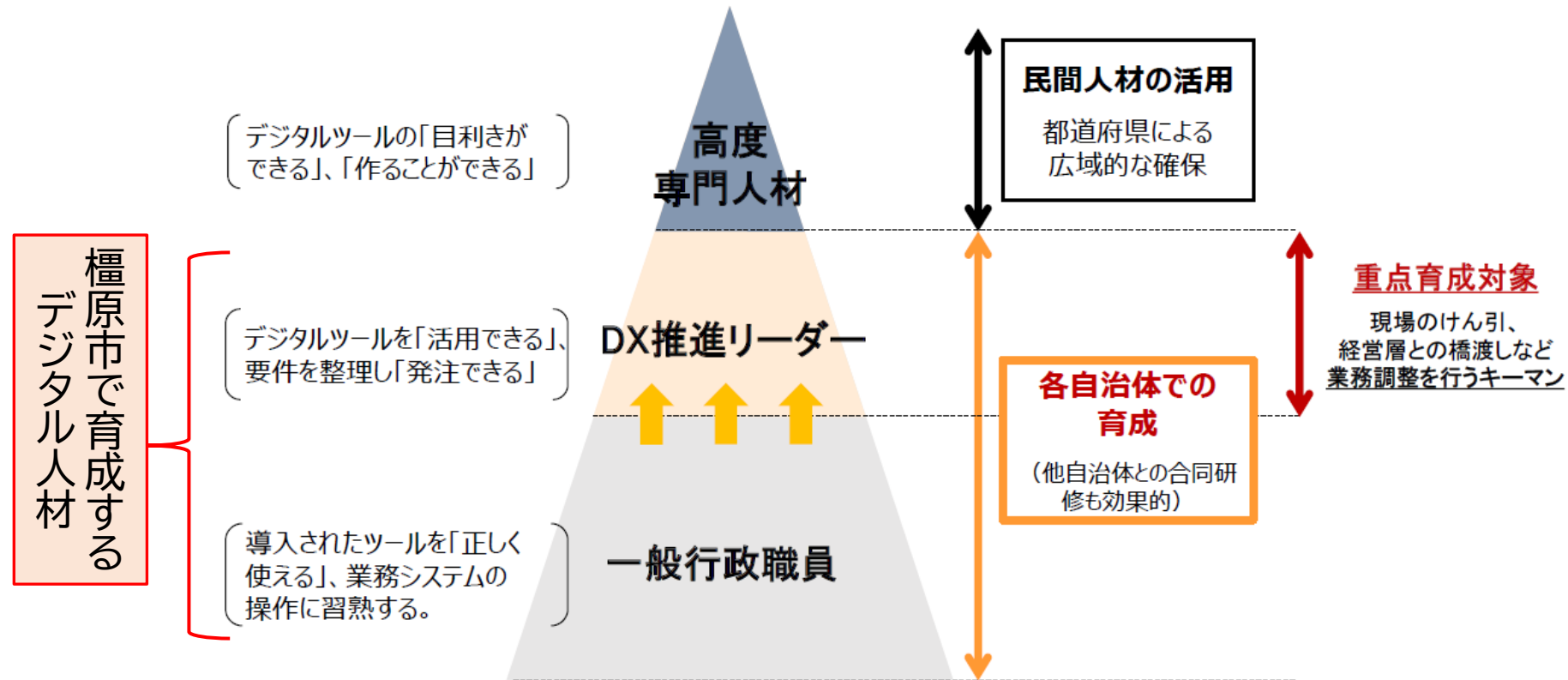
2025年5月30日 総務省 自治行政経営支援室「自治体フロントヤード改革推進手順書 概要」より引用 21



少子高齢化の進行により、今後、自治体においても職員数の確保が難しくなることが見込まれています。その一方で、市民からは、オンライン申請や書かない窓口など、デジタルを前提とした分かりやすく、使いやすい行政サービスが求められています。こうした状況に対応するためには、単に新しいシステムを導入するだけでなく、それを理解し、業務に生かし、改善につなげていける「デジタル人材」の育成が欠かせません。総務省の「デジタル人材の育成ガイドブック」でも、一般行政職員のデジタルリテラシー向上と、DX推進を担う中核人材の育成が、自治体DXの基盤であると示されています。

橿原市では、デジタル人材を一部の専門職に任せきりにするのではなく、一般行政職員のICTスキルを底上げを行い、その中から業務改善やDXをけん引する職員(下図で「DX推進リーダー」と記載されている人材に相当)を自治体内部で育成していくことを基本方針とします。現場業務を理解している職員が、デジタルの視点や考え方を身につけることで、実情に合った業務改善や制度設計が可能になると考えています。この取組が進むことで、職員にとっては、紙や手作業に追われる業務から、課題整理や企画、調整といった本来注力すべき業務へと時間を振り向けられるようになります。市民の皆さまにとっても、手続きの分かりやすさや処理のスピードが向上し、相談しやすく、納得感のある行政サービスへと変化していくことが期待されます。

デジタル人材の育成は、職員のためだけでなく、将来にわたって持続可能で質の高い行政サービスを提供するための土台となる取組です。





No.	用語	読み	意味
1	ICT	あいしーていー	情報通信技術(Information and Communication Technology=インフォメーション&コミュニケーションテクノロジー)の略。コンピュータやネットワークなどを活用する技術全般のこと。
2	eラーニング	いーらーにんぐ	主に、インターネットを利用した学習形態のこと。例として、オンライン講習や講義の受講がある。
3	AI(人工知能)	えーあい(じんこうちのう)	人が与えたデータやルールをもとに学習し、人の判断や作業の支援を行う技術。
4	オープンデータ	おーぷんでーた	誰もが自由に利用できるよう公開された行政データ。地域課題の解決や新しいサービスの創出に活用される。
5	オンライン申請	おんらいんしんせい	市役所に行かなくても、インターネットを通じて手続きを行える仕組み。
6	ガイドライン	がいどらいん	ルールや法律・規程などの守るべきことがらについて、どう行動すればよいかの指針を記したもの。
7	書かない窓口	かかないまどぐち	申請書への手書きを減らし、データ入力や本人確認をデジタルで行うことで、市民の負担を軽減する窓口の仕組み。
8	キオスク端末	きおすくたんまつ	公共施設などに設置され、証明書の取得や手続案内などを行える専用の情報端末。
9	共創	きょうそう	市民、企業、大学、行政など多様な主体が協力しながら、課題解決や価値創造に取り組むこと。
10	クリエイティブ	くりえいていぶ	創造すること。
11	KDA	けーでいーえー	Kashihara Digital Award(橿原デジタルアワード:造語)のこと。業務のデジタル化を進めた職員を表彰する制度。
12	KPI	けーぴーあい	目標の達成度を測るための「重要業績評価指標(Key Performance Indicator=キーパフォーマンスインジケーター)」のこと。指標であり、目標値でないことに注意して用いる必要がある。
13	コミュニケーションツール	こみゆにけーしょんつーる	電話・メール・チャットなど、意思や情報の伝達に利用されるツール(道具・システム)のこと。
15	シームレス	しーむれす	縫い目(Seam=シーム)がない(Less=レス)ことから、手続きやサービスがスムーズに繋がっている状態を指す。
14	システム標準化	しすてむひょうじゅんか	国が定めた共通ルールに基づき、自治体の基幹システムを統一・刷新する取組。
16	情報セキュリティ	じょうほうせきゅりてい	企業や組織の情報資産を機密性・完全性・可用性に関する脅威から保護すること。
17	スキル	すきる	能力・技能・技術のこと。
18	生成AI	せいせいえーあい	文章や画像、要約などを、人の指示をもとに自動で作り出すことができる人工知能のこと。
19	データ起点	でーたきてん	データをもとに業務やサービスを設計・改善していく考え方。
20	データセット	でーたせつと	特定の目的のために、統一・整理されたデータの集合体のこと。
21	データ連携	でーたれんけい	異なる部署やシステム間でデータを共有・活用することにより、業務効率やサービスの質を高める取組。
22	デジタル人材	でじたるじんざい	デジタル技術を理解し、業務に生かし、改善につなげることができる人材。専門職に限らず、一般行政職員も含まれる。



No.	用語	読み	意味
23	デジタルツール	でじたるつーる	業務活動をデジタル技術によって管理するシステムやソフトウェアのこと。
24	DX	でじたるとらんす ふおーめーしょん	デジタル技術を活用して、行政サービスや業務のやり方、組織のあり方そのものを見直し、市民にとってより良い形へ変えていくこと。
25	テレワーク	てれわーく	「Tele＝離れた」と「Work＝働く」を合わせた造語で、時間や場所にとらわれない柔軟な働き方のこと。
26	電子決裁	でんしけっさい	従来、紙を回議して押印をしていた決裁作業を電子化すること。業務の効率化・情報伝達力の向上・文書の電子化による検索性や保管性の向上につながる。
27	バックヤード	ばっくやーど	市役所内部で行われる事務処理や審査、決裁などの業務のこと。フロントヤードと連携することで、効率化やサービス向上につながる。
28	BIツール	びーあいつーる	「ビジネスインテリジェンスツール」の略で、膨大なデータを収集・分析・可視化し、意思決定を加速させるためのソフトウェアのこと。BIサービスや、BIシステムとも呼ばれる。
29	BPR	びーぴーあーる	業務の流れを根本から見直し、より良い形に再設計すること。単なる作業の効率化ではなく、仕事のやり方そのものを見直す取組。
30	複業	ふくぎょう	本業が複数あること。メイン・サブという優先順序のある「副業」と異なり、優先順序を付けずに複数の仕事を同時に本業として取り組む働き方。
31	PUSH型	ぷっしゅがた	送信側が利用者に直接情報等を送る方法。利用者が調べて情報を見つけに行く必要があるPULL型と違い、利用者は能動的に情報等を受け取れる。行政ではお知らせの発信や、手続き案内等に活用される。
32	フラット	ふらっと	壁がなく、平坦であること。議論の場においては、役職の上下にかかわらず対等(心理的安全性を確保し、意見を言しやすい状態)であることを指す。
33	フロー	ふろー	作業手順のこと。
34	プロセス	ぷろせす	過程・工程のこと。
35	フロントヤード	ふろんとやーど	市民と市役所が接する窓口、申請、案内などの様々な場面のこと。
36	フロントヤード改革	ふろんとやーどかいかく	窓口や手続きのあり方を見直し、デジタル技術を活用して、分かりやすく使いやすい行政サービスへと変えていく取組。
37	マインド	まいんど	意識、精神。
38	無線LAN	むせんらん	無線で接続されたLAN(Local Area Network＝ローカルエリアネットワーク)を指し、一定の敷地内や建物内であればどこからでも接続できるネットワークのこと。
39	リスク	りすく	失敗したり損したりする可能性。
40	リテラシ	りてらし	物事を正しく理解し、安全に活用できる知識や判断力。本戦略内では、主に「デジタル・ICTに関する」リテラシ、という文脈で使用。



No.	資料名	発行元
1	デジタル社会の実現に向けた重点計画	令和7年6月13日閣議決定
2	人工知能基本計画	令和7年12月23日閣議決定
3	自治体DX推進計画【第5.0版】	総務省
4	自治体DX全体手順書【第4.0版】	総務省
5	(自治体DX全体手順書・別冊)デジタル人材の育成ガイドブック	総務省
6	(自治体DX全体手順書・別冊)外部デジタル人材の確保ガイドブック	総務省
7	自治体フロントヤード改革推進手順書	総務省
8	自治体情報システムの標準化・共通化に係る手順書【第4.0版】	総務省
9	自治体情報システムの標準化・共通化取組事例集【第2.0版】	総務省
10	奈良デジタル戦略	奈良県
11	橿原市第4次総合計画	橿原市
12	「日本国はじまりの地 橿原」未来戦略	橿原市