

矢板市

D 「X」 未来計画 (案)

2025/12/18



CONTENTS



- 001 はじめに
- 002 推進体制・手順
- 003 コンセプト・ビジョン
- 004 施策体系

第Ⅰ章

はじめに

- 001 DXとは？
- 002 本計画の位置づけ
- 003 背景
- 004 役割

DXとは？①

- ・「デジタル・トランスフォーメーション（デジタル変革）」の略
- ・「デジタルのチカラを使って社会の仕組みを大きく改善・変革すること」

DXと似ている言葉に「デジタル化」があります。デジタル化は、紙の作業をデジタルの形に置き換える作業です。例えばオンライン申請などがこれに当たります。しかし、これは手続きの一部が変化しただけで、社会の仕組み自体が変わった訳ではありません。

DXはそこから一歩進んで、「何をどうしたいのか」という目的を達成するための、業務やサービスの流れ・仕組み・役割分担を抜本的に組み替える取り組みです。市民や事業者、職員にとっての価値（便利さ・スピード・安全性・公平性など）を高めるために、手順そのものを作り替える点が特徴です。

デジタルを使って
「新たな価値を生み出す」こと



DXとは？②

DXは「デジタルを使って新たな価値を生み出すこと」です。しかし、変革と名のつくものは、すべてが良い結果につながるわけではありません。
DXが“良い変革”になるためには、目指す目的と得られる価値が明確であることが不可欠です。

✓ 良い変革（Good Transformation）とは？

デジタルによって、

- 時間のゆとりが生まれる
- 手続きや業務がわかりやすく、迷わなくなる
- 誰もが使いやすい仕組みになる
- 新しい挑戦や学びの機会が増える

といった「価値が増える」「生活や仕事が良くなる」状態をつくる変革のことです。

● 例

- 申請がオンライン化され、窓口に行く必要がなくなる
- AIが定型業務をサポートし、職員が市民対応や企画に集中できる時間が生まれる
- データを活用し、より公平で迅速な行政サービスが提供できる
- 市民が自分のペースで情報を得たり、まちづくりに参画できるようになる

こうした変革は、「使う人の視点」で仕組みを作り変えることから生まれます。

目的や価値の明確化、業務やサービスの流れ・役割の見直し、デジタル導入前後の効果検証、現場での使いやすさ・学びの機会の確保、丁寧な移行と対話を大切にし、“技術のためのDX”ではなく、“人のためのDX”を進めていきます。

✗ 悪い変革（Bad Transformation）とは？

デジタルツールを導入したのに、

- 使う人の負担が増える
- 手続きや仕事が複雑になり、現場の混乱が生まれる
- 学習機会が奪われる
- 本来の目的（住民の便利さ・公平さ・迅速さ）が実現されない

といった「価値を減らしてしまう変革・かえって負担が増える変革」のことです。

● よくある例

- ただツールを導入しただけで、業務フローはそのまま
- 紙とデジタルが二重に存在し、逆に手間が増える
- 使いづらいシステムで、職員のストレスが増す
- 市民にとっては分かりづらいサービスになり、不公平・不便を感じる

つまり、デジタルが“目的化”したとき、変革は悪い方向へ進むことがあります。

本計画の位置付け

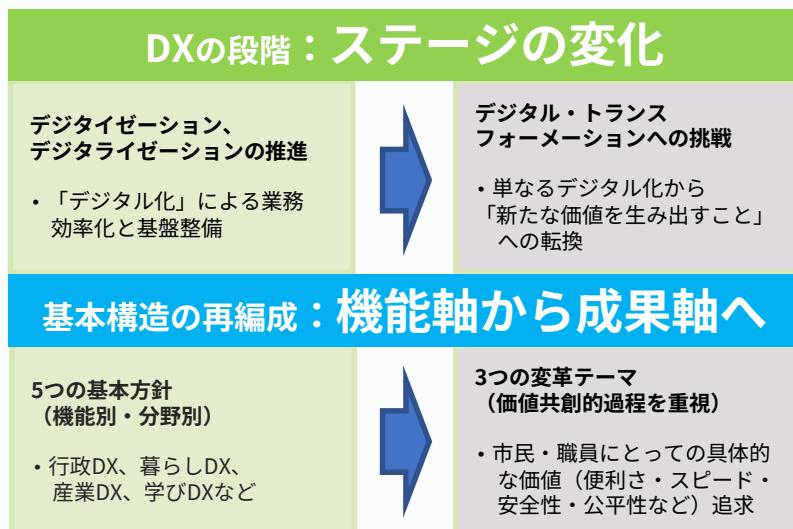
本計画は、中長期的なDXを推進するための指針・戦略であり、**市民の皆さまの生活をはじめ、行政内部の仕組みすらも「より分かりやすく、便利に、安心して使える」形へと変えていくための羅針盤**です。

○矢板市DX推進のステップアップ

矢板市デジタル戦略（計画期間：令和4～7年度）の後継となる計画。

市民と共に未来を創造するDX

～デジタル戦略から未来計画へ新たなパラダイムシフト～



※自治体DX推進計画（総務省）を踏まえ、重点取組について取り組むものとします。

○矢板市総合戦略をデジタル活用の面から補完し、実現に向けて推進するための計画

5 まちの将来像

以下に、矢板市が今後10年間で目指すべき将来の姿を「まちの将来像」として示します。

矢板市はいま、大きな転換点に立っています。加速化する人口減少や少子高齢化、地域経済の大きな構造変化に直面している一方で、豊かな自然環境、首都圏からのアクセスの良さ、先人たちが築いてくれた強固な社会インフラ、そして温かな地域のつながりなど、私たちは他にはない**活かすべき強み**があります。これらの貴重な本市の資源を最大限に活かし、私たちは「未来の矢板市」を築くための新しい一步を踏み出します。

2024年には、矢板市が「消滅可能性自治体」として位置づけられ、若年層の流出や女性人口の減少といった深刻な課題が浮き彫りになっています。しかし、いま直面するこの困難こそが、私たちが目指す未来への扉を開くカギであると捉え、今こそ行政、市民、企業などがこの危機感を共有しあい、一丸となって「変化」を生み出し、生き残るための「変革」をスタートする必要があります。

私たちがこの10年で行うのは、本市の持続可能性を高めるために必要な基盤を再整備しながら、時代とともに日々変化する市民の生活やニーズに即応できる体制構築です。

その結果として、減少し続けている出生数を引き上げ、社会増加（転入超過）に転じさせ

(矢板市総合戦略より抜粋)

DXを進める背景

日本全体では、コロナ禍をきっかけに地域データの活用不足が明らかになったほか、少子高齢化、災害リスクの増大、行政手続きの複雑さ・来庁負担など、さまざまな課題が顕在化しています。こうした状況を踏まえ、国は令和2年12月に「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」を策定し、自治体が取り組むべき方向性を示しました。

本市では、令和4年11月に「矢板市デジタル戦略」を策定し、DXの推進に取り組んできました。同戦略は令和7年度までを計画期間として位置付け、段階的に取り組みを進めており、DXの過程である「デジタイゼーション」と「デジタライゼーション」が進んでおります。

今後はさらに、**住民利便性の向上、行政運営の高度化・迅速化、データに基づく政策立案の強化**を同時に進め、「デジタル・トランスフォーメーション」に向けた取り組みが必要となってきています。

	デジタイゼーション	デジタライゼーション	デジタル・トランスフォーメーション
内容	アナログデータをデジタルデータに変換するプロセス	デジタル技術を用いて、既存の業務プロセスを改善・最適化すること	デジタル技術を使って、企業全体の業務・文化・戦略を根本的に変革すること
例	紙の帳簿をスキャンしてPDFにする 	業務ソフトを使って業務を効率化する 	クラウド*システムを導入し、組織全体の働き方やビジネスモデルを変える 
DXの過程	技術的過程	業務的過程	価値共創的過程

*クラウド・・・クラウド（クラウド・コンピューティング）とは、インターネットを通じて、データやアプリケーションを外部サーバーで管理・保存・利用する仕組みのことです。

DXの役割 (DXが進むとどうなるのか)

DXは、単なる技術導入ではなく、日々の手続きや情報取得で市民が直面する「困っている」を減らすことを最優先とした取り組みです。市民一人一人の声を大切にし、デジタルのチカラを活用しつつ、誰もが使える分かりやすい行政サービスを実現します。

一方で、「デジタルは難しい」という声が少なくなっていることも承知しています。「デジタルの入り口」への心的ハードルをいかに下げていくか。身近なものだと感じられる工夫を重ね、全ての方に優しいものとなるよう努めていきます。

仮にデジタル技術を自身で使わなくても、DXが進むことによって市の業務が効率化され、窓口の混雑緩和や対面・電話でのサポート（今までどおりの対応）への余力が生まれ、より良い市民サービスへと還元されます。デジタルとアナログ、それぞれの良い面を結ぶ持続可能な行政運営を実現していきます。

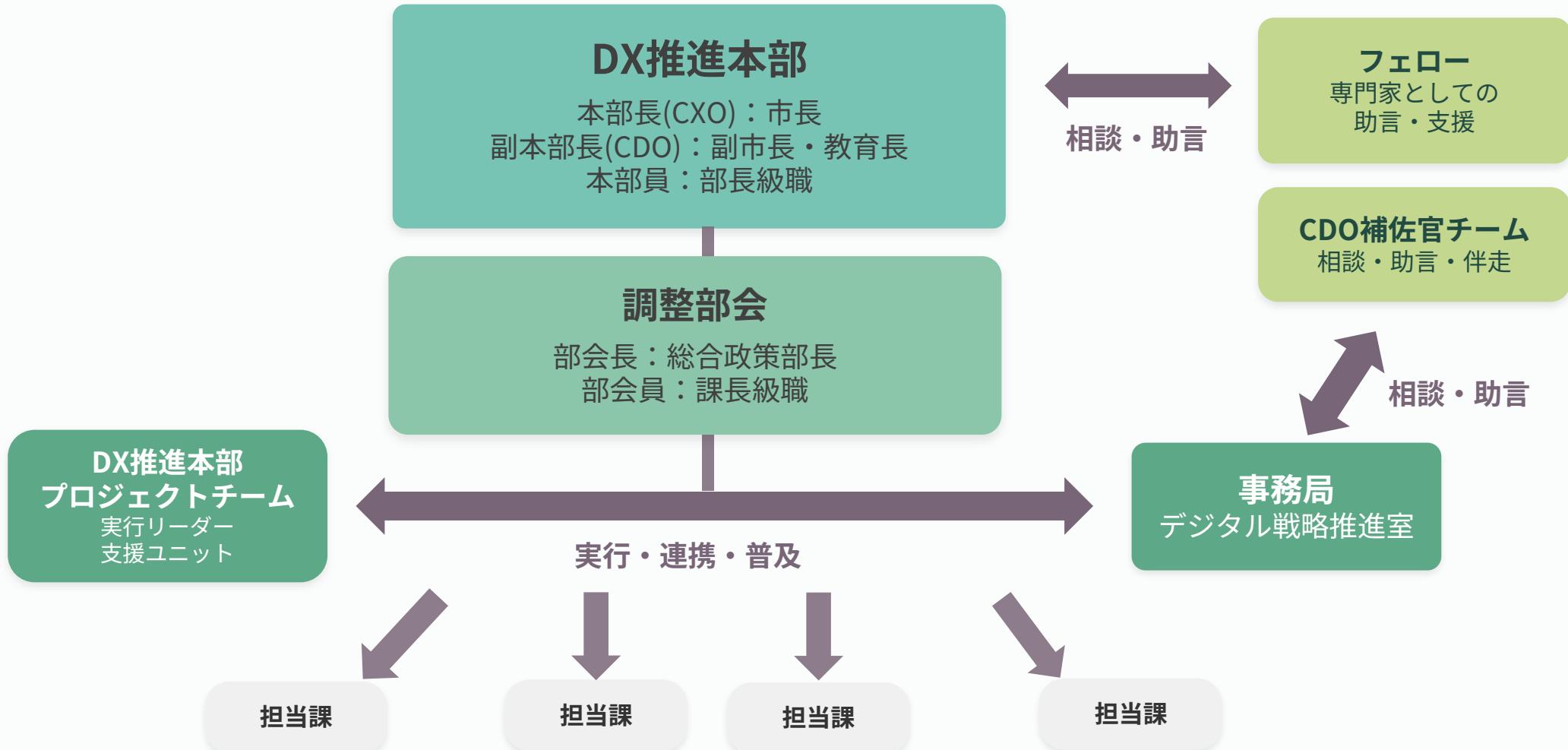
全ての人がデジタルの恩恵を受け、市民の皆さまが、より便利に、安心して日常を送れる一段上のステージに進み、更にまち全体が前向きに変わっていく。
それが本計画の目指す矢板市の姿です。

第2章 体制と手順

- 001 推進体制
- 002 推進手順
- 003 ロードマップ
- 004 DX心得

推進体制

効果的なDX推進のために、DX推進本部・担当課・DX推進本部プロジェクトチーム・事務局が定期的にコミュニケーションを図り全庁横断で取り組みます。



推進手順

効果的なDX推進のために、以下の3つをポイントとして本計画に取り組みます。



① 可変的戦略で柔軟に見直す

本計画は可変的戦略とし、社会情勢の変化や国の動向、デジタル技術の進展、各取り組みの達成状況を踏まえながら、柔軟に見直すこととします。



② 事務局が全体の動きを把握・連携

デジタル戦略推進室（事務局）にてDX推進全体の動きを把握しつつ、DX推進本部プロジェクトチームや担当課と常にコミュニケーションを図ります。



③ 適時の会議体で意思決定

必要なタイミングでDX推進本部会議において提案し、推進・見直しをします。

※ DXを推進する過程では、市民・職員・地域の声を大切にし、実際の効果を検証しながら、より良い方向性を模索します。

ロードマップ

本市では次のとおりDXを推進します。



① 全庁的なDX推進の体制整備とDX事業の検討

- ・DX変革を目指し、全庁でDXを推進する体制を整備する。
- ・DX変革を進める事業を検討し、施策実行へ向けた準備を進める。



② DXの事業推進・検討から実行へ

- ・優先順位の高い事業や、DXを積極的に実施すべき事業を実行する。
- ・状況が変わり続ける中で、実施する事業や具体施策自体を適宜改善・見直しを行う。



③ 変革の実現・実感

- ・デジタルや共創による変革を実現し、市民生活の変化が実感できるようになる。
- ・事業を定期的に見直し、さらなる変革の実現およびその効果の実感につなげていく。

DX心得

効果的なDX推進のために、以下を心得として本計画に取り組みます。



挑戦を後押ししよう

正解がない時代では、たくさんのトライ＆エラーが求められます。
だからこそ、新たな取り組みを歓迎し、挑戦する姿勢やプロセスも評価する風土を育てましょう。



組織の垣根を越えていこう

複雑化する社会への適応には、多様な主体との連携が大切。そのためには、まちと「関わりたくなるキッカケ」が必要。
その一環として、私たちは保有するデータができる限りオープンにするとともに、組織の壁をなくし、多様な主体が共創しやすい組織をつくります。



目的は明確にしよう

常に「なんのためにやるのか」といった“目的”を明確にしましょう。
市民ファーストであること、目的が明確であること。この二つの軸が定まっていれば、デジタル／アナログも問わず、良い政策が創れるはずです。



変化を楽しもう

目まぐるしい変化に溺れそうになる時代だからこそ、柔軟に受け止められる組織が必要です。ブレない目的を持ち、変化の波を楽しみましょう。
小さな変化にも「イイね！」と声をかけたり、シェアして拡げたりと、変化を恐れず、みんなで楽しめましょう。



変化を計測しよう

変化や改善による効果は、市民に対して示す必要があります。だから、前後比較をしておくクセをつけましょう。
変化が可視化されると、改善がさらに進み、もっと変化を楽しめるようになるはずです。



使いたくなるモノを創ろう

どんなにイイもの、イイ仕組みを作っても、使われなければ価値は発揮されません。
市民に実感してもらうためにも「使いたくなる、触りたくなる、（欲を言えば）他の人におススメしたくなる」そんなデザインを意識しましょう。



市民ファーストで考えよう

市民にいちばん近い行政サービスの提供者として、「市民ファースト」は最も重要な視点です。
組織の都合ではなく、住民や事業者といったエンデューザーの視点を起点に、事業を改善したり、創り出したりしましょう。



みんなでラクしよう

市民がラクになることはもちろん、職員もラクになれる状況をつくりましょう。
みんながラクになるのであれば、様式、既存のルール、前例にとらわれず、柔軟な考え方へシフトしましょう。



アナログも再評価しよう

なんでもデジタルが良いとは限りません。対面や、紙の方が有効なものもたくさんあります。
「なんのために」という目的を根っこに、測定できないヒト・モノ・コトの価値も大切にしましょう。

—DXの成否を決めるのは、テクノロジーより「人と組織のマインドセット」—

第3章 コンセプト・ビジョン

- 001 コンセプト
- 002 目指す姿
- 003 変革テーマ
- 004 施策領域

コンセプト

2030年、3つの変革テーマ「ヨユウをつくる」「やさしさを生み出す」「共にはぐくむ」を実現するため、重点テーマを設定し、持続可能なまちを共創します。

「らくらくシティやいた」

"ヨユウ"をつくり、
生まれたヨユウは"優しさ"へ
未来をつくるDX

共にはぐくむ

市内外の人々・企業・地域
が、共に挑戦し、価値を育
む。

やさしさを 生み出す

誰ひとり取り残さない暮ら
しを実現し、挑戦を応援す
る"やさしい"地域へアップ
デート。

ヨユウをつくる

デジタルの力で時間と手間
を減らし、市民も職員も
"ヨユウ"をつくる。

3つの変革テーマ

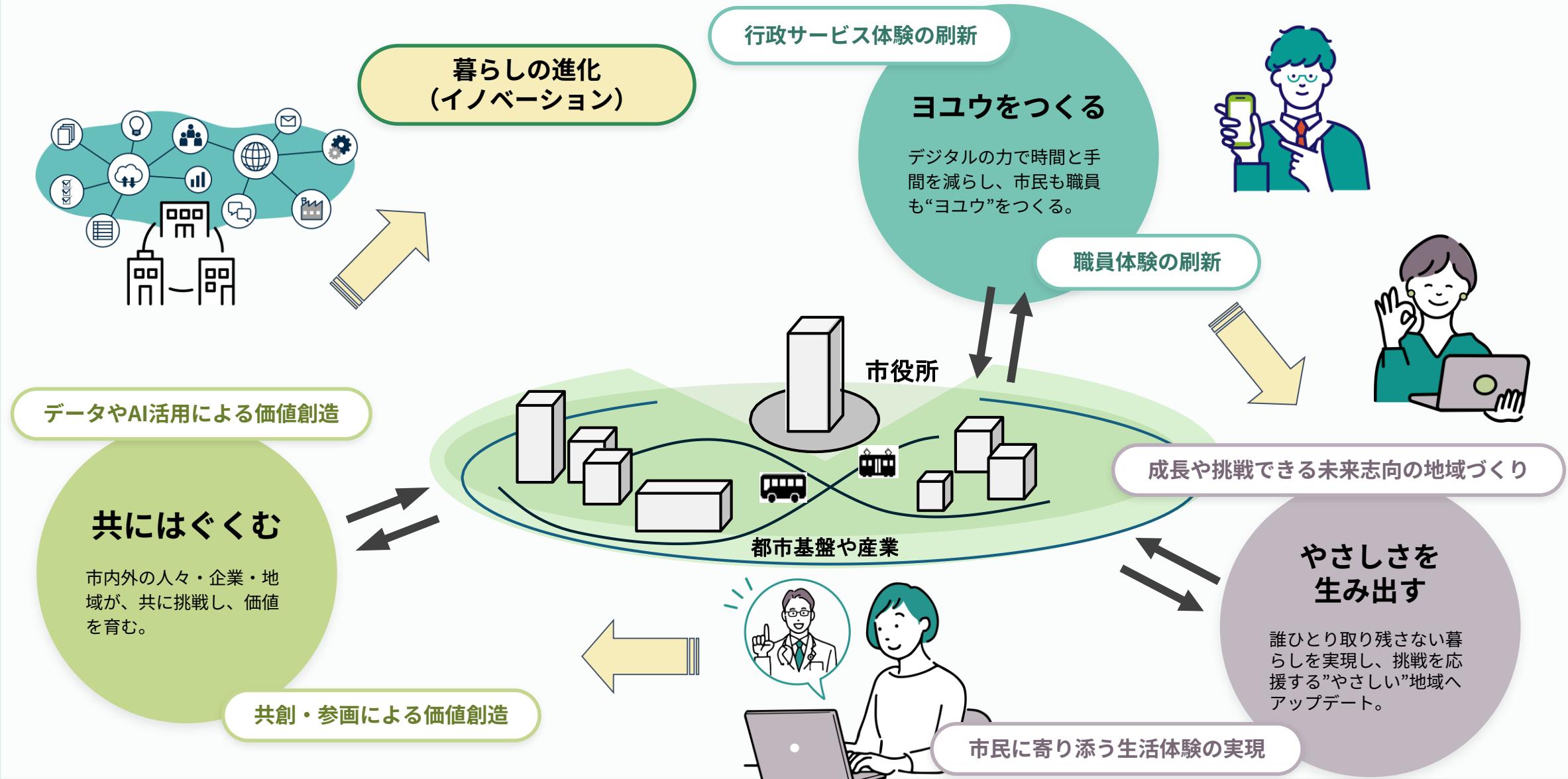
DXを通じて起こしたい変化

変革テーマ (Why)

DXで生み出されるヨユウが、持続可能なまちへ向けた力になる 永遠に残る矢板、選ばれる矢板へ

2030年の目指す姿

2030年、3つの変革テーマ「ヨユウをつくる」「やさしさを生み出す」「共にはぐくむ」を実現するために、重点テーマを設定し、持続可能なまちを共創します。



目指す姿へ向けた 変革テーマ

2030年、3つの変革テーマ「ヨユウをつくる」「やさしさを生み出す」「共にはぐくむ」を実現するため、重点テーマを設定し、持続可能なまちを共創します。

ヨユウをつくる

デジタルの力で時間と手間を減らし、市民も職員も“ヨユウ”をつくる。

「行政手続きを“らくらく”に」

行政サービス体験の刷新

申請・相談・受付をデジタルで統合し、手続きを“わかりやすく・速く・親切”に

職員体験の刷新

AI※・RPA※の活用で定型業務を効率化し、職員が創造的な仕事や市民との対話に集中できる環境へ

※AI・・・「Artificial Intelligence」の略で「人工知能」のこと。

※RPA・・・「Robotic Process Automation」の略で、人が行うPC操作などをロボットが代行することで自動化する考え方、概念を指す。

DXでつくる"3つのヨユウ"

時間のヨユウ

市民：申請・相談が早く終わる／待たない／24時間手続きOK
職員：定型作業が減り、“やさしさ”を考える時間ができる

心のヨユウ

市民：不安や戸惑いが減り、安心して行動できる
職員：確認や手戻りが減り、次の一步や改善に動ける

関係のヨユウ

市民：困ったときに相談できる関係がある
職員：他の組織や地域と協力しやすくなる



DXで生まれるヨユウは、単なる効率化のためではありません。
市民と職員が「大切なことに時間を使えるようすること」、
矢板市の未来のために、「新しい挑戦や価値づくりを考えていくこと」。
ヨユウは、まち全体がより良くなるための“未来への投資”です。

目指す姿へ向けた 変革テーマ



「生まれたヨユウを、まちの“やさしさ”へ」

成長や挑戦できる未来志向の地域づくり

デジタルで生まれた"ヨユウ"を、市民・職員・地域がともに成長できる土壌に変えていく。

市民に寄り添う生活体験の実現

誰ひとり取り残さない"やさしい"デジタル生活体験をつくる。

デジタルで生まれた"ヨユウ"を、人やまちの"やさしさ"へ。
誰にとっても過ごしやすい生活をつくりながら、成長や挑戦を応援する文化も生み出します。

DXで生まれる"やさしさ"とは？

	<h3>市民目線のやさしさ</h3> <p>デジタルを活用し、日常生活の助けになる、一人一人にあった行政サービスを提供する。</p>		<h3>未来志向のやさしさ</h3> <p>今の便利さだけでなく、未来の子どもたちが誇れるまちを育てる。</p>
	<h3>変化を受け入れるやさしさ</h3> <p>よい事例を学び合い、変化を恐れず進化し続ける。</p>		<h3>挑戦を応援するやさしさ</h3> <p>市民や職員の"やってみたい"を応援し、まち全体で育てていく。</p>

ヨユウから生まれる"やさしさ"を、「人とまちの成長エネルギー」に。

市民・職員・地域が、立場や関わり方の違いを尊重しながら、共に成長する文化の醸成や機会を設計します。

共にはぐくむへ

機会	関わり方イメージ	(例)
つくる	アイデアを実践・検証し、小さな挑戦や成功を積み重ねる	・実証実験プロジェクト ・共創拠点（コワーキング・ラボ）活用など
考える 伝える	市民・職員・専門家などさまざまな人が集い、アイデアや課題を検討する	・職員×市民ワークショップ ・オンラインプラットフォーム
学ぶ 参加する	誰もが気軽に参加し学ぶ意見を寄せ、まちの魅力や課題を共有する	・対話会、勉強会 ・デジタル活用講座 ・アンケート、ヒアリング

暮らしの「困りごと」を減らし、一人一人に"やさしい"日常へ。

オンラインとリアルを組み合わせ、一人一人にあった生活支援を実現します。

分野	取り組みイメージ
手続き・相談	総合受付・ワンストップ窓口
移動・交通	移動支援
健康・福祉	健康見守り
防災・安全	災害情報一元化・スマホ通知・防犯情報連携

DXで生まれるやさしさは、便利さだけでなく、思いやりと挑戦の文化にも繋がる。

目指す姿へ向けた 変革テーマ

行政・市民・企業・地域など、多様な主体が連携し、学びと挑戦をし合いながら、データとAIの力も生かして、新しい価値とつながりを育てていく。

共にはぐくむ

市内外の人々・企業・地域が、共に挑戦し、価値を育む。

未来をつくるDX

共創・参画による価値創造

データやAIによる価値創造



共創と挑戦（つながり）

市民一人一人も変革の担い手に。自分のまちを自分でアップデートし市民が関わるまち関わるまちへ。
市内外の人、企業、地域が立場を越えて連携。挑戦や協働を通じて、新しい事業や制度を共に生み出します。



データやAIの活用

データとAIの力で、まちの状態を見る化。
生活や行政のあらゆる機会を、データを活用しながらより良い判断とサービスへつなげます。



暮らしの進化（イノベーション）

暮らしの中で新しい便利さや仕組み、豊かさを生み出します。
サービスの質が上がり、地域課題に応じた改善が進みます。

市内外の人々・企業・地域がそれぞれの力を生かし、まちの未来を共にはぐくむ。
データやAIといったテクノロジーの力、そして人と人とのつながりから、
新しい価値や仕組みを生み出していくます。

施策領域

ヨユウを
つくる

市民の皆さんと行政手続きの接点を”らくらく”に、職員の仕事もスムーズに。
デジタルの力で、市民と職員の時間・心・関係に“ヨユウ”を生み出します。

デジタルの力で時間と手間を減らし、市民も職員も“ヨユウ”をつくる。

行政サービス体験の刷新

職員体験の刷新

市民サービスDX

行政との接点をデジタルで刷新し、市民の時間と手間を大幅に削減します。

(例)



AIを活用した相談窓口の開設



受付対応が必要な窓口業務の事前WEB予約



デジタルサイネージ※やタブレット等を活用した窓口の総合受付



市ホームページにチャットボット※を導入して市民の身近な質問への回答

行政内部DX

職員の働き方をデジタルで変革し、創造的な業務に集中できる環境を整備します。

(例)



業務効率化ツール（AI、OCR※、RPA等）の導入



在宅ワーク・テレワーク環境の整備



業務プロセスの効率化・標準化



勤怠管理の電子化

※デジタルサイネージ・・・液晶ディスプレいやプロジェクターなどの電子的な表示装置を用いて、広告や案内、ニュースなどを表示するシステムのこと。
※チャットボット・・・AI技術を活用してユーザーとの対話を自動化するプログラム。

※OCR・・・手書きや印刷された文字を、スキャナーなどにより画像データとして取り込み、コンピューターが編集・検索可能なテキストデータに変換する技術のこと。

施策領域

やさしさを
生み出す

デジタルで生まれた“ヨユウ”を、人やまちの“やさしさ”へ。
誰にとっても過ごしやすい生活をつくりながら、思いやりや挑戦を応援する文化も生み出します。

一人一人に分かりやすく過ごしやすい生活、思いやり・挑戦を応援し変化を受け入れる風土など“人に優しい変化”を生み出す。

成長や挑戦できる未来志向の地域づくり

風土・文化・人財育成DX

職員と市民が共に学び、挑戦を応援し合う文化へ。
ヨユウが優しさとなり、挑戦と共感が循環するまちへ。

(例)



挑戦・学びを称賛する評価・支援制度の整備



外部DX人財の活用



オンライン意見集約プラットフォームの導入



生成AIによる意見分析と傾向の可視化

市民に寄り添う生活体験の実現

まち・暮らしのDX

市民の暮らしを支える基盤をデジタルで強化し、
過ごしやすいまちへ。
(例)



市民に分かりやすい情報発信



AIチャットを活用した育児・子育て支援



自動運転技術の段階的導入に向けた実証



デジタルを活用した市民の健康サポート



防災情報の集約・公開（防災・防犯・獣害対策）

施策領域

共に
はぐくむ

デジタルで生まれた“ヨユウ”を、人やまちの“やさしさ”へ。
誰にとっても過ごしやすい生活をつくりながら、思いやりや挑戦を応援する文化も生み出します。

市内外の人々・企業・地域が、共に挑戦し、価値を育む。

共創・参画による価値創造

共創DX

市内外の人・企業・地域が協働し、
新しい活動や事業の推進へ

(例)



市民が行政サービスに協働できる仕組み



関係人口創出事業



他自治体・企業等との協議体への参画

データとAIによる価値創造

AIによる新しい価値づくり

データやAIを暮らしに生かし、
よりよい判断や新たな価値へ

(例)



EBPM（データ政策立案）の推進



AI共創プロジェクト



オープンデータ*・連携基盤*

*オープンデータ・・・誰もが自由にアクセス、利用、再利用、再配布できる形式で公開されたデータ。

*連携基盤・・・複数の異なるシステムやデータの集合体の間で、データの集積・流通・統合を効率的に行うための技術的な土台（プラットフォーム）。

第4章 施策体系

- 001 施策体系
- 002 重点施策テーマと取り組み方針

施策体系

各施策領域に対し次の重点テーマを設定します。

テーマ	施策領域	重点テーマ	具体施策例
ヨウ をつくる	市民サービスDX	1 「スマートフォン市役所」で窓口改革を実現	1-1 AIを活用した相談窓口の開設 1-2 受付対応が必要な窓口業務の事前WEB予約
	行政内部DX	2 「業務自動化・DX」による働き方改革と生産性の向上	2-1 業務効率化ツール（AI、OCR、RPA等）の導入 2-2 在宅ワーク・テレワーク環境の整備
やさしさ を生み出す	風土・文化・人財育成DX	3 デジタル社会を牽引する人財育成と地域へのDX浸透	3-1 挑戦・学びを称賛する評価・支援制度の整備 3-2 外部DX人財の活用
	まち・暮らしのDX	4 市民参画を促進する開かれたまちづくり	4-1 オンライン意見集約プラットフォームの導入 4-2 生成AIによる意見分析と傾向の可視化
		5 必要な情報が手元に届くスマート広報	5-1 市民に分かりやすい情報発信 5-2 スマート観光案内
		6 未来を担う子どもの教育や子育てを包括的に支援	6-1 AIチャットを活用した育児・子育て支援 6-2 教育現場の包括的なデジタル活用
		7 持続可能な地域公共交通の実現	7-1 自動運転技術の段階的導入に向けた実証 7-2 地域内ライドシェアモデルの検討
		8 市民の健康づくりサポート	8-1 デジタルを活用した市民の健康サポート 8-2 オンライン相談ができる環境整備
		9 市民の安心・安全をデジタルで守る	9-1 防災情報の集約・公開（防災・防犯・獣害対策） 9-2 公共インフラ情報の集約・公開
共に はぐくむ	共創DX	10 市民とのシビックテックの推進	10-1 市民が行政サービスに協働できる仕組み 10-2 「まちづくりハッカソン」の実施
		11 関係人口や市外企業との価値共創	11-1 関係人口創出事業 11-2 他自治体・企業等との協議体への参画
		12 AIの積極活用による新しい価値創造	12-1 EBPM（データ政策立案）の推進 12-2 AI共創プロジェクト

※具体施策例はあくまでも例示です。

重点施策テーマと取り組み方針

ヨユウを
つくる

市民サービスDX

「行政手続きを“らくらく”に」

背景・課題

市民は「どの窓口に行けばよいか分かりにくい」「開庁時間内に来庁できない」といったお声をいただきます。

また、問い合わせを電話でいただく機会も多い状況です。

デジタル化が進まないと、これまでどおり紙での申請や何度も足を運んで頂く必要があるなど、市民の利便性と行政コストの双方に影響が生じています。

取り組み方針

AI技術などを積極的に活用し、スマートフォンから「いつでも・どこでも・気軽に」手続きや相談ができる市役所を目指します。

また、デジタル技術を最大限に活用し、職員の働き方を抜本的に見直すほか、来庁者のニーズや来庁時間を分析し、市民サービスのサービス低下を最小限にしつつ、窓口開庁時間の見直しを図ります。

そうして生じた資源は、高齢者や障がいをお持ちの方など、必要な方へのサポート充実に振り分けていきます。

具体施策例

- # AIを活用した相談窓口の開設
- # 受付対応が必要な窓口業務の事前WEB予約
- # デジタルサイネージやタブレット等を活用した窓口の総合受付
- # 市ホームページにチャットボットを導入して市民の身近な質問への回答
- # テレワーク環境の整備と利用拡大
- # 窓口開庁時間の短縮

-重点テーマ1-

全ての※手続きや相談をスマートフォンでも対応できる
「スマートフォン市役所」で窓口改革を実現します。



※対面で実施することが必要な手続きや相談は除きます。

重点施策テーマと取り組み方針

ヨユウを
つくる

行政内部DX

「行政手続きを“らくらく”に」

背景・課題

業務が多様化する中、限られた職員数で迅速かつ正確な業務の遂行が求められますが、書類中心の手続きや定型的なデータ入力作業、会議録の作成などの事務処理に時間がかかり、企画立案や市民対応に充てる時間の確保が難しい状況です。

市民ファーストを前提とした企画立案や市民対応を行うために、市役所の業務改善が求められています。

取り組み方針

より専門性の高い業務や、まちの将来を見据えた企画・立案に集中できる環境を整えるため、定型的な事務作業にかかる時間を削減するための仕組みの導入を進めます。

また、デジタルツールを効果的に活用するための人財育成にも取り組みます。さらに、市役所で進めた事例は地域の事業者にも共有し、民間にも広がる「働き方改革」の実現を目指します。

-重点テーマ2-

デジタルツールを導入した職員の働き方・業務改革を実施し、「業務自動化・DX」による生産性の向上を図ります。

具体施策例



- # 業務効率化ツール（AI、OCR、RPA等）の導入
- # 在宅ワーク・テレワーク環境の整備
- # 業務プロセスの効率化・標準化
- # 勤怠管理の電子化
- # デジタル技術を最大限活用するための職員教育の実施
- # モバイルワーク環境の整備と利用拡大

重点施策テーマと取り組み方針

やさしさを
生み出す

風土・文化・
人財育成DX

-重点テーマ3-

デジタル社会を牽引する人財育成と、地域にDXを広げます。

「生まれたヨウを、まちの“やさしさ”へ」

背景・課題

行政のデジタル化推進に必要不可欠な専門知識やスキルを持つ人財が不足しています。

また、既存職員のデジタルに対する理解度にもばらつきがあり、新しいデジタル技術を活用して市民向けのサービスを改善する取り組みが遅れています。

さらに、市民・事業者側もデジタルツールを使いこなすための機会が乏しく、地域全体でDXを手段として活用しきれていない現状があります。

取り組み方針

デジタル社会を牽引する「人財」を育成し、必要なDX人財を計画的に育成・配置し、組織全体の能力を最大化します。具体的なスキル強化として、生成AIの活用や業務改善(BPR)ができる人財を育成します。

同時に、市民・事業者向けにもデジタルリテラシー向上やDX推進のための学習機会を提供することで、地域全体のデジタル活用の底上げを図ります。これにより、DXが浸透した地域を目指します。

具体施策例

- # 挑戦・学びを称賛する評価・支援制度の整備
- # 外部DX人財の活用
- # ワークシェアリング*
- # EBPM推進のための生成AIを活用したデータ分析の活用



*ワークシェアリング・・・デジタル技術を活用して複数の従業員間でデータや情報を共有し、共同で効率的に作業を進める働き方やその概念

重点施策テーマと取り組み方針

やさしさを
生み出す

風土・文化・
人財育成DX

-重点テーマ4-

デジタル技術で市民参画を促進する開かれたまちづくりを実現します。

「生まれたヨコウを、まちの“やさしさ”へ」

背景・課題

従来のパブリックコメントや住民アンケート等では、若年層や子育て世代、現役世代、高齢者など多様な市民の視点を行政が十分に把握できていません。

また、市民が行政に対して意見や提案をする際に、時間や場所、手続きの手間などが障壁となり、市民が能動的に市政へ関与する機会が限定されています。

このため、デジタル技術を活用し、市民がいつでもどこでも容易に行政に意見を届けられる仕組みの構築や市民との対話の深化が求められています。

取り組み方針

市民がデジタル技術を活用し、市政に対する意見や提案を容易に行えるデジタルプラットフォームを構築します。投稿された意見や議論の内容をAIで分析・集約することで、市民ニーズの傾向を迅速かつ公平に政策形成に活用します。

デジタル技術を活用することで市民が行政活動へ参加できる機会を増やし、市民と行政の双方向の対話を促進することで、政策の有効性と市政への信頼性を確立します。

具体施策例

- # オンライン意見集約プラットフォームの導入
- # 生成AIによる意見分析と傾向の可視化
- # シビックテックとの連携
- # 重要な政策決定プロセスの可視化



重点施策テーマと取り組み方針

やさしさを
生み出す

まち・暮らしのDX

「生まれたヨコウを、まちの“やさしさ”へ」

背景・課題

広報手段の多様化により情報発信の機会は増えましたが、画一的な発信だけでは、市民が膨大な情報の中から自分に必要な情報を的確に選び取ることが難しくなっています。

また、時間や場所、言語や障がいの有無を問わず、誰もが等しく情報を受け取れる環境整備や、デジタルに不慣れな方への配慮も十分とは言えません。

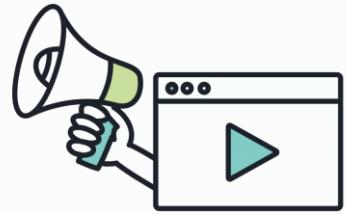
一方、庁内では広報の手段が多様化していることから業務が複雑化し、属人的になりやすいという課題も見られます。

取り組み方針

従来の広報紙を用いた情報発信に加え、デジタルツールを活用し、「必要な人に、必要な時に、必要な方法で届く」ことを目指します。具体的には、属性・関心に基づくパーソナライズ配信、AI要約による要点提示、多言語・読み上げ対応、チャットボットによる24時間対応、個人情報とアクセシビリティ^{*}確保を進め、全庁的に持続可能な情報提供基盤を整備します。

具体施策例

- # 市民に分かりやすい情報発信
- # スマート観光案内
- # 災害時の防災情報発信の一元化



*アクセシビリティ・・・身体的・年齢・能力の有無にかかわらず、全ての人が製品やサービスを平等に利用できる状態

重点施策テーマと取り組み方針

やさしさを
生み出す

まち・暮らしのDX

「生まれたヨコウを、まちの“やさしさ”へ」

背景・課題

共働き世帯やひとり親世帯など、多忙な中で子育てに取り組む方が平日昼間に電話や来庁することへの負担は大きいものとなっています。

教育におけるデジタル活用は進んだものの、教員をサポートする教育委員会では、時間外の電話対応が常態化するなど、DX化の進展に濃淡が生じています。また、手書きといったアナログな学習法の方が効果的だという研究結果もあり、デジタル・アナログ双方の利点を見直す必要も生じています。

取り組み方針

多忙な現役世代がいつでも・どこでも手続きができるようにするために、オンラインでの申請・予約の拡充を進めます。また、子育て支援アプリの利用促進を図り、子どもの予防接種や健診をサポートしていきます。

教育現場では、学校の通信インフラの増強に加え校務のデジタル化による働き方改革を進め、教員が子どもの指導に最大限注力できる環境づくりを図ります。

デジタル化のみならず、アナログの良さも大切にすることで、専門職による母子への伴走支援体制の充実や、学校教育の資質向上に努めます。

-重点テーマ6-

教育や子育てを包括的に支援し、未来を担う子どもの育ちをサポートします。

具体施策例



- # AIチャットを活用した育児・子育て支援
- # 教育現場の包括的なデジタル活用
- # マイナンバーを活用した事務効率化
- # 乳幼児健康相談・各種教室の予約や健診のオンライン化
- # 教育現場のAI教育・デジタル活用に対応するためのネットワークの増強

重点施策テーマと取り組み方針

やさしさを
生み出す

まち・暮らしのDX

「生まれたヨコウを、まちの“やさしさ”へ」

背景・課題

高齢化・核家族化が急速に進展しており、2040年には高齢人口割合が45.5%に達すると予測されています。これにより、自家用車を利用できない高齢者等が増加し、生活の足を確保するための公共交通の必要性は高まっていきます。

一方で、市民の交通手段分担率は自家用車利用が約80%と定着しており、公共交通の利用者は減少傾向にあります。自家用車が前提となりやすく、公共交通は選ばれにくい状況です。

取り組み方針

交通データを分析した需要予測やAI・GPS※などのデジタル技術を活用し、地域交通の運行とサービスを持続的に再構築します。

将来的な運転手不足解消を見据えた自動運転技術の段階的導入や、地域住民等が協力するライドシェア※の仕組みの検討を進めます。

※GPS・・・「Global Positioning System（全地球測位システム）」の略で、人工衛星を利用して地球上の現在地や時刻を高精度で特定するシステム。

※ライドシェア・・・スマートフォンアプリやクラウドサービスなどのデジタル技術を活用し、一般的のドライバーと移動したい乗客を効率的にマッチングさせる新しい移動手段（ビジネスモデル）のこと。

-重点テーマ7-

持続可能な地域公共交通の実現を目指します。



検索・予約・決済



具体施策例

自動運転技術の段階的導入に向けた実証
地域内ライドシェアモデルの検討
地域版MaaS※アプリの検討

※Maas・・・Mobility as a Service の略で、日本語では「サービスとしての移動」と訳されます。

重点施策テーマと取り組み方針

やさしさを
生み出す

まち・暮らしのDX

「生まれたヨコウを、まちの“やさしさ”へ」

背景・課題

健康寿命を延ばすために必要な要素である「生活習慣病の予防」には、定期的な健康診断の受診に加え、食生活や運動習慣のセルフチェックが必要ですが、多くの市民が行っているという状況には至っていません。

医療に関するデータの利活用や、それに基づく政策形成も途上にあります。また、医療費助成や予防接種など、紙による申請が行われている現状があります。

取り組み方針

すでに取り組んでいる「健康ポイント事業」の拡充を図り、多くの人が参加したくなるサービスへと進化させます。

国が進める医療のデジタル化に対応し、ペーパーレス化やオンライン化などにより業務効率化を進め、妊産婦や高齢者など、対面での支援も必要な方に対するケアの充実を図ります。

市内医療機関の診療体制の補完と、子どもの病気において24時間対応可能な環境を整備するため、小児科の夜間・休日オンライン診療導入について検討します。

-重点テーマ8-

デジタルを活用して、市民の健康づくりをサポートします。

具体施策例

- # デジタルを活用した市民の健康サポート
- # オンライン相談ができる環境整備
- # 予防接種や健康診断のプッシュ通知による接種/受診勧奨
- # 健康ポイントの電子クーポン化による利用拡大
- # 産学官連携による健康や医療ビッグデータの活用



重点施策テーマと取り組み方針

やさしさを
生み出す

まち・暮らしのDX

「生まれたヨウを、まちの“やさしさ”へ」

背景・課題

防災や獣害予防、インフラ保全についての情報について、市民の方より頂いた情報は市に集約されているものの、その公開や可視化には至っていません。

市民の方の安心・安全を守るためにも、活用できる情報を整理し、可視化すべきものは公開するなどして、日頃より、市民も含めた防災意識の向上が必要です。

取り組み方針

行政が保有している情報や民間が提供している情報を積極的に活用して、安全・安心につなげていきます。また、市民と協力して、地域の安全を守る仕組みなども検討していきます。

公共インフラ保全に関する情報や、公共施設の維持管理に関する情報を適切に公開し、公共インフラや公共施設の保全や資産の価値の向上に取り組みます。

災害や獣害予防に活用できるよう、避難所の情報やハザードマップの確認、害獣の出没地点等の情報を可視化できるよう、データの集約を進めます。

-重点テーマ9-

市民の安心・安全をデジタルで守る取り組みを導入します。

具体施策例

- # 防災情報の集約・公開（防災・防犯・獣害対策）
- # 公共インフラ情報の集約・公開
- # 道路陥没や落下物等の通報・公開システム
- # 冠水や害獣情報の公開システム
- # 上下水道配管図等のWeb公開化



重点施策テーマと取り組み方針

共に
はぐくむ

未来をつくるDX

背景・課題

行政区をはじめとする市民組織とのコミュニケーションにはアナログな手法が多く、情報の伝達や交換、共有には一定の時間がかかっています。

共働きの増加や定年延長等により、行政区の役員や民生委員など、地域活動の担い手不足が生じているという課題があります。

そのため、地域で役割を割り当てられるような住民自治ではなく、自発的に地域に関わるような「新たな住民自治の形」も求められています。

共創DX

取り組み方針

-重点テーマ10-

市民との双方向ツールの活用やシビックテックを推進します。

地域団体や、市民と双方向でコミュニケーションがとれるツールを活用して、新しい住民自治のスタイルを構築します。

市民が自分の得意な分野、持っている情報を持ち寄る機会を創ることで、地域に関わるきっかけ作りを進めます。

デジタル活用のレベルに応じた施策を展開し、隠れた市民力をデジタルの力で引き出します。

具体施策例

- # 市民が行政サービスに協働できる仕組み
- # 「まちづくりハッカソン※」の実施
- # デジタルツールを活用した相互の情報伝達手段の導入



※ハッカソン・・・「ハック（Hack）」と「マラソン（Marathon）」を組み合わせた造語。ソフトウェア開発に関わる人財が集まり、特定のテーマに対して、短期間集中的にアイデアを出し合い、アプリケーションやサービスなどの成果物（プロトタイプ）を開発し、その成果を競い合う催し。

重点施策テーマと取り組み方針

共に
はぐくむ

未来をつくるDX

背景・課題

デジタル技術により場所の制約が消失し、さまざまな人や組織とつながることが容易となつたことで、従来にない形での関係構築ができるようになっています。

外部のさまざまな人や企業が関わることで、この地域から新たな価値が生じることを目指します。

特に本市では、企業城下町であった時代から、現在の厳しい状況に至る中、成長産業の積極的な誘致を図る必要があります。そのために、さまざまなステークホルダーが関わりながら矢板市を実証フィールドとして使ってもらうための取り組みを検討します。

共創DX

取り組み方針

-重点テーマ11-

デジタルを通じた関係人口の増加や市外企業との価値共創に取り組みます。

具体施策例

- # 関係人口創出事業
- # 他自治体、企業等との協議体への参画
- # ふるさと納税による関係人口づくり
- # 市の政策形成や事業への外部人財活用
- # 共創推進課の設置、外部へのデータ提供における調整を実施



重点施策テーマと取り組み方針

共に
はぐくむ

未来をつくるDX

背景・課題

デジタル技術の進展により、これまで人の対応や支援が必要であった分野においても、人を介さずに新たな価値を提供できる事例が増加しています。文章や画像の生成、衛星画像を活用した道路・農地・河川等の監視、データによる健康異常の早期検知など、さまざまな分野でAIの活用が進みつつあります。

今後は、さらに多様な領域においてAIを活用した新たな価値が創出されることが見込まれます。人口が少ない地域においても、こうした先進的な技術を積極的に導入することで、住民の生活の質を高める新たな価値の創出につなげていくことが重要です。

AIによる新しい
価値づくり

-重点テーマ12-

AIを積極的に取り入れて生活に新しい価値を創造していきます。

取り組み方針

AI技術を活用して新たな価値やサービスの開発・提供に取り組む企業との連携を強化し、行政課題の解決や市民サービスの向上につながる共創を推進します。

また、AIサービスの実証・実装が円滑に行える環境を整備し、市民・企業・行政が一体となって新たな地域価値の創出や公共サービスの実現に取り組む「共創型の行政運営」を目指します。

データセンターを誘致し、あわせてAIにまつわるユーザー、技術者、提供事業者等の関係者が集う場の創造を目指します。

具体施策例

- # EBPM（データ政策立案）の推進
- # AI共創プロジェクト
- # オープンデータ・連携基盤
- # オープンイノベーション※によるAI実装支援
- # 市民・企業・行政が一体となった共創的リビングラボ*



※オープンイノベーション・・・組織が自らの境界を越えて外部のアイデアや技術を活用し、新しいビジネスの創造や既存ビジネスの改革を行いういノベーションアプローチの一つ。

*リビングラボ・・・生活空間（Living）と、実験室（Lab）を組み合わせた造語で、住民を含めた産官学が参加し地域の課題解決を共創する行政手法のひとつ。