

下呂市DX推進計画2.0



(基本計画)

2026年 月

デジタルでつながる

新たな時間と

ぬくもりが生まれるまち

Vision

「デジタルを使えないからアナログ」ではなく、「どうすれば使えるか」を共に考える未来へ。手続きはデジタルで完結し、空いた時間は家族や趣味のひとときに。窓口の待ち時間や手間をなくし、人の温かみを感じられる「ぬくもり」ある空間をつくります。

はじめに

趣旨

人口減少が深刻化する2040年を見据え、本市はDXを単なる効率化ではなく、行政のあり方を根本から変える「生存戦略」と位置づけます。徹底的な業務改革により時間を創出し、市民一人ひとりに寄り添う「ぬくもりあるサービス」へ再投資します。「誰一人取り残されない」を基本姿勢に、デジタル技術を優しさの基盤へと変え、市民の幸福（ウェルビーイング）を最大化する次世代の自治体への構造転換を強力に推進します。

背景

＜社会情勢＞

2040年問題/AI・デジタルのインフラ化/体験価値（UX）の重視/ウェルビーイングへの転換/自治体経営の構造転換

＜国の動向＞

- ・2021年9月 デジタル社会形成基本法の施行及びデジタル庁の設立
- ・2022年12月 デジタル原則に照らした規制の一括見直しプラン策定（アナログ規制の撤廃）
- ・2024年6月 改正地方自治法の成立（サイバーセキュリティ確保の義務化など）
- ・2025年9月 人工知能（AI）関連法の施行およびAI活用の推進
- ・2025年12月 総務省「自治体DX推進計画 第5.0版」改定

実施期間

2026年4月～2029年3月

本計画は、第三次総合計画（2025年度～2040年度）基本計画の改定サイクルに合わせ、原則4年ごとに見直しを行います（次回は3年後）。なお、社会情勢や国の動向等の変化に応じ、適宜見直しを行います。

はじめに

計画の位置づけ

本計画は、下呂市第三次総合計画に掲げる将来像「ぬくもり つながり わくわく 下呂市」を実現するための重要戦略（横断的施策）として位置づけます。人口減少下においても持続可能な行政サービスを維持し、市民の利便性を高めるため、国の「自治体DX推進計画」等の最新動向と整合を図りながら、全庁的なデジタル変革を推進します。



計画の方向性

基本的な考え方（DX推進の心得）

DXを推進するにあたり、共通して持つべき行動指針・マインドセットです。

手段と目的の明確化

デジタル化はあくまで「手段」です。目的は、市民の豊かな暮らしや課題解決にあることを忘れず、効果的な手法を選択します。

利用者視点の徹底

常に「市民にとって使いやすいか」「嬉しい体験か」を問いかけ、提供者目線ではなく利用者目線でサービスをデザインします。

未来志向への転換

できない理由を探すのではなく、「どうすればできるか」「どうすれば使えるようになるか」を前向きに考える組織文化を醸成します。

イノベーションへの挑戦

現状維持は後退と捉え、デジタル技術と多様な知の結合により、市民の期待を超える新たな価値を創造し続けます。

アジャイルな推進

完璧を求めすぎて検討に時間を費やすのではなく、スモールスタートで実行し、走りながら改善を繰り返します。

基本方針

Visionを実現するための実行指針として、以下の3つの基本方針を定めます。

基本方針 1

市民サービスの向上

『徹底した利用者視点による **体験価値（UX）の向上**』

システムを導入して終わりではなく、市民が「便利になった」「嬉しい」と実感できる体験をデザインします。

基本方針 2

市役所の職場変革

『**デジタルを前提**とした自治体経営への構造転換』

2040年の労働力不足を見据え、デジタルを補助ツールではなく社会インフラと位置づけ、BPR（業務改革）の徹底により業務プロセスを根本から見直します。

基本方針 3

地域社会のデジタル化

『技術と人の融合による **ぬくもりある社会の構築**』

効率化によって創出された時間と人的リソースを、デジタルでは代替できない「人への支援」や「対話」に集中投資します。

計画の方向性

主な取組み

3つの基本方針に基づき、以下の取組みを推進します。なお、詳細は「実施計画」に定め、情勢変化等に応じてアジャイル（柔軟）に見直します。

基本方針1 市民サービスの向上

- ①【重要】自治体フロントヤード改革の推進
⇒書かない・待たない窓口の実現、移動市役所の検証
- ②スマホ市役所の実現（UX重視）
⇒オンライン申請の原則化、プッシュ型行政サービスの推進、マイナンバーカードの取得支援・利用推進、便利が伝わる利用促進策
- ③公金収納の多様化・効率化
⇒eL-QRの活用、キャッシュレス決済の拡充
- ④公共施設予約・利用のオンライン化
⇒公民館、スポーツ施設等のデジタル化
- ⑤学校教育におけるデジタル化
⇒GIGAスクール構想の推進・校務支援
- ⑥災害情報のプッシュ型配信
⇒防災アプリ等の多元化

基本方針2 市役所の職場変革

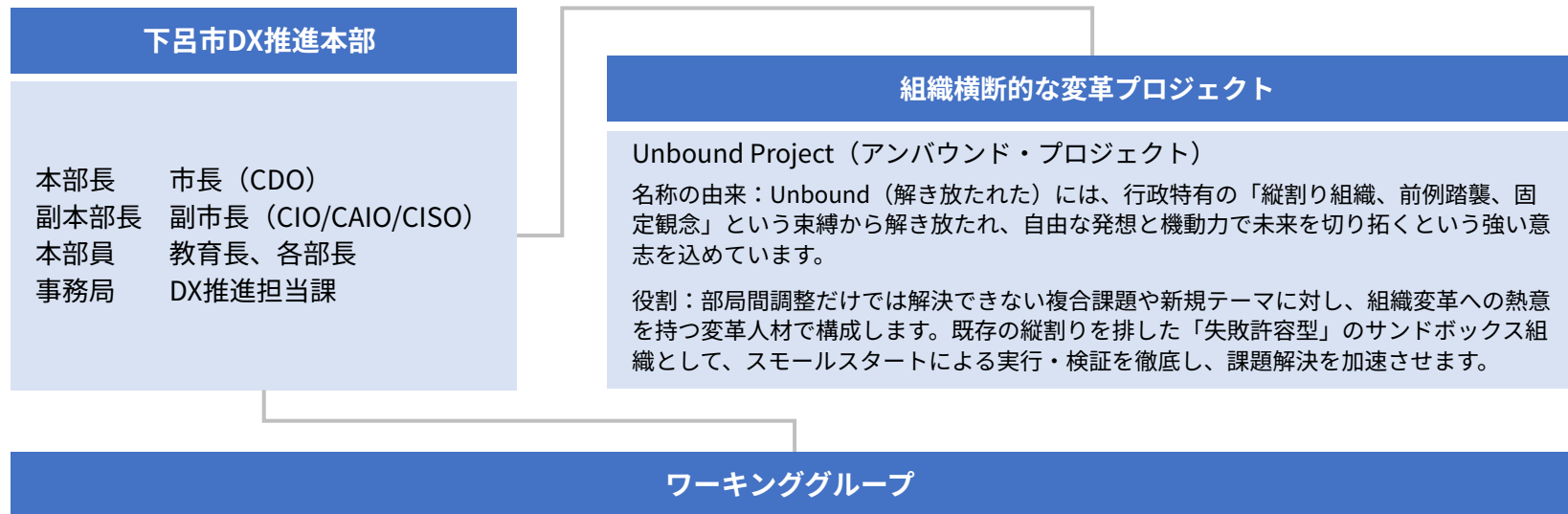
- ⑦【重要】デジタル変革人材の育成・確保
⇒組織風土変革の構築、外部人材の活用・連携
- ⑧【重要】BPRの取組の徹底
⇒「紙・ハンコ」プロセスの撤廃、デジタル原則に基づく規制点検、完全ペーパーレス
- ⑨自治体情報システムの標準化・共通化
⇒「国・地方デジタル共通基盤基本方針」に基づく共通化、ガバメントクラウドへの移行
- ⑩AIによる知的生産性の向上
⇒生成AI等の全庁展開、AIアシスタントの活用による業務自動化
- ⑪セキュリティ対策の徹底
⇒ゼロトラスト等の最新対策、情報セキュリティポリシーの遵守
- ⑫多様な働き方
⇒テレワーク等の推進
- ⑬データに基づく政策形成（EBPM）
⇒データ分析、ダッシュボード活用

基本方針3 地域社会のデジタル化

- ⑭【重要】バックキャスト思考による共創
⇒あるべき未来（2040年）からの逆算、デジタル社会についての対話機会創出
- ⑮【重要】デジタルインクルージョンの推進
⇒できないを「できる」に変える自立支援、高齢者を支えるデジタル活用
- ⑯生活関連分野の課題解決
⇒防災・観光・医療等のデジタル実装の取組の推進、持続可能な地域インフラ維持
- ⑰地域データのオープン化
⇒オープンデータ推進、GIS（地理情報）の活用
- ⑱戦略的情報発信
⇒SNS等を活用した魅力発信、関係人口創出へのデジタル活用

推進体制等

人口減少社会を生き抜く「生存戦略」として、市長をCDO（最高デジタル責任者）として経営視点での強力なリーダーシップを発揮します。また、副市長をCIO（最高情報責任者）とし、組織横断的な業務改革を統括するとともに、CAIO（AI統括責任者）及びCISO（最高情報安全責任者）を兼務し、AIの適正な利活用と強固なセキュリティ対策を責任を持って推進します。



連携・実行体制の構築

DX推進の実効性を高めるため、人事・財政・情報政策部門とDX推進担当課が緊密に連携し、「人・予算・基盤」を一体的に強化します。また、外部人材を登用し、広域連携も強化します。なお、必要に応じて各責任者を補佐する「補佐官」を登用し、専門的な知見や戦略立案のサポートを受けることができる体制とします。

参考 デジタル化に係る市民アンケート調査

令和6年度に実施した、下呂市市民生活アンケートの2項目において、「デジタル化」に関する調査を実施しました。

1. 調査方法

対象者	下呂市民
調査期間	令和7年2月28日～3月31日
調査方法	Logoフォームによる電子回答

2. 回答者数

1,225人

3. 回答者のプロフィール

性別	回答者	比率
男性	483	39.4%
女性	707	57.7%
回答しない	35	2.9%

年代	回答者	比率
10代	7	0.6%
20代	39	3.2%
30代	205	16.7%
40代	287	23.5%
50代	292	23.8%
60代	261	21.3%
70代	119	9.7%
80代以上	15	1.2%

参考 デジタル化に係る市民アンケート調査

4. 質問事項

(1) 下呂市は行政サービスのデジタル化が進んでいると思いますか。

	回答者	比率
あてはまる（非常に・ある程度）	513	41.9%
どちらとも言えない	513	41.9%
あてはまらない	199	16.2%

約4割の市民がデジタル化の進展を感じている一方、同数の市民が「どちらとも言えない」と回答しており、デジタル化の恩恵が全市民に行き渡っていない、あるいは認知されていない現状がうかがえる。

(2) 下呂市は仕事場や日常生活の中で、デジタルサービスを利用しやすいと感じていますか。

	回答者	比率
あてはまる（非常に・ある程度）	348	28.4%
どちらとも言えない	603	49.2%
あてはまらない	274	22.4%

「利用しやすい」と感じている市民は3割に満たない。約半数が「どちらとも言えない」と回答しており、「デジタル化は進んでいるようだが、自分にとっては使いにくい、または関係ない。」と感じている層が厚いことが推測される。これは、本計画で掲げる「徹底した利用者目線（UI/UX）の改善」が急務であることを示している。