

第2期広島市DX推進計画（素案）

目次

I 計画の趣旨 P 3

- 1 背景 P 3
- 2 現状と課題 P 4
- 3 計画の位置付け P 5
- 4 計画期間 P 6

II 基本方針 P 7

- 1 基本理念 P 7
- 2 取組方針 P 8
- 3 施策体系 P 9

III 施策の概要 P 10

IV 具体的な取組 P 16

- 1 行政手続のオンライン化の加速化 P 16
- 2 コミュニケーションのオンライン化 P 17
- 3 窓口サービスのデジタル化 P 18
- 4 業務プロセスのデジタル化の加速化 P 19
- 5 情報システム・情報通信基盤の強化 P 20
- 6 デジタル人材の育成 P 21
- 7 オープンデータの推進 P 22
- 8 地域課題の解決へのDXの活用 P 23
- 9 デジタルリテラシーの向上 P 24

V 推進体制等 P 25

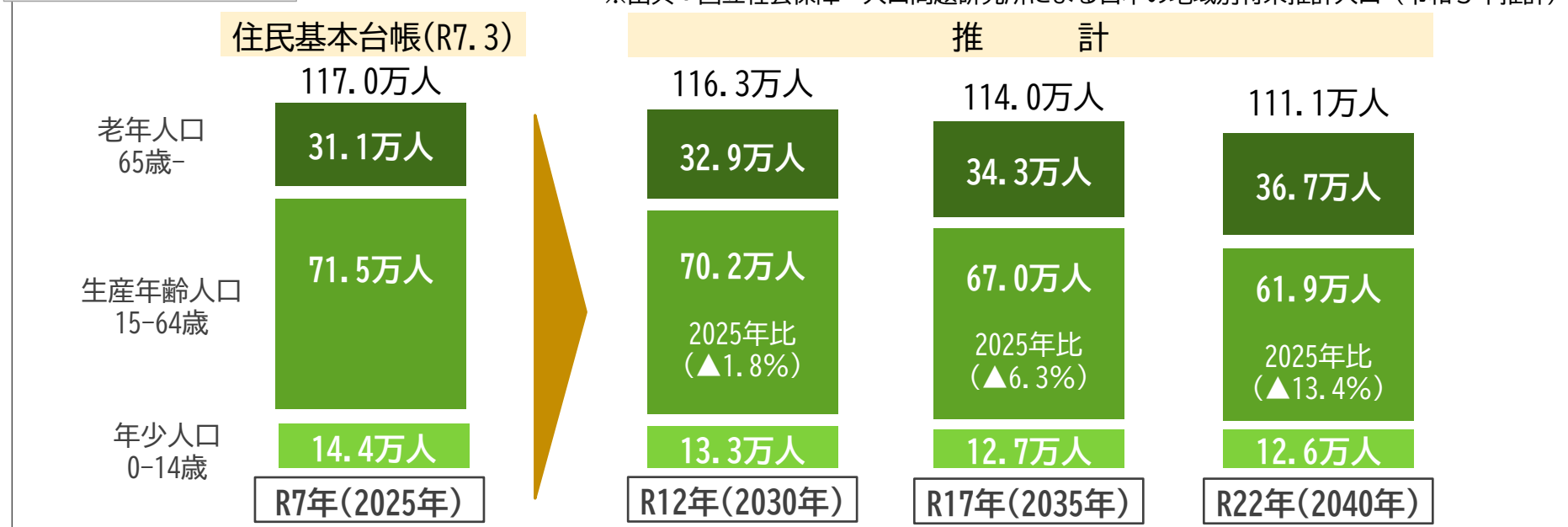
I 計画の趣旨

1 背景

- 本市では、成熟に伴う社会経済の急速な変化に柔軟に対応していくためには、自治体同士が競い合うのではなく、共に補完関係を保ち、協調して、国の力も引き出しながら施策を進める必要があるとの考えの下、「競争」よりも「協調」を重視し、経済面や生活面で深く結び付いている市町とともに「200万人広島都市圏構想」を掲げ、圏域経済の活性化と圏域内人口200万人超の維持を目指すこととしています。
- 今後、様々な施策を講じ人口減少の抑制を図るとしても、将来的に現在と同等の労働力や地域の担い手の確保は困難と見込まれるとともに、市民ニーズは一層多様化することが見込まれることから、本市の持続可能性を確保するための方策としてDX推進の更なる加速化を進めていく必要があります。

広島市の人口推計

※出典：国立社会保障・人口問題研究所による日本の地域別将来推計人口（令和5年推計）



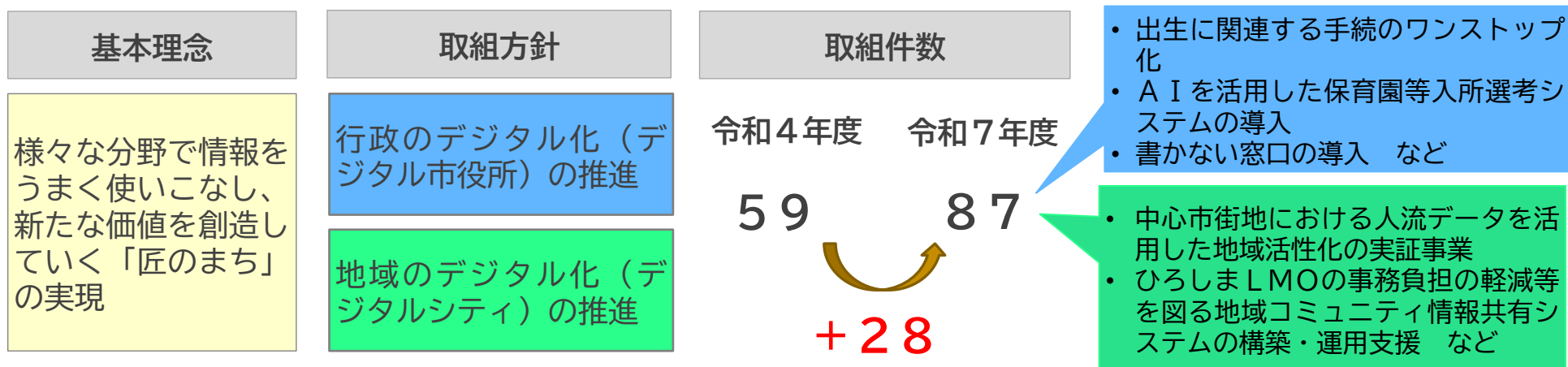
自治体DX推進計画【総務省策定・第4.0版（令和7年3月改定）】

今後急速な人口減少が見込まれる中、自治体が持続可能な形で行政サービスを提供していくためにDXの推進が求められる。

I 計画の趣旨

2 現状と課題

- 広島市DX推進計画に基づき令和4年度から7年度までの4年間にDXを推進してきた結果、着実に取組件数は増え、行政のデジタル化と地域のデジタル化の実現が一定程度図られました。
- 一方で、依然として書面申請を前提とする多くの行政手続が存在しているといった現状などを踏まえると、今後更にDXを加速化し、多様化する市民ニーズへの対応や効果的・効率的な市民サービスの提供、地域課題の解決につなげていく必要があります。



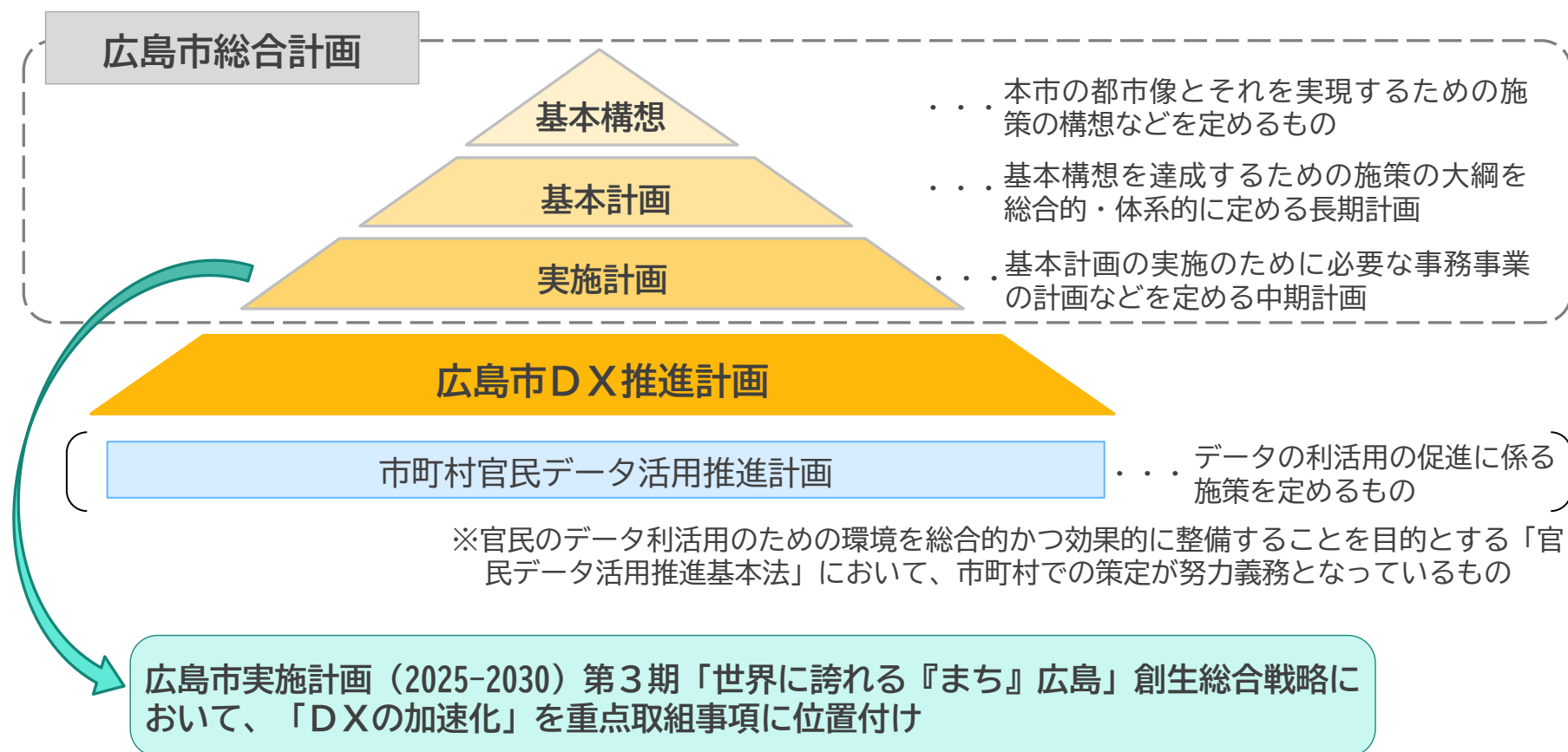
一方で、現状は

- 行政手続のオンライン化率は手続種類ベースで約35%（令和6年度）
- デジタル技術を活用した行政サービスを利用したことがないと回答した人の割合は約52%、その理由としてスマホ等の不慣れを挙げた人の割合は約41%（令和6年度市民意識調査）

I 計画の趣旨

3 計画の位置付け

- 本計画は、広島市総合計画を具体化するための部門計画として策定するものであり、デジタル化施策に関する全庁統一した基本的な考え方や取組の方向性を示すとともに、デジタル技術を活用して市民生活の利便性向上と地域の活性化を図るための事務事業の計画です。
- なお、官民データ活用推進基本法に基づく市町村官民データ活用推進計画としても位置付けます。



I 計画の趣旨

4 計画期間

令和8年度（2026年度）から令和12年度（2030年度）までの5年間

- 「第6次広島市基本計画」及び「広島市実施計画(2025－2030)第3期「世界に誇れる『まち』広島」創生総合戦略」の計画期間を踏まえて設定します。

※ 計画期間の途中であっても、デジタル技術の飛躍的な進化など本市を取り巻く状況に大きな変化が生じた場合には、必要に応じ計画内容の見直しを検討します。

Ⅱ 基本方針

1 基本理念

行政と市民・企業などあらゆる主体が情報を使いこなすデジタル共創社会の実現

- 成熟に伴う社会経済の急速な変化に柔軟に対応し持続可能なまちづくりを進めるためには、デジタル技術を駆使して行政サービスの向上や効率化を図るだけでなく、市民、企業、地域団体などあらゆる主体が自律的に地域課題を解決するために情報を上手く使いこなすことが重要であり、行政と市民が共にDXを推進し、本市の魅力の向上と市民生活の豊かさの増大の更なる加速化を図ります。
- 基本理念の実現に向けて、行政手続のオンライン化などの質の高い市民サービスを提供するとともに、業務プロセスのデジタル化などの効果的・効率的な行政運営に取り組む「行政のデジタル化」と、オープンデータの推進によるデータを活用したまちづくりを推進するとともに、デジタル技術を活用して地域課題の解決などを図り地域を活性化する「地域のデジタル化」といった取組方針を定め、これらに基づき様々な施策を展開します。

II 基本方針

2 取組方針

行政のデジタル化（デジタル市役所）の推進

- 行政サービスの一層の向上を図るため、要望を受けて対処するといえれば「受動型」のサービス提供から、デジタル技術を有効に活用して様々な情報を収集・解析することで課題を把握し、相手方に分かりやすいように整理した上でアプローチしていくといえれば「能動型」のサービス提供に転換していくことを目指します。そのためには、デジタル技術を活用して既存の紙などのアナログ情報をデジタル情報に変換するとともに、業務を見直し効率化することによって、既存の業務プロセス全体のデジタル化を図り、質の高い市民サービス提供の実現を目指します。
- さらに、市内のデジタル化したデータを横断的に連携して使いこなし、積極的に市民の行政ニーズを把握し、地域の実情や特性に即した施策を立案の上、効果的・効率的な行政運営が行える体制へと変革します。

地域のデジタル化（デジタルシティ）の推進

- 行政、企業、教育研究機関等、多様な主体が保有する様々なデータを相互に共有し活用できる環境整備を図ることにより、誰もが必要とするデータを活用できるまちづくりを目指します。
- また、身近な地域課題の解決や地域の活性化などにおいて、年代や地域に関係なく市民がデジタル技術を駆使して取り組むことができるようにすることや、企業がデジタル技術を活用して生産性の向上や業務改善などに取り組むことができるよう支援することにより、持続可能な地域コミュニティの実現と地域産業の活性化を目指します。

Ⅱ 基本方針

3 施策体系

取組方針	施策	
行政のデジタル化 (デジタル市役所) の推進	質の高い市民サービスの提供	行政手続のオンライン化の加速化 拡充
		コミュニケーションのオンライン化 継続
		窓口サービスのデジタル化 継続
	効果的・効率的な行政の運営	業務プロセスのデジタル化の加速化 拡充
		情報システム・情報通信基盤の強化 継続
		デジタル人材の育成 新規
地域のデジタル化 (デジタルシティ) の推進	データを活用したまちづくり	オープンデータの推進 継続
	デジタル技術を活用した地域の活性化	地域課題の解決へのDXの活用 拡充
		デジタルリテラシーの向上 継続

Ⅲ 施策の概要

行政のデジタル化（デジタル市役所）の推進

質の高い市民サービスの提供

1 行政手続のオンライン化の加速化

- 行政手続に当たり市民や事業者が区役所等の窓口への来庁や書類の郵送を行うことなく、スマートフォン等を通じて24時間365日どこからでも手続ができる「行かない窓口」の実現に向けて、オンライン化可能な全ての行政手続の原則オンライン化を進めるとともに、その利用促進に向けて市民等への周知を図ります。

2 コミュニケーションのオンライン化

- 市民等に行政情報を分かりやすく伝えることができるようホームページやSNS等で情報を受発信するとともに、電話問合せへのAI等デジタル技術の活用検討など、各種問合せに対する効果的な応答に取り組みます。
- 行政サービスの利用や手続の相談などの窓口業務において、ビデオ通話の活用などで来庁することなく自宅等からのオンライン相談を可能にするとともに、来庁が必要な場合にも待ち時間が生じないようオンラインで来庁時間の予約ができるよう環境整備を進めます。



Ⅲ 施策の概要

行政のデジタル化（デジタル市役所）の推進

質の高い市民サービスの提供

3 窓口サービスのデジタル化

- 申請書等への記入の手間を軽減する「書かない窓口」の推進に加え、申請書等の提出の手間を省き職員の業務システム入力作業の軽減にも資する窓口でのペーパーレス申請を可能とする仕組みの検討など、窓口における市民等の滞在時間の減少や窓口の混雑緩和に取り組めます。



Ⅲ 施策の概要

行政のデジタル化（デジタル市役所）の推進

効果的・効率的な行政の運営

4 業務プロセスのデジタル化の加速化

- 紙資料を前提とした事務処理等の庁内業務について、ペーパーレスな働き方改革を進めるとともに、定型業務の事務負担を軽減して職員が企画立案業務に注力できるよう、業務プロセスの見直しを行いノーコード・ローコードツールやA Iなどの活用によるデジタル化に取り組みます。

5 情報システム・情報通信基盤の強化

- 国が定めた仕様に基づき更新する市税や福祉などの標準化対象システムを含む各種の情報システムについて、質の高いサービスの提供や業務の効率化に資するよう、順次更新し機能強化を図ります。
- 業務の効率化を図るため、庁内LANの通信回線強化や無線環境の全庁展開に取り組むとともに、職員のワーク・ライフ・バランス推進の観点も踏まえ、利用しやすいテレワーク環境や外出先での庁内LAN接続環境などの整備を進めます。



Ⅲ 施策の概要

行政のデジタル化（デジタル市役所）の推進

効果的・効率的な行政の運営

6 デジタル人材の育成

- 市民サービスの向上や業務効率化を図るためのデジタル技術の活用に向けて、職員全体がこれまで以上にデジタル技術の知識やスキルを身に付けることができるよう、体系的な研修や資格取得の支援などに取り組みます。また、情報システムの強化等に向けて、高度な専門知識を持つ職員の確保や育成も図ります。



Ⅲ 施策の概要

地域のデジタル化（デジタルシティ）の推進

データを活用したまちづくり

7 オープンデータの推進

- 行政が保有する様々なデータを企業や教育研究機関、市民などが必要に応じて事業や研究活動、市民生活向上などに容易に利用できるよう、実用性の高いオープンデータの提供の充実を図ります。
- 行政以外が保有する様々なデータについても、可能な限り収集・公開を推進するとともに、多様な主体によるデータの活用支援に取り組みます。



Ⅲ 施策の概要

地域のデジタル化（デジタルシティ）の推進

デジタル技術を活用した地域の活性化

8 地域課題の解決へのDXの活用

- 地域コミュニティの活力低下や甚大化する自然災害への備えなど地域の諸課題の解決を図るため、AIやドローンなどデジタル技術を駆使して様々な支援に取り組むとともに、行政だけでなく地域や企業と一体となってデジタル技術による課題解決を図ることができるよう、地域等におけるデジタル技術の活用を支援します。

9 デジタルリテラシーの向上

- より多くの市民等がデジタル技術を用いた各種サービスの恩恵を受けるとともに、安全・適切に情報や技術を利用できるよう、デジタル機器に不慣れな市民等への支援や情報セキュリティ対策の啓発などに取り組めます。



IV 具体的な取組

※ 現行のDX推進計画に掲載している具体的な取組のうち、内容の充実や改善の要素があるものについて引き続き第2期DX推進計画に掲載することとし、それ以外の継続的に運用するものについては不掲載としています。また、令和8年度から実施する新規・拡充の取組については、令和8年度当初予算案議決後に追記して本年度中に第2期DX推進計画を策定します。

1 行政手続のオンライン化の加速化

取組名		取組内容	所管課
①	マイナンバーカードの取得支援	手続のオンライン化に当たり本人確認のための基盤となるマイナンバーカードについて、出張申請サポートなどを実施し取得を支援します。	企画総務局 区政課
②	オンライン手続の推進	国が開設しているマイナポータルや広島県・市町が共同利用している電子申請サービスなどの活用によるオンライン手続を拡大するとともに、各種手続がオンラインで行われるよう利用促進を図ります。	全部局 (企画総務局 デジタル行政推進室)

IV 具体的な取組

2 コミュニケーションのオンライン化

取組名	取組内容	所管課
① 広島市SNS公式アカウントの運用	LINE、Instagram等のSNSが本市における広報の主要な媒体であることの周知を図りつつ発信情報の充実を行い、若い世代を中心とした幅広い世代へタイムリーに情報を届けます。	全部局 (企画総務局 広報課)
② 行政・市民間の双方向サービス基盤の研究	スマートフォンのアプリケーションを活用して行政と市民との情報共有などを円滑化・集約化し行政サービスの利便性や到達性を高めることができる双方向型サービス基盤について研究します。	企画総務局 情報政策課
③ 来庁予約等のオンライン化の推進	来庁者の窓口での待ち時間や職員の窓口対応の時間短縮を図るため、来庁予約や公共施設の利用予約等のオンライン化を推進します。	全部局 (企画総務局 デジタル行政推進室)
④ 電話対応のデジタル化	市民等からの電話対応の円滑化を図るため、自動音声案内（IVR）の活用による用件振り分けや取り次ぎ、AIの活用による音声自動回答などのデジタル化について検討します。	全部局 (企画総務局 デジタル行政推進室)
⑤ 放課後児童クラブ運営のデジタル化	放課後児童クラブの利用申込みのオンライン化をはじめ、保護者への児童の入退所状況の通知、クラブからの緊急連絡や保護者からの欠席等の連絡をインターネットを通じて行えるシステムの適用拡大を図ります。	こども未来局 放課後対策課
⑥ 保護者と学校間の連絡手段のデジタル化	学校からの緊急連絡や保護者からの欠席等の連絡がインターネットを通じて行えるシステムの適用拡大を図ります。	教育委員会 教育企画課

IV 具体的な取組

3 窓口サービスのデジタル化

取組名	取組内容	所管課
① 窓 口 に お け る キャッシュレス化 の推進	区役所・市税事務所などの窓口や区スポーツセンター・安佐動物公園などの公共施設において現金納付以外の選択が可能となるようキャッシュレス化を推進します。	全部局 (企画総務局 行政経営課)
② 書かない窓口の推 進	窓口申請に係る市民の手間を軽減するため、マイナンバーカード等を使用して基本情報が記入された申請書を出力できる申請書作成支援システムの活用による書かない窓口を推進します。	全部局 (企画総務局 行政経営課)

IV 具体的な取組

4 業務プロセスのデジタル化の加速化

取組名	取組内容	所管課
① 生成 A I の利活用促進	職員が日常業務の中で生産性の向上・効率化に取り組むため、支援ツールとして生成 A I を利用できる環境を整備するとともに、職員研修のほか個別業務における具体的な活用支援などその利活用を促進します。	全部局 (企画総務局 デジタル行政推進室)
② ノーコード・ローコードツールの利活用促進	業務プロセスの標準化や職員による手作業の削減、外部との円滑な意思疎通を図るため、庁内における照会事務等の定型的業務に加え、外部との情報共有について、ノーコード・ローコードツールの利活用を促進します。	全部局 (企画総務局 デジタル行政推進室)
③ 電子契約サービス等によるペーパーレス化の推進	印刷費用の削減や保管スペースのスリム化による執務環境の改善などを図るため、契約書の印刷・製本作業や受け渡し等を不要とする電子契約サービスを導入するとともに、庁内業務で用いる紙の削減（ペーパーレス）を徹底的に推進します。	全部局 (企画総務局 デジタル行政推進室) (財政局 物品契約課)
④ デジタル技術の活用による公立保育園の園児の見守り	園内・園外保育において、迅速かつ正確な園児の人数把握を行い安全確保を図るため、I C タグの活用等による園児の見守りに取り組みます。	こども未来局 幼保企画課
⑤ 水道スマートメーターの導入拡大	現地を訪問することなく遠隔検針が可能となる通信機能を有した水道メーター（スマートメーター）の導入拡大に取り組みます。	水道局 給水課

IV 具体的な取組

5 情報システム・情報通信基盤の強化

取組名	取組内容	所管課
① 基幹系システム等の更新と標準準拠システムへの対応	市税、福祉などの基幹系システム等について、国による情報システムの標準化・共通化に対応しつつ、より一層の市民サービス向上や業務効率化に資するよう、次期システムへの更新に取り組みます。	企画総務局 システム基盤課
② 庁内ＬＡＮにおけるテレワーク・モバイルワーク機能の活用	職員のワーク・ライフ・バランスの推進や業務効率化のため、職員が利用しやすいテレワーク環境の整備に取り組むとともに、外出先や移動中でも庁内ＬＡＮに接続できる環境の充実を図ります。	全部局 (企画総務局 システム基盤課 人事課)
③ 庁内ＬＡＮの無線環境整備	職員の業務の効率化及び生産性を高める執務環境を確保するために、区役所・地域福祉センター等の大規模施設を中心に、順次、庁内ＬＡＮの無線環境の整備に取り組みます。	企画総務局 システム基盤課

IV 具体的な取組

6 デジタル人材の育成

取組名	取組内容	所管課
① DX 職員研修の実施	全ての職員がデジタル技術を使いこなすことができるようにするため、職員の知識・スキルや職責・役割に応じて階層別の研修を実施するとともに、eラーニングの活用による専門的な研修を受講できる環境を提供します。	企画総務局 情報政策課
② データ分析ツールの活用研修	統計データや人の通行量データなどの活用による現状分析のほか、データ分析に基づく行政サービスの企画立案ができる人材を育成するため、データ分析ツール等の操作研修を実施します。	企画総務局 情報政策課
③ 情報関係国家資格の取得支援	職務遂行上有用である情報処理に関する国家資格の取得を促進するため、合格した職員に対する受験料を支援します。	企画総務局 情報政策課

IV 具体的な取組

7 オープンデータの推進

取組名	取組内容	所管課
① オープンデータポータルサイトの運用	地域別・年齢別人口や公共施設情報などの行政データを企業等が活用できるよう公開するオープンデータについて、データの充実を図るとともに、より実用性の高いデータの調査・公開に取り組めます。	企画総務局 情報政策課
② ひろしま地図ナビの運用	用途地域等の都市計画情報、道路幅員等の道路情報、土砂災害警戒区域等の防災情報など、市民に対して有益な地理空間情報を一元的に提供するとともに掲載情報の充実を図ります。	企画総務局 情報政策課
③ 人の通行量データを活用した地域の活性化	都市の魅力をより高める取組の推進に向けて、中心市街地における人の通行量データを収集し公開することで、企業等の事業計画立案や各種団体のイベント企画等に活用できる環境を整備します。	企画総務局 情報政策課

IV 具体的な取組

8 地域課題の解決へのD Xの活用

取組名		取組内容	所管課
①	e スポーツの活用 推進	多世代交流や地域コミュニティの活性化、高齢者の介護予防などへの効果が期待できるeスポーツについて活用分野の研究を行うとともに、地域のまちづくり団体等が自主的に活用できるよう事例の蓄積や周知を図ります。	企画総務局 情報政策課
②	A I ・ V R を活用 した被爆体験の継 承	新たな被爆体験継承の手法としてA I やV Rを活用し、被爆者の言葉や平和への思いを的確に後世に伝えます。	市民局 平和推進課
③	広島広域都市圏地 域共通ポイント制 度の運用	圏域内の経済活動及び住民の地域活動の活性化を図るため、買い物やボランティア活動への参加などで得たポイントを加盟店での買い物に利用できるほか、圏域内の商品やサービスが当たる抽選への応募等にも使うことができる制度を運用します。	経済観光局 経済企画課

IV 具体的な取組

9 デジタルリテラシーの向上

取組名	取組内容	所管課
① 高齢者等に対する スマホ活用支援	地域の要望に応じ公民館や集会所などにおいて、主に高齢者を対象に、講師とリモートで学習可能な環境を車両内に整備した移動型のスマートフォン教室を開催します。	企画総務局 情報政策課
② 市民に対する安心・安全なデジタル技術の活用支援	市民が安心・安全にデジタル技術を活用できるよう関係機関と連携して、インターネットを利用した犯罪への対策やSNSの適正な利用などに関する講座の開催等に取り組めます。	企画総務局 情報政策課 市民局 市民安全推進課 こども未来局 こども青少年支援部

V 推進体制等

1 推進体制

- 計画の円滑な推進を図るため、副市長及び各局・区等の長で構成する「広島市DX推進会議」において進行管理を行うとともに、社会経済情勢の変化等に応じて取組の充実を図ります。
- あわせて、各局・区等に「DX推進リーダー」を、各所属に「DX推進員」をそれぞれ設置し、全庁において総合的かつ計画的にDXを推進します。

2 セキュリティ対策

- 市民が安心感を持ってデジタル技術を活用した行政サービスを利用できるようにするため、広島市情報セキュリティポリシーに基づき、情報システムへの不正アクセスによる個人情報漏えいや災害による情報消失等を防止するための技術的なセキュリティ対策を実施します。
- また、外部専門家等によるセキュリティ監査や職員への研修・訓練を実施するなど、セキュリティ向上に向けて不断に取組を進めます。