

# 第2期 伊勢市デジタル行政推進ビジョン

---



2026/07/01

## 第1章 自治体DXを取り巻く背景

- 1 デジタル社会を取り巻く背景
- 2 国・県のデジタル推進計画等について
  - I 法律・計画
  - II 国・県・市のそれぞれの役割

## 第2章 伊勢市のDX化の現状

- 1 これまでの取組の振り返りと今後の展望
  - I 全体講評
  - II デジタル技術を活用した、人に優しいサービスの提供
  - III 利用者が身近に感じられるデジタル環境の整備
  - IV 高い利便性と信頼性を両立した信頼される行政運営

## 第3章 伊勢市が目指す姿

- 1 基本理念
- 2 位置付け(他計画との関連)
- 3 計画期間
- 4 推進に関する基本方針
  - I デジタルツールを使いこなし、新たな価値を創造できる人材の育成
  - II 効率的に業務を行い、信頼される行政運営
  - III デジタル技術を活用した、便利で使いやすいサービスの提供

## 第4章 推進体制

- 1 伊勢市デジタル推進本部
- 2 伊勢市システム管理・セキュリティ委員会

# 第1章 自治体DXを取り巻く背景





## ◆ デジタル社会の変革

21世紀の技術革新は、私たちの生活やビジネスを根本から変えつつあります。特に新型コロナウイルス感染症を機に、「対面・書面・押印」を前提とした従来の行政のあり方が問い直され、非対面・非接触でのサービス提供が急務となりました。また、近年普及した生成AIは、議事録作成や文書作成支援等、行政業務の効率化に多大な可能性を示す一方、セキュリティや倫理面での新たな課題も生じています。

## ◆ デジタル社会実現に向けた国の方針

国はデジタル庁を創設し、「誰一人取り残されない、人に優しいデジタル化」を掲げています。マイナカードの普及や行政手続きのオンライン化、自治体システム標準化・共通化等の基盤整備を強力的に推進しています。

## ◆ 地方自治体に求められる役割

社会環境が激変する中、住民に最も身近な存在である基礎自治体には、デジタル活用による住民の利便性向上と、業務効率化を通じた持続可能な行政運営の実現が求められています。単なるツールの導入に留まらず、業務プロセス全体の見直し(BPR※)や組織文化の変革を含めた「DX(デジタル・トランスフォーメーション)」を推進することが不可欠です。

※ BPR(Business Process Re-engineering【ビジネス・プロセス・リエンジニアリング】)

企業や組織の業務プロセスを根本から見直し再設計することで、生産性向上やコスト削減等大幅な業務改革を実現する手法



### I 法律・計画

#### ◆ 官民データ活用推進基本法

行政手続きのオンライン原則化、民間手続きのワンストップ化、マイナンバーカードの普及・利活用の促進等を基本理念として掲げています。

#### ◆ デジタル社会の実現に向けた重点計画

デジタル社会の形成に関する国の基本方針を示すものであり、デジタル庁を中心に政府全体で推進する施策が盛り込まれています。

#### ◆ 自治体DX推進計画

自治体DXの推進の基本的な考え方として、「住民の利便性向上」「業務効率化」「データ活用による政策立案」の3つを掲げ、重点的に取り組むべき事項が盛り込まれています。

#### ◆ みえのデジタル社会の形成に向けた戦略推進計画(略称:みえデジプラン)

「誰もが住みたい場所に住み続けられる三重県」を目指す姿として掲げ、「デジタルが社会に浸透することによって、誰もが、直接的、間接的にデジタルの恩恵を受けることができる社会」の形成を推進しています。



### II 国・県・市のそれぞれの役割

#### ◆ 国 … デジタル社会の形成に関する施策の総合的かつ効果的な推進

- ・ デジタル社会の実現に向けた基本的な方針の策定
- ・ 自治体への技術的・財政的支援
- ・ 自治体情報システムの標準化・共通化の推進
- ・ データ連携基盤の整備
- ・ 制度・システムの標準化の推進
- ・ マイナンバーカードの普及促進
- ・ ガバメントクラウドの整備・運用
- ・ デジタル人材の育成支援

#### ◆ 県 … 国の方針を踏まえつつ、県内市町のデジタル化を支援する役割

- ・ 県域全体のデジタル化の推進
- ・ 広域的なシステム共同利用の推進
- ・ 市町への技術的支援
- ・ 県と市町のデータ連携の推進
- ・ 市町間の連携促進
- ・ デジタル人材の育成支援
- ・ デジタルデバインド対策の推進

#### ◆ 市 … 住民に最も身近な基礎自治体としての役割

- ・ デジタル技術やデータを活用した行政サービスの提供による、住民の利便性向上
- ・ デジタル技術やAI等の活用により業務効率化を図り、限られた人的資源の有効活用
- ・ デジタルデバインド対策を講じ、誰もがデジタル化の恩恵を受けられる環境整備
- ・ 地域の実情に応じたDX施策の展開
- ・ 住民や事業者と連携した地域DXの推進

## 第2章 伊勢市のDX化の現状

---



### ◆ I 全体講評

令和3年度に策定した第1期の取組を振り返ると、当初は職員の意識に差があり、デジタル化の必要性の理解も進んでいなかったことから、取り組んでいるのは一部の部署や職員に留まっていました。

しかし、社会全体でデジタル化が進み、生成AIを始めとする最先端のデジタル技術の活用を自治体においても求められたことから、徐々に意識に変化が出始め、必要性の理解も進み、今では市全体としてデジタル化が定着しつつあります。

実績にも表れており、行政手続きのオンライン化やSNSの活用等は策定当初の目標値を早期に上回り、上方修正した目標も達成する等、順調に進んだことに加え、その他の取組の多くも、達成、または未達成でも達成率が90%を超える項目が多くありました。

しかし、一方で主に電子決裁やテレワークの推進等の行政内部の運営に関する取組を中心に達成率が低い取組が多かったことから、デジタル活用による住民の利便性向上だけでなく、単なるデジタル化に留まらない業務プロセス全体の見直し(BPR※)や、組織文化の変革を含めた「DX」を推進することが不可欠です。

また、令和7年4月に「伊勢市人材育成・確保基本方針」が改訂され、DX人材の育成についても盛り込まれたことから、今後はDX人材の育成にも注力していくことが求められます。

※ BPR(Business Process Re-engineering【ビジネス・プロセス・リエンジニアリング】)  
企業や組織の業務プロセスを根本から見直し再設計することで、生産性向上やコスト削減等大幅な業務改革を実現する手法



## ◆ II デジタル技術を活用した、人に優しいサービスの提供

No.	施策名称	数値目標(KGI)	令和7年度末実績	評価
1	来庁を不要とする行政手続き 新たなプラットフォームを 活用した手続き	オンライン化した手続き数 : 120件《累計》	142件	達成 《達成率:118.3%》
2	マイナンバーカード の普及・活用	マイナンバーカード交付率:90%	100.2% (※1)	達成 《達成率:111.3%》
3		マイナンバーカードを活用した 市独自のサービス件数:3件《累計》	2件	未達成 《達成率:66.7%》
4	SNSを活用した 相談窓口・情報発信	相談用LINE公式 アカウント登録者数: 1,300名《累計》	1,467名	達成 《達成率:112.8%》
5		伊勢市SNS登録者 (フォロワー)数: 42,000名《累計》	47,272名	達成 《達成率:112.6%》
6	利用者に優しいUI(※2)の設 計	オンライン申請ツール の利用満足度:100%	83.4%	未達成 《達成率:83.4%》

※1 R8.3月末時点で、交付枚数から死亡や有効期限切れ等により廃止されたカードの枚数を除いた保有率は、81.2%となります。

【保有率】人口に対する有効なカードの割合 【交付率】2枚目以上の方・転出者、死亡した方等も含む

※2 UI(User Interface【ユーザーインターフェイス】): ユーザーが利用する画面や外観



### ◆ Ⅲ 利用者が身近に感じられるデジタル環境の整備

No.	施策名称	数値目標(KGI)	令和7年度末実績	評価
7	市民のデジタルリテラシーの向上	スマートフォン講習会における習熟度:90%	95.6%	達成 «達成率:106.2%»
8	オープンデータの充実	オープンデータのアクセス数:-	-(※2)	-
9	行政におけるキャッシュレス決済導入	市の窓口・施設におけるキャッシュレス決済導入数:34箇所《累計》	31箇所	未達成 «達成率:91.2%»
10	デジタルを活用したシティプロモーション	伊勢市観光協会ホームページのセッション数:1,050,000件《暦年目標》	1,589,989件	達成 «達成率:151.4%»
11		観光地平均立ち寄り箇所数:3.00地点《暦年目標》	3.02地点	達成 «達成率:100.7%»
12	Wi-Fi環境の整備	利便性向上に資する施設へのWi-Fi導入数:26施設《累計》	26施設【完了】	達成 «達成率:100%»
13		避難生活施設におけるWi-Fi導入率:100%	94%	達成 «達成率:94.0%»

※2 Google Analyticsのアクセス数カウント方法が変更され、正確なアクセス数がR5年度に計測不能となったことから、R4年度で進行管理終了

## ◆ IV 高い利便性と信頼性を両立した信頼される行政運営

No.	施策名称	数値目標(KGI)	令和7年度末実績	評価
14	情報システムの標準化・共通化	指定業務に関するシステム移行完了	移行完了	達成
15	職員のデジタルリテラシーの向上、意識改革	庁内研修の実施回数：20回《累計》	39回	達成 《達成率：270%》
16		対象職種における外部研修受講率：100%《累計》	100%	達成 《達成率：100%》
17	AI・RPA(※)を活用した安定的な行政運営	デジタル技術を活用した新たな業務時間削減：3,650時間《累計》	4,851時間	達成 《達成率：132.9%》
18	テレワークの実施	対象職種におけるテレワーク実施率：100%	33.0%	未達成 《達成率：33.0%》
19	電子決裁の推進	文書管理システムにおける電子決裁率：60%	43.9%	未達成 《達成率：73.2%》
20	セキュリティ対策の徹底	重大インシデント件数：0件	1件	未達成

※ RPA(Robotic Process Automation【ロボティック・プロセス・オートメーション】)：データ入力等の定型的な事務作業をソフトウェアロボットが自動実行するプログラム

## 第3章 伊勢市が目指す姿

---



## ～市民にも職員にも優しく便利なDX行政～ 効率化で実現する、質の高い市民サービス

今後、人口減少に伴って職員数も減っていく時代において、質の高い市民サービスを提供するには、これまでの業務の在り方を根本から見直し、職員が効率的に業務を行える環境を整えることが重要です。

意識改革を行い、デジタル化を前提とした業務プロセスの見直しを進めることで、単なるデジタル化ではない真のDX化を実現し、職員が心のゆとりを持って、市民が求める質の高いサービスを提供できるように取り組みます。

### ◆ 「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」

同法 第9条第3項にて、「官民データ活用推進基本計画に即し、かつ、都道府県官民データ活用推進計画を勘案して市町村官民データ活用推進計画を定めるよう努めるものとする」とされていることから、本ビジョンを、「市町村官民データ活用推進計画」として位置付けます。

### ◆ 総務省「自治体DX推進計画」、「自治体DX全体手順書」に基づく「全体方針」

「自治体DX推進計画」にて、重点取組事項として、「各自治体において、DXによりどのような社会・行政を目指すのか、そのビジョン(全体方針)を策定することが重要である」とされています。

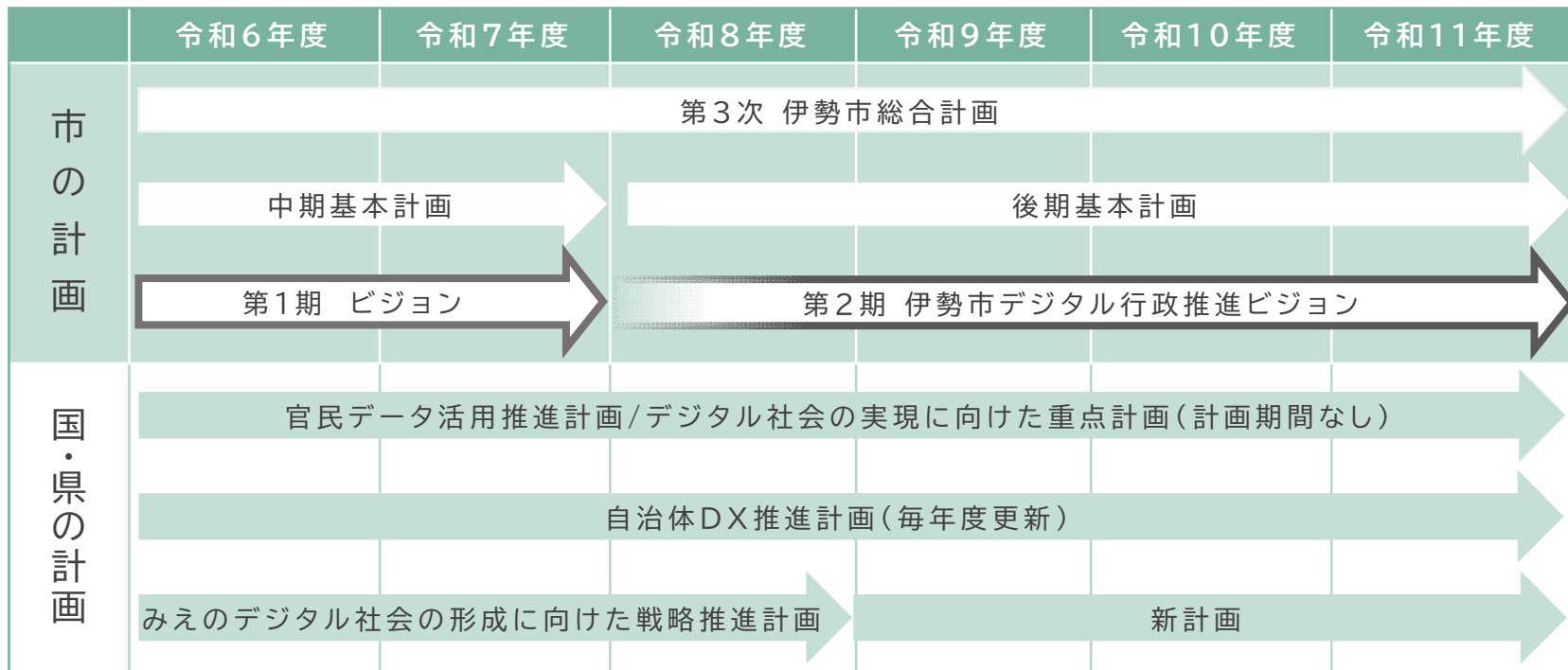
また、「自治体DX全体手順書」では、DX推進のプロセスがステップ0～4に分類されており、最初のステップとして「全体方針の策定」が求められていることから、本ビジョンを「全体方針」として位置付けます。

### ◆ 第3次 伊勢市総合計画・後期基本計画の分野8「市役所運営」における分野別計画

市の最上位計画である「第3次 伊勢市総合計画・後期基本計画」においても、「分野8 市役所運営」の主要課題として「デジタル行政の推進」が掲げられていることから、課題解決を推進するための分野別計画として位置付けます。



生成AIを始めとしたデジタル技術の進歩は著しく早く、さらにそれらは様々な分野において進んでくることから、期間内であっても柔軟に計画を更新して取り組むこととし、個別の項目においても、進捗状況に応じて適宜目標を見直す等の対応をしながら、真のDX化を推進します。





次に掲げる基本方針に基づき、DX化に取り組みます。

### 基本方針

#### ◆ I デジタルツールを使いこなし、新たな価値を創造できる人材の育成

業務効率化を進めるには、デジタルツールを適材適所で使いこなすことができるスキルが必要であることから、優れたデジタルスキルを有し、創造的な業務ができるDX人材の育成に取り組みます。

#### ◆ II 効率的に業務を行い、信頼される行政運営

効率的に業務を行える環境を整備することで、職員が働きやすく、ゆとりを持って業務に専念できる職場を実現し、市民から信頼される行政運営に取り組みます。

#### ◆ III デジタル技術を活用した、便利で使いやすいサービスの提供

デジタル技術を活用し、時間や場所を問わず簡単に利便性の高い市民サービスを提供すると同時に、誰もがデジタル技術による恩恵を受けられるように、適切なサポートをしながら取り組みます。



## ◆ I デジタルツールを使いこなし、新たな価値を創造できる人材の育成

### ① DX推進に向けた意識改革

- ・ DXの本質を理解し、現状を見直すための意識付け

目的 (意図)	「現状維持」から脱却し、デジタルを手段として業務改善・市民サービス向上を自律的に考えることができるようにする。				
目標項目	職員向けデジタルスキルアンケートにおける設問「DXとは何か、デジタル化との違いを理解している」と「DXとは何か、DXが求められる理由とどのように進めればよいか理解している。」の回答で、5段階中4段階以上の割合の平均値				
目標年度	現状値	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度
目標値	24.0%	40.0%	60.0%	80.0%	100.0%



## ◆ I デジタルツールを使いこなし、新たな価値を創造できる人材の育成

### ② 計画的なDX人材育成

- ・ 組織内のDXをけん引できる職員の育成

目的 (意図)	現場の課題をデジタルで解決できる「内製化」の核となる人材を配置し、組織全体を底上げする。				
項目	「伊勢市人材育成・確保基本方針」で位置付けている「DXシニアリーダー」または「DXリーダー」として認定した職員の数【累計】				
目標年度	現状値	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度
目標値	-	20名	40名	60名	80名



## ◆ I デジタルツールを使いこなし、新たな価値を創造できる人材の育成

### ② 計画的なDX人材育成

- ・ 様々なデジタルツールを活用できる職員の育成

目的 (意図)	マニュアル作業を減らし、職員が本来注力すべき「企画・対人業務」に時間を割けるようにする。				
項目	「伊勢市人材育成・確保基本方針」で位置付けている「DX活用人材」として認定した職員の数【累計】				
目標年度	現状値	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度
目標値	-	160名	320名	480名	640名



## ◆ I デジタルツールを使いこなし、新たな価値を創造できる人材の育成

### ③ 職員のデジタルリテラシーの向上

- ・ 基礎的なデジタル用語知識の習得

目的 (意図)	ベンダーや技術専門家との円滑な対話を可能にし、適切なシステム選定・要件定義を行う。				
項目	職員向けデジタルスキルアンケートにおける設問「デジタル技術を活用するために必要な基本的な用語や知識を理解している。」の回答で、5段階中4段階以上の割合				
目標年度	現状値	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度
目標値	9.9%	25.0%	50.0%	75.0%	100.0%



## ◆ I デジタルツールを使いこなし、新たな価値を創造できる人材の育成

### ③ 職員のデジタルリテラシーの向上

- ・ サービスデザイン思考の定着

目的 (意図)	利用者(市民等)の視点に立って本質的な課題を発見できる能力を身に付け、より価値が高く、持続可能な行政サービスや仕組みを創造する。				
項目	職員向けデジタルスキルアンケートにおける設問「利用者が求める価値を理解し、利用者目線で良いサービスとは何か考えることができる。(サービスデザイン思考)」の回答で、5段階中4段階以上の割合の平均値				
目標年度	現状値	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度
目標値	5.8%	15.0%	30.0%	45.0%	60.0%



## ◆ I デジタルツールを使いこなし、新たな価値を創造できる人材の育成

### ③ 職員のデジタルリテラシーの向上

- ・ 職員のセキュリティ意識の向上

目的 (意図)	公共サービスの信頼の根幹となる「個人情報保護」を、全職員の責務として徹底する。				
項目	庁内職員向け標的型攻撃メール訓練における不審メール開封率				
目標年度	現状値	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度
目標値	R4: 0.8% R5: 19.5% R6: 6.4% R7: 0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%



## ◆ II 効率的に業務を行い、信頼される行政運営

### ① 最適なデジタル技術を活用した業務の効率化

- ・ データ分析・活用スキルを備えた人材の育成

目的 (意図)	データを正しく見ることができ、うまく分析・活用できる職員を育成し、組織全体のデータ活用能力を向上させる。				
項目	職員向けデジタルスキルアンケートにおける設問「データベースの基本的な知識を備え、収集したデータの可視化や分析・活用を行うことができる。」の回答で、5段階で3以上の割合				
目標年度	現状値	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度
目標値	26.6%	40.0%	55.0%	70.0%	85.0%



## ◆ II 効率的に業務を行い、信頼される行政運営

### ① 最適なデジタル技術を活用した業務の効率化

- ・ 生成AIやAI-OCR・RPA、公開型GIS等を活用した業務時間の削減

目的 (意図)	最新のデジタル技術を活用して業務効率化を図り、限られたリソースで最大限の行政サービスを提供する。				
項目	デジタル技術の導入により、導入前と比べて短縮された業務時間の合計				
目標年度	現状値	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度
目標値	5,639.8 時間	6,300.0 時間	6,500.0 時間	6,700.0 時間	6,900.0 時間



## ◆ II 効率的に業務を行い、信頼される行政運営

## ② 意思決定の迅速化

- ・ 電子決裁の推進

目的 (意図)	紙の回付時間を削減し、決裁の迅速化および事務の透明性を高める。				
項目	文書管理システムにおける電子決裁率				
目標年度	現状値	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度
目標値	43.9%	45.0%	50.0%	55.0%	60.0%



## ◆ II 効率的に業務を行い、信頼される行政運営

### ③ 働き方の多様化に対応した環境整備

- ・ 執務場所にとらわれない労働環境の整備

目的 (意図)	災害時や育児・介護で在宅を要する時でも業務を継続できる「強靱で柔軟な働き方」を確立する。				
項目	窓口職場以外の職場において、非管理職の正規職員(任期付職員・再任用除く)のうち、事務(学芸員・図書館司書含む)・技術職(土木・建築・電気・化学・機械)におけるテレワークを実施した職員の数【累計】《参考：R8.4.1時点の対象者数370人》				
目標年度	現状値	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度
目標値	161名	200名	250名	300名	350名

※ 窓口部署：窓口延長を行っている11部署(戸籍住民課、収納推進課、課税課、医療保険課、介護保険課、高齢・障がい福祉課、保育課、子育て応援課、健康課、福祉総合支援センター、こども発達支援室)



## ◆ II 効率的に業務を行い、信頼される行政運営

### ④ ペーパーレス化の推進による業務環境の改善

- ・ プリンタ使用枚数の見える化と意識改革

目的 (意図)	部署ごとの印刷枚数を定期的に共有・公表することで意識改革を促すとともに、紙の資料配布を抑制し、会議や業務プロセスにおけるデジタル完結を推進する。				
項目	全庁的な月間プリンタ印刷枚数のR7年度比削減率				
目標年度	現状値	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度
目標値	5,828,872枚	R7年度比 ▲2.0%	R7年度比 ▲4.0%	R7年度比 ▲6.0%	R7年度比 ▲8.0%



## ◆ II 効率的に業務を行い、信頼される行政運営

### ⑤ セキュリティ対策の徹底

- 不正アクセスや情報漏洩を防ぐための対策

目的 (意図)	サイバー攻撃のリスクを最小化し、市民の大切なデータと行政の信頼を守る。				
項目	重大インシデント発生件数				
目標年度	現状値	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度
目標値	R4 : 1件 R5 : 1件 R6 : 0件 R7 : 1件	0件	0件	0件	0件



## ◆ Ⅲ デジタル技術を活用した、便利で使いやすいサービスの提供

## ① 各種手続きのスマート化

- ・ 行政手続きのオンライン化の推進

目的 (意図)	市民が市役所に来庁することなく、場所や時間を問わず行政サービスを利用できるようにする。				
項目	オンライン化された行政手続きの数				
目標年度	現状値	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度
目標値	142件	170件	200件	230件	260件



### ◆ Ⅲ デジタル技術を活用した、便利で使いやすいサービスの提供

#### ① 各種手続きのスマート化

- ・ 利用者に優しいUI(※)の設計

目的 (意図)	デジタル機器に不慣れな方や苦手な方でも容易に扱えるよう、手続きのオンライン化に伴う申請ツールの使用方法等について、誰もが使いやすいと感じるUI設計にする。				
項目	オンライン申請ツールの利用満足度				
目標年度	現状値	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度
目標値	83.4%	89.0%	93.0%	97.0%	100.0%

※ UI(User Interface【ユーザーインターフェイス】)：ユーザーが利用する画面や外観



### ◆ Ⅲ デジタル技術を活用した、便利で使いやすいサービスの提供

#### ② デジタル技術を活用したサービスの充実

- ・ チャットボットを活用した内外からの問合せ対応の自動化

目的 (意図)	市公式ホームページ等で提供されている様々な情報を、24時間365日いつでもどこでも、対話形式で迷わず必要な情報を探ることができる環境を整備することで、市民の利便性向上と職員の間合せ対応負荷を軽減する。				
項目	LINEやWeb上で生成AIを活用したチャットボットで、問合せ対応可能な部署の数【累計】				
目標年度	現状値	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度
目標値	-	15部署	30部署	45部署	60部署



### ◆ Ⅲ デジタル技術を活用した、便利で使いやすいサービスの提供

#### ③ 市民への情報発信の多様化、迅速化

- ・ 各種SNS等を活用した多様で迅速な情報発信

目的 (意図)	LINE、X(旧ツイッター)、Facebook、Instagram等、多様なSNSを活用し、市民が情報を受け取りやすい環境を整備する。				
項目	市が運用するSNS(LINE、X(旧ツイッター)、Facebook、Instagram、YouTube)の登録者数の合計				
目標年度	現状値	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度
目標値	47,272名	53,000名	56,000名	59,000名	62,000名

# 第4章 推進体制

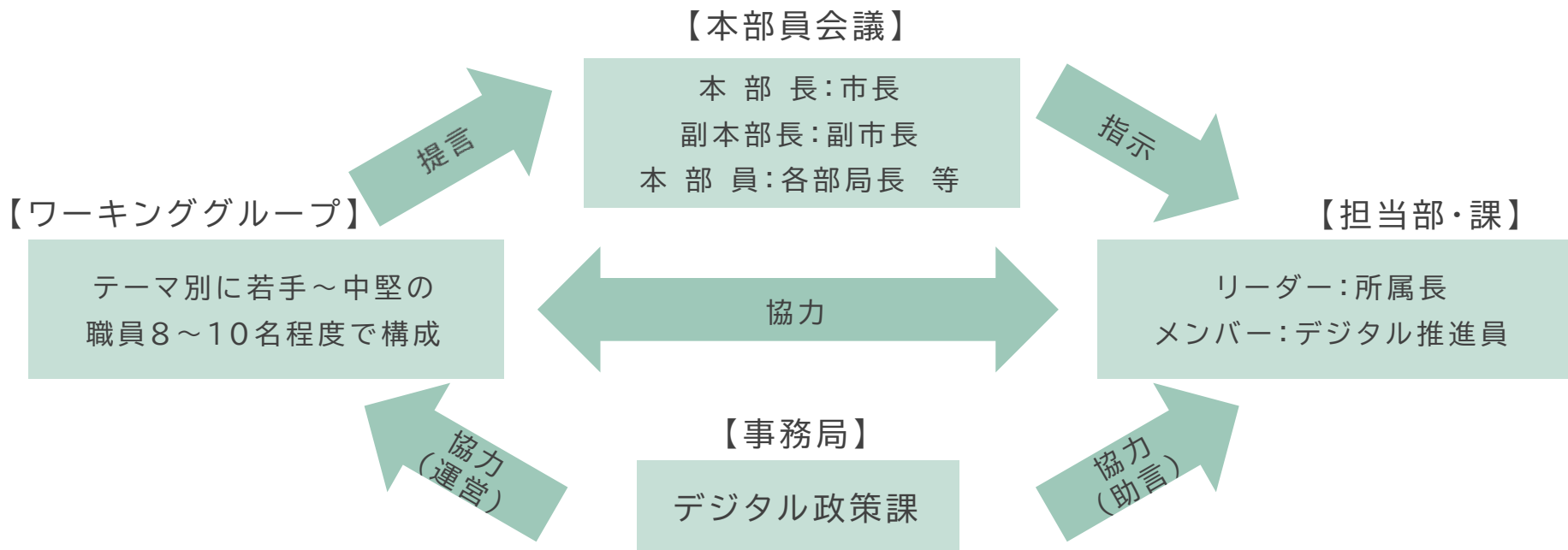
---





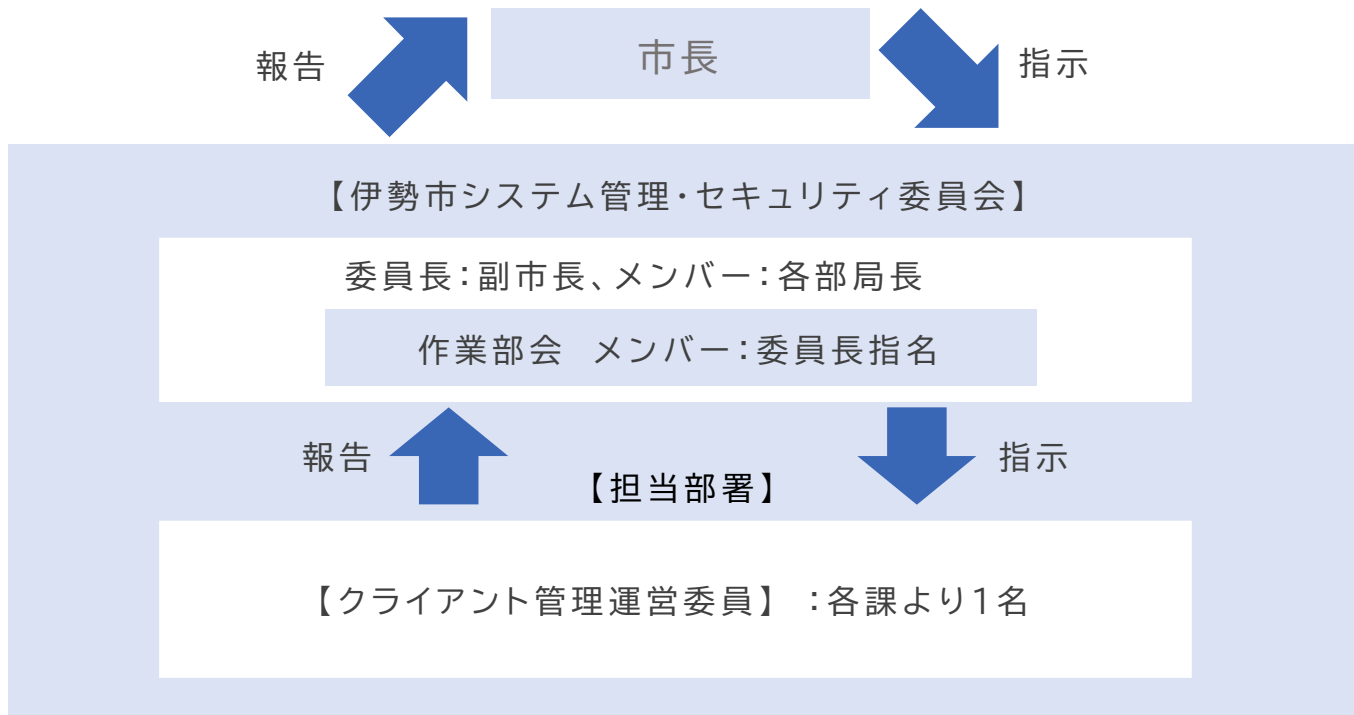
全庁横断的にデジタル化の取組を進めるために令和3年度に設置した「伊勢市デジタル推進本部」を引き続き設置し、DX化を推進します。

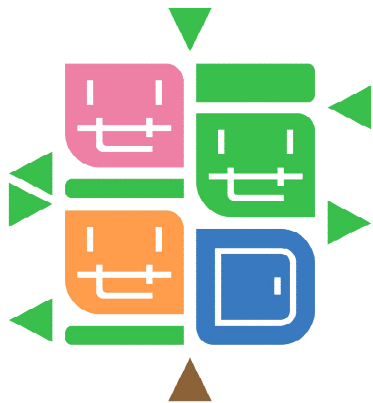
また、これまで同様、毎年度テーマ別のワーキンググループを設置し、そこで検討した結果を本部員会議に提言し、本部員会議にて決定された事項を担当部署にて取り組むこととします。





情報システムの適切な管理とセキュリティ対策の徹底を図るため、「伊勢市システム管理・セキュリティ委員会」も引き続き設置し、「伊勢市情報セキュリティ基本方針」に基づく適切な情報システムの運用体制を確保するほか、関連法令に基づく適切なデータの公開、運用を行います。





## 伊勢市デジタル推進本部

(事務局 伊勢市 情報戦略局 デジタル政策課)

E-mail:[digital@city.ise.mie.jp](mailto:digital@city.ise.mie.jp)

TEL:0596-21-5569