

小平市2040DXビジョン

令和8(2026)年3月

小平市

はじめに

市では、DXを全庁的かつ横断的な取組に位置づけ、令和3年8月にCIOを配置するとともに、DX推進本部を設置し、デジタル化施策全体を総合的に推進する体制を整備しました。令和4年1月には、「小平市DX推進方針」を策定し、行政手続のオンライン化や情報システムの標準化・共通化、マイナンバーの普及促進などを進めてきました。

本格的な人口減少社会の到来は、生産年齢人口の減少を加速させ、将来にわたって質の高い行政サービスを維持していく上で、担い手となる労働力の不足は避けて通れない喫緊の課題です。

他方、昨今のデジタル技術の進展は日々その速度を増しており、私たちの暮らしや社会のあり方を根底から変えようとしています。今後、AIエージェントやロボティクスが実装され、これまで職員が担ってきた仕事の領域にこれらの先端技術が導入されることが見込まれます。

これらの社会状況の変化に対応するためには、これまでのやり方を踏襲するのではなく、組織のあり方や仕事のやり方を見直し、変革していくことが不可欠です。デジタルサービスの提供者となるための組織への変革や、新たな課題の解決のためのサービス拡充を目指した、変革を前提としたデジタル化に取り組まなければなりません。

この変革の必要性を職員全体で共有し、同じ目線で変革に取り組んで行くため、将来目指すべきビジョンを職員で作りあげました。

今後、変革を恐れず、チャレンジする心構えを持ってDXに取り組み、市民にも職員にも優しい持続可能な「次世代市役所」を目指していきます。

令和8(2026)年3月

小平市長 小林 洋子

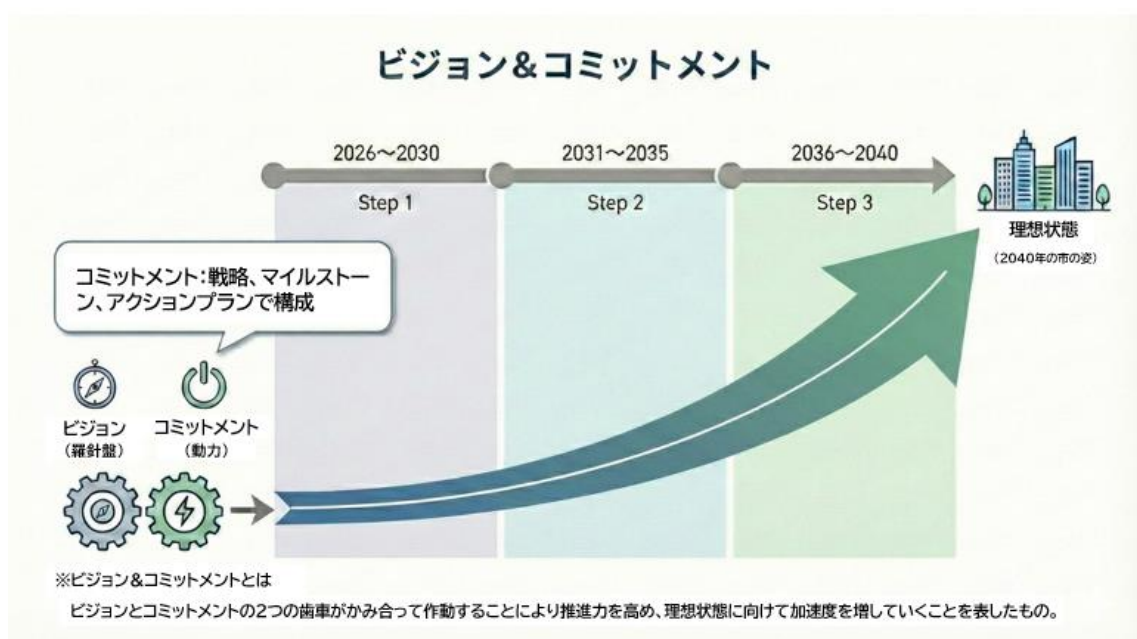
目次

1	コンセプト（ビジョン&コミットメント）	1
	（1）小平市2040DXビジョン策定のねらい	1
	（2）小平市2040DXビジョンの位置づけ	2
	（3）小平市2040DXビジョン策定のプロセス	3
2	ビジョン（2040年の理想状態）	4
	（1）背景（人口動態変化、2040年問題、AI等先端技術の発展など）	4
	（2）国・都の動向	6
	（3）これまでのDX推進の取組	8
	（4）2040年の小平市役所の理想像	10
	（5）ビジョンの具体像（市として目指すビジョン）	11
3	コミットメント	12
	（1）ビジョン実現に向けた戦略	12
	（2）マイルストーン（2030年度、2035年度）	16
	（3）アクションプラン（当面の主要な取組：2026年～2029年）	18
4	ビジョン実現に向けた重要な視点と基本姿勢	23
	（1）重要な視点	23
	（2）基本姿勢	25
5	アセスメント（効果の検証）	27
	（1）アセスメントとは	27
	（2）アクションプラン（毎年度）のPDCA	27
	（3）マイルストーン（5年毎）の効果検証	27
	（4）ビジョン（中長期的）の見直し	28

1 コンセプト（ビジョン&コミットメント）

（1）小平市2040DXビジョン策定のねらい

- ・ 2040年を展望すると、深刻な労働力不足とAI・ロボティクスなどテクノロジーの飛躍的な進歩が見込まれます。このような社会環境の大きな変化を踏まえ、市は行政サービスのあり方や業務そのものを見直し、市民の新たなニーズに応え続けるため、次世代に適合した持続可能な市役所へアップデートする必要があります。
- ・ そのためには、職員全体で市役所が目指す2040年のビジョンを共有し、その実現に向け、「変革を前提としたデジタル化」（DX＝デジタル・トランスフォーメーション）を全庁挙げて強力に推進することが必要です。
- ・ 小平市2040DXビジョンは、市役所の職員がやりたい「次世代市役所」像を描き、バックキャストिंगの手法によりその道筋を示すことで、職員一人ひとりが当事者意識と具体的な目標への共通認識を持つことができる「変革の羅針盤」として策定します。
- ・ 具体的には、未来の理想状態や目指す方向性としての「ビジョン」を描くとともに、その実現のため、期限と定量的な目標を伴う戦略などの「コミットメント」をあわせて策定します。
- ・ 理想を描く「ビジョン」と、それを具体化する「コミットメント」の両輪により、「次世代市役所」へと進化させます。

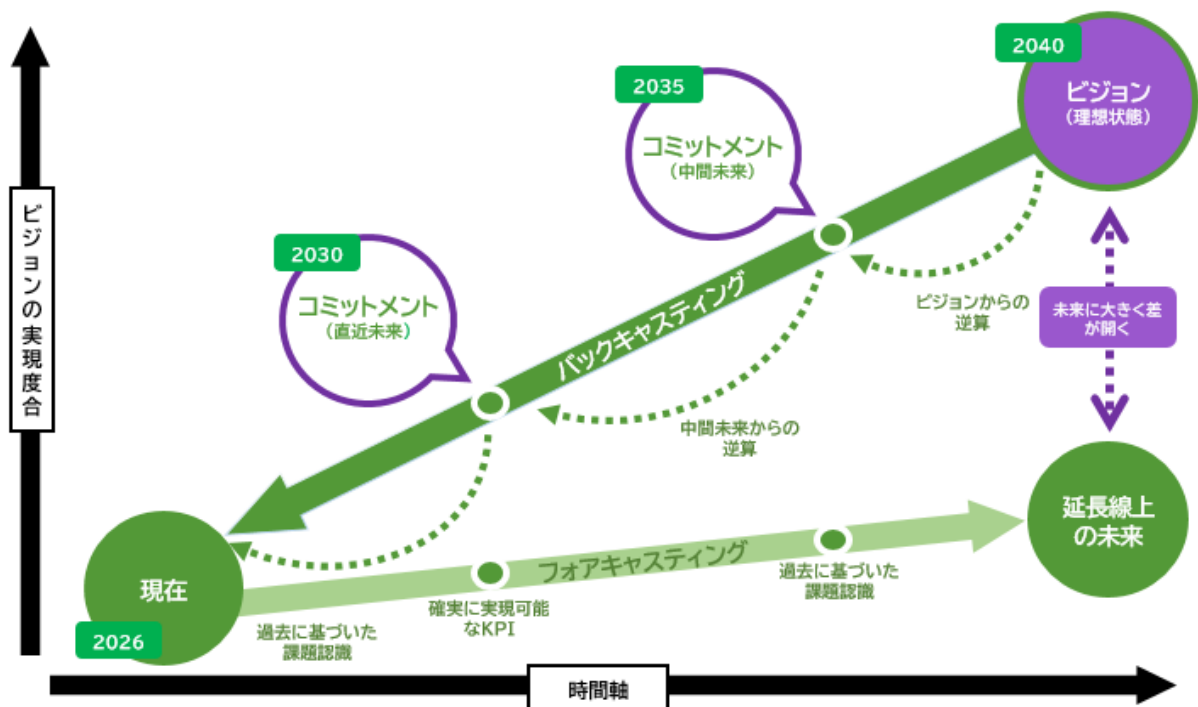


(2) 小平市2040DXビジョンの位置づけ

- ・ 小平市2040DXビジョンは、「次世代市役所」の実現に向けた変革を進めるための羅針盤です。変革を前提としたデジタル化を進め、組織のあり方のみならず、人材育成、サービス設計、データ基盤の整備等、仕事の進め方を根本から見直していくものです。
- ・ 組織全般を通貫するものであり、今後業務フローの見直しと変革を前提としたデジタル化の推進により、効率化と合理化を進めます。また、そこから生まれたリソースを再配分、再配置することにより、更なる行政サービスの質の向上や効率的で柔軟な組織体制の構築を先導する役割を担います。
- ・ 近い将来到来する人口減少社会や生産年齢人口の激減を見据え、行政そのものの体制や体質を見直し、デジタル前提社会への適応を目指します。

(3) 小平市2040DXビジョン策定のプロセス

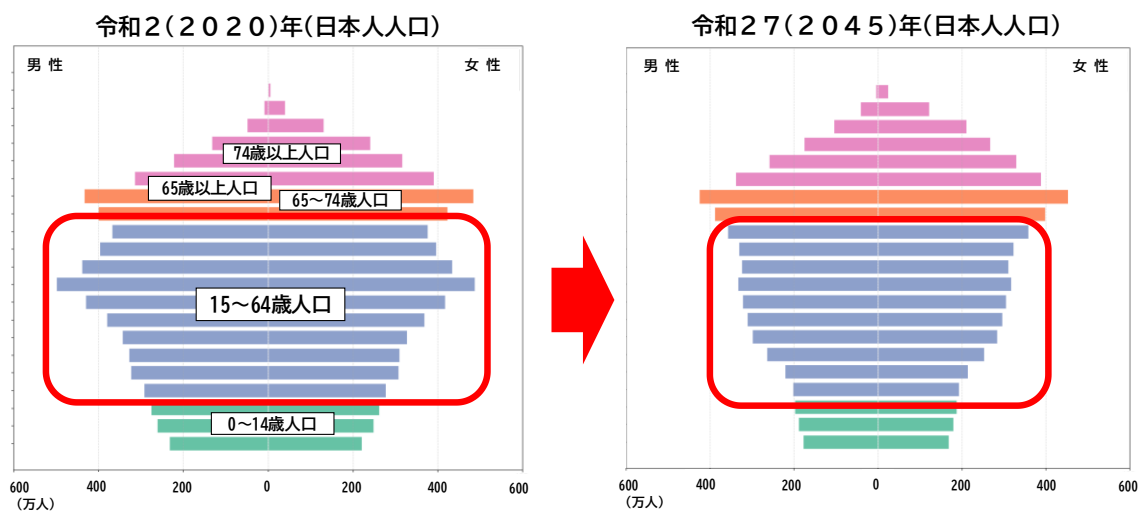
- ・ ビジョンの策定に当たっては、これから到来する理想的な未来の市役所（自治体）を想像し、未来から逆算して市が取り組むべきことを考える、バックキャストिंगの手法を採用しました。「どんな社会を目指してデジタルを活用するか」と、「デジタルを活用してどんな未来を目指したいか」では、DXの推進による到達点はもとより、職員の取組姿勢や意気込み、ひいては、組織体制づくりそのものも変わってきます。
- ・ また、DXの取組を着実に進めるためには、デジタル化を進めていく意義を職員全員が共感し、「自分事」と捉え、進めていくことが不可欠です。
- ・ そのため、若手職員の意見を聞きながら、職員自身が2040年の小平市の姿を想像し、それをもとに市役所のビジョン（2040年の理想状態）を描くとともに、バックキャストिंगの手法により市が取り組むべき戦略を市役所全体で検討しました。
- ・ 近い将来に予想される生産年齢人口の急激な減少等の社会状況の変化を見据えて、市職員が一丸となって同じ課題意識をもって、取組を推進していきます。



2 ビジョン（2040年の理想状態）

（1）背景（人口動態変化、2040年問題¹、AI等先端技術の発展など）

- ・ 「日本の将来推計人口推移」（令和5年推計）によると、15～64歳の現役世代の急減と高齢人口の増加が示されており、かつてない厳しい時代を迎えることが想定されます。単なる人手不足ではなく、誰も経験したことのない慢性的な労働供給不足が発生します。超高齢社会も更に進展し、行政サービスへのニーズも現在より更に高まり多様化も進むことが予測されます。



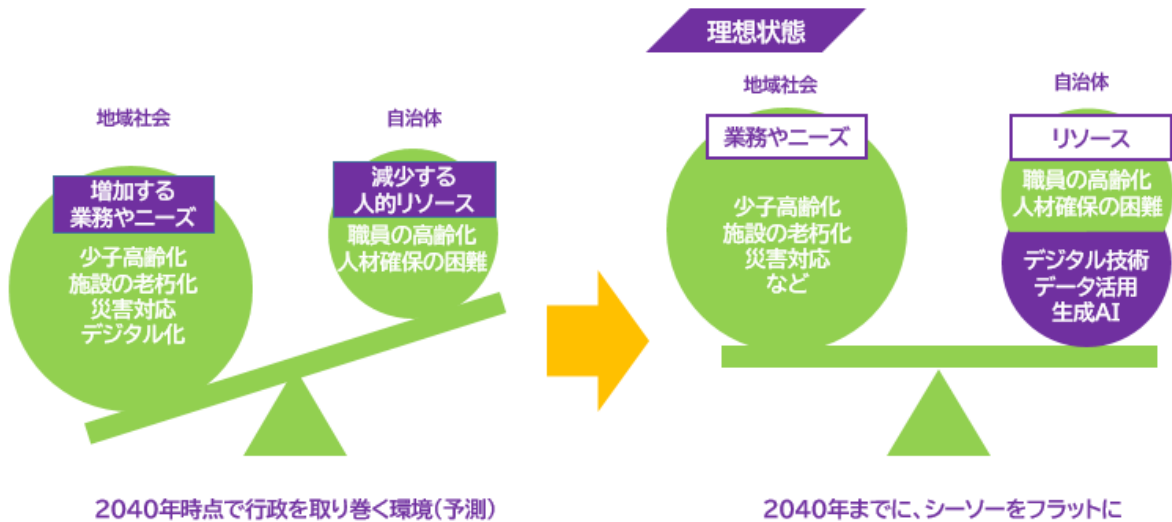
国立社会保障・人口問題研究所「日本の将来推計人口（令和5年推計）」より作成

- ・ 2040年問題をはじめとした行政課題に対し、それに見合った人員の確保が困難になり、業務量とリソースのバランスが崩れた状態になることが懸念されます。2040年までにシーソーのバランスをいかにしてフラットにするかという課題に直面します。
- ・ これに対処するには、デジタル技術、データ利活用、生成AI等の先端技術を導入することで、不均衡な状態を是正し、十分な行政サービスが提供できる、理想状態に近づける試みが有効であると考えられます。
- ・ AIなどの先端技術は急速に社会へ浸透し、我々の生活様式や働き方を大きく変える可能性があります。これまで人が担ってきた業務の多くが自動化さ

¹ 2040年問題：2040年頃に日本の高齢者（65歳以上）人口の割合の最大化と生産年齢人口の急減が同時進行で起こり、国内経済や社会維持が危機的状況に陥るとされる問題のこと

れ、行政サービスの前提条件も大きく変化していくことが見込まれます。

- ・ DXを強力に推進することにより、デジタル化が可能な分野は完全デジタル化し、職員が担うべき分野は職員が担い、少人数の職員でも、市民のサービス体験はさらに向上するという理想状態にしていく必要があります。そのためには、デジタル前提社会への適応により、「次世代市役所」の構築に取り組んでいく必要があります。



(2) 国・都の動向

【国の取組】(3原則・サービスデザインとA I戦略)

- ・ 国は、2019年施行の「デジタル手続法」に基づき、「デジタルファースト²、ワンスオンリー³、コネクテッド・ワンストップ⁴」の3原則を徹底しています。あわせて、利用者の体験を最優先にするための「サービス設計12箇条」を掲げ、使いやすい行政サービスへの転換を進めています。また、「デジタル田園都市国家構想」により、デジタル活用による地方活性化と「心豊かな暮らし(Well-being)」の実現を目指すとともに、人口減少対策の切り札として「A I戦略」を推進し、安全安心なA I活用環境の整備を加速させています。
- ・ 「令和7年度デジタル社会の実現に向けた重点計画」では、人口減少や労働力不足といった社会課題に対応するため、A Iをはじめとするデジタル技術を社会の隅々まで実装し、構造改革を進めることを大きな目標としています。「A I・デジタル技術等のテクノロジーの徹底活用による社会全体のデジタル化の推進」を重点的な取組の一つとしており、A I・デジタル技術等のテクノロジーの活用による行政手続のデジタル完結の推進を具体的な施策の一つとしています。

サービス設計12箇条

- | | |
|----------------------------|------------------------|
| 第1条 利用者のニーズから出発する | 第7条 利用者の日常体験に溶け込む |
| 第2条 事実を詳細に把握する | 第8条 自分で作りすぎない |
| 第3条 エンドツーエンドで考える | 第9条 オープンにサービスを作る |
| 第4条 全ての関係者に気を配る | 第10条 何度も繰り返す |
| 第5条 サービスはシンプルにする | 第11条 一週にやらず、一貫してやる |
| 第6条 デジタル技術を活用し、サービスの価値を高める | 第12条 情報システムではなくサービスを作る |

行政サービスにおける利用者視点導入ガイドブック(デジタル庁)より

² デジタルファースト：個々の手続・サービスが一貫してデジタルで完結すること

³ ワンスオンリー：一度提出した情報は、二度提出することを不要とすること

⁴ コネクテッド・ワンストップ：民間サービスを含め、複数の手続・サービスをワンストップで実現すること

【都の取組】（行動指針の策定とGovTech東京）

- ・ 東京都は、「シン・トセイ」戦略の下、都政の構造改革と「スマート東京」の実現を強力に推進しています。令和4年（2022年）3月には、「東京都デジタルサービスの開発・運用に係る行動指針」を策定しました。デジタルサービスにおける「価値観（行動規範・デジタル10か条）」と「作り方（ガイドライン）」を定めることで、局ごとの品質のばらつきを解消し、誰にとっても使いやすく満足度の高いサービスの提供を目指しています。また、2023年には、DX推進の新団体「GovTech（ガブテック）東京」を設立しました。官民の垣根を超えた「共創」により、行政サービスの質（QOS）と都民の生活の質（QOL）を飛躍的に高める体制を構築しています。
- ・ 2025年7月にはAIの力を最大限に引き出し、都民一人ひとりの生活の質（QOL）を高めることを最終的な目標とした「東京都AI戦略」を策定し、AIを積極的に活用して都民サービスや行政の効率向上を後押しすることとしています。

行動規範 – デジタル10か条 –



デジタル10か条ポスター

- #1 顧客視点でデザインしよう
- #2 シンプルなサービスを心がけよう
- #3 誰ひとり取り残されないようにしよう
- #4 資源(データ)を最大限に活用しよう
- #5 安全安心なデジタル社会をつくろう
- #6 オール東京一丸となって取り組もう
- #7 都政の見える化をしよう
- #8 都民と共創しよう
- #9 つねに見直し、チャレンジし続けよう
- #10 ともに学びつづけよう

東京都デジタルサービス局ホームページより

(3) これまでのDX推進の取組

【実績】

DXを全庁的かつ横断的な取組に位置づけ、2021年8月にCIO⁵を配置、DX推進本部を設置し、市のデジタル化施策全体を総合的に推進する体制を整備しました。2022年1月には小平市DX推進方針を策定しました。また、市におけるDXの取組事項を定め、行政手続のオンライン化や情報システムの標準化・共通化を最優先事項として取り組むとともに、DXに不可欠な取組としてデジタルデバイド対策、情報セキュリティ対策、マイナンバーの普及促進などを順次進めてきました。2024年4月にはCIO補佐官（デジタル政策参与）として外部人材を活用し2040変革推進研修を全職員に実施するなど、DX推進の機運醸成を図りました。2025年1月にはDX推進リーダーを募集し、DX推進体制のさらなる構築を行っています。

【課題】

DXを推進するための今後の課題としては以下のようなものがあります。

- マイナンバー利用事務系、LGWAN接続系、インターネット接続系に接続された端末を利用しています。業務内容に応じて複数台の端末を机上で使い分けしているため、業務効率の低下が生じている状況があります（三層分離⁶）。今後ネットワークの分離、回線の増強の検討が必要です。
 - 現在、「小平市生成AI利用ガイドライン」によって規定されたもの以外の生成AIの業務利用は禁止しています。しかし、今後複数の生成AIを利用する可能性があり、使用の拡大に向けて規制を緩和するための検討が必要です。
 - DX推進リーダー育成研修の受講予定人数を拡大し、担当する行政サービスや業務のデザインやBPR⁷を主導できる、担当業務の変革を担う人材を育成する必要があります。
- ・ 2040年問題、技術の圧倒的進化に対応するためには時間的猶予はありません。

⁵ CIO(Chief Information Officer):最高情報統括責任者の意味で、市のデジタル化施策全体を指揮統括する役職を指す。小平市では副市長がこの任を担う。

⁶ 三層分離（三層の対策）:自治体情報システムのセキュリティ強化策。ネットワークを「マイナンバー利用事務系」「LGWAN接続系」「インターネット接続系」の3つの層に物理的・論理的に分離し、住民情報などの漏えいリスクを局所化・防止する総務省提言の構成

⁷ BPR (Business Process Reengineering) : 行政サービスの提供方法や内部業務プロセスを、前例や従来の慣習にとらわれず、住民視点で根本から見直し、再構築すること

- ・ 本ビジョンでは、単にデジタルツール等を活用するだけでなく、変化や進化に合わせて、仕事のやり方や組織風土を見直し、変革していくことがDXの中核であると改めて捉え、デジタルサービスの提供者となるための組織への変革や、新たな課題の解決のためのサービス拡充を目指した、変革を前提としたデジタル化に取り組んでいきます。

(4) 2040年の小平市役所の理想像

- ・ 小平市2040DXビジョンの策定に当たり、これから到来する理想的な未来の市役所（自治体）を想像し、未来から逆算して市が取り組むべきことを考える、バックキャストिंगの手法を採用しました。
- ・ 市として目指すビジョンを描く前段として、若手職員のワーキンググループ、DXビジョン検討部会を通して、職員同士で2040年の小平市役所の理想像について自由に意見交換をしました。
- ・ 職員からは、現状の業務への課題意識と、未来への強い変革意欲に関する意見が出されました。窓口レス、ペーパーレスなどによる徹底的な効率化と、テレワークやフレックスといった柔軟な働き方の実現を目指すことや、それにより生まれたリソースを、市民との協働や企画など、より創造的で職員が担うべき仕事に振り向けたいといった意見が挙げられました。



(5) ビジョンの具体像（市として目指すビジョン）

職員が描いた理想像や社会状況の変化等を踏まえ、市として目指すビジョンを以下のとおり定めます。

○ 市民サービス

必要な手続きがデジタルで行き届き、最適な市民サービスの提供へ

行政サービスの情報が一人一人に最適化された形で届き、市のあらゆる手続きが時間や場所の制約を受けることなく、身近なデバイス（デジタル）で完結します。

○ 職員の働き方

創造力と寄り添う力を発揮する仕事へ

職員が膨大な事務作業から解放され、市民サービスの向上など創造的な業務や、市民との触れ合いが必要な業務等にやりがいを持って臨み、市民の暮らしを支える力になっています。

○ 職場環境

最高のアイデアが生まれる共創空間へ

職員が最新のテクノロジーをフル活用して、効率が良く働きやすい職場が実現するとともに、市内・外とのコミュニケーションが活発に図られ、アイデアあふれる活気ある職場が創られています。

3 コミットメント

(1) ビジョン実現に向けた戦略

【基本的な考え方】

- 「デジタル化する」ことを目的とせず、サービス、業務、組織、人材といった「変革を前提としたデジタル化」を市役所全体で推進します
- 2035年を一旦の目標としてサービス・業務のデジタル完結や職員の働き方の変革等を進め、生み出されたりリソース（人・時間・予算等）を活用し、市民サービスの更なる充実を図ります

戦略1 市民サービスの最適化

- 市民サービスを「行政起点から住民起点」「窓口前提からデジタル前提」へと変革し、行政サービスを住民にとって使いやすい形に再設計するとともに、伝わり、共感され、利用されるためのコミュニケーションを徹底します。
- ⇒ 市民サービスの体験向上によりデジタル完結100%を目指します
(※デジタルが苦手な方などにも配慮した丁寧なサポートを実施)

(取組の方向性)

- ・ 市民サービスを「作り手（行政）の論理」から「使い手（市民）の体験」を起点に再設計し、先端技術を積極的に活用しながら、行政手続の煩わしさを意識せずに完結できる「シンプル・カンタン・ベンリ」なデジタルサービスを目指します。
- ・ 伝わり、共感され、利用されるコミュニケーションを徹底するため、サービスの使い手の一連の行動プロセスを重視し、広報・PRやマーケティング等を一体的に行っていきます。
- ・ 来庁を必要としない「デジタル完結」を基本としつつ、デジタルへの対応が困難な方に対しては、スマートフォンやタブレットの操作支援など対面も組み合わせた誰一人取り残されないサポートを行います。

戦略2 内部事務の抜本的な変革

○ 部分的なデジタル化にとどまらず、ルールや慣習、プロセスなど業務の仕組みを根本から見直すとともにデジタルを最大限活用することで、職員の事務作業の負担を最小化します。

⇒ 職員が膨大な事務作業から解放され、創出された時間等を企画立案の業務や市民と直接関わる業務など、市民のためになる付加価値の高い業務へ振り向けられる状態への転換を図ります。

(取組の方向性)

- ・ 全庁的な業務棚卸しやBPRにより、E C R S⁸の観点も踏まえながら、現在のルール・業務プロセス・様式などを根本から見直していきます。
- ・ 「4つのレス（ペーパーレス、はんこレス、FAXレス、キャッシュレス）」を徹底し、紙を前提とした制度・ルール全体をデジタル前提に再構築します。
- ・ ノーコード・ローコードツール等のDXツールや、生成AIなどの先端技術を柔軟に活用し、文書作成や照会対応など定型業務を大幅に削減するとともに活用範囲を拡大し、業務の効率化のみならず、仕事のやり方、進め方を変革していきます。

戦略3 職員の働き方の変革（デジタルワーク）

○ 職員が時間や場所、慣習に縛られた「固定的な働き方」から脱却し、組織の垣根を超えた「フラットでオープンな職場」を実現します。自由闊達なコミュニケーションを促進し、外部との共創を進めるための環境を整備します。

⇒ 組織全体の柔軟性を高め、市内・外とのコミュニケーションを活性化することで、フラット・オープンでアイデアと活気あふれる働き方への転換を実現します。

(取組の方向性)

- ・ Web会議ツールやビジネスチャットを全庁的に導入・活用拡大、スマートフォンの導入などを図り、時間や場所に縛られない働き方を実現します。

⁸ ECRS（イクルス）：業務改善を効率的に進めるための4つの原則である「Eliminate=排除」「Combine=結合」「Rearrange=入れ替え」「Simplify=簡素化」の頭文字の略で、この順で業務を見直すことで、無駄を省いた効率的な業務プロセスを構築できるとされるフレームワーク

- ・ 子育て・介護など、職員がそれぞれの状況に応じて柔軟に働けるようテレワーク等の仕組みを充実させます。
- ・ 市外とのコミュニケーションにおいて、会議・チャット・ファイル共有などの機能をあわせ持つコラボレーションツール等を用いて、場所を問わない、情報共有や意見交換の活性化を図ります。

戦略4 デジタル基盤・環境の整備

- セキュリティ上、堅牢ではあるが制限が多かった従来のネットワーク構成を見直し、クラウドサービスを安全かつ快適に利用できる通信環境を構築します。あわせて、整備されたデジタル環境を職員が十分に使いこなせるよう、デジタルの特性を理解し、安全かつ効果的に活用する能力や、情報の選別能力等を向上させていきます。
- ⇒ 職員が利便性とセキュリティが両立した環境下で業務効率を高め、生み出された余力で業務の質のさらなる向上へとつなげます。

(取組の方向性)

- ・ 通信の遅延解消や業務のスピードアップを図るため、現在の三層分離を解消し、ネットワーク構成を転換します。
- ・ 特定の場所に縛られず業務ができるよう、グループウェア等のクラウドサービスの導入と利用促進や、それらの活用に必要な機器等の整備を図ります。
- ・ システム的なセキュリティ対策を強化するとともに、リテラシー向上に向けた教育・研修を実施します。

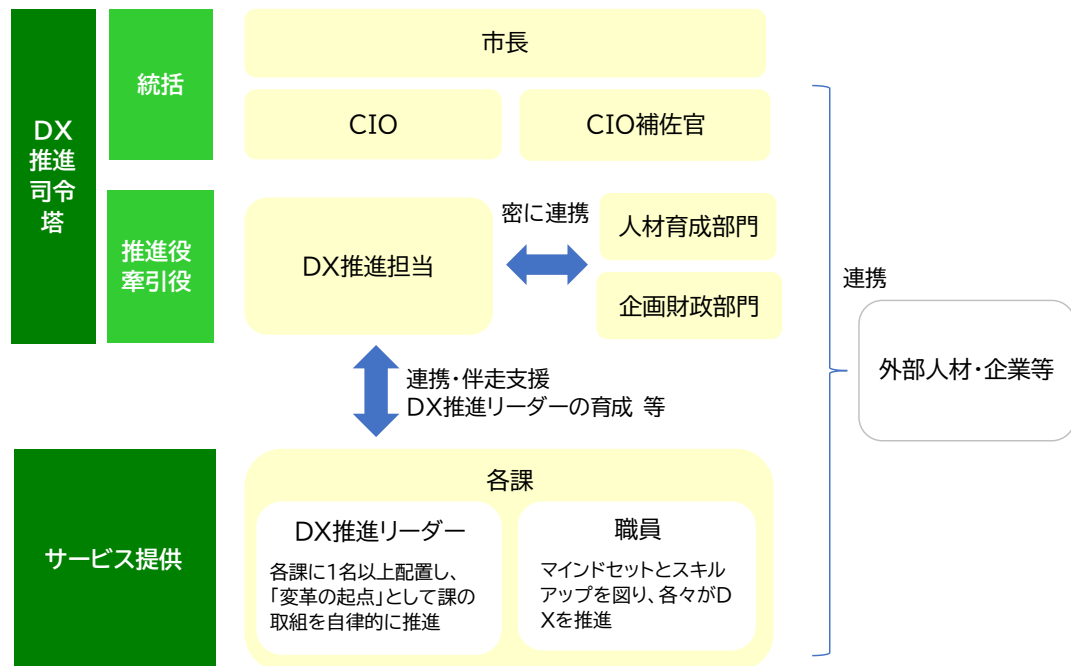
戦略5 ビジョン推進体制の構築

- 市長・CIOのトップマネジメントの下、DX推進担当等を推進役、牽引役として、外部の専門人材等との連携も図りながら、職員一人ひとりが自発的に取り組むことで、全庁一丸となって組織横断的にDXを推進していく体制・組織風土を構築します。
- ⇒ 職員一人ひとりが自発的・恒常的にDXの取組を進め、より良い市民サービスや働き方へ常にアップデートされる市役所を実現します。

(取組の方向性)

- DX推進の司令塔として、市長、CIO、CIO補佐官の統括の下、DX推進担当、人材育成部門、企画財政部門等が密に連携し、市民サービスの提供を行う各課と共にDXを強力に推進します。各課では、DX推進リーダーを推進役として、職員一人ひとりがDXを「自分事」として捉え、自律的に業務変革やサービス改善に取り組んでいきます。

DX推進体制



- DX推進本部及び部会
 - ・ 市長、副市長(CIO)、教育長、各部長等により構成する推進本部を設置し、DXについて協議や情報共有を行い、組織横断的かつ全庁的に推進
 - ・ DX推進本部に課長等で構成する部会を設置し、連絡調整や意見交換等を実施
- ワーキングチーム
 - ・ 分野・部署横断的な課題や取組について機動的に情報共有や検討を進めるため、関係部署からなるワーキングチームを必要に応じて設置

- 変革の必要性を職員全体で共有し、同じ目線で取り組んで行くため、DXを進めるためのマインドセットや職層やスキルに応じた研修等を充実させます。
- 各部署におけるDXを着実に進めるため、DX推進担当や外部人材による伴走支援や、ワーキングチームの設置、必要な人材の配置や人員の増強を図るなど、組織としてのサポートを強化します。

(2) マイルストーン (2030年度、2035年度)

確実にビジョンを実現させるため、直近未来 (2030年度)、中間未来 (2035年度) ごとに、戦略に基づいたマイルストーンを設定します。

①市民サービスの最適化

	2030年度	2035年度
1	BPR (全課実施率) 50%以上	BPR (全課実施率) 100%
2	庁舎内 ⁹ におけるデジタル申請可能な 手続のうち、デジタル申請対応率 ※数値目標は別途定める	庁舎内におけるデジタル申請可能な 手続のうち、デジタル申請対応率 ※数値目標は別途定める
3	デジタル申請対応済の手続に占める デジタル申請率 70%以上	デジタル申請対応済の手続に占める デジタル申請率 90%以上
4	アンケート結果を元にしたデジタル 申請改善数 延べ30個以上	アンケート結果を元にしたデジタル 申請改善数 延べ50個以上
5	デジタル申請利用者満足度 70%以上	デジタル申請利用者満足度 80%以上

②内部事務の抜本的な変革

	2030年度	2035年度
1	BPR (全課実施率) 50%以上 【再掲】	BPR (全課実施率) 100% 【再掲】
2	電子決裁対象文書の電子決裁率 90%以上	電子決裁対象文書の電子決裁率 100%
3	電子契約対象契約の電子契約率 70%以上	電子契約対象契約の電子契約率 90%以上
4	AIを活用した業務数 2025年度比 10業務増	AIを活用した業務数 2025年度比 20業務増
5	庁舎内の印刷用紙調達数 2025年度比 25%削減	庁舎内の印刷用紙調達数 2025年度比 50%削減
6	庁舎内の現金・定額小為替取り扱い 件数 2025年度比 50%削減	庁舎内の現金・定額小為替取り扱い 件数 2025年度比 80%削減

⁹ 本庁舎+現・健康福祉事務センターとする。

③職員の働き方の変革（デジタルワーク）

	2030年度	2035年度
1	オンライン会議を実施できる職員の割合 95%以上	オンライン会議を実施できる職員の割合 100%
2	日常的に生成AIを活用している職員の割合 ※数値目標は別途定める	日常的に生成AIを活用している職員の割合 ※数値目標は別途定める
3	庁舎内のテレワークが可能な職場の職員が年度内に実施した割合 70%以上	庁舎内のテレワークが可能な職場の職員が年度内に実施した割合 100%
4	職員のデジタルにおける職場環境満足度 70%以上	職員のデジタルにおける職場環境満足度 80%以上

④デジタル基盤・環境の整備

	2030年度	2035年度
1	ネットワーク構成の見直しと最適化	最適化されたネットワーク構成の維持
2	クラウド型グループウェアの導入	クラウド型グループウェアの全庁的な活用
3	庁舎内ネットワークの無線化率 100%	庁舎内無線ネットワーク利用率 100%

⑤ビジョン推進体制の構築

	2030年度	2035年度
1	各課に1名以上DXの推進役となるDX推進リーダーを配置	各課に2名以上のDXの推進役となるDX推進リーダーを配置
2	マインドセット研修受講率 95%以上	マインドセット研修受講率 100%
3	年度におけるDX関連研修の延べ受講率 100%以上	年度におけるDX関連研修の延べ受講率 200%以上

(3) アクションプラン（当面の主要な取組：2026年～2029年）

ビジョン実現を確実なものとし、着実にマイルストーンへ到達するため、各戦略ごとに直近4年間のアクションプランを設定します。

①市民サービスの最適化

1	BPRの計画的推進	・特にこども施策や窓口業務等市民との接点が多く利便性向上の効果が高い部門から優先的に実施し、先行事例を創出
2	サービスデザインとUI ¹⁰ ／UX ¹¹ の追求	・市民サービスのデジタル化の指針を策定（デジタルファースト、ワンスオンリー、コネクテッド・ワンストップ等） ・利用者の行動分析やフィードバックに基づき、インターフェースを改善
3	デジタル完結に向けたデジタルツールの拡充	・オンライン申請による手続の拡充 ・オンライン決済の拡充の検討 ・デジタルID・デジタルポスト・デジタル申請ポータルサイトの導入に向けた検討
4	先端技術の活用・研究	・AIエージェント等の先端技術について、活用に向けた研究を推進
5	アナログ規制の見直し	・国のマニュアルを参考としながら、例規から洗い出して条例や規則を改正（国や都への要望を含む）し、デジタルへの移行を検討
6	デジタルガイド対策	・市民向けのスマホ・パソコン講座、デジタルサービスの利用方法の講座を実施 ・窓口での入力補助（AIエージェントを含む）を実施

¹⁰ UI(ユーザーインターフェース)：ユーザーとシステム(アプリ、Webサイト、機器)をつなぐ接点のこと。画面上のデザイン、ボタン、フォント、操作方法など、ユーザーが目に見える・触れる全ての要素を指す。

¹¹ UX(ユーザーエクスペリエンス)：製品やサービスを利用してユーザーが得る体験や感情の総称。単なる使いやすさ(UI)にとどまらず、心理的・感情的な心地よさや目的達成のプロセス全体を設計し、顧客満足度を向上させることでビジネス価値を高める「人間中心」のアプローチを指す。

②内部事務の抜本的な変革

1	生成A Iの全庁での活用	・新たな生成A Iの導入・検証を進め、議事録作成、文書要約、議会関係資料作成支援、政策立案等へ活用を拡大
2	電子決裁率向上の支援	・電子決裁率が低い部署へのヒアリング、要因調査、運用支援を実施
3	各業務のデジタル化	・電子契約サービスの対象契約の拡大 ・帳票類の完全デジタル化に向けた財務会計システムの更新 ・デジタル化する冊子等の印刷物の検討
4	アナログ規制の見直し【再掲】	・国のマニュアルを参考としながら、例規から洗い出して条例や規則を改正（国や都への要望を含む）し、デジタルへの移行を検討

③職員の働き方の変革（デジタルワーク）

1	クラウド型グループウェアシステム等の活用	・クラウド型グループウェアシステム及びオンラインコミュニケーションツール（ビジネスチャット、Web会議）の導入と全庁展開
2	A I等のデジタルツールの積極活用	・東京都が展開する生成A Iプラットフォーム等を活用しながら、全庁でのA I活用を推進 ・ノーコード・ローコードツールの活用拡大
3	職員の働き方の自由度の向上	・テレワーク事務実施基準の見直し、フリーアドレス化に伴うルール策定 等
4	デジタルワークの好事例の共有	・デジタル活用事例や業務ノウハウを、全庁で共有・検索できる仕組みを整備

④デジタル基盤・環境の整備

	新たなネット	
1	ワークモデルへの移行	・現在の三層分離を改め、ネットワークモデルを転換
2	ネットワーク環境と機器類の整備	・庁内無線LAN環境の整備 ・会議室及び打ち合わせスペース用ディスプレイの整備等
3	セキュリティの強化	・職員のリテラシー向上対策としてのフィッシングテストや、セキュリティ研修を実施 ・EDR ¹² の導入等による端末監視・保護の強化
4	各種規定・ルールの見直し	・クラウドサービスの利用に関する手順の策定、生成AI利用ガイドラインの改定等
5	デジタル完結に向けた基盤の整備	・デジタルID・デジタルポスト・デジタル申請ポータルサイトの導入に向けた検討【再掲】

⑤ビジョン推進体制の構築

1	小平市人財育成基本方針の改定	・DX人材育成のための研修、必要なスキルやマインド、外部専門人材の確保策等について改定
2	DXに係る各種研修の実施	・DX推進リーダー研修、マインドセット研修、クラウドサービスを含むデジタルスキル研修など、各種研修を充実
3	外部専門人材等の積極活用	・CIO補佐官（デジタル政策参与）の配置に加え、AIやサービスデザインなど各分野に応じた専門人材等の活用を推進

¹² EDR (Endpoint Detection and Response) : PCやサーバーなどの端末（エンドポイント）の挙動を常時監視し、サイバー攻撃の侵入や不審な動きを早期検知・分析して、ネットワークからの隔離などの迅速な対応を支援するセキュリティ技術

【先端技術等の動向】

デジタル技術の進化は日進月歩であり、本ビジョンの実現には、常に新しい潮流をとらえ続ける姿勢が不可欠です。ビジョンで描いた未来をより確実なものとするため、以下に示すような最新技術や先行事例の動向を注視し、今後の活用に向けた研究を積極的に進めていきます。

○ プロセス全体の「デジタル完結」

一度も来庁することなく、すべての手続きが完了する仕組み。入口（申請）だけのデジタル化にとどまらず、審査、通知、保管に至るまで、すべての工程が一气通貫で終わる「デジタル完結」が実現します。物理的な移動や郵便のやり取りを極力減らし、時間と場所にとらわれない生活様式が可能になります。

【先行事例】

・デンマーク（電子政府先進国）

国連の電子政府ランキングで長年1位を獲得しているデンマークでは、「デジタルファースト」を法的に義務付け、行政とのやり取りは原則すべてデジタルで行われます。市民ポータルサイト（Borger.dk）を通じて、ほぼすべての行政手続きがオンラインで完結する仕組みが社会全体に定着しており、高い市民満足度と行政コストの削減を実現しています。

・福岡市（国内のトップランナー）

政令指定都市で初めて「ハンコレス（押印廃止）」を断行し、行政手続きの約94%をオンライン化。住民票などの証明書発行や、転出届（市外への引越し）などが「来庁せず、スマートフォンだけで完結」する仕組みを構築しており、市民の利便性向上と窓口の混雑緩和において国内をリードしています。

※日本国内の現状について

2026年現在、日本国内において、バックオフィス（内部事務）の処理までを含めた完全なデジタル完結を全庁的に達成している自治体は存在しません。本ビジョンでは、今後の法改正や技術進歩をとらえ、この「国内未踏の領域」への到達を目指します。

○ 次世代社会基盤としての「デジタルID・デジタルポスト」

市民一人ひとりを正しく認証し、情報を安全に届けるためのデジタルの基

盤。デジタルIDによる確実な本人確認と、デジタルポストによる安全性の高い情報の送達経路などが、「次世代社会基盤（インフラ）」として機能することで、市民と行政がオンライン上で安全かつ確実に「つながる」環境が確保されます。

【先行事例】

・加賀市（デジタルID）

デジタルIDを行政手続の認証だけでなく、公共施設の入退館（顔認証）や、避難所の受付など、生活の様々な場面で活用。IDひとつで安全かつ便利に施設やサービスを利用できる「デジタル社会のパスポート」として機能しています。

・下呂市（デジタルポスト）

従来は郵送で行っていた健康診断の案内や、保育料・給食費の決定通知などを、アプリ上の「デジタルポスト」へ確実に届ける仕組みを導入し、郵送コストの削減と市民の利便性向上を実現しています。

○ 職員を支援する「AIEージェント」

単なるツールではなく、目的の達成に向けて自ら考え、行動する自律型システムのこと。例えば、他システムと連携した複雑な事務処理の代行や、蓄積されたデータから傾向を読み解き、最適な施策を自律的に提案するなど、AIが職員の「相棒」として強力にサポートします。テクノロジーが処理できる業務はAIに任せることで、職員は、複雑な判断業務や、市民一人ひとりの事情に寄り添ったあたたかい相談対応など、「人」にしかできない付加価値の高いサービスに注力することが可能になります。

【先行事例】

・葛飾区（窓口対応のパートナー）

窓口業務を支援する「対話型AIEージェント」の導入検証を2025年9月より実施。職員と来庁者の会話からAIが申請内容を判断し、必要な手続や案内を即座に画面へ提示するなど、複雑化する窓口対応において、職員をリアルタイムで支える仕組みを構築しています。

・茨城県（自律的な事務処理）

財務会計の審査業務などをモデルに、生成AIによる「判断」と、RPAによる「操作」を連携させた実証実験（PoC）を2025年秋より開始。単なる文書作成にとどまらず、AIが自律的に業務フローを回す環境の構築を進めており、全庁的な業務自動化を目指しています。

4 ビジョン実現に向けた重要な視点と基本姿勢

ここまで掲げた戦略を実行し、変革を成し遂げる主役は、私たち職員一人ひとりです。どんなに優れたシステムや仕組みがあっても、それを使いこなす「人」の意識が変わらなければ、目指す将来像は達成できません。ビジョン実現のために私たちが大切にしたい「重要な視点」と、日々の業務に取り組むための「基本姿勢」を定めます。

(1) 重要な視点

ビジョン実現に向け、組織として以下3点を重要な視点としてDXに取り組んでいきます。

①【デジタルサービス】「シンプル・カンタン・ベンリ」な体験

・利便性を徹底したサービスデザイン

制度に人を合わせるのではなく、人の体験に合わせてサービスを設計します。ユーザーテストの実施などにより、UI/UXを徹底的に磨き上げ、誰もが直感的に使える「シンプル（簡素）・カンタン（容易）・ベンリ（便利）」な行政サービスを提供します。

・ストレスや手間の徹底的な排除

申請における「書かない・待たない・行かない」を実現し、市民が手続にかかる時間と労力、そして心理的な負担を最小限にします。

②【広報・周知】行動変容を生む「コミュニケーション設計」

・マーケティング視点の導入

どうすれば市民がデジタルサービスを使ってくれるか、単なるサービス開始のお知らせにとどまらず、認知や利用を促すための効果的な広報や、継続的な対話で利用者の声を拾い改善につなげること、「サーロインの法則」¹³を取り入れるなど、戦略的なコミュニケーション¹⁴を行い、市民の行動変容を促します。

¹³ サーロインの法則：デジタルマーケティングや広報活動において、資源配分の目安として「作る：届ける：測る」を「3：6：1」の割合とすべきとの考え方。作っただけでは伝わらず、届けること（プロモーション等）にこそ多くの労力を割り当てなければ十分な効果は発揮されないという考え方で、届けたい人に如何に届けるかが肝要であることを示している。

¹⁴ コミュニケーション：単なる広報や対話にとどまらず、Webサイトの画面設計（UI）や案内文の分かりやすさ、通知のタイミングなど、市民と行政との「あらゆる接点（タッチポイント）」における情報のやり取り全体を指す。

- ・一連の体験のデザイン(カスタマージャーニー)

「作って終わり」ではなく「使い続けてもらう」ために、以下の3つのフェーズを一貫して設計します。

利用前：必要な人に情報が届き、市民がメリットを感じて「使ってみよう」と思える。(認知・共感)

利用中：操作中に迷っても、分かりやすい言葉による案内やサポートで、安心して手続を進められる。(利用・安心)

利用後：「便利だった」という実感が信頼につながり、次も迷わずデジタルを選びたくなる。(満足・推奨)

③【環境整備】 全庁的な「デジタルワーク」の確立

- ・場所と時間からの解放

デジタルツールの活用とWeb会議の定着により、場所や組織の垣根を超えた活発なデジタルコミュニケーションや連携、職員の柔軟なテレワークの実施等を実現します。

- ・生産性を高める標準化

チャットツールの活用や電子決裁の範囲を広げ、デジタルを「原則(標準)」、紙(アナログ)を「例外」とする運用ルールを全庁で統一します。法令等で義務付けられる場合を除き、慣例による「例外」をなくしていくことで、個人のスキルや所属に左右されず、組織全体で効率的に働ける環境を実現します。

(2) 基本姿勢

ビジョン実現に向け、職員として以下3点を「基本姿勢」としてDXに取り組んでいきます。

①市民サービスとの向き合い方

- ・ユーザーの視点で常に自分の仕事を考える

「決まりだから」と漫然と処理するのではなく、「自分がスマホでこの申請をするなら面倒ではないか?」「この案内文で迷わず操作できるか?」と、ユーザーの視点で常に自分の仕事を考えます。

- ・「作って終わり」にせず、利用されるための工夫をする

サービスを提供して終わりではなく、広報など「どうすれば使ってもらえるか」を工夫するとともに、実際に利用した市民の声に真摯に耳を傾けます。得られた意見を改善のヒントとして、使いやすさや案内の仕方に素早く反映し、提供後も常により良いものへと磨き上げます。

- ・デジタルを味方につけ、人にしかできない「あたたかいサービス」を大切にする

デジタル化は、単なる効率化のためだけではありません。デジタルでできることはツールに任せて時間を生み出し、その分、相談業務やデジタルが苦手な方へのサポートなど、「職員」である私たちだからこそできる「あたたかいサービス」に、より丁寧に取り組めます。

②仕事との向き合い方

- ・「まずやってみる (Try First)」、そして「動きながら柔軟に修正する (Agile)」

小さくても新しい一歩を踏み出す姿勢を大切にします。実際に走りながら考え、失敗さえも学びとして柔軟に修正を繰り返すことで、より良いゴールを目指します。

- ・「感覚」や「前例」で判断せず、データで「根本原因」を突き止める

「これまで通り」という前例踏襲や思い込みに頼らず、客観的なデータや事実に向き合います。表面的な現象に惑わされず、「なぜ起きているのか?」をデータに基づいて分析し、課題の根本原因を特定します。

- ・「縦割り」や「役職」にとらわれず、チーム全員で課題に挑む
多用化する行政課題に取り組むため、部署や役職にとらわれず、オープンな情報共有やフラットな議論を行い、チームとして課題解決に取り組む「共創」の職場をつくります。

③技術（テクノロジー）との向き合い方

- ・積極的に使ってみる
新しい技術に「難しそう」と蓋をせず、自ら触れてみて「業務にどう活かせるか」好奇心を持って考えます。
- ・徹底的に使いこなす
導入されたツールを受動的に使うのではなく、自分の業務に合わせて主体的に工夫し、徹底的に使いこなします。
- ・セキュリティルールを徹底する
便利な技術を使うからこそ、市民の情報資産を守る意識を強く持ち、セキュリティルールを徹底します。

5 アセスメント（効果の検証）

（1）アセスメントとは

- ・ アセスメントとは、実施した取組が当初の目的を達成しているか、どのような効果をもたらしたかを客観的な事実やデータに基づいて検証・評価し、次の改善につなげるための判断を行うことです。
- ・ 小平市2040DXビジョンにおけるアセスメントでは、単に「計画通りにやったかどうか」だけを評価するのではなく、「市民サービスが本当に良くなったか」「職員の働き方は改善されたか」といった「効果」や「価値」を、データや市民・職員の声に基づいて客観的に評価し、計画を常により良いものにしていく活動を指します。
- ・ 本ビジョンでは、このアセスメントを通じてPDCAサイクル（計画・実行・評価・改善）を回し、社会情勢や市民ニーズの変化、技術の進展に対応するとともに、このままの進め方や速度で2040年までにビジョンに到達できるかという視点を持って、継続的に見直しと改善を行います。

（2）アクションプラン（毎年度）のPDCA

- ・ DX推進担当が中心となり、アクションプランの各取組の進捗を管理し、毎年度末に、DX推進本部等においてアセスメント（評価）を実施し、成果や課題を明確にします。
- ・ 評価結果に基づき、アクションプランについて、取組の継続、改善、重点化、見直し等を行います。

（3）マイルストーン（5年毎）の効果検証

- ・ 毎年度の進捗状況を確認するとともに、各フェーズ終了時（5年毎）に、直近のアクションプランのアセスメント結果に加え、社会情勢や技術動向、市民ニーズの変化を踏まえた総合的なアセスメントを実施します。
- ・ マイルストーンに基づき、各戦略の達成度を評価し、次期フェーズのアクションプランを策定するとともに、必要に応じて戦略やマイルストーン自体の見直しを行います。

(4) ビジョン（中長期的）の見直し

- ・ マイルストーンの見直し時や、革新的な技術の出現といった大きな社会変革が予測される際には、ビジョンの具体像そのものの妥当性も検証し、必要に応じて改訂します。