

小平市2040DXビジョン

概要版

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

1 コンセプト（ビジョン&コミットメント）

小平市2040DXビジョン策定のねらい

【2040年の展望】

深刻な労働力不足

テクノロジーの飛躍的な進歩

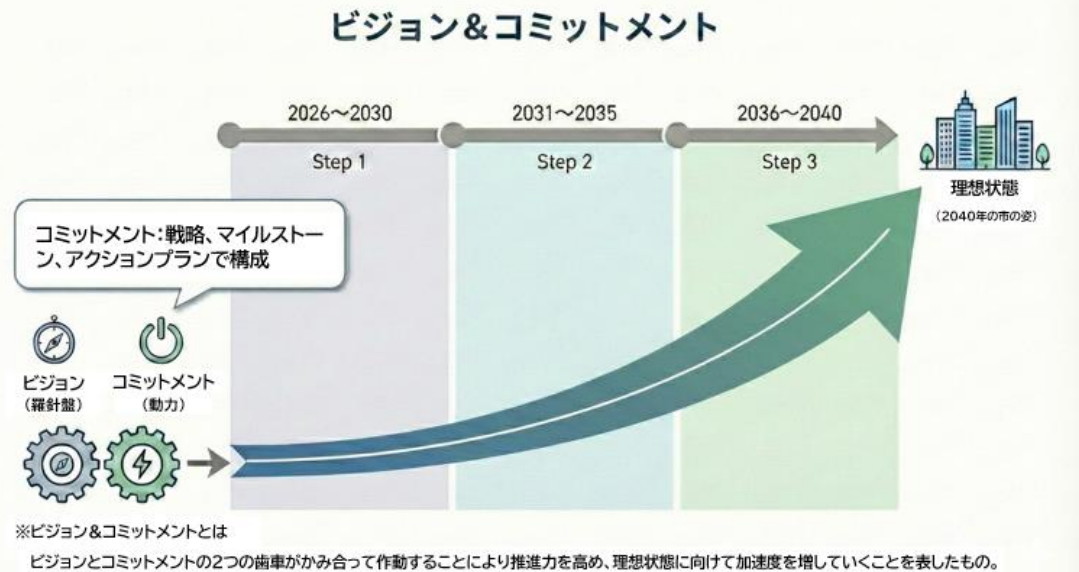
⇒ 行政サービスのあり方や業務そのものを見直し、
次世代に適合した持続可能な市役所へのアップデートが必要

職員全体で市役所が目指すビジョンを共有し
「変革を前提としたデジタル化(DX)」を
全庁挙げて強力に推進

小平市2040DXビジョン = 「変革の羅針盤」

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

（ 未来の理想状態や目指す方向性としての「ビジョン」と、
期限と定量的な目標を伴う「コミットメント」により
理想の実現を確かなものにする。 ）

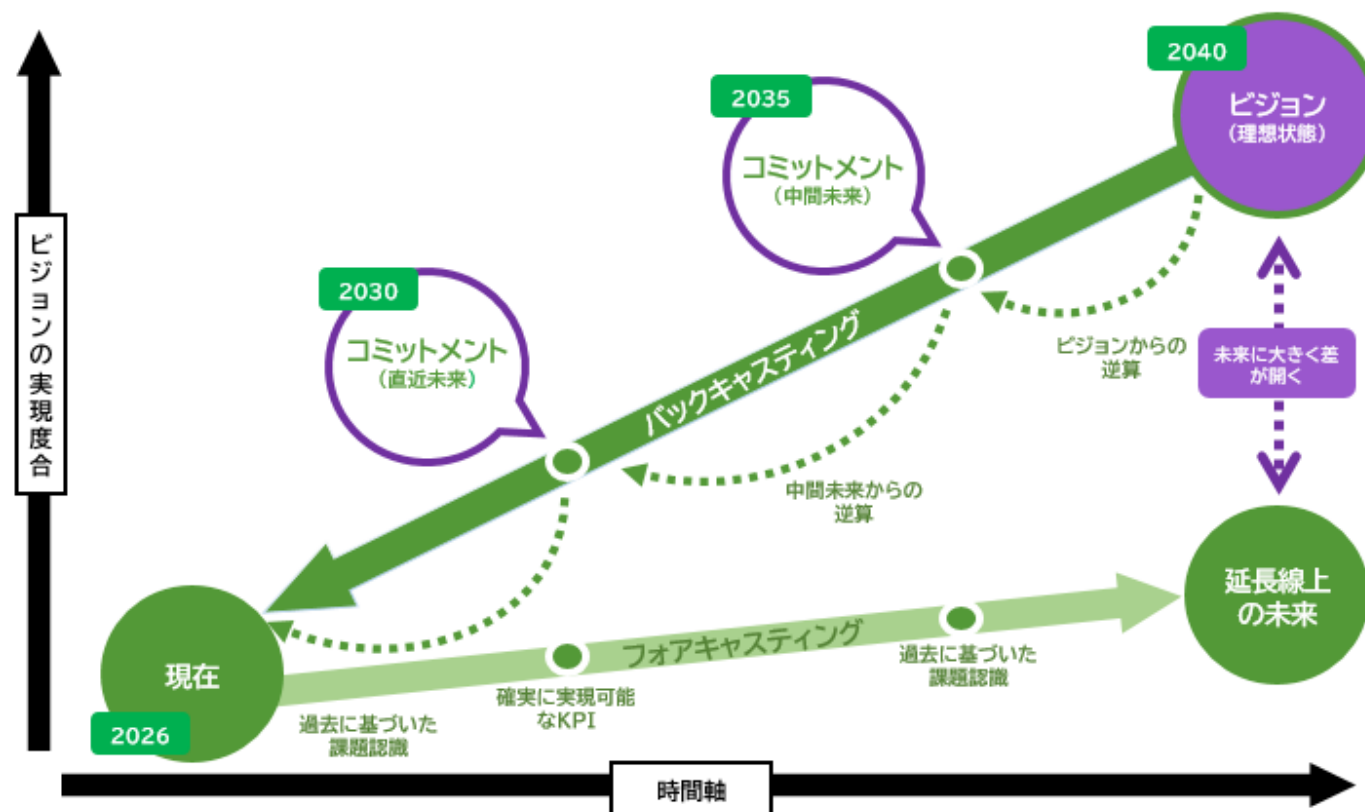


小平市2040DXビジョン策定のプロセス

未来からの逆算による市役所全体での検討

- これから到来する理想的な未来の市役所を想像し、未来から逆算して市が取り組むべきことを考えることが必要
- 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

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)を描き、バックキャストイングの手法により取り組むべき戦略を市役所全体で検討



職員が一丸となって同じ課題意識をもち、取組を推進

2 ビジョン（2040年の理想状態）

背景（人口動態変化、2040年問題、AI等先端技術の発展）

○ 急激な労働力不足と行政サービスへのニーズ増加・多様化の予測

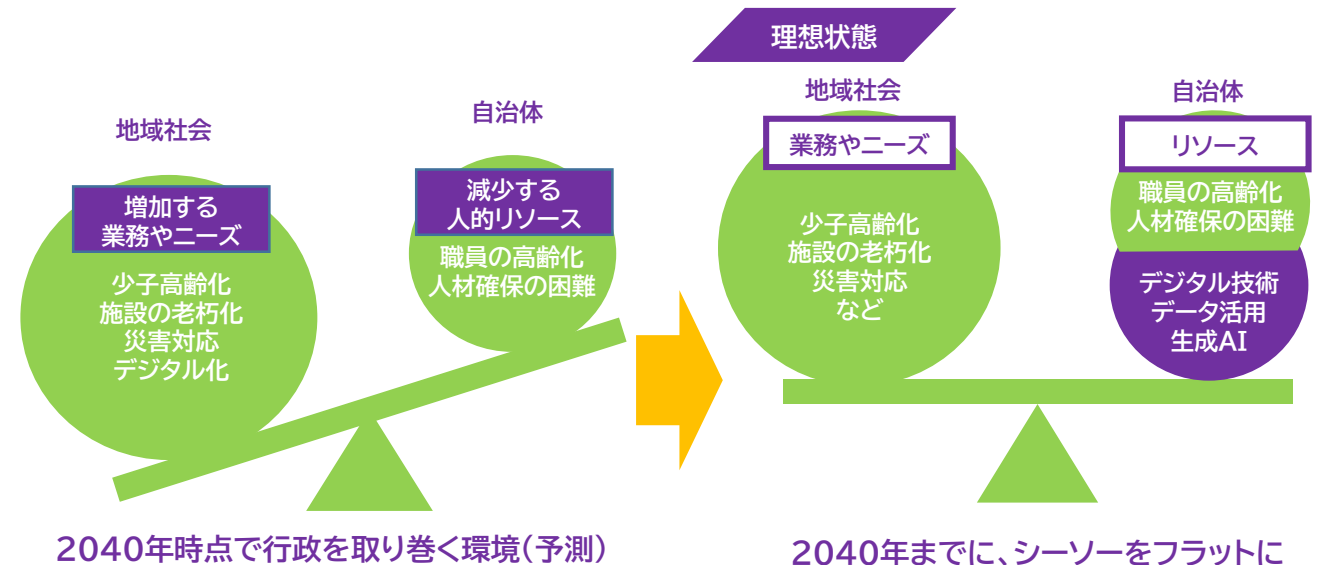
「日本の将来推計人口推移」(令和5年推計)によると、今後15～64歳人口の急減と高齢人口の増加が想定

- ⇒（予測）・誰も経験したことのない慢性的な労働供給不足が発生
・超高齢社会が更に進展し、行政サービスへのニーズも更に高まり、多様化も進展

市役所人員の確保が困難になり、業務量とリソースのバランス崩壊への懸念

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ことが必要

⇒ デジタル前提社会への適応により「次世代市役所」構築への取組が必要



2040年の小平市役所の理想像

- 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実施
- 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
 - ・ 窓口レス、ペーパーレスなどによる徹底的な効率化
 - ・ テレワークやフレックスといった柔軟な働き方の実現
 - ・ 生れ出されたリソースを、市民との協働や企画など、創造的で職員が担うべき仕事に振り向けたい 等

職員の働きやすさ・柔軟な働き方

テレワークが基本
週休3日やフレックスタイム制を導入
複数時間帯の時差出勤を自由に選択可能
有給休暇を完全消化しやすい制度
窓口業務は完全予約制
時間外対応は原則なし、定時退庁が基本

職員の健康・well-beingの向上

職場環境が良いことで
職員のwell-beingが高まる
心理的安全性が高い職場
職場環境によるストレスがない
職員の心に余裕があり、
協力的な雰囲気がある

職員からの声

2040年の未来 理想の未来像とは ~ユートピア~

こういう小平市役所で
働きたい！

職場環境の良さと快適さ

庁内にジムやカフェが併設
清掃が行き届き、庁内がきれいで快適
快適な空調設備が整っている（エアコン等）
昼休みにフレックスタイム制を導入
職場の広い作業スペースや会議室が充実
職場で昼寝ができる空間や
リクライニングシートがある

地域活性化とサステナビリティ

地域の大学や大学院と連携が進む
老若男女が集まる場所を設ける
農地や緑地が確保され持続可能な街づくり

デジタル化と効率化

書類申請や業務がすべてデジタルで完結
DX環境が整備され、
業務のデジタル化が進んだ状態
AIによる電話や窓口対応の導入
手続き系の負担軽減のための
自動化システム（コンビニ設置等）
職員が最新技術(AI等)を使いこなしている

市民との信頼関係

市民と職員の協力が進んだ風土づくり
市民対応の効率化と適正化を実現するシステム
市民・職員ともに小平市に誇りを持てる環境

職員の多様性と採用改革

職員に学生やグローバル人材が増える
多様、多彩な人材が活躍
地域や国に捉われない雇用が進む
副業や他自治体間での移動が可能

コミュニケーションと協働の強化

民間企業、他自治体、市民と協働での街づくりが進む
所管課間で定例会議を実施し、横のつながりを強化
課内情報の共有が自然に進む環境
職員が「お互い様」の心を持って働ける仕組み

創造性と専門性への集中

業務の効率化により
創造的な仕事に集中できる環境
定型業務をAIやデジタルに委託し、
重要な事にリソースを割けるようにする。

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、効率が高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

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)

【戦略2】

内部事務の抜本的な変革

膨大な事務作業から解放され、創出された時間等を市民のためになる付加価値の高い業務へ振り向けます

【戦略3】

職員の働き方の変革

コミュニケーションを活性化し、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

【戦略4】

デジタル基盤・環境の整備

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、業務の質の向上へとつなげます

【戦略5】

ビジョン推進体制の構築

職員一人ひとりが自発的・恒常的にDX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

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
- 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

➔ 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

(取組の方向性)

- ・ 市民サービスを「使い手(市民)の体験」を起点に再設計し、「**シンプル・カンタン・ベンリ**」なデジタルサービスを目指す
- ・ 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、広報・PRやマーケティング等を一体的に展開
- ・ 来庁不要の「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誰一人取り残されないサポート

主なマイルストーン

	2030年度	2035年度
1	BPR(全課実施率) 50%以上	BPR(全課実施率) 100%
2	デジタル申請対応済の手續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續に占めるデジタル申請率 90%以上
3	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

主なアクションプラン(2026~2029)

1	BPRの計画的推進	・ 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/UXの追求	・ 市民サービスのデジタル化の指針を策定 ・ 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ツールの拡充	・ デジタルID・ポスト・申請ポータルサイトの導入に向けた検討

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
- 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

➔ 職員が膨大な事務作業から解放され、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)

- ・ 業務棚卸しやBPRにより、現在のルール・業務プロセス・様式などを根本から見直し
- ・ 「4つのレス」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
- ・ DXツールや、生成AIなどの先端技術を柔軟に活用し、業務の効率化のみならず、仕事のやり方、進め方を変革

主なマイルストーン

	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	印刷用紙調達数 2025年度比 25%削減	印刷用紙調達数 2025年度比 50%削減
3	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

主なアクションプラン(2026~2029)

1	各業務のデジタル化	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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
2	電子決裁率向上の支援	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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	生成AIの全庁での活用	<ul style="list-style-type: none"> ・ 新たな生成AI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

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
- 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

➔ 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、スマートフォンの導入等を図り、時間や場所に縛られない働き方を実現
- ・ 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
- ・ 市外とのコミュニケーションにおいて、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る

主なマイルストーン

	2030年度	2035年度
1	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	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%
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	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

主なアクションプラン(2026～2029)

1	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
2	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
3	AI等のデジタルツールの積極活用	・ 東京都が展開する生成AIプラットフォーム等を活用しながら、全庁でのAI活用を推進 ・ ノーコード・ローコードツールの活用拡大

戦略4 デジタル基盤・環境の整備

- 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
- 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

➔ **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、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
- ・ 特定の場所に縛られず業務ができるよう、クラウドサービスの導入と利用促進や、必要な機器等を整備
- ・ 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

主なマイルストーン

	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	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%
3	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

主なアクションプラン(2026~2029)

1	新たなネット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	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

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、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

➔ 職員一人ひとりが自発的・恒常的にDXの取組を進め、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、各課と共にDXを強力に推進
- ・ 各課では、DX推進リーダーを推進役とし、職員がDXを「自分事」として捉え、業務変革やサービス改善に取組
- ・ 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の研修等を充実
- ・ 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

マイルストーン

	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

アクションプラン(2026~2029)

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

先端技術等の動向

ビジョンで描いた未来をより確実なものとするため、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

【先行事例】

○デンマーク(電子政府先進国)

- ・「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
- ・市民ポータルサイトを通じて、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
- ・高い市民満足度と行政コストの削減を実現

○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
- ・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

次世代社会基盤としての「デジタルID・デジタルポスト」

市民と行政がオンライン上で安全かつ確実に「つながる」環境

【先行事例】

○加賀市(デジタルID)

- ・デジタルIDを行政手続きの認証だけでなく、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

○下呂市(デジタルポスト)

- ・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
- ・郵送コストの削減と市民の利便性向上を実現

職員を支援する「AIエージェント」

AIが職員の「相棒」として強力にサポート

【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AIエージェント」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、必要な手続きや案内を即座に画面へ提示するなど、職員をリアルタイムで支える仕組みを構築

○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を2025年秋より開始
- ・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る

4 ビジョン実現に向けた重要な視点と基本姿勢

重要な視点

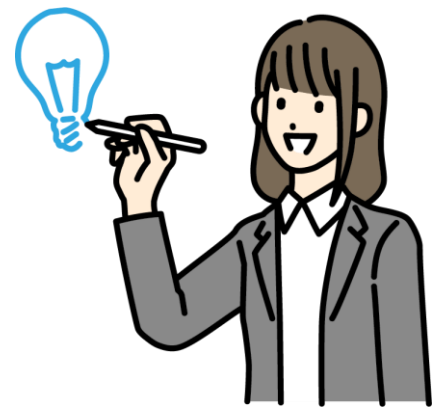
ビジョン実現に向け、組織として以下3点を重要な視点としてDXに取り組んでいきます。

【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
- ストレスや手間の徹底的な排除

【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
- 一連の体験のデザイン(カスタマージャーニー)

【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
- 生産性を高める標準化

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。

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
- 「作って終わり」にせず、利用されるための工夫をする
- 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



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)」
- 「感覚」や「前例」で判断せず、データで「根本原因」を突き止める
- 「縦割り」や「役職」にとらわれず、チーム全員で課題に挑む



技術(テクノロジー)との向き合い方

- 積極的に使ってみる
- 徹底的に使いこなす
- セキュリティルールを徹底する



5 アセスメント（効果の検証）

アセスメントとは

「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



計画を常により良いものに

アセスメントを通じてPDCAサイクル（計画・実行・評価・改善）を回す



このままの進め方や速度で2040年の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う

アクションプラン(毎年度)のPDCA

- ・ アクションプランの各取組の進捗を管理
- ・ 毎年度末にアセスメント(評価)を実施し、成果や課題を明確化



- アクションプランについて、取組の継続、改善、重点化、見直しを行う

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
- ・ 各フェーズ終了時(5年毎)に、総合的なアセスメントを実施



- 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
- 必要に応じて戦略やマイルストーン自体を見直し

ビジョン(中長期的)の見直し

- ・ マイルストーンの見直し時
- ・ 大きな社会変革が予測される場合



- 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