

天理市 自治体AX・DX推進方針（第二期）

～AIを核としたデジタル変革（AX）の推進と、市民サービスの抜本的な向上を目指して～



計画期間：令和8年度（2026年度）～令和11年度（2029年度）



市民サービス向上

オンライン申請の拡充やAI、RPA等の先端技術を活用し、市民の利便性を向上



業務効率化

ゼロベースでの業務改革を実施し、デジタル技術を活用した効率的な手順に見直し



セキュリティ対策

最新のウイルス対策を継続的に実施し、情報漏洩のリスクの最小化を図る

目次

CONTENTS

全章一覧

第1章：計画策定背景と目的

第2章：第一期の振り返り

第3章：推進体制と人材育成

第4章：重点取組事項

第5章：工程表

第6章：まとめ

自治体DX推進計画の構成

全6章で構成され、計画期間4年間の取組を明確化

1

第1章 (P2～P3)

計画策定の背景と目的

外部環境の変化と国の動向、天理市の現状を分析し、計画の位置づけと4つの目的を明確にします。

- ✓ 外部環境の変化と国の動向
- ✓ 天理市の現状（内部環境）
- ✓ 計画の目的と位置づけ

第2章 (P4～P6)

第一期計画の振り返り

第一期計画における主な成果と課題を整理し、第二期計画の基礎とします。

- ✓ 第一期計画における主な成果
- ✓ 第一期の主な課題（前半）
- ✓ 第一期の主な課題（後半）

第3章 (P7～P8)

DX推進体制と人材育成

全庁的なDX推進体制の構築と、デジタル人材の確保・育成方針を定めます。

- ✓ 全庁的なDX推進体制の構築
- ✓ 関係課の役割分担
- ✓ デジタル人材の確保・育成方針

第4章 (P9～P18)

重点取組事項

7つの重点取組事項を設定し、具体的な施策を展開します。

- ✓ 自治体フロントヤード改革
- ✓ 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の整備・運用に関する基本方針」に基づく共通化等の推進
- ✓ 公金収納におけるeL-QRの活用
- ✓ マイナンバーカードの普及促進
利用の促進
- ✓ セキュリティ対策の徹底
- ✓ AI・RPA活用推進
- ✓ テレワークの推進

第5章 (P19)

工程表

取組方針の各項目の工程表

- ✓ 自治体フロントヤード改革
- ✓ 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の整備・運用に関する基本方針」に基づく共通化等の推進
- ✓ 公金収納におけるeL-QRの活用
- ✓ マイナンバーカードの普及促進
利用の促進
- ✓ セキュリティ対策の徹底
- ✓ AI・RPA活用推進
- ✓ テレワークの推進

第6章 (P20)

まとめ・今後の進め方

全計画の進捗状況を客観的に把握し、着実な遂行を図ります。

- ✓ 第二期計画の要点整理
- ✓ 7つの重点取組事項
- ✓ PDCAサイクルの運用
- ✓ 推進体制の運営



第1章 計画策定の背景と目的

外部環境の変化と国の動向、天理市の現状を分析

天理市の現状（内部環境）

第6次総合計画の下、自治体DXの推進に向けた取組状況と課題を整理



天理市第6次総合計画 後期基本計画(令和7～11年度)

- ✓ **計画の位置づけ**：「天理市第6次総合計画 後期基本計画」を策定し、自治体DXの推進を明記する。
- ✓ **目標設定**：自治体DXの推進（AI、RPA、コンビニ交付サービスの推進等）、窓口支援システム「窓口DXSaaS」の導入
- ✓ **重点分野**：「市民の体験価値向上（サービス面）」と「職員の働き方変革（組織面）」の両輪を目指す。



デジタル化の取組状況

- ✓ **窓口DXの推進**：令和4年度より汎用受付支援システム「ゆびナビらす」を導入し、窓口業務のデジタル化に着手する。
- ✓ **オンラインサービスの拡充**：国の「ぴったりサービス」を活用し、子育て・介護に係る行政手続き26業務のオンライン申請を開始する。
- ✓ **RPA・AI-OCRの活用**：令和4年度から令和7年度までの4年間に累計40業務の自動化・効率化を実現。令和8年度以降は、更なる対象業務の拡大を図り、組織全体のDXを推進する。

現状の課題

- ✓ **行政手続きのオンライン化の対象拡大と市民利便性の向上**：環境整備は進んだものの、オンライン化の対象外となっている手続きが依然として存在している。今後は、未対応手続きの洗い出しと優先順位付けを行い、申請から交付までの一貫したオンライン化による市民利便性の向上が課題である。
- ✓ **オンラインサービスの利用促進とUI/UXの改善**：オンライン化済みの手続きにおいて、市民への浸透不足や操作性の課題から利用が伸び悩んでいる。市民が「デジタルの方が便利である」と実感できるよう、広報戦略の強化と直感的な操作環境の整備が求められている。
- ✓ **RPA・AI活用による業務プロセスの高度化**：RPA活用による業務削減など一定の成果を上げている一方、現在は定型業務での利用が中心となっている。今後は、全庁的な業務改革（BPR）と連動させ、デジタル技術をより高度に組み込んだ業務プロセスの再構築が不可欠である。
- ✓ **DX推進リーダーの現場展開と組織的定着**：計画的な育成によりDX人材の拡充は着実に進んでいる（R7年度までに12名、R8年度6名増員予定）。現在の課題は、育成された人材が各所属において業務改革を主導し、組織全体のデジタル推進力を底上げする「現場での定着」と「自律的な組織文化の醸成」にある。

※UX：User Experienceの略称。
使いやすさのこと。

※UI：User Interfaceの略称。
見やすさのこと。



第1章 計画策定の背景と目的

計画の目的と位置づけ

3

計画の目的

第一期計画の取組を継続・深化し、デジタル技術の積極的な活用による市民サービスの向上と業務効率化を目指す



①市民サービス向上

「誰一人取り残さない、人にやさしいデジタル化」の実現を目指し、手間・時間の削減、分かりやすいUI/UX、適時の情報提供を推進する。

- ✓ 行政手続きのオンライン化等の自治体の推進
- ✓ 誰もがデジタルの恩恵を享受できる環境づくり
- ✓ 個人の状況に応じたきめ細やかなサービス



②業務改革・効率化

ゼロベースでの業務改革（BPR）を実施し、AI等の最新技術を活用して業務を根本的に見直し、生産性や効率性を向上させる。

- ✓ 既存の業務プロセスを整理し、デジタル技術を活用した効率的な手順に見直し
- ✓ AI等の最新技術を活用した業務の根本的な見直し
- ✓ システムの利便性と情報セキュリティの両立



③推進体制・ルール

全庁的な関与と協力体制を構築するため、DX推進部会やプロジェクト外別のワーキンググループ（WG）を設置し、全庁一体となってDX推進に取り組む。

- ✓ 推進委員会・部会・WGの三層体制の構築
- ✓ 全庁横断ガバナンスと標準ルール整備
- ✓ 外部アドバイザーや民間人材等の有識者の参加



④デジタル人材育成

職員の情報リテラシーを高め、業務のデジタル化・業務見直しの中心となる「DX推進リーダー」を計画的に育成する。

- ✓ 実践型研修の実施
- ✓ 評価制度との連動
- ✓ 横断的連携の強化
- ✓ 組織的支援

計画の位置づけ

第6次総合計画との関係

「天理市第6次総合計画後期基本計画」の下位計画として、自治体DXの推進に向けた具体的な取組を定めます。

国の計画との整合

国の「自治体DX推進計画」や「自治体DX人材の育成・確保の考え方」と整合し、デジタル技術を活用した行政組織や業務プロセスの変革を推進します。

第一期との継続性

第一期の取組を継続・深化し、デジタル技術の利活用を更に促進して、市民の利便性を一層高めます。



第2章 第一期計画の振り返り

第一期計画における主な成果（6項目）

4

第一期の主な成果（6項目）

第一期計画期間中、ソフト・ハード両面からデジタル化の基礎整備を進める



①制度整備

「天理市情報通信技術を活用した行政の推進に関する条例」等を制定し、書面による手続が規定されている申請等についても、オンラインによる申請を可能にしました。

- ✓ 天理市情報通信技術を活用した行政の推進に関する条例を制定
- ✓ 天理市情報通信技術を活用した行政の推進に関する条例施行規則を制定



②住民に寄り添うデジタル窓口への転換

デジタル技術によって業務の仕組みを根本から見直し、市民が心地よく利用できる行政サービスを構築しました。

- ✓ 汎用受付支援システム「ゆびナビぶらす」を活用した事前申請の推進により、窓口での待ち時間を大幅に削減し、市民の貴重な時間を創出
- ✓ 電子決裁システム等の基盤整備を推進し、組織内の情報の流れをデジタル化することで、迅速な意思決定とペーパーレスなオフィス環境を実現



③いつでもどこでもつながる行政サービスを実現

市民がライフスタイルに合わせて必要な手続きをいつでも行えるよう、非来庁型のサービス提供体制を構築しました。

- ✓ 子育てや介護など、特に負担感の大きい手続きを中心に、国の「びったりサービス」を活用したオンライン申請を実現
- ✓ 汎用的電子申請システムを用いたオンライン申請対象業務の拡大



④マイナンバーカードの普及と窓口手続の簡素化

交付促進の着実な進展と、カードの利活用の基盤整備を行いました。

- ✓ 交付促進策の着実な実施により、全国平均を上回る保有率を達成
- ✓ パシッドスキャン等を活用し、窓口における「氏名・住所・生年月日・性別の基本4情報」の自動入力化を実現するなど、デジタル技術による手続きの利便性向上に寄与



⑤全庁的なDX推進体制の構築

デジタル変革を確実に推進するため、専門的知見の確保と庁内全体の意識向上を図る体制づくりを推進しました。

- ✓ ICT推進専門官を任命し、専門的な知見に基づいたDX戦略の策定および実行体制を強化しました。
- ✓ 専門人材の育成を目指し、「DX人材育成方針」を策定し、組織全体でデジタル化を支える意識の醸成に取り組みました。（DX推進リーダーの配置）



⑥内部事務の効率化と業務プロセスの高度化

定型的な事務作業へのデジタル技術の導入を通じ、業務の効率化と職員の人的リソースの最適化を図りました。

- ✓ 定型的な入力業務やデータ処理において、RPA（事務処理自動化）やAI-OCR（AIによる手書き文字認識）の適用範囲を順次拡大し、事務処理の正確性向上と迅速化を実現しました。
- ✓ デジタル化によって削減できた職員の作業時間を、住民相談の充実といった「人にしかできない付加価値の高い業務」へ再配分を行った。



第2章 第一期計画の振り返り(6項目)

オンライン化・マイナンバーカード・AI/RPA展開

5

デジタル化の基盤整備は進んだものの、利用率の伸び悩みや全庁展開の偏在などの課題が明らかとなりました。



行政手続きのオンライン化

- ✓ **未対応手続きの残存**：環境整備は進んだものの、依然としてオンライン化に対応していない手続きが多数顕在している。
- ✓ **利用率の低調**：オンライン化済みの手続きについても、市民への周知不足や操作性の課題から、実際の利用率が低調にとどまっている。
- ✓ **UI/UXの課題**：行政手続きに関する情報が多岐にわたる一方、スマートフォン等のモバイル端末への最適化が不十分であり、市民が求める情報へ直感的にたどり着けない「情報の迷子」が発生している。また、手続き方法が複雑で分かりにくいことが、窓口への過度な問い合わせや申請書類の手戻りを引き起こす一因となっている。



AI・RPAの活用推進

- ✓ **一部所属での偏在**：業務を自動化し、本来注力すべき業務に人的資源を振り向けるためのツールとしてAIやRPAは有効
- ✓ **特定業務での利用**：現状は一部の所属や特定業務での利用にとどまっており、全庁的な波及効果を生み出せていない
- ✓ **ライセンス制約**：ライセンス数の制約から、複数課でのライセンス共有ルール整備が必要



マイナンバーカードの普及促進

- ✓ **普及率は向上**：カードの普及率は向上したものの、市民が日常生活において便利になったと実感できる活用場面がまだ限られている。



第2章 第一期計画の振り返り

自治体情報システムの標準化・共通化、テレワークの推進、セキュリティ対策の徹底

第一期の主な課題（後半）

デジタル化の基盤整備は進んだものの、利用率の伸び悩みや全庁展開の偏在などの課題が明らかとなりました。



自治体情報システムの標準化・共通化

- ✓ **移行の基本方針**：国が定める基幹業務システムの標準化（20業務）およびガバメントクラウドへの移行を推進している。
- ✓ **本市の進捗状況**：当初は令和6年11月からの利用開始を目指していたが、基幹業務システムの開発元における開発遅延により、利用開始を令和7年9月→令和7年11月、さらに令和9年10月へと三度にわたり延期した。
- ✓ **管理上の課題**：今後は、移行時期の更なる遅延を防ぐためのベンダー管理の強化とともに、現行システムの維持管理コストの増大、および移行遅延に伴う自治体DX推進への影響を最小限に抑える対策が喫緊の課題である。



テレワークの推進

- ✓ **利用環境**：全庁で最大20名まで対応可能な環境を整備済み。
- ✓ **業務の特性**：自治体特有の個人情報を取り扱う業務が中心であるため、テレワーク適用範囲の拡大が困難な状況。
- ✓ **特定業務での利用**：現状は一部の所属や特定業務での利用にとどまっており、全庁的な波及効果を生み出せていない
- ✓ **管理上の課題特定業務での利用**：テレワーク環境下における適正な勤怠管理およびセキュリティルールの徹底が継続的な課題。



セキュリティ対策の徹底

- ✓ **普及率は向上**：カードの普及率は向上したものの、市民が日常生活において便利になったと実感できる活用場面がまだ限られている。
- ✓ **ポリシーの整備と周知**：天理市情報セキュリティポリシーの見直しを実施済み。全職員を対象としたeラーニングやサイバーセキュリティ研修を実施し、情報リテラシーの向上を図っている。
- ✓ **強固な基盤構築**：総務省の示す「三層の構え」に基づき、自治体情報セキュリティの抜本的な強化を推進。
- ✓ **管理上の課題**：セキュリティクラウド更新に伴う設定変更等、専門的な業務が増加する中、庁内ネットワークベンダーのサポート体制を含めた今後の運用・支援の在り方が課題。



第3章 DX推進体制と人材育成

全庁的なDX推進体制の構築及び関係課の役割分担

7

全庁的なDX推進体制

自治体DXを強力かつ迅速に推進するため、経営層のコミットメントと全部局を巻き込んだ横断的な推進体制を構築



経営層（市長・副市長等）

トップの視点からDX戦略の方向性を検討・決定



天理市行政情報化推進委員会

各部署長が参加し、全庁的な視点からDX施策を検討



DX推進部会

課長級が参加し、方針に基づき具体施策を設計・進行管理



ワーキンググループ（WG）

係長・担当級が参加し、個別の課題について調査・研究



情報政策課デジタル市役所推進室（事務局）

DX推進のエンジン役として、企画調整・進捗管理・技術支援



最終責任・方針決定

本市の目指すべき姿を見据え、DX戦略の方向性を決定



全庁横断の審議・決定

DX施策を総合的に検討し、推進の意思決定を行う



具体施策の設計・進行管理

推進委員会で決定された方針に基づき、各施策を設計



個別課題の調査・実装

書かない窓口の実現、オンライン申請の拡充、AI活用ルール等の個別課題を調査



企画調整・進捗管理

各部門におけるDX施策の進捗状況を把握・管理



総合政策課

全庁計画・戦略の調整



財政課

費用対効果評価



人事課

人事制度・評価の整備



情報政策課

技術支援・セキュリティ



市民課

フロントヤード改革



広報室

UI/UX改善



各原課部門

業務見直し



第3章 DX推進体制と人材育成

デジタル人材の確保・育成方針

8

デジタル人材の確保・育成方針

本計画を円滑に遂行するためには、外部の専門的知見の活用と、内部職員のスキルアップの両輪が必要



① 専門人材の活用

DXを加速させるため、高度なデジタル技術に関する知見やノウハウを有する外部人材を確保し、導入判断の適正化や技術的助言を受ける体制を構築します。

- ✓ 外部デジタル人材の活用
- ✓ 国・県の人材派遣制度の活用

✓ 進行中



② DX推進リーダーの育成

各部署にDX推進リーダーを配置し、業務フローの見直しやシステム導入の実務を中核として取りまとめます。

- ✓ 各課へのDX推進リーダー配置
- ✓ 人材育成プログラムの強化
- ✓ 成功事例の横展開

✓ 進行中



③ 全職員の意識改革

特定の職員だけでなく、全職員が生成AIに関する基礎的知識や活用技術を有し、全庁一体となって業務改革に取り組む風土を醸成します。

- ✓ 生成AIの全職員アカウント配付
- ✓ 生成AIガイドラインに基づく安全な利用及び研修の強化
- ✓ 「自走する組織」への転換

✓ 進行中



運用方針

ノウハウの共有と定着

- ✓ 外部人材を単なる助言者とせず、庁内職員との共同作業を通じ、業務改革のノウハウを「内部資産」として蓄積します。

計画的かつ実践的な育成

- ✓ 研修を通じた知識習得のみならず、各リーダーが所属先で「実プロジェクト」を主導する体験を通じて、実効性の高いリーダーを育成します。

内部知見の蓄積と継承

- ✓ 外部専門人材から学んだノウハウをマニュアル化・WGで共有し、庁内に定着させることで、職員の「自走力」を高めます。



第4章 重点取組事項（令和8～11年度）

9

重点取組事項の全体像（8項目）

国の「自治体DX推進計画」に示された重点事項を踏まえ、本市における具体的な取組を以下のとおり定める



①自治体フロントヤード 改革

行かない・書かない・待たない・迷わない窓口の実現を目指し、書かないワンストップ窓口「窓口DX SaaS」の導入やオンライン申請の拡充を図ります。

窓口改革

利便性の向上

オンライン申請の拡充

✓ 進行中



②自治体情報システムの 標準化・共通化

20業務の標準準拠システムへの移行を着実に進め、自治体運営の効率化を図ります。

標準化

クラウド移行

令和9年度完了

✓ 進行中



③公金収納におけるeL-QR （キャッシュレス決済）の活用

地方統一QRコードを活用した公金収納を推進し、市民・事業者及び行政双方の利便性向上を図ります。

キャッシュレス

QRコード

令和9年度開始

✓ 準備中



④マイナンバーカードの 普及促進・利用の促進

マイナンバーカードの普及促進と利活用拡大を推進し、安全・確実な本人確認の手段として普及を図ります。

普及促進

利活用拡大

全国平均以上

✓ 進行中



⑤セキュリティ対策 の徹底

技術的・組織的・人的対策を徹底し、利便性の向上と強固なセキュリティの確保を両立させます。

セキュリティ

情報保護

研修の徹底

✓ 進行中



⑥AI・RPAの利用推進

定型的で膨大な作業を自動化するRPAや高度な処理を可能にするAIを積極的に導入し、業務の効率化を図ります。

RPA

AI-OCR

生成AI

✓ 進行中



⑦テレワークの推進

多様で柔軟な働き方の実現と、災害時や感染症流行時における業務継続（BCP）の観点からテレワーク環境を整備します。

テレワーク

BCP

働き方改革

✓ 進行中



⑧「国・地方デジタル共通 基盤の整備・運用に関する基本 方針」に基づく共通化等の推進

多様で柔軟な働き方の実現と、災害時や感染症流行時における業務継続（BCP）の観点からテレワーク環境を整備します。

テレワーク

BCP

働き方改革

✓ 進行中



第4章 重点取組事項

10

1.自治体フロントヤード改革（①オンライン申請の拡充）

フロントヤード改革：オンライン申請の拡充

来庁不要な手続き拡大とバックヤードまでの一気通貫デジタル化で改革効果を最大化します。申請受付だけでなく、審査・決裁・システム反映まで含めた全体最適化により、市民・職員双方の負担を抜本的に軽減します。市民の利便性向上と業務効率化を目指し、オンライン申請の拡充に向けた取組を推進します。



取組内容

- ✓ **手続き棚卸・優先度設定**：対象手続きの棚卸を行い、影響度×実現性で優先度を設定
- ✓ **マイナンバーの利活用を含むオンライン申請拡充**：ぴったりサービス、ゆびナジぶらす等を活用し、対象手続きを段階的に拡大
- ✓ **自宅でおくやみコーナーの設置**：オンライン申込みをすると、必要な各種届出のやり取りを郵送で行うことができるサービス（令和8年度実施予定）。自宅でも「書かない」「ワンストップ窓口」を実現し、遺族の負担軽減を実現
- ✓ **オンライン転出利用促進**：特例転出の認知度向上と利用拡大（天理市 R7 247/2627件 9.4%）（国 12.5%）
- ✓ **ホームページのオンライン申請案内メニュー化**：市民にとって分かりやすい導線整備で利用率向上
- ✓ **対象手続きの段階的拡大**：定型・添付書類が少ない手続きから実装する



主な関係課

情報政策課：システム環境やICTの専門的観点からの技術支援

市民課：フロントヤード改革の具体的な施策を検討・実施

広報室：ホームページやLINEを中心としたUI/UXの調査・改善

関係課：対象手続きの棚卸・選別

※UX：User Experienceの略称。
使いやすさのこと。

※UI：User Interfaceの略称。
見やすさのこと。



第4章 重点取組事項

1. フロントヤード改革（②書かないワンストップ窓口）

書かないワンストップ窓口の実現

ライフイベントに関連する手続きを集約化し、データ活用による自動判定とワンズオンリー化を徹底します。



取組の柱

- ✓ **書かない窓口システム「窓口DXSaaS」導入**：転入・婚姻・出生・おくやみなどの複数の部署に関連する手続きをワンストップで対応
- ✓ **パシッドスキャン適用拡大**：市民課窓口での活用を拡充。マイナンバーカードなどから情報を読み取り、記入を省略
- ✓ **大口申請ワンストップ化**：学生寮等の大口手続き対応を検討。各寮の大口申請をまとめて処理を行う
- ✓ **ユニバーサルデザイン**：外国人住民への対応を円滑にするための翻訳機器等の導入
- ✓ **コンシェルジュ配置**：市民課窓口等にコンシェルジュを配置し、来庁者の案内を円滑に行う



実装・運用

バックヤード集中処理

RPA・AI-OCR連携で定型作業等を自動化

拡大ロードマップ

R 8 業務手順の整理→R 9 設計→R 10 導入→R 11 定着

窓口最適化

窓口導線・案内サインの最適化

個人情報保護

監査ログ管理の徹底



第4章 重点取組事項

2.自治体情報システムの標準化・共通化・20業務の標準準拠システムへの移行

12

自治体情報システムの標準化・共通化

国が定める「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律」に基づき、対象20業務について標準準拠システムへの意向を着実に進めます。



対応方針・スケジュール

移行方針

- ガバメントクラウドへ移行
- フィット&ギャップ分析の継続と差分解消
- 業務運用手順の見直し
- 令和9年度中に20業務の標準化移行完了

移行手順

- 要件確定
- 環境構築
- 結合・総合テスト
- 移行リハ
- 本番切替



実施時期と目標

- 令和8年度：健康管理システム移行
- 令和9年度：住基・税・福祉16業務移行

※生活保護：令和7年8月移行済 戸籍・戸籍の附票：令和8年2月移行済



対象20業務リスト



児童手当



子ども・
子育て支援



住民基本台帳



戸籍の附票



印鑑登録



選挙人名簿
管理



固定資産税



個人住民税



法人住民税



軽自動車税



就学



健康管理



児童扶養手当



生活保護



障害者福祉



介護保険



国民健康保険



後期高齢者
医療



国民年金



戸籍



第4章 重点取組事項

13

3.「国・地方デジタル共通基盤の整備・運用に関する基本方針」に基づく共通化等の推進

共通化等の推進

今後、国・地方デジタル共通基盤の整備・運用を進めていくに当たっては、①喫緊の課題である20業務に係る情報システムの標準化に引き続き注力し、②共通化すべき業務・システムの基準に合致するか検討を行った上で、基準に合致するものは、共通化を進めるとともに、③基準に合致しないものであっても、都道府県の共同調達による横展開の推進等に取り組んでいく。

引き続き注力する取組

標準化

- ・ 喫緊の課題である基幹業務システム（20業務・システム）の標準化に引き続き注力。
- ・ 原則令和7年度までにガバメントクラウドを活用した標準準拠システムへの円滑な移行を目指す。

（20の標準化対象事務）

住民基本台帳	就学
印鑑登録	健康管理
戸籍	児童扶養手当
戸籍の附表	生活保護
選挙人名簿管理	障害者福祉
固定資産税	介護保険
個人住民税	国民健康保険
法人住民税	後期高齢者医療
軽自動車税	国民年金
	児童手当
	子ども・子育て支援

新たな取組

共通化

- ・ （20業務以外にも）共通化すべき業務・システムの基準（利用者起点や効果の見立て等）に合致するものは、共通化（国による標準仕様書の策定やシステムの整備）。
- ・ 効果・ニーズを踏まえ順次取り組み、分権提案と連携しつつ、令和8年度の候補選定に着手

（共通化対象（令和7年度決定分））

- ①入札参加資格審査
- ②環境法令に係る申請・届出
- ③建築確認等
- ④預貯金照会
- ⑤選挙結果に関する調査・報告
- ⑥ふるさと納税の返礼品確認
- ⑦国家資格等情報連携・活用
- ⑧経由調査
- ⑨事業者・自治体間の障害福祉関係手続
- ⑩重層的支援体制整備事業における相談記録
- ⑪行政データの匿名加工。匿名データ化

（共通化候補（令和6年度選定分））

社会福祉施設等に対する指導検査業務

（共通化候補（令和7年度選定分等））

- ①国・地方AI共通サービス
- ②ふるさと住民登録制度プラットフォーム
- ③土木施設等に関する住民からの通報
- ④畜犬監理
- ⑤職務上請求
- ⑥自動車臨時運行許可
- ⑦納税証明書等の請求・交付
- ⑧住所・所在地の情報管理
- ⑨決算統計
- ⑩幼稚園の被害状況等の情報収集・共有
- ⑪奨学給付金

共同調達

- ・ 基準に合致しないものも、都道府県の共同調達による横展開の推進等に取り組む。
- ・ 「共同調達情報共有ダッシュボード」を令和7年2月にインターネット上に公開。令和7年4月末のデータに、8月に更新

（公開する情報例）

個別情報システム別の取組状況
都道府県別の取組状況
個別の共同調達事例の詳細情報

（ダッシュボードに掲載するシステム例）

施設予約システム
ビジネスチャットツール
校務支援システム
AI議事録作成・音声文字起こしシステム 等



第4章 重点取組事項

4. 公金収納におけるeL-QRの活用

14

公金収納におけるeL-QRの活用

地方税統一QRコード（eL-QR）を活用した公金収納を推進し、市民・事業者及び行政双方の利便性向上を図ります。



期待される効果（三方よし）



市民・事業者

スマホ決済や全国の金融機関窓口など、支払手段と場所の選択肢が大幅に拡大



金融機関

紙の納付書の仕分けや管理が不要となり、業務負担を軽減



本市

納付情報が自動でデータ化され、消込作業等の入力事務が大幅に省力化



今後の展開・運用計画

eL-QR活用

令和9年4月開始予定

- 対象となる公金について、システム改修等の準備を着実に進める
- 利用可能な税目・料金（使用料・手数料）の拡大を積極的に検討

周知強化

利用促進

- HP・LINE・広報紙・リーフレット等で利用促進
- 操作案内の整備とサポート体制の構築

セキュリティ

統制管理

- 不正利用対策、監査証跡（ログ）の管理
- 収納代行との接続管理の徹底



利便性向上のポイント

- ✓ **支払い手続きの多様化**：これまで金融機関や市役所の窓口での現金納付のみの対応だった公金について、インターネットバンキング、クレジットカード、スマートフォン決済アプリ等による納付が可能となるため、市民の利便性や収納率の向上が見込まれる。



第4章 重点取組事項

5. マイナンバーカードの普及促進・利用の促進

マイナンバーカードの普及促進・利用の推進

マイナンバーカードはデジタル社会の基盤であり、安全・確実な本人確認の手段です。全市民への交付を目指すとともに、取得後の利便性向上に取り組みます。



普及促進・利用拡大

- ✓ **未取得者支援**：引き続き未取得者への丁寧な取得支援を行い、予約制・臨時窓口で更新混雑を緩和
- ✓ **全国平均以上維持**：保有率について、全国平均以上を維持することを目標とします。
※本市のマイナンバーカードの保有状況（令和8年3月末現在）
保有枚数：50,050枚
保有枚数率：82.5%（対人口（R7.1.1現在60,686人）比）
- ✓ **マルチチャネル強化**：マイナンバーカード1枚で、自宅（オンライン）、コンビニエンスストア、庁舎内コンビニ交付対応キオスク端末機、窓口など、様々な場所・チャネルで行政手続きが可能となる環境を整備
- ✓ **書かない窓口利用拡大**：マイナンバーカードから基本4情報を読み取り、マイナンバーカードの更新手続き等で記入を省略



実施計画・スケジュール

- **R8**：更新対応・周知強化
- **R9**：活用チャネル拡大
- **R10**：運用最適化
- **R11**：定着



第4章 重点取組事項

6. セキュリティ対策の徹底

セキュリティ対策の徹底

行政サービスのデジタル化が進展する中、情報漏洩やサイバー攻撃のリスクに対し、技術的・組織的・人的対策を三位一体で強化します。



技術的対策の強化

- ✓ **強靱性モデル準拠**：自治体情報システム強靱性向上モデルに基づく安全な接続環境を維持・管理
- ✓ **外部ネットワーク接続**：基幹系ネットワーク、LGWAN（総合行政ネットワーク）系、およびインターネット接続系（SC系）の分離と安全な接続環境を維持し、外部からの攻撃や不正アクセスを未然に防ぐ堅牢なネットワークを運用します。
- ✓ **情報漏洩のリスク管理**：職員一人ひとりのリテラシー向上のため、e-ラーニング等を通じた継続的なセキュリティ教育を実施します。個人情報の重要性や機密保持に対する意識を徹底し、人為的ミスや内部不正による情報漏洩リスクを最小化します。



組織的・人的対策の徹底

- ✓ **ポリシー見直し**：国のガイドラインの改正に合わせ、天理市情報セキュリティポリシーを適宜見直し、基準厳守
- ✓ **ITリテラシー研修**：職員を対象としたITリテラシー研修を行い、情報セキュリティの意識向上を行う



AI・RPAの利用推進

定型的で膨大な作業を自動化するRPAや、高度な処理を可能にするAIを積極的に導入し、業務の効率化と質の向上を図ります。



取組方針

- ✓ **RPA利用拡大**：シナリオ再構築・適用範囲拡大。ライセンス共有運用、共通部品化
- ✓ **AI-OCR利用拡大**：帳票の標準化と適用範囲拡大。RPA連携でさらなる効率化
- ✓ **生成AI活用**：研修強化と全庁展開により、文書・資料作成・情報整理等の業務効率化を推進
(※令和8年度：全職員へアカウント配付し、利用できる職員の拡大)



実装・運用（AI・RPA）

実施手順

- ① 対象業務の洗い出し
- ② PoC（実証実験）
- ③ 評価・改善
- ④ 本番展開

完了

完了

進行中

進行中

リスク管理（生成AI）

- 生成AI利用ガイドライン遵守：個人情報・著作権配慮・安全利用環境



テレワークの推進

多様で柔軟な働き方の実現と、災害時や感染症流行時における業務継続（BCP）の観点から、テレワーク環境の整備と活用を推進します。



制度と環境整備

- ✓ **勤怠管理手法の確立**：テレワーク実施時における適切な勤怠管理手法（在宅時の打刻・承認フロー）を確立します。
- ✓ **セキュリティ確保**：自宅等での業務における情報セキュリティの確保策（端末管理・暗号化・多要素認証、VPN/VDI）を整備します。
- ✓ **情報持ち出し・紙文書の取り扱いルール**：情報持ち出し・紙文書の取り扱いルールを徹底し、機器貸与・資産管理を整備します。



利用促進と定着

- ✓ **育児・介護との両立**：感染症対策以外の目的（育児・介護との両立、働き方改革等）でのテレワーク活用を促進します。
- ✓ **BCP対応**：災害時や感染症流行時における業務継続（BCP）の観点から、テレワーク環境を整備します。
- ✓ **利用ガイド・FAQ整備**：テレワークの利用ガイド・FAQを整備し、利用を促進します。
- ✓ **定期モニタリング**：テレワークの実施状況を定期的に把握・評価し、課題があれば速やかに改善を図ります。

令和 8 年度	令和 9 年度	令和 1 0 年度	令和 1 1 年度	令和 1 2 年度以降
			自治体フロントヤード改革	
		自治体システム標準化・共通化		自治体DX 実施手順 に則り推進 を図る
「国・地方デジタル共通基盤の整備・運用に関する基本方針」に基づく共通化等の推進				
	公金収納におけるeL-QRの活用			
マイナンバーカードの普及促進・活用促進				
セキュリティ対策の徹底				
AI・RPAの活用推進				
テレワークの推進				



第6章 まとめ・今後の進め方

第二期計画の要点整理と推進体制

20

第二期計画の要点整理



第二期計画の4つの目的

- ① **市民サービス向上**：誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化
- ② **業務改革・効率化**：ゼロベースでの業務改革・見直しの実施
- ③ **推進体制・ルール**：全庁的なDX・AX推進を図るための運営体制・ルールづくり
- ④ **デジタル人材育成**：業務改革を牽引できる人材の確保・育成



7つの重点取組事項

- ✓ ①自治体フロントヤード改革
- ✓ ②自治体情報システムの標準化・共通化
- ✓ ③「国・地方デジタル共通基盤の整備・運用に関する基本方針」に基づく共通化等の推進
- ✓ ④公金収納におけるeL-QRの活用
- ✓ ⑤マイナンバーカードの普及促進・利用促進
- ✓ ⑥セキュリティ対策の徹底
- ✓ ⑦AI・RPAの活用推進
- ✓ ⑧テレワークの推進



PDCAサイクルの運用



- 毎年度の評価と見直しを実施
- 柔軟な施策見直しを実現



推進体制の運営

- ✓ **推進委員会・部会・WGの定期開催**：全庁的な視点からDX・AX施策を検討
- ✓ **進捗管理と課題の早期発見・対応**：情報政策課デジタル市役所推進室が進捗状況を把握・管理