

旭川市 dX加速化方針

令和7年（2025年）1月

人口減少の中、私たちは行政サービスの維持・向上のため、現状の業務フローを分析した上で、手段としてデジタル(d)※を活用し、市役所の業務変革(X)※を加速化する方針を示したものです。

※ デジタルツールはあくまでも手段であり、業務変革(X)が重要であることから、「D」は小文字「d」とし、「X」を強調して dX（デジタル・トランスフォーメーション）とします。

目次

- 1 はじめに
- 2 これからの時代
- 3 方針策定の背景
- 4 目指す将来像
- 5 dX推進の行動指針
- 6 dXを推進する3つの重点取組
 - 6-1 取組1 オンラインで24時間365日申請受付
 - 6-2 取組2 アナログ世代も便利なdXの推進
 - 6-3 取組3 選ばれる・続けられる・誇れる職場
- 7 ロードマップ
- 8 参考

1. はじめに

日本一のデジタル行政を目指して

私たちは未来の予測が難しくなる社会に対応するために、「旭川市デジタル化推進方針」を策定して様々な施策を実行してきました。その取組が具現化され総合窓口ブランドデザインなどの成果に表れています。

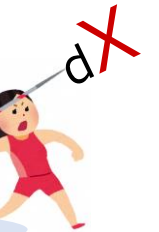
しかし、今の取組のままではマウスイヤー※の勢いで加速度的に変化する情報社会に対応できません。本市においても「業務変革」を更に加速する必要があります。

すべての市民・事業者等のニーズに添った行政サービスを提供し、「コスパ（コストパフォーマンス）」や「タイパ（タイムパフォーマンス）」、「ダイバーシティ（多様性）」を重視した行政運営の構築や、新しい価値創造による先進的な取組を実施し、加速度的に「**業務変革**（X）」を起こしていきます。

日本一のデジタル行政を目指して

これからの旭川市役所にご期待ください。

旭川市dX加速化方針



※マウスイヤー…人間よりも約18倍の成長速度であるマウスの成長を1年に例えた言葉で、技術の進歩がマウスの成長速度のように極めて速いということを表現しています。

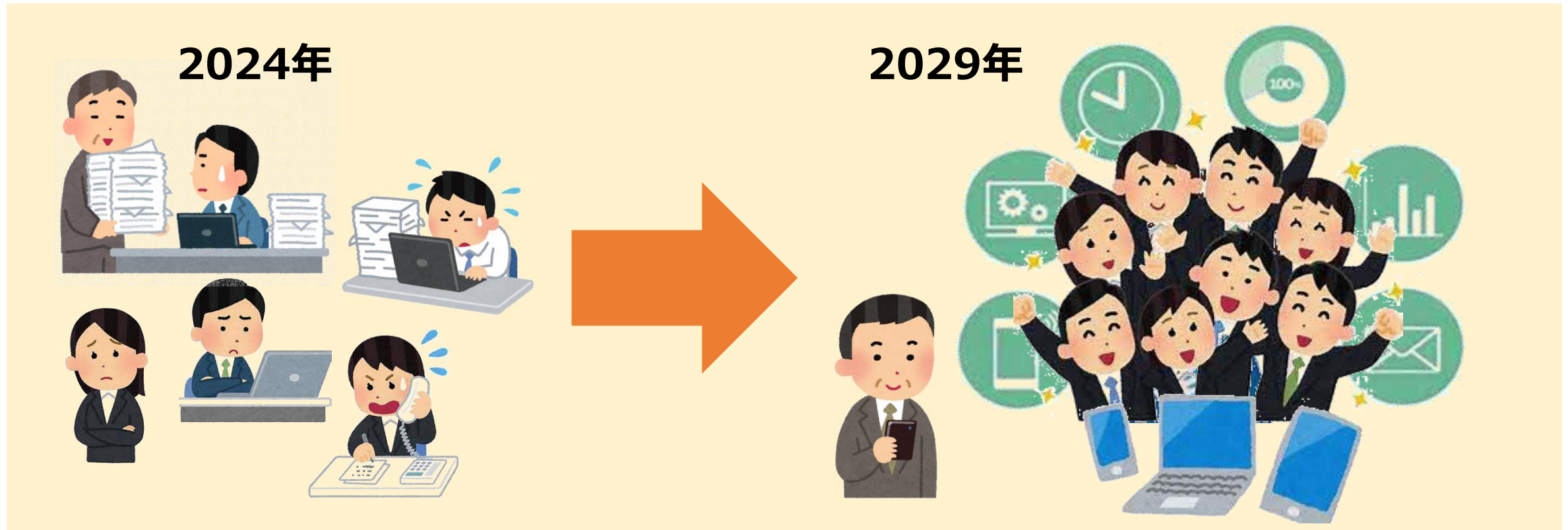
2. これからの時代

生活の中ではすでにデジタルが浸透しており、デジタルがあって当たり前、使って当たり前の社会となっています。

2025年大学入学共通テストからは「情報」が受験科目となり、情報社会がますます進んでいくこととなります。

市で採用する大学新卒職員は2029年以降、受験科目として「情報」を学んだ「デジタル当たり前」世代が層となって年々厚みを増していき、「デジタルが苦手」とデジタルを避けることができない時代がもうすぐそこまで来ています。

市民生活や産業の分野では、それ以上に速いスピードでデジタルは普及していきます。私たちもこれからの時代、さらに先の時代に向け、常に社会の変化に対応できるよう取り組む必要があります。



3. 方針策定の背景

■令和3年度
デジタルツール導入の年
…ICTを活用して市役所のデジタル化へ

【主な取組】

- 「旭川市デジタル化推進方針」策定
- RPA, AI-OCR
- Web会議ツール
- テレワークツール

■令和4年度
DX化分析の年
…業務分析（BPR）に基づく、課題の洗い出し

【主な取組】

- CDOの設置
- DX意識醸成
- 業務分析（BPR）
- ペーパーレス化
- 行政手続の電子化拡大

■令和5年度
DX化具現の年
…BPRの結果に基づく、業務改革の着手

【主な取組】

- 次世代総合窓口GD
- 暮らしのアプリ
- 電子決裁運用
- 新庁舎NW基盤整備
- 業務システム標準化

令和6年度～
dX加速化
の年

加速化

令和6年度以降は、

- 新庁舎を契機に日本一を目指す窓口改革
- 行財政改革の推進

の二点を加速するため、業務フローを徹底的に見直し、行政サービスの質を維持・向上させていきます。

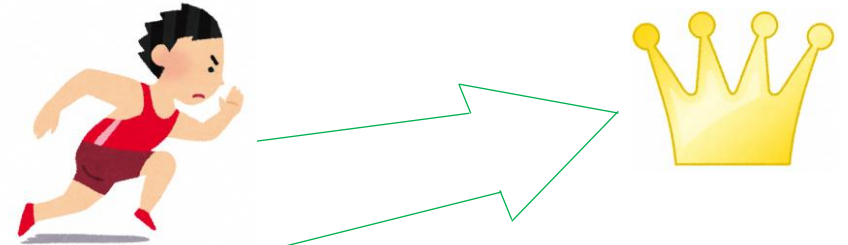
※本方針の取組期間は令和9年度までとします。

4. 目指す将来像

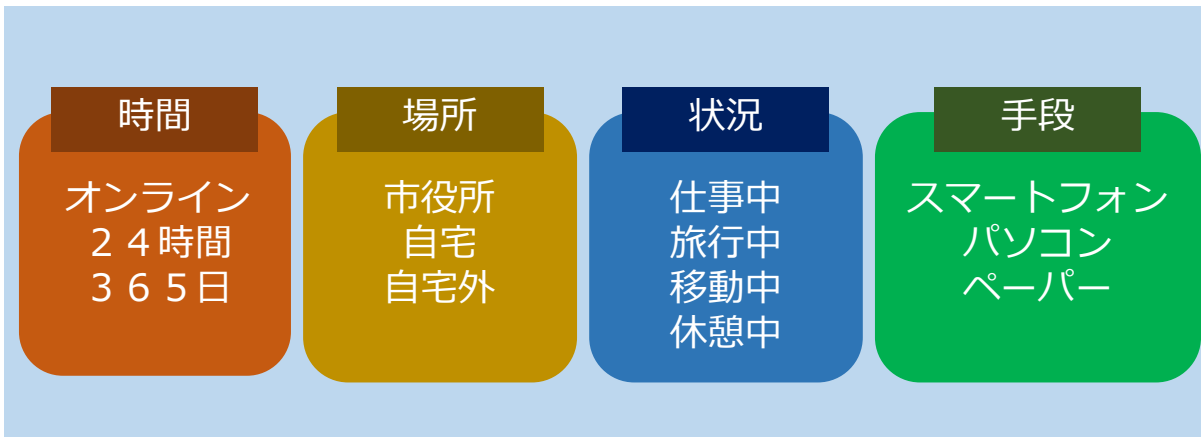
「いつでも・どこでも・どんな手段でも」市民・事業者，職員含め全員が恩恵を受けられるよう私たちはdXにより次の市役所を実現します。

1. 市民・事業者等のニーズに添った行政サービスを提供する市役所
2. 働きやすい・働きがいのある市役所
3. 新しい価値創出による先進的な市役所

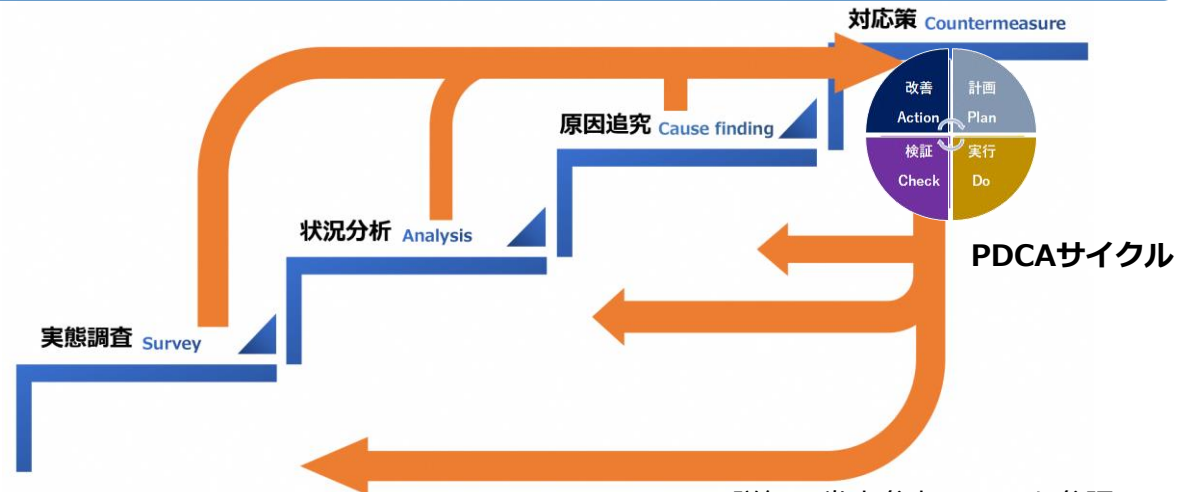
先進的な取組！



市民・事業者等のあらゆるニーズに対応



現状の検証とフィードバックで魅力ある市役所へ



※詳細は巻末参考ページを参照

5. dX推進の行動指針

私たちは次の行動指針を掲げ、各種取組を推進します。

推進マインド

市民起点で考える！

職員目線でも快適か！

前例はベストな選択か！

縦割りではなく横連携で！

チャレンジを称える！

セキュリティ意識を常に持つ！

効果も含めたコスト意識を持つ！

「アジャイル思考※」で考える！

外部の専門的知見を取り入れる！

必要なアナログは積極的に残す！

阻害マインド

1 自分の部門でできるのはココまで…

2 新しいこと覚えるの面倒なので変えない…

3 前と同じでいいよ…“思考停止”（管理職/一般職問わず）

4 他部門を巻き込むと調整が面倒…

5 失敗したら誰が責任とるの…？

6 セキュリティを言い訳にして“思考停止”

7 何も言われなから予算と事業は継続で…

8 まず「計画」を作ってからでない…

9 内部のことを知らないのに余計な仕事を…

10 完全デジタル化できないなら、一切変えない…

※アジャイル思考…短期間で素早くPDCAサイクルを回し、変化に対して柔軟に対応する思考のこと

6. dXを推進する3つの重点取組

次の3つの取組を重点としてdXを推進します。

取組1 オンラインで24時間365日手続き可能

取組2 アナログ世代も便利なdXの推進

取組3 選ばれる・続けられる・誇れる職場

6-1. 取組1 オンラインで24時間365日手続き可能

開庁時間外に行っている救急，火災，災害対応や休日・夜間の届出受付に加え，オンライン化が進まず要望の多かった事業者向けの手続きについても，あらゆる手続きをオンライン化し，将来的にオンラインでできない手続きの0化（ゼロ化）を目指します。

オンラインでできない行政手続きの0化

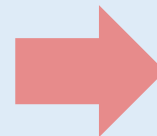
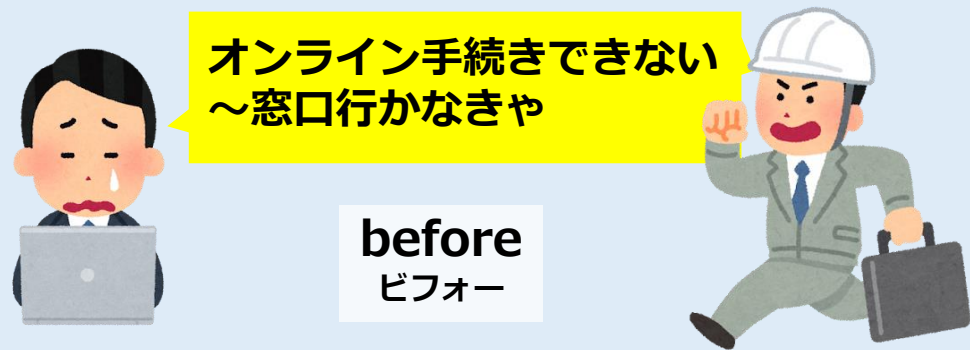
これまでも開庁時間外に対応
主に，緊急対応，ライフイベントに関する手続き

あらゆる行政手続きをオンライン化し，
24時間365日手続きを可能に

市民



事業者



6-2. 取組2 アナログ世代も便利なdXの推進

行政のデジタル化を進めるとともに必要なアナログは積極的に残し、デジタル・オンリー0化を目指します。デジタルとアナログの両方を兼ね備えたdXを推進することで、職員の単純作業にかかる時間が削減され、①人によるきめ細やかなアナログサービス、②より質の高い分析や企画・検討へと、職員の時間の使い方がシフトします。

デジタル・オンリー0化

増え続ける業務

行列の増加



デジタルでできることは
デジタルにお任せ

業務変革
dX



①単純作業が減り、丁寧なアナログ対応へシフト。必要なアナログは積極的に残す

②単純作業が減り、より質の高い仕事へシフト

6-3. 取組3 選ばれる・続けられる・誇れる職場

デジタル化と職員の働き方改革を両輪で推進し、「デジタル当たり前」世代が魅力的と思える環境づくりと、既に入庁している職員含め、旭川市役所で仕事を続けたいというマインドを救える環境づくり、市民生活サポートとまちづくりを通じて地域の模範となる誇れる職場を目指します。

辞めたくないのに辞めざるを得ない職員の0化



7. ロードマップ

	取組内容	～R5	R6	R7	R8	R9	将来像	
取組 1	行政手続きのオンライン化	オンライン化推進, AIチャットボット導入	行政手続きのオンライン化推進, 公共施設予約のオンライン化推進・施設追加・キャッシュレス決済の導入, AIチャットボットの運用				あらゆる手続きが来庁不要で, オンラインで完結する。 業務システムとのエンドトゥエンド接続により, 業務の効率化が図られる。	
	電子入札・電子契約システムの導入	導入検討・課題整理, 事務フローの検討, 仕様検討	システム環境設定, 構築	試行	運用開始			工事契約に係る事務処理をデータで完結できる。 物品購入・委託契約等での導入を検討する。
	自治体の情報システムの標準化・共通化	先行リリースの環境構築・データ移行の完遂	後発リリースの環境構築・データ移行の完遂 先行リリースの運用開始		標準化システムの運用開始			オンライン申請とのエンドトゥエンド接続により, 業務が効率化される。
	マイナンバーカードの普及促進	出張申請受付, 手続支援, 普及拡大に向けた広報	出張申請受付, マイナンバーカードの利活用, 普及拡大に向けた広報				マイナンバーカード（公的個人認証）を利用して各種オンライン手続きができる。	
	書面, 押印, 対面規制の見直し	押印見直し	デジタル化の推進を阻害するアナログ規制見直しの検討				オンライン化を阻害するような手続上の課題がない状況になっている。	

	取組内容	～R5	R6	R7	R8	R9	将来像	
取組 2	総合窓口の改革	次世代総合窓口グランドデザインの作成	グランドデザインの取組推進・改定作業	総合窓口の改革企画・試行	段階的な取組の推進			日本一の窓口を目指しデジタル・IT技術を活用し, 限られた資源での市民サービスの向上と職員の業務効率化を図る。
	ICTツール導入	AIOCR, RPA, 業務アプリ作成ツール等運用	AIOCR, RPA, 業務アプリ作成ツール, クラウドサービス, AI文字起こしツール運用, 生成AIの活用, その他市民サービス向上等に資するシステムの整備・導入				EBPMの考え方にに基づき, 業務を見直し, 必要なツールを活用しながら市民サービス向上及び業務改善を図る。	
	デジタルディバイド対策	アナログ手法の検討	dXの中で生まれたリソースをアナログ手法の検討に活用				行政サービスを利用する際の選択肢が増え, 市民の利便性が向上する。 市内のネットワーク環境の格差がなくなる。	

	取組内容	～R5	R6	R7	R8	R9	将来像
取組 3	庁内デジタル人材の育成	各種ツール操作研修, 各部のDXキーパーソン育成・確保	各種ツール操作研修, 各部のDXキーパーソン育成・確保				職員一人一人のデジタルリテラシーが向上し, 必要に応じたICTツールの活用により業務改善が図られる。
	テレワーク等による働きやすい環境づくり	在宅勤務試行終了 R5.5.7, 導入検討	働きがい改革に向けた検討	テレワーク等の制度・環境の整備・運用			有事には即時にテレワーク対応が可能となり業務を継続できる。職員の働き方に合わせてテレワークも選択可能になる。
	情報通信機器等の整備	PCスペックの改善, Office365の導入	PCスペックの改善・更新, Office365の導入, その他業務効率化に資する情報通信機器等の整備				業務効率が向上し, 職員が業務のデジタル化にストレスなく対応できる。
	コミュニケーションツール(チャット, Web会議等)の利用	チャットツール, Web会議の運用	チャットツール(周辺町と共同調達), Web会議の運用, 庁内ネットワーク環境の整備				遠隔の施設, 外部との打合せは, Web会議, チャットを活用し, 経費節減, 移動時間削減が図られる。
	人事給与・庶務事務システムの機能強化	業者選定	業務スキームの見直し・システム環境設定	運用開始(R7.3)			電子決裁導入により紙媒体の帳票が減ることでペーパーレス化が進むとともに, 庶務担当課等で作業時間の短縮が図られる。
	セキュリティ対策の徹底	新庁舎移転に伴うNW, PR認証印刷等の環境整備	常に変化するサイバー攻撃等への対応策の検討・実施, セキュリティポリシーの見直し e-ラーニング研修による職員のICTリテラシーの向上				個人情報等情報資産の機密性・完全性・可用性を担保しながらデジタル化が推進される。
	全庁ネットワーク基盤整備(グループウェア・ファイルサーバ)	—	基盤更新: グループウェア, ファイルサーバ等の更新	運用開始 先進事例の研究			NW設定やログインIDの見直しにより各業務システム等の効率的な運用を検討する。

8. 参考 – 効率的なdX推進のための4つのフェーズ –

