



～暮らしいきいきデジタル社会のまちづくり～

第2次伊賀市DX実行計画 【IDXアクションプラン】

2026年4月 伊賀市

目次

第1章 IDXアクションプラン策定にあたって.....	1
1 目的.....	1
2 位置付け.....	2
3 計画期間.....	3
第2章 IDXビジョン実現のための施策の展開.....	4
1 第1次実行計画での取組成果について.....	4
2 伊賀市デジタルサービスアンケートの実施.....	6
3 IDXビジョン実現に向けた体制.....	8
4 個別取組事項.....	9
第3章 IDXアクションプランの推進体制.....	27
1 推進にあたっての考え方.....	27
2 施策の推進.....	30

第1章 IDXアクションプラン策定にあたって

1 目的

本市では2020（令和2）年度に策定した伊賀市デジタルトランスフォーメーション基本方針（以下、「IDXビジョン」という。）、及びその翌年度に策定した伊賀市デジタルトランスフォーメーション実行計画（以下、「IDXアクションプラン」という。）に基づき、行政手続のオンライン化やキャッシュレス化、生成AIの活用などのデジタルトランスフォーメーション^{※1}（以下、「DX」という。）の取り組みを進めてきました。その成果を踏まえつつ、さらなるDXの推進に取り組むため、第2次IDXビジョンを策定することとし、そのIDXビジョンに掲げる基本方針を実現するための個別施策を示すものとして、第2次IDXアクションプランを策定するものです。



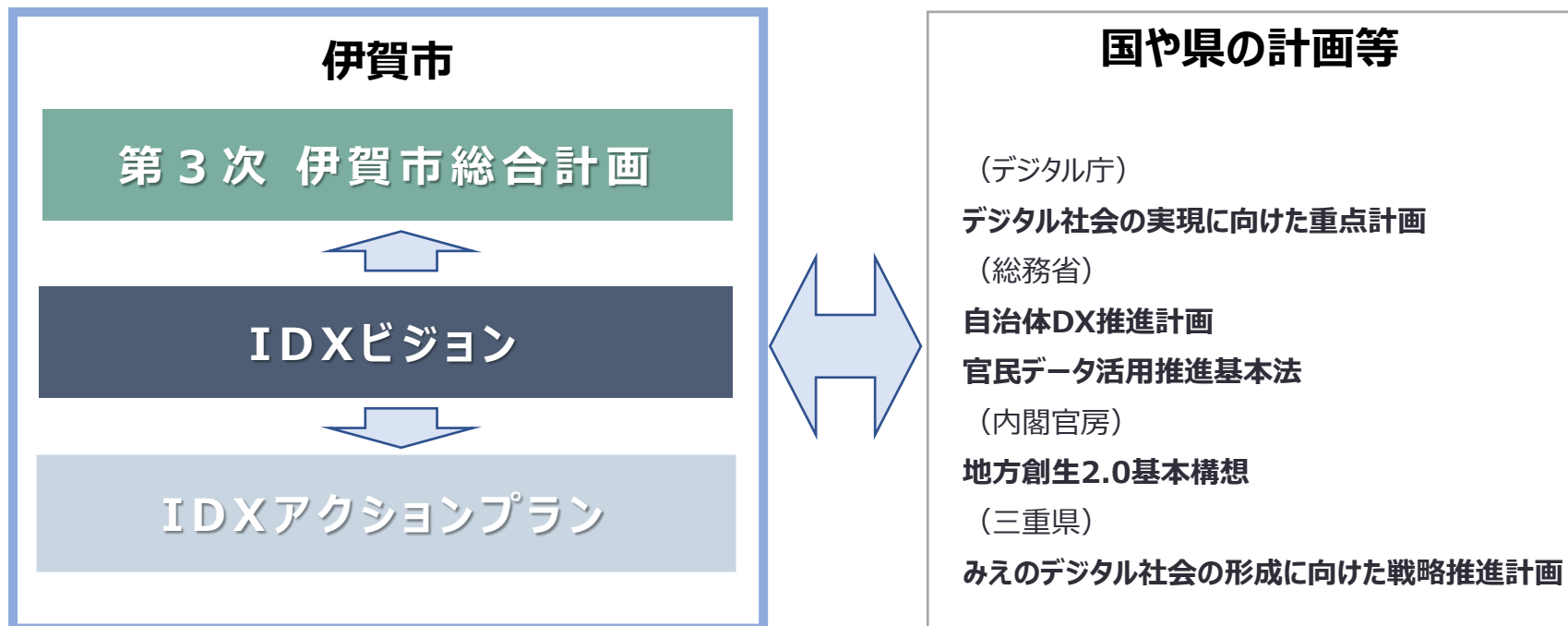
暮らしいきいきデジタル社会のまちづくり

※1 デジタルトランスフォーメーション（DX）：ウメオ大学（スウェーデン）のエリック・ストルターマン教授が2004年に提唱した概念で、「X」は「Trans-」（Transformationなど）や「Ex-」（Experienceなど）の略語として用いられるため、デジタルによる変革（Digital Transformation）はDXと略される。

2 位置付け

IDXビジョンは、「第3次伊賀市総合計画」で示されているめざすべき姿の実現を下支えするためのビジョンとして位置付けます。この計画では、国や県のDX推進に関する方針を踏まえて、伊賀市のDX推進の取り組みを示すものとしています。

そのIDXビジョンに掲げる基本方針を実現するための個別施策を、IDXアクションプランで示します。



3 計画期間

IDXアクションプランの計画期間は、IDXビジョンに整合させて、2026（令和8）年度から2029（令和11）年度までの4年間の計画とします。

また、計画期間や内容は、社会情勢の変化や国の動向を反映できるよう、IDXビジョンと共に必要に応じて見直すこととします。

年度	2021 R3	2022 R4	2023 R5	2024 R6	2025 R7	2026 R8	2027 R9	2028 R10	2029 R11	2030 R12	2031 R13	2032 R14	2033 R15
総合計画	第2次総合計画				第3次総合計画				第4次総合計画				第5次
IDXビジョン	第1次IDXビジョン				第2次IDXビジョン				第3次IDXビジョン				
IDXアクションプラン	第1次IDXアクションプラン				第2次IDXアクションプラン				第3次IDXアクションプラン				

第2章 IDXビジョン実現のための施策の展開

1 第1次実行計画での取組成果について

以下に第1次実行計画で取り組んできた事項とその成果について表します。第1次の計画で導入したサービスについては、第2次実行計画の中で引き続き利用促進に取り組めます。また、指標が達成水準を満たしていないものについては、引き続き指標の達成に向けて取り組めます。

第1次IDXアクションプランの取組内容と達成状況について（1/2）

NO	具体的施策	主な取組内容	指標	達成状況
1	自治体情報システムの標準化・共通化	基幹系システムの標準準拠システムへの移行	対象20業務の標準化・共通化	達成
2	マイナンバーカードの普及促進	マイナンバーカードの普及促進	マイナンバーカードの交付率100%	概ね達成
3	自治体行政手続のオンライン化（国指定26手続）	オンライン申請サービスの導入	オンライン化した手続の割合24/26	概ね達成
4	自治体のAI・RPA等の利用促進	生成AIの導入と利用促進 RPAの利用促進	AIやRPAにより削減した年間労働時間数36,750時間	未達成
5	テレワークの推進	テレワーク制度の見直しと環境整備	テレワークを実施した職員数105人以上	未達成
6	セキュリティ対策の徹底	セキュリティ強化関連システムの見直し セキュリティポリシーの見直しや研修の実施	情報漏洩等のインシデント件数0件	概ね達成
7	書面・押印・対面の見直し	国のマニュアルやガイドラインを基に行政手続における書面、押印、対面手続の見直し	未設定	—
8	EBPM（証拠に基づく政策立案）への様々なデータの利活用促進	データ活用基盤の導入	EBPMにより立案している事務事業の割合89%	未達成

第1次IDXアクションプランの取組内容と達成状況について（2/2）

NO	具体的施策	主な取組内容	指標	達成状況
9	デジタル人材の確保・育成	人材育成方針の策定 研修の実施	専門人材（育成プログラムを 終了した人数）：3名 その他職員（研修内容を理解 した受講者の割合）：100%	専門人材：未達成 その他職員：概ね 達成
10	地域社会・公共施設のデジタル環境 整備	地区市民センター等へのインターネット接 続環境の整備	39地区市民センターへの設置	達成
11	デジタルデバйд対策	市民向けデジタル関連講座や教室の実施	受講者のうち理解・満足と回答 した人の割合70%	達成
12	オープンデータの推進	オープンデータカタログサイトの導入	基本編推奨データセット数 14/14	達成
13	遠隔窓口の実証実験	遠隔窓口システムの導入	実施	達成
14	公共施設予約のオンライン化	公共施設予約システムの導入	想定施設への導入（市内公 共施設157施設）	未達成
15	Web版 手続ガイドの導入	Web版 手続ガイドの導入	導入	達成
16	書かない窓口の導入	書かない窓口の導入	対象とした所属の「書かない窓 口率」100%	達成見込み
17	キャッシュレス決済の導入	キャッシュレスサービスの導入	対象とした料金等のキャッシュレ ス化率100%	達成
18	総合計画の各分野におけるデジタル 化	総合計画の各分野におけるデジタル化	まちづくりアンケート調査「デジ タル自治」に対する市民満足度 50%	未達成

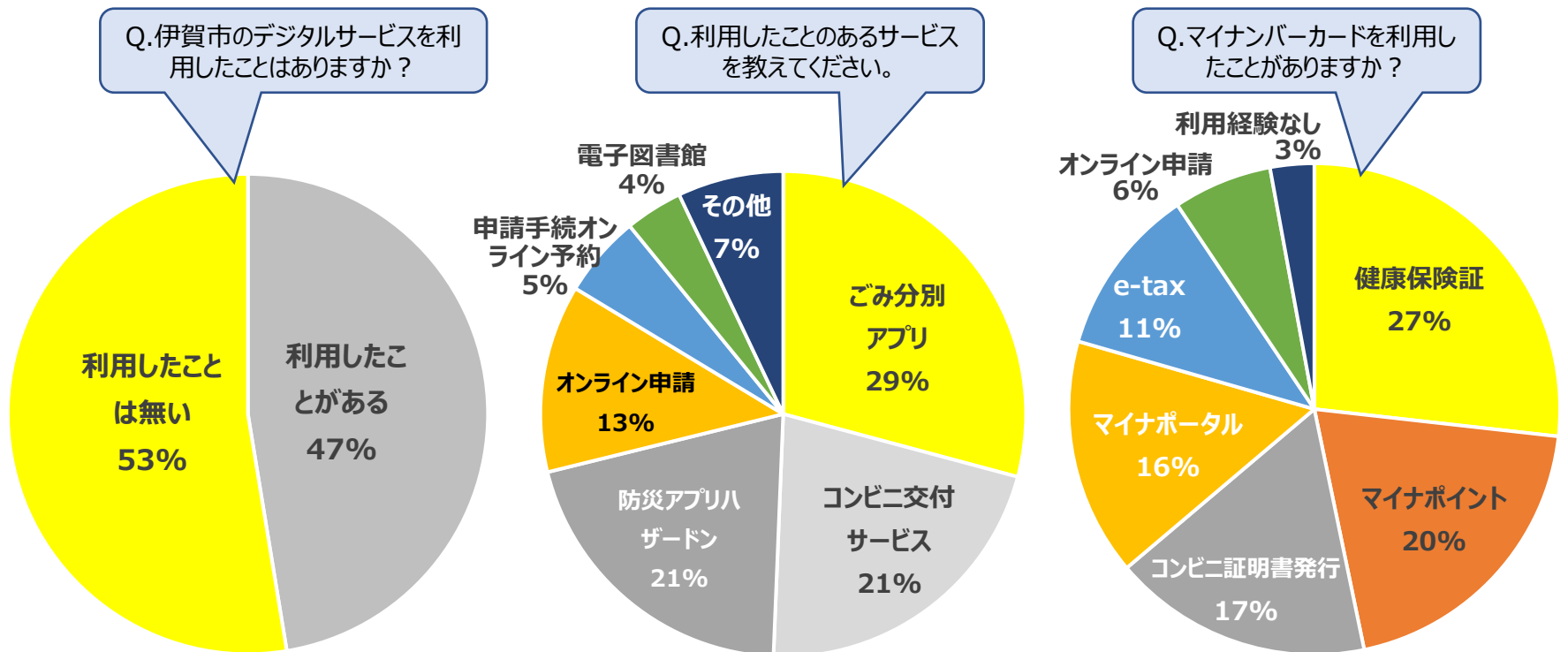
2 伊賀市デジタルサービスアンケートの実施

実施期間：2025（令和7）年5月23日から6月13日 回答数：270件

周知方法：eモニター、Facebook、LINE、ホームページ、文字放送での周知

アンケートに回答した方の半数近くが何らかのデジタルサービスを利用していることが分かりました。また、サービス別では、ごみ分別アプリや、コンビニ交付サービス、防災アプリハザードンなどが利用されていました。

(1) サービスの利用状況



(2) 市民の声

市民からは、より身近な行政サービスをより便利に提供して欲しいという声や必要な情報を容易に得られるような仕組みを求めている半面、高齢者などデジタルに不慣れな方への対応を望む声が多く出されました。

行政のデジタルサービスに求めることについての主な意見

1 デジタルサービスの拡充と改善

- ✓ 介護の書類や申請のデジタル化(介護している人は時間に限りがあり市役所に行くことが難しいです。)
- ✓ 地図や土地関係の書類を、すべてデジタル形式にしたほうがいい気がします。
- ✓ LINEで問い合わせができる(市の制度などの疑問に応えるチャットbotのような仕組み)
- ✓ 粗大ゴミ収集申込、収集券の決済、収集日予約の電子化。必要であれば家の外観(置き場の目安)写真も送付できて、回収作業される方への作業前情報も多くなるのではないか。
- ✓ 使いやすいユーザーインターフェイス、サービスが分断されることなく(2~3つアプリを入れないといけない、途中でウェブにも飛ばないといけない、等がない)一気通貫で利用できるデジタルサービス。

2 情報アクセスの容易化

- ✓ デジタルサービスや行政情報へのアクセスをもっと容易にしてほしい。
- ✓ 伊賀市のアプリから必要な項目に行けたら良いなあと思う。ピクトグラムのように視覚的にも判りやすかったら良いなあと思う。
- ✓ 観光用のマップアプリ

3 コミュニケーションと情報発信

- ✓ 意見収集と行政への提案制度があると市民との一体感が生まれるのではないですか？
- ✓ もっと目線を上げて、庶民の本音を聞き取れるシステムが必要です。

4 高齢者やデジタル弱者への配慮

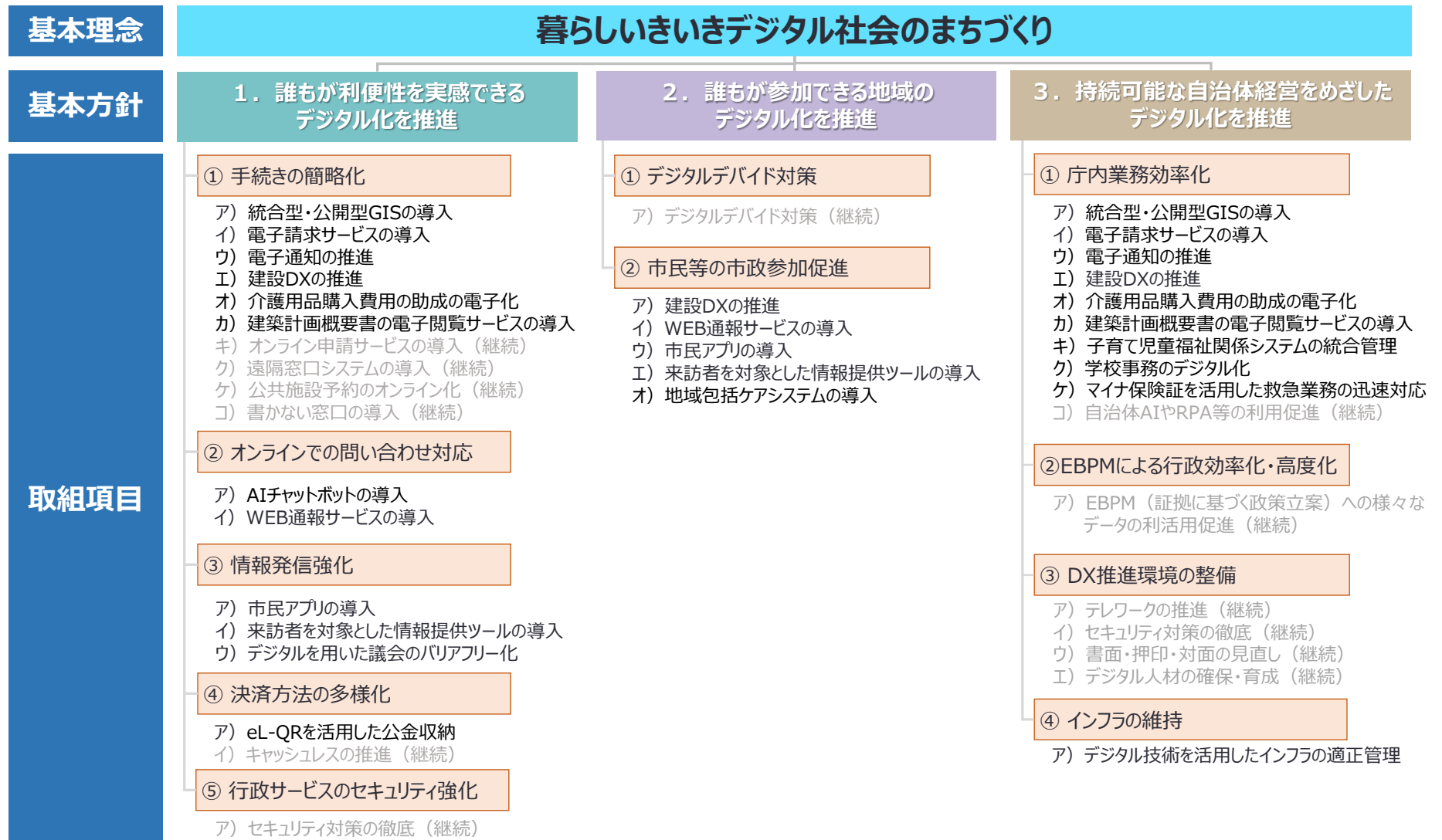
- ✓ 高齢者がデジタルサービスを利用する際の不便さを解消してほしい。
- ✓ 高齢になり、移動手段がなくなる恐れがある。ライドシェアなど気楽に、安価に利用できるものが必要。

5 デジタル化の利点と懸念

- ✓ デジタル化が進む一方で従来のアナログサービスも大事に考えて欲しい。

3 IDXビジョン実現に向けた体制

IDXビジョン実現に向けて、体系化したIDXビジョンに、IDXアクションプランの具体的な施策を紐づけ、展開を図ります。



4 個別取組事項

各シートの構成

DX基本方針に紐づく取組項目を表しています。

1-①手続きの簡略化

3-①庁内業務効率化

総合計画

1-1防災・危機、2-6環境、2-8上下水道、2-9都市政策、2-10住宅、3-7歴史・文化遺産、5-3計画の推進(デジタル変革)

取組事項が関係する総合計画の施策や基本事業を表しています。

統合型・公開型GIS ※2 (地理情報システム) の導入

個別取組事項を表しています。

<概要>
取り組みについての概要を説明しています。

<概要>

市の保有する様々な地図情報を統合管理することで、市民や事業者等にオープンデータとして公開し、インターネットを通じて容易に閲覧できるようにします。

<想定される地図情報例>

道路網図情報、上下水道管路情報、都市計画区域情報、防災(ハザードマップ、避難所)、地番参考情報、遺跡地図情報、公共施設情報等

<取組内容>
具体的な取り組みの内容を表しています。

<取組内容>

- ①GIS基盤を導入し、市の保有する地図情報の統合管理を目指します。
- ②公開型GISサービスの利用促進に向けた取り組みを行います。

<取組イメージ>

<取組イメージ>
取組事項の具体的なイメージを表しています。

稼働した年度を基準とし、以降の年度ごとに目標値を設定

導入後の指標	公開した地図情報の種類			
	1年目 3種類、2年目 5種類、3年目 10種類			
令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	
導入検討	導入	地図の公開	利用促進	効果検証

<導入後の指標>
サービス導入後の取り組みにおける達成水準を指標で表しています。

<ロードマップ>
計画期間内の取り組み時期と行程を表しています。



インターネット



地図閲覧



市民や事業者は、市が公開している地図情報をインターネットを通じて閲覧できるようになります。

※ 2 GIS:Geographic Information System(地理情報システム)の略で、地理的なデータを収集、管理、分析、表示するためのシステムのこと

統合型・公開型GIS^{※2}（地理情報システム）の導入

<概要>

市の保有する様々な地図情報を統合管理することで、市民や事業者等にオープンデータとして公開し、インターネットを通じて容易に閲覧できるようにします。

<取組内容>

- ①GIS基盤を導入し、市の保有する地図情報の統合管理をめざします。
- ②公開型GISサービスの利用促進に向けた取り組みを行います。

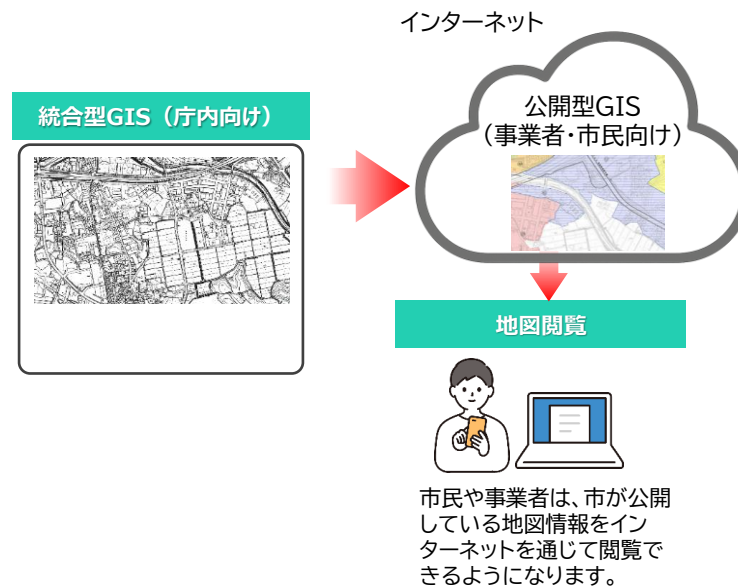
<指標及びロードマップ>

導入後の指標	公開した地図情報の種類 1年目 3種類、2年目 5種類、3年目 10種類			
	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度
導入検討	導入		地図の公開	
			利用促進	
				効果検証

<想定される地図情報例>

道路網図情報、上下水道管路情報、都市計画区域情報、防災（ハザードマップ、避難所）、地番参考情報、遺跡地図情報、公共施設情報等

<取組イメージ>



※2 GIS:Geographic Information System(地理情報システム)の略で、地理的なデータを収集、管理、分析、表示するためのシステムのこと

電子請求サービスの導入

<概要>

現状、紙で行っている請求を電子化することで、事業者の手続きの簡略化や職員の業務効率化を図ります。

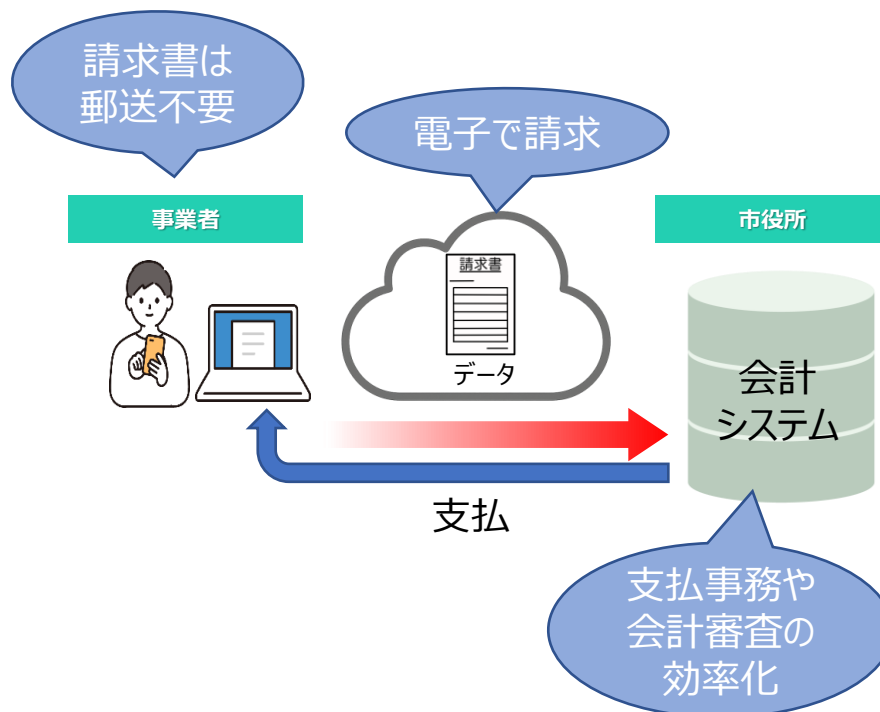
<取組内容>

- ①電子請求サービスの導入を図ります。
- ②利用促進のための周知を図ります。

<指標及びロードマップ>

導入後の指標	電子請求の利用割合 1年目 5%、2年目 10%、3年目 15%			
	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度
調査				
		導入検討	導入	利用促進
				効果検証

<取組イメージ>



電子通知の推進

<概要>

現状、紙で行っている通知書等を電子により送付することで、市民等の利便性向上を図ります。

<取組内容>

- ①通知書等の電子化に向けてシステム環境を整備します。
- ②利用促進のための取り組みを庁内・庁外に向けて行います。

<指標及びロードマップ>

導入後の 指標

郵送費用の削減率
1年目 5%、2年目 10%、3年目 15%

令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度
システム改修			
	導入（法人）	利用促進	
		導入（個人）	利用促進

<取組イメージ>



建設DXの推進

<概要>

工事関係書類の納品や工程管理等の情報共有に関し、デジタルで行う仕組みを導入し、事業者の利便性向上や、職員の業務効率化を図ります。

<取組内容>

①工事関係書類の納品や工程管理の際のドキュメント類の電子化を推進します。

- ・電子納品システムを導入します。
- ・情報共有システムを導入します。

②ICTを活用した工事を推進します。

<指標及びロードマップ>

導入後の 指標

受発注者間で情報共有システムを利用した割合
1年目 60%、2年目 80%、3年目 90%

令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度
導入検討・調査	システム導入	利用業務の拡充	
		検証・改善	

<取組イメージ>

これまで



事業者

膨大な工事
図面等を紙で
提出



市役所

これから



事業者

工事図面等を
電子で送付



市役所



介護用品購入費用の助成の電子化

<概要>

介護用品購入費の助成に関する申請手続きの電子化により、市民の負担軽減及び職員の事務効率化につながる仕組みを導入します。これにより、申請者の利便性向上を図ります。

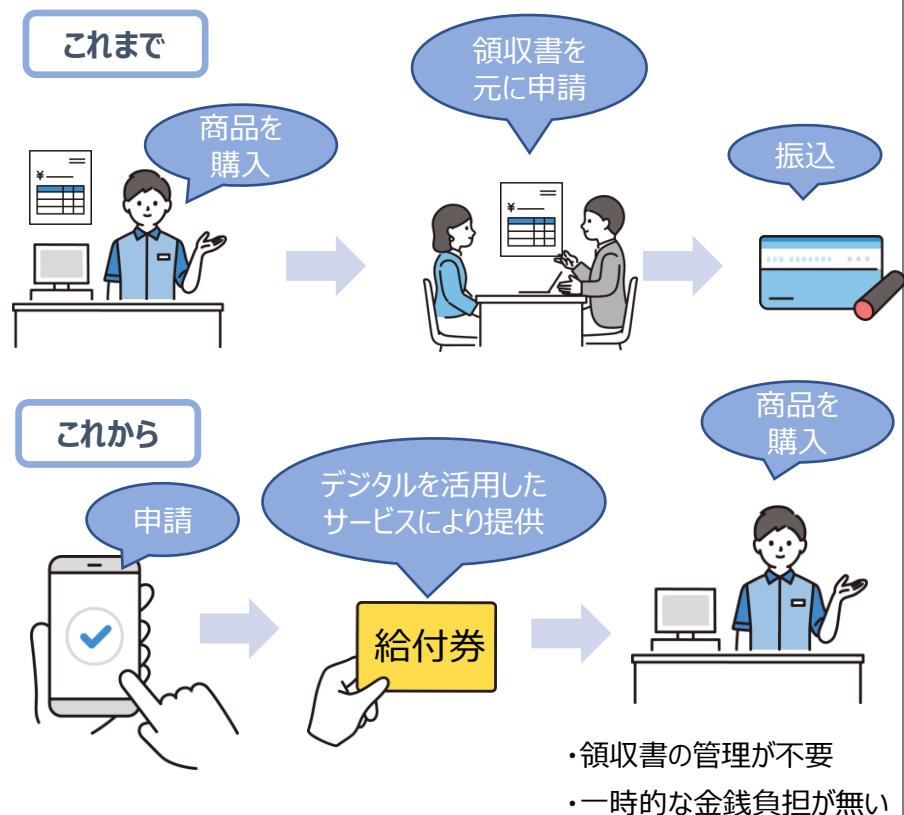
<取組内容>

- ①仕組みの検討を行い、最適なソリューションを導入します。
- ②市民や事業者に周知を行い、利活用促進を図ります。

<指標及びロードマップ>

導入後の 指標	利用者満足度 1年目 80%、2年目 90%、3年目 100%			
	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度
導入検討・調査				
			導入	
		周知・交付		
		検証・改善		

<取組イメージ>



建築計画概要書の電子閲覧サービスの導入

<概要>

インターネットで建築計画概要書の有無を検索し、必要に応じて情報公開請求をオンラインで申請できる環境を整備することで、申請者の利便性向上につなげます。

<取組内容>

- ①導入の検討および他市事例等の調査を行います。
- ②導入後、利用促進のための広報や周知活動を行います。

<指標及びロードマップ>

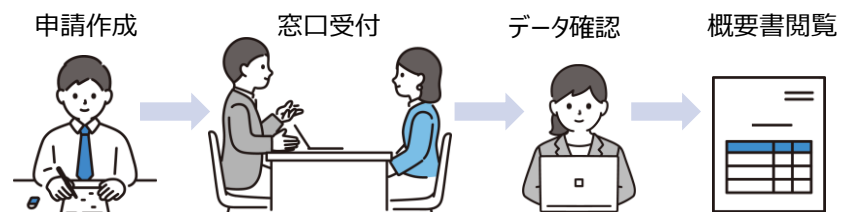
導入後の指標

インターネットによる建築計画概要書に関する情報公開請求の割合
1年目 20%、2年目 40%、3年目 60%

令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度
導入検討			
	調査		
		導入	利用促進

<取組イメージ>

これまで



これから



AIチャットボットの導入^{※3}

<概要>

行政に対する質問や相談を24時間365日、AIを使用して自動で判断し回答を行えるようにします。

<取組内容>

- ①AIチャットボットの導入をめざします。
- ②AIチャットボットの利用促進に向けた取り組みを行います。

<指標及びロードマップ>

導入後の指標

電話問合せの件数（導入前を基準とする）
1年目 -5%、2年目 -10%、3年目 -30%

令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度
導入検討		導入	
			利用促進
			効果検証

<想定されるチャットボット活用例>

行政手続き案内、消費生活相談、庁内の事務マニュアル

<取組イメージ>

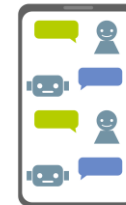


スマートフォンやパソコンから問合せ用のチャットにアクセスし、質問を行うと質問の内容に応じてAIが自動で回答します。

AI チャットボット



ボット(AIロボット)



チャット

職員の代わりにAIロボットが対応

※3 AIチャットボット（AI Chatbot）は、人工知能（AI）技術を用いて人間と自然言語で対話するプログラムやソフトウェアのこと

WEB通報サービスの導入

<概要>

道路の破損、街灯の故障、不法投棄、公園内の異常などを発見者から市役所へ、インターネットを通じて通報できるサービスを導入します。対応状況が可視化されることで、市民の安心を守ります。

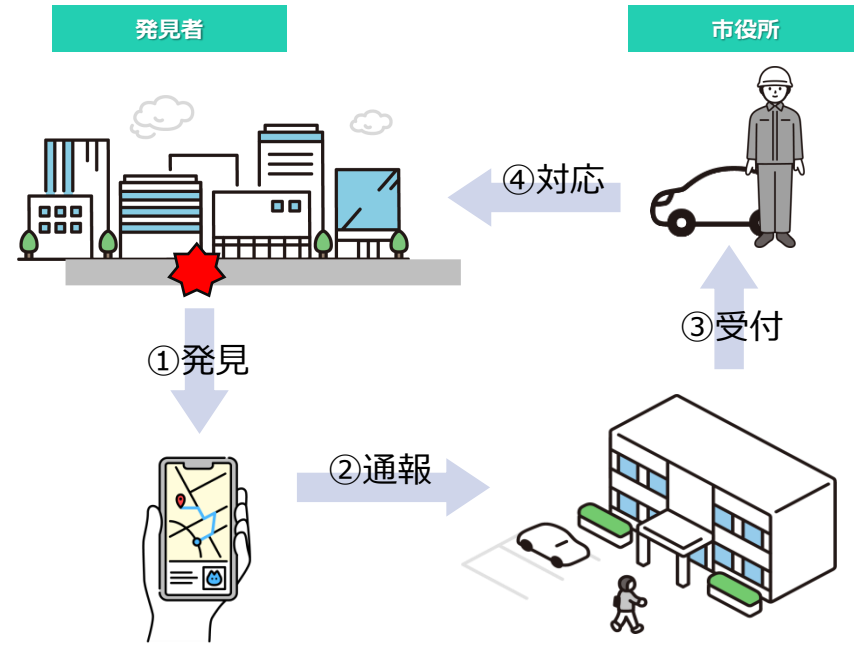
<取組内容>

- ①通報システムを構築します。
- ②利用者に向けた広報活動と、利用促進を行います。

<指標及びロードマップ>

導入後の指標	WEB通報の利用率 1年目 20%、2年目 30%、3年目 40%		
令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度
導入検討・調査		利用促進	
	導入	検証・改善	

<取組イメージ>



市民アプリの導入

<概要>

日常生活に必要な情報提供や行政手続きの通知、オンライン申請を一つのアプリで行えるようにします。また、今後導入を進めるデジタルサービスを市民アプリに集約し、市民アプリで市役所への用事が完結できる状態をめざします。

これにより、市民の皆様の日常生活をより便利で快適なものにします。

<取組内容>

①既存サービス（防災アプリ、ごみ分別アプリ、オンライン申請等）と市民アプリをつなげる機能や、利用者の属性に合わせた通知機能を持たせたアプリを導入します。

②利用促進のための取り組みを行います。

<指標及びロードマップ>

**導入後の
指標**

市民アプリを登録した利用者の件数
1年目5,700件、2年目8,000件、3年目12,000件

令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度
導入検討・調査	導入	利用促進 (市民周知)	効果検証 ・改善

<想定されるアプリの機能>

電子母子手帳、個人向けの通知（医療費通知、手続き案内等）、既存サービス連携（防災アプリ、ごみ分別アプリ、オンライン申請等）

<取組イメージ>



来訪者を対象とした情報提供ツールの導入

<概要>

来訪者に対し、観光や地域資源に関する情報を届けるための基盤の整備を図り、さらに、来訪者向けのデジタルツールやアプリを導入することで、観光・交流施設や市内の店舗等の回遊性を高めます。

<取組内容>

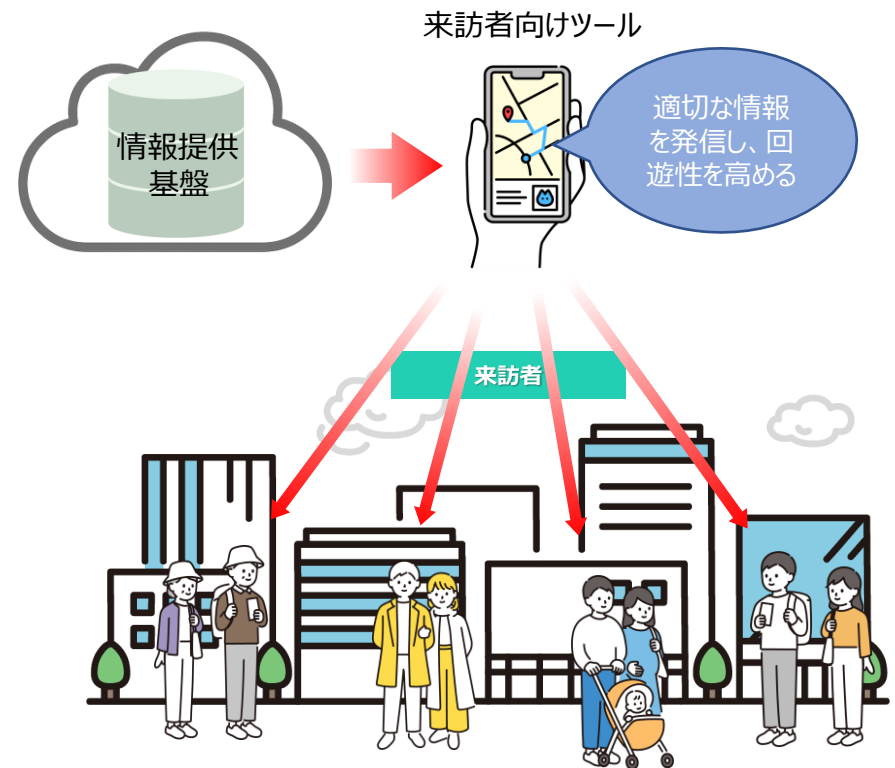
- ①関係団体や事業者等と、情報発信基盤や来訪者向けのツール導入に向けた協議を行います。
- ②ツール等の導入に向け、事業実施主体に対する支援を行います。

<指標及びロードマップ>

令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度
調査			
	導入検討		
		意識醸成・合意形成	
			導入支援

導入後の指標	アプリのダウンロード数
	1年目 500件、2年目 1,000件、3年目 1,500件

<取組イメージ>



デジタルを用いた議会のバリアフリー化

<概要>

AI音声認識システムを活用して議場等にライブ字幕表示システムを導入し、聴覚障がい者等に文字による情報提供を行います。

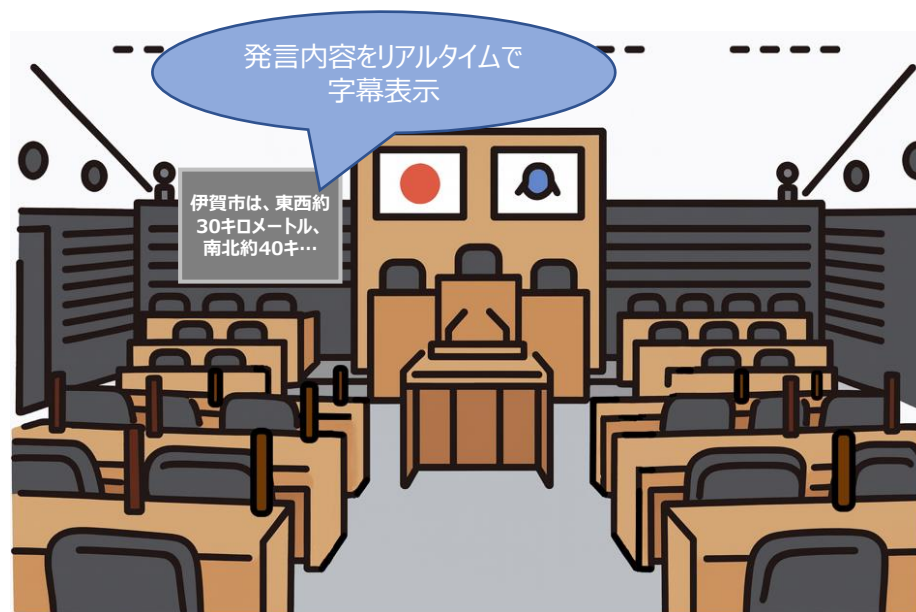
<取組内容>

- ①ライブ字幕表示システムを導入します。
- ②導入後、市民に周知を行い、傍聴の機会を平等に提供します。

<指標及びロードマップ>

導入後の 指 標	傍聴者の満足度 1年目70%、2年目80%、3年目90%			
令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	
導入	検証・改善			

<取組イメージ>



字幕が表示されることで、誰もが理解しやすい議会へ

eL-QR^{※4}を活用した公金収納

<概要>

市が発行する納付書に印刷する地方税統一QRコード（eL-QR）を読み取ることで、地方税共同機構が管理運営するeL-TAX内のサイトやスマートフォン決済アプリを通じた電子納付が可能となります。

<取組内容>

- ① eL-QRを付した納付書を発行します。
- ② 利用促進のための周知を図ります。

<指標及びロードマップ>

導入後の指標	電子納付利用割合 1年目 10%、2年目 20%、3年目 30%			
	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度
導入	利用促進			効果検証

<取組イメージ>



※4 eL-QR：地方税統一QRコード（eL-QR）とは、地方自治体が発行する納税通知書や請求書に印刷されるQRコードを指します。このQRコードを利用することで、納税者はスマートフォンやタブレットなどのモバイルデバイスでQRコードをスキャンし、納税サイトに直接アクセスしてオンラインで支払い手続きを完了することができる。なお、QRコードはデンソーウェーブの登録商標

地域資源データベースシステムの推進

<概要>

市民や支援事業者等が、福祉サービスに関する情報を得るためのデジタルサービスを整備し、支援する側とされる側、双方のマッチングを促進します。

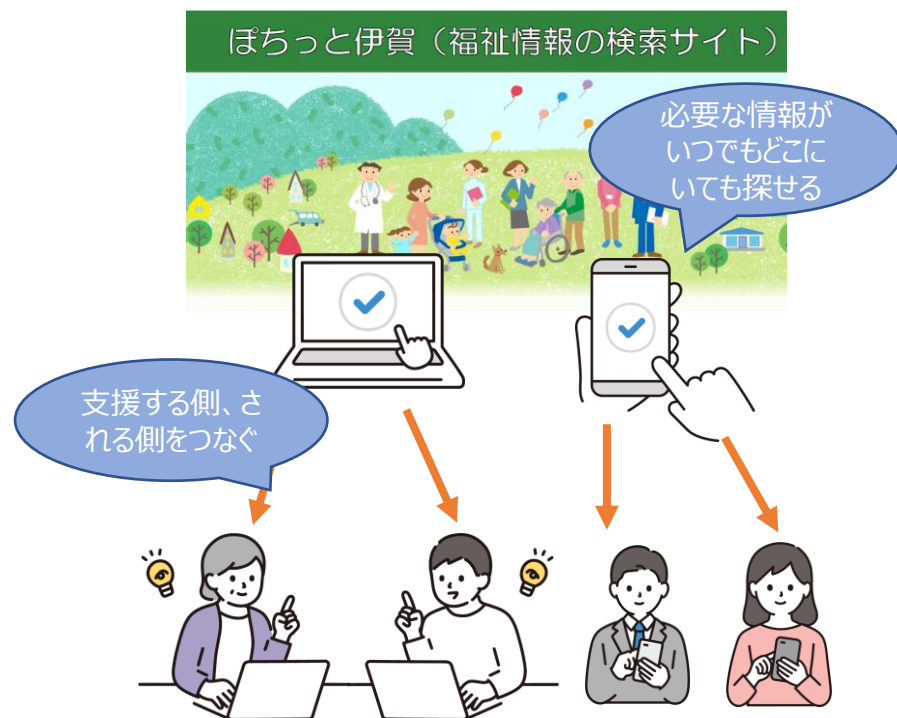
<取組内容>

- ① 支援者限定で使っている支援者対象地域資源データベースシステム（ぽちっと伊賀）の一般公開を行います。
- ② 足りていない情報を電子化し、掲載することで情報の充実を図ります。

<指標及びロードマップ>

導入後の指標	支援者対象地域資源登録件数 1年目 1,300件、2年目1,430件、3年目 1,570件、4年目 1,730件		
令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度
一般公開準備	開始		
利用促進			
		検証・改善	

<取組イメージ>



子育てに関する相談情報の一元管理

<概要>

母子保健相談、児童相談、発達相談など、子育てに関する相談情報を一元的に管理できるよう、カルテの電子化や、こども家庭センター関連システムのデータを連携することで、妊産婦、子育て家庭、こどもへの一体的な相談支援を行い、早期から切れ目のない包括的で継続的な支援を実施します。

<取組内容>

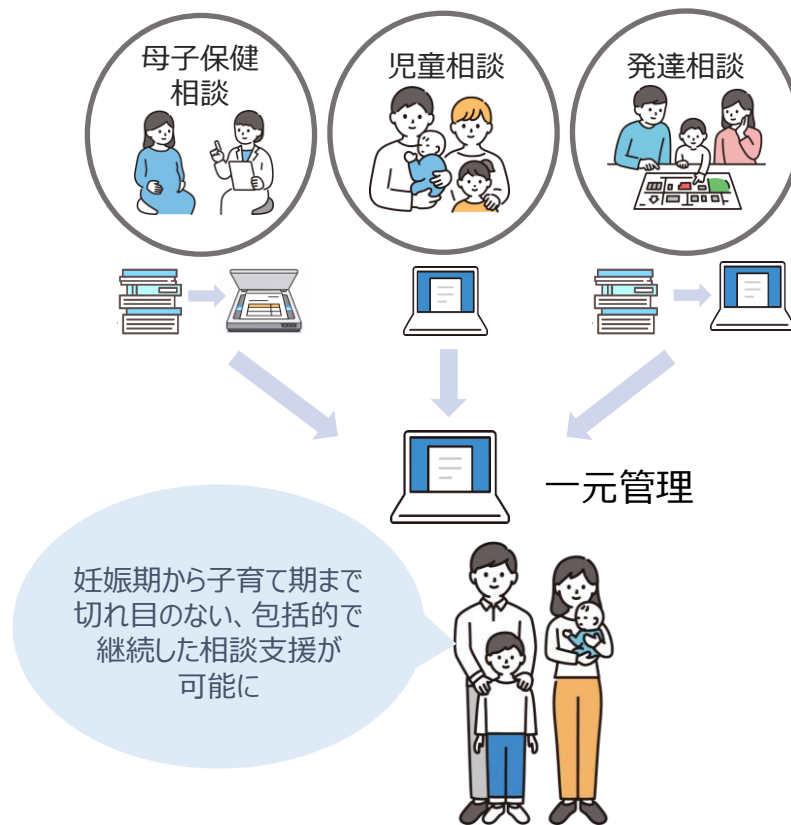
- ①カルテの電子化を行います。
- ②こども家庭センター関連システムのデータ連携をめざします。

<指標及びロードマップ>

導入後の指標	子育てに関する情報の一元管理に向けた方向性が定まっている。
---------------	-------------------------------

令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度
カルテ電子化の検討		導入	
		関連情報の一元管理に向けた検討	

<取組イメージ>



学校事務のデジタル化

<概要>

人事評価、会計年度任用職員勤怠、スクールバスの運行簿等の電子化により学校事務の省力化を図ります。

<取組内容>

- ①手段の検討、導入を行います。
- ②説明会等、利活用の推進を行います。

<指標及びロードマップ>

導入後の指標	該当事務の従事時間を80%削減		
令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度
タスク整理 要件定義	試験運用		
ソリューション 調査		課題改善	
		本運用	

<取組イメージ>



マイナ保険証を活用した救急業務の迅速対応

<概要>

救急現場において、マイナンバーカードを読み込むことで、傷病者の情報を正確かつ早期に把握し、救急業務の迅速化・円滑化を図るため、国が進めるマイナ救急の仕組みを導入します。

<取組内容>

- ①マイナ救急の運用を開始します。
- ②周知を行い利用促進を図ります。

<指標及びロードマップ>

導入後の指標	搬送された人数に対する情報閲覧数の割合 1年目10%、2年目15%、3年目 20%		
令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度
本運用開始	運用		
効果検証・改善			
病院システムとの連携に向けた検討			

<取組イメージ>



デジタル技術を活用したインフラの適正管理

<概要>

デジタル技術を活用して、道路や橋梁、建物や上下水道設備の点検や検査を行うことで、インフラを適正に管理し、誰もが安全かつ安心して生活できるようにします。

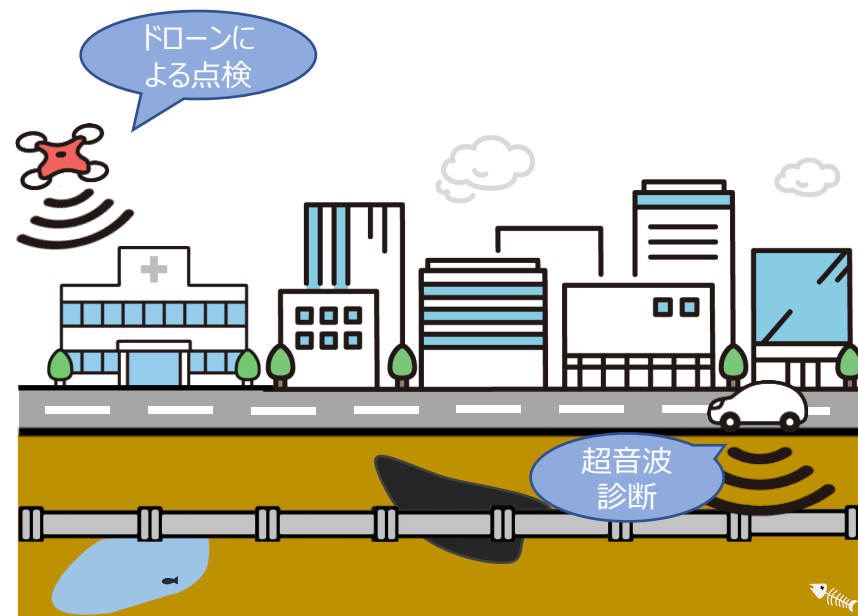
<取組内容>

- ①各ソリューションの性能や有効性を調査します。
- ②導入に向けた要領の改定等の準備を行います。
- ③導入後の利活用の促進を図ります。
- ④導入後の検証・改善を行います。

<指標及びロードマップ>

導入後の指標	デジタル技術を活用している点検や検査等の業務数 1年目3業務、2年目5業務、3年目7業務		
令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度
導入に向けた調査・検討		導入	利用促進
検証・改善			

<取組イメージ>



第3章 IDXアクションプランの推進体制

1 推進にあたっての考え方

(1) 進行管理

IDXアクションプランの推進にあたっては、計画期間中、定期的に目標値に対する現状値を測定し、施策の進捗状況や個々の課題を分析し、課題から改善につなげることで効果的な施策の展開を図ります。

また、進行管理においては、実行計画運用マニュアルに基づき適切に行います。

(2) BPR^{※5}と規制の見直し

サービスの導入やデジタル化が目的とならないよう、行政サービスにおける利用者の利便性向上、及び行政運営の効率化の視点に立ち返り、BPR（業務プロセス改革）を行います。また、デジタル化の効果を最大限発揮するため、規制の見直しも併せて行います。



※5 BPR: Business Process Reengineering（ビジネスプロセス・リエンジニアリング）の略で、企業や組織の業務プロセスを根本的に再設計し、業績や効率を大幅に改善するための手法

(3) 推進するうえで意識する事項

ア) UI^{※6}・UX^{※7}等に基づく取り組み

サービスの導入においては、常に利用者中心の視点を心がけ、誰もが使いやすいデジタルサービスの実現を心がけます。

イ) スモールスタートを意識する

実施する所属や分野を絞りスモールスタートで始めます。成功体験を重ね、確認と改善を繰り返しながらサービス向上を図ると共に、他の所属・他の分野へ横展開します。

ウ) デジタル前提で考える

業務改善は、一部のデジタル化に止まらず、業務プロセスの抜本的見直しをデジタル前提で進め、より改善効果の高いDXを推進します。

〈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	一遍にやらず、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	システムではなくサービスを作る

「デジタル社会の実現に向けた重点計画（2021年12月24日閣議決定）引用」

※6 UI:ユーザーと製品やサービスが直接やり取りする部分、主にサービスの画面デザインや操作性を指します。

※7 UX:ユーザーが製品やサービスを使用する際の全体的な体験を指します。

(4) 共創と連携による取り組みの活用

IDXアクションプランの実行性や実行の効果を高めるために、専門的な知識を有する外部人材の活用、市民・地域団体との共創、また、国、県、他の地方公共団体や事業者と連携し取り組みます。

(5) 職員の意識醸成

人口減少社会の中、限られた経営資源の中で、DXを推進し、誰もがデジタルを活用し利便性を実感でき、行政が持続可能な経営状態にするためには、職員一人ひとりが経営的視点を持ち、それぞれの目の前にある課題を自分事としてとらえ能動的に行動することが必要です。我々職員は目標達成に向けた取り組みを通じて、使命や課題を共有し、一丸となって取り組みます。

2 施策の推進

市長を本部長とする「伊賀市デジタルトランスフォーメーション（DX）推進本部」において、本計画に基づく取り組みを推進し、施策の進捗管理を行います。

本計画においては、全庁横断的に取り組む必要のある施策については、部会を設置し取り組むこととし、各部局内で完結する施策については各部局が取り組むこととします。

また、各所属のDX推進委員は、所属長と連携したデジタル施策の調査、研究及び推進、複数の所属に跨るデジタル施策に係る関係所属のDX推進委員との調整等、所属内のDX推進に取り組みます。

なお、DX推進担当所属は全てのDX施策の伴走支援を行い計画推進を下支えします。

