



～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基本方針 【IDXビジョン】

2026年4月 伊賀市

目次

第1章 第2次IDXビジョン策定にあたって	1
1 方針策定の背景と趣旨	1
2 IDXビジョンの位置付け	3
(1) IDXビジョンの位置付け	3
(2) 国や県の計画などとの関係について	4
(3) 第3次伊賀市総合計画との関係	5
3 IDXビジョンの計画期間	6
第2章 DX推進によりめざす姿と課題について	7
1 情報通信機器等の利用状況について	7
2 社会的状況	8
3 伊賀市のDXの取り組みにおける現状について	10
4 DX推進によりめざす姿と課題	11
第3章 伊賀市がめざすDX	12
1 基本的な考え方（基本理念）	12
2 基本方針	13
第4章 推進体制と施策の展開	17
1 推進体制	17
2 IDX施策の展開	18

第1章 第2次IDXビジョン策定にあたって

1 方針策定の背景と趣旨

社会全体のデジタル化はこの数年で一層加速し、国においては、マイナンバーカードの普及や自治体システムの標準化といった基盤整備が進み、行政サービスを一定水準で持続的に提供できる環境が整いつつあります。

また、新型コロナウイルス感染症を契機に浸透したオンラインの働き方や生活様式は、今や社会の一部として定着しはじめています。

こうした状況から、今後は「利便性の向上」や「生活の質の向上」を全ての人が実感できるサービスへと発展させていくことが求められています。

同時に、少子高齢化や人口減少といった構造的課題はますます深刻化しており、限られた人材と財源のもとで持続可能な地域社会を築くことは喫緊の課題です。デジタルは、単なる効率化の手段にとどまらず、地域の多様な主体を結びつけ、新しい価値やつながりを生み出すための基盤となることが求められます。

さらに、AI^{※1}やデータ利活用等新たな技術の進展は、行政の意思決定や住民サービスの在り方を大きく変えつつあります。これらは業務効率を高めるだけでなく、市民一人ひとりに寄り添ったきめ細かな支援を可能にする一方で、セキュリティの担保も不可欠です。

※1 AI: Artificial Intelligenceの略で人工知能のこと

本市では2021（令和3）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^{※2}（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、これまでIDXビジョンで掲げてきた「安全安心で利便性を実感できる市民サービスの実現」、「市民誰もが参加できるデジタル社会の実現」、「スマート行政の実現」という基本方針を基にさらなる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ました。

なお、本基本方針の正式名称は「伊賀市デジタルトランスフォーメーション基本方針」ですが、庁内はもとより広く市民にも知っていただくため「IDXビジョン」とし、「伊賀市デジタルトランスフォーメーション実行計画」は「IDXアクションプラン」という略称としています。

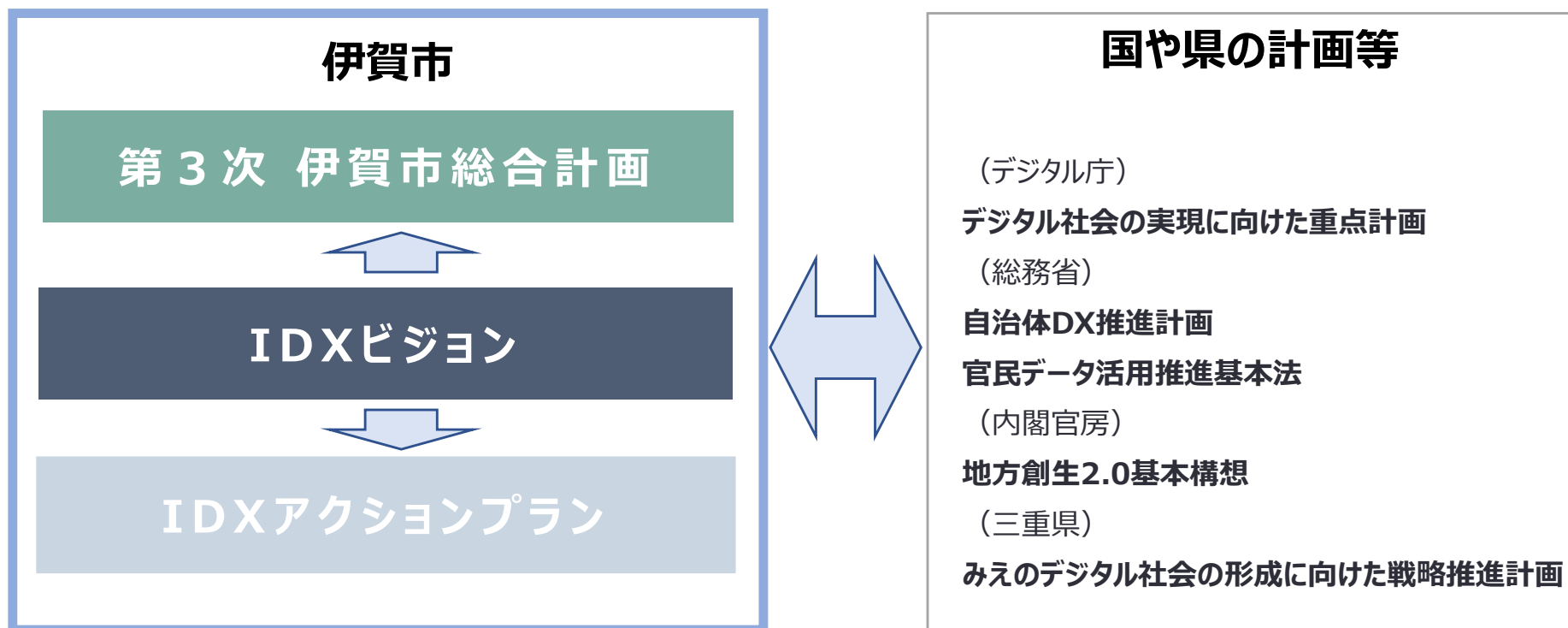
※2 デジタルトランスフォーメーション(DX)：ウメオ大学（スウェーデン）のエリック・ストルターマン教授が2004年に提唱した概念で、「X」は「Trans-」（Transformationなど）や「Ex-」（Experienceなど）の略語として用いられるため、デジタルによる変革（Digital Transformation）はDXと略される。

2 IDXビジョンの位置付け

(1) IDXビジョンの位置付け

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し、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です。

本ビジョンは、官民データ活用推進基本法第9条第3項に規定する「市町村官民データ活用推進計画」のビジョンとして位置付けます。



（２）国や県の計画などとの関係について

デジタル庁は、「デジタル社会の実現に向けた重点計画」で、AI・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や、データ連携・利活用の促進、安全安心なデジタル社会の形成に向けた取組として、デジタルリテラシーの向上やアクセシビリティの確保、セキュリティの確保などを重点的な取組事項として定めています。

総務省は、「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」を策定し、自治体のフロントヤード改革の推進や、公金収納におけるeLTAX^{※3}の活用、自治体のAI・RPA^{※4}の活用などを重点的な取り組みとして定めています。

内閣官房の地方創生2.0基本構想では人口減少社会における地域経済の維持のために積極的にAIや新しいデジタル技術を活用していくこととされています。

三重県は、みんなの想いを実現する「あったかいDX」を基本理念に掲げ、県民それぞれの「心豊かな暮らし」と「持続可能な地域社会」が実現されている三重県をめざし、「みえのデジタル社会の形成に向けた戦略推進計画」を策定しています。

いずれにおいても、本市が自治体DXを実現するうえでの指針とする内容で、今後の本市の計画においてもこれを踏まえて推進していきます。

また、DXにおいてデータの利活用は必要不可欠です。国が官民のデータ利活用のための環境を総合的かつ効果的に整備するため、2016（平成28）年12月に「官民データ活用推進基本法」が公布・施行され、「官民データ活用推進基本計画に即し、かつ、都道府県官民データ活用推進計画を勘案して当該市町村の区域における官民データ活用の推進に関する施策についての基本的な計画を定めるよう努めるものとする」と示されています。

※3 eL-Tax：「地方税ポータルシステム」のことで、地方税の電子申告・申請・納税をインターネット経由で行うことができるシステム

※4 RPA：Robotic Process Automationの略で、主にビジネスプロセスの自動化を目的とした技術

第3次伊賀市総合計画では、5つの分野の一つである「計画の推進」において、DXの推進を明確にしています。DXビジョンは、デジタル変革により総合計画を下支えする役割を担います。

下支え

IDXビジョン

3 IDXビジョンの計画期間

改定後のIDXビジョンの計画期間は 2026（令和8）年度から2029（令和11）年度までの4年間とします。

なお、計画期間及び内容については、国の動向を反映させるよう適宜見直しを行います。

年 度	2021 R 3	2022 R 4	2023 R 5	2024 R 6	2025 R 7	2026 R 8	2027 R 9	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				

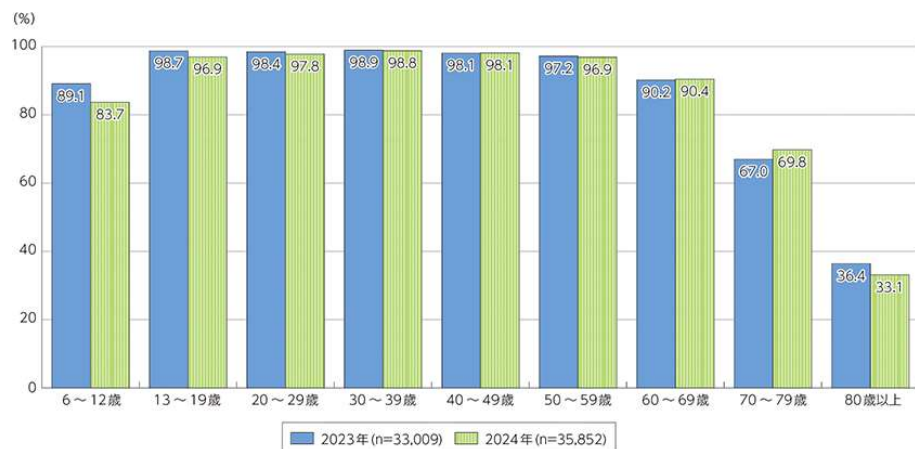
第2章 DX推進によりめざす姿と課題について

1 情報通信機器等の利用状況について

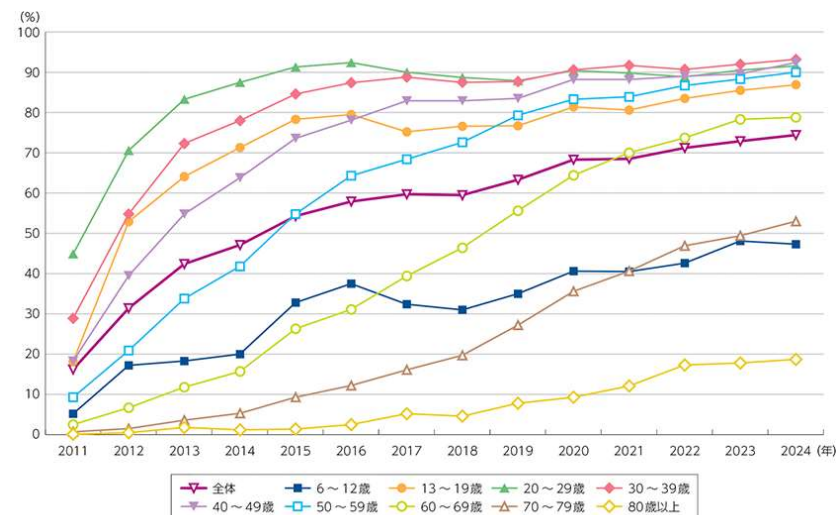
2000（平成12）年に制定されたIT基本法以降、国はインターネットをはじめとする高度情報通信ネットワーク環境の整備を進めてきました。その結果、総務省が2025（令和7）年5月に公表した「令和6年通信利用動向調査」では、13歳から69歳までのインターネット利用率は90%を超えており、さらにスマートフォンによる利用率も全世代で概ね増加傾向にあります。

今やインターネットの利用は生活基盤の一部となり、今後も利用者数は確実に増加していくと見込まれます。

したがって、今後の社会においては、インターネットを通じたサービス提供は一層の拡大が期待され、その需要は確実に伸び続けると考えられます。社会全体の需要が高まる中で、行政サービスにおいても、社会基盤としてより一層のサービス向上が求められます。



（出典）総務省「通信利用動向調査」
年齢階層別インターネット利用率



※ 無回答を除いて集計

（出典）総務省「通信利用動向調査」
インターネット利用率推移(スマートフォン)（年齢階層別）

2 社会的状況

近年、私たちの社会は急速にデジタル化が進展し、行政サービスの在り方だけでなく、暮らしや経済活動そのものが大きく変化しています。新型コロナウイルス感染症対応を契機として、行政情報システムや業務プロセスが十分に統合されていなかったこと、また住民サービスをオンラインで迅速に提供できる体制が未整備であったことなど、多くの問題が顕在化しました。その後、国においてはガバメントクラウドや標準準拠システムへの移行、マイナンバーカードの普及拡大と健康保険証の一本化など、行政デジタル基盤の抜本的な改革が進められ、全国的に行政サービスの水準を底上げする取組が展開されています。

一方で、社会経済の環境はさらに複雑化しています。少子高齢化や人口減少に伴い地域社会の持続可能性を確保することが大きな課題となる中で、デジタル技術は単なる効率化のための手段にとどまらず、住民一人ひとりの生活の質を高め、地域の新たな価値を創出するための基盤として不可欠な存在となっています。

また、民間分野ではキャッシュレス決済やECサイトの急速な普及、リモートワークやオンライン教育の定着、さらには生成AIをはじめとする新技術の利活用が進み、企業や地域経済の競争力を左右する時代となりました。データ利活用を前提としたビジネスモデルが広がる中で、行政にも同等の利便性やスピード感が期待され、自治体が住民・事業者のデジタル行動に即したサービスを提供できるかどうか地域の魅力や活力に直結しています。

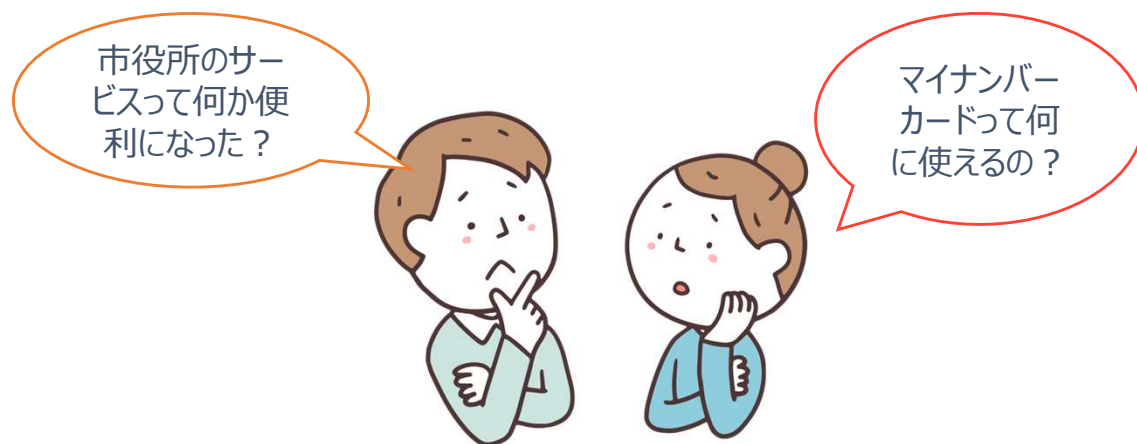
国立社会保障・人口問題研究所の報告書では、伊賀市の人口は2040（令和22）年には 70,033人となると推計されており、現在の人口（2025（令和7）年12月31日現在の人口 83,335人）の約16%の減少が見込まれています。また、同年における本市の職員数も減少が予想されます。

2018（平成30）年7月に国がまとめた「自治体戦略2040構想研究会第二次報告」では、経営資源が大きく制約されることを前提に、従来の半分の職員でも自治体が本来担うべき機能を発揮できる仕組みが必要とされ、今後、人口減により経営資源であるヒト・モノ・カネが制約されることから、AIやRPAなどの新しいデジタル技術を使って業務の効率化を図り、職員は職員でなければならない業務に注力できるよう、スマート自治体への転換を進める必要があります。

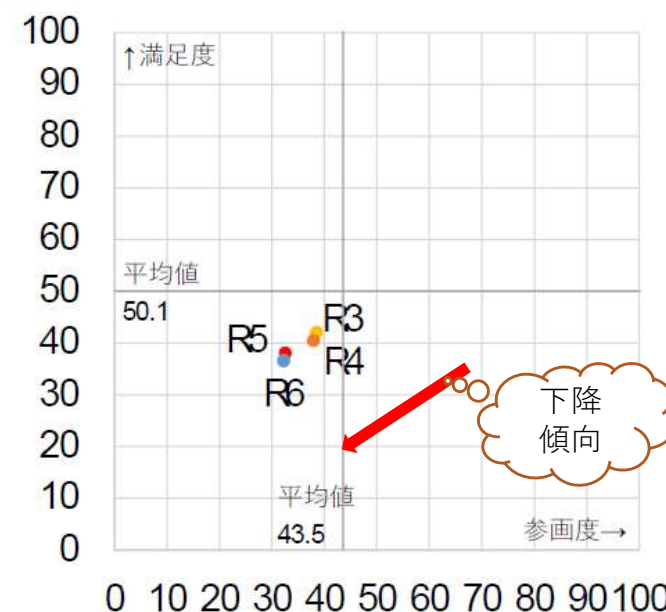
3 伊賀市のDXの取り組みにおける現状について

2022（令和4）年3月に策定したIDXアクションプランに基づき、自治体の情報システムの標準化・共通化、行政手続きのオンライン化、マイナンバーカードの普及促進、書かない窓口の導入、AIやRPAの利用促進などの取り組みを行ってきました。

しかし、毎年実施している市民まちづくりアンケートの2024（令和6）年度の結果では、満足度と参画度の相関図において「デジタル自治」がそれぞれの平均値よりも低い結果となっています。また、直近4か年の推移では「デジタル自治」について満足度と参画度が下降傾向にあります。この結果を踏まえ、より市民等にデジタルを実感してもらえるサービスを提供し、満足度と参画度の向上に取り組む必要があります。



(38) デジタル自治



4 DX推進によりめざす姿と課題

本方針では、DX推進によりめざす姿の実現に向けて、以下のことに取り組みます。

取り組むこと

第2次IDXビジョン・IDXアクションプラン（R8-R11）

- ✓ 誰もが安全安心にデジタル行政サービスを活用できる環境を作り、利便性を実感できる取り組みを行う。
- ✓ アナログな手法により行っている行政事務をデジタル完結で行えるよう業務を改善する。

第1次 IDXビジョン IDXアクションプラン (R4-R7)

DX推進前

現 状

- ✓ 様々なデジタルサービスを導入してきたが、市民等は利便性を実感できていない。
- ✓ 少子高齢化や人口減少の深刻化により、持続可能な自治体経営が求められている。

めざす姿

- ✓ DXを推進することにより、市民等がデジタルを活用し利便性を実感できている。
- ✓ 行政はDXによる変革が進み持続可能な状態になっている。

第3章 伊賀市がめざすDX

1 基本的な考え方（基本理念）

基本理念：暮らしいきいきデジタル社会のまちづくり

DXは、国全体と地方自治体のデジタル変革を通して、人々が距離、時間、場所といった物理的制約を超えて様々なサービスを享受でき、人々の多様な幸せの実現をめざすものです。

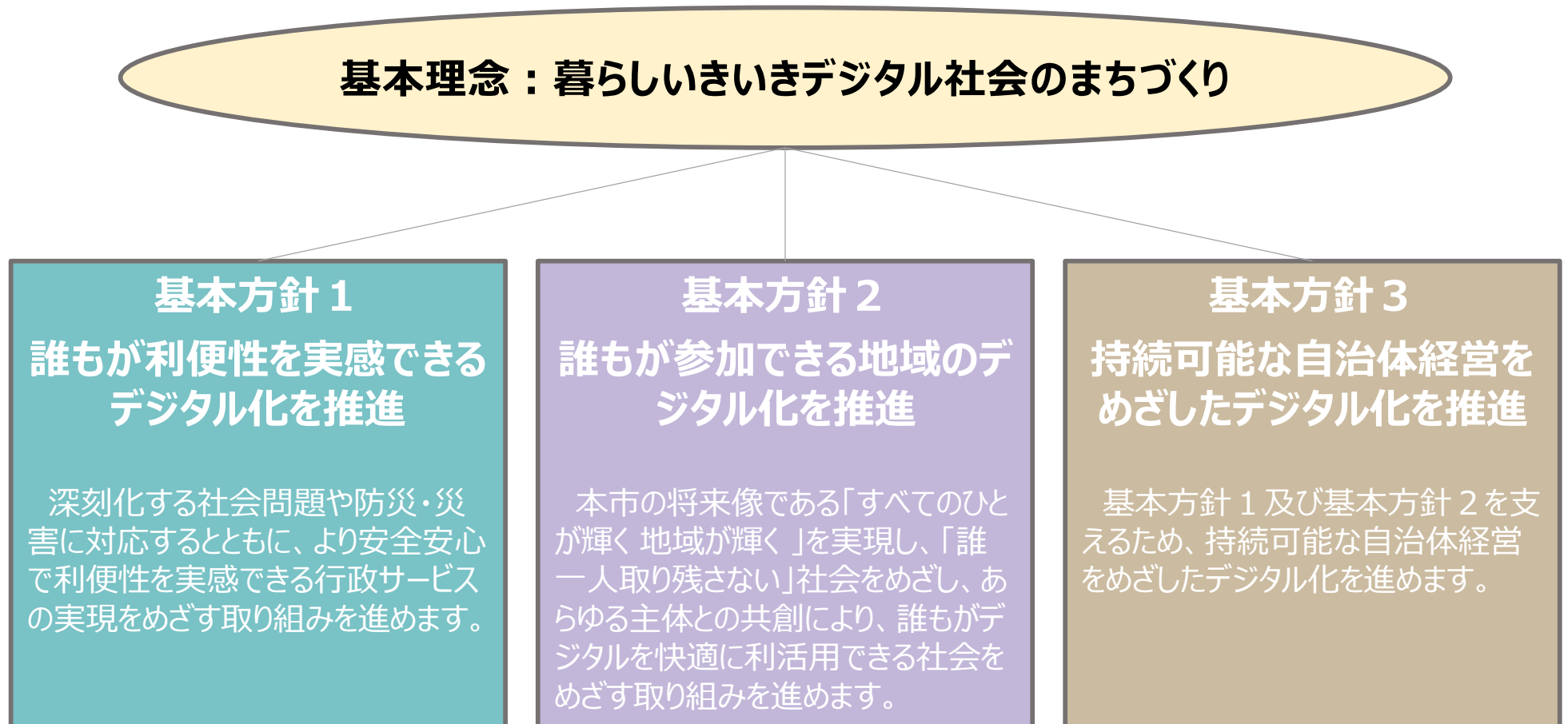
DXの推進にあたって、伊賀市に関わる誰もが生き生きと暮らすことができる社会の実現に向けて、あらゆる主体との協働、共創によりめざしていくという想いを基本理念に込みました。

この基本理念を基に、第3次総合計画に掲げる将来像「すべてのひとが輝く 地域が輝く」の実現のためにDXを推進します。



2 基本方針

基本理念を実現するため、次に掲げる3つの基本方針に基づきDXを推進します。



基本方針 1 誰もが利便性を実感できるデジタル化を推進

■誰もが市のサービスや必要な情報を一元的に受けることができる。

スマートフォン等を利用して、いつでもどこでも行政サービスを受けることができ、一人ひとりの多様な日常生活に応じて、必要な情報を受け取ることができるサービスの整備を進めます。

■誰もがいつでもどこでも問い合わせや相談ができる。

スマートフォン等を利用して、市役所等に行かなくても、いつでもどこでも問い合わせや相談ができるサービスの実現に向け取り組みを進めます。

■誰もが様々な納付手段により公金を納付することができる。

現在、税金の納付で活用している地方税統一コード（eL-QR^{※5}）を税以外の公金支払いにも拡充し、既に提供しているキャッシュレス決済による手法と併せて公金の納付手段の充実を図ります。

■誰もが安全安心な行政サービスを受けることができる。

個人情報やプライバシーの保護のため、サイバーセキュリティ^{※6}対策を強化し、行政サービスの安全安心を確保することで、デジタル利用の不安を低減する取り組みを進めます。

※5 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、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（QRコードはデンソーウェーブの登録商標）

※6 サイバーセキュリティ：コンピュータシステム、ネットワーク、データを不正アクセス、攻撃、損傷、情報漏洩などから保護するための技術

基本方針 2 誰もが参加できる地域のデジタル化を推進

■誰もがデジタルサービスを快適に利活用できる。

誰もが容易にデジタルサービスを活用し、快適に自分らしく生活ができるよう、デジタルデバイド（情報格差）の解消に向けた環境整備やデジタルサービス活用支援の取り組みを進めます。

■誰もが市政やまちづくりに参加しやすくなる。

誰もがデジタルサービスを活用して市政により参加しやすくなるよう、様々な立場の人が互いにコミュニケーションを図り共創を生み出すことができる仕組みを整備します。また、オープンデータ（二次利用が可能な利用ルールで公開されたデータ）の活用による価値創造を推進します。

基本方針 3 持続可能な自治体経営をめざしたデジタル化を推進

■ 定型的な作業は自動化し、職員は人に寄り添う仕事をする。

AI等の新しいデジタル技術を積極的に活用して事務作業の効率化を図り、相談業務や地域住民との対話、企画立案などのコア業務に集中できる環境を整えることで、人口減少による人手不足に対応しながら組織の生産性向上をめざします。

■ 市はEBPM^{※7}で行政効率化・高度化を図る。

市は限られた資源を有効に活用するため、保有するデータを利用して政策立案や行政効率化・高度化を図る必要があります。市が保有する情報を機械判別できるデータとして整備と管理を行い、政策立案等に利活用する取り組みを進めます。

■ 自分らしく働くことができる環境をつくる。

社会状況に応じて、職員が自分らしく働くことができる環境を市は整備しなければなりません。柔軟な働き方を実現するために、テレワーク制度の仕組みの構築や整備を進めます。

■ 安定的なインフラを提供できる環境を整備する。

市が管理する道路や施設、水道等のインフラにおいて、ドローンを活用した点検やAIによる画像診断等新しいデジタル技術を活用した管理を行い、安定的にインフラを利用できる環境整備を進めます。

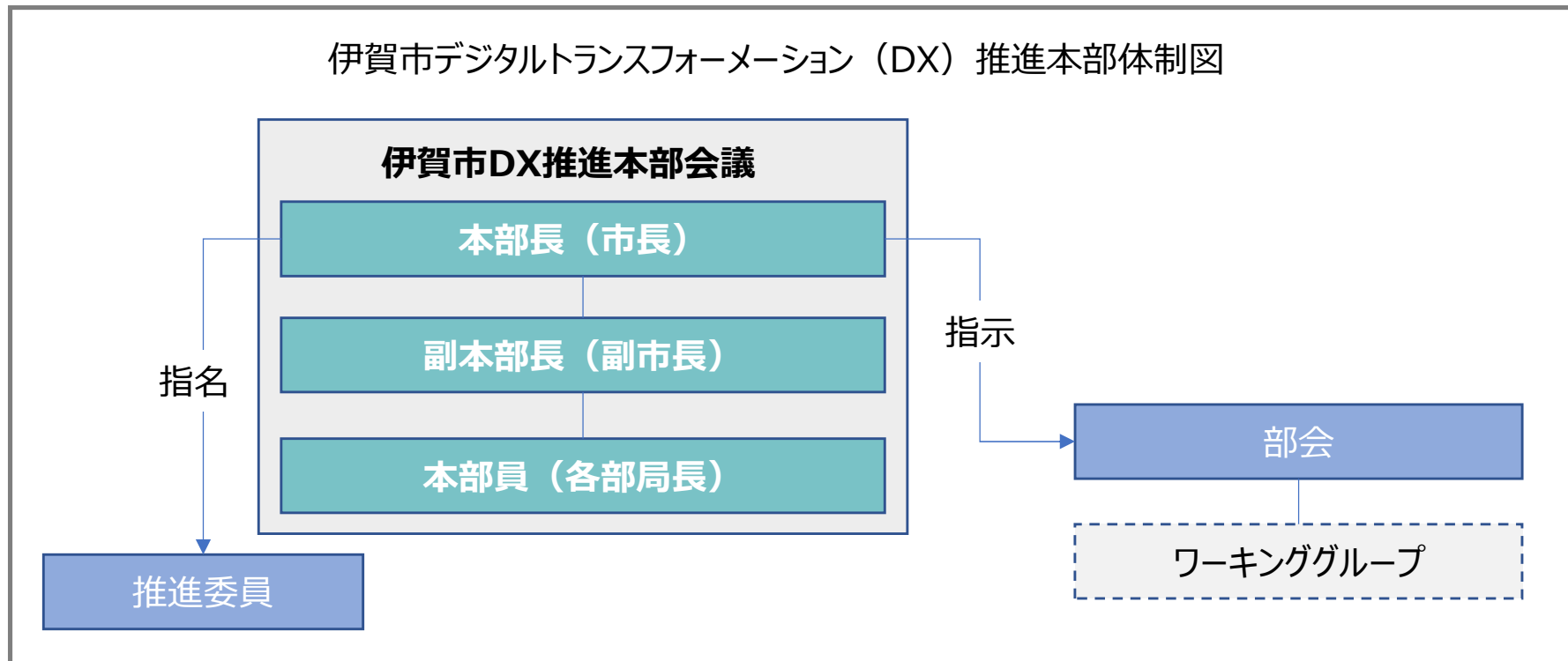
※7 EBPM :Evidence-Based Policy Making（証拠に基づく政策立案）の略です。これは、政策決定や立案のプロセスにおいて、客観的なデータや科学的な証拠を活用し、より効果的で効率的な政策を策定しようとするアプローチです。

第4章 推進体制と施策の展開

1 推進体制

少子高齢化や人口減少など、本市を取り巻く環境の変化に対応した持続可能な自治体経営に向け、伊賀市の地域課題を踏まえた地域振興や行政サービスが必要となってきます。そこで、デジタルトランスフォーメーション（DX）の推進による市民サービスのさらなる向上とスマート自治体の構築に向けた行政改革を的確かつスピーディに推進するため、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推進本部」において、本ビジョンに基づく取り組みを全庁横断的に推進します。

また、推進本部に部会・ワーキンググループを設置し、個別的又は専門的に調査及び研究等を行っていきます。あわせて、施策の進行管理を伊賀市デジタルトランスフォーメーション推進本部内で行っていきます。



2 IDX施策の展開

IDXビジョンを実現するため、IDXビジョンの基本理念と3つの基本方針に基づいて、同時に策定するIDXアクションプランに定める施策を展開していきます。

また、施策の展開にあたっては、伊賀市に関わる誰もが生き生きと暮らすことができる社会の実現に向けて、あらゆる主体との協働、共創により進めていきます。

