

浜松市DX推進計画2.0 【解説版】



目次

1	はじめに	・・・ P3
2	推進体制等	・・・ P4
3	目指す方向性と基本的考え方	・・・ P5
4	目指す方向性を達成するための取組項目	・・・ P7
5	取組項目	
	(1) デジタル活用による市民サービス向上の取組	・・・ P8
	(2) 自治体の生産性向上の取組	・・・ P15
	(3) 職員エンゲージメント（働きがい・貢献意欲）の向上	・・・ P22
6	用語の解説	・・・ P25

1 はじめに

策定趣旨

- ・国の各種法律（官民データ活用推進基本法やデジタル社会形成基本法等）の制定や総務省「自治体DX※推進計画」の策定、本市の「デジタルを活用したまちづくり推進条例」の制定等を踏まえ策定。
- ・デジタル・ガバメント（電子行政）や官民データ※の活用を本計画に基づき効果的に推進するとともに取組を加速する。

※ DX（デジタル・トランスフォーメーション）：
先端技術やデータを活用して、組織や仕組み等を抜本的に変革すること。

※ 官民データ：
行政機関や事業者等が事務や事業を遂行するにあたり利用・提供されるデータ

背景

<社会情勢>

- ・人口減少、少子高齢化
- ・行政資源の制約
- ・デジタル社会の進展
- ・成熟社会、価値観の多様化
- ・働き手の価値観の多様化
- ・行政課題の複雑・多様化

<国の動向>

- ・2023年5月 デジタル手続法の改定（アナログ規制改革）
- ・2023年12月 人材育成・確保基本方針策定指針の改定
- ・2024年4月 自治体DX推進計画の改定（3.0版）
- ・2024年6月 デジタル社会の実現に向けた重点計画の改定
- ・2024年12月 マイナンバー法の改正（マイナ保険証）

<本市の取組>

- ・2022年7月 デジタルを活用したまちづくり推進条例※1の施行
デジタル・スマートシティ推進部の設置
- ・2025年4月 デジタル・スマートシティ構想※2の改定

位置付け

浜松市デジタルを活用したまちづくり推進条例第6条第2項に基づく計画及び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として位置付けます。

<国の法律・計画等>

官民データ活用推進基本法

デジタル手続法

総務省自治体DX推進計画

デジタル社会形成基本法

<市の条例・計画等>

デジタル
ファースト宣言※3

総合計画

デジタルを活用したまちづくり
推進条例

デジタル・スマートシティ構想
（条例に基づく基本指針）

DX推進計画
（条例に基づく計画）

個別計画

計画期間

2025年4月～2030年3月

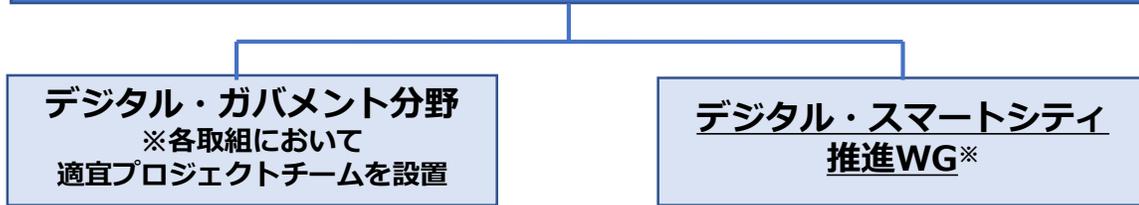
※計画期間内において、情報通信技術（ICT）や政策の進展により適宜計画内容を見直します。

推進体制

<庁内体制>

デジタル・スマートシティ推進本部※

(本部長：市長、事務局：デジタル・スマートシティ推進課)



■ デジタル・スマートシティ推進本部にて、本計画の進捗管理を行います。

※ デジタル・スマートシティ推進本部：

デジタルを活用した都市の最適化や市民サービスの向上に向けたデジタル・スマートシティ政策の企画及び庁内調整を行うことを目的として設置。市長を本部長、副本部長をデジタルを所管する副市長とする。

※ デジタル・スマートシティ推進WG：

デジタル・スマートシティ政策に関する、個別・具体的な施策の調整及び検討を行う目的で設置。関連する課の職員で構成。

<外部人材の活用>

効果的にDXを推進するため、浜松市フェロー※など積極的に外部人材を活用します。

※ 浜松市フェロー：

デジタル技術やデータ活用、デジタル・マーケティングその他のデジタル・スマートシティに関する専門的知識、経験等を有する者のうち、本市のデジタル・スマートシティ推進に関して、専門的立場から支援、助言を行う者。

人材育成

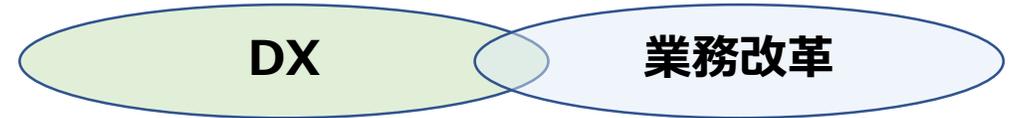
DX人材に求められる知識、スキル、意識等を身につけるため、体系的に人材育成を行います。

データを活用した政策立案や評価の推進

行政の効率化、高度化を図るため、客観的証拠となる統計等のデータを整備し、証拠に基づく政策立案（EBPM※4）や評価へのデータ活用を進めます。

DXと業務改革を一体的に推進

単にデジタルツールを活用するのではなく、市民目線で行政サービスを設計するとともに、業務プロセスの見直しをはじめ業務改革とDXを一体的に推進します。



情報セキュリティの確保等

<情報セキュリティ※の確保>

「浜松市情報セキュリティポリシー※」に基づき情報セキュリティの維持・向上に努めます。

※ 情報セキュリティ：

情報資産の機密性、完全性及び可用性を維持すること

※ 浜松市情報セキュリティポリシー：

浜松市情報セキュリティ基本方針及び情報セキュリティ対策基準

<ICTガバナンス（管理）の強化>

「情報システムの企画・調達・運用に関する適正化ガイドライン」（2022年4月策定）に沿って情報システム等を調達し、システムの品質向上や調達プロセスの標準化・透明性の確保、情報化に要する経費の抑制を図ります。

3-1 目指す方向性と基本的考え方

社会情勢 「人口減少・少子高齢化」「デジタル化の急速な進展」「働き手の価値観の多様化」

目指す方向性

人に寄り添ったデジタル活用
～安全・安心、便利で快適な市民サービスの実現～

デジタル活用による市民サービスの向上

自治体の生産性向上

職員エンゲージメント（働きがい・貢献意欲）の向上

人に寄り添ったデジタル活用のイメージ

行かない、待たない、書かない

デジタル機器に不慣れでもきめ細かなサポート

必要な情報を必要な時に取得



いつでも、どこでも相談可能

基本的考え方

- ① 人が中心、デジタルは手段
- ② 個人情報の保護とプライバシーへの配慮
- ③ 変化を先取りし、新たな価値を創出する（組織・制度・職員意識の変革）
- ④ 小さく始めて、改善を繰り返す
- ⑤ システム所有からサービス利用へ

3-2 基本的考え方

1

～人が中心、デジタルは手段～

デジタルはあくまで手段であり、人に寄り添いデジタルを活用し、安全・安心、便利で快適な市民サービスを実現します。

2

～個人情報の保護とプライバシーへの配慮～

情報通信技術を用いた情報の活用においては、個人情報保護に関する法令を遵守し、個人のプライバシーの保護に配慮して取り組みます。

3

～変化を先取りし、新たな価値を創出する（組織・制度・職員意識の変革）～

これまでの組織・制度・職員意識の変革を図り、社会情勢の変化、市民ニーズの多様化に柔軟に対応し、新たな価値を創出していきます。

4

～小さく始めて、改善を繰り返す～

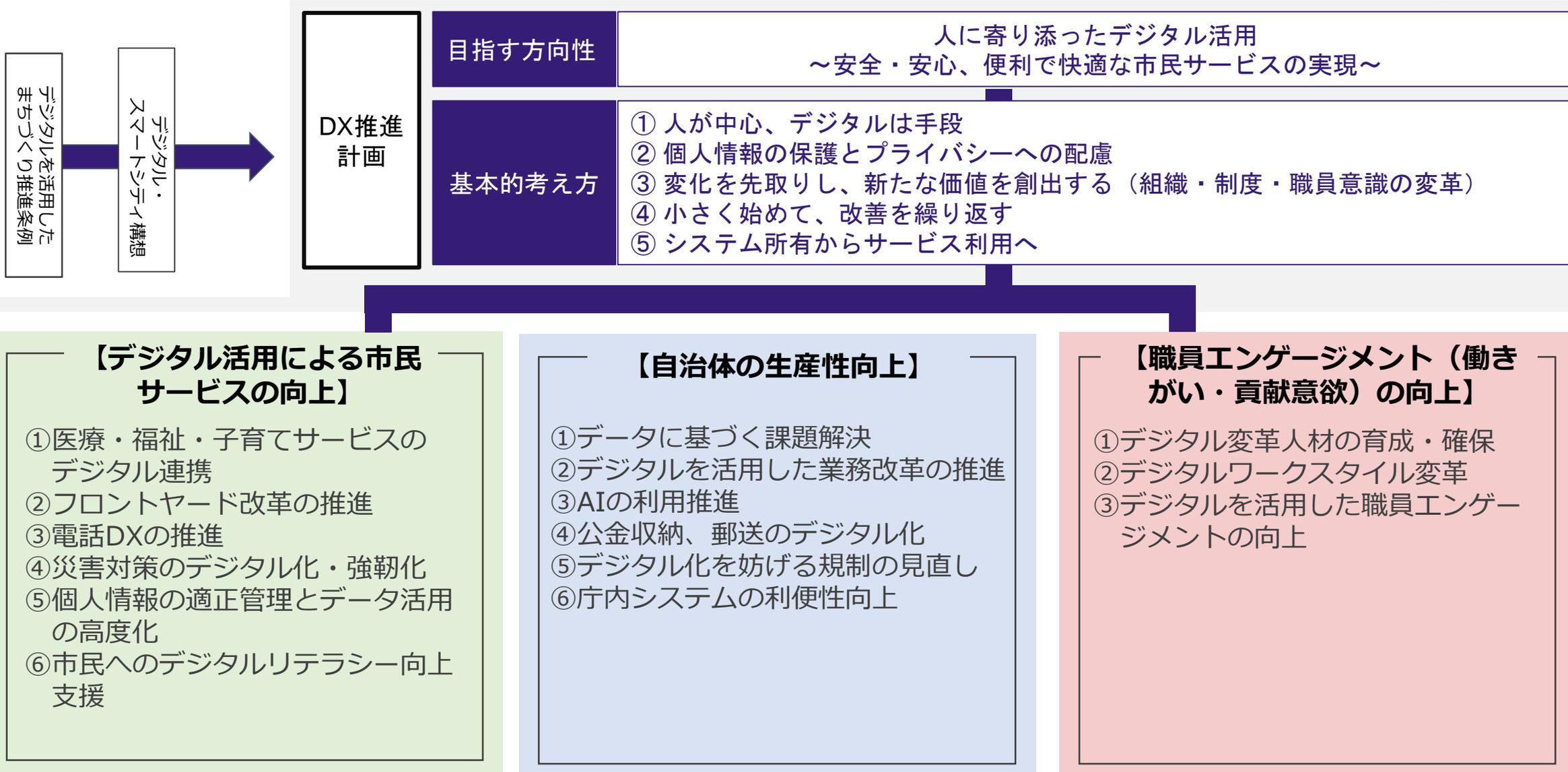
様々な取組を迅速かつ小さく始め、改善を繰り返しながらより良くしていきます。

5

～システム所有からサービス利用へ～

独自にシステムを構築・所有するのではなく、クラウド上のサービスの利用を基本とし、時代やニーズの変化に柔軟に対応していきます。

4 目指す方向性を達成するための取組項目



5- (1) デジタル活用による市民サービス向上の取組

1

医療・福祉・子育てサービスのデジタル連携

<概要>

母子保健・医療・介護・予防接種情報を有効に活用し、また、医療情報プラットフォームで様々な分野と連携していくことにより、より良質な医療やサービスを受けることを可能にし、市民一人一人が安心して、健康で豊かな生活を送れるように取り組む。

<取組内容>

- ①情報連携基盤 (PMH※5) の導入・拡大
母子保健、医療、介護、予防接種分野において国が整備する情報連携基盤 (PMH) を順次導入し、市民・関係機関・自治体の利便性向上・効率化を図る。
- ②マイナンバーカードを活用した母子健康手帳のデジタル化
情報連携基盤 (PMH) の導入・拡大にあわせて、電子版の母子健康手帳の導入を進め、一体的なデジタル化を図る。
- ③救急業務におけるマイナンバーカードの活用
救急隊が保険証と紐づいたマイナンバーカードを活用して、傷病者の医療情報等を正確かつ早期に把握することで、救急業務の迅速化・円滑化を図る。

KPI ※6	2025年度：PMHの一部導入、母子手帳・救急業務におけるマイナンバーカード活用検討
	2029年度：全分野へのPMH導入、母子手帳・救急業務におけるマイナンバーカード活用

取組	2025年度	2026年度	2027年度	2028年度	2029年度
①	医療分野	母子保健、介護、予防接種分野導入 医療分野拡大			
②	検討	導入・普及			
③	検討	導入			

<取組イメージ>



5- (1) デジタル活用による市民サービス向上の取組

2

フロントヤード改革の推進

<概要>

国等の技術的動向やデジタルインフラの社会実装・普及に遅れることのないよう追随し、フロントヤード改革（市民と自治体との接点の多様化・充実化）を推進する。

<取組内容>

① 「行かない窓口」の推進

「マイナンバーカードのスマホ搭載」や「デジタル認証アプリ※7」といった市民の日常生活に大きな変化を与える技術に迅速に追随し、スマホだけで手続きが完結するような環境を整える。

② マイナンバーカードの更なる利活用シーンの拡大

市民と自治体との接点を充実化させるために、マイナンバーカードの利活用の拡大を図る。

<KPI、ロードマップ>

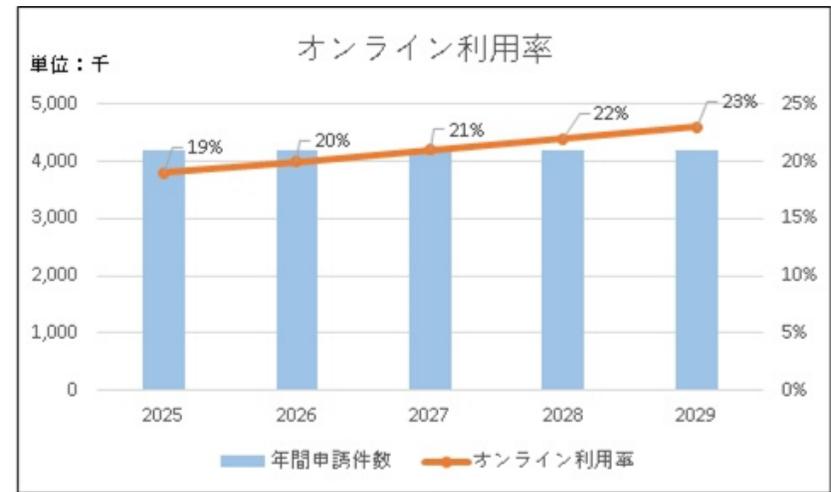
KPI

オンライン利用率
2025年度：19%（2029年度まで年1%ずつ上昇）

取組	2025年度	2026年度	2027年度	2028年度	2029年度
①	国等の技術的動向やデジタルインフラの社会実装・普及に追随				
②	マイナンバーカードの利活用シーンを拡大				

<取組イメージ>

所管：デジタル・スマートシティ推進課



3 電話DXの推進

<概要>

クラウドPBX※8を導入して場所を問わずスマートフォン等で電話対応可能な環境を整備し、業務効率化とBCP対策を強化するとともに、自動音声応答システムやAI技術等の最新技術を導入することで、さらなる市民サービスの向上を目指す。

<取組内容>

①クラウドPBXの導入

現在のPBXの更新時期に合わせて、クラウドPBXを導入するために必要な検証・検討を実施し、計画的に移行していく。

②各種システムの検討・導入

通話内容の可視化や分析が可能なシステムを導入する。また、スマートフォンに搭載することで業務効率化が図られるツール等も検討・導入する。

<KPI、ロードマップ>

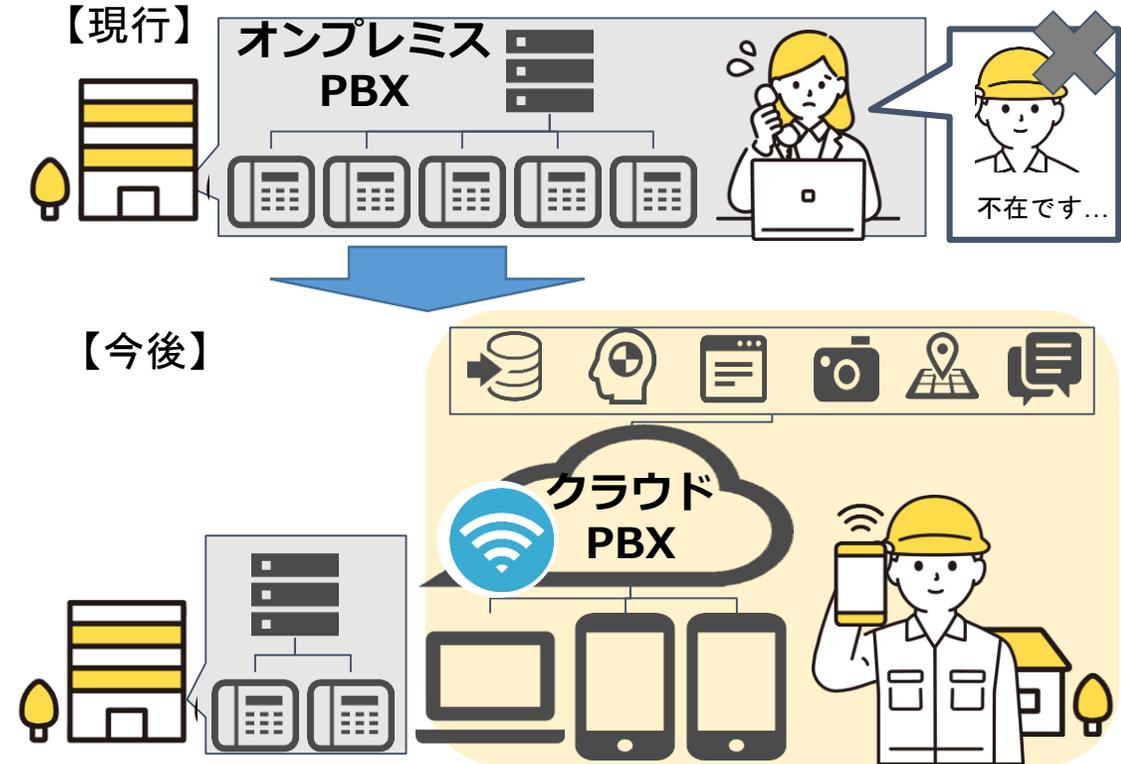
KPI

2025年度：実証実験
 2026年度：基本設計
 2027～2029年度：移行（本庁舎は2027年度実施、他施設も順次移行）

取組	2025年度	2026年度	2027年度	2028年度	2029年度
①	実証実験	基本設計	移行（段階的）		
②	実証実験	構築	稼働		

<取組イメージ>

所管：広聴広報課
 デジタル・スマートシティ推進課
 情報システム課
 アセットマネジメント推進課



通話内容の可視化・分析、BCP対策強化！

4 災害対策のデジタル化・強靱化

<概要>

災害時の通信・情報管理体制を強化し、迅速かつ効果的な防災・減災対策を実現する。

<取組内容>

① 災害時の通信手段の整備

災害時の庁内や関係機関との新たな通信手段として、「公共安全モバイルシステム※9」を中心とした情報伝達手段に更新し、簡易なデータ共有により迅速な情報収集につなげる。

② 備蓄品管理

備蓄品管理のシステム化により、効率的な備蓄品管理や発災時の迅速な物資供給を実現するとともに、運送会社と連携した効率的な物資輸送も可能にする。

<KPI、ロードマップ>

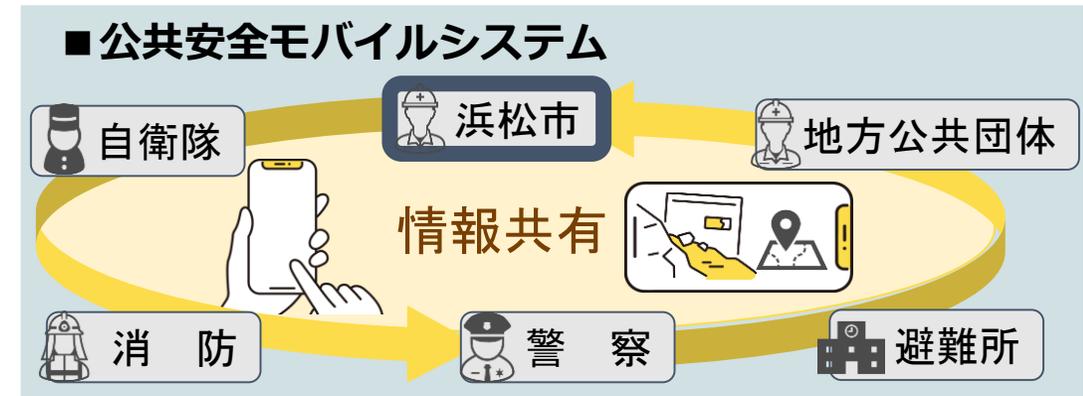
KPI

2025年度：公共安全モバイルシステム配備等に係る詳細設計
 2026年度：公共安全モバイルシステムの新たな通信手段整備
 備蓄品管理の物資管理・要請システムの導入・稼働
 2027年度：公共安全モバイルシステムの稼働

取組	2025年度	2026年度	2027年度	2028年度	2029年度
①	配備等に係る詳細設計	新通信手段整備	新通信手段稼働		
②		物資管理・要請システムの導入・稼働			

<取組イメージ>

所管：危機管理課



5ー（1） デジタル活用による市民サービス向上の取組

5

個人情報の適正管理とデータ活用の高度化 （1）セキュリティと個人情報保護

<概要>

情報セキュリティ対策や個人情報の適切な取扱いについて、職員の研修やセキュリティ内部監査を通じて浸透を図り、適切に運用する。

<取組内容>

① 情報セキュリティや個人情報の適切な取扱いに関する研修の実施

情報セキュリティポリシーに基づく対策とともに、情報セキュリティ管理者（所属長）や各課情報化推進リーダー、情報公開・個人情報保護担当者を対象とした研修を行い、職員のリテラシーやスキルの向上を図る。

② 情報セキュリティ内部監査の実施

市組織における情報セキュリティ対策の実施状況について点検・評価を実施し、リスクへの対策を行うことでセキュリティ水準の向上を図る。

<KPI、ロードマップ>

KPI

2025～2029年度

- ①情報セキュリティや個人情報の適切な取扱いに関する研修（毎年実施）
- ②情報セキュリティ内部監査の実施（毎年実施）

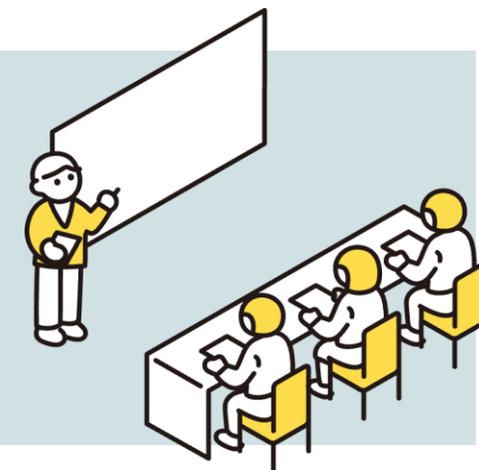
取組番号	2025年度	2026年度	2027年度	2028年度	2029年度
①	情報セキュリティや個人情報の適切な取扱いに関する研修（毎年実施）				
②	情報セキュリティ内部監査の実施（毎年実施）				

<取組イメージ>

所管：情報システム課
文書行政課

■ 情報セキュリティ研修

- ・所属長、担当者それぞれに実施
- ・リテラシーやスキルの向上を狙う



■ セキュリティ内部監査の実施

- ・毎年監査人による点検・評価を実施
- ・リスク対策については継続的にフォロー

5 個人情報 の 適正 管理 と データ 活用 の 高度 化

（2） データ 活用 の 高度 化

<概要>

「オープンデータプラットフォーム（ODPF）※10」を運用し、オープンデータカタログ※11の公開による市民・事業者等の積極的なオープンデータ※12利活用を促進するとともに、ODPFを多様な媒体と連携させることによる効率的な市政情報の配信を実現する。

<取組内容>

- ① オープンデータカタログの拡充と利活用の促進
- ② LINEチャットボットQ&Aの拡充による総合案内化

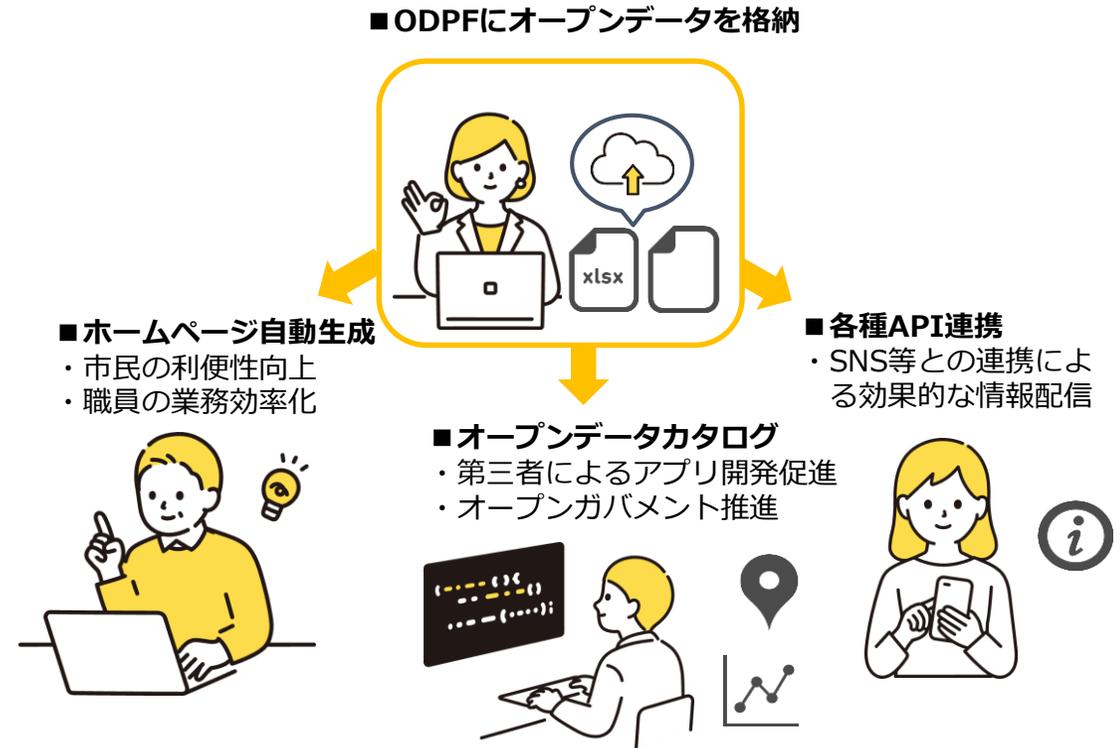
<KPI、ロードマップ>

KPI	2025年度：オープンデータ公開数：400	チャットボット対応質問数：730
	2026年度：オープンデータ公開数：410	チャットボット対応質問数：760
	2027年度：オープンデータ公開数：420	チャットボット対応質問数：790
	2028年度：オープンデータ公開数：430	チャットボット対応質問数：820
	2029年度：オープンデータ公開数：440	チャットボット対応質問数：850

取組	2025年度	2026年度	2027年度	2028年度	2029年度
①	オープンデータカタログの拡充と利活用の促進				
②	LINEチャットボットQ&Aの拡充による総合案内化				

所管：広聴広報課

<取組イメージ>



6 市民へのデジタルリテラシー向上支援

<概要>

市民のデジタルリテラシー※13向上のため、子どもからお年寄りまで、それぞれのニーズに応じて学びたいことを学べる機会を提供する。パソコンやスマホの基本的な使い方だけでなく、市役所が提供している各種オンラインサービスの使い方から、最新のデジタル技術の便利な使い方まで学ぶ機会を提供することにより、全ての市民がデジタル化の恩恵を受けることができる社会の実現を目指す。

<取組内容>

① 市民向けのデジタルリテラシー向上支援関連講座の開催

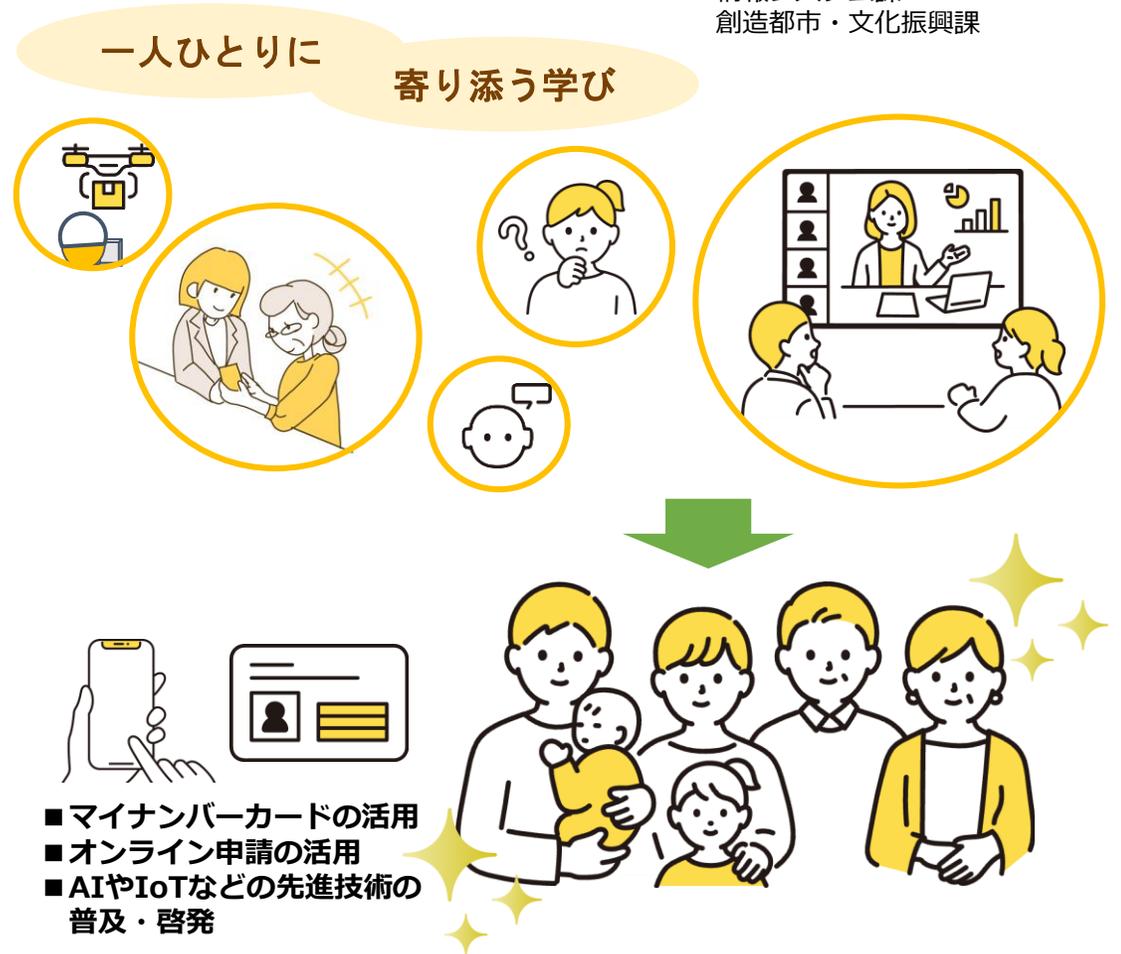
- スマートフォン等関連講座
- デジタル・スマートシティ官民連携プラットフォーム※14講師派遣制度
- デジタル関連 出前講座 など

<KPI、ロードマップ>

KPI	2025～2029年度 講座参加者アンケート結果 理解度・満足度 80%				
	2025年度	2026年度	2027年度	2028年度	2029年度
①	各種講座開催	市民ニーズに合わせて企画・開催			

<取組イメージ>

所管：デジタル・スマートシティ推進課
情報システム課
創造都市・文化振興課



5－（2）自治体の生産性向上の取組

1

データに基づく課題解決

<概要>

庁内で保有するデータを安全かつ適切に抽象化し、職員自らがデータの分析・可視化を行い、部局横断的に活用するため「庁内データ分析基盤」を整備し、データやエビデンスに基づいた施策の立案、評価、課題改善を行う。

<取組内容>

① 庁内データ分析基盤の整備

庁内データ分析基盤にて業務データを用いてデータの可視化を行うことで、実態や課題の把握、共有、事業の効果測定等から課題の解決につなげる。

② データ活用を担うDX人材の育成・確保 ※「5-(3)1 デジタル変革人材の育成・確保」再掲

データ等エビデンスをもとに課題を把握し解決への道筋を立てられる人材を育成する。

③ データ活用庁内事例の共有

取組事例を共有し、可視化・分析手法を横展開する。

<KPI、ロードマップ>

KPI

2025年度：各種計画やレポート、報道発表、説明資料等において、庁内データ分析基盤を用いた分析結果を「エビデンス」として利用したケース数 20
 2027年度：60
 2029年度：100

取組	2025年度	2026年度	2027年度	2028年度	2029年度
①	PoC2期目	庁内データ分析基盤SaaS利用			
②	データ活用DX人材の育成・確保				
③		データ活用庁内事例の共有			

<取組イメージ>

所管：デジタル・スマートシティ推進課



2

デジタルを活用した業務改革の推進

<概要>

生産年齢人口の減少に伴う労働力不足が懸念される中、安定し事業を実施していくためには不断の業務改革が必要となる。デジタルの活用を手段として捉え、市民の利便性向上と業務効率化に向け業務改革（BPR※15）に継続的に取り組んでいく。

<取組内容>

①各所属における業務改革の推進

毎年度各所属において1業務以上の業務改革に取り組む。

②業務改革の支援

①の業務改革を効果的に推進するため、研修の実施や個別の相談体制など、必要な支援を実施する。

<KPI、ロードマップ>

KPI

2025年度～2029年度：毎年度、各所属において1業務以上の業務改革を実施

取組	2025年度	2026年度	2027年度	2028年度	2029年度
①	実施	実施	実施	実施	実施
②	業務改革支援	業務改革支援	業務改革支援	業務改革支援	業務改革支援

<取組イメージ>

所管：デジタル・スマートシティ推進課



3

AIの利用推進

<概要>

自治体職員の生産性向上と市民サービスの質的向上を目指し、AI技術を積極的に導入・活用する。AIによる業務効率化、意思決定支援、市民対応の迅速化を実現し、限られた人的資源を高付加価値業務に振り向けることで、自治体運営の最適化を図る。

<取組内容>

①職員向け生成AI等の利用推進

職員による生成AI利用を普及・促進するとともに、より先進的なAIの導入について検証を行う。

②AIを搭載したデジタルツールの活用範囲拡大

既存AIツールの活用を促進しつつ、特定業務（例：AI議事録^{※16}作成、電話相談記録のリアルタイムAIテキスト化、AIシフト作成ツール^{※17}など）への新たなAIツールの試験導入を行い、業務の効率化を支援する。

<KPI、ロードマップ>

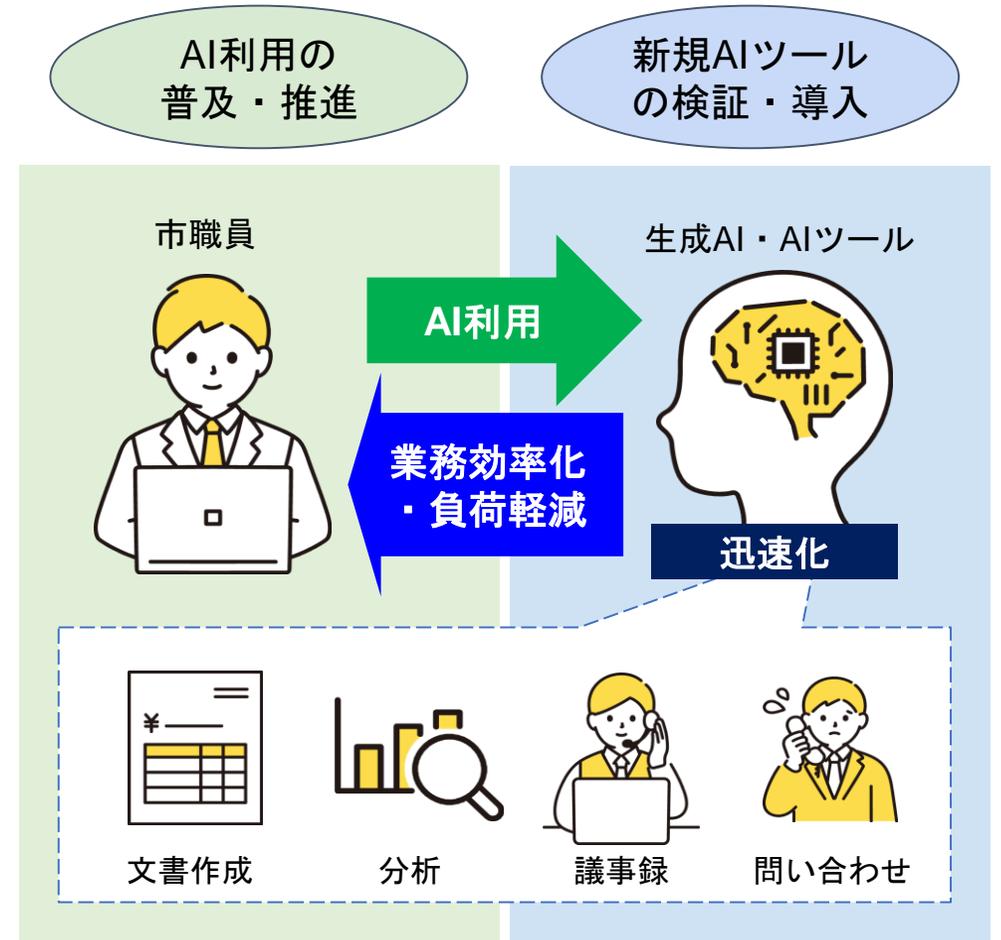
KPI

2025年度：生成AIの利用職員数 1,200人
 2026年度：生成AIの利用職員数 1,400人
 2027年度：生成AIの利用職員数 1,600人
 2028年度：生成AIの利用職員数 1,800人
 2029年度：生成AIの利用職員数 2,000人

取組	2025年度	2026年度	2027年度	2028年度	2029年度
①	職員への利用促進			継続	
②	新規AIツールの検証・導入				

<取組イメージ>

所管：デジタル・スマートシティ推進課



5－（2）自治体の生産性向上の取組

4 公金収納、郵送のデジタル化

<概要>

公金収納^{※18}のeLTAX^{※19}の活用や、市民へのお知らせ等のデジタル化により、業務効率化やペーパーレス化^{※20}を推進するとともに、市民にとっても行政手続を簡素化し、利便性の向上を図る。

<取組内容>

①公金収納のデジタル化（eLTAXの活用）

既に地方税の納付で活用されているeLTAXを税以外の公金収納においても拡大する。
 ※国としての本仕組みの開始時期は令和8年9月を予定している。

②郵送のデジタル化

市民へのお知らせ等を紙の郵送からデジタル化し、電子送付することで、市民サービスの向上と業務効率化・ペーパーレス化を推進する。

<KPI、ロードマップ>

KPI

2025年度：①導入検討 ②方向性の検討
 2026年度：①導入準備 ②導入検討
 2027年度：①運用開始 ②対象事業の拡大
 2028年度：①②対象事業の拡大
 2029年度：①②対象事業の拡大

取組	2025年度	2026年度	2027年度	2028年度	2029年度
①	導入検討	導入準備	運用開始	対象事業の拡大	
②	方向性の検討	導入検討	対象事業の拡大		

<取組イメージ>

所管：デジタル・スマートシティ推進課
 文書行政課
 会計課



5 デジタル化を妨げる規制の見直し

<概要>

情報通信技術を効果的に活用することができるように、規制の点検及び見直しを実施し、市全体のデジタル化を推進する。

<取組内容>

① アナログ規制の点検・見直し

- ・ 推進体制構築、点検・見直し方針の決定
- ・ 規制の洗い出し、類型・フェーズへの当てはめ
- ・ 規制の見直しの検討
- ・ 規制の見直しの実施

<KPI、ロードマップ>

KPI

2025年度：条例、規則等の見直し検討
 2026年度：条例、規則等の改正
 2027～2029年度：アナログ的な運用の見直し（各所管課）

取組	2025年度	2026年度	2027年度	2028年度	2029年度
①	規制の洗い出し等	見直し検討	条例等改正		
	アナログ的な運用の見直し				

<取組イメージ>

所管：デジタル・スマートシティ推進課

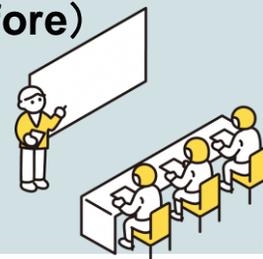
規制項目

「7項目のアナログ規制」及び「FD等の記録媒体を指定する規制」

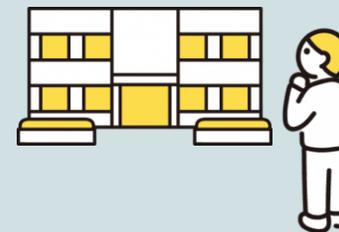
目視規制、実地監査規制、定期検査・点検規制
 常駐・専任規制、対面講習規制、書面掲示規制
 往訪閲覧・縦覧規制、FD等記録媒体

■対面講習

(Before)



■往訪閲覧・縦覧



(After)



オンライン、動画



インターネット

5 - (2) 自治体の生産性向上の取組

6

庁内システムの利便性向上 (1) 行政事務基幹およびネットワークの見直し

<概要>

特定の通信先に対してのみインターネット通信を許可することで、安全にクラウドサービス※21が利用可能となるよう、行政情報系ネットワーク※22の再構築を行うとともに、新しいネットワークや利用端末等の環境を踏まえ、次期行政事務基幹システム※23の導入に取り組み、行政事務の全体最適化を目指す。

<取組内容>

- ①行政情報系ネットワークの再構築
- ②次期行政事務基幹システムの導入

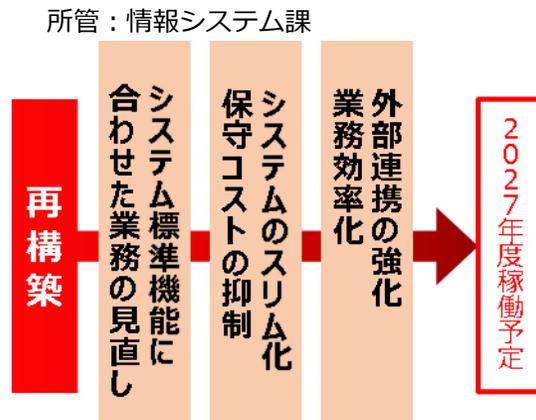
<KPI、ロードマップ>

KPI

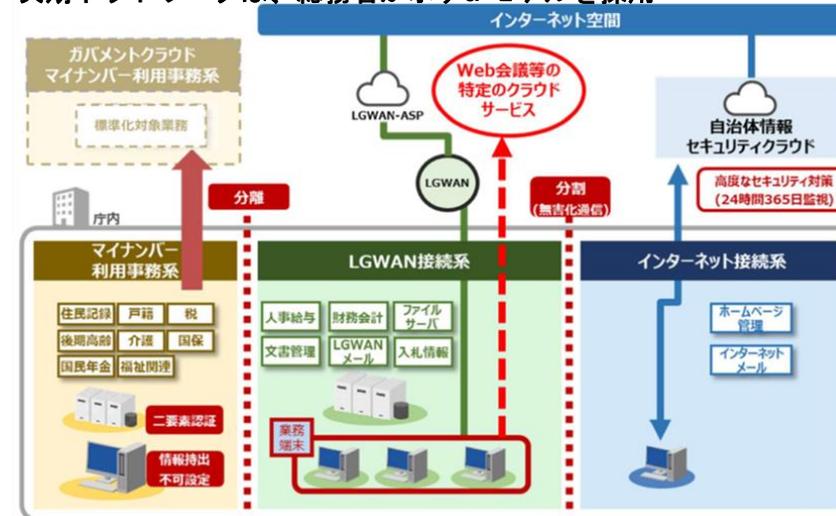
2025年度：①ネットワーク構成の設計・必要機器類の調達、②次期システム構築方針の決定
 2026年度：①次期ネットワークの稼働、②次期システムの構築開始
 2027年度：①利用端末の設定作業完了、②次期システムの稼働
 2028年度、2029年度は今後KPIを設定

取組	2025年度	2026年度	2027年度	2028年度	2029年度
①	基本設計 機器調達	構築	端末設定	次期ネットワーク稼働	
②	システムの構築方針等仕様検討	システムの決定	構築	稼働	

<取組イメージ>



次期ネットワークは、総務省が示すαモデルを採用



出典：地方公共団体のセキュリティ対策に係る国の動きと地方公共団体の状況について(令和5年10月10日)

6 庁内システムの利便性向上 (2) システム標準化

<概要>

「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律」で規定された標準化対象業務は、関係府省が作成する標準仕様に準拠してシステム事業者が開発した標準準拠システムに移行すること、また、国が整備するクラウド（ガバメントクラウド※24）を活用して情報システムを利用するよう努めることとされているため、目標時期までに情報システムの標準化を推進する。

<取組内容>

- ① システム標準化への対応
 - ・ガバメントクラウドへの標準準拠システム移行、本稼働

<KPI、ロードマップ>

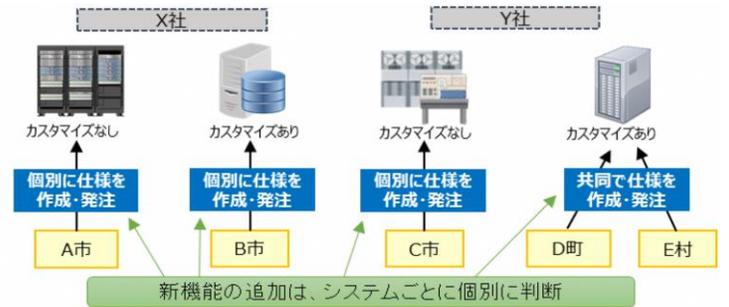
KPI	2025年度～2029年度：標準準拠システムの円滑な稼働				
-----	------------------------------	--	--	--	--

取組	2025年度	2026年度	2027年度	2028年度	2029年度
①	標準化対応				
		ガバメントクラウド上での標準準拠システム稼働			

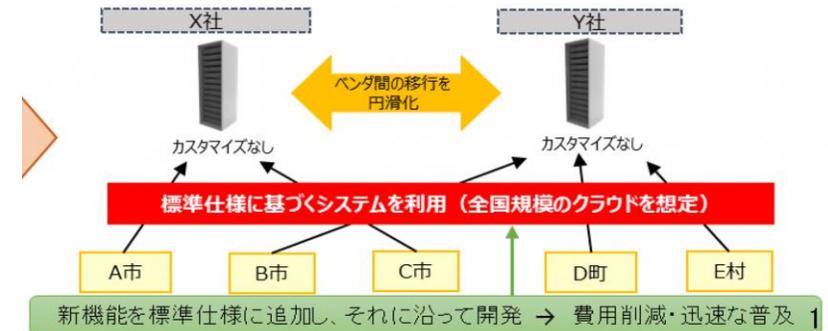
<取組イメージ>

所管：情報システム課

【標準化前】



【標準化後】



出典：総務省自治行政局
令和3年9月7日「自治体情報システムの標準化・共通化」

5ー(3) 職員エンゲージメント（働きがい・貢献意欲）の向上

1 デジタル変革人材の育成・確保

<概要>

浜松市が求めるデジタル変革人材を「自分のまわりや他の部局の職員に、余力、考える時間、変える気力を、『デジタルのチカラ』を活用し、チームで生み出すことのできる人材」と定義し、育成し、フォローアップする。

<取組内容>

- ① デジスマ課：DXコアメンバー10名、DXメンター100名を公募等により選抜し、集中的に育成する。また、育成後は継続的かつ定期的なフォローアップ、スーパーバイズ※25を計画的に実施する。
- ② 人事課：リスキリング※26などで全職員のデジタル分野の知識等の底上げを行っていく。

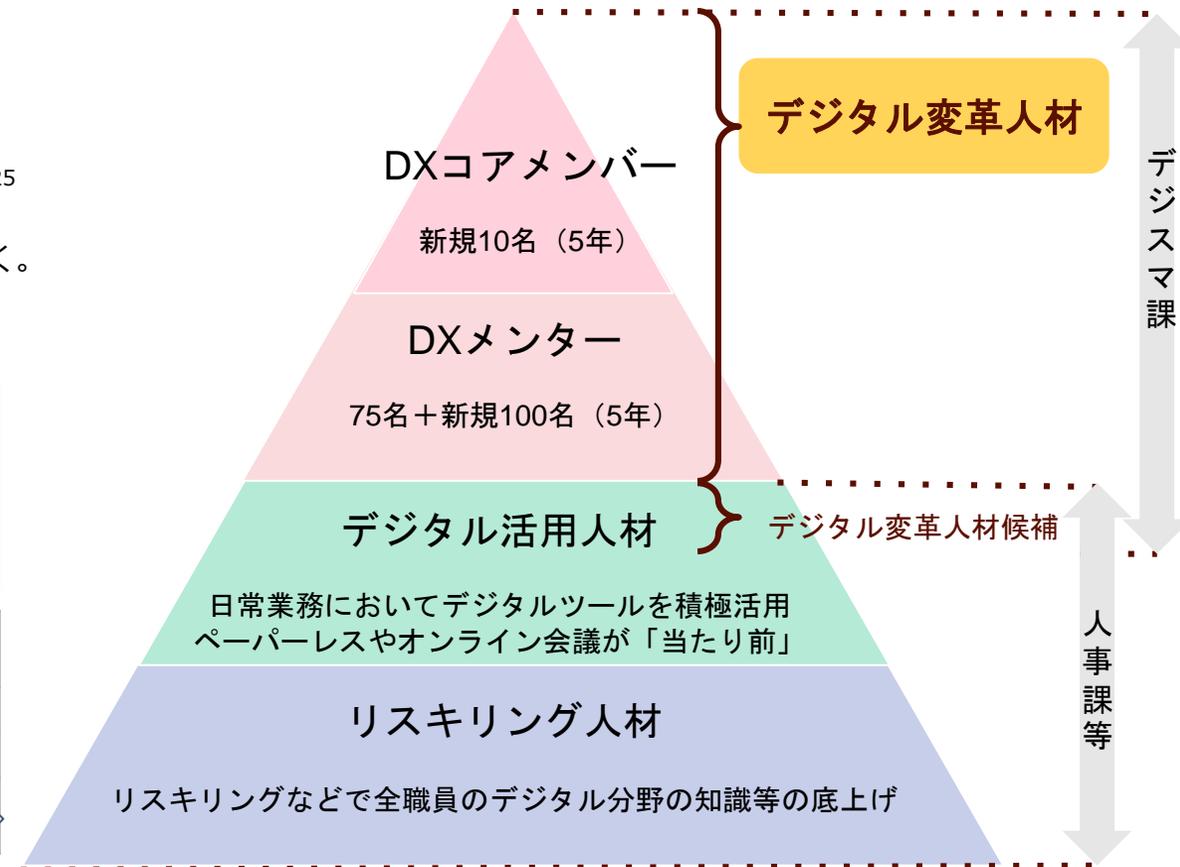
<KPI、ロードマップ>

KPI	2025年度：DXコア：5名、DXメンター：20名
	2026年度：DXコア：5名、DXメンター：20名
	2027年度：DXメンター：20名
	2028年度：DXメンター：20名
	2029年度：DXメンター：20名

取組	2025年度	2026年度	2027年度	2028年度	2029年度
①	デジタル変革人材（コア及びメンター）を選抜して集中的に育成				
②	リスキリングなどで全職員のデジタル分野の知識等の底上げを行っていく				

<取組イメージ>

所管：デジタル・スマートシティ推進課
人事課



DXコアメンバー

新規10名（5年）

DXメンター

75名+新規100名（5年）

デジタル活用人材

日常業務においてデジタルツールを積極活用
ペーパーレスやオンライン会議が「当たり前」

リスキリング人材

リスキリングなどで全職員のデジタル分野の知識等の底上げ

デジタル変革人材

デジタル変革人材候補

デジスマ課

人事課等

2

デジタルワークスタイル変革

<概要>

業務の多様化や柔軟な働き方に対応したICTインフラを拡充し、職員の執務環境への満足度やワーク・ライフ・バランスの向上を図る。また、フリーアドレス※27やテレワーク※28を推進するとともに、感染症の蔓延や災害下でも業務を継続できる体制を確保する。

<取組内容>

① 端末のモバイル化

端末の無線化や仮想ブラウザ※29等を実施し、庁舎の内・外といった場所にとらわれない働き方に必要なICTインフラを整備・構築する。

② フレキシブルな職場環境の整備

フリーアドレス対応を可能とする職場環境の拡充、クラウドPBX導入による電話のモバイル化。

③ テレワーク等柔軟な働き方の推進

テレワークの正式制度化、フリーアドレス指針の改定等により、柔軟な働き方の浸透を図る。

<KPI、ロードマップ>

KPI

2026年度：テレワーク制度導入、フリーアドレス指針改定

2029年度：職場環境にかかる職員満足度80%

取組	2025年度	2026年度	2027年度	2028年度	2029年度
①	庁内ネットワーク更新	庁内端末の無線化対応			
②	新しい職場環境検証	職場モデル設定希望調査	端末無線化・フレキシブルな職場へ順次、移行		
③	テレワーク検証	フリーアドレス指針改定 テレワーク制度化			

<取組イメージ>

所管：デジタル・スマートシティ推進課
情報システム課
人事課



3 デジタルを活用した職員エンゲージメントの向上

<概要>

デジタル技術を活用し、職員の仕事への熱意や満足度等を測定・可視化することで、職場環境の改善や働き方改革を推し進め、職員エンゲージメント※30を高めるとともに、市役所を支える人材の活性化と人材確保・育成・定着につなげる。

<取組内容>

①ワーク・エンゲイジメントの可視化

ワーク・エンゲイジメント※31を測定するデジタルツールを整備し、職員の仕事への熱意等を可視化することで、職場環境の改善や働き方改革に活用する。

②デジタルを活用した人材マネジメント基盤の構築

HRM※32システムを導入し、人事情報を活用した適材適所の人員配置の実現を図る。また、人事配置に係る目標や課題に対して数的根拠に基づく改善を図り、職員エンゲージメントの向上と職員の能力を最大限発揮することができる職場環境の実現につなげる。

<KPI、ロードマップ>

KPI

2025年度：システム検討
2027年度：稼働開始、現状に基づいた検証・KPI設定

取組	2025年度	2026年度	2027年度	2028年度	2029年度
①	検討	システム構築	運用 (PDCA)		
②	検討	システム構築	運用 (PDCA)		

<取組イメージ>

所管：人事課
職員厚生課



※1	デジタルを活用したまちづくり推進条例	浜松市が2022年7月1日に施行した条例。デジタルを活用したまちづくりの推進に関する基本的な事項を定めることにより、市民生活の質の向上や都市の最適化を図り、全ての市民が安全・安心して幸せに暮らし続けることができる持続可能な都市を築くことを目的としている。
※2	デジタル・スマートシティ構想	浜松市が2021年3月に策定した構想。「浜松市デジタルファースト宣言」に基づき、都市づくりをデジタルファーストで進めるデジタル・スマートシティ政策の基本指針。また、浜松市デジタルを活用したまちづくり推進条例第6条第1項に規定する基本指針。
※3	デジタルファースト宣言	浜松市が2019年10月31日に行った宣言。「データ活用や地域課題解決を通じたイノベーションの活性化」「デジタル化による生産性向上」「デジタル技術やデータの活用による市民生活の快適化」を目指すために「都市づくり」「市民サービス」「自治体運営」にデジタルファーストで取り組むことを宣言。
※4	イービービーエム EBPM	「Evidence-Based Policy Making」の略。統計等のデータを基にした政策立案のこと。
※5	ピーエムエイチ PMH	「Public Medical Hub」の略。介護保険、予防接種、母子保健（乳幼児健診、妊婦健診）、公費負担医療や地方単独の医療助成などに係る情報を、自治体や医療機関、対象者間で連携するシステムのこと。
※6	ケービーアイ KPI	「Key Performance Indicator（重要業績評価指標）」の略。目標を達成するための取組の進捗状況を定量的に測定するための指標。
※7	デジタル認証アプリ	マイナンバーカードを使った認証や署名を、安全に・簡単にするための、デジタル庁が提供するアプリ。
※8	クラウドPBX	クラウド上で提供される電話交換機能。
※9	公共安全モバイルシステム	携帯電話技術を活用した公共機関向けの通信システム。
※10	オープンデータプラットフォーム	オープンデータ化した「統一データベース」から市公式ホームページの作成のほか、民間事業者が提供するAIスピーカーやチャットボット等のサービスに接続可能なプラットフォーム。

※11	オープンデータカタログ	オープンデータの一覧を掲載し、データの検索やダウンロードを可能にするウェブサイト。
※12	オープンデータ	官民データのうち、誰もがインターネット等を通じて容易かつ無償で利用できるように、公開されたデータのこと。
※13	デジタルリテラシー	活用されているデジタル技術に関する知識があること、デジタル技術を活用する方法を知っていること。
※14	デジタル・スマートシティ官民連携プラットフォーム	浜松市は「デジタルファースト宣言」によりデジタルの力を最大限に活かした持続可能な都市づくりの推進を掲げ、デジタル・スマートシティによる都市の最適化を目指している。この取組を推進することを目的に、多様な主体の積極的な参画と官民の連携を促すための仕組みとして、令和2年4月1日に設立した官民連携プラットフォーム。
※15	ビービーアール BPR	「Business Process Reengineering」の略。既存の業務プロセスを詳細に分析して課題を把握し、全体的な解決策を導き出すことにより、業務の効率化や利便性、正確性の向上を図る取組。
※16	AI議事録作成	AIを活用して議事録を自動作成すること。
※17	AIシフト作成ツール	AIを活用してシフトを自動作成するツール。
※18	公金収納	普通地方公共団体の歳入を調定し、納入通知のあった普通地方公共団体の収入を受け入れる行為。
※19	eLTAX	地方税ポータルシステムの呼称で、地方税における手続きを、インターネットを利用して電子的に行うシステム。
※20	ペーパーレス	紙で運用されていた文書・書類・資料などを電子化して活用し、業務効率化やコスト削減を図ること。

※21 クラウドサービス	従来は利用者が手元のコンピュータで利用していたデータやソフトウェアを、ネットワーク経由で、サービスとして利用者に提供するもの。
※22 行政情報系ネットワーク	行政情報を管理するネットワーク。
※23 次期行政事務基幹システム	財務会計等の行政事務を処理するためのシステム。
※24 ガバメントクラウド	政府が提供するクラウドサービス。
※25 スーパーバイズ	経験豊富な専門家が、部下や関係者の業務遂行状況を監督し、指導・助言を行うこと。
※26 リスキリング	新しい仕事のやり方や新しい職務に移行するための知識・技能の習得。
※27 フリーアドレス	個人の座席を固定しないオフィススタイル。
※28 テレワーク	情報通信技術（ICT）を活用した、場所や時間にとらわれない柔軟な働き方のこと。
※29 仮想ブラウザ	Webブラウザを仮想環境で実行し、その画面のみを端末に転送する技術。
※30 職員エンゲージメント	浜松市職員が仕事に対して熱意を持ち、組織に関与し、高い「働きがい」を感じながら、強い「貢献意欲」を持って自発的に行動する心理状態を指す。

※31 ワーク・エンゲイジメント

仕事に関連するポジティブで充実した心理状態であり、活力、熱意、没頭によって特徴づけられる。

※32 エッチアールエム
HRM

「Human Resource Management」の略。組織の人材を効果的に活用・育成するための戦略的なマネジメント手法。

策 定：2025(令和7)年4月
浜松市デジタル・スマートシティ推進課
T E L 053-457-2454
E-mail dsc@city.hamamatsu.shizuoka.jp

