寒河江市デジタル戦略計画（案）

― 令和９年度～令和 13 年度 ―

～ いつでも　どこでも　幸せ実感　DX さがえ ～

（デジタルを意識することなく、すべての市民が快適さと安全を実感できるまちへ）

山形県 寒河江市

令和９年　月

目 次

目 次 1
第 1 章 背景と基本的位置付け 3
(1) 目的と位置付け 3
(2) 期間と見直しサイクル 6
(3) 現行計画（令和 4 年度～令和 8 年度）の進捗状況と課題の引き継ぎ 7
第 2 章 住民要望のツートップは「夜間・休日対応」と「手続きのワンストップ化」 10
(1) 市民意識調査の実施と切実な住民の声 10
(2) アンケート調査に見る主要ニーズと分析 10
1. デジタル化によって市に解決・改善してほしい課題（問 12・複数回答） .. 10
2. 新ポータルアプリに搭載してほしい機能（問 7・最大 3 つ選択） 11
3. 地域産業のデジタル化への期待（問 13・最大 3 つ選択） 11
(3) デジタルデバイドへの配慮とアナログ併用への市民要望 12
第 3 章 寒河江市ポータルアプリの構築・機能拡充と段階的マイルストーン..... 15
(1) 既存アプリの整理・移行と開発・運用投資の効率化 15
(2) ダウンロードの普及目標（KPI） 16
(3) 既存アプリの終了・機能継承予定方針 17
(4) ポータルアプリの段階的実装マイルストーン 17
(5) 開発・運用サポート体制と保守管理スキーム 18
(6) 将来的なポータルアプリ付加価値機能（有償オプション）の拡張検討 20
第 4 章 分野別デジタル戦略（4 つの柱）と具体的アクション 22
【第 1 の柱】スマート行政・教育の推進（利便性と効率性の極大化） 22
【第 2 の柱】健康・福祉・医療 DX の推進（誰一人取り残さない安心社会） 24

【第 3 の柱】地域産業・観光のデジタル変革（稼ぐ力と魅力の創出） 25

【第 4 の柱】インフラ管理・防災・地域コミュニティの持続可能性 27

第 5 章 個人情報保護・セキュリティ対策と「外部監査」の検討..... 32

(1) システム仕様書およびインシデント対策の強化 32

(2) 外部専門機関等による「外部監査」の検討 32

第 6 章 全庁的な生成 AI の利活用推進と安全なガバナンスの確立..... 34

(1) 生成 AI 活用の軌跡と業務削減効果の実績（エビデンス） 34

(2) 安全なガバナンス体制の確立と「職員生成 AI 利用要領」の徹底 35

(3) スキルアップ研修と未来への利活用推進ロードマップ（AI エージェント・ガバメントクラウド連携など） 36

第 7 章 推進・評価体制（全庁的司令塔としてのデジタル戦略課と EBPM） 39

(1) 現行計画を継承した「デジタル戦略会議」による推進体制 39

(2) デジタル戦略課による全庁司令塔・伴走支援機能 42

(3) 本市職員のデジタル人材育成と「デジタル人材育成指針」の検討 42

(4) 定量的な目標評価と「わかりやすい財政（家計簿）の見える化」 43

(5) 毎年度の「DX 市民意識調査」・個別インタビューによる継続的評価と「市民の声」の反映 44

(6) 市民への評価公表と「デジタル市民座談会 DX」の段階的実証..... 44

第 8 章 用語解説（用語集） 46

第 1 章 背景と基本的位置付け

高度情報化とスマートフォンの普及は市民生活の隅々にまで浸透し、インターネットや各種デジタルサービスは日常の一部となっています。本市においては、平成 13 年度に市情報化計画を策定して以来、行政における情報化と通信環境の整備に取り組んできました。平成 18 年度には財務会計システムを導入して決裁の電子化を推進し、議会におけるタブレット端末導入によるペーパーレス化など、業務の効率化を図ってまいりました。

しかし、急速なデジタル変革（DX）の潮流の中で、システム標準化や人材不足、紙ベースの手続きといった行政特有の慣行が利便性向上の足かせとなってきたのも事実です。新型コロナウイルス感染症対応の過程では、業務横断的なデータ活用の不備による迅速な対応の難しさが浮き彫りとなりました。

(1) 目的と位置付け

本計画は、デジタル社会形成基本法や官民データ活用推進基本法などの国の法的枠組み、ならびに総務省が公表した最新の「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画【第 5.1 版】」や国の「デジタル社会の実現に向けた重点計画」の趣旨・基本方針を深く踏まえつつ、本市の最上位計画である「第 7 次寒河江市振興計画」と、その具体的な実行プログラムである「第 7 次寒河江市振興計画・行動計画（令和 8 年度～令和 12 年度）」の具現化を技術・戦略面から強力にサポートする部門計画として位置付けられます。特に行動計画における『基本政策 4-4：スマートな行政運営の施策』（住民向けポータルアプリの構築、各種証明書のコンビニ交付、生成 AI の活用など）と完全に整合・連動した内容となっています。限られた人的・財政的リソースを最大限に活用し、持続可能な行政運営と全庁的な DX 推進を図るための指針となります。

また、本計画期間内（令和 9 年度～令和 13 年度）には、令和 12 年度開校予定の新中学校、令和 14 年度に予定される公立さがえ西村山医療センター（仮称）開院など、寒河江市の未来を左右する重要プロジェクトが多数控えており、これら先進インフラとデジタル技術の高度な融合を推進します。

【最上位計画】

第７次寒河江市振興計画（令和８年度～令和１７年度）
将来都市像「さくらんぼと幸せ実る　夢育むまち寒河江」

↓（具体的実現に向けた 5 年間の実行プログラム・財政的裏付け）

【具体的行動計画】

第７次寒河江市振興計画 行動計画（令和８年度～令和１２年度）

↓（技術面・戦略面から具体化し、全庁的な司令塔として強力に推進）

【 本計画 】

寒河江市デジタル戦略計画（令和９年度～令和１３年度）
【基本理念】　「いつでも　どこでも　幸せ実感　DX さがえ」

↓（法的根拠・上位法等との整合）

デジタル社会形成基本法・官民データ活用推進基本法等
（法的根拠・上位法との整合、および国施策との連動）

なお、本計画における DX 推進の基本理念については、現行計画（前計画）において掲げられた『いつでも　どこでも　幸せ実感　DX さがえ』をしっかりと継承・発展させます。デジタル技術を単なる業務効率化の手段

にとどめることなく、市民一人ひとりが日々の暮らしや行政手続きの中で『いつでも、どこでも』利便性と幸せを自然に実感できる、温もりと配慮に満ちたデジタル社会の実現を目指します。

(2) 期間と見直しサイクル

計画期間は、令和 9 年度から令和 13 年度までの 5 年間とします。日進月歩のデジタル技術や、国の自治体 DX 動向、および市民ニーズの推移を注視し、計画の中間年などを目処に、適宜柔軟な見直し（ローリング）を実施します。特に、本計画の期間（令和 9～13 年度）は、上位計画である『第 7 次寒河江市振興計画 行動計画（令和 8～12 年度）』の対象期間と重なっており、行動計画の改定・ローリングサイクルとも完全に同調させることで、常に最新の施策・予算計画と齟齬のない進行管理を徹底します。

令和９年度	令和１０年度	令和１１年度	令和１２年度	令和１３年度	令和１４年度 【計画期間外】
チェリン Pay 本格稼働（R9～） ポータルアプリ普及率目標：約 12%	道路破損等の通報機能の本格稼働 ポータルアプリ普及率目標：20%（7,757 件） 個別最適な情報配信の高度化・EBPM 推進	中間年見直し 【ローリング】 （技術トレンド等の適応）	統合・新中学校開校！ GIGA スクール端末の計画的更新・教育 DX	計画最終年度！ 全庁的な DX 成果の総括と 次期計画への継承	公立さがえ西村山医療センター（仮称）開院！ スマートホスピタル機能の実現支援およびセキュリティ対策強化の推進

(3) 現行計画（令和 4 年度～令和 8 年度）の進捗状況と課題の引き継ぎ

本計画の策定にあたり、前計画（令和 4 年度から令和 8 年度）の最終年度である令和 8 年 5 月末時点における、各施策の進捗状況および成果・課題を以下の通り総括しました。前計画が掲げた基本理念『いつでも　どこでも　幸せ実感　DX さがえ』および「3 つの柱」の進捗実態を正確に把握・分析した上で、未達成部分や断念事業について本計画へ適切に引き継ぎ・進化させていくプロセスを定めます。

現行計画の 3 つの柱	実施済・達成事項	検討・進行中（移行）	進んでいない・課題（重点対応）
市民が来庁を必要としない市役所環境の整備推進 （計画 P14～16）	・証明書のオンライン申請・オンライン決済後郵送サービス ・マイナンバーカードを利用した各種申請（給付支援サービス） ・市民生活課窓口キャッシュレス化 ・行政事務 DX の基礎構築	・住民向け自治体ポータルアプリの構築（R8. 11 稼働開始） ・各種証明書のコンビニ交付（R8 年度稼働開始、窓口格差料金） ・他の窓口キャッシュレス化の拡大 ・職員のデジタル人材育成（研修等）	・職員のテレワーク推進 ・市民座談会 DX ・道路維持管理における DX
市民ひとり一人が幸せを実感できるデジタル社会の創造 （計画 P16～18）	・高齢者向けスマートフォン教室の継続 ・高齢者向け脳活アプリの利用促進	・独居高齢者および高齢者のみ世帯見守り強化・支援（代替技術移行） ・マイナポータル活用の促進	**・LPWA の導入（★通信環境等の制約から断念）** **・PHR（個人健康記録）のオンライン管理** **・オンライン商店街創設による買物支援及び地元商店情報の配信**

現行計画の３つの柱	実施済・達成事項	検討・進行中（移行）	進んでいない・課題（重点対応）
デジタル化推進による地域経済産業の発展 （計画 P18～20）	・WEB・デジタルを通じた多様な働き手の確保・求人・テレワーク・ワーケーション等の支援（寒河江百貨店創設・創業支援）	・農林業のスマート化に向けた支援 ・リモート商談システム・WEB 会議システムの導入支援 ・歴史（慈恩寺等）・伝統芸能のデジタルアーカイブ化	・店舗のキャッシュレス決済の導入支援 ・電子ポイント（チェリン Pay）等による経済活性化

前計画における令和 8 年 5 月末現在の進捗分析から、本計画（令和 9 年度～令和 13 年度）に引き継ぐべき戦略的課題が明確になりました。特記事項および引き継ぎ方針は以下の通りです。

- 【LPWA 導入断念と代替見守り策への移行】現行計画で検討されていた「LPWA の導入」については、本市の地形や通信環境における技術的制約、費用対効果の観点から「導入断念」を決定しました。これに伴い、高齢者見守り支援については、令和 8 年 11 月に導入・プレ稼働された「寒河江市ポータルアプリ」のプッシュ通知機能や GPS 通報、その他の代替的な IoT 技術・ロボット技術を組み合わせて再設計（BPR）し、より現実的で効果的な見守り体制の強化を推進します。
- 【進捗遅延課題の重点解決（本計画の「4 つの柱」への集約）】「職員のテレワーク」「市民座談会 DX（デジタル分野等での段階的実証）」「道路維持管理における DX（住民緊急通報）」「PHR のオンライン管理」「地元店舗のキャッシュレス化」「チェリン Pay と連動したポイント・インセンティブ制度の確立」については、前計画では進捗が不十分（進んでいないこと）に区分されていました。これらは、新たに構築されるポータルアプリの機能実装マイルストーン（R10 での通報機能本格稼働など）や、チェリン Pay の更新・リニューアル事業（R9 稼働

開始）と連動させることで、本計画の『4 つの柱』における重点事業として位置づけ、実証研究や他課連携を通じた未達成課題の確実な解消を図ります。

- 【成果の定着と更なる進化】「証明書オンライン申請」や「高齢者スマホ教室」、「寒河江百貨店でのテレワーク支援」など実施済みの成果については、本計画においてさらに市民の利用率（コンビニ交付手数料割引など）を向上させるための利用促進インセンティブ（チェリン Pay 付与など）を掛け合わせ、利便性の実感を最大化させていくフェーズへと進化させます。

第 2 章 住民要望のツートップは「夜間・休日対応」と「手続きのワンストップ化」

(1) 市民意識調査の実施と切実な住民の声

本市の新たなデジタル戦略の策定にあたり、市民の皆様の生活実態に即した内容とするため、令和 8 年度に前計画の更新に向けた「寒河江市デジタル戦略計画更新に向けた市民意識調査」を実施いたしました（有効回答数：732 名）。このアンケートデータから、現在の寒河江市が早急に対応すべき住民の切実な要望が浮き彫りとなりました。

> 【市民の声・50 代男性の記述より】
> 「住民票のコンビニ交付が出来ないのは、山形県の市では寒河江市だけ。マイナンバーカードを推進する時から一向に実現しない。キャッシュレスよりもデジタル化を行う順番が違う」

(2) アンケート調査に見る主要ニーズと分析

※この市民の厳しい声を重く受け止め、本市は令和 8 年度より各種証明書等のコンビニ交付サービスを先行して開始しております。本計画では、このインフラを定着させ、窓口混雑緩和を図るため、手数料を窓口より 200 円安く設定する価格格差（割引インセンティブ）を導入・運用し、コンビニ交付への転換を強力に促します。

1. デジタル化によって市に解決・改善してほしい課題（問 12・複数回答）

市民が求める解決すべき課題として「夜間・休日の手続き対応」（400 票）と「申請手続きのワンストップ化」（375 票）が突出したツートップとなっています。

順位	解決・改善してほしい課題（問 12）	得票数
第 1 位	夜間・休日の手続き対応	400 票
第 2 位	申請手続きのワンストップ化	375 票
第 3 位	セキュリティ・個人情報保護の強化	311 票
第 4 位	デジタルが苦手な人へのサポート充実	271 票
第 5 位	高齢者向けサービスの充実	160 票

2. 新ポータルアプリに搭載してほしい機能（問 7・最大 3 つ選択）

本市が令和 8 年度より構築・導入した「ポータルアプリ」への期待度も非常に高く、ごみ収集機能（250 票）や市ホームページの新着情報配信（231 票）、チェリン Pay 連携（222 票）が求められています。

順位	ポータルアプリに搭載してほしい機能（問 7）	得票数
第 1 位	ごみ収集情報の表示（必ず搭載予定）	250 票
第 2 位	市ホームページの新着情報配信（必ず搭載予定）	231 票
第 3 位	チェリン Pay との連携機能	222 票
第 4 位	市役所窓口の手続き予約機能	218 票
第 5 位	観光・地域イベント情報の発信	192 票
第 6 位	住民からの道路状況通報機能	97 票
第 7 位	市民証機能（身分証明の電子化）	85 票

3. 地域産業のデジタル化への期待（問 13・最大 3 つ選択）

順位	期待する地域産業のデジタル化（問 13）	得票数
第 1 位	観光情報のデジタル発信	307 票
第 2 位	商工業のキャッシュレス決済化	270 票

順位	期待する地域産業のデジタル化（問 13）	得票数
第 3 位	地元産品のオンライン販売支援	265 票
第 4 位	スマート農業の推進	219 票

(3) デジタルデバイドへの配慮とアナログ併用への市民要望

【市民の声・60 代市民の記述より】

「デジタル化ありきでの推進で、高齢者や機器に不慣れな人や高齢者がサービスを受けられずに取り残されてしまう懸念がある。デジタル化が進めば進むほど、生活しにくくなる人も一定数いると思う。デジタル化がすべて、という認識を持たないでほしい」

本市では、こうした市民の切実な不安や格差への懸念に対処するため、単に手続きをデジタル化する「デジタル本位」の推進を排し、誰一人取り残さない「温もりと配慮のあるデジタル移行」を基本方針として掲げ、優しく包摂的な社会創造を目指します。

まず、これまで本市が精力的に実施してきた「無料スマートフォン教室（研修）」については、令和 3 年度から 5 年度までの 3 年間の開催に加えて、令和 6 年度には障がい者を対象とした教室を開催するなど、4 年間にわたり継続的な操作サポート機会を提供し、多数の市民のデジタル技能向上に一定の成果を上げてきました。一方で、受講層が一部に固定化（興味のある層は何度も受講する一方、真に関心のない層の参加が少ない）する傾向も見られたため、今後は一律的な市主体の教室開催を民間事業者のスマートフォン教室等へ段階的にゆだね、役割分担を図る方針へとシフトします。

スマートフォンの操作に不慣れな方や、デジタル機器の利用に心理的抵抗感をお持ちの方に対しては、行政が一方的に操作を求めるのではなく、「身近な方々からの日常的な支援を受けながら、無理なく利用していただ

くこと」が最も現実的で温もりのある解決策であると本市は考えます。そのため、市民一人ひとりの生活環境や世帯状況に応じ、以下のような持続可能な「対象者別サポート体制」の構築を進めます。

① ご家族と同居している方向けのサポート：ご家族による日常的なアプリ操作やスマートフォン操作の支援（サポート）を促進します。市報やチラシ等を通じて「ご家族へのサポートのお願い」を継続的に掲載・発信するほか、各種イベントや窓口周知等の機会において、ご家族同伴での来庁や相談を推奨し、家庭内での自然なデジタル定着を強力に後押しします。

② 一人暮らしやご家族による支援が難しい方向けのサポート：社会福祉協議会の地域福祉推進員、民生委員・児童委員、町会長、さらにはヘルパーや介護事業者など、日頃から地域で密接に関わりのある「見守り支援者」との強固な協力体制については、関係する皆様への過度な事務的・精神的負担が生じないよう十分に配慮しつつ、中長期的に実効性のある体制構築が可能かどうか、関係団体（社会福祉協議会、民生委員児童委員協議会、町会長連合会等）との定期的な意見交換会や、先行地域での見守り活動時におけるアプリ活用の実態・課題調査（実証研究）をデジタル戦略課において進めていきます。あわせて、身近に相談相手がいないことによるデジタルデバイドを防止・解消し、誰もが安心してデジタルに親しめる『対面型・寄り添い型のサポート環境』を整えるため、当面の直接的な具体策として、老人福祉センターや各地区公民館などの市民の皆様に身近な施設を会場として、ポータルアプリの操作研修会（相談・体験会等）を計画的に実施し、直接対面での操作説明や初期設定などの丁寧な個別サポート体制をデジタル戦略課主体で構築していきます。

③ 情報アクセシビリティの徹底（デザインでの配慮）：ポータルアプリにとどまらず、市公式ホームページや各種オンライン申請手続き画面な

ど、本市が発信するすべてのデジタル情報媒体において、文字のサイズ変更機能、適切なコントラスト比の確保、音声読み上げへの対応やユニバーサルデザイン（JIS X 8341-3 等への配慮）を徹底します。高齢者や障がい者を含む誰もが見やすく、迷わず直感的に必要な情報へアクセスできるよう、ユーザー目線に立った包摂的なデザイン設計を全庁的に推進し、誰もが平等に、安心して行政デジタルサービスの恩恵を享受できる環境を整えます。

④ アナログ手段（対面窓口・紙媒体）との十分な並行期間の維持：窓口での対面サポートや申請用紙による手続き体制を今後も維持すると同時に、当面の間は「紙媒体（通知書や回覧板など）」を併用・並行維持します。これにより、デジタルを全く利用できない、または利用に抵抗がある市民が一切の不利益を被ることがないよう、十分な時間的余裕を持った温和な経過措置を実施します。

第 3 章 寒河江市ポータルアプリの構築・機能拡充と段階的マイルストーン

市民の「市のアプリが複数に分散しておりわかりにくい」という切実な声（問 5・問 6）に応え、これまで個別に管理・運用されていた「ぽけっとナビ」の基本機能を本アプリへ順次継承し、さらに「チェリン Pay」の名称を継承して新たに構築する電子商品券機能を本アプリ内で一体的に提供・拡充していく方針を決定しました。前計画の最終年度である令和 8 年度中にシステム基盤を構築し、すでにプレ稼働を開始しております。本事業は、振興計画行動計画における『施策 4-4 No.74：住民向けポータルアプリによる電子申請の拡大とデジタル市民証やお知らせ機能の活用（新規）』に合致し、令和 8 年度のアプリ構築、令和 9 年度以降の稼働・保守としての予算枠組みとも完全に一致しています。本計画において、本アプリは単なる情報発信ツールではなく、住民利便性の飛躍的向上と庁内業務の徹底的な BPR（業務改革）を同時に実現し、行政と住民とを繋ぐ『本計画の最大の要（共通コアプラットフォーム）』として位置づけます。全課一丸となって本アプリをフル活用し、すべての住民サービスの『スマートフォン窓口化（フロントヤード改革）』を強力に推進します。

(1) 既存アプリの整理・移行と開発・運用投資の効率化

これまで各課・機能ごとに分散・乱立し、市民から使いづらさや投資効率の低さを指摘されていた複数の機能を「寒河江市ポータルアプリ」へと一本化・集約します。 これにより、住民にとっては『スマホ 1 つで市の手続きに迷わず辿り着ける極上のワンストップサービス』を実現すると同時に、各部署で個別に発生していた運用保守コストや重複する開発投資を完全に排除し、将来にわたるシステム投資の全体最適化と効率化を強力に推進します。 さらに、本アプリは全庁的な業務効率化の強力な推進エン

ジンとなります。アプリを通じて入力された住民の電子申請データが、直接庁内システムに連携・処理されるスキームを確立することで、全課における職員の手入力、二重転記作業、および紙書類の物理的な審査・配送プロセスを根本から効率化（BPR）し、事務ミスの撲滅と処理スピードの向上を同時に達成します。

現行の「チェリン Pay」アプリについては、振興計画行動計画におけるポイント事業およびプレミアム商品券等の財政スキームを継承し、令和 9 年 3 月末をもって終了します。カード形式（QR コード付き）でも常時利用可能な電子商品券機能を、名称を継承した上でポータルアプリの機能の一部として新たに構築・リニューアル稼働（令和 9 年 3 月までにシステム構築完了）しました。これにより、令和 9 年度より本格的にポータルアプリ上でのサービス提供を開始します。ポイント施策の集約に向けては、令和 8 年度中にデジタル戦略課を事務局とし、市の全課に対してポイント事業の導入や連携可能性に関する意向照会（全課照会）を実施いたしました。全庁一丸となって各課の施策をポータルアプリのポイント機能と結びつけることで、市民の多様な主体活動（ボランティア、エコ、健康など）に対して全課横断でインセンティブを付与し、地域活性化と行政課題解決を同時に推進する全庁的なポイント連携体制の運用を令和 9 年度より開始します。

(2) ダウンロードの普及目標（KPI）

他市町村の先進的な導入事例をもとに、人口比に基づいた定量的なアプリ普及目標（ダウンロード KPI）を以下の通り策定し、段階的なダウンロード数の拡大を図ります。

年度	目標ダウンロード件数	想定される人口比
初年度（令和 8 年度・実施期間 4 か月間）	646 件	約 5%
2 年目（令和 9 年度）	4,654 件	約 12%
3 年目（令和 10 年度）	7,757 件	約 20%

(3) 既存アプリの終了・機能継承予定方針

類似アプリの乱立による混乱を防ぎ、開発・運用の効率性を向上させるため、既存アプリの終了・機能移行検討を行います。ゴミ収集や健康情報のカレンダー機能を担う「ぽけっとナビ」については、その機能を本ポータルアプリに安全に継承することを前提に、令和 9 年 3 月末をもってサービスを終了する予定です。これにより、市民生活に関わるサービスを段階的に本ポータルアプリへ集約していきます。

(4) ポータルアプリの段階的実装マイルストーン

ポータルアプリの機能実装は、開発リスクの分散と円滑なサービス移行を担保するため、プレ期（令和 8 年度）から本格稼働期（令和 9 年度以降）にかけた 2 段階のロードマップに沿って段階的に進めております。

- プレ期の実装機能（令和 8 年度プレ稼働開始時・既運用）：
  ・ぽけっとナビ機能の継承・移行（町会ごとの検診・ごみカレンダー、市ホームページ新着情報の自動配信等、ぽけっとナビアプリの基本機能を先行して提供開始）
  ・既存アプリリンク（電子版母子健康手帳、脳にいいアプリ、山形県防災アプリ等へのシームレスな誘導）
  ・電子申請・公共施設予約システムへの簡易リンク表示

・一斉プッシュ通知（災害情報や重要なお知らせなどの一斉配信・地域別セグメント配信）

- 本格展開期の実装機能（令和 9 年度以降の本計画期間中に順次実装）：
  ・デジタル市民証機能の稼働・公開（マイナンバーカード連携による確実な本人確認を可能にし、各種電子申請・ポイント連携等の高度な認証基盤として本格稼働・公開）（R9～）
  ・チェリン Pay（電子商品券）機能のリリース・稼働（名前を継承し新たに構築する電子商品券決済や、地域ポイントとしての連動利用を開始）（R9～）
  ・個別通知機能（子育て情報、各種給付金・税務関係等の個人に最適化された自動通知）（R9～）
  ・健康アプリとの連携（歩数等に応じたチェリン Pay への交換可能なデジタルポイント付与）（R9～）
  ・電子ポイント管理の一元化（健康、イベント、ボランティア、エコポイントを 1 つに集約）（R9～）
  ・住民からの道路状況・インフラ損傷等通報機能（GPS とカメラを活用した市民協働の仕組み）の本格稼働（R10～）
  ・AI チャットボット（24 時間 365 日の問い合わせに AI が一次対応し、住民相談を自動化）（R9～）
  ・町会回覧デジタル化機能の段階的実証・横展開（令和 8 年度に希望 1～2 町会での先行実証から開始し、検証の上、本計画期間中に順次拡大）

(5) 開発・運用サポート体制と保守管理スキーム

ポータルアプリの導入にあたっては、システム構築から保守・運用までを一貫して伴走支援できる、高度な公共システム開発実績と専門技術を有

する外部パートナー事業者との連携体制を確立します。 特に、本計画が開始される令和 9 年度以降は、令和 8 年度中に完了したシステム基盤構築の成果を確実に引き継ぎ、基本的には『保守・運用のサービスレベル（SLA）』の範囲内において、各機能の安定稼働、ユーザーサポート、セキュリティパッチの適用、およびデータのメンテナンスを行いながら、段階的な新機能の稼働・一般公開（リリース）を着実に進める持続可能かつ堅牢な運営体制とします。

なお、寒河江市ポータルアプリの構築および機能拡充の推進にあたっては、『デジタル戦略会議』においてアプリ全体の活用方針や各年度の重点リリース機能等の大枠を決定し、デジタル戦略課の伴走支援のもと、『各業務主管課』が専門部署としての知見を活かし、所管する個別サービス（子育て、ごみ、健康、防災、観光等）のデジタル化や実際のサービス運用を協働で推進します。その際、各課施策のアプリへの集約・連携調整、開発事業者との仕様協議、共通認証やポイント機能の全課照会・利害調整など、アプリ事業全体の『旗振り役（司令塔・伴走支援機能）』はデジタル戦略課が一括して担当し、全庁的な調整と進行管理を徹底することで、市民にとって使いやすいワンストップなアプリ基盤を確実に構築・運用していきます。

具体的なシステム維持・運用管理においては、以下の要件を満たすサポート体制を常時維持します。

① 【24 時間 365 日の保守監視と迅速な応急対応】

システムトラブルや障害発生時の迅速な一次対応、緊急応急措置、および自動フェイルオーバー等を円滑にするため、24 時間 365 日稼働のシステム監視・障害受付窓口を機能させます。あわせて、近隣拠点からのオンサイト（駆け付け）による迅速な対面サポート・復旧支援体制を構築します。

② 【プロジェクト管理能力とユニバーサルデザイン品質の担保】
大規模な公共システムマネジメントの実績を持つ高度な管理体制（PMO 機能）のもとで進行管理を行います。さらに、高齢者や外国人を含むすべての市民が使いやすいユニバーサルデザイン（UC）を担保するため、色のアクセシビリティ等の専門資格（UC アドバイザー等）を有する UI/UX デザイナーによる設計品質を確保し、誰もが迷わない操作画面を実現します。

③ 【持続的な職員・管理者向け操作支援】
機能の段階的な提供・公開開始に合わせ、行政窓口の業務プロセスの円滑な移行を果たすため、対面形式での操作説明会、オンラインレクチャー、およびマニュアル用解説動画の作成等を通じた多角的な職員向け操作支援プログラムを継続的に実施します。

(6) 将来的なポータルアプリ付加価値機能（有償オプション）の拡張検討

ポータルアプリの本格稼働以降における更なる住民利便性の向上とサービスの高度化を目指し、他自治体での先進的な導入実績や評価を持つポータルアプリの拡張機能（有償オプション）について、費用対効果や市民ニーズを見極めながら段階的な導入検討を行います。

- ・ 【AI ナビゲーター機能】：文字入力だけでなく音声入力にも対応し、自然な対話形式で 24 時間 365 日、引っ越しや各種手続きの案内を行うシステム（東京都町田市等での導入実績あり）。令和 9 年度（来年度）途中からの試行運用、および秋頃の実装を目指して導入検討を進めます（※試行結果や検証状況を踏まえ柔軟にスケジュール調整）。
- ・ 【AI 粗大ごみ撮影受付機能】：市民がスマートフォン等で粗大ごみの写真を撮影するだけで、AI が品目を自動判別し、オンライン上での

予約とキャッシュレス決済を 3 ステップで完結させる仕組み（e-TUMO ECOLIFE 連携等）。（※導入可能性や時期について段階的に検討）。

第 4 章 分野別デジタル戦略（4 つの柱）と具体的アクション

第 7 次寒河江市振興計画、各主管課とのヒアリング及び市民意識調査結果をもとに、本計画を構成する「4 つの柱」を設定し、それぞれ具体的なアクションプランを定めます。

【第 1 の柱】スマート行政・教育の推進（利便性と効率性の極大化）

行政手続きの簡素化や「書かせない・行かせない」窓口改革により市民利便性を飛躍的に高めるとともに、全庁的な業務改革（BPR）による効率的な行政運営を推進します。あわせて、デジタル技術を活用した質の高い教育環境を整備し、次代を担う子どもたちの学びを支援します。

- **「書かせない・待たせない・迷わせない・行かせない」窓口（フロントヤード改革）とオンライン手続きの徹底：**
  国の「フロントヤード改革」に掲げられる『書かせない・待たせない・迷わせない・行かせない』を基本コンセプトに、住民と行政の接点の多様化・簡素化を徹底します。「やまがた e 申請（電子申請）」の積極的な活用により、保育所の利用申請や、さがえっこスマイル給付金、児童手当、奨学金返還支援などの手続きについてオンラインでの事前審査と手書きの省略（書かない窓口）を進めます。また、マイナポータルを通じた「引越しワンストップサービス」と連携し、来庁を必要としないオンライン申請環境の整備を進めます。
- **コンビニ交付サービス等の定着とインセンティブ：**
  令和 8 年度より先行導入された「各種証明書のコンビニ交付」（振興計画行動計画『施策 4-4 No. 72：各種証明書等のコンビニ交付の導入（新規）』）について、手数料を窓口より 200 円安く設定する価格割引イン

センティブを継続・定着させます。これにより窓口混雑の根本緩和と市民のデジタル定着を強力に後押しし、コンビニ交付等への完全シフトを推進します。

- **庁内業務 DX と BPR の推進（AI・RPA の構築）：**
  総務課等の主導のもと、生成 AI を用いた条例文の形式・整合性チェックなどの先進的 BPR を推進します。また、税務課や会計課、総務課等において、手作業で行われていた収納・支払・伝票審査の集計作業を効率化するため、RPA 処理を追加開発・構築し、職員の負担軽減と事務ミス・誤入力リスクの大幅削減を達成します。電子入札・電子契約システムの完全導入を、他自治体との共同調達を視野に進めます。
- **教育 DX・校務 DX（学校教育課）：**
  GIGA スクール構想で配備した児童生徒「1 人 1 台端末」の計画的な更新と高速ネットワーク環境の維持を行い（振興計画行動計画『施策 1-5 No.21：各学校における ICT の積極的な活用による情報化への対応』および『No.22：1 人 1 台端末の計画的な更新や高速ネットワーク環境の整備（R12 更新予算等）』と完全に連動）、個別最適な学びとプログラミング、情報モラル教育を進めます。不登校の児童生徒に対して、1 人 1 台端末を活用した遠隔指導プログラムやオンライン居場所（メタバース連携を含む）の充実を図り、登校が困難な状況下でも確実な学習機会が提供される温かなデジタル支援を保障します。
- **国のデジタル原則に準拠した「アナログ規制」の不断の点検・見直し（総務課・監査委員事務局・関係各課）：**
  国の「構造改革のためのデジタル原則」に準拠し、条例や規則等で義務付けられている「書面掲示、目視、実地監査、対面講習」などのいわゆる「アナログ規制」について、全庁的な点検と見直しを実施します。目視や実地で行っていた監査・点検等についてデジタルカメラ、ドロー

ン、各種センサー、オンライン会議システムを用いた「デジタル代替技術」の導入可能性を研究し、行政監査のオンライン・ペーパーレス化や建設管理等の各種手続きの非対面化など、法令・規則等の不断の見直し（規制改革）を推進します。

【第 2 の柱】健康・福祉・医療 DX の推進（誰一人取り残さない安心社会）

市民が生涯にわたって健やかに安心して暮らせるよう、保健・医療・福祉分野におけるデジタル化を強力に推進します。データに基づく予防・健康づくりの支援や医療・介護連携の高度化を図り、誰一人取り残さず一人ひとりに寄り添う温かな地域共生社会を築きます。

- **令和 14 年中開院予定の公立さがえ西村山医療センター（仮称）に向けたスマートホスピタル機能の実現支援とセキュリティ対策強化（市立病院・健康増進課・デジタル戦略課連携）：**

  県立河北病院と寒河江市立病院の統合再編により令和 14 年中に開院を目指す「公立さがえ西村山医療センター（仮称）」（整備基本計画に基づく 140 床・全室個室の地域包括医療拠点）の開院に向け、令和 10 年度に山形県と寒河江市を構成自治体とし運営母体となる一部事務組合が設立される予定となっています。現在、国は医療分野においても DX に関する施策を推進しています。そうした情勢を背景に、新病院設立までの期間（開院までの期間）、最新のデジタル技術（AI、ICT、ロボット）と蓄積した医療・健康データを活用し、患者満足度の向上や医療従事者の働き方改革、地域医療連携の強化など幅広い課題解決として、スマートホスピタル機能の実現に向けた支援を行います。

  さらに、昨今のサイバー攻撃事案のリスクの高まりから、セキュリティ対策強化に関してリスク低減のための助言や提言を行います。

また、現在進めている新病院整備においても同様の整備に加え、セキュリティ対策強化を求めてまいります。

- **電子版母子健康手帳への更新・活用と PHR の統合管理（子育て推進課・健康増進課連携）：**
  すでに導入している母子手帳アプリについて、国の標準規格に対応したアプリ（電子版母子健康手帳）への更新・活用を図り、予防接種歴や子どもの成長記録、健診記録の管理を推進します。また、健康増進課や子育て推進課等において、健診情報・介護情報・予防接種情報のデータベース（PHR）化を推進し、マイナポータル等を活用して自身の健康データを市民がいつでも手軽に管理・参照できる（疾病予防等に活用できる）仕組みを構築します。健康診断結果等を医療機関や介護サービス事業所で安全・迅速に電子共有する環境づくりを検討します。
- **ポイント連携とインセンティブによる行動変容：**
  健康診断の受診や、糖尿病教室等の特定イベント参加、ウォーキング活動などに対して、リニューアルされる電子商品券アプリ（チェリン Pay）に変換できる「電子ポイント」を付与します。これにより市民の主体的な健康増進活動への行動変容を促します。また、マイナンバー認証を用いた「家族グループ作成機能（親子紐づけ技術）」を導入し、15 歳未満の子供に配布されたポイントを親アカウントへ配分し、代理で管理・利用できるようにする安全な仕組みを提供します。

【第 3 の柱】地域産業・観光のデジタル変革（稼ぐ力と魅力の創出）

人手不足や技術継承といった課題に対応し、本市の基幹産業である農業・商工業・観光分野におけるデジタル技術の活用を支援します。生産性の向上と新たな付加価値の創出を促すことで地域経済の「稼ぐ力」を高め、活気あふれるまちづくりを推進します。

- **スマート農業の推進と農業用ロボットの導入検討（デジタル戦略課・農林課）：**

  農作業をする方の高齢化が著しく進む中、作業負担の軽減や省力化を図るため、加温ハウス等の温度管理や水管理にセンサー等を活用した「スマート農業」を推進し、勉強会の開催やWEB等を活用した農家との定期的な意見交換の仕組みを検討します。さらに、注目を集めるフィジカルAI（現実世界で動作するAI）を活用した「農業用ロボット」等の導入に向け、ベンチャー企業や大学・研究機関との実証実験を模索し、市が農家と先進企業とのマッチング（橋渡し）を強力にサポートします。

- **スマート機器導入支援と農林業ノウハウのデジタル継承（農林課・農業委員会）：**

  GNSSやリモートセンシング等のスマート機器の導入を支援するとともに、農林業補助金などのマッチングに生成AIを活用します。また、後継者不足が進み、ベテラン農家のリタイア等で失われつつある熟練の農業栽培技術や防犯対策の暗黙知をデータ化してアプリ等で学習できる「ノウハウのデジタルデータベース・アーカイブ化」の構築、および農振農用地、水田、農地の別々に管理されている台帳をGISに一元化し、県や他市町村と共同で一元化・管理するシステムへの参加・広域化を推進します。

- **工業分野における産業用ロボット・生成AIの活用促進（デジタル戦略課・商工推進課）：**

  市内のモノづくり企業や製造業者等で組織される「寒河江市技術振興協会」の自主的な取組と連携し、最新の生成AIの業務活用や、フィジカルAIを搭載した「産業用ロボット」の導入に向けた勉強会や検討を進め、地域工業の生産性向上や自動化・省力化を強力に支援します。

- **地元商店・物産業のキャッシュレス決済と EC 支援（商工推進課）：**
  プレミアム電子商品券アプリ（チェリン Pay）の導入に合わせ、市内中小小売店における各種二次元バーコード決済やキャッシュレス決済手段の導入支援を継続します。また、事業者や農家が規格外の作物や地元産品を容易にネット販売（EC 化）し、フードロス削減や販路拡大、ふるさと納税返礼品等とも連携して稼げるためのデジタルプロモーションをサポートするとともに、首都圏等からの来訪者を呼び込む「現地決済型ふるさと納税サービス（e 街ギフト）」の導入を検討します。
- **観光 DX と歴史・伝統のデジタル保存（さくらんぼ観光課・生涯学習課）：**
  観光窓口や慈恩寺テラスなどに、対話型のスポット AI 自動案内を設置し、スタッフが不在でも多言語で周辺の観光情報や歴史文化情報を自動で提供するシステムを整備します。また、国指定史跡慈恩寺旧境内などの歴史資料や、後継者不足が懸念される地域の民俗伝承芸能を、高精細動画、VR や AR などのデジタルデータとして記録・保存（デジタルアーカイブ）し、魅力的な情報発信や学校教育に活用します。

【第 4 の柱】インフラ管理・防災・地域コミュニティの持続可能性

市民生活を支える都市インフラの維持管理や防災・減災体制をデジタル技術で高度化し、災害に強い街づくりを進めます。さらに、持続可能な地域コミュニティの確立に向け、町会役員をはじめとする地域活動の負担軽減と円滑な情報共有を両立する環境整備を後押しします。

- **ポータルアプリを活用した「道路不具合等の通報機能」の導入：**
  市民のスマートフォン（目と位置情報 GPS、カメラ）を、道路パトロールのセンサーとして活用し、道路の陥没、白線消え、街路樹の倒木などの異常をアプリから容易に通報できる「道路・住民緊急通報システム」

を令和 10 年度に本格稼働します。通報データは地図（GIS）上に自動でプロットされ、建設管理課等のインフラ維持業務の優先順位付けと補修の高度化に結び付けます。また、除雪車の GPS 運行管理システムと連動した「除雪状況の見える化（除雪車現在位置や運行ルート、私道除雪オンライン予約）」の構築に繋げます。

- **県システムと連動した「防災 DX・避難所受付」の棲み分けと通知誘導：**
  既に山形県が整備を完了し、マイナンバーカード（デジタル本人確認）に対応している「避難所受付システム（やまもり等の連携）」との明確な機能の棲み分けを実施します。市が独自の受付システムを構築することは費用対効果の観点から厳に避け、県のシステムをそのまま活用して「相乗り」することで開発コストを削減します。その代わり、市は「いざという災害時に、市民が 1 タップで迷わず県の受付画面にたどり着くためのプッシュ通知・誘導・入口の一本化」に注力し、市ポータルアプリを通じて開設・混雑情報をわかりやすく地図付きでリアルタイムに配信し、住民避難を最優先にサポートします。
- **関係人口の創出に向けたポータルアプリと「ふるさと住民」制度の連携検討（みらい協働課）：**
  国の「ふるさと住民登録」などの先駆的な関係人口施策を踏まえ、市外のファンや寄附者が本市の情報に主体的にアクセスできる「ふるさと住民向けデジタル情報配信」について検討します。本ポータルアプリの一部機能を活用し、関係人口や観光客へのタイムリーな限定イベント情報発信や、デジタル住民票・ポイント連携等との将来的な連動を視野に入れた研究を行います。
- **選挙案内や市議会情報の迅速なプッシュ配信（総務課・議会事務局）：**
  選挙時における期日前投票所の開設案内、混雑情報の適時提供、および

市議会定例会の案内や会議録の公開情報など、市民の安全・権利に関わる重要かつ公的な情報をポータルアプリのプッシュ通知機能をフル活用して確実に届ける仕組みを整備します。これにより、紙の広報誌や掲示板を見ない若年層等に対しても広く市政参加・情報共有の接点を広げます。

- **水道・下水道インフラ情報の緊急配信と濁水等通知（上下水道課）：**
  水道インフラの計画的な維持管理に加え、濁水の発生、断水情報の案内、および工事に伴う交通規制情報などのインフラ突発事態について、ポータルアプリのセグメントプッシュ通知機能を活用し、影響地域住民へピンポイントかつリアルタイムに緊急速報を届ける運用スクリーニング、通知配信システムの構築を検討・研究します。
- **町会等の回覧物デジタル配信の段階的実証と着実な 4 ステップ（市民生活課連携）：**

町会役員の印刷・戸別配布の手作業負担を軽減するため、本計画の本格運用（令和 9 年度～）に先立ち、まずは令和 8 年度（プレ期）より「先行実証」としてポータルアプリの「セグメントプッシュ通知機能」を活用し、希望する 1～2 町会を選定してスモールスタートでの実証実験を先行して開始しております。町会側の意向や流動的な合意形成状況に十分に配慮し、合意を得ながら希望町会を徐々に拡大していく方針とします。また、町会内の連絡網等へのデジタルツール導入を支援し、町会活動やボランティア活動に参加した市民に対してポータルアプリを通じたチェリン Pay 交換ポイントを付与するインセンティブ設計を推進します。

具体的な導入・推進にあたっては、以下の「着実な 4 つのステップ」を厳格に履行し、住民の不慣れや不安を解消しながら、丁寧に進めていきます。

1. 【希望町会の募集と先行実施（令和 8 年度）】

令和 8 年度より、まずはデジタル活用に前向きで先行実証を希望する 1〜2 町会を公募・選定し、スモールスタートで先行実施しております。町会ごとの実情に配慮し流動的に進めます。

2. 【世帯へのアプリ導入支援】

選定された実証町会において、デジタル戦略課によるアプリの説明や、希望者を中心にポータルアプリの導入・設定を個別サポートしております。

3. 【セグメント配信等による先行検証】

実証町会に向けて、アプリのプッシュ通知機能（セグメント配信）を活用した町会情報等の試験的な配信や閲覧検証（実証実験）を行っております。

4. 【本計画期間での丁寧な検証と段階的拡大（令和 9 年度〜）】

令和 8 年度の先行実証で得られた閲覧到達率や課題（高齢者の操作不慣れ等）を丁寧に確認・改善した上で、本計画期間（令和 9〜13 年度）において、デジタルでの閲覧・活用を希望する他の町会についても、合意形成を図りながら順次対象を拡大・横展開してまいります。

なお、リリース時期や具体的な提供内容は現時点では未定であるものの、将来的には「回覧板機能（デジタル回覧板）」についても同ポータルアプリへの搭載と段階的な利用を予定しています。実際に回覧板機能がリリースされた段階において、先行して実証を行っている「通知機能（セグメント配信）」と機能面や住民の利便性の比較検討を実施します。その結果、回覧板機能の方が町会の事務効率化や住民への情報伝達においてより有用であると判断された場合には、通知機能から回覧板機能へと柔軟かつ計画的に切り替えていく方針とします。

また、本計画期間における取組の方針として、デジタル弱者や高齢者の単身世帯等において紙媒体による情報伝達の必要性が引き続き残る実情にも十分配慮しつつ、ポータルアプリの普及・定着に合わせて、従来は紙媒体を中心に行われてきた「市役所から町会（役員）に対する各種通知・案内や回覧・配布物の依頼」について、可能なものから段階的・計画的にデジタルへシフト（移行）していくことを目指します。アプリを通じた情報取得の定着を丁寧に促しながら、町会役員の印刷や戸別配布にかかる精神的・肉体的な負担の軽減を図り、持続可能な地域コミュニティの確立を後押しします。

第５章 個人情報保護・セキュリティ対策と「外部監査」の検討

ポータルアプリの導入やマイナンバーカード連携、医療機関との PHR（個人の健康・医療情報）の連携推進、さらには就学援助等の手続きオンライン化に伴い、市が取り扱う電子的な個人情報は飛躍的に増大します。市民意識調査においても、情報漏洩やサイバー攻撃に対する根強い不安（311 票、不信の声）が示されており、信頼の獲得は本計画の成功の大前提となります。

(1) システム仕様書およびインシデント対策の強化

ポータルアプリおよび各業務システムを導入するにあたり、開発段階でのセキュリティ対策を徹底します。具体的には、外部通信における「SSL/TLS 暗号化」の必須化、および「サーバー上に保存される住民データの暗号化保存（Amazon AuroraRDS 等の AES-256 暗号化と KMS 管理）」を基本仕様書に義務付けます。

開発事業者（株式会社 NTT データ東北）は、情報セキュリティの国際規格である「ISO/IEC 27001（ISMS)」や「プライバシーマーク」を保持していることを確認済みです。システム稼働にあたっては、WAF（Web Application Firewall）による外部攻撃防御、および Crowdstrike 等の振る舞い検知技術による自動脅威検知・管理者転送体制を構築し、障害や情報漏洩発生時に備えた「インシデント対応計画」を事前に整備します。

(2) 外部専門機関等による「外部監査」の検討

推進課（つくる側）のみの自己チェックに留まることなく、システムの安全性やセキュリティが適切に維持されているかを第三者視点で客観的に検証するため、高度な専門知識を有する外部専門機関等を活用した「外部

監査」の実施について検討を進めます。個人情報の取り扱いやアクセス権限の管理実態、サーバー暗号化の適用態勢、不正アクセス監視体制などについて、外部プロフェッショナルの目線によるセキュリティ診断や外部監査の導入可能性を協議・検討し、予防・改善措置を全庁的に繰り返すことで、巧妙化・高度化するサイバーリスクから市民データを盤石に守ります。

第 6 章 全庁的な生成 AI の利活用推進と安全なガバナンスの確立

本市では、急速に進展するデジタル技術を迅速かつ安全に行政業務に取り入れ、市民サービスと業務生産性の双方を極大化するため、生成 AI（大規模言語モデル：LLM）の全庁的な利活用推進と、それに伴うセキュリティや信頼性の確保を図る安全なガバナンス体制を確立します。本推進方針は、振興計画行動計画における『施策 4-4 No.75：生成 AI の活用による行政事務の効率化（新規）』として登録された公式プログラム（令和 8 年度から令和 12 年度までの安全な AI 利用環境の維持管理・システム予算措置：毎年度 2,420 千円～2,600 千円確保）と密接に連携しており、安定的な財政支援のもとで全庁に展開されます。

(1) 生成 AI 活用の軌跡と業務削減効果の実績（エビデンス）

本市における生成 AI の活用は、令和 7 年 10 月より開始した「LGWAN 環境及びインターネット環境における 5 つのシステムを用いた職員 30 名による実証（試用）」に端を発します。 この実証結果から、本市の実務において安全かつ円滑に稼働可能なシステム環境を厳密に精査し、令和 8 年 5 月より「exaBase 生成 AI for 自治体」を全庁へ本格導入（全職員アカウント配備）しました。 同年 6 月には職員 100 名を対象とした実務研修会を実施し、これと並行して Google Workspace（法人向け組織アカウント）の導入による Gemini や NotebookLM のセキュアな利活用（入力データが外部学習に利用されない有償プラン）も開始しました。

本格導入後の効果測定においては、導入初期の段階で市全体で計 1,300 時間を超える圧倒的な事務処理時間の削減効果が実証されました。特に定例議会期などの繁忙期における、答弁書や説明資料の『原稿（下書き）作成』等の事務作業で極めて高い時間短縮効果が認められており、職員の超

過勤務手当などの財政コストの抑制、および本来注力すべき住民対面業務等への注力（業務の高度化・シフト）を直接的に支援する劇的な効果が実証されています。本計画期間においては、この実証された導入効果に基づき、特定の部署に偏ることなく全庁横断的な AI 活用をさらに促進し、持続可能で強固な業務生産性の向上を目指します。

(2) 安全なガバナンス体制の確立と「職員生成 AI 利用要領」の徹底

生成 AI の飛躍的な利便性を活用する一方で、機密情報や個人情報の保護は絶対的な前提となります。 本市では、令和 8 年 5 月 11 日より施行された『寒河江市職員生成 AI 利用要領』に定められた以下の基本規程および厳格なセキュリティルールを全職員に徹底し、市民の皆様からの信頼確保に万全を期します。

- **職員等の自己責任 of 原則：**生成 AI は業務遂行における「補助的なツール」に過ぎず、最終的な判断、記述の適法性・正確性、および生成成果物の責任は常に「利用した職員自身」が負うことを義務付けます。AI の出力をそのまま成果物として使用することは厳禁とし、必ず職員自身がファクトチェック（事実関係の二重チェック）および著作権、肖像権、商標権等の権利侵害がないかを徹底検証した上で利用します。
- **入力禁止情報の厳格化：**個人情報及び特定個人情報（氏名、住所、生年月日、電話番号、マイナンバー、その他個人を特定可能な情報）、ならびに市の最高機密・内部審議中の非公開情報、他者から守秘義務を課された情報は生成 AI への入力を原則禁止とします。 アンケート結果などを読み込ませて集計・傾向分析（問 12 等の自由記述分析など）を行う際は、事前に必ず氏名等の個人特定情報を完全に匿名化・マスキング（削除）するデータクレンジング処理を施した上で処理します。

- **承認済みシステム環境の限定利用：**データの漏洩を防ぐため、個人アカウントを用いた無償の公開 AI サービスの業務利用は一切禁止します。デジタル戦略課が安全性を個別に確認し、データが外部の機械学習モデルに再学習されない有償ライセンス（exaBase、Qommons AI、および Google Workspace の Gemini/NotebookLM）の『組織・法人アカウント』に利用を限定します。 また、機密性 2 以下の軽微な行政文書を扱う場合であっても、データの処理および保存が「日本国内のサーバー（国内リージョン）」でのみ行われることが保証されたシステムを利用することを基本仕様とします。
- **外部委託事業者への適用制限：**本市から業務を受託する外部事業者が、市の受託業務において無断で生成 AI を利用することは原則として「禁止（契約違反）」とします。 利用がやむを得ない場合は、事前にデジタル戦略課および業務担当課の書面承認を必須とし、承認を得た場合においても本市の『利用要領』と同等の厳格な取扱いを契約仕様書によって法的に義務付けます。 インシデント（情報流出の疑い等）が発生した場合は直ちに市へ報告させ、再発防止策を講じるガバナンス体制を敷きます。

(3) スキルアップ研修と未来への利活用推進ロードマップ（AI エージェント・ガバメントクラウド連携など）

生成 AI の全庁的な費用対効果（ROI）を極大化し、部署間の活用格差を解消すると同時に、今後の劇的な技術進化に追従するため、本計画期間においてデジタル戦略課主動のもと、以下のロードマップおよび段階的研修プログラムを体系的に推進します。

- **① 初心者研修（裾野の拡大と不安の払拭）：**まだ AI を一度も使ったことがない職員や不慣れな職員を対象とし、基本的な操作方法、プロンプト（指示文）の基本、および本市独自の『職員生成 AI 利用要領』に定

められた入力禁止等のセキュリティルールを体系的に教育し、全職員のスキル底上げ（心理的ハードル解消）を徹底します。

- **② 寒河江市専用 RAG（内部データ連携・参照機能）の自庁構築：**庁内規定、マニュアル、過去の議会答弁書、各種行政資料などの「本市独自のデータ（ドキュメントデータベース）」を AI に安全にスキャン・参照させ、正確な根拠に基づいた回答を自動生成する技術『RAG（検索拡張生成）』を自庁構築し、複雑な条例調査や専門業務の迅速化を推進します。
- **③ 応用実践研修と「DX 推進リーダー」の配置検討：**業務プロセスの半自動化、高度なデータ・統計集計、プロンプトエンジニアリングなどの応用カリキュラムを展開するとともに、各課において核となる「DX 推進リーダー」の配置について検討を進めます。各業務に特化したプロンプトのテンプレートを開発・共有し、全庁的なボトムアップによる草の根 BPR（業務改革）の推進を支える体制を整えます。
- **④ 将来的な「市民向け AI チャットボット（ポータルアプリ内）」の自庁構築検討：**職員の AI 活用で培った RAG 技術を住民サービスへ直接還元します。ポータルアプリ内に「AI コンシェルジュ」を実装し、市民が「ごみの分別」「各種給付金の対象条件」「子育て手続きの必要書類」などを、24 時間 365 日いつでもスマホから自然な日本語で質問し、瞬時に正確な回答を得られるセキュアな環境整備について、段階的な構築検討を開始します。
- **⑤ 自律型「AI エージェント」の活用研究・実証：**単にテキストを作成するだけでなく、指示された目的（タスク）に対して AI 自らが考え、複数のステップ（データ収集、集計、レポート化、他システム連携など）を自律的かつ自動的に実行・完結する「AI エージェント」の行政

実務への導入効果を研究・実証し、超効率化された自治体運営のあり方を模索します。

- **⑥ ガバメントクラウド上の基幹系システム等におけるセキュアな AI 連携研究：**国が進めるガバメントクラウドへの基幹業務システム移行を見据え、さらに強固なセキュリティが求められる福祉・税務等の基幹業務システムやマイナンバー関係領域において、個人情報を保護した状態でセキュアに生成 AI を連携・活用するための技術規格、データ処理基準、および運用手順についての徹底的な技術調査・実証研究を推進します。

第 7 章 推進・評価体制（全庁的司令塔としてのデジタル戦略課と EBPM）

本計画を着実に実行し、市民にその成果をわかりやすく示していくため、進捗管理・評価体制（PDCA サイクル）および客観的なデータに基づく政策立案（EBPM：Evidence-Based Policy Making）を推進します。

(1) 現行計画を継承した「デジタル戦略会議」による推進体制

本計画の強力な推進と着実な進行管理を図るため、前計画における「**デジタル戦略会議**」による推進体制を本計画（令和 9 年度～令和 13 年度）においても完全に継承します。具体的には、副市長を委員長（トップ）とし、各業務主管課長等を委員として構成する「デジタル戦略会議」を設置・運営します。

同会議は、案件に応じて原則として毎月 1 回程度開催し、本計画に基づく分野横断的な施策・事業の進行管理や事業評価を行うとともに、各業務主管課長等に対して最新のデジタル技術動向や先進事例についての情報提供・研鑽を行い、各課の施策に反映してもらうための意識付け（全庁的な意識改革・情報共有）を図る場としても積極的に活用します。各業務主管課は、デジタル戦略会議に対して事業の進捗報告（事業報告）を行うこととし、全庁的なガバナンスと意思決定の迅速化、および効率的なプロジェクト推進を担保します。また、事業評価の結果は市民に分かりやすく公表し、市民参加による改善に繋げる仕組みの基礎とします。

なお、国が進める DX 推進体制や、これからの高度な情報セキュリティ・AI ガバナンスへの対応を見据え、将来的なガバナンス高度化に向けた中長期的な研究・検討課題として、CIO（最高情報統括責任者）、CAIO（最高 AI 責任者）、CISO（最高情報セキュリティ責任者）といった専門的な統括・責任職の定義や位置づけ、および山形県の人材プール（IT アク

セラレータ等）や外部専門人材（デジタルアドバイザー等）との広域的な連携体制の構築について、段階的な研究・検討を進めていきます。（現時点における具体的な外部登用や特別職任命は行わず、あくまで将来的なシステム運用・セキュリティ要件の高度化に即した組織体制の研究課題として位置付けます）。

本計画における、副市長を委員長とする「デジタル戦略会議」、その実務を担う「デジタル戦略課（事務局）」、および実際に事業を執行する「各業務主管課（現場）」の、具体的な役割分担と相互の関係（推進・報告体制）は下表の通りです。

体制区分	主体・組織構成	本計画における役割・機能、及び連携体制
統括・意思決定	**デジタル戦略会議** （委員長：副市長、委員：各主管課長等）	・案件に応じて毎月１回程度会議を開催し、分野別施策の進行管理や事業評価を行うとともに、最新のデジタル技術情報の共有や各課長等の意識付け（各課施策への反映）を図ります。 ・各業務主管課に対して、事業評価の結果を踏まえた「事業評価・進行管理（統制）」を適切にフィードバックします。

体制区分	主体・組織構成	本計画における役割・機能、及び連携体制
報告・評価フィードバック	▲ 進捗の事業報告（各課 ➔ 会議） ▼ 進行管理の指導（会議 ➔ 各課）	・各業務主管課は本会議に対し、所管するデジタル施策の執行状況・進捗を報告（事業報告）します。 ・デジタル戦略会議はこれを検証し、ガバナンスと迅速な意思決定を担保します。
事業実施主体	**各業務主管課** （全庁・すべての担当部署）	・本計画で定める「4 つの柱」に基づく各分野のデジタルアクション（ポータルアプリ全庁連携、ポイント施策等）について、専門部署としての知見を活かし、デジタル戦略課の伴走支援のもとで実際のサービス運用や事業執行を協働で推進します。 ・主管事業の進捗管理と自己評価を行い、デジタル戦略会議へ報告します。
伴走支援・司令塔	**事務局：デジタル戦略課**	・本計画およびポータルアプリ事業全体の『旗振り役（司令塔・伴走支援）』として、各課間の調整、共通基盤（共通アプリ基盤、ポイント、セキュア生成 AI 環境等）の全課照会・仕様調整、技術助言、および全体の進行管理を一手に担い、重複投資を抑制します。

(2) デジタル戦略課による全庁司令塔・伴走支援機能

デジタル戦略課は、単にインフラを保守管理する部署ではなく、本計画全体の推進およびポータルアプリ構築・活用の双方において、全庁を牽引する『旗振り役（司令塔・伴走支援機能）』として位置付けられます。具体的には、副市長をトップとする『デジタル戦略会議』が全体方針や重要事項の大枠を決定し、『各業務主管課』が専門部署としての知見や現場のニーズを活かし、自課施策のデジタル化や業務改善（BPR）をデジタル戦略課と協働で推進します。その中で、各課間の利害調整、全体スケジュールの進行管理、システム連携や共通機能（ポータルアプリ、ポイント連携、生成 AI 等）の全課照会・仕様調整、および各課の取り組みへの伴走支援については、すべて『デジタル戦略課』がプロジェクトの旗振り役となって強力に牽引します。これにより、縦割り行政の弊害や重複投資を排除し、全庁一丸となった DX 推進と全体最適化を達成します。

(3) 本市職員のデジタル人材育成と「デジタル人材育成指針」の検討

本市における職員のデジタル人材育成は、外部からの専門職採用に頼るのではなく、今いる一般職員のデジタルリテラシーを底上げし、前年踏襲から脱却して、自ら業務改善・効率化（BPR）を考えて実行できる自律的な職員の育成（ボトムアップ）を基本方針とします。これまで、NTT 東日本（令和 3〜4 年度）や J-LIS（令和 6 年度）、総務省の地域情報化アドバイザー（令和 7〜8 年度）などの外部専門家を招いた各種 DX・生成 AI 研修を行ってきましたが、今後は、デジタル戦略課が毎年度テーマを決めた研修を自庁で企画・開催できるよう、デジタル戦略課職員自体のさらなるスキルアップを図り、自社研修（研修の内製化）へのシフトを進めます。
これは、市長が就任時に全職員へ提示した重要テーマである「成長する市役所」の理念をまさに体現するものです。 デジタル技術を単なるツール

として利用するだけに留まらず、職員一人ひとりが新しい知識や技術を主体的に学び、これまでの前年踏襲や慣例に囚われることなく自発的に業務プロセスを不断に見直し・改善し、自ら成長し続けること。 個々の職員の成長が、結果として市役所組織全体の「成長（業務効率化・住民サービスの高度化）」を促すという、主体的かつ自律的な組織風土への変革を目指します。

また、全庁でのボトムアップ活動を牽引し、核となる役割を担う職員として、各課における「DX 推進リーダー」の配置について検討を進めていきます。これはデジタル戦略課単独での推進は困難であるため、人事担当の総務課や各課の意見を聴取しながら、「デジタル戦略会議」の場で協議・調整を重ね、本計画期間内に本市の職員育成体系に即した「寒河江市デジタル人材育成指針（仮称）」等の策定の必要性や内容について、計画的に協議・検討を進めていきます。あわせて、山形県が提供するデジタル人材育成研修、e ラーニング、各種アドバイザー助言プログラム等も有効に活用し、全庁的なデジタル人材の育成を強力に推進します。

(4) 定量的な目標評価と「わかりやすい財政（家計簿）の見える化」

市民生活や行政事務における進捗を客観的に評価するため、キャッシュレス納付率、コンビニ交付件数、ポータルアプリのダウンロード件数（KPI）などの定量指標を設定し、効果検証を行います。また、財政課と連携し、これに伴う人件費や委託費の削減効果、市の全体的な予算の使い道、借金（市債）の状況などを、市民意識調査の自由記述の要望にあった通り、「家庭の家計簿のように」ホームページやポータルアプリ上でグラフ等を用いて視覚的にダッシュボード化（見える化）して公開する方向で、具体的な手法や公開時期についての検討を進めていきます。この取り

組みは、すでに財政課が継続的に推進している行動計画における財政公開プログラム『施策 4-4 No.73：「見える化」による分かりやすい財政状況と財政指標の公表（継続）』と密接に調和・連携させます。既存の財務公開業務と技術的に連携を図ることで、新規の独自システム構築コストを徹底的に抑制しつつ、効率的で分かりやすい住民への財務情報発信を目指します。

(5) 毎年度の「DX 市民意識調査」・個別インタビューによる継続的評価と「市民の声」の反映

本計画の進捗や各種デジタル施策に対する市民の満足度・利便性を客観的に検証し、常に市民ニーズに即した改善を図るため、令和 7 年度および令和 8 年度に実施した「DX 市民意識調査（市民アンケート）」と同様の意識調査を、本計画期間中（令和 9 年度～令和 13 年度）においても「毎年度」継続して実施します。

さらに、アンケートによる定量的な意向把握にとどまらず、ご回答いただいた市民の中でご協力いただける方数名に対して、「毎年度、個別インタビュー（直接対話による定性的な意見聴取）」を計画的に実施します。数字だけでは見えにくい市民の生の声や具体的な利用上の課題、意識の変化を丁寧に汲み上げます。

これら毎年度のアンケート調査および個別インタビューで得られた市民からの評価・意見は、「デジタル戦略会議」へ直接報告・共有し、次年度の事業計画の改善、ポータルアプリの機能追加・見直し、および計画の中間ローリング（見直し）に確実にフィードバック（反映）させることで、市民目線に立った実効性の高い DX を継続的に推進してまいります。

(6) 市民への評価公表と「デジタル市民座談会 DX」の段階的実証

これら評価結果や、事業費の費用対効果はすべて市民にインターネット等で公表します。その上で、市民との意見交換や座談会については、温か

みのある対面での直接対話（リアルな集まり）を基本方針としつつ、将来的なデジタルを活用した広聴の可能性を探るため、デジタル分野や特に関心のある一部の課に限定して、実証的（試験的）に「デジタル市民座談会DX（デジタル目安箱など）」を導入・検証していきます。全庁一斉にオンライン協働体制を構築するのではなく、まずは興味・関心のある特定の部署からスモールスタートで実証実験を進め、職員の運用負荷や市民ニーズ、リアルな座談会との補完関係を丁寧に検証した上で、今後のポータルアプリ等を用いた意見収集機能の段階的なあり方を検討していきます。これにより、市民と協働した「笑顔かがやく寒河江市」のデジタル戦略を、実務に即した無理のない形で持続的に推進します。

第 8 章 用語解説（用語集）

本計画書で用いられている主要なデジタル・IT 関連の専門用語について、一般の皆様に分かりやすく解説します。

用語	読み方 / 英語表記	説明
DX	デジタルトランスフォーメーション	デジタル技術やデータを活用して、住民の生活や行政サービス、業務プロセスをより良いものへと変革すること。
BPR	業務プロセス再設計 (Business Process Reengineering)	業務の目的を達成するために、既存の仕事の進め方やルール、縦割りの仕組みを根本的に見直し、最適に再構築すること。
RPA	ロボットによる業務自動化 (Robotic Process Automation)	パソコン上で行う定型的・反復的な事務作業を、ソフトウェアのロボットに記憶させて 24 時間自動で処理する技術。
生成 AI	ジェネレーティブ AI	人工知能（AI）が学習した膨大なデータを基に、文章の作成、要約、プログラムの記述などを自動で行い、人間の創造的活動を支援する技術。
GIS	地理情報システム (Geographic Information System)	地図情報と様々な行政データ（土地利用、都市計画、道路の陥没箇所など）をコンピュータ上で結びつけ、視覚的に管理・分析するシステム。

用語	読み方 / 英語表記	説明
PHR	パーソナルヘルスレコード	個人が自身の健診結果、予防接種歴、医療機関での受診履歴などの健康・医療情報を、自身のスマートフォン等で一元的に記録・管理し、生涯にわたる疾病予防や健康増進に役立てる仕組み。
LPWA	低電力広域無線通信（Low Power Wide Area）	極めて少ない電力で稼働し、遠距離（数キロメートル以上）まで電波を届けることができる、IoT（モノのインターネット）機器や高齢者等の見守りセンサーに適した無線技術。
KPI	重要業績評価指標（Key Performance Indicator）	事業や計画が目標に向けて順調に進行しているかどうかを、客観的な数値で測定するための定量的な指標（本計画におけるダウンロード目標数など）。
EBPM	証拠に基づく政策立案（Evidence-Based Policy Making）	勘や経験だけに頼るのではなく、統計データや市民意識調査の集計結果などの客観的な「証拠（データ）」を基に、より効果的で無駄のない政策・事業を企画・立案すること。
SSO	シングルサインオン（Single Sign-On）	1回の本人確認（ログイン）を行うだけで、連携している複数の異なるアプリや電子申請サービスを、都度ログインすることなく安全に利用できる仕組み。
フェーズフリー	Phase Free	「日常（平常時）」と「非日常（災害時）」という２つのフェーズを区別せず、普段から利用しているサービス（ポータルアプリ等）が、災害時にもそのまま役立つように設計・活用すること。

用語	読み方 / 英語表記	説明
WAF	ウェブアプリケーション ファイアウォール	ホームページやアプリに対する不正なアクセスやサイバー攻撃を検知・遮断し、個人情報の漏洩やデータの改ざんから市システムを盤石に保護する専用の盾（セキュリティ機能）。
SSL/TLS	暗号化通信プロトコル	インターネット上で個人情報などをやり取りする際、通信内容をすべて暗号化して、第三者によるデータの「盗聴」や「改ざん」、「なりすまし」を防ぐ基本的な通信技術。
RAG	検索拡張生成 (Retrieval-Augmented Generation)	生成AIに市役所の内部規定、マニュアル、過去の議会答弁書などの独自ドキュメントを読み込ませ、正確な根拠に基づいた高度な回答を自動生成する技術。
AIエージェント	AI Agent	人間が目的（タスク）を指示するだけで、AIが自ら考え、情報収集や分析、他システムとの連携などの複数の実行ステップを自律的に組み立てて自動実行・完結する仕組み。
ガバメントクラウド	政府共通クラウド (Government Cloud)	国が整備する安全性の高い共通のクラウド環境。自治体の基幹業務システムやマイナンバー関連のサービスを安全に移行・稼働させるための全国共通インフラ。
フロントヤード改革	フロントヤード改革 (Front-yard Reform)	住民と行政の接点（窓口や申請画面など）をデジタル化し、「書かせない・待たせない・迷わせない・行かせない」快適な住民サービスと庁内事務の省力化（BPR）を同時に実現する国の窓口改革。
アナログ規制	アナログ規制（Analog Regulations）	法律や規則等で義務付けられている「書面掲示、目視、対面、実地監査、常駐」など、アナログな手段に限定された規制。デジタル技術（カメラ、センサー、ドローン等）で代替を可能にすることで業務効率化を図る。

用語	読み方 / 英語表記	説明
GNSS	全球測位衛星システム（Global Navigation Satellite System）	GPS などを含む人工衛星から送られる電波を利用して、地球上の現在位置を極めて正確（誤差数センチメートル単位）に測定する技術。スマート農業では、トラクター等の自動操舵（自動運転）や農作業の超省力化に活用されます。
リモートセンシング	Remote Sensing	人工衛星やドローン等に搭載したセンサーを用いて、地上や植物の状況を離れた場所から非接触で測定・分析する技術。スマート農業では、作物の生育状況や土壌の水分状態を上空から診断し、最適な施肥や防除に役立てます。