

東広島市DX戦略

～デジタルによる変革で持続可能な地域を実現する～



2022年（令和4年）4月
2026年（令和8年）6月改訂
東広島市

目次

1	D X戦略の概要	
(1)	背景	1
(2)	D X戦略策定の目的	1
(3)	本戦略におけるD Xの定義	1
(4)	戦略の改訂	1
(5)	戦略の位置付け	2
2	目指す姿	
(1)	本市における現状と振り返り	3
(2)	戦略の全体像	5
3	取組の方向性	
(1)	基本原則	7
(2)	取組方針	8
4	D X推進に向けた人材育成	
(1)	現状認識	15
(2)	目指す姿	15
(3)	階層別の人材像と役割	16
(4)	育成方針	17
5	D X推進に向けた体制の整備	
(1)	推進体制	18
(2)	外部人材・関係機関の活用	18
6	参考資料	
(1)	用語集	19

1 DX戦略の概要

(1) 背景

近年、デジタル技術の発展が加速し、社会のあらゆる分野で新しいサービスや働き方が広がっています。行政においても、オンライン手続きやデータ活用が普及し、より質の高い市民サービスを実現するための取組が全国で進展してきました。また、新型コロナウイルス感染症に伴う社会全体のデジタル活用の加速を経て、行政・民間の双方でデジタルの重要性が共有され、オンライン学習や電子申請、キャッシュレス決済など「生活のデジタル化」が日常に浸透しつつあります。

国では、2021年（令和3年）に設置されたデジタル庁を中心に、デジタル基盤の全国的な標準化やオンラインサービスの拡充が進められ、地方の魅力と利便性を高める「デジタル田園都市国家構想」も着実に推進されています。これにより、各地域がデジタルの力を活かして新たな価値を生み出すための環境整備が進み、地域の可能性がますます広がっています。

民間においても、光回線や5Gなどの通信環境が整備され、スマートフォンやクラウドサービス、電子決済といったデジタル技術の活用が生活やビジネスの標準となりました。データ分析やAIなどの技術も身近になり、地域産業の高度化や新しいサービスの創出が加速しています。

こうしたなか、本市では2020年（令和2年）に策定した「第五次東広島市総合計画（以下「総合計画」）」において、「持続可能な開発目標（SDGs）」を基本理念に掲げ、持続可能で多様性と包摂性のあるまちづくりを目指してきました。2025年（令和7年）に改訂した総合計画の後期基本計画では、これらの方向性を継承しながら、Well-beingを重視した施策に重点的に取り組んでいます。

(2) DX戦略策定の目的

市域において、DX（デジタルトランスフォーメーション）を推進していくためには、市民あるいは事業者の皆様にご理解・ご協力をいただくとともに、積極的にデジタル技術等を活用していただく必要があります。

そのため、本市におけるDX推進の方向性や取組を2022年（令和4年）4月に「東広島市DX戦略（以下、DX戦略とする。）」として、とりまとめました。

(3) 本戦略におけるDXの定義

本戦略におけるDXは、『デジタル技術やデータの活用を通じて、市民の暮らしやまちをよりよいものに変革していく取組』とします。

(4) 戦略の改訂

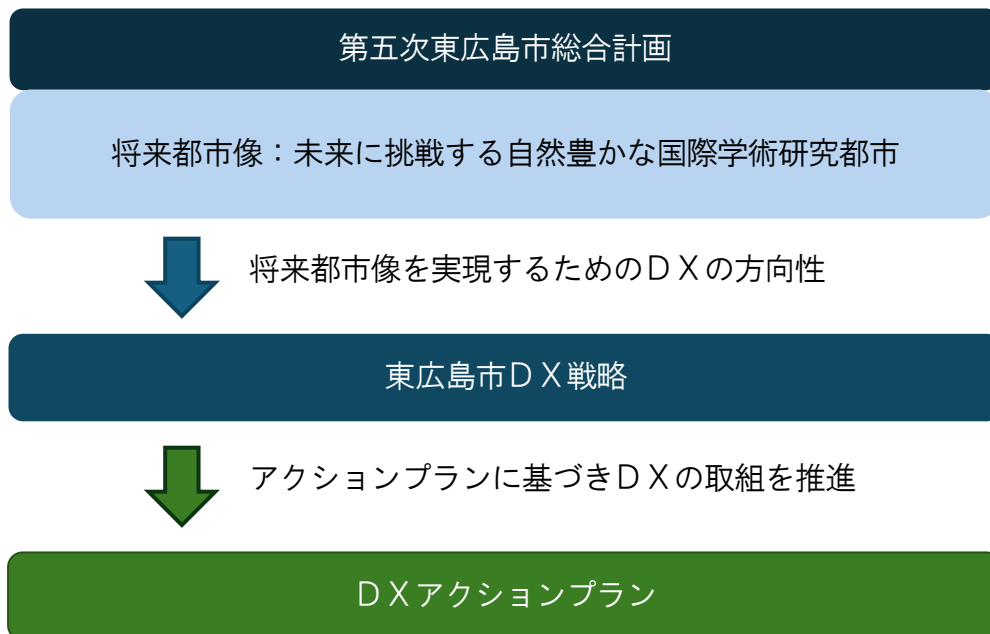
DX戦略に基づき、市民ポータルサイトの運用開始など、市民に寄り添ったデジタルサービスの提供を進めたことで、市民の利便性向上や行政運営の効率化に向けた基盤整備が着実に進展しました。

一方で、生成AIの急速な発展への対応に加え、第五次総合計画後期基本計画の後期基本計画および東広島市人材総合戦略の策定に伴い、DX施策を市全体方針と整合させるため、DX戦略を改訂します。本戦略では、行政手続のデジタル化のみならず、地域課題の解決や新たな価値創出に資する施策を体系的に推進します。

(5) 戦略の位置付け

D X戦略は、総合計画のまちづくり大綱（仕事づくり・暮らしづくり・人づくり・活力づくり・安心づくり）に掲げる施策の実現に向けて、D Xを活用するための長期的な方向性を示すものです。

D X戦略に基づいた具体的事業の取組については、デジタル技術や国の政策動向を加味したうえで別途作成するアクションプランにおいて示すこととします。



2 目指す姿

(1) 本市における現状と振り返り

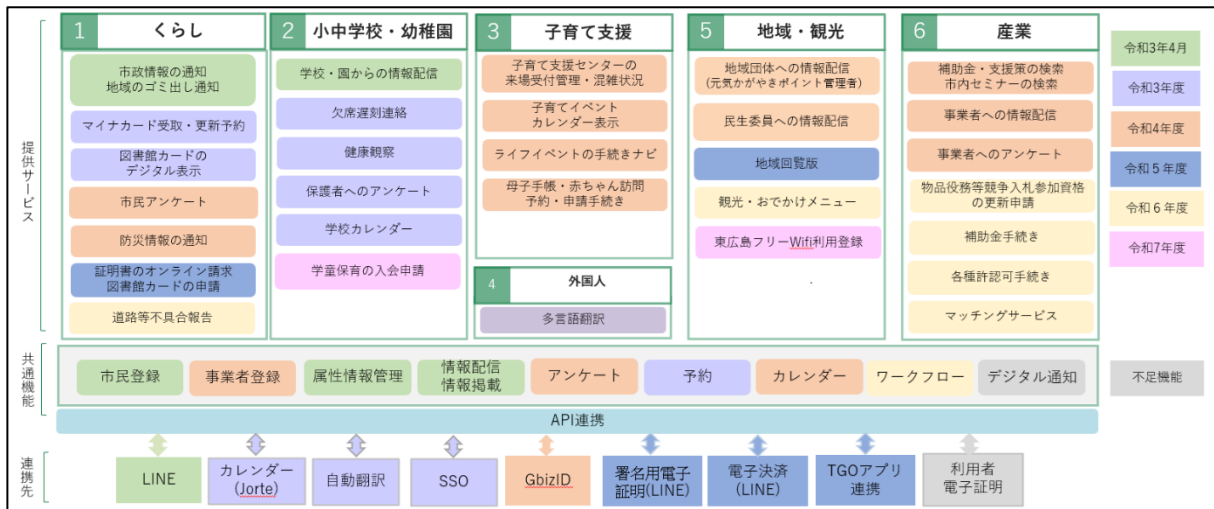
国及び社会経済の動向を踏まえ、本市ではこれまで市民サービスの利便性向上、地域課題解決、行政運営の効率化に向けた取組を進めてきました。以下では、これまでの主な取組を整理し、今後の行政DX・地域DXにつながる基盤としての現状を確認します。

①アナログからデジタルのタッチポイントへの転換

本市では、市民サービスの質の向上と利便性の確保を目的に、2021年度（令和3年度）に市民ポータルサイトを、2023年度（令和5年度）にサポートビラ（事業者向けポータルサイト）を運用開始し、従来の窓口・電話・紙を中心としたアナログ型のサービスから、デジタルを活用した新しいタッチポイントへの転換を進めてきました。

これらの取組により、行政情報の入手や各種オンライン申請が24時間いつでも利用可能となり、市民の皆さまは自宅や外出先から必要な手続きをより円滑に進められるようになりました。また、市側においても、ポータルサイトを通じて得られるデータを活用することで、業務プロセスの効率化が進むとともに、個々のニーズに応じたサービス提供が可能となり、市民サービスの質の向上につながっています。

市民ポータルサイト・事業者ポータルサイトのサービス提供内容

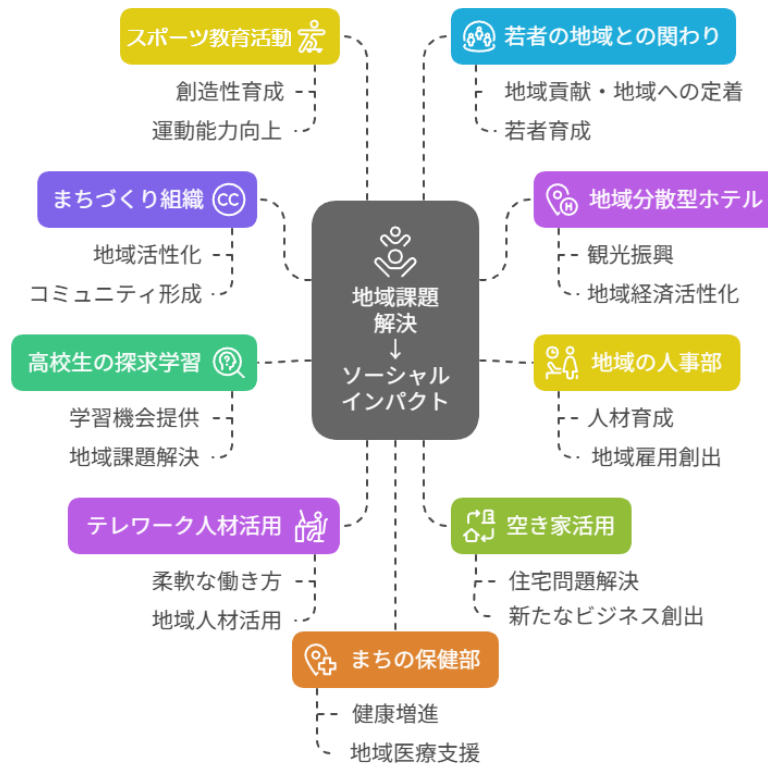


②地域課題をデジタルで解決する地域DX（TORQUE（トルク）事業）

本市では、地域に点在する多様な挑戦者（市民・企業・市・外部人材）が互いの強みを持ち寄り、デジタルを活用しながら地域課題の解決に向けて共創する仕組みづくりを目指し、2022～2024年度（令和4～6年度）にかけて「TORQUE（トルク）事業」を実施しました。

本事業は、市が掲げる将来都市像の実現に向けて進めているもので、地域課題やアイデアを公募し、外部人材（関係人口）と地域プレイヤー、市職員をマッチングすることで、点在する力を“回転力=TORQUE”へと変換し、地域の未来づくりを推進してきました。

多様なテーマのプロジェクトの推進



③マイナンバーカードの利活用促進

コンビニ交付、e-Tax、健康保険証機能などマイナンバーカードの普及に合わせ、本市では、証明書コンビニ交付、e-Tax 連携、健康保険証としての利用など生活に密着したサービス利用を推進してきました。これにより、市民は時間を問わず証明書を取得でき、確定申告や医療保険確認の負担も大幅に軽減しています。行政手続きがより身近で利便性の高いものになり、市民のデジタル利用が日常レベルへと広がっています。

④学校教育DXの推進

学校教育の分野では、GIGAスクール構想に基づき、児童生徒1人1台端末と高速ネットワークを整備しました。これにより、1人1台端末の利活用や遠隔授業が進展し、「個別最適な学び」と「協働的な学び」の一体的な充実の視点からの授業改善が展開されています。

また、校務におけるクラウドサービスや生成AIの活用などにより、教職員の働き方改革や校務DXを支える環境づくりを進めています。

⑤庁内DXの推進

効率的な事務運営や業務体制を構築するため、庁内DXの取組を段階的に進めてきました。

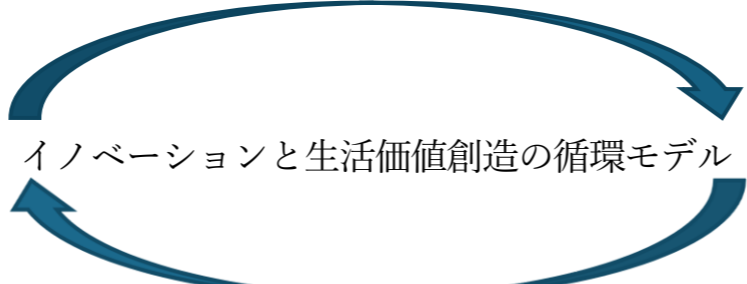
- 電子決裁の導入によるペーパーレス化
紙の削減と意思決定のスピード向上を実現。
- クラウドサービス (Microsoft 365) の導入
自治体としては先進的な取組であり、職員同士の情報共有や共同作業が大幅に効率化。
- クラウドPBXの導入による勤務環境の向上
オフィス外でも電話対応や業務が可能となり、柔軟な働き方を実現。

(2) 戦略の全体像

総合計画の将来都市像「未来に挑戦する自然豊かな国際学術研究都市」を実現するための2つの方向性をDXの観点から検討し、戦略的に推進します。これらは、単にデジタル技術を導入することを目的とするのではなく、市民の暮らしや地域の活動がどのように変わるかを重視した理念です。

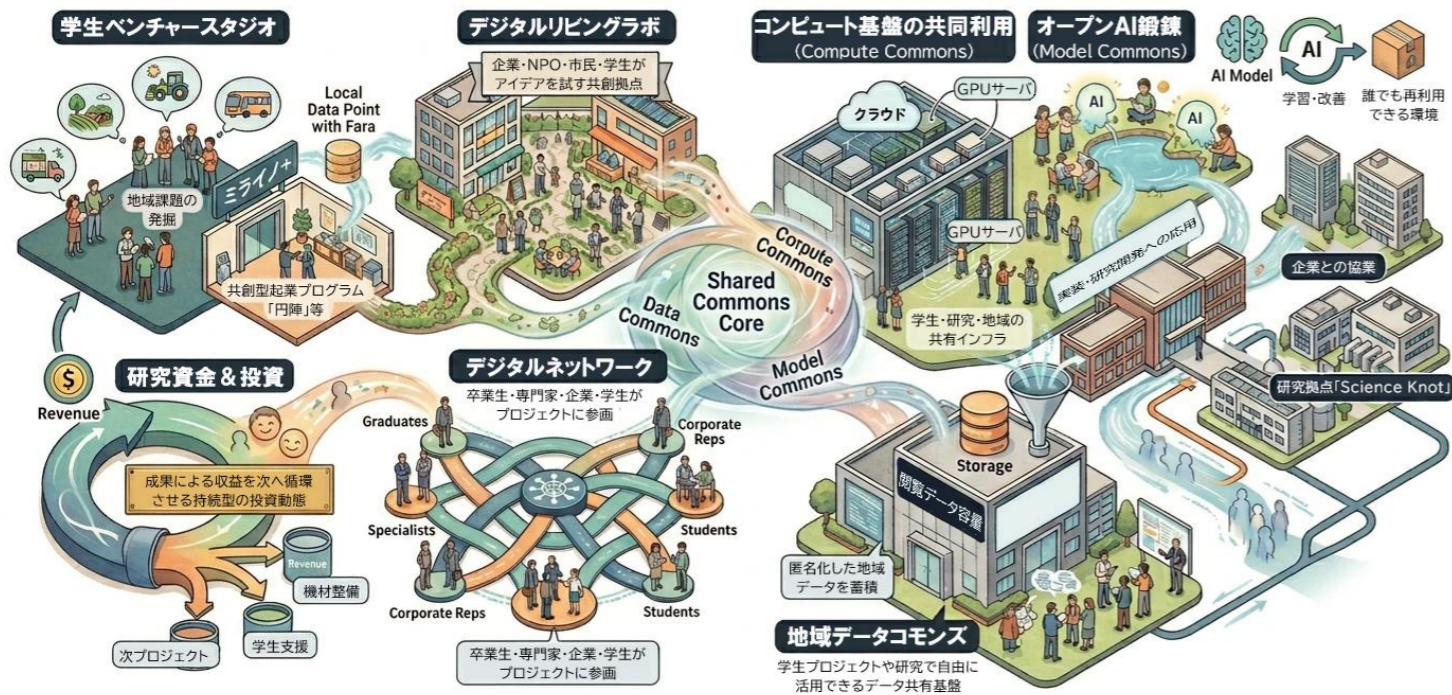
■総合計画の将来都市像を実現するための2つの理念

世界に貢献するイノベーション創造のまち
最先端デジタル技術を使い、共創の場から、世界に貢献する新たな価値やサービスを創出します。



暮らし輝き笑顔あふれる生活価値創造のまち
多様で新たな生活スタイルの創出や地域課題の解決のため、デジタル技術やデータを活用します。

大学・学生・地域から生まれる循環型イノベーションエコシステム
Circular Innovation Ecosystem Generated from Universities, Students, and the Community



- 1 学生ベンチャースタジオ 学生による地域課題の探索と試行を行い、ミライノ+ (共創型起業プログラム「円陣」等)へ接続。
- 2 デジタルリビングラボ ミライノ+や西高屋・下見地域等で企業・NPO・市民・学生が共にアイデアを試す共創拠点。
- 3 コンピュート基盤の共同利用 (Compute Commons) 学生・研究・地域の共有インフラとなるクラウドや GPU サーバ。
- 4 オープン AI 鍛錬 (Model Commons) 学生や地域が作ったAIモデルを学習・改善し、誰でも再利用できる環境。
- 5 実装・学術研究への発展 学生発のシーズが発展し、企業との協業や研究拠点「Science Knot」へ接続。
- 6 地域データcommons (Data Commons) 匿名化した地域データを蓄積し、学生プロジェクトや研究で自由に活用できるデータ共有基盤。
- 7 デジタルネットワーク 卒業生・専門家・企業・学生がプロジェクトに参画し、コミュニティとして継承する支援スキーム。
- 8 研究資金&投資 成果による収益等を、次プロジェクト・学生支援・機材整備に循環させる持続型の投資制度。

持続可能な地域をデジタル技術で実現



- 1 スマートモビリティ 自動運転やオンデマンド交通、MaaSを組み合わせ、移動の最適化を実現する次世代交通。
- 2 スマート行政 行政手続の効率化と市民サービスの利便性向上を図るデジタル行政。
- 3 遠隔医療 オンライン診療とウェアラブル機器を連携し、負担の少ない継続的な健康管理。
- 4 ドローン・ロボット活用 ドローンやAI、機械化で農作業を省力化し、生産性を高めるスマート農業。
- 5 スマート産業・観光 オンライン商談、地域EC、観光アプリなどを活用し、地域産業の販路拡大と観光体験の高度化。
- 6 スマートコミュニティ 見守りや地域SNS、デジタルコミュニティを活用し、必要な情報が届くことで、安心して地域活動に参加しやすくなる地域づくり。
- 7 防災・レジリエンス 河川・土砂センサーやと警報で災害リスクを早期把握し、地域防災力の強化。
- 8 生活デザイン・工学研究所 豊かな自然や多様な地域資源とデジタル技術を融合させた価値創出により、地域の持続可能性の向上を支援。

3 取組の方向性

本戦略では取組を「行政DX」と「地域DX」の二つの体系に整理します。行政DXにより、市の業務やサービス提供の基盤を強化し、業務効率化と職員のデジタル活用力の向上を図ります。その成果を、地域課題の解決や新たな価値創出を進める地域DXへとつなげることで、市民・企業・大学等・市が共に価値を生み出す取組を推進します。

(1) 基本原則

①セキュリティ対策（安全、安心、強靱）

市民の安全・安心を第一に考え、東広島市情報セキュリティポリシーを定め、個人情報保護のためのサイバーセキュリティ対策を最優先に実施するとともに、自然災害・事故などによる障害発生時には、最低限の機能・サービスの維持を図ります。

- ・ デジタルサービス利用時の不安の低減に向けた、個人情報保護や不正利用防止の対策
- ・ 外部からのサイバー攻撃の対策を実施することでの安全性の強化
- ・ 自己点検や外部監査による適切な運用の確保
- ・ 機器故障や事故に備えた安定したサービスを提供するための対策

②信頼性の確保（プライバシー保護、説明責任）

市民のプライバシーを尊重し、市民から信頼を得られるように、運用のルールや運用状況など、市民への説明責任を果たします。

- ・ サービスを利用するときのルールの明確化
- ・ サービス利用状況などの説明責任を果たすことでの透明性の確保
- ・ 個人が自分の情報を自分自身で管理できる仕組みの構築

③人にやさしいサービス（公平性、多様性の原則）

デジタル技術を活用することにより、誰一人取り残すことなく、全ての人が必要なサービスをその人にあった方法で利用できる環境を提供します。

- ・ 必要な時に必要なデジタルサービスを利用できる環境の構築
- ・ わかりやすい表現の使用、多言語翻訳や音声読み上げ機能の活用
- ・ だれもがデジタルサービスを活用できるような支援体制の整備
- ・ 利用者にとって使いやすい、標準化・統一化されたサービスの提供
- ・ 課題の把握やサービスを見直すときに市民の声を取り入れる仕組みづくり

④データの利活用と官民連携の推進（相互運用性の確保とオープン性）

データを有効的に活用することで、課題の解決、経済の活性化、行政サービスの高度化・効率化につながることから、市が保有するデータは市民共有の財産であるという認識のもと、データの利活用や官民連携を推進します。

- ・ 本人の同意に基づいた個人データの有効活用
- ・ デジタル社会で必要となる人、事業者、公共施設などの基本情報のデータの整備
- ・ 研究機関や事業者による新たな価値の創造などに向けたオープンデータの提供
- ・ 様々な機関とデータを連携することによるワンストップサービスなどの実現

⑤持続可能なサービス（事業継続性の担保）

情報通信などの情報インフラ、新たなサービスや技術を実装するときは、運用面・財政面からの継続性を確認し、実装を検討します。

- ・まちの活力の維持・向上に向けた情報通信やサービスの構築
- ・全国共通のルール・仕組みに基づいたサービス利用による連携強化、コスト削減
- ・デジタルならではのスピード感あるサービスの実現
- ・社会状況やニーズの変化に柔軟に対応

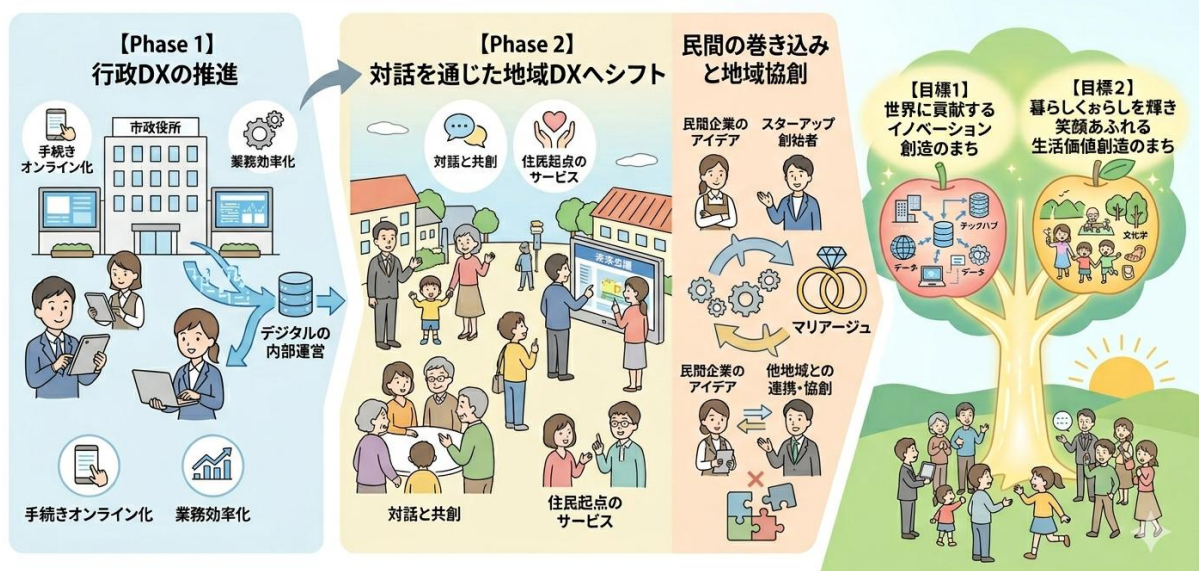
(2) 取組方針

本戦略では、本市が目指す未来像である「イノベーション創造」と「生活価値創造」の二つの理念を実現するため、取組を「行政DX」と「地域DX」の二つの体系に整理します。

「行政DX」は、行政内部の業務改革やデジタル基盤の整備、職員のデジタル人材育成などを通じて行政機能を高め、上位方向性を支える基盤を強化するものです。行政DXの推進により行政サービスの提供方法や業務プロセスを見直し、業務の効率化と質の向上を図るとともに、職員のデジタル活用力や課題解決力の向上を目指すことで、市民・企業・大学など多様な主体と連携する「地域DX」へとシフトしていきます。「地域DX」は、デジタル技術の活用によって地域課題の解決や新たな価値創出を図るイノベティブな取組です。

このように、上位方向性で示した理念を、行政内部の変革と地域全体の協働によって具体化するための枠組みとして、「行政DX」と「地域DX」を位置付け、本市のデジタル施策を推進します。

行政DXを推進し、人が輝く地域DXへシフト



【取組を進める際の基本方針】

- 安全・安心なデータ活用を支えるセキュリティ・プライバシー体制の確立
データ活用の前提となるセキュリティとプライバシー保護を徹底し、安心して利用できるよう推進します。

- 利用者ID管理と認証
一つのIDでさまざまなサービスを利用できる環境を整備し、サービス利便性の向上を図るとともに、サービスを安全に利用するための措置を講じます。

- ユーザー・市民視点でのサービス・事業見直し
提供者側の視点ではなく、サービス受給者や事業関係者の視点をふまえて事業やサービスを見直します。

- オープンデータの民間活用の促進
市が保有するデータの公開を進め、企業・大学・市民等による活用を推進し、データ分析や新サービス創出、研究活動への活用を促すことで、イノベーションの促進と社会課題の解決につなげます。

- クラウドサービスの活用等
セキュリティの確保や費用対効果を踏まえ、システムを長く安定して利用し、他のサービスとも柔軟に連携できるよう、システムの更新や新規構築にあたってはクラウドの利用を基本とします。

- 効率的なデータ連携の実現
人によるサービス間連携を排除し、フローの見直しも含めた真のデジタル連携となるよう措置を講じます。

- 生成AIの活用等
生成AIの登場と進化により、人が担うべき領域にも変化が起きています。
将来的な人的リソースの減少をふまえ、生成AI活用を前提とした事業・サービスの見直し等を行います。

①行政DX推進（行政サービスをもっと便利でスピーディに）

市民の利便性向上と行政サービスの効率化を図るため、次の基本方針に基づき取組を推進します。



1 行かない窓口の推進

市民・事業者の負担軽減と事務処理の効率化を図るため、申請・届出等のオンライン化や通知のデジタル化を推進し、来庁を前提としない手続きの実現に取り組みます。また、抜本的な業務見直しとマイナンバー制度を活用した情報連携を進め、提出書類の削減と手続きの簡素化を推進します。

2 どこでも市役所の実現（職員のいる場所が市役所となる体制）

セキュリティを確保したうえで、システムやデータのクラウド化を進め、職員が市役所にいなくても、必要な業務を同じ水準で行える環境を整備します。

これにより、職員のいる場所そのものが市役所として機能し、時間や場所に左右されない行政サービスの提供と、効率的な行政事務の運営を実現します。

3 最適なサービス利用手段の提供

従来のアナログ手段（電話、対面等）も含め、市民・事業者が必要な情報を必要な時に最適な方法で得られるようユーザー導線の整理・誘導を行うとともに、情報の提供内容や提供手段の再構成を進めます。

4 プッシュ型サービスへの転換

これまでの申請主義から転換し、市側から受給可能なサービスを通知することで、公平で誰一人取り残さないサービスを実現します。

5 統合ナレッジ基盤の整備によるAIネイティブ体制の確立

庁内に分散している文書、データ、業務ノウハウ等の情報資産を統合ナレッジ基盤として一元化し、AIが即時に参照・活用できる業務環境を整備します。

これにより、従来の電子決裁や個別システムの単なるデジタル化にとどまらず、フルデジタルと生成AIの活用を前提とした業務フローへ再設計を進めます。

統合ナレッジ基盤を基に、AIが定型的な事務処理や情報整理を担い、併せて高度な判断支援を行うことで、職員は判断・調整・対外折衝など人が果たすべき業務に集中できる体制を構築します。

これにより、行政内部の業務効率化と業務の高度化を同時に実現し、AIネイティブな行政運営を推進します。

また、将来的には、この基盤の共通基盤部分を広域展開することを検討します。

6 職員のデジタルスキル向上と組織文化の改革

行政サービスの継続的な改善を支えるため、職員のデジタルスキル向上に向けた研修を充実させるとともに、デジタル技術を積極的に活用した改革を実践し、組織全体で継続的な業務革新を実現する体制を目指します。

行政DXによって生まれる業務効率化や職員のデジタル活用力の向上は、地域課題に伴走し、地域DXを推進するための基盤となります。

②地域DX推進（地域の暮らしをデジタルで豊かに）

市民・企業・大学・市が相互に連携し、生活に直結する課題の解決や新たな価値の創造に取り組むため、次の方針のもと施策を推進します。



1 デジタル技術を活用した生活利便性の向上と安全・安心の確保

市民生活に関わる分野においてデジタル技術を積極的に活用し、地域の安全性と生活の質を向上させます。デジタルによる地域のつながりづくりや見守り、同意に基づき信頼できる個別情報の提供、行動変容を促すデジタルプラットフォームなど、誰もが安心して暮らせる地域環境づくりを進めます。

2 地域課題解決デジタルプロジェクトの創出・推進（地域デジタルリビングラボ）

地域ごとの暮らしや立地、人口構成などの実情を踏まえ、市民・地域企業・大学・市が連携して身近な課題を見つけ、デジタル技術を活用した解決策を検討・実践する仕組みを構築します。

小規模な実証実験から段階的に取組、成果を地域全体へ広げていくことで、地域課題の解決に直結するデジタルプロジェクトが継続的に生まれ、育つ環境の実現を目指します。

3 産学官民連携によるイノベーションの推進と地域経済の活性化

地域企業の企業活動が、デジタル技術やAIの活用を前提としたものへと段階的に転換していくことを支援します。

大学の知見や研究成果、市が保有するデータ、市民の生活現場の視点を取り込みながら、地域企業が業務やサービス、ビジネスモデルを高度化することで、新たな競争力や付加価値を生み出すイノベーションの創出を促進します。

こうした取組を通じて、地域企業の競争力強化と地域産業全体の成長につなげます。

4 デジタルを通じたコミュニティ形成と情報共有の促進

地域のデジタル化と、地域企業によるイノベーションの取組等が有機的に結びつくことで、人・組織・活動がデジタル上でも現実の場でもつながり合える環境を目指します。

市民、企業、大学、市が日常的に情報や課題を共有できる仕組みを構築し、デジタルを活用した新しいコミュニケーションと協働のかたちを広げます。

そうしたつながりをオンラインと対面を組み合わせた参加の場を通じて、多様な主体が関心や立場を超えて地域づくりや新たな取組に関わりやすい、開かれた地域デジタルコミュニティの形成を推進します。

5 サービスの認知拡大とデジタルデバインド対策

市が提供するサービスの積極的な認知拡大を図り、誰もがサービスを受けられるようスマートフォン等が苦手な人に丁寧なサポートを提供します。また、信頼できる認証方法であるマイナンバーカードを積極的に活用し、誰もが便利で安心して利用できる市民向けデジタルサービスを実現します。

施策ロードマップ

以下のロードマップは、各年度に市が取り組む主な施策を示すものです。これらの施策を通じて、市民には手続きや情報取得の利便性向上を、企業には新たな連携や事業創出の機会を、地域には課題解決や参加の広がりを、行政には業務効率化と地域伴走力の向上をもたらすことを目指します。

		2026年 土壌づくり	2027年 種まき	2028年 芽吹き	2029年 育成	2030年 収穫
行政DX	行かない窓口	マイナンバーカード活用したオンライン本人確認システムの実証	オンライン手続きの拡充 (オンライン化率：50%)	→	オンライン手続きの拡充 (オンライン化率：80%)	→
	プッシュ型サービス	デジタル通知の実証	デジタル通知の拡充	→	プッシュ型行政サービスの開始	→
	問い合わせ窓口の革新	スマートフォンを活用した業務改善 (公用スマートフォン更新)	通話・窓口対応のノウハウの蓄積の検討	問い合わせチャネルの拡充	→	→
	A I を積極的に活用した業務体制	生成A I を活用した個別ツール (A I エージェント) の施行 会議録・相談記録の要約 業務ナレッジの蓄積検討 A I を活用した業務フローの見直し検討	A I エージェント利用開始 業務ナレッジシステム構築開始	A I エージェント利用拡大 業務ナレッジシステム構築 A I を活用した業務フローの見直しの拡充	→	A I による職員の業務サポート機能の実装 (Co-Worker 化) A I を主軸に置いた業務設計の検討
	どこでも市役所	一部業務のクラウド移行検討 βモデルワークスタイル試行 クラウドシステムをベースとした権限管理の検討	業態・勤務形態の見直し	システムのクラウド化の拡充 (クラウド化率50%) 内部業務システムのクラウド化 どこでも市役所勤務の試行、課題抽出	どこでも市役所勤務の課題の解決 関連規則の改正	システムのクラウド完全移行 βモデル化、ゼロトラスト化 パイロット部署におけるどこでも市役所業務体制
デジタル人材育成	DX推進リーダーの育成 (20人程度) 内製によるシステム構築の試行	内製によるシステム構築の拡充	DX推進リーダー (100人程度) DX推進リーダーコミュニティ開始	内製によるシステム構築の進展	→	
地域DX	生活利便性	市民ポータルサイトIDの共通化	次期市民ポータルサイトの検討・整備 デジタル市民証の検討 デジタルポイントの検討	デジタル市民証やポイントを活用した地域サービス検討	サービス検証や横展検討	センサー系 (見守り・防災)・MaaSの実証開始
	産学官民連携	TGOアプリのリニューアル	TGOアプリと市民ポータルの接続	民間サービスの実証 学生発のサービスの実証	→	サービス検証や横展検討
	デジタルネットワーク	人材探索、デジタルコミュニティ枠組み検討	→	デジタルコミュニティ組成 デジタルプロジェクトの仕掛け	デジタルプロジェクト実施	デジタルコミュニティ発サービスの創出
	デジタルデバインド	出前講座 (スマートフォン教室) 音声UIデバイスの研究	詐欺対策・見守りサービスの検討	音声UIデバイスの実証 詐欺対策・見守りサービスの実証	音声UIデバイスの普及	広域展開の検討

4 DX推進に向けた人材育成・確保

(1) 現状認識

本市においては、これまでの取組の中でデジタルツールを導入・活用してはいるものの、DXを実現するためには、ツールが単に導入されている状態ではなく、業務の中で十分に活用され、組織として定着している状態が必要です。また、日本全体として、人口減少が進む中、限りある職員で行政運営をすることも求められています。

こうした状況の中では、生成AIをはじめとする各種デジタル技術を活用し、業務の効率化・高度化を図るとともに、行政サービスのあり方そのものを見直していく必要があります。

また、生成AIの急速な発展により、これまで外注により調達していたデジタルサービスが、専門的スキルが無くても内製化によって実現可能な状況に変わろうとしています。

そのため本市では、

- ・DXを実装できる人材の育成
- ・全庁的にDXを推進できる組織体制の構築
- ・外部専門人材との協働による知見の導入

を一体的に進めることで、行政運営の変革を推進していきます。

また、本項（4 DX推進に向けた人材育成・確保）を「東広島市人材総合戦略」と連動したDX推進に向けた人材育成・確保の基本方針として運用し、本市のDX推進を牽引するとともに、庁内のDXを推進するだけでなく、地域課題の解決や新たな価値の創出につながる人材を育成することで、デジタルによる変革で持続可能な地域の実現を目指します。

(2) 目指す姿

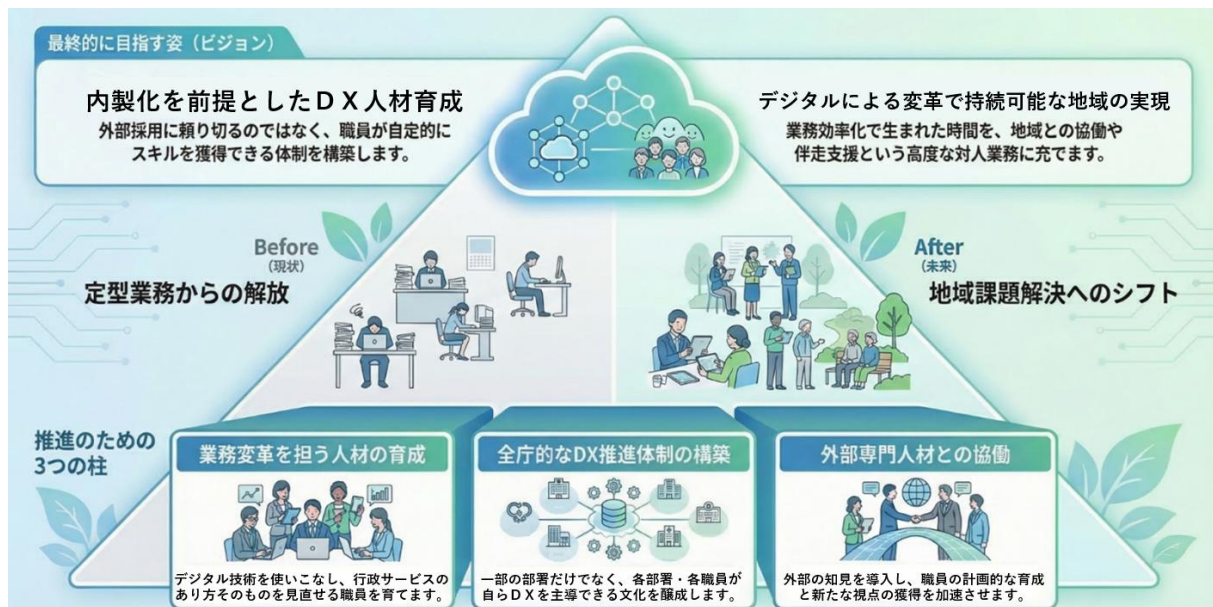
データ分析、AI活用、業務自動化などDX推進に不可欠な専門スキルを持つ人材の確保は、年々難易度が高まっています。市場全体で争奪が激しく、外部採用だけでこのスキルギャップを解消することは現実的に困難な状況です。

そのため本市では、継続的かつ体系的なDX人材の育成を通じて、職員一人ひとりが必要なスキルを自走的に獲得できる体制の構築を目指しつつ、外部人材の専門性を活用しながら内部人材の計画的な育成を進める「内製化を前提としたDX人材育成」を基本方針とします。

さらに、行政DXの推進により定型業務から解放された職員が、これまで以上に地域との協働・伴走に関わることができる体制を整えます。デジタルスキルを身につけた職員が組織全体で増えることで、地域の課題解決やイノベーション支援の伴走をより多くの職員が、より高いレベルで担えるようになることを、本章における人材育成の最終的な目指す姿とします。

具体的には、以下の3つを柱として人材育成を推進します。

- ① 全職員のデジタル活用力を高め、自走的に学び続けられる人材を育成する
- ② 業務変革と地域共創を担えるスキルと知見を、実践を通じて習得する
- ③ デジタルスキルを持つ職員を組織全体で増やし、地域への伴走支援を広げる



(3) 階層別の人材像と役割

① デジタル外部人材（デジタル社会推進官、DXデザイナー、データ活用アドバイザー）

DX推進に必要な専門性（AI、データ分析、業務改革、システム設計など）は急激に高度化・多様化しており、すべてを内部育成だけで賅うことは困難です。

外部人材は、専門的なデジタルスキルや知見・行政内部とは異なる視点での示唆を提供するとともに、内部人材の育成や組織への戦略的提言など多岐にわたる役割を担います。

② DX推進チーム

市民・企業・大学などの外部主体と直接連携し、地域の課題解決や新たな価値創出に向けた共創の取組を推進する、対外的なDXの接点となる組織です。外部人材やアドバイザーボードとも協働しながら、地域DXプロジェクトの企画・設計・推進を担うとともに、庁内のDX推進リーダーと連携し、行政DXと地域DXの両輪を繋ぐ役割を果たします。

③ DX推進リーダー

各部署においてDXの取組をリードし、デジタルを活用した業務変革を現場から推進する人材です。日々の業務から課題や改善点を捉え、DX推進チームや外部人材と連携しながら所属部署のデジタル化・業務改革を牽引します。組織全体のデジタル対応力を底上げする中核的な担い手として、情報システム担当者や一般職員への働きかけも担います。

④ 一般職員

一定のデジタルリテラシーを有し、業務においてデジタルツールを利用できる人材です。

組織全体としてのデジタル対応力を高めるためにも一般職員や上位職が一定のリテラシーとデジタル活用能力を有する必要があります。

※情報システム担当者

一定のデジタルスキルを有し、各所属において、情報資産の管理・運用やシステムベンダーとの調整を担うことのできる人材です。

(4) 育成方針

① DX推進チーム

デジタルを活用して市の業務変革を起こせる情報職の採用を進めるとともに、広島県がすすめるDXShipと連携した人材育成をすすめます。

実践型育成により、調整・要件化・改善案作成など一連のスキルを身につけ、業務改革とデジタル設計を一貫して扱えるスキルの獲得を目指します。

また、外部人材との協働による体験を通じ、視点の転換や実践力を身につけます。

② DX推進リーダー

DX推進リーダーの育成は、アセスメントにより選定した候補者を外部人材との協働を通じた実践的なワークショップにより、業務プロセス改革を体験することで、デジタル化にとどまらない変革と専門性の獲得を目指します。

こうした人材のエンゲージメントの向上を図る方策として、バッジ制度を用いて能力の段階的認定を行い、専門性を活かしたキャリアパスの検討と処遇の制度化を検討します。

なお、DX推進リーダーは、年間20名程度を育成し、5年で100名超の規模の確保を目指します。

③ 全体的なITスキルのレベルアップ

全職員が一定水準のデジタルリテラシー及びデジタル活用力を習得するために、継続的で効果的なスキルアップ研修を行い、組織全体のデジタル対応力の向上を図ります。

また、職員がそれぞれのレベルやスキルに応じて受講できるようなコンテンツ提供とアセスメントのサイクルをまわすことで、効果的なレベルアップをすすめていきます。

④ 地域DX伴走力のレベルアップ

本市はこれまでTORQUE事業をはじめとする地域共創の取組を通じて、市民・企業・大学との協働・伴走・場づくりの経験を積み重ねてきました。

行政DXの推進により定型業務から解放された職員が地域との関わりを広げ、デジタルスキルを身につけた職員が組織全体で増えることで、地域の課題解決やイノベーション創出等の伴走支援をより多くの職員が、より高いレベルで担えることを目指します。

そのために、ミライノ+（共創型起業プログラム「円陣」等）における地域課題の構造化を起点に、データ活用・プロジェクトマネジメント・デジタルサービスの地域実装実証など、地域との共創を支える実践的なスキルの習得と、外部人材や地域主体との協働経験を組み合わせた育成をすすめます。

5 DX推進に向けた体制の整備

(1) 推進体制

①DX推進本部

市長を本部長とし、副市長・各部局長などを構成員とするDX推進本部において、DX推進に係る全体的な方針決定を行っていきます。

②DXワーキングチーム

DX推進チームや外部人材、業務主管課の担当職員が参加するワーキングチームで、課題の整理や業務の見直し、他業務との連携などを協議し、デジタルサービス等の具体的な取組を推進します。

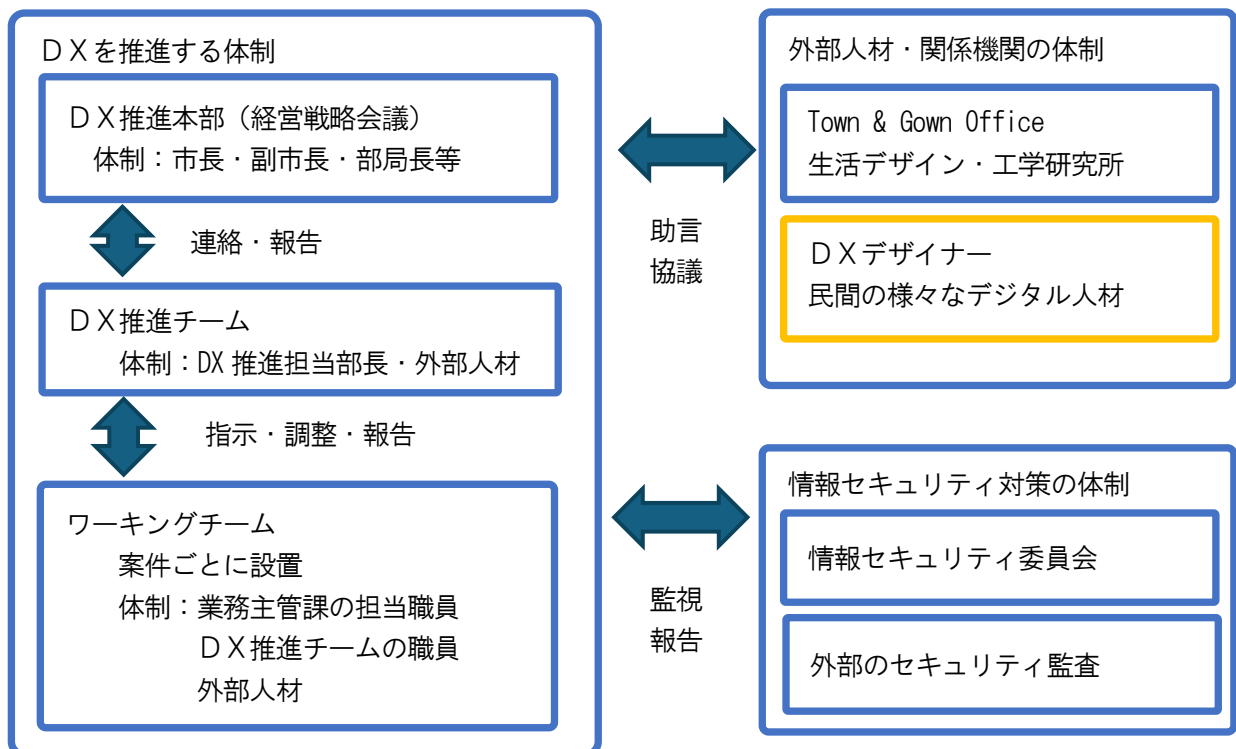
(2) 外部人材・関係機関の活用

①アドバイザーボード・外部の専門家

DX推進の助言やサポートを行うアドバイザーボードや外部人材を活用します。

②関係機関

Town & Gown Office、生活デザイン・工学研究所などの専門家と連携し、実証・社会実装を進めます。



6 参考資料

(1) 用語集

索引	用語	解説
5	5G	超高速大容量・超低遅延・多数同時接続といった特徴を持つ通信方式
A	AI	人の代わりに判断するものではなく、文章作成や整理などを助ける技術
	AIエージェント	定型作業や情報整理を自動で行うAIの仕組み
	AINeityブ	AIの活用を前提に業務やサービスを設計する考え方
D	DX（デジタルトランスフォーメーション）	デジタルを使って、行政や暮らしのやり方をより便利で良いものに変えていく取組
	DXShip	広島県と県内各市町が連携して、自治体DXを推進するための枠組み・プロジェクト
G	GbizID	デジタル庁が運営する法人・個人事業主向けの共通認証システム
	GIGAスクール	子供たち一人ひとりに個別最適化され、創造性を育む教育ICT環境の実現に向けた取組
S	SDGs	国連で採択された2030年までに地球上の誰一人取り残さない、持続可能でよりよい世界を目指す国際目標として、17のゴールと169のターゲットからなる「持続可能な開発目標（Sustainable Development Goals：SDGs）」
	SNS	ソーシャルネットワーキングサービス（Social Networking Service）の略で、登録された利用者同士が交流できるWebサイトの会員制サービス
	SSO	シングルサインオン（Single Sign On）の略で、1度のID・パスワード認証で、複数のWebサービスやアプリにログインできる仕組み
T	TORQUE（トルク）事業	地域の課題を、市民・外部人材・市職員などが協力して解決する取組
	Town & Gown 構想	持続可能な未来のビジョンを共有する東広島市と大学が包括的、日常的、継続的、組織的な関係を構築の上、東広島市の行政資源と大学の教育・研究資源を融合しながら活用することで地方創生を実現し、持続的な地域の発展と大学の進化をともに目指す構想
	Town & Gown Office	Town & Gown 構想を推進するため東広島市と大学が共同で設置した組織（通称TGO）
W	Well-being	市は幸福度というが、身体的、精神的、社会的に良好な状態にあることを意味する概念で、心ゆたかな暮らしで「多面的に持続的な幸せな状態」

β	β モデル	業務端末の利便性を高めるため、高度なセキュリティ対策を実施することを条件に、インターネット接続系に配置するネットワーク体系のこと
あ行	アジャイル	小規模な改善を積み重ねるアプローチ
	アドバイザリーボード	本市のDX推進について、最新の技術や知見をもとに戦略的に助言をする外部の専門家
	イノベーション	もの、仕組み、サービス、組織などに新たな考え方や技術を取り入れて新たな価値を生み出し、社会に大きな変化をもたらすこと
	行かない窓口	市役所に来なくてもオンラインで手続きが完結する仕組み
	円陣	東広島市をフィールドに、社会課題の解決に対し高い熱量をもって取り組む人々を募集し、事業プランをビジネス的手法として磨き上げ、具体的な実践につなげることを目指すプログラム
	オプトイン	本人が同意した場合だけ、情報を扱う仕組み
	オンライン申請	紙の書類を書かず、スマホやパソコンで手続きする方法
	オープンデータ	機械判読に適したデータ形式で、二次利用が可能な利用ルールで公開されたデータ
か行	関係人口	地域や地域の人々と多様に関わる、地域外の人々のこと
	行政DX	市役所の仕事や手続きをデジタルで見直し、便利で早くする取組
	共創	市・市民・企業・大学が対等に協力し、一緒に取り組むこと
さ行	市民ポータルサイト	市の情報や手続きを、スマホやパソコンでまとめて使えるサイト
	情報セキュリティポリシー	企業や組織において実施する情報セキュリティ対策の方針や行動指針
	ジョルテ (jorte)	カレンダー&システム手帳アプリ
	スマート農業	ロボット技術や情報通信技術(ICT)を活用し、省力化・精密化や高品質生産を実現する等を推進している新たな農業
	生成AI	人工知能の一種で、文章の作成や要約を助ける技術で、職員の仕事を補助するもの
た行	地域DX	市民・企業・大学などが協力し、地域の課題をデジタルで解決する取組
	デジタル庁	デジタル社会の実現に関する司令塔として、重点計画の策定や施策について主導的な役割を担い、デジタル時代の官民のインフラを一気呵成に作り上げることを目的に設置された組織

た行	デジタルデバイド	デジタル技術を使える人と使いにくい人の間に生じる格差
	データ利活用	集めた情報を分析し、サービス改善に役立てること
な行	内製化	外部任せにせず、職員が自分たちで担えるようにすること
は行	プッシュ型サービス	申請しなくても、市から必要な情報やお知らせが届く仕組み
ま行	ミライノ ⁺	「東広島イノベーションラボ ミライノ ⁺ 」のことで、人やアイデアが自然と集まり結びつくことで、新しい視点から未来のビジョンを思い描く場所
ら行	リビングラボ	市民・企業・大学・市が一緒に、実際の暮らしの場でアイデアを試しながら、より良い解決策を育てていく共創の場