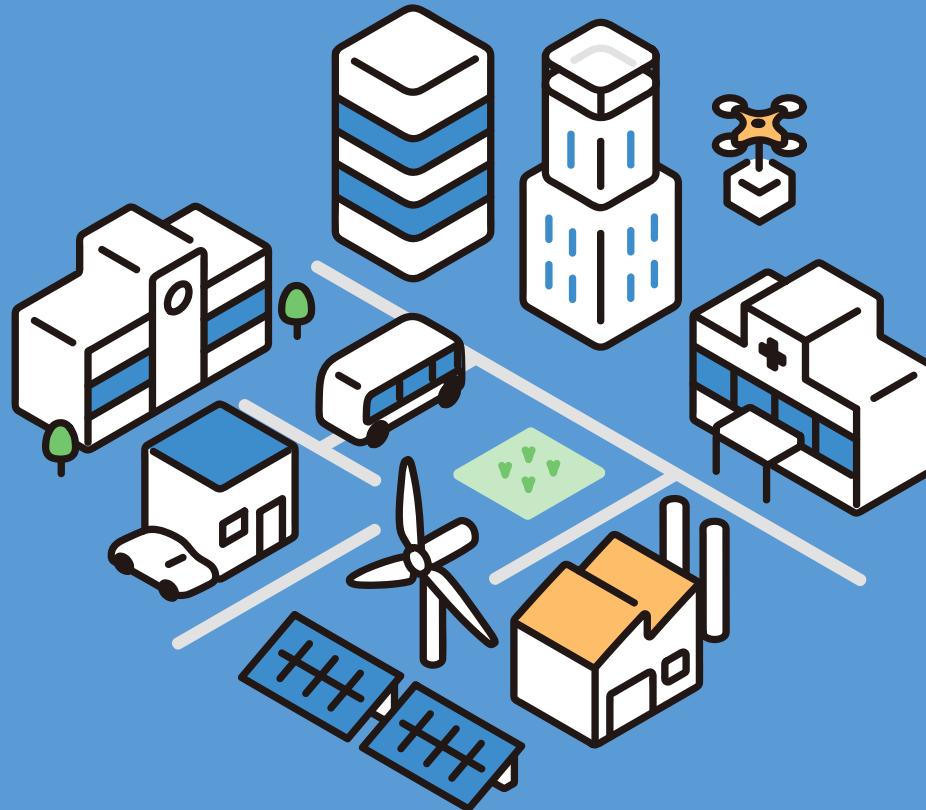


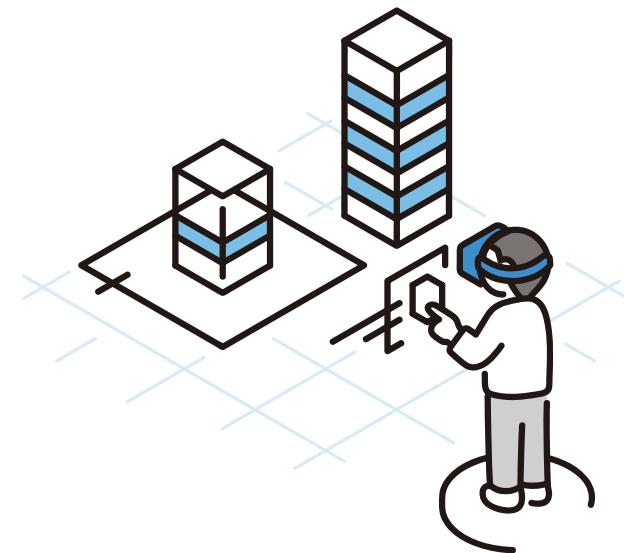
# DX郡山推進計画 2026-2029



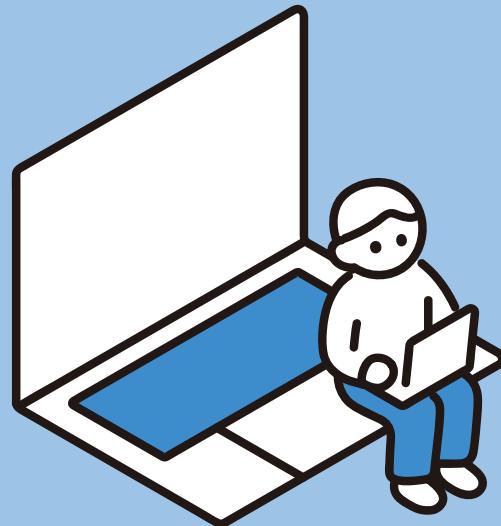
2026(令和8)年3月策定

# 目次

1. <u>はじめに</u> .....	3
2. <u>計画の体系</u> .....	10
3. <u>重点取り組み事項等</u> .....	16
4. <u>計画実現のための指標</u> .....	25
5. <u>計画の推進体制</u> .....	31
6. <u>終わりに</u> .....	35
7. <u>資料編</u> .....	37



# 1 はじめに



これまでの歩みと、新たな挑戦への第一歩。

郡山市のDXは、着実な成果を上げてきました。  
社会の変化が加速する中で、前計画の期間満了に伴い、  
直面する新たな課題に対応するため、本計画を策定します。  
持続可能な未来に向けた確かな一步を、ここから踏み出します。

# 1-1 前計画（DX郡山推進計画）の取り組み

ミッション(使命)  
誰もがデジタルの  
恩恵を受ける  
「こおりやま」の実現

## 前計画で 推進してきた 取り組み

郡山市では、2022年3月に策定した「DX郡山推進計画」に基づき、これまでDX関連施策を展開してきました。（計画期間：2023年4月～2026年3月）

期間中に行った主な施策を、3つのビジョンごとにご紹介します。

ビジョン(実現したい未来)  
①市民サービスの向上  
②行政事務の効率化  
③生活の質の向上

バリュー(共通の価値観)  
①パックキャスト思考 ④BPR  
②デザイン思考 ⑤情報セキュリティ  
③ユーザーオリエンテッド ティの確保

	社会の動向	郡山市の取り組み		
		Vision1 市民サービスの向上	Vision2 行政事務の効率化	Vision3 生活の質の向上
2022年度 (令和4年度)	<ul style="list-style-type: none"><li>● <a href="#">デジタル田園都市国家構想※1</a> 基本方針が閣議決定される</li><li>● デジタル庁による<a href="#">ガバメントクラウド※2</a>本格運用開始</li><li>● <a href="#">OpenAI※3</a>が「ChatGPT」を正式リリース</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● 市税等クレジットカード決済</li><li>●マイナポータルによる行政手続オンライン化の開始</li><li>●オンライン申請サービス構築</li><li>●農業DX(<a href="#">アグリテック※4</a>)の推進</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Digi田甲子園 2022夏で「介護保険認定審査事務のDX」が選定される</li><li>● <a href="#">ロードツール※5</a> 「kintone」の活用開始</li><li>●zoomの導入</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>●町内会DX推進事業（結ネット）の実施</li><li>●<a href="#">メタバース※6</a>・VRワークショップの開催</li><li>●GIGAスクール運営支援センターの開設</li></ul>
2023年度 (令和5年度)	<ul style="list-style-type: none"><li>●文部科学省が学校への生成AIガイドラインを公表</li><li>●マイナンバーカードの普及率が70%を突破</li><li>●Android端末にマイナンバーカード機能搭載</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>●電子契約システムを導入</li><li>●放課後児童クラブ入所申請のオンライン化</li><li>●こおりやまDXプラットフォーム設立（産業DX推進）</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>●生成AI活用ガイドラインを策定し、公務員業務専用ChatGPT「マサルくん」の利用を開始</li><li>●人流分析ツール、<a href="#">BIツール※7</a>等新たなツールを導入</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>●事業者との協働したスマホ教室の実施（広域圏展開）</li><li>●メタバース上に「100周年記念ブース」を設置</li><li>●学校教育へのメタバース活用研究</li></ul>
2024年度 (令和6年度)	<ul style="list-style-type: none"><li>●マイナ保険証が原則化、マイナ免許証スタート</li><li>●デジタル庁が「<a href="#">三層の対策※8</a>」廃止の方針を発表</li><li>●2024年のキャッシュレス決済比率が42.8%に到達</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>●行政手続オンライン化の進展（259オンライン化）</li><li>●6施設にキャッシュレス決済環境導入（計58施設）</li><li>●出生届のオンライン化（全国初）</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>●<a href="#">LGWAN※9</a>環境で利用可能な「exaBase生成AI」「moconavi」の導入</li><li>●新たな機能（情報連携機能）を備えた<a href="#">GIS※10</a>の構築</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>●メタバースを活用した各種イベントの開催</li><li>●議会中継にAIによるリアルタイム字幕を表示</li><li>●視覚障がい者・聴覚障がい者向けスマホ教室の開催</li></ul>
2025年度 (令和7年度)	<ul style="list-style-type: none"><li>●iPhoneにマイナンバーカード機能搭載</li><li>●<a href="#">システム標準化※11</a>移行期限</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>●福祉の相談窓口のAI要約システム</li><li>●AI受付案内システム導入</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>●SMS送信サービスの全庁展開</li><li>●道路劣化診断システム導入</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>●メタバースでイベント開催</li><li>●議会中継手話通訳システム導入</li></ul>

# 1-2 前計画（DX郡山推進計画）の具体的成果例①

## 前計画期間で 実現した 具体的成果例

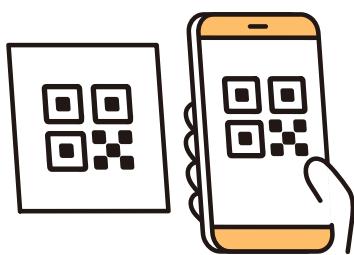
「DX郡山推進計画」（計画期間：2023年4月～2026年3月）において、郡山市のDXは着実に進化し、多岐にわたる分野で具体的な成果を生み出してきました。

ここでは3つのビジョン別に、主な進捗と達成をご報告します。



### Vision 1 市民サービスの向上

#### キャッシュレス対応施設数



2021年度  
**35**施設  
↓  
2025年度  
**58**施設

市民の皆様がより簡単に、便利に支払いができるよう、2021年1月から窓口のキャッシュレス決済を開始しました。

2023年度には指定管理の17施設に、2024年度には歴史情報博物館等6施設に導入を拡大し、キャッシュレス決済比率も大きく上昇しました。

#### 2025年度の利用状況等（11月末まで）

- キャッシュレス決済比率…31.9%
- キャッシュレス決済件数…46,906件

#### 独自アプリの作成数



2023年度  
**5**個  
↓  
2025年度  
約**90**個  
(11月末時点)

2022年度に導入したローコードツール「kintone」で、職員自ら約90個の業務アプリを内製しました。

これまで、行政センター窓口の混雑状況確認や東山悠苑の火葬予約などのアプリが実装され、市民サービス向上に寄与しています。

#### 利用状況等（2025年11月末まで）

- 混雑状況アクセス件数…5,898件
- 火葬オンライン予約件数…3,653件

#### オンライン手続数



2021年度  
**369**手続  
↓  
2025年度  
**791**手續  
(9月時点)

「来なくてもよい窓口」実現のため、行政手続オンライン化を積極的に推進してきました。

期間中、対象手続数は369手續から791手續に大幅に増加するとともに、2023年度からはオンラインでのクレジット決済にも対応しました。

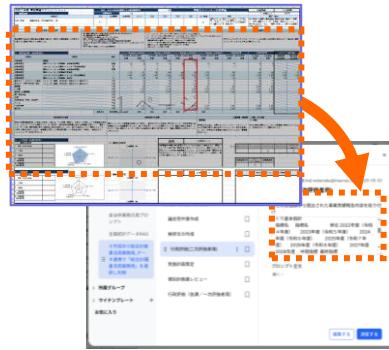
#### 2025年度の利用状況等（11月末まで）

- オンライン申請件数…5,898件
- オンライン決済件数…285件

# 1-3 前計画（DX郡山推進計画）の具体的成果例②

## Vision 2 行政事務の効率化

### 生成AIの月平均利用者数



2024年度  
**140人**

2025年度  
**227人**  
(11月末時点)

2024年度に生成AI「exaBase 生成AI for 自治体」を導入し、全庁的な利用を推進してきました。

その機能を活用して、行政マネジメント課では「生成AIを活用した行政評価業務」に取り組んでいます。

各部局が作成した行政評価の一次評価を基に、二次評価案が生成されることで、大幅な業務効率化が図られました。

#### 行政マネジメント課の導入効果（2025年度）

- 業務時間…約16時間削減
- 超過勤務時間…約8割削減（前年比）

### GISの月平均ログイン件数



2021年度  
**6,663人**

2025年度  
**7,248人**  
(11月末時点)

市では、道路管理や開発許可業務等多岐に亘る業務でGISを活用しています。

2024年度には、「現場からの情報登録機能」「SNS投稿情報の収集・可視化機能」「位置情報表示機能」の3機能を、全国に先駆けて同一システム上に実装しました。

これら新機能の活用により、情報の速やかな共有と業務の更なる効率化を図りました。

#### 2025年度の利用状況等（11月末まで）

- 情報連携機能アクセス件数…357件
- SNS投稿情報収集件数…438件

## Vision 3 生活の質の向上

### DX活用による生活の質の向上



おはようございます。  
これより本日の会議を開きます。



2024年度には、視覚障がい者・聴覚障がいの方を対象としたスマートフォン教室を開催しました。

教室では、画面読み上げ機能や要約筆記、手話などを取り入れ、基本的な操作や便利なアプリの利用等を支援しました。

さらに、議会中継にリアルタイム字幕表示や手話通訳を提供するなど、デジタル技術があらゆる人の生活の質を向上させる取り組みを推進しました。

#### 障がい者向けスマホ教室開催状況（2024年度）

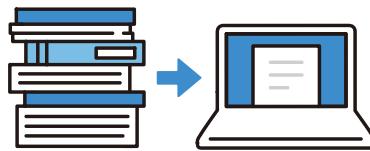
- 視覚障がい者向け…2回
- 聴覚障がい者向け…4回

# 1-4 前計画期間中の5レスの進展

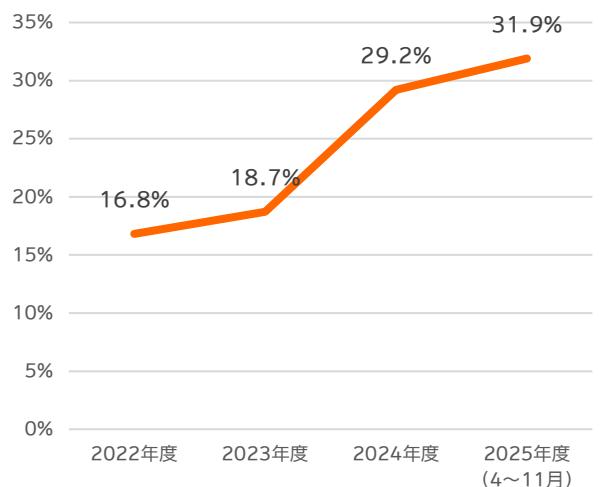
## 「5レス」の進展

郡山市では、カウンターレス、キャッシュレス、ムーブレス、ペーパレス、ファイルレスの5つを「5レス」と称しています。

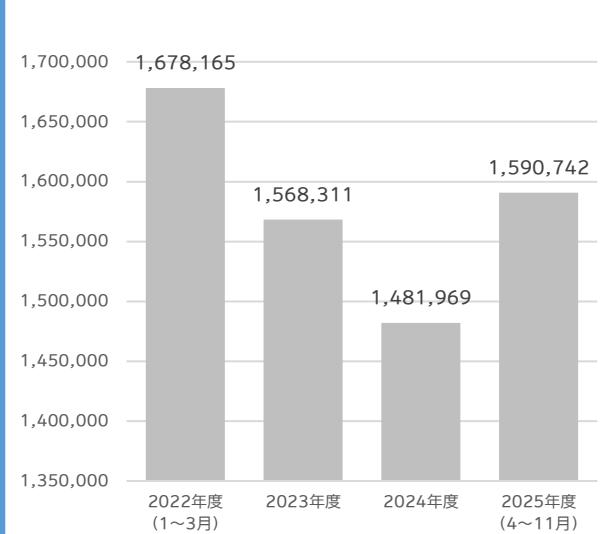
これら5レスの推進を通じたDXの加速化を目指しており、計画期間中を通して、いずれも着実に進展しています。



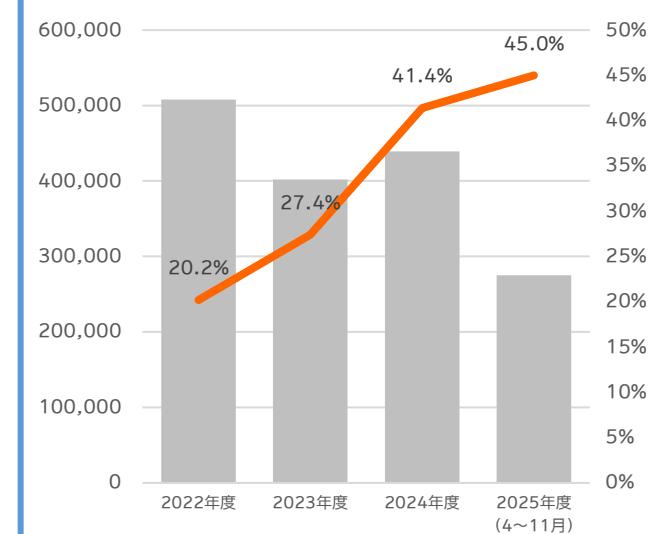
### キャッシュレス（キャッシュレス決済比率）



### ペーパレス（印刷枚数）※月平均

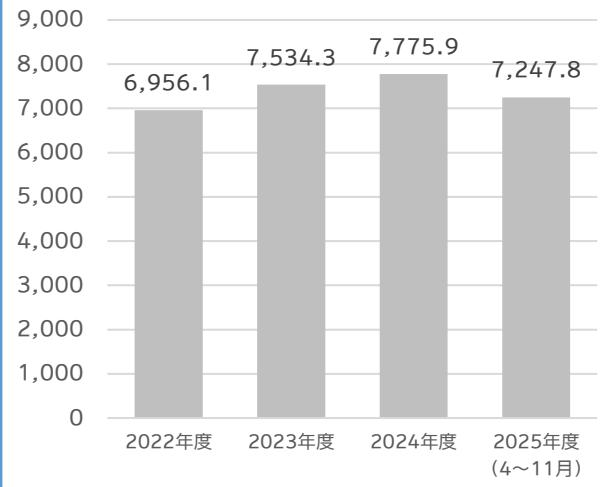


### カウンターレス（来庁者数と手続オンライン化率）

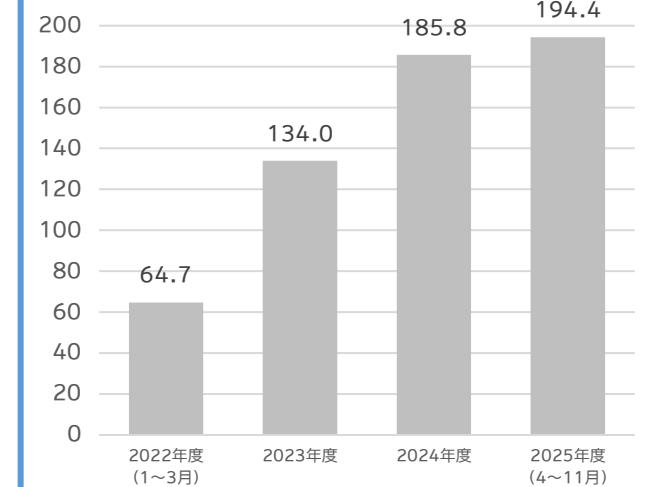


### ファイルレス（GISアクセス数）※月平均

### ファイルレス（GISアクセス数）※月平均



### ムーブレス（ウェブ会議の開催数）※月平均



# 1-5 次期計画策定の背景



## 様々な変化・進展への対応

デジタル技術の進展や社会課題の変化、更には国や県との連携強化が求められる中、こおりやま広域圏の連携中枢都市としての役割を果たすため、現行計画を見直し、これらの変化に対応した次期計画を策定します。

### 背景① 社会課題の変化への対応

- 人口減少・超高齢社会の到来
- ベンダー・自治体職員の人手不足、リソース逼迫
- デジタルデバイド対策<sup>\*12</sup>、多言語対応の必要性
- 自然災害や公共インフラ等の持続可能性への対応

限られた資源で多様な課題に対応するため、業務効率化が必要

### 背景② デジタル技術の進展

- 市民生活へのデジタル技術の浸透（コロナ禍で加速）
- 生成AIをはじめとするAIの社会実装の進展
- 新たなデジタル技術の登場
- 自治体フロントヤード改革<sup>\*13</sup>
- サイバー空間における質・量両面での脅威の増大

先進デジタル技術の活用と、安全・利便性の両立が必要

### 背景③ 国の関連法等による要請・県との連携

- 新たな国・県の施策への対応
- 「新しい地方経済・生活環境創成部」の設置
- 業務システム標準化、ガバメントクラウドの本格化
- 「三層の対策（三層分離）」から「ゼロトラストアーキテクチャ<sup>\*14</sup>」への移行

国・県の新たな計画等に遅滞なく対応するための体制構築が必要

以上の背景を踏まえて、

限られた資源を最大限活用するために徹底したDXを推進し、市民サービスの維持・向上と行政事務の効率化を図ることで、**持続可能な自治体運営の実現**を目指す計画を策定します。

# 1-6 次期計画の位置付けと期間

## 位置付けと 計画期間

「郡山市第7次総合計画」に基づく本市DX推進のための計画であり、併せて「官民データ活用推進基本計画」に規定される「[市町村官民データ活用推進計画※15](#)」としても位置付けます。また、計画期間は2026年4月から2030年3月までの4年間とし、国が進める「デジタル社会の実現に向けた重点計画」等の進展に応じ、適宜見直すこととします。

### 郡山市第7次総合計画 2026~2029年度

DX推進による実現

### DX郡山推進計画 2026-2029

#### 社会課題の変化への対応

- 人口減少・超高齢社会の到来
- デジタルデバイド対策、多言語対応の必要性
- 自然災害や公共インフラ等の持続可能性への対応など

#### デジタル技術の進展

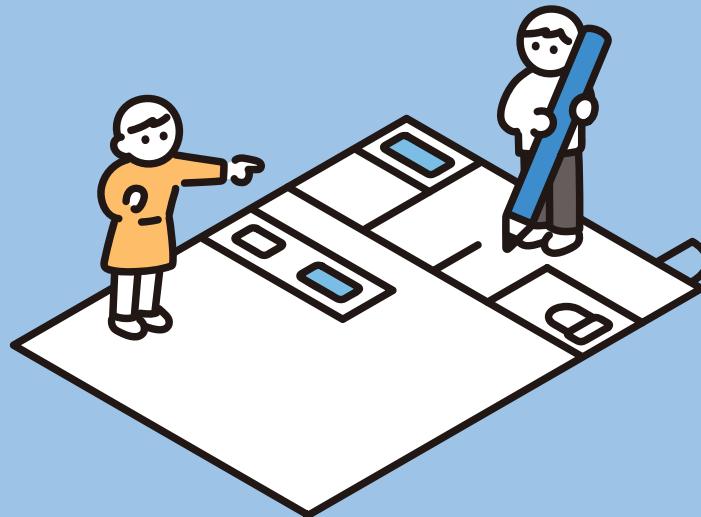
- 市民生活へのデジタル技術の浸透
- AIの社会実装の進展
- サイバー空間における質・量両面での脅威の増大など

#### 国の関連法等の要請・国との連携

- 新たな国・県の施策への対応
- 業務システム標準化、ガバメントクラウドの本格化
- ゼロトラストアーキテクチャへの移行など

計画	年度	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029
国	デジタル社会の実現に向けた重点計画		2021.12閣議決定		2024.6閣議決定		2025.6閣議決定		
	デジタル田園都市国家構想総合戦略			初版		改定版		次期計画	
	自治体DX推進計画	初版	第2版	第3版	第4版		第5版		
県	福島県デジタル変革(DX)推進基本方針		初版		中間見直し版		福島県DX推進戦略2026~2030		
	郡山市総合計画		郡山市まちづくり基本指針(あすまちこおりやま)				郡山市第7次総合計画		
市	DX郡山推進計画		現行計画		★策定		DX郡山推進計画2026-2029		★中間レビュー

## 2 計画の体系



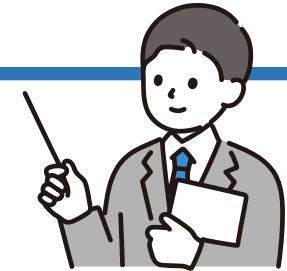
DX推進の「羅針盤」となる、計画の全体像。

郡山市のDXは何を目指すのか（Mission）、  
どんな未来を実現するのか（Vision）、何を大切に進めるのか（Value）、  
そして、どう実践するのか（Action）。  
全ての取り組みの土台となる「羅針盤」を描きます。

## 2-1 本計画の体系

### 計画の体系の 基本的な考え方

本市が担うべき使命や実現したい未来について、MVV（ミッション・ビジョン・バリュー）+A（アクション）の体系で表現します。本市のDX関連事業については、このMVV+Aに基づき推進します。



### Mission

使命

### Vision

実現したい未来

### Value

施策実施のための  
共通の価値観

### Action

実践手法

東北の鼓動  
未来を奏でる  
「選ばれるまち」郡山

デジタルで未来を拓く  
持続可能な「こおりやま」

1. 市民生活の利便性向上
2. 持続可能で効率的な行政運営
3. 人に優しいデジタル化
4. 情報セキュリティの確保

郡山市が担うべき使命・理念を表すもので、  
郡山市第7次総合計画の将来都市像と一致  
します。

Missionの実現のため、DXにより実現したい未来を表します。

ビジョンを実施する各施策  
について共通する価値観  
を表します。

1. 5レス
2. 業務手順の見直し
3. 先端技術の積極活用
4. デジタルスキル向上
5. デジタルデバイド対策

※行政評価、電算業務調整等を通して進捗管理

バリューに沿った施  
策を具体的に実行す  
るための目標やその  
手法を表します。

## 2-2 本計画の体系「ミッション」

# Mission

本計画は「東北の鼓動 未来を奏でる『選ばれるまち』郡山」をミッションに掲げ、デジタル技術の活用により、活力と魅力あふれる都市の創造を目指します。



## 東北の鼓動 未来を奏でる「選ばれるまち」郡山

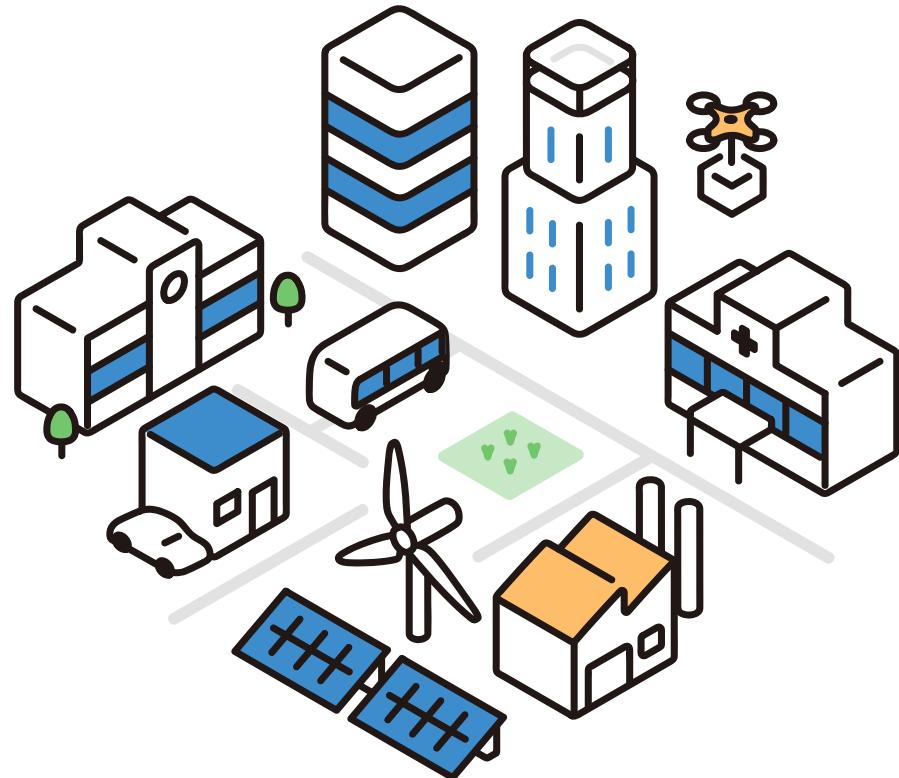
郡山市第7次総合計画の将来都市像「東北の鼓動 未来を奏でる『選ばれるまち』郡山」は、本市の本質と未来への志を示したものであり、この理念を、本計画のミッションとして位置づけます。

人口減少社会が進行する中にあっても、東北地方全体の発展を力強く牽引するとともに、未来を創造するまちづくりを、デジタル技術の活用で実現していきます。

その先に目指すのは、市民の皆さんのが「住んでみたい、働いてみたい」と心から選びたくなる、魅力と活気に満ちた都市の創造です。

産業、教育、子育て、福祉、防災など多様な分野でDXを推進し、地域の活性化と持続可能な社会の実現に寄与します。

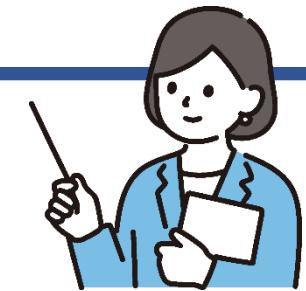
そして、市民の皆さんのがより豊かな生活を享受できる「選ばれるまち」を目指します。



## 2-3 本計画の体系「ビジョン」

### Vision

デジタル技術を未来創造の原動力とし、持続可能な「こおりやま」を拓きます。誰もが希望を持ち、安心して豊かに暮らせる社会の実現を目指します。



### デジタルで未来を拓く 持続可能な「こおりやま」

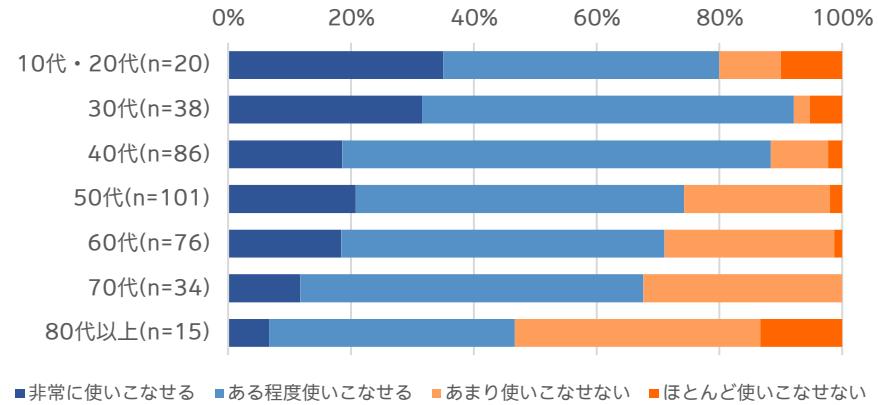
本計画では、急速に普及・進展するデジタル技術を「単なるツール」ではなく、未来を切り拓き、市民一人ひとりの可能性を拡げ、地域をより豊かにするための「原動力」と位置づけます。

人口減少社会に直面する中で、この「原動力」を最大限活用し、多様化・複雑化する社会課題の解決を図ります。

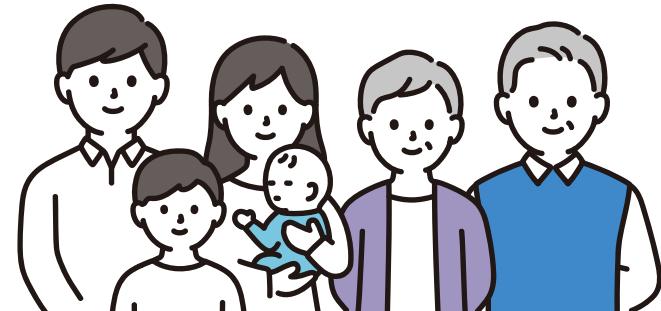
また、人に寄り添う視点を大切にしながら、誰もが安心して豊かに暮らせる未来を創造し、デジタル化がもたらす恩恵を等しく享受できる社会を構築することで、次世代に誇れる「こおりやま」の姿を目指します。

さらに、こおりやま広域圏の連携中枢都市として、構成市町村との連携を一層強化し、圏域全体のDXを強力に推進します。

このビジョンは、全ての市民がデジタルの力で自らの未来を拓き、地域全体でより良い社会を共に創り上げていくための道標となるものです。



デジタル機器やオンラインサービスの活用度  
(2025年9月実施 まちづくりネットモニターより)



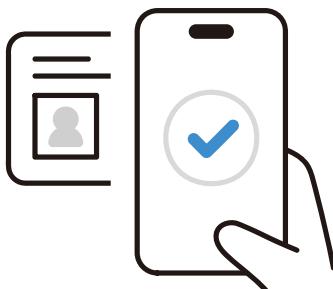
## 2-4 本計画の体系「バリュー」

# Value

ミッション、ビジョンに沿った施策を策定・実行する上で、組織の核となる「共通の価値観」や「基本的な考え方」を、以下のとおり定めます。

### ① 市民サービスの利便性向上

場所や時間を選ばない利用者中心のサービス提供



- デジタルの利点を生かした新たなサービスを提供します。
- 窓口までお越しいただかなくても、同等のサービスをオンラインで利用できる環境を整備します。
- スマートフォンなどの端末で利用可能な行政サービスを提供します。
- 災害時には必要な情報や支援を迅速に利用できる仕組みを構築します。

### ③ 人に優しいデジタル化

誰もがデジタルの恩恵を受けられる社会の実現



- デジタル技術活用に不安やためらいがある人でも、デジタル化の恩恵を実感できる仕組みを整備します。
- デジタル技術の活用支援により、安心して利用できる環境を提供します。
- デジタル技術活用により定型業務を効率化し、対面での相談対応等、人にしかできない業務リソースを確保します。

### ② 持続可能で効率的な行政運営

デジタルを徹底活用した事務処理によるムダの排除



- 業務を効率化し、正確性を向上させるとともに、ムダを削減します。
- 柔軟な働き方を実現し、多様な人材に選ばれる市役所を目指します。
- 生成AIなどの先端技術を積極的に活用し、時代の変化に迅速かつ柔軟に対応できる、持続可能で効率的な行政運営を目指します。

### ④ 情報セキュリティの確保

安全・安心なデジタル環境の構築



- セキュリティポリシーを見直し、最新のリスクに対応した対策を徹底します。
- システム障害時に迅速・適切に対応できる体制を整備し、安定した運用を実現します。
- 職員のデジタルスキルを向上させ、情報管理の安全性を強化します。

## 2-5 本計画の体系「アクション」

# Action

共通のバリュー（価値観）に基づき、DX推進における行動原則と実践手法として、日頃から常に意識すべき「アクション」を、以下のとおり定めます。これら5つの「アクション」を実践することで、4つの「バリュー」を深化させます。

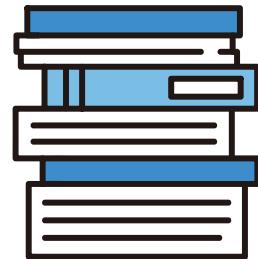
### ① 5レス



- 本計画でも引き続き「5レス」を推進し、DXの加速化を図ります。
- 計画期間中は、5レスの進展状況を隨時モニタリングし、施策効果を評価・検証します。

これらの取り組みで、  
value1 「市民生活の利便性向上」と、value2  
「持続可能で効率的な行政運営」を実践します。

### ②業務手順の見直し



- 業務内容や業務プロセス等を抜本的に見直し、再構築する「BPR※16」を進めます。
- 既存の業務プロセスを分析し、無駄を排除することで、業務の流れをスムーズにします。

これらの取り組みで、  
value1 「市民生活の利便性向上」と、value2  
「持続可能で効率的な行政運営」を実践します。

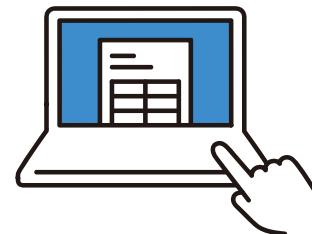
### ③先端技術の積極活用



- 生成AIやローコードツールなどの先端技術を積極的に導入します。
- 状況に応じて最適な先端技術を柔軟に導入し、時代の変化に対応した自治体運営を目指します。

これらの取り組みで、  
value1 「市民生活の利便性向上」と、value2  
「持続可能で効率的な行政運営」を実践します。

### ④デジタルスキル向上



- 先端技術の積極導入に対応できるよう、職員のデジタルスキル向上を図ります。
- 新たなセキュリティリスクにも適切に対応できるよう、情報セキュリティ意識の向上を図ります。

これらの取り組みで、  
value2 「持続可能で効率的な行政運営」、value4  
「情報セキュリティの確保」を実践します。

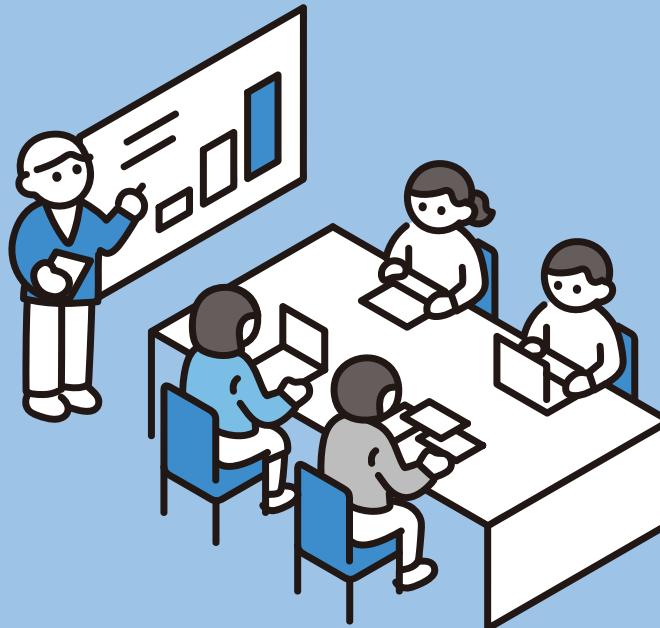
### ⑤デジタルデバイド対策



- 多様な市民がデジタルの恩恵を受けられるよう、各種支援策を展開します。
- スマホ講座の開催等を通して、オンライン申請等の行政サービス活用を支援します。

これらの取り組みで、  
value1 「市民生活の利便性向上」と、value3  
「人に優しいデジタル化」を実践します。

### 3 重点取り組み事項等



**未来を動かす、4つの推進エンジン。**

郡山市のDXを力強く加速させるため、特に注力する4つの取り組みがあります。  
これらは、単なる個別の事業ではありません。

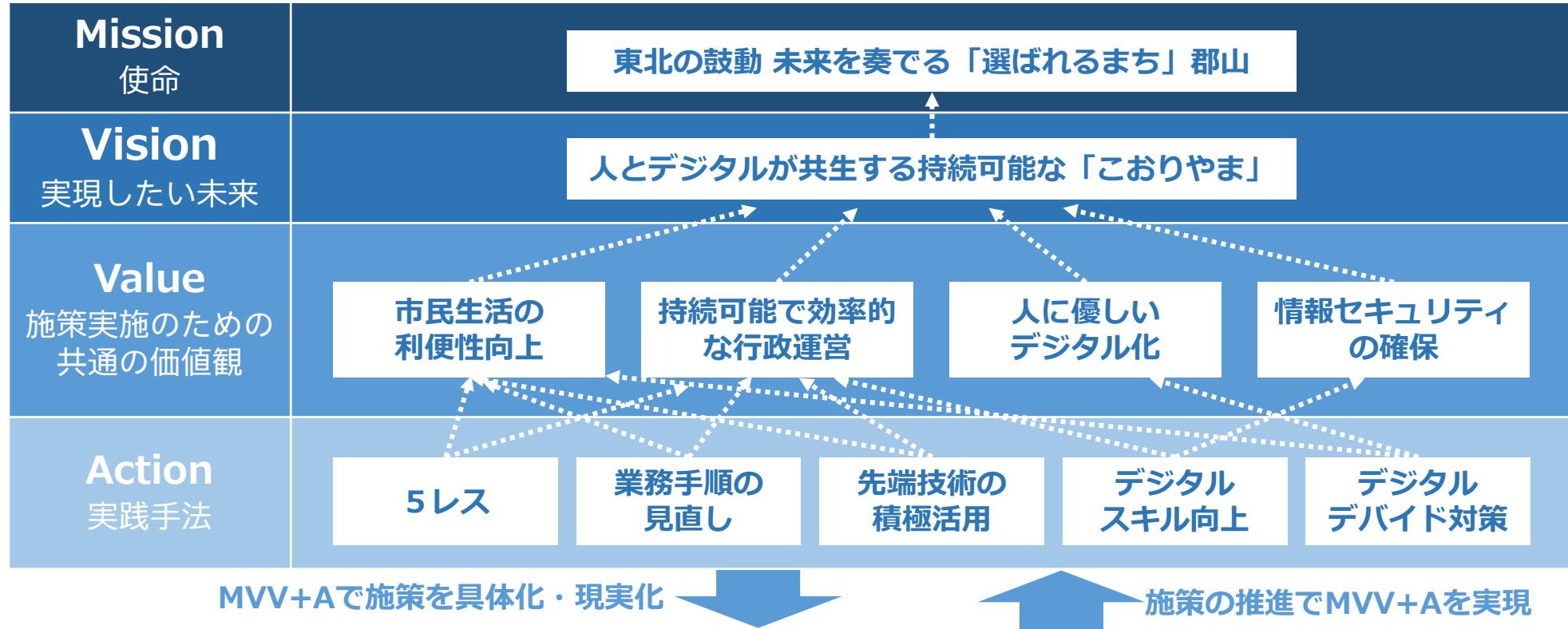
市民サービスの向上と行政の変革、  
その両方を実現するための、分野横断の「推進エンジン」です。

# 3-1 MVV+Aと「重点取り組み事項」の関係



## DX関連施策を MVV+Aで推進

本計画の理念や行動原則、実践手法を定める「MVV+A」と、その実現を加速させる戦略的な「重点取り組み事項」。これらを相互に連携させながら一体的に推進することで、ビジョンの実現を目指します。



### 4つの重点取り組み事項 (P18)

スマホ市役所の実現

生成AIの活用

デジタルツールのフル活用

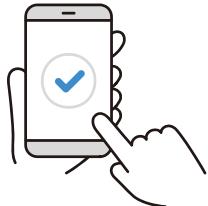
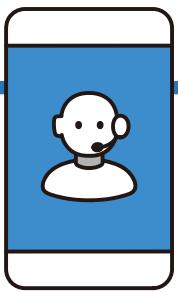
情報インフラの整備・運用

本計画に紐づく各所属の個別事業 (P24)

## 3-2 重点的に取り組む4つの施策

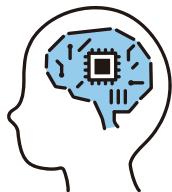
### 計画を加速する 4つの取り組み

本計画のビジョンを実現するため、特に注力すべき4つの分野横断的な取り組みを「重点取り組み事項」として定めます。以下の4つは、本市のDXを力強く推進していくための柱となるものです。



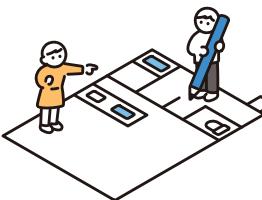
#### ① スマホ市役所の実現 (P19)

- 時間や場所を問わず、市民の方がスマートフォンで行政手続を完結できる「スマホ市役所」実現を目指します。
- 今後は、オンラインによる行政手続を原則とするとともに、デジタルデバイド対策にも配慮しながら、誰もが利用しやすい環境の整備を進めます。



#### ② 生成AIの活用 (P20)

- 生成AIの全庁での利用を促進し、業務効率化や市民対応の質の向上に活用します。
- 「[AIエージェント※17](#)」等の新技術や、国の「ガバメントAI」等の動向を注視し、適切に対応します。
- 利用ルール等を適宜見直し、安全・安心に利用できる環境を整備します。



#### ③ デジタルツールのフル活用 (P22)

- 技術の進展や普及状況を見据えながら、新たなツールを積極導入します。
- セミナー・ワークショップ開催などを通して、デジタルツールの「全庁活用」を推進します。
- 客観的データに基づく政策立案の推進を、デジタルツールで支援します。



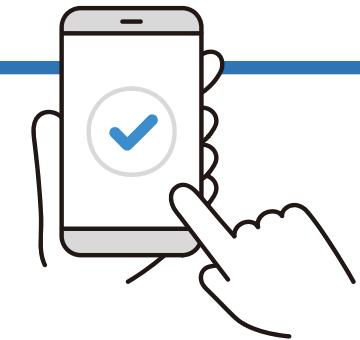
#### ④ 情報インフラの整備・運用 (P23)

- 全てのDXの土台となる情報インフラを、安定的かつ安全に運用します。
- 国の指針に沿った基幹業務システムの標準化を進めます。
- 国の動向を注視しながら、「ゼロトラスト」の考え方に基づく強靭で効率的な次期ネットワークを検討します。

### 3-3 重点取り組み事項① スマホ市役所の実現

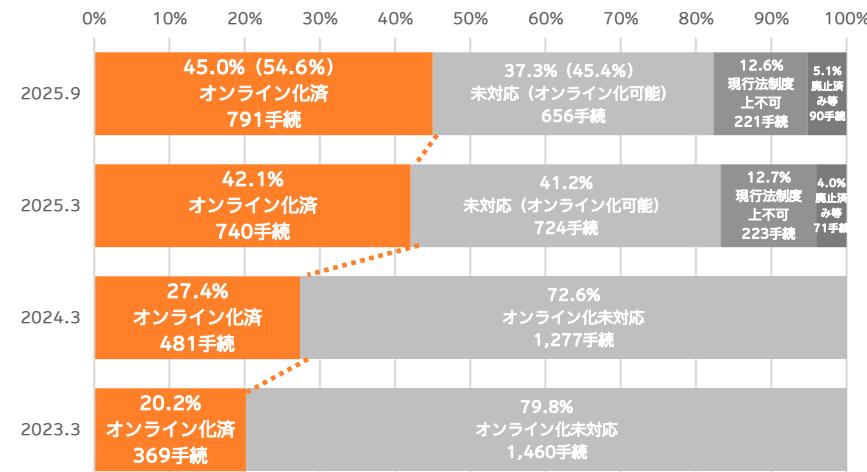
#### 行政手続の更なる進化を目指して

行政手続のオンライン化は、市民の方が時間や場所を問わずスムーズに手続を行える環境整備により、利便性向上と業務効率化を両立させる重要な施策です。今後も施策の充実を図り、「スマホ市役所」の実現を目指します。



#### これまでの取り組み

- 2022年度に、オンライン決済や電子署名等の機能を備えた「オンライン申請サービス」を導入しました。
- 1,758手続のうち、これまで791手続（45.0%）のオンライン化を実現しました。（現行法制度上オンライン化不可の手続等を除外した場合のオンライン化率は54.6%）
- 併せて、「行政手続オンライン化ガイドライン」の策定や、職員向けのシステム操作説明会の開催等により、行政手続オンライン化に向けた適切な運用体制を整備しました。



行政手続オンライン化の推移 (2022~2025年度)

#### これからの取り組み (アクション)

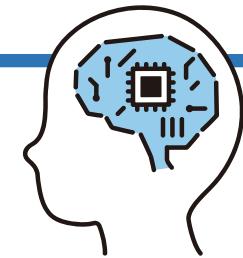
- 今後は、オンラインによる行政手続を原則とし、デジタル技術の活用に不安やためらいのある方にも配慮しながら、対象手続の拡大を図ります。**5レス デジタルデバイド対策**
- 市が市民の方等に対して発出する通知「処分通知等」のオンライン化について検討します。**5レス 業務手順の見直し**
- 自治体フロントヤード改革（書かない、待たない、迷わない、行かない窓口の実現）を促進します。  
**5レス 業務手順の見直し**



## 3-4 重点取り組み事項② 生成AIの活用

### 適切な生成AI活用による業務効率化

大量のデータをもとにテキスト等を自動生成する技術「生成AI」は、自治体業務の効率化や市民対応の質的向上に大きく貢献します。適切な活用により、迅速かつ効果的なサービス提供を実現します。



#### これまでの取り組み

- 2024年2月に「生成AI活用ガイドライン」を策定し、同日から業務における生成AIの利用を開始しました。
- 2024年2月には「公務員業務専用ChatGPT『マサルくん』」を、2024年10月にはLGWAN環境で利用でき、「[RAG機能※18](#)」を備えた「exaBase 生成AI for 自治体」をそれぞれ導入しました。
- 「exaBase 生成AI for 自治体」では、RAG機能の活用により、独自のデータ（各種計画や庁内向けマニュアル、あいさつ文など）を参照させた回答を生成することが可能になりました。
- 2025年6月には、「exaBase 生成AI for 自治体の基本的な使い方」を発出し、業務に役立つテンプレートの使用方法や、効果的な[プロンプト※19](#)のコツなどを庁内に共有しました。
- 「exaBase 生成AI for 自治体」は、2025年11月末までに累計2,600人以上の職員が利用し、9,300時間以上の業務時間削減効果がありました。

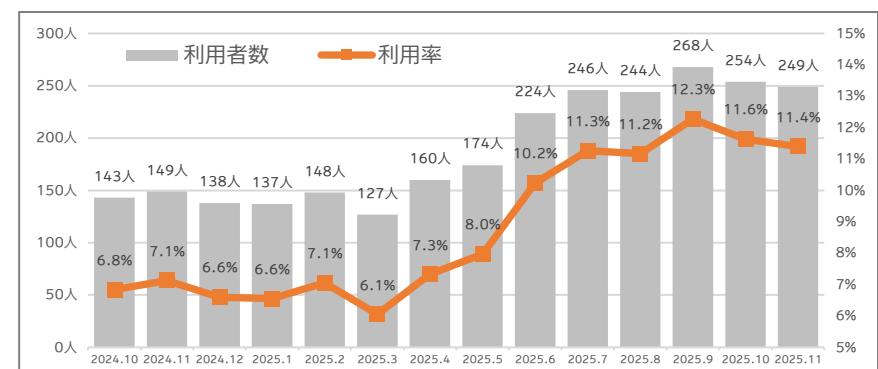
2025/11/17 郡山市 政策開発部 DX戦略課

**郡山市生成AI活用ガイドライン  
[第5版]**

人口減少社会・超高齢社会において、限りある職員数で行政需要に対応するためには、デジタルを最大限活用した行政運営が不可欠となります。  
職員数が不足し、行政課題に対応できない事態を避けるためにも、生成AIを皆さんのパートナーとして、上手に活用していく必要があります。

第5版 改定内容  
① exaBase生成AI for自治体における「RAG機能」の仕様変更を踏まえ、留意事項を記載(P9)

郡山市における生成AIの利用ルール等について記載したガイドラインです。これら内容に変更があった際は、随時更新します。

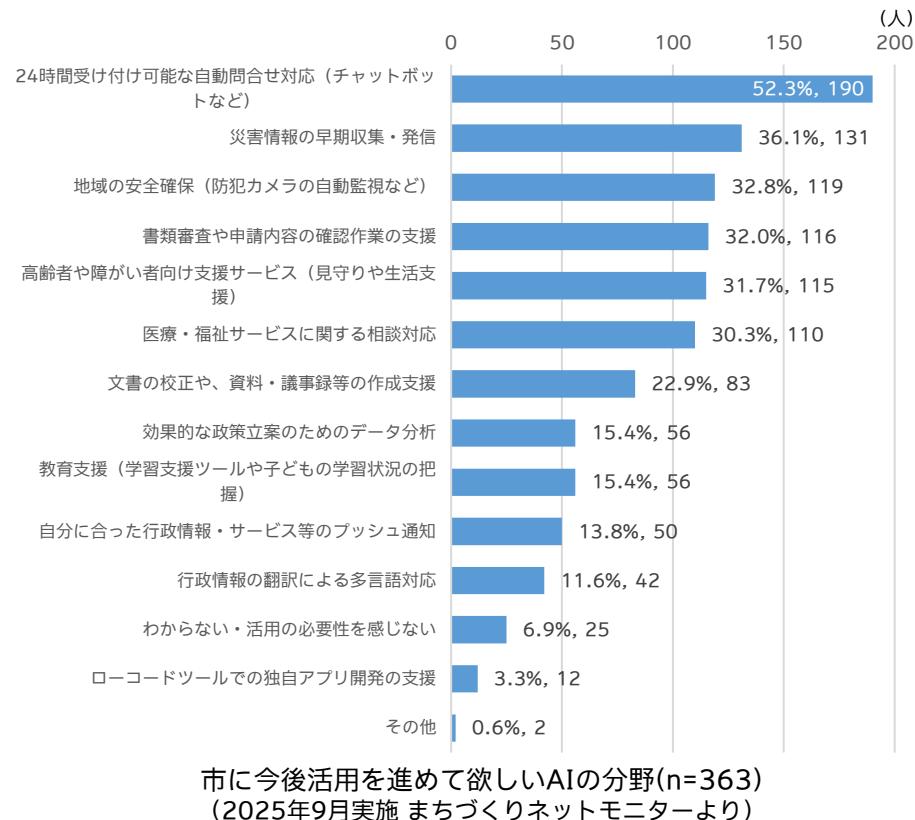


exaBase 生成AIの利用状況の推移（2024年10月～2025年11月）

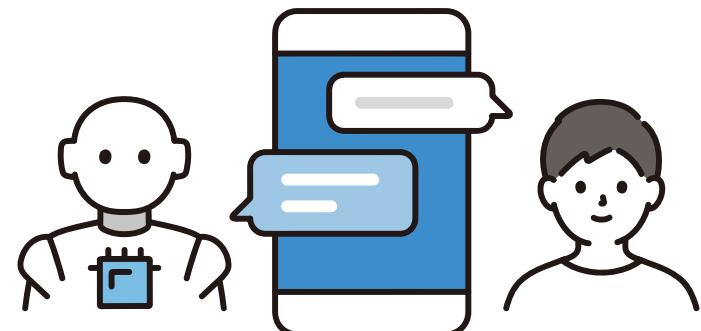
### 3-4 重点取り組み事項③ 生成AIの活用

#### これからの取り組み（アクション）

- 生成AIの活用により、自治体業務全体の効率性を向上させるとともに、市民サービスの質の向上を図ります。  
**先端技術の積極活用**
- 生成AIの技術の進展を見据えながら、利用ルールの整備やセキュリティ対策の見直しなど適宜行い、多様なAIサービスを安全・安心に利用するための環境やルールを整備します。  
**先端技術の積極活用**
- マニュアルの定期的な提供や各種研修会の実施などを通して、生成AIの「全庁活用」を推進します。  
**デジタルスキル向上**
- AIの出力をシステム操作の実行命令とする「AIエージェント」やフィジカルAI<sup>※20</sup>、市民の皆様からの問い合わせに対応可能なAIチャットボット<sup>※21</sup>など、新たなAI技術の導入についても積極的に検討します。  
**先端技術の積極活用**
- デジタル庁において現在開発が進められ、行政手続等の行政支援を行うAI基盤「ガバメントAI」の動向を注意深く見守るとともに、将来的に予定されている自治体での活用に柔軟に対応します。  
**先端技術の積極活用**
- また、デジタル庁において、自治体や民間事業者との共創によりAIサービスを改善・プロダクト化し、プロダクト化されたサービスは全国の自治体に展開されることが予定されていることから、こちらの動向にも注視します。  
**先端技術の積極活用**



市に今後活用を進めて欲しいAIの分野(n=363)  
(2025年9月実施 まちづくりネットモニターより)

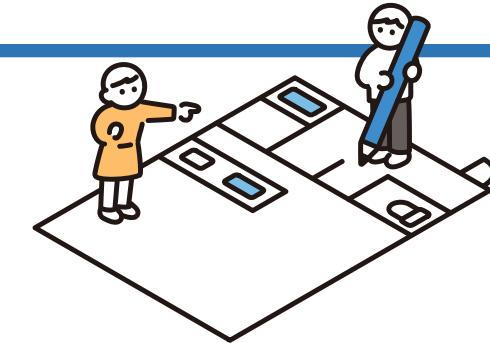


### 3-5 重点取り組み事項③ デジタルツールのフル活用

#### デジタルツールの全庁活用を推進

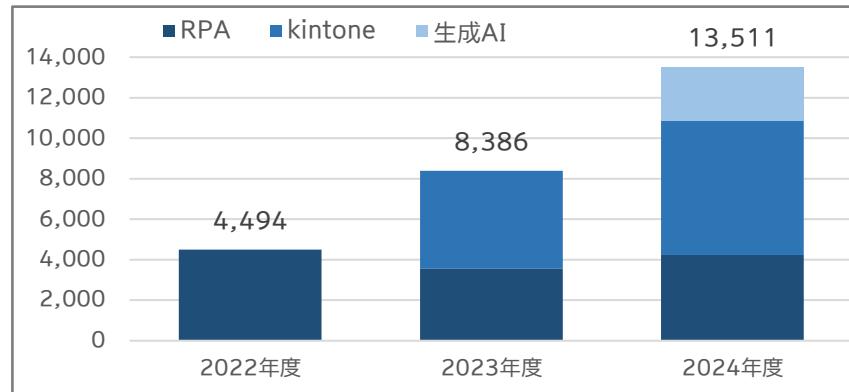
市ではこれまで、業務効率化や市民サービスの向上につながる様々なデジタルツールを導入してきました。

今後も技術の進展を見据えながら、新たなツールを積極導入するとともに、全庁での活用を促すための取り組みを並行して進めています。



#### これまでの取り組み

- 2019年度にはRPA※22ツール「WinActor」を導入するとともに、2022年度にはローコードツール「kintone」を導入し、これまで約90のアプリが内製化されました。これらツールの活用により、2024年度は、約13,500時間の業務時間削減効果がありました。
- また、人流分析ツール「KDDI Location Analyzer」やBIツール「tableau」、文字起こしツールなど、データ分析や業務効率化を支援するツールも導入してきました。



ツールによる業務削減時間数の推移（2022～2024年度）

#### これからの取り組み（アクション）

- 技術の進展や普及状況を見据えながら、新たなツールを積極導入し、業務効率化や市民サービスの向上を図り、持続可能な行政運営に繋げてまいります。先端技術の積極活用
- 庁内への周知や事業者による活用支援、セミナー・ワークショップの開催などを通して、導入済みデジタルツールの「全庁活用」を推進します。デジタルスキル向上
- データ分析ツール活用による各所属のEBPM※23（データに基づく政策立案）推進を支援します。先端技術の積極活用



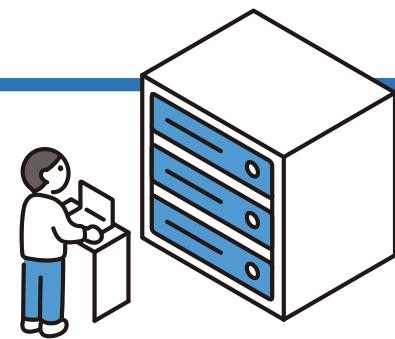
kintone利活用ワークショップ（2025年8月6日開催）

### 3-6 重点取り組み事項④ 情報インフラの整備・運用

#### 安定的な情報インフラの運用

市では、行政運営を支える業務システムを安定的に稼働するため、情報インフラの構築・運用に取り組んでいます。

また、基幹業務システムの標準化や新たなネットワーク環境構築などを進め、持続可能な行政運営の実現を目指します。

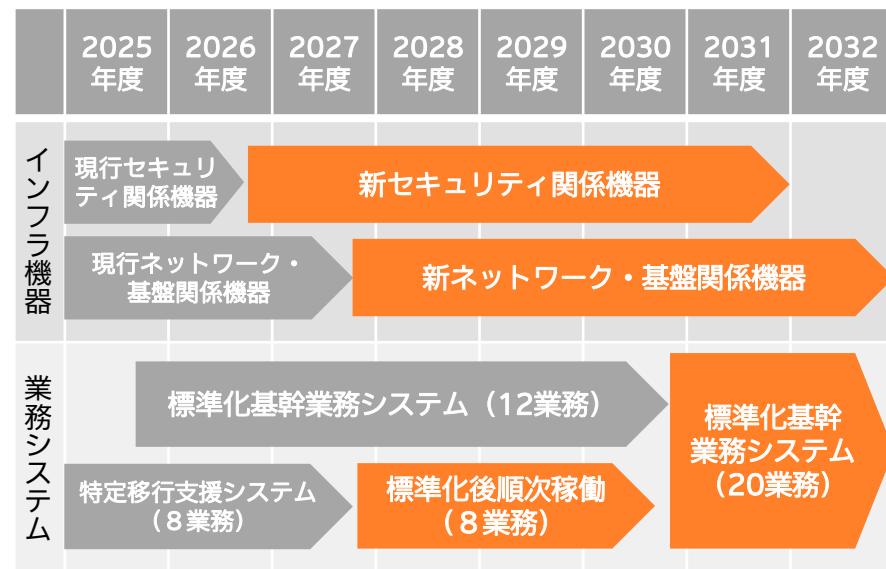


#### これまでの取り組み

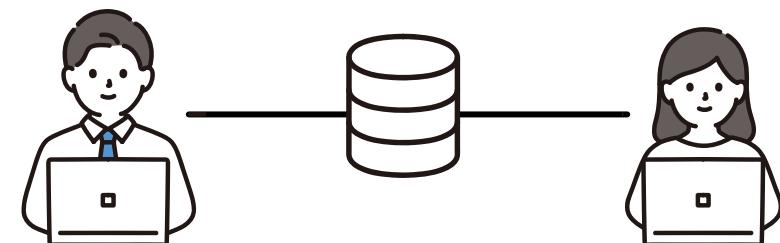
- 情報インフラの構築を定期的に実施することで、業務システムを安定稼働させ、行政サービスの継続的な提供を実現してきました。
- また、国の標準化対象の20業務のうち、12業務に関するシステムの移行作業を完了しました。
- これまで、国の指針に基づき、ネットワークを三層に分離する「三層の対策」でセキュリティを確保してきましたが、2030年を目途に、新たなセキュリティモデルである「ゼロトラストアーキテクチャ」への移行方針が示されました。

#### これからの取り組み（アクション）

- 2030年度末までに、基幹業務システムの標準準拠システムへの移行を実現します。先端技術の積極活用 業務手順の見直し
- 国が示す「ゼロトラストアーキテクチャ」への移行方針を注視しつつ、安全で効率的な次期ネットワーク環境の実現に向けた検討を進めます。先端技術の積極活用 業務手順の見直し
- 今後もシステムを安定稼働する環境整備とともに、「業務継続計画」等に基づき業務の継続性を確保し、持続可能で信頼性の高い行政運営の実現を目指します。先端技術の積極活用



インフラ系のスケジュール概要



# 3-7 本計画に紐づく個別事業

本計画に紐づいて実施する各所属の70の個別事業を、郡山市第7次総合計画の第一次実施計画から抜粋してご紹介します。実施に際しては、[MVV+Aの考え方（P11）](#)に基づき展開します。

※本計画に紐づく個別事業は毎年度更新されます。最新の内容は[市ウェブサイト](#)をご覧ください。



## ① 市民サービスの利便性向上



50  
事業

- 防災情報発信事業
- デジタルファースト推進事業
- 窓口業務のオンライン化推進事業
- 博物館DX推進事業
- こおりやま中小企業活性化事業
- 産業DX推進事業
- 地区・地域公民館の定期講座等開催事業 など

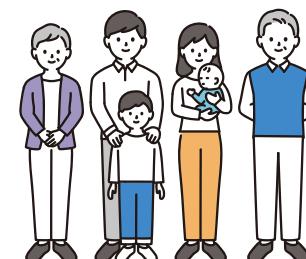
## ② 持続可能で効率的な行政運営



12  
事業

- 人材育成推進事業
- データ利活用推進事業
- 郡山市デジタル市役所推進事業
- 業務プロセス再構築（BPR）推進事業
- ICTを活用した働き方改革推進事業
- 教育のDX推進事業 など

## ③ 人に優しいデジタル化



26  
事業

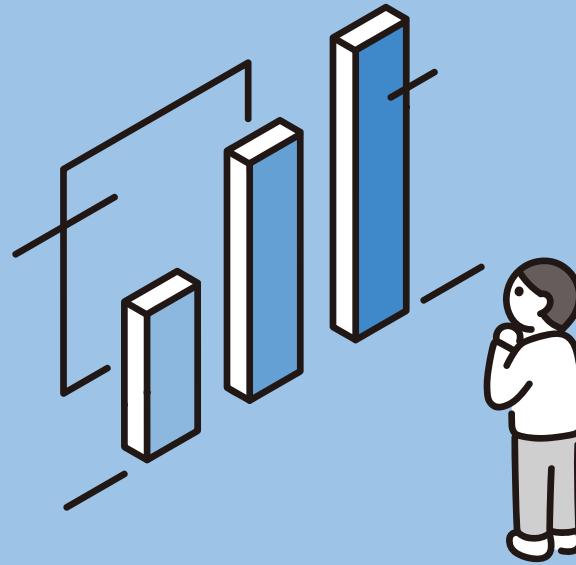
- 避難行動要支援者避難支援体制管理事業
- ウェブ等情報発信事業
- 多文化共生推進事業
- コミュニケーション等支援事業
- スマートシニア応援事業
- ひとり暮らし高齢者等緊急通報システム事業 など

## ④ 情報セキュリティの確保

本計画で掲げるミッションやビジョンの実現に不可欠な基盤であり、全ての事業において、システム構築や運用、データ管理などあらゆるフェーズで重要事項として横断的に組み込み、実施します。



# 4 計画実現のための指標



成果を「見える化」し、未来へつなぐ。

計画は、実行してこそ意味があります。  
私たちの挑戦が、市民の暮らしや働き方をどう変えたのか。  
その成果を具体的な「数字」で測り、進捗を確かめながら、  
より良い未来に向けて着実に歩みを進めます。

# 4-1 計画の実効性を高めるために

## 評価と改善による 実効性の確保

本計画を「絵に描いた餅」で終わらせず、社会情勢の変化に柔軟に対応しながら着実に推進するため、以下のPDCAサイクル※24に基づき進捗管理を行い、継続的な改善に繋げます。



### CHECK (進捗の確認と評価)

- 毎月の5レスのモニタリングのほかに、4つのバリューごとに指標（KPI※25）を設定し、達成状況を数値で確認することで、目標に対する進捗を評価します。
- 設定する指標は、行政評価の指標を準用し、郡山市第7次総合計画との整合性を担保します。
- 電算業務調整等で各所属からヒアリングした内容を通じて、施策の効果や実施状況を把握します。



市民生活の利便性向上  
(P27)



持続可能で効率的な行政運営  
(P28)



人に優しいデジタル化  
(P29)



情報セキュリティの確保  
(P30)

### ACT (計画への反映と改善)

- 行政評価の結果に基づき、次年度の実行計画や予算要求に反映させ、より効果的な事業展開を目指します。
- 社会情勢やデジタル技術の動向に大きな変化があった場合や、事業の前提が変化した場合には、計画期間中であっても、本計画内容を柔軟に見直します。
- DX6法活用推進本部会議等を通して、全庁に課題意識を共有し、改善に繋げます。



### DO (事業や施策の実行)

- 本計画に紐づく各所属の個別事業や、重点取り組み事項などを、各担当所属が責任を持って進めます。

### PLAN (計画)

- DX郡山推進計画2026-2029
- 郡山市第7次総合計画の実施計画 等

## 4-2 計画実現のための指標① 「市民生活の利便性向上」

### 市民生活の利便性向上にかかる指標

デジタル技術を活用して市民の利便性を高め、多様なニーズに応える質の高いサービス提供を目指します。オンライン手続きや24時間対応窓口の整備に加え、キャッシュレス決済の推進も図り、誰もが利用しやすい環境づくりを進めます。



#### 計画実現のための指標

##### オンライン申請手続数



2024年度  
**740**手続

↓  
2029年度  
**862**手続

オンラインによる行政手続を原則とし、対象手続の拡大を目指します。

※2025年11月時点での総手続数：1,668手続

##### オンライン申請件数

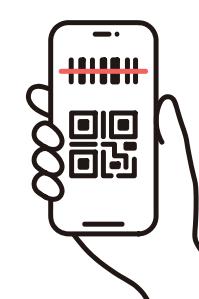


2024年度  
**316,799**件

↓  
2029年度  
**350,000**件

行政手続オンライン化を推進し、市民の利便性向上を目指します。

##### キャッシュレス決済の利用件数



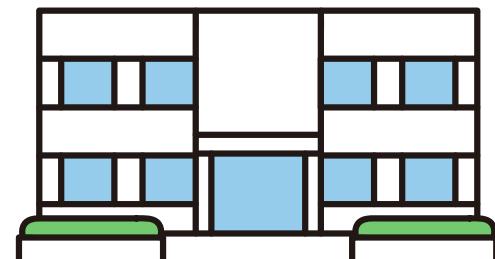
2024年度  
**57,356**件

↓  
2029年度  
**112,000**件

これまで整備したキャッシュレス決済環境を最大限活用します。

#### 指標達成のための「アクション」

- オンラインによる行政手続を原則とともに、デジタル技術の活用に不安やためらいのある方にも配慮しながら、誰もが利用しやすいオンライン申請環境を整備します。5 レス デジタルデバイド対策
- 各種手数料や公共施設利用料の支払いなど、キャッシュレス決済が利用できる場面を増やします。市の広報媒体を通じて、その利便性を積極的に周知し、市民の利用を促します。5 レス デジタルデバイド対策

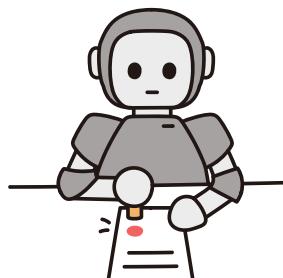


## 4-3 計画実現のための指標②「持続可能で効率的な行政運営」

### 持続可能で効率的な行政運営にかかる指標

#### 計画実現のための指標

ローコードツール、RPAを活用した事業数



2024年度  
**145**件  
↓  
2029年度  
**200**件

ローコードツール「kintone」やRPAを活用した事業数の拡大を目指します。

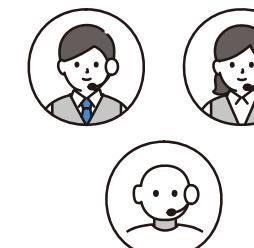
業務時間削減数



2024年度  
**13,511**時間  
↓  
2029年度  
**15,000**時間

デジタルツール活用で事務の効率化を図り、業務時間の削減を目指します。

職員の生成AI利用者数（延べ）



2024年度（6か月）  
**842**人  
↓  
2029年度  
**2,000**人

全庁的な生成AI活用を推進し、事務の効率化を目指します。

#### 指標達成のための「アクション」

- 各種ツールの初心者向け研修やマニュアルを定期的に提供し、「まずは使ってみる」という心理的なハードルを下げます。管理職が率先して活用し、全庁で活用しやすい文化を醸成します。**先端技術の積極活用** | **デジタルスキル向上**
- 文書作成や問い合わせ対応といった定型業務を、生成AI等を活用して徹底的に自動化・省力化します。創出された時間を、政策立案などのより付加価値の高い業務へ振り向けています。**5レス** | **業務手順の見直し** | **先端技術の積極活用**



各種ツールの庁内向けマニュアルを提供

## 4-4 計画実現のための指標③ 「人に優しいデジタル化」

### 人に優しいデジタル化にかかる指標

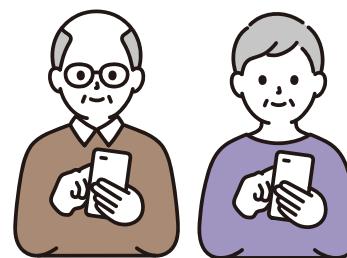
#### 計画実現のための指標

##### シニア向けスマートフォン体験講座受講者数



健康長寿課が事業者と連携して開催している講座の受講者増を目指します。

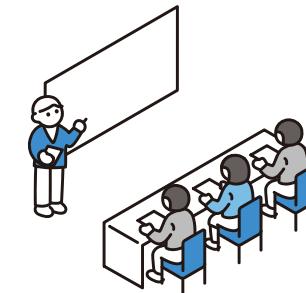
##### LINE登録者の数



2024年度  
**20,748人**  
2029年度  
**30,000人**

効果的な市政情報発信等を図るため、市公式LINEの登録者数増を目指します。

##### 中小企業等を対象としたDXセミナー参加者数



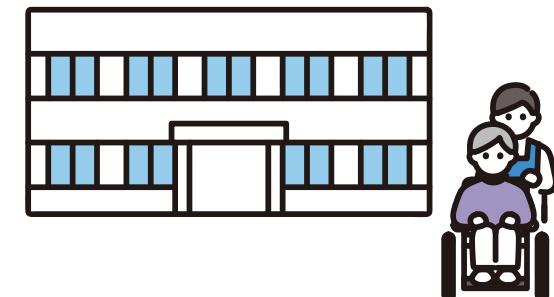
2026年度  
新規事業

2029年度  
**160人**

中小企業等のDXを推進するため、啓発セミナーを開催します。（新規事業）

#### 指標達成のための「アクション」

- スマートフォン講座を継続開催し、デジタルスキルの向上を支援することで、デジタルに不慣れな方の不安を解消し、オンライン申請やキャッシュレス決済等のデジタル行政サービスの円滑な活用へと繋げます。[デジタルデバイド対策](#)
- 市ウェブサイトや防災情報などの多言語対応を進めます。[ウェブアクセシビリティ<sup>※26</sup>](#)の基準を満たし、年齢や障がいの有無、使用言語にかかわらず、誰もが必要な情報にアクセスできる環境を整備します。[デジタルデバイド対策](#)



## 4-5 計画実現のための指標④ 「情報セキュリティの確保」

### 情報セキュリティ確保にかかる指標



情報セキュリティの確保は、自治体が信頼されるサービスを提供するための基盤です。個人情報や重要データを適切に管理・保護し、サイバー攻撃※27や情報漏えいのリスクを最小限に抑えることを徹底します。

#### 計画実現のための指標

##### eラーニングによる情報セキュリティ研修 受講者数



2024年度  
**2,511人**  
↓  
2029年度  
**2,600人**

全職員を対象として、情報セキュリティや個人情報保護に関する基礎的な研修を実施します。

##### 情報セキュリティ内部監査 遵守率



2024年度  
**97%**  
↓  
2029年度  
**100%**

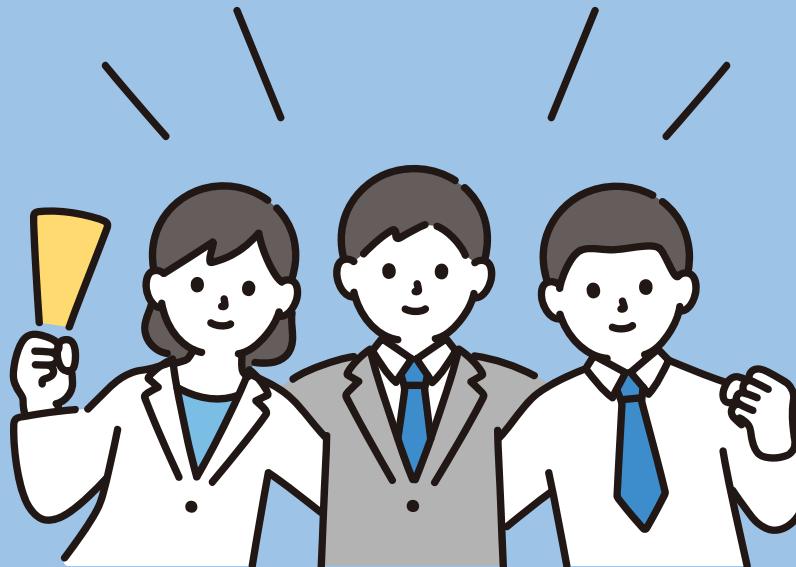
実地監査による情報セキュリティ内部監査を実施し、職員のセキュリティ意識向上を図ります。

#### 指標達成のための「アクション」

- 最新のセキュリティ対策を導入し、対策を強化するとともに、ネットワークの監視体制を充実させます。デジタルスキル向上
- 職員向けに定期的な情報セキュリティ研修を実施し、リスク意識の向上と適切な対応力の育成を図ります。デジタルスキル向上
- 災害時やサイバー攻撃時にも迅速に対応できる体制を整備し、継続的な業務運営を確保します。デジタルスキル向上



# 5 計画の推進体制



**全庁一丸で、計画を「やり遂げる」ためのチーム。**

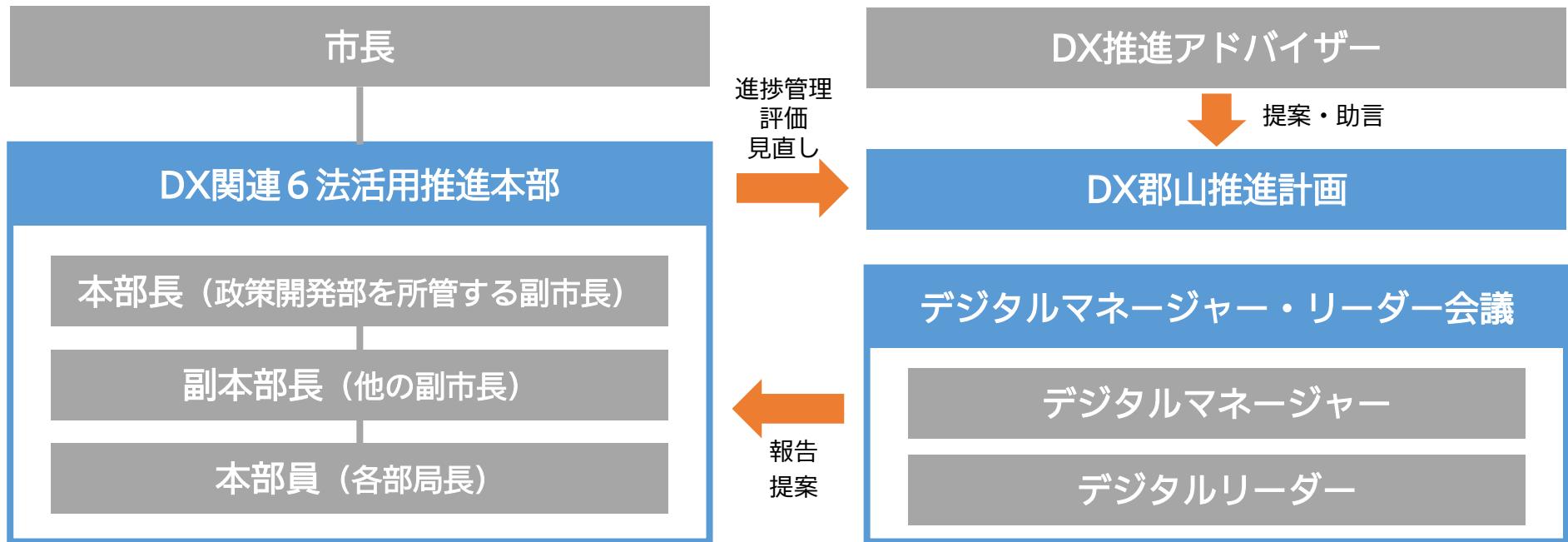
壮大なビジョンも、実行する「人」と「組織」がいなければ、  
絵に描いた餅に終わります。

誰が責任を持ち、どう連携し、どんな専門家が支えるのか。  
この計画を確実にやり遂げるための、全庁一丸の推進体制を示します。

# 5-1 計画の推進体制

## DXを推進する全庁的な体制

以下の全庁的な体制によりDXを推進し、計画の実現を目指します。それぞれが与えられた役割を果たしながら、相互に密接に連携することで、DXを強力に推進します。



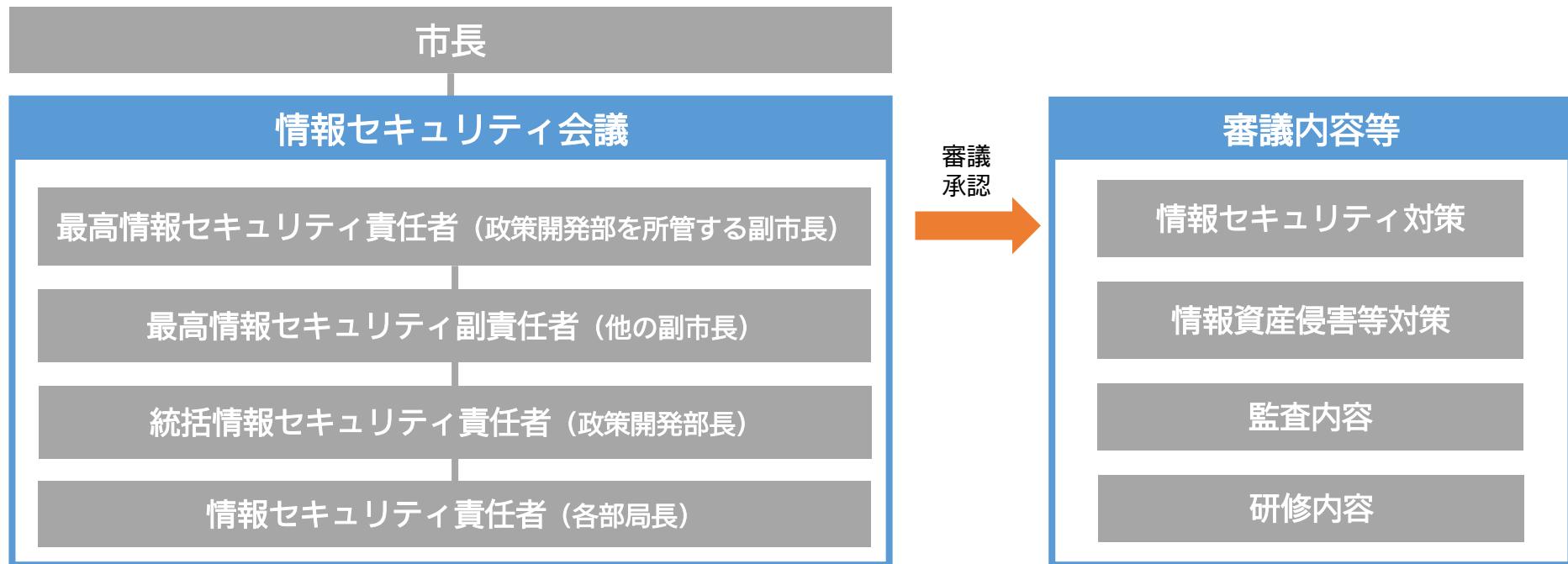
### それぞれの役割

- DX関連6法活用推進本部…本市のDXの推進、必要な事項の協議
- デジタルマネージャー・デジタルリーダー…DXの推進、自治体の情報システムの標準化に関する各部局間及び各所属間との連携、調整
- DX推進アドバイザー（外部委員）…本市のDX推進計画及び計画を具現化する事務事業のアクションプランの策定にあたっての提案及び助言

## 5-2 情報セキュリティ体制

### 情報セキュリティの対策を実施する体制

情報セキュリティ対策は、物理的対策、技術的対策のほか、人的対策があり、それらを欠かさずに整備することで、情報セキュリティの維持向上が図られます。必要な対策は情報セキュリティ会議で議論し、庁内に展開しています。



#### それぞれの役割

- **情報セキュリティ会議**…情報セキュリティ対策、情報資産侵害等対策、監査や研修内容などについて審議
- **最高情報セキュリティ責任者**…ネットワーク、情報システム等の情報資産の管理
- **最高情報セキュリティ副責任者**…最高情報セキュリティ責任者を補佐し、不在時の職務代理
- **統括情報セキュリティ責任者**…ネットワークにおける開発、設定の変更、運用、見直し等
- **情報セキュリティ責任者**…所管している情報システムにおける開発、設定の変更、運用、見直し等

## 5-3 DX人材の育成

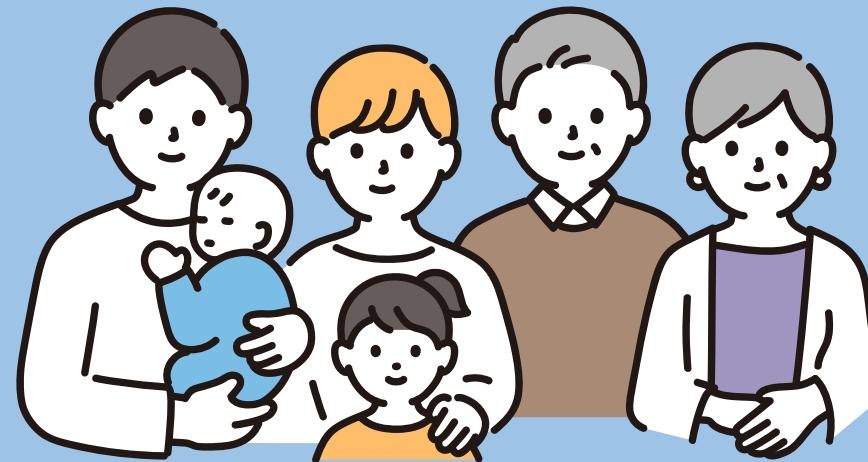
### 未来を拓く DX人材の育成

人口減少に伴い人材確保が一層困難となる中、デジタル技術の有効活用による業務効率化を図る必要があります。「[郡山市人材育成・確保基本方針](#)」に基づき、人事部門でデジタル人材を確保するとともに、人事部門・DX統括部門が連携して[5つの「アクション」\(P15\)](#)を実践できる職員を育成します。



区分	該当職員	求められる人物像	必要知識・スキル	確保・育成手法
DX統括人材	DX統括部門	<ul style="list-style-type: none"> <li>高度かつ豊富なデジタル知識・経験により、経営層や部局間調整を担う人材</li> <li>各種システムやツールの導入・整備の有効性を見極め、部局横断的な業務変革を実現できる人材</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>基本情報技術者以上の資格取得に必要な知識レベル</li> <li>先端技術（生成AI、ロードツール等）の導入・整備の有効性の見極め</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>一般行政（デジタル職）の採用</li> <li>実務研修や人事交流でのデジタル知識・実務経験習得</li> </ul>
DX推進人材	デジタルマネージャー	<ul style="list-style-type: none"> <li>豊富なデジタル知識・経験を有し、各種システムやツール活用推進の部内調整を担う人材</li> <li>デジタルリーダーの統括、DX統括部門との連絡調整ができる人材</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ITパスポート資格取得に必要な知識レベル</li> <li>先端技術の活用支援</li> <li>所管するシステムの運用管理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>外部研修機関が実施する研修への派遣</li> <li>システム所管課での勤務経験</li> <li>各所属における業務カイゼン経験</li> </ul>
	デジタルリーダー	<ul style="list-style-type: none"> <li>デジタル知識を有し、各種システムやツール活用推進で業務改善ができる人材</li> <li>情報資産の管理・運用、情報リテラシー向上を推進できる人材</li> </ul>		
DX活用人材	全職員	<ul style="list-style-type: none"> <li>各種システム、デジタルツールの使い方を熟知し、正しく伝えることができる人材</li> <li>オフィスソフトを活用し、効果的・効率的な業務遂行ができる人材</li> <li>情報資産の管理・運用、情報リテラシーが理解できる人材</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>情報セキュリティ、情報リテラシーの知識</li> <li>オフィスソフト活用、先端技術の活用等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>庁内の各種DX研修の受講</li> <li>カイゼン運動の取り組み</li> </ul>

# 6 終わりに



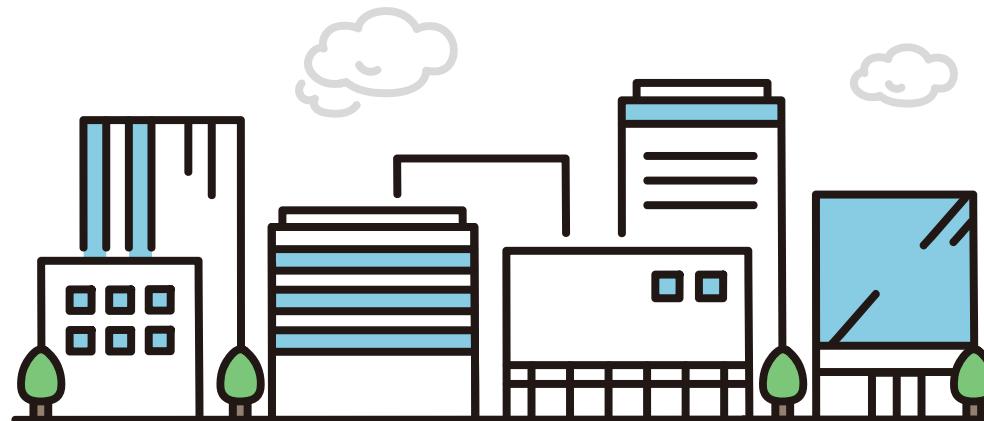
私たちの目指す未来と、その実現に向けて。

本計画の締めくくりとして、私たちが目指す未来の姿を改めて示します。

それは、デジタルが市民一人ひとりの可能性を支え、  
誰もが安心して暮らせる社会です。

その実現に向けた、本計画が示す最終的なメッセージです。

# デジタルで未来を拓く 持続可能な「こおりやま」へ



デジタル技術は、私たちの暮らしと地域社会の可能性を  
大きく拓く力を持っています。

目指すのは、技術が人に優しく寄り添い、誰もが安心して  
その恩恵を受けられる社会です。

この新たな時代の恩恵を、社会の基盤として整え、  
持続可能な「こおりやま」の実現に向け、  
着実に歩みを進めてまいります。

# 資料編



私たちの歩みと、未来への声。

この計画は、多くの声と、確かな歩みに支えられています。

市民の皆様から寄せられた未来への期待やご意見。

そして、郡山が歩んだDXの軌跡。

ここでは、その背景となったデータや用語の解説をまとめました。

この計画をより深くご理解いただくための一助となれば幸いです。

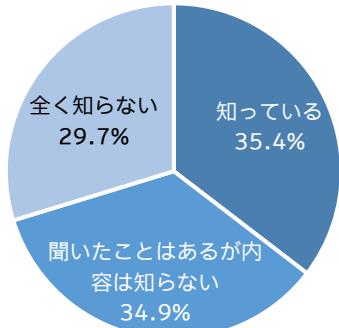
# 資料1 市民の声（まちづくりネットモニター結果）



## 調査の概要

2025年9月に、郡山市まちづくりネットモニターに登録する方を対象(回答者数：370名)として、「郡山市のDXについて」のアンケート調査を実施しました。ここでは、その回答の一部を紹介します。

### DX（デジタルトランスフォーメーション）という言葉をご存じですか？



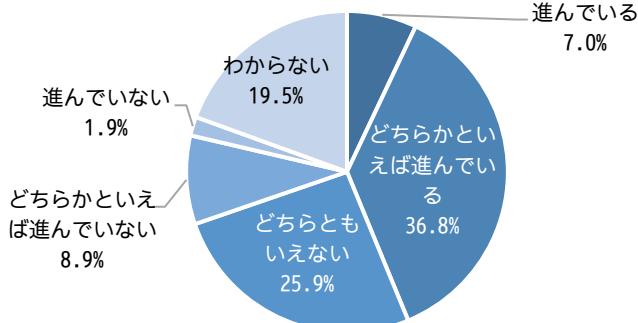
「全く知らない」と回答した割合は、前回(2021)調査時の49.7%から20ポイント減少し、言葉の認知度は向上しました。

### デジタル技術の活用に関して、今後どのような施策を重点的に進めるべきだと思いますか？

2025年得票数上位トップ5と前回(2021)調査時の順位	2025(今回)	2021(前回)
オンラインによる各種行政手続（住民票の請求等）	1位(54.3%)	1位(67.6%)
健康・医療・福祉サービスの充実	2位(35.1%)	4位(31.4%)
オンラインによる税金等の支払い	3位(33.8%)	3位(34.0%)
「書かない窓口」「待たない窓口」の実現	4位(31.4%)	—
自分の年齢、家族構成等に応じた行政サービスの案内	5位(27.3%)	8位(24.7%)

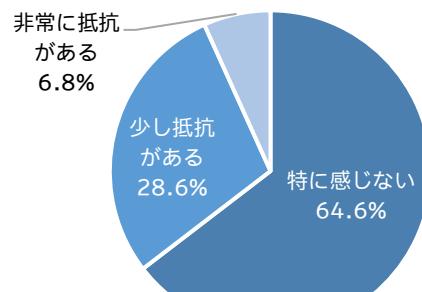
前回に引き続き「オンラインによる各種行政手続（住民票の請求等）」が最多となりました。（※該当するもの全て選択）

### 郡山市役所は、行政サービスのデジタル化が進んでいると感じますか？



「進んでいる」「どちらかといえば進んでいる」と回答した割合は43.8%で、前回(2021)調査時の27.9%から大きく上昇しました。

### 行政サービスや手続きをオンラインで行うことに抵抗を感じことがありますか？



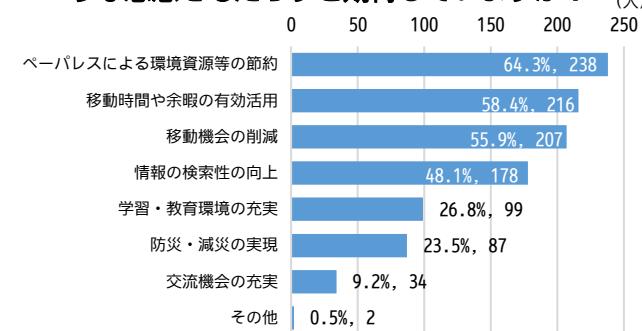
「特に感じない」と回答した割合が64.6%で最も高く、「非常に抵抗がある」と回答した割合は6.8%となりました。

### 市が現在提供しているデジタル技術を活用した行政サービスで、利用したことがあるものは？

2025年得票数上位トップ5と前回(2021)調査時の順位	2025(今回)	2021(前回)
郡山市ウェブサイト	1位(77.6%)	1位(83.9%)
郡山市公式LINE	2位(38.4%)	6位(18.4%)
郡山市防災ウェブサイト	3位(33.5%)	2位(33.9%)
図書館蔵書検索・貸出予約	4位(32.4%)	3位(33.5%)
各種証明書のコンビニ交付	5位(28.9%)	11位(10.6%)

調査時と比較し「郡山市公式LINE」が20ポイント、「各種証明書のコンビニ交付」が18.3ポイントそれぞれ増加しました。（※該当するもの全て選択）

### 今後、デジタル技術があなたの生活にどのような恩恵をもたらすと期待していますか？



「ペーパレスによる環境資源等の節約」が最多となりました。（※該当するもの全て選択）

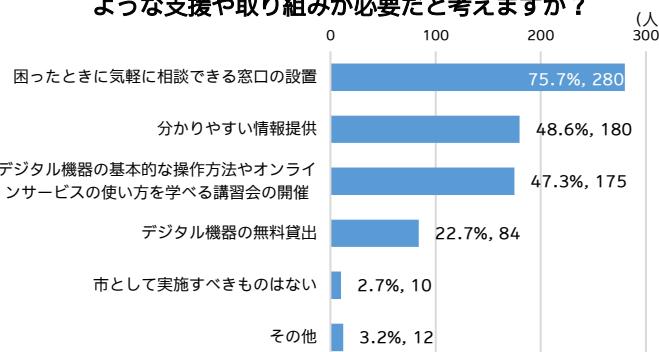
# 資料1 市民の声（まちづくりネットモニター結果）

社会のデジタル化が進むことに対して、どのような不安を感じますか？

2025年得票数上位トップ5と前回(2021)調査時の順位	2025(今回)	2021(前回)
個人情報の漏洩やプライバシーの侵害	1位(78.1%)	1位(82.8%)
詐欺や悪質な商売などのインターネット犯罪の増加	2位(66.2%)	2位(65.3%)
パソコンやスマートフォンを利用できることでない人の格差が拡大	3位(61.9%)	3位(62.3%)
システム障害・不具合等による社会的混乱	4位(44.1%)	5位(35.6%)
真偽不明の情報が氾濫し、情報の信頼性が失われる	5位(42.2%)	7位(29.4%)

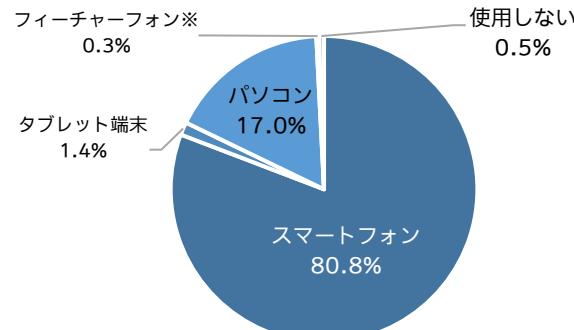
誤情報等による社会的混乱への懸念から「真偽不明の情報が氾濫し、情報の信頼性が失われる」が上昇しました。  
(※該当するもの全て選択)

今後、デジタル機器やオンラインサービスの活用に不慣れな方が、安心してそれらを利用できるよう、市としてどのような支援や取り組みが必要だと考えますか？



「困ったときに気軽に相談できる窓口の設置」が75.7%で最も高くなりました。(※該当するもの全て選択)

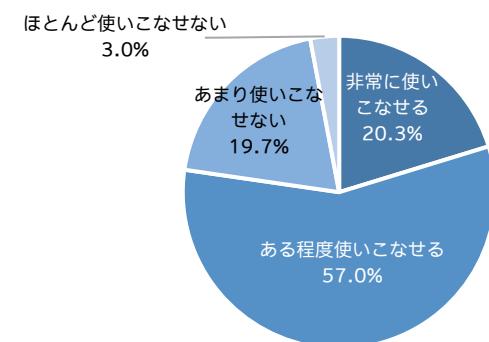
あなたが普段、最もよく使用している情報通信機器はどれですか？



「使用しない」の割合は0.5%で、大多数が情報通信機器を使用できることがわかりました。

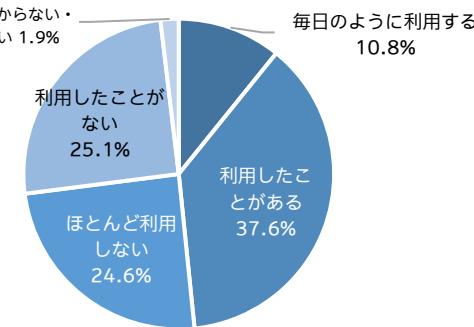
※フィーチャーフォン…「ガラケー」の通称で知られる従来型の携帯電話

あなたは普段、デジタル機器をどの程度使いこなせていると感じますか？



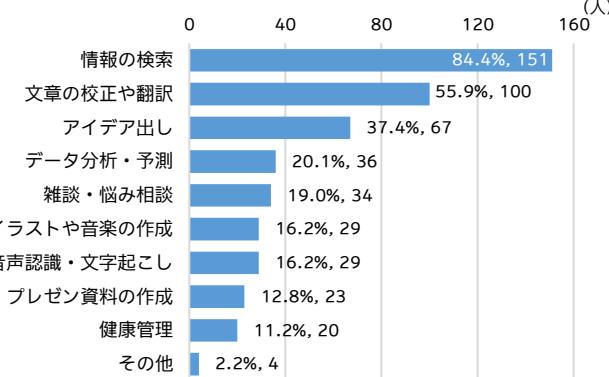
「非常に」または「ある程度」使いこなせるを選択した割合が77.3%となりました。

これまでに生成AI(人工知能)などのAIサービスを利用したことはありますか？



「毎日のように利用する」「利用したことがある」を選択した割合が48.4%であり、約半数が利用している結果となりました。

AI技術を利用したことがある場合、AIサービスをどのような用途で活用していますか？(n=179)



「情報の検索」が84.4%で最も高く、次いで「文章の校正や翻訳」が55.9%、「アイデア出し」が37.4%となりました。(※該当するもの全て選択)

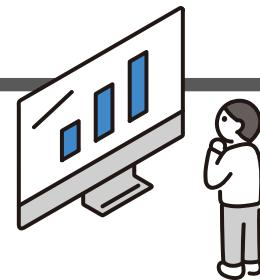
上記以外の項目など、調査結果の詳細については市ウェブサイトに掲載しています。  
<https://www.city.koriyama.lg.jp/soshiki/22/167626.html>



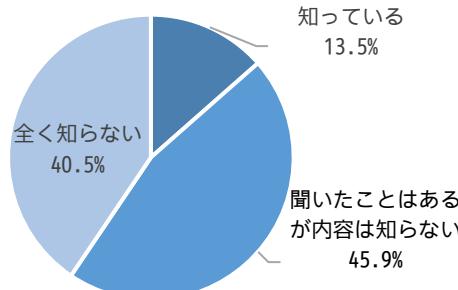
# 資料2 市民の声（高齢者の声）

## 調査の概要

2025年7月に、あさかの学園大学に在籍する60代から80代の高齢者を対象（回答者数：37名）として、「郡山市のDXについて」のアンケート調査を実施しました。ここでは、その回答の一部を紹介します。

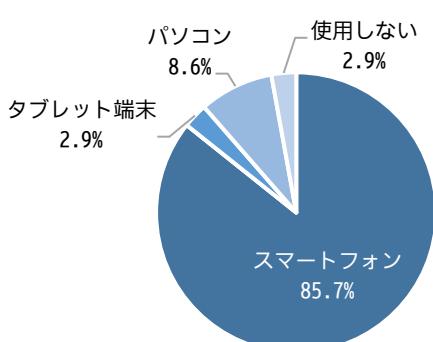


### DX（デジタルトランスフォーメーション）という言葉をご存知ですか



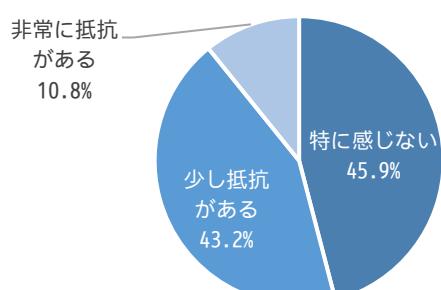
DXという言葉は、内容まで理解している方は僅かですが、約6割の認知度がありました。

### あなたが普段、最もよく使用している情報通信機器はどれですか。（n=35）



8割以上の方がスマートフォンを最もよく使用しており、97%の方が何らかの情報通信機器を使用していました。

### 行政サービスや手続をオンラインで行うことに抵抗を感じることがありますか。



オンラインでの手続きに抵抗を感じる方と感じない方の割合は、概ね半数程度ずつでした。

### 抵抗がある理由について教えてください。（n=19）

理由	割合	回答数
インターネットやコンピュータの操作が苦手	73.7%	14
操作等が難しい、わかりにくい	63.2%	12
個人情報の漏洩などが心配	52.6%	10
直接人と話したり、書面を提出したりする方が安心	31.6%	6
手続が担当部署に確実に届くか不安	15.8%	3
希望するサービスがない	0.0%	0
必要性を感じない	0.0%	0
その他	0.0%	0

オンラインでの手続きに抵抗を感じる理由について、デジタル操作に対する苦手意識やセキュリティへの不安が挙げられました。（※該当するもの全て選択）

### 郡山市役所に、今後どのような分野でAIを活用して欲しいと思いますか。（n=33）

分野	割合	回答数
高齢者や障がい者向け支援サービス（見守りや生活支援）	45.5%	15
災害情報の早期収集・発信	39.4%	13
医療・福祉サービスに関する相談対応	33.3%	11
文書の校正や、資料・議事録等の作成支援	24.2%	8
書類審査や申請内容の確認作業の支援	21.2%	7
24時間受け付け可能な自動問合せ対応（チャットボットなど）	21.2%	7
地域の安全確保（防犯カメラの自動監視など）	21.2%	7
効果的な政策立案のためのデータ分析	18.2%	6
自分に合った行政情報・サービス等のプッシュ通知	18.2%	6
わからない・活用の必要性を感じない	15.2%	5
教育支援（学習支援ツールや子どもの学習状況の把握）	12.1%	4
ローコードツールでの独自アプリ開発の支援	3.0%	1
行政情報の翻訳による多言語対応	0.0%	0
その他	3.0%	1

AIの活用を望む分野については、高齢者・障がい者支援、災害情報、医療・福祉相談など、生活の安心・安全に直接寄与することを求める傾向がみられました。（※該当するもの全て選択）



上記以外の項目など、調査結果の詳細については市ウェブサイトに掲載しています。  
<https://www.city.koriyama.lg.jp/soshiki/22/167626.html>

# 資料3 市民の声（郡山市あさかの学園大学 学生会）

## インタビュー の概要

当時としては珍しい「女性プログラマー」として、38年間様々なソフトウェアの開発などに携わってこられた、郡山市あさかの学園大学 学生会の國分尚美会長にお話を伺いました。



郡山市あさかの学園大学 学生会  
会長 國分 尚美さん



明るい笑顔でインタビューに応じる國分会長

### 高齢者こそ「デジタル活用」を

私の周りでは、ほとんどの高齢者がスマートフォンを持っていますが、使いこなせるかどうかは人それぞれです。抵抗のある方はなかなか使おうとしませんが、学びたいという意欲がある方はとても熱心です。

昨年は、福祉センターでのスマートフォン講座開催や、あさかの学園の皆さんへのスマートフォン活用支援を行いました。LINEは家族との連絡のために多くの方が使っていますが、必要に迫られれば高齢者もデジタル技術を活用するようになります。

これから時代、スマートフォンを使いこなすことは、高齢者こそ必要不可欠だと思っています。スマートフォンで手続が完結できれば、わざわざ市役所まで出向く必要がなくなりますからね。

### これからのデジタル活用に望むこと

郡山市のデジタル化進展には期待していますが、同時に、人と人とのつながりは今後も大切にしてほしいと考えています。AIの自動案内だけでは、支援が行き届かない場合があります。

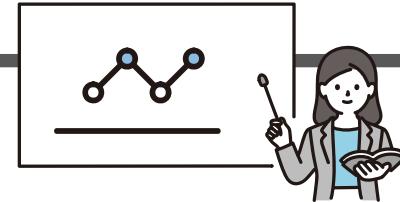
また、どんなに完璧なシステムでも、バグやエラーは避けられません。リカバリーの仕組みや代替策を準備しておくことが重要だと思います。

デジタル技術の活用で、人と人が笑顔でつながり、健康的で楽しく暮らせる郡山であり続けて欲しいと願っています。

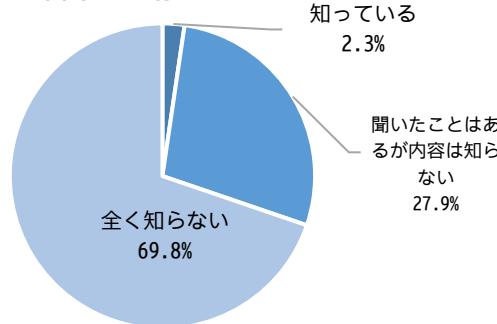
# 資料4 市民の声（若者の声）

## 調査の概要

2025年7月に、国際ビジネス公務員大学校に在籍する10代から20代の若者を対象(回答者数：43名)として、「郡山市のDXについて」のアンケート調査を実施しました。ここでは、その回答の一部を紹介します。

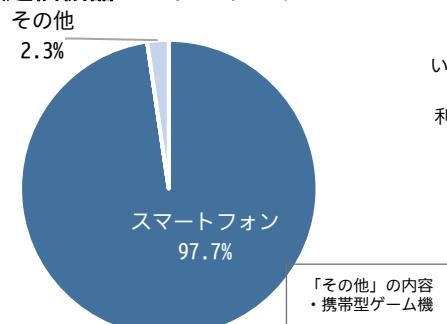


### DX（デジタルトランスフォーメーション）という言葉をご存知ですか



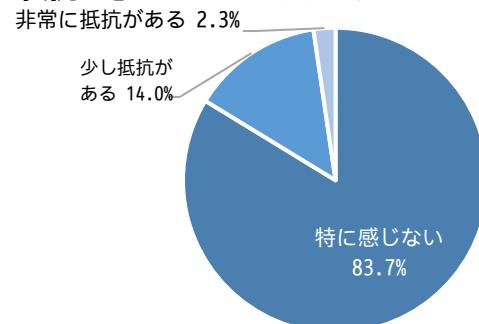
DXという言葉を「全く知らない」と回答した割合は約7割おり、認知度は3割程度でした。

### あなたが普段、最もよく使用している情報通信機器はどれですか。



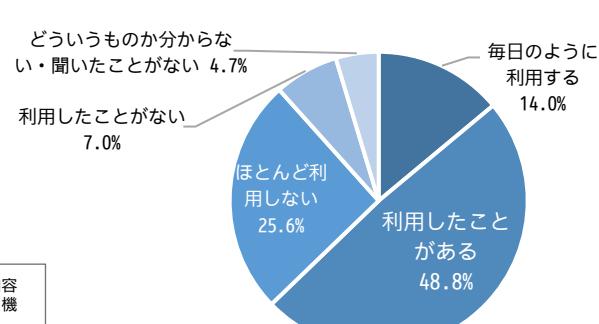
ほぼ全ての人がスマートフォンを最もよく使用しているという回答でした。

### 行政サービスや手続をオンラインで行うことに抵抗を感じることがありますか。



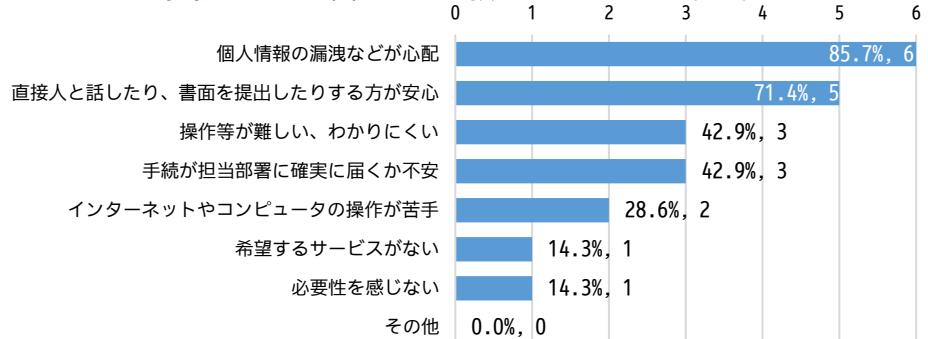
8割以上の方がオンラインでの手続きに抵抗を感じていないものの、抵抗を感じる方も16%程度いました。

### これまでに生成AI（人工知能）などのAIサービスを利用したことはありますか。



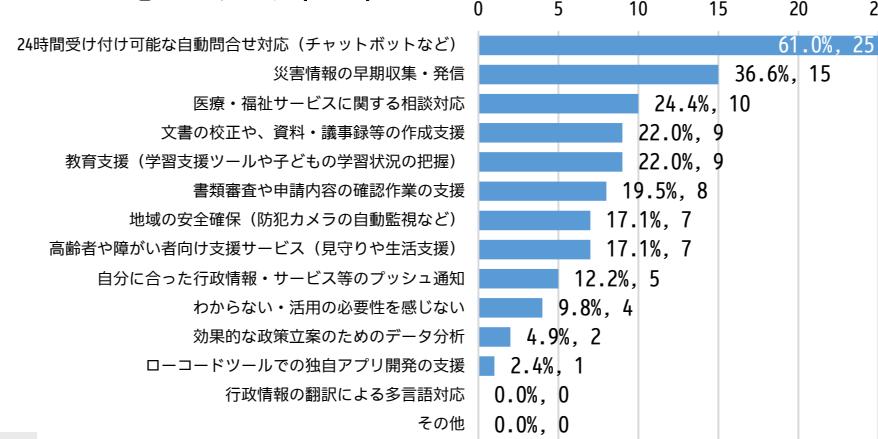
AIサービスを利用する方の割合は6割を超え、毎日のように利用する方は14%いました。

### 抵抗がある理由について教えてください。(n=7)



オンラインでの手続きに抵抗を感じる理由について、セキュリティへの不安や対面への安心感を重視する傾向が見られました。（※該当するもの全て選択）

### 郡山市役所に、今後どのような分野でAIを活用して欲しいと思いますか。(n=41)



AIの活用を望む分野については、自動問合せ対応が多数を占め、次いで災害情報など、必要な情報の速やかな提供を求める傾向が見られました。（※該当するもの全て選択）



上記以外の項目など、調査結果の詳細については市ウェブサイトに掲載しています。  
<https://www.city.koriyama.lg.jp/soshiki/22/167626.html>

# 資料5 市民の声（若者の声：ワークショップ）

## 次世代が描く 郡山の未来図

計画に若者の視点を反映するため、DX推進アドバイザーである上田教授のファシリテートのもと、日本大学工学部の学生6名によるワークショップを開催しました。デジタル技術への期待や不安、そして未来的な社会像について、活発な意見が交わされました。



日本大学工学部の上田教授と、ワークショップに参加した学生の皆さん



学生の皆さんから、多彩なアイディアが出されました

### 生成AIは、もはや「日常のパートナー」

学生たちは、生成AIを驚くほど多様な目的で活用していました。レポート作成時の「言い換え案の提示」や、不慣れなプログラミング言語の「ソースコード作成」は当たり前。学会発表では「英語の翻訳・校正」に、就職活動では「エントリーシートの添削」に役立てたといいます。

中には、趣味のデザインが著作権を侵害していないか確認したり、暇な時に「人間の友達のような感覚」で話し相手にしたりする学生もあり、AIが学習や創作活動、そして日常のコミュニケーションにまで溶け込んでいる実態が浮き彫りになりました。

### 利便性の裏にある、不安とリスク

一方で、デジタル技術の進展に伴う不安も率直に語られました。SNSでの位置情報の自動共有や、ディープフェイク動画への懸念。そして、生成AIが時折見せる誤情報（ハルシネーション）を鵜呑みにはせず、「最終的な意思決定は自分でする」という、冷静な視点も共通していました。

また、「自分たちの仕事はAIに奪われるのでは」という将来への不安や、「幼児教育や介護の現場では、やはり人と人との温かい繋がりが重要」といった、デジタルだけでは解決できない人間中心の価値を大切にする意見も出されました。

# 資料5 市民の声（若者の声：ワークショップ）

## デジタルで実現したい、暮らしやすい未来

未来の社会像については、身近な不便を解消するアイデアが数多く提案されました。酷暑の中での「選挙のオンライン投票」や、マイナンバーカードを活用した「行政手続のさらなる簡素化」、ドローンによる宅配などの「スマートシティ」への期待が語られました。

また、自身の経験から、「視覚障がい者向けの読み上げAI」や、特殊詐欺対策としての「AIによる自動電話応答」といった、人に優しく寄り添う技術の活用を望む声も上りました。

バスでの交通系ICカード利用や、街中のWi-Fi整備といった、生活に密着したインフラ改善への要望も出されました。

## 未来への期待と提言

ワークショップの最後には、学生たちから未来に向けた力強い期待と提言が寄せられました。自身の研究テーマである「スマートシティ」や「AIエージェント」の社会実装を願う声。そして、「日本の最大の課題である労働人口不足はDXでしか解決できない。特に介護や福祉分野での活用を進めてほしい」という、社会課題解決への強い意志が示されました。

また、「AIがメンタル的に不安定な時の相談相手になってくれたら」といった、人に寄り添う技術の可能性を信じる意見も聞かれました。

ファシリテーターの上田教授からは、「学生たちにとって大きな成長の機会となり、この学びが少しでも郡山市の助けになれば嬉しい」と、本ワークショップの意義が語られ、活発な意見交換の幕を閉じました。



上田教授のファシリテートのもと、真剣な議論が交わされました



未来への期待が語られ、活発なワークショップとなりました

# 資料7 郡山市のあゆみ（電算化、デジタル化からDXへ）

## Web1.0 (1984~2005頃) インターネット黎明期

- 一方通行の情報通信
- 限られたユーザ
- 低速通信（ISDN、終期にADSL）
- 移動通信 1G（最大10kbps）→3G（最大14Mbps）

(1992年)  
テレトピア構想モデル都市指定

### I ホストコンピューター

- ◆住民情報系ホストコンピューターの導入
  - (1982年) 住民情報システム
  - (1984年) 国民健康保険システム
  - (1988年) 印鑑登録・証明システム
  - (1991年) 市県民税賦課システム
  - (1992年) 固定資産税賦課システム
  - (2000年) 介護保険システムなど
- ◆内部事務系ホストコンピューターの導入
  - (1994年) 文書管理・財務会計・人事管理
- ◆市民向けサービス
  - (1983年) オンラインによる証明書発行開始
  - (1992年) ハイビジョンシターシステムの導入  
※市民への鮮明な画像による情報提供  
美術館・市役所西庁舎内
  - (1995年) 日曜日の各種証明書発行サービス開始  
※「日曜窓口」（中央図書館）
  - (1997年) 公式ウェブサイト開設
- ◆インターネット環境の整備
  - (1996年) 各所属にインターネット環境整備

(2003年（第一次）-2017（第五次）)  
郡山市高度情報化計画

### II 総合行政ネットワーク・ オープン系システム

- ◆ブロードバンドに対応したネットワーク網整備
  - (2001年) 郡山市総合行政ネットワーク
  - (2002年) 住民基本台帳ネットワーク
  - (2003年) LGWAN稼働
  - (2002年) グループウェア・電子メール
- ◆オープン系システムの導入（オンプレミス）
  - (2004年) 戸籍システム
  - (2006年) 統合型地理情報（GIS）システム
  - (2007年) 内部事務系システムのオープン化
  - (2010年) 住民情報系システム連携基盤（共通基盤）
  - (2013年) 住民情報系システムの完全オープン化
- ◆市民向けサービス
  - (2001年) マルチメディア体験コーナー設置  
※ビッグアイ内
  - (2001年) 図書館内における蔵書検索サービス
  - (2003年) 住民基本台帳カード交付
  - (2004年) 福島県市町村共同電子申請システム  
※「かんたん電子申請」として現在も活用
  - (2005年) インターネット図書館蔵書検索予約サービス
  - (2008年) 簡単電子申請サービス
  - (2008年) 公開型地理情報サービス

## Web2.0 (2005頃～現在) 高速大容量通信の時代

- 双方向の情報通信
- クラウドコンピューティング（中央集権型）
- SNSの普及
- 高速通信（光ファイバの普及）
- 移動通信 3G（最大14Mbps）→5G（最大10Gbps）

(2018-2021年度)  
郡山市デジタル  
市役所推進計画

(2022-2025年度)  
DX郡山推進計画

### III クラウドサービスの利用 デジタルファーストの徹底

- ◆クラウドサービス・ASPサービス
  - (2013年) Web会議サービス
  - (2014年) 電子入札サービス
  - (2018年) 内部事務系システムクラウド化
  - (2021年) 住民情報系システムクラウド化（順次）
- ◆市民向けサービス
  - (2012年) Facebook,Twitterによる情報発信等
  - (2013年) Koriyama City Wi-Fi
  - (2014年) 公共施設案内予約システム
  - (2015年) ココナビこおりやま
  - (2016年) マイナンバー制度
  - (2016年) 各種証明書等コンビニ交付
  - (2017年) 子育てワンストップサービス（マイナポータル活用）
  - (2017年) LINEによる情報発信等
  - (2017年) オープンデータサイト公開
  - (2019年) 介護保険ワンストップサービス（マイナポータル活用）
  - (2019年) 市税等コード決済（QRコード決済）サービス
  - (2020年) 窓口キャッシュレス決済
  - (2021年) オンライン申請サービス
  - (2022年) 市税等クレジットカード決済サービス
- ◆働き方改革等（業務効率化）
  - (2014年) シンクライアントシステム
  - (2019年) AI・RPA等の導入、電子決裁率100%
  - (2020年) テレワーク（閉域ネットワーク）
  - (2022年) ロードツール
  - (2023年) 生成AI、メタバース、電子契約
  - (2024年) LGWAN対応生成AI・ロードツール

◇一部の所属に数台のPC配置  
◇ホストコンピュータへの接続

◇WindowsOS搭載のPCの導入  
◇各課に数台のPC配置  
◇ホストコンピュータへの接続

◇ほぼ1人1台の配置  
◇オープン系システムへの接続

◇情報セキュリティの強靭化  
◇シンクライアントシステムの導入  
◇ASPサービスの活用  
◇閉域SIM、シンクライアントシステムを活用したテレワークの実現

# 資料8 用語集

No.	用語	意味
1	デジタル田園都市国家構想	デジタルの力を活用して、地方の個性を活かしながら社会課題を解決し、魅力的な地域社会を実現しようとする国の構想。
2	ガバメントクラウド	政府や自治体が共同で利用するために、国が整備・提供するクラウドサービス環境。セキュリティの確保やコスト削減が期待される。
3	OpenAI	生成AI「ChatGPT」などを開発した、米国の人工知能研究機関。
4	アグリテック	農業（Agriculture）と技術（Technology）を組み合わせた造語。AI等を活用し、農業の効率化や持続可能性を高める技術。
5	ローコードツール	専門的なプログラミング知識が少くとも、簡単な操作でアプリケーションなどを開発できるツール。
6	メタバース	インターネット上に構築された、利用者がアバターを介して活動する三次元の仮想空間。
7	BIツール	組織が持つ様々なデータを分析・可視化し、迅速な意思決定を支援するためのソフトウェア。（Business Intelligenceの略）
8	三層の対策	従来の自治体の情報セキュリティ対策の考え方。インターネット接続系、LGWAN接続系、マイナンバー利用事務系の3つのネットワークに分離して管理するもの。
9	LGWAN（総合行政ネットワーク）	全国の自治体を相互に接続する、行政専用の閉域ネットワーク。（Local Government Wide Area Networkの略）
10	GIS（地理情報システム）	地図データに様々な情報を重ね合わせ、分析や可視化を行うシステム。（Geographic Information Systemの略）
11	システム標準化	自治体ごとに異なっていた住民記録などの基幹業務システムを、国が定めた標準仕様に統一すること。行政サービスの向上やコスト削減を目指す。
12	デジタルデバイド	スマートフォンやPCの利用スキルの差などによって、デジタル技術の恩恵を受けられる人と受けられない人の間に生じる格差。
13	自治体フロントヤード改革	オンライン申請や「書かない窓口」など、住民と行政との接点を多様化・効率化し、住民の利便性向上と職員の負担軽減を目指す改革。
14	ゼロトラストアーキテクチャ	「何も信頼しない」を前提に、情報資産にアクセスするたびに安全性を検証する、新しい情報セキュリティの考え方。

# 資料8 用語集

No.	用語	意味
15	市町村官民データ活用推進計画	地方公共団体が保有する公共データと民間企業等が保有する多様なデータを連携・活用し、地域課題の解決や市民サービスの向上、行政の効率化を目指すための計画。
16	BPR（業務プロセス改革）	既存の業務手順をゼロから見直し、デジタル技術を前提に再設計すること。（Business Process Re-engineeringの略）
17	AIエージェント	人間の指示に基づき、AIが自律的に複数のタスクを計画・実行する仕組み。
18	RAG（検索拡張生成）	生成AIが回答を作成する際に、外部の信頼できる情報源を検索・参照する技術。（Retrieval-Augmented Generationの略）
19	プロンプト	生成AIに対して、利用者が入力する指示や質問のこと。
20	フィジカルAI	現実世界の物理的な環境を理解し、それに基づいて行動や操作を行うことができるAI。
21	AIチャットボット	AIを活用し、テキスト等を通じて人間と自動で対話を行うプログラム。市民からの問い合わせ応答や情報提供を通じて、利便性の向上や業務効率化に貢献する。
22	RPA（ロボティック・プロセス・オートメーション）	主にパソコンで行う定型的な事務作業を、ソフトウェアのロボットが自動で代行する技術。
23	EBPM（証拠に基づく政策立案）	統計データなどの客観的な証拠に基づき、政策を企画・立案すること。（Evidence-based Policy Makingの略）
24	PDCAサイクル	計画（Plan）、実行（Do）、評価（Check）、改善（Action）のサイクルを繰り返すことで、継続的に業務を改善していく手法。
25	KPI（重要業績評価指標）	計画の目標達成度を測るための具体的な数値指標。（Key Performance Indicatorの略）
26	ウェブアクセシビリティ	年齢、身体能力、使用技術などに関わらず、すべての人がウェブサイトやウェブコンテンツにアクセスし、利用できること。
27	サイバー攻撃	コンピュータやネットワークを通じて、他人の情報資産（データ、システムなど）に対して不正な行為を行い、損害を与えること、情報を盗んだり、システムを停止させたりすること



策定：2026年(令和8年)3月

作成：郡山市DX戦略課

TEL : 024-924-2511

E-mail : [dx-st@city.koriyama.lg.jp](mailto:dx-st@city.koriyama.lg.jp)