仙台市ＤＸ推進計画 2027-2030

（中間案）

DX



～AI・デジタルで「ひと」を中心に据えたFull Digitalの市役所の実現へ～

目次

01 はじめに

02 仙台市がめざす、Full Digitalの市役所

03 DX推進の基本的な考え方（全庁指針）

（1）AX（AIトランスフォーメーション）の推進
（2）安全で安心できるセキュリティの確保
（3）マイナンバーカードの有効活用
（4）誰ひとり取り残さないデジタル化
（5）小さく・スピーディに始めて随時改善

04 DX推進重点プロジェクト

（1）オンライン手続の高度化・利便性アップ
（2）デジタルを活用した窓口サービス向上
（3）情報アクセス・問い合わせの利便性向上
（4）まちのデジタル化推進
（5）業務のデジタル化・AI協働推進
（6）業務システム最適化推進
（7）DX推進人材等の確保・育成

05 計画の位置づけ及び推進体制等

参考 用語集

はじめに

01

本計画の背景

環境変化とDXの必要性

仙台市の将来人口推計では、生産年齢人口の減少と高齢人口の増加が見込まれています。また、町内会加入率の低下や外国人住民の割合の増加など、地域コミュニティを取り巻く環境も変化しています。こうした社会環境の変化に加え、証明書等のコンビニ交付件数の増加や、子育て世代を中心とした手続のオンライン化を求める声など、市民のデジタル化に対するニーズも着実に高まっています。

こうした中、市役所においても、新規採用によってこれまでの職員体制を維持していくことが、今後ますます困難になると見込まれます。そのため、DXを通じて市役所業務の生産性を一層高め、限られた人員で、多様化・高度化する行政ニーズに的確に対応していく必要があります。

行政DX全般の動向

2022年のChatGPT登場以降、生成AIの急速な進化やAIエージェントの実用化が進む中、DXの取組を発展させ、AIの活用を前提とした業務改革や行政サービスの高度化を実現するAX（AIトランスフォーメーション）の推進が求められています。

一方で、AIの利用拡大には、サイバーセキュリティリスクへの適切な対応を要し、安全性の確保がこれまで以上に重要となっています。

また、行政サービスのデジタル化に向けて普及が進むマイナンバーカードは、スマートフォンへの機能搭載等によってその活用機会がさらに広がっており、自治体と住民の接点の多様化・充実化、窓口業務の改善などを通じて住民の利便性向上と職員の業務効率化を図る自治体フロントヤード改革も進んでいます。

このような環境変化や動向を踏まえ、2027年度から2030年度までのDX推進の基本的な考え方と、重点的に推進すべきプロジェクトを主な内容として、仙台市DX推進計画2027-2030を策定しました。

仙台市は、本計画に基づき、全市を挙げてDXを推進します。

仙台市がめざす、Full Digitalの市役所

02

Full Digitalの市役所とは

2024年3月に策定した「仙台市DX推進計画2024-2026」では、2030年度の仙台市におけるDXの将来像として「Full Digital（フル　デジタル）の市役所」を掲げ、その実現に向けた取組を進めてきました。

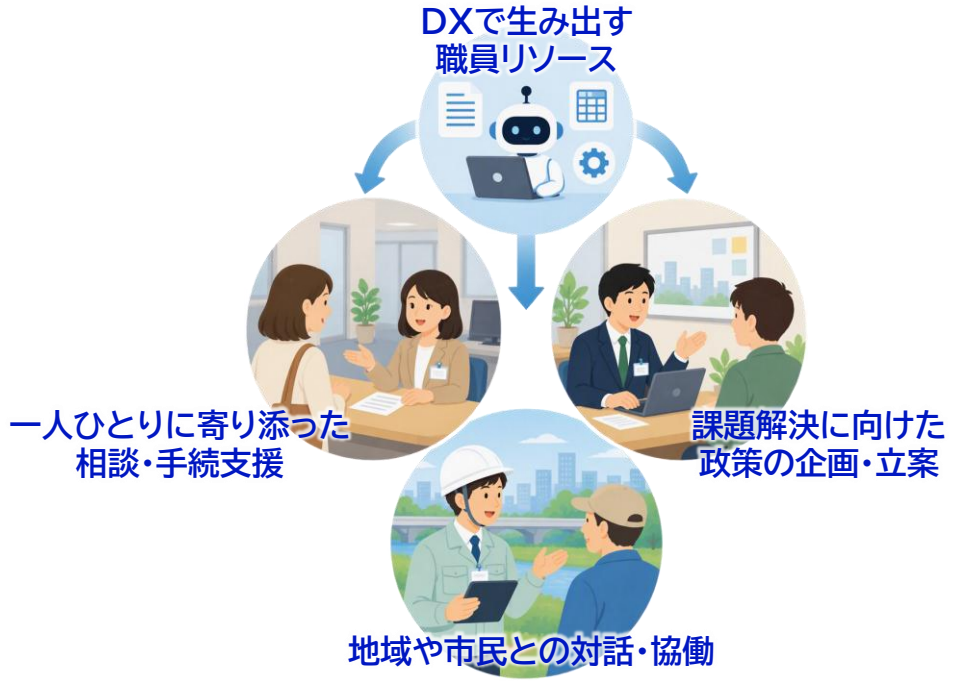
本計画を通じて仙台市がめざすFull Digitalの市役所は、行政サービス・事務事業にデジタル技術を浸透させることで、時間や空間にとらわれない柔軟な行政サービスの提供と職員の働き方を可能とする市役所のことをいいます。

仙台市は、デジタル技術の有効活用によって一人ひとりに寄り添ったサービスを提供するとともに、DXで生み出す職員リソースを、「ひと」にしかできないサービスに割り当てていきます。



デジタル技術の有効活用により、
一人ひとりに寄り添ったサービスを提供

DXで生み出す職員リソースを、
「ひと」にしかできないサービスに割り当て



（凡例）緑 行政サービス・まちのすがた
青 市役所業務のすがた

Full Digitalの市役所実現後のすがた

Full Digitalの市役所実現後のすがたを、「行政サービス・まちのすがた」と、「市役所業務のすがた」の2つの側面から示します。

あなたには、あなたへの情報を
一人ひとりに合った情報をプッシュ型でお知らせします

手続は、手元のスマホで
オンライン化が可能なすべての手続は、市役所に行かずにオンラインで申請できます

知りたいことは、いつでもどこからでも
ホームページやチャットボット、電話などで、24時間365日問い合わせいただけます

窓口は相談しやすく、スムーズに
窓口でのストレスをなくし、スムーズに手続や相談ができます

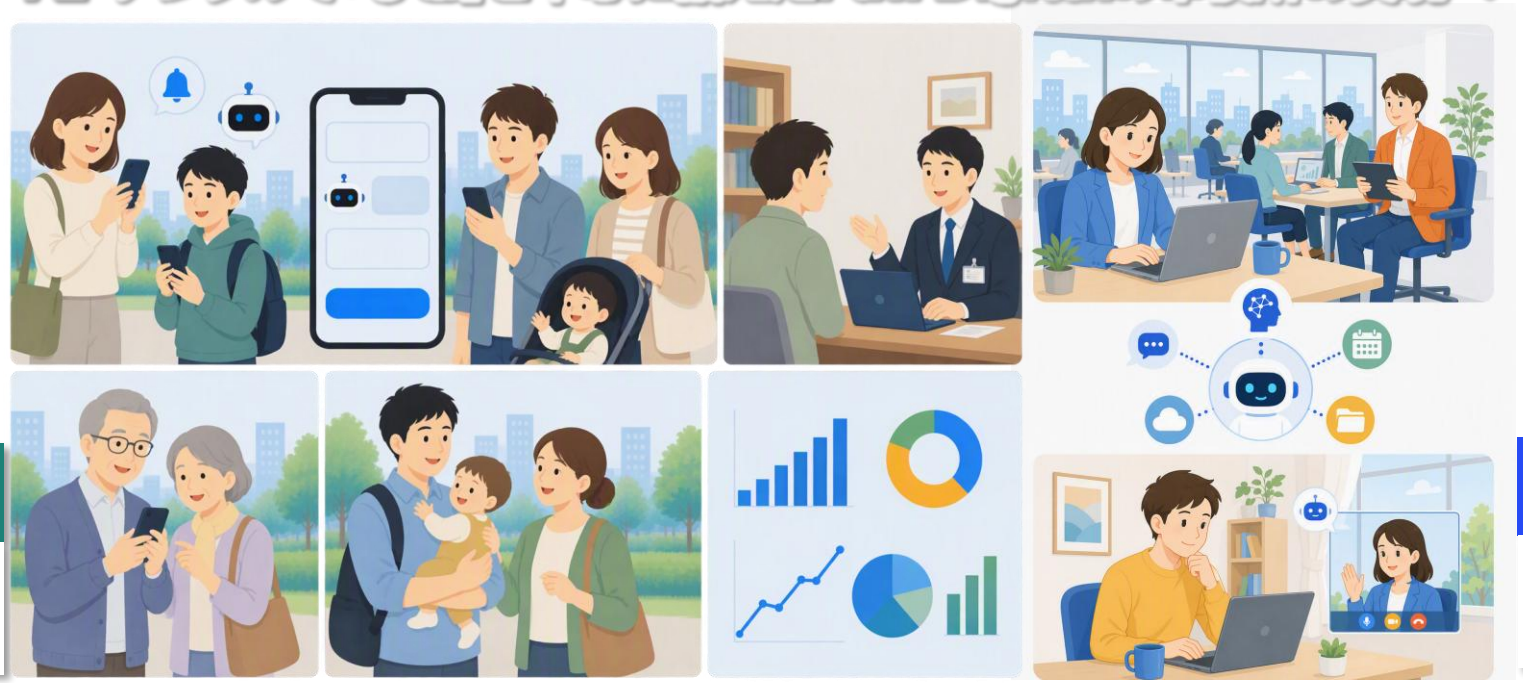
AIも、貴重な戦力
多様なニーズに応えていくために、AIも貴重な戦力として活用します

デジタルが苦手な方にも、多様な手段で
デジタル化の進展後も、対面・訪問・電話など多様な形でサービスを提供します

デジタルで、暮らしやすく
デジタルで、ふだんの生活を安全安心で暮らしやすくします

データ活用により新たな価値を創造
市が保有するデータを活用して、事業者や学術機関等による開発・研究を後押しします

～AI・デジタルで「ひと」を中心に据えたFull Digitalの市役所の実現へ～



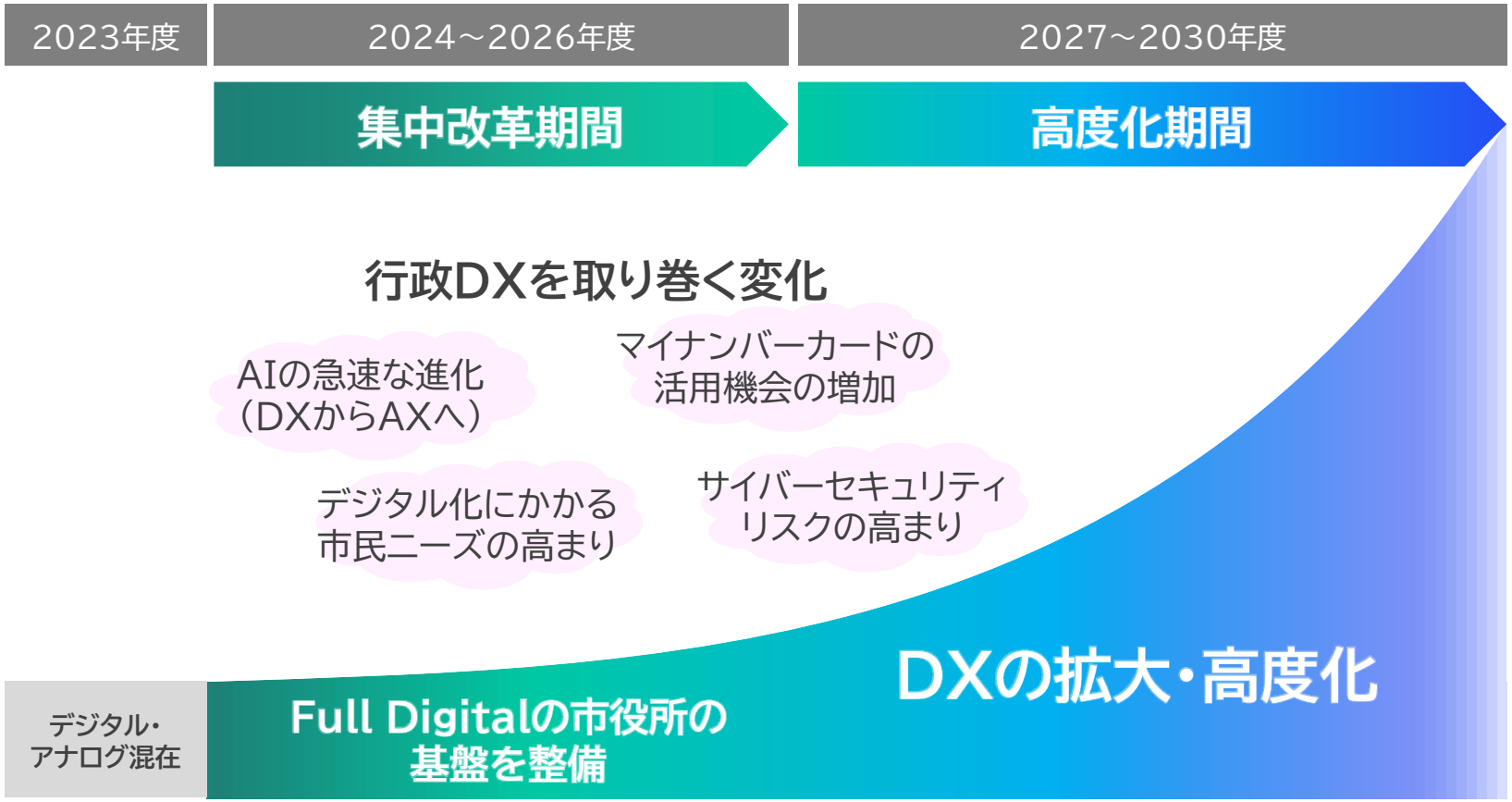
ライフイベント等に応じた柔軟な働き方に
リモートワーク等を活用し、ライフイベント等に応じた柔軟な働き方を実現します

職員も業務環境も、デジタルは当たり前に
職員はデジタルを使いこなし、時代に合った業務環境で、生産性を高めます

「ひと」にしかできないサービスに注力
市民一人ひとりに寄り添った対話など、「ひと」にしかできないサービスに注力します

Full Digitalの市役所実現に向けたロードマップ

2024-2026年度の集中改革期間では、Full Digitalの市役所の基盤整備を進めてきました。
本計画期間は、集中改革期間の取組をベースに、昨今のAIの急速な進化やサイバーセキュリティリスクの高まりといった行政DXを取り巻く変化を踏まえた高度化期間と位置づけ、2030年度のFull Digitalの市役所の実現に向けて、DXの拡大・高度化を進めます。



2030年度 Full Digitalの市役所の実現

前計画の主な実績

前計画では、以下の7つの重点取組事項に取り組み、着実な成果を上げた一方で、あらためてさまざまな課題等も見えてきたことから、それらを踏まえて本計画を策定しました。

1 窓口サービスの充実

申請書セルフ作成支援システム導入手続数

25手続

窓口DXSaaS・AI総合案内

導入※（泉区役所）

※2027年1月予定

2 オンライン手続の拡充

受付件数上位100手続のオンライン化

概ね完了（見込）

証明書等のコンビニ交付2025年度利用率

43.3%

3 業務・職場のデジタルシフト

紙の購入量

2022 345トン

▼

2025 **275トン**

Microsoft 365等の導入で業務効率の向上を実感している職員の割合

76%

RPA活用による2022年度以降の累計削減時間
注：2026年度の見込を含む

20万時間超

4 業務の集約化

前計画期間中に稼働を開始した事務集約センター

3か所

（障害福祉事務、総務事務、児童手当※）

※2026年12月開設予定

5 データ利活用

オープンデータ数 **約6,000件**

6 誰にも優しいデジタル化

民間事業者と連携したスマートフォン教室受講者数（2024～2026）
注：2026年度の見込を含む

6万人超

7 DX人材の確保・育成

BPRプロジェクト研修受講者数 **120人超**

デジタルリテラシー研修受講者数 **1,200人超**

注：2026年度の見込を含む

前計画から引き継ぐべき主な課題等

オンライン申請受付後の審査・通知業務のデジタル化、デジタルサービスの利用促進、公開データ活用事例の創出、AIの業務活用の加速等

本計画の構成

本計画は、DX推進に関わるすべての事業を行うにあたっての「基本的な考え方（全庁指針）」と、進捗管理を行いながら特に重点的に取り組む「DX推進重点プロジェクト」にて構成します。

本計画期間においても、AI・デジタルの潮流は刻々と変化することが見込まれることから、各年度の具体的な事業・施策については、別途取りまとめ、毎年度公表します。

基本的な考え方（全庁指針）

DX推進に関わるすべての事業の考え方

1 AX（AIトランスフォーメーション）の推進
2 安全で安心できるセキュリティの確保
3 マイナンバーカードの有効活用
4 誰ひとり取り残さないデジタル化
5 小さく・スピーディに始めて随時改善

DX推進重点プロジェクト

進捗管理を行いながら特に重点的に取り組む事項

行政サービス・まちのDX	1 オンライン手続の高度化・利便性アップ
	2 デジタルを活用した窓口サービス向上
	3 情報アクセス・問い合わせの利便性向上
	4 まちのデジタル化推進
市役所業務のDX	5 業務のデジタル化・AI協働推進
	6 業務システム最適化推進
	7 DX推進人材等の確保・育成

具体の事業・施策は、毎年度取りまとめ、公表

本計画のKGI・KPI

注：KPIについては、本計画公開（2027年3月予定）の際、掲載します。

本計画に掲げる取組全体の成果指標としてのKGIと、KGIの達成に向けて各重点プロジェクトの進捗を確認する指標としてのKPIを設定します。

行政サービス・まちのDXによる成果を測るKGIの目標としては、仙台市のデジタルサービスに関する各年度の満足度を前年度以上とすることをめざします。

また、市役所業務のDXによる成果を測るKGIの目標としては、DXによる職員の人的リソース創出時間を、本計画期間累計で200万時間以上※とすることをめざします。

	行政サービス・まちのDX	市役所業務のDX
	市民向けデジタルサービスの充実	業務生産性の向上 （職員の人的リソースの創出）
KGI （Key Goal Indicator） 本計画でめざす成果の達成状況を測定する指標	アンケートにおける **仙台市のデジタルサービスに関する各年度の満足度を前年度以上**とします。	本計画期間累計で **DXによる職員の人的リソース創出時間を200万時間以上**※とします。
KPI （Key Performance Indicator） KGIの達成に向けて各重点プロジェクトの進捗を確認する指標	KPIについては各重点プロジェクトのページに記載します（上部注参照）。	

※「職員の人的リソース創出時間」は、DXの取組によって効率化された時間を、主たる取組ごとに測定・推計した値です。
算出にあたっては、RPAやAI-OCRによる自動化、生成AI、コミュニケーションツールの活用など、本計画以前から取り組んできたDX推進施策も含めて、システムログや職員アンケート調査等により、施策実施前との比較の観点で測定・推計します。

DX推進の基本的な考え方（全庁指針）

仙台市におけるすべてのDX施策推進に関する基本的な考え方を示します

03

基本的な考え方1　AX（AIトランスフォーメーション）の推進

AIエージェントなどの各種AIをフル活用し、行政サービスの充実と業務生産性の向上を図ります。

2022年のChatGPT登場以降、生成AIをはじめとするAI技術は急速に進展し、文章作成や情報検索、要約といった補助的な業務にとどまらず、業務上の判断や企画立案、市民対応を支援する段階へと発展しています。

仙台市においても、人口減少や労働力不足が進む中、限られた人的リソースで多様化・高度化する行政ニーズに対応していく必要があることから、AIを単なる業務効率化ツールとして利用するだけではなく、最終的な判断・意思決定は職員が担い、大量処理や情報収集・整理等の作業が得意なAIと協働することを前提に、業務プロセスやサービスのあり方そのものを見直していくことが求められています。

行政サービスの充実と業務生産性の向上の両立に向け、技術動向を的確に捉えるとともに、セキュリティやガバナンスにも留意しながらAIを機動的に活用し、AIとの協働を前提とした業務変革（AX（AIトランスフォーメーション））に挑戦します。

主な推進施策

全庁向けAI活用プラットフォームの整備・活用

各業務担当課が、実務に即したAIエージェントやワークフローを自ら構築・共有できる基盤環境を整備し、活用を推進します。

職員のAIリテラシーの向上

全職員を対象とした研修やAI活用度チェックを実施するとともに、有効な庁内外の活用事例等の共有を進めます。

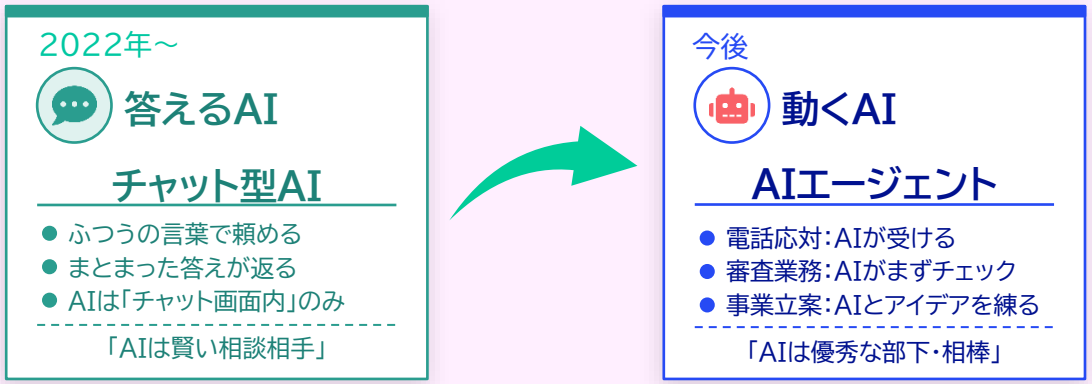
AIガバナンスルールの整備・更新

AI技術や社会動向の変化を踏まえ、AIの利用ポリシー等を随時更新し、利用にあたっての判断基準等を明確化します。

Key Word　AIとの協働・AX

AIとの協働・AXとは、最終的な判断・意思決定は人が担うことを前提として、業務のさまざまな場面でAIを活用して業務を変革することを意味します。

AIの技術の進展は非常に速く、本計画期間においてどこまで進化するかは未知数ですが、その時々のAIの強み・特性を最大限活用していきます。



基本的な考え方2　安全で安心できるセキュリティの確保

時代に即したセキュリティ対策を進め、行政サービスの安全・安心を確保します。

行政サービスのデジタル化が進み、クラウドサービスやオンライン手続、AI等の活用が拡大する中で、行政を取り巻くサイバーセキュリティ環境も大きく変化しています。

デジタル技術やAIの活用をさらに推進していくためには、市民が安心して行政サービスを利用できる環境を維持し、行政への信頼を確保することが不可欠であり、セキュリティ対策はデジタル化の制約ではなく、その基盤となる取組です。

サイバー攻撃は急激に巧妙化・高度化しており、AIを悪用した攻撃や標的型攻撃、サプライチェーンを通じた攻撃など、手法が多様化しています。また、技術的な脆弱性だけでなく、設定・操作ミスや不正アクセス、セキュリティへの理解不足、シャドーAI対策、委託先管理など、人的・組織的な要因に起因するリスクへの対応も重要となっています。

安全で安心できるセキュリティを確保するため、サイバーセキュリティリスクへの技術的対策の強化に加え、情報セキュリティポリシー等の継続的な見直しと組織全体への浸透、人材育成や意識向上、インシデント対応体制の整備などを組み合わせ、技術・運用・組織の各側面から多面的なセキュリティ対策に取り組みます。

主な推進施策

サイバーセキュリティリスクへの技術的対策の強化

ネットワーク・端末・クラウドサービスの各層における防御と監視について、各IT資産のチェック強化や脆弱性診断の頻回化などにより、対策を強化します。

情報セキュリティポリシー等の見直しと浸透

技術動向等を踏まえて情報セキュリティポリシー等を継続的に見直すとともに庁内周知を行い、職員の理解促進と、手順の着実な実施を図ります。

人的対策、事故・災害発生時の即応体制整備

標的型攻撃訓練等を継続して実施するほか、インシデント発生時の報告・対応手順と体制を整備し、訓練を実施するなどにより、事故・災害発生に備えます。

Key Word　サイバー攻撃

インターネットなどを介して情報システムに不正に侵入し、データの窃取や破壊、システムの停止、金銭の要求などを引き起こす行為を言い、攻撃者がAI技術等を悪用することで巧妙化・高度化しています。
基本的な対策の着実かつ継続的な実施が必要です。

〔平時における基本的な対策の例〕
・認証情報の適正化、アクセス権限の最小化
・セキュリティパッチ等の着実な実施
・情報セキュリティ内部監査・脆弱性診断
・不要な行政情報の削除　等

基本的な考え方3　マイナンバーカードの有効活用

さまざまな行政サービスにマイナンバーカードを有効活用し、サービス向上、パーソナライズ及び省力化を進めます。

マイナンバーカードは、2026年8月末現在、市民の86.5%が保有し、生活に身近なものとして定着しつつあります。

国においても、スマートフォンへの機能搭載や認証・署名アプリの統合、マイナポータルの機能拡充など、マイナンバーカードは「持つ」段階から「使う」段階へと施策の重点が移っており、金融や医療保険をはじめ、カードと連携したサービスも広がりを見せています。

このように、マイナンバーカードは、単なる身分証明書ではなく、デジタル社会において、本人であることを安全かつ簡便に確認するための共通基盤としての性格を強めています。

確実な本人確認を前提とすることで、申請時の添付書類の省略や、一人ひとりに合わせた情報提供、行政からの個別通知のデジタル化など、これまで対面や郵送を前提としてきたサービスのあり方を大きく変えることが可能となります。

そのため、マイナンバーカードを活用したオンライン申請や証明書等のコンビニ交付による「行かない窓口」の実現をはじめ、国の動向やマイナポータルの機能拡充等を踏まえながら、さまざまな分野でマイナンバーカードの有効活用を進めます。

主な推進施策

オンライン申請・プッシュ型情報配信への活用

本人確認機能を活用したオンライン申請・デジタル通知や、ポータルアプリ等による一人ひとりに合わせた情報配信を進めます。

国が推進する施策対応及び周知広報

マイナンバーカード機能のスマートフォンへの搭載やマイナポータルの機能拡充など国の施策に的確に対応するとともに、案内や周知広報による活用促進を図ります。

マイナンバーカードの取得・更新促進

特設センター等により、カードを取得できる環境を整えるとともに、電子証明書の更新手続について分かりやすく周知するなど、マイナンバーカードの取得率向上に努めます。

Key Word　プッシュ型情報配信

市民が自ら探さなくても、行政から必要な情報を直接届ける仕組みのことで、マイナポータルや、ポータルアプリ、市公式LINEなどから、お手元に必要な行政サービス等の情報が届きます。

関連する国の動き（マイナポータル）

自治体から住民へのお知らせ配信機能の拡充（2027年3月）
自治体から住民個人のマイナポータルアカウントへお知らせを直接配信できる基盤を整備予定

基本的な考え方4　誰ひとり取り残さないデジタル化

すべてのひとが、デジタルの恩恵を受けられるよう、ひとに優しいデジタル化を進めます。

社会全体でサービスのデジタル化やAIの活用が加速する中、デジタルの利用機会や活用能力などの違いによる格差、いわゆる「デジタルデバイド」が、必要な情報やサービスへのアクセスにも少なからず影響するようになっています。

仙台市においても、高齢化の進展に加え、外国人の住民や来訪者の増加により、まちに集う人々の多様性は一層高まっていく見込みです。デジタルサービスになじみの薄い方、日本語を母語としない方、障害のある方など、さまざまな状況にある方にも行政サービスを届けることが必要であり、これまで以上に「ちがい」への配慮が求められます。

行政手続等をオンライン化すること自体は目的ではなく、誰もがより簡単かつ確実に行政サービスを利用できるよう、デジタルサービスの使いやすさを高めるとともに、デジタルサービス以外の手段も確保することが必要です。

デジタル化により取り残される人がいないか目を配りながら、デジタルデバイド対策やウェブアクセシビリティの確保、分かりやすい表現・多言語対応などにより、ひとに優しいデジタル化を進めるとともに、オンラインに加えて対面・訪問・電話など多様な手続・相談方法を提供します。

主な推進施策

デジタルデバイド対策の実施

民間事業者と連携したスマートフォン教室の実施や、地域団体へのアドバイザー派遣等により、デジタルサービスの活用等について身近な場所で学べる機会を確保します。

サービスデザインの推進及びウェブアクセシビリティの確保

利用者の声を起点としたサービス設計を進めるとともに、ウェブアクセシビリティの標準規格に沿った改善、分かりやすい表現や多言語対応に取り組みます。

多様な手続・相談方法の提供

オンラインに加え、対面・訪問・電話・郵送などの手段を確保し、状況に応じて選べるようにします。



民間事業者と連携したスマートフォン教室

基本的な考え方5　小さく・スピーディに始めて随時改善

社会や技術の変化に対応するため、小さく・スピーディに事業を始め、効果を検証しながら随時改善していきます。

デジタル技術は日進月歩で進展しており、生成AIをはじめとして、数年前には存在しなかったサービスが次々と登場しています。

市民のニーズや地域の課題も多様化・複雑化しており、計画を立てた時点の想定が、実施に至る頃には変わっていることも少なくなく、時間をかけて完成度の高い仕組みを作り上げる従来の進め方では、技術の変化や市民の期待に追いつけなくなります。

また、実際に使って初めて明らかになる課題も多いことから、まず小さく始めて有用性を確かめ、利用者の声を踏まえて改善を重ねていく進め方が、結果として無駄な投資を避け、より良いサービスを実現することにつながります。

そのため、DXを進めるにあたっては、小規模な実証等により有用性をスピーディに検証するとともに、デジタル改善目安箱「サジェストセンダイ」などを通じて市民の声を継続的に取り込みながら、サービスの改善と業務のBPRを随時進めていきます。

主な推進施策

機動的かつ積極的なデジタル実証・実装

新たなデジタルツールやAIサービスについて、機動的に実証等を行い、有用性を確認しながら、早期の本格導入につなげます。

デジタル改善目安箱「サジェストセンダイ」の活用

手続のデジタル化等に関する市民や事業者からの意見を受け付け、サービスの利便性向上につなげます。

業務生産性向上に資するデジタルツールの活用促進

ノーコードツール等による業務アプリ内製や、デジタルツール導入に関する伴走支援、研修、優良事例紹介などを進めます。

Key Word　デジタル改善目安箱「サジェストセンダイ」

仙台市の行政サービスについて、利用者の目線に立ったデジタルによる改善を進めていくため、不便に感じた市役所での体験に関する情報をお寄せいただくWebサービスで、2024年4月に開設しました。
アナログな手続やルール・慣習により不便に感じた体験など、お寄せいただいた情報をもとに、仙台市の行政サービスをもっと便利に・もっと簡単にご利用いただけるよう取り組みます。

仙台市デジタル改善目安箱
サジェスト センダイ
Suggest SenDXi

サジェストセンダイ

DX推進重点プロジェクト

Full Digitalの市役所の実現に向けて、本計画期間に特に注力する取組を示します

04

DX推進重点プロジェクト一覧

Full Digitalの市役所の実現に向けて、7つの重点プロジェクトを推進します。
次のページからの各重点プロジェクトについては、各ページの右上に、深く関わる「Full Digitalの市役所実現後のそれぞれのすがた（参考：6ページ）」を掲載します。

行政サービス・まちのDX

重点1　オンライン手続の高度化・利便性アップ

オンライン化対象手続の拡充や個別通知のデジタル化などを進め、「行かない窓口」を実現します。

重点2　デジタルを活用した窓口サービス向上

デジタルを活用したBPRで、「書かない」「迷わない」「待たない」窓口をめざします。

重点3　情報アクセス・問い合わせの利便性向上

AIの活用も図りながら、情報アクセスの利便性向上や問い合わせの24時間365日対応化に取り組みます。

重点4　まちのデジタル化推進

デジタル技術やデータの活用、多様な主体との共創を通じて、地域課題への対応と市民の暮らしの質の向上を図ります。

市役所業務のDX

重点5　業務のデジタル化・AI協働推進

BPRを起点として業務のデジタル化・AI協働を推進し、業務生産性の向上と職員の柔軟な働き方の実現を図ります。

重点6　業務システム最適化推進

ガバナンス・セキュリティを確保しながら業務システムの最適化を進め、効率的な業務環境を実現します。

重点7　DX推進人材等の確保・育成

全庁的なDX推進に向けて、高度化を牽引するDX推進人材を確保するとともに、一般職員・管理職を含めた育成を進めます。

重点1　オンライン手続の高度化・利便性アッププロジェクト

手続は、
手元のスマホで

オンライン化対象手続の拡充や個別通知のデジタル化などを進め、「行かない窓口」を実現します

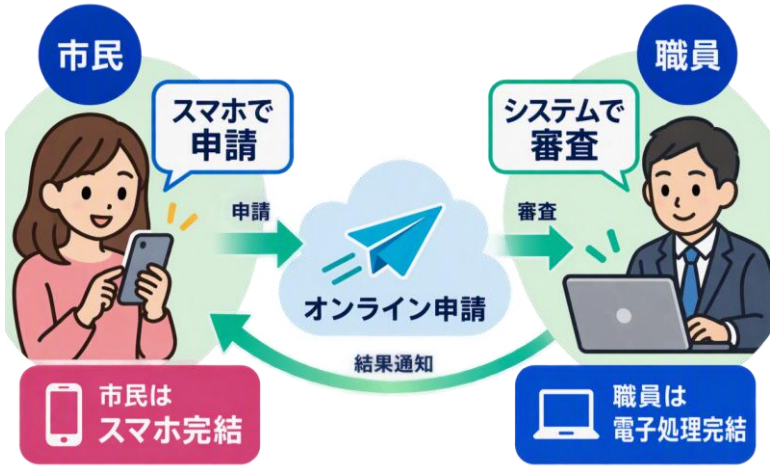
オンライン化が可能な手続は、原則としてすべてオンラインでの申請に対応させることで、手元のスマートフォンから行政手続を行える「行かない窓口」化を推進し、窓口に行く移動の時間や負担の軽減をめざします。

前計画期間では、年間総受付件数の約9割を占める受付件数上位100手続を対象に、重点的にオンライン化を進めました。その結果、受付件数の多い手続のオンライン化は、2026年度末までにおおむね完了します。

オンライン転出届の利用率や証明書等のコンビニ交付率が伸びているほか、デジタル改善目安箱「サジェストセンダイ」に寄せられた要望のうち約60%が、手続等のオンライン化に関する内容となっているなど、役所の窓口に行かず、デジタルで手続を済ませたいというニーズは着実に高まっています。

また、オンライン化された手続でも、申請後の審査や結果通知は依然として紙で行われることが多い状況です。

本プロジェクトでは、オンライン化が可能なすべての手続を原則としてオンラインでの申請に対応させ、既存の申請フォームもより使いやすくするとともに、申請から審査、通知までの一連の流れをデジタル完結できることをめざします。



オンライン手続の高度化・利便性アップのイメージ

重点1　オンライン手続の高度化・利便性アッププロジェクトの主な取組（1／2）

主な取組	主な実施内容	2027	2028	2029	2030
原則すべての手続のオンライン化 	①　子育て関連など、市民のニーズが高い手続から優先して、オンライン化が可能なすべての手続を原則オンライン対応とします（※）。 	推進			完了
	※オンライン化が困難な手続の例 ・法令等により、対面による確認または本人の来庁が求められるもの ・原本や現物の受渡し、現地確認その他実地の確認を伴うもの				
オンライン手続フォームの改善	①　手続フォームの利便性を高めるため、仙台市公式LINE等からオンライン手続フォームへアクセスできる環境を整備します。 ②　ライフイベントごとの手続フォームを集約し、手続のワンストップ化を進めます。 	①実証	①実証結果に基づき実施		
		②検討・試行	②検討・試行結果に基づき実施		
個別通知のオンライン化	①　申請に対する決定通知など、通知のオンライン化を進めます。 ②　申請に対する審査業務にAIを活用し、申請・審査・通知のオンライン完結化を進めます。 	①実証	①実現・拡充		
		②試行	②実現・拡充		

重点1　オンライン手続の高度化・利便性アッププロジェクトの主な取組（2／2）

主な取組	主な実施内容	2027	2028	2029	2030
証明書等のコンビニ交付の促進	①　各種媒体を用いて、証明書等コンビニ交付の利活用促進に向けた広報を実施します。 	実施 →			
事業者の手続負担軽減	①　電子契約サービスの対象範囲を拡大します。 ②　契約事業者からの電子請求を可能とするサービスを導入し、請求書のペーパーレス化を進めます。 	①対象拡大 →	①運用・改善 →		
		②企画検討・調達 →		②導入・運用 →	

重点2　デジタルを活用した窓口サービス向上プロジェクト

デジタルを活用したBPRで、「書かない」「迷わない」「待たない」窓口をめざします

窓口は相談しやすく、スムーズに

デジタルが苦手な方にも、多様な手段で

市役所の窓口の役割は、単純な行政手続だけではありません。手続のオンライン申請対応が進んでも、市役所の職員に相談したい、会話しながら手続を進めたい等の市民一人ひとりの多様なニーズに対応しながら、スムーズな手続の実現をめざします。

前計画期間では、マイナンバーカードを機械にかざして申請書類等に氏名・住所等を自動印字する「申請書セルフ作成支援システム」を各区役所の窓口に導入し、戸籍住民・税・敬老乗車証関連の証明書の発行等を中心に、対象手続を25手続に拡大しました。

職員自身が市民の立場で窓口利用を体験する「窓口利用体験調査」では、4人世帯の転入手続において、氏名・住所等の記入が62回、所要時間が103分に及ぶケースがあることが確認されました。また、掲示物・案内表示が多く、目的の窓口にたどり着きにくいといった、デジタル化以外の要素も含む課題も明らかになりました。

こうした取組を踏まえつつ、2026年度に供用開始する泉区役所新庁舎では、国が普及を進め他自治体で活用が広がる窓口DXSaaSを仙台市で初めて導入します。現在建替えを進めている宮城総合支所新庁舎においてもデジタル活用を検討するなど、それぞれの区役所の特性等に応じた行政サービスの向上に努めます。

本プロジェクトでは、窓口DXSaaSを全区役所・総合支所へ展開し、「書かない窓口」化を進めるとともに、案内誘導の改善による「迷わない窓口」、データに基づく動線・レイアウト改善による「待たない窓口」へと、デジタルを活用した取組を進めていきます。

Key Word　窓口DXSaaS

住民異動（引越しや世帯構成の変化によって、住民票に記載されている住所や氏名、世帯主などの情報を変更すること）などの手続の際に、職員が来庁者から情報を聞き取り、必要な手続の案内や申請書の作成を支援するシステムです。

業務の流れの見直しと併せて活用することで、申請書を手書きする負担の軽減や、手続案内の分かりやすさの向上、職員の事務負担の軽減につなげます。

重点2　デジタルを活用した窓口サービス向上プロジェクトの主な取組

主な取組	主な実施内容	2027	2028	2029	2030
書かない窓口 窓口DXSaaSの全区導入及び対象手続の拡充	①　2026年度に泉区に先行導入する窓口DXSaaSを全区役所・総合支所へ導入します。 ②　窓口DXSaaS受付対象手続を拡充します。 	①全区・支所導入	①完了	①オペレーション最適化	
			②企画・検討		②拡充
迷わない窓口 デジタルを用いた分かりやすい案内誘導	①　デジタルツールを用いて、分かりやすい案内誘導を進めます。 	随時検討・導入			
待たない窓口 データ分析に基づく窓口改善	①　窓口満足度調査や、待ち時間・受付時間等のデータ分析を行い、窓口業務の改善を進めます。 	調査・改善			

重点3　情報アクセス・問い合わせの利便性向上プロジェクト

知りたいことは、
いつでもどこからでも

あなたには、
あなたへの情報を

AIの活用も図りながら、情報アクセスの利便性向上や問い合わせの24時間365日対応化に取り組みます

さまざまな情報があふれる時代だからこそ、信頼できる行政サービスの情報等をより簡単・便利に入手できるよう、ホームページやチャットボットなどでの24時間・365日問い合わせ対応や、パーソナライズされた情報のプッシュ型発信をめざします。

これまで、仙台市公式ホームページに加え、友だち登録者数が10万人を超えた仙台市公式LINEや、防災情報やごみ収集日のお知らせなどの機能を有するSENDAIポータルを開設するなど、市民に情報を届ける手段を広げてきました。

一方で、情報アクセスや問い合わせの利便性につながる各デジタルサービスには、認知度等の面で課題が残っています。

また、市民からの問い合わせ対応については、土日も対応可能な総合コールセンターを開設しており、2025年度の受付件数は約6万件に達しています。コールセンターの応対に用いるFAQは、市政全般にわたるナレッジとして蓄積されてきており、これはAIを活用するうえでの強みとなります。

AIを活用した24時間365日の問い合わせ対応や、一人ひとりに合わせた情報提供が現実的な選択肢となりつつあることから、本プロジェクトでは、これまで蓄積してきたナレッジ等を、AIの活用を前提とした仕組みへとつなぎ直すことも含めて、情報アクセスや問い合わせの利便性向上に取り組んでいきます。



クマ出没情報のお知らせイメージ

重点3　情報アクセス・問い合わせの利便性向上プロジェクトの主な取組

主な取組	主な実施内容	2027	2028	2029	2030
プッシュ型 情報発信の高度化	①　属性情報等を活用し、一人ひとりのニーズに合わせた情報をプッシュ型で発信します。 （仙台市公式LINE、ポータルアプリ等） 	企画・検討	→	運用・改善	→
AIチャットボット サービスの拡充	①　仙台市公式ホームページやLINE等から利用できるAIチャットボットサービスの検討を進めます。 	検討・実証	→	検討結果に基づき実施	
電話応対AIの導入 （電話問い合わせの24時間365日対応化）	①　問い合わせ電話受付における AI応対サービスの実証・導入を進めます。 	実証	→	実証結果に基づき、順次実施	

重点4　まちのデジタル化推進プロジェクト

デジタルで、
暮らしやすく

データ活用により
新たな価値を創造

デジタル技術やデータの活用、多様な主体との共創を通じて、地域課題への対応と市民の暮らしの質の向上を図ります

社会インフラの維持管理など、市民の生活に近い場でのデジタル技術の活用を進めるとともに、市が保有するデータを使いやすい形で公開することで事業者や学術機関等による開発・研究を後押しし、より安全安心で暮らしやすいまちをめざします。

これまで、ICT関連企業や学術研究機関と連携し、防災・減災、健康福祉、交通などの分野において、デジタル技術を活用した地域課題の解決やサービスの充実に取り組んできました。

仙台市×東北大学スマートフロンティア協議会では、産学官の多様な主体の連携のもと、先端サービスの実証や社会実装を推進するなど、地域課題の解決と新たな価値創出に向けた取組が進められています。

また、ダイバーシティ推進に関するデータなど、公開データ数は大きく増加したほか、ダッシュボードによる可視化も開始しましたが、データの質の向上や利活用の促進が課題となっています。

デジタルデバイドへの対応としては、通信事業者と連携したスマートフォン教室に年間2万人を超える方が参加し、地域団体等への講師派遣も年々広がっています。

本プロジェクトでは、社会インフラの維持管理へのデジタル技術の活用、自動運転をはじめとする先端技術の導入、市民と地域のデジタル活用支援、行政データの活用を通じた民間活力による地域課題の解決など、仙台のまち全体でのデジタル活用推進に取り組んでいきます。



自動運転バスの運行実証の様子

重点4　まちのデジタル化推進プロジェクトの主な取組

主な取組	主な実施内容	2027	2028	2029	2030
デジタルを活用したインフラの適正管理	① ICT施工の促進や道路・設備等のインフラ管理へのAI・ドローン等の活用による効率化・正確性向上を進めます。 	随時実施			
官民共創による地域課題の解決と新たな価値の創出	① 企業や大学等との連携による新たな官民共創プロジェクトの創出を進めます。 ② 仙台のまちをフィールドとしたフィジカルAI等の先端技術の実証・実装に取り組みます。 SENDAI LABORATORY クロス・センダイ・ラボ 仙台市×東北大学 スマートフロンティア協議会	①②随時実施			
行政データの公開と利活用促進	① 仙台市保有の行政データの公開及びデータ利活用を促進します。 ② データのダッシュボード化及び地図上での公開を拡充します。 	①公開データ拡充・活用ワークショップ等開催	②ダッシュボード拡充		
市民と地域のデジタル活用支援	① 民間事業者等と連携したスマートフォン教室を実施します。 ② 地域団体等のデジタル活用支援を進めます。 	①スマートフォン教室実施	②地域団体へのアドバイザー派遣等		

重点5　業務のデジタル化・AI協働推進プロジェクト

AIも、貴重な戦力

ライフイベント等に応じた柔軟な働き方に

BPRを起点として業務のデジタル化・AI協働を推進し、業務生産性の向上と職員の柔軟な働き方の実現を図ります

生産年齢人口の減少に伴い、職員の確保が困難となることが見込まれる中、多様な市民ニーズに応えていくために、進化を続けるAIも、業務の貴重な戦力としてフル活用していきます。
また、リモートワーク等も活用しながら、ライフイベント等に応じた柔軟な働き方の実現をめざします。

前計画期間では、持ち運びやすい庁内LAN端末への刷新とあわせてMicrosoft 365アプリケーションを全庁に導入しました。これにより、多くの職員が業務効率の向上を実感しています。

市役所における生成AIの業務活用は、2023年6月のChatGPT利用開始に始まり、2025年5月からは、全職員がCopilotを利用できる環境を段階的に整えたほか、庁内公募で集まった職員による検討チームがプロンプト集を作成するなど、活用の裾野を広げてきました。

RPAやAI-OCRによる自動化では、2022年度から2025年度までの累計で16万時間を超える職員リソースの創出を実現しています。また、障害福祉事務センターや総務事務センターなどへの事務の集約も進めています。

一方で、申請に対する審査や支出事務における決裁・審査など、紙を前提とした業務が部分的に残っており、さらなるBPRが必要な状況です。

本プロジェクトでは、引き続き、ペーパーレス化等による働き方のデジタルシフトを推進するとともに、業務の棚卸しを行い、業務フローや庁内ルールそのものを見直すなど、BPRの徹底を図りながら、業務のデジタル化・AI協働の推進に取り組んでいきます。

Key Word　BPR

業務の流れや進め方を根本から見直す「ビジネス・プロセス・リエンジニアリング」の略で、仙台市では、効率的で質の高い行政サービスの実現に向けた業務改革の取組を指します。

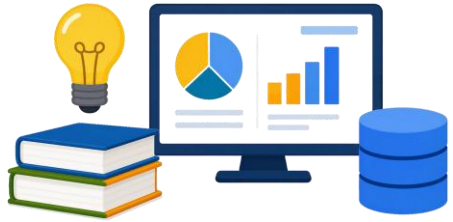
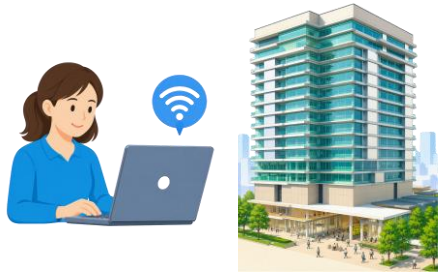
デジタルツールやAIの導入だけでなく、改善の4原則である「ECRS（イクルス）」の視点で業務を見直すことが重要です。

- E（やめられないか）liminate
- C（まとめられないか）ombine
- R（分担できないか）earrange
- S（単純化できないか）implify

重点5　業務のデジタル化・AI協働推進プロジェクトの主な取組（1／2）

主な取組	主な実施内容	2027	2028	2029	2030
BPRの徹底 	① 専門部署による伴走支援のもと、業務フローの見直しや事務集約などのBPRに取り組みます。 	伴走支援・実施			
AIとの協働を前提とした業務の変革	① 全庁向けAI活用プラットフォームの整備と利活用を進めます。 ② 実務に即したAIエージェントやワークフロー等の構築・運用を進めます。 	①活用促進・優良事例展開 ②試行	②本格導入・優良事例展開		
定型処理の自動化・省力化の推進	① RPAやAI-OCR等の定型処理自動化・省力化ツールのさらなる活用を進めます。 	運用・活用推進			

重点5　業務のデジタル化・AI協働推進プロジェクトの主な取組（2／2）

主な取組	主な実施内容	2027	2028	2029	2030
ナレッジ・データマネジメント	① AIや職員が業務に必要な情報を有効活用できるよう、業務マニュアル等のナレッジの集約・共有を進めます。 ② EBPMの推進に向けて、組織横断的なデータの共有・分析とダッシュボードによる可視化を進めます。 	①検討・試行	①検討結果に応じて運用		
		②掲載データ拡充			
働き方のデジタルシフト	① 2028年度供用開始の新本庁舎における庁内LANの無線化を行います。 ② 外出先からでもスマートフォンを用いてスケジュール確認等が可能な環境を整備します。 	①構築	①運用		
		②導入	②運用		
財務会計事務のデジタル化	① 支出事務のデジタル化に向け、財務会計システムを刷新します。 ② 財務会計事務の効率化につながるシステム等を導入・活用します。 	①新財務会計システム構築		①新システム運用開始	
		②検討・調達		②導入	

重点6　業務システム最適化推進プロジェクト

ガバナンス・セキュリティを確保しながら業務システムの最適化を進め、効率的な業務環境を実現します

DX全体に関わる
基盤的な取組

職員も業務環境も、
デジタルは当たり前に

関連部署にタイムリーに情報を共有・連携できる、必要なログが自動で残る、作業場所を選ばないといったデジタルのメリットを生かすため、時代に合ったデジタル技術による業務及びシステム環境の最適化を進めることで、市役所業務の生産性向上をめざします。

これまで、情報システム調達・開発・運用ガイドラインに基づく審査等を通じて、システムの規模や特性に応じ、個別のシステム開発からノーコードツールによる内製まで、業務システムの最適化を進めてきました。

この間、クラウドサービス（SaaS）やクラウド基盤（IaaS）の一般化が進んできたことにより、システムは「所有するもの」から「利用するもの」へと変化しており、情報システム調達・開発・運用ガイドラインは、状況変化等を踏まえて随時見直すことが必要です。

また、システム環境の最適化の観点では、情報システムセンターにクラウド基盤を構築し、人事給与・文書管理・財務会計等の各内部系共通システムや、個別の業務システムを搭載しています。

本プロジェクトでは、国が進めるシステム標準化・共通化や、標準準拠システムのガバメントクラウド等への移行といったシステムの環境変化を踏まえた業務システム最適化や、2028年度に予定される新本庁舎の供用開始を契機とした業務環境のアップデート等に取り組んでいきます。

Key Word　システム最適化

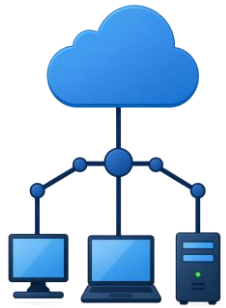
業務で使用するパソコン、サーバー、ソフトウェア、ネットワークなどのIT資産を最も効率よく、無駄のない状態に整えることをいいます。

個々の業務遂行に必要な情報システムについても、全体最適の観点で見直すことが重要です。

検討順序

①既存システムまたはkintone等の活用
②開発工程なしで使えるSaaSの活用
③カスタマイズなしで導入できるパッケージ調達
④独自開発を伴う調達

重点6　業務システム最適化推進プロジェクトの主な取組

主な取組	主な実施内容	2027	2028	2029	2030
業務システムの調達・構築手法の最適化	①　システムやデジタルツール導入・更新のルールを定めた情報システム調達・開発・運用ガイドラインを随時見直します。 ②　同ガイドラインに基づくシステム所管課との協議・審査等を進めます。 	①随時見直し			
		②協議・審査			
システム・ネットワーク環境の最適化	①　ガバメントクラウド等への標準準拠システムのリフトを進めます。 ②　次期庁内LAN端末への刷新とあわせ、個別業務端末の集約を進めます。 ③　システム共通基盤（内部系・個人情報系）の刷新を行います。 ④　次期基幹ネットワーク・庁内LANの構築を進めます。 	①移行・運用			①運用
		②基本計画・仕様調製		②設計・構築	
		③一部新基盤構築			
			③各基盤運用・刷新		
			④基本計画・仕様調製		④設計・構築
業務の効率化に資する電話環境の整備	①　新本庁舎における電話環境へのソフトフォン導入を進めます。 ②　通話の記録作成へのAIの活用等、全庁的な電話環境の最適化を推進します。 	①構築		①導入・運用	
		②調査・検討		②検討結果に応じて環境構築等	

DX全体に関わる
基盤的な取組

職員も業務環境も、
デジタルは当たり前に

重点7　DX推進人材等の確保・育成プロジェクト

全庁的なDX推進に向けて、高度化を牽引するDX推進人材を確保するとともに、一般職員・管理職を含めた育成を進めます

DX推進人材の確保・育成によってDXの高度化を牽引するとともに、研修等により、あらゆる世代・職種の職員が、当たり前にAI・デジタルを活用して活躍することをめざします。

前計画期間では、情報職採用区分での社会人経験者の採用を新たに開始するとともに、事務職等の職員がデジタル分野の職務を選択できる庁内公募制度やキャリア選択制度の運用を通じ、専門人材の確保を進めてきました。

育成面では、30歳以下の若手職員を対象としたデジタルリテラシー向上研修や、業務改善の担い手を育てるBPRプロジェクト研修、階層別研修におけるDX基礎研修などを実施してきました。

また、DX推進人材に求められる役割を5つの類型と15項目のスキルとして定義し、職員一人ひとりのスキルを可視化して計画的な育成・配置につなげる仕組みの運用も開始しています。

一方で、情報職は民間企業等との激しい人材獲得競争の中にあり、専門人材の確保は容易ではなく、必要人数やキャリアパスなど、DX推進人材の活躍に向けた整理も必要です。

デジタルを使いこなす力は一部の職員のものではなく全職員に求められるものへと変わりつつあることから、本プロジェクトでは、DX推進人材の確保・育成を進めるとともに、一般職員から管理職までのデジタルスキルの向上・意識改革にも取り組んでいきます。

Key Word　DX推進人材

デジタル技術を活用した業務改革や、デジタル技術の導入にあたって事業者等との調整ができる職員のことをいい、DX推進にあたり、特に確保・育成が必要です。

DXスキルの可視化や情報職の採用、内部人材の活用、オンデマンド研修の実施などの施策による確保・育成を行います。



重点7　DX推進人材等の確保・育成プロジェクトの主な取組

主な取組	主な実施内容	2027	2028	2029	2030
多様な手法による人材の確保	① 情報職採用を継続し、採用要件拡大の検討を進めます。 ② キャリア選択制度・公募による市役所内部からのDX推進人材の育成を進めます。 ③ 高度専門人材の登用を検討します。 	①継続・採用要件拡大検討			
		②継続			
		③検討・調整	③検討結果に応じて随時実施		
デジタルスキル可視化に基づく計画的な育成・配置	① DX推進人材のデジタルスキルを可視化します。 ② デジタルスキル向上支援やDX推進人材の配置の最適化に取り組みます。 	①継続			
		②新規	②継続		
キャリア形成支援の充実	① DX推進人材のキャリアパスを明示し、職員のキャリア形成をサポートします。 ② デジタル関連資格取得にかかる支援対象を拡大します。 	①明示・随時見直し			
		②見直し	②継続		
一般職員及び管理職の育成・意識改革	① 一般職員向けAI活用度チェック及びAI活用研修を実施します。 ② 管理職向けAI活用・DX推進研修を実施します。 	①②新規	①②継続		

計画の位置づけ及び推進体制等

05

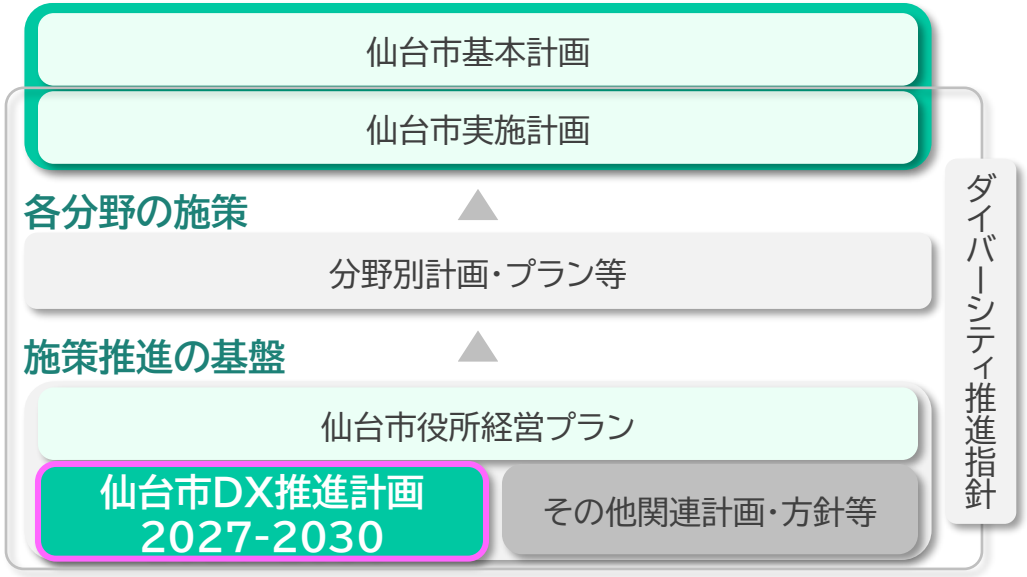
本計画の位置づけ

本計画は、仙台市の各計画・プラン等の実行を、デジタルの面から下支えします。

本計画は、2030年度までを計画期間とする「仙台市基本計画」が掲げるまちづくりの実現に向け、市役所経営プラン等とともに、分野別の計画・プラン等を下支えする施策推進の基盤の一つと位置づけます。

DXは、福祉、教育、防災、産業、まちづくりなど、あらゆる分野の施策の質を高めるための手段であり、分野を横断して効果を発揮するものです。このため、デジタルに関わる仙台市のすべての事業は、本計画に掲げる「基本的な考え方（全庁指針）」に基づいて実施することとし、各局区は、それぞれの事業を検討・推進するにあたり、常にこの考え方を念頭に置くものとします。

本計画は、官民データ活用推進基本法に基づく「仙台市官民データ活用推進計画」として位置づけ、総務省が示す自治体DX推進計画等、国の方針との整合を図るとともに、「仙台市ダイバーシティ推進指針」（令和7年3月策定）を踏まえながら、一人ひとりに寄り添った柔軟な行政サービスの提供等をめざしてまいります。また、SDGsに掲げる、持続可能で多様性と包摂性のある社会の実現に貢献していきます。



官民データ活用推進基本法
（平成28年法律第103号）

**仙台市DX推進計画
2027-2030**

本計画を、「仙台市官民データ活用推進計画」に位置づけ



本計画に基づく取組を通じて、
持続可能で多様性と包摂性のある社会の実現に貢献

本計画の推進体制等

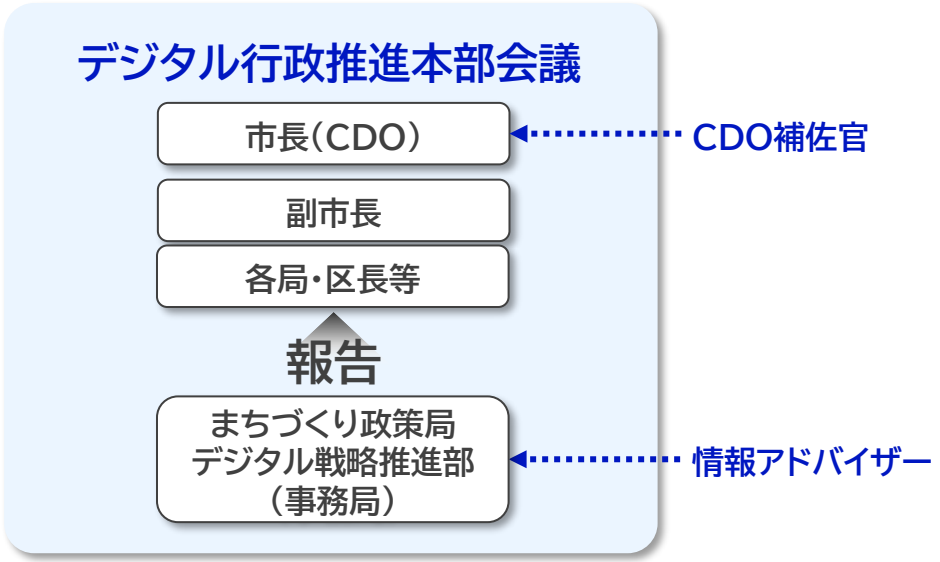
外部有識者の意見なども取り入れながら、年度ごとに具体の事業・施策とその結果を公表します。

本計画の推進にあたっては、市長を本部長とするデジタル行政推進本部会議を中心に、全庁横断で取組を進めます。

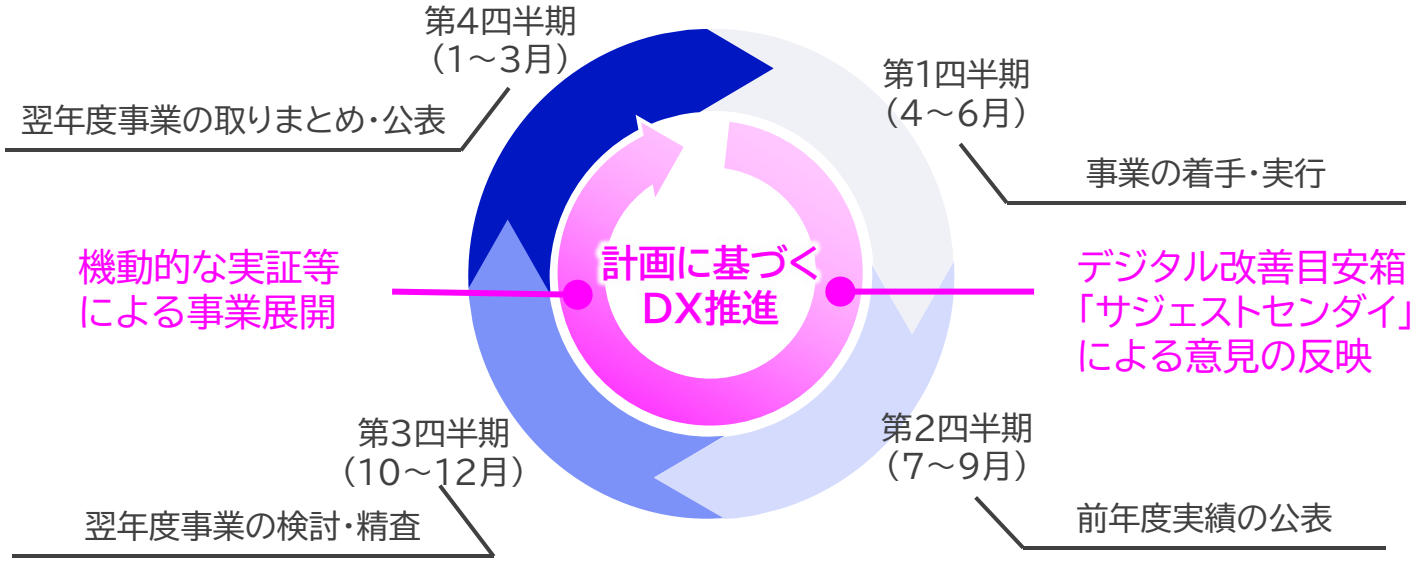
本計画に掲げる重点プロジェクトの進捗状況は同会議に随時報告し、CDO補佐官をはじめとする外部有識者の専門的・客観的な意見を踏まえて検証しながら、取組内容を見直していきます。

また、機動的な実証と検証を通じた柔軟かつ段階的な事業展開を行うとともに、デジタル改善目安箱「サジェストセンダイ」などを通じて市民や事業者から寄せられた意見を継続的に把握し、サービスの改善や次年度以降の取組に反映していきます。

本計画の推進体制



各年度における推進サイクル



用語集

用語	読み／正式名称	用語解説
RPA	アールピーエー／Robotic Process Automation	データの入力や転記など、人がパソコンで行っている定型的な操作を、ソフトウェアのロボットが代わりに行い、自動化する仕組みです。
ICT	アイシーティー／Information and Communication Technology	コンピューターやインターネットなど、情報の処理や通信に関する技術の総称です。
ICT施工	アイシーティーせこう	生産性及び品質の向上を図るために、ICTを、調査・測量・設計・施工・検査等のあらゆる建設生産プロセスにおいて活用することです。
IT資産	アイティーしさん	パソコン、サーバー、ソフトウェア、ネットワーク機器など、組織が保有・利用する情報技術に関する資産です。
アクセス権限	アクセスけんげん	コンピューターシステム上で、プログラムの実行や、データの参照・追加・変更・削除などを行うことができる資格です。扱う情報の内容に応じて、利用者やグループごとに設定します。
IaaS	イアース／Infrastructure as a Service	クラウドサービスの形態の一つで、サーバーやデータ保存領域など、情報システムを動かすためのハードウェアや基盤の機能を、インターネットなどを通じて提供するサービスです。
ECRS	イクルス	仕事を見直すときの四つの視点を言います。「やめられないか」「ほかの仕事とまとめられないか」「順番や担当を入れ替えられないか・分担できないか」「もっと簡単にできないか」を確認します。
インシデント	インシデント	情報漏えい、不正アクセス、システム障害など、情報セキュリティ上の問題となる出来事です。
ウェブアクセシビリティ	ウェブアクセシビリティ	高齢者や障害のある方を含め、すべての人が、ホームページなどで提供される情報やサービスを支障なく利用できるようにする取組です。
AI	エーアイ／人工知能	人工的な方法により人間の認知、推論及び判断に係る知的な能力を代替する機能を実現するために必要な技術や、この技術を用いて情報を処理し、結果を出力する機能を実現するシステムです。
AI-OCR	エーアイ・オーシーアール	AI技術を活用して、紙の帳票などに記載された文字を認識し、電子データに変換する技術です。従来のOCR（Optical Character Recognition：光学文字認識）では認識が難しかった手書き文字についても、AIの技術を組み合わせることで認識を可能にしています。
AIエージェント	エーアイエージェント	特定の目的を達成するために、AIが必要な作業を判断し、計画を立て、情報の収集・整理や資料・ファイルの作成など、複数の作業を自律的に実行することができる仕組みです。

用語集

用語	読み／正式名称	用語解説
AIガバナンス	エーアイガバナンス	AIを使うことで生じるリスクを、関係者が受け入れられる水準に管理しながら、AIがもたらす良い効果を最大にするため、技術・組織の仕組みを設計し、運用することです。
AIチャットボット	エーアイチャットボット	入力された質問の内容をAIが理解し、関連する情報をもとに自動で回答する仕組みです。
AIリテラシー	エーアイリテラシー	AIの特性や注意点等を理解し、安全かつ適切に利用するための基礎的な知識や能力です。
AX	エーエックス／AI Transformation	最終的な判断・意思決定は人が担うことを前提として、業務のさまざまな場面でAIを活用して業務を変革することです。
FAQ	エフエーキュー／Frequently Asked Questions	多く寄せられる質問とその回答を、あらかじめまとめたものです。
オープンデータ	オープンデータ	国や自治体が保有するデータや、事業者が保有する公益に役立つデータのうち、営利・非営利を問わず、誰でも無償で利用・加工・再配布でき、コンピューターで処理しやすい形で公開されているデータです。
オンライン完結	オンラインかんけつ	申請、審査、通知などの一連の手続を、紙や窓口を介さずデジタル上で完了できることです。
オンライン手続	オンラインてつづき	市役所などの窓口に出向かず、スマートフォンやパソコンからインターネットを利用して申請や届出などの手続を行う仕組みです。
書かない窓口	かかないまどぐち	市役所などが保有する情報やマイナンバーカードを活用し、申請書に氏名や住所などを何度も手書きする手間をなくす窓口です。国（デジタル庁）が地方公共団体と進める「書かないワンストップ窓口」の取組の一つです。
可視化	かしか	データや状況を、グラフ、図、地図などを使って分かりやすく見える形にすることです。
ガバナンス	ガバナンス	組織が目的に沿って適切に運営されるよう、ルール、責任、管理、点検といった仕組みを整えることです。
ガバメントクラウド	ガバメントクラウド	国（デジタル庁）が整備する、政府共通のクラウドサービスの利用環境です。国の行政機関だけでなく自治体も利用でき、安全で、迅速・柔軟かつ費用対効果の高いシステムの構築をめざしています。
官民共創	かんみんきょうそう	行政と企業、大学、地域団体などが、それぞれの知識や技術を持ち寄り、地域課題の解決や新しい価値の創出に一緒に取り組むことです。
基幹ネットワーク	きかんネットワーク	市役所の様々なシステムや施設をつなぐ仙台市独自の通信網です。
キャリア選択制度	キャリアせんたくせいど	特定の分野において職員が希望する業務分野を選択し、継続的な配置を通じて専門性の向上を図る庁内制度です。

用語集

用語	読み／正式名称	用語解説
キャリアパス	キャリアパス	職員が経験や能力を積み重ねながら、どのような職務や役割を担っていくかを示した道筋です。
行政サービス	ぎょうせいサービス	行政機関が市民や事業者などに提供する手続、相談、情報提供、証明書の交付などのサービスの総称です。
行政DX	ぎょうせいディーエックス	行政分野でDXを進め、住民向けサービスや行政内部の仕事の進め方を変えていくことです。
行政データ	ぎょうせいデータ	国、都道府県、市区町村などの行政機関が、行政運営や行政サービスを通じて保有・作成する統計、施設、地理情報などのデータです。
業務フロー	ぎょうむフロー	仕事を始めてから終えるまでの作業手順と、担当者から担当者へ仕事が引き継がれていく流れのことです。
クラウドサービス	クラウドサービス	インターネットなどを通じて、ソフトウェア、データ保存領域、情報処理機能などを利用するサービスです。
KGI	ケージーアイ／Key Goal Indicator	計画全体がめざす最終的な成果について、その達成状況を確認するための指標です。
KPI	ケーピーアイ／Key Performance Indicator	目標を達成するための取組がどの程度進んでいるかを測るための指標です。
高度専門人材	こうどせんもんじんざい	情報分野の高度な専門知識や実務経験を持つ人材です。
Copilot	コパイロット	Microsoft社が提供するサービスで、文章作成、情報整理、検索などの作業をセキュリティを保ちながら支援する生成AIです。
コンビニ交付	コンビニこうふ	マイナンバーカード（または電子証明書を搭載したスマートフォン）を使い、住民票の写しなどの証明書を、全国のコンビニエンスストア等に設置された端末（マルチコピー機）で取得できるサービスです。
SaaS	サース／Software as a Service	クラウドサービスの形態の一つで、電子メールや業務用ソフトなどのソフトウェアの機能を、インターネットなどを通じて提供するサービスです。
サービスデザイン	サービスデザイン	サービスを利用する人の立場や体験を起点として、サービス全体を分かりやすく、使いやすく設計・改善する考え方です。
サイバー攻撃	サイバーこうげき	インターネットなどを介して情報システムに不正に侵入し、データの窃取や破壊、システムの停止、金銭の要求などを引き起こす行為です。
サプライチェーン攻撃	サプライチェーンこうげき	取引先や委託先、利用しているソフトウェアやサービスの提供元など、業務上のつながり（サプライチェーン）の中で対策が弱い部分を経由して、目的とする組織に被害を与えるサイバー攻撃です。

用語集

用語	読み／正式名称	用語解説
産学官	さんがくかん	企業などの産業界、大学などの学術機関、国や自治体などの行政をまとめた呼び方です。
CDO	シーディーオー／Chief Digital Officer	組織全体のデジタル化やDXを推進する責任者です。仙台市では、市長をCDOと位置づけています。
CDO補佐官	シーディーオーほさかん	CDOである市長を専門的見地から補佐する役職です。
システム共通基盤	システムきょうつうきばん	市役所の業務で利用するさまざまな業務システムが共用するコンピュータ設備です。
システム最適化	システムさいてきか	パソコン、サーバー、ソフトウェア、ネットワークなどを、組織全体の視点から効率的で無駄の少ない状態に整えることです。
システム標準化	システムひょうじゅんか	住民記録、税、福祉など、全国の自治体に共通する20の業務について、国が定める基準に適合した情報システムを利用するようにする取組です。地方公共団体情報システムの標準化に関する法律に基づいて進められています。
実証	じっしょう	新しい技術やサービスを本格導入する前に、一定の範囲で試し、効果や課題を確認することです。実証実験ともいいます。
実装	じっそう	技術や仕組みを、実際の行政サービスや業務で使える状態にすることです。
事務集約	じむしゅうやく	複数の部署で別々に行っている同じような事務を、一つの部署や場所にまとめて行うことをいいます。
社会実装	しゃかいじっそう	実証などで有用性が確認された技術やサービスを、実際の社会の中で継続的に利用できる形にすることです。
情報アクセス	じょうほうアクセス	必要な情報を見つけ、利用することです。
情報職	じょうほうしょく	情報分野の専門知識や業務経験を生かし、デジタル関連業務を担う職員の採用区分または職種です。
情報セキュリティポリシー	じょうほうセキュリティポリシー	市が保有する情報を安全に取り扱うための基本方針やルールです。
申請書セルフ作成支援システム	しんせいしょセルフさくせいしえんシステム	区役所等に来庁した市民がマイナンバーカードなどを使い、申請書に氏名や住所などを自動で印字して、記入の負担を減らす仕組みです。
人的リソース	じんてきリソース	職員の人数、勤務時間、知識、能力など、人が業務に使うことのできる力や時間をまとめて表すものです。
脆弱性	ぜいじゃくせい	情報システムやソフトウェアに存在する、攻撃や不正利用につながるおそれのある弱点です。
脆弱性診断	ぜいじゃくせいしんだん	情報システムやソフトウェアに、攻撃につながる弱点がないかを調べることです。

用語集

用語	読み／正式名称	用語解説
生成AI	せいせいエーアイ	大量のデータから特徴やパターンを学習し、利用者からの指示に応じて、文章、画像、音声などの新たなコンテンツを生成するAIです。
セキュリティパッチ	セキュリティパッチ	ソフトウェアの欠陥や脆弱性（弱点）を修正するために提供されるプログラムです。「修正プログラム」や「更新プログラム」とも呼ばれます。
仙台市×東北大学スマートフロンティア協議会	せんだいし・とうほくだいがくスマートフロンティアきょうぎかい	仙台市・東北大学・民間企業等が連携し、地域課題等の解決に向けた先端的サービスの創出やそれに伴う国への規制改革提案等に取り組む産学官連携の枠組みです。
SENDAIポータル	センダイポータル	仙台市からのお知らせや防災情報などを発信する、仙台市公式のポータルアプリです。
ソフトフォン	ソフトフォン	パソコンに専用のソフトウェアを入れることで、電話の発信や着信、通話ができる仕組みです。
多言語対応	たげんごたいおう	日本語以外の言語でも情報やサービスを利用できるようにすることです。
ダッシュボード	ダッシュボード	さまざまなデータを集約し、グラフや地図などを使って分かりやすく一覧表示する仕組みです。
チャット型AI	チャットがたエーアイ	人が質問や指示を入力すると、対話形式で文章や回答を生成するAIです。
ChatGPT	チャットジーピーティー	OpenAI社が提供する生成AIサービスで、質問や指示を文章で入力すると、その内容に応じた回答や文章の作成、要約などを行います。
チャットボット	チャットボット	文字による質問や問い合わせに対して、コンピューターが自動で回答する仕組みです。
庁内LAN	ちょうないラン	市役所内で、原則として個人番号や配慮を要する個人情報を取り扱わない業務に使用するパソコンやシステムを接続するためのネットワークです。
DX	ディーエックス／Digital Transformation	Digital Transformation（デジタルトランスフォーメーション）の略で、デジタル技術の浸透が人々の生活をあらゆる面でより良い方向に変化させることです。「trans」には「cross」の意味があり、「cross」は「X」と表現されることから、DXと略記されます。
DX推進人材	ディーエックスすいしんじんざい	デジタル技術を活用した業務改革や、デジタル技術の導入にあたり事業者等との調整ができる職員のことです。
データマネジメント	データマネジメント	組織が保有するデータを、効率的に収集・整理・保管し、必要なときに適切に活用できるよう、継続的に管理することです。
デジタル化	デジタルか	紙や対面を中心とした情報・手続・作業などを、デジタル技術を扱う形に変えることです。

用語集

用語	読み／正式名称	用語解説
デジタル改善目安箱「サジェストセンダイ」	デジタルかいぜんめやすばこ「サジェストセンダイ」	仙台市の行政サービスについて、利用者の目線に立ったデジタルによる改善を進めていくため、不便に感じた市役所での体験に関する情報をお寄せいただくWebサービスです。
デジタルシフト	デジタルシフト	紙の書類を使う仕事や、決まった場所でしかできない働き方を見直し、デジタル技術を使う働き方に切り替えていくことを言います。
デジタルスキル	デジタルスキル	デジタル技術を活用し、業務の遂行や改善、改革を行うための実践的な能力です。
デジタルデバイド	デジタルデバイド	インターネットやパソコンなどのデジタル技術を利用できる人と、利用できない人との間に生じる格差です。
デジタルリテラシー	デジタルリテラシー	デジタル技術の特性や注意点等を理解し、安全かつ適切に利用するための基礎的な知識や能力です。
電子契約	でんしけいやく	紙の契約書に押印する代わりに、電子データを使って契約を締結する仕組みです。
電子証明書	でんししょうめいしょ	オンライン上で、信頼できる第三者（認証局）が間違いなく本人であることを電子的に証明するもので、書面取引における印鑑証明書に代わるものといえます。
電子請求	でんしせいきゅう	請求書を紙ではなく電子データで作成・送付・受領する仕組みです。
ドローン	ドローン	人が乗らず、遠隔操作または自動操縦によって飛行する航空機です。点検、測量、撮影などに活用されます。
ナレッジ	ナレッジ	業務を通じて蓄積された知識、経験、対応方法、事例などの情報です。
認証情報	にんしょうじょうほう	利用者やシステムが正当であることを確認するために使う、ユーザーID、パスワード、証明書などの情報です。
ノーコードツール	ノーコードツール	プログラミングの知識や技術を必要とせず、画面上の操作などでアプリや仕組みを作成できるツールです。
パーソナライズ	パーソナライズ	利用する人の状況やニーズに合わせて、情報やサービスを提供することです。
BPR	ビーピーアール	英語の「ビジネス・プロセス・リエンジニアリング」の頭文字をとった言葉です。仕事の進め方を一から見直すことで、無駄を減らし、より良い行政サービスを提供するための取組のことをいいます。
標準準拠システム	ひょうじゅんじゅんきょシステム	国が省令で定める標準化のための基準（標準化基準）に適合している、地方公共団体の業務システムです。
標的型攻撃	ひょうてきがたこうげき	特定の組織や人を狙い、業務に関係するように見せかけたメールなどを使ってウイルスに感染させ、重要な情報を盗むなどのサイバー攻撃です。
フィジカルAI	フィジカルエーアイ	画像・音声・動画・各種センサーを統合し、現実世界を理解して行動を生成することで、物理的タスクを遂行するAIのことです。

用語集

用語	読み／正式名称	用語解説
不正アクセス	ふせいアクセス	正当な権限がない人が、他人のIDやパスワードを入力したり、ソフトウェアの弱点（脆弱性）を突いたりして、情報システムやデータに侵入したり利用したりすることです。
プッシュ型情報配信	プッシュがたじょうほうはいしん	市民が自ら情報を探しに行かなくても、市から必要な情報を直接届ける仕組みです。
プラットフォーム	プラットフォーム	複数の機能、サービス、データなどを共通して利用するための基盤となる仕組みです。
Full Digitalの市役所	フルデジタルのしやくしょ	行政サービス・事務事業にデジタル技術を浸透させることで、時間や空間にとらわれない柔軟な行政サービスの提供と職員の働き方を可能とする市役所のことです。
プロンプト	プロンプト	生成AIに目的や条件、作業内容などを伝えるために入力する質問や指示文です。
ペーパーレス化	ペーパーレスか	紙で行っていた書類の作成、共有、保存などをデジタルで行い、紙の使用を減らすことです。
ポータルアプリ	ポータルアプリ	複数の情報やサービスへの入口をまとめ、一つの場所から利用しやすくしたアプリのことです。
マイナポータル	マイナポータル	国（デジタル庁）が提供する、個人向け行政サービスのオンライン窓口です。マイナンバーカードを使って、引越しやパスポートの手続、医療費をはじめとする本人情報の確認などができます。
マイナンバーカード	マイナンバーカード	住民の申請により無料で交付される、氏名、住所、生年月日、性別などが記載された顔写真付きのプラスチック製カードです。本人確認書類として利用できるほか、ICチップを使ってオンラインで安全・確実に本人であることを証明でき、行政手続のオンライン申請や証明書のコンビニ交付などに利用できます。
待たない窓口	またないまどぐち	待ち時間や手続に要する時間の短縮をめざす窓口です。
窓口DXSaaS	まどぐちディーエックスサース	住民異動（引越しや世帯構成の変化によって、住民票に記載されている住所や氏名、世帯主などの情報を変更すること）などの手続の際に、職員が来庁者から情報を聞き取り、必要な手続の案内や申請書の作成を支援するシステムです。
迷わない窓口	まよわないまどぐち	住民が必要な手続、持参書類を迷うことなく把握し、目的の窓口にたどり着きやすくする窓口です。
ライフイベント	ライフイベント	出生、子育て、就職、結婚、転居、介護など、生活の中で生じる大きな出来事や状況の変化です。
リフト	リフト	既存の情報システムの仕組みを大きく変えずに、クラウド環境などへ移行することです。

用語集

用語	読み／正式名称	用語解説
ロードマップ	ロードマップ	目標の実現までに、いつ、どのような段階を経て取組を進めるかを示した工程や道筋です。
ワークフロー	ワークフロー	申込、内容の確認、上司の了承など、仕事を進めるために順番に行う作業の流れのことをいいます。
ワンストップ化	ワンストップか	暮らしや事業の中で、同じ機会に必要となる複数の手続を、まとめて行えるようにすることです。