概要版

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～

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。

仙台市がめざす「Full Digital（フル デジタル）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。

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。

本計画の概要

1. 計画期間

✓ 2027～2030年度を計画期間とし、DXの拡大・高度化に取り組みます。

2. 計画策定の目的

✓ DXを、より実効性をもって進めるために本計画を策定します。

3. めざす将来像

✓ 前計画に引き続き、Full Digitalの市役所の実現をめざします。

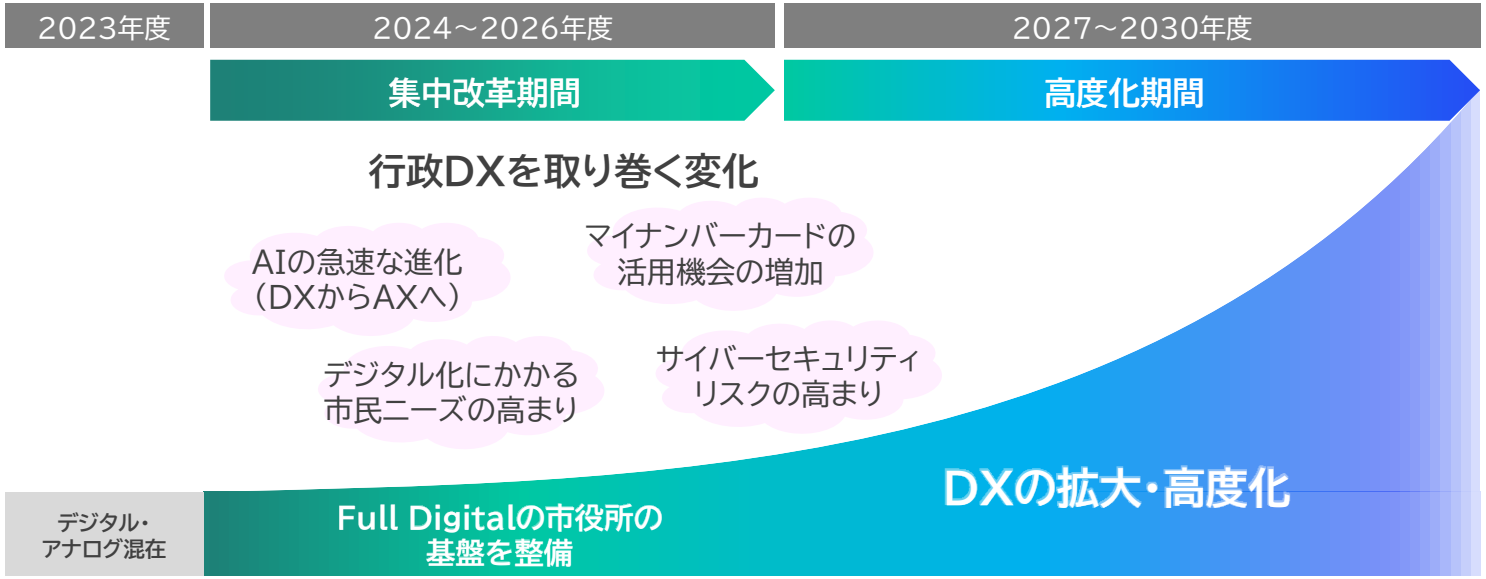
4. 計画構成

✓ 「基本的な考え方（全庁指針）」と「DX推進重点プロジェクト」から計画を構成します。

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の市役所の基盤の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をとりまく変化」を踏まえた高度化期間と位置づけ、DXの拡大・高度化を進めます。



Full Digitalの市役所実現後のすがた

（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

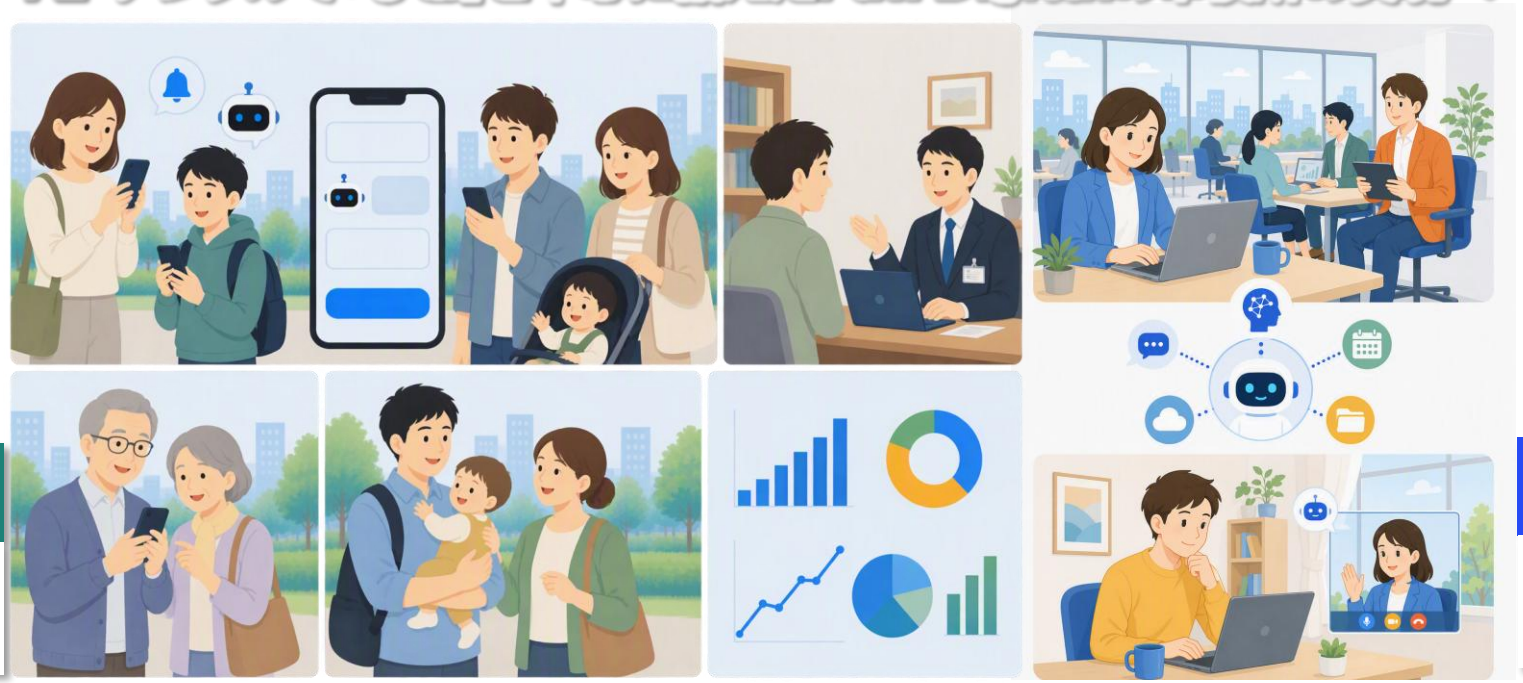
AIも、貴重な戦力
多様なニーズに応えていくために、AIも貴重な戦力として活用します

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

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。

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

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

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）
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。

各重点プロジェクトのKPIについては最終ページをご覧ください（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。

基本的な考え方（全庁指針）

	概要	主な推進施策
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。	✓ 全庁向けAI活用プラットフォームの整備・活用 ✓ 職員のAIリテラシーの向上 ✓ AIガバナンスルールの整備・更新
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。	✓ サイバーセキュリティリスクへの技術的対策の強化 ✓ 情報セキュリティポリシーの見直しと浸透 ✓ 人的対策、事故・災害発生時の即応体制整備
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。	✓ オンライン申請・プッシュ型情報配信への活用 ✓ 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の取得・更新促進
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。	✓ デジタルデバイド対策の実施 ✓ 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 ✓ 多様な手続・相談方法の提供
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。	✓ 機動的かつ積極的なデジタル実証・実装 ✓ デジタル改善目安箱「サジェストセンダイ」の活用 ✓ 業務生産性向上に資するデジタルツールの活用促進

DX推進重点プロジェクト　- 行政サービス・まちのDX -

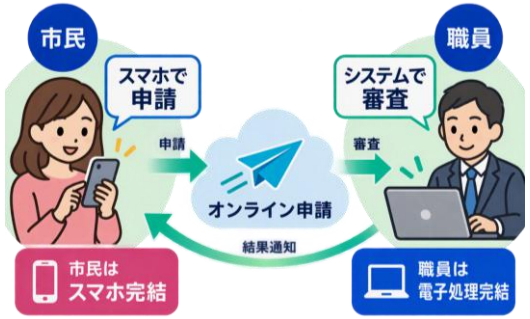
重点1　オンライン手続の高度化・利便性アップ

✓ 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

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。

主な取組

- ✓ 原則すべての手続のオンライン化（※）
- ✓ オンライン手続フォームの改善
- ✓ 個別通知のオンライン化
- ✓ 証明書等のコンビニ交付の促進
- ✓ 事業者の手続負担軽減



※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

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

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。

主な取組

- ✓ 窓口DXSaaSの全区導入及び対象手続の拡充（書かない窓口）
- ✓ デジタルを用いた分かりやすい案内誘導（迷わない窓口）
- ✓ データ分析に基づく窓口改善（待たない窓口）

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。

DX推進重点プロジェクト　- 行政サービス・まちのDX -

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

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。

主な取組

- ✓ プッシュ型情報発信の高度化
- ✓ AIチャットボットサービスの拡充
- ✓ 電話応対AIの導入
  （電話問い合わせの24時間365日対応化）



クマ出没情報のお知らせイメージ

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

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。

主な取組

- ✓ デジタルを活用したインフラの適正管理
- ✓ 官民共創による地域課題の解決と新たな価値の創出
- ✓ 行政データの公開と利活用促進
- ✓ 市民と地域のデジタル活用支援



自動運転バスの運行実証の様子

DX推進重点プロジェクト　- 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

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。

主な取組

- ✓ BPRの徹底
- ✓ AIとの協働を前提とした業務の変革
- ✓ 定型処理の自動化・省力化
- ✓ ナレッジ・データマネジメント
- ✓ 働き方のデジタルシフト
- ✓ 財務会計事務のデジタル化





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

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。

主な取組

- ✓ 業務システムの調達・構築手法の最適化
- ✓ システム・ネットワーク環境の最適化
- ✓ 業務の効率化に資する電話環境の整備



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。

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。

DX推進重点プロジェクト - 市役所業務のDX -

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

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。

主な取組

- ✓ 多様な手法による人材の確保
- ✓ デジタルスキル可視化に基づく計画的な育成・配置
- ✓ キャリア形成支援の充実
- ✓ 一般職員及び管理職の育成・意識改革

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。



本計画の位置づけ

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。

本計画の推進体制等

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。