



# 恵那市DX推進計画

(第3期恵那市ICT活用推進計画)

人を大切にするDXで、暮らしをもっと便利に安心に

令和8年3月

恵那市



恵那市公式キャラクター「エーナ」

## 1. 計画の概要

- 1.1 本計画の位置づけ……………4
- 1.2 総合計画・行財政改革との整合性……………5
- 1.3 SDGsとの関係性……………6

## 2. 策定の背景

- 2.1 国や県の動向……………8
- 2.2 その他の外的要因……………9
- 2.3 これまでの取組……………10
- 2.4 市民意識調査……………17
- 2.5 現状整理……………22

## 3. 基本理念・基本方針・基本姿勢

- 3.1 基本理念……………24
- 3.2 基本方針……………25
- 3.3 基本姿勢……………26

## 4. 基本方針ごとの取組

- 4.1 市民サービスを便利にするDX……………28
- 4.2 市役所の仕事を効率化するDX……………32
- 4.3 地域の暮らしと経済を豊かにするDX……………39
- 4.4 基本方針ごとの成果目標(KPI)……………44

## 5. 実施体制・スケジュール

- 5.1 DX推進体制……………46
- 5.2 推進スケジュールと進行管理……………47
- 5.3 年度別達成目標……………48

## 6. 策定経過・用語集

- 6.1 策定経過……………50
- 6.2 用語集……………52

# 1. 計画の概要

# 1.1 本計画の位置づけ

## (1) 趣旨

恵那市DX推進計画は、デジタルの活用により、一人ひとりのニーズに合ったサービスを選ぶことができ、多様な幸せが実現できる社会～誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化～を推進するものです。(官民データ活用推進基本法上の市町村官民データ活用推進計画としても位置付けます。)

## (2) 構成

恵那市DX推進計画は、計画と工程表で構成

計 画 : 策定の背景、基本理念、基本方針、実施体制等

工程表 : 個別の具体的な取組や実施時期等

## (3) 期間

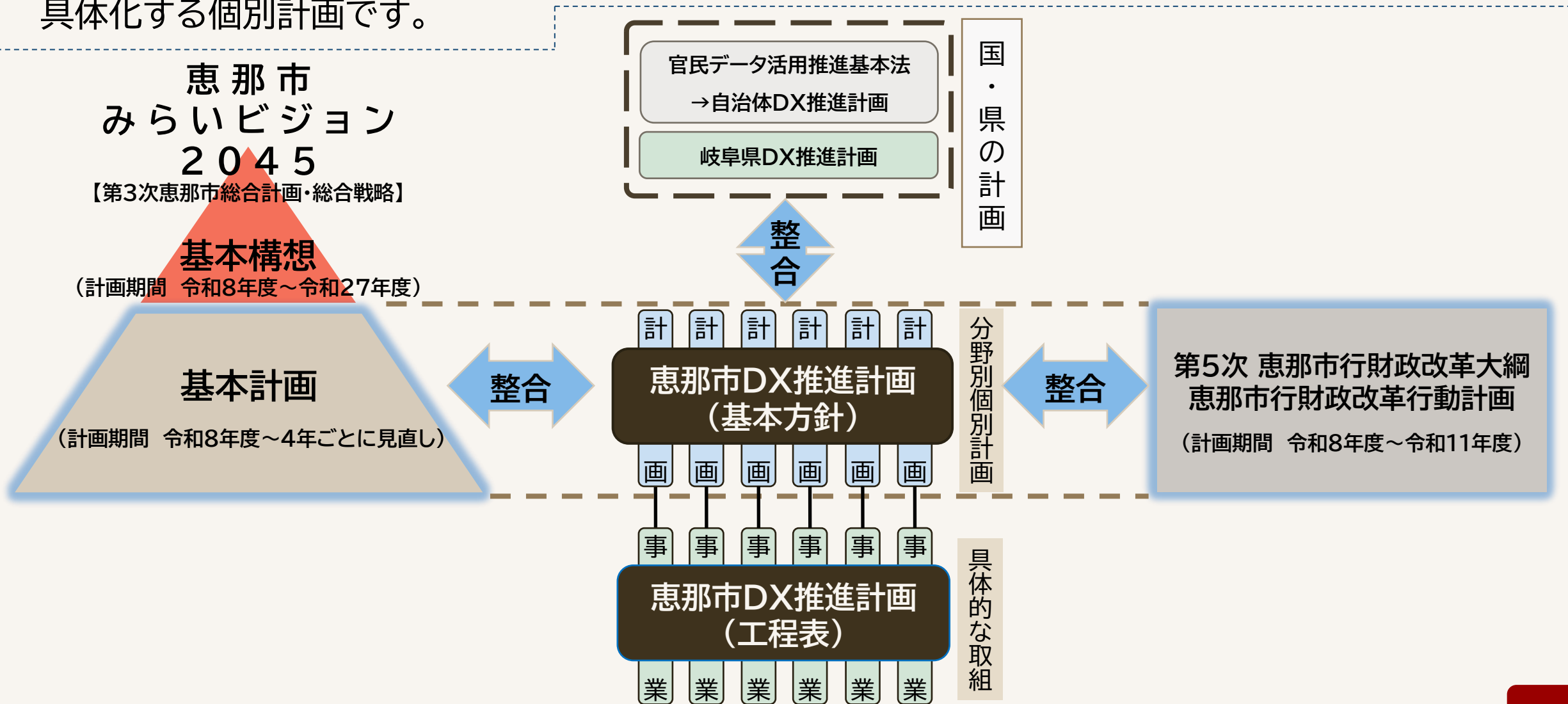
令和8年度から令和11年度までの4年間(第3次恵那市総合計画の基本計画が4年ごとに見直すため)



# 1.2 総合計画・行財政改革との整合性



本計画は、上位計画となる「第3次恵那市総合計画」と「第5次恵那市行財政改革」をデジタルの力で具体化する個別計画です。



# 1.3 SDGsとの関係性



恵那市は、SDGsの達成に向けた取組を進め、持続可能な社会の実現を目指しています。その成果として「自治体SDGsモデル事業」「SDGs未来都市」に選定されました。

また、ICT活用とDX人材育成の需要を踏まえ、地域・若者・教育機関をつなぐ学びの拠点「恵那未来キャンパス」を設立しました。

本計画では、デジタル技術を活用し、誰一人取り残さず、地域活性化と市民生活の質向上を目指します。



恵那市は、SDGsの目標達成に向けて革新的な取り組みを進めていることが認められ、2022年に国（内閣府）の「SDGs未来都市」に選定されました。

## 2. 策定の背景



## (1) 国の動向

### ■ 経過

令和2年9月 デジタル庁が設立

令和2年12月 自治体DX推進計画 策定（令和8年1月改訂）

### ■ 自治体DXの目的

人口減少の中でも行政サービスを続けるためにデジタル技術を活用

### ■ 取り組むべきこと

住民サービスの利便性向上、業務の効率化

### ■ 主な取組項目

#### 【重点項目】

自治体フロントヤード改革、情報システム標準化・共通化、公金収納の電子化、マイナンバーカード取得支援・利用推進、セキュリティ強化、AI利用推進、テレワーク推進

#### 【追加項目】

地域社会のデジタル化、デジタルデバイド対策、アナログ規制の見直し

## (2) 県の動向

### ■ 経過

令和4年3月 岐阜県DX推進計画 策定

### ■ 基本理念

誰も取り残されないデジタル社会である岐阜県

### ■ コンセプト

DXで生活を「豊かに」「安心に」「便利に」

- 豊かに: 多様な暮らしを楽しめる社会
- 安心に: 健康で子育ても安心
- 便利に: 役所に行かず自宅で手続き

### ■ 重点取組

行政手続のオンライン化、デジタル人材の育成、個人情報保護と情報格差の解消、通信インフラ整備

### ■ 計画期間

令和4年度～令和8年度（必要に応じ見直し）



### (1) 社会・文化的要因

- デジタル疲労・孤立・信頼喪失  
→「やさしいDX」の必要性
- 高齢化率40%超  
→中山間地域で顕著
- 地方創生  
→地域の多様な主体の参画
- 世代を超えた学び直し需要  
→リスキリング
- 住民意識の変容  
→「便利さ」より「安心・共感」



方向

包摂・共創を軸に  
「人中心」のDXへ

### (2) 経済・雇用環境

- 人口減少と人手不足の加速  
→自治体職員数が20年で半減
- 地域経済の縮小  
→高齢化による生産年齢人口減
- 中小事業者のDX格差  
→人材の流出
- 生成AI市場の急拡大  
→中小事業者での低利用率



方向

地域産業の後方支援

### (3) 技術・インフラ環境

- デジタル技術の急速普及  
→AI・RPA・クラウド・IoT・生成AI
- 自治体基幹業務の標準化  
→技術仕様とインフラ利用の統一
- 地域通信網の発達  
→光・5G・ローカル5G
- クラウドサービスの進化  
→多様なソリューション
- ICTインフラ整備  
→Wi-Fi、業務用スマートフォン、  
クラウド型グループウェア



方向

情報インフラ活用の最大化

## 2.3 これまでの取組(1)



### 第2期計画の評価

第1期計画の成果を踏まえつつ、より柔軟で長期的な視点から、「デジタルを活用して、市民の多様な幸せと地域社会の発展を支える」ことをミッションとし、4つの行動指針「暮らしを支える」「仕事・働き方を変える」「行政運営を変える」「意識を変える」のもとで、令和4年度から令和7年度にかけて具体的な取組を推進しました。

主な取組	指標	目標値	進捗状況
<b>暮らしを支える(安心・安全・豊かさ・便利さ)</b>			
こども園各種記録の電子化(出席簿、指導要録等) ～こども園ICT活用～	①各種記録書の電子化 ②ICT活用の保護者満足度	① <b>主要10種</b> ② <b>3.5ポイント</b>	① <b>7種(70.0%)</b> ② <b>3.26ポイント</b>
独居老人への見守り事業等 ～スマートスピーカー活用事業(飯地町)～	①設置・活用世帯数 ②利用者満足度	① <b>全世帯の9割(188世帯)</b> ② <b>満足50%</b>	① <b>183世帯(87.9%)</b> ② <b>54%</b>
公共施設予約のオンライン化	①利用可能施設数 ②オンライン予約割合	① <b>全86施設</b> ② <b>60%</b>	① <b>64施設(74.4%)</b> ② <b>29.6%</b>

## 2.3 これまでの取組(2)



主な取組	指標	目標値	進捗状況
AIドリルの活用	①アプリ活用率 ②学習時間の割合 (全国比) ※実質割合 小学校54.6% 中学校64.3%	①55% ②小学校95% (※51.9%) 中学校90% (※57.9%)	①57.5% ②小学校94% (※51.5%) 中学校100% (※64.3%)
<b>仕事・働き方を変える</b>			
プレミアム付き商品券の一部電子化 (エーナPay)	①電子購入セット数 ②電子利用金額	①20,000セット ②2億3,000万円	①17,972セット ②1億7,155万円
デジタルマーケティングの活用	①デジタル広告実施 回数 ②観光入込客数	①7回 ②1,109万人	①7回 ②1,026万人

## 2.3 これまでの取組(3)



主な取組	指標	目標値	進捗状況
<b>行政運営を変える</b>			
各種証明書コンビ二交付の実施	①交付利用割合 ②利用者満足度	①交付件数の10% ②満足80%	①17.1% ②56.1%
RPA導入による事務負担の軽減	費用対効果	削減効果額が投資額の1.1倍(110%)	削減1,466万円 投資2,241万円 (65.4%)
ICTインフラ整備事業 ▶ノートパソコン移行など ▶オフィス環境整備 ▶ペーパーレス化	本庁舎オフィス環境整備 ①整備フロア割合 ②満足度 ペーパーレス化 ①削減効果額 ②ペーパーレス会議	オフィス環境整備 ①50% ②50% ペーパーレス化 ①10,000千円/年 ②5会議	オフィス環境整備 ①87.5% ②63% ペーパーレス化 ①7,000千円/年 ②3会議 ※行財政、ICT委員会他

## 2.3 これまでの取組(4)



主な取組	指標	目標値	進捗状況
意識を変える			
市職員のDX人材育成	①研修参加者数 ②受講者満足度	①1,760人受講 ②満足度70%	①1,476人(83.9%) ②満足度85.1%
高齢者・障がい者向けスマートフォン活用教室	①教室参加者数 ②受講者満足度	①732人受講 ②満足度70%	①578人(77.7%) ②満足度80%

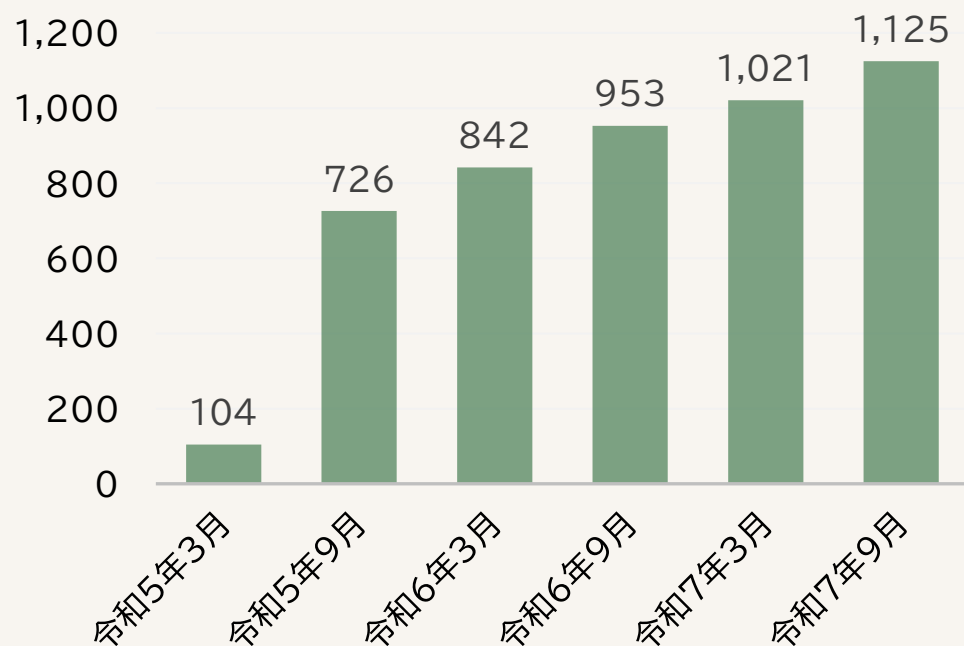
## 2.3 これまでの取組(主な取組①)



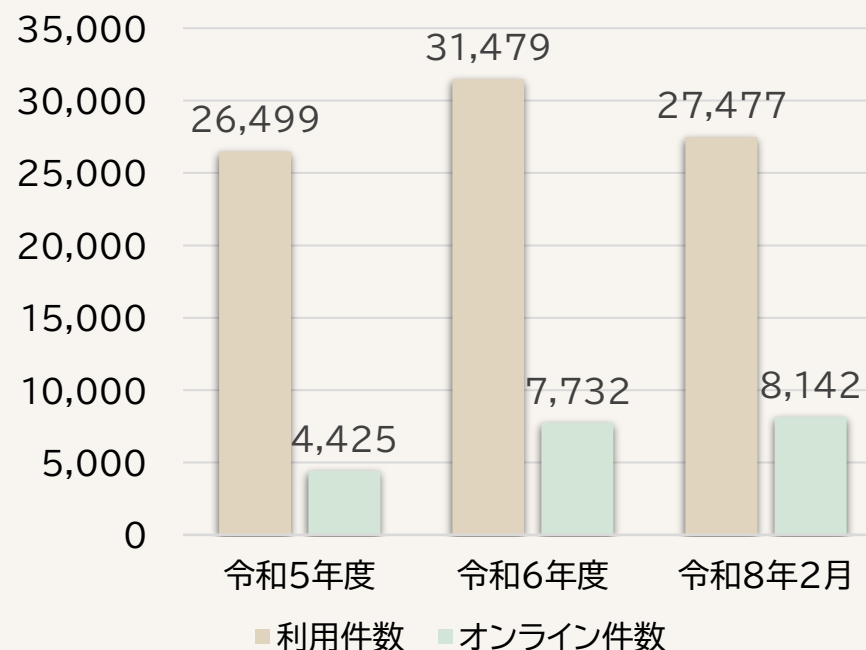
### (1) 公共施設予約のオンライン化

スポーツ施設や文化施設などを利用する市民の利便性向上のため、インターネット上で、各施設の空き状況や施設予約が可能な「恵那市公共施設予約システム」の運用を開始しました。

利用登録者数



公共施設予約システム利用状況



運用開始後、登録者数・利用件数・オンライン申請  
件数の全て増加



市民の利便性向上

## 2.3 これまでの取組(主な取組②)



### (2)RPA導入による事務負担の軽減

RPA・AI-OCR導入により、単純作業に費やす時間を効率化し、より良い市民サービスの提供に費やす時間を確保しました。

#### 【導入実績】

- ①令和4年度:9業務(プレミアム付き商品券入力業務ほか)
- ②令和5年度:5業務(会計年度任用職員出退勤簿入力業務ほか)
- ③令和6年度:3業務(恵那電力電気代請求業務ほか)
- ④令和7年度:2業務(入学祝金等支給業務ほか)

4年間で19業務、**2,569**時間の作業時間削減

職員事務負担軽減 + 市民サービスの向上

#### 効果率イメージ



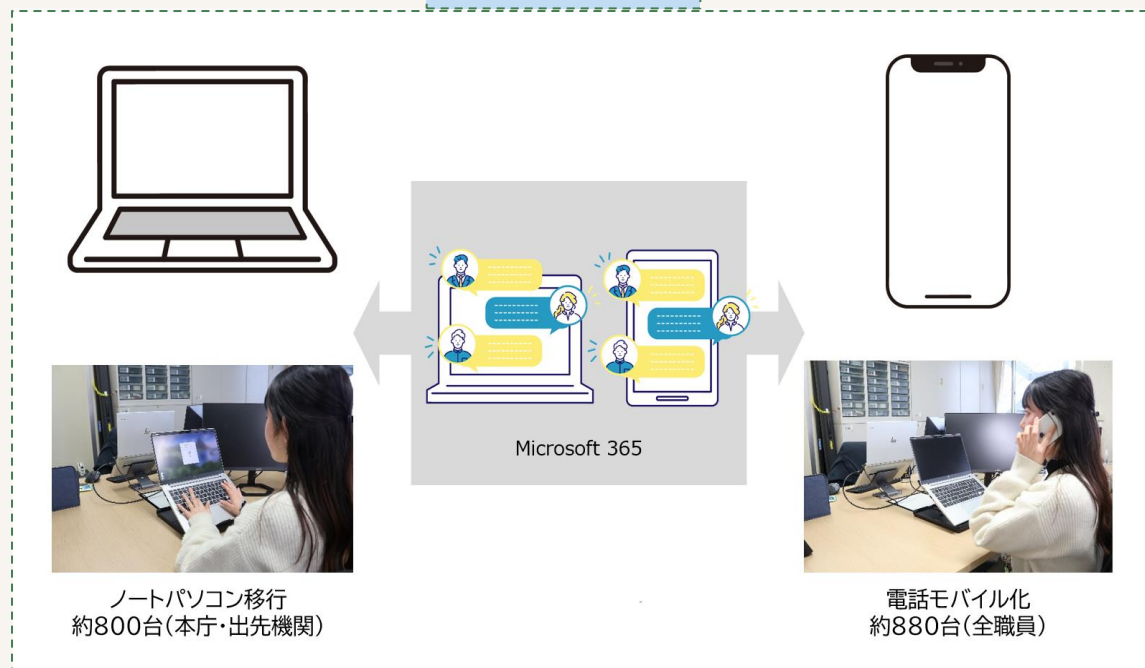
## 2.3 これまでの取組(主な取組③)



### (3) ICTインフラ整備事業

ペーパーレス推進・職員の業務効率化を目的とした、オフィス整備、グループウェア更新、業務用スマートフォン導入、ノートパソコン移行など、市民サービスの提供を支える庁内業務環境を整備しました。

#### 業務効率向上



#### コミュニケーション効率向上



職員の業務効率化 + 市民サービスの向上

# 2.4 市民意識調査(1)



## (1) 市民意識調査結果取りまとめ

### ● 市民意識調査 概要

調査期間：令和7年8月6日～8月22日

調査対象：満18歳以上の住民2,500件を無作為抽出

抽出数 (a)	有効回答数 (b)	有効回答率 (b/a)
2,500 件	1,404 件 (郵送：947 件、Web：457 件)	56.2% (郵送：67.5%、Web：32.5%)

※1つでも回答があったものを有効回答としています。

#### 問1 性別

	全体	男性	女性	回答しない	無回答
n	1,404	678	691	24	11
%	100.0	48.3	49.2	1.7	0.8

#### 問2 年代

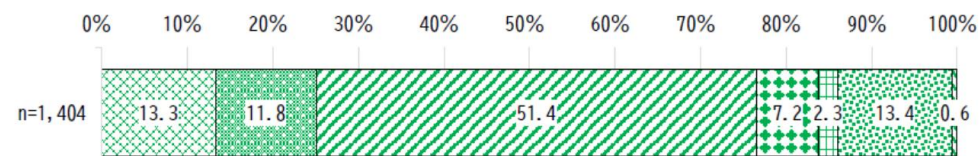
	全体	30歳未満	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	無回答
n	1,404	113	111	215	271	343	224	127
%	100.0	8.0	7.9	15.3	19.3	24.4	16.0	9.0

## 窓口サービスについて

問13 あなたは、この1年間、市（行政）の窓口サービスについて、どのように感じましたか？  
(1つだけ選択)

「普通」が51.4%と最も高く、次いで「利用していない」(13.4%)、「良い」(13.3%)、「やや良い」(11.8%)、「やや悪い」(7.2%)の順となっています。

■ 良い ■ やや良い ■ 普通 ■ やや悪い ■ 悪い ■ 利用していない ■ 無回答

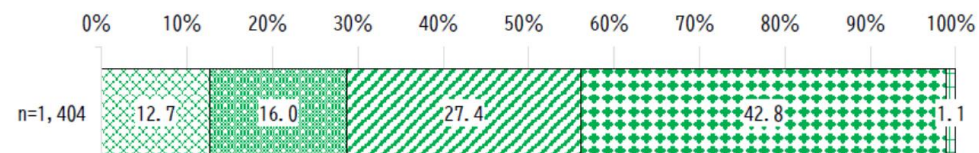


## コンビニ交付サービス(令和7年2月開始)について

問14 あなたは、マイナンバーカードを活用した、住民票などのコンビニ交付サービスについて、どのように感じていますか？(1つだけ選択)

「知らない、わからない」が42.8%と最も高く、次いで「普通」(27.4%)、「やや便利」(16.0%)、「便利」(12.7%)の順となっています。

■ 便利 ■ やや便利 ■ 普通 ■ 知らない、わからない ■ 無回答



# 2.4 市民意識調査(2)

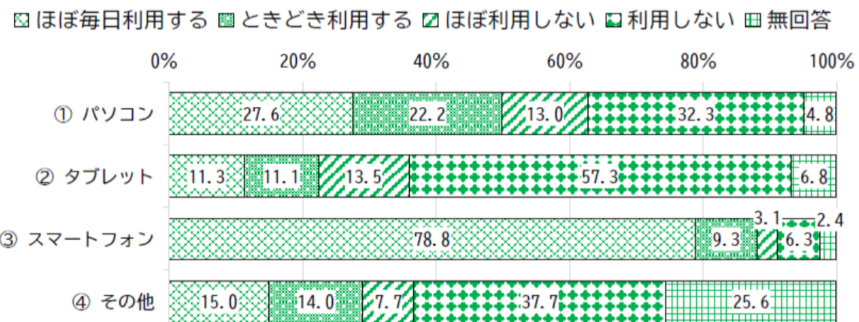


## インターネットの利用状況について

問 15 あなたのインターネットの利用状況（電子メール送受信、ホームページ閲覧、オンラインショッピングなど）をそれぞれ1つずつ選んでください。

「ほぼ毎日利用する+ときどき利用する」、「ほぼ利用しない+利用しない」を比較すると、「ほぼ毎日利用する+ときどき利用する」が高いのは、「パソコン」「スマートフォン」となっています。

「ほぼ利用しない+利用しない」が高いのは、「タブレット」「その他」となっています。

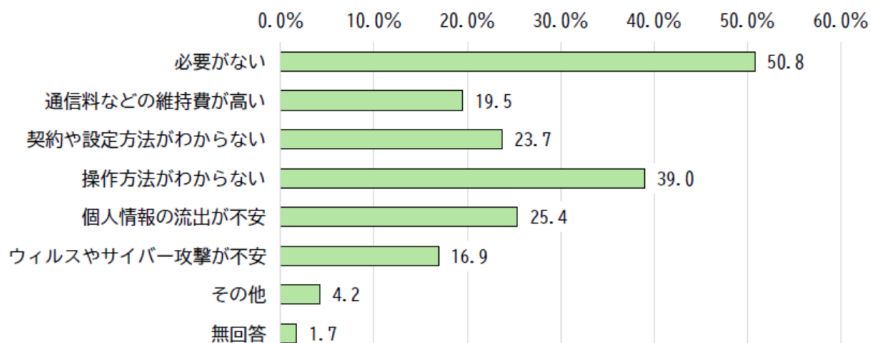


問 15 のすべての項目で「3」または「4」を選択した方。

問 16 インターネットを利用していない理由は何ですか？（当てはまるもの3つまで選択）

「必要がない」が50.8%と最も高く、次いで「操作方法がわからない」(39.0%)、「個人情報の流出が不安」(25.4%)、「契約や設定方法がわからない」(23.7%)、「通信料などの維持費が高い」(19.5%)の順となっています。

n=118

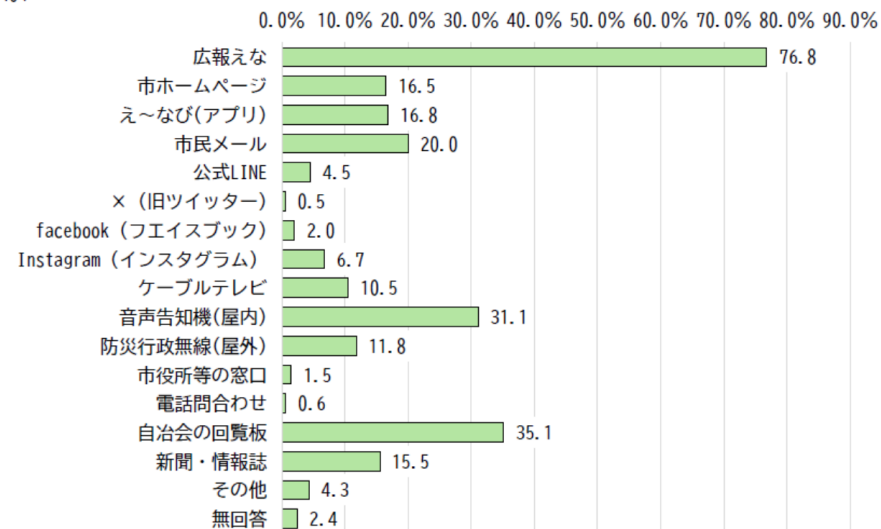


## 市政情報や市のイベント情報について

問 17 あなたは、市政情報や市のイベント情報を何から得ていますか？（複数回答可）

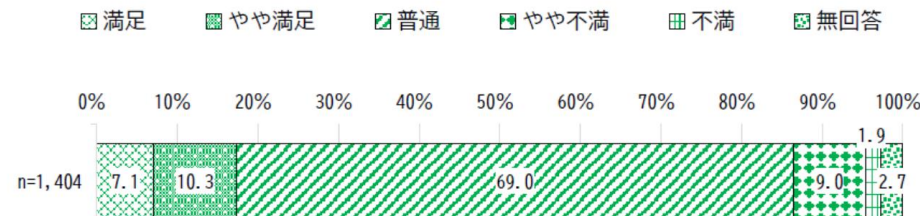
「広報えな」が76.8%と最も高く、次いで「自治会の回覧板」(35.1%)、「音声告知機(屋内)」(31.1%)、「市民メール」(20.0%)、「え〜なび(アプリ)」(16.8%)の順となっています。

n=1,404



問 18 あなたは、市の情報発信について、どのように感じていますか？（1つだけ選択）

「普通」が69.0%と最も高く、次いで「やや満足」(10.3%)、「やや不満」(9.0%)、「満足」(7.1%)、「不満」(1.9%)の順となっています。



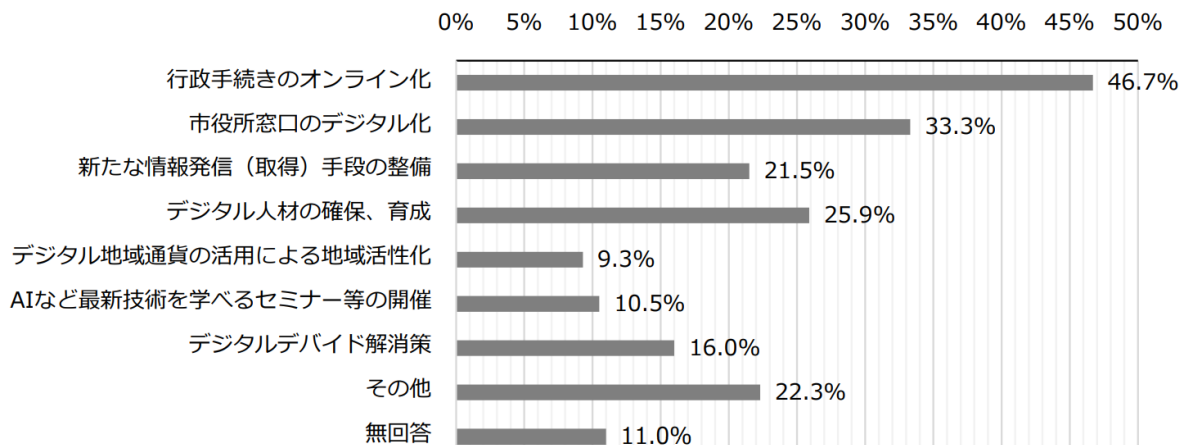


## 市が取り組むべきデジタル施策について

問12 あなたは、今後、市が取り組むべきデジタル施策は何だと思えますか？

【複数回答】(N=1,332)

「行政手続きのオンライン化」が46.7%と最も高く、次いで「市役所窓口のデジタル化」(33.3%)、「デジタル人材の確保、育成」(25.9%)の順となっています。



【注】本調査項目のみ令和6年度の市民意識調査から抜粋





### (2) 市民意識調査の分析結果

- 窓口サービス満足度が微増  
(良い・やや良い=前回23.2%  
→今回25.1%)
- コンビニ交付サービスの周知不足  
(知らない・わからない=42.8%)
- スマートフォン利用率の増  
(毎日利用=前回66.8%→今回78.8%)
- インターネットを利用しない理由で「操作方法がわからない」が依然高い割合
- 市政情報取得手段が広報や回覧板など、紙によるものが高い割合
- 取り組むべきデジタル施策では「手続きのオンライン化」が高い割合

### (3) 障がい者団体からのヒアリング結果

#### 視覚障害者福祉協会からの意見

##### 【課題】

- タッチパネル操作の難しさへの配慮
- デジタル商品券の使いづらさ

##### 【対応策】

- ICT支援者講習会による訪問支援者の確保
- 簡易なアプリの整備
- スマートフォン教室の開催

### 聴覚障害者福祉協会からの意見

#### 【課題】

- 音声認識機能の認知度向上
- 手話通訳の充実
- 遠隔通訳の導入など情報取得手段の多様化が必要

#### 【対応策】

- 地域と連携した情報支援体制の充実

### その他の意見

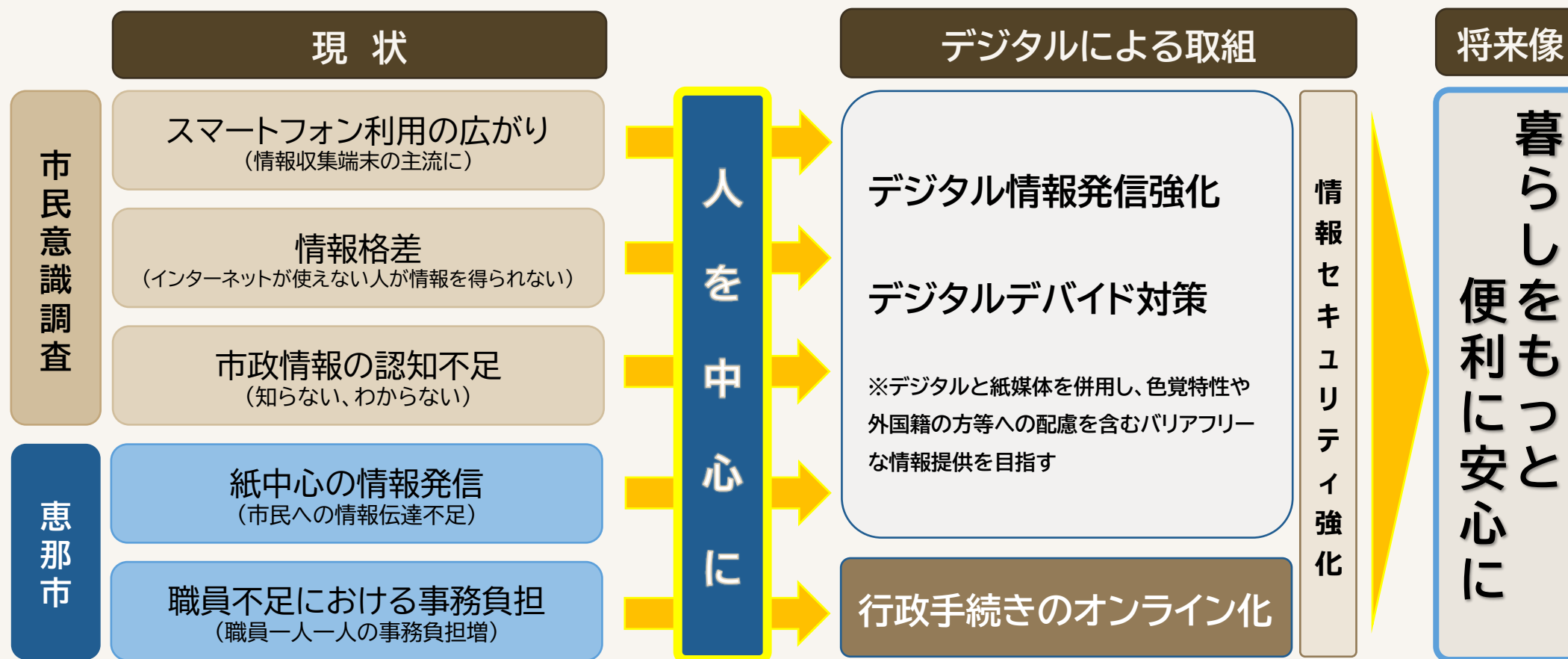
- 広報の検索機能
- 障害者手帳とマイナンバーの連携
- 窓口のデジタル化における配慮など



## 2.5 現状整理



市民意識調査や障がい者団体の声から、情報格差や周知不足などの課題が見えてきました。これらを踏まえ、人を中心とした暮らしを便利で安心にするDXの実現に向けた将来像を整理します。



# 3. 基本理念・基本方針・基本姿勢

# 「人を大切にするDXで、暮らしをもっと便利に安心に」

「人を大切にするDX」を理念に掲げ、デジタル技術の活用で、恵那市の暮らしをより便利で安心なものに変えていきます。

### キャッチフレーズの解釈

## 「人を大切にするDX」

技術や効率性だけに偏ることなく、  
人の想いや価値を尊重し、  
人の幸せを中心にDXを考えます。



基本理念を具体化するため、次の3つの基本方針を定めます。

### 基本方針1

#### 市民サービスを便利にするDX

防災・健康・医療・子育て・福祉などの行政手続きや相談をデジタルで簡単にし、誰もが安心して利用できる仕組みを整えます。

### 基本方針2

#### 市役所の仕事を効率化するDX

AIなどのデジタル技術を活用し、業務の効率化を図ることで、新たに生み出した時間を、市民に寄り添う対応や企画立案に集中できる環境を構築します。

### 基本方針3

#### 地域の暮らしと経済を豊かにするDX

テクノロジーで、交通、買い物、学びなどの暮らしを便利にし、観光や産業を支える仕組みを整え、持続可能な地域社会を実現します。

基本方針に沿った取組を推進するため、次の3つの基本姿勢を定めます。

基本姿勢	主な内容
みんなでつくる	市民・企業・学校・行政など多様な主体が協力し、地域の課題を一緒に解決します。
誰も取り残さない	高齢者、障がい者、外国人、子育て世帯も安心して利用できる環境を整えます。
未来を守る	環境や地域資源を大切にし、持続可能なまちづくりを進めます。

## 4. 基本方針ごとの取組

# 4.1 市民サービスを便利にするDX(1)



## (1) 行政サービスのオンライン化による利便性向上

No.	取組項目	概要
1	デジタル市役所の構築	<p>市民向けの証明発行や各種手続、事業者向けの補助金申請などをオンライン化し、スマートフォンでのワンストップ利用を推進します。</p> <p>併せて、書かない窓口やオンライン相談、公金収納・施設予約・電子決済の拡充、わかりやすい情報発信に取り組み、利便性向上と行政サービスの迅速化を図ります。</p>
2	アナログ規制緩和とオンライン化条例の整備	<p>「人の目視」「書面提出」等のアナログ規制緩和をオンライン化条例の整備とともに実施し、オンライン申請の促進と行政手続きのデジタル化を推進します。</p>



## (2) デジタルを活用した暮らしやすいサービス

No.	取組項目	概要
3	地域医療のデジタル化	電子カルテシステムやオンライン診療・服薬の環境を整備し、医療MaaSの導入検討やキャッシュレス決済を推進することで、地域医療の利便性向上と効率化を図ります。
4	マイナンバーカード利活用の推進	マイナンバーカードを活用して、行政・医療・福祉サービスの利便性を高め、コンビニ交付や保険証連携に加え、医療情報の一元化や救急搬送時の迅速な情報共有を推進します。
5	教育・保育施設のデジタル化の整備	教育・保育分野で記録・連絡業務を電子化し、園児・児童・生徒情報や出欠管理、校務支援のICT化を推進するとともに、保護者との円滑な連携を強化し、教育・保育のデジタル化を加速させます。



## (2) デジタルを活用した暮らしやすいサービス

No.	取組項目	概要
6	モバイルデバイスによる多言語翻訳の推進	窓口でスマートフォンなどモバイルデバイスを活用し、外国語対応を推進して円滑なコミュニケーションを実現します。
7	ごみ分別情報提供の拡充	ごみの分別方法や収集日をスマートフォンで多言語確認できるアプリを拡充し、利便性向上を推進します。
8	デジタルデバイド対策の推進	多言語化・やさしい日本語・ふりがな機能などによりアクセシビリティを高め、高齢者や障がい者など支援を必要とする人へのICT学習機会や支援体制を確保し、誰もが安心してデジタルサービスを利用できる環境を整備します。



## (3)安心・安全をデジタルで守るまちづくり

No.	取組項目	概要
9	安心安全をデジタルで守るまちづくりの推進	防災情報の即時提供プラットフォームを構築します。また、子どもが安心・安全に暮らすことができるまちづくりに向けた防犯対策をデジタルを活用し推進します。
10	住民向け情報提供手段の高度化と利便性向上	現在、運用している音声告知器の機能・活用方法を見直し、住民への情報提供の利便性向上とより効果的で確実な行政情報の発信方法について検討を進めます。
11	被災者生活再建に向けた制度一覧の整備	災害時に迅速な生活再建を支援するため、被災者向け制度一覧をデジタルで整備し、オンラインで周知することで情報格差を解消し、利便性を向上させます。



### (1) 業務プロセスの最適化及びデジタルツールの活用

No.	取組項目	概要
12	手続きのオンライン化による業務効率化	各種手続きのオンライン化により申請内容の管理を簡潔かつ正確にさせ、後続する手続き等の効率化と利便性向上を図ります。
13	業務量調査やフロー化による業務最適化	業務量を調査し、業務フローを再設計する取組を推進し、業務プロセスの最適化を図ることで、定型業務を効率化して企画立案や市民対応へ業務をシフトします。
14	生成AIツールの利活用	情報整理・分類や自動文書生成、データ解析による意思決定支援に生成AIを活用する取組を拡充し、業務効率化と高度化を推進します。

## 4.2 市役所の仕事を効率化するDX(2)



### (1) 業務プロセスの最適化及びデジタルツールの活用

No.	取組項目	概要
15	登記情報のデジタル化とベース・レジストリ連携の推進	ベース・レジストリ連携を見据え、登記情報のデジタル受領・管理環境を整備し、最新の登記データを活用し手続きの簡素化・効率化を図ります。
16	RPA・AI-OCR等の活用による業務自動化	既存の優良事例を横展開し、業務自動化を推進することで、削減時間数と削減コストを向上させ、市民サービス業務への時間増につなげます。
17	業務改善ツールの活用	ノーコードツールを活用し、優良事例を横展開することで業務効率化を推進し、取組の拡充を図ります。

## 4.2 市役所の仕事を効率化するDX(3)



### (1) 業務プロセスの最適化及びデジタルツールの活用

No.	取組項目	概要
18	介護認定業務のDX	介護認定の申請・審査をオンライン化する仕組みを構築し、迅速な対応を可能にすることで業務効率化を図ります。
19	電子契約・文書管理の一元化	契約書の電子化と文書管理を一元化し、契約から保管までの業務を効率化するとともに、文書管理の正確性を高める仕組みを整備します。
20	職員スキル管理と人材戦略デジタル化の整備	職員のスキルやキャリア情報をシステムで一元管理する環境を整備し、人材育成と職員配置の最適化を推進します。

## 4.2 市役所の仕事を効率化するDX(4)



### (1) 業務プロセスの最適化及びデジタルツールの活用

No.	取組項目	概要
21	インフラ災害復旧の効率化	デジタル技術を活用し、災害時の道路や施設の被災箇所を早期に把握する環境を整備することで、対応の迅速化と効率化を図ります。
22	給排水原簿のデジタル化	給排水設備の原簿を電子化し、検索性を向上させ、維持管理の効率化を推進します。
23	市議会の情報共有・運営基盤の強化	グループウェアを導入し、議会資料の共有やスケジュール管理を効率化することで、議会運営の円滑化と情報共有体制の強化を図ります。



### (1) 業務プロセスの最適化及びデジタルツールの活用

No.	取組項目	概要
24	消防団活動の高度・効率化	消防団アプリを活用し、災害現場での情報共有や出勤状況の確認、活動報告書のオンライン化など、消防団活動の効率化を推進します。
25	防災備蓄品管理のデジタル化	防災備蓄品の在庫状況を的確に把握し、更新・配備を迅速に行えるよう、デジタル管理システムの導入と運用体制の整備を進めます。
26	デジタルによる道路管理の予防保全強化	センサーで道路状況を監視し、損傷や異常を早期に検知することで、予防保全を強化し維持管理の効率化を進めます。



### (2)人材育成・働き方改革

No.	取組項目	概要
27	DX人材育成と外部人材活用	全職員のDXマインドを醸成し、DX推進体制を整備する取組を推進します。
28	多様な働き方の推進	どこからでも安全に接続できる業務環境を整備し、テレワークなど場所にとらわれない柔軟な働き方を推進します。
29	オフィス環境の整備	市役所全ての机、椅子を更新し、職員が働きやすい環境を整備する取組を推進します。



### (3)セキュリティ対策の徹底

No.	取組項目	概要
30	情報セキュリティ対策の徹底	組織的・技術的・物理的な防御策を講じ、国のガイドラインに基づく運用と職員研修を徹底します。
31	三層分離モデル監査体制の構築	情報システムの三層分離を外部監査で定期的に確認する体制を構築し、セキュリティ強化を推進します。



### (1) 地域経済の牽引力向上と未来への投資

No.	取組項目	概要
32	観光・交流促進のデジタル化	観光客データの収集・分析を進め、観光施策の改善に活かすとともに、イベントや各種施策と連動した効果的な情報発信を行い、交流人口の増加と地域消費の拡大を図ります。
33	デジタルを活用した地元消費の促進	デジタル技術を活用し、電子商品券の利便性向上に加え、地域通貨やキャッシュレス決済、オンライン販促を推進するとともに、空き店舗のデジタルマッチングや商店街DXを進め、地元消費の拡大や循環を強化します。
34	事業者におけるDX推進力の強化	事業者のDXによる業務効率化と新事業創出を支援し、地域企業の稼ぐ力を強化して地域経済の活性化を推進します。



### (1) 地域経済の牽引力向上と未来への投資

No.	取組項目	概要
35	スマート農林業の推進	農林業の担い手不足を解消するため、少人数で大規模な営農を可能にする効率的な農林業を推進します。
36	地域共創プラットフォームの構築	地域課題解決のための起業・創業を支援するため、多様な主体が参画する“共創会議”を開催し、提案・実験を推進します。
37	デジタルによる地域コミュニティ運営と活動支援	地域コミュニティの運営・活用支援をデジタル化し、電子回覧板による情報共有や参加促進を図る仕組みを推進します。
38	多様な働き方と交流拠点の整備	働く場の多様化と地域経済の活性化に向け、コワーキングスペースの整備、空き店舗活用、UIターン支援と連携するなど、リニア開業を見据えた環境の充実を図ります。



### (2) 場所を選ばない安心した暮らしを実現

No.	取組項目	概要
39	地域にしながら学べる多様な学習機会の創出	恵那未来キャンパスと教育拠点施設が連携し、先進的・専門的で多様なスキルを恵那市にいても学べる機会を創出します。
40	地域資源のデジタル保存・活用の整備	食の伝統や文化財などの地域資源をデジタル化し保存する取組を整備し、VR・ARによる復元で地域資源化を進め、文化継承と地域活性化につなげます。
41	高齢者の安心と地域のつながりをデジタルで推進	少子高齢化が進む地域で、スマートスピーカーなどのデジタル技術を活用し、高齢者の見守りや地域コミュニティの支援を行う取組を推進し、持続可能な地域づくりに貢献します。
42	おでかけ支援のデジタル化推進	外出に不安のある高齢者や障がい者に向け、イベント情報から移動手段の案内・予約までをデジタルで支援し、外出機会と社会参加を増やす仕組みを構築することで、フレイル予防を図り、健康増進や医療費抑制につなげます。



### (3) データ連携と未来のまちづくり

No.	取組項目	概要
43	市保有データのオープンデータ化	行政が保有する各種データを公開し、民間活用や地域課題解決に役立てる取組を推進します。
44	デジタル産業の誘致	IT関連などスタートアップ企業を誘致する取組を推進し、地域経済の活性化を図ります。
45	デジタル技術を活用した防災・都市計画の強化	デジタル技術や3D都市モデル等の活用可能性を踏まえ、防災や都市計画分野における検討・調整・説明業務の効率化や視覚的理解の向上を図り、まちづくり施策の検討精度向上を図ります。



### (3) データ連携と未来のまちづくり

No.	取組項目	概要
46	地域交通のスマート化	MaaSと自動運転技術を活用し、地域交通の利便性を向上させる仕組みを構築するとともに、キャッシュレス決済対応で持続可能な交通サービスを推進します。
47	分身ロボットによる多様な働き方の推進	分身ロボットを活用し、遠隔勤務や外出困難者の就労機会を創出する仕組みを構築し、誰もが働ける環境を推進します。
48	AIによるふるさと納税マーケティングの導入	AI分析で寄附傾向を把握し、効果的な返礼品提案やプロモーションを実施する取組を推進するよう、ふるさと納税の拡充を図ります。

## 4.4. 基本方針ごとの重要業績評価指標(KPI)

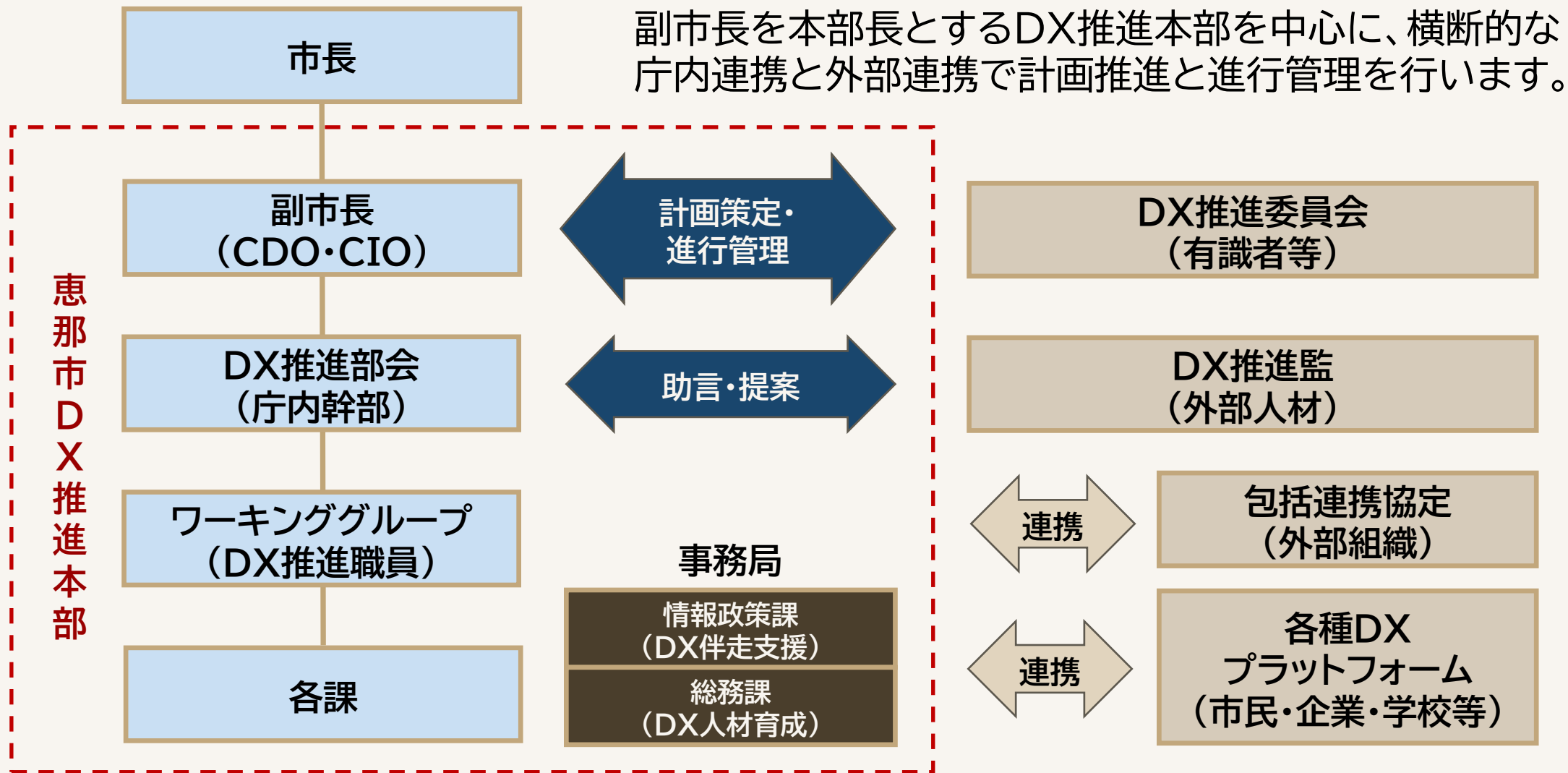


基本方針ごとに以下の指標を設定します

基本方針	取組の柱	取組項目	指標	現状値 (年度)	目標値 (令和11年度)
市民サービスを便利にするDX	①行政サービスのオンライン化による利便性向上	デジタル市役所の構築	行政サービスのデジタル化率	41% (R6)	50%
	②デジタルを活用した暮らしやすいサービス	マイナンバーカードの利活用の推進	各種証明書コンビニ交付の利用率	17% (R7)	35%
	③安心・安全をデジタルで守るまちづくり	防災におけるデジタルツールの導入	防災に関するデジタルツールの満足度	—	80%
市役所の仕事を効率化するDX	①業務プロセスの最適化及びデジタルツールの活用	生成AIツールの利活用	生成AI利活用による業務削減時間	4,218時間 (R7)	10,000時間
	②人材育成・働き方改革	DX人材育成と外部人材活用	ITパスポートの取得職員数	5人 (R6)	30人
	③セキュリティ対策の徹底	情報セキュリティ対策の徹底	職員の情報セキュリティ研修受講率	—	100%
地域の暮らしと経済を豊かにするDX	①地域経済の牽引力向上と未来への投資	観光・交流促進のデジタル化	観光による旅行者の市内消費額	103億円 (R6)	110億円
	②場所を選ばない安心した暮らしを実現	おでかけ支援のデジタル化推進	健康と感じている高齢者の割合	74% (R4)	80%
	③データ連携と未来のまちづくり	地域交通のスマート化(MaaS・自動運転)	地域公共交通利用者の満足度	92% (R7)	97%

# 5. 実施体制・スケジュール

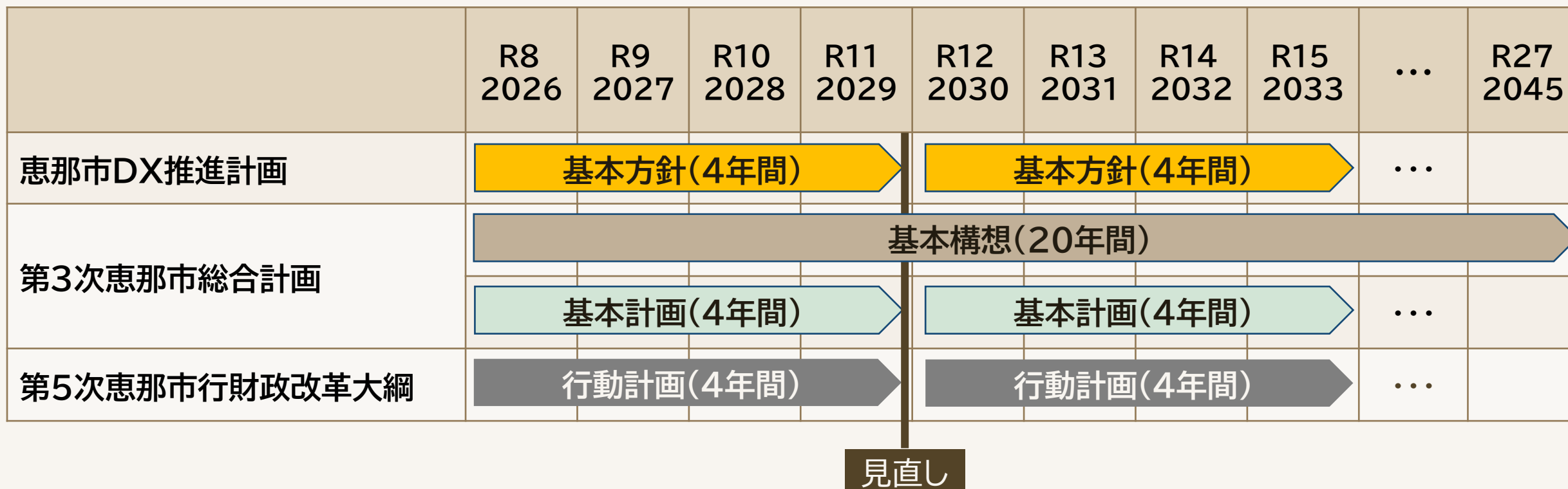
# 5.1 DX推進体制



## 5.2 推進スケジュールと進行管理



第3次恵那市総合計画及び第5次恵那市行財政改革大綱との整合性を確保し、総合計画の基本構想に掲げる将来像の実現を目指して、2045年度を目標に推進します。なお、DX推進計画においても、4年ごとに見直しを実施します。



## 5.3 年度別達成目標



令和8年度から令和11年度までの計画期間を整備・展開・定着・評価の4段階で進め、計画的に推進します。

年度	主な成果・節目
令和8年度(整備期)	行政手続きのオンライン化／外部人材活用／オフィス環境の整備／セキュリティ対策再構築
令和9年度(展開期)	業務のフロー化促進／オンライン相談受付開始／デジタル市役所導入／防災デジタルツール導入
令和10年度(定着期)	生成AIツール利活用の定着／多様な働き方の定着／DX人材の定着
令和11年度(評価・次期構想期)	DX推進計画総括・次期DX推進計画案策定(令和12年度～)

## 6. 策定經過・用語集

# 6.1 策定経過



時期	会議	内容
令和7年6月18日	第1回ICT活用推進計画策定ワーキンググループ会議	第3期ICT活用推進計画の策定方針確認
令和7年7月29日	第1回ICT活用推進部会	第3期ICT活用推進計画の策定方針修正
令和7年8月1日	第1回ICT活用推進委員会	第3期ICT活用推進計画の策定方針決定
令和7年8月6日 ～令和7年8月22日	市民意識調査	市民意識調査の実施、設問の設定
令和7年8月20日 ～令和7年9月3日	各課ヒアリング実施	第2期ICT活用推進計画の進捗等の確認
令和7年10月15日	第2回ICT活用推進計画策定ワーキンググループ会議	第2期ICT活用推進計画の実施事業評価
令和7年10月24日	障がい者団体ヒアリング実施	デジタルデバイドに関する意見徴収
令和7年11月12日	第2回ICT活用推進部会	DX推進計画(素案)の修正・作成
令和7年11月18日	第3回ICT活用推進部会	DX推進計画(素案)の確認

# 6.1 策定経過



時期	会議	内容
令和7年11月20日	第2回ICT活用推進委員会	DX推進計画(素案)に策定
令和7年12月3日 ～令和7年12月11日	取組項目の確認	全課取組項目の設定、確認作業
令和7年12月12日	第3回ICT活用推進計画策定ワーキンググループ会議	DX推進計画(案)の取組項目の整理
令和8年1月6日	第4回ICT活用推進部会	DX推進計画(案)の修正・作成等
令和8年1月15日	第3回ICT活用推進委員会	DX推進計画(案)の策定
令和8年1月26日 ～令和8年2月25日	パブリックコメント実施	市民意見の募集
令和8年3月13日	第5回ICT活用推進部会	パブリックコメントの反映 DX推進計画(案)の修正・最終案の作成
令和8年3月19日	第4回ICT活用推進委員会	DX推進計画の策定

## 6.2 用語集(アルファベット・数字)



用語	読み方	解説
AI	えーあい	Artificial Intelligence(人工知能)の略。人間のように学習したり、判断したりできるコンピュータの仕組み。
AI-OCR	えーあいおーしーあーる	Artificial Intelligence - Optical Character Recognition(人工知能を用いた光学文字認識)の略。AI技術を用いて手書き文字や活字を高精度に読み取り、デジタルデータ化する仕組み。従来のOCRより認識精度が高く、入力作業の効率化に役立ちます。
AIドリル	えーあいどりる	人工知能を活用し、学習者の理解度に応じて最適な問題を自動出題する学習教材。個別最適化された学習を可能にし、効率的な学習支援を行う仕組み。
AR	えーあーる	Augmented Reality(拡張現実)の略。現実空間にデジタル情報を重ねて表示する技術。案内、作業支援、教育などで活用されます。
CDO	しーでいーおー	Chief Digital Officer(最高デジタル責任者)の略。組織のデジタル改革を統括する最高デジタル責任者。業務変革、データ活用、DX 推進を全体最適の視点で主導する役職。
CIO	しーあいおー	Chief Information Officer(最高情報責任者)の略。組織の情報化戦略を統括する最高情報責任者。ICT投資やシステム運用を全体最適の視点で管理し、デジタル化を推進する役職。
DX	でいーえっくす	Digital Transformationの略。デジタル技術を使って、仕事や暮らしのやり方そのものを見直し、変える(変革する)こと。「単なるデジタル化」ではなく、それによって「暮らしが便利になる・豊かになる」ことが目的です。 ※X(Transformation)とは、今まで当たり前だったやり方を変えることを意味します。

## 6.2 用語集(アルファベット・数字)



用語	読み方	解説
DX人材	でいーえつくすじんざい	デジタル技術と業務知識を生かし、組織の業務改革や価値創出を推進する人材。データ活用、課題解決、プロジェクト推進などの能力を備えた人を指します。
IoT	あいおーていー	Internet of Things(モノのインターネット)の略。家電・自動車・センサーなど、あらゆる“モノ”がインターネットにつながり、データの収集や制御を行う仕組み。
ICT	あいしーていー	Information and Communication Technology(情報通信技術)の略。インターネットやスマートフォンなど、人と人がつながるための技術全般。
ICT教育らぼ	あいしーていーきょういくらぼ	ICTを活用した教育方法の研究・実践を行う拠点。子どもたちの新しい学びの支援やICT教育推進のための研究、学校現場へのきめ細やかなサポートを実施するために設立されました。
KPI	けーぴーあい	Key Performance Indicator(重要業績評価指標)の略。目標を達成できたかどうかを判断するための具体的な「ものさし(数値)」のこと。(例:オンライン申請率50%など)
MaaS	まーす	Mobility as a Serviceの略。バス、タクシー、電車など、いろいろな移動手段を組み合わせ、スマートフォン一つで検索・予約・支払いができる仕組み。
RPA	あーるぴーえー	Robotic Process Automation(ロボティック・プロセス・オートメーション)の略。定型的なパソコン作業をソフトウェアロボットが自動化する仕組み。入力作業やデータ転記の効率化・ミス削減に役立ちます。

## 6.2 用語集(アルファベット・数字)



用語	読み方	解説
SDGs	えすでいーじーず	Sustainable Development Goals(持続可能な開発目標)の略。国連が定めた、2030年までに達成を目指す持続可能な社会のための17の目標。環境・経済・社会の課題を包括的に解決するための国際的な行動指針。
SNS	えすえぬえす	Social Networking Service(ソーシャル・ネットワーキング・サービス)の略。個人や団体が情報を発信・共有し、コミュニケーションできるオンラインサービス。
VR	ぶいあーる	Virtual Reality(仮想現実)の略。コンピュータが生成した仮想空間を体験できる技術。教育、観光、防災訓練などで活用されます。
Wi-Fi	わいふあい	無線でインターネットやネットワークに接続する仕組み。電波を利用して機器をケーブルなしで接続でき、オフィスや家庭、公共施設などで広く利用されています。
3D都市モデル	すりーでいーとしもでる	都市の建物・地形を三次元データで表現したモデル。防災、都市計画、シミュレーション等に活用。
5G	ふあいごじー	5th Generation(第5世代移動通信システム)の略。高速・大容量通信、低遅延、多数同時接続を実現し、IoTや自動運転、遠隔操作など新しいサービスを支える通信基盤。

## 6.2 用語集



用語	読み方	解説
アクセシビリティ	あくせしびりてい	高齢者や障害のある方を含め、誰もが必要な情報やサービスに簡単にアクセスし、利用できることを意味し、製品、ウェブサイト、施設など利用者の特性や状況に関わらず、公平に利用できる状態を目指す概念。
アナログ規制	あなろぐきせい	対面・紙・押印などを必須とする規制。デジタル化の妨げとなるため見直しが進められています。
アプリ	あぷり	スマートフォンやパソコンなどで特定の機能やサービスを提供するソフトウェア。業務支援、情報取得、コミュニケーションなど目的に応じて利用できるもの。
医療MaaS	いりょうまーす	医療と移動サービスを組み合わせ、受診や健康サービスへのアクセスを向上させる仕組み。
インターネット	いんたーねっと	世界中のコンピュータやネットワーク同士を相互に接続し、情報の送受信やサービス利用を可能にする仕組み。通信インフラの中心となる基盤。
恵那未来キャンパス	えなみらいきゃんぱす	市民・企業・行政が連携し、学び・交流・実証を行う恵那市の拠点。地域のDXと人材育成を推進する場。
エーナPay	えーなぺい	恵那市で導入された、プレミアム付き商品券などの電子版(スマートフォンアプリ決済)。

## 6.2 用語集



用語	読み方	解説
オンライン	おんらいん	インターネットなどの通信ネットワークを通じて、場所に依存せず、情報のやり取りやサービスの利用を行うことを指します。
オンライン化条例	おんらいんかじょうれい	行政手続を原則オンラインで行えるよう定めた条例。デジタル利用を前提に手続改善を促します。
オンライン診療・服薬指導	おんらいんしんりょう・ふくやくしどう	ビデオ通話等を通じて遠隔で診療や服薬指導を行う仕組み。通院や薬局での負担を軽減し、継続的なケアを受けやすくします。
キャッシュレス決済	きゃっしゅれすけっさい	現金を使用せずに行う支払い方法。クレジットカード、電子マネー、QRコード決済など、多様な電子的手段による決済を含むものです。
共創	きょうそう	行政・住民・企業など多様な主体が協力し、価値や解決策を共に作り上げること。互いの強みを生かし、新たなサービスや仕組みを生み出す取組。
クラウド	くらうど	インターネットを通じて利用できるサービスのこと。自分のパソコンにソフトを入れなくても、ネットがあればどこでも使えます。
グループウェア	ぐるーぷうえあ	組織内での情報共有や業務連携を支援するソフトウェア。スケジュール管理、文書共有、掲示板、ワークフローなどを提供し、協働作業を効率化する仕組み。

## 6.2 用語集



用語	読み方	解説
コワーキング	こわーきんぐ	複数の個人や企業が共有スペースで働く形態。交流促進や柔軟な働き方を支援する場所。
コンセプト	こんせぷと	物事を進める際の基本的な考え方や全体の方向性を示す理念。計画やサービスを設計する際の軸となる中心的な考え方。
スタートアップ	すたーとあつぷ	新たなビジネスや技術で急成長を目指す新興企業。社会課題解決や地域活性化に期待されます。
スマートスピーカー	すまーとスピー かー	音声で操作できるスピーカー型のデバイス。話しかけることで音楽再生、家電操作、情報取得、予定管理などができ、日常生活や業務の効率化に活用。
スマート農林業	すまーとのうりん ぎょう	センサー、ドローン、AIなどを活用し、農作業の効率化と生産性向上を実現する農業。
スマートフォン	すまーとふぉん	電話機能に加え、インターネット接続やアプリの利用ができる多機能な携帯端末。業務連絡、情報共有、オンライン手続など幅広い用途で活用。
生成AI	せいせいえーあい	文章や画像などを新しく作り出すことができるAIのこと(例:ChatGPTなど)。質問への回答案作成や、アイデア出しに使われます。

## 6.2 用語集



用語	読み方	解説
セキュリティ	せきゅりてい	大切な個人情報やデータを、ウイルスや不正アクセスから守るための対策や仕組み。
センシング技術	せんしんぐぎじゅつ	センサーで人・物・環境の状態を自動計測し、データとして取得する技術。見守り、防災、設備管理などに活用。
ソリューション	そりゅーしょん	課題を解決するための手段や仕組みのこと。製品、サービス、技術などを組み合わせ、利用者や組織の抱える問題を解決する総合的な提案を指します。
地域通貨	ちいきつうか	特定地域内で利用できる独自の通貨。地域経済活性化や地域活動の促進を目的として導入されるもの。
通信インフラ	つうしんいんぷら	インターネットや電話などの通信を行うための基盤。光回線、無線通信、基地局、ルーターなど、情報を安全かつ安定して送受信するための設備や仕組み。
テクノロジー	てくのろじー	科学的知識を基にしてつくられた技術や仕組みの総称。情報通信、機械、素材など、社会や業務の課題を解決し、新たな価値を生み出す手段を指します。
テレワーク	てれわーく	情報通信技術を活用し、職場以外の自宅やサテライトオフィスなどで働く勤務形態。時間や場所にとらわれず業務を行える柔軟な働き方。

## 6.2 用語集



用語	読み方	解説
デジタルアーカイブ	でじたるあーかいぶ	歴史資料や文化などの地域資源をデジタル化して保存・公開する仕組み。検索性向上と継承を支援するもの。
デジタル市役所	でじたるしやくしょ	デジタルを活用した市役所の在り方を示す造語で、行政手続や相談をオンラインで完結できる仕組みを整え、業務の効率化と住民利便性の向上を目指す取り組みを指します。
デジタル人材	でじたるじんざい	デジタル技術を活用して業務改善や新たな価値創出を行う人材。ICTの知識に加え、課題解決力や業務変革を推進する力を備えた人のこと。
デジタルツール	でじたるつーる	業務や生活の利便性向上のために用いるアプリ、クラウドサービス、端末などのデジタル機器・サービスの総称。
デジタルデバイド	でじたるでばいど	「情報格差」のこと。スマートフォンやパソコンを使える人と使えない人の間に生まれる、情報の受け取りやすさや便利さの差のことで、これを解消することも本計画の重要な目標。
デジタルマーケティング	でじたるまーけていんぐ	インターネットやSNSなどのデジタル技術を活用し、利用者の行動データを分析して効果的に情報発信やサービス改善を行うマーケティング手法。
電子カルテシステム	でんしかるてしすてむ	診療記録を電子化して管理・共有する仕組み。情報の即時閲覧や連携が可能となり、医療の質向上に寄与するもの。

## 6.2 用語集



用語	読み方	解説
電子決済	でんしけっさい	電子的な仕組みを用いて金銭の支払いを行う方式。カード、電子マネー、オンライン決済など、現金を使わない支払い全般を指すもの。
ノーコードツール	のーこーど	プログラミング言語を使わずに、パズルを組み合わせるような感覚でアプリやシステムを作れるツールのこと。
分身ロボット	ぶんしんろぼっと	遠隔操作で移動や会話ができるロボット。外出困難者の社会参加支援や接客などに利用が期待されます。
プラットフォーム	ぷらっとふおーむ	システムやサービスを動作させるために必要な基盤となる装置・ソフトウェア・サービスのこと、または、市民・企業・学校・行政など多様な主体が連携して地域課題を解決・創出するための「仕組み」や「場」のこと。
ペーパーレス	ペーパーレス	紙の使用を減らし、電子データで文書の作成・共有・保存を行うこと。業務効率化やコスト削減、紛失防止、環境負荷の低減につながる取組。
ベース・レジストリ	ベース・れじすと り	人・法人・土地・建物・資格など、行政手続や様々なサービスで共通して参照される社会の基本情報（マスターデータ）を一元的に管理・公開する、高品質な公的基礎情報データベースのこと。
包摂	ほうせつ	社会の中で立場や状況の異なる人々を排除せず、だれもが参加し支えられる状態をつくること。多様性を認め、公平な機会を確保する考え方。



用語	読み方	解説
マイナンバー	まいなんばー	住民一人ひとりに割り当てられた12桁の個人番号。行政手続における情報連携を効率化し、社会保障・税・防災分野での本人確認や情報管理に用いられます。
マイナンバーカード	まいなんばーカード	個人番号を安全に利用するためのICカード。本人確認書類として使えるほか、各種行政手続のオンライン利用や健康保険証機能などを備えた公的なカード。
モバイルデバイス	もばいるでばいす	携帯可能な情報端末の総称。スマートフォンやタブレットなど。
リスキリング	りすきりんぐ	変化する社会に対応するために、新しい知識や技術を「学び直す」こと。
ローカル5G	ろーかるふあいびーじー	特定の企業や自治体が自ら構築・運用できる5Gネットワーク。限定したエリアで高速・低遅延通信を提供し、業務効率化や地域課題の解決に活用できる仕組み。
ワンストップ化	わんすとつぷか	複数の行政手続を一か所でまとめて行える仕組み。利用者の手間を削減し、手続の効率化を図るもの。



# 恵那市DX推進計画

(第3期恵那市ICT活用推進計画)

令和8年度(2026)～令和11年度(2029)

発行者／恵那市役所

まちづくり企画部 情報政策課

〒509-7292

岐阜県恵那市長島町正家一丁目1番地1

TEL 0573-26-2111

HP <https://www.city.ena.lg.jp/>

※本計画書は、誰にも見やすく、暖かみがあり、色覚の多様性や高齢者にも配慮したデザインとするため、デジタル庁で推奨している「JIS X 8341-3」、国際標準である「WCAG」に準拠して作成しています。