



恵那市DX推進計画（素案）

（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7年11月20日



恵那市公式キャラクター「エーナ」





1. 計画の概要

- 1. 本計画の位置づけ・・・・・・・・・・4
- 2. 総合計画・行財政改革との整合性・・・5
- 3. SDGsとの関係性・・・・・・・・・・6

2. 策定の背景

- 1. 国や県の動向・・・・・・・・・・8
- 2. その他の外的要因・・・・・・・・・・9
- 3. これまでの取組・・・・・・・・・・10
- 4. 市民意識調査・・・・・・・・・・15
- 5. 現況整理・・・・・・・・・・18

3. 基本理念・基本方針・基本姿勢

- 1. 基本理念・・・・・・・・・・20
- 2. 基本方針・・・・・・・・・・21
- 3. 基本姿勢・・・・・・・・・・22

4. 基本方針ごとの取組

- 1. 市民サービスを便利にするDX・・・・24
- 2. 市役所の仕事を効率化するDX・・・・26
- 3. 地域の暮らしと経済を豊かにするDX・・28
- 4. 基本方針ごとの成果目標（KPI）・・・30

5. 実施体制・スケジュール

- 1. DX推進体制・・・・・・・・・・32
- 2. 推進スケジュールと進行管理・・・・・・・・33
- 3. 年度別達成目標・・・・・・・・・・34
- 4. 職員DX人材育成計画・・・・・・・・・・35

6. 策定経過・用語集

- 1. 策定経過・・・・・・・・・・37
- 2. 用語集・・・・・・・・・・38

1. 計画の概要

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)

(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

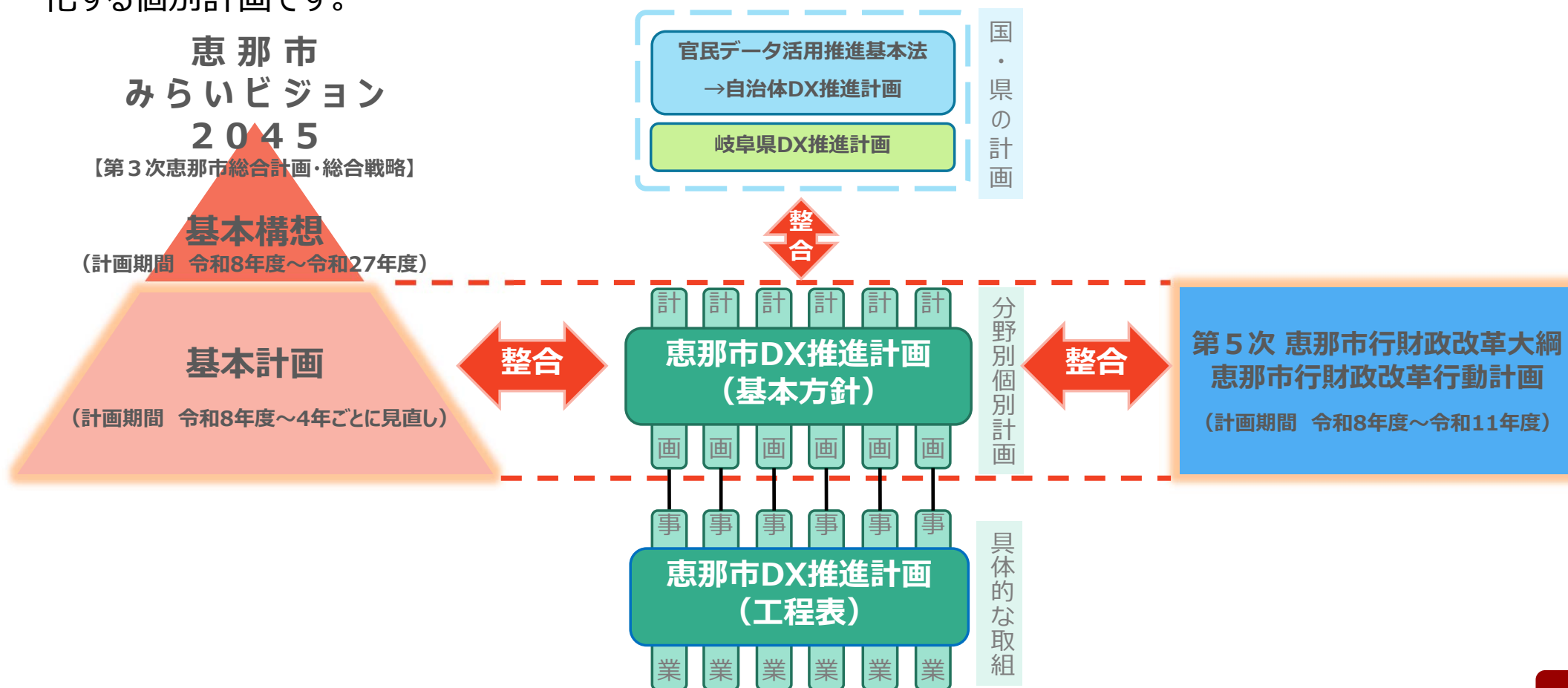
(第3次恵那市総合計画の基本計画が4年ごとに見直すため)



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。



3. SDGsとの関係性



恵那市は、SDGsの達成に向けた取り組みを進め、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. 国や県の動向



(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7年3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

■主な取り組み項目

【重点項目】

窓口のデジタル化、情報システム標準化、公金収納の電子化、マイナンバーカード普及、セキュリティ強化、AI・RPA活用、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）

2. その他の外的要因



(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
→企業での低利用率



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、業務用スマホ、M365



方 向

情報インフラ活用の最大化

3. これまでの取組



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
暮らしを支える（安心・安全・豊かさ・便利さ）			
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主要10種 ②3.5ポイント	①7種（70.0%） ②3.26ポイント
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（※デジ田KPI）	①全世帯の9割（188世帯） ②満足50%	①183世帯（87.9%） ②54%
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全86施設 ②60%	①57施設（66.3%） ②24.6%
AIドリルの活用 （デジ田補助金活用）	①アプリ活用率 ②学習時間の割合（全国比） ※実質割合 小54.6%、中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%）

3. これまでの取組



主な取組	指標	目標値	進捗状況
仕事・働き方を変える			
プレミアム付き商品券の一部電子化（エーナPay）		① ●●●●● ② ●●●●●	① ●●●●● ② ●●●●●
デジタルマーケティングの活用		① ●●●●● ② ●●●●●	① ●●●●● ② ●●●●●
行政運営を変える			
コンビニ交付の実施（デジ田補助金活用）	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%	①11.3% ②次年度計測
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1,504万円 投資2,232万円（67.4%）
ICTインフラ整備事業 ▶デジタル市役所 ▶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 ①12% ②63% ペーパーレス化 ①7,000千円/年 ②3会議 ※行財政、ICT委員会他
意識を変える			
市職員のDX人材育成	①参加者数 ②受講者満足度	①●●●●人受講 ②満足度70%	①●●●●人（●●.●%） ②満足度●●%
高齢者・障がい者向けスマートフォン活用教室	①参加者数 ②受講者満足度	①732人受講 ②満足度70%	①578（77.7%） ②満足度80%

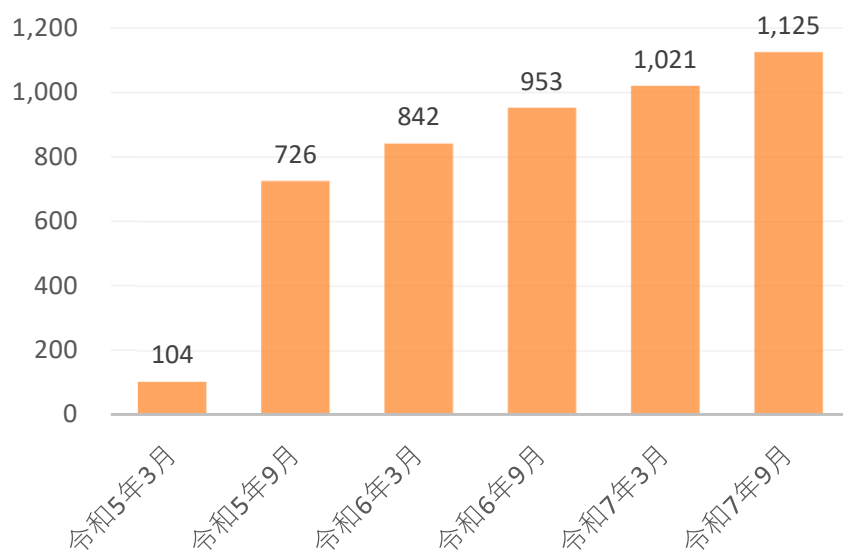
3. これまでの取組（主な取組）



（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。

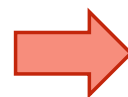
利用登録者数



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・オンライン件数の全て増加



市民の利便性向上

3. これまでの取組（主な取組）



（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、**2,722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



3. これまでの取組（主な取組）



(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



ノートパソコン移行

約350台（本庁舎、西庁舎、北庁舎）



グループウェア更新



電話モバイル化

約880台（全職員）

コミュニケーション効率向上



Web会議

アカウント・場所に制約なく内部打合せ・会議
→ 本庁舎職員が振興事務所来所者の対応も



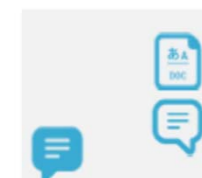
カメラ+チャット+オンラインストレージ

撮影した写真をすぐに共有
→ 道路等維持管理、災害時の迅速な情報共有



メール・スケジュール

外出先でメール・スケジュールの確認が可能に
→ より早い返事や日程調整



チャット+オンラインストレージ

連絡、相談、打合せ、会議を効率的に
→ サービス提供までの時間を短縮

職員の業務効率化 + 市民サービスの向上

4. 市民意識調査



(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

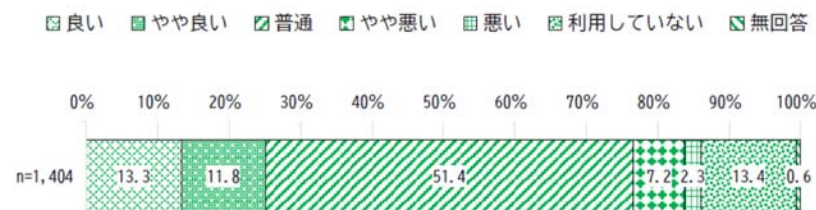
問2 年代

	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。



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。



4. 市民意識調査

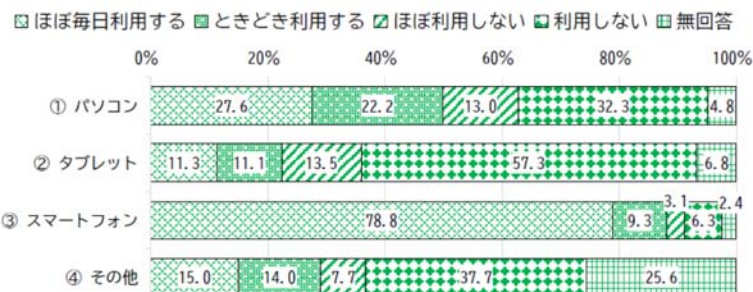


インターネットの利用状況について

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。

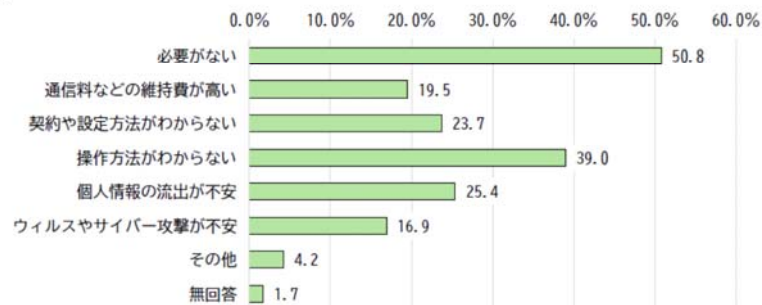


問 15 のすべての項目で「3」または「4」を選択した方。

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

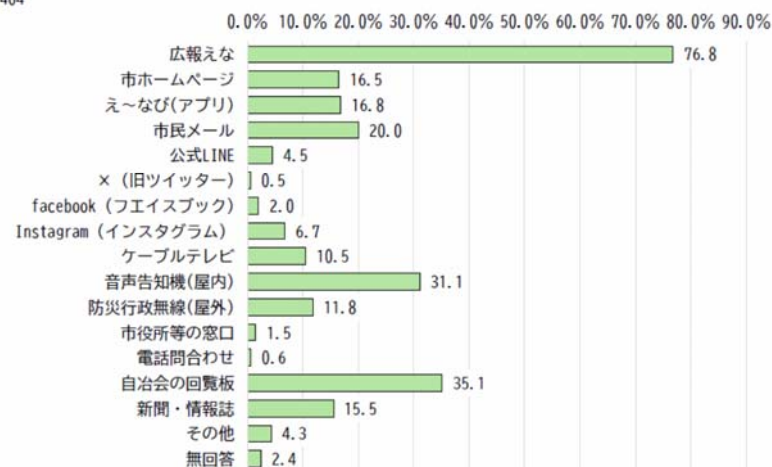


市政情報や市のイベント情報について

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。

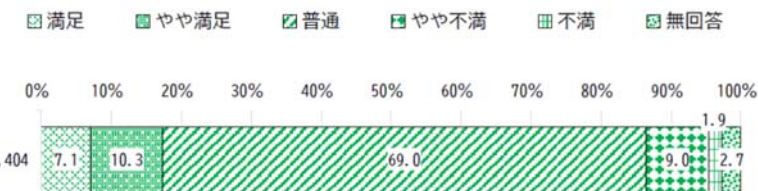
n=1,404



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。

n=1,404



4. 市民意識調査

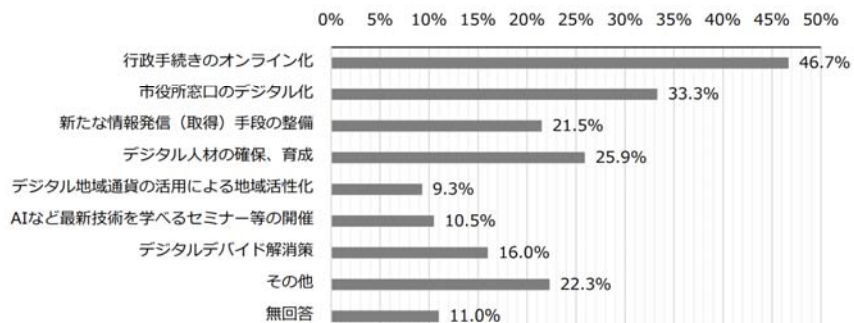


市が取り組むべきデジタル施策について

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われますか？

〔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

(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
スマホ教室の開催

● 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】

自治会との連携強化

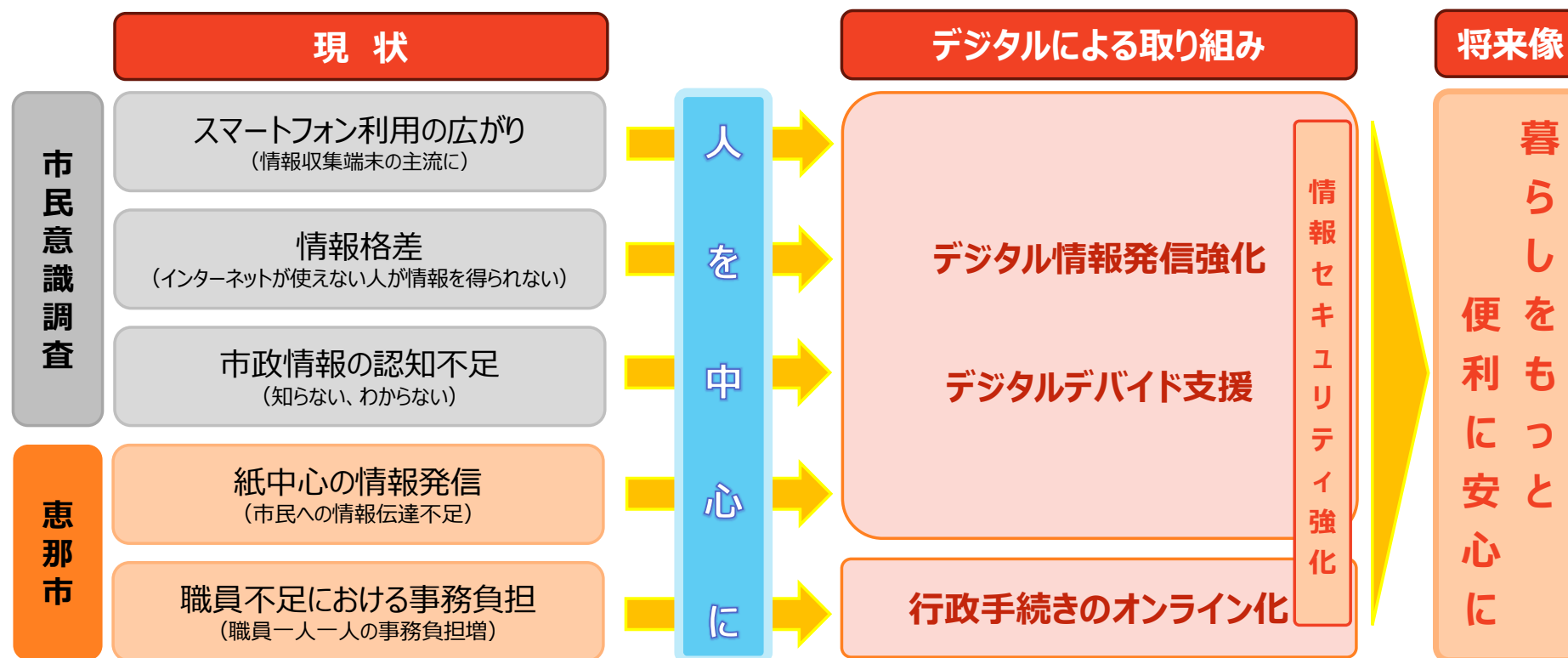
● その他の意見

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

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。



2. 基本方針



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整えます。

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。

3. 基本姿勢



基本方針に沿った取り組みを推進するため、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

1. 市民サービスを便利にするDX



課題：行政手続きは開庁時間も限られ、自ら足を運ぶ必要があり、分野ごとに窓口が分かれています。特に高齢者や障がい者は情報の取得や手続きが難しく、24時間365日、誰もが簡単に使える仕組みが必要です。

No.	取り組み項目	関連計画等	概要
1	行政手続きのオンライン化と電子決済の拡充	行財政改革	申請・支払い・証明発行などをワンストップ化。市民が“窓口に行かずに完結”
2	オンラインによる相談受付	行財政改革	移動困難者や高齢者向けに、コミュニティセンター等での遠隔相談を拡充
3	デジタル市役所（広報・健康・福祉・防災等）の構築	行財政改革	スマートフォンを通じて行政手続きや情報収集を24時間365日行えるようにするサービス

1. 市民サービスを便利にするDX



No.	取り組み項目	関連計画等	概要
4	地域医療のデジタル化	行財政改革	電子カルテシステム、オンライン診療システム、医療MaaSの導入検討
5	防災におけるデジタルツールの導入	行財政改革	最新の防災情報や避難所情報を即時に提供することができるプラットフォームを構築
6	デジタルデバйд対策	総合計画	デジタル化への支援体制と学びの場を整え、高齢者や障がい者などへの情報格差を解消
7	新規メニュー		

2. 市役所の仕事を効率化するDX



課題：労働人口は減り、職員数の確保が十分できない中、紙や手入力に依存した定型業務が多く、申請や予約も対面中心で職員の負担が大きく、本来の寄り添う住民サービスに割ける時間が限られています。

No.	取り組み項目	関連計画等	概要
1	業務量調査やフロー化による最適化	行財政改革	企画立案や市民対応へ業務をシフトするため、職員が業務を再設計
2	生成AIツールの利活用	行財政改革	適切な情報整理・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
3	DX人材育成と外部人材活用	市職員人材育成計画	全職員のDXマインド土壌生成とDX推進体制の整備

2. 市役所の仕事を効率化するDX



No.	取り組み項目	関連計画等	概要
4	多様な働き方の推進	行財政改革	どこからでも安全に接続できる業務環境整備など、テレワークの推進
5	オフィス環境の整備	行財政改革	市役所全てのデスク、イスの更新を完了し、職員が働きやすい環境を整備
6	情報セキュリティ対策の徹底	情報セキュリティポリシー	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いた運用と職員研修を徹底
7	新規メニュー		

3. 地域の暮らしと経済を豊かにするDX



課題：若者の流出や高齢化で地域経済が縮小し、地域の活力が低下しています。デジタルを活用した「にぎわいの創出」「各種産業の振興」「学ぶ機会の提供」など持続可能な地域社会づくりが必要です。

No.	取り組み項目	関連計画等	概要
1	リニア開業を見据えた新しい人流創出	総合計画	AR・SNS等で観光地を魅力発信、移住定住における新しいライフスタイルを提案
2	にぎわいのレベルアップ	総合計画	地域通貨の導入による地元消費の促進、空き店舗活用におけるスマート施設整備
3	スマート農林業	総合計画	少人数で大規模に経営できる効率的な農林業を実現
4	自動運転技術の活用	総合計画	地域交通の維持と発展をめざし、自動運転の導入で移動の選択肢を拡大

3. 地域の暮らしと経済を豊かにするDX



No.	取り組み項目	関連計画等	概要
5	ICT教育らぼ	総合計画	ICTを積極的に活用し、主体的に学ぶ力や、新たな価値の創造へ挑戦する力を育成
6	恵那未来キャンパス	総合計画	恵那市にしながら将来に役立つ多様なスキルが学べる場の提供
7	地域共創プラットフォーム	総合計画	地域課題解決のための起業・創業を支援するため、多様な主体が集う“共創会議”で地域の持続に向けた提案・実験
8	新規メニュー		

4. 基本方針ごとの成果指標（KPI）

仮設定（改めて個別設定）



基本方針ごとに以下の成果指標を設定します。

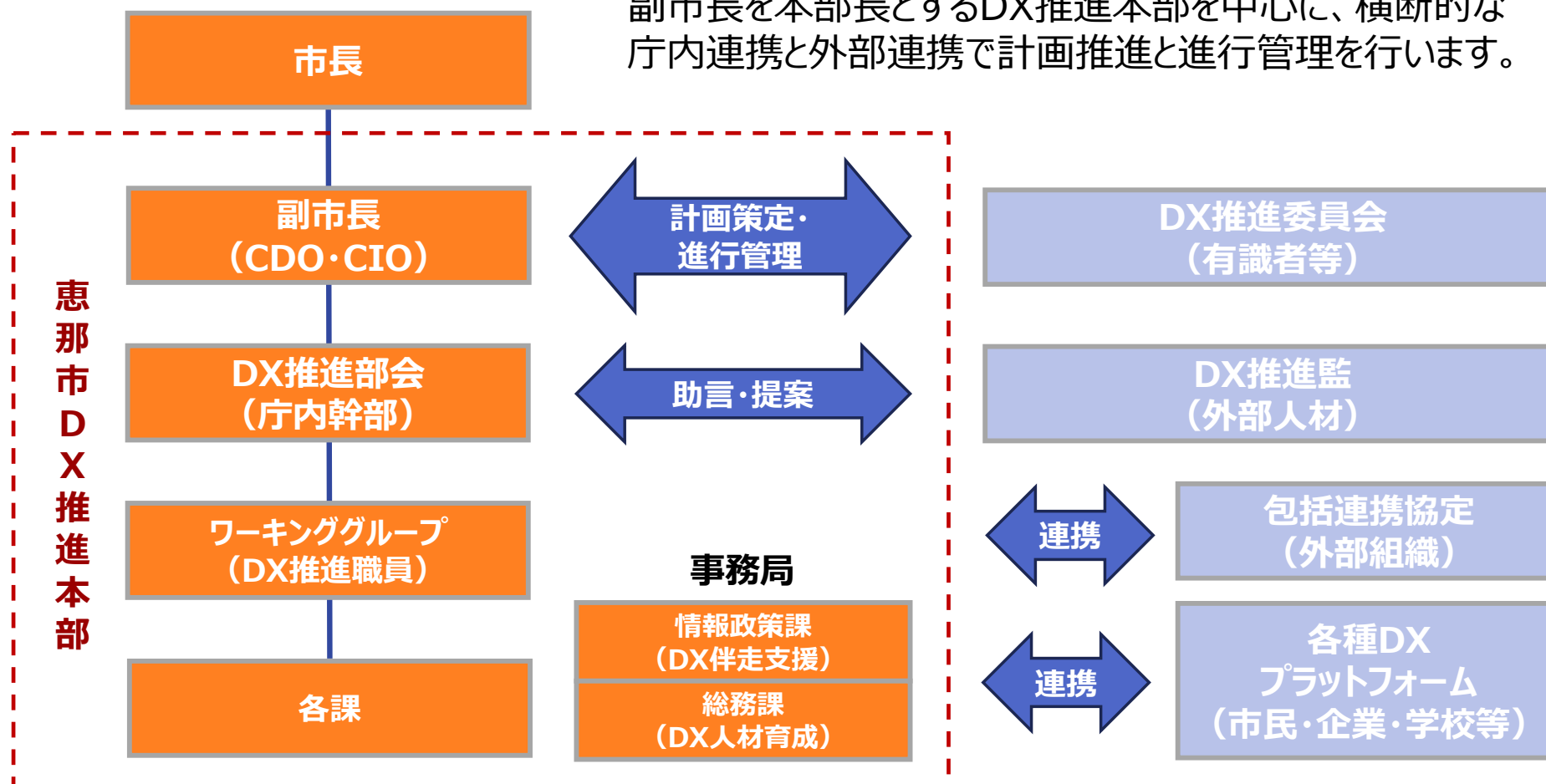
基本方針		指標	現状値 (令和6年度)	目標値 (令和10年度)
市民サービスを便利にするDX	①市民サービスのデジタル化	市民サービスに関するデジタル化の割合	41% (令和6年度)	50% (令和11年度)
	②			
	③			
市役所の仕事を効率化するDX	①スマート自治体への転換	第5次行財政改革「スマート自治体への転換」における行動計画の達成割合	—	100% (令和11年度)
	②			
	③			
地域の暮らしと経済を豊かにするDX	①にぎわいのレベルアップ	恵那市商工振興補助金（空き店舗有効活用促進事業）の適用件数	7件 (令和6年度)	30件 (令和8年度～11年度の延件数)
	②			
	③			

5. 実施体制・スケジュール

1. DX推進体制



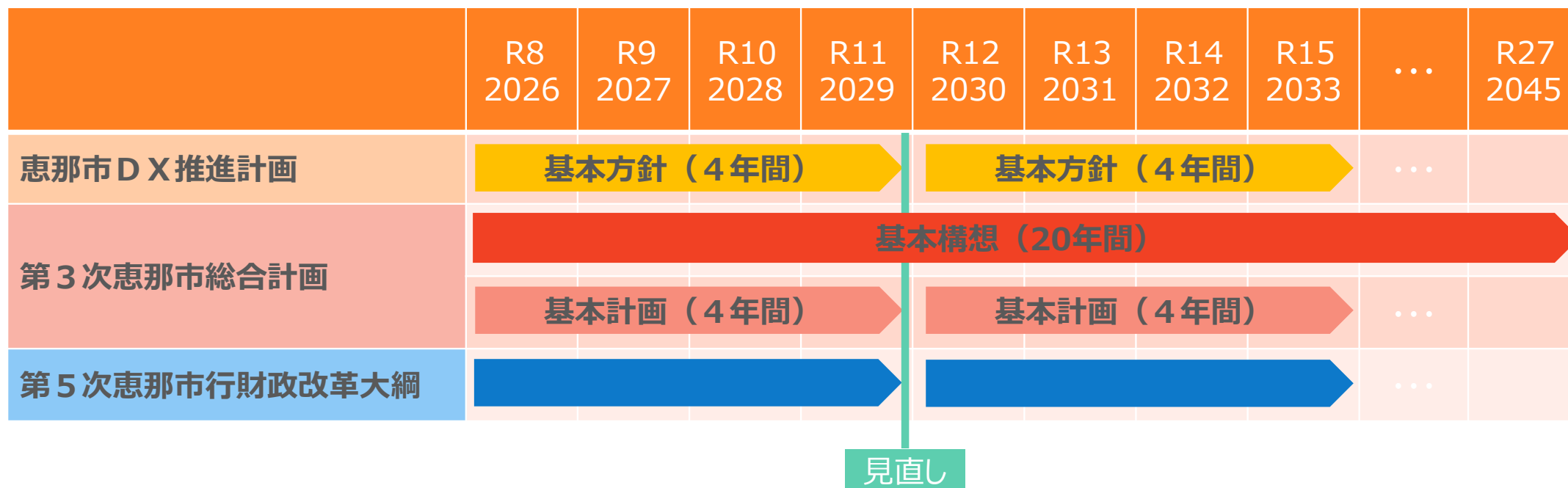
副市長を本部長とするDX推進本部を中心に、横断的な
庁内連携と外部連携で計画推進と進行管理を行います。



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、D X 推進計画においても、4年ごとに見直しを実施します。



3. 年度別達成目標



令和8年度から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）	第3期総括・第4期DX推進計画案策定（令和12年度～）

4. 職員DX人材育成計画

総務課要調整



職員が自らノーコードツールやデータを活用して業務を改善できるようにする「自走型人材」育成プログラム。
学びポータルの中に「庁内専用アカデミー」として統合し、全職員がいつでも・どこでも受講できる環境を整備

職員DXアカデミー（えな学びポータル統合型）カリキュラム構成

分野	研修内容	使用ツール・方法	対象職員
① ノーコード実装基礎	Power Automate / Excel活用による業務自動化、データ連携の考え方	実践・公開講座	全職員
② ECRS・業務改善演習	業務フロー整理、ECRS適用ワークショップ		管理職・職員
③ RPAシナリオ開発	WinActor / Power Automate Desktopを活用した自動化演習	実務演習 + 自動化実践	各課担当者
④ データ分析・可視化	Power BI / Excel活用によるEBPM基礎	ダッシュボード構築実践	企画・政策部門・管理職
⑤ 庁内DXメンター育成	上級者を「庁内メンター」として育成。庁内改善支援を担う。	実践・メンタリング	中堅・上級者
⑥ 共学講師育成（公開講座化）	職員が市民・企業向け講師として登壇	公開講座（えな学びポータル）	メンター職員

総務課
要調整

6. 策定經過・用語集

1. 策定經過

