

長野市行政DX推進ガイドライン

「気づき」を起点に「業務の再設計」と「デジタル技術」を活用した行政サービス向上への変革指針

令和9年4月
長野市

FEEL NAGANO, BE NATURAL

この街で、わたしらしく生きる。長野市

もっと便利に。
もっと優しい長野市役所へ。



**FEEL NAGANO,
BE NATURAL**

この街で、わたしらしく生きる。長野市

ごあいさつ

平素より、市政の推進に格別のご理解とご協力を賜り、心より御礼申し上げます。

人口減少や少子高齢化が進行し、社会全体が大きな転換期を迎える中、本市行政に求められる役割はますます多様化・複雑化しております。

こうした時代にあって、限られた資源のもとで質の高い行政サービスを持続的に提供し続けるためには、デジタル技術の活用、すなわちDXの推進が不可欠であります。

DXは、単なる業務の効率化にとどまるものではありません。

行政手続のオンライン化やAI・先端技術の活用を通じて、市民の皆さまが「時間」や「場所」の制約を受けることなく、必要なサービスを、必要なときに受けられる社会を実現するものであります。

すべては、市民一人ひとりの暮らしの利便性と、幸福の実感を高めるためにほかなりません。

本市では、未来に向けて「選ばれる・世界に誇れるまち」を目指し、市役所がチーム一丸となって各種施策に取り組んでおります。

DXの推進もその歩みの一つであり、本ガイドラインを羅針盤として、「誰一人取り残さない」という理念のもと、デジタルの恩恵をすべての市民の皆さまに行き渡らせてまいります。

市民の皆さまと共に、健やかで幸せを実感できるまちづくりを進めてまいります。

皆さまの一層のご理解とご協力を心よりお願い申し上げます。

令和9年4月

長野市長

荻原 健司



目次

なぜDXを進めなければいけないのでしょうか	4	本ガイドラインの具体的な運用	
これまでの「DX」とこれからの「DX」	5	具体的な運用方法、推進の流れ	25
DXで目指すもの = まちの将来像の実現	6	起点となる「気づき」を増やす	26
【参考】なぜDXはデジタル化で止まりやすいのでしょうか	7	業務プロセスの変革(BPR)の推進	27
【参考】国と長野県の動向	8	庁内横断的な取組の推進体制	28
DX推進における基本方針と重点取組			
DX推進における4つの基本方針	10		
DX推進における重点取組事項の全体像	11		
DX推進における重点取組事項の詳細①～④	12～15		
DX成功に向けて必要な「6つの視点」			
視点①:ツールありき(手段の目的化)になっていませんか?	17		
視点②:利用者の視点を考慮して設計されていますか?	18		
視点③:部署横断の情報共有や連携がされていますか?	19		
視点④:いきなり大きく始めようとしていませんか?	20		
視点⑤:コスト意識を持ち、限られた資源を効果的に活かしているか?	21		
視点⑥:セキュリティは確保されていますか?	22		
まとめ:必要な視点を積極的に活用していきましょう	23		



DXで目指すもの = まちの将来像の実現

DX自体は目的ではありません。長野市が掲げる将来像の実現に向けて、変化に適応しながら行政サービスや行政運営を進化させていくための手段です。本ガイドラインは、その実現に向けた道しるべとして活用します。

本ガイドラインの位置づけ

地図・コンパス 変革への道しるべ

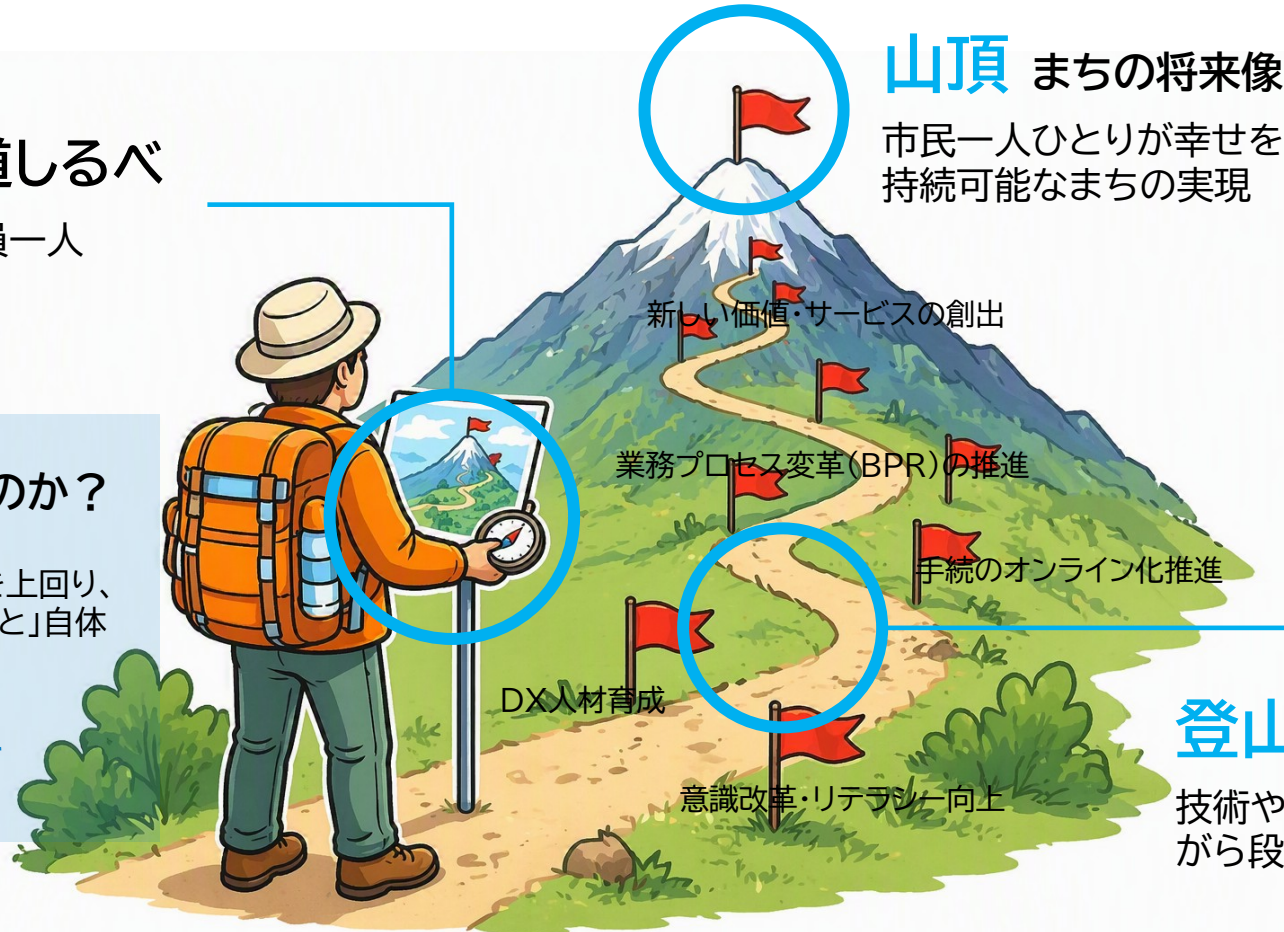
目指す姿や判断・進め方のポイントを示し、職員一人ひとりの行動を支える。

Point!

なぜ「計画」ではなく「ガイドライン」なのか？

「計画」とすると、環境や技術の変化の速度が計画を上回り、取組が形骸化してしまったり、「デジタル化をすること」自体が目的になりがちでした。

社会や技術の変化に柔軟に対応し、職員自らが考え変革し続けられるよう、共通の視点や指針となる「ガイドライン」を定めました。



山頂 まちの将来像

市民一人ひとりが幸せを実感できる、持続可能なまちの実現

登山道 変革の道のり

技術や環境の変化に適応しながら段階的に変革を推進。

DX推進における基本方針と重点取組

**FEEL NAGANO,
BE NATURAL**

この街で、わたしらしく生きる。長野市

DX推進における4つの基本方針

長野市のDX推進は、「環境・体制を整え(方針1)」「業務を整理し(方針2)」「データを活用してよりよいサービス・運用へ改善し(方針3)」「利用者の立場に立って利便性と配慮を両立させながら進める(方針4)」という、各現場実態に即した段階的かつ継続的な取組とします。

4つの基本方針

1 | DX推進を支える環境・体制の整備

DXを着実に推進するため、情報システムの標準化・共通化やセキュリティ対策の強化に加え、将来の行政需要の変化を見据えたツール・プラットフォームの導入、安全・安定したネットワーク環境の整備、およびAI活用に向けたインフラ基盤の構築に取り組みます。

2 | 業務プロセス改革(BPR)の徹底

行政改革の推進とデジタル技術の導入効果を最大限に引き出すため、前例踏襲にとらわれず業務の目的・必要性を根本から問い直し、既存の業務フローを抜本的に見直すことで、職員がより付加価値の高い業務に集中できる行政運営の実現を目指します。

現場実態に即した
段階的かつ
継続的な取組

4 | 利用者視点に立った利便性と配慮の両立

利用者である市民一人ひとりの視点に立ち、手続のオンライン化や窓口サービスの改善により利便性の向上を図るとともに、デジタルに不慣れな方や配慮を必要とする方が取り残されることのない、誰もが安心して利用できる行政サービスの提供を目指します。

3 | データを活かした効果的で効率的な行政運営

行政が保有する各種データを積極的に収集・整備・連携し、データに裏付けられた政策立案(EBPM)の推進やAIによるデータ分析・活用を通じて、客観的な根拠に基づく政策立案と効果的で効率的な行政運営の実現を目指します。

FEEL NAGANO, BE NATURAL

この街で、わたしらしく生きる。長野市