# 1　計画の位置づけと全体構成

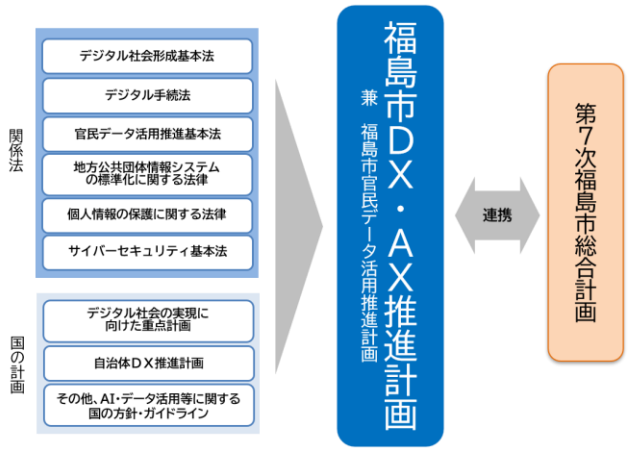
## 1　目指す姿

本市はこれまで、デジタル技術を活用し、行政手続の利便性向上や業務の効率化など、ＤＸの取組を進めてきました。しかし、人口減少に伴う担い手不足や複雑・多様化する市民ニーズに対応するためには、これまでの成果を土台に、急速に進展するＡＩ技術を取り入れ、行政や地域の仕組みを見直していく必要があります。
本計画では、ＤＸとＡＸを一体的に推進し、ＡＩ・デジタル技術の活用によって、仕事の進め方や組織、行政サービスと地域社会のあり方を変革します。地域や事業者の活用も促進することで、将来にわたり持続可能な行政経営と活力ある地域社会を実現し、市民が安心して暮らせる福島市を目指します。

## 2　計画の位置づけ

この計画は、「福島市総合計画」の部門別計画として位置づけ、本市の基本理念である「未来のための変革」と「やさしいデジタル化」の推進を具現化する指針とします。

また、本計画は官民データ活用推進基本法に基づく「官民データ活用推進計画」を兼ねるとともに、国の「デジタル社会の実現に向けた重点計画」や「自治体ＤＸ推進計画」と調和を図り、行政内部と地域社会の変革を一体的に推進します。




## 3　計画の期間

令和９年度（２０２７年度）から令和１２年度（２０３０年度）までの４年間

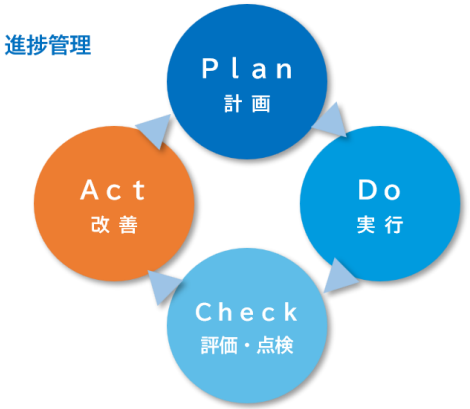
## 4　計画の構成と進め方

この計画は、まず本市のＤＸ・ＡＸを推進する基本理念を示します。
そのうえで、ＤＸ・ＡＸを推進することで目指す本市の未来像に向けた様々な施策の基本方針を示すものです。
具体的な施策については、実行計画編を別に作成して計画を推進します。
実行計画編では、この計画の基本方針に沿って取り組む内容やその具体的な進捗状況を管理することにより、各取組を着実に推進していきます。
また、「本編」については、社会状況の変化等に応じて見直しを行い、「実行計画編」については、毎年度、国やデジタルを取り巻く動向、本市の状況等にあわせて更新を行うことで実効性のある計画となるよう取り組みます。

■ 計画の構成




■ 進捗管理



# 2　目指す姿と基本方針

## 1　基本理念

### 「未来のための変革」と「やさしいデジタル化」の推進

行政内部と地域社会の双方でＡＩ前提の再設計を進める「未来のための変革」と、その成果を誰もが享受できる「やさしいデジタル化」を両輪に、劇的な社会変化にしなやかに対応できる持続可能な行政経営と、活力に満ちた地域社会の実現を目指します。

### 未来のための変革（変革を推進する２大エンジン）

#### 庁内ＤＸ・ＡＸ

- これまでのＤＸを土台に、ＡＩを前提として業務プロセスや組織体制を再設計します。
- バックヤード作業の単一化・自動化により、職員が高度な課題解決に挑むための「時間的余裕」と人財リソースを創出します。
- ＡＩによるデータ活用の高度化により、効果的な政策立案（ＥＢＰＭ）を進めます。

#### 地域ＤＸ・ＡＸ

- 人手不足に直面する地域産業へＡＩ活用を展開し、事業者の生産性向上と地域経済の持続可能性を高めます。

### 本市におけるＤＸの方向性

#### 簡単・便利

スマホでの手続きによる「行かない」、デジタルが苦手な方には窓口支援による「書かない」、そしてＡＩの事前提案による「迷わない」サービスを実現します。

#### あたたかいサポート

バックヤード作業の単一化・自動化により創出した時間と人員を、高齢者や手続きに不安のある方への「親身であたたかい対面サポート」に振り向けます。

## 2　３つのｐｏｌｉｃｙ（基本方針）

この計画では、戦略に沿った具体的な施策を進めていくための３つのＰｏｌｉｃｙ（基本方針）を定め、ＤＸ・ＡＸを推進する基本的な考え方を踏まえながら、市民サービス・行政内部・地域社会のそれぞれの分野で取組を展開し、「未来のための変革」と「やさしいデジタル化」を積極的に推進します。




## 3　変革の３段階（発展プロセス）と一足飛びの進化

**第１段階　データ化**
紙・手書き業務をデータ化・オンライン化

➡

**第２段階　ＤＸ**
手続のオンライン完結・基幹システム標準化

➡

**第３段階　ＡＸ**
ＡＩ前提で業務を抜本的に再設計

### 一足飛びの進化（ＡＩリープフロッグ）

デジタル化が進んでいない分野（第１段階）では、最新のＡＩ技術等で第２段階を飛び越え、一気に第３段階（ＡＸ）の自動化・一気通貫処理へ挑戦します。

# 3　施策の展開（具体的な取り組み）

## Policy１
## 市民サービスのデジタル化推進・高度化



### ■「行かない・書かない・迷わない」やさしい窓口改革

#### （1）簡単にできる手続の拡大と使いやすさの徹底改善
直感的で迷わない申請画面の構築や、デジタルが苦手な方への窓口支援により、行かなくてもよい、書かなくてもよい行政手続きを更に拡充します。

#### （2）自律型・事前提案サービスの推進
ライフイベント情報等に基づき、必要な支援や給付を市からプッシュ型で案内・提案する、迷わないサービスを実現します。

#### （3）あたたかいサポート
庁内変革で生み出した時間・人材を投入し、デジタル手続きに不安のある市民一人ひとりに丁寧に寄り添う体制を拡充します。

## Policy２
## 内部からの変革、福島市ＤＸ・ＡＸ



### ■ＡＩ前提の業務効率化と持続可能で高度な行政経営（庁内ＤＸ・ＡＸ）

#### （1）ＡＩを活用した業務の一気通貫・自動化
データの確認・事前チェック・入力をＡＩが自律的に連携処理する基盤を導入し、紙書類や手作業の裏方作業を見直し、削減を進めます。

#### （2）柔軟で機動的な組織変革と時間的余裕の創出
生み出した時間はＡＩを活用した高度なデータ分析に基づく政策立案（ＥＢＰＭ）や複雑な地域課題の解決へ振り向け、社会環境の変化に即応できるしなやかな組織体制へ移行します。

## Policy３
## 地域社会のデジタル化推進



### ■地域産業・地域社会のＡＩ活用とスマートな地域づくり（地域ＤＸ・ＡＸ）

#### （1）地域事業者へのＤＸ・ＡＸ伴走支援
人手不足に直面する地域事業者へ状況に応じた支援（業務改革や生成ＡＩ等の導入支援）を行い、業務効率化と新たなビジネスの創出を後押しします。

#### （2）オープンデータの拡充と二次利用の促進
行政が保有するデータを機械判読に適した形式で公開・標準化し、民間・大学等による二次利用と新たなサービス創出を促すデータ基盤を整備します。

#### （3）データ・ＡＩ活用による地域課題のスマートな解決
ビッグデータをＡＩ分析し、最適な地域交通・観光ナビゲーション・防災などに活用します。

#### （4）官民共創プラットフォーム
地域の課題解決とにぎわい創出を図るプラットフォームにおいて、事業者・大学・行政などが地域データを共有するなど、更なる連携を図ります。

# 4　セキュリティとガバナンス（安心・安全の担保）

本市では、人による最終判断を前提に、ＡＩに任せる範囲と職員が判断する範囲を明確にすることで、信頼できるＡＩ利活用を推進します。あわせて、個人情報保護や誤情報対策などのガイドラインを整備します。
また、デジタル技術の進歩に対応したセキュリティポリシーの見直しと人的・物理的・技術的対策を継続し、市民が安心して利用できるデジタル化を支えます。



## 1　ＡＩの自律動作と人間の介入・最終判断の設計方針（Human-in-the-Loop）

### ■ ＡＩに委ねる自律動作の範囲（どこまでさせるか）

申請データの抽出、形式・過不足チェック、データベースとの照合・一次判定計算、決定通知等の初期下書き作成など、明確なルールに基づく作業を自律処理します。

### ■ 人間（職員）の介入・最終判断ポイント（どこで人が入るか）

「申請の却下・不支給などの権利制限や不利益処分に関わる決定」「個別配慮や裁量が必要なケース」「ＡＩの判定不能・エラー検知時」は必ず職員が介入します。
また、「最終的な意思決定および承認は必ず職員が行う」体制を徹底し、責任の所在を明確化します。

## 2　福島市ＡＩ活用ルール（ガイドライン）の運用

ＡＩを前提とした業務の設計方針及び個人情報保護、著作権侵害の防止、誤情報対策（ハルシネーション対策）のガイドラインを作成し運用ルールを徹底します。

## 3　強固な情報セキュリティ環境の維持

デジタル技術の進展に応じてセキュリティポリシーを見直し、人的・物理的・技術的な対策を継続的に講じます。市民の大切な情報を守るとともに、サービスの使いやすさにも配慮し、安全性と利便性の両立を目指します。

また、ＤＸ・ＡＸ推進と情報セキュリティ対策についても一体的に考え、市民が安心して利用できるデジタル化を支えます。

# 5　計画の推進体制と人材育成

全庁一丸となって変革をけん引するため、ＤＸ・ＡＸ推進本部を中心とした庁内横断・官民共創の推進体制を整備します。あわせて、デジタル・ＡＩを前提に業務と組織を再設計し、データを根拠に判断・立案できる職員の育成に取り組みます。

## 1　推進体制

### ■ 福島市ＤＸ・ＡＸ推進本部

全庁一丸となって変革をけん引するため、これまでの「福島市ＤＸ推進本部」を「福島市ＤＸ・ＡＸ推進本部」へ発展的に改組します。福島市ＤＸ・ＡＸ推進本部では、庁内で方針を共有し理解を深めるとともに、具体策を検討し業務効率化やサービス向上を目指します。

### ■ ＡＸ推進体制

ＡＩ活用基盤の導入、運用・ガバナンスを担うために、必要な体制を構築していきます。

### ■ 行財政改革推進本部との連携

行財政改革推進本部とＤＸ・ＡＸ推進本部が連携し、業務改革とＤＸ・ＡＸを進めます。

### ■ 官民共創プラットフォーム

産学官金が連携する「ふくしまデジタル推進協議会」により地域課題の解決を図ります。

## 2　人材育成

### ■ 変革のマインドセット（デジタル/ＡＩファースト・判断は人間）

単にツールを使える人を増やすのではなく、デジタルやＡＩを業務のパートナーとして活用（デジタル/ＡＩファースト）しながらも、自ら考え・検証し・意思決定する「人間主体の変革」を実践できる職員を育成します。

### ■ 業務・組織の再設計

現在の仕事をデジタルやＡＩで単に効率化するだけでなく、ＡＩ前提で業務の流れやルールそのものをゼロベースで再設計できる人材を育成します。

### ■ データ利活用

庁内外のデータを読み解き、課題の把握や業務改善に生かせる職員を育成します。あわせて、データに基づく政策立案や効果検証の力を高め、ＥＢＰＭの実践につなげます。