

【福山市デジタル戦略】

主要プログラム アクションプラン

2025年度（令和7年度）～ 2027年度（令和9年度）

目次 Contents

1 主要プログラムの概要	P 2
構想実現に向けた取組（主要プログラム）/ 主要プログラムのイメージ図/主要プログラムの構成	
2 【プログラム1】サービスの創出と連携	P 6
①：こどものデータ蓄積・共有によるプッシュ型支援	
②：デジタルで支える高齢者の暮らし	
③：企業のG X・D Xで持続的な経営基盤の整備	
④：地域活動を支える仕組みづくり	
⑤：官民のサービス・データ連携の仕組みづくり	
3 【プログラム2】共通手続などの統一	P 22
①：コミュニケーション（情報入手と配信、問合せ）	
②：福山駅周辺と五本松公園エリア等をつなぐ移動支援	
③：行政手続・処理共通化	
④：子育てのスマート手続	
4 【プログラム3】庁内環境・体制の整備	P 35
①：働きやすい職場環境の構築	
②：職員のマインド変革、リスキリング	
③：ネットワーク・セキュリティ環境の整備	
④：クラウドサービス（S a a Sなど）の活用	
5 推進・評価体制	P 48
事業推進体制/評価体制	

1 主要プログラムの概要

構想実現に向けた取組（主要プログラム）

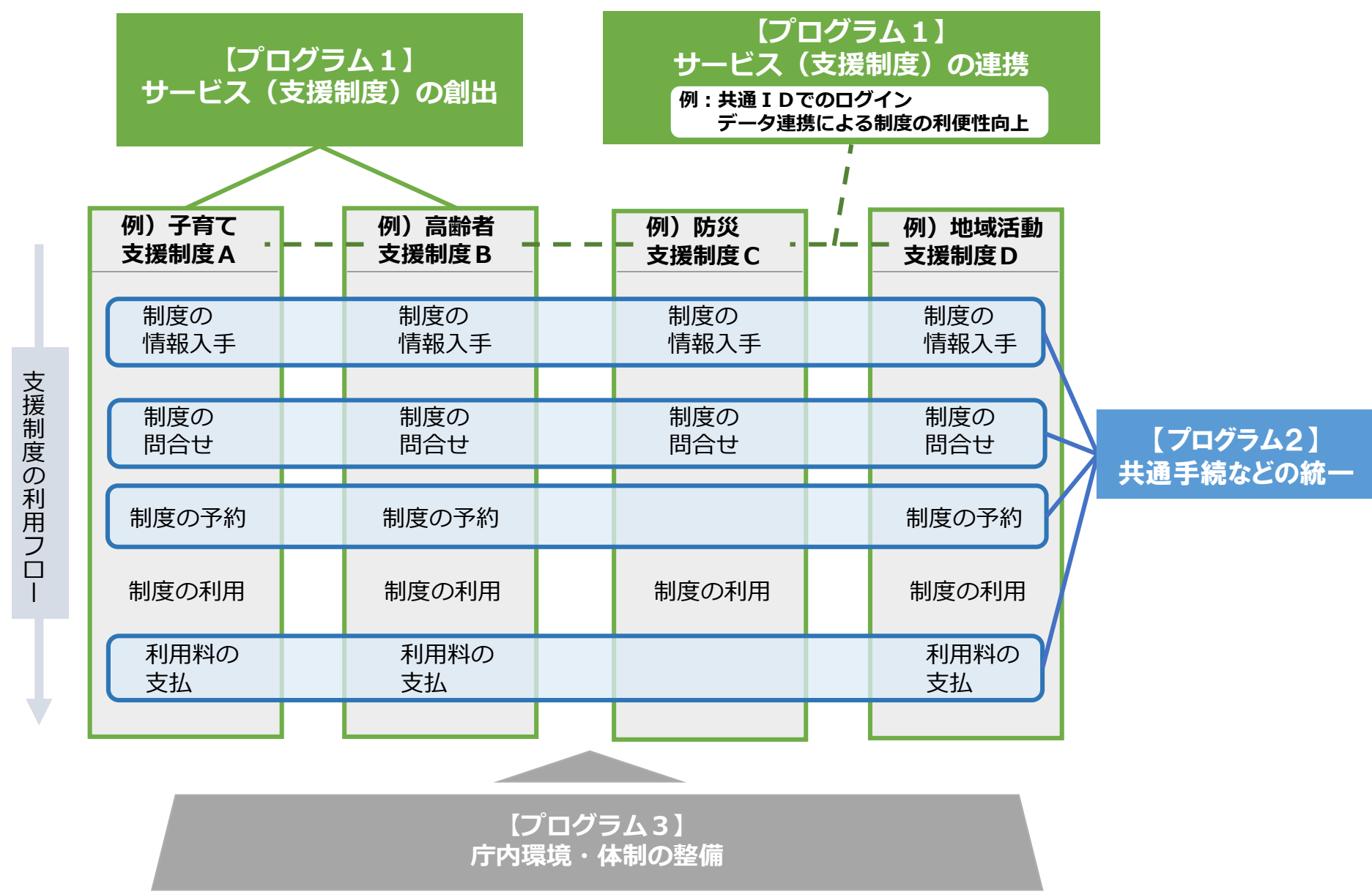
※福山市デジタル戦略より抜粋

構想の実現に向けて、3つの取組（主要プログラム）を推進します。

- **サービスの創出と連携**：デジタル活用によりサービスを創出し、効果的に連携します。
- **共通手続などの統一**：複数の分野で共通する手続などの統一を図ります。
- **庁内環境・体制の整備**：DX推進に向けた庁内環境の整備や職員のリスキリングなどを行います。



主要プログラムのイメージ図



※プログラム1～3を並行して推進します。

主要プログラムの構成

【主要プログラム1】 サービスの創出と連携

市民、企業、地域コミュニティに提供する様々なサービスを創出、連携することで付加価値を生み出していく取組

1-①：こどものデータ蓄積・共有によるプッシュ型支援

- 保育と教育のデータを共有し、こどもの状況に寄り添った支援につなげる。

<4事業>

1-③：企業のGX・DXで持続的な経営基盤の整備

- 環境・省エネ技術の導入や業務効率化を加速する企業のデジタル化支援と企業間のネットワークを強化する。

<8事業>

1-⑤：官民のサービス・データ連携の仕組みづくり

<3事業>

1-②：デジタルで支える高齢者の暮らし

- 一人暮らし高齢者を中心に、生活の様々な困りごとの解消と生きがいつくりの支援に取り組む。

<9事業>

1-④：地域活動を支える仕組みづくり

- 電子回覧板の利用促進によるまちづくりへのデジタル活用を推進する。

<4事業>

【主要プログラム2】 共通手続などの統一

行政サービスを提供する基本的な仕組みを共通化し、早く低コストで新しいサービスを提供することをめざす取組

2-①：コミュニケーション（情報入手と配信、問合せ）

- 市民一人一人が必要な情報を必要なタイミングで入手できるようにする。

<9事業>

2-③：行政手続・処理共通化

- デジタルによる効率化や手続を一気通貫にすることで、行政手続を分かりやすくする。

<5事業>

2-②：福山駅周辺と五本松公園エリア等をつなぐ移動支援

- こどもから高齢者までスムーズに利用できる移動サービスを整備する。

<6事業>

2-④：子育てのスマート手続

- 子育てに関する手続や相談をスムーズに行える環境を整備する。

<4事業>

【主要プログラム3】 庁内環境・体制の整備

市役所内部の業務を担うハード・ソフトの整備や、職員のスキルアップなど、基盤となる取組

3-①：働きやすい職場環境の構築

- 様々な業務内容に応じたICT環境を整備する。

<5事業>

3-③：ネットワーク・セキュリティ環境の整備

- クラウドサービス等を安全に利用する環境を整備する。

<5事業>

3-②：職員のマインド変革、リスキリング

- 事業の課題を分析・解決策を提案し、デジタル活用を企画・実践できる人材を増やす。

<4事業>

3-④：クラウドサービス（SaaSなど）の活用

- クラウド活用によるシステム導入・運用の低コスト化とデータ標準化によるシステム間連携を推進する。

<3事業>

2 【プログラム 1】 サービスの創出と連携

1-①：こどものデータ蓄積・共有によるプッシュ型支援



現状

相談員は相談中に手書きでメモを取り、相談後に清書している。必要に応じて紙媒体で情報共有を行っているが、時間を要する。

また、相談記録等をデータで蓄積することで、予防的な支援の促進が期待できる。



相談員

相談業務を効率化することで、相談者と向き合う時間を更に確保したい

- ・業務を効率化してもっと相談者に寄り添いたい
- ・潜在的な支援が必要な人々に早期にアプローチしたい



教職員

学校内外と効率的に情報共有をしたい

- ・児童生徒の情報を把握したい
- ・児童生徒と向き合う時間を増やしたい
- ・業務が多忙で効率化したい



保護者

自身やこどもに寄り添った支援がほしい

- ・こども等の悩みや困り事を早めに支援をしてもらえると安心

めざす姿

相談員等の業務が効率化され、相談者と向き合う時間が十分に確保されることで、相談者は安心して相談できている。

また、異なる部署間でのデータ蓄積・連携が進むことで、支援が必要なこどもや家庭に対するプッシュ型の支援を提供できている。

KPI（数値目標）

<2030年度>

- ・子育て相談窓口の満足度：95%

<2027年度>

- ・子育て相談窓口の満足度：95%
- ・プッシュ型の支援：2030年度の目標を設定

相談員の業務効率化で安心して相談できる体制



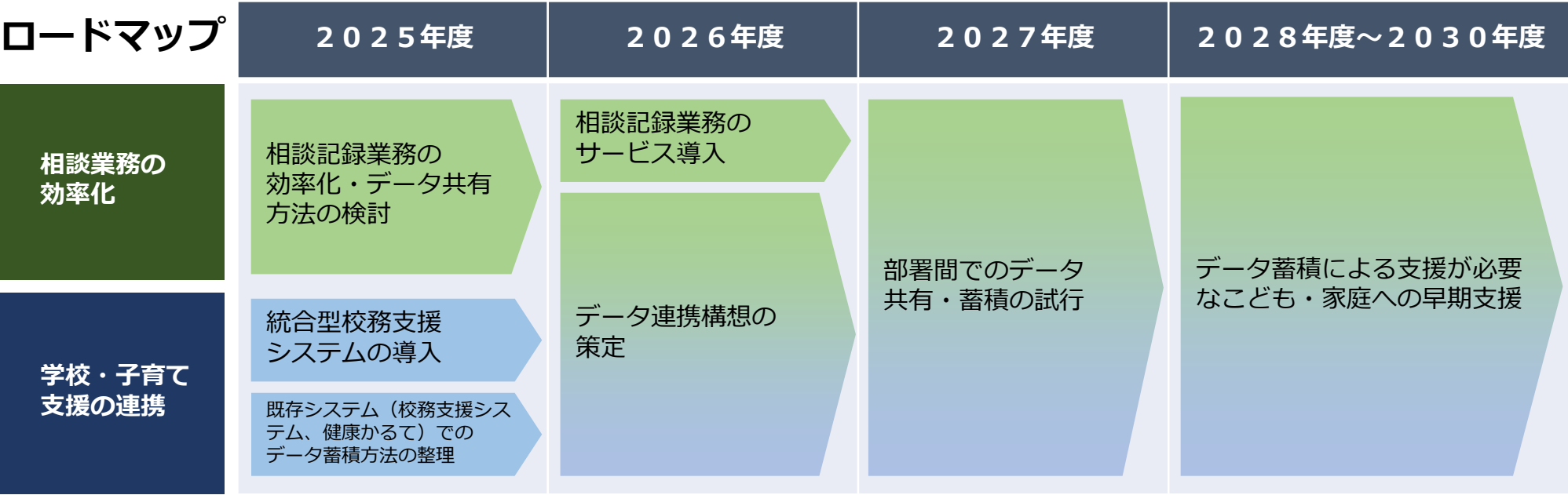
保護者やこどもに寄り添った支援

支援が必要なこどもや家庭に対する
プッシュ型の支援

課題

- 相談業務の効率化
- 現状フロー及び課題の明確化
- 共有・蓄積すべきデータ項目の選定
- 既存システム間での連携方法の検討
- 個人情報の取扱いに関わる検討

1－①：こどものデータ蓄積・共有によるプッシュ型支援



プログラムKPI（数値目標）

プログラムKPI（2027年度まで）		2025年度	2026年度	2027年度
子育て相談窓口の満足度	目標	94%	95%	95%
	実績	—	—	—

1－①：こどものデータ蓄積・共有によるプッシュ型支援



プログラム 構成事業名	事業概要	K P I（数値目標）		
		2025年度	2026年度	2027年度
ネウボラ運営事業 （相談窓口運営）	ネウボラ相談窓口「あのね」やオンラインの相談窓口で妊娠・出産・子育てに関する切れ目のない支援を行います。	相談窓口の満足度		
		94%	95%	95%
相談業務の効率化	相談中の記録や紙媒体による共有をデジタル活用で効率化することで、相談者に寄り添う環境を整備します。	相談記録業務のサービス導入		相談員の利用満足度
		調査・設計	導入	70%
校務支援システム	統合型校務支援システムの導入により教職員の児童生徒との関わりや授業研究の時間を増やし、一人一人に応じた指導や支援、学びの充実につなげます。	部署間でのデータ共有・蓄積		
		データ蓄積 方法の整理	データ連携 構想の策定	試行
健康かるて （母子保健等に関する部分）	こどもの基本情報、健康情報などを一元的に集約し、相談員等による必要なサポートを提供します。			

1-②：デジタルで支える高齢者の暮らし

現状

高齢者の中でも一人暮らしの高齢者は様々な種類の困りごとを抱えていて、孤独感を感じる機会が多い。また、通いの場では人手が不足している。



多種多様な困りごとを抱えている

- ・ 栄養バランスの良い食事をとりたい
- ・ 持病が急変したらどうしよう
- ・ ごみ出しは重くて大変
- ・ 詐欺などが不安だけど些細なことを気軽に相談できない
- ・ 話し相手がいなくてさびしい
- ・ 通いの場が少ない



通いの場を運営する人手が足りない

- ・ 新しいことをやりたいけど、人手が足りない
- ・ 活動がマンネリ化している

めざす姿

高齢者が安心して日々生活し、通いの場に参加して日々を楽しんで暮らしている。

KPI（数値目標）

<2030年度>

- ・ 安心に関する各種制度の延べ利用者数：21,800人
- ・ 通いの場への延べ参加者数：230,000人

<2027年度>

- ・ 安心に関する各種制度の延べ利用者数：19,400人
- ・ 通いの場への延べ参加者数：224,000人



日々の困りごとの解消



気軽に通いの場で交流

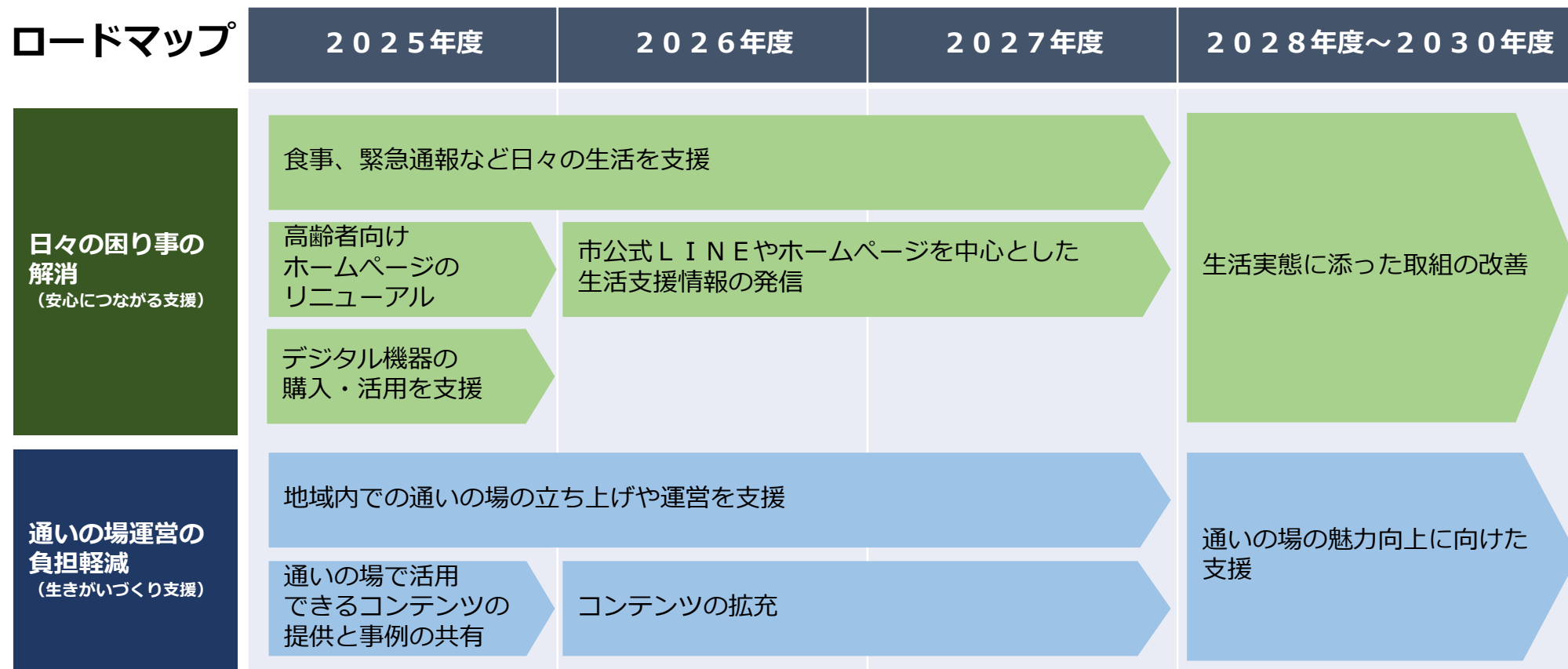
課題

- 日々の生活で感じる困りごとの解消
- 通いの場の立上げ支援
- 通いの場の運営者の負担軽減
- 気軽に参加できる通いの場づくり

1－②：デジタルで支える高齢者の暮らし



ロードマップ



プログラムKPI（数値目標）

プログラムKPI（2027年度まで）		2025年度	2026年度	2027年度
安心に関する各種制度の延べ利用者数	目標	17,800人	18,600人	19,400人
	実績	—	—	—
通いの場への延べ参加者数	目標	220,000人	222,000人	224,000人
	実績	—	—	—

1－②：デジタルで支える高齢者の暮らし



プログラム 構成事業名	事業概要	K P I（数値目標）		
		2025年度	2026年度	2027年度
配食サービス事業	在宅の高齢者に対して、訪問による定期的な食事の提供や見守りサービスを提供します。	延べ利用者数（毎月の合計）		
		8,000人	8,000人	8,000人
緊急通報体制整備事業	緊急通報装置を貸与することにより、ひとり暮らし高齢者の不安を解消し、緊急時の対応を図ります。	延べ利用者数（毎月の合計）		
		4,600人	4,800人	5,000人
福山市ふれあい収集	ごみ出しが困難な高齢者に対して、見守りを含めた戸別収集を行います。	延べ利用者数（毎月の合計）		
		1,200人	1,300人	1,400人
生活支援情報の発信	市公式LINEやホームページを中心として、配食サービス事業など高齢者向けの生活支援情報を発信します。	ホームページの延べ利用者数（毎月の合計）		
		4,000人	4,500人	5,000人
高齢者デジタル活用支援事業	高齢者のスマートフォン購入の費用負担を軽減し、生活支援情報の入手や家族との連絡、高齢者の生活の質の向上を図ります。	利用者数		
		2,000人	—	—
高齢者向けスマホ活用支援講習会	新規スマートフォン購入者のスマートフォン活用を支援します。	参加者数		
		2,000人	—	—
生活支援体制整備事業	サロンの立ち上げ支援や、日々の生活上の支援体制の充実・強化及び高齢者等の社会参加の促進に一体的に取り組みます。	延べ参加者数		
		220,000人	222,000人	224,000人
居場所づくり事業 いきいき百歳体操	人との交流、介護予防、健康増進などの活動の場となる通いの場の立上げや運営を支援します。	ライブラリの閲覧数（PV数）		
		50PV	150PV	250PV
通いの場等で 活用できるシニア動画 ライブラリ	リニューアルする高齢者向けホームページに居場所づくり事業等の通いの場でコンテンツ（体操や各種啓発など）として活用できる動画をまとめたページを作成します。			

1 - ③ : 企業のG X ・ D Xで持続的な経営基盤の整備



現状

本市の中小企業においては、生産年齢人口の減少や雇用のミスマッチにより、人手不足の状況が続いており、新たな取組を行う余裕がない。

経営者の悩み



- ・人材を募集しても応募が少なく、採用が困難
- ・紙ベースの作業や手作業が多く、業務効率が悪い
- ・生産性が向上しないため、利益が上がらない
- ・環境に配慮した経営が市場から求められる

従業員の悩み



- ・残業が多く家族と過ごす時間がない
- ・休暇を取りたいけど、仕事をまかせる人がいない
- ・新人教育を行う余裕がない
- ・毎日が忙しすぎて、自己啓発を行う余裕がない

めざす姿

デジタル技術の導入により、業務プロセスの効率化・自動化が進み、生産性が向上している。
また、環境への負荷が少ない製品やサービスを提供し、持続可能な社会の実現に貢献するとともに、企業の持続的な成長と競争力の強化が実現している。

K P I (数値目標)

<2030年度>

- ・デジタル技術を導入した累計件数：180件
- ・環境に配慮した取組を実施した累計企業数：500社

<2027年度>

- ・デジタル技術を導入した累計件数：90件
- ・環境に配慮した取組を実施した累計企業数：350社



課題

- デジタルツールを活用した業務の効率化
- R P A (※1) や A I を活用した業務の自動化
- だれもが働きやすい職場環境の整備
- 環境に配慮し、企業の市場価値を向上

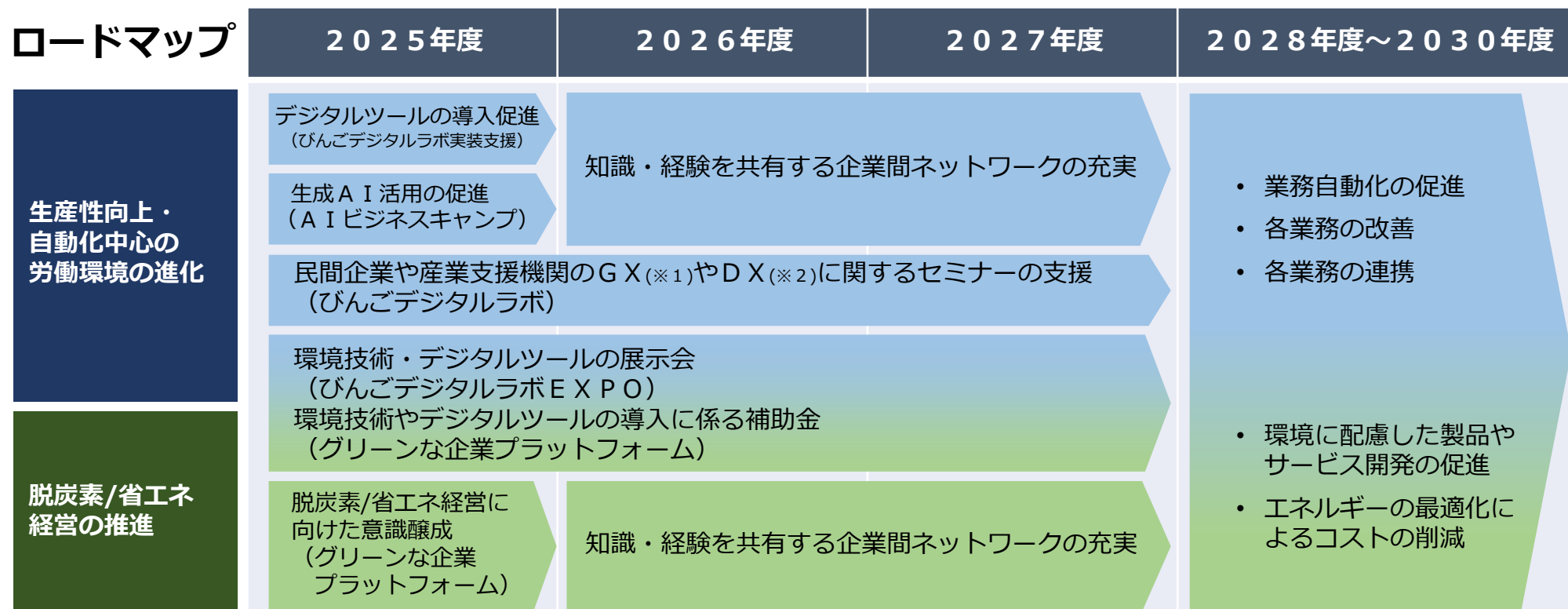
あーびーえー

※1 R P A…Robotic Process Automation (ロボティック・プロセス・オートメーション) の略。
普段人が行う定型的なパソコン操作をソフトウェアのロボットが代替して自動化するもの

1－③：企業のGX・DXで持続的な経営基盤の整備



ロードマップ



プログラムKPI（数値目標）

プログラムKPI（2027年度まで）		2025年度	2026年度	2027年度
デジタル技術を導入した累計件数	目標	30件	60件	90件
	実績	—	—	—
環境に配慮した取組を実施した累計企業数	目標	250社	300社	350社
	実績	—	—	—

※1 GX…Green Transformation（グリーン・トランスフォーメーション）の略。2050年カーボンニュートラルや、2030年の国としての温室効果ガス排出削減目標の達成に向けた取組を経済の成長の機会と捉え、排出削減と産業競争力の向上の実現に向けて、経済社会システム全体を変革すること

※2 DX…Digital Transformation（デジタル・トランスフォーメーション）の略。ビッグデータやクラウドといったデジタル技術を活用し、市場や利用者のニーズを踏まえ、組織の変革も伴いながら、新しいサービスやビジネスモデルを創出し、競争上の優位性を確立するような取組を指す概念

1－③：企業のG X・D Xで持続的な経営基盤の整備

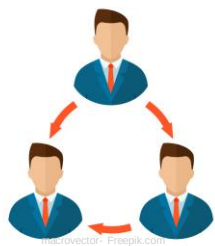


プログラム 構成事業名	事業概要	K P I（数値目標）		
		2025年度	2026年度	2027年度
びんごデジタルラボ E X P O	デジタルツールを体験・見学・商談できるデジタル展示会・商談会を開催し、自社の課題にあったツールを発見する機会を提供します。	参加企業数（累計）		
		200社	400社	600社
びんごデジタルラボ実装支援 「デジタルツール 体験型セミナー」	企業の課題を解決するデジタルツールを体験できるセミナーを開催します。	参加企業数（累計）		
		50社	100社	150社
びんごデジタルラボ実装支援 「企業現地見学会」	デジタルツールを活用して業務効率化や新たな価値創造を実現している中小企業を訪問し、導入成功事例を体感することで、自社の課題解決に役立つヒントを見つけ、導入イメージを明確にする機会を提供します。	参加企業数（累計）		
		30社	60社	90社
びんごデジタルラボ実装支援 「伴走支援」	デジタルツールの導入を希望する企業に対して伴走支援を行います。	支援件数（累計）		
		20件	40件	60件
A I ビジネスクャンプ	備後圏域企業と生成A I等に知見を持つ人材が交流する場を提供することで、課題解決につながるモデル事例を創出します。	創出事例件数（累計）		
		6件	12件	18件
びんごデジタルラボ 「セミナー支援」	企業のデジタル活用を促進するため、民間企業や産業支援機関が実施するセミナー等の開催を支援します。	支援件数（累計）		
		5件	10件	15件
グリーンな企業 プラットフォーム	企業による情報交換や交流、共同研究などの実践を行うプラットフォームを官民連携で構築し、企業の成長と人材確保につなげます。	グリーンな企業チャレンジ宣言数（累計）		
		800社	1,000社	1,100社
グリーンな企業支援 事業補助金	グリーンな取組を促進するためのI Tツールの導入等に係る経費の一部を補助します。	補助件数（累計）		
		4件	8件	12件

現状

自治会加入者の減少によるコミュニティ意識の希薄化、定年延長などの社会構造の変化に伴い、地域活動の担い手不足が深刻化している。

コミュニティ意識の希薄化・ 地域活動の担い手不足の深刻化



既存の参加者

- ・ 毎回、同じ人が行事に参加している
- ・ 役員に負担が集中して、なり手が見つからない
- ・ もっと幅広い世代の声を聞きたい
- ・ 活動が重複している



新たな参加者

- ・ 活動の内容や参加方法が分からない
- ・ 何から始めて良いか分からない

めざす姿

多様な主体が力を発揮できる地域づくり、効率的な組織運営と地域への負担軽減、行政による適切な地域支援体制の構築を通じて、持続可能な地域コミュニティが形成されている。

KPI (数値目標)

<2030年度>

まちづくりパスポート対象活動参加者数：23,000人

<2027年度>

まちづくりパスポート対象活動参加者数：20,000人



地域活動の内容が体系的に整理され、各個人の状況や能力に応じて柔軟に参加できる環境が整っている

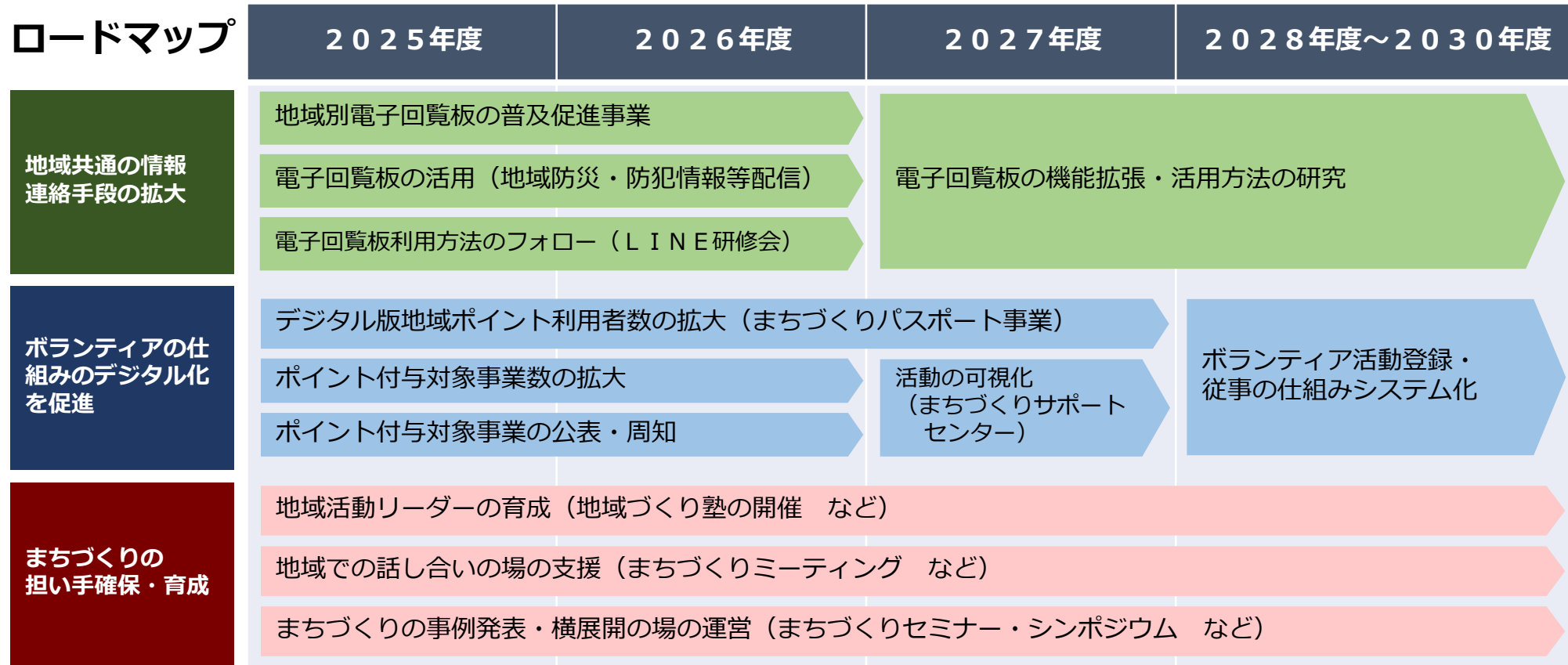
課題

- 地域活動の見直し、再構築
(役員の負担感の軽減、多様な主体の参画など)
- 行政による地域支援体制の再構築・強化

1－④：地域活動を支える仕組みづくり



ロードマップ



プログラムKPI（数値目標）

プログラムKPI（2027年度まで）		2025年度	2026年度	2027年度
まちづくりパスポート対象活動参加者数	目標	16,000人	18,000人	20,000人
	実績	—	—	—

1－④：地域活動を支える仕組みづくり



プログラム 構成事業名	事業概要	K P I（数値目標）		
		2025年度	2026年度	2027年度
地域向け LINE研修会	デジタル技術を活用し、地域活動の負担を軽減するために、LINEオープンチャットを用いた回覧板の電子化や地域情報の発信を学ぶ基礎講座を実施します。	電子回覧板の導入学区数		
		48学区	79学区	79学区
まちづくりサポート センター	まちづくりを担う人材及び団体の育成や情報の収集・発信を行います。	まちづくりサポートセンターの新規登録団体数		
		20団体	20団体	20団体
地域ポイント制度 （まちづくりパス ポート事業）	まちづくりパスポートの利用促進によって、幅広い世代の参加によるボランティア活動及び地域活動の活性化を図ります。	まちづくりパスポート対象活動参加者数		
		16,000人	18,000人	20,000人
地域コミュニティ 再構築事業	持続可能な地域コミュニティの形成に取り組む地域の話し合いを支援します。 また、地域住民の話し合いを通じた取組の具体化と、新たな人材の発掘を支援します。	地域づくり塾の参加学区数		
		51学区	54学区	57学区

現状

利用者はサービス毎にIDとパスワードを管理し、定期的に利用するサービスに対しては都度ログインする負担が発生している。

また、データの有効活用等で、利便性を向上できる可能性がある。



IDの管理やログインの負担を軽減したい

- IDやパスワードが多くて覚えられない
- よく使うサービスなのに、何度もログインしないといけない



自分の特性や状況に応じた提案があると助かる

- 通勤経路の通行止め情報を事前に知りたい
- こどもが喜ぶイベント情報を知りたい

めざす姿

IDやパスワードを何度も入力することなく、サービスを利用できる。また、個人の同意を前提として、他サービスの蓄積データ（個人の属性、行動履歴、関連情報など）を活用し、利用者に適したものとなっている。

KPI（数値目標）

<2030年度>

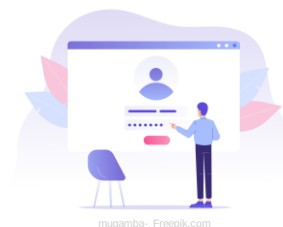
- 共通ログインサービスの登録者数：20,000人

<2027年度>

- 共通ログインサービスの登録者数：4,000人



簡単にサービスを利用



個人の特性に応じたサービスを提供

課題

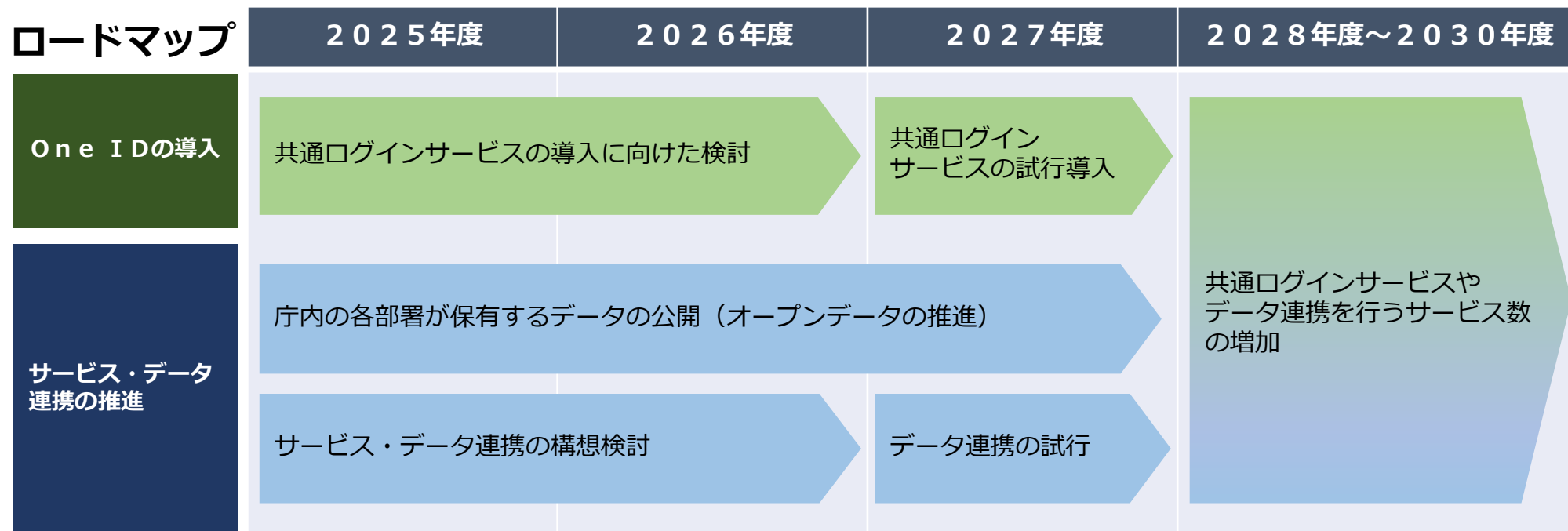
- 少ない負担かつ複数サービスで利用できるログイン方法（One IDの導入）
- オープンデータ※1の推進
- サービス・データ連携におけるルール・環境の整備
- セキュリティの確保や個人情報の取扱い

※1 オープンデータ…機械判読に適したデータ形式で、二次利用が可能な利用ルールで公開されたデータ

1－⑤：官民のサービス・データ連携の仕組みづくり



ロードマップ



プログラムKPI（数値目標）

プログラムKPI（2027年度まで）		2025年度	2026年度	2027年度
共通ログインサービスの登録者数	目標	—	—	4,000人
	実績	—	—	—

1－⑤：官民のサービス・データ連携の仕組みづくり

プログラム 構成事業名	事業概要	K P I（数値目標）		
		2025年度	2026年度	2027年度
共通ログインサービスの導入	1つのIDで複数のサービスを利用できるサービスを導入します。	登録者数		
		—	—	4,000人
オープンデータの推進	民間サービス等で活用できるよう、行政が保有するデータ公開を推進します。	公開するデータ件数		
		37件	42件	47件
サービス・データ連携の構想検討	サービス・データ連携を円滑に行うために、セキュリティ・プライバシー保護など、必要な要件の整理や行政サービスを構築する際に順守すべきアーキテクチャー(※1)やA P I(※2)、U I(※3)等のルールを作成します。	構想検討		
		構想検討	構想検討	ガイドライン等の作成

※1 アーキテクチャー…サービスの全体的な構造や設計方法のこと。

えーびーあーい

※2 A P I…Application Programming Interface（アプリケーション・プログラミング・インターフェース）の略。

W e bサービスやソフトウェア、プログラムの機能の一部を別のW e bサービス等が利用できるように共有する仕組みのこと。

ユーあーい

※3 U I…User Interface（ユーザー・インターフェース）の略。利用者とプログラムとの間で情報をやり取りするための表示画面や操作方法のこと。

3 【プログラム2】 共通手続などの統一

2-①：コミュニケーション（情報入手と配信、問合せ）

現状

市民は主に広報紙や市公式LINEにより、気になるイベントや制度などの市政情報を把握し、さらに詳しい情報は市ホームページを確認している。
また、問合せは電話で行っている。



必要な情報を自分で調べる必要あり

- ・ 支援制度を知らなかった！
- ・ 市から届く情報が多すぎると煩わしい。自分に必要な情報だけ知りたい
- ・ 制度が複雑でわかりにくい



めざす姿

誰もがオンラインで手軽に必要な情報を、必要なタイミングで入手でき、いつでもどこでも問合せができる。

KPI（数値目標）

<2030年度>

- ・ オンラインで市政情報を入手した人の割合：60%
- ・ AIチャットボット等による問合せ対応件数：80,000件

<2027年度>

- ・ オンラインで市政情報を入手した人の割合：57%
- ・ AIチャットボット等による問合せ対応件数：65,000件



自分に最適な情報が
自動で届く



チャットで
最適な回答が
スムーズに得られる



問合せのため、都合を調整する必要あり

- ・ 夜、家から問い合わせたい
- ・ どこの部署に聞けばいいかわからない
- ・ ほんの少し確認したいことがあるだけなのに……

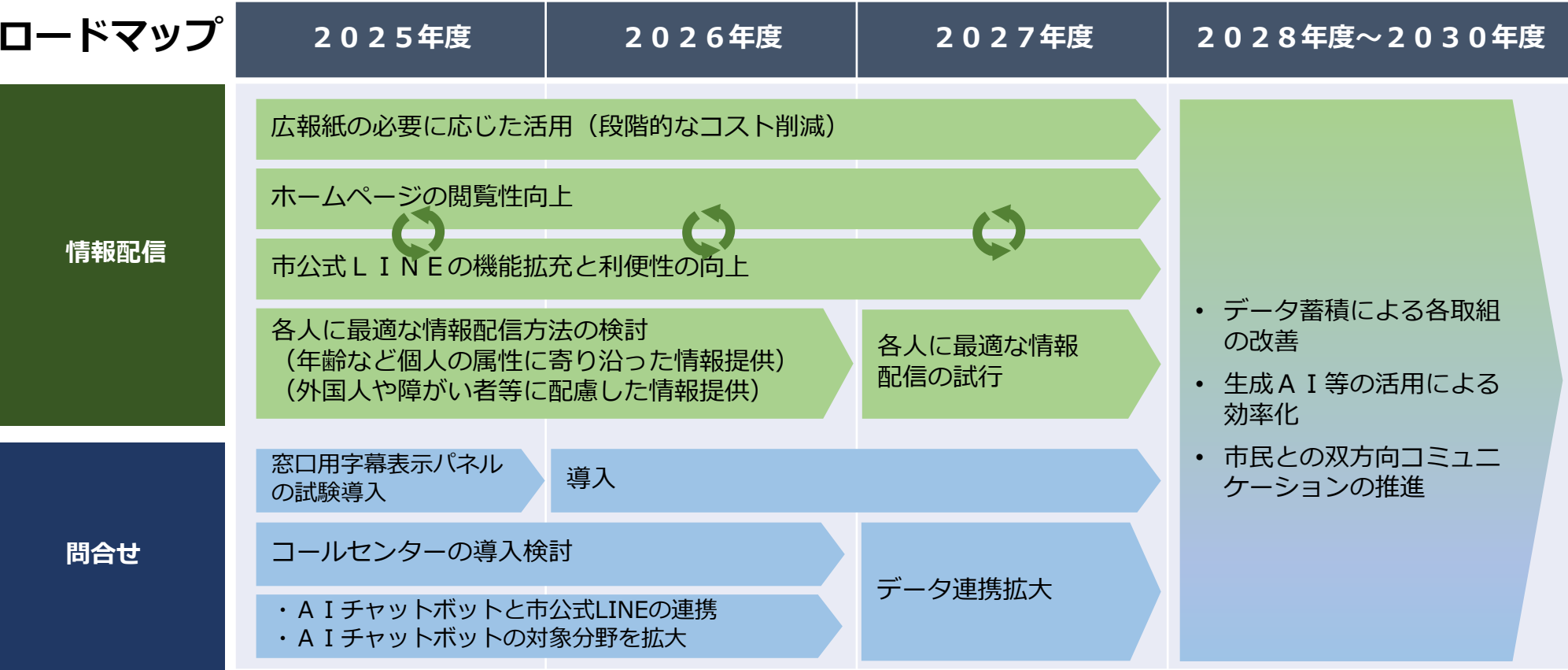
課題

- 各人の状況に応じた情報の配信方法
- 市ホームページや市公式LINEの利便性向上
- 外国人住民や障がい者等への配慮
- 問合せ窓口のワンストップ対応
- AIチャットボットの利便性向上と対象分野拡大

2-①：コミュニケーション（情報入手と配信、問合せ）



ロードマップ



プログラムKPI（数値目標）

プログラムKPI（2027年度まで）		2025年度	2026年度	2027年度
オンラインで市政情報入手した人の割合	目標	54%	55%	57%
	実績	—	—	—
AIチャットボット等による問合せ対応件数	目標	55,000件	60,000件	65,000件
	実績	—	—	—

2-①：コミュニケーション（情報入手と配信、問合せ）



プログラム 構成事業名	事業概要	K P I（数値目標）		
		2025年度	2026年度	2027年度
広報ふくやまの発信	毎月1回発行する広報紙のほか、広報紙をホームページ上で閲覧できる電子版広報により、幅広い年代層の人に市政情報を届けます。	広報ふくやまによる市政情報の入手割合		
		50%	50%	50%
市公式LINEの拡充	市公式LINEで、市政情報をタイムリーに届けます。	市公式LINEを友だち追加している人数 （基準月1月）		
		177,900人	188,700人	199,500人
福山市ホームページの 閲覧性向上	外部専門人材である情報発信アドバイザーによる支援のもと、各部署が作成するホームページの閲覧性向上を目指します。	エンゲージメントのあったHPセッション数		
		6,785,900	7,464,400	8,210,900
各人に最適な情報の 配信	年齢、性別、ライフスタイルのほか、視覚障がい者や日本語が難しい外国人住民など、各人の属性に合わせた情報を届けます。	各人に最適な情報配信		
		手法の検討		試行
高齢者デジタル活用 支援事業	高齢者のスマートフォン購入の費用負担を軽減し、生活支援情報の入手や家族との連絡、高齢者の生活の質の向上を図ります。	利用者数		
		2,000人	－	－
高齢者向けスマホ活用 支援講習会	新規スマートフォン購入者のスマートフォン活用を支援します。	参加者数		
		2,000人	－	－
窓口用字幕表示パネル の試験導入	外国人在住者、耳が聞こえにくい高齢者や障がい者等が安心感や思いやりを感じられる窓口体験を提供します。	利用満足度（来庁者・職員ともに）	実証結果を踏まえ、今後設定	
		80%		
電話対応業務の効率化	市民サービス向上及び職員の働き方改革のため、総合コールセンターの導入を検討します。	電話対応の効率化		
		導入調査		導入
A I チャットボット	チャットでの問合せ対応について、正答率の向上や対象分野の拡大など利便性を向上します。	A I チャットボットの問合せ件数		
		55,000件	60,000件	65,000件
		業務削減時間		
		2,530時間	2,760時間	2,990時間

2-②：福山駅周辺と五本松公園エリア等をつなぐ移動支援



現状

福山駅とエフピコアリーナ、まちづくり支援拠点施設（老人大学含む。）、（仮称）子ども未来館が立地する旧体育館跡地・五本松公園エリア等の間や、福山駅周辺のウォーカブルエリア内の移動手段が乏しい。



都合に合わせて移動したい

- ・老人大学の授業時間に合わせて移動したい
- ・歩き回るのは疲れる
- ・ついでに他の公共施設で用事をしたい



ストレスなく移動したい

- ・こどもだけでバスや電車に乗れるか不安
- ・周りのコンビニや公園の場所を知りたい
- ・バスの待ち時間を気にせず遊びたい



交通事業者の人手が不足している

- ・ドライバー不足で便数を増やせない

めざす姿

福山駅と旧体育館跡地・五本松公園エリア等の間や福山駅周辺のウォーカブルエリア内をスムーズに移動できる。

KPI（数値目標）

<2030年度>

- ・自動運転移動サービスの延べ利用者数：30,000人
- ・共通地図サービスのPV数：56,000PV

<2027年度>

- ・自動運転移動サービスの延べ利用者数：16,000人
- ・共通地図サービスのPV数：44,000PV



新たな移動手段の導入



手軽に周辺情報を確認できる

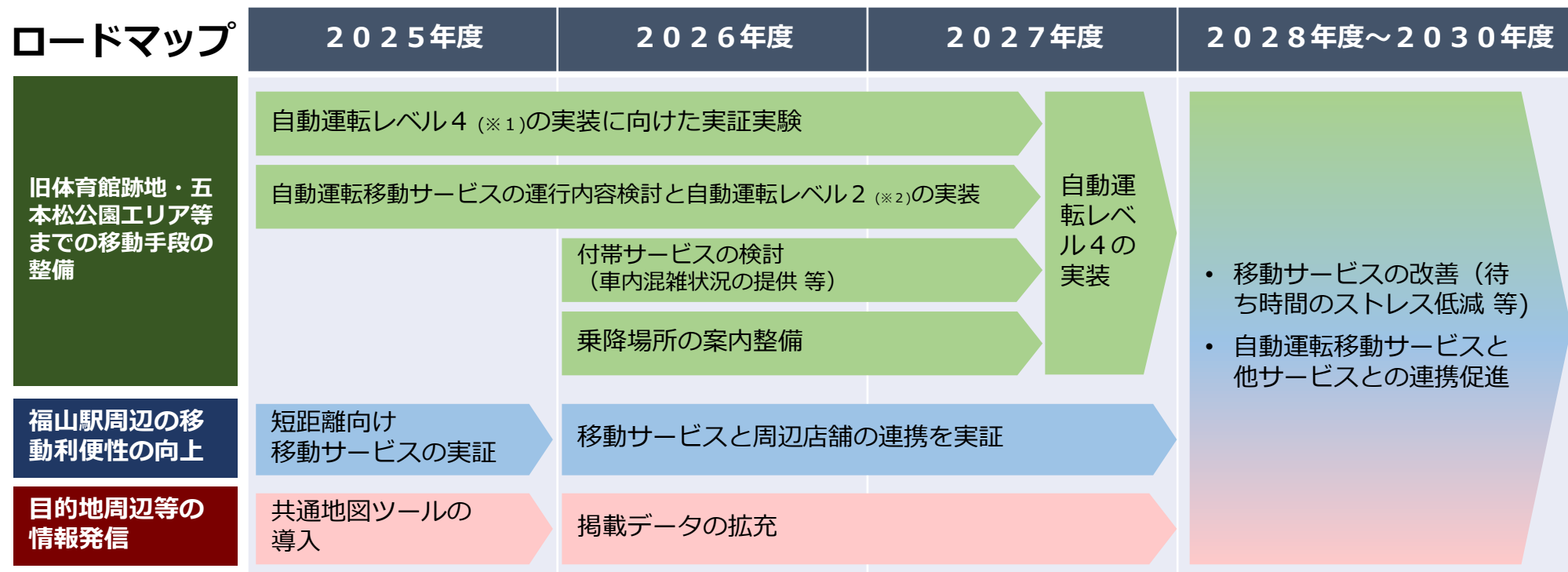
課題

- ドライバー不足をふまえた移動手段の確保
- 短距離移動向けの移動手段の提供
- 誰もが利用しやすいスムーズな乗換案内
- 待ち時間のストレス低減
- 周辺の施設位置等の情報提供

2-②：福山駅周辺と五本松公園エリア等をつなぐ移動支援



ロードマップ



プログラムKPI（数値目標）

プログラムKPI（2027年度まで）		2025年度	2026年度	2027年度
自動運転移動サービスの延べ利用者数	目標	実証実験の実施	8,000人	16,000人
	実績		—	—
共通地図サービスのPV数	目標	18,000PV	40,000PV	44,000PV
	実績	—	—	—

※1 自動運転レベル4…特定の条件下で車両が完全に自動で運転を行うもの。

※2 自動運転レベル2…ドライバーが常に監視している状態で、車両が特定の運転操作を自動的に行うもの。

2－②：福山駅周辺と五本松公園エリア等をつなぐ移動支援



プログラム 構成事業名	事業概要	K P I（数値目標）		
		2025年度	2026年度	2027年度
自動運転移動サービス （レベル2）の実装	自動運転移動サービスの社会受容性向上とドライバーの負担軽減のため、安全性等の確認が取れた区間に対して自動運転移動サービス（レベル2）を導入します。	延べ利用者数		
		実証実験の実施	8,000人	—
自動運転移動サービス （レベル4）の実装	遠隔監視など特定の条件下で車両が完全に自動で運転する移動サービスを導入します。	延べ利用者数		
		実証実験の実施	実証実験の実施	16,000人 （レベル2での運行期間を含む）
施設と連動した自動 運転移動サービスの ダイヤ設定	施設のスケジュール等を考慮して移動ニーズに合わせたダイヤを設定します。	ダイヤ設定に対する満足度		
		—	70%	80%
自動運転移動サービスの 利用環境の整備	自動運転移動サービスの利用に当たり、こどもでも分かる乗降場所の案内や、自動運転車両の走行位置情報等の利用者が知りたい情報を分かりやすく届けます。	サービス情報の提供に対する満足度		
		—	—	70%
新モビリティサービスの 導入検討	グリーンスローモビリティ（※1）を活用した福山駅周辺を周遊できる移動サービスの導入を検討します。	導入に向けた検討		
		実証実験の実施	実証実験の実施	実証実験の実施
共通地図サービスの 提供	移動先の周辺情報やイベント参加店舗の場所など、利用者のニーズに添った情報を、地図上で分かりやすい形で届けます。また、引越先先の検討で必要な、学区、学校、公園、バス停などの位置情報をデジタルマップで同時に閲覧できるなど、利用シーンを想定した位置情報を提供します。	PV数		
		18,000PV	40,000PV	44,000PV

※1 グリーンスローモビリティ…時速20km未満で走行する電動車を活用した移動サービス

現状

行政手続は、その種別や所管部署ごとに、様式や処理方法が細かく定められている。

行きたくない、行けない



- ・ 開庁時間には市役所に行けない
- ・ 市役所まで自力での移動が困難

書きたくない、書けない



- ・ 身分証と同じ情報を書かないといけない
- ・ 名前や住所を何度も書かないといけない

待ちたくない、待てない



- ・ 早く手続が済まないと次の予定に間に合わない
- ・ ちゃんと申請できているか不安

分かりにくい、迷う



- ・ 市役所は煩雑な手続きが多い
- ・ 手続によってデジタルも紙も両方ある

めざす姿

- ・ デジタルによる効率化や処理を一気通貫にすることで、行政手続が分かりやすくなる。
- ・ 行かない、書かない、待たない、迷わない行政手続を実現する。

KPI（数値目標）

<2030年度>

行政手続の市民満足度：80%

<2027年度>

行政手続の市民満足度：75%

行かない

いつでも、どこでもオンラインで手続できる



書かない

マイナンバーカードの提示で書類を自動作成



共通化

待たない

デジタル通知がすぐに届く



迷わない

いつでも、どこでもチャットで問合せできる



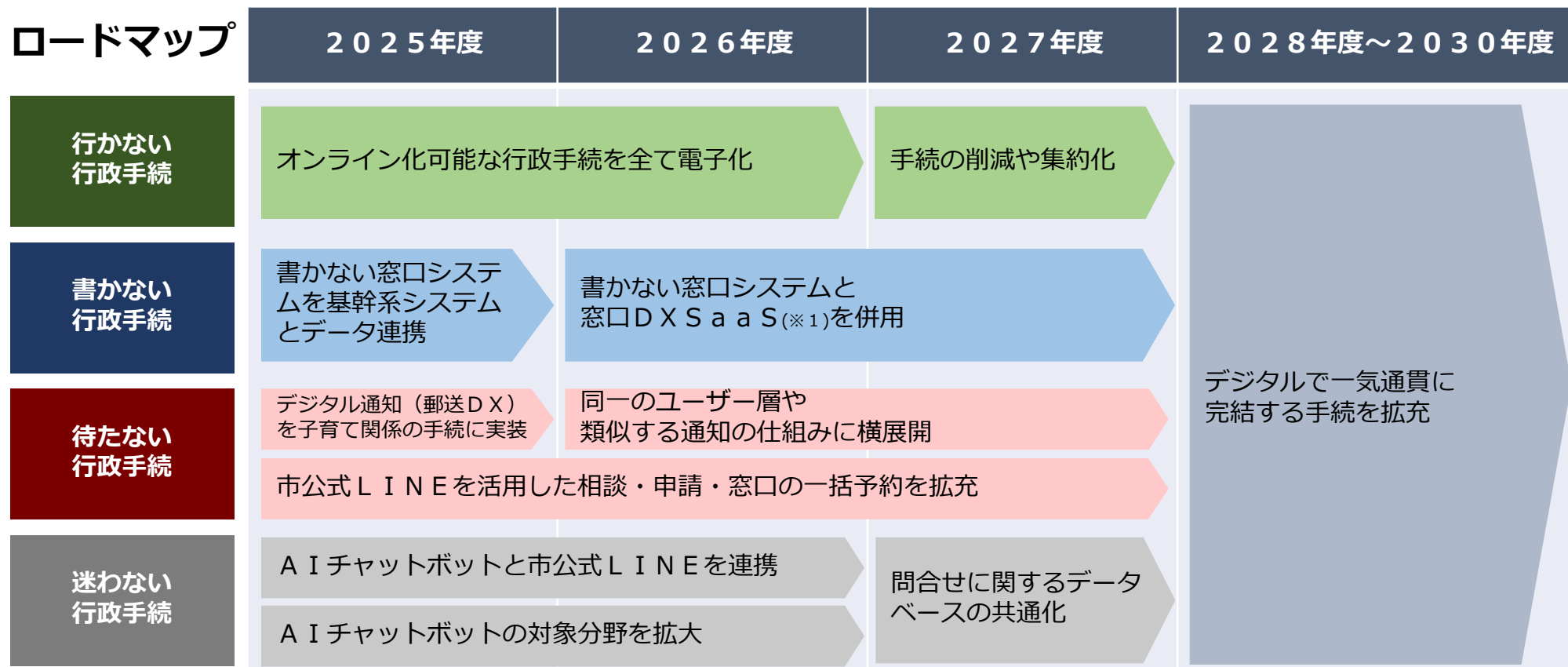
課題

- 行政手続のオンライン化
- 「書かない窓口」の機能強化
- 通知のオンライン化や窓口予約を拡充
- AIチャットボットの対象分野拡大

2－③：行政手続・処理共通化



ロードマップ



プログラムKPI（数値目標）

プログラムKPI（2027年度まで）		2025年度	2026年度	2027年度
行政手続の市民満足度	目標	70%	75%	75%
	実績	—	—	—

※1 窓口DX SaaS…窓口DXに必要な機能を提供するサービス。複数の事業者が提供しており、自治体に合ったサービスを選ぶことができ、市民（＝窓口利用者）の手間や待ち時間の低減に寄与する。

2－③：行政手続・処理共通化



プログラム 構成事業名	事業概要	K P I（数値目標）		
		2025年度	2026年度	2027年度
“行かない行政手続” オンライン手続	・ 市役所へ行かなくても、いつでもどこでもオンラインで各種申請や届出等が可能な「オンライン申請」を、全手続に導入します。 ・ 電子申請システムと市公式ＬＩＮＥを連携させることで、市民が分かりやすく利用しやすい仕組みをつくります。	オンライン化された手続数		
		900手続	1,000手続	—
“書かない行政手続” 書かない窓口	・ 来庁時に記入する申請や届出などの書類に記入しなくて済む仕組みをつくります。 ・ 市民も職員もよりスムーズに手続が行えるよう、システムの再構築を行います。	書かない窓口対象手続数		
		29手続	200手続	
“待たない行政手続” 通知のデジタル化 （郵送ＤＸ）	・ 郵送している市からの通知物を、マイナンバーカードの情報と連携したアプリから瞬時に通知する取組の対応業務数を拡大します。	郵送ＤＸで送付できる通知の種類数		
		5種類	7種類	10種類
“待たない行政手続” 福山市公式ＬＩＮＥ	・ 市公式ＬＩＮＥを窓口として、市のあらゆる予約を受け付けることができるよう、予約対応業務数を拡大します。	ＬＩＮＥからの利用率		
		85%	85%	85%
“迷わない行政手続” ＡＩチャットボット	・ ＡＩチャットボットと市公式ＬＩＮＥを連携させます。 ・ ＡＩチャットボットとその他問合せに関する回答内容を共通化し、ＡＩチャットボットから回答可能な項目を充実させます。	ＡＩチャットボットの問合せ件数		
		55,000件	60,000件	65,000件
		業務削減時間		
		2,530時間	2,760時間	2,990時間

現状

子育て世帯はデジタルツールの利用に慣れており、スムーズに使いこなすことができる。しかし、オンラインで行えない手続があり、市役所に直接行く必要がある。また、面談を受け、窓口で交付を受けるものがある。



手続がもっと楽になったらいいのに

- ・ 市役所にわざわざ行くのが大変
- ・ 開庁時間に都合を合わせないといけない



面談の待ち時間をもっと短く！

- ・ 対面で面談できると安心する
- ・ 待ち時間はストレス



オンライン活用による利便性の向上に
併せて業務の効率化を行いたい

- ・ 手続対応の業務を効率化したい

めざす姿

子育てに必要な手続を来庁することなく行える。また、面談が必要な場合も、スムーズに受けることができる。

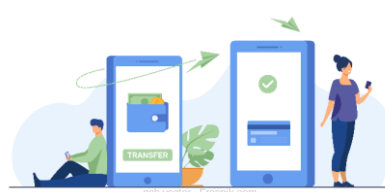
KPI（数値目標）

<2030年度>

- ・ 子育てに関連する手続のオンライン対応率：80%

<2027年度>

- ・ 子育てに関連する手続のオンライン対応率：70%



手続のオンライン化



予約で待ち時間を短く

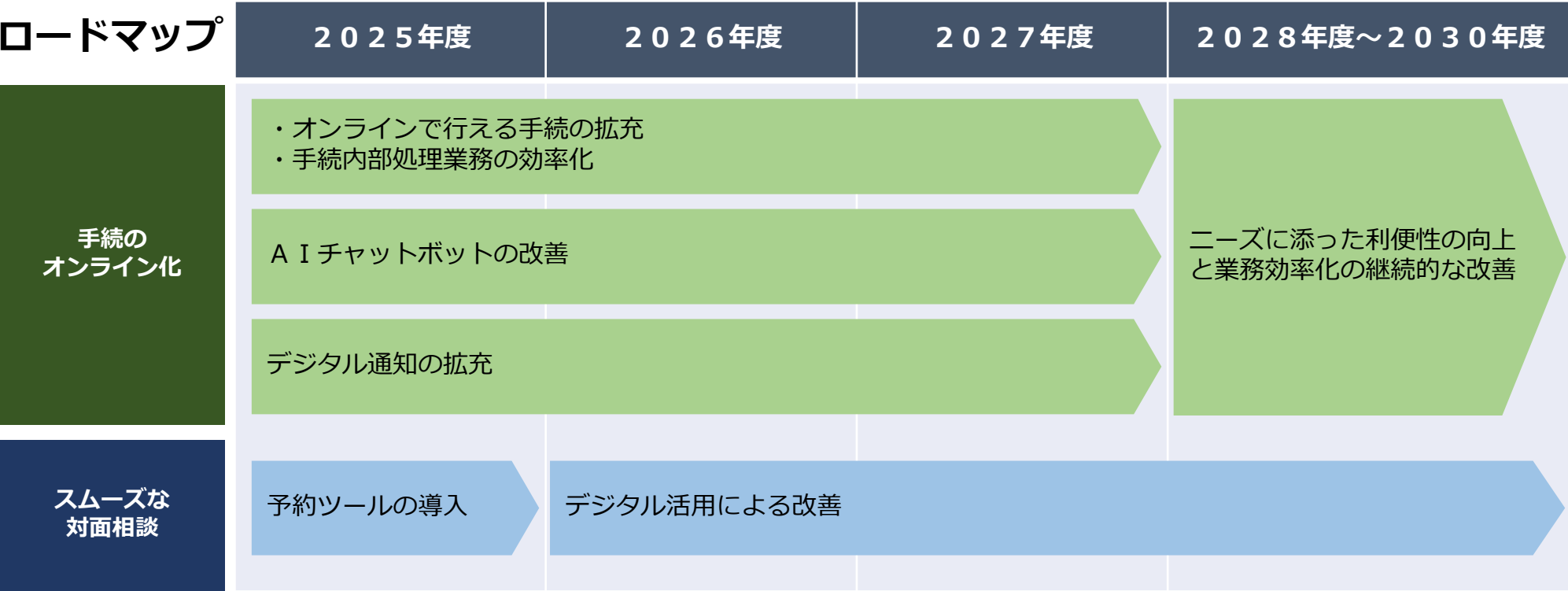
課題

- 手続のオンライン化対応（申請、問合せ、結果通知）
- 予約のオンライン化対応
- オンライン化対応に伴う事務負担軽減の両立

2-④：子育てのスマート手続



ロードマップ



プログラムK P I（数値目標）

プログラムK P I（2027年度まで）		2025年度	2026年度	2027年度
子育てに関連する手続のオンライン対応率	目標	50%	60%	70%
	実績	—	—	—

2－④：子育てのスマート手続



プログラム 構成事業名	事業概要	K P I（数値目標）		
		2025年度	2026年度	2027年度
オンライン手続	市役所へ行かなくても、いつでもどこでもオンラインで各種申請や届出等が可能な「オンライン申請」を、子育てに関連する手続に導入します。	オンライン手続対応率（子育て関連）		
		50%	60%	70%
A I チャットボット	チャットでの問合せ対応について、正答率の向上など利便性を向上します。	AIチャットボットの問合せ件数（子育て関連）		
		3,500件	3,800件	4,100件
デジタル通知の導入	郵送している市からの通知物を、デジタルで受け取れる仕組みを導入します。	郵送D Xで送付できる通知の種類数（子育て関連）		
		5種類	6種類	8種類
予約ツールの導入	市公式SNS等を活用して、面談を予約できる仕組みを導入します。	面談の予約割合（母子健康手帳の交付）		
		50%	60%	70%

4 【プログラム3】 庁内環境・体制の整備

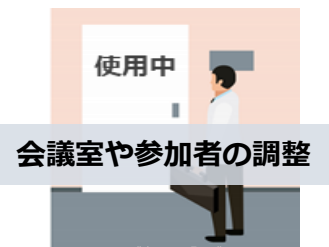
現状

グループウェアやプロジェクト管理ツールなど、業務インフラを整えて、職員の働きやすい環境を整備している。

「習慣」による非効率



- ・ 不在時の折返し待ち
- ・ 取次電話で業務中断
- ・ 聞き間違いや誤解



- ・ 限られた共有スペース
- ・ 煩雑な日程調整

「希望」と「現実」の乖離



必要なタイミングで、円滑にテレワークやフレックスタイムを実施できない

めざす姿

「場所」や「時間」などの制約に捉われず、スマートで効率的な働き方（働きやすい職場環境＝スマートオフィス）を実現する。

KPI（数値目標）

<2030年度>

働き方に対する職員満足率：90%

<2027年度>

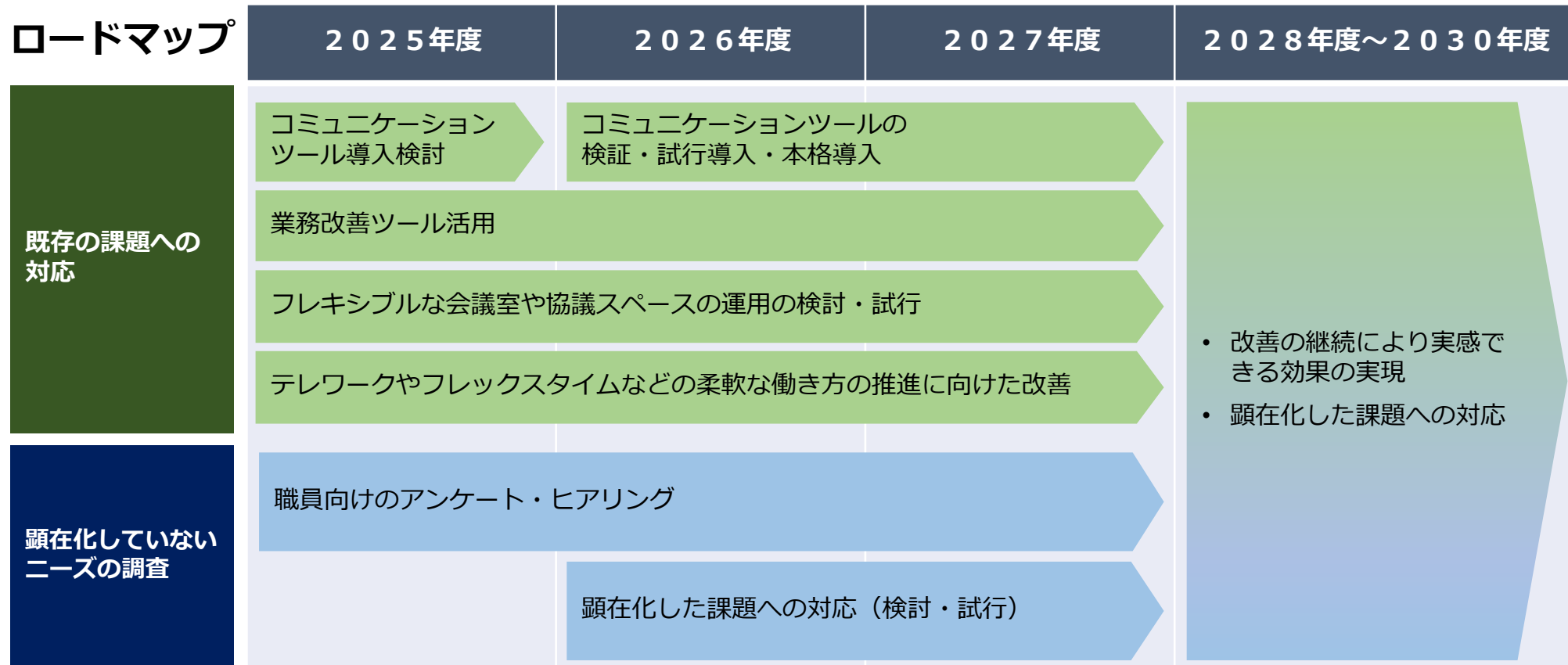
働き方に対する職員満足率：80%



課題

- コミュニケーションツールの導入
- フレキシブルな会議室や協議スペースの運用
- テレワークやフレックスタイムなど柔軟な働き方の推進
- 顕在化していないニーズの調査

3－①：働きやすい職場環境の構築



プログラムKPI（数値目標）

プログラムKPI（2027年度まで）		2025年度	2026年度	2027年度
働き方に対する職員満足率	目標	調査実施	50%	80%
	実績	—	—	—

3－①：働きやすい職場環境の構築



プログラム 構成事業名	事業概要	K P I（数値目標）		
		2025年度	2026年度	2027年度
コミュニケーション ツールの導入	職員間のコミュニケーションを円滑にするツールの導入を進めます。	導入検討	導入率	導入率
		ツール選定	10%	50%
業務改善ツール活用	職員の業務効率化のため、業務改善ツールの導入・活用を進めます。	活用率		
		50%	60%	75%
フレキシブルな会議室 や協議スペースの運用	会議室や協議スペースの効率的な利用に向け、運用方法やツールの導入などを進めます。	運用方法やツールの検討		
		検討	試行導入	検証導入
柔軟な働き方の推進	テレワークやフレックスタイムなどの利用を推進し、職員に柔軟な働き方を普及・定着させます。	利用希望者の制度利用率		
		60%	70%	80%
働きやすい職場環境の 実現に向けたニーズ調査	職員の「働きやすい職場」に対するニーズ調査を継続的に実施し、実現方法を検討します。	ニーズ調査	満足率	
		調査実施	70%	80%

3-②：職員のマインド変革、リスキリング

現状

- 職員のデジタルリテラシー向上のため、外部専門人材と連携しマインドセット研修を実施している。
- 本市におけるデジタル化を総合的かつ体系的に推進し、関係施策を円滑に実施するため、各課に「デジタル化推進員」を設置している。
- 「デジタルスキル標準^(※1)」に示されている各類型の研修を実施している。
- ITパスポート等の情報系試験や資格の合格・取得支援を実施している。

デジタル技術の急速な進展に対応できる人材を更に増やす必要がある



- 主体的にDXを実践できる
- ユーザー目線での「気づき」を改善につなげている
- DXスキルの専門性を高めている
- セキュリティやリスク管理に高い倫理観を持っている

※1 デジタルスキル標準…DX推進における人材の重要性を踏まえ、個人の学習や企業の人材確保・育成の指針として、経済産業省及び独立行政法人情報処理推進機構（IPA）によって策定されたもの。（2024年7月改訂「デジタルスキル標準ver1.2」より）

めざす姿

事業の課題を分析し、解決策の提案を行い、デジタル部門や外部専門人材と連携することでデジタル化事業を企画・実践できる人材を育成、確保する。

KPI（数値目標）

<2030年度>

デジタル化事業を企画・実践できる人材：120人
（各課に配置できる程度の数）

<2027年度>

デジタル化事業を企画・実践できる人材：60人
（各部に複数名を配置できる程度の数）



時勢や技術革新を踏まえ、
丁寧に研修メニューを更新



ITパスポート試験
合格者を増員

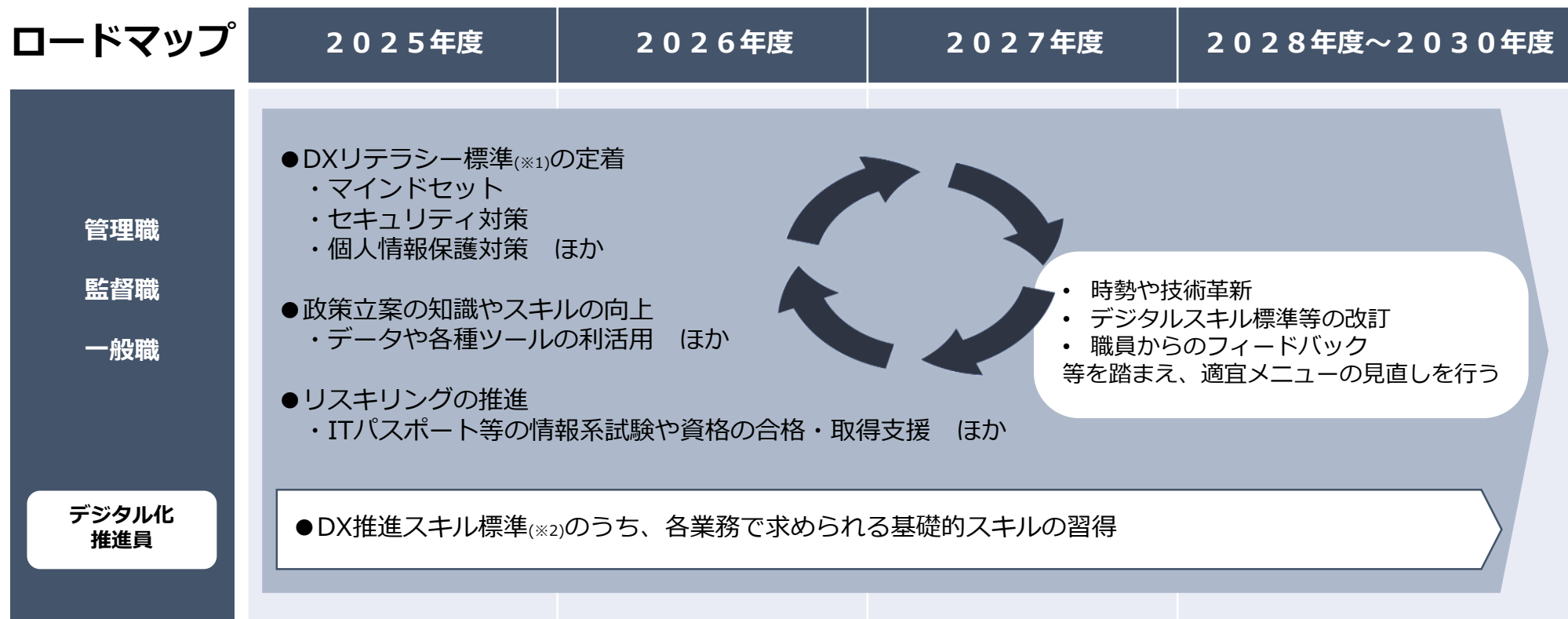
課題

- 課題の発見力、課題の特定力、データ分析・活用等を学ぶ研修を実施する。
- 外部専門人材との協議等を有効なものにするための、デジタルスキルやリテラシーの基礎向上に取り組む。
- デジタル化事業を支援、推進する体制を構築する。
（例：好事例の横展開など）

3－②：職員のマインド変革、リスキリング



ロードマップ



プログラムKPI（数値目標）

プログラムKPI（2027年度まで）		2025年度	2026年度	2027年度
デジタル化事業を企画・実践できる人材	目標	15人	30人	60人
	実績	—	—	—

※1 DXリテラシー標準…全てのビジネスパーソンが身につけるべきスキルの標準のこと。

※2 DX推進スキル標準…DXを推進する人材の役割や習得すべきスキルの標準のこと。

3－②：職員のマインド変革、リスキリング



プログラム 構成事業名	事業概要	K P I（数値目標）		
		2025年度	2026年度	2027年度
D Xリテラシー標準の 定着	D Xを自分事として捉え、変革に向けて行動できる人材を育成することで、デジタル化を総合的かつ体系的に推進し、関係施策を率先して円滑に実施します。 ・マインドセット ・セキュリティ対策 ・個人情報保護対策 ほか	全職員へのテスト結果（平均）		
		得点率70%	得点率75%	得点率75%
政策立案の知識・ スキルの向上	課題の発見力、課題の特定力、データ分析・活用等を学ぶ機会を提供することで、効果的な市民サービスにつなげる知識・スキルを高めます。	事務改善に資する提案件数		
		5件	10件	15件
リスキリングの推進	資格取得や自己研鑽を奨励し、各個人が専門性を高めることで、職員のスキルセットを充実させ、組織全体の能力を高めます。 ・I Tパスポート受験に向けた各種研修 ・I Tパスポート等の情報系試験や資格の合格・取得支援 ほか	I Tパスポート試験の合格者数		
		150人	200人	250人
D X推進スキル標準の 習得	各業務の求め（実情）に応じて、D Xに必要な専門スキルの習得に努め、関係施策を率先して円滑に実施します。 ① 事業戦略スキル に係る基礎 ② 事業立案スキル // ③ データ分析スキル // ④ システム開発スキル // ⑤ セキュリティスキル //	各基礎研修の修了者数		
		200人	300人	400人

現状

クラウドサービスを取り入れることにより、行政サービスの利便性が向上している。

一方で、情報漏洩や身代金要求型ウイルス（ランサムウェア）の脅威が高まっており、情報の安全性が脅かされている。

利便性の向上を進めつつ、深刻化する脅威に対応するため、多面的な対策が求められている。

行政サービスの利便性向上



深刻化する脅威



めざす姿

安心かつ利便性の高い行政サービスを提供するために、高度なセキュリティ対策を整備し、安全性を確保した環境でクラウドサービスを最大限に活用する。

KPI（数値目標）

<2030年度>

- ・年間のインシデント対応訓練の実施回数：4回
- ・全職員と委託先のセキュリティ教育受講：100%

<2027年度>

- ・年間のインシデント対応訓練の実施回数：3回
- ・全職員と委託先のセキュリティ教育受講：80%以上



インシデント対応訓練

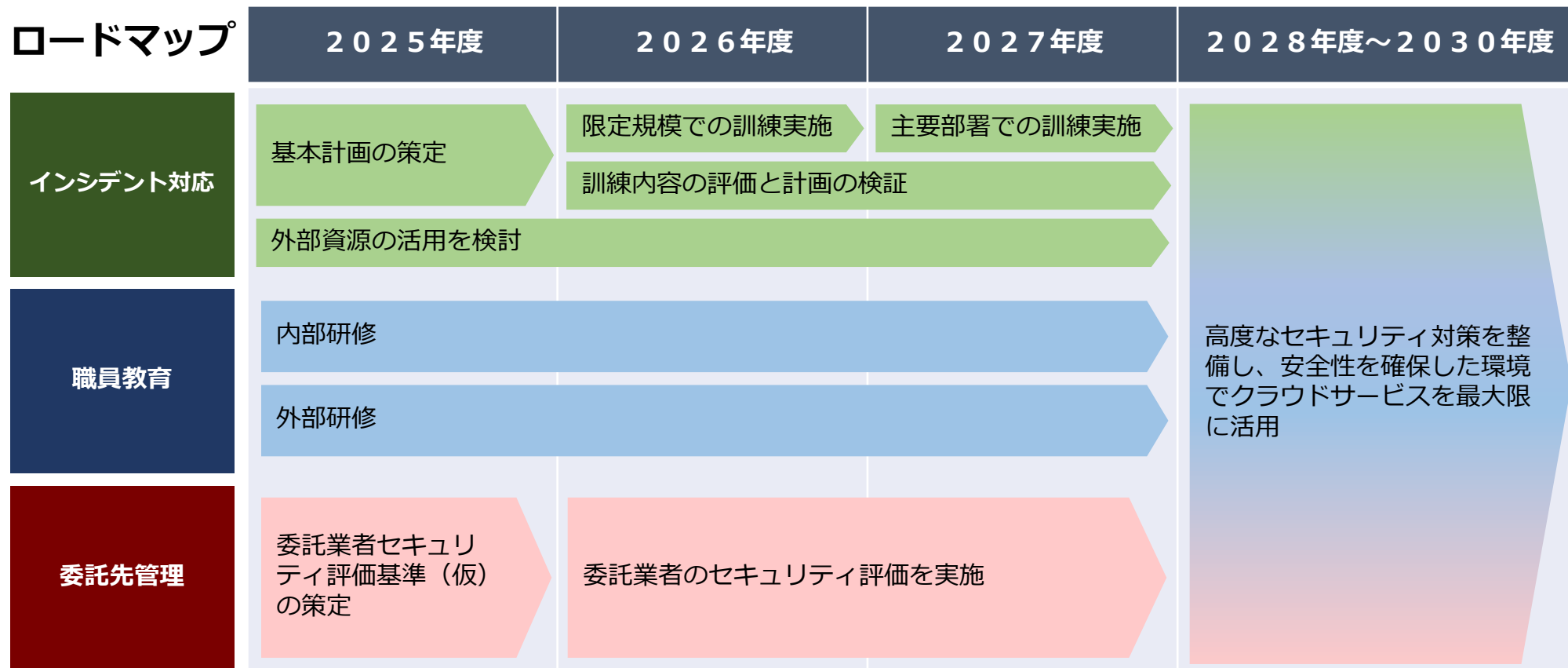


セキュリティ教育

課題

- 高度化・多様化する脅威への対応を強化
- 不測の事態に備えた迅速な復旧体制の整備
- 職員や委託先に対する教育の強化

3－③：ネットワーク・セキュリティ環境の整備



プログラムKPI（数値目標）

プログラムKPI（2027年度まで）		2025年度	2026年度	2027年度
年間のインシデント対応訓練の実施回数	目標	—	1回	3回
	実績	—	—	—
全職員のセキュリティ研修受講率	目標	30%	60%	80%以上
	実績	—	—	—

3－③：ネットワーク・セキュリティ環境の整備

プログラム 構成事業名	事業概要	K P I（数値目標）		
		2025年度	2026年度	2027年度
インシデント対応計画 の策定と運用	インシデント対応計画を策定し、この計画に基づいた運用を行います。	基本計画策定	職員の計画認知率	
		計画策定	50%	80%
インシデント対応訓練 の実施	インシデント対応計画に基づいた訓練を実施します。	訓練回数		
		計画策定	1回	3回
職員に対する セキュリティ内部研修	職員に対し、内部講師等によるセキュリティ研修を実施します。	研修受講率		
		30%	50%	60%
職員に対する セキュリティ外部研修	職員に対し、外部講師等によるセキュリティ研修を実施します。	研修計画策定	研修受講率	
		策定	10%	20%
委託業者に対する セキュリティ評価	委託業者に対するセキュリティ評価要綱を策定し、評価を実施します。	評価基準策定	評価実施率	
		策定	80%	90%

現状

- ・ システムの構築・運用に多くの人員と時間がかかっている。
- ・ システムを利用している窓口部署では、事務に多くの時間がかかっている。



システムの構築・管理などの負担が大きい

- ・ 構築・運用に多くの時間がかかる
- ・ システム障害で昼夜を問わず連絡がある
- ・ 構造が複雑で理解が難しい



めざす姿

システムの構築・運用や窓口での事務の負担が軽減され、生み出した時間やコストを、人にしかできない政策立案や市民対応に注力できている。

KPI（数値目標）

<2030年度>

システムの機能に満足している職員の割合：80%

<2027年度>

システムの機能に満足している職員の割合：70%

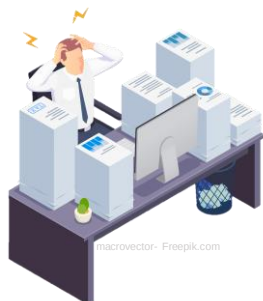
構築・運用に必要な人員と時間が少なくなっている

手作業が少なくなるなど、窓口での事務負担が少なくなっている



業務でシステムを使っているが不便

- ・ 機能不足でやりたいことができない
- ・ 手作業が多い
- ・ 他部署から紙で情報が共有されるため、データ連携できない



課題

- データレイアウトの標準化
- 行政事務の標準化
- クラウドサービス（SaaS※1など）の活用
- 公共サービスメッシュ※2の活用

さーす

※1 SaaS…Software as a Service（ソフトウェア・アズ・ア・サービス）の略。インターネットなどのネットワークを経由して、ソフトウェアがサービスとして提供されるもの。

※2 公共サービスメッシュ…「自治体内の情報活用」、「行政機関間の情報連携」の2つの枠組みで構成される、行政が持つデータを安全・円滑に活用・連携するための情報連携基盤

3-④：クラウドサービス（SaaSなど）の活用



プログラムKPI（数値目標）

プログラムKPI（2027年度まで）		2025年度	2026年度	2027年度
システムの機能に満足している職員の割合	目標	60%	65%	70%
	実績	—	—	—

※1 標準準拠システム…標準化基準（地方公共団体情報システムの標準化に関する法律第6条第1項及び第7条第1項に規定する標準化のために必要な基準をいう。）に適合する基幹業務システムのこと。地方公共団体による利用が義務付けられている。地方公共団体におけるデジタル基盤の整備、競争環境の確保、システムの所有から利用への転換、迅速で柔軟なシステムの構築を主たる目標としている。

※2 特定移行支援システム…システム事業者の人手不足などにより、標準準拠システムへの移行が2026年度以降にならざるを得なくなったシステム

※3 クラウド第一原則…システムなどの調達に当たって、クラウドサービスの利用を第一候補として検討すること

3-④：クラウドサービス（SaaSなど）の活用

プログラム 構成事業名	事業概要	K P I（数値目標）		
		2025年度	2026年度	2027年度
基幹業務システムの 標準化対応	法令に基づき、基幹系20業務の標準準拠システムへの移行を着実に実施することで、データレイアウト及び行政事務の標準化を図ります。	移行業務数		
		17業務	18業務	19業務
クラウドサービス （SaaSなど）の 活用	新規導入又は再構築する情報システムについて、クラウドサービス（SaaSなど）を活用します。 特にDMP(※1)、ISMAP(※2)、ISMAP-LIU(※3)及びLGWAN-ASP(※4)などに登録されているクラウドサービスを積極的に活用します。	利用率		
		70%	75%	80%
公共サービスメッシュ の調査・研究	業務・システム横断でデータを抽出・加工でき、標準準拠システムの保有データをフロントサービスに円滑に連携することが可能な公共サービスメッシュの活用方法を調査・研究するとともに、活用できる体制を整備します。	調査・研究		

でいーえむびー

※1 DMP…Digital Market Place（デジタル・マーケット・プレイス）の略。行政機関のクラウドソフトウェア（SaaS）の調達迅速化と多様なベンダーの参入による調達先の多様化を目的としたカタログサイト

いすまっぷ

※2 ISMAP…Information system Security Management and Assessment Program（インフォメーション・システム・セキュリティ・マネジメント・アンド・アセスメント・プログラム）の略。政府が求めるセキュリティ要求を満たしているクラウドサービスをあらかじめ評価・登録することにより、調達時のセキュリティ水準の確保や円滑な導入を目的としたセキュリティ評価制度

いすまっぷ えーえすびー

※3 ISMAP-LIU…ISMAP for Low Impact Use（イスマップ・フォー・ロウ・インパクト・ユース）の略。ISMAPのうち、リスクの小さな業務・情報の処理に用いるSaaSサービスを対象とした仕組み

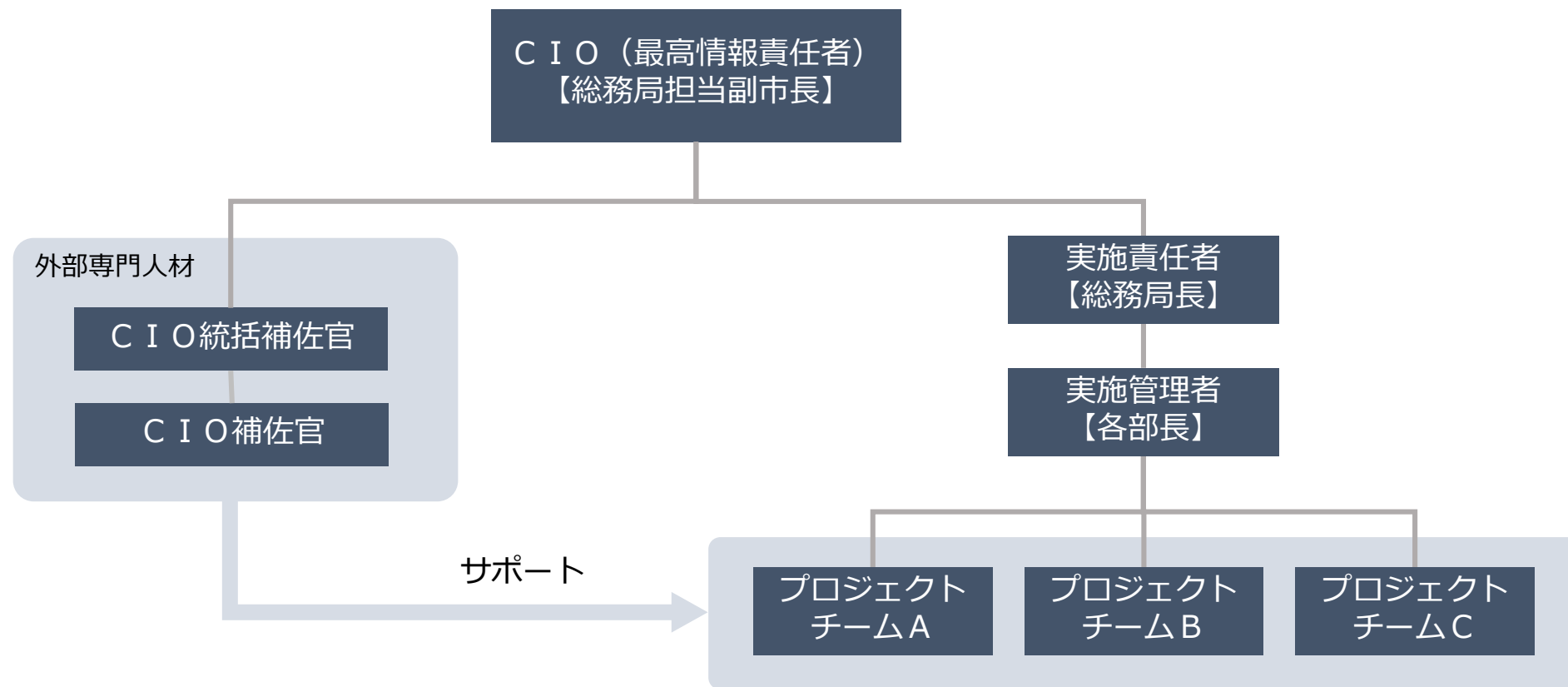
えーえすびー

※4 LGWAN-ASP…Local Government Wide Area Network - Application Service Provider（ローカル・ガバメント・ワイド・エリア・ネットワーク・アプリケーション・サービス・プロバイダー）の略。LGWANというネットワークを経由して、地方公共団体の職員に行政事務サービスが提供される仕組み

5 推進・評価体制

事業推進体制

C I O（副市長）を最高責任者とし、デジタル等に知見を有する外部の専門人材にサポートを受けながら、各プロジェクトチームにおいて事業を推進します。



評価体制

- 福山市デジタル戦略に基づく本アクションプランを推進するため、国・県や地元の企業・団体などが参画する『（仮）デジタル戦略官民協議会』を設置します。
- 『（仮）デジタル戦略官民協議会』では、本アクションプランに対する意見聴取や事業評価を行い、事業の改善や立案につなげます。

（仮）デジタル戦略官民協議会

議論・評価

福山市デジタル戦略

【主要プログラム1】サービスの創出と連携

【主要プログラム2】共通手続などの統一

【主要プログラム3】庁内環境・体制の整備

会議の概要

- 関係団体による評価
- 評価結果を踏まえ、プログラムを推進する事業を議論

会議構成員

- 福山市（事務局）
- 産業団体、地域団体など関係団体
- 大学
- 関連企業
- 広島県 等