



豊橋市 行政デジタル化方針

2026年3月改訂版

目次

改訂趣旨	3
方針の位置づけ	4
基本方針	5
推進体制	7
＜ 重点施策 ＞	8
＜ 参考資料 ＞	12

－ 改訂趣旨 －

本市では、急速に進展するデジタル技術を活用し、市民の利便性向上や行政の効率化を一層促進するため、2023年3月に「豊橋市行政デジタル化方針」を策定しました。これまで、行政手続きのオンライン化、デジタルツールの活用による業務プロセスの改善、そして職員デジタル人材の育成に取り組み、一定の成果を上げてきました。

しかしながら、人口減少や少子化・高齢化に伴い財源や人員に限られる中、複雑化・多様化する行政ニーズへの対応が求められており、本市を取り巻く環境は一層厳しさを増しています。また、生成 AI などの急速な技術発展により、行政業務の大部分が効率化できる可能性がある一方で、安全性や倫理的側面に対する懸念も浮上しており、これらを適切に管理・活用するための職員スキル向上が不可欠です。

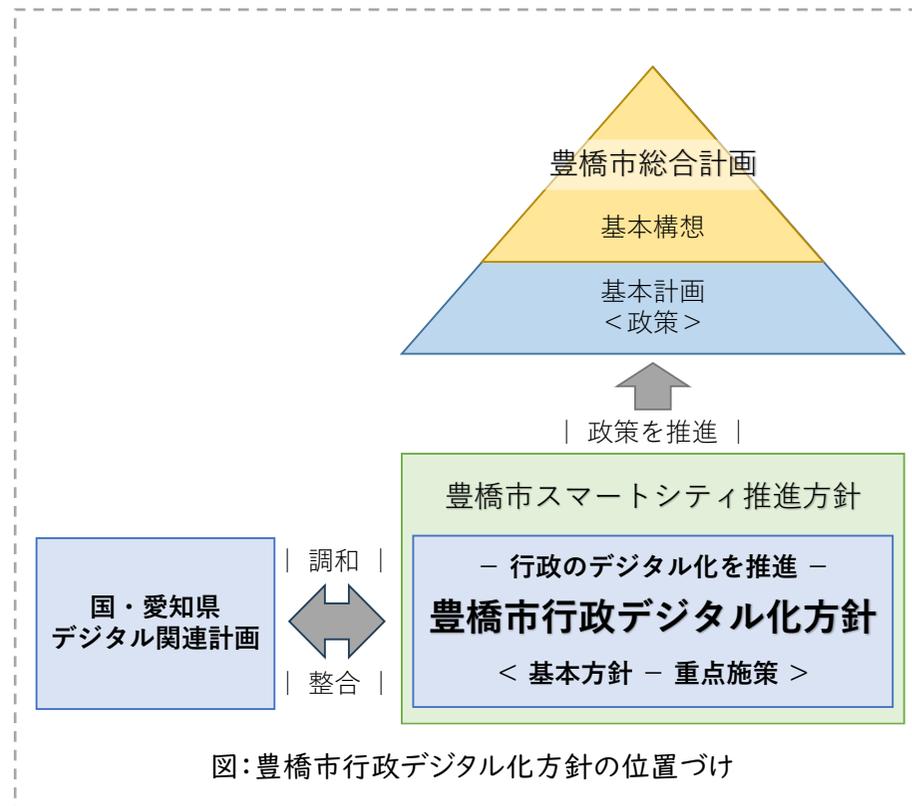
さらに、働き方改革や「アナログ規制」の見直し・撤廃を含む業務フロー改善を通じて、限られた人材で最大限の効果を発揮するためには、組織全体のデジタル化、さらには DX（デジタル・トランスフォーメーション）の推進が必要です。これにより、本市が今後の厳しい社会情勢の中でも持続可能かつ高品質な行政サービスを提供できる基盤を構築します。

今回の改訂では、デジタル技術による市民生活の質の向上と行財政運営の健全化を両立させる取組をさらに強化します。これらの具体的な取組を着実に推進し、豊橋市のさらなる発展に寄与します。

－ 方針の位置づけ －

本方針は、豊橋市総合計画で定める政策を推進するために策定した「豊橋市スマートシティ推進方針」に包含され、行政のデジタル化を推進するうえで基本となる方針（基本方針）や重点的に取り組む施策（重点施策）を明らかにするものです。

また、本方針の推進にあたっては、国や愛知県が策定する各種デジタル関連計画との整合性を図りながら取り組みます。



－ 基本方針 －

基本方針は、行政のデジタル化における基本的な行動や考えを明らかにするものです。本方針では、

- 1 デジタル化による市民の利便性向上
- 2 デジタル化による業務変革
- 3 デジタル人材の活躍

の3つの基本方針を掲げ、市民向けと職員向けの行政デジタル化を総合的に推進します。また、基本方針は、デジタル技術の進展や社会情勢の変化などを勘案し、必要に応じて改訂します。

各基本方針を推進するにあたり、情報ガバナンスを充実させることも重要です。情報システムなどデジタル技術を導入する際には、クラウド化や共同化も視野に入れて検討するとともに、費用対効果を検証して最適化を図ります。また、情報資産が脅威にさらされることのないよう、情報セキュリティの確保を徹底します。

豊橋市行政デジタル化方針

基本方針 1 デジタル化による市民の利便性向上

基本方針 2 デジタル化による業務変革

基本方針 3 デジタル人材の活躍

－ 情報ガバナンスの充実 －
情報システムの最適化 / 情報セキュリティの確保

図：基本方針と情報ガバナンス

基本方針1

デジタル化による市民の利便性向上



誰もが暮らしやすいまちの実現に向けて、さまざまな情報やサービスへのアクセスを可能とするデジタル技術を活用し、行政手続のオンライン化や社会インフラとしてのネットワーク環境の整備を進めてきました。

しかしながら、人々のライフスタイルは多様化しており、行政サービスのあり方もまた、時代に応じた変革が求められています。

そこで、市民一人ひとりの暮らしの利便性が高まるよう、時間を気にせず、市役所へ行かなくてもデジタル化された行政サービスやデータを利用することができ、かつ情報格差が生まれることのない、人に優しいデジタル化を推進します。

基本方針2

デジタル化による業務変革



人口減少や感染症拡大などの困難を抱える時代にあっても、健全な行財政運営のもとに質の高い行政サービスを提供するため、デジタル技術を活用した業務改善や働き方改革を着実に進めてきました。

しかしながら、自治体を取り巻く環境は刻々と変化しており、また人手不足による人材確保が厳しさを増すことが懸念される中、これまで以上に迅速で効果的なデジタル化が求められています。

そこで、本市もデジタル社会の進展とともに成長するため、業務の質や効率を高めるとともに新たな価値を創造し、また時間や場所による制約を受けず、機動的で多様な働き方を実現する、生産性を高めるデジタル化を推進します。

基本方針3

デジタル人材の活躍



デジタル技術の活用は、行政サービスの質や業務の生産性を高める手段のひとつであり、これまでも時勢に応じた研修などを実施し、職員のデジタルリテラシー向上に取り組んできました。

しかしながら、社会ではデジタル技術が急速に進展しており、その恩恵を享受し市民・組織の双方へ還元することのできるデジタル人材の役割は、今後ますます重要になると考えられます。

そのため、職員が率先してデジタル化に取り組む組織であるよう、向上心をもって研さんを積み、また組織外からも協力を得ながら活動することのできる、デジタル社会の到来を見据えた人づくりを推進します。

－ 推進体制 －

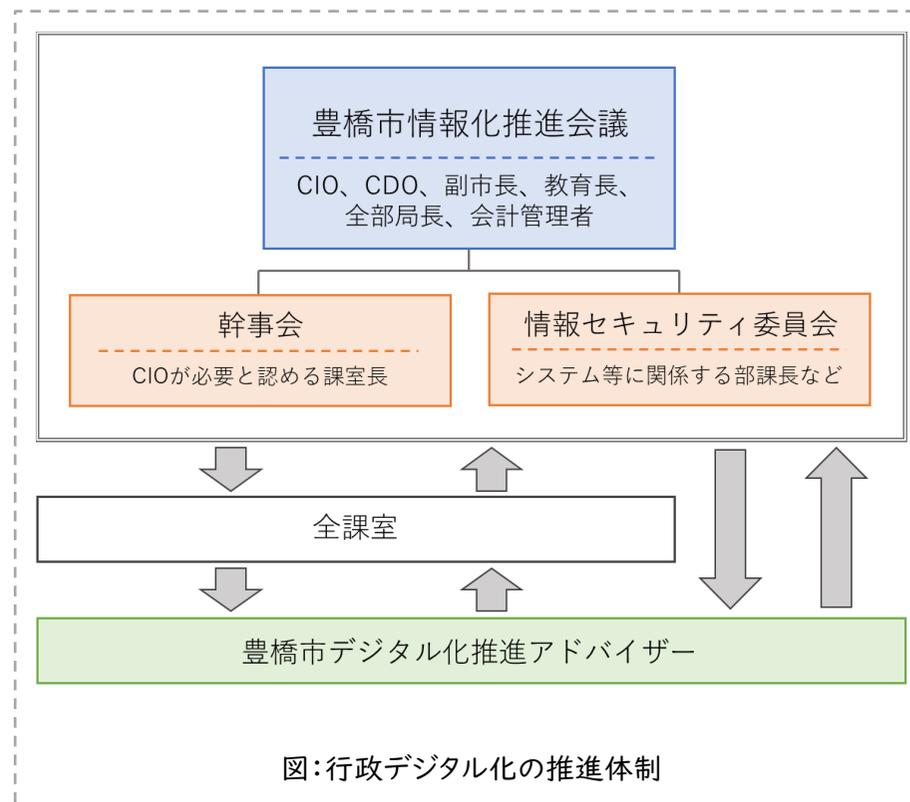
1. 豊橋市情報化推進会議

CIO（最高情報責任者：総務部を所管する副市長）、CDO（最高デジタル責任者：総務部長）、副市長、教育長、全部局長及び会計管理者で組織する、豊橋市情報化推進会議を設置し、本市のデジタル化を総合的に推進します。

また、同会議では、幹事会を設置し、デジタル化に関する政策立案に向けた検討を行うほか、情報セキュリティ委員会を設置し、セキュリティ対策を統一的に推進します。

2. 豊橋市デジタル化推進アドバイザー

デジタル技術やデジタルデバインド対策などに関する知見を有する外部専門人材を、豊橋市デジタル化推進アドバイザーとして委嘱し、支援や助言をいただきながら、政策や行財政改革を推進します。



< 重点施策 >

重点施策は、各基本方針を推進するにあたり、重点的に取り組む具体的な施策を明らかにするものです。本方針では、右図に示す8つの重点施策に取り組むことで、行政のデジタル化を効率的かつ効果的に推進します。

また、重点施策の実施期間にあわせて、基本方針ごとに 2030 年度までの指標及び目標を定めて進捗をはかることにより、取組の効果を高めながらデジタル化を進めます。

なお、重点施策並びに指標及び目標は、豊橋市総合計画（基本計画）の策定時期にあわせて見直しを図るほか、基本方針を改訂する場合にも見直しを行います。

基本方針 1 デジタル化による市民の利便性向上

- 重点施策 1 - 1 行政サービスのデジタル化
- 重点施策 1 - 2 地域デジタル環境の充実
- 重点施策 1 - 3 デジタルデバイド対策

基本方針 2 デジタル化による業務変革

- 重点施策 2 - 1 業務の効率化・高度化
- 重点施策 2 - 2 デジタル・ワークスタイル環境の充実
- 重点施策 2 - 3 情報システムの標準化・共通化

基本方針 3 デジタル人材の活躍

- 重点施策 3 - 1 職員デジタル人材の育成・確保と活動の推進
- 重点施策 3 - 2 外部デジタル人材の活用

図：各基本方針における重点施策



【重点施策】

1. 行政サービスのデジタル化

行政サービスの利便性を高めるため、オンラインで申請や届出ができることを基本とするなど、デジタル技術を活用したサービス提供を充実します。また、窓口での手続では、マイナンバーカードやデジタル技術を活用した予約・申請支援などを拡充します。さらに、デジタル化を阻害する条例・規則などに規定されているアナログ規制の点検と見直しを進めます。

主な取組	<ul style="list-style-type: none"> ✓行政手続のオンライン化 ✓公金収納における eL-QR の活用 ✓マイナンバーカードの利用環境の充実 ✓スマート窓口の推進 ✓AI 電話の活用 ✓アナログ規制の点検・見直し
------	--

2. 地域デジタル環境の充実

公共施設での地域活動や災害時などに誰でもインターネットを利用することができるよう、公衆無線LANについて社会の変化に応じて適切に運用します。また、行政の所有するさまざまな情報を地域で活用することができるよう、自治体標準オープンデータに準拠した行政情報のオープンデータ化を進めます。

主な取組	<ul style="list-style-type: none"> ✓公衆無線LANの運用 ✓オープンデータの充実
------	--

3. デジタルデバインド対策

個の事情による情報格差が生じることのないよう、情報の入手に困難を抱える方への丁寧な支援を行うとともに、誰もが使いやすく、分かりやすい行政サービスのデジタル化を推進します。

主な取組	<ul style="list-style-type: none"> ✓高齢者などへのデジタル活用支援 ✓窓口対応でのデジタル技術の活用 ✓アクセシビリティの確保
------	--

指標

✓行政手続のオンライン化率を高めます。

(2024年度:47.48% ⇒ 2030年度:75%)

✓オープンデータの公開件数を増やします。

(2024年度:66件 ⇒ 2030年度:75件)



【重点施策】

1. 業務の効率化・高度化

業務の生産性向上に加え、いままで困難であった課題を解決するため、AIなどの先端技術やドローン、デジタル開発ツール、IoT を積極的に活用した業務のデジタル化を推進します。また、政策の推進や行財政改革にあたっては、新たな事業の立案や取組の効果を高めるためのデータ活用を進めます。

主な取組	<ul style="list-style-type: none"> ✓AI技術の活用 ✓ドローンの活用 ✓RPAなどデジタルツールの活用 ✓事業立案や業務改善へのデータ活用
------	---

2. デジタル・ワークスタイル環境の充実

業務の生産性や継続性を確保するとともにワークライフバランスを実現するため、時間や場所の制約を受けない機動的で多様な働き方を推進するとともに、オンラインでの業務に資するペーパーレス化を進めます。あわせて、こうした働き方を一層推進するため、グループウェアなどの情報共有基盤の機能更新を図ります。

主な取組	<ul style="list-style-type: none"> ✓テレワークシステムやチャットツールの活用 ✓ペーパーレスの推進 ✓グループウェアなどの更新
------	--

3. 情報システムの標準化・共通化

利用者の利便性向上と人的・財政的負担の軽減のため、標準化対象業務にかかる全ての基幹業務システムについて、国の定める標準仕様に準拠したシステムへの移行を完了させます。また、基幹業務システム以外においても、他自治体と共同調達、共同利用により共通化システムの導入を進めます。あわせて、システムの導入に伴う業務手順などの運用を見直し、業務全体の効率化を図ります。

主な取組	<ul style="list-style-type: none"> ✓標準準拠システムへの移行 ✓情報システムの共通化の推進 ✓システムの導入にあわせた運用の見直し
------	--

指 標

- ✓AI技術やデジタルツールを活用して効率化する業務数を維持するとともに、削減効果時間(推定)を増やします。

(2024年度:103 業務 ⇒ 2030年度:103 業務)

(2024 年度:14,700 時間 ⇒ 2030 年度:20,000 時間)

- ✓標準準拠システムで事務処理を行う業務の割合を増やします。

(2024年度:10% ⇒ 2030年度:100%【完了】)



【重点施策】

1. 職員デジタル人材の育成・確保と活動の推進

デジタル化を迅速かつ適切に進めることができる職員を確保するため、デジタル関連の知識を有する人材の採用に努めます。また、デジタル技術導入後の効果を最大化できるよう、業務プロセス全体を見直す BPR を実践する機会を創出し、職員デジタル人材への成長を促します。このほか、職員のデジタルリテラシーの底上げを図るため、役職や技能に応じた研修などを実施します。

上述の取組を通じて、職員によるデジタル化への取組を加速させるため、職員デジタル人材を中心にデジタル技術の更なる活用と展開を図るとともに、デジタル化に積極的に取り組む組織風土を醸成します。

主な取組	<ul style="list-style-type: none"> ✓ デジタル人材の職員採用 ✓ BPR の実践による職員デジタル人材の育成 ✓ 階層別DX研修やデジタル技術活用研修の実施
------	---

2. 外部デジタル人材の活用

確かな知見のもとにデジタル化を効率的かつ効果的に推進するため、民間企業などで活躍する外部デジタル人材による協力体制を充実させるとともに、国による支援制度なども活用し、専門家による支援や助言を受けながらデジタル化を進めます。

また、地元企業や大学が有するデジタル人材との連携や交流などを通じて、デジタル化の推進や職員のデジタルリテラシーの向上を図ります。

主な取組	<ul style="list-style-type: none"> ✓ デジタル化推進アドバイザーによる支援の充実 ✓ 国の支援制度の活用 ✓ 地元企業や大学との連携
------	---

指標

- ✓ BPR の取組数を増やします*。
(2030 年度:10 取組 【2026年度以降の累計】)
- ✓ デジタル関連研修などへの年間延べ参加職員数を増やします。
(2024年度:2,683 人 ⇒ 2030年度:2,800 人)

*標準化に伴う BPR を除く

< 参考資料 >

1. デジタル化に向けた国及び愛知県の動向

(1) 国の動向

○ デジタル田園都市国家構想基本方針の閣議決定

2022年6月7日に閣議決定された当方針では、デジタルの力を活用した地方の社会課題解決やデジタル人材の育成・確保などの4つの柱に基づく取組を進めることにより、構想の実現を目指すこととしています。

○ 新しい地方経済・生活環境創生本部の設置

2024年11月8日閣議決定により、デジタル田園都市国家構想の具体化と実行を担うために、この本部が設置されました。デジタルを活用した地方の社会課題解決を推進し、地方経済を活性化させることを目的としています。

○ デジタル社会の実現に向けた重点計画の改定

2021年12月24日に閣議決定された当計画では、デジタル社会の実現に向けての理念や原則、基本戦略、政府が迅速かつ重点的に実施すべき施策が明示され、司令塔となるデジタル庁のみでなく、各府省庁が構造改革や個別の施策に取り組むものとしています。(2025年6月改定)

○ 自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画【第5.1版】への改定

2020年12月25日に総務省により当計画が策定され、地方自治体における取組の指針や国による支援策が示されました。新たに「国・地方デジタル共通基盤の整備・運用に関する基本方針」に基づく共通化等の推進などが取組事項に追加されています。(2026年1月改定)

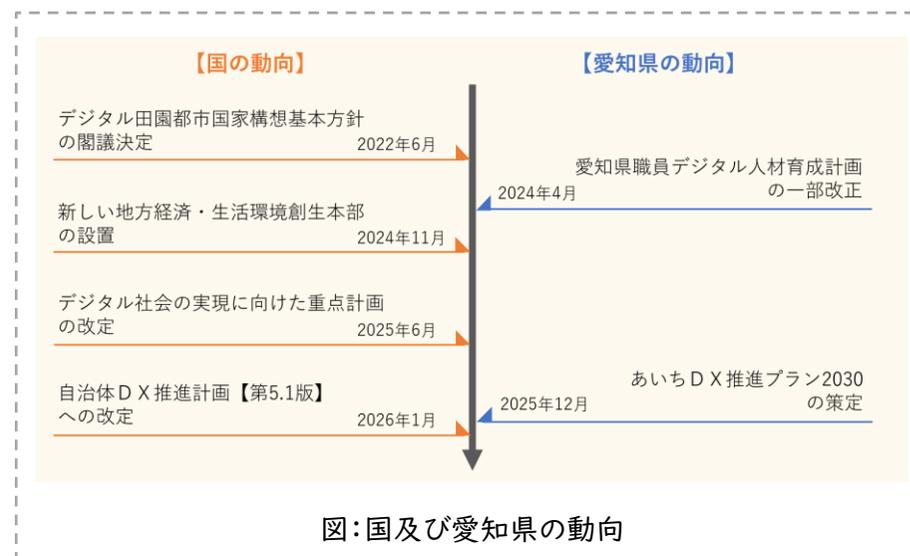
(2) 愛知県の動向

○ 愛知県職員デジタル人材育成計画の一部改正

2021年8月に策定された当計画は、若手職員をデジタル人材として育成・活用するとともに、全職員がDXにかかる基本的な知識を習得するよう、人材育成の取組を強化し、デジタル化・DXの取組をより強力に推進することを目的に2024年4月に一部改正されました。

○ あいちDX推進プラン2030の策定

2025年12月に当プランが策定され、「デジタルファースト」、「サービスデザイン」、「デジタルリテラシー」の3つの視点と、「産業競争力」をはじめとする4つの柱に基づき、DX関連施策を体系的に推進することが示されました。



図：国及び愛知県の動向

2. 豊橋市の人口と職員数の推移

(1) 人口

本市の人口は、2020年から2025年までの5年間の推計で11,920人減少し、2025年では360,000人となる見込みです。また、2035年には335,000人になると推計しており、今後も人口減少は続く見込まれます。

年齢3区分別人口は、年少人口と生産年齢人口の割合が減少する一方で老年人口の割合が増加しています。また、年少人口と生産年齢人口の減少率は総人口の減少率よりも高くなると見込まれます。(図1)

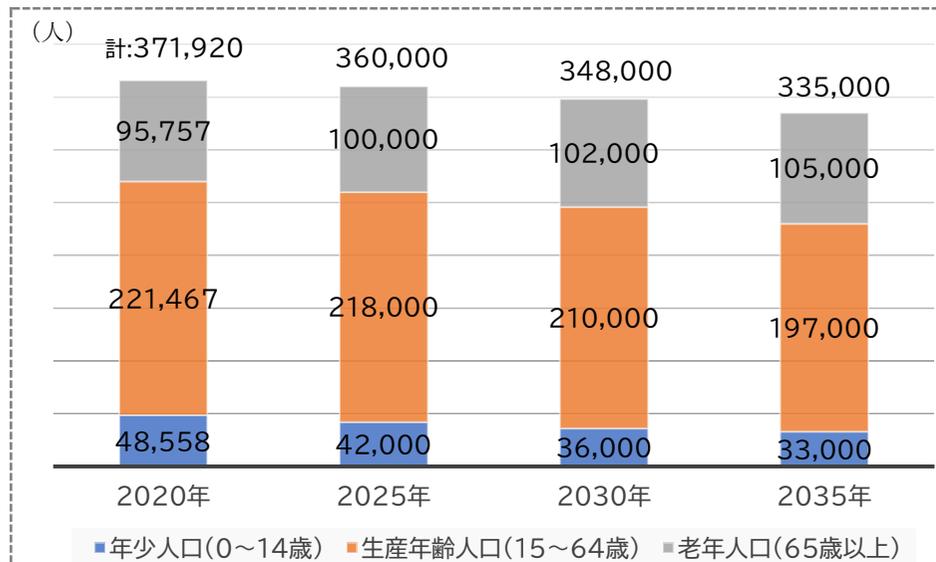


図1. 年齢3区分別人口※

資料／第6次豊橋市総合計画後期基本計画

※2020(令和2)年は国勢調査の実績値。2025(令和7)年以降は第6次豊橋市総合計画後期基本計画の推計値(コホート要因法)

(2) 職員数の推移

本市の職員数は、職員派遣の見直しなどによる減員の方で、基幹系システムの標準化対応や豊橋市民病院の医療体制の充実などによる増員があったため、総数では、2020年度から2025年度までの間で214人の増加となっています。(図2)

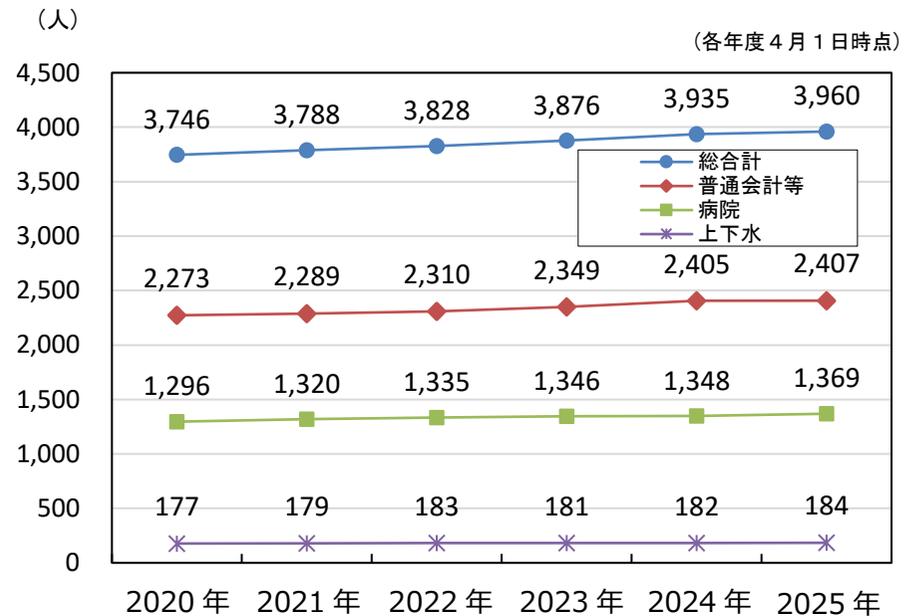


図2. 職員数の推移

資料／豊橋市行財政改革プラン 2026-2030

3. 用語説明

あ	アクセシビリティ	「アクセスのしやすさ」、「利用のしやすさ」、「近づきやすさ」の意味で、情報やサービス、データなどが、さまざまな立場の人たちに利用可能であることをあらわす用語。
	アナログ規制	目視や対面、書面での提出を義務付けるルールのこと。デジタル技術の活用を妨げる要因として見直しが進んでいる。
か	ガバナンス	統治や管理を行うこと。
	ガバメントクラウド	政府共通のクラウドサービスの利用環境のこと。
	基幹業務システム	業務の中で中心的な役割を果たす基幹業務をシステム化したものこと。業務を効率化するための重要な情報システム。
	共通化システム	国や自治体がバラバラに運用していた機能を、標準的なクラウド基盤上に集約して動かすシステムのこと。
	グループウェア	電子メール、スケジュール共有など、職員同士や外部機関との情報伝達と協働を円滑にするための業務システム。
さ	スマート窓口	デジタル技術の活用により、書類の記入や待ち時間などが軽減された窓口のこと。
	自治体標準オープンデータ	行政の情報を、誰でも二次利用しやすいよう全国共通のルールで公開したデータのこと。アプリ開発などに活用される。

	情報格差	「デジタルデバインド」を参照。
た	デジタル社会	デジタル技術の活用により、人々の生活の改善やこれまでにできなかったことが実現する社会のこと。あらゆる分野において創造的かつ活力ある発展が可能となる社会。
	デジタルデバインド (情報格差)	インターネットやパソコンなどのICTを利用できる人とできない人の間に生じる格差や、地理的な制約、年齢、性別、障害や疾病の有無、国籍、経済的な状況等により、日常的にデジタル化の恩恵を享受できる人とできない人との間に生じる格差のこと。
	デジタル・トランスフォーメーション	デジタルを活用することで組織や習慣などを根本的に変容・変革することの意味で、ICTの浸透が人々の生活をあらゆる面でより良い方向に変化させること。
	デジタルリテラシー	デジタルでできることを自らで理解して活用できる能力のこと。デジタル分野における知識、教養、能力などの総称。
は	標準準拠システム	機能や帳票様式などについて、国が定めた「標準仕様」に適合するシステムのこと。20業務が対象となっている。
A	AI	Artificial Intelligence の略。人工知能のこと。
B	BPR	Business Process Reengineering の略。業務プロセスの再構築のこと。

D	DX	Digital Transformation の略。デジタル・トランスフォーメーションを参照。
E	eL-QR	地方税の納付書に印字される共通規格の QR コードのこと。スマホ決済や銀行のアプリから場所を問わず納税できる。
I	ICT	Information and Communication Technology の略。情報通信技術のこと。
R	RPA	Robotic Process Automation の略。これまで人が行ってきた定型的なパソコン操作を自動化するソフトウェアロボットのこと。

履歴

2023年3月	策定
2026年3月	改訂

発行 : 豊橋市総務部行政デジタル推進室
 連絡先: (TEL) 0532-51-2081
 (E-mail) g-digital@city.toyohashi.lg.jp

