

スマートシティ江津推進構想 アクションプラン【第 1.2 版】

第 6 次行財政改革（2022 年度～2026 年度）

2024 年 3 月

江 津 市

改訂履歴

改訂内容

2023 年 3 月に策定した「スマートシティ江津推進構想アクションプラン【第 1.1 版】」では、本アクションプランを不断に見直すものとし、2023 年度末には 2026 年度末までの KPI 設定を行うこととしていました。

今回の改訂点は、①DX を進めるにあたっての具体的な取組みや個別業務一覧に項目を追記すること、②「推進体制のスキーム」に DX 推進リーダーを位置づけること、③個別業務一覧の進捗状況と KPI を追記することの 3 点です。

版数	発行日	改訂履歴
第 1.0 版	2023 年 3 月 31 日	初版発行
第 1.1 版	2023 年 9 月 30 日	①「2. アクションプランにおける D X の推進について」における「DX」の定義の追記 ②「3. D X の進め方について」STEP2 の表における「具体的な取組み等」への追記、「7. 個別業務一覧」の追記 ③「7. 個別業務一覧」の追記、デザイン変更と進捗状況の追記
第 1.2 版	2024 年 3 月 26 日	①「3. D X の進め方について」STEP2 の表における「具体的な取組み等」への追記、「7. 個別業務一覧」の追記 ②「5. 推進体制」の変更（推進体制図の修正と DX 推進リーダーの追記） ③「7. 個別業務一覧」のデザイン変更、進捗状況と KPI の追記

目 次

1. 国の動向

2. アクションプランにおけるD Xの推進について

(1) 「DX」＝「できることから(D)、行動変革(X)」、「できないは(D)、だめ(X=バツ)」

(2) 改革

(3) 人に優しいDX

3. DXの進め方について

4. アクションプランのスケジュール、評価方法、見直しについて

5. 実施体制

6. ロジックモデル

7. 個別業務一覧

1. 国の動向

2019 年 5 月、デジタルファースト法（デジタル手続法）が成立しました。その基本原則は、①デジタルファースト（個々の手続・サービスが一貫してデジタルで完結する）②ワンスオンリー（一度提出した情報は、二度提出することを不要とする）③コネクテッド・ワンストップ（民間サービスを含め、複数の手続・サービスをワンストップで実現する）とされ、「国、地方公共団体、民間事業者、国民その他の者があらゆる活動において情報通信技術の便益を享受できる社会の実現」が明記されました。

2020 年 12 月、「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」が閣議決定され、目指すべきデジタル社会のビジョンとして「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～」が示されました。同年同月には、自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画が策定され、自治体の情報システムの標準化・共通化、マイナンバーカードの普及促進、行政手続のオンライン化、AI・RPA の利用推進、テレワークの推進、セキュリティ対策の徹底を重点取組事項と示されました。

2021 年 9 月、デジタル社会の形成に関する施策を迅速かつ重点的に推進するため、デジタル庁が設置されました。

自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画については、2022 年 6 月に「デジタル社会の実現に向けた重点計画」や「デジタル田園都市国家構想基本方針」が閣議決定されたことを受け、2022 年 9 月に「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 2.0 版】」として改訂されました。最新では、「規制改革実施計画」（2023 年 6 月 16 日閣議決定）や「規制改革推進に関する中間答申」（2023 年 12 月 26 日規制改革推進会議決定）において、eLTAX を活用した公金収納の取組を進めることが記載されたこと等を踏まえ、2024 年 2 月に「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 2.3 版】」として改訂されています。

2. アクションプランにおけるDXの推進について

(1) 「DX」＝「できることから(D)、行動変革(X)」、「できないは(D)、だめ(X=バツ)」

スマートシティ江津推進構想（以下「構想」とする。）においては、DXの推進による市行財政の抜本的な改革が重要であるとしていました。ここで確認しておくべきことは、デジタル化(D)が目的であるということではなく、トランスフォーメーション(X)が目的であるということです。DXの推進では、どうしてもデジタル化が強調されるところですが、デジタル化(D)はあくまで手段であり、目的ではありません。この構想の目的はあくまでトランスフォーメーション(X)、つまり改革を行う全職員の行動変革を含めた自治体行政のあり方の改革です。江津市においては、特に、DXの「D」を「できることから・できないは」、「X」を「行動変革・だめ」と位置づけ、江津市を「全職員が、できることから行動に移す」組織とします。スマートシティ江津推進構想アクションプラン（以下「アクションプラン」とする。）では、上記を踏まえた、構想(DXの推進)を実現するための具体的な実行計画を記載します。

(2) 改革

新たな自治体像の基盤となる市行政の改革について、構想においては下の3つの改革を掲げています。

①市民サービスの改革

②業務プロセスの改革

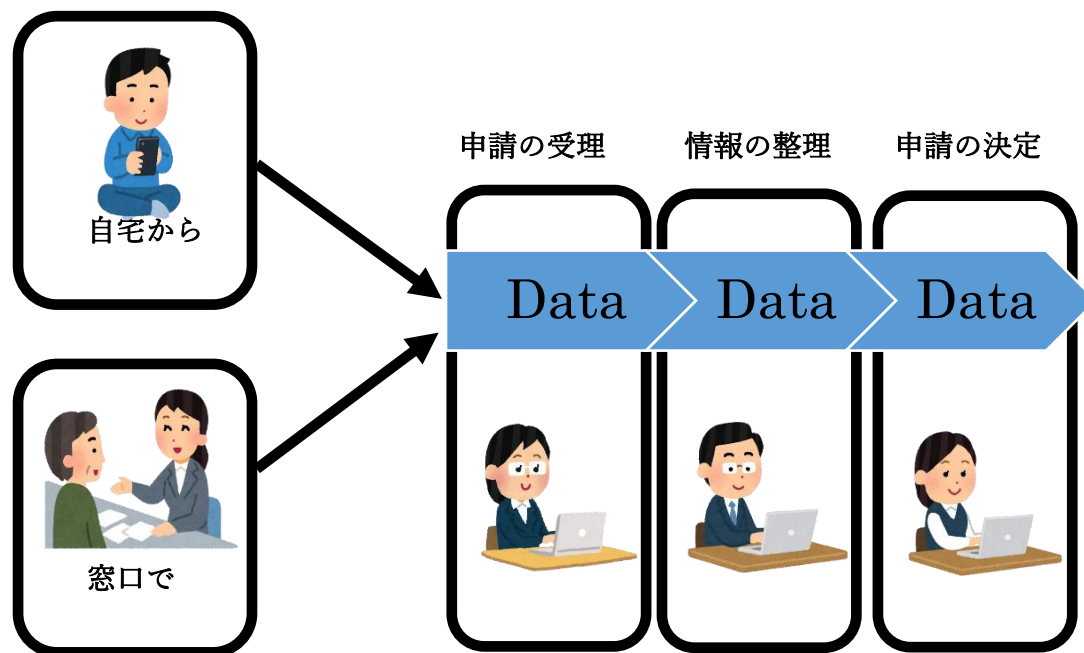
③人と組織の改革

それぞれの改革の趣旨は構想に記載のとおりです。ここで重要なのは、いずれの改革も、「根底から作り直すこと」であるということです。「便利なツールを導入したらそれで終わり」ではなく、市民や職員が困っていることを解決することに目的を置き、必要であれば今までのやり方とは全く異なる手法を用いることも辞さず改革し、しかもそれは一度だけでなく継続的に見直し続けるということです。

(3) 人に優しいDX

DXの推進においては、その推進にすぐ順応できる人たちだけでその恩恵を享受するのではなく、社会全体で誰一人取り残さず、その恩恵を享受できるようにしなければなりません。それは、例えこれまでと全く仕組みやツールが異なる改革であったとしても、誰でも利用でき、誰にとっても利便性が高まるという意味で、人に優しい改革なのです。

人に優しいDXの一例



「人に優しい改革」の具体例は、例えば、市役所に申請が必要な手続きです。

DXの推進後、申請者は、市役所に来庁しなくてもオンラインで申請手続きを行うことができるようになったとします。しかしその場合であっても、オンラインが使えない方を排除することはありません。オンラインが使えない方であっても、従来どおり、市役所に来庁し窓口で手続きを行うことができ、さらには、以前より手厚い説明を受けながら申請を行うことができます。市役所職員は、手続きがオンラインからでも窓口からでも、申請「データ」として受理することができ、その後の処理は紙を介することなくデータで完結します。このように、DXの推進は、誰一人取り残すことなくサービスの利便性を向上させていくことにつながります。

3. D Xの進め方について

D Xの具体的な進め方については、以下のとおり行います。

STEP 1

各課の業務プロセスの課題・問題を明らかにします。

☞この具体的な手法は、B P R（ビジネス・プロセス・リエンジニアリング）です。この手法により、業務プロセスの課題・問題を可視化します。2022 年度・2023 年度では、合計 8 つの課を対象に実施しました。この手法を内製化し、継続的に実施します。

☞B P Rを実施していなくても、現時点で業務プロセスの課題・問題が明確である業務については、できるものからD Xの検討・推進を行います。

STEP 2

STEP 1で行ったB P Rの結果をもって、課題・問題の解決手段の研究を行います。課題・問題の関係課とD X推進担当課が互いに情報共有・連携し、研究します。

☞表①～③は、1.（2）の3つの改革ごとに、現在手段として考えられるものの一覧を示しています。

☞表①～③の「具体的な取り組み等」に記載の手段が江津市において実現可能かどうか、研究します。この手段は、常に最新の情報を取得し、検討事項の変更や追加だけでなく、廃止も含め継続的に研究します。

①市民サービスの改革に関すること

No.	テーマ	具体的な取り組み等	備考
①	窓口改革 (フロントヤード改革)	オンライン申請	・「自治体DX推進計画」において「特に国民の利便性向上に資する手続」とされた26手続及びそれ以外の手続 ・生成AIチャットボットFAQの活用
		書かない窓口	
		電子決済	キャッシュレス決済の推進
		リモート窓口	
②	マイナンバーカードの利用拡大	住民票等のコンビニ交付	
③	情報発信	SNSの活用拡大	不特定多数の市民等への直接的な情報発信
		HP改革	わかりやすいHPの作成

		統合型GISを活用した道路台帳・都市計画図の電子化と公開	
④	教育環境の向上	校務支援システムの導入	
		放課後児童クラブの連絡手段の追加	
⑤	地域交通の利便性向上	MaaSの導入	
⑥	デジタル人材の育成	デジタル人材育成支援	eスポーツ機器の整備とイベント開催
⑦	持続可能な地域医療体制の構築	救急医療ICTネットワーク整備	

⑧	自治体の情報システムの標準化・共通化	基幹系 20 業務の標準準拠システムへの移行	ガバメントクラウド利用の努力義務
---	--------------------	------------------------	------------------

②業務プロセスの改革に関すること

No.	テーマ	具体的な取組み等	備考
①	業務プロセスや作業内容の改革	B P R（ビジネス・プロセス・リエンジニアリング）の推進	R4年度：人事 税務 水道 社会教育 R 5 年度：子育て支援、保険年金、地域振興、土木建設 手作業からAI-OCR/RPAやローコードツール等への置き換えを進める 事業自体の評価制度の刷新も必須
		生成AIの活用	
②	事務のペーパーレス化	市議会資料のペーパーレス化	
		電子決裁	
		文書管理	
③	事業効果の向上	ナッジ理論	

④	コミュニケーションの改革	チャットツールの活用	職員間の連絡調整の改革
		電話改革	

③人と組織の改革に関すること

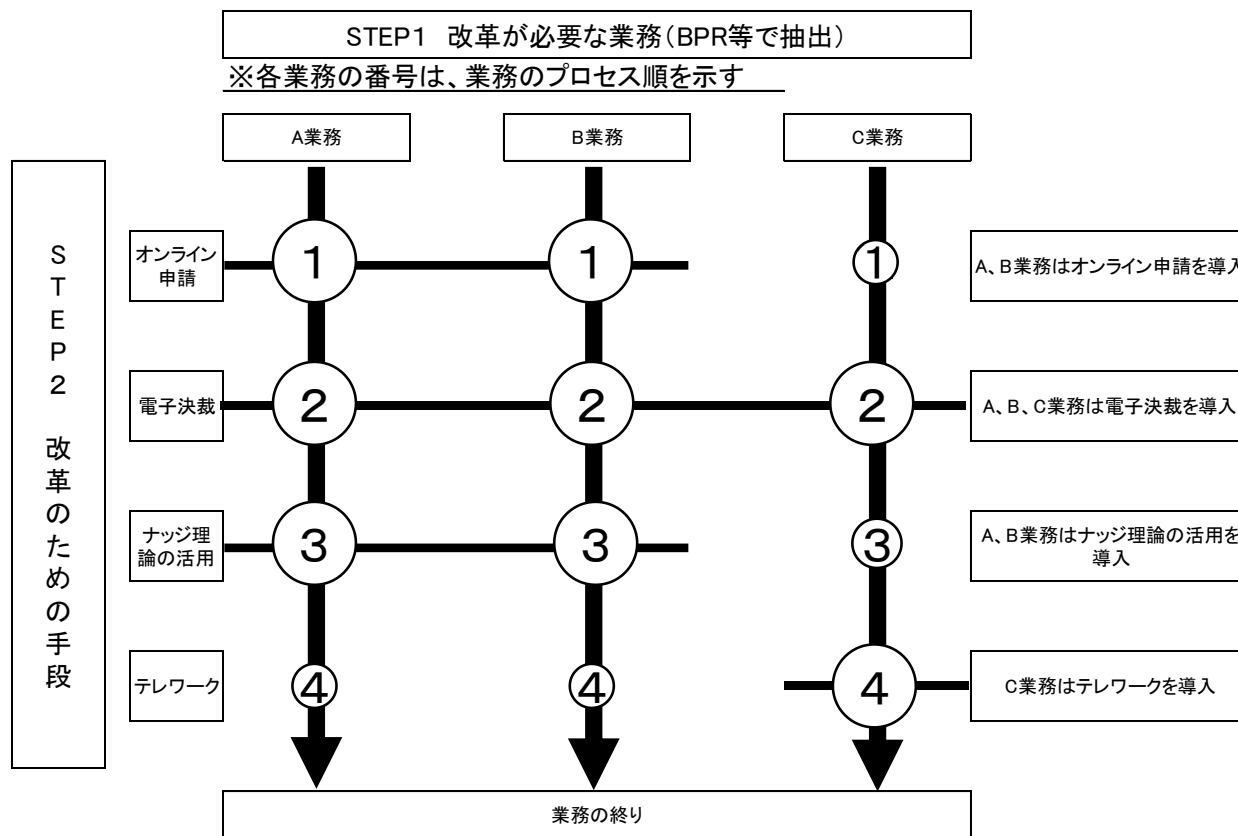
No.	テーマ	具体的な取組み等	備考
①	働き方改革	テレワークの導入	システムと制度の構築
		民間人材の活用	
②	人材育成	職員研修制度の確立	《例》全職員のITパスポートの取得
		課題の整理・解決能力の向上	RPAシナリオ作成方法とAI-OCRの設定方法の習得による課題の整理・解決能力の向上を図る
③	組織の在り方検討	スマートシティの実現	基盤となる組織体制の確立

STEP 3

STEP 1 で抽出した課題・問題を解決するにあたり、STEP 2 で研究した手段を活用します。STEP 3 の取り組みにあたっては、取り組んでいる各課に、構想担当課が実現に至るまで伴走し、補助します。

☞STEP 2 の手段で、複数の業務を解決できる場合は、同時に調整を行い、解決します。

☞1. (2) の3つの改革は、STEP 1～STEP 3 の実施により実現を目指します。下はイメージ図です。

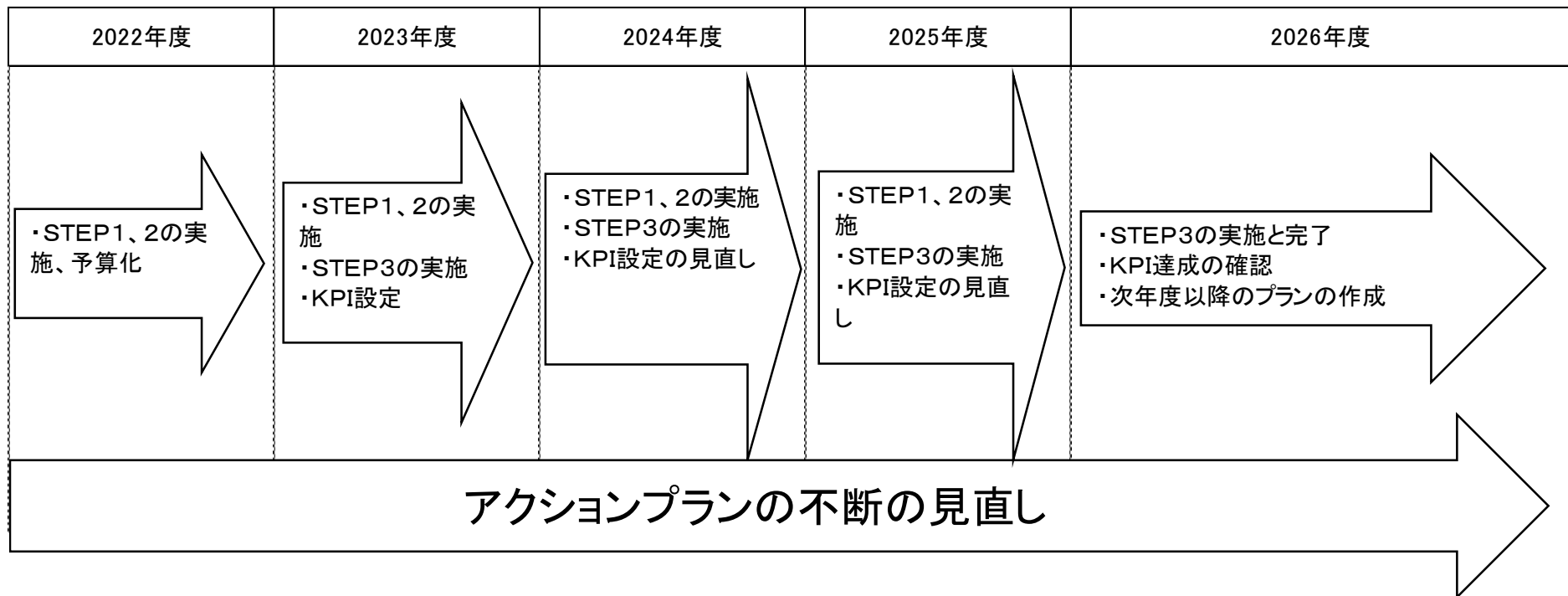


4. アクションプランのスケジュール、評価方法、見直しについて

アクションプランは、構想と同様 2022 年度から 2026 年度の 5 年間で進めます。2. S T E P 1～3 の取り組みを行い続けることとし、そのスケジュールについては、下図のとおりです。

アクションプランの評価方法については、2023 年度末までに、2026 年度末までの K P I 設定を行い、外部有識者や市民の意見を取り入れながら、スマートシティ江津推進本部においてその達成度を確認します。また、K P I 設定は、2024 年度以降も、必要に応じて見直します。

アクションプランは、2. S T E P 1～3 の取り組みを行う中で検討した結果や、スマートシティ江津推進本部での意見によって不断に見直しを行い、随時変更・修正・改正します。



4－2．2024 年度のアクションプランの見直し予定

アクションプランは不断に見直しを行いますが、2024 年度は、以下の図のとおり 9 月に改訂を行います。

2024年度

4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
DX推進 委員会議		DX推進 委員会議		DX推進 委員会議		DX推進 委員会議		DX推進 委員会議		DX推進 委員会議	
					監事会				監事会		推進本部 会議
					アクションプランの改訂				アクションプランの進捗確認・ 改訂の承認		

5. 推進体制

アクションプランの推進は、市長をトップとする「スマートシティ江津推進本部」により行います。推進本部には、「推進本部監事会」「DX推進委員」「ワーキンググループ」を置くことができることとし、それぞれの役割とメンバーは以下の通りとします。

「スマートシティ江津推進本部」：①スマートシティ江津推進構想及びアクションプランの承認②WG の設置、WG 検討事項の推進③DX 推進リーダーの任命及び DX 推進委員会の設置、検討結果の施策への反映など

メンバー 市長（CDO）、副市長・教育長（副 CDO）、CDO 補佐官、顧問・危機管理監・参事・課長相当職（本部員）

「推進本部監事会」：推進本部が機動的に動けるよう、本部の活動をサポート

メンバー 副市長（会長）、参事など

「DX 推進委員会」：①各課の中で DX を推進②各課の課題を拾い上げて全庁で見える化

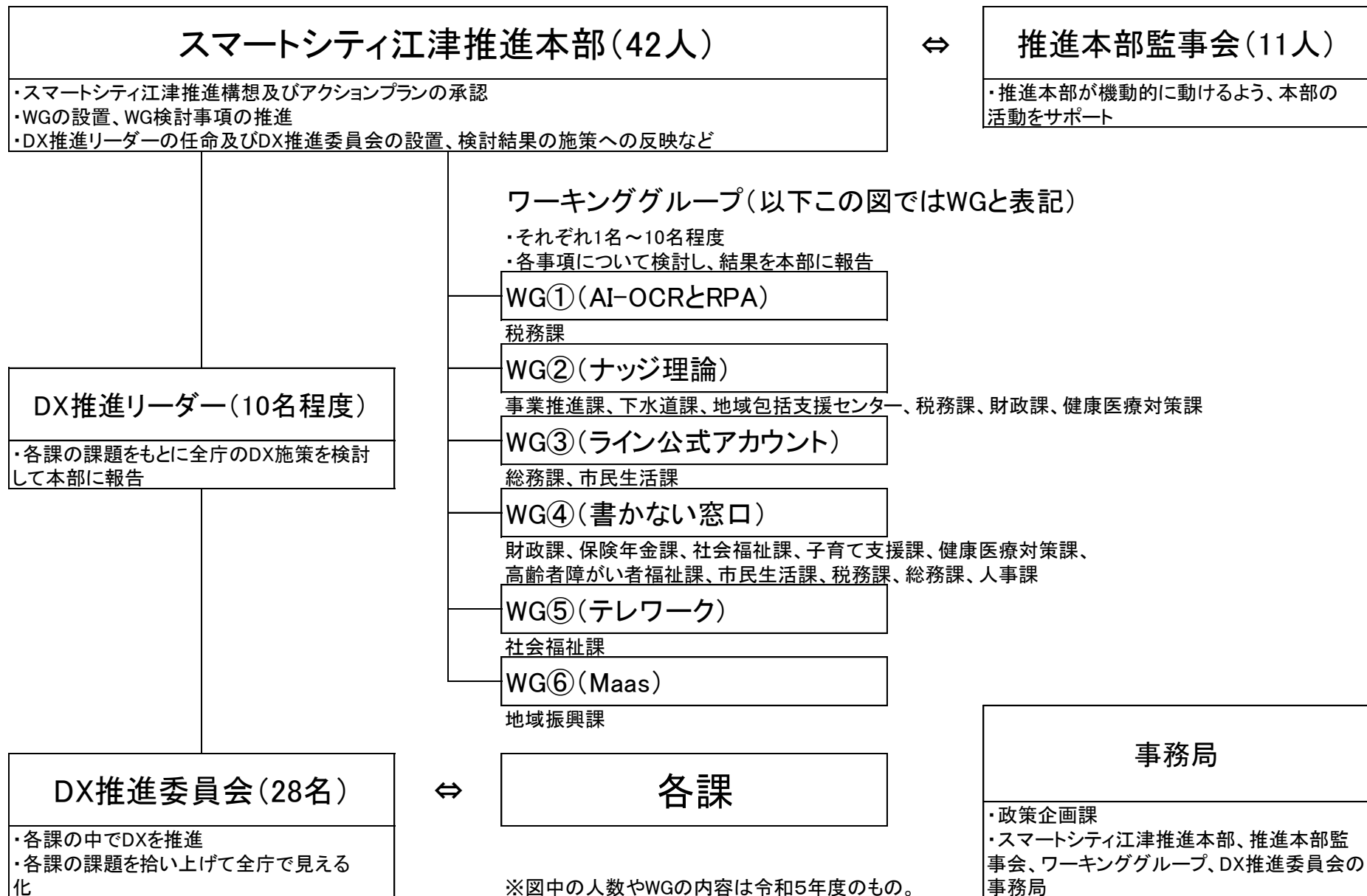
メンバー 各課職員 1 名

「ワーキンググループ」：各事項について検討し、結果を本部に報告

メンバー 全職員の中から選定

「DX 推進リーダー」：①各課の課題をもとに全庁の DX 施策を検討して本部に報告②スマートシティ江津推進構想の推進をけん引する役割を担う人材③DX 推進リーダーの育成によって、将来の江津市を担う高度人材の育成を行う

メンバー 全職員の中から選定



6. ロジックモデル（別ファイル「ロジックモデル」参照）

スマートシティ江津を実現するにはどうすればよいのか、各事業との関連性について、一覧として理解するために、ロジックモデルを作成しました。

なお、このロジックモデルは可変的であり、アクションプランや個別事業の見直しとともに不断に見直しを行うこととします。特に、「Impact（ありたい姿）」については、行政側の視点だけでなく、市民や事業者の幅広い視点・実際に困った体験などを集約し、江津市版スマートシティの理想形を明確にします。

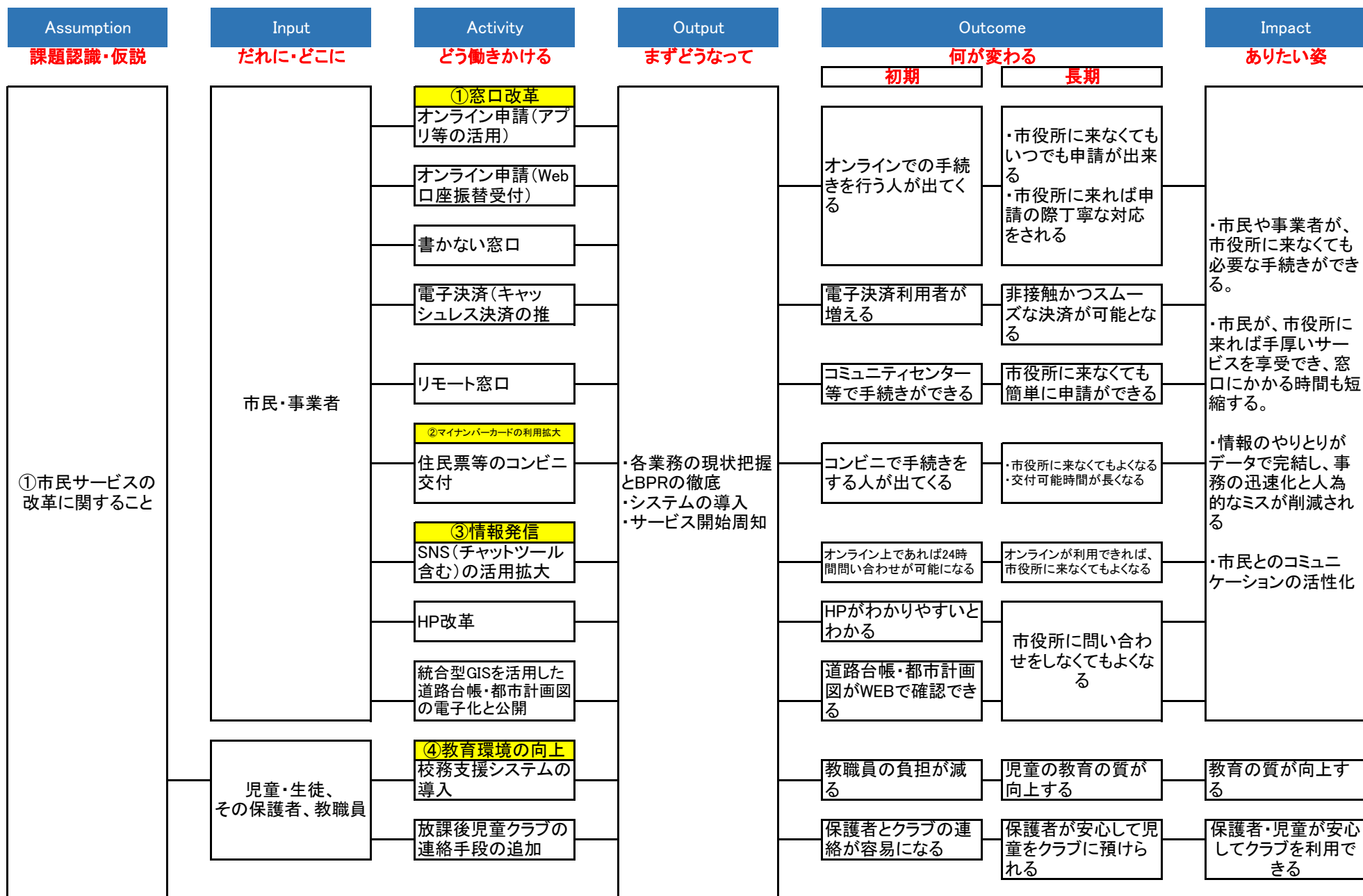
また、その際に考える水準は、民間サービス並みの水準を考え、これまでの行政の形にとらわれない姿を描きます。

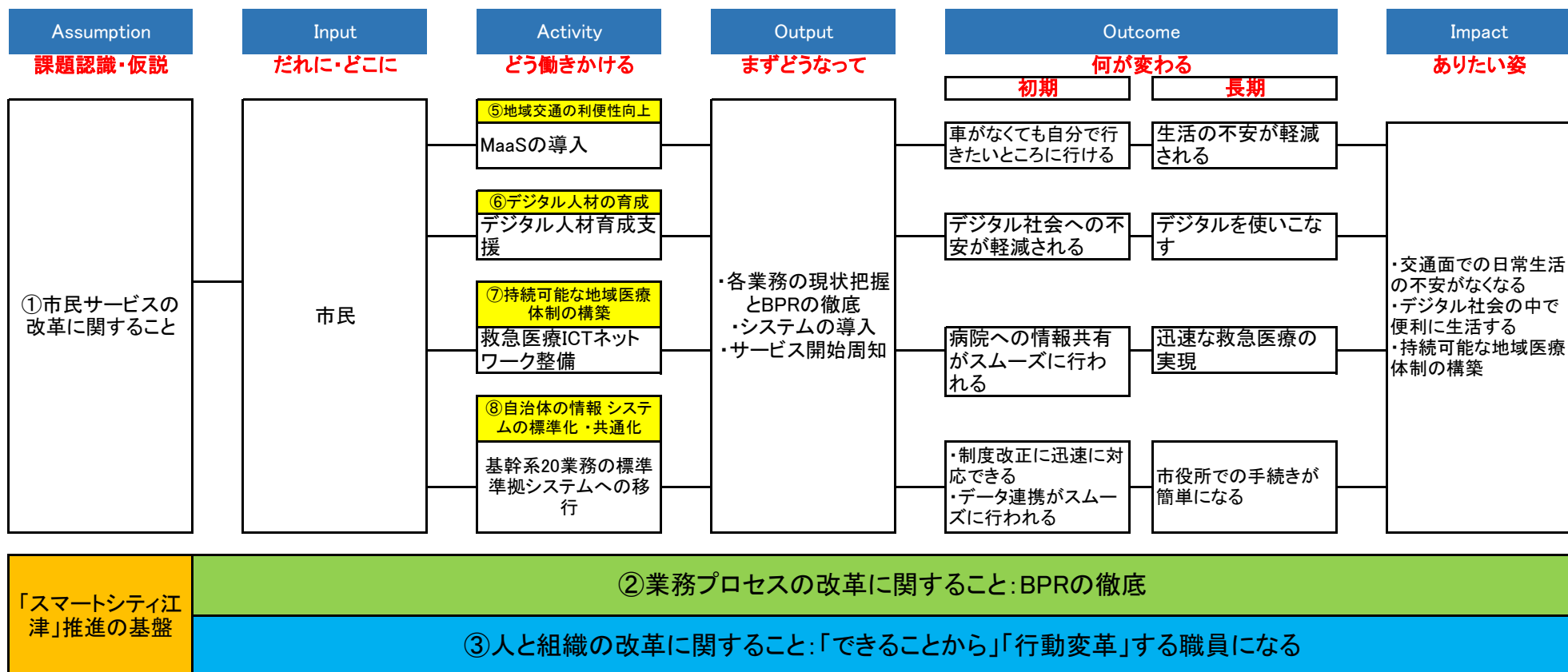
※別ファイル「ロジックモデル」を参照してください。

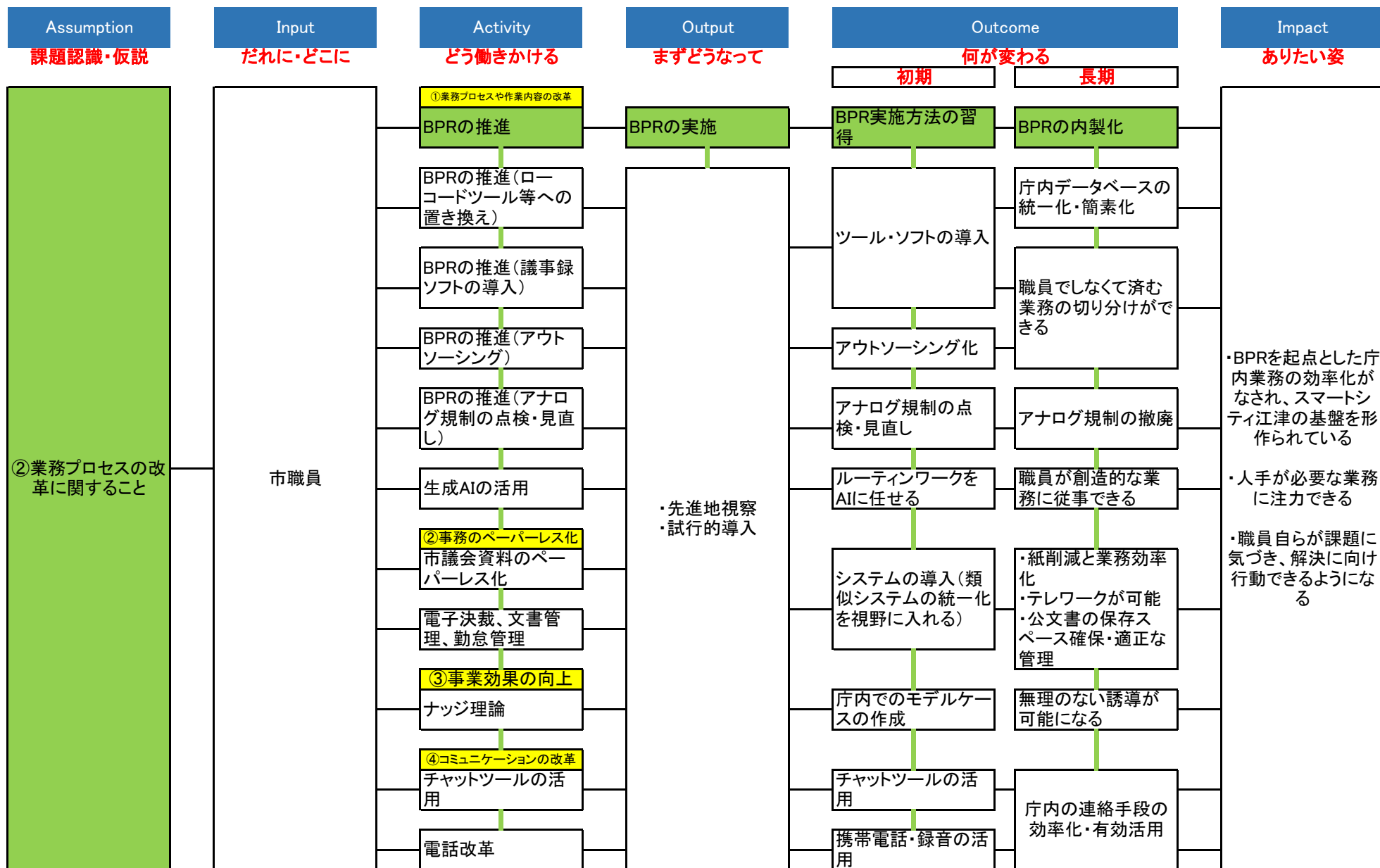
7. 個別業務一覧（別ファイル「個別業務一覧」参照）

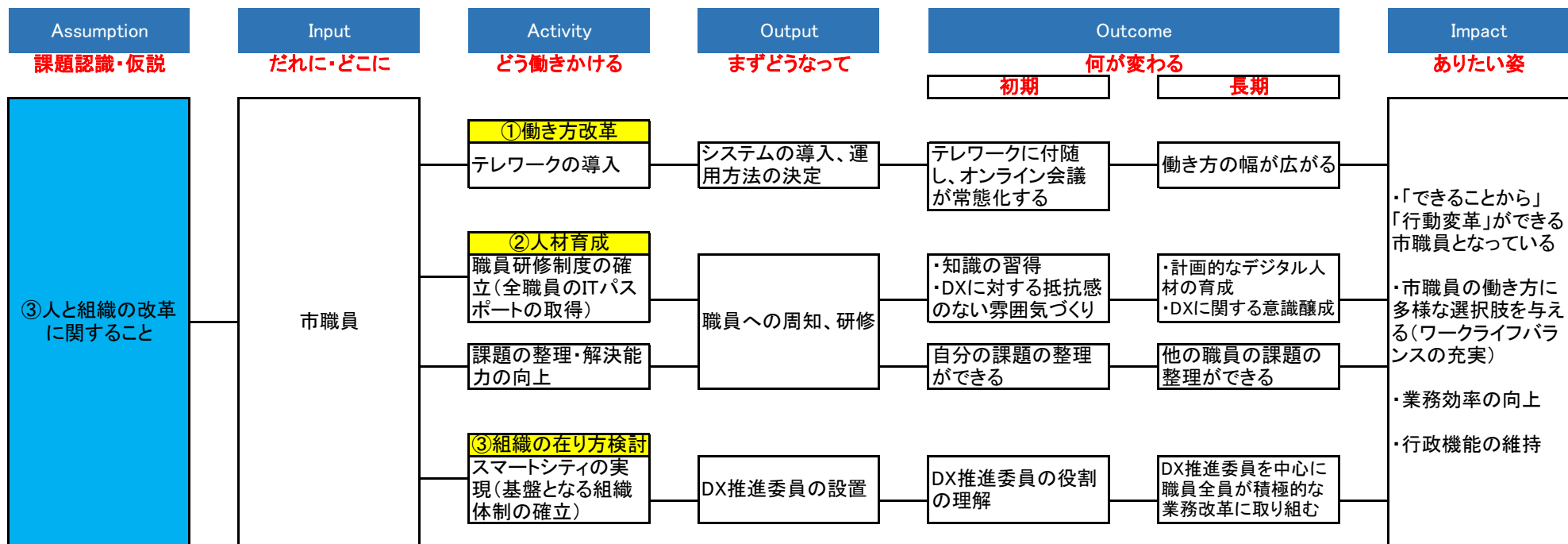
以下、個別業務一覧を掲載します。この一覧についても、不断に見直しを行います。特に、2026 末数値目標については、住民目線の数値目標と職員目線の数値目標を設定し、それがロジックモデルとつながりを持たせるよう見直すこととします。

※別ファイル「個別業務一覧」を参照してください。









1. 市民サービスの改革に関すること

①窓口改革

オンライン申請(アプリ等の活用)

担当:窓口担当課、政策企画課

現状

市役所での手続きは、原則市役所に来ないとできない

年度	2023	2024	2025	2026
スケジュール	○先進自治体視察 ○システムの検討	○システムの導入 ○生成AIチャットボットFAQ の活用	○システムの運用	○オンライン可能な 手続の追加
進捗	○LINE公式アカウント導入 ○オンライン申請システム26業務 の運用開始の有無を確認			
2026末 数値目標	オンライン申請に満足している人の割合 80%			

理想

- 市役所に来ることなくオンラインで手続きできる
- オンラインの利用が難しい人は、市役所に来て丁寧な説明を受けながら手続きできる

1. 市民サービスの改革に関すること

①窓口改革

オンライン申請(Web口座振替受付)

担当:窓口担当課、会計課、政策企画課

現状

口座振替申し込みは、紙での申請のみとなっている

年度	2023	2024	2025	2026
スケジュール	○オンライン申請サービス を行っている金融機関 の調査	○オンライン申し込みの試行	○オンライン申し込みの導入・運用	
進捗	オンライン申請サービス を行っている金融機関 の調査と庁内合意の形成			
2026末 数値目標	オンラインで口座振替の申し込みができる金融機関数 1(2023年度時点 0)			

理想

口座振替申し込みを市役所に来ることなくオンラインでできる

1. 市民サービスの改革に関すること

①窓口改革

書かない窓口

担当:窓口担当課

現状

市役所の窓口での手続きは、申請書を申請者が記入する

年度	2023	2024	2025	2026
スケジュール	○先進地視察 ○江津版「書かない窓口」 の定義付け	○システムの検討	○システムの導入・運用	
進捗	○先進地視察 ○窓口業務のBPR			
2026末 数値目標	窓口の平均対応時間削減割合 50%(2024年度比)			

理想

申請者が申請書の記入をすることなく窓口での手続きを行うことができる

1. 市民サービスの改革に関すること

①窓口改革

電子決済(キャッシュレス決済の推進)

担当: 収納窓口担当課、会計課、政策企画課

現状

市役所に関する支払いの一部の納付を除き現金での支払いとなっている

年度	2023	2024	2025	2026
スケジュール	○キャッシュレス決済の導入検討	○キャッシュレス決済の一部運用開始	○キャッシュレス決済可能な業務の拡大	
進捗	進捗なし			
2026末 数値目標	電子決済対応窓口割合 100%			

理想

- キャッシュレス決済が市の施設・サービスで利用できる
- オンライン上で決済ができ来庁しなくてもよいサービスが確立している

1. 市民サービスの改革に関すること

①窓口改革

リモート窓口

担当:収納窓口担当課、政策企画課

現状

市役所での手続きは、原則市役所に来ないとできない

年度	2023	2024	2025	2026
スケジュール		○コミュニティセンター等でのリモート窓口実証	○コミュニティセンター等でのリモート窓口実装	
進捗	※新規(令和6年度より)			
2026末 数値目標	リモート窓口設置個所 3			

理想

- 市役所に来ることなくオンラインで手続きできる
- オンラインの利用が難しい人は、市役所に来て丁寧な説明を受けながら手続きできる

1. 市民サービスの改革に関すること

②マイナンバーカードの利用拡大

住民票の写し等のコンビニ交付

担当:市民生活課

現状

住民票の写し等の取得は、市役所窓口または郵便で手続きをしないとできない

年度	2023	2024	2025	2026
スケジュール	○システムの導入 ○令和5年7月運用開始	○運用継続		
進捗	○システムの導入 ○令和5年7月運用開始			
2026末 数値目標	全体の証明書交付部数のうちコンビニ交付での割合が20%達成			

理想

市役所に来なくても日本全国のコンビニ等で住民票の写し等を取得できる

1. 市民サービスの改革に関すること

③情報発信

SNSの活用拡大

担当:全課

現状

情報発信がマスの的な発信に限定され、パーソナライズされた発信ではない

年度	2023	2024	2025	2026
スケジュール	○先進地視察 ○システムの検討 (防災・ごみ情報等)	○システムの試行	○システムの導入・運用	
進捗	○先進地視察 ○LINE公式アカウント 導入			
2026末 数値目標	ライン公式アカウント友達登録数 人口比100%			

理想

SNSの利用(FAQやチャットボット等の活用を含む)によって、市民が欲しい情報をいつでも受け取れる環境が整備されている

1. 市民サービスの改革に関すること

③情報発信

HP(ホームページ)改革

担当:総務課

現状

HPのどこに欲しい情報があるのか分かりづらく、市役所に問い合わせをしないといけない

年度	2023	2024	2025	2026
スケジュール	○HPの改善点の洗い出し	○「HP改革」ワーキンググループの設置と検討	○HPの変更・運用	○使いやすさの検証・修正
進捗	○HPの改善点の洗い出し			
2026末 数値目標	HP閲覧者アンケートでの満足度 80%			

理想

市役所に問い合わせすることなく、HPで欲しい情報が得られる

1. 市民サービスの改革に関すること

③情報発信

統合型GISを活用した道路台帳・都市計画図の電子化と公開

担当:税務課、土木建設課、都市計画課

現状

道路台帳・都市計画図は紙での管理であり、問い合わせや閲覧は市役所窓口で行っている

年度	2023	2024	2025	2026
スケジュール	○令和6年度予算計上	○委託事業者の選定とシステムの構築	○システムの導入・運用	
進捗	○令和6年度予算計上			
2026末 数値目標	窓口対応減少数 60(2023年度時点 80)			

理想

市役所窓口で問い合わせや閲覧を行うことなく、いつでもWeb上で確認できる

1. 市民サービスの改革に関すること

④教育環境の向上

校務支援システムの導入

担当:学校教育課

現状

江津市内の教職員で月45時間を超える長時間勤務者の割合は約35%であり、児童生徒に対するきめ細かな対応が困難な状況にある

年度	2023	2024	2025	2026
スケジュール	○システムの導入 ○システムの試行運用	○システムの運用 ○調査の実施 ○令和8年度末には、5段階評価の平均が3.8ポイントを超えている。		
進捗	○システムの導入			
2026末 数値目標	児童生徒による学校満足度 5段階評価3.8ポイント			

理想

江津市内の教職員の時間外勤務時間が減少することで児童生徒に向き合う時間が増加し、教育環境の質の向上が図られている

1. 市民サービスの改革に関すること

④教育環境の向上

放課後児童クラブの連絡手段の追加

担当:社会教育課

現状

放課後児童クラブ利用者(児童の保護者)とクラブ事業者との連絡手段が電話のみであり、情報の伝達が非効率的である

年度	2023	2024	2025	2026
スケジュール	○システムの導入 ○システムの試行運用	○システムの導入	○システムの運用	
進捗	○施設のインターネット環境整備 ○システムの検討			
数値目標	システムの保護者利用率 100%			

理想

連絡の手段として、電話だけでなくスマートフォンのアプリを用いた連絡ツールも利用できる

1. 市民サービスの改革に関すること

⑤地域交通の利便性向上

MaaSの導入

担当:地域振興課、政策企画課

現状

路線バスの廃止、減便などにより、公共交通を利用した移動が不便な地域となっている

年度	2023	2024	2025	2026
スケジュール	○江津市におけるMaaSの導入方法の検討	○地域におけるMaaSの導入方法の検討	○MaaSの試行運用	○MaaSの本格導入
進捗	○ワーキンググループでの検討			
2026末 数値目標	未決定			

理想

市内の希望するところに気軽に行ける地域になっている

1. 市民サービスの改革に関すること

⑥デジタル人材の育成

デジタル人材育成支援

担当:社会教育課

現状

デジタル人材が育つ環境にない

年度	2023	2024	2025	2026
スケジュール	○eスポーツ機器の整備 ・イベント開催	○eスポーツ機器を活用した講座等の開催とデジタル推進委員の養成		
進捗	○委託業者の選定 ・イベント開催			
2026末 数値目標	未決定			

理想

デジタルに強い人材が育つ環境が整備されている

1. 市民サービスの改革に関すること

⑦持続可能な地域医療体制の構築

救急医療ICTネットワーク整備

担当:健康医療対策課

現状

救急医療における、救急隊員と医療機関との情報共有手段が電話のみのため、搬送先病院に患者情報が正確に伝わらず、初期治療開始までに時間がかかる。また、搬送先選定の調整が難航し、不要な滞在時間、不要な搬送が発生する場合がある。

年度	2023	2024	2025	2026
スケジュール		○システムの選定・整備	○システムの運用	
進捗	※新規(令和6年度より)			
2026末 数値目標	救急隊が救急現場に滞在する平均時間 約11.0分			

理想

よりの確な患者情報をリアルタイムで情報共有することで、スムーズな救急治療の開始と不要な搬送を減少。
また、医療従事者、救急隊の労務負担を軽減。

1. 市民サービスの改革に関すること

⑧自治体の情報 システムの標準化・共通化

基幹系20業務の標準準拠システムへの移行

担当:20業務担当課、政策企画課

現状

住民サービスを向上させる取組を迅速に全国へ普及させることが難しい
維持管理や制度改正時の改修等において個別対応を余儀なくされており負担が大きい

年度	2023	2024	2025	2026
スケジュール	○計画立案、調査	○システム移行	○システム移行、運用	○システムの運用
進捗	○標準化対応方針決定 ○スケジュール確認 ○標準仕様とのFit&Gap分析			
2026末 数値目標	未決定			

理想

オンライン申請により市役所の手続きが簡単になる
簡単かつ安価に自治体システムの選定・変更をすることができる
業務の自動化により作業時間が短縮される

2. 業務プロセスの改革に関すること

①業務プロセスや作業内容の改革

BPRの推進

担当:政策企画課

現状

業務の進め方は職員個人に任せられ、何の業務に何時間かけているかが分かっていない

年度	2023	2024	2025	2026
スケジュール	○BPRを実施(業者委託) ○BPR手法の内製化を検討	○BPRを実施(業者委託) ○BPR手法の内製化を試行	○BPR手法を内製化し、実施	
進捗	○BPRを実施(業者委託) ○BPR手法の内製化を検討			
2026末 数値目標	なし			

理想

庁内の業務の進め方やかかっている時間が可視化され、業務プロセスの改革に有用な基礎データが常に収集される

2. 業務プロセスの改革に関すること

①業務プロセスや作業内容の改革

BPRの推進(ローコードツールやAI-OCR・RPAへの置き換え)

担当:政策企画課

現状

- 保存データのリアルタイムな共有が難しく、庁内・庁外の情報共有に時間がかかっている
- 個人が作り上げた複雑なシステムが存在し、次の担当者の引継ぎが困難である
- 膨大な単純作業を職員が行っており、確認作業も人が行っている

年度	2023	2024	2025	2026
スケジュール	○ローコードツール、 AI-OCRとRPAの検討	○ローコードツール、 AI-OCRとRPAの試行運用	○ローコードツールの導入 ○AI-OCRとRPAの導入	
進捗	○ローコードツール、 AI-OCRとRPAの検討			
2026末 数値目標	ツールの使い方を学び、実際に業務に活用している部署の割合 50%			

理想

- 既存の文書作成ソフトや表計算ソフトだけでは困難な、リアルタイムな情報共有を実現する
- 誰でも簡単に必要なシステムやアプリが作成・変更できる
- 単純作業は可能な限り機械に任せる

2. 業務プロセスの改革に関すること

①業務プロセスや作業内容の改革

BPRの推進(議事録ソフトの導入)

担当:政策企画課

現状

庁内で行われる会議の議事録は録音機で録音したものを後で書き起こすか、紙に書いたものを書き起こすかのどちらかで作成されている

年度	2023	2024	2025	2026
スケジュール	○部分的な庁内会議の議事録ソフトの導入	○全庁的な庁内会議の議事録ソフトの導入		
進捗	○利用頻度増加。月10回程度の利用。教育委員会定例会、企画会議などで活用。			
2026末 数値目標	なし			

理想

会議の議事録を、会議後に書き起こすことなく自動的に作成できる

2. 業務プロセスの改革に関すること

①業務プロセスや作業内容の改革

BPRの推進(アウトソーシング)

担当:全課

現状

自庁内で行っている業務は、アウトソーシング(外部委託)をすることで業務の効率化が図れるものがある可能性があるが、その検討もできていない

年度	2023	2024	2025	2026
スケジュール	○BPRの実施 ○アウトソーシングの検討	○アウトソーシングへの切替		
進捗	○BPRの実施			
2026末 数値目標	なし			

理想

BPRの実施を随時行いながら、自庁内で行っている業務についてアウトソーシングできるものは切り替え、業務の効率化を図っている

2. 業務プロセスの改革に関すること

①業務プロセスや作業内容の改革

BPRの推進(アナログ規制の点検・見直し)

担当:総務課、政策企画課

現状

自治体DXに向け検討を始めたばかりで、条例規則等のアナログ規制については点検ができていない

年度	令和5	令和6	令和7	令和8
スケジュール	○BPRの実施 ○条例規則等の点検	○条例規則等の見直し		
進捗	○BPRの実施			
2026末 数値目標	未決定			

理想

自治体DXを推進する中で、弊害となる条例規則等の点検・見直しが行われている

2. 業務プロセスの改革に関すること

①業務プロセスや作業内容の改革

生成AIの活用

担当:政策企画課

現状

職員同士での問い合わせ対応や文書の作成などに業務時間が割かれ、職員が本来行うべき事業の実施や住民との対話ができなくなっている

年度	令和5	令和6	令和7	令和8
スケジュール	○生成AIの活用導入	○生成AIの活用方法の修正	○生成AIの活用	
進捗	○生成AIの活用準備			
2026末 数値目標	未決定			

理想

生成AIの活用し、AIで実行可能な業務をAIに代行させることで職員が本来行うべき事業を実施することができる

2. 業務プロセスの改革に関すること

②事務のペーパーレス化

市議会資料のペーパーレス化

担当：議会事務局、総務課、政策企画課

現状

市議会資料は、全て紙資料で運用されている

年度	2023	2024	2025	2026
スケジュール	○運用方法を確定 ○ペーパーレス化の試行運用	○ペーパーレス化の本格運用 ○適用する会議等の拡大		
進捗	○3月議会情報交換会から 運用開始			
2026末 数値目標	議会資料で可能なもののペーパーレス化 100%			

理想

市議会資料がペーパーレス化され、市全体のDX気運の醸成・議員の利便性向上・職員の負担軽減がなされる

2. 業務プロセスの改革に関すること

②事務のペーパーレス化

電子決裁、文書管理、勤怠管理

担当:総務課、財政課、人事課

現状

決裁稟議、文書管理、勤怠管理が全て紙で管理されている

年度	2023	2024	2025	2026
スケジュール	○文書管理のルール化 ○決裁ワークフローの整理 ○勤怠管理システムの仕様整理	○電子決裁の導入・運用 ○給与明細書と年末調整の電子化	○システムの運用	
進捗	○文書管理の新ルールを各部署に確認 ○電子決裁の試行 ○勤怠管理システムの導入			
2026末 数値目標	未決定			

理想

決裁ワークフロー、文書管理の運用、勤怠管理の運用を整理し、電子上での管理を実現する

2. 業務プロセスの改革に関すること

③事業効果の向上

ナッジの活用

担当:政策企画課、全課

現状

ナッジの活用方法が職員に周知されていない
※ナッジ…人々が強制的にではなく、よりよい選択を自発的に取れるようにする方法を生み出す手法

年度	2023	2024	2025	2026
スケジュール	○ナッジユニットの庁内設立 ○先進地視察	○庁内でのナッジ活用に向けた検討・試行	○ナッジの業務への活用	○ナッジ活用業務の拡大
進捗	○ナッジユニットの庁内設立			
2026末 数値目標	未決定			

理想

市役所の様々な業務においてナッジの活用をしている

2. 業務プロセスの改革に関すること

④コミュニケーションの改革

チャットツールの活用

担当:政策企画課

現状

庁内の連絡手段は内線電話とメールになっている

年度	2023	2024	2025	2026
スケジュール	○先進地視察	○チャットツールの検討・試行	○チャットツールの全庁的な利用	
進捗	○チャットツールアカウントを 全職員に配布			
2026末 数値目標	なし			

理想

庁内の連絡手段にチャットツールが追加され、その活用がされている

2. 業務プロセスの改革に関すること

④コミュニケーションの改革

電話改革

担当：総務課

現状

庁舎の電話は固定電話に限られる
外部からの電話の議事録は電話後に作成する

年度	2023	2024	2025	2026
スケジュール		○研究	○研究結果に対応	
進捗	※新規(令和6年度より)			
2026末 数値目標	未決定			

理想

職員が電話対応や議事録にかけていた時間を有効活用できる

3. 人と組織の改革に関すること

①働き方改革

テレワークの導入

担当: 人事課、政策企画課

現状

個人情報保護の観点や、システムの未整備からテレワークが導入できていない

年度	2023	2024	2025	2026
スケジュール	○テレワークの試行 ○個人情報保護の整理	○テレワークに適性がある業務の洗い出し ○テレワーク環境の整備	○テレワークを希望する職員に環境の提供を行う	
進捗	○先進地視察 ○テレワークPCの試用			
2026末 数値目標	未決定			

理想

職員の希望や、テレワークのほうが効率的な業務スタイルに合わせたテレワーク環境が整備されている

3. 人と組織の改革に関すること

②人材育成

職員研修制度の確立(全職員のITパスポートの取得) 担当:人事課、政策企画課

現状

自治体DXの意識(D=できることから・X=行動変革)が特定の部署の職員しか理解されておらず、全庁的に浸透していない

年度	2023	2024	2025	2026
スケジュール	○職員に対する研修会、受験へ促す啓発	○合格した職員による試験対策の講義	○未受験者への啓発	○全職員のITパスポート取得達成
進捗	○ITパスポート取得のための職員研修を6回開催 ○取得者の割合7%			
2026末 数値目標	ITパスポート取得者の割合 100%			

理想

全職員のITパスポートの取得を目指し、推奨することで、自治体DXの意識(D=できることから・X=行動変革)を全庁的に習得させる雰囲気醸成を行う

課題の整理・解決能力の向上

担当: 人事課、政策企画課

現状

職員が自分自身の業務を見直す機会がなく、課題の整理ができない

年度	2023	2024	2025	2026
スケジュール	ORPAとAI-OCRの研修を行うための予算計上	ORPAとAI-OCRの習得研修 ORPAとAI-OCRの試行運用	ORPAとAI-OCRの習得研修 ORPAとAI-OCRの導入	ORPAとAI-OCRの習得研修 ORPAとAI-OCRの庁内利用拡大
進捗	ORPAとAI-OCRの研修を行うための予算計上			
2026末 数値目標	未決定			

理想

ORPAシナリオ作成方法とAI-OCRの設定方法の習得する研修を行うことで業務の見直しをする機会を設ける
ORPAやAI-OCRという課題解決手段を得ることで、自分自身だけでなく他の職員の課題の整理・解決能力が向上する

スマートシティの実現(基盤となる組織体制の確立)

担当:政策企画課

現状

全庁の課題の吸い上げと解決の仕組みがなく、課・係・職員個人単位に任せられている

年度	2023	2024	2025	2026
スケジュール	○DX推進委員の各部署設置 ○定期的な会議の開催	○DX推進委員の交代 ○推進委員の役割の再検討		
進捗	○DX推進委員の各部署設置 ○DX推進委員会を6回開催			
2026末 数値目標	なし			

理想

課題の吸い上げと解決が局所的な取り組みに留まることなく、全庁的な取り組みとして仕組み化されている