

## 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

目的:市民が市役所に来ることなく手続きが可能になる

## 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

## 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

## スケジュール

	2023	2024	2025	2026
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・先進自治体視察</li> <li>・システムの検討</li> </ul>	システムの試行	システムの導入、運用	オンライン可能な手続きの追加

## 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

目的:市民が市役所に来ることなく手続きが可能になる

## 現状

口座振替の申し込みは、紙での申請のみとなっている

## 理想

口座振替の申し込みがオンラインで申請できるようになっている

## スケジュール

	2023	2024	2025	2026
	オンライン申請のサービスを行っている金融機関の調査	オンラインでの申し込みの試行	オンラインでの申し込みの実施	

## 書かない窓口

担当: 窓口担当課

目的: 市役所の手続きの簡素化による市民サービスの向上

### 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

### 理想

窓口での手続きについて申請者が申請書の記入をすることなく行うことができる

### スケジュール

2023	2024	2025	2026
・先進地視察 ・江津版「書かない窓口」	システムの検討	システムの導入、運用	

## 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、政策企画課

目的: キャッシュレス決済の導入による利便性向上、来させない窓口の促進

### 現状

市役所に関する支払いは一部の納付を除き現金での支払いとなっている

### 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ようになり、市民の利便性が向上する  
・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

### スケジュール

2023	2024	2025	2026
キャッシュレス決済導入検討	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を使える業務の拡大	

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

目的:市民サービスの向上

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

理想

市民が、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ようになる

スケジュール

	2023	2024	2025	2026
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・システム導入</li> <li>・令和5年7月～運用開始</li> </ul>	運用継続		

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

目的:市民が欲しい情報をいつでも受け取れる環境整備

現状

情報発信がマスのな発信に限定され、パーソナライズされた発信でない

理想

SNSを利用し、FAQやチャットボット等の活用で、市民が欲しい情報をいつでも受け取れる環境を整備する

スケジュール

	2023	2024	2025	2026
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・先進地視察</li> <li>・システムの検討(防災・ごみ情報等)</li> </ul>	システムの試行	システムの導入、運用	

## 校務支援システムの導入

担当: 学校教育課

目的: 教職員の事務負担軽減による児童・生徒の教育環境の質の向上

## 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

## 理想

江津市内の教職員の時間外勤務時間が減少し、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れている

## スケジュール

2023

・システム導入  
・試行運用

2024

・システム運用  
・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。

2025

2026

## 放課後児童クラブの連絡手段の追加

担当: 社会教育課

目的: 放課後児童クラブ利用者(児童の保護者)との連絡手段を確保する

## 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は電話のみであり、情報の伝達が非効率的である

## 理想

連絡の手段に、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を追加する

## スケジュール

2023

・システム導入  
・試行運用

2024

システム運用

2025

2026

## BPRの推進

担当:政策企画課

目的:業務プロセスの改革の基盤となる基礎データの可視化・収集

## 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わかっていない

## 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

## スケジュール

2023

- ・BPRを実施(業者委託)
- ・BPR手法の内製化を検討

2024

- ・BPRを実施(業者委託)
- ・BPR手法の内製化を試行

2025

- ・BPR手法を内製化し、実施

2026

## 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、確認作業も人で行っている

## 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

## スケジュール

2023

ローコードツール、AI-OCRとRPAの使用検討

2024

ローコードツール、AI-OCRとRPAの試行運用

2025

- ・ローコードツールの導入
- ・AI-OCRとRPAの導入

2026

## BPRの推進(議事録ソフトの導入)

担当: 政策企画課

目的: より効率的なツールの使用による業務改革

### 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

### 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

### スケジュール

2023	2024	2025	2026
・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		

## BPRの推進(アウトソーシング)

担当: 全課

目的: アウトソーシングによる業務効率化

### 現状

自庁内で行っている業務は、アウトソーシング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

### 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ていく

### スケジュール

2023	2024	2025	2026
・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		

## 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

目的:自治体DXに弊害となるアナログ規制を点検・見直する

### 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

### 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

	2023	2024	2025	2026
スケジュール	<ul style="list-style-type: none"><li>・BPRの実施</li><li>・条例規則等の点検</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・条例規則等の見直し</li></ul>		

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

目的:市議会のペーパーレス化による市全体のDX気運の醸成、議員の利便性向上、職員の負担軽減

### 現状

市議会資料は、全て紙資料で運用されている

### 理想

市議会資料がペーパーレス化され、目的の状況が達成される

	2023	2024	2025	2026
スケジュール	<ul style="list-style-type: none"><li>・運用方法を確定</li><li>・ペーパーレス化の試行運用</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・ペーパーレス化の本格運用</li><li>・段階的な導入の場合、段階的に導入</li></ul>		

## 電子決裁、文書管理、勤怠管理

担当:総務課、財政課、人事課

目的:決裁稟議、文書管理、勤怠管理を電子化し、業務の効率化を図る

### 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

### 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

### スケジュール

2023	2024	2025	2026
<ul style="list-style-type: none"><li>文書管理のルール化</li><li>決裁ワークフローの整理</li><li>勤怠管理システムの仕様整理</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>電子決裁の導入</li><li>勤怠管理システムの導入</li></ul>		

## 2 業務プロセスの改革に関すること

## ③事業効果の向上

## ナッジ理論

担当:政策企画課

目的:ナッジ理論活用による業務効率化・サービス向上を目指す

### 現状

ナッジ理論の活用方法が職員に周知されていない

### 理想

市役所のあらゆる業務においてナッジ理論の活用ができています

### スケジュール

2023	2024	2025	2026
<ul style="list-style-type: none"><li>ナッジユニットの庁内設立</li><li>先進地視察</li></ul>	庁内でのナッジ理論活用に向けた検討・試行	ナッジ理論を活用する	ナッジ理論活用業務を庁内で拡大する

※ナッジ理論…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理論



## チャットツールの活用

担当: 政策企画課

目的: 庁内の連絡手段を内線電話・メールメインからチャットツールメインに切り替える

## 現状

庁内の連絡手段は内線電話とメールになっている

## 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

## スケジュール

2023	2024	2025	2026
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	

## ①働き方改革

## テレワークの導入

担当:人事課、政策企画課

目的:職員の多様で効率的な働き方の達成

## 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

## 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

## スケジュール

2023

・テレワークの試行  
・個人情報保護の整理

2024

・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

2025

テレワークを希望する職員に環境の提供を行う

2026

## 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

目的:職員が自治体DXの意識(D=できることから・X=行動変革)を習得するための雰囲気醸成を行うこと

## 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、全庁的に理解されていない

## 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

## スケジュール

2023

職員に対する研修会、試験への受験へ促す啓発

2024

合格した職員による試験対策の講義

2025

未受験者への啓発

2026

全職員のITパスポート取得達成

3 人と組織の改革に関すること 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)

担当: 政策企画課

目的: 全庁の課題の吸い上げと課題の解決の仕組み化

現状

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

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

スケジュール

2023

- ・DX推進委員の各部署設置
- ・定期的な会議の開催

2024

- ・DX推進委員の交代
- ・推進委員の役割の再検討

2025

2026