

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27業務の運用開始の有無を確認	○生成AIチャットボットFAQ公開 ○しまね電子申請サービスを利用したオンライン申請11業務開始 ○ぴったりサービスを利用したオンライン申請1業務追加	○しまね電子申請サービスを利用したオンライン申請継続実施/ 手続数の追加の取組み	
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% 2025年度末:85%			

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	オンラインで口座振替の申し込みができるサービス開始	○サービスの継続	
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行 2025年度末:1行			

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	○システムの運用 ○システムの改善	○システムの運用
進捗	○先進地視察 ○窓口業務のBPR	○システム選定 ○書かない窓口運用開始	○書かない窓口運用改善	
2026末 数値目標	窓口の平均対応時間削減割合 50% 2025年度末:対象者少数のため計測不能			

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は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窓口の拡大	
進捗	○進捗なし	○本庁舎1階窓口のキャッシュレス決済開始	○本庁舎1階・支所窓口のキャッシュレス決済継続	
2026末 数値目標	電子決済対応窓口割合 100% 2025年度末:20%			

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(2024年度より)	○コミュニティセンター等でのリモート窓口実証開始	○コミュニティセンター等でのリモート窓口実証	
2026末 数値目標	リモート窓口設置か所 3か所 2025年度:4か所			

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 ○2023年7月運用開始	○運用継続		
進捗	○システムの導入 ○2023年7月運用開始	○システム運用	○システム運用	
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 2025年度末:24%			

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	○システムの運用	
進捗	○先進地視察 ○LINE公式アカウント 導入	○LINE公式アカウント の運用	○LINE公式アカウント の運用	
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% 2025年度末:12.1%			

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改革」ワーキンググループの設置と検討	○HPの改善方針の検討
進捗	○HPの改善点の洗い出し	○HPに生成AIチャットボットを設置し、24時間365日、問合せに対応	○HPでの生成AIチャットボットの運用	
2026末 数値目標	未決定			

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

担当: 税務課、農林水産課、土木建設課
都市計画課、下水道課

統合型GISを活用した道路台帳等の電子化と公開

現状

道路・道路付属物・河川・漁港台帳、都市計画図、下水道台帳、森林資源情報は紙での管理もしくは未整備であり、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	○2024年度予算計上	○委託事業者の選定とシステムの構築	○システムの運用 ○道路台帳・都市計画図以外の台帳等の整備	○システムの運用 ○追加台帳等の整備
進捗	○2024年度予算計上	○委託事業者の選定とシステムの構築 (道路台帳・都市計画図)	○システムの構築(下水道管理台帳等)	
2026末 数値目標	窓口対応減少数 110(2023年度時点 430) 2025年度末:年度末までの減少数について未集計			

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 ○2026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	○システムの運用	○システムの運用	
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 2025年度末:4.3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	○システムの運用及びサービス機能の活用	
進捗	○施設のインターネット環境整備 ○システムの検討	○システムの導入	○システムの運用	
数値目標	システムの保護者利用率 100% 2025年度末:100% (全クラブでサービス機能の活用 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システムのサービス機能を活用し、業務の効率化、サービスの向上が図れる。

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	○東部地域での本格導入	○運用継続・他地域の検討
進捗	○実証事業における検証テーマ・目標を設定	○東部地域での実証事業	○東部地域での本格導入	
2026末 数値目標	1年度内予約件数 2,678件			

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	○デジタル推進委員によるスマホ教室等の開催	
進捗	○委託業者の選定 ・イベント開催	○デジタル推進委員 によるスマホ教室等の開催	○デジタル推進委員 によるスマホ教室等の開催	
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(2024年度より)	○システムの選定・整備	○システムの運用	
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 2025年度末:現時点未計測			

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	○Fit&Gap分析 ○データ移行 ○環境構築	○移行完了、運用開始	
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

1. 市民サービスの改革に関すること

⑨災害対策

被災者支援システムの構築と被災者への迅速な支援

担当:総務課、社会福祉課、税務課、都市計画課

現状

発災時、被災者を支援するための①避難行動要支援名簿の作成・管理②個別避難計画の作成・管理③生活再建支援金の管理④罹災証明書の発行⑤被害住宅認定調査は、統合・連携されたシステムがなく、多くをアナログ作業で行っており、被災者への支援に時間を要している。

年度	2023	2024	2025	2026
スケジュール		○被災者支援システムの検討		○被災者支援システムの構築 ○連携システムの整備
進捗	※新規(2024年度より)	○被災者支援システムの検討	○被災者支援システムの検討	
2026末 数値目標	未定			

理想

被災者支援システムの構築と、それと連携するシステムの整備を行うことで、迅速な被災者への支援が行える。

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	○BPR手法の再検討
進捗	○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手法の内製化を検討	○BPR手法の再検討	
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、確認作業も人で行っている

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運用 ○AI-OCRとRPAの運用	
進捗	○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の導入	○ローコードツール、AI-OCRとRPAの運用	
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% 2025年度末:30%			

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。	○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。	○月5回程度の利用。より幅広い部署での活用。	
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	○BPRの実施	○取組みなし	
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	2023	2024	2025	2026
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	○点検・見直しの業者委託	○例規改正の実施
進捗	○BPRの実施	○条例規則等の見直し準備	○条例規則等の洗い出し作業の委託	
2026末 数値目標	例規改正数 40件			

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	2023	2024	2025	2026
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	○生成AIの活用準備	○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	○議会資料でペーパーレス可能なものの拡大とペーパーレス化	
進捗	○3月議会情報交換会から運用開始	○本会議での本格運用	○本会議での運用継続	
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% 2025年度末: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	○電子決裁の導入・運用 ○給与明細書と年末調整の電子化 ○文書管理システム導入準備	○システムの運用 ○文書管理システムの導入	
2026末 数値目標	財務会計・勤怠管理システムの起票・帳票類のペーパーレス化 100% 2025年度末:財務56%、勤怠100%			

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	○ナッジ活用の再検討
進捗	○ナッジユニットの庁内設立	○庁内でのナッジ活用に向けた検討・試行	○ナッジ活用の再検討	
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	○職員のチャットツール利用促進	○職員のチャットツール利用促進	
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
外部からの電話の録取簿は電話後に作成する

年度	2023	2024	2025	2026
スケジュール		○研究	○検討結果を反映	○保留・再検討
進捗	※新規(2024年度より)	○「電話改革」ワーキンググループの設置と検討	○ワーキンググループでは「いったん保留」との結論のため、保留	
2026末 数値目標	未決定			

理想

職員が電話対応や録取簿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	○テレワークの職員ニーズの把握	○テレワークの職員ニーズの把握
進捗	○先進地視察 ○テレワークPCの試用	○進捗なし	○進捗なし	
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パスポートの合格)

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パスポート合格のための職員研修を6回開催	○ITパスポート合格のための職員研修を6回開催	○ITパスポート合格のための職員研修を6回開催	
2026末 数値目標	ITパスポート取得者の割合 100% 2025年度末:12%			

理想

全職員のITパスポートの合格を目指し、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

3. 人と組織の改革に関すること

②人材育成

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	○ORPAとAI-OCRの研修 ○ORPAとAI-OCRの業務活用	○ORPAとAI-OCRの研修 ○ORPAとAI-OCRの業務活用	
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

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

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	○DX推進委員の交代 ○DX推進委員会を6回開催	○推進委員の役割の再検討	
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