

曽於市DXアクションプラン

SooCity DX Action Plan

令和4年4月

鹿児島県 曽於市
総務課デジタル推進室

【はじめに】

～ D X とは ～

D X (デジタル・トランスフォーメーション)とは、アナログからデジタルへ技術などが移行することであり、「I C T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」を意味しています。

令和2年12月には総務省が自治体デジタル・トランスフォーメーション (D X) 推進計画を定め、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～」が示されています。

自治体においては、「自らが担う行政サービスについて、デジタル技術やデータを活用して、住民の利便性を向上させる」ことや「デジタル技術やA I等の活用により業務効率化を図り、人的資源を行政サービスの更なる向上に繋げていく」ことが求められています。

【曾於市DX推進の3方針】

曾於市DXアクションプラン（以下「本アクションプラン」という。）は、市各部署が連携し推進の方向性について共通認識を持ちながらスピード感を持ってDXを実施するため、本市の行政や地域におけるDX推進に係る方針等を定めたものです。

本アクションプランは、第3次曾於市地域情報化計画（令和2～6年度）との整合性を図りながら、日進月歩で高度化する情報技術を柔軟に活用し、あらゆる場面における変革を目指します。

多くの人が使いやすい
デジタルによって
誰もが暮らしやすい
市を目指します

デジタル化
だけで終わらない
デジタル

デジタル化は手段であり、
目的ではありません
デジタルによって市民の利便性を向上、
市の発展を目指します

市民にやさしい
デジタル

本当に必要な
デジタル

限られた財源のなかで
デジタル化でなければ
達成できないものを選択して、
業務の効率化を目指します

市役所のDXで利便性の向上を目指します！

国が定める自治体DXにおける重点取組事項
【行政手続きのオンライン化】 【マイナンバーカードの普及促進】

窓口で
キャッシュレス
決済！

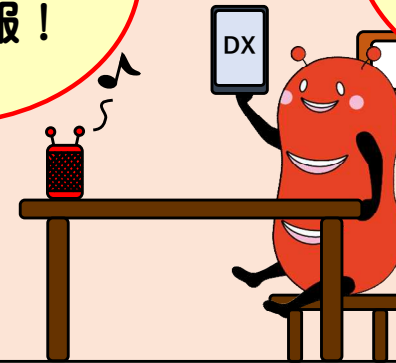


〇〇課

DX

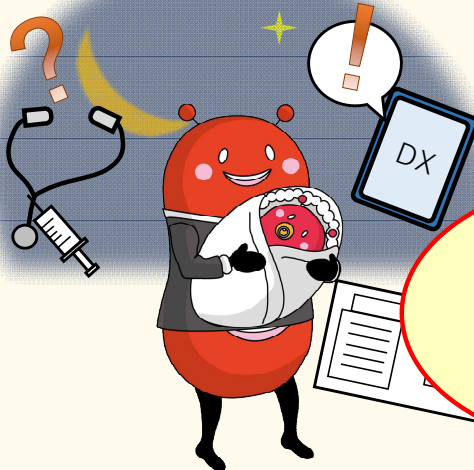
申請は
自宅を入力して
から窓口！

スマート
スピーカーから
行政情報！

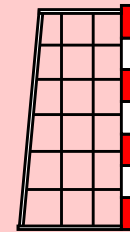


スマート
フォンで
自宅から
手続き完了！

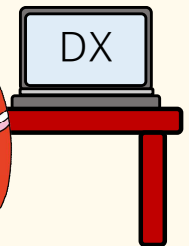
行政情報を
動画で配信！



休日や
夜間でもAIに
問合せ！



公共施設の
予約も
オンラインで！



1 待たせない・書かせない市役所

短期事業（2～3年以内の実施を目指します）

デジタル化前

①

【住民票や証明書の発行・交付】

住民票や証明書等は、市役所に来庁し窓口で申請書に記入して、発行・交付されています。

DX

②

【手書きの手続き】

市役所での多くの手続きでは、郵送されてきた申請書や窓口にある申請書に記入しています。

DX

③

【公共施設の予約】

施設予約は施設への電話や、窓口で申し込まれていて、予約状況も問い合わせなければ分かりません。

DX

④

【市への問合せ】

市への問合せは電話やメールで受け付けられており、業務時間外は問合せを行うことができません。

DX

⑤

【市役所内の案内】

相談等で初めて訪れる部署は、雰囲気等が分かりづらく気軽に訪れにくくなっています。

DX

デジタル化後

【住民票や証明書等のオンライン申請】

マイナンバーカードを使って、オンライン申請や休日夜間でも住民票等が取得できる環境を整えます。

【手書きしない窓口手続き】

事前に申請内容を入力しておくことで、窓口ですぐに手続きができるように環境を整えます。

【施設予約のオンライン化】

公共施設の使用予約を、ホームページからオンラインでできるシステムを導入します。

【AIチャットボット（行政サービスの案内）】

ホームページ等から24時間いつでも気軽に問い合わせのできるAIチャットボットを導入します。

【行政サービスの動画配信】

部署の位置や雰囲気、手続の方法や注意事項を動画で確認できるようにします。

1 待たせない・書かせない市役所

長期事業（4～5年後の実施を目指します）

デジタル化前

⑥

【手数料の支払方法】

証明書発行などの手数料の支払いは、現金のみで取り扱っており、キャッシュレス決済は税金の納付など一部に限られています。

DX

⑦

【市へ問合せ】

市への問合せは電話やメールで受け付けられており、業務時間外は問合せを行うことができません。

DX

デジタル化後

【窓口での納付方法の多様化】

窓口へのセルフレジの設置やキャッシュレス化を行い、多様な支払い・納付方法を選択できるようにします。

【音声アシスタントの活用（行政サービスの案内）】

音声認識スピーカー等から音声アシスタントを利用した「声」による問い合わせに音声AIが回答します。

その他

【マイナンバーカードの普及促進】

オンライン申請等を推進していくため、マイナンバーカードの普及促進を図ります。



【総合窓口への新たなデジタル技術の導入】

本庁・各支所に総合窓口が設置され、ライフイベントごとに手続きをスムーズに行えるようになりますが、さらなる市民の利便性向上のため、設置後も新たな技術を積極的に取り入れていきます。

2 ICTツールの活用による業務の効率化

国が定める自治体DXにおける重点取組事項
【行政手続きのオンライン化】 【A I ・ R P Aの利用促進】 【テレワークの推進】

令和4年度からの事業

デジタル化前

デジタル化後

- | | デジタル化前 | DX | デジタル化後 |
|---|---|----|---|
| ① | 【文書の決裁】
市役所の文書は、ほぼ100%紙に印鑑を押して決裁していて、事務が非効率になったり紙の保管場所が必要になっています。 | DX | 【文書の電子化、決裁の電子化】
パソコンで処理が完了するよう電子化を行って、事務が効率的に行われるよう見直します。 |
| ② | 【職員の勤務形態】
職員は、職場に出勤して業務することが一般的です。 | DX | 【テレワークの推進】
働き方改革や災害時にも臨機応変に対応できる環境を整備して、テレワークを推進します。 |
| ③ | 【庁内会議の資料】
会議資料は、各事務局が印刷して準備して、会議後は各自の机に個人の資料として保管されています。 | DX | 【ペーパーレス会議の導入】
会議資料を電子化することで、紙資料の削減や資料の持出しによる情報漏洩の防止を図ります。 |
| ④ | 【出退勤の管理】
出退勤はタイムカードに印字で記録していて、時間外等は各自で別途システムに入力しています。 | DX | 【出退勤管理システムの導入】
タイムカードの管理や時間外・休暇の手続きを簡略化し、業務をスムーズ行えるよう取組みます。 |

2 ICTツールの活用による業務の効率化

令和4年度からの事業

デジタル化前

- ⑤ 【職員同士の連絡方法】
職員同士の意思疎通や業務連絡は主に内線電話で行われています。

DX

【ビジネスチャット】

職員同士のコミュニケーションの効率化、情報共有の迅速化を図ります。

- ⑥ 【定型的な業務】
表データの処理など、職員が何度も同じ操作を行うような定型的な作業の自動化が進んでいません。

DX

【AI・RPAの利用促進】

AIやロボット(RPA)を活用して、事務の効率化を行い職員は人でなければ出来ない仕事に重点を置きます。

短期事業（2～3年後の実施を目指します）

デジタル化前

- ⑦ 【会議の議事録作成】
会議等の議事録は、録音を聞きながらパソコンで文字起こしをしています。

DX

【AI議事録作成システム】

音声を手動でテキスト化するAIを導入し、事務的負担の軽減を図ります。

2 ICTツールの活用による業務の効率化

長期事業（4～5年後の実施を目指します）

デジタル化前

⑧

【職員の業務知識】

職員の経験年数によって業務知識に差があるため、情報共有や知識の拡充が必要です。

DX

⑨

【市内の地図システム】

地図に関する情報は、紙で管理されているものや、地図システムを各部署でそれぞれ導入しており、情報の共有が行われていません。

DX

⑩

【公共料金の支払・納税方法】

公共料金の支払いや納税での口座振替では、手続きの取りまとめや確認作業に時間が必要で、振替開始は約2か月後になっています。

DX

デジタル化後

【Q A支援システム（庁内向け）】

複雑な業務知識をAIが学習し、職員の業務にAIが助言することで、職員の事務の均質化を目指します。

【統合型GIS（地図システム）】

市役所が持つ地図情報を一括して管理できるシステムを導入し、情報共有と有効活用を図ります。

【口座振替手続きの簡素化】

口座振替をよりスピーディに行えるようシステム等を導入します。



3 デジタル化による環境整備(セキュリティ対策含む)

国が定める自治体DXにおける重点取組事項
【自治体の情報システムの標準化・共通化】

令和4年度からの事業

デジタル化前

デジタル化後

- | | デジタル化前 | DX | デジタル化後 |
|---|---|----|--|
| ① | 【業務用パソコン】
業務用パソコンは、古いもので導入から10年経過しています。 | DX | 【職員用端末をノートPC（2in1）に更新】
2in1パソコンでペーパーレス会議の実施、テレワーク、出張先での業務効率化を図ります。 |
| ② | 【業務用ネットワーク環境】
業務用パソコンは、自分の席でしかネットワークに接続できません。 | DX | 【無線LAN環境】
窓口や相談室、会議・打合せ場所などで自由に庁内ネットワークが利用できるよう整備します。 |
| ③ | 【パソコンへのログインセキュリティ】
パソコンへのログインは、外部装置の取付が必要で、持ち運びに不便です。 | DX | 【端末認証システム】
端末に搭載されている認証装置を利用し、より利便性の高い認証システムに変更します。 |
| ④ | 【ネットワーク網の管理】
庁舎内のネットワーク網は拡張・機能向上等で複雑になってきていて、管理方法の見直しが必要です。 | DX | 【ネットワーク統合管理（増築・既設庁舎）】
ネットワークの管理方法を見直し、一元的な管理を行うための仕組みづくりを行います。 |

3 デジタル化による環境整備(セキュリティ対策含む)

長期事業（４～５年後の実施を目指します）

デジタル化前

- ⑤ 【複合機での印刷】
複合機の印刷物の取り忘れが情報漏洩に繋がる恐れがあります。

DX

- ⑥ 【業務システムのサーバー】
業務用のサーバー（情報を保管する装置）は庁舎内に設置されています。

DX

- ⑦ 【部署ごとのシステム】
各部署で使用されているシステムは、それぞれが管理しデータも横の繋がりはありません。

DX

- ⑧ 【電話対応】
電話で連絡のあったご意見やご要望などは、聞き取りでメモ書きから記録作成をしています。

DX

デジタル化後

- 【複合機の認証印刷】
複合機に認証装置を設置し、印刷物の紛失による情報漏洩対策を行います。

- 【業務システムを自前調達式からサービス利用式へ】
業務システムのサーバーのクラウド化を、業務システムの更新時期に合わせて順次検討します。

- 【既存システムの把握及びデータの共有】
既存システムの見直しを随時行い、各課所有データについて全庁的に有効利用できないか検討します。

- 【IP 電話の導入】
正確な通話内容の記録を作成するため、電話の音声の録音・テキスト化等に対応します。

4 地域（コミュニティ）へのデジタル化の普及

国が定める自治体DXにおける重点取組事項
【地域社会のデジタル化】 【デジタルデバйд対策】

【デジタルデバйд対策】

①

デジタル化の恩恵が全ての人に行きわたるよう、高齢者のデジタルデバйд対策として、行政手続きなどに関するデジタル機器講習会を開催します。

【地域社会のデジタル化】

②

地域のデジタル化を進めるため、地域の拠点施設にインターネット環境を整備し、地域のコミュニティ組織の積極的で自律的なICT機器の活用を目指します。



5 市のデジタル人材育成

国が定める自治体DXにおける重点取組事項 【セキュリティ対策の徹底】

【職員向け研修会の開催】

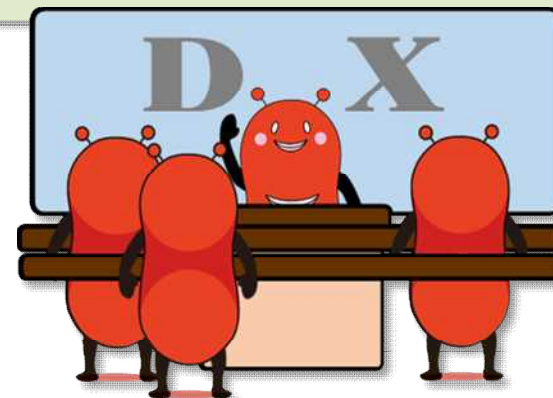
①

職員向けの研修を選択的かつ短時間で開催し、職員が自らの業務に必要なDXを推進するためのICTスキルを身に付け、業務効率の向上を図ります。

【DX推進担当職員の設置】

②

すべての課・局にDX推進担当職員を設置し、各課・局におけるDXの推進に取り組みます。また、DX推進担当職員の協議や意見交換の場としてDX推進スマート会議を設置します。



6 計画の点検, 見直し

このアクションプランには概ね5年後までのDXの計画を記載していますが、DXに関する技術は次々に新しいものが生み出され、今ある技術も進歩を続けています。そのため、毎年度、アクションプランの事業内容の点検や見直しを行います。

【計画の点検】

次の年度の予算を検討する時期に合わせて、アクションプランの内容を点検します。点検の項目は主に「技術が時代遅れになっていないか」「情報セキュリティ上の懸念は発生していないか」「想定していた費用対効果が見込めるか」などです。

【計画の見直し】

計画の点検によって見直しが必要だと判断された事業は、中止や変更を行います。また、計画していた事業の目的を達成するために、より優れた技術等が新たに開発等されている場合にも、事業の変更を行う場合があります。