

廿日市市DX推進方針

令和8年4月

廿日市市

推進計画から推進方針へ

DXは「特別な取組」からまちづくりの「基本」へ

策定の背景

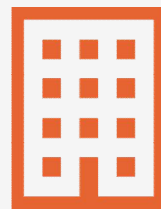
- ・ 令和4年度に策定した「廿日市市DX推進計画」が令和7年度で終了
- ・ この間、社会全体でDXが急速に浸透・定着、もはや特別な取り組みではない
- ・ あらゆる施策の実施において、デジタル技術の活用は当然の前提

DXの現状



市区町村
73.3%
がCIOを任命

(出典：自治体DXの取組に関するダッシュボード／デジタル庁)



民間企業
77.8%
がDXに取り組んでいる

(出典：DX動向2025／IPA)

本方針は個別の事業の進捗管理ではなく、市全体のDX推進における基本的な考え方を示す「**羅針盤**」として策定

目指す姿と3つの基本方針

市民サービス

市民がより快適でライフスタイルに合った暮らしを実現できる行政サービス

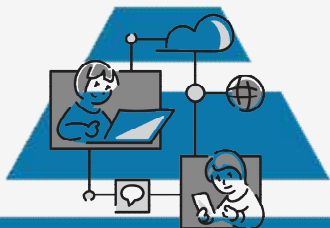
持続可能な地域社会

地域課題の解決やまち全体に新たな価値を創出する持続可能な地域社会

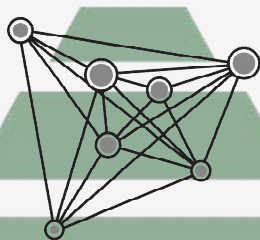
人に優しいデジタル化

誰もがデジタル化の恩恵を享受できる誰一人取り残されない社会

目指す姿



スマート市役所の実現



サステナブル・スマートシティの推進



DXを推進する環境整備

推進体制・基本ツール

基本方針①：スマート市役所の実現

24時間365日、いつでも、どこでも、簡単、便利に行政サービスを提供できる市役所を実現

具体的な考え方

「効率化」と「寄り添い」を両立

デジタル技術を最大限活用し、手続の徹底的な効率化を図る





効率化によって創出された人的資源を、支援が必要な方への丁寧な対応や、複雑な相談業務など、人にしかできない温かみのあるサービスへと振り向ける



スマート市役所に係るカスタマージャーニーマップ

効率化の優先領域

寄り添いの優先領域

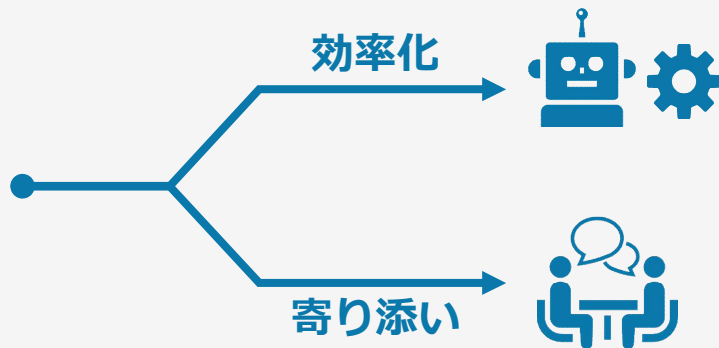
フェーズ	効率化の優先領域		寄り添いの優先領域	
	調査・検討	セルフ手続	セルフ手続	来庁 対面申請・相談
手段	スマホ、タブレット パソコン 	スマート申請 オンライン相談 	スマート窓口 	対面 対話 
行動	Web検索 (HP・LINE・AIチャットボット・GISなど)	LINE等電子申請 コンビニ交付 オンライン相談	窓口電子申請 セルフ交付	紙申請 職員と会話 本庁支所間テレビ電話
心理	困りごとを解決してくれる 制度や窓口を知りたい 対象か否かを知りたい	自分のタイミングで手早く 手続したい、 市役所に行くのは面倒	待ちたくない 氏名などを何回も書くの は面倒	不安なので職員に対面で 対応・説明して欲しい 話をじっくり聞いて欲しい
行政対応	HP掲載コンテンツの改善・充実（困りごと起点の 平易な表現、FAQ、対象 者判定など）、動画説明	手続のオンライン化 オンライン相談対応 窓口のオンライン予約、事 前申請入力、動画説明	窓口の予約化 セルフ交付機、書かない 窓口、動画説明	職員確保 (人員配置・昼休憩の調 整など)

スマート市役所実現に向けた、戦略的なアプローチ

効率化と寄り添いの両立






カスタマージャーニーの活用

カスタマージャーニーマップにより、効率化を図る分野と寄り添いを深める分野を定め、最適なバランスで両立



令和8年度以降のテーマ

具体的な取組

-  LINE公式アカウントの市民ポータル化
-  AIを活用した24時間365日の市民対応
-  システム間連携・RPAによる一気通貫の業務改革
-  処分通知等のデジタル化による入口から出口までの一貫したデジタル化
-  申請者の手間を最小限にするプッシュ型申請の導入

基本方針②：サステナブル・スマートシティの推進

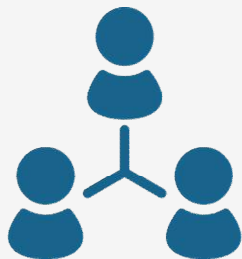
デジタル社会にふさわしい、持続可能な未来社会の姿を形成

データやデジタル技術を活用し、市民や事業者と連携することで、様々な地域課題を解決し、まち全体に新たな価値を創出



基本方針③：DXを推進する環境整備

DX推進のための体制を構築するとともに、誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化を進める

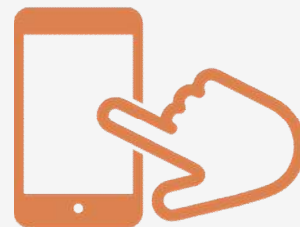


1. 組織と人材

最も重要な資源は「人材」

DXは技術導入そのものではなく、それを使いこなし、変革を生み出す「職員」が主役

全庁的な推進体制を構築するとともに、職員一人ひとりのDXマインド醸成とスキル向上を最重要課題と位置付け、戦略的な人材育成を図る



2. デジタル・インクルージョン

「人に優しいデジタル化」の実現

高齢者や障がいのある人など、デジタルに不慣れた人が取り残されることのないよう、丁寧なサポート体制の構築や誰にとっても分かりやすく使いやすいUI/UXデザインを追求、人に寄り添うデジタル化を実現

DX推進を加速させる基本ツール群



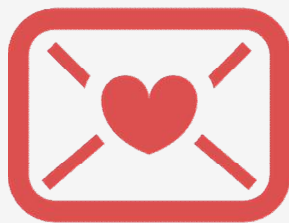
業務改革・業務改善

●生成AI

文書作成、アイデア創出、議事録要約などの定型業務のほか、動画生成にも活用

●ノーコード・ローコードツール

職員が自ら簡単な業務アプリ、業務効率化のための仕組みを構築



市民接点

●スマート申請・スマート窓口

24時間365日受付可能なオンライン申請や予約手続、書かない窓口による負担軽減

●市LINE公式アカウント

市民ポータルとして、プッシュ型の情報発信のほか、AIチャットボットなどによる利便性向上



EBPM

●BIツール

統計データ、業務データの可視化・分析、政策立案支援、施策の進捗管理

DXを全庁で推進するための体制

DX統括（CDO） 副市長

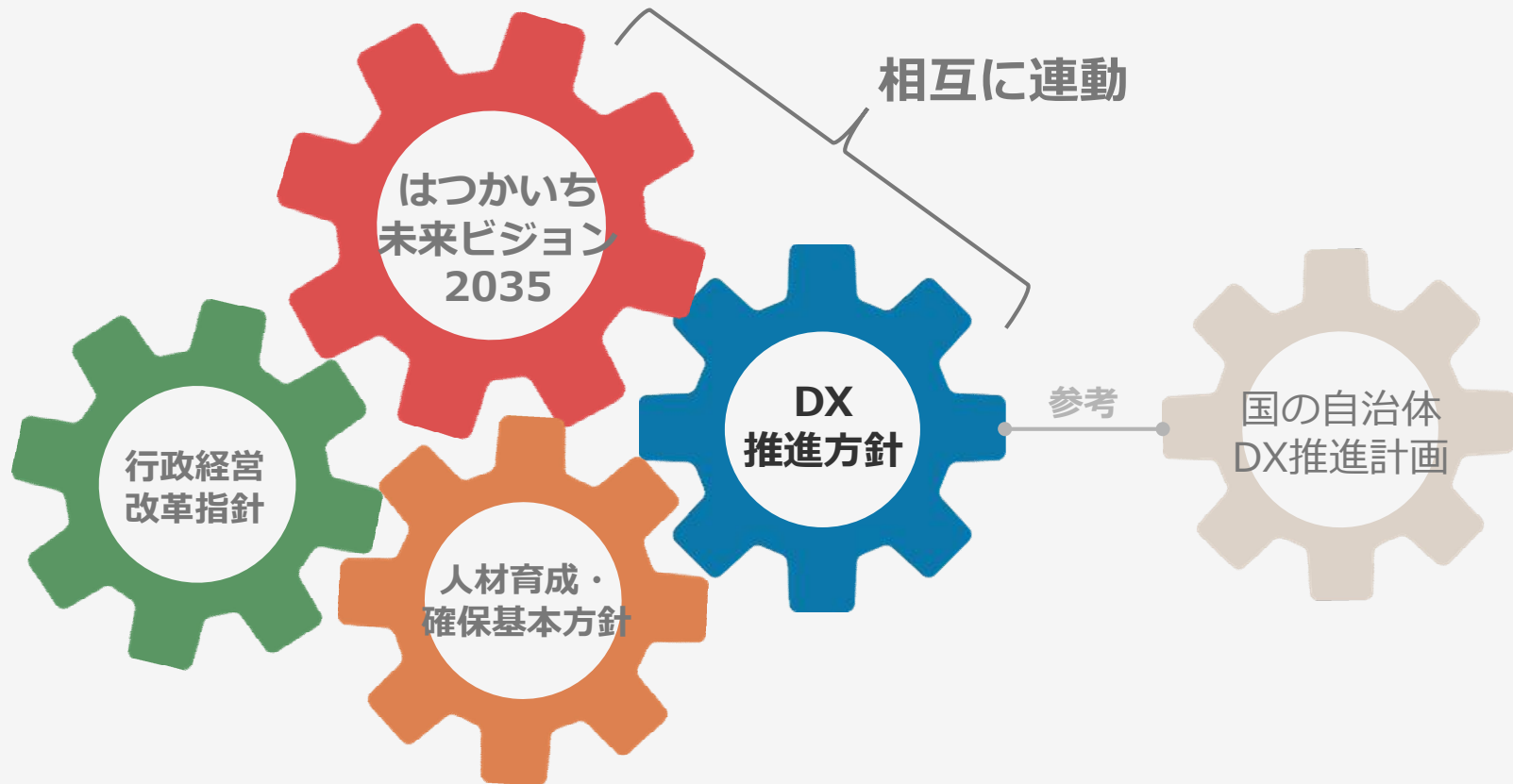
DX推進会議（副市長、部局長）

事務局（デジタル改革推進課）

人事課、行政経営改革推進課

全庁的又は専門的なテーマに係るプロジェクトでは、必要に応じて、「DX推進プロジェクトチーム」を設置し実施する。

本方針の位置付け



**デジタルの力で豊かな暮らしと
まちの未来を創造する**