

益田市自治体 DX 取組方針

島根県 益田市

令和4年（2022年）5月

令和8年（2026年）3月改定

益田市自治体DX取組方針

(1) 背景と目的

国においては、令和3年12月に閣議決定された「デジタル社会の実現に向けた重点計画」において、デジタル技術の活用により、「誰一人取り残されない、人に優しいデジタル化を」をテーマに、多様な幸せを実現できる社会を目指すこととされた。

本市においてもこの理念を踏襲し、デジタル技術の恩恵により、それぞれのライフスタイルやニーズに合ったサービスが提供できるよう、誰もが安心して暮らしやすい社会の実現を目指し、自治体DXに取り組む。

(2) 現状と課題

本市では、令和4年5月に「益田市自治体DX取組方針」を定め、「ますだトランスフォーメーション」をコンセプトに、市民の利便性向上、内部業務の効率化及び人材育成に取り組んできた。具体的には、「書かない・行かない・まわらない」の実現として、書かない窓口、オンライン手続き、おくやみサポートサービスを実装するとともに、AI・RPAなどデジタル技術を活用した業務プロセスの見直し（BPR）や職員研修などの取組を進めてきた。

これらの取組により、窓口での手続き時間の短縮や職員の業務負担軽減など一定の成果が見られた。一方で、少子高齢化や人口減少に加え、広大な市域を有する本市において、持続可能な行政サービスを提供していくためには、更なる業務の見直しとデジタル技術の活用が必要となっている。また、近年の生成AIの急速な普及により、行政業務への活用による業務効率化の可能性が広がっており、積極的な導入・活用を検討すべき状況である。加えて、自治体情報システムの標準化・共通化、ガバメントクラウドへの対応など、自治体DXを取り巻く環境は大きく変化している。

(3) 取組方針

本市では、これまで定めてきた「自治体DX取組方針」の基本的な枠組みを維持しながら、時代の変化や本市の状況に対応するため、具体的な取組内容を更新する。

改定後の取組方針においても、引き続き「ますだトランスフォーメーション」をコンセプトに、令和4年度以降に導入・実践してきた取組を「広げる・根付かせる」段階と位置づけ、DXの“X”（変革、改革）に重点を置いた取組を進める。

このコンセプトに基づき、市民目線の業務改革と職員の意識改革を進め、「市民の利便性向上」及び「内部業務の効率化」を目指すとともに、それらを推進する「人材育成」に引き続き取り組む。今回の改定では、新たな取組として生成 AI の導入・活用により業務の効率化を図るとともに、公共施設の予約手続きのオンライン化を推進し、市民の利便性向上につなげる。

具体的な取組は、以下のとおりとする。

1 市民の利便性向上

- 市民の利便性向上 「書かない・行かない・まわらない」の拡充
 - 書かない → 書かない窓口
 - 行かない → オンライン手続きの拡充・施設予約の導入
 - まわらない → ライフイベントワンストップ業務の拡大

2 内部業務の効率化

- BPR（業務プロセスの見直し）の実践（DDXプロジェクト）
- AIの利用推進
- アナログ規制の点検・見直し
- 電子契約導入に係る調査・検討
- 電子決裁導入に係る調査・検討

3 人材育成

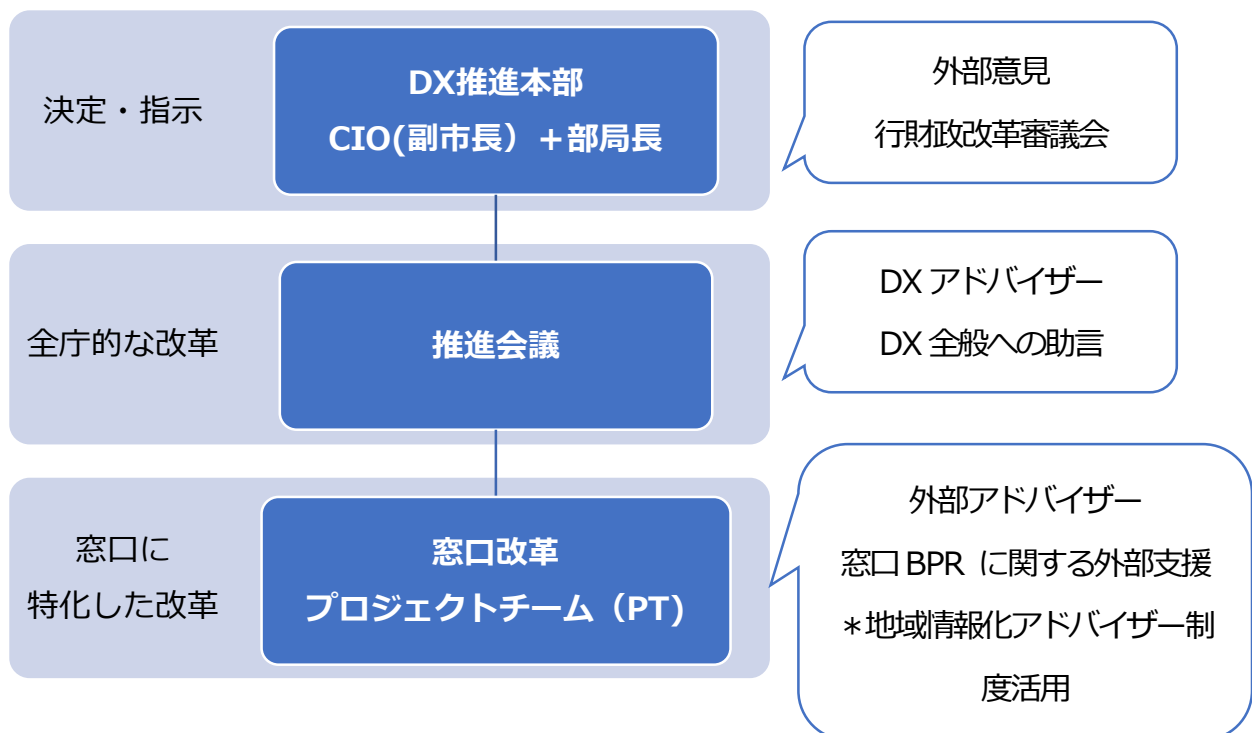
- 意識改革を目的とした職員研修の企画・実施
- デジタル人材育成のための職員研修への参加（現地・オンライン・eラーニング等）
- 他自治体との連携（県内自治体共同研修）

(4) 推進体制

自治体 DX の取組は、組織全体の業務に関係するものであることから、トップの理解と強力なリーダーシップの下、庁内全体で取り組むことが重要である。

このことから本市では、市長指示に基づき、全庁横断的な推進体制を構築している。この体制においては、副市長をトップとして部局長で構成する「推進本部」が司令塔となり、推進会議への指示及び進捗確認を行う。また、各課から選任された DX 推進委員で構成する「推進会議」において、各課の取組の検討及び推進本部への報告など、DX の先導役を担うこととしている。さらに、窓口職場の推進委員により構成する「窓口改革プロジェクトチーム」を設置し、来庁者に便利さを実感していただけるよう窓口改革に関する調査研究を進めている。これらの体制を要として、トップの指示が速やかに全体に浸透し、また、各課職員の意見もしっかりと吸い上げながら、全庁一丸となって取り組む DX を推進している。

また、外部人材をアドバイザーとして活用し、国の動向や先進事例等の情報収集に役立てるとともに、様々な取組において専門的知見を踏まえた助言を取り入れる。また、前述のとおり、DX においては意識改革が重要であることから、外部アドバイザーによる意識改革のための研修を継続して行う予定である。



(5) スケジュール

国の計画においては、中長期的に継続的な取組が見込まれることから、計画期間は設定されていないが、5年間を目途に自治体の主な取組スケジュールが示されている。本市においてもこれと同様のスケジュールで取り組むこととする。

項目	実施主体	R8	R9	R10	R11	R12
A Iの利用推進	全庁	導入・研修・利用促進				
書かない（ワンストップ）窓口	窓口PT	継続実施				
オンライン手続の拡充	全庁	拡充・利用促進				
全庁B P R	全庁	継続実施				
人材育成	全庁	継続実施				
アナログ規制の点検・見直し	全庁	例規改正・運用見直し				
施設予約	全庁	検討・調査・導入*				
電子契約	全庁	調査/検討				
電子決裁	全庁	調査/検討				

*対象施設の調査から開始し、導入できるところから随時実施