

洲本市 DX 推進計画



令和 8 年 3 月

洲本市

I 洲本市 DX 基本方針

1. 背景と目的	2
2. 市が目指す姿	3
3. ミッション・ビジョン・バリュー	3
4. 計画の位置付け	4
5. 計画の推進	4

II 洲本市 DX 実行計画

1. 自治体フロントヤード改革の推進	6
2. 地方公共団体情報システムの標準化	8
3. 国・地方デジタル共通基盤の整備・運用に関する基本方針に基づく共通化等の推進	10
4. 公金収納における eL-QR の活用	12
5. マイナンバーカードの取得支援利用の推進	14
6. セキュリティ対策の徹底	16
7. 自治体の AI の利用推進	18
8. テレワークの推進	20

III 将来展望（AI を活用した持続的価値創出に向けて）

1. 住民サービスの高度化を目指して	23
2. 庁内業務の効率化に向けて	24

I 洲本市 DX 基本方針

市として掲げる“理想の未来”の実現を目指して3年前に策定した「洲本市 DX 推進計画」を、この度、改定いたしました。別途定める「新洲本市総合計画」の後期計画や、「新洲本市総合戦略（第3期）」と引き続き運動しながら、この3年間の取組みを検証しつつ、令和10年度以降の取組みにつなげる、2年間の計画であります。

これにより、地域幸福度（Well-being）の向上と、本市、さらには、淡路島全体の活性化を目指し、取組みを一步一步着実に前へ進めてまいります。

1.背景と目的

急速な人口減少によって人材不足が深刻化するなど経営資源が制約される中で、より質の高い行政サービスを持続可能な形で提供していくためには、その限られた経営資源を創意工夫を要する業務に傾注させる一方で、業務の見直しと並行して、AI等のデジタル技術やデータの活用による業務効率化を図り、自治体と住民との接点や、内部事務、さらには意思形成における業務改革を飛躍的に進める必要があると言われてしています。

また、生成 AI 関連の技術が、これまで人間が優位性を発揮してきた創造的な活動の領域で用いられ、新たな利便性や付加価値を生む可能性も期待されているなど、社会全体の DX(デジタル・トランスフォーメーション) は一層加速し、行政サービスのあり方を大きく変えることが期待されています。

政府においては、利用者（住民・事業者）起点で行政のデジタル化の集中改革を強力に推進するため、マイナンバー制度や、国と地方のデジタル基盤の在り方を含め、抜本的な改善を図るとされています。

例えば、個人情報保護に関する法律の一元化等を通じて制度面でのデータの流通基盤が整備されれば、地方公共団体情報システムの標準化、共通化、マイナンバーカードの普及促進・利用の推進と相まって、自治体におけるデータ活用の可能性が拡大することが期待できます。

本市においても、データが価値創造の源泉である等の国の基本理念・方針を踏まえ、新たなデジタル技術が日々進展している状況を注視し、地域課題に応じた DX 推進の取組みへ活かすことができるかを検討します。

その上で、デジタル技術を用いて、多様化・複雑化する住民ニーズを的確にとらえながら、デジタル社会の構築に向けた取組みを着実に進めていくこととし、各種デジタル化の施策を実施するに当たっての基本的な方針として「洲本市 DX 基本方針」を策定（改定）しました。

2. 市が目指す姿

本市のまちづくりの最上位計画である「新洲本市総合計画」において、都市の将来像として示された「豊かな自然とやさしさあふれる暮らし共創都市・洲本」の実現を目指します。特に、洲本市 DX 基本方針のもと、生活や仕事など様々な分野での課題解決を図る DX を推進し、デジタルにより社会をより良いものに変革する「地域全体の DX」につなげてまいります。

Fit to Standard

地方公共団体情報システムの標準化と、国が進める地方デジタル共通基盤の整備、並びに、運用に関する基本方針に基づく共通化等の推進に合わせる形で、業務改革と職員の意識改革を進めます。

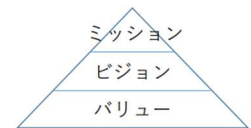
Fit to People

標準化・共通化自体を目的とせず、標準システムを活用することによって創造される価値を重要視します。その恩恵が行政の内部効率化に留まらず、最終的に住民向け行政サービスの向上（一貫性・迅速性と情報連携による一人ひとりに合ったサービス提供など）につながることを目指します。

Power to Awajishima

上記の取組みをもとに、地域資源を磨き上げ、公民連携を強化することで、本市のみならず、淡路島全体のにぎわいと活性化を目指します。

3. ミッション・ビジョン・バリュー



まずは、本市が果たすべき使命や存在意義、将来像、職員として持つべき共通の価値観を整理し、そのもとで個別の戦略を構築し、進捗を管理することで、ガバナンスを担保しながら DX の推進を行います。

ミッション（基本理念）

- ・デジタル技術により、誰もが便利で暮らしやすいまちへ

ビジョン（将来像として頭の中に描くことができるもの）

- ・住民が、無意識にデジタルを受け入れ、住み続けたいと思うまちづくり
- ・職員が、さらに良いまちになるよう磨きをかけたいと思うまちづくり

バリュー（基本姿勢・行動指針）

- ・常に良いサービスの提供を目指し、業務改善を行う
- ・利用者目線でのサービスを提供する
- ・働き方改革に沿った働きやすい職場を実現する

4.計画の位置付け

洲本市 DX 推進計画は、[基本方針]、[実行計画]、[AI を活用した持続的価値創出に向けて]で構成し、新洲本市総合計画及び新洲本市総合戦略を上位計画とするとともに、DX 推進の観点から各種の施策を実現するための方向性を示すものとします。また、国の「自治体 DX 推進計画」や各種 DX 関連政策、並びに、最新の社会動向を踏まえ策定するものとします。

5.計画の推進

本市として定めた「変革期」における取組内容を検証・評価する一方、政府によるデジタル田園都市国家構想を発展させた施策「地方創生 2.0」の 5 つの基本方針のひとつである、新時代のインフラ整備と AI・デジタルなどの新技術の徹底活用に沿う形で、地域の可能性が最大限に引き出され、住民が希望と幸せを実感する、地域幸福度（Well-Being）の高い社会の実現を目指します。

推進体制の構築

次項の実行計画（8 項目を中心に構成）を着実に実行するために、次に示す通り組織体制を整備し、デジタル人材の確保・育成に係る方針を策定するなど、「自治体 DX 推進手順書」を参考に、計画的な取組みを推進します。

一方で、県が進める、県と市町の連携による推進体制の構築と、その推進体制をより実効性の高いものとしていくために設定される取組みテーマ（システムの共同調達等）に関しても、意欲的に参画を検討してまいります。

市長	業務全般と組織・人事の変革に、強いコミットメントを持って取り組む。
CIO（副市長）	市長のリーダーシップのもと、全庁的推進体制の整備、庁内マネジメントの中核として、業務全般を把握し、部局間の調整を図る。
CIO 補佐官	CIO のマネジメントを専門的知見から補佐し推進体制の強化を図る（現状、設置未）
CAIO	CIO 等の役割のうち、AI の利活用・リスク管理に係る役割を担う（現状、設置未）
CISO	CAIO 等と連携し、情報セキュリティ対策を確実に実施する（副市長が兼務）
洲本市 DX 推進本部	CIO を本部長とし、各部長等により組織された、DX を総合的かつ効率的に推進するための意思決定機関。
DX 推進担当 兼：情報政策担当	市の保有する情報資産や情報関係予算を一元的に把握し、重複投資の排除や情報システムの全体的な最適化を図る。推進本部の事務局を兼ねる。
法令・人材育成・人事・ 財政・行政改革担当	管理部門として、CIO、DX 推進担当と連携強化を図り、自らも DX を推進する役割を果たすコアメンバー。
業務改革推進担当	各課・各所属にて任命された DX 推進員。業務改革に主体性を持って参画する。

II 洲本市 DX 実行計画

本市が目指す姿を、みなさまにより認知していただき、職員とともに具体的にイメージ出来るよう、国の「自治体 DX 推進計画」や各種 DX 関連政策、並びに、本市として定めたミッション、ビジョン、バリューを踏まえ、洲本市 DX 実行計画を策定しました。

8 個のプログラムを中心に構成されます。プログラムごとに方向性を整理して着実に前へ進めてまいります。

プログラム以外に実行するもの

本計画は、必要となる施策等の追加や見直しを行う等、継続的にバージョンアップを図ります。それは、基本方針に記載の理念・行動指針に沿うこと、そして、自治体 DX を総合的に推進するためには、フロントヤード（住民との接点）のデジタル化とバックヤード（内部事務）のデジタル化に一体的に取り組むことにより、住民サービスの高度化を図るという視点に加え、窓口対応等の効率化により、創意工夫を要する業務のために人員配置の最適化を実現するという視点、さらには、データを活用した意思形成につなげていく視点が重要との認識によるものです。

追加施策の具体的な一例としては、以下の実施や検討を継続します。（順不同）

- デジタルデバインド対策
- デジタル原則を踏まえた、各種規制の点検・見直し
- 電子文書管理・電子決裁の推進
- 契約事務のデジタル化
- 行政分野におけるキャッシュレス化の推進
- 官民データ活用推進・統合型 GIS システムの活用推進
- ひょうご新 IC 補助施策（交通系 IC 決済の拡充）
- 行政証明書交付システムキオスク端末の導入
- コンビニ証明発行システムの改修（戸籍附票の旧氏・旧氏振り仮名記載対応）
- 納税通知書の電子化
- GIGA スクール構想に基づくタブレット購入（小学生分）
- 介護施設内見守りシステムの導入

1.自治体フロントヤード改革の推進

●背景・現状

- 住民の生活様式やニーズが多様化している中においては、行政手続のオンライン化だけでなく、「書かないワンストップ窓口」等、住民と行政との接点（フロントヤード）の改革を進めていく必要がある。そのためには、対面・非対面の対応を適切に組み合わせ、住民との接点の多様化と充実を図る必要がある。
- 多様な住民ニーズに対応するためには、次のようなデジタル手続法に定める基本原則に則って、住民との接点の多様化・充実化（オムニチャネル化）を図る必要があるとされている。
 - 1) デジタルファースト：個々の手続・サービスが一貫してデジタルで完結する
 - 2) ワンスオンリー：一度提出した情報は、二度提出することを不要とする
 - 3) コネクテッド・ワンストップ：民間サービスを含め、複数の手続・サービスをワンストップで実現する

●国の動向・方針

- 自治体フロントヤード改革推進手順書を作成するなど横展開を促進。システムやツールの共同調達・共同利用の取組による導入経費と運用経費の低減や、オンライン手続の徹底等により、改革の実施によって生み出される成果と、フロントヤード改革の費用対効果を更に高めていくことを目指している。
- 総務省が構築した自治体フロントヤード改革ポータル（*）では、先進的な取組事例や実践的な手順書、各自治体の進捗状況などが紹介され、自治体職員や関係者に対し、改革推進のためのヒントと知見を提供している。
（*） https://www.soumu.go.jp/frontyard_portal/index.html
- 対面で手続等を行う場合であっても、紙ではなく、データによる対応を前提とすることで、住民の利便性向上を図るとともに、業務効率化による業務改善に繋げることを目指している。
- これらの改革を通じて、庁舎空間が単なる手続の場から、様々な主体が集って相談・交流する、地域課題の解決の場として活用されていくことも目指している。
- 財政的支援として、デジタル活用推進事業債や、内閣府による地域未来交付金が設けられ、自治体が負担する住民サービスの提供に必要なシステム導入費の軽減が図られている。
- 環境支援として、デジタル庁による自治体窓口 DXSaaS が提供され、ガバメントクラウド上にパッケージ機能として構築された仕組みを、自治体がスピーディーに導入することができるようになっている。

● 変革期における取組み

- 行政手続・サービスの棚卸を進め、マイナポータルや汎用的電子申請システムを活用して、オンラインでも申込・申請ができるものを増やした。
- 自治体窓口 DXSaaS を活用し、証明書発行業務（住民票の写し、課税非課税証明書など）から「書かない窓口」を開始した。

● 取組みの検証・評価

ベンチマーク：総務省公表の自治体 DX 推進計画[第 5.0 版]の別紙 1「自治体 DX の重点取組事項等に係る取組状況より

ベンチマーク マイナポータルを活用した電子申請サービス導入率(全国)：82.1%(令和 6 年 4 月 1 日時点)
汎用的電子申請システム導入率(全国)：71.2%(同)

取組実績 ともに導入済 * 行政手続のオンライン化のみを検証

■ 「デジタル社会の実現に向けた重点計画」（2025 年 6 月 13 日閣議決定）において、オンライン化を実施する行政手続の一覧等（対象手続一覧）に掲げられた「住民のライフイベントに際し、多数存在する手続をワンストップで行うために 必要と考えられる手続」に関しては、すべてオンライン化できている。

- ア.子育て関係
- イ.介護関係
- ウ.被災者支援関係（のうち、罹災証明書の発行申請）
- エ.転出・転入手続関係

■ 一方で、「処理件数が多く、オンライン化の推進による住民等の利便性の向上や業務の効率化効果が高いと考えられる手続」に関しては、一部の手続のみオンライン化が完了している。

- ・図書館の図書貸出予約等
- ・研修・講習・各種イベント等の申込
- ・地方税申告手続（eLTAX）
- ・粗大ごみ収集の申込
- ・入札、入札参加資格審査申請等
- ・衆議院・参議院選挙の不在者投票用紙等の請求

● 今後の取組み

ポイント

- ◆ 自治体フロントヤード改革手順書を参考に取組みを強化し、毎年を取組状況を分析・評価の上、改革を推進。
- デジタル活用推進事業債や内閣府による地域未来交付金を活用し、追加施策として掲げた取組みを推進する。
- 自治体窓口 DXSaaS の対象となる業務を拡充し、窓口業務の中でも、より手を差し伸べるべき住民への相談業務等、きめ細やかな業務に充てる時間を創出できるようにする。

2.地方公共団体情報システムの標準化

●背景・現状

■住民記録や税業務など法令に基づく多くの事務処理は、情報システム（基幹系情報システム）を利用して行われている。また、各自治体は、それぞれに独自制度対応や業務の効率化・サービス向上の観点から、情報システムに対し様々な機能の追加・変更等のカスタマイズを行い運用している。

■このような状況は、次のような欠点があると考えられている。

- 1) 維持管理や制度改正時の改修等において自治体は個別対応を余儀なくされ負担が大きい。
- 2) 情報システムの差異の調整が負担となり、クラウド利用が円滑に進まない。
- 3) 住民サービスを向上させる最適な取組みを迅速に全国へ普及させることが難しい。

●国の動向・方針

■「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律」（令和3年法律第40号）において、情報システムの標準化の対象範囲が規定され、自治体は令和7年度末までに標準化基準に適合したシステムに移行することが義務付けられた。一方、標準化が令和8年度以降とならざるを得ない「特定移行支援システム」については、国が自治体に対し積極的に支援することとされた。

■標準化対象 20 業務

児童手当	戸籍
子ども・子育て支援	就学
住民基本台帳	健康管理
戸籍の附票	児童扶養手当
印鑑登録	生活保護
選挙人名簿管理	障害者福祉
固定資産税	介護保険
個人住民税	国民健康保険
法人住民税	後期高齢者医療
軽自動車税	国民年金

■各府省において、標準化・共通化に関連する仕様書・基準等を順次公開している。

- ・標準化対象 20 業務の標準仕様書
- ・地方公共団体情報システム非機能要件の標準
- ・地方公共団体情報システムデータ要件・連携要件標準仕様書
- ・地方公共団体の情報システムのクラウド利用等に関する情報セキュリティポリシーガイドライン
- ・地方公共団体の基幹業務システムのガバメントクラウドの利用に関する基準 など

● 変革期における取組み

- 標準化対象 20 業務のうち、12 業務の標準化・共通化が完了（令和 8 年 3 月末時点）
 - 令和 5 年度
 - ・住民記録、印鑑登録システムの標準化
 - 令和 6 年度
 - ・健康管理システムの標準化・共通化
 - 令和 7 年度
 - ・住民記録、印鑑登録の共通化
 - ・個人住民税、法人住民税、軽自動車税、固定資産税、学齢簿、選挙人名簿管理、国民年金、国民健康保険、生活保護システムの標準化・共通化
 - ・特定移行支援システム（戸籍、戸籍の附票、児童手当、児童扶養手当、子ども子育て支援、介護保険、後期高齢者医療、障害者福祉）および関連システムの連携仕様標準化
 - ・共通機能（収滞納管理、団体内統合宛名、データ連携 等）の実装

● 取組みの検証・評価

ベンチマーク：総務省公表の自治体 DX 推進計画【第 5.0 版】の別紙 1「自治体 DX の重点取組事項等に係る取組状況より

ベンチマーク 標準準拠システムへの移行進捗率（全国）：72.4%（令和 7 年 10 月末時点）

取組実績 標準準拠システムへの移行進捗率：60.0%（同）

- 標準化・共通化が完了した業務では、事前に既存システム・標準仕様書間の差異分析（Fit&Gap）を実施していたため、標準システムへの切替の際も、業務運用面で特段の支障はなかった。
- 連携仕様標準化については、特定移行支援システムが庁舎内に残存することを踏まえてデータ連携基盤を設計するとともに、システム標準化と連携仕様標準化を分離して実施することで、障害リスクを最小化できた。

● 今後の取組み

ポイント

- ◆ 特定移行支援システムにおける標準準拠システムへの移行。
- 特定移行支援システムについては、長期的なコスト、ベンダの参画意向及びモダン化対応状況、現行システムの保守期限等を踏まえ、令和 9 年度までに標準化対象全システムの移行を目指す。
- 標準仕様書の改版状況を踏まえ、各ベンダと調整し、適切なタイミングでシステムの改版対応を実施する。
- デジタル庁・県の支援のもと、ガバメントクラウドのコスト最適化に取り組み、安定稼働とコスト低減の両立を図ることができるよう、継続的にベンダに働きかけていく。
- ガバメントクラウドに関する知識・技術を職員が身に付け、ベンダと対等な立場で協議ができるよう、人材育成に係る取組みを加速させる。

3.国・地方デジタル共通基盤の整備・運用に関する基本方針に基づく共通化等の推進

●背景・現状

- 急激な人口減少社会の中、質の高い公共サービスの提供を維持するため、全国の自治体が個々にシステムを開発・所有するのではなく、国と地方が協力して共通システムを開発し、それを幅広い自治体が利用する仕組みを広げていくことが重要である。
- 国・地方が公共サービスを提供する際に共通して利用する「国・地方デジタル共通基盤」を整備することで、即時的なデータ取得により、効果的な施策を迅速に実行することができるほか、国・地方全体でみたトータルコストを最小化することができると考えられている。
- 「国・地方デジタル共通基盤」を整備・運用するための専門人材の育成・確保が喫緊の課題となっている。

●国の動向・方針

- 政府は、令和6年6月に「国・地方デジタル共通基盤の整備・運用に関する基本方針」を閣議決定し、タテの改革（国・地方の業務改革）とヨコの改革（デジタル公共インフラ（DPI※1）や共通 SaaS※2 の整備・利用）により、「国・地方デジタル共通基盤」の整備・運用を推進することとされた。

※1 Digital Public Infrastructure の略。

主に、マイナンバーカード、公的個人認証、G ビズ ID、各種レジストリ等の官民サービスの社会基盤を指す。

※2 原則としてガバメントクラウド上に構築されたソフトウェアサービスで、複数の団体が同じシステムを利用するもの。

- 基本方針に基づき、①国・地方間で連絡協議を行う会議体、②国側の DX を総合的に推進するための体制を整備し連携することで、共通化の実現可能性のあるものを調査・検討し、結果をとりまとめることとされた。

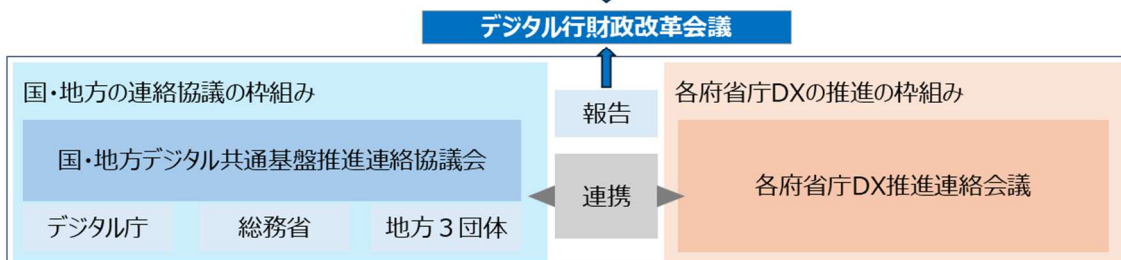
- 共通化すべき業務・システムの基準については、ニーズ・効果・実現可能性を考慮し、原則として地方の自主的な判断で行われるものとされた。

- 「国・地方デジタル共通基盤」の整備・運用体制を強化するため、国は自治体におけるデジタル人材の採用等を支援する体制を整備することとされた。

現状に対する問題意識

- ・急激な人口減少により、公共サービスの担い手が不足
- ・約1,800の自治体がバラバラにシステムを調達
- ・DX担当職員が3名以下の自治体が49%（1名以下の自治体は12%）

↓ 対応するための体制を整備



● 変革期における取組み

- 自治体情報システム標準化・共通化の取組みが、デジタル共通基盤の整備・運用の一環とされていることから、対象 20 業務のうち 12 業務についてガバメントクラウドへの移行を実施した。
- 標準システムと連携する関連システムとして、窓口 DXaaS※3 をガバメントクラウド上に構築した。
※3 「書かない窓口」を実現するため、複数団体で共同利用されるソフトウェアサービス。

● 取組みの検証・評価

ベンチマーク：総務省公表の自治体 DX 推進計画[第 5.0 版]の別紙 1「自治体 DX の重点取組事項等に係る取組状況より

ベンチマーク 共同調達事例（総システム数）：31（令和 7 年 4 月末時点）

取組実績 共同調達事例（総システム数）：7（同）

- ガバメントクラウドに移行した標準システム・関連システムは、デジタル庁による統制の下、高いセキュリティや冗長性が確保された環境で構築されており、マイナンバー利用事務系システムで取り扱う機密性の高い情報についても安全にデータの処理をすることができている。
- 標準システムは、窓口 DXaaS と連携しており、行政サービスの利便性向上の基礎となっている。
- 本市で導入している標準システムの多くがモダン化に対応できていないなど、コスト最適化が途上であることから、トータルコストの観点では、現状では既存システムと比較して高額となっている。

● 今後の取組み

ポイント

- ◆ 年度ごとに決定される、共通化対象に係る共通化推進方針に基づく共通化の推進。
- ◆ 共同調達ダッシュボードを参考にし、デジタルマーケットプレイス（DMP）カタログサイトの利用を促進。
- 国・地方デジタル共通基盤推進連絡協議会にて決定された共通化対象業務において、他団体の事例等について情報収集を行いつつ、業務担当課が共通化対象業務の業務見直しを進め、導入に係る検討を進める。
- 本市で提供している行政サービスのうち、利用者ニーズが高く、国・地方でシステム基盤を共通化することで、利便性向上や職員の負担軽減、コスト削減が図られると考えられるものは、県と連携して積極的に国に提案する。
- 公共サービスメッシュ※4 やデータ連携基盤※5 との連携・統合の動向について注視し、必要な対応を行う。
※4 行政が保有するデータを、自治体内・行政機関間で安全・円滑に活用・連携する枠組み。
※5 行政や民間が保有する様々なデータの集積・共有・活用を実現するための技術的基盤。
- 特定移行支援システムについては、令和 9 年度までにガバメントクラウドへの移行を目指す。
- 標準システムのモダン化をベンダに対し継続的に要望し、コスト最適化を推進する。

4.公金収納における eL-QR の活用

●背景・現状

■ 公金収納における eL-QR の活用とは、全国の自治体の普通会計に属する全ての公金（普通会計に属する公金と同一の口座において受け入れられる歳入歳出外現金を含む）、並びに、公営事業会計に属する公金のうち水道料金及び下水道使用料（加入金、検査手数料など、水道料金又は下水道使用料を受け入れている口座と同一の口座において受け入れられる関連する公金を含む）について、住民・事業者の公金の納付の煩雑さを生じさせないため、「地方税統一 QR コード（eL-QR）」を使用することで、地方税と同様の方法に統一することを基本とするもの。

■ 地方公共団体における収納事務のデジタル化は、単なる住民の利便性向上にとどまらず、人口減少社会における行政運営の持続可能性を確保するための不可欠な社会インフラ整備といわれている。これまで、地方税の納付については eLTAX（地方税共同機構が運用している地方税ポータルシステム）を通じて電子化が進められてきたが、税以外の公金については各自治体が個別に金融機関やコンビニエンスストア、決済事業者と契約を締結し、独自のシステムを構築してきた。この分散型の仕組みは、自治体側には契約管理やシステム維持の多大なコストを強いており、住民・事業者側には自治体や科目ごとに支払い方法が異なるという不便さを強いている。

●国の動向・方針

■ 「規制改革実施計画」（令和 6 年 6 月 21 日閣議決定）において、地方公共団体での公金納付のデジタル化が、重点項目の一つとして掲げられた。

■ 令和 8 年 1 月 5 日より個人住民税の電子申告サービスが開始された。令和 8 年度（2026 年度）申告分（令和 7 年分の収入に対する申告分）が対象。

■ 令和 8 年 9 月をめどに、全国の自治体が、税以外の公金全般についても eL-QR を活用した電子納付を開始するなど、eL-QR の仕組みを、あらゆる地方公金へと横展開する方針とされた。

■ 令和 8 年 9 月 24 日に、現行の「地方税お支払サイト」は「eL お支払サイト」へ名称変更となる予定。

■ 国税庁は、国税のキャッシュレス納付割合に関して、令和 8 年度末時点の目標を 54%としている。
参考) 令和 6 年度末時点：45.3%

■ 令和 9 年 4 月以降、納税通知書等においては、紙の通知を段階的に廃止し、電子送付に切り替え、デジタルで完結する方針とされた。

● 変革期における取組み

- 個人住民税（特別徴収）、法人市民税、固定資産税のうち償却資産の申告等、市たばこ税、入湯税に関しては、eLTAX（地方税共同機構が運用している地方税ポータルシステム）を利用可としている。
- 市県民税（普通徴収）・固定資産税・都市計画税・軽自動車税種別割・国民健康保険税に関しては、地方税統一 QR コードを導入。従前の市の指定金融機関に加え、地方税統一 QR コードに対応する全国の金融機関窓口での納付を可能とし、スマートフォン決済アプリや「地方税お支払いサイト」での電子納付も可能とした。

● 取組みの検証・評価

ベンチマーク：令和 8 年 9 月の取組み開始のため、取組実績の記載を割愛

- eLTAX の利用により、一例として、住民税額決定通知書の電子化が実現したため、事業主（特別徴収義務者）から従業員への紙の通知書の煩雑さの削減に貢献できた。
- eL-QR の仕組みにより、納付データが電子的に届くため、市役所側での手入力による消込作業（入金確認と帳簿の照合）が改善され、収納管理事務の効率化につながった。

● 今後の取組み

ポイント

- ◆ 公金収納における eL-QR の活用：令和 8 年 9 月の開始に向けた準備。対象公金の拡大の検討。
- ◆ 納税通知書等の電子化：導入拡大の検討。
- 介護保険料及び後期高齢者医療保険料、並びに、当該自治体の区域外にも納付者が広く所在する公物の占有に伴う使用料等の公金(道路占用料、行政財産目的外使用許可使用料、港湾法上の占用料等、河川法上の流水占用料等など)を優先的に対象公金として検討する。
- 全国共通の取扱いとするべきとの要請がある土地賃貸料、放置違反金、保育所利用料、認定こども園利用料、幼稚園利用料、学校給食費及び住宅使用料についても、対象公金として検討する。
- 公金収納における eL-QR の活用に関し、令和 8 年 9 月の開始に向け、財務会計システム等に対して必要となる改修を行う。地方税共同機構が用意する、地方税共通納税システムや共通納税インターフェースシステムの団体連動試験環境が整い次第、動作確認等を行っていく。
- 納税通知書等の電子化に関し、固定資産税・都市計画税・軽自動車税種別割（*）の 3 税目については、法人あてが令和 9 年 4 月、個人あてが令和 10 年 4 月に運用開始を目指す。初回は現状の紙媒体で納税通知書（原本）を送付し、電子送付希望の申出を受けた場合には電子的に副本を送付する。次回以降はプッシュ型で電子的送付のみを行う予定。
（*）令和 8 年 4 月より軽自動車税に名称変更。

5.マイナンバーカードの取得支援・利用の推進

●背景・現状

- マイナンバーカードは、対面でもオンラインでも確実・安全に本人確認・本人認証ができる「デジタル社会のパスポート」である。本人確認書類としての利用はもとより、カード内 IC チップに搭載された電子証明書を利用することにより、オンラインでの手続き（確定申告や引越し関連など）、各種証明書のコンビニ交付サービスなど様々な場面で利活用がなされ、住民の利便性の向上につながっている。
- マイナンバーカードの IC チップに記録されているのは、住所や氏名といった、カードに記載されている情報のみで、税や年金などのプライバシー性の高い個人情報は記録されない仕組みとなっている。
- 2025 年 12 月時点で、マイナンバーカードの保有枚数は 1 億枚を超え、人口に対する割合は 80%を超えた。

●国の動向・方針

- マイナンバーカードを日常生活の様々な局面に持ち歩き、安全、安心に様々な形で利用ができるようにする取組みが進められている。一例として、健康保険証との一体化については、引っ越しや就職・転職の際も、健康保険証としてずっと使うことができる利点がある。また、運転免許証、在留カード、医療費助成の受給者証等との一体化や、国家資格のオンライン・デジタル化、救急業務での利活用など、用途が年々広がってきている。
- iPhone のマイナンバーカード、Android スマホ用電子証明書搭載サービスと呼ばれる、スマートフォンへのマイナンバーカード機能（電子証明書及び基本 4 情報等）の搭載により、これまでマイナンバーカードが手元にないと利用できなかったサービスが、スマートフォンだけで利用可となった。
- 2026 年 8 月頃には、デジタル認証アプリサービスとマイナポータルアプリが「マイナアプリ（仮称）」として統合される予定もあり、マイナンバーカードを使った本人確認の利便性が大幅に向上するなど、まさに「市民カード化」の実現が図られている。
- 認知症などで暗証番号の設定に不安がある方が安心してカードを利用でき、代理交付の負担軽減にもつながるよう導入した、暗証番号の設定が不要な「顔認証」の機能も具備されている。

参考)

マイナンバーカードでできること（マイナンバーカード総合サイト）

<https://www.kojinbango-card.go.jp/card/advantage/>

スマートフォンのマイナンバーカード（デジタル庁）

<https://www.digital.go.jp/policies/mynumber/smartphone-certification/>

● 変革期における取組み

■ 平日に窓口に来ることができない人を対象に、本庁内における休日申請受付窓口の開設（毎月1回）を継続実施した。（カードの新規申請、更新申請の受付（無料での写真撮影を含む）、電子証明書の更新、カードの交付）また、市役所に来ることが困難な方への対応として、ご自宅や施設などへ出向いて、マイナンバーカードの申請を受け付け、カードを本人に郵送するという取組み（出張申請受付）も実施した。

参考)

マイナンバーカード休日窓口のご案内 <https://www.city.sumoto.lg.jp/soshiki/13/17250.html>

マイナンバーカード出張申請受付 <https://www.city.sumoto.lg.jp/soshiki/13/20716.html>

■ 安全・安心で利便性の高いデジタル社会の実現と公平で効率的な行政運営をめざし、その基盤となるマイナンバーカードの普及促進と啓発の一環として、利用場面の紹介やセキュリティ対策などの安全性の周知に関して、定期的な広報を実施した。

● 取組みの検証・評価

ベンチマーク：総務省公表の自治体DX推進計画[第5.0版]の別紙1「自治体DXの重点取組事項等に係る取組状況より

ベンチマーク 人口に対するマイナンバーカードの保有枚数率（全国）：80.8%(令和7年12月末日時点)

取組実績 人口に対するマイナンバーカードの保有枚数率：81.1%（同）

- 交付枚数から死亡や有効期限切れなどにより廃止されたカードの枚数を除いた、保有枚数で全国平均を上回った。
- 令和7年度以降に増加した、マイナンバーカードとその電子証明書の更新について、適切に対応した。
- マイナンバーカード（電子証明書）の利活用の観点では、コンビニでの証明書交付、マイナポータルぴったりサービスでのオンライン手続き（引越し関連等）に加え、産後ケア事業におけるクーポン申請をその対象とするなど、利活用の範囲を着実に広げた。

● 今後の取組み

ポイント

- ◆ マイナンバーカードの申請環境（更新を含む）及び交付体制の整備。
- ◆ 次世代カード（次期カード）への切り替えに関する情報収集。
- 単なる身分証としてではなく、「市民カード化」、さらには地域の「生活カード」へとその価値を高める施策を検討する。

6.セキュリティ対策の徹底

●背景・現状

■安全・安心なデジタル社会の形成に向けた取組みを進める主体のひとつである自治体が、マイナンバー情報をはじめとした住民情報等の多数の機微な情報を保有し、国民生活や地方の経済活動に密接に関係する基礎的なサービスを提供していることに鑑み、自治体におけるサイバーセキュリティの実効性の確保が肝要となっている。

■約 10 年前に導入された「三層の対策（三層分離モデル※1）」は、外部からのサイバー攻撃に対する強固な防壁として機能し、住民情報の保護において大きな成果を上げた。しかし、その一方で、職員は業務内容に応じて複数の端末を使い分ける必要が生じ、利便性や業務効率が著しく低下するという副作用も招いた。

※1 自治体のネットワークを「マイナンバー利用事務系」「LGWAN（総合行政ネットワーク）接続系」「インターネット接続系」の三つに論理的・物理的に分離し、機密性の高い情報へのアクセスを厳格に制限するモデル。

■サイバーセキュリティはもはや「IT 部門の技術的課題」ではなく、「経営層が取り組むべき最優先のガバナンス課題」であり、部局横断的な意思決定を行う体制を整える必要とされている。自治体 DX におけるサイバーセキュリティは、単なる「守りの技術」ではない。「攻めのデジタル化」を安全に支えるための基盤であり、住民からの信頼を維持するためのガバナンスそのものと言われている。

●国の動向・方針

■令和 7 年に改正されたサイバーセキュリティ基本法に基づき、重要インフラ事業者等が講ずべきサイバーセキュリティ対策のベースラインとなる基準が令和 8 年中に策定される予定。

■デジタル庁が推進するガバメントクラウドは自治体にとって「高度なセキュリティ機能を備えた共通基盤」を提供するものである。「どの部分をクラウド事業者が守り、どの部分を自治体を守るのか」という責任共有モデルを正しく理解し、運用することが求められている。それにより、自治体は、自組織特有のデータ保護やアプリの安全確保に集中し、脆弱性対処能力の強化を図るため「地方公共団体における情報セキュリティ監査に関するガイドライン」等に基づき、適切な対策を講じることが求められている。

■国・地方の更なる連携強化やコスト効率化、セキュリティ強化、サービスレベルの向上を実現するため、「2030 年頃の国・地方のネットワークの将来像」の実現に向け、国・地方の適切な役割分担の下、国が主体的に整備するネットワーク基盤の共用化の検討、地方のネットワーク上のシステムへのゼロトラストアーキテクチャの考え方の導入に向けた調査・分析・検証の取組みを着実に進めるとされた。

■さらに、国・地方公共団体等のネットワークを通じた相互接続や情報連携がますます進展する中で、自治体においてもサイバーセキュリティ対策の重要性が高まっていることから、総務省は、関係機関と連携し、自治体のサイバーセキュリティ対策の向上に取り組むこととされた。

● 変革期における取組み

- ローカルブレイクアウト（※2）を活用して Microsoft365 などのクラウドサービスを快適に利用できるα'モデル（※3）を採用。柔軟な働き方と高度なセキュリティを、ネットワークの工夫によって両立させた。

※2 Microsoft365 や Zoom 等の特定のクラウドサービスの通信だけ、ネットワーク上の『関所』を通らずに、各端末から直接インターネットへつなげる仕組みのこと。

※3 「LGWAN 接続系」に『本拠地』を置き、安全性を軸に利便性を向上させた「現実的な進化系」を目指した仕組みのこと。

- ISMAP（政府情報システムのためのセキュリティ評価制度）等の第三者認証を基準に、クラウドサービスを選定。

● 取組みの検証・評価

ベンチマーク：総務省公表の自治体 DX 推進計画[第 5.0 版]の別紙 1「自治体 DX の重点取組事項等に係る取組状況より」

ベンチマーク CSIRT 整備済自治体（全国）：80.2%（令和 5 年 4 月 1 日時点）

取組実績 整備済

- CSIRT (Computer Security Incident Response Team)を整備し、万が一の事故発生時には、司令塔として、被害の局限化、復旧方針の策定、外部（警察等）との連携を行う体制を敷いている。

● 今後の取組み

ポイント

- ◆ 総務省が公表する「地方自治体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」の周知、並びに、その改定に合わせたアップデートを行う。

■ 「事故を防ぐ」だけでなく「事故発生後、いかに迅速に対応するか」という視点を前提とした CSIRT の高度化、日常的なログ監視を通じて、事故の予兆（サイバー攻撃の兆候や不正ログイン試行等）を検知し、CSIRT へ迅速に報告する SOC (Security Operation Center) を整備し、CISO（最高情報セキュリティ責任者）の意思決定のもと、セキュリティ対策を確実に実施する。

■ 物理的な分離に依存した「境界防御」から、あらゆる通信を疑い検証する「ゼロトラスト環境」への段階的な移行を含め、ネットワークモデルの抜本的見直し（β型（※4）、β'型（※5）への移行）を検討し、コスト効率の観点から、標準準拠システムへの移行完了時期を見据えた計画を策定する。

※4 「インターネット接続系」に『本拠地』を置き、利便性を軸に「マイナンバー利用事務系を物理的に分離」した仕組みのこと。

※5 「インターネット接続系」に『本拠地』を置き、利便性を軸に「マイナンバー利用事務系を同一端末で仮想的に分離」した仕組みのこと。高度な設定と、運用のための知識が求められる。

7.自治体の AI の利用推進

●背景・現状

- かねてから「2040年問題」として指摘されていた少子高齢化と人口減少の深刻化が、現在、日本の地方自治体では、労働力不足という形で顕在化し、未曾有の構造的課題に直面している。
- AIの利活用により、職員は日常的かつ反復的に行われる作業から徐々に解放され、より複雑で高度な判断や、住民との対話、地域課題の解決といった人間的な能力が求められる業務へ資源を集中させることが可能になる。これは、行政が直面する少子高齢化に伴う人的資源の制約を克服し、「働き方改革」を推進するための中心的な推進力ともなる。
- 最近のAI関連の技術革新のスピードは極めて速く、特に、生成AIは、文章・画像・音声・動画の生成、さらには、非定型業務を自律的に実行する「AIエージェント」へと進化を遂げるなど、第4次産業革命ともいわれており、地方自治体での利活用の必要性が叫ばれている。
- 地方自治体における生成AIの利活用は、最新技術への単なる追従ではなく、諸課題を乗り越え、持続可能な行政運営を実現するための「生存戦略」そのものである。生成AIという強力な「副操縦士」を迎え入れ、職員が、本来人間にしかできない「複雑で高度な判断」や「共感が重要とされる業務」に集中できる環境を整えること、さらには、暗黙知を形式知化し、さらには組織知化するなど、生成AIが扱うことのできるデータ整備を促進し、生成AIを前提とした業務プロセスの再構築が求められている。

●国の動向・方針

- AI法第5条（地方公共団体の責務）では、「地方公共団体は、基本理念にのっとり、人工知能関連技術の研究開発及び活用の推進に関し、国との適切な役割分担の下、地方公共団体が実施すべき施策として、その地方公共団体の区域の特性を生かした自主的な施策を策定し、及び実施する責務を有する。」と定められている。
- 令和7年12月に公表された、「自治体におけるAI活用・導入ガイドブック〈導入手順編〉（第4版）」では、地方自治体として実施すべき施策の具体的方向性や手順などが示されている。
- 生成AIの利活用促進とリスク管理を表裏一体で進めるため、デジタル庁を中心に「行政の進化と革新のための生成AIの調達・利活用に係るガイドライン」が策定されている。その中では、各府省庁における行政の進化と革新のための生成AI利活用方針を策定・推進し、組織全体の利活用状況とリスク管理等を統括管理する者として、AI統括責任者（CAIO）を設置のうえ、体系的なガバナンス体制を確立することを求める、とされた。その体制においては、リスクを特定・分析・評価し、その大きさ（影響度や発生可能性）に応じて優先順位をつけ、最も重要なリスクに経営資源（人・モノ・金）を集中して対策を講じる考え方が重要視されている。
- デジタル庁を中心に、ガバメントAIの構想に基づく、政府共通の生成AI基盤：源内（げんない）の開発が進んでおり、今後は、日本全体での、安心・安全なAIの利用や重複投資の削減が期待されている。

● 変革期における取組み

- 利用中のツールやアプリにおいて、次々と AI の機能が搭載されるようになり、利用検証を終えたものから本格利用を開始した。
- AI サービスを提供するベンダの無料試行プログラムを利用し、主に、文章の生成や、文章を生成するにあたって有用な技術のひとつである RAG（検索拡張生成）について理解を深めた。
- 外部講師を招聘しての研修会、職員間での勉強会を開催し、AI に対する理解を深める一方で、課題解決に向けた現状整理やアイデア出しを実施した。

● 取組みの検証・評価

ベンチマーク：総務省公表の自治体 DX 推進計画[第 5.0 版]の別紙 1「自治体 DX の重点取組事項等に係る取組状況より

ベンチマーク AI 導入自治体（全国）：58.4%（令和 6 年度時点）

取組実績 導入済（同）

- 利用中のツールやアプリに搭載されている AI の機能を使い、新たな住民サービスを開始した。（例：洲本市 LINE 公式アカウントにおける AI チャットボット機能）
- 庁内職員に対して実施した生成 AI に関するアンケート結果によると、今後の利用意向について、ほとんどの職員が利用したい・全庁的な生成 AI の本格導入を推進すべきと回答した一方で、以下の点を課題に感じた職員が多かった。
 - ・質問や指示の仕方（プロンプト）が難しい。
 - ・回答の信頼性（真偽不明、誤情報）に不安があった。
 - ・情報漏洩や個人情報保護など、セキュリティ面に不安があった。

● 今後の取組み

ポイント

- ◆ 自治体 DX 推進参考事例集を参考に利活用を促進。
- ◆ 使い方や注意点、業務別の活用事例を紹介する、庁内の研修会・勉強会を定期的に行う。
- AI を利用する組織体向けの国際的なマネジメントシステム規格である、ISO/IEC42001 に規定される規格要求事項を整備・実行し、本市の特性に応じた利活用を行う。
- 本推進計画第三章「AI を活用した持続的価値創出に向けて」に記載の内容を着実に実行する。
- 洲本市職員生成 AI システム利用ガイドラインを整備し、その後も適宜、継続的にバージョンアップを行う。

8.テレワークの推進

●背景・現状

■「テレワーク」とは、職員が所属する組織の所在場所（オフィス）から離れたところにおいて、通信ネットワーク及び ICT 機器を活用して業務に従事することをいう。具体的には、「在宅勤務」「サテライトオフィス勤務」「モバイルワーク」の3つの形態がある。

参考）本市においては、行政サービス向上の手段のひとつとしてのテレワーク＝「庁内以外の場所での業務遂行の機会、もしくは勤務形態」と定義している。

■重大な感染症や災害発生時における行政機能の維持といった BCP（業務継続計画）の観点から、自治体フロントヤード改革等をベースに、いかなる環境下においても必要な公務サービスを提供できる体制を整備することが求められている。

■また、職員のワークライフバランスに応じた多様な働き方を推進する観点から、さらには、地方における労働力を引き出し、地域への人材の定着や地域活性化、地方創生 2.0 の実現に貢献する観点からも、「働き方改革」の切り札のひとつとしてのテレワークを効果的に推進することが求められている。

●国の動向・方針

■J-LIS（地方公共団体情報システム機構）及び IPA（独立行政法人情報処理推進機構）が共同で、自治体職員が自宅の PC から自治体庁内にある LGWAN 接続系の端末への遠隔操作を可能とする機能を提供。

■「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」や「テレワークセキュリティガイドライン第 5 版」（令和 3 年 5 月）等に基づき、情報セキュリティの確保に努めること、とされている。

● 変革期における取組み

- テレワーク専用端末を職員へ配付する運用にてテレワークを実施した。
- “機密性 2”情報（※）の取扱を行わない業務担当職員を中心にテレワークを実施した。
※漏えいにより、国民の権利が侵害される、または、行政事務の遂行に支障を及ぼす恐れがある、または、直ちに一般に公表することを前提としていない情報

● 取組みの検証・評価

ベンチマーク：総務省公表の自治体 DX 推進計画[第 5.0 版]の別紙 1「自治体 DX の重点取組事項等に係る取組状況より」

ベンチマーク テレワーク実施自治体（全国）：61.9%（令和 6 年 10 月 1 日時点）

取組実績 導入済（同）

- テレワークを実施した職員
 - ・令和 4 年度：151 人回
 - ・令和 5 年度：97 人回
 - ・令和 6 年度：116 人回
- テレワーク利用経験職員率（積算）は 8.02% 36(利用経験者) / 449 (正規職員数)
- 業務の流れや業務に必要なデータが電子化されていないと、テレワークで対応することが出来ないが、行政手続・サービスにおけるオンライン化、業務資料のデジタル化が十分に進んだとは言えない。
- 新たな形態（例：職員個人の端末利用（BYOD：Bring Your Own Device））について検討は行ったが、その実施に必要なネットワーク構築には至っていない。

● 今後の取組み

ポイント

- ◆ 毎年の取組状況調査結果を踏まえた周知・啓発。
- 国が提供する「市町村におけるテレワーク導入事例集」や、テレワーク導入の標準的なステップ、業務整理の手法等について事例を紹介しながら整理した「地方公共団体におけるテレワーク推進のための手引き」（令和 3 年 4 月）等を参考に取組みを進める。

Ⅲ 将来展望（AI を活用した持続的価値創出に向けて）

AI 関連の研究に対し、2024 年のノーベル物理学賞と化学賞の両方が授与されました。これは、基礎研究から応用まで AI が科学の様々な分野で革新をもたらし、我々の実生活に有用であることの象徴ともいわれています。

本章では、AI のうち特に生成 AI に関して、どのように持続的かつ発展的に利活用し、価値を創出していくかについての要諦を記載しています。一方で、情報の正確性、公平性、透明性が行政サービスの根幹に関わる要素であり、多面的なリスク管理と倫理的配慮が求められていることから、生成 AI の利活用を推進する上で最大の障壁である、技術的な諸問題を整理し、その対策を講じる枠組みについても言及しています。

ガバナンスと倫理的枠組みの確立

公平性、透明性、説明責任といった倫理原則の確保は、技術導入より先行して体系化されるべきという考えのもと、洲本市職員生成 AI システム利用ガイドラインを策定し、情報漏洩や倫理的な問題等を防ぐために、具体的な実務上の行動規範をその中に盛り込んでいます。一方で、組織横断的な AI 戦略の策定・監督、価値最大化とリスク最小化の両立を図るため、各府省庁において設置されている AI 統括責任者（CAIO）の本市における設置の検討と、AI の利活用を推進する組織体制強化の検討を開始します。また、これらを実現するために不可欠な、AI 人材の確保・育成にも継続して取り組みます。

技術的な諸問題のうち、主なもの（順不同）

- ・機密情報や個人情報生成 AI に入力すると、それが学習データとして再利用され、第三者に流出する。
- ・生成物が既存の著作物と類似する可能性があり、著作権、知的財産権、商標権侵害などを侵害する。
- ・事実に基づかない情報が、あたかも正確であるかのように生成される。（＝ハルシネーション / 幻覚）
- ・同じ質問に対しても、異なる回答が返ってくる一貫性のなさ。
- ・生成 AI の学習データに古い情報や偏見が含まれ、誤った内容や差別的な内容を生成する。

対象業務と利用する生成 AI の選定

まずは、一つひとつの行政手続きやサービス、そして、それらを束ねた「業務」の棚卸を進め、次の 3 つに類型化します。

- 1) 比較的リスクが低いため積極的に利活用するもの
- 2) リスクを認識し、利用環境等を整備する等の配慮を充分行った上で、積極的に利活用するもの
- 3) 今後の技術動向や法制度の整備状況、世論等を注視するもの

そのうえで、本市の実情に適したツールやアプリ、仕組みを選定してまいります。AI 関連の技術革新のスピードは極めて速いため、導入後も適宜、見直しを行うようにします。

なお、導入したツールやアプリ、仕組みの詳細と、行うべき配慮の内容等は、洲本市職員生成 AI システム利用ガイドライン（非公開）にて周知徹底を行います。ただし、住民等により庁外で単独利用されるものについては、洲本市ホームページ等を通じて、その運用ポリシー等を含め詳細を公開いたします。（例：洲本市 LINE 公式アカウントにおける AI チャットボット機能）

1.住民サービスの高度化を目指して

●本市の取組の方向性・目指すべき姿

■住民と行政の最大の接点である「問い合わせ・申請」業務において、生成 AI は劇的な変化をもたらすと考えています。昨今の生成 AI の技術革新により、人間が技術に合わせるのではなく、技術が人間に合わせる「優しい DX」の具現化が可能になりつつあります。それは、例えば、より臨機応変な対応能力や、より高度な多言語対応、さらには、画面上の文字ではなく音声を通じてのやりとり等で実現します。

■デジタルデバイド解消に向けたひとつの考え方として、住民側が“デジタル”であることをあまり意識せずに行政サービスを受けることができる仕組みを追求する、があります。視力の低下やツール・アプリに不慣れであることが原因で、文字入力が困難な高齢者にとって、音声による自然な対話が可能な生成 AI は、むしろバリアフリーなツールとなり得ます。将来的には、複雑な画面操作を必要とせず、スマートスピーカーやスマートフォン等の端末の音声でも、多くの行政手続きが完結する仕組みの構築がひとつの理想形と考えています。

●本市の具体的取組内容

■類型化した内容に合わせて鋭意取組みを進め、地域幸福度（Well-being）の向上に努めます。

1) 比較的风险が低いため積極的に利活用するもの

多くの行政手続き・サービスが、分かりやすくオンラインで完結する仕組みを提供できるよう検討を重ねます。

検討内容の一例) すもとのスマートオンライン申請

申請書の入力項目や入力すべき内容等を自動で案内する機能を提供するもの。

2) リスクを認識し、利用環境等を整備する等の配慮を充分行った上で、積極的に利活用するもの

個人情報などの機微情報を生成 AI と接続し、安心・安全に実行できる環境が整い次第、一人ひとりに合った個別最適化された行政サービスをワンストップで提供できるよう検討を重ねます。

検討内容の一例) スマート子育てパッケージ

ある世帯にお子さんが生まれた際、AI が、関連する複数の給付金や補助金、保育所の空き状況、予防接種のスケジュール、さらには近隣の育児支援施設などの情報を統合し、一つのパッケージとして提供するもの。

3) 今後の技術動向や法制度の整備状況、世論等を注視するもの

生成 AI が自律的に目標達成までの計画を立て、非定型業務を安心・安全に実行できる環境が整備されることが大前提であるため、過失が重大な影響を及ぼす可能性のある業務において、ブラックボックス化の懸念等があることから、当面は実証実験を積み重ね、本格利用に関しては慎重に検討を重ねます。

検討内容の一例) スマート交通管理システム

カメラやセンサーでリアルタイムに市内の特定地域の交通車両密度を把握。信号の間隔を自律的に変更、救急車などの緊急車両には自動で優先ルートを開放する等、人間の監視や介入なしで常に環境の変化に適応し、最適化し続けるもの。

2.庁内業務の効率化に向けて

●本市の取組の方向性・目指すべき姿

- 住民サービスの高度化をはじめ、行政サービスの質を維持・向上させるためには、庁内業務の徹底した効率化など、職員が働きやすくパフォーマンスを最大化できる環境の整備が不可欠と認識しています。
- 生成 AI の利活用により定型・非定型事務の自動化が実現・浸透すれば、創出された時間に付加価値の高い業務に集中できるようになると考えています。

●本市の具体的取組内容

- 類型化した内容に合わせて鋭意取組みを進め、職員が、さらに良いまちになるよう磨きをかける業務に充てる時間を創出できるように努めます。

1) 比較的风险が低いため積極的に利活用するもの

市として保有する情報のうち公開済のデータのデジタル化と、関連部門での連携をより一層進め、業務の効率化を推進できるよう検討を重ねます。

検討内容の一例) 定型業務はもちろん、非定型業務もスマートに

職員が日々行っている膨大な事務作業を支援、もしくは、その一部を代行する機能を実装するもの。

＜財務会計処理の自動審査の例＞

提出された書類や、業者からの見積書・請求書を解析→支出の妥当性を判断→不明点がある場合、関連する例規集やマニュアルから根拠を検索→問題がなければ財務会計システムに自動入力

(不備がある場合は担当職員に「どの規定に抵触するか」の解説を添えて修正を依頼するメールを出す)

2) リスクを認識し、利用環境等を整備する等の配慮を充分行った上で、積極的に利活用するもの

専門的な業務ノウハウや内部文書、さらには住民のみなさまから頂戴したご意見等の情報を生成 AI と接続し、安心・安全に処理できる環境を、各府省庁などの協力を得て整備します。

検討内容の一例) 専門業務はもちろん、意思決定もスマートに

人事異動の際の業務引継ぎ作業や、事業計画の立案を支援、もしくは、その一部を代行する機能を実装するもの。

3) 今後の技術動向や法制度の整備状況、世論等を注視するもの

生成 AI と各種データの解析が高度に融合し、一方で、公民連携が、従来の「仕様書通りの納品」という関係から、共に課題を解決する「共創パートナー」という関係へと進化することで、「問題が起きてから対応する」から「問題の予兆を捉えて先回りして支援する」ような場面を増やすことができるよう検討を重ねます。

検討内容の一例) 予測実行をスマートに

生成 AI が扱うことのできるデータ整備を促進し、必要に応じて、グラフ化や地図への落とし込みと、そのオープンデータ化を推進するもの。

