

総社市 将来都市像 快適  
デジタル  
まちづくり  
便利 活用 市民  
人にやさしい 基本方針

# 総社市デジタルで人にやさしいまち推進基本方針

令和 年 月

総社市

# 基本方針の位置付け及び期間



総合計画

第2次総社市総合計画・後期基本計画  
(期間は令和7年度まで)

基本方針

総社市デジタルで人にやさしいまち推進基本方針  
(期間は総合計画期間の翌年度の令和8年度まで)

計画

総社市デジタルで人にやさしいまち推進計画  
(期間は6・7年度の2年間・毎年度見直し)

# DX（デジタル・トランスフォーメーション）について

DXとは・・・ デジタル技術により【手段】  
既存の枠組みに変化をもたらし，【変化】  
生活をより良い方向に変化させること【結果】



デジタルを様々な場面で活用し，生活の質が飛躍的に向上

# DXで実現する総社の将来都市像

1. 市民一人ひとりのニーズに寄り添い,
2. 「デジタル」技術を徹底的に活用し
3. 快適で便利なデジタルサービスをあらゆる分野で提供



岡山・倉敷に並ぶ新都心 総社  
～全国屈指の福祉文化先駆都市～

あなたにとって日本で一番やさしいまち



# デジタルで人にやさしいまちづくりの基本3原則

## 基本原則1 みんなにやさしいDX～誰もが安心・便利なデジタル社会～

- 子ども、障がい者、高齢者、ひきこもり、外国人、性的マイノリティなどに関わらず、誰もが安心してデジタルを活用した行政サービスを利用できるように、丁寧に支援
- 若者や勤労・子育て世代などの生活をより便利にするデジタル技術を積極的に導入
- 多くの人々が安心して利用できるよう、個人情報への取扱いにも十分に配慮

## 基本原則2 市民が主役のDX～徹底した市民目線～

- 「快適で便利」、「楽しい」と実感できるデジタル技術を活用したサービスの導入を追求
- 「もっと便利な生活を」という市民の声を拾い上げ、反映する仕組みを構築

## 基本原則3 挑戦するDX～既存の方法にとらわれない柔軟な発想～

- 「今の方法で困っていないからデジタル化はいらない」という発想ではなく、「デジタル技術を活用すれば、もっと快適で便利になる」という発想に転換して、住民サービスの提供、行政事務の仕組みを構築
- 前例主義を脱却し、市民サービスの新たな価値の創造を図る
- 積極的なデータ利活用により、効果的な行政運営、事業運営に導く
- デジタル化が目的ではなく、課題を解決するためのデジタル化であることを認識

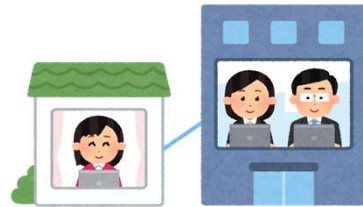


# DXで変わる市役所

市役所に行かなくても



オンラインで、いつでもどこでも市役所の  
手続きができる



自宅から市役所に相談できる

コミュニケーションがより便利に



自動で翻訳してくれる



自動で音声が生字になる

デジタルは、快適で便利・楽しい



孫との会話を楽しむ



市役所の情報をタブレットで収集



書かない窓口の実施



市民との対話に時間がかけられる

# 推進の4つの柱

1

「スマホ市役所」の充実

2

快適な市民サービスの提供

3

デジタル・インクルージョンの提供

4

行政事務の効率化・働き方改革

# 推進に向けた取組み

## 1 「スマホ市役所」の充実

- めんどくさいをゼロにするLINE公式アカウント「スマホ市役所」のサービスの拡張
- 全ての業務・手続きについて市役所へ行かなくても、いつでもどこでも申請から決済まで完了するサービスの提供

## 2 快適な市民サービスの提供

- 書かない窓口, 行政手続の多言語化
- 生成AI, チャットボット等を活用し, 市民が情報を集めやすいサービスを提供



### 3 デジタル・インクルージョンの提供

- デジタル弱者へのデジタル活用支援としてスマホ教室の開催
- デジタルコンシェルジュの設置
- 社会的弱者などの方々もデジタル技術を実感できるサービスの提供

### 4 行政事務の効率化・働き方改革

- 手作業で行っている業務を自動化できないかを常に検討し、デジタル技術やAI等を活用した行政事務の効率化
- 電子決裁, 勤怠管理などの紙中心の業務を見直し, デジタルデータに積極的に置き換え事務の効率化
- オンライン会議やテレワークの積極的な活用により, 職員自身が自分らしい働き方を実践・推奨