

SOJA City × Digital



総社市デジタルで人にやさしいまち 推進計画

令和8年3月 総社市



目次

I 総論

- 1 計画策定の目的
- 2 計画の位置づけ
- 3 対象期間と各種施策の進行管理方法

II 各論

- 1 推進の4つの柱とアクションプランとの関係
- 2 アクションプランの内容

I 総論

1

計画策定の目的

**DXという手段を用いてUX^(※)を向上させ、
みんなにやさしいデジタル社会を実現するための具体的施策を明示する**

行政サービスは、デジタル技術を活用することで効率的かつ迅速なサービス提供が可能になります。
スマホ市役所等、既存のサービスをさらに発展させ、市民や事業者が便利を実感できるまちをつくることを目指します。

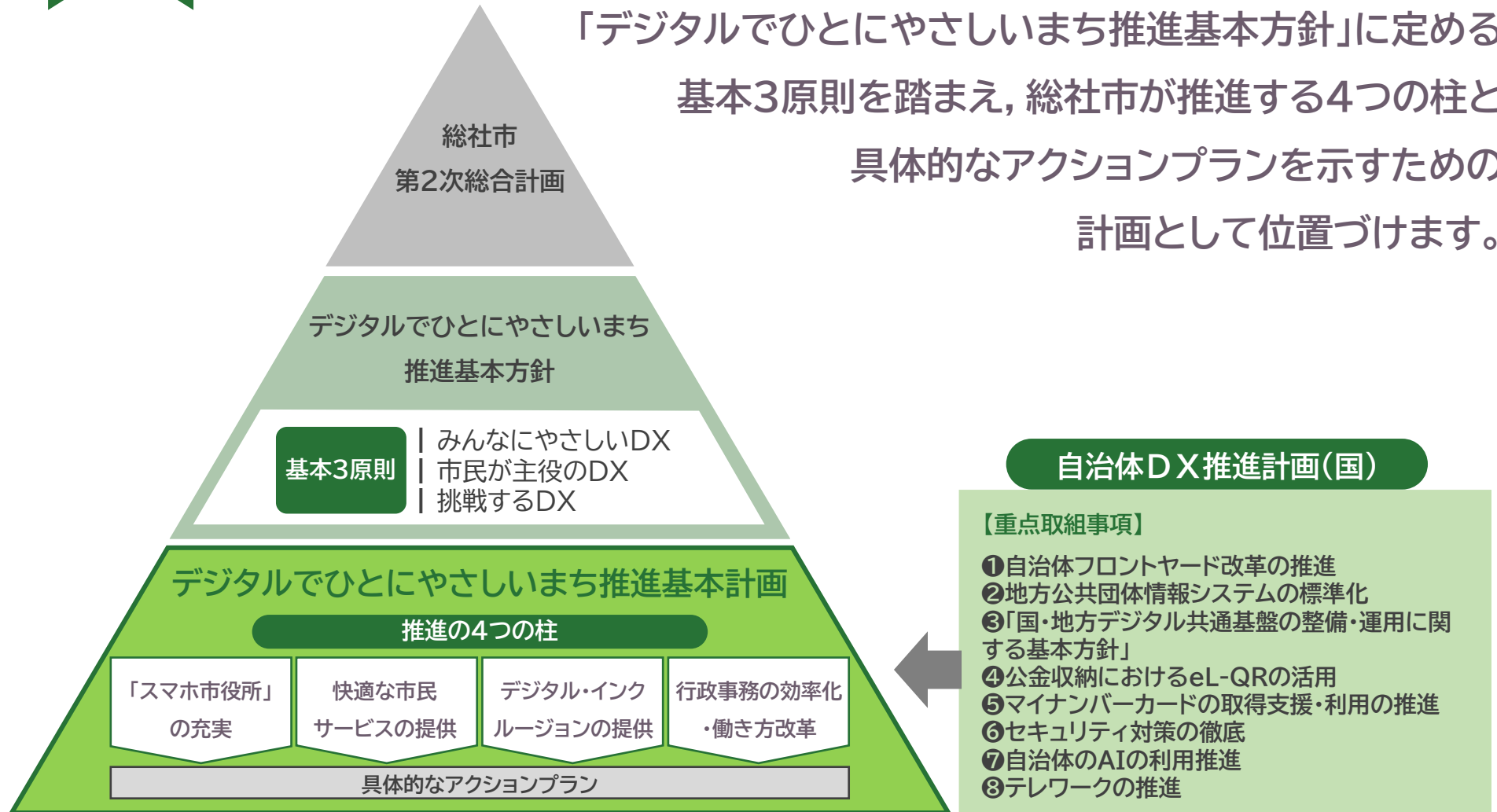
また、高齢者やデジタルに不慣れな市民が不利益を被ることのないようにすることはもちろん、
職員にとっても効率的かつ自分らしく働ける市役所を実現するための指針とするため、本計画を策定します。

※ UX … ユーザーエクスペリエンス(User Experience)の略。

ユーザーに対しどんな価値のあるサービスを提供できるかを検討し、便利・使いやすいといった体験を提供すること。

計画の位置づけ

「デジタルでひとにやさしいまち推進基本方針」に定める基本3原則を踏まえ、総社市が推進する4つの柱と具体的なアクションプランを示すための計画として位置づけます。

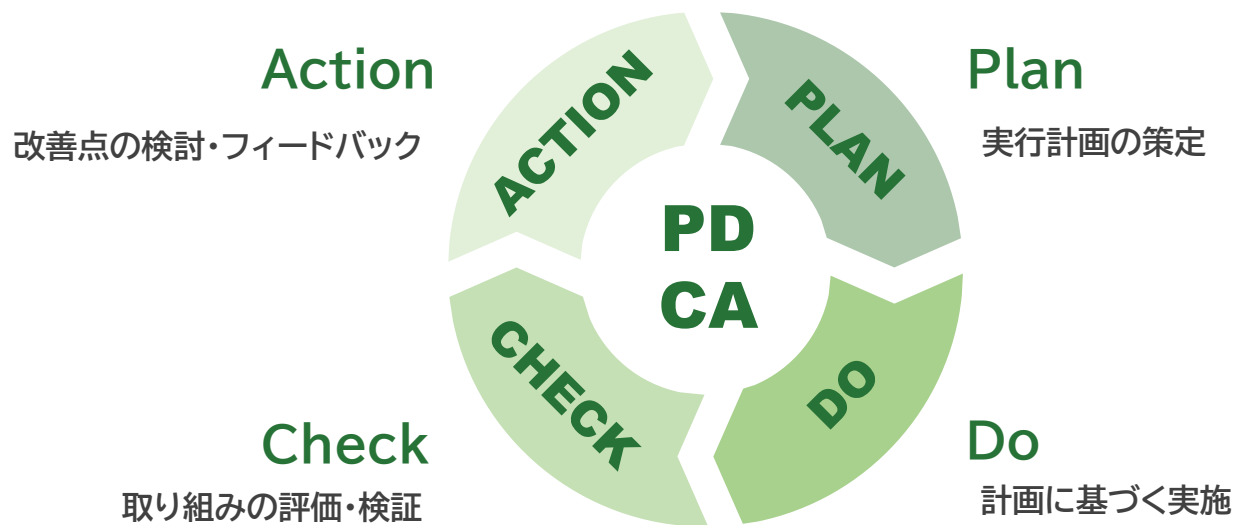


対象期間と各種施策の進行管理方法

本計画は2ヶ年計画とします。

個々の施策の進行管理については、PDCAサイクルを基本とし、デジタル技術の急速な変化に対応するため、ローリング方式により毎年度見直しを行います。

そのため、アクションプランにおいては導入する手法の特定はせず、その時点での最適な手法を判断して実行することとします。



II 各論

推進の4つの柱とアクションプランとの関係

DXの目的

基本目標(4つの柱)

重点施策(アクションプラン)

UXの向上

「スマホ市役所」の充実

- | PUSH型通知による漏れのない情報発信
- | オンライン決済サービスの普及促進
- | 道路・公園等の不具合通報システムの活用
- | 証明書交付のオンライン申請の拡充
- | その他行政手続きのオンライン化

快適な市民サービスの提供

- | マイナンバーカードの普及促進・利用の促進
- | ワンストップ窓口の実現
- | セキュリティ対策による安心・安全の確保

デジタル・インクルージョン
の提供

- | デジタルを活用した地域課題解決
- | 各種サービスの多言語化
- | AIチャットボットの導入

行政事務の効率化
・働き方改革

- | BPRの検討・推進
- | 文書管理システムの導入・ペーパーレス化の推進
- | リモートワーク環境の整備
- | AI等の新技術の積極的な活用
- | 自治体情報システムの標準化
- | デジタル人材の育成

2

アクションプランの内容

「スマホ市役所」の充実

取組事項	新規 継続 拡充	内容	実施時期		
			2026	2027	2028
PUSH型通知による漏れのない情報発信	継続	給付金や就学援助制度などの申請案内について、対象者個人に対し、必要とされるタイミングで漏れのない通知を行う。さらに、手続きの簡略化により申請の手間を削減し、さらなる利便性の向上を図る。	継続	→	→
オンライン決済サービスの普及促進	拡充	電子決済が必要な申請や予約のオンライン化を推進し、オンライン決済サービスの一層の普及促進に努める。	継続	→	→
道路・公園等の不具合通報システムの活用	拡充	LINEを活用した道路や公園の不具合を24時間受け付け、迅速に対応することで、市民の安全性を確保する。また、通報対象を道路・公園以外へも拡充したり、緊急性を要する事案かどうかの判定にAIを用いるなどの機能改善を図る。	拡充	→	→
証明書交付のオンライン申請の拡充	拡充	オンラインによる証明書交付の申請が可能な対象書類のさらなる拡充を図る。	拡充	→	→
その他行政手続きのオンライン化	継続	給付金や証明書申請に限らず、その他についてもデジタル技術を活用したサービスを新規構築していく。	継続	→	→

2

アクションプランの内容

快適な市民サービスの提供

取組事項	新規 継続 拡充	内容	実施時期		
			2026	2027	2028
マイナンバーカードの普及促進・利用の促進	継続	証明書のコンビニ交付や公的個人認証を用いた本人確認等、マイナンバーカードの利便性を積極的に周知し、その利用を促進する。	継続	→	→
ワンストップ窓口の実現	継続	来庁者が「書かない」「待たない」「回らない」をコンセプトに主要なライフイベントに係る窓口業務を中心に受付・処理等を集約化する。	継続	→	→
セキュリティ対策による安心・安全の確保	継続	情報セキュリティポリシー研修を毎年開催し、業務を遂行する上で必要不可欠なリスクや機密情報の取扱いについての知識習得を図る。また、情報セキュリティについての対策基準を定期的に見直したり、インシデントを未然に防ぐための業務環境の構築など、セキュリティ対策を徹底する。	継続	→	→

2

アクションプランの内容

デジタル・インクルージョンの提供

取組事項	新規 継続 拡充	内容	実施時期		
			2026	2027	2028
デジタルを活用した地域課題解決	新規	基本操作から日常生活に役立つアプリの使い方に至るまで、スマホ操作を苦手とする方に対し参加者のペースに合わせた丁寧な指導を行い、スマホライフを楽しんでもらえる場を提供する。また、地域課題解決に関心のある学生や、地域に馴染みたい移住者などを講師として参加してもらい、高齢者やスマホ初心者にデジタル技術を教える機会を創出することで、世代間交流を促進する。	新規	→	→
各種サービスの多言語化	拡充	オンライン申請や自動応答サービスを多言語化し、外国人市民からの問合せに対して多言語サポートを行う。すべての市民が不便なく行政サービスを利用できるよう、言語の壁を解消する。	継続	→	→
AIチャットボットの導入	拡充	窓口対応部署の負担軽減及び市民の利便性向上を図るために、問合せ数の多い手続きを整理し、24時間対応できる環境を整備する。また、外国人住民に向けた翻訳サービスなどにもAIを活用することで、多くの住民がデジタル技術の恩恵を享受できる仕組みを構築する。	拡充	→	→

2

アクションプランの内容

行政事務の効率化・働き方改革

取組事項	新規 継続 拡充	内容	実施時期		
			2026	2027	2028
BPRの検討・推進	継続	現行の業務フローを見直し、無駄な手続きを削除することで、職員の負担を軽減し、迅速なサービスを提供する。さらに、業務の自動化やオンライン化を推進し、業務の効率化と働きやすさを両立させ、より市民に寄り添ったサービス提供を実現する。	継続	→	→
文書管理システムの導入 ・ペーパーレス化の推進	継続	文書の收受・作成から保管、廃棄に至る一連のプロセスを電子化することで、適正に一元管理するとともに、文書管理業務の効率性を向上させ、ペーパーレス化を推進する。	継続	→	→
リモートワーク環境の整備	継続	場所に縛られずに業務を遂行する環境整備を進めることで、業務の効率化を図るとともに、職員のワークライフバランスを改善する。	継続	→	→
AI等の新技術の積極的な活用	継続	会議の文字起こしや資料の要約、議事録作成等、新技術の積極的な活用により処理時間の短縮と職員の負担軽減を図る。	継続	→	→
自治体情報システムの標準化	継続	システム間の連携を強化し、情報共有の迅速化を図る。	継続	→	→
デジタル人材の育成	継続	職員向けに多様な学習機会を提供し、最新のITスキルやデジタルツールの活用法を学べる機会を提供する。同時に、基礎的な業務ツールのリスキリングも行い、職員のITスキルの底上げを図る。	継続	→	→