

江田島市デジタルビジョン(R4～R7 年度)の実施状況について

1 趣旨

令和4年度に策定した「江田島市デジタルビジョン」に基づき、「市民の利便性向上」、「市役所業務の効率化」、「デジタル人材の育成」の3つの方向性を軸に施策を実施してまいりました。

最終年度を迎えるにあたり、これまでの実施状況を報告します。

2 施策の達成状況と課題

(1) 市民の利便性向上

市公式LINEアカウント開設以降、災害関連情報等のプッシュ型の情報発信、住民票等のオンライン申請、ごみの分別方法等のチャットボットによる応答など各種機能を徐々に拡充し、市民の利便性の向上に努めました。また、庁内における事業活用提案と市民への広報により、市民・職員双方で不可欠なツールとして定着しつつあります。

[課題]

オープンデータの活用が未実施の項目です。ワンストップサービスは、フロントヤード・バックヤードの改善の一環として取組む予定です。また、分かりやすさを優先し、各種サービスを可能な限りLINEで完結できる仕組みとしており、サービス毎の専用アプリに対して、機能面で若干の課題が残ります。

【具体的な取組状況】 [※ 各表中の進捗度 ○…概ね予定どおり実施 △…近々実施予定 ×…未実施 (今後対応予定)]

項目	内容	期間中の取組内容	達成度・開始時期
施策① 行政手続のデジタル化			
行政手続のオンライン化	・電子申請を実施するためのツールの導入	・市公式LINEアカウントを活用したツールの導入 ・マイナポータルを利用した電子申請「びったりサービス」受付	○ R4
	・電子申請後の情報連携等の業務プロセスを見直し検討	・税証明等の交付事務の手続き改善 (RPA) ← 国の基幹系業務システムの標準化対応後、本格実施を予定	△
キャッシュレス化	・窓口や公共施設の支払、電子申請に係る電子決済機能導入	・証明書等の電子申請時の電子決済導入 ・本庁窓口における収納の電子決済導入	○ R6
公共施設のオンライン予約	・公共施設オンライン予約システムの導入	・集会施設等の一部施設で試験導入 ← スマートロック(電子錠)との併用を検討	△
チャットボット案内サービス	・24時間365日対応可能なチャットボットの導入	・市公式LINE上で、ごみの分別案内などで導入	○ R5
施策② 情報発信の最適化			
情報発信の最適化	・市民が必要とする多様な情報をタイムリーにプッシュ型で発信	・市公式LINE登録者へのプッシュ型通知の実施	○ R4
	・オープンデータの活用を推進	・オープンデータのコンテンツ拡充・更新が不十分 ← ホームページ更新に合わせた検討が必要 市民参加・官民協働による課題解決のためにも重要な課題	×
施策③ 窓口のスマート化			
窓口オンライン予約	・オンラインでの窓口予約システムの導入	・確定申告相談の予約受付などを実施	○ R5
ワンストップサービス	・転入転出、出生、死亡に係るワンストップ機能の導入	・関係課との協議が未実施 ← 国の基幹系業務システムの標準化対応後、自動連携など検討	×
通報機能のオンライン化	・オンラインでの道路や公共施設の損壊等の通報機能を検討	・市公式LINE上で、道路・公園等の損壊通報を導入	○ R6
施策④ マイナンバーカードの普及促進			
個人認証のデジタル化	・マイナンバーカードの普及促進に努め、個人認証のデジタル化を推進	・マイナンバーカードの普及率は向上 ・電子申請時の個人認証のデジタル化が進展	○ R6

(2) 市役所業務の効率化

RPAやAIを活用し、会議録作成や入力作業などの省力化を進め、年間約1,000時間の短縮など業務の効率化を図ってきました。具体的には、会計課におけるRPAによる財務会計の取込データ作成では、年間約240時間の削減を達成しました。

[課題]

文書管理システムが未導入のため、ペーパーレス化の取組が不十分です。また、RPAやAI等の新技術の導入に当たっては、初期段階における担当課の業務プロセスの見直しやシステム構築に必要な協議など、関係部局間の積極的な相互協力が不可欠です。

【具体的な取組状況】 [※各表中の進捗度 ○…概ね予定どおり実施 △…近々実施予定 ×…未実施(今後対応予定)]

項目	内容	期間中の取組内容	達成度・開始時期
施策① デジタルツールの活用			
RPAの活用	・定形業務(入力作業等)の自動化ツールRPAの導入による業務効率化	・導入後、会計年度任用職員の給与事務・コンビニ納付の収納消込事務・公共料金の支払事務など10業務で実施	○ R4
AIの活用	・AI-OCR、AI会議録などを活用した業務効率化	・AI-OCRを導入し、申請書データの自動入力などに利用 ・生成AIを導入し、あいさつ文の作成・会議録の作成などに利用	○ R4
ペーパーレス化等	・文書管理システムによる電子決裁の導入を検討 ・Web会議やテレワークの環境整備	・文書管理システムは未導入 ← 文書管理以外の機能を持つシステム導入を検討中 ・自席パソコンからWeb会議参加できるようネットワーク構築 ・職場パソコンのリモート操作によるテレワークを実施	× ○ R4
ローコードツールの活用	・ローコードツールを活用した庁内情報共有や業務間連携	・無料版のローコードツールを利用し、試験的に導入 ・令和7年度中の本格導入に向けて調整中	△
施策② 情報システムの最適化			
標準仕様準拠システムへの移行	・国が示す基幹業務システムの標準仕様準拠システムへの移行 ・基幹系業務クラウドサービス共同利用(県内6市町)の活用	・システム間の仕様差を調整し、令和7年度中に移行完了予定 ・期間中、現行システムにおける共同利用の枠組みを維持 ・国が用意するガバメントクラウドへの移行を準備中	○ R7 ○ R7
標準仕様準拠対象外システムの最適化	・上記以外のシステムについても、事務フロー等を見直すなど、システムの最適化を図る。	・RPA・AI-OCRの導入により、一部業務で実施 ← 個別に構築した庶務事務・財務会計など、前述の文書管理とのシステム統合を含め、業務の最適化の視点から検討中	△
アナログ事務のデジタル化	・アナログ作業については、業務全般のプロセスを明確化し、デジタル化による改善を図る。	・RPA・AI-OCRの導入時に、一部業務で実施	○ R4
施策③ 情報セキュリティの強化			
情報セキュリティポリシーの見直し	・国のガイドラインの改定に沿った本市情報セキュリティポリシーの見直しや情報セキュリティ研修の強化を図る。	・国のガイドラインが令和7年3月に改定され、これに沿った見直し作業中	△

(注)RPA…RoboticProcessAutomation の略。各種定型作業を自動化すること。自動化については、専用のソフトウェアを導入し、利用者が作業内容を設定することで実行が可能になる。

(3) デジタル人材の育成

市民向けには、各地区で開催しているスマートフォン教室と、幼児・小学生を対象としたプログラミング教室を開催し、参加者・保護者からも好評でした。職員向けには、AIなどDXに関する研修やOJTを実施し、デジタル化による改善意識を醸成しつつあります。

[課題]

職員アンケートでは、若年層がデジタルスキル取得やDX推進に高い意欲を持つ一方で、高年齢層はスキル不足等が顕著であり、業務プロセス全体の最適化を図る施策が必要です。

【具体的な取組状況】 [※ 各表中の進捗度 ○…概ね予定どおり実施 △…近々実施予定 ×…未実施（今後対応予定）]

項目	内容	期間中の取組内容	達成度・開始年度
施策① デジタルデバインド対策			
スマートフォン教室	・デジタルツールに不慣れな方が取り残されることがないように地元企業等と協働してスマートフォン教室を開催する。	・高校生等のサポートを受け市内4地区で実施 その後も民間事業者が主体でのスマートフォン教室が事業継続中	○ R4
プログラミング教室	・地域のデジタル人材育成のため、幼児期から地元企業等と協働してプログラミング教室などを開催する。	・地元企業に委託し、幼児（認定こども園）向け教室を実施 ・県立大学生徒による、夏休み小学生向け教室を実施	○ R5
職員のデジタル人材育成	・県から人材派遣の支援を受けつつ、デジタルに関する知識やスキルを学ぶリスキリング研修等を実施し、市役所内のデジタル人材の育成とITリテラシーの向上を図る。	・DXShip（デジシップ）ひろしまに配属されたデジタル人材を本市のCIO補佐官として任用し、協同で業務する中での職員指導を実施 ・RPAによる事務の効率化を目指した伴走型研修を実施 ・デジタル推進アドバイザーによる生成AIに関する職員向け研修を実施	○ R4

3 次期デジタルビジョンへの反映

次期デジタルビジョンの策定にあたっては、現ビジョン(R4～R7 年度)の実施状況、市民アンケート及び職員アンケートの結果も反映させています。これにより、より効果的で実践的な施策を目指します。