

# デジタルファーストの取組状況について

## デジタルファースト宣言（令和 2 年 6 月）

人口減少、少子・高齢化の進行などの社会課題への対応、安全・安心な生活を守るための環境整備、Society 5.0 時代にふさわしいスマートシティ実現のため、出雲市は AI・ICT 等の先端技術などデジタルの力を最大限に活用し、「市民サービス」「まちづくり」「産業・観光」において「デジタルファースト」で取り組み、持続可能な都市づくりを推進することを宣言します。

## 将来像 “デジタル” と “ご縁” で創るスマートシティ出雲

### 基本理念

- (1) 市民本位 ～ DX による市民の多様な幸せを実現～
- (2) 快適なまちづくり ～ DX によるスマートシティの実現～
- (3) 官民共創 ～ DX によるイノベーションの創出

### 基本施策

- ① 市民サービスのデジタルファースト
- ② まちづくりのデジタルファースト
- ③ 産業・観光のデジタルファースト
- ④ 共通の取り組み

## まちづくりのための取組

### (1)出雲市CDO補佐官（外部人材）の登用

### (2)オープンデータ※の活用

※誰でも利用することができるデータ

## 市民向けの取組

### (1) 窓口改革プロジェクト

- ・書かない窓口
- ・電子申請サービス

### (2) 公共施設予約システムの運用

### (3) 情報発信の利便性向上

- ・公式LINEの整備
- ・市ホームページのAI検索

### (4) デジタルデバйд対策

### (5) 手続きガイドの多言語対応

## 行政事務での取組

### (1) ペーパーレス化の推進

- ・電子決裁の導入
- ・オンライン会議等機器の整備

### (2) 業務効率化ツールの導入

- ・AI-OCR（紙文書のデジタル化）
- ・RPA等（定型業務の自動化）
- ・生成AI（文書作成等支援）
- ・議事録作成支援システム


### (3) 業務フローの見直し

# 1. まちづくりのための取組

(1)	出雲市CDO補佐官（外部人材）の登用	R7予算額	6,930千円 ※うち70%は特別交付税で措置される
内容	CDO（最高デジタル責任者）である市長を、専門的見地から補佐し、本市のデジタルファースト推進に関する提言		
効果	<div>・市長（CDO）への助言等による支援</div> <div>・企業誘致効果 3社（直接関与のある企業のみ。サテライトオフィスは6社）</div> <div>・高度IT人材誘致効果（海外から移住者19名うち市内移住10名）</div> <div>・市内DXの推進（ペーパーレス化は年1,700万円超の歳出削減効果と試算） ※このほか、CDO補佐官の人脈を生かした、企業・人材誘致のきっかけづくり</div>		
<div>People Cloudは 地方創生テレワークアワード 2025 地方創生担当大臣賞 を受賞</div> <div>直接経済効果の試算 1社あたり820万円/年 1人あたり252万円/年</div>			
(2)	オープンデータ※の活用 ※誰でも利用することができるデータ	R7予算額	①1,901千円 ②県連携事業のため不要
内容	<div>①市が保有する行政データのオープンデータ化を推進</div> <div>②オープンデータを使った地域課題解決のための産官学連携</div>		
効果	<div>・地域課題解決や新たなサービス創出等に資するためのデータ構築 今年度予定データ：①指定文化財 ②AED設置箇所 ③観光施設 ④子育て施設 ⑤指定緊急避難場所 ⑥地域年齢別人口</div> <div>・地域課題解決を目的としたDX人材育成と産官学連携の仕組みづくり</div>		



## 2. 市民向けの取組

(1)	窓口改革プロジェクト	R7予算額	① 36,207千円 ※全額国費充当 ②③27,269千円 ※一部地方債充当検討中◆
内容	①書かない窓口の導入（1月26日運用開始予定） ②受付内容ごとに適切に分類・管理できる番号発券システムの導入 ③POSレジ及びキャッシュレス決済端末機の導入 ①②来庁者が申請書を書かなくてよくなる、待ち時間の短縮 ③支払い手段の拡大による市民の利便性向上、窓口職員のレジ締め作業の効率化 ・電子申請サービスの拡充（年間手続数のうち約90%の手続きをカバー：R6実績） ・各種証明書コンビニ交付サービスの導入（全体のうち39%が利用：R7.10月時点） ・マイナンバーカードの普及（82% 前年比＋5%：R6実績）		
効果	◆デジタル活用推進事業債（充当率9割、交付税算入率5割）		
過年度までの取組			
(2)	公共施設予約システムの運用	R7予算額	3,564千円
内容	・市公共施設の予約状況がホームページ上でわかるシステムの導入（導入はR6年度）		
効果	・40施設で空き状況を公開している（うちネット予約もできる施設は6施設） ・施設管理者の業務効率化やペーパーレス化の促進		

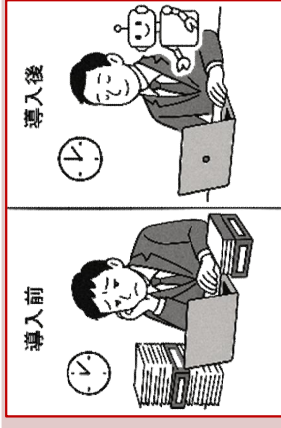
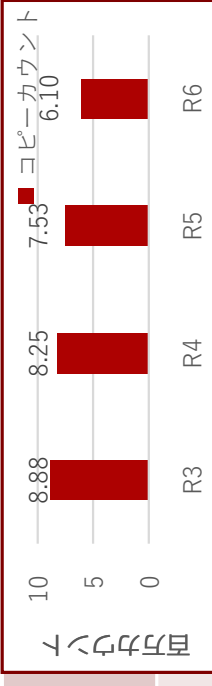
## 2. 市民向けの取組

(3)	情報発信の利便性向上	R7予算額	① 924千円 ②3,650千円 ※一部県補助事業（2/3）充当
内容	①出雲市公式LINEによる情報発信（登録者数 3万人超） ②市ホームページにおいてAI検索を活用		
効果	①自分に合った情報が、すぐ届く、いつでも探せる、後でも見れる ②公式情報を元にAIが回答を作成することにより、情報がわかりやすくなる		
(4)	デジタルデバイス対策	R7予算額	①1,964千円 ②県連携事業のため不要
内容	①高齢者のためのスマートフォン教室（3回シリーズ、市内16か所） ②高校生によるスマホ相談会		
効果	①②スマートフォンへの不安感を取り除き、慣れてもらい、利用促進につながる（R4～R6までの参加者のべ1,520人） ②学校や高校生にとっても社会課題解決の場として子どもの成長やキャリア形成につながる（R7までに市内6校で実施）		
(5)	手続きガイドの多言語対応	R7予算額	1,920千円 ※全額国費充当
内容	ライフイベントの手続きに必要な書類を調べる「手続きガイド（R6導入）」のポルトガル語版と英語版の作成		
効果	・多文化共生のまちづくりの推進 ・スムーズな手続きによる、待ち時間の減少、混雑の緩和		



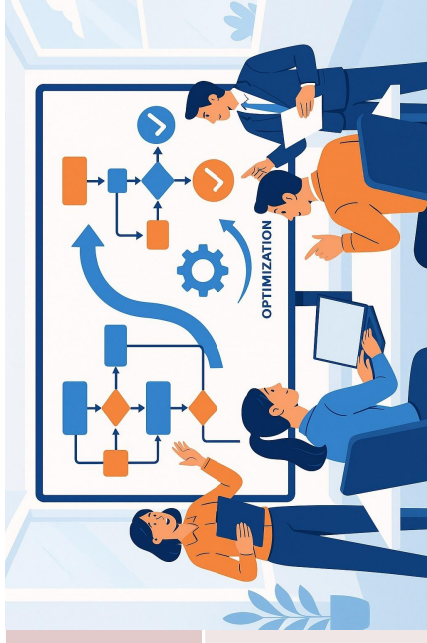
### 3. 行政事務での取組

(1)	ペーパーレス化の推進	R7予算額	①39,772千円 ② 1,026千円 ※うち1,000千円は県市町村振興協会から補助充当
内容	①財務会計の電子決裁導入に係るシステム改修 ②ペーパーレス化を推進する電子機器などの整備		
効果	決裁事務の迅速化、印刷コスト及び時間削減、オンライン会議の普及など R6実績 R5年度比 923万円 (▲19%)、R3比 1,719万円 (▲31%) 削減 ※R6年度に文書事務の電子決裁を開始		
(2)	業務効率化ツールの導入	R7予算額	① 2,640千円 ②18,207千円 ③ 2,932千円 ④ 1,056千円 ※うち1,320千円は県市町村振興協会から補助充当
内容	①AI-OCR（帳票一括取込自動生成ソフト）の導入 ②RPA等による定型業務の自動化 ③行政事務への生成AIの導入 ※セキュリティの高い安全な通信環境に対応したシステム ④議事録作成支援システムの活用		
効果	①544,872文字の転記作業の時間削減、外部委託費の削減 (R6実績) ※生成AIを活用した高機能な新システムへ移行中 ②128業務の自動化、8,192時間/年の削減 (H30→R6) ③文書作成作業の速度向上、職員の業務負荷軽減、利用文字数：2,112万文字 (R7.11月実績) ④42課、457会議 (R6実績) の音声データの文字起こし作成		



### 3. 行政事務での取組

(3)	業務フローの見直し	R7予算額	①②53,634千円 ※全額国費充当
内容	①「書かないワンストップ窓口」導入のための業務支援 ②申請受付業務をDX化するために必要な業務の見直し及びシステム構築		
効果	①「書かないワンストップ窓口」の円滑な導入による業務効率化 ②申請受付業務フローの改善と紙と電子と異なる受付処理の一元化※ ・高齢者福祉課及び保育幼稚園課：判定等業務の迅速化 ※紙申請も電子申請も一元管理できるデータ連携システムを構築し、将来的には電子通知による郵送費削減に繋げる。		
過年度までの取組	「書かないワンストップ窓口」導入のために、市民課においては先行してR6年度から業務フローの見直しに着手		



### 4. デジタルファースト推進計画について

今年度は現計画の最終年度に当たることから、来年度に向け、改定作業をしています。