

令和7年度 市民にやさしいDX（デジタル改革）の取組について

本市では「市民にやさしいインクルーシブなDX」をキーワードに、デジタル技術の活用により多様な市民ニーズへの対応と業務の効率化を行うことで、よりいっそう市民に寄り添った行政サービスの実現を目指しています。

令和6年度に行った主な取組および令和7年度に予定している事業等について、下記の通り報告いたします。

1 令和6年度の主な取組内容

内 容
(1) オンライン申請の推進 令和5年度に導入したオンライン申請システムを活用し、いつでもどこからでも申請ができるようオンライン化を推進しました。 ・オンライン化した手続数 令和4年度 46手続 令和5年度 207手続 (+161手続) 令和6年度 388手続 (+181手続予定)
(2) 明石市公式LINEの開設 市民に広く利用されているLINEを活用し、行政情報の発信、オンライン手続の提供、市民からの通報などができる明石市公式LINEを令和6年10月に開設しました。 ・友だち登録数 10,270 (令和7年2月27日時点) ・メッセージ配信 件数:93 送信数:271,702
(3) キャッシュレス決済の導入 多様な支払方法の選択による利便性向上と待ち時間の短縮による市民サービスの向上、また窓口での職員の収納業務の効率化を図るため、あかし総合窓口で証明発行手数料のキャッシュレス決済を導入しました。 ・年間決済取扱件数等 取扱件数 17,000件 取扱金額 6,000千円 (あかし総合窓口での取扱件数のうち、3割がキャッシュレス決済と想定)
(4) 公文書の電子化推進 保管場所の省スペース化を図るとともに文書の検索などの利便性を向上させ、事務の効率化を図るため、スキャニングによる公文書の電子化を推進しました。 ・電子化実績 令和4年度 2,250簿冊 令和5年度 7,390簿冊 (+5,140簿冊) 令和6年度 13,390簿冊 (+6,000簿冊見込)
(5) デジタルツールの活用による事務の効率化 RPA^{※1}、ノーコードツール^{※2}、AI-OCR^{※3}、音声認識ツール、ビジネスチャット、Web会議ツール、タブレット端末等の活用により、事務の効率化を推進しました。
(6) 生成AIの導入 安全な環境で利用できる自治体向け生成AIを導入し、文章案の作成や議事録の要約、アイデア出しなどへの活用を推進しました。

2 令和7度の主な取組内容

内 容
(1) キャッシュレス決済の推進 ①市の証明発行窓口での手数料の支払いについて、取扱量の多い窓口キャッシュレス決済及びPOSレジを導入する。 ・導入窓口7か所 市民課、市民税課、資産税課・納税課（兼用）、大久保市民センター、魚住市民センター、二見市民センター、天文科学館 ②オンライン申請システムおよび更新予定の明石市公共施設予約システムにおいて、手数料、施設使用料等のオンライン決済への対応を図る。
(2) 書かない窓口の推進 専用の機器でマイナンバーカードや運転免許証の情報を読み取り、各種申請書に住所、氏名等が自動で印字される仕組みを導入する。
(3) 行かない窓口の推進 ・オンラインで申請できる行政手続を拡充する。 令和7年度以降、新たにオンライン化に取組む予定の手続：813 手続（見込件数） ・明石市公共施設予約システムを更新し、インターネット予約ができる施設数を拡充する。
(4) 市民への情報発信のデジタル化の充実 ・公式 LINE を活用した情報発信 生活に便利な情報や防災・災害情報に簡単にアクセスできるほか、市からの情報をプッシュ通知でお知らせする。 ・ショートメッセージ（SMS）機能の活用 携帯電話によるショートメッセージ機能を用いて、事業やイベントなどの対象者となる市民に必要な情報の通知を行う。
(5) 訪問業務や窓口業務でのタブレット端末の活用 ・支援の必要な方への訪問時や、窓口での市民への情報提供や説明に活用 ・Web会議やペーパーレス会議の活用による業務効率化
(6) デジタルデバインド（情報格差）対策 デジタル機器が不慣れな高齢者向けに、スマートフォンの基本的な使い方を学ぶシニア向けスマホ教室を開催（国・県の推進事業を活用）
(7) デジタル化による市役所業務の効率化 ・公文書電子化の推進 ・自治体専用ビジネスチャットの運用 ・生成 AI、RPA^{※1}、ノーコードツール^{※2}、AI-OCR^{※3}などのツールを活用した業務の効率化
(8) デジタル人材の育成 ・デジタル推進員制度により、デジタルツールを活かした業務上の課題解決や、実践を通じてのデジタル人材の育成を進めるとともに、成果の横展開を図る。

※1 RPA …… 人間が行っていた定型の業務プロセスを自動化できるツール

※2 ノーコードツール …… プログラミング等を行わずに業務アプリを開発できるツール

※3 AI-OCR …… 手書きの文字を認識して、テキストデータに変換できるツール