

## 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、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7年度に行った主な取組および令和8年度に予定している主な事業について、下記の通り報告いたします。

### 1 令和7年度の主な取組内容

内 容
<p><b>(1) オンライン申請の推進</b></p> <p>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手続のオンライン化を推進しました。年間100件以上申請のある手続のうち、約64%の手続が令和7年度末までにオンライン化に対応する予定です。</p> <p>【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)                      令和7年度 492手続 (+104手続予定)</p>
<p><b>(2) 申請書作成支援システムの導入</b></p> <p>マイナンバーカードや運転免許証の情報を読み取り、住所、氏名等が印刷された申請書を作成できるシステムを8窓口を導入しました。</p> <p>【導入窓口】市民課、市民税課、障害福祉課、あかし総合窓口、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、西明石サービスコーナー</p>
<p><b>(3) キャッシュレス決済の導入</b></p> <p>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、令和6年度のあかし総合窓口に続き、新たに8窓口キャッシュレス決済を導入しました。</p> <p>【導入窓口】市民課、市民税課、資産税課・納税課、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（リニューアル後運用開始予定）</p>
<p><b>(4) インターネット施設予約システムの更新</b></p> <p>明石市公共施設予約システムの更新を行い、12施設で会議室等のオンライン予約や空き状況の確認、オンライン決済への対応などを行います（3月中旬予定）。</p> <p>【導入施設】ウイズあかし、市民会館、西部市民会館、中崎公会堂、あかし市民広場、明石中央体育会館、明石海浜公園、魚住北公園、17号池魚住みんな公園、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</p>

<p><b>(5) デジタルデバインド（情報格差）対策</b></p> <p>デジタル機器に不慣れな高齢者や障害者を対象に、スマートフォンの基本的な使い方を学ぶ初心者向けのスマホ教室を開催しました（国・県の推進事業を活用）。</p> <p>【参加人数】初めての方向け教室：246人 障害者対象教室：12名</p>
<p><b>(6) 公文書の電子化推進</b></p> <p>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。</p> <p>【電子化簿冊数】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） 令和7年度 21,390簿冊（+8,000簿冊見込）</p>
<p><b>(7) デジタル人材育成</b></p> <p>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、62名のデジタル推進員の育成に取り組みました。取組成果の庁内展開を図るデジタル推進員見本市を開催するとともに、デジタル推進員が部署を超えて庁内の課題解決を行う取組の展開を図りました。</p>

## 2 令和8年度の主な取組内容

内 容
<p><b>(1) 生成AIを活用した市民からの問合せに対応するチャットボットの導入検証（NEW）</b></p> <p>市公式LINEやホームページからの質問に対し、生成AIが市ホームページ等から情報を収集し、返答を行うAIチャットボットの導入に向け、事例研究やサービスの選定、実証実験等を行います。</p>
<p><b>(2) コンビニATMを活用した口座振替登録システムの導入（NEW）</b></p> <p>国民健康保険料などの口座振替登録手続きについて、コンビニ等のATM端末から窓口に行かなくても登録を行うことのできる仕組みを導入します（西日本初の取組予定）。</p>
<p><b>(3) オンライン申請手続きの拡充</b></p> <p>窓口に行かなくても各種行政手続きを行えるよう、引続きオンライン申請手続きの拡充に努めます。令和8年度末で641手続（令和7年度から+149手続、年間100件以上申請のある手続のうち、約79%）がオンライン化に対応する予定です。</p>
<p><b>(4) 公共施設予約システム拡充</b></p> <p>公共施設予約システムについて導入施設の拡充を図るとともに、将来の導入を希望する施設等への支援や調整を進めます。令和8年度末で合計15施設がオンライン予約等に対応する予定です。</p>
<p><b>(5) 申請書作成支援システムの拡充</b></p> <p>マイナンバーカードや運転免許証の情報を読み取り、住所、氏名等が印刷された申請書を作成できるシステムの導入窓口を拡充します。令和8年度中に合計9窓口が対応する予定です。</p>