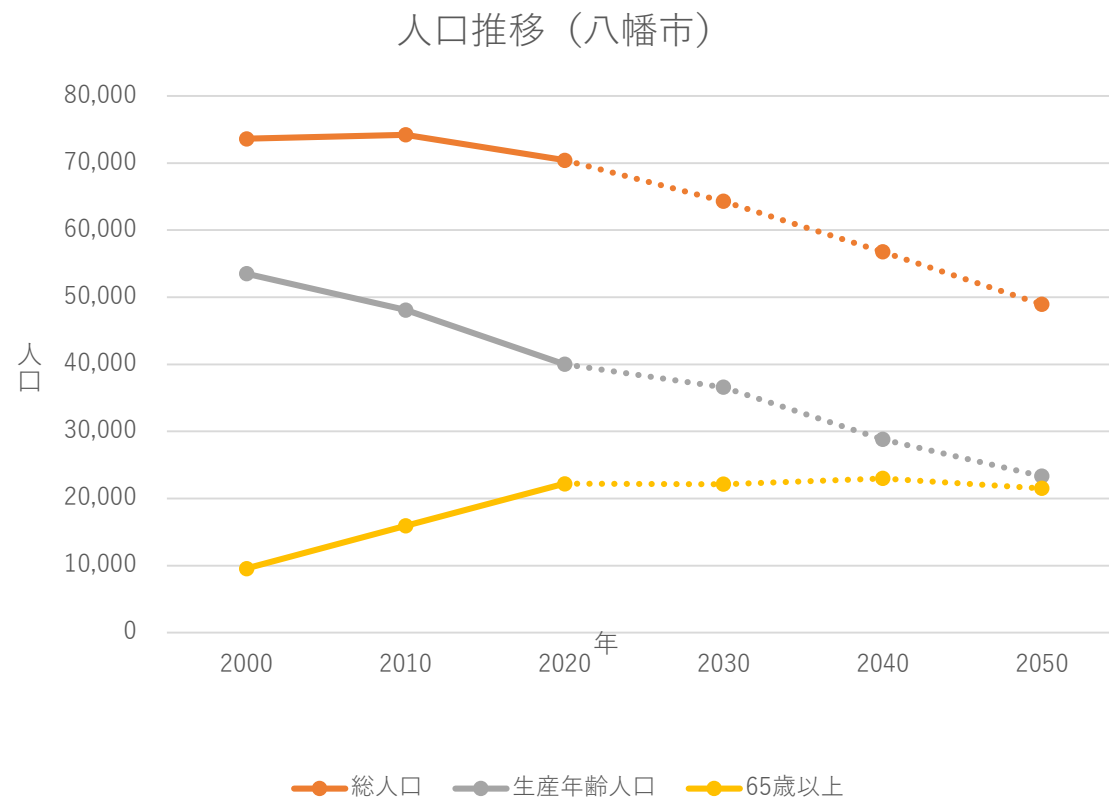


行政D Xの推進

デジタル化による市民サービスの向上と行政の効率化

なぜ、行政D Xが必要か



人口減少・少子高齢化の進行により、今後は職員数の確保が難しくなる一方、行政需要は多様化・複雑化している。限られた人員で持続可能な行政運営を行うため、行政D Xの推進が求められている。

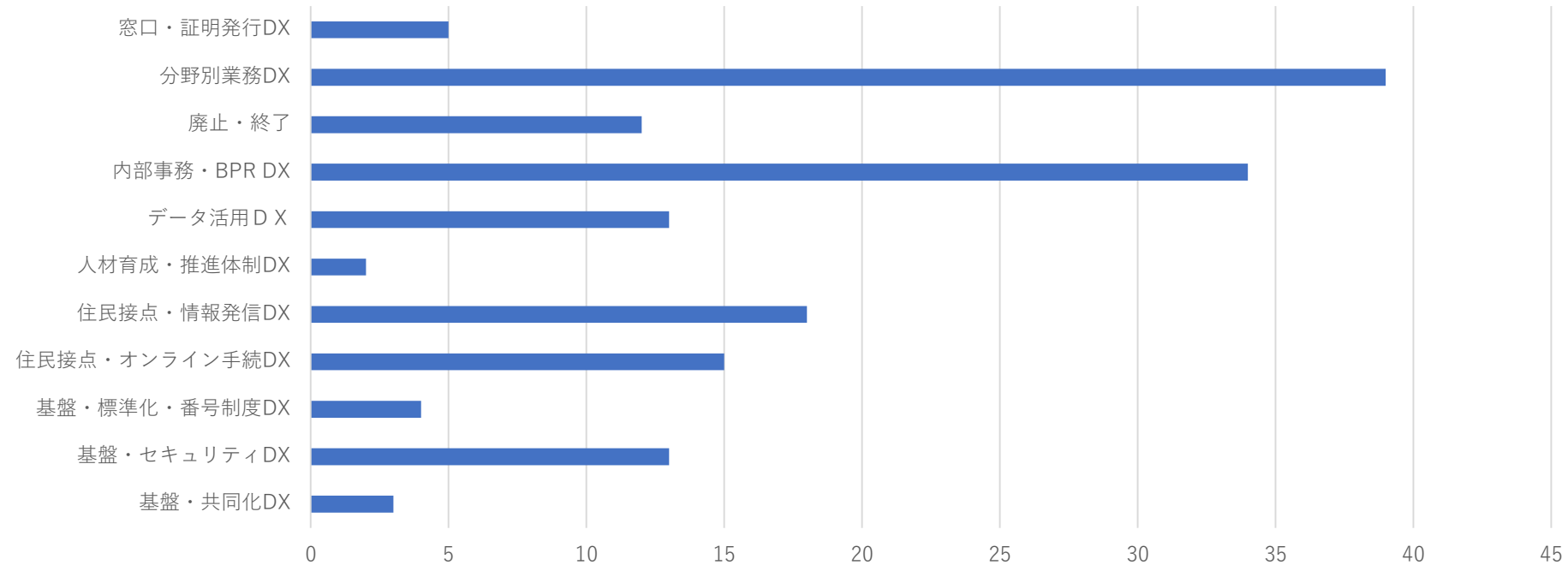
行政DXとは

項目	IT化	DX
申請	紙⇒電子	申請自体を簡素化
窓口	電子受付	来庁不要
内部事務	電子決裁	業務フロー見直し
会議	Web会議	会議そのものを削減

DXとは、デジタル技術を活用した行政改革

本市の取組状況

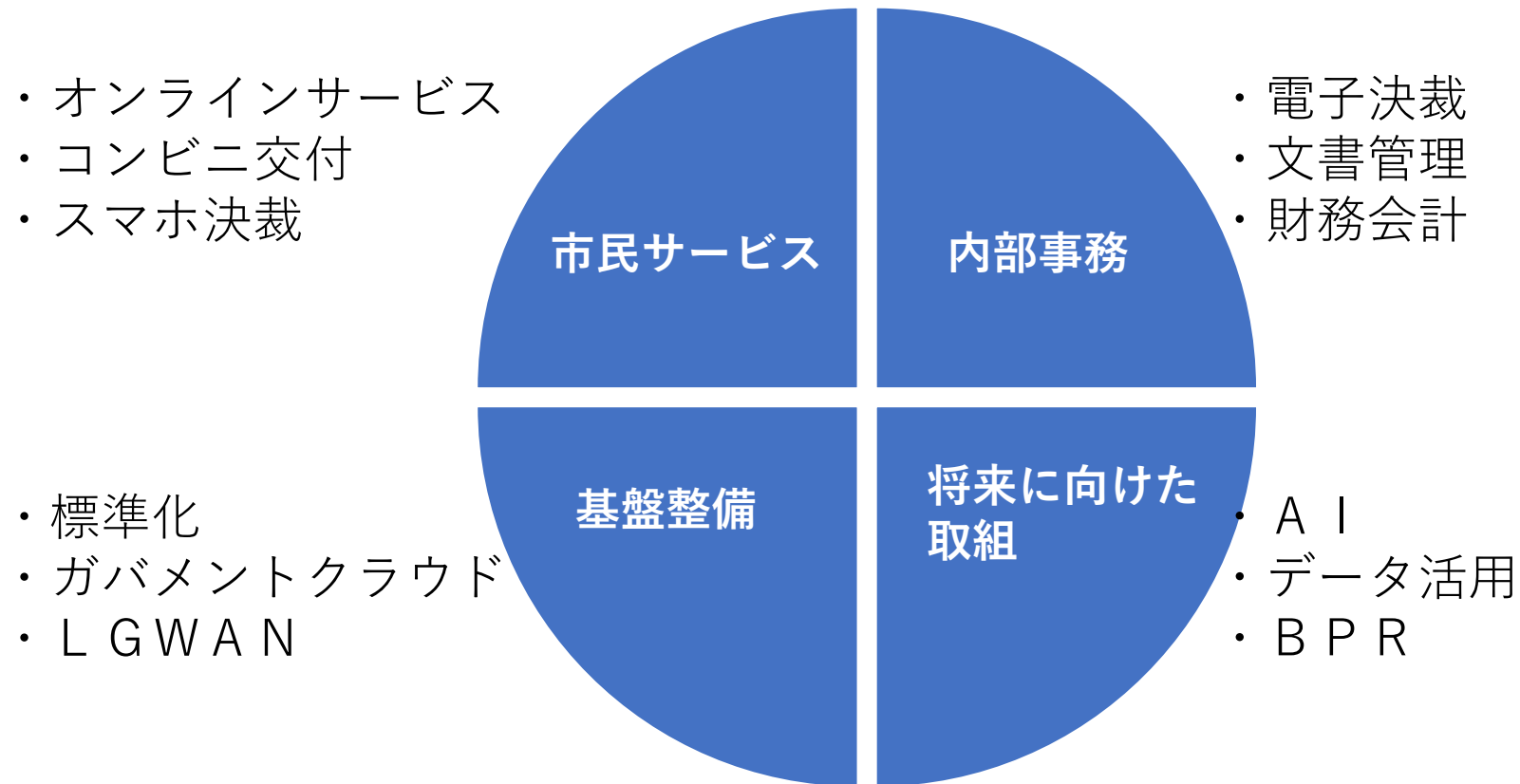
主分類別集計



- ・多くは既存業務のシステム化
- ・基盤整備・運用が中心
- ・市民サービス改革型は限定的

八幡市IT推進行動計画〔令和7年度～令和9年度〕

本市のD Xを4つに整理



本市D Xは「市民サービス」「内部事務」は一定進展している一方、「A I 活用」「データ活用」「B P R」は今後の強化分野である。

本市DX成熟度評価

分野	評価
オンライン申請	○
コンビニ交付	○
電子決裁	○
A I 活用	△
データ活用	△
B P R	△
書かない窓口	△
人材育成	△

◎：進んでいる

○：一定程度進んでいる

△：今後の強化が必要

事務局評価

本市は基礎的なDXは進んでいるが、業務改革型DXへの移行が課題

他自治体事例 北九州市「書かない窓口」（令和5年度導入）

導入前	導入後
申請書を手書き	職員が聞き取り入力
複数窓口を移動	ワンストップ対応
何度も氏名・住所記入	データ連携
長時間待機	待ち時間短縮

- ・DXの目的はシステム導入ではない
- ・市民の手間削減が重要

他自治体事例 横須賀市「生成 A I 実証事業」

A I 活用内容

活用内容	具体例
文書作成	通知文案
議事録要約	会議録
アイデア出し	企画立案
情報整理	資料作成

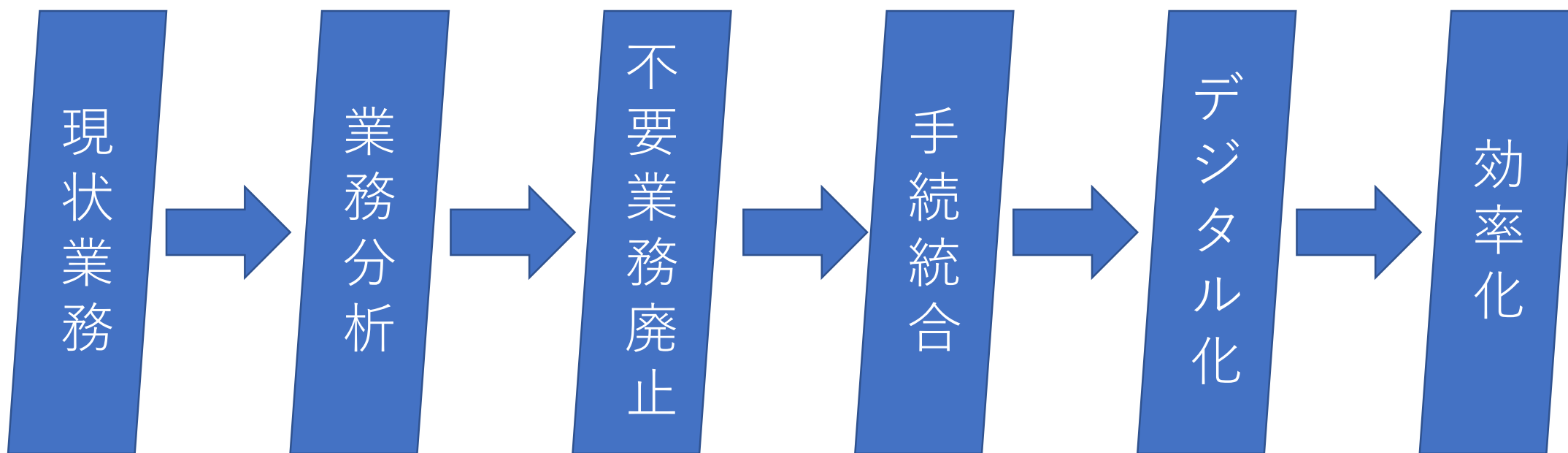
- ・ 会議録要約
- ・ 企画立案支援

への活用可能性

効果

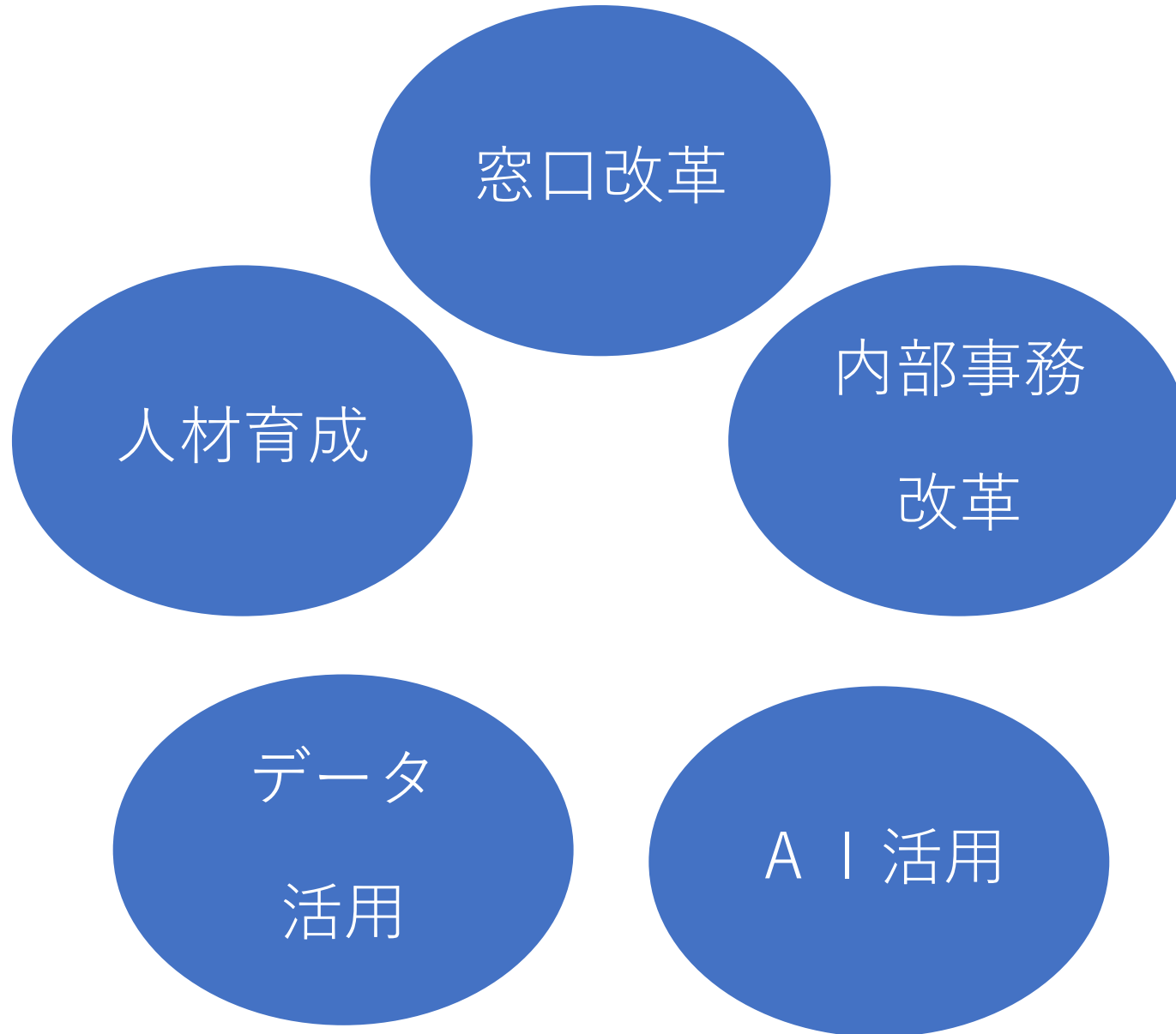


他自治体事例 浜松市「デジタル・スマートシティ推進事業」



先に業務改革

八幡市DX重点化マトリクス

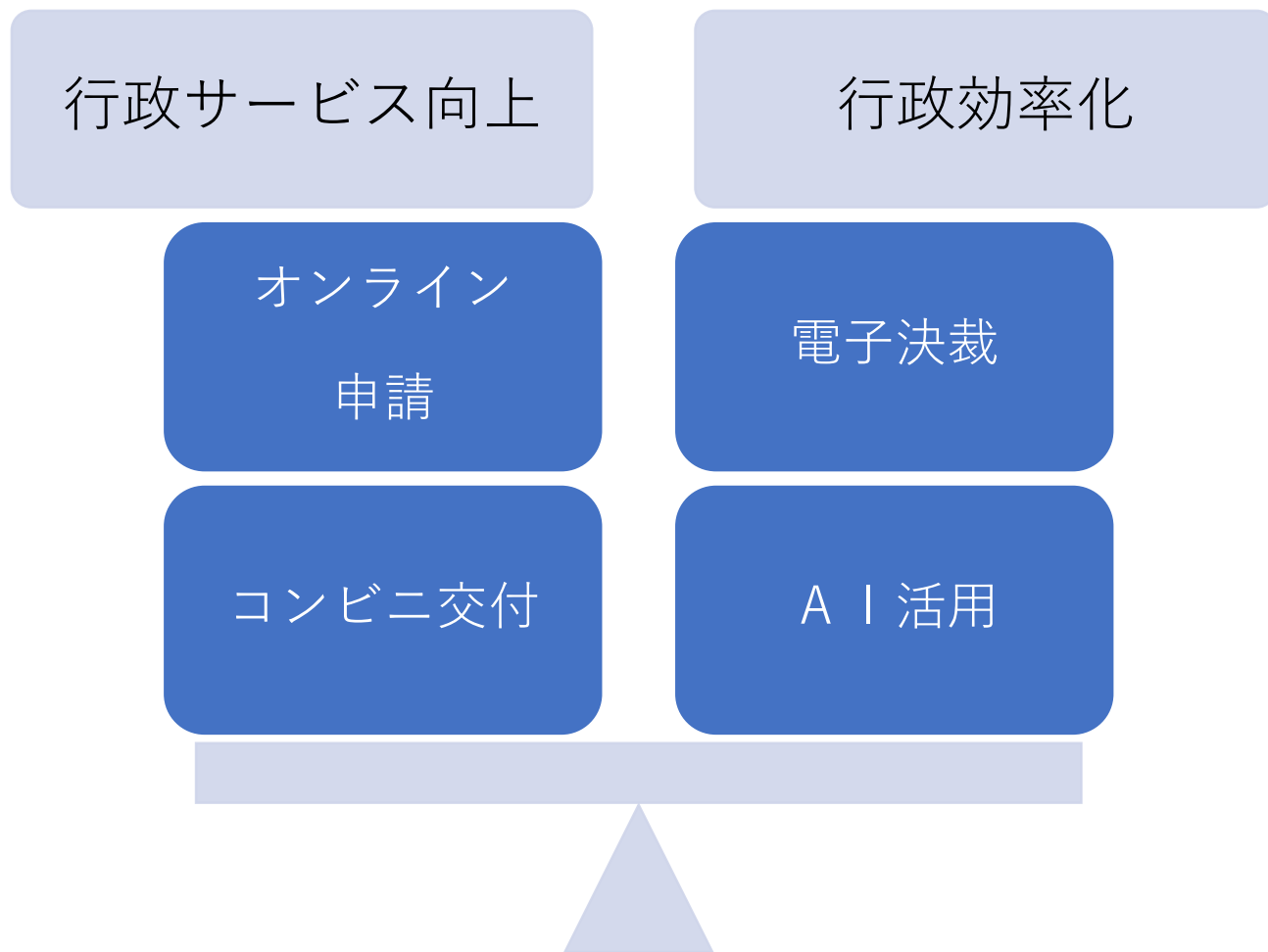


論点1 今後重点的に推進すべき分野

分野	市民効果	業務効果	理由
窓口改革	◎	○	市民への効果が大い
内部事務改革	○	◎	職員負担軽減
A I 活用	○	◎	将来性が高い
データ活用	○	○	政策立案強化
人材育成	△	○	全分野の基盤

本市が今度の行政DXにおいて重点的に取り組むべき分野はどこでしょうか。
また、その優先順位についてご意見をお願いします。

論点2 市民サービスの向上と行政効率化



- ・市民目線を重視するか
- ・内部効率を重視するか
- ・両立を目指すか

市民サービス向上と行政効率化の両立に向けて、本市はどの分野を優先して取り組むべきでしょうか。

論点 3 - 1 A I 活用による期待効果

活用分野	具体例	期待効果
文書作成	通知文・答弁書	作業時間短縮
会議録	議事録要約	事務軽減
問い合わせ対応	FAQ チャットポット	利便性向上
企画立案	事例調査	政策形成支援

A I は職員の代替ではなく、職員を支援するツール

論点 3 - 2 A I 活用における留意事項

期待

- ・ 人手不足対策
- ・ 業務効率化
- ・ サービス向上

留意事項

- ・ 誤情報
- ・ 個人情報
- ・ 判断責任
- ・ 市民理解

本市は、どの分野で A I を活用すべきでしょうか
活用にあたりどのようなルールが必要でしょうか

論点③ A I 活用をどう考えるか

期待効果

- ・ 文書作成支援
- ・ 議事録要約
- ・ 問い合わせ対応
- ・ 人手不足対策

懸念

- ・ 誤回答
- ・ 情報漏えい
- ・ 判断のブラックボックス化
- ・ 職員の能力低下

人口減少や職員数の制約が見込まれる中、A I の活用についてどのように考えるべきでしょうか。

また、活用に当たり配慮すべき点は何でしょうか。

本市が目指す行政D Xの方向性

市民サービス向上



行政効率化



持続可能な行政運営

本市においては、

- ・ 窓口改革
- ・ 内部事務改革
- ・ A I 活用
- ・ データ活用
- ・ D X 人材育成

重点分野として行政D Xを推進していくことが考えられます

本市が目指すべき行政D Xの方向性として、この考え方についてどのようにお考えでしょうか。
また、特に重視すべき取組があればご意見をお願いします。