



# 第二次岡山市DX推進計画 (素案)

令和8年7月

デジタル推進課

### 第1章 計画の基本的事項

1 計画策定の背景と目的	…	4
2 これまでの取組	…	5
3 計画の位置づけ	…	6
4 推進の基本的な考え方	…	7

### 第2章 岡山市DXの基本方針

1 基本テーマ	…	8
2 推進の視点	…	10

### 第3章 施策の推進

1 市民サービスの向上	…	13
2 行政事務の効率化	…	14
3 DX推進環境の整備	…	15
4 地域社会の課題解決	…	16

# 第1章 計画の基本的事項

本計画の基本的事項として、策定の背景や、位置づけを明確にし、岡山市におけるDX推進の必要性を示します。

### 1 計画策定の背景と目的

近年、AIやIoTなどのデジタル技術が急速に普及し、私たちの暮らしや働き方を大きく変えています。また、人口減少や少子高齢化の進行、市民ニーズの多様化などにより、行政運営を取り巻く環境も大きく変化しています。

こうした中で、行政には、これまでのやり方にとらわれず、より便利で使いやすいサービスの提供が求められており、限られた人員や財源で、より良いサービスを提供し続けるための変革が必要となっています。

本計画は、このようなニーズに対応するため、デジタル技術やデータを最大限に活用しながら、行政サービスや業務の進め方を見直し、市民の暮らしがより便利で快適になること、行政が効率よく運営できることを目指して策定するものです。

## 2 これまでの取組

岡山市では、令和4年度に「岡山市DX推進計画」を策定し、計画に沿ってDXを進めてきました。主な取組の状況は以下のとおりです。

### (1) 地域社会のDX

学校と保護者との連絡ツールの導入や公民館でのスマートフォンの使い方講座の開催など、誰もが情報にアクセスしやすくなる環境を整備しました。

### (2) 市民サービスの向上

スマート窓口の導入、電子申請やキャッシュレス決済の拡充を進め、窓口手続き等の市民の負担軽減や時間短縮を実現しました。

### (3) 行政事務の効率化

自動処理(RPA)や生成AIの活用、テレワーク環境の整備などを通じ、事務効率を向上させました。

順調に進捗してきましたが、今後も、市民ニーズやデジタル技術の進歩を踏まえ、引き続きDXを推進してまいります。

### 3 計画の位置づけ

本計画は、「岡山市第七次総合計画」を上位計画とし、その将来都市像の実現に向けてデジタルの力でまちづくりを支えるための方向性を定めるものです。デジタル技術を最大限に活用していくことで、市民一人ひとりが自分らしく暮らし、「住みやすさ」と「わくわく感」を実感できるまちの実現を目指します。

デジタル技術は日々進化しています。本計画の計画期間は5年とし、社会の動向、市民のニーズ、新しい技術の実用化などの変化に合わせ、必要に応じて見直しをしながらデジタル技術の活用を進めていきます。

(※本計画は、官民データ活用推進基本法における市町村官民データ活用推進計画にも位置づけます。)

### 4 推進の基本的な考え方

#### (1) 推進体制

市役所全体でDXを進めるため、市長をトップとした推進体制である「岡山市DX推進本部」のもと、各部局が連携し、総合的かつ計画的にDXを進めていきます。

#### (2) 進捗管理

岡山市における主なDXの取組は、事務の効率化による行財政改革にも繋がることから、「行財政改革推進プラン」に基づく工程表で一体的に進捗・成果を把握し、より良い取組へと改善していきます。

#### (3) 国・県・他自治体との連携

国、県、他の自治体とも情報共有や共同事業などさまざまな形で連携し、優良事例やノウハウを取り入れながら、効率的にDXを進めていきます。

# 第2章 岡山市DXの基本方針

岡山市では、「市民目線でのサービス設計による価値創出」「データとデジタル技術による行政運営の高度化」という2つの視点を意識してDXを進めていきます。

### 1 基本テーマ

#### (1)DXの定義

本計画では、「DX」は、単なるデジタル化ではなく、サービスや業務、さらには組織のあり方そのものを見直し、より良い仕組みに変えていくことを意味します。

#### (2)まちづくりの推進力DX

市民にとって「住みやすいまち」と、未来に向けて「持続可能な行政運営」を実現するためにデジタルの力を最大限に活用し、岡山市として目指すまちづくりをDXの側面から推進していきます。

そのため、市民目線でのサービスや業務の流れの見直し、データに基づく取組を一体的に進めていきます。

また、市民の日常生活や地域活動、経済活動などの様々な地域社会の諸課題についても、デジタル技術を適切に活用することにより解決を図っていきます。

### 2 推進の視点

#### (1) 市民目線でのサービス設計による価値創出

これまでの行政サービスは、行政の仕組みに合わせて利用する必要がありましたが、これからは「市民にとっての使いやすさ」を中心に考え、市民一人ひとりに寄り添った行政サービスにつなげていきます。

- ✓ 「いつでも、どこでも、簡単で負担の少ない手続き」が当たり前になるよう取り組みます。
- ✓ Webサイト、アプリ、システムなどを通じたサービスは、「使いやすい」「わかりやすい」「また使いたい」と感じてもらえるよう、見た目や操作性にも工夫をしていきます。(UI・UX)
- ✓ デジタルでの処理を積極的に推進しつつ、必要に応じて、利用される方に合った方法でサービスを提供していきます。

### 2 推進の視点

#### (2) データとデジタル技術による行政運営の高度化

本市が持つ様々なデータを活用し、根拠に基づいた行政運営(EBPM)を進めます。よりの確な判断や政策づくりを行い、必要な人に必要な支援を届けられるようにしていきます。

また、AIなどの新しい技術も活用しながら、事務の効率化・高度化を図り、市民サービスの向上につなげていきます。

- ✔ 統計情報や事業の実施状況などのデータを活用し、データ分析による課題の早期発見や施策の立案に取り組みます。
- ✔ 各事業に最適なデジタル技術を適用して事務の効率化・高度化を図るため、DXに必要な知識やスキルの習得に努めます。
- ✔ 個人情報の適切な管理、サイバー攻撃への対策などを徹底します。

# 第3章 施策の推進

岡山市では、「市民サービスの向上」「行政事務の効率化」「DX推進環境の整備」を3つの柱として、DXの取組をバランスよく進めていきます。これらを一体的に進めることで、より大きな効果を生み出します。

### 1 市民サービスの向上(フロントヤード改革)

#### (1)よりスマートな窓口サービス

市民が市役所とかかわる場面を、より便利でわかりやすいものにしていきます。

- マイナンバーカードの活用などでオンライン申請ができる手続きを増やす
- 予約や事前申請により待ち時間を減らす
- キャッシュレス決済など、支払い方法を増やす

#### (2)個人に最適化した行政サービス

個人情報適切な取り扱いやセキュリティ対策を行い、誰もが行政サービスを使いやすくなるようにしていきます。

- 一人ひとりに合った情報を提供する
- デジタルの利用に不安がある方に適切なサポートをする
- 対面とオンラインを適材適所で組み合わせてサービスを提供する

## 2 行政事務の効率化(バックヤード改革)

### (1) デジタル処理を積極的に推進

デジタル処理を積極的に推進し、効率よく質の高いサービスを提供していきます。

- 業務の流れを見直し(BPR)、ムダやムラ、アナログでの処理を減らす
- AIをはじめとする新たな技術を活用し、業務の効率化・高度化を図る
- 市が保有している情報を適正かつ有効に活用する

### (2) 働きがいのある職場

「働き方改革」を進め、職員がより市民サービスに向き合えるやりがいのある職場環境を整えていきます。

- テレワークやモバイル環境を整備し、場所を選ばない働き方を実現する
- 対面とオンラインを組み合わせ、円滑なコミュニケーションを図る
- 自動処理(RPA)などのデジタル技術を活用して業務負担を軽減する

### 3 DX推進環境の整備

#### (1) システムの標準化・共通化

行政等が保有するデータを活用するための基盤の整備を進めます。

- 基幹となるシステムの標準化やシステムの共通利用を進める
- 標準化したシステムの安定稼働と費用の最適化を図る
- システム間でのデータ連携・データ活用を検討・実装する

#### (2) デジタル人材の育成と活用

「岡山市デジタル人材育成方針」のもと、DX推進の核となり、新たな価値・サービスを創造できるデジタル人材の育成に取り組みます。

- 体系的な研修などにより、職員一人ひとりのスキルを向上させる
- 資格取得の奨励などにより、デジタル人材を育成する
- デジタル人材の能力と経験を生かし、組織の活力向上につなげる

### 4 地域社会の課題解決

#### 市民の社会活動におけるさまざまな場面でのDXの推進

市民相互のコミュニケーションや情報共有などの場面でデジタル技術の活用を促進し、人と人とのつながりが円滑に行えるようにしていきます。

そのほか、産業、観光、子育て、教育、防災、交通、保健衛生、福祉など、さまざまな分野においてもデジタル技術の活用・支援を行うことで、地域課題の解決、経済活動・地域活動等の活性化、日常の生活環境の維持・向上を図ります。

- 地域産業の生産性の向上のためのDXを支援する
- 日常を豊かにする生活環境の維持管理等を効率化する
- 誰もが健康に暮らすための医療、福祉、保健などのサービスを充実させる
- 地域活動等におけるコミュニケーションツールの導入や活用を支援する
- デジタルツールを使いこなせるよう「学びの場」を提供する など