

仙台市DX

推進計画

2024-2026

【概要版】

(中間案)

DX



## 「フル デジタル」の市役所

自治体のデジタル化は、先端技術の導入にとどまることなく「ひと」を中心に据え、暮らしやすさの実現や新たな価値の創出につなげるのが重要です。

「Full Digitalの市役所」とは、このように「ひと」中心のデジタル化を進める市役所を意味しています。

本市の行政サービス・事務事業にデジタル技術を浸透させ、時間や空間にとらわれない柔軟な行政サービスの提供と職員の働き方を可能とする「Full Digitalの市役所」を令和12年度を目途に実現します。

## 「Full Digitalの市役所」実現までの道のり

令和8年度までを「集中改革期間」とし、市民と市役所との接点の変革、市役所内部のDXを推進します。  
また、令和12年度までを「高度化期間」とし、多分野にわたるサービスの変革を実行します。

### 集中改革期間 (令和6年度～令和8年度まで)

#### 「Full Digitalの市役所」の基盤を整備

- ・ 窓口サービスの見直し・オンライン手続の充実による市民との接点の変革
- ・ 業務の効率化や集約化により、リソースを確保
- ・ データや情報を活用し、サービスを充実化
- ・ デジタルを活用するための支援など誰にも優しいデジタル化の推進
- ・ DXを進めることができる人材を確保・育成

令和  
8年度

## 本計画のポイント

### 1. 計画期間

- ✓ 令和6年度～令和8年度までを計画期間とし、集中的に改革に取り組みます。

### 3. めざす将来像

- ✓ 「Full Digitalの市役所」の実現を目指します。

### 2. 計画策定の目的

- ✓ 本市におけるDXを、より実効性をもって進めるために本計画を策定します。

### 4. 取組み事項

- ✓ 将来像から逆算し、計画期間の取組み事項とロードマップを設定します。

## 「Full Digitalの市役所」

令和  
12年度

### 高度化期間 (令和9年度～令和12年度まで)

#### 「Full Digitalの市役所」の完成

- ・ サービスの在り方を一層パーソナライズしたものへと変革
- ・ 「ひと」ならではの仕事に注力
- ・ 多様なデータを活かして地域の魅力を高めるまちづくり
- ・ 全ての市民が利便性を実感できるサービスを提供
- ・ 多様な人材の活躍とライフイベントに沿った働き方の実現

# 本市が目指す「フル デジタルの市役所」

「ひと」ならではの「近く・濃く」ふれあうことのできるサービスをデザインし、本市にかかわる全ての「ひと」の暮らしをより豊かにします。

## 市役所 のすがた

- ✓ 「とき」・「ところ」にとらわれないサービス・働き方。
- ✓ 「手続・仕事の場」から「対話・共創の場」へ。

### 「ひと」ならではのサービスの提供



職員は、市民一人ひとりに寄り添った対話など、「ひと」ならではの業務に注力します。

### 相談しやすい市役所



市役所は、単なる手続の場ではなく、「相談したいとき」、「話を聞いてもらいたいとき」に訪れる場所となります。

### スムーズな窓口



待ち時間や申請書の記入など、窓口におけるストレスをなくし、スムーズに手続を行えるようにします。

### 庁舎の窓口・相談スペースの再構築



庁舎のスペースを見直し、多様な活動により新たな価値を生み出します。

### 効率化された業務



デジタル技術の活用により業務の効率化、正確性の向上を実現した上で、市民のニーズに応える創造的な仕事に取り組みます。

### ライフイベントに合わせた働き方



モバイルワーク等を通じて、子育て・介護等のライフイベントに合わせた職員の働き方を実現します。

## まち のすがた

- ✓ パーソナライズされたサービスを。
- ✓ データから新たなサービスへ。

### どこでも窓口同等のサービスを提供



モバイル端末の活用により、職員は市役所から地域に飛び出し、場所を選ばないサービスを提供します。

### プッシュ型のサービス提供



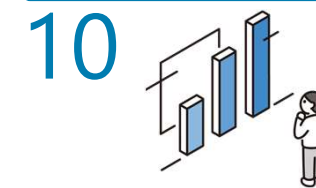
必要とする情報やサービスを、複雑な手続きなしに、市役所から自動で、タイムリーに提供します。

### 私には私のサービス



市民一人ひとりのニーズをきめ細かく把握し、全ての市民が利便性を実感できるサービスを提供します。

### データ共有による新たな価値創造



市の保有するデータを共有することで、市民協働、事業者によるサービス開発、学術機関による研究を後押しします。

### 民間サービスとの連携



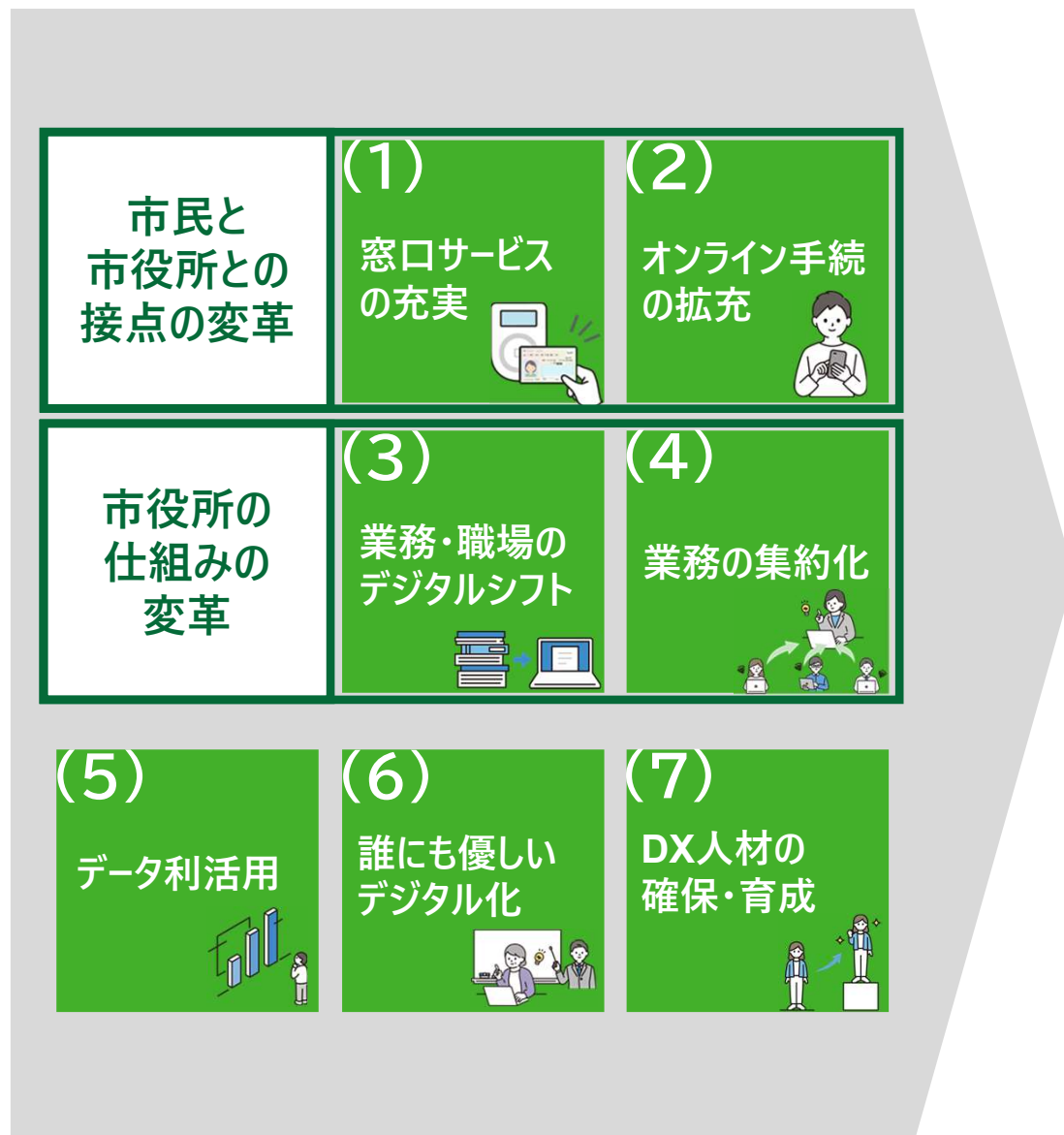
本人の同意のうえで市が保有する情報を連携するなど、民間と行政との垣根を越えたサービスを提供します。

### デジタル技術で地域の魅力向上



デジタル技術を活用し、地域の個性を生かした魅力向上・課題解決に貢献します。

# 集中改革期間（令和6～8年度）の実施事項【全体像】



## 業務・サービスの変化

- ✓ 市民負担の軽減
  - 手続等の市民負担を軽減
  - 来庁不要のサービスを提供
- ✓ 受付後の業務のデジタル化
  - 不備のチェックの自動化
  - データ入力の効率化
- ✓ 「ひと」にしかできない質の高いサービスの提供
  - 親身な相談対応
  - 現場での意見聴取

## DXにより実現する業務体制

- ✓ より高度で専門的な業務に専念できる体制の整備
  - 生まれるリソースを活用し、サービスの充実や新たな社会課題に対応
- ✓ 事務処理の適正化
  - 均質で正確な事務処理を行うことのできる体制を確保
- ✓ DX人材の確保
  - DX推進に必要な人材を確保
- ✓ データの蓄積
  - 新たなサービス創出に資する情報やデータを蓄積

# 集中改革期間（令和6～8年度）の実施事項①

## 市民と市役所との接点の変革

### (1) 窓口サービスの充実

オンラインでの手続きが不安な方や来庁による手続きが必要な方が、より便利となるよう、書類作成を自動化したり事前予約システムを導入したりするなど窓口手続きの煩わしさを軽減します。



#### 市民目線

- ✓ 窓口での、手書きによる申請書記入や、長い待ち時間などの負担を軽減し、ストレスフリーな窓口になります。
- ✓ 相談ブースなど落ち着いたスペースでサービスを受けられるようになります。

#### 職員目線

- ✓ 手書きによる誤字や、記入漏れがなくなり、窓口対応をスムーズに行えるようになります。
- ✓ 業務システムへのデータ入力の負担を軽減し、事務処理をスムーズに行えるようになります。

令和8年度までの重点取り組み事項

### 「書かない窓口」システム等 サービス向上に資するデジタルツールの導入

(2) のオンライン手続きの拡充と併せて実施することで、市民と市役所との接点の変革を実現します。

### (2) オンライン手続きの拡充

オンラインで可能な手続きを充実させるとともに、便利で簡単なオンライン手続きをデザインし、利用しやすい「行かない」窓口の実現を目指します。



#### 市民目線

- ✓ 市役所に出かけなくても、いつでも・どこでも申請や届出ができるようになります。
- ✓ 様々なWebサイトなどを探さなくても、必要とするサービスを簡単に利用できるようになります。
- ✓ 不備のチェックや項目の自動入力など、申請に係る負担が軽減されます。

#### 職員目線

- ✓ 不備のチェックやシステムへの入力など、受付に係る業務負荷が軽減されます。
- ✓ 活用可能なデータや情報が蓄積され、より市民ニーズに応える政策立案ができるようになります。

令和8年度までの重点取り組み事項

### 申請件数上位100の手続きのオンライン化

多くの市民がデジタル化の効果を実感できるよう、本市における年間総受付件数のおよそ9割（全476万件のうち、427万件）を占める上位100手続きについて、令和8年度末までにオンライン化することを目指します。

## 集中改革期間（令和6～8年度）の実施事項②

### 市役所の仕組みの変革

#### (3) 業務・職場のデジタルシフト

業務の自動化やモバイルワークの利用促進により、紙を前提としない業務への移行や自動化を進め、執務環境の改善や多様な働き方の実現を目指します。



##### 市民目線

- ✓ 業務の在り方の変化に合わせた窓口・相談スペース等の見直しにより、もっと快適にサービスを利用できるようになります。
- ✓ 市役所以外の場所でもサービスを受けられるようになります。

##### 職員目線

- ✓ 時間、場所にとらわれない働き方ができるようになります。
- ✓ 軽減した業務負荷分で、新たなサービスの創出や市民との対話に時間を割くことができるようになります。

令和8年度までの重点取り組み事項

#### 業務に用いる印刷用紙の購入量を50%減

ペーパーレス化を起点として見直すことにより、柔軟で効率の高い業務環境づくりを進めます。

#### (4) 業務の集約化

オンラインで受け付けた申請・届出データや庁内業務データの処理などの業務を集約化して活用可能な人的リソースを生み出し、市民サービスの充実や新たな社会課題への対応に振り向けます。



##### 市民目線

- ✓ 効率的な集中処理により、タイムリーなサービスを受けられるようになります。
- ✓ より丁寧で親身なサービスを受けることができるようになります。

##### 職員目線

- ✓ 膨大な定型作業の負担が減り、より高度で専門的な業務に専念できるようになります。
- ✓ 事務の質が均等化・安定化され、事務処理の適正化につながります。

令和8年度までの重点取り組み事項

#### 各分野における業務集約

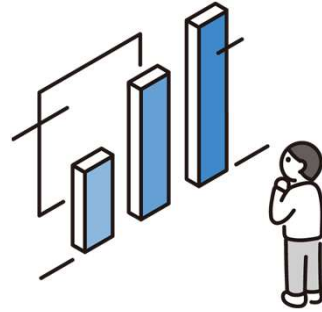
業務の性質から3類型に分類して業務集約を進め、効率化によるリソースの創出を目指します。

## 集中改革期間（令和6～8年度）の実施事項③

### （5）データ利活用

データ利活用を推進し、「本市がもつ都市としての利便性と地域の豊かさの融合」と「持続可能な環境・社会・経済の構築」によるスマートシティの実現を目指します。

また、本市が保有するデータをオープンデータ化するとともに、データの連携・流通がしやすい仕組みを構築することで、複数のデータを組み合わせた新たなサービスの創出を目指します。



### （6）誰にも優しいデジタル化

デジタルになじみの薄い方でもデジタルサービスにアクセスでき、デジタルの恩恵を受けられるよう誰にも優しいデジタル化に取り組みます。



## 計画の推進

手続のオンライン化をはじめ、本計画におけるDXの取組み事項の状況については、分かりやすい形で随時公表します。

また、施策の検討や実施にあたっては、「（仮称）デジタル改善目安箱」を設置して、市民意見を取り入れながらDXを推進します。

### （7）DX人材の確保・育成

DX推進に係る研修体系を見直して職員の育成を図ることに加え、DXの知見を有する人材の採用や民間企業等からの受入れを組み合わせ、DX推進に必要な人材を確保します。



#### 新規職員の採用

- ✓ DX推進を担う人材の確保を図ります。



#### 民間企業等からの受入れ

- ✓ 連携協定など、本市と協力関係にある民間企業等からの人材派遣等を受け入れます。



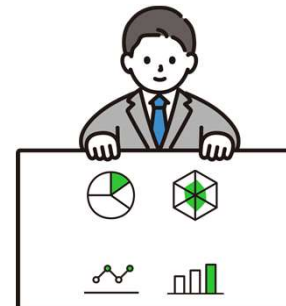
#### 職員の育成

- ✓ 職員研修やOJT、リスキリングの機会の充実により、職員の能力の向上を図ります。
- ✓ 「Full Digitalの市役所」の実現を見据え、長期的な視点で確実に育成していきます。



#### 業務の外部委託

- ✓ 定型作業で可能なものは集約化を進め、外部委託も視野に入れ、人材の確保・育成と併せて人的リソースの創出を図ります。



## 仙台市は、市民・職員の幸せに繋がる 「フル デジタル Full Digitalの市役所」を実現します。

デジタル技術の活用により、サービスの在り方を見直し、  
利便性を向上させ、業務の効率化・集約化を進めることで、  
「ひと」と「近く・濃く」ふれあうことのできる市役所へと変革します。

「Full Digitalの市役所」の実現により、  
本市にかかわる全ての「ひと」の豊かな暮らし・活躍を支え、  
その幸せに繋がります。

