

下松市DX推進計画

Ver2.0

令和8年3月策定
山口県下松市

目次
INDEX

はじめに P.02
(1)人口減少社会とデジタル技術
(2)DX推進計画の意義、計画策定の目的
(3)これまでの取り組み

1 | 基本的事項 P.05
(1)計画の位置づけ
(2)計画期間
(3)推進体制

2 | 基本理念及び基本方針 P.09
(1)基本理念
(2)基本方針

3 | 取組項目 P.12
基本方針1　暮らしに寄り添う、持続可能で住みやすいまちづくり
　(1)フロントヤード改革の推進
　(2)医療・介護分野のデジタル活用
　(3)暮らしの質を高めるデジタル活用
基本方針2　優しくつながる、スマートな行政へ
　(1)庁内業務の効率化
　(2)ネットワーク環境整備
基本方針3　DX推進人材の育成
　(1)DX推進の機運醸成
　(2)セキュリティ対策の徹底

用語集 P.22

はじめに

（1）人口減少社会とデジタル技術
（2）DX推進計画の意義、計画策定の目的
（3）これまでの取り組み

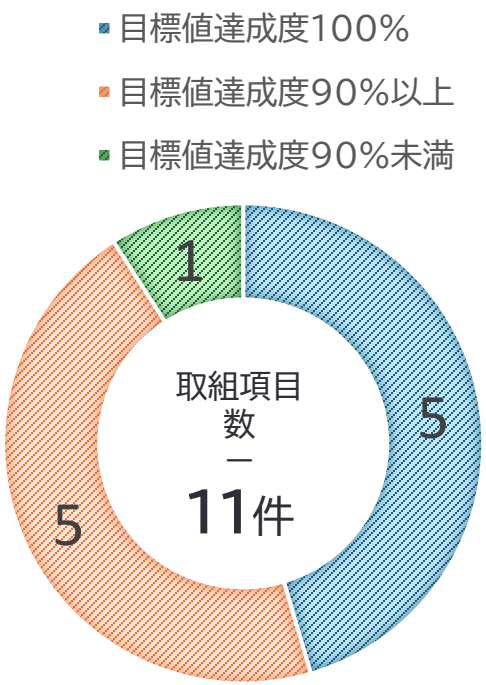
(1)人口減少社会とデジタル技術

- 近年、デジタル技術は急速に進展し、私たちの暮らしに大きな影響を与えています。特に、コロナ禍を契機に普及した、Web会議やキャッシュレス決済などの非対面・非接触型サービスは、今や当たり前のものとなりました。
- 一方で、人口減少・超高齢化社会の進展に伴う生産年齢人口の減少、社会保障経費の増大等により、将来の自治体運営は人的・財政的にひっ迫し、困難が予想されます。これまで以上に限られた行政資源を効率的に活用しつつ、行政サービスの水準維持・向上、多様化・複雑化する課題に的確に対応していかなくてはなりません。
- 国は、「デジタルの活用により、一人ひとりのニーズに合ったサービスを選ぶことができ、多様な幸せが実現できる社会～誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化～」を目指すべき社会のビジョンとして掲げています。その実現のため、本市においても、デジタル技術やデータ、AI等を活用し、住民の利便性向上と業務効率化を図り、人的資源を行政サービスの更なる向上に繋げていくことが求められます。

(2)DX推進計画の意義、計画策定の目的

- 本市では、2021(令和3)年に「下松市デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画」を策定し、「人に優しいデジタル化の推進」の基本理念のもと、住民の利便性向上と業務効率化を図り、将来の人口減少社会にあっても、政策立案や相談支援などの「人でなければできない仕事」に人的資源を振り向けられる体制の整備・構築を目的に、デジタルを活用した様々な取組みを進めてきたところです。
- 新計画では、これまでの成果と課題を踏まえ、行政サービスの質の維持・向上と持続可能な行政運営の確立を図るため、デジタル活用を一層推進し、限られた行政資源を効果的に活用できる体制の強化を進めます。
- なお、「DX」という言葉が広く社会に浸透し、一般的な用語として定着したことを踏まえ、本計画より名称をこれまでの「下松市デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画」から「下松市DX推進計画」へ改めます。

（3）これまでの取り組み



■ 令和3年12月～令和8年3月「下松市DX推進計画」の進捗状況

【総括】

- 目標値に達しなかった取組項目が半数以上あるものの、全体の達成度としては94.7%となり、概ね目標を達成できた。
- マイナンバーカードの普及率は全国平均を5.2%上回った。（下松市86%、全国平均80.8%、いずれもR7.12月末時点）
- 目標値の38件にはわずかに達しなかったものの、37件の行政手続をオンライン化できた。
- 電子決裁システムを段階的に導入することとしたため「事務の効率化」は達成度66.6%となった。

【今後の課題】

- 電子決裁だけでなく、デジタルツールの活用によりさらなる事務の効率化を図る必要がある。
- フリーWi-Fiを整備できていない自主避難所に整備を行う。
- セキュリティポリシーの更新とその浸透、研修の実施により、セキュリティ対策のレベル向上に引き続き取り組む。

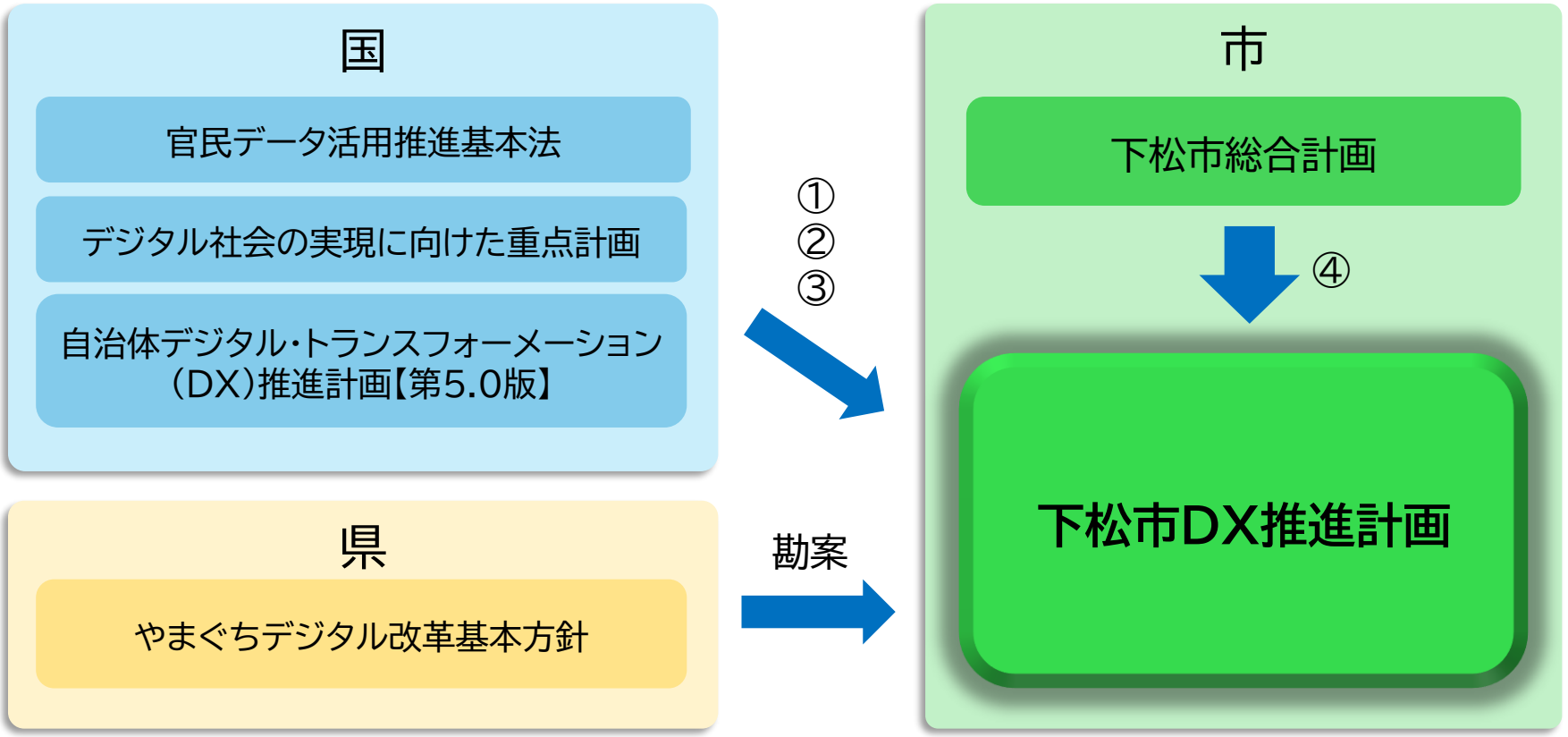
目標値達成度100%	目標値達成度90%以上	目標値達成度90%未満
マイナンバーカードの普及促進	行政手続のオンライン化（97.2%）	事務の効率化（66．6%）
行政データの活用・共有	地域社会のデジタル化・デジタルデバイド対策（95.8%）	
情報発信の充実	AI・RPAの利用促進（90%）	
行政標準システムの標準化・共通化	情報セキュリティ対策・人材育成の強化（95.8%）	
テレワークの推進	DXマインドの醸成（97%）	

1 基本的事項

(1)計画の位置づけ
(2)計画期間
(3)推進体制

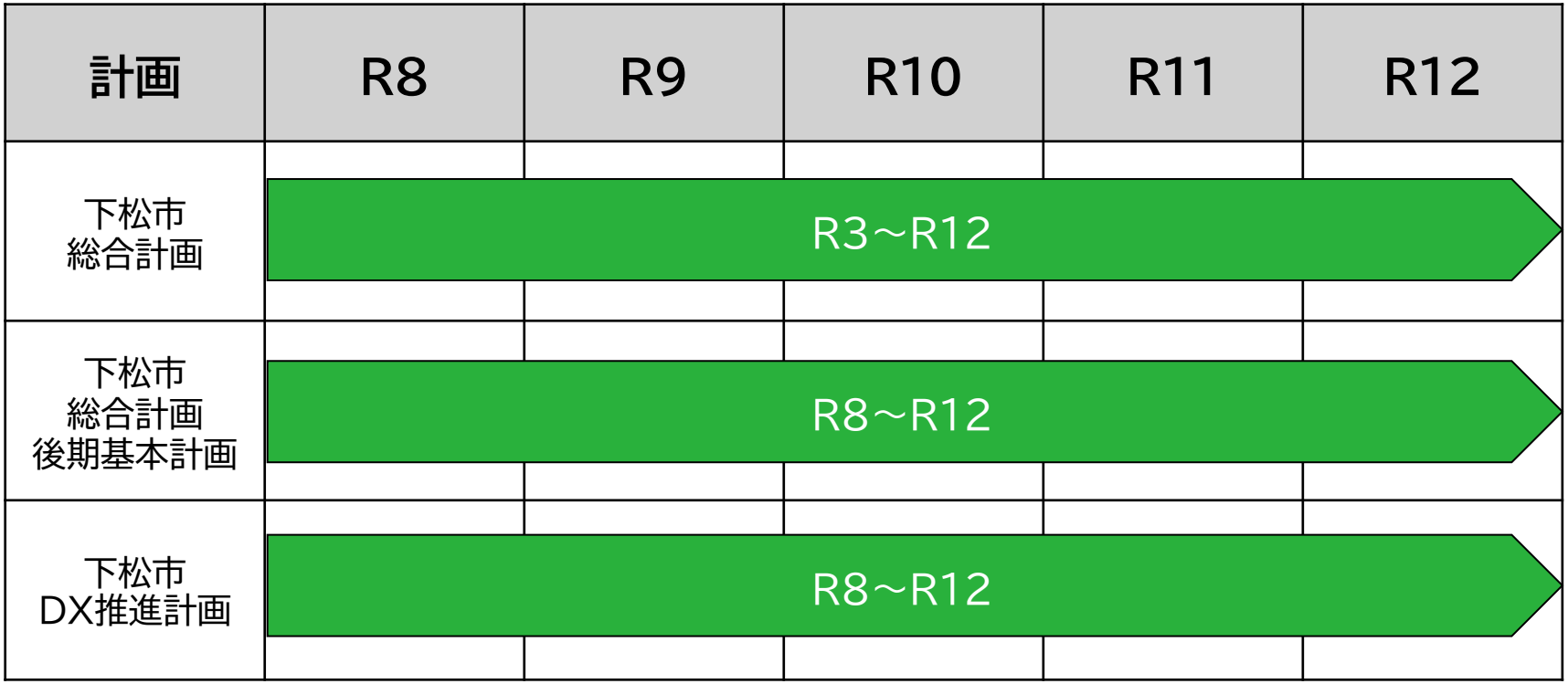
(1)計画の位置づけ

①官民データ活用推進基本法に規定する市町村官民データ活用推進計画
②デジタル社会の実現に向けた重点計画が目指す社会の姿を踏まえ、 本市が推進すべき計画
③自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画が示す取組事項を本市で具体化するための計画
④下松市総合計画に掲げる行政情報化の推進を図るための個別計画



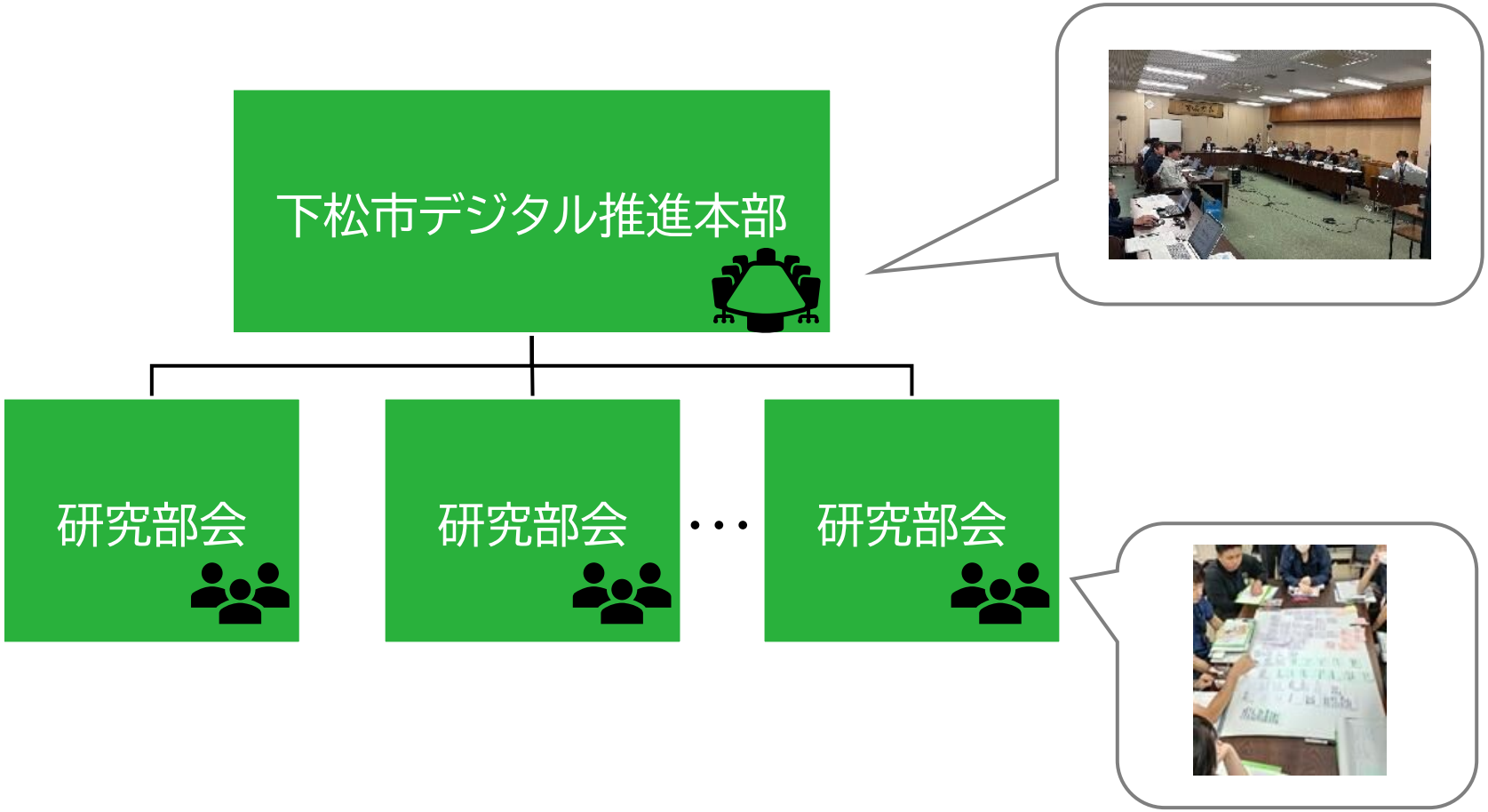
(2)計画期間

■ 本計画の期間は、令和8年度から令和12年度までの5年間とします。
■ なお、デジタル技術の進歩や国および県の施策、本市の施策の成果などを踏まえ、必要に応じて随時見直しを行います。



（3）推進体制

- 下松市デジタル推進本部において本計画の着実な推進を図ります。
- また、必要に応じて、議題に関係する部署の職員をメンバーとする研究部会を設置し、積極的に意見収集を行い、庁内横断的な体制で進めていきます。



2 | 基本理念及び基本方針

(1)基本理念
(2)基本方針

(1)基本理念

■ 市民一人ひとりの暮らしに寄り添い、誰もが安心して行政サービスを利用できるようデジタル技術を活用した取り組みを進めます。多様な立場や利用環境に配慮し、必要に応じた支援や代替手段を組み合わせて利用しやすい形でのデジタル化を推進するとともに、職員にとって使いやすい仕組みで業務の効率化と負担軽減を図り、人を中心に据えた持続可能で安定した自治体運営を目指します。

人に優しい持続可能なデジタル化の推進



(2)基本方針

■ 基本理念を実現するために、以下の基本方針の下、本計画を推進します。

基本理念　人に優しい持続可能なデジタル化の推進

基本方針1　暮らしに寄り添う、持続可能で住みやすいまちづくり

デジタル技術を活用し、子育て、医療、防災など暮らしに身近な分野の課題解決を支援します。市民サービスの利便性向上と行政運営の効率化を両立させ、環境や財政にも配慮した、将来世代につながる持続可能で住みやすいまちづくりを推進します。

基本方針2　優しくつながる、スマートな行政へ

市民・職員にとって分かりやすく使いやすいデジタルを基盤に、業務の効率化と質の向上を進めます。手続の簡素化やデータ活用により、職員の負担軽減と迅速な行政運営を実現し、対面の良さも生かしながら誰一人取り残さない行政サービスを目指します。

基本方針3　DX推進人材の育成

職員一人ひとりがDXを正しく理解し、業務改善につなげられるよう、体系的な研修や実践の場を通じて人材育成を進めます。あわせて情報セキュリティ対策の意識と知識を高め、安全・安心なデジタル化を支える組織づくりを行います。

3 | 取組項目

基本方針	取組項目
基本方針1 暮らしに寄り添う、 持続可能で住みやすいまちづくり	フロントヤード改革の推進
	医療・介護分野のデジタル活用
	暮らしの質を高めるデジタル活用
基本方針2 優しくつながる、スマートな行政へ	庁内業務の効率化
	庁内デジタル環境の整備
基本方針3 DX推進人材の育成	DX推進の機運醸成
	セキュリティ対策の徹底

(1)フロントヤード改革の推進

基本方針1　暮らしに寄り添う、持続可能で住みやすいまちづくり

施策概要

窓口業務のBPRを実施したうえで、デジタル技術を活用し、市民の利便性向上、職員の負担軽減を両立できるフロントヤード改革を推進する

担当課

企画政策課、税務課、総務課、デジタル推進課、市民課、保険年金課、高齢福祉課、こども未来課、学校教育課ほか

主な取組内容

- 手続関連の業務改革（窓口業務支援システムの導入、手続きのオンライン化、窓口レイアウトの変更、業務フロー及び書類様式の変更、デジタルサイネージの活用、LINEやアプリでの受付番号のデジタル管理、コンビニ交付システムの促進等）
- コンビニ交付手数料の減額
- キャッシュレス決済の拡充・Web口座振替サービスの導入

取組内容とスケジュール

R8	R9	R10	R11	R12
窓口BPR				
サービス内容・費用対効果検討	書かない窓口システムの導入			
オンライン手続の拡充				
減額効果実証	コンビニ交付手数料減額			
機器選定	セミセルフレジの導入			
口座振替のWEB申請の手段検討	口座振替のWEB申請導入・周知			

目指す成果

- 書かない窓口による書く回数の削減　転入62回→13回、おくやみ11回→3回
- コンビニ交付の件数　令和7年度比1.5倍
- 48手続（別表1）のオンライン化率　100%（令和7年度75.5%）

下松市版フロントヤード改革の将来像

書かないワンストップ窓口の拡充

A 書かないワンストップ窓口 新規

申請した情報を他課に連携し、
何度も同じことを書かない手続きを実施



新規

一部手続き（例：こども未来課関連）
については本庁でワンストップ型で対応



市役所庁舎

B 配布書類のペーパレス化 新規



C 市民にわかりやすい窓口案内 拡充

組織改革に伴う
レイアウトの最適化＆
手続き場所がわかる
案内表示



待ち時間の有効活用

D 窓口予約や待ち時間の可視化 新規

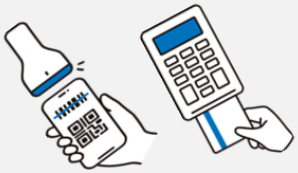
窓口予約や待ち状況の配信



キャッシュレスの促進

E キャッシュレス決済導入 新規

証明書発行手数料等の支払
にキャッシュレスを導入



行かない窓口の推進

F 支所等での手続き効率化やデジタル化の推進 新規

支所/こども未来課から
オンライン相談



担当課職員

支所（4カ所）/こども未来課

G オンライン申請の利用促進 拡充



オンライン申請対象手続きの拡充/
手続きフロー見直しによる
利用促進

自宅

凡例 新規：新規導入に向けて検討、推進する施策
拡充：既存の取り組みに対して、活用事務や手続きを広げるための改善策を検討、推進する施策

※この将来像は、本計画期間内に限らず、取組の進捗等に合わせて段階的な実現を目指すものです。

「デジタル社会の実現に向けた重点計画」における「地方公共団体が優先的にオンライン化を推進すべき手続」のうち、市に権限のある48手続

※赤字は令和8年3月時点でオンライン化していないもの

図書館の図書貸出予約等	保育施設等の現況届
文化・スポーツ施設等の利用予約	児童扶養手当の現況届の事前送信
研修・講習・各種イベント等の申込	妊娠の届出
地方税申告手続（eLTAX）	要介護・要支援認定の申請
水道使用開始届等	要介護・要支援更新認定の申請
道路占用許可申請等	要介護・要支援状態区分変更認定の申請
粗大ごみ収集の申込	居宅（介護予防）サービス計画作成（変更）依頼の届出
職員採用試験申込	介護保険負担割合証の再交付申請
入札参加資格審査申請等	被保険者証の再交付申請
入札	高額介護（予防）サービス費の支給申請
衆議院・参議院選挙の不在者投票用紙等の請求	介護保険負担限度額認定申請
消防法令における申請・届出等	居宅介護（介護予防）福祉用具購入費の支給申請
児童手当等の受給資格及び児童手当の額についての認定請求	居宅介護（介護予防）住宅改修費の支給申請
児童手当等の額の改定の請求及び届出	住所移転後の要介護・要支援認定申請
氏名変更／住所変更等の届出	罹災証明書の発行申請
受給事由消滅の届出	応急仮設住宅の入居申請
未支払の児童手当等の請求	応急修理の実施申請
児童手当等に係る寄附の申出	障害物除去の実施申請
児童手当に係る寄附変更等の申出	災害弔慰金の支給申請
受給資格者の申出による学校給食費等の徴収等の申出	災害障害見舞金の支給申請
受給資格者の申出による学校給食費等の徴収等の変更等の申出	災害援護資金の貸付申請
児童手当等の現況届	被災者生活再建支援金の支給申請
支給認定の申請	転出届
保育施設等の利用申込	転入予定市区町村への来庁予定の連絡

（2）医療・介護分野のデジタル活用

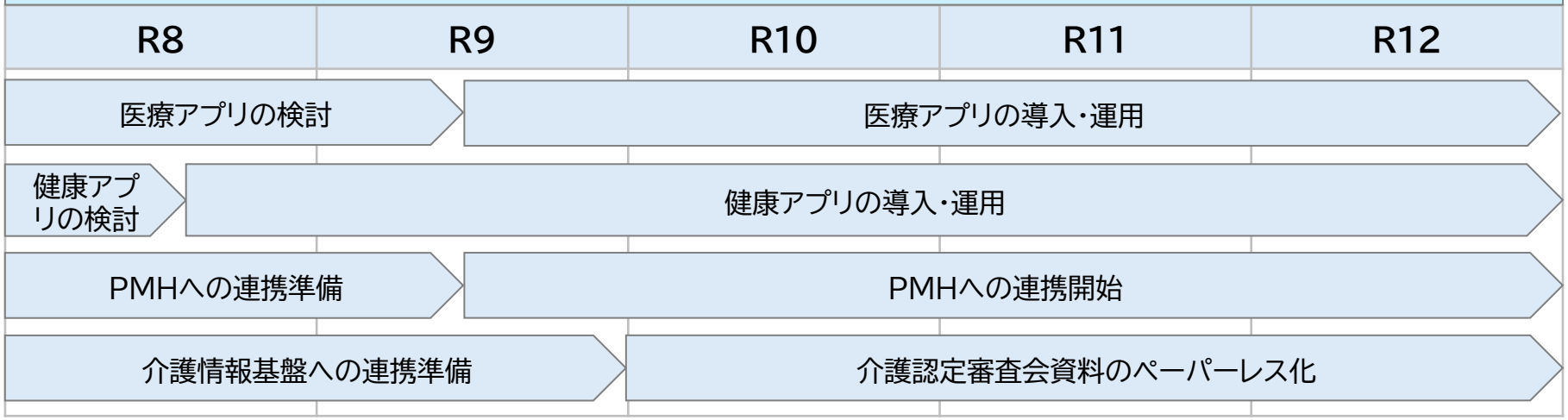
基本方針1　暮らしに寄り添う、持続可能で住みやすいまちづくり

施策概要	担当課
デジタル技術を活用し、市民の健康増進や子育て支援の充実を図るとともに、介護・福祉分野の業務効率化や支援の質の向上を推進する	高齢福祉課、障害福祉課、健康増進課、こども未来課ほか

主な取組内容

- 医療アプリの導入
- 健康アプリの導入
- PMHの推進
- 介護認定審査会資料のペーパーレス化

取組内容とスケジュール



目指す成果

- 医療アプリによるオンラインレセプト件数　1,400件
- 健康アプリの継続利用率　80%
- PMHへの連携開始

（3）暮らしの質を高めるデジタル活用

基本方針1　暮らしに寄り添う、持続可能で住みやすいまちづくり

施策概要

デジタル技術を活用した防災体制の強化やインフラ管理を進め、安心して暮らせる生活環境を整備する

担当課

防災危機管理課、デジタル推進課、地域政策課、公民館ほか

主な取組内容

- 避難所運営のデジタル化
- 公共施設のWi-Fi環境の整備
- デジタルデバイド対策
- 情報発信の充実



取組内容とスケジュール

R8	R9	R10	R11	R12
避難所管理システムの検討・実証			避難所管理システムの導入・活用	
準備	自主避難所のWi-Fi環境整備完了			
スマホ教室等の実施				
市公式SNSの登録者拡大				

目指す成果

- 避難所管理システムの訓練時利用者満足度　90%
- Wi-Fi整備済み自主避難所数　12か所（令和7年度11か所）
- スマホ教室の参加者数　年間100人（令和7年度76人）
- 公式LINEの登録者人口比率　令和7年度比2倍（令和7年度人口比率5.8%）

(1)庁内業務の効率化

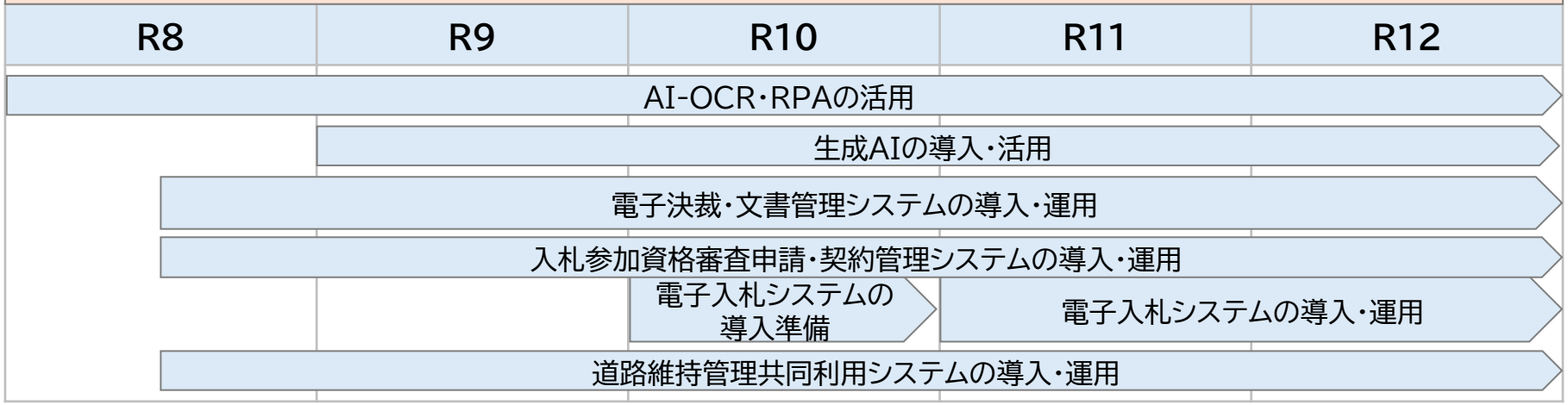
基本方針2　優しくつながる、スマートな行政へ

施策概要	担当課
業務の自動化・電子化を図り、職員の執務環境の改善や多様な働き方の実現を目指す	技術監理課、総務課、デジタル推進課、土木課ほか

主な取組内容

- AI-OCR・RPAの活用
- 生成AIの導入・活用
- 電子決裁・文書管理システムの導入
- 電子入札システムの導入
- 広域連携(県・周南3市)による道路維持管理共同利用システムの導入

取組内容とスケジュール



目指す成果

- AI-OCR・RPA導入業務数　50業務(令和7年度36業務)
- 職員の生成AI業務活用率　50%
- 電子決裁比率　50%
- 入札参加資格審査申請における電子申請の割合　90%

(2)庁内デジタル環境の整備

基本方針2　優しくつながる、スマートな行政へ

施策概要	担当課
ファイル共有や議場のネットワーク環境の整備等により、庁内デジタルインフラの利便性向上を図る	総務課、デジタル推進課ほか

主な取組内容

- インターネット通信・ファイル共有の利便性向上
- 議場のネットワーク環境整備

取組内容とスケジュール

R8	R9	R10	R11	R12
ファイル共有サービスの検討	ファイル共有サービスの導入・活用			
議場のネットワーク環境検討・整備				

目指す成果

- ファイル共有サービスの利用可能環境整備率　100%
- 議場における情報系ネットワーク通信カバー率　100%

(1)DX推進の機運醸成

基本方針3　DX推進人材の育成

施策概要	担当課
DX推進に向けた意識の醸成と人材育成を進め、組織的にDXを推進できる体制を構築する	総務課、デジタル推進課ほか

主な取組内容

- DX推進リーダーの育成
- DX研修の実施
- BPR研修の実施



取組内容とスケジュール

R8	R9	R10	R11	R12
DX推進リーダーの導入試行		DX推進リーダーの配置		
DX研修実施				
BPR研修実施				

目指す成果

- DX推進リーダー育成研修実施
- DX研修実施　年1回
- BPR研修実施　年1回

(2)セキュリティ対策の徹底

基本方針3　DX推進人材の育成

施策概要	担当課
行政の信頼と市民の安心を守るため、情報セキュリティ対策を徹底し、安全なデジタル環境の維持に努める	デジタル推進課ほか

主な取組内容

- 情報セキュリティポリシーの運用・周知・見直し
- CSIRTの設置
- 情報セキュリティセルフチェックの実施

取組内容とスケジュール

R8	R9	R10	R11	R12
情報セキュリティポリシーの運用・周知・見直し				
CSIRTの設置				
セキュリティセルフチェックの実施				

目指す成果

- CSIRTの設置
- セキュリティセルフチェックの実施回数　年1回

用語集

用語	解説
AI（人工知能）	人間の学習、推論、判断といった知的ふるまいの一部を、ソフトウェアを用いて人工的に再現した技術のこと。
BPR（ビジネス・プロセス・リエンジニアリング）	Business Process Reengineering の略。 既存の業務の目的、内容、流れ等を根本的に見直し、効率的・効果的な業務プロセスへと再構築すること。
CSIRT（シーサート）	Computer Security Incident Response Team の略。 セキュリティインシデントが発生した場合に、把握・分析、被害拡大防止、復旧、再発防止等を迅速に行う専門チームのこと。
DX（デジタル・トランスフォーメーション）	Digital Transformation の略。（「trans」には「cross」の意味があり、「cross」は「X」と表現されることから、DXと略記される。） デジタル技術やデータを活用して、住民の利便性を向上させるとともに、業務効率化を図り、人的資源を行政サービスの更なる向上に繋げていくこと。
LGWAN（総合行政ネットワーク）	Local Government Wide Area Network の略。 地方公共団体の組織内ネットワークを相互に接続し、国や各種機関との情報交換を行うための、高度なセキュリティを維持した行政専用の閉域ネットワークのこと。
PMH（パブリック・メディカル・ハブ）	Public Medical Hub の略。 予防接種や母子保健等の情報を、国、自治体、医療機関等の間で安全かつ迅速に連携するため、国が構築を進めている情報連携基盤のこと。
RPA（ロボティック・プロセス・オートメーション）	Robotic Process Automation の略。 これまで人間が手作業で行っていた定型的なパソコン操作を、ソフトウェアのロボットにより自動化する技術のこと。

用語	解説
医療アプリ	休日診療所等の医療機関において、問診票のオンライン送信、電子カルテによる診療情報の管理、オンラインレセプト（診療報酬の電子請求）などの機能を一体的に提供するアプリケーションのこと。
オンラインレセプト	医療機関等が保険者（市町村等）に対して請求する診療報酬の明細書（レセプト）を、オンライン回線を通じて電子的に請求する仕組みのこと。
書かない窓口	来庁者が手書きによる申請等を行うことなく、職員による聞き取りやデジタル端末の活用によって申請手続が完了するようにする仕組みのこと。
健康アプリ	自由な時間・場所で健康増進に取り組めるよう、健康情報の閲覧、健診結果の確認、運動・食事の記録など、健康づくりに関するサービスをワンストップで提供するスマートフォン向けアプリケーションのこと。
情報セキュリティポリシー	地方公共団体が保有する情報資産に関する情報セキュリティ対策について、総合的、体系的かつ具体的に取りまとめた基本方針や規程のこと。
生成AI	大量のデータを学習し、そのデータをもとに、文章、画像、プログラムコードなどの新たなコンテンツを生成することができるAIのこと。
セキュリティインシデント	情報漏えい、マルウェア（悪意のあるソフトウェア）感染、不正アクセス、データの消失など、情報セキュリティを脅かす事象のこと。
デジタルデバイド	インターネットやパソコン、スマートフォン等の情報通信技術を利用できる人と、利用できない人との間に生じる情報や機会の格差のこと。

用語	解説
電子決裁	これまで紙の文書と押印により行っていた行政の決裁手続きを、情報システム上（電子データ）で行うこと。
フロントヤード改革	住民接点（フロントヤード）における手続のオンライン化や窓口業務のデジタル化等により、住民の利便性向上と業務の効率化を一体的に図る取組のこと。