

第2期
米子市デジタルトランスフォーメーション
(DX) 推進計画

～ AIネイティブな米子市への変革 ～

令和8年4月策定

米子市

目 次

第1章 背景と本市の課題	p. 1
第2章 計画の基本事項	p. 1
第3章 基本方針	p. 2
第4章 これまでの取組	p. 4
第5章 重点的な取組内容	p. 6
第6章 用語の説明	p. 12
第7章 ロードマップ	p. 16

第1章 背景と本市の課題

1. 社会情勢

日本の総人口は2008年から減少が続いているなか、高齢者（65歳以上）人口は2040年頃にピークを迎えることが見込まれています。1995年に8,726万人だった生産年齢人口は、2015年には7,728万人となり、2040年には6,000万人を割り込むと見込まれ、今後は労働力の供給に制約が生じると想定されています。

いわゆる「2040年問題」として、社会保障をはじめとする様々な問題への影響が懸念されています。それは、生産年齢人口の減少による税収の減等の財政面への影響にとどまらず、減少する労働力を民間、行政にかかわらず、分かち合わなければならないという側面もあります。

国の自治体戦略2040構想研究会第二次報告書において、「従来の半分の職員でも自治体として本来担うべき機能が発揮」できる市役所を目指す必要があるとされていることは、その端的な例です。

国においては、デジタル行財政改革会議の設置(2023年12月)や「国・地方デジタル共通基盤の整備・運用に関する基本方針」(2024年6月)が策定され、システムは共通化し、政策は地方が創意工夫するという最適化された行政への変革の動きが加速しています。

2. 本市の現状、課題

全国の多くの自治体も同じような状況にありますが、本市の人口も減少傾向にあり、2026年1月では人口142,982人のうち、65歳以上が42,895人(30.0%)で、社会保障・人口問題研究所の推計人口(2023年)では、2040年には人口132,430人、65歳以上46,047人(34.8%)と推計されています。

これまでと同じやり方をしている、近い将来に自治体運営そのものが立ちゆかなくなることは明白であり、本市においても、デジタル技術によって行政サービスと業務効率を向上するDXを推進すること、その中でも、昨今特に目覚ましい進化を遂げているAI技術を最大限に活用することが、喫緊の課題となっています。

第2章 計画の基本事項

1. 計画の位置づけ

- (1) 令和7年3月策定の「第2次米子市まちづくりビジョン」(第5次米子市総合計画及び第3期米子市地方創生総合戦略)を踏まえ、また、将来像として掲げる「住んで楽しいまち よなご」の実現を情報技術の側面から支えるための計画と位置づけています。

- (2) 米子市次世代進化プラン（第5次米子市行財政改革大綱（令和7年4月））に掲げる「業務の効率化に向けた抜本的な見直し（生産性の向上）」等の取組を具体化するための方針として位置づけ、同プランの実施計画と整合を図った計画とします。
- (3) 総務省「自治体DX推進計画【第5.1版】」（令和8年1月）が示す取組事項に関する、本市での具体的な方針とします。

2. 計画期間

本計画は、ICT技術の進展や社会環境の変化の早さ、国の政策、本市の総合計画の進捗状況等を踏まえ、令和12年度までの5年間を計画期間として重点的に取り組むものとします。また、社会情勢の変化等により必要が生じて適宜中間改定を行います。

3. 推進体制

DXの推進には、情報部門や企画部門のみならず、実務担当部門等、関連部門の連携が必要です。そのため、本市では、「米子市 デジタル・トランスフォーメーション 推進本部（以下「DX本部」という。）を設置しました。

また、DX本部には、「DX推進チーム」を設置して庁内横断的な体制を構築するとともに、必要に応じて「専門部会」を設けることで柔軟かつ総合的な推進体制を構築します。

なお、本計画の進捗管理にあたっては、PDCAサイクルにより取組の見直しを図り、本計画の実効性を高めていきます。

第3章 基本方針

総務省の「自治体DX推進計画」（令和2年12月）、及び「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律（令和3年5月公布、令和3年9月施行）」等により標準準拠システムの利用が義務付けられました。これを受け、本市では、「米子市デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」（令和4年3月）を策定し、令和7年度までの5年間に渡って全庁一体となって自治体情報システムの標準化、マイナンバーカードの普及促進、行政手続きのオンライン化等を重点的に進めてまいりました。

また、令和5年度には世界的な生成AIの利用拡大を受け、本市においてもいち早く「米子市生成AIの利用に関するガイドライン」を策定し、文章の校正や要約・翻訳、各種アイデア出し等、業務への活用を進めてきました。

しかし、技術革新の速度は著しく、AIは今や単に与えられた質問に回答する知識補完ツールとしての存在から、自ら考えて職員をサポートする業務パートナーへと変化しています。

このたび新たに策定した「第2期米子市デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」では、標準準拠システムや各種デジタルツールを最大限に活用することに加え、従来、職員が行っていた各種申請等の受付・審査・判定等の定型処理をAIで代替する等、AIを行政運営に不可欠な基盤として組み込むことを目指し、行政事務のさらなる迅速性、正確性の向上を図ります。

これらのデジタルツールや、AIの活用拡大による業務改革の先にあるのは、職員による「人にしかできない」価値の創造と住民サービスの充実です。職員は、AI等の各種ツールの運用管理スキルの向上や、対面でのきめ細かな相談業務、地域の課題解決のため政策立案能力を磨く等、より人に求められる業務に注力することで、本市行政サービスの更なる向上を図ってまいります。

＜目的＞

本市におけるDXは以下の3点を目的としており、その実現にむけてAIの徹底活用を中心とした重点的取組事項（10項目）を定めて推進してまいります。

「住民の利便性の向上」

「業務効率化」

「行政サービスの更なる向上」

＜重点的取組事項＞

- 1 AIの活用拡大及び業務基盤としての組み込み
- 2 BPR（業務の抜本的な見直し）の取組の徹底
- 3 自治体フロントヤード改革の推進
- 4 自治体の情報システムの標準化・共通化
- 5 マイナンバーカードの取得支援と利活用拡大
- 6 セキュリティ対策の徹底
- 7 デジタル人材の確保及び育成
- 8 緊急時等の業務継続と柔軟な働き方の実現
- 9 地域社会のDX推進
- 10 デジタルデバイド対策

第4章 これまでの取組

1. 行財政改革の取組

本市では、平成17年度から行財政改革に着手し、安定的な財政運営と業務効率化に取り組むとともに、庁内業務のシステム化を積極的に進めてきました。

平成27年度には基幹業務システムを再構築し、システムの維持管理コストの削減、マイナンバー制度等の法改正への確実な対応及びICTを活用したコンビニ収納等の新たなサービスに対応しました。さらに、業務ごとに個別に構築していた業務システムを基幹業務システムパッケージに統合し、業務間連携による全体最適化を図ってきました。

さらには、庁内で問題意識を共有し、手作業が多い業務についてはRPAを導入したり、紙ベースで処理していた時間外勤務や休暇の申請については、就業管理システムを導入して、より一層の省力化と効率化を推進しました。

2. 社会のデジタル化への対応

ICTの進歩により多くの人々がスマートフォンを利用し、民間の様々なサービスがスマートフォンで完結できるようになり、行政サービスに対しても同様の利便性が求められるようになりました。また、新型コロナウイルス等の感染症対策の面からも、手続のために来庁する必要がないオンライン・非対面でのサービス提供のニーズが高まりました。

こうした中、行政手続及び行政サービスをパソコンやスマートフォンを用いて申請できる電子申請サービスを導入し、市民並びに事業者の利便性を向上させるとともに、各種申請の受付等をデジタル化することにより事務の効率化を図りました。

また、各種支援制度等の情報を得やすくするため、本市のホームページ上で動作するAIチャットボット等のサービスを開始しました。

3. スマート自治体への転換

本市では、令和2年度に第4次米子市行財政改革大綱を策定し、将来的に人材確保が困難になる状況も念頭に、限られた人的資源を職員でなければできない業務へ再配置するため、デジタル技術の導入と抜本的な業務プロセスの見直しによる徹底した事務の自動化・省力化を行うこと、その一方で、デジタル技術を駆使した窓口構築や行政手続のオンライン化等により、住民の利便性の向上を同時に達成することを目指して取組を実施してきました。

令和3年度には、引越しや戸籍の届け等に伴い複数の手続が必要となる方に対し、住基データ等を利用して必要な手続を自動で提示し、申請書の一括作成、受付等を行う「スマート窓口」を開設し、令和4年度には、対象の手続を拡大しました。

4. DXの推進と業務基盤としてのAIの活用

国による令和3年のデジタル庁設置及び「自治体DX推進計画」の策定等を受け、本市では、これまでの行財政改革による「業務の電子化」に留まることなく、デジタル技術を前提として行政サービスや業務の在り方そのものを変革する「DX」を推進しています。

DXを着実に推進するため、米子市DX推進本部を立ち上げ「米子市DX推進計画」（第1期）の策定とともに、具体的な取組を進めてきました。併せて、各部局において現場の業務改革リーダーとなる人材を育成するため、研修を行った上で「DX推進員」として任命しました。

下記の第1期計画における成果等を踏まえつつ、第2期計画では、これまでの成果をさらに加速させ、AIを業務の基盤に据える「AX」を念頭に展開します。絶え間ない技術の進化を的確に捉え、AI活用を前提とした新たな業務改革に取り組んでまいります。

<第1期計画期間における進捗・成果等>

主な重点的取組項目	第1期計画における進捗・成果等
自治体の情報システムの標準化・共通化	・令和8年度移行完了予定
マイナンバーカードの普及促進と利活用	・本市におけるマイナンバーカードの保有率84.7% (令和8年1月末時点)
行政手続のオンライン化	・マイナポータル、とっとり電子申請サービス、体育施設予約システム等を活用し、オンライン申請可能な手続きを順次拡大中
AI・RPAの利用促進	・無償版生成AIを全庁導入済み。令和8年度以降の有償版生成AIの導入・活用拡大を視野に庁内でトライアル利用を実施 ・RPA（無償版及び有償版）を庁内に展開し、利用拡大中
デジタル人材の確保及び育成	・外部アドバイザーを活用 ・管理職及び担当者向けのDX推進研修を毎年実施
デジタルデバイド対策	・セキュリティベンダーと連携した市民向けセキュリティ・詐欺対策講座の開催 ・スマホよろず相談会の開催

第5章 重点的な取組内容

1. AIの活用拡大及び業務基盤としての組み込み

(1) 生成AIの活用拡大

本市では、令和5年度の「米子市生成AIの利用に関するガイドライン」策定以降、庁内の各所属において文章の校正や要約・翻訳、各種アイデア出し等に生成AIを活用してきました。

今後は、画像生成機能を活かしたイラストやスライドの作成等にも生成AIの活用を拡大する外、庁内の業務データをAIに学習させて利用するRAG環境を全庁的に導入し、膨大な法令や国通知、業務マニュアル、過去の記録等を元に、業務実態に即した回答を得るための生成AIとして活用し、より迅速な対応が可能となるように取り組みます。

(2) 業務基盤としてのAIの組み込み

AI技術の急速な進展により、すでに、AIは事前に学習したテキスト情報を元に、与えられた質問に受動的に答えるだけでなく、画像や音声等も含めて複合的に学習して自律的に判断を行う、マルチモーダルAIに変化を遂げています。今後は、各種申請書類の判読や添付書類の画像の解析、音声データの分析結果等を元にAIが職員に代わって一次判定・審査を行う等、AIエージェントによる業務の大幅な効率化を目指します。

2. BPR(業務の抜本的な見直し)の取組の徹底

DXを効果的に推進するためには、現状の業務に合わせてシステムを導入するのではなく、デジタル技術を最大限に活用する前提で業務プロセスを抜本的に見直すことが不可欠です。そのため業務フローを作成し、業務プロセスの問題点を可視化し共有するとともに、業務引継や新任者の教育を円滑に行えるようにしています。

業務プロセスの見直しにおいては、デジタル処理を前提として、押印廃止、ペーパーレス化を進めます。紙文書の置き換えによるペーパーレスだけでなく、電子申請をより効果的に運用するため、「入口から出口まで」シームレスにデジタル処理することを目指します。

また、職員でしか行えない業務、またはアウトソーシングが可能な業務を洗い出し、職員配置を重点化すべき業務を明らかにします。定型的な業務については、自動化（システム導入、RPA処理、AIエージェント等の導入）、集中化（事務の集約）、アウトソーシング（外部の事務処理センター等）を検討します。

計画期間中の主な取組（検討中含む）

- ・ 人事給与システム再構築
- ・ 公営企業会計システムの電子決裁サブシステム構築
- ・ 公立小中学校保護者連絡ツール全校一斉導入
- ・ 道路維持管理支援システム
- ・ 米子市図書館情報システム（更新）
- ・ 特別保育情報連携基盤運用事業（一時預かり制度、子ども誰でも通園制度）
- ・ 共同利用型ハイブリッド通知センター
- ・ 介護情報基盤整備
- ・ 関係人口登録・運用システム（アプリ）

3. 自治体フロントヤード改革の推進

多様な住民ニーズに対応するため、デジタル手続法が定める基本原則（①デジタルファースト、②ワンスオンリー、③コネクテッド・ワンストップ）に基づき、デジタルツール等を有効に活用し、住民との接点の多様化・充実化（オムニチャンネル化）を図る必要があります。また、対面で手続等を行う場合であっても、データによる対応を前提とすることで、住民の利便性向上を図るとともに、業務効率化による業務改善に繋げることが求められています。

これまでバックヤードも含めた業務効率化が進めてきましたが、今後はシステム・ツールの共同調達・共同利用の取組による導入経費や運用経費の低減や、オンライン手続の徹底等により、フロントヤード改革の費用対効果を更に高めてまいります。

<集約型ハイブリッド通知センター（共同 BPO 事務センター）の構築>

令和 8 年度より、保育分野の「内定通知」など約 20 帳票を対象に、通知作成・発送業務のアウトソーシングを境港市と共同で実施します。

本事業では、従来、職員が内製していた各種通知物の印刷・発送業務について、電子通知システムを導入し、電子通知と紙通知の双方に対応可能な「集約型ハイブリッド通知センター」を構築します。

本センターの構築により、共同 BPO によるスケールメリットとデジタル技術の活用を通じて、職員の事務負担や二重業務を解消するとともに、運営コストの削減を図ります。さらに、本事業を通じて帳票様式や業務手順の標準化を進め、汎用的な仕組みを確立することで、将来的な全庁の業務改革への展開や他自治体への横展開が可能な先行モデルの確立を目指します。

（※令和 7 年度自治体フロントヤード改革モデルプロジェクト採択事業）

その他、計画期間中の主な取組（検討中含む）

- ・ 体育施設予約システムの再構築（文化施設等含む）

4. 自治体の情報システムの標準化・共通化

自治体の情報システムの多くは自治体ごとに導入されており、制度改正による改修等は個別に対応する必要があるため、運用上の人的負担だけでなく、維持管理にかかる財政的な負担が大きいという課題があります。また、自治体ごとに帳票の様式等が異なるため、住民や企業にとって手続きが煩雑になるという課題もあります。

令和3年9月に、地方公共団体情報システムの標準化に関する法律が施行され、法で定められた地方自治体の事務では、国が定める標準仕様に準拠したシステム（以下「標準システム」）を利用することが義務づけられました。

当初、令和7年度中の標準システムへの移行を予定していましたが、全国的な対応ベンダーのリソース不足等の影響を受けたこともあり、現在、令和8年度中の移行完了を目指して対応を進めています。

5. マイナンバーカードの取得支援と利活用拡大

(1) マイナンバーカードの取得支援と円滑な更新対応

デジタル社会の「パスポート」として、マイナンバーカードが定着したことを踏まえ、令和8年度以降はカードの有効期限に伴う更新手続きのサポートと、さらなる利便性の追求に重点を置いた取り組みを展開します。

① 更新手続きの円滑な実施とサポート

令和2年度以降の急速な普及に伴い、今後、電子証明書の有効期限（5年）やカード自体の有効期限（10年）を迎えるにあたり、「大量更新期」が到来します。その混乱を避けるため、適切な情報発信を行うとともに、窓口の混雑緩和に向けた体制整備に取り組みます。

② 申請・更新におけるアクセシビリティの確保

高齢者施設や障がい者施設、企業・地域団体等への「出張受付・更新サービス」を継続・強化します。特に自ら来庁することが困難な方や、デジタル操作に不安を感じる方に対し、身近な場所で手続きが完了する体制を維持し、誰一人取り残さないデジタル化を推進します。

③ 市民のライフスタイルに合わせた広報の展開

これまでの「取得促進」から、健康保険証利用、スマートフォン用電子証明書の利用など、「持っていることのメリット」を実感できる具体的な活用シーンに焦点を当てた広報を実施します。

(2) マイナンバーカードの利活用拡大

令和5年度から、米子市ヘルスケアプラットフォーム事業において、マイナンバーカードの共通認証基盤（マイキープラットフォーム）を利用した地域共通デジタル診察券機能を実装し、PHR（パーソナルヘルスレコード）を活用したサービスを運用しています。

また、公共施設の予約、地域ポイントとの連携など、日常生活の身近なシーンでカードを活用できる仕組みを検討します。

6. セキュリティ対策の徹底

本市では「米子市情報セキュリティポリシー」を策定し、市全体で情報セキュリティ対策に取り組んでいます。課題としては、A I等のクラウドシステムの利用拡大、行政手続のオンライン化等、新たな動きの中で利便性の向上とセキュリティの確保を両立させることが求められています。

昨今、深刻化するランサムウェア攻撃の被害や、クラウドサービスの停止によって、住民の生命や生活に直結する行政サービスがストップするリスクの高まりを受けて地方自治法が改正され、各自治体はサイバー攻撃から情報を守るための「サイバーセキュリティ確保方針（情報セキュリティ基本方針）」の策定が義務付けられました。本市では、令和8年4月1日までに議会、各種委員会も含めて上記方針を策定し、公表しています。

また、技術面に関しては、従来の境界型の防御ではインターネットクラウド上のデータを守ることは困難であるため、今後はデータの保存場所を問わない防御体制の必要性が高まっています。具体的にはクラウド環境の設定ミスによる脆弱性をいち早く検知する仕組みや、A Iによるセキュリティ監視・初動対応機能等の新たなセキュリティ対策の導入を検討します。

7. デジタル人材の確保及び育成

(1) 職員の育成

D Xを着実に推進するためには、情報部門やデジタル技術に詳しい一部の職員だけがD Xに取り組むのではなく、全ての職場において変化に対する当事者意識をもち前向きにD Xに取り組める職員を育成する必要があります。

特に、第2期計画においては、日々進化するA I技術を最大限に活用できる人材の育成に重点をおき、A I活用の意欲ある職員や、業務課題への最新技術の応用・他自治体の優良事例の本市への展開等、柔軟な発想力や課題意識を有する職員を募集し、チームとしてA I活用のスキルアップを目指します。また、チームのメンバーについては、定期的に入れ替え、より多くの職員のA I活用スキルを伸ばすことができるよう取り組みます。

併せて、役職別や職員のスキル習得状況に応じた研修を行い、全庁的なデジタル活用能力の向上を図ります。

(2) アドバイザーの活用

個別の取組において、必要に応じてA I技術に関するI C Tベンダー等、外部有識者の支援を受けて効果的に推進することとします。

8. 緊急時等の業務継続と柔軟な働き方の実現

新型コロナウイルス感染症の拡大防止を目的に全国的にテレワークを導入する動きが広がり、本市においても場所や時間にとらわれない働き方の実現のためにテレワークを活用してきました。

その一方で、テレワークの拡大によるコミュニケーションの希薄化や若手職員の指導機会の減少、登庁職員への負担の偏り等の問題も懸念されており、すでに一部の大手企業においては対面でのコミュニケーション確保や生産性の向上を目的に出社回帰の動きが広がっています。

本市では、今後、緊急時の業務継続や、育児・介護等の個別事情に配慮した働き方を実現するためのツールとして、テレワーク環境を維持し、外部から可能な業務内容の拡大を図りつつも、単なるテレワーク利用率の向上のみを目的とするのではなく、可能な限り、業務の質を落とさず、必要な時に必要な業務を行うための環境として、システムの維持・運用をしていきます。

併せて、柔軟な働き方の実現のための勤務制度についても、在宅勤務等の利用実態を踏まえ、真に必要な職員にとってより利用しやすい制度となるよう随時見直しを行います。

計画期間中の主な取組と実績

- ・業務データの作成・保存・共有等に利用可能なクラウド環境の整備

⇒令和8年夏ごろ運用開始

9. 地域社会のDX

人口減少や少子高齢化の進行、経済・産業構造の変化が加速する中、持続可能な地域社会を構築するためには、デジタル技術の実装による省力化や地域活性化を通じて、地域課題の解決を図ることが不可欠となっています。

A Iやデジタル技術などの先端技術を積極的に活用し、社会実装を推進するとともに、国が整備する情報連携基盤（PMH等）の仕組みを活用することにより、医療・保健・介護、公共交通、教育をはじめとする多様な分野における地域社会DXを加速し、地域課題の解決と住民の利便性向上を図ります。

計画期間中の主な取組

- ・ 保護者連絡ツールの導入（令和8年度～）
- ・ 自治会業務におけるアプリ導入（令和8年度～）
- ・ 道路維持管理システムの導入（令和8年度～）
- ・ PMH の活用による予防接種事務・自治体検診・母子保健のデジタル化（令和8年度～）
- ・ 自動運転バス事業（令和7年度から取組中）
- ・ 米子市ヘルスケアプラットフォーム事業（令和5年度から取組中）

10. デジタルデバйд対策

デジタル社会が進展し、さまざまな手続でオンライン申請等が利用できるようになると、多くの方が利便性を享受できる一方、パソコンやスマートフォン等を利用できる環境の無い方やデジタル機器が苦手な方にとっては、手続の機会を失うことにもなりかねません。あらゆる世代、あらゆる産業を対象とする行政サービスにおいて、社会全体にデジタル化によるメリットを、誰一人取り残さない形で広くいきわたらせていくことが求められています。

従来のスマホ教室形式では既定の説明内容に留まり、市民の個別の相談や困りごとに対応ができなかったという課題を踏まえ、新たに「スマホよろず相談会」として、ボランティア人材のご協力もいただきながら、年間通じて開催をしています。

第6章 用語の説明(五十音順 アルファベット順)

クラウドサービス

データやアプリケーションを、ネットワーク経由でサービスとして利用するもの。利用者側はパソコンやインターネット回線など最低限の環境を用意すればよく、機器の調達やシステムの構築、管理等のコストが削減でき、業務の効率化が図れるというメリットがある。

自治体フロントヤード改革

窓口・電話・オンライン行政サービスなどの住民との接点を見直し、利便性を高める取り組み。少子高齢化や人手不足を背景に、住民サービスの質を維持しながら業務の効率化を図ることを目的としている。

スマート自治体

AI（人工知能）等を活用し、自治体の事務処理を自動化したり業務を標準化したりして、行政サービスなどを効率的に提供する自治体を意味する言葉。

チャットボット

「チャット（会話）」と「ボット（ロボット）」を組み合わせた言葉で、人間との会話を模倣する自動会話プログラムのこと。

デジタル手続法(情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律)

行政手続きを原則オンライン（デジタル）化し、行政運営の効率化と国民の利便性向上を目指す法律（2019年5月可決）であり、基本原則として、以下の3つを定めている。（第2条）

①デジタルファースト

個々の手続・サービスが一貫してデジタルで完結すること

②ワンスオンリー

一度提出した情報は、二度提出することを不要とすること

③コネクテッド・ワンストップ

民間サービスを含め、複数の手続・サービスをワンストップで実現すること

デジタルデバイド

パソコンやスマートフォン等の情報機器を利用する能力、またはインターネット等の情報通信環境の有無により、利用できる人と利用できない人の間に情報格差や利便性の格差が生じる問題のこと。

テレワーク

ICT を活用した、場所や時間にとらわれない柔軟な働き方のこと。雇用型テレワークの例としては、在宅勤務、モバイルワーク、サテライトオフィスでの勤務がある。

マイキープラットフォーム

診察券等、様々なカードの利用番号をマイキーID（マイナンバーカードのICチップ内の利用者証明用電子証明書を利用して、本人が任意で作成するID）と紐付けることにより、マイナンバーカードのみで各種カードを必要とするサービスを利用可能とする共通情報基盤。

マイナンバー

番号法に基づき行政手続において個人を識別するために利用される12桁の番号のこと。外国籍でも住民票を有する方には住所地の市町村長から通知される。マイナンバーは行政を効率化し、国民の利便性を高め、公平、公正な社会を実現するための社会基盤。その利用範囲は法令等で限定されており、社会保障、税、災害対策分野の行政手続で利用されている。

マルチモーダルAI

単一種類の情報から学習するのではなく、画像・音・テキスト等、複数種類の情報を元に学習して、より高度な処理を行うAIのこと。

ランサムウェア

業務データを暗号化して使用不能にし、復元と引き換えに金銭（身代金）を要求するマルウェア（悪意のあるソフト）のこと。

AI

Artificial Intelligence の略。人工的な方法による学習、推論、判断等の知的な機能の実現及び人工的な方法により実現した当該機能の活用に関する技術のこと。近年注目されている生成AIは、新しいコンテンツ（文章や画像など）を生成することを目的としたAIであり、業務を効率化するための強力なツールとして期待される一方、生成物の真偽や著作権の侵害等に注意を払う必要があるなど、慎重に利用することが求められる。

AIエージェント

設定された目標を達成するために、AIが自律的に状況の把握、判断、行動等を行い、目標を達成するシステム等を指す。人間による細かな指示がなくても、最小限の関与で、必要に応じてさまざまな対応を行う。

AX

AI Transformation の略。デジタル技術のうち、特にAI（人工知能）技術を活用して、従来人間が行っていた業務や意思決定を代替させ、組織の競争力を高めること。機械学習、ディープラーニング、自然言語処理、画像認識などのAI技術を用いて、データ分析の高度化、自動化などを行う。

BPO

Business Process Outsourcing の略。業務プロセスの一部を一括して専門業者に外部委託すること。共同BPO事務センターでは複数の自治体の共通業務を一つのセンターに集約して処理を行う

BPR

Business Process Re-engineering の略。業務の本来の目的に向かって、既存の組織や制度を抜本的に見直し、業務プロセスやシステムをデザインし直すという考え方。

DX

Digital Transformation の略。デジタル技術やデータの利活用及びそれに伴う組織、制度の変革が人々の生活をあらゆる面でより良い方向に変化させること。

ICT

Information and Communication Technology の略。インターネット等の情報通信技術を利用した産業やサービス等の総称。

PDCAサイクル

Plan（計画）、Do（実行）、Check（評価）、Action（対策・改善）のサイクルを繰り返し、継続的な業務改善を図る手法。

PHR

Personal Health Record の略。個人の健康診断結果や服薬歴等の医療・健康等に関する履歴情報の一元的な電子記録及び、本人や家族が記録を正確に把握するための仕組み。

PMH

Public Medical Hub の略。介護保険、予防接種、母子保健（乳幼児健診、妊婦健診）、公費負担医療や地方単独の医療費助成などに係る情報を、自治体や医療機関、対象者間で連携するシステムのこと。

RAG

Retrieval Augmented Generation の略。組織内に蓄積された大量の業務データを AI に学習させて、信頼できる回答を得るための仕組み。検索拡張生成とも呼ばれる。

RPA

Robotic Process Automation の略。コンピュータを操作して行う作業を、ソフトウェアによる自動的な操作によって代替すること。

第7章 ロードマップ

令和8年4月

		令和7年度	8年度	9年度	10年度	11年度	12年度	主な事業の説明
米子市の取り組み	AIの活用拡大(含RPA)	<p>【運用中】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○AIサービス ・多言語翻訳アプリ ・保育所入所選考システム ・チャットボット 「いつでもアンサー」 ・無償版ChatGPT <p>生成AI型チャットボットへの更改</p> <p>有償版生成AI・RAG環境検証</p>	生成AI型チャットボットへの更改		生成AI型チャットボットの運用			<ul style="list-style-type: none"> ○有償版生成AIの導入 ○AIエージェントの検討 ○RPAの利用拡大
	庁内基幹業務	<p>標準準拠システムへの移行完了</p> <p>戸籍、戸籍の附票(2業務)</p> <p>【運用中】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・J-LISネットワーク実証 ・LINE WORKS ・タブレットによる生保訪問支援端末 ・就業管理システム ・保育園ICT化 ・AI相談パートナー実証 ・本庁～出先 窓口相談テレビ会議システム ・電子決裁システム ・契約管理システム ・電子契約サービス ・本庁舎等Wi-Fi化 ・重層的相談情報共有システム 	<p>標準準拠システムへの移行</p> <p>住民基本台帳、介護保険、障害者福祉等(18業務)</p> <p>グループウェアの更改</p> <p>ペーパーレス対応</p>		<p>標準準拠システムの運用</p> <p>住民基本台帳、介護保険、障害者福祉、就学、固定資産税、個人住民税、法人住民税、軽自動車税、選挙人名簿、国民年金、後期高齢、生活保護、健康管理、児童手当、児童扶養手当、子ども子育て支援(保育)、国保、戸籍、戸籍の附票、印鑑登録住民基本台帳、介護保険、障害者福祉、就学、固定資産税、個人住民税、法人住民税、軽自動車税、選挙人名簿、国民年金、後期高齢、生活保護、健康管理、児童手当、児童扶養手当、子ども子育て支援(保育)、国保、戸籍、戸籍の附票、印</p> <p>グループウェアの利用拡大</p>		<ul style="list-style-type: none"> ○次期基幹業務システム(令和8年度移行完了)は、国標準仕様に基づくシステムを導入。国が調達するガバメントクラウド上に構築する。 【導入等検討中】 ・人事給与システム再構築 ・公営企業会計システム電子決裁サブシステム構築 ・介護情報基盤整備 ・住居表示システム 	
	地域社会DX・市民向けサービス	<p>【運用中】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○とっとり電子申請サービス ○スマホアプリ ・ごみ資源物分別アプリ、母子手帳アプリ、広報紙等電子化配信アプリ ○キャッシュレス決済 ○体育施設予約システム(県、鳥取市共同利用) ○公開型GIS(地図情報システム) ○ヘルスケアプラットフォーム事業 ○自動運転バス実証運行 ○受付窓口発券システム 	<p>共同利用型ハイブリッド通知センターの構築(自治体フロントヤード改革モデルプロジェクト)</p> <p>国の交付金等を活用した地域社会DXの推進</p> <p>国の情報連携基盤(PMH等)を活用した行政サービスのデジタル化</p> <p>デジタルデバйд対策の推進</p>		<p>共同利用型ハイブリッド通知センターの運用(全庁の業務改革への展開、他自治体への横展開)</p>			<ul style="list-style-type: none"> 【導入等検討中】 ・道路維持管理支援システム ・米子市図書館情報システム(更新) ・特別保育情報連携基盤運用事業(一時預かり制度、子ども誰でも通園制度) ・関係人口登録・運用システム(アプリ) ・保護者連絡アプリ ・自治会連絡アプリ ・PMHの活用による予防接種事務・自治体検診・母子保健のデジタル化
	人材育成	<p>デジタル人材育成</p> <p>自治体DXを定着させるために</p> <p>①仕事と組織のマネジメントの強化 ②職員のキャリアマネジメント(人材育成)</p> <p>DX推進計画を元に研修 AI/RPA・マクロ等実技研修</p>						<ul style="list-style-type: none"> ○DX推進員 ・デジタル化を担う職員を長期育成 ○管理職向け研修 ○実技研修 AI活用、RPA、マクロを作成できる職員を育成する。