

デジタル・トランスフォーメーション

都城市 DX 推進計画

～誰一人取り残されない、人に優しいデジタル化を目指して～

(基本計画)

都 城 市

令和5年1月

目次

第1章 基本方針について	1
1. 趣旨	1
2. 計画の位置づけ	2
3. 実施期間	3
第2章 デジタル化の背景	4
1. 国におけるデジタル化の背景	4
2. 本市におけるデジタル化の背景	6
第3章 計画の方向性	13
1. 3つのデジタル化推進の考え方と3つの基本方針	13
2. 基本方針をふまえた取組	15
第4章 計画の推進体制	18
1. 計画の推進	18
2. 推進体制	19

第1章 基本方針について

1. 趣旨

都城市では、「市民の笑顔が広がる南九州のリーディングシティ」をスローガンに、第2次都城市総合計画の「基本構想」と、その基本構想を実現させるための「総合戦略」を策定し、柔軟な施策展開を行っています。

しかしながら、全国の地方都市と同様、本市においても、人口減少や少子高齢化、また、近年は、新型コロナウイルス感染症の拡大による行動規制など、様々な問題に直面しており、それらの問題を解決するためデジタル化の推進が喫緊の課題となっています。

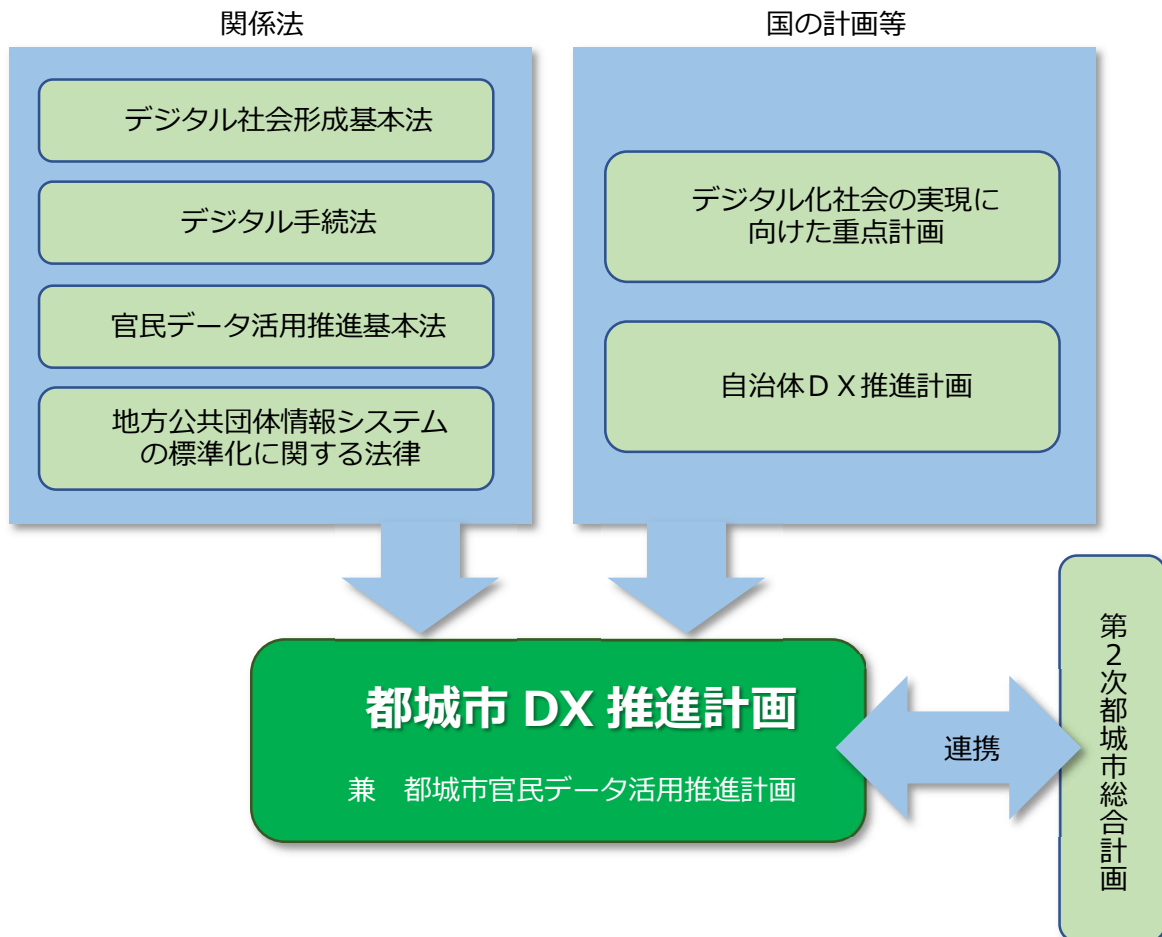
そのため、様々な課題に対しデジタル技術を活用することで、さらなる「市民サービスの向上」と「業務の効率化」を達成すべく、**都城市 DX 推進計画**（以下、「本計画」という。）を策定し、都城市役所一丸となって市民とその意義を共有しながらデジタル化に取り組みます。

なお、本計画は、「基本計画」と「実施計画」に分かれ、個別事業については「実施計画」に記載します。

2. 計画の位置づけ

本計画は、国の動向等も十分に考慮しながら、第2次都城市総合計画のスローガンである「市民の笑顔が広がる南九州のリーディングシティ」を実現するために、本市が取り組むデジタル化の方向性を示す総合的な計画として位置づけます。

また、官民データ活用推進基本法（平成28年法律第103号）第9条第3項に規定されている、本市の区域における官民データ活用の推進に関する施策についての基本的な計画としても位置づけます。



3. 実施期間

本計画の期間は、令和4年度（2022年度）から令和7年度（2025年度）までの4年間とします。

ただし、デジタル技術の進化は日進月歩であることから、本市の取組も時代の潮流に合わせて柔軟に対応させていくため、必要に応じて見直しを行います。

第2章 デジタル化の背景

1. 国におけるデジタル化の背景

(1) デジタル社会の実現に向けた重点計画へ

国は、平成28年（2016年）12月に、国民が安全で安心して暮らせ、豊かさを実感できる社会を実現することを目指し、誰もがデジタル技術の恩恵を享受できる「デジタル社会」の実現に向けた政府全体のデジタル政策として、官民データ活用推進基本法（平成28年法律第103号）を制定し、この法律に基づき、「データ」がヒトを豊かにする社会（官民データ利活用社会）の実現を目標に「世界最先端 IT 国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画」（以下「基本計画」という。）を策定しました。

また、新型コロナウイルス感染症が発生して以降は、デジタル社会の実現に向けて行政のデジタル化に関する動きがより加速することとなり、まず、令和2年（2020年）12月に、これからのデジタル社会の目指すビジョンとデジタル社会を形成するための基本原則を示した「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」が決定され、その中にデジタル改革が目指すデジタル社会のビジョンとして「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～」が示されました。

続いて、デジタル社会形成基本法（令和3年法律第35号）の成立を受けて、令和3年（2021年）6月に基本計画が「デジタル社会の実現に向けた重点計画」へと全面改定された後、同年12月には、デジタル庁の発足に伴い再び重点計画の改定が行われました。

さらに、令和4年（2022年）6月には、重点計画の基本戦略の1つとしてWeb3.0¹（Web3）の推進なども加わり、デジタル社会の実現に向けて時代の流れを捉えながら、政府が迅速かつ重点的に実施すべき取組について、早いタイミングでアップデート²されています。

（2）自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画

国は、令和2年（2020年）12月に「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」を策定し、デジタル社会の構築に向けて自治体が重点的に取り組むべき事項・内容を具体化するとともに、国の支援策等を取りまとめました。

この計画の中で、自治体のDX推進においては、まずは、「自らが担う行政サービスについて、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、「デジタル技術やAI³等の活用により業務効率化を図り、人的資源を行政サービスのさらなる向上に繋げていく」ことが求められています。

¹ Web3.0:Web1.0は個人がWebサイトを作って発信できるようになった時代。Web2.0は、情報の発信者と閲覧者の双方向のコミュニケーションが可能になった時代。Web3.0は、ブロックチェーン等の技術（取引履歴を暗号化によって過去から1本の鎖のようにつなげ、正確な取引履歴を維持しようとする技術）により、Web2.0で問題となっていた巨大インターネット企業により独占されている権力の個人分散を目指す時代

² アップデート：システムや情報を最新のものにすること

³ AI:人工知能

2. 本市におけるデジタル化の背景

(1) 本市における現状と課題

本市においては、全国の自治体と同様、人口減少や少子高齢化が進み、それに伴い地域コミュニティの活力低下や市民のライフスタイルの多様化が進んでおります。

さらに、新型コロナウイルス感染症の流行により、社会全体において、テレワークやオンライン申請など、密を避けるための対策が急務となったため、これまで以上にデジタル化は、重要性を増しています。

これらの様々な課題に的確に対応し、持続可能な発展を実現するためには、制度や組織等をデジタル化に合わせて変革していく、言わば社会全体のデジタル・トランスフォーメーション（DX）に積極的に取り組んでいくことが必要不可欠です。


(2) 都城デジタル化推進宣言

このような中、本市では、マイナンバーカードをはじめとする、将来のまちの姿を大きく変えるデジタル技術を積極的に活用しながら、市民サービスの向上を図り、利便性が高く豊かなまちを構築することを目的に、「都城デジタル化推進」を宣言しました。

さらに、令和3年2月には、「都城デジタル化推進宣言 2.0」にアップデートし、より幅広い分野でのデジタル化を進めていくこととしました。

特に、マイナンバーカードは、市民サービス向上及び行政効率化に資するデジタル時代のインフラと位置付け、カードの普及促進を強力に推進しています。

今後も、カードを活用した施策を拡充するとともに、さまざまな施策においてデジタル化のさらなる推進を図ることで、全ての市民が、いつでも、どこでも、デジタル化の恩恵を享受できるまちを構築し、市民の幸福及び市の発展につながるよう取り組んでまいります。

SMILE CITY MIYAKONOJO幸せ上々、みやこのじょう

都城デジタル化推進宣言2.0

都城市は、自治体経営の考え方に沿って「都城フィロソフィ」を策定し、「本気で挑戦！日本一の市役所！」のスローガンのもと、さらなる人財育成による組織活性化で、市民の幸福と市の発展を図っています。

その中で、マイナンバーカードをはじめとする、将来のまちの姿を大きく変えるデジタル技術を積極的に活用することで、市民サービスの向上を図りながら、利便性が高く豊かなまちを構築していきます。

市民サービスにおけるデジタル化推進

- 市民の利便性向上を図りながら、住み良いまちを創ります

自治体経営におけるデジタル化推進

- 根拠に基づいた施策を実行するとともに、効率的な自治体経営を志向します

地域社会におけるデジタル化推進

- 産業振興や生活の質の向上を図ることで、豊かで持続可能なまちづくりを実現します

(3) スマートシティを目指して

さらに、本市では、都城デジタル化推進宣言 2.0 を推進しつつ、デジタル技術を活用したまちの構築が、市民の利便性の向上に資するとともに、人口減少への対応その他の本市が直面する課題を解決する上で極めて重要であることに鑑み、デジタル技術を活用して地域の抱える諸課題の解決を行い、新たな価値を創出する持続可能な「スマートシティ」を目指します。

なお、スマートシティの実現に向けては、G20 Global Smart Cities Alliance が提唱する「スマートシティにおける5つの原則」に配慮し推進します。

スマートシティにおける5つの原則

Equity, Inclusion & Societal impact

Transparency & Privacy

Operational & Financial Sustainability

Safety, Security & Resiliency

Interoperability & Openness

(4) 本市におけるデジタル化の調査

令和3年度に実施した第15回都城市市民意識調査の2項目において、「デジタル化」に関する調査を実施しました。

1. 調査方法

調査区域：都城市全域	調査対象者：市民から無作為抽出
モニター数：3,000人	実施方法：郵送自署式もしくはWeb回答方式
調査期間	令和3年(2021年)6月8日(火)～7月16日(金)

2. アンケートの回答結果

1,201人(回答率 40.0%)

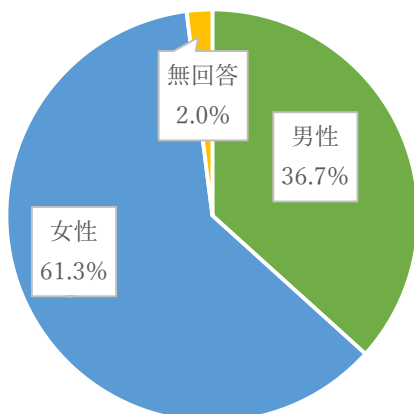
※7月31日到着分までを有効回答として分析

3. 回答者のプロフィール

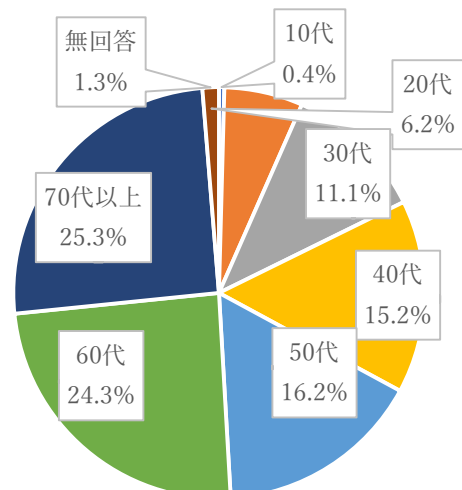
性別	回答数	構成 (%)
男性	441人	36.7%
女性	736人	61.3%
その他無回答	24人	2.0%

年代	回答数	構成 (%)
10代	5人	0.4%
20代	74人	6.2%
30代	133人	11.1%
40代	182人	15.2%
50代	195人	16.2%
60代	292人	24.3%
70代以上	304人	25.3%
その他無回答	16人	1.3%

性別構成比



年齢構成比



4. 質問事項

(1) デジタル化が進むにあたり、市役所に期待することは何ですか。(複数回答可)

	回答数	割合 (/回答者)
市民サービスの向上	569 人	47.4%
行政手続の簡素化	660 人	55.0%
地域産業の活性化	173 人	14.4%
教育分野のデジタル化	158 人	13.2%
キャッシュレスの推進	158 人	13.2%
特にない	112 人	9.3%
わからない	139 人	11.6%
その他	23 人	1.9%
無回答	26 人	2.2%
計	1,201 人	

上記の質問の年代別回答

	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	答えたくない	無回答
市民サービスの向上	40.0%	39.2%	49.6%	46.2%	48.7%	50.7%	45.4%	50.0%	41.7%
行政手続の簡素化	60.0%	59.5%	60.9%	65.9%	61.0%	54.8%	42.1%	50.0%	25.0%
地域産業の活性化	20.0%	20.3%	11.3%	18.7%	12.8%	12.3%	14.8%	0.0%	16.7%
教育分野のデジタル化	20.0%	16.2%	24.1%	23.6%	8.2%	10.6%	6.9%	25.0%	8.3%
キャッシュレスの推進	20.0%	25.7%	26.3%	20.3%	11.3%	8.9%	5.6%	0.0%	8.3%
特にない	20.0%	10.8%	5.3%	7.1%	8.7%	11.3%	9.9%	25.0%	16.7%
わからない	0.0%	9.5%	9.8%	4.4%	6.2%	9.9%	21.4%	25.0%	33.3%
その他	0.0%	0.0%	3.0%	3.3%	2.6%	1.0%	1.6%	0.0%	0.0%
無回答	0.0%	0.0%	0.8%	0.0%	1.0%	2.1%	5.6%	0.0%	0.0%

「デジタル化が進むにあたり、市役所に期待すること」について、最も回答数が多かったのが「行政手続の簡素化」という結果となりました。

「行政手続の簡素化」については、経済産業省の規制改革推進会議でも示されましたが、

1 行政手続の電子化の徹底（デジタルファースト原則）、2 同じ情報は一度だけの原則（ワンスオンリー原則）、3 書式・様式の統一 に沿って、デジタル化できる申請については全てオンラインで申請が可能なシステムを構築していきます。

また、次に回答の多かった、「市民サービスの向上」についても、オンラインで申請ができない手続に関して書面規制、押印、対面規制の見直しについて適切に対応するとともに、押印廃止の対象外となっている実印を使った手続についても、その妥当性を検証し、市民の利便性の向上を目指していきます。

(2) デジタル化が進むにあたり、不安に思うことは何ですか。(複数回答可)

	回答数	割合 (/回答者)
デジタル機器(技術)への適応	500 人	41.6%
人とのふれあいが無くなる	235 人	19.6%
個人情報やプライバシー保護	795 人	66.2%
特にない	82 人	6.8%
わからない	89 人	7.4%
その他	31 人	2.6%
無回答	13 人	1.1%
計	1,201 人	

上記の質問の年代別回答

	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	答えたくない	無回答
デジタル機器(技術)への適応	0.0%	27.0%	24.8%	34.1%	49.2%	50.0%	44.7%	75.0%	33.3%
人とのふれあいが無くなる	0.0%	16.2%	24.8%	19.2%	14.9%	19.5%	21.7%	0.0%	25.0%
個人情報やプライバシー保護	100.0%	71.6%	71.4%	81.3%	73.8%	64.7%	49.7%	75.0%	58.3%
特にない	0.0%	9.5%	9.8%	7.1%	5.1%	5.8%	7.2%	0.0%	0.0%
わからない	0.0%	8.1%	6.0%	2.7%	2.1%	7.5%	13.8%	25.0%	8.3%
その他	0.0%	1.4%	4.5%	5.5%	3.1%	0.7%	1.6%	25.0%	0.0%

「デジタル化が進むにあたり、不安に思うこと」について、最も回答数が多かったのが「個人情報やプライバシー保護」という結果となりました。

自治体は、住民の個人情報や企業の経営情報等の重要情報を多数保有するとともに、他に代替することができない行政サービスを提供しています。住民生活や地域の社会経済活動を保護するため、情報セキュリティ対策を講じて保有する情報を守り、業務を継続することは自治体における当然の責務であると言えます。

本市においても、個人情報などの機密情報を扱うネットワークからインターネットを分離するいわゆる「三層の対策⁴」を施すなど、セキュリティには万全を期しています。

今後、ますますインターネットの利用を中心としたサービスが展開される場合においても安全に利用できるよう、市民サービスの向上及び業務の効率化と情報セキュリティの両立を図りながら、より一層セキュリティ対策を強化していきます。

また、次に回答の多かった「デジタル機器（技術）への適応」については、「誰一人取り残されない、人にやさしいデジタル化」を実現するため、高齢者などを対象としたスマートフォンの使い方講座や、障がい者のデジタル技術活用支援、又は親子プログラミング講座など、多様な主体がデジタル技術に触れる機会を創出することで、デジタル機器へ適応できるようサポートしていきます。

⁴ 三層の対策：インターネット分離や Web 分離、ネットワーク分離と同様に、業務に利用するデータの保管やシステムの構築されている領域と実際にサービスを提供する部分の領域、または外部インターネットとの接続を分離してセキュリティ性を高める仕組みや考え方

第3章 計画の方向性

1. 3つのデジタル化推進の考え方と3つの基本方針

(1) 3つの考え方

アンケートの結果を踏まえ、本市でデジタル化を推進していくためには、「行政手続の簡素化」、「市民サービスの向上」、「個人情報やプライバシーの保護」に配慮しながら、「デジタル機器への適応」などに取り組んでいく必要があります。

デジタル化を推進していくに当たっては、次の3つの考え方を基本に取り組みます。

考え方1 デジタル化は市民目線になっているか

デジタル社会の実現に向けては、個々人の多種多様な環境やニーズ等を踏まえて、市民目線できめ細かく対応していくことが重要です。

社会全体がますますデジタル化に進んでいく中、Well-Being⁵（ウェルビーイング）の向上を目指し、誰もが、いつでも、どこでも、デジタルの恩恵を享受できるサービスを提供するとともに、デジタルデバイドの解消に向けて、「誰一人取り残されない、人に優しいデジタル化」を目指します。

考え方2 デジタル化は目的ではなく手段となっているか

デジタル化を進める上で、デジタル化をすることで何を実現したいのか、どのような改善に繋がりたいのか考えることが重要です。「デジタル化すれば何とかなる」というデジタル化の実現自体が目的になってしまうとデジタル化の利便性を実感してもらうことが出来ません。

⁵ Well-Being:身体的・精神的・社会的に良好な状態。直訳すると「幸福」、「健康」

最終的な目標を明確にし、目的にたどり着くまでの障害や課題を洗い出して、問題を解決するための手段としてデジタルを活用できるようになってはじめてデジタル化の目的を達成できたということになります。

考え方3 非効率をデジタル化していないか

デジタル化を進めようとする時に陥りやすいことは、今ある業務を改革することなくそのままデジタル化してしまうことです。デジタル化にはまず業務改革のことを念頭に入れ、考えていく必要があります。この業務改革の観点が抜け落ちるとシステムを導入しても非効率なまま使われなくなっていく可能性があります。

業務を可視化し、課題の洗い出しを行い、対応方針を明確にした上でデジタル化することが業務の効率化と市民サービスの向上に寄与することになります。

DXは「X（変革）」が重要！「D（デジタル）」に依らなかったとしても、変革がもたらされる事が重要

(2) 3つの基本方針

本市のデジタル化を推進するに当たっては、上記の3つの考え方を基に、「都城デジタル化推進宣言 2.0」の3つの基本方針を推進していきます。

なお、デジタル化施策の実施には大きなコストを要するものもあることから、費用対効果の検証を十分に行いながら実施していきます。

基本方針1 市民サービスにおけるデジタル化の推進

基本方針2 自治体経営におけるデジタル化の推進

基本方針3 地域社会におけるデジタル化の推進

2. 基本方針をふまえた取組

3つの基本方針の実現に向け、以下のような取組を行います。なお、個別の事業については、別冊「実施計画」に掲載し、事業の追加・変更等に応じて更新を行います。

基本方針1 市民サービスにおけるデジタル化推進

市民の利便性向上を図りながら、住み良いまちを創ります

- 1-1 マイナンバーカードの普及促進
- 1-2 自治体行政手続のオンライン化
- 1-3 BPRの取組の推進
- 1-4 自治体の広報のオンライン化
- 1-5 公共施設予約のオンライン化
- 1-6 自治体窓口のデジタル化
- 1-7 AIチャットボット⁶の導入
- 1-8 行政分野におけるキャッシュレス化の推進
- 1-9 学校におけるデジタル化
- 1-10 消防・救急におけるデジタル化
- 1-11 その他、市民サービスにおけるデジタル化

⁶ チャットボット：人工知能を組み込んだコンピュータが人間に代わって対話をする仕組み

基本方針2 自治体経営におけるデジタル化推進

根拠に基づいた施策の実行と効率的な自治体経営を志向します

- 2-1 自治体情報システムの標準化・共通化
- 2-2 自治体のA I・R P A⁷の利用促進
- 2-3 テレワーク⁸の推進
- 2-4 セキュリティ対策の徹底
- 2-5 ペーパーレス化及び電子文書管理・電子決裁の推進
- 2-6 W e b会議の活用推進
- 2-7 ローコード⁹・ノーコード¹⁰ツールの導入
- 2-8 G I S¹¹の活用推進
- 2-9 デジタル原則¹²に基づく条例等の規則の点検・見直し
- 2-10 その他、自治体経営におけるデジタル化

⁷ R P A : ロボティックプロセスオートメーション (Robotic Process Automation) の略で、PC 上で行う業務をロボットで自動化すること。

⁸ テレワーク : 情報通信技術を活用し、場所や時間にとらわれない柔軟な働き方

⁹ ローコード : 少ないプログラミングでシステムが開発できる手法

¹⁰ ノーコード : プログラミングに関する専門知識が一切不要で開発を行うことができる手法

¹¹ GIS : 電子地図上に情報を重ね、編集・検索・分析・管理などを行えるシステム

¹² デジタル原則 : 国のデジタル改革、規制改革、行政改革に共通する「実現すべき改革の方向性」を5つの原則として示したもの

基本方針3 地域社会におけるデジタル化推進

産業振興や生活の質の向上を図ることで、豊かで持続可能なまちづくりを実現します

- 3-1 デジタル田園都市国家構想¹³の実現に向けたデジタル実装の取組の推進・地域社会のデジタル化
- 3-2 デジタルデバイド¹⁴対策
- 3-3 オープンデータ¹⁵・官民データ活用の推進
- 3-4 契約事務のデジタル化
- 3-5 議会のデジタル化
- 3-6 就職・移住のデジタル化
- 3-7 農業のデジタル化
- 3-8 その他、自治体経営におけるデジタル化

¹³ デジタル田園都市国家構想：デジタル実装を通して地方が抱える課題を解決し、誰一人取り残されずすべての人がデジタル化のメリットを享受できる心豊かな暮らしを実現するという構想

¹⁴ デジタルデバイド：インターネットやコンピューターを使える人と使えない人との間に生じる格差

¹⁵ オープンデータ：国、地方公共団体及び事業者が保有する官民データのうち、国民誰もがインターネット等を通じて容易に利用（加工、編集、再配布等）できるよう、次のいずれの項目にも該当する形で公開されたデータ

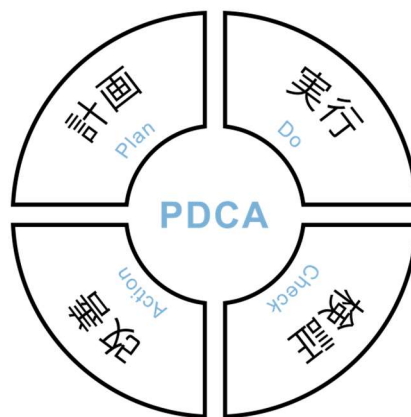
第4章 計画の推進体制

1. 計画の推進

本計画の推進当たっては、PDCA サイクル¹⁶を基にデジタル化に関する各施策の進捗管理を行い、効果的かつ効率的なデジタル化施策の実現を目指します。

具体的には、PDCA サイクルによる進捗管理を適切に行うために、毎年度、都城市デジタル統括本部においてフォローアップを実施し、その時点で最も適切で実効性のある計画となるよう、必要に応じて施策内容や推進スケジュールなどを変更することとします。

【PDCA サイクル】



¹⁶ PDCA サイクル：Plan(計画)、Do (実行)、Check(評価)、Action (改善) の頭文字を取ったもので、4つのプロセスを循環させて生産性を上げていくもの。

2. 推進体制

(1) 都城市デジタル統括本部

本市におけるデジタル化に関する施策の基本的な方針及び重要施策を審議するため、最高デジタル責任者(以下「CDO」という。)を市長とする「都城市デジタル統括本部」を設置し、各部局が同じベクトルを向いてデジタル化を推進する体制を構築するとともに、市民サービスの向上を図るためデジタル化施策を計画的かつ効率的に推進します。

(2) 都城市デジタル統括委員会

都城市デジタル統括本部の円滑な運営を図るため、都城市デジタル統括委員会を設置し、次に掲げる事項について調査研究及び審議します。

- ① デジタルに係る基本的な方針の策定に関すること。
- ② デジタル化に係る推進体制に関すること。
- ③ 全庁的なデジタル化推進に関すること。
- ④ 民間事業者等とのデジタル化に係る連携協定締結に関すること。
- ⑤ 前各号に掲げるもののほか、デジタル化の推進に必要な事項に関すること。

都城市のデジタル化推進体制

デジタル統括本部

最高デジタル責任者（CDO）：市長

副CDO：副市長（総括担当）

本部員：副市長（事業担当）、部長、上下水道局長、
教育長、教育部長、消防局長及び議会事務局長

デジタル統括委員会

委員長：総合政策部長

副委員長：総務部長

委員：デジタル統括課長、総合政策課長、財政課長、
総務課長、職員課長、情報政策課長

専門部会

調査、研究その他専門的な作業を行わせるために、委員会に専門部会を置くことができる。

ワーキンググループ

課題の抽出、解決方法の検討その他必要な作業を行わせるために、専門部会にワーキンググループを置くことができる。

都城市 DX 推進計画

(基本計画)

令和5年1月策定