

嬉野市デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画

令和7年4月

嬉野市

目次

第1章 基本計画

1 はじめに	・・・	1
2 デジタル・トランスフォーメーション（DX）とは	・・・	1
3 計画の目的	・・・	2
4 計画の位置づけ	・・・	2
5 国の動向	・・・	2
6 本市をとりまく現状と課題	・・・	3
7 基本理念と取組方針	・・・	4
8 推進体制等	・・・	5

第2章 実施計画

1-1 マイナンバーカードの普及と利用促進	・・・	6
1-2 行政手続き及び公共施設予約のデジタル化	・・・	6
2-1 デジタルデバйд対策	・・・	7
2-2 デジタルを活用した行政情報の発信	・・・	8
3-1 業務効率化の推進	・・・	8
3-2 ペーパーレス化の推進	・・・	9
3-3 自治体の情報システムの標準化・共通化	・・・	9
3-4 デジタル人材育成	・・・	10
4-1 情報セキュリティ対策	・・・	11
・用語説明	・・・	12

（文中の用語に付している「※番号」は、用語説明の番号です。）

第1章 基本計画

1 はじめに

近年、スマートフォン等の情報端末の普及、IoT※6や情報通信技術の飛躍的な発展とインターネットの高速化・大容量化により、文字情報のみならず、画像・映像データ、位置情報、センサー情報等がリアルタイムで流通・蓄積することが可能となりました。このように情報化の進展は著しく、様々な分野で人々の生活利便性が向上し、誰もが時間や場所に縛られずに必要な情報の取得と発信が可能となっています。そうした中で、令和元年の新型コロナウイルス感染症の流行は、感染防止対策として外出の自粛や密の回避などから、インターネットショッピングや動画配信等のオンラインサービス※12の利用が急増しました。また、職場ではオンライン会議※13やテレワーク※21が実施されるなど、人々の生活や働き方に大きな変化をもたらしました。

その一方で、行政においては、地域・組織間で横断的にデータが十分に活用できないことなど様々な課題が明らかとなりました。こうしたデジタル化の遅れに対して迅速に対処するとともに、「新たな日常」の原動力として、制度や組織の在り方等をデジタル化に合わせて変革していく、社会全体のデジタル・トランスフォーメーション（DX）が求められています。

このような背景を踏まえ、本市では様々な行政課題に対しデジタル技術を活用することで、更なる市民サービスの向上や業務効率化を進めるため、嬉野市デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画を策定します。

2 デジタル・トランスフォーメーション（DX）とは

一般的に「デジタル化」とは、紙や手といったアナログで実施してきたことをデジタルに置き替えることで、効率化を図ることを指します。一方「DX」は、単にデジタル化するだけではなく、「デジタル技術の活用により変化を起こすこと」を意味し、「D」は「Digital（デジタル）」を、「X※11」は「Transformation（変革）」を指します。デジタル技術やデータを活用し、効率化だけでなく、これまでの行政サービスや仕事のやり方を変革し、新たな価値を創出するとともに、業務等を部分的に変化させるだけではなく、社会の仕組みや組織文化までも同時に変革しようとする意識も包含しています。

本計画のDXの取り組み（方針）は、「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」（令和2年12月25日閣議決定）を参考にし、以下のとおりとします。

デジタル技術やデータを活用して多様な価値・サービスを創出し、制度や政策、組織の在り方等を変革して、地域課題の解決や持続的かつ健全な経済発展を図ること

3 計画の目的

本計画は、国の動向、本市をとりまく現状や課題を整理するとともに、自治体 DX を推進する目的や、目指すべき方向性を示し、その実現に向けた基本方針や具体的な実施計画を定めます。そして、実施計画を着実に取り組むことにより、行政サービスにおける市民の利便性の向上を図るとともに、デジタル技術の活用による業務効率化、生産性向上を推進することで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を目的とします。

4 計画の位置づけ

本計画は、本市の総合計画をデジタル技術やデータの活用により計画的かつ効果的に推進させていくための自治体 DX に関する総合的な計画として位置づけます。

また、国のデジタル施策の動向やデジタル技術の進展等を考慮し、社会経済情勢の変化や新たな行政課題も踏まえながら必要に応じ計画を柔軟に見直します。

5 国の動向

国は、令和 2 年 12 月に「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」を閣議決定し、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～」を掲げました。また、デジタル・ガバメント推進のための取組みを加速するとともに、計画的かつ実効的に進めていくため「デジタル・ガバメント実行計画」を策定しました。基本方針では、デジタル化は目的ではなく手段に過ぎず、データが価値創造の源泉であるとしています。そして、その流通、利用がデジタル社会の重要な礎であることを踏まえ、デジタル技術の善用により、データを効果的に活用した多様な価値・サービスの創出を可能とすることを旨としています。これにより、国民の幸福な生活の実現、誰一人取り残さないデジタル社会の実現、国際競争力の強化、持続的かつ健全な経済発展の実現に資するとしています。

また、令和 3 年 5 月にはデジタル社会の基本理念等を定めた「デジタル社会形成基

本法」を公布し、同年9月1日には、デジタル庁を設置しました。

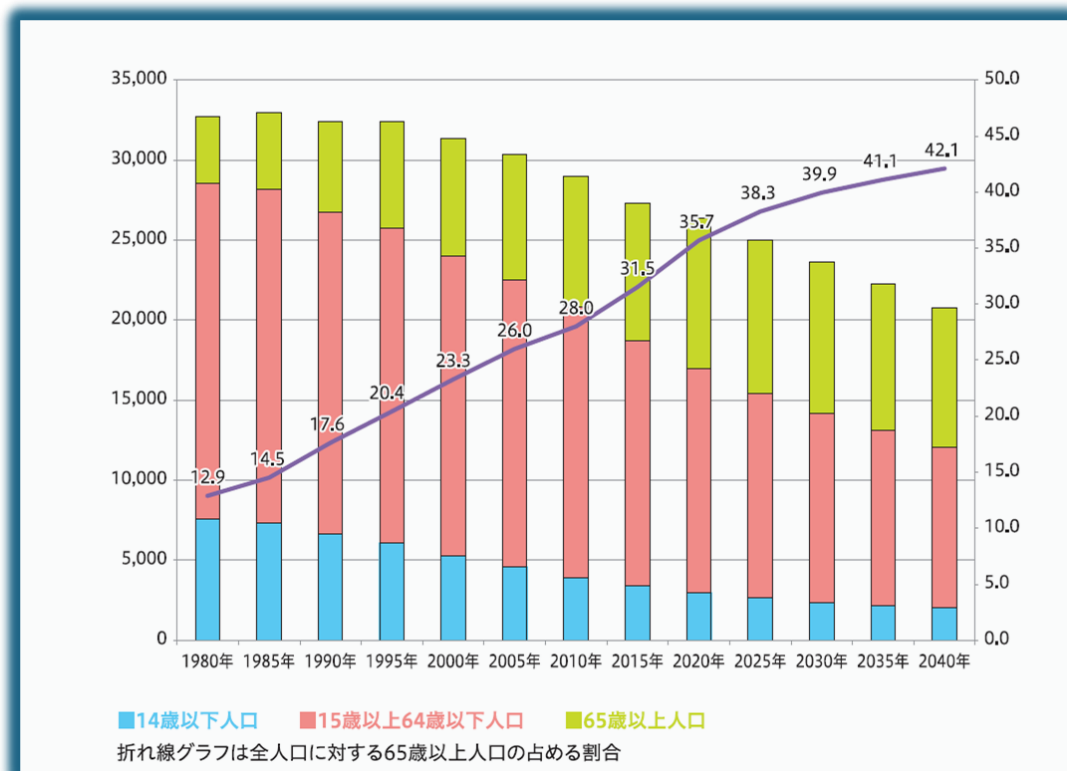
さらに、国が主導的な役割を果たしつつ、自治体全体として足並みを揃えて取り組んでいく必要があることから自治体が重点的に取り組むべき事項等を取りまとめた「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」を策定しました。また、自治体が着実にDXに取り組めるよう、一連の手順を示した「自治体DX全体手順書」を作成しました。

6 本市をとりまく現状と課題

（1）本市の人口推移

人口構造の比率は、年少人口と生産年齢人口が減少する一方で、老年人口は年々増加する予測となっています。

総人口に対する生産年齢人口の比率が減少すれば、行政においても人員の確保が困難になる状況が想定されます。そうした状況下にあっても行政サービスの質の維持・向上を図るためには、既存の業務の進め方を抜本的に見直し、デジタル技術を活用することにより業務効率化を図っていく必要があります。



出典：第2次嬉野市総合計画

（２）本市の自治体 DX 推進における課題の整理

今後、本市の総人口に対する生産年齢人口の比率の減少が見込まれる中、限られた人的資源で行政サービスの質の維持・向上を図るためには、既存の業務の進め方を抜本的に見直ししながら、デジタル技術を活用することにより業務効率化を図っていく必要があります。また、デジタル化への市民ニーズが高く、行政手続きのデジタル化による窓口の待ち時間の短縮や、市役所へ行かずに手続きができるなど市民の利便性向上が期待されています。その一方で、情報漏えいなど情報セキュリティ※18や、デジタル技術の恩恵を受けることができる人とできない人との情報格差（デジタルデバイド※19）などの課題があります。自治体 DX を推進する上では、これらの課題にも対応しながら取組む必要があります。

また、着実に自治体 DX を進めるにあたっては、職員自らが DX に取組む意識を醸成することが重要であり、職員の意識改革やデジタルに関する知識やスキルの向上などデジタル人材の育成が不可欠です。

7 基本理念と取組方針

（１）基本理念

第２次総合計画では「歓声が響きあう嬉野市」を将来像に掲げ、その実現に向けた各施策に取り組んでいます。また、分野横断政策に「ひとにやさしいプロジェクト」を掲げ、ICT ※5を活用した効率的で利便性の高い行政サービスを目指すこととしています。

本計画では、第２次総合計画を踏まえ、自治体 DX を横断的に取組むことにより本市が実施する施策全体の最適化や地域課題の解決を図り、第２次総合計画の将来像の実現を目指します。

（２）取組方針

自治体 DX の具体的な取組みを策定するにあたっては、次の方針を基本的な考え方として、行政サービスにおける市民の利便性の向上、職員の業務効率化、生産性の向上による人的資源を確保し、行政サービスの更なる向上に取り組めます。

【方針１】 デジタル技術を活用した便利で快適な市民サービスの提供

行政手続きのオンライン化、書かないワンストップ窓口の手続きなど市民との接点となる窓口業務にデジタル技術を活用することで、多様化する市民ニーズに対応し便利で快適な市民サービスを目指します。

【方針２】誰一人取り残さない人に優しいデジタル社会の実現

UI※９/UX※１０を追求した利用者目線による行政サービスのデジタル化により、年齢、性別、障がいの有無等にかかわらず、誰もが日常的にデジタル化の利便性や恩恵を享受できる「誰一人取り残さない人に優しいデジタル社会の実現」を目指します。

【方針３】デジタル技術の活用による効率的で持続可能な行財政経営

行政サービスの向上や業務改善に向けて自ら考え行動できる人材を育成し、デジタル技術の活用による業務効率化・生産性の向上により効率的で持続可能な行財政経営を目指します。

【方針４】安全・安心なデジタル社会

デジタル化を推進する上では、サイバーセキュリティ※１５対策で安全性を強化すること、デジタル技術の善用、個人情報の保護、不正利用の防止に取り組むこと等により、デジタル利用の不安を低減し、安全・安心なデジタル社会を目指します。

８ 推進体制等

（１）推進体制

本市の自治体 DX の推進にあたっては、市長のリーダーシップのもと、全庁的・横断的な推進体制で取り組みます。

（２）職員の意識改革

全庁的・横断的に DX を推進するためには、職員一人ひとりが自治体 DX の必要性、重要性などを認識する必要があります。職員が DX は「身近で実践できるもの」と認識し、目標達成に向かって自ら実践できるよう、全庁的な意識改革と人材育成に取り組めます。

（３）外部人材の活用

自治体 DX を推進するにあたり、DX 戦略、セキュリティ対策、システム監視・管理、人材育成など専門的な知識・技能が必要とされる分野については、外部人材を活用します。

第2章実施計画

【方針1】計画番号1-1

マイナンバーカードの普及と利用促進

目標

マイナンバーカードのさらなる普及のために、マイナンバーカードを活用する機会を拡充し、市民サービスの向上を目指します。

現状と課題

本市のマイナンバーカード保有率（令和7年3月末）は85.4%となっており、全国平均78.2%を7.2ポイント上回っています。

マイナンバーカードの利用促進には、情報セキュリティの確保に加え、マイナンバーカードを利用する機会が少ないことが課題となっています。

取組事項

①マイナンバーカードの周知

マイナンバーカードの安全性、利便性の周知に取り組めます。

②マイナンバーカード交付の円滑化

マイナンバーカード交付申請のサポート、交付窓口の時間延長等に取り組めます。

③マイナンバーカードの利用機会の拡充

行政手続きのオンライン申請等における、マイナンバーカードを利用する機会の拡充に取り組めます。

【方針1】計画番号1-2

行政手続き及び公共施設予約のデジタル化

目標

行政手続きにデジタル技術を活用することで、「行かない」「書かない」「回らない」「待たない」窓口を実現し、行政サービスの利便性向上を目指します。

現状と課題

現状の行政手続きや公共施設の利用申請は、市役所の開庁時間に来庁し、申請書を

記入し、空き状況を確認する手続きが多くを占めています。また、公共施設によっては閉庁日には利用申請手続きができない施設があるため、当日に空きがある場合は利用できない状況があります。

取組事項

①フロントヤード改革の実践

「行かない」「書かない」「回らない」「待たない」窓口を目的とする、住民と行政との接点（フロントヤード）の改革に取り組めます。

②オンライン申請の推進

行政手続きや施設利用の予約等がスマートフォンやタブレット、パソコンから各種手続きができるようオンライン化に取り組めます。

【方針2】計画番号2-1

デジタルデバイド対策

目標

誰もが日常的にデジタル化の利便性や恩恵を享受できる「誰一人取り残さない人に優しいデジタル社会の実現」を目指します。

現状と課題

社会全体のデジタル化を進め、誰もが日常的にデジタル化の利便性や恩恵を享受できるようにするためには、ただ単にデジタル化を進めるだけではなく、デジタルに苦手意識を持つ方であっても、デジタル化の流れに不安を抱かない対策を講じることが不可欠です。

取組事項

①デジタルを学ぶ機会の提供

スマートフォン等デジタル機器の利用方法等を習得するための機会を設け、市民のデジタルリテラシー※20の向上に取り組めます。

②さがデジタルサポーター等の活用

地域人材を活用したデジタルを学ぶ機会の提供を図るため、デジタルに不慣れな人等に対し講習やサポートを行う「さがデジタルサポーター」の活用に取り組めます。

③市民に寄り添った行政サービスの提供

デジタルに不慣れな人や、デジタルを選択しない人にも同一の行政サービスが享受できるように、市民目線に立ちデジタルとアナログを組み合わせながら市民に寄り添った行政サービスの提供に取り組めます。

【方針2】計画番号2-2

デジタルを活用した行政情報の発信

目標

ホームページや SNS※8等デジタルの活用により、住民が必要な情報を容易に取得できる環境を目指します。

現状と課題

スマートフォン等の普及により市民の情報取得の手段の変化が進む中、行政情報の発信・共有の中核となる市ホームページは、利便性の向上と、利用者の視点に立った分かりやすい情報の提供が求められています。

取組事項

① 市ホームページの充実

市民が、必要な行政情報を迅速かつ確実に得られ、全ての利用者が快適に利用できる市ホームページの実現に向けて、ホームページの充実に取り組めます。

② SNS の機能充実

効果的な情報発信及び情報共有を促進するため、市公式 LINE の機能拡充を図るとともに、市ホームページとの連携に取り組めます。

【方針3】計画番号3-1

業務効率化の推進

目標

AI※1や RPA※7等のデジタル技術を活用や、業務プロセスの見直し（BPR※3）により、業務効率化、生産性の向上を目指します。

現状と課題

一部の業務においては、AI-OCR※2、RPA を利用し入力作業の自動化に取り組んでいますが、多くの業務では、紙の書類から手入力でシステム入力を行っています。そのため、入力作業に時間を費し、入力のミスが発生するため、効率的な業務改善が求められています。

また、業務に関するマニュアルが統一的化されておらず、マニュアル作成の有無及びその作成方法等が担当ごとに任されています。そのため、業務プロセスが可視化されていないことで、積極的な業務改善が取組めていない状況です。

取組事項

①デジタル技術を活用した業務効率化

業務を効率化し生産性を向上するため、AI や RPA など新しいデジタル技術の活用に取り組めます。

②業務プロセスの見直しによる業務効率化

業務プロセスの図式化（BPMN※4）を活用した業務改善など、徹底した業務見直し（BPR）を行うとともに、統一の業務マニュアルの作成に取り組めます。

【方針3】計画番号3-2

ペーパーレス化の推進

目標

各種行政手続きや決裁、会議資料等をデジタル化し、ペーパーレス化※22を目指します。

現状と課題

多くの行政手続きや会議等が紙媒体の利用となっていることから、行政事務のデジタル化が求められています。

取組事項

①各種行政手続きや決裁の電子化

各種行政手続きのオンライン申請や電子決裁の推進に取り組めます。

【方針3】計画番号3-3

自治体の情報システムの標準化・共通化

目標

地方公共団体情報システムの標準化に関する法律に基づき、令和7年度末までに次の標準化対象業務20業務を標準準拠システムへ移行します。

標準化対象業務

- | | | | |
|----------|------------|--------|----------|
| ○児童手当 | ○子ども・子育て支援 | ○就学 | ○住民基本台帳 |
| ○戸籍 | ○戸籍の附票 | ○印鑑登録 | ○選挙人名簿管理 |
| ○個人住民税 | ○法人住民税 | ○固定資産税 | ○軽自動車税 |
| ○健康管理 | ○児童扶養手当 | ○障害者福祉 | ○国民健康保険 |
| ○後期高齢者医療 | ○介護保険 | ○国民年金 | ○生活保護 |

現状と課題

これまで自治体情報システムは、住民ニーズへの対応、利便性向上等の観点から、独自のカスタマイズが行われてきた結果、維持管理や制度改正対応等について個別の対応が必要となっており、人的・財政的負担が生じています。

社会全体のデジタル化のためには、住民に身近な行政を担う自治体の DX の推進が重要であり、その基盤となる自治体情報システムの標準化・共通化が求められています。

取組事項

①自治体情報システムの標準準拠システムへの移行

標準化対象業務 20 業務について、令和 7 年度に標準準拠システムへの移行に向けて取組めます。

【方針 3】計画番号 3－4

デジタル人材育成

目標

職員一人ひとりが DX の必要性和有用性を理解するとともに、デジタル技術に関する知識及び能力を高め、職位やスキルの異なる職員が共に力を発揮し、自治体 DX を継続的かつ自立的に取組むことを目指します。

現状と課題

デジタル・トランスフォーメーション（DX）の概念や定義について理解度が高い職員ほど、DX を意識して業務に取り組んでいる状況です。また、DX を進める上では職員の意識改革、職員のデジタルリテラシー※20向上が必要です。

人材育成の取組みの方向性

職員は、デジタル時代の住民ニーズに合った行政サービスを提供するため、デジタ

ルリテラシーを高め、日常業務において導入されたデジタルツールを活用し、業務効率化に向けて取組みます。また、住民等に対し業務に関連したシステム等の操作方法の説明ができるよう、デジタルスキルの習得に取組みます。

また、職員の中から、デジタル分野における専門知識を身につけ、他の職員や高度専門人材と連携し、中核となって実務をとりまとめることができる職員を「DX 推進リーダー」として位置づけます。DX 推進リーダーは、デジタルツールを活用でき、要件を整理し発注できるスキルを有し、DX 推進をリードする役割を担います。

取組事項

①研修会等の実施

職員研修会等を実施し、DX に関する機運醸成やデジタルリテラシー向上に取組みます。

②DX 推進リーダーの育成

DX 推進の中核となって実務をとりまとめることができる DX 推進リーダーを育成します。

【方針4】計画番号4-1

情報セキュリティ対策

目標

情報セキュリティ対策を徹底し、行政サービスの向上や業務効率化に資するデジタル技術を誰もが安心して利用できる環境を目指します。

現状と課題

デジタル技術が発展すると同時に、コンピュータウイルス※14やサイバー攻撃※16等の情報セキュリティのリスクも日々高まっています。

職員の情報セキュリティのリスクに対する意識として、日々進化する脅威に対応する対策や環境の変化に応じた適切な対策が求められています。

取組事項

① 職員のセキュリティ対策の意識向上

職員のセキュリティ対策の意識を高めるため、デジタルリテラシー※20や情報セキュリティに関する職員研修の実施に取組みます。

② 情報セキュリティポリシー※17の定期的な見直し

国が提示する「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」の改訂に準じて、本市の情報セキュリティポリシーの適切な見直しに取組みます。

用語説明

No	用語	説明
1	AI（人工知能）	コンピュータが人間のように考えたり学んだりする技術です。AI 技術は画像や音声を認識し、自動運転や翻訳など様々な分野で活用されます。
2	AI-OCR（光学文字認識）	AI の技術を使って、画像から文字を読み取る技術です。
3	BPR（ビジネス・プロセス・リエンジニアリング）	仕事の流れを根本から見直して効率を上げる方法です。無駄を省き、より良い方法で作業を進めることで、業務を改善します。
4	BPMN（ビジネス・プロセス・モデリング表記法）	仕事の流れを分かりやすく図にするためのルールです。これにより、複雑なプロセスを簡単に理解し、業務が改善しやすくなります。
5	ICT（情報通信技術）	情報と通信技術を使って、データや情報を管理する技術のことです。
6	IoT（モノのインターネット）	インターネットを使って、物や家電が情報をやりとりする技術です。 IoT 技術は、スマートフォンで家電を操作できるようになるなど、生活をもっと便利にしてくれます。
7	RPA（ロボティック・プロセス・オートメーション）	コンピュータが決まった作業を自動で行う技術です。コンピュータが作業を自動でやってくれるので、人が行う作業時間が短縮されます。
8	SNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）	インターネットで友達や家族とつながったり、情報を共有するサービスです。
9	UI（ユーザー・インターフェース）	アプリやウェブサイトで、使いやすいデザインや操作画面のことです。UI を向上させることは、使う人がアプリやウェブサイトを直感的に操作できるようになり、操作が簡単で快適になります。
10	UX（ユーザー・エクスペリエンス）	アプリやウェブサイトを使ったときの全体的な体験や満足度のことです。UI と同様に UX を向上させることは、アプリやウェブサイトの利用が快適かつ効率的に使えるようになります。
11	X	英語では「Transformation」の接頭辞の

	(Transformation)	「Trans」を省略する際に「X」と表記する慣習があります。また「X」は変化や不確定な要素を象徴し「変革」を示すのに適していることから「Transformation」を「X」と略します。
12	オンラインサービス	インターネットを使って提供される便利なサービスです。例えば、メールやインターネットショッピング、ネットでの動画視聴などがあります。
13	オンライン会議	インターネットを使って、離れた場所で会話やミーティングをすることです。
14	コンピュータウイルス	他人のコンピュータに侵入して、データを壊したり盗んだりする悪意のあるプログラムのことです。感染すると、システムに大きな被害をもたらすことがあります。
15	サイバーセキュリティ	インターネットやコンピュータを守るための技術や対策です。サイバーセキュリティは、デジタル情報を守るために重要で、安全なシステムで情報漏えいや攻撃から守ります。
16	サイバー攻撃	ネットワークやシステムに対して悪意のある行動のことです。例えば、インターネットを使って他人のコンピュータや情報を壊したり盗んだりすることをいいます。
17	情報セキュリティポリシー	コンピュータやネットワーク上の安全を守るためのルールや方針です。これを守ることで、情報の安全を確保し、サイバー攻撃から守ります。
18	情報セキュリティ	個人情報や企業データを不正アクセスやサイバー攻撃から守るための技術や対策です。安全なシステムを維持し、情報漏えいを防ぐことが重要です。
19	デジタルデバイド	デジタル技術の恩恵を受けることができる人とできない人との情報格差をいいます。自治体 DX を進める上ではデジタルデバイドの解消に向けた取り組みが必要です。
20	デジタルリテラシー	デジタル技術を使いこなすための知識や技術のことです。
21	テレワーク	自宅や他の場所からインターネットを使って仕事をするということです
22	ペーパーレス	紙を使わずに、デジタルで情報を管理することです。