

# 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)

# 目次

1	趣旨	1
2	計画の位置づけ	1
3	実施期間	1
4	背景	1
5	計画の方向性	2
6	推進体制	6
参考	本市におけるデジタル化の調査	7

# 1. 趣旨

都城市では、我が国が直面する人口減少、少子高齢化等の多様な課題に対して、デジタル技術を活用し「市民サービスの質を向上」させ、さらに「業務の効率化」を図ることを目指し、国の様々な法律（デジタル社会形成基本法やデジタル手続法等）、デジタル庁の「デジタル社会の実現に向けた重点計画」、内閣官房の「デジタル田園都市国家構想総合戦略」、総務省の「自治体DX推進計画」の策定等を基に、「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、本市が取り組みを進めるデジタル化の方向性を示すとともに、総合的な計画及び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を行います。

# 3. 実施期間

令和4年度（2022年度）～令和7年度（2025年度）

※社会情勢や国の動向などの変化に応じて適宜見直しを行います。

# 4. 背景

## 【国の動向】

- ◆ 2016年12月 官民データ活用推進基本法
- ◆ 2020年12月 総務省「自治体DX推進計画」策定
- ◆ 2021年6月 「デジタル社会の実現に向けた重点計画」策定
- ◆ 2021年9月 デジタル庁設立

## 【本市の取組】

- ◆ 2019年8月 都城市デジタル化推進宣言
- ◆ 2021年2月 都城市デジタル化推進宣言2.0にアップデート
- ◆ 2023年4月 都城市スマートシティ推進条例を施行



## 5. 計画の方向性

### (1) 基本的考え方

#### ～デジタル化は市民目線になっているか～

デジタル化こそアナログで！市民に寄り添った支援を行い市民が使いやすい技術を活用する

#### ～デジタル化は目的ではなく手段となっているか～

市民サービスの向上及び市の発展が目的

#### ～非効率をデジタル化していないか～

無駄な部分をデジタル化することなく、業務改革とセットで考える

#### ～完璧を求めすぎていないか～

過度に完璧さを求めず、スピーディに実行し、改善を繰り返しながら、より良いサービスを提供する

#### ～ルール変更前提で取り組んでいるか～

時代に合わないルールは積極的に見直す

#### ～課題が解決されるデジタル化であるか～

現場目線で課題を把握し、その解決のためにデジタル技術を活用する

## (2) 3つの基本方針

デジタル化を推進していくに当たっては、前述の6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。

### 基本方針 1 市民サービスにおけるデジタル化の推進

- 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。

### 基本方針 2 自治体経営におけるデジタル化の推進

- 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。

### 基本方針 3 地域社会におけるデジタル化の推進

- 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) 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の推進

- 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の取組の徹底
- 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チャットボットの導入
- 1-8 行政分野におけるキャッシュレス化
- 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

#### 基本方針2 自治体経営におけるデジタル化の推進

- 2-1 自治体情報システムの標準化・共通化
- 2-2 自治体のAI・RPAの利用促進
- 2-3 テレワークの推進
- 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 Web会議の活用推進
- 2-7 ローコード・ノーコードツールの導入
- 2-8 GISの活用推進
- 2-9 デジタル原則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

#### 基本方針3 地域社会におけるデジタル化の推進

- 3-1 デジタル田園都市国家構想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 デジタルデバイド対策
- 3-3 オープンデータ・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、地域社会におけるデジタル化

#### (4) 都城市スマートシティ推進条例

都城市では、企業等の活動も含めて安心・安全なスマートシティ構築を目指すため、「都城市スマートシティ推進条例」を制定しました。

G20 Global Smart Cities Allianceが世界的基準として掲げる「スマートシティにおける5つの原則」を英語表記のまま盛り込んでおり、世界経済フォーラム第四次産業革命日本センターと連携し、本市独自の解釈を作成しました。

原則	解釈
<b>Equity, Inclusion &amp; Societal impact</b>	デジタル技術による社会課題の解決を図ることで、全ての市民等がデジタル技術の恩恵を受けることを可能とし、誰一人取り残されることなく、自らの能力を発揮して社会に参画可能となる環境を整備すること
<b>Transparency &amp; Privacy</b>	情報の活用主体、目的及び内容の透明性を確保し、個人情報及びプライバシーの保護を図ることで、安全で安心な社会環境を整備すること
<b>Operational &amp; Financial Sustainability</b>	デジタル技術の活用においては、運用上及び財政上の持続可能性を確保すること
<b>Safety, Security &amp; Resiliency</b>	災害、事故その他の非常事態が生じた場合において、被害の最小化及び迅速な復旧を図り、スマートシティの都市機能を維持するよう努めること
<b>Interoperability &amp; Openness</b>	データ連携基盤の構築及び運用に当たっては、分野や地域を越えたデータの交換や利活用を可能とし、開かれたデータの流通環境を確保すること

## 6. 推進体制

### (1) 都城市デジタル統括本部

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、全部局が同じベクトルを向いてデジタル化推進を図る体制を構築しました。

### (2) 都城市デジタル統括委員会

次の事項について、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

### (3) 専門部会及びワーキンググループ

実務者で実務的な課題を検討します。

#### デジタル統括本部

最高デジタル責任者（CDO）： 市長

副デジタル責任者（副CDO）： 副市長（総括担当）

委員： 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  
職員課長、フィロソフィ推進課長 情報政策課長

#### 専門部会

#### ワーキンググループ

## 参考. 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. 回答結果

1,201人（回答率40%）

### 3. 回答者のプロフィール

性別	回答者	比率
男性	441	36.7%
女性	736	61.3%
その他	24	2.0%

年代	回答者	比率
10代	5	0.4%
20代	74	6.2%
30代	133	11.1%
40代	182	15.2%
50代	195	16.2%
60代	292	24.3%
70代以上	304	25.3%
その他	16	1.3%

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

### 1位「行政手続きの簡素化」

⇒経済産業省の規制改革推進会議で示された下記の3原則に沿って、デジタル化可能な申請は全てオンライン申請が可能なシステムを作り上げて参ります。

- ①行政手続きの電子化の徹底（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

### 2位「市民サービスの向上」

⇒オンラインで申請ができない手続きに関して書面規制、押印、対面規制の見直しについて適切に行い、押印廃止の対象外となっている実印を使った手続きについても、その妥当性を検証します。

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

### 1位「個人情報やプライバシー保護」

⇒個人情報などの機密情報を扱うネットワークをインターネットから分離するいわゆる「三層の対策」を施すなど、情報セキュリティには万全を期しています。今後、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、セキュリティ対策をより一層強化していきます。

### 2「デジタル機器（技術）への適応」

⇒「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、また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、デジタル機器への適応できるようサポートしていきます。