

市政

令和4年10月号

特集

進展する行政のデジタル化

コロナ禍を契機として社会全体で急速にデジタル化が進展する中、住民の利便性向上や庁内の業務効率化を目的に、全国の都市自治体でも行政のデジタル化やデジタルトランスフォーメーション（DX）の推進に取り組んでいます。

特集では、学識者から行政のデジタル化の必要性、改革に向けた考え方や取り組みの進め方などについてご寄稿いただきました。また、デジタル技術を活用して、業務効率化や市民生活の利便性向上につなげた各種取り組み、スマートシティ実現に向けた推進体制の構築とビッグデータを活用した介護予防施策、デジタル化推進のための効果的な庁内施策や特徴的な諸事業など、行政のデジタル化の推進に注力してきた都市自治体の取り組み事例を紹介します。

寄稿 1

行政デジタル化の本質は 「アナログ改革」による自主的DX

武蔵大学社会学部メディア社会学科教授 庄司昌彦

寄稿 2

スマートシティ「尾道市」を目指して

尾道市長 平谷祐宏

寄稿 3

「スマート・ローカル！ SAGACITY」 ～スマートシティ実現に向けた佐賀市の取り組み～

佐賀市長 坂井英隆

寄稿 4

「デジタル化こそアナログで！」 地方自治体が進めるデジタル化

都城市長 池田宜永



行政デジタル化の本質は「アナログ改革」による自主的DX

武蔵大学社会学部メディア社会学科教授

庄司昌彦しょうじまさひこ



「過去の課題」と「未来への課題」から考える改革の必要性

行政デジタル化を急速に進める契機となったのは、コロナ禍における保健所業務の混乱や特別定額給付金などを巡る混乱、行政手続における押印の見直し、接触確認アプリの不具合などであった。だが、これらは国と自治体が抜本的な行政デジタル化に着手してこなかった「ツケ」として表出している事象の一部にすぎない。

例えば、平成13年の「e-Japan重点計画」では、「すべての国民がITのメリットを享受できる社会」を目指すことや「実質的にすべての行政手続の電子化等を行うとともに、インターネット等を通じて世界最高水準の公共サービスの提供が目標として掲げられ、「業務改革、省庁横断的な類似業務・事務の整理、制度・法令の見直し等を実施する」など、現在行われているデジタル改革と同じようなことがうたわれている。また、平成25年の政府

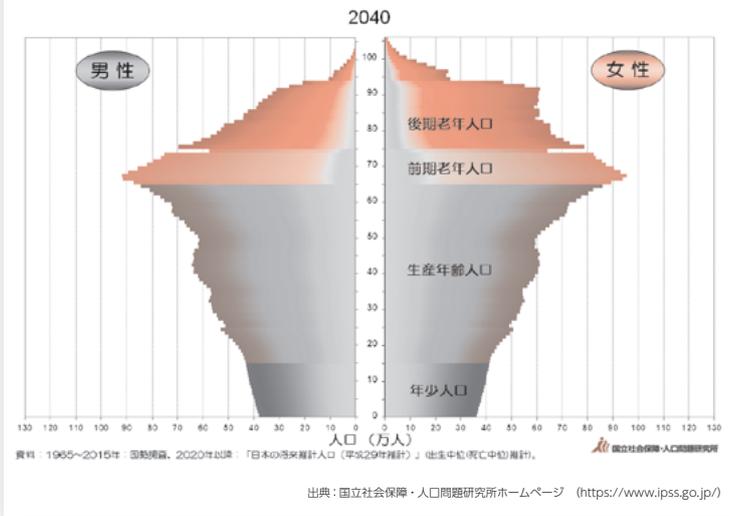
IT戦略「世界最先端IT国家創造宣言」では、「利用者ニーズを十分把握せず、組織を超えた業務改革(BPR)を行わなかったこと」で、ITの利便性や効率性が発揮できないことや「バラバラにIT投資、施策を推進し、重複投資や施策効果が発揮できない状況を生み出してきた」ことで「多くの国の後じんを拜している」というように、課題となっていることも、その結果として他の国々より後れを取っていることも、ほとんど現在、指摘されていることと同じである。さらにはその対応策として平成25年に「積極的に横串を通して、司令塔機能を発揮する」ために政府CIOを新設し「IT戦略本部」を「IT『総合』戦略本部」へ格上げしたことも、デジタル庁設置の論理と大きくは変わらない。

政府は20年以上前から行政デジタル化に取り組んできたのであり、また、9年ほど前にはその失敗を反省してもう一度改革を試みていた。それでもまたコロナ禍でさまざまな課題が表出したのである。つまり、これまでの

国と自治体による行政デジタル化は本質的な改革には至らず、表面的なもので終わってきただけのことだ。その結果、教育デジタル化の遅れ、経済社会の国際競争力低下など、さまざまな社会課題を引き起こしている。デジタル改革の目的は、これまで後回しにしてきた「組織の在り方」や「仕事の仕方」にまで深く入り込んだ改革を進め、社会基盤としての電子行政を立て直すことにある。

また、行政デジタル化の目的は未来の課題に備えることにもある。その一つは「2040年問題」と呼ばれるものだ。2040年(令和22年)ごろには団塊ジュニア世代が全て65歳以上の高齢者となり、日本の高齢者人口(高齢者の数)はピークを迎える。高齢者の数に対して生産年齢人口は非常に少なくなり、1.5人の現役世代が1人の高齢者を支えるという厳しい時代を迎える。このような高齢者の増加や生産年齢人口の減少は、自治体の予算や業務を今よりもさらに逼迫ひっ迫させるだろう。こうした人口動向を背景として、総務省の

図 2040年の人口ピラミッド



「自治体戦略2040構想研究会」は平成30年の報告書（第二次報告）で、2040年代以降は限られた労働力を公的部門と民間部門で分かち合う必要があると指摘し、「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、量的にも質的にも困難さを増す課題を突破できるような仕組みを構築する必要がある」と述べた。「従来の半分」の職員でも行政を機能させるとするのは極めて困難な目標だが、団塊ジュニア世代が大量に退職し、生産年齢人口が不足している状況では、新規に職員を増やすことも難しく、そうせざるを得なくなるのである。令和22年まであと18年し

かない状況で改革を進めるためには、行政における「仕事の仕方」を大胆に見直した上で、可能なものは共通化・共同化し、システムでできることはシステムに任せ、行政職員は企画立案や直接的な住民サービス提供といった「人間でなければできない業務」に注力するようにならなければならない。

デジタル改革の本質はアナログ改革

行政デジタル化は、現在の業務をそのままデジタル化する「デジタイゼーション」などではなく、「デジタルトランスフォーメーション（DX）」を目指す必要がある。経済産業省「DXを推進するためのガイドライン」によると、デジタルトランスフォーメーションとは、「データとデジタル技術を活用して、顧客や社会のニーズを基に、製品やサービス、ビジネスモデルを変革するとともに、業務そのものや、組織、プロセス、企業文化・風土を変革し、競争上の優位性を確立すること」という。特に重要なのは「業務そのものや、組織、プロセス、企業文化・風土を変革」という部分だ。

例えば、銀行の窓口を考えてみると分かりやすい。一昔前までは営業時間中に窓口に行って印鑑と通帳を持って対応してもらったことが一般的であった。これに対して最近では、自分でできる人はATMやパソコン・スマホを使っていつでもどこでも諸手続が可能になっており、窓口は本当に助けが要る人に

手厚く対応するためのものとして機能するようになってきている。多くの人にとってATMやパソコン・スマホを使うことは利便性の向上であって、サービスの低下ではない。一方、自治体は、いまだに多くの手続において、窓口が開いている時間に合わせてその場所へ行って手続することを全てのの人に求めている。アプリやAI（人工知能）を部分的に導入することが本質的なのではなく、一連のプロセスを利用者の目線で見直し、例えば自分できる人に対しては自分でできるようなシステムを整備し、本当に助けが要る人に手厚く対応するようにメリハリをつけること、それが可能になるように業務の仕方やサービス提供に対する考え方を見直すことが求められる。

業務の仕方やサービス提供に対する考え方を見直すことなく部分的にシステムなどを導入すると、結果として職員の業務量が増えるという悲劇を招くこともある。業務プロセス全体を俯瞰してデジタル化を進めなければ、結局はどこかでアナログに戻す作業が必要になり、現場の負担がただ増えるだけになるためだ。改革は各部門の部分的な取り組みだけで終わらないように、組織全体として意思決定や文書の取り扱い、会計などのルールを見直していくことが必須なのだ。

こうした部分的なデジタル化にとどまらない改革を進めるためには、どのような人材が必要だろうか。この段階ではプログラミングができることやビッグデータ解析ができるこ

と、ブロックチェーンやAIに詳しいといったことはあまり必要ではなく、まずは現行の「業務の仕方」を批判的に捉え、自ら課題を発見し、指摘できることが求められる。つまり「アナログ業務の改革（アナログ改革）」こそが、デジタル行政改革の本質といえるだろう。改革すべきポイントが明らかになった後は、「デジタルの力を十分に引き出す新しい仕事の仕方」を設計することが求められるが、ここは外部の専門家人材の知恵などもうまく取り入れていくとよいだろう。

「法定DX」だけでなく「自主的DX」も必要

筆者が座長を務めている総務省の「地方自治体のデジタルトランスフォーメーション推進に係る検討会」では、「自治体DX推進計画」と「自治体DX推進手順書」を作成している。「推進計画」は令和7年度末までに集中的に取り組むべき次の6項目を重点として掲げ、「手順書」は自治体がこの重点項目などに具体的に着手するための手順などを整理している。

1. 自治体の情報システムの標準化・共通化
2. マイナンバーカードの普及促進
3. 行政手続のオンライン化
4. AI・RPAの利用促進
5. テレワークの推進
6. セキュリティ対策の徹底

また、「手順書」は「自治体DX全体手順書」「自治体情報システムの標準化・共通化に係る手順書」「自治体の行政手続のオンライン化に係る手順書」「参考事例集」の四つに分かれている。令和7年度末までにシステム標準化に対応することが法律で自治体に義務付けられているように、標準化と手続オンライン化は重点項目の中でも特に重要なもので、私たちは「法定DX」と呼んでいる。しかし、法定DXだけに対応すれば古い仕事の仕方を見直しでき、2040年問題への備えが十分になるとはいえない。自治体DXは標準化の対象となっていない基幹的な20業務以外でも必要であるし、行政手続のオンライン化は重要であるが、対象となっている手続以外にもさまざまな手続が自治体には存在している。従って「自治体DX全体手順書」や「参考事例集」を参照しつつ、それぞれの自治体において全体的な方針を定め、横断的で実効的な体制をつくって「自主的DX」を進めていくことが必要である。自主的DXを進める際には、岸田内閣が取り組んでいる「デジタル臨時行政調査会」（通称…デジタル臨調）が参考になるだろう。デジタル臨調では、昔ながらのアナログなやり方を法令などで明記しているものを洗い出し、現在のデジタル技術などを踏まえたやり方に見直しを行っている。例えば「目視で月1回の検査が必要」としているものを「カメラ

やセンサーを用いて常時監視にする」という具合に、デジタルな手段をうまく活用すれば、人にかかっていた負担を減らし、さらに安全性を高めることも可能になる。現在は国の法令について見直しが進んでいるが、自治体が定めているルールや慣習の中にも同じような考え方を適用することは可能であろう。このようにして自主的DXを進めていくためには、自治体トップや議会の強いリーダーシップが求められるだろう。

まとめとして

これまで、行政デジタル化の取り組みは住民向けのアプリ開発や先端技術を用いた実証実験など、先進的ではあるが部分的な取り組みになることが多かった。いわば、業務プロセス全体や組織全体の在り方を見直し、現場の行動を大きく変えるような改革は避けられてきたともいえるだろう。

しかし、行政デジタル化において重要なのは「職員にかかっている業務負担を減らし、将来は現在の半分の人手でも地域社会の運営を維持・発展していけるように自ら業務プロセスの課題を発見して、デジタルの力が発揮できる新しい仕事の仕方を作っていく」ということだ。そのためには「法定DX」に対応するだけでなく、「自主的DX」も進めていくことが求められる。

スマートシティ「尾道市」を目指して

尾道市長（広島県）

平谷 祐宏



はじめに

尾道市は、緑豊かな中山間地域から、尾道

水道周辺地域を経て独特の多島美を有する島しょ部に至るまで、ほかにはない景観や歴史、文化に育まれた多彩な資源と、瀬戸内の十字路に位置する広域的な交流拠点としての優位性など、さまざまな特徴を有している。

本市では、これらの資源や優位性を生かしながら、市民の皆さまと共に尾道市らしい、尾道市だからこそできる、独創的なまちづくりに取り組む中で、平成30年に尾道市制施行120年、令和元年に尾道港開港850年など、節目となる年を迎えることができた。

しかしながら、本市においても全国的な人口減少、少子高齢化などの地域課題の解決や、新型コロナウイルス感染症拡大の影響による社会の変革への対応が求められていることから、積極的

にICTなどのデジタル技術を活用するデジタルトランスフォーメーション（DX）を推進する必要があると考えた。



市街地周辺のまちなみと尾道水道

そのため、令和2年11月に「庁内デジタルファースト宣言」を行い、「市民サービス」まちづくり」「行政運営」、それぞれの分野において、デジタル技術を最大限活用することで、将来にわたって市民が豊かに生活を送ることができるようスマートシティ「尾道市」の実現を目指すこととした。

まだまだ取り組みを始めたばかりではあるが、AIを活用した業務効率化の取り組みと、子育て世帯に向けた取り組み、衛星データとドローンを活用した取り組みについて、紹介させていただく。

AIを活用した 保育所入所選考業務の効率化

新年度における保育所入所選考については、毎年11月中旬から12月中旬にかけて、翌年4月からの入所申し込みを例年約2500件受け付けている。平成30年度まで受付書類の確認、優先度の指数化、入所施設の振り分けを手作業で行い、振り分けの結果をシステ

ムに入力し、決定通知を3月上旬に発送するという事務工程であった。その事務の大部分を手作業が占めており、膨大な業務量となっていた。また、申し込みから決定通知の発送まで5カ月弱を要していたため、「保護者から入所準備があるので、早期に結果を知りたい」とのニーズが出ていた。

業務量の削減を検討する中で、富士通株式会社から入所施設の振り分け業務に活用可能な保育所入所A I選考システムの紹介を受け、平成30年8～9月にかけて平成30年4月入所のデータを用いて実証実験を行った。その結果、それまで振り分けに要していた約240時間の業務時間を約30秒に短縮できること、また従前の処理の結果とマッチングしたところ、93%と遜色ない結果となること分かった。

結果を受けて平成31年1月からの導入を決定し、平成31年度入所選考の事務工程においては、これまでと同様の選考作業と並行してA Iでの入所選考も行って課題の洗い出しを行った。その結果を基に全体の事務工程を見直し、令和2年度入所事務では決定通知を2月中旬に発送することが可能となった。業務量を削減した上で、保護者の希望であった早期の結果通知、また担当職員の確認時間を増やすことができたことから、より保護者の希望に沿った選考ができるようになり、住民満足度の向上につながったと考えている。

子育て世代が身近に感じるDX

令和2年5月、子育て支援センターなどにおいて、コロナ禍で外出が困難となった子育て世代をサポートするため、ビデオ通話アプリを使用し、オンラインで子育て不安や子どもの遊び不足を解消するサービス「キッズWeb☆尾道」を開始した。本サービスにより、自宅にいながら、利用者が保育士、保健師、助産師などの専門家と対話し、リアルタイムでコミュニケーションを取ることが可能となった。さらに、密の状態を回避して、歌遊び、手遊びや工作、お菓子作りなどのイベントに参加できるようになった。



「キッズWeb☆尾道」オンラインイベント

また、本年度からは、本市公立の保育所、認定こども園、幼稚園、小学校、中学校へ、同一の保護者連絡システム「コドモン」を導入した。それぞれの施設と保護者との連絡体制を、アプリの活用によってデジタル化することで、朝の電話が込み合う時間帯においても、欠席の連絡などを施設側に簡単にすることができるようになった。さらに配布物もアプリで配信できるようになったことで印刷の手間が減っただけでなく、保護者もアプリで気軽に閲覧できるようになったことで、子どもから親への配布物の渡し漏れの問題も解消し、確実な連絡が可能となった。子どもが大きくなっても同じアプリを使うため、保護者にとって操作が変わるわずらわしさが無いことに加え、臨時休校など施設からの緊急連絡もスムーズに受け取ることができると、さまざまなメリットを感じていただいている。加えて、子どもの出欠や指導案の作成の電子化で、職員間の情報共有もスムーズに行われるようになり、多忙な教職員および保育士の負担が軽減され、保護者からの相談対応や子どもと接する時間の確保がしやすくなっている。

人工衛星データ×ドローンの日本初の取り組み

農地法に基づく農業委員などによる農地パトロール調査は、毎年8～9月の酷暑の中、紙の地図を持って、農地を一筆ごとに確認し



人工衛星データをAIが自動解析

ており、中山間地や島しょ部の急傾斜の農地調査は、体力的にきつく、けがや事故の不安もあり、農業委員などにとって多大な業務負担となっている。

そのため、令和3年度の調査では、大信産業株式会社とサグリ株式会社が行う広島サードボックスで採択された実証実験に協力し、AIによる人工衛星データの画像解析技術「アクタバ」と、ドローンによる撮影画像を活

用して、調査業務の効率化に取り組んだ。この結果、これまで1日当たり4時間かかっていたところ、4分の1程度に時間を短縮できた。さらに、通行が困難な調査地までの行程が省け、急傾斜地や獣害対策によるワイヤーメッシュ設置箇所が避けられるなど、労力も大幅に軽減された。また、マムシなどによるけがや事故も避けられる。

この衛星データとドローンを一体的に活用した農地パトロール調査の取り組みは、日本初の取り組みである。本年度から本格導入し、農地パトロールの効率化を図るとともに、調査業務にかかるマンパワーを本来業務である農地利用最適化へのシフトを行い、担い手への集積や遊休農地解消に対する活用、地域特産農産物の振興のための新規参入促進につなげていきたいと考えている。

なお、この取り組みは、内閣官房の「夏のDigital田甲子園」の広島県代表にも選ばれた。

小さなことでも大きな変化から

今回紹介した取り組みのほかにも、デジタル技術を活用した民間事業者による実証実験や中小企業のDXに対する支援、「LINE」アプリを活用した新型コロナウイルス感染症や防災などの緊急情報の発信、デジタル防災

無線ラジオの各家庭への貸与と防災アプリの導入、冠水しやすい場所へのセンサーの設置、AIカメラ・LiDARセンサーによる通行量調査、住民票の写しなどのコンビニ交付など、小さなことでもできるところから取り組みを進めている。

また、本年度は、「尾道市DX推進計画」を策定し、デジタル技術を活用した市民生活の利便性の向上、市役所業務の効率化や市民へのサービス向上、各種システムの最適化、機能改善、まちづくりへのデジタル技術の活用など、スマートシティ「尾道市」の実現に向けた基本方針や具体的な取り組み事項を整理することとしており、地域コミュニティの中心となる公民館をはじめとした公共施設の管理や活用のスマート化についても検討する予定である。

デジタル技術を活用することで、地域におけるさまざまな機能やサービスが効率化・高度化され、交通アクセスの状況など地理的・時間的な制約要因に関係なく、どこの地域でも同様のサービスが享受できるようになるといわれている。本市においても、より多くの市民が取り残されることなく、デジタル技術の恩恵を受け、便利で豊かな生活を送ることができるよう、引き続き、着実にまちづくりを進めていきたい。

「スマート・ローカル！ SAGACITY」 スマートシティ実現に向けた佐賀市の取り組み

佐賀市長（佐賀県）

坂井英隆



はじめに

佐賀市は、県庁所在地としての都市機能を有しながら、北部は緑豊かな山々で福岡市と隣接し、中部は田園地帯、そして南部は宝の海、有明海に面する、人口23万人の都市である。県庁所在地同士が隣接しているのは全国に3例しかなく、本市には、都市機能と自然が共存している。特に有明海は、干満差が6mと世界屈指の大きさである。恵まれた自然環境を背景に、19季連続で生産額日本一の佐賀海苔や、12年連続で最高ランクの特Aを獲得しているコメの「さがびより」など豊富な産品を有している。また、幕末・維新时期には、時代を切り開いた佐賀藩10代藩主の鍋島直正公や早稲田大学の創設者である大隈重信侯など、多くの偉人・賢人を世に送り出した。

平成29年には、野村総合研究所の「成長可能性都市ランキング」調査において、「都市の暮らしやすさ」部門で国内の主要100都市中第1位に輝き、令和3年、日本経済新聞が

行った調査では、九州・沖縄地区で、最もテレワーク環境が整った都市という結果が出た。

本市には、平成28年10月に「マイクロソフト AI&イノベーションセンターSAGACITY」が立地したが、その後の6年間に、IT系の企業20社が進出し、約800人の雇用の場ができた。

佐賀市DX推進方針の策定

今、自治体においても、AIやIoTなどのデジタル技術を活用した変革、「デジタルトランスフォーメーション（DX）」が求められている。

このような中、本市では本年3月に「佐賀市DX推進方針」を策定した。その方針は、単なる事務効率化のためのICT導入ではなく、市民生活の利便性向上や地域産業の活性化に向けても、デジタル技術やビッグデータを効果的に活用することとしている。このことによって、市民の生活や働き方、行政サービスの在り方をより良いものへと変革

し、地域におけるさまざまな課題の解決や社会経済活動の成長を促していくことを目指している。

本市が描く未来の姿として、「暮らしやすさ、過ごしやすさ」を実感できる佐賀市より便利、より簡単、より早く」をイメージしており、この将来像を実現するため、「暮らし・経済のデジタル化」「電子市役所の実現」「スマート行政の推進」の三つの柱を掲げ、DXの推進を図っている。

これまでの主な取り組みとしては、ビッグデータを活用して介護予防を推進する「介護予防DX」や、多様で柔軟な働き方ができるようなテレワークの環境整備、マイナンバーカードを活用した証明書のコンビニ交付などがある。

佐賀市スマートシティ宣言

佐賀市版DXをさらに強力に推進していくため、本年7月に「佐賀市スマートシティ宣言」を行い、「行政・地域・市民が一体となつ

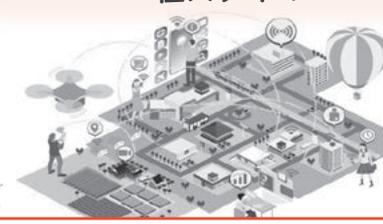
【図1】佐賀市スマートシティ宣言「スマート・ローカル！ SAGACITY」

**佐賀市
スマートシティ宣言！**

スマート・ローカル！ SAGACITY

スマートシティ実現のための重点分野と重点取組

デジタルが充実している
田舎に住むこと
いま、いちばん“かしこい”
住スタイル



英単語の“sagacity”には、“聡明・かしこい”の意味があります。

<p style="text-align: center;">市民サービスDX</p> <ul style="list-style-type: none"> ◎パソコン・スマホでオンライン申請 ◎佐賀市総合ポータルサイト・アプリ構築 	<p style="text-align: center;">防災DX</p> <ul style="list-style-type: none"> ◎災害・防災情報のデジタル化 ◎ドローン・スマホを活用した災害復旧 
<p style="text-align: center;">子育て・教育DX</p> <ul style="list-style-type: none"> ◎子育て情報・教育現場のデジタル化・オンライン化 ◎位置情報システム等を活用した見守り 	<p style="text-align: center;">産業DX</p> <ul style="list-style-type: none"> ◎ICTを活用した経済DX ◎AI・IoT等を活用したスマート農林水産業 

て、地域経済の活性化を図り、暮らしや生活が、より便利に、より快適に、そして生活に合わせた多様な柔軟な働き方ができるような『スマート・ローカル！ SAGACITY』の実現に取り組んでいくことを表明した。

スローガンの「スマート・ローカル！ SAGACITY」は、「デジタルが充実している田舎に住むことは、いま、いちばん“かしこい”住スタイルである」という意味を込めており、英単語の“sagacity”には、“聡明・かしこい”の意味がある。

本市では、スマートシティ実現のため、次の四つの重点分野と重点取り組みを掲げている。

一つ目の「市民サービスDX」は、パソコンやスマートフォンによって、自宅で便利に、簡単に手続きができるオンライン市役所を目指す。二つ目の「防災DX」は、デジタル技術を活用して、災害・防災情報を早く、分かりやすく、そして正確にお知らせし、市民の命と生活を守る。三つ目の「子育て・教育DX」は、デジタル化・オンライン化を進め、誰一人取り残さない子育て・教育環境を整備し、社会全体で子どもを育てていく。四つ目の「産業DX」は、ICTを活用した経済DXや、AI・IoTを活用した持続可能な農林水産業の実現を目指している。

これら四つの重点分野と重点取り組みを柱としながら、デジタル技術が活用できる全ての分野において、佐賀市版DXを強力に推進していきたいと考えている。

若手ワーキンググループ

スマートシティ実現に向けた推進体制

スマートシティ実現に当たっては、分野ごとに庁内ワーキンググループを設置し、担当職員が自ら考え、若い職員が挑戦する環境づくり、まさにトランスフォーメーション（変革）のための場づくりにも取り組んでいる。

AI・IoTなどのデジタル技術は日々進化しており、常にアンテナを張って、最新の

35 市政 OCTOBER 2022

情報にアップデートしていく必要があるため、職員一人一人が「個人」として高い意識を持ちながらも「チーム」として、一丸となって連携・協力して取り組んでいくことが重要である。

私は、特に20代、30代のデジタル世代と呼ばれる若手職員に柔軟な発想で大胆に、そして失敗を恐れずに新たなサービスをどんどん生み出してもらいたいと思っており、各部署長や若手職員、関係職員が一緒になって議論することによって、これまで解決できなかった課題や縦割りの壁などを乗り越えていけると考えている。

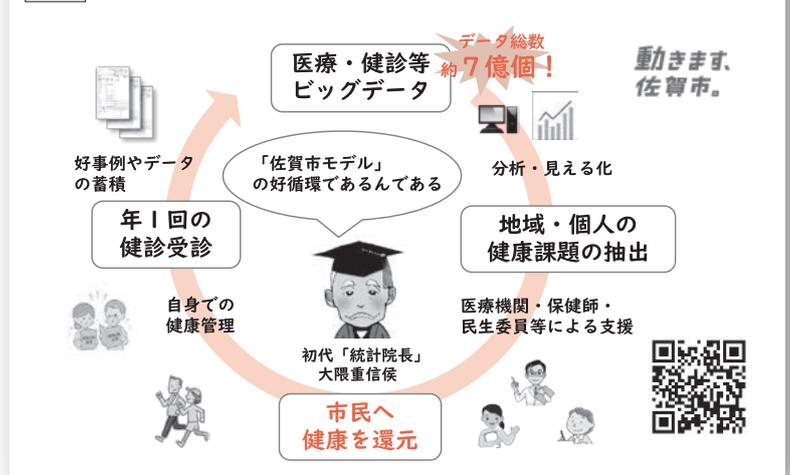
今後、さらなるDXの推進およびスマートシティの実現に向けては、行政のみならず、市民や企業、地域の皆さんと一緒に、新たな取り組みに積極的にチャレンジしていくこととしている。

佐賀市の介護予防DX

ここで、デジタルを活用した行政と地域が一緒になって取り組んでいる本市の事例を紹介したい。先述したビッグデータを活用した介護予防を推進する「佐賀市介護予防DX」は、令和3年度「第6回地方公共団体における統計データ利活用表彰」において、最優秀賞である総務大臣賞を受賞した。

本取り組みは、医療・介護・健診などのビッ

図2 重症化予防・介護予防の「佐賀市モデル」



グデータを活用し、「糖尿病などの生活習慣病の重症化リスクの高い高齢者」に対して、食事や運動、治療などの適切な支援につなげていくものである。

最優秀賞をいただくことができた要因として、約7億個にも及ぶビッグデータを活用して、地域や個人の健康課題を抽出したこともあるが、対象者への支援を行政だけではなく、佐賀市医師会と地域の民生委員と一緒に取り組んだことにある。

最終的には、市民が年に1回の健診を受診するなど、自身で健康管理を行っていくことによって、重症化予防・介護予防を図り、健康寿命のまちづくり「佐賀市モデル」の構築を目指してまいりたいと考えている。

今後のビジョン

私は令和3年10月、本市の市長に就任した。コロナ禍に加え、8月には大規模な水害も発生しており、「災害とコロナから市民の命と健康を守り、暮らしやすいまちづくり」を市政の最重要テーマに掲げている。

これらを実現するため、「最新技術の活用」と「情報発信の強化」に特に力を入れており、DXの推進やスマートシティの実現を強力に進めていく所存である。

本年は、佐賀が誇る幕末・明治の偉人で、私が尊敬する大隈重信侯の没後100年に当たる。大隈侯は数々の功績を残しているが、データを重視した政策に並々ならぬ情熱を注ぎ、初代・統計院長を務め、現代の「証拠に基づく政策立案（EBPM）や政策評価」の礎を築いた人物でもある。その功績をしっかり継承し、大隈侯が生まれたこの佐賀の地で、市民や企業と共に行政が一緒になって、データを活用したDXの推進やスマートシティの実現に向けたまちづくりに取り組んでいく必要性を強く抱いているところである。

「デジタル化こそアナログで！」 地方自治体が進めるデジタル化

みやこのじょう
都 城市長(宮崎県)

いけだたかひさ
池田宜永



デジタル化推進の背景

令和2年9月に菅首相が誕生し、新型コロナウイルスへの対応において、国、自治体のデジタル化の遅れが顕在化したことを背景に、行政の縦割りを打破し、大胆に規制改革を断行することを目的として、デジタル庁の創設が打ち出された。

都城市は、平成27年度からマイナンバーカード普及促進に注力してきたほか、令和元年に「都城デジタル化推進宣言」を行い、また全体のデジタル化を推進していったことから、国に背中を押していたいただいている気持ちになった。

現在、国を挙げて普及促進を図っているマイナンバーカードであるが、市民サービスおよび行政効率化のためのインフラになるもの思いから、本市では制度開始時からさまざまな取り組みを行ってきた。

「都城方式」と呼ばれるタブレットを活用した簡単な申請サポートの仕組みを構築すると

ともに、職員が市民の元に出向く出張型の申請サポートを行い、市民に寄り添った取り組みを進めてきている。

現在では「デジタル化こそアナログで！」



マイナちゃんカー運用

この考え方を体現した、1人からでもご自宅にお伺いする「マイナちゃんカー」を運用するなど、市民に寄り添ったさらなる施策を展開することで、本年7月末時点の交付率は83%となり、市区別日本一となっている。

もちろん、カード普及はポイント付与などのお得感だけで進むものではなく、便利であるとの実感が大きく後押しするものと考え、インフラとしての利活用にも工夫を凝らしている。

各種オンライン申請の拡充、窓口での交付に比べ手数料を半額以下に引き下げたコンビニ交付サービス、電子母子手帳サービス、自治体マイナポイントモデル事業、避難所の入所、職員の出勤管理など、これまでさまざまな利活用に取り組んできた。

デジタルを加速させる3要素

マイナンバーカード普及促進の取り組みを端緒として、市民サービス向上や地域課題の解決などを目的として取り組んでいるデジタ

ル化については、私自らがCDO（最高デジタル責任者）に就任するとともに、部局長級のデジタル統括本部を設置するなど、全庁体制で推進している。

市長自らCDOに就任したケースは全国初と聞いているが、まさに率先垂範。スピード感を重視しながら、デジタル化にチャレンジする姿勢を組織に浸透させることができた実感している。

この組織体制の強化に加え、人材、予算は、デジタル化推進を図る上で、欠かせない3要素である。

本市では、(株)NTTドコモから、DXアドバイザーとして非常勤で人材を受け入れているほか、デジタル庁へは、前身の内閣官房時代から5年間継続して職員を派遣し、人材育成を図っている。加えて、庁内のデジタル統括課には土木技師を配置することで、デジタル化が進まない土木・農業分野でのこ入れを図っている。

デジタル関連予算については、本年度当初予算で11・6億円を計上。これはデジタル化推進を宣言した令和元年度と比較し、17倍の予算である。

なお、本市では令和3年度から5年間で新規100事業を実施することを予定しており、本年度当初予算ではデジタル関連事業77

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、さらなる人材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

都城デジタル化推進宣言2.0

事業中、新規事業が33事業に達している。また、デジタル化推進宣言については、令和2年度にアップデートし、現在は「都城デジタル化推進宣言2.0」として、市民サービス、自治体経営、地域社会の3分野を重点分野に設定している。

本市の特徴的な事業

本市のデジタル関連事業は、課題解決を図ることを第一の目的としている。そのため、

主に市民生活に寄り添った事業が中心となっているが、一方で官民共創によりチャレンジ的な実証事業にも取り組んでいる。

市民サービスのデジタル化の観点では、死亡手続きに付随する行政手続きを特定し、申請書などを一括作成することで遺族の負担軽減を図る「おくやみ窓口」や、国が推奨し一つのQRでさまざまなQR決済に対応できる「JPPQR」などが好評を博している。

また、通報者とのビデオ通話や搬送時のARグラス活用により、情報伝達の効率化や搬送時間の短縮を図る救急搬送デジタル化実証事業や、公共施設の予約のオンライン化を図るとともに電子錠を活用する公共施設等予約システム実証事業に取り組んでいる。

自治体経営のデジタル化の観点では、基幹情報システムが保有している基礎データの分析ツールを導入することでEBPM（エビデンスに基づく政策立案）を実現しているほか、AIも活用したデジタル録画面面接、ドローン・AI活用による農作物の作付け確認の効率化などに取り組んでいる。

地域社会のデジタル化の観点では、ワークショップの推進、介護現場でIoTを活用したケアマネジメントの高質化、工事現場確認のオンライン化、スマートシティ構築に向けた協議会の設立などに取り組んでいる。

このようにさまざまな取り組みを展開する中で、本市が最も重要と考えている取り組みが、デジタル弱者と呼ばれる方へのデジタル



商業高校と連携協定を締結

活用支援である。

令和2年度には、地域のシステム会社、携帯販売代理店、専門学校を含む産学官で協議会を設立。学生をアシスタントとして活用し「孫世代による支援」を行った。この成果が認められ、本市は総務省のデジタル活用支援アドバイザーボードの関係団体にも選ばれており、デジタルの日に全国でデジタル活用支援を行うことを提案するなど、本市の取り組み・知見が全国展開されている。

令和3年度にも総務省のデジタル活用支援推進事業に参画、コンビニ交付体験やキャッシュレス決済体験なども交えた講習会を開催しているほか、本年度には地域おこし協力隊を活用することで、中山間地域を中心として、公共交通機関などが不便な地域に向いて相談を受け付けるスキームを確立している。

また、地元の商業高校と連携協定を締結し、高校生による高齢者のデジタル活用支援に取り組んでいる。加えて、親子プログラミング教室や障がい者向けのネットモラルに係る講座やプログラミング体験も実施しており、さまざまな層をとりこぼさないように取り組みを進めている。

さらに、高齢者のトップランナーである若宮正子氏を広報誌で特集、高齢者目線でのデジタル化の意義や「つまずいて当たり前」といった高齢者がデジタルに触れる際の考え方を分かりやすく市民に伝えている。

最近では、安全・安心なデジタル社会を実現していくために、フェイクニュースや偽情報への対応講座を開催しているほか、企業版ふるさと納税を活用し、デジタル社会形成のための基本原則の中にも位置付けられている「公平・倫理」に沿った、互いに認め合える、多様な地域社会づくりを目指すための考え方を養うためのメディアリテラシー向上事業にも取り組んでいる。

今後の展望

現在、私は、デジタル社会の形成に向け、デジタル社会形成基本法の趣旨を踏まえ、同法に基づく重点計画などについて調査・審議を行うことを任務とし、デジタル庁が設置した「デジタル社会構想会議」において、住民に近い市町村の代表として構成員を務めている。

デジタル社会構想会議において、さまざまな構成員の話を聞く中で感じるのは、地方の中小企業のデジタル化の必要性である。地方の現状として、実は地方自治体よりもデジタル化の進んでいない民間企業が多く存在するといった状況も見られる中、「誰一人取り残されないデジタル化」の考えの下、高齢者などの個人のみならず、地方の民間企業をどうデジタル化に巻き込んでいくかが、持続可能な地方とするために大変重要な視点であると考えている。

今後、目指すべきデジタル社会の実現に向けた羅針盤となるのが、デジタル社会構想会議でも議論した「デジタル社会の実現に向けた重点計画」である。本計画を踏まえ、岸田総理が進めるデジタル田園都市国家構想を実現するために、官民一体となり、「デジタルこそアナログで！」の精神を忘れることなく、誰一人取り残されないための取り組みを進めてまいりたいと強く考えている。