

指宿市デジタル・トランスフォーメーション (DX) 推進ビジョン

令和5（2023）年3月

目 次

ページ

| | | |
|-----|------------------------------|----|
| 1 | 策定の趣旨 | 1 |
| 2 | ビジョンの目的 | 2 |
| 3 | 国の基本内容等 | 2 |
| 4 | ビジョンの位置づけ | 3 |
| 5 | ビジョンの期間 | 3 |
| 6 | 重点的な取り組み | 4 |
| (1) | 市民生活の質の向上 | 4 |
| ア | 各種行政手続きのオンライン化 | 4 |
| イ | 窓口手続きのデジタル化 | 4 |
| ウ | マイナンバーカードの活用促進 | 5 |
| エ | 市関連施設のキャッシュレス化 | 5 |
| オ | デジタルデバイド対策の推進 | 5 |
| カ | デジタル技術を活用した市民向け情報発信の強化 | 6 |
| (2) | 行政の業務変革 | 7 |
| ア | 職員のデジタルリテラシーの向上 | 7 |
| イ | 業務見直し（BPR）及びペーパーレス化の推進 | 7 |
| ウ | 国の推進するシステム標準化・共通化への円滑な対応 | 8 |
| エ | 国の推進する行政手続きのオンライン化の効率的な運用の推進 | 8 |
| オ | AI・RPA等の利用促進 | 9 |
| カ | セキュリティ対策の徹底 | 9 |
| キ | テレワークの推進 | 9 |
| (3) | 戦略的なシティプロモーション | 11 |
| ア | デジタル技術を用いた交流人口・関係人口の拡大 | 11 |
| イ | 広報DXによる戦略的な情報発信の推進 | 12 |
| ウ | 産学官民連携による地域課題の解決の推進 | 12 |
| エ | データ活用（EBPM）の推進 | 13 |
| 7 | 参考資料 | 13 |

1 策定の趣旨

本市は、令和3（2021）年3月に『第二次指宿市総合振興計画 後期基本計画』を策定し、目指すべき将来都市像の“豊かな資源が織りなす食と健幸のまち”を実現するため、各種施策を推進し、市民の皆様と協働しながらまちづくりを展開しています。一方、時代は、急速な技術革新、グローバル化の進展、少子・高齢化の進行や人口減少、頻発する大規模な自然災害、さらには、新型コロナウイルス感染症の拡大による社会・経済の混乱など、今後の自治体の運営にも大きな影響を及ぼす大きな転換期を迎えています。

そのような中、国は令和3（2021）年9月に「誰一人取り残されない、人に優しいデジタル化」をテーマに、日本のデジタル社会実現のための司令塔としてデジタル庁を発足しました。また、鹿児島県においても、県全体のデジタル化を推進し、社会変革を実現することで課題解決につなげていくため、令和4（2022）年3月に『鹿児島県デジタル推進戦略』を策定しました。

本市においても、令和3（2021）年度に市内全域の光ブロードバンドサービスの環境整備が完了したことを契機に、デジタル活用の推進を広く市内外へ周知するため、令和5（2023）年1月に『指宿市デジタル活用宣言』を行いました。

そして、この度、本市におけるデジタル活用の推進を実現するために、具体的な取り組み内容を明記した『指宿市デジタル・トランスフォーメーション（DX）※¹（図1）推進ビジョン』を策定しました。

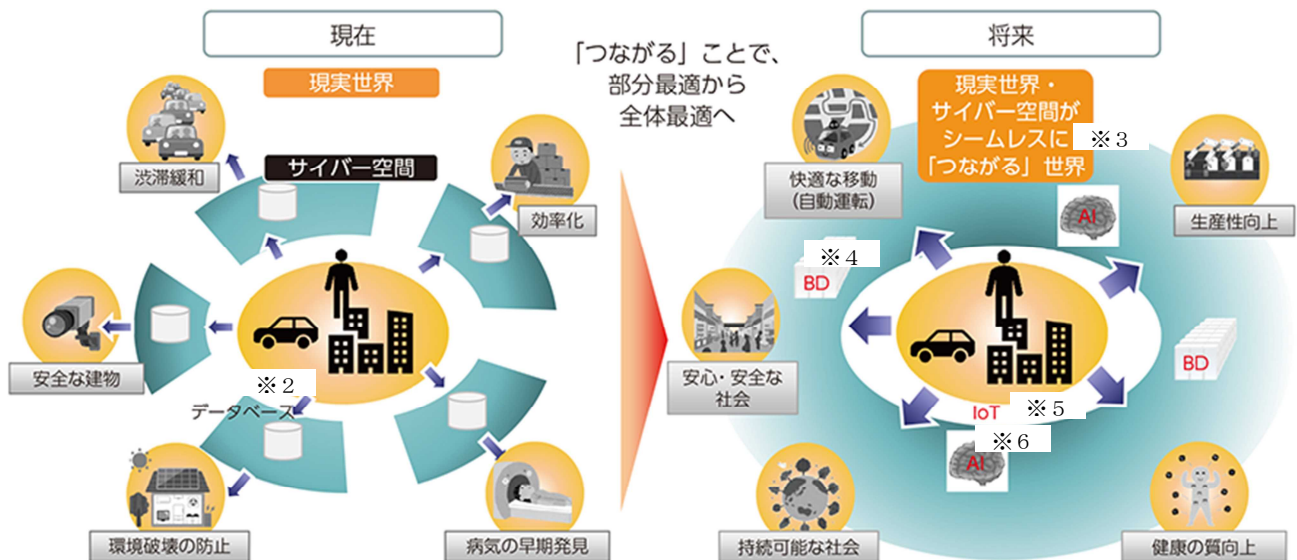


図1 デジタル・トランスフォーメーション

出典：平成30年版情報通信白書（総務省）

<https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/h30/html/nd102200.html>

- ※1 デジタル・トランスフォーメーション（DX）…IT（情報技術）の浸透により、人々の生活をあらゆる面でより良い方向に変化させるという概念のこと。
- ※2 データベース…コンピュータにデータを蓄積するソフトウェアまたはそのデータの集まりのこと。
- ※3 シームレス…ITの分野では、サービスやシステムなどが複数の要素や複数の異なる提供主体の組み合わせで構成されているとき、利用者側から見てそれぞれの違いを認識・意識せずに一体的に利用できる状態のこと。
- ※4 BD（ビッグデータ）…デジタル化の進展やネットワークの高度化、またスマートフォンやセンサー等IoT関連機器の小型化・低コスト化によるIoTの進展により、スマートフォン等を通じた位置情報や行動履歴、インターネットやテレビでの視聴・消費行動等に関する情報、また小型化したセンサー等から得られる膨大なデータ。
- ※5 IoT（Internet of Things）…「モノのインターネット」という意味。ネットワークを通じてサーバーやクラウドと接続して相互に情報交換をする仕組み。
- ※6 AI（Artificial Intelligence）…「人工知能」という意味。

2 ビジョンの目的

本ビジョンは、『第二次指宿市総合振興計画 後期基本計画』が示す目指すべき姿の実現を推進するため、デジタル政策の内容等を記載するとともに、産官学民が一丸となってDXに取り組む上での方向性を示すことを目的に策定するものです。

3 国の基本内容等

国は、少子高齢化・人口減少社会や新型コロナウイルスによる社会変革等の現状認識の下で『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』を『世界最先端デジタル国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画』に改定し、令和2（2020）年7月17日に閣議決定しています。

その後、令和2（2020）年12月25日には、令和3（2021）年度のデジタル庁創設や全省庁及び地方自治体のDX推進のための実行計画である『2020年改訂版デジタル・ガバメント実行計画』が閣議決定され『自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画』が策定されました。

また、国は『第5期科学技術基本計画』を策定し、「狩猟社会（Society1.0）」、「農耕社会（Society2.0）」、「工業社会（Society3.0）」、「情報社会（Society4.0）」に次ぐ新たな社会として「Society5.0（図2）」を提唱し、インターネット上の仮想空間（サイバー空間）と現実空間（フィジカル空間）を高度に融合させたシステムにより経済発展と社会的課題の両立を目指した取り組みを進めています。



図2 Society5.0で実現する社会

出典：Society5.0（内閣府）

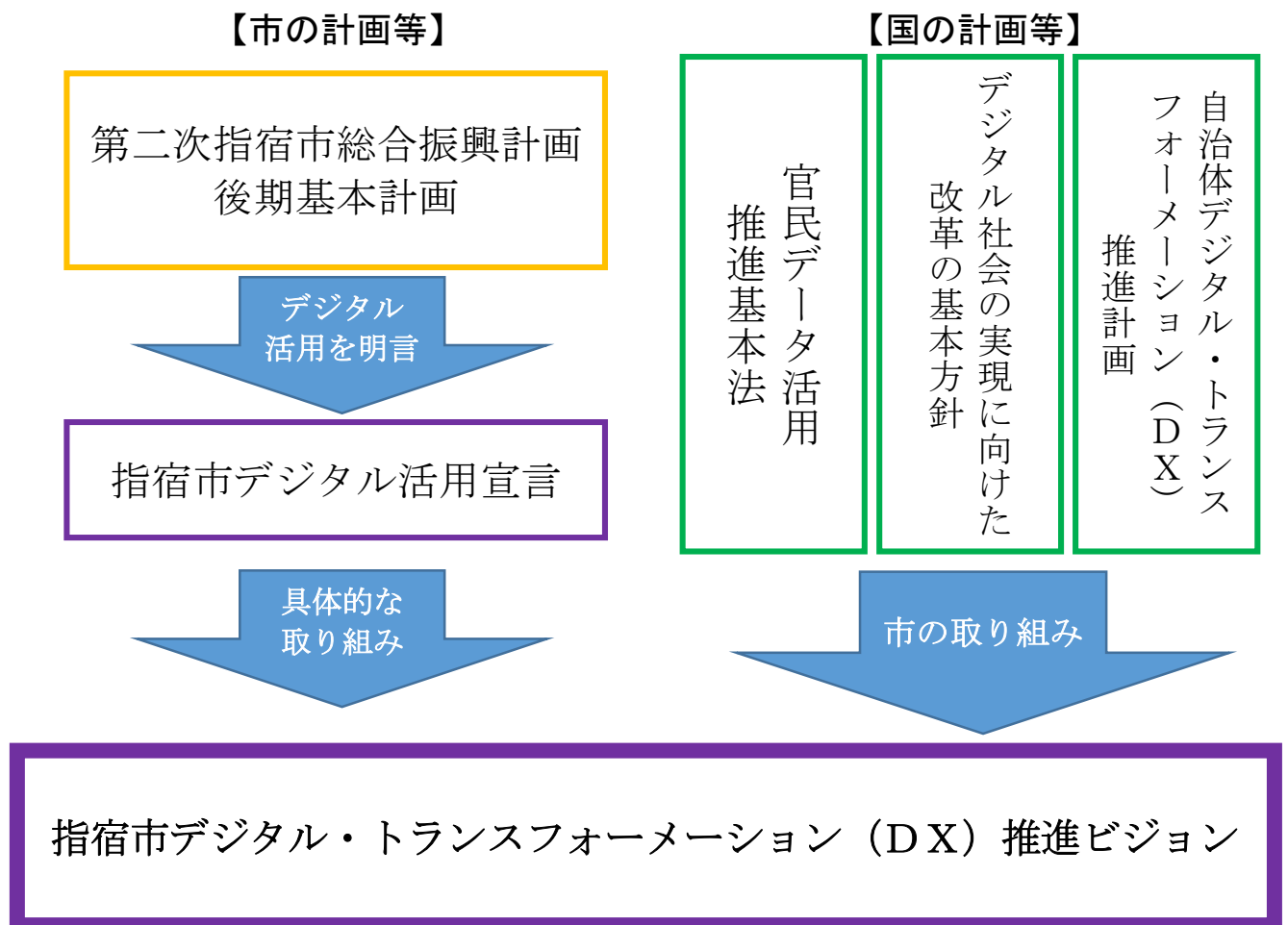
https://www8.cao.go.jp/cstp/society5_0/index.html

※7 イノベーション…物事の「新結合」「新機軸」「新しい切り口」「新しい捉え方」「新しい活用法」（を創造する行為）のこと。

4 ビジョンの位置づけ

官民データ活用推進基本法（平成 28 年法律第 103 号）及び国の各種計画等並びに令和 3（2021）年度策定の『第二次指宿市総合振興計画 後期基本計画』を踏まえ、本ビジョンを次のとおり位置付けます。

- ① 官民データ活用推進基本法第 9 条第 3 項に規定する『市町村官民データ活用推進計画』のビジョン
- ② 『デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針』（令和 2（2020）年 12 月 25 日 閣議決定）が示す内容を踏まえ、本市が実現すべきビジョン
- ③ 総務省『自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画』が示す取り組み事項を、本市で具体化するためのビジョン
- ④ 本市の『第二次指宿市総合振興計画 後期基本計画』が示す目指すべき姿の実現を推進するためのビジョン



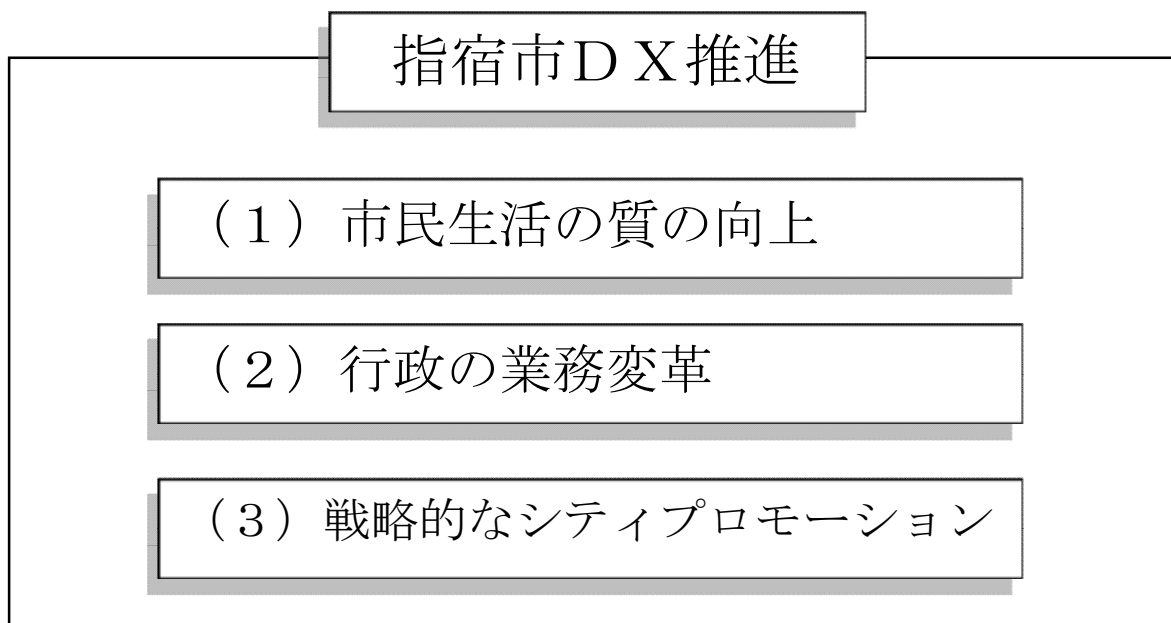
5 ビジョンの期間

令和 5（2023）年度から令和 7（2025）年度までとします。

なお、期間及び内容については、国の動向や社会情勢に応じて適宜見直しを行う可能性があります。

6 重点的な取り組み

本市のDXを推進するために3つの重点的な取り組みを設定し、各種事業にデジタルを活用いたします。



(1) 市民生活の質の向上

防災・教育・福祉・経済活動など、市民が生活する上で密接に関係するあらゆる場面においてデジタル技術を活用し、市民生活の質の向上につなげる重点的な取り組みは以下のとおりです。

ア 各種行政手続きのオンライン化

行政手続きのオンライン化は、市民の利便性向上や行政の効率化の効果が高い取り組みであるため、これまでも取り組みを進めてきましたが、更なるオンライン申請の利用向上を図るためにも、引き続き、申請件数が多い手続きを優先して取り組みを進めます。

⇒ 近年の主な取り組み

- ・鹿児島県電子申請システム^{※8}の活用推進
- ・令和4(2022)年度 デジタル田園都市国家構想^{※9}推進交付金を活用し、一部施設に公共施設予約システムを導入

イ 窓口手続きのデジタル化

行政手続きのオンライン化により、市役所に行かなくても各種手続きを実施できる環境を整備してまいります。今後も住民サービスの観点から窓口での手続きを希望される方々に対しても、デジタル化の恩恵が享受できるよう、デジタルを活用した待ち時間の短縮や書面手続の負担軽減の取り組みを推進します。

※8 電子申請システム…申請や届出などの行政手続を、インターネットを利用して自宅や会社のパソコン・スマートフォン等を使って行えるようにするもの。

※9 デジタル田園都市国家構想…地域の豊かさをそのままに、都市と同じ又は違った利便性と魅力を備えた、魅力溢れる新たな地域づくりを行うこと。具体的には、「暮らし」や「産業」などの領域で、デジタルの力で新たなサービスや共助のビジネスモデルを生み出しながら、デジタルの恩恵を地域全体に届けていくことを目指すもの。

ウ マイナンバーカード^{※10}の活用促進

今後、本人確認手法として標準化されることが見込まれるマイナンバーカードが一定数普及したことを踏まえ、マイナンバーカードやスマートフォンを活用した個人認証の環境整備を図ります。

⇒ 近年の主な取り組み

- ・令和4（2022）年度 デジタル田園都市国家構想推進交付金を活用し、証明書等コンビニ交付サービスを導入

エ 市関連施設のキャッシュレス^{※11}化

市の関連施設等におけるキャッシュレス化は、市民サービスや利便性の向上、感染症拡大防止に係る非接触環境の整備が図られるとともに、現金管理・会計処理等に係る業務の効率化、職員の生産性の向上にもつながることから、多様な手段の導入を推進します。

⇒ 近年の主な取り組み

- ・令和3（2021）年度～ 市役所窓口等での二次元コード決済の導入
- ・市営唐船峡そうめん流し等の施設におけるクレジットカード決済の環境整備

オ デジタルデバイド^{※12}対策の推進

「誰一人取り残されない、人に優しいデジタル化」を目標に、高齢者等をはじめとしたデジタル活用に不安のある市民を対象に、スマートフォン講習会等を開催することにより、デジタルデバイドの解消及びメディアリテラシー^{※13}の向上を図ります。

⇒ 近年の主な取り組み

- ・令和3（2021）年度～ YouTube『初心者向け簡単デジタルサポート室 from 指宿』において、デジタルに関連する解説動画等を投稿
- ・令和4（2022）年度 デジタル活用支援推進事業等を活用し、計30回以上のスマートフォン講習会（写真1）を実施



写真1 スマートフォン講習会の様子

※10 マイナンバーカード…国民一人一人に割り当てられる番号が記載された顔写真付のカードのこと。

※11 キャッシュレス…現金を使わないこと。

※12 デジタルデバイド…「インターネットやパソコン等の情報通信技術を利用できる者と利用できない者との間に生じる格差」のこと。

※13 メディアリテラシー…テレビや新聞等のマスメディアやインターネットから受け取った情報を主体的に読み取る能力や情報を取捨選択する能力のこと。

カ デジタル技術を活用した市民向け情報発信の強化


防災情報等の市民が広く共有すべき必要な情報の提供をはじめ、一人ひとりの多様な日常生活に応じて、必要な情報を受け、利用できる「行政サービス」の構築に向けた取り組みを推進します。

⇒ 近年の主な取り組み

- ・令和4（2022）年9月1日 指宿市LINE公式アカウント運用開始

◎指宿市LINE公式アカウント情報

| | |
|--------|---|
| アカウント名 | 指宿市 (@ibusuki_city) |
| 二次元コード |  |



【スケジュール】

| 項目 | 令和5（2023）年度 | 令和6（2024）年度 | 令和7（2025）年度 |
|--------------------------|------------------|--------------|-------------|
| ア 各種行政手続きのオンライン化 | 運用 | オンライン化の整備の拡充 | |
| イ 窓口手続きのデジタル化 | 導入検討 | 検証・整備 | |
| ウ マイナンバーカードの活用促進 | 利便性の向上及び活用促進 | | 検証・活用促進 |
| エ 市関連施設のキャッシュレス化 | 随時、導入・検証・整備 | | |
| オ デジタルデバйд対策の推進 | 講習会、ボランティア養成等の実施 | | 検証・事業展開 |
| カ デジタル技術を活用した市民向け情報発信の強化 | 情報発信方法の調査・研究・検討 | | 発信の強化 |

2) 行政の業務変革

市民生活に寄り添うサービスを提供する基盤となる行政の業務について、デジタル技術の活用を積極的に推進し、効率化を進めるための重点的な取り組みは以下のとおりです。

ア 職員のデジタルリテラシー^{※14}の向上

外部人材を活用した専門講師による研修等を実施し、職員のデジタルリテラシーや自治体DXの知見の向上を進めます。また、職員が主体的に自治体DXに則した業務改革を考え、提案出来るような取り組みを推進します。

⇒ 近年の主な取り組み

- ・令和元（2019）年～4（2022）年度 総務省地域情報化アドバイザーの活用
- ・令和4（2022）年度 一般社団法人日本デジタル・トランスフォーメーション推進協会との包括連携協定締結

イ 業務見直し（BPR^{※15}）及びペーパーレス化の推進

内部事務を見直し、デジタル機器を活用した作業工程の省力化（図3）やペーパーレス化、情報共有の取り組み等、業務の効率化や最適化を推進します。

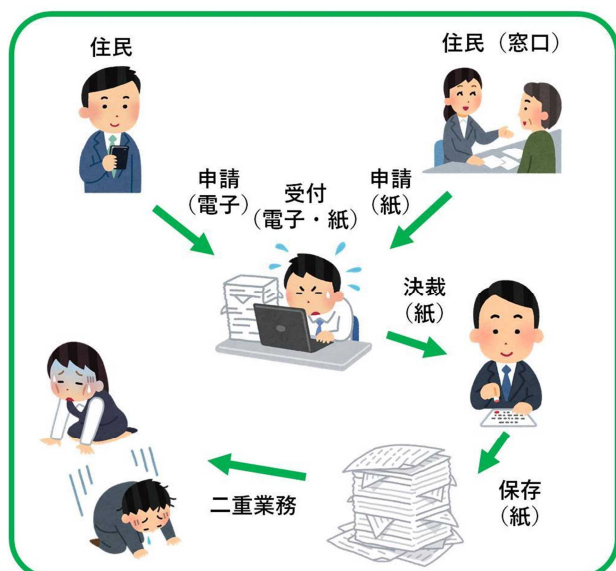
また、行政手続きにおける書面・押印・対面の見直しについては、市民サービスの向上に資するものとして地方公共団体においても積極的に取り組むことが求められています。

今後、書面・押印・対面の更なる見直しを行うとともに行政手続きのオンライン化を積極的に進め、BPRの取り組みを推進します。

⇒ 近年の主な取り組み

- ・令和3（2021）年度 市役所で取り扱う各種申請書等の押印省略の見直しの実施

非効率な例：部分的な見直し



効率的な例：全体的な見直し

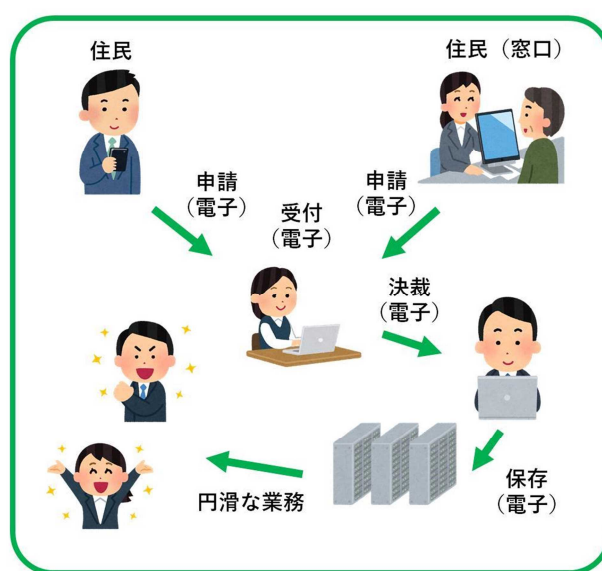


図3 業務フローの見直しイメージ図

※14 デジタルリテラシー…コンピュータで扱える情報について適切に理解し、自ら活用できる能力のこと。

※15 BPR (Business Process Re-engineering) …既存の業務内容や業務フロー、組織構造を全面的に見直し、再設計すること。

ウ 国の推進するシステム標準化・共通化への円滑な対応

「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、国の策定する標準仕様に準拠したシステムへの移行と、国で用意するガバメントクラウド^{※16}（図4）上への再構築を行えるよう市内の体制整備を図り、国の動向を見据えながら、取り組みを進めます。

⇒ 近年の主な取り組み

- ・令和4（2022）年度 標準準拠システムへの文字同定^{※17} 業務の実施

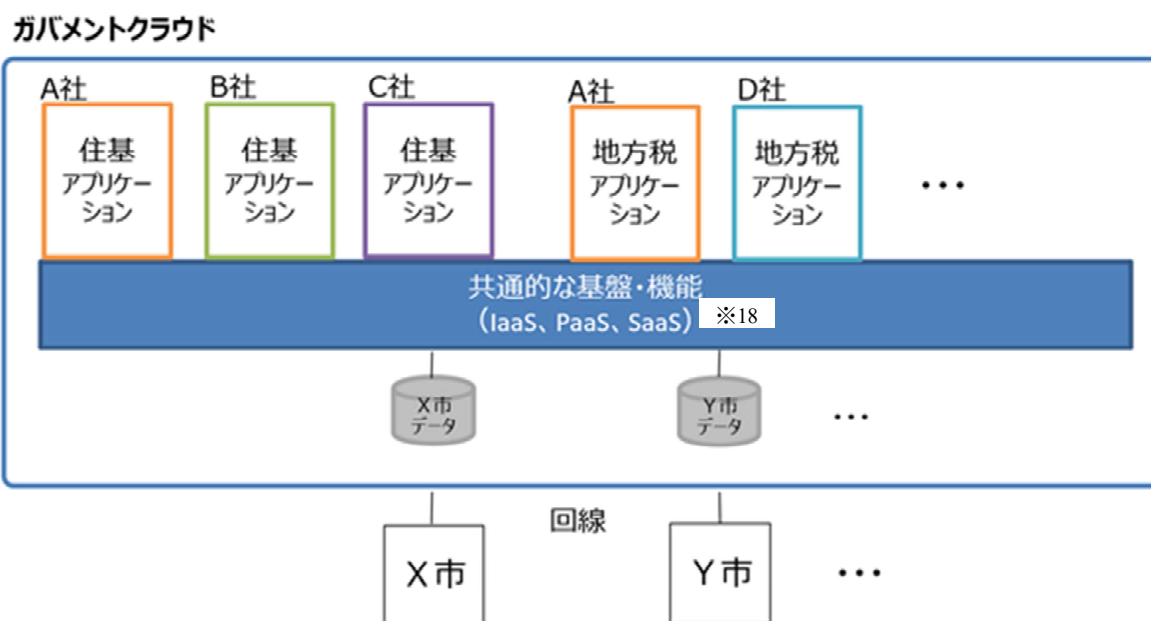


図4 システムの標準化・共通化イメージ

出典：地方自治体によるガバメントクラウドの活用について（内閣官房情報通信技術（IT）総合戦略室）
https://www.soumu.go.jp/main_content/000758330.pdf

エ 国の推進する行政手続きのオンライン化の効率的な運用の推進

市役所に行かなくても手続きが完了する環境を整備・拡充するため、添付書類の省略や押印の見直しを推進し、マイナポータルによるオンライン手続きを含め、更なるオンライン手続きの拡大と利用促進を行います。

⇒ 近年の主な取り組み

- ・令和4（2022）年度 申請管理システム^{※19} 導入

※16 ガバメントクラウド…政府の情報システムについて、共通的な基盤・機能を提供する複数のクラウドサービスの利用環境のこと。

※17 標準準拠システムへの文字同定…地方公共団体情報システムの標準化に伴い、システム上で使用する文字セットが文字情報基盤文字に統一されることとなるため、文字情報基盤文字に移行を行う為の一連の準備を行うもの。

※18 IaaS (Infrastructure as a Service) ,PaaS (Platform as a Service) ,SaaS (Software as a Service) …クラウドサービスの種類のこと。

※19 申請管理システム…マイナポータルと基幹システムのオンライン接続を計画的・安定的に実施するためのもの。

オ AI・RPA^{※20}等の利用促進

システム標準化・共通化や行政手続きのオンライン化による業務見直し等を契機に、総務省の発行しているAI（図5）・RPA導入ガイドブックを参考に、AIやRPAの導入・活用を推進します。

⇒ 近年の主な取り組み

- ・令和4（2022）年度 デジタル田園都市国家構想推進交付金を活用し、観光チャットボット^{※21}システム等を導入

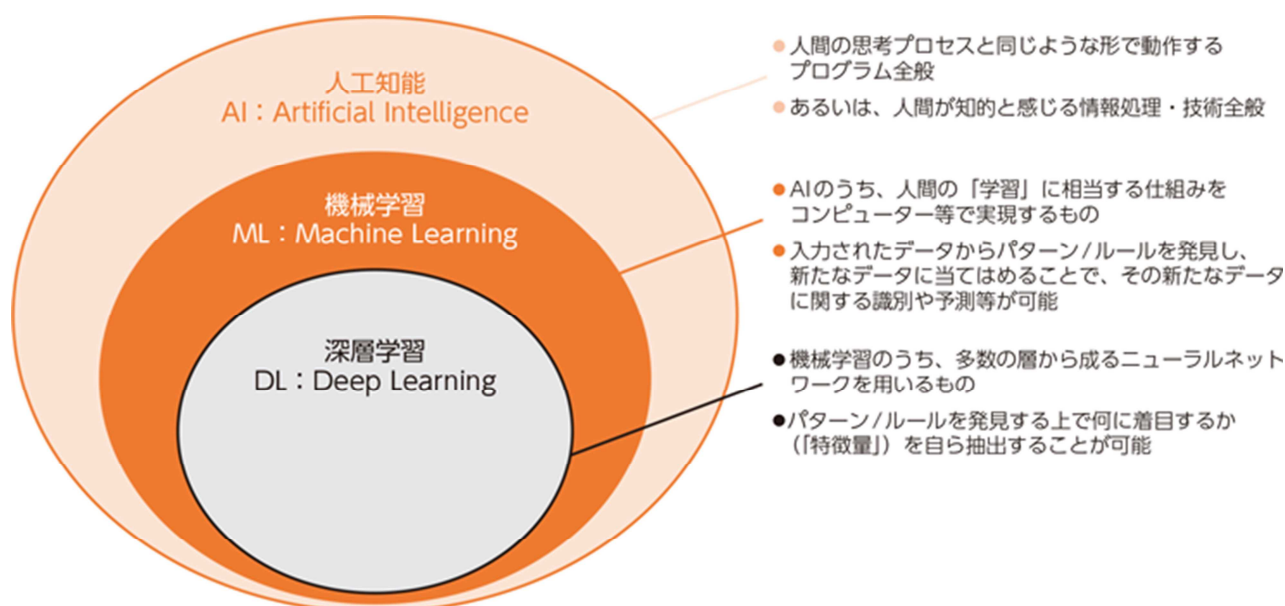


図5 AI・機械学習・深層学習の関係

出典：令和元年版情報通信白書（総務省）

<https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/r01/html/nd113210.html>

カ セキュリティ対策の徹底

国が示す情報セキュリティポリシー^{※22}ガイドラインを踏まえ、適切に本市の情報セキュリティポリシーを運用し、セキュリティ対策を徹底します。

⇒ 近年の主な取り組み

- ・令和4（2022）年度 指宿市情報セキュリティポリシーの一部改正

キ テレワーク^{※23}の推進

テレワーク導入事例や情報セキュリティポリシーガイドライン等を参考にして、テレワークの導入・活用を図ります。また、システム標準化・共通化や行政手続きのオンライン化による業務見直し等に合わせ、対象業務も検討します。

※20 RPA（Robotic Process Automation）…人がパソコン上で日常的に行っている作業を、人が実行するのと同じかたちで自動化する機能。人が行う処理手順を登録しておけば、人が操作するのと同じ様に、複数のシステムやアプリケーションを操作し、実行することが出来る。

※21 チャットボット…チャットなどのサービスにおいて、自動応答を行うプログラムの総称。

※22 情報セキュリティポリシー…企業や組織が情報セキュリティを保つための全体的な指針や方針を定めたルールのこと。

※23 テレワーク…情報通信技術（ICT = Information and Communication Technology）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。

【スケジュール】

| 項目 | 令和5（2023）年度 | 令和6（2024）年度 | 令和7（2025）年度 |
|--------------------------------|-----------------------|--------------------|-------------|
| ア 職員のデジタルリテラシーの向上 | 職員研修等の実施 | | |
| イ 業務見直し（BPR）及びペーパーレス化の推進 | BPRの調査 | BPR及びペーパーレス化の段階的实施 | |
| ウ 国の推進するシステム標準化・共通化への円滑な対応 | 国の動向を注視し、円滑なシステム移行の実施 | | |
| エ 国の推進する行政手続きのオンライン化の効率的な運用の推進 | 運用 | オンライン化の拡充 | |
| オ AI・RPA等の利用促進 | 導入後の検証 | 調査・研究 | 拡充 |
| カ セキュリティ対策の徹底 | 更改 | 国のガイドラインに沿った運用 | |
| キ テレワークの推進 | 運用のための調査・研究 | | |

③ 戦略的なシティプロモーション※24

指宿市の魅力を市内外へ効果的に発信し、地域のブランド力・イメージ・認知度の向上を図ることで、交流人口・関係人口を拡大させ、あらゆる産業の発展につなげます。

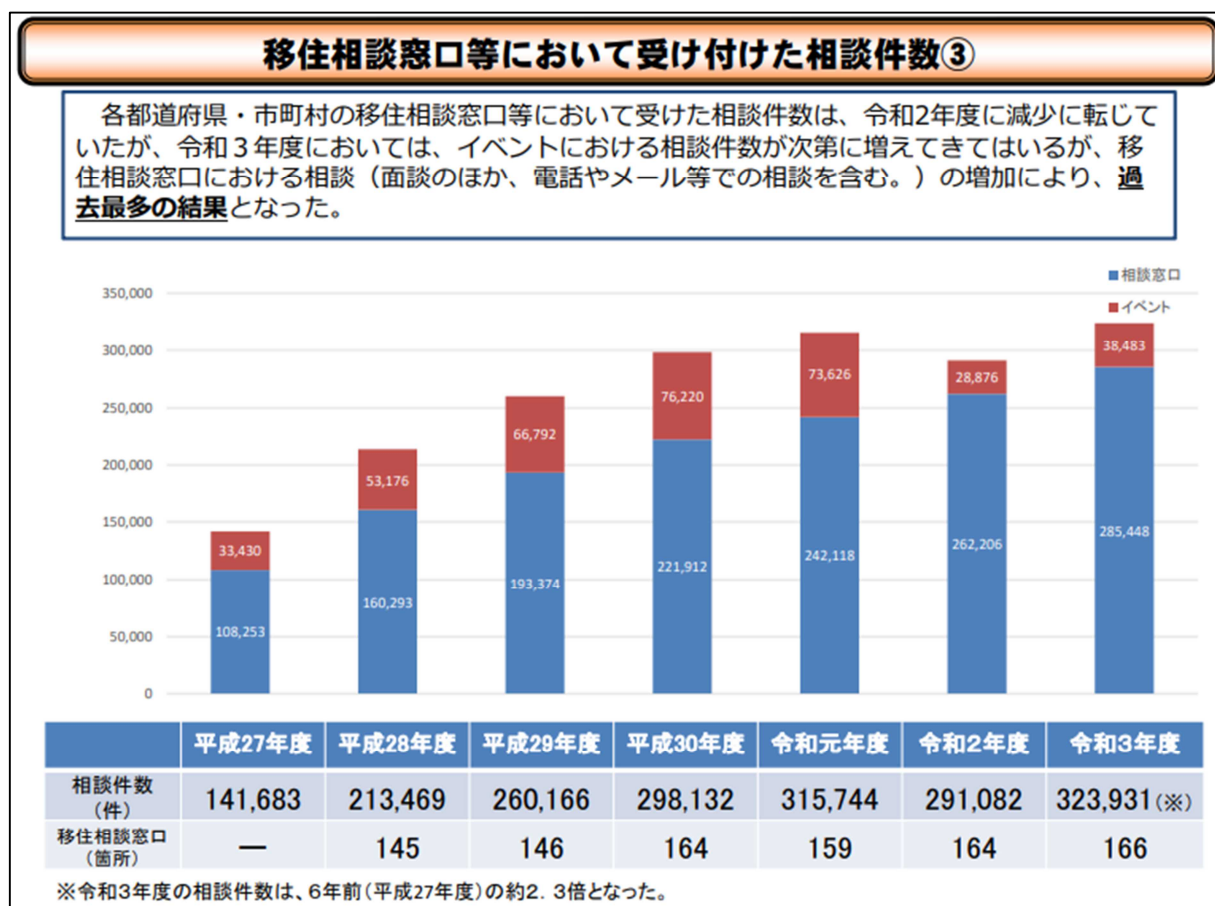
ア デジタル技術を用いた交流人口・関係人口の拡大

インターネットの普及により、時間や場所にとらわれない働き方を選択しやすくなったり、新型コロナウイルス感染症の影響で、新しい生活様式によるテレワークやリモートワークなどが増加したりすることで、田舎暮らしや地方との関わりを求める人も増加傾向（表）にあります。そういった人々に対して市の取り組みをPRする等、デジタル技術を活用して交流人口や関係人口が拡大する取り組みを推進します。

⇒ 近年の主な取り組み

- ・令和3（2021）年度～ フリーランス※25 に優しいまちづくり事業
- ・令和4（2022）年度 デジタル田園都市国家構想推進交付金を活用し、指宿駅構内総合観光案内所用デジタルサイネージ※26 の導入

表 移住相談件数の推移



出典：令和3年度における移住相談に関する調査結果（総務省）
https://www.soumu.go.jp/main_content/000845682.pdf

※24 シティプロモーション…ある地域の認知度向上やブランド力向上を目的として行われる活動のこと。

※25 フリーランス…特定の企業や団体、組織に属しておらず、自らの技能を提供することにより社会的に独立した個人事業主もしくは個人事業法人

※26 デジタルサイネージ…情報通信技術を用いてターゲットに適したコンテンツを適宜表示する公衆型広告のこと。電子看板などともいう。

イ 広報DX^{※27}による戦略的な情報発信の推進

広報を行う上で「地域住民へ正しい情報を伝える」というこれまでの活動だけではなく、広報DXを推進し、地域課題解決に寄与する様々な活動に、地域内外の人々を広く巻き込み、積極的かつ戦略的な情報発信を推進します。

⇒ 近年の主な取り組み

- ・各SNS^{※28}の特性を活かした戦略的な情報発信の実施
- ・動画コンテンツを事業者、大学、市役所、市民等が相互連携し、多様な視点を取り入れた広報の実施によるコンテンツの強化

ウ 産学官民連携による地域課題の解決の推進

地域課題の解決については、企業、教育機関、官公庁、地域住民などがそれぞれ持つ強みを活かしつつ、デジタルツールを活用することで、新たな解決策を生み出すことができると考えられます。そういった多様なつながりからイノベーションを起こせる取り組みを推進します。

⇒ 近年の主な取り組み

- ・令和4（2022）年度 デジタルボランティア^{※29}を養成（写真2・図6）し、地域内でスマートフォンを便利に利用できるようサポート体制を構築



写真2 デジタルボランティア養成講座の様子

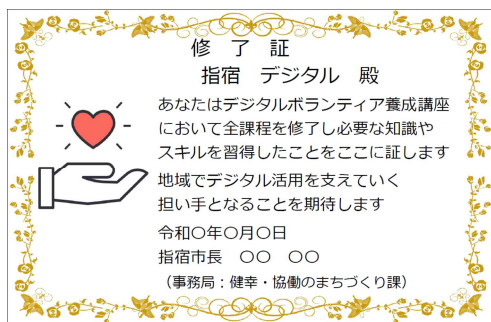


図6 デジタルボランティア養成講座 修了証（見本）

※27 広報DX…広報活動において、DXに取り組むこと。

※28 SNS（Social Networking Service）…登録した利用者だけが参加できるインターネットのWebサイトのこと。

※29 デジタルボランティア…デジタル庁が目指す誰1人取り残されない人に優しいデジタル化を実現できるようデジタルツールに関する知識や利用方法を学んで地域内でデジタルに関する活動を第三者へ説明する役割を担う人。

エ データ活用（EBPM^{※30}）の推進

各種政策立案や産業振興における地域活性化に取り組む上で、データの活用が求められております。市が保有する情報を機械判別できるデータとして整備や管理を行い、利活用する取り組みを進めます。

⇒ 近年の主な取り組み

- ・令和3（2021）年度 RESAS^{※31} 研修の実施

【スケジュール】

| 項目 | 令和5（2023）年度 | 令和6（2024）年度 | 令和7（2025）年度 |
|--------------------------|----------------|--------------|-------------|
| ア デジタル技術を用いた交流人口・関係人口の拡大 | 事業の継続実施 | | 検証・実施 |
| イ 広報DXによる戦略的な情報発信の推進 | 体制整備の構築 | 戦略的な広報の実施 | |
| ウ 産学官民連携による地域課題の解決の推進 | 関連団体の拡充 | 関連団体のメリットの創出 | |
| エ データ活用（EBPM）の推進 | 収集データの拡充・分析・活用 | | 継続的な実施 |

7 参考資料

<総務省 用語辞典>

https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/security/glossary/01.html

<鹿児島県デジタル推進戦略>

https://www.pref.kagoshima.jp/ac03/documents/96975_20220412112244-1.pdf

※30 EBPM（Evidence-Based Policy Making）…統計や業務データなどの客観的な証拠に基づく政策立案のこと。

※31 RESAS…地域経済分析システム。地方創生の様々な取り組みを情報面から支援するために、経済産業省と内閣官房デジタル田園都市国家構想実現会議事務局が提供している。

発行：令和5（2023）年3月
鹿児島県指宿市
〒891-0497 鹿児島県指宿市十町 2424 番地
T E L : 0993-22-2111（代表）
H P : <https://www.city.ibusuki.lg.jp>