

佐世保市DX戦略

- つながるひろがる ^{みらい}未来の ^でSASEBO ^は -

令和4年2月
佐世保市DX推進室



第0章 はじめに

- はじめに
- 戦略の期間・対象範囲

第1章 戦略策定の背景

- 社会環境の変化
- 本市のこれまでの取組

第2章 DXの方向性・進め方

- What—DXで何を指すのか—
- How—どのようにDXを進めるか—
- DXの取組を後押しする3つのしかけ

第3章 佐世保市の変革

- DX戦略の全体像
- DX重点課題 —まちづくり—
- DX重点課題 —行政経営—
- 佐世保市第7次総合計画との関連性

第4章 推進方法

- プロジェクトの推進体制

第0章

本市では、令和2年度から第7次総合計画をスタートし、「海風 薫り 世界へはばたく “キラっ都” SASEBO」というコンセプトの下、着実にまちづくりを推進してきました。

また、情報政策においては、平成12年度の「佐世保市地域情報化基本計画」をはじめとして、これまでも情報化の取組やICT（情報通信技術）の利活用を推進してきており、令和2年度にはICT戦略を策定し、行政経営分野において取組を進めてきました。

それらの取組を進めている中で発生した新型コロナウイルス感染症の拡大は、これまでの生活を一変させるとともに、行政に対する市民等のニーズにも大きな変化をもたらしました。

本市においても、これまで以上に、社会や市民等のニーズ変化を迅速に把握し、柔軟かつスピーディに対応できるよう、今までの行政サービスや市役所のあり方を抜本的に見直すことが求められています。

それには、ICTやデータ活用等も含めたデジタル化だけでなく、業務や組織までも大胆に変革する、DX（デジタル・トランスフォーメーション）に取り組む必要があります。

ついでには、これまでICT戦略にて実施してきた取組をさらに強化するとともに、本市における、今後のDXの方向性（ビジョン）や方針を明確化し、その取組を加速させることを目的として、ここに本戦略を策定します。

第7次佐世保市総合計画

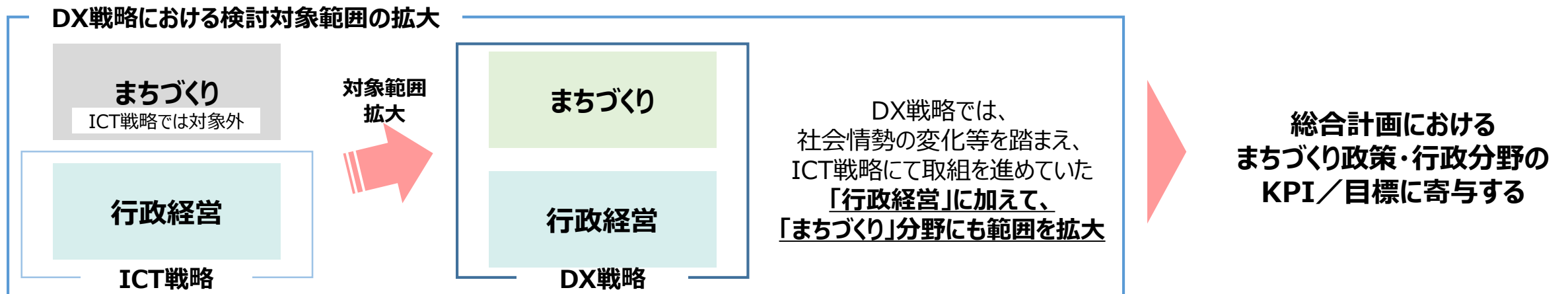
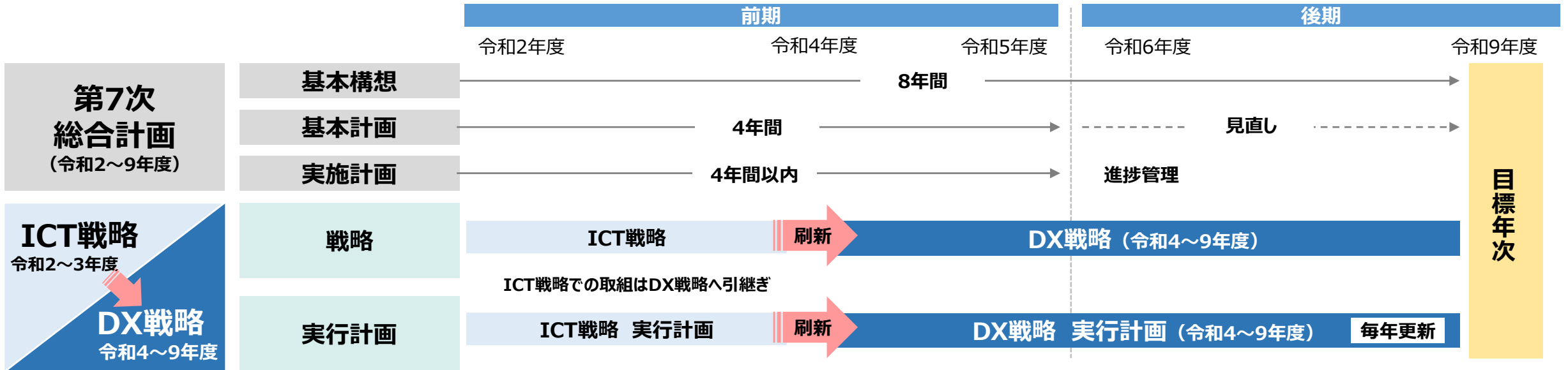
～海風 薫り 世界へはばたく
“キラっ都”SASEBO～

情報政策の面から補完

佐世保市 DX戦略
～つながる ひろがる 未来のSASEBO～
情報政策における最上位の戦略

戦略の期間・対象範囲

本戦略は、令和2年度に策定したICT戦略での取組を引き継ぎ、これまでの対象である行政経営に加えて、まちづくり分野も対象とし策定しました。
 また、本戦略の目標年次は、佐世保市第7次総合計画に合わせて令和9年度とし、個別施策・事業については、実行計画にて毎年更新を行います。

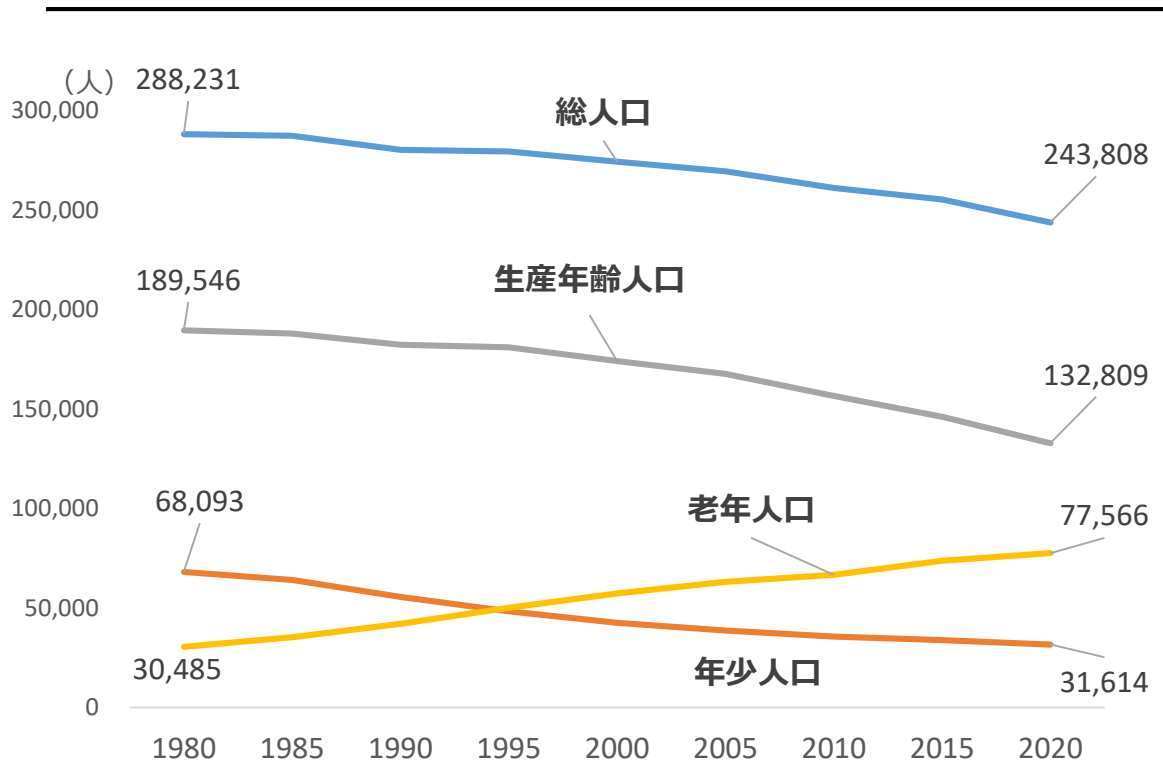


第1章 戦略策定の背景

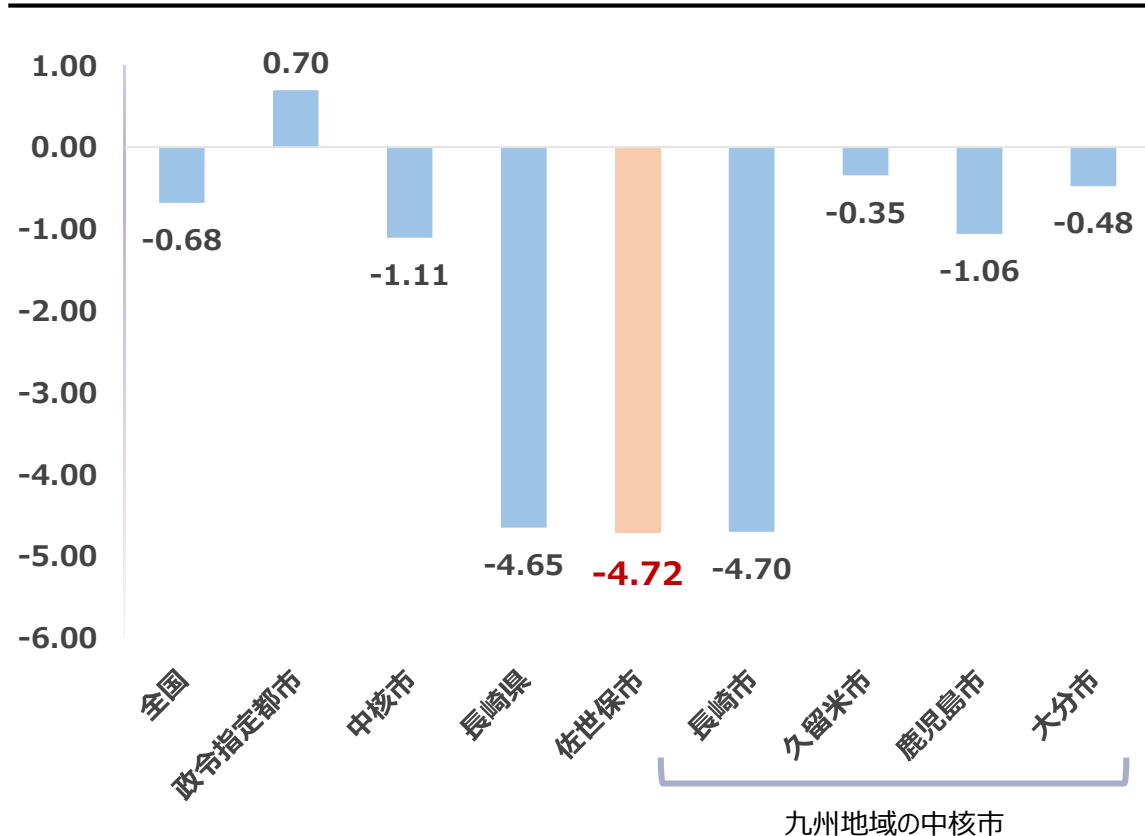
人口減少や少子高齢化の加速と外国人住民数の増加による市民の多様化 (1/2)

本市では、**総人口の減少と少子高齢化**が進むことにより、働き手である生産年齢人口と支えられる人とのアンバランスが今後より加速化することが想定されます。また、**人口減少率については、全国の他中核市と比較しても減少率が極めて高い**ことから、人口構造の変化に合わせた業務の見直しと合わせて、まちの振興にも取り組む必要があります。

佐世保市の人口推移



5年間の人口減少率 (2015年と2020年の減少率)



【出典】総務省「国勢調査」、国立社会保障・人口問題研究所「日本の地域別将来推計人口」、佐世保市統計ポータルサイト「年齢別推計人口」

【出典】令和2年度国勢調査 (速報集計)

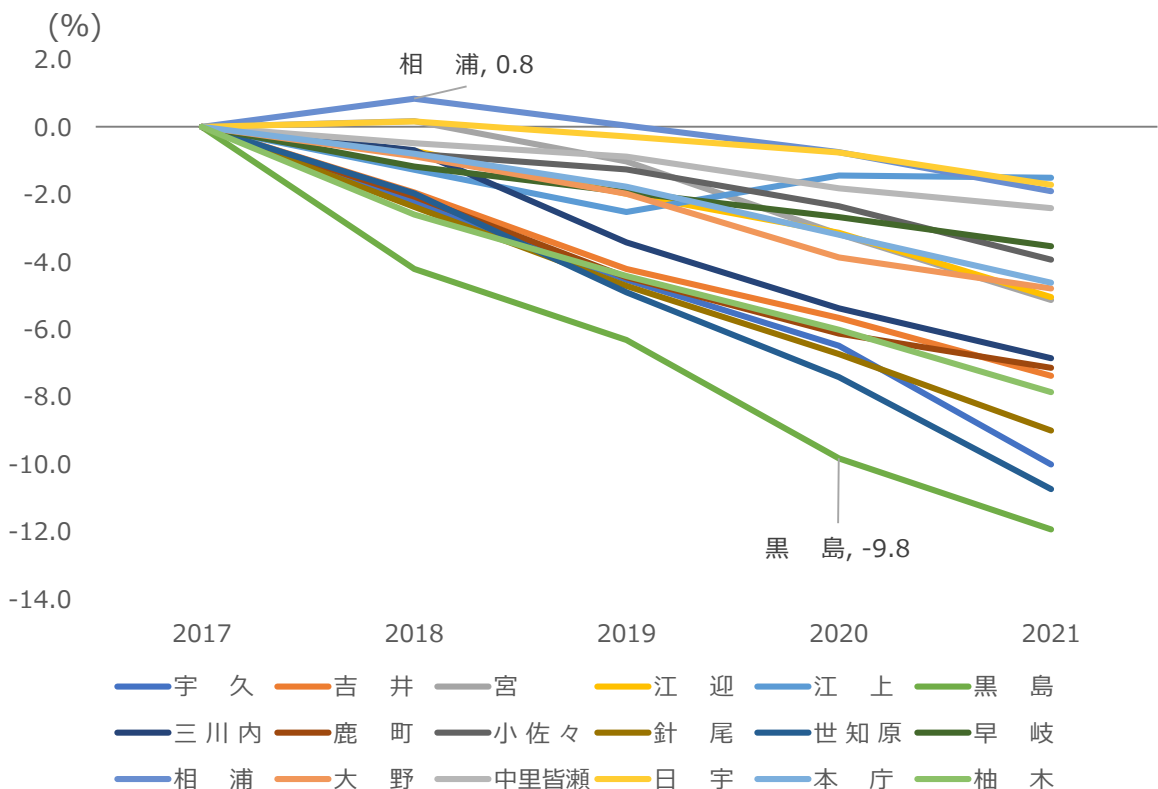
人口減少や少子高齢化の加速と外国人住民数の増加による市民の多様化 (2/2)

人口減少率は地域によって差が生じていますが、**地域差を考慮した上での行政サービス**を検討する必要があります。

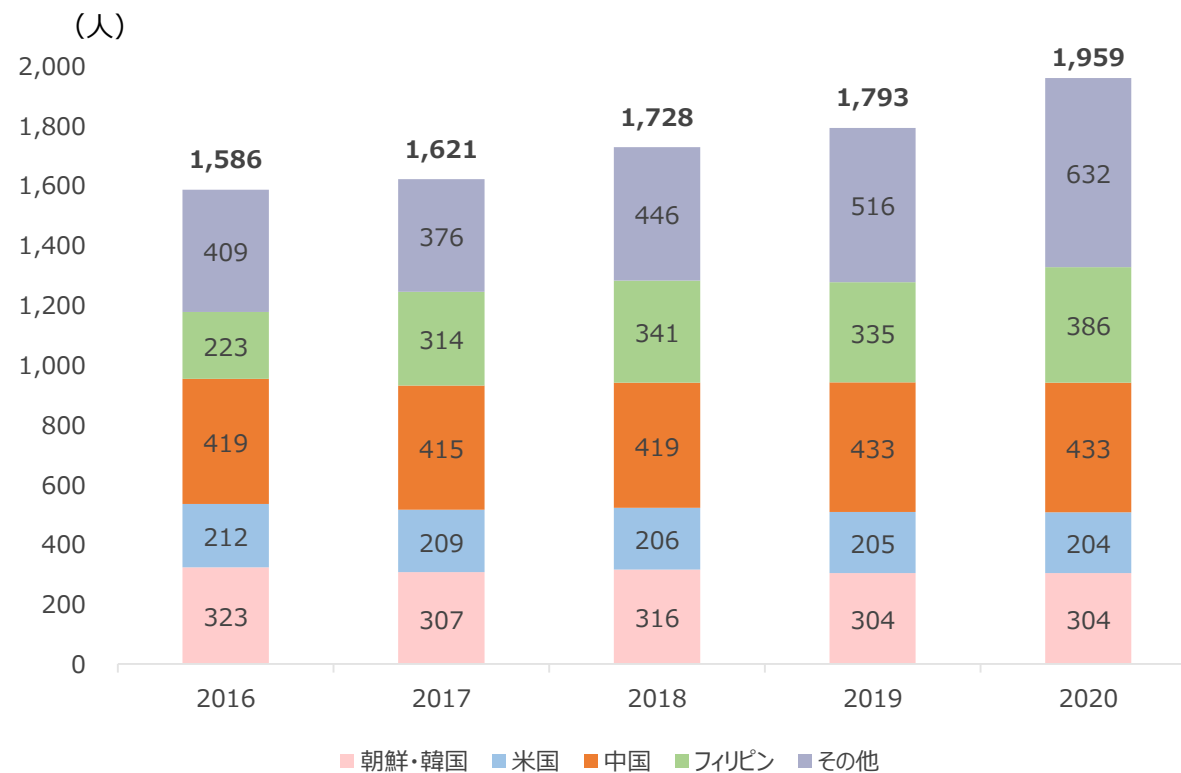
また、**外国人住民数は年々増加**しており、国籍も多岐にわたることから、**市民の多様性やニーズ複雑化への対応も必要**となります。

支所別平均人口減少率

※2017年を基準として減少率を算出



佐世保市の外国人住民数の推移



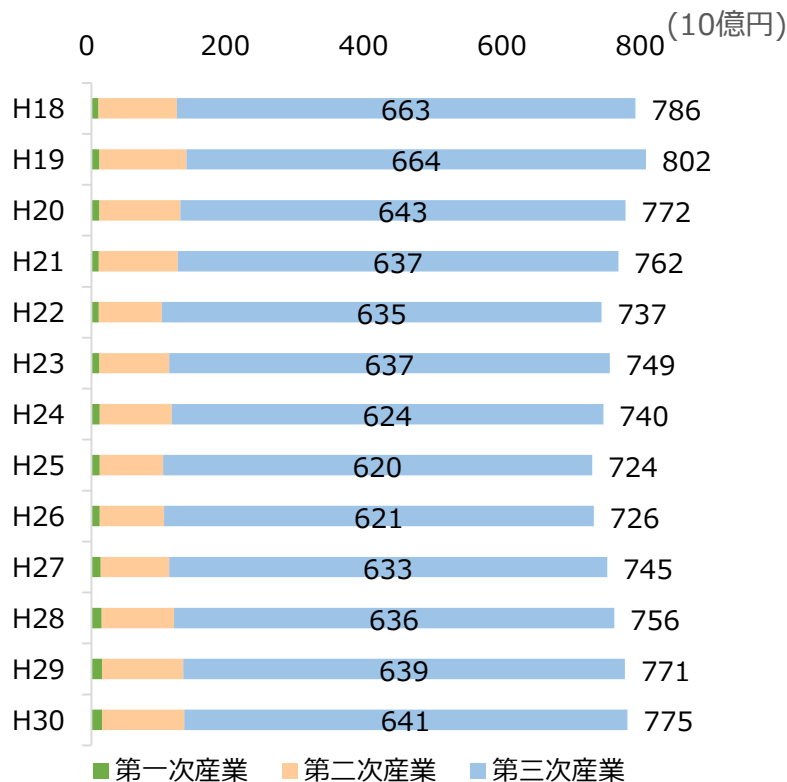
【出典】佐世保市統計ポータルサイト「支所別推計人口」

【出典】令和2年版佐世保市統計書 (第31回)

企業数の減少と経済規模拡大の必要性

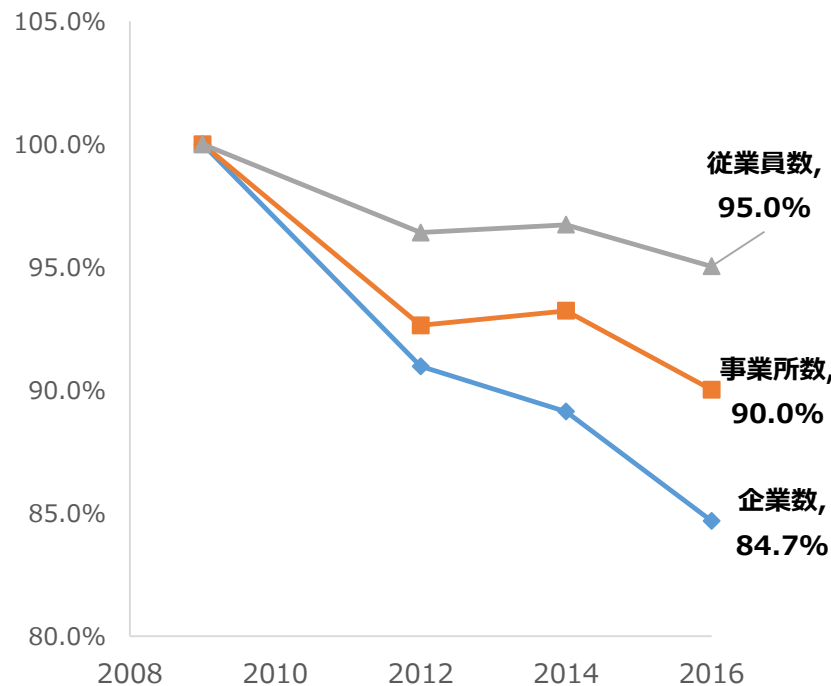
本市では、**総生産の大半が第三次産業**となっています。また、市における**全体の企業数や事業者数、従業員数は減少傾向**となっています。また、一人あたりの経済規模は、近年上昇傾向にあるものの、依然として長崎県平均よりも低い水準となっており、産業の活性化が急務となっています。

産業分類別 総生産の推移



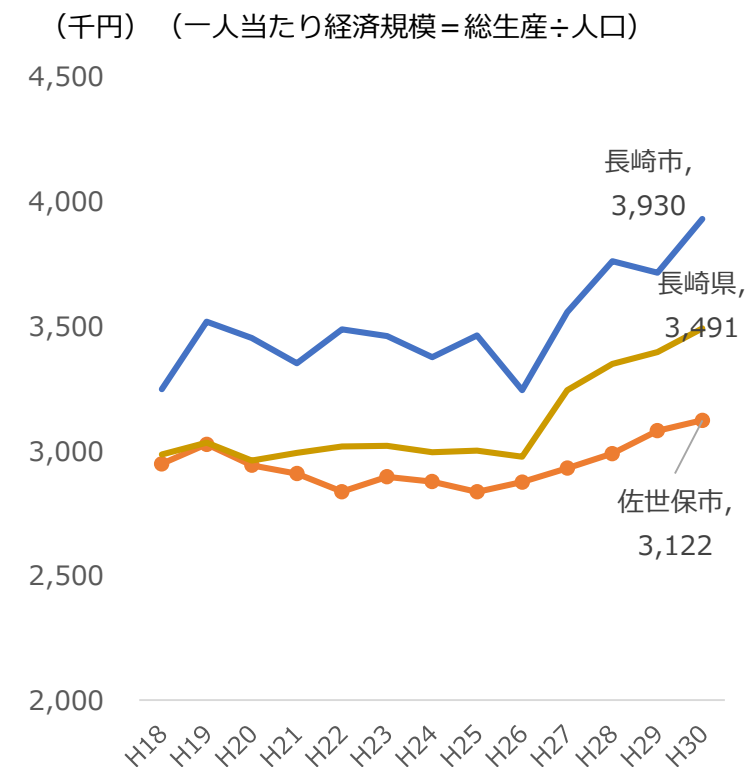
【出典】長崎県 平成30年度 長崎県の市町民経済計算

佐世保市の企業数等の増減率



【出典】経済センサス
【注記】企業数は、法人と個人事業所を合算した数値。従業者数は事業所単位の数値。

1人あたり経済規模推移表



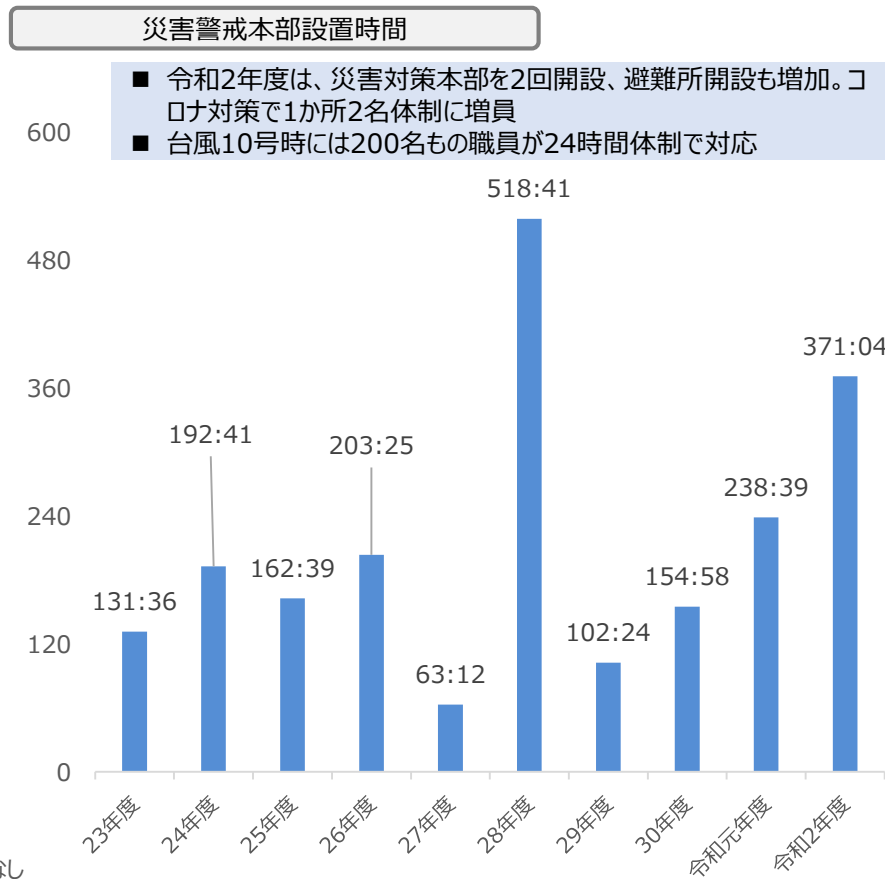
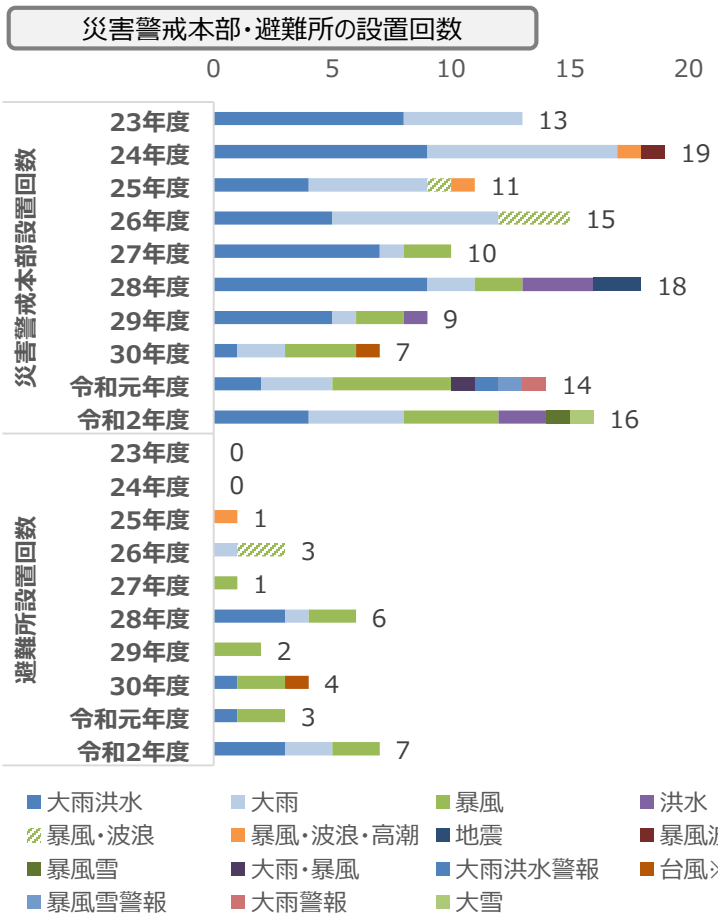
【出典】長崎県 平成30年度 長崎県の市町民経済計算

自然災害や感染症への対応

本市では**自然災害等への対応として、災害警戒本部や必要に応じた避難所の設置**を行っています。今後も豪雨等の**災害リスクに備える必要**があります。また、本市におけるPCR等検査も月に1,000件を超えるなど、引き続き**新型コロナウイルスへの対応**が必要となっています。

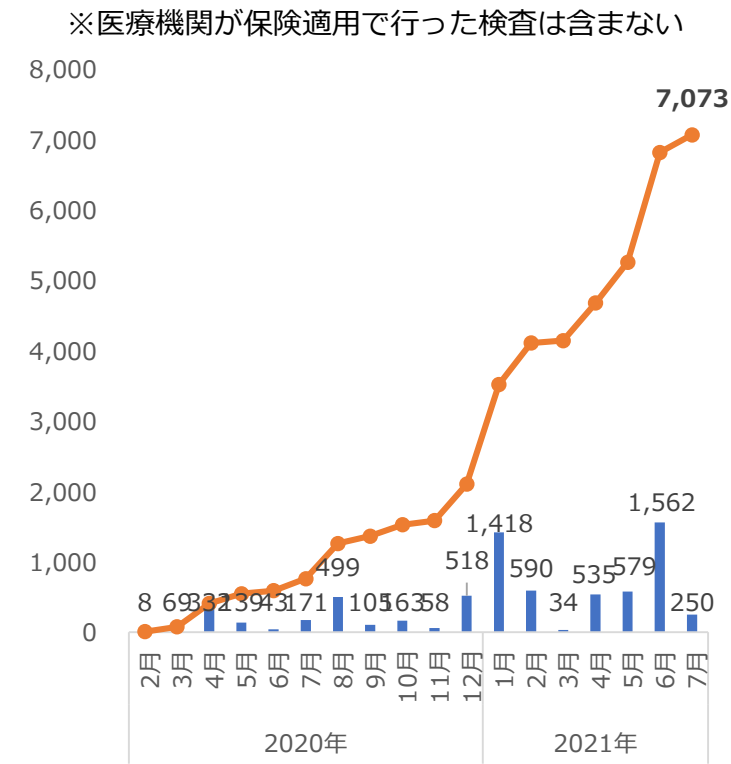
災害警戒本部及び避難所の設置

佐世保市のPCR等検査実績



■ 令和2年度は、災害対策本部を2回開設、避難所開設も増加。コロナ対策で1か所2名体制に増員
 ■ 台風10号時には200名もの職員が24時間体制で対応

【出典】佐世保市 災害関連データより作成

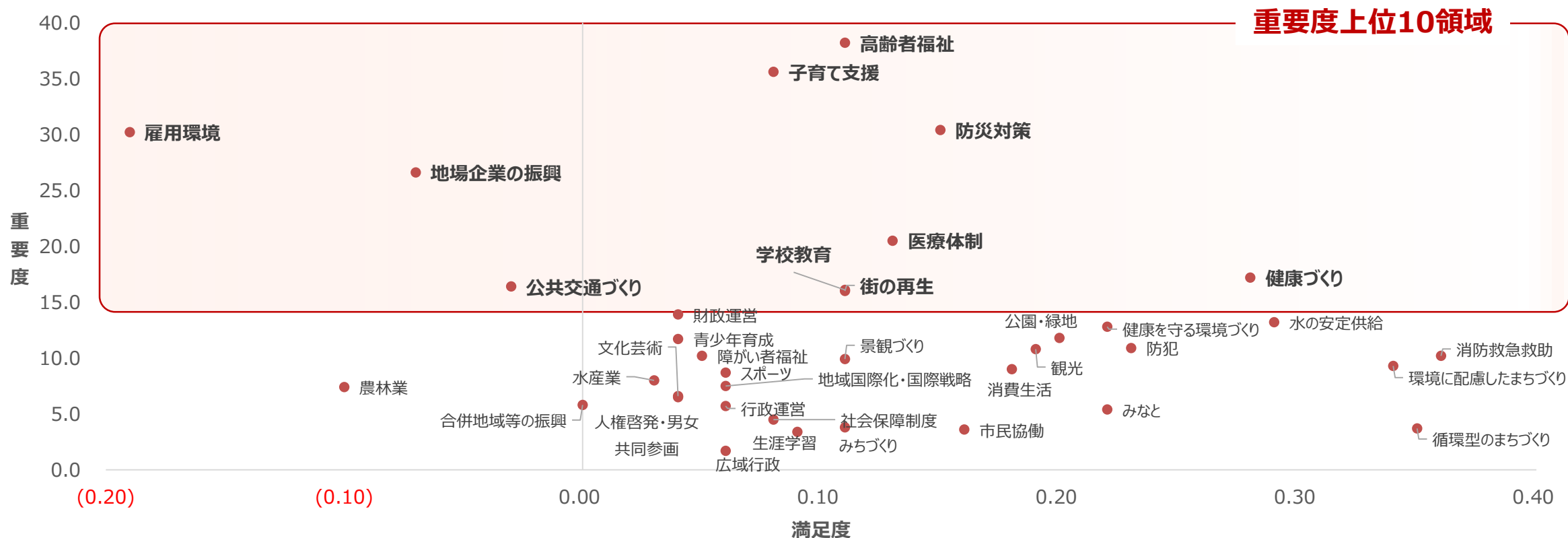


【出典】佐世保市ホームページ「行政検査（PCR等検査）の実績（令和2年7月2日時点）」

市民のニーズ：まちづくりアンケート結果

本市が平成30年に市民を対象に実施した「佐世保市まちづくり市民意識アンケート調査」では、今後のまちづくりで重要な分野として、「高齢者福祉」や「子育て支援」、「防災対策」等が挙げられています。本市DX推進においても、これらの市民の声を踏まえて取組を行っていきます。

市民アンケート結果：今後のまちづくりで重要な分野とその満足度

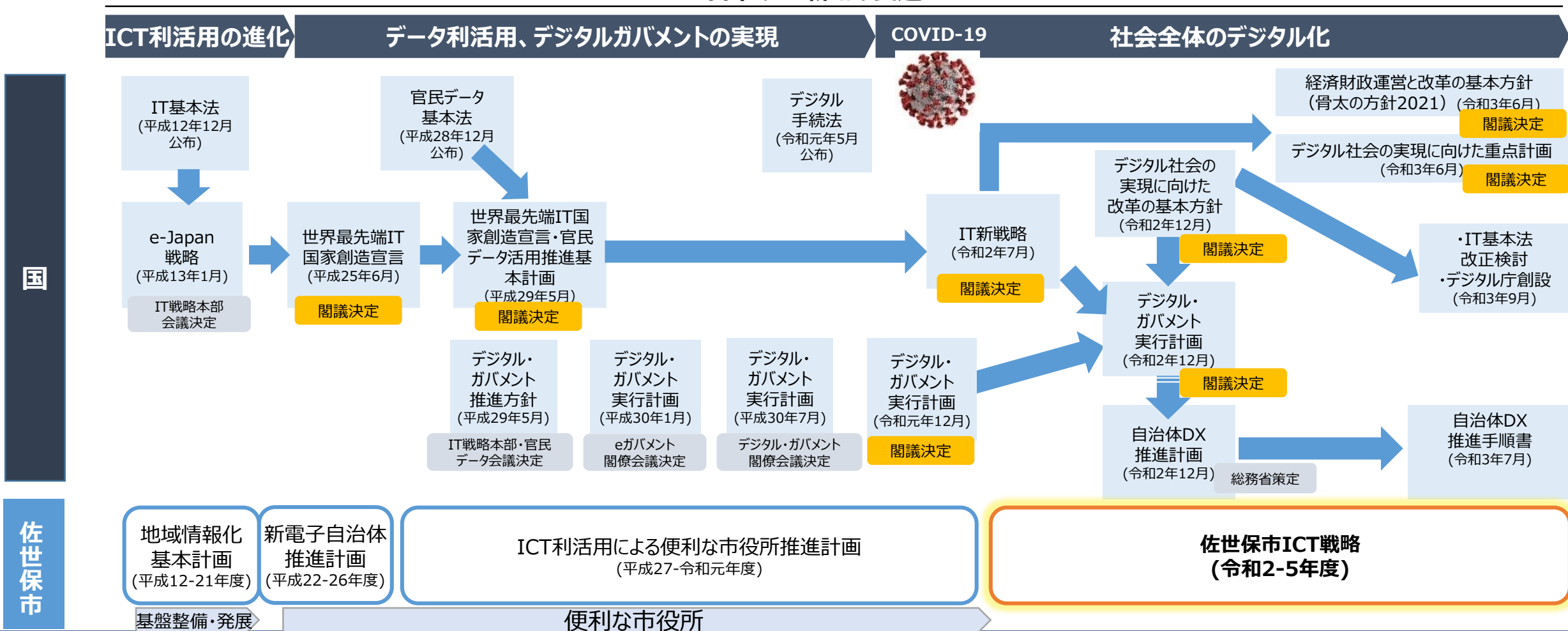


【出典】佐世保市まちづくり市民意識アンケート調査（平成30年）

国によるデジタル化の推進

本市では、平成12年の「地域情報化基本計画」策定以降、情報化マスタープランを定期的に策定・更新しながら、本市の情報化に取り組んできました。社会全体のデジタル化の劇的な進展に加え、新型コロナウイルスを背景とした国による行政デジタル化に関する取組の加速化を踏まえ、本市としてもこれまでの取組をベースとしつつも、さらにデジタル化の取組を加速させていく必要があります。

日本のIT戦略の変遷



国の方針と自治体デジタル・トランスフォーメーション (DX) 推進計画

国が示す目指すべきデジタル社会のビジョンの実現に向けて、全自治体での取組を着実に進めていくため、総務省は「自治体DX推進計画」を策定しました。本市においても、これらの内容を踏まえながら、取組を進めていく必要があります。

デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針

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、多様な幸せを実現できる社会
～誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化～

自治体デジタル・トランスフォーメーション (DX) 推進計画

自治体においては・・・

- 自ら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AI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更なる向上に繋げていくことが求められている

さらには、以下も期待されている

- データの様式の統一化と、多様な主体によるデータの円滑な流通による、EBPM等を活用した行政の効率化・高度化
- 多様な主体との連携による民間のデジタル・ビジネスなどの新たな価値創出と、我が国の持続的かつ健全な発展、国際競争力の強化

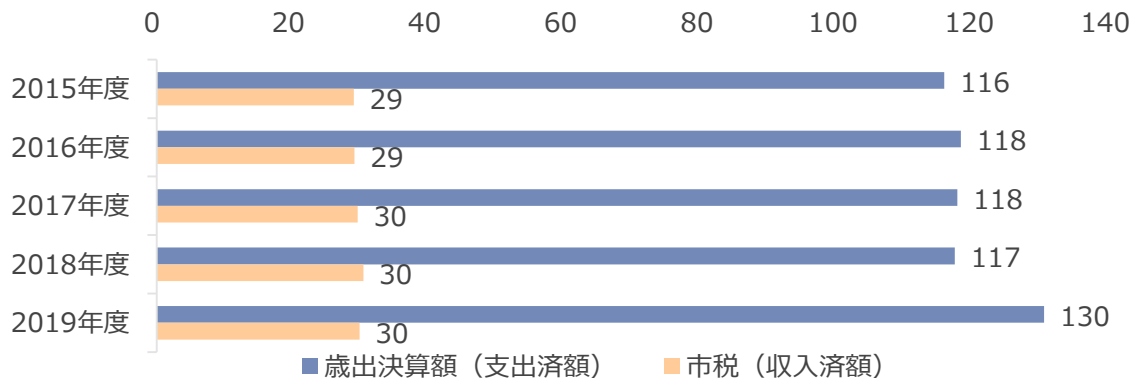
自治体デジタル・トランスフォーメーション (DX) 推進計画で示されている取組事項

項目	取組方針	項目	取組方針
自治体の情報システムの標準化・共通化	<ul style="list-style-type: none"> ■ 目標時期を2025年度とし、「(仮称) Gov-Cloud」の活用に向けた検討を踏まえ、基幹系20業務システムについて国の策定する標準仕様に準拠したシステムへの移行へ対応するための準備を実施 	テレワークの推進	<ul style="list-style-type: none"> ■ 国提供のテレワーク導入事例や「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」等を参考としたテレワーク導入・活用 ■ テレワーク対象業務の拡大に取り組む
マイナンバーカードの普及促進	<ul style="list-style-type: none"> ■ マイナンバーカード交付円滑化計画に基づき、出張申請受付など申請を促進 ■ 臨時交付窓口の開設、土日開庁の実施等交付体制充実 	セキュリティ対策の徹底	<ul style="list-style-type: none"> ■ 改定後の「地方公共団体における情報セキュリティポリシー」を踏まえた各自治体のセキュリティポリシーの見直し ■ 自治体情報セキュリティクラウドについて、2022年度末までに、民間のクラウドサービス利用型への移行
自治体の行政手続のオンライン化	<ul style="list-style-type: none"> ■ 2022年度末を目標に、原則全自治体でマイナポータルからマイナンバーカードを用いたオンライン手続可能化 (31手続が対象) ■ 上記以外の手続についても積極的にオンライン化 (積極的にマイナポータル基盤活用を検討、既存汎用的電子申請システムも可) 	地域社会のデジタル化	<ul style="list-style-type: none"> ■ 光ファイバーや5Gサービス、ローカル5G等の情報通信基盤の進展を踏まえ、地域社会のデジタル化を集中的に推進
自治体のAI・RPAの利用促進	<ul style="list-style-type: none"> ■ AI・RPA導入ガイドブックを参考に、導入活用を進める ■ 機能向上や費用負担の観点から、複数団体による共同利用を検討 	デジタルデバイス対策	<ul style="list-style-type: none"> ■ オンライン行政の利用方法について高齢者等が相談や学習を行えるよう推進 (デジタル活用支援員の利用促進) ■ NPOや地域おこし協力隊との連携等、きめ細かなデジタル活用支援

佐世保市の財政状況

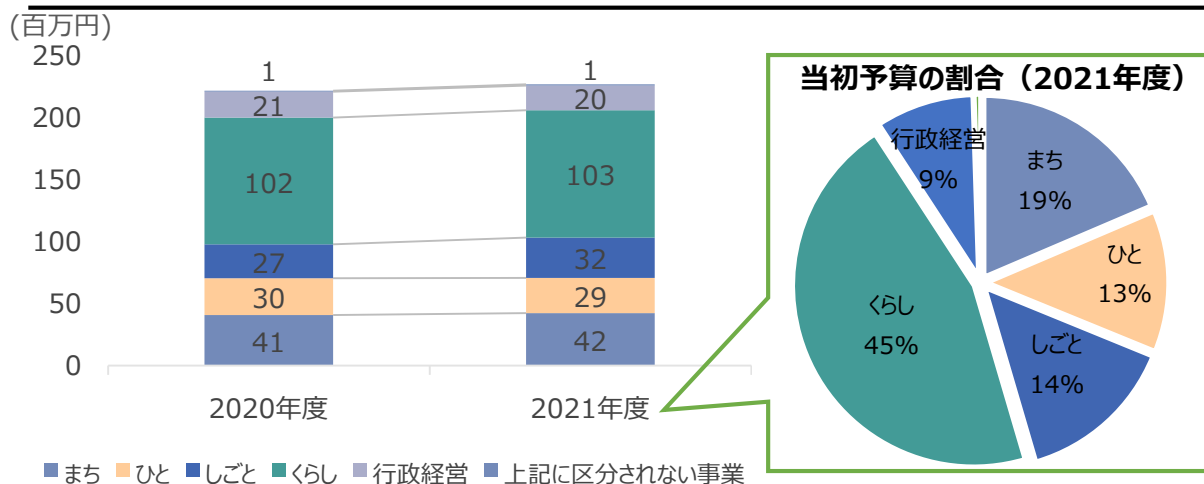
佐世保市の一般会計財政は、令和元年度には歳出が増加していますが、**少子高齢化の影響による社会保障費等の増大や、人口減少や企業数減少による税収の減少**は今後さらに加速する可能性が高くなっており、より一層適切な行政経営が必要です。

一般会計財政の推移

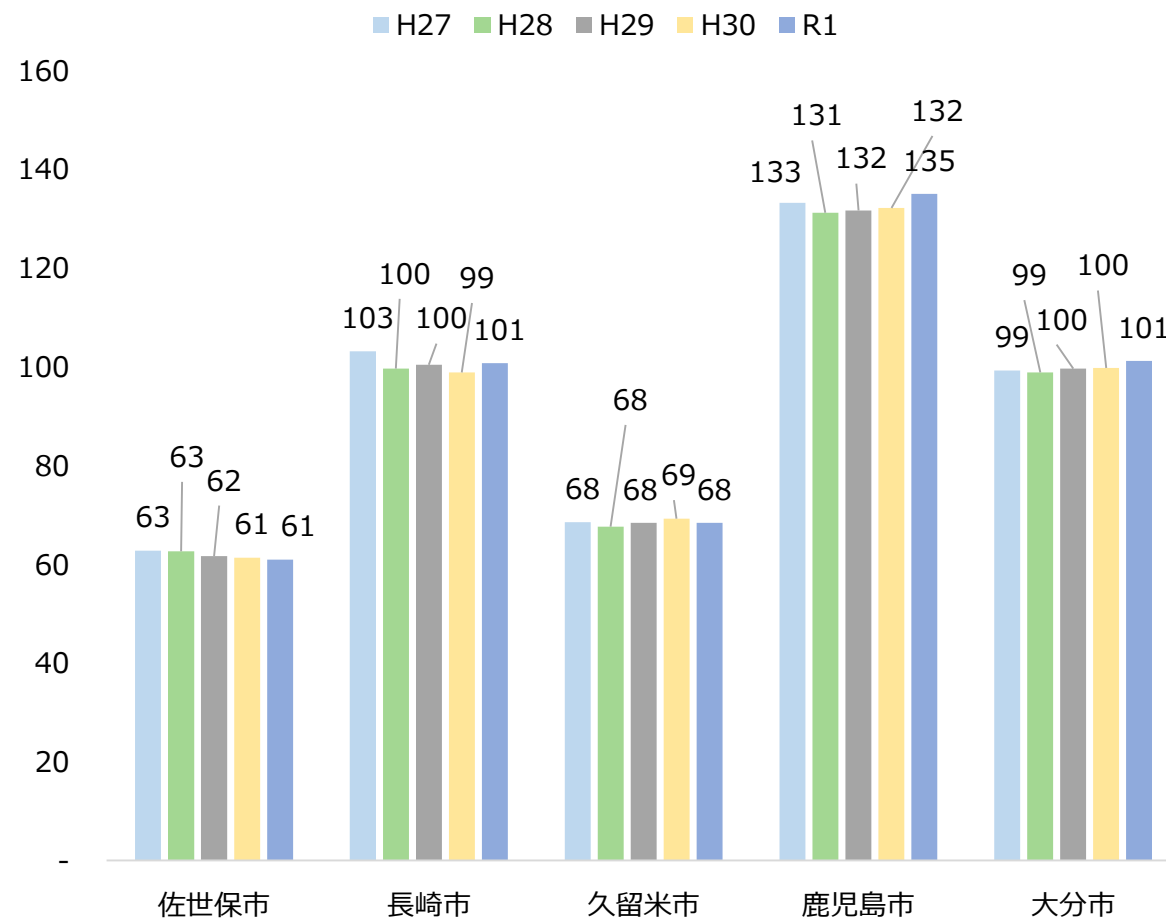


【出典】令和2年版佐世保市統計書 (第31回)

当初予算の内訳



一般財源における他中核市との比較



【出典】市町村決算カード

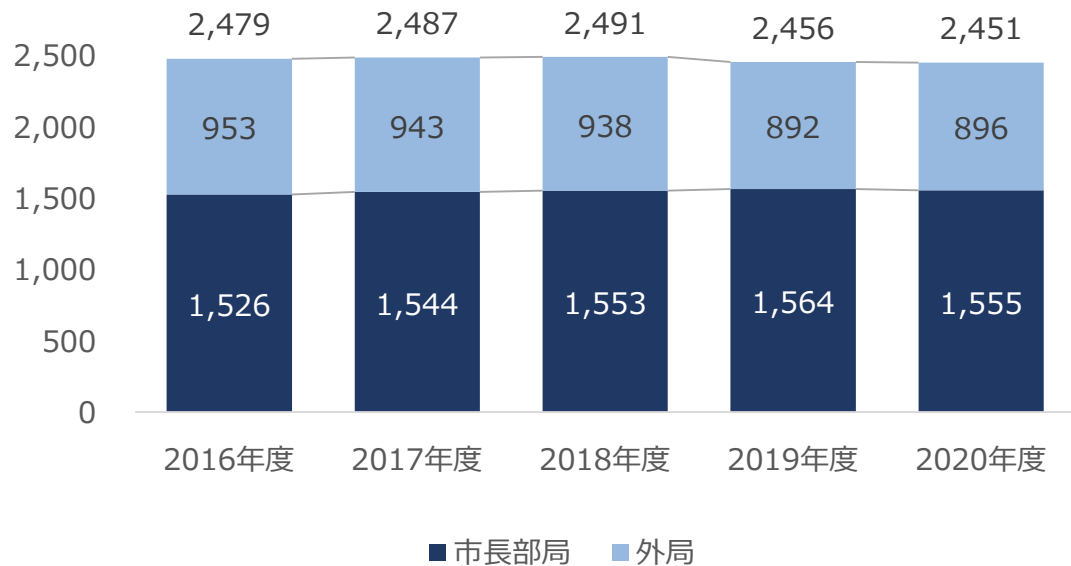
佐世保市職員数の推移

本市においては、職員数はほぼ横ばいとなっていますが、人口減少による担い手不足も今後想定されるため、業務効率化が必要と考えられます。

併せて、行政サービスの質をこれまで以上に向上させるためには、**業務の効率化とともに、限りある行政資源の最適配分の観点で職員でしかできない業務へ注力する環境づくり**が必要となります。

また、総務省所管の自治体戦略2040構想研究会の第二次報告においては、人口縮減時代の新たな自治体行政の基本的な考え方として、**スマート自治体への転換**により、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ります。

佐世保市 職員数の推移



【出典】令和2年版佐世保市統計書（第31回）

自治体戦略2040構想研究会 報告（抜粋）

新たな自治体行政の基本的考え方①

第二次報告

労働力(特に若年労働力)の絶対量が不足

人口縮減時代のパラダイムへの転換が必要

スマート自治体への転換

<破壊的技術(AI・ロボティクス等)を使いこなすスマート自治体へ>

- 経営資源が大きく制約されることを前提に、従来の半分の職員でも自治体が本来担うべき機能を発揮できる仕組みが必要。
- 全ての自治体で、AI・ロボティクスが処理できる事務作業は全てAI・ロボティクスによって自動処理するスマート自治体へ転換する必要。

<自治体行政の標準化・共通化>

- 標準化された共通基盤を用いた効率的なサービス提供体制へ。
- 自治体ごとの情報システムへの重複投資をやめる仕組みが必要。円滑に統合できるように、期限を区切って標準化・共通化を実施する必要。

⇒ 自治体の情報システムや申請機種の標準化・共通化を実効的に進めるためには、**新たな法策**が必要となるのではないかと。

<現状>

<スマート自治体>

公共私による暮らしの維持

<プラットフォーム・ビルダーへの転換>

- 人口減少と高齢化により、公共それぞれが支える機能が低下。⇒自治体は、新しい**公共私相互間の協力関係**を構築する「**プラットフォーム・ビルダー**」へ転換する必要。
- 公共が必要な人材・財源を確保できるように**公による支援や環境整備**が必要。

<新しい公共私協力関係の構築>

- 全国一律の規制を見直し、シェアリングエコノミーの環境を整備する必要。
- ソーシャルワーカーなど**技能を習得したスタッフが随時対応する組織的な仲介機能**が求められる。

<暮らしを支える担い手の確保>

- 定年退職者や就職氷河期世代の活躍の場を求める人が、**人々の暮らしを支えるために働ける新たな仕組み**が必要。地域を基盤とした**新たな法人**が必要。
- 地方部の地縁組織は、**法人化等による組織的基盤の強化**が必要。

【出典】自治体戦略2040構想研究会

14

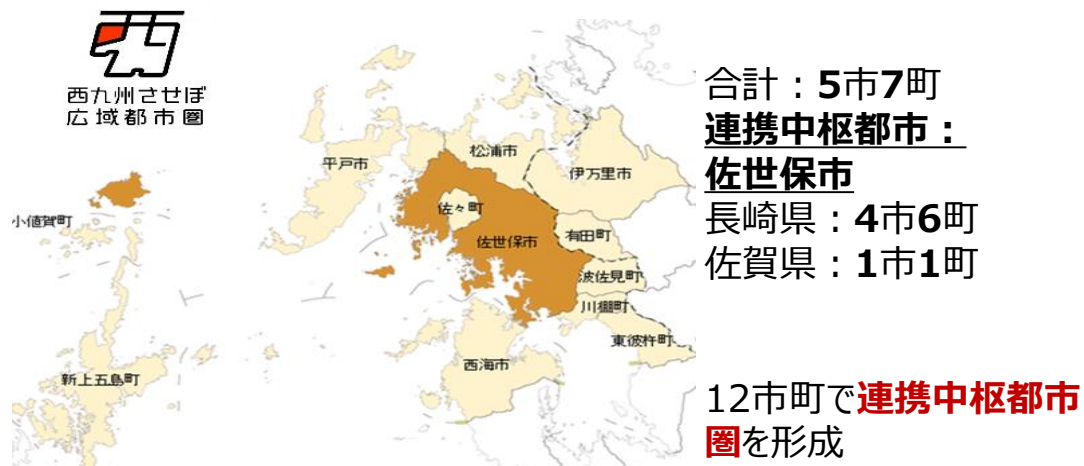
周辺地域の中核市としての役割

平成28年4月に長崎県として2番目に中核市へ移行し、令和元年には近隣の市町と連携により周辺地域の活性化や行政サービスの効率化・スケールメリットを生かした取組を進める「**西九州させぼ広域都市圏**」を発足しました。佐世保市におけるDX推進の取組により、**周辺地域のDXもけん引していく**ことが求められています。

連携中枢都市圏の目的

地域において、**相当の規模と中核性を備える圏域の中心都市**が近隣の市町と連携し、**コンパクト化とネットワーク化**により、人口減少・少子高齢社会においても**一定の圏域人口を有し、活力ある社会経済を維持**するための拠点を形成するもの

構成自治体



※2019~2023年度の5年間を計画対象とする

目指す将来の姿

「あなたがかえるまち西九州」

～変える・還る・替える～

「変える」=暮らしや地域をより良く変える
 「還る」=他の地域に出たとしても再び圏域に還る場所がある
 「替える」=圏域内に住まいを替える

将来の圏域人口の目標

2040 (令和22) 年41.3万人以上

参考：2015 (平成27) 年48.8万人 (実績)

都市圏に求められる3つの役割

1

圏域全体の
経済成長の
けん引

2

高次の都市機能
の
集積・強化

3

圏域全体の生活
関連
機能サービスの向上

新型コロナウイルスの発生によって変わる社会と業務

新型コロナウイルスの発生は、これまでの生活や価値観をも変える、大きな転換点となりました。ステイホームや外出自粛、リモートワーク等により、**人々の生活の中心が職場等から家庭・地域へシフト**したことや、**「個の社会」がさらに高まって**おり、「まち」の在り方・求められる姿が変化してきています。

また、行政においては、**新型コロナウイルスに関連した新たな業務の発生による負担増加**だけでなく、これまで以上に**市民ニーズに合わせた柔軟かつスピーディなサービスの提供が必要**となっています。



新型コロナウイルスの発生

職(Work)と住(Life)の近接化と地域・コミュニティの重要性の増大

- コロナ禍による外出自粛による地域で過ごす時間の増加
- 地域及び家庭が、仕事、教育、生活など複合的な役割を担う場へ変化
- 「個の社会」の更なる高まりと、コミュニティ等人とのつながりの希薄化
- リモートワークの一般化や、サテライトオフィス等の地域拠点の需要拡大

- ✓ 通勤等に縛られることなく、住みたい場所を選択できるようになり、地方の存在感増大
- ✓ 新たな付加価値を生み出す消費・投資促進の取組の必要性
- ✓ 孤立させないコミュニティづくりの必要性

新たな業務の発生と差別化

- 特別定額給付金やワクチン接種等、突発的かつこれまでにない業務の発生
- 対面の廃止等「新しい生活様式」への対応と、これまでの業務の在り方変化
- 取組内容やスピードの違いによる、自治体の差が顕著化

- ✓ 柔軟かつスピーディに市民ニーズに対応できる行政を実現する必要性
- ✓ 新しい生活様式に即した、地域ならではのきめ細かな対応に対するニーズの拡大

本市では、令和2年度に「『**新たな生活様式**』を踏まえた本市の対応指針」を作成し、その対策を強化してきたところです。

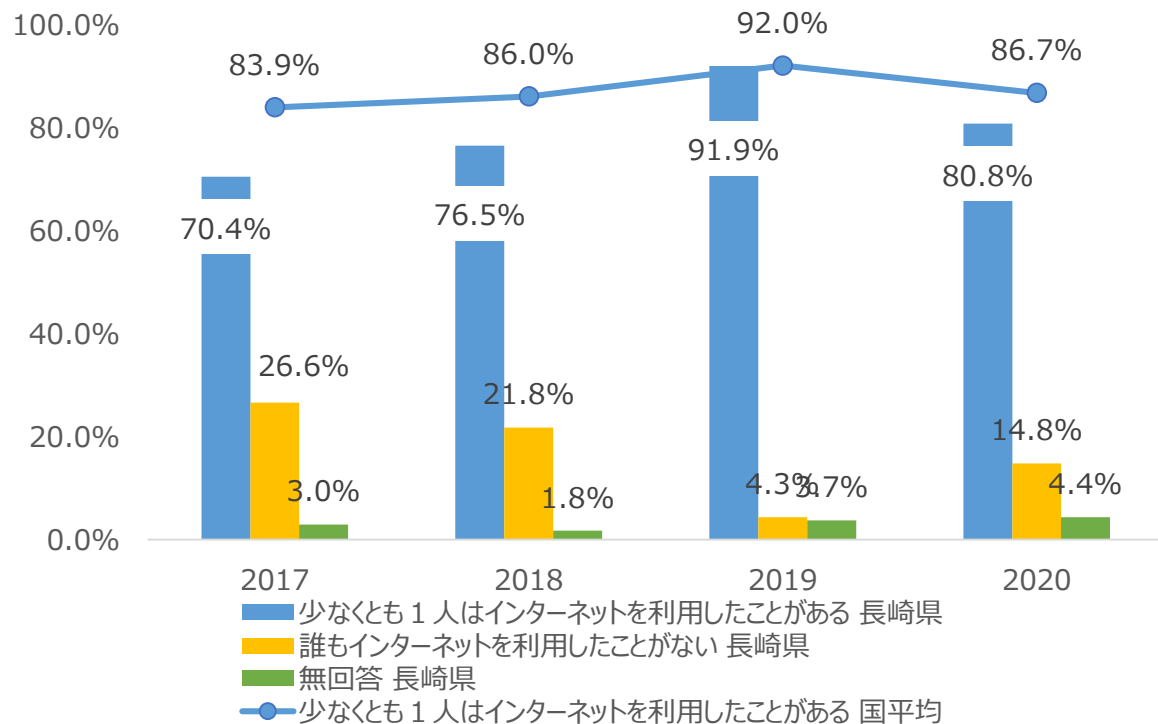
コロナ禍をきっかけとして、「『**新たな生活様式**』を踏まえた新型コロナウイルス感染症対策」に示すように、「**新たな日常**」、「**強靱かつ自律的な地域経済**」の構築を目指すためにも、国が示した「**地域未来構想20**」を参考にしつつ、デジタル技術を原動力とした新しい取組が必要となっています。本戦略は、「**地域未来構想20**」と同じ方向性のものであることから、ポストコロナ対策を包含した戦略として策定しています。

市民等のインターネット等の状況

デジタル技術等の急速な発展を背景に、**インターネットやデジタル機器等の使用は一般的**になりました。全国では約9割、長崎県でも8割の人が、世帯においてインターネット使用経験があると回答しています。

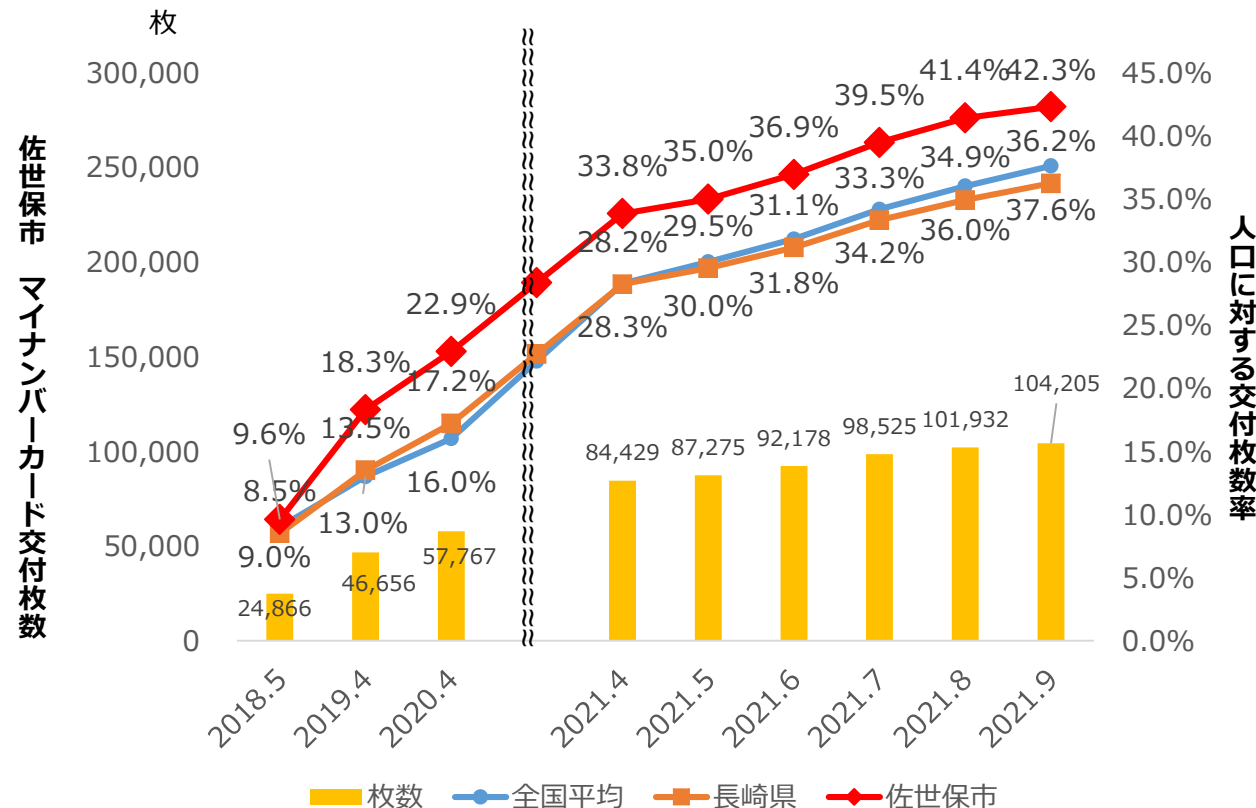
また、電子申請やマイナポイント等の取組もあり、本市における**マイナンバーカード交付率は全国・長崎県平均よりも高くなっている**ことから、これらの背景を踏まえて、市民等の利便性が高いサービスを検討する必要があります。

世帯での過去1年間のインターネット利用経験 (長崎県)



【出典】総務省 通信利用動向調査

佐世保市 マイナンバーカードの交付状況



【出典】総務省 マイナンバーカード交付状況

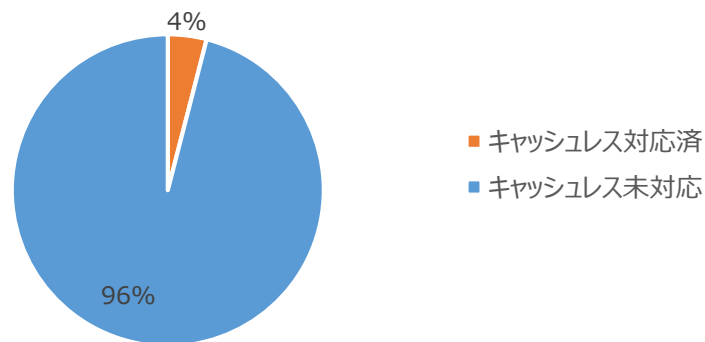
佐世保市における取組の現状

本市においては、これまでも市役所本庁舎1階における総合窓口の開設や証明書等コンビニ交付サービスの開始など、主に市民の利便性向上につながる取組に加えて、AIやRPAの導入等、効率的な行政経営を実現するスマート自治体への対応にも取り組んできました。

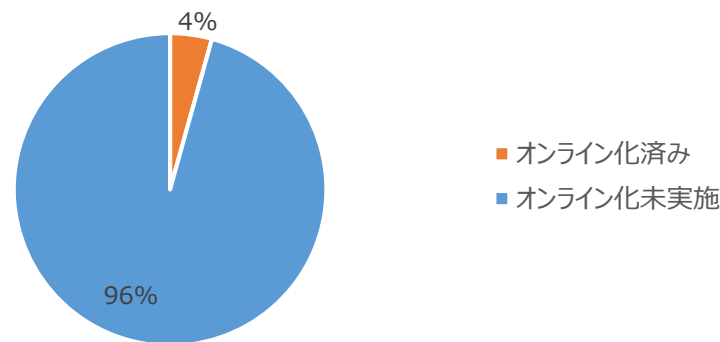
さらなる市民サービス向上に向けて、電子申請やキャッシュレス、SNSやオンラインツール等、今後も積極的に取り組んでいきます。

佐世保市での現状の取組一覧

支払いのキャッシュレス化対応状況



手続きのオンライン化対応状況



佐世保市での取組(一例)



佐世保市LINE公式アカウントでの
情報発信や手続案内

オンラインによる移住相談
(西九州させぼ移住サポートプラザ)



第2章 DXの方向性・進め方

佐世保市を取り巻く社会環境の変化

本市を取り巻く社会環境は、人口減少等これまでも認識していたものに加え、新型コロナウイルス感染症による影響など、急激に変化しています。今後、さらなる社会変化や複雑化が予想される中で、既存の行政サービスに固執することなく、行政サービスや行政のあり方そのものに対する変革の視点を持ち、着実に実行に移していくことが必要不可欠です。

Politics (政治・行政)

- 少子高齢化や税収の減少による財政のひっ迫
- 人口減少による業務担い手の減少や市民ニーズの多様化による職員負担の増加
- 国による行政のデジタル化推進の活発化
- 中核市、西九州させぼ広域都市圏 連携中枢都市としての周辺地域における佐世保市の役割の高まり

Society (社会)

- 佐世保市人口の減少による少子高齢化や市民の多様化、複雑化
- 新型コロナウイルスによる「個の社会」の強まり、コミュニティの希薄化
- 「新しい生活様式」の普及・定着に伴う、市民が求める行政サービスのあり方の変化
- 自然災害等の頻発化

Economy (経済)

- 地場産業の低迷、企業や事業所数の減少
- 新型コロナウイルスによる主要産業の低迷と、それに伴う地域活力の低下
- 働き手の高齢化や担い手の減少、技術伝承の必要性

Technology (技術)

- AIやロボット等のテクノロジー活用の日常化・一般化
- 行政サービスにおけるテクノロジー活用の高まり
- オープンデータ活用の推進
- 自治体におけるシステム環境の見直し・標準化

What –DXで何をを目指すのか–

本市を取り巻く環境や行政に求められるあり方の変化を踏まえ、ICT戦略にて定めた「ICTを原動力としたまちづくりの推進」は前提としつつ、DXによって実現したい姿（ビジョン）を以下のとおり設定しました。



あらゆる市民に、より近くで寄り添う デジタル市役所

- オンラインによるいつでも・どこでも便利で簡単な行政手続
- 高齢者や遠隔地等含め、あらゆる市民を取り残さない、人とデジタルを融合した市民サービス
- データの最大限活用による、市民や地域ニーズの一步二歩先を行く質の高い行政サービス
- デジタル活用による業務効率化と課題解決・政策立案への注力

つながる ひろがる 未来のSASEBO

VUCA時代*にスピーディかつ 柔軟に対応できる行政組織



- 新型コロナウイルス感染症による新しい生活様式を前提とした、現状業務の大胆な変革
- 社会や市民ニーズの変化をスピーディかつ正確に把握し、柔軟かつクイックに対応できる組織・風土文化の構築

*VUCA…「変動性、不確実性、複雑性、曖昧性」が高まっている、現在の社会情勢を指す。



にぎわい・活力に溢れた、 スマートで魅力ある地域

- デジタル技術を活用することで、地域の差なく、安全・安心・快適で、だれもが住みやすい・住みたいまち
- 佐世保市役所自らがDX推進のけん引役となり、西九州させぼ広域都市圏など周辺地域も含めてDX推進をリード、地域全体を活性化

様々なプレイヤーがつながり、 共に考え・創るまち



- 佐世保市役所が、市民や地域団体、事業者等、多様な主体を繋げるハブとなり、地域課題の解決に向けて共に協働
- 官民の垣根を超えたデータの利活用や官民連携によるプロジェクト実施によるイノベーションの創出

ICTを原動力としたまちづくりの推進

How –どのようにDXを進めるか–

設定したDXビジョンの実現に向けては、以下の5つのHowを基本方針としてDX取組を推進していきます。

また、DX取組の実践を後押しすべく、庁内において3つのしかけを行うことで、DX取組を着実かつ積極的に押し進めていきます。

DX取組の5つのHow

1 常識・前例にとらわれない！
デジタル指向で変化を起こす

現状にとらわれず、あるべき姿を考え、デジタル化を前提に既存の行政サービスや業務プロセス、制度・組織を抜本的に変えていく。できない理由ではなく、どうすればできるかを考える。

2 市民第一！
市民目線で考え、
市民へ適切に情報を発信する

市民目線のサービスデザインにて取組検討を行うことで、市民が求めるニーズへの対応を行うだけでなく、佐世保市DXの方針や取組内容を積極的に市民に伝えることで、市民とともにサービスを作り上げていく。

3 日々研究！
他自治体の取組を
積極的に取り込む

他自治体等における取組事例や民間事業者等が有する知識・スキルを積極的に学び、活用することで、着実にDXを押し進める。

4 チャレンジ&チェンジ！
失敗を恐れず、大胆に考える

取組事例などを踏まえた着実な取組だけでなく、佐世保市らしいキラッと光る大胆な取組にも失敗を恐れずにトライ&エラーで挑戦する。

5 日進月歩！
アジャイル*な取組で、
次へ次へ進める

計画・導入をゴールにするのではなく、アジャイルでの実施やスピード感のある取組を行い、取組評価・振り返りを適切に実施しながら取組効果を常に高めていく。
*「アジャイル」・・・探索と適応を繰り返して解決するアプローチを指す

DX取組を後押しする3つのしかけ

職員それぞれが、5つのHowを実践するため、以下3点の変革を行います。

制度・仕組みの変革

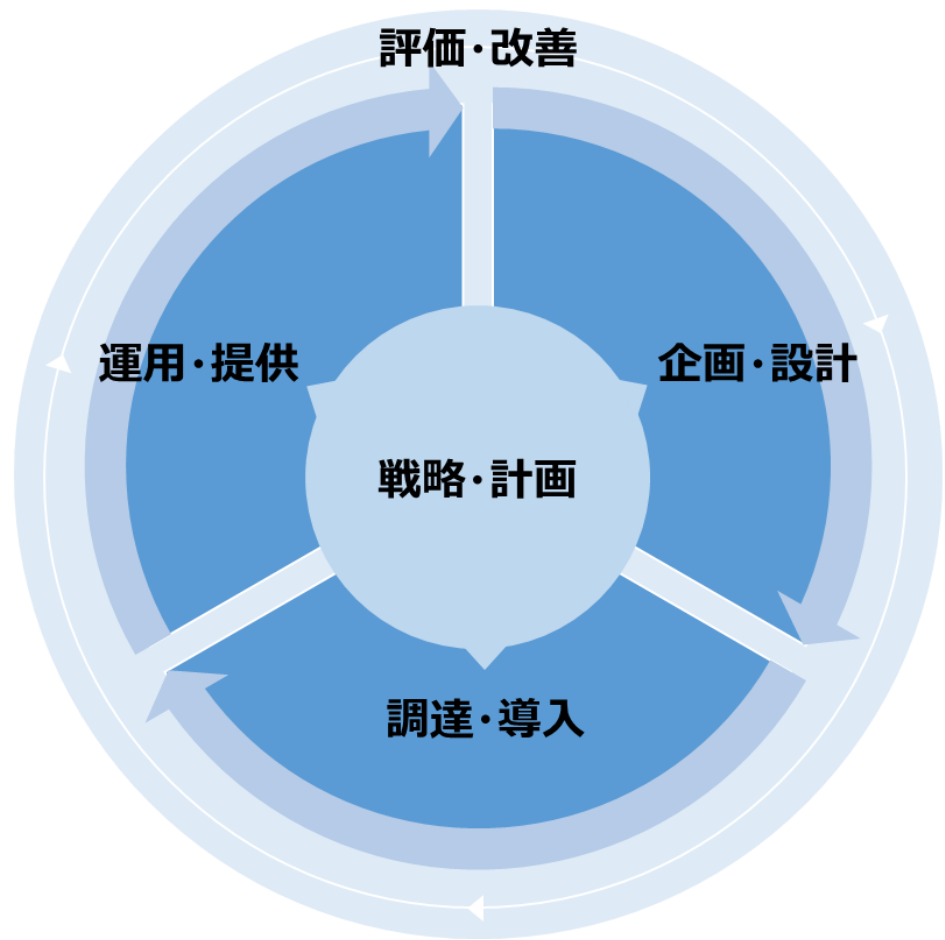
組織・人員体制の変革

風土・マインドの変革

制度・仕組みの変革：ICTガバナンスの強化

DXを継続して推進するため、既存のICTガバナンスについて見直し・強化を行います。

ICTライフサイクルの全体像



ライフサイクル

概要

見直し・強化ポイント

ライフサイクル	概要	見直し・強化ポイント
戦略・計画	どのようなICTサービスを提供するか、それらのICTサービスをどのように管理するかの戦略	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 本戦略の策定により、組織構成や人材育成を含め、DXに向けた変革を定義
企画・設計	戦略の実現に向け、新規ICTサービスの投入や既存ICTサービスの変更に向けた設計を行う	<ul style="list-style-type: none"> ✓ クラウドサービスやサブスクリプションの利用が増えることによるサービスレベル(可用性、キャパシティ、継続性) 管理の強化 ✓ 取扱うデータ量の増加に伴う情報セキュリティ管理の強化
調達・導入	設計されたサービスを、運用の段階に移行する際のリスクをコントロールする	<ul style="list-style-type: none"> ✓ クラウドサービス活用を踏まえた調達方式の見直し ✓ DXの推進に則した提案書作成要領の見直し ✓ データ利活用、セキュリティポリシーを踏まえたシステム構成要件の見直し
運用・提供	合意されたサービスレベルに基づき、市民・職員に対してICTサービスを提供する	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 導入したICTシステムやサービスの評価に向けたインシデントや要求の管理方法の定義
評価・改善	どのようなICTサービスを提供するか、それらのICTサービスをどのように管理するかの戦略	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 現行システムの評価だけでなく、企画・設計、調達・導入、運用・提供に関する評価及び改善の仕組み強化

出所：ITIL (v3) を基に、本市のフェーズに合わせて作成

制度・仕組みの変革：アジャイルなPDCAサイクルの整備

DXプロジェクトでは、実証実験等による導入前の評価や即時に測定可能なKPIによる導入後評価と見直しといったアジャイルな進め方を取り入れることにより、効果を最大化できる取組を目指します。

現状の問題点

計画段階はシステムの導入ありきであり、机上での検討が前提であるため計画の評価が十分にできていない

導入後評価の職員負担が大きく、評価することが目的となってしまう、その後の改善まで取り掛かれていない

段階的に導入し、評価・改善を経て導入範囲を拡大する取組が少なく、導入効果が得られるのに時間を要したり、大きな手戻りが発生するリスクがある

DXプロジェクトにおける対応方針

計画フェーズに実証期間を設け、課題ベースで検討した対応方針に対し、実証による評価を通じて、導入効果やリスクなどの計画の妥当性を検証する。対応方針が課題解決に寄与しないなど、十分な効果が見込めない場合は、当初の計画にこだわらず、次の施策を検討する

導入によって達成したいKGIと、KPIを切り分け、KPIはシステム等で即時に計測可能な値を設定し、クイックかつ正確に評価を実施することで職員負担を軽減するとともに、評価を踏まえた改善への取組を可能とする

規模が大きなものについては段階的に導入～評価を実施するなどスモールスタートができないかを検討し、段階的な評価・改善を経て導入範囲の拡大や計画の見直しを行い、効果を最大化する

既存プロジェクトのサイクル

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
計画	情報収集・現行評価								仕様書作成・RFI			
提案	提案作成		地域情報化推進本部 (予算化)			調達仕様作成・RFC						
調達	RFP	調達	開発・運用									

DXプロジェクトのサイクル (例)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
提案	提案作成	実証・評価		地域情報化推進本部会議 (予算化)				仕様書作成 RFI・RFC				
調達	調達	開発		運用 (先行導入)								評価

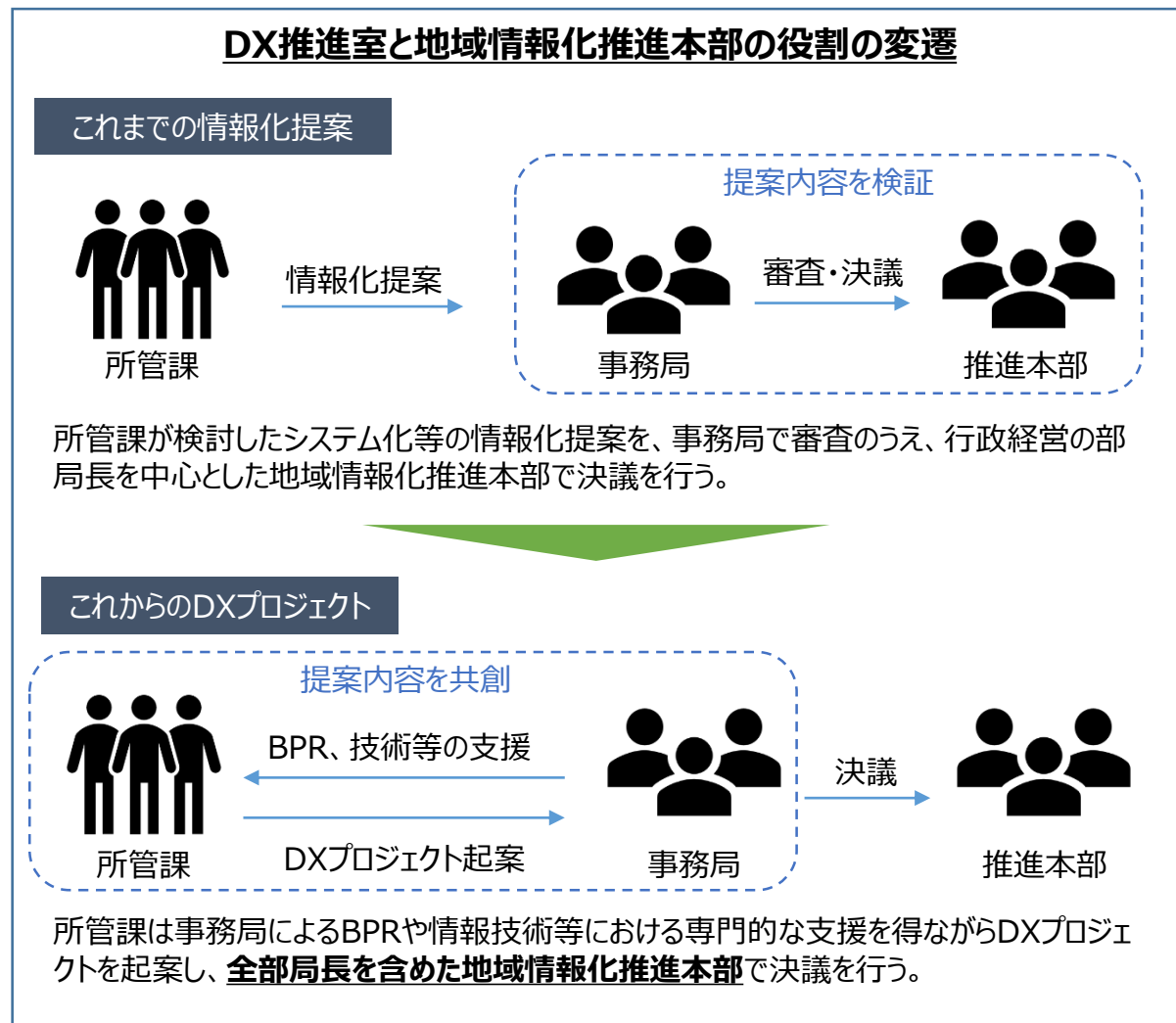
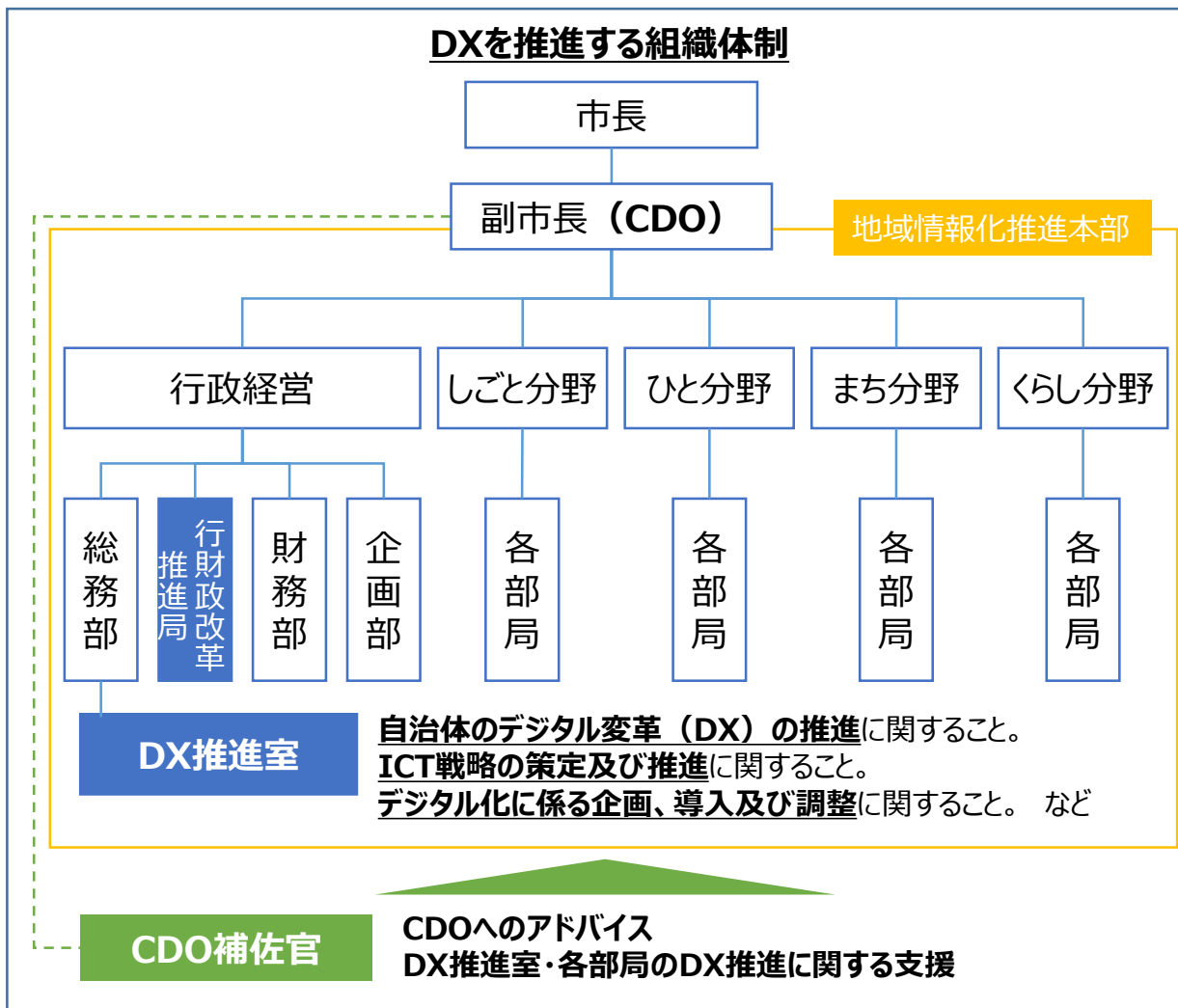
実証を交えた評価を実施し、効果が見込めないものは別の方法を検討

段階的に導入し、初年度から評価・改善を実施

運用結果を評価し、十分に効果が見込めるものについて範囲の拡大を検討

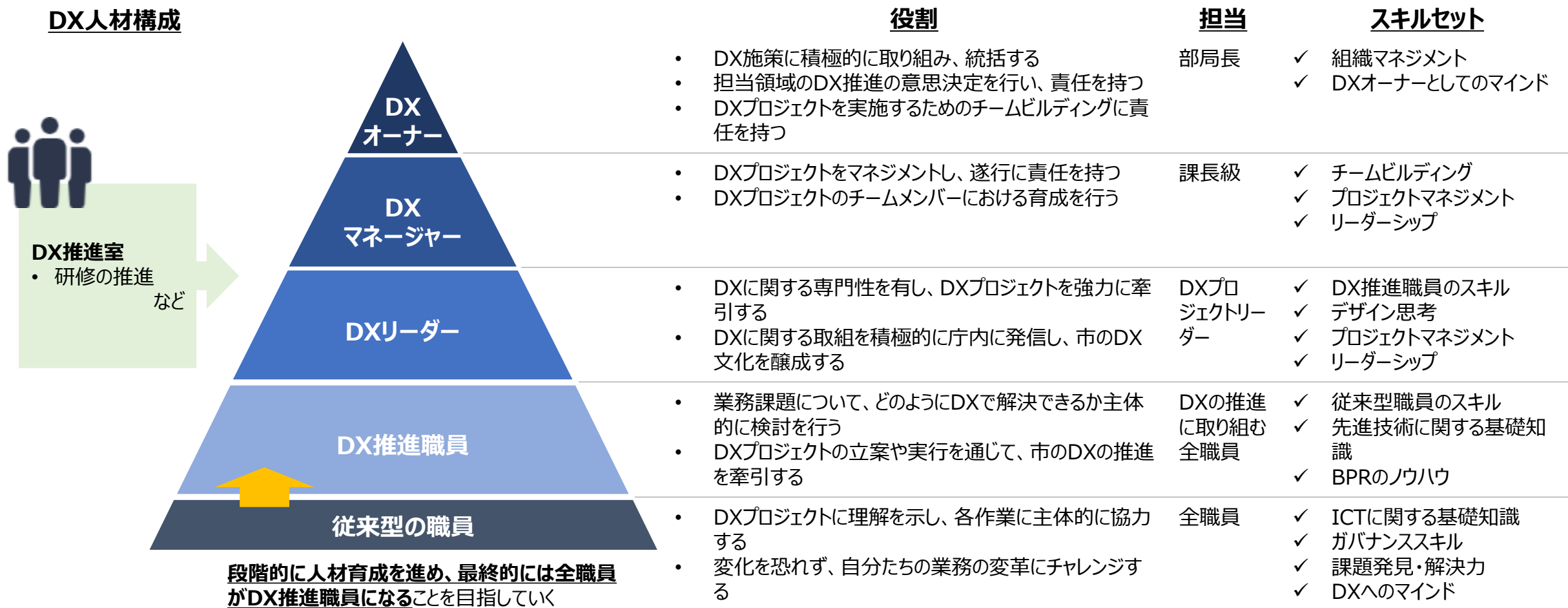
組織・人員体制の変革：DXを推進する組織・体制の構築

全庁的なDX推進に向けて、佐世保市では、令和3年4月より「DX推進室」を設置しています。今後更に強力にDXを推進するため、組織体制及びDX推進室の役割についても以下のとおり見直しを図ります。



組織・人員体制の変革：DX推進人材の育成

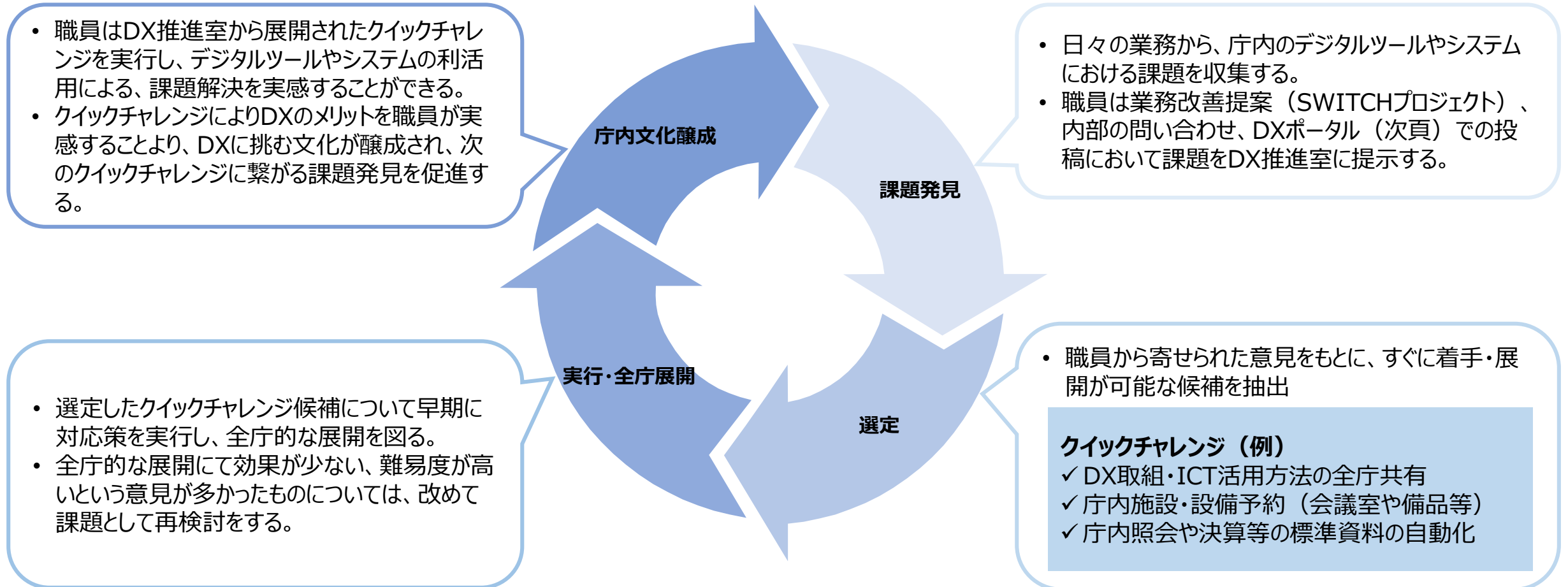
DXを推進するためには人材育成が不可欠です。本市においても、以下のとおりDX推進のための人材構成と役割を定め、それぞれに求められるスキルを満たすとともに、全庁職員がDX推進職員となるよう教育・研修といった人材育成を行います。



風土・マインドの変革：DXに挑む文化の醸成（クイックチャレンジ）

本市庁内におけるデジタル技術の活用や運用の見直し等、すぐに着手でき、業務の改善につなげることができる課題については「クイックチャレンジ」として早期に課題を取り込み対応することを推進します。クイックチャレンジによりデジタル技術のメリットやDXの小さな成功体験を積み上げることで全庁的なDXに挑む文化を醸成します。クイックチャレンジは、職員の業務改善運動として、DX推進室と行財政改革推進局が連携して実施します。

クイックチャレンジのサイクルと実施事項



風土・マインドの変革：取り組み事例の共有（DXポータル）

DXに取り組む全庁的な風土づくりとして、庁内向けにDXに関するノウハウや様々な事例を集約した「DXポータル」を開設します。DXポータルでは情報発信を行うだけでなく、職員自身によるコミュニケーションの場とすることで、DX推進の活性化を目指します。

DXポータルの目的

1

DXに関するドキュメントやツールへのアクセスを容易にする

2

庁内の成功事例を発信・蓄積することで、DXのモチベーションを高める

3

多くの職員がDXの取組に触れ、コミュニケーションを行う機会を作る

DXポータルの主なコンテンツ



取組・事例の発信

DXに関する取組や成功事例を発信し、職員のモチベーション向上やDXへの取組に触れる機会を作る。また、クイックチャレンジ等で検討したICTの活用方法を共有し、庁内でのデジタルツール活用を推進する。



ガイドライン等の誘導

本戦略や実行計画やプロジェクト管理の各種資料を職員が容易に確認できるように、動線を確認する。また、DXの取組に関する資料も格納・誘導することで情報に触れる機会を作る。



職員同士でのQ&A

DXに関するQ&Aや意見の投稿により、職員同士でのDXに関する疑問等の自己解決やコミュニケーションの場を設ける。また、ICTで解決したい課題を投稿し、職員同士が意見交換することでクイックチャレンジに繋げる。



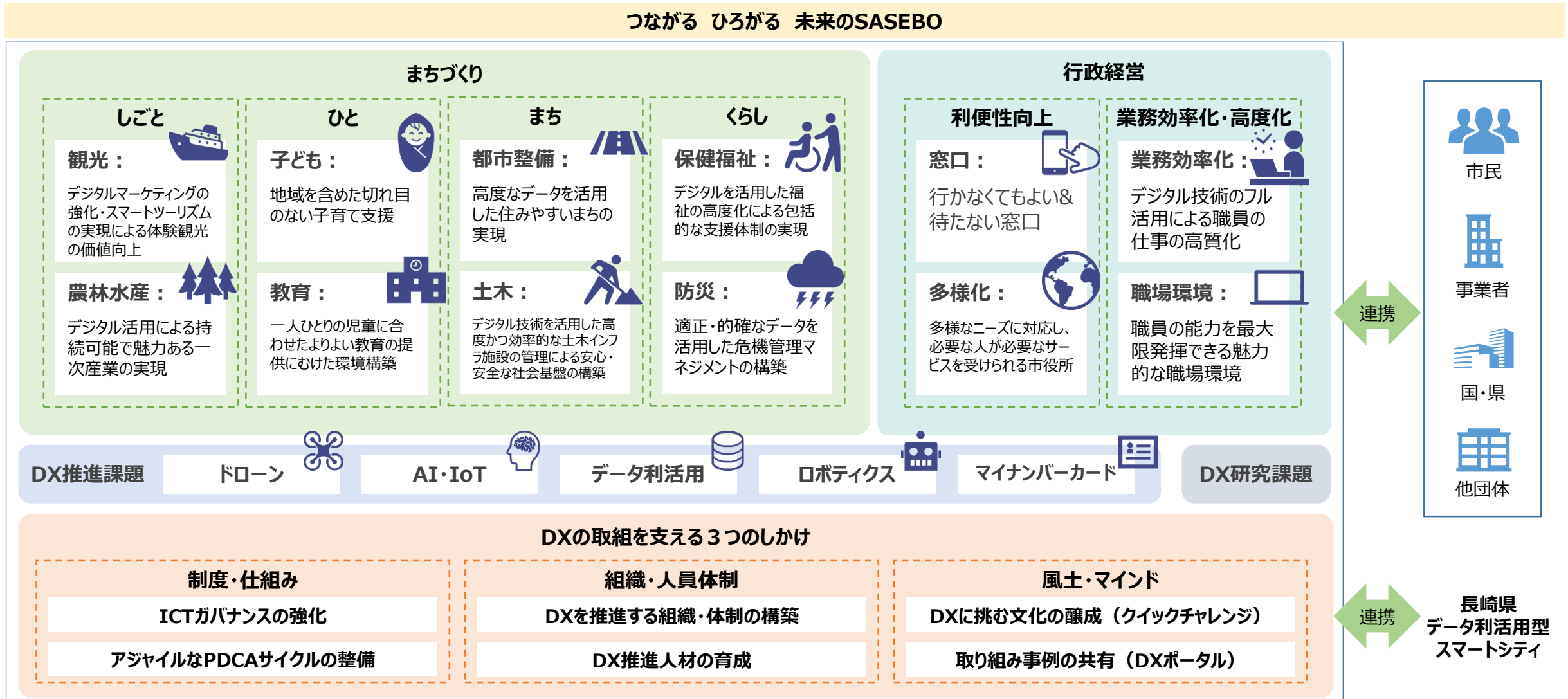
イベントの発信

人材育成のための研修、先進技術に関するセミナー、DXに関する知見共有会といったDX推進に係るイベント情報を発信し、職員の積極的な参加を促す。

第3章 佐世保市の変革

DX戦略の全体像

国・県の方針や最新の技術動向、本市の政策課題や地域課題、行政課題等の現状を踏まえ、市の成長や市民サービスの向上の実現に向けて、戦略上注力する分野と重点的に取り組む課題を設定しました。

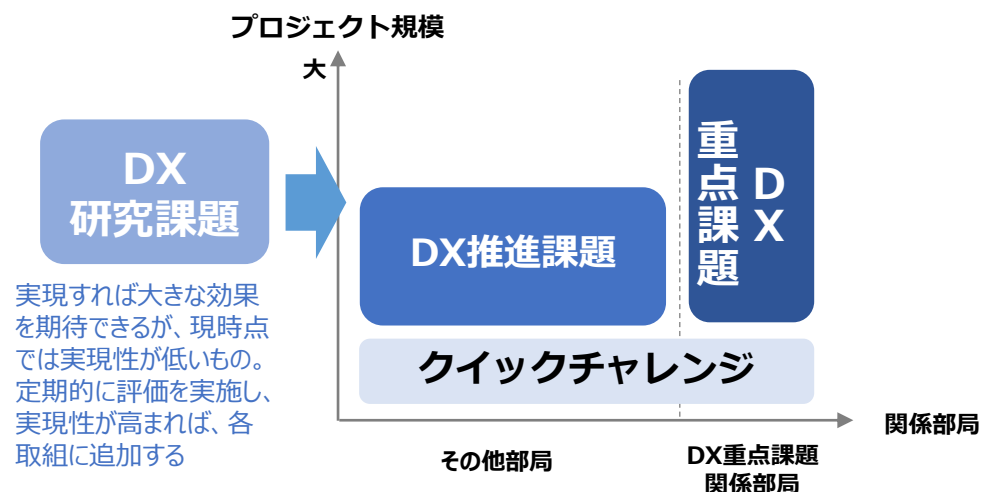


佐世保市における各取組の位置づけ

DX戦略において市の目指す姿に合わせて効果的にプロジェクトを推進するため、3つの課題（DX重点課題、DX推進課題、DX研究課題）とクイックチャレンジの4つの分類でプロジェクトを設定しました。

分類	定義	プロジェクトの進め方
DX重点課題	令和9年度に向けて、市として戦略上注力し、重点的に取り組む分野において取り組む課題。	令和9年度の到達像を定め、到達像に向けた課題やKPIを設定する。設定した課題の解決に向けて必要なプロジェクトを立ち上げ、推進する。
DX推進課題	複数の部局で検討可能な共通のテーマやテクノロジーに基づき、各部局レベルで取り組む課題。	共通のテーマやテクノロジーに基づき、各部局で取り組む課題を設定し、課題解決に向けて必要なプロジェクトを立ち上げ、推進する。
DX研究課題	現時点での着手は難しいが、外部環境や技術動向の変化に伴い、速やかに取り組むために、状況を注視する課題	研究チームを立ち上げ、国等の規制や技術動向等の情報を収集し、実現性について検証を行う。
クイックチャレンジ	庁内のデジタル技術の活用や運用の見直しなど、すぐに着手でき、業務の改善につなげることができる課題。	職員からの投稿等をもとに候補を抽出したうえで、DX推進室が中心となって、クイックに実現でき、かつ効果が見込めるものから順次対応する。

各取組の位置づけ（イメージ）



各部局と課題の関係性（イメージ）

部局	AI	ドローン	IoT	ビッグデータ	MaaS	...
観光商工部	DX重点課題				DX研究課題	先進的なテクノロジー等を活用するテーマについて、関係する部局で検討する。定期的に評価し、必要に応じてDX重点課題・DX推進課題で取り扱う。
農林水産部	注力分野を定め、テーマやテクノロジーによらないDX重点課題を設定する。					
企業立地推進局	テクノロジーなどのテーマに基づいた課題を設定する。（DX重点課題と重複することも可）					
子ども未来部	DX推進課題					
...	DX推進課題					

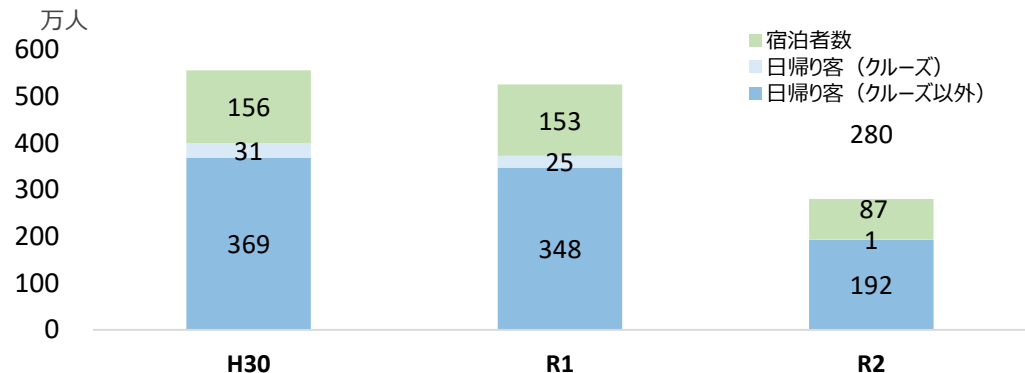
まちづくり

観光における背景

佐世保市における観光の状況

観光客数の推移

- 新型コロナウイルスの影響もあり、佐世保市における観光客数は大きく減少している。



【出典】佐世保市観光統計より作成

観光客数の現状

- ハウステンボスと九十九島関連が観光客の約62%を占める。
- 観光消費額に寄与する宿泊客数については約26%に留まる。

	H30	R1	R2
観光客数 (延べ)	6,012,868人	5,824,354人	3,174,995人
ハウステンボス	2,700,900人	2,526,800人	1,306,400人
九十九島パルシーリゾート	722,228人	695,627人	354,929人
展開峰	232,664人	296,849人	198,013人
弓張岳展望台	78,357人	100,973人	75,704人
4箇所計 (観光客数比)	3,734,149人 (62.1%)	3,620,249人 (62.2%)	1,935,046人 (60.9%)
宿泊客数 (観光客数比)	1,558,104人 (26.4%)	1,533,121人 (26.3%)	868,306人 (27.3%)

注釈：宿泊など延べ客数の記載であり、上記観光客数(実人数)と相違があります。

【出典】佐世保市観光アクションプラン、令和2年佐世保市観光統計より作成

新型コロナウイルスの影響もあり、観光客数は大きく減少している。観光客数や宿泊客数を伸ばすために、域内周遊の強化を進めることが求められる。

観光スタイルの変化・観光DXの推進

観光スタイルの変化

- メタ観光や体験型観光、スポーツ観光やワーケーションなど、これまでの観光スタイルにとらわれない、新たな観光が推進されている。

No.	観光庁R2年度支援テーマ	概要
1	Industrial Study Tourism (産業訪問)	歴史的・文化的価値のある産業文化財や生産現場の観光資源化
2	ONSEN・ガストロノミーツーリズム	温泉地を拠点として「食」「自然」「歴史・文化」等の地域資源を活用
3	郷土食探訪～フードツーリズム	その地域ならではの食・食文化をその地域で楽しむ観光
4	宙ツーリズム	星空やオーロラ、ご来光、ロケット打ち上げ体験を楽しむ観光

【出典】観光庁R2年度選定テーマ実施内容一覧より作成

観光DXの推進

- 観光庁では、観光DXを推進しており、様々なデジタル技術を活用したプロモーションの施策を打ち出している。
- 観光情報の収集手段はデジタルが中心になってきている。

デジタルパンフレット



デジタルマップ



各種商品券の電子化



観光スタイルの変化に伴い観光客ニーズは多様化してきている。観光情報の収集はデジタルが中心となり、デジタル技術を活用したプロモーションも進んでいる。

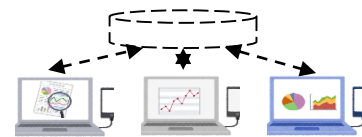
観光における取り組むべき課題

現状と問題点

- ✓ 現地での聞き取りなどによる動向調査やモバイルデータの収集、分析を実施しているが、より効果的な施策を打ち出すためには、更なる高度なデータの収集、分析が求められる
- ✓ 統合的な分析や戦略策定・マーケティングを推進するための、分散しているデータや新たに取得するデータを集約・共有できる基盤の整備が必要である



現地での聞き取りによる動向調査



データが集約・共有されていない



紙媒体による情報提供



WEB, SNSなどを活用できていない

- ✓ 特に若者に効果の高いWEBやSNS等によるプロモーションが不十分であり、WEBやSNSでのプロモーションを進めているが、より効果的なプロモーションを行うためには更なる推進が求められる
- ✓ パンフレットやマップなど現状、紙媒体が中心であるが、昨今の主流であるデジタルでの情報提供にも対応していく必要がある



様々な観光情報が別々に掲載
複数の視点を組み合わせた情報提供ができていない

- ✓ 他団体において、観光客それぞれのニーズに合った最適な観光ルートを示していき取組が進んでおり、そのようなニーズに対応するには、佐世保市においても観光地や観光体験の組み合わせによる周遊観光や滞在型観光の検討を進めることが求められる

取り組むべき課題

デジタルマーケティングの強化・スマートツールの実現による体験観光の価値向上

データ活用による
戦略策定と観光力強化

デジタルプロモーションの推進

最適な観光ルート提示等による訪
れたい佐世保市の構築

観光におけるDX重点課題と到達像

デジタルマーケティングの強化・スマートツーリズムの実現による体験観光の価値向上

到達像

課題1

データ活用による 戦略策定と 観光力強化

- 観光客に関する様々なデータを収集・分析し、潜在的観光客も含めたニーズ動向把握を行い、データに基づいた観光戦略の策定ができています。
- 観光客のニーズ等に関するデータを活用することで、観光地としての対応力を強化し、観光客満足度の高い観光地となっている。

課題2

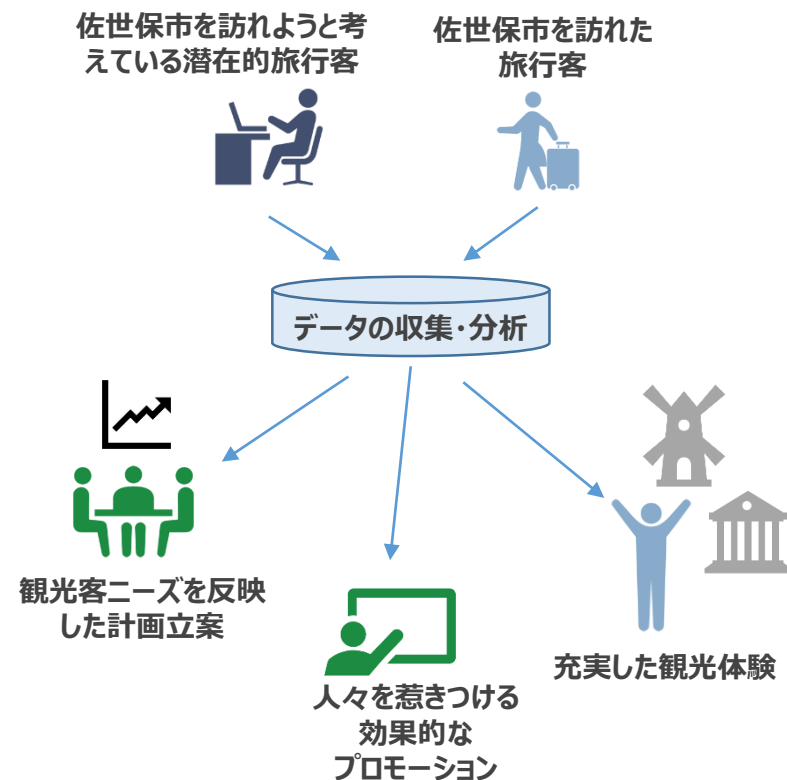
デジタルプロモーションの 推進

- デジタル技術を活用したマーケティングやプロモーションを実施することで佐世保市の魅力をよりわかりやすく伝え、実際に現地を訪れる観光客が増加しています。
- デジタル技術等の活用により、既存の観光資源の魅力最大化し、より楽しめる観光体験を提供できている。

課題3

最適な観光ルート提示等 による訪れたい 佐世保市の構築

- データを活用した観光客それぞれに合わせた観光ルートの提示などにより、まちなかを起点とした周遊観光の強化や、滞在型観光を推進することで、観光客の満足度向上だけでなく、地域経済にも貢献している。



観光：到達像の実現に向けた課題解決のステップ

実現に向けた課題解決ステップ

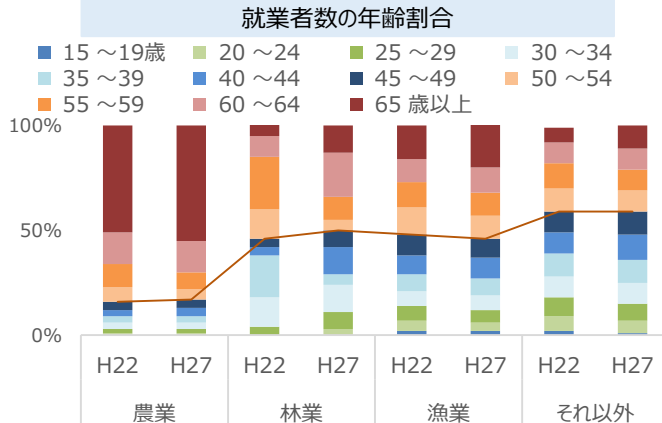
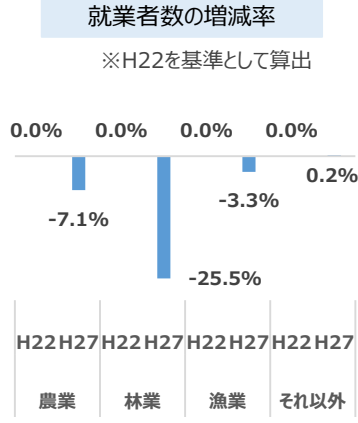
	ステップ1	ステップ2	ステップ3	KPI	プロジェクト案
1 データ活用による 戦略策定と 観光力強化	1-1 政策検討に必要な データの取得・分析	1-2 データに基づいた 戦略の策定	1-3 事業者と連携した 地域の観光力強化	<ul style="list-style-type: none"> データを活用した事業立案数 データプラットフォームへの参加事業者数 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1-1 人流等の把握 ✓ 1-1 混雑状況可視化サービス ✓ 1-2 データ共有プラットフォーム 等
2 デジタルプロモーションの 推進	2-1 既存素材の デジタル化による プロモーション強化	2-2 新たな技術を活用した プロモーションの推進	進捗状況に合わせて 令和6年度に見直し	<ul style="list-style-type: none"> デジタル化されたプロモーション件数 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 2-1 プロモーション動画を起点とした呼び込み ✓ 2-2 xRを活用した観光体験 ✓ 2-2 デジタルマップの活用等
3 最適な観光ルート提示等 による訪れたい 佐世保市の構築	3-1(1-1の再掲) 政策検討に 必要なデータの取得・分析	3-a-2 メタ観光ニーズへの対応 3-b-2 最適な移動手段情報の 提供	3-3 周遊観光の促進	<ul style="list-style-type: none"> 観光ルートのアクセス数/利用者数 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 3-a-2 AIを活用したメタ観光ルートの提供 ✓ 3-b-2 周遊観光促進のための一元的な移動手段情報の提供 等

農林水産における背景

佐世保市における農林水産の状況

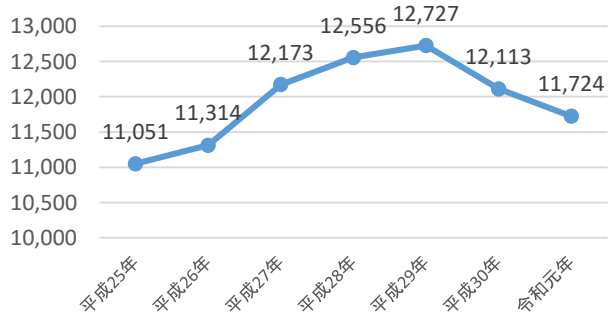
一次産業の担い手

■ 佐世保市においては農林水産業全てで就業者数が減少しており、高齢化も進んでいる。



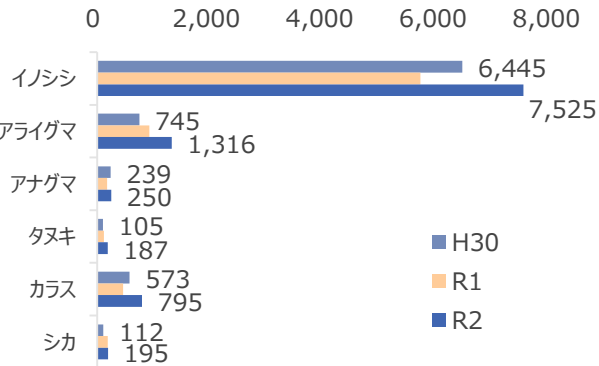
佐世保市粗生産額

■ 農業において、粗生産額は平成29年を境に減少傾向にある。



有害鳥獣の捕獲数

■ 有害鳥獣による被害など、農林水産業の生産に係るリスクが存在している。



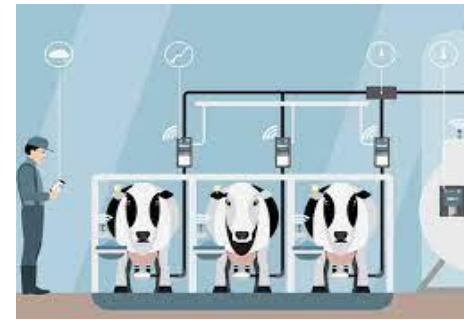
一次産業の担い手不足・高齢化は深刻であり、担い手の確保は喫緊の課題である。生産額の向上や安心・安定した生産環境の整備に向けた取組も求められている。

スマート農業・スマート水産業の推進

スマート農業

■ 農林水産省では、ロボット、AI、IoT等の先端技術を活用したスマート農業を推進する方針を打ち出しており、社会実装に向け様々な取組が進んでいる。

スマート畜産の推進



【出典】AGRI JOURNAL

農業用ドローンの普及拡大

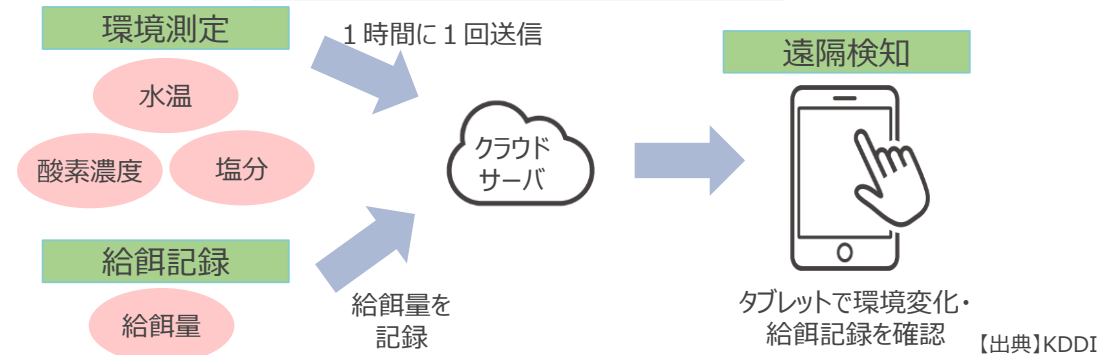


【出典】農林水産省

スマート水産業

■ 水産庁では、ロボット、AI、IoT等の先端技術を活用したスマート水産業を推進する方針を打ち出しており、社会実装に向け様々な取組が進んでいる。

IoTを駆使した給餌管理



先端技術を活用した農林水産業のスマート化は国も推進を後押ししており、各所で社会実装に向けた取組が進んでいる。

農林水産における取り組むべき課題

現状と問題点

- ✓ 特に農業において、担い手の不足や超高齢化が進んでおり、収穫などの繁忙期には人手が不足することもある
- ✓ 新規担い手の確保に向けた取組の中で、一定の募集はあるものの定着率が低く、新規就農者同士の交流や地域との繋がり強化に向けた取組が求められる
- ✓ 市の担当者は新規就農者を訪れて現地確認を実施しているが、コロナ禍なども考慮し、オンラインを活用した相談や画像共有などが求められる

- ✓ スマート畜産やIoTを駆使した給餌管理は一部で実施しているが、効果の高いデジタル化については更なる展開が求められる
- ✓ 特に漁業において、生産者の勘と経験に頼る部分が多いことから、漁業における生産性の維持、向上にあたってはノウハウの伝達や継承に向けた取組が求められる
- ✓ 現在進めている研究機関などと連携したブランディングの取組は、より強みなどを分析・可視化し、取組を加速させることが求められる

- ✓ 有害鳥獣による被害は増加傾向にある一方、狩猟者は高齢化等により減少傾向にあることから、デジタル技術を活用した省人化が必要である
- ✓ 佐世保市の海域は赤潮が頻繁に発生し、安心・安定して生産できる環境の整備にむけ対策が必要である

市の担当者 新規就農者



研修中は都度、現地確認を実施



新規担い手の定着率が低い



ノウハウや技術の継承が難しい

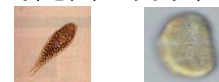


有害鳥獣による被害は増加傾向

佐世保市で発生することが多い有害赤潮プランクトン



カレニア・ミキモトイ シャットネラ・アンディーカ



コックロディニウム・ヘテロシグマ・ポリクリコイデス アカシオ

取り組むべき課題

デジタル活用による持続可能で魅力ある一次産業の実現

担い手の確保・継続・育成

生産性・付加価値の高い農林業・漁業の実現

安心・安定して生産できる環境の整備

農林水産におけるDX重点課題と到達像

デジタル活用による持続可能で魅力ある一次産業の実現

到達像

課題1

担い手の
確保・継続・育成

- 新規参入者向けのサポートをオンライン含め充実させることで、新規参入者が不安なく、安心して農林業・漁業に取り組んでいる。
- コミュニティ交流の強化により、新規参入者が地域とより繋がることで、共助の関係性を構築できている。

課題2

生産性・付加価値の高い
農林業・漁業の実現

- デジタル技術を活用することにより、生産性を向上させることで、収入面の安定や向上が実現できている。
- 生産物の強みを可視化し、付加価値を高め、佐世保市の農林水産業のブランド化や所得向上が実現できている。

課題3

安心・安定して
生産できる環境の整備

- ICT等を活用することで、鳥獣対策や赤潮等の生産リスクが最小化された環境を実現できている。

新規担い手の確保



コミュニティ強化



ロボットやセンサー等を
活用した生産性向上



先進技術の活用による
ブランディング強化



IoT等を活用した
生産リスク軽減



農林水産：到達像の実現に向けた課題解決のステップ

実現に向けた課題解決ステップ

	ステップ1	ステップ2	ステップ3	KPI	プロジェクト案
1 担い手の確保・継続・育成	1-1 新たな担い手の参入促進	1-2 担い手の定着に向けたコミュニティ交流の強化	1-3 コミュニティを中心とした農林水産業の魅力発信による担い手の確保	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 新規就農などオンライン・デジタルによる相談数 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1-1 担当者等によるオンライン相談や回答サービス ✓ 1-2/3 デジタルを活用したコミュニティ交流の強化 等
2 生産性・付加価値の高い農林業・漁業の実現	2-1 農業・漁業のスマート化推進	2-2 農業・漁業のスマート化の拡大	2-3 生産量の増加による所得の向上	<ul style="list-style-type: none"> ➤ IoT等を活用した農家数 ➤ IoTを活用した漁業者数 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 2-a-1/2 IoTを活用したスマート畜産 ✓ 2-a-1/2 環境制御機器の導入 ✓ 2-a-1/2 農薬散布用ドローンの導入 等
3 安心・安定して生産できる環境の整備	3-1 鳥獣/赤潮被害の軽減	3-2 鳥獣/赤潮被害の更なる軽減と他生産リスク対応	進捗状況に合わせて令和6年度に見直し	<ul style="list-style-type: none"> ➤ IoTを活用した鳥獣検知箇所数 ➤ IoTを活用した赤潮検知箇所数 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 3-a-1/2 害獣捕獲IoT監視システム ✓ 3-a-1/2 テレメーターによる赤潮の早期検知 等

子ども・子育てにおける背景

佐世保市における子どもの状況

出生数及び合計特殊出生率の推移

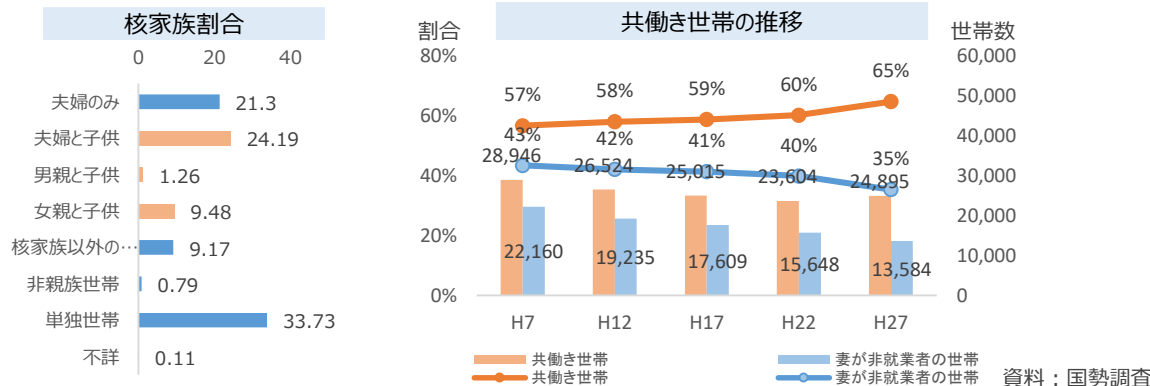
- 出生数の推移をみると、佐世保市でも減少傾向が続いている。また、合計特殊出生率をみると、全国平均を上回り、同規模自治体の中では比較的高い水準にあるものの、平成25年の1.82をピークに減少傾向にあり、令和元年は1.70となっており、少子化の克服が最重要課題となっている。

		平成25年	平成26年	平成27年	平成28年	平成29年	平成30年	令和元年
出生数（佐世保市）		2,392	2,280	2,234	2,159	2,059	1,996	1,947
出生率 合計特殊	全国	1.43	1.42	1.45	1.44	1.43	1.42	1.36
	長崎県	1.64	1.66	1.67	1.71	1.70	1.68	1.66
	佐世保市	1.82	1.79	1.72	1.72	1.68	1.68	1.70

資料：人口動態統計、長崎県衛生統計年報

核家族化と共働き世帯の増加

- 佐世保市においては、子をもつ核家族が全体の30%を占めていることや、共働き世帯数も増加に転じていることから、子育てをしやすい環境の構築が必要となっている。
- 新型コロナウイルス感染症の影響で、これまで以上に外部との交流が減少していることが想定されることから、子育てに関する不安解消が必要である。



資料：国勢調査

核家族化や共働き世帯の増加などの子育て環境は変化しており、地域における子育てしやすい環境の構築が求められる。

国による子育て支援施策と佐世保市の子ども・子育て支援計画の推進

子育てワンストップサービス

- 内閣府にて自治体のマイナポータルによる子育てワンストップサービスの導入を推進している。

【出典】内閣府

地域子ども・子育て支援事業の推進

- 子ども・子育て支援法第59条に基づき、佐世保市は子ども・子育て家庭等を対象とする事業として、佐世保市子ども・子育て支援事業計画に従って、以下の事業を実施している。

- 利用者支援事業
- 地域子育て支援拠点事業
- 妊婦健康診査
- 乳児家庭全戸訪問事業
- 養育支援訪問事業及び子どもを守る地域ネットワーク機能強化事業
- 子育て短期支援事業
- ファミリーサポートセンター事業
- 一時預かり事業
- 延長保育事業
- 病児保育事業
- 放課後児童健全育成事業（放課後児童クラブ）
- 実費徴収に係る補足給付を行う事業

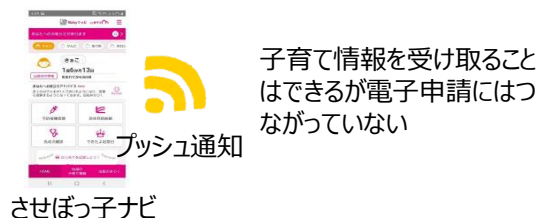
国は行政手続きオンライン化の一環として、子育て手続きのワンストップ化を図っている。また、地域子ども・子育て支援事業の実施等を通じ、身近な地域における子育て支援体制の構築を推進している。

子ども・子育てにおける取り組むべき課題

現状と問題点

- ✓ 佐世保市の子育て情報を伝える専用サイト「すくすくSASEBO」や、プッシュ通知機能によって配信することができる「させぼっ子ナビ」アプリを運用している。今後は、子ども・子育て支援に係る諸手続きにあたり、プッシュ通知受取後に申請までをスマホ上で実施できるようになると更に利便性が向上する。
- ✓ 佐世保市においてもマイナポータルの子育てワンストップサービスは登録済みで利用できる状態であり、利用率を更に高めるための取組が求められる。
- ✓ 佐世保市では令和3年度に汎用電子申請システムを導入しており、子育て関連の申請について、ワンストップサービスを含めて、最適な申請手段を提供することが求められる。

- ✓ 地域での子育て推進に向けては、やりとりをオンライン化するなど効率的かつ効果的な取組による連携の強化について検討が必要である。
- ✓ 新型コロナウイルス感染症の影響を受け、新しい生活様式の普及が想定される中で、対面のみでなくオンラインでの相談対応の更なる拡充や推進が求められている。
- ✓ 子育てに関する情報は、それぞれの関連機関で有しており、切れ目のない子育て支援の実現に向けては、各関連機関が有する子どもに関する情報を一元的に管理・活用することについて、検討が必要である。



取り組むべき課題

地域を含めた切れ目のない子育て支援

簡単で便利な手續による
抜け漏れのない支援の実現

地域一体での子育て支援の実現
に向けた先進技術やデータ利活用
による支援強化

子ども・子育てにおけるDX重点課題と到達像

地域を含めた切れ目のない子育て支援

到達像

課題1

簡単で便利な手続による
抜け漏れのない支援の実現

- 子育てに関する手続きのオンライン化やワンストップ化により、子育て世帯の手続きの利便性の向上が実現できている。
- 子育て世帯それぞれに合わせ、子育てに関する様々な情報をプッシュ型通知などで積極的に発信することで、子育てしやすい環境が実現できている。

手続きのワンストップ化等による利便性向上



課題2

地域一体での子育て支援の実現
に向けた先進技術やデータ活用
による支援強化

- 先進技術やデータの活用により、地域一体での子育て支援の更なる拡充と職員の業務効率化の双方を実現できている。
- データに基づいた施策立案により、複雑化する市民ニーズへの対応を強化し、子育てしやすい環境が実現できている。

データ活用による地域一体での支援



子ども・子育て:到達像の実現に向けた課題解決のステップ

実現に向けた課題解決ステップ

	ステップ1	ステップ2	ステップ3	KPI	プロジェクト案
1 簡単で便利な手続による 抜け漏れない支援の実現	1-a-1 子育て手続の オンライン化の推進 1-b-1 子育てに関する 情報発信の推進	1-2 子育てに関する 手続きのワンストップ化や 情報発信との連携強化	1-3 手続きの見直しによる市民 の利便性の向上	<ul style="list-style-type: none"> ➤ オンライン対応手続 数 ➤ オンライン申請利 用率 ➤ プッシュ型通知登 録数 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1-a-1 スマートフォンを活 用した電子申請 ✓ 1-b-1 プッシュ型通知の拡 充 ✓ 1-2 マイナポータルでの子 育てワンストップサービス 等
2 地域一体での子育て支 援の実現に向けた先進技 術やデータ利活用による 支援強化	2-1 新たな技術を活用した 子育て支援の推進	2-2 子育て支援に 必要なデータの取得・分析	2-3 データの活用等による 細やかな子育て支援ニー ズへの対応	<ul style="list-style-type: none"> ➤ オンライン対応相 談窓口数 ➤ オンラインネットワ ーク連携施設数 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 2-1 オンライン相談 ✓ 2-1 地域子ども・子育て支 援におけるオンラインネットワ ーク化による連携 等

教育における背景

佐世保市における教育の状況

スマート・スクール・SASEBO構想

- 佐世保市では、第3次教育の情報化推進計画（スマート・スクール・SASEBO構想）として取組を実施しており、今後も引き続き推進していく必要がある。
- 校務の効率化を行うことで、子どもと向き合う時間が確保され、授業や授業準備に集中でき、結果として健康でいきいきとやりがいをもって勤務できる環境、ひいては質の高い教育活動を実現します。

第3次教育の情報化推進計画の目的

学校や家庭において利用できる一人一台の端末環境の配備により、既存の様々な制約を打ち破る第3次教育の情報化推進計画を実現し、児童生徒に新しい時代を生き抜く創造性や社会性を身に付けさせる

- ① 時間・距離の制約の排除
- ② 国際社会で通用する情報活用能力の習得
- ③ 個々の学習状況に応じた学習の実現
- ④ 学習環境の差異の排除

目指すべき児童・生徒像

Society 5.0を生き抜くための情報や情報技術を主体的に選択して活用できる児童生徒

目指すべき教員像

- ① 授業準備や評価、校務などにICTを活用する能力
- ② 授業にICTを活用して指導する能力
- ③ 児童生徒のICT活用を指導する能力
- ④ 情報活用の基礎となる知識や態度について指導できる能力

【出典】スマート・スクール・SASEBO構想より作成

佐世保市では第3次教育の情報化推進計画（スマート・スクール・SASEBO構想）を策定し、取組を進めている。

国による教育施策

GIGAスクール構想の推進

- 文部科学省では、GIGAスクール構想により整備された新たな機器等の積極的な活用を推進している。



学びの保障オンライン学習システム

メクビット
MEXCBT

MEXT + CBT
文部科学省 Computer Based Testing

【出典】文部科学省

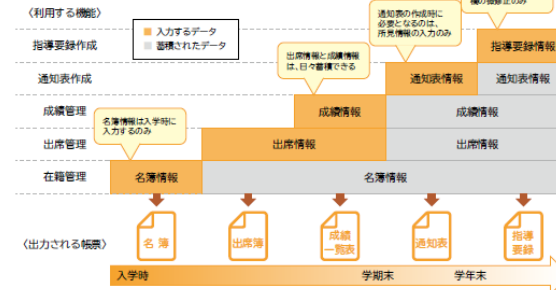
校務におけるICT活用促進事業

- 文部科学省では教員の業務負担軽減に向けて、統合型校務支援システムの導入による校務の情報化を進めている。

統合型校務支援システムの導入のための手引き



〈統合型校務支援システムに蓄積されていくデータの流れ〉



【出典】文部科学省

国は「GIGAスクール構想」により、小中高等学校などの教育現場で児童生徒がパソコンなどのICT機器を効果的に活用した教育を推進している。

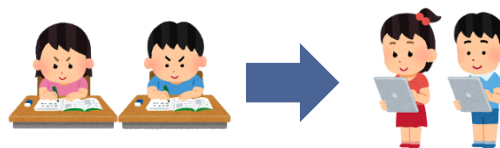
教育における取り組むべき課題

現状と問題点

- ✓ ICTを活用した新たな学びに関する学校・教職員の活用を充実するため、国が行っているICT活用の各種コンテンツや各学校の実践的な取り組み事例を共有する環境の整備が求められる
- ✓ 児童生徒の「主体的・対話的で深い学び」の実現や将来の社会活動に必要とされる情報活用能力を涵養するために、一人一人の教員にICT活用指導力の向上が求められる



- ✓ 教員の校務の負担は非常に大きく、統合型校務支援システムの導入による校務の効率化が求められる



- ✓ 学校と保護者間の連絡は書面や電話が中心になっているが、コミュニケーションをデジタル化することで、連絡に係る書類印刷や電話対応などの負担軽減が求められる



連絡帳・出欠確認など書類が多い

取り組むべき課題

一人ひとりの児童に合わせたよりよい教育の提供にむけた環境構築

児童生徒が新しい時代を生き抜く創造性や社会性を育成できる環境の構築

校務の効率化による注力すべき業務へのシフト

保護者等とのコミュニケーション円滑化による学校・家庭・地域協働での支援体制強化

教育におけるDX重点課題と到達像

一人ひとりの児童に合わせたよりよい教育の提供にむけた環境構築

到達像

- 課題1**
児童生徒が新しい時代を生き抜く創造性や社会性を育成できる環境の構築
- 1人1台端末を活用することで、学習に関する時間や距離、環境に関する制約を排除するとともに、先進技術の活用により、個々の児童生徒に合わせた学習環境が実現できている。
 - 児童生徒が課題解決過程において、整備された環境を活用した深い調べ学習による、情報収集・選択・分析過程、他者やグループの協働を通じて編集し、取りまとめた成果を発表（表現）するなどの過程を通じ、創造性や社会性を育む学習が可能となっている。
-
- 課題2**
校務の効率化による注力すべき業務へのシフト
- デジタルを活用した校務の効率化により、児童生徒に対する学習指導や生活指導等、教職員が本来注力すべき業務に注力できるようになっている。
-
- 課題3**
保護者等とのコミュニケーション円滑化による学校・家庭・地域協働での支援体制強化
- 保護者等との連絡にデジタルを活用し、円滑かつ漏れのないコミュニケーションを実現することで、学校と保護者等との連携を強化し、学校・家庭・地域一体となった児童生徒への支援体制が構築できている。

教育：到達像の実現に向けた課題解決のステップ

実現に向けた課題解決ステップ

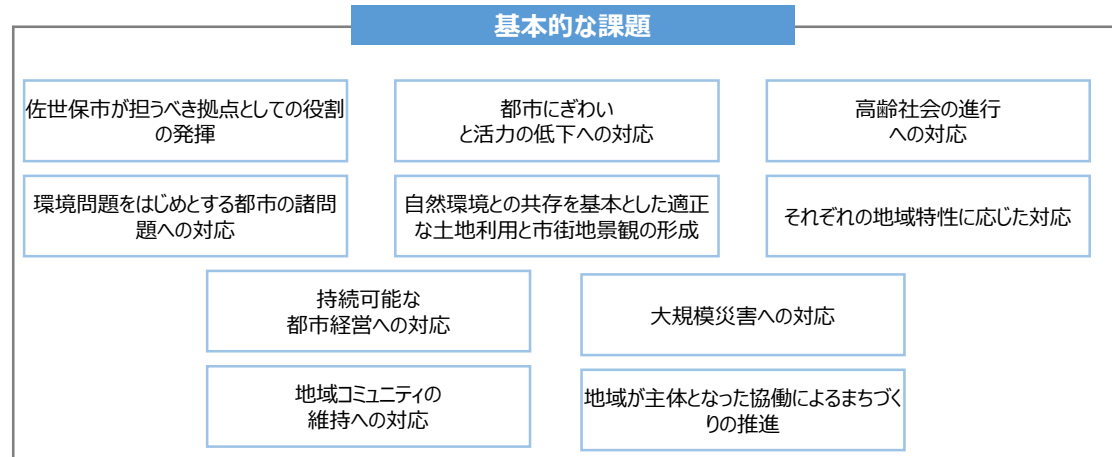
	ステップ1	ステップ2	ステップ3	KPI	プロジェクト案	
<p>1</p> <p>児童生徒が新しい時代を生き抜く創造性や社会性を育成できる環境の構築</p>	<p>1-a モラル教育及びセキュリティの充実</p> <p>1-b 教員の学びの知見の共有化</p> <p>1-c 個別に最適化された学びの実現</p>		<p>すべての児童生徒が新しい時代を生き抜く創造性や社会性を育成する</p>	<p>以下の能力に関する意識調査の回答をKPIに設定する</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 授業で毎日ICTを活用できる能力 ➤ 教材研究・指導の準備・評価・校務などにICTを活用する能力 ➤ 授業にICTを活用して指導する能力 ➤ 児童生徒のICT活用を指導する能力 ➤ 情報活用の基盤となる知識や態度について指導する能力 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1-a フィルタリングソフトの導入 ✓ 1-a ネットワーク強靱化 ✓ 1-c AIドリルの導入 等 	
<p>2</p> <p>校務の効率化による注力すべき業務へのシフト</p>	<p>2-1 校務の効率化支援</p>					<ul style="list-style-type: none"> ✓ 2-1 統合型校務支援システムの導入
<p>3</p> <p>保護者等とのコミュニケーション円滑化による学校・家庭・地域協働での支援体制強化</p>	<p>3-1 保護者とのコミュニケーション基盤の整備</p>	<p>3-2 保護者とのコミュニケーション基盤の運用</p>				<ul style="list-style-type: none"> ✓ 3-1/2 学校・家庭間連絡システムの導入 等

都市整備における背景

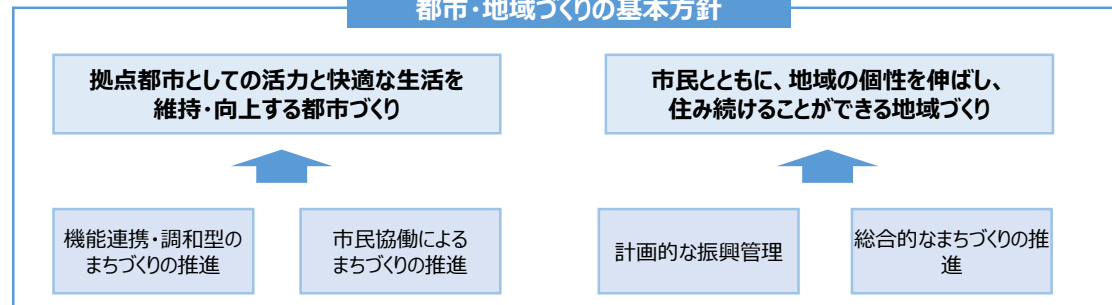
佐世保市における都市整備の状況

佐世保市都市計画マスタープラン

- 佐世保市においては、令和3年3月に「佐世保市都市計画マスタープラン」を策定し、人口減少・少子高齢社会においても都市機能を維持できるよう、公民連携等も含めた、安全・安心な都市づくりに取り組んでいる。



都市・地域づくりの基本方針



【出典】佐世保市都市計画マスタープランより作成

佐世保市では将来の土地利用や都市施設の整備の方針をまとめた「都市計画マスタープラン」を基に市民が安全・安心な都市づくりへ向けた取組を推進している。

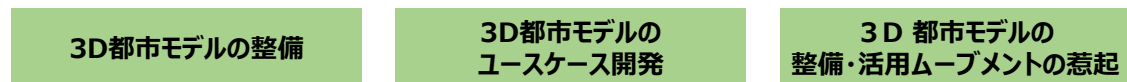
国によるまちづくりへのデータ活用の推進

まちづくりのDX (UDX)

- 国土交通省では、「まちづくりのデジタルトランスフォーメーション (UDX)」として、都市計画・まちづくり分野においてもデータや新技術の活用による新たな価値の創造を目指している。

【出典】国土交通省
まちづくりのデジタルトランスフォーメーション (UDX) より作成

3D都市モデルの整備



全体最適・持続可能なまちづくり

- 多様な都市課題をサイバー空間上で一体的に分析、フィジカル空間にフィードバックすることで、総合的な構想・計画に基づいた全体最適・持続可能なまちづくりを推進

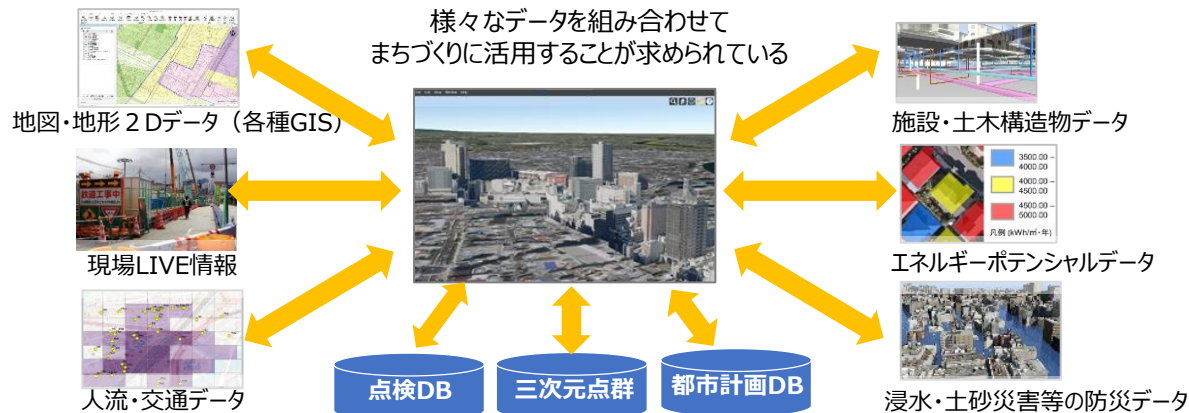
人間中心・市民参加型のまちづくり

- 3D都市モデルが可視化する具体的で精緻なまちの現状・将来パターンを市民レベルにも共有
- 課題を市民目線に落とし込み、多様な主体の知恵・思いを詰め込んだ参加型、実験型まちづくり

機動的で機敏なまちづくり

- 中長周期の静的データと短周期の動的データにより、都市活動の状況をより精緻に再現・予測することで、機動的で機敏なまちづくりを実現

データ共有プラットフォーム



まちづくりへのデータ活用を国も推進しており、自治体による3D都市モデルの整備やデータ共有プラットフォームの整備に向けた取組を推進している。

都市整備における取り組むべき課題

現状と問題点

- ✓ まちづくり計画へのデータ活用は、GISなどの内部のデータ活用に留まっている。今後、より効果的な施策を打ち出すためには、人流や交通量のリアルタイムデータなど高度な情報の収集・分析などが求められる
- ✓ 公園などの公共施設・公共空間の管理において、巡視等のマンパワーによる情報収集を実施している。今後は、SNS情報などを活用し、利用者属性等の情報を把握・分析するなど、効率的かつ高度な業務遂行が求められる

- ✓ 現在は主に2Dの地図や規制情報等をそれぞれ確認し、建造物等の建設が可能かどうかを確認しているが、3Dデータで一元的に管理・把握し、市民からの問合せ対応の効率化が求められる
- ✓ 市民からの住宅建築などに関する問い合わせに対して、現状では複数の紙資料を提示し説明している。今後は、3D化された情報を活用することで、立体的でわかりやすい情報提供が可能になる

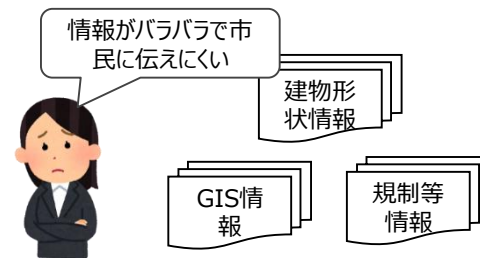
- ✓ 3D都市モデルを作成することで、災害リスクの検討や人流・物流などのシミュレーション、より高度な居住計画の立案等を行い、将来的に空き家利活用や都市再生など官民共創での社会課題の解決に向けたデータ分析プラットフォームへと成長させていくことが求められる



リアルタイムデータを十分に収集、活用できていない



公共施設・公共空間の利用状況については、目視確認で情報収集している。



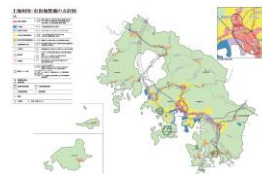
情報がバラバラで市民に伝えにくい

建物形状情報

GIS情報

規制等情報

市民への説明時にそれぞれ資料を提示する必要がある



都市計画マスタープランの推進に向けよりデータを活用した計画検討・立案が求められる

取り組むべき課題

高度なデータを活用した
住みやすいまちの実現

人流・交通量解析等による、まちのリアルタイム情報の把握

3Dモデル等の活用による都市の見える化とデータに基づくまちづくりの立案と実践

データ一元化による土地利用活用関連情報の円滑な情報提供（市民サービス向上と業務効率化を両立）

都市整備におけるDX重点課題と到達像

高度なデータを活用した住みやすいまちの実現

到達像

課題1

人流・交通量解析等による、まちのリアルタイム情報の把握

- 人の流れや交通量等、日々変化するまちに関する情報や現地確認などにおいて、ICT技術を活用することによりリアルタイムで正確かつ効率的に把握し、まちの姿を可視化できている。
- 行政で活用できる基盤整備から始め、民間との双方向によるデータ活用を実現できている。

課題2

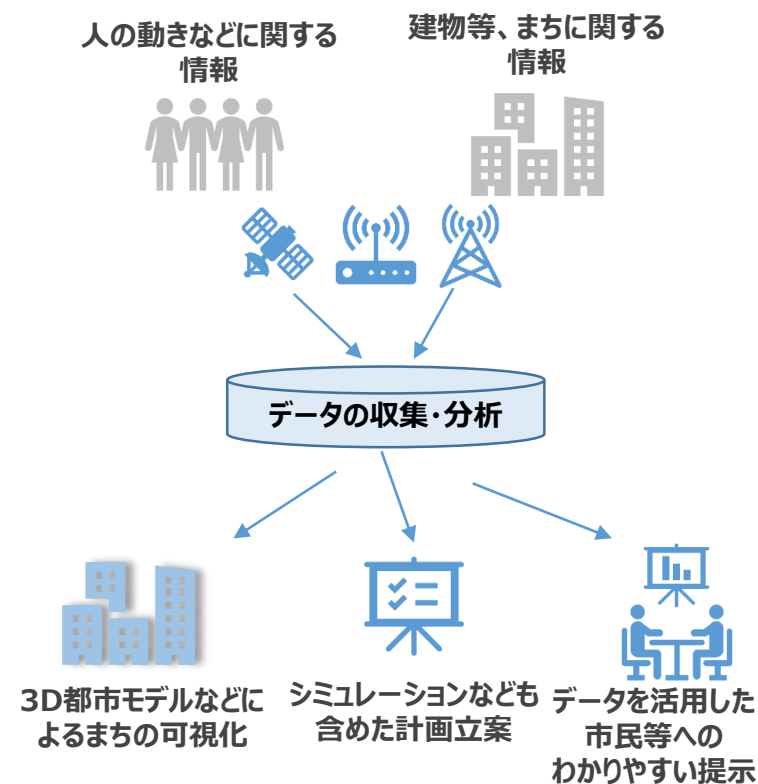
3Dモデル等の活用による都市の見える化とデータに基づくまちづくりの立案と実践

- 取得したまちに関する情報を3Dモデルにて市民や事業者等へ提示・発信することで、都市計画・設計や防災等における、まちの情報をわかりやすく発信することができている。
- データに基づく政策展開をスタンダードにし、民間との双方向での活用や、公民連携を実践できている。

課題3

データ一元化による土地利用活用関連情報の円滑な情報提供（市民サービス向上と業務効率化を両立）

- 市民や事業者等のニーズに即したデータ提供や窓口一元化により、サービスの質の向上が実現できている。
- データ取得する市民や事業者等に対し、関連する情報も提供するなど、データ活用を糸口にして幅広く役立つ情報が提供できている。



都市整備: 到達像の実現に向けた課題解決のステップ

実現に向けた課題解決ステップ

	ステップ1	ステップ2	ステップ3	KPI	プロジェクト案
<p>1</p> <p>人流・交通量解析等による、まちのリアルタイム情報の把握</p>	<p>1-a-1 まちづくり計画に必要な人流情報の把握</p> <p>1-b-1 まちづくり計画に必要な施設情報の把握</p>	<p>1-2 SNSを活用した公共施設の情報取得と解析</p>	<p>1-3 民間とのデータ共有と活用の一般化 (オープンデータ化及び地域団体・企業等のデータ購入・活用)</p>	<p>➤ リアルタイムで取得する情報の利用率</p>	<p>✓ 1-2 SNSを活用した公園管理 等</p>
<p>2</p> <p>3Dモデル等の活用による都市の見える化とデータに基づくまちづくりの立案と実践</p>	<p>2-1 3D都市モデルを活用したまちづくり計画の推進</p>	<p>2-2 3D都市モデル等を活用したまちづくり計画の高度化と市民へのわかりやすい情報発信</p>	<p>2-3 民間の3D都市モデル活用と情報バージョンアップ (斜面住宅地の再生、商業活性化、観光関連、地域防災等)</p>	<p>➤ 事業立案に利用可能な3Dデータの項目数</p>	<p>✓ 2-1/2/3 3Dデータでの一元的な情報の可視化 等</p>
<p>3</p> <p>データ一元化による土地利用活用関連情報の円滑な情報提供（市民サービス向上と業務効率化を両立）</p>	<p>3-1 土地利用に関する情報提供システムの一元化 (窓口提供情報の棚卸、市民等の目的に応じた情報カスタマイズ)</p>	<p>3-2 窓口業務の効率化 (基礎情報はデジタル、細かい相談を窓口で対応という運用)</p>	<p>3-3 政策意図に応じたおすすめ情報の提供 (情報にアプローチした市民等に空き家利活用や都市再生など関連情報をプラスして伝達)</p>	<p>➤ 土地利用活用に関する情報提供数</p>	<p>✓ 3-1 3Dデータを活用したまちづくり計画の高度化 等</p>

土木における背景

佐世保市における土木インフラ施設の状況

土木インフラの現状

- 佐世保市としては、3,991路線の市道及び23の準用河川、738の普通河川などの管理を行っている。

令和3年4月1日時点

	路線数	延長(km)	橋	トンネル		河川数	延長(km)		地区数
市道*	3,991	1,778	1,067	8	準用河川	23	18	急傾斜施設	101
里道	-	3,123	-	-	普通河川	738	450		

※市道は供用路線

- 道路インフラの老朽化が進行しており、20年後には、橋梁で約5割、トンネルでは約4割が整備後50年以上経過する。
- 道路インフラの高齢化が一因となる事故が全国で発生し、既存の道路インフラの安全性が社会的関心事となっている。

【出典】佐世保市みちづくりマスタープラン

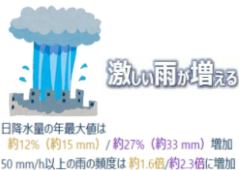
土木インフラの老朽化への対応

- 老朽化するインフラ施設の維持・増大に対応するため、予防保全型への転換によるインフラ施設の長寿命化を図る。
- AI・ICT等の活用により計画的、効率的な道路マネジメントを図る。

【出典】佐世保市みちづくりマスタープラン

頻発化・激甚化する自然災害への対応

- 世界的に気候変動が大きな問題となっており、本市においても、気候変動により、ゲリラ豪雨などの短時間強雨の頻度が増加し、自然災害については、頻発化・激甚化の傾向となっている。

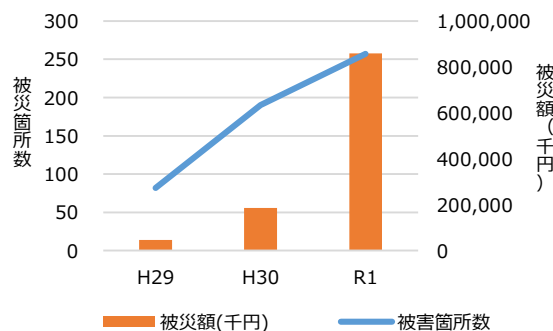


将来予測

	2°C上昇シナリオによる予測 <small>(IPCC定めた2°C目標が達成され、世界)</small>
日降水量200 mm以上の年間日数	約1.5倍に増加
1時間降水量50 mm以上 ^(注) の頻度	約1.6倍に増加
日降水量の年最大値	約12% (約15 mm) 増加
日降水量1.0 mm未満の年間日数	(有意な変化は予測されない)

《日本の気候変動2020より(R2.12 文部科学省・気象庁公表)》

公共土木施設被災箇所数及び被災額の推移



気候変動に対応した防災・減災等の国土強靱化対策や、土木インフラ施設の老朽化対策に向けた取組を推進している。

デジタル技術を活用した土木インフラの管理

インフラ分野のDX

- 国土交通省では、インフラ分野においてデータとデジタル技術を活用し、国民のニーズを基に社会資本や公共サービスを変革する取組（インフラ分野のDX）を推進している。

ドローンの活用

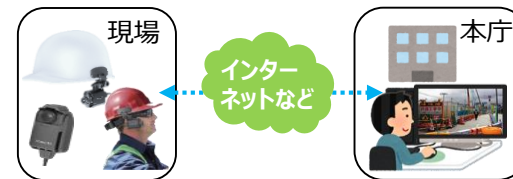
- 災害発生時など、ドローン撮影により、全体像を分かりやすく把握することができる。



ウェアラブルカメラの活用

- 現場職員がウェアラブルカメラを使用し、本庁職員と画像や映像をリアルタイムに共有できる。

ウェアラブルカメラでの接続イメージ



LINEを活用した市民による通報

- 市民が、LINEから道路損傷等を通報することにより、道路補修の迅速化を図る。



道路・河川モニタリング

- ライブカメラや水位計等のセンサーにより遠隔監視を行う。
- 遠隔監視により、様々なデータを収集することで、冠水・浸水のメカニズム解析に利用する。

道路情報ライブカメラ (例)



水位計 (例)



センシング・モニタリングなどの先進技術を活用したインフラ分野のDXは 国も推進を後押ししており、各所で様々な取組が進んでいる。

土木における取り組むべき課題

現状と問題点

- ✓ 災害現場や各種調査において、ドローンを活用した空中撮影の取組による業務の効率化を進めており、今後は、インフラ施設の情報把握や、3D測量等への活用範囲の拡大を進めていくことが求められる
- ✓ 災害時における道路・河川の状況は、職員が現場巡視によって確認を実施しており、今後は、カメラやセンサーなどを活用したリアルタイムなモニタリングによるスピーディな情報把握や原因解析につながるデータ蓄積の取組が求められる
- ✓ 現地調査を行う際、ウェアラブルカメラを活用して、本庁と現場状況の共有や、画像データのリアルタイム共有などによる遠隔臨場や検査の活用が求められる

- ✓ 気候変動により、ゲリラ豪雨などの短時間強雨の頻度が増加している状況から、冠水・浸水想定箇所について、モニタリングデータの分析による対応の迅速化や未然防止の取組が求められる
- ✓ 道路の損傷を把握するため、スマートフォンの加速度センサーやGPS機能を活用した道路パトロールのICT化のほか、LINEを活用した市民からの通報による対応を検討している。今後は、画像データのAI分析による損傷箇所の自動検出や道路パトロールのICT化データとの組み合わせによる精度向上など、補修対応の迅速化や老朽化したインフラ施設の効率的な修繕が求められる

- ✓ 市ホームページには、土砂崩れなどによる市道の通行止めの情報を公開しているが、今後は、冠水箇所など状況変化が激しい災害現場や、渋滞箇所などについて、リアルタイムな情報を市民に届けるための仕組みが求められる

災害現場



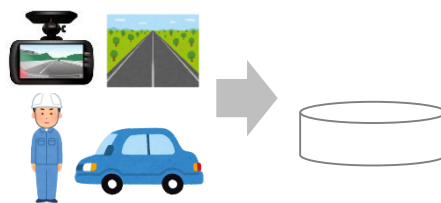
交通量調査



様々なドローンの活用シーン



災害時など職員が現場巡視し、確認



画像データの蓄積分析が必要



ライブカメラ映像などのリアルタイム配信例

取り組むべき課題

デジタル技術を活用した高度かつ効率的な土木インフラ施設の管理による安心・安全な社会基盤の構築

ドローン・IoT・ICTを活用したスピーディかつ効率的なインフラ情報の把握

AI技術等を活用したインフラ情報の分析と管理の高度化

インフラ情報のリアルタイム発信

土木におけるDX重点課題と到達像

デジタル技術を活用した高度かつ効率的な土木インフラ施設の管理による安心・安全な社会基盤の構築

到達像

課題1

ドローン・IoT・ICTを活用したスピーディかつ効率的なインフラ情報の把握

- ドローンを多目的に活用(空撮・3D測量等)し、i-Constructionを推進している。
- IoTを活用した道路・河川等のモニタリングや、ウェアラブルカメラによる双方向通信により、インフラ情報のスピーディな把握が実現できている。
- ICT機器の活用により、インフラ施設の情報分析のための情報収集が、効率的に実現できている。

課題2

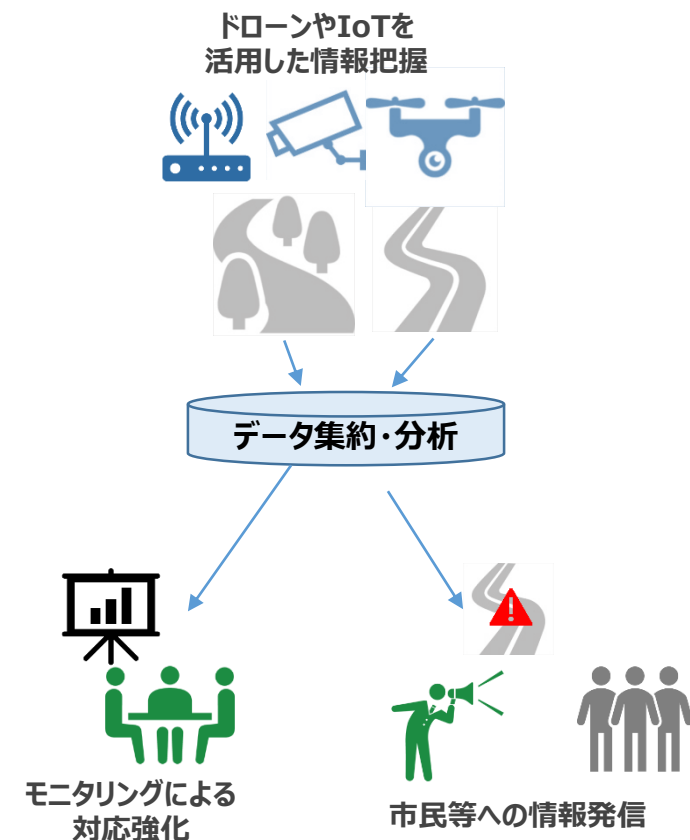
AI技術等を活用したインフラ情報の分析と管理の高度化

- 道路・河川等のモニタリングにより、緊急時の対応の迅速化が実現できている。
- インフラ情報をAI技術等により分析を行い、冠水・浸水の未然防止及び予防保全の高度化並びに渋滞対策や改良箇所の抽出などが実現できている。

課題3

インフラ情報のリアルタイム発信

- IoTの活用により取得した道路・河川等のモニタリングデータをホームページなどにより、市民に対してリアルタイム発信（公開）が実現できている。



土木: 到達像の実現に向けた課題解決のステップ

実現に向けた課題解決ステップ

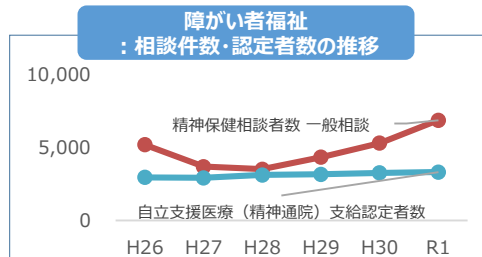
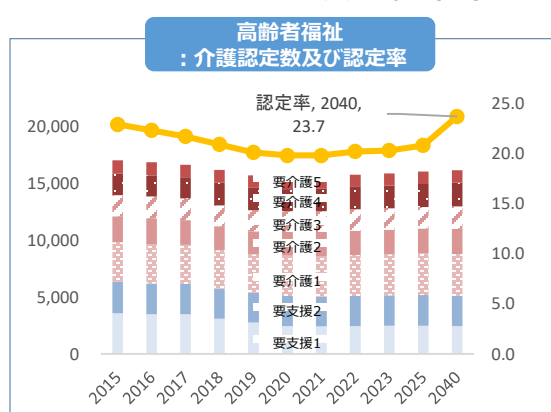
	ステップ1	ステップ2	ステップ3	KPI	プロジェクト案
1 ドローン・IoT・ICTを活用したスピーディかつ効率的なインフラ情報の把握	1-a-1 ドローンによる3D測量の基盤整備 1-b-1 モニタリング(カメラ・センサ)による道路・河川等の情報把握及びICTを活用した情報収集(先行取組)	1-a-2 ドローンの3D測量等多目的活用の実施 1-b-2 モニタリング(カメラ・センサ)による道路・河川等の情報把握及びICTを活用した情報収集(横展開)	1-a-3 i-Construction等への活用 1-b-3/2-3 情報分析に基づくインフラ管理の高度化(災害リスク等への対応・老朽化対策の強化)	➤ ドローン・IoT・ICTによる情報把握対象の土木インフラ施設数	✓ 1-b-1/2 道路モニタリングシステム ✓ 1-b-1/2 河川モニタリングシステム 等
2 AI技術等を活用したインフラ情報の分析と管理の高度化	2-1 モニタリングやICT等により収集したインフラ情報のAI技術等による分析			➤ データ分析対象の土木インフラ施設数	✓ 2-1 道路パトロールデータのAI分析 ✓ 2-1 LINEを活用した市民による道路損傷通報 ✓ 1-b-3,2-3 データ共有プラットフォームによるデータ管理等
3 インフラ情報のリアルタイム発信	3-1 リアルタイム情報発信のための基盤整備(発信情報の選定・方法、職員の機器、庁内調整)	3-2 インフラ情報のリアルタイム発信	3-3 予測等を含めた、スピーディ・ダイレクトに届くインフラ情報のリアルタイム発信	➤ リアルタイム発信チャンネル数	✓ 3-1/2 ホームページ等による情報のリアルタイム発信等

保健福祉における背景

佐世保市における保健福祉の状況

保健福祉における件数等の推移

- 保健福祉においては、様々な分野において取扱い件数が増加している。また、新型コロナ/ワクチン接種の対応等、新たな業務も発生しており、職員負担が大きくなっている。



【出典】令和2年版佐世保市の保健福祉

重層的支援体制整備の強化

- 課題の複雑化・複合化が進む中で、これまでの分野別の支援体制ではなく、重層的支援体制の整備の強化が求められる。
- 厚生労働省は、「属性を問わない相談支援」、「参加支援」、「地域づくりに向けた支援」の3つの支援を一体的に実施することを必須としている。

事業名	概要
包括的相談支援事業	<ul style="list-style-type: none"> 属性や世代を問わず包括的に相談を受けとめる 支援機関のネットワークで対応する 複雑化・複合化した課題について適切に他協働事業につなぐ
参加支援事業	<ul style="list-style-type: none"> 社会とのつながりを作るための支援を行う 利用者のニーズを踏まえた丁寧なマッチングやメニューを作る 本人への定着支援と受け入れ先の支援を行う
地域づくり事業	<ul style="list-style-type: none"> 世代や属性を超えて交流できる場や居場所を整備する 交流・参加・学びを生出すために活動や人をコーディネートする 地域のプラットフォーム形成や地域活動の活性化を図る
アウトリーチ等を通じた継続的支援事業	<ul style="list-style-type: none"> 支援が届いていない人に支援を届ける 会議や関係機関とのネットワークの中で潜在的相談者を見付ける 本人との信頼関係の構築に向けた支援に力点を置く
多機関協働事業	<ul style="list-style-type: none"> 市町村全体で包括的な相談支援体制を構築する 重層的支援体制整備事業の中核を担う役割を果たす 支援関係機関の役割分担を図る

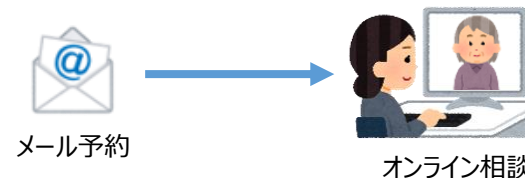
【出典】厚生労働省「地域共生社会」の実現に向けた包括的な支援体制の整備等について

多様化する市民ニーズへの対応や新型コロナへの対応に加え、市民一人ひとりの状況に合わせた重層的支援体制の整備強化への対応が求められる。

保健福祉分野におけるデジタル技術の活用

オンライン相談

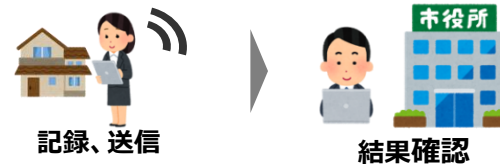
- 相談をオンラインで実施することで、待ち時間の短縮、相談内容の充実、来庁・来所負担の軽減を図ることができる。



業務の効率化

タブレットの活用

- ケースワーカーがタブレット端末等を活用して、記録時間の短縮を図る。



電子審査会

- WEB会議による円滑な認定審査会の開催



D X 活用に係る連携強化

- 関連情報を有効活用し、市民一人ひとりの状況に合わせた包括的な支援を行う。

市民に関連する情報を一元的に管理



イメージ

佐世 保さん
1950年9月13日

介護支援：●
●●園（デイケア）
生活保護：●



市民ポータルとしてアクセス（一部情報のみを想定）

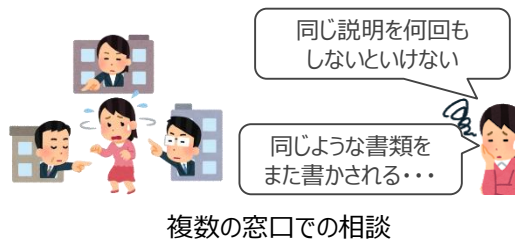
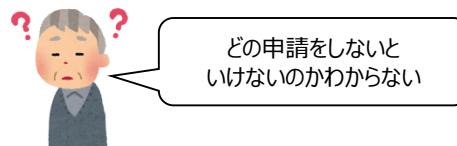
業務の効率化へデジタルを活用するとともに、複合的な支援が必要な市民に対して、より包括的な対応やサービスが求められる。

保健福祉における取り組むべき課題

現状と問題点

- ✓ 各手続きは、紙での申請が主流であり、申請内容の確認やシステムへの手入力などの業務負荷が発生している。市民サービスの向上と職員の業務効率化のためにも手続きのオンライン化の推進が求められる
- ✓ 介護、医療などの相談受付については、現状窓口での対応を実施している。新型コロナウイルスへの対応や待ち時間の短縮、来庁負担の軽減を図るため、オンラインでの相談受付への対応が求められる
- ✓ 保健福祉の手続きにおいては、都度申請が必要なものや、複数種類への申請も多く、申請漏れや申請忘れを防ぐため、プッシュ通知などで必要な申請などを知らせる仕組みが求められる

- ✓ 市民からの相談の複雑化に伴い、相談内容によって市民は複数の窓口を回っている状況である。また、担当間での情報共有は口頭で行っているものの、再度市民に説明や書類作成を求めるケースも発生している。市民サービスの向上に向けては、ワンストップでの窓口対応などが求められる
- ✓ ケースワーカーの訪問調査では、訪問時の確認事項を紙に記載し、その後庁内に戻ってシステムに手入力を行っている。訪問時の確認事項をタブレットに入力し、帰庁後PCへアップロードすることで記録時間の短縮を図るなど、効率的に訪問ができる仕組みが求められる
- ✓ 一人暮らしの高齢者等に対しては、職員の訪問や定期的な電話連絡によって見守りを行っている。今後は、センサーなどを活用し、リアルタイムな状況の把握や状況に合わせた訪問・連絡を行う仕組みが求められる



取り組むべき課題

デジタルを活用した福祉の高度化による 包括的な支援体制の実現

気軽に相談できる窓口の構築

多様な担い手との連携による市民
一人ひとりの状況に合わせた包括
的支援

保健福祉におけるDX重点課題と到達像

デジタルを活用した福祉の高度化による包括的な支援体制の実現

到達像

課題1

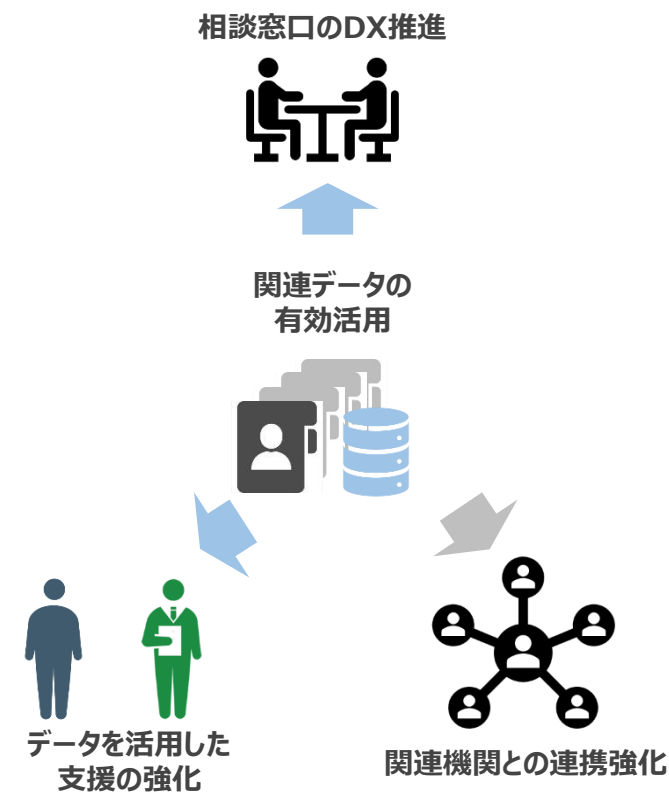
気軽に相談できる窓口の構築

- 手続きや相談のオンライン化及びプッシュ型通知等による情報発信の強化により、市民サービスの向上が実現できている。
- DXを活用した連携強化により、重層化・複雑化する市民のさまざまな問題を解決できる。

課題2

多様な担い手との連携による市民一人ひとりの状況に合わせた包括的支援

- 先進技術の積極的な活用により、職員の業務効率化を図り、包括的支援が実現できている。
- 包括的な支援体制の構築に向け、関連する情報を集約し、地域で共有することで、重層化・複雑化する市民ニーズへの対応が強化されている。



保健福祉：到達像の実現に向けた課題解決のステップ

実現に向けた課題解決ステップ

	ステップ1	ステップ2	ステップ3	KPI	プロジェクト案
1 気軽に相談できる窓口の構築	1-a-1 福祉関係の手続き・相談等のオンライン化 1-b-1/2 気軽に相談できる窓口の実現にむけた運用面の整理	1-a-2 福祉に関する情報発信の強化	1-3 気軽に相談できる窓口の実現 (DX活用による連携強化)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ オンライン対応手続き数 ➤ オンライン申請利用率 ➤ オンライン対応相談窓口数 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1-a-1 申請手続きのオンライン化 ✓ 1-a-1 オンライン相談 ✓ 1-a-2 プッシュ型支援 等
2 多様な担い手との連携による市民一人ひとりの状況に合わせた包括的支援	2-a-1/2 包括的支援の実現にむけた運用面の整理 2-b-1 先進技術の導入による職員負担の軽減	2-b-2 AIを活用した市民サービスの推進	2-3 市民一人ひとりの状況に合わせた包括的支援の実現	<ul style="list-style-type: none"> ➤ デジタル機器等を活用する業務数 ➤ AIを活用する業務数 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 2-b-1 訪問調査におけるタブレット活用

防災における背景

佐世保市における防災の状況

大規模自然災害

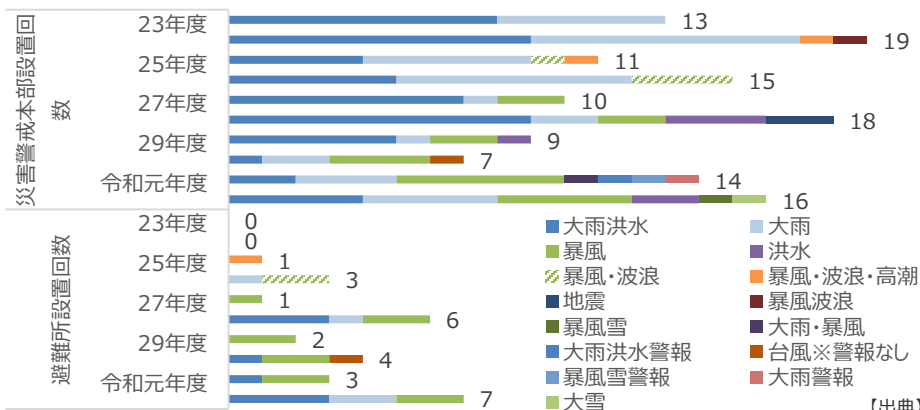
- 本市では、地勢や気候などの特性から以下の大規模自然災害へ備える必要がある。

自然災害	主な被災履歴
大雨・豪雨	<ul style="list-style-type: none"> ・H30 7月 西日本豪雨 (避難者370世帯662人 死傷者無し) ・R1 8月 豪雨 (避難者208世帯412人 死傷者無し)
台風 (強風/大雨/高潮/高波)	<ul style="list-style-type: none"> ・H3 9月 台風19号 ・H18 9月 台風13号
地震・津波	<ul style="list-style-type: none"> ①地震 ・H17 3月 福岡西方沖地震 震度4を計測 ・H28 4月 熊本地震 震度3を計測 ②津波 ・H23 3月 東北地方太平洋沖地震 津波観測
渇水	<ul style="list-style-type: none"> ・H6～7 最大43時間断水 制限日数264日間 ・H17 減圧給水制限 制限日数8日間 ・H19 減圧給水制限 制限日数160日間

【出典】佐世保市国土強靱化地域計画

災害警戒本部 避難所の設置回数

- 本市では、大雨等の頻発化により、災害警戒本部や避難所の設置回数が増加している。



【出典】佐世保市災害関連データ

頻発化・激甚化する自然災害から市民の生命の保護や佐世保市の重要な機能維持のための初動対応や被害の軽減のための取組が必要である

防災分野におけるデジタル技術の活用

総合防災 情報システム

- 総務省では、地域IoT実装推進ロードマップにてG空間を活用した地域防災システムの普及展開に向けた取組の推進を示している。



災害対策本部にて
災害情報の集約・共有・伝達

【出典】総務省

SNS情報分析

- SNSの投稿内容をリアルタイムに分析し、指定エリアで発生している災害に関する問題・トラブルを自動的に抽出する取組が行われている。

SNSを活用した災害情報収集のイメージ



【出典】THE SANKEI NEWS

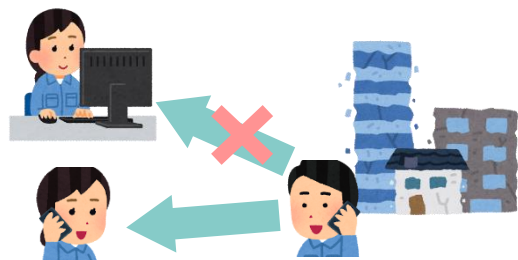
総合防災情報システムの整備は国が取組を推進しており、被災した市民の迅速な情報収集や救助、避難に役立つ取組が求められる。

防災における取り組むべき課題

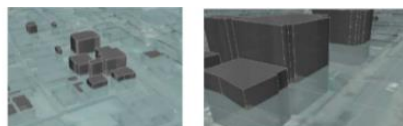
現状と問題点

- ✓ 災害時には、災害対策本部でリアルタイムに災害状況を把握するため、各部局が収集する被害情報を集約し、一元的に管理する必要があるが、現在はシステム化されておらず、情報の管理や報告の負担が大きい。今後は、統合的に災害情報を管理するシステムの導入が求められる。
- ✓ 災害時の施設（道路、河川、公園）の被災状況やリスク情報は、職員による現地視察によって確認している。今後は、カメラによる河川や道路の映像やSNS情報分析によるリアルタイムな状況の把握が求められる
- ✓ 市民の防災意識の向上に向けては、様々な情報発信を行っている。今後は、より効果的に市民への啓発を促進するため、リアリティのある形での情報発信などを図っていくことが求められる。

- ✓ 災害時の情報発信において佐世保市民のみへの発信に留まらず、本市を旅行等で訪れる外国人旅行者が災害情報と合わせて、自国の国民保護情報や避難指示などを自国の言語で確認できる仕組みが求められる
- ✓ 災害時の情報発信において市ホームページ等において、多言語による防災情報の発信を行っているものの、外国人居住者が増加している中で、よりリアルタイム性のある情報発信が求められる



災害情報が一元管理できていない



浸水しない建物とどこにあるか 建物の浸水がどれくらいか

3Dデータによる情報発信例



観光庁「Safety Tips」
日本語のほか、15言語に対応。

取り組むべき課題

適正・的確なデータを活用した危機管理 マネジメントの構築

関連情報の
リアルタイムな把握と
一元管理

市民一人ひとりに合わせたタイム
リーな情報発信

防災におけるDX重点課題と到達像

適正・的確なデータを活用した危機管理マネジメントの構築

到達像

課題1

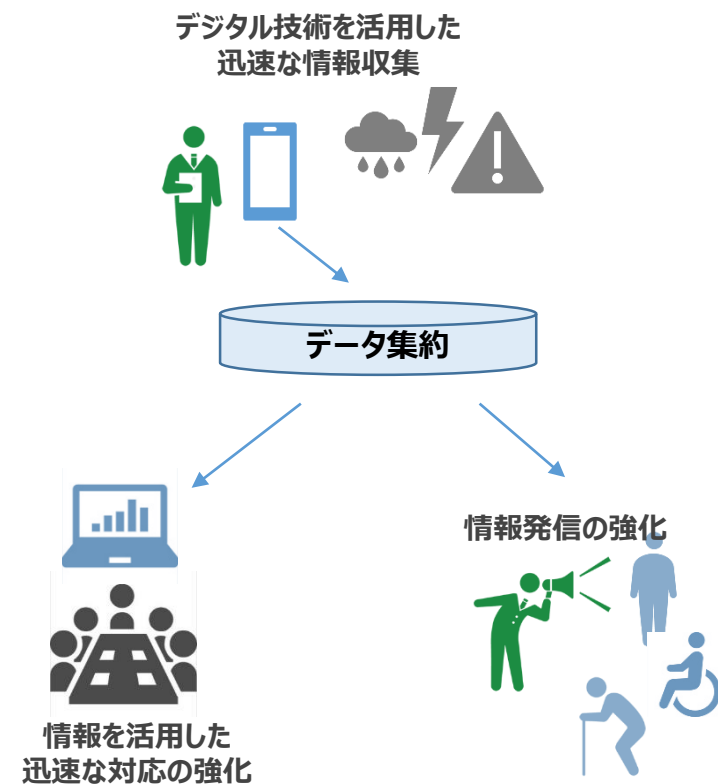
関連情報の
リアルタイムな把握と
一元管理

- 災害対応に必要なデータをリアルタイムに取得・分析し、迅速な危機管理対応ができる。
- 有事における対応計画が一元化された情報により作成できるようになる。

課題2

市民一人ひとりに合わせ
たタイムリーな情報発信

- 災害による被害軽減にむけて、市民一人ひとりに合わせたタイムリーかつ「伝わる」防災情報の発信ができています。
- 高齢者や外国人等も含め、多様な市民へも対応できる情報発信ができています。



防災：到達像の実現に向けた課題解決のステップ

実現に向けた課題解決ステップ

	ステップ1	ステップ2	ステップ3	KPI	プロジェクト案
1 関連情報のリアルタイムな把握と一元管理	1-1 災害対応に必要なデータの取得・分析	1-2 データ分析に基づく防災計画などの策定	1-3 進捗状況に合わせて令和6年度に見直し	➤ 情報集約の対象システム化率	✓ 1-1 総合防災情報システム ✓ 1-2 3Dデータを活用した防災の周知 等
2 市民一人ひとりに合わせたタイムリーな情報発信	2-1 市民への情報発信の強化	2-2 旅行者、外国人向けの防災情報の発信	1-3 進捗状況に合わせて令和6年度に見直し	➤ 情報発信チャネル数	✓ 2-2 旅行者向けの災害情報アプリケーションによる発信 ✓ 2-2 外国人向けのアプリケーションによる情報発信 等

行政経営

窓口における背景

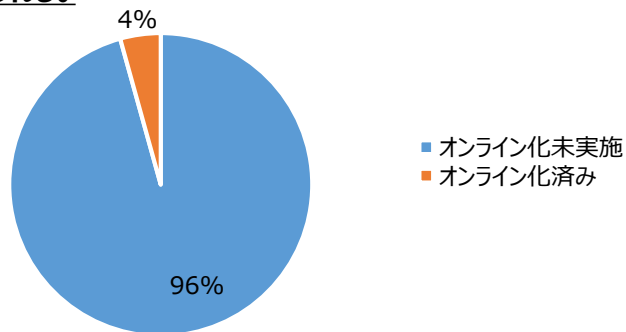
佐世保市の状況

窓口における対応

- 本市役所では戸籍住民窓口課において年間延べ約9万人（1日平均361名）以上が窓口に来庁している。行政手続きのオンライン化が進んでも、対面性が求められる場合や窓口での支援が必要とされる場合等、窓口での対応は必要となる。
- 本市役所では総合窓口を平成29年度に導入し「歩かせない」「書かない」「待たせない」窓口として一定の効果をあげているが、窓口のデジタル化による「書かない」窓口、「待たせない」窓口を目標としてさらなる利便性の向上、効率的な窓口対応が求められる。

オンライン化の現状

- 本市における行政手続き全2,593件の内、オンライン申請が導入されているものは112件（約4.3%）（令和3年9月1日現在）となっている。ほとんどの手続きは対面もしくは郵送での手続きが必要な状況であり、市民が市役所に行かずに手続きができるよう整備が求められる。



オンライン化済みの手続きは約4.3%に留まる。総合窓口やオンライン相談等を導入しているものの、利便性向上のための見直しが必要である。

国や技術の動向

オンライン化の方針

- 国においては住民の利便性向上を目的とし、「自治体DX推進計画」において以下のとおり地方公共団体における行政手続きのオンライン化を推進するものとしており、本市においても同様に行政手続きのオンライン化を推進する必要がある。
 - ① 汎用的電子申請システムの基盤整備（マイナポータルの「ぴったりサービス」を活用した手続きを含む）
 - ② 地方公共団体が優先的にかつ早急に進めることができる手続きを定める
 - ③ 様々な手続きのオンライン化の推進

窓口DXの拡大

- Web会議システムを活用したオンライン相談やチャットボットによる相談対応といった、窓口対応におけるデジタル技術の拡大が進んでいる。
- 本市では令和2年度からTV会議システムを用いたオンライン相談や、チャットボットによる相談対応といった、市役所に来なくても相談ができる環境づくりに取り組んでいる。よりオンライン相談のメリットを多くの市民に感じて頂けるよう、利便性を向上するための運用の見直しや、対象業務の拡大に取り組む必要がある。

オンライン相談



チャットボット



国において地方公共団体における行政手続きのオンライン化を推進する方針を提示しており、オンライン化を進めるための技術の拡大も進んでいる。

窓口における取り組むべき課題

現状と問題点

- ✓ 多くの手続きは、窓口での対面もしくは郵送での手続きが必要な状況であったため、本市では汎用電子申請の導入による手続きのオンライン化を推進している。新型コロナウイルス感染症対策の面からも非接触での窓口対応が求められる中、本取組の着実な遂行が求められる
- ✓ オンライン申請を導入した手続きにおいて、職員負荷の増大が発生しないように、申請内容を関係システムに効率的に連携するための仕組みを整備することが求められる

- ✓ 手続きのオンライン化が進んでも、窓口で取り扱う手続きは一定数残ることから、来庁者に対する利便性の向上は今後も必要である
- ✓ 本市では「歩かせない」「書かない」「待たせない」窓口として総合窓口を導入し、手続の効率化を進めている。また、窓口の混雑状況について、ホームページで開示し、来庁者の平準化を図っている。更なる利便性の向上に向けて、申請書作成の効率化や予約・事前入力といった取組を進めることが求められる

- ✓ TV会議システムでのオンライン相談やチャットボットによるオンライン相談を進めているが、対象業務の拡大や活用率の向上に向けて、周知～実施における運用の整備等に取り組むことが求められる



手続きは窓口か郵送でしかできない



内部処理も手作業が多い



待合スペースでの待ち時間が発生する



対面での相談対応が主となっている

取り組むべき課題

行かなくてもよい&待たない窓口

市役所に行かなくても
できる手続きの拡大

書かない／待たない
窓口の実現

相談チャネルの拡充

窓口におけるDX重点課題と到達像

行かなくてもよい&待たない窓口

到達像

課題1

市役所に行かなくてもできる手続きの拡大

- 窓口に行く時間がない、行くことが困難といった市民・事業者は対面性を必要としない、全ての手続きをオンラインで行うことができ、窓口には行かなくてもよい。

課題2

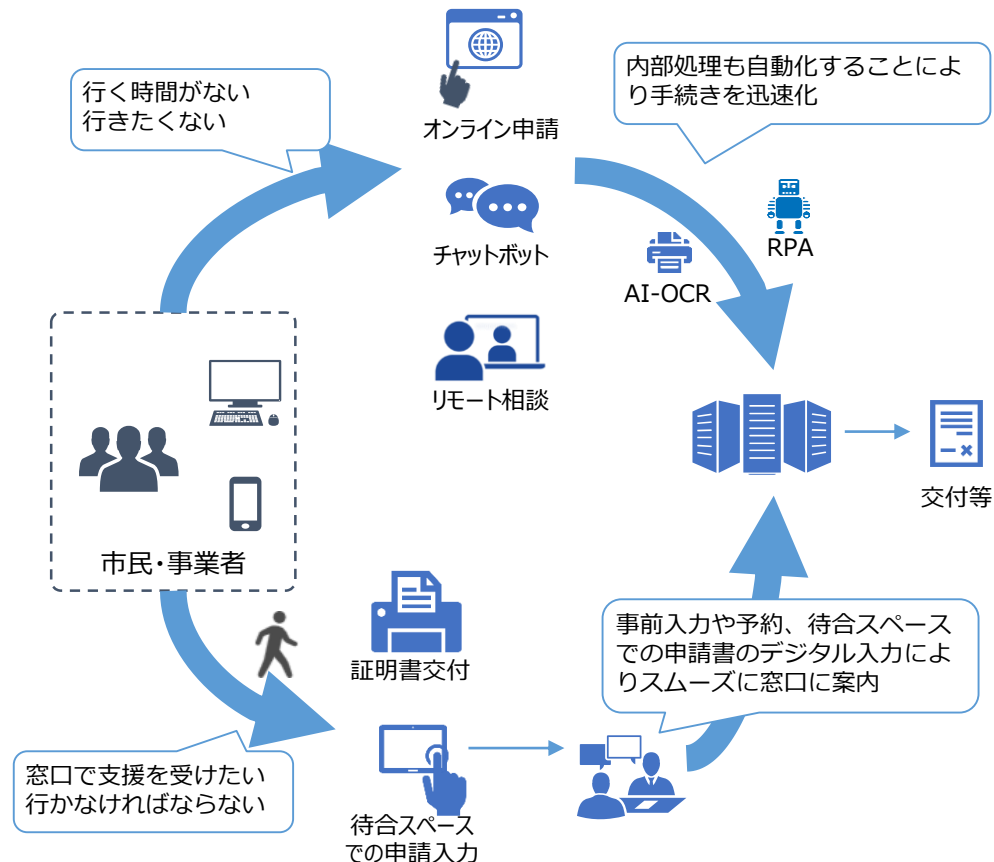
書かない／待たない窓口の実現

- 対面性が必要とされ窓口に行かなくてはならない手続き、窓口で支援を受けたい手続きについては、待合スペースでの申請入力や、来庁者の分散化により最小限の待ち時間でサービスを受けることができる。

課題3

相談チャンネルの拡充

- 市民・事業者は各種相談についても市役所に行かなくても、いつでもどこでもサービスを受けることができる。



窓口：到達像の実現に向けた課題解決のステップ

実現に向けた課題解決ステップ

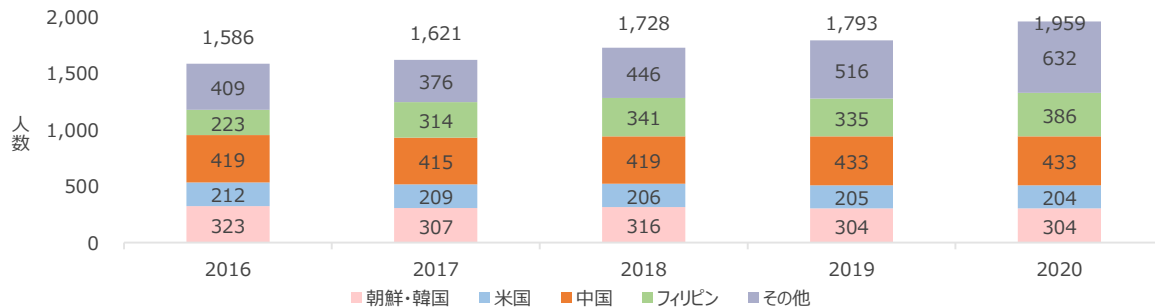
	ステップ1	ステップ2	ステップ3	KPI	プロジェクト案
1 市役所に行かなくてもできる手続きの拡大	1-1申請のオンライン化	1-2電子申請における事務処理の効率化	1-3進捗状況に合わせて令和6年度に見直し	<ul style="list-style-type: none"> ➤ オンライン対応手続き数 ➤ オンライン申請利用率 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1-1 全庁的なオンライン化の推進 ✓ 1-2 電子申請と庁内システムの連携 等
2 書かない／待たない窓口の実現	2-1窓口での手続きに要する時間の削減	2-2来庁者の分散化	2-3プッシュ型手続きの実現検討	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 申請書作成支援対応手続き数 ➤ 申請書作成支援対応手続き利用率 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 2-1 申請書作成支援システム導入 ✓ 2-2 申請の事前入力や窓口予約の実現 等
3 相談チャネルの拡充	3-a-1オンライン相談の拡大 3-b-1相談に係る待ち時間の削減	3-2進捗状況に合わせて令和6年度に見直し		<ul style="list-style-type: none"> ➤ オンライン相談対応業務数 ➤ 窓口予約の受付件数 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 3-1 オンライン相談の拡大 ✓ 3-2 相談窓口予約 等

多様化における背景

佐世保市の多様化の状況

外国人住民の増加

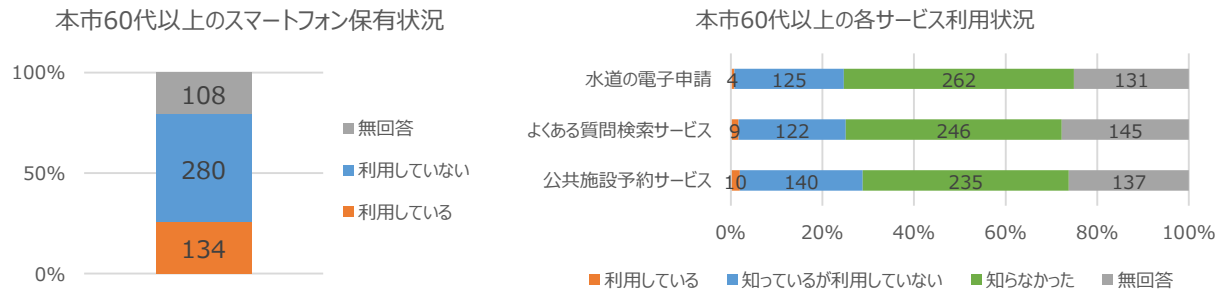
- 本市の外国人住民数は年々増加しており、国籍も多岐にわたることから、**市民の多様性やニーズ複雑化への対応が求められる。**



【出典】令和2年版佐世保市統計書（第31回）

高齢者のICT普及率

- 平成31年の調査にて本市における60代以上のスマートフォン保有率は低く、またオンライン上のサービスの利用率も低いことがわかっており、DXの推進にあたっては、**高齢者がDXのメリットを享受できる環境づくりが求められる。**



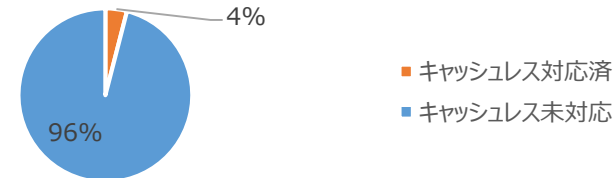
【出典】平成31年1月 佐世保市情報化に係る市民アンケート調査

外国人住民の増加や高齢化等、市民の層は広がっている一方で、高齢者における本市のオンラインサービスの利用率は低い。

国や技術の動向と佐世保市の状況

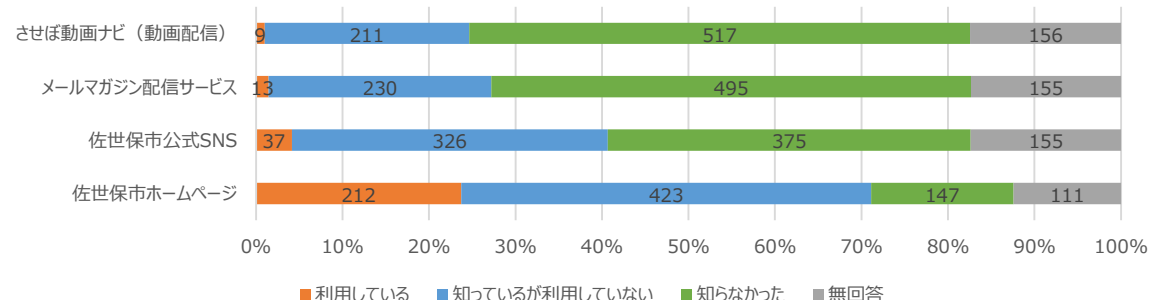
キャッシュレス対応

- 国では「成長戦略フォローアップ」において2025年6月までにキャッシュレス決済比率を倍増させることを目指しており、キャッシュレス化は国を挙げて推進している。経済産業省からも「公共施設・自治体窓口におけるキャッシュレス決済導入手順書」が提示され、自治体におけるキャッシュレスの導入の重要性は高まっている。
- 本市のキャッシュレス対応済歳入債権は4%であり、**幅広いニーズや現金を取り扱うリスクへの対応としてキャッシュレスの普及が求められる。**



情報発信の多様化

- 本市では情報発信として、ホームページをはじめSNS等を活用しているものの平成31年の調査では世代・地域を問わず認知度や利用率が低く、**必要な時に必要な情報が届くような情報発信の整備が求められる。**



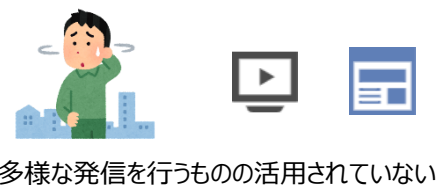
【出典】平成31年1月 佐世保市情報化に係る市民アンケート調査

キャッシュレスやSNSが普及し、市民・事業者が利用する手段は多様化しており、本市においても、より「伝わる」広報が求められる。

多様化における取り組むべき課題

現状と問題点

- ✓ 国の推進や国内での普及状況を踏まえ、本市においても住民サービス向上や職員の現金管理負担の軽減や紛失・不正などのリスク軽減のために、キャッシュレス対応を進めている。支払いのキャッシュレス化推進方針に則り、着実に遂行することが求められる
- ✓ 本市ホームページでは英語と中国語の対応を実施しているが、昨今、急速に多様化する外国人住民へ対応するためには、翻訳言語の拡大が求められる
- ✓ オンラインサービスの利用率向上のため、高齢者向けのスマートフォン講座等の取組を進めているが、より利用率を向上させ、オンラインサービスのメリットを享受できるよう着実な推進や対象の拡大が求められる
- ✓ 外国人をはじめとする観光客への情報発信や周遊促進等を目的として、これまで観光施設や博物館等にWi-Fi環境の整備を重点的に進めてきたが、新型コロナウイルスの感染拡大防止や新しい生活様式への対応のため、市民がオンラインサービスを利用する機会が増加しており、より一層の環境整備が求められている
- ✓ 本市において昨今、主流となりつつあるSNSを活用して、各部署が情報発信の取組を実施しているが、アクセス数が少ないものもあり、認知度向上や発信方法の見直しにより、さらに「伝わる」広報が求められる



取り組むべき課題

多様なニーズに対応し、必要な人が必要なサービスを受けられる市役所

支払いの
キャッシュレス対応

デジタルデバイド対応

情報発信の最適化

多様化におけるDX重点課題と到達像

多様なニーズに対応し、必要な人が必要なサービスを受けられる市役所

到達像

課題1

支払いの キャッシュレス対応

- 市民・事業者は、行政サービスにおける各種支払いについてキャッシュレス（クレジットカード、電子マネー等）を選択することができる。

課題2

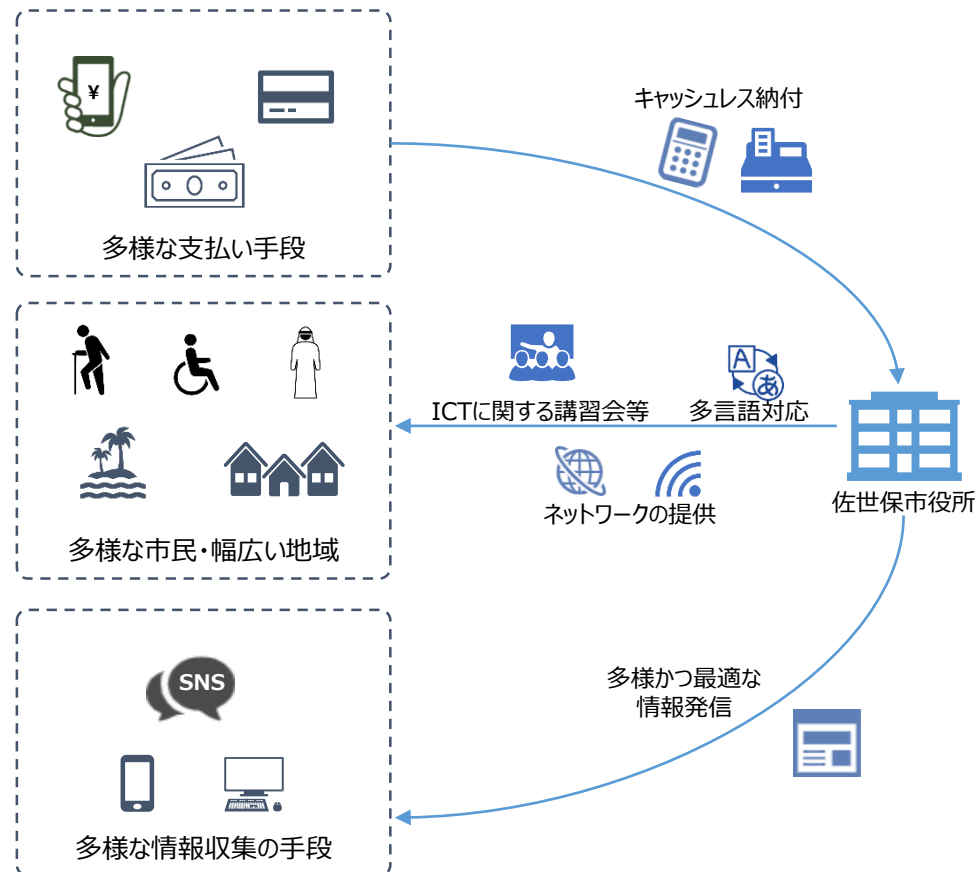
デジタルデバイド対応

- 市民・事業者は、窓口対応や市からの行政サービスの提供において年齢や障がい・言語を問わず、DXのメリットを享受することができる。
- 市民・事業者は地域を問わず、デジタルを活用することができる。

課題3

情報発信の最適化

- 市民・事業者は、市役所が発信する様々な情報を、必要な時に、広報紙やホームページ、各種SNSといった最適な手段で取得することができる。
- 市民・事業者は動画によりわかりやすい情報を得ることができる。



多様化: 到達像の実現に向けた課題解決のステップ

実現に向けた課題解決ステップ

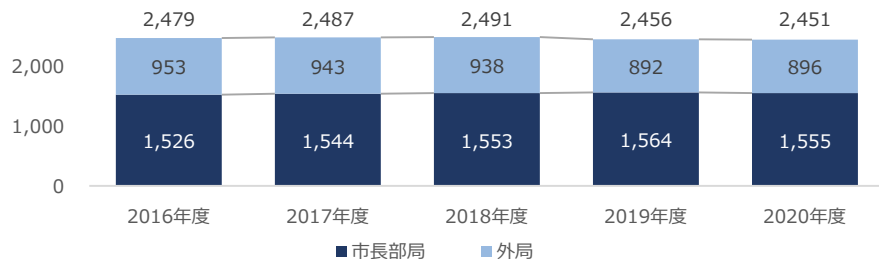
	ステップ1	ステップ2	ステップ3	KPI	プロジェクト案
1 支払いの キャッシュレス対応	1-1財務会計システム 納付書のキャッシュレス化 1-2窓口（レジ）の キャッシュレス化	1-3個別システム納付書 のキャッシュレス化	1-4進捗状況に合わせて 令和6年度に見直し	➤ キャッシュレス決 済利用率	✓ 1-1 財務会計システムの 納付書に対するキャッシュレ ス導入 ✓ 1-2 窓口（レジ）の キャッシュレス導入 等
2 デジタルデバイド対応	2-a-1高齢者、障がい者 等のデジタルデバイド対応 2-b-1情報発信の 多言語対応 2-c-1ネットワーク利用可 能施設の拡大	2-2進捗状況に合わせて 令和6年度に見直し		➤ 情報発信における 対応言語数 ➤ デジタル活用セミ ナー実施回数	✓ 2-a-1 高齢者・障がい者等 へのデジタル活用支援 ✓ 2-b-1 AI翻訳ソフトの実証 と導入 ✓ 2-3 市内公共施設への Free Wi-Fi導入 等
3 情報発信の最適化	3-1情報発信の デジタル化	3-2 利用者のニーズに合わせた 情報発信の最適化	3-3進捗状況に合わせて 令和6年度に見直し	➤ 情報発信チャネ ルのアクセス数	✓ 3-1 広報紙のデジタル化 ✓ 3-1 LINEサービスの拡張 ✓ 3-2 情報発信チャネルの 最適化 等

業務効率化における背景

佐世保市職員の状況

職員数の推移

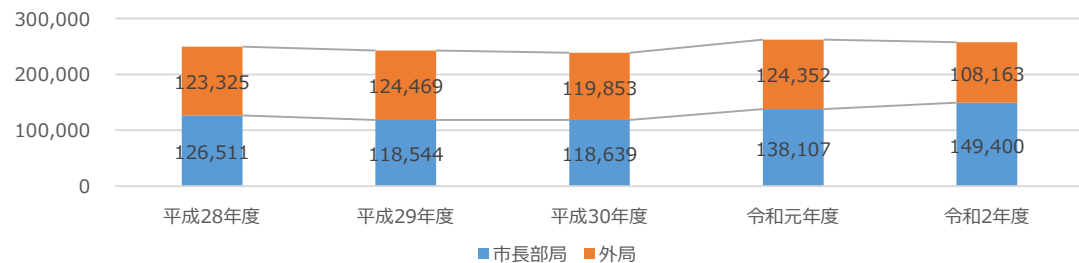
- 職員数は令和元年度から減少傾向にあり、行政サービスの質をこれまで以上に向上させていくには**業務の効率化とともに、職員にしかできない業務へ注力する環境づくりが必要である。**



【出典】令和2年版佐世保市統計書（第31回）

職員の時間外労働

- 本市職員の時間外勤務は特に市長部局について増加傾向にあると考えられる。左記の職員の減少傾向を加味し、**より一層の業務効率化が求められる。**



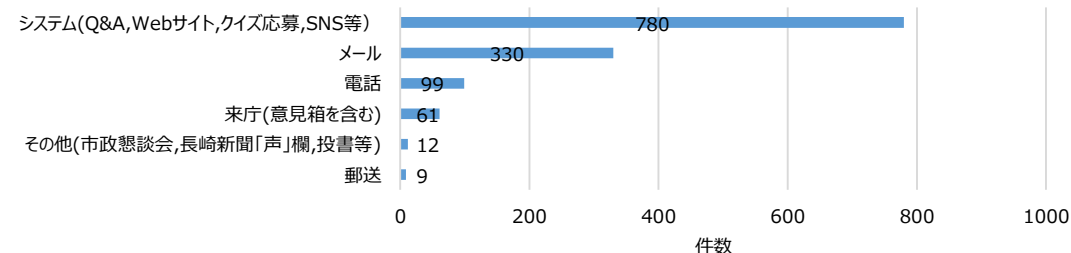
【出典】『課ごとの時間外実績一覧（所属順）』

職員数は減少傾向にある一方で、職員の時間外勤務は増加傾向にあり、職員にしかできない業務へ注力するための業務効率化が必要である。

国や技術の動向と佐世保市の状況

意見収集のチャンネル

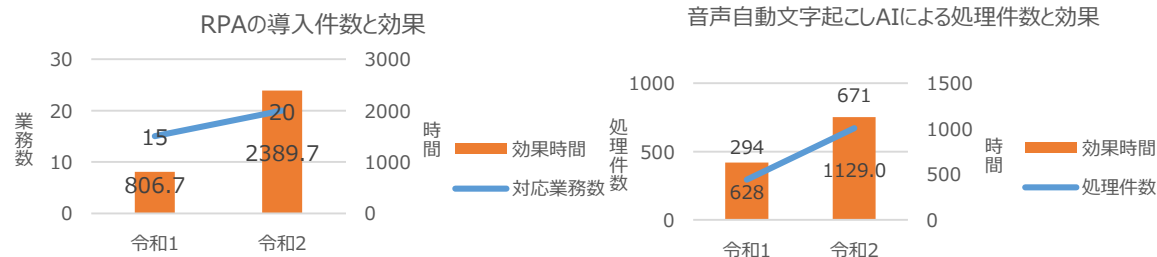
- 市民が問合せや意見投稿に使用するチャンネルはSNS等多様化している。本市でも電話・メール・投書といった多様な手段で受付をしており、**デジタルを活用した問合せや意見収集により、さらなる品質の向上が求められる。**



【出典】令和2年度 広聴ツールでの受付件数（令和3年3月末実績）
※上記は秘書課広聴分のみ対象。他電話による各課への問い合わせやコールセンターへの問い合わせがある

デジタルによる業務効率化

- 「自治体DX推進計画」において、AI・RPAの利用等による業務効率化の推進及び書面・押印・対面の見直しが提示されている。本市では令和元年度よりAI・RPAを活用した効率化を推進し、業務時間の削減について効果が得られており、今後**対象業務の拡大や最新技術の適用が求められる。**また、令和2年度より押印廃止に取り組んでいるが、**決裁等更なる電子化に向けた取組が必要である。**



市民・事業者が利用する多様な手段からの問合せや意見をより効果的に活用する仕組みが求められる。業務効率化については国でもAI・RPA等の推進が求められている。

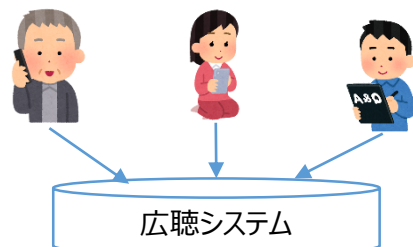
業務効率化における取り組むべき課題

現状と問題点

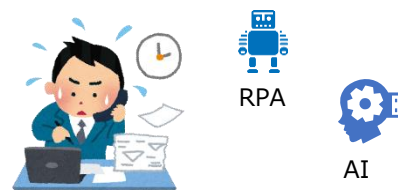
✓ 本市では電話、メール、投書、SNS等の様々なチャネルで受け付けた問合せや意見を広聴システムに集約しており、全庁的な共有をしているが、より効果的に市民の意見を各部署の施策検討に活かすための仕組みづくりが必要である。

✓ 本市ではRPAによる定型業務の自動化やAIによる議事録作成の取組を推進し、事務作業の削減に一定の効果をあげている。今後は、対象とする業務や手段を拡大するとともにローコードツール等の先進技術を活用することで、より一層の省力化を推進することが求められる

✓ 庁内にはFAQや規定集、ファイルサーバ等のデータやナレッジの蓄積に取り組んでいるが、検索に時間を要する場合があります、最適な蓄積場所や検索性の確保が必要である
 ✓ 本市では各部署が蓄積した様々なデータが存在し、またオープンデータにも積極的に取り組んでいる。それらの情報を施策に有効に活用できるような取り組みが求められる



全庁的にデータ共有をしているが有効活用できていない



手作業による事務作業が多く残っている



多くのデータの検索に時間を要する
データの分析や有効活用ができない

取り組むべき課題

デジタル技術のフル活用による 職員の仕事の高質化

市民・事業者の意見の
効果的な活用

事務作業の削減・省力化

様々なデータを活用した
業務の高度化

業務効率化におけるDX重点課題と到達像

デジタル技術のフル活用による職員の仕事の高質化

到達像

課題1

市民・事業者の意見の効果的な活用

- 市民・事業者からの声を、デジタルを活用することで広く収集し、効果的に施策に反映できるようになる。

課題2

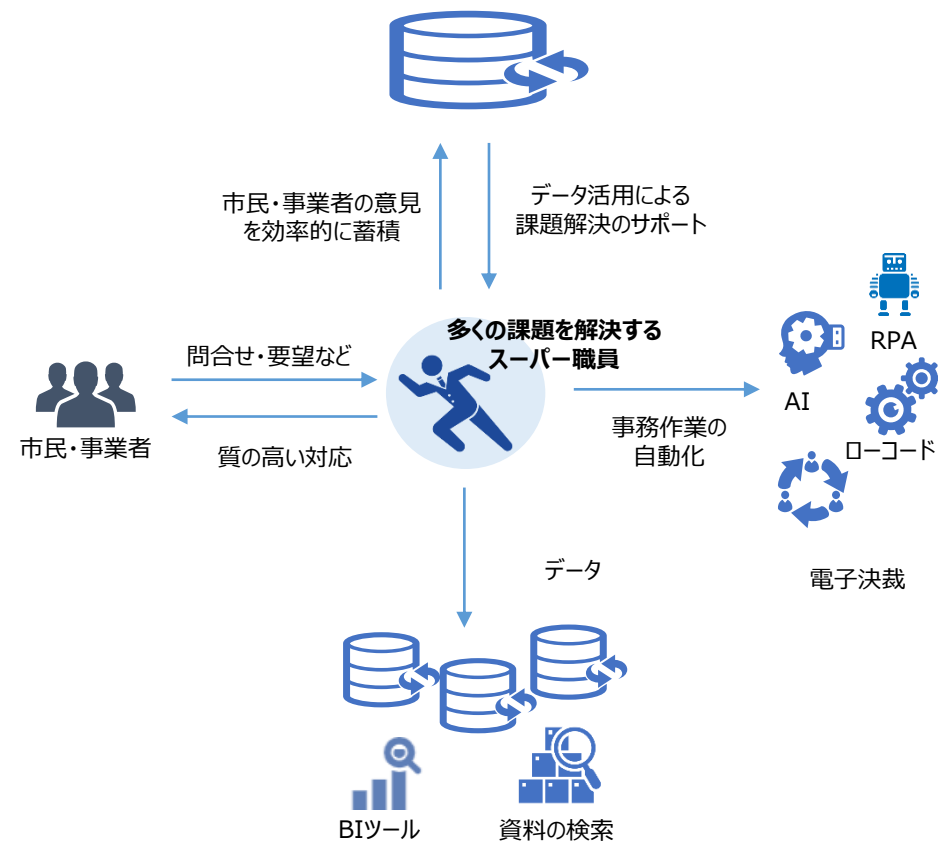
事務作業の削減・省力化

- 事務作業は可能な限りAIやロボットにより自動化され、職員の業務から削減される。
- デジタルツールにより決裁等の時間や手間のかかる業務をサポートすることで、職員はよりスピーディに業務を遂行することができる。

課題3

様々なデータを活用した業務の高度化

- 庁内の様々なデータを利活用し、課題解決や業務に活かすことにより、職員の業務は更に高度化することができる。



業務効率化: 到達像の実現に向けた課題解決のステップ

実現に向けた課題解決ステップ

	ステップ1	ステップ2	ステップ3	KPI	プロジェクト案
1 市民・事業者の意見の 効果的な活用	1-1電話対応の品質向上・職員負荷軽減	1-2市民の声収集・活用の活性化		<ul style="list-style-type: none"> ➤ 電話の自動応答業務数 ➤ 広聴システムでの満足度 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1-1 広聴制度の見直し ✓ 1-2 電話の自動応答、録音による問合せ業務の向上 等
2 事務作業の削減・省力化	2-a-1デジタルツール活用による業務の自動化 2-b-1内部事務のデジタル化	2-2進捗状況に合わせて令和6年度に見直し		<ul style="list-style-type: none"> ➤ RPA等による削減効果時間 ➤ 電子決裁率 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 2-1 RPAの導入と活用 ✓ 2-1 AI-OCRの導入と活用 ✓ 2-1 文字起こしAIによる議事録の自動化 ✓ 2-2 ローコードツールの導入と活用 等
3 様々なデータを活用した 業務の高度化	3-1データ利活用環境の整備	3-2庁内情報管理の高度化	3-3進捗状況に合わせて令和6年度に見直し	<ul style="list-style-type: none"> ➤ データの見える化対応業務数 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 3-1 県とのデータ連携 ✓ 3-2 BIツール等を用いたデータの見える化 等

職場環境における背景

佐世保市の状況

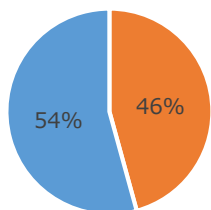
本市ICT環境

- 今後のオンラインによる行政サービスの増加を考慮すると拡張性を考慮し、より安定したネットワーク環境の確保が必要となる。
- 現在本市で配備しているPCはデスクトップPCであることや、業務に係る文書が自席近くのキャビネットになることから、自席での業務が前提となっている。今後のモバイルワーク拡大や先進技術の活用による業務のデジタル化、ペーパーレスの推進にむけて、**職員的能力が最大限発揮できるよう、パソコン環境等を見直す必要がある。**

オンラインコミュニケーション

- 本市では、Web会議やコミュニケーションツール等、庁内間の様々な情報共有ツールを導入している。**今後は、市民・事業者の皆さまとの更なるオンラインコミュニケーションの活用が求められる。**

本市オンラインコミュニケーションの利用率（庁内）



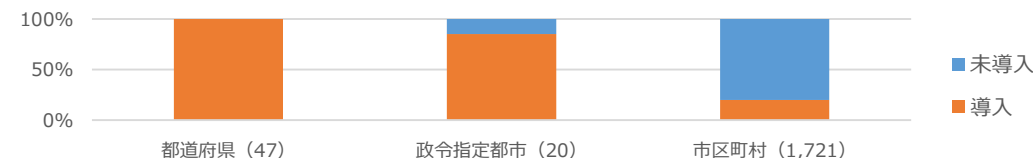
■ オンラインコミュニケーションツール利用あり ■ オンラインコミュニケーションツール利用なし

現状のICT環境は自席での業務を前提としたものであり、今後オンラインサービスの活用やリモートワークの拡大に適した業務環境やコミュニケーションの整備が必要である。

国や技術の動向

リモートワーク

- 職員一人ひとりの多様な働き方の実現、業務の効率化、感染症や災害時における行政機能維持といった観点から、**地方公共団体においてもリモートワークの活用が進んでいる。**令和2年度の調査において都道府県、政令市では95.5%がリモートワークが導入されている一方で、市区町村では未導入が多く、本市においても早急な対応が必要である。



【出典】総務省「自治体テレワークの推進について」

セキュリティや情報システム

- 自治体DX推進計画ではDXに伴い、セキュリティの強靱化、効率的にシステム活用を目的として情報システムの標準化・共通化を提示しており、本市においても対応が必要である。

<自治体情報システムの標準化・共通化>

自治体は、**目標時期を2025年度とし、「(仮称)Gov-Cloud」の活用に向けた検討を踏まえ、基幹系20業務システム（住基・税等）について国の策定する標準仕様に準拠したシステムへの移行に対応する必要がある。**

<セキュリティ対策の徹底>

「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」を踏まえ、**適切に各自治体の情報セキュリティポリシーの見直しを行い、情報セキュリティ対策の徹底に取り組む。**

【出典】総務省「自治体DX推進計画」

地方公共団体においては、国からリモートワークの推進やDXに伴うセキュリティの強靱化、自治体情報システムの標準化・共通化が求められている。

職場環境における取り組むべき課題

現状と問題点

- ✓ 現在は、自席での業務や紙での情報共有を前提とした環境になっている。感染症対策、災害や基地対応時といった緊急対応、ペーパーレス化など、職員の能力が最大限発揮できる業務環境とそれに合わせたICT環境の整備が求められる
- ✓ 職員同士の効率的なコミュニケーションの手段としてオンラインコミュニケーションツールを導入・推進しているが、今後は市民や事業者とも効率的にコミュニケーションや情報共有ができるよう、検討が求められる
- ✓ 職場環境の見直しにあたっては、セキュリティやICTインフラ環境は国の指針に合った、効率的かつ利便性の高いものとする必要がある

- ✓ 国において自治体情報システムの標準化・共通化が求められており、本市においても、基幹システムの更新に向けた検討に着手している。国の動向に合わせて着実な標準化等への準拠を推進する必要がある



自席での業務が前提となっている

紙書類での業務や情報共有が主



対面でのコミュニケーションが主流



自治体情報システムの標準化・共通化

取り組むべき課題

職員の能力を最大限発揮できる
魅力的な職場環境

時間・場所にとらわれない
スマートワーク環境

自治体情報システムの
標準・共通化

職場環境におけるDX重点課題と到達像

職員の能力を最大限発揮できる魅力的な職場環境

到達像

課題1

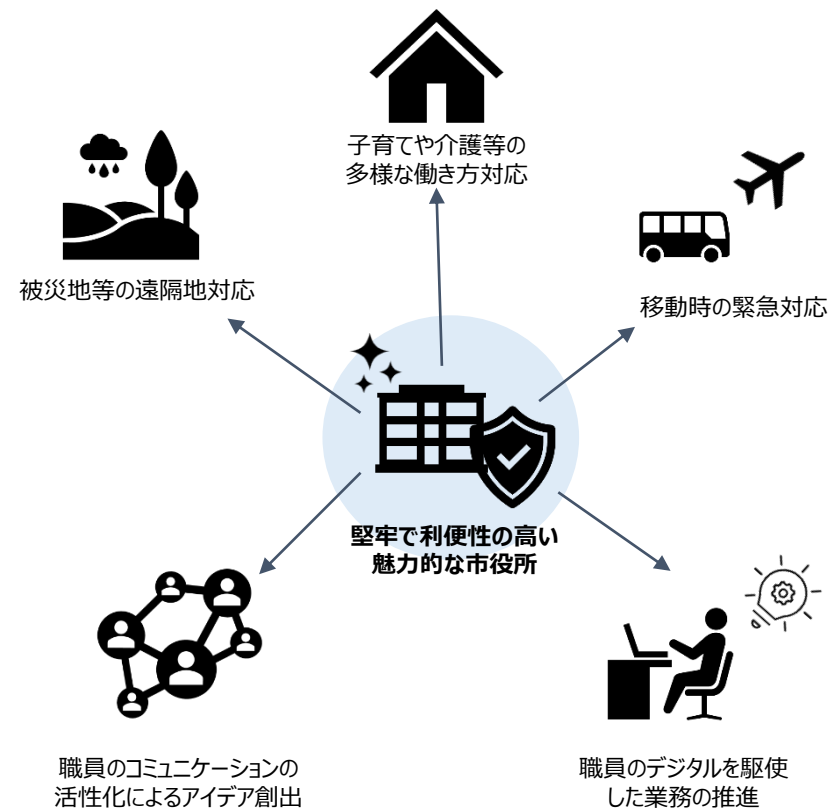
時間・場所にとらわれない
スマートワーク環境

- 職員は自身の働き方や業務内容に応じて、働く場所を選択することができる。
- 職員は庁内においても場所にとらわれず効率的に業務を遂行することができる。
- 市民や事業者とも対面にとらわれず、効率的に情報発信やコミュニケーションをとることができる。
- アイデア創出のための組織横断的なコラボレーションができる。
- 自治体情報システムやICTインフラはより効率的かつ利便性の高いものとなる。

課題2

自治体情報システムの
標準・共通化

- 国の指針に則り、自治体情報システムは標準化・共通化されている。



職場環境：到達像の実現に向けた課題解決のステップ

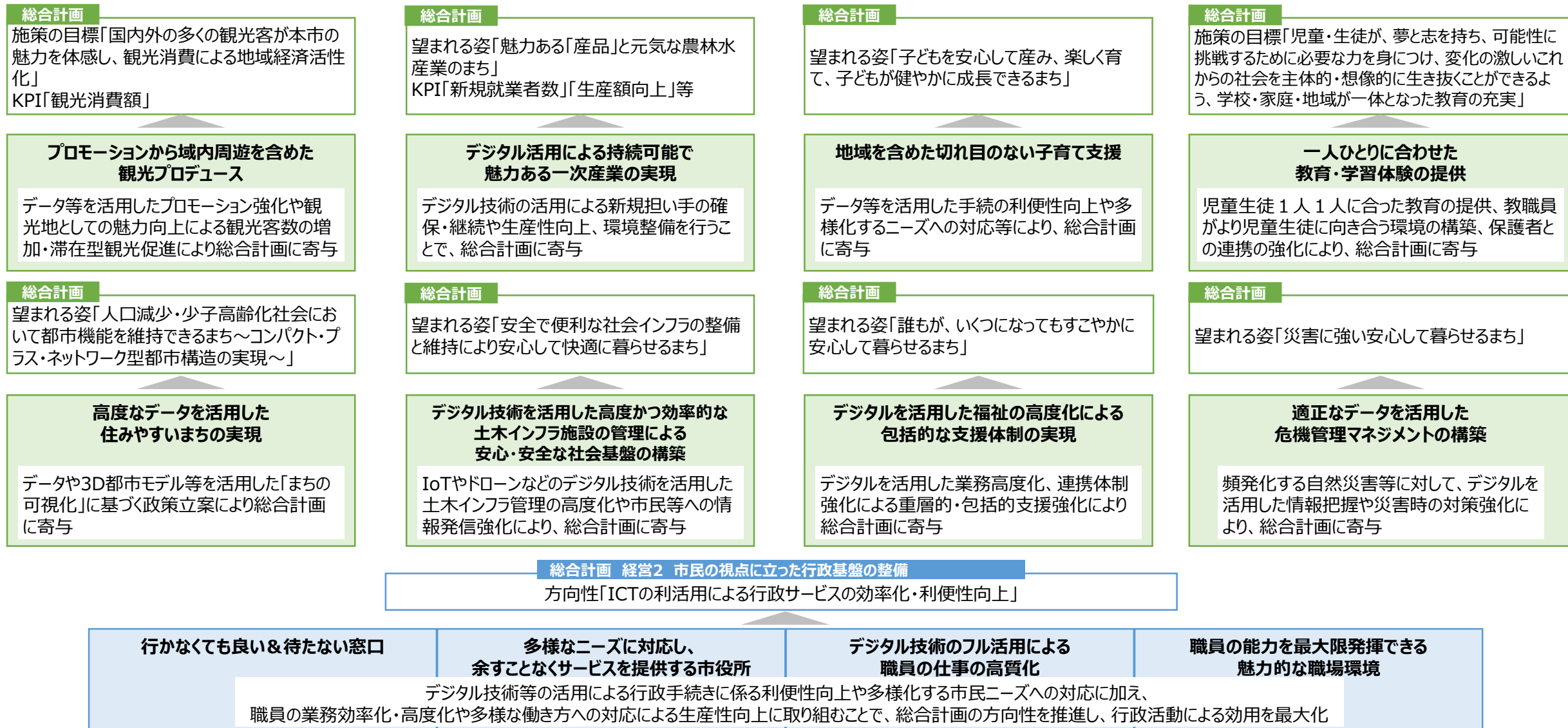
実現に向けた課題解決ステップ

	ステップ1	ステップ2	ステップ3	KPI	プロジェクト案
1 時間・場所にとらわれない スマートワーク環境	1-a-1リモートワークに適したネットワーク・パソコン環境の検討と実証	1-a-2リモートワークに適した環境リプレース推進		▶ オンラインコミュニケーションの利用率 ▶ ペーパーレス度（令和3年度印刷枚数との比較）	✓ 1-a-1 リモートワーク用端末・ネットワークの整備 ✓ 1-a-2 PCの台数、スペック、運用の見直し ✓ 1-b-1 オンライン共有環境や運用の見直しと拡大（庁内外の連絡のオンライン化） ✓ 1-b-1 研修・説明会・取材・視察のオンライン化 ✓ 1-b-2 情報共有環境の見直し ✓ 1-b-3 複合機・プリンタの配置見直し ✓ 1-d-1 強靱で利便性の高いセキュリティ対策実施 等
	1-b-1オンラインコミュニケーションの環境整備・実証	1-b-2情報共有環境の見直し	1-b-3印刷環境の見直し検討		
	1-c-1スマートワークに向けた働き方に関する課題の棚卸	1-c-2スマートワークに適した働き方の見直し			
	1-d-1セキュリティの強靱化（分析・検討・構築）				
2 自治体情報システムの 標準・共通化	2-1基幹システムの標準化検討	2-2基幹システムの標準化対応		▶ 標準化対応基幹システム数	✓ 2-1 基幹システムの標準化 等

「佐世保市第7次総合計画」との関連性

DX重点課題と佐世保市第7次総合計画との関連性

DX重点課題における各取組を通じて、DXによるサービスの質向上や業務効率化を推進することで、第7次総合計画のKPI達成及び望まれる姿の実現に寄与する。



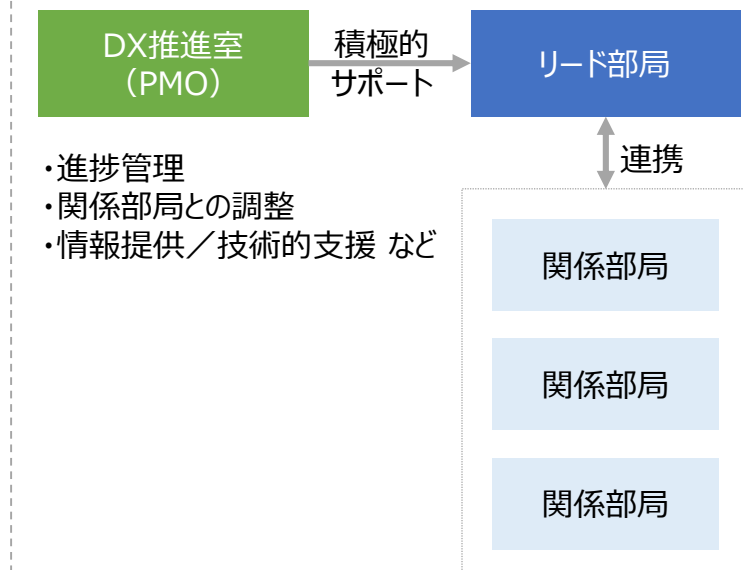
第4章 推進体制

プロジェクトの推進体制

DX重点課題、DX推進課題、DX研究課題に関する推進体制は下記のとおりです。

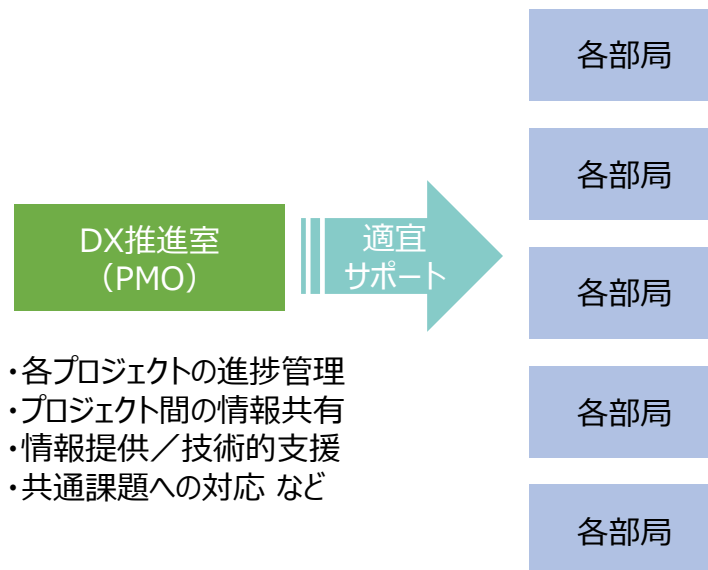
DX重点課題

プロジェクトチーム



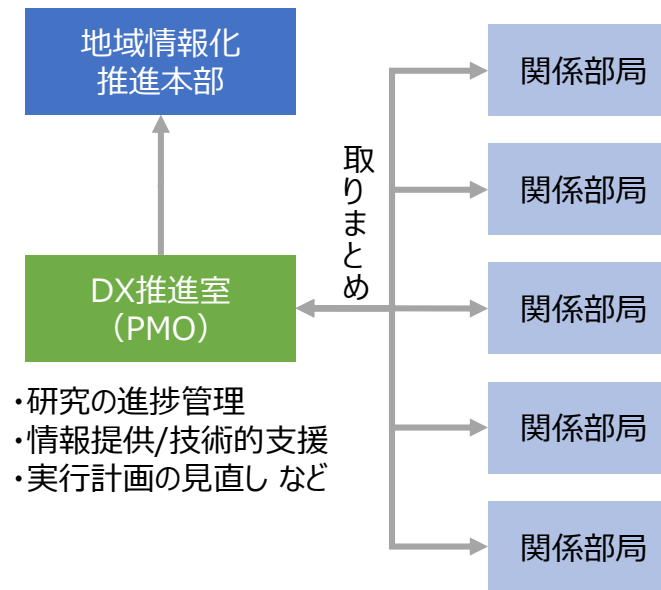
- リード部局を設定し、当該部局が主体となって取り組む。
- DX推進室はPMOとして、進捗管理や関係部局との調整、情報提供や技術的な支援などを担う。
- PMOはリード部局の体制や検討状況に合わせ、必要に応じて積極的な関与によりプロジェクトの進行を加速させる。

DX推進課題



- 推進課題に紐づくプロジェクトについて、各部局が主体となって取り組む。
- DX推進室はPMOとして、進捗管理や部局間の情報共有、技術的な支援などを担う。
- プロジェクトの遂行にあたり、複数の部局で共通する課題が発生した場合は、PMOが課題解決をリードする。

DX研究課題



- 各部局が主体となって取り組む。
- DX推進室はPMOとして、進捗管理や情報提供、技術支援を行う。
- 実行計画の見直しにおいて、研究課題から推進課題、重点課題に遷移するかをDX推進室を主体として検討し、地域情報化推進本部にて決定する。

付録

用語集

No.	用語	用語の略・解説
1	DX	ウメオ大学（スウェーデン）のエリック・ストルターマン教授が平成16（2004）年に提唱した「ICTの浸透が、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。英語圏で「Trans」を「X」と略すことから、デジタルによる変革（Digital Transformation）は「DX」と略される。
2	KPI	Key Performance Indicators の略。目標の達成度を評価するための主要な評価指標のこと。
3	5G	第5世代のモバイル通信規格。主な特徴として「高速大容量」「高信頼低遅延」「多数端末接続」が挙げられる。
4	AI	Artificial Intelligence（人工知能）の略。人工的な方法による学習、推論、判断等の知的な機能の実現及び人工的な方法により実現した当該機能の活用に関する技術のこと。
5	EBPM	Evidence-Based Policy Making の略。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。
6	クラウドサービス	コンピュータの利用形態のひとつ。ネットワークに接続されたコンピューター（サーバー）が提供するサービスを、利用者がネットワーク経由で手元のパソコンやスマートフォンで利用するもの。雲（クラウド）の中にシステムがあるかのように、提供されるシステムの物理的なコンピュータの所在地が意識されないことからこのように呼ばれている。
7	RPA	Robotic Process Automationの略。AI等の技術を用いて業務効率化・自動処理を行うこと。
8	SNS	Social Networking Serviceの略。登録された利用者同士が交流できるWebサイトの会員制サービスのこと。インターネットを介して人間関係、社会的なネットワーク（ソーシャルネットワーク）の構築を可能にするサービス。
9	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、国民だれ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、①営利目的、非営利目的を問わず二次利用可能なルールが適用されたもの、②機械判読に適したもの、③無償で利用できるもの、といういずれの項目にも該当する形で公開されたデータのこと。
10	サブスクリプション	「定額制」の意味。定額、または商品内容やサービスによる価格で、毎月、毎週など定期的に特定の商品や商品パッケージを購入できるサービス
11	ITIL（v3）	Information Technology Infrastructure Libraryの略。ITサービスマネジメントの成功事例（ベストプラクティス）を集約し書籍化したものの事を意味します。ベストプラクティスを参考にしてITサービスマネジメントを実施することで、初期の段階から失敗のリスクを低減することができるガイドブック的な役割になります。

用語集

No.	用語	用語の略・解説
12	KGI	Key Goal Indicators の略。組織や事業の長期的あるいは最終的な目標を定量的な指標で示したものの。
13	CDO	Chief Digital Officer（最高デジタル責任者）の略。情報システムの最適化やセキュリティ対策に加えて、デジタルによる変革を推進する責任者。 ※自治体により名称は様々であり、CIO等が同様の役割を担うケースもある。
14	BPR	Business Process Reengineeringの略。既存の組織やビジネスルールを抜本的に見直し、利用者の視点に立って、業務プロセス全体について職務、業務フロー、管理機構、情報システムを再設計すること。
15	PDCA	プロジェクトの実行に際し、「計画を立て（Plan）、実施（Do）、その評価（Check）に基づいて、見直し（Action）を行う、という工程を継続的に繰り返す」仕組みや考え方のこと。
16	スマートシティ	ICT等の新技術を活用しつつ、マネジメント(計画、整備、管理・運営等)の高度化により、都市や地域の抱える諸課題の解決を行い、また新たな価値を創出し続ける、持続可能な都市や地域であり、Society 5.0の先行的な実現の場。
17	ドローン	無人で遠隔操作や自動制御によって飛行できる航空機の総称のこと。無人航空機。
18	ロボティクス	本来はロボットの設計・製作・制御に関する研究を意味するが、最近では「現場におけるロボット活用の研究」という意味で使用される。AIの発達や労働力不足によって一躍注目を浴びており、産業分野だけでなく、センサーやインターネット、AIの発達により、高齢化を支える介護や医療など我々に身近な幅広い分野での活躍が期待されている。
19	IoT	Internet of Things（モノのインターネット）の略。自動車、家電、ロボット、施設などあらゆるモノがインターネットにつながり、情報のやり取りをすることで、モノのデータ化やそれに基づく自動化等が進展し、新たな付加価値を生み出すというコンセプトを表した語のこと。
20	メタ観光	本来の建築物や場所が持つ魅力に加え、重層的な観光的価値を一体的に運用する新しい観光形態のこと。メタ観光ではアニメや映画の舞台を巡る「コンテンツツーリズム」や農山漁村の人々と交流する「グリーンツーリズム」といったテーマ性のあるツーリズムをひとつの観光地で一体的に運用することで、幅広い観光客を引き込む効果が期待されている。
21	xR	AR(Augmented Reality:拡張現実)、VR(Virtual Reality:仮想現実)、MR(Mixed Reality:混合現実)などの総称。 AR: 現実の世界に仮想の世界を重ねて「拡張」する技術。 VR: 映像の世界（仮想現実）に実際に入り込んだかのような体験ができる技術。 MR: ARを更に発展させたもの。現実世界と仮想世界をより密接に融合させ、バーチャルな世界をよりリアルに感じることができる。また、同じMR空間を複数の人間が同時に体験することも可能となる。

用語集

No.	用語	用語の略・解説
22	ワンストップサービス	一つの窓口で申し込みや手続き等の作業をすべて完了させられるサービスのこと。
23	プッシュ型通知	行政機関などから、一人ひとりに合ったお知らせを通知または表示すること。
24	Society 5.0	狩猟社会(Society1.0)、農耕社会(Society2.0)、工業社会(Society3.0)、情報社会(Society4.0)に続く新たな社会を生み出す変革を、科学技術イノベーションが先導していくという概念。政府の第5期科学技術基本計画で我が国がめざすべき未来社会の姿として提唱された。
25	GIGAスクール構想	一人一台端末と、高速大容量の通信ネットワークを一体的に整備することで、特別な支援を必要とする子供を含め、多様な子供たちを誰一人取り残すことなく、公正に個別最適化され、資質・能力が一層確実に育成できる教育 ICT 環境の整備を目指す構想。
26	GIS	Geographic Information Systemの略。地理情報をデジタル化し、様々な地理的位置や、空間に関する情報を持った自然、社会、経済等に関するデータ等を統合したもの。
27	i-Construction	「ICTの全面的な活用（ICT土工）」等の施策を建設現場に導入することによって、建設生産システム全体の生産性向上を図り、もっと魅力的な建設現場を目指す取組み。
28	G空間（情報）	Geospatial Technology（地理空間情報技術）の頭文字のGを用いた「地理空間（情報）」の愛称。地理空間情報とは、地図・衛星測位等から得られる「いつ・どこ」といった時間・位置の情報のこと。
29	チャットボット	「チャット」と「ロボット」を組み合わせた造語で「ChatBOT」と表記されることもある。テキストや音声を通じ、自動的に会話するプログラムのこと。「チャット」はテキストを使いネット上でやりとりをすること、「ボット」は人がコンピュータを使って行っていた作業をロボットが自動的に実行するプログラムのことを指す。
30	AI-OCR	画像データのテキスト部分を文字データに変換する光学文字認識機能であるOCR（Optical Character Reader）に AI技術を加えることで、機械学習による文字認識率の向上や帳票項目の抽出の容易化を実現するもの。
31	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。
32	ローコードツール	プログラミング言語の知識がなくても、テンプレートやコンポーネントを利用することでアプリケーションを開発することができるツールのこと。
33	BIツール	ビジネス・インテリジェンスツールの略。膨大なデータを、収集・蓄積・分析・加工し、戦略や計画策定の意志決定を支援するツールのこと。
34	PMO	Project Management Officeの略。組織内における個々のプロジェクトマネジメントの支援を横断的に行う部門や構造のこと。