

佐世保市 DX戦略（仮称）概要版

令和3（2021）年11月
佐世保市

つながる ひろがる 未来のSASEBO

佐世保市におけるDXとは

少子高齢化や人口減少などの社会環境の変化に加え、新型コロナウイルスによる生活様式の変化など、私たちを取り巻く環境は大きく変化しております。このような社会環境の変化に対応し、行政サービスを継続・発展させるためには、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おり、デジタル技術を活用した変革であるDX（デジタル・トランスフォーメーション）への取組が重要です。

本市におけるDXのビジョン

- あらゆる市民に、より近くで寄り添うデジタル市役所
- にぎわい・活かに溢れた、スマートで魅力ある地域
- VUCA時代にスピーディかつ柔軟に対応できる行政組織
- 様々なプレイヤーがつながり、共に考え・創るまち

*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。

本戦略の特徴

◆ DXの推進を戦略（≠計画/構想）として策定

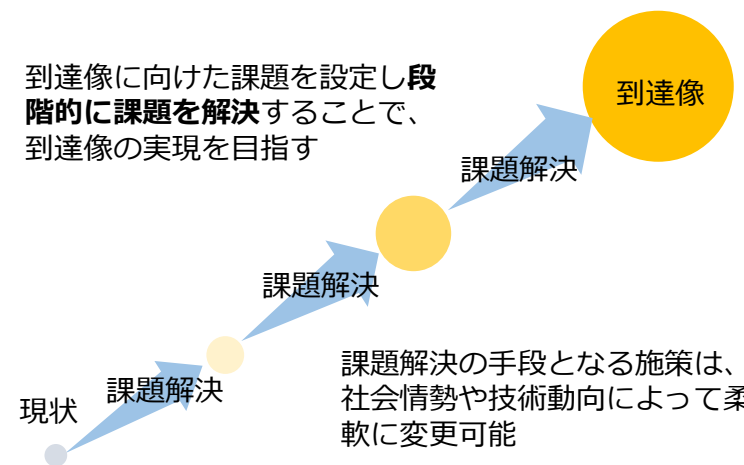
- 戦略的に注力する分野を定め、令和9年度に目指す到達像とその実現に向けた課題を設定し、段階的・継続的に取り組むこととしています。
- 各施策の推進については、社会情勢や技術動向の変化に合わせてプロジェクトを柔軟に変更するものとし、最も効果の見込める施策を選択しながら推進できる機動的な戦略としています。

◆ DXを推進する対象領域を広範に設定

- 国による「自治体DX推進計画」で定められている重点取組事項の範囲を超え、行政経営領域に留まらず、観光や都市整備などのまちづくり領域のDXについて、より積極的に推進していくことを定めています。

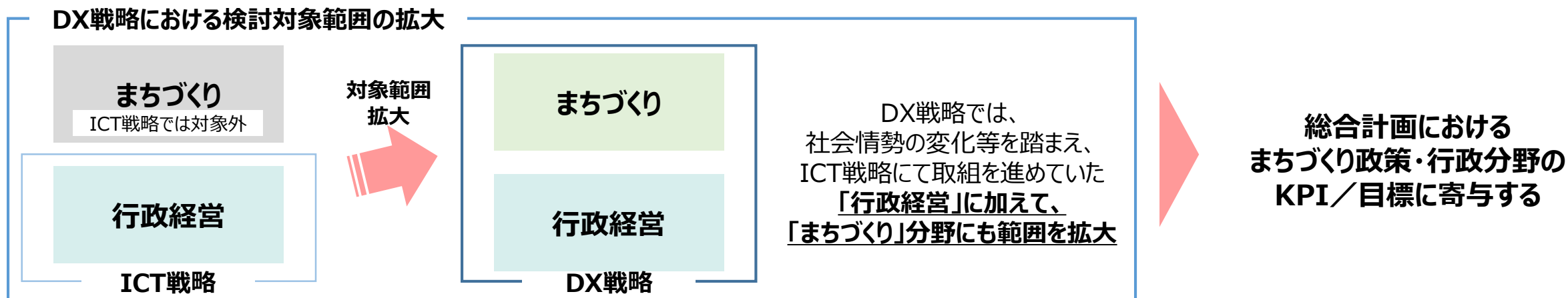
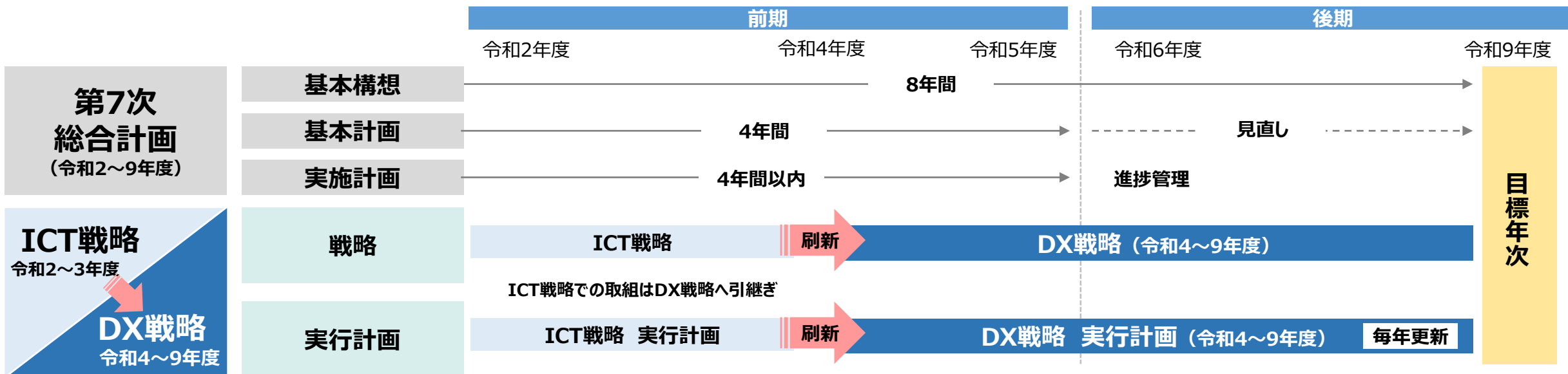
このような幅広い領域において到達像を設定し、課題ベースで継続的にDXに取り組むことは、本市にとっても大きな挑戦です。市民サービスや職員の意識・働き方などに対して着実に変革を広げ、新しい生活様式を前提とした、まちづくり・行政経営にシフトしていくことを目指します。

DX重点課題の進め方



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。



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・活気に溢れた、 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



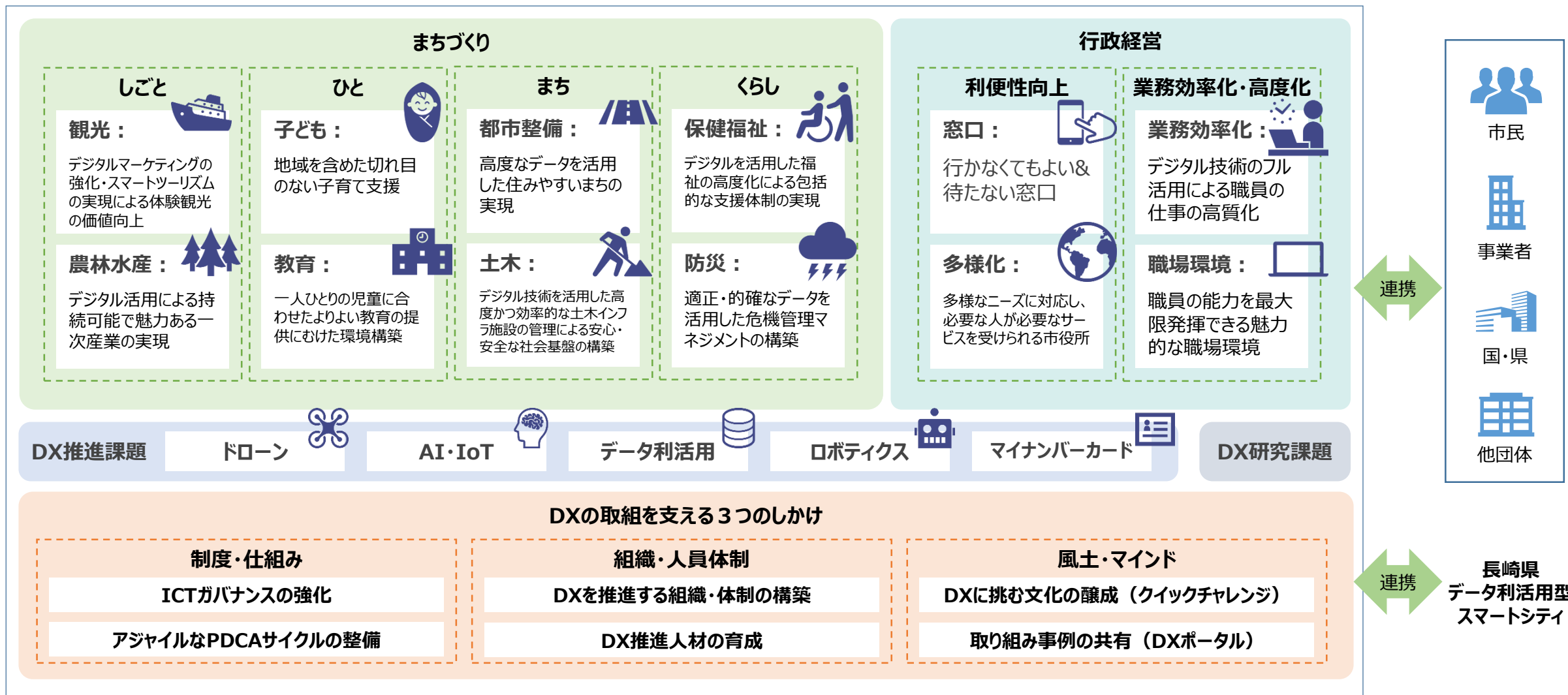
- 佐世保市役所が、市民や地域団体、事業者等、多様な主体を繋げるハブとなり、地域課題の解決に向けて共に協働
- 官民の垣根を超えたデータの利活用や官民連携によるプロジェクト実施によるイノベーションの創出

ICTを原動力としたまちづくりの推進

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。

つながる ひろがる 未来のSASEBO



新戦略の取組概要 まちづくり（観光/農林水産）

観光

背景

- 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。

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

取組概要	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
到達像	<ul style="list-style-type: none"> ■ データに基づいた観光戦略の策定ができています。 ■ ニーズ分析により、満足度の高い観光地となっている。 	<ul style="list-style-type: none"> ■ デジタルプロモーションにより観光客が増加している。 ■ デジタル技術により、より楽しめる観光体験を提供できている。 	<ul style="list-style-type: none"> ■ データを活用した観光ルートの提示により周遊観光、滞在型観光を推進し、地域経済に貢献している。
プロジェクト案	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 人流等の把握 ✓ 混雑状況可視化サービス等 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ プロモーション動画を起点とした呼び込み ✓ デジタルマップの活用等 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ AIを活用したメタ観光ルートの提供等

農林水産

背景

- 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。
- 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。

デジタル活用による持続可能な魅力ある一次産業の実現

取組概要	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
到達像	<ul style="list-style-type: none"> ■ 新規参入者がオンライン上のサポートやコミュニティなどを活用し、安心して農林業・漁業に取り組める環境ができています。 	<ul style="list-style-type: none"> ■ デジタル活用により生産性向上や収入の安定・向上が実現できている。 ■ 生産物の強みを活かしたブランド化などで、所得向上が実現できている。 	<ul style="list-style-type: none"> ■ ICT等を活用することで、鳥獣による被害や赤潮等の生産リスクが最小化できている。
プロジェクト案	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 担当者等によるオンライン相談や回答サービス ✓ デジタルを活用したコミュニティ交流の強化等 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ IoTを活用したスマート畜産 ✓ 環境制御機器の導入等 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 害獣捕獲IoT監視システム ✓ テレメーターによる赤潮の早期検知等

新戦略の取組概要 まちづくり（子ども・子育て/教育）

子ども ・子育て

背景

- 核家族化や共働き世帯の増加など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。

地域を含めた切れ目のない子育て支援

取組概要	<p>簡単で便利な手続きによる 抜け漏れのない支援の実現</p>	<p>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</p>
到達像	<ul style="list-style-type: none"> 子育て手続きのオンライン化・ワンストップ化により、子育て世帯の手続きの利便性が向上できている。 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し、子育てしやすい環境が実現できている。 	<ul style="list-style-type: none"> デジタルの活用により、地域の子育てネットワークを強化し、地域一体での子育て支援が実現できている。 データを活用し、市民ニーズへの対応をより強化し、子育てしやすい環境が実現できている。
プロジェクト案	<ul style="list-style-type: none"> スマートフォンを活用した電子申請 プッシュ型通知の拡充 等 	<ul style="list-style-type: none"> オンライン相談 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

背景

- 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。

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

取組概要	<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>校務の効率化による 注力すべき業務へのシフト</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>
到達像	<ul style="list-style-type: none"> 1人1台端末にて、個々の児童生徒に最適な学習環境が実現できている。 課題解決過程において創造性や社会性を育む学習が実現できている。 	<ul style="list-style-type: none"> デジタルを活用した校務の効率化により、教職員が学習指導や生徒指導など児童生徒に向き合うことに注力できている。 	<ul style="list-style-type: none"> デジタルにより、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。
プロジェクト案	<ul style="list-style-type: none"> フィルタリングソフトの導入 ネットワーク強靱化 等 	<ul style="list-style-type: none"> 統合型校務支援システムの導入 AIドリルの導入 等 	<ul style="list-style-type: none"> 学校・家庭間連絡システムの導入 等

新戦略の取組概要 まちづくり（都市整備/土木）

都市整備

背景

- 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。
- 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。

高度なデータを活用した 住みやすいまちの実現

取組概要	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
到達像	<ul style="list-style-type: none"> デジタル活用によりまちの情報（人流など）を把握し、可視化できている。 民間との双方向によるデータ活用を実現できている。 	<ul style="list-style-type: none"> 都市計画や防災等に関する情報を3Dモデルにて市民へ発信できている。 データに基づく政策展開をスタンダードにし、公民連携を実践できている。 	<ul style="list-style-type: none"> 市民や事業者等へワンストップで情報提供できている。 市民や事業者からの照会に対し、より付加価値の高い情報を提供できている。
プロジェクト案	<ul style="list-style-type: none"> ✓ SNSを活用した公園管理等 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 3Dデータでの一元的な情報の可視化等 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 3Dデータを活用したまちづくり計画の高度化等

土木

背景

- 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。
- 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。

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

取組概要	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
到達像	<ul style="list-style-type: none"> ドローンを多目的に活用（空撮・3D測量等）している。 IoTを活用した道路・河川等のモニタリングによりスピーディな情報把握が実現できている。 	<ul style="list-style-type: none"> AI分析により、冠水・浸水の未然防止、予防保全の高度化、渋滞対策、改良箇所の抽出などが実現できている。 	<ul style="list-style-type: none"> 道路・河川等のモニタリングデータをホームページなどで、市民に対してリアルタイム発信（公開）が実現できている。
プロジェクト案	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 道路モニタリングシステム ✓ 河川モニタリングシステム等 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 道路パトロールデータのAI分析 ✓ データ共有プラットフォームによるデータ管理等 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ホームページ等による情報のリアルタイム発信等

新戦略の取組概要 まちづくり（保健福祉/防災）

保健福祉

背景

- 多様化する市民ニーズへの対応や新型コロナへの対応などに加え、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。
- 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。

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

取組概要

気軽に相談できる窓口の構築

到達像

- 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り、市民サービスの向上が実現できている。
- デジタルを活用した情報連携の強化により、市民のさまざまな問題を解決できる。

プロジェクト案

- ✓ 申請手続きのオンライン化
- ✓ オンライン相談
- ✓ プッシュ型支援 等

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

- デジタルの活用により、職員の業務を効率化し、包括的支援を実現できている。
- 包括的支援に必要な情報を集約し、地域で共有することで、さまざまな市民ニーズへの対応が強化されている。

- ✓ 訪問調査におけるタブレット活用 等

防災

背景

- 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
- 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。

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

取組概要

関連情報のリアルタイムな把握と一元管理

到達像

- 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。

プロジェクト案

- ✓ 総合防災情報システム
- ✓ 3Dデータを活用した防災の周知 等

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。

- ✓ 旅行者向けの災害情報アプリケーションによる発信
- ✓ 外国人向けのアプリケーションによる情報発信 等

新戦略の取組概要 行政経営（窓口/多様化）

窓口

背景

- 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や拡充が必要である。
- 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。

行かなくてもよい&待たない窓口

取組概要	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
到達像	<ul style="list-style-type: none"> ■ 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る。 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 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は、待合スペースでの申請入力等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。 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 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。
プロジェクト案	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 全庁的なオンライン化の推進 ✓ 電子申請と庁内システムの連携 等 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 申請書作成支援システム導入 ✓ 申請の事前入力や窓口予約の実現 等 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ オンライン相談の拡大 ✓ 相談窓口予約 等

多様化

背景

- 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。
- 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、本市においても追従が求められる。

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

取組概要	支払いのキャッシュレス対応	デジタルデバインド対応	情報発信の最適化
到達像	<ul style="list-style-type: none"> ■ 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。 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 市民・事業者は、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、地域を問わず、デジタルを活用することができる。 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 市民・事業者は、市役所が発信する様々な情報を、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。
プロジェクト案	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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 ✓ 窓口（レジ）のキャッシュレス導入 等 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 高齢者・障がい者等へのデジタル活用支援 ✓ AI翻訳ソフトの実証と導入 等 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 広報紙のデジタル化 ✓ LINEサービスの拡張 ✓ 情報発信チャネルの最適化 等

新戦略の取組概要 行政経営（業務効率化/職場環境）

業務効率化

背景

- 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。
- 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。

デジタル技術のフル活用による 職員の仕事の高質化

取組概要	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
到達像	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 事務作業は可能な限りAIやロボットにより自動化される。 決裁等の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。 	<ul style="list-style-type: none"> 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。
プロジェクト案	<ul style="list-style-type: none"> 広聴制度の見直し 電話の自動応答、録音による問合せ業務の向上等 	<ul style="list-style-type: none"> RPAの導入と活用 AI-OCRの導入と活用 文字起こしAIによる議事録の自動化等 	<ul style="list-style-type: none"> 県とのデータ連携 BIツール等を用いたデータの見える化等

職場環境

背景

- 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。
- 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。

職員の能力を最大限発揮できる 魅力的な職場環境

取組概要	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
到達像	<ul style="list-style-type: none"> 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。 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、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。 	<ul style="list-style-type: none"> 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。
プロジェクト案	<ul style="list-style-type: none"> テレワーク用端末・ネットワークの整備 情報共有環境の見直し 複合機・プリンタの配置見直し 強靱で利便性の高いセキュリティ対策実施等 	<ul style="list-style-type: none"> 基幹システムの標準化等