

# 佐伯市DX推進計画

令和8年4月

佐伯市

# 内容

1 背景と趣旨.....	2
2 位置づけと計画期間.....	3
(1) 計画の位置づけ.....	3
(2) 計画期間.....	3
3 デジタル社会を取り巻く動向.....	4
(1) 国の動向.....	4
(2) 本市の状況と課題.....	6
4 DX推進体制.....	8
5 DX推進の基本方針.....	9
(1) 目指す姿.....	9
(2) 基本方針.....	9
6 DX推進における取組事項.....	11
(1) 国が示す自治体DXの重点取組事項.....	11
(2) 佐伯市独自の取組事項.....	13
7 佐伯市デジタル化に関する市民アンケートの実施.....	19
(1) 調査方法・内容等.....	19
(2) 調査結果概要.....	19
8 用語解説.....	27

# 1 背景と趣旨

---

本市を取り巻く環境は、人口減少・少子高齢化の進展、地域コミュニティの変容、行政ニーズの多様化など、大きな転換期を迎えています。職員数の減少や財政制約が続く中で、市民サービスの質を維持・向上させながら、持続可能な行政運営を実現することが求められています。

一方で、デジタル技術の急速な進展により、市民サービスの提供方法や業務プロセスを抜本的に見直すことが可能となっており、AI、クラウド、RPA、データ分析などの技術は、業務効率化だけでなく、住民の利便性向上や新たな価値創出にもつながるものです。

国は「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」において、「誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化」を掲げ、行政のデジタル・トランスフォーメーション(DX)<sup>1</sup>を強力に推進しています。総務省が示す「自治体DX推進計画【第5.0版】」では、自治体が重点的に取り組むべき事項が体系的に整理されており、全国の自治体が共通の方向性のもとでDXを進めることが求められています。

本市においても、市民サービスの向上、行政運営の効率化、データに基づく政策立案の推進などに向け、DXの取組を計画的かつ全庁的に進める必要があります。本計画は、国の方針を踏まえつつ、本市の現状と課題を整理し、今後のDX推進の方向性と具体的な取組を明確にすることを目的として策定するものです。

---

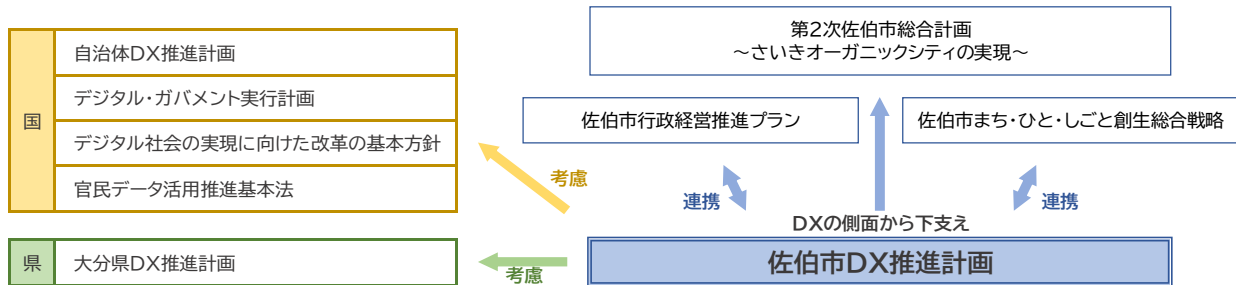
<sup>1</sup> DX:Digital Transformation の略(「trans」には「cross」の意義があり、「cross」は「X」と表現されることから、DXと略記される。)。ICT(情報通信技術)の浸透が人々の生活をあらゆる面でより良い方向に変化させること。

## 2 位置づけと計画期間

### (1) 計画の位置づけ

本計画は、本市の最上位計画である、「佐伯市総合計画」で掲げる将来像『地域が輝く「佐伯がいちばん」の人・まちづくり～さいきオーガニックシティの実現～』の達成に向けて、「佐伯市行政経営推進プラン」、「佐伯市まち・ひと・しごと創生総合戦略」と連携して、DXの側面から下支えするものです。策定に当たっては、国が示す「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」や「自治体DX推進計画」、県が策定した「大分県DX推進戦略」などの各種方針、計画等を考慮しながら、本市においてDXを推進していくための指針として取り組むこととします。

また、本計画は官民データ活用推進基本法第9条第3項に基づく「官民データ活用推進計画」として位置づけます。



### (2) 計画期間

本計画の計画期間は、令和8(2026)年4月から令和11(2029)年3月までとします。

各事業の推進に当たっては国県が進める施策や市が進める他の施策との整合性を図る必要があることから、総務省の「自治体DX推進計画」で示される自治体の主な取組スケジュールの期間や総合計画の期間等を踏まえ、計画期間を令和10年度までに設定するとともに、期間中の他の計画の改訂状況や、国や県の動向等を踏まえ、必要に応じて計画内容の見直しを行っていきます。

年度	R6(2024)	R7(2025)	R8(2026)	R9(2027)	R10(2028)	R11(2029)
国の計画	自治体DX推進計画		自治体DX推進計画(計画期間設定なし)			
県の計画	大分県DX推進計画		大分県DX推進計画(計画期間設定なし)			
市	第2次 佐伯市総合計画				第3次 佐伯市総合計画	
	第3期 佐伯市まち・ひと・しごと創生総合戦略					
	佐伯市行政経営推進プラン 後期プラン					
	第1次 佐伯市DX推進計画		第2次 佐伯市DX推進計画			

## 3 デジタル社会を取り巻く動向

### (1) 国の動向

国では、2000年(平成12年)に情報通信技術戦略本部が設置され、IT基本法<sup>2</sup>が制定されて以降、インフラ整備やICT<sup>3</sup>・データ利活用の推進など、様々な国家戦略を通じて、デジタル化を推進してきました。

2010年代半ばからは、ネットワークインフラの技術進歩や民間事業者における組織内データ利用、データ連携の進展など環境の変化に伴い、データ大流通時代が到来したとされており、公共データやパーソナルデータなどの様々なデータ利活用を進め、「官民データ利活用社会」の構築に向けた取組が行われました。

2017年(平成29年)には「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」が策定され、国として集中的に対応すべき、①経済再生・財政健全化、②地域の活性化、③国民生活の安全・安心の確保といった課題に対し、官民データの利活用の推進により、8つの分野(①電子行政、②健康・医療・介護、③観光、④金融、⑤農業、⑥ものづくり、⑦インフラ・防災・減災等、⑧移動)を重点分野として、将来的には分野横断した連携を見据えつつ、各重点分野において、データ標準化やプラットフォームの構築を推進することとされました。

2019年(令和元年)12月には「デジタル手続法<sup>4</sup>」が施行され、行政のあらゆるサービスを最初から最後までデジタルで完結させるために不可欠なデジタル3原則を基本原則とし、国の行政手続のオンライン化の実現が原則とされました。

#### 《デジタル3原則》

- ①デジタルファースト:個々の手続・サービスが一貫してデジタルで完結する
- ②ワンスオンリー:一度提出した情報は、再提出を求めない
- ③コネクテッド・ワンストップ:複数の手続・サービスをワンストップで実現する

2021年(令和3年)5月には、「デジタル社会形成基本法<sup>5</sup>」、「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律<sup>6</sup>」を含めた「デジタル改革関連法<sup>7</sup>」が成立・公布され、デジタル社会形成基本法において、「地方公共団体は、基本理念(注:同法第2章に定めるデジタル社会の形成についての基本理念)にのっとり、デジタル社会の形成に関し、国との適切な役割分担を踏まえて、その地方公共団体の区域の特性を活かした自立的な施策を策定し、及び実施する責務を有する」(第14条)こととされました。

2021年(令和3年)以降、毎年度、デジタル社会形成基本法第39条第1項等に基づく「デジタル

<sup>2</sup> IT基本法:高度情報通信ネットワーク社会形成基本法(平成十二年法律第百四十四号)

<sup>3</sup> ICT:Information and Communication Technology の略。情報・通信に関連する技術の総称。

<sup>4</sup> デジタル手続法:情報通信技術の活用による行政手続等に係る関係者の利便性の向上並びに行政運営の簡素化及び効率化を図るための行政手続等における情報通信の技術の利用に関する法律等の一部を改正する法律(令和元年法律第四十二号)

<sup>5</sup> デジタル社会形成基本法:デジタル社会形成基本法(令和三年法律第三十五号)

<sup>6</sup> 地方公共団体情報システムの標準化に関する法律:地方公共団体情報システムの標準化に関する法律(令和三年法律第四十号)

<sup>7</sup> デジタル改革関連法:デジタル社会の形成を図るための関係法律の整備に関する法律(令和三年法律第三十七号)

社会の実現に向けた重点計画」(以下「重点計画」という。)が閣議決定されています。重点計画では、デジタル社会の目指すビジョンとして「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、多様な幸せが実現できる社会」が掲げられ、また、このような社会を目指すことは、「誰一人取り残されない、人に優しいデジタル化」を進めることにつながるとしています。

また、重点計画等における自治体関連の各施策について、自治体が重点的に取り組むべき事項・内容を具体化した「自治体DX推進計画<sup>8</sup>」については、2025年(令和7年)12月17日に改訂版(5.0版)が公表され、重点取組項目が以下のように改められました。

《自治体DX推進計画における重点取組事項》

- (1)自治体フロントヤード改革の推進
- (2)地方公共団体情報システムの標準化
- (3)「国・地方デジタル共通基盤の整備・運用に関する基本方針」に基づく共通化等の推進
- (4)公金収納におけるeL-QR<sup>9</sup>の活用
- (5)マイナンバーカードの取得支援・利用の推進
- (6)セキュリティ対策の徹底
- (7)自治体のAI<sup>10</sup>の利用推進
- (8)テレワークの推進

<sup>8</sup> 自治体DX推進計画：自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画。

<sup>9</sup> eL-QR：地方自治体が発行する納付書等に印字される統一規格のQRコード。

<sup>10</sup> AI：Artificial Intelligence」の略。人間の知的能力をコンピューター上で実現する様々な技術・ソフトウェア・システムのこと。コンピューター自身が学び、本来人間にしかできなかったような作業や判断を行う。

## (2) 本市の状況と課題

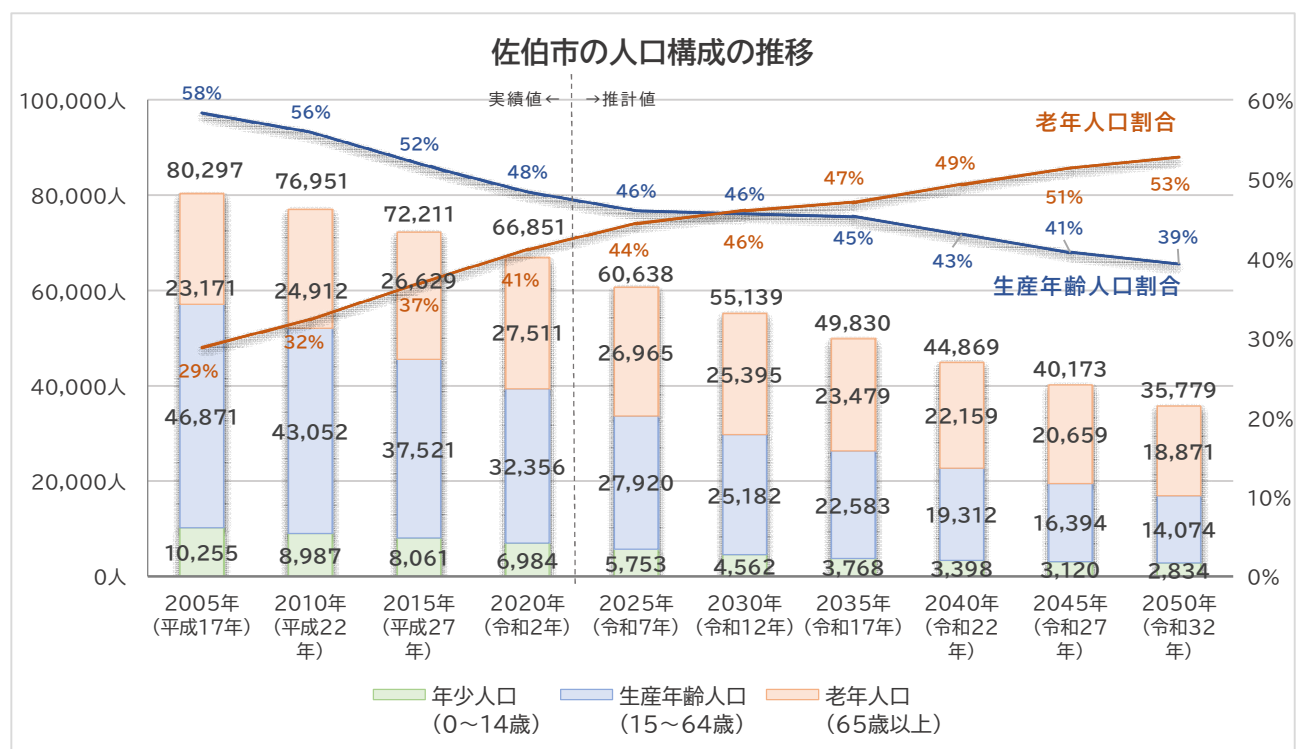
### ①人口減少と超高齢化社会の進展

本市の令和2(2020)年の国勢調査における人口は、66,851人となっており、市町村合併後の新佐伯市として、最初の国勢調査(平成17年)での人口80,297人から、徐々に減少しています。

国立社会保障・人口問題研究所による推計(令和5年推計)では、本市の将来推計人口は、令和32(2050)年には35,779人と4万人を下回ると予測されています。

生産年齢人口(15歳～64歳)は、令和2年(2020)年に32,356人から令和32年には14,074人、65歳以上の老年人口は、令和2年の27,511人から令和32年には18,871人と推計されており、令和2年に約48%だった生産年齢人口割合が令和32年には約39%に減少し、高齢化率は令和2年の約41%から令和32年には約53%に増加する見込みとなっています。

こうした人口減少と高齢化の進展により、行政に求められる支援ニーズも複雑化・複合化しています。



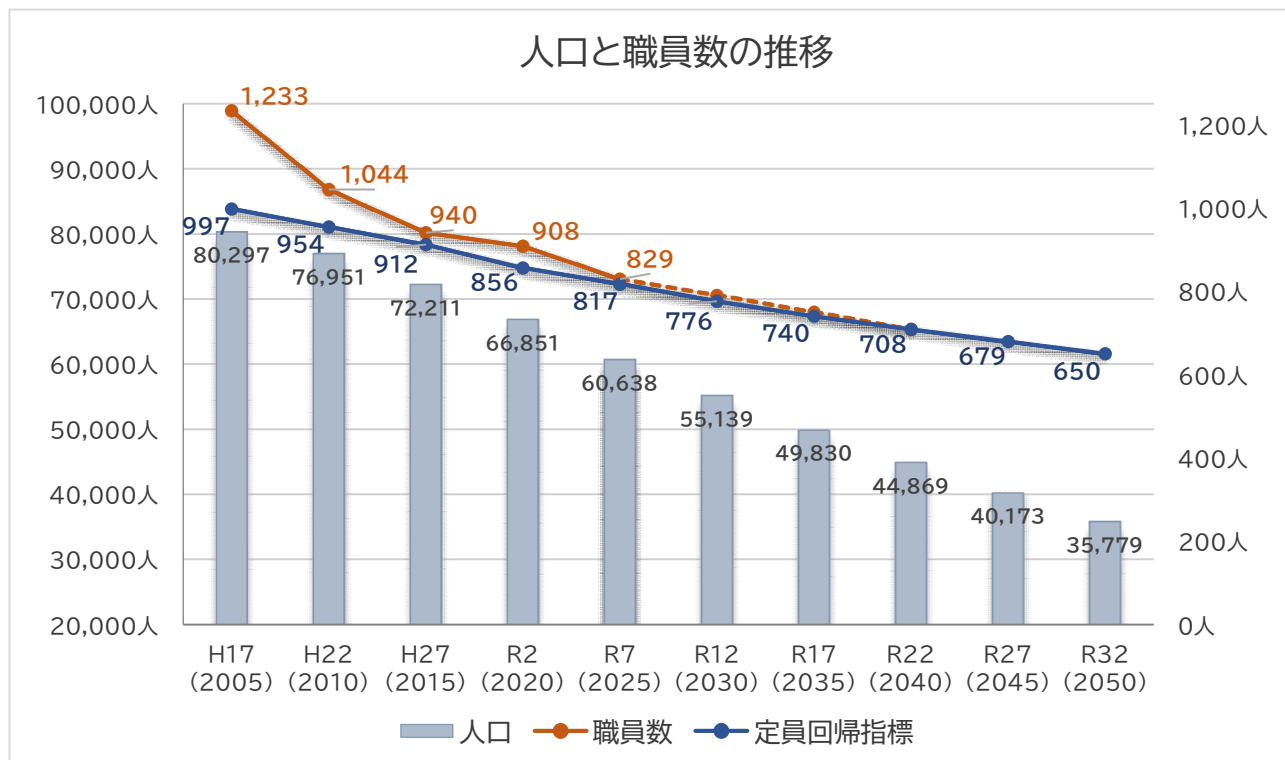
※出典 実績値:国勢調査(H17～R2) 推計値:国立社会保障・人間問題研究所 令和5年推計

## ②人口と職員数の推移

令和6年度に策定した「佐伯市行政経営推進プラン(後期プラン令和7年度～令和11年度)」に示すとおり、人口減少等に伴い令和22年度の定員回帰指標※は、708人となる見込みであり、職員の削減基調は避けては通れない見通しです。

今後は、少子高齢化、人口減少の中で、市民サービスを安定的に提供できるよう、引き続き業務量に応じた適正な職員の確保・配置に努めていく必要があり、業務改善・業務効率化による業務量の適正化が求められています。

※「定員回帰指標」は、人口と面積の2つの要素だけを説明変数として、それ以外の特殊事情を考慮せず、多重回帰分析の手法によって、各地方公共団体の試算職員数を算出できる参考指標



※出典 数値:佐伯市行政経営推進プラン(後期プラン令和7年度～令和11年度)

## ③広大な行政区域と点在する居住地域

平成17年3月に当時の1市8町村が合併し誕生した佐伯市は、903.14km<sup>2</sup>と九州一広い面積を有し、多くの居住地域が点在するかたちで形成されています。現在は、本庁舎のほか、8振興局、6出張所を設置し、窓口業務等各種行政サービスを提供する体制を構築しています。

今後も、人口減少や高齢化、周辺環境の変化などに対応しながら市民サービスレベルを維持するため、持続可能な体制の構築が求められます。

### ●佐伯市の地域別人口

全体	佐伯地域	上浦地域	弥生地域	本匠地域	宇目地域	直川地域	鶴見地域	米水津地域	蒲江地域
66,851	42,771	1,651	6,853	1,243	2,346	1,946	2,635	1,605	5,801

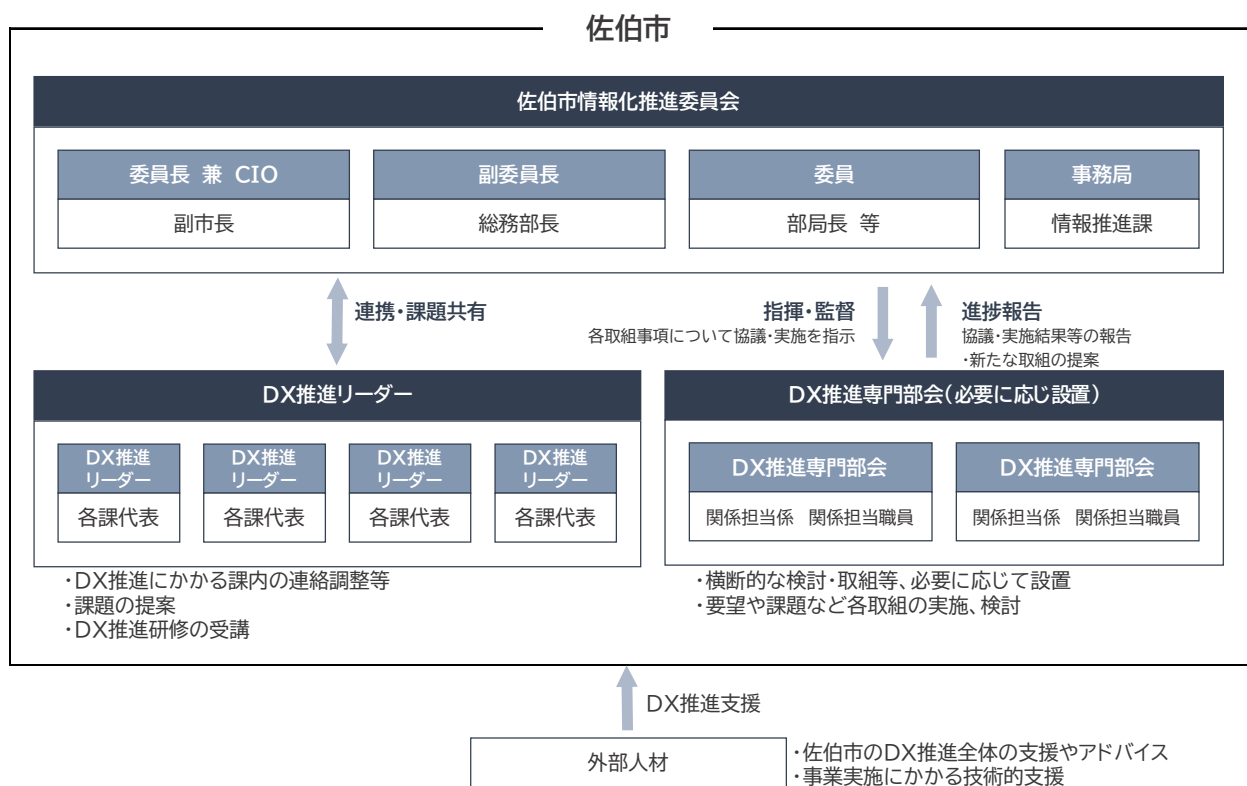
※出典 数値:国勢調査(令和2年)

## 4 DX推進体制

各取組の推進に当たっては、市の情報化施策を総合的及び計画的に推進することを目的とした「佐伯市情報化推進委員会」において、進行管理を行っていきます。

また、DXの推進は、全庁的な連携と協力が必要不可欠であることから、庁内各課に「DX推進リーダー」を選任し、DX推進に必要な研修受講など内部のデジタル人材育成を図るほか、所属や所管にとられない「DX推進専門部会」による全庁横断的な推進体制を構築するとともに、本計画の進捗を検証し、必要に応じ改善策を検討します。

専門的知見から助言ができる外部人材の活用についても、国や県の支援策等を積極的に活用し、本計画の推進体制を強化していきます。



## 5 DX推進の基本方針

### (1) 目指す姿

本計画は、総合計画をDX化などデジタルの力を活用して下支えするものです。

総合計画で掲げる将来像『地域が輝く「佐伯がいちばん」の人・まちづくり～さいきオーガニックシティの実現～』を達成するため、誰もがデジタル化による利便性や豊かさを楽しむ地域社会の実現に向け、「人に寄り添い、デジタルで紡ぐ持続可能なまちづくり」を本市のDXを推進するための目指す姿とします。

### (2) 基本方針

目指す姿の実現に向け、本市の取組の基本方針として以下の3つの視点で取り組んでいきます。各方針は個別の視点のみで取り組むのではなく、方針間をまたいだ取組を通して、様々な課題の解決や新たな価値の創造につなげ、より大きな成果となるよう推進していきます。

#### 基本方針1 デジタル技術の活用による地域の活性化

地域DX

全ての市民がデジタル技術の恩恵を享受でき、安全・安心にいきいきと暮らすことができる社会の実現を目指します。

#### 基本方針2 デジタル化による暮らしの利便性向上

市民DX

いつでもどこでも市民が行政サービスを楽しむことができ、一人ひとりのニーズに対応できるよう、デジタル化により、便利な市民サービスの提供を目指します。

#### 基本方針3 持続可能な行政運営のためのデジタル変革

行政DX

持続可能な行政サービスの提供を目指し、デジタル技術も活用した業務の効率化に取り組み、職員でなければできない業務に注力できる環境を整備します。

総合計画で掲げる将来像 地域が輝く「佐伯がいちばん」のひとまちづくり～さいきオーガニックシティの実現～

《目指す姿》

人に寄り添い、デジタルで紡ぐ持続可能なまちづくり

《基本方針》

地域DX デジタル技術の活用による地域の活性化

市民DX デジタル化による暮らしの利便性向上

行政DX 持続可能な行政運営のためのデジタル変革

●総合計画におけるデジタルを活用した取組例

施策	取組	地 市 行 域 民 政		
農業の振興	スマート農業による省力・効率化の推進	●		
	AI(人工知能)などのICTの活用及びCO2削減資機材の導入	●		
水産業の振興	養殖経営の安定化に向けたICT等先端技術を含む養殖施設整備等への支援	●		
ブランド化・流通の促進	ホームページ、SNS等を活用した情報発信や通信販売の販路拡大への支援	●		
工業の振興	市内企業のニーズの把握と増設の支援による企業留置の促進	●		
産業人材の育成と確保	地元企業のIT化による業務支援	●		
観光産業の振興	ホームページ、SNSを中心にした情報発信	●		●
移住定住の促進	移住者にとって親切で分かりやすい情報発信		●	●
子どもたちが健やかに育つまちづくり	母子手帳アプリの充実による子育て世代のニーズに合った情報提供の推進		●	●
学校教育の充実	1人1台端末等ICT機器の効果的な活用によるGIGAスクール構想の充実		●	
生涯学習の充実	市立図書館の利便性の向上(電子図書館等)		●	●
市民文化の創造と文化財・伝統文化の継承	文化財・伝統文化のデジタル化及び発信による地域理解の促進	●	●	
災害に強いまち(ひと)づくり	ドローン等の映像配信機能を活用できる画像伝送システムの構築	●	●	●
デジタル技術(DX)を活用した市民サービスの利便性向上	住民票、印鑑登録証、戸籍抄本等のコンビニ交付		●	●
	住民異動等におけるスマート窓口の導入		●	●
	行政手続オンライン化の推進		●	●

※第2次佐伯市総合計画後期基本計画から抜粋・引用

## 6 DX推進における取組事項

「自治体DX推進計画」における重点取組事項をはじめ、本市が目指す姿の実現に向けた基本方針により佐伯市独自の取組を推進します。

なお、佐伯市独自の取組においては、本市を取り巻く環境の変化や、令和7年10月に実施した「佐伯市デジタル化に関する市民アンケート調査」の結果において明確になった要望などを参考に、必要性や効果を考慮して選定するとともに、目標指標と目標値を設定します。

また、各取組の進捗については、佐伯市情報化推進委員会で検証します。

### (1) 国が示す自治体DXの重点取組事項

#### ①自治体フロントヤード改革の推進

今後、少子高齢化・人口減少が進み、行政資源がますます制約されていく一方、住民の生活スタイルやニーズが多様化している中においては、行政手続のオンライン化だけでなく、「書かないワンストップ窓口」等、住民と行政との接点(フロントヤード)の改革を進めていく必要があります。

##### 取組方針

多様な市民ニーズに対応するため、デジタル手続法の基本原則に則り、手続の対面・非対面対応を適切に組み合わせ、デジタルツール等を有効活用することにより、市民の利便性向上とデータによる内部事務の効率化に繋げていきます。

#### ②地方公共団体情報システムの標準化

令和3年9月に施行された「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律(標準化法)」において、自治体が利用している住民記録や税務等の基幹業務システムを、国が示す標準化基準に適合させることが義務付けられています。また、政府が構築する共通的な基盤機能を提供するクラウドサービスであるガバメントクラウド<sup>11</sup>を利用するよう努めることとされています。

##### 取組方針

関係各所と調整を図りながら、目標時期である令和8年度末までに、ガバメントクラウドを活用し、情報システムの標準化を進めます。

#### ③「国・地方デジタル共通基盤の整備・運用に関する基本方針」に基づく共通化の推進

人口減少社会においても公共サービスをデジタルの力で維持・強化していくには、約1,800の自治体が個々にシステムを開発・所有するのではなく、国と地方が協力して共通システムを開発し、それを幅広い自治体を利用する仕組みを広げていくことが重要であるという観点で、「国・地方デジタル共通基盤の整備・運用に関する基本方針」が令和6年6月に閣議決定されま

<sup>11</sup> ガバメントクラウド: 政府や自治体に共通的な基盤・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。迅速なシステム構築、柔軟な拡張、最新のセキュリティ対策、コストの大幅低減などの実現を目指し、政府が整備を進めている。

した。

#### 取組方針

方針に基づく共通化に努めるとともに、県内自治体との共同調達の推進等にも取り組んでいきます。

#### ④公金収納における eL-QRの活用

国は、令和6年6月に閣議決定された「規制改革実施計画」等に基づき、自治体における公金収納の事務の効率化・合理化や、住民・民間事業者による公金納付の利便性を向上させる観点から、所要の取組を推進していくとしています。

#### 取組方針

公金収納における市民の利便性の向上等のため、eL-QRを活用した納付を可能とする環境整備に向け取り組みます。

#### ⑤マイナンバーカードの取得支援・利用の推進

マイナンバーカードは、本人確認書類としての利用はもとより、健康保険証利用やオンラインでの確定申告、各種証明書のコンビニ交付サービスなど様々な場面で利活用がなされるなど住民の利便性の向上につながっているほか、このような利活用が進むことで各種窓口事務の効率化にも寄与しているところです。今後も、マイナンバーカードと各種カードとの一体化や、行政手続のオンライン・デジタル化など利活用シーンは拡大することが見込まれています。

#### 取組方針

マイナンバーカードの取得の円滑化に向け、ニーズに対応したカード取得環境整備に努めます。あわせて、コンビニ交付サービスの利用促進やオンライン申請の拡充など、利便性向上に向けた取組を進めます。

#### ⑥セキュリティ対策の徹底

市が管理保有する情報資産には、市民の個人情報のみならず、行政運営上の重要な情報が集積されています。こうした情報資産を様々な脅威から守ることは、市民の生命、財産、プライバシー等の安全と安定的な行政運営のために必要であり、電子自治体の構築には、すべてのネットワーク及び情報システムが高度な安全性を有することが不可欠です。

#### 取組方針

総務省とデジタル庁が示す地方公共団体のガバメントクラウド活用に関するセキュリティ対策の方針を踏まえ、基幹業務システムの標準化・共通化の取組に係るガバメントクラウドの利活用や高度化・巧妙化しているサイバー攻撃への対応を可能とするため、「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」等に基づく情報セキュリティポリシー<sup>12</sup>の

<sup>12</sup> 情報セキュリティポリシー：組織における情報資産の情報セキュリティ対策について、総合的・体系的かつ具体的にとりまとめたもの。

定期的な見直しと順守を行い、セキュリティ対策の徹底を図ります。

## ⑦自治体のAIの利用推進

総務省において作成された「自治体におけるAI活用・導入ガイドブック」では、AIなどの革新技術を取り入れることが求められ、単なる作業の代替にとどまらず、仕事の質とスピードを大幅に高め、飛躍的な業務効率化につなげていくことが期待されるなど、自治体でのAI導入の必要性・効果が記載されています。

### 取組方針

AIの活用にあたっては、国が示す「自治体におけるAI活用・導入ガイドブック」を参考にしつつ、既存の業務プロセスを前提とするのではなく、業務そのものの必要性の検討や、業務プロセスを徹底的に見直した上で導入を行い、業務の効率化に繋げていきます。

## ⑧テレワークの推進

テレワーク<sup>13</sup>は、ICTを活用した時間や場所を有効に活用できる柔軟な働き方です。多様な働き方を実現し、外部専門人材を含む優秀な人材の確保、業務効率化による行政サービスの向上、災害発生時等の行政機能の維持などの効果が期待されています。

### 取組方針

重大な感染症が発生した際や災害発生時における業務継続、現場等でのモバイルワーク<sup>14</sup>の観点も踏まえつつ、ICTの活用による業務効率化、行政サービスの向上を図るため、業務において時間場所を有効活用できるテレワーク環境の整備に向け取り組みます。

## (2) 佐伯市独自の取組事項

### ①市民サービスの向上に向けた取組

#### ア 窓口業務改革

アンケートで行政手続きに関しての不便・不満を尋ねたところ、「土日や夜間に手続きができない」や「窓口に行くのが面倒」などの意見が多かった一方、オンライン化をしたとしても「市役所の窓口で手続きしたい」といった意見も一定程度ありました。また、国の計画においても住民と行政との接点(フロントヤード)の改革が求められています。

多様な市民ニーズに対応するため、手続きの対面・非対面对応を適切に組み合わせて、市民の利便性向上を図ります。

#### イ キャッシュレスの推進

ライフスタイルの変化や利便性、非接触に伴う感染症対策等の観点から様々な場面でキャ

<sup>13</sup> テレワーク:情報通信技術(ICT=Information and Communication Technology)を活用した時間や場所を有効に活用できる柔軟な働き方のこと。Tele(離れて)とWork(仕事)を組み合わせた造語。

<sup>14</sup> モバイルワーク:スマートフォンやタブレット、ノートパソコンなど持ち運び可能なモバイル端末を活用した働き方

キャッシュレス<sup>15</sup>決済が普及しています。アンケートにおいても、行政手続に関する手数料や使用料関係のキャッシュレス決済への対応を求める意見が多いことから、各種証明書発行手数料や施設使用料の支払など、取り扱い窓口や対象業務の拡大による更なるキャッシュレス決済の推進を図り、市民の利便性向上に努めます。

### ウ 施設予約システムの活用

公共施設等の予約は窓口での手続や電話での受付を行ってきましたが、スマートフォン等の普及もあり、市民にとって利便性が高く24時間手続が可能な施設予約システムの活用が全国的に増えてきています。アンケートにおいても、「インターネットの申請により、届出や申請のために窓口に出向くことが不要になるサービス」を望む声が多い結果となりました。

令和7年度に導入した施設予約システムを活用し、フロントヤード改革を意識しながら、利用者が来庁せずにパソコンやスマートフォン等から各施設の空き状況検索や予約を行うことのできる公共施設の拡充や機能強化を図り、利用者の利便性向上と職員の業務改善につなげていきます。

### エ 情報発信・共有の推進

アンケートでは、「市報などの広報誌」や「佐伯市公式ホームページ」を中心に情報収集を行っていること、市が発信する情報としては、「防災」や「健康・福祉・医療」に関する情報を求める意見が多い結果となりました。

市公式ホームページや各種SNS<sup>16</sup>等を活用し、市民のニーズに応じた情報発信を行うとともに、市民からの意見や報告を受け取る環境づくりにも努めていきます。

取組項目	令和8年度	令和9年度	令和10年度
窓口申請支援システム対応窓口拡充			▶
窓口申請支援システム対応窓口拡充(振興局)	▶		
オンライン申請等の推進・拡充			▶
キャッシュレス決済取扱い窓口等拡充			▶
施設予約取扱い施設拡充 機能強化(キャッシュレス対応等)			▶
ホームページを利用した情報発信			▶
各種SNSの運用			▶

<sup>15</sup> キャッシュレス:支払い・受取りに現金を使用せず、クレジットカードや電子マネー、QRコードなどを利用して決済する方法のこと。

<sup>16</sup> SNS: Social Networking Service の略。インターネット上への記事や写真の投稿を通して社会的ネットワークを構築するサービス。

目標指標	基準値(R6数値)	目標値(R10)
オンライン申請可能手続数(累計)	64手続	72手続
キャッシュレス決済率	6.3%	15%
キャッシュレス決済サービスの利用者満足度	4.8	4.2
施設予約システムオンライン利用率	-	50%
施設予約システムの利用者満足度	-	4.2
窓口申請支援サービス利用件数	-	600件/年
窓口申請手続所要時間の短縮	-	△15%

## ②行政事務の効率化

### ア デジタル化ツール活用の推進

多様化・複雑化する市民ニーズに対応し、限られた人的資源で持続可能な行政運営を行っていくために、様々なデジタル化ツール等を活用し効率化を図ることが求められています。

Web会議の実施による移動時間の削減、オンラインでの申請や相談、AI技術を活用した事務の効率化、ノーコード・ローコードツール<sup>17</sup>の活用による市民向けアンケートの実施や定型業務のRPA<sup>18</sup>導入など、デジタル化ツールを適切に活用して、市民の利便性向上、業務の効率化を推進していきます。

### イ BPR(業務改革)の推進

社会構造の変化及び地域課題や市民ニーズの多様化に対し、限られた職員で質の高い行政サービスを持続的に提供していくため、BPR<sup>19</sup>(業務改革)を推進し、生産性を高める必要があります。

BPRを推進していく上で、書面・押印・対面の見直しは不可欠であり、その取組を通して、市民の負担軽減、利便性向上にもつなげていきます。また、内部事務の抜本の見直しにより、業務効率化・限られた人的資源の有効活用を図ります。

### ウ 内部情報システムの見直し

段階的なシステム化や制度の複雑化、紙媒体による事務処理との混在等により、内部事務に多大な時間と労力を割いています。

こうした状況を改善するため、財務会計、文書管理、電子決裁等の内部情報システムを抜本的に見直すことにより全庁的な業務効率化を図り、創出された時間を市民対応や課題解決等の付加価値業務に充てることで、市民サービスの充実を目指します。

<sup>17</sup> ノーコード・ローコードツール:専門的なプログラミング知識がなくても、直感的な操作や簡易的なコード記述によってアプリケーションやシステムを構築できるツール。

<sup>18</sup> RPA:Robotic Process Automation の略。コンピューター上で動くロボットが、人間が操作することを代替し自動的に操作すること。

<sup>19</sup> BPR:Business Process Re-engineering の略。既存の業務のやり方や手順を抜本的に見直し、業務の流れを最適化すること。業務改革。

取組項目	令和8年度	令和9年度	令和10年度
オンライン申請等の推進・拡充 <small>再掲</small>	→		
ノーコード・ローコードツール適用拡大	→		
窓口申請支援システム対応窓口拡充 <small>再掲</small>		→	
窓口申請支援システム対応窓口拡充(振興局) <small>再掲</small>	→		
内部情報システム更改(機能強化)	→		

目標指標	基準値(R6数値)	目標値(R10)
オンライン申請可能手続数(累計) <small>再掲</small>	64手続	72手続
AI、RPA等のツールを活用し自動化・省力化した業務数(累計)	23業務	28業務
窓口申請支援サービス利用件数 <small>再掲</small>	-	600件/年 <small>R9</small>
窓口申請手続所要時間の短縮 <small>再掲</small>	-	△15% <small>R9</small>
内部事務電子化による業務時間の削減	-	△30,000時間

### ③人材育成・確保

#### ア 人財育成・確保基本方針の策定

国では、自治体 DX 全体手順書<sup>20</sup>の別冊として「デジタル人材の育成ガイドブック」を策定するなど、各自治体においてデジタル人材の育成・確保を進めていくことが喫緊の課題であるとしています。

人材育成を体系的に進めるため、デジタル人材像の明確化、実施体制の構築、キャリアパスの提示等、ガイドブックに示されている内容に沿って、人財育成・確保基本方針(デジタル部分)を策定します。

#### イ DX推進人材育成

DXの推進にあたっては、DX推進部門や主導する主管課の職員だけでなく、全ての職員がデジタル化の意義や必要性を理解し、市民サービスの向上や業務改善に向けて自ら考え行動することが重要です。

人財育成・確保基本方針に基づき、それぞれの立場に応じた課題解決に役立つ知識やスキルを習得し変化に対応できるデジタル人材を育成するとともに、資格取得支援や人事評価への反映等を含めた、現場からDXを推進できる体制づくりに向けた取組を行います。

<sup>20</sup> DX を推進するに当たって想定される一連の手順(DX の認識共有・機運醸成、全体方針の決定、推進体制の整備、DX の取組の実行)を示すもので、先行的な自治体の事例等をもとに、各自治体がその実情に応じて DX を推進する際の参考となるよう総務省が策定する手順書

取組項目	令和8年度	令和9年度	令和10年度
人財育成・確保基本方針の策定	●		
職員研修の実施	➡		

目標指標	基準値(R6数値)	目標値(R10)
管理職等向け研修受講者数	-	100人/年
DX推進リーダー向けオンライン研修の受講回数	-	400回/年

#### ④地域社会のデジタル化に向けた取組

##### ア デジタルデバйд対策

デジタル技術が日常生活の中に浸透してきている中で、インターネットやコンピューターなどの情報通信技術（ICT）が不慣れな方に活用してもらう環境づくりが求められています。

アンケートでは、多くの市民がインターネットを利用している一方、「費用」、「興味や必要性がない」や「操作方法がわからない」等の理由で一定程度の市民がインターネットを利用していないという結果となりました。

デジタルデバйд<sup>21</sup>対策を通じて「誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化」の観点のもと、デジタル機器に不慣れな方でもインターネットやデジタル機器を活用した各種サービスなどに興味をもち安心して利用していただけるよう支援していきます。

##### イ オープンデータの推進

平成28年12月に施行された「官民データ活用推進基本法」において、「地方公共団体は、保有するデータを国民が容易に利用できるような必要な措置を講じる。」こととされています。オープンデータ<sup>22</sup>の活用は、新たなビジネスの創出やデータの分析による地域課題の解決につながる一方、データの公開にあたっては、個人情報の保護やセキュリティの確保も重要となります。

市において提供可能なデータ公開を推進するとともに、セキュリティの確保を行いつつ、「透明性・信頼性の向上」に努め、官民協働の推進にもつなげていきます。

##### ウ 地域社会のデジタル化に向けた検討

国では、新しい地方経済・生活環境創生本部において、令和7年6月に「地方創生2.0基本構想」を決定し、「最先端の技術を用いて誰もが豊かに暮らせる社会の実現に向け、AI・ドローン<sup>23</sup>を始めとした様々なデジタル・新技術を徹底的に活用し、地方創生の推進を図っていく。」ものとされています。

<sup>21</sup> デジタルデバйд：インターネットやコンピューターなどの情報通信技術（IT）を利用したり使いこなしたりできる人とそうでない人の間に生じる格差のこと。「情報格差」。

<sup>22</sup> オープンデータ：国や地方公共団体、民間事業者が保有するデータのうち、誰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）できるよう公開されたもの。

<sup>23</sup> ドローン：無人航空機（航空の用に供することができる飛行機、回転翼航空機、滑空機、飛行船であって構造上人が乗ることができないもののうち、遠隔操作又は自動操縦により飛行させることができるもの）の一種



## 7 佐伯市デジタル化に関する市民アンケートの実施

本市における、情報通信機器やインターネットの普及・活用状況を把握し、デジタル化施策へ反映するため、「佐伯市デジタル化に関する市民アンケート」を実施しました。

### (1) 調査方法・内容等

- ①調査対象 佐伯市在住の市民
- ②調査方法 インターネットによる回答(希望者に郵送、紙による回答)
- ③調査期間 令和7年10月1日(水)～令和7年10月24日(金)
- ④回答数 617件(インターネット回答:617件 郵送回収:0件)

### (2) 調査結果概要

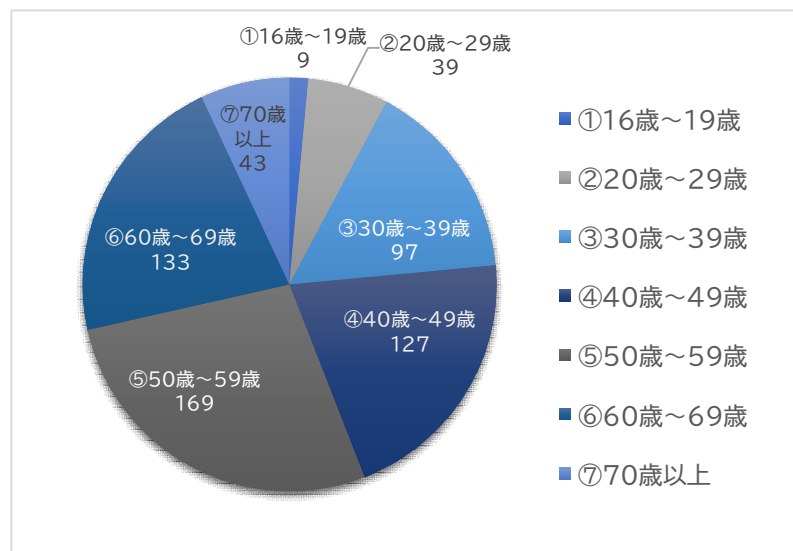
※集計結果の割合については、選択肢ごとに小数点第一位を四捨五入しているため、合計が100%にならないものがあります。

※アンケートの中から一部の設問を抜粋した形で記載しております。

#### 回答者の属性について

##### ●年齢について

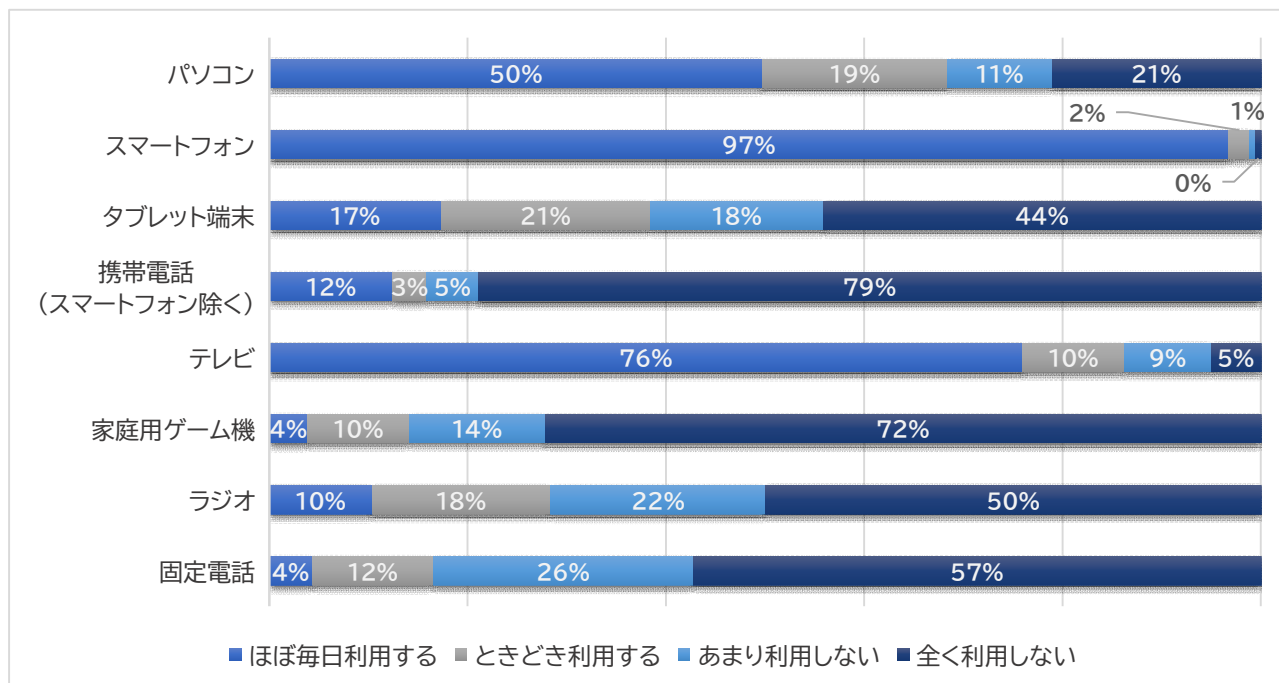
選択肢	件数	割合
16歳～19歳	9	1.5%
20歳～29歳	39	6.3%
30歳～39歳	97	15.7%
40歳～49歳	127	20.6%
50歳～59歳	169	27.4%
60歳～69歳	133	21.6%
70歳以上	43	7.0%
合計	617	100.0%



## 情報通信機器やインターネットの利用について

### ●情報通信機器の利用状況について

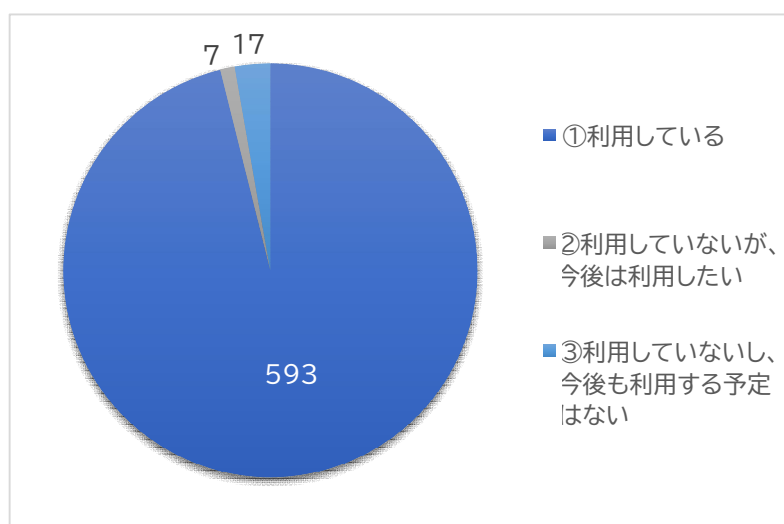
スマートフォンを「ほぼ毎日利用する」「ときどき利用する」と回答した人が9割を超えており、パソコンやタブレットと比較して、利用率が高い結果となっています。



### ●インターネットの利用状況について

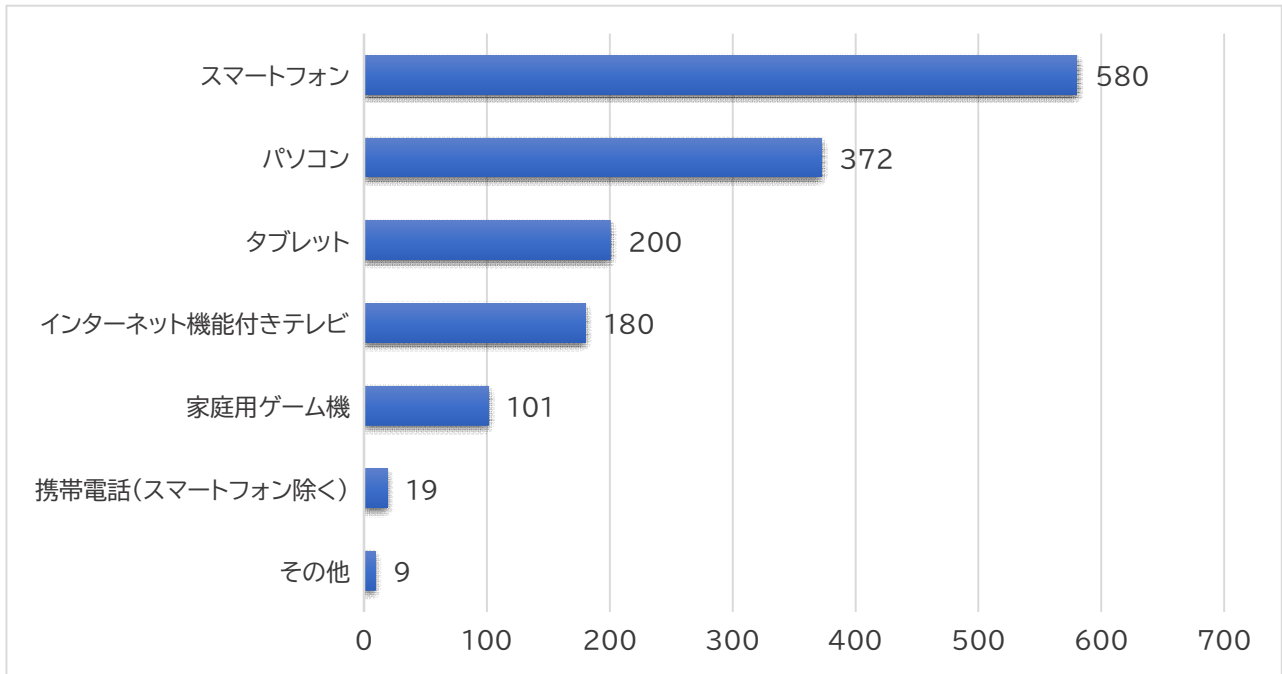
9割超の人がインターネットを「利用している」という結果になっています。

選択肢	件数	割合
利用している	593	96.1%
利用していないが、 今後は利用したい	7	1.1%
利用していないし、 今後も利用する予定はない	17	2.8%
合計	617	100.0%



### ●インターネットを利用する情報通信機器について(複数選択式)

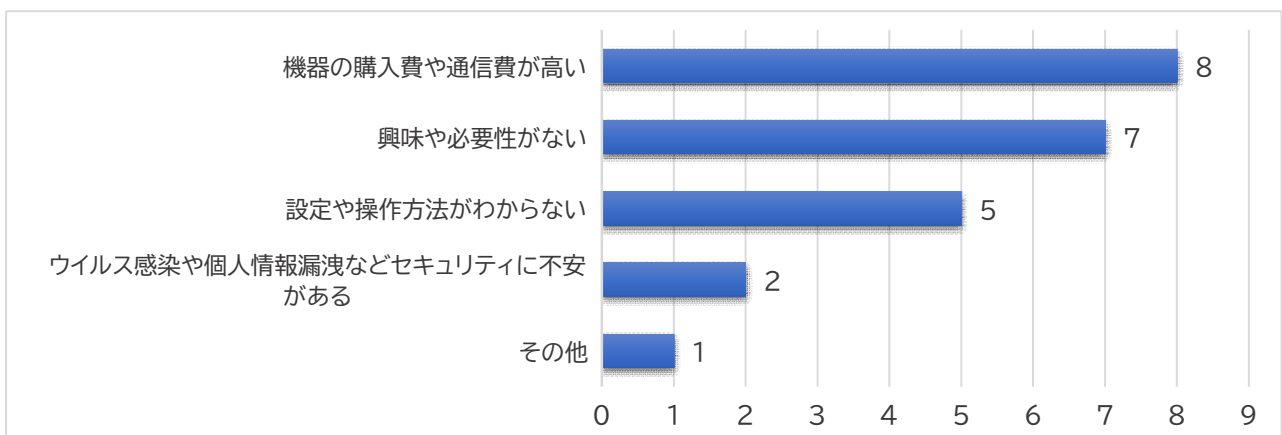
また、インターネットを利用する通信機器としても、スマートフォンがパソコンでの利用を上回っていることから、本市が提供する様々なサービスをデジタル化するには、スマートフォンでの利用を考慮して検討していく必要があります。



### ●インターネットを利用していないし利用する予定もない理由(複数選択方式)

一方、「インターネット利用していないし利用する予定もない」と答えた方は、約2.8%となっており、理由として「機器の購入費や通信費が高い」、「興味や必要性がない」、「設定や操作方法が分からない」などが挙げられています。

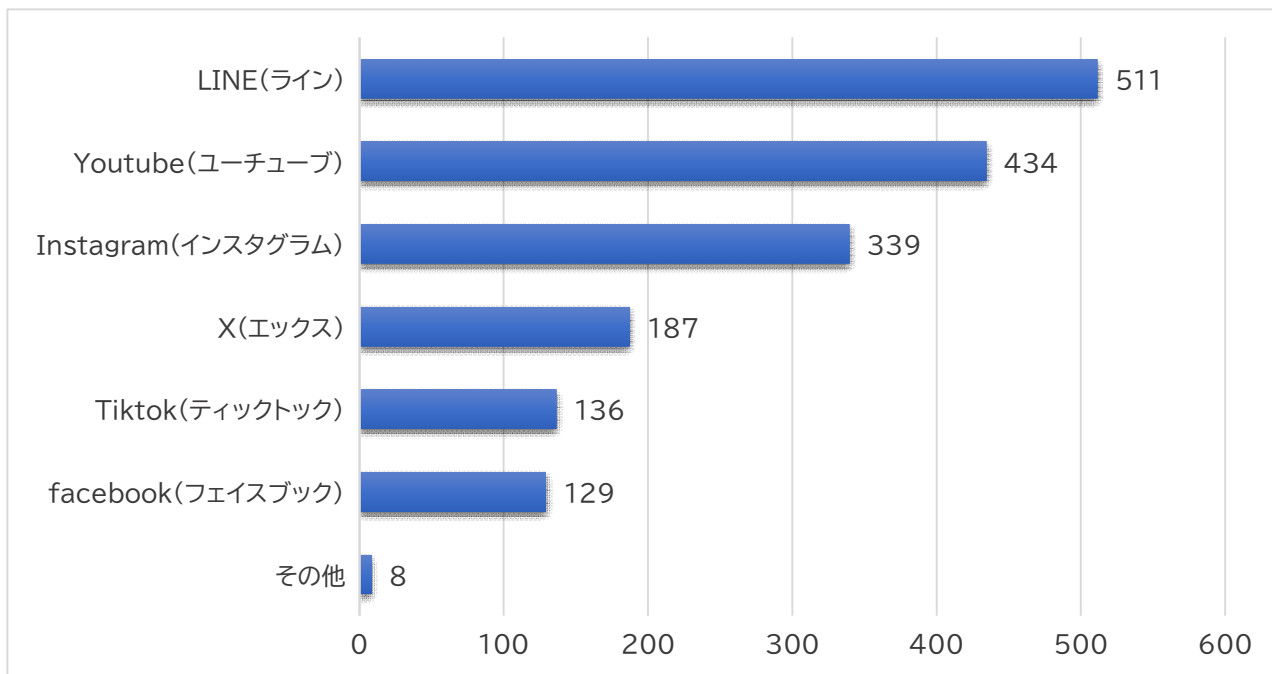
高齢者等、操作が分からない方や利用が不安な方を対象として、興味を喚起し、設定や操作の理解を促す講習会やセミナーなどを開催するなど、利用促進の取組を検討する必要があります。



● 普段利用しているサービスで当てはまるもの(複数選択式)

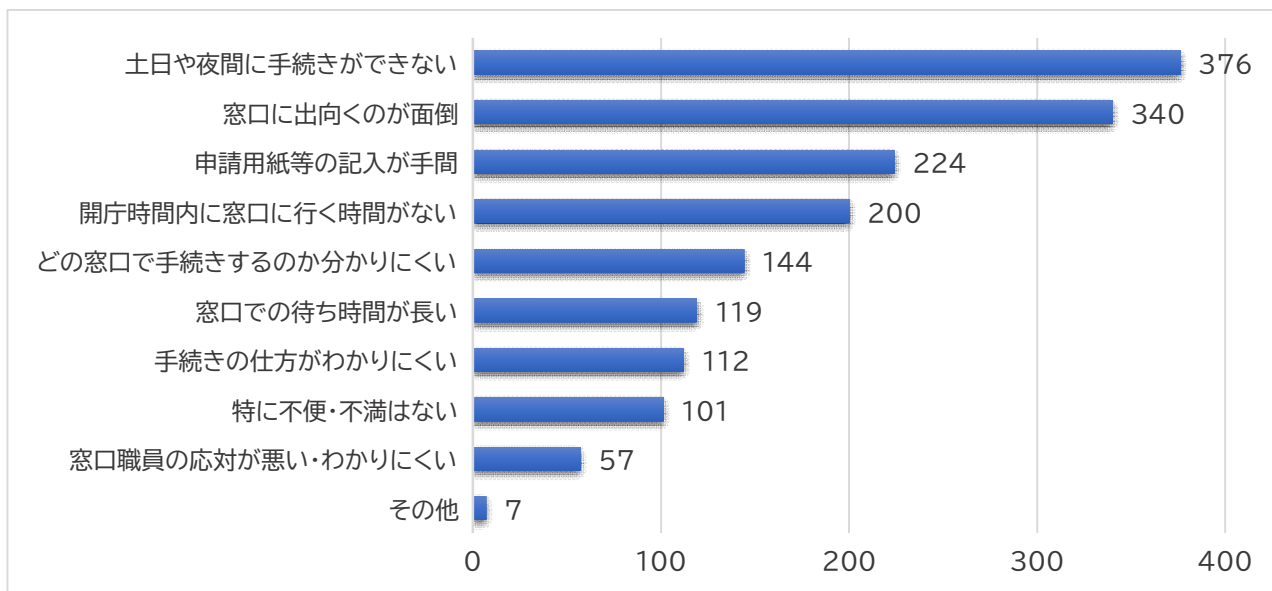
SNS\*や動画投稿サイトなどのサービスを利用していると回答した方に、普段利用しているサービスを尋ねたところ、LINEの利用が最も多い結果となりました。

情報発信やサービス提供の手段として、LINEの活用や機能の拡充についても検討していく必要があります。



●行政手続で不便・不満等を感じていることについて(複数選択式)

行政手続で不便・不満を感じていることについては、「土日や夜間に手続きができない」「窓口に向くのが面倒」との回答が多く、「開庁時間内に窓口に行く時間がない」「窓口での待ち時間が長い」などの回答からも、「いつでも、どこでも」行政手続ができることが求められています。

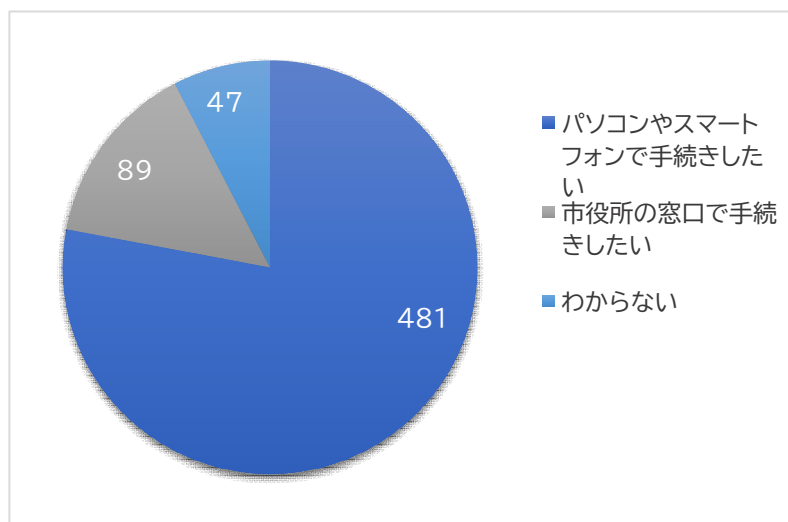


●今後、行政手続がオンライン化した場合、パソコンやスマートフォンで手続きしたいか。

「パソコンやスマートフォンで手続きしたい」との回答が多い一方で、行政手続がオンライン化した場合でも「市役所の窓口で手続きをしたい」との回答若しくは「わからない」との回答を合わせると2割を越えています。

オンライン化による手続の推進と並行して、対面の手続を維持しながら申請書記入の負荷軽減や待ち時間の短縮などの改善策を検討する必要があります。

選択肢	件数	割合
パソコンやスマートフォンで手続きしたい	481	78.0%
市役所の窓口で手続きしたい	89	14.4%
わからない	47	7.6%
合計	617	100.0%

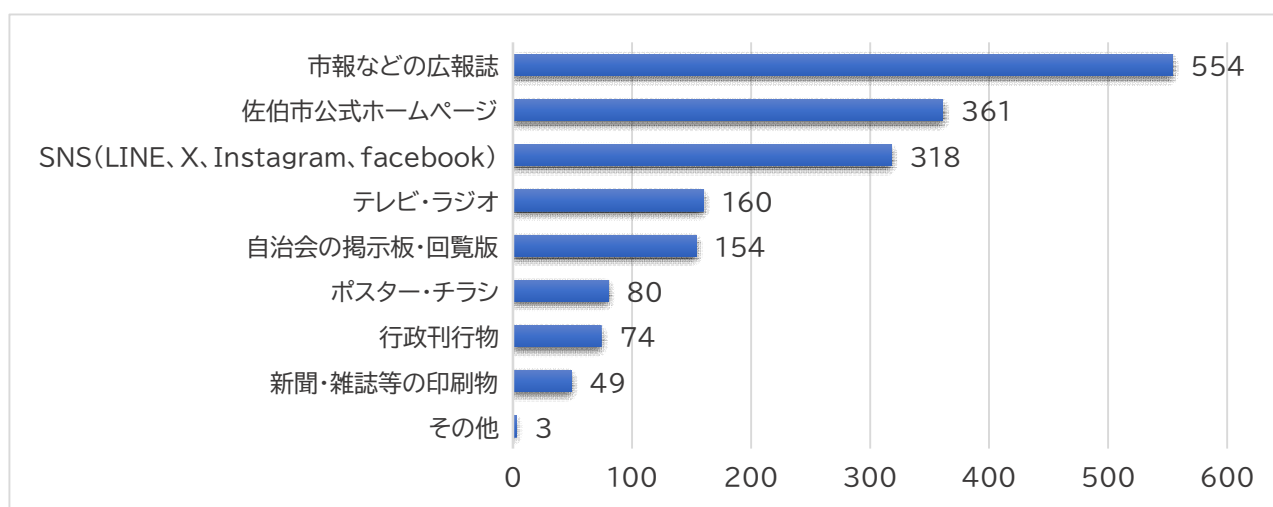


## 本市から提供する情報の収集手段について

### ●佐伯市からの行政情報をどのような手段で得ているか。

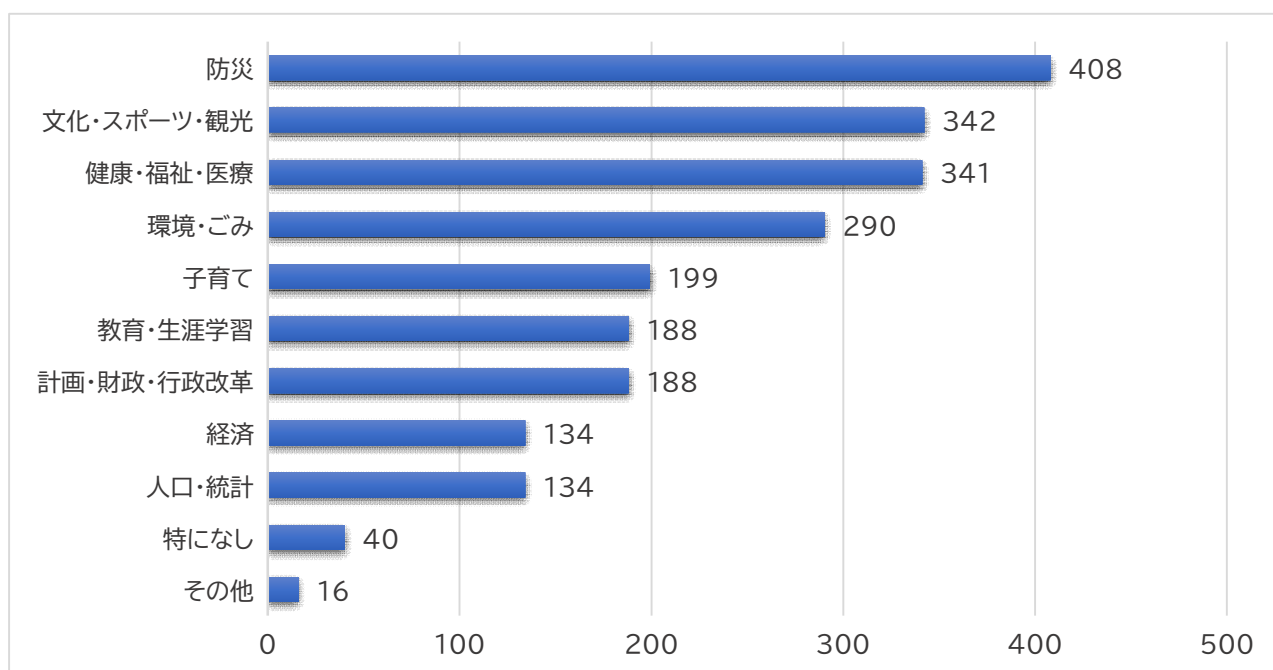
本市からの行政情報をどのような手段で得ているかとの質問については、「市報などの広報誌」との回答が最も多く、次いで「佐伯市公式ホームページ」との回答が多い結果となりました。

行政情報の提供にあたっては、「自治会の掲示板・回覧板」、「ポスター・チラシ」との回答も多いことから、引き続き、紙などのアナログによる情報提供を行うとともに、幅広い年代に情報を速やかに届けるためにも、ホームページやSNSといったデジタル媒体を活用した情報提供を充実させていく必要があります。



### ●佐伯市から発信してほしい情報について

本市から発信してほしい情報については「防災」との回答が最も多い結果となりました。

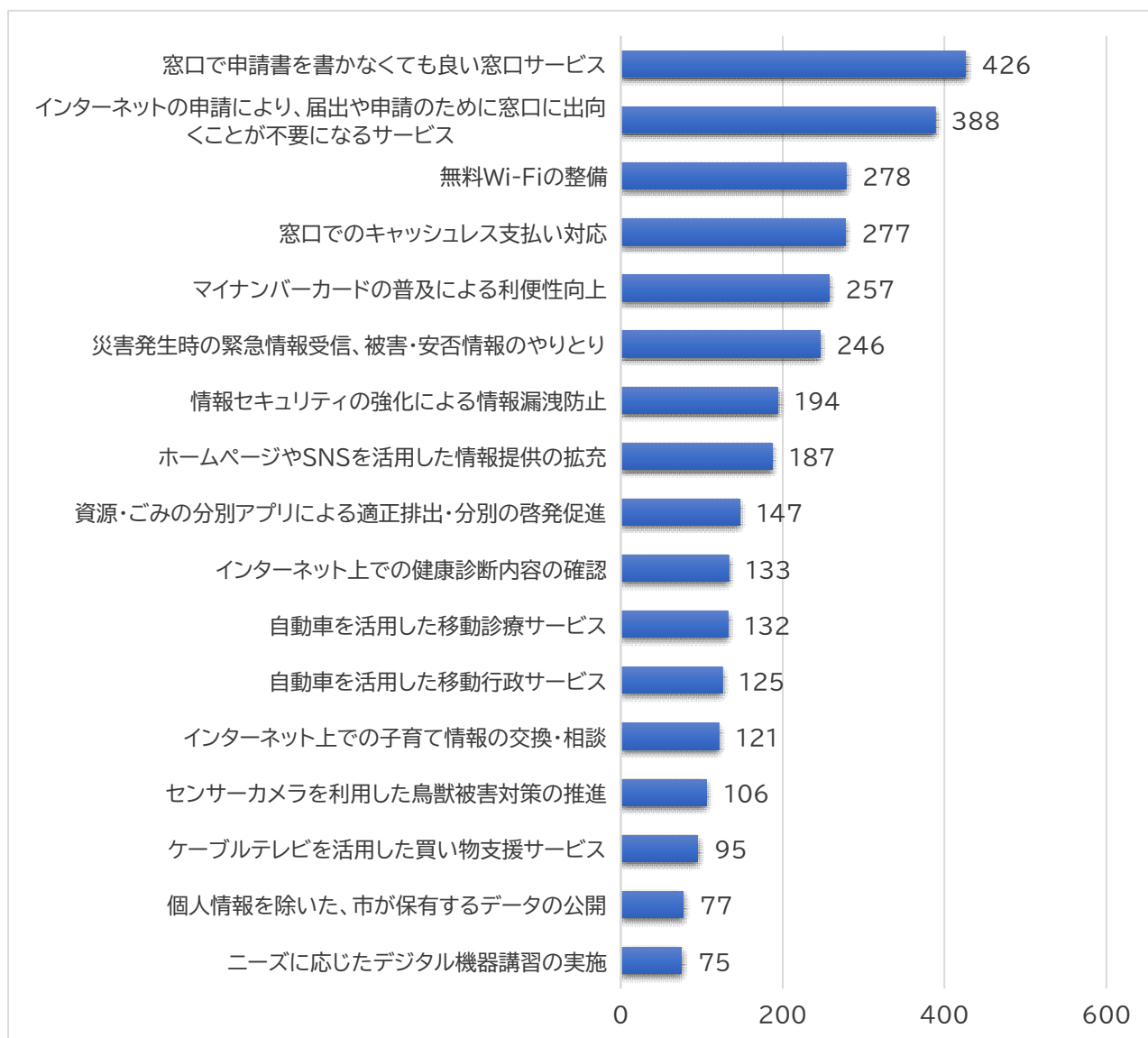


## 本市の行政サービスやデジタル化の施策について

### ●今後佐伯市が重点を置くべきだと思うデジタル化施策について

今後佐伯市が重点を置くべきだと思うデジタル化施策については、「窓口で申請書を書かなくても良い窓口サービス」、「インターネットの申請により、届出や申請のために窓口に出向くことが不要になるサービス」を選択された方が多い結果となりました。

窓口申請の負担軽減のための施策や、オンライン申請等の推進による窓口業務の改善などの取組を強化することが求められています。



●デジタル化の推進について

今後、デジタル化が進むことでどのような良い影響が生じると思うかという質問には、「各種手続きがしやすくなる」、「必要な情報が入手しやすくなる」という回答が多くなっており、デジタル化が進むことによる不安については、「個人情報の漏洩などセキュリティ面」、「情報システムの事故や障害」との回答が多くなっています。また、「情報通信機器が利用できる人とできない人の情報格差」との回答も多くなっています。

利便性の向上に向けた取組と併せて、セキュリティ対策の強化についても引き続き取組を進め、情報漏えい等に対する不安の払しょくを目指すとともに、情報通信機器が利用できない人に向けた教育など、多くの人々がデジタル化のメリットを享受できるように取組を検討・推進していく必要があります。

○今後デジタル化が進むことでどのような良い影響が生じると思うか



○今後デジタル化が進むことでどのようなことに不安を感じるか



## 8 用語解説

用語	用語の略・解説
オープンデータ	国や地方公共団体、民間事業者が保有するデータのうち、誰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)できるよう公開されたもの。
ガバメントクラウド	政府や自治体に共通的な基盤・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。迅速なシステム構築、柔軟な拡張、最新のセキュリティ対策、コストの大幅低減などの実現を目指し、政府が整備を進めている。
キャッシュレス	支払い・受取りに現金を使用せず、クレジットカードや電子マネー、QRコードなどを利用して決済する方法のこと。
情報セキュリティポリシー	組織における情報資産の情報セキュリティ対策について、総合的・体系的かつ具体的にとりまとめたもの。
デジタル・ガバメント	デジタル技術の徹底活用と官民協働を軸として、全体最適を妨げる行政機関の縦割りや、国と地方、官と民という枠を超えて行政サービスを見直すことにより、行政の在り方そのものを変革していくこと。
デジタルデバイド	インターネットやコンピューターなどの情報通信技術(IT)を利用したり使いこなしたりできる人とそうでない人の間に生じる格差のこと。「情報格差」。
AI	Artificial Intelligence の略。 人間の知的能力をコンピューター上で実現する様々な技術・ソフトウェア・システムのこと。コンピューター自身が学び、本来人間にしかできなかったような作業や判断を行う。
BPR	Business Process Re-engineering の略。 既存の業務のやり方や手順を抜本的に見直し、業務の流れを最適化すること。業務改革。
ICT	Information and Communication Technology の略。 情報・通信に関連する技術の総称。
RPA	Robotic Process Automation の略。 コンピューター上で動くロボットが、人間が操作することを代替し自動的に操作すること。
SNS	Social Networking Service の略。 インターネット上への記事や写真の投稿を通して社会的ネットワークを構築するサービス。