

# 佐伯市DX推進計画(素案)

令和6年 月  
佐伯市

《市長挨撻》

# 目次

1 背景と趣旨 .....	2
2 位置づけと計画期間 .....	4
(1)計画の位置づけ	
(2)計画期間	
3 デジタル社会を取り巻く動向 .....	5
(1)国の動向	
(2)本市の状況と課題	
4 DX推進体制 .....	8
5 DX推進の基本方針 .....	9
(1)目指す姿	
(2)基本方針	
6 DX推進における取組事項 .....	10
(1)国が示す重点取組事項	
①自治体フロントヤード改革の推進	
②自治体の情報システムの標準化・共通化	
③マイナンバーカードの普及促進・利用の推進	
④セキュリティ対策の徹底	
⑤自治体のAI・RPAの利用推進	
⑥テレワークの推進	
(2)佐伯市独自の取組事項	
①キャッシュレス決済の拡充	
②施設予約システムの導入	
③情報発信・共有の推進	
④デジタルデバイド対策	
⑤オープンデータの推進	
⑥デジタル地域通貨の導入	
⑦デジタル化ツール活用の推進	
⑧BPR(業務改革)の推進(書面・押印・対面の見直し)	
⑨DX推進人材育成	
7 佐伯市デジタル化に関する市民アンケートの実施 .....	14
(1)調査方法・内容等	
(2)調査結果概要	
8 用語解説 .....	21

# 1 背景と趣旨

近年のICT<sup>1</sup>\*の急速な進展は、私たちの社会生活、社会構造に大きな変化をもたらしました。特にスマートフォンの普及や通信環境の高速化は、多様かつ大量な情報の取得、発信することを可能にし、買物、娯楽、コミュニケーション等あらゆる場面において地域や年齢を問わず、私たちの日常生活に欠かせない重要な社会インフラとなっています。この変化は今後もますます進んでいくと考えられ、行政においてもデジタル技術を活用した取組が求められています。

一方で、少子高齢化や人口減少が進展する中、生産年齢人口の減少、経済規模の縮小といった社会的課題が顕著になっています。地方自治体においては、限られた予算と人員の中で、多様化、複雑化する行政ニーズに対応し、持続可能な行政サービスを提供することが求められます。

また、新型コロナウイルス感染症の感染拡大は、人との接触や移動に様々な制約を強いることになり、これまでの生活様式や働き方に大きな変化をもたらしました。Web会議やオンライン授業の実施など、デジタル技術活用の重要性が高まり、暮らしや働き方の「新しい日常<sup>2</sup>\*」が定着しつつあります。

国においては、今般の新型コロナウイルス感染症対策において、煩雑な手続や給付金支給作業の遅延による住民サービスの低下、書面・押印・対面の必要性の見直しなど、デジタル化の遅れが露呈し、社会問題として認知されたことを踏まえ、これらの課題を根本的に解決するため、大胆な規制改革の突破口としてデジタル庁を発足したほか、「デジタル・ガバメント<sup>3</sup>\*実行計画(令和2年12月25日閣議決定)」においては、「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」をデジタル社会の将来ビジョンとして掲げ、「誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化」に向けた取組を進めることとしました。

この取組では、行政のみならず、社会経済活動全般のデジタル化を推進することは、この国が抱えてきた多くの課題の解決、今後の経済成長にも資することとされ、単に新しいデジタル技術の導入ではなく、新たな日常の原動力として、制度や政策、組織の在り方等を変革していく社会全体の『デジタル・トランスフォーメーション(DX)』を強く求めています。

## 《デジタル・トランスフォーメーション(DX)》

ICT\*の浸透が人々の生活をあらゆる面でよりよい方向に変化させることです。紙などのアナログ情報と業務プロセスをデジタル化し、その結果デジタル技術が社会に浸透することで、それまで実現できなかった新たな価値やサービスが創出される社会全体の変革を意味しています。

さらに、「自治体戦略2040構想研究会」の第二次報告では、高齢者数がピークを迎える2040年頃を見据えた行政の課題として、人口減少により経営資源であるヒト・モノ・カネが大きく制約された時でも、

<sup>1</sup> ICT: Information and Communication Technology の略。情報・通信に関連する技術の総称

<sup>2</sup> 新しい日常: 新型コロナウイルス感染症の感染防止のため、飛沫感染や接触感染、さらには近距離での会話への対策などを日常生活に取り入れた生活様式のこと。

<sup>3</sup> 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。

AI<sup>4</sup>\*やRPA<sup>5</sup>\*などの新しいデジタル技術等を使用して業務の効率化を図り、職員は企画立案や住民への直接的なサービス提供など、職員でなければできない業務に注力する「スマート自治体<sup>6</sup>\*への転換」が必要であるとされています。

本市においても、DX推進に向けた基本的な考え方や方向性を示す指針として「佐伯市DX推進計画」を定め、利用者目線に立った市民サービスの向上や行政事務の効率化を推進するとともに、国のデジタル化に関する方針や「自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画」(以下、「自治体DX推進計画」)との整合性を図りながら、国が示す重点取組事項に取り組んでいきます。

---

<sup>4</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。

<sup>5</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。

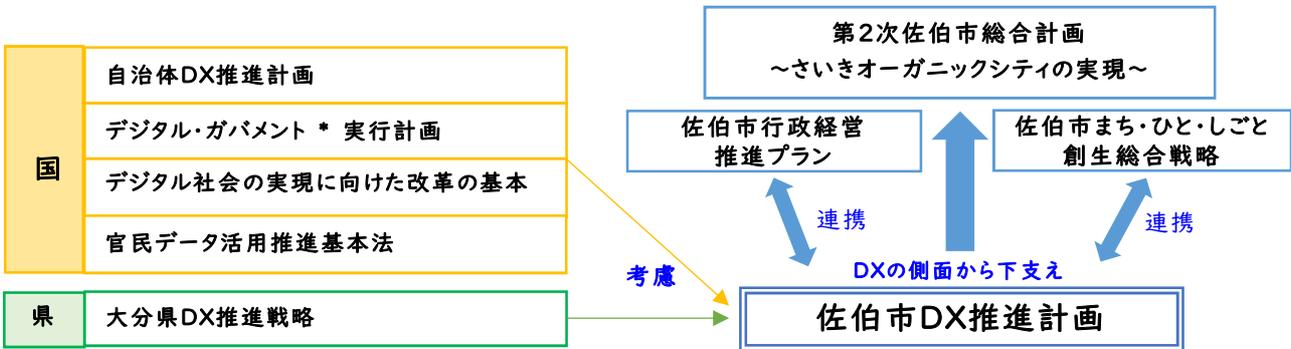
<sup>6</sup> スマート自治体: AI や RPA ツールなどを活用することで、職員が行っている事務処理を自動化したり、業務を標準化したりして、行政サービスなどを効率的に提供する次世代の自治体像のこと。

## 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6(2024)年4月から令和8(2026)年3月までとします。

各事業の推進に当たっては、国が進める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」の計画期間である令和7年度までに設定するとともに、国や県の動向等も踏まえ、必要に応じて計画の見直しを行っていきます。

年度	R4(2022)	R5(2023)	R6(2024)	R7(2025)	R8(2026)	R9(2027)
国の計画	自治体DX推進計画					
県の計画	大分県DX推進戦略					
市の計画	前期基本計画		第2次佐伯市総合計画 後期基本計画			
	第2期佐伯市まち・ひと・しごと創生総合戦略			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(前期プラン)			佐伯市行政経営推進プラン(後期プラン)		
	佐伯市DX推進計画			第2次佐伯市DX推進計画(予定)		

### 3 デジタル社会を取り巻く動向

#### (1) 国の動向

国では、2000年に情報通信技術戦略本部が設置され、IT基本法が制定されて以降、インフラ整備やICT\*・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活用、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12月には「デジタル手続法」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、二度と提出することを不要とする
- ③コネクテッド・ワンストップ: 複数の手続き・サービスをワンストップで実現する

新型コロナウイルス感染症の発生以降は、感染症拡大防止の観点から、緊急事態宣言の発令による外出行動の自粛や3密(密集・密接・密閉)を避けるなど、非接触・非対面による活動を背景とし、ICT\*の社会・経済活動において果たす役割は一層大きくなり、その一方で、新型コロナウイルス感染症対応を通じて、地域・組織間での横断的なデータ利活用が十分にできていないことなど行政におけるデジタル化の課題が浮き彫りとなりました。こうした行政のデジタル化の遅れに対する迅速な対処や、データの利活用に基づくサービスの質の向上を目的とし、新技術の導入ではなく、制度や政策、組織の在り方を変革していくことにより、国として抱えてきた多くの課題解決につながる『デジタル・トランスフォーメーション(DX)』に取り組んでいくこととしています。

また、デジタル社会に向けた電子行政の目指す方向性を示す方針として2020年に「デジタル・ガバメント\*推進方針」、デジタル・ガバメント\*の実現に向け、その方針を具体化した「デジタル・ガバメント\*実行計画」の初版、「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」が閣議決定され、デジタル化によって、多様な国民がニーズに合ったサービスを選択でき、国民一人ひとりの幸福に資する「誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化」を進めることがビジョンとして掲げられました。

さらに、総務省より「自治体DX推進計画」が策定され、実行計画における各施策について、自治体が

重点的に取り組むべき事項・内容を具体化するとともに、支援策等が取りまとめられました。この計画では、自治体において、まずは、「自らが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」こと、「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ます。

また、2021年9月にはデジタル庁が創設され、「デジタル田園都市国家構想<sup>7</sup>\*基本方針」を策定するなど、目指すべきデジタル社会の実現に向けて社会全体のDX推進に向けた動きが加速しています。2022年12月23日に閣議決定された、「デジタル田園都市国家構想\*総合戦略」では、施策の方向として「デジタルの力を活用した地方の社会問題の解決」や「デジタル実装の基本的条件の整備」を推進し、デジタルの力を活用して地方創生を加速化・深化し、「全国どこでも誰もが便利で快適に暮らせる社会」を目指すという基本的な考え方が示されました。

## デジタル田園都市国家構想総合戦略の全体像



### 総合戦略の基本的考え方

- ▶ テレワークの普及や地方移住への関心の高まりなど、**社会情勢がこれまでとは大きく変化している中、今こそデジタルの力を活用して地方創生を加速化・深化し、「全国どこでも誰もが便利で快適に暮らせる社会」を目指す。**
- ▶ **東京圏への過度な一極集中の是正や多極化を図り、地方に住み働きながら、都会に匹敵する情報やサービスを利用できるようにすることで、地方の社会課題を成長の原動力とし、地方から全国へとボトムアップの成長につなげていく。**
- ▶ デジタル技術の活用は、その**実証の段階から実装の段階に移行**しつつあり、デジタル実装に向けた各府省庁の施策の推進に加え、デジタル田園都市国家構想交付金の活用等により、**各地域の優良事例の播種を加速化**。
- ▶ **これまでの地方創生の取組も、全国で取り組まれてきた中で蓄積された成果や知見に基づき、改善を加えながら推進**していくことが重要。

＜総合戦略のポイント＞

- まち・ひと・しごと創生総合戦略を抜本的に改訂し、**2023年度から2027年度までの5か年の新たな総合戦略**を策定。デジタル田園都市国家構想基本方針で定めた取組の方向性に沿って、**各府省庁の施策の充実・具体化**を図るとともに、**KPIとロードマップ（工程表）**を位置付け。
- 地方は、地域それぞれが抱える社会課題等を踏まえ、**地域の個性や魅力を生かした地域ビジョンを再構築し、地方版総合戦略を改訂。地域ビジョン実現に向け、国は政府一丸となって総合的・効果的に支援する観点から、必要な施策間の連携をこれまで以上に強化**するとともに、同様の社会課題を抱える複数の地方公共団体が連携して、**効果的かつ効率的に課題解決に取り組むことができるよう、デジタルの力も活用した地域間連携の在り方や推進策を提示。**

### 施策の方向

#### デジタルの力を活用した地方の社会課題解決

##### デジタルの力を活用して地方の社会課題解決に向けた取組を加速化・深化

- 1 **地方に仕事をつくる**  
スタートアップ・エコシステムの確立、中小・中堅企業DX（キャッシュレス決済、シェアリングエコノミー等）、スマート農林水産業・食品産業、観光DX、地方大学を核としたイノベーション創出 等
- 2 **人の流れをつくる**  
「転職なき移住」の推進、オンライン関係人口の創出・拡大、二地域居住等の推進、地方大学・高校の魅力向上、女性や若者に選ばれやすい地域づくり 等
- 3 **結婚・出産・子育ての希望をかなえる**  
結婚・出産・子育ての支援、仕事と子育ての両立など子育てしやすい環境づくり、こども政策におけるDX等のデジタル技術を活用した地域の様々な取組の推進 等
- 4 **魅力的な地域をつくる**  
教育DX、医療・介護分野DX、地域交通・インフラ・物流DX、まちづくり、文化・スポーツ、防災・減災、国土強靱化の強化等、地域コミュニティ機能の維持・強化等

地方のデジタル実装を下支え

#### デジタル実装の基礎条件整備

##### デジタル実装の前提となる取組を国が強力に推進

- 1 **デジタル基礎の整備**  
デジタルインフラの整備、マイナンバーカードの普及促進・利活用拡大、データ連携基盤の構築（デジタル社会実装基盤全国総合整備計画の策定等）、ICTの活用による持続可能性と利便性の高い公共交通ネットワークの整備、エネルギーインフラのデジタル化 等
- 2 **デジタル人材の育成・確保**  
デジタル人材育成プラットフォームの構築、職業訓練のデジタル分野の重点化、高等教育機関等におけるデジタル人材の育成、デジタル人材の地域への遠隔促進、女性デジタル人材の育成・確保 等
- 3 **誰一人取り残されないための取組**  
デジタル推進委員の展開、デジタル共生社会の実現、経済的事情等に基づくデジタルデバイドの是正、利用者視点でのサービスデザイン体制の確立 等

※出典：内閣官房(2022)「デジタル田園都市国家構想総合戦略(概要版)」(抜粋)

なお、「自治体DX推進計画」については、2023年11月7日に改訂版(2.1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) 自治体の情報システムの標準化・共通化
- (3) マイナンバーカードの普及促進・利用の推進
- (4) セキュリティ対策の徹底
- (5) 自治体のAI・RPAの利用推進
- (6) テレワークの推進

<sup>7</sup> デジタル田園都市国家構想：地方からデジタルの実装を進め、地方と都市の差を縮め、都市の活力と地方のゆとりの両方を享受できる国の実現を目指した国の構想。

## (2)本市の状況と課題

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では、本市の将来推計人口は、令和22(2040)年には46,546人と5万人を下回るとの予測が出ています。

令和2年3月に策定した「第2期佐伯市まち・ひと・しごと創生総合戦略」に示すとおり、生産年齢人口(15歳～64歳)は平成27(2015)年に37,423人から令和22年には20,591人、65歳以上の老年人口は平成27年の26,562人から令和22年には21,456人と推計されており、平成27年には約52%だった生産年齢人口割合が令和22年には約44%に、高齢化率は平成27年の約36%から令和22年には約46%に増加する見込みとなっています。

こうした人口構造の変化がもたらす影響は多方面にわたり、高齢化の更なる進展等による扶助費の増加や生産年齢人口の減少による税収減など、市の行財政運営を取り巻く環境は一層厳しさを増していくことが推測されます。

これらのことから、今後の人口減少はもとより、生産年齢人口の減少への対応として、行政サービスにおいては、限られた人的資源をより効率的に活かして、安定した市民サービスを維持するかが重要な課題となります。

図表3：人口及び高齢化率の推移

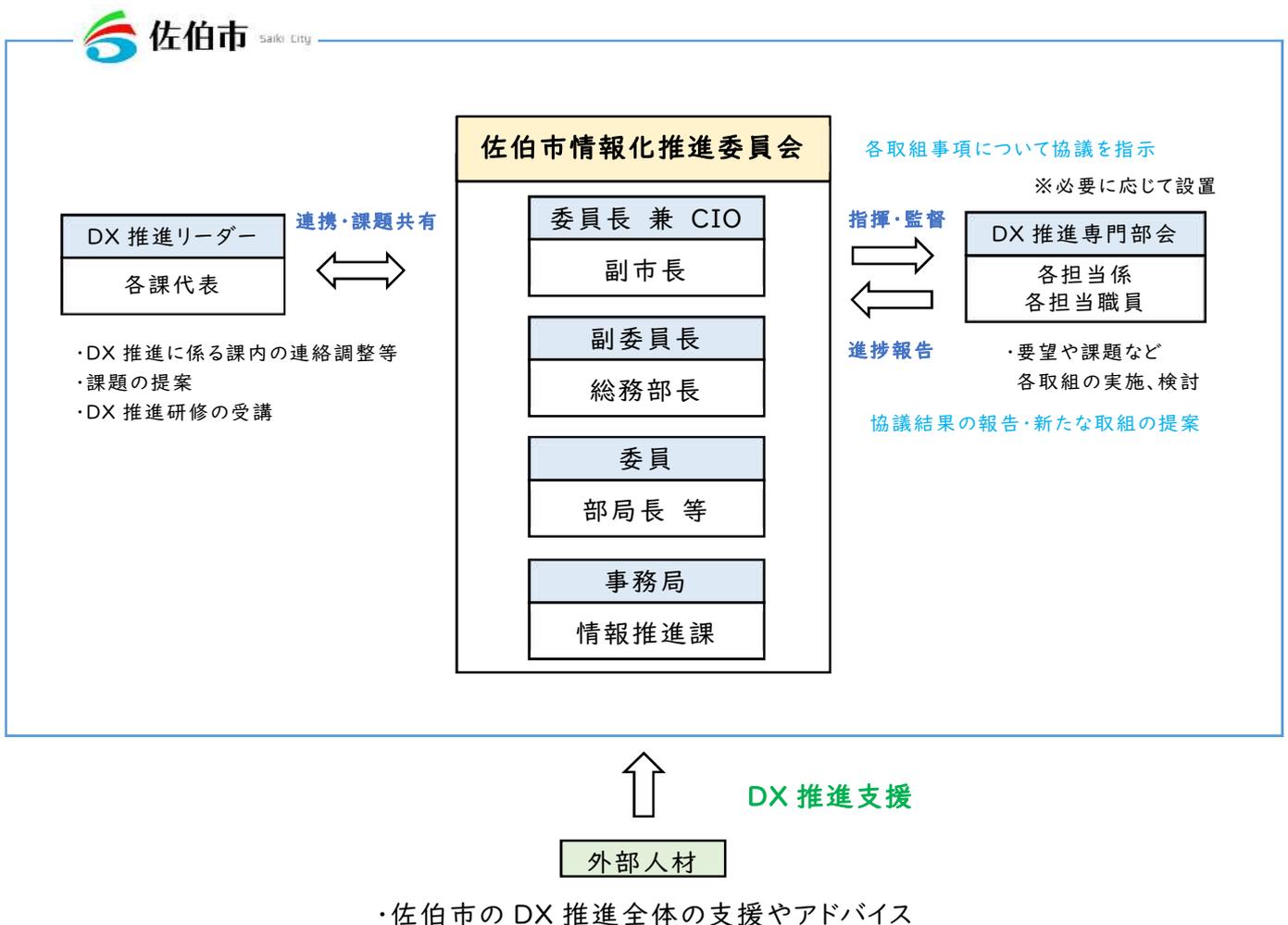


※出典：佐伯市(2020)「第2期佐伯市まち・ひと・しごと創生総合戦略」(抜粋)

## 4 DX 推進体制

DXの推進は、全庁的な連携と協力が必要不可欠です。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、本計画の進捗管理を行っていきます。

また、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、所属や所管にとらわれない「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ながら、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享受できる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の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

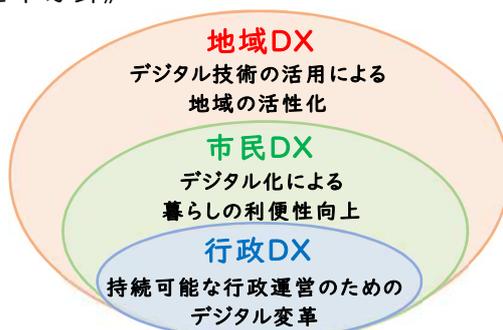
いつでもどこでも市民が行政サービスを享受でき、一人ひとりのニーズに対応できるよう、デジタル化により、便利な市民サービスの提供を目指します。

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む、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。

《基本方針》



《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」

## 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について推進します。

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5年2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」結果において明確になった要望の高い取組を参考に、必要性や効果を考慮して選定しています。

### (1)国が示す重点取組事項

#### ①自治体フロントヤード改革の推進

今後、少子高齢化・人口減少が進む中、限られた行政資源で、市民の生活スタイルやニーズの多様化に対応していくためには、行政手続きのオンライン化や「書かないワンストップ窓口」などの、行政と市民との接点（フロントヤード）の改革を進める必要があります。

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、手続きの対面・非対面对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自治体の情報システムの標準化・共通化

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情報や税務等の分野におけるシステムを国が示す標準化に適合させることや、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>8</sup>の利用を義務付けています。

目標時期である令和7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・共通化を進めます。

#### ③マイナンバーカードの普及促進・利用の推進

マイナンバーカードは顔写真付きの本人確認書類として利用できるほか、電子証明書機能を利用して各種証明書のコンビニ交付等の行政サービスや行政手続のオンライン申請で活用されるなど、対面でもオンラインでも确实・安全に本人確認・本人認証ができ、今後のデジタル社会の基盤になるものです。

一人でも多くの市民がデジタルの恩恵を受けることができるよう、マイナンバーカードの普及促進に努めるとともに、様々な領域での利活用シーンの拡大など、利便性を高める環境整備に取り組みます。

#### ④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

---

<sup>8</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。

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。

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、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、情報セキュリティポリシー<sup>9</sup> \*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。

### ⑤自治体のAI・RPAの利用推進

令和2年12月に施行された「デジタル・ガバメント\*実行計画」においては、業務のデジタル化により、大量・高速な業務処理の実現や正確性の向上(ヒューマンエラーの削減)が図られ、市民生活に直接関わる業務分野や政策・企画の立案などの真に人手が必要な業務に割り振ることが可能になるとされています。

AI\*やRPA\*等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」及び「自治体における RPA 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。

### ⑥テレワークの推進

「デジタル社会の実現に向けた重点計画」において、新たなライフスタイルへの転換に関する具体的な施策としてテレワークが掲げられています。テレワークは ICT\*を利用し、時間や場所を有効に活用できる柔軟な働き方です。

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、業務において時間や場所を有効活用できるテレワーク環境の整備に取り組みます。

## (2)佐伯市独自の取組事項

### ①キャッシュレス決済の拡充

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ッシュレス<sup>10</sup>\*決済が普及しています。アンケートにおいても、行政手続き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、窓口での施設使用料や各種証明書発行手数料の支払いなど、更なるキャッシュレス\*決済の拡充を行い、市民の利便性向上に努めます。

<sup>9</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。

<sup>10</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。

## ②施設予約システムの導入

従来公共施設等の予約は窓口での手続き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時間手続き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。

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予約のオンライン化を検討し、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。

## ③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。

情報過多の社会においては、市公式ホームページや各種SNS<sup>11\*</sup>等も活用した、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。

## ④デジタルデバイド対策

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、8割の市民がインターネットを利用している一方、2割の市民はインターネットを利用しておらず、「デジタルについていけるか不安」との意見が多い結果となりました。

今後は、デジタルデバイド<sup>12\*</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を安心して利用していただけるよう支援・サポートも行っていきます。

## ⑤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必要な措置を講じる。」とされています。オープンデータ<sup>13\*</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。

今後、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。

## ⑥デジタル地域通貨の導入

地域経済において、人口減少の影響やインターネットショッピングの普及等により域内消費の減少や

<sup>11</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。

<sup>12</sup> 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」。

<sup>13</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。

消費の域外流出など地域経済の縮小が進んでおり、また、地域コミュニティにおいても、人と人とのつながりの希薄化や地域活動の担い手不足などの課題が生じています。

こうした課題に対応するため、消費の域内循環やボランティアに対するポイントの付与などデジタル地域通貨を活用し、将来にわたって持続可能な地域経済及び地域社会づくりに取り組みます。

#### ⑦ 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は、様々なデジタル化ツール等を活用す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、オンラインでの相談やノーコード・ローコードツールの活用による市民向けアンケートの実施などデジタル化ツールを適切に活用して、市民の利便性向上及び業務の効率化を推進していきます。

#### ⑧ BPR(業務改革)の推進(書面・押印・対面の見直し)

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>14</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、その取り組みを通して、市民の負担軽減、利便性向上にもつなげていきます。

#### ⑨ 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。

職場において変化に対応できるデジタル人材を育成するため、職員が課題解決に役立つ知識やスキルを習得し、現場からDXを推進できる取組を行います。

---

<sup>14</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。

## 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 住民基本台帳に登録されている16歳以上の方から無作為に抽出した3,000人
- ②調査方法 郵送配布／郵送回収・インターネットによる回答
- ③調査期間 令和5年2月1日(水)～令和5年2月28日(火)
- ④回答数 2,087件(郵送回収:910件、インターネット回答:1,177件)

### (2) 調査結果概要

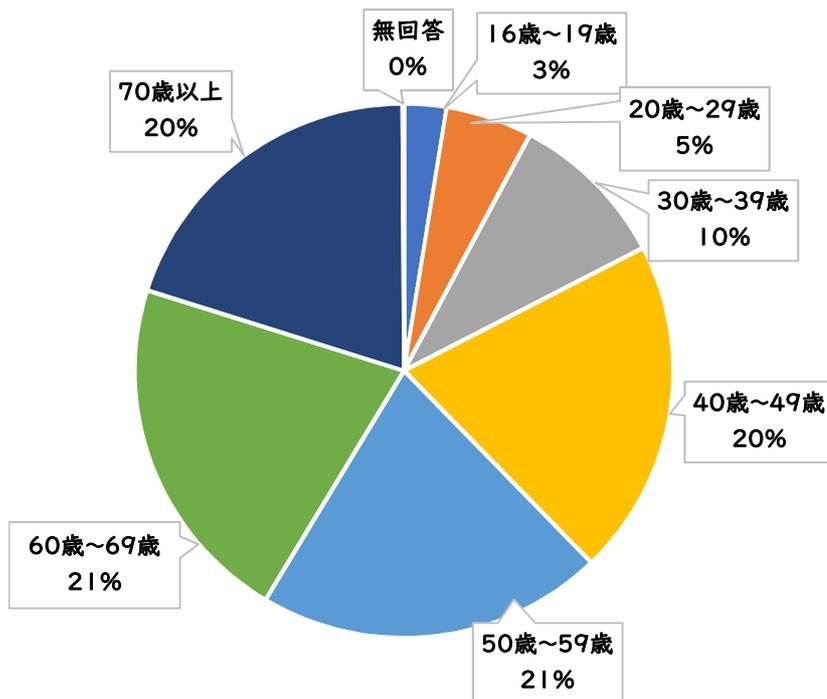
※集計結果の割合については、選択肢ごとに小数点第一位を四捨五入しているため、合計が100%にならないものがあります。

※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

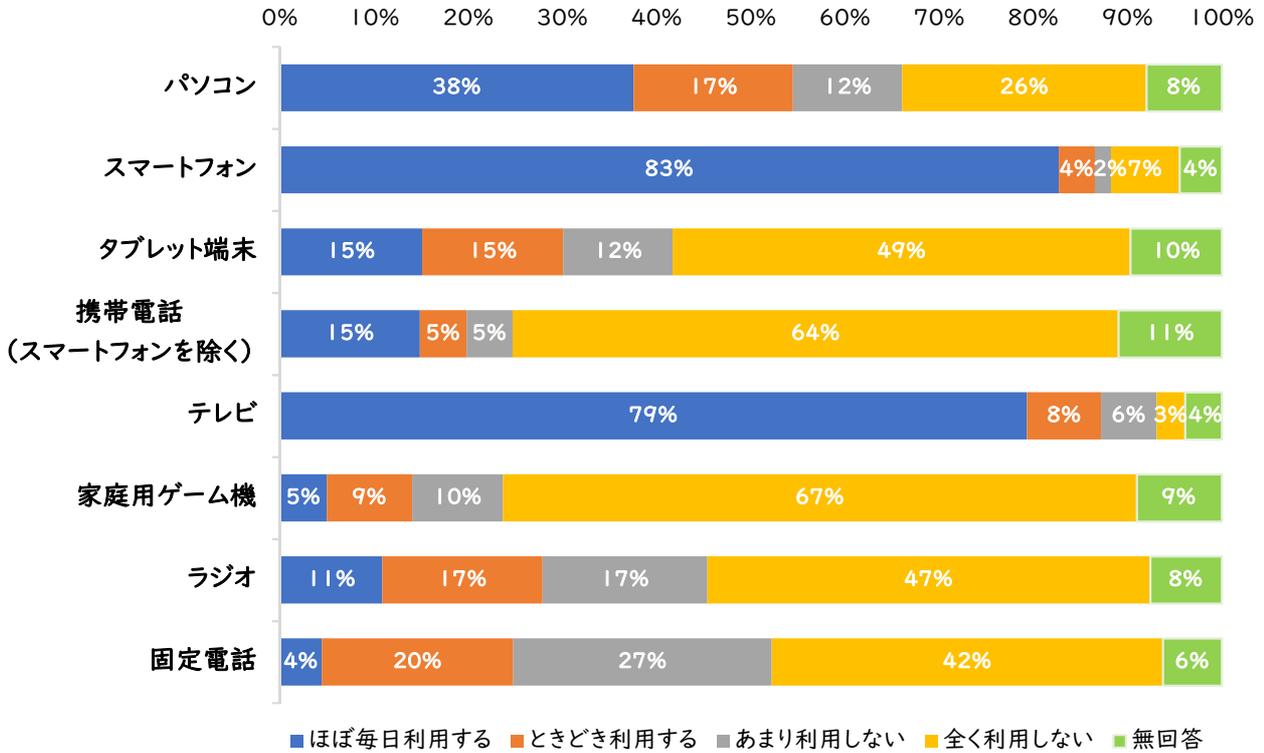
選択肢	件数
16歳～19歳	53
20歳～29歳	109
30歳～39歳	201
40歳～49歳	425
50歳～59歳	435
60歳～69歳	444
70歳以上	418
無回答	2



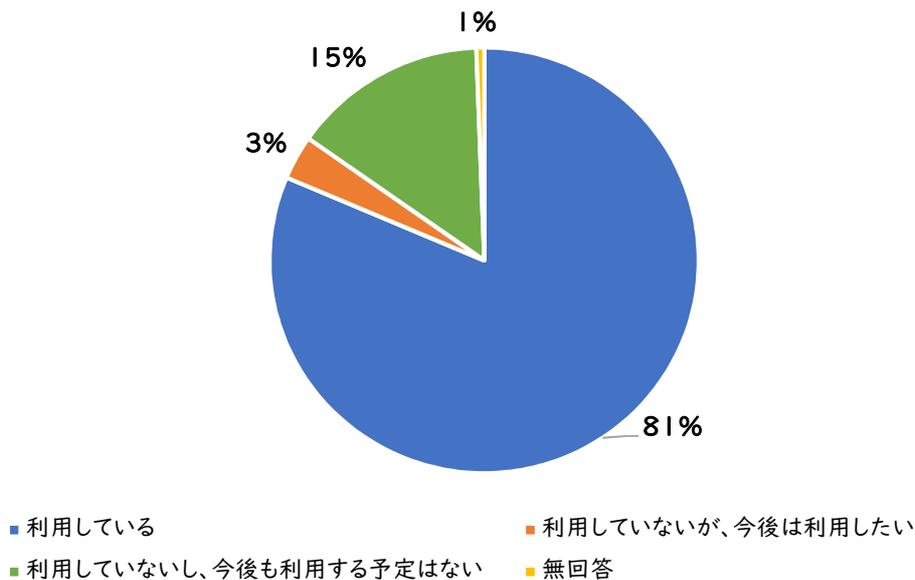
## 情報通信機器やインターネットの利用について

本市における情報通信機器の利用率はスマートフォンを「ほぼ毎日利用する」「ときどき利用する」と回答した人が8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。

### 情報通信機器の利用状況について

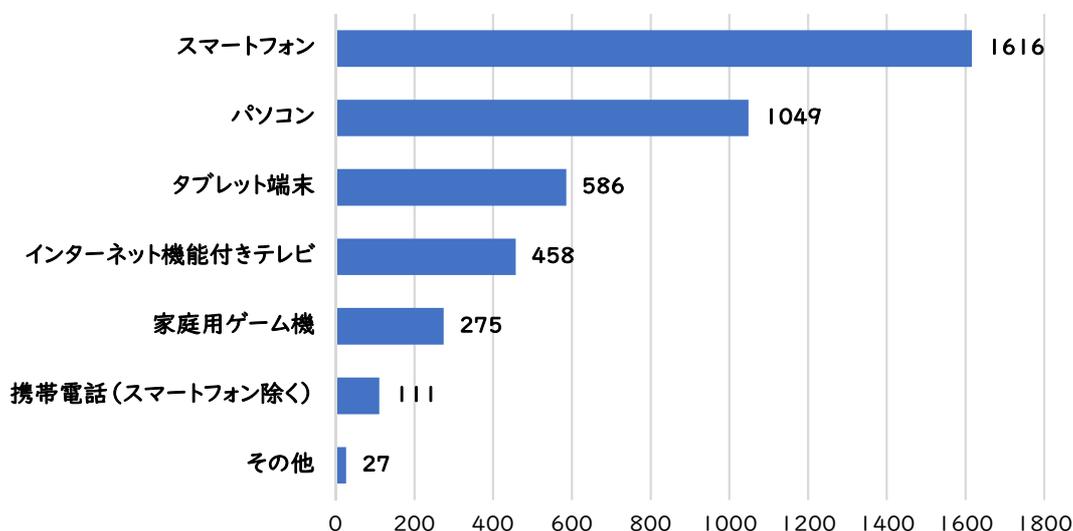


### インターネットの利用状況について



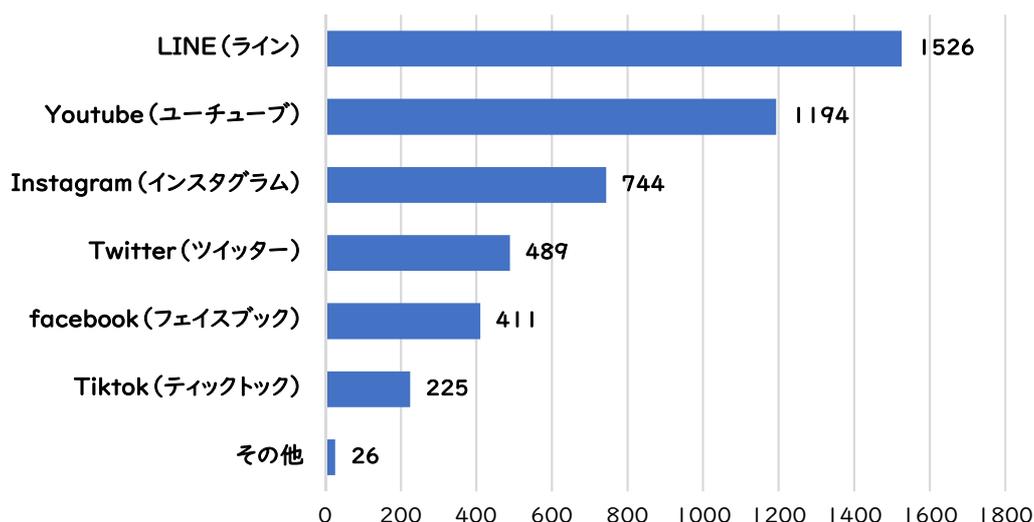
また、インターネットを利用する通信機器としても、スマートフォンがパソコンでの利用を上回っていることから、本市が提供する様々なサービスをデジタル化する際には、スマートフォンでの利用を考慮して検討していく必要があります。

### インターネットを利用する情報通信機器について(複数選択式)



スマートフォンを利用している人のうち、SNS\*や動画投稿サイトなどで普段利用しているサービスとしては、LINEの利用が最も高かったことから、情報発信の手段として、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。

### 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)

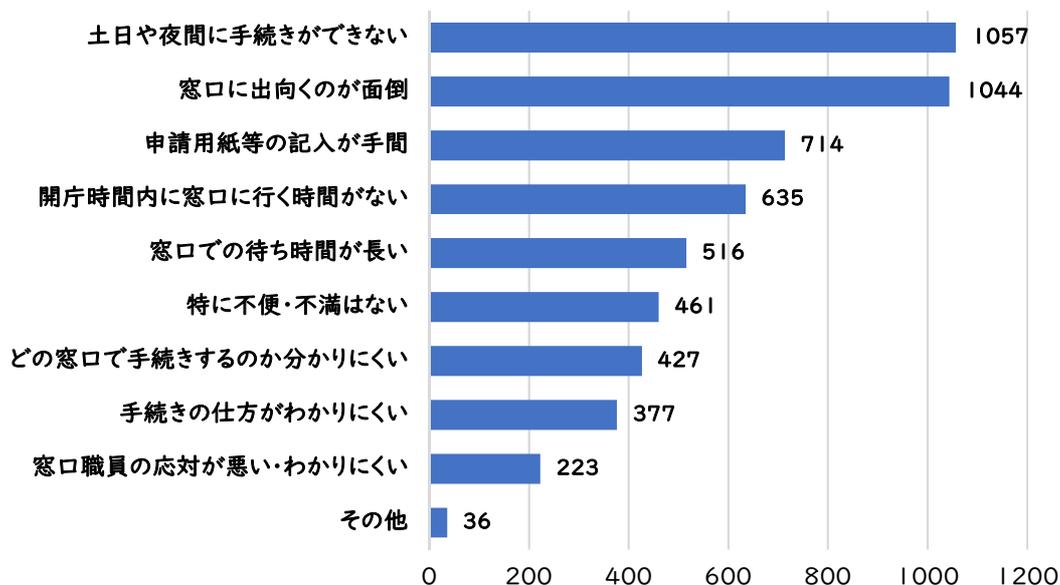


一方、普段インターネットを利用しない人は、約15%となっており、利用しない理由として、「必要性がない」に次いで「設定や操作方法が分からない」と回答している人が多いことから、高齢者等、操作が分からない方や利用が不安な方を対象として、スマートフォンの操作・活用の講習会やセミナーを開催し、インターネットの利用促進への取組を検討する必要があります。

## 電子申請サービスや行政手続について

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」「窓口に出向くのが面倒」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。

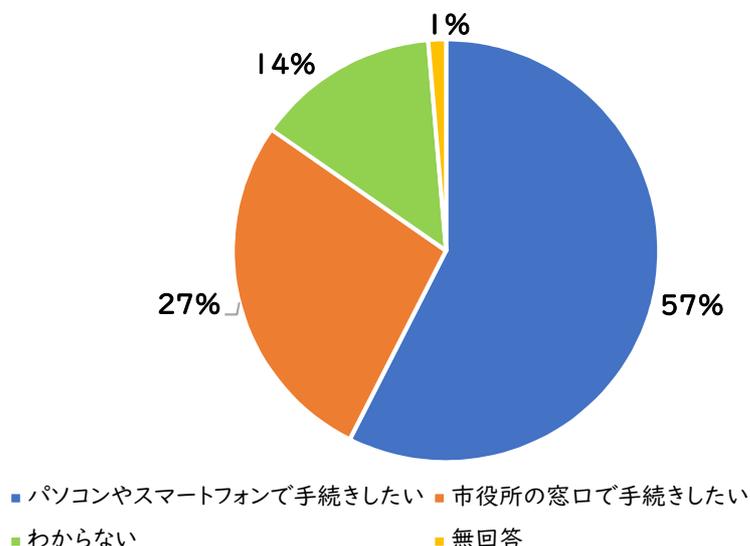
### 行政手続で不便・不満等を感じていることについて(複数選択式)



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回答した方は27%と約3割の人が、引き続き対面での手続きをしたいと考えています。

このことから、オンライン化による手続きの推進と並行して、対面での手続きにおいても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。

### 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。

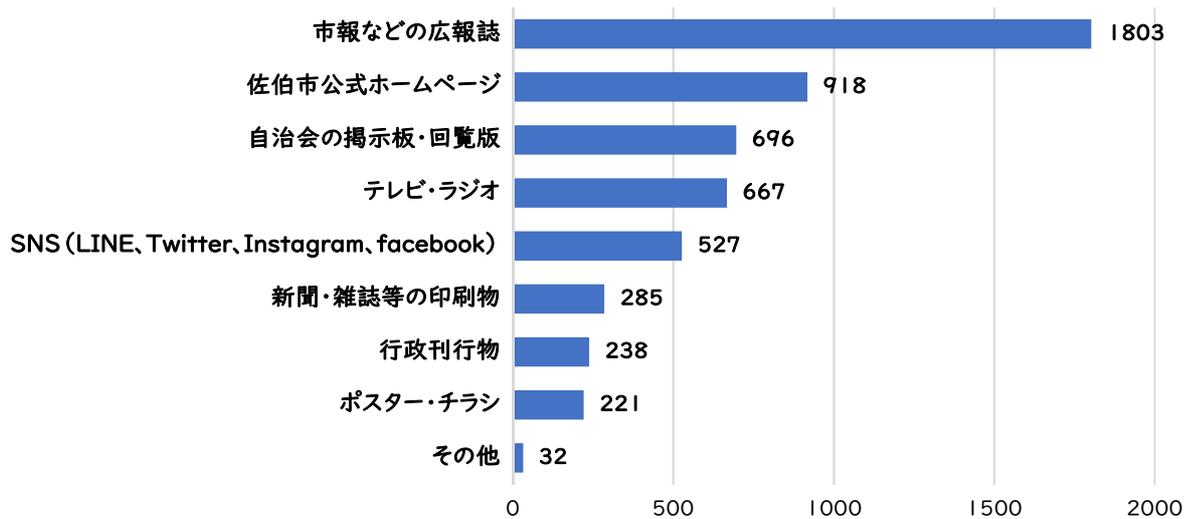


## 本市から提供する情報の収集手段について

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。

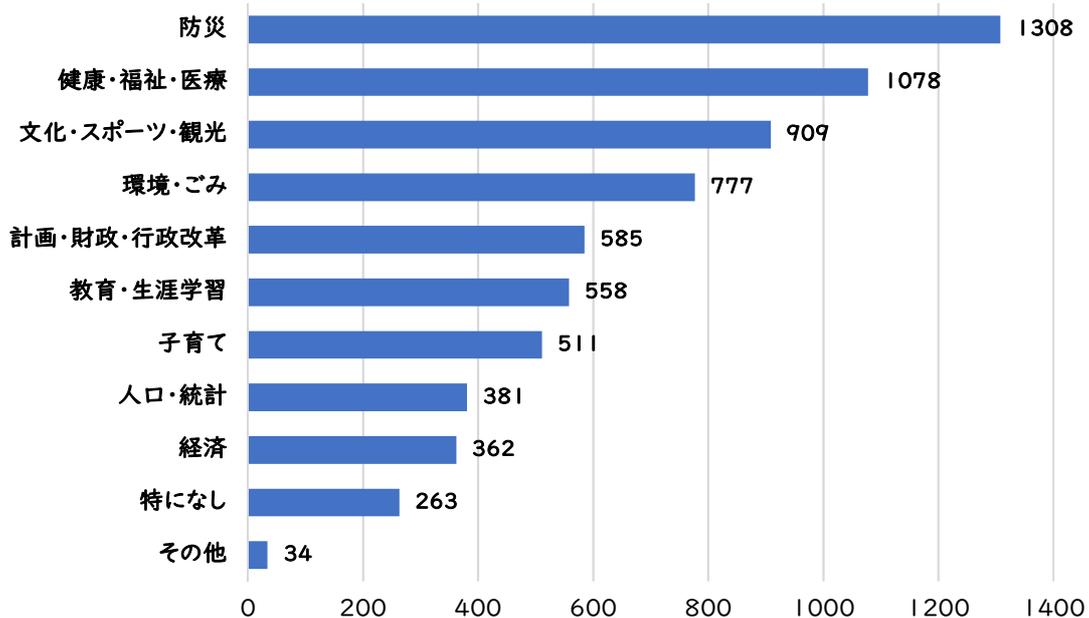
行政情報の提供にあたっては、「自治会の掲示板・回覧板」との回答も多いことから、引き続き、紙などのアナログによる情報提供を行うとともに、「防災」などのリアルタイムでの情報提供が必要な行政情報については、ホームページや SNS\* を利用したデジタル媒体での情報提供について充実させていく必要があります。

### 佐伯市からの行政情報をどのような手段で得ているか。



また、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。

### 佐伯市から発信してほしい情報について

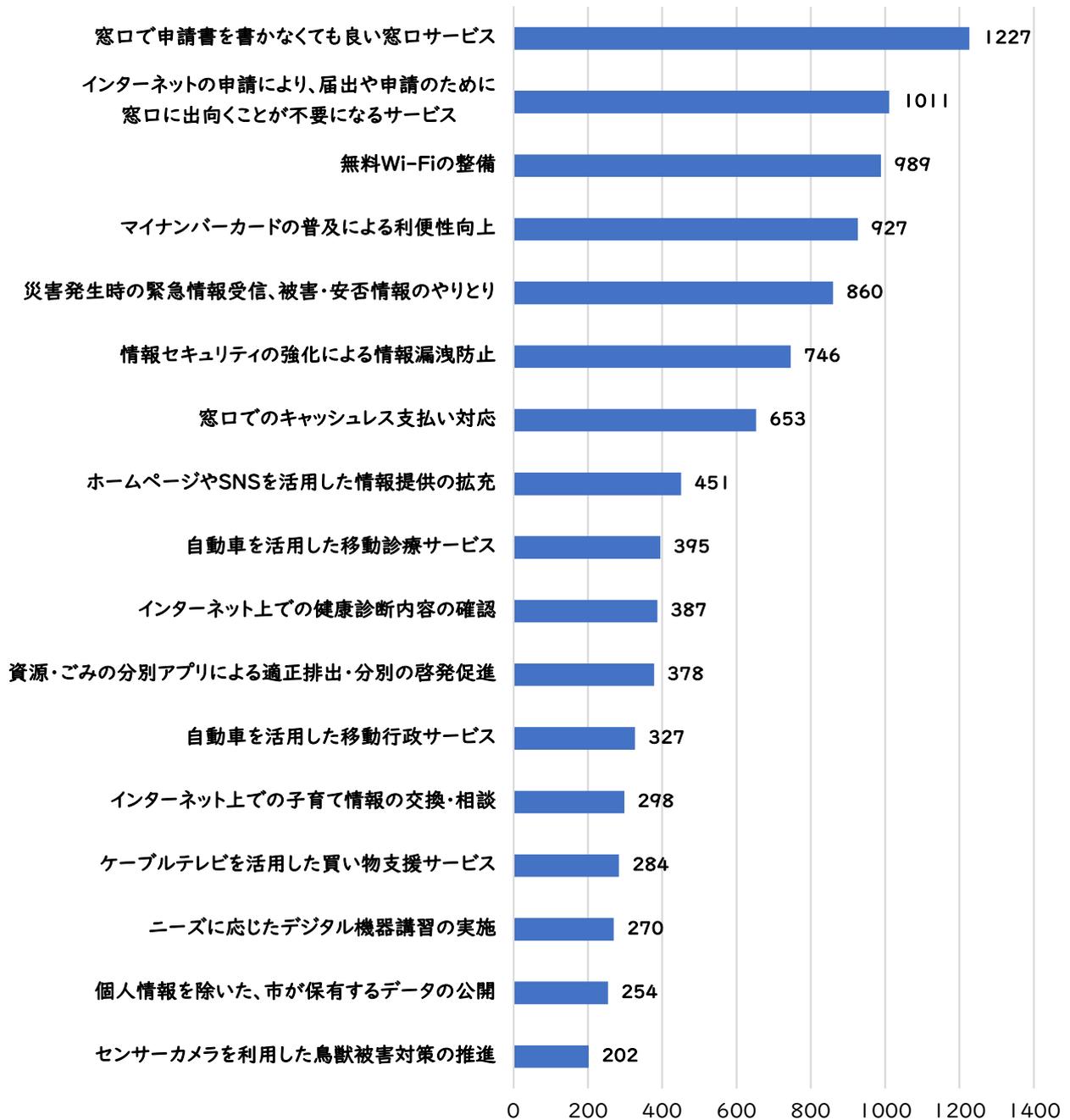


## 本市の行政サービスやデジタル化の施策について

今後本市で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。

このことから、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、窓口でのキャッシュレス\*対応の取組を強化することが求められています。

### 今後佐伯市で重点を置くべきデジタル化の施策について



## デジタル化の推進について

今後、デジタル化が進むことによる良い影響としては、「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」との回答が多くなっている一方、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」について不安を感じると回答した方も多いことから、利便性の向上に向けた取組と合わせて、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、情報漏洩に対する不安の払拭を目指すとともに、情報通信機器が利用できない人に対して、教育やデジタル化に向けた環境の整備を進め、多くの人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
新しい日常	新型コロナウイルス感染症の感染防止のため、飛沫感染や接触感染、さらには近距離での会話への対策などを日常生活に取り入れた生活様式のこと。
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。
スマート自治体	AIやRPAツールなどを活用することで、職員が行っている事務処理を自動化したり、業務を標準化したりして、行政サービスなどを効率的に提供する次世代の自治体像のこと。
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」。
デジタル田園都市国家構想	地方からデジタルの実装を進め、地方と都市の差を縮め、都市の活力と地方のゆとりの両方を享受できる国の実現を目指した国の構想。
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つ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。

用語	用語の略・解説
RPA	<p>Robotic Process Automation の略。</p> <p>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。</p>
SNS	<p>Social Networking Service の略。</p> <p>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。</p>