

愛媛県先進事例研究会

都城市のデジタル化の取組 について

令和3年8月20日

宮崎県都城市 佐藤泰格

○宮崎県都城市の概要 / 南九州の拠点都市



○島津発祥の地

○九州・沖縄 12番目の都市

九州・沖縄の119市のうち、人口規模で上位から12番目

○人口16万5千人 H27国勢調査

宮崎市と鹿児島市の中に位置し、南九州のリーディングシティを標榜

○地の利の活用

重要港湾志布志港と都城市を結ぶ地域高規格道路の開通を見据えて、更なる畜産振興と企業立地を促進
2空港からのアクセスにも優位性

○牛・豚・鶏生産日本一のまち

肉と焼酎をコンセプトに、市のPRを目的として、ふるさと納税を推進！

○ DX推進の背景

人口減少等の課題を抱える中で、**持続可能な市**政運営にはDXが必要不可欠！

マイナンバーカードは市民サービス向上及び行政効率化に資する**デジタル時代のインフラ**

マイナンバーカード普及促進 交付率 **62%** R3.7末時点

タブレットを活用した申請補助(**都城方式:全国初**)



○ マイナンバーカード普及促進①

カード利便性の向上

- ・ マイナポータル（特別定額給付金、児童手当等）
- ・ 電子母子手帳サービス
- ・ おくやみ窓口
- ・ 自治体マイナポイント 等

カード申請環境の整備

企業、公民館、銀行、検診、商業施設、病院、携帯ショップ、大学、イベント、確定申告 等々で出張申請補助を実施

延700件以上

ハローワーク雇用受給説明会、運転免許センターも、国のモデル事業として**全国初**の実施

○ マイナンバーカード普及促進②

分析と広報による後方支援

誰に

いつ

何を

どのように

マイナポイント広報例

※自治体毎の特性・状況に応じた戦略を立てることが重要₄

〇 都城デジタル化推進宣言2.0

都城市は、自治体経営の考え方に沿って「都城フィロソフィ」を策定し、「本気で挑戦！日本一の市役所！」のスローガンのもと、さらなる人財育成による組織活性化で、市民の幸福と市の発展を図っています。

その中で、マイナンバーカードをはじめとする、将来のまちの姿を大きく変えるデジタル技術を積極的に活用することで、市民サービスの向上を図りながら、利便性が高く豊かなまちを構築していきます。

市民サービスにおけるデジタル化推進

- 市民の利便性向上を図りながら、住み良いまちを創ります

自治体経営におけるデジタル化推進

- 根拠に基づいた施策を実行するとともに、効率的な自治体経営を志向します

地域社会におけるデジタル化推進

- 産業振興や生活の質の向上を図ることで、豊かで持続可能なまちづくりを実現します

全国に先駆け R1.8.19宣言 → R3.2.18アップデート

○ デジタル改革関連法案WG

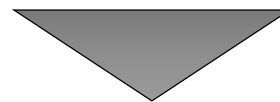
R2.10～デジタル改革関連法案ワーキンググループ



市町村代表として池田市長が参加

- 自治体システムの標準化
- デジタル人材の確保
- 誰一人取り残さないデジタル化

等を議論



DX推進のため市長自らCDO就任！（**全国初**）

○ デジタル化を推進するとの強い**メッセージ**

○ **スピード感**を持った判断を実現

○ DX推進の考え方

1. デジタル化は**目的ではなく手段**！

目的はシンプル「市民の幸福及び市の発展を図る」

2. デジタル化は究極に**市民目線**で！

難しい技術を使うのではなく、市民が使いやすい技術を使う

3. **非効率**をデジタル化しない！

無駄な部分をデジタル化することなく、BPRとセットで考える

○ DXを加速させる3要素

1. 組織

市長：CDO（最高デジタル責任者）

デジタル化を推進するとの強いメッセージ
スピード感を持った判断を実現



デジタル統括本部（部局長級）

全部局が同じベクトルを向いてDX推進を図る体制！



総合政策部デジタル統括課

総務部門ではなく、企画部門にDX推進担当課を設置！

○ DXを加速させる3要素

2. 人材

DXアドバイザー(デジタル専門人材派遣制度)

NTTドコモから非常勤で外部人材を登用！(R3～)

内閣官房 番号制度推進室 人材派遣

平成30年度から4年間継続派遣中！

総務省地域情報化アドバイザー

○ DXを加速させる3要素

3. 予算

令和3年度デジタル関連予算 **11.3億円**

令和元年度予算0.7億円 令和2年度予算4.0億円

※令和元年度(デジタル化推進を宣言)比:**16倍**

令和3年度デジタル関連事業 **36事業**

(うち新規20事業)



令和3年度から5年間で**新規100事業**実施予定!

○ 行革甲子園応募事例①-1

おくやみ窓口 (R元～) **全国初** ※マイナンバーカード活用型

死亡者属性	率	備考
1人世帯	49.7%	手続きが他世帯の親族
2人世帯	38.3%	手続きが高齢者
3人以上世帯	12.0%	

平均10手続 5課 最大16手続 10課



「おくやみ窓口」を大日本印刷株式会社との実証事業で構築

- ①必要な手続きを特定（職員側はRPAを活用し準備）
- ②申請書を名前等が記載された状態で一括作成
- ③案内書により、各課へ案内

滞在時間削減 **30%超** 利用者の **99.5%が満足** と回答

※手続のモレも解消

○ 行革甲子園応募事例①ー2

おくやみ窓口（R元～） **全国初** ※マイナンバーカード活用型

おくやみハンドブックで街の縦割りも解消！

様々な主体の協力により、街のおくやみ関連手続きを一元化して記載することで、市役所への再来庁を防ぐ

空き家対策や粗大ごみ等の情報を掲載することで、死亡に関して発生する社会問題を解決する一助に

官民連携による終活ノートの作製

開始3ヶ月間で相談割合が15%

第一生命(株)のノウハウを活用し、エンディングノートを作製し、無償配布

第一生命(株)の専門人材が市民からの問い合わせにも対応



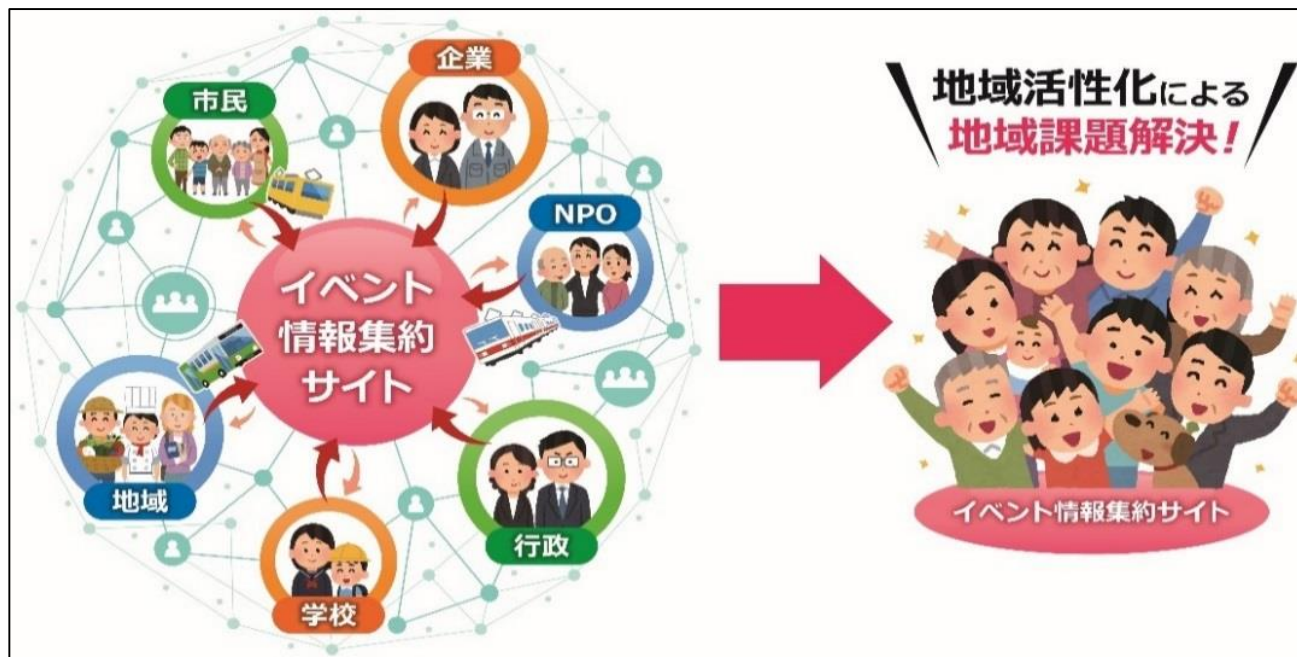
○ 行革甲子園応募事例②

AIイベント情報集約サイト(H30～) **全国初**

インターネット上のHPやSNS等に掲載されている都城市のイベント情報を、AIを活用した自動収集プログラムで集約し公開

HPを持たない地域団体は、直接イベント登録も可能

地域活性化に活用しており、特に子育て世代に好評



○ 行革甲子園応募事例③

録画形式のデジタル面接（R2～） **全国初**

2次選考において、都合のいいタイミングで受験可能で、庁舎への来庁が求められるのは最終面接の1回のみ

試験官のスケジュール調整が不要。また、後年に渡って視聴可能であり、質問事項や選考の妥当性などについて検証可能

- 受験者数増 ↑
- 県外受験者の割合増 ↑
- 途中離脱者の割合 ↓

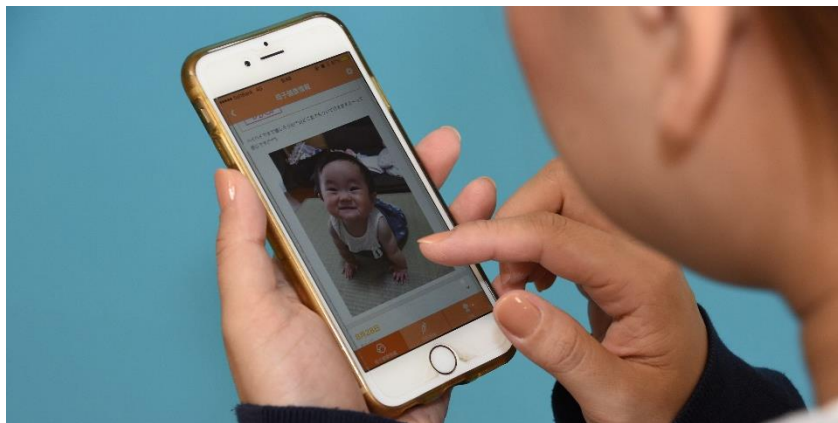
(受験者へのアンケート結果)

- ✓ 受験者のうち県外に居住している者の割合・・・56%
- ✓ 質問動画・質問内容がわかりやすかった・・・96%
- ✓ デジタル面接は受けやすかった・・・87%
- ✓ 録画面接のメリット
 - ①好きな時間に受験できた・・・96%
 - ②日程調整不要・・・65%
 - ③費用負担軽減・・・60%



○ その他の取組①

電子母子手帳サービス(H29～)



マイナンバーカードを活用し、市保有の情報を電子母子手帳アプリに連携

一時預かり等予約システム(R2構築) **全国初**



市内の民間保育園等も巻き込み、一時預かり、病児保育をネットから予約できるシステムを構築

○ その他の取組②

押印廃止(R2～)



実印が必要なもの、他機関へ回送するもの、国・県の様式以外は、押印全廃
第三セクター等にも廃止要請

デジタル活用支援推進事業(R2～)



高齢者・障がい者等のデジタル技術等の講習会・相談会
産学官で協議会を設立し、総務省モデル事業として実施

○ その他の取組③

DXチャレンジプロジェクト(R2～)



企業からの自由な提案により、市の課題解決を図る
課題解決型と自由提案型

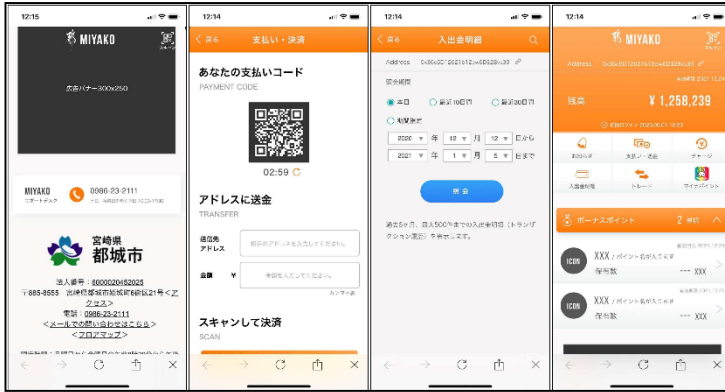
LINE活用順番待ちシステム外(R2～)



LINEを活用した行政サービスの拡大(移住相談、鳥獣害の通報、職員の通報活用、順番待ちミニアプリ導入)

○ その他の取組④

自治体マイナポイントモデル事業 (R3～)



地域通貨アプリ(にくPay)を活用し、マイナンバーカード保有者に7,000円のポイントを付与

マイナポータル連携オンライン申請 (R3～)



マイナポータルを最大限活用し、オンライン申請を推進
(yahoo等様々なサービスとの連携がスタート中)

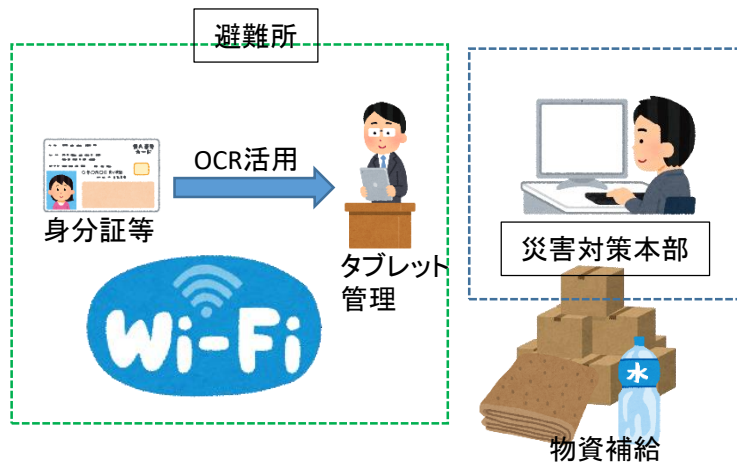
○ その他の取組⑤

ドローン・AIによる転作確認(R3～)



ドローンにより撮影した画像データをAIで解析し、農地の転作が適正にされているかの確認を迅速・効率化

デジタルケア避難所(R3～) **全国初**



避難所に高速Wi-Fiを設置
カメラ式OCRで身分証を読み取り
避難者登録
避難所空き情報も公開

○ その他の取組⑥

EBPM推進事業(R2～)

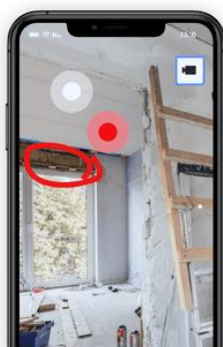


市が保有する各種システムから、各種データを自動的に収集し、匿名化した上で、職員が誰でも簡単にデータ分析が可能

工事現場等情報共有システム(R3～)



ビデオチャット



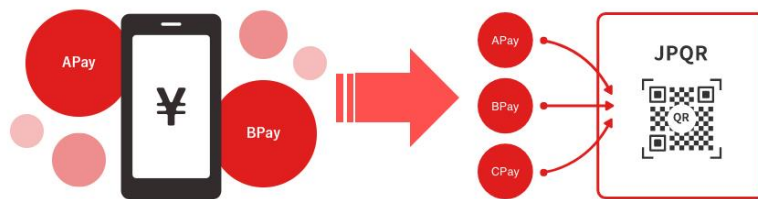
ポイント等で指示

遠隔撮影
レポートへ活用

工事現場における事業者との確認事項をアプリを使って効率化し、職員・事業者負担を軽減

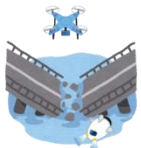
○ その他の取組⑦

JPQR推進 (R3～)



博物館施設において様々なQR決済を1つにまとめるJPQRの導入指定納付受託者制度に留意！

災害時ロボット支援協定 (R3～)



災害の全体像の把握、要救助者の発見等、情報収集ができる。



人が活動するには困難な現場での活動ができる。



被災により、心的外傷を受けた人の精神のケアができる。



流木、瓦礫の除去等重労働の軽減ができる。



外国人対応、受付所・医療機関の案内等、職員の業務軽減ができる。



孤立地域へ物資の運搬ができる。

災害時にロボット技術を持つ企業とのマッチングにより、効率的な災害対応を実現

○ その他の取組⑧

出退勤管理システム(R3～)



マイナンバーカードを活用した職員の出退勤管理を含めた庶務事務システムの導入

マイナちゃんカー(R3～)



1人からでも自宅に訪問して、車の中で申請をサポート
コンビニ交付手数料値下げと合わせて推進

○ DX推進で意識していること

1. トップ自らDXを発信し続ける

他者が共感するビジョン・ミッションを創り、伝え、浸透させる！

2. 意識してチャレンジする

組織・社会全体にチャレンジ精神を育て、DXを推進する！

3. スピード感を重視する

DXのスピードに即応、機を逃さずに迅速に行動する！

○ 今後の展望と課題

1. **官民共創**により新しい価値を創造

DXを進める上で、自治体単体でのチャレンジには限界がある

2. **国・県・自治体間の連携**を深化

システムの標準化と合わせて、DX技術についても共同利用が必要

3. **誰一人取り残さない**デジタル化

デジタル化を図る上で、アナログでのデジタル弱者支援を強化

○ (参考)地域情報化アドバイザー

1
申請



お困りごと等
必要事項を
記入して申請
してください

※申請主体は、地方公共団体、
地方公共団体から推薦を受け
た団体等に限りま

2
審査



総務省にて
審査を行い、
派遣の可否
を決定します

3
派遣



旅費・謝金は
総務省が
お支払い
いたします

※派遣回数等に制限があります

