

【政風会 行政視察】

2025 年 10 月 28 日・29 日

視察先 : 南九州市・長崎市



(知覧特攻平和会館)

・市野幸男 ・赤塚かおり ・松本一孝 ・米倉芳周 ・山本芳敬

2025/11/7

政風会幹事長 市野幸男

◇南九州市のデジタル化の推進について（紙のない空間を目差して）

DX（デジタル・トランスフォーメーション）推進の取組と制度基盤

1. 南九州市の概要

(1)人口 29,650 人（令和 7 年 10 月 1 日）

(2)面積 357.91 k m²

(3)概要 南九州市は、鹿児島県の市で、薩摩半島の南部に位置し、東シナ海に面している。自然豊かで、内陸部には、広大な畑地が広がり、特にお茶（知覧茶）は日本一の栽培面積と生産量を誇る。

平成 19 年（2007 年）に旧額娃町（えいちょう）と知覧町、川辺町（かわなべちょう）の 3 町が合併して誕生した市である。

知覧は歴史的な街並みや特攻平和会館があり、額娃は、茶畑、川辺は仏壇の製造等、それぞれ異なる魅力をもっている。

2. 対応者（南九州市）

南九州市 企画課 DX 推進係

係長 志々目 武 氏
主事 西 春風 氏



南九州市役所にて

1. はじめに

少子高齢化、人口減少、行政コストの増大、住民ニーズの多様化といった状況の中で、自治体運営の効率化・サービスの高度化が急務となっている。こうした中、本市では「『紙・窓口・来庁』に頼らない行政サービス」「柔軟な働き方・職員配置」「住民・事業者とのデジタル接点強化」を目的に、DX 推進を全庁的に展開している。

2. 制度基盤：DX 推進本部設置要綱

概要：「南九州市 DX 推進本部設置要綱」は、令和 3 年 9 月 27 日 告示第 159 号として制定され、令和 3 年 10 月 1 日から施行。

本要綱は、市がデジタル技術を活用して、住民サービスの向上・庁内業務改善などを体系的かつ戦略的に推進するための組織・役割・運営の枠組みを定める。

主な条項とポイント

第 1 条（設置）：本部を設置し、DX 推進を総括。

第 2 条（所掌事項）：DX に関する調査研究、企画開発、運営・評価などを所掌。

第 3 条（組織）：構成員、役割を定めており、本部長・副本部長・CIO・CIO 補佐官を設置。

第 4 条（本部長等）：本部長が総括、副本部長が補佐、CIO が情報化施策の統括。

第 5 条（会議）：本部会議を随時招集できる。会議に外部者を出席させて意見を聴くことも可能。

第 6 条（専門部会）：市民サービス、事業者サービス、庁内業務改善の 3 つの専門部会を設置。

第 7 条（プロジェクトチーム）：アイデア検討・提案・展開を目的とした PT を必要に応じて設置。

第 8 条（DX 推進員）：職員から「DX 推進員」を任命し、勤務時間内に所属部署業務のほかデジタル化業務に従事できる制度。

第9条（事務局）：企画課を事務局として設置。事務局長は企画課長。

第10条（その他）：本部運営に関し必要な事項を本部長が定める。

附則：令和4年・6年・7年の改正。令和7年4月1日施行の改正。

解説・意義

この制度枠組みによって「誰が」「何を」「どのように」進めるかが明確化されており、DX推進に際して組織的・継続的な態勢が整備されている。特に、専門部会・プロジェクトチーム・DX推進員制度などによって、庁内の横断的・機動的な取り組みが可能になっている点が他自治体との比較でも特徴的と言える。また、勤務時間内にDX業務を行えるよう定められており、職員個人の負担の軽減・モチベーションの維持にも配慮されていると考える。

こうした制度基盤があることで、電子申請・AI活用・キャッシュレス導入などの具体策が“ただのプロジェクト”で終わらず、継続・拡大される可能性が高まっていると考えられる。

3. 取組みの具体内容

①電子決裁・ペーパーレス化

- ・ 庁内の決裁・承認プロセスを電子化し、紙・印鑑・対面の削減を図る。
- ・ フリーアドレス制、クラウド活用、ハンコレスなど働き方改革と併走。
- ・ 制度的には、DX推進本部の所管事項・庁内業務改善専門部会の対象となる。

②電子申請・「行かない窓口」の推進

- ・ スマホ・PCから手続き可能、電子決済付き証明書交付までオンラインで完結。
- ・ 電子申請可能件数：延べ354件、年間電子申請数：約20,000件。
- ・ 内閣府「先進的給付事務（スーパーファストパス）」認定自治体。全国で4市のみ。こうした施策は、DX推進本部－専門部会（市民サービス・事業者サービス）・プロジェクトチームが整備・管理する対象。

③公共施設オンライン予約

- ・市内 120 施設において、オンラインで空き情報確認・予約可能。
- ・利便性向上・来庁不要を実現。制度でいう「市民サービス専門部会」の取組みに該当。

④LINE 公式アカウントによる情報発信

- ・防災無線・イベント・観光・市政情報等を配信。現登録者数：45,455 人。
- ・住民とのデジタル接点を強化。DX 推進本部が掲げる「住民サービス向上」の方向性と一致。

⑤窓口キャッシュレス決済

- ・証明書手数料などをクレジットカード・電子マネーで支払い可能に。各庁舎に 2 台ずつ決済機設置。
- ・従来の現金・窓口対応を見直し、効率化・利便性向上。庁内業務改善専門部会が関与。

⑥電子契約の導入

- ・各種契約書を電子データで作成・締結。郵送不要・収入印紙不要。
- ・業務プロセスが大きく変わるため、プロジェクトチーム（PT）での検討・導入が想定される。

⑦ 生成 AI の活用

- ・LGWAN 環境での ChatGPT 活用・議事録作成 AI・ごみ分別 AI・AI サーチ等を展開。
- ・DX 推進本部が所管する「デジタル技術を活用した手法の調査・研究・企画開発」第 2 条の範囲。

⑧デジタル人材育成・デジタルデバйд対策

- ・DX 推進員制度、職員研修、スマホ相談会など市民向け支援を含む。

- ・人材育成・住民支援は、DX 推進本部が「庁内業務改善」＋「市民サービス改善」の双方を推進する枠組みの中で位置づけられる。

4. 成果・効果・反響

- ・電子申請数年間約 20,000 件という実績。
- ・LINE 公式アカウント登録者数 45,455 人と、住民のデジタルサービス接点強化に成功。
- ・オンライン予約 120 施設、キャッシュレス決済端末設置など、利用者・運用者双方の利便化。
- ・職員側では、電子契約・電子決裁・ペーパーレス環境により、紙・郵送・印紙といった付随コスト・時間削減が進んでいる。
- ・制度的基盤（DX 推進本部設置要綱）により、継続的かつ戦略的に DX を運営できる体制を確保している。

5. 課題と今後の展望

（課題）

- ・オンライン化／デジタル対応が進まない手続き・部署が残存。従来の慣習・紙ベース業務が障壁となる。
- ・高齢者・デジタル弱者のオンライン利用促進・支援が継続課題。
- ・生成 AI 等の先端技術導入にあたって、データ整備・セキュリティ・業務プロセス再設計が必要。
- ・職員のデジタルスキル・意識には依然ばらつきがあり、変革スピードに差が出る可能性。

（今後の展望）

- ・手続きなど個別サービスのオンライン化から、住民・事業者起点の“予測・提案”型サービスへ展開。

- ・地域データ利活用、観光・産業振興・防災など多分野での DX 活用強化。
- ・制度基盤を活かし、「DX 推進本部 → 専門部会 → PT → 部署」という連携をさらに密にし、横展開・標準化を進める。
- ・デジタル人材育成・住民支援をさらに深化させ、「誰も置き去りにしないデジタル社会」の構築。
- ・成果指標（KPI）を明確化し、定期的なモニタリング・公開を通じて住民・職員双方の信頼を醸成。

6. 所感

南九州市のデジタル化推進は、単なる業務の電子化にとどまらず、行政運営の在り方そのものを変革しようとする、まさに「行政 DX」の先進的な取組みであると感じた。

特に、令和 3 年に制定された「南九州市 DX 推進本部設置要綱」により、デジタル化を一時的な事業としてではなく、全庁的かつ継続的に進めるための制度的基盤を整備している点が印象的であった。本部長を中心に、副本部長、CIO、DX 推進員など明確な役割分担のもと、専門部会やプロジェクトチームを通じて横断的な推進体制を構築しており、これが各種の実践的施策を支えている。

また、電子申請や電子契約、キャッシュレス決済、オンライン予約、生成 AI の活用など、住民の利便性と庁内の効率化を両立する取組みが着実に進んでおり、全国的にも先進的な水準にある。なかでも「行かない窓口」や「LINE による情報発信」は、市民目線での利便性向上という観点から極めて効果的であり、行政への信頼感の向上にもつながっていると考えらる。

しかし、一方で、今後の課題として、高齢者などデジタルに不慣れな層への支援や、職員間のスキル格差の是正が挙げられる。こうした課題に対し、同市ではデジタルデバйд対策や DX 推進員制度を通じた人材育成にも力を入れており、地域全体で支え合いながらデジタル社会への移行を進めている姿勢に共感を覚えた。

総じて、南九州市の DX は「技術の導入」ではなく、「市民サービスの質の向上」と「行政の持続可能性確保」を目的とした、実効的かつ持続可能な取組みとして高く評価でき、今後、デジタル技術を活用したまちづくりのモデルとして、他自治体にとっても参考となる取組みであると同時に、地方行政の新たな方向性を示すものと感じた。

以上

長崎市

◇官民連携による行政サービスとデジタル化による地域活性化

急速に進行する人口減少・少子高齢化社会の中で

1. 長崎市の概要

(1)人口 383,418 人（令和 7 年 10 月 1 日）

(2)面積 405.69 k m²

(3)概要 長崎市は、長崎県の南西部に位置し、九州地方で第 7 位の人口を有する。江戸時代には、出島をもつ港町であり、幕府公認の国際貿易港として栄えた。

三菱重工業の発祥の地でもあり、長崎造船所や軍艦島で知られる石炭産業で栄えた。日本の近代化を支えた港湾都市である。

また、戦時中には核兵器が使用された広島に次ぐ、最後の被爆都市でもある。

2. 対応者（長崎市）

長崎市 官民連携推進室
DX 推進課

係長	黒木	貴弘	氏
課長	太田	良男	氏
係長	菅	勇樹	氏
係長	川道	寿	氏
主幹	入江	祐也	氏



長崎市役所にて

1. はじめに

急速に進行する人口減少・少子高齢化社会の中で、長崎市が取り組む官民連携による行政サービスの持続的提供およびデジタル化（DX）による地域活性化の現状を把握し、今後の地域行政運営に資する知見を得ることを目的として実施。

2. 長崎市の現状と課題認識

（1）人口動向と地域課題

- ・長崎市の現人口は 38 万 3 千人（令和 7 年 10 月）
- ・今後 20～30 年の間に 34 万人、さらに 30 万人規模への減少が見込まれている。
- ・高齢化率の上昇、労働力人口の減少に伴い、行政サービスの維持と人材確保が喫緊の課題となっている。
- ・財政面でも歳入減少が避けられず、従来型の行政運営では持続可能性の確保が困難。

（2）社会環境の変化

- ・市民の価値観・生活様式が多様化し、行政に求められるサービスも複雑化。
- ・民間企業や市民団体の持つアイデア・技術力を取り入れ、柔軟で効果的な行政運営が求められている。

3. 官民連携の推進体制と制度概要

（1）官民連携の基本的考え方

- ・長崎市では、民間の創意とノウハウを活用しながら、地域課題を共に解決するため、以下の手法を積極的に導入している。

①PFI（Private Finance Initiative）事業：施設整備・運営への民間資金・技術の導入

②DBO（Design-Build-Operate）方式：設計・建設・運営を一体的に委託

③指定管理者制度：公共施設の効率的な管理運営

④ネーミングライツ・広告事業：新たな財源確保と市民参加の促進

●これらの取り組みにより、行政コストの削減と市民サービスの質的向上を同時に実現している。

（２）官民連携総合窓口の設置

①民間事業者からの提案を一元的に受け付ける「官民連携総合窓口」を設置。

②24 時間オンラインでの提案受付が可能であり、提案内容の確認・協議・意見交換のプロセスが整備されている。

③提案から実現までの流れを「見える化」することで、透明性とスピード感を両立。

④官民共創型の事業展開を促進する環境が整えられている。

4. 長崎市 DX 推進計画の概要

（１）策定の経緯と目的

・令和 3 年度：「長崎市 DX 推進計画」策定。

・令和 6 年 2 月：「重点プロジェクトアクションプラン」策定。

・DX を通じて、人口減少・高齢化といった構造的課題を克服し、「持続可能な都市経営」と「住民満足度の高いまち」の両立を図る。

・キーワードは「サステナブル」「グローバル」「デジタル」。

（２）上位計画との整合性

・国の「Society 5.0」や「デジタル社会形成基本法」、および「自治体 DX 推進計画」に沿って推進。

- ・長崎県の「ながさき Society 5.0 推進プラン」と連動し、県・市・民間の連携によるデジタル地域づくりを展開。

5. 市民・産業・教育分野でのデジタル化進展

(1) 市民生活の変化

- ・光回線の整備により、テレワーク・在宅学習が普及。
- ・市民アンケートで過半数が「デジタル化により生活が便利になった」と回答。
- ・オンライン行政手続やキャッシュレス決済が進展し、利便性が向上。

(2) 産業分野の取り組み

- ・地場産業のスマート化を支援するため、データ活用・新技術導入の支援体制を構築。
- ・商工会議所等と連携し、中小企業の DX 化支援セミナーや補助制度を実施。
- ・オープンデータの推進により、市政の透明性向上と新ビジネス創出を後押し。

(3) 教育・人材育成分野

- ・長崎大学・長崎県立大学がデジタル人材育成プログラムを開設。
- ・学校教育の DX 推進により、個別最適化された学びや校務の効率化を実現。
- ・将来の地域経済を担う人材の育成を重視。

6. 2030 年に向けた将来ビジョンと施策体系

(1) 2030 年の目指す姿（5 分野）

- ・生活分野 : デジタル技術による安心・快適な暮らしの実現
- ・産業分野 : 地域産業の競争力強化と新事業創出

- ・人材分野：創造的で挑戦的な次世代人材の育成
- ・交流分野：観光・移住・関係人口拡大による地域活性化
- ・行政分野：スマート市役所への変革と効率的な業務運営

（２）基本方針と主な取り組み

- ・方針１：市民に寄り添うサービス提供
安全・安心の確保、健康・福祉の充実、情報発信の強化。
- ・方針２：産業とまちの活力向上
地場企業の DX 支援、データ連携基盤の構築、新サービス創出。
- ・方針３：次代を担う人づくり
教育 DX 推進、挑戦を支える環境づくり。
- ・方針４：まちの魅力と交流の拡大
観光 DX による周遊促進、ワーケーション・移住支援。
- ・方針５：行政のスマート化
オンライン行政の拡充、働き方改革、デジタル人材育成。

7. 主要プロジェクト

・観光 DX

データ分析による観光動向把握、デジタルガイド活用による周遊促進。

・移住・関係人口拡大

リモートワーク環境整備とワーケーション推進。

・行政サービス最適化

マイナンバーカード活用、キャッシュレス決済導入。

・情報セキュリティ対策

市職員のリテラシー向上、情報漏洩防止策の強化。

8. 視察を通じた所感・提言

(1) 総評

長崎市は、「人を中心としたデジタルまちづくり」を明確に掲げ、官民連携とDXを車の両輪として進めている。提案窓口のオンライン化、データの活用、産学官の協働体制など、他自治体に先駆けた取り組みが多く見られる。

(2) 今後の展開に向けた提言

・官民連携制度の体系化と透明性の強化

提案から採択・実施までのプロセスをさらに明確化し、事業成果を市民へ還元する仕組みを整える。

・デジタル人材育成の加速

行政・民間・教育機関が連携し、地域全体でDX人材を育成するプラットフォームを形成。

・地域課題に即した実証事業の推進

長崎市での成功事例を他地域にも展開できるよう、モデル化を図る。

・スマート市役所化の推進

行政手続のオンライン化と業務の自動化により、職員の負担軽減と市民利便の両立を実現。

10. 所感

視察を通じ、長崎市が抱える人口減少・少子高齢化という全国的にも深刻な課題に対し、官民連携とデジタル技術を戦略的に活用しながら、持続可能な都市経営を実現しようとしている姿勢が強く印象に残った。

特に、行政と民間が対等な立場で協働し、市民生活の利便性向上や地域産業の活性化を図る「共創のまちづくり」の理念は、今後の自治体運営において重要な方向性を示していると感じた。

また、提案を一元的に受け付ける「官民連携総合窓口」や、データ活用・DX推進に関する明確なビジョンを持つことにより、行政の透明性とスピード感を両立している点は高く評価できる。特に、オンライン提案受付やデータ連携基盤の整備など、民間的発想を取り入れた効率的な行政運営は、他自治体にとっても大いに参考となった。

しかし、一方で、デジタル技術を活用する上では、行政職員や市民のデジタルリテラシー向上が不可欠であり、今後は人材育成の一層の強化が求められる。また、官民連携事業の成果を市民に「見える化」し、信頼と共感を得ながら進めていく仕組みづくりも重要であると感じた。

総じて、長崎市の取組は「人を中心としたデジタルまちづくり」を実践する先進的モデルであるといえるのではないかと考える。行政・民間・教育機関が一体となり、地域全体で課題解決に挑む姿勢は、今後の自治体経営における有効な指針を示していると考えられる。これらの成果や事項を松阪市の状況に応じて、いかに活用できるのかを検証し、市民主体による「共創型の地域経営」の推進が図ることが可能なのか、今後の課題事項である。

以上