

令和7年11月12日

松阪市市議会議長  
濱口 高志 様

公明党  
小野 建二

## 視察報告書

視察日程 令和7年10月28日～29日

参加者 (公明党) 小野建二・奥出かよ子

視察先及び調査事項 1.南九州市 10月28日

- ① DX推進部の役割・庁内における位置づけ・他部署との連携
- ② DX計画における重点施策と成果目標
- ③ デジタル人材の育成
- ④ Graffer スマート申請導入プロセス
- ⑤ ペーパーレス化・電子決裁100%のルールづくり
- ⑥ スーパーファストパスの取組
- ⑦ デジタル推進による効果と課題など

2.長崎市 10月29日

- ① 官民連携総合窓口
- ② DX推進計画など

上記の記載事項内容を、下記の通り別紙にてご報告致します。

## 1.■南九州市 視察日令和7年10月28日13時15分～

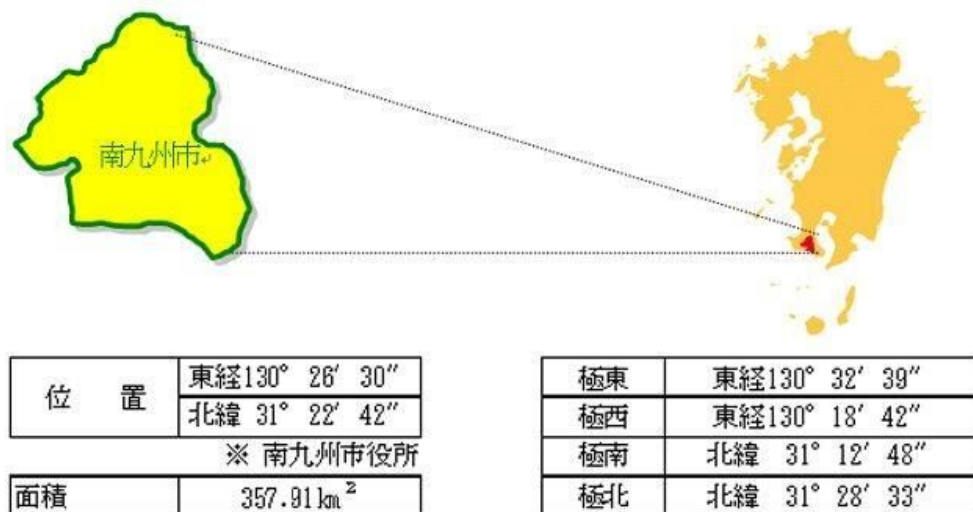
行政対応担当者 企画課 DX 推進係係長 志々目 武 様

企画課 DX 推進係主事 西 春風 様

南九州市は薩摩半島の南部に位置し、東西約 22 キロメートル、南北約 30 キロメートルで、県都鹿児島市の南西約 30 キロメートルのところにある。

また、南は広大な東シナ海を臨み、東は指宿市、西は枕崎市・南さつま市に接しており、南薩地域の地理的中心に位置している。

面積は、357.91 平方キロメートルで県全体の約 4.0%を占めている。



人口は令和7年10月末の統計で、30,797人となっている。

南九州市は、令和3年10月にデジタルトランスフォーメーションに係る施策を総合的かつ計画的に推進するため、南九州市 DX 推進本部を設置した。

### ① DX 推進部の役割・庁内位置づけ・他部署連携

DX 推進部は、市長を本部長とする「南九州市 DX 推進本部」の事務局を担い、庁内全体のデジタル施策を総合的に統括。

同本部は、CIO(副市長)、CIO 補佐官(専門人材)を中心に、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し、横断的な推進体制を構築。

本部員は各課長級職員で構成され、課題共有・改善提案を定例化。

PIeasanter を活用した業務改革(BPR)支援依頼制度により、全職員が他課の取組状況を閲覧可能とし、庁内知見の共有化を実現。

令和7年度からは、緊急性・効果性に応じて案件の優先度を分類し、システム開発・支援速度を向上させる体制へと進化している。

## 業務改革（BPR）支援の取組み状況について



### 取組の背景

職員数の減少／一人当たりの業務量増加  
職員間でのツール活用の差（スキル・操作を覚える時間）、新しいツールを活用することへの不安感  
→令和7年度は内部向けの業務改革（BPR）支援に注力

目標：現状、多くの部署の職員は手一杯の状態で行っている。今回の支援により、業務の負担を軽減し、各職員が各自で業務の見直しを行う余裕やゆとりを創出する。



### 業務改革支援の受付開始

令和7年4月～ 前年度・年度初めに相談のあったものを中心に対応  
令和7年5月～ Pleasanterを介して、業務改革支援依頼の受付開始

## 業務改革（BPR）支援の取組み状況について



### ① 依頼件数等

10月1日現在

支援依頼件数 77件

うち支援決定

対応決定 69件

対応検討中 8件

支援状況

完了 38

開発準備中 9

主管課対応待ち 7

開発中 7

試験運用中 6

ヒアリング 5

ツール選定中 5

### ② 依頼部署内訳

課	係	件数	完了	対応中
企画課	移住定住促進係	14	8	6
福祉健康課	健康推進係	6	2	4
企画課	広報統計係	5	3	2
こども未来課	子育て支援係	4	1	3
茶業課	茶業係	4	3	1
まちづくり推進課	共生協働推進係	5	3	2
南薩介護保険事務組合		3	3	0
市民生活課	保険係	3	0	3
総務課	総務人事係	3	1	2
長寿介護課	高齢者福祉係	3	0	3
学校給食センター	管理係	2	1	1
こども未来課	おやご保健係	2	2	0
農業振興課	農政係	2	0	2
市民生活課	生活衛生係	2	1	1
長寿介護課	介護保険係	2	2	0
農業委員会事務局	農政係	2	0	2
総務課		1	1	0
議会事務局	議事係	1	0	1
監査委員事務局	監査係	1	1	0
企画課	システム管理係	1	0	1
防災安全課	防災安全係	1	0	1
農業振興課	畜産係	1	1	0
知覧特攻平和会館		1	0	1
長寿介護課	地域包括ケア係	1	0	1
福祉健康課	障害福祉係	1	0	1
耕地林務課	林務係	1	1	0
建設課	管理係	1	1	0
農業委員会事務局	農地係	1	1	0
企画課		1	1	0
社会教育課	社会教育係	1	1	0
顧娃支所	市民生活係	1	0	1

## ② DX計画における重点施策と成果目標

令和5年度～9年度を計画期間とする「南九州市DX推進計画」において、行政サービスの利便性向上・業務効率化・地域活性化の三本柱で18の取組を設定。

重点項目は以下の5分野。

1. 行政手続きのオンライン化(Graffer スマート申請)
2. AI・RPA の導入と業務プロセス改革(BPR)
3. ペーパーレス化・電子決裁 100%
4. デジタルデバйд対策・人材育成
5. 窓口フロントヤード改革の推進

#### 主な成果指標(KPI)

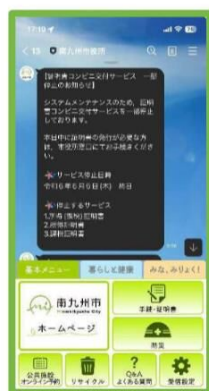
- ・電子申請手続数：500 件(累計)
- ・業務改革支援：38 件(累計)
- ・電子決裁率：100%
- ・LINE 公式アカウント登録者数：45,000 人
- ・DX 基礎研修受講率：90%

これらを通じて、市民の行政サービス満足度を 10%以上向上させることを目標とする。

## 南九州市での取組み



### 南九州市LINE公式アカウント



防災無線情報・イベント情報・観光情報・市政情報などを中心に、利用者が欲しい情報のみを受信することができます。  
また、プレゼント情報などのお得な情報も発信しています。

登録者数 45,455人(令和7年10月現在)

### ③ デジタル人材の育成

DX 推進の要となる職員育成は、3 層構造で体系化。

【基礎層】 全職員を対象にした AI リテラシー・セキュリティ・電子決裁操作研修。

【中核層】 各課の DX 推進員を対象に、業務改善実践型研修を実施。

ノーコード・RPA ツールを活用し、現場課題を自ら解決するスキルを習得。

【上級層】 専門職員を対象に、J-LIS・県研修等でプロジェクトマネジメント・AI 活用知識を深める。

また、市民向けスマホ講座を通じて職員自身も指導力を養い、住民とともに学ぶ「共育型人材育成」を推進。

## 南九州市での取り組み



### デジタル人材育成やデジタルデバйд対策



DX推進員育成研修



イベントでのスマホ相談ブース

#### ④ Graffer スマート申請導入プロセス

従来の鹿児島県共同電子申請システム(電子決済非対応)から、令和4年8月に Graffer スマート申請へ全面移行。

Graffer はキャッシュレス決済(PayPay 等)対応、UI が改善され、バージョンアップ速度・要望対応力にも優れる。

導入以降、申請可能手続は 354 件、年間申請数は約 25,800 件。

特に定額減税給付で「スーパーファストパス」対象自治体に認定(全国4市のみ)。

今後はマイナポータル連携・電子契約・電子決裁との連携を強化し、真の「行かない窓口」を実現する。

課題として、0 件申請の手続導線見直し、申請フォーム品質統一、利用者アンケートの反映が挙げられている。

## 南九州市での取り組み



### 電子申請



市民が市役所に来庁せずに、スマホやパソコンからいつでもどこでも手続きができます。また、電子決済機能も付いており証明書などの交付もできます。

電子申請可能な手続き件数 延べ**354**申請  
電子申請数年間約**2**万件

### ⑤ ペーパーレス化・電子決裁 100%のルールづくり

行政文書・公会計の電子決裁 100%をほぼ達成。

押印廃止・電子署名導入により、紙文書の原則廃止を推進。

電子契約の導入により、収入印紙が不要となり、郵送費・印刷コストを削減。

フリーアドレス化・テレワーク環境整備と合わせて、紙に依存しない働き方を目指す。

紙使用量・決裁スピード・経費削減率を定期測定し、PDCA を回す仕組みを確立している。

## 南九州市での取り組み



### 電子契約



各種契約書を電子データでやり取りをすることで、郵送等無駄な業務を省けます。

また、電子契約をおこなった場合、収入印紙が不要になるメリットがあります。



## 南九州市での取組み



### 電子決裁やフリーアドレスによるペーパーレス化



紙の無い空間を目指して

## ⑥ スーパーファストパスの取組

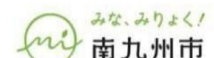
内閣府認定の「先進的給付事務モデル」自治体として、Graffer を活用した給付金の即時処理を実現。

従来数日を要した定額減税給付申請を、オンライン上で申請・即日支給に短縮。

結果、申請件数 1,700 件超を即時処理し、全国的にも注目を集めた。

この仕組みは今後、子育て支援・介護給付・災害支援等へ拡張予定。

## 南九州市での取組み



### 電子申請による「行かない窓口」の推進



内閣府より先進的給付事務  
(スーパーファストパス)  
導入自治体として認定  
**全国で認定されている自治  
体は「4市」のみ**



## ⑦ デジタル推進による効果と課題

### 【効果】

- ・ RPA・AI・Pleasanter 活用による BPR 支援依頼 77 件、うち完了 38 件。
- ・ 電子申請の普及により来庁削減(年間 2 万件)、職員業務効率大幅向上。
- ・ LINE 公式(登録者 45,000 人)による災害・イベント情報の即時配信。
- ・ 電子契約で印紙・郵送費削減、決裁スピード短縮。

### 【課題】

- ・ AI 活用によるサービス最適化、成果の見える化。
- ・ DX 人材の確保とスキル格差の是正。
- ・ 電子申請フォームの品質統一。
- ・ 成果の可視化と住民への発信強化。
- ・ DX 推進係 3 名体制による自走型 BPR 支援体制への対応。



### 【所感】

南九州市の人口は、約 30,797 人である。  
それに対して、行政職員は会計年度職員を含み約 600 人と伺った。



人口に対しての職員数が多いと感じるが、市民に対してのサービス水準はかなり高いものがあると感じた。

DX の推進の取組が先ず窺えるのが、公式ホームページである。

非常に見やすく、検索画面の充実も工夫しており、検索ワードを入力すると AI が瞬時に回答を詳しく表示してくれる。

加えて、ごみ分別 AI の導入により市民の方が、ごみに対してスマートフォン等をかざすとごみの種類や、ごみ出しの日時の案内がされるなど住民サービスの質向上に寄与し更に、職員業務の効率化を図っている。

そして南九州市の LINE 公式アカウントに登録すると、防災情報やイベント情報、プレゼント情報等欲しい情報を選択でき、更には市内店舗の協力店にて食事、買い物など 1,000 円以上で 500 円の割引サービスを受けれるなど、魅力的な取組と感じた。

現在この LINE 登録者数は約 45,455 人と在住人口を上回る登録者数で、受信ブロック数はほとんどない状況との事で流入人口、間接人口の増加が期待でき、感心する次第である。

そして、電子契約の導入により郵送等業務を省き、電子契約を行った場合、収入印紙が不要となるなどメリットが確認できる。

更には、令和 4 年 8 月より電子申請システムの導入により、累計 25,858 件の申請数があり、また電子アンケートの申請数は 43,611 件と市民の皆様の利便性向上に繋がっていると感じる。

しかしながら、申請フォームによってはフォームまでたどり着けていない可能性があるため、導線の見直しや、申請フォームのレベルが作成者によって違ったり、申請フォームにも工夫が必要で、レビューの意見など反映させる必要など課題もあるとも伺った。

そして、DX 推進本部業務改革 BPR 職員への支援の取組みとして、推進本部 3 名体制で職員への新しいツールの活用方法や、部署間との情報共有なども通して様々なツールの活用など取組んでいる。

また、電子申請による(行かない窓口)の推進では、内閣府より先進的給付事務(スーパーファストパス)導入自治体として認定されたが、全国でも 4 市のみである。

更には、紙の無い空間を目指して電子決裁やフリーアドレスによるペーパーレス化を推進されている。

今回、南九州市の様々な取組みを学ばせていただいた。

南九州市はふるさと納税額が 22 億を超え、返礼品にも工夫され非常に興味深いところである。

そして、松阪市としてもフリーアドレスの取組みや、スーパーファストパスの取組、加えてスマートフォン等でごみの判別ができるツールの導入などを提案して参りたい。

## 2. ■長崎市 視察日令和7年10月29日14時15分～

行政対応担当者	総務課主事	松本 拓也 様
	官民連携推進室係長	黒木 貴広 様
	DX 推進課課長	太田 良雄 様
	DX 推進課係長	菅 勇樹 様
	DX 推進課係長	川道 寿 様
	DX 推進課主幹	入江 祐也 様

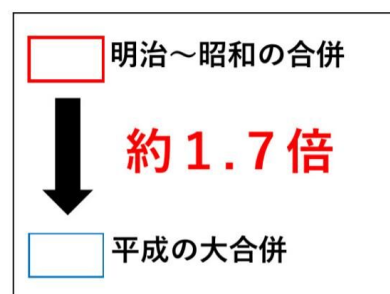
### 長崎市の人口・世帯数 (2025年11月1日現在)

人口： 383,119人  
 男性： 176,969人  
 女性： 206,150人  
 世帯： 186,029世帯

[統計情報](#) >



## 長崎市域の変遷

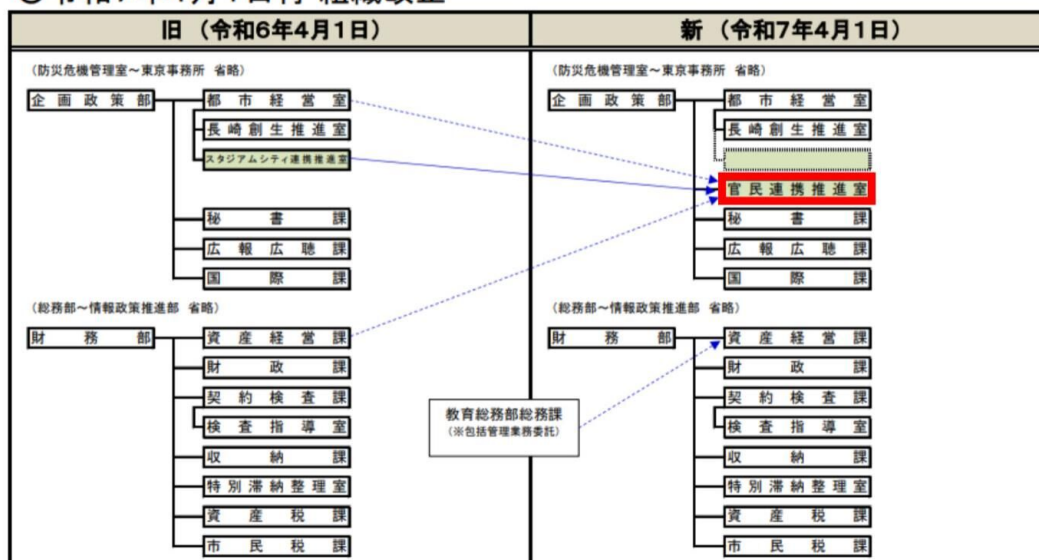


約405km<sup>2</sup>

2.一① 長崎市は、令和7年4月より官民連携推進室を新設した。  
長崎市の現状認識

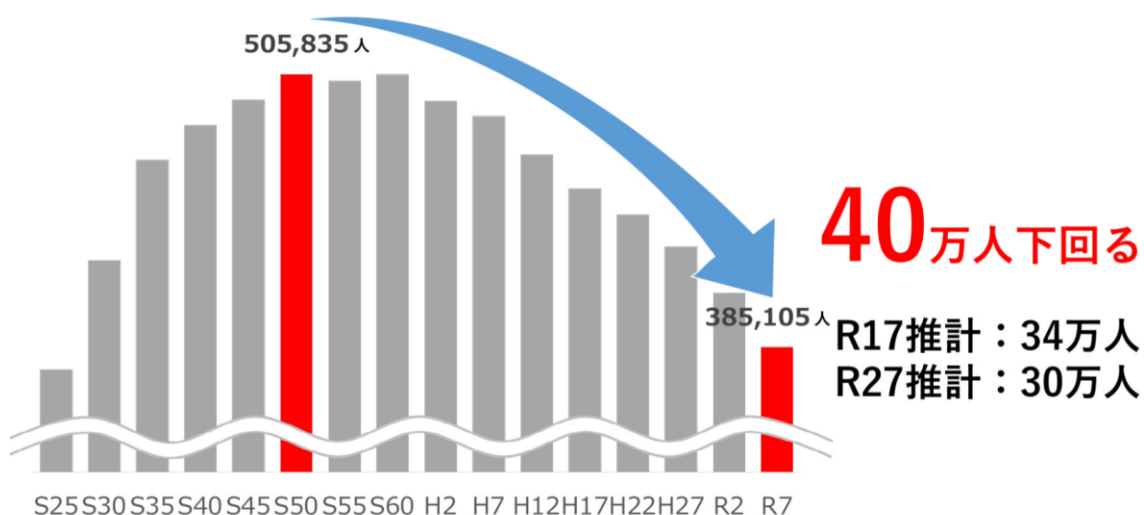
## 今年4月に「官民連携推進室」を新設

○令和7年4月1日付 組織改正



社会情勢の変化 急速な人口減少に加えて少子高齢化と激動の時代に公務員の担い手不足

### 長崎市の総人口



※出典：【長崎市】推計人口

10

昭和50年より令和7年にかけて、約120,000人減少と人口減少が顕著に窺える。  
全国的に人口減少率でワースト3位以内に入っている。

要因の一つとして長崎市は斜面が多く、平地が少ないため坂のまち長崎と言われるように住宅の建設的に条件が厳しい状況も窺える。

今後も急速な人口減少や少子高齢化の進展が見込まれており、限られた経営資源の中で継続して行政サービスを提供していく必要がある。

今後、持続可能な行政運営を行っていくため、人口に応じた行政規模を維持していく必要があり、業務の効率化等を図りながら、適切な職員体制に逡減させていく。

そこでめざす官民連携の方向性。

## 官民連携の手法

A.施設整備効果を高める手法	B.公有資産の活用効果を高める手法	C.課題を効果的に解決する手法
ハード事業		ソフト事業
<ul style="list-style-type: none"> <li>・PFI</li> <li>・DBO</li> <li>・Park-PFI</li> <li>・指定管理者制度</li> <li>・包括管理委託制度</li> <li>・公有施設の非保有手法</li> </ul> <p>など</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>・広告事業</li> <li>・ネーミングライツ</li> <li>・低未利用資産の利活用</li> </ul> <p>など</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>・認定事業</li> <li>・連携協定</li> <li>・提案制度</li> <li>・企業版ふるさと納税</li> <li>・PFS/SIB (成果連動型民間委託契約方式)</li> </ul> <p>など</p> 

## 長崎市が目指す官民連携の姿

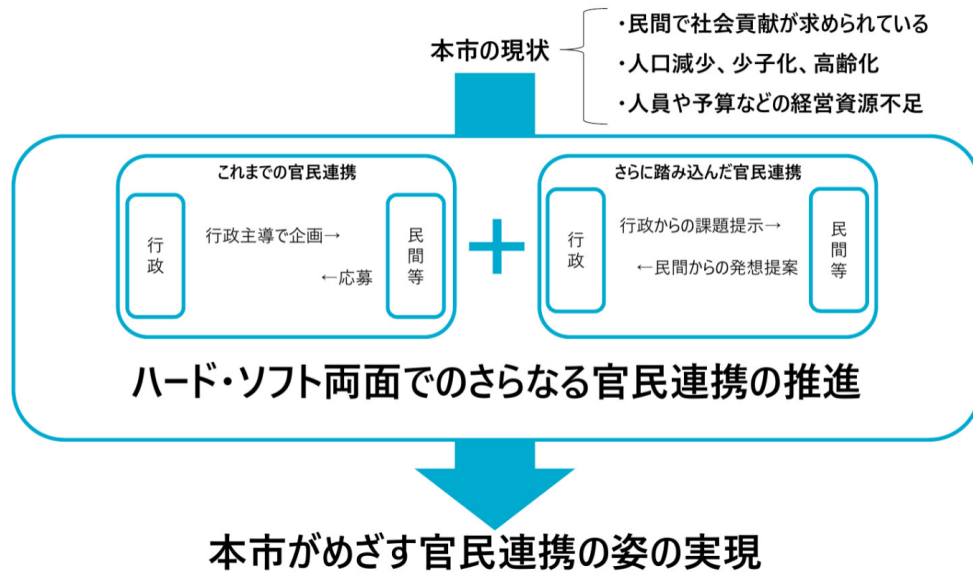


### 第五次総合計画の基本姿勢

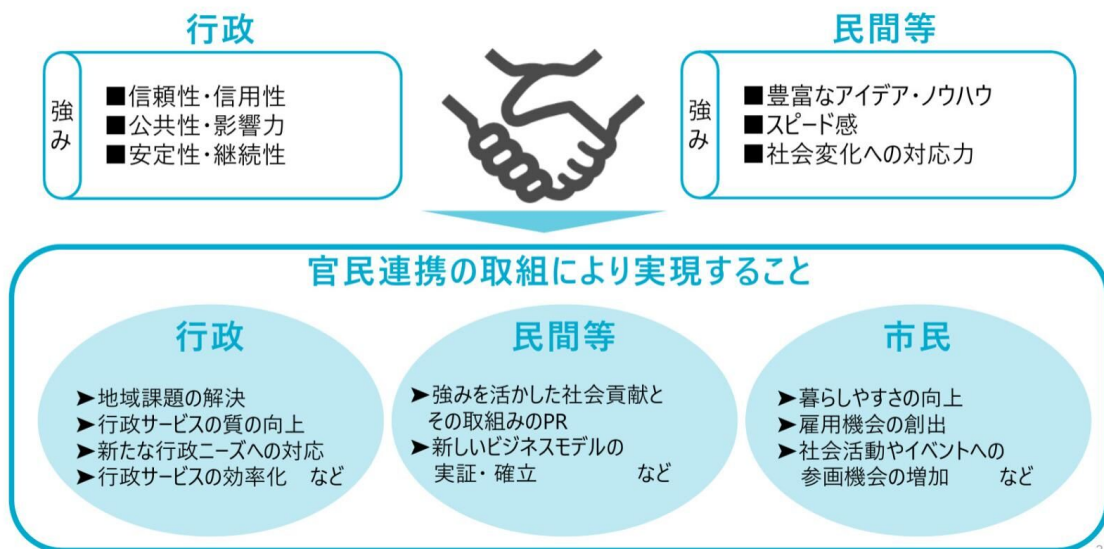
「つながりと創造で新しい長崎へ」

市民、企業、大学など様々な主体がお互いにつながることで、長崎市が持つ様々な価値を高めながら、世界にも通用する新たな価値や仕組みを創造

## 官民連携事業の概要



## 官民連携事業の概要



官民連携の取組による行政の強みの部分は、信頼性・信用性・公共性・影響力・安定性・継続性。

民間等の強みの部分は、豊富なアイデア・ノウハウ・スピード感・社会変化への対応力。

官民連携の取組により実現することは、市民の皆様の暮らしやすさの向上・雇用機会の創出・社会活動やイベントへの参画機会の増加など。



## 長崎市の官民連携を支える仕組み

### 長崎市官民連携総合窓口の設置

今までは、民間事業者から市へ連携の提案をするとき、どこに提案を持ち込めばよいのかが分かりにくく、適切な窓口が不明確で、担当課が複数課にまたがり、有用な提案が行政に届かず、地域課題の解決につながるチャンスが失われている。

また、提案を担当課のみで受け入れるとき、提案を受け入れる体制が整っていないケースがある。

加えて、提案を実現するために必要な分野に関する知見やノウハウが不足していることもあり、せっかくの提案が具体化されずに立ち消えてしまう。

そこで、民間事業者からの提案を受け入れる際の課題を解決し、ハード・ソフト両面から全庁的な官民連携を推進する総合窓口を官民連携推進室に設置した。

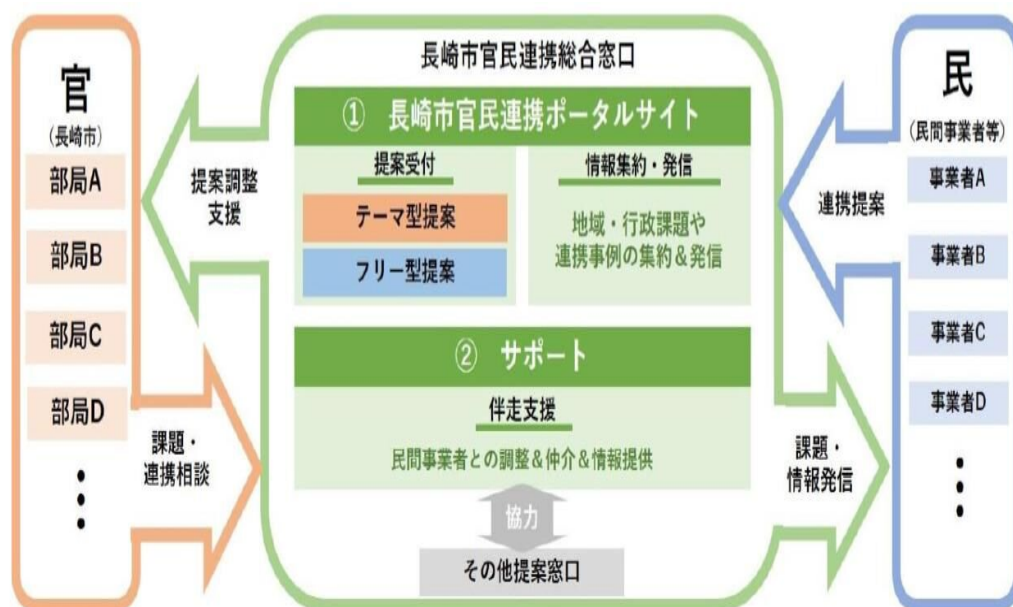
#### ① 長崎市官民連携ポータルサイトの開設

長崎市ホームページ上に、本市の課題解決につながる提案の受付窓口、官民連携事例及び官民連携に係る制度等の各種情報を集約・発信する機能を持つポータルサイトを開設し、提案窓口の一元化、官民連携事業に係る情報発信を図る。

#### ② 提案の実現に向けたサポート

提案の受付や提案内容の確認をし、内容に応じた担当所属との意見交換などを調整し、提案者と担当事業課とが提案の実現に向け円滑に進められるよう伴走支援を行う。

各所属で官民連携のノウハウを蓄積することで、将来的には各所属が積極的に官民連携事業を推進できるような体制を整えることを目指す。



## 長崎市官民連携ポータルサイトの設置

### ①24時間・オンラインでの提案受付

・電子申請サービスを利用して、提案の申請をいつでもどこでも行うことができるようにする。



### ②官民連携事例の集約・発信

・民間事業者等との連携事例を集約し、掲載する。（随時更新）



### ③官民連携に係る制度等の集約・発信

・官民連携に係る制度等を一覧にし、リンク集にまとめ掲載する。



## 提案窓口の設置

### テーマ型提案

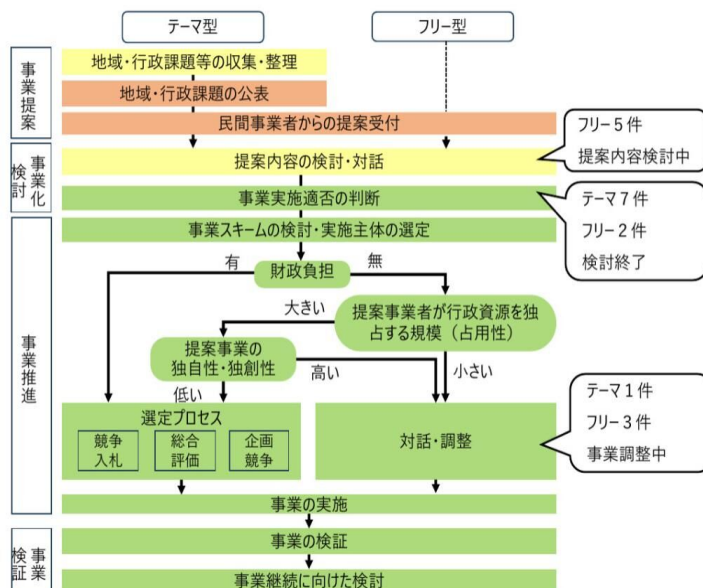
長崎市が課題（行政課題・地域課題）を示し、課題に対する効果的な解決策を民間事業者から提案いただく制度  
→課題解決の可能性を探る

### フリー型提案

行政課題・地域課題の解決につながる解決策を、民間の自由な発想で提案いただく制度  
→事業担当課のニーズを踏まえ連携の可能性を探る



## (1) 提案制度事務フロー及び実績



### テーマ型提案

長崎市が課題（行政課題・地域課題）を示し、課題に対する効果的な解決策を民間事業者から提案いただく制度  
【提案実績】8 件

### フリー型提案

行政課題・地域課題の解決につながる解決策を、民間の自由な発想で提案いただく制度  
【提案実績】10 件

### 凡例

- 官民連携推進室が主導で各所属と協力して実施
- 官民連携推進室が実施
- 各所属が主導で実施（官民連携推進室サポート）

## 2.一② 長崎市 DX 推進計画

長崎市は、第五次総合計画の計画期間と合わせ、令和 4 年度から令和 12 年度までの 9 年間で計画期間とし、基本施策については、一定期間で成果を出すとともに、社会変化やデジタル技術の進化へ適切に対応できるよう、3 年間の 3 期に分けて実施していく。

背景として、急速な少子高齢化による人口減少を迎え、令和 25 年には日本の 65 歳以上の高齢者人口がピークになるとされている。

地域が抱える課題も複雑化、多様化する一方、労働人口が減少する中でも、先端技術の活用により生産性を向上することで、サービスを継続して提供できるよう、企業や行政においてデジタル化の推進が求められてきた。

更に、新型コロナウイルス感染症の拡大を契機として、ライフスタイルや働き方など、社会の前提が大きく変容し、行政や様々な分野でデジタル化への対応の遅れが課題として浮き彫りとなったことから、最新のデジタル技術を活用し、仕事の進め方や組織のあり方までも変革するような、デジタルトランスフォーメーションへの取組みがより一層求められるようになり、その動きは社会の中で一般的なものになっている。

また、現在世界共通の課題として、地球温暖化に対し温室効果ガスの排出量と吸収量を均衡させるカーボンニュートラルの実現や、誰一人取り残さない、持続可能な社会を目指す SDGs の実現が求められている。

産業構造まで変革するようなデジタルトランスフォーメーションは、これらの課題への対応に貢献するものとして期待されている。

長崎市では高齢者人口が令和 7 年にピークを迎える見込みであるなど、全国より早いペースで高齢化が進んでいるほか、若い世代の転出超過や少子化も進展しており、労働力の絶対量の不足は、本市の産業全体に影響を及ぼすものである。

地場企業や長崎市は、最新のデジタル技術を活用し、仕事のやり方や組織のあり方までも変革するような、デジタルトランスフォーメーションを強力に進めていかなければならない。

目的として、労働力が不足する人口減少時代へ備えるとともに、急速に進むデジタル社会へ対応し、市民の暮らしやすさや訪れる人の過ごしやすさに貢献するため、様々なデータや IoT ロボット、AI 等といった先端技術を長崎市の産業や生活に取り入れ、地域経済の発展と地域課題の解決を実現する、都市のデジタル化と、先端技術を活用し業務等を効率化することで持続可能な形で行政サービスを提供していく、行政のデジタル化を戦略的かつ計画的に推進することで長崎市全体が変革することを目的とする。

		2024年現在		未来予想
中計画の領域		国の動向/社会トレンド	現状の主なデジタル技術	2030年の社会や暮らしの姿
暮らし	生活	<ul style="list-style-type: none"> <li>データ活用による準公共分野（教育、こども、モビリティ、空間データ、医療、防災）のデジタル化推進</li> <li>マイナンバーカードの利用拡大</li> <li>デジタル実装による地域の課題解決</li> <li>デジタルデバйд対策の充実・強化</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>物流や災害対応、インフラ管理等へのドローンの活用</li> <li>自動運転の社会実証の進展</li> <li>福祉・介護等の分野におけるロボット技術の実装</li> <li>カメラやセンサーを活用した監視・見守りサービス等の自動化・省力化</li> <li>生成AIを活用した問い合わせへの自動応答の実装</li> <li>パーソナルデータを活用した個別最適なサービスの提供</li> </ul>	デジタルインフラの整備とAIの活用により、地域や経済性、障害の有無、年代に関わらず情報格差がなく、安全・安心・便利に暮らせる環境が整備されている。
	産業	<ul style="list-style-type: none"> <li>「デジタルガバナンス・コード」による産業DX推進</li> <li>脱炭素に向けたGXの推進</li> <li>官民間での分野を超えたデータの提供・共有の推進</li> <li>国家戦略特区（新技術実装連携”特”特区など）の拡大</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>AI・ICT・ロボット・ドローン等を活用した産業のDX振興</li> <li>新エネルギー・蓄電技術の研究、再生可能エネルギー普及</li> <li>ドローン・センサー・AIを活用した一次産業の生産性向上</li> <li>データ連携基盤、オープンデータを活用した新たなサービスの創造（スマートシティの実証）</li> </ul>	産業のDX推進とスマートシティ技術の普及等により、効率的で持続可能な都市基盤が確立。AIとIoTにより都市機能が高度化し、環境負荷を減らしつつ生活の質やまちの活力が向上している。
	人材	<ul style="list-style-type: none"> <li>地域におけるデジタル人材の育成・確保</li> <li>デジタル分野におけるスタートアップ（デジタル・スタートアップ）の拡大</li> <li>デジタル人材が官民学を歩き来してキャリアを積める環境の整備</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>学校教育における教育データの利活用の推進</li> <li>学校教育におけるプログラミング教育や社会人向けのリカレント教育の充実（オンライン教育の加速）</li> <li>専門的な人材を育成・確保するためのデジタル人材育成プラットフォームの活用推進</li> <li>民間企業によるデジタル技術特化型の研修プログラム</li> </ul>	AIやオンライン教育の普及により多様な学習方法が迅速かつ効率的に行われている。地域や国境を超えた教育機会の増加で質の高いデジタル人材が全国で育成されており、企業や個人のチャレンジが加速している。
交流	交流	<ul style="list-style-type: none"> <li>観光DMOによる観光地域づくりの推進</li> <li>観光DXの推進</li> <li>インバウンドの積極的な受入</li> <li>ワーケーションや二地域居住など新たな人の流れの創出</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>訪問客向けコンテンツの魅力向上（XR・メタバース、ドローン等の活用）</li> <li>顧客予約管理システムによる情報管理の高度化や各種データを活用した誘客促進・消費拡大の推進</li> <li>インバウンドの満足度向上に係る公衆無線LANやキャッシュレス決済等のICT環境整備</li> </ul>	データを活用したデジタルマーケティングにより効率的な誘客戦略が実践されている。VRやARを駆使したバーチャルツアーやAIガイドによって高付加価値な体験が可能に。インバウンドなど多様な人々がストレスなく楽しめる環境が実現されている。
行政	行政	<ul style="list-style-type: none"> <li>デジタルファースト・ワンスオンリーの徹底</li> <li>国主導による自治体のシステム標準化推進</li> <li>自治体フロントヤード改革の推進</li> <li>マイナンバーカードの利用拡大</li> <li>自治体におけるデジタル人材の育成・確保、外部人材の活用</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>行政手続きのオンライン化、キャッシュレス化の普及</li> <li>自治体内で保有するデータの活用基盤の整備・活用</li> <li>AI・RPA・ドローン等を活用した業務効率化</li> <li>クラウドサービス等の普及によるテレワークの一般化</li> <li>BPRの取組みの徹底</li> <li>高度化するサイバーセキュリティの脅威への対策強化</li> </ul>	AIを活用した行政手続きの自動化やオンラインサービスの充実により、市民が迅速かつ便利に利用できる。データを基にした政策立案や実現の仕組みが定着し、より効率的で透明な行政運営が実現している。

12

## 2030年のめざす姿

**生活**のあらゆる場面で、デジタル技術を活用した様々なサービスが持続可能な形で提供されている。

サービスに関する情報は人々に行き届いており、またインターネット等のデジタル技術を利用できない人もサービスの恩恵を享受して、一人ひとりの暮らしが豊かになる。

**産業**行政や企業などが持つ様々なデータや技術が活用され、市内企業の経営改革や新規事業の創出につながっている。

情報系企業の進出や起業が増えるとともに、既存産業との連携が進み、長崎市の産業全体が、デジタル化により活性化している。

**人材** 全国から夢や希望を持つ人材が集まり活躍した、かつての長崎のように、学都・長崎で教育を受けた子どもや若者たちは様々な能力や個性を伸ばしている。

更に、子どもや若者たちは国内外から集まった人たちとの交流を通じて成長し、国内外を舞台にいきいきと活躍する。

その活躍が多様な人材を呼び込み、このまちに脈々と引き継がれる交流からイノベーションが生まれるまちとなる。

**交流** デジタル技術を活用し、世界に通じる独自の歴史・文化などまちの魅力は、更に向上している。

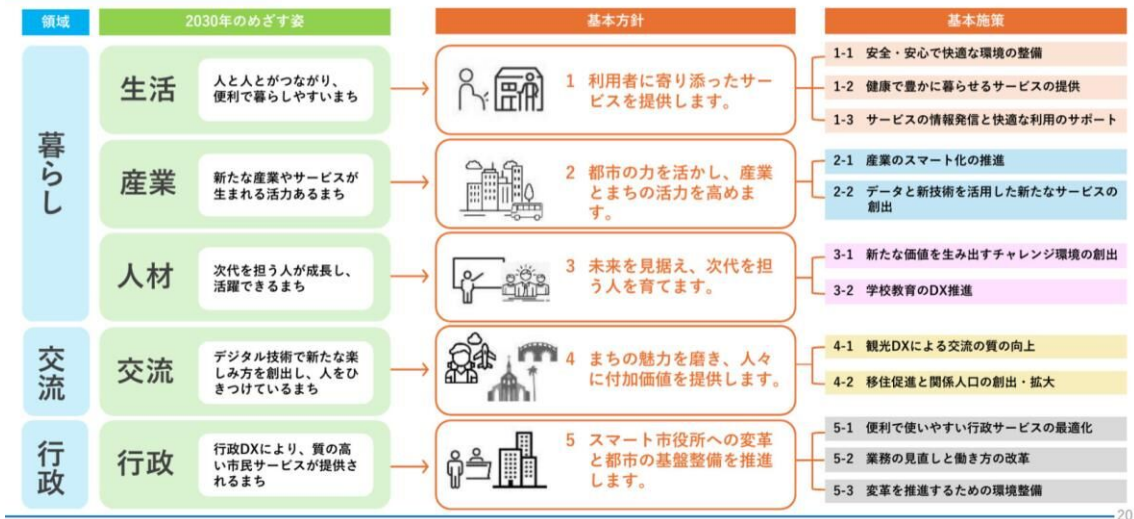
100年に一度の変革で進化したまちでは、これまでになかった体験や楽しみが増えるとともに、人と人との多様なつながりが生まれ、国内外から人が集まるまちとなっている。

**行政** 市役所自ら挑戦して、行政のデジタル化や都市の基盤整備を進めており、市民が利用しやすい市役所に変革し、市内事業者のデジタル化も牽引している。

変革により生まれた時間や財源は、市民に還元され、これまで以上に良質なサービスが提供されるまちとなっている。



## 施策体系



20

そして、長崎市は DX キャッシュレス化推進基本方針を掲げ計画を推進している。

## 1 キャッシュレス化を推進する目的及び効果

### (1) 市民の利便性向上

・支払方法の多様化、新しい生活様式への対応

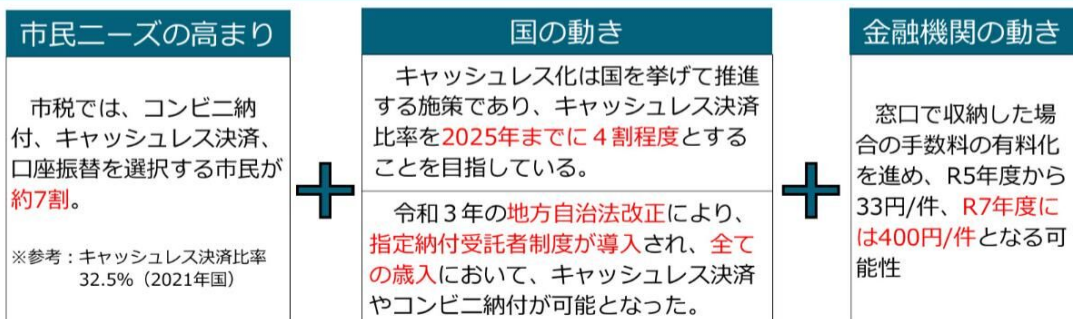
### (2) 業務の効率化

・現金取り扱いリスクの軽減、業務プロセスの改善

### (3) 収納率及び期限内納付率の向上

・納付手段の拡大による収納率、期限内納付率の向上

## 2 背景



⇒ 納付手段の多様化が急務

2



## 取組み内容

### （１）窓口におけるキャッシュレス決済

- ・即時払い収納窓口におけるキャッシュレス決済を推進する。

導入手段：キャッシュレス対応端末導入

### （２）納付書のキャッシュレス決済・コンビニ納付

- ・納付書のキャッシュレス決済及びコンビニ納付の令和6年4月からの本格導入に向け、令和5年度中に運用を開始する。

導入手段：納付書にバーコードを印刷

### （３）電子申請に伴うオンライン決済

- ・施設利用などを電子申請した際におけるオンライン決済を推進する。

導入手段：スマートフォンやPCによるオンライン決済

・スマートフォンアプリ等の電子決済を柔軟に活用するための環境整備を目的として、地方自治法の改正により導入された「**指定納付受託者制度**」を原則として適用し、次のとおり進める。

## 推進体制

窓口におけるキャッシュレス決済	行政体制整備室
納付書のキャッシュレス決済・コンビニ納付	特別滞納整理室
電子申請に伴うオンライン決済	情報政策推進室

## スケジュール

	4 年度	5 年度	6 年度
窓口における キャッシュレス決済	検討 方針決定	先行導入	横展開
納付書のキャッシュ レス決済・コンビニ 納付	検討	運用準備 運用開始 財務会計システム 基幹業務系の一部	本格導入 基幹業務系導入完了
電子申請に伴う オンライン決済	検討	先行導入	横展開

そこで、取組みの推進の中で誰もが自分らしく豊かな生活を送れるまちを目指し、インターネット等のデジタル技術を利用できる人とそうでない人との間に情報格差が生じないよう、誰一人取り残されない、人に優しいデジタル化を推進していくため、デジタル化推進スマホサロンやパソコン教室等を効率良く開催をしている。

また、子どもたちに、長崎大学と共同で実証事業を行い、最新のテクノロジーにふれる場に対する子どもたちのニーズがあることを把握できたため、令和7年度は常設に向けた実証事業を実施していく。

目的として、子どもたちのニーズを充足し、長崎のまちの学びの場としての魅力を実感してもらうとともに、IT人材の育成による若者のチャレンジ促進や情報通信関連産業の活性化を図ることにより、若者に選ばれる魅力的なまちを目指している。

**問** DXに推進に伴う部署の体制とDX人材の確保・育成は。

**答** 令和3年度より、DX推進課と各部署の部長以上の人員で、人材の育成と取組みのフォローを行っている。

**問** スマート市役所とは。

**答** 全ての納付書等にバーコードを添付するなど、約650のキャッシュレスの取組みをしている。

### 【所感】

長崎市も人口減少に加え、少子高齢化が進んでいる。

昭和50年頃人口505,835人をピークに令和7年には約38万人の規模まで減少している。約12万人の減少である。

様々な課題や政策に今後に対応していく必要がある中で、長崎市の財政状況(基金残高の推移の見込み)は令和6年度においては約197億で、令和7年度は約153億と残高減の見込みであり、今後も減少の見込みである。

限られた経営資源の中で継続して行政サービスを提供していく必要がある中で、官民連携総合窓口を推進し、市民、企業、大学など様々な主体がお互いにつながることで、長崎市が持つ様々な価値を高めながら、世界にも通用する新たな価値や仕組みを創造している。官民連携の価値創造と創出の重要性を再認識した。

そして、DX推進計画において、スマート市役所としてキャッシュレスの取組みやオンライン申請の推進など職員の業務の効率化、市民の利便性向上にしっかりと推進している現状を確認することができた。

そして、子どもたちに最新のテクノロジーの学びの場を事業化し、長崎大学との共同研究で、大学が有する知見や人材、施設・設備等の活用を図り、優れた成果を生み出す取組みや、日本で初めてコンピュータクラブハウスを設置、運営している NPO 法人を招へいし、助言を求める取組みや、情報格差のない暮らしの実現に向け、スマホサロンの展開に加え、スマホサロンサポーターの養成も水平展開をしている。

今回、様々な取組みをご紹介いただく中で三方よしとのワードをお聞きした。まさに、松阪市でも歴史的語源である近江商人の三方よしの言葉に感銘をするとともに、親近感を覚えた。

長崎市には歴史、文化、自然、食、人、平和などの個性があり、舞台装置や様々なコンテンツに加え、魅力がある。

世界遺産である端島(軍艦島)、大浦天主堂、グラバー園、複合施設長崎スタジアムシティー、出島メッセ長崎、長崎恐竜博物館、そして世界新三大夜景・日本新三大夜景、など。

そして長崎市は被爆 80 周年の節目を迎え、被爆の実相の継承や平和発信に関する事業にも取り組んでいる。

長崎市は急速的な人口減少の中ではあるが様々な情報発信により、インバウンドや流入人口の増加が今後も期待できると感じるところである。

今回の様々な学びの機会となった成果を松阪市に反映して参りたい。

以上