

DX推進ビジョン

DXに取り組む基本的な考え方、進め方、目指す方向



第1部

DX推進 ビジョン

CONTENTS

はじめに DXに取り組む背景 1

第1章 DXに取り組む意義

1 現状と課題 ～震災から12年が経過して～ 2

2 課題解決に向けたDXに取り組む基本的な考え方 3

第2章 DX推進のガイドライン

DX推進の3つのポイント 4・5

1 職員でなければできない業務に注力できる仕組みを構築します… 6

2 市民ファーストの視点で最適な行政サービスを組み立てます… 7

3 デジタル技術で変革に挑戦できる人材を育成します 8

第3章 ビジョンの位置づけ 9

第4章 ビジョンの推進

1 推進体制 10

2 庁内お助け隊による支援体制 11



DXに取り組む背景

国は、令和2年12月に決定した「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針※1」において、デジタル改革が目指すデジタル社会のビジョンとして「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」を掲げ、「誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化」を進めるとしています。

令和3年5月にはデジタル改革関連6法※2が国会で可決・成立し、デジタル化に向けた取り組みを迅速かつ重点的に遂行するため、同年9月にデジタル庁が設置され、デジタル化やデジタル・トランスフォーメーション(以下「DX※3」という。)の機運が社会全体で高まっています。

市としてもデジタル社会の実現に向け、具体的な推進方法が今後の大きな課題であるため、本市がDXに取り組む基本的な考え方や進め方、目指す方向性をこのビジョンに示します。

※1 デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針：令和2年12月に閣議決定され、デジタル社会を形成するための基本原則やIT基本法(平成12年制定)の見直しの考え方、デジタル庁設置の考え方などが示された。

参考：デジタル社会を形成するための基本原則…第2部資料編 P1

※2 デジタル改革関連6法：内閣直属の「デジタル庁」を設置するための法律をはじめ、デジタル社会形成基本法、デジタル社会形成整備法、公金受取口座登録法、預貯金口座管理法及び自治体システム標準化法の6つの法律に関する法律の総称。

※3 DX：デジタル・トランスフォーメーション(Digital Transformation)の略。

2004年にウメオ大学(スウェーデン)のエリック・ストルターマン教授が提唱した概念。「ICT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」であるとされる。



第1章 DXに取り組む意義

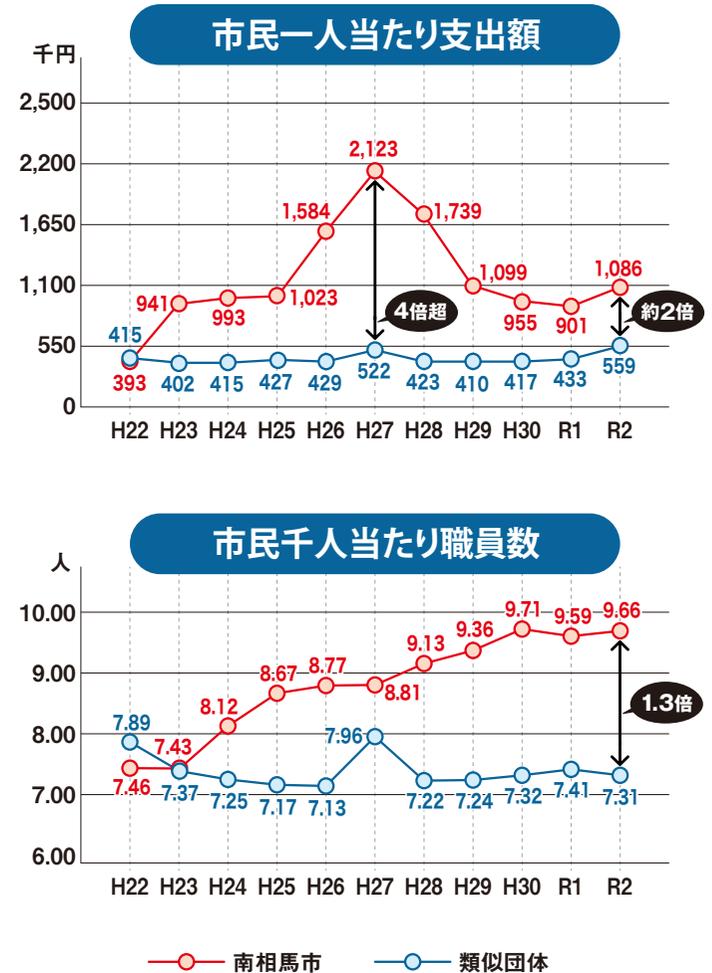
1 現状と課題 ～震災から12年が経過して～

東日本大震災と原子力災害(以下「震災」という。)の発生から12年が経過しましたが、今もなお多くの市民が避難生活を続けている旧避難指示区域※4の再生や令和元年東日本台風、令和4年福島県沖地震をはじめとする度重なる自然災害の甚大な被害、新型コロナウイルス感染症の感染拡大など多くの課題を抱えています。

また、財政支出や職員数により業務負担を類似団体と単純比較することは一概には難しいですが、震災後の市の財政規模や職員の業務負担は右の図のように増加しており、現時点では第2期復興・創生期間(令和7年度まで)後の財源確保も不透明な状況です。将来に向けて、それらを見据えた最適な行政運営に努めていくことが求められています。

さらに、震災前に比べ急激な人口減少や少子高齢化による人口構造の変化、増大する市民ニーズ、新たな地域課題にも限られた行政資源で対応していく必要があります。

※4 旧避難指示区域：平成28年7月12日に居住制限及び避難指示解除準備区域の避難指示が解除された小高区と原町区の一部の地域(東京電力福島第一原子力発電所から20キロ圏内)。



第1章 DXに取り組む意義

2 課題解決に向けたDXに取り組む基本的な考え方

本市は、様々な課題や今後起こりうる災害などの不測の事態にもしっかりと対応できるよう、DXを原動力として、まずは職員自身の仕事の進め方や手順を丁寧に見直していくことからスタートさせ、業務の改善や効率化により創出した労働力を職員の自己学習や自己研さん、市民サービスの向上に再配分していきます。

行政手続きや市民相談などは、市民の多様なライフスタイルに寄り添ったサービス提供を基本としてデジタル化を進め、また、地域課題の解決にもDXで果敢に挑戦し、市民一人ひとりが多様な幸せを実感できる地域社会の実現を目指します。



第2章 DX推進のガイドライン

DX推進の3つのポイント

市民が安全・安心に暮らし、利便性の高い行政サービスを受けられ、かつ、将来にわたり安定した行政運営ができるよう、以下に掲げる3つのポイントをDX推進のガイドラインとして定め、取り組めます。



職員でなければできない
業務に注力できる仕組み



市民ファーストの視点で
最適な行政サービス



デジタル技術で変革に
挑戦できる人材育成

第2章 DX推進のガイドライン

1

**職員でなければできない
業務に注力できる
仕組みを構築します**

- ▶仕事のムリ・ムダ・ムラを改善する仕組み
- ▶システムやデジタルツールを使いこなす仕組み
- ▶果敢に挑戦する職員をサポート・応援する仕組み

2

**市民ファーストの視点で
最適な行政サービスを
組み立てます**

- ▶市役所に来なくても・書かなくても・待たなくても
行政サービスが受けられる仕組み
- ▶誰でも簡単・便利に使える仕組み
- ▶情報セキュリティ対策や市民の個人情報を保護する仕組み

3

**デジタル技術で
変革に挑戦できる人材を
育成します**

- ▶職員の人材育成・意識改革を推進する仕組み
- ▶地域のIT技術者等と協働する仕組み
- ▶小さな成功を積み上げ、失敗からも学び成長する仕組み

第2章 DX推進のガイドライン

1 職員でなければできない業務に
注力できる仕組みを構築します

仕事のムリ・ムダ・ムラを
改善する仕組み

システムやデジタルツールを
使いこなす仕組み

果敢に挑戦する職員を
サポート・応援する仕組み

- 業務の流れを徹底的に見える化します。
- デジタル担当課が事業課の負荷軽減を伴走支援し、**BPR(業務改善)**※5に取り組みやすい環境を作ります。
- 国のアナログ規制の見直しを踏まえ、押印や対面要件などの見直しに積極的に取り組みます。
- 定型業務などに対する**AI**※6や**ロボット**などのデジタル技術の積極的な活用に取り組みます。
- 行政サービスの基幹となるシステムの標準化や共通化を推進し、業務の標準化に取り組みます。
- CIO補佐官**※7など外部の専門人材へ相談できる体制を整えます。

※5 BPR(業務改善)：Business Process Re-engineering(ビジネスプロセス・リエンジニアリング)の略。
現在の業務内容や業務フロー、組織の構造などを根本的に見直し再設計すること。

※6 AI：Artificial Intelligence(アーティフィシャルインテリジェンス)の略。人工的な方法による学習、推論、判断などの知的な機能の実現及び人工的な方法により実現した当該機能の活用に関する技術。人間の脳がしている知的活動を行えるようにしたコンピューターシステムのこと。

※7 CIO補佐官：CIOは、Chief Information Officer(チーフインフォメーションオフィサー)の略で、情報や情報技術に関する最高情報統括責任者のこと。CIO補佐官は市最高情報統括責任者(副市長)を補佐するDXアドバイザー(南相馬市デジタル推進本部設置要綱第4条)。

第2章 DX推進のガイドライン

2 市民ファーストの視点で最適な行政サービスを
組み立てます

市役所に来なくても・
書かなくても・待たなくても
行政サービスが受けられる仕組み

誰でも簡単・便利に
使える仕組み

情報セキュリティ対策や市民の
個人情報保護する仕組み

- 子育て・介護関係をはじめ行政手続きのオンライン化※8を推進・拡充するとともに、申請自体の簡素化などにも取り組みます。
- マイナンバーカードの普及を促進し、複数の手続きがワンストップ※9で実現するような新たなサービスを提供します。
- 手数料や使用料等の支払いをキャッシュレス決済※10できる基盤を導入します。
- SNSも活用し、市民一人ひとりに合わせたわかりやすい情報発信に取り組みます。
- 前例にとらわれず、市民目線での創造的なサービスを企画立案します。
- アナログ的な手法とデジタル技術を融合した、行政サービスの最適化に取り組みます。
- パソコンなどがなくても身近な場所で手続きや相談ができる仕組みづくりに取り組みます。
- サービスの利便性と個人情報の安全性を両立させる情報セキュリティの確保に取り組みます。

※8 オンライン化：パソコンやスマートフォンなどの電子機器がインターネットに接続された状態。

※9 ワンストップ：1カ所で用が足りること(マイナンバーカードの活用により複数の手続きを一度に行えるようにすること)。

※10 キャッシュレス決済：現金以外で支払う決済手段。クレジットカード、電子マネー、コード決済等。



第2章 DX推進のガイドライン

3 デジタル技術で変革に
挑戦できる人材を育成します

できることから失敗を恐れず果敢に挑戦し、失敗を重ねることで目標を達成に近づける行動力を養うため、スモールスタート(小さく始める)^{※11}やトライアンドエラー(試行錯誤)^{※12}などの手法を積極的に活用し、職員の人材育成に繋がります。

職員の人材育成・意識改革を
推進する仕組み

地域のIT技術者等と
協働する仕組み

小さな成功を積み上げ、
失敗からも学び成長する仕組み

- デジタル技術の進展に伴う環境変化に柔軟に対応できるよう職員のリスキリング^{※13}を推進します。
- 身近な仕事や作業のムリ・ムダ・ムラに気づき、改善を提案・実施できる人材育成に取り組みます。
- 意欲ある職員により構成されたDXワーキンググループ^{※14}が地域とも関わり、活躍できる機会を創出します。
- 地域の専門人材などとの連携にも積極的に取り組みます。
- 「大きな目標の実現」に向けて、「小さく早いサイクル」で、改善を繰り返しながら成功を目指す職員を評価する仕組みを検討します。
- 「できない理由ではなく」、「できる方法」を考え行動力のある職員を育成します。

※11 スモールスタート(small start)：新たな事業を立ち上げる際に、最初は機能やサービスを限定するなどして小規模に展開し、需要の増大などに応じて順次規模を拡大させていくこと。

※12 トライアンドエラー(trial and error)：目標を達成するために、思いつく方法をいろいろ試し失敗を重ねることで問題を解決していく行動様式。

※13 リスキリング：技術革新などの環境変化に対応するため、新しい知識やスキルを習得すること。

※14 DXワーキンググループ：南相馬市デジタル推進本部設置要綱第11条に規定する庁内ワーキンググループ。

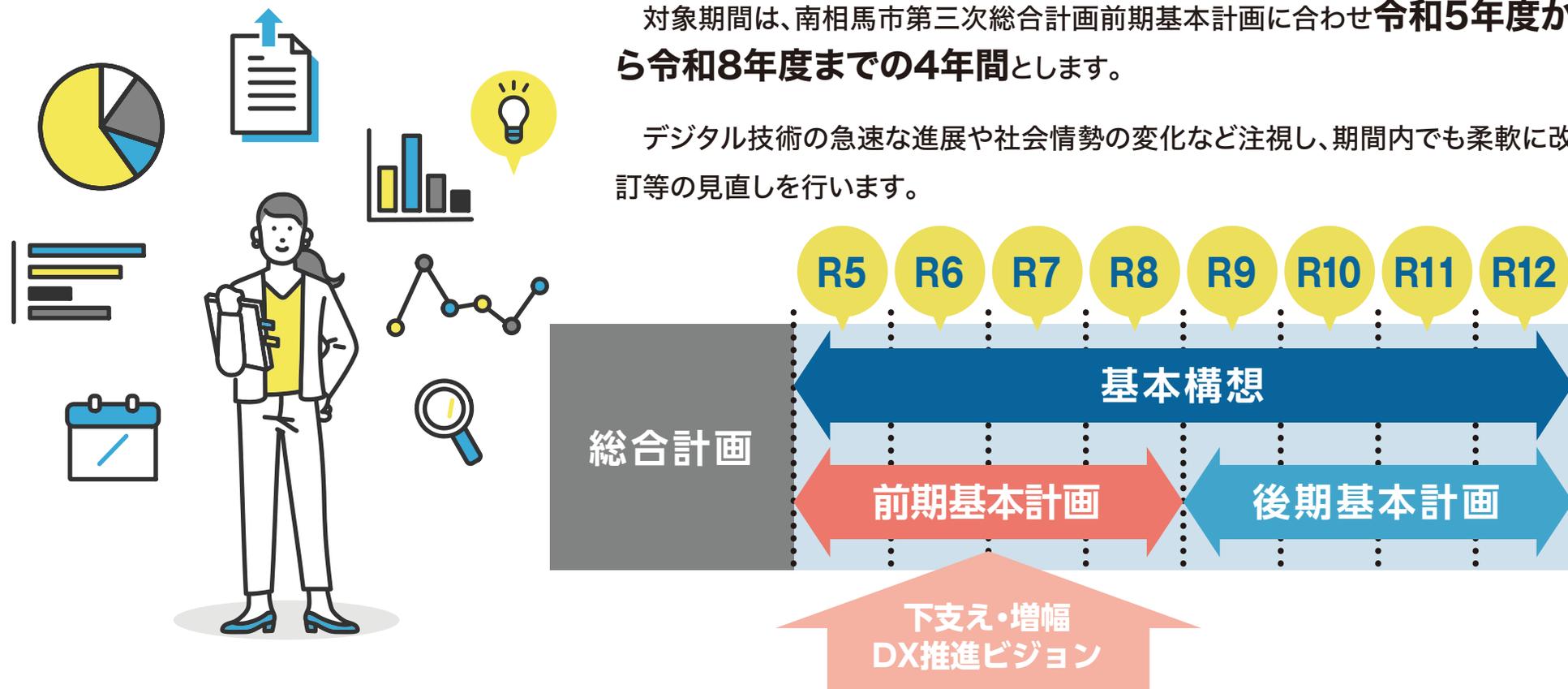
第3章 ビジョンの位置づけ

ビジョンの位置づけ

本市の目指すDXは、総合計画に掲げる目指すまちの姿の実現に向けたすべての取り組みを下支えする土台です。ビジョンでは、その大切な土台を作るための基本的な考え方や方向性を示しています。

対象期間は、南相馬市第三次総合計画前期基本計画に合わせ令和5年度から令和8年度までの4年間とします。

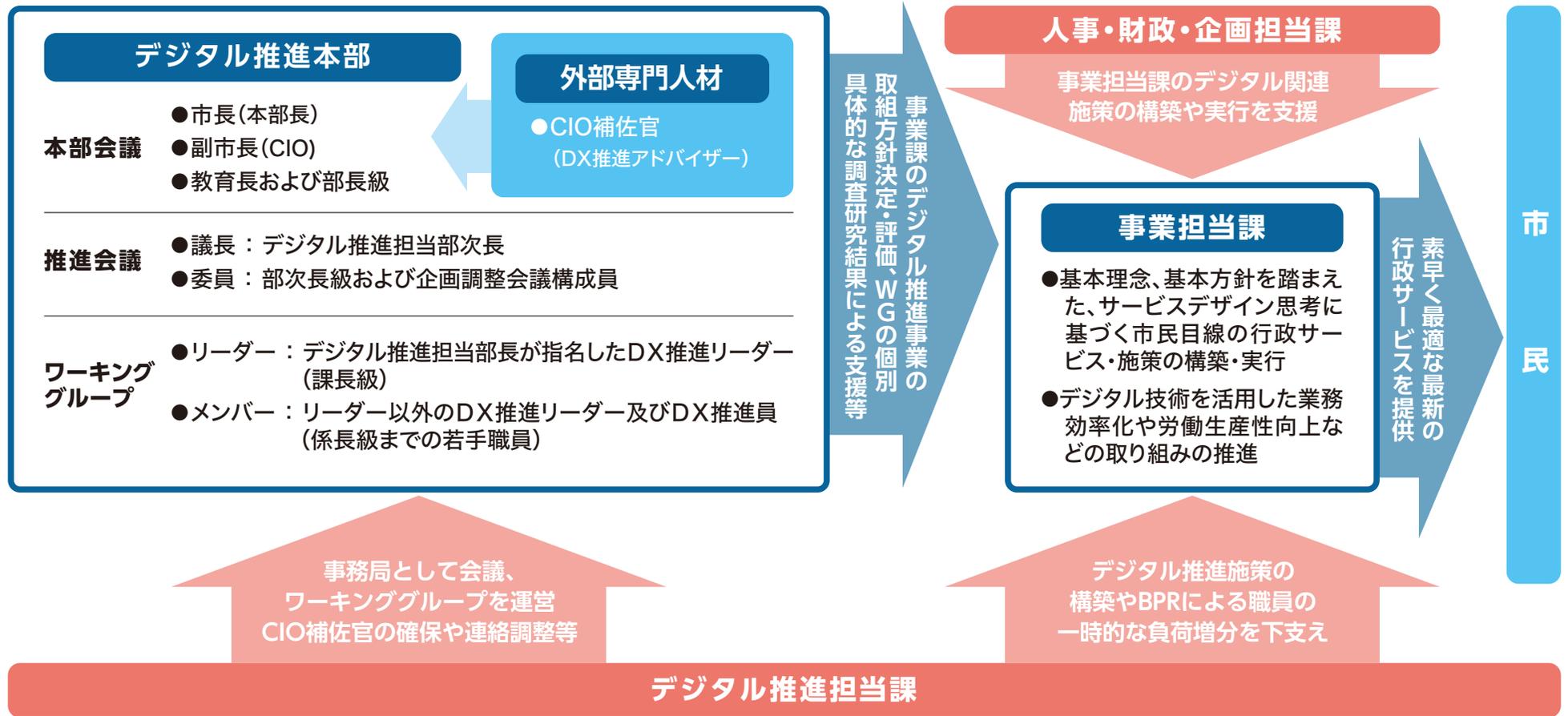
デジタル技術の急速な進展や社会情勢の変化など注視し、期間内でも柔軟に改訂等の見直しを行います。



第4章 ビジョンの推進

1 推進体制

デジタル推進本部(令和4年8月設置)は、DXに係る施策を総合的かつ全庁横断的に推進するエンジンです。外部専門人材のCIO補佐官(DX推進アドバイザー)との連携により推進体制を強化するとともに、若手職員をDX推進員としたワーキンググループを設置し、組織全体の最適化の見地から全庁横断的に取り組みます。



第4章 ビジョンの推進

2 庁内お助け隊による支援体制

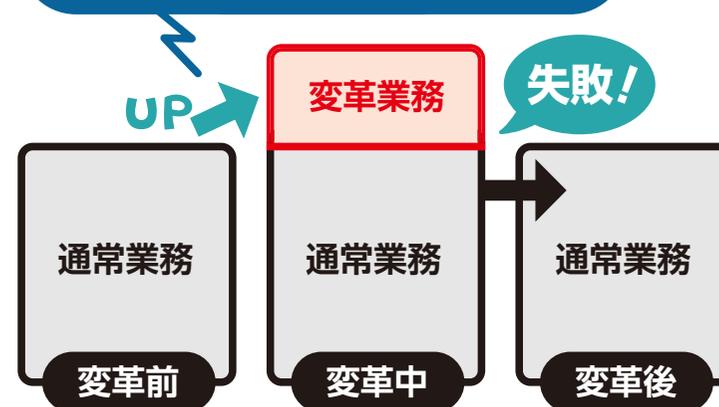
本市は、DX推進ビジョンの実効性を高めるため、「**変革はなぜ必要なのか**」、「**変革することでどう変わるのか**」などを各職場で議論し、職員一人ひとりが**慣れ親しんだやり方に課題があるという認識**を深めたうえで、**デジタル技術の活用や事務の改善**を丁寧に進めていきます。

また、各職場においては、事務の改善に伴う業務負担が原因で取り組みが途中で挫折してしまうことが考えられるため、**DX担当部門が中心となり、ワーキンググループメンバーなどによる「庁内お助け隊」を編成**し、各職場の業務をバックアップしていきます。

本市のDX推進は、**各職場に寄り添った伴走支援体制**を整え、将来に向かって全力で地に足の着いた行政DXへの取り組みを進めます。



変革のための業務負担に
耐えられず挫折するパターン



庁内お助け隊による
達成パターン



第2部

資料編

CONTENTS

1 国の動向

- デジタル社会を形成するための基本原則 1
- 自治体DX推進計画 2
- デジタルガバメント実行計画 3
- サービスデザイン思考 4
- デジタル原則を踏まえたアナログ規制の見直し 5
- デジタル関連法案等の流れ 6

2 県の動向

.....7

- 福島県デジタル変革(DX)推進基本方針
- 福島県デジタル化推進計画

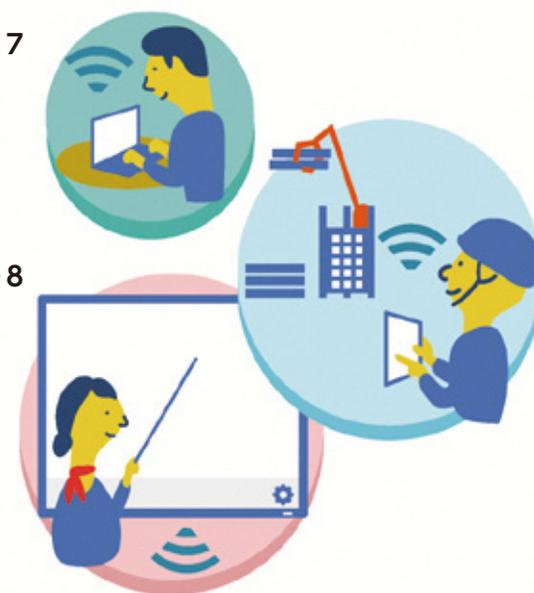
3 市の動向

.....8

- 南相馬市情報化基盤整備計画
- 市内で進む最先端技術を活用した新たな取組事例
- 南相馬市第三次総合計画前期基本計画

4 他自治体の動向 DX推進に向けた取組事例

- 書かないワンストップ窓口(北海道北見市) 9
- 村まるごとデジタル化事業(高知県日高村) 10
- 予約・乗車システムを活用したデマンドバスによる地域生活圏のモビリティの充実(静岡県小山町) 11
- 群馬県嬭恋村、宮城県丸森町、千葉県千葉市の取組事例 12



デジタル社会を形成するための基本原則

デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針(令和2年12月25日に閣議決定)において、デジタル社会を形成するための基本原則を大方針として施策を展開することが示されました。

デジタル社会を形成するための基本10原則

1 オープン・透明

- 標準化や情報公開により官民の連携を推進
- 個人認証、ベース・レジストリ等のデータ共通基盤の民間利用を推進
- AI等の活用と透明性確保の両立
- 利用者への説明責任を果たす

2 公平・倫理

- データのバイアス等による不公平な取扱いを起こさない
- 個人が自分の情報を主体的にコントロール

3 安全・安心

- デジタルでより安全・安心して暮らせる社会の構築
- サイバーセキュリティ対策で安全性を強化
- 個人情報保護や不正利用防止で、デジタル利用の不安低減

4 継続・安定・強靱

- 社会の活力の維持・向上(サステナビリティ確保)
- 機器故障、事故等のリスクに備えた冗長性の確保
- 分散と成長の両立によるレジリエンスの強化

5 社会課題の解決

- デジタル社会に向けて、制度・ルール等の再構築、
国・地方・民間の連携強化・コスト低減により、成長のための基盤整備
- マイナンバーカード等を活用して災害や感染症に強い社会の構築

10 飛躍・国際貢献

(※)デジタルファースト、ワンスオンリー、コネクテッドワンストップ

- 国民が圧倒的便利さを実感するデジタル化の実現
- デジタル化が進んでいない分野こそ、デジタル3原則(※)の貫徹で一気にレベルを引き上げ、多様性のある社会を形成

9 新たな価値の創造

- 官民のデータ資源を最大限に活用
- 付加価値を創出するイノベーションの促進により経済や文化を成長させる

8 浸透

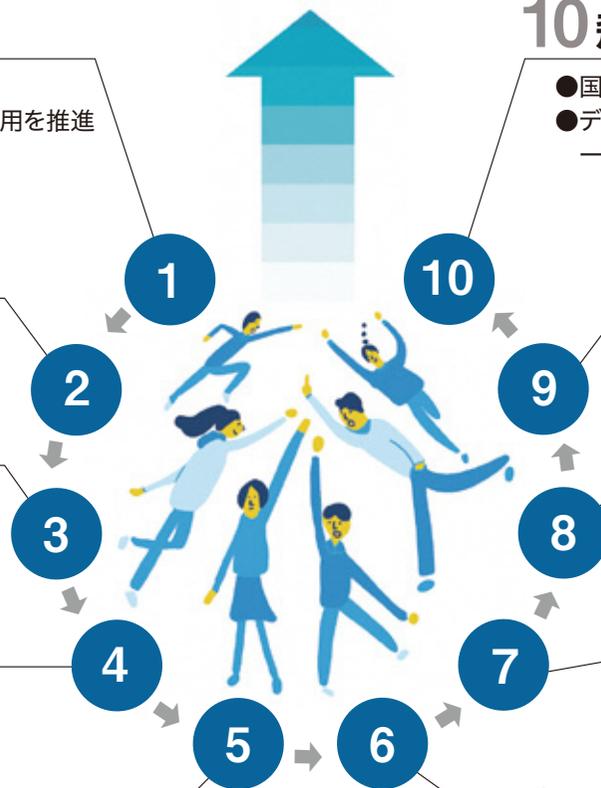
- 「お得」なデジタル化でデジタル利用率向上
- デジタルを使う側・提供する側双方への教育で、「わかりやすい」「楽しい」デジタル化を目指す

7 包摂・多様性

- アクセシビリティの確保
- 高齢・障害・病氣・育児・介護と社会参加の両立
- 価値観やライフスタイルの多様化、WLBの実現

6 迅速・柔軟

- 「小さく産んで大きく育てる」、デジタルならではのスピード化の実現
- 社会状況やニーズの変化に柔軟に対応できる制度・システム
- アジャイル発想を活用し、費用を抑えつつ高い成果を実現
- 構想・設計段階から重要な価値を考慮しアーキテクチャに組み込む



自治体DX推進計画

自治体DX推進計画(令和2年12月25日策定(令和4年9月2日改定))は、デジタル・ガバメント実行計画[改](令和2年12月25日閣議決定)に掲げられた各施策のうち自治体が重点的に取り組むべき事項や内容などがまとめられたもので、デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針で示されたビジョンを実現するためには、住民に身近な行政を担う自治体の役割は極めて重要であり、自治体のDXを推進する意義は大きいことが示されています。



自治体DX推進計画 (2022.9.2改訂) ※計画期間:2021.1~2026.3

自治体におけるDXの推進体制の構築

- ① 組織体制の整備(全庁的・横断的な推進体制)
- ② デジタル人材の確保・育成
- ③ 計画的な取り組み(スケジュール策定等)
- ④ 都道府県による市区町村支援

重点取組事項 自治体の業務システムの改革

- ① 自治体情報システムの標準化・共通化
令和7年度までに基幹系20業務システムを標準準拠システムへ移行
- ② マイナンバーカードの普及促進
令和4年度末までに殆どの住民が保有することを目指し申請・交付促進等
- ③ 行政手続きのオンライン化
住民に身近な31手続きをマイナーポータルでオンライン手続き可能に
- ④ AI・RPA の利用推進
- ⑤ テレワークの推進
②③による業務見直しなどに併せ導入・活用を推進
- ⑥ セキュリティ対策の徹底

自治体DXの取組とあわせて取り組むべき事項

- ① デジタル田園都市国家構想の実現に向けたデジタル実装の取組の推進・地域社会のデジタル化
- ② デジタルデバイド対策
- ③ デジタル原則に基づく条例等の規制の点検・見直し

デジタルガバメント実行計画

デジタルガバメント実行計画は、社会全体のデジタル化(データ環境の整備や行政手続きのオンライン化など)の実現に向けた重要な施策であり、利用者のニーズから出発するエンドツーエンドで考えるなどの「サービス設計12箇条」に基づくサービスデザイン思考の導入・展開が示されました。



サービス設計12箇条

第1条 利用者のニーズから出発する

第2条 事実を詳細に把握する

第3条 エンドツーエンドで考える

第4条 全ての関係者に気を配る

第5条 サービスはシンプルにする

第6条 デジタル技術を活用し、サービスの価値を高める

第7条 利用者の日常体験に溶け込む

第8条 自分で作りすぎない

第9条 オープンにサービスを作る

第10条 何度も繰り返す

第11条 一遍にやらず、一貫してやる

第12条 情報システムではなくサービスを作る

令和2年閣議決定「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」より

サービスデザイン思考

サービスデザインとは、利用者が「すぐ使えて」、「簡単で」、「便利」なサービスが受けられるよう、利用者の心理状態や行動等を含めた利用者の体験全体が最良となるような視点でサービス进行を設計することをいいます。さらに、サービスの内容、品質が継続的に改善され、向上するような状態を実現することが求められています。

サービスデザインとは



サービス利用時の体験

認知・理解・許容、興味・リサーチ、
移動・対話・操作・受付・申請・待機、受領・周知など

市民側の視点

最良の顧客体験 (UI/UX)

一人ひとりに寄り添ったサービス

本質的なニーズへの理解

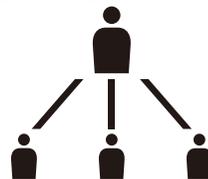
効率的な行政事務

あるべき
サービスの
すがた

サービスデザイン領域



行政事務



行政側の視点

参考:2016「Service Design Global Conference」Capital One Mr.Jamin Hegemon プレゼンテーションより、南相馬市作成

デジタル原則を踏まえたアナログ規制の見直し

国では、法律や政令、省令等で、人による目視や常駐などを義務付けているアナログ規制を、デジタル技術で代替できるよう見直しが進められています。デジタル臨時行政調査会では、このアナログ規制を7つに類型化。

①目視 ②実地監査 ③定期検査・点検 ④常駐・専任 ⑤対面講習 ⑥書面掲示 ⑦往訪問覧・縦覧

約1万条項全ての見直し方針・工程表が確認されており、令和5年通常国会にデジタル規制改革推進のための一括法案が提出されています。市でも押印の廃止や電子署名によるオンライン申請などの取り組みを進めていますが、引き続き「地方公共団体におけるアナログ規制の点検・見直しマニュアル」や国の動向を踏まえ積極的な見直しに取り組みます。

アナログ規制の見直しの例（目的・技術別）

出典：第6回デジタル臨時行政調査会

資料1「デジタル原則を踏まえた工程表の確定とデジタル規制改革推進のための一括法案について」(一部抜粋)

目的と使用する技術		見直しの概要と規制対象例	
業務・会計、衛生・安全管理等の状況の確認	 オンライン会議システム 等を活用した業務・会計等の遠隔検査、常駐・専任業務	国等が実施している業務・会計等に係る検査・調査や、専門職等が常駐し、施設等の衛生・安全管理を行う業務について、オンライン会議システム等を活用し、リモートで情報取得・判断可能にすることで、法定実地検査や常駐・専任業務の効率化を目指す。	<ul style="list-style-type: none"> ●業務・会計の状況、科目の要件合性、診療報酬の請求状況等の実地検査・調査 ●法適合性確認のための立入検査 ●高度管理医療機器等営業所管理者の常駐
情報の提供	 コピー防止、電子透かし技術 等を活用したオンラインでの書類縦覧・閲覧	公的機関等への訪問が必要とされている書面の縦覧・閲覧について、コピー防止、電子透かし技術等を活用し、オンラインで書面の縦覧・閲覧を可能にすることで、縦覧・閲覧業務の効率化を目指す。	<ul style="list-style-type: none"> ●純資産額規制比率書面の縦覧 ●業者名簿等の閲覧
技能の習得	 講習システム 等を活用したオンライン講習	対面にて実施されている講習について、システム等を活用し、講習申込、講習受講、受講修了証発行のプロセスを、指定場所に訪問することなく、完結することを促進する。	<ul style="list-style-type: none"> ●高圧ガスを扱う施設の災害防止講習
申請・交付等	 クラウド 等を活用した申請・交付等の手続、文書の保存	フロッピーディスク等の記録媒体を用いる行政手続等について、クラウドを利用した申請やクラウド上でのデータの作成・管理などを可能とすることで、行政・事業者双方の事務の効率化を促進する。	<ul style="list-style-type: none"> ●土壌の汚染状況についての報告書等の提出 ●教育委員会における学齢簿の作成・保存

デジタル関連法案等の流れ

令和2年12月

「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」を閣議決定**「まち・ひと・しごと創生総合戦略」(2020改訂版)を閣議決定**

令和3年5月

デジタル改革関連法案の成立

※①デジタル社会形成基本法案、②デジタル庁設置法案、③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案、④公的給付の支給等の迅速かつ確実な実施のための預貯金口座の登録等に関する法律案、⑤預貯金者の意思に基づく個人番号の利用による預貯金口座の管理等に関する法律案、⑥地方公共団体情報システムの標準化に関する法律案の6法案。

令和3年6月

「デジタル社会の実現に向けた重点計画」を閣議決定

※同年9月のデジタル庁の創設を待つことなく、新法(デジタル社会形成基本法)に基づく重点計画を先取りする形で、デジタル社会の実現に向けて迅速かつ重点的に講ずべき施策を明らかにしたもの。

令和3年9月

デジタル庁の発足

令和4年6月

デジタル田園都市国家構想基本方針 閣議決定

令和4年12月

デジタル田園都市国家構想総合戦略 閣議決定
(旧「まち・ひと・しごと創生総合戦略」からの変更)

福島県デジタル変革(DX)推進基本方針 (令和3年9月)

新たな総合計画において、横断的な課題として位置付けられる「**デジタル変革(DX)の推進**」について、基本的な考え方や取り組みの内容、推進体制など県としての方針が示されました。

県内市町村が取り組むDXも支援し、**県民一人ひとりが豊かさや幸せを実感できる県づくりを実現する基本理念**のもと、「**行政のDX**」と「**地域のDX**」の二本柱としています。

※対象期間は、令和3年度から令和7年度までの5年間

福島県デジタル化推進計画 (令和4年3月)

令和3年9月に公表した「**福島県デジタル変革(DX)推進基本方針**」を実現するための計画として、これまでの情報化推進計画をデジタル変革(DX)の視点で見直し、**行政(県庁・市町村)及び地域(県民の暮らしや仕事など)の両面でデジタル化を推進**するための新たな計画として策定されました。

行政サービスの向上や業務効率化のための行政のデジタル化をはじめ、**地方創生、教育・人材育成、産業振興、健康・医療・福祉など様々な分野においてデジタル技術の活用**等を図ることとしています。

※計画期間は、令和4年度から令和7年度までの4年間



南相馬市情報化基盤整備計画

(平成21年8月改定)

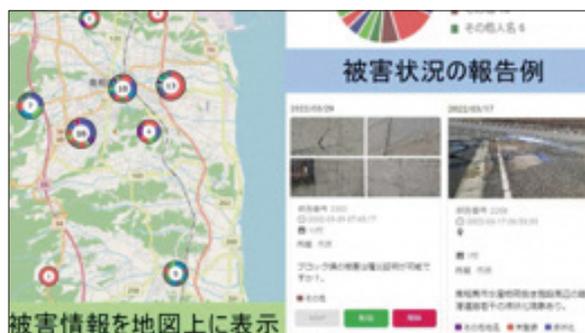
- 新市誕生に伴う地域情報化基盤の見直し。具体的には、各地域自治区におけるインターネット接続環境の整備を実施。また、原町区内の新図書館整備と併せた地域情報センターの整備。
- 高速、大容量の通信ネットワーク社会への対応。具体的には、庁内ネットワーク環境やインターネット等を活用した効率的な行政事務執行の推進。また、低速回線接続の市有施設に必要な高速化等の環境整備。

市内で進む最先端技術を活用した新たな取組事例

防災DX

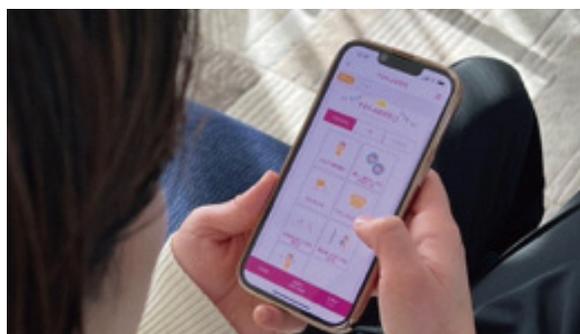
(災害情報共有システムとドローン空撮による情報収集)

- LINEを介したシステムでウェザーニューズ社の防災チャットボット「SOCDA」を活用。
- 南相馬ロボット産業協議会と協定を締結し、災害の際に被災エリアのドローン空撮による情報収集などの協力関係も構築。



アプリを活用した子育て支援の取組

- 保護者の子育てと子どもの成長を地域全体でサポートするための取り組みを推進。
- ICTを活用した新たな子育て支援策として、『母子モ』を導入。



ロボット技術の導入に向けた取組

- 福島イノベーション・コースト構想の実現に向け、市では新産業としてロボット産業に着目。
- 市内のホテルにはコミュニケーションロボットや清掃ロボットが本格実装。



南相馬市第三次総合計画前期基本計画

(令和5年3月)

- デジタルの力を活用した社会課題解決・魅力向上やデジタル実装に向けた基礎条件の整備等への取り組みを明示。

書かないワンストップ窓口 (北海道北見市)

- 窓口での手続きをもっと簡単・効率的にしたいという職員提案からスタート。今から10年前に「新人職員が市役所窓口を利用してみたら実験」を行い、**利用者目線で課題点を抽出**。
- デジタルの力を使って職員と一緒に手続きを進め、**早い・やさしい・サインするだけの窓口**に。
- ライフイベントに伴って必要となる手続きは、**役所が保有するデータも活用しシステムで自動判定**。
- おくやみ関係の手続きも、**予約不要のワンストップ対応**を実現。

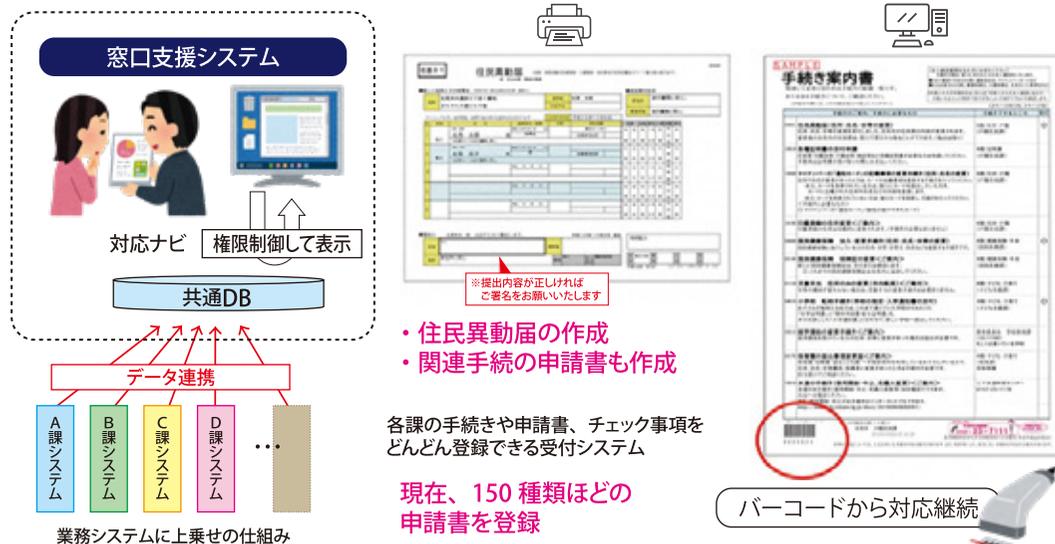
窓口支援システムでできること

本人の同意を得て、職員が要件を聞き取りながら受付し申請書を作成

証明申請／住民異動届

申請書類はシステムから印刷

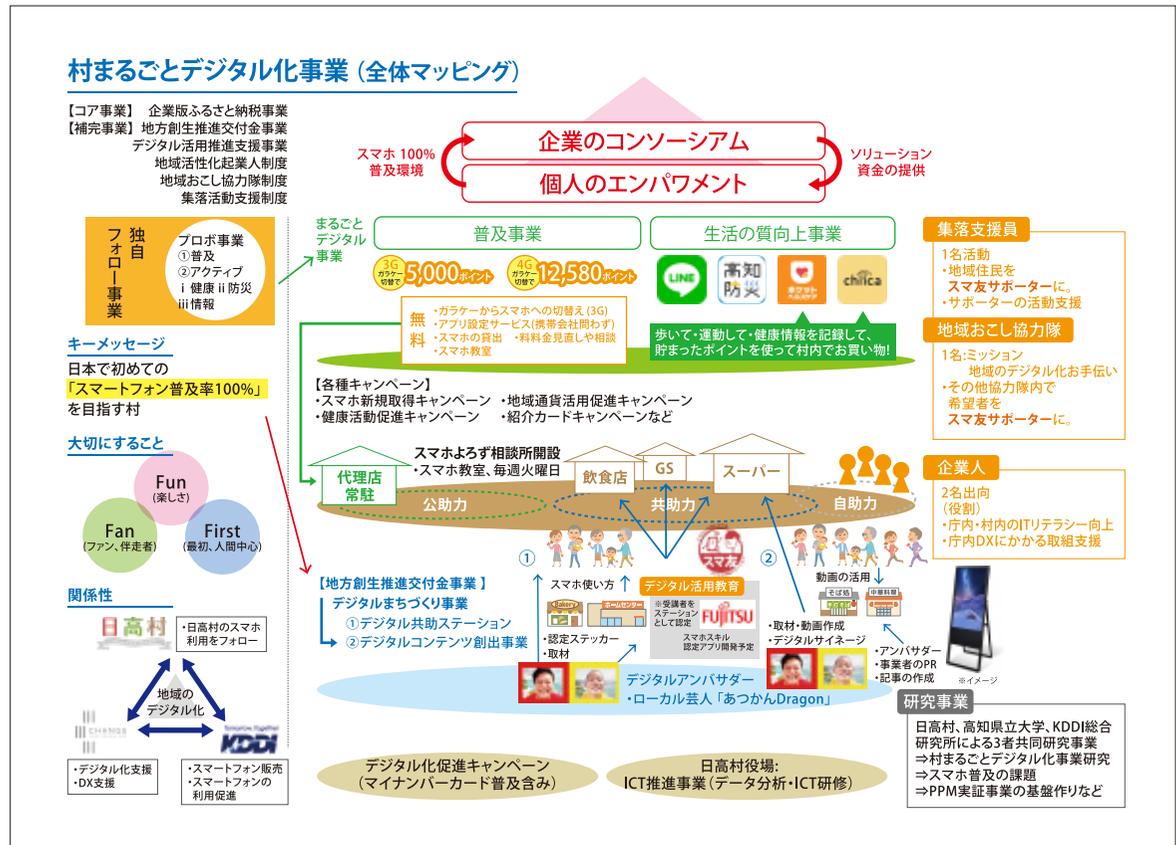
必要な手続きの自動判定



北海道 北見市 Copyright © 2021 Kitami City, Hokkaido, Japan, All Rights Reserved.

村まるごとデジタル化事業 (高知県日高村)

- DX化の前提条件の達成と住民自身をエンパワメントする取り組みとして、日本で初めて**スマホ普及率100%**を目指す自治体宣言を行い「**村まるごとデジタル化事業**」を開始。
- 事業概要の柱として、「**スマホ普及事業**」及び「**住民生活の質向上事業**」を展開。
- その他、お買い物支援のデジタル化実証事業や職員向けITリテラシー向上事業、住民同士の共助による操作支援や困りごと解決の仕組みの構築など複数の関係者や住民を巻き込みながら派生した取り組みも実施。
- 加えて、マイナンバーカードの普及も目的に追加した「**デジタル化促進キャンペーン**」を並行して実施。



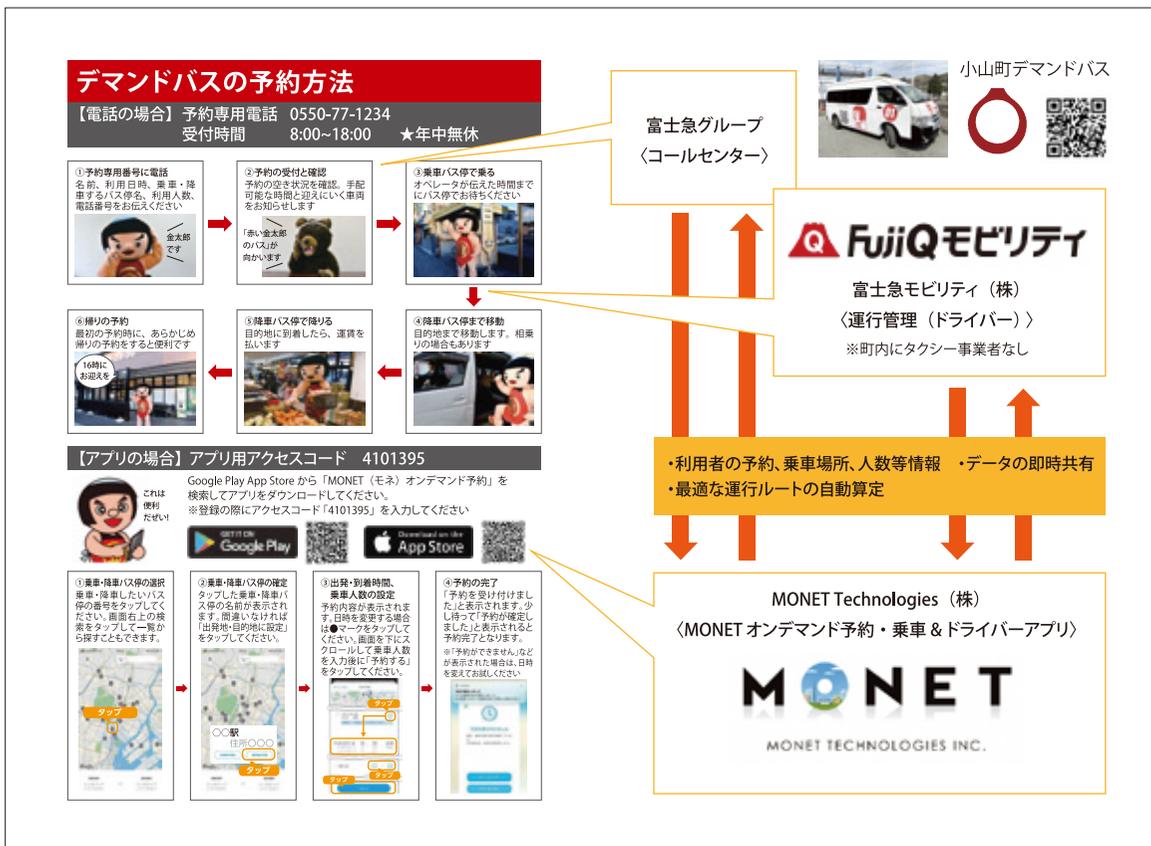
「夏のDigi田甲子園 デジ田メニューブック」 <https://www.cas.go.jp/jp/seisaku/digitaldenen/menubook/index.html>を基に南相馬市が作成

予約・乗車システムを活用したデマンドバスによる地域生活圏のモビリティの充実 (静岡県小山町)

●平成26年10月から**定時定路線型のコミュニティバス**を導入してきたが、往々にして利用者のいない空バスの運行が生じるようになった。そこで、住民の多様な公共交通ニーズを再整理し、令和2年4月から従来の定時運行路線を一部残しながら、隣接市のスーパーを含む域内約200か所の新設バス停区間を**利用者の要望に応じて自在に運行するデマンドバス**を導入。

●システム開発、運行(運転)管理及びコールセンター事業者との相互連携を通じ、**デマンドバス運用の仕組みを1から構築**したもの。

●広く住民の生活圏をカバーするため、**町内の学校やシニアクラブ等を通じ延べ400人以上の方からの意見を集約し、事業に反映**させた。



「夏のDigi田甲子園 デジ田メニューブック」 <https://www.cas.go.jp/jp/seisaku/digitaldenen/menubook/index.html>を基に南相馬市が作成

観光・関係人口増加のための孺恋スマートシティ (群馬県孺恋村)

- 都市OS(FIWARE)を活用した観光スマートシティを実現
- 観光データを集約、様々な角度から観光情報を提供(エリア、テーマ、地図、チャットボット、プッシュ通知)
- 観光客のビッグデータ分析
(モバイル空間統計、プレミアムパネルアンケート、入込客数、ふるさと納税状況等、BIツールにて可視化しエビデンスとして活用)
- 防災スマートシティとのデータ共有(1つのLINE公式アカウントで実装、観光客向けに防災規制情報や避難所開設・ライブカメラ等を提供可能に)

電子母子手帳アプリとオンライン医療相談の連携活用による子育て世代への支援 (宮城県丸森町)

- 紙媒体で配付する母子健康手帳と並行して母子手帳アプリを活用するとともに、オンライン医療相談の利用登録者に対し、WEBフォームからの相談(24時間受付)とLINEを活用したチャット、音声・ビデオ通話によるリアルタイム相談(平日18時~22時)のサービスを提供。
- 24時間365日体制で症状等の不安を気軽に相談でき、医師や助産師本人からの適切な助言を受けられることで、軽微な症状での受診行動が減り、保護者の負担も軽減。
- 利用登録をしていない方でもオンライン医療相談のLINEアカウントを友だち登録していれば、定期的な医療記事配信やLIVE動画配信により、妊娠期・子育て期の疑問解決のための情報発信部分を活用が可能。

「あなたが使える制度お知らせサービス ~For You~」 (千葉県千葉市)

- 千葉市が保有する住民情報を活用し、各制度の受給対象となる可能性のある方にLINEのメッセージによりプッシュ型で個別にお知らせすることで、受給漏れなどの防止を図る。
- 市が実施する制度は多岐にわたり、市民にとっては制度の検索や問合せに時間を要することから、自らが対象となっていることに気が付かず、受給漏れなどが生じているケースがある。
- サービスを受給できる可能性がある市民へ個別にLINEで制度内容を通知することで、受給漏れを防止しサービス受給率の向上を図ることができる他、市民が制度の検索などに要する負担を軽減することが可能に。

南相馬市 DX推進ビジョン

令和5年5月策定

復興企画部デジタル推進課

〒975-8686 南相馬市原町区本町二丁目27番地

TEL 0244-24-5213

E-mail digital@city.minamisoma.lg.jp



監修：南相馬市CIO補佐官

若生 幸也 但野 謙介 塚本 真也 山内 琢真