

地域の輪で目指す “電子市役所”

中崎ももこ 有村光星

概要

- 現状
- 課題
- 提案したい政策
- 政策の内容
- 将来展望
- 所感



現状

- 我が国経済の持続的かつ健全な発展と国民の幸福な生活の実現に寄与するデジタル社会の形成に向け、デジタル庁を中心に、政府全体で、重点計画に基づき、デジタル三原則などを基本原則としつつ、行政のデジタル化を着実に推進する。
- デジタル化の恩恵が広く実感できるための取り組みを地方公共団体、民間事業者などと連携して進める。
(中略)また、行政手続のデジタル完結、テクノロジーマップの整備・実装を進める。

(内閣府「経済財政運営と改革の基本方針2023」R5.6.16)

現状

地方が抱える3つの”不”

不便 不安 不利

をデジタルが解決

- ①ハード、ソフトのデジタル基盤の整備
- ②デジタル人材の育成・確保
- ③誰一人取り残されないための取り組み
- ④デジタルの力を活用した地方の社会課題解決

地理的な制約、年齢、性別、生涯の有無などに関わらず、誰もがデジタル化の恩恵を享受することで、豊かさを実感できる

「誰一人取り残されない」社会の実現を目指す。

(内閣官房デジタル田園都市国家構想実現会議事務局 HP)

現状

鹿児島市デジタル化推進の優先取組事項

基本方針1 もっと便利な市民サービスの提供

- ① オンライン手続きの推進
- ② 窓口のデジタル化

電子申請の推進を含め、**繁忙期の窓口混雑解消**や**申請書類を書く手間の省略**に向けたICT活用を進める。

【報告事項(1)】鹿児島市デジタル化推進の優先取組事項 DX推進計画 基本理念【ICTで住みよいまちへ】 **資料1**

| | |
|---|---|
| <p>基本方針1. もっと便利な市民サービスの提供</p> <p>①オンライン手続きの推進/②窓口のデジタル化</p> <p>電子申請の推進を含め、繁忙期の窓口混雑解消や申請書類を書く手間の省力化に向けたICTの活用を進めます</p> <p>谷山支所改修(R8)に向けて市民が利用しやすく職員が効率的に業務が行えるICT活用策の検討を進めます</p> | <p>⑦健康分野へのICT活用</p> <p>引き続きオンラインでの保健指導等の充実を進めます</p> <p>⑧都市・交通のデジタル化</p> <p>市の公共交通機関や提供するサービスへのICT活用を進めます</p> |
| <p>基本方針2. 地域におけるデジタル化の推進</p> <p>⑤地域社会のデジタル化</p> <p>デジタル田舎都市国家構想に基づき官民が連携し地域課題を解決するためのデジタル基盤の検討を進めます</p> <p>主に学習目的で利用される施設へのWi-Fi設置を進めます</p> <p>⑥産業・観光のデジタル化</p> <p>民間事業者のICTを活用した事業展開を支援する取組を進めます</p> | <p>基本方針3. ICTリテラシーの向上の推進</p> <p>⑨市民のICTリテラシー向上の支援</p> <p>高齢者や学生をメインターゲットとし、引き続き、市民ICTリテラシーの向上のための取組を進めます</p> <p>⑩職員のICTリテラシーの向上</p> <p>職場からデジタル化のアイデアが生まれるよう、eラーニングや外部講師による研修等を実施し、人材育成を進めます</p> |
| <p>基本方針4. デジタル化による職員の働き方改革</p> <p>⑪効率的な業務推進と市民サービス向上</p> <p>RPA等の活用により効率化が図られた業務を参考に模倣し、業務の効率化を進めます</p> <p>職員間の新たな連絡手段・ファイル共有ツールの導入を検討し、業務の効率化・ペーパーレス化を進めます</p> <p>引き続き民間人材の知見を活用し、ICTを活用した各所属の業務の見直し等を、より効果的に進めます</p> | |

以上を当面の優先取組事項として整理し、DX推進部署は同取組事項に特に重点をおき、庁内外と連携した本市デジタル化の取組を進めます

現状

デジタル戦略推進課 濱田さん
「感覚として高年齢者の利用は少ない」

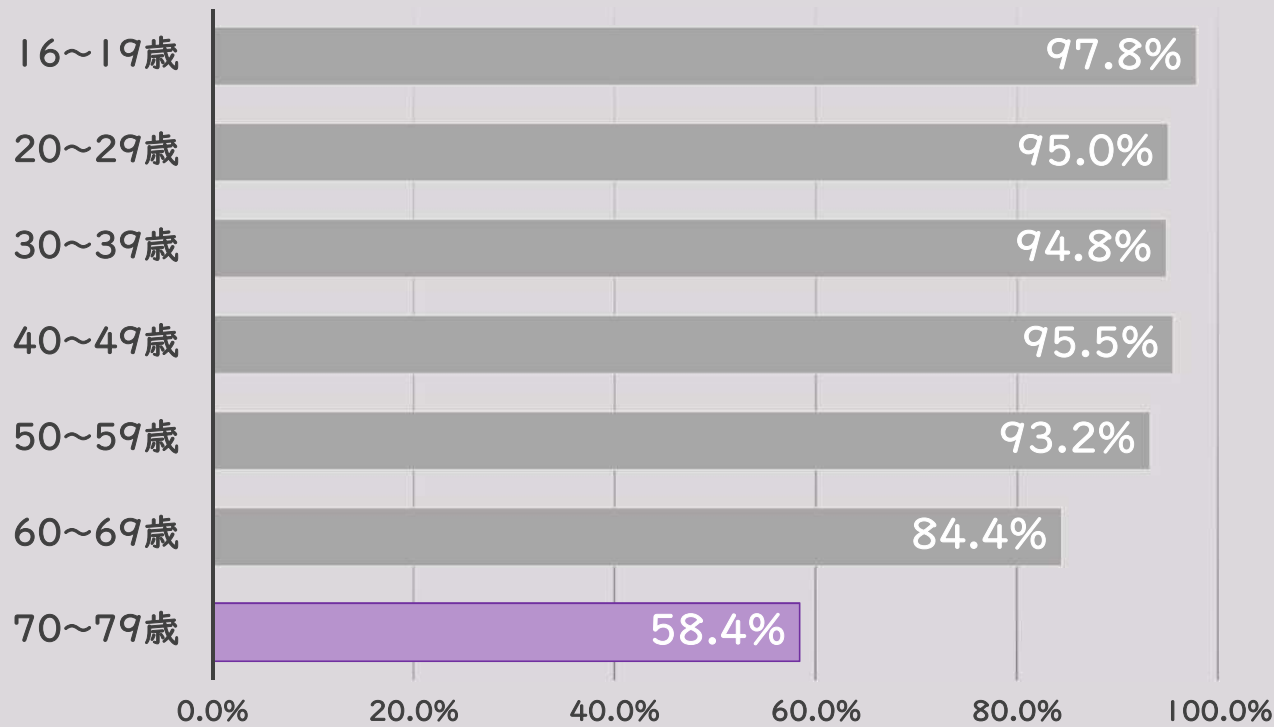
鹿児島市 DX推進計画の進捗状況について (R4)

<施策ごとの主な具体策の進捗状況>

| 施策 | 主な具体策の進捗状況(令和4年度) | | | |
|---|-------------------|--------|--------|------|
| 施策① オンライン手続の推進 | | | | |
| 地方税共通納税システムの推進(QRコードの導入) [No. 1] | 目標値(%) | 実績値(%) | 進捗率 | 進捗状況 |
| | 10.0 | 16.5 | 165.0% | ◎ |
| コンビニ納付・モバイル決済利用件数 [No. 6] | 目標値(件) | 実績値(件) | 進捗率 | 進捗状況 |
| | 50,000 | 42,965 | 85.9% | ○ |
| 施策② 窓口のデジタル化 | | | | |
| コンビニ交付対象証明書の全交付件数に対するコンビニ交付による証明書交付件数の割合 [No. 13] | 目標値(%) | 実績値(%) | 進捗率 | 進捗状況 |
| | 7 | 18 | 257.1% | ◎ |
| 電子納付の申請件数 [No. 14] | 目標値(件) | 実績値(件) | 進捗率 | 進捗状況 |
| | 500 | 238 | 47.6% | △ |

現状

年齢階層別のインターネット利用状況（個人）の推移




鹿児島市 市民意識調査 (R2)
16～59歳は90%を超えているが、
60歳以上は90%を切っており、
70～79歳は半数を超える程度に
とどまっている。

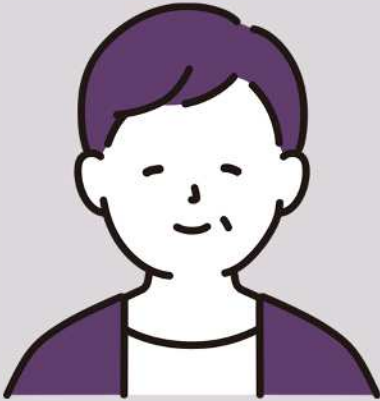
現状

鹿児島市が現在行っている取り組み
「スマートフォン講習会」

- R5は89回実施予定
- 参加費は無料
- 各地の福祉館・公民館などで10名程度が参加、1回2時間ほど
- 個別指導が多い
- 「市民のひろば」で告知し、QRコード電子申請もしくははがきで申し込みが可能（ほとんどがはがき）



使えなくて
もったいない...



孫と連絡を
取りたい!

課題

- ・「市民のひろば」を見ていない市民にスマホ講習会の情報が届いていない。
- ・取り残されている人々（高齢者）が一定数存在している



**市民のICTリテラシーを向上させ、
電子市役所を実現させるためにはどうすればよいのか。**

提案

地域の輪で目指す
“電子市役所”

政策の内容

現行のスマホ講習会

行政職員or業者

が講師として参加



- ・公民館
- ・コミュニティ協議会
- ・学生

に講師として参加してもらう

付加価値が
生まれる!



「スマホの使い方を学ぶことができます!」

+

「地域住民と交流することができます!」

政策の内容

▶▶▶ 参加者にポイントを与え、**地域通貨**として使えるようにする。

例) 温泉一回無料
鹿児島の名産品
県内施設の入場券
など



- 👍 県内・県外出身者に向けて**鹿児島県をアピール**
- 👍 スマホ講習会で**学習したことを応用・実践**

政策の内容

現在の周知方法

広報誌「市民のひろば」に
お知らせを掲載



- 「市政の出前トーク」で紹介
- 講師として参加した人々による
口コミ

- 💡 講習会の内容を **口頭で** より分かりやすく伝えられる
- 💡 身近な人の紹介で参加することに対するハードルを下げる
- 💡 団体での参加も可能に

将来展望

市役所

- ・ ICTリテラシーの高い市民が増え、オンライン手続きを利用する市民が増える。
- ・ 電子市役所が成立し、「行かない」「待たない」「書かない」利便性の向上が期待できる。
- ・ 市役所職員の業務負担の軽減→他の業務に力を注ぐことができる。

鹿児島市

- ・ 多世代間の交流
- ・ ポイントを活用した新たなビジネスの創出

所感

- 電子市役所が成立することで、市役所だけでなく市民にとってもメリットがあるということが分かった。
- 電子市役所が完全体になるまで、かなり時間がかかると想定されるため、さまざまな境遇の市民のために、市役所として常に複数の選択肢を用意しておく必要があると感じた。
- ただスマートフォンの使い方を教えるだけでなく、インターネットに対して学習者が感じている不安を払拭していく努力が求められるのではないか。

参考資料

- 経済財政運営と改革の基本方針2023

https://www5.cao.go.jp/keizai-shimon/kaigi/cabinet/honebuto/2023/2023_basicpolicies_ja.pdf

- 内閣官房デジタル田園都市国家構想 実現会議事務局HP

<https://www.cas.go.jp/jp/seisaku/digitaldenen/menubook/index.html?bf=1>

- 令和5年度第1回鹿児島市DX推進委員会 会議資料

<https://www.city.kagoshima.lg.jp/soumu/ict/shise/johoka/johoka/documents/002kaigi-digi202308.pdf>

- 鹿児島市 情報化に関する市民意識調査 令和2年度実施

https://www.city.kagoshima.lg.jp/soumu/ict/shise/johoka/johoka/chosa/ishiki-r02/documents/r02jyohokaishikichosa_0002.pdf

- 鹿児島市 市政の出前トーク

<https://www.city.kagoshima.lg.jp/shimin/shiminbunka/shiminkyodo/machizukuri/kocho/taiwa/s-hiseidemae.html>

- 鹿児島市 HP 鹿児島市役所本庁舎

<https://www.city.kagoshima.lg.jp/kikakuzaisei/zaisei/kanzai/shisetsu/shiyakusho/001.html>

- かごしま銭湯温泉郷 かごつま温泉

<https://www.kagoshima-onsen1010.net/sento-map/beauty/post.php>

- 薩摩の地焼酎専門店 紀乃島屋

<https://www.kinoshimaya.co.jp/products/detail707.html>