

諫早市DX推進計画

(Ver.2.0)

～市民と行政“双方良し”のデジタル活用～

目次

1	はじめに	p. 3
2	推進体制の整備	p. 4
3	前提となる考え方	p. 6
4	基本方針	p. 8
5	取組事項	
	(1) 利便性の高い市民サービスを提供する	p. 9
	(2) 地域社会の豊かで安全な暮らしを実現する	p.12
	(3) 業務の効率化を推進する	p.15
6	用語説明	p.18

1. はじめに

策定趣旨

令和5年3月に策定した「諫早市DX推進計画」を引き継ぎ、新たなデジタル技術やデータ等を活用し、市民利便性の向上と業務の効率化を図る「市民と行政“双方良し”のデジタル活用」を実現するため、本計画を策定します。

背景

<社会情勢>

- 人口減少、少子高齢化
- 行政資産の制約
- デジタル社会の進展
- 成熟社会
- 価値観の多様化
- 行政課題の複雑、多様化

<国の動向>

- 令和3年5月 デジタル手続法の改定(アナログ規制改革)
- 令和5年12月 人材育成・確保基本方針策定指針の改定
- 令和6年6月 デジタル社会の実現に向けた重点計画の改定
- 令和6年12月 マイナンバー法の改正(マイナ保険証)
- 令和8年1月 自治体DX推進計画の改定(5.1版)

<長崎県の取組>

- 令和3年3月 ながさきSociety5.0推進プランの策定

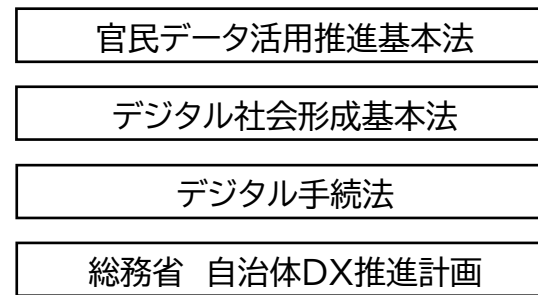
<本市の取組>

- 令和5年3月 諫早市DX推進計画の策定

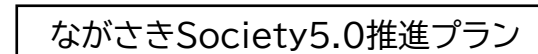
位置付け

国の各種法律(官民データ活用推進基本法やデジタル社会形成基本法)や総務省『自治体DX^{※1}推進計画』を踏まえ、『第3次諫早市総合計画』に掲げる「デジタル技術を活用した行政の効率化」及び、『諫早市行政改革指針』に掲げる「行政サービスの利便性向上と事務の効率化・適正化の推進」の取組として位置付けます。

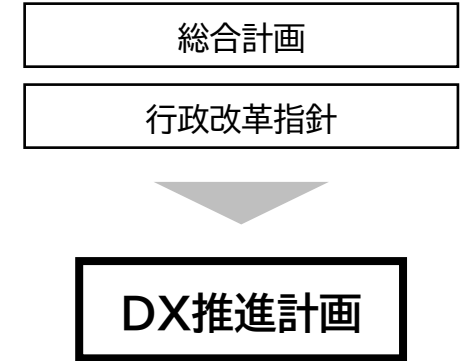
<国の法律・計画等>



<長崎県の計画>



<市の計画等>



計画期間

- 令和8年度～令和12年度

※計画期間内において、情報通信技術(ICT^{※2})や政策の進展により適宜計画内容を見直します。

2. 推進体制の整備

推進体制

<庁内体制>

DX推進本部

- ・総務部を所管する副市長をCIO※3とし、CIOを本部長、総務部長を副本部長、各部局長を本部員として構成します。
- ・市全体のDX推進の重要施策を決定します。

部会

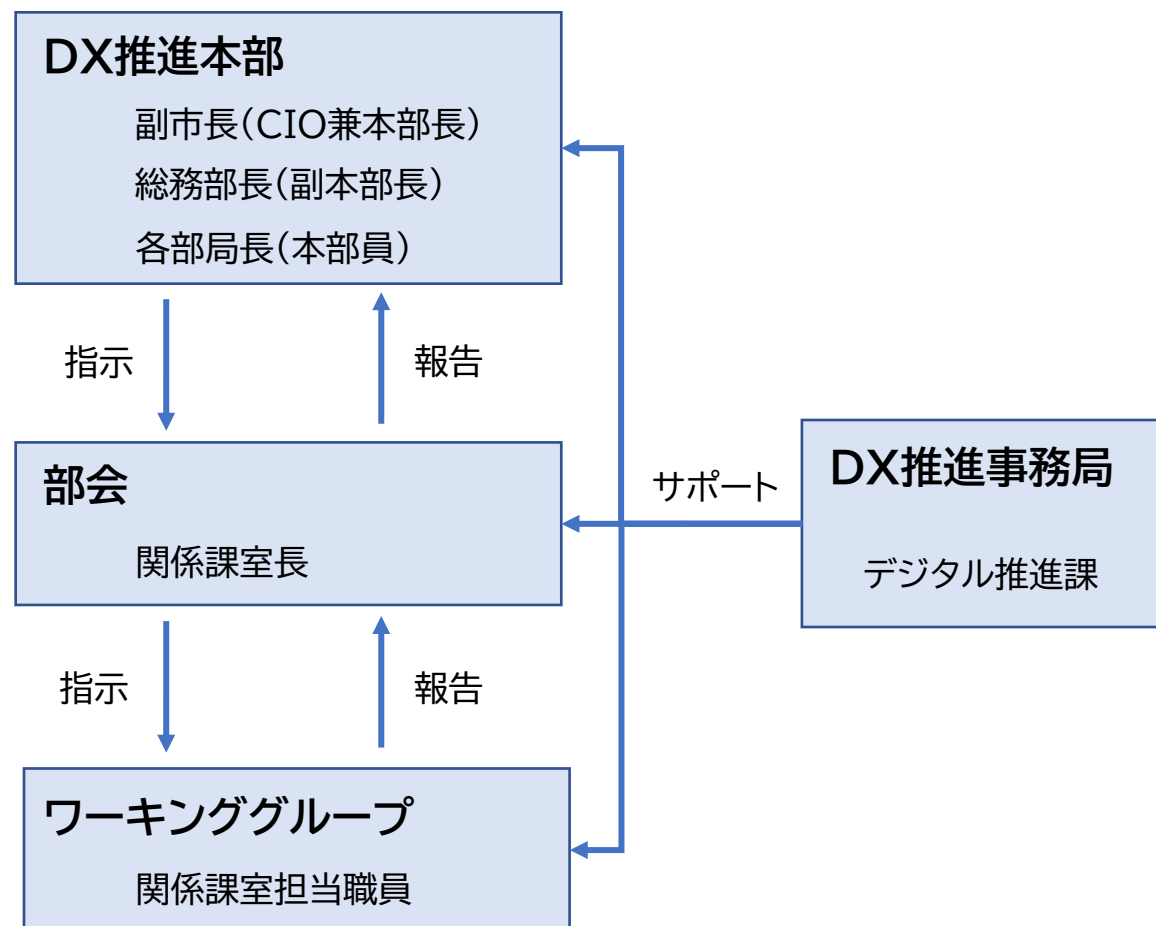
- ・必要に応じ関係課室長で構成します。
- ・個別施策の検討・見直し・設計・構築を行います。

ワーキンググループ

- ・部会にワーキンググループを設置し、関係課室担当職員で構成します。
- ・個別施策に係る具体的な調査・検討を行います。

DX推進事務局

- ・事務局をデジタル推進課に設置します。
- ・総合的な企画及び調整を行い、各部署をサポートします。



2. 推進体制の整備

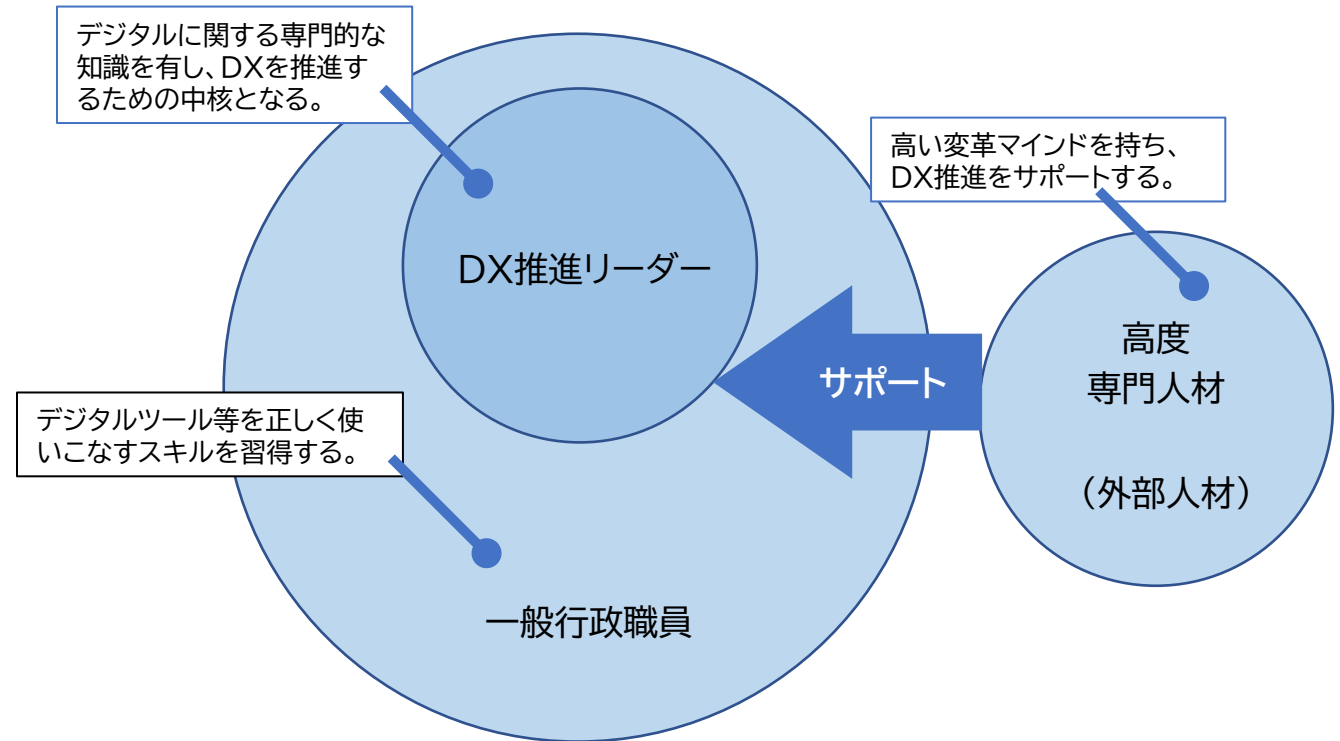
デジタル人材の育成・確保

<デジタル人材の育成>

- DX推進に求められる知識、スキル、意識等を身につけるため、体系的に人材育成を行います。
- DX推進の中核となる職員をDX推進リーダーとして選出し、重点的に育成していきます。

<外部人材の活用>

- 効果的なDXを推進するため、DX推進リーダーや一般行政職員を専門的知見からサポートする外部人材の活用を検討します。

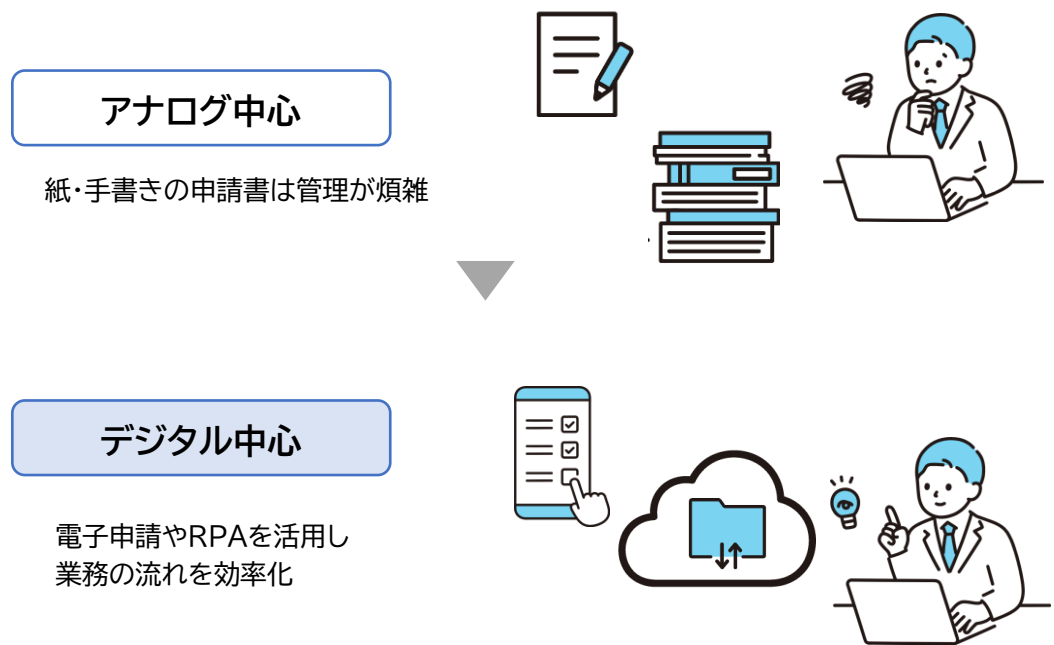


3. 前提となる考え方

BPRの取組の推進

単にデジタルツールを活用するのではなく、業務内容や業務プロセス等を抜本的に見直し、再構築するBPR※4の取組を推進します。

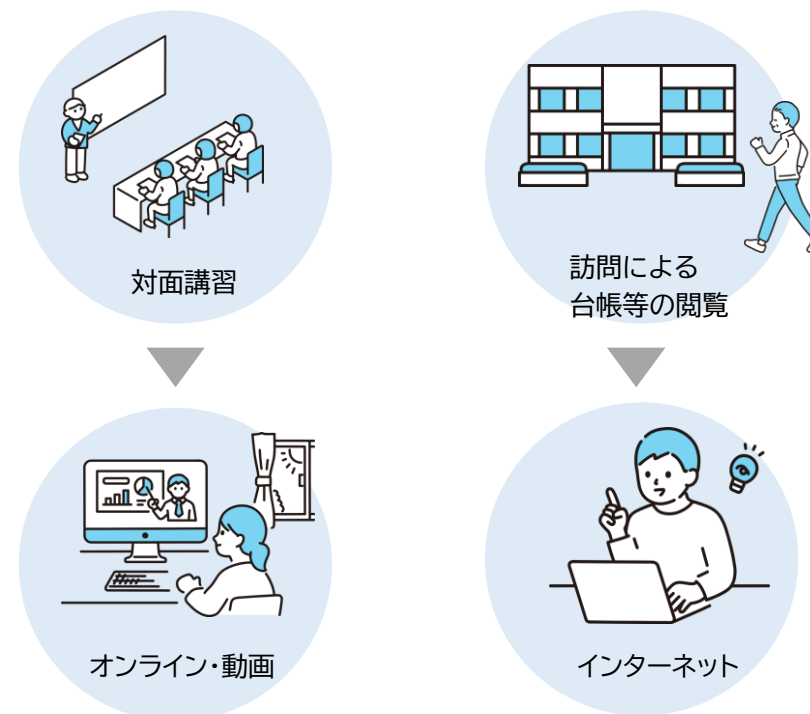
BPRのイメージ



アナログ規制の点検・見直し

人手や書面を必要とし、デジタル化を妨げる非効率な規制・ルールについてデジタル原則を踏まえた点検・見直しを進めます。

見直しイメージ



3. 前提となる考え方

情報セキュリティ対策の徹底

<情報セキュリティの確保>

総務省が示す『地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン』に基づき、必要に応じて本市の情報セキュリティポリシーを改訂し、引き続き情報セキュリティの維持・向上に努めます。

<情報セキュリティ教育の徹底>

情報漏えいやサイバー攻撃などの被害を未然に防ぐため、情報セキュリティに関する職員の教育を徹底します。

職員の教育・研修イメージ



4. 基本方針

本計画では、総務省が策定した『自治体DX推進計画』を踏まえ、新たなデジタル技術やデータ等を活用し、本市が取り組むべき3つの基本方針を定め、それぞれ取組事項を定めます。

(1) 利便性の高い市民サービスを提供する

- ① フロントヤード改革の推進
- ② マイナンバーカードの取得支援・利用の推進
- ③ キャッシュレス決済の推進

(2) 地域社会の豊かで安全な暮らしを実現する

- ① 地域デジタルインフラの整備
- ② デジタルデバイド対策
- ③ 行政データのオープン化

(3) 業務の効率化を推進する

- ① 情報システムの標準化・共通化
- ② AI・RPAの利用推進
- ③ 行政デジタルインフラの整備

5. 取組事項

(1) 利便性の高い市民サービスを提供する

(1)-① フロントヤード改革の推進

<概要>

市民と行政との接点(フロントヤード)の改革をはじめ、デジタル技術を活用しながら内部で行う関連する作業等(バックヤード)を含めた業務改革を行います。

<取組内容>

(a) オンライン申請

- オンライン申請できる手続きの拡大を図るとともに、視認性や操作性を改善します。(UI/UX※5の向上)

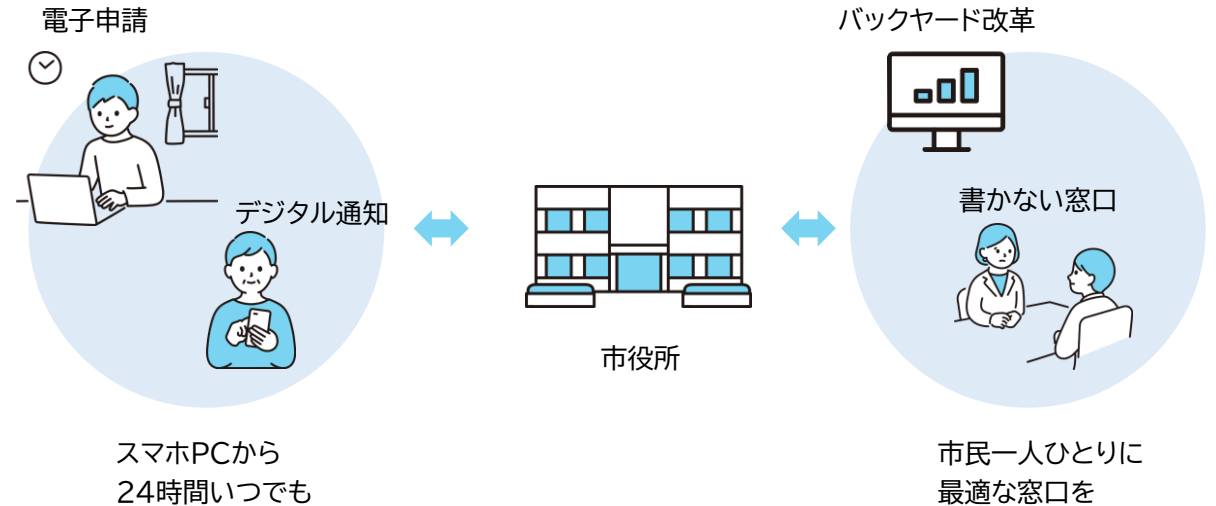
(b) 行政サービス等のデジタル化

- 通知文書等の電子化(デジタル通知)や給付金等の電子化(デジタル給付)について研究を進めていきます。
- 電子契約、電子請求等のオンライン化について検討を進めていきます。

(c) 書かないワンストップ窓口

- 対応可能となる手続き及び窓口を拡大します。

<取組イメージ>



<ロードマップ>

取組	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	令和12年度
(a)	手続きの拡大・操作性の改善				
(b)	通知・契約等の電子化の研究・検討				
(c)	対応可能な手続き及び窓口の拡大				

5. 取組事項

(1) 利便性の高い市民サービスを提供する

(1)-② マイナンバーカードの取得支援・利用の推進

<概要>

マイナンバーカードの取得を促進し、利用機会の拡大を図ります。

<取組内容>

(a) 休日申請受付、出張申請受付

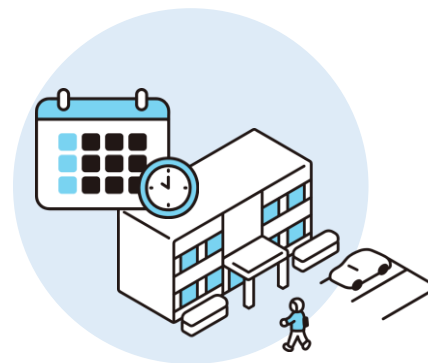
- マイナンバーカードの取得及び更新をしやすい取組を引き続き実施します。

(b) 利用機会の拡大、創出

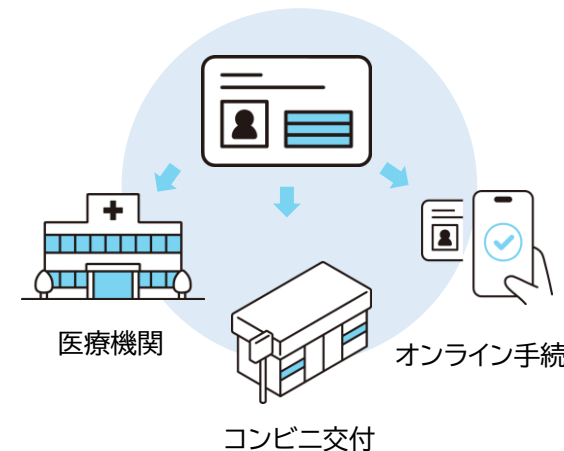
- マイナンバーカードを活用した本人情報確認による電子申請を充実させるなど、マイナンバーカードの利用機会を拡大し、利用推進を図ります。

<取組イメージ>

休日・出張申請受付



利用機会の拡大



<ロードマップ>

取組	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	令和12年度
(a)	休日申請受付、出張申請受付の継続				
(b)	マイナンバーカードの利用機会の拡大				

5. 取組事項

(1) 利便性の高い市民サービスを提供する

(1)-③ キャッシュレス決済の推進

<概要>

手数料及び税・料等の納付についてキャッシュレス化を推進し、市民の利便性の向上、自治体の収納事務の効率化を図ります。

<取組内容>

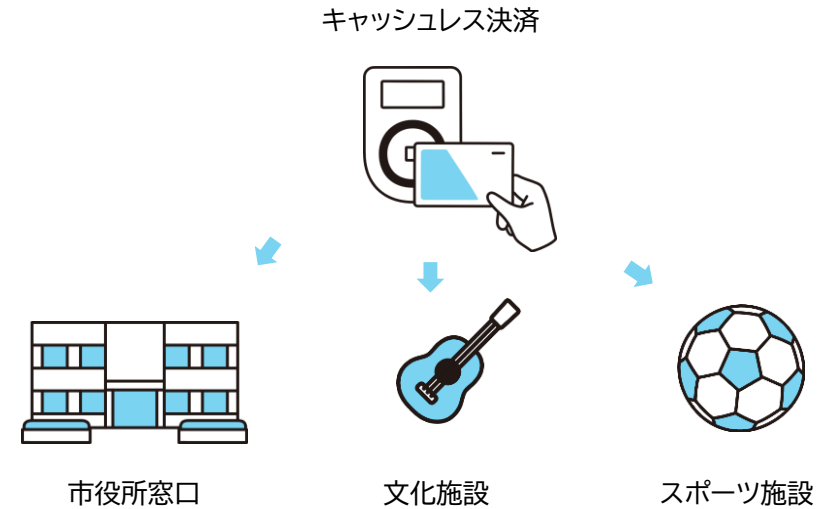
(a) 窓口や施設等におけるキャッシュレス決済の拡大

- クレジットカードやスマートフォン決済、電子マネー等で支払いが可能なキャッシュレス決済について利用可能な窓口・施設を拡大します。
- 電子申請サービスを活用した証明書等のオンライン請求(オンライン決済を含む。)について検討を進めます。

(b) 公金収納におけるeL-QR※6の活用

- 既に地方税の納付で活用されているeL-QRを税以外の公金収納においても拡大します。

<取組イメージ>



<ロードマップ>

取組	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	令和12年度
(a)	キャッシュレス決済利用可能な窓口の拡大				
(b)	準備	税以外でのeL-QRの活用			

5. 取組事項

(2) 地域社会の豊かで安全な暮らしを実現する

(2)-① 地域デジタルインフラの整備

<概要>

高速通信ネットワークの普及や公衆無線LANサービスの普及を図り、災害対応の強化やスマートシティ化を推進します。

<取組内容>

(a) 公衆無線LANサービスの拡大・整理

- 市民ニーズや利用実態、災害時の通信環境確保等を考慮し、公衆無線LANサービスの対象施設の拡大や整理を行います。

(b) 次世代通信環境の利活用

- 超高速・大容量通信を実現する5G等の次世代通信環境の利活用について引き続き研究を進めていきます。

<取組イメージ>



<ロードマップ>

取組	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	令和12年度
(a)	公衆無線LANサービスの対象施設の拡大・整理				
(b)	次世代通信環境の利活用を研究				

5. 取組事項

(2) 地域社会の豊かで安全な暮らしを実現する

(2)-② デジタルデバイド対策

<概要>

年齢や障害、性別、国籍、経済状況などに関係なく、すべての人がデジタル技術の恩恵を受けられる環境づくりに取り組みます。

<取組内容>

(a) スマートフォン講習会の開催

- デジタル活用の不安解消のため国の事業や民間サービス等を活用した無料スマートフォン講習会、公民館講座を引き続き開催し、デジタルデバイド※7の解消に努めます。

(b) 支援・相談窓口の設置

- スマートフォン等のデジタル機器に関する支援・相談窓口の設置等について研究を進めていきます。

<取組イメージ>



スマホ講習会



相談窓口

<ロードマップ>

取組	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	令和12年度
(a)	市民向け講座等を開催				
(b)	支援相談窓口の設置を研究				

5. 取組事項

(2) 地域社会の豊かで安全な暮らしを実現する

(2)-③ 行政データのオープン化

<概要>

市が保有する各種データをカタログサイト等を通じて公開し、市民や事業者が自由に利用できる環境を整備することで、オープンデータ※8の活用促進を図ります。

<取組内容>

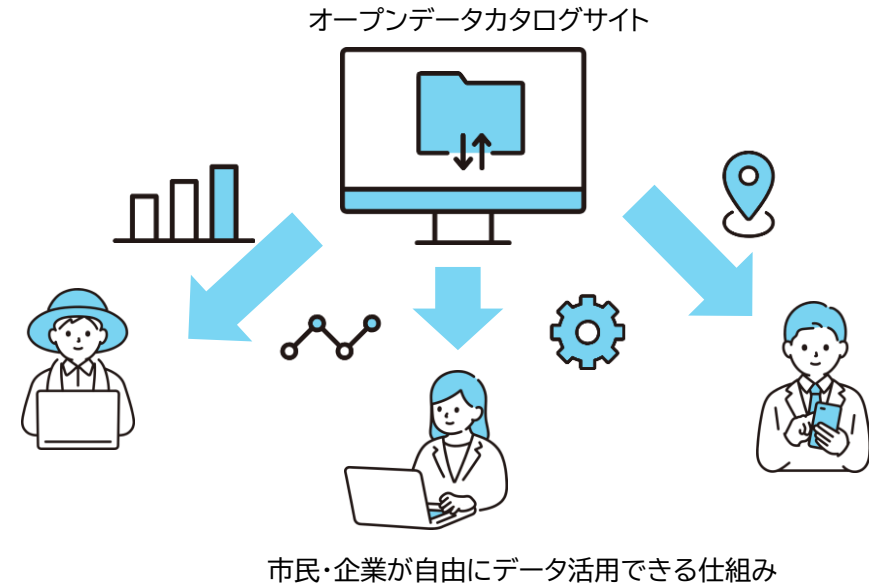
(a) オープンデータの拡充

- カタログサイトで公開するオープンデータの拡充を図ります。
- 「つながる長崎」データ連携基盤については、長崎県及び県内市町と共同で更改に向けた検討を進めていきます。

(b) 諫早市デジタルマップの拡充

- 公開する地図情報の充実、データの最新化を引き続き実施します。

<取組イメージ>



<ロードマップ>

取組	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	令和12年度
(a)	カタログサイトで公開するデータの拡充、最新化				
	検討	県及び市町との共同利用			
(b)	諫早市デジタルマップの地図情報の充実・最新化				

5. 取組事項

(3) 業務の効率化を推進する

(3)-① 情報システムの標準化・共通化

<概要>

国と連携し、基幹業務システムの標準化について今後も対応します。また、地方デジタル共通基盤による共通化について国の動向を注視し検討を進めていきます。

<取組内容>

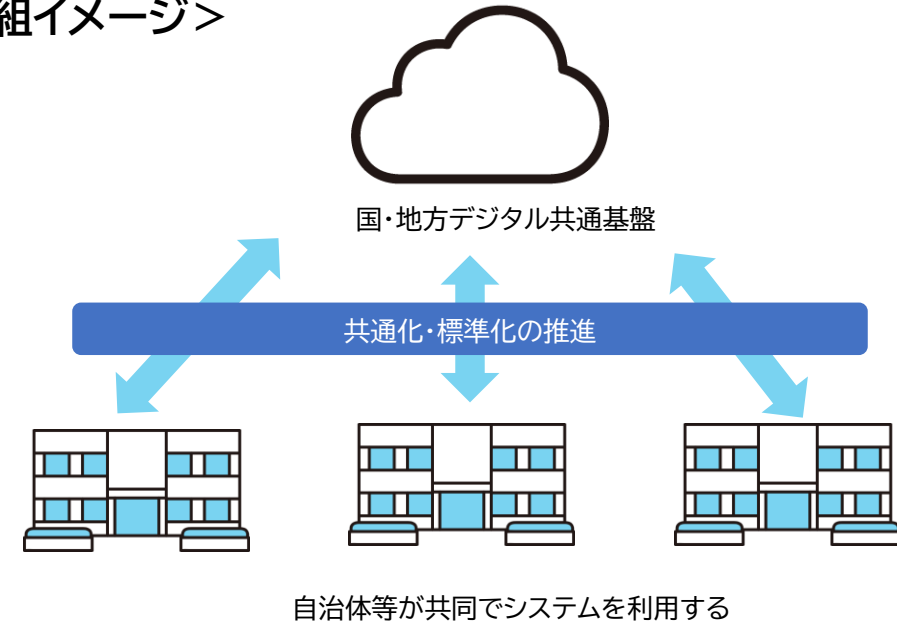
(a) 基幹業務システムの標準化

- 国が示す標準仕様に基づくシステム整備・改修を進めていきます。
- 運用コストの継続的な低減を図ります。

(b) 国・地方デジタル共通基盤による共通化等の推進

- 国が示す共通化候補の対象業務・システムについて、情報収集及び導入検討を進めていきます。

<取組イメージ>



<ロードマップ>

取組	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	令和12年度
(a)	標準仕様に基づくシステム整備・改修				
	運用コストの低減				
(b)	共通化候補の対象業務の情報収集及び導入検討				

5. 取組事項

(3) 業務の効率化を推進する

(3)-② AI・RPAの利用推進

<概要>

自治体職員の生産性向上と市民サービスの質的向上を目指し、AI技術等を積極的に導入・活用します。AIによる業務効率化、意思決定支援、市民対応の迅速化を実現し、自治体運営の効率化を図ります。

<取組内容>

(a) 職員向け生成AI等の利用推進

- 職員による生成AI利用を普及・促進します。

(b) RPA※⁹の活用

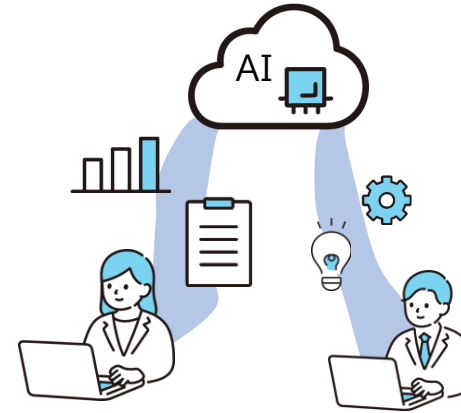
- 自動化の検討を進め、活用範囲を拡大します。
- 専門研修による職員の育成を図ります。

(c) AIツールの活用範囲拡大

- チャットボットや音声認識等の先進的なAI活用事例について研究し、高い効果が見込めるものについては、導入検討を進めていきます。

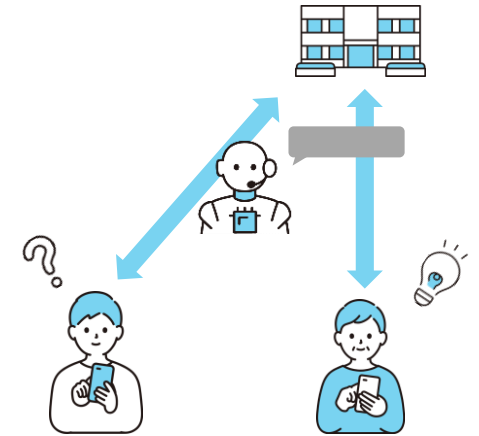
<取組イメージ>

職員向け生成AIの利用推進



業務効率化・生産性向上

AIチャットボット等の導入検討



市民サービスの向上・24時間対応

<ロードマップ>

取組	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	令和12年度
(a)	職員向け生成AIの普及・促進				
(b)	RPA活用範囲の拡大・職員の育成				
(c)	チャットボット等のAIの導入検討				

5. 取組事項

(3) 業務の効率化を推進する

(3)-③ 行政デジタルインフラの整備

<概要>

職員の柔軟な働き方や、持続可能で強固な行政基盤を構築するため、庁内のネットワークや機器・ソフトなどのデジタルインフラの整備・高度化を図ります。

<取組内容>

(a) 庁内ネットワークの高度化

- 庁内LANの無線化(Wi-Fi)を進めます。
- 国が進める新たな国・地方ネットワークの動向を注視し、更なる庁内ネットワークの高度化に向けた検討を進めていきます。

(b) デジタルコミュニケーション※10の推進

- 『諫早市コミュニケーションポリシー』に基づき、更なる職員間の情報共有の推進を図ります。
- コラボレーションツール※11(統合型クラウドサービス)の全庁導入に向けた検討を進めます。
- テレワーク※12の導入のための課題検証を進めます。

<取組イメージ>

庁内LANを無線化



どこでもデータにアクセス可能に

デジタルコミュニケーションの推進



チャットやビデオ会議によるコミュニケーション

<ロードマップ>

取組	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	令和12年度
(a)	更新	庁内LANの無線化			
		国の動向を注視・高度化を検討			
(b)	コラボレーションツール等の導入検討				
	テレワーク課題検証				

6. 用語説明

No.	用語	説明
1	ディー・エックス DX	デジタルトランスフォーメーション(Digital Transformation) ITを活用して業務やサービスを根本的に変革し、社会や組織の価値を高める取組。(p.3)
2	アイ・シー・ティー ICT	情報通信技術 (Information and Communication Technology) 情報処理と通信技術を組み合わせ、社会や組織の情報活用を支える技術全般。(p.3)
3	シー・アイ・オー CIO	最高情報責任者(Chief Information Officer) 組織のIT戦略を策定・推進し、DXなど情報システム全般の責任を持つ役職。(p.4)
4	ビー・ピー・アール BPR	業務プロセス再設計(Business Process Reengineering) 業務の流れを根本から見直し、効率化や革新を進めるための手法。(p.6)
5	ユー・アイ/ユー・エックス UI/UX	ユーザーインターフェース/ユーザー体験 (User Interface / User Experience) 利用者が操作しやすく、満足度の高い画面設計や体験の提供。 (p.9)

No.	用語	説明
6	エル・キュー・アール eL-QR	地方税の納付書に記載されたQRコードで、eLTAX(地方税ポータルシステム)が提供する「地方税お支払サイト」やスマホ決済アプリで、手軽に納付するための仕組み。(p.11)
7	デジタルデバイド	年齢、地域などにより、インターネットやデジタル機器へのアクセスや活用能力に違いが生じ、情報格差や社会参加の不平等が生じること。(p.13)
8	オープンデータ	誰でも自由に利用・再利用可能な、公共機関などが公開するデータ。(p.14)
9	アール・ピー・エー RPA	ロボティック・プロセス・オートメーション (Robotic Process Automation) 定型的な業務をソフトウェアロボットで自動化し、効率化を図る技術。(p.16)
10	デジタルコミュニケーション	ITを活用し、情報の迅速かつ効果的な交換や意思疎通を行う方法。チャットやビデオ会議等。(p.17)

6. 用語説明

No.	用語	説明
11	コラボレーションツール	複数人が共同で作業・情報共有できるITツールやソフトウェア。 (p.17)
12	テレワーク	インターネットやICTを活用し、場所を問わず柔軟に働く勤務形態。 (p.17)

No.	用語	説明

諫早市DX推進計画(Ver.2.0)

令和8年3月 策定

担当:諫早市総務部デジタル推進課

住所:〒854-8601 長崎県諫早市東小路町7番1号

電話番号:0957-22-1500