

第2次西海市DX推進計画

令和8年7月



西海市

西海市は、市制施行20年という節目を経て、新たな時代への歩みを進めています。人口減少や少子高齢化、物価高騰など、社会経済情勢が大きく変化する中、本市においても、地域コミュニティや産業の担い手不足、医療・交通の確保、厳しい財政状況など、さまざまな課題に直面しています。

こうした課題に的確に対応し、市民の皆様が安心して暮らし続けられるまちをつくるためには、これまでの取組をさらに発展させるとともに、デジタル技術を有効に活用していくことが重要です。



本市は、これまで前計画に基づきデジタル化を進めてまいりましたが、デジタル技術の進展や社会情勢の変化、国・県の動向を踏まえ、このたび「第2次西海市DX推進計画」を策定しました。

本計画に基づき、デジタル技術を活用し、市民の皆様の利便性向上や負担軽減、行政サービスの質の向上を図ります。また、デジタルに不安を感じる方にも十分配慮し、誰一人取り残されることのない、安心して暮らせる地域社会を目指します。

デジタル・トランスフォーメーション(DX)は、より便利で豊かな暮らしを実現するための手段です。西海市の豊かな自然や歴史、地域の特色、人と人とのつながりを大切にしながら、持続可能で活力ある西海市の実現に向け、職員一丸となって取り組んでまいります。

市民の皆様のご理解とご協力を賜りますよう、心よりお願い申し上げます。

令和8年7月 西海市長 瀬川光之

目次

1	背景と目的	
(1)	社会的背景	1
(2)	国・県の動向	1
(3)	目的	1
2	計画の位置づけと計画期間	
(1)	計画の位置づけ	2
(2)	計画期間	2
3	基本方針	
(1)	基本方針の構成	3
(2)	DX推進の進め方	4
4	重点取組	
(1)	市民の利便性向上	5
(2)	行政事務の効率化	8
(3)	地域社会の活性化	11
5	推進体制	
(1)	推進本部と全庁連携	14
(2)	デジタル人材の確保と育成	15
6	用語集（※注釈記号が付されている用語になります）	
	用語一覧	16

1 背景と目的

(1) 社会的背景

人口減少や少子高齢化が進む中、地域や行政を支える人材の確保や、限られた財源の中で必要な行政サービスを維持していくことが課題となっています。また、スマートフォンの普及や生成AI※などの新しいデジタル技術の進展により、私たちの暮らしや働き方は大きく変化しています。

こうした社会の変化を踏まえ、自治体においても、便利で分かりやすく時間や場所にとらわれず利用できる行政サービスのあり方を見直していく必要があります。

(2) 国・県の動向

国においては、デジタル社会の実現に向けた制度や計画の整備が進められており、「自治体DX※推進計画」に基づき、全国の自治体にDXの推進が求められています。同計画は、社会情勢の変化や自治体の取組状況等を踏まえ、随時改定されています。

長崎県においても、国のデジタル政策の動向を踏まえつつ、ICT※やデータを活用し、県民生活の向上や行政運営の効率化に取り組んでいます。

【国の計画等】

令和元年5月	デジタル手続法
令和2年12月	自治体DX推進計画（初版）
令和3年9月	デジタル社会形成基本法
令和4年6月	デジタル社会の実現に向けた重点計画
令和4年6月	デジタル田園都市国家構想基本方針
令和8年1月	自治体DX推進計画（第5.1版）

【長崎県の計画】

令和3年3月	ながさきSociety5.0推進プラン
令和8年3月	ながさきDX推進プラン

【西海市の計画】

令和4年6月	西海市DX推進計画策定
--------	-------------

(3) 目的

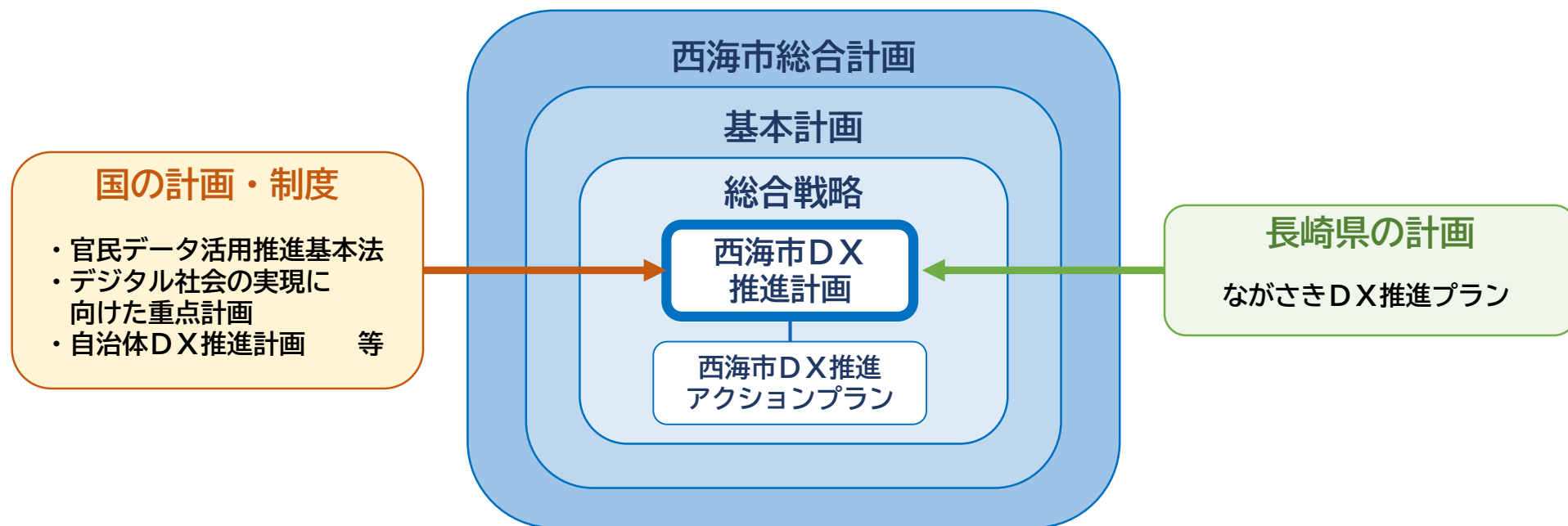
本計画は、デジタル技術を活用して、市民の利便性を高めるとともに、行政の業務を効率化し、行政サービスをより良くしていくことを目的とし、持続可能な地域社会の実現を目指します。また、2024年の地方自治法改正に伴う「情報システムの有効利用・最適化への努力義務」等の法的背景にも対応します。

2 計画の位置づけと計画期間

(1) 計画の位置づけ

本計画は、前計画（西海市DX推進計画）の成果と課題を踏まえ、本市の総合計画の実現を、デジタルの側面から推進するための計画として位置づけるものです。また、官民データ活用推進基本法第9条第3項に基づく「市町村官民データ活用推進計画」を兼ねるものとし、国や県の自治体DXに関する方針等を踏まえ、本市の実情に応じたデジタル化を計画的に進めるための指針とします。

なお、個別の取組内容、工程、指標等については、別に定める「西海市DX推進アクションプラン」において整理し、進捗管理を行います。



(2) 計画期間

国の自治体DX推進計画の考え方を踏まえ、本市の取組を計画的かつ着実に進める観点から、本計画の対象期間は令和8年度から令和12年度までの5年間とします。なお、社会情勢やデジタル技術の進展等を踏まえ、必要に応じて内容の見直しを行います。

3 基本方針

(1) 基本方針の構成

人口減少や少子高齢化の進行に対応し、持続可能な行政サービスの提供を図るためには、市民の利便性向上と業務の効率化を一体的に進める必要があります。

こうした考えのもと、国が示す自治体DXの取組の方向性や本市の実情を踏まえ、次の基本方針に沿って重点取組を推進します。

基本方針1 市民の利便性向上

- ①自治体フロントヤード改革※の推進
- ②公金収納におけるe L-Q R※の活用
- ③マイナンバーカードの取得支援・利用の推進

基本方針2 行政事務の効率化

- ①B P R※の取組の徹底
- ②自治体のA Iの利用推進
- ③テレワーク※の推進

基本方針3 地域社会の活性化

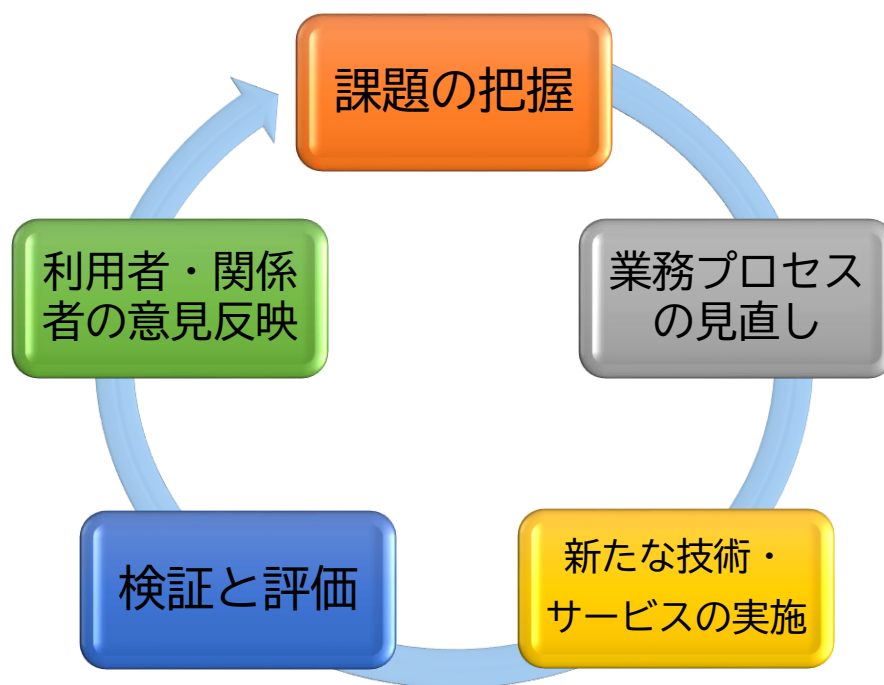
- ①デジタル実装の取組の推進・地域社会のデジタル化
- ②デジタルデバイド※対策
- ③デジタル原則を踏まえた規制の点検・見直し

3 基本方針

(2) DX推進の進め方

デジタルツールの導入やオンライン化そのものを目的とするのではなく、解決すべき課題を起点として取り組むことが重要です。そのためには、導入ありきで進めるのではなく、まずは不要な作業や非効率な運用を整理・改善するなど、業務プロセスの見直しに取り組みます。

その上で、新たな技術やサービスを導入する際は、必要に応じて実証や試行的な実施を行い、効果や課題、費用対効果、運用上のリスク等を検証したうえで本格導入につなげます。さらに、利用者や関係者の意見を踏まえながら、確認と改善を繰り返し、より良いサービスの実現を目指します。



4 重点取組

(1) 市民サービスの利便性向上

基本方針1 市民の利便性向上

詳細：アクションプラン【P.4-5】

①自治体フロントヤード改革の推進

現状と課題

市役所の手続においては、来庁だけでなく、オンライン申請やセルフ端末などを組み合わせた使いやすい仕組みが求められています。本市では、手続ごとに窓口や申請方法が異なるものがあり、住民にとって分かりにくい場合や、記入や確認に時間がかかる場合があります。引き続き、住民目線で窓口サービス全体を見直し、手続をできるだけ分かりやすく簡単にするとともに、窓口での対応と内部の事務処理をあわせて見直していく必要があります。

今後の取組

住民が必要な手続を分かりやすく、円滑に行えるよう、窓口業務の見直しを進めます。オンラインで完結する『行かない窓口』を拡充するとともに、来庁が必要な場合でも、システム等を活用した『書かない窓口』の導入を検討し、複雑な書類記入の手間を解消します。

また、手続に係る業務の流れや処理方法についても見直しを行い、住民サービスの向上と職員の事務負担の軽減を両立しながら、自治体フロントヤード改革を推進します。

- 窓口手続の案内方法の見直し
- 書かない窓口システム等の導入検討
- オンライン申請が可能な手続の拡充
- 手続に関する庁内業務フローの見直し

②公金収納におけるe L-Q Rの活用

現状と課題

税や料金などの支払いについては、住民が自分に合った方法で納付できるよう、納付手段の多様化やキャッシュレス化への対応が求められています。スマートフォンなどを使った決済手段が広がる中、時間や場所を問わず納付できる環境づくりは、住民の利便性向上につながります。

一方で、納付方法が限られている場合、住民にとっては金融機関や窓口へ出向く負担が生じます。また、市にとっても、収納状況の確認や問い合わせ対応などに一定の事務負担が発生します。

このため、公金収納のデジタル化について、費用対効果や運用面も踏まえながら、住民の利便性向上と収納事務の効率化の両面から検討していく必要があります。

今後の取組

公金収納における住民の利便性向上を図るため、e L-Q Rの活用について、対象となる公金の範囲、費用対効果、システム改修の必要性、委託事業者との調整状況などを踏まえながら検討を進めます。

あわせて、住民にとって利用しやすい納付手段のあり方を整理し、実施可能なものから段階的な対応を図るとともに、収納事務の効率化や正確性の向上につなげます。

- e L-Q R活用の対象公金の範囲の整理
- 費用対効果の検証
- システム改修要否の確認
- 委託事業者との調整
- 住民への周知方法の整理

③マイナンバーカードの取得支援・利用の推進

現状と課題

マイナンバーカードは、本人確認に利用できるほか、各種行政手続のオンライン化を支える重要な基盤となるものです。住民がより便利に行政サービスを利用できるようにするためには、カードの取得を支援するとともに、実際に活用できる場面を広げていくことが重要です。

一方で、カードをまだ取得していない住民や、申請方法・利用方法に不安を感じている住民もいます。

また、カードを取得していても利用する機会が少ない場合は、その便利さが十分に伝わりにくいことから、住民が利便性を実感できる利用環境を整えていく必要があります。

今後の取組

マイナンバーカードの取得支援と利用促進に向け、申請しやすい環境づくりや分かりやすい周知に取り組むとともに、カードを活用した行政手続のオンライン化や各種サービスの利便性向上を進めます。

あわせて、今後のカードの機能拡充を見据えた体制整備や、健康保険証・免許証等との一体化に伴う窓口対応の強化を図り、住民が安心して円滑にカードを利用できるよう、丁寧な案内や支援に努めながら、関係施策と連携し、マイナンバーカードの活用機会の拡大を図ります。

- マイナンバーカード申請支援
- 制度内容や利用方法の周知
- 行政手続のオンライン化推進
- カード活用場面の拡大
- 関係施策との連携推進

4 重点取組

(2) 行政事務の効率化

基本方針2 行政事務の効率化

詳細：アクションプラン【P.10-11】

① B P Rの取組の徹底

現状と課題

行政サービスを将来にわたって安定的に提供していくためには、これまでの仕事の進め方を見直し、より効率的で分かりやすい業務の流れにしていくことが重要です。単に紙の手続を電子化するだけでなく、仕事の手順そのものを見直し、無駄の削減や作業の簡素化を進める必要があります。

本市においても、紙を前提とした事務処理や、同じ内容を何度も確認する作業など残っていることがあります。このため、業務の流れを整理し、必要に応じて見直すことで、住民サービスの向上と事務の効率化の両立を図ることが求められています。

今後の取組

業務の進め方を見直し、手続の簡素化や事務処理の効率化を進めることで、限られた人員の中でも安定した行政サービスを提供できる体制づくりを進めます。

また、デジタル技術を活用しやすい業務の流れに整えることで、住民サービスの向上と職員の負担軽減につなげます。

- 業務フローの見直し
- 重複業務や不要業務の整理
- 手続の簡素化・効率化
- 業務の進め方の統一

②自治体のA Iの利用推進

詳細：アクションプラン【P.12-13】

現状と課題

A I 技術の進展により、文章作成の補助、情報の整理、問い合わせ対応など、自治体業務のさまざまな場面で活用できる可能性が広がっています。本市においても、既にA Iを導入しており、事務負担の軽減や業務の効率化に向けた活用を進めています。

一方で、A Iの活用にあたっては、誤った情報が出力される可能性や、個人情報・機密情報の取扱いへの配慮が必要です。また、活用効果を高めるためには、利用ルールの周知や運用の徹底を図るとともに、職員が適切に使いこなせるようにしていくことが重要です。

加えて、2025年施行の人工知能法（A I法）を踏まえ、生成A Iによる「仕事の変革」や「国・地方AI共通サービス」の活用を見据えた対応も求められます。

今後の取組

既に導入しているA Iの活用状況を踏まえながら、より効果的に活用できる業務の整理や運用方法の見直しを進めます。

また、情報の適切な取扱いに十分配慮しながら、利用ルールの周知徹底や職員の理解促進を図り、安全で効果的なA Iの利用につなげます。

あわせて、活用事例の共有を進め、業務の効率化や住民サービスの向上に資する活用の拡大を図ります。

- 活用効果の高い業務の整理
- 利用ルールの周知徹底
- 情報セキュリティ対策
- 職員向け研修・活用事例の共有

③テレワークの推進

現状と課題

多様な働き方への対応や、災害時・感染症流行時などの非常時における業務継続のため、テレワークの活用は重要な取組となっています。テレワークは、職員が柔軟に働ける環境づくりにつながるだけでなく、必要な行政機能を維持するための手段としても有効です。

一方で、自治体業務には、窓口対応など対面が必要な業務や、庁内でしか扱えない情報を含む業務もあります。このため、どの業務がテレワークに適しているかを整理するとともに、情報セキュリティの確保や運用ルールの整備を進める必要があります。

今後の取組

多様な働き方の実現と業務継続体制の確保に向け、テレワークに適した業務や運用方法を整理し、必要な環境整備を進めます。

また、情報セキュリティに配慮しながら、平常時と非常時の双方で柔軟に対応できる業務体制の構築を目指します。

- 対象業務の整理
- 運用ルールや利用環境の整備
- 情報セキュリティ対策
- 業務継続体制の確保

4 重点取組

(3) 地域社会の活性化

基本方針3 地域社会の活性化

詳細：アクションプラン【P.16-47】

① デジタル実装の取組の推進・地域社会のデジタル化

現状と課題

人口減少や少子高齢化が進む中、地域が抱えるさまざまな課題に対応していくためには、デジタル技術の活用がますます重要になっています。医療、福祉、教育、交通、防災、産業など、さまざまな分野でデジタル技術を活用することで、住民の利便性向上や地域サービスの維持・充実につながることを期待されます。

一方で、地域の課題は分野ごとに異なるだけでなく、複数の分野にまたがることも多いため、行政だけでなく、地域の関係機関や事業者などと連携しながら進めることも重要です。また、デジタル化を進める際には、住民がその効果を実感できることが求められます。

今後の取組

医療、福祉、教育、交通、防災、産業などの分野において、地域の実情や課題を踏まえながら、必要に応じて関係機関等との連携を図ります。

その上で、デジタル技術の活用による課題解決の可能性を検討し、住民の利便性向上や地域課題の解決につながる取組を進めます。

- 地域課題や住民ニーズの整理
- 地域の実情に応じたデジタル実装検討
- 関係機関や事業者との連携

②デジタルデバйд対策

詳細：アクションプラン【P.48-49】

現状と課題

デジタル化が進む中で、スマートフォン・パソコンの利用に不安を感じる人や、オンラインサービスの利用に慣れていない人もいます。デジタル機器や手続き方法が分かりにくいことが、サービス利用の負担になる場合があります。

自治体DXを進める上では、必要な行政サービスを誰もが利用できるようにすることが大切です。このため、デジタル化の恩恵を一部の人だけにとどめることなく、誰一人取り残されないよう、住民の状況に応じた支援や分かりやすい案内を進めていく必要があります。

今後の取組

住民が安心してデジタルサービスを利用できるよう、デジタル機器やオンライン手続の利用に不安を抱える人への支援を進めます。これまで実施してきた出前講座において、スマートフォン等の操作方法を案内してきた取組も活かしながら、情報提供や相談支援、必要に応じた対面での支援などを通じて、デジタル化の恩恵を広く住民が受けられる環境づくりを進めます。

- 出前講座によるスマートフォン等の操作支援
- デジタルサービスに関する周知の充実
- 必要に応じた対面支援

③デジタル原則を踏まえた規制の点検・見直し

現状と課題

デジタル技術を活用した新しいサービスや業務の見直しを進めるためには、これまでの手続や運用が、デジタル化の妨げになっていないかの確認が重要です。手続や規制の中には、書面や対面、目視での確認など、アナログな方法を前提としているものもあり、住民や職員の負担につながる場合があります。

このため、国が示すアナログ規制の点検・見直しの考え方を踏まえながら、条例、規則、要綱、内部手続等を幅広く点検し、見直しが可能なものを整理していく必要があります。

今後の取組

住民サービスの向上や業務の効率化につながるよう、アナログな方法を前提とした手続等を、制度と実務の両面から点検します。

また、本市の手続全体を見直し、デジタル化に向けた手続の整理・検討を進めます。

- 書面・対面・押印を前提とした手続の点検
- 条例・規則・要綱等の確認
- 内部手続の整理
- デジタル化に対応可能な手続の抽出

5 推進体制

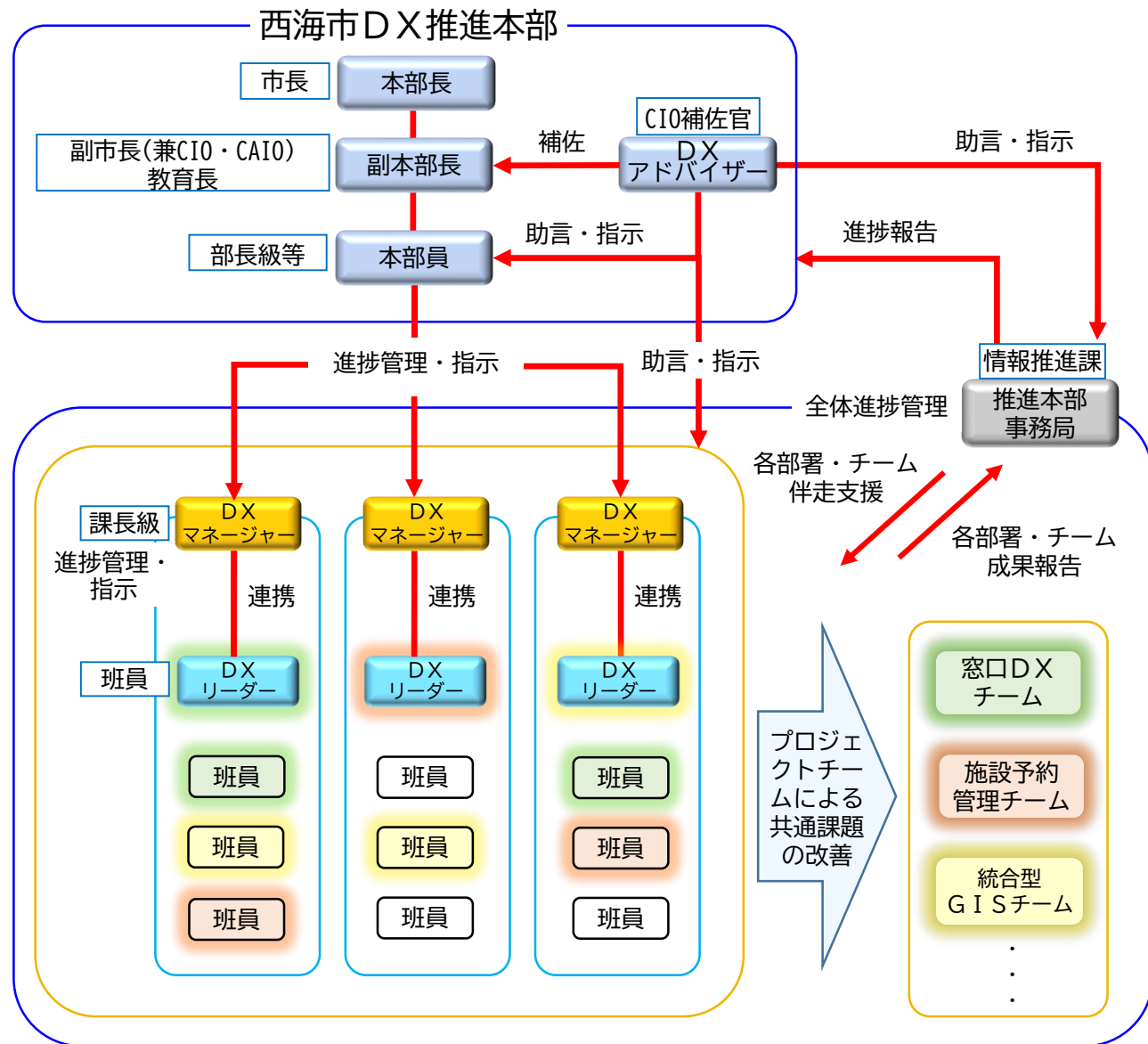
(1) 推進本部と全庁連携

市長を本部長とするDX推進本部が本計画の推進と進捗管理を担い、CIO※（最高情報統括責任者）兼CAIO※（AI統括責任者）である副市長が全庁的なデジタル化の統括に加え、AIの利活用とリスク管理を推進します。

情報推進課は全体の進捗を管理し、必要に応じてDXアドバイザー（CIO補佐官）など外部のデジタル専門人材の知見も活用しながらDXの推進を行います。

各部署では、課長級のDXマネージャーが部署内の進捗管理や指示・調整を行い、DXリーダーを中心に現場の課題把握や業務改善を推進します。

また、複数部署に共通する課題や全庁的な対応が必要な事項については、関係職員で構成するプロジェクトチームを編成し、整理・検討・実施までを一体的に進めます。



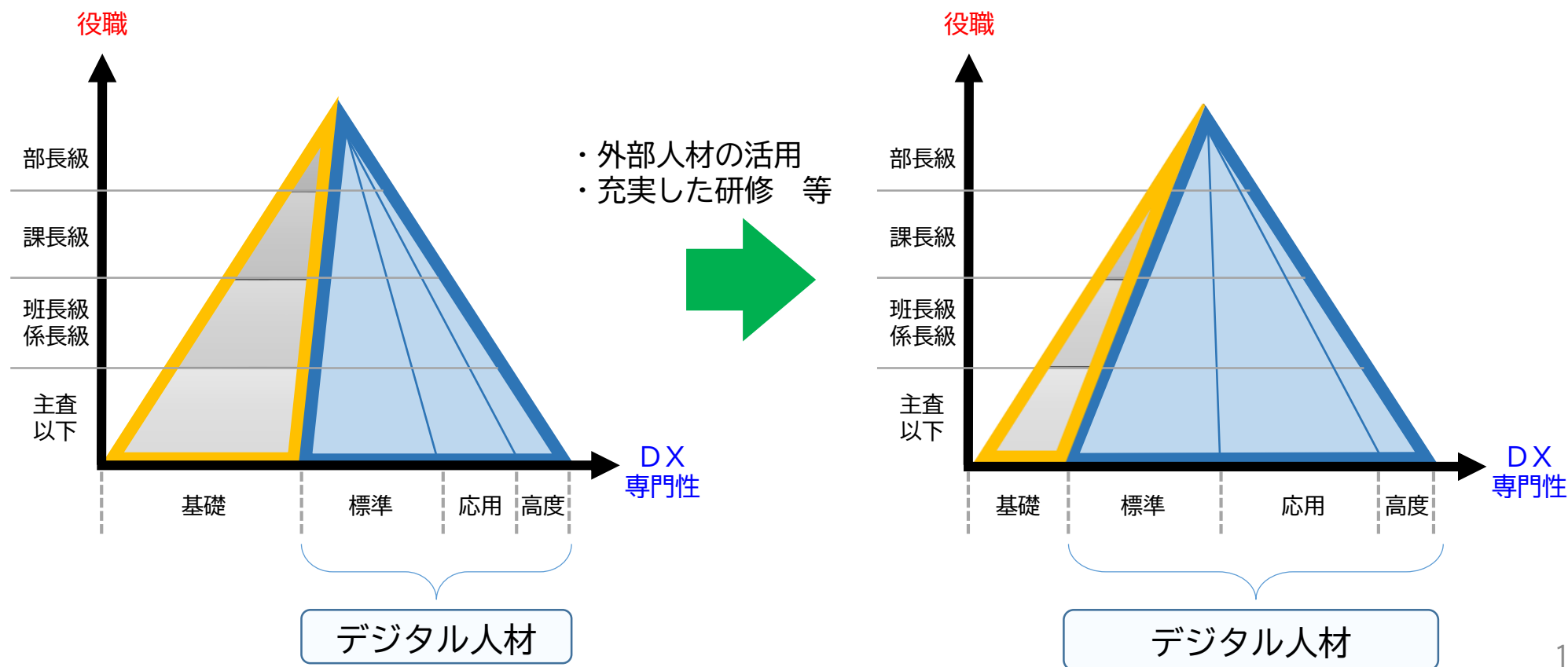
5 推進体制

(2) デジタル人材の確保と育成

情報推進課と総務課が連携し、「デジタル人材の確保・育成に係る方針」を策定した上で、計画的な人材確保と育成を推進します。この方針に基づき、必要な人材像や配置を見据えながら、外部人材の活用を含めた確保方法を検討するとともに、研修などの充実による職員の能力向上に取り組めます。

また、各部署におけるDXリーダーの専門性を高めることに加え、職員全体に対する研修計画との整合性を図りながら、デジタル対応力を市全体で底上げする仕組みを構築します。

【デジタル人材の構成イメージ】



6 用語集

用語一覧

用語	解説
D X (ディー・エックス)	Digital Transformation (デジタル・トランスフォーメーション) の略。 「デジタル技術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ていくこと」とされる。社会や組織・ビジネスシーンにおけるD Xは、デジタル技術を用いて既存業務を俯瞰的に見直し、何のためにその業務を行うかを考え、課題を解決することととらえる。
A I (イー・アイ)	Artificial Intelligence の略。いわゆる人工知能のことで、人の「知的活動(学習・推論・判断など)」をコンピュータプログラムとして実現すること。また実現した機能の活用に関する技術のこと。画像や音声認識、言語処理、データ予測などで利用されている。
生成A I (イー・アイ)	従来のA I (人工知能) が、与えられた情報に基づく推理や、作業の自動化が主目的であることに対し、生成A I は、データのパターンやデータ相互の関係性を学習し、新しいデータ(文章・画像・音声等)を生成することを目的としている。
I C T (アイシー・ティー)	Information and Communication Technology の略。情報・通信に関する技術の総称。インターネットのような通信技術を利用したサービスなどのことも指す。同様の用語としてI T (Information Technology) があるが、国際的にはI C Tが一般的で、国内においても定着しつつある。

6 用語集

用語	解説
自治体フロントヤード改革	地方公共団体における住民と行政との接点（フロントヤード）における、「書かないワンストップ窓口」など、住民サービスの利便性向上と業務の効率化を進めるための取組。
e L-Q R（エルクエール）	地方税統一QRコード。公金における手続きについて、スマートフォン決済アプリやクレジットカード等の利用による電子納付が可能。
B P R（ビープール）	Business Process Re-engineeringの略。既存の組織や運用ルールを抜本的に見直し、利用者の視点に立って、業務プロセス全体について職務、業務フロー、システム等を再設計すること。
テレワーク	tele（離れたところ）とwork（働く）を組合せた造語。在宅勤務や本社と異なる場所に設置した事務所で勤務するサテライト勤務などICTを活用し、時間や場所を有効活用できる柔軟な働き方の一例。

6 用語集

用語	解説
デジタルデバイド	パソコンやスマートフォン類、インターネットなどの情報技術を利用する能力及びアクセスする機会を持つ人と持たない人との間に情報格差が生じる問題のこと。
C I O (シーアイオー)	Chief Information Officer の略。日本語において一般的には最高情報責任者と訳される。組織内の I C T 戦略を立案・実行する際の責任者としての役割を担う。
C A I O (シーアイオー)	Chief AI Officer の略。日本語において一般的には A I 統括責任者と訳される。組織内の A I の利活用・リスク管理における責任者としての役割を担う。