

デジタル人材の類型化 及び確保・育成に関する 研究会参考資料

都城市総合政策部デジタル統括課

佐藤泰格

○宮崎県都城市 / 南九州の拠点都市



○島津発祥の地

○九州・沖縄 12番目の都市

九州・沖縄の119市のうち、人口規模で上位から12番目

○人口16万

R2国勢調査

宮崎市と鹿児島市の上に位置し、
南九州のリーディングシティを標榜
10年後の人口増を図る！

○牛・豚・鶏生産日本一のまち

肉と焼酎をコンセプトに、市のPRを
目的として、ふるさと納税を推進！

○地の利の活用

重要港湾志布志港と都城市を結ぶ
地域高規格道路の開通を見据えて、
更なる畜産振興と企業立地を促進



○ 都城デジタル化推進宣言2.0

～ 全国に先駆けて宣言（R元.8.19）～ 現在ver2.0

都城市は、自治体経営の考え方に沿って「都城フィロソフィ」を策定し、「本気で挑戦！日本一の市役所！」のスローガンのもと、さらなる人財育成による組織活性化で、市民の幸福と市の発展を図っています。

その中で、マイナンバーカードをはじめとする、将来のまちの姿を大きく変えるデジタル技術を積極的に活用することで、市民サービスの向上を図りながら、利便性が高く豊かなまちを構築していきます。

市民サービスにおけるデジタル化推進

- 市民の利便性向上を図りながら、住み良いまちを創ります

自治体経営におけるデジタル化推進

- 根拠に基づいた施策を実行するとともに、効率的な自治体経営を志向します

地域社会におけるデジタル化推進

- 産業振興や生活の質の向上を図ることで、豊かで持続可能なまちづくりを実現します

○ デジタルを加速させる3要素

1. 組織

市長：CDO(最高デジタル責任者)全国初

デジタル化を推進するとの強いメッセージ
スピード感を持った判断を実現

デジタル統括本部(部局長級)

全部局が同じベクトルを向いてデジタル化推進を図る体制！
各部局にもデジタル化推進担当者を正副配置！

総合政策部デジタル統括課

総務部門ではなく、企画部門にデジタル化推進担当課を設置！

(参考)カルテットによる政策推進

各部局を総括する総括担当（正・副2名）をデジタル化推進担当に任命

①総括担当に加え、企画全般を担う総合政策課に配置されており、各部局の政策推進を担う②政策企画担当、③デジタル統括課、そして、政策推進に加わることがないと言われる④財政課のカルテット体制を構築し、強力にデジタル化を推進している

課題の把握から事業立案まで伴走し、事業を高質化

実際の実例

- カルテット体制による定例会議
- 進捗が芳しくない部局についての、個別ヒアリングの実施
- 企業等からの実証事業等の提案の検討
- 予算査定における事業のブラッシュアップ会議
- 交付金等の申請書作成
- DX推進計画反映

外

○ デジタルを加速させる3要素

2. 人材

DXアドバイザー、政策推進アドバイザー

適材適所で外部人材を登用等！（R3～）

デジタル庁 人材派遣

前身の内閣官房も含め平成30年度から6年間継続派遣中！

総務省地域情報化アドバイザー 輩出

デジタル統括課に技術職職員を配置

土木技師を配置し、デジタルが進まない土木・農業分野をてこ入れ

○ 都城フィロソフィ(人財育成)

京セラ創業者の稲盛氏が民間企業で策定していた人財育成の基本となる**フィロソフィ**を自治体で初めて策定

都城フィロソフィ（30項目）による人財育成！

- ・あいさつが全ての基本
- ・自ら燃える
- ・一人ひとりが都城市役所
- ・市民目線を貫く
- ・自治体の常識、殻を打ち破る
- ・コンセプトを立て、戦略的に行動し、結果を出す



日本一の職員！日本一の市役所！

（都城市民から日本一と評価されること）

公務員の「**心のリカレント教育**」・「**心のリスクリング**」として機能しているのではないか

○ デジタルを加速させる3要素

3. 予算

令和5年度デジタル関連予算 **12.6億円**

※令和元年度(デジタル化推進を宣言)比:**約20倍**

令和5年度デジタル関連事業 **107事業**

(うち新規34事業)



令和3年度から5年間で**新規100事業**実施予定！

※約半分の期間(R5.12末)で110事業以上立案！

○ デジタル化の目指すもの

目的:「市民の幸福及び市の発展を図る」

都城フィロソフィ(抜粋)

- あいさつが全ての基本
- 市民目線を貫く

市民のために

デジタル化の恩恵を市民に届ける！

○ デジタル化推進の考え方

1. デジタル化は**目的ではなく手段**！

市民サービスの向上及び市の発展が目的

2. デジタル化は**市民目線**で！

難しい技術を使うのではなく、市民が使いやすい技術を使う

3. **非効率をデジタル化しない**！

無駄な部分をデジタル化することなく、業務改革とセットで考える



D X ... デジタル・トランスフォーメーション

デジタルで
変革を起こすこと

○ 特徴的な施策

イベント情報集約サイト **全国初**



市内で実施される産学官のイベントの情報をインターネット上から**AI**により集約し、イベント情報集約サイトとして公開

一時預かり等予約システム **全国初**



市内の一時預かり、病児保育をネットから予約できるシステムを構築
公立保育園のみならず、**民間保育園**等も**共通利用**

○ 特徴的な施策

デジタル活用支援



総務省実証事業として産学官で協議会を設立し、実施 → 孫世代の支援
 地域おこし協力隊も活用し、R5には計**150回**実施予定

コンビニ交付サービス

えっ!!
 まだ市役所に行ってるの?
 マイナンバーカードがあれば
 総務省の R3 証明書がコンビニで **71** から
 市役所窓口より **半額以下**
 なんと **150円!!**
 お問い合わせ 郡城市マイナンバーカードサポートセンター ☎23-2774

手数料を一律150円に引き下げ、
 利用率が急増（1割→6割超）
 証明書の総数を減らす（=最適化）にも注力中

○ 特徴的な施策

デジタルケア避難所 **全国初**



避難所に高速Wi-Fiを設置
カメラ式OCRによる身分証読取やマイナンバーカード等で**書かずに入所**
避難所混雑情報も公開

出退勤管理システム



マイナンバーカードを活用した職員の出退勤管理をベースとした庶務事務システムを導入
職員のカード取得率**100%**



○ 特徴的な施策

マイナちゃんカー 全国初



1人からでも自宅にお伺いするマイナちゃんカーを全国初運用。(デジタル化こそアナログで！)
広告塔としても活躍中

チャットツール(LGTALK)



パソコン、スマホアプリで使える
チャットツール
庁内の組織横断のコミュニケーションで活用
20MBまでファイルをセキュアに無害化処理可能

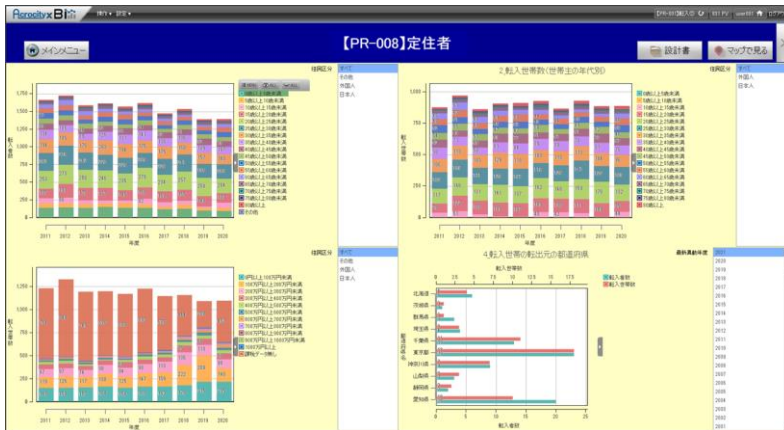
○ 特徴的な施策

学校・保護者間連絡デジタル化事業



学校毎の判断で導入していた学校・保護者間連絡ツールを統一し、原資を広告で賄う方式で導入
欠席連絡、アンケート（教育委員会一括含む）、チラシ配布等が大幅に効率化

データに基づく政策立案(EBPM推進事業)



基幹システムのデータを分析し、グラフ化できるBIツールを導入
相関分析が可能となるほか、オープンデータ生成にも活用
GhatGPTとの連携も模索中

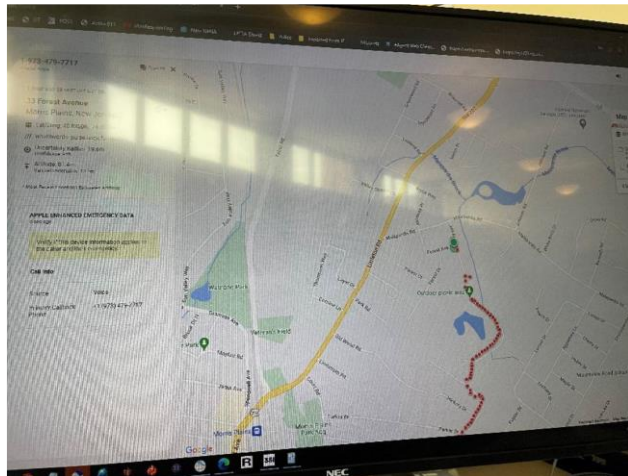
○ 特徴的な施策

マイナンバーカードを活用した救急業務の円滑化実証事業



傷病者のマイナンバーカードを活用し、搬送先医療機関の選定に資するかかりつけ医等の情報を入手し、救急業務の迅速化を図る消防庁実証事業へ参画

消防局緊急通報デジタル化実証事業



アメリカのベンチャー企業と連携し、緊急通報時の位置情報について、市内各地で実証、既存の位置情報に比べて大きな精度向上を得る
現在、実装に向けて協議中

○ 特徴的な施策

OTETSUDUKI(イベント等予約システム)



INTERNET対応
LGWAN
にも対応

LGWAN対応なので自席で予約確認
等が可能
カレンダー形式からの予約も可能
課毎にアカウントを分割可能
三セクや委託事業者にもアカウント
を配布

遠隔臨場システム(立会等の電子化)



公共工事における立会や確認など
に現場向けビデオ通話システムを
導入
書き込みやキャプチャが取れる点
に優位性
移動時間削減による業務効率化

○ 特徴的な施策

メディアリテラシー向上事業



二セ・誤情報対策として全年代を対象として講座を開催
 企業版ふるさと納税によりオウンドメディア【Think都城】を立ち上げ
スロージャーナリズムによる記事配信を実施（**全国初**）

デジタル面接



遠隔地受験者、社会人受験者への配慮から、電子録画形式の面接を導入
 令和4年度からは**AIも活用**
 総務省自治体DX推進計画手順書参考事例集掲載

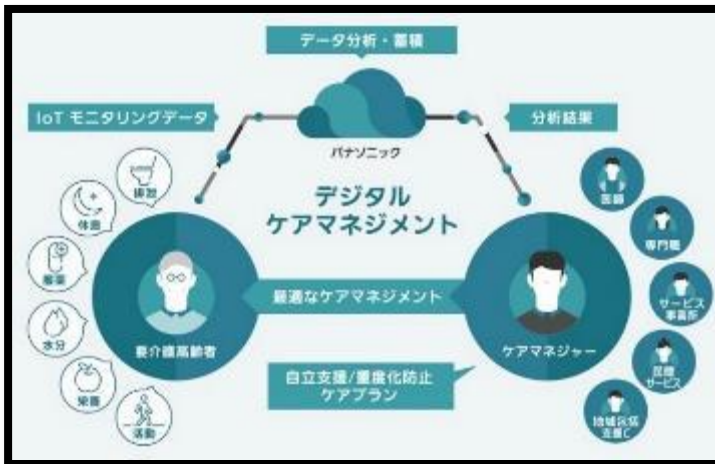
○ 特徴的な施策

ふるさと納税ワンストップ特例申請アプリ **全国初**



ふるさと納税のワンストップ特例申請をオンライン化
事務効率化（ペーパーレス）にも期待
昨年8月リリースでダウンロード数は**180万オーバー**！

デジタルケアマネジメント **全国初**



在宅高齢者宅で**IoTモニタリング**を実施、得られたデータを都城市ケアマネ協会との連携により分析し、ケアマネジメントの高質化を図る
内閣府戦略的イノベーション創造プログラム等での活用も決定

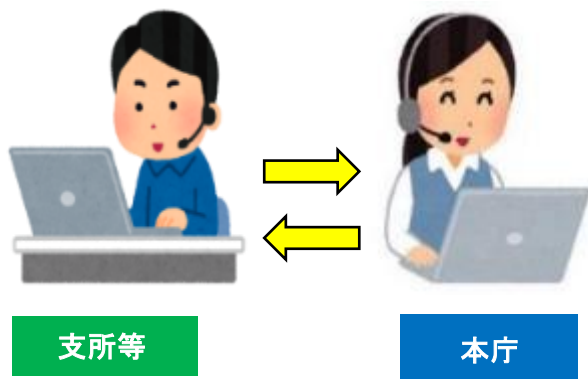
○ 令和5年度実施施策

スマートキー活用公共施設等予約システム **一部全国初**



鍵の貸し借りが公共施設外で行われているケースも多い一方、貸し手不足も顕在化していることから、予約時に暗証番号を払い出し、**スマートキーで解錠**

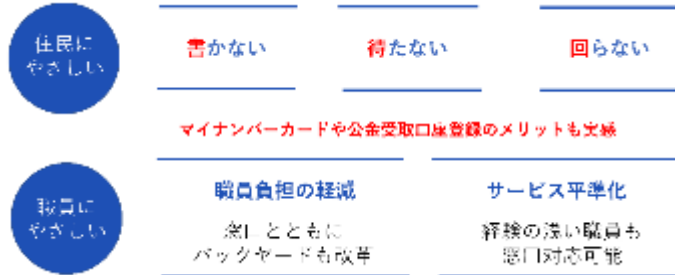
リモート窓口



本庁と出先機関をオンラインで繋ぎ、本庁のみでしか受け付けられなかった手続きを支所等でも可能にオンライン申請等も支援
約90手続を網羅

○ 令和5年度実施施策

書かない窓口



デジタル庁が構想する**窓口DXSaaS**を活用し、書かない窓口を構築
マイナンバーカードも活用し効率化
業務改善も併せて実施

都城テックベース



地元システム企業との共催で、高校生を対象とした、プログラミング等の講座を無償開催
単なる技術習得の場にするのではなく、街の将来像をデジタルでどう変えていくのかを考える場に

○ 令和5年度実施施策

AIによる適正スポーツ提案



R9の宮崎国スポ・障スポに向けた
気運醸成及びスポーツ人口の拡大を
図る

**センサーやAIで子どもの運動能力
を測定し、どのスポーツに向いているかを提案**

マイナンバーカードで認知症予防 **全国初**



認知症リスクを確認できるアプリと、
マイナンバーカードを用いてマイナ
ポータルより取得した健康診断情報
などを分析

認知症予防のコンテンツを提供

○ 令和5年度実施施策

LGWAN対応ChatGPT活用事業 **全国初**



LGWAN対応のChatGPTを民間企業と共創し、開発
利用ルールを定めた上で、全庁的に展開中
市のマニュアルを読み込ませた自治体専用AIも開発し、活用中

宇宙産業啓発推進事業



学生向け**衛星データ活用ワークショップ**の実施
学生向けモデルロケット体験教室の実施
事業者向け宇宙産業活用セミナーの実施
宇宙関連グッズの展示

○ 令和5年度実施施策

郵便局活用各種証明書交付機設置事業 **全国初**



コンビニ空白地帯の郵便局に簡易型のキオスク端末を設置し、コンビニ交付サービスのメリットを中山間地域に届ける

カード交付事務の郵便局委託も全国初で実施予定

出産・子育て応援給付金電子クーポン化事業

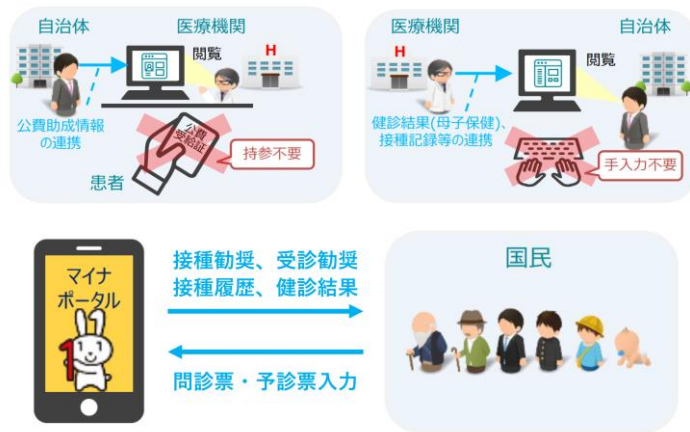


国からのクーポン要請に対応し、子育てに特化した活用ができるようにシステムを構築

ミートツーリズムでも活用

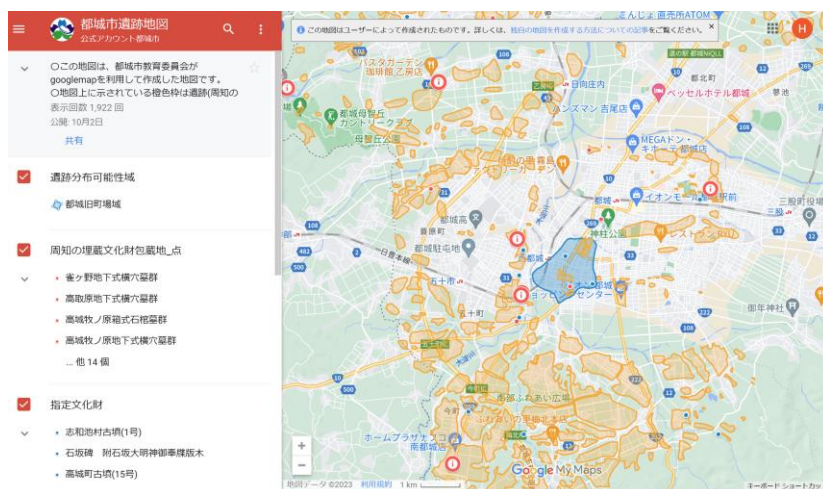
○ 令和5年度実施施策

医療費助成等にかかる情報連携の実証事業 **全国初**



医療費助成、予防接種、母子保健に関する手続きの際に活用できる、マイナを利用した情報連携についての課題等を検証する実証事業に参画
こども家庭庁の母子保健情報デジタル化実証事業にも同じく参画

デジタル遺跡地図作成事業



遺跡情報を搭載した「Google Map」を公開。新たに発見された遺跡の情報などもリアルタイムで更新

さらに、マイナポータルを利用したオンライン申請も整備、より手軽に照会が可能となった

○庁内のデジタル人材に求めているスキル・知識・経験

大きな自治体はないため、専門性に偏りすぎないように、4つの層に分けて考えている

①情報管理部門のデジタル人材

基本情報技術者、クラウド等に係る知識・経験

②企画部門のデジタル人材

ITパスポート等の基礎に加え、現場経験・調整能力が必須

③各部局のデジタルを推進するデジタル人材

DXのソリューションを一定程度網羅して把握、課題発掘能力・調整能力を持つ人材

④その他の職員

課題から問題解決を図り、チャレンジができる人材



○一般職・管理職等の層に対して、デジタル化・DXに関してどの程度のスキル・知識・経験を求めているか

デジタルが全ての分野の基礎となっていることは理解しているが、まずはデジタルの技術的な部分ではなく、気持ち・考え方の部分でデジタルに前向きになることを期待している。

スキル・知識・経験を掲げすぎると、人が付いてこなくなる。黎明期においては、前向きな気持ちを持ってさえいれば、デジタル統括課がサポートをしていってくれるという環境を作っていきたい。現に、デジタル統括課は全てのデジタル関連事業をウォッチしている。

デジタル推進人材を作りたいというよりも、政策推進人材を育成したいとの気持ちが強い。自ら変革を志向できる人材。

○原課と調整し、デジタル統括課に配属される職員に必要な資質

- ①現場(特に窓口部門)を知っていること
- ②理論的に考えられること
- ③常に現状に疑問を持って仕事に当たることができること
- ④調整能力があること
- ⑤チャレンジ精神があること

○庁内の職員研修制度・体制の特徴(Eラーニング・人事課及びその他の原課との連携等)

新規採用職員研修、政策形成能力開発研修(10年目職員)、管理職研修(部課長級)はデジタル関連研修を年1回開催し、対象全職員が受講。

セキュリティとソリューションに特化した全職員向け動画研修も毎年全職員が受講。

J-LISの動画研修等の公共性が高い研修は、時間内受講を認めている。

その他、ナッジ、サービスデザイン、ソーシャルマーケティング、NFT、広報物のデザイン研修等の個別テーマをデジタル統括課主体で年数回実施。(地域情報化アドバイザー及び市町村振興協会)

○DXに関する研修機関や研修交流等の機会の利活用

自治大学校・全国市町村国際文化研修所・市町村アカデミーの活用。

定住自立圏管内の共同研修で、年2回～3回デジタルをテーマとして取り上げており、時宜に合ったテーマとしている。

現在は生成AIを活用した自治体間のコミュニティがあり、横須賀市が開催する生成AI合宿が開催されたり、書かない窓口DXを軸にした九州地区のイベントが開催され学びの場が提供されたり、デジタル庁が提供している共創PFこそまさに自治体間のネットワークによる学びの場と考えている

○財務課・企画課と推進体制を構築できたプロセス・詳細

市長は元財務省であり、財務省が締めすぎている部分もあったのではないかとの思いから、財政課を総合政策部（企画）に設置し、査定はしっかりと行った上で、通す事業に関しては高質化の議論を担当部局と行っている。財政課は優秀な職員が配属され、かつ担当部局以外でも最も事業の内容を把握しているため、他の部局の施策との連携等も含めて、市の施策としての一体性も確保している。デジタル統括課が査定で各部局からの提案を落とす場合が多い。逆にアナログ事業に手を突っ込み、デジタルで効率化を図ることも実現できていることから、信頼も得ているものと思料。

他の自治体を見ると施策の一貫性がないケースやデジタル担当課が自分の自治体のデジタル施策を知らないケースがあり、もったいない投資も散見される。

○首長とデジタル統括課の職員がどのようなコミュニケーション手段を用いて、スピード感のある施策実施に繋がっているか

市長ペーパー

A4表面 1 枚で簡潔に表現

- 1、これまでの経緯
- 2、問題点・課題等
- 3、今後の方針（案）

協議の必要があれば、秘書担当が協議日程を調整、協議時間は15分間のみで部長等ではなく、担当者が説明出張中等でも市長は確認するため、仕事が止まらないデジタル関係はデジタル統括課が事前確認

令和5年8月4日

<報告>

地域振興部市民課→総括G→部長→総括副市長→市長

マイナポイント申込最終日の休日開庁について

1. これまでの経緯

- ・令和4年6月30日から始まったマイナポイント第2弾の申請支援業務が、令和5年9月末をもって終了となる。
- ・カード交付は、第1、3土曜日、第2、4日曜日に休日対応している。

2 問題点・課題等

- ・国のアナウンスに合わせマイナポイント申込期限を「9月末」までと広報しているが、実際の9月末である9月30日（土）は休日開庁日ではない土曜日であるため、現状では本庁舎の支援窓口が開設されない。
- ・上記は、表現上、市民に誤解を与えてきた可能性がある。
- ・なお、カードをマイナポイント付与の条件となる2月末までに申請しながら、カード交付まで至っていない方が800名程度残っている。

3 今後の方針（案）

- ・上記対象者が最終日である9月30日（土）にマイナンバーカード交付のために来庁した場合も対応できるよう、9月30日（土）を臨時開庁日としたい。
- ・この対応は本庁マイナンバーカードサポートセンターのみではなく、通常は土曜開庁をしていない各総合支所も同様としたい。
- ・広報については、対象者へ交付勧奨通知を発送する際に、その通知内に臨時開庁する旨を記載することで対応するものとする。

※デジタル統括課ならびに各総合支所地域生活課と協議済み。

（以上）

○首長とデジタル統括課の職員がどのようなコミュニケーション手段を用いて、スピード感のある施策実施に繋げているか

1 臨時の報告事項

報告事項
<p>●マイナンバーカードに係る取材対応について</p> <p>日本テレビ「ZIP!」から、2月20日（月）にマイナンバーカード関連特集を組みたいとのことで、2月19日（日）の夜間に、1時間程度オンラインにて取材したい旨連絡がありました。</p> <p>本市の取組に加え国の動向も含めてマイナンバー制度関連の詳細な話も聞きたいとのことでしたので、デジタル統括課にて対応します。</p>

1 先週の報告事項

報告事項	部長のコメント
<p>●ガス見守り実証に係る取材について</p> <p>本年度より山之口産業建設課と㈱ファミリーガスとで花木第三団地をフィールドに実証を開始しているガス見守りサービスについて、「プロパンブタンニュース」というLPガス業界の専門全国新聞社から取材の依頼が当該事業者にあったとの連絡がありました。</p> <p>記事掲載時期は未定とのことです。</p>	
<p>●ChatGPTに関する横須賀市との連携について</p> <p>全国初のChatGPT自治体利用に取り組んだ横須賀市から、ChatGPT活用の先進自治体で連携し、note（ブログのようなサービス）を活用した情報発信を行いたいとの打診がありました。</p> <p>前向きに連携していく旨で回答しております。</p>	
<p>●全国クラウド実践大賞について</p> <p>総務省等の後援で実施される、クラウドサービスの活用事例を表彰する上記について、本市で導入しているイベント等予約サービス（OTETSUZUKI）で応募しました。</p> <p>基本、企業向けのコンテストのようであり、過去自治体の予選突破はありません。</p>	
<p>●びったりサービスにおけるキャッシュレス化対応の決済サービス追加について</p> <p>4月18日から、本市が全国で初めて2手続で対応を開始していましたが、デジタル庁の調整不足もあり、PayPayのみのスタートとなっていました。</p> <p>その後、デジタル庁がd払い及びauPayを追加し、7月25日（火）10時より、本市でも利用可能となります。（全国初）</p> <p>今回は、単なる決済サービスの追加拡大ですので、プレスリリースは予定していなかったのですが、デジタル庁より周知に係る協力依頼があったことから、PR TIMES等で情報発信したいと考えております。</p> <p>なお、クレジットカード対応は時期未定の状況が続いています。</p>	

週報・臨時週報

各課等のトピックで、急ぎで市長の耳に入れるものは臨時週報として随時報告

急ぎではない案件は、定期週報で毎週月曜日に報告し、幹部会で議論される

議題によっては、市長からの指示が出される

○庁外のデジタル人材との交流(専門人材との交流・指導のほか、DXの専門家まではいかなくともDXの必要性を感じる地域の事業者との交流等)

外部人材については、DXアドバイザー・政策推進アドバイザー等をお願いしているが、デジタル全般とはせず、依頼分野を絞ってお願いしている

総務省地域情報化アドバイザー等の外部人材との交流機会は非常に貴重であるが、限られた機会となっている

一方で、外部デジタル人材に「欲」が強く、自治体に対しての圧が強いケース(トップセールス等)があり、積極的な交流に二の足を踏むケースもある



○庁外のデジタル人材との交流(専門人材との交流・指導のほか、DXの専門家まではいかなくともDXの必要性を感じる地域の事業者との交流等)

地域事業者との交流については、スマートシティ推進協議会等の枠組みを活用し、議論を進めている

自治体として庁内のみでのデジタル化推進ではなく、地域全体のDXを進めたいとの視点もあるため、金融機関等との交流も実施している

なお、自治体DX関連のソリューションを開発している、シフトプラス株式会社が令和5年12月1日に、大阪市から都城市へ本店移転登記連携が加速することを期待している



幸せ上々、みやこのじょう

日本一の肉と焼酎、とっておきの自然と伝統