

長崎市 Digital Transformation

DX

推進計画





第1章 計画の概要

第2章 国・長崎県の動向

第3章 本市のこれまでの取組と市民意識

第4章 デジタル化の進展による社会変容

第5章 コンセプト

第6章 2030年のめざす姿

第7章 基本方針・基本施策

第1章 計画の概要

(1) 計画の背景・目的

①背景

急速な少子高齢化による人口減少時代を迎え、令和25（2043）年には日本の65歳以上の高齢者人口（老年人口）がピークになるとされています。

地域が抱える課題も複雑化、多様化する一方、労働人口が減少する中でも、先端技術の活用により生産性を向上することで、サービスを継続して提供できるよう、企業や行政においてデジタル化の推進が求められました。

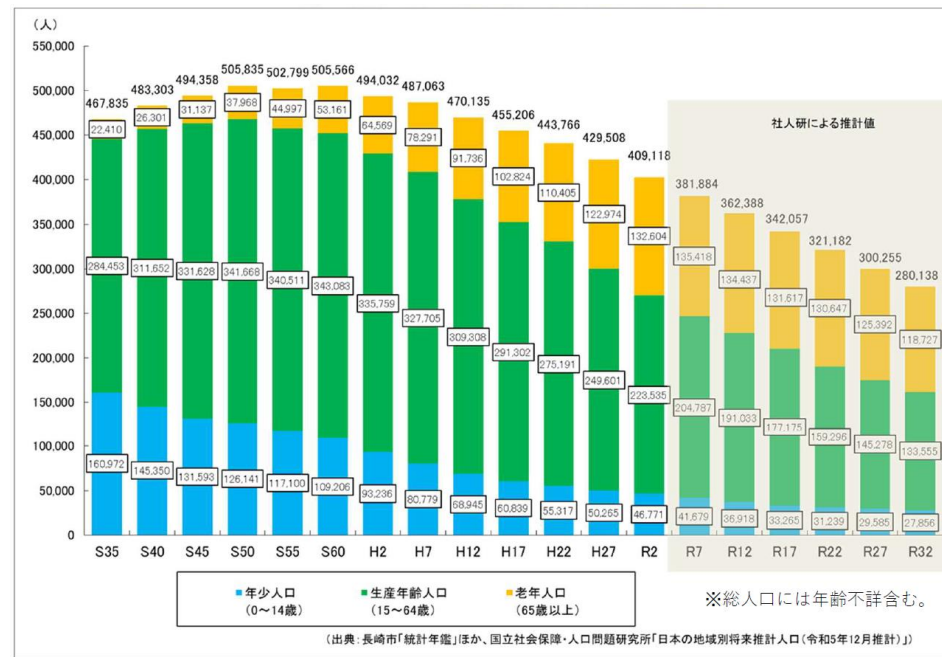
さらに、新型コロナウイルス感染症の拡大を契機として、ライフスタイルや働き方など、社会の前提が大きく変容し、行政や様々な分野でデジタル化への対応の遅れが課題として浮き彫りとなったことから、最新のデジタル技術を活用し、仕事の進め方や組織のあり方までも変革するような、デジタル・トランスフォーメーション（DX）への取組みがより一層求められるようになり、その動きは社会の中で一般的なものになっています。

また、現在世界共通の課題として、地球温暖化に対し温室効果ガスの排出量と吸収量を均衡させるカーボンニュートラルの実現や、誰一人取り残さない、持続可能な社会を目指すSDGs※1の実現が求められています。産業構造まで変革するようなデジタル・トランスフォーメーション（DX）は、これらの課題への対応に貢献するものとして期待されています。

本市では、高齢者人口が令和7(2025)にピークを迎える見込みであるなど、全国より早いペースで高齢化が進んでいるほか、若い世代の転出超過や少子化も進展しており、労働力の絶対量の不足は、本市の産業全体に影響を及ぼすものです。地場企業や長崎市は、最新のデジタル技術を活用し、仕事のやり方や組織のあり方までも変革するような、デジタル・トランスフォーメーション（DX）を強力に進めていかなければなりません。

②目的

労働力が不足する人口減少時代へ備えるとともに、急速に進むデジタル社会へ対応し、市民の暮らしやすさや訪れる人の過ごしやすさに貢献するため、様々なデータやIoT※2、ロボット、AI※3等といった先端技術を本市の産業や生活に取り入れ、地域経済の発展と地域課題の解決を実現する「都市のデジタル化」と、先端技術を活用し業務等を効率化することで持続可能な形で行政サービスを提供していく「行政のデジタル化」を戦略的かつ計画的に推進することで長崎市全体が変革することを目的とします。



※1 SDGs(エスディージーズ)…持続可能な開発目標。Sustainable Development Goalsの略称。平成27(2015)年9月25日に国連サミットで採択された、令和12(2030)年までに持続可能でよりよい世界をめざす国際目標。17のゴール・169のターゲットから構成され、地球上の「誰一人取り残さない (leave no one behind)」ことを誓っている。

※2 IoT…Internet of thingsの略。人を介さず、自動車、家電などあらゆるモノがインターネットにつながり、情報のやり取りをすること。

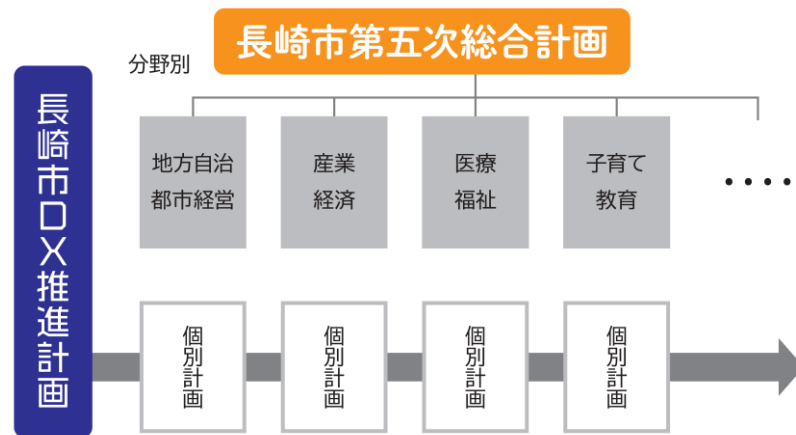
※3 AI…人工知能。Artificial Intelligenceの略。

(2) 計画のあらまし

①計画の位置づけ

長崎市第五次総合計画の下位計画として、総合計画で掲げる目指すべき都市像「個性輝く世界都市」「希望あふれる人間都市」の実現をデジタル化の側面から支援するための計画とし、各分野の個別計画を横断的につなぎ合わせる「横串」としての役割を持ちます。

なお、官民データ活用推進基本法（平成28年法律第103号）第9条第3項における官民データ活用の推進に関する施策を含むため、本計画を「市町村官民データ活用計画」にも位置づけます。



②計画の期間

上位計画である長崎市第五次総合計画の計画期間と合わせ、令和4(2022)年度から令和12(2030)年度までの9年間を計画期間とします。

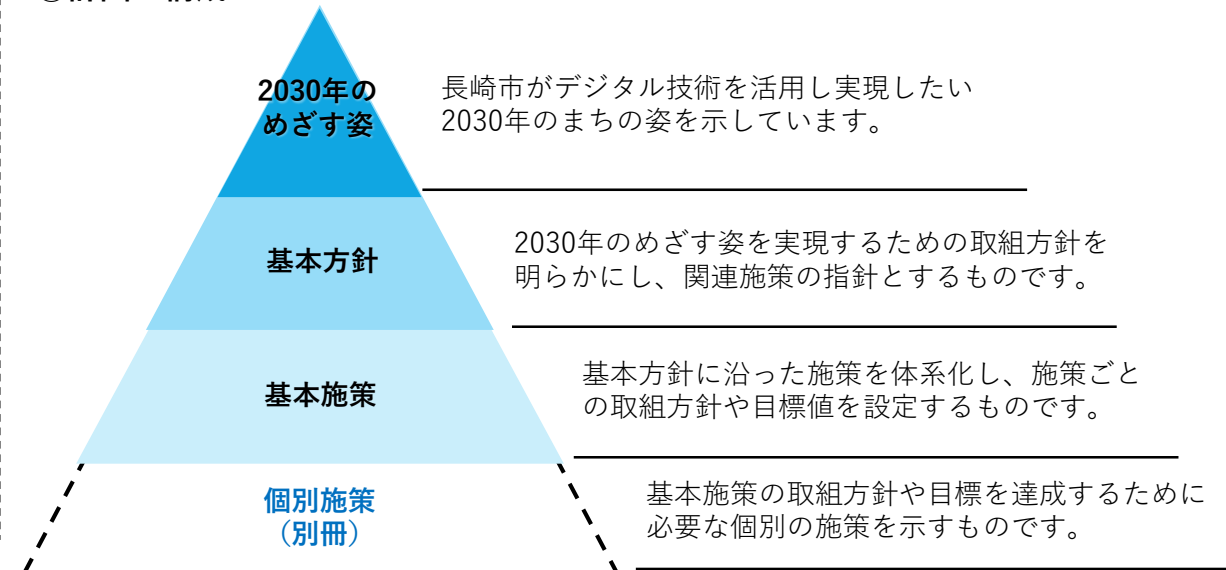
なお、基本施策については、一定期間で成果を出すとともに、社会変化やデジタル技術の進化へ適切に対応できるよう、3年間の3期に分けて実施していきます。

また、基本施策に基づく個別施策(別冊)や各種事業については、毎年度進捗状況を把握・評価し、必要に応じて個別施策(別冊)の見直しや新たな事業の立案につなげていきます。

2022 ⇒ 2030



③計画の構成



④推進体制

D Xに関する施策の総合的な推進及び調整、D Xの推進に関する計画の策定を担う「長崎市デジタル・トランスフォーメーション（D X）推進本部」（本部長：市長、副本部長：副市長、本部員：部局長等）のもと、情報政策推進部がD X推進に係る企画及び調整を行い、各部局が所管する取組みや、部局を超えた横断的な取組みを推進していく。

コラム

D X（デジタル・トランスフォーメーション）とは

「IT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」という概念であり、「デジタル技術による変革」を意味しています。データやデジタル技術を活用することがD Xではなく、活用したうえで、社会そのものがより良い方向へ変革する必要があります。

社会変革につながるD Xは一朝一夕で実現するものではなく、本計画においては、次の2つのデジタル化に取組んでいった結果として、D Xに至ると考えています。

| 段階 | 内容 | 事例 |
|---------------------------------|-------------------------------|--|
| デジタルイゼーション (Digitization) | 部分的なデジタル化 | <ul style="list-style-type: none"> 紙の書類を電子化する 対面からオンライン相談へ |
| デジタルイゼーション (Digitalization) | プロセスを含む 全体的なデジタル化 | <ul style="list-style-type: none"> 文書事務全般の電子化 (起案-決裁-保管-廃棄の電子化) 行政手続きのオンライン化 (申請-受付-審査-結果通知の電子化) |
| D X (Digital Transformation) | 上記2つのデジタル化へ取り組んだ結果、社会変革が起きること | |

※ DXの「X」はトランスフォーメーション（Transformation）の略ですが、「T」ではなく「X」と書くのは、「Trans」が「交差する」という意味があるため、交差を意味する1文字「X」が使われています。

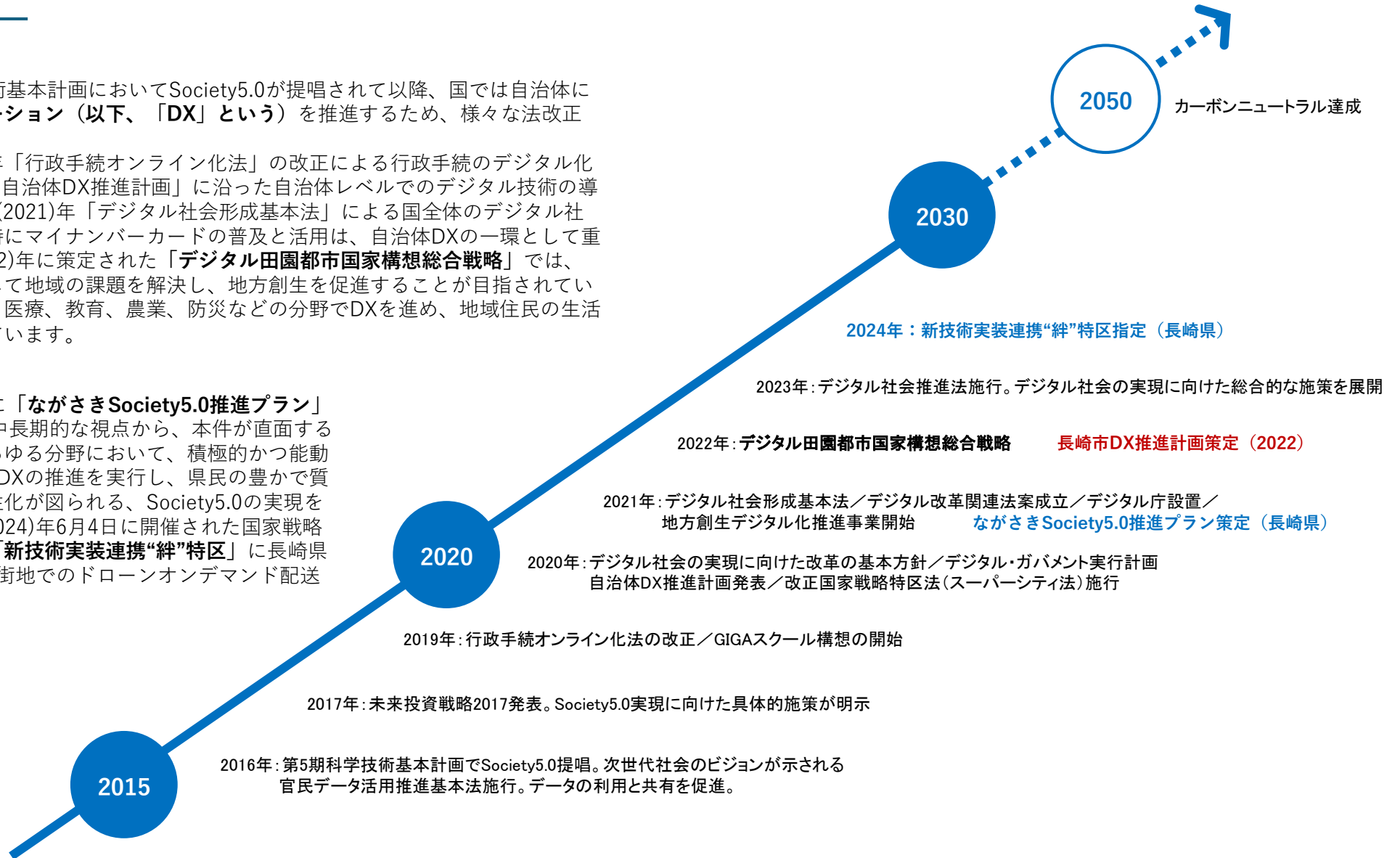
第2章 国・長崎県の動向

(1) 国や県の動向

平成28(2016)年に第五次科学技術基本計画においてSociety5.0が提唱されて以降、国では自治体におけるデジタルトランスフォーメーション（以下、「DX」という）を推進するため、様々な法改正や計画・戦略を策定しています。

主な動向として、令和元(2019)年「行政手続オンライン化法」の改正による行政手続のデジタル化の義務化、令和2(2020)年総務省「自治体DX推進計画」に沿った自治体レベルでのデジタル技術の導入促進とシステムの標準化、令和3(2021)年「デジタル社会形成基本法」による国全体のデジタル社会への移行促進などがあります。特にマイナンバーカードの普及と活用は、自治体DXの一環として重要な柱となっています。令和4(2022)年に策定された「デジタル田園都市国家構想総合戦略」では、地方自治体がデジタル技術を活用して地域の課題を解決し、地方創生を促進することが目指されています。この構想のもと、自治体は、医療、教育、農業、防災などの分野でDXを進め、地域住民の生活の質を向上させることが求められています。

長崎県では、令和3(2021)年3月に「ながさきSociety5.0推進プラン」を策定し、2040年問題をはじめ、中長期的な視点から、本件が直面する地域課題をしっかりと認識し、あらゆる分野において、積極的かつ能動的にICTの利活用による課題解決、DXの推進を実行し、県民の豊かで質の高い生活及び産業振興、地域活性化が図られる、Society5.0の実現を目指すこととしています。令和6(2024)年6月4日に開催された国家戦略特別区域諮問会議では、**全国初の「新技術実装連携“絆”特区」**に長崎県が指定され、レベル4飛行による市街地でのドローンオンデマンド配送の社会実証を進めています。



(1) 本市を取り巻く情報化の動向

①光回線の普及

インターネットは、これまでも生活を支えるものでしたが、新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い、テレワークや在宅学習など、非対面・非接触での新しい生活様式に不可欠な高速・大容量の通信が可能な光回線の整備が急務となりました。

このことを受け、国は、Society5.0を支えるインフラとして進めていた光回線の整備を前倒しすることとし、この国の補助事業を活用する電気通信事業者を長崎市も財政支援することで光回線の整備を進め、令和4(2022)年度には市内全域で光回線による超高速インターネットが利用できるようになりました。

②大学におけるデジタル人材の育成

あらゆる業界・業種において、データに基づく意思決定や、製品・サービスのAI化などに注目が集まるなか、市内の大学において優秀な人材を育成する取り組みが行われています。

| | |
|----------|---|
| 長崎大学 | 「ICT技術を駆使してアイデアをカタチにする情報科学（IS）」と「データから新たなアイデアを生み出すデータ化学（DS）」をかけあわせた教育研究を学ぶ情報データ科学部を令和2(2020)年に開設。自治体や地元企業と連動し、在学中から実践的な課題に取り組む「実社会課題解決プロジェクト」において、問題解決力やコミュニケーション能力を育成。令和6(2024)年度より、大学院総合生産科学研究科を開設している。 |
| 長崎県立大学 | 情報システム学部を開設し、計算機科学の基礎とIoT・AI・コンテンツデザイン・情報セキュリティ・認証や暗号などの知識と技術を習得し、地域からグローバルにわたる社会課題を解決する実践力を発揮し豊かなデジタル社会を支える人材を育成する。サイバー攻撃対策や情報漏えい防止などに関して、大学とIT企業の共同研究を促進することで人材育成の強化、地場企業の技術力向上をめざす「情報セキュリティ産学共同研究センター」を令和5(2023)年に開設。 |
| 長崎総合科学大学 | 令和2(2020)年度、AIの応用による新技術分野の創成と新しい産業分野の創出を目的にAI応用研究センターを発足した他、令和3(2021)年には科学技術などの研究や人材を本県の経済、社会活動に還元し、地方創生を進める拠点となる「オープンイノベーションセンター（NOICながさき）」を開設し、「スマート漁業」、次世代移動サービス「Maas（マース）」を活用した交通弱者対策、大手旅行会社と連携した地域課題探求型の教育旅行プログラム開発などに取り組む。令和9(2027)年には、デジタルや人工知能（AI）、脱炭素といった成長分野の人材育成を目的に、先端グリーン・デジタル理工学部（仮称）を開設予定。 |

③IT関連企業誘致の推進

長崎市にIT関連を中心とした様々な企業の研究開発拠点の集積が進んでおり、地場企業にとって協業による新たなビジネスチャンスが生まれ、誘致企業と地場企業、大学等の中で連携した例もみられています。これらの企業は長崎で都市部と同様の先端的な業務に取り組んでおり、世界へ向けた長崎発のイノベーションにチャレンジしています。

(2) 本市のこれまでの取り組み

本市では、本計画を策定後、6つの基本方針のもと都市のデジタル化と行政のデジタル化の推進に取り組んできました。それぞれの基本方針においてこの3年間で展開してきた取組みの成果及び課題は次のとおりです。

| 基本方針 | 基本施策 | 主な成果 | 課題 |
|---------------|---------------------|--|--|
| 情報格差のない暮らしの実現 | デジタル活用を支援する | 公共施設などの身近な場所でデジタル技術に触れる環境が整備され、スマホサロンや自治会向けの研修などにおいて、デジタル技術を利用できない人をサポートする仕組みが構築されています。 | 地域におけるデジタル活用については、場所や年齢層により理解度や意欲等に違いがあるため、地域の方の意見に耳を傾け、時間をかけて支援を継続していく必要があります。 |
| | 人と人をつなぐ仕組みをつくる | 自治会への地域交流アプリの導入や、遠隔ロボットの活用による障害者の社会参加と就労支援及びホームページやSNSを活用した地域の交流づくりにより、少しずつコミュニティ内のつながりを強める仕組みが動き始めています。 | 人と人をつなぐ仕組みづくりについては、デジタルに関する知識が十分ではない人が取り残されないよう、各ツールの活用方法を工夫するほか、認知度向上のための効果的な情報発信が必要です。 |
| 暮らしを支える基盤の最適化 | 産業のスマート化を推進 | 各事業者等への支援や関係機関との連携などにより、複数の産業分野においてデジタル技術導入による生産性等の向上が実証され、デジタル技術の導入が進んでいます。 | DX推進を担う人材や気運の不足等により、デジタル技術の導入が限定的になっているため、取組みの継続や強化が必要です。 |
| | デジタル技術で健やかな暮らしをサポート | 離島における遠隔診療の試行や子育てサービスを円滑に利用できる子育て応援アプリのリリースなど様々なサービスが新たに提供されています。 | 子育てや健康に関するデジタルサービスの提供を開始しましたが、導入から間もないこともあり、認知度不足や効果が不明瞭な部分もあるため、積極的に利用促進を図るとともに、効果検証や必要に応じた見直しを検討する必要があります。 |
| 活躍の機会の創出 | データ利活用の促進 | 長崎県が主体となってデータ連携基盤を構築しており、民間によるデータ連携基盤の活用検討が始まっています。また、オープンデータの公開件数を徐々に増やしており、写真のデジタル化も着実に進めています。 | データ連携基盤や行政が保有する種々のデータが活用され、産業振興や市民利便性向上につながっていくことが求められています。 |
| | チャレンジの場をつくる | 若者が最新のテクノロジーに触れ、チャレンジできる場が提供されており、IT企業の誘致、若者によるスタートアップも増加しています。 | 多様な若者や企業が参画するスタートアップやオープンイノベーションによる新たな事業・サービスの創造に向けた適切な支援が必要です。 |

| 基本方針 | 基本施策 | 主な成果 | 課題 |
|-------------------|------------------------------|--|---|
| 変化に対応できる 人材の育成 | GIGAスクール構想の推進 | 児童・生徒に一人一台整備されたパソコンやAI型教材の活用、クラウド型Webフィルタリングの導入など、子どもたちの学習環境の整備が進んでいます。 | 職員間や学校間におけるICT活用の格差を是正するとともに、デジタル技術を活用して教職員の業務効率化を推進する必要があります。 |
| | デジタル社会を担う若者の育成 | 子どもたちが最新のテクノロジーに触れる場を提供しており、プログラミングコンテストにチャレンジする子どもたちも増加しています。 | 高校生までを対象とした人材育成については、一定の取組みがなされているが、大学生以上の実践的な学びの場の創出については具体的な検討に至らなかった。 |
| まちの魅力向上 | XRコンテンツの創造 | 平和学習や観光などの分野において、XRコンテンツを作成・活用しています。 | 取組みを継続していくことにより、XRコンテンツの活用を場を広げていくことが望まれています。 |
| | 交流人口・関係人口の創出 | デジタル技術を活用した情報発信や受入環境整備が進んでいます。また、住む人と訪れる人との交流を広げるために、ワーケーションの推進や交流施設の通信環境整備などを推進しています。 | インバウンド等の多様なニーズへの対応や、訪れる人が快適に過ごせるための環境整備を進める必要があります。 |
| スマート市役所 への変革 | スマートフォンの中に市役所をつくる | 電子申請システムの導入やマイナンバーカードの交付率の向上等により、オンラインで完結できる手続きが増加しています。また、公式LINEへのチャットボット機能の追加やLINEによる子育て相談により、市民の手続に要する手間や時間が削減されています。 | 国が推奨する「自治体が優先的にオンライン化を進める手続」の一部がオンライン化できておらず、引き続きオンライン化できる手続の拡充に取り組む必要があります。 |
| | 業務の見直しと働き方を変革する | 新市庁舎開庁を契機として、ペーパーレス化やテレワークの推進が図られるとともに、総合窓口支援システムの導入やAI等の新技術導入などによる業務の効率化・市民サービスの向上が図られています。 | 急速なデジタル社会の進展に伴い、庁内におけるデジタル人材の不足が生じており、DXを推進するための体制や行政課題を官民共創により解決する仕組みの構築が必要です。 |
| | 情報セキュリティの確保及びパーソナルデータの適正な取扱い | 情報セキュリティに関する取組みの強化と周知徹底を図っており、適切な情報セキュリティ対策を講じています。 | 職員への教育によるセキュリティに対する意識向上を図ることにより、情報資産を適切に保護することに加え、行政が保有するデータの政策立案への活用等につなげていく必要があります。 |

(3) 市民意識 (アンケート調査結果の概要)

市民

調査概要
 【調査時期】
 2024年6月～7月
 【調査パネル】
 調査票、WEBアンケート
 【サンプル数】
 1,008人 (配布3,000人)
 回収率33.6%

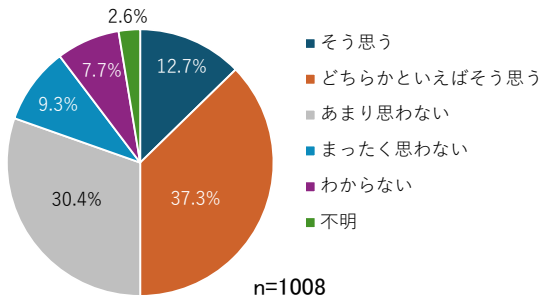
■ **デジタル化による生活の変化**
 市民の過半数がデジタル化の進展により生活が便利、豊かになったと回答しています。

■ **デジタル化による影響**
 ポジティブな影響を期待する声がある一方、デジタル化によるリスクを懸念する声もあります。

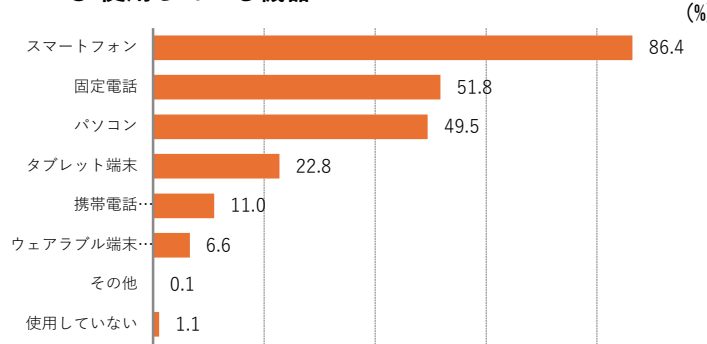
■ **機器やインターネットの利用**
 すべての年代でスマートフォンが使用されており、7割弱の市民が毎日インターネットを利用しています。

■ **マイナンバーと行政手続き**
 約9割の市民がマイナンバーカードを保有しており、行政への申請や届出がパソコン・スマートフォンで済ませることができたら6割の市民が「利用する」と答えています。

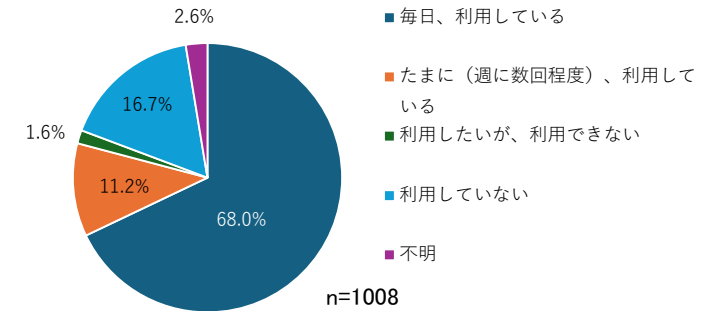
◎ デジタル化が進展し、生活が便利に、豊かになった



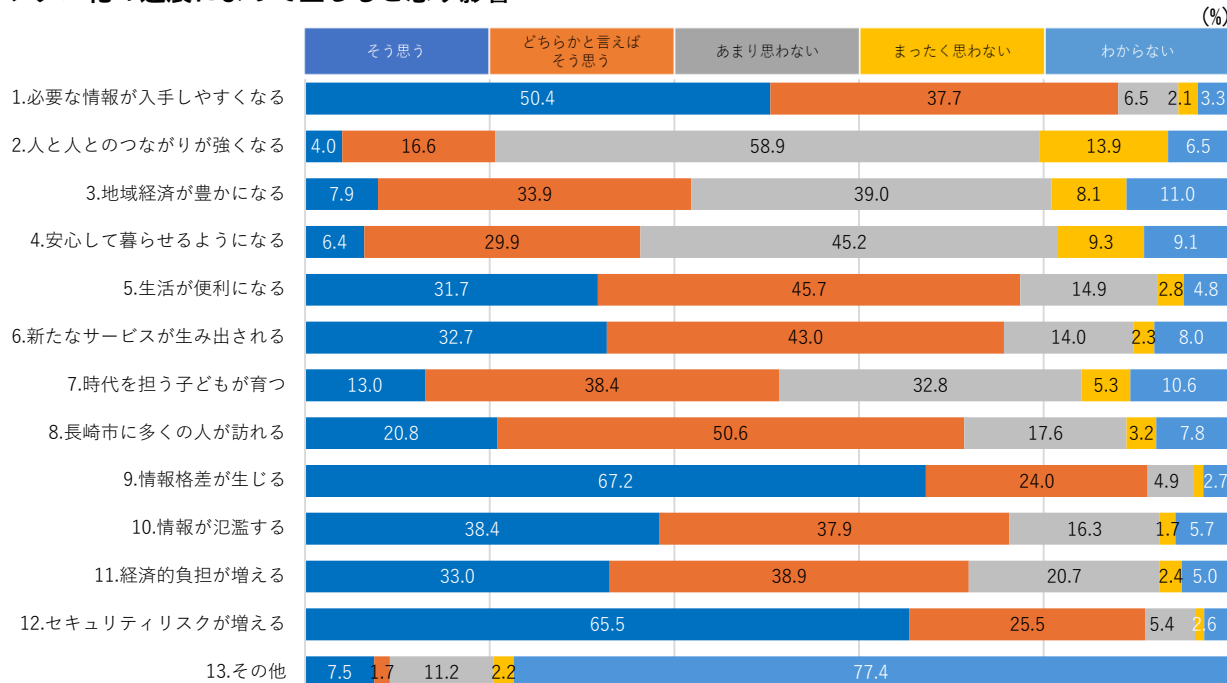
◎ 使用している機器



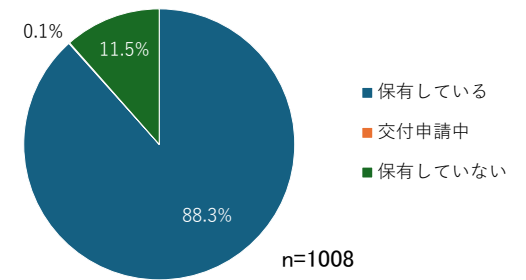
◎ インターネットの利用状況



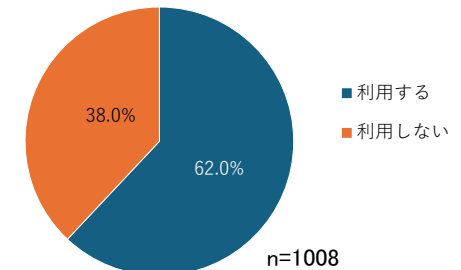
◎ デジタル化の進展によって生じると思う影響



◎ マイナンバーカードの保有状況



◎ パソコン・スマートフォンで行政手続きができれば利用したいか



事業者

調査概要
 【調査時期】
 2024年6月～7月
 【調査パネル】
 調査票、WEBアンケート
 【サンプル数】
 502社（配布1,500社）
 回収率33.5%

■ 事業者が抱える経営課題

およそ4割の市内事業者において「人材の確保」が経営上の課題となっています。

■ デジタル化への取組み状況

デジタル技術の活用によって「業務の効率化」「コストの削減」に取り組む事業者が多くなっています。

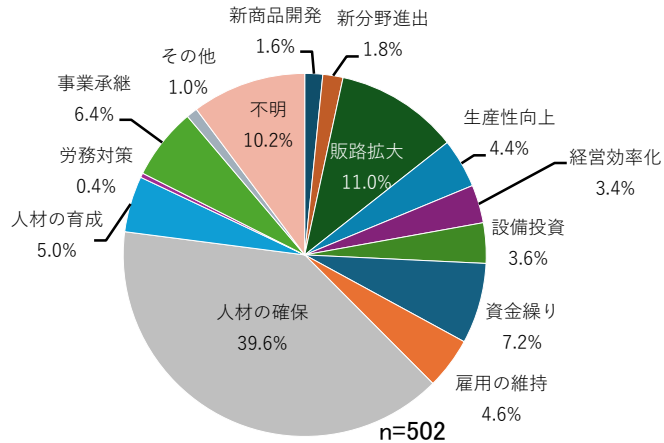
■ DX・デジタル化の課題

DX・デジタル化を進める上で「DXやデジタル化に関わる人材が足りない」が最も課題となっています。

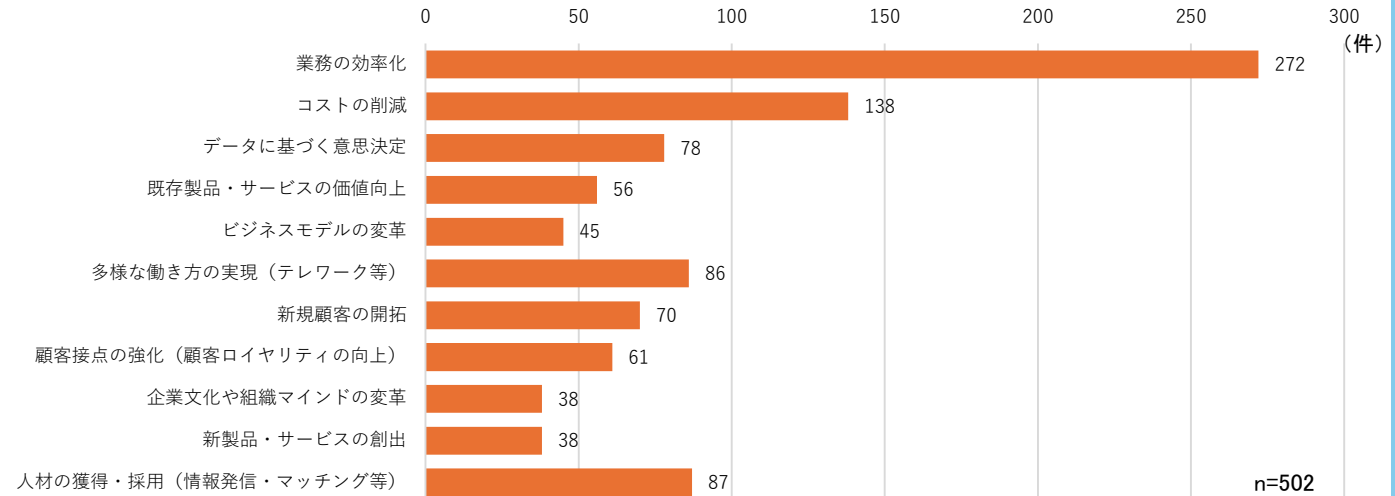
■ デジタル社会への対応状況

「あまり思わない」が29.3%と最も高く、次いで「どちらでもない」が29.1%、「どちらかといえばそう思う」が28.3%と続いています。

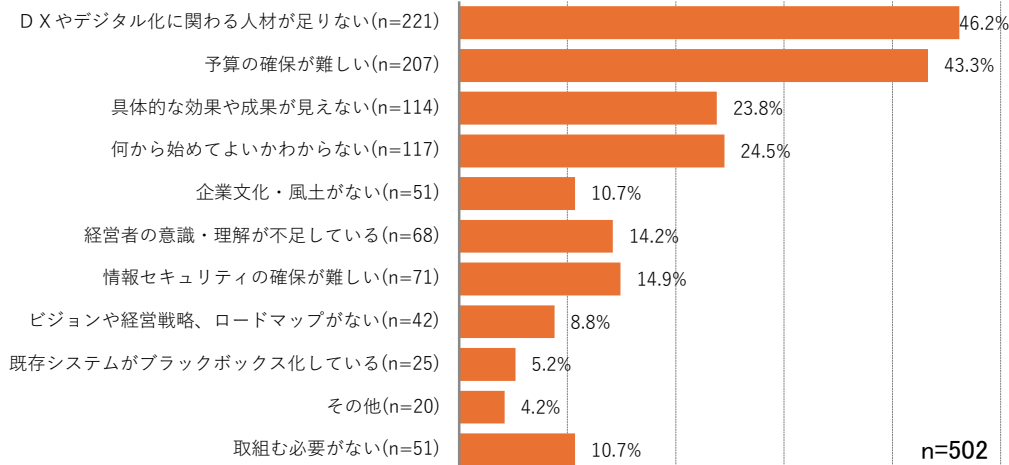
◎ 経営上の課題



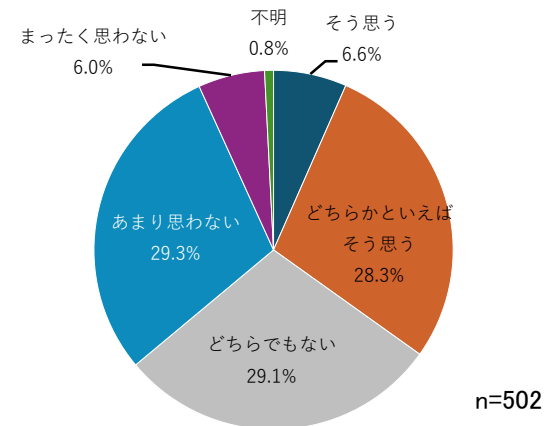
◎ デジタルツール等を活用している取組み



◎ DX・デジタル化の課題



◎ デジタル社会に適切に対応しているか



第4章 デジタル化の進展による社会変容

2024年現在

未来予想

本計画の領域

国の動向／社会トレンド

現状の主なデジタル技術

2030年の社会や暮らしの姿

生活



- データ活用による準公共分野（教育、子ども、モビリティ、空間データ、医療、防災）のデジタル化推進
- マイナンバーの利用拡大
- デジタル実装による地域の課題解決
- デジタルデバイド対策の充実・強化

- 物流や災害対応、インフラ管理等へのドローンの活用
- 自動運転の社会実証の進展
- 福祉・介護等の分野におけるロボット技術の実装
- カメラやセンサーを活用した監視・見守りサービス等の自動化・省力化
- 生成AIを活用した問い合わせへの自動応答の実装
- パーソナルデータを活用した個別最適なサービスの提供



デジタルインフラの整備とAIの活用により、地域や経済性、障害の有無、年代に関わらず情報格差がなく、安全・安心・便利に暮らせる環境が整備されている。

産業



- 「デジタルガバナンス・コード」による産業DX推進
- 脱炭素に向けたGXの推進
- 官民間での分野を超えたデータの提供・共有の推進
- 国家戦略特区（新技術実装連携”絆”特区など）の拡大

- AI・ICT・ロボット・ドローン等を活用した産業のDX振興
- 新エネルギー・蓄電技術の研究、再生可能エネルギー普及
- ドローン・センサー・AIを活用した一次産業の生産性向上
- データ連携基盤、オープンデータを活用した新たなサービスの創造（スマートシティの実証）



産業のDX推進とスマートシティ技術の普及等により、効率的で持続可能な都市基盤が確立。AIとIoTにより都市機能が高度化し、環境負荷を減らしつつ生活の質やまちの活力が向上している。

人材



- 地域におけるデジタル人材の育成・確保
- デジタル分野におけるスタートアップ（デジタル・スタートアップ）の拡大
- デジタル人材が官民学を行き来してキャリアを積める環境の整備

- 学校教育における教育データの利活用の推進
- 学校教育におけるプログラミング教育や社会人向けのリカレント教育の充実（オンライン教育の加速）
- 専門的な人材を育成・確保するためのデジタル人材育成プラットフォームの活用推進
- 民間企業によるデジタル技術特化型の研修プログラム



AIやオンライン教育の普及により多様な学習方法が迅速かつ効率的に行われている。地域や国境を越えた教育機会の増加で質の高いデジタル人材が全国で育成されており、企業や個人のチャレンジが加速している。

交流

交流



- 観光DMOによる観光地域づくりの推進
- 観光DXの推進
- インバウンドの積極的な受入
- ワーケーションや二地域居住など新たな人の流れの創出

- 訪問客向けコンテンツの魅力向上（XR・メタバース、ドローン等の活用）
- 顧客予約管理システムによる情報管理の高度化や各種データを活用した誘客促進・消費拡大の推進
- インバウンドの満足度向上に係る公衆無線LANやキャッシュレス決済等のICT環境整備



データを活用したデジタルマーケティングにより効率的な誘客戦略が実践されている。VRやARを駆使したバーチャルツアーやAIガイドによって高付加価値な体験が可能に。インバウンドなど多様な人々がストレスなく楽しめる環境が実現されている。

行政

行政



- デジタルファースト・ワンスオンリーの徹底
- 国主導による自治体のシステム標準化推進
- 自治体フロントヤード改革の推進
- マイナンバーの利用拡大
- 自治体におけるデジタル人材の育成・確保、外部人材の活用

- 行政手続きのオンライン化・キャッシュレス化の普及
- 自治体内で保有する各データの利活用基盤の整備・活用
- AI・RPA・ドローン等を活用した業務効率化
- クラウドサービス等の普及によるテレワークの一般化
- BPRの取組みの徹底
- 高度化するサイバーセキュリティの脅威への対策強化



AIを活用した行政手続きの自動化やオンラインサービスの充実により、市民が迅速かつ便利に利用できる。データを基にした政策立案や実現の仕組みが定着し、より効率的で透明な行政運営が実現している。

第5章 コンセプト

デジタル社会の進展は、長崎市にとって地理的な制約を取り除き、開港以来450年の間、交流により新たな価値を創造して栄えてきた歴史や文化、風土、様々な困難を乗り越えてきた人々の強さとやさしさなど、まちの個性や強みを資源として生かし、更に向上させる好機です。長崎市がデジタル化を進めるうえでの基本的な考え方と、デジタル化で目指す変化を「暮らし」「交流」「行政」の3つの領域で示します。

(1) コンセプト

「人」が主役のまちづくりを、デジタル技術で加速させる。

長崎市は、デジタル技術を活用して、「どうすれば、住む人も、訪れる人も、もっと快適で楽しめるまちになるのか。」、利用者のことを第一に考え、市役所の職員も市民も一緒になって、人にやさしい、「人」が主役のまちづくりを進めます。

(2) 3つの領域



地域の課題が解決され
自分らしい暮らしが実現



多様なつながりと
新たな体験・価値を実感

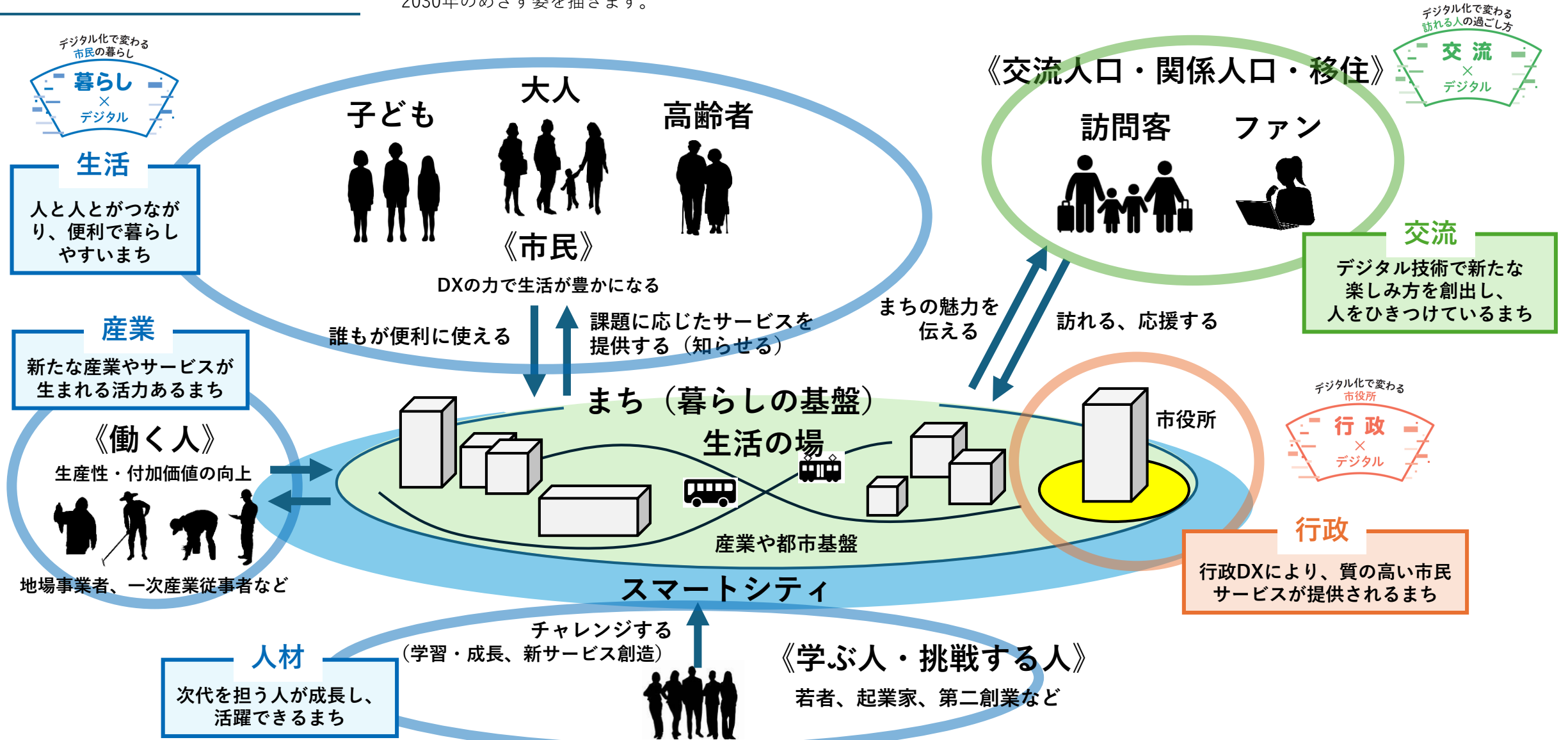


一人ひとりにあった
利用しやすい行政サービス

第6章 2030年のめざす姿

2030年のめざす姿の全体像

まちや人を中心として、「生活」「産業」「人材」「交流」「行政」の5つの分野毎に、2030年のめざす姿を描きます。



2030年のめざす姿

デジタル化で変わる
市民の暮らし

暮らし

×
デジタル

① 生活

人と人がつながり、便利で暮らしやすいまち

- 生活のあらゆる場面で、デジタル技術を活用した様々なサービスが持続可能な形で提供されています。
- サービスに関する情報は人々に行き届いており、またインターネット等のデジタル技術を利用できない人もサービスの恩恵を享受して、一人ひとりの暮らしが豊かになっています。

(取組分野・キーワード)

- インフラ、防災、消防、交通等
- 医療・介護・福祉、子ども・子育て、健康、地域コミュニティ等
- 情報発信、利用サポート等

デジタル化で変わる
市民の暮らし暮らし
×
デジタル

② 産業

新たな産業やサービスが生まれる活力あるまち

- 行政や企業などが持つ様々なデータや技術が活用され、市内企業の経営改革や新規事業の創出につながっています。
- 情報系企業の進出や起業が増えるとともに、既存産業との連携が進み、本市の産業全体が、デジタル化により活性化しています。

(取組分野・キーワード)

- 地域経済、農林水産業等
- データ利活用、新サービス等



デジタル化で変わる
市民の暮らし暮らし
×
デジタル

③ 人材

次代を担う人が成長し、活躍できるまち



- 全国から夢や希望を持つ人材が集まり活躍した、かつての長崎のように、学都・長崎で教育を受けた子どもや若者たちは様々な能力や個性を伸ばしています。
- さらに、子どもや若者たちは国内外から集まった人たちとの交流を通じて成長し、国内外を舞台にいきいきと活躍しています。
- その活躍が多様な人材を呼び込み、このまちに脈々と引き継がれる交流からイノベーションが生まれるまちとなっています。

(取組分野・キーワード)

- チャレンジ、人材育成等
- 学校教育等

デジタル化で変わる
訪れる人の過ごし方

交流

×
デジタル

④ 交流

デジタル技術で新たな楽しみ方を創出し、
人をひきつけているまち

- デジタル技術を活用し、世界に通じる独自の歴史・文化などまちの魅力は、更に向上しています。
- 100年に一度の変革で進化したまちでは、これまでになかった体験や楽しみが増えるとともに、人と人との多様なつながりが生まれ、国内外から人が集まるまちとなっています。

(取組分野・キーワード)

- 観光、食、文化・スポーツ、平和等
- 移住、関係人口等



デジタル化で変わる
市役所

行政

×
デジタル

⑤ 行政

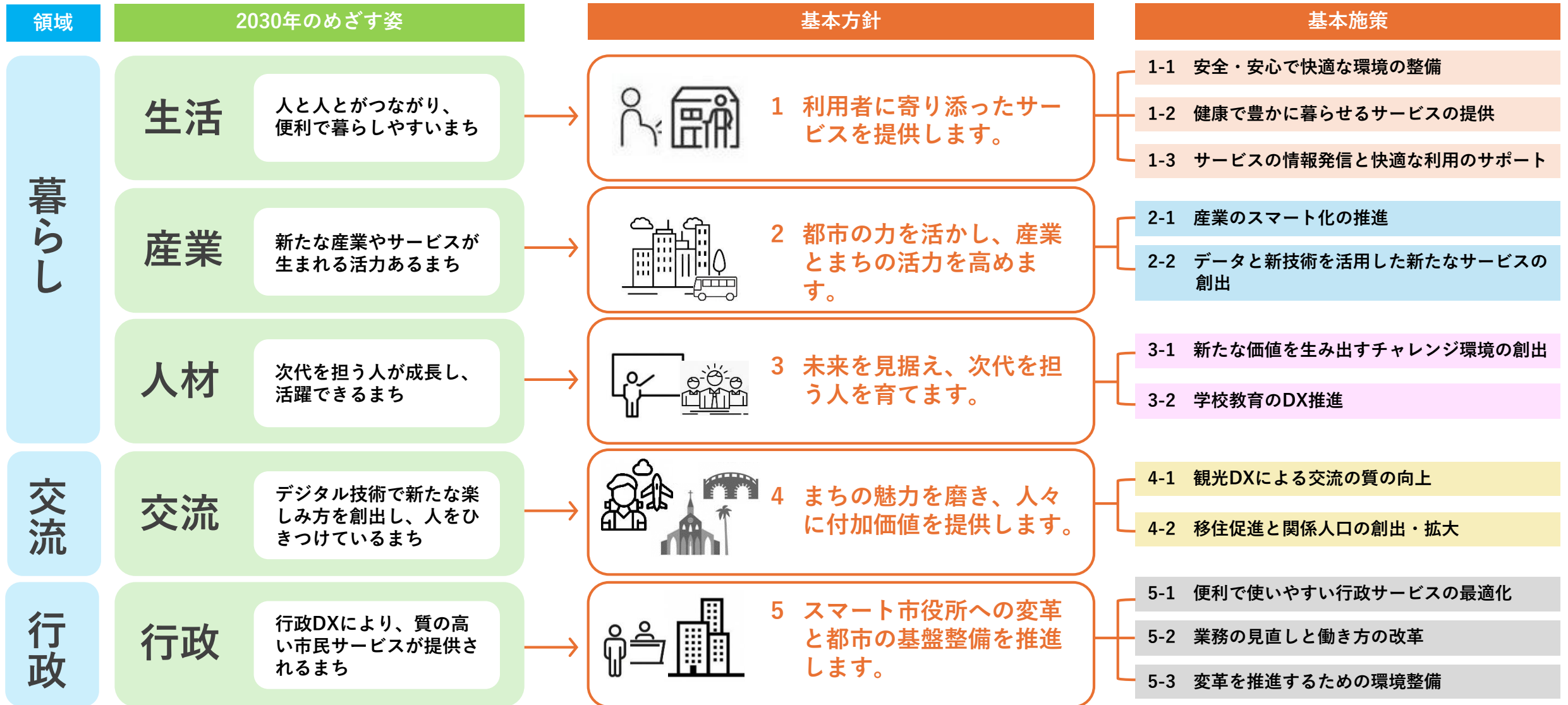
行政DXにより、質の高い市民サービスが提供されるまち

- 市役所自ら挑戦して、行政のデジタル化や都市の基盤整備を進めており、市民が利用しやすい市役所に変革し、市内事業者のデジタル化も牽引しています。
- 変革により生まれた時間や財源は、市民に還元され、これまで以上に良質なサービスが提供されるまちとなっています。

(取組分野・キーワード)

- 行政手続、オンラインサービス等
- 業務効率化、職場環境等
- デジタル人材育成、官民連携、デジタル基盤整備等

施策体系



生活

人と人がつながり、便利で暮らしやすいまち

産業

新たな産業やサービスが生まれる活力あるまち

人材

次代を担う人が成長し、活躍できるまち

交流

デジタル技術で新たな楽しみ方を創出し、人をひきつけているまち

行政

行政DXにより、質の高い市民サービスが提供されるまち

基本方針

利用者に寄り添ったサービスを提供します。

豊かな暮らしを支えるサービスを、デジタル技術でより便利で効率的にするとともに、これらの情報発信と情報格差（デジタル・ディバイド）対策に取り組み、誰一人取り残されない、人にやさしいデジタル化を推進します。



基本施策1-1 安全・安心で快適な環境の整備

3年後のめざす姿

市民の生活を支える環境の整備にデジタル技術が活用され、安心に暮らせると感じている市民が増加している。

数値目標

| 成果指標 | 基準値：令和6年度（2024） | 目標値：令和9年度（2027） |
|----------------------------------|-----------------|-----------------|
| デジタル化によって「安心して暮らせるようになる」と思う市民の割合 | 36.3% | 50.0% |

現状・課題

- デジタル化の進展によって「安心して暮らせるようになる」と思う市民の割合は36.3%に留まっています。
- 災害の激甚化、頻発化が進む中で、災害に対する備えの重要性が高まっています。
- 施設や道路などインフラの老朽化が進む中で、維持・管理の負担が増大していく可能性があります。また、人口減少が進み担い手が少なくなる中で、できる限り人の手間がかからない維持・管理手法を検討する必要があります。
- 有害鳥獣の生息域の拡大に伴い、生活環境被害は依然として多い状況にあります。また、猟友会や地元自治会の高齢化が進み、捕獲活動やワイヤーメッシュ柵の設置に係る負担が増加しています。

取り組み内容

- 防災や消防、救急活動の充実強化を図るため、デジタル技術やデータを活用します。
- 公共施設や道路等の維持・管理を高度化・省力化し、快適な住環境を提供します。
- デジタル技術を活用し、高齢化が進み対策が難しくなっている地域等における有害鳥獣対策の負担軽減を図ります。

取り組みイメージ

- 救急業務におけるマイナンバーカードの活用（マイナ救急事業の本運用）
- 被災者管理業務のデジタル化
- インフラの整備・管理の高度化（舗装の維持管理等）
- 公共施設管理へのスマートロックの導入
- IoTやドローンを活用した施設の監視・点検
- ICTを活用した有害鳥獣対策

生活

人と人がつながり、便利で暮らしやすいまち

産業

新たな産業やサービスが生まれる活力あるまち

人材

次代を担う人が成長し、活躍できるまち

交流

デジタル技術で新たな楽しみ方を創出し、人をひきつけているまち

行政

行政DXにより、質の高い市民サービスが提供されるまち

基本方針

利用者に寄り添ったサービスを提供します。

豊かな暮らしを支えるサービスを、デジタル技術でより便利で効率的にするとともに、これらの情報発信と情報格差（デジタル・ディバイド）対策に取り組み、誰一人取り残されない、人にやさしいデジタル化を推進します。



基本施策1-2 健康で豊かに暮らせるサービスの提供

3年後のめざす姿

複数のデジタルサービスが提供され、生活が便利で豊かになったと感じている市民が増加している。

数値目標

| 成果指標 | 基準値：令和6年度（2024） | 目標値：令和9年度（2027） |
|----------------------------------|-----------------|-----------------|
| デジタル化によって「生活が便利で豊かになった」と感じる市民の割合 | 50.0% | 60.0% |

現状・課題

- デジタル化によって生活が便利で豊かになったと感じている市民の割合は50.0%に留まっています。
- 要支援・要介護認定者数、高齢化率が増加傾向にあるなど、地域で支援を必要とする人が増加していく恐れがあります。
- 長崎県が令和5年から導入した健康づくりアプリの利用を促進し、市民の健康づくりをサポートしていますが、アプリの利用者数は年々増加している一方で、新規登録者の伸びは鈍化傾向にあります。
- 子育て世帯の子育てや各種手続きに係る負担軽減や子どもたちが安心して過ごせる環境づくりなどが求められています。
- 利用しやすさなどに配慮したうえでデジタル技術を活用することにより、自治会や地域住民の負担軽減につながることを期待されています。

取り組み内容

- 高齢者や障害者など様々な事情を抱えた人が地域で豊かに暮らし続けられる環境づくりを推進します。
- 市民自ら進める健康づくりをサポートします。
- 子どもと子育て世帯が安心して暮らせるサービスの充実を図ります。
- デジタルの力も活用し、地域のつながりづくりや自治会支援の充実を図ります。

取り組みイメージ

- 高齢者や障害者の就労支援・社会参加促進
- 健康づくりアプリの利用促進
- 子育てをサポートするサービスの利便性向上と利用促進
- 子どもが相談しやすい環境の整備
- 自治会のデジタル化支援等

生活

人と人がつながり、便利で暮らしやすいまち

産業

新たな産業やサービスが生まれる活力あるまち

人材

次代を担う人が成長し、活躍できるまち

交流

デジタル技術で新たな楽しみ方を創出し、人をひきつけているまち

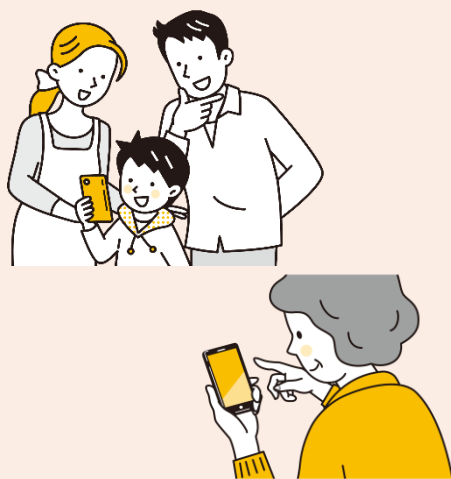
行政

行政DXにより、質の高い市民サービスが提供されるまち

基本方針

利用者に寄り添ったサービスを提供します。

豊かな暮らしを支えるサービスを、デジタル技術でより便利で効率的にするとともに、これらの情報発信と情報格差（デジタル・ディバイド）対策に取り組み、誰一人取り残されない、人にやさしいデジタル化を推進します。



基本施策1-3 サービスの情報発信と快適な利用のサポート

3年後のめざす姿

デジタル技術を利用できる人とそうでない人との間の情報格差が軽減され、必要な人に必要な情報が届いている。

数値目標

| 成果指標 | 基準値：令和6年度（2024） | 目標値：令和9年度（2027） |
|--------------------------------------|-----------------|-----------------|
| 長崎市が発信する行政情報について「提供されている」と感じている市民の割合 | 33.0% | 50.0% |

現状・課題

- 行政情報の提供については、「提供されている」が31.8%に対し、「提供されていない」が6.9%、「わからない・関心がない」が61.3%という状況です。
- 約8割の市民がインターネットを利用していますが、高齢層になるにつれて利用しない人の割合が増加する傾向にあり、70代は46.7%、80代は55.6%が「利用していない」状況です。また、高齢層が利用しない理由としては「機器の操作方法が分からない」「知識不足」が上位を占めます。
- 全ての年代でスマートフォンが使用されており、使用している人の割合は86.4%にのびります。
- 長崎市公式のホームページは一定の認知度があるが、その他SNS等のデジタルの情報媒体の認知度が低い状況にあります。

取り組み内容

- デジタル技術を使いたい・使えない人をサポートするとともに、デジタルサービスが快適に利用できる環境を提供します。
- 必要な情報が入手しやすく、届けたい人へ情報を届けられる仕組みを構築します。

取り組みイメージ

- デジタル技術を使えない人へのサポート（スマホサロンの開催や公民館講座等）
- 地域の身近な場所で快適にインターネットを利用できる環境の整備
- 必要な時に必要な人へ届く情報発信（ポータルアプリの導入検討等）

生活

人と人がつながり、便利で暮らしやすいまち

産業

新たな産業やサービスが生まれる活力あるまち

人材

次代を担う人が成長し、活躍できるまち

交流

デジタル技術で新たな楽しみ方を創出し、人をひきつけているまち

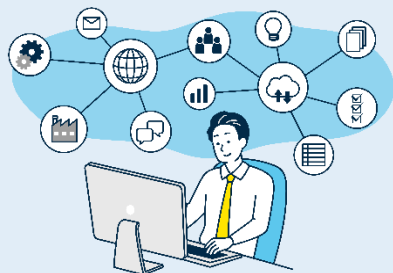
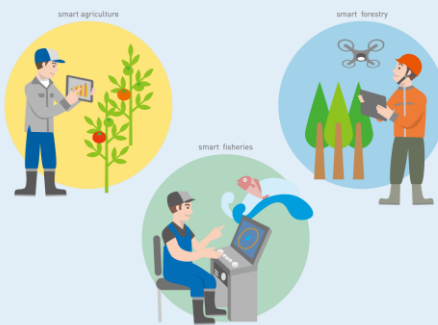
行政

行政DXにより、質の高い市民サービスが提供されるまち

基本方針

都市の力を活かし、産業とまちの活力を高めま

都市のあらゆるデータが蓄積され、そのデータやデジタル技術を活用した新たなサービスの創造や、産業の事業変革を実現することで、まちと産業の活力を高めま



基本施策2-1 産業のスマート化の推進

3年後のめざす姿

デジタル技術を取り入れて生産性向上等に取り組んでいる地場事業者が増えている。

数値目標

| 成果指標 | 基準値：令和6年度（2024） | 目標値：令和9年度（2027） |
|-----------------------------------|-----------------|-----------------|
| 「デジタル社会の進展に適切に対応できている」と感じている企業の割合 | 34.9% | 50.0% |

現状・課題

- DXについて「内容まで理解している」事業者はおよそ3割に留まっています。
- 自社のDXやデジタル化を推進を阻害する要因を「DXやデジタル化に関わる人材がない」と感じている事業者が多く、46.2%を占めています。
- 生産年齢人口の減少等により担い手不足が深刻化しており、様々な業種において、デジタル技術の活用による生産性向上等が喫緊の課題となっています。
- 一次産業については、従事者の高齢化や度重なる気象災害、生産コストの増大などで経営が不安定な状況が続いています。
- ECサイト市場が拡大するなか、他都市においては域内消費の拡大等を図るための地域通貨等の導入が進んでいます。

取り組み内容

- 新技术を活用した生産性の向上などに取り組む地場事業者に対し、技術導入や人材確保などに関する支援に取り組めます。
- 一次産業のスマート化を推進し、従事者の経営安定化を図ります。
- 域内での消費や市民の行動変容に伴う地域活性化を促進する仕組みを検討します。

取り組みイメージ

- 地場事業者のDX推進に係る各種支援
- 事業者のデジタル人材の確保支援
- 漁業のスマート化、漁協の経営力強化に係るDX推進
- 農作業の省力化等に係る新技术導入
- デジタル技術を活用した地域活性化策の検討

生活

人と人がつながり、便利で暮らしやすいまち

産業

新たな産業やサービスが生まれる活力あるまち

人材

次代を担う人が成長し、活躍できるまち

交流

デジタル技術で新たな楽しみ方を創出し、人をひきつけているまち

行政

行政DXにより、質の高い市民サービスが提供されるまち

基本方針

都市の力を活かし、産業とまちの活力を高めます。

都市のあらゆるデータが蓄積され、そのデータやデジタル技術を活用した新たなサービスの創造や、産業の事業変革を実現することで、まちと産業の活力を高めます。



基本施策2-2 データと新技術を活用した新たなサービスの創出

3年後のめざす姿

民間と行政のそれぞれが保有するデータの蓄積・相互連携が進み、新たなサービスの創出につながっている。

数値目標

| 成果指標 | 基準値：令和5年度（2023） | 目標値：令和9年度（2027） |
|--------------------------|-----------------|-----------------|
| 長崎市オープンデータカタログサイトへのアクセス数 | 45,161件 | 67,000件 |

現状・課題

- 約90件のオープンデータを公開していますが、庁内外の状況を把握し、公開するデータをさらに拡大できる余地があります。
- 長崎県が全国初の「新技術実装連携“絆”特区」に指定され、レベル4飛行による市街地でのドローンオンデマンド配送の社会実証が進んでいます。

取り組み内容

- オープンデータの推進により、市政の透明性・信頼性や市民の利便性向上等を図ります。
- 新技術を活用した新たなサービスの創出に向けた検討を進めます。

取り組みイメージ

- オープンデータの対象拡大
- 産業分野におけるドローンの活用検討

生活

人と人がつながり、便利で暮らしやすいまち

産業

新たな産業やサービスが生まれる活力あるまち

人材

次代を担う人が成長し、活躍できるまち

交流

デジタル技術で新たな楽しみ方を創出し、人をひきつけているまち

行政

行政DXにより、質の高い市民サービスが提供されるまち

基本方針

未来を見据え、次代を担う人を育てます。

子どもや若者が様々な能力や個性を伸ばし、さらに国内外の人たちとの交流することで、新たな価値創造へのチャレンジが可能なデジタル化を推進します。



基本施策3-1 新たな価値を生み出すチャレンジ環境の創出

3年後のめざす姿

チャレンジしやすい環境整備が進み、意欲ある人や企業のチャレンジが増えている。

数値目標

| 成果指標 | 基準値：令和5年度（2023） | 目標値：令和9年度（2027） |
|---|-----------------|-----------------|
| 地場企業等と県外企業等との協業による「デジタル分野」の新規事業創出に係る実証事業の実施件数[累計] | 5件 | 9件 |

現状・課題

- ・地場企業の新分野・新事業への進出や新製品開発等に向けた取組を促進し、新たな産業活力を生み出すことが求められており、スタートアップの創出やオープンイノベーションが有効な手段の一つとして注目されています。
- ・大学発ベンチャー数を都道府県別にみると、長崎県は16件で、全国34位（2022年度）となっています。
（出典）経済産業省「大学発ベンチャーデータベース」
- ・学校教育の過程でテクノロジーやプログラミングに興味を持つ子どもたちが増加していますが、さらに学びを深める機会が十分ではありません。

取り組み内容

- スタートアップやオープンイノベーションの取組を支援し、新たな事業・サービスの創出を推進します。
- 大学・民間企業等と連携して若者の学びの機会を創出します。
- 子どもたちがデジタル技術を自由に学び、楽しみ、挑戦できる場や機会を提供します。

取り組みイメージ

- ・デジタル関連コミュニティの創出・拡大
- ・長崎大学実社会課題解決プロジェクトとの連携
- ・子どもたちが最新のテクノロジーに触れる場の創出
- ・プログラミングコンテストの充実

生活

人と人がつながり、便利で暮らしやすいまち

産業

新たな産業やサービスが生まれる活力あるまち

人材

次代を担う人が成長し、活躍できるまち

交流

デジタル技術で新たな楽しみ方を創出し、人をひきつけているまち

行政

行政DXにより、質の高い市民サービスが提供されるまち

基本方針

未来を見据え、次代を担う人を育てます。

子どもや若者が様々な能力や個性を伸ばし、さらに国内外の人たちとの交流することで、新たな価値創造へのチャレンジが可能なデジタル化を推進します。



基本施策3-2 学校教育のDX推進

3年後のめざす姿

デジタル技術の活用により、多様な子どもたちの可能性を引き出す「個に応じた学び」が実現されている。

数値目標

| 成果指標 | 基準値：令和5年度（2023） | 目標値：令和9年度（2027） |
|--------------------------------|-----------------|-----------------|
| 調査月において学習者用パソコンをほぼ毎日使った児童生徒の割合 | 58.3% | 75.0% |

現状・課題

- 小・中学校における学力調査の正答率において、問題文をしっかり読み取ったり、条件に合わせて記述したりする問題に課題が見られます。課題の克服には、1人ひとりの児童生徒の学習の習得状況に合わせた対応が必要です。
- 児童生徒の1人1台学習者用パソコンの更新などICTを活用した学びの充実を図るための環境整備等が求められています。
- 行政、学校、子ども、保護者の情報伝達に手間と時間を要しています。
- 教職員は取り扱う情報の特性から「学習系ネットワーク」と「校務系ネットワーク」を用途によりパソコン2台で使い分けるなど非効率な業務環境になっています。

取り組み内容

- ICTの効果的な活用を図り、「個に応じた学び」や家庭における安全・安心なオンライン学習等を実現します。
- 保護者・児童生徒と学校等との情報伝達に係る負担軽減や迅速化等を図ります。
- 教職員の業務効率化を図るため、校務DXを推進します。

取り組みイメージ

- 子どもたちがデジタル技術を活用した学びを受けられる環境の整備
- AI型教材の活用による「個に応じた学び」の充実
- 長崎市から直接保護者へ連絡する自治体連絡機能の導入
- 校務DXの推進
(汎用のクラウド基盤を利用したネットワークの統合)

生活

人と人がつながり、便利で暮らしやすいまち

産業

新たな産業やサービスが生まれる活力あるまち

人材

次代を担う人が成長し、活躍できるまち

交流

デジタル技術で新たな楽しみ方を創出し、人をひきつけているまち

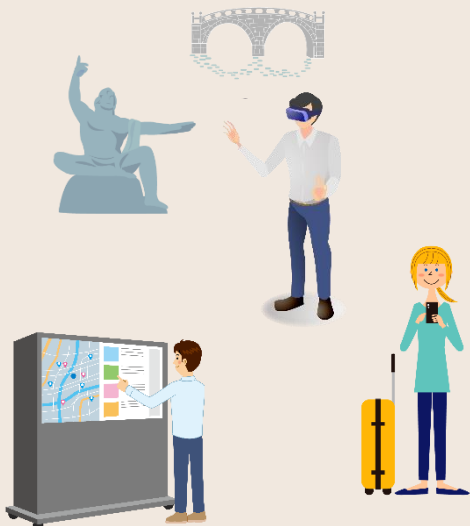
行政

行政DXにより、質の高い市民サービスが提供されるまち

基本方針

まちの魅力を磨き、人々に付加価値を提供します。

まちの魅力がデータとデジタル技術によって磨き上げられ、発信されるとともに、多様な人がデジタル技術を活用した快適な環境の中で交流し、何度も訪れたいくなる、まちの魅力が人をひきつけるデジタル化を推進します。



基本施策4-1 観光DXによる交流の質の向上

3年後のめざす姿

多様な人が便利で快適な環境の中で長崎の魅力を満喫している。

数値目標

| 成果指標 | 基準値：令和5年度（2023） | 目標値：令和9年度（2027） |
|--------------|--------------------------|--------------------------|
| 旅ナカでの情報取得満足度 | 【国内】 53.1% 【国外】 71.8% | 【国内】 74.3% 【国外】 77.4% |

現状・課題

- 主要な観光施設においてキャッシュレス決済による施設入館が可能となっていますが、それによって得られるデータを活用するまでには至っていません。取得可能な様々なデータを活用し、効果的にまちの魅力を磨き上げる必要があります。
- 特徴ある歴史・文化を感じられる観光施設等について、最新の技術を活用することでさらに魅力を磨き上げられる可能性があります。
- 令和4年度に構築した観光情報をワンストップで提供する長崎市公式観光サイトを活用した効果的な情報発信に取り組んでいるものの、「旅ナカでの情報取得のしやすさ」に対する国内訪問客の満足度は目標値を下回っています。
- 被爆者のいない時代が近づく中で、被爆の実相や核兵器の脅威をどのように伝えていくか工夫が求められています。

取り組み内容

- 消費や人流など様々なデータ等を活用し、周遊促進や消費喚起等を図ります。
- 新技術を活用し、まちの魅力をより一層体感できるコンテンツを創造します。
- 訪問客一人ひとりのニーズに対応するため、幅広い観光情報の発信や滞在環境の向上等を図ります。
- 被爆の実相や核兵器の脅威を身近に感じられる環境整備やコンテンツ創造を推進します。

取り組みイメージ

- 観光施設におけるビックデータの収集・分析
- 人流分析ツールを活用した周遊促進施策の検討
- XR技術の活用（観光施設・文化施設、被爆遺構等）
- ワンストップサイトを中心としたプロモーション
- 観光案内所を中心とした訪問客の受入態勢の充実
- 原爆資料館常設展示室のリニューアルに係るデジタル技術活用

生活

人と人がつながり、便利で暮らしやすいまち

産業

新たな産業やサービスが生まれる活力あるまち

人材

次代を担う人が成長し、活躍できるまち

交流

デジタル技術で新たな楽しみ方を創出し、人をひきつけているまち

行政

行政DXにより、質の高い市民サービスが提供されるまち

基本方針

まちの魅力を磨き、人々に付加価値を提供します。

まちの魅力がデータとデジタル技術によって磨き上げられ、発信されるとともに、多様な人がデジタル技術を活用した快適な環境の中で交流し、何度も訪れたいくなる、まちの魅力が人をひきつけるデジタル化を推進します。



基本施策4-2 移住促進と関係人口の創出・拡大

3年後のめざす姿

長崎の魅力を実感し、まちに興味・関心を抱く人が増えている。

数値目標

| 成果指標 | 基準値：令和5年度（2023） | 目標値：令和9年度（2027） |
|-------------------------------|-----------------|-----------------|
| 関係人口の創出、または拡大につながる公式SNSフォロワー数 | 13,233件 | 13,634件 |

現状・課題

- ・テレワークなどデジタル技術を活用した新しい働き方が普及したことで、2拠点居住など様々な暮らし方を選択する人が増えています。
- ・将来的な移住者の裾野を広げるためには、関係人口の創出・拡大にも取り組む必要があります。都市部での暮らしと豊かな自然に囲まれた暮らしのどちらにも対応できるといったまちの魅力を活かすことが重要です。
- ・ふるさと納税の寄附額の増加を図るため、返礼品の魅力の磨き上げや効果的な情報発信等が求められています。
- ・100年に一度といわれるまちの進化が認知されてきている中、進化がもたらすまちの魅力の高まりや期待感を引き続き伝える必要があります。

取り組み内容

- 新しい働き方の促進などにより、多様な人材の移住を促進します。
- 関係人口の創出・拡大に向け、ワーケーションを推進します。
- デジタル技術を活用して地元製品の販路拡大やふるさと納税の推進等を図ります。
- まちの進化による期待感の醸成に向け、ソフト面を中心としたまちの魅力を発信します。

取り組みイメージ

- ・移住希望者のニーズに応じた施策の展開
- ・ワーケーション制度の導入を検討する企業の受入
- ・ワンストップサイトを活用した「ながさき」の魅力発信
- ・シティプロモーション動画及びホームページ等の展開

生活

人と人がつながり、便利で暮らしやすいまち

産業

新たな産業やサービスが生まれる活力あるまち

人材

次代を担う人が成長し、活躍できるまち

交流

デジタル技術で新たな楽しみ方を創出し、人をひきつけているまち

行政

行政DXにより、質の高い市民サービスが提供されるまち

基本方針

スマート市役所への変革と都市の基盤整備を推進します。

デジタル技術を活用し行政業務の効率化を図るとともに、市民の生活の質を向上させるサービスを安全・安心に提供し、市民の幸福度を高めるデジタル化を推進します。



基本施策5-1 便利で使いやすい行政サービスの最適化

3年後のめざす姿

便利で使いやすい行政サービスがより多くの人々に利用されるようになり、市民等の手続きに要する手間や時間が削減されている。

数値目標

| 成果指標 | 基準値：令和6年度（2024） | 目標値：令和9年度（2027） |
|----------------------|-----------------|-----------------|
| 長崎市が提供するデジタルサービスの利用率 | 10.8% | 30.0% |

現状・課題

- ・長崎市が提供するデジタルサービスを「利用したことがある」市民は10.8%で、「利用したことはないが知っている」市民は23.3%に留まっています。
- ・一部の利便性向上効果が高い手続きのオンライン化が進んでいません。（行政手続きのオンライン化目標の達成率：69.2%【令和5年度末】）
- ・令和5年1月から稼働している総合窓口システムにより市民等の手間が削減されている。オンライン化が進む中でも窓口で手続きをしたいニーズも高い状況です。
- ・納付書、窓口、電子申請においてキャッシュレス化が進んでいます。市民の約85%がキャッシュレス決済を利用しています。
- ・マイナンバーカードの交付率は、令和5年度末時点で約8割です。また、救急時の健康データ確認としての利活用などが期待されています。

取り組み内容

- 市民や事業者がスマートフォンやパソコン、タブレットなどでオンラインから利用できる行政サービスを拡充し、利便性を高めます。
- 生活様式やニーズの多様化に対応するため、キャッシュレス化やマイナンバーカードの利活用などを推進します。

取り組みイメージ

- ・オンラインによる行政手続きの拡充
- ・オンラインサービスの提供（公開型GIS（ながさきマップ）の拡充など）
- ・公金支払方法のキャッシュレス化の推進
- ・マイナンバーカードの利活用の推進

生活

人と人がつながり、便利で暮らしやすいまち

産業

新たな産業やサービスが生まれる活力あるまち

人材

次代を担う人が成長し、活躍できるまち

交流

デジタル技術で新たな楽しみ方を創出し、人をひきつけているまち

行政

行政DXにより、質の高い市民サービスが提供されるまち

基本方針

スマート市役所への 変革と都市の基盤整備を推進します。

デジタル技術を活用し行政業務の効率化を図るとともに、市民の生活の質を向上させるサービスを安全・安心に提供し、市民の幸福度を高めるデジタル化を推進します。



基本施策5-2 業務の見直しと働き方の改革

3年後のめざす姿

デジタルツールの導入や業務の整理等が進み、職員が効果的・効率的に業務を遂行している。

数値目標

| 成果指標 | 現状値：令和5年度（2023） | 目標値：令和9年度（2027） |
|-----------------------|-----------------|-----------------|
| 時間外勤務上限時間（年間360時間）超過率 | 6.7% | 5.0% |

現状・課題

- 標準準拠システムに移行するスケジュールを国が示しており、それに沿った準備を進めています。
- 職員の時間外は一定の水準で推移しており、また、今後職員数を削減していく見込みであることから、業務の効率化と職員にしかできない業務へ注力する環境づくりが必要です。
- RPAやAI会議録作成システム、ドローン等を導入しており、一部所属で効果は出ていますが、活用が限定的です。
- 国や先進都市においてEBPMが推進されていますが、本市においては庁内でデータを収集・共有し、分析する環境が十分ではありません。
- 新市庁舎移転時にノートPC等を導入したことに伴い、ペーパーレスが推進されています。

取り組み内容

- 国の方針に則り情報システムの標準化・共通化を進めます。
- BPRの手法を用いた業務改革を実行するとともに、デジタル技術を活用した事務作業や現場業務の生産性向上等に取り組みます。
- データ利活用（EBPM）を推進します。
- ペーパーレスやテレワークの推進など、職員が働きやすい環境整備を図ります。

取り組みイメージ

- 情報システムの標準化・共通化
- デジタル技術を活用した業務改革（BPR）の推進
- AI・RPA・ドローンなどの活用
- データ利活用に係るICT環境の整備
- 出先機関のWi-Fi環境の段階的整備
- クラウドシステムやタブレットを活用した業務効率化
- カスタマーハラスメントの抑制等に係る仕組みの導入

生活

人と人がつながり、便利で暮らしやすいまち

産業

新たな産業やサービスが生まれる活力あるまち

人材

次代を担う人が成長し、活躍できるまち

交流

デジタル技術で新たな楽しみ方を創出し、人をひきつけているまち

行政

行政DXにより、質の高い市民サービスが提供されるまち

基本方針

スマート市役所への変革と都市の基盤整備を推進します。

デジタル技術を活用し行政業務の効率化を図るとともに、市民の生活の質を向上させるサービスを安全・安心に提供し、市民の幸福度を高めるデジタル化を推進します。



基本施策5-3 変革を推進するための環境整備

3年後のめざす姿

情報セキュリティが確保された環境の中で、確かな知識とスキルを身に付けてDXに取り組む職員が増えている。

数値目標

| 成果指標 | 現状値：令和5年度（2025） | 目標値：令和9年度（2027） |
|-----------------|-----------------|-----------------|
| DXに取り組んでいる職員の割合 | 20.0% | 50.0% |

現状・課題

- 職員向けアンケートの結果、DXをよく分からない又は聞いたことがない人の割合は60%を超え、DXに取り組めていない又はあまり取り組めていない人の割合が約80%を占めています。
- デジタル化を推進できる人材は一部に限られており、情報部門から各所属に対するデジタル化の支援が求められています。
- 行政課題と民間企業のソリューション等をマッチングする仕組みが構築できておらず、官民共創による課題解決が進んでいません。
- 令和3年度に長崎県において整備された都市OS（データ連携基盤）については、順次使用できるデータセットが増えていますが、市民の利便性向上につながるまで有効活用するには至っていません。
- セキュリティ脅威が高度化・複雑化する中で個人情報等を守るため、国の動きを注視しつつ、適宜長崎市情報セキュリティポリシーの改正を実施しています。

取り組み内容

- 長崎市デジタル人材育成方針に基づき、職員の職階や専門性等に応じた人材育成を推進します。
- 庁内のDXに係る推進体制を整えるとともに、官民共創によるDX推進の仕組みを構築します。
- データを安全・安心に活用できる環境を整備するとともに、法令や情報セキュリティポリシー等に則り情報セキュリティを確保します。

取り組みイメージ

- 全職員の底上げのための研修・学習環境の整備
- 全庁DXを推進するリーダーの育成
- 庁内における「DXなんでも相談窓口」の運用
- 民間企業との連携によるデジタル技術を活用した課題解決の仕組みの構築・運用
- 外部デジタル人材の活用
- 長崎県が構築した都市OSの活用検討
- セキュリティポリシーや各種手順書等の適宜見直しと周知徹底

| 用語 | 解説 |
|------------------------|--|
| 5G | 第5世代移動通信システム。高速大容量、低遅延、多数同時接続の特徴を持つ。 |
| AI | 人工知能。Artificial Intelligenceの略。 |
| BPR | Business Process Reengineeringの略。業務プロセス全体を再設計し、生産性向上や効率化を図る手法。 |
| bps | データ転送の速度を表す単位で、1秒あたり何ビット転送されるかを示す。インターネットや携帯電話の通信速度などを表す際に使われる。 |
| DX (デジタル・トランスフォーメーション) | 「IT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」という概念であり、「デジタル技術による変革」を意味する。データやデジタル技術を活用することがDXではなく、活用したうえで、社会そのものがより良い方向へ変革する必要がある。 |
| EBPM | Evidence-Based Policy Makingの略。客観的なデータやエビデンスに基づいて政策を立案する手法。 |
| eスポーツ | エレクトロニック・スポーツの略。電子機器を用いて行う娯楽、競技、スポーツ全般を指す言葉であり、コンピューターゲームをスポーツ競技として捉える際の名称。 |
| GIGAスクール構想 | Global and Innovation Gateway for Allの略。児童生徒向けの1人1台端末と、高速大容量の通信ネットワークを一体的に整備し、多様な子どもたちを誰一人取り残すことなく、公正に個別最適化された創造性を育む教育を実現させる構想。 |
| GIS | Geographic Information Systemの略。地理空間情報を活用して、地図データや分析を行うシステム。 |
| ICT | 情報通信技術。Information & Communications Technologyの略。 |
| IoT | Internet of Thingsの略。人を介さず、自動車、家電などあらゆるモノがインターネットにつながり、情報のやり取りをすること。 |
| Maas (マース) | Mobility as a Serviceの略。交通手段を一つのサービスとして統合し、利用者がアプリを通じて計画・予約・決済を行える仕組み。 |
| RPA | Robotic Process Automationの略。ソフトウェアロボットを用いて、反復的な業務を自動化する技術。 |
| SDGs (エスディージーズ) | 持続可能な開発目標。Sustainable Development Goalsの略。平成27(2015)年9月25日に国連サミットで採択された、令和12(2030)年までに持続可能でよりよい世界をめざす国際目標。17のゴール・169のターゲットから構成され、地球上の「誰一人取り残さない (leave no one behind)」ことを誓っている。 |
| Society 5.0 | 狩猟社会 (Society 1.0)、農耕社会 (Society 2.0)、工業社会 (Society 3.0)、情報社会 (Society 4.0) に続く、新たな社会を指すもの。第5期科学技術基本計画で我が国がめざすべき未来社会の姿として初めて提唱された言葉。サイバー空間 (仮想空間) とフィジカル空間 (現実空間) を高度に融合させたシステムにより、経済発展と社会的課題の解決を両立する、人間中心の社会 (Society)。 |

| 用語 | 解説 |
|---------------|--|
| XR | VR（仮想現実）・AR（拡張現実）・MR（複合現実）など現実世界と仮想世界を融合し、新たな体験をつくり出す技術の総称。 |
| インバウンド | 主に外国人観光客が国内を訪れること。観光地の経済活性化や地域振興の要素として重要視されている。 |
| オープンイノベーション | 異業種、異分野が持つ技術やアイデア、サービス、ノウハウ、データなどを組み合わせ、革新的なビジネスモデル、サービス開発、組織改革、地域活性化等につなげるイノベーションの方法論のこと。 |
| オープンデータ | 行政や公共機関などが保有する地理空間情報、防災・減災情報、統計情報といった公共性の高いデータのうち、「機械判読に適したデータ形式で、二次利用が可能な利用ルールで公開されたデータ」のこと。 |
| シティプロモーション | 地域の魅力を発信し、住民や観光客、企業誘致を促進するための戦略的な広報活動。 |
| スタートアップ | 新たなビジネスモデルの構築や新たな市場の開拓を目指す起業で個人投資家やベンチャーキャピタル（投資会社）から資金調達を行い、短期間での成長を目指すもの。 |
| スマートシティ | 先進的技術の活用により、都市や地域の機能やサービスを効率化・高度化し、各種の課題の解決を図るとともに、快適性や利便性を含めた新たな価値を創出する取組みであり、 Society 5.0 が先行的に実現している場。 |
| デジタル・ディバイド | インターネットやパソコン等の情報通信技術を利用できる者と利用できない者との間に生じる格差。 |
| デジタルガバナンス・コード | デジタル技術を活用し、透明性・効率性・公平性を重視した行政運営や企業統治の指針。 |
| ドローンオンデマンド配送 | ドローンを活用して、需要に応じたタイミングと場所に配送を行うサービス。特に災害や僻地への物流手段として注目されている。 |
| パーソナルデータ | 個人の属性情報（性別、年齢等）、移動・行動・購買履歴やスマートウォッチなどの、ウェアラブル機器から収集された個人情報を含む個人に関する様々な情報。 |
| ビッグデータ | 従来の構造化データ（Excel等）と異なり、テキスト・音声・動画・画像・SNS・Webページなどから得られるデータを含む様々な種類・形式のデータによって構成された巨大なデータ群のこと。 |
| メタバース | 仮想空間上で、現実のような体験やコミュニケーションを可能にするインターネット上の新しい空間。 |
| ワーケーション | 「ワーク」と「バケーション」を組み合わせた造語。観光地やリゾート地でテレワークを活用し、働きながら休暇をとる過ごし方。 |