久留米市デジタル政策基本方針

令和６年２月

久 留 米 市

目次

１　はじめに 1

２　策定にあたって 2
（１）国の動向 2
（２）社会的背景 2
（３）まちづくりの視点 3
（４）目指すべき方向性 4

３　策定の趣旨 4

４　方針の位置付け 5

５　目指す姿 5
（１）バーチャル市役所の実現 5
（２）地域社会のデジタル化 6
（３）行政事務の効率化 6
（４）情報システムの標準化・共通化 6

６　取り組む姿勢 7
（１）組織としての姿勢 7
（２）職員としての姿勢 8

７　目指す姿の実現に向けて 9
（１）組織体制 9
（２）人材育成 9
（３）国の支援策などの活用 9
（４）方針の見直し 10

１　はじめに

わが国は、少子化によって生産年齢人口の減少が進んでいます。このような状況の中で、行政サービスを的確に実施するためには、デジタル技術の活用によって自動化・省力化を図り、より少ない職員で事務を処理する体制の構築が必要とされてきました。しかしながら、これまでわが国のデジタル技術の活用は十分ではなく、新型コロナウイルス感染症への対応において、先進国と比較するとデジタル化の遅れが顕在化しました。

このため、国は、「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」のもと、デジタル改革関連法の制定やデジタル庁を発足するとともに、「デジタル社会の実現に向けた重点計画」を策定しました。併せて、「自治体デジタル・トランスフォーメーション推進計画（以下「自治体ＤＸ推進計画」という。）」を策定し、地方自治体に対して、行政サービスにおけるデジタル技術などの活用による住民の利便性向上と、デジタル技術やＡＩ※1やＲＰＡ※2の活用による業務効率化などを求めています。

一方、現代社会では、コロナ禍が長期化したことも相まって、インターネットでの通販の利用や電子決済の利用、テレワーク※3の実施、会議のオンライン開催、ペーパレス化など、暮らしと働き方が大きく変わりました。また、デジタル技術の進歩は速く、次々と新しいサービスが市場に出続けています。

これらのことから、久留米市においても時機を逸することなく、業務改革を踏まえて的確にデジタル技術やデータを活用していくため、久留米市の組織や職員が意識して取り組んでいくにあたっての「久留米市デジタル政策基本方針」（以下「本方針」という。）を策定します。

※１　ＡＩ　…　Artificial Intelligence の略称で、人工知能のことを指します。コンピューターの性能向上により、コンピューターが機械学習できるようになり、このＡＩ技術により、翻訳や自動車運転などといった人間の活動をＡＩが代役を果たしつつあります。

※２　ＲＰＡ　…　Robotic Process Automation の略称で、これまで人間が行ってきた定型的・反復的なパソコン操作をソフトウェアのロボットにより自動化するものです。

※３　テレワーク　…　情報通信技術(ICT = Information and Communication Technology)を活用した、場所や時間にとらわれない柔軟な働き方のことです。

2　策定にあたって

デジタル政策を取り巻く国の動向や社会的背景、まちづくりの視点を踏まえたうえで、羅針盤となる目指すべき方向性を定めています。

（1）国の動向

国では、令和３年９月にデジタル社会形成の司令塔として「デジタル庁」を設置しました。また、次のような計画などを策定し、デジタル社会の実現に向けた取組を進めています。

デジタル社会の実現に向けた重点計画

目指すべきデジタル社会の実現に向けて、政府が迅速かつ重点的に実施すべき施策を明記したもの。

■目指すデジタル社会
・デジタルの活用により、一人ひとりのニーズに合ったサービスを選ぶことができ、多様な幸せが実現できる社会
・誰一人取り残されない、人に優しいデジタル化

障害の有無、年齢、所得、地域、国籍等にかかわらずデジタル化の恩恵を享受できる社会
（出典：デジタル社会の実現に向けた重点計画）

デジタル田園都市国家構想

デジタル技術の活用によって、地域の個性を活かしながら地方の社会課題の解決、魅力向上を実現し、地方活性化を加速させるもの。

■目指すデジタル田園都市国家構想
・全国どこでも誰もが便利で快適に暮らせる社会

全国どこでも誰もが便利で快適に暮らせる社会を目指して
（出典：デジタル田園都市国家構想ホームページ）

自治体ＤＸ推進計画【第2.3版】

自治体が国の取組と歩調を合わせ、重点的に取り組むべき事項を具体化したもの。

■７つの重点取組事項
・フロントヤード改革の推進
・情報システムの標準化・共通化
・公金収納におけるeLTAXの活用
・マイナンバーカードの普及促進、利用の推進
・セキュリティ対策の徹底
・ＡＩ・ＲＰＡの利用推進
・テレワークの推進

■その他の取組事項
・デジタル実装の推進、地域社会のデジタル化
・デジタルデバイト※4対策
・規制の点検、見直し

（2）社会的背景

①　人口減少・少子高齢化の進行

団塊のジュニア世代が６５歳以上となる２０４０年頃、久留米市の人口は、３人に１人が高齢者となり、生産年齢人口（１５歳～６４歳）が減少することが見込まれています。

（単位：人）

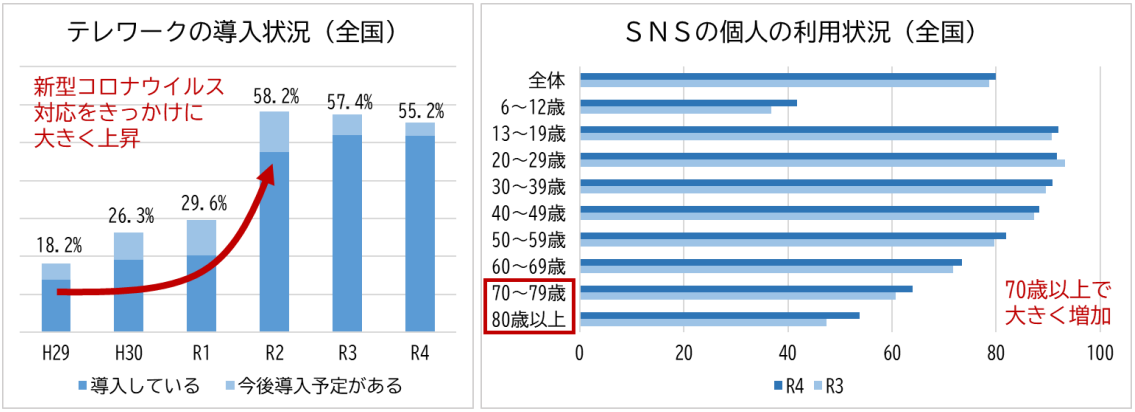
区分	２０１５年	２０２０年	２０３０年	２０４０年	２０５０年	２０６０年
年少人口 ０～１４歳	４１，６４４ （１３．７%）	４０，６２９ （１３．４%）	３９，６６６ （１３．５%）	４１，４５２ （１４．７%）	４１，２２９ （１５．３%）	３９，７６９ （１５．５%）
生産年齢人口 １５～６４歳	１８４，４４４ （６０．６%）	１７６，２９８ （５８．１%）	１６５，６３０ （５６．４%）	１４８，６３２ （５２．８%）	１３７，９６４ （５１．２%）	１３６，７２９ （５３．２%）
老年人口 ６５歳以上	７８，４６４ （２５．８%）	８６，５７１ （２８．５%）	８８，５７８ （３０．１%）	９１，６４５ （３２．５%）	９０，４６９ （３３．５%）	８０，５７９ （３１．３%）
合計 総人口	３０４，５５２ （１００%）	３０３，４９８ （１００%）	２９３，８７４ （１００%）	２８１，７３０ （１００%）	２６９，６６１ （１００%）	２５７，０７７ （１００%）

（出典：久留米市人口ビジョン（令和２年３月改訂）の『市独自推計③の年齢３区分人口』（２２ページ））

※４　デジタルデバイド　…　スマートフォンなどの情報通信機器の活用度による情報収集力の格差や、デジタル機器を持つ人と持たない人の間にできる格差のことです。

②　非対面などによる生活様式の多様化

新型コロナウイルス感染症への対応において、行政のデジタル化の遅れが顕在化しました。また、会議のオンライン開催やテレワークの導入、ＳＮＳの活用に代表されるように非対面でのやりとりなど生活様式が多様化しています。



（出典：令和４年～平成２９年通信利用調査）

（３）まちづくりの視点

①　安心・安全のまち

新型コロナウイルス感染症や度重なる浸水被害から市民の生命・健康・財産などを守ることを最優先に、安心して安全に暮らせるまちづくりを進めています。

②　活力のあるまち

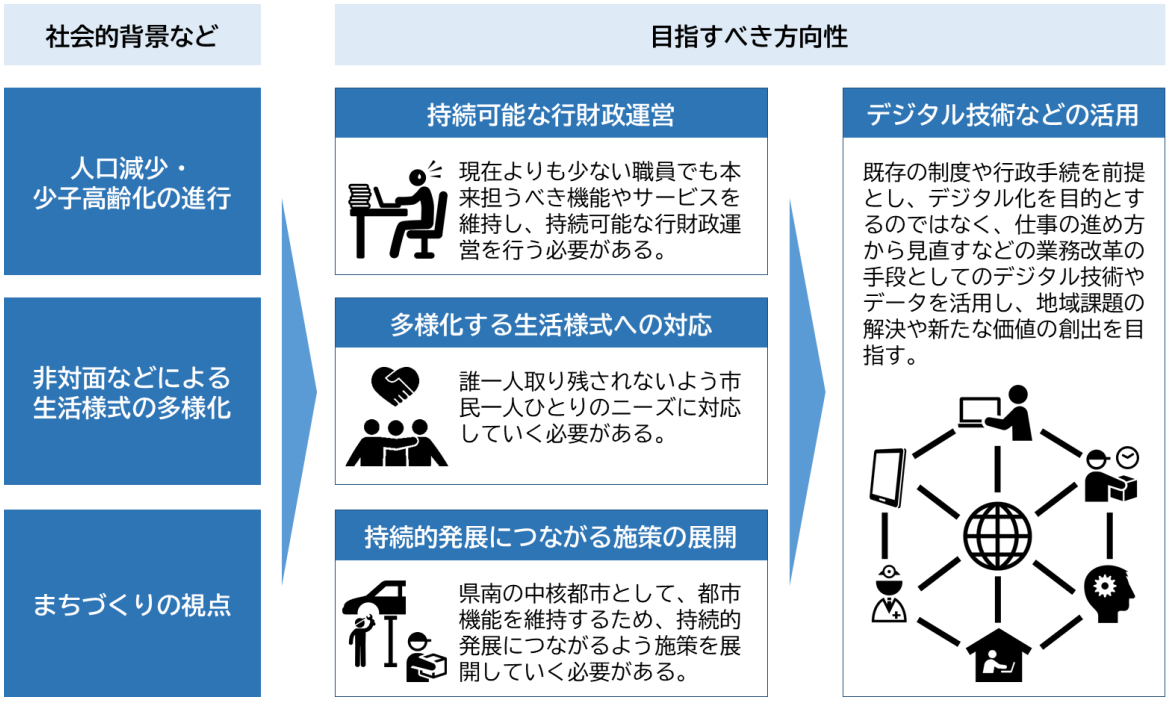
感染症の影響で傷んだ地域経済を振興するとともに、生活の基礎となる雇用の場を確保し、活力あふれるまちづくりを進めています。

③　活き活き生活できる、活躍できる共生のまち

子育て支援をはじめ、教育・介護・福祉などが充実し、すべての人の人権が守られた、誰もが活き活きと生活ができ、活躍できる共生のまちづくりを進めています。

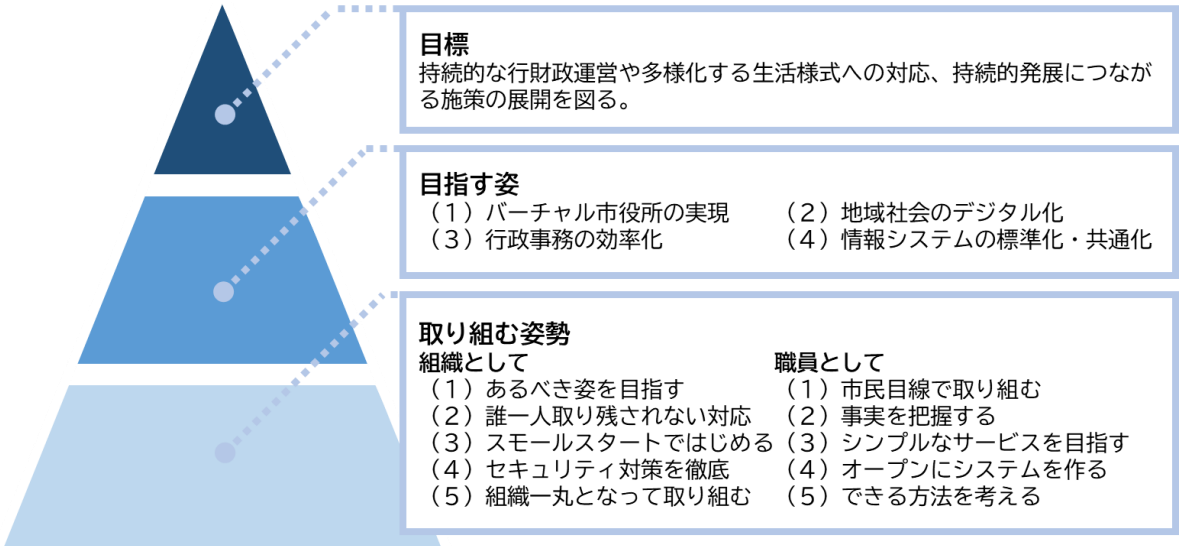
（4）目指すべき方向性

社会的背景などから取り組んでいかなければならない事項に対し、既存の制度や行政手続を前提として、デジタル化を目的にするのではなく、仕事の進め方から見直すなどの業務改革の手段として、デジタル技術やデータを活用して、地域課題の解決や新たな価値の創出を目指すことが必要です。



3　策定の趣旨

本方針は、中長期的に「目指す姿」やそれを実現するために組織や職員が心がける「取り組む姿勢」を明確化することで、デジタル技術やデータを活用したデジタル政策を推進します。推進することで、持続的な行財政運営や多様化する生活様式への対応、持続的発展につながる施策の展開を実現します。

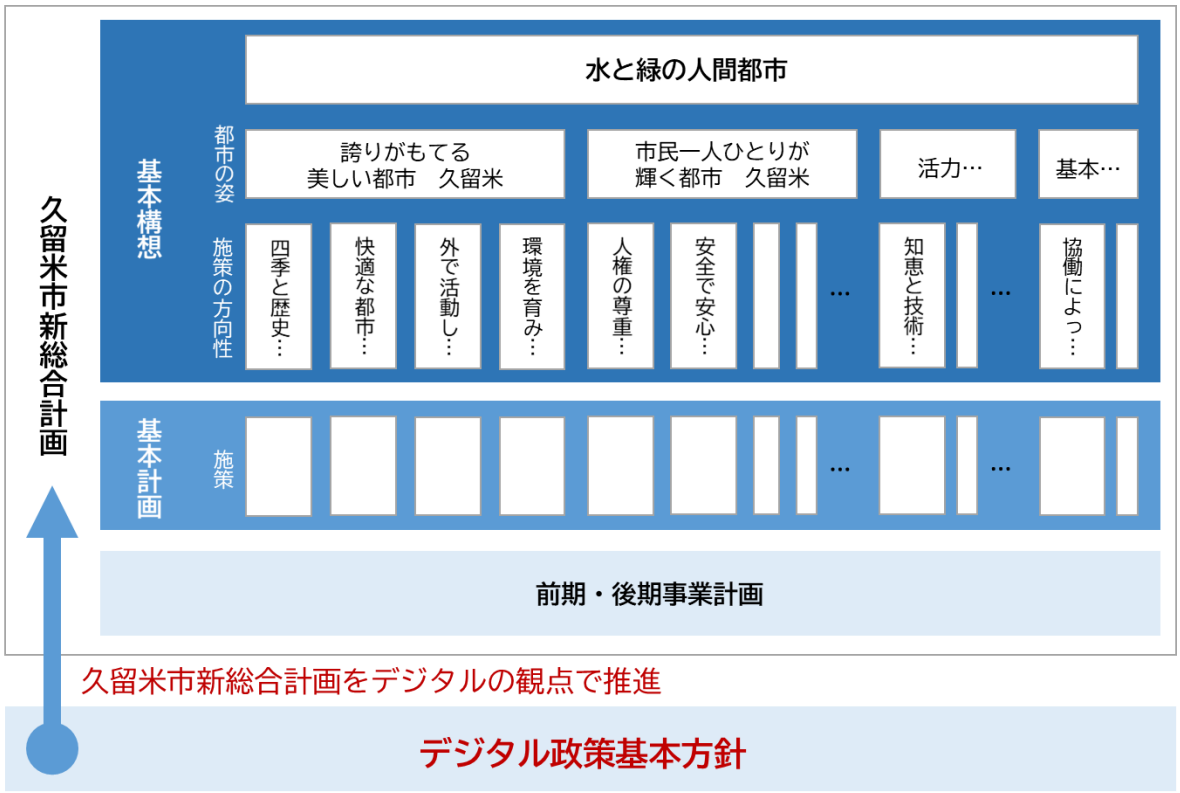


4　方針の位置付け

本方針は、久留米市の最上位計画である「久留米市新総合計画」が掲げる基本理念に基づき目指す都市の姿の実現をデジタルの観点で推進するための分野横断的な方針として位置付けます。

また、「久留米市地方創生総合戦略」や「久留米市行財政改革推進計画」におけるデジタルの観点で推進する分野横断的な方針としても位置付けます。

なお、本方針は、官民データ活用推進基本法に規定される「官民データ活用推進計画」としての側面を持つとともに、「デジタル社会の実現に向けた重点計画」や「自治体ＤＸ推進計画」などを踏まえた久留米市の方針として位置付けています。



5　目指す姿

デジタル技術は、日進月歩で新しい技術が市場に出てくるなど、取り巻く環境の変化が速いため、中長期的に事業の詳細を固めるのは困難です。このため、以下の４つの「目指す姿」として整理します。

（１）バーチャル市役所の実現

マイナンバーカードの利用拡大や行政手続のオンライン化、久留米市公式ホームページのロボット職員化などの取組を進め、「手続で書かなくていい」・「窓口で待たなくていい」・「市役所に行かなくていい」バーチャル市役所の実現を目指します。

（２）地域社会のデジタル化

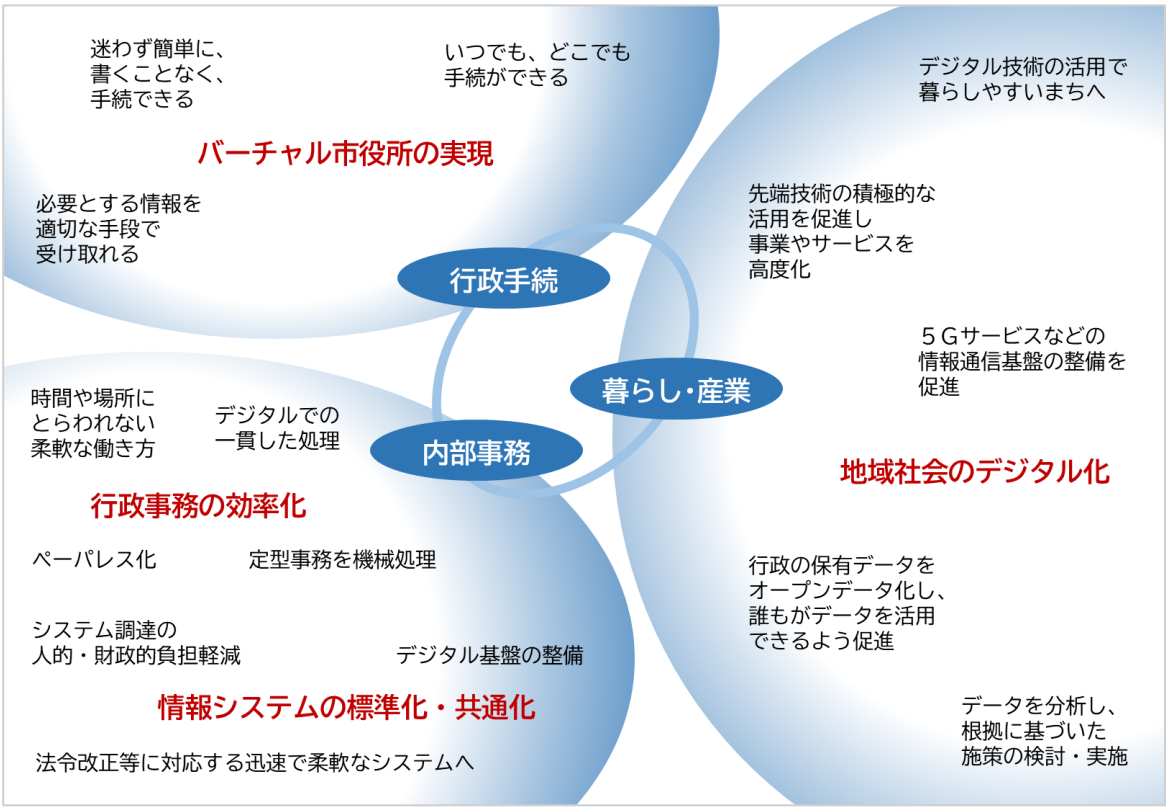
５Ｇサービスの導入といった情報通信基盤の整備などを見据えながら、事業者による先端的なデジタル技術の活用での事業の高度化や行政の保有データのオープンデータ※5化を進めるなど、地域社会のデジタル化によるメリットを誰もが享受できることを目指します。

（３）行政事務の効率化

定型業務の自動化や省力化が図れるＡＩ・ＲＰＡの活用や、時間や場所を有効活用できるテレワークの活用など、デジタル技術を用いた事務の効率化を進め、人手でしかできないサービスなどに注力していくことでサービスの向上を目指します。

（４）情報システムの標準化・共通化

国が事務処理の共通性などで対象とした情報システムについて、標準準拠システムへの移行や国のクラウドサービス※6の共同利用を進め、財政負担などの軽減を目指します。



※５　オープンデータ　…　国、地方公共団体及び事業者が保有する官民データのうち、誰でも許可されたルールの範囲内で自由に複製・加工や頒布などができるデータのことです。

※６　クラウドサービス　…　システムの構築に必要となるハードウェアやソフトウェアなどを、インターネットなどのネットワークを介してサービスとして利用することです。

6　取り組む姿勢

「目指す姿」を実現するには、組織と職員それぞれが意識した取組が必要であるため、以下のとおり「取り組む姿勢」を示しています。これらを実践し続けることで、デジタルマインドの定着を目指します。

（1）組織としての姿勢

①　あるべき姿を目指す

現状に満足するのではなく、常により良いあるべき姿を模索します。その中で、費用対効果を踏まえたデジタル技術の活用にあたっては、一貫したデジタル処理を前提としたサービスを構築することで、市民をはじめとした利用者の便益を向上させていきます。

②　誰一人取り残されないように対応する

デジタル機器を使うのが苦手な市民や使えない市民も、デジタル技術を活用することによっての便益が享受できる仕組みを考えます。もしくは、デジタル技術の活用による事務の効率化で生み出した時間を、それらの市民の対応に充てていきます。

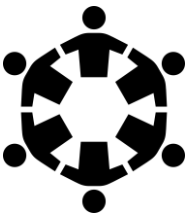
③　スモールスタートではじめてみる

全てを一度に実施しようとせず、試験導入から始めるなど段階的に実施します。段階的実施の中で、利用者などからのフィードバックを踏まえてサービスを見直すなど、確認と改善のプロセスを繰り返し、品質の向上と利用の拡大を図ります。

④　セキュリティ対策を徹底する

職員の不注意やコンピュータウイルス感染、サイバー攻撃によって、個人情報・機密情報の漏洩やシステムの停止でのサービスの停滞など、多大な被害や影響をもたらすため、これらリスクを軽減するセキュリティ対策を徹底します。

⑤　所属の枠に囚われず組織一丸となって取り組む



市民などの利用者にとっては、効率的にサービスを受けられることが重要であって、組織体系や所掌事務は関係ありません。このため、部や課単位での取組に留まるのではなく、所属を超えて協力し合い、久留米市として最適なサービスの構築に取り組んでいきます。

（2）職員としての姿勢

①　市民目線で取り組む

単にアプリやシステムを導入するのではなく、市民のニーズや利用しやすさで考えます。市民をはじめとする利用者の立場に立って、何が必要なのかを考え抜きます。様々な利用者がいる場合には、それぞれの利用者を想定し、様々な立場から検討します。

②　事実をしっかりと把握する

思い込みなどでサービス設計をするのではなく、事実や実態を徹底的に把握するため、課題の可視化やデータの分析を行います。また、コストの低減や多くの市民に利用してもらうため、民間サービスと融合した形でのサービスなども把握に努めます。

③　シンプルなサービスを目指す

利用者が容易に理解できて利用できるようシンプルなサービスを目指します。その際、システム化に固執するのではなく、利用者が得る便益を第一に考え、必要に応じて人手によるサービスと組み合わせ、最良のサービスの提供を目指します。

④　システムは作りこみすぎない

システムを一から作るのではなく、既存システムや民間サービスでの代替ができないか検討します。また、過剰な機能やカスタマイズは極力避けるようにします。サービスの質の向上のため、設計段階から利用者などの意見の取込や検討経緯などの公開も行います。

⑤　できない理由よりＤＸを考える

「できません」と諦めて終わらせるのではなく、取組の本来の目的達成に向けて、業務改革とデジタル化の両輪の関係でサービスの提供方法から検討するなど解決方法を模索します。また、解決に向けた必要な知識などの習得にも努めます。

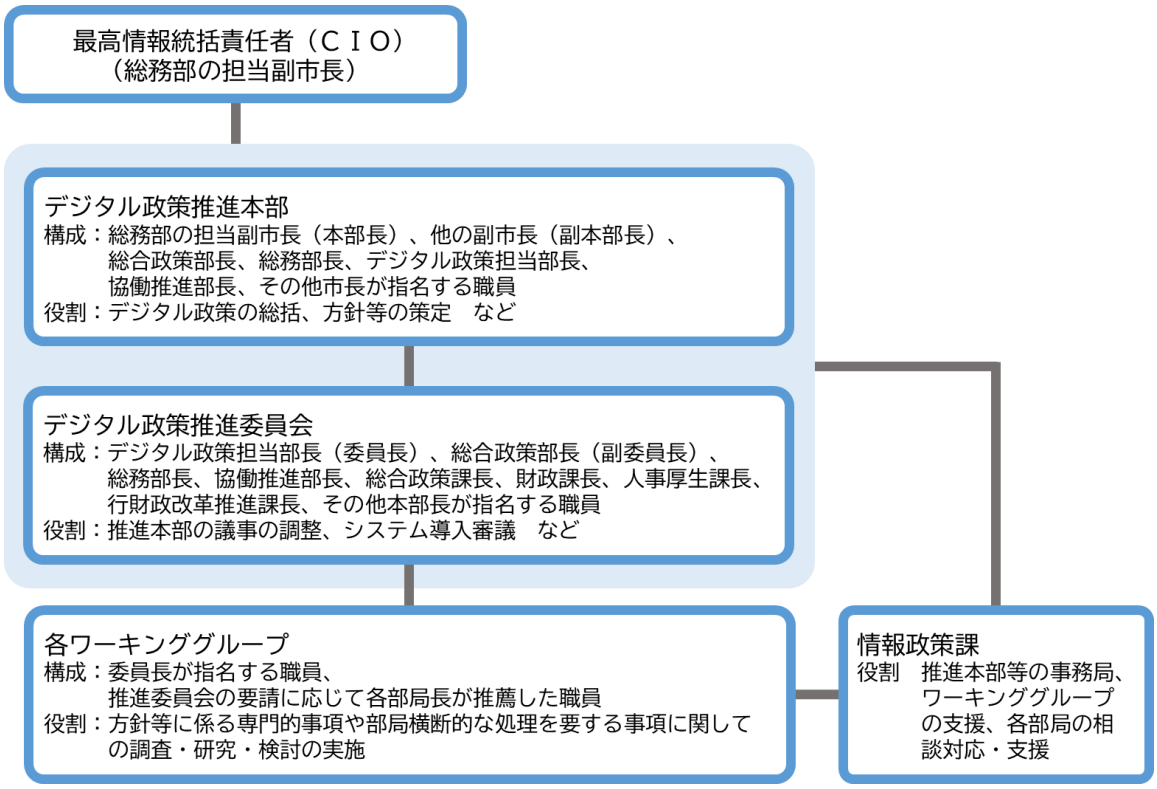
7　目指す姿の実現に向けて

本方針に基づく「目指す姿」の実現に向けて、組織と職員が取り組んでいくにあたっての組織体制や人材育成などは以下のとおりです。

（1）組織体制

久留米市のデジタル政策を部局横断的に推進していくため、令和５年７月に「久留米市デジタル政策の推進体制等に関する規程」を制定し、総務部を担当する副市長を本部長とする『デジタル政策推進本部』とその下部組織として『デジタル政策推進委員会』を設置しました。

今後、デジタル技術導入に係る案件については、情報政策課で相談対応や支援を行います。また、部局横断的な課題が発生した場合などには、ワーキンググループを設置して対応します。



（2）人材育成

職員一人ひとりのセキュリティ意識の向上や、デジタル技術についてきちんと理解して活用できる能力（デジタルリテラシー）の向上、「取り組む姿勢」の定着（デジタルマインドの定着）に向けて、人材育成室と連携し、自己研鑽を促すとともに、研修などを実施します。

（3）国の支援策などの活用

デジタル技術の活用を行う場合、多額の予算を要することから、デジタル田園都市国家

構想交付金をはじめとした国の各種支援制度を積極的に活用するなど、効率的かつ円滑な推進を図ります。

（４）方針の見直し

国ではデジタル社会の実現に向けた取組を強力に推進しているとともに、デジタル技術の取り巻く環境の変化が速いことなど、これら環境の変化に適切に対応していくため、必要に応じて本方針の改訂を行います。

久留米市デジタル政策基本方針

令和６年２月策定

久留米市総務部情報政策課
福岡県久留米市城南町 15 番地 3
TEL 0942-30-9060　FAX 0942-30-9708