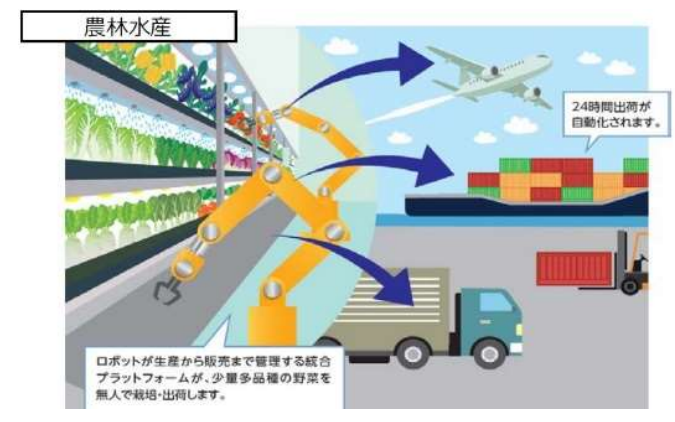
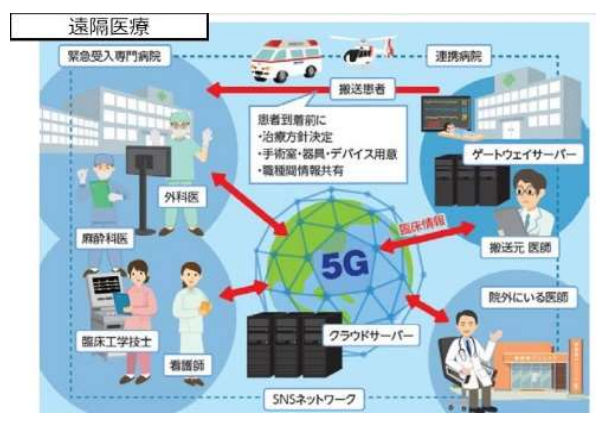


# 鶴岡市SDGs未来都市 デジタル化戦略 有識者会議



1 日 時 令和3年5月24日(月) 15時30分から(17:00頃終了予定)  
2 開催場所 Zoom 【オンライン会議】

第一回有識者会議にて挙げた住民の声の反映に関する対応

## 住民アンケートを行い、住民の声を反映したデジタルの社会実装に繋げる

### 実施目的

- デジタル化戦略に向けた課題設定（デジタル化に対する市民ニーズと生活満足度調査）
- デジタル化戦略で設定する目標（KPI）の達成状況のモニタリングとフォローアップ
- デジタル化推進による効果（市民ウェルビーイングの向上）の計測
- With/Afterコロナ環境下における市民の意識と生活・行動の現状と変化動向の把握

### 調査事項

#### デジタル化の課題設定

デジタル化の進展度、利用特性

デジタル化への期待や満足度

マイナンバーカード利用の現状と課題

#### 生活の満足度・幸福度

生活環境、行政サービスに対する満足度

暮らしの幸福感

鶴岡市に対する誇り、愛着度

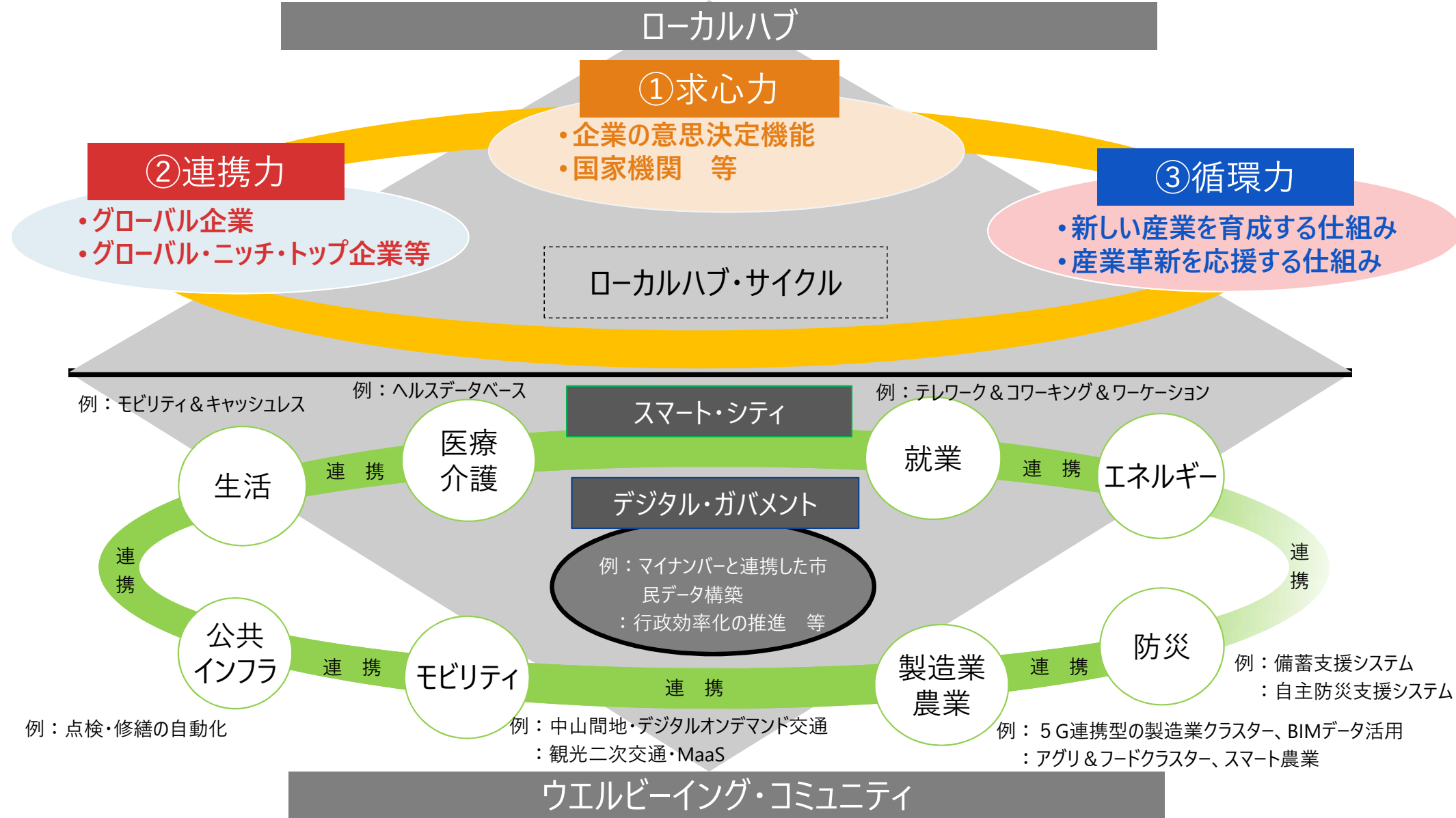
#### 生活行動変化

現在の生活行動（コロナ禍後の変化）

今後の生活行動変化とデジタル化ニーズ

SDGs未来都市の目指す姿

鶴岡市のデジタル化の全体像



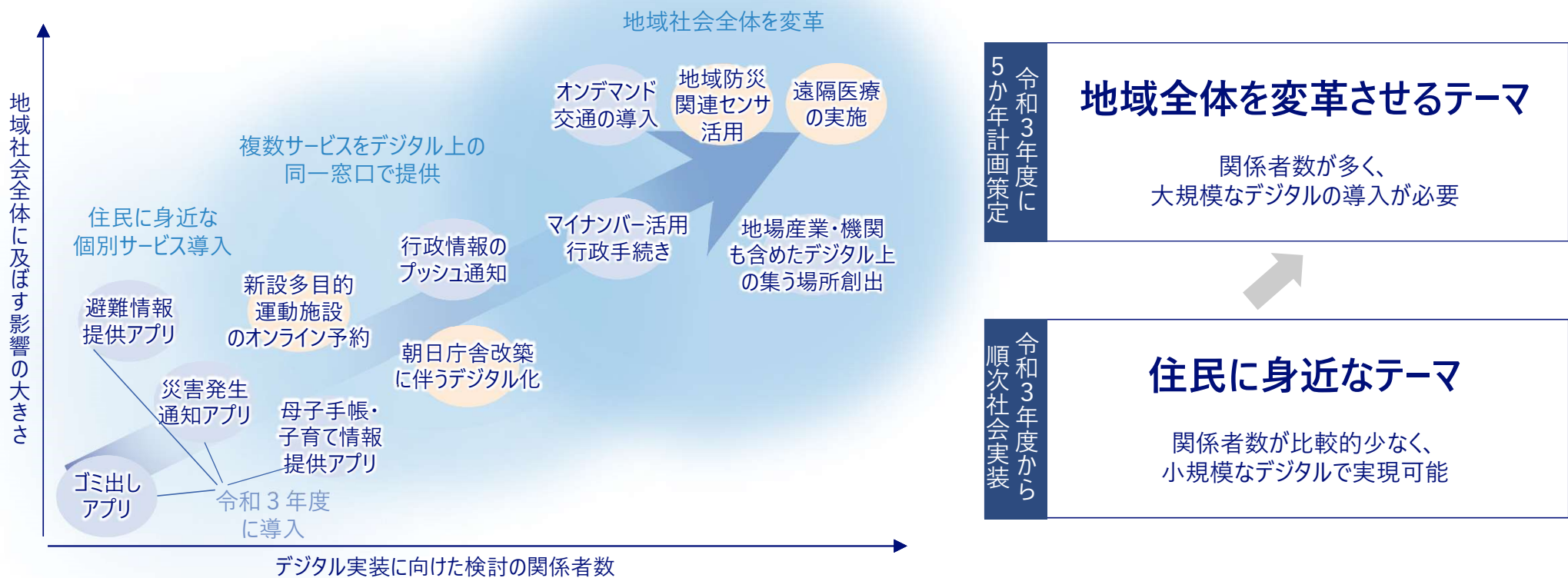
※ ローカルハブ：地方にありながら、世界中とつながる機能（ハブ）を有する都市を表す造語で、具体的には、地域の生産性を向上させる可能性のある、自立的な産業・経済の構築が可能な都市を指す。  
 ※ ウェルビーイング：あらゆる市民が身体的、精神的、社会的に良好で、個々人の理想が実現されている状態。「幸福」や「豊かさ」が実現されている姿を示す。

検討テーマと段階的な社会実装の考え方

住民個々人がデジタルの恩恵を感じやすい身近なテーマから着手し、デジタル活用に対する肯定的な機運を醸成しつつ、地域全体を変革させるための検討を進める。

- 住民には、デジタル化による負担増や効果への疑念を抱く層も未だ少なくない。
- まずは、小規模な取組でも**住民に身近なテーマから社会実装を行う**ことで、デジタル活用に対する肯定的な機運を高め、より大きな社会実装への弾みをつける必要がある。
- 医療、交通、防災等のデジタル化は、**地域全体を変革させるテーマであり、関係者も多岐にわたることから、慎重に検討を進める必要がある。**テーマを細分化し、施行実施を繰り返しながら、段階的な導入を試みることも考えられる。

デジタルテーマ(例)の影響の大きさと関係者数イメージ



**論点** デジタル技術の社会実装は「住民に身近なテーマ」から優先的に着手し、段階的に「地域全体を変革させるテーマ」へと拡大する方針はいかがでしょうか。

デジタル実装の方向性

デジタル上に、いつでも、どこでも、ワンストップの窓口で、官民の住民サービスを届ける仕組みを設け、官・民・住民の利益を循環させることで、持続可能なウェルビーイング・コミュニティの基盤を整える。

- 行政のデジタル化は、場所・時間に関わらず、住民向けのサービス提供を可能とすることから、市域面積の広い地方部の自治体において特に活用が期待されている。
- 行政のデジタル化は、住民サービスの高度化に加え、デジタル上に住民が集う場所が生まれることで、地元企業活性化の一助にもなり得る。
- 医療、防災、交通、行政等の多分野のサービスは互いに連携を図り、住民との間では利益を循環させる。

住民にとって

- 自宅からも行政手続きが出来、サービスを受けられる。
- 高度化されたサービスを楽しむ。
- デジタル上のワンストップの窓口で、迷わずサービスまでたどり着ける。

デジタル活用のコンセプト



誰もがデジタルの恩恵を受けられるために

- 職員の業務効率化により余剰時間が生まれ、必要に応じて、住民が手厚い対面での支援を受けられる。
- デジタル機器に不慣れな人向けのインターフェースや講習会開催等を検討。

デジタル上の窓口

いつでも、どこでも、ワンストップの窓口で、官民の住民サービスを届ける仕組み

市役所にとって

- デジタル上での自動化されたサービス提供による業務負担軽減が期待できる。
- 個々人に合わせた通知、行政サービス提供ができる。

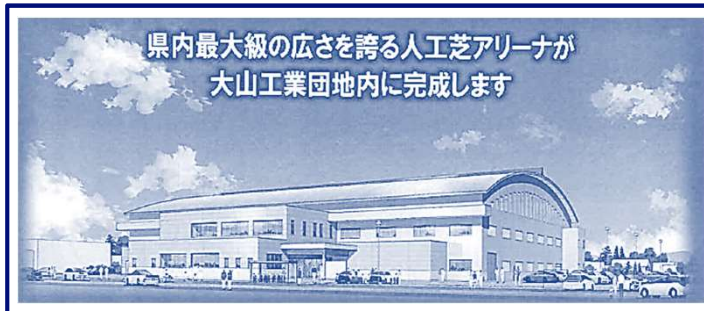


企業・機関にとって

- デジタル上の窓口に住民が集うため、効率的に広報・サービス提供ができる。
- デジタル上の窓口から利用できるサービスが増えるほど、サービス機会が増加し、さらに賑わいを増す好循環が生まれる。

【住民に身近なテーマ】主要施策①県内最大級の多目的屋内運動施設のオンライン予約

住民に身近な施設予約から「いつでも、どこでも、ワンストップの窓口」をオンライン上に開設する。



- 県内最大級の屋内多目的運動施設が、令和3年12月から通常運営が開始される。
- 従来から鶴岡市では、運動施設の予約を現地・電話で受付、人手での管理を行っており、予約に際しては住民・職員ともに効率的ではない。
- 住民向けサービスの向上、職員の業務負荷の改善の必要性から、当該多目的屋内運動施設から順次、オンライン上での予約受付・管理を実現する。
- なお、予約方法を含む運営内容は「屋内多目的運動場利活用会議」にて、別途検討されている。

令和3年度

施設オンライン予約から  
「いつでも、どこでも、ワンストップの窓口」  
の実装に着手

いつでも、どこでも、ワンストップの窓口で、  
官民の住民サービスを届ける仕組み



令和4年度以降

「いつでも、どこでも、ワンストップの窓口」  
を順次拡充

いつでも、どこでも、ワンストップの窓口で、  
官民の住民サービスを届ける仕組み

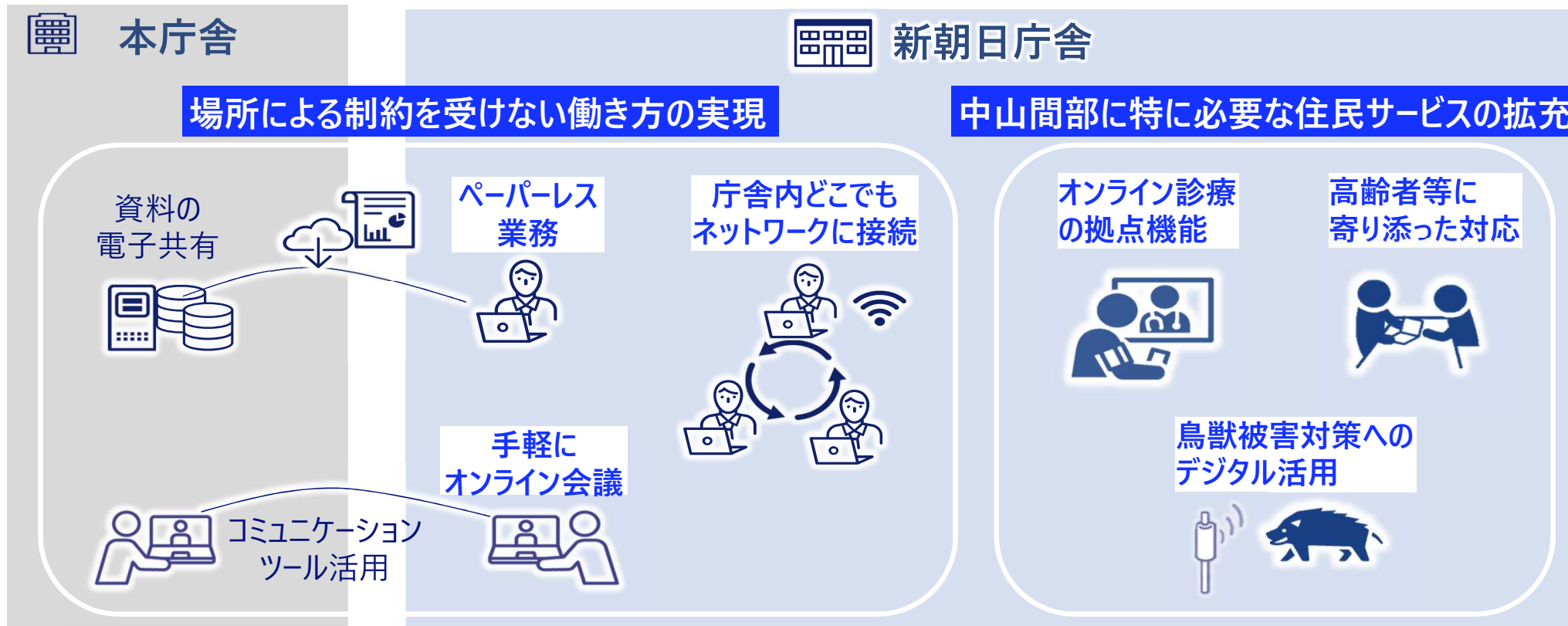


【住民に身近なテーマ】主要施策②朝日庁舎の改築(令和6年5月8日より供用開始)

場所に囚われない効率的な業務遂行を実現し、業務効率化によって生まれた時間を、手厚い住民対応に充てるため、デジタルを活用した環境整備を進める。

- 広域合併された旧6市町村の各庁舎の機能・体制は、市全体の中で担う役割を定め、地域に合わせた特徴に合わせた整備が必要である。
- 朝日庁舎は、山間部・過疎地域特有の課題解決拠点とすべく、デジタル技術を有効活用した庁舎環境を整備することが考えられる。
- 住民向けには中山間部に特に必要な住民サービスの拡充、職員向けには場所による制約を受けない働き方の実現を推進する。

庁舎建替後のデジタルを活用した住民サービス、業務環境整備イメージ



論点

「職員の業務改革」、「中山間地域住民へのサービス拡充」に寄与できる技術や事例・アイデア等について、ご意見をお聞かせ願います。

【地域全体を変革させるテーマ】鶴岡市の課題・特徴を踏まえたデジタル導入

ウェルビーイング重視の視点から「健康医療DX」「防災DX」を優先課題として取り組む

目標

- デジタル技術の活用によるまちづくりを通じて、「高度人材の育成」、「質の高い雇用の創出」、「付加価値が高く社会貢献にも資する産業の創造」の一体的推進による高い生産性と自立的な経済成長を有するローカルハブの構築
- 同時に、市民の健康や安心で快適な生活を支援する質の高い都市サービス実現によるウェルビーイングコミュニティの構築

DX施策候補

スマートシティとデジタルガバメントの一体的推進によるローカルハブ・ウェルビーイングコミュニティの構築

鶴岡市の課題

- 人口減少と高齢化の進展
- 東北で最も広い市域面積
  - ・ 過疎地、居住地の分散
  - ・ 公共交通の維持困難
  - ・ 高齢者をはじめ市民の移動不便
- 暴風雪による孤立化リスク
- 多くの土砂災害危険箇所が存在
- 浸水危険区域への人口・資産集中
- 高度人材の域外流出
- 質の高い雇用の場の不足

デジタル化施策候補群

遠隔診療、健康指導・管理サービス
災害時の住民避難支援情報の提供
オンデマンド乗合交通サービス
オープンデータ化によるデータ利活用サービス
オンライン行政サービス

鶴岡市の特徴、活用資源

- 電子カルテネットワーク（NET 4 U）、地域連携パスの構築
- 国がん東、慶應先端研との研究連携体制
- サイエンスパーク内バイオベンチャー
- 鶴岡みらい健康調査
- 鶴岡高専の科学技術人材、研究開発技術（樋門・水門開閉センサー）
- 遠隔診療実証実験の実績

関連動向

- 新型コロナ感染症の拡大、大規模自然災害による度重なる被災経験、地球温暖化等の気候変動に伴う気象災害の激甚化や次なる巨大地震災害発生への懸念等を背景に、「ウェルビーイング」を重視する傾向
- 「ウェルビーイング」とは、心身が健康で幸福な状態を示し、WHOは「健康とは、病気でないとか弱っていないということではなく、肉体的にも精神的にも社会的にもすべてが満たされた状態（ウェルビーイング）にあること」と定義

優先課題

- 鶴岡市が抱える課題、他都市と比較した優位点、ウェルビーイング・コミュニティを重視する傾向の高まりを踏まえると、**健康の維持・増進及び生命の確保**に直結する「健康医療DX」及び「防災DX」を優先課題として取り組むことが望ましい。

論点

鶴岡市の課題・特徴を踏まえ、「健康医療DX」「防災DX」を優先課題として取り組むことの妥当性について、ご意見をお聞かせ願います。



【参考資料】令和3年4月30日発表\_総務省調査

# 地方公共団体における業務でのLINEの利活用状況等について

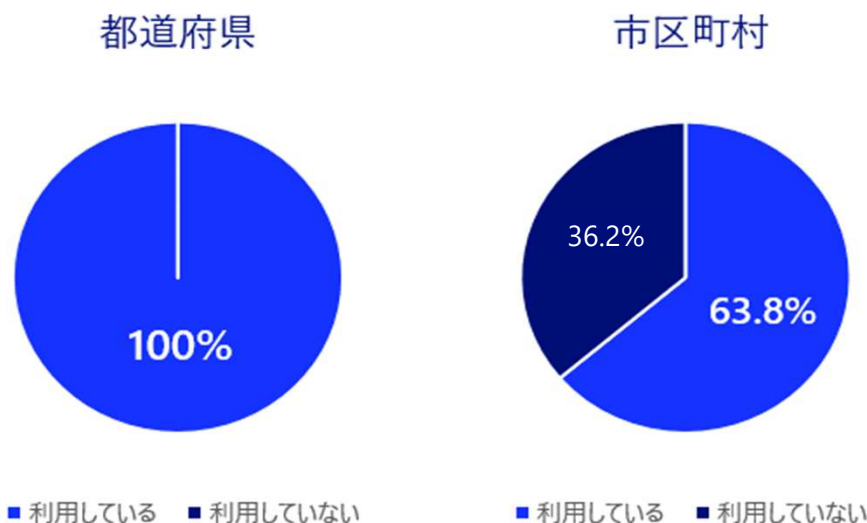
【調査対象：全地方公共団体（47都道府県、1,741市区町村）】

## ■ 令和3年4月30日に内閣官房等からLINE利用を許容する旨と、利用の際の考え方[ガイドライン]が示された。※1

- 機密性を有する情報を扱う場合であっても、LINEを住民との接触ポイントとして用いてLINE上に情報を保存しないことや、情報を補完する委託先のベンダが自治体のセキュリティポリシーを遵守すること等、ガイドラインに則って運用を行うことが考えられる。

※1出所) 令和3年4月30日内閣官房、個人情報保護委員会、金融庁、総務省  
「政府機関・地方公共団体等における業務でのLINE利用状況調査を踏まえた今後のLINEサービス等の利用の際の考え方（ガイドライン）」

## ■ LINEを業務上利用している団体※2



住民のどの年齢層にも高い利用率を誇る  
LINEがデジタル上の窓口としても利用されている。※3

【令和元年度】主なソーシャルメディア系サービス/アプリ等の利用率(全年代・年代別)

	全年代(N=1500)	10代(N=142)	20代(N=211)	30代(N=253)	40代(N=326)	50代(N=278)	60代(N=290)	男性(N=758)	女性(N=742)
LINE	86.9%	94.4%	95.7%	94.9%	89.3%	86.3%	67.9%	85.1%	88.8%
Twitter	38.7%	69.0%	69.7%	47.8%	33.4%	28.1%	9.3%	41.8%	35.4%
Facebook	32.7%	28.9%	39.3%	48.2%	35.9%	33.5%	12.1%	33.4%	32.1%
Instagram	37.8%	63.4%	64.0%	48.6%	32.5%	30.9%	9.3%	31.9%	43.8%
mixi	4.1%	1.4%	6.6%	5.1%	4.0%	4.7%	2.1%	4.0%	4.2%

※3出所) 令和2年9月総務省  
「令和元年度情報通信メディアの利用時間と情報行動に関する調査報告書」

## ■ LINEを利用している業務数※2



※2出所) 令和3年4月30日発表\_総務省調査  
「地方公共団体における業務でのLINEの利活用状況等について」

### 主な利用業務

- 地方公共団体
  - 住民の個人情報を取り扱わない業務として、「広報業務（公開情報を掲載・発信）」「問い合わせへの自動応答（FAQを基にチャットボット応答）」「税、社会保険料等のキャッシュレス決済」「職員間の業務連絡」などが主に報告された。
  - 住民の個人情報を取り扱う業務として、「相談業務（いじめ・虐待、子育て、自殺相談等）」「オンライン手続（施設利用予約、窓口予約等）」などが主に報告された。