

# 舞鶴らしいDX

人のぬくもりのある、デジタル技術でワクワクするまち

デジタルとアナログを組み合わせ市民サービスをデザイン

デジタル技術 (AI・RPA など) の活用による業務効率化



業務のデジタル化で削減できた時間は、**ワクワクするまち**を実現するために活用



▲京都府北部5市2町自治体DX研修会の様子

## 舞鶴らしいDXで市民の満足度向上へ

未来技術等を活用した心が通う持続可能なまちづくり

第7次舞鶴市総合計画に基づき、まちづくりの方向性や市の取り組み施策・事業をお伝えする「市政の今」。今回は舞鶴らしいDX「デジタル技術でワクワクするまち」への取り組みについてお伝えします。



SDGs未来都市

### デジタル化を担うのは所管の職員1人ひとり

ここ数年のデジタル社会への移行によって、私たちの生活の中にある身近なものが少しずつ変化してきたことが分かります。

例えば写真は、少し前までカメラで撮ってフィルムを現像に出し、プリントされた写真をアルバムに保存するのが当たり前でした。それが今ではスマホで撮ってその場で確認し、友達や家族と瞬時に共有することができます。本格的にカメラで撮りたい人はカメラで撮ることもできます。

これまで市役所の手続きは、平日の日中に窓口に向き、紙の申請書に記入するのが当たり前でした。こうした「当たり前」がデジタル技術によって変わるのがDXです。日中に時間の取れない人や窓口へ出向くのが難しい人は、スマホから手続きができるようになります。窓口で説明を聞きながら手続きをしたい人は、もちろん窓口での手続きも選べます。どちらか一方だけではなく、多様な選択肢から選べるようになることがDXの本質なのです。

これからの「舞鶴らしいDX」の取り組みに期待しています。

総務省地域情報化アドバイザー  
特定非営利活動法人 Digital Government Labs 代表理事  
千葉 大右さん



「ITを活用した心が通う便利で心豊かな田舎暮らし」を掲げる本市にとって「人のぬくもりのある、デジタル技術でワクワクするまち」これが、今後目指していく「舞鶴らしいDX」です。

本市ではこれまでから、AI-OCR(※1)による手書き文字のデータ化やRPA(※2)による処理の自動化など、先端テクノロジーを積極的に活用した業務の改善に取り組んできました。

令和2年度からは住民向けサービスとして、全国のコンビニでの住民票や税証明などの発行サービスを開始しています。また令和4年度からは、転出入などの手続きでシステムから住所や氏名を印字し、来庁者の書く負担を軽減する窓口サービスを開始します(6月頃稼働予定)。

今後は、あらゆる申請手続きがデジタルで完結するオンラインサービスの導入にも取り組むとともに、デジタル機器やオンラインサービスをうまく使わないに関係なく、市民一人ひとりの満足度があがるような「舞鶴らしいDX」を実現していきます。

デジタル・トランスフォーメーション  
最近、テレビや新聞、雑誌などでよく目にする「DX」というワードはデジタル・トランスフォーメーション(Digital Transformation)の略称であり「デジタル技術を浸透させることで人々の生活をより良いものへと変革すること」を意味します。つまり、行政や地域社会が抱えるさまざまな課題を、デジタル技術やデータを活用して解決し、一人ひとりのニーズに合ったサービスを選択することができる社会の実現を目指すものです。

英語の表記をみると略称はDTではないかと思われるかもしれませんが「[an]」を「X」と略すことが一般的な英語圏の表記なので「DX」という略称となります。

**舞鶴らしいDXに向けた計画策定**  
令和2年12月、国で「自治体DX推進計画」が策定されたことに基づき、

本市でも総務省の地域情報化アドバイザー制度を活用して令和4年3月に「舞鶴市DX推進計画」を策定しました。計画期間を令和4(2022)年度から令和8(2026)年度までの5年間とし、第7次舞鶴市総合計画に掲げられている「心豊かに暮らせるまちづくり」「安心のまちづくり」「活力あるまちづくり」の3つのまちづくり戦略を、関連する他の計画と連携をとりつつ、ICTなどを活用して推進していくための計画として位置付けています。

本市が目指す「DX」とは、デジタルとアナログの両方の良いところを組み合わせ市民サービスをデザインしていくこと、つまり「人に優しいデジタル化」です。デジタル機器が得意な人もそうでない人も、自らが希望するサービスの恩恵を受けることができるようにします。加えて業務の効率化で生じた時間やマンパワーを、市民の皆さんとの「コミュニケーション

※1 AI-OCR: Artificial Intelligence-Optical Character Reader の略称。書かれている文字をデジタル化する技術(OCR)に人工知能(AI)の技術を活用し、コンピュータ自らが学習することで紙文書に書かれた手書きの文字の認識率を高めた高度な文字認識技術のこと  
※2 RPA: Robotic Process Automation の略称。パソコン上で行う業務をロボットで自動化する技術