

# BEPPU × デジタルファースト 推進計画 (2021年度版)



令和3年6月



## ■ 宣言

市民、職員、国、他県に向けて、デジタルのちからを最大限活用する施策により市民サービスの向上・地方創生・生産性の向上・働き方改革さらには、観光立国日本におけるモデル都市としてのブランドを確立する。

## ■ 3つの戦略分野

### 市民サービスのデジタルファースト

デジタルのちからを活用し、市民の利便性の向上を実現するサービスを提供する。

### 行政運営のデジタルファースト

デジタルのちからを活用し、効率的な行政運営を行い、余力を生み出し市民に寄り添うサービスへ注力する。

### 観光戦略のデジタルファースト

デジタルのちからを活用し、マーケティング・広報の改革・強化を図り、別府の稼ぐ力を増強する。

令和元年 6月 1日  
別府市長 長野 恭紘

# デジタルファースト推進宣言のアップデート

BEPPU × デジタルファースト宣言における戦略分野

市民サービスのデジタルファースト

デジタルのちからを活用し、市民の利便性の向上を実現するサービスを提供する。

行政運営のデジタルファースト

デジタルのちからを活用し、効率的な行政運営を行い、余力を生み出し市民に寄り添うサービスへ注力する。

観光戦略のデジタルファースト

デジタルのちからを活用し、マーケティング・広報の改革・強化を図り、別府の稼ぐ力を増強する。

環境の変化

コロナウイルス感染症

国の進めるデジタル化

Society5.0

デジタルファーストのアップデート

市民のためのデジタルファースト

行政運営のデジタルファースト

観光DX

# BEPPU × デジタルファースト推進計画の位置付け

## 自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画との関連

デジタルファースト推進計画は「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」を包含するとともに、「BEPPU×デジタルファースト宣言」に基づく別府市独自の各種施策を加味したものと位置付ける。

BEPPU×デジタルファースト宣言に基づく別府市独自の施策

自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画に基づく各種施策

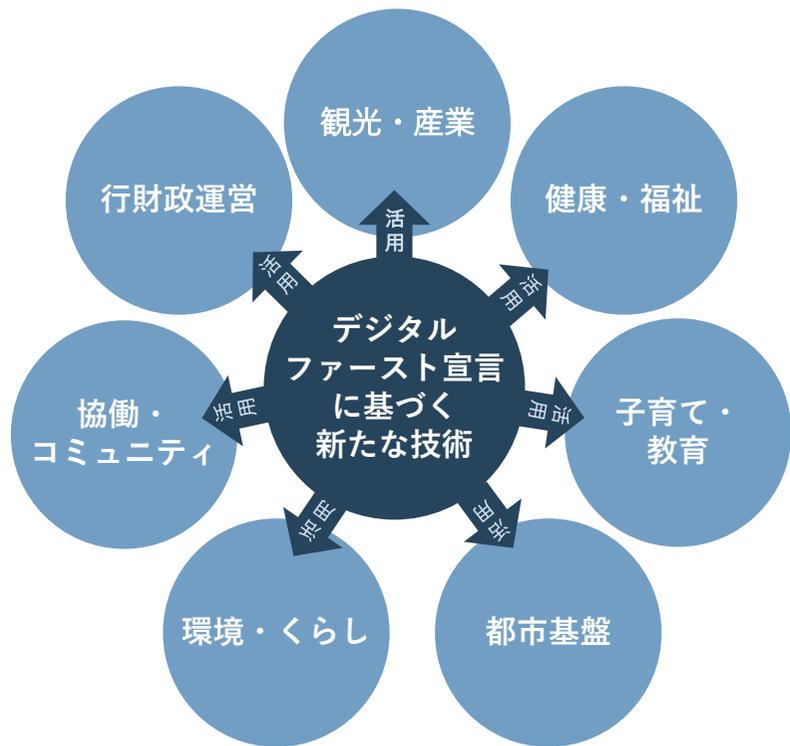
## 第4次別府市総合計画・第2期別府市総合戦略との関連

第4次別府市総合計画（令和2年3月、別府市）における各種施策の実施手法については「前例にとらわれることなく、デジタルファースト宣言に代表されるような新たな技術の導入等あらゆる手段を検討し、実行しなければならない。」とされている。

また、第2期別府市総合戦略（令和2年3月）において各基本目標を実現するために必要な「横断的な視点」として位置付けられている。

## 官民データ活用推進計画との関連

デジタルファースト推進計画は、平成28年12月に公布・施行された、官民データ活用推進基本法（平成28年法律第103号）において策定が努力義務とされている、別府市の官民データ活用推進計画と位置付ける。



## 計画期間

「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」（令和2年12月25日策定、総務省）と歩調をあわせた推進が必要なため計画期間を以下のとおりとする。

計画期間：令和3年6月1日～令和8年3月31日

## 目標

## 市民のためのデジタルファースト ～ ポケットの中に もう一つの市役所を～

- ▶ 「24時間 × 365日 × どこからでも」行政サービスを利用することを実現する
- ▶ 市民の状況に応じた最善な方法で行政サービスを提供することを実現する

## 3本柱 + 1

いかにくていい  
市役所

- “デジタル” で色々な申請、手続きや申し込みを完結する
- “デジタル” で問い合わせに対して自動的に回答する
- “デジタル” で手続きをわかりやすく案内する

またなくていい  
市役所

- “デジタル” で窓口の予約を行える
- “デジタル” で順番待ちを楽にする（混雑状況の通知、順番の通知）
- “デジタル” ですべての支払いを行う（キャッシュレス）

情報が直接とどく  
市役所

- “デジタル” で緊急情報が直接とどく
- “デジタル” で自分に関係のある情報が直接とどく
- “デジタル” で市役所に情報を直接おくる

行政運営の変革

- “デジタル” で行政運営の効率化を徹底する組織になる
- “デジタル” を効果的に活用する組織になる
- “デジタル” でテレワーク等の多様な働き方を実現する組織になる

### 【留意事項】

デジタル技術の進展は急速であり、新たな技術やサービスは日々提供される。  
具体的に活用するサービスは限定せず、その時点で目的を達成する最良の実施方法でを活用していく。

# “いかなくてもいい市役所” 実施プラン

	2021年度 以前	2021年度 (令和3年度)	2022年度 (令和4年度)	2023年度 (令和5年度)	2024年度 (令和6年度)	2025年度 (令和7年度)
マイナンバーカードの普及 促進	実施	普及促進・交付拡大 健康 保険証 コンビニ 証明交付	交付率 70%	普及促進・交付拡大		交付率 99%
電子申請サービスの推進	13手続き 県共同利用	ぴったりサービス移行	26 業務	行政サービスに関する対象申請の拡大		対応率 99%
		周知・広報	利用率 10%	周知・広報		利用率 40%
押印廃止の推進	実施済み	廃止率 88%				
行政手続き案内の推進		試行	本稼働	全業務へ拡大	対応率 99%	
デジタル総合窓口の推進 (AIチャットボット機能)	ごみ分別案内	対象業務の拡大			問合せ 50%	
総合計画実現のためのデジ タルの活用など新たなデジ タル技術を用いたサービ スの提供		総合計画・総合戦略実現のためのデジタルの活用など 新たなデジタル技術を用いたサービスの提供への対応				

# “またなくていい市役所” 実施プラン

	2021年度 以前	2021年度 (令和3年度)	2022年度 (令和4年度)	2023年度 (令和5年度)	2024年度 (令和6年度)	2025年度 (令和7年度)
行政手続き窓口の混雑状況の案内の推進	実施 ・市民課 ・保険年金課	年次処理対応 ・市民税申告 ・児童手当	原則、待ちが発生する窓口サービスについては待ち状況を公開する			
キャッシュレスの推進	公共施設 使用料	市営温泉 使用料	窓口手数料	対応率 99%		
行政手続き窓口の予約の推進		検討	試行	対象窓口を順次拡大		対応率 99%
総合計画実現のためのデジタルの活用など新たなデジタル技術を用いたサービスの提供	総合計画・総合戦略実現のためのデジタルの活用など新たなデジタル技術を用いたサービスの提供への対応					



# “情報が直接とどく市役所” 実施プラン

	2021年度 以前	2021年度 (令和3年度)	2022年度 (令和4年度)	2023年度 (令和5年度)	2024年度 (令和6年度)	2025年度 (令和7年度)
別府市公式LINEアカウント 友だちの拡大	実施	10000 人	周知・広報	30000 人	周知・広報	50000 人
市民に希望する情報を直接と どける、セグメント配信の拡大	実施(6分野)	対象分野の拡大、詳細情報の閲覧へのリンク設置、LINEからのアクセス増加を図る				50%
		LINE 学校 連絡網				
市民からの道路等の不具合箇 所等の通報の拡大	実施	バリア情報 周知・広報	対象分類の拡大 周知・広報			通報 1000件
総合計画実現のためのデジタル の活用など新たなデジタル 技術を用いたサービスの提供		総合計画・総合戦略実現のためのデジタルの活用など 新たなデジタル技術を用いたサービスの提供への対応				

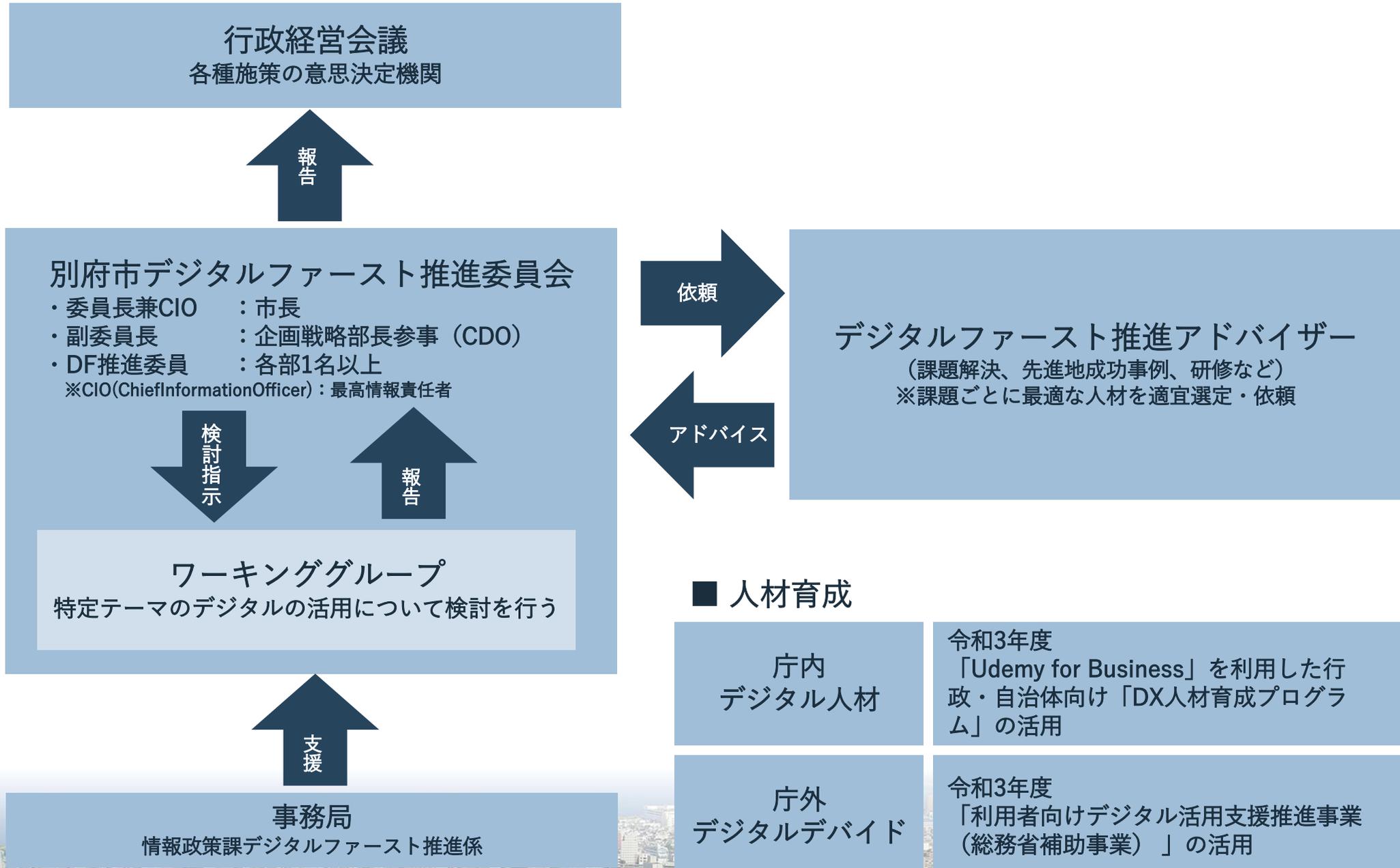


# “行政運営の改革” 実施プラン

	2021年度 以前	2021年度 (令和3年度)	2022年度 (令和4年度)	2023年度 (令和5年度)	2024年度 (令和6年度)	2025年度 (令和7年度)
自治体の情報システムの標準化・共通化への対応			導入に当たっての検討		導入	稼働
RPA、AI-OCR活用	59業務	対象業務の拡大（毎年25業務程度追加）				200業務
ペーパーレスの推進	実施	ペーパーレス会議、WEB会議の推進	原則 庁内会議			
オープンデータの推進	実施済み	原則 公開	オープンデータの活用推進			
テレワークなど多様な働き方の推進		試行	試行結果による 実施検討			
デジタル人材育成の推進		デジタル 人材研修	デジタル人材の育成			
セキュリティ対策の推進	実施済み	対策見直し	改訂セキュリティ 対策の実施			
総合計画実現のためのデジタルの活用など新たなデジタル技術を用いたサービスの提供		総合計画・総合戦略実現のためのデジタルの活用など新たなデジタル技術を用いたサービスの提供への対応				

# デジタルファースト推進計画 推進体制と人材育成

## ■ 推進体制



# 2025年度末(令和7年度末)の市民生活のすがた

- ほぼすべての市民がマイナンバーカードを保有している
  - 別府市に対するほぼすべての行政手続きの案内がインターネットで確認できる
  - 別府市に対するほぼすべての行政手続きがオンラインで行われる
  - 別府市に対する問合せの50%がAIチャットボットで行われる
- 
- 別府市のほぼすべての窓口の混雑状況がインターネット経由で確認できる
  - 別府市のほぼすべての窓口サービスの予約ができる
  - 別府市の施設及び窓口サービスの手数料の支払がキャッシュレスで行える
- 
- 別府市公式LINEアカウントの友だちが50,000人となる
  - 別府市の情報がプッシュで配信され、詳細情報の閲覧数がホームページ経由より上回る
  - 別府市の道路や公園などの不具合通報が市民から1,000件行われる
- 
- 標準システムの導入が完了し稼働を開始している
  - 職員の行う事務の中、定例的な200業務をRPAが実行している
  - 庁内の会議が原則ペーパーレスで行われている
  - 別府市のデータがオープンデータとして公開し利用されている
  - 職員の多様な働き方としてテレワークが実施されている



## 市民のためのデジタルファースト

～ ポケットの中に もう一つの市役所を～



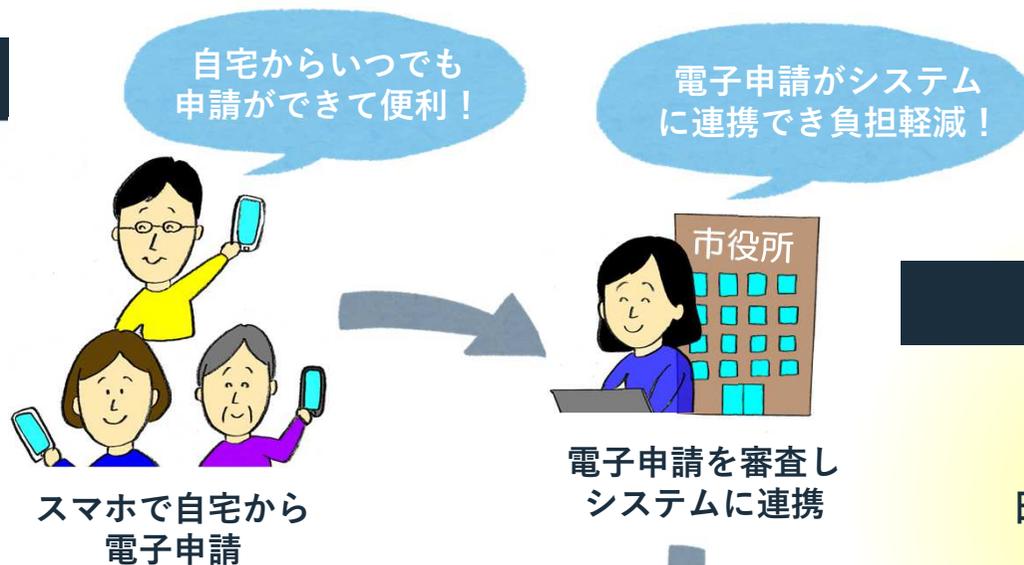
# 2025年度末(令和7年度末)の市民生活のすがた

たとえば、電子申請の利用が拡大してくると...

**デジタルが得意な人、不得手な人、みんなが便利になる**

## デジタルに強い人

わざわざ市役所に行かなくても、いつでも、どこからでも、行政手続きの申請ができる！



## 市役所の職員

窓口対応などに時間を十分かけることができる！

## デジタルに不得手な人

手続きのために市役所に行ってもきめ細やかな丁寧な対応、待ち時間が少なく対応が行われる！



# 参考1 自治体デジタル・トランスフォーメーション推進計画

## 重点取組事項

### ① 自治体の情報システムの標準化・共通化

2025年度を目標とし「（仮称）Gov-Cloud」の活用に向けた検討を踏まえ、基幹系17業務システムについて国の策定する標準仕様に準拠したシステムへ移行する。

### ② マイナンバーカードの普及促進

2022年度末までにほとんどの住民がマイナンバーカードを保有していることを目指し、交付円滑化計画に基づき、申請を促進するとともに交付体制を充実する。

### ③ 自治体の行政手続のオンライン化

2022年度末を目指して、主に住民がマイナンバーカードを用いて申請を行うことが想定される手続き(31手続き)について、マイナポータルからマイナンバーカードを用いてオンライン手続きを可能にする。

### ④ 自治体のAI・RPAの利用促進

上記①、③による業務見直し等を契機にAI・RPA導入ガイドブックを参考にAIやRPAを導入・活用を推進する。

### ⑤ テレワークの推進

テレワーク導入事例やセキュリティポリシーガイドライン等を参考に、テレワークの導入・活用を推進する。

①、③による業務見直し等に合わせ、対象業務を拡大する。

### ⑥ セキュリティ対策の徹底

改定セキュリティポリシーガイドラインを踏まえ、適切にセキュリティポリシーの見直しを行い、セキュリティ対策を徹底する。

# 参考2 BEPPU × デジタルファーストの取り組み状況

