

資料3-1

デジタル活用支援アドバイザーボード御説明資料

デジタル活用支援推進事業 の実施準備状況について

宮崎県都城市

■ 都城市のマイナンバーカード普及状況

交付率 53.2% (全国平均26.3%) R3.3.1時点

カードは市民サービス向上及び行政効率化に資する**デジタル時代のインフラ**との市長の思いから、普及を推進

高齢者等を取り残さないように市がサポート

タブレットを活用した申請補助 (**都城方式：全国初**)



タブレットにより写真撮影し、そのままオンライン申請を市職員がサポート

公民館、イベント、福祉施設等を巡回

■ 都城デジタル化推進宣言2.0

全国に先駆け R1.8.19宣言 → R3.2.18アップデート

市民サービスにおけるデジタル化推進

- 市民の利便性向上を図りながら、住み良いまちを創ります

自治体経営におけるデジタル化推進

- 根拠に基づいた施策を実行するとともに、効率的な自治体経営を志向します

地域社会におけるデジタル化推進

- 産業振興や生活の質の向上を図ることで、豊かで持続可能なまちづくりを実現します



おくやみ窓口



電子録画面接



電子母子手帳 3

■ デジタル活用支援員推進事業への参画

デジタル化推進を図る中で、デジタル弱者からの不安の声に対応したいとの想いで総務省実証事業へ参加

都城デジタル化推進協議会設立



- 産学官の連携により持続可能な体制作り
- 専門学校を支援員として登用
- 支援員には接遇及び技術面の研修を実施

■ 都城市デジタル活用支援員推進事業内容

コロナ禍もあり、20名を定員として相談会を実施
講師 1 名、支援員 6 名～8 名で対応

回数	概要
第1回	スマートフォンの基本操作 (Wi-Fi、音声入力、カメラ機能、テレビ電話)
第2回	マイナンバー制度、キャッシュレス決済、市公式LINEアカウント活用、コンビニ交付サービス
第3回	スマートフォンアプリ活用(手のふるえ確認アプリ等)、デジタル家電・機器の紹介(スマートスピーカー等)



SMILE CITY MIYAKONOJO 幸せ上々、みやこのじょう

■ マイナンバーカード利便性の向上

- コンビニ交付サービス
- コンビニ交付用マルチコピー機端末を図書館内に設置

庁舎外に自治体がマルチコピー機を設置するのは全国初

閉館した百貨店の別館(ショッピングモール)をリノベーションした新図書館が平成30年4月に開館

旧図書館来館者 年間 16万人
 新図書館来館者 年間 120万人ペース

※全国の県立図書館で最も来館者数が多い岡山県立図書館(14年連続日本一)の来館者数は年間99万人

- らくらく窓口証明書交付サービス

市役所に端末を設置し、マイナンバーカードを利用し、コンビニ交付と同様の画面操作を行うことで、各種証明書を取得できるサービス

コンビニ交付の使い方を知らせてもらうことを目的として導入




■ 事業実施に当たっての工夫・効果等

工夫

- **マイナンバーカード申請補助・マイナポイント申込支援実施**
- 支援員を孫世代にすることで、相談しやすい環境を創る

効果

- スマートフォン非保有者から購入相談有！
- **参加者のマイナンバーカード申請率100%**に！
- 開始1時間前から相談に来る等、高い参加意欲を喚起

教訓

- 支援員の**事前研修は必要不可欠**
- 相談内容はさまざまであり、手厚い人員体制が望まれる
- **体験型プログラムが好評**

■今後の課題・提案①

相談会参加者の掘り起こし

都城市人口（3.1時点）	うち65歳以上人口	うち75歳以上人口
163,423人	51,392人（31.4%）	26,132人（16.0%）

- ①適応意欲がある層 … デジタル化における**共助側へ**
- ②不安がある層 … 相談会に参加しやすい**環境整備**
- ③拒否感がある層 … 押し付けではない**広報**を実施

環境整備

- 相談会を全国展開
- 知人同士で参加できるように既存グループにリーチ（敬老会等）

広報

- 高齢者目線に立った広報
- デジタルの日に全国で相談会を実施**する等の取組

■今後の課題・提案②

相談会の質の担保

運営

- **マニュアルを整備**
- **国や自治体による相談会であることを明確に**
- 支援員には、技術面に加え、**接遇面の事前研修**を実施
→ **動画形式の教材**（アイスブレイクや進行の参考）
- 先進自治体（協議会）からのアドバイス

教材

- Android・iPhone別に教材を作成
- 全国の**QAをとりまとめ**教材へ反映
→ 共通する問題点等については、企業等へフィードバック

■今後の課題・提案③

体験型プログラムの推進

相談会で好評を博した、コンビニ交付サービスやテレビ電話等の体験型プログラム

コンビニ交付サービス体験会



キャッシュレス決済

高齢者と親和性が高いが、デモ環境がなく、体験不可であった

○JPQRを活用したデモ環境の整備が望まれる

JPQRは、1枚のQRコードを設置するだけで、様々なQR決済に対応可能。総務省が経済産業省と連携して推進中
本市でも博物館施設で、令和3年度から利用スタート予定！

ご清聴ありがとうございました

新域

幸せ上々、みやこのじょう

日本一の肉と焼酎. とっておきの自然と伝統