

三浦市デジタルトランスフォーメーション（DX）推進計画【第２期】

解説版

三浦市政策部デジタル課

はじめに

三浦市では社会全体のデジタル化が進む中、行政サービスの利便性向上と限られた資源で質の高い行政を続けていくことを目指し、「[三浦市デジタルトランスフォーメーション（DX）推進計画【第2期】](#)」を策定しました。

この解説版は計画の内容をできるだけわかりやすくお伝えするために作成したものです。専門的な言葉には解説を添えています。なお、内容は計画本体に基づいており、より詳しくは計画本体をご参照ください。この解説の内容は必要に応じて変更する場合があります。

用語 DX（デジタル・トランスフォーメーション）

デジタル技術を使って仕事やサービスのあり方そのものをより良く作り変えていくことです。単に紙をデータに置き換えるだけでなく、その先の「変革」までを目指す点が特徴です。

01 この計画が目指すもの

大目標：変革を起こし、人財の価値最大化のための DX

三浦市の DX がいちばん大切にしているのは、「デジタルで人を活かす」という考え方です。

DX というと、機械化によって業務効率化や人手を減らすことが目的だと受け止められがちです。しかし、三浦市の考え方はその先を見据えています。手作業を減らして生まれた時間と余力を、人にしかできない、より価値の高い仕事へ振り向けていく。これが三浦市の DX の目的です。

なぜ「人を活かす」なのか

三浦市では、人口減少と高齢化が同時に進んでいます。市を支える働き手が減っていく中では人がなによりの財産です。だからこそ、限られた一人ひとりの職員（人財）の価値を高め、その力を市民サービスへ還元していくことを、DX の目的に据えています。

デジタルで冷たくなるのではありません。デジタルが事務を引き受けてくれるからこそ職員は市民にもっと寄り添えるようになります。

用語 「人財」という表記

『[三浦市職員の人財マネジメント基本方針](#)』の考え方に基づき、本計画においても、使い尽くす「資源（＝人材）」ではなく、投資によってその価値を増大させることができる「資産（＝人的財産）」と位置づけ、引用部分や固有名称を除き原則として「人財」と表記しています。

02 背景と課題

人口減少と高齢化の進行

三浦市では人口の減少と高齢化が同時に進んでいます。国の統計と将来推計によると、2015年に約4万5千人だった総人口は2050年にはおよそ2万3千人へと半分近くまで減少する見込みです。あわせて、65歳以上の方が占める割合（高齢化率）は2015年の約36%から2050年には約56%へと上昇する見込みです。2050年には市民のおよそ2人に1人が高齢者という計算になります。

（出典：総務省「国勢調査」、国立社会保障・人口問題研究所「日本の地域別将来推計人口」）

課題：支え手の減少と行政サービスの維持

働き手となる世代が減っていく一方で、支えを必要とする方は増えていきます。市の職員もこれまでのように多くを確保することは難しくなります。市税収入の減少や社会保障に関わる経費の増大等、市の財政への影響も避けられません。

こうした中、これまでと同じやり方では行政サービスを維持することさえ難しくなります。限られた人の力を最大限に活かす仕組みが必要です。ここに、デジタルの力を活かす意味があります。

人が減ってもサービスの質を落とさない。むしろ高めていく。そのための手段が三浦市にとってのDXです。

03 計画の位置づけと期間

総合計画を支える計画

この計画は市の最上位計画である「[第5次三浦市総合計画](#)」が描く将来像の実現をデジタルの面から支える計画です。総合計画が「何を目指すか」を示すのに対し、この計画は「デジタルをどう使ってそれを実現するか」という手段を定めます。

国・県の方針との整合

国が示す「自治体DX推進計画」等、国や県の方針と歩調を合わせています。全国共通で進めるべき事項を取り込みつつ、三浦市ならではの課題に即した内容としています。

計画の期間

この計画の期間は2026（令和8）年度から2030（令和12）年度までの5年間です。技術の進展や社会の変化に応じて必要な見直しを行いながら進めます。

04 取組の内容

三浦市の取組は3つの基本方針に整理しています。それぞれの方針の下に具体的な取組があります。

- ・ **基本方針1** 暮らしのデジタル化による市民サービスの向上
- ・ **基本方針2** 市役所のデジタル化による行政事務の効率化
- ・ **基本方針3** 安全安心なデジタル基盤の整備

以下、それぞれの取組について「何を行うのか」と「なぜ行うのか（狙い）」をご説明します。

基本方針1 くらしのデジタル化による市民サービスの向上

◆① 自治体フロントヤード改革の推進

用語 フロントヤード

市民と市役所が接する「窓口」のことです。ここをデジタル化することで、来庁しなくても手続きができるようにします。

市民がいつでもどこからでも簡単に手続きを行えるよう、行政手続のオンライン化を進めます。国が優先的にオンライン化すべきとする手続から対応し、順次拡大します。

狙い：オンラインと窓口対面を上手に組み合わせ、市民の利便性を高めながら職員の業務も効率化します。あわせて、デジタルが苦手な方にはこれまでどおり対面・電話による丁寧な対応を続けます。誰も取り残さないことを大切にします。

◆② 公金収納における eL-QR の活用

用語 eL-QR（地方税統一 QR コード）

税金等の納付書に印字される全国共通の QR コードです。スマートフォンの決済アプリ等で読み取り、支払いができます。

税や公共料金の納付に eL-QR を活用し、対象を段階的に広げていきます。

狙い：市民や事業者がいつでもどこでも簡単に支払えるようにし、あわせて市の収納事務も効率化します。

◆③ マイナンバーカードの取得支援・利用の推進

カードを「作る」段階から「使う」段階へと進め、本人確認、健康保険証としての利用、住民票等のコンビニ交付といった、暮らしの場面での活用を広げます。

狙い：カードを日々の暮らしに役立つ基盤として活かし、市役所に行かなくても済む手続きを増やします。

◆④ デジタルデバインド（情報格差）対策

用語 デジタルデバインド

デジタルを使える人と使えない人との間に生じる格差のことです。年齢や環境にかかわらず、誰もがデジタルの恩恵を受けられるようにすることが目標です。

スマートフォン等の活用講座やわかりやすい情報発信等の具体施策の検討・実行を通じて、情報格差の解消に努めます。オンラインを選ばない方に対しても引き続き丁寧に対応します。

狙い：「誰一人取り残さない、人にやさしいデジタル化」を実現します。デジタル化で生まれた職員の余力を支援が必要な方への手厚い対応に充てます。

基本方針2 市役所のデジタル化による行政事務の効率化

◆⑤ 自治体の AI の利用推進

用語 AI

AI は Artificial Intelligence（アーティフィシャル・インテリジェンス）の略で、日本語では「人工知能」と訳されます。人間が行う学習・推論・判断等の知的な作業をコンピューターで人工的に再現する技術のことです。

用語 RPA

RPA はパソコン上の定型作業を自動化する仕組みです。人が作業する繰り返しの事務作業を機械に任せることができます。

AI・RPA を活用して定型業務を自動化し、業務の効率化と人為的ミスの削減を図ります。生成 AI については市のガイドラインに基づき個人情報の取扱い等のルールを守って適正に利用します。

狙い：職員が本来力を注ぐべき業務により多くの時間を使えるようにします。うまくいった事例は庁内で共有し、各課が取り組みやすい環境を整えます。

◆ ⑥ テレワークの推進

文書管理・電子決裁システムやチャットツールといったデジタル基盤を活用し、場所にとらわれない柔軟な働き方を広げます。

狙い：仕事と育児・介護等の両立を支え、働きやすい職場環境をつくれます。柔軟な働き方が職員の意欲と組織全体の力の向上につながると考えています。

◆ ⑦ デジタル人財の確保

DX をリードする高度な専門知識を持つ人財を計画的に確保します。こうした人財は市の中だけで育てることが難しいため、外部人材（アドバイザーや DX 推進支援員等）の活用を基本とします。

狙い：外部から専門的な知見を取り入れつつ、内部の職員と連携させることでその知見を市役所の中に定着させていきます。

◆ ⑧ デジタル人財の育成

職員を「人財」として育て、変革の意識とデジタルスキルの向上を図ります。研修や日々の業務、自己啓発を一体で運用し、実践的なスキルを段階的に身につけられるようにします。

狙い：各課で DX を引っ張る「DX 推進リーダー」を育て、全庁的な推進体制を充実させます。高度な専門性は外部人財の確保（⑦）で補い、育成と確保で役割を分担します。

基本方針 3 安全安心なデジタル基盤の整備**◆ ⑨ 「国・地方デジタル共通基盤の整備・運用に関する基本方針」に基づく共通化等の推進**

国と地方が別々にシステムを作るのではなく、共通の基盤を活用します。特に県がまとめて調達する仕組みを活用します。

狙い：社会や制度の変化に柔軟・迅速に対応するとともに、三浦市のような規模でもコストを抑えながら高度なシステムを導入できるようにします。

◆ ⑩ セキュリティ対策の徹底

国のガイドラインを参考にセキュリティの方針を定期的に見直し、適切な対策を徹底します。内部監

査によりリスクを点検し、体制を強化します。あわせて、全職員を対象とした研修を継続します。

狙い：デジタル化が進むほど情報を守ることの重要性は増します。市民の大切なデータを守り、安全があってこそそのデジタル化を実現します。

05 推進体制

DX は特定の部署だけが取り組んでも実現できません。三浦市は全職員が当事者として関わり、一丸となって進めていきます。ここでは主な役割をご紹介します。

◆ デジタル課（推進の中心）

全庁のデジタルツールを管理し、各課のデジタルに関する相談を受け、この推進計画に責任を持つ推進の中心的な役割を担います。

◆ DX 推進リーダー（各課の橋渡し役）

各課に置かれ、その課の DX のアンテナ役となります。課の「こうしたい」「困った」をデジタル課につなぐ橋渡しの役割を担います。今後、全ての課へ広げていくことを目指します。

◆ DX 推進アドバイザー（外部の専門人材）

外部の専門家としてデジタル課に加わり、専門的な知見で全庁の DX を支えます。難しいデジタルの内容を庁内向けにわかりやすく「翻訳」し、橋渡しをする役割も担います。

◆ 全職員（推進の担い手）

一人ひとりの職員が日々の業務でデジタルを活用し、自らのスキルを高めることが、市全体の DX につながります。上からの指示ではなく、全職員で一丸となって進めることを大切にします。

06 計画の進め方 — 評価の土台づくりから

計画を着実に進めるためには取組の効果を測り、振り返る仕組みが欠かせません。一般に、その仕組みとして「PDCA サイクル」が用いられます。

用語 PDCA サイクル

Plan（計画）→ Do（実行）→ Check（評価）→ Action（改善）を繰り返し、取組を継続的に良くしていく手法です。評価（Check）には判断の基準となる指標とその実績データが必要です。

まず「評価できる状態」をつくる

取組の成果をきちんと評価するにはその判断基準となる指標と実績を示すデータの積み重ねが欠かせません。そこで本計画ではこの5年間を評価の土台を築く期間と位置づけます。具体的に次の3つに取り組めます。

- ・ **指標（KPI）の設計** 各取組の効果を測るための目安となる数値を定めます。
- ・ **データの収集・蓄積** 業務の削減時間や利用件数等を継続的に集めていきます。
- ・ **分析・可視化の体制づくり** 集めたデータを分析し共有できる仕組みを整えます。

用語 EBPM（証拠に基づく政策立案）

勘や経験だけに頼らず、データという客観的な証拠に基づいて政策を立てる考え方です。国も推進しており、今回の土台づくりはその実践に向けた準備でもあります。

この5年も、着実に前へ

この期間も取組を止めるわけではありません。「基盤づくりの進捗」そのものを毎年確認しながら評価できる状態へ着実に近づけていきます。そしてこの5年で土台を築いた上で、次の計画では蓄積したデータをもとに取組の成果を本格的に評価し、改善につなげていきます。

実効性のあるPDCAを回すためにまずはその土台をつくる。三浦市は、地に足のついた進め方でDXを進めます。

おわりに

三浦市のDXが大切にしているのは「デジタルで人を活かす」という考え方です。将来的に人口も職員も減っていく中、一人ひとりの力を最大限に発揮し、その力を市民の皆さんへ還元していく。この計画はそのための羅針盤です。

市民の皆さまにおかれましては本計画の趣旨にご理解をいただくとともに、デジタル化の取組にご参加いただきますようお願い申し上げます。

三浦市デジタルトランスフォーメーション（DX）推進計画【第2期】解説版

発行：三浦市政策部デジタル課