

# 三島市 DX 推進計画

デジタルを活用して

市民生活の質と幸福度（ウェルビーイング）の向上を目指す

DX 先進都市・みしま

令和 5 年 (2023 年) 7 月

三 島 市

# 目次

第1章 計画策定の趣旨と背景.....	1
1 計画策定の趣旨.....	1
2 国・県の動向.....	1
3 三島市DX推進計画の位置付けと計画期間.....	4
4 本市が目指す姿.....	5
5 本市の取組み状況.....	7
6 ビジョンを実現する施策の基本方針.....	12
第2章 基本方針を実現する主な推進項目.....	13
基本方針1 利便性の高い市民サービス.....	13
基本方針2 効率的な行政運営.....	15
基本方針3 地域社会のDX推進.....	18
第3章 着実な計画推進に向けた体制について.....	20
1 推進体制.....	20
2 デジタル人材育成.....	21
3 計画の進捗管理.....	22
資料編.....	23
1 数値で見る三島.....	23
2 国の計画や法令等.....	26
3 用語集.....	31

# 第1章 計画策定の趣旨と背景

## 1 計画策定の趣旨

我が国は、令和7年(2025年)には、団塊の世代が一斉に75歳以上を迎え、国民の3人に1人が65歳以上、5人に1人は75歳以上となるこれまでに経験のない超高齢社会に突入します。本格的な人口減少・少子高齢化の進展により「高齢者の急増」「現役世代の急減」を迎える状況においても、地方自治体は多様化、複雑化する市民ニーズに柔軟に対応して高い水準の市民サービスを維持していくことが求められます。そのため、行政は限られた財源と人的資源を有効に活用することをこれまで以上に真剣に考えなければならない局面を迎えております。

一方、近年はスマートフォンなどの急速な普及とともに、インターネットを利用したネットショッピングやLINEなどのSNSといったコミュニケーションツールの利用が増加するなど、IoTやAI、ビッグデータなどの飛躍的な進化の恩恵を受け、デジタル技術を利用した暮らしの利便性を多くの方が実感する時代を迎えました。政府においても、「デジタルの活用により、一人ひとりのニーズに合ったサービスを選ぶことができ、多様な幸せが実現できる社会」を目指すデジタル社会のビジョンとして掲げており、社会全体のデジタル化を強力に進めて地域や住民の生活の質を高める方針が示され、今後もデジタル技術はより社会に浸透して、私たちの生活を豊かに変革していくことが見込まれます。

このような背景から「デジタル」を地域課題解決の重要な鍵と捉え、デジタル技術を積極的に活用して社会変革を進めるデジタル・トランスフォーメーション(以下「DX」といいます。)の重要性を強く認識する中で、第5次三島市総合計画で将来都市像として掲げた「せせらぎと緑と活力あふれる 幸せ実感都市・三島」の実現に向けて、デジタルの側面から全庁的・横断的な取り組みを計画的にすすめていくため「三島市DX推進計画」を策定します。

## 2 国・県の動向

### (1) 国の計画等

令和2年(2020年)1月、国内において初の新型コロナウイルス感染者が確認されて以降、外出行動の抑制や3密(密閉、密集、密接)を避けた行動が奨励され、経済や生活、働き方など、さまざまな分野で価値観が変容し、リモートワーク、インターネットショッピング、キャッシュレス決済、オンライン会議など、これまでデジタル活用が進まなかった領域も含め、社会全体でデジタル化が急速に進展しました。

このような中、令和2年(2020年)12月、政府により「**デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針**」が打ち出され、デジタル改革が目指すデジタル社会のビジョンとして「デジタルの活用により、一人ひとりのニーズに合ったサー

ビスを選ぶことができ、多様な幸せが実現できる社会～誰一人取り残さない、人にやさしいデジタル化～」が掲げられ、このビジョンの実現には、住民に身近な行政を担う自治体、とりわけ市町村の役割が重要であることから、「**自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画**」（※資料編 p29）が併せて策定されました。この計画ではデジタル社会の構築に向けて全国の自治体が重点的に取り組むべき6項目が示され、令和3年（2021年）7月には、各自治体が着実にDXに取り組むことができるよう「**自治体DX推進手順書**」が公表され、DXを推進するにあたって想定される一連の手順などが示されました。

また、デジタル社会の形成が、我が国の国際競争力の強化及び国民の利便性の向上に資するとともに、急速な少子高齢化の進展への対応その他の我が国が直面する課題を解決するうえで極めて重要であることから、令和3年（2021年）5月には、デジタル社会の形成に関し基本理念や基本方針、国や地方公共団体及び事業者の責務などを定めた「デジタル社会形成基本法」を含む**デジタル改革関連法**（※資料編 p28）が成立し、9月には**デジタル庁の設置**、12月には「**デジタル社会の実現に向けた重点計画**」（※資料編 p30）が閣議決定されるなど、デジタル社会の形成に関する施策が迅速かつ重点的に推進されてきました。

令和4年（2022年）6月には、「地域の暮らしや社会」「教育や研究開発」「産業や経済」をデジタル基盤の力により変革し、「大都市の利便性」と「地域の豊かさ」を実現する「**デジタル田園都市国家構想基本方針**」（※資料編 p26）がまとめられ、地方における仕事や暮らしの向上に資する新たなサービスの創出、持続可能性の向上、Well-beingの増大等を通じて、デジタル化の恩恵を国民や事業者が享受できる社会、いわゆる「全国どこでも誰もが便利で快適に暮らせる社会」を目指すことが示されています。

#### ○国の近年の動向

令和2年	12月	デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針策定
		自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画策定
令和3年	5月	デジタル改革関連法成立
令和3年	7月	自治体DX推進手順書策定
令和3年	9月	デジタル庁創設
令和3年	12月	デジタル社会の実現に向けた重点計画策定
令和4年	6月	デジタル田園都市国家構想基本方針策定
		デジタル社会の実現に向けた重点計画改定
令和4年	9月	自治体DX推進計画改定
令和5年	1月	自治体DX推進手順書改定

## (2) 静岡県の計画等

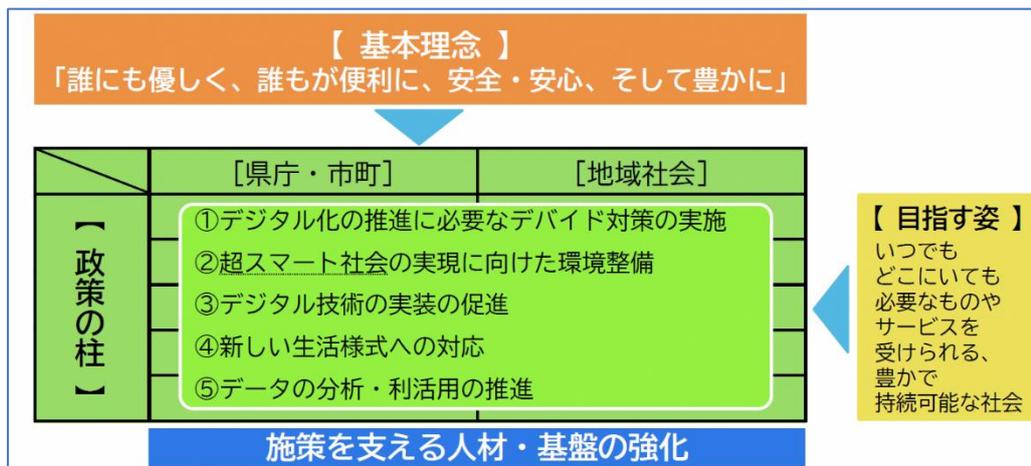
静岡県は、令和3年（2021年）4月に県行政や社会全体のデジタル化を推進するため、総括的な司令塔として「**デジタル戦略局**」を設置しました。また、デジタル戦略推進本部及びデジタル戦略顧問団を設置し、全庁を挙げた推進体制を構築しています。デジタル戦略担当部長はCIOの下、各部局に設置したデジタル推進官等と連携し、部局間にまたがる施策の総合調整を行い、デジタル推進官等は、各部局のデジタル施策の責任者として、部局内を総括整理しています。

また、令和4年（2022年）3月に、10年後の目指す姿「いつでも どこにいても 必要なものやサービスを受けられる、豊かで持続可能な社会」の実現に向けて、計画期間を令和4年度（2022年度）から令和7年度（2025年度）までとする「**ふじのくに DX 推進計画**」を策定し、県行政、社会のデジタル化を進めています。

### ○県の推進体制



### ○ふじのくに DX 推進計画の基本理念と政策の柱



(出典：ふじのくに DX 推進計画)

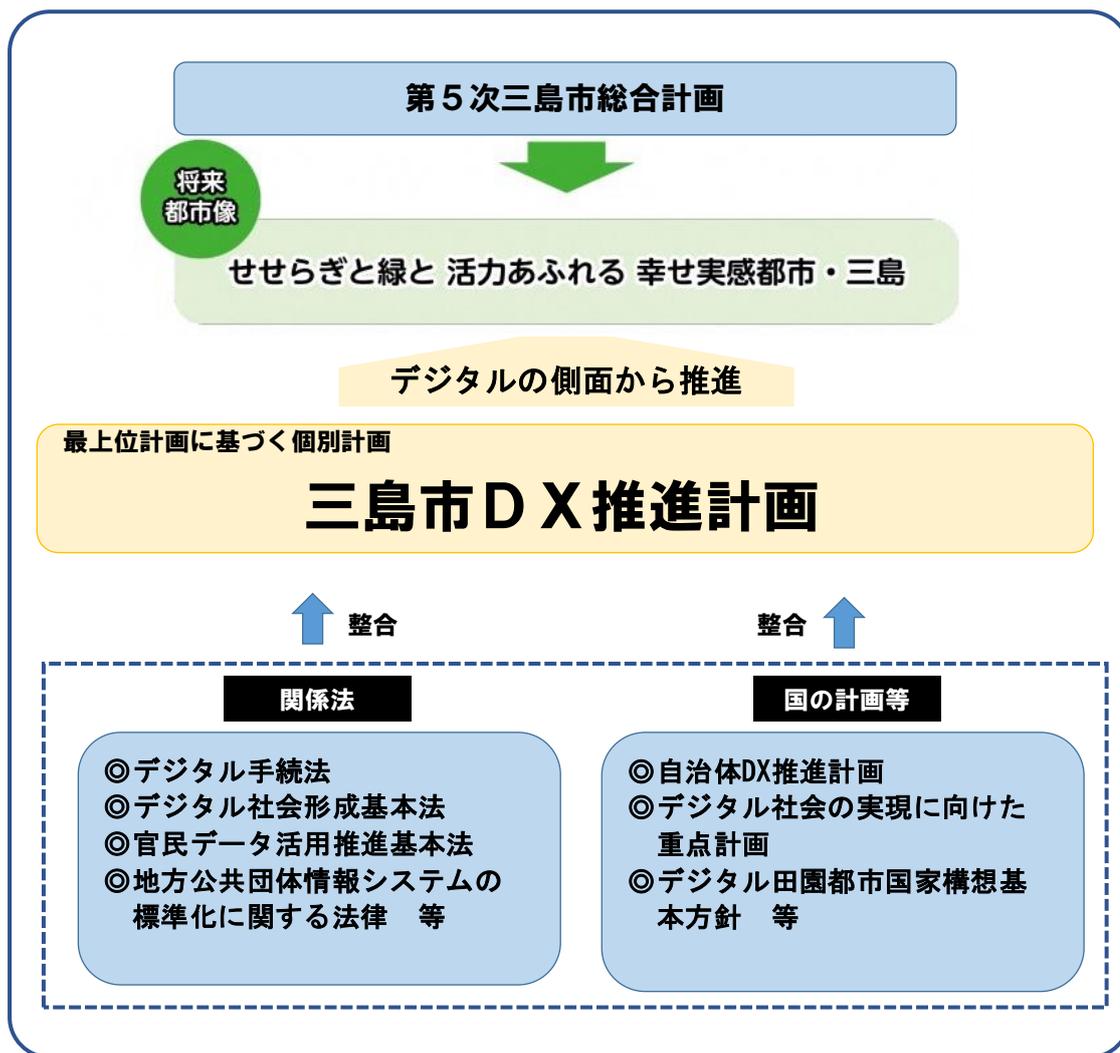
### ○静岡県の近年の動向

令和3年	4月	デジタル戦略局設置
令和4年	3月	ふじのくに DX 推進計画策定

### 3 三島市 DX 推進計画の位置付けと計画期間

#### (1) 計画の位置付け

本計画は、「第5次三島市総合計画」を上位計画として、総合計画において掲げた将来都市像「せせらぎと緑と活力あふれる 幸せ実感都市・三島」の実現を、関係法や国の計画と整合性を図りながらデジタルの側面から推進する個別計画と位置づけます。なお、具体的な取組みは本計画とは別に事例集で示します。



#### (2) 計画期間

第5次三島市総合計画（前期基本計画）や国の「自治体デジタル・フォーメーション（DX）推進計画」、県の「ふじのくにDX推進計画」と終期を合わせて、令和5年度（2023年度）から令和7年度（2025年度）の3年間とします。

## 4 本市が目指す姿

### (1) 目指すべきビジョン

デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針では、デジタル社会の目指すビジョンとして「デジタルの活用により、一人ひとりのニーズに合ったサービスを選ぶことができ、多様な幸せが実現できる社会」を掲げており、このような社会を目指すことは、「誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化」を進めることに繋がるとしています。本市においてもその理念を基本に次のビジョンを設定します。

**デジタルを活用して**

**市民生活の質と幸福度(ウェルビーイング)の向上を目指す**

**DX 先進都市・みしま**

### (2) ビジョンを実現するために組織で共有する DX 推進の視点

#### ア 人口減少・少子高齢社会における市民サービスの維持・向上

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」による本市の将来人口（※資料編 p23）は、2020年（令和2年）の107,783人から、20年後の2040年には89,808人となり、中でも生産年齢人口減少が著しく、働き世代が約24%減少すると推計されております。第5次三島市総合計画では、さまざまな取組みを通して人口減少を鈍化させ、2040年の人口推計を97,881人に目標として掲げておりますが、人口減少は避けられない状況にあり、今よりも少ない労働力でも、市民サービスや行政運営を維持する仕組みをつくり、住民が住み続けたいと感じるシビックプライドの高いまちづくりを進めます。

#### イ 誰一人取り残されない

スマートフォンをはじめとするデジタル機器やICTを利用したサービスの浸透は社会全体の生産性向上に大きく寄与することが見込まれますが、一方でデジタル技術の利用が得意でない人やスマートフォンやパソコンなどのデジタル機器を持たない人、いわゆるデジタルデバイドが存在することを常に認識し、デジタル化の恩恵から取り残される人がないように進めます。

#### ウ デジタルファースト

行政手続やサービスが一貫してデジタルで完結できるよう、業務の中でデジタル技術の活用を常に意識し、業務の効率化や市民サービスの向上を進めます。

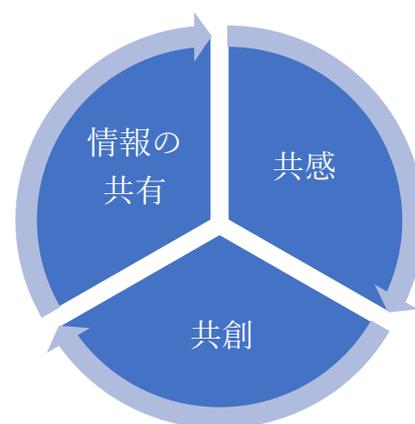
## エ 利用者目線の徹底と業務改革

デジタル技術やデータの活用はゴールではなく手段であり、徹底した利用者目線での業務改革を行い、デジタルとアナログを上手に使い分けながら進めます。

## オ DX 推進のために自律的に行動する職員を育てる組織風土

DX の推進には、職員一人ひとりがデジタルによる変革を自分事ととらえた自律的な行動が大きな原動力となります。

職員の自律的な行動を促すために、組織内における迅速な「情報共有」と、組織全体の深い「共感」、新たなサービスを創り上げる「共創」といったプロセスサイクルをアジャイル（機敏）に実行していくことができる組織風土づくりを進めます。



## カ 先進技術の動向

AI、メタバース、Web3.0、VR、デジタルツインなど先進技術やサービスは日々進化しているため、その最新動向について常に情報収集を行い、研究し、市民サービスの向上を進めます。

## キ 持続可能な開発目標（SDGs）との連動

平成 27 年（2015 年）から令和 12 年（2030 年）までの長期的な開発の指針として定められた「持続可能な開発目標（SDGs）」と本計画の基本方針との連動により、持続可能な社会の実現に近づけていきます。



## 5 本市の取組み状況

### (1) 取組みの概要

国がオンライン手続の推進などデジタル行政をとおして Society5.0 社会の実現に向けて取り組む中、本市においてもその実現に向けて、AI の活用や庁内文書のペーパーレス化などの先端技術を取り入れた生産性の高い行政運営を組織的に実行するため、令和元年（2019年）7月に「**スマート市役所推進に関する委員会**」を立ち上げ、業務棚卸など業務改善及び民間企業とデータを利活用するスマートシティについて検討を始めました。同年12月には、デジタル手続法の基本原則の一つである「デジタルファースト」を実現し、世界に向けて本市の魅力を科学的に発信分析するデジタルマーケティングを実践することで、市民の皆様迅速、便利で質の高い行政サービスを提供するとともに、業務運用の効率化により生産性の高い行政運営を目指すことを対外的に示すため「**スマート市役所宣言**」を行い、時代の流れをしっかりと捉えるよう職員の意識付けと対外的なコミットを行いました。

令和2年（2020年）8月には、取組みを庁内にとどめることなく、産官学民の各団体が保有するデータを適正かつ効果的に利活用し、地域課題の解決を図るスマートシティの構築を目指すことに賛同いただいた20団体とともに、「**三島市スマートシティ推進協議会**」を設立し、会員相互の連携や、勉強会やシンポジウムをとおして情報共有を図っております。

令和3年（2021年）9月には、三島市のスマート市役所宣言で取り組む内容と、国の「自治体DX推進計画」で定めた重点取組事項を整合して、10の重点項目を定めた「**三島市のDX（デジタル・トランスフォーメーション）推進に関する基本方針**」を決定し、DXの着実な推進に取り組んでいます。

#### ○本市の近年の動向

令和元年	7月	スマート市役所推進に関する委員会設置
令和元年	12月	三島市スマート市役所宣言
令和2年	4月	デジタル戦略室設置
令和2年	8月	三島市スマートシティ推進協議会設置
令和3年	9月	三島市のDX推進に関する基本方針策定

## (2) 三島市スマート市役所宣言（令和元年 12 月 23 日）

先端技術で経済発展と社会的課題の解決を図る Society5.0 社会及び「誰一人取り残さない」世界の実現を目指す SDGs(持続可能な開発目標)に対応するために、AI や IoT などの先端技術やデジタルデータなどを積極的に活用する「デジタルファースト」により、便利で質の高い市民サービスの提供、生産性の高い行政運営、産業の活性化や産官学民が連携したまちづくりなどを行う「スマート市役所」の実現に向けて推進することを宣言します。

令和元年 12 月 23 日 三島市長 豊岡 武士

### 「スマート市役所」で取り組む 3 つのデジタルファースト

#### ■市民サービスのデジタルファースト

No	推進項目	想定される主な事業例（未実施のものを含む）
①	窓口サービスのオンライン化	・ スマホを活用した電子申請 ・ マイナンバーカード普及促進 ・ 「書かない窓口」「待たない窓口」
②	AI を活用した問合せ対応	・ AI 総合案内サービス ・ AI 観光案内
③	スマホなど多様な市民ニーズに対応した情報発信	・ LINE を活用した情報発信 ・ 市民ニーズ対応アプリの導入 ・ コミュニティバス乗り換え案内アプリ活用
④	ICT 活用による多言語対応	・ 多言語音訳端末の活用
⑤	キャッシュレス決済の推進	・ クレジットカードや決済アプリ等による決済処理の導入
⑥	災害時の迅速な窓口対応	・ 被災者支援統合システムの構築
⑦	市民の情報を守る厳格なセキュリティ対策	・ 情報セキュリティ推進体制の強化（セキュリティ印刷、情報管理）

### ■行政運営のデジタルファースト

No	推進項目	想定される主な事業例（未実施のものを含む）
①	広報事業のデジタルを活用したマーケティングの推進	<ul style="list-style-type: none"> <li>・WEB や SNS などデジタル活用の広報戦略推進</li> </ul>
②	作る：届ける：計測する＝3：6：1の考え方による広報の推進	<ul style="list-style-type: none"> <li>・デジタルファーストを意識した財政措置</li> <li>・商店情報のデジタル化</li> <li>・デジタル広報の推進</li> <li>・クラウドファンディング推進</li> </ul>
③	オープンデータの利活用推進	<ul style="list-style-type: none"> <li>・行政や民間情報のオープンデータ化</li> <li>・シビックテックによるデータ利活用</li> </ul>
④	AI や RPA など先端技術を活用した業務の効率化	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務棚卸、RPA 導入</li> <li>・ドローンの活用</li> <li>・デジタル文書管理システムの導入</li> <li>・AI 会議録自動作成</li> </ul>
⑤	データセンターの積極的な活用によりクラウド化の推進	<ul style="list-style-type: none"> <li>・庁内サーバのクラウド化</li> <li>・データセンターの誘致</li> </ul>
⑥	デジタル技術を活用した働き方改革の推進	<ul style="list-style-type: none"> <li>・テレワークの導入</li> <li>・業務のペーパーレス化</li> </ul>

### ■まちづくりのデジタルファースト

No	推進項目	想定される主な事業例（未実施のものを含む）
①	デジタル人材の育成	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ICT 活用能力の職員研修の充実</li> <li>・プログラミング教育の推進</li> <li>・地域 ICT ボランティアの育成</li> </ul>
②	産官学民が連携したデータ利活用の推進	<ul style="list-style-type: none"> <li>・産官学民によるデータ連携基盤を活用したスマートシティ推進</li> </ul>
③	医療、介護、健康分野のデータ活用による健康寿命延伸	<ul style="list-style-type: none"> <li>・医療・介護レセプト・健診データ等の国保データベース（KDB）を活用して高齢者等への効果的な保健事業、介護予防の推進</li> </ul>
④	ICT 活用による交通の最適化とインフラ管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・AI を活用した道路管理</li> <li>・MaaS などシェアリングエコノミーの推進</li> <li>・自動運転の実証</li> <li>・地域 BWA の整備</li> <li>・GIS を活用した水道管網管理</li> </ul>
⑤	ICT 活用による中小企業の生産性向上	<ul style="list-style-type: none"> <li>・民間企業への AI や RPA など先端技術の導入支援</li> </ul>
⑥	農業など各産業分野での AI 等先端技術の活用	<ul style="list-style-type: none"> <li>・農薬散布用ドローンや水管理システム等の最先端技術を活用したスマート農業の推進（労働力の省力化、品質向上）</li> <li>・遠隔水位監視などによる防災対策</li> </ul>

### (3) 三島市スマートシティ推進協議会（令和2年8月17日設置）

本協議会では、産官学民団体が保有するデータを適正かつ効果的に利活用することによって、市の地域課題の解決を図るスマートシティの構築に一体となって取り組むことにより、活力にあふれ、創造性豊かなまちを実現することを目的に活動しています。

#### 【活動内容】

- ・ 目的に賛同する産官学民団体が相互に情報交換や共有を行うこと
- ・ スマートシティの実現に向けた実証事業の推進に関すること
- ・ 市民への普及、啓発に関すること
- ・ その他、目的を達成するために必要なこと

【会員数】 68 団体（令和5年3月1日現在）

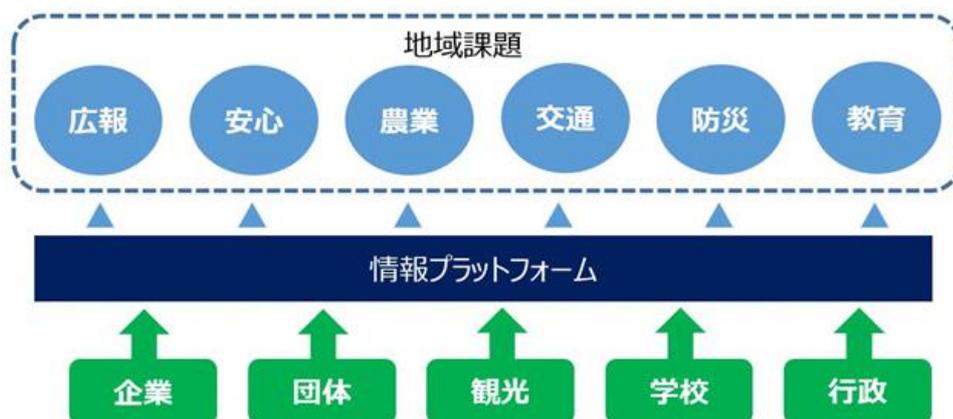


図1 スマートシティで実現する地域課題のための情報プラットフォーム



▲ 協議会ホームページ

◀ 設立総会

#### (4) 三島市 DX 推進に関する基本方針（令和 3 年 9 月 2 日策定）

国の定めるデジタル・ガバメント実行計画（※）に基づくビジョン

**デジタルの活用により、一人ひとりのニーズに合ったサービス  
を選ぶことができ、多様な幸せが実現できる社会  
～誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化～**

を実現するために、三島市スマート市役所宣言の 3 つのデジタルファースト戦略と国の自治体 DX 推進計画の重点取り組み事項とを整合し、三島市における DX 推進の重点テーマを次の 10 項目としました。

##### **【三島市における DX 推進の重点取組事項】**

- ①情報システムの標準化・共通化
- ②マイナンバーカードの普及と活用サービスの拡大
- ③行政手続のオンライン化
- ④業務のデジタル化の推進
- ⑤働き方改革の推進
- ⑥情報セキュリティの強化
- ⑦地域社会のデジタル化とデジタルデバイド解消
- ⑧スマートシティなど官民連携したデータ利活用の推進
- ⑨ホームページ等を活用した情報発信の強化とデジタルマーケティングの推進
- ⑩デジタル人材の育成

（※「デジタル・ガバメント実行計画」は R3. 12 月に廃止されました。）

## 6 ビジョンを実現する施策の基本方針

三島市では、目指すべきビジョンを実現するために「利便性の高い市民サービス」「効率的な行政運営」「地域社会のDX推進」の3つの柱に基づいて推進するため主な項目を取りまとめました。

ビジョン	基本方針	推進項目
デジタルを活用して 市民生活の質と幸福度（ウェルビーイング）の向上を目指す DX先進都市・みしま	(基本方針1) 利便性の高い市民サービス	1 行政手続のオンライン化 2 窓口業務の迅速化 3 マイナンバーカードの活用と普及促進 4 情報発信の強化
	(基本方針2) 効率的な行政運営	1 自治体情報システムの標準化・共通化 2 業務の棚卸とBPRの推進 3 庁内ペーパーレス化の推進 4 庁内業務のシステム化の推進 5 職員の働き方改革 6 情報セキュリティの強化
	(基本方針3) 地域社会のDX推進	1 官民連携によるデータ利活用の推進 2 地域社会のデジタル化とデジタルデバイス解消 3 未来を担う子どもたちへの充実した教育環境の提供