

三原市デジタルファースト実行計画【第2.0版】（案）

令和8年 月策定



目次

1 策定に当たって	
(1) 趣旨	… 3
(2) 計画の位置づけ	… 5
(3) 計画の期間	… 6
(4) 三原市がめざす“デジタル・トランスフォーメーション”の定義	… 7
(5) 取組の方向性	… 8
2 めざす姿	… 9
3 基本姿勢	… 10
4 重点取組事項	… 11
5 推進方法	
(1) 推進体制	… 12
(2) 人材の確保・育成	… 14

別冊：個別取組事項

1 策定に当たって

(1) 趣旨

- 新型コロナウイルス感染症への対応を通じて顕在化したデジタル化の遅れや、国が掲げる「誰一人取り残されない、人に優しいデジタル化」の推進方針を踏まえ、三原市は令和2年11月に、「市民サービス」「行政運営」「関係人口創出」の3つを柱として、デジタル技術を活用した取組を第一に行うこととした「三原市デジタルファースト宣言」をしました。
- また、デジタル化の取組を通じて諸課題を解決し、三原市が、住んで良かったと実感できて、応援したいと思われるまちになるために、「三原市デジタルファースト宣言」に基づくデジタル施策の推進方針として、令和4年度から令和7年度までを計画期間とする「三原市デジタルファースト実行計画（以下、「実行計画【第1.0版】」という。）」を令和4年3月に策定し、市民サービスや行政運営等の変革に着実に取り組んできました。
- しかし、AI(人工知能)を始めとするデジタル技術の進展は目覚ましく、国においても令和8年1月に「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画【5.1版】」が策定されるなど、新たなフェーズへの移行が求められています。
- こうした背景のもと、急速に変化する技術や社会の動向及び国の施策等を的確に捉え、取組を常に最適な形へとアップデートし続けることで、将来にわたり持続可能な行政サービスを確実に提供するため、令和8年度以降の取組方針として、「三原市デジタルファースト実行計画【第2.0版】（以下、「実行計画【第2.0版】」という。）」を策定します。



1 策定に当たって

(1) 趣旨 (つづき)

参考：三原市デジタルファースト宣言（令和2年11月）

三原市 誰一人取り残さない「デジタルファースト宣言」

宣言

これからの人口減少や少子高齢化による人口構造の変化、情報通信基盤の進化や社会全体のデジタル化に対応しながら、持続可能な行政運営を行うためには、Society5.0時代にふさわしい行政のデジタル化を進めていく必要があります。

三原市は、デジタル技術を活用して、市民の皆さんがいろいろな場面で便利さを通じて、「三原に住んでよかった」と実感し、市外に住む人々には様々なつながりを通じて「三原市を応援したい」と思われるまちづくりに取り組みます。

また、デジタル化が、市民の生活や健康、教育や働き方、そして情報の発信と受取りなど、様々な分野で進展する中、その利点を活かし、誰一人取り残さない政策につなげていきます。

その実現のため、三原市では「市民サービス」「行政運営」「関係人口創出」にデジタルファーストで取り組むことを、ここに宣言します。

令和2年11月17日

三原市長 岡田 吉弘

三原市 誰一人取り残さない「デジタルファースト宣言」

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	行政運営のデジタルファースト	関係人口創出のデジタルファースト
<p>デジタル化により、教育、子育て、防災、福祉、経済活動など様々な場面で市民が便利さを実感できるまちをめざします。</p> <ul style="list-style-type: none">◇ 電子申請手続きの充実◇ マイナンバーカードの普及・活用促進◇ タブレット等を活用した窓口業務のデジタル化◇ 各産業分野におけるデジタル化の支援（キャッシュレス化、テレワークなど）◇ 教育分野におけるICT活用の推進◇ 多様な市民ニーズに合わせた情報発信	<p>デジタル化により、効率的な行政運営と職員がより市民に寄り添ったサービスの提供ができることをめざします。</p> <ul style="list-style-type: none">◇ AIやRPAの活用による業務の効率化◇ Web会議、テレワークによる柔軟な働き方の推進◇ 庁内会議のモバイル化、電子決裁化によるペーパーレスの推進◇ クラウドサービスを活用した業務の効率化◇ オープンデータ化の推進	<p>デジタル化により、市外に向けた情報発信とマーケティングをより戦略的に展開し、関係人口の拡大をめざします。</p> <ul style="list-style-type: none">◇ プロモーションのデジタルファースト・ 魅力発信におけるコンテンツの強化・ ターゲットに向けて伝わる情報発信・ デジタルマーケティングの強化◇ 交流から関係・移住につなげる取組・ 観光情報のデジタル化推進・ デジタルコンテンツを活かしたふるさと納税の促進・ リモートワークや副業、ワーケーションなど関係人口拡大・ デジタル化を通じた移住希望者となつる取組の強化

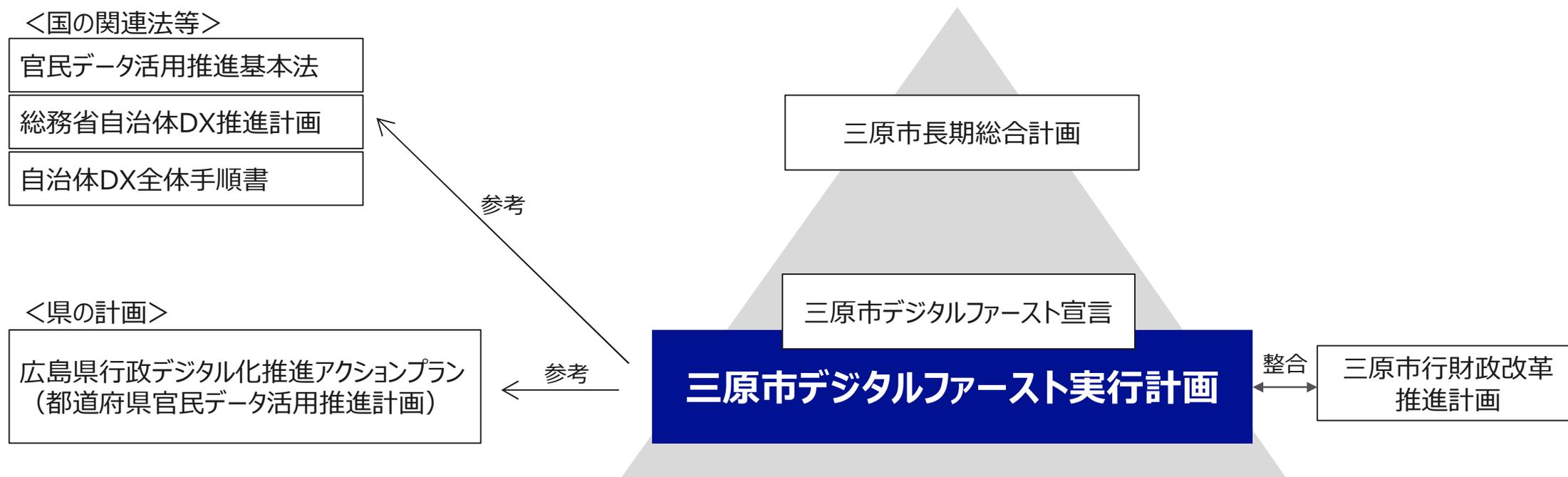
※三原市デジタル化推進計画・官民データ活用推進計画（仮称）の策定

※「三原市デジタルファースト実行計画」（令和4年3月）として策定

1 策定に当たって

(2) 計画の位置づけ

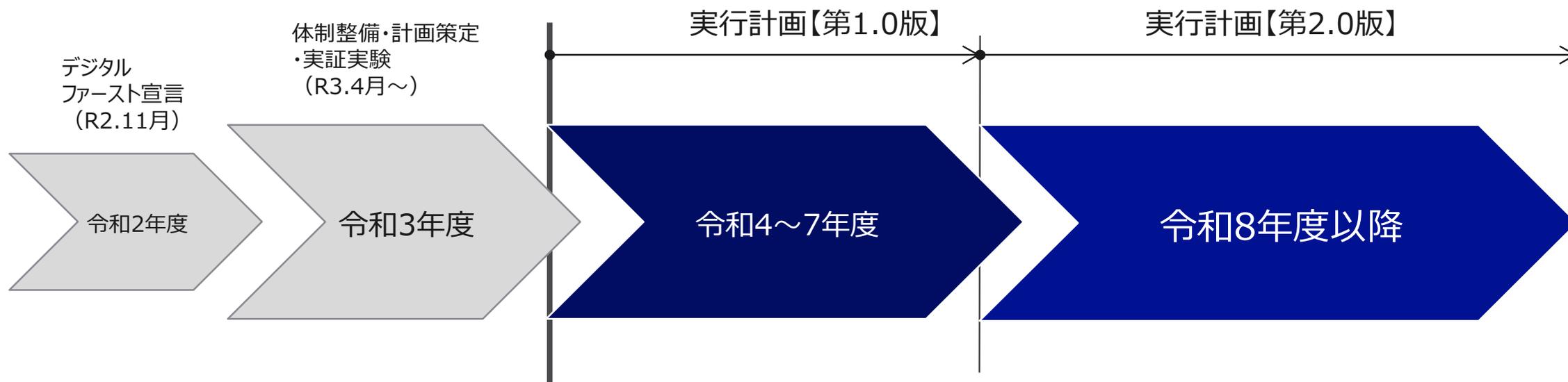
- 三原市長期総合計画を上位計画として、三原市デジタルファースト宣言に基づくデジタル施策の推進方針を定める計画です。
- 三原市行財政改革推進計画との整合を図ります。
- 総務省自治体DX推進計画第5.1版（令和8年1月）及び自治体DX全体手順書第5.0版（令和8年1月）で要請される取組事項及び全体方針を盛り込みます。
- 官民データ活用推進基本法（平成28年法律第103号）第9条3項に基づく市町村官民データ活用推進計画として位置づけます。



1 策定に当たって

(3) 計画の期間

- 総務省自治体DX推進計画第5.1版（令和8年1月）では、計画期間を定めず、5年間を目途に自治体の主なスケジュールを示すとともに、毎年度更新を行うことから、本計画も期間を定めず、国の動向を踏まえ適宜見直しを行います。

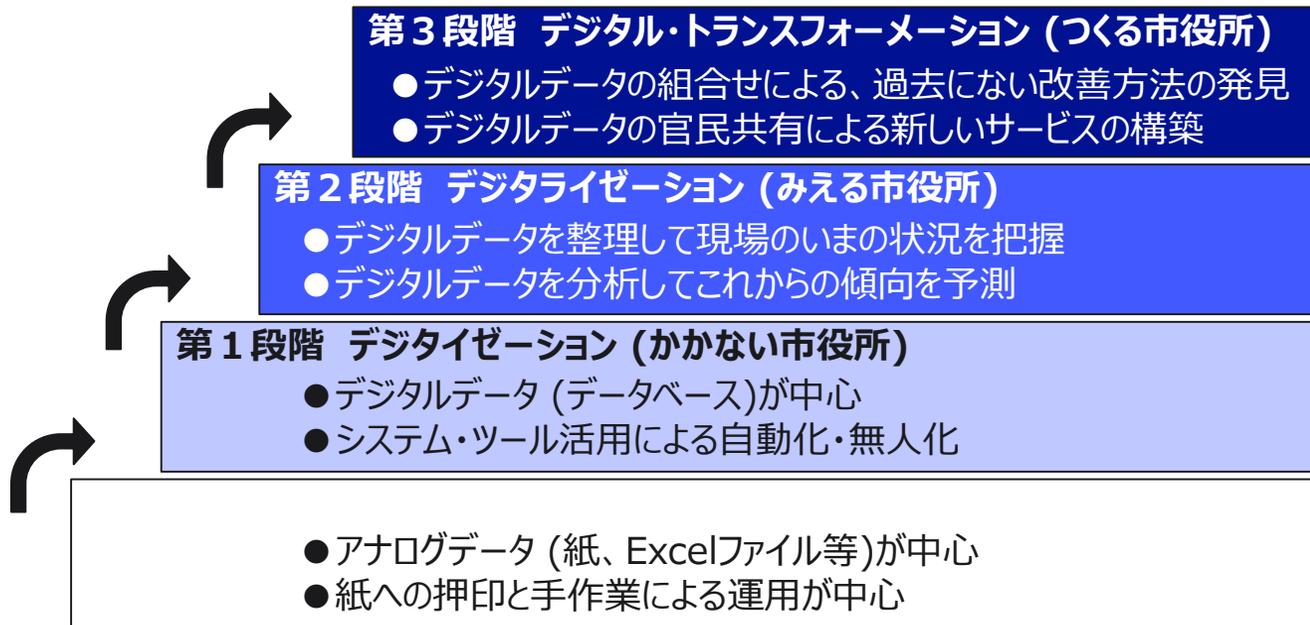


1 策定に当たって

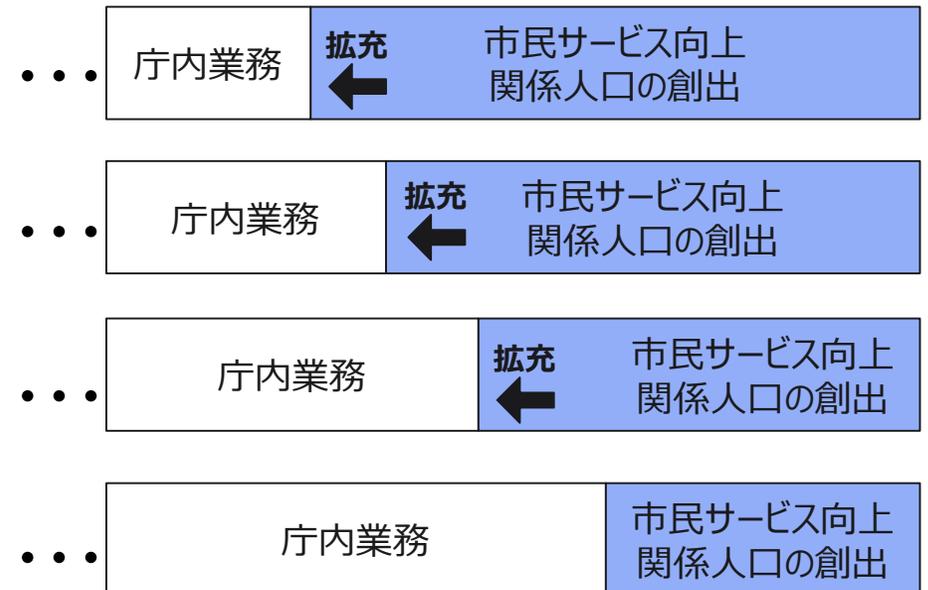
(4) 三原市がめざす“デジタル・トランスフォーメーション”の定義

- デジタル化には3つの段階があると言われています。デジタル化による新たな変革を創造する“デジタル・トランスフォーメーション”（第3段階）を実現するためには、第1段階・第2段階から着実に取り組む必要があります。
- 近年、スマートシティやスーパーシティを目標に掲げてデジタル化に積極的に取り組む自治体が増えている中、三原市においても、早急に取り組を進めていく必要があります。
- デジタル化の各段階を推進するためには職員のマンパワーと実施するコストが必要です。まずは手作業が中心の非効率な庁内業務（行政運営や市民サービス提供等のための内部の事務処理）のデジタル化を実現し、そこから生み出されたマンパワー・コストを、市民サービス向上や関係人口創出の取組に配分していく必要があります。

デジタル化の3つの段階



職員の業務配分イメージ



1 策定に当たって

(5) 取組の方向性

- 総務省自治体DX推進計画第5.1版（令和8年1月）に掲載された重点取組事項を中心に取り組み、本計画と三原市行財政改革推進計画とを一体的に推進することで、双方の効果を相互に高めます。
- 具体的には、デジタル変換されたデータを、AIやBIツール(データの可視化ツール)の活用を通じて、職員の経験や勘からでは生み出せなかった業務改善策や、未来へつながる新事業の創出、災害や感染症など未知のリスク発生時における迅速かつ的確な対応など、新たな取組に挑戦し、変革的イノベーション(デジタル・トランスフォーメーション)の実現をめざします。



2 めざす姿

- 三原市デジタルファースト宣言（令和2年11月）に基づく「市民サービス」、「行政運営」、「関係人口創出」の3つの柱でデジタル化を推進することにより、2つの姿をめざします。

1

デジタルを使う人も、使わない人も、市民がデジタルによるサービス向上の恩恵を受けている

- 市民が自らデジタルを使うことによるサービス向上（例：行政手続のオンライン化）はもちろんのこと、デジタル化による間接的なサービス向上（例：庁内業務の効率化）、市内で新しい技術・サービスが提供されることによる市全体のサービス向上を通じて、デジタルを使う人も、使わない人もサービスが向上し、その恩恵を受けている状態をめざします。

2

三原市がデジタル施策に取り組むまちであることが市民・市外の人から認知されている

- 市民が住み続けたいと感じ、市外から行きたい・住みたい・つながりたいと思ってもらうきっかけの一つとして「デジタル施策に取り組むまち」であることが市民や、市外の人たちも認知されている状態をめざします。
- デジタルを活用して市内外の人とのつながりを広げるとともに、市内外のさまざまな企業・団体・人材から提案や協力を呼び込み、さらにサービスが向上する好循環につなげます。

3 基本姿勢

- デジタル化に取り組む市・職員の姿勢として **3つのファースト（ファスト）** を意識して取り組みます。

1

デジタルを“ファースト”（第一）に

- デジタルは、サービスの効率・付加価値を高め、市民一人ひとりに寄り添ったサービスが提供できる可能性を秘めています。また、「デジタルとは関係ない」と思う課題の中にも、新しい技術・サービスで解決できることがたくさんあります。そのため、あらゆる課題についてデジタルを活用する視点を第一に検討します。
- 一方で、すべての市民が同じようにデジタルを使いこなせるものではありません。誰一人取り残されない市政を実現するために、デジタルで効率化し生み出した資源（ヒト・モノ・カネ）を使い、デジタル以外の方法で市民一人ひとりに寄り添ったサービスを提供します。

2

デジタルで“ファスト”（素早く）に

- デジタルの良さは小さく始められて、状況に応じて形を変えたり止めたりできることです。あらゆる場面を想定した慎重な検討も必要ですが、新しい課題に対して様々な方法を試し、失敗を重ねながら成功（解決）に近づける試行錯誤のプロセスを大切に、「まずやってみる」という姿勢で、試行や実証実験を積極的に行います。

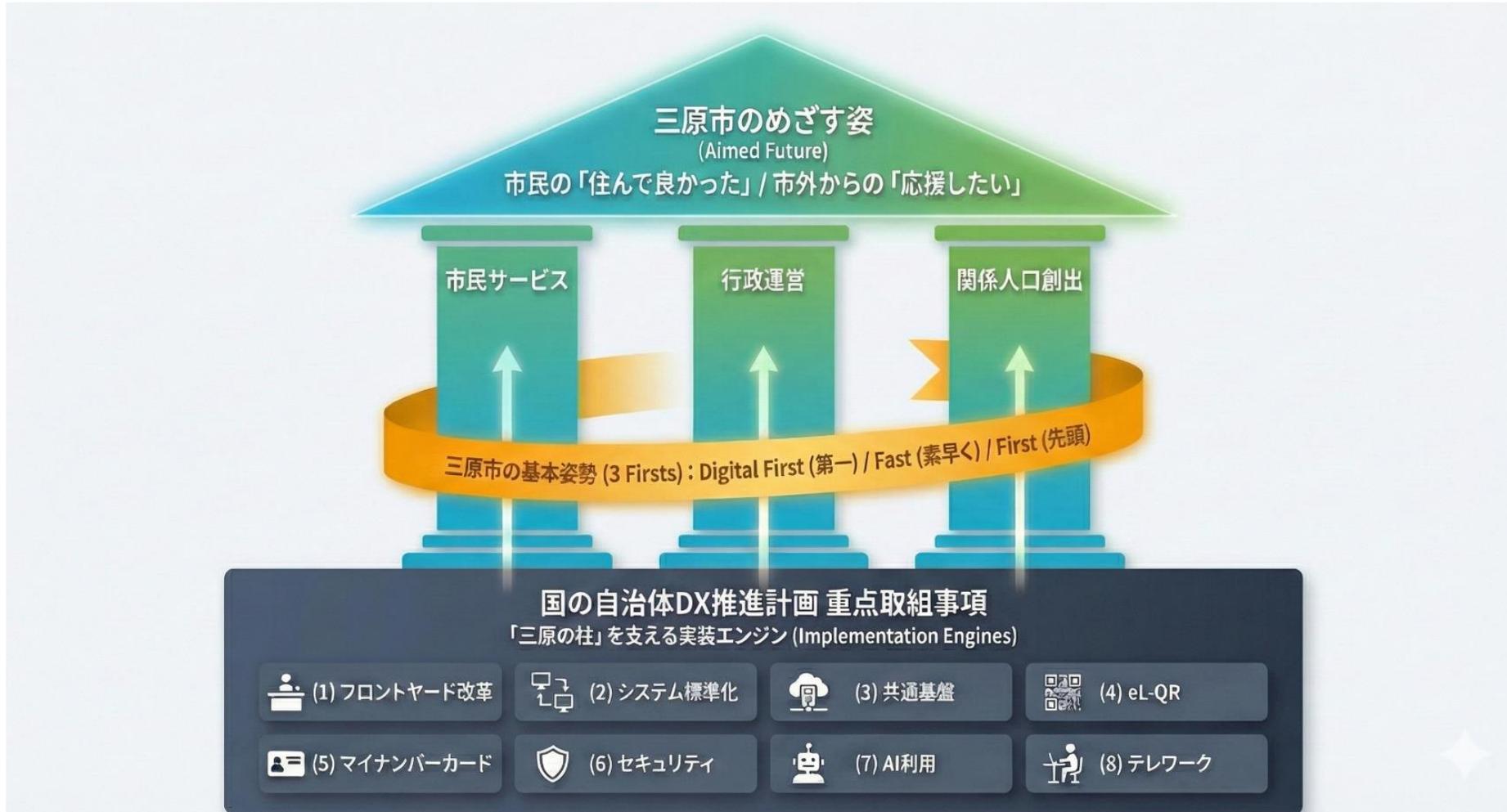
3

デジタルの“ファースト”（先頭）に

- デジタルの世界は常に新しい技術・サービスが生まれています。既成概念にとらわれず、目の前の課題に向きあう中で、前例がなくとも、新しい技術・サービスを取り入れていきます。そのことにより、三原が“デジタルで頑張っているまち”と市民・市外の人からも認知されるよう取り組みます。

4 重点取組事項

- めざす姿を実現するためには「国の重点取組事項」は重要パーツであり、これを着実に実施する必要があります。



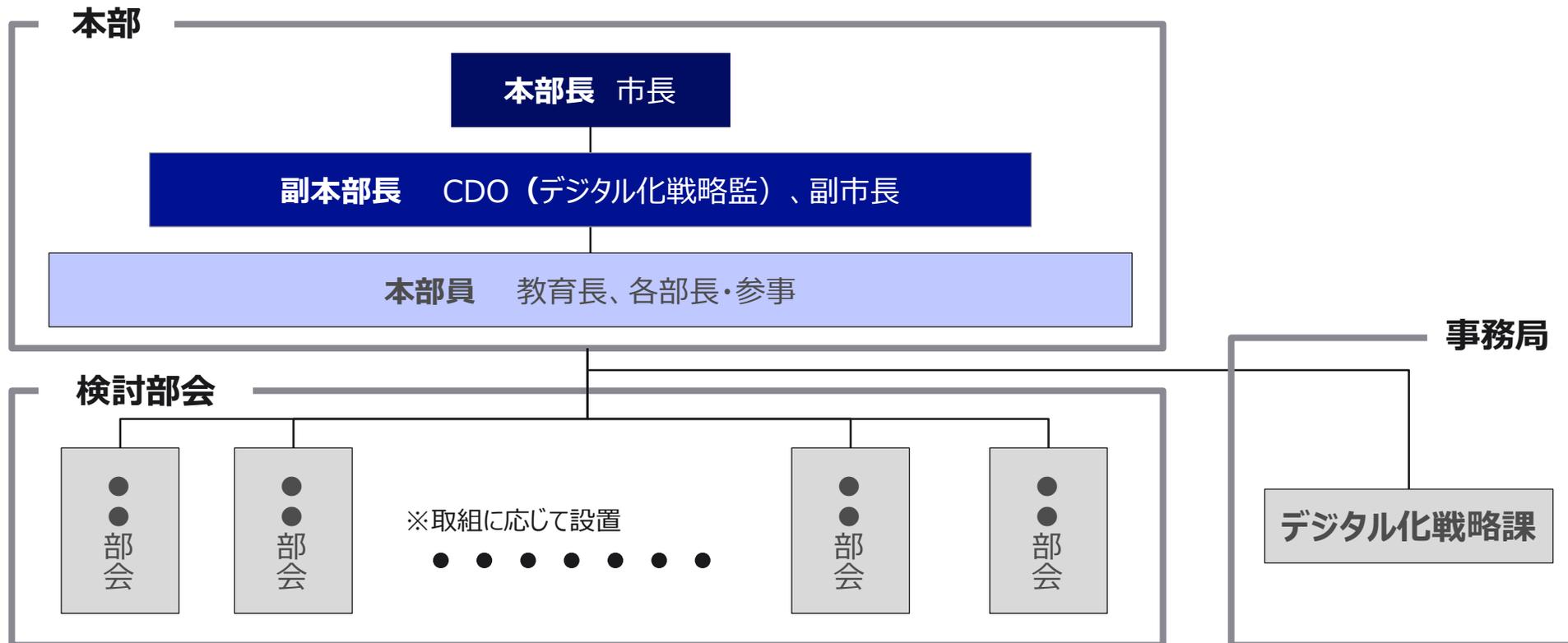
三原市の「3つの柱」を支え、加速させるために「国の重点取組」に基づいた取組を実施

5 推進方法

(1) 推進体制

<庁内>

- 市長・CDO（最高デジタル責任者、Chief Digital Officer、デジタル化戦略監）・副市長を中心とする「三原市デジタルファースト推進本部」において、本計画の推進及び進捗管理を行います。
- 取組事項に応じて、庁内の関係課で構成する検討部会や庁内横断的なチームを設置するなど、所管業務を超えた取組を促します。



5 推進方法

(1) 推進体制 (つづき)

<庁外>

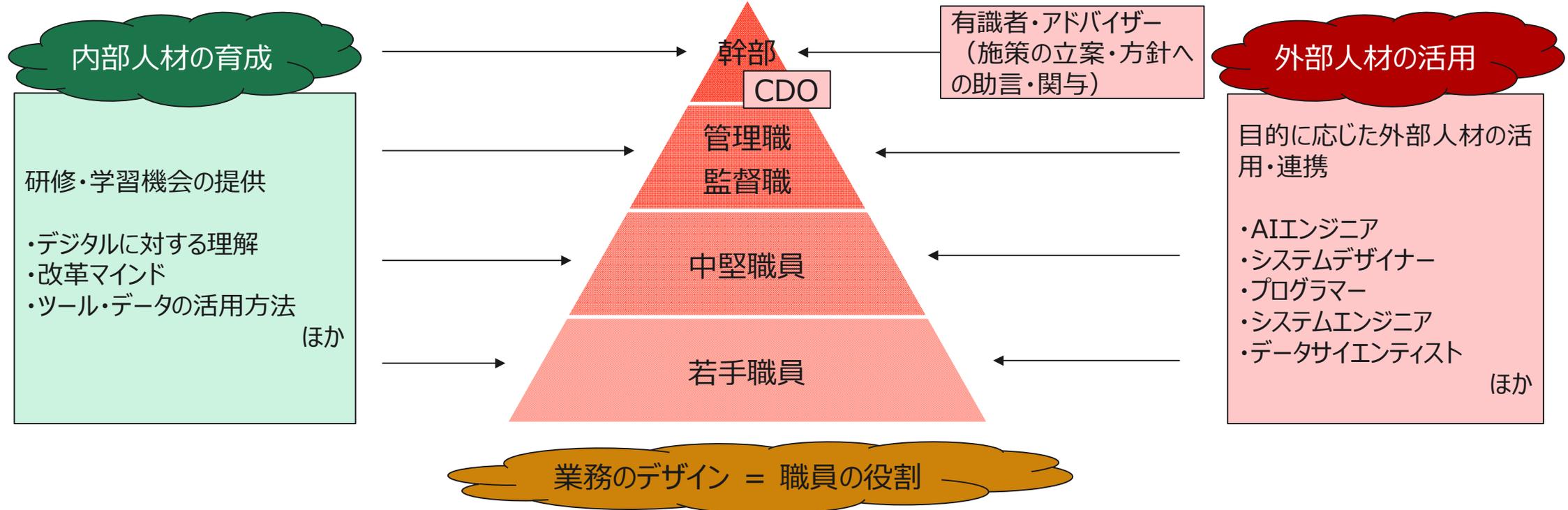
- 新たな価値の創造につなげるため、国や広島県、他自治体、住民・企業・団体・教育機関等と幅広く連携して取り組みます。そのために、三原市の取組状況を積極的に情報発信・公開します。
- 自治体共通の業務・システムについては、他自治体との共同利用や共通化を優先的に検討するため、広島県や県内外の自治体等と積極的に連携します。



5 推進方法

(2) 人材の確保・育成

- デジタル化の推進に当たっては、急激に進展するデジタル化に対応するため、デジタル施策を企画・実行する人材、技術を活用する人材を組み合わせる必要があるため、次のような考え方で人材の確保・育成を図ります。
 - 最新の技術動向の収集・取り組むべき分野の選定等に当たっては、有識者・アドバイザーなど、外部人材の知見を活かします。
 - 外部人材の知見をもとに、事務・事業に落とし込み施策を実行できる職員を、幹部・中堅・若手など各階層ごとに育成します。国・県等への派遣、研修の企画・実施、オンライン研修サービスの受講機会の確保など、さまざまな育成手段を試行・実施します。
 - データ分析やシステム構築など高度なデジタル技術を要する場面では、業務委託や副業等による外部人材を活用します。



三原市デジタルファースト実行計画【第2.0版】

【個別取組事項】

※取組内容は、現時点で想定できるものを例として掲載しており、すべての取組内容を掲載している訳ではありません。

【参考】個別取組事項

1 自治体フロントヤード改革の推進

「書かない窓口」をはじめとした市民と行政との接点（フロントヤード）の改革

主な取組名		取組内容
1-1	書かない窓口の導入	<ul style="list-style-type: none">・住民異動窓口における申請書作成支援システムの導入・マイナンバーカード読取による氏名・住所等の入力自動化・窓口DXSaaS（自治体窓口をデジタル化するためのサービス）の導入検討と活用・複数課にまたがる手続の申請データ共有・ワンスオンリー化
1-2	行政手続きのオンライン化の拡大	<ul style="list-style-type: none">・転出届・転入予約（引越しワンストップ）の利用促進・補助金・助成金申請のオンライン化および審査のデジタル化・死亡・相続手続のオンライン化に向けた検討と導入
1-3	窓口業務のBPRとバックヤード改革	<ul style="list-style-type: none">・窓口業務量の定量調査とボトルネックの特定・解消・バックヤード業務の集約化・センター化の検討・紙申請の電子データ化（AI-OCR等）による入力業務削減・審査・決定プロセスの自動化・RPA活用・窓口対応職員とバックヤード処理職員の役割分担の明確化
1-4	証明書等のコンビニ交付の推進	<ul style="list-style-type: none">・コンビニ交付手数料の引き下げ・コンビニ交付の利便性等の周知・コンビニ交付への誘導策の検討

【参考】個別取組事項

2 地方公共団体情報システムの標準化

基幹系20業務システムの標準準拠システムへの移行

主な取組名		取組内容
2-1	標準準拠システムへの確実な移行	<ul style="list-style-type: none">・基幹業務20業務の標準準拠システムへの移行計画の実行・移行困難システム（特定移行支援システム）の対策と期限内移行・標準仕様と現行業務のFit&Gap分析に基づく業務フロー見直し・独自カスタマイズの排除と「標準仕様に合わせる」徹底・移行リハーサルの実施と業務継続性の確認
2-2	ガバメントクラウドの活用	<ul style="list-style-type: none">・ガバメントクラウド接続回線の整備と帯域確保・ガバメントクラウド利用料の試算と予算確保・クラウド環境におけるシステム運用監視体制の構築・データのバックアップ・復旧体制のクラウド上での整備・複数ベンダー環境下でのマルチクラウド管理の適正化
2-3	業務プロセス（BPR）の標準化	<ul style="list-style-type: none">・標準仕様書に基づく新業務マニュアルの作成・整備・独自帳票・独自処理の廃止または標準機能への代替・条例・規則等の独自規定の見直しと標準化への適合・職員向けの新システム操作研修と意識改革

【参考】個別取組事項

3 「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

国と地方が協力して共通システムを開発し、それを幅広い自治体が利用する仕組みの構築

主な取組名		取組内容
3-1	都道府県等との共同調達	<ul style="list-style-type: none">・広島県主導の共同調達プロジェクトへの積極参加・自治体情報セキュリティクラウドの共同利用・電子申請システム等の広域共同利用の検討・AI-OCR・RPA等の業務ツールの共同調達・ライセンス共有・「共同調達ダッシュボード」を活用した事例調査
3-2	デジタルマーケットプレイス(DMP)活用	<ul style="list-style-type: none">・DMPカタログサイトへの登録・アカウント取得・DMPを活用したSaaS製品の調査・比較検討・中小スタートアップ企業の革新的ツールの試行導入・調達プロセスの迅速化（入札手続の簡素化）・DMP登録製品を前提とした仕様書作成
3-3	トータルコストの最小化	<ul style="list-style-type: none">・共通化による初期導入費・改修費の削減効果測定・運用保守費の削減目標の設定と管理・重複するシステム・ライセンスの棚卸と廃止・国の補助金・交付金の戦略的活用・共同調達によるスケールメリットの最大化

【参考】個別取組事項

4 公金収納におけるeL-QRの活用

自治体においてeL-QR（地方税統一二次元コード）を活用した納付

主な取組名		取組内容
4-1	納付書レイアウトの変更	<ul style="list-style-type: none">・統一規格に基づいた納付書様式の再設計・eL-QRコードの印字精度・読み取りテストの実施・納付書印刷業者への仕様変更指示・調整・ユニバーサルデザインに配慮した納付書作成・誤読・誤納付防止のためのレイアウト工夫
4-2	収納事務の効率化（消込・還付）	<ul style="list-style-type: none">・eLTAX（地方税ポータルシステム）経由の収納データ一括取り込みによる消込自動化・手作業による消込処理の削減・廃止・収納情報のリアルタイム把握と滞納整理への活用・過誤納付発生時の還付処理の迅速化・金融機関からの領収済通知書のペーパーレス化
4-3	キャッシュレス決済の促進	<ul style="list-style-type: none">・クレジットカード・スマホアプリ決済の利用促進・指定納付受託者の選定と契約（eLTAX活用）・地方税お支払サイトの活用案内・窓口キャッシュレス決済との連携・棲み分け・口座振替からの移行・併用に関する案内

【参考】個別取組事項

5 マイナンバーカードの取得支援・利用の推進

マイナンバーカード取得の円滑化や行政手続のオンライン・デジタル化など利活用の拡大

主な取組名		取組内容
5-1	健康保険証・各種証明書との一体化	<ul style="list-style-type: none">・マイナ保険証利用の周知・啓発活動・医療費助成受給者証との一体化対応・介護保険被保険者証との一体化対応・障害者手帳との連携・活用促進・救急搬送時におけるマイナカード活用（マイナ救急）
5-2	スマホ搭載の推進	<ul style="list-style-type: none">・AndroidおよびiOSへのスマホ搭載機能の周知・広報・スマホ搭載対応サービスの庁内システムへの実装・コンビニ交付のスマホ対応化・スマホ教室におけるスマホ搭載設定サポート・デジタル認証アプリの活用による本人確認の簡素化
5-3	オンライン手続における認証活用	<ul style="list-style-type: none">・電子申請時の公的個人認証（JPKI）の標準化・転出届・転入予約のオンライン一貫手続の定着・子育て・介護手続における電子署名の必須化・公金受取口座登録の促進・活用・パスポート更新申請のオンライン化

【参考】個別取組事項

6 セキュリティ対策の徹底

自治体におけるサイバーセキュリティの実効性の確保

主な取組名		取組内容
6-1	セキュリティポリシーの改定・遵守	<ul style="list-style-type: none">・国のガイドライン改定に合わせたセキュリティ規定の見直し・クラウド利用・テレワークに対応した規定の整備・最新のAI技術に合わせた生成AI利用に関するガイドラインの改定・外部委託先（サプライチェーン）の管理規定強化・監査（内部監査・外部監査）の定期的実施と是正
6-2	CSIRT（緊急時対応チーム）の強化	<ul style="list-style-type: none">・庁内CSIRTの体制見直しと権限明確化・実践的なサイバー攻撃対応訓練（メール訓練等）の実施・インシデント発生時の連絡網・初動手順の整備・専門機関（IPA、J-LIS等）との情報共有ルート確保・再発防止策の策定・実施プロセスの確立
6-3	人材育成とリテラシー向上	<ul style="list-style-type: none">・全職員向けセキュリティ研修（eラーニング等）の実施・幹部職員向けセキュリティマネジメント研修・専門職員（セキュリティスペシャリスト）の育成・確保・新規採用職員・異動職員への導入教育・標的型攻撃メール訓練の実施と結果分析・指導

【参考】個別取組事項

7 自治体のAIの利用推進

国から示された「自治体におけるAI活用・導入ガイドブック」等を参考にしたAIの導入・活用

主な取組名		取組内容
7-1	市民サービス・窓口対応への活用	<ul style="list-style-type: none">・総合案内チャットボット（AIコンシェルジュ）の導入・音声認識AIによる窓口会話のテキスト化・記録支援・外国人住民向けリアルタイムAI翻訳機の設置・申請書のAI-OCR読み取りによる入力補助・問い合わせデータの分析によるFAQの自動生成・改善
7-2	専門業務・判断支援への活用	<ul style="list-style-type: none">・福祉・介護給付のケアプランチェック支援・道路・インフラ画像のAI診断（修繕必要箇所の検知）・保育所入所選考（マッチング）の最適化・防災カメラ映像解析による被害状況把握・水道管路の劣化予測・更新計画策定支援
7-3	文書作成・要約業務への活用	<ul style="list-style-type: none">・議事録作成・要約の自動化・申請書・報告書のドラフト作成支援・プレスリリース・広報文の案作成・条例・規則案の校正・整合性チェック・長文資料の要約・ポイント抽出・翻訳業務（多言語対応）の効率化
7-4	AI人材の育成と組織体制	<ul style="list-style-type: none">・外部専門家（コーディネーター）の招聘・相談・生成AI操作研修の実施・AI活用アイデアコンテスト・ワークショップの開催・AI導入効果の測定・検証（定量的評価）・成功事例の庁内発表会・横展開

【参考】個別取組事項

8 テレワークの推進

テレワークの推進、国の情報システムの標準化の動き等を踏まえて、情報システム・セキュリティ・ネットワークを再構築

主な取組名		取組内容
8-1	テレワーク環境（ハード・ソフト）	<ul style="list-style-type: none">・庁外からLGWANへ安全に接続するリモートアクセス導入・職員配布PCのモバイル化とLTE通信環境整備・Web会議ツール（Zoom, Teams等）の全庁導入・ビジネスチャットによるコミュニケーション円滑化・仮想デスクトップ（VDI）等のセキュリティ環境整備
8-2	セキュリティ対策（テレワーク特化）	<ul style="list-style-type: none">・テレワークセキュリティガイドラインの遵守・持ち出し端末の紛失・盗難対策（HDD暗号化等）・公衆Wi-Fi利用時のVPN接続徹底・多要素認証による不正アクセス防止・端末操作ログの監視と異常検知
8-3	人材確保と多様な働き方	<ul style="list-style-type: none">・テレワークをPRポイントとした人材採用活動・遠隔地居住職員の採用・登用検討・副業・兼業人材のリモート受入（関係人口拡大）・育児・介護離職防止のための在宅勤務活用・災害時の業務継続計画（BCP）としてのテレワーク訓練