

松浦市 DX 推進計画
～DX で未来を紡ぐまち松浦～

令和 6 年 5 月

目 次

1	背景と国の動き及び本市の現状と課題	1
(1)	背景	1
(2)	国の動き	1
(3)	本市の現状と課題	2
2	目的、計画の位置付け、計画期間等	3
(1)	目的	3
(2)	計画の位置付け	4
(3)	計画期間	4
(4)	計画の見直し	4
(5)	実施計画	4
3	DXで松浦市が目指す姿	5
	～3つの基本方針～	6
(1)	利便性の高い市民サービスの実現	7
①	行政手続のオンライン化に関する取組	7
②	市役所窓口改革に関する取組	7
③	マイナンバーカードの普及促進に関する取組	7
(2)	豊かで安全・安心な暮らしの実現に向けたデジタル技術の活用	8
①	豊かな教育環境の整備に関する取組	8
②	安全・安心な暮らしの実現に関する取組	8
③	多様な情報発信手段の活用に関する取組	8
④	地域社会のデジタル化の促進に向けた事業の検討に関する取組	8
(3)	行政事務の効率化を図るデジタル環境の最適化	9
①	情報システムの標準化と共通化に関する取組	9
②	行政事務の効率化を図るデジタル環境の最適化に関する取組	9
③	自治体のAI・RPAの利用に関する取組	10
④	情報セキュリティの強化に関する取組	10
⑤	BPRに関する取組	10
4	推進体制	11
	用語解説	12

1 背景と国の動き及び本市の現状と課題

(1) 背景

デジタル技術が急速に進展するなか、市民生活においてもスマートフォン等のデジタル機器や、**キャッシュレス決済**の急速な普及により、時間や場所に縛られることなく買い物や交流が**オンライン**上で行われるなど、市民の価値観や生活様式は大きく変化しています。また、新型コロナウイルス感染症の蔓延は、私たちの意識や生活様式に変容をもたらし、国や地方の情報システムの連携の脆弱さや、個人の**デジタルリテラシー**格差が浮き彫りとなることとなりました。

少子高齢化や人口減少が急速に進行するなか、地方自治体においても、労働力の減少が見込まれ、市民の価値観や生活様式の変化に伴う市民からのニーズに対応しつつ、持続可能な行政サービスを提供することが求められています。

(2) 国の動き

令和2(2020)年12月25日、「**デジタル・ガバメント実行計画**」が閣議決定され、目指すべきデジタル化のビジョンとして「デジタルの活用により、一人ひとりのニーズにあ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～」が政府から示されました。

また、令和3(2021)年9月には、「**デジタル社会形成基本法**」ほか関連法の施行と同時に「**デジタル庁**」が発足しています。

さらには、自治体が重点的に取り組むべき事項・取組をまとめた「**自治体 DX 推進計画**」および「自治体 DX 推進手順書」が国から示され、全国の自治体に対しそれぞれの DX 推進計画を策定することが求められています。

※「自治体 DX 推進計画」が示す地方自治体が取組むべき事項は次のとおりです。

【自治体 DX の重点取組事項】

- ①自治体**フロントヤード**改革の推進
- ②自治体の情報システムの標準化・共通化
- ③マイナンバーカードの普及促進・利用の推進
- ④セキュリティ対策の徹底
- ⑤自治体の **AI・RPA** の利用推進
- ⑥**テレワーク**の推進

【自治体 DX の取組とあわせて取り組むデジタル社会の実現に向けた取組】

- ①**デジタル田園都市国家構想**の実現に向けたデジタル実装の取組みの推進・地域社会のデジタル化
- ②**デジタルデバйд**対策
- ③デジタル原則を踏まえた条例等の規制の点検・見直し

【各団体において必要に応じ実施を検討する取組】

- ①**BPR** の取組の徹底
- ②**オープンデータ**の推進・官民データ活用の推進

(3) 本市の現状と課題

近年、少子高齢化による人口減少が進行しているなかで、本市の総人口も、昭和 35 (1960) 年をピークに炭鉱閉山などの理由により大幅に減少しており (図 1 参照)、国立社会保障・人口問題研究所が公表する「日本の地域別将来推計人口 (令和 5 (2023) 年推計)」によると令和 32 (2050) 年には 10,888 人 (令和 2 (2020) 年 21,271 人から 48.8% 減少 : 図 2, 3 参照) まで減少すると予測されており、少子高齢化と人口の流出がこのまま続けば 65 歳以上の割合が約 5 割を占めることになると予測されるなど、今後、行政運営が一層厳しくなると見込まれます。

本市においても、働き方やコミュニケーションの在り方など、市民生活においての様々な環境変化への対応が必要となっており、労働力の減少が見込まれるなか多様化・複雑化するニーズに対し、限られた人的資源をいかに効果的・効率的に活用し、市民サービスの質を維持していくのが大きな課題となっています。

図 1 (総人口の推移と将来推計)

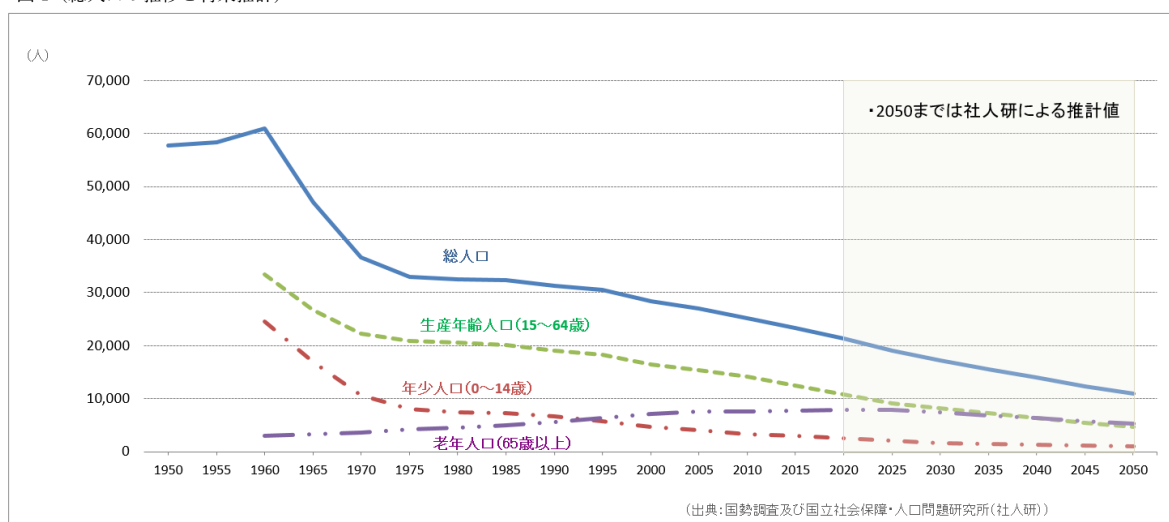


図 2 (人口ピラミッド: 令和 2 (2020) 年総人口 21,271 人)

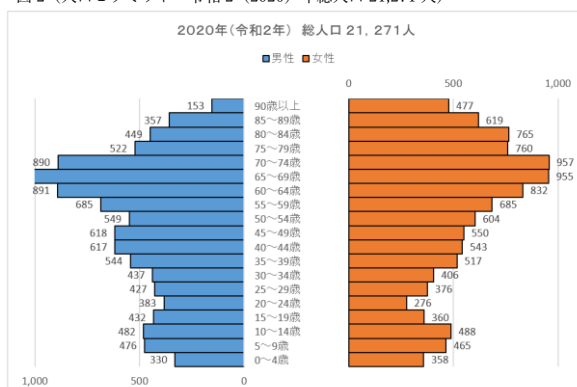
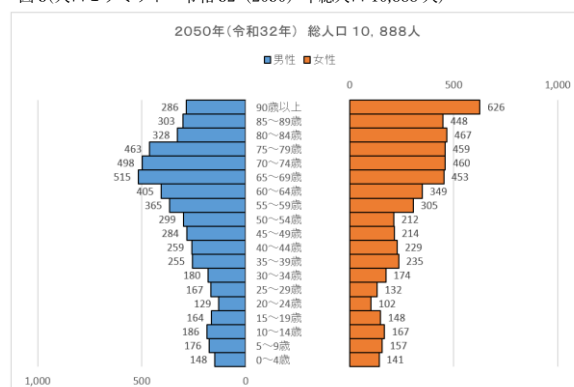


図 3 (人口ピラミッド: 令和 32 (2050) 年総人口 10,888 人)



2 目的、計画の位置付け、計画期間等

(1) 目的

これまでと変わることなく市民サービスを提供していくには国等の動きに呼応し、「**デジタル社会**」に適応した社会変容や**イノベーション**の誘発などを進め、社会変容に合わせた行政サービスの提供を行う必要があります。

また、利便性の高い市民サービスの提供と市民の豊かな暮らしの実現のためには、非接触・非対面による行政サービスの充実、テレワーク等も含めた働き方改革への対応のほか、市が持つ情報の共有や市民からの情報提供などが行える環境づくりを含め、地域社会全体のデジタル化を進めるなど、デジタル技術等のあらゆる手法を活用することによって市役所の仕組みを再構築することが必要となります。

このようなことからサービスの向上や地域経済の持続的な発展と市民の豊かで安全・安心な暮らしの実現、行政事務の効率化を目指すことを目的として松浦市 DX 推進計画を策定します。

計画の実行にあたっては、行政手続の**オンライン化**、市役所窓口でのキャッシュレス決済の導入など、デジタル技術を活用して、市民の利便性を向上させつつ、SNS 公式アカウントを使った情報共有を図るなど市民一人ひとりの生活に寄り添った市民サービスの提供を目指します。行政においては、情報システムの標準化と共通化に速やかに対応し、AI などのデジタル技術を導入することで業務の効率化を図り、持続的かつ発展的に行政サービスを提供できる環境の構築に取り組みます。

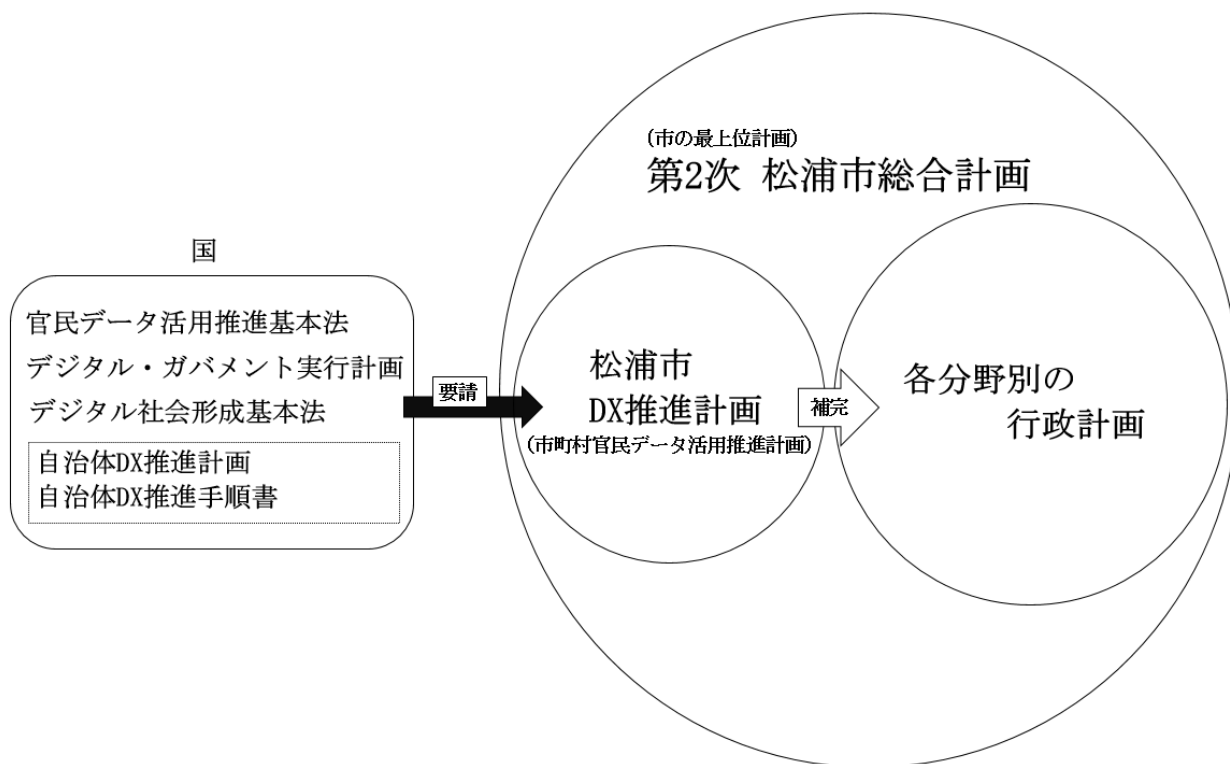
このようにデジタル技術の活用により、新しい社会に対応し、市民の満足度を向上させることが本計画の目的となります。



(2) 計画の位置付け

本計画は、市の最上位計画である「第2次 松浦市総合計画」を実現するため、市政各分野の行政計画をDXの推進により補完する計画とします。

また、**官民データ活用推進基本法**（平成28（2016）年12月公布、施行）第9条第3項に規定される「市町村官民データ活用推進計画」として位置付けます。



(3) 計画期間

計画期間は令和6（2024）年度から令和10（2028）年度までの5年間とします。

(4) 計画の見直し

計画については、デジタルを取り巻く環境変化の速さを考慮し、国の動向等を踏まえ必要に応じて随時見直しを行います。

(5) 実施計画

本計画を具現化し実効性を担保するため、実施計画を作成します。

3 DX で松浦市が目指す姿

本市では、松浦市がこれからの10年、20年・・・と未来へ続いていくために開催している未来会議のなかから出された意見から紡ぎだした、様々なことを行っていく上で根底となるもの、意識すべき最も重要な3つの要素である「育つ」「つながる」「根をおろす」を基本理念として、6つの将来像、14の方向性に基づき、市民の声を各施策へ反映させ総合計画を推進してきました。

また、松浦市まち・ひと・しごと創生総合戦略においては、「しごと」が「ひと」を呼び、「ひと」が「しごと」を呼び込む好循環を確立することで、本市への新たな人の流れを生み出すこと、その好循環を支える「まち」に活力を取り戻し、市民が安心して生活を営み、子どもを産み育てられる社会環境をつくり出す好循環を確立させることを基本とし、「住みたい・住み続けたいまち 松浦」を目指しています。

一方、国においては、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、「誰一人取り残されることなく、多様な幸せが実現できる社会」を推進しています。これは、松浦市のあるべき姿と進むべき方向について基本的な指針をしめした総合計画や松浦市まち・ひと・しごと創生総合戦略とも、方向性を同じくするものです。そこで、松浦市DX推進計画ではDXで松浦市が目指す姿を次のように掲げます。

一人ひとりのニーズにあったサービスが提供され、

「ひと」と「しごと」に好循環が生まれる

つむ
～DX で未来を紡ぐまち松浦～



～3つの基本方針～

「DXで松浦市が目指す姿」の実現に向け、3つの基本方針を立て、松浦市のDXを戦略的に推進していきます。

(1) 利便性の高い市民サービスの実現

《市民がデジタルによる恩恵を享受できるような取組》

市民が、安心して働きながら松浦市で暮らし続けられるように、デジタルの活用により、一人ひとりの状況に応じたきめ細かいサービスを提供できるようにするとともに、非来庁型の行政手続を増やすことで、利便性の高い市民サービスの実現を目指します。

(2) 豊かで安全・安心な暮らしの実現に向けたデジタル技術の活用

《デジタルの恩恵を、経済や地域の活性化に展開するための取組》

デジタル化による安全・安心な暮らしやすいまちづくりの推進に向けた取組みを進めます。

また、地域産業の高度化や新たな産業の創出、多様で魅力的な仕事を創出するためにも、自治体が持つ情報の共有や地域社会のデジタル化を進めます。

併せて、すべての市民がICTの恩恵を享受する社会を実現するため、ICTリテラシーの向上に向けた取組みを行います。

(3) 行政事務の効率化を図るデジタル環境の最適化

《行政のデジタル環境を最適化し、行政事務の効率化に資する取組》

人口減少・少子高齢化の進行による地域経済や財政の縮小などにより、今後ますます厳しい状況が続いていくことが予想されるなか、行政サービスの質を低下させることなく提供しつづけるため、行政事務の効率化が求められています。

また、感染症や自然災害など不測の事態が発生した場合でも、行政サービスを安定的・継続的に提供するためには、行政職員と市民の双方が日ごろから行政サービスのデジタル化を進め、使い慣れておくことが必要です。

(1) 利便性の高い市民サービスの実現

① 行政手続のオンライン化に関する取組【重点取組事項】

年間の申請件数やオンライン化のしやすさなどから、オンライン化が可能でかつ効果の高い手続を判断し、順次オンライン化を進めます。

＜想定される取組＞

- ア. 申請手続のオンライン化
- イ. 施設予約のオンライン化
- ウ. 来庁予約のオンライン化



② 市役所窓口改革に関する取組【重点取組事項】

市役所窓口でのキャッシュレス決済関連のシステムや、書かない窓口に関するシステムなどを導入し、市民サービスの拡充に努めます。

＜想定される取組＞

- ア. キャッシュレス決済の導入
- イ. 書かない窓口への取組み



③ マイナンバーカードの普及促進に関する取組【重点取組事項】

マイナンバーカードは、本人確認書類として利用できるほか、電子申請等様々なサービスに利用できるものとなっていますが、市民がマイナンバーカードを活用する機会が十分とはいえない状況であることから、コンビニ交付サービスの拡充や行政手続の簡素化、オンライン化を推進し普及促進につなげます。

＜想定される取組＞

- ア. マイナンバーカードの普及促進
- イ. **コンビニ交付サービス**の拡充



(2) 豊かで安全・安心な暮らしの実現に向けた デジタル技術の活用

① 豊かな教育環境の整備に関する取組

グローバル化や高度情報化、少子高齢化等、子どもを取り巻く環境が大きく変化するなか、松浦市の未来を担う子どもたちの学びを支える教育環境の充実を図る取組みを継続します。また、すべての市民が ICT の恩恵を享受する社会を実現するため、ICT リテラシーの向上に向けた取組みを行います。

＜想定される取組＞

ア. 教育 ICT 環境の整備と維持

イ. ICT リテラシーの向上に関する取組（デジタルデバйд対策）



② 安全・安心な暮らしの実現に関する取組

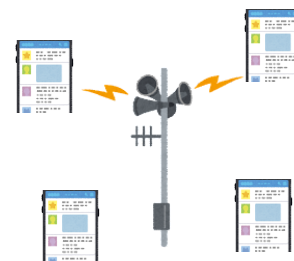
デジタル化による安全・安心な暮らしやすいまちづくりの推進に向けた取組みを進めます。

＜想定される取組＞

ア. 松浦市防災アプリの利用者拡大に向けた取組

イ. **公衆 Wi-Fi** の整備と維持

ウ. **公開型 GIS** の導入



③ 多様な情報発信手段の活用に関する取組

市民への迅速な情報伝達や、市民が求める行政情報を容易に取得できる環境づくりを目指し、市ホームページに加え LINE 等の公式 **SNS** の活用等を図ります。

また、新たな産業の創出や松浦市の魅力発信のため、オープンデータの推進により自治体が持つ情報の共有化を進めます。

＜想定される取組＞

ア. オープンデータの推進

イ. 公式 SNS（LINE 等）の活用

ウ. **公開型 GIS** の導入（再掲）



④ 地域社会のデジタル化の促進に向けた事業の検討に関する取組

地域産業の高度化や、市民の安全・安心な暮らしに繋げるため地域社会のデジタル化の促進に向けた取組を行います。

併せて、交流人口を拡大するため、訪日外国人や観光客に対しデジタルの恩恵を享受しやすい環境づくりを行い地域経済の活性化を目指します。また、市内企業の DX 化を推進することにより地域全体の活性化や働く場の創出など、更なる魅力ある地域づくりの推進を行います。

＜想定される取組＞

ア．電子入札の導入

イ．公衆 Wi-Fi の整備と維持（再掲）

ウ．企業の DX 導入支援



(3) 行政事務の効率化を図るデジタル環境の最適化

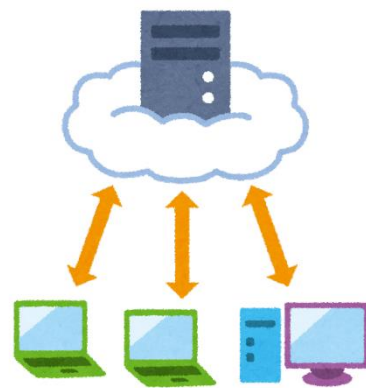
① 情報システムの標準化と共通化に関する取組【重点取組事項】

基幹系業務システムについては、自治体ごとに情報システムのカスタマイズが行われていることにより、維持管理や制度改正時の改修等において個別対応を余儀なくされることや、情報システムの差異の調整が負担となりクラウド利用が円滑に進まないこと、また、市民サービスを向上させる最適な取組みを迅速に全国へ普及させることが難しいことなどが課題とされています。

このことから基幹系 20 業務について、令和 7(2025)年度までに、国が提供する共通基盤（ガバメントクラウド）への移行を完了し、国が策定する標準仕様に準拠した標準準拠システムによる運用を開始することを目指します。

<基幹系 20 業務>

- 住民基本台帳
- 固定資産税
- 個人住民税
- 法人住民税
- 軽自動車税
- 障害者福祉
- 介護保険
- 就学
- 国民年金
- 国民健康保険
- 後期高齢者医療
- 生活保護
- 児童手当
- 児童扶養手当
- 子ども・子育て支援
- 健康管理
- 選挙人名簿管理
- 戸籍
- 戸籍の附票
- 印鑑登録



② 行政事務の効率化を図るデジタル環境の最適化に関する取組

行政事務で電子化されていないものや、電子化されていても関連システムとの情報連携が出来ていないものがあるなど、業務に係る作業負担が課題となっています。

そのような状況を解消するために、小規模システムを内製化できる環境を整えるなどし、効率的な事務の実現につなげます。

＜想定される取組＞

ア. 職員の**コミュニケーションツール**の拡充

イ. 小規模システムの内製化ツールの導入（**ローコード・ノーコードツール**）

ウ. テレワーク基盤の維持と活用の推進【重点取組事項】



③ 自治体の AI・RPA の利用に関する取組【重点取組事項】

人口減少・少子高齢化のさらなる進展が見込まれるなか、行政サービスを維持・向上させるために、AI・RPA などのデジタル技術の活用により業務の効率化や正確性の向上が求められています。

＜想定される取組＞

ア. **生成 AI** ツールの導入

イ. AI・**OCR** ツールの導入

ウ. RPA 関連システムの導入



④ 情報セキュリティの強化に関する取組【重点取組事項】

行政事務の効率化を図ることを目的にデジタル化を進める為には、同時に、セキュリティ対策を徹底し、また職員の ICT リテラシーの向上を図ることが重要となるため、セキュリティの維持と職員のセキュリティ対策を含む ICT リテラシーの向上を図ります。

＜想定される取組＞

ア. セキュリティ対策の徹底

イ. 職員の ICT リテラシーの向上に関する取組（研修など）



⑤ BPR に関する取組

デジタル技術の活用による業務効率化の効果を最大限に発揮するため、業務改革に取り組めます。

既存の業務環境にとらわれない、大胆な業務改革を行うため、DX 人材の育成・意識改革に取り組めます。

＜想定される取組＞

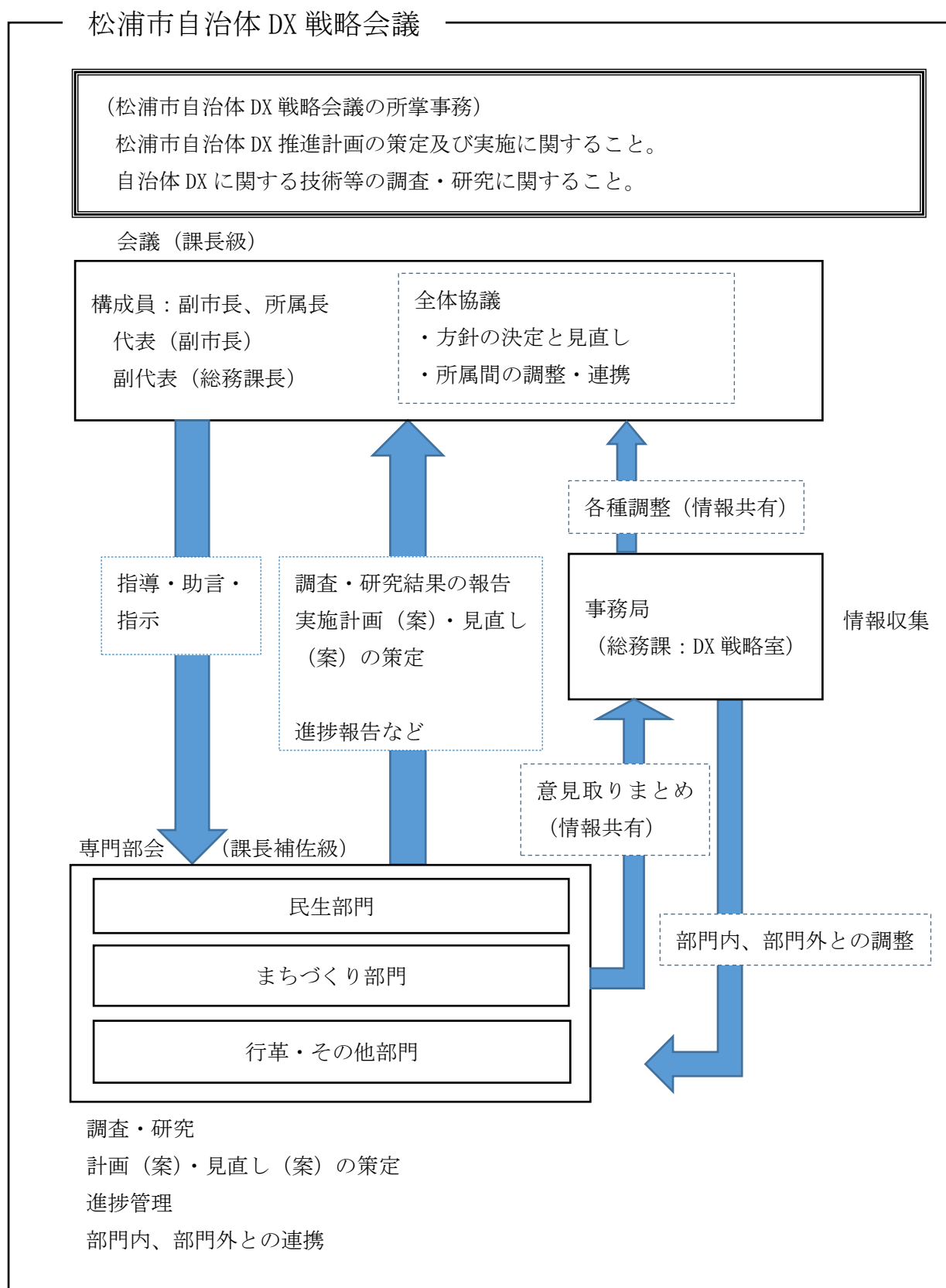
ア. BPR の取組

イ. **DX 人材**の育成



4 推進体制

松浦市では自治体 DX に取り組むための調査、研究、推進計画の策定及び実施等に関する行政課題の解決を図るため、松浦市自治体 DX 戦略会議を設置しています。



用語解説

AI	人工知能（Artificial Intelligence：アーティフィシャル・インテリジェンス）のことで、人間の言葉の理解や認識、推論などの知的ふるまいをコンピュータ上に再現したものまたはその技術のこと
BPR	業務改革（Business Process Re-engineering：ビジネスプロセス・リエンジニアリング）のことで、現在の業務内容や事務フロー、組織の構築などを根本的に見直すことにより、組織内の全体を可視化し、再設計すること
DX人材	DXの推進・実行に必要な技能や意識を有する人材のこと
GIS	地理情報システム（Geographic Information System：ジオグラフィック・インフォメーション・システム）のことで、デジタル化された地図上に地理的位置に関する様々な情報を結び付けて可視化するシステムのこと
ICT	情報通信技術（Information and Communication Technology：インフォメーション・アンド コミュニケーション・テクノロジー）のことで、インターネットの通信技術を活用して人とインターネット、人と人をつなぐ技術や方法のこと。
ICTリテラシー	ICTを使う際に必要とされる、情報の扱いに関する理解や操作に関する能力のこと
OCR	光学文字認識（Optical Character Recognition/Reader：オプティカル・キャラクター・レコグニション/リーダー）のことで、印刷された文字や手書きの文字などをスキャン等でデータ化し、それを認識させてテキストデータに変換させる技術のこと
RPA	Robotic Process Automation（ロボティック・プロセス・オートメーション）の略で、人がパソコン上でおこなっている事務処理などの作業をソフトウェアロボットが代わりに自動化し、実行してくれる技術のこと
SNS	Social Networking Service（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）の略で、人と人とのコミュニケーションをインターネット上で行うことができるサービスのこと。本市ではX（旧Twitter）、Facebook、Instagramなどの公式アカウントを運営している
イノベーション	技術的な革新により、社会に新しい価値を生み出す取組のこと
オープンデータ	誰もがインターネット等を通じて容易に利用（加工、編集、再配布）できるよう、データが公開されたもの
オンライン	コンピュータなどの機器がインターネットやネットワークに接続された状態のこと

オンライン化	これまで紙などのアナログな方法のみで提供されていた情報やサービスを、インターネットやネットワーク上で利用できるようにすること
官民データ活用推進基本法	行政や民間企業が持つデジタルデータの適正かつ効果的な利活用の推進を法制度の面から担保するもので、国や都道府県に官民データ活用推進基本計画の策定を義務付けるとともに、行政手続のオンライン化を促すことで、データ流通のルール作り等の考え方を示した法律 平成28(2016)年12月に施行された
キャッシュレス決済	お札や小銭などの現金を使用せずに支払いを済ませる決済手段のこと。 主にクレジットカードや電子マネー、スマートフォン決済等
グローバル化	人・モノ・金・情報などの移動が国や地域を超えて活発化することにより、世界規模で結びつきが深まること
公開型GIS	地図を利用して、市の行政情報や地域情報をインターネット上でわかりやすく公開・提供するサービスのこと
公衆Wi-Fi	店舗や宿泊施設、公共施設などに設置されたアクセスポイント(Wi-Fiの電波を送受信する機器)を通じて、誰もがパソコンやスマートフォン、タブレット端末などを無線でインターネットにつなげるサービスのこと
コミュニケーションツール	意思の疎通や情報共有をオンライン上で行うためのツールのこと
コンビニ交付サービス	マイナンバーカード、住民基本台帳カード又はスマホ用電子証明書を搭載済みのスマートフォンを利用して、市区町村が発行する住民票の写しや印鑑登録証明書等の証明書を全国のコンビニエンスストア等のキオスク端末（マルチコピー機）から取得できるサービスのこと
自治体DX	自治体がデジタル技術やデータを活用して業務効率化や生産性の向上をはかり、住民に対する行政サービスの維持と向上を目指す取組のこと
生成AI	学習済みのデータを活用して、テキスト、画像または他のコンテンツを生成できるAIのこと
デジタルガバメント実行計画	国が平成30(2018)年1月に初版を策定した、行政手続をデジタルのみで完結させるという方針、申請者が情報の提出を一度ですませられるようにするという方針、複数の行政機関などにまたがる手続も一度の申請で完了できるようにするという方針を前提とするデジタル行政の実現を目指す計画
デジタルサイネージ	大型ディスプレイなどを活用した情報発信システムのこと。「電子看板」などとも呼ばれている
デジタル社会	インターネットその他の高度情報通信ネットワークを通じて自由かつ安全に多様な情報または知識を世界的規模で入手し、共有し、または発信するとともに、情報通信技術を用いてデジタルデータとして記録された多様かつ大量の情報を適正かつ効果的に活用することにより、あらゆる分野における創造的かつ活力ある発展が可能となる社会のこと

デジタル社会形成 基本法	令和 3 (2021) 年 9 月に施行された、デジタル社会の形成に関して基本 理念や基本方針、国・自治体・事業者の責務などについて定めた法律
デジタル庁	デジタル社会の形成に関する施策を迅速かつ重点的に推進することを目 的として令和 3 (2021) 年 9 月 1 日発足
デジタルデバイド	インターネットやパソコン等の情報通信技術を利用できる者と利用でき ない者との間に生じる格差のこと
デジタル田園都市 国家構想	人口減少や少子高齢化など地方が抱える問題をデジタルの力で解決し、 都市部との格差をなくして、住む場所や能力・貧富に関わらず、誰もが 便利で快適に暮らせる社会の実現を目指す考えのこと
デジタルリテラシー	デジタル技術を理解して適切に活用する能力のこと
テレワーク	ICTを活用した、時間や場所にとらわれない柔軟な働き方のこと
フロントヤード	自治体と住民の接点となる庁舎窓口や公共施設などのことで、電子申請 を行う際のスマートフォンやパソコンなどのツールもこれに含まれる。
ローコード・ ノーコードツール	プログラミングに関する専門知識を必要とせず、アプリケーションなど を開発できるツールのこと