

新城市デジタルトランスフォーメーション (DX) 推進計画

令和 4 年 10 月策定

令和 6 年 2 月改正

令和 7 年 5 月改正

愛知県新城市

目次

1	計画の策定にあたって	1
	（１）背景と趣旨	1
	（２）国の動向	2
	（３）県の動向	2
2	本市の状況、課題、将来の可能性	4
	（１）本市の概況	4
	（２）人口減少・少子高齢化の進行	4
	（３）産業構造の変化・技術革新	5
	（４）情報化施策	6
	（５）将来の可能性	6
3	計画の位置付け	7
	（１）その他計画との関係	7
	（２）計画期間	8
4	DX 推進における基本方針	9
	（１）ビジョン	9
	（２）基本理念	9
5	主要施策	10
	（１）ビジョン実現のための柱	10
6	個別の取組	12
7	推進体制	35
8	計画実現のために守るべき指針	36
	（１）守るべき指針	36
	（２）推進のためのキーワード	37
9	用語の説明	39

1. 計画の策定にあたって

(1) 背景と趣旨

近年、AI（人工知能）やデジタル技術が加速度的に進展するとともに、情報通信ネットワークの高速、大容量化等に見られるように、ICT（情報通信技術）も飛躍的に発展しています。

人々の生活においても、パソコンやスマートフォンなどの個人保有の通信デバイスが広く普及し、誰もがインターネットを通じて簡単に情報を収集することや、世界中にリアルタイムで自ら発信、発信することができるようになりました。

また、民間事業者の提供するサービスでは、デジタルを前提としたあらゆるビジネスモデルが新規に創出され、商品を購入すること、問合せをすること、席やチケットを予約すること、サービスに申し込むこと等、消費者がインターネットにより様々な手続を完結できるのが当たり前の社会になりつつあります。

それにもかかわらず、行政機関では、特に新型コロナウイルス感染症に対する事務において、特別定額給付金の給付事務における大きな混乱や、陽性者に関する情報の報告方法がFAXであったことなど、デジタル化への対応の遅れが浮き彫りになりました。

このようなことから、住民からもっとも身近な行政サービスを担う市町村においても、デジタルツールを用いた内部事務の効率化と、デジタル化による市民サービスの向上が強く求められています。

今、新城市にDXが必要です。

人口減少が続く状況下において、今後、人材、財政などの経営資源がますます厳しくなっていくことが予想される一方、コロナ禍で生まれた「新しい日常」の中、市政はより多様化、複雑化する住民ニーズに応え続けなければなりません。

このような状況を踏まえ、将来にわたり持続可能な地域社会や市民サービス水準の維持、向上を実現する上では、業務のデジタル化を実施することだけではなく、デジタル化に合わせて制度、組織全体のあり方を変革すること、いわゆるデジタルトランスフォーメーション（以下「DX」という。）が非常に重要な鍵となります。

DXへの認識の統一を図り、本市のDXを全庁一体となって力強く推進する羅針盤とするため、本計画を策定します。

(2) 国の動向

令和 2 年 12 月 25 日に閣議決定された「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、多様な幸せを実現できる社会～誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化～」を掲げています。

同日策定された「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」では、このビジョンの実現のために大きな役割を持つ自治体における DX の必要性や具体的な取組事項を示しました。

また、デジタル社会形成の司令塔として、令和 3 年 9 月 1 日、デジタル庁が発足しました。デジタル庁は、国の情報システムの整備、管理の統一化やマイナンバー（個人番号）制度の普及促進、官民連携を含めたサービスのワンストップ化やデータ戦略等の取組を通じて、未来志向の DX を大胆に推進することとしています。

その具体的な計画として国は、各府省庁が迅速かつ重点的に実施すべき施策とスケジュール等を明記した「デジタル社会の実現に向けた重点計画」を策定しています。定期的に進捗状況や成果等のフォローアップを進め、都度改定を行うこととしており、最近では令和 4 年 6 月 7 日に改定した重点計画が閣議決定されました。重点計画では、「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」で掲げられている基本 10 原則^{※1}や、行政手続オンライン化に関するデジタル 3 原則^{※2}等の基本的な原則に則して取組を進めることとされています。

※1…基本 10 原則 ①オープン・透明 ②公平・倫理 ③安全・安心 ④継続・安定・強靱 ⑤社会課題の解決 ⑥迅速・柔軟 ⑦包摂・多様性 ⑧浸透 ⑨新たな価値の創造 ⑩飛躍・国際貢献

※2…デジタル 3 原則 ①デジタルファースト：個々の手続・サービスが一貫してデジタルで完結する ②ワンスオンリー：一度提出した情報は、二度提出することを不要とする ③コネクテッド・ワンストップ：民間サービスを含め、複数の手続・サービスをワンストップで実現する

(3) 県の動向

愛知県では、情報通信技術を活用して豊かな県民生活と活力ある地域社会を実現するため、情報通信技術に関わる総合指針として平成 14 年 3 月に「あいち IT アクションプラン」を策定し、その後 4 次にわたるプランの改定により、情報化の推進に取り組んできました。

さらに、近年のデジタル化や DX の動きが加速する社会、国の状況を受け、令和 2 年 12 月には「あいち DX 推進プラン 2025～デジタルで生まれ変わる愛知～」が策定されました。

同プランでは、「県行政の効率化・DX の推進（県民の利便性向上）」、「データの活用」、「県域 ICT 活用支援」、「デジタル人材育成」の 4 つの視点、柱を設定し、これに対応した主要取組事項として、「先進的な ICT を取り入れた業務改革」、「ICT 環境のモバイル化」、「行政手続のデジタル化」、「官・民における積極的データ活用」、「県全体の情報化の推進」、「デジタル人材の育成」という 6 つの項目を掲げ、それぞれの方向性や取組内容等が明確に示されています。

2. 本市の現状、課題、将来の可能性

(1) 本市の概況

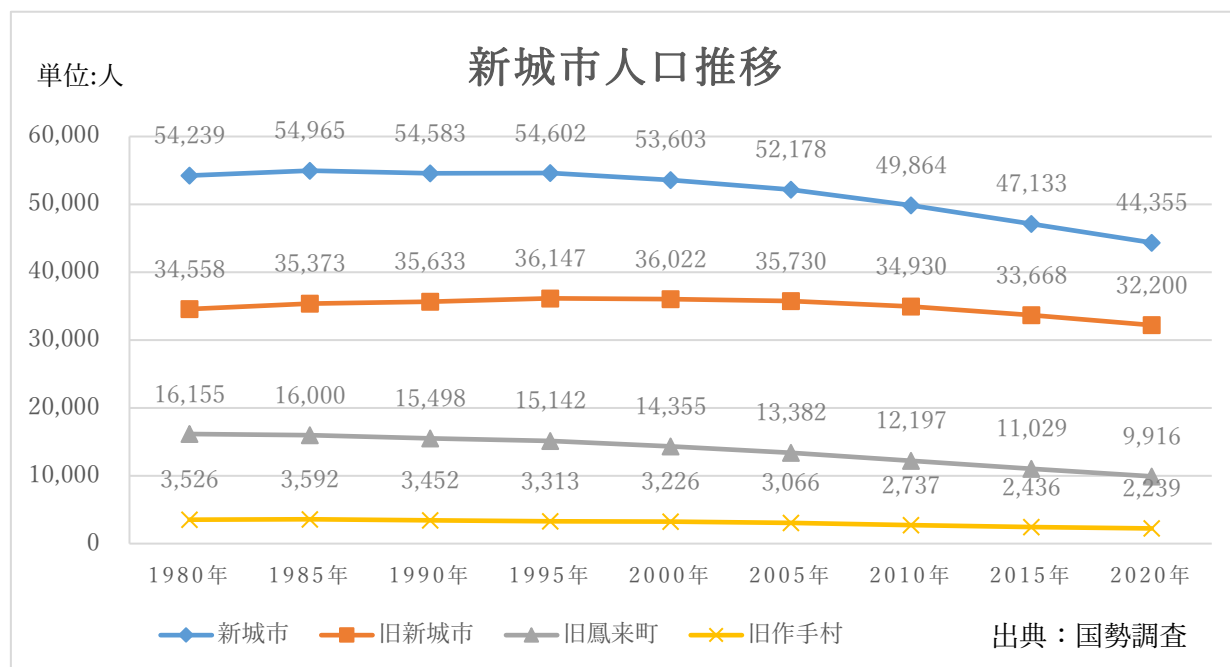
本市は、愛知県東部の三河山間地域に位置し、森林面積は市域の約8割を占めています。

古くから林業地域の一翼を担うとともに、四季の変化を楽しみながら生活できる豊かな自然環境や戦国時代を中心とした歴史、民俗芸能が織りなす地域ですが、近年の少子高齢化の進行や産業、雇用の形態を含めた生活様式の変化等により、地域の伝統文化、芸能が途絶える心配や、農林業の低迷に伴う耕作放棄地の増加や森林の荒廃、後継者不足などが懸念されています。

(2) 人口減少・少子高齢化の進行

我が国の人口は、国勢調査から見ると、平成22年（2010年）の1億2,805万人をピークに減少に転じています。令和2年（2020年）には1億2,614万人となり、また、高齢化率（人口に占める65歳以上の割合）は28.6%を超えました。

一方、本市の人口は、昭和60年（1985年）から減少傾向が続いており、令和2年（2020年）の国勢調査結果では44,355人となりました。



さらに、平成 30 年（2018 年）に公表された国立社会保障・人口問題研究所の「日本の地域別将来推計人口（平成 30 年推計）」によると、令和 22 年（2040 年）には、44,355 人から 1 万人以上少ない 32,875 人にまで減少すると推計されています。

また、本市の高齢化にフォーカスすると、令和 2 年（2020 年）国勢調査結果では、65 歳以上人口は 16,065 人、高齢化率は 36.2%を超えています。これは、前回の平成 27 年（2015 年）と比較すると約 3.4%上昇した結果となり、今後もさらに高齢化が進行していくことが予測されます。

こうした状況から、行政サービス分野においても働き手の減少は深刻化することが予想されます。限られた職員や財源で必要な行政サービスを維持しつつ、多様性のある社会へ対応するためには、ICT を活用した大幅な業務効率化による生産性向上が必要です。

(3) 産業構造の変化・技術革新

本市では、山間部においては農林業、平坦部においては農業や商工業を中心に発展してきましたが、近年、農林業では、高齢化の進行や生活様式の変化に伴う担い手不足などの影響により農林業経営体の減少が見られます。

また、商工業では、経営基盤の弱い中小企業が多く、産業構造の変化や技術革新への対応が課題となっており、産業の活性化や企業誘致環境の整備を積極的に進め、雇用の確保に努めることが求められています。

ICT を基盤とした第 4 次産業革命（AI、IoT などの技術革新が引き起こす社会構造や産業構造の革新）は、今後の経済構造を急速かつ大きく変革します。

ICT は社会、経済活動の幅広い分野に普及し、時間的、物理的距離を短縮させ、人、モノ、情報の地球規模での交流が活発になり、遠隔地や海外との情報交流、テレワークの普及など生活の様態が大きく変化しています。

さらに、あらゆる分野で、AI、IoT 等の先端技術の活用が進むことにより、単純、肉体労働の代替、生産性や品質の向上、新しいアイデアによる新事業や新サービスが創出されるとともに、働く場所や時間の制約、性別や年齢、障がいの有無などに関係なく、全ての人の活躍を促進させ、人生の選択肢が広がります。

(4) 情報化施策

本市では、マイナンバー制度（社会保障・税番号制度）の開始に伴い、住民情報などの基幹システムへの番号保有や国、他自治体等との情報連携などに対応したほか、コンビニ交付（マイナンバーカードを利用したコンビニエンスストア等での住民票の写し等の提供サービス）に対応しました。

情報セキュリティに関しては、個人番号を扱う基幹情報ネットワークにおける二要素認証の導入や庁内向けのネットワークをインターネット接続環境と LGWAN 接続環境に分離すること（いわゆる三層分離）でセキュリティの強靱化を図っています。

また、地域情報化の取組としては、市内全域に光ファイバネットワークを整備し、テレビ難視聴対策や高速インターネット環境への対応を行ってきました。

今後も、マイナンバーカードを基盤とした市民サービスの向上や、日々進化する情報セキュリティに対する脅威への適切な対応、地域情報通信基盤の適切な管理、運用など、ICT 技術を上手に活用した地域課題の解決や、電子行政における各種システムの安全な運用、社会、経済活動の活性化に取り組んでいく必要があります。

(5) 将来の可能性

平成 28 年に開通した新東名高速道路によって、本市の交通ネットワーク環境は劇的に変化し、都市部へのアクセスが大きく改善しました。さらに今後、三遠南信自動車道や東名高速道路豊橋新城スマートインターチェンジ（仮称）の整備も予定されるなど、定住人口や交流人口の増加に関しても大きな可能性を秘めています。

DX の取組を推進することで、この可能性を最大限伸ばしていきます。



3. 計画の位置付け

(1) その他計画との関係

本計画は、「第2次新城市総合計画」（以下「総合計画」という。）（平成31年3月策定）の下位計画として位置付けます。

総合計画に掲げる「つながる力 豊かさ開拓 山の湊しんしろ」という将来都市像のもと、4つの行政経営の目標である、

- 1 将来に責任を持つ行財政運営をします
- 2 挑戦できる組織にします
- 3 公共私を支える人材となります
- 4 情報技術でひと・ちいき・まちをつなげます

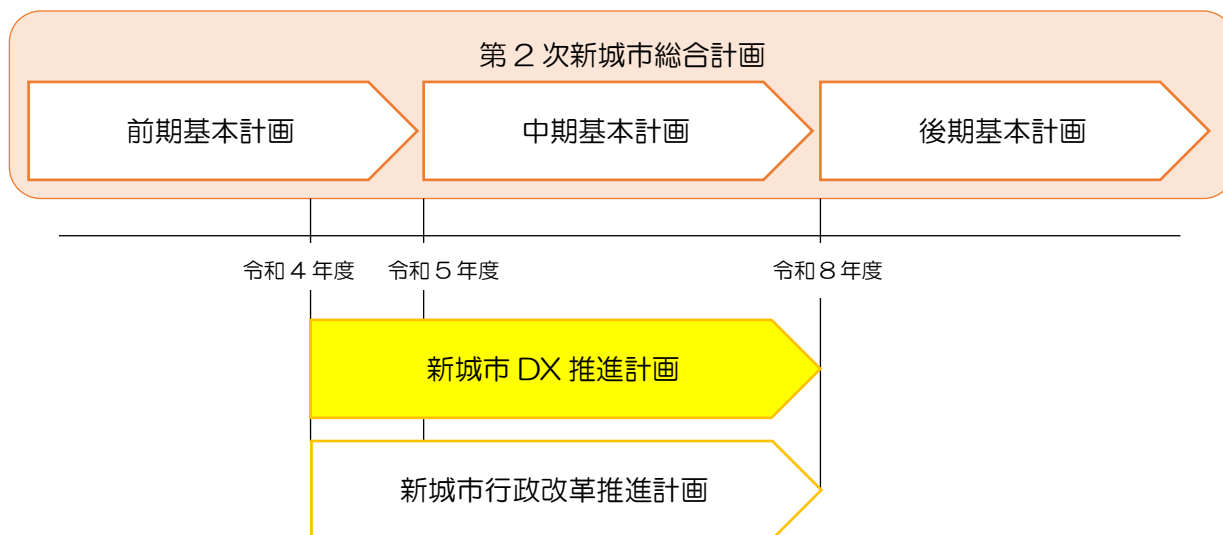
について、DXの視点を加え補完するものです。

また、その他本市の計画の中でも特に「新城市行政改革推進計画」（令和4年4月策定）との関連性が深く、本計画は、デジタル技術を活用した行政改革の推進というテーマを併せもったものとなっています。

さらに、本計画は、官民データ活用推進基本法（平成28年法律第103号）第9条第3項の規定に基づく「市町村官民データ活用推進計画」として位置付けるものとします。

(2) 計画期間

本計画の期間は、総合計画の中期基本計画（令和 5 年度から令和 8 年度）の期間に合わせ、令和 8 年度までの 5 ヶ年計画とします。



また、毎年進捗管理を行うことで着実に取組を前進させていくとともに、時勢に遅れぬよう適時内容の見直しを行っていきます。

4. DX 推進における基本方針

(1) ビジョン

本計画では、将来ビジョンとして以下のように掲げ、DX 推進の目的と、本市が目指すべき姿を明確に示します。

デジタルの活用により市民生活に変革をもたらし
持続可能な地域社会を実現

～人々から選ばれ

持続可能な地域社会が営まれるまち しんしろ～

本計画で定める DX 推進に関する各種取組により、市民の利便性を向上させるとともに、持続可能な地域社会を実現します。

(2) 基本理念

ビジョンを目指す上での基本理念を以下のとおり定めます。

利用者目線で進める市民サービス改革

ここでいう「利用者」には、サービスを利用する市民はもちろんのこと、業務としてサービスの提供、運用、管理を行う職員も含まれており、両方の視点による徹底的な利用者目線を持って市民サービスを構築、改革していきます。

5. 主要施策

(1) ビジョン実現のための柱

ビジョンを実現するための枠組みとして、以下「3本の柱」を設定し、それぞれに対応して進めていくべき個別の取組を整理しました。

3本の柱

- 1 市民生活向上のための取組
- 2 新たな価値創造のための取組
- 3 安全安心な環境整備のための取組

1

市民生活向上のための取組

(1) 行政手続のオンライン化【☆】

- (2) ICT 技術を活用した教育環境の充実【◎】
- (3) マイナンバーカード普及及び活用場面の拡大【☆】
- (4) キャッシュレス決済の推進【☆】
- (5) 必要な手続のワンストップ化【☆】
- (6) 情報発信の最適化
- (7) ICT 技術を活用した地域自治組織の活性化
- (8) デジタルデバイド対策【☆】
- (9) デジタルインフラの整備促進

2

新たな価値創造のための取組

- (1) BPR（Business Process Re-engineering）の徹底【☆】
- (2) ICT 技術による業務効率化（AI、RPA 等）【☆】
- (3) テレワークによる多様な働き方の推進【☆】
- (4) ワークेशन環境の整備【◎】
- (5) データに基づく政策立案（EBPM）
- (6) オープンデータの利活用促進【☆】
- (7) 自治体情報システムの標準化、最適化【☆】
- (8) 産学官連携による新たな取組の推進
- (9) 外部専門人材の登用による DX 推進体制の強化
- (10) 職員の情報リテラシー向上

3

安全安心な環境整備のための取組

- (1) 情報セキュリティ対策の徹底【☆】

※【◎】…市長マニフェストに関連した取組

【☆】…「自治体 DX 推進計画【第 4.0 版】（令和 7 年 3 月 28 日総務省策定）」において自治体が取り組むべき事項、内容とされた取組

黄色の網掛け…特に重点的に取り組む事項

6. 個別の取組

DX を推進するために必要な各種取組について、詳細に記載します。

これらはそれぞれビジョン実現のための 3 本の柱に対応するものです。

また、各取組の中でも、市長マニフェストに掲げられた項目や、国の自治体 DX 推進計画で重点取組事項とされた項目などを、本市の状況、課題と照らし合わせながらピックアップし、特に重点的に取り組む事項として定めます。

ただし、それ以外の取組についても、取組を進めるべき時期を適切に見極め、関係各所と連携を取りながら、その準備を怠ることのないようにします。

可能な限り多くの取組に、ビジョン実現の目安となる目標数値として、計画最終年度（令和 8 年度）の目標数値（＝重要業績評価指標（KPI））を設定しました。また、定量で測ることのできない取組については、取組の方針や実施内容など、定性的な目標を定めました。毎年進捗管理を行うとともに、今後も急速に変化していく社会情勢や国、県の動向等に合わせ、適宜柔軟に計画の見直しを図ります。

(1) 行政手続のオンライン化【☆】

現状

- ・現在、新城市の手続で、市役所に来庁せずオンラインにより全てが完結する手続が存在しないため、様々な要因において来庁が難しい方やオンラインを利用したい方に対して不便な状況を強いている。
- ・デジタル技術を活用した便利な行政サービスを利用したい人々が、それを提供しているデジタル先進自治体へ流出する要因になることも考えられる。
- ・来庁を強制している状況は、感染症対策の観点からも好ましくない。

目指すべき姿

- ・全ての行政手続において市役所に来庁することなく完結できる環境を整え、利用者のライフスタイルに合わせた手続方法の選択肢が用意されている。
- ・単にオンライン申請の環境を整えるだけでなく、利用者にとってわかりやすく使いやすいシステムとなるよう最大限配慮されている。
- ・従来通り来庁により手続を行う方に対しても十分配慮した取組となっている。

[計画最終年度（令和 8 年度）の目標数値]

指 標	現 状	目 標
オンライン化検討対象となる行政手続のオンライン化率	未実施	40%

【タイトル部“☆”】…「自治体 DX 推進計画【第 4.0 版】（令和 7 年 3 月 28 日総務省策定）」において自治体に取り組むべき事項、内容とされた取組

1 市民生活向上のための取組

(2) ICT 技術を活用した教育環境の充実【◎】

現状

- ・児童生徒数減少により小規模校が増加し、多様な考え方に触れられない。
- ・感染症対策や、これからのデジタル時代に柔軟に対応していくためにも、国の GIGA スクール構想により市内全小中学生に配備されたタブレット端末の更なる有効活用が必要。
- ・デジタル技術を有効に活用した本市の特色を活かした教材やコンテンツが不足している。
- ・誰でも簡単にどのような情報にもアクセスできてしまうため、児童生徒が有害な情報に触れてしまう危険性がある。
- ・児童生徒の SNS 等の不適切な利用が懸念される。

目指すべき姿

- ・デジタル技術を活用した他校との合同授業等、小規模校でも多様な考え方に触れられる機会が設けられている。
- ・デジタル技術を有効に活用した、「新城の三宝（人・自然・歴史文化）」等本市の特色を活かした魅力ある教材やコンテンツが充実し、若者に郷土愛が育まれる環境が構築されている。
- ・情報モラル教育が徹底され、情報そのものや SNS などの情報ツールを正しく利用できる知識が身についている。

[計画最終年度（令和 8 年度）の目標]

指 標	現 状	目 標
小規模校間でのオンライン交流授業の実施	未実施	年間 200 時間 以上
「新城の三宝（人・自然・歴史文化）」を活かした教育コンテンツの充実	未実施	実施
情報モラル教育の徹底	実施中	継続

【タイトル部 “◎”】…市長マニフェストに関連した取組

1 市民生活向上のための取組

(3) マイナンバーカードの普及及び活用場面の拡大【☆】

現状

- ・平成 28 年から導入されたマイナンバー制度は、今後のデジタル社会を形成する上で非常に重要な基盤となるものであるが、本市においてはマイナンバーカードの交付率が全国平均以下にとどまっており、普及できていない現状がある。
- ・その要因として、マイナンバーカードのセキュリティに関する不安感や、マイナンバーカードの活用場面がごく限られていることなどが挙げられる。
- ・現状、マイナンバーカードは、提示することで公的な本人確認書類となるほか、コンビニエンスストアで住民票の写し等が取得できるコンビニ交付、健康保険証としての利用、マイナポータルでの本人情報の確認などで利用できるが、日常的に便利なカードとして認識されていない。

目指すべき姿

- ・マイナンバーカードの電子証明書を利用して、従来の行政手続では申請書に署名押印が必要だったものでもオンラインでの申請ができるようになっている。
- ・マイナンバーカード自体に持たせる機能が追加され、利活用の可能性が広がっている。
- ・マイナンバーカードの機能を誰もが便利に利用できる機会、環境が市内に普及している。
- ・全ての住民がマイナンバーカードのセキュリティに関する不安を解消できるよう、工夫した広報活動が実施されている。

[計画最終年度（令和 8 年度）の目標数値]

指 標	現 状	目 標
マイナンバーカード交付率	44.2% (令和 4 年 7 月末 時点)	100%

【タイトル部 “☆”】…「自治体 DX 推進計画【第 4.0 版】（令和 7 年 3 月 28 日総務省策定）」において自治体に取り組むべき事項、内容とされた取組

(4) キャッシュレス決済の推進【☆】

現状

- ・民間事業者の間ではキャッシュレス決済が広く普及している状況にもかかわらず、市役所窓口での使用料、手数料等の支払いは現金のみ対応のものが大多数を占めており、利用者にとって不便な状況を強いている（※市営バス乗車料金、上下水道料金等一部の手續ではキャッシュレス決済対応済み）。
- ・直接現金のやりとりを行うことは、感染症の感染リスクを高める要因にもなっている。
- ・新城市商工会が令和３年度に会員事業所向けに実施したアンケート（「会員事業所における経営実態及び経営動向に関するアンケート調査」）結果によると、キャッシュレス決済への対応状況について、「対応していない」と回答した事業所の割合は約 60%にものぼる。
- ・キャッシュレス決済の導入には、機器導入費や決済手数料などコスト面での課題のほか、関係規定の見直しや納付金の収納時期等運用面での課題がある。

目指すべき姿

- ・市のどのような手續においても、現金に加えて多種多様なキャッシュレス決済に対応しており、市民や利用者がそれぞれ利用したい方法で支払いができる環境が整備されている。
- ・市内の商工業者がキャッシュレス決済に対応することで、客層の拡大やリピート率が向上するとともに、売上管理情報の電子化によるデータ分析を活かし、効果的に地域経済が活性化している。
- ・商工業者向けのキャッシュレス決済導入に向けた各種支援策が用意され、導入、運用しやすい環境が整備されている。

[計画最終年度（令和８年度）の目標数値]

指 標	現 状	目 標
市債権のキャッシュレス決済対応率	一部のみ実施	100%

【タイトル部“☆”】…「自治体 DX 推進計画【第 4.0 版】（令和 7 年 3 月 28 日総務省策定）」において自治体に取り組むべき事項、内容とされた取組

(5) 必要な手続のワンストップ化【☆】

現状

- ・関連する手続であるにもかかわらず、内容ごとに複数の課に出向き、そのたびに自分の状況等について、別の担当者に何度も同じ説明をしなければならない。
- ・住所異動などの手続で、氏名や住所、生年月日等、何度も同じ内容を手書きで記入しなければならない。
- ・申請書に記入する時間を含め、手続に要する時間が長時間である。
- ・複数課にまたがる手続では、必要書類の不足、不備等の確認が一括でできない。
- ・市民にとって、市役所での手続は精神的、時間的にかなり負担が大きいものとなっている。

目指すべき姿

- ・関連する手続は、一つの窓口に座ったら他の窓口に行く必要がない。
- ・ICT 技術を活用し、どうしても必要な部分以外の手書きをなくすことで、市民の負担が軽減されている。
- ・個人情報に配慮した上で、関係課で情報共有と連携を強化することにより、待ち時間の削減や案内忘れの防止が図られている。
- ・総合的な窓口を設置することで、手続のワンストップサービスが実現できている。
- ・オンライン申請においても、一度入力した情報は引き続き他の手続を行う際に、何度も同じ内容を入力する必要がないようなシステム構成となっている。

[計画最終年度（令和 8 年度）の目標]

指 標	現 状	目 標
ICT 技術の活用や総合窓口の設置等による 手続ワンストップ化の実現	未実施	実施

【タイトル部“☆”】…「自治体 DX 推進計画【第 4.0 版】（令和 7 年 3 月 28 日総務省策定）」において自治体に取り組むべき事項、内容とされた取組

(6) 情報発信の最適化

現状

- 広報紙やホームページ等万人に向けた情報発信のため、自らが必要とする情報にたどり着くのに時間と手間を要する。
- 必要な情報は自ら探しに行かないと得ることができないため、情報を取り逃す可能性がある。
- その人の属性に合った情報発信ができないため、不要な情報まで配信されることが煩わしい。
- ターゲットを絞った情報発信ができないため、効果的な広報が行えない。
- ホームページ上の情報が整理されておらず、必要な情報にたどり着けない。

目指すべき姿

- その人の属性に合った情報が個別に配信されることで、必要な情報に無駄なくアクセスできる環境が整備されている。
- その人に必要な情報が漏れなく配信されることで、必要な情報を取り逃す心配がない環境が整備されている。
- 必要な情報を自ら選択することができるような利用しやすい情報発信が行われている。
- ターゲットを絞った情報発信により、より効果的な広報が行われている。
- 多くの人が情報に触れられるよう多様な媒体による情報発信が行われている。
- ホームページの情報が整理され、必要な情報にアクセスしやすくなっている。

[計画最終年度（令和 8 年度）の目標]

指 標	現 状	目 標
その人の属性にあった情報発信方法を確立、運用	未実施	実施
ホームページの整理によるユーザビリティ向上	未実施	実施

1 市民生活向上のための取組

(7) ICT 技術を活用した地域自治組織の活性化

現状

- ・地域の高齢化や少子化によりコミュニティの維持が困難である。
- ・行政区等の運営にあたり、地域内意見の集約や市との連絡調整等負担が生じている。
- ・住民間の情報共有や自治体からの情報提供手段が乏しく、緊急時の避難連絡などに不安がある。
- ・危険箇所などの防災情報を即時に共有するための手段が必要である。

目指すべき姿

- ・地域内住民の意見を集約するツールやオンライン会議など ICT 技術の活用により、行政区等運営に係る負担が軽減されている。
- ・GIS（地図情報システム）を用いたハザードマップの提供や避難所情報など積極的な情報提供が行われている。
- ・住民からの情報提供が迅速にコミュニティ全体に周知可能な電子回覧板等の周知ツールを導入し、行政からの周知文書等を地域内住民に配布する負担が軽減されている。
- ・年代ごとに情報入手のために使用するツールを精査し、全ての住民に周知できる方法により情報提供が行われている。

[計画最終年度（令和 8 年度）の目標]

指 標	現 状	目 標
ICT 技術の活用による行政区等運営負担の軽減	未実施	実施
全ての住民に最適な情報提供ツールの整備	未実施	実施

(8) デジタルデバйд対策【☆】

現状

- ・スマートフォンやタブレット、パソコンなどの通信デバイスを所有していない人や、インターネットに親しみのない人などにとっては、近年増えているインターネット前提のサービスを、「わかりにくい」「自分では使えない」と諦めてしまうことがある。
- ・インターネットを利用して世の中のサービスを便利に受けられる人と、そうでない人の間に、受けられる恩恵の格差が生じてしまっている。
- ・インターネットやメールで高額請求詐欺等が蔓延していて、高齢者等がインターネットを利用するのに安全な環境とはいえない。

目指すべき姿

- ・スマートフォン教室などを通じて、希望する全ての人が簡単な IT スキルを取得し、基本的な操作を行えるようになっている。
- ・デジタルネイティブ（生まれたときからインターネットやパソコンが身近にある世代）がすでに持っている、豊富で実践的な知識を全市的に共有できる環境が整備されている。
- ・全市民が、オンライン、オフラインを気にすることなく、各自利用したいサービスを希望する媒体で利用できている。
- ・地域間格差、世代間格差を解消し、市域住民全体の情報リテラシーが向上している。

[計画最終年度（令和 8 年度）の目標数値]

指 標	現 状	目 標
ICT ツール（スマートフォン等）の使用方法等に関する教室への参加者数	45 人 （令和 4 年 7 月末 時点）	700 人（令和 8 年 度までの延べ人数）

【タイトル部“☆”】…「自治体 DX 推進計画【第 4.0 版】（令和 7 年 3 月 28 日総務省策定）」において自治体に取り組むべき事項、内容とされた取組

(9) デジタルインフラの整備促進

現状

- ・市内では 5G が使用できるエリアが限定されている。
- ・市内全域に整備した光ファイバネットワークを活用して提供するインターネットサービスは現在 1Gbps が最高であり、民間事業者が提供するサービスには 2Gbps や 10Gbps のサービスもあるが、新都市では提供されているエリアが限定されている。
- ・市内に、携帯電話不感地域（地理的条件や事業採算性の問題等により携帯電話を利用することが困難な地域）が残存している。
- ・水道や道路などのインフラ設備の維持管理では、人口減少による人手不足や施設の老朽化の進展により、さらなる効率化が求められている。

目指すべき姿

- ・5G 利用可能エリアが拡大している。
- ・高速インターネットへの接続可能エリアが拡大している。
- ・市内の携帯電話不感地域が解消され、居住地以外でも携帯電話が繋がる。
- ・水道スマートメーターなどのデジタル技術を活用し、インフラ設備が効率的に維持管理され、デジタル化により集められたデータが有効に活用されている。

[計画最終年度（令和 8 年度）の目標]

指 標	現 状	目 標
現状のインターネット回線の高速化や、5G エリア、高速インターネットエリア、携帯電話サービスエリアの拡充を事業者に働きかけ	未実施	実施
デジタル技術を活用したインフラ設備の効率的な維持管理方法やデータの活用方法の確立、運用	未実施	実施

(1) BPR(Business Process Re-engineering)の徹底【☆】

現状

- ・前例主義や他自治体の事例を参考にすることが多く、現状業務プロセスに対する課題の認識や、業務改善に対する意識がやや弱い。
- ・業務改善のために ICT 技術を導入しても、技術の導入が目的化してしまって業務改善効果が最大限発揮されない。
- ・オンライン化等新たな窓口サービス等を導入する際も、業務の全体最適化の視点に乏しいため、フロントオフィス（市民等対応業務）部分の改善にとどまってしまう、バックオフィス（内部業務）の煩雑さが増してしまうような傾向にある。

目指すべき姿

- ・前例や他自治体の事例に過剰にとらわれることなく、全ての業務プロセスがゼロベースで見直され、課題や無駄を洗い出した上で業務の全体最適化が図られている。
- ・業務効率化のために ICT 技術の活用を検討する際も、手段（ICT 技術の活用）と目的（業務の効率化）を混同することなく、業務プロセス全体の見直しをまず行った上で、本当に必要な部分に必要な技術を活用するようなプロセスが定着している。
- ・必要であれば条例等の改廃も視野に入れるなど、抜本的な見直しが行われている。

[計画最終年度（令和 8 年度）の目標数値]

指 標	現 状	目 標
ICT 技術の活用を契機とした BPR による業務改善数	未実施	25 業務

【タイトル部“☆”】…「自治体 DX 推進計画【第 4.0 版】（令和 7 年 3 月 28 日総務省策定）」において自治体に取り組むべき事項、内容とされた取組

(2) ICT 技術による業務効率化 (AI・RPA 等)【☆】

現状

- ・人口減少により職員数増が見込めない中、住民ニーズの多様化による業務の高度化、複雑化により職員の負担が増加している。
- ・業務負担の増加によって、人的ミスが発生するリスクが高まっている。
- ・単純作業に時間を取られ、本来人が行わなければならない政策立案や企画に時間を割けない。
- ・紙ベースでの運用により非効率な業務運用となっている。

目指すべき姿

- ・定型業務は職員が行うのではなく、AI、RPA をはじめとした ICT 技術で処理をすることで、本来人が行わなければならない業務に注力できる環境が整備されている。
- ・時間外労働の削減により人件費が抑制され、職員の活力も向上している。
- ・内部事務の効率化により市民対応等に時間を割くことができ、市民の満足度が向上している。

[計画最終年度（令和 8 年度）の目標数値]

指 標	現 状	目 標
時間外勤務時間数削減割合 (対令和 4 年度比)	—	10%削減

【タイトル部“☆”】…「自治体 DX 推進計画【第 4.0 版】（令和 7 年 3 月 28 日総務省策定）」において自治体に取り組むべき事項、内容とされた取組

2 新たな価値創造のための取組

(3) テレワークによる多様な働き方の推進【☆】

現状

- ・資料の電子化の遅れにより、資料の閲覧を必要とする業務を行う場合、テレワークを実施できないとともに、一部の職員には庁舎に出勤しなければ仕事ができないという考え方があり、テレワークを行いにくい雰囲気がある。
- ・テレワークを実施できた場合でも、電子決裁が導入されていないため、決裁が滞る状況となることや、職員同士や上司との対話がチャット中心になりやすく、コミュニケーション不足になりやすい。
- ・テレワークではタブレットパソコンや通信モジュールなどを外部に持ち出すこととなるため、紛失や盗難などの情報セキュリティ上のリスクが高まる。
- ・テレワークの利用者が増加すると通信費などの費用が増加する。

目指すべき姿

- ・資料の電子化や電子決裁の導入など、テレワークを利用しやすい環境が整備されている。
- ・育児や介護など個別の事情を抱えた職員にとって、それぞれの事情に合わせた柔軟な働き方が実現している。
- ・テレワークにより移動時間や移動コストが削減され、多様な人材が獲得できている。
- ・テレワークの普及により、感染症蔓延時においても BCP が円滑に実行されている。

[計画最終年度（令和 8 年度）の目標数値]

指 標	現 状	目 標
職員のテレワーク利用環境整備	一部のみ実施	総務部門、企画部門の職員の 30%が年間を通じてテレワークを行う環境を整備

【タイトル部“☆”】…「自治体 DX 推進計画【第 4.0 版】（令和 7 年 3 月 28 日総務省策定）」において自治体が取り組むべき事項、内容とされた取組

(4) ワークेशन環境の整備【◎】

現状

- ・2020 年には個人、2021 年には企業をターゲットとしたワークेशनプログラムの検討を行っているが、平日の誘客や安定した収益を上げるためには企業向けのワークेशनプログラムが必要である。
- ・企業向けのワークेशनを推進しているが、本市をワークेशनの拠点に決定してもらうための魅力的なコンテンツが不足している。また、個人に対し本市を魅力的なフィールドとして PR できていない。
- ・本市がワークेशनに取り組んでいるというイメージがなく、ブランディング戦略等誘致のための施策が必要である。

目指すべき姿

- ・企業の従業員に対する人材育成のためのプログラムを体験してもらうことで、企業のリアルな声を元にニーズにマッチしたプログラム開発が行われている。
- ・プログラムの構成については、本市の豊かな自然を活用した他の地域にない魅力的なプログラムが開発されている。
- ・本市の観光資源である自然、温泉、グルメ、歴史、スポーツ等を組み合わせたコンテンツを活かした商品を打ち出すことで、観光政策の起爆剤にもなっている。
- ・開発されたプログラムやワークेशन環境の魅力が、ターゲットに効果的に PR されている。

[計画最終年度（令和 8 年度）の目標数値]

指 標	現 状	目 標
ワークेशन利用企業数	0 社	5 社（個人事業主を含む）

【タイトル部“◎”】…市長マニフェストに関連した取組

(5) データに基づく政策立案（EBPM）

現状

- ・統計や業務データが十分に活用されず、エピソード・ベースでの（たまたま見聞きした事例や経験（エピソード）のみに基づく）政策立案が行われる事例がある。
- ・多数派の意見により、その内容の正当性の検証がやや不足する場面がある。
- ・そもそも十分なデータが取れておらず、またデータがあったとしてもその情報が全庁的に共有できていないため、十分に活用できていない。
- ・政策を立案するにあたり必要となるデータや有益なデータの洗い出しがやや不足している。

目指すべき姿

- ・全ての政策において、エビデンス・ベースでの（統計等客観的データに基づいて）企画、立案が行われている。
- ・市で所有するデータは全庁的に情報共有がなされ、政策立案に最大限活用されている。
- ・常に最新のデータが政策立案に活かされている。
- ・データの分析が適切に行われ、最適なタイミングで政策立案が行われている。

[計画最終年度（令和 8 年度）の目標]

指 標	現 状	目 標
政策立案に必要なデータ等の洗い出し手法確立	未実施	実施
政策立案の元となったデータの明確化	未実施	実施

(6) オープンデータの利活用促進【☆】

現状

- ・職員がオープンデータとは何なのかを十分に理解できていない。
- ・オープンデータがどのように活用されているのかが見えにくいいため、オープンデータ化する目的が職員に浸透していない。
- ・オープンデータの定義やルールが浸透していないため、何をどのように公開したらよいのかがわからない。
- ・PDF 等見た目の見やすさを重視した形式でデータが公開されており、コンピューター処理に適した CSV 等の形式ではあまり公開されていない。
- ・利用者側からの視点が考慮されず、職員側からの視点のみで情報提供の必要性やオープンデータ化の必要性が判断されている。

目指すべき姿

- ・職員にオープンデータの定義やルール、必要性が十分浸透し、全てのデータが共通化されたフォーマットによる CSV 等、二次利用しやすい形式で公開されている。
- ・職員にオープンデータの活用場面のイメージがわき、それぞれの部署が所有するデータが積極的に公開されている。
- ・職員側からの視点のみで情報提供の必要性やオープンデータ化の必要性が判断されず、活用場面のイメージがわからないデータであっても積極的に公開されている。

[計画最終年度（令和 8 年度）の目標数値]

指 標	現 状	目 標
オープンデータの掲載がある部署の割合	18% (令和 4 年 7 月末 時点)	100%

【タイトル部“☆”】…「自治体 DX 推進計画【第 4.0 版】（令和 7 年 3 月 28 日総務省策定）」において自治体に取り組むべき事項、内容とされた取組

2 新たな価値創造のための取組

(7) 自治体情報システムの標準化、最適化【☆】

現状

- ・システムを独自調達した場合、高額な構築費用、運用費用が必要となる。
- ・システム導入の際に本市の運用に合わせた個別カスタマイズが必要となり、調達に係るコストが上昇している。
- ・必要要件の設定やベンダー選定の作業に多大な時間を費やしている。
- ・ハードウェアの導入、保守に係る人員が必要となり、コストの増大につながっている。
- ・他自治体との連携にあたり、自治体間のシステムの違いが障壁となっている。

目指すべき姿

- ・機能要件が標準化されることで、システム開発コストが下がるとともに開発期間が短縮され、システムを低廉な価格かつ迅速に導入できている。
- ・全国的に標準仕様書に適合した情報システムを利用することで、他自治体との連携が円滑に行われているとともに、法改正に漏れなく速やかに対応できている。
- ・ガバメントクラウド上に構築された標準準拠システムを利用することで、サーバ運用監視事務負担が軽減されている。
- ・システム間連携の仕様も標準化されることで、システムの連携が円滑に行われ、手順のオンライン化等が進んでいる。
- ・システム仕様に業務フローを合わせることで、業務が効率化されている。

[計画最終年度（令和 8 年度）の目標]

指 標	現 状	目 標
国の動向を踏まえつつ、令和 7 年度までに標準準拠システムに移行	未実施	実施

【タイトル部“☆”】…「自治体 DX 推進計画【第 4.0 版】（令和 7 年 3 月 28 日総務省策定）」において自治体に取り組むべき事項、内容とされた取組

(8) 産学官連携による新たな取組の推進

現状

- ・縦割りが強く庁内での連携が取れていないため、主体となる課だけで企業（産）、研究機関（学）、行政（官）連携を完結しがちであり、担当以外は実行している産学官連携の内容がわからない。
- ・大学や研究機関、企業との関係性が薄いため、アクションをかけることができない。
- ・地域や企業のニーズの把握が十分でなく、現状を十分に分析できていないため、効果的な目標を定めることができない。
- ・「官」のみで発想できることや、取り組めることには限界がある。

目指すべき姿

- ・主体となる部署だけでなく、「組織」対「組織」での連携が行われることで、他部署も巻き込んだ幅広い視点で新技術の開発研究や、新事業の創造、実証、実装が行われている。
- ・産、学、官が課題について把握や認識を共有する場を作り、常に同じ目線で現状把握ができる体制が整っている。
- ・現状分析から効果的な目標や可能性が見出され、協力可能な企業や研究機関と円滑に連携できている。
- ・産、学、官それぞれの強みが最大限発揮され、共通認識のもと Win-Win な関係が構築されている。

[計画最終年度（令和 8 年度）の目標数値]

指 標	現 状	目 標
産学官連携による取組事業数	未実施	年間 2 件

2 新たな価値創造のための取組

(9) 外部専門人材の登用による DX 推進体制の強化

現状

- ・DX を推進しようとしても、何にどのように取り組んでいけばよいかわからないため、結局他自治体の事例を横展開しただけの取組にとどまってしまう。
- ・DX を推進する上で最適な手法や技術を選択するためにも、ICT 技術や情報政策に精通した人材による的確なアドバイスや判断が必要であるが、目覚ましく進化する情報分野において、内部職員の中からそのような専門人材を育成することは困難である。
- ・首長や CIO が必ずしも専門的知見を有しているわけではないため、情報政策推進に関する強力なリーダーシップが発揮しづらい。

目指すべき姿

- ・専門的知見を有する人材からの的確な助言により、先進的、挑戦的な取組にも積極的に取り組んでいく機運が醸成されている。
- ・DX を推進する上で最適な手法や技術を選択することができている。
- ・情報政策推進に関して、専門人材からの助言のもと、首長や CIO による強力なリーダーシップが発揮されている。
- ・本市の状況や環境に精通した最適な人材が DX の推進に関わっている。

[計画最終年度（令和 8 年度）の目標]

指 標	現 状	目 標
本市にとって最適な人材の CIO 補佐官への就任	実施中	継続
CIO 補佐官から助言等を受ける体制の構築	3 回実施 (令和 4 年 7 月末 時点)	年間 12 回以上

(10) 職員の情報リテラシーの向上

現状

- ・インターネットの普及により、様々な情報を容易に取得できるが、中には間違った情報もあり、情報の正確性を見極めることが困難。
- ・画像処理技術の向上により、悪質なフェイクニュースも増加している。
- ・職員の意識の低さによるセキュリティ事故の危険性がある。
- ・情報の取扱いに関して定められたルールが十分に浸透しておらず、遵守されていない場面がある。
- ・ICT 技術の活用スキル向上が職員個人の自助努力に委ねられているため、課題解決や実現したい事柄に対して、どのような技術をどのように活用したら効果的かなど、適切にアプローチできていない。

目指すべき姿

- ・全職員がパソコンの基本的な操作スキルを習得している。
- ・やらなければならないこと、やってはいけないことが明確になっており、遵守されている。
- ・セキュリティポリシーやガイドラインの内容が全職員に周知徹底されており、情勢に合わせて内容の見直しが行われている。
- ・情報セキュリティや ICT 技術の活用スキル向上等情報リテラシーの向上に関する職員研修が定期的に行われている。

[計画最終年度（令和 8 年度）の目標数値]

指 標	現 状	目 標
情報リテラシーの向上に関する職員研修の開催	年 1 回	年 1 回以上

3 安全安心な環境整備のための取組

(1) 情報セキュリティ対策の徹底【☆】

現状

- ・サイバー攻撃が巧妙であり、攻撃方法も日々進化している。
- ・職員異動等により専門性が育たず、情報セキュリティやシステムに関する専門知識が不足している。
- ・ネットワーク構成、機器及びセキュリティ対策ソフトの更新サイクルの情報がまとめられていない。
- ・情報セキュリティに関して、何をやらなければならないのか、何をやってはならないのかをルールとして職員に浸透していない。

目指すべき姿

- ・職員研修による情報セキュリティ意識の向上により、高い意識を持ち業務が遂行されている。
- ・常にセキュリティ対策が見直されるとともに、システムの常時監視を行うことで、最新の状態が保たれている。
- ・情報部門の職員が導入されているシステム等を全て把握している。
- ・情報分野のスペシャリストとして職員を育成する環境が整備されている。
- ・機器及びセキュリティ対策ソフトの更新サイクルの情報がまとめられている。
- ・万が一情報事故が発生したときのことを想定し、事前に脅威や課題の洗い出しを行い、その対策が打ち出されている。また、その見直しが定期的に行われている。

[計画最終年度（令和 8 年度）の目標]

指 標	現 状	目 標
情報セキュリティに関する職員研修の開催	年 1 回	年 1 回以上
最新の情報セキュリティ対策	実施中	継続
最新のシステム導入状況把握	実施中	継続
機器及びセキュリティ対策ソフトの更新サイクル情報まとめ	未実施	実施

【タイトル部 “☆”】…「自治体 DX 推進計画【第 4.0 版】（令和 7 年 3 月 28 日総務省策定）」において自治体に取り組むべき事項、内容とされた取組

取組と目標まとめ

	取組	計画最終年度における目標
1 (1)	行政手続のオンライン化	・オンライン化検討対象となる行政手続のオンライン化率(40%)【現状：未実施】
1 (2)	ICT 技術を活用した教育環境の充実	・小規模校間でのオンライン交流授業の実施(年間 200 時間以上)【現状：未実施】 ・「新城の三宝(人・自然・歴史文化)」を活かした教育コンテンツの充実【現状：未実施】 ・情報モラル教育の徹底【現状：実施中】
1 (3)	マイナンバーカード普及及び活用場面の拡大	・マイナンバーカード交付率(100%)【現状：44.2%】
1 (4)	キャッシュレス決済の推進	・市債権のキャッシュレス決済対応率(100%)【現状：一部のみ実施】
1 (5)	必要な手続のワンストップ化	・ICT 技術の活用や総合窓口の設置等による手続ワンストップ化の実現【現状：未実施】
1 (6)	情報発信の最適化	・その人の属性にあった情報発信方法を確立、運用【現状：未実施】 ・ホームページの整理によるユーザビリティ向上【現状：未実施】
1 (7)	ICT 技術を活用した地域自治組織の活性化	・ICT 技術の活用による行政区等運営負担の軽減【現状：未実施】 ・全ての住民に最適な情報提供ツールの整備【現状：未実施】
1 (8)	デジタルデバイド対策	・ICT ツール(スマートフォン等)の使用方法等に関する教室への参加者数(700 人)【現状：45 人】
1 (9)	デジタルインフラの整備促進	・現状のインターネット回線の高速化や、5G エリア、高速インターネットエリア、携帯電話サービスエリアの拡充を事業者に働きかけ【現状：未実施】 デジタル技術を活用したインフラ設備の効率的な維持管理方法やデータの活用方法の確立、運用【現状：未実施】

	取組	計画最終年度における目標
2 (1)	BPR の徹底	・ ICT 技術の活用を契機とした BPR による業務改善数 (25 業務)【現状：未実施】
2 (2)	ICT 技術による業務効率化	・ 時間外勤務時間数削減割合 (10%削減)【対令和 4 年度比】
2 (3)	テレワークによる多様な働き方の推進	・ 職員のテレワーク利用環境整備 (総務企画部門の 30%が年間を通じてテレワークを行う環境を整備)【現状：一部のみ実施】
2 (4)	ワーケーション環境の整備	・ ワーケーション利用企業数 (5 社 (個人事業主を含む))【現状：0 社】
2 (5)	データに基づく政策立案 (EBPM)	・ 政策立案に必要なデータ等の洗い出し手法確立【現状：未実施】 ・ 政策立案の元となったデータの明確化【現状：未実施】
2 (6)	オープンデータの利活用促進	・ オープンデータの掲載がある部署の割合 (100%)【現状：18%】
2 (7)	自治体情報システムの標準化、最適化	・ 国の動向を踏まえつつ、令和 7 年度までに標準準拠システムに移行【現状：未実施】
2 (8)	産学官連携による新たな取組の推進	・ 産学官連携による取組事業数 (年間 2 件)【現状：未実施】
2 (9)	外部専門人材の登用による DX 推進体制の強化	・ 本市にとって最適な人材の CIO 補佐官への就任【現状：実施中】 ・ CIO 補佐官から助言等を受ける体制の構築 (年 12 回以上)【現状：3 回実施】
2 (10)	職員の情報リテラシーの向上	・ 情報リテラシーの向上に関する職員研修の開催 (年 1 回以上)【現状：年 1 回】
3 (1)	情報セキュリティ対策の徹底	・ 情報セキュリティに関する職員研修の開催 (年 1 回以上)【現状：年 1 回】 ・ 最新の情報セキュリティ対策【現状：実施中】 ・ 最新のシステム導入状況把握【現状：実施中】 ・ 機器及びセキュリティ対策ソフトの更新サイクル情報まとめ【現状：未実施】

7. 推進体制

DX の推進には、デジタル化推進部署や各施策所管部署だけではなく、どの部署のどの役職のどの職員も「自分事」として捉え、全庁一丸となって取り組む組織体制が必要であることから、令和 4 年 4 月に設置した「新城市デジタルトランスフォーメーション（DX）推進本部」において推進していきます。

8. 計画実現のために守るべき指針

(1) 守るべき指針

ビジョンを実現するために DX を推進する上で、全職員が守るべき 7 つの指針を定めます。職員は、この指針を常に念頭に置きながら取組を実施します。

☆徹底的に利用者の目線に立って考える

利用者、提供者ともに使いやすいサービスを目指す。

☆既成概念にとらわれず柔軟な発想で

「市役所が〇〇をすることは当たり前」「市役所が〇〇をしないことは当たり前」という前提や先入観にとらわれず、新しい自由な発想で取り組む。

☆取組を否定しない

先進的な取組や挑戦的な取組に対しても、否定したり見下したりするのではなく皆で応援し盛り上げていく。

☆まずやってみる

できない理由、不安要素ばかり集めない。

☆走りながら考える（アジャイル）

行政にありがちな事前の「計画」や「完璧な制度設計」ありきではなく、「まずやってみる」の精神のもと、素早く行動に移すとともに、修正、改善が必要な部分は、都度修正を加えながら進めていく。

☆スモールスタートで始める

最初から大きな結果を出そうとせず、小規模な実証を重ね、効果検証の上でノウハウを蓄積し横展開する。

☆失敗を恐れない、失敗を責めない

間違いや失敗が許されないとされる行政が、チャレンジングに業務に臨むためには、失敗したことを責めるのではなく、次に活かすための学びの機会としてポジティブに捉える。

(2) 推進のためのキーワード

DX の推進に欠かせない要素を、キーワードとして掲載します。

☆サービスデザイン思考（サービス設計 12 箇条）

「サービスの現状における課題を、デザイン思考（利用者を中心とした考え方）を用いて解決しよう」とするものです。このサービスデザイン思考を具現化するために、「デジタル・ガバメント実行計画（令和 2 年 12 月 25 日改訂版閣議決定）」において、「サービス設計 12 箇条」として具体的な方法が示されました。

《サービス設計 12 箇条》

- 第 1 条 利用者のニーズから出発する
- 第 2 条 事実を詳細に把握する
- 第 3 条 エンドツーエンドで考える
- 第 4 条 全ての関係者に気を配る
- 第 5 条 サービスはシンプルにする
- 第 6 条 デジタル技術を活用し、サービスの価値を高める
- 第 7 条 利用者の日常体験に溶け込む
- 第 8 条 自分で作りすぎない
- 第 9 条 オープンにサービスを作る
- 第 10 条 何度も繰り返す
- 第 11 条 一遍にやらず、一貫してやる
- 第 12 条 システムではなくサービスを作る

☆職員の意識改革

DX を推進するにあたっては、幹部職員から一般職員まで、「DX とはどのようなものか」「なぜ今 DX に取り組む必要があるのか」などといった基礎的な共通理解の形成や、DX を推進するための機運の醸成など職員の意識改革が必要不可欠です。

☆デジタル 3 原則

令和元年に改正後の情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律（平成 14 年法律第 151 号）（＝デジタル手続法）が施行され、行政のあらゆるサービスを最初から最後までデジタルで完結させるために不可欠なデジタル 3 原則（①デジタルファースト、②ワンスオンリー、③コネクテッド・ワンストップ）を基本原則として明確化されました。

☆デジタイゼーション→デジタライゼーション→デジタルトランスフォーメーション

デジタイゼーション：従来のやり方をデジタルに置き換えるだけ

デジタライゼーション：デジタルを前提とした次の時代の新たな社会基盤を構築

デジタルトランスフォーメーション：デジタル技術を活用した社会全体の変革

デジタイゼーション→デジタライゼーションと、場合によっては段階を踏んで、最終的にデジタルトランスフォーメーションの実現を目指します。

9. 用語の説明

アルファベット・数字順 B～R、5		
B	BCP	Business Continuity Planning（事業継続計画）の略。災害発生時等緊急時における業務の継続を目的とした計画のこと。
B	BPR	Business Process Re-engineering の略。既存業務の詳細な調査及び課題の徹底的分析により、業務プロセスを抜本的に見直し再構築を図ること。
C	CIO	Chief Information Officer（最高情報統括責任者）の略。庁内マネジメントの中核として、情報政策に関する統括を行う。
C	CIO 補佐官	CIOの実施するマネジメントを専門的知見から補佐する役割を担う。CIO 補佐官の任用には、情報システム技術や情報セキュリティ、デジタル政策などに専門的な知識、経験を有する外部専門人材の活用が推奨されている。
E	EBPM	Evidence Based Policy Making の略。データ等の証拠（エビデンス）を活用して、効果的、効率的な政策立案及び運営を目指す取組のこと。
I	IoT	Internet of Things（モノのインターネット）の略。自動車、家電、建物などあらゆるモノがインターネットにつながり、情報をやりとりをすることで、モノのデータ化やその分析、連携が可能になる。
L	LGWAN	Local Government Wide Area Network（総合行政ネットワーク）の略。地方公共団体を相互に接続する行政専用のネットワークのこと。
R	RPA	Robotic Process Automation の略。従来人が行ってきた定型的なパソコン操作をロボット（プログラム）が代替して自動化するソフトウェアのこと。
5	5G	5th Generation（第5世代）の略。最初の携帯電話で使われた技術から数えて5世代目の技術であり、「超高速」、「超低遅延」、「多数同時接続」といった特長を持つ新しい移動通信システムのこと。

ひらがな順 あ〜わ		
あ	アジャイル	一般に情報システム開発における手法のことで、トライアンドエラーを繰り返しながら徐々に開発を進めていくこと。環境の変化に合わせて機動的に対応できることから、行政分野においてもアジャイル方式の政策立案、実行が注目されている。
え	エンドツーエンド (end-to-end)	「端から端まで」を意味する英語。ビジネス分野において、サービスを受ける必要が生じたときからサービスの提供後までのことをいう。
お	オープンデータ	国、地方公共団体及び事業者が保有する官民データのうち、国民誰もがインターネット等を通じて容易に利用（加工、編集、再配布等）できるように公開されたデータのこと。
が	ガバメントクラウド	政府共通のクラウドサービスの利用環境のこと。地方自治体の情報システムについても、ガバメントクラウドを活用できるよう具体的な対応方策や課題等について検討を進めることとされている。
じ	重要業績評価指標 (KPI)	Key Performance Indicator の略。目標を達成するための取組の進捗状況を、定量的に測定するための指標となるもの。
じ	情報リテラシー	情報機器の操作能力や、情報を取り扱う上での理解、更には情報及び情報手段を主体的に選択し収集活用するための能力と意欲のこと。
で	デジタルデバイド	Digital Divide（情報格差）。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。
で	デジタルトランスフォーメーション (DX)	デジタル技術やデータの利活用及びそれに伴う組織、制度の変革が、人々の生活をあらゆる面でより良い方向に変化させること。
わ	ワーケーション	「work（ワーク）」と「vacation（バケーション）」を組み合わせた造語。テレワークの一形態として、職場や居住地から離れ、リゾート地などで普段の仕事を実施すること。

○発行 新城市

○編集 新城市 企画部 情報政策課

〒441-1392 愛知県新城市字東入船 115 番地

TEL：0536-23-1111（代表）

URL：www.city.shinshiro.lg.jp