

名古屋市役所DX推進方針

令和6年3月
名古屋市

はじめにー名古屋市役所DX推進方針の策定にあたってー

新型コロナウイルス感染症の拡大は我々の生活を大きく一変させ、その脅威は現在も予断を許さない状況です。このコロナ禍において、国、地方公共全体を含めた行政全体、社会全体のデジタル化の遅れが強く認識されました。

国においては、コロナ禍における「新たな日常」の原動力としてデジタルトランスフォーメーションを推進するべく、デジタル庁を令和3年9月に新設するなど急速に変革を進めています。

本市におきましても、平成31年3月に策定した「名古屋市ICT活用に関する基本方針」のもとサービスや業務の「改善」に取り組んできたところですが、今日では「改善」に留まらず、デジタル・データ活用を当たり前と捉えて「変革」を進め、サービスや業務効率を飛躍させていかなければ、市民の皆様のご期待にお応えできない時代に来ていると考えています。

この度、いわゆる市役所DXを推進するための方針として「名古屋市役所DX推進方針」を取りまとめました。本方針では、「デジタルの活用を前提にあらゆる市民サービスや市役所の業務を「変革」し、市民一人ひとりにより適した市民サービスを提供する」ことを目指す姿として掲げています。

この方針によって、例えば行政サービスがオンラインで完結したり、窓口での手続が簡単・スムーズになったりといった「市民サービス」に直結する変革はもちろんのこと、テレワーク等の柔軟な働き方の推進やAI等の先端技術活用による「働き方・業務」の変革、クラウドサービスの活用といった「情報システム」の変革も進め、より一層の市民サービスの向上を進めてまいりたいと考えています。

最後になりますが、市役所DXの推進には「組織・風土」の変革も必ず必要となります。市役所一丸となって全庁横断的に進め、市民の皆様一人ひとりにより良いサービスを提供していきます。

令和4年3月

名古屋市CIO（情報統括責任者）・副市長

中田 英雄



目次

1. 方針の背景・目的	3
2. 市の現状と外部の動向	6
3. 目指す姿・方針	9
4. 推進体制	21
用語解説	23

1. 方針の背景・目的

1. 方針の背景・目的

背景

- 国は、平成30年7月にデジタル・ガバメント実行計画（初版）を策定するなどデジタル社会の実現に向けた施策を進めていた中で、新型コロナウイルス対応においてデジタル化への迅速な対応が必要となり「新たな日常」の原動力として、制度や組織の在り方等をデジタル化に合わせて変革していく言わば社会全体のデジタル・トランスフォーメーション※（以下、DX）が求められています。このような中で国は次々と改革を進めており、令和2年12月に「自治体DX推進計画」を公表し、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。
- 本市では、平成31年3月に令和6年3月までを方針期間とする「名古屋市ICT活用に関する基本方針」を策定し、本市のICT活用に関する基本的な考え方などを示し、ICTを活用することによるサービスや業務の「改善」に取り組んできました。しかしながら、デジタル社会の実現のためには住民に身近な行政を担う自治体の役割は極めて重要であることから、本市においてもデジタル技術やデータの活用を前提とした「変革」を進めることで、更なる市民サービスの向上に繋げていく必要があります。
- また、「変革」を進めるにあたっては、誰もが安心・安全にデジタル技術を活用できるよう、セキュリティを確保するとともに、年齢や障害の有無、国籍、経済的な状況などによる情報格差（デジタルデバイド）の是正をはかり、誰一人取り残されない、人にやさしいデジタル社会の実現が必要です。

目的

- 上記の背景を受けて、本市においてもデジタルの活用を前提にあらゆる市民サービスや市役所の業務を「変革」し、デジタルが市民一人ひとりにより適した市民サービスを目指すために、市役所DXの方向性と具体的な取り組みを示すことを目的としています。

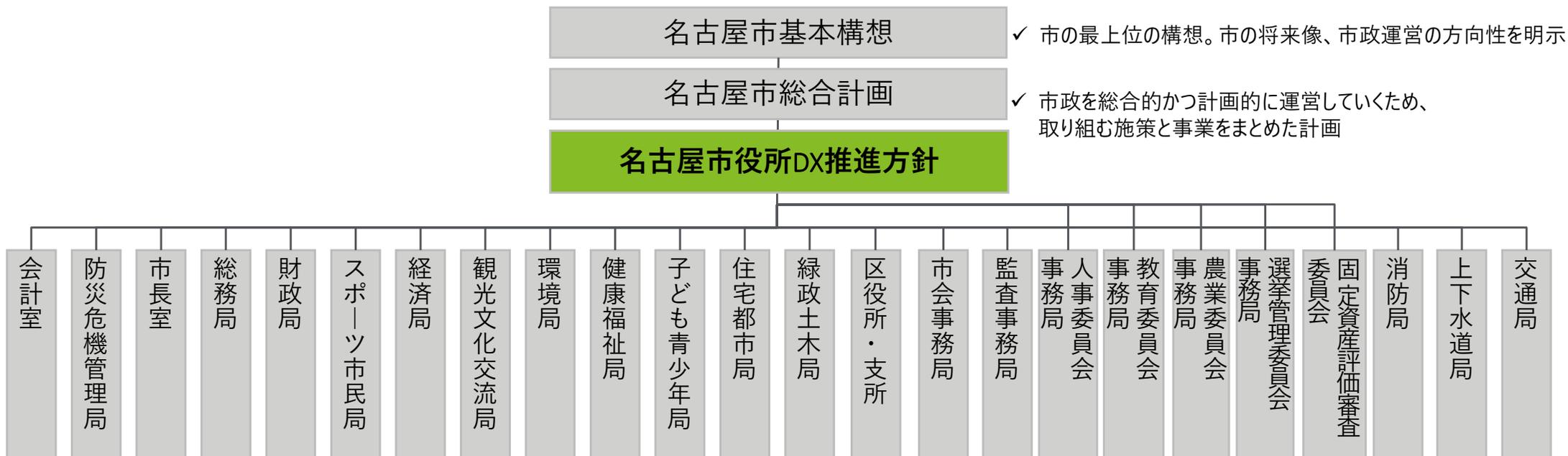
方針の期間

- 令和9年頃を見据えた市役所DXの目指す姿を描くとともに、その実現に向けて、令和4年度から8年度までの5年間を方針期間とします。ただし、市を取り巻く社会状況や国の動向、デジタル化の技術進展は急速なスピードかつ柔軟に変化していくものと捉え、その変化に対応するべく、具体的な施策・事業及び工程は随時見直ししながら進めていきます。

1. 方針の背景・目的

方針の位置付け

- 本市の最上位に位置し、市政運営の指導理念である「名古屋市基本構想」のもと、市政を総合的かつ計画的に運営していくための「名古屋市総合計画」を策定しています。本方針は、同構想、同総合計画の目指す方向性の実現に資するため、市役所DXを推進する上でのビジョン・実現に向けた具体的な施策・事業及び工程を示し、全庁一体となった取り組みを進めるためのものとして位置付けます。
- 国が進める官民データの活用を総合的かつ効果的に推進するため、官民データ活用推進基本法（平成28年法律第103号）第9条に規定する市町村官民データ活用推進計画として本方針を位置付けます。



取り組みの公表

- 市を取り巻く社会状況や国の動向、デジタル化の技術進展は急速なスピードで変遷していくため、市政におけるDXの推進が着実に進められているかを確認し、取り組み状況をまとめて公表します。

2. 市の現状と外部の動向

2. 市の現状と外部の動向－市の現状

本市の市役所DXの推進において注力すべき領域として、「市民サービス」「働き方・業務」「情報システム」「組織・風土」に焦点を当て、職員に対するアンケートを実施し、市の現状を分析しました。

分析の観点

- 本市の市役所DXの推進に必要な要素として、「市民サービス」「働き方・業務」「情報システム」「組織・風土」が軸となると捉えて、本市の現状を分析
- 無作為抽出した課に対する「働き方・業務」に関するアンケート、情報システムを保有する課に対するアンケート、市役所DXに対する全般に関するアンケート等を実施して、各組織・職員から寄せられた意見を分析

分析結果（主要な課題）

市民サービス

- 直接の来庁や紙媒体による申請・受付が中心となっている
- 対面・電話等によるコミュニケーションが前提となっている
- 必要な情報をデータでの受け取り・処理ができない
- サービスや業務を、素早く柔軟に見直せる環境となっていない

情報システム

- 長期の継続運用を前提としたオンプレミスの構成により、柔軟・迅速な機能拡張ができない
- システム間でのデータ連携や機能共通化がされていない
- システムへのアクセス範囲や働く場所が限定されている

働き方・業務

- 紙媒体での資料配布・やり取りが中心となっている
- 対面・電話等によるコミュニケーションが前提となっている
- システムへのアクセス範囲や働く場所が限定されている
- サービスや業務を、素早く柔軟に見直せる環境となっていない

組織・風土

- デジタル化をけん引する部門と各部門の連携が図れていない
- デジタル化の推進が職員個人の意識やスキルに依存してしまう
- デジタル化を進める風土や意識が組織や現場によって異なる

市の現状の要約

- 「市民サービス」「働き方・業務」「情報システム」「組織・風土」の4つの領域で、紙を中心としたサービス・働き方を起点に様々な課題が発生しており、市役所DXの推進により現状を変革させていかなければならない

2. 市の現状と外部の動向－（参考）外部の動向

国・民間・自治体においても、最新技術を活用したDXに取り組んでいます。

国の動向

- 「自治体DX推進計画」（総務省）等において、地方自治体におけるDX推進の意義や取り組むべき事項を示し、**地方自治体におけるスピード感をもったDX推進の必要性を強く訴えている**

自治体DX推進計画の概要

意義

- 住民の利便性向上、業務効率化による人的資源を行政サービスの更なる向上に繋げる

推進体制の構築

- 首長・CIO・CIO補佐官といたけん引役や、情報政策・企画財政・総務人事・業務部門まで含めた全庁横断体制やデジタル人材育成が必要

6つの重点取組事項

- システム標準化・共通化、マイナンバーカード普及促進、行政手続のオンライン化、AI・RPA利用促進、テレワーク推進、セキュリティ対策の徹底

技術動向

- AI等の先端技術やクラウドサービスなど技術の発展は著しく、民間企業等では**最新技術を活用したDXを進めている**

事例

- 一連のプロセスを含めた総合的な手続オンライン化
- データを分析して成長するAIを活用したサービス・業務の変革
- 国内市場、政府、自治体におけるクラウドサービスへのシフト
- 端末や場所を問わないテレワークの推進

他自治体の動向

- 目指す姿として「**市民サービス向上**」と「**行政の効率化・高度化**」が各自治体共通的に掲げられている
- 各自治体の施策を分類すると、「**市民サービス**」「**働き方・業務**」「**情報システム**」「**組織・風土**」の領域で**取組が進められている**

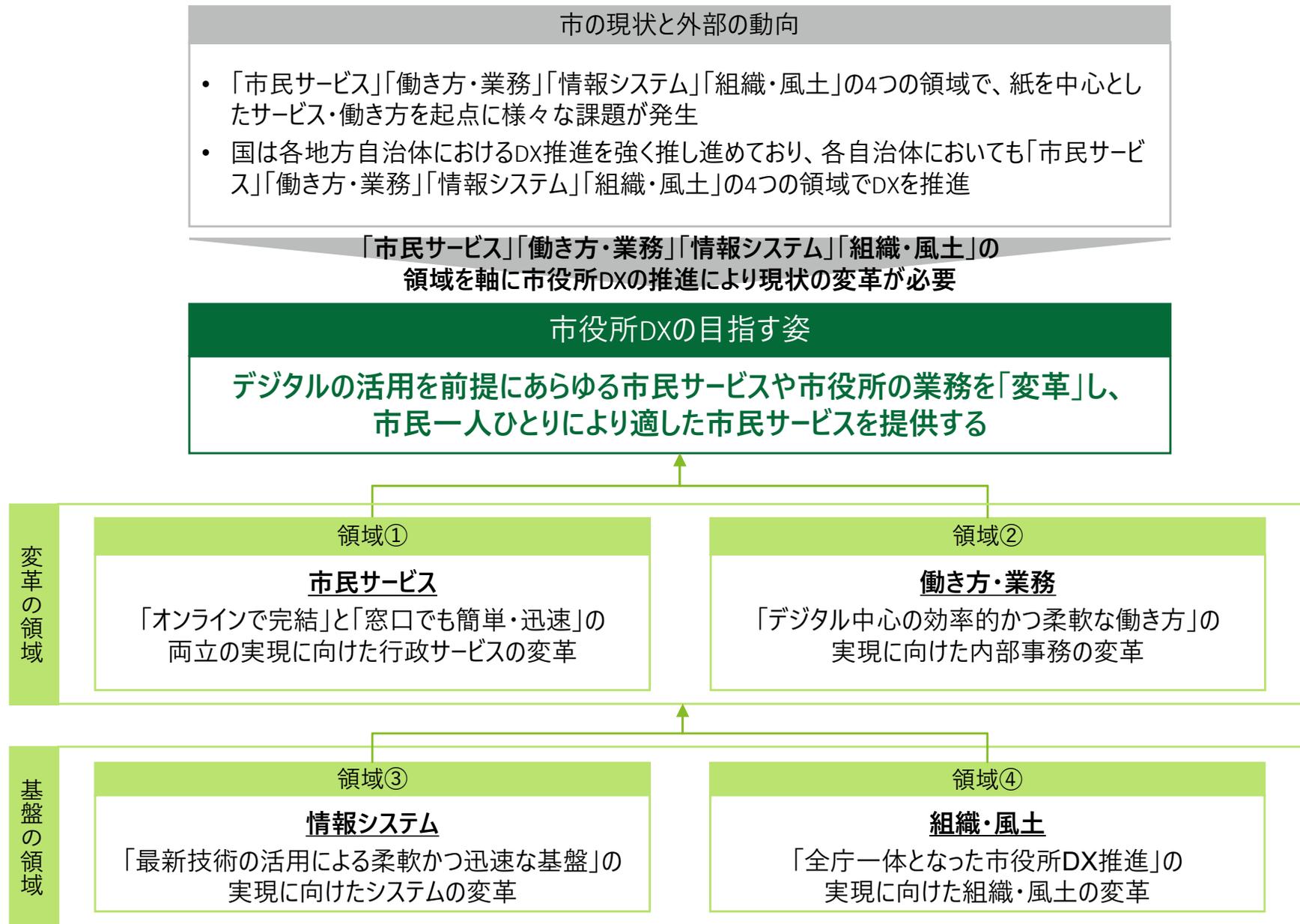
外部の動向の要約

- 国は各地方自治体におけるDX推進を強く押し進めており、各自治体においても「**市民サービス**」「**働き方・業務**」「**情報システム**」「**組織・風土**」の4つの領域で、最新技術を活用したDXを進めている

3. 目指す姿・方針

3. 目指す姿・方針－目指す姿と4つの領域

市の現状と外部の動向を踏まえて、市民一人ひとりにより適した市民サービスの提供を目指すために、「市民サービス」「働き方・業務」「情報システム」「組織・風土」の4つの領域で市役所DXの推進に取り組みます。



名古屋市の
市役所DX
の目指す姿

デジタルの活用により 市民一人ひとりにより適した
市民サービスを提供します！

Case1 行政サービスはオンラインで完結！



いつでも どこでも
スマートフォンや
パソコンから手続

Case2 窓口での手続も簡単・スムーズ！



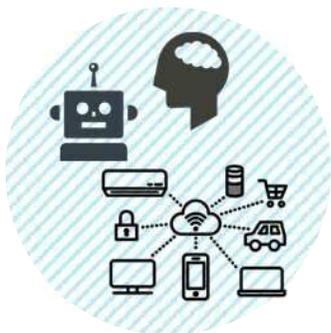
簡単な操作で手続
操作が難しい方は
個別にサポート

Case3 情報をオープンデータ化！
必要な情報をプッシュ型で配信！



市民一人ひとりの
ニーズに合わせた
情報を発信

Case4 先端技術で新たなサービスを展開！



AIなどを活用して
サービスの利便性
をさらに向上

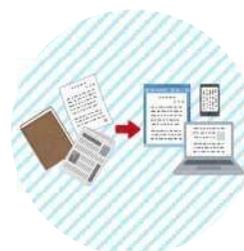
職員だからこそ可能な
サービス・業務に注力

市民サービスの変革とあわせて、BPRを前提とした市役所内部の変革も進めます

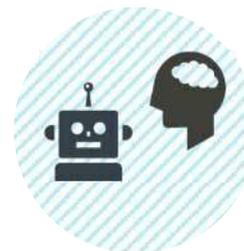
テレワークなどの
柔軟な働き方



ペーパーレスなどの
デジタルシフト



先端技術活用などの
業務自動化・効率化



クラウドなどの
最新のサービス利用

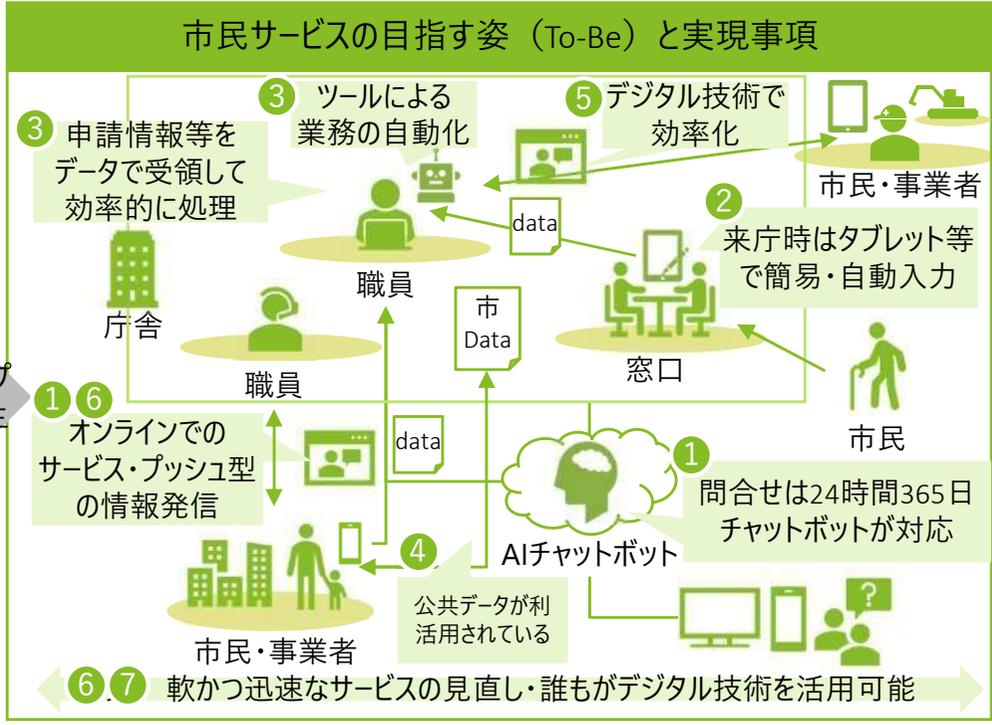
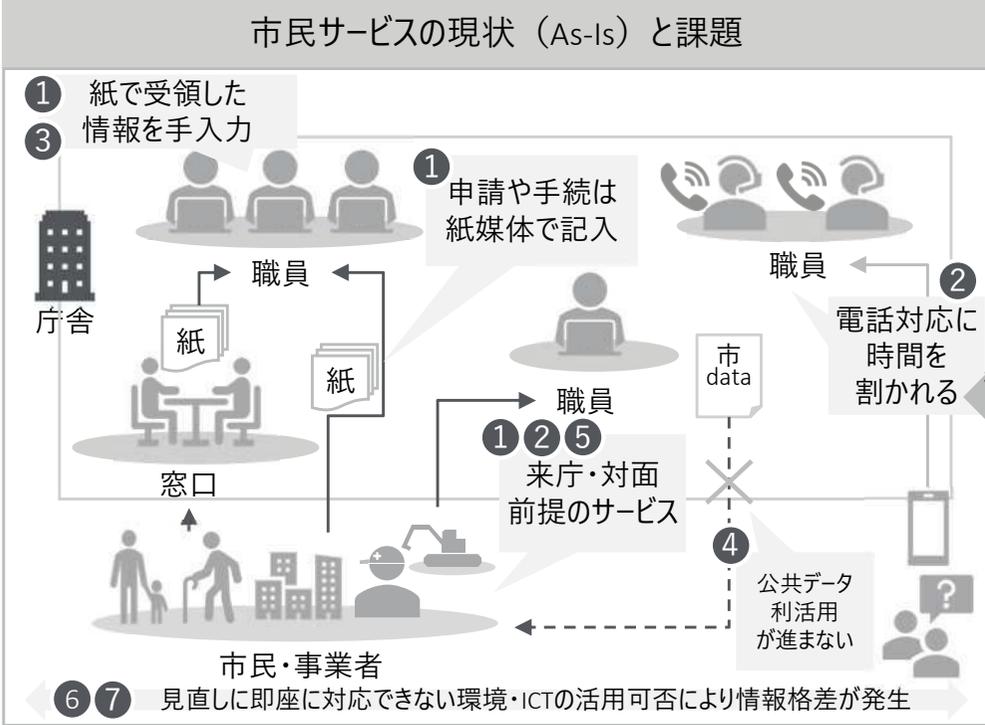


誰もが安心・安全にデジタル技術を活用できる！（セキュリティ確保・デジタルデバйд対策）

3. 目指す姿・方針-目指す姿

領域①：市民サービス

現状は紙媒体や対面を前提としたサービスとなっていますが、オンラインを中心としたサービスによる市民・事業者サービスの向上を目指します。その目指す姿の実現に向けて、スマート窓口の推進やオンラインサービスの充実、公共データの利活用推進などに取り組みます。



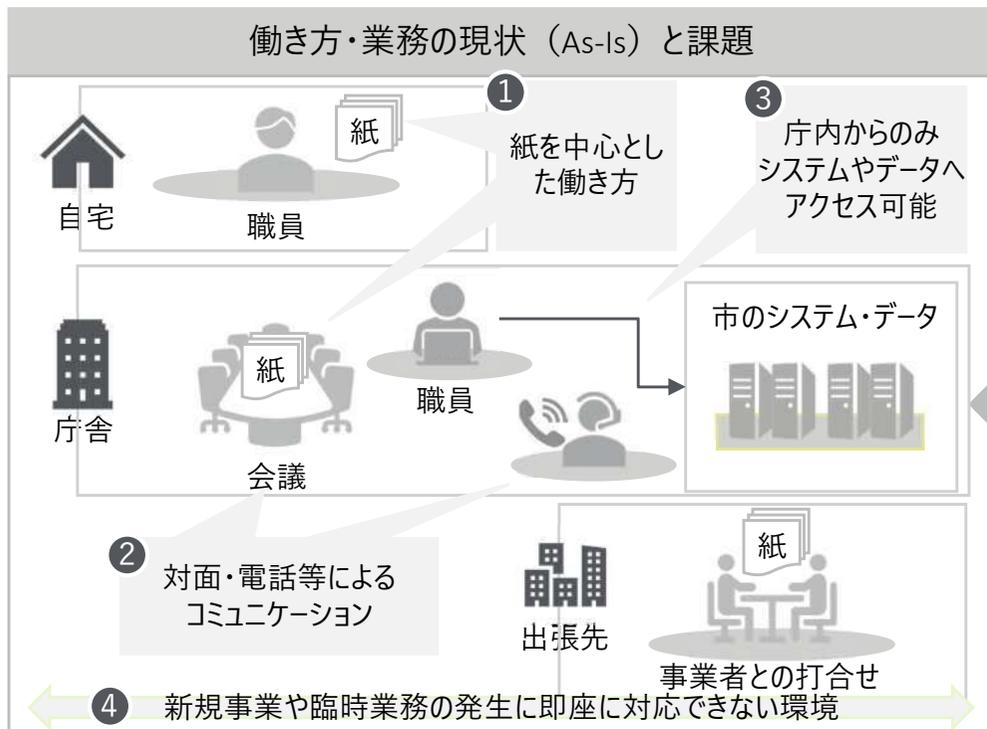
- ① 直接の来庁や紙媒体による申請・受付が中心となっている
- ② 対面・電話等によるコミュニケーションが前提となっている
- ③ 必要な情報のデータでの受け取り・処理ができない
- ④ 公共データの利活用が進む環境が整っていない
- ⑤ 公共インフラ分野のデジタル化が進んでいない
- ⑥ サービスや業務を、素早く柔軟に見直せる環境となっていない
- ⑦ 情報通信技術を利用できる・できないにより情報格差が生じている

- ① オンライン手続等により来庁不要で行政サービスが利用できる
- ② 対面や窓口対応を必要とする場合も市民の負担が少なく手続できる
- ③ データ処理により素早く手続が完了する
- ④ 行政がもつ公共データが活用しやすい形で公開されている
- ⑤ 公共インフラ分野のデジタル化で市民・事業者の利便性が向上している
- ⑥ 新たなニーズに柔軟かつ迅速に対応されたサービスとなっている
- ⑦ 年齢や障害の有無等に関わらず、誰もがデジタル技術を活用できる

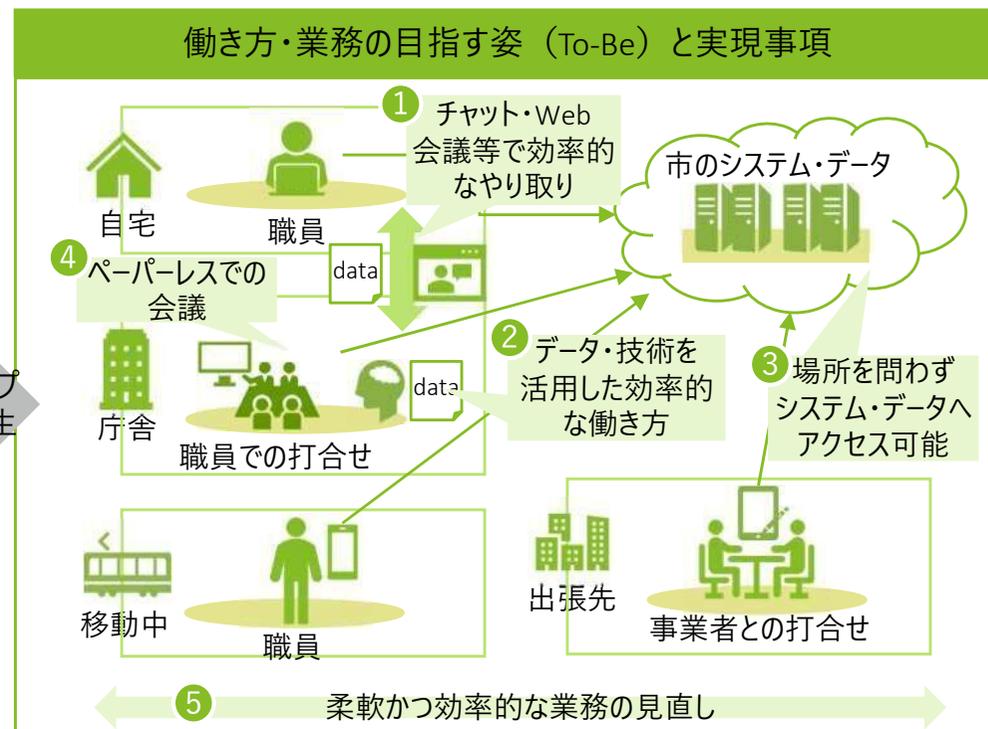
3. 目指す姿・方針-目指す姿

領域②：働き方・業務

現状は紙媒体や対面を前提とした庁舎内に限定された働き方となっていますが、オンラインやデータを中心とした柔軟な働き方による生産性の向上を目指します。その目指す姿の実現に向けて、テレワークやペーパーレス推進などに取り組みます。



- ① 紙媒体での資料配布・やり取りが中心となっている
- ② 対面・電話等によるコミュニケーションが前提となっている
- ③ システムへのアクセス範囲や働く場所が限定されている
- ④ サービスや業務を、素早く柔軟に見直せる環境となっていない

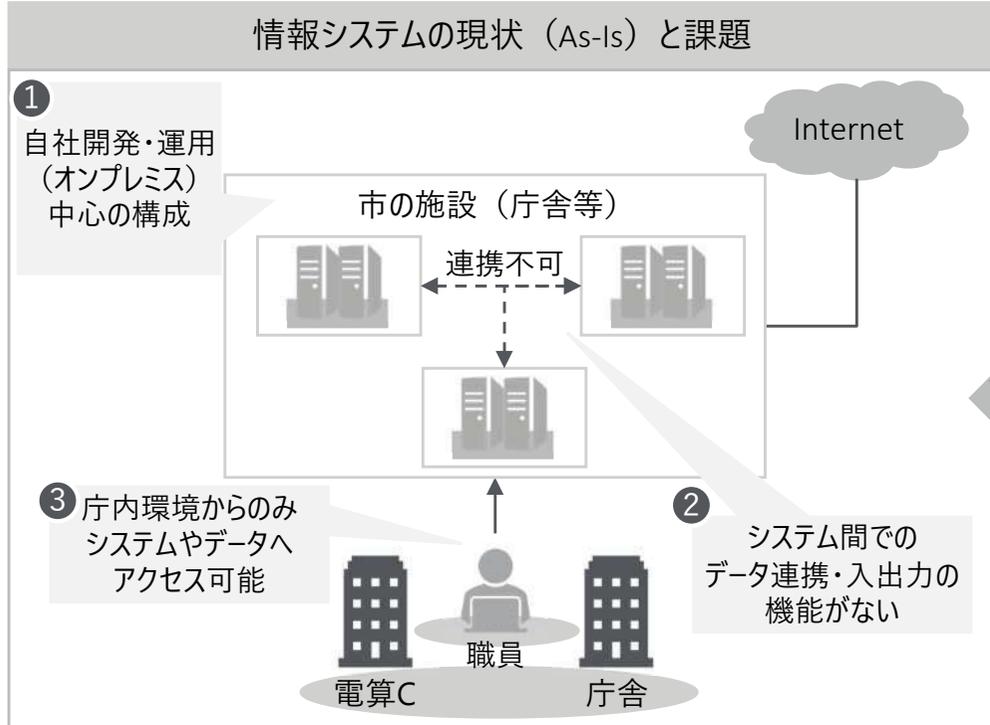


- ① チャットやWeb会議等も活用して効率的なコミュニケーションができる
- ② 手作業の発生しない効率的な業務の進め方ができている
- ③ 場所を問わない柔軟な働き方ができている
- ④ ペーパーレスにより快適な執務環境となっている
- ⑤ 新たなニーズに柔軟かつ迅速に対応できる

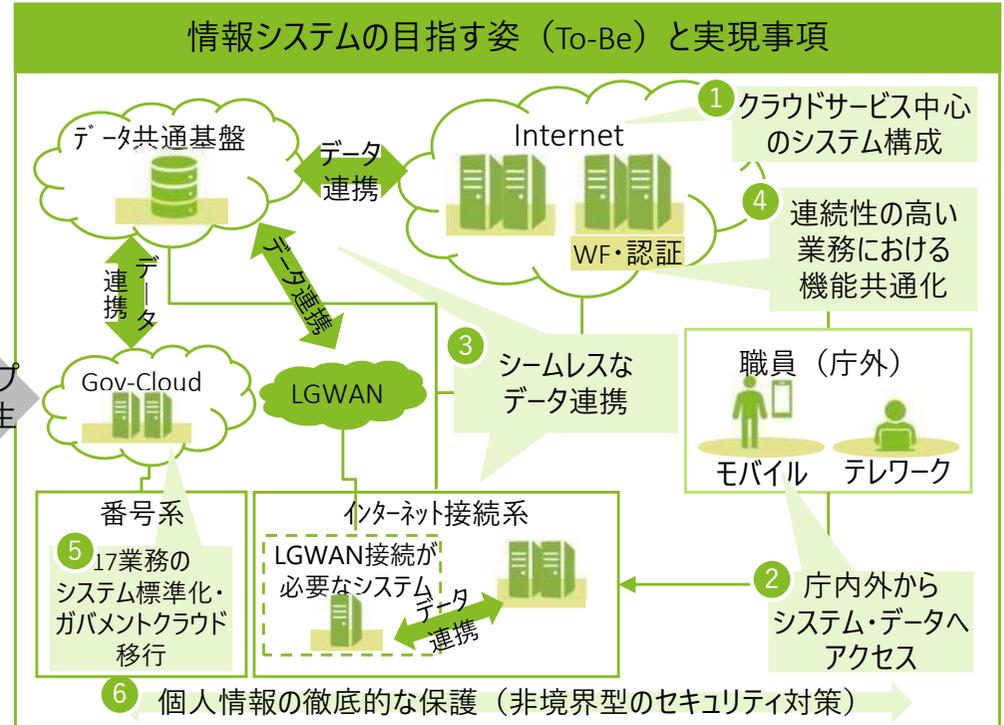
3. 目指す姿・方針-目指す姿

領域③：情報システム

現状はオンプレミス中心のリソースの迅速な配備と柔軟な増減ができないシステム構成となっているため、クラウド中心の制約の少ないシステム構成を目指します。その目指す姿の実現に向けて、クラウドサービス利活用やシームレスなデータ連携などの基盤整備に取り組みます。



- ① 長期の継続運用を前提としたオンプレミスの構成により柔軟・迅速な機能拡張ができない
- ② システム間でのデータ連携や機能共通化がされていない
- ③ システムへのアクセス範囲や働く場所が限定されている



- ① 柔軟かつ迅速な機能拡張・システム導入ができる
- ② 場所を問わず様々なシステム・データを参照できる
- ③ システム間で円滑なデータ連携ができています
- ④ 関連する一連の業務が繋がるようにシステムが連携されている
- ⑤ 国の動向に基づき基幹系情報システムの標準化が進められている
- ⑥ 継続して個人情報等の保護が確実に実行されている

3. 目指す姿・方針-目指す姿

領域④：組織・風土

組織・風土の観点においては、組織・職員・風土それぞれに課題が発生していることから、組織的な体制を構築して全庁一体となった取り組みを進めること、一般職から管理職員以上まで一人ひとりがDX推進に取り組む風土醸成に取り組めます。

組織・風土の現状 (As-Is) と課題

組織

- デジタル化をけん引する部門と各部門の連携が図られていない
→けん引する部門が方向性を打ち出した後、実際の業務プロセスや現場の課題を把握している各部門への連携・フォローが十分でない側面がある

職員

- デジタル化の推進が職員個人の意識やスキルに依存してしまう
→デジタルに関する意識や知識を有する職員に負荷が集中したり、そのような職員が不在のためデジタル化への対応が難しい側面がある

風土

- デジタル化を進める風土や意識が組織や現場によって異なる
→組織や現場を統括する管理職以上のデジタル化に対する意識が十分でない組織や現場では、デジタル化が進みにくい側面がある

ギャップの発生

組織・風土の目指す姿 (To-Be) と実現事項

全庁横断的な体制で業務部門とも連携して取り組みが進められている
→全庁的・横断的な推進体制を確立し、DX推進部門やシステムベンダーと各局各課が密に連携するなど、緊密な連携が図られている

- 一般職員から幹部職員まで一人ひとりが既存の考え方にとらわれない「DX(変革)マインド・DXリテラシー」を持ってDX推進に取り組んでいる
- DX推進リーダーをはじめとして、職員が自発的にデジタルスキルを向上できる機会がある

3. 目指す姿・方針－基本方針

市役所DXの目指す姿を実現するために、以下のとおり「市役所DXの基本方針」として8つの方針を定めます。本市の全組織・全職員は、本方針を踏まえて、市役所DXに取り組んでいく必要があります。

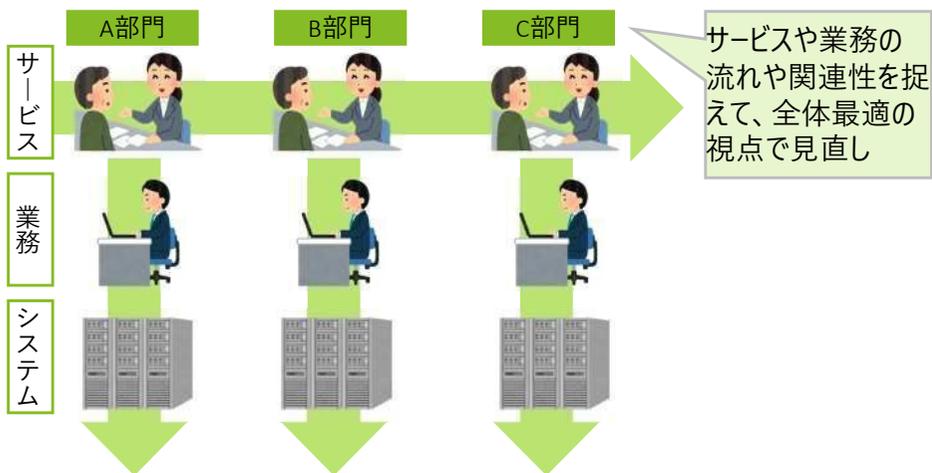
目指す姿と実現事項		市役所DXの基本方針
市民サービス	オンライン手続等により来庁不要で行政サービスが利用できる	基本方針 1 : 全体最適の視点による見直し
	対面や窓口対応を必要とする場合も市民の負担が少なく手続できる	
	データ処理により素早く手続が完了する	
	行政がもつ公共データが活用しやすい形で公開されている	
	公共インフラ分野のデジタル化で市民・事業者の利便性が向上している	
	新たなニーズに柔軟かつ迅速に対応されたサービスとなっている	
	年齢や障害の有無等に関わらず、誰もがデジタル技術を活用できる	
働き方・業務	チャットやWeb会議等も活用して効率的なコミュニケーションができる	
	手作業の発生しない効率的な業務の進め方ができている	
	場所を問わない柔軟な働き方ができている	
	ペーパーレスにより快適な執務環境となっている	
	新たなニーズに柔軟かつ迅速に対応できる	
情報システム	柔軟かつ迅速な機能拡張・システム導入ができる	基本方針 3 : データ化・自動化によるデジタルでの完結
	場所を問わず様々なシステム・データを参照できる	
	システム間で円滑なデータ連携ができている	
	関連する一連の業務が繋がるようにシステムが連携されている	
	国の動向に基づき基幹系情報システムの標準化が進められている	
	継続して個人情報等の保護が確実にされている	
組織風土	全庁横断的な体制で業務部門とも連携して取り組みが進められている	基本方針 4 : 場所や手段を限定しないサービス提供・働き方
	一般職員から幹部まで一人ひとりがDX(変革)マインド・DXリテラシーを持ってDX推進に取り組んでいる	
		基本方針 5 : 標準化・共通化によるサービス・業務の最適化
		基本方針 6 : 最新技術の活用によるサービス・業務の高度化
		基本方針 7 : 全組織、全職員一体でのDXへの取り組み
		基本方針 8 : アナログ規制の見直し

3. 目指す姿・方針－基本方針

全組織・全職員は、基本方針に則り、あらゆるサービスの提供、働き方・業務の遂行、情報システムの導入・運用、組織・風土のあり方を改革していく必要があります。

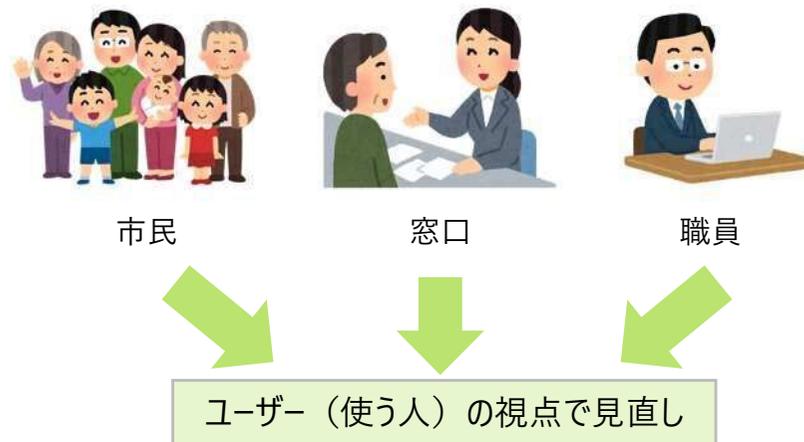
基本方針 1：全体最適の視点による見直し

部門やシステム毎にサービス・業務を個別最適化するのではなく、全体最適の視点で一体で見直します。



基本方針 2：ユーザー視点による見直し

サービスを利用する市民や業務を行う職員などのユーザー視点に立ち、初めて利用する人や情報技術に詳しくない人でも利用しやすいサービス・業務へと見直します。

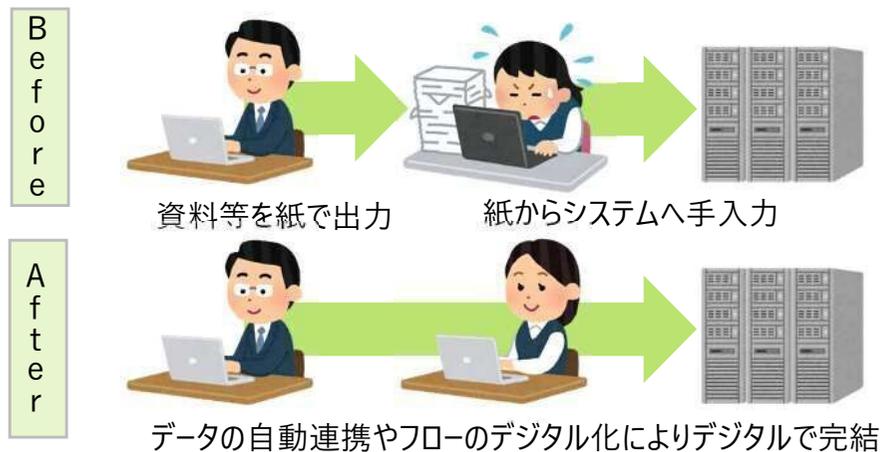


3. 目指す姿・方針－基本方針

全組織・全職員は、基本方針に則り、あらゆるサービスの提供、働き方・業務の遂行、情報システムの導入・運用、組織・風土のあり方を改革していく必要があります。

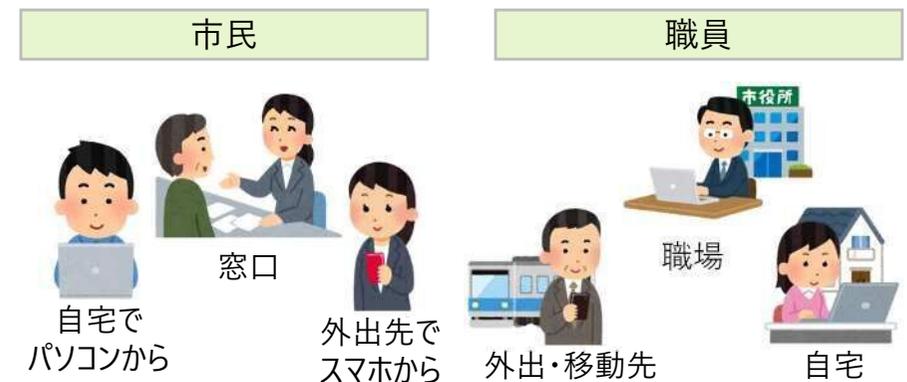
基本方針3：データ化・自動化によるデジタルでの完結

紙やデジタルによる処理が混在するのではなく、データの自動連携や業務の自動化により、サービス・業務を一貫してデジタルで完結させます。



基本方針4：場所や手段を限定しないサービス提供・働き方

利用者のニーズや状況に応じて、サービスの利用場所や手段の選択が可能となるようにします。

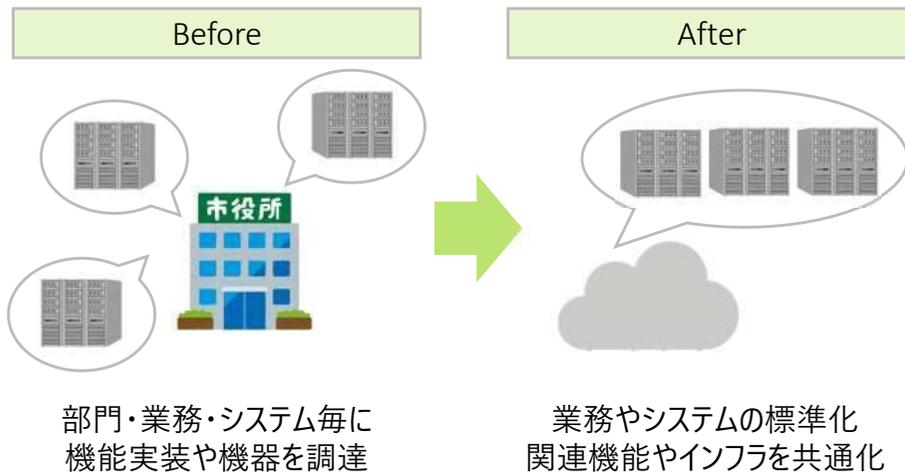


3. 目指す姿・方針－基本方針

全組織・全職員は、基本方針に則り、あらゆるサービスの提供、働き方・業務の遂行、情報システムの導入・運用、組織・風土のあり方を改革していく必要があります。

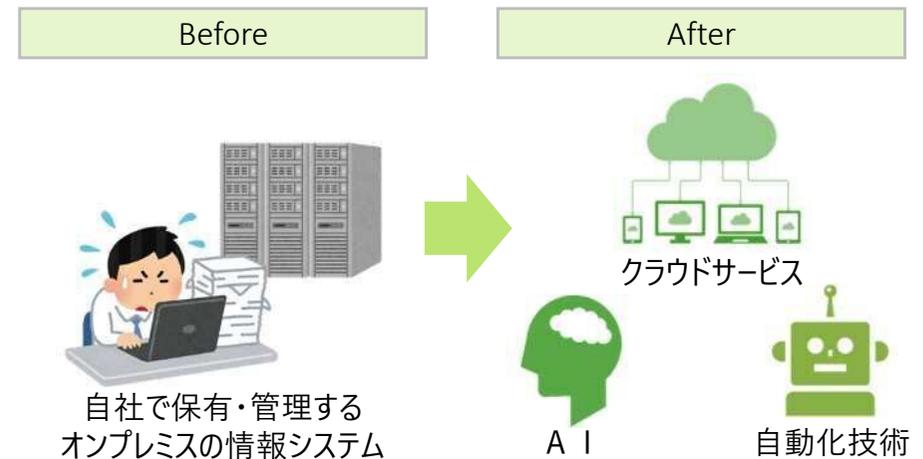
基本方針5：標準化・共通化による サービス・業務の最適化

標準化・共通化により、業務や関連するシステム・インフラの統合的な整備など環境を最適化します。



基本方針6：最新技術の活用による サービス・業務の高度化

常に最新技術が適用されるクラウドサービスやAI等の先端技術を活用し、サービスや業務の高度化を図ります。



3. 目指す姿・方針－基本方針

全組織・全職員は、基本方針に則り、あらゆるサービスの提供、働き方・業務の遂行、情報システムの導入・運用、組織・風土のあり方を改革していく必要があります。

基本方針7：全組織、全職員一体でのDXへの取り組み

一部の組織・職員や部門ごとに取り組みを進めるのではなく、本方針に基づいて全組織・全職員が同じ方向性を見据えて一体となり、全庁横断的に取り組みを進めます。

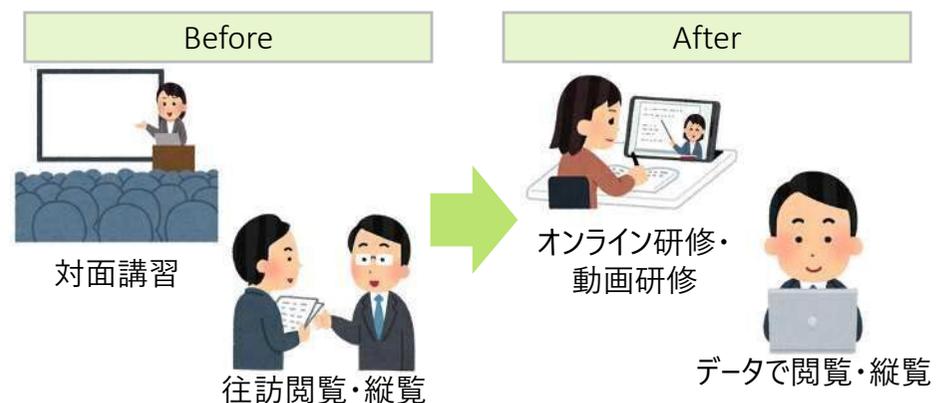


基本方針8：アナログ規制の見直し

本市における行政手続のうちデジタル化を妨げるおそれのあるアナログ的な規制や手続を見直し、市役所DXの更なる推進を図ります。

〈デジタル庁の示す代表的なアナログ規制〉

目視規制、実地監査規制、定期検査・点検規制、常駐・専任規制、対面講習規制、書面掲示規制、往訪閲覧・縦覧規制

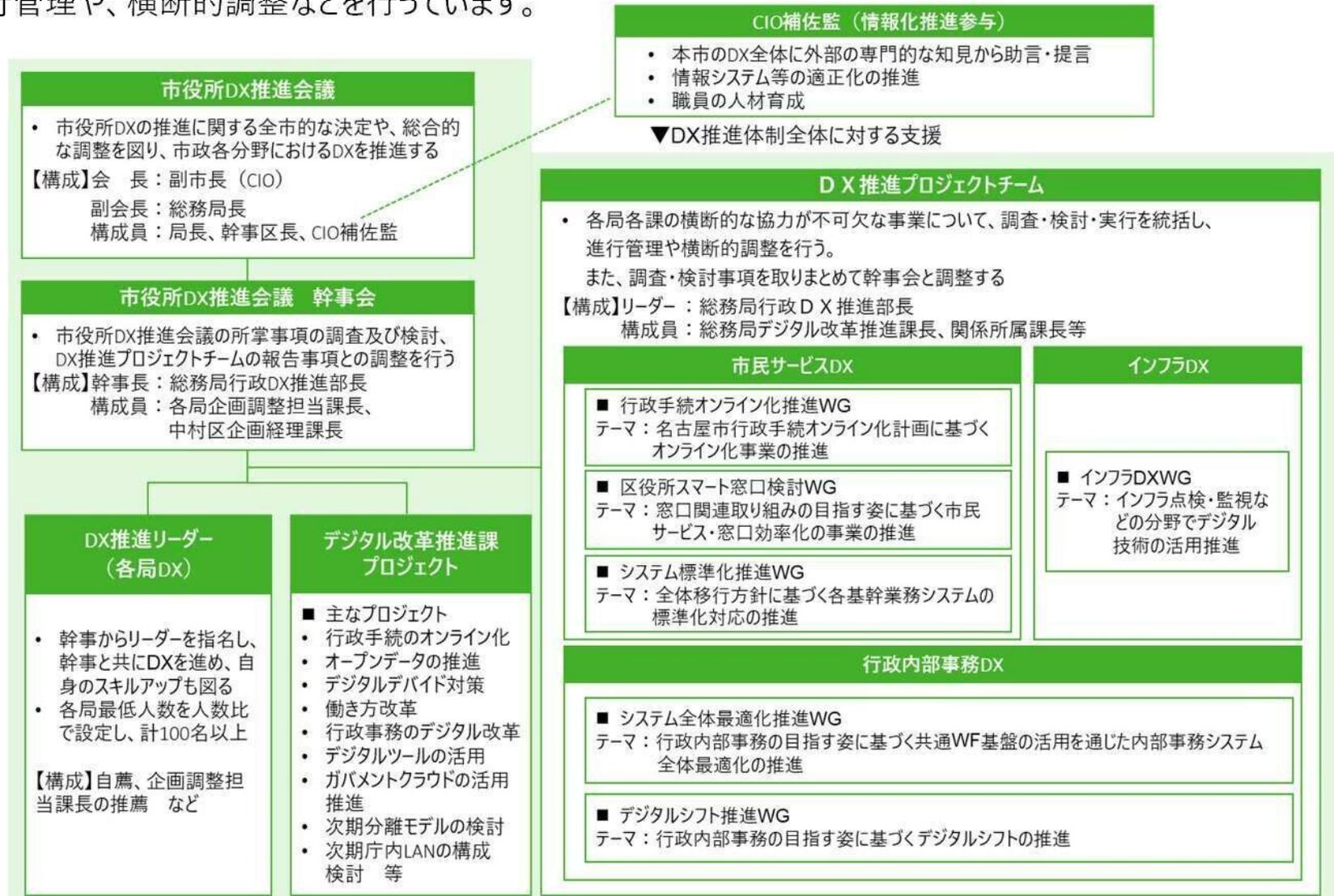


4. 推進体制

4. 推進体制

デジタル技術を有効に活用することにより、本市の行政運営の高度化及び効率化を推進し、もって市民福祉の増進及び市民サービスの向上に資するため、名古屋市役所DX推進会議を設置するとともに、調査検討を行うためのDX推進会議幹事会を設置しています。

また、名古屋市役所DX推進方針に掲げる事業のうち、各局各課の横断的な協力が不可欠な事業について基本的な方向性を検討するDX推進プロジェクトチームを設置しており、行政手続オンライン化をはじめとする事業の調査・検討・推進を行うワーキンググループの進行管理や、横断的調整などを行っています。



用語解説

DX (デジタルトランス フォーメーション)	将来の成長、競争力強化のために、新たなデジタル技術を活用して新たなビジネスモデルを創出・柔軟に改変すること。	CIO	Chief Information Officer（最高情報責任者）の略称。企業や組織における情報戦略の立案や実行を進める責任者。
ICT	Information and Communication Technologyの略称。情報通信技術を意味し、情報・通信に関する技術の総称。	CIO補佐監	情報システムや情報セキュリティなどの専門的な知識を有し、情報戦略の観点から業務やシステム最適化の方策など、CIOに対して助言を行う役職。
RPA	Robotics Process Automationの略称。パソコン操作による定型的な業務などを、人に代わって自動で処理するソフトウェア・ツール。	システム 標準化	各市区町村が運用する住民情報に関するシステムなどの統一的な基準を政府が示し、同基準に則ったシステムに移行を進めていく政策。
AI	Artificial Intelligenceの略称。人間の知的な判断をコンピューターが行う技術で、大量のデータから規則性などを学習し、予測や判定を行う。	デジタル デバインド	パソコンやインターネットなどの情報技術を利用する能力や、情報技術にアクセスする機会の有無によって生じる情報格差。
オンプレミス	情報システムの構築や稼働などに必要となるサーバーやソフトウェアなどの資産を、自社で保有して運用する利用形態。		
ガバメント クラウド	政府の情報システムや地方公共団体の情報システムを構築・運用するための、共通の基盤と機能を提供するクラウドサービスの利用環境。		
クラウド サービス	データやアプリケーションなどを、インターネットなどを経由して利用するサービスの形態。		