

# 名古屋市役所DXの推進

名古屋市では、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するために、DX（デジタル・トランスフォーメーション）を推進します。市民をはじめとする皆様に伝わりやすいように、名古屋市役所DXの目指す姿、目指す姿を実現するための基本方針と施策・事業などをご紹介します。

令和6年3月 名古屋市

# 名古屋 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

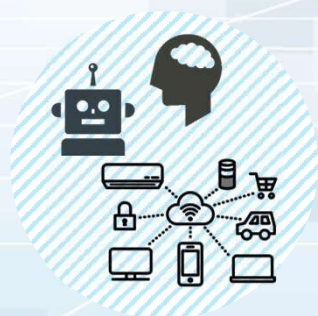
### Case3

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

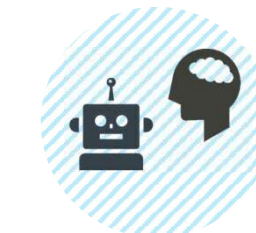
テレワークなどの  
柔軟な働き方



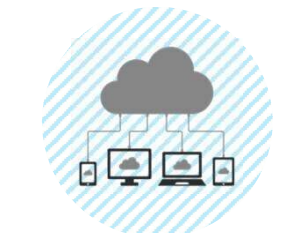
ペーパーレスなどの  
デジタルシフト



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



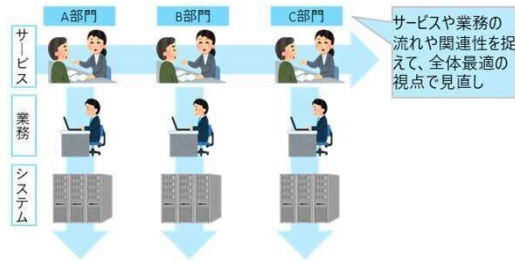
誰もが安心・安全にデジタル技術を活用できる！（セキュリティ確保・デジタルデバインド対策）

# 名古屋市役所DXの基本方針

市役所DXの目指す姿を実現するために、以下の8つの「市役所DXの基本方針」を定めてDXを推進します

## 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。



## 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。



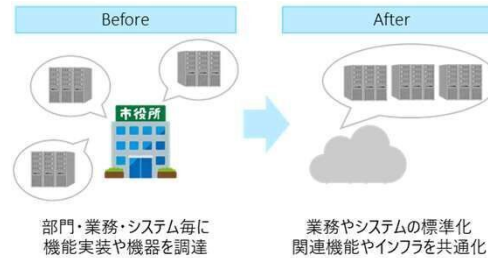
## 基本方針4： 場所や手段を限定しないサービス提供・働き方

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。



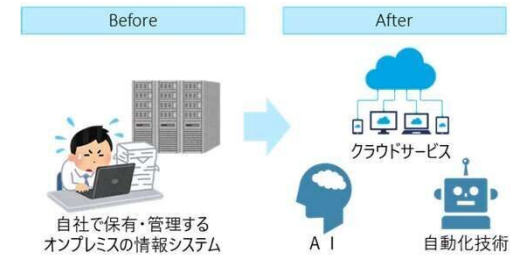
## 基本方針5： 標準化・共通化によるサービス・業務の最適化

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。



## 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、本方針にもとづいて全組織・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、往訪問覧・縦覧規制



# 名古屋市役所DXの 主な施策・事業

「市役所DXの基本方針」にもとづき、  
4つの領域で、13の施策と紐づく事業を展開します

## 領域①：市民サービス

### 施策1「スマホで市役所」の推進

主な事業：  
行政手続のオンライン化



様々な行政手続を場所や時間を選ばずオンラインで完結できる環境を整備して、オンライン実施手続を拡大する

### 施策3「公民連携によるスマートサービス」の推進

主な事業：  
先端技術（AI等）の活用



様々な分野でのAI活用や先端技術社会実証支援等に取り組み、市民サービスを向上させる

### 施策2「スマート窓口」の推進

主な事業：  
書かなくてよい窓口の導入



申請書等の作成支援に取り組み、申請書作成の負担軽減等を図り、市民の利便性を向上させる

### 施策4「インフラDX」の推進



公共インフラ分野に係る事業についてデジタル化を推進し、市民・事業者サービスを向上させる

### 施策5「デジタルデバйд対策」の推進

主な事業：  
デジタルデバйд対策



あらゆる事業においてデジタルデバйд対策を前提に取り組みを進め、誰もが日常的にデジタル化による恩恵を享受できる

## 領域②：働き方・業務

### 施策6「ペーパーレス市役所」の推進

主な事業：  
無線LAN環境の整備



市3庁舎や区役所・支所の無線LAN環境を整備することで端末の持運びを可能にし、ペーパーレス化等を推進する

### 施策7「迅速かつ柔軟な職員の働き方」の推進

主な事業：  
コミュニケーション改革



Web会議やチャットの活用等に取り組み、職員のコミュニケーション改革を図る

### 施策8「行政事務のデジタル改革」の推進

主な事業：  
行政事務のデジタル改革



業務プロセスを繋ぐワークフロー基盤導入や主要システム刷新等に取り組み、デジタルで完結する事務へと刷新する

## 領域③：情報システム

### 施策9「クラウドファースト・クラウドネイティブ」の推進

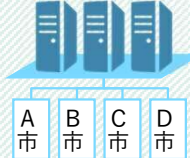
主な事業：  
クラウドサービスの利活用



システムのクラウドサービス利活用の推進に取り組み、サービスや業務の迅速かつ柔軟な見直しを可能とする

### 施策10「システム標準化」の推進

主な事業：  
基幹系情報システムの標準化



標準化対象の基幹系情報システムの移行等に取り組み、行政運営の効率化等を図る

### 施策11「柔軟かつ安定・安全なネットワーク基盤」の推進

主な事業：  
ネットワーク基盤の刷新



柔軟性・拡張性を有するネットワーク基盤へ刷新するなど、DXを支える通信基盤を構築する

### 施策12「データファースト」の推進

主な事業：  
庁内データの利活用環境の整備



庁内全体で連携を図るための基盤環境を整備し、全庁的な庁内データ連携や利活用を推進する

## 領域④：組織・風土

### 施策13「デジタル人材」育成

主な事業：  
DX(変革)マインド・リテラシーの醸成



現状を前提としないDX推進を実現するために、全職員を対象にDX(変革)マインド・リテラシーを醸成する