

知立市DX推進戦略 策定の経緯

これまでの知立市は「ICT推進のための基本方針」と「DX推進指針」を
両輪として施策を進めてきました。

ICT推進のための基本方針

8つの柱として定めた基本方針に基づいて、インフラ整備やICT技術を取り入れた施策を推進してきました。

DX推進指針

行政手続オンライン化に特化した指針であり、デジタル人材の育成も含めた推進体制の整備、オンラインでの新たな市民サービスを作り出してきました。

ICT推進のための基本方針を振り返る

ICT推進のための基本方針における8つの柱

1 | ICT活用による
利便性の向上

2 | オープンデータの推進

3 | ビッグデータの
利活用による政策の推進

4 | 電子化による
効率化・コスト削減

5 | 個人番号カードの
利用促進と環境整備

6 | 無線LANの活用による
通信環境の整備

7 | ICTに対応する
人材の育成

8 | 情報セキュリティ対策

(1)ICT活用による利便性の向上



実施したこと

AI総合案内やAI-OCR、RPAの導入により、業務効率化と利便性の向上を実現しました。さらに、実証実験などを通じた民間企業との連携により、新たなサービスの導入検討も進めました。



今後の課題

さらなるサービス向上が求められるとともに、オンライン手続への不安を抱く方にとっても、安心して利用できる環境整備が必要です。

(2)オープンデータの推進



実施したこと

人口統計、ミニバスルートなどをCSV形式で公開しました。

GIS（地図情報システム）による都市計画区域、道路情報等の公開を行いました。



今後の課題

市が保有するその他のデータについても、オープンデータ化を進めていきます。

(3)ビッグデータの利活用による政策の推進



実施したこと

手続を一部オンライン化したことにより、申請数や申請時期など、ビッグデータの芽となるデータが蓄積できる仕組みを構築しました。



今後の課題

蓄積されたビッグデータを活用するにあたって、個人を特定できない形に加工するなど、活用する前提となる整備方法を含めた、活用に向けた課題整理が必要です。

(4) 電子化による効率化・コスト削減



実施したこと

デジタル技術をベースにしたツールを活用し、行政手続のオンライン化によるペーパーレス化を推進しました。
また、統合型GISをクラウドへ移行し、情報共有を効率化するとともに業務継続性を向上させました。



今後の課題

ただ電子化するだけでなく、業務の流れを整理し、やり方の見直しや廃止など、業務変革に踏み込む形の効率化が必要です。

(5)個人番号カード(マイナンバーカード)の利用促進と環境整備



実施したこと

夜間・休日・出張交付などを通して、カードの交付体制を強化しました。
またマイナポイント施策に関する申込支援を実施することで、保有率を76.9% (2024年10月末現在)まで引き上げることができました。



今後の課題

マイナンバーカードを主軸とした、
手続のオンラインワンストップ化など、
カードを保有することによるメリットが
拡大する施策を推進するとともに、カード
を保有していないことによるデメリットを
抑制することも必要です。

※マイナンバーカード保有率は総務省「マイナンバーカード交付状況について」より引用
https://www.soumu.go.jp/kojinbango_card/kofujokyo.html

(6)無線LANの活用による通信環境の整備



実施したこと

庁舎全域において無線LAN環境を整備し、オンライン会議やペーパーレス化に大きく貢献しました。



今後の課題

特に避難所に指定されている庁外施設においても、無線LAN環境を整備するとともに、既に整備されている施設には、職員の働き方改革の観点から、フリーアドレス制の導入を検討する必要があります。

(7)ICTに対応する人材の育成



実施したこと

毎年全職員向けに実施するセキュリティ研修において、最新の脅威を紹介することで知識のアップデートを図ったり、ノーコードツールの研修を通して、ICTを使いこなせる人材育成に取り組みました。



今後の課題

業務変革に関する手法やデジタル技術の知識をさらに補うため、研修内容や方法について検討が必要です。

(8)情報セキュリティ対策



実施したこと

共同セキュリティ監査を受けることにより、
庁内システムの脆弱性を把握すると
ともに、システムの定期的なバージョン
アップにより適切に対応しました。



今後の課題

最新のセキュリティ対策による安全性
確保とともに、研修などを通じた人的対策
の強化が必要です。

DX推進指針を振り返る

(1) デジタル人材の育成

チェンジリーダーの 育成

組織内で変革を推進する「チェンジリーダー」を選出し、各部署でデジタル化を効果的に進める基盤を形成しました。

オンライン化の実践

ノーコード・ローコードツールを活用し、職員が自らの手で行政手続のオンライン化を実現することができました。

市民サービス向上の 提案

市民サービス向上や業務効率化につながる積極的な提案により、現場の課題解決につながりました。

(2) デジタル技術を用いた市民サービス

おくやみ窓口 (2022年7月)

死亡関連手続きをワンストップで対応する窓口(おくやみ窓口)を導入することで、市民の負担を軽減しました。

キャッシュレス決済 (2022年9月)

市民課及び税務課における、証明書交付手数料の支払方法が広がり、市民の利便性が向上しました。

スマート窓口 (2023年3月)

スマート窓口システムを導入し、住民異動手続きにおける手書き負担の軽減や、関連する手続の迅速かつ効率的な案内が可能となりました。

新たな戦略の必要性

基本方針や推進指針を策定後、状況が大きく変化しました。

01

デジタル技術の急速な発展

生成AIなどの出現により、デジタル社会が急速に発展し、人々の生活を大きく変えようとしています。

02

国や県の動向

「デジタル社会の実現に向けた重点計画」
「あいちDX推進プラン2025」が策定され、
「誰もがデジタル化の恩恵を受けられるようにする」
理念が示されています。

以下の視点から、これまで2つの計画で担ってきた役割を統合し、
総合的な推進体制を確立することが重要です。

01

新たな柱の確立

デジタル技術が急速に進歩していく中、中長期的な視点に基づき、これからの知立市におけるデジタル関連施策の柱となるものがが必要です。
そしてこれからは、業務のデジタル化にとどまらず業務の再構築にまで踏み込んだ変革が必要です。

02

行政手続オンライン化

行政手続オンライン化による、さらなる市民サービス向上とともに、オンラインでの手続に不安を持つ方も含めて、誰一人取り残さないデジタル化を実現する必要があります。



以上のことから、基本方針及び推進指針を発展的に統合し、
新たに「DX推進戦略」として策定することとしました。