

知立市 DX 推進戦略

令和7年3月

知立市

1 策定趣旨

知立市は2020年3月に「知立市 ICT 推進のための基本方針」を、2022年6月に「知立市 DX 推進指針」を策定し、行政サービスの高度化や多様化、及び行政手続オンライン化に対応した施策をこれまで推進してきました。国においては2021年にデジタル庁が新設され、全ての国民にデジタル化¹の恩恵が行き渡る社会を実現するべく、日本社会全体のデジタル化を強力に推進する施策が次々と打ち出され、デジタル技術を活用した変革への動きが全国で活発となりました。また、生成 AI に代表されるようなデジタル技術は全世界で急速に発展し、人々の生活に大きな変化をもたらそうとしています。

このような情勢を踏まえ、市がこれまで推進してきた施策を通して得られた成果及び新たに生じた課題、並びに国や県の最新動向を整理し、「DX 推進戦略」を策定します。

2 戦略の位置づけ

この戦略は、第7次知立市総合計画に掲げる都市像の実現に向けて、「行政サービスの更なる利便性向上」「デジタル技術を活用した業務変革」における基本的な方向性を示し、今後市が実施するデジタル関連施策の柱として位置づけるものであり、これまでに策定した「知立市 ICT 推進のための基本方針」及び「知立市 DX 推進指針」を発展的に統合したものとします。

また、この戦略は官民データ活用推進基本法第9条に規定する「市町村官民データ活用推進基本計画」を兼ねるものとします。国が定める官民データ活用推進基本計画、すなわち「デジタル社会の実現に向けた重点計画」に掲げられた重点政策を見据え、関連する市の施策については、国の政策と連動して推進します。

なお、この戦略は2025年度から2029年度までを実施期間とし、デジタル技術の進展や全国的な動向を踏まえ、随時見直し、適宜変更することとします。

3 国や県の動向について

国では、2024年6月21日に「デジタル社会の実現に向けた重点計画」が閣議決定の上で、公表されました。この計画における「デジタルにより目指す社会の姿」では、「デジタル化による地域の活性化」として、デジタルを地域づくりに活用することにより、住民の利便性向上や地方公共団体の職員の業務時間やコスト削減を図ることとされています。また「誰一人取り残されないデジタル社会」として、機器・サービスに不慣れな人のほか、機器等の利用が困難な人や利用しない人も、サービス提供側での対応によりデジタル化の恩恵を実感できるための環境整備を行うこととされており、デジタル化により利便性向上や職員の業務時間を含めたコスト削減を進める一方で、デジタル技術に不慣れな方に対するサポートにより、誰もがデジタル化の恩恵を受けられる社会の実現を目指すという理念が示されています。

また、愛知県においては2020年12月に「あいちDX推進プラン2025」を策定した上で、2023年12月には「あいちDX推進プラン2025 -後半の取組-」が策定されています。このプランのうち「先進的な ICT を取り入れた業務変革」では、取組の方向として、情報システムについてはクラウドを活用することを原則化し、国の動向を注視しながらパブリッククラウドの活用を推進するとともに、標準化やパッケージの利活用に努め、システムの全体最適化を推進することとされています。また「県全体の情報化の推進」では、デジタル化の推進による恩恵は県民があまねく享受すべきとして、デジタル格差対策を行うこととされ、社会全体のデジタル化に向かって県行政のデジタル化の取組を加速させる一方で、デジタル化の恩恵を全ての住民が得られるようにするとの理念が示されて

¹デジタル化：デジタル技術を導入することで業務を効率化すること。

います。

4 知立市のこれまでの経緯について

これまでも「知立市行政情報化計画」を土台にして情報化を進めていましたが、急激な情勢変化に対応するため「知立市ICT推進のための基本方針」（2020年度～2024年度）を策定しました。また2021年度より、これまで情報化を担ってきた企画政策課情報係を「企画政策課DX推進係」へ改編し、強力にDX²推進を図ることとしました。

まずは市が所管している行政手続について棚卸し調査を実施し、その結果を踏まえて行政手続オンライン化に特化した指針として「知立市DX推進指針」（2022年度～2024年度）を策定しました。

この指針では推進担当者として「チェンジ・リーダー」を各課に1人程度任命し、企画政策課からのデジタル技術や関連施策に関する情報提供の受け皿とするとともに、各業務担当課におけるデジタル化にあたっての課題を把握する役割を担っています。

次に行政手続オンライン化を実現するためのノーコード³・ローコードツール⁴として、2021年度にkintone⁵を導入しました。このツールは情報集約や組織間での情報連携に効果を発揮し、公用車管理、年間行事予定の公表、おくやみ窓口（死亡に伴う手続ワンストップ窓口）に必要な各課情報の集約など、様々な業務における効率化を実現しました。また2022年度にLoGoフォーム⁶を導入しました。このツールは簡単な操作でオンライン上での申請や日程予約フォームを作成できるため、職員が自らオンライン化を進める一助となり、急速に普及していきました。

また、内部事務においても、既存システムの機能を活用することで電子決裁、電子回覧を実現しました。2023年度には本庁舎内の内部事務系ネットワークを無線化し、ペーパーレス化を大きく進めました。

5 知立市の抱える課題について

（1）知立市における人口減少及び少子高齢化

これまで増加傾向にあった市の人口は2030年までは増加を続け、2035年には約72,400人となり、国立社会保障・人口問題研究所の推計を上回ると見込まれます。実施期間中においては、現在の人口規模を維持できるとともに、人口ピーク期が日本よりも20年あまり遅く到来する見通しにあります。

年齢階級別による人口では65歳以上は2035年に25.2%となり、4人にひとりが高齢者となる時代を迎えます。しかし、日本全国では2023年に既に29%となっており、市の高齢化は20年以上遅く進んでいます。また、0～14歳人口は減少する見通しではあるものの、割合は約11%で推移しており、少子化は緩やかに進むと見込まれます。

このように、市の人口及び人口構成は全国的にみて極めて恵まれた状況にあることを活かして、今の段階から戦略的かつ積極的な投資を進め、誰一人取り残されず、誰もが便利と感じるデジタル社会を作り上げる必要があります。

²DX: デジタル技術を活用して、組織やプロセスを変革することにより新たな価値を提供すること。

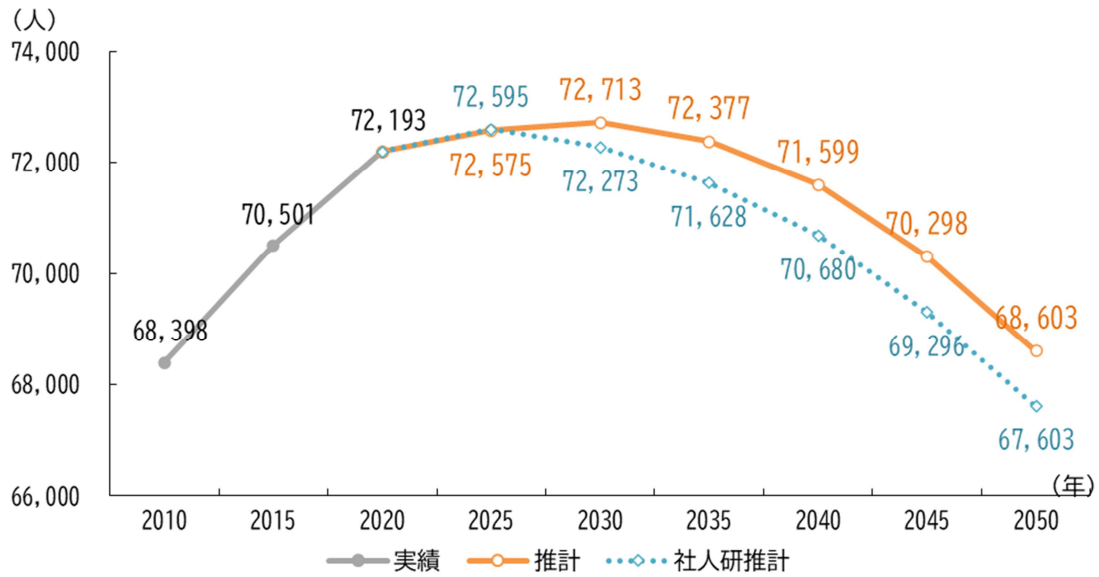
³ノーコードツール: マウス操作などの直感的な操作でソフトウェア（業務アプリや業務システム）を開発できるツール。

⁴ローコードツール: 必要最小限のプログラミングで効率的にアプリケーションを開発できるツール。ノーコードツールよりも柔軟性が高く、カスタマイズがしやすい。

⁵kintone はサイボウズ株式会社の登録商標です。

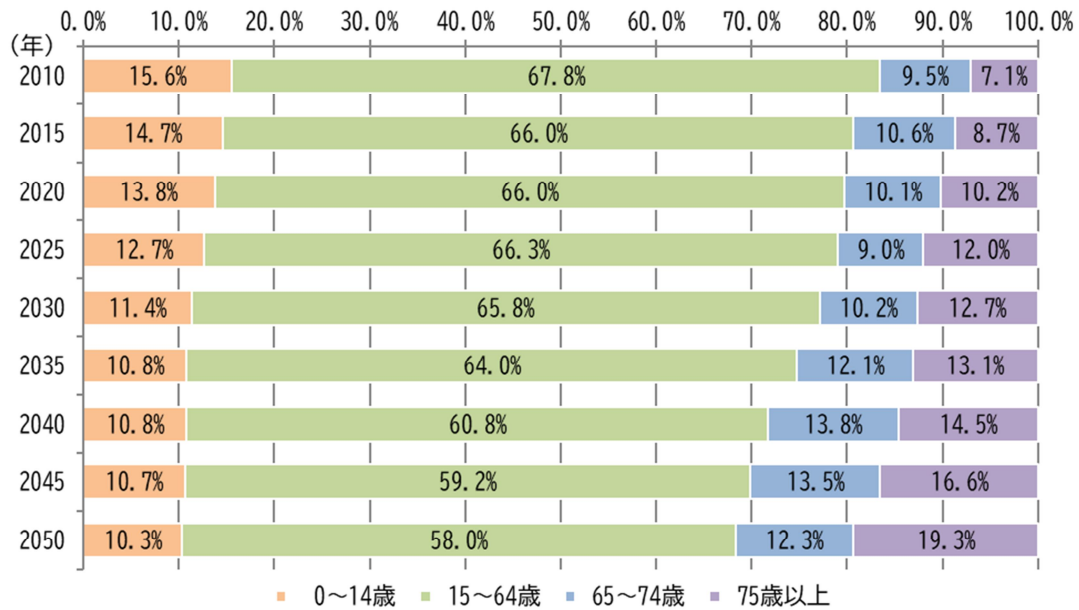
⁶LoGo フォームは株式会社トラストバンクの登録商標です。

図 知立市の将来推計人口



資料：国勢調査（実績値）、国立社会保障・人口問題研究所「日本の地域別将来推計人口（令和5（2023）年推計）」（推計値）

図 知立市の年齢4階級別人口構成（将来推計結果）



資料：国勢調査（実績値）、国立社会保障・人口問題研究所「日本の地域別将来推計人口（令和5（2023）年推計）」（推計値）

(2) これまでの取り組みにおける課題

前述のとおり市において様々な取り組みを進めていく中で課題も生じました。

第一に、現場の課題に応じて、実証実験までは実施するものの、実装にまでは至らないことが挙げられます。実装に至るためには、実証事業における課題等の整理や、実装に係る予算や体制の検討も必要であり、業務担当課のみでは進めることが困難であることから、DX を組織全体で推進していくための体制強化が必要です。

第二に、システムを導入する前に業務変革がなされていないことが挙げられます。今までの業務フローを変えずに新しいシステムを導入すると、かえって業務負担が増えかねません。このような事態を防ぐためには、システム導入前に業務の流れや現在の課題を整理して、必要に応じて業務変革を行った上で、システムに真に必要な機能を明確にするプロセスが必要です。

第三に、オンライン化及びデジタル化そのものが目的になってしまう傾向が挙げられます。より効果的な取り組みとするには、本来の目的である「市民サービス向上」及び「業務効率化」に立ち返り、ニーズや課題を利用者及び職員双方の視点から明確にするプロセスが必要です。

6 知立市をとりまく状況の変化について

(1) クラウドコンピューティングサービスの拡大

新たに業務システムを導入する場合、従来はシステム動作に特化したコンピュータ（サーバ）や、システム動作の前提となるソフトウェア（ミドルウェア）等を選定の上、調達していました。システムを安定的に動作させるためには、想定される最大アクセス量に耐えられる性能の機器を選定する必要がありますが、正確な想定には限界があり、性能過剰によるコスト増となったり想定以上のアクセスにより動作が不安定となったりするケースもありました。

しかし、クラウドコンピューティングサービス⁷が普及したことにより、サーバや関連機器を事前に調達する必要がなくなり、アクセス量の増減に合わせて性能や構成変更が可能となりました。これにより、突発的なアクセス集中、導入後の継続的なコスト見直し、大規模災害発生時の業務継続性、より高度なセキュリティ対策といった課題の解決が図られます。

(2) 生成AIの台頭

2022 年 11 月を皮切りに、OpenAI 社により公開された ChatGPT⁸をはじめとした生成 AI が登場しました。生成 AI は学習データの規則性や構造に基づいた新しいデータを生成することが可能であり、現在では文章、画像、音声、動画といった様々なタイプの情報に対応したサービスが多数登場しています。

生成 AI の利用状況が学習元データとして活用されるケースもあることから、機密情報や個人情報の流出や、特に画像等の分野においては、学習元データとなった作品等への知的財産権保護の懸念など、課題も存在しています。しかしながら、これまで効率化が困難だった企画立案や文章作成といった分野で大きく効率化が進む可能性を秘めています。

以上のことから、これからの業務システムは導入する製品を決めて調達するのではなく、真に必要な機能を

⁷クラウドコンピューティングサービス：ネットワークを通してサーバやソフトウェアの機能や性能を必要な量だけ利用するサービス。

⁸ChatGPT は OpenAI OpCo, LLC の登録商標です。

必要な量だけ利用する方式へ転換し、生成 AI のような新しい技術についてリスクへの対策を講じた上で積極的に取り入れていくことが、市民サービス向上や業務効率化において重要であると考えます。

7 知立市のこれからの戦略について

・基本理念：「一人ひとりにフィットする」市役所

「市役所に行きたくない、手続きで待ちたくない、必要なときにいつでもどこでも手続きがしたい」ニーズと「オンラインでの手続きは不安、対面に対応してほしい」ニーズのどちらにも対応できる仕組みを整備します。同時に、職員もテレワークをはじめとした多様な働き方を実現していきます。

・基本方針及び基本方針を達成するための行動

(1) 実行力の強化

・従来の情報化推進体制の改編

(ア)「行政情報化推進本部」の改編

「行政情報化推進本部」を「DX 戦略本部」に改編します。

「DX 戦略本部」は主に以下の施策を実現する場として設置します。

- ・DX に関する研修等を通じた幹部職員の DX 推進機運醸成
- ・DX 推進戦略の進捗管理
- ・後述する各部会やプロジェクトの活動報告及び施策の承認

(イ)「DX 推進部会」と「情報セキュリティ部会」の設置

従来設置していた組織を改編し、「DX 戦略本部」の下位組織として以下の部会を設置します。

- ・DX 推進部会（旧：DX 推進チーム）
- ・情報セキュリティ部会

DX 推進部会では BPR⁹の手法を活用し、ボトムアップによる業務変革を進めます。情報セキュリティ部会では、個人情報の保護に関する法律などの関係法令を踏まえ、セキュリティ対策基準の策定、セキュリティポリシーの改定、CSIRT¹⁰の活動基準の策定など、個人情報保護も含めた総合的な情報セキュリティに関する施策を進めます。

(ウ) 庁内横断的なプロジェクトチームの設置

昨今は複数の部署にまたがる政策課題が多いため、従来の縦割りではなく、組織を横断した庁内横断的なプロジェクトチームを設置することとし、課題にスピード感をもって対応するため、設置要件を「テーマが決定していること」及び「メンバーが決定していること」の2点のみとします。設置期間の上限や、延長の制限、プロジェクトの終了または設置期間に到達次第解散するといったルールを定め、プロジェクトチームの乱立を防ぎます。

(2) 市民及び事業者の利便性向上と職員の負担軽減の両立

ア ニーズ別窓口の創設及び集約

⁹BPR：「ビジネスプロセス・リエンジニアリング」の略称。業務本来の目的に向かって、業務の流れ、体制、仕組みを抜本的にデザインしなおすこと。

¹⁰CSIRT：「コンピュータセキュリティインシデントレスポンスチーム」の略称。セキュリティ上の脅威が発生した際に被害を最小限に抑えるため、社内外の組織との連絡調整や情報共有、連携対応などを担当する組織。

(ア) オンラインワンストップ窓口 (24 時間 365 日対応オンライン専門)

マイナポータル、ノーコード・ローコードツール等を組みあわせ、申請・届出開始から手続完了までを全てオンラインで完結する仕組みを構築します。オンライン化可能なものから順次整備し、段階的に拡大していきます。申請に限らずオンライン決済など利便性向上につながる手続は幅広く組み込みます。申請受付や形式審査、審査後の通知は人の手を介さずシステム処理で完結できるよう業務フローを整理し、職員が内容に関する審査に専念できる環境を整えます。

特に事業者及び個人事業主向けの手続については G ビズ ID¹¹と連動し、オンライン上で申請できる環境を整え、地域全体の更なる DX 推進へつなげます。

(イ) やさしい窓口 (対面対応専門)

オンラインでの手続に不安があり、対面での相談を希望する市民向けに、職員が対面に対応し、相談内容をデータベース化することで各課とのスムーズな連携を図るための専門窓口を設置します。

イ 利用者目線の情報発信

市民及び事業者が知りたい情報にすぐにアクセスできるよう、市ホームページを整備します。

頻繁にアクセスされるページをランキング化してトップに表示する、よく検索されるキーワードに合致するページにアクセスしやすくする、各課のページに分散してしまっている情報を集約したページを設置するといった対策を実施します。

ウ 職員の多様な働き方実現

市が保有する様々な情報の性質や業務内容に合わせたセキュリティレベルを満たし、安全に取り扱うことができる環境整備を前提として、外出先や自宅など働く場所がどこであっても、業務にあたって必要な情報を確認でき、必要な作業ができる環境を構築します。

(3) 効果的なシステム導入

ア システム導入前の準備

(ア) 課題整理及び BPR の徹底

業務手順や運用をシンプルにするとともに、利用者及び職員双方の視点から課題を明確にすることを目的として BPR を徹底します。

(イ) 必要な機能に合致するシステムの選定

業務や課題解決に必要な機能を整理した上でそれに合致するシステムを選定します。選定に際しては RFI (情報提供依頼) を積極的に活用します。

(ウ) クラウドサービス・クラウドコンピューティングサービスの活用

業務やシステムの性質、費用上の支障が生じない場合には、クラウド環境で整備されたサービスや、クラウドコンピューティングサービスを積極的に活用します。

(エ) 誰もが利用しやすいデザインの選択

ユニバーサルデザイン¹²の考え方を取り入れ、全ての利用者にとって簡単で、分かりやすく、使いやすい

¹¹G ビズ ID: 国等への各種届出システムへ1つの ID パスワードでログインできるサービス

¹²ユニバーサルデザイン: 年齢、能力、言語といった個人の違いにかかわらず、できるだけ多くの人々が利用できることを目指した設計 (デザイン) のこと。

システムとなるように配慮します。

イ デジタル人材の育成

先述のような準備を行うための前提となる、業務変革に関する手法やデジタル技術の知識に関して、様々な研修を受講できる機会を設けることにより、業務に携わる関係者や職員と、チームとして連携しながら、自らの手で変革を進めることができる職員を育成する仕組みを作ります。

(4) デジタル活用支援の拡大

・市民向けスマホ活用講習会の範囲拡大

現在実施している講習会での内容を拡大し、先述のオンラインワンストップ窓口の使い方をはじめとした、オンラインでの手続に関するサポートを充実させることにより、オンライン形式への不安をなくし、誰もが自信をもってデジタル技術を活用し、より便利な生活が送れるよう支援します。

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS



SDGs とは、2015 年9月の国連サミットで採択された「持続可能な開発のための 2030 アジェンダ」にて記載された 2030 年までの国際目標です。持続可能な世界を実現するための 17 の目標とそれらを達成するための具体的な 169 のターゲットから構成され、地球上の誰一人として取り残さないことを誓っています。

本計画は、「一人ひとりにフィットする」市役所、及び「誰一人取り残されず、誰もが便利と感じるデジタル社会」の実現を通じて、この目標への貢献を目指しています。