

令和4年度 第2回名古屋市役所DX推進会議

次 第

日時 令和5年2月6日(月)

場所 庁内Web会議

議 題

- (1) 名古屋市役所DX推進方針の改版(案)について
- (2) 名古屋市行政手続オンライン化計画(案)について

配布資料

資料1 名古屋市役所DX推進方針の改版(案)について・・・P.1～

資料2 名古屋市行政手続オンライン化計画(案)について・・・P.20～

付属資料1 名古屋市役所DX推進方針改版(案) (本編、付属資料)

付属資料2 名古屋市行政手続オンライン化計画(案)

名古屋市役所DX推進会議 名簿

事務局	委員	副会長	幹事長
総務局行政部デジタル改革推進課	会計管理者 防災危機管理局長 市長室長 財政局長 スポーツ市民局長 経済局長 観光文化交流局長 環境局長 健康福祉局長 子ども青少年局長 住宅都市局長 緑政土木局長 上下水道局長 交通局長 消防局長 選挙管理委員会事務局長 監査事務局長 人事委員会事務局長 教育長 市会事務局長 中区長 中村区長	CIO補佐監(情報化推進参与) 総務局長	総務局行政部長

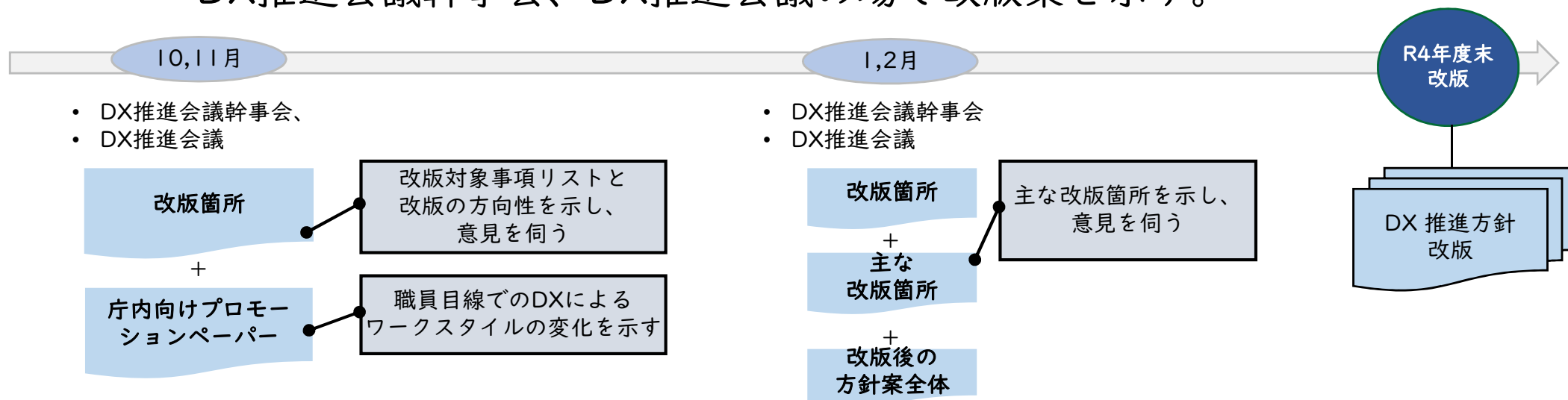
名古屋市役所DX推進方針の改版（案）について

Ⅰ 趣旨

DXに関する最新動向や、DX推進PTやWGで抽出された課題・リスク、各所属からの意見等をもとに、改版の必要性を検討し、必要な事項については方針本編及び付属資料をアップデートする（改版する）ことで、市役所DXの着実かつ継続的な推進を行う。

2 スケジュールおよび検討方法

- ・ 原則、毎年度末に実施。
- ・ 各所属への照会や、関係WGや関係課と合意形成を図りつつ検討。
- ・ DX推進会議幹事会、DX推進会議の場で改版案を示す。



名古屋市役所DX推進方針の改版（案）について

3 改版箇所案（1／3 本編関係）

#	改版対象事項	該当箇所		改版概要（案）	関係WG/所管課
		資料	施策・事業等		
1	領域④組織・風土の目指す姿	本編	3. 目指す姿・方針	➤ 「組織・風土の目指す姿（To-Be）と実現事項」を具体化	人材育成・コンプライアンス推進室
2	基本方針の追加	本編	3. 目指す姿・方針	➤ アナログ規制の点検・見直しについて、新たな基本方針に位置づけ、全庁横断的な取り組みを進めるものとして整理	行政改革推進室
3	推進体制	本編	4. 推進体制	➤ 令和4年度の事業の進捗を受けて、各WGの構成を修正するとともに、重点的に取り組む事項を明確化	—

名古屋市役所DX推進方針の改版（案）について

3 改版箇所案（2／3 付属資料関係）

#	改版対象事項	該当箇所		改版概要（案）	関係WG/所管課
		資料	施策・事業等		
4	行政手続オンライン化関連取り組み	付属資料	施策1	➤ オンライン化推進のスケジュールを具体化	行政手続オンライン化検討WG
5	窓口関連取り組み	付属資料	施策2	➤ 窓口関連取り組み全体の目指す姿を記載	区役所スマート窓口検討WG
6	先端技術（AI等）の活用	付属資料	施策3＞事業5 施策6＞事業13	➤ 事業5は市民サービスの文脈に修正 ➤ 事業13は行政内部事務の文脈に修正	区役所スマート窓口検討WG、デジタルシフト検討WG
7	行政事務のデジタル改革	付属資料	施策6	➤ 内部事務全体の目指す姿のイメージを記載	内部事務所管課
8	共通WF基盤構築	付属資料	施策6＞事業11	➤ 共通WF基盤の実現イメージ（モデル図）、業務の連携イメージを記載 ➤ 事業のスケジュールを詳細化	デジタルシフト検討WG
9	NC/LCツールの活用	付属資料	施策6＞事業12	➤ 事業のスケジュールを詳細化	デジタルシフト検討WG

名古屋市役所DX推進方針の改版（案）について

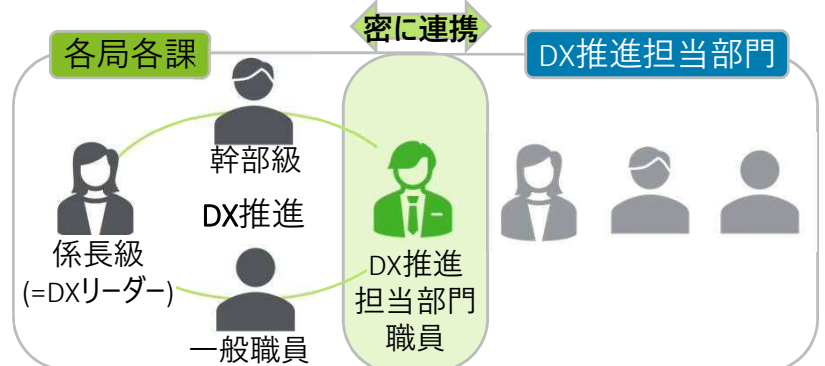
3 改版箇所案（3／3 付属資料関係）

#	改版対象事項	該当箇所		改版概要（案）	関係WG/所管課
		資料	施策・事業等		
10	仮想化基盤	付属資料	施策7>事業14	➤ 事業のロードマップに「仮想化基盤の整備方法及び活用ロードマップの検討」を追加	システム最適化検討WG
11	標準化全体移行方針	付属資料	施策8>事業15	➤ これまでの検討状況等を踏まえた内容の具体化	システム標準化検討WG
12	DX人材育成	付属資料	施策11>事業19（新設）	➤ 基本方針7に基づく「組織・風土」の施策・事業を新設	人材育成・コンプライアンス推進室
13	DX関連事業	付属資料	—	➤ 現行方針には記載されていないが、現在市のDX関連事業として取り組んでいる内容を取りまとめて掲載	—
14	プロモーションペーパーの追加	付属資料	—	➤ 職員目線での、DX推進によるワークスタイルの変化を示す資料を掲載	—
15	組織名称	—	—	➤ 組織改正を反映	—

3. 目指す姿・方針ー目指す姿

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		ギャップの発生	組織・風土の目指す姿（To-Be）と実現事項	
組織	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 →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		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推進担当部門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 	
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			一般職員から幹部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
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			

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	基本方針2：ユーザー視点による見直し	
	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		
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	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	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	
	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5：標準化・共通化によるサービス・業務の最適化	
	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	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	
	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	基本方針7：全組織、全職員一体でのDXへの取り組み	
	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		
	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。

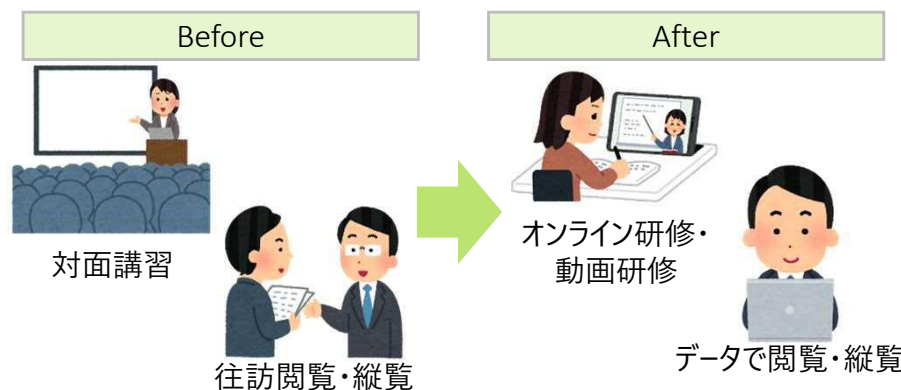


基本方針8：アナログ規制の見直し

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



アナログ規制の点検・見直し

背景

- ・国のデジタル臨時行政調査会（会長：内閣総理大臣）では、社会全体のデジタル化を推進するため、国の法令等に基づく規制について、デジタル原則適合性の確認・検証を行い、制度面の見直しを強力に推進している。
- ・「暮らしに密接に関連する行政サービスを提供する地方公共団体においても、国の取組みを参考としながらアナログ的な規制や手続の見直しをはじめとする構造改革に取り組むことが重要」との技術的助言が示されたことを受け、本市においてもアナログ規制の点検・見直しの取組を進めるもの。

○アナログ規制とは

- ・法令等でアナログ的な手法を義務付けている規制であり、社会全体のデジタル化の阻害要因の一つとされている【例：人による目視での確認、現場責任者の常駐、対面での講習、書面での掲示 など】

国の取組み

■点検

- ・国が定める約4万以上の法令等を対象に、代表的なアナログ規制7項目^(※1)の洗い出しを実施

※1 目視、実地監査、定期検査・点検、常駐・専任、対面講習、書面掲示、往訪閲覧・縦覧

■見直し

- ・該当する法令約1万条項について、令和6年6月までに見直しを実施（令和4年12月末に「見直し工程表」を公表）

本市の取組み

■位置づけ

- ・社会全体のデジタル化の推進を図るものであり、本市におけるDX推進に資することから、名古屋市役所DX推進方針に位置付け、市役所DXの取組みとして全庁的に実施

■取組内容

- ①国の見直しのうち、本市に影響のあるものへの対応
- ②本市独自のアナログ規制への対応

■進め方（検討中）

- ・点検範囲・スケジュール・手順等の点検・見直しの進め方は国の取組みを踏まえ、現在検討中

代表的なアナログ規制である 7 項目

目視規制	人が現地に赴き、施設や設備、状況等が法令等が求める一定の基準に適合しているかどうかを、目視によって判定すること（検査・点検）や、実態・動向などを目視によって明確化すること（調査）、人・機関の行為が遵守すべき義務に違反していないかどうかや設備・施設の状態等について、一定期間、常時注目すること（巡視・見張り）を求めている規制
実地監査規制	人が現場に赴き、施設や設備、状況等が法令等が求める一定の基準に適合しているかどうかを、書類・建物等を確認することによって判定することを求めている規制
定期検査・点検規制	施設や設備、状況等が法令等が求める一定の基準に適合しているかどうかを、一定の期間に一定の頻度で判定すること（第三者検査・自主検査）や、実態・動向・量等を、一定の期間に一定の頻度で明確化すること（調査・測定）を求めている規制
常駐・専任規制	（物理的に）常に事業所や現場に留まることや、職務の従事や事業所への所属等について、兼任せず、専らその任にあたること（1人1現場の紐付け等）を求めている規制
対面講習規制	国家資格等の講習をオンラインではなく対面で行うことを求めている規制
書面掲示規制	国家資格等、公的な証明書等を対面確認や紙発行で、特定の場所に掲示することを求めている規制
往訪閲覧縦覧規制	申請に応じて、又は申請によらず公的情報を閲覧・縦覧させるもののうち、公的機関等への訪問が必要とされている規制

アナログ規制の見直しの例（分野別）①

医療・介護・福祉

●病院等における管理者の常駐：2023年3月まで

（参考）病院、一般・歯科診療所数：約18万施設（2022年7月末時点）

病院等の管理者は、原則、勤務時間中病院等に常時滞在しなければならないが、デジタル技術の活用等により、病院等の管理体制が確保されているなどの要件の下で、常時滞在を求めないことを明らかにする。

●一般用医薬品の販売等を行う店舗における薬剤師等の常駐：2024年6月まで

（参考）店舗販売業の施設数：約3万施設（2020年度末時点）

店舗販売業の許可要件として、有資格者等の設置を求めている現行制度について、デジタル技術の利用によって、販売店舗と設備及び有資格者がそれぞれ異なる場所に所在することを可能とする制度設計の是非について、消費者の安全確保や医薬品へのアクセスの円滑化の観点から、検討し、結論を得る。

●医療機関入院時の差額ベッド等の内容等に係る掲示：2024年6月まで

医療機関入院時における選定療養（差額ベッド等）の内容や費用に関する情報について、国民の利便性向上の観点から、入院前でも時間・場所を問わず内容を確認できるよう、インターネットを利用した閲覧を可能とする。

●医療法人の書類の閲覧：2023年4月まで

現在、都道府県において請求に応じて書面により行われている医療法人の事業報告書等の閲覧について、請求から閲覧までの手続を一貫してインターネットの利用により行うことを可能とし、国民の利便性の向上を図る。

●介護サービス事業所等における管理者・専門職等の常駐：2023年9月まで（管理者等）、2024年3月まで（専門職等）

（参考）訪問介護事業所数：約3.5万事業所（2020年10月1日時点）、地域包括支援センター数：約5千か所（2021年4月末時点）

介護サービス事業所等に必置の管理者・専門職等の常駐規制について、利用者のサービスに直接関わらない業務については、例えば、テレワーク等の取扱いを明示するなどの必要な対応等を実施する。

●介護支援専門員に係る法定研修：2023年3月まで

（参考）介護支援専門員の従事者数：約19万人

介護支援専門員に係る法定研修について、講習申込・受講、修了証発行までの一連のプロセスをデジタル完結が可能である旨周知することにより、指定された場所に行かなくても講習が受講できる都道府県の拡大を図る。

●介護サービスにおける申込者のサービス選択に資する重要事項の掲示：2024年3月まで

介護サービス事業所・施設の運営規程の概要、従業者の勤務の体制等について、現地に赴かなくともインターネット上で時間・場所を問わずに閲覧を可能とし、利用者・家族によるサービス選択の利便性向上につなげる。

●有料老人ホーム協会会員名簿の閲覧：2023年9月まで

有料老人ホーム協会の会員名簿について、インターネット上で時間・場所を問わずに閲覧を可能とし、利用者・家族が施設を選択する際の利便性の向上につなげる。

●児童福祉司に対する講習：2024年3月まで

（参考）児童福祉司数：約6,000人

一部自治体で修了証発行がオンライン化されているが、講習申込・受講（実技を除く）、修了証発行までの一連のプロセスのデジタル完結を基本とし、指定された場所に行かなくても講習受講できる機会を増やす。

●認可外保育施設の提供サービスの内容の掲示：2023年6月まで

認可外保育施設の提供サービスの内容について、掲示内容を確認するために現地に赴かなくとも、インターネットによる閲覧を可能とし、保護者等がサービスを比較検討する際の利便性向上につなげる。

●養育里親研修：2023年6月まで

対面により実施されている研修について、今後、講習申込、講習受講（実習を除く）、修了証発行までのプロセスのデジタル化を図ることにより、主に手続面から利用者の利便性の向上につなげる。

●指定障害福祉サービス事業者等の事業所の実地指導：2024年6月まで

指導指針に基づく実地指導のうち、実地でなくても確認できる内容（運営体制や報酬請求の確認・指導等）については、情報セキュリティの確保を前提として、業務効率化のための選択肢の一つとしてオンライン等を活用することの可否について検討し、結論を得る。

アナログ規制の見直しの例（分野別）②

生活サービス／金融①

●警察等に届けられた拾得物（落とし物）の一覧簿の閲覧：2023年3月まで

（参考）拾得物 約2,288万点、遺失届 約357万件（2021年）

遺失者は、これまで都道府県をまたいだ落とし物の検索ができず、原則として遺失届を警察署等に来署して自書していたが、全国統一システムの導入により、都道府県をまたいだ物件検索と遺失届のインターネット提出が可能になり、国民の利便性の向上、警察の業務負担の削減につながる。

●理容所・美容所における管理理容師・管理美容師の専任：2024年6月まで

（参考）理容所及び美容所数：約37万施設（2020年度末時点）

管理理容師・管理美容師について、その業務のうちオンライン実施・兼任により対応できる業務を明確化することにより、デジタル技術を活用した働き方の選択肢の拡大や業務の効率化を図る。

●管理理容師講習・管理美容師講習：2024年6月まで

（参考）講習受講者：年間約6,000人

既に実現している受講申込のオンライン化に加え、今後、受講、修了証発行のプロセスのデジタル化を可能とすることにより、講習実施主体の事務の効率性、受講生の利便性の向上を目指す。

●クリーニング業務従事者に対する講習：2024年6月まで

（参考）講習受講者：年間約4,000人

一部で既に実現している受講申込のオンライン化に加え、今後、申込、受講、修了証発行のプロセスのデジタル化を可能とすることにより、講習実施主体の事務の効率性、受講生の利便性の向上を目指す。

●国際観光ホテルの料金等の客室への掲示：2024年3月まで

（参考）国際観光ホテル数：約1,000業者

国際観光ホテルの料金等について、宿泊前でも、時間・場所を問わず内容を確認できるよう、インターネット上での閲覧を可能とすることにより、利用者の利便性向上につながる。

●旅行業者等及び旅行サービス手配業者の登録簿の閲覧：2024年6月まで

（参考）旅行業者等及び旅行サービス手配業者数：約1万業者

旅行業者等の登録簿について、各都道府県のホームページ上で時間・場所を問わずに閲覧を可能とすることにより、消費者が旅行業者等を選択する際の利便性向上等につながる。

●民泊料金・約款の掲示：2023年9月まで

民泊の料金や契約条件等について、宿泊前でも、時間・場所を問わずインターネット上で内容を確認できるようにすることにより、利用者の利便性向上や事業者の業務の適正な運営の確保につながる。

●温泉の成分等の掲示：2024年6月まで

（参考）温泉数：約3,000

温泉の成分等の表示について、施設に赴かなくても、時間・場所を問わず確認できるよう、インターネットを利用した閲覧を可能とすることにより、利用者の利便性向上や温泉の利用の適正を図る。

●特定継続的役務提供（エステ、語学教室等）に係る前払取引を行う事業者の財務等書類の閲覧：2024年3月まで

特定継続的役務提供に係る前払取引を行う役務提供事業者等の財務等書類について、閲覧申請及びその申請に基づく個別の閲覧を、前払取引の相手方がインターネットにより行うことを可能とし、当該事業者の財務状況等を把握しやすくすることで、消費者の利益の一層の保護を図る。

●金融商品取引業者登録簿の閲覧：2024年3月まで

（参考）金融商品取引業者数：約2,000業者

金融商品取引業者の名簿について、書面とインターネットで同様の情報を閲覧できるようにし、利用者が業者を選択する際の利便性の向上及び利用者の保護につながる。

●コンビニ等のセルフレジでの酒・たばこ販売：2023年1月まで

セルフレジでは年齢確認が必要となる酒・たばこを販売できないという課題を解決すべく、コンビニ業界を代表する日本フランチャイズチェーン協会が、デジタル技術を活用した年齢確認方法を含む自主的なガイドラインを作成する。

●就労証明書の様式統一・オンライン化：2024年度申請分から

保育所の入所申請手続において必要となる就労証明書について、全ての地方公共団体が標準様式を原則使用することとし、また、企業が就労証明書をマイナポータルで直接地方公共団体へ提出できるようシステム構築することで、企業・申請者の負担軽減を図る。

アナログ規制の見直しの例（分野別）③

生活サービス／金融 ②

●地方税納付書への原則QRコード印字：2024 年度から

（参考）銀行窓口での年間納付件数：2.4億件（2019年度）

2023年度から地方税統一QRコード印字を必須としている4税（固定資産税等）に加えて、その他の地方税（確定税額通知分）の納付書についても、原則QRコードを印字することとし、納税者の利便性向上や、金融機関窓口等での地方税徴収の事務負担軽減を目指す。

●保険募集人登録手続のデジタル完結化：2023年3月まで

（参考）生損保合計募集人：350万人・生損保合計年間登録件数：59万件（2021年度）

保険募集人の登録手続時の添付書類について、住民票の抄本の代替書類（運転免許証のコピーPDF等）を含めて電子媒体での提出を可能とするとともに、登録免許税・手数料の納付も電子化対応を進め、登録手続を完全デジタル化する。

●金商法等交付書面のデジタル化：2024年6月まで

目論見書、契約締結前交付書面、最良執行説明書等のデジタル交付（告知し、求めがあれば書面交付）に向け、関係審議会等で検討を行い、必要な措置を講じる。

●地方債証券のデジタル化：2023年度中

振替地方債以外の券面不発行による地方債発行の仕組みについて、地方団体や市場関係者等を交え、法令上の措置も含め必要な調査・検討を行い、結論を得る。

輸送手段・交通

●自動車の定期点検：2023年9月まで

（参考）自動車保有台数：82,609,716台（2022年9月末時点）

自動車の点検項目について、車両のセルフチェック機能を活用した確認方法を導入するなどのデジタル化を行う。

●自動車運転代行業の認定証の掲示：2024年6月まで

（参考）自動車運転代行業者数：約8,100業者

認定を受けた自動車運転代行業者であることを、現地に赴かなくともインターネット上で時間・場所を問わず確認可能とし、業務の適正な運営の確保や利用者の保護を図る。

●整備管理者に対する研修（自動車）：2024年6月まで

バス、トラック事業者等に置かれる整備管理者への研修について、技術検証を行った上で、申込、講習受講、修了証発行までのプロセスのデジタル化を順次進めることにより、手続面の効率化を図るなど、受講者の利便性の向上を目指す。

●小型船造船業者の登録済証の掲示：2024年6月まで

登録を受けた小型船造船業者であることを、現地に赴かなくともインターネット上で時間・場所を問わず確認可能とし、発注者の利便性の向上を図る。

●航空機登録原簿の閲覧：2024年6月まで

航空機登録原簿について、多くの場合、窓口赶赴いて閲覧するか、郵送で写しを請求をする必要があったが、今後は、オンラインシステム上で、閲覧等申請－手数料納付－閲覧までが一貫して可能となる状態を目指す。

アナログ規制の見直しの例（分野別）④

インフラ・製造（電力・通信・ガス等）

●河川・ダム、都市公園等の巡視・点検：
（河川・ダム）2023年3月まで、（都市公園等）2024年6月まで
（参考）河川延長123,948km（一級・二級）、都市公園等111,525箇所（いずれも2020年）
これまで、河川・ダムや都市公園の維持修繕の点検を基本目視で実施しているところ、ドローン、水中ロボット、常時監視、画像解析等の活用を進めることで、インフラ管理の効率化と安全性の向上を図る。

●水道事業者等が行う水質検査：2024年6月まで
（参考）上水道事業：事業数1,312、給水人口1億2,128万人（2020年度末）
定期的な検査が必要な水質基準51項目のうち、連続自動測定装置について検証を行い、妥当と判断された項目について、同装置の活用による検査頻度緩和の適用拡大を図る（現在3/51項目）。

●簡易専用水道の定期検査：2024年6月まで
（参考）簡易専用水道：206,461施設（2020年度末）
簡易専用水道の設置者は、管理基準に従い受水槽以降の給水施設を衛生的に管理し、その管理状況について定期的に検査を受検しなければならないところ、施設の衛生的な管理や費用対効果に留意しつつ、常時監視技術等の活用による検査周期の延長を検討し、結論を得る。

●無線局における主任無線従事者の常駐：2024年6月まで
（参考）無線局数：約262万局（2021年度末）（陸上移動局（電気通信業務用）、簡易無線局、アマチュア無線局を除く）
無資格者が無線設備を操作する際に同一構内に常駐が必要な主任無線従事者について、デジタル技術等により業務を遠隔で実施できる範囲を拡大し、業務の効率化や働き方の選択肢の拡大を図る。

●電気通信事業の事業場における電気通信主任技術者の常駐：2024年6月まで
（参考）電気通信主任技術者数（2021年）：約8万人
事業用電気通信設備を直接に管理する事業場ごとに選任が必要とされる電気通信主任技術者について、常駐は不要である旨の解釈を明確化し周知することにより、安全・安心の確保と生産性向上の両立を図る。

●道路台帳の閲覧：2024年6月まで
道路台帳について、閲覧の際、多くの場合、各地方の閲覧所等に赴く必要があったが、ホームページ等で時間・場所を問わずに閲覧が可能になり、国民の利便性の向上につながる。

●都市計画制度における開発許可に関する情報の閲覧：2024年3月まで
都道府県知事等が、建築物の建築等を目的として行う開発行為の許可をしたときは、開発許可の内容を記載した「開発登録簿」を作成し、閲覧の際、国民に閲覧所に赴くことを求めているが、時間・場所を問わず、インターネット上でも閲覧可能となる状態を目指す。

●電気工事を行う者に対する定期講習：2024年6月まで
年間1万人以上の者が試験に合格する第1種電気工事士が5年に1度受ける講習について、今後、申込、受講、修了証発行までの一連のプロセスを、受講者が指定場所に一度も行くことなく、完結することを可能にする。

●高圧ガスを扱う施設の災害防止に関する講習：2024年6月まで
一部で既に実現している受講申込、講習受講のオンライン化に加え、申込、受講（実習等を除く）、修了証発行までの一連のプロセスを、指定場所に訪問することなく、完結することを2024年には可能とする。

●液化石油ガス販売事業者の標識の掲示：2024年6月まで
（参考）液化石油ガス販売事業者：約1万7,000業者
一般消費者等が、販売所に赴かなくとも、登録を受けた液化石油ガス販売事業者であることを、時間・場所を問わずインターネット上でも確認可能とし、安心して液化石油ガスを購入できるようにする。

アナログ規制の見直しの例（分野別）⑤

不動産・建築

●建築物等の中間・完了検査：2024年6月まで

（参考）完了検査524,045件、中間検査184,037件（2020年度）

現場への移動時間の削減等による建築生産の効率化や働き方改革の観点から、目視による計測をドローンその他の高度な機器で代替したり、遠隔からの確認技術を検査に活用していくこと等を目指す。

●劇場、病院、百貨店等の建築物及びエレベーター等の建築設備等の定期調査・検査：2024年6月まで

（参考）特定建築物292,282件、建築設備等1,367,502件（2020年度指定件数）

定期調査等の調査方法に関する技術中立化や調査等項目の廃止・統合等を目指す。また、定期調査等の結果のオンライン報告の普及・促進を図る。

●特定元方事業者による作業場所の巡視：2024年6月まで

（参考）2021年新設住宅着工戸数、床面積：856,484戸、70,666千㎡

定点カメラやモバイルカメラを活用した遠隔監視による巡視を認めることにより、安全性を確保しつつ、人手不足の課題を抱える事業者の負担軽減等を図る。

●建築物の空気環境に係る定期測定・点検：2024年6月まで

（参考）特定建築物施設数47,273件（2020年度）

空気環境の定期測定や空気調和設備の定期点検について、IoTを活用した自動測定技術の調査、海外の動向・導入事例の調査、自動測定と既存方法による測定の比較検証等を行うとともに、自動測定等のデジタル技術の活用方法や留意点等を検討する。これにより、デジタル技術を活用した測定・点検作業の効率化や、公衆衛生の向上を目指す。

●不動産鑑定業の事務所における不動産鑑定士の専任：2024年3月まで

（参考）不動産鑑定士数（2021年）：約4,600人（不動産鑑定業者に所属する人数）

不動産鑑定業を行う事務所ごとに置かなければならない専任の不動産鑑定士について、デジタル技術の活用により、一定の条件の下で、専任の事務所以外において鑑定評価業務を可能とすることで、専門的知見の有効活用を目指す。

●マンション管理業の事務所における管理業務主任者の専任：2023年9月まで

（参考）管理業務主任者登録数（2021年度）：84,477人

マンション管理業を行う事務所ごとに置かなければならない管理業務主任者について、デジタル技術の活用等により、一定の条件の下で、複数事務所の業務を行うことを可能とし、業界の人手不足解消に貢献する。

●建築士名簿の閲覧：2024年6月まで

（参考）建築士数：約117万人

一級建築士等の名簿の閲覧について、国、都道府県又は指定登録機関の窓口に行く必要があったが、インターネットによる閲覧を可能とすることで、消費者が建築士を選択する際の利便性の向上につなげる。

●建設業者の提出書類の閲覧：2024年3月まで

（参考）建設業者数：約47万業者

これまで建設業許可申請書類の閲覧は役所等に訪問し備え付けPC画面上で行っていたが、今後は、電子システム上での閲覧を可能とし、建設工事注文者等の建設業者選定の円滑化を図る。

●マンション建替事業計画の縦覧：2024年3月まで

市町村がマンション建替事業計画を公衆の縦覧に供するに当たって、インターネット上で時間・場所問わずに閲覧を可能とすることで、関係権利者及び周辺住民等が当該情報へアクセスする際の利便性の向上につなげる。

●登録住宅性能評価機関の登録区分の掲示：2024年6月まで

登録を受けた住宅性能評価機関の登録区分について、現地に赴かなくともインターネット上で時間・場所を問わずに閲覧を可能とし、住宅購入者等の利益の一層の確保を図る。

●調査及び点検に関する講習（建築物調査員）：2024年3月まで

現在既にオンライン化されている講習申込のプロセスに加え、修了証発行プロセスの電子化を行い、修了審査を除く一連の講習プロセスのデジタル化を進めることにより、手続上の負担の軽減を図る。

●宅地建物取引業の従業者に対する登録講習：2024年6月まで

宅建士試験申込者のうち約5万人（2022年）が修了した本講習について、修了証発行プロセスの電子化や廃止も含めた見直しを行い、修了試験を除く一連の講習プロセスのデジタル化を順次進めることにより、手続上の負担の軽減を図る。

●宅地建物取引業者に係る報酬の上限額の掲示：2023年9月まで

（参考）宅地建物取引業者：約12万9,000業者

政府のウェブサイトに掲載し、宅地建物取引業者の事務所に赴かなくとも、時間・場所を問わずインターネット上での閲覧を可能とすることにより、購入者等の利益の保護や宅地・建物の流通の円滑化を図る。

アナログ規制の見直しの例（分野別）⑥

環境・安全①

●廃棄物の処理状況確認及び保管設備への搬入物検査： （処理状況確認）2023年3月まで、（搬入物検査）2024年6月まで

（参考）産業廃棄物処理施設：中間処理施設数19,090件、最終処分場数1,631件（2019年）

産業廃棄物の処理状況の確認や、廃棄物の固形燃料等の粉化等の状況に関する目視確認を求めている規制について、遠隔での処理状況の確認や、AI等を用いた画像処理等による粉化状況の確認での代替も可能とすることを目指す。

●罹災証明書の交付に係る被害認定調査：2024年6月まで

（参考）熊本地震における熊本県内の罹災証明書の交付件数213,924件（2016年度）

被害認定調査の際は、航空写真等を活用した調査は可能になっているところ、民間事業者との連携やAI等の解析・評価技術の活用等により、判断の精緻化、自動化・無人化が可能か否かを集中改革期間内に検討し、結論を得る。

●温泉の採取場所における定期点検：2024年6月まで

（参考）温泉地数：2,934、利用している源泉数：17,086、

温泉利用宿泊施設数：12,924、温泉利用公衆浴場数：7,868（2020年度末）

可燃性天然ガス発生設備の異常の有無の目視点検等が求められているところ、現在の点検方法に対するデジタル技術の代替性の調査・検討、デジタル技術活用に係る費用対効果、活用しうる事例に関する調査・検討、デジタル技術活用による点検周期延長の可否を検討し、結論を得る。

●大気汚染防止のための定期測定：2024年6月まで

（参考）2020年度末のばい煙発生施設数：216,753 施設（86,023 工場・事業場）

※ばい煙：硫黄酸化物、ばいじん、有害物質（窒素酸化物等）

工場や事業場から排出される大気汚染物質の定期測定について、常時測定が可能な機器の導入などにより、リアルタイムで正確に汚染状況を把握することが可能となり、より高度な環境保全の取組や検査等を行う地方公共団体の業務の効率化に繋がることが期待される。

●業務用エアコン、冷蔵冷凍機器の簡易点検：

完了済み（2022年8月）

常時監視システムのうち一定の要件に適合するものを用いて漏えい又は故障等を早期に発見するために必要な措置が講じられている場合にあっては、定期検査（簡易点検）に代えることができるように見直し済み。

●労働安全衛生に係る定期的な測定：2024年6月まで

事務所や暑熱作業場で求められている気温、湿度等の定期測定について、常時測定による代替が認められる旨を規制上明確にすることを目指す。

●労働安全衛生法令に基づく作業主任者の常駐：2023年3月まで

（参考）資格取得者数：約26万人（技能講習：2019年度、免許：2021年度）

事業者によって選任された作業主任者が現場の指揮等を行う際に作業場に常駐しなければならないが、作業主任者の職務を技術により代替できる場合には、技術で常駐規制を代替することも可能とする。

●大型の浄化槽における技術管理者の専任：

完了済み（2022年6月）

（参考）501人槽以上の浄化槽数：約1万施設（2020年度末時点）

大型の浄化槽に置かなければならない技術管理者について、デジタル技術等を活用し、実質的に施設を常時管理し得る場合には、複数施設における技術管理者の選任を可能とした。

●ダム放流による増水に関する情報の揭示：2023年9月まで

立札による揭示に加え、インターネットへの情報の掲載も実施することにより、増水により危険が生じ得ることを住民等がいつでもどこでも確認することを可能とし、安全・安心の確保を図る。

●保安林台帳の閲覧：2023年3月まで

保安林台帳の閲覧について、閲覧の際、多くの場合、閲覧所等まで赴く必要があったが、インターネットで時間・場所を問わず閲覧申請及び閲覧を可能とし、土地取引等における国民の利便性の向上につなげる。

アナログ規制の見直しの例（分野別）⑦

環境・安全②

●被災者用郵便・災害用郵便の料金免除に関する情報の掲示： 2023年9月まで

被災者用郵便・災害用郵便の料金免除に関する情報について、平常時にも時間・場所を問わず内容を確認できるよう、インターネット上での閲覧を可能にすることにより、国民の安全・安心の確保を図る。

●家畜伝染病の新疾病に係る検査命令を実施する際の掲示： 2024年3月まで

家畜伝染病の新疾病にかかる検査命令について、インターネット上で時間・場所を問わず確認可能とし、伝染病の発生の予防やまん延の防止を図る。

●食品衛生管理者講習：2024年6月まで

対面により実施されている講習について、今後、講習受講のデジタル化を順次進めること等により、指定された場所に行かなくとも受講できるなど受講者の利便性の向上を図る。

●防火管理者の資格を取得するための講習：2024年6月まで

一部で既の実現している受講申込、講習受講（実技を除く）のオンライン化に加え、今後、修了証発行のプロセスもデジタル化を進め、火災の発生防止・被害軽減に向けた講習の質を維持しつつ、受講者の利便性の向上を図る。

●事業所に置かれる安全運転管理者等に対する講習： 2024年6月まで

（参考）講習受講者数：年間約40万人

一部の都道府県で講習受講、受講証明書の発行プロセスがオンライン化されているが、今後、システム整備を進め、申込、受講、修了証発行までの一連のプロセスのデジタル完結により、指定場所に一度も行くことなく資格を取得できるようにする。

行政（国・自治体）

●固定資産の実地調査：2024年3月まで

（参考）（土地）筆数：180,416,312筆、（家屋）棟数：58,802,672棟（2020年度）

自治体が行っている航空写真を活用した固定資産の実地調査について、AIやドローンなどの技術も調査に活用可能である旨を明確化することで、自治体による先進技術の活用を後押しすることを目指す。

●農地の利用状況調査：完了済み（2022年7月）

（参考）耕地面積：432.5万ha（2022年）

農業委員会は、毎年一回、その区域内にある農地の利用の状況についての調査を行わなければならないところ、衛星やドローンなどを調査に利用できるように見直し済み。

●景観行政団体等による管理協定の縦覧：2023年9月まで

景観行政団体が良好な景観の形成に関して作成した管理協定について、インターネットで時間・場所を問わず閲覧を可能とし、不動産取引等の円滑化及び建造物等の保護につなげる。

●引越しに伴う住所変更手続の簡素化・効率化：2023年末まで

同一市町村内の引越し（転居）に伴い必要となる、障害福祉サービス、教育・保育給付認定等に係る住所変更の届出の手続について、庁内の情報連携等により省略を可能にする。

●ハローワークにおける失業認定のオンライン化：2023年4月から

（参考）出頭者数：年間のべ800万人

失業認定に当たっては、原則4週間に1回の頻度でハローワークへの出頭が求められているが、離島に在住するなど、ハローワークに出向くことが大きな負担となっている方に対して、現行の市町村取次においてオンラインを活用した取組を実施するとともに、その効果検証を行い、今後の対応の方向性について、できるだけ速やかに結論を得る。

デジタル規制改革推進のための一括法案について

「デジタル原則に照らした規制の一括見直しプラン」（令和４年６月３日デジタル臨時行政調査会決定）

➤ 代表的なアナログ規制 ７項目の見直し

①目視、②定期検査・点検、③実地監査、④常駐・専任、⑤書面掲示、⑥対面講習、⑦往訪閲覧・縦覧

➤ フロッピーディスク等の記録媒体を用いる申請・届出等のオンライン化

⇒法律に係る一括的な改正については、可能な限り速やかに国会提出を目指す。

令和５年通常国会にデジタル規制改革推進のための 一括法案を提出する方向で検討

検討中の内容

- I 一括見直しプランに基づくアナログ規制の見直しを実現するため、法改正による措置が必要な①書面掲示規制及び②フロッピーディスク等の記録媒体に係る規制についての改正を行うとともに、
- II 将来にわたってデジタル技術の進展等を踏まえた規制の見直しが、自律的かつ継続的に行われることを担保するため、見直しの基本方針や具体的な施策について定める。
 - ・ デジタル規制改革を国の基本方針として法定し、デジタル法制局のプロセスに関連する規定を措置
 - ・ 「テクノロジーマップ」等を踏まえ、規制所管省庁や地方公共団体によるデジタル技術の効果的な活用に関連する規定を措置

アナログ規制の一括見直しの全体像

一括法案やデジタル手続法等を活用し、法改正、政省令改正、解釈の明確化等による規制の見直しを可能な限り一括的に実施。

規制類型	主な対応
目視	・政省令改正により対応 ・解釈の明確化、運用の変更（通知等）により対応 ✓ 一部は、法改正に向けた技術検証等を実施予定
実地監査	
定期検査・点検	
常駐・専任	
対面講習	
書面掲示	一括法案で対応 インターネットでの閲覧等を可能に ✓ その他は、政省令改正や解釈の明確化、運用の変更（通知等）により対応 注） プライバシー要配慮条項については、プライバシー保護とのバランスに配慮しつつ見直しを行う。
往訪閲覧・縦覧	デジタル手続法、e-文書法（※）の適用等により対応 ✓ 適用の前提となる政省令の整備を実施 注） プライバシー要配慮条項については、プライバシー保護とのバランスに配慮しつつ見直しを行う。
FD等記録媒体	一括法案で対応 ①デジタル手続法の適用拡大、②情報通信技術の効果的活用規定を受けた解釈・運用見直し ※ その他は、個別法令の改正等により対応

※ 情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律（デジタル手続法）、民間事業者等が行う書面の保存等における情報通信の技術の利用に関する法律（e-文書法）： 個別法令において書面によることなどが規定されている手続きについて、当該法令の改正によることなく、デジタルで行うことを可能にする特別法

地方公共団体における規制の点検・見直しマニュアル【第1.0版】の概要

本マニュアルの趣旨（第1章）

- ・国民がデジタル社会の恩恵を一層実感できるようにするため、暮らしに関連する行政サービスを担う地方公共団体による規制の見直しが重要。
- ・デジタル臨調における国の法令等の見直しの考え方や先行団体の取組を紹介するとともに、地方公共団体が条例等の見直しに取り組むための推進体制や作業手順の案を示す。

デジタル臨時行政調査会における国のアナログ規制の点検・見直し（第2章）

- ・内閣総理大臣の下に関係省庁及び専門家を結集し、国の法令等の点検・見直しの基準や対象範囲（※）等の考え方を決定。
※ アナログ規制7項目（目視、実地監査、定期検査・点検、常駐・専任、対面講習、書面掲示、往訪閲覧・縦覧）のほか、フロッピーディスク等の記録媒体を指定する規定等
- ・事務局（デジタル庁）と各規制所管府省が連携して、各規制の見直し方針について「規制の一括見直しプラン」を策定
- ・具体的な見直しの内容、スケジュール等について、2022年末までに「見直し工程表」を公表。

地方公共団体のアナログ規制の点検・見直し（第3章）

規制の点検・見直しの手順

Step 1

組織の意思統一・推進体制構築

- ・規制の点検・見直しの推進には、首長等のリーダーシップにより庁内の前向きな機運の醸成が重要。
- ・見直し方針の策定や規制所管部門等の調整を行う推進部門を設置し、全庁的な協力体制を構築。

Step 2

方針の決定

- ・デジタル臨調の取組や規制所管部門の意見を踏まえ、推進部門が規制の点検・見直し方針を策定。
✓ 規制の点検・見直しの目的、推進体制 ✓ 点検・見直しのスケジュール etc.

Step 3

規制の洗い出し
類型・フェーズの当てはめ

- ・推進部門は、規制の洗い出しのための照会様式を作成し、規制所管部門に照会を実施。
- ・規制部門は、規制の洗い出しや類型、現在のフェーズ、根拠の分類（※）等を確認し照会に回答。
※ 規制根拠の分類 (a) 国等における規制の見直しを踏まえた上で対応する規制
(b) 地方公共団体が自らの判断で主体的に見直しを進められる規制

Step 4

規制の見直しの検討

- ・推進部門は、規制所管部門の回答を「適合性点検対象リスト」として取りまとめ、一覧化する。
- ・推進部門と規制所管部門が連携の下、見直し後のフェーズや方法等を検討し、見直しの方向性を確定。

Step 5

規制の見直し

- ・規制所管部門は、要見直しの規制について、条例や様式の改正、運用等の必要な見直しを行う。
✓ 規制に係る複数の条例改正を一括して議会に提出することも考えられる。
✓ 必要な技術の選定には事務局が作成する「テクノロジーマップ」(※)の活用を推奨。

【参考】見直しの先行事例

- ドローンの活用により、森林整備事業における目視検査を代替できるよう訓令を改正して措置（A町）
- オンライン会議システムの活用により、介護相談員による介護施設等への訪問をオンラインで実施できるよう、訓令を改正して措置（B町）

※ テクノロジーマップ（イメージ）

規制類型	データ取得		データ解析	
	目視	調査	巡視・見張	
			・カメラ ・センサー	・画像診断 ・ビッグデータ分析

類似の趣旨・目的の規制をまとめた類型とデジタル技術の対応関係を整理し、一般に公表

名古屋市行政手続オンライン化計画（案）について

1 経緯

- ・本市における行政手続のオンライン化の推進のため、令和8年度までのオンライン化計画を作成することを決定。（令和4年度第1回DX推進会議）
- ・令和4年10月時点のオンライン化実施状況及びオンライン化予定を照会

2 内容

名古屋市役所DX推進方針【施策1】の下位計画として位置付け、令和5年2月から令和9年3月までの期間で実施。

3 計画における目的と目標

【目的】 行政手続における市民等の利便性を高めること
バックオフィスのデジタル化

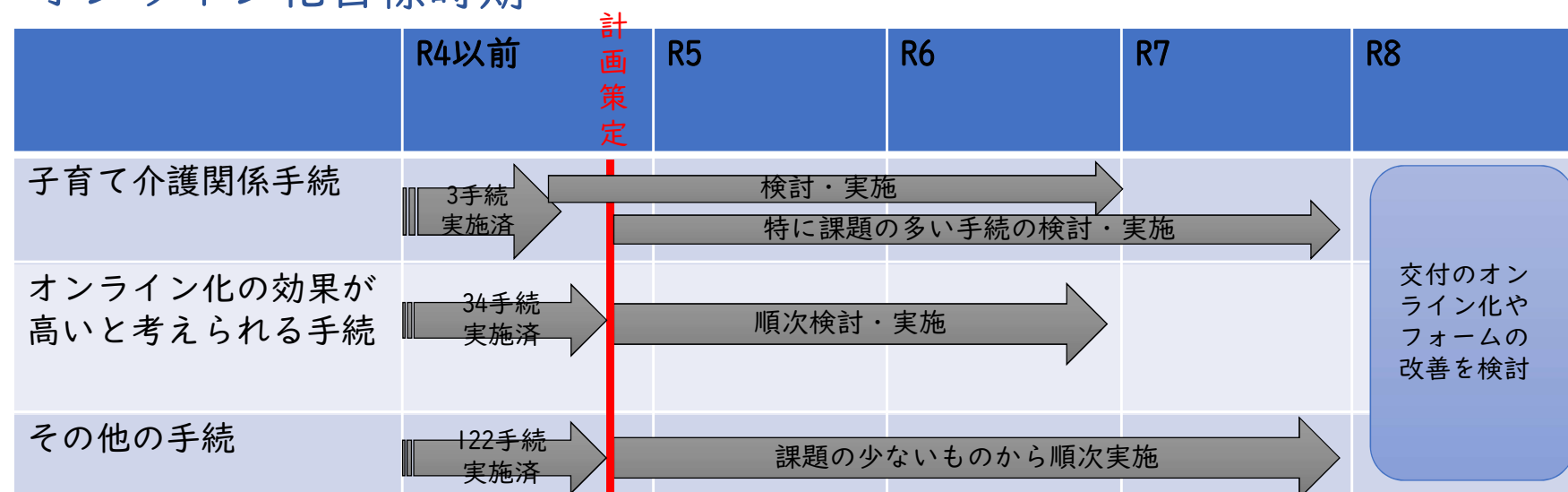
【目標】 令和8年度末までに原則として全ての行政手続をオンライン化

※原則…法令上オンライン化が不可能等の手続を除く

子育て・介護関係手続、オンライン化の効果が高いと考えられる手続等を優先的にオンライン化

名古屋市行政手続オンライン化計画（案）について

4 オンライン化目標時期



5 評価指標

年間総件数…本市における行政手続の1年間における総件数のうち、
オンライン化済みの手続の総件数

手続数…本市における行政手続のうち、電子申請が可能な手続の数

6 進捗確認及び支援の実施

手続所管課に対して四半期ごとにオンライン化の実施状況等を照会し、
進捗の遅れや課題のある場合には、課題解決のための支援を行う。

名古屋市役所DX推進方針

令和5年〇月
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2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
(付属資料) 施策・事業・ロードマップ	

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。
- ・ 一方、本市では、平成31年3月に「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」に取り組んでいます。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。

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、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。

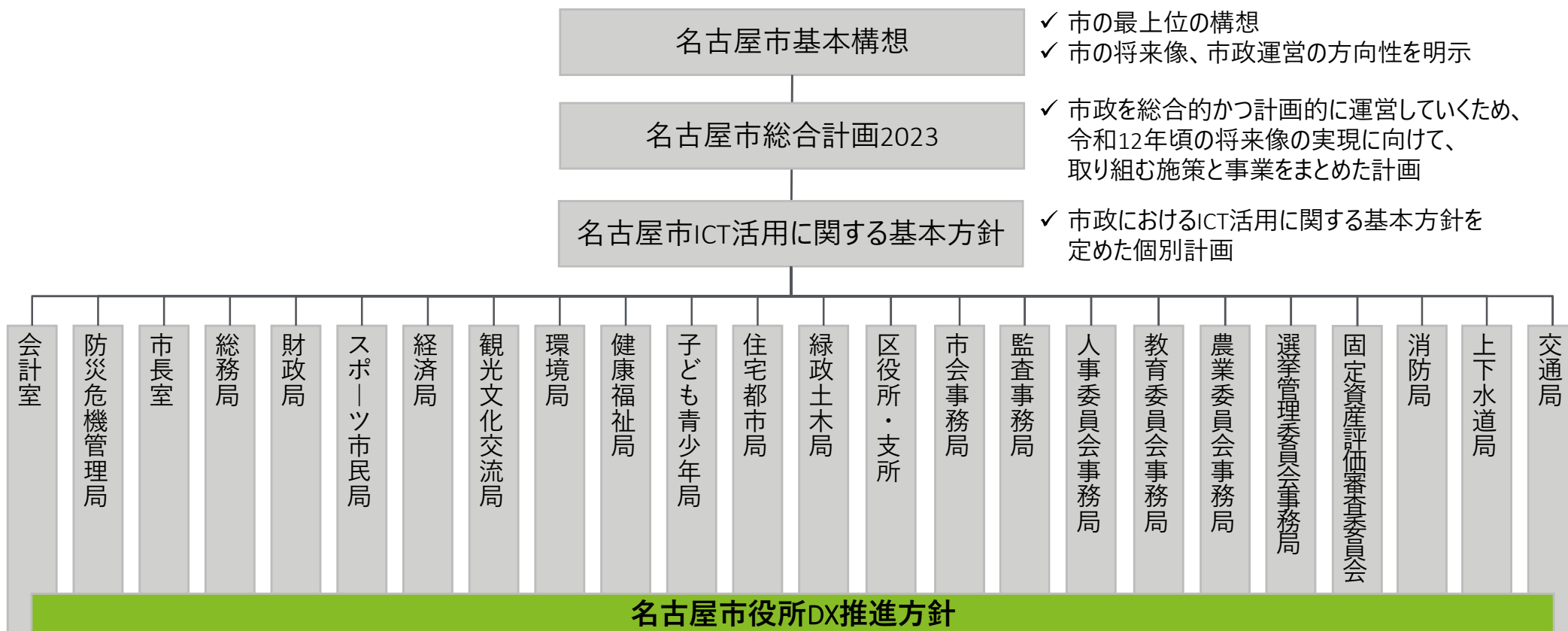
※ デジタルトランスフォーメーション（DX）：「世界最先端デジタル国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画」（令和2年7月17日閣議決定）

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。企業が外部エコシステム（顧客、市場）の劇的な変化に対応しつつ、内部エコシステム（組織、文化、従業員）の変革を牽けん引しながら、第3のプラットフォーム（クラウド、モビリティ、ビッグデータ/アナリティクス、ソーシャル技術）を利用して、新しい製品やサービス、新しいビジネスモデルを通して、ネットとリアルの両面での顧客エクスペリエンスの変革を図ることで価値を創出し、競争上の優位性を確立すること。

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2023」及び同計画の個別計画として「名古屋市ICT活用に関する基本方針」を策定しています。本方針は、同構想や同総合計画や同基本方針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。



- ✓ 各局が本方針で示すビジョンや施策・事業及び工程に則り、サービス・業務・情報システムのあり方の刷新を行うなど、全庁一体となった取り組みを進めるための方針

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補佐官といったけん引役や、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

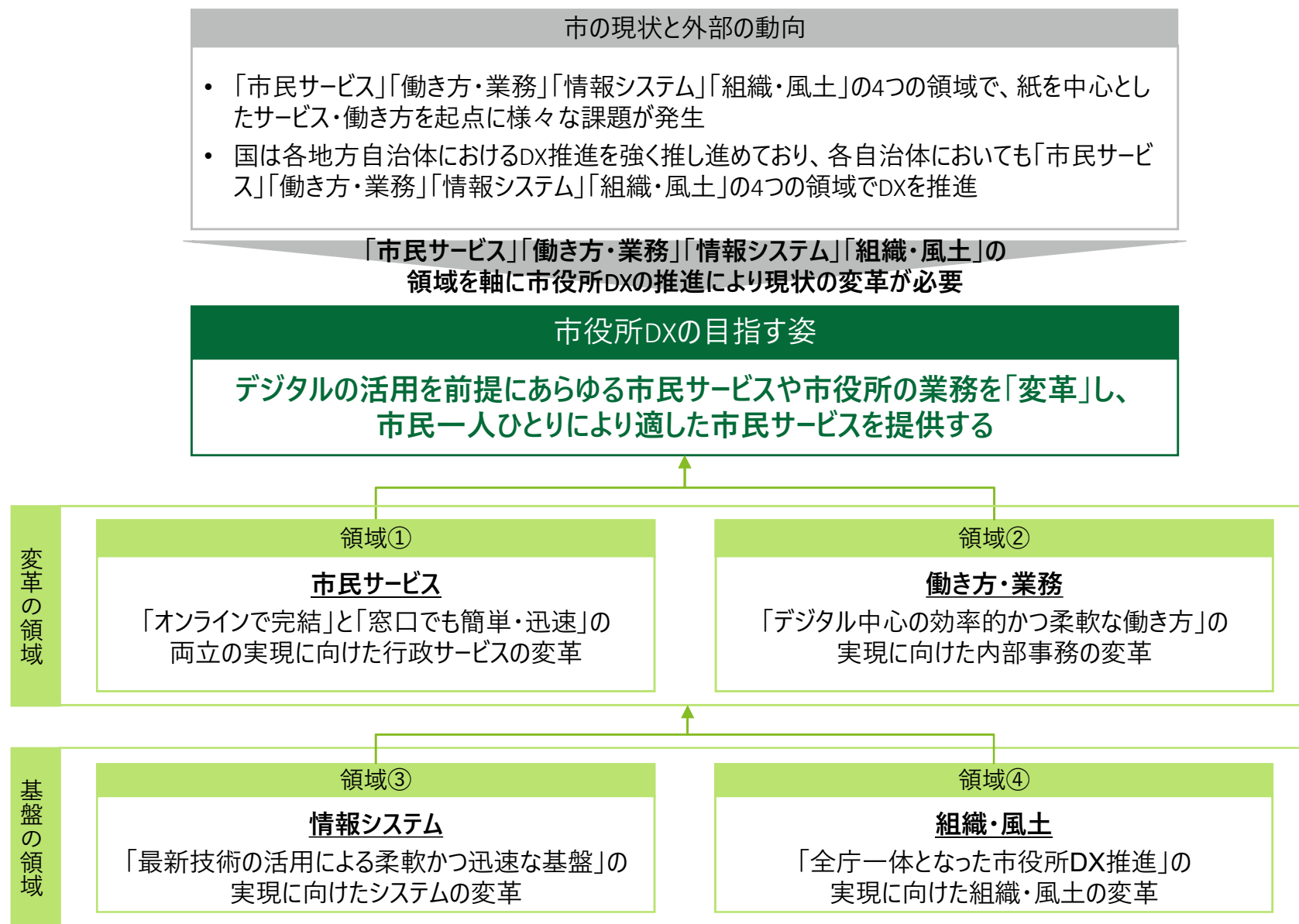
外部の動向の要約

- 国は各地方自治体におけるDX推進を強く推し進めており、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の推進に取り組めます。



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！



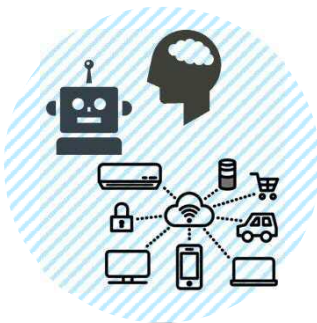
簡単な操作で手続
操作が難しい方は
個別にサポート

Case3 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 市役所内部の変革も進めます

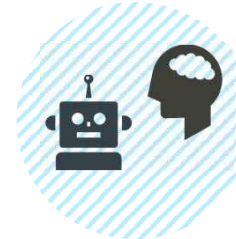
テレワークなどの
柔軟な働き方



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



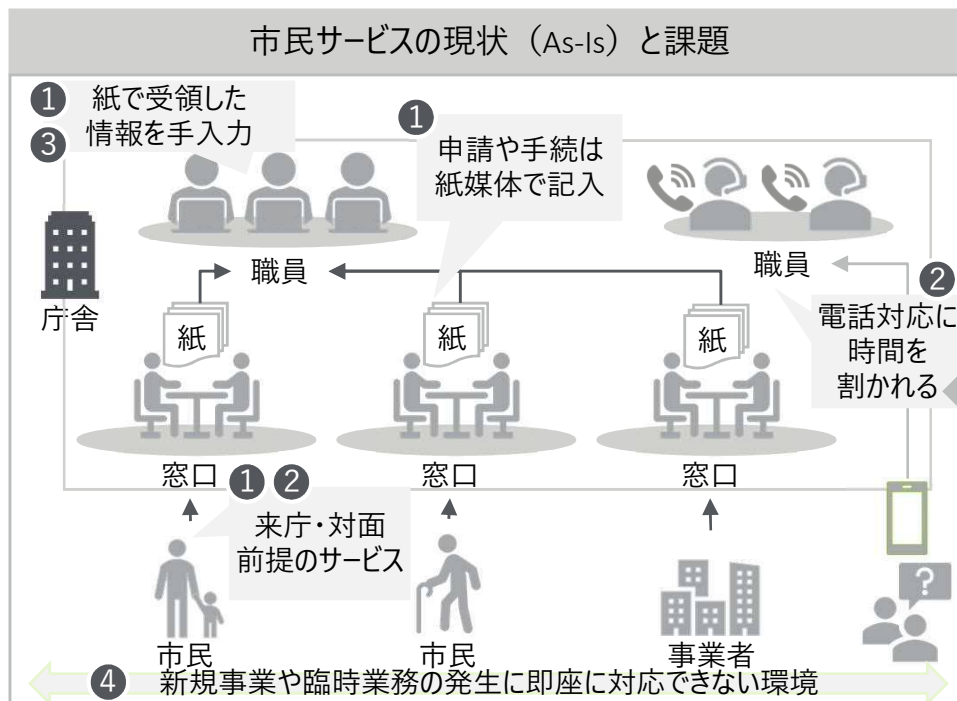
クラウドなどの
最新のサービス利用



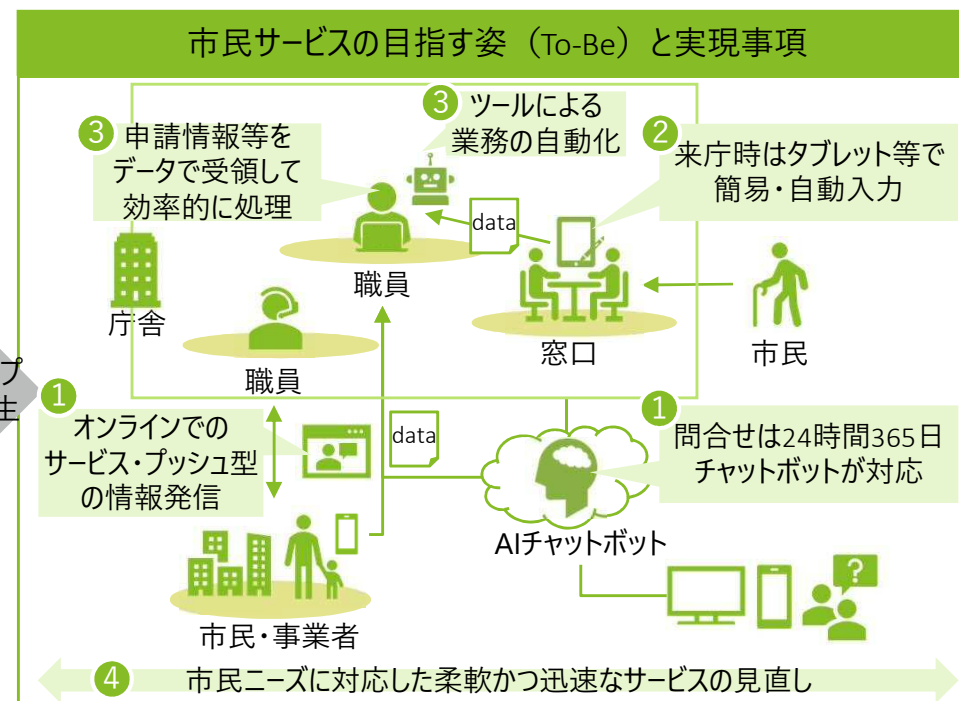
3. 目指す姿・方針ー目指す姿

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 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

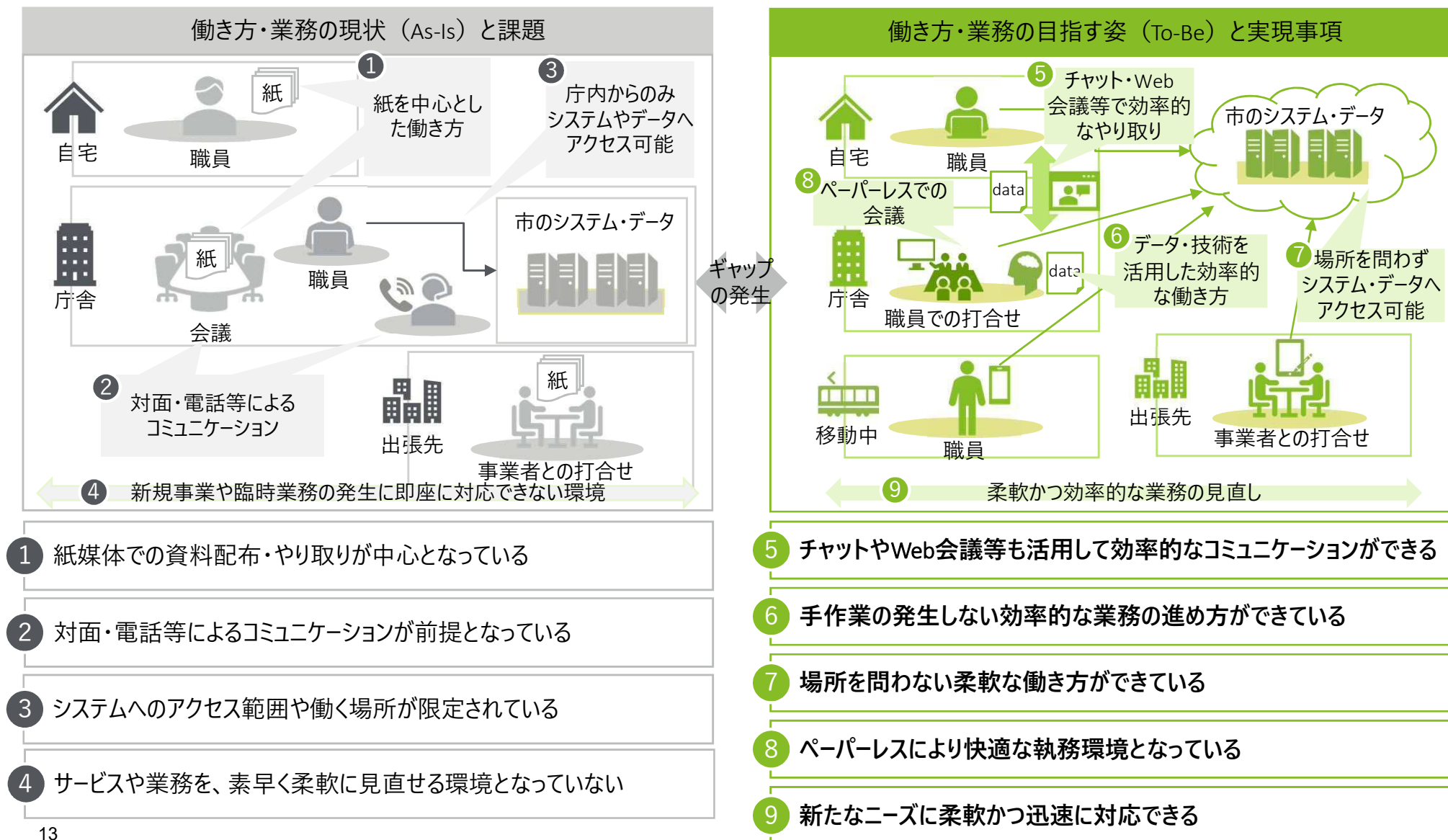


- ① オンライン手続等により来庁不要で行政サービスが利用できる
- ② 対面や窓口対応を必要とする場合も市民の負担が少なく手続できる
- ③ データ処理により素早く手続が完了する
- ④ 新たなニーズに柔軟かつ迅速に対応されたサービスとなっている

3. 目指す姿・方針ー目指す姿

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。

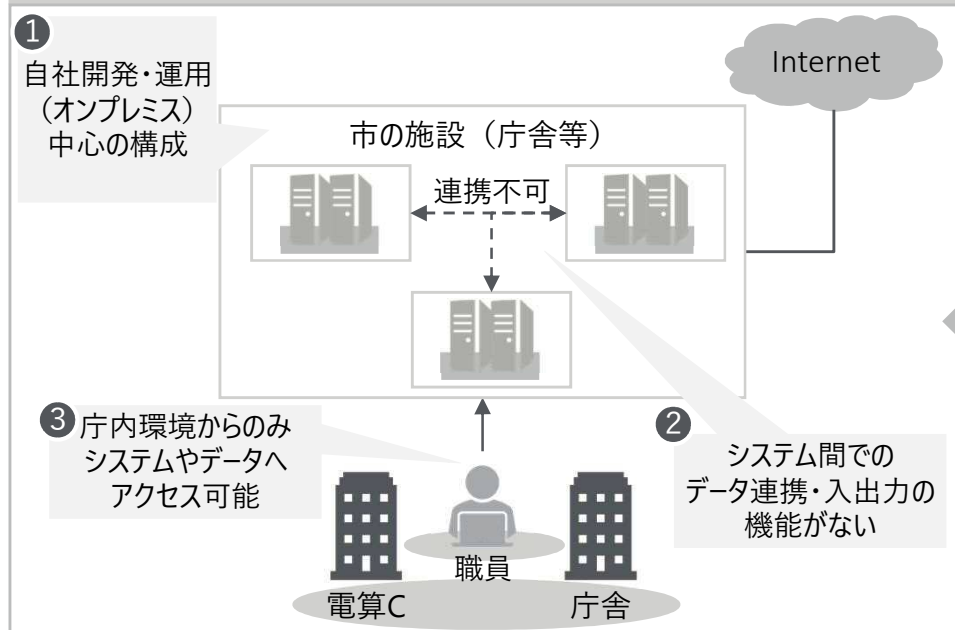


3. 目指す姿・方針ー目指す姿

領域③：情報システム

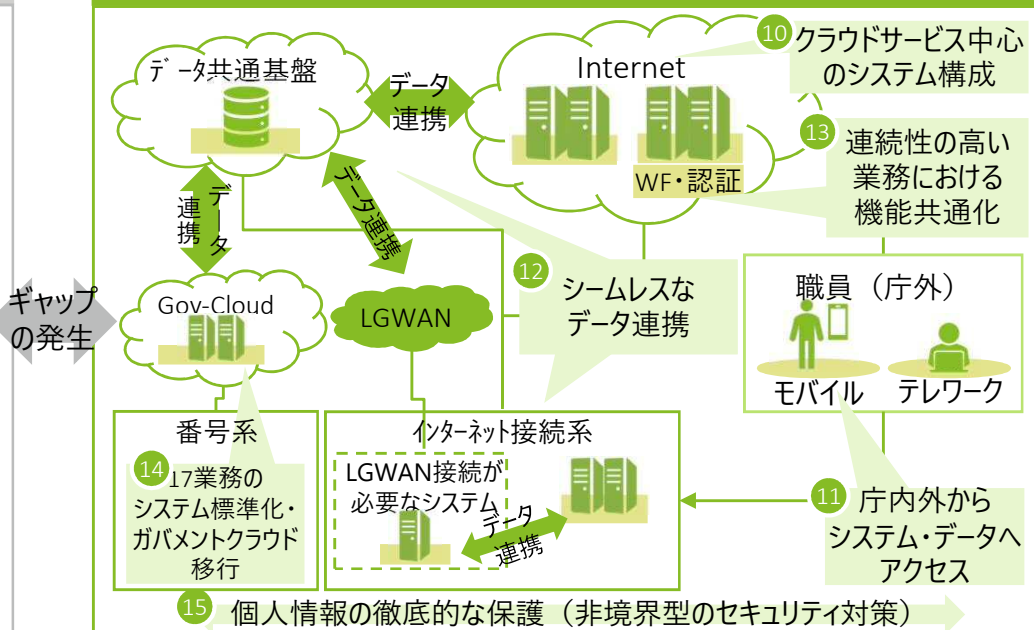
現状はオンプレミス中心のリソースの迅速な配備と柔軟な増減ができないシステム構成となっているため、クラウド中心の制約の少ないシステム構成を目指します。その目指す姿の実現に向けて、クラウドサービス利活用やシームレスなデータ連携などの基盤整備に取り組みます。

情報システムの現状（As-Is）と課題



- 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

情報システムの目指す姿（To-Be）と実現事項

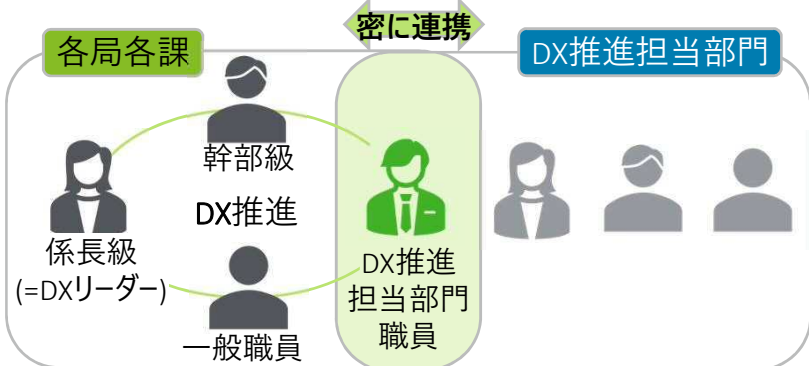


- 10 柔軟かつ迅速な機能拡張・システム導入ができる
- 11 場所を問わず様々なシステム・データを参照できる
- 12 システム間で円滑なデータ連携ができている
- 13 関連する一連の業務が繋がるようにシステムが連携されている
- 14 国の動向に基づき基幹系情報システムの標準化が進められている
- 15 継続して個人情報等の保護が確実に行われている

3. 目指す姿・方針ー目指す姿

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	ギャップの発生	組織・風土の目指す姿（To-Be）と実現事項
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		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推進担当部門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 
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		一般職員から幹部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。

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。

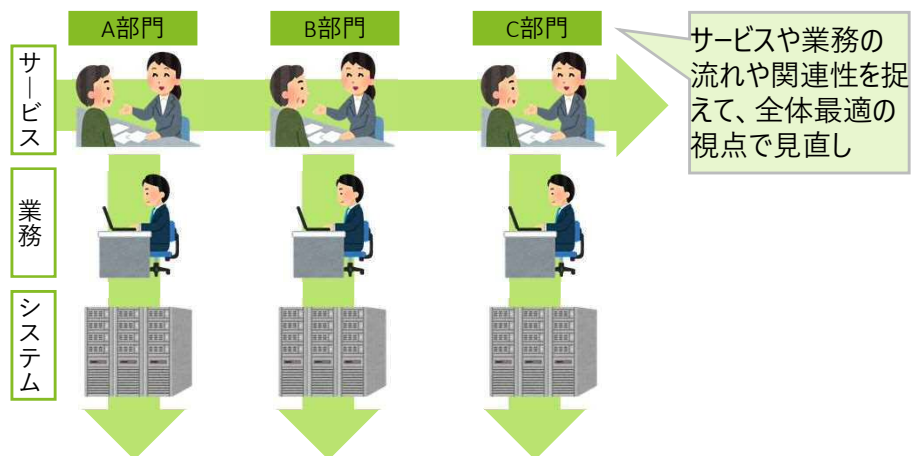
目指す姿と実現事項		市役所DXの基本方針	
市民サービス	オンライン手続等により来庁不要で行政サービスが利用できる	基本方針1：全体最適の視点による見直し	
	対面や窓口対応を必要とする場合も市民の負担が少なく手続できる		
	データ処理により素早く手続が完了する	基本方針2：ユーザー視点による見直し	
	新たなニーズに柔軟かつ迅速に対応されたサービスとなっている		
働き方・業務	チャットやWeb会議等も活用して効率的なコミュニケーションができる		
	手作業の発生しない効率的な業務の進め方ができている	基本方針3：データ化・自動化によるデジタルでの完結	
	場所を問わない柔軟な働き方ができている		
	ペーパーレスにより快適な執務環境となっている	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	
	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5：標準化・共通化によるサービス・業務の最適化	
	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	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	
	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	基本方針7：全組織、全職員一体でのDXへの取り組み	
	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		
	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。

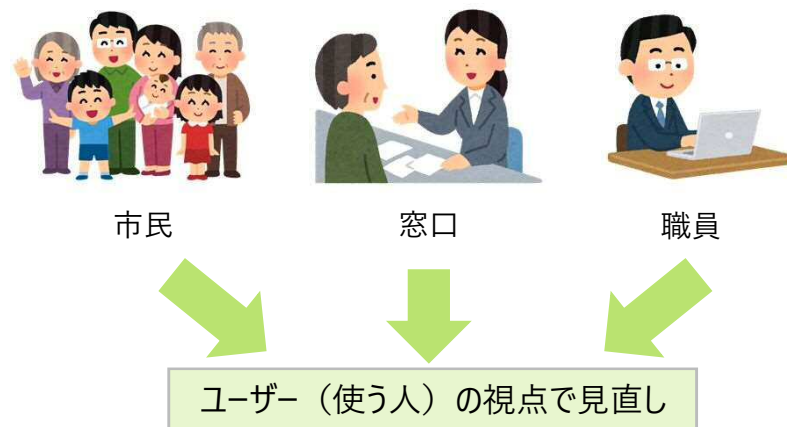
基本方針 1：全体最適の視点による見直し

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。

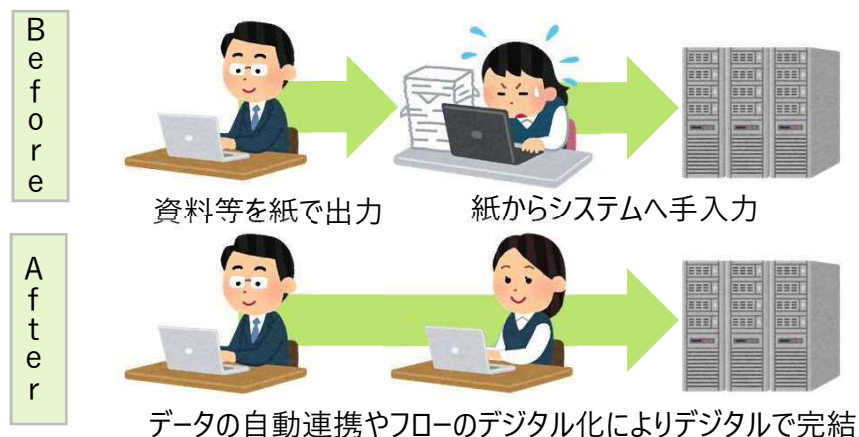


3. 目指す姿・方針－基本方針

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。

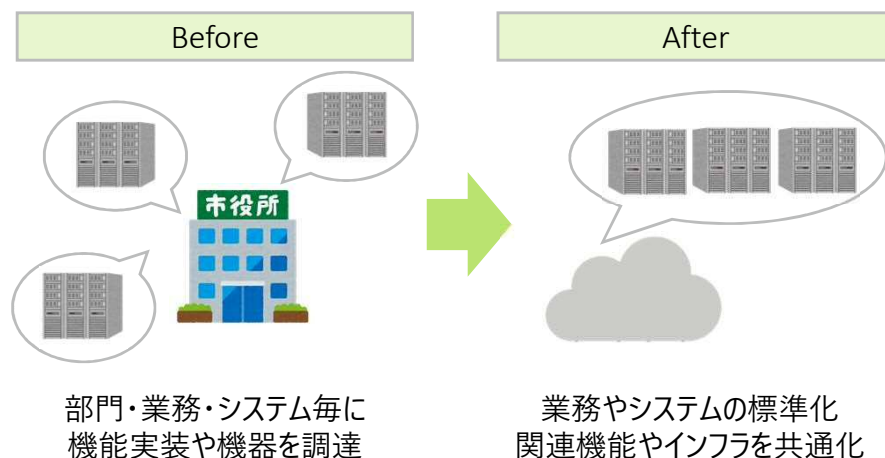


3. 目指す姿・方針－基本方針

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。

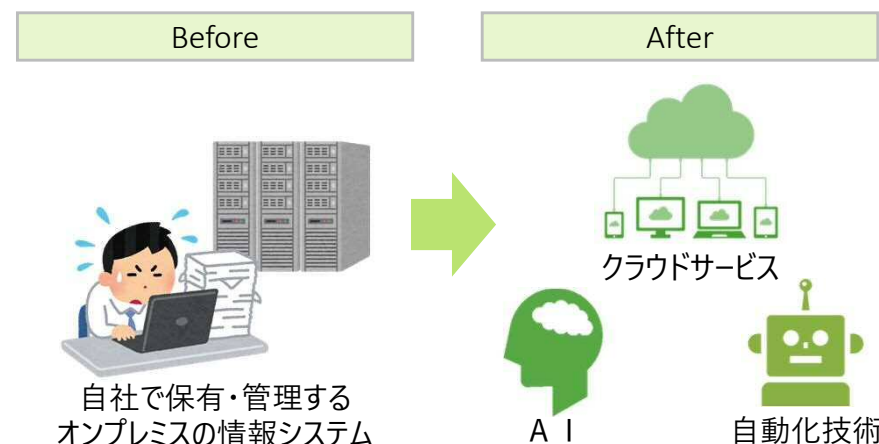
基本方針5：標準化・共通化による サービス・業務の最適化

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。

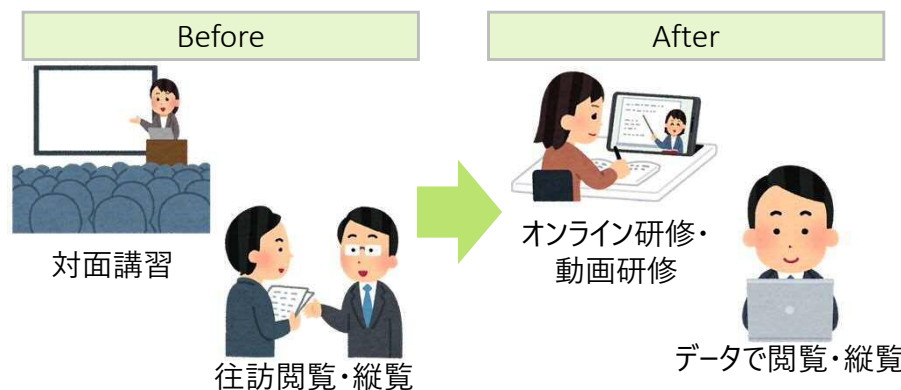


基本方針8：アナログ規制の見直し

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〉

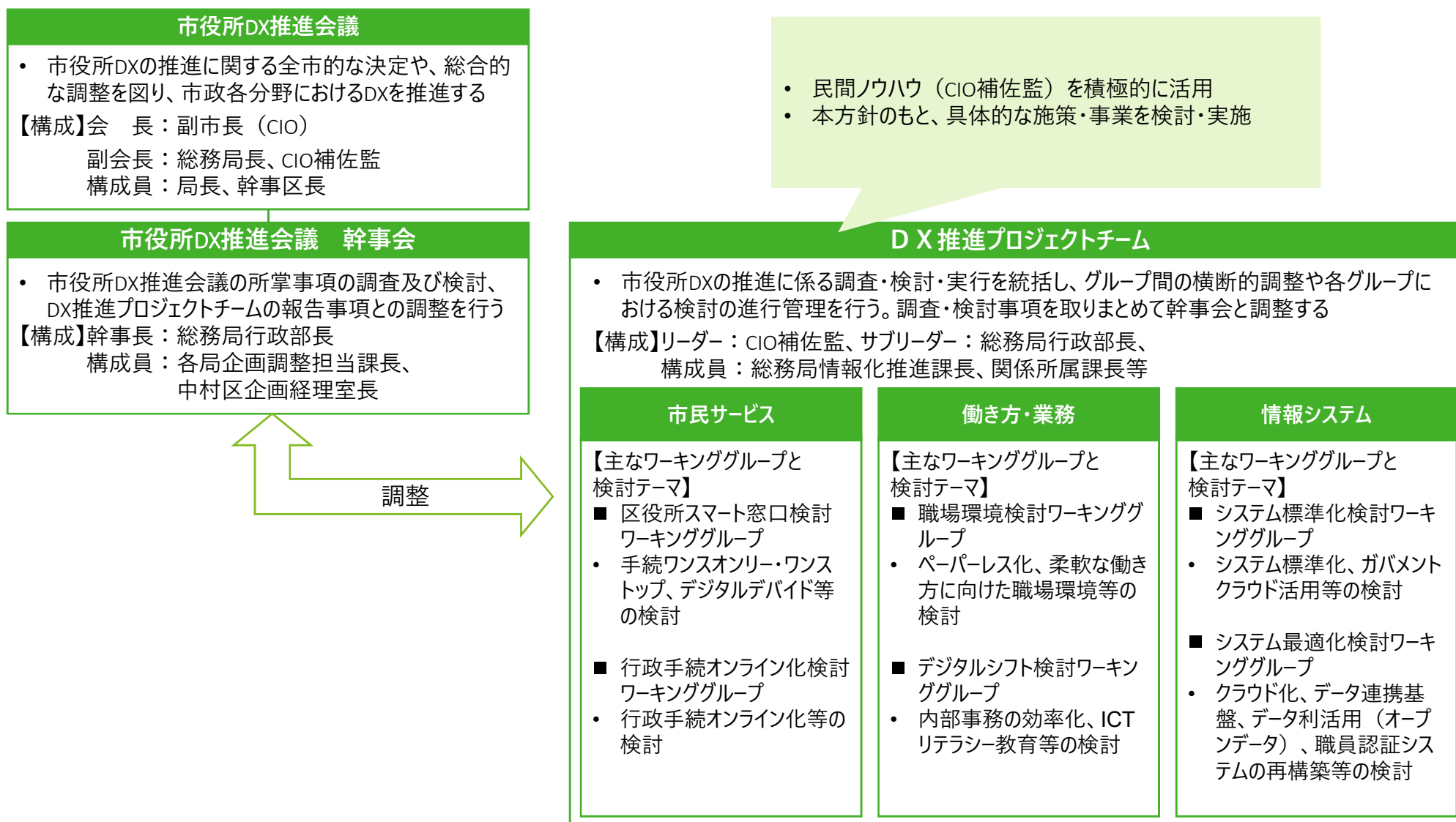
目視規制、実地監査規制、定期検査・点検規制、常駐・専任規制、対面講習規制、書面掲示規制、往訪閲覧・縦覧規制



4. 推進体制

4. 推進体制

市役所DXを効果的かつ確実に推進するために体制の発展的な見直しを行いました。推進の全体を統括するプロジェクトチーム、「市民サービス」「働き方・業務」「情報システム」の各領域に沿った検討グループを設置し、全庁的な体制で市役所DXを推進します。



用語解説

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	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。
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。	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。
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。	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。
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。	デジタルデバйд	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。
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。	ワンスオンリー	「デジタル手続法」で示された「デジタル化3原則」の一つ。「一度提出した情報は、二度提出することを不要とする。」という考え方。
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。	ワンストップ	複数の場所に分散している関連手続きやサービスを、一か所で提供するもの。役所における窓口を一本化する「ワンストップ窓口」などが挙げられる。

名古屋市役所DX推進方針 付属資料 施策・事業・ロードマップ

令和5年〇月
名古屋市

目次

1. 本方針の施策・事業	2
2. 各事業のロードマップ	56
3. その他のDX施策・事業	69
New Work Style by DX	74
用語解説	77

1. 本方針の施策・事業

1. 本方針の施策・事業

市役所DXの目指す姿に基づいて設定した「市役所DXの基本方針」に基づき、「市民サービス」「働き方・業務」「情報システム」の各領域において、11の施策を展開します。

市役所DXの基本方針※
基本方針 1：全体最適の視点による見直し
基本方針 2：ユーザー視点による見直し
基本方針 3：データ化・自動化によるデジタルでの完結
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
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

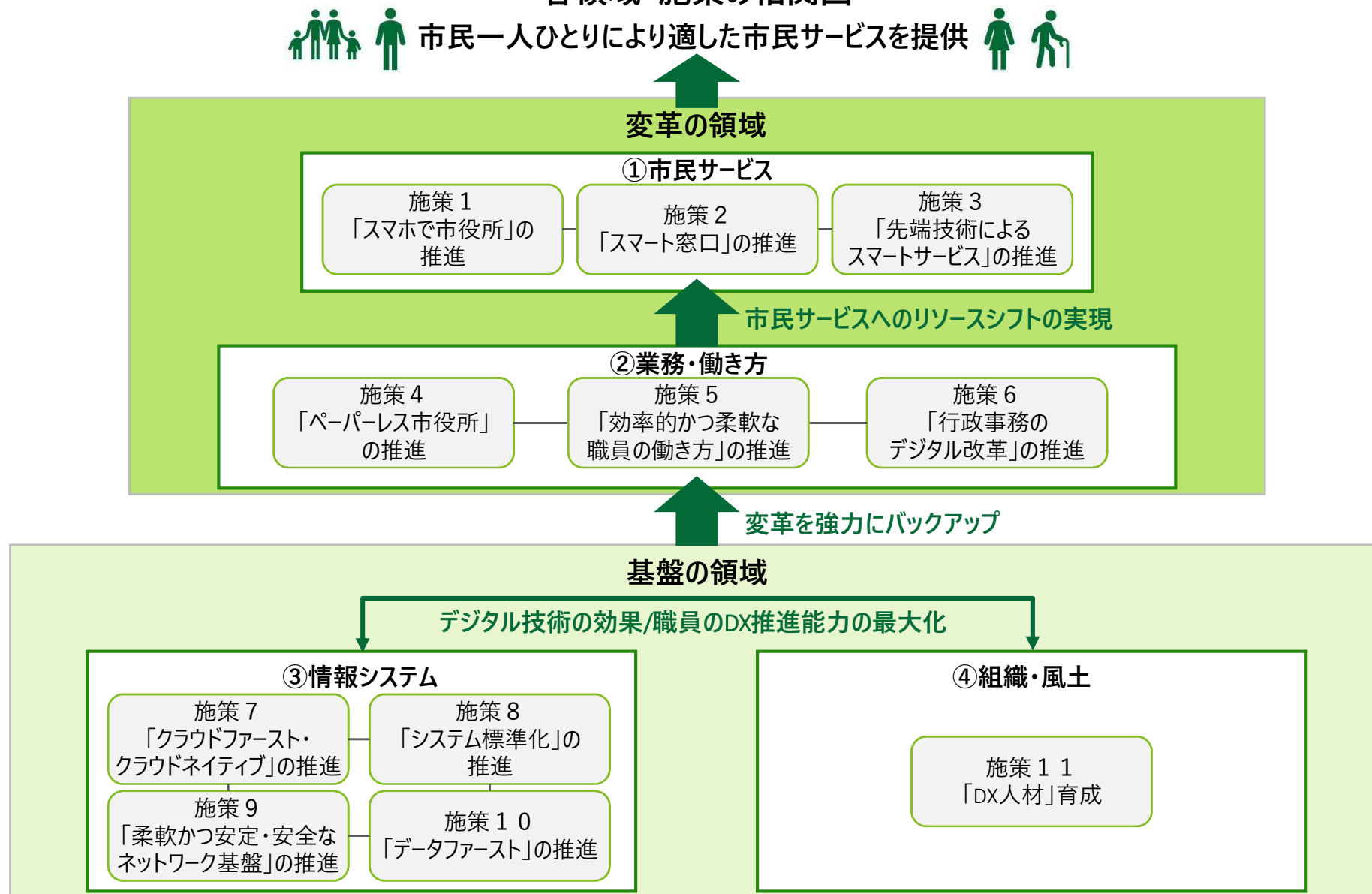


施策	
市民サービス	施策 1「スマホで市役所」の推進
	施策 2「スマート窓口」の推進
	施策 3「先端技術によるスマートサービス」の推進
働き方・業務	施策 4「ペーパーレス市役所」の推進
	施策 5「効率的かつ柔軟な職員の働き方」の推進
	施策 6「行政事務のデジタル改革」の推進
情報システム	施策 7「クラウドファースト・クラウドネイティブ」の推進
	施策 8「システム標準化」の推進
	施策 9「柔軟かつ安定・安全なネットワーク基盤」の推進
	施策 10「データファースト」の推進
風土・組織	施策 11「DX人材」育成

1. 本方針の施策・事業

市役所DXの実現に向けては、「市民サービス」「働き方・業務」「情報システム」「組織・風土」の各領域の施策を個別最適で進めていくのではなく、各領域の相関性を踏まえて一体となって進めていくことで、市役所DXの実現及び効果の最大化が図られます。

各領域・施策の相関図



1. 施策・事業

領域①：市民サービス

行政手続の総合的なオンライン化により「来庁不要の市役所」の実現や、来庁を必要とする利用者にとって利便性の高いスマート窓口の導入を進めて、市民一人ひとりに適したサービス提供を行い、市民サービスの向上を図ります。

■ 本方針における施策と事業

施策	事業
施策 1 「スマホで市役所」の推進	事業 1 行政手続オンライン化
施策 2 「スマート窓口」の推進	事業 2 待たなくてよい窓口の導入
	事業 3 書かなくてよい窓口の導入
	事業 4 分かりやすい窓口の導入
施策 3 「先端技術によるスマートサービス」の推進	事業 5 市民サービスにおける先端技術（AI等）の活用

施策1 「スマホで市役所」の推進

行政手続のオンライン化の対象手続数を拡充し、自宅にいてもスマートフォンひとつで行政サービスを受けられる「スマホで市役所」を推進します。全庁一体となった行政手続のオンライン化を進めるために、以下の「行政手続オンライン化の実施方針」を示します。

■ 行政手続オンライン化の実施方針

時間や場所を問わず手続が可能となることなどによる市民サービスの向上や、経理・会計・総務などの庶務業務を行うバックオフィスのデジタル化による行政事務の効率化、新型コロナウイルス感染症拡大の抑制など、市民・職員双方にとっての利便性向上に向けて、以下の3つの方針に従って「スマホで市役所」の実現を進める。

（1）行政手続のオンライン原則の推進

令和元年12月に施行された「デジタル手続法」で法令に基づく行政手続のオンライン原則が掲げられた。また、「自治体DX推進計画」（令和2年12月25日策定）では行政手続のオンライン化が重点取組事項として掲げられており、「デジタル社会の実現に向けた重点計画」（令和4年6月7日閣議決定）においては、地方公共団体が優先的にオンライン化を推進すべき手続が規定された。本市としても令和4年1月1日に「名古屋市情報通信技術を活用した行政の推進に関する条例」及び「同条例施行細則」を施行し、全庁的に行政手続のオンライン化を推進することとし、各局は所管する行政手続について、オンライン化等を順次実施する。

（2）スマートフォンから利用しやすいオンライン手続の基盤整備

スマートフォンから利用しやすいオンライン手続の基盤として、令和3年10月から新しい電子申請システムが稼働している。各局は、手続オンライン化にあたっては基本的に本システムを活用する。また、本システムを活用したオンライン化にあたっては、本システムのサービス提供者による「業務見直し支援」「フォーム作成支援」やサポートセンターでの問合せ対応等のオンライン化支援を活用する。

【業務見直し支援の内容】

対象手続の根拠法令等の調査及び所管部署への業務ヒアリング、現状フローの可視化、オンライン化後の業務フロー及び申請項目の設計、設計した業務フロー及び申請項目に基づいた申請フォームの作成、市民及び事業者への認知拡大支援、運用後のフォローアップ及び改善提案

（3）オンライン化の優先順位

以下の手続からオンライン化を進めていくこととする。

- ・子育て関係・介護関係の手続（国の「自治体DX推進計画」における優先的にオンライン化を推進すべき手続）
- ・申請件数が多く効果が高い手続
- ・オンライン化の課題が少ない手続

1. 施策・事業

領域①
市民サービス

事業名	事業1 行政手続オンライン化			所管局	総務局、各局
事業概要	スマートフォンに対応したオンラインによる申請受付、申請に対する通知等のオンライン交付、手数料等の電子決済など様々な行政手続を、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。また、バックオフィスを含む一連の業務のエンドトゥエンドでのデジタル化を目指す。				
主な取組事項	- システム整備：行政手続のオンライン化に対応した電子申請システムを整備する（令和4年1月に本格稼働） - オンライン実施手続の拡大：以下の手続からオンライン化を推進する - 子育て関係・介護関係の手続 - 申請件数が多く効果が高い手続 - オンライン化の課題の少ない手続 - オンライン化支援：電子申請システムのサービス提供者による業務見直し支援、フォーム作成支援、サポートセンター運営を実施する - バックオフィスのデジタル化：業務システムとのデータ連携、業務効率化・自動化ツールの活用（事業12参照）、基幹系情報システムの標準化（事業15参照）により、エンドトゥエンドのデジタル化を目指す				
期待効果	- 行政手続のために市民が費やしている時間の削減、時間を問わず手続が可能になること、窓口の混雑緩和・待ち時間の削減による市民サービスの向上 - バックオフィスのデジタル化による行政事務の効率化 - 新型コロナウイルス感染症拡大の抑制				
スケジュール	令和9年度の実現状態	市で実施している原則として全ての行政手続について、オンライン実施を拡大			
	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度
	オンライン実施手続の拡大				交付のオンライン化やフォームの改善の検討
	子育て関係手続 約3割	子育て関係手続 約5割	子育て関係手続 約2割		
	介護関係手続 約1割	介護関係手続 約9割			
	申請件数が多く効果が高い手続 約10割				
	その他手続				
	エンドトゥエンドでのデジタル化の検討・拡大				

施策2 「スマート窓口」の推進

「待たなくてよい」「書かなくてよい」「分かりやすい」をコンセプトとし、区役所・支所などの「スマート窓口」化を推進します。混雑状況の発信、ライフイベントに応じた手続案内、手続の予約機能、ワンストップ窓口の導入など市民がスムーズに申請等を行える環境を整備します。また、全庁一体となったスマート窓口化を進めるために、以下の「スマート窓口の実施方針」を示します。

■ スマート窓口の実施方針

以下の方針に従い、区役所・支所は令和7年度末までに、順次「スマート窓口」を導入する。また、区役所・支所以外の各局で運営する窓口においても、以下の方針に準拠し、各局独自のサービスのあり方を踏まえたうえで、スマート窓口の推進を行うものとする。

(1) スマート窓口のコンセプトの遵守

以下の3つをコンセプトとして、市民にとって利便性が高く、スムーズに手続が行えるよう、全庁のスマート窓口化を推進する。なお、本コンセプトは来庁をするケースを想定したものであり、施策1「スマホで市役所」の推進の考え方も踏まえて、「行かなくてよい窓口」と連動して進めていくこと。

- ①待たなくてよい窓口：市民や事業者が手続を行う際の待ち時間が発生しないようにする
- ②書かなくてよい窓口：来庁して手続を行う際も、必要な情報は紙媒体ではなくデータで受け渡しができるようにする
- ③分かりやすい窓口：市民一人ひとりに必要な個別最適化された手続案内を行う

(2) スマート窓口の必要な機能

以下はスマート窓口を実現するにあたり、必要と考えられる機能の例である。各窓口に応じて、必要な機能を導入すること。

< 来庁前 >

- ・ 手続ガイド、来庁予約システム、混雑状況の発信

< 来庁時 >

- ・ 総合窓口（ワンストップ窓口）、申請書等作成支援システム、キャッシュレス決済

施策2 「スマート窓口」の推進

■ スマート窓口の実施方針

(3) スマート窓口の優先順位

以下の優先順位の考え方に則り、区役所・支所を中心にスマート窓口化を順次進めていくこととする。

< 優先順位① > 先行実施区である南区役所（令和4年度にスマート窓口の試行）

< 優先順位② > その他の複数区役所（令和5年度にスマート窓口の試行）

< 優先順位③ > その他の区役所・支所（令和6年度～7年度で順次、スマート窓口導入）

< 優先順位④ > 区役所・支所以外の窓口（令和8年度末までに順次、スマート窓口導入）

区役所・支所以外の各局で運営する窓口においても、本実施方針や先行で導入している区役所の事例等を踏まえながら、各局独自のサービスのあり方を踏まえたうえで、令和8年度末までにスマート窓口の推進を行うものとする。

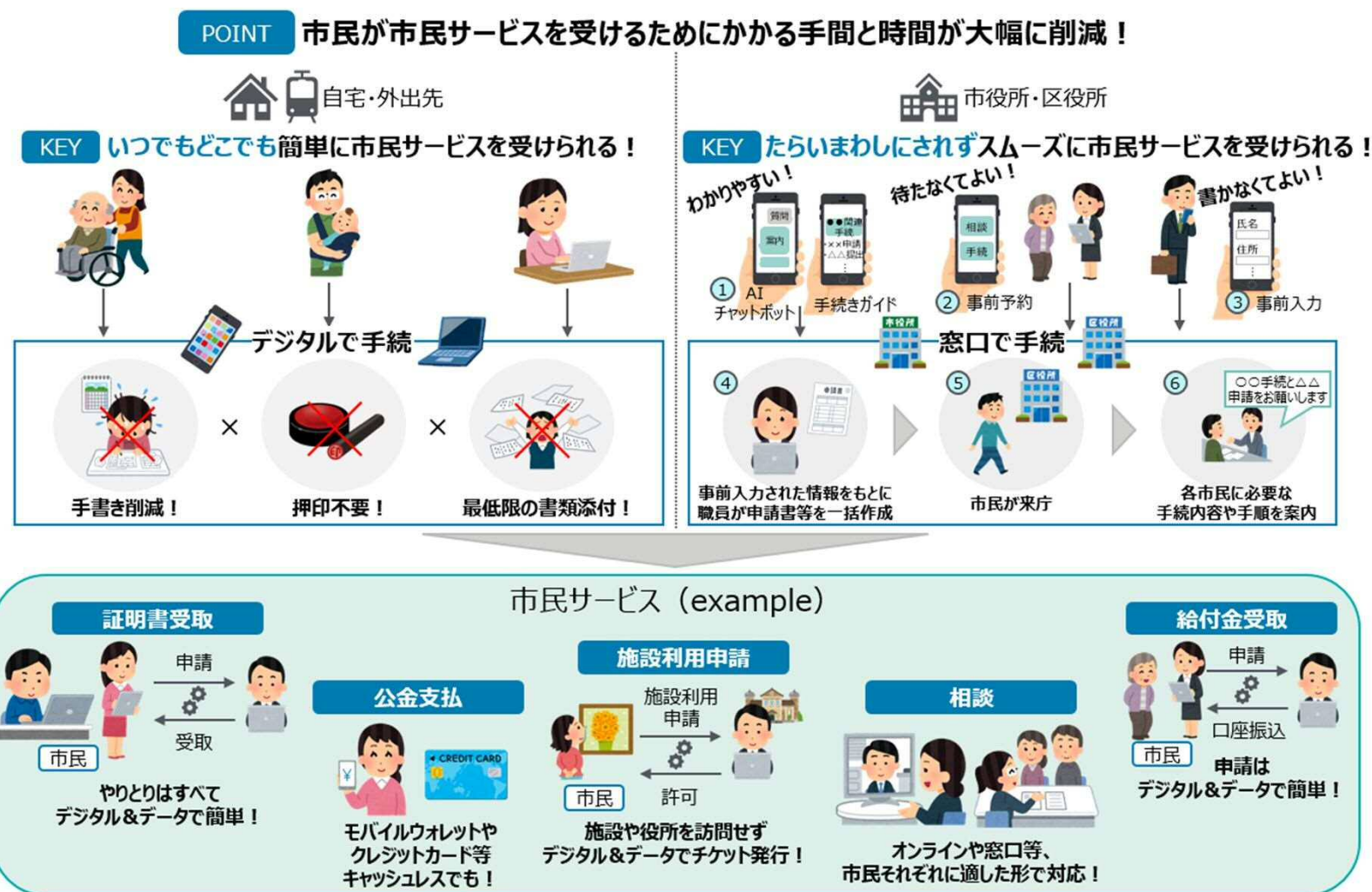
1. 施策・事業

領域①
市民サービス

施策2 「スマート窓口」の推進

■ スマート窓口の実施方針

(4) 窓口関連取り組みの目指す姿



1. 施策・事業

領域①
市民サービス

事業名	事業2 待たなくてよい窓口の導入			所管局	スポーツ市民局・関係局・各区役所・支所
事業概要	窓口の混雑緩和に向けて、施策1「スマホで市役所」と連動してオンライン化を進めるとともに、混雑状況の発信や手続の予約機能、事前入力システムの導入、複数手続の総合窓口化などに取り組み、市民の待ち時間が発生しない環境づくりを進める。				
主な取組事項	- 混雑状況の発信（令和2年度より導入）：市民課窓口等の混雑状況をリアルタイムに発信する。 - 事前入力システムの導入：自身のスマートフォンやタブレットで事前に申請フォームの入力・QRコード化を行い、窓口においてQRコードを読み取り、申請内容をデータで確認することで受付時間を短縮する仕組みを導入する。 - 手続の予約機能の導入：各手続において、スマートフォンやタブレットから予約が可能な申請フォームを導入する。 - 総合窓口の導入：複数の手続を1つの窓口で対応可能とする。まずは、身近な方が亡くなられた後の手続等の案内や必要となる申請書の作成を行う「おくやみコーナー」を導入する。 - キャッシュレス決済の運用：全ての区役所・支所の市民課・市民係窓口及び税務窓口での支払いに交通系ICカードやQRコード決済を導入、運用する。 - オンライン相談の導入：各相談業務等において、オンラインを活用した遠隔での対応を可能とする環境を整備する。				
期待効果	- 市民の待ち時間の短縮 - 来庁時における窓口対応の効率化・迅速化				
スケジュール	令和9年度の実現状態	全庁で待たなくてよい窓口を導入し、常に混雑の緩和が図られている状態を実現			
	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度
	混雑状況の発信、キャッシュレス決済の運用				
	事前入力システム・手続の予約機能等の実証・導入				

1. 施策・事業

領域①
市民サービス

事業名	事業 3 書かなくてよい窓口の導入		所管局	スポーツ市民局・関係局・各区役所・支所	
事業概要	窓口に設置したタブレットなどを使用して、画面上の操作で申請書に必要な事項を入力できるようにし、申請書の作成を支援する仕組みを導入するなど、申請内容をデータで受け取り、申請書作成の負担軽減や窓口での受付時間の短縮を図る。				
主な取組事項	・ おくやみコーナーの導入：身近な方が亡くなられた後の手続等の案内や必要となる申請書の作成を行う。 ・ 申請書等作成支援：窓口でタブレット等を導入し、申請に必要な事項を画面上の操作等で入力し、必要となる申請書の作成支援を行う。操作が苦手な方に対しては、市職員がヒアリングをしながら入力を行う。				
期待効果	・ 市民一人ひとりに個別最適化された窓口対応 ・ 市民の待ち時間の短縮、記入負担の減少 ・ 来庁時における窓口対応の効率化・迅速化				
スケジュール	令和9年度の実現状態	全庁で書かなくてよい窓口を導入し、市民一人ひとりに個別最適化された窓口対応を実現			
	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度
	おくやみコーナーの拡充	その他の区役所・支所での導入			
	申請書等作成支援の実証・導入				

1. 施策・事業

領域①
市民サービス

事業名	事業4 分かりやすい窓口の導入			所管局	スポーツ市民局・関係局・各区役所・支所
事業概要	市民がどのような手続が必要かわかる手続ガイドの運用や複数手続の総合窓口化などに取り組み、市民が来庁時に迷うことなく必要な手続を行える環境づくりを進める。				
主な取組事項	- 手続ガイドの運用（令和3年度より導入）：転入や転居などの身近なライフイベントに関して、個人の状況に応じた手続内容や必要な書類等の情報をウェブ上で案内するガイドを運用する。簡単な質問に答えるだけで必要な手続や持ち物をスマートフォンなどで事前に調べることが可能となる。 - AIチャットボットの運用・順次拡充：AIチャットボットが24時間自動応答で市政情報や手続などの質問に回答する。運用方法や必要に応じた分野の拡充を行う。 - 外国人総合案内の整備：外国人集住区における区役所庁舎入口において、多言語での窓口案内、書類記入補助及び各窓口での通訳を行う外国人コンシェルジュを配置する。				
期待効果	- 市民一人ひとりに個別最適化された手続案内 - 市民の待ち時間の減少 - 来庁時における窓口対応の効率化・迅速化				
スケジュール	令和9年度の実現状態	全庁で分かりやすい窓口を導入し、市民一人ひとりに個別最適化された窓口対応を実現			
	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度
	手続ガイドの運用				
	AIチャットボットの運用・順次拡充				
	外国人総合案内の整備				

施策3 「先端技術によるスマートサービス」の推進

AI等の先端技術の活用により、「先端技術によるスマートサービス」を推進することで、市民や職員の負担の軽減や市民サービスの高度化を図ります。また、全庁一体となったスマートサービスを進めるために、以下の「先端技術によるスマートサービス」の実施方針を示します。

■「先端技術によるスマートサービス」の実施方針

各局室区は、以下の方針に従い、各局室区の先端技術の活用・実証を行い、順次スマートサービス化を進めていく。本方針期間で取り組むべき主要なユースケースについては、経済局と総務局で選定を行う。

（１）ユーザー視点・一気通貫での見直し

スマートサービス化を進める際には、各サービス・業務については、部門内やシステム内で閉じた個別最適化ではなく、市民サービス、働き方・業務、情報システムをユーザー視点に基づき、一気通貫で改革するなどの業務のあり方見直し（BPR）を徹底する。

（２）先端技術の実証の推進

デジタルシフトにより、サービスや業務の高度化や新たな価値の創出が可能な人工知能（AI）等、先端技術の活用可能性が期待される。実証にあたっては、現状の業務改善的なツールとしての使い方のみならず、将来的に市にとって新たな可能性を広げられるように取り組み、その成果を市民サービスの向上に繋げる。

1. 施策・事業

領域①
市民サービス

事業名	事業5 市民サービスにおける先端技術（AI等）の活用		所管局	総務局、経済局、各局	
事業概要	既に市場サービスとして展開されているAI等を活用したサービス（OCR、チャットボット、など）の早期導入を図り導入対象を拡大するとともに、先端技術の実証実験を行うことで、市民サービスの向上や職員の業務効率化・自動化に繋げる。				
主な取組事項	- AIツールの運用：AI-OCR、AIチャットボットの導入対象範囲を拡大するとともに、その他の効果が実証されているツールの導入を進める。 - 先端技術の実証実験：経済局・総務局で連携して取り組んでいる「Hatch Technology Nagoya」などの取り組みの中で、AI等の先端技術の活用可能性を検証する。				
期待効果	- 先端技術活用による市民サービスの向上 - 定型業務に要する時間の削減、生産性の向上				
スケジュール	令和9年度の実現状態	コア業務のみならず、各局・現場の市民サービス向上や業務の効率化・自動化が進んでいる			
	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度
	AIツールの運用・順次導入				
	先端技術の実証・導入				

1. 施策・事業

領域②：働き方・業務

紙媒体中心の働き方からデジタル・データ中心の働き方へのシフトを図るとともに、場所を問わない柔軟な働き方を実現するテレワークや業務自動化ツールのさらなる活用などにより、職員の業務効率化や生産性向上を図ります。

■ 本方針における施策と事業

施策	事業
施策 4 「ペーパーレス市役所」の推進	事業 6 業務のペーパーレス化
	事業 7 庁内LANの無線化整備
施策 5 「効率的かつ柔軟な職員の働き方」の推進	事業 8 テレワーク環境の充実
	事業 9 コミュニケーション改革
	事業10 フリーアドレスの導入
施策 6 「行政事務のデジタル改革」の推進	事業11 行政事務のデジタル改革
	事業12 業務効率化・自動化ツールの活用
	事業13 内部事務における先端技術（AI等）の活用

施策4 「ペーパーレス市役所」の推進

紙媒体中心の働き方からデジタル・データ中心の働き方へのシフトを図り、職員の業務効率化や生産性向上を図ります。また、全庁一体となった働き方改革を進めるために、以下のあり方に基づき「ペーパーレス市役所」を推進します。

■「ペーパーレス市役所」のあり方

デジタルを前提とした仕事の進め方にシフトするにあたっては、これまでに慣れ親しんできた「紙」を前提とした仕事の仕方を根本から見直すことが重要であり、デジタル化を進めるための前提となる業務の入り口において「ペーパーレス化」を図り、様々な業務についてペーパーレスでの事務の執行を進めることで、ペーパーレス市役所を推進する。

また、「ペーパーレス化」の取組みを起点として、各局においても、以下に掲げる職員の「柔軟な働き方」や、「効率の良い働き方」の実現に必要な取組みへとつなげていく。

(1) 柔軟な働き方

会議のデジタル化やテレワークの活用、ワークスペースの有効活用など、職員の柔軟な働き方に向けた取組みを進める。

(2) 効率的な働き方

業務の自動化や行政手続のオンライン化など、市民の行政手続等の迅速な処理や手作業が発生しない効率的な働き方に向けた取組みを進める。

< 参考：ペーパーレスルール（例） >

- ① 書面・押印等の規制を見直し、行政手続のオンライン化を進め、市民や事業者とのやり取りはデータ・デジタルで完結させる。
- ② 外部事業者や内部との情報交換において、原則としてFAXは使用せず、メール等のオンラインでのやり取りとする。
- ③ 会議や打合わせはペーパーレスでの開催とし、紙資料の配布・印刷は行わない。
- ④ 庁内の決裁文書は、原則すべて「電子決裁」を活用する。
- ⑤ 日常業務において、原則として紙を印刷しない。

1. 施策・事業

領域②
働き方・業務

事業名	事業 6 業務のペーパーレス化			所管局	総務局、各局
事業概要	庁内でペーパーレスを推進するにあたり、基本となるルールを策定し、さまざまな業務のデジタル化・ペーパーレス化を進める。 また、内部事務の電子化においては、文書管理・財務会計・職員の就業処理のデジタルシフトが必要不可欠であり、事業11「行政事務のデジタル改革」と一体的に進める。				
主な取組事項	- ペーパーレスルールの策定：庁内におけるペーパーレス化を進めるにあたっての基本となるルールを定める。 - ペーパーレス会議等の推進：内部決裁の電子化を推進するとともに、無線LAN環境の整備を契機に、令和4年度からは市3庁舎を、令和5年度以降からは順次区役所等を対象に、会議等の原則ペーパーレス化を開始する。 - 事務用端末の無線化・軽量化：今後調達する事務用端末については、無線化対応及び持ち運びを想定した軽量化を無線LAN環境の整備とあわせて順次進める。				
期待効果	- サービスや業務のデジタルシフトの推進 - 紙使用量の削減 - ゆとりある執務空間、スペースの創出				
スケジュール	令和9年度の実現状態	紙を前提としない仕事の進め方の文化・環境が根付いており、サービス・業務が原則デジタルにシフトしている			
	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度
	ペーパーレス化に向けたルール策定	原則ペーパーレス会議開始（市3庁舎）	原則ペーパーレス会議開始（その他の施設）	サービス・業務の原則ペーパーレス運用開始	
	端末の順次無線化・軽量化				

1. 施策・事業

領域②
働き方・業務

事業名	事業 7 庁内LANの無線化整備		所管局	総務局、関係局	
事業概要	市役所内部の通信基盤である庁内LAN（行政情報ネットワーク）における無線LAN環境を整備し、各職場の通信環境を有線LANから無線LANにシフトさせることで、端末の持ち運びを可能とし、場所に縛られない柔軟な働き方やペーパーレス化などを実現する。				
主な取組事項	- 無線LAN環境の整備：市庁舎はじめ各区役所等の執務室や会議室について、無線LAN環境を順次整備する。 - 無線LAN整備のルールづくり：上記以外の各公所や特定ネットワーク部分にて無線LAN環境を必要に応じて独自整備できるよう、市庁舎等の整備や運用状況等を踏まえながら、整備要件や技術仕様等を整理した基本ルールを定める。 - 事務用端末の無線化・軽量化：今後調達する事務用端末については、無線化対応及び持ち運びを想定した軽量化を無線LAN環境の整備とあわせて順次進める。（再掲）				
期待効果	- サービスや業務のデジタルシフトの推進 - 柔軟な働き方の推進 - 紙使用量の削減				
スケジュール	令和9年度の実現状態	無線LAN環境が必要となるすべての拠点に整備されている			
	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度
	整備（市庁舎）	運用管理（市庁舎）			
		整備（区役所・支所）	運用管理（区役所・支所）		
		公所等整備ルールづくり	順次整備、運用管理（公所・特定ネットワーク：所管各局区室で整備）		
		端末の順次無線化・軽量化			

施策5 「効率的かつ柔軟な職員の働き方」の推進

紙媒体中心の働き方からデジタル・データ中心の働き方へのシフトを図るとともに、職員の業務効率化や生産性向上を図るため、テレワークやスマートオフィス化など場所を問わない柔軟な働き方などの実現に向けて、以下のあり方に基づき「効率的かつ柔軟な職員の働き方」を推進します。

■「効率的かつ柔軟な職員の働き方」のあり方

職員の業務効率化や柔軟な働き方を推進するにあたっては、「市役所DXの基本方針」に則り、職員一人ひとりがこれまでの働き方を根本から見直すことが重要であり、そのためには、総務局において、必要な環境を整えるとともに、各職場・各職員においても、主体的に働き方の見直すことで、迅速かつ柔軟な働き方の変革を図る。

また、各職場・各職員が具体的な取組みを進めるにあたっては、市の現況調査結果をもとに示した4類型（「窓口業務」「外訪業務」「企画業務」「庶務業務」）について、それぞれの類型に適した働き方に取り組むことで、効率的・効果的に働き方の変革を図る。

（1）効率的な働き方

職員の業務効率化が図られるよう、庁内・庁外を問わず、外部も含めたオンライン会議や打ち合わせをできる環境づくりをはじめとしたコミュニケーション改革に資する取組みを進める。

（2）柔軟な働き方

場所を問わない柔軟な働き方の実現を目指して、テレワークやフリーアドレスなど、職員一人ひとりの状況に応じて、働く場所の選択が可能となるよう、取組みを進める。

1. 施策・事業

領域②
働き方・業務

施策5 「効率的かつ柔軟な職員の働き方」の推進

■ 窓口業務の類型・庁外勤務の考え方

	業務類型	職員の声
1	行政手続等の受付・処理 (対事業者)	- 来庁・出勤が前提となること、個人情報等の取扱いの観点から庁内勤務が望ましい。 - 相談業務等は対面接遇を中心に行う必要がある。また、対面接遇を望む市民もいる。 - 現状のスペースや人員体制、紙中心の環境では、庁外勤務の推進は難しい。 - 一方で、感染症対策や業務継続や、働く場所を広げることでの業務効率化等の観点から手続のオンライン化等を進めることで、窓口業務中心の職場においても働く場所を広げていく必要がある。
2	行政手続等の受付・処理 (対市民)	
3	証明書等の照会・発行	
4	税・保険料の賦課・徴収等	
5	資格等の受付・認定 (対市民)	
6	資格等の受付・認定 (対事業者)	
7	相談支援・指導	市民利用施設等の現地での貸出等を行うことや、保育園等の現業職場であることから、現地対応・庁内勤務が必須である。
8	庁舎・公共施設管理	
9	公共施設・物品利用等の受付・処理	
10	現業・その他	

目指す取り組み

- 窓口情報の連携**
 窓口で受付した情報を、複数の窓口でリアルタイムで共有し、円滑な引継を行う環境を導入し、市民サービス向上や職員負担の軽減を進める。
- 手続のオンライン化**
 書類でしか受け付けていない申請や会議室の貸出等をオンライン申請で受付できるようにして、感染症対策や業務効率化を進める。
- 関連業務システムの環境統合・連携**
 業務システムの連携・統合により、端末不足や業務の都度席を移動することによる非効率さ、事務処理誤りの発生など、業務への支障を軽減する。
- 保育業務の効率化**
 直接処遇の職場で現地対応が前提となる中、保育現場においては様々な業務の効率化に向けた検討を進める。

■ 外訪業務の類型・庁外勤務の考え方

	業務類型	職員の声
1	現地調査・指導	- 基本的には外訪することがベースの業務のため、庁外（現地訪問）の形態のまま現状維持で特に問題ない。 - 一方で、往来に時間を要することや、新型コロナウイルス感染症予防の観点から、可能なもの（例：関係機関との会議、市民に対する講座等の学習機会の提供）はWeb会議システム等により、訪問先に行くことなく自席等で対応できるようにしていく必要がある。
2	工事等の立会	
3	各戸・施設訪問	
4	事業・イベント	
5	外部の関係者との現地調整	
6	現業・その他	

目指す取り組み

- 外訪先での業務システムの利用**
 外訪時に持参する資料を紙媒体で持ち出すのではなく、タブレット端末等を利用し、電子媒体での内容説明や現地での訪問内容の入力を行い、職員の負担軽減や情報流出の防止、訪問先からの直帰など、業務効率化を進める。
- Web会議システムによる遠隔対応**
 現地（例：工事現場）に行けない時でも、Web会議システムで遠隔指導や対応を行ったり、外部関係者との会議をWeb会議システムで行うなど、業務効率化を進めることで職員の負担を軽減するとともに、情報資産の流出防止や感染症対策に繋げる。

1. 施策・事業

領域②
働き方・業務

施策5 「効率的かつ柔軟な職員の働き方」の推進

■ 企画業務の類型・庁外勤務の考え方

	業務類型	職員の声
1	事業企画・政策立案・調査研究	- 基本的に自席業務であるため、全般として庁外勤務に対する意向は高い。 - 出張先や移動時間を活用したモバイルワーク、企画立案書の作成など執務室に限定しない業務の庁外勤務などによる通勤時間の削減による業務効率化、柔軟な働き方の実現などの需要が高い状況である。 - 一部、以下のユースケースで庁外勤務は難しい場面もある。 例）職員との大量の調整が発生する（対面の方が効率が良い場面がある）、情報公開対応（大量の紙を取り扱う）、主に車両移動による訪問が必要でモバイルワークに向かない業務 等
2	まちづくり	
3	計画策定・制度改廃	

目指す取り組み

- デジタルシフト（紙媒体からデータ・デジタル中心へ）**
 企画業務では汎用的に財務会計システム、文書管理システムを利用しているが、手作業や紙で処理する業務が残ることで、現場の負担となっている。そのため、企画業務において会計管理、予算管理、文書引用等を一連の流れで行えるよう業務のあり方の見直しを図る。
- データの利活用**
 企画検討する際には、様々なデータでの分析が必要となることから、所管のデータだけでなく全庁共通的なデータや他所管の分野にかかるデータの利活用の推進を図る。
- コミュニケーション環境の見直し**
 企画調整において、外部との打合せ・情報のやり取り、庁内の照会・調査、タスク管理など、コミュニケーションや調整において発生しているアナログかつ非効率な状況について、ツールにより解消を図る。

■ 庶務業務の類型・庁外勤務の考え方

	業務類型	職員の声
1	予算・会計・契約	- 基本的に自席業務であるため、全般として庁外勤務に対する意向は高く、主に在宅勤務による業務効率化、柔軟な働き方（ワークライフバランス）の実現、人材確保等の需要が高い。 - 一部、以下のユースケースで庁外勤務は難しい場面もある。 例）職員間での大量の調整が発生する（対面の方が効率が良い場面がある）、職員数が少ない拠点の一部（支所や環境事業所）において、庶務業務以外にも職員全員で窓口等の業務を行っている、保育園の運営業務等における現場対応 等
2	文書管理	
3	人事・労務・給与管理	
4	組織間調整	
5	庶務	
6	調査・照会	
7	施設・物品管理等	

目指す取り組み

- デジタルシフト（紙媒体からデータ・デジタル中心へ）**
 庶務業務では汎用的に財務会計システム、文書管理システム、職員情報システムを利用しているが、手作業や紙で行う業務が残る仕組みとなっている（例：会計年度職員の勤怠管理を紙で行っている 等）。そのため、庶務業務において会計処理、予算管理、文書管理、就業管理等を一連の流れで行えるよう業務のあり方の見直しを図る。
- コミュニケーション環境の見直し**
 スケジュール確認・調整やメール確認・対応を庁舎に行くことなくできることで業務負担の軽減につながる。また、職員のコミュニケーションが電話中心となっていることで多大な時間を割かれているため、チャットツール等に移行して業務負担の軽減を図る。

1. 施策・事業

領域②
働き方・業務

事業名	事業 8 テレワーク環境の充実			所管局	総務局、各局
事業概要	感染症や自然災害等における業務継続の確保に加えて、ワークライフバランスや生産性の向上など職員の柔軟な働き方を支える基盤として、令和 2 年度に整備したテレワーク（在宅勤務及びモバイルワーク）制度及び環境に必要な改善を行う。				
主な取組事項	- 今後調達する事務用端末については、無線化対応及び持ち運びを想定した軽量化を無線LAN環境の整備とあわせて順次進める。（再掲） - 職員の柔軟な働き方の実現に向けて、職員間のリアルタイムのコミュニケーションツールの積極的活用を進める。 - 柔軟な働き方の範囲の拡大に向けて、移動中のモバイルワーク実施や職員のタスク管理ツールの導入検討など、必要な取り組みを進める。 - テレワークをより実施しやすくするため、テレワーク時に職場外との音声での連絡が必要な場合の対応方法を明示する。				
期待効果	- 感染症や自然災害等における業務継続 - ワークライフバランスの実現 - 生産性の向上				
スケジュール	令和9年度の実現状態	一人ひとりの職員が、可能な職務の範囲において、テレワークでの勤務を制約なく選択できる状態となっている			
	令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度	令和 7 年度	令和 8 年度
	テレワーク環境の継続運用				
	端末の順次無線化・軽量化				
	チャットによるコミュニケーション・Web会議の促進		チャットツール・Web会議の継続利用		
	テレワーク基準等の検討				
	柔軟な働き方の範囲を拡大				
	テレワーク時の 通話のあり方を明示	各職場の状況に応じて運用			

1. 施策・事業

領域②
働き方・業務

事業名	事業9 コミュニケーション改革			所管局	総務局、各局
事業概要	現在、職員間及び外部とのコミュニケーションにおいて、対面・電話・メールが中心となっているなど、職員負担が大きい、時間を要するなどのコミュニケーションに対する課題の解決に向けて、適正なコミュニケーション環境を整え、チャット・Web会議などのコミュニケーションツールの積極的活用を進めることで、職員のコミュニケーション改革を図る。				
主な取組事項	- 引き続きチャットを必要とする職員一人ひとりにアカウントを付与し、チャットベースでのコミュニケーションを推進する。 - 庁内・庁外を問わず、外部も含めたオンライン会議や打ち合わせをできる環境づくりを進め、外部事業者や職員間でのコミュニケーションについて積極的にWeb会議ツールの活用を進める。 - 現行の職員用グループウェアについて見直しを図り、庁外からの利用（スケジュール参照等）を検討するなど、柔軟な働き方の実現を支える新たなグループウェアの整備を進める。				
期待効果	コミュニケーションにおける職員負担の軽減、生産性の向上				
スケジュール	令和9年度の実現状態	必要とする職員一人ひとりがチャット・Web会議等を自由に扱える状況となっており、最適なコミュニケーション手段が選択されている。			
	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度
	チャットによるコミュニケーション・Web会議の促進 チャットツール・Web会議の継続利用				
	現行グループウェアの見直し検討・要件定義・設計（庁外からの利用） 新グループウェア整備 新グループウェア稼働				

1. 施策・事業

領域②
働き方・業務

事業名	事業10 フリーアドレスの導入			所管局	総務局、各局
事業概要	固定されたデスクや電話、紙などに制限された働き方を抜本から見直し、柔軟で自由に働けるオフィスを構築するなど、新しい働き方を実現するための環境の整備に向けて、先行実証部署での効果測定を行いながら、様々な働き方との適合性を分析し、市全体の働き方改革につなげる。				
主な取組事項	- フリーアドレスオフィスの導入支援：先行実証部署における分析結果として、フリーアドレスが適している業務や導入までの流れを例示し、フリーアドレスオフィスの導入を希望する部署へ適切かつ円滑な導入に向けた助言等の支援を行い、フリーアドレスに適した部署への導入を進める。 - ディスプレイ機器等の提案：フリーアドレスオフィスの導入を希望する部署に対し、環境整備として効率的な会議や打ち合わせを実施するためのディスプレイや音声機器、必要な什器等の提案を行い、オフィスレイアウトの変更を支援する。				
期待効果	- 新たな働き方の実現、生産性の向上 - ゆとりある執務空間、スペースの創出 - 紙使用量の削減				
スケジュール	令和9年度の実現状態	フリーアドレスに適した部署における導入が進み、新たな働き方や紙使用量の削減が進んでいる			
	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度
	フリーアドレス導入分析結果の例示、導入支援				
	各部署におけるディスプレイ等導入、オフィスレイアウト変更の提案（フリーアドレスと併せて実施）				

施策6 「行政事務のデジタル改革」の推進

全庁的なデジタルシフトの事業を設計（データ連携基盤のあり方、紙中心からデジタル中心へ展開するステップなど）するとともに、ツール等を活用して素早くモデル業務に導入して、システム間のデータ連携や業務改善を進めます。また、全庁一体となった働き方改革を進めるために、以下の「デジタルシフト」の実施方針を示します。

■ デジタルシフトの実施方針

各局室区は、以下の方針に従い、各局室区の業務の抜本的な見直しを行い、順次デジタルシフトを進めていく。本方針期間で取り組むべき主要なユースケースについては、デジタル改革推進課で現況分析のうえ選定を行う（詳細は28ページ参照）。

（1）ユーザー視点・一気通貫での見直し

行政事務のデジタル改革を進める際には、各サービス・業務については、部門内やシステム内で閉じた個別最適化ではなく、市民サービス、働き方・業務、情報システムをユーザー視点に基づき、一気通貫で改革するなどの業務のあり方見直し（BPR）を徹底する。

（2）情報の入出力はデータで行う

すべての行政事務のデジタル改革を進めるうえでは、経験則に基づくのではなく、様々な情報をデータ化し、データの分析結果に基づいて判断・意思決定を行うデータドリブンの考え方が必要不可欠であり、サービス・業務におけるインプット及びアウトプットは原則紙ではなく、データで行えるような業務・システム設計を行う。

（3）定型的な業務は自動化・効率化を図る

デジタルシフトを進めていくうえでの当座の段階や、最終的に残ってしまう定型的な業務については、デジタルツール（RPA・ローコードツール等）を活用して自動化・効率化を図る。

（4）先端技術の実証を進める

デジタルシフトにより、サービスや業務の高度化や新たな価値の創出が可能な人工知能（AI）等、先端技術の活用可能性が期待される。実証にあたっては、現状の業務改善的なツールとしての使い方のみならず、将来的に市にとって新たな可能性を広げられるように取り組み、その成果を市民サービスの向上に繋げる。

1. 施策・事業

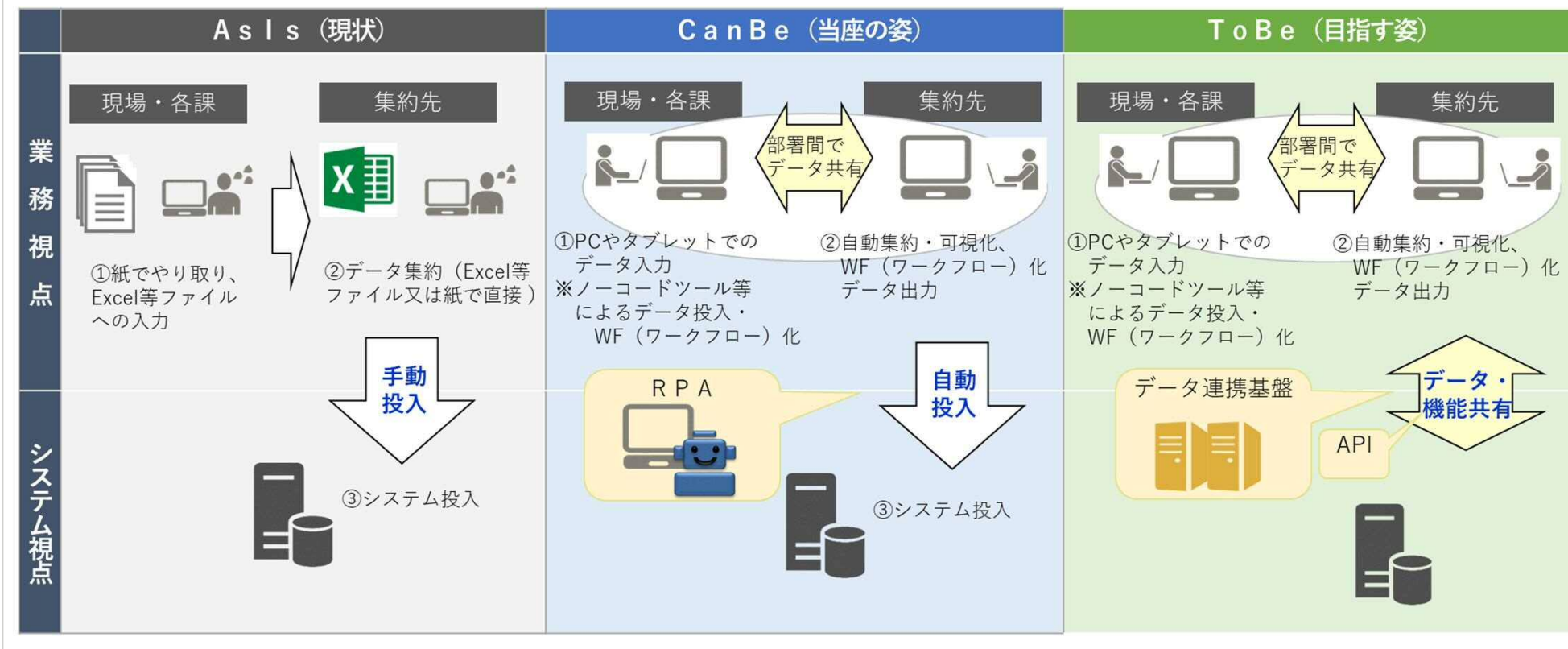
領域②
働き方・業務

施策 6 「行政事務のデジタル改革」の推進

■ デジタルシフトの実施方針

(5) デジタルシフトの段階的な推進

業務視点での見直し（BPR）を起点に、業務効率化を実現する上で即効性のあるノーコード・ローコードツールやRPA等を駆使して現状（As Is）から当座の姿（Can Be）を目指す。目指す姿（To Be）についてはシステム視点での見直しが必要であることから、領域③「情報システム」と連携して、データ連携・機能共通化を図りながら実現を目指していく。



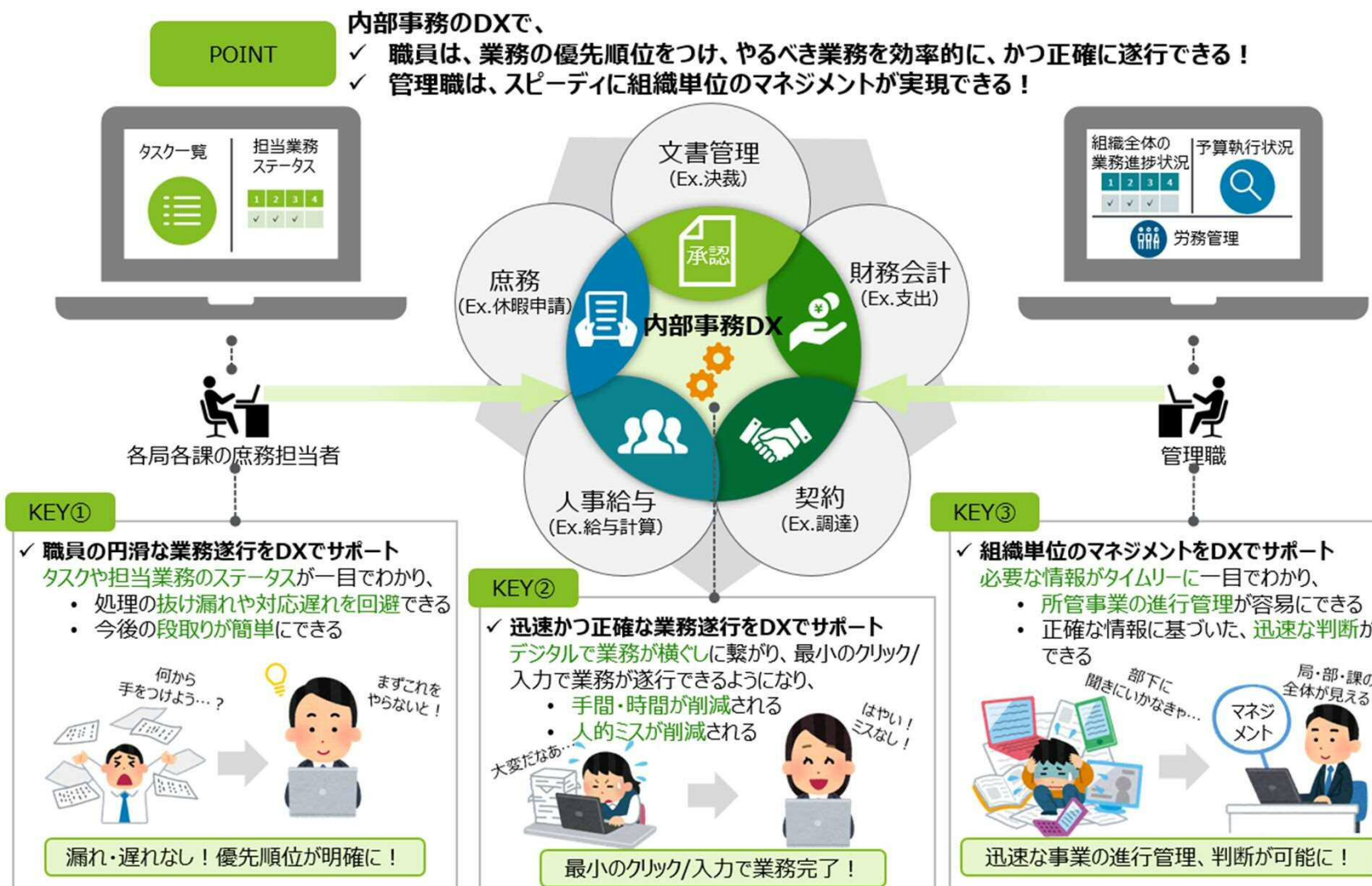
1. 施策・事業

領域②
働き方・業務

施策6 「行政事務のデジタル改革」の推進

■ デジタルシフトの実施方針

(6) 行政内部事務の目指す姿



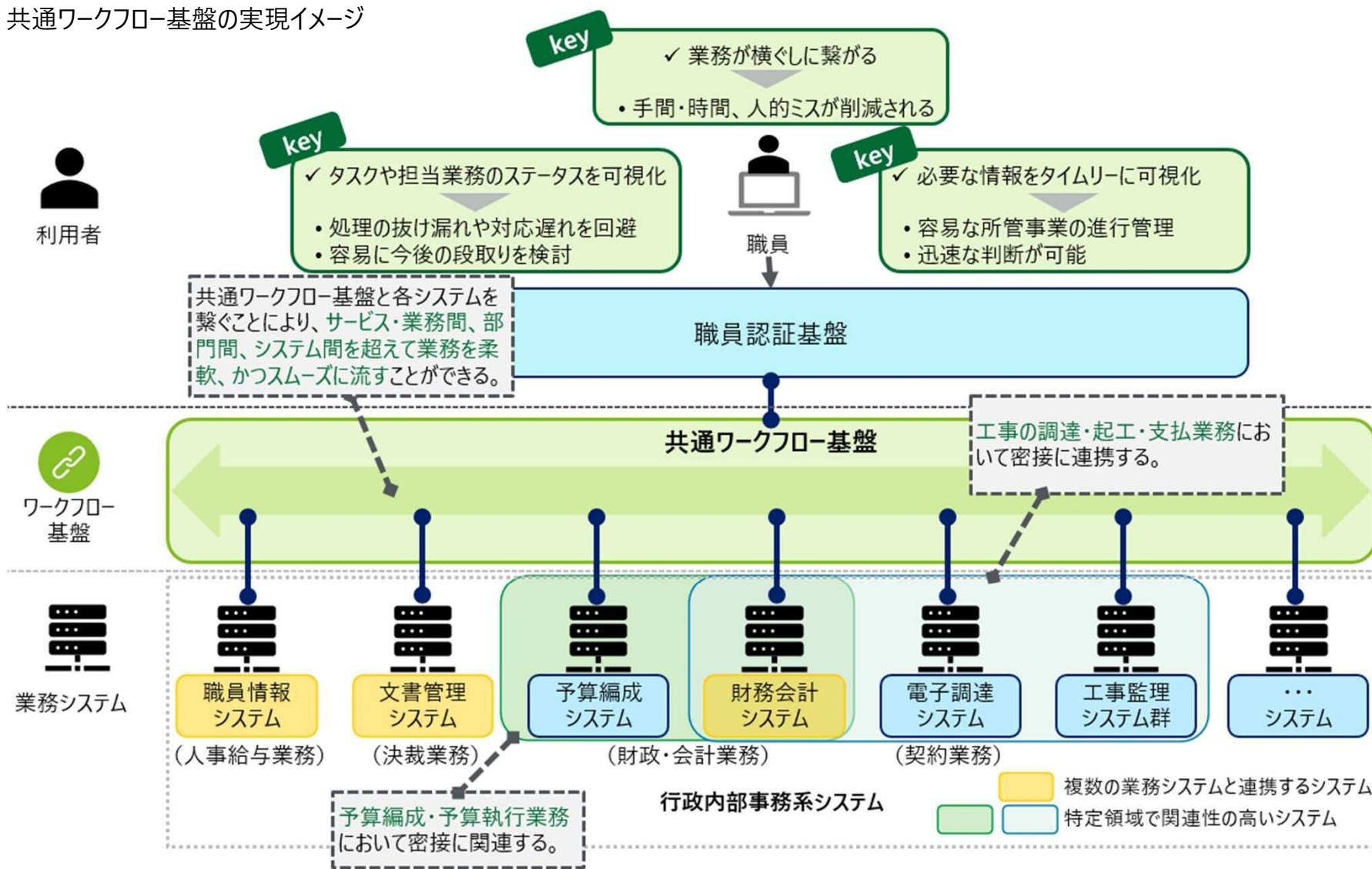
1. 施策・事業

領域②
働き方・業務

施策 6 「行政事務のデジタル改革」の推進

■ デジタルシフトの実施方針

(7) 共通ワークフロー基盤の実現イメージ



1. 施策・事業

領域②
働き方・業務

事業名	事業11 行政事務のデジタル改革			所管局	総務局、会計室、各局
事業概要	あらゆる行政事務のデジタル改革を進めていく。そのキーワードとして「デジタルシフト」があり、現状、紙を中心としたアナログな業務について、事務の関連性をとらえて一体としてあり方を見直して、データやデジタルで完結する事務に刷新し、業務効率化を目指す。				
主な取組事項	- 行政事務の見直し：各局や各事務との連携が発生するコア業務である人事給与事務等について、現行のあり方を見直して、紙での作業のデジタル化を進めつつ、行政内部事務システム（職員情報システム、文書管理システム、職員認証システム）の見直しの検討と一体となって、共通ワークフロー基盤をはじめとした機能の共通化等も検討しながら見直しを図る。 - その他の事務の見直し：上記以外についてのコア業務（契約・予算編成・会計事務など）については、デジタル改革推進課と各局が連携しながら見直しを進めていく。 - CoEの構築：内部事務改革（特に共通ワークフロー基盤を中心としたシステム間連携等）にかかるCenter of Excellence(組織横断的な事業を継続的に実施する際に中核をなす機能)を立ち上げ、共通ワークフロー基盤の全庁展開に向けた展開領域・ロードマップ等の検討、推進方針・ルールの検討、部署横断的な課題対応等を継続的、効率的、かつ迅速に行う。				
期待効果	- 業務の効率化・正確性向上 - スピーディな組織単位のマネジメントの実現				
スケジュール	令和9年度の実現状態	行政内部の根幹を担うコア事務のあり方が刷新され、エンドトゥエンドでデータ・デジタルで完結する業務のあり方となっている			
	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度
	デジタルシフト 先行事業の実施			▲認証基盤（システム） 本稼働	▲職員情報、電子調達、 文書管理システム等本稼働
	データ連携・機能共通化の 検討	CoE立ち上げ		共通ワークフロー基盤構築	共通ワークフロー基盤本格稼働
	行政内部事務システムの 再構築検討			CoE運用による共通ワークフロー基盤の構築/運用管理	

1. 施策・事業

領域②
働き方・業務

事業名	事業12 業務効率化・自動化ツールの活用			所管局	総務局、各局	
事業概要	オンライン化対象手続のバックオフィス業務や市役所内のコア業務（人事給与事務等）から、デジタルシフトの観点で先行事業とする業務を選定するとともに、業務自動化ツール（RPA）や、アプリケーションが容易に作成しやすいノーコード・ローコードツールを活用し、素早くモデル業務に導入して、職員の業務効率化・自動化を進めます。					
主な取組事項	- ノーコード・ローコードツールの活用：業務変革に寄与しうるノーコード・ローコードツールを選定し、適用領域を順次拡大するとともに、現場主導でノーコード・ローコードツールを効果的に活用して業務改革を推進する。 - RPAの活用：デジタルシフトの観点で先行事業となった業務について、データ連携を目指す姿として見据えつつ、当座の姿としてRPAの適用可能性を検討し、適合性があれば優先的に導入を進める。					
期待効果	定型業務に要する時間の削減、生産性の向上					
スケジュール	令和9年度の実現状態	職員がデジタルツールを自ら使いこなすことで紙を中心としたアナログな業務が改革され、各局・現場の業務の効率化・自動化が進んでいる				
	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	
	デジタルシフト 先行事業の実施	デジタルシフト 対象事業の拡大				
		ノーコード・ローコードツールの 選定・活用方法検討	ノーコード・ローコードツールの 活用拡大			
	オンライン化対象手続のバックオフィス業務等へのRPA、ノーコード・ローコードツールの活用					標準準拠システム移行や行政内部事務システム再構築等に伴うデータ連携の実施

1. 施策・事業

領域②
働き方・業務

事業名	事業13 内部事務における先端技術（AI等）の活用			所管局	総務局、経済局、各局	
事業概要	既に市場サービスとして展開されているAI等を活用したサービス（議事録自動作成、OCR、AIによる解析・分析など）の早期導入を図り導入対象を拡大するとともに、先端技術の実証実験を行うことで、市民サービスの向上や職員の業務効率化・自動化に繋げる。					
主な取組事項	- AIツールの運用：既に導入している議事録自動作成やAI-OCRの導入対象範囲を拡大するとともに、その他の効果が実証されているツールの導入（例：AIファイル検索ツール等）を進める。 - 先端技術の実証実験：経済局・総務局で連携して取り組んでいる「Hatch Technology Nagoya」などの取り組みの中で、AIやIoT等の先端技術の活用可能性を検証する。					
期待効果	- 先端技術活用による内部事務の効率化 - 定型業務に要する時間の削減、生産性の向上					
スケジュール	令和9年度の実現状態	コア業務のみならず、各局・現場の市民サービス向上や業務の効率化・自動化が進んでいる				
	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	
	AIツールの運用・順次導入					
	先端技術の実証・導入					

1. 施策・事業

領域③：情報システム

領域①・②の方向性・施策を実現する情報システムやインフラ基盤を整備し、「変化に迅速かつ柔軟に対応する情報基盤」の実現に向けたシステムの変革を進めます。

■ 本方針における施策と事業

施策	事業
施策 7 「クラウドファースト・クラウドネイティブ」の推進	事業14 クラウドサービスの利活用
施策 8 「システム標準化」の推進	事業15 基幹系情報システムの標準化
施策 9 「柔軟かつ安定・安全なネットワーク基盤」の推進	事業16 ネットワーク基盤の刷新
	事業17 セキュリティ対策の強化
施策 10 「データファースト」の推進	事業18 庁内データの利活用環境の整備

施策7 「クラウドファースト・クラウドネイティブ」の推進

場所を問わず庁内外から様々なデバイスでシステムやデータにアクセスできる環境や、柔軟かつ迅速にサービスや業務の見直しが可能で全庁的な情報システムのあり方に見直していきます。その方向性として、クラウドサービスの積極活用をはじめとした以下の全庁情報システムの整備方針を示します。

■ 全庁情報システムの整備方針

各局室区は、以下の方針に従い、各局室区で所管する情報システムや、今後導入を予定している情報システムについて更新・整備を行う。

（１）情報システム3原則の遵守

デジタル手続法で定められている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、下記の情報システム3原則を定めて推進する。

- ①クラウドファースト：システムを導入する際にクラウドの利用を原則とする
- ②クラウドネイティブ：拡張性・スケール性・広範なユーザー・ロケーションでの利用・導入の迅速性など、クラウドの利点を徹底的に活用する
- ③データファースト：サービス・業務間で円滑にデータ連携が可能であり、一貫してデジタルで完結する仕組みとする

（２）情報システムのあり方

- ・ 情報システムの市役所DXモデル：市役所DXの考え方として、個別最適化された要素（縦割りに分断しているサービス・業務・部門・システム）を、全体最適の視点で繋ぎなおすこと、デジタル化されたあらゆるサービス・業務・部門・システムが機能的に繋がることで、これまではできなかった新たなサービス・業務を展開することを目指す「情報システムの市役所DXモデル」に基づき、各局は情報システムの整備・運用を行う（モデルの概念図は35ページ参照）。
- ・ クラウドサービスの利用：本市の各システム群のクラウド利用の可能性と三層分離の配置の方向性の分析を行った。その結果を踏まえて、市全体の情報システムはクラウドのメリットを活用するべく、デジタル改革推進課で示す外部サービス利用基準に則り、クラウド中心のシステムへと移行していく（ガバメントクラウドやパブリッククラウド上へのシステム移行）。また、そのために最適な三層分離モデルのあり方を検討する。
- ・ 仮想化基盤の整備：一部の情報システムはオンプレミスでの運用が継続することが見込まれるため、オンプレミスの情報システムのインフラの維持管理業務の負担軽減を図ることが必要であるため、情報システムのインフラ機能を集約する仮想化基盤を導入する。
- ・ システム標準化の推進：地方公共団体情報システムの標準化に関する法律に基づき、標準化対象業務の標準化を進める。標準化対象の基幹系情報システムは、ガバメントクラウド上の標準準拠システムに移行する。（「基幹系情報システム標準化の全体移行方針」は39ページ以降の施策8を参照）

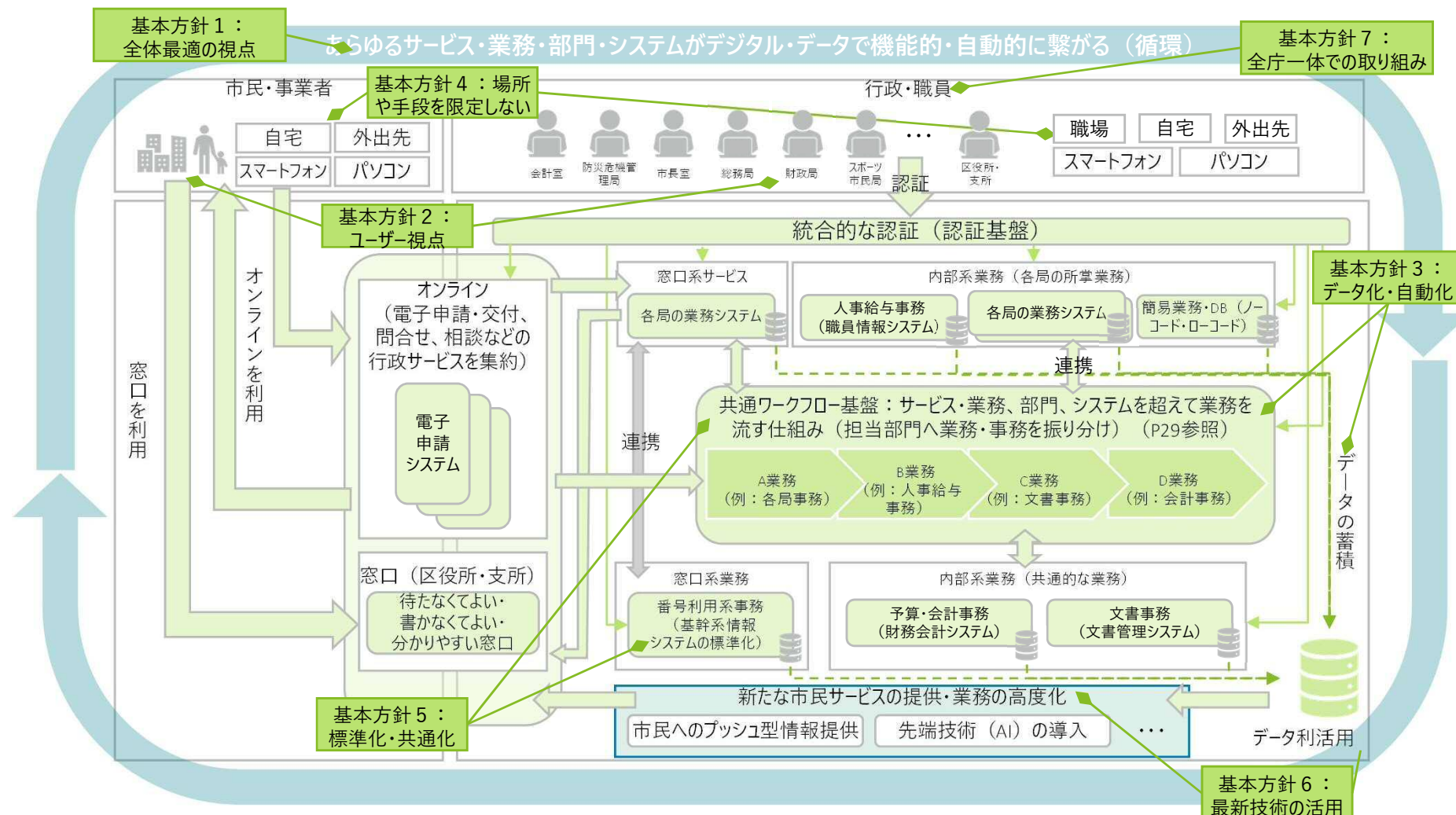
1. 施策・事業

領域③
情報システム

施策7 「クラウドファースト・クラウドネイティブ」の推進

■ 全庁情報システムの整備方針：情報システムの市役所DXモデル※

個別最適化された要素を全体最適の視点で繋ぎなおし、デジタル化されたあらゆるサービス・業務・部門・システムが機能的に繋がることで、新たなサービス・業務を展開することを目指す「情報システムの市役所DXモデル」に沿い、システムを整備・運用します。



※令和9年度に実現している姿ではなく、中長期的なモデルとして想定

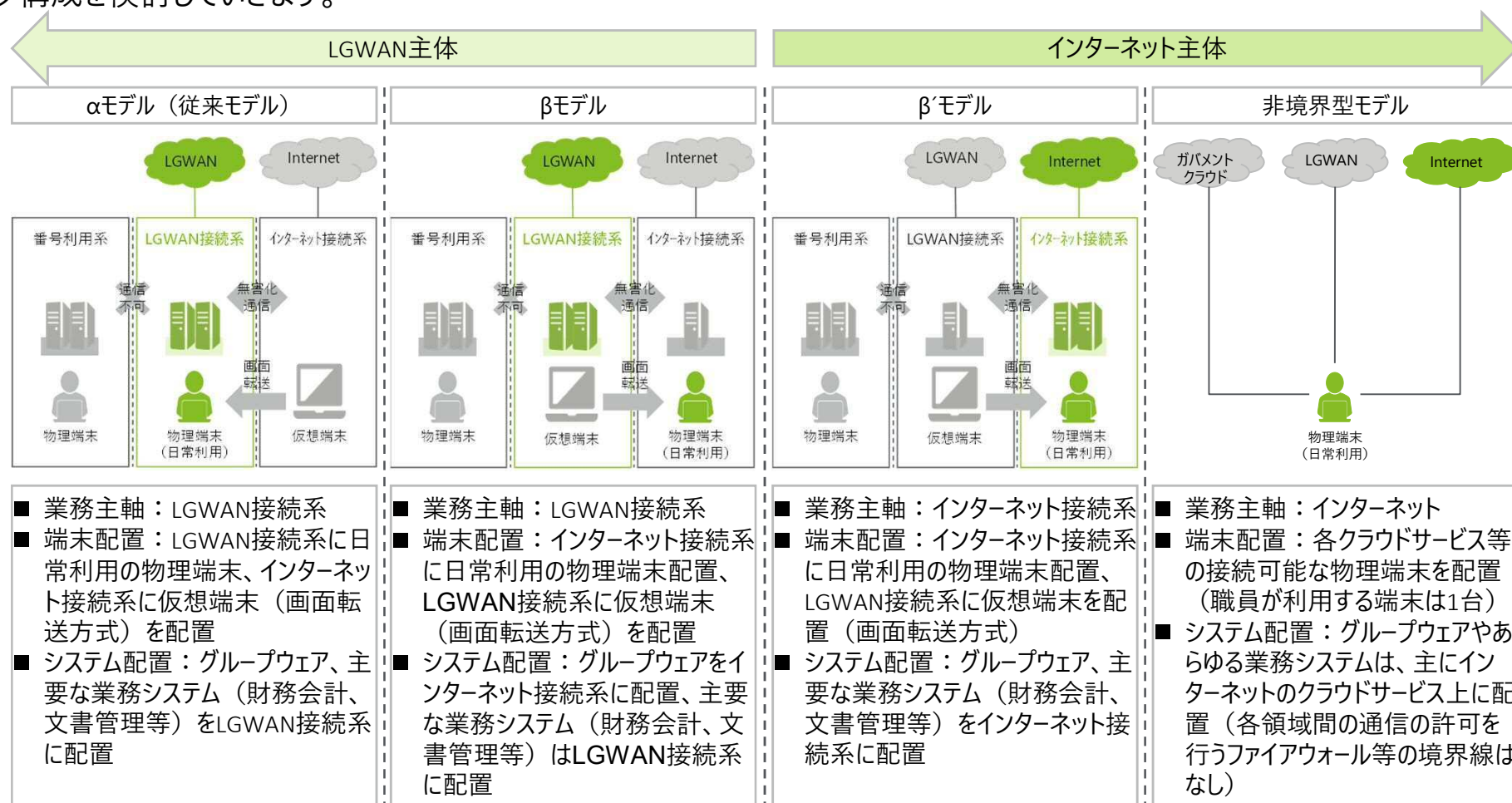
1. 施策・事業

施策7 「クラウドファースト・クラウドネイティブ」の推進

■ 全庁情報システムの整備方針：クラウドサービスの利用

クラウドシフトの実現可能性にかかる調査・評価の結果、市の情報システムの約8割がクラウドにシフトすることが可能と判明しました。この結果を踏まえ、外部サービス利用基準に則り、市の情報システム全体でクラウドシフトを進めていきます。

また、全体最適の観点で「業務改革」を目指す中、情報システム3原則の遵守及び推進が可能な環境として、最適なネットワーク構成を検討していきます。



1. 施策・事業

領域③
情報システム

施策7 「クラウドファースト・クラウドネイティブ」の推進

■ 全庁情報システムの整備方針：仮想化基盤の整備

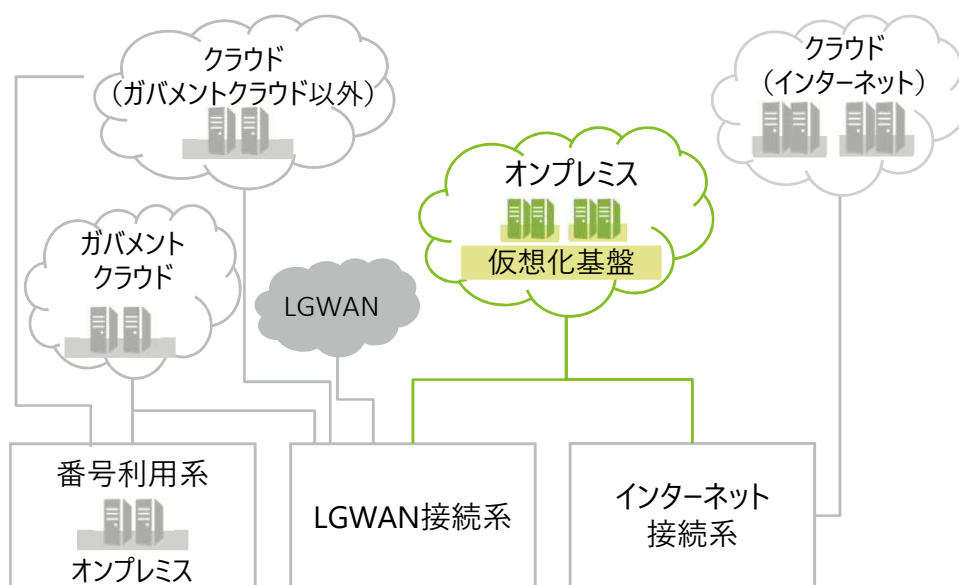
一部情報システムは、業務性質上オンプレミスでの運用を継続することも想定されます。それらオンプレミスの情報システムにおいても、インフラの維持管理業務の負担軽減を図ることが必要であるため、情報システムのインフラ機能を集約する仮想化基盤を導入します。

背景・現状の課題

- 各局が市民サービス提供など付加価値のある本来業務に注力していく必要がある中、サービスや業務を支える**情報システムのインフラの維持管理業務にリソースを割かれ負担が発生**（サーバーの調達・仕様設計・運用管理等）

- 情報システムはクラウドを原則とすることを定めているが、一部の情報システムはオンプレミスでの運用が継続することが見込まれるため、**オンプレミスの情報システムのインフラの維持管理業務の負担軽減を図ることが必要**であるため、**情報システムのインフラ機能を集約する仮想化基盤を導入**する

概念図



役割・位置付け・提供機能

- オンプレミスで情報システムを運用する各局向けに、**仮想サーバー・ストレージ**（仮想サーバーを運用するハードウェア含む）を**デジタル改革推進課**が提供し、**インフラの維持運用業務を統合的に**行う

整備方法

- 既存の仮想化基盤の活用も含めて、**効果的な整備方法を検討**

対象システム

- システム分類の評価結果（35ページ参照）**において、**オンプレミスでの運用が必要と評価された情報システムが検討対象**

1. 施策・事業

事業名	事業14 クラウドサービスの利活用			所管局	総務局、各局
事業概要	近年、急速に進化し発展したクラウドサービスは、従来のオンプレミス の情報システムに比べ、リソースの迅速な配備と柔軟な増減が可能で、整備・変更に係る期間を短縮でき、自動化された運用による高度な信頼性やリソース配置による可用性の確保、サービスが提供する管理機能等を活用することによる運用負荷の低減が期待される。本市としても、情報システム整備方針においてクラウドファースト・クラウドネイティブを原則とし、全庁的なクラウドシフトを進めていく。				
主な取組事項	- インターネット回線網の増速：クラウドシフトを進めていく上で、インターネット回線網の需要が増加すると想定し、利用予測や実績を分析しながら、インターネット回線網の増速を図る。 - 業務システムのクラウド移行：全庁情報システムの整備方針及び付属資料の「クラウドの考え方」に基づき、各局で業務システムのクラウド移行を進めていく - 仮想化基盤の整備：業務性質上オンプレミスでの運用を継続する情報システムを運用する各局向けに、仮想サーバー・ストレージ（仮想サーバーを運用するハードウェア含む）をデジタル改革推進課が提供し、インフラの維持運用業務を統合的に行う。				
期待効果	- クラウドシフトによるサービスや業務の迅速かつ柔軟な見直し、情報システムの拡張性・スケール性等の確保 - 仮想化基盤整備による各局のインフラの維持運用管理業務の負担軽減、庁舎内空間の有効活用、費用対効果の向上				
スケジュール	令和9年度の実現状態	クラウドサービス移行可能なシステムはすべて移行完了し、全庁的にクラウドファースト・クラウドネイティブを推進できる環境が整備されている			
	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度
	クラウドファーストの開始	インターネット回線網の増速（需要に応じて）			
		各業務システムでの対応（クラウドへの移行）			
		「クラウド導入における企画検討の考え方」の整理・周知			
	仮想化基盤の整備方法及び活用ロードマップの検討		仮想化基盤の整備、システムの順次移行		

施策8 「システム標準化」の推進

■ 基幹系情報システム標準化の全体移行方針

1. 本方針の位置づけ

国は、「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律」（令和3年9月1日施行）に基づき、住民の利便性の向上、行政運営の効率化に資することを目的として、基幹系情報システムの標準化の取組を推進している。同法では、標準化対象事務及び情報システムの基準等を国が定めること並びに地方公共団体に対して標準準拠システムの利用を義務付けるとともにガバメントクラウドを活用すること等が規定されている。

令和4年1月4日には、「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律第二条第一項に規定する標準化対象事務を定める政令」が公布され、標準化の対象となる20の事務が定められた。また、8月31日には、標準化の対象となる基幹系情報システムの標準仕様書が更新又は新たに公表されるとともに、「地方公共団体情報システム共通機能標準仕様書」及び「地方公共団体情報システムデータ要件・連携要件標準仕様書」が公表された。10月7日には「地方公共団体情報システム標準化基本方針」（以下「基本方針」という。）が閣議決定され、令和7年度を移行目標時期とすることが定められたところである。

本市においては、令和3年度より標準化対象の基幹系情報システムの所管課等から構成される検討ワーキンググループを設置し、本市のシステム標準化対応の進捗管理、横断的な課題・リスク管理等を実施している。

本方針は、基本方針の移行目標である**令和7年度までに本市の基幹系情報システムをガバメントクラウド上の標準準拠システムに移行すること**を目指し、国の動向及び検討ワーキンググループでの検討を踏まえて、市一体となった円滑な標準化対応を実現するために、**本市における基幹系情報システム標準化の基本的な移行方針**を定めるものである。

1. 施策・事業

■ 基幹系情報システム標準化の全体移行方針

2. システム構成

(1) 基本的考え方

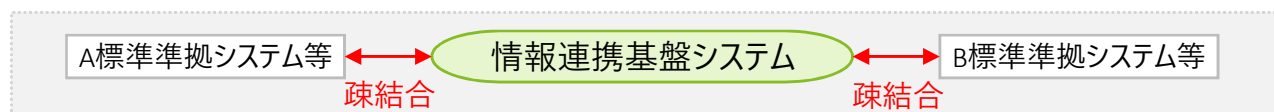
標準化の対象となる基幹系情報システムは、次の基本的な考え方に基づきシステムを構成する。

- ・ 現行システムは標準準拠システムと標準化対象外システム（独自施策システム、標準化対象外機能を実装するシステム等）に分割する
- ・ 原則、標準準拠システムをカスタマイズしない
- ・ 独自端末を必要としない、端末に依存しないアプリケーションとする
- ・ シングルサインオンに対応する

(2) データ連携

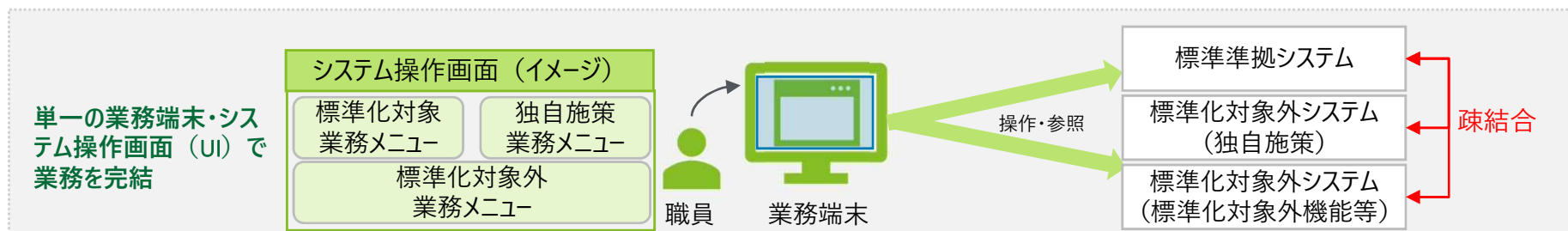
標準準拠システム及び標準化対象外システムは情報連携基盤システムを利用して、データ連携を行う。

- ・ 情報連携基盤システムは、「地方公共団体情報システムデータ要件・連携要件標準仕様書」及び「地方公共団体情報システム共通機能標準仕様書」の庁内データ連携機能に対応する
- ・ 標準準拠システム及び標準化対象外システムは、原則、情報連携基盤システムと疎結合で連携する（疎結合であっても直接連携しない）



(3) UI統合等

現行システムを標準準拠システムと標準化対象外システムに分割すると、これまで同一のUIで完結していた業務・システムが複数のUIに分かれ、業務効率の低下や市民サービスの低下を招く恐れがある。これを回避するため、システムが分割される場合は、標準準拠システムと一体で利用可能なUIで構築する（UI統合）等、最適なシステム構成とする。



1. 施策・事業

■ 基幹系情報システム標準化の全体移行方針

3. ガバメントクラウド

(1) 利用原則

標準準拠システム及び標準化により分割される標準化対象外システム(※)は、**原則としてガバメントクラウド上に構築する。**

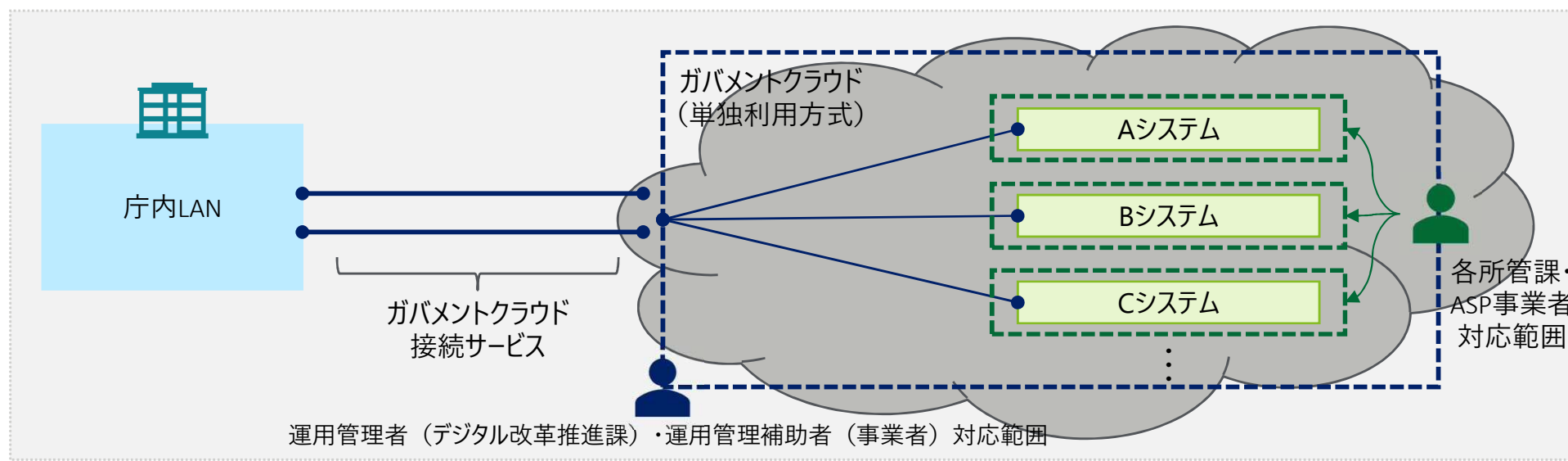
※ 標準化により分割される標準化対象外システムは次に分類される

- **標準化対象外事務**：標準化対象事務の範囲に含まれない事務及び独自施策に関する事務
- **標準化対象外機能**：標準仕様書で明示的に標準化対象外としている施策に係る機能
- **独自機能**：標準化対象事務で標準化対象外機能と明記されていないが、標準仕様書に位置づけられていない機能であり、**標準準拠システムと疎結合もできないため構築することは推奨しない**

(2) 利用方式

「地方公共団体情報システムのガバメントクラウドの利用に関する基準」等に基づき、以下のようにガバメントクラウドを利用する。

- ・ 利用方式は、**単独利用方式**とする
- ・ 庁内LANとガバメントクラウドを接続する通信回線は、**ガバメントクラウド接続サービス**を利用する
- ・ **デジタル改革推進課**は、**ガバメントクラウドの運用管理**を行う
- ・ **各システム所管課**は、ガバメントクラウド上でシステムを提供する**ASP事業者**からシステムを調達し、利用する



4 システム方式全体（イメージ）

The diagram illustrates a Government Cloud environment. At the top, a large grey cloud labeled 'ガバメントクラウド' (Government Cloud) contains several systems: 'A標準準拠システム' (A Standard Compliant System), 'C標準準拠システム' (C Standard Compliant System), and 'G標準化対象外システム (標準化対象外事務、標準化対象外機能)' (G Non-standardized System (Non-standardized administrative affairs, Non-standardized functions)). Below these is a green oval labeled '情報連携基盤システム' (Information Interconnection Platform System). To the right, a smaller grey cloud labeled 'クラウド' (Cloud) contains 'H標準化対象外システム' (H Non-standardized System). In the foreground, a blue box labeled 'B標準準拠システム' (B Standard Compliant System) contains 'D標準化対象外システム (標準化対象外事務)' (D Non-standardized System (Non-standardized administrative affairs)) and 'E標準化対象外システム (標準化対象外機能)' (E Non-standardized System (Non-standardized functions)). Below this box is a yellow box labeled 'UI統合 (Bシステム)' (UI Integration (B System)). To the right of the B box is 'F標準化対象外システム (独自機能)' (F Non-standardized System (Unique function)). At the bottom, a blue box labeled 'I標準化対象外システム' (I Non-standardized System) is shown. Red arrows indicate data flow between systems. A red dashed arrow with a red 'X' over it points from the 'UI統合 (Bシステム)' box to the 'F標準化対象外システム' box, indicating a blocked or non-existent connection. A green arrow points from a '職員' (Staff) icon to a '業務端末' (Business terminal) icon, which is connected to the 'UI統合 (Bシステム)' box. A blue icon labeled '庁内' (In-office) is also shown. The entire diagram is set against a light blue background representing the ground or network layer.

- 標準化対象外事務：標準化対象事務の範囲に含まれない事務及び独自施策に関する事務
- 標準化対象外機能：標準仕様書で明示的に標準化対象外としている施策に係る機能
- 独自機能：標準化対象事務で標準化対象外と明記されていないが、標準仕様書に位置づけられていない機能

1. 施策・事業

■ 基幹系情報システム標準化の全体移行方針

5. 共通機能

「地方公共団体情報システム共通機能標準仕様書」に示される共通機能及び職員認証機能については、以下のシステムで対応を進める。

共通機能等	対応システム
①申請管理機能	・ 情報連携基盤システム
②住登外宛名番号管理機能	
③団体内統合宛名機能	
④庁内データ連携機能	・ 情報連携基盤システム ・ 各標準準拠システム ・ 各標準準拠システムとデータ連携する標準化対象外システム
⑤EUC機能	・ 各標準準拠システム
⑥認証機能	・ 次期認証基盤システム ・ 各標準準拠システム及び標準化対象外システム（次期認証基盤システムを利用したシングルサインオン、二要素認証に対応）

6. デバイス（端末）

- ①標準準拠システム等で使用するデバイス（端末）は、デジタル改革推進課の一括調達パソコンを利用する
- ②端末非依存のアプリケーションと認証基盤の利用により端末を共通化する（システムの専用端末としない）

1. 施策・事業

■ 基幹系情報システム標準化の全体移行方針

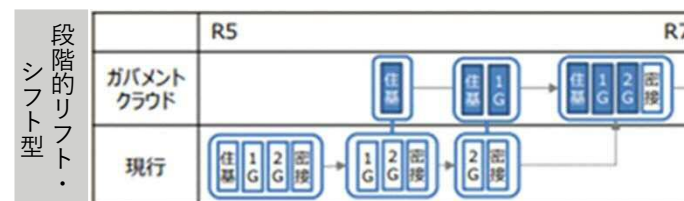
7. 移行パターン・スケジュール

(1) 基本的考え方

移行の基本的な考え方は、以下のとおりとする。

基本的な考え方

- ・ 段階的リフト・シフト型※（システムごとにシフトとリフトを同時）とする
- ・ 移行リスクを回避するため、各標準準拠システム等の移行時期は、可能な限り分散し段階的に移行する
- ・ 各所管システム毎に移行計画を作成する



※リフト：既存のシステムを、現状のままクラウド環境に移行すること
シフト：システムをクラウド環境に合わせる形で刷新すること

(2) 移行時期と現行契約終了時期との関係

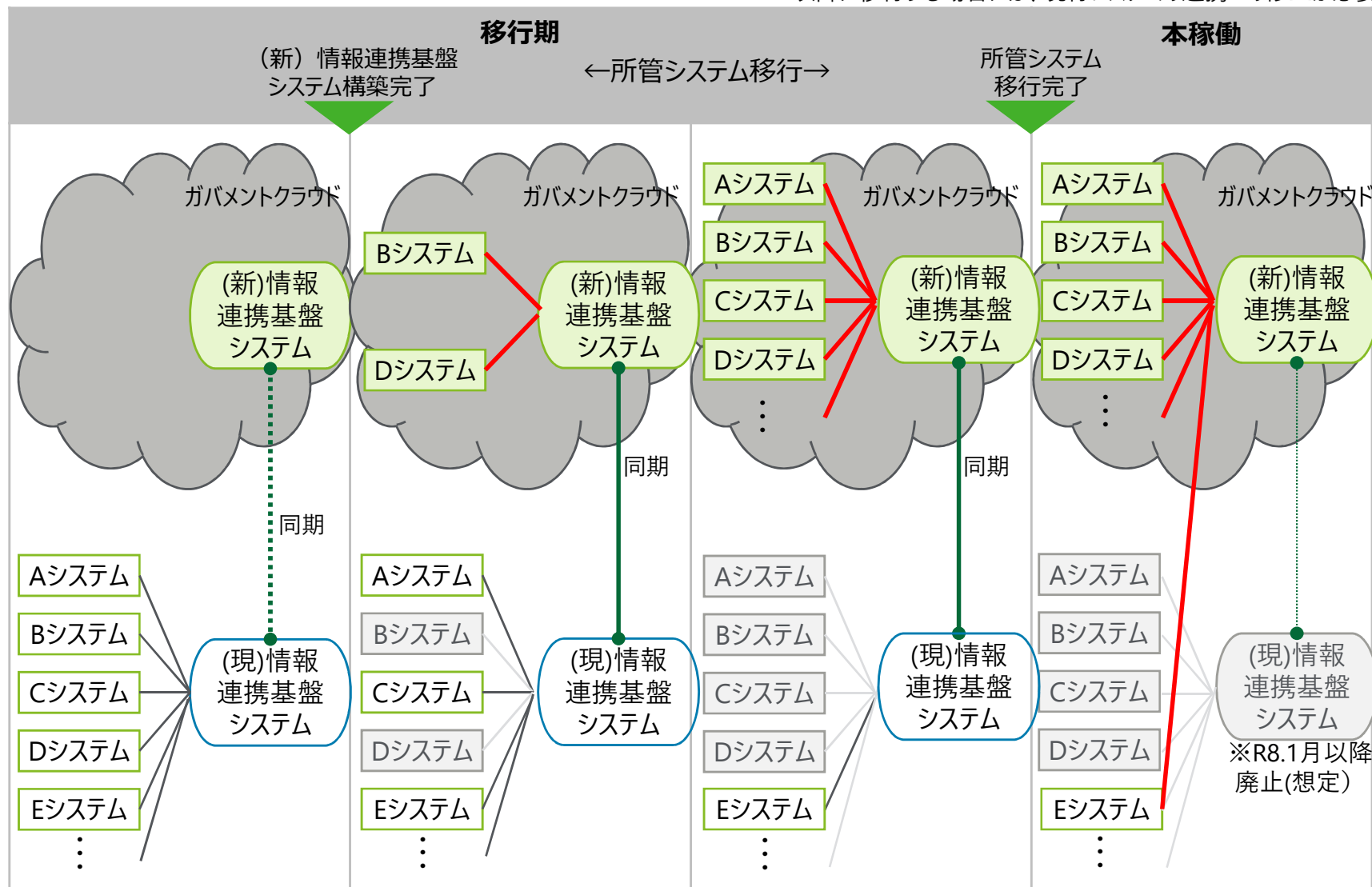
パターン	対応方法
移行時期より前に現行契約が終了する	①再リース等による契約延長（延長経費は補助対象外） ②現行システムをガバメントクラウドへリフト後、標準準拠システムへ移行（リフト経費は補助対象（条件あり））
令和8年度以降に現行契約が終了する	現行契約終了を待たずに令和7年度内に移行（リース残債は補助対象）

1. 施策・事業

■ 基幹系情報システム標準化の全体移行方針

(3) 全体移行遷移イメージ

※ (現)情報連携基盤システムは、R7年12月末で稼働終了のため、R8年1月以降に移行する場合には、現行システムの連携IFの修正が必要となる。



《凡例》

xシステム (緑枠)	: 標準化対応システム	(新)情報連携基盤システム (緑丸)	: 標準化対応済みの情報連携基盤システム
xシステム (白枠)	: 現行システム (標準化未対応)	(現)情報連携基盤システム (青丸)	: 現行の情報連携基盤システム (標準化未対応)

1. 施策・事業

■ 基幹系情報システム標準化の全体移行方針

(4) 移行過渡期に向けた対応

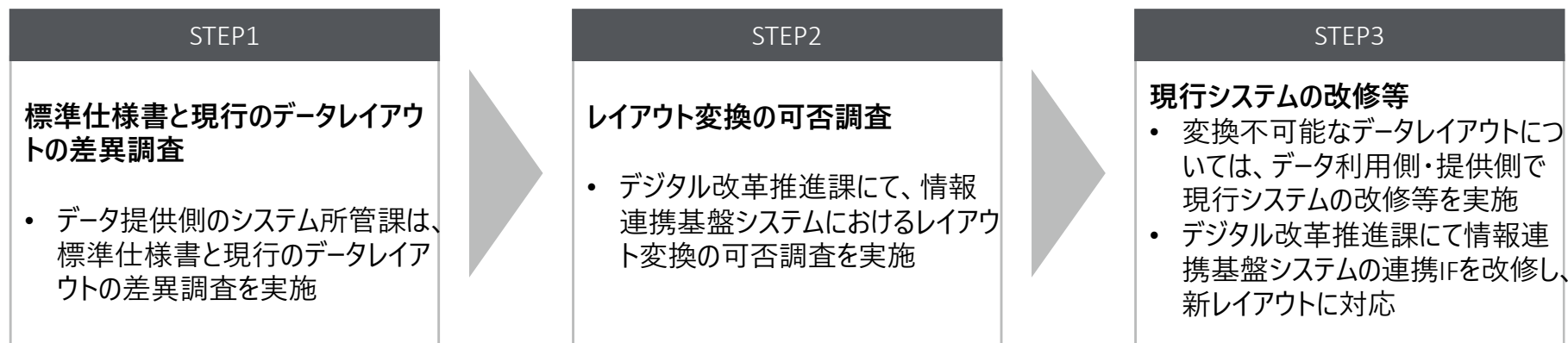
①データレイアウト差異にかかる対応

段階的リフト・シフト型でのガバメントクラウドへの移行に伴い、移行過渡期においては、**標準化対応済みのシステムと標準化未対応のシステム間でのデータ連携**を行う必要がある。**標準化対応済のデータレイアウト・標準化未対応のデータレイアウトには差異があり、データレイアウトの変換が必要と想定されるため**、以下のとおり、移行過渡期のデータ連携に対応する。

対応方針

- ・ 原則、移行過渡期におけるデータレイアウトの差異については、**情報連携基盤システムで変換して対応する**
- ・ データレイアウトの差異の変換可否を明らかにするため、データレイアウト差異調査を実施する
- ・ 調査により情報連携基盤システムで変換不可と判明した場合は、**運用等の見直しを図り変換できるデータレイアウトとする**
- ・ 例外として、**情報連携基盤システムで変換不可となり、かつ、運用等の見直しもできない場合には**、現行システムの改修等を実施し、データレイアウト差異に対応する

②データレイアウト差異調査



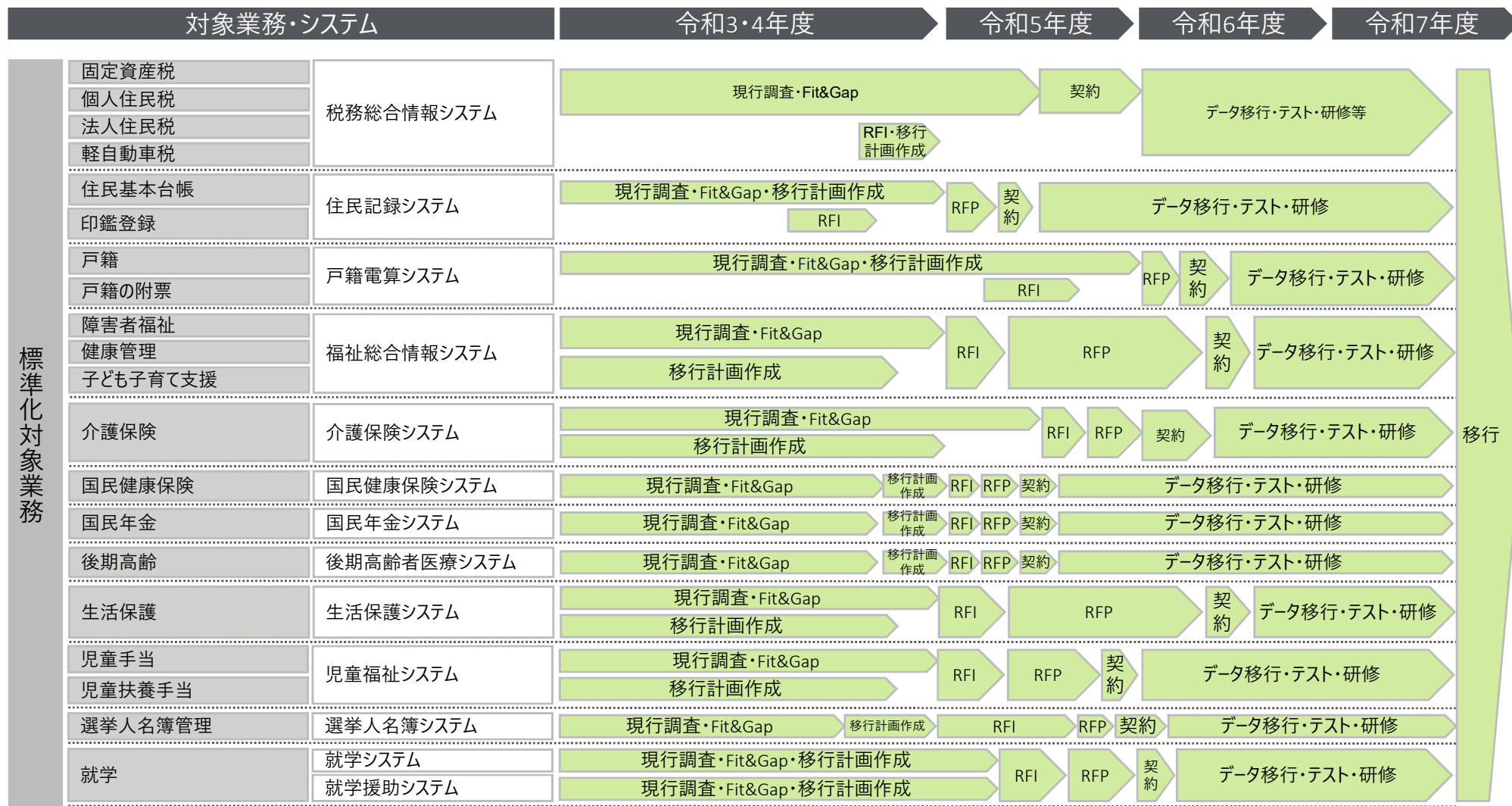
1. 施策・事業

領域③
情報システム

■ 基幹系情報システム標準化の全体移行方針

(5) 移行スケジュール

①標準化対象の基幹系情報システムの移行スケジュール（標準化対象外システムを含む）



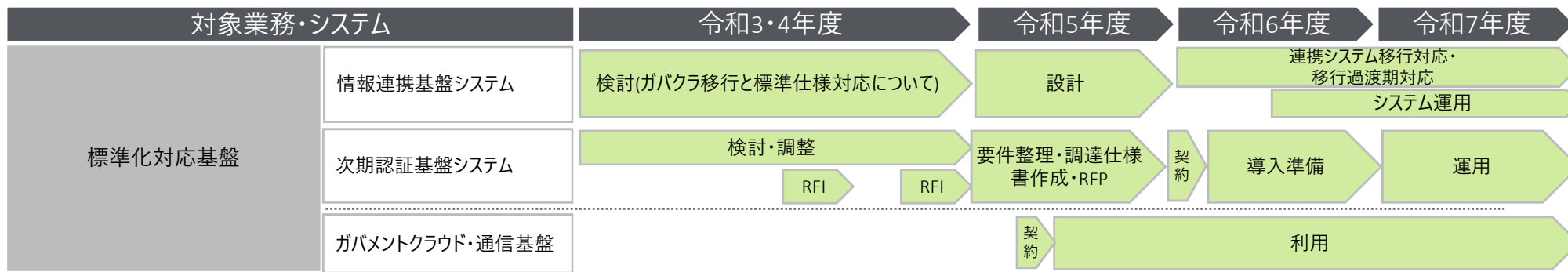
1. 施策・事業

領域③
情報システム

■ 基幹系情報システム標準化の全体移行方針

(5) 移行スケジュール

② 共通機能、ガバメントクラウド等の構築・移行スケジュール



1. 施策・事業

領域③
情報システム

■ 基幹系情報システム標準化の全体移行方針

事業名	事業15 基幹系情報システムの標準化			所管局	総務局、関係局
事業概要	「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律」に基づき、地方公共団体の主要な業務を処理する基幹系情報システムについて「地方公共団体情報システム標準化基本方針」で定められた令和7年度を目標に標準準拠システムへの移行を進める。移行にあたっては、「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律」及びクラウドファーストの方針に従い、国が整備する「ガバメントクラウド」上に構築されたものを利用する。				
主な取組事項	・ 現行システムの概要調査（令和3年度実施）：標準化対象となる現行システムの業務範囲、契約期間、連携するシステムの範囲・内容等について調査する ・ 各システムの移行計画作成：標準仕様を確認して、標準仕様と現行システムの差異を把握し、移行計画作成する ・ 業務フロー等見直し検討：標準仕様に基づく事務体制、業務フローの見直し、標準化対象外の業務の対応方法を検討する ・ RFI・RFP・システム導入：業者から標準準拠システム及び関連システムに関する情報を収集し、RFP等を実施のうえシステム導入を進める ・ 基盤整備：ガバメントクラウドへの通信基盤を整備するとともに、情報連携基盤システムの共通機能の標準仕様への対応等を進める ・ その他：エンドトゥエンドでのデジタル化に対応した行政手続のオンライン化を進める（事業1参照）				
期待効果	・ システムの個別開発による人的・財政的負担の軽減、職員のリソースシフトによる行政サービス・住民の利便性の向上、行政運営の効率化（システムの共同運用やAI等の活用促進）				
スケジュール	令和9年度の実現状態	標準化対象の基幹系情報システムについて、ガバメントクラウド上の標準準拠システムが利用されている			
	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度
	ファーストクラウドの開始		標準準拠システムの調達・導入・移行		
	標準仕様との比較分析・移行計画の作成		標準準拠システムの利用		
		基盤整備			

施策9 「柔軟かつ安定・安全なネットワーク基盤」の推進

システムの変革・働き方の変革を推進する通信基盤として「柔軟かつ安定・安全なネットワーク基盤」を目指すこととし、以下のとおり市内LAN（ネットワーク）の最適化方針整備を示します。

■ 市内LANの最適化整備方針

市役所DXの推進に向けて、以下の目指す姿・3つの方針に基づき最適な市内LAN（ネットワーク）の整備を進めていく。

（1）市内LANの目指す姿・3つの方針（概念図は51ページ参照）

【目指す姿】市役所DX推進の実現に向けて、システム・働き方の変革を推進する通信基盤

【3つの方針】

- ・ 方針1：クラウドシフトの推進（システム視点）～クラウド利用を前提としたネットワーク構成へのシフト～
- ・ 方針2：働き方改革の推進（働き方視点）～場所に縛られない柔軟な働き方を可能とするワイヤレス環境の整備～
- ・ 方針3：柔軟かつ安定・安全（基盤最適化の視点）～ネットワーク分野の新技术・サービスへの臨機応変な適応かつ高い安定性・セキュリティが確保されたインフラ基盤への刷新～

（2）市内LANの最適化整備に向けた取り組み（概念図は48ページ参照）

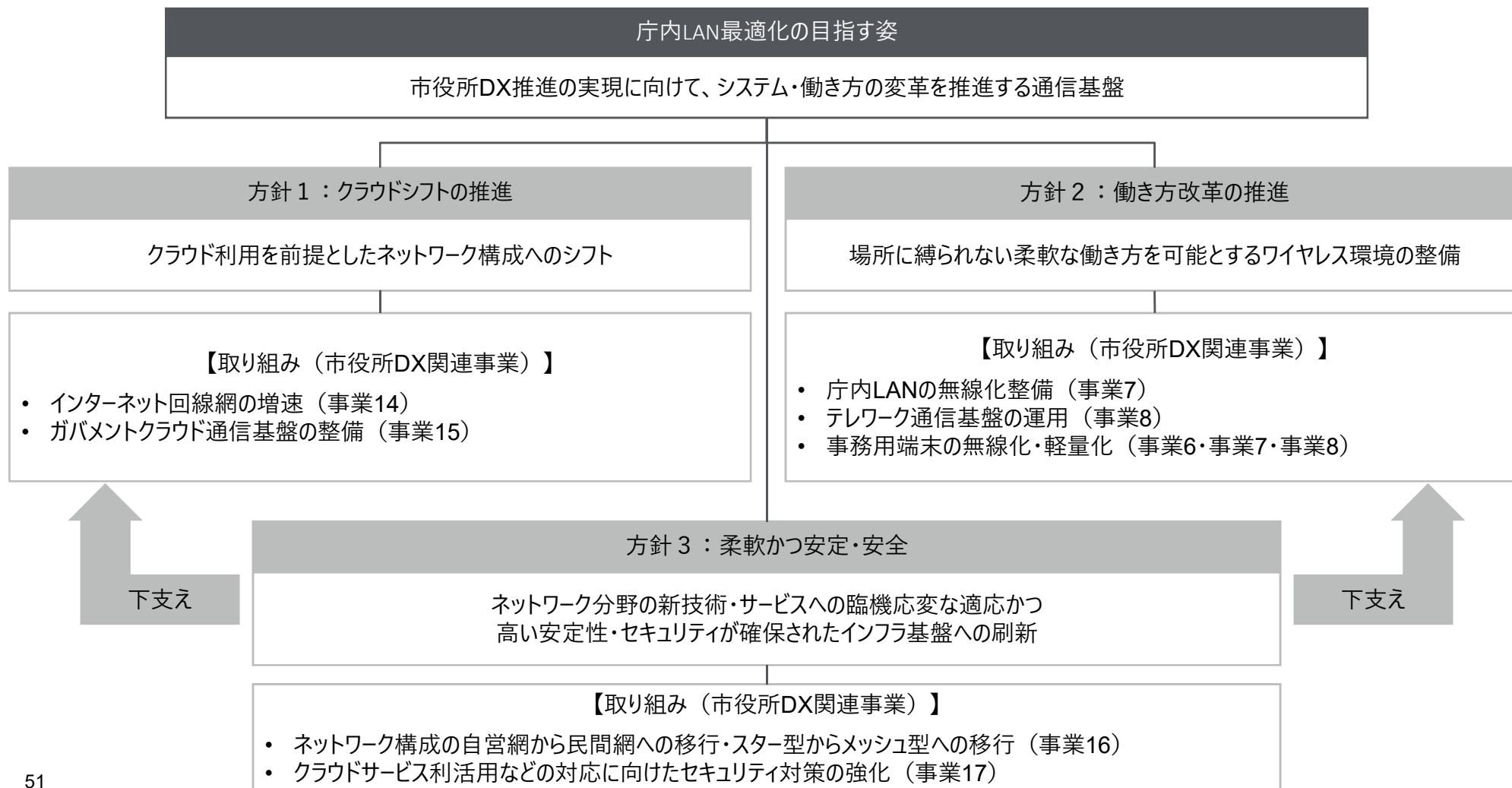
上記の目指す姿・3つの方針に基づき、以下の取り組みを具体的に進めていく。

- ・ 方針1：クラウドシフトの推進
 - －インターネット回線網の増速（事業14「クラウドサービスの利活用」関連）
 - －ガバメントクラウド通信基盤の整備（事業15「基幹系情報システムの標準化」関連）
- ・ 方針2：働き方改革の推進
 - －市内LANの無線化整備（事業7「市内LANの無線化整備」関連）
 - －テレワーク通信基盤の運用（事業8「テレワーク環境の充実」関連）
 - －事務用端末の無線化・軽量化（事業6「業務のペーパーレス化」、事業7「同上」、事業8「同上」関連）
- ・ 方針3「柔軟かつ安定・安全」
 - －ネットワーク構成の自営網から民間網への移行・スター型からメッシュ型への移行（事業16「ネットワーク基盤の刷新」関連）
 - －クラウドサービス利活用などの対応に向けたセキュリティ対策の強化（事業17「セキュリティ対策の強化」関連）

施策9 「柔軟かつ安定・安全なネットワーク基盤」の推進

■ 庁内LANの目指す姿・方針

市役所DX推進の実現に向けて、システム・働き方の変革を推進する通信基盤を目指すこととし、3つの方針を掲げます。各方針に基づき、以下の取り組みを具体的に展開していきます。



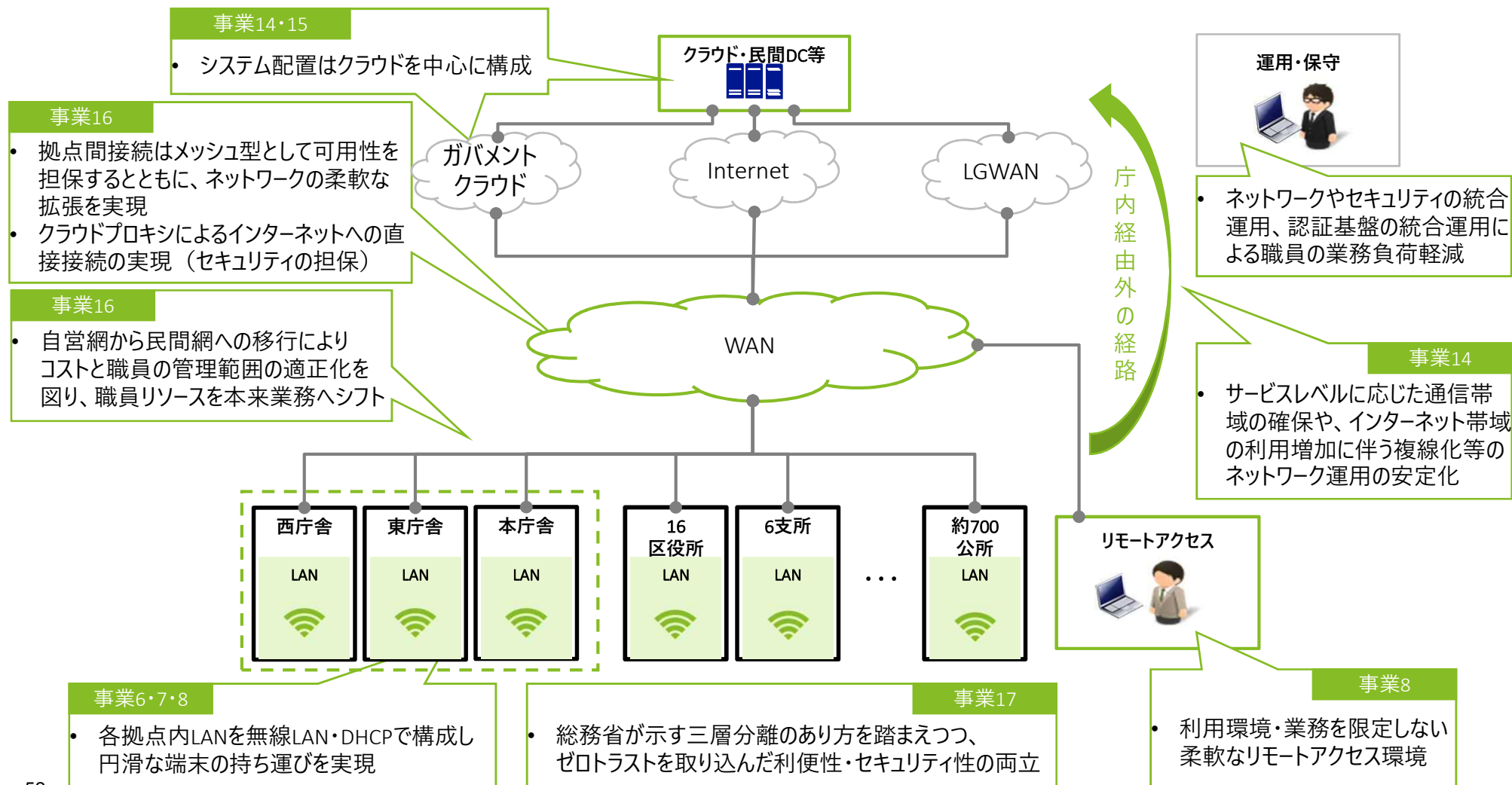
1. 施策・事業

領域③
情報システム

施策9 「柔軟かつ安定・安全なネットワーク基盤」の推進

■ 庁内LANの目指す姿（イメージ）

現状の課題を踏まえて、クラウドシフトの推進に向けた通信基盤の整備、働き方改革の推進に向けた無線LANの整備、柔軟かつ安定・安全なネットワークの実現に向けた自営網から民間網への移行、スター型からメッシュ型の移行を進めます。



1. 施策・事業

領域③
情報システム

事業名	事業16 ネットワーク基盤の刷新			所管局	総務局
事業概要	システム・働き方の変革に向けた最適な通信基盤として、庁内ネットワーク構成の自営網から民間網への切替移行及びスター型からメッシュ型へのネットワークトポロジー（ネットワークの繋がり方を示すモデル・接続形態）の移行を順次行う。				
主な取組事項	- 自営網で運営している拠点の民間網への移行：現在の市3庁舎及び区役所・支所等を中心に市が自ら敷設し直接運営管理する自営網については耐用年数を超え更新時期を順次迎えるため、ネットワークの柔軟な敷設・拡張、管理運用の効率化、コスト最適化が見込まれる民間網サービスへの切替移行を行う。 - スター型からメッシュ型へのトポロジー移行：現在は市3庁舎を通信の結節点として拠点間通信を行う「スター型」のトポロジー構成としているところ、各拠点が特定の拠点を介さずに拠点間通信を行う「メッシュ型」へと移行する。メッシュ型移行やクラウドシフトに向けて、複数の通信・回線を組み合わせて管理・運用が可能であり、効率的な運用が可能なSD-WANサービスの導入について検討を進める。				
期待効果	- ネットワークの安定化（可用性の向上） - ネットワーク敷設・拡張・見直しにおける柔軟性・迅速性の向上 - ネットワーク管理の運用の効率化 - コスト最適化				
スケジュール	令和9年度の実現状態	ネットワーク構成がメッシュ型に完全移行するとともに、全拠点が民間網への移行を完了しており、市役所DXの実現を支える通信基盤となっている			
	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度
	最適な民間網の検討 移転庁舎（中村・千種区）の民間網移行	SD-WAN設計 自営網撤去調査設計	SD-WAN導入、各拠点の民間網・メッシュ型への切替 自営網拠点の順次撤去		

1. 施策・事業

領域③
情報システム

事業名	事業17 セキュリティ対策の強化			所管局	総務局
事業概要	個人情報等の徹底的な保護に取り組むために、クラウドサービス利活用やテレワーク推進などに対応したセキュリティ対策の強化を図る。				
主な取組事項	- ゼロトラストの考え方に則ったセキュリティ対策の検討及び導入 - クラウドサービス利用のセキュリティ対策：IDアクセス管理（IDaaS）、クラウドサービスの利用可視化（CASB） - 庁外利用のセキュリティ対策：デバイス制御（MDM/EDR） - 最適な三層分離モデルでの運用に必要な対策の検討及び導入 - 端末自体および保存している情報を守るためのエンドポイント対策（EDR）、各業務システムのログ収集・監視（SIEM）、高度なセキュリティ対策（SOC）				
期待効果	- サービスや業務の改革とセキュリティ性の両立 - 個人情報等の徹底的な保護に繋がる高いセキュリティ性の担保				
スケジュール	令和9年度の実現状態	クラウドサービス利活用やテレワーク推進などに対応したセキュリティ対策が実装され、市役所DXの推進とセキュリティ性が両立している			
	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度
		導入サービス等の検討及び設計		必要なクラウド対策、リモートアクセス対策の導入	
				セキュリティ機器（最適な三層分離モデル）の設計・構築	
					最適な三層分離モデルの運用

施策 10 「データファースト」の推進

紙中心からデジタル中心の働き方・業務への移行を支える基盤として、システム間のデータ連携が可能な環境を整備し、関連する業務間をエンドトゥエンドでデータで完結する環境を整備します。その方向性として、以下のデータ利活用の実施方針を示します。

■ データ利活用の実施方針

市民サービスや業務の変革に向けてはデータの活用が欠かせない中、市ではデータ利活用に取り組んでいるものの、情報のデータ化が十分にできていなかったり、市が有する独自のデータの掛け合わせに手間を要するなど活用できていない状況が発生している。

市役所DXの目指す姿である、新たなサービス・業務を展開していくために、市が有するデータの活用による政策立案の高度化が必要であるため、より効率的かつ精緻にデータ利活用が可能な環境の整備を進めていく。

（１）庁内データ連携のステップ

事業11「行政事務のデジタル改革」の取り組みであるデジタルシフトの事業拡大により、データを活用するための基盤固めである「①情報のデータ化」「②データ収集・連携」を優先的に進めていく。

- ① 情報のデータ化：紙で行っている業務等をデータで保有する、又はシステム化を進める
機械可読性を高めるとともに、相互に連携可能なデータの標準化を進める
- ② データ収集・連携：各システム等がAPIの実装、データを入出力できる機能・接点（インターフェイス）の実装により相互に連携できる状態とする。
また、必要に応じて新規にデータを収集する仕組みや、蓄積する基盤の整備を検討する。
- ③ データ分析・活用：市が保有するデータを掛け合わせながら業務上で活用し、政策の高度化、新たな市民サービスの展開に繋げる
- ④ データ公開：可能なものについては、行政保有データとしてオープンデータ化やダッシュボードでの公開を進める

（２）オープンデータの推進

上記のステップを踏まえつつ、オープンデータが生成されやすい環境を整備し、官民データ活用推進基本法等の考え方に則り、行政保有データを原則オープン化していく考え方のもと、第一に、政府がオープンデータとして公開を推奨するデータ群などを取りまとめた推奨データセットの公開を行う。さらなるオープンデータ公開に向けて、ユーザーの需要捕捉や優先して公開すべきデータの検討を行う。

1. 施策・事業

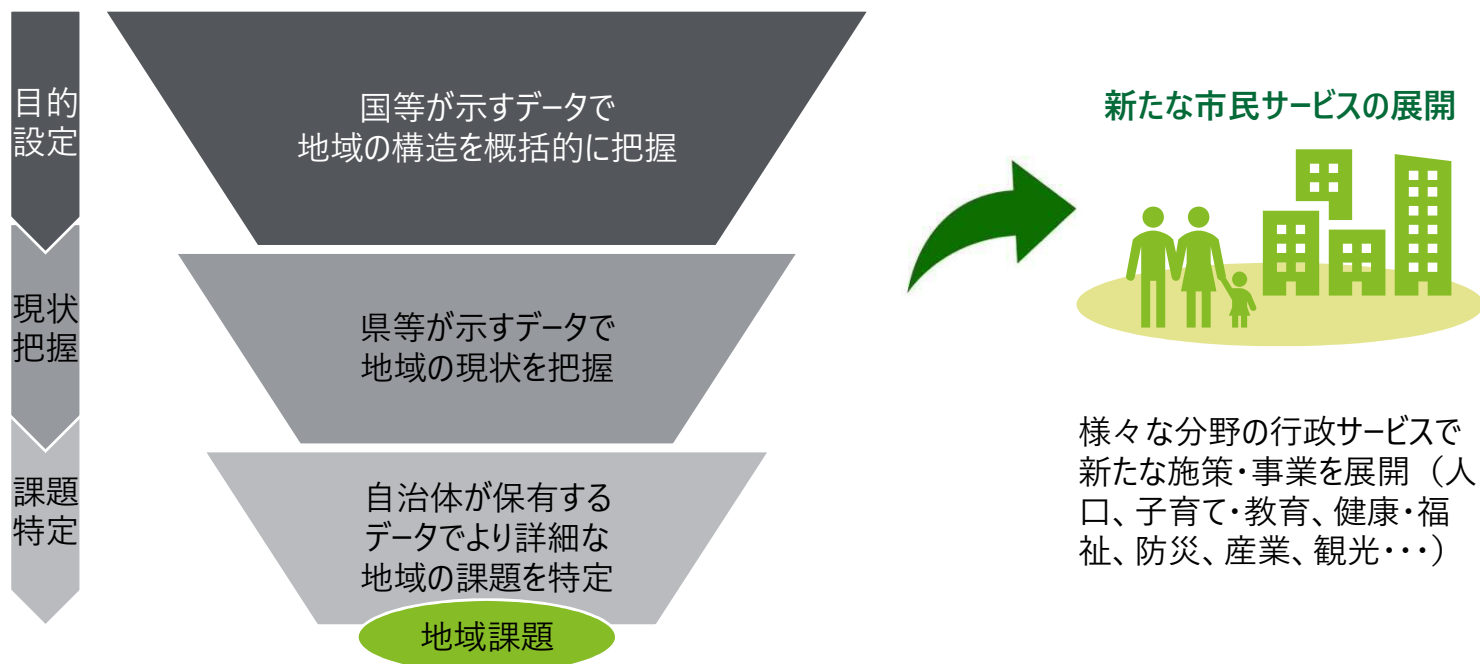
領域③
情報システム

施策10 「データファースト」の推進

■ データ利活用の実施方針：市が目指すデータ利活用の方向性

市が目指す
データ利活用
の方向性

- 国や県、調査機関等のマクロなデータのみならず、**市が保有するミクロなデータを活用して、市の現状や実情を詳細に把握・分析のうえ、これまでにはできなかった新たなサービスや施策・事業を展開し、市民サービスに還元していく**



1. 施策・事業

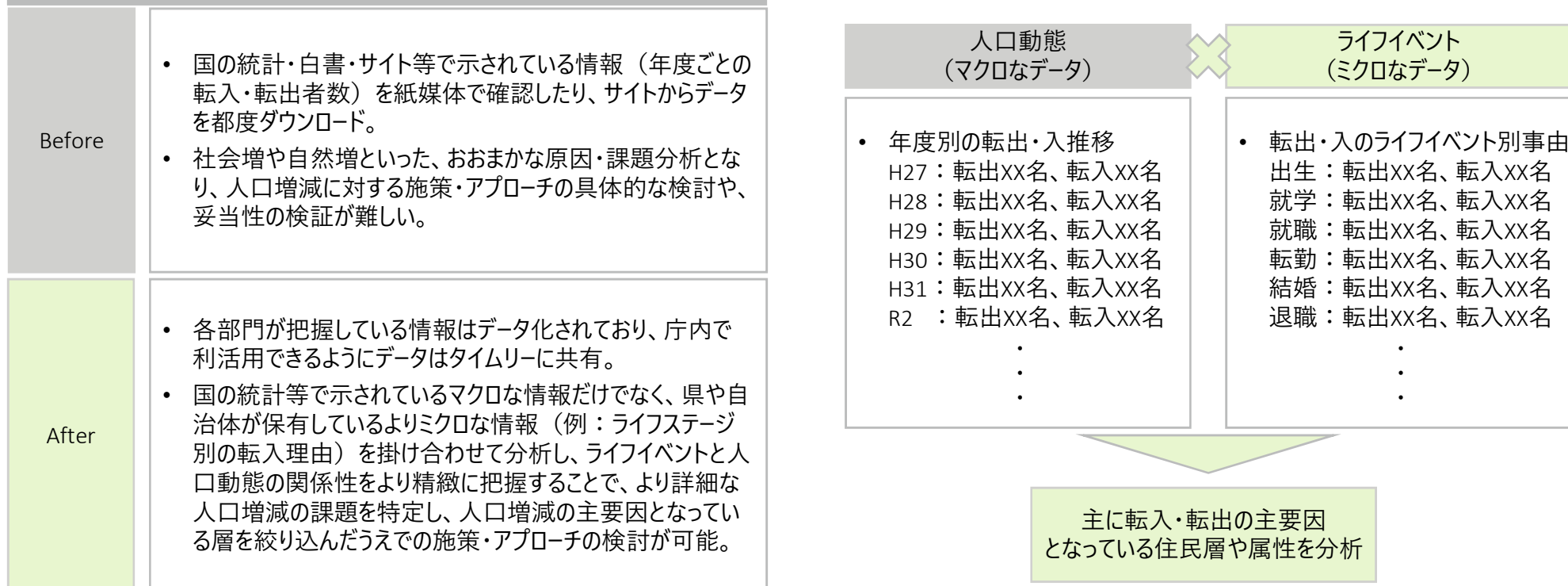
領域③
情報システム

施策 10 「データファースト」の推進

■ データ利活用の実施方針：データ利活用のユースケース①

分野	ユースケース
全般・人口	■ 地域版RESASによる人口動態や各行政分野の分析による市民サービス向上 地域経済分析システム（RESAS）とは、産業構造や人口動態、人の流れなどのデータを集約して可視化する国が提供するシステムである。本ケースでは、自治体が保有する人口、教育、産業、医療・介護・福祉、ふるさと納税、財政などのデータを収集し、分析メニューを用意した地域版RESASを構築。例えば、人口の転入・転出者分析では、単なる年度推移ではなく、自治体が保有する住民のライフイベントと人口動態のデータを活用して、より精緻な人口増加・現象の原因を分析する。

ユースケース例：人口流出入の分析



※参考：総務省「令和2年度 統計データ利活用事例集」（<https://www.stat.go.jp/dstart/case/download.html>）

1. 施策・事業

領域③
情報システム

施策 10 「データファースト」の推進

■ データ利活用の実施方針：データ利活用のユースケース②

分野	ユースケース
行政全般	■ 住民の希望に沿ったプッシュ型の情報発信：自治体の公式SNSアカウント（例：LINE等）を開設し、住民が情報の受信を希望するカテゴリを選択することで、利用者が情報の検索を行わなくても、自治体から自動的に必要な行政情報が発信されるプッシュ型の情報発信を実施
子育て・教育	■ 子育てデータを活用した教育施策の検討：子育て等に関するデータ（出生時の体重、1歳半・3歳健診のデータ、保育所・幼稚園の利用状況、保育環境の質の評価、就学後の学力調査、生活保護や就学援助の有無、世帯構成、学校の特性等）が子どもの学力や非認知能力に与える影響等を分析し、教育施策の効果検証を実施
健康・福祉	■ 健診データを活用した保健指導：過去の健診データ（BMI、血圧、血糖値など）を分析・活用して、各検査値のヒストグラムを作り、100人当たりの順位を計算するツールを作成して「健診結果が他者と比較してどれほど悪いか」の可視化を行い、特定保健指導者への指導を行い、個人の行動変容の動機づけを促進
公共インフラ・まちづくり	■ 交通データを用いた交通安全対策の実施：生活道路の安全性を確保するために、急ブレーキ多発箇所の位置や走行速度が把握できる、従来のETCから機能強化されたETC2.0 データを用いて交通状況を分析し、結果をもとに警察・市民等と合同点検を行い、車両の走行速度を抑制させる目的のカラー舗装や狭さくなどの安全対策を立案・実施
防災・危機管理	■ 過去の気象・被害データに基づいた災害規模予測：過去の風水害時の気象情報や被害情報等の統計データを活用し、災害発生予測式（モデル）とモデルに基づいた計算ができるツールを開発し、その計算結果（体制指標、各被害発生確率・件数、警報等発表確率）を災害発生前に分析し、災害対策立案の支援を行う仕組みを確立
環境・エネルギー	■ 環境データを活用したごみの減量化・道路保全の実施：ゴミ収集車に搭載したセンサーやAI搭載ドライブレコーダーを用いて、各収集地域のゴミの量を把握することに加え、市民アプリを通じたゴミの不法投棄情報等をデータ基盤に収集する仕組みを構築。環境データ、ゴミの状況、道路の劣化状況等を共有・分析し、ごみ減量化や道路保全計画等へ活用
産業振興	■ 企業の販売額データ等を活用した地域産業の販促促進：政府統計ポータルサイト（e-Stat）、地域経済分析システム（RESAS）、経済センサス等と自治体のデータを組み合わせ、地域の課題及び政策ターゲットを絞り込み、産業生産性低下の主要因を絞り込んで産業振興の政策立案を行い、地域産業の商品の売上額が増加
観光・国際交流	■ 人流データを活用した観光プロモーション：携帯通信事業者が保有する位置情報データを活用し、性別、年齢、滞在期間、宿泊先、周遊先などのデータを把握。アンケート調査とともに分析を行い、自治体を訪れる観光客の宿泊などの動態やギャップを把握したうえで観光施策を立案し、滞在期間の長期化や宿泊客数の増加を図った

※参考：総務省「令和2年度 統計データ利活用事例集」（<https://www.stat.go.jp/dstart/case/download.html>）

1. 施策・事業

領域③
情報システム

事業名	事業18 庁内データの利活用環境の整備			所管局	総務局、各局
事業概要	全庁的な庁内データ連携や利活用を進めていくために、各情報システムの相互のデータ連携を進めていくとともに、庁内全体で連携を図るための基盤環境を整備する。				
主な取組事項	- データ利活用環境の整備：データ利活用基盤をはじめとしたデータ利活用環境のあり方を検討し、整備する。 - 各業務システムでの対応：データ連携を可能とするデータの入出力できる機能・接点（インターフェイス）やAPI連携の実装を原則とし、相互に情報を入出力できる状態とする。 - オープンデータの拡充：上記のデータ連携の基盤整備を図りながら、オープンデータとしての公開が可能なデータは順次更改を進めていく。				
期待効果	- データ連携による業務効率化、サービス効率化等 - データ利活用・分析による政策の高度化				
スケジュール	令和9年度の実現状態	各情報システムが円滑にデータ連携可能な状態となっており、紙やアナログ処理が介在しない情報システムの構成となっている			
	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度
	デジタルシフトの先行事業の実施、データ連携・機能共通化の検討	デジタルシフト対象事業の拡大			
	データ利活用環境の検討	データ利活用環境の整備			
	オープンデータの拡充（各業務システムからのデータ生成）				

1. 施策・事業

領域④：組織・風土

各種研修の実施等を通して、市職員一丸となって強力に市役所のDXを推進できる組織・風土を構築します。

■ 本方針における施策と事業

施策	事業
施策 1 1 「DX人材」育成	事業 1 9 DX人材育成研修の実施

施策 1 1 「DX人材」育成

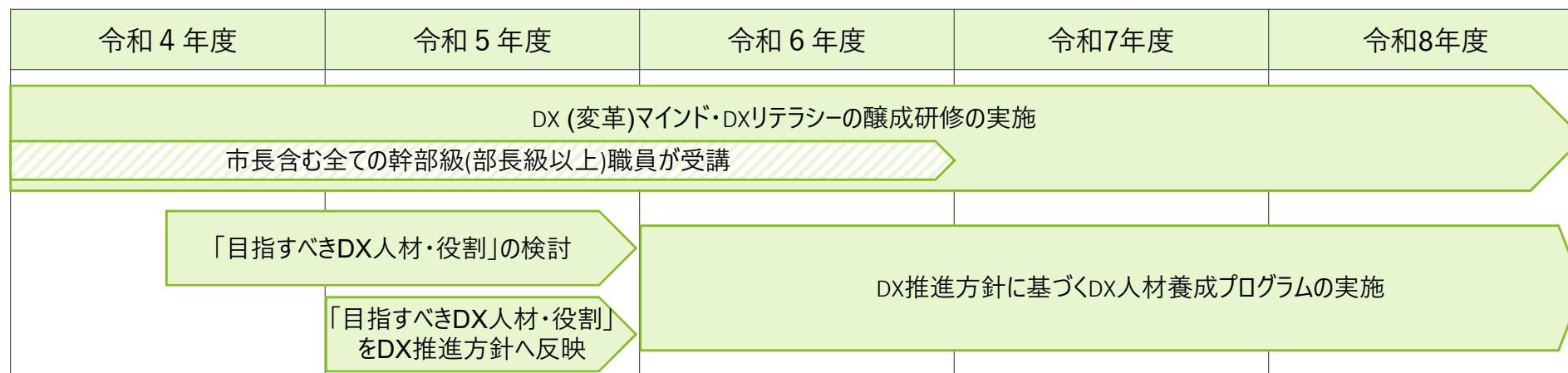
DX推進に必要・前提となる「DX(変革)マインド・DXリテラシー」を継続して醸成するとともに、改めて「目指すべきDX人材」をDX推進方針に反映させ、市職員に求められるDX人材を定義します。また、DX推進方針に基づく有効な各種養成プログラムを実施し、職員が自らの特性を活かしつつ、市役所のDXを強力に牽引する人材として活躍できることを目指します。

■ 実施方針

市一丸となったDX推進実現のためには、現状を前提としない改革に取り組む「DX(変革)マインド」と、変革の手段としてデータやツール等のデジタルを活用できる「DXリテラシー」を全職員が習得することが不可欠である。

そこで、まずはDX(変革)マインド・DXリテラシー醸成に着手（令和4年度より、トップ層をターゲットとしたマインド醸成研修を開始）し、令和8年度まで継続的にマインド醸成研修等を実施することで、全庁的なDX(変革)マインド・DXリテラシーの定着を図る。また、マインド醸成と並行して、市の「目指すべきDX人材」の定義・役割やその実現に向けたプログラムやロードマップをDX推進方針に反映し、より具体的なDX人材育成の事業を設計する。その上で、当該DX推進方針に基づき、各種DX人材養成プログラムを実施する。

➤ 事業のロードマップ



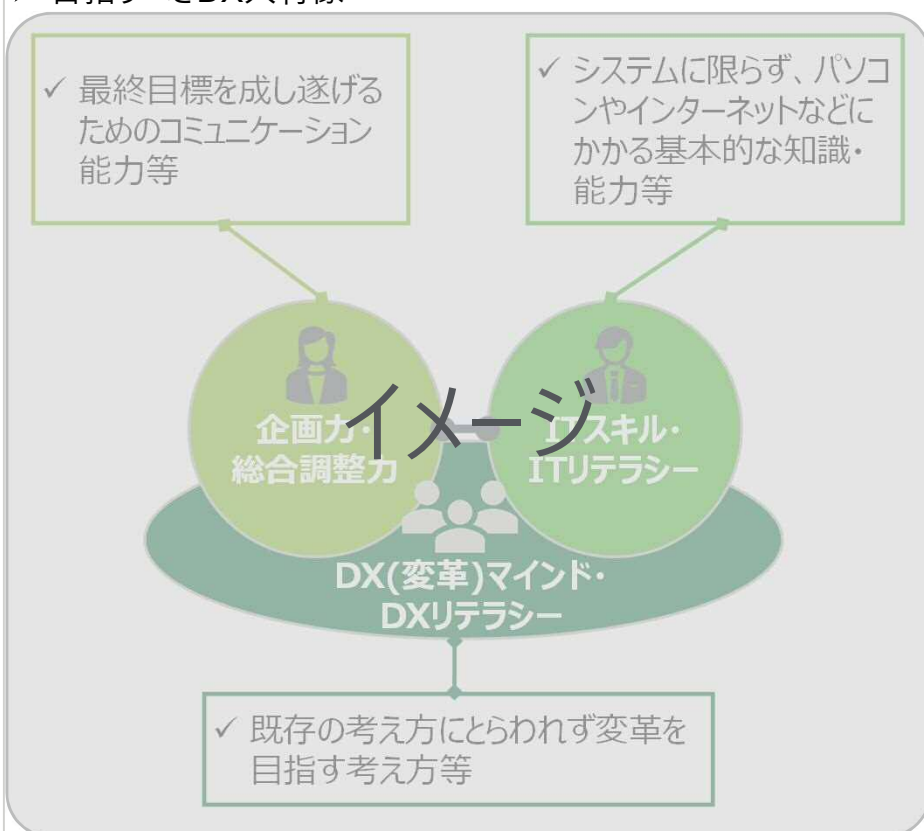
施策 1 1 「DX人材」育成

■「目指すべきDX人材」の検討

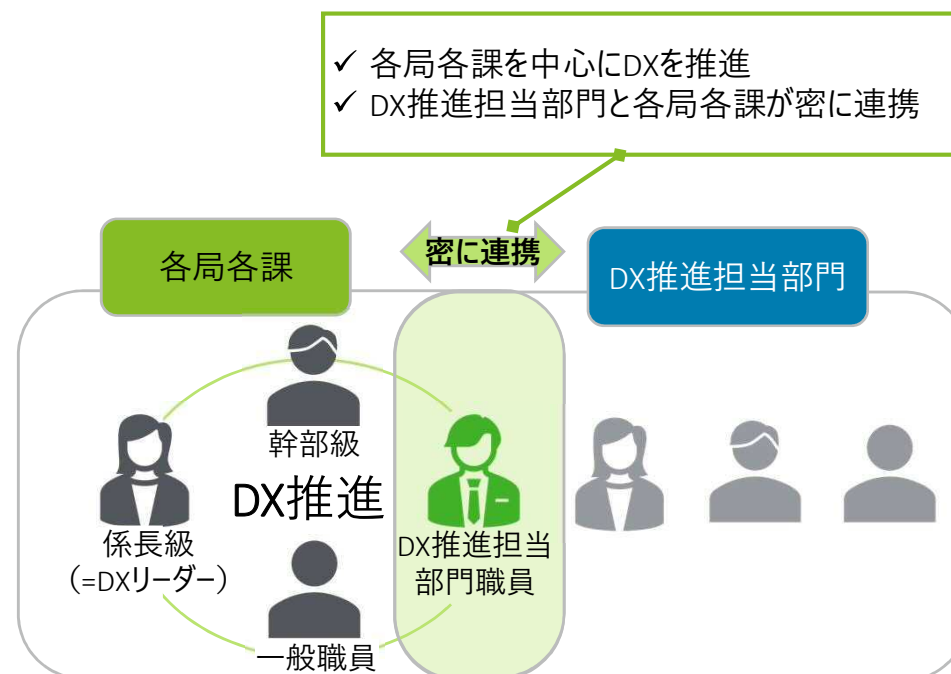
市全体で一丸となってDXを推進するためには、特定の部署・職員のみではなく、それぞれの業務を担う各所管課の職員一人ひとりがDXを自分事としてとらえることが重要です。そのためには、市職員全体に、既存の考え方にとらわれず「DX(変革)マインド・DXリテラシー」を醸成する必要があります。

「DX(変革)マインド・DXリテラシー」を土台とした目指すべきDX人材像や求められるスキル・役割等について、各職員の所属や職位等を踏まえ検討を進めます。

➤ 目指すべきDX人材像



➤ 各人材の役割（イメージ）



2. 各事業のロードマップ

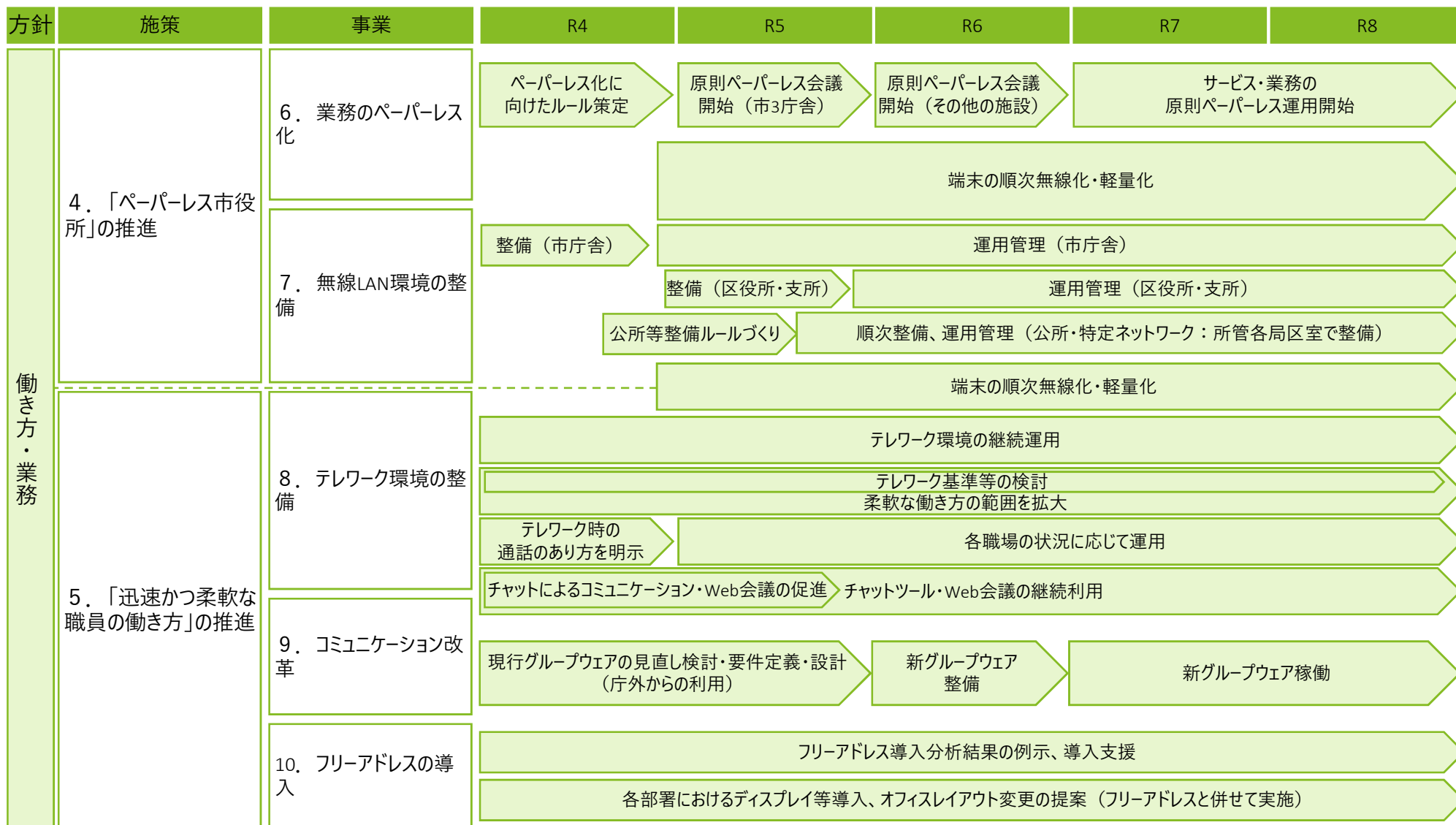
2. 各事業のロードマップ

市民サービスは最優先で展開すべき施策と捉え、令和4年度から継続的に着手し、令和9年度に向けて各手続・窓口への実装拡大を目指します。



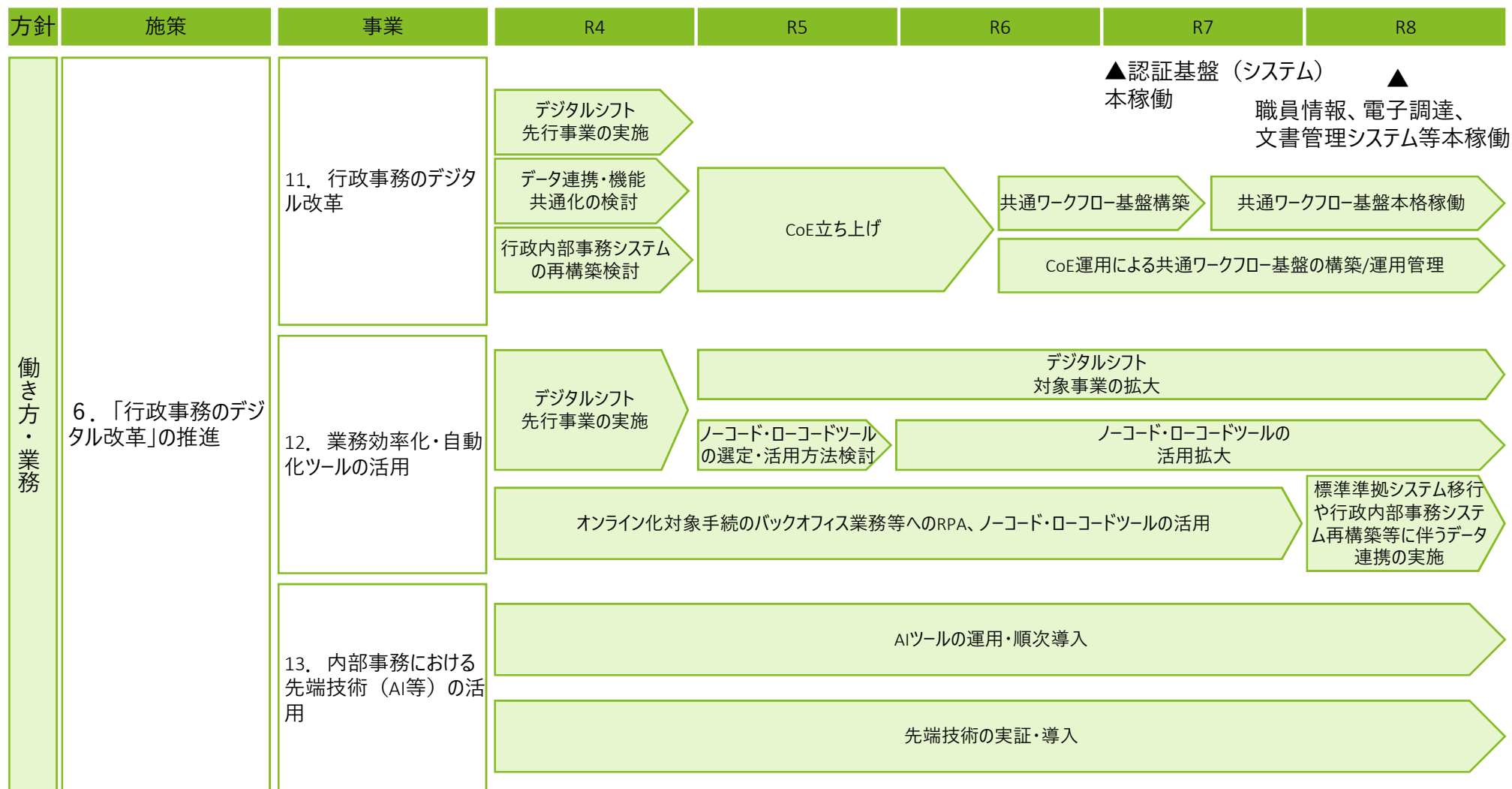
2. 各事業のロードマップ

無線LAN整備の展開に応じて令和5年度よりペーパーレス会議を原則化します。また、新たなグループウェアの整備や職員のテレワーク環境の拡充等を通して、柔軟な職員の働き方を実現します。



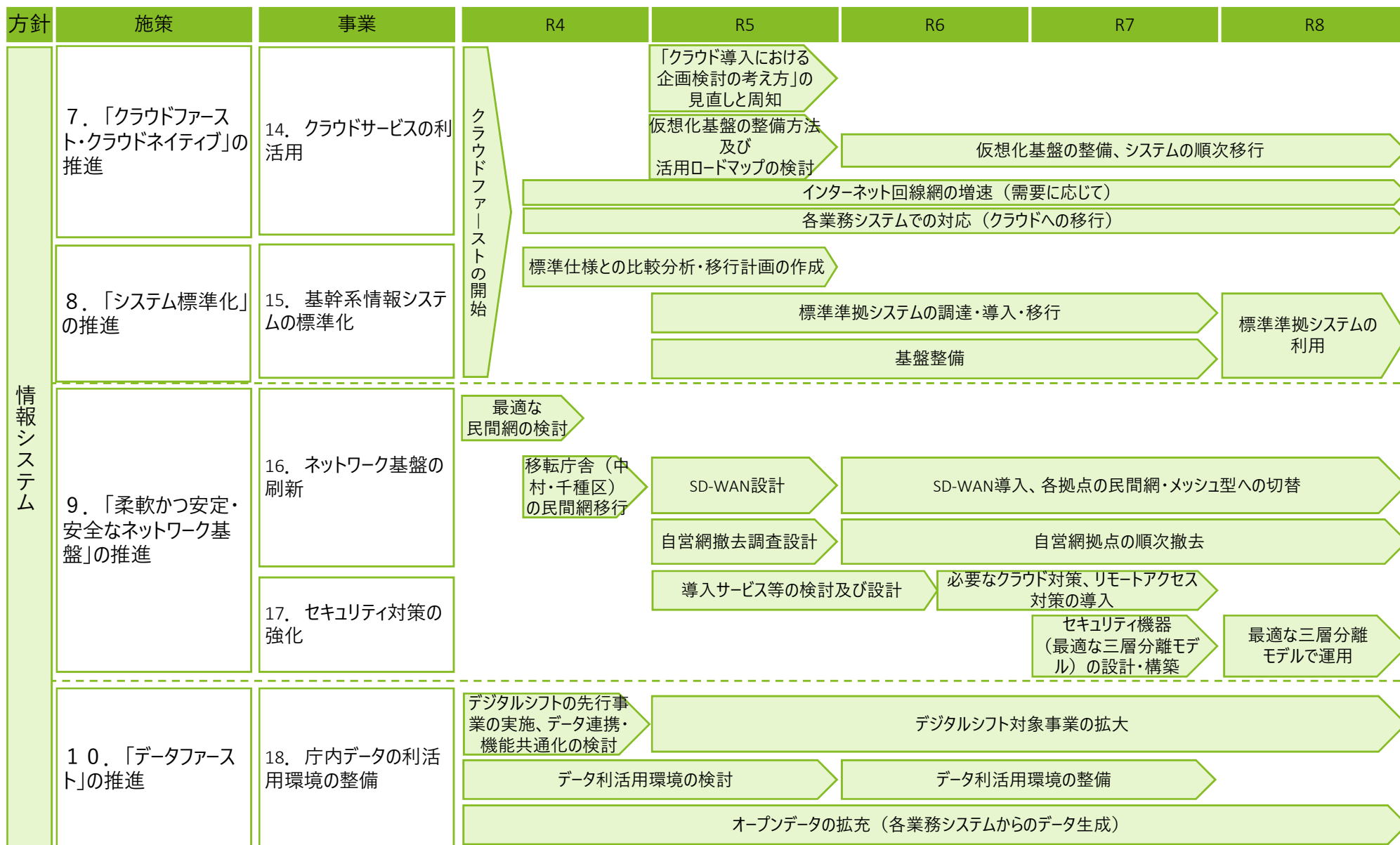
2. 各事業のロードマップ

令和8年度の行政内部情報システム再構築をマイルストーンとして業務改革を推進します。



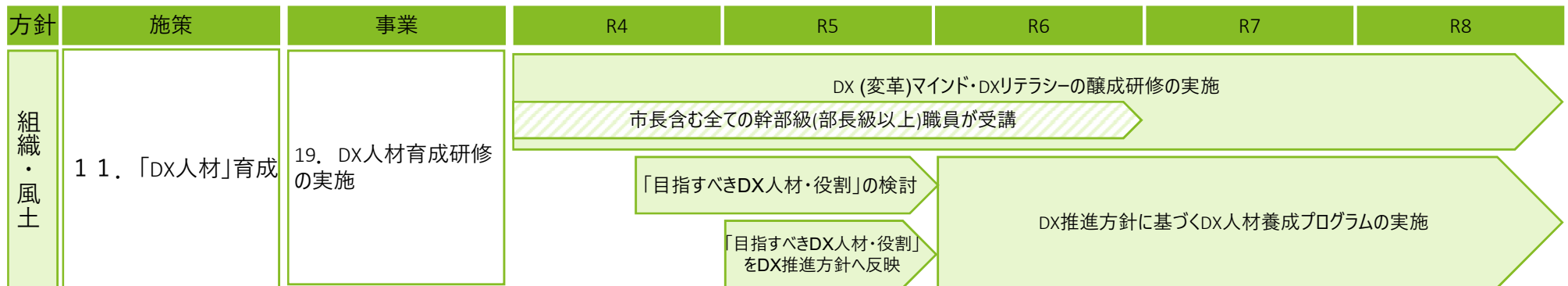
2. 各事業のロードマップ

波及性の大きい業務システムのクラウド移行や庁内ネットワークに関する整備を中心に進めていきます。



2. 各事業のロードマップ

職員のマインド・リテラシー醸成を土台に、各種人材養成プログラムを実施していきます。



3. その他のDX施策・事業

3. その他のDX施策・事業

本方針に記載されている施策・事業以外にも、各局で様々なDX施策・事業を推進しています。

No.	所属	事業名（仮）	概要	本方針との関連
1	防災危機管理局	災害対策本部の機能強化に伴うシステムの拡充	GISシステムを活用し、災害時に各部署や関係機関が個別に収集する被害情報(ドローンで撮影した映像や、状況分析に有効なビッグデータ（気象データ、プローブデータ等）を、地図データ上に集約・可視化することで、各情報の重ね合わせによる高度な情報分析、各部署間での情報共有、災害対応における迅速な方針決定につなげる。	事業14,18
2	市長室	市公式ウェブサイト機能強化	オンライン手続が拡大する中で、市民がライフイベント時に必要な手続を知ることができスムーズに手続へ移行するような仕組みづくりといった、市役所DXへの的確な対応。また、利用者の利便性向上・市側から届けたい情報をターゲットに確実に届けることのできるウェブサイトとする。	事業1,5,14
3	財政局	電子帳票による帳票管理	EUC、帳票管理システム等を活用し、電子帳票による内部帳票の管理を実施。	事業6,12
4		eLTAX機能拡大	eLTAXを利用した地方税における電子申告・電子申請等の対象手続を、順次拡大。	事業1,2,3,4,6,12
5		税務窓口用タブレットの導入	手続ガイド・説明用動画・翻訳アプリなどの活用に向けて、タブレットを導入。	事業1,2,3,4,6,12,13

3. その他のDX施策・事業

本方針に記載されている施策・事業以外にも、各局で様々なDX施策・事業を推進しています。

No.	所属	事業名（仮）	概要	本方針との関連
6	観光文化交流局	デジタルトランスフォーメーションを活用した多言語環境整備	外国人市民への情報発信の拡充のため、AI行政文書翻訳システムの展開や、音声翻訳機能を搭載した端末の設置。	事業2,3,4,5
7	環境局	タブレット会議システム	用紙類使用量のさらなる削減に向けて、会議のペーパーレス化をはかるため、タブレット会議システムを導入。市役所庁舎内で開催される各種会議、研修等に貸し出しを行っている。	事業6
8	健康福祉局	障害福祉業務のデジタルトランスフォーメーション推進等調査	AI・RPAの導入対象の整理、課題整理。オンライン化・BPR対象業務の抽出・課題整理、費用対効果の算出等	事業1,13
9		障害者ICTサポート推進事業	視覚障害者のICT活用能力の向上を図ることで、情報アクセシビリティや情報バリアフリーを推進し、視覚障害者の自立や社会参加の促進を図る。	—
10	子ども青少年局	保育関係業務におけるデジタルトランスフォーメーションの推進	保育行政ポータルサイトの構築（保育利用申請やお知らせ対応等、保育行政に特化した利便性の高いHP）、保育所利用調整業務の改善（オンライン化に伴うシステム改修、プッシュ通知サービス利用、AIOCR運用等）、クラウドサービスの活用による業務効率化（施設・事業者との連絡・依頼等に利用）、公立保育所延長保育料の口座振替導入準備（利用者のQRコードによる打刻時間から自動で延長保育料の算定・口座振替対応）。	事業1,2,3,4,13,14
11	住宅都市局	都市計画情報提供サービスの充実	市の都市計画情報や地図、航空写真等を公開・提供しており、今後も機能の拡充や利便性の向上を図るため随時システム改修等を実施していく。	事業11,18

3. その他のDX施策・事業

本方針に記載されている施策・事業以外にも、各局で様々なDX施策・事業を推進しています。

No.	所属	事業名（仮）	概要	本方針等との関連
12	緑政土木局	緑政土木局DX推進計画策定	国土交通省が策定した「インフラ分野のDXアクションプラン」を受けて、働き方改革と市民事業者へのサービス向上のため、20年後の社会情勢を踏まえた業務継続の在り方を、現場を主体とする緑政土木局固有の視点でDXの推進方針を作成する。	—
13		情報共有システムにかかる利用料	緑政土木局総合システムが、工事情報共有システムを通じて受発注者が必要とする情報をインターネット経由で相互に共有・活用するための費用。受発注者間の情報共有の推進、生産性向上、ペーパーレス化等が期待される。	事業1,12,18
14		道路台帳平面図のDX対応	マイラー原図で管理し窓口のみで閲覧している道路平面図をデジタル化・オープンデータ化する。	事業1,11,14
15		緑政土木局広聴システム	名古屋市公式LINEにより道路等の損傷を通報できる自動応答チャットボットを構築し、通報内容についてはクラウドサービスを活用し通報内容を管理するシステムに自動で取り込みを行い、従来の電話等による通報とあわせて一括管理を行う。	事業14
16		道路橋の定期点検	新技術の活用により、コスト縮減や事業の効率化などの効果が期待できる道路橋は、画像計測技術や非破壊検査技術などの新技術を積極的に活用していく。	事業13
17		職員の直営点検	タブレット等の導入により、点検作業で携帯する紙ベースの点検調書・図面のペーパーレス化等を検討していき、事業の効率化を図る。	事業6
18	緑政土木局、上下水道局	情報提供制度のクラウドサービス化	工事等の金入り設計書を、従来は市民情報センターにてCD-Rを配架により情報公開していたが、クラウドサービス上で「情報提供制度」が完結する仕組みをめざす。	事業1,14

3. その他のDX施策・事業

本方針に記載されている施策・事業以外にも、各局で様々なDX施策・事業を推進しています。

No.	所属	事業名（仮）	概要	本方針等との関連
19	教育委員会事務局	図書館におけるデジタルトランスフォーメーションの推進	学習室・イベントのウェブ予約システムの導入（スマホ・PCから利用予約）、オンライン対面読書の実施（Zoom利用）、電子書籍の充実、メタバース図書館の設置（100周年イベント期間中、メタバースで図書館の魅力を発信）。	事業1,5
20		デジタル採点システムの導入	中学校・高校でのテスト答案をクラウドサービスを利用して一括採点する。	事業11,13,14
21		市立幼稚園におけるICTの活用推進	保護者・子ども・教諭間で子供の姿を写真付きで共有する「保育ドキュメンテーション」の電子化により、情報共有の効率化と市立幼稚園教諭の働き方改革を図る。	事業13,14
22	上下水道局	上下水道局防災システムの構築	災害時に、お客様ニーズに即した迅速な応急活動とお客様への速やかな情報提供を可能とする防災システムを構築する。	事業11
23		水道スマートメータによる水道使用量自動検針の試験導入	水道スマートメータを活用した水道使用量データの定期的な遠隔取得を検証する。	事業13

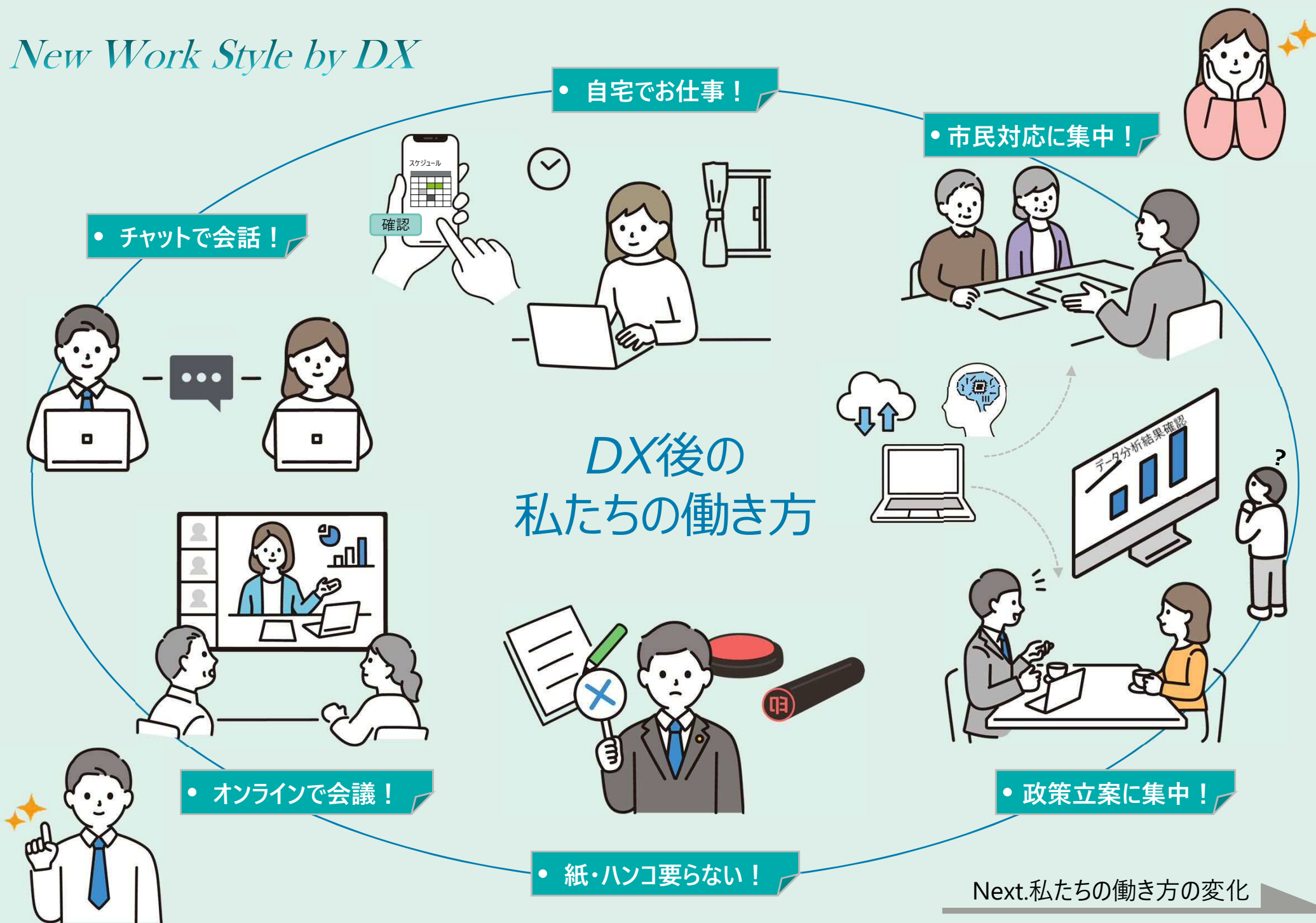
New Work Style *by DX*

-DX後の私たちの働き方-



デジタル改革推進課
Digital Innovation Promotion Division

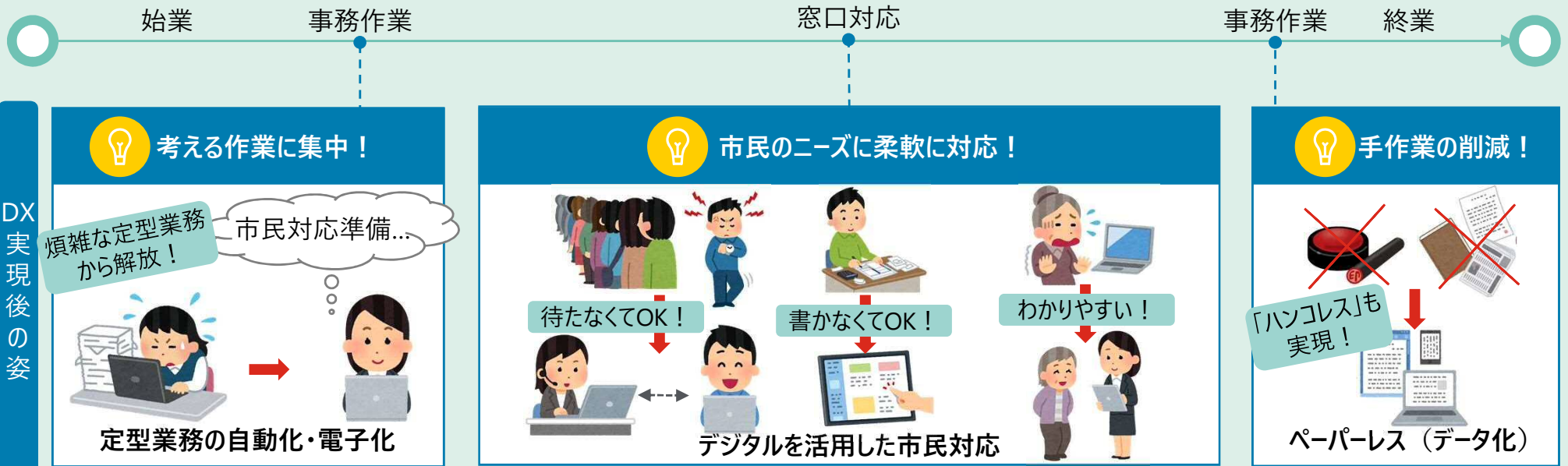
New Work Style by DX



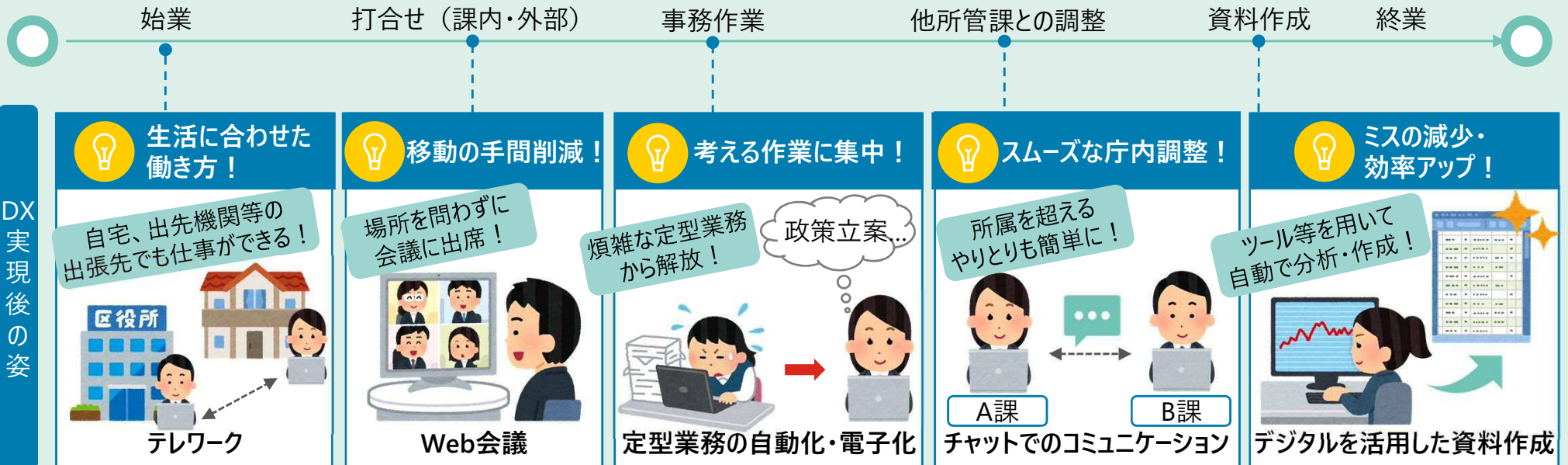
Next.私たちの働き方の変化

私たちの働き方の変化～イメージ～

● 窓口部門の場合



● 企画・庶務部門の場合



用語解説

※本編である「市役所DX推進方針」にも用語解説がありますので、適宜参照ください。

RFI	Request For Information（情報提供依頼書）の略称。企業や官公庁が業務発注等をする際、事業者に情報提供を依頼する文書。	MDM	Mobile Device Management（モバイルデバイス管理）の略称。組織で使用するモバイル端末を一元的に管理するためのツール。
RFP	Request for Proposal（提案依頼書）の略称。企業や官公庁が発注等をする際、事業者に具体的な提案を依頼する文書。	LGWAN	Local Government Wide Area Network（総合行政ネットワーク）の略称。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。
IDaaS	Identity as a Serviceの略称。業務で利用するシステムやサービスの認証・アカウント管理・アクセス制御等を、クラウド上で行うサービス。	LGWAN-ASP	LGWANを介して、地方公共団体向けにアプリケーションやサービスを提供する仕組み。
EDR	Endpoint Detection and Responseの略称。端末上での不審な挙動を検知・通知し、サイバー攻撃の阻止や被害拡大の回避を支援するツール。	LGWAN接続系	LGWANに接続された情報システム及びその情報システムで取り扱うデータ（番号利用系を除く）。
インターネット接続系	インターネットメール、ホームページ管理システム等に関わるインターネットに接続された情報システム及びその情報システムで取り扱うデータ。	OCR・AI-OCR	Optical Character Reader／Recognitionの略称。画像データの文字を認識し、データ化する機能。AIを活用して機能向上させたものをAI-OCRと呼ぶ。
AIチャットボット	AIを活用し、テキストや音声を通して自動応答を行うプログラム。問合せ内容をAIが解析し、ルール等に沿って、自動的に返答を行うことなどができる。	仮想化基盤	システムなどの維持運用に必要な資源（仮想サーバーやデータを保管する領域を仮想化した仮想ストレージなど）を仮想化して提供する基盤環境。
SD-WAN	Software Defined-Wide Area Networkの略称。拠点間を相互に繋ぐネットワーク（WAN）の設定や運用管理をソフトウェアによって行う仕組み。	CASB	Cloud Access Security Brokerの略称。クラウドサービス利用の可視化・監視・制御などの機能を有するセキュリティ対策ツール。
API	Application Programming Interfaceの略称。ソフトウェアやプログラム、Webサービスの間をつなぐ機能・接点（インターフェース）。	キャッシュレス決済	クレジットカードや交通系電子マネーでの支払い、QRコードを用いた決済など、現金以外で支払いを行う決済手段の総称。

用語解説

※本編である「市役所DX推進方針」にも用語解説がありますので、適宜参照ください。

グループウェア	組織内での社員・職員間の情報共有のためのソフトウェアで、コミュニケーション機能やスケジュール管理機能などを有する。	番号利用系	個人番号利用事務（社会保障、地方税若しくは防災に関する事務）又は戸籍事務等に関わる情報システム及びデータ。
SIEM	Security Information and Event Managementの略称。機器やソフトウェアの記録を蓄積・管理し、脅威となる事象を検知するセキュリティ対策ツール。	BPR	Business Process Re-engineeringの略称。ビジネスプロセス（業務内容や業務フローなど）を根本的・抜本的に見直し、再設計すること。
ゼロトラスト	信頼される境界は無く、全ての要素（ユーザ・デバイス・ネットワーク等）を対象に、要素間の通信と状態を可視化・監視し、制御するセキュリティの考え方。	標準準拠システム	地方公共団体の情報システムの標準化法に規定する基準（標準仕様）に準拠したシステム。
SOC	Security Operation Center（セキュリティオペレーションセンター）の略称。サイバー攻撃の検出・分析・監視・対処などを行う専門組織。	プライベートクラウド	利用者を自社に限定した専用型クラウドサービス。クラウド事業者から提供された環境でシステムやサービスを利用し、事業者が運用管理を行う。
DHCP	Dynamic Host Configuration Protocolの略称。LANに接続する端末などに、通信に必要な設定情報を自動的に割り当てる仕組みのこと。	プロキシ	組織の内部ネットワークとインターネットの間に設置され、インターネットに接続できない内部の端末等の代理（proxy）として接続を行う仕組みのこと。
デジタルシフト	デジタル技術を業務などに活用し、従来のアナログな形態から変化させることで、より効率的かつ利便性を向上させていくという考え方。	LAN・無線LAN	Local Area Networkの略称。同じ拠点内の端末などを接続するネットワークのこと。特に、無線ネットワークで接続されたLANを無線LANと呼ぶ。
ノーコード・ローコード	プログラムに必要なソースコードを書かずにアプリケーションを開発するものをノーコード、わずかにソースコードを書くことで開発が可能なものをローコードと呼ぶ。	データドリブン	経験や勘に頼るのではなく、業務などで取得できる膨大な量のデータを収集し、それを分析することで、企業戦略や行政の政策などの意思決定などの意思決定を行うこと。
パブリッククラウド	利用者を限定せず、利用ケースに制約が少ないオープン型クラウドサービス。ユーザ全体で資産を共有してサービスの利用などをする形態。		

名古屋市行政手続オンライン化計画(案)

令和 5年 2月 6日

0 目次

1	背景・現状	… 3	8	評価指標	…10
2	目的・実施方針	… 4	9	進捗見込	…11
3	目標・目指す姿	… 5	10	進捗見込（局別）	…13
4	位置付け・計画期間	… 6	11	課題解決への対応	…15
5	行政手続オンライン化の考え方…	7	12	計画の見直し	…20
6	実施計画	… 8	13	参考	…21
7	スケジュール	… 9			

背景・現状

行政手続のオンライン化については、法令に基づく手続だけでなく、条例等に基づく手続も含めて、利便性の高い行政サービス及び業務の効率化のためにオンライン化を推進することとされており、特に子育て関係、介護関係及び被災者支援関係の31手続を選定し、令和4年度中のオンライン実施が求められています。

背景

国

- ・ 情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律（以下「デジタル手続法」という。）施行（令和元年12月）
- ・ デジタル社会の実現に向けた重点計画（令和3年12月）
- ・ 自治体DX推進計画（令和2年12月）

市

- ・ 名古屋市役所DX推進方針（令和4年3月）
【施策1】・「スマホで市役所」の推進
 - ・ 行政手続のオンライン原則の推進
 - ・ スマートフォンから利用しやすいオンライン手続の基盤整備

対応

スマートフォンに対応した新しい電子申請サービスの導入（R4.10）

「名古屋市情報通信技術を活用した行政の推進に関する条例」（以下「オンライン化条例」という。）施行（R4.1）

2 現状

国の「自治体DX推進計画」における優先的にオンライン化を推進すべき31手続を比較すると、旧五大市の中では**最も遅れている**。

○ 政令市のオンライン化状況（令和4年3月末時点）

都市名	優先的にオンライン化を推進すべき31手続のオンライン実施済手続数			
	子育て関係 (15)	介護関係 (11)	被災者支援関係 (1)	合計 (27)
横浜市	3	0	0	3
名古屋市	2	0	0	2
京都市	11	0	0	11
大阪市	9	3	0	11
神戸市	2	3	0	5

※31手続のうち4手続は都道府県手続

2 目的・実施方針

本市においても、令和 4年 3月に「名古屋市役所DX推進方針」（以下、「方針」という。）を策定し、その中の施策の一つとして「スマホで市役所」を掲げています。

目的

① 行政手続における市民等の利便性を高めること

行政手続のオンライン化の対象手続数を拡充し、自宅にいてもスマートフォンひとつで行政サービスを受けられる「スマホで市役所」を推進します。

② バックオフィスのデジタル化

業務システムとのデータ連携等によりエンドトゥエンドのデジタル化を目指します。

実施方針

市民等の利便性向上に向けて、下の方針に従って「スマホで市役所」の実現を推進します。

子育て介護関係手続、オンライン化の効果が高いと考えられる手続等を優先的にオンライン化

①行政手続のオンライン原則の推進

②スマートフォンから利用しやすいオンライン手続の基盤整備

③オンライン化の優先順位

Case1 行政サービスはオンラインで完結！



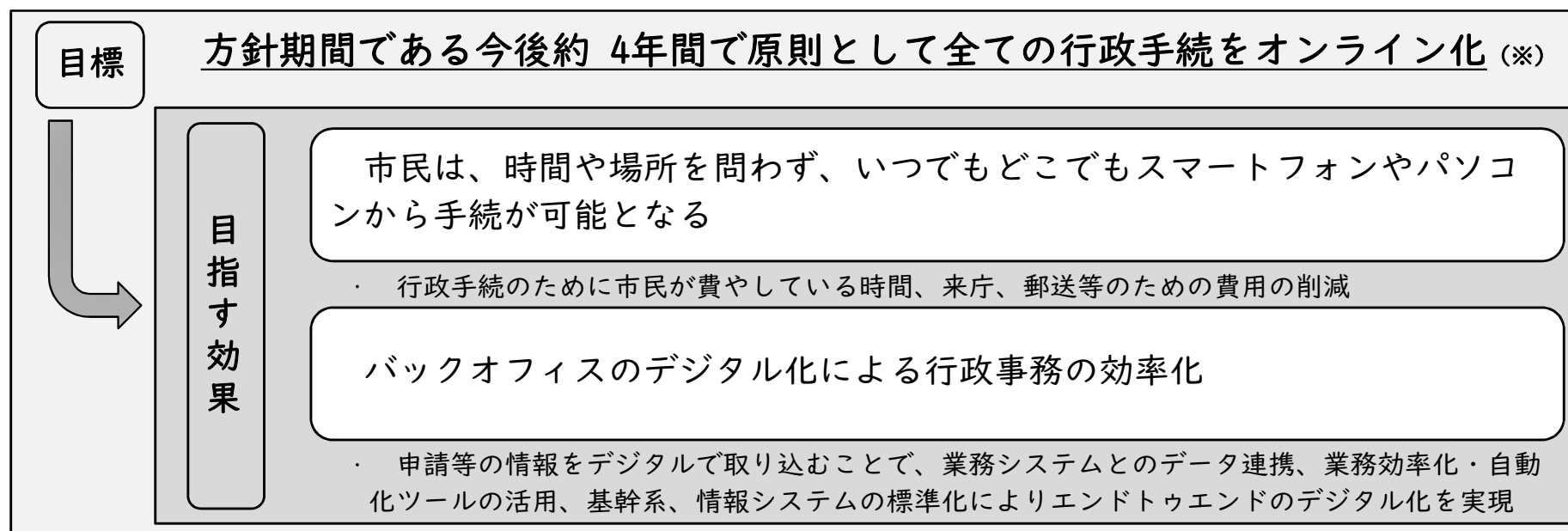
いつでも どこでも
スマートフォンや
パソコンから手続

3 目標・目指す効果

行政サービスをオンラインで完結させるためには、各行政手続の所管課がオンライン化を必要な業務と認識し、主体的に進めていくことが重要です。

これを後押しするため、本市全体のオンライン化の目標を掲げます。

「行政サービスはオンラインで完結！」を実現するため、次の目標を掲げ、行政手続のオンライン化を推進していきます。



※ 法令上オンライン化ができない等の手続を除く

4 位置付け、計画期間

方針のうちの一つの施策の実施計画という位置づけです。
計画の実施期間は令和 8年度までとし、それまでの間、定期的に進捗管理を行っていきます。

位置付け

名古屋市役所DX推進方針【施策 1】の下位計画

計画期間

令和 5年 2月 6日 から令和 9年 3月31日まで

名古屋市役所DX推進方針の下位計画と位置付け、DX推進方針の方針期間（令和 8年度）とあわせて、本計画の計画期間を令和 9年 3月31日までとし、令和 9年度ごろを見据えた市役所DXの目指す姿の実現を目指します。



名古屋市行政手続オンライン化計画

5 行政手続オンライン化の考え方

オンライン化の検討を進めるに当たっての本市の考え方を示します。
まずは「市民等の利便性の向上」を第一に考えます。

本市は「市民等の利便性の向上」を目的として、行政手続のオンライン化をすすめます。

市民や事業者の皆さんが行政手続の申請等を行う際に、「区役所等の開庁時間に窓口へ赴いて手続を行う」という時間的・場所的な制約のある現状から、「いつでもどこでもオンラインで申請」という選択ができるような環境を整えるという視点で検討を始めます。

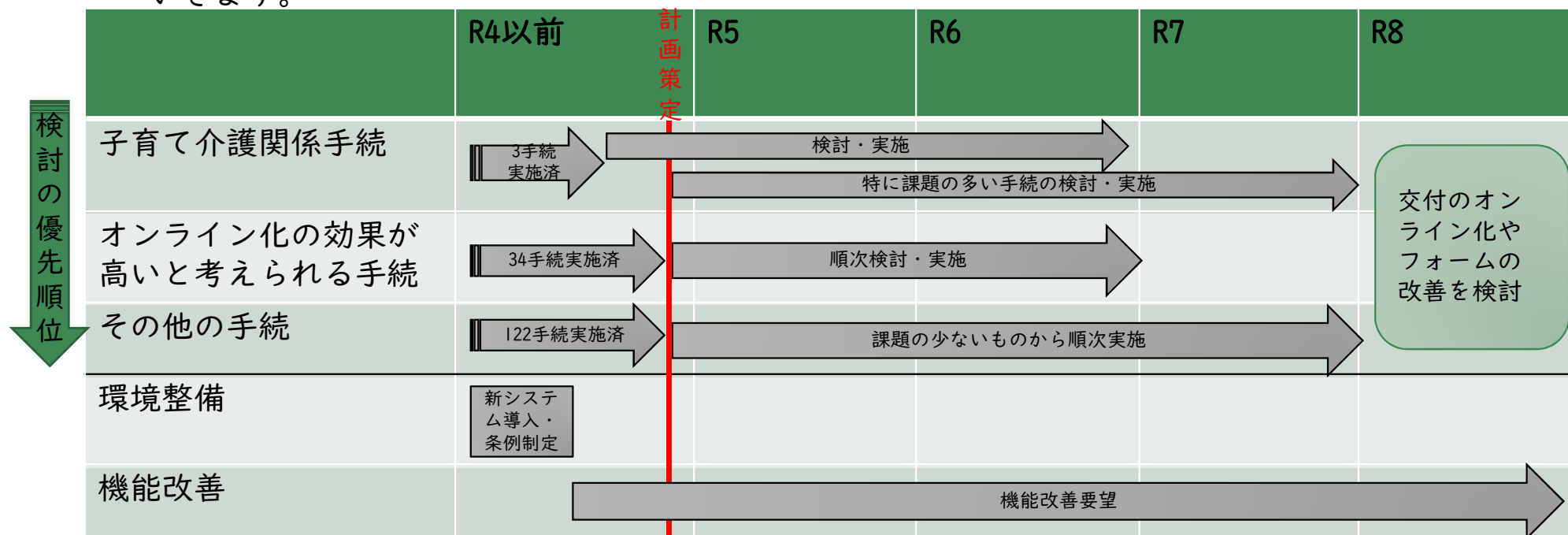
申請から交付までの一気通貫のデジタル化を検討するにあたっては、現状では、「申請の際に添付書類の提出が必要」、「別途対面での面談が必要」などの課題がある手続も存在します。こうした課題がある手続においても、「添付書類は郵送する」、「申請項目は事前にオンラインで送信しておき、後日面談のみ実施する」などの部分的なオンライン化の検討を行い、市民等の皆さんの貴重な時間を還元します。

本市における「行政手続オンライン化」とは…

申請者や本市の機関等が使用するパソコンとそれらが接続するオンラインシステム（名古屋市電子申請サービス等）を利用して申請等を行えるようにすること

6 実施計画

本市においては、2ページ記載の実施方針に沿って、下のとおり順次オンライン化を推進していきます。



7 スケジュール

本市における申請等の手続のオンライン化予定の概要等は下表のとおりです。

	R4以前	R5	R6	R7	R8
子育て関係手続（15） ※1	4手続	9手続	2手続		交付のオンライン化や フォームの改善を検討
介護関係手続（19）※2	2手続	7手続	10手続		
オンライン化の効果が 高いと考えられる手続 （118）	41手続	77手続			
その他の手続（3,369）	216手続	3,153手続			

※1 国の「自治体DX推進計画」における優先的にオンライン化を推進すべき15手続（以下「国の15手続」という。）のうち 2手続は本市での実施なし。国の13手続を細分化等

※2 国の「自治体DX推進計画」における優先的にオンライン化を推進すべき11手続（以下「国の11手続」という。）を細分化

8 評価指標

オンライン化の進捗を確認、管理するため、市側、市民側の観点から 2つの指標を持ちます。

本市の行政手続のオンライン化推進状況の把握のため、下の 2点の指標を設定します。

評価指標

① 年間総件数

- ・ 市民等の利便性の指標とする
- ・ 本市における行政手続の1年間における総件数のうちオンライン化済みの手続の総件数

② 手続数

- ・ 本市におけるオンライン化の推進状況の指標とする
- ・ 本市における行政手続のうち電子申請が可能な手続の数

対象手続

法令及び条例等に基づく手続のうち市民及び事業者等が申請者等となる申請等の手続

※ 法令上オンライン化不可等の手続を除いたものを全体数とする

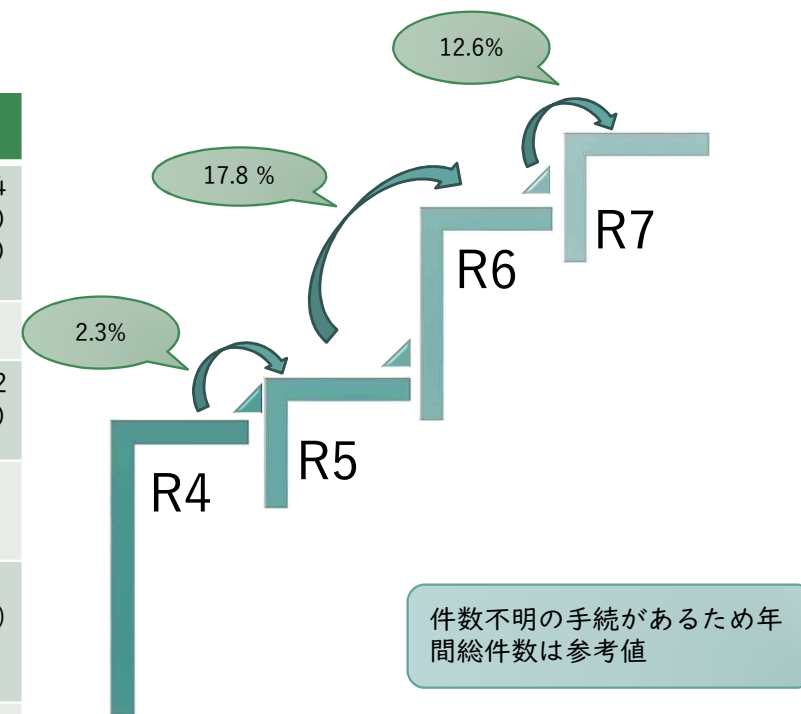
9 進捗見込

一つ目の評価指標である、行政手続の総件数によるオンライン化の推進予定です。令和 3年度に名古屋市に申請や届出等のあったもので、オンライン申請かそうでないかに関わらず、すべての件数を対象としています。

評価指標① 年間総件数による

オンライン化によりカバー可能な割合は下のとおりです。

	R4まで	R5	R6	R7
全体 (20,507,844件) 前年比	13,804,426 (67.3%) (ー)	14,279,270 (69.6%) (+2.3%)	17,933,164 (87.4%) (+17.8%)	20,507,884 (100%) (+12.6%)
(内訳)				
子育て関係 (187,852件) ※1	88,259 (47.0%)	152,159 (81.0%)	152,159 (81.0%)	187,852 (100%)
介護関係 (321,990件) ※2	32,616 (10.1%)	32,616 (10.1%)	321,990 (100%)	
効果が高いと考えられる手続 (18,937,514件)	13,520,412 (71.4%)	13,874,011 (73.3%)	17,182,397 (90.7%)	18,937,514 (100%)
その他 (1,060,528件)	163,139 (15.4%)	220,484 (20.8%)	276,618 (26.1%)	1,060,528 (100%)



※1 国の15手続を細分化等

※2 国の11手続を細分化

9 進捗見込

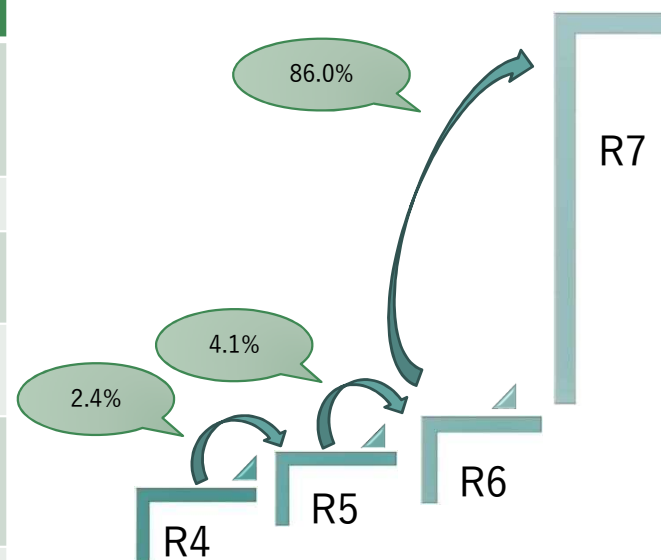
二つ目の評価指標である、本市における行政手続の件数によるオンライン化の推進予定です。

本市のオンライン化の進捗が分かります。

評価指標② 手続数による

本市におけるオンライン化の推進予定は下のとおりです。

	R4まで	R5	R6	R7
全体 (3,521手続) 前年比	263 (7.5%) (ー)	347 (9.9%) (+2.4%)	492 (14.0%) (+4.1%)	3,521 (100%) (+86.0%)
(内訳)				
子育て関係 (15手続) ※1	4 (26.7%)	13 (86.7%)	13 (86.7%)	15 (100%)
介護関係 (19手続) ※2	2 (10.5%)	2 (10.5%)	19 (100%)	
効果が高いと考 えられる手続 (118手続)	41 (34.7%)	45 (38.1%)	112 (94.9%)	118 (100%)
その他 (3,369手続)	216 (6.4%)	287 (8.5%)	348 (10.3%)	3,369 (100%)



※1 国の15手続を細分化等

※2 国の11手続を細分化

10 進捗見込（局別）

局ごとの、令和 7年度末までのオンライン化予定です。評価指標①（年間総件数）で記載しています。
各年度におけるオンライン化実施数の見込み（割合）です。

評価指標①年間総件数による進捗見込（割合）

	R4	R5	R6	R7
会計室	0.0%	100.0%		
防災危機管理局	45.1%	82.2%	100.0%	
市長室	100.0%			
総務局	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
財政局	89.2%	91.0%	99.4%	100.0%
スポーツ市民局	49.0%	49.3%	58.4%	100.0%
経済局	0.0%	31.7%	33.7%	100.0%
観光文化交流局	99.8%	99.8%	99.8%	100.0%
環境局	87.6%	94.3%	94.3%	100.0%
健康福祉局	7.7%	7.7%	85.9%	100.0%
子ども青少年局	34.3%	57.3%	70.5%	100.0%

	R4	R5	R6	R7
住宅都市局	1.5%	1.5%	77.1%	100.0%
緑政土木局	98.5%	98.5%	98.5%	100.0%
監査事務局	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
人事委員会	93.8%	93.8%	93.8%	100.0%
教育委員会	85.2%	93.0%	99.0%	100.0%
農業委員会	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
選挙管理委員会	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
消防局	73.9%	91.1%	93.5%	100.0%
上下水道局	99.5%	99.5%	99.5%	100.0%
交通局	32.7%	32.7%	32.7%	100.0%

10 進捗見込（局別）

評価指標②手続数による進捗見込（割合）

局ごとの、令和 7年度末までのオンライン化予定です。評価指標②（手続数）で記載しています。
各年度におけるオンライン実施数の見込み（割合）です。

	R4	R5	R6	R7
会計室	0.0%	100.0%		
防災危機管理局	60.0%	80.0%	100.0%	
市長室	100.0%			
総務局	42.9%	42.9%	42.9%	100.0%
財政局	21.1%	23.1%	27.2%	100.0%
スポーツ市民局	6.8%	33.3%	37.3%	100.0%
経済局	0.0%	0.3%	4.6%	100.0%
観光文化交流局	6.7%	6.7%	6.7%	100.0%
環境局	5.8%	7.0%	7.0%	100.0%
健康福祉局	3.9%	4.2%	13.2%	100.0%
子ども青少年局	3.8%	9.5%	10.1%	100.0%

	R4	R5	R6	R7
住宅都市局	1.9%	1.9%	3.7%	100.0%
緑政土木局	2.9%	2.9%	2.9%	100.0%
監査事務局	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
人事委員会	50.0%	50.0%	50.0%	100.0%
教育委員会	14.1%	19.2%	29.5%	100.0%
農業委員会	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
選挙管理委員会	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
消防局	49.7%	53.4%	61.3%	100.0%
上下水道局	19.1%	23.4%	25.5%	100.0%
交通局	16.7%	16.7%	16.7%	100.0%

II 課題解決への対応

現時点で認識しているオンライン化の課題への対応を検討する上で、並行して検討が必要となると考えられる運用の整理や機能の実装の予定について記載します。

【申請等関係】

・オンライン申請における手続方法 案内の強化

本市における様々なオンラインによる申請手続を市民等の皆さんに分かりやすくご案内し、それぞれの手続がスムーズに進むよう、市公式ウェブサイトとの効果的な連携について検討します。

（連携の例）

市民等一人一人の属性に応じて必要となる手続をステップ方式で表示する機能を市公式ウェブサイトへ実装

（機能イメージ）

転入（市外からの引越） | 手続き早わかりナビ

引越しをされる方

転入（市外からの引越） | 手続き早わかりナビ

引越す前の住所について

健康保険の種類

マイナンバーカードについて

手続きをする方

結果を見る

転入（市外からの引越） | 手続き早わかりナビ

ステップ1

転入の提出

ステップ2

転入の提出（マイナンバーカードが持っている方）

ステップ3

健康保険の加入

II 課題解決への対応

現時点で認識しているオンライン化の課題への対応を検討する上で、並行して検討が必要となると考えられる運用の整理や機能の実装の予定について記載します。

・市長印等に代わる電子証明書の利用の検討

個別の条例等で市長等の押印等が必要である処分通知等の交付文書について、本市のオンライン化条例により、代替措置に変えることが可能であるため、交付する電子ファイルへ電子署名を行い、電子証明書と併せて送信等することでオンラインでの交付ができるよう検討していきます。

(代替措置)

電子署名（例：LGPKIの職責証明書）、本市の機関等が定める措置

・アナログ規制対応

デジタル化の支障となっている、「①目視、②実地監査、③定期検査・点検、④常駐・専任、⑤対面講習、⑥書面掲示、⑦往訪問覧・縦覧」の7つのアナログ行為について見直すことでオンライン化の課題解決につなげます。

<代表的なアナログ規制である7項目>

規制項目	規制の内容
目視規制	人が現地に赴き、施設や設備、状況等が、法令等が求める一定の基準に適合しているかどうかを、目視によって判定すること（検査・点検）や、実態・動向等を目視によって明確化すること（調査）、人・機関の行為が遵守すべき義務に違反していないかどうかや設備・施設の状態等について、一定期間、常時注目すること（巡視・見張り）を求めている規制
実地監査規制	人が現場に赴き、施設や設備、状況等が、法令等が求める一定の基準に適合しているかどうかを、書類・建物等を確認することによって判定することを求めている規制
定期検査・点検規制	施設や設備、状況等が、法令等が求める一定の基準に適合しているかどうかを、一定の期間に一定の頻度で判定すること（第三者検査・自主検査）や、実態・動向・量等を、一定の期間に一定の頻度で明確化すること（調査・測定）を求めている規制
常駐・専任規制	（物理的に）常に事業所や現場に留まる（＝特定の者に対して、特定の時間、特定の場所への常時滞在を義務付けている。）ことや、職務の従事や事業所への所属等について、兼任せず、専らその任に当たること（1人1現場の紐付け等）を求めている規制
対面講習規制	国家資格等の講習をオンラインではなく対面で行うことを求めている規制
書面掲示規制	国家資格等、公的な証明書等を対面確認や紙発行で、特定の場所に掲示することを求めている規制
往訪問覧・縦覧規制	申請に応じて、又は申請によらず公的情報を閲覧・縦覧させるもののうち、公的機関等への訪問が必要とされている規制

II 課題解決への対応

次に電子申請サービスへ新たに実装した又は実装予定の機能について記載します。

・商業登記に基づく電子署名、gBizIDの利用

事業者等の代表者等の本人確認のために利用可能です。電子申請サービスには、令和 4年12月実装済みです。

		ログイン時の認証	署名等（押印）の代替利用
商業登記に基づく電子証明書	本人確認や改ざん防止のために用いられる証明書	×	可能 （デジタル手続法第6条第4項、オンライン化条例施行細則第4条第2項第2号）
gBizID	法人や個人事業主のための共通認証プラットフォーム	○	実施機関において規定することで可能 （デジタル手続法第6条第4項、オンライン化条例施行細則第4条第2項第3号）

・タグ機能の実装

各所属でフォームを公開する際にタグをつけることで、申請者等の市民等がタグによる検索が可能となる機能を、令和 4年12月に実装済みです。

II 課題解決への対応

・ 申請に対する処分通知等への電子署名の付与機能

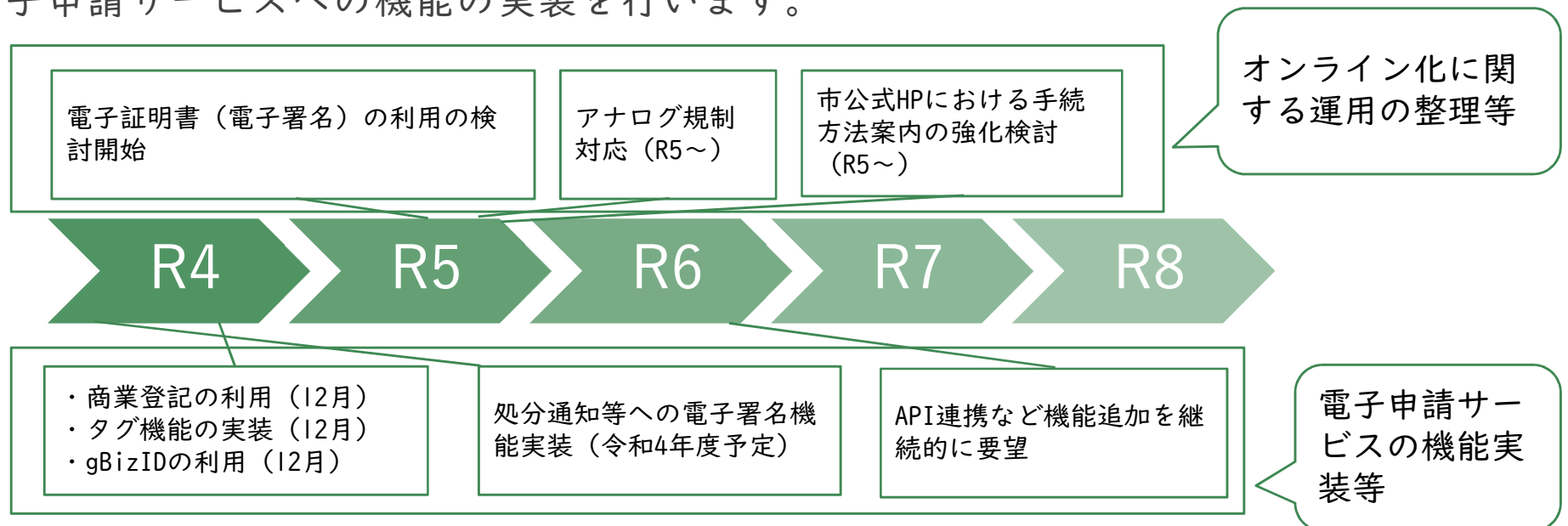
申請者に対して本市から通知する交付物（申請に対する処分通知等）への電子署名の付与機能の実装をすすめます。また、あわせて電子署名の利用について整理を行い、公印を必要とする文書についてもオンラインで交付が可能となるよう検討を進めていきます。

・ API連携

本市の電子申請サービスと本市内部の業務システムとの連携を行うことで、電子申請サービスで受け付けたデータを受け渡すことができます。これにより、オンライン化と同時にバックオフィスのデジタル化もすすめます。

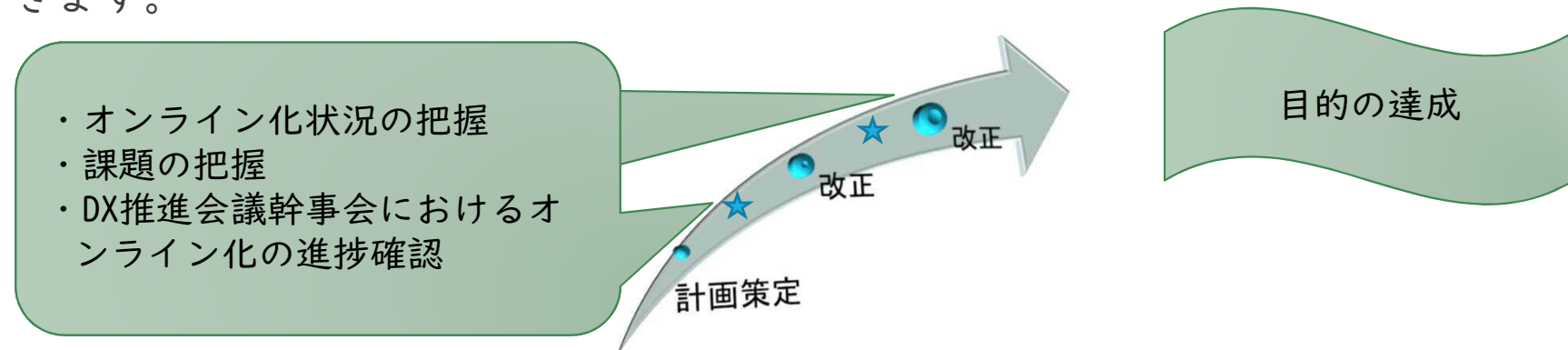
課題解決への対応

オンライン化を推進するため、庁内における電子証明書の利用方法の整理や、電子申請サービスへの機能の実装を行います。



12 計画の見直し

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、個別の手續のオンライン化の予定は随時照会を行い、計画へ反映するとともに、各行政手續の所管課、各局室等企画調整担当課及びデジタル改革推進課とで調整しながら進めていきます。



13 参考

○オンライン化公表（庁内） 近日公開予定

（DX推進ホームページ）

www.intra.city.nagoya.lg.jp/dxkoho

○令和3年度末時点における行政手続オンライン化状況

（名古屋市公式ホームページ）

トップページ>市政情報>分野別の計画・指針・調査結果>情報・通信>計画

<https://www.city.nagoya.jp/somu/page/0000157514.html>