

令和5年度 第2回名古屋市役所D X推進会議

次 第

日時 令和6年2月19日(月)9:50～

場所 東庁舎5階大会議室

議 題

- (1) 名古屋市役所D X推進方針の改版及び次年度の体制・取組み（案）について
- (2) 共通ワークフロー基盤にかかるシステム化構想及びガバナンス方針（案）について

配布資料

資料 1	名古屋市役所D X推進方針の改版及び次年度の体制・取組み（案）について	P.1
	名古屋市役所DX推進方針改版（案）【概要版、本編】	P.6
	R5DX推進方針改版案における改版事項一覧	P.34
資料 2	共通ワークフロー基盤にかかるシステム化構想及びガバナンス方針（案）について	P.36
別添 1	名古屋市役所DX推進方針改版（案）一式【概要版、本編、付属資料】	—
別添 2	システム化構想書（案） ガバナンス方針書（案）	—

名古屋市役所DX推進会議 名簿

事務局	委員	副会長	会長
総務局行政DX推進部 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	総務局主管副市長

名古屋市役所DX推進方針の改版及び 次年度の体制・取組み（案）について

名古屋市役所DX推進方針は、関連の計画等との整合やDXの取組みの進捗状況、各所属の皆様からのご意見等をふまえ、毎年度最新の内容にアップデートし、市役所DXの着実かつ継続的な推進をおこなうこととしています。今年度に進んだ様々な取組み等をふまえ策定した改版案とともに、次年度に向けてのDX推進体制や取組み事項をお示しします。

1 改版にあたっての整理事項

① DX推進方針に関連する計画等との整合

名古屋市ICT活用に関する基本方針（※）の方針期間終了に伴う整理をおこなうとともに、次期総合計画との整合をはかる。

名古屋市ICT活用に関する基本方針の方針期間が令和5年度末で終了

➤デジタル技術が日常生活・社会活動に浸透・定着する本格的なデジタル社会の到達を見据え、次期方針は策定せず、その考え方を次期総合計画、本方針に引き継ぐ

（※）名古屋市ICT活用に関する基本方針：本市のICTの活用に関する基本的な考え方や方向性を示すものとして平成31年～令和5年を方針期間として策定された基本方針。

② 事業進捗等に応じたアップデート

全庁的に検討を進めた事項を中心に、様々な取組みをふまえ、内容をアップデートする。

事 項	令和5年度の主な取組み内容（総括）
行政手続のオンライン化WG	オンライン申請でカバーできる割合を全体（総件数）の約7割達成
区役所スマート窓口推進WG	・ おくやみコーナーを全区役所・支所に設置 ・ 今後の区役所窓口のあり方に係る検討
システム標準化推進WG	・ ガバメントクラウドの利用準備 ・ 全体工程管理、移行困難システム（介護保険、生活保護、税務システム）対応
インフラDX推進WG	・ インフラDXの目指す姿の検討 ・ 各局の取組みの情報共有
システム全体最適化WG	・ システム化構想・ガバナンス方針等の検討 ・ データ連携にかかる標準仕様の関係システムへの反映
その他の取組み	・ 庁内ネットワークの次期分離モデルへの移行方針の決定 ・ 次期認証基盤システムの検討 ・ DX推進リーダーの設置に向けた検討 等



➤ 各取組みの進捗等をふまえ、施策や事業内容、ロードマップ等を見直し

2 主な改版事項

行政手続のオンライン化、区役所スマート窓口その他の取組みについても事業進捗に合わせて改版をおこなうが、特にポイントとなる大きな改版事項は以下のとおり。

事 項	改版内容		該当箇所	
・ 名古屋市ICT活用に関する基本方針の継承 ・ 次期総合計画との整合	デジタルデバイドの観点の明確化		(本資料) DX推進方針 本編	・ P14 ・ P22
	・ 市町村官民データ活用推進計画としての位置づけ ・ DXにかかる取組みの公表			P15
事業進捗等による アップデート	オープンデータの位置づけの見直し			P22
	インフラ分野のDXの追加			P22
	DX推進リーダーの設置			P25
	推進体制の見直し		P32	
	本編の内容にともなう修正		—	
		オープンデータの推進	(別添1) DX推進方針 付属 資料	P43
		「インフラDX」の推進		P46
デジタルデバイス対策			P48	

※ その他詳細な改版事項については、P.34「R5DX推進方針改版案における改版事項一覧」をご参照ください。

3 令和6年度のDX推進体制・取組事項

資料1

① 令和6年度のDX推進体制

市役所DX推進会議

- 市役所DXの推進に関する全市的な決定や、総合的な調整を図り、市政各分野におけるDXを推進する

【構成】会 長：副市長（CIO）

副会長：総務局長

構成員：局長、幹事長、CIO補佐監

市役所DX推進会議 幹事会

- 市役所DX推進会議の所掌事項の調査及び検討、DX推進プロジェクトチームの報告事項との調整を行う

【構成】幹事長：総務局行政DX推進部長

構成員：各局企画調整担当課長、
中村区企画経理室長

DX推進リーダー （各局DX）

- 幹事からリーダーを指名し、幹事と共にDXを進め、自身のスキルアップも図る
- 各局最低人数を人数比で設定し、計100名以上

【構成】自薦、企画調整担当課長の推薦 など

デジ課プロジェクト

■ 主なプロジェクト

- 行政手続のオンライン化
- オープンデータの推進
- デジタルデバйд対策
- 働き方改革
- 行政事務のデジタル改革
- デジタルツールの活用
- ガバメントクラウドの活用推進
- 次期分離モデルの検討
- 次期庁内LANの構成検討 等

CIO補佐監（情報化推進参与）

- 本市のDX全体に外部の専門的な知見から助言・提言
- 情報システム等の適正化の推進
- 職員の人材育成

▼DX推進体制全体に対する支援

DX推進プロジェクトチーム

- 各局各課の横断的な協力が不可欠な事業について、調査・検討・実行を統括し、進行管理や横断的調整を行う。

また、調査・検討事項を取りまとめて幹事会と調整する

【構成】リーダー：総務局行政DX推進部長

構成員：総務局デジタル改革推進課長、関係所属課長等

市民サービスDX

■ 行政手続オンライン化推進WG

テーマ：名古屋市行政手続オンライン化計画に基づくオンライン化事業の推進

■ 区役所スマート窓口検討WG

テーマ：窓口関連取り組みの目指す姿に基づく市民サービス・窓口効率化の事業の推進

■ システム標準化推進WG

テーマ：全体移行方針に基づく各基幹業務システムの標準化対応の推進

インフラDX

■ インフラDXWG

テーマ：インフラ点検・監視などの分野でデジタル技術の活用推進

行政内部事務DX

■ システム全体最適化推進WG

テーマ：行政内部事務の目指す姿に基づく共通WF基盤の活用を通じた内部事務システム全体最適化の推進

■ デジタルシフト推進WG（新規）

テーマ：行政内部事務の目指す姿に基づくデジタルシフトの推進

② 令和6年度の各WGの取組事項

令和6年度は、6つのWGを設置し、DX推進方針に基づき以下の取組みを実施予定。

事 項	令和6年度実施事項（予定）
行政手続オンライン化 推進WG	- オンライン申請でカバーできる割合を全体（総件数）の約9割達成 - 次期電子申請システムの仕様検討
区役所スマート窓口検討WG	- スマート窓口にかかる他都市の先行事例調査等 - スマート窓口のあり方検討
システム標準化推進WG	- ガバメントクラウド利用開始 - 移行困難システムを含めた全体工程管理及び全体移行計画の策定
インフラDXWG	- 目指す姿実現に向けた取組み内容の検討 - 各局の取組みの情報共有
システム全体最適化推進WG	- 共通ワークフロー基盤（データ連携基盤部分）の要件にかかる検討 - 各システム向け開発標準の検討
デジタルシフト推進WG （新規）	契約関連業務のデジタルシフトにかかる検討

赤字・・・修正箇所

名古屋市役所DXの推進

名古屋市では、デジタルの活用により、市民一人ひとりにより適した市民サービスを提供するために、DX（デジタル・トランスフォーメーション）を推進します。市民をはじめとする皆様に伝わりやすいように、名古屋市役所DXの目指す姿、目指す姿を実現するための基本方針と施策・事業などをご紹介します。

令和 6 年 3 月 名古屋市

名古屋
市役所DX
の目指す姿

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

Case1 行政サービスはオンラインで完結！



いつでも どこでも
スマートフォンや
パソコンから手続

Case2 窓口での手続も簡単・スムーズ！



簡単な操作で手続
操作が難しい方は
個別にサポート

Case3

情報をオープンデータ化！
必要な情報をプッシュ型で配信！



市民一人ひとりの
ニーズに合わせた
情報を発信

Case4 先端技術で新たなサービスを展開！



AIなどを活用して
サービスの利便性
をさらに向上

職員だからこそ可能な
サービス・業務に注力

市民サービスの変革とあわせて **BPRを前提とした市役所内部の変革**も進めます

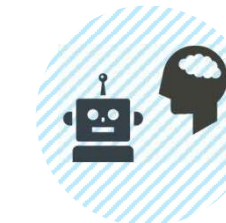
テレワークなどの
柔軟な働き方



ペーパーレスなどの
デジタルシフト



先端技術活用などの
業務自動化・効率化



クラウドなどの
最新のサービス利用



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

名古屋市役所DXの基本方針

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

基本方針 1： 全体最適の視点による見直し

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



基本方針 2： ユーザー視点によるサービスデザイン

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



基本方針 3： データ化・自動化によるデジタルでの完結

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



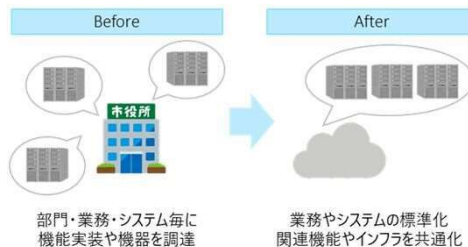
基本方針 4： 場所や手段を限定しないサービス提供・働き方

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



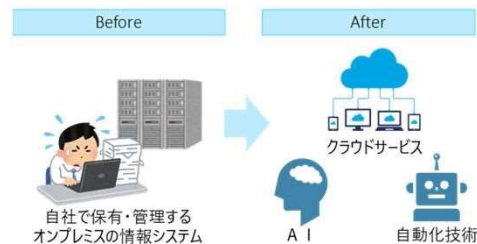
基本方針 5： 標準化・共通化によるサービス・業務の最適化

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



基本方針 6： 最新技術の活用によるサービス・業務の高度化

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



基本方針 7：全組織、全職員一体でのDXへの取り組み

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



基本方針 8：アナログ規制の見直し

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

〈デジタル庁の示す代表的なアナログ規制〉
目視規制、実地監査規制、定期検査・点検規制、常駐・専任規制、対面講習規制、書面掲示規制、往訪閲覧・縦覧規制



名古屋市役所DXの 主な施策・事業

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

領域①：市民サービス

施策1「スマホで市役所」の推進

主な事業：
行政手続のオンライン化



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

施策3「公民連携によるスマートサービス」の推進

主な事業：
先端技術（AI等）の活用



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

施策4「インフラDX」の推進



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

施策2「スマート窓口」の推進

主な事業：
書かなくてよい窓口の導入



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

施策5「デジタルデバйд対策」の推進

主な事業：
デジタルデバйд対策

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

領域②：働き方・業務

施策6「ペーパーレス市役所」の推進

主な事業：
無線LAN環境の整備



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

施策7「迅速かつ柔軟な職員の働き方」の推進

主な事業：
コミュニケーション改革



Web会議やチャットの活用等に取り組み、職員のコミュニケーション改革を図る

施策8「行政事務のデジタル改革」の推進

主な事業：
行政事務のデジタル改革



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

領域③：情報システム

施策9「クラウドファースト・クラウドネイティブ」の推進

主な事業：
クラウドサービスの利活用



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

施策10「システム標準化」の推進

主な事業：
基幹系情報システムの標準化



標準化対象の基幹系情報システムの移行等に取り組み、行政運営の効率化等を図る

施策11「柔軟かつ安定・安全なネットワーク基盤」の推進

主な事業：
ネットワーク基盤の刷新



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

施策12「データファースト」の推進

主な事業：
庁内データの利活用環境の整備



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

領域④：組織・風土

施策13「デジタル人材」育成

主な事業：
DX(変革)マインド・リテラシーの醸成



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

名古屋市役所DX推進方針

令和6年3月
名古屋市

赤字・・・修正箇所

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。
- 本市では、平成31年3月に令和6年3月までを方針期間とする「名古屋市ICT活用に関する基本方針」を策定し、本市のICT活用に関する基本的な考え方などを示し、ICTを活用することによるサービスや業務の「改善」に取り組んできました。しかしながら、デジタル社会の実現のためには住民に身近な行政を担う自治体の役割は極めて重要であることから、本市においてもデジタル技術やデータの活用を前提とした「変革」を進めることで、更なる市民サービスの向上に繋げていく必要があります。
- また、「変革」を進めるにあたっては、誰もが安心・安全にデジタル技術を活用できるよう、セキュリティを確保するとともに、年齢や障害の有無、国籍、経済的な状況などによる情報格差（デジタルデバイド）の是正をはかり、誰一人取り残されない、人にやさしいデジタル社会の実現が必要です。

目的

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

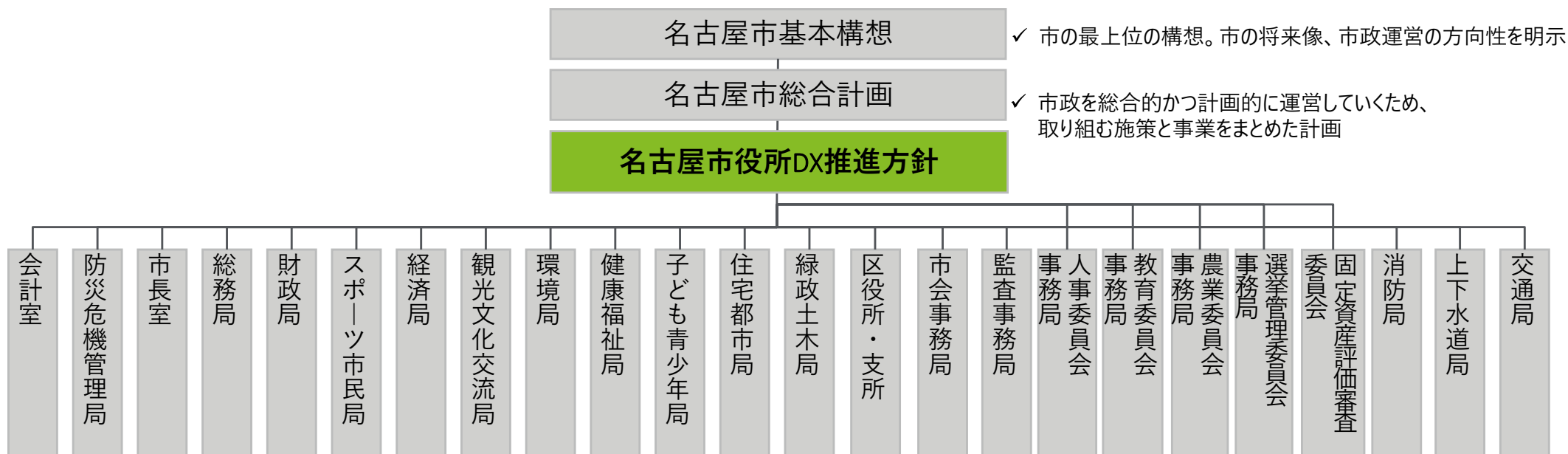
方針の期間

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

1. 方針の背景・目的

方針の位置付け

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



取り組みの公表

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

2. 市の現状と外部の動向

2. 市の現状と外部の動向－市の現状

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

分析の観点

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

分析結果（主要な課題）

市民サービス

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

情報システム

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

働き方・業務

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

組織・風土

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

市の現状の要約

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

2. 市の現状と外部の動向－（参考）外部の動向

国・民間・自治体においても、最新技術を活用したDXに取り組んでいます。

国の動向

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

自治体DX推進計画の概要

意義

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

推進体制の構築

- 首長・CIO・CIO補佐官といったけん引役や、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

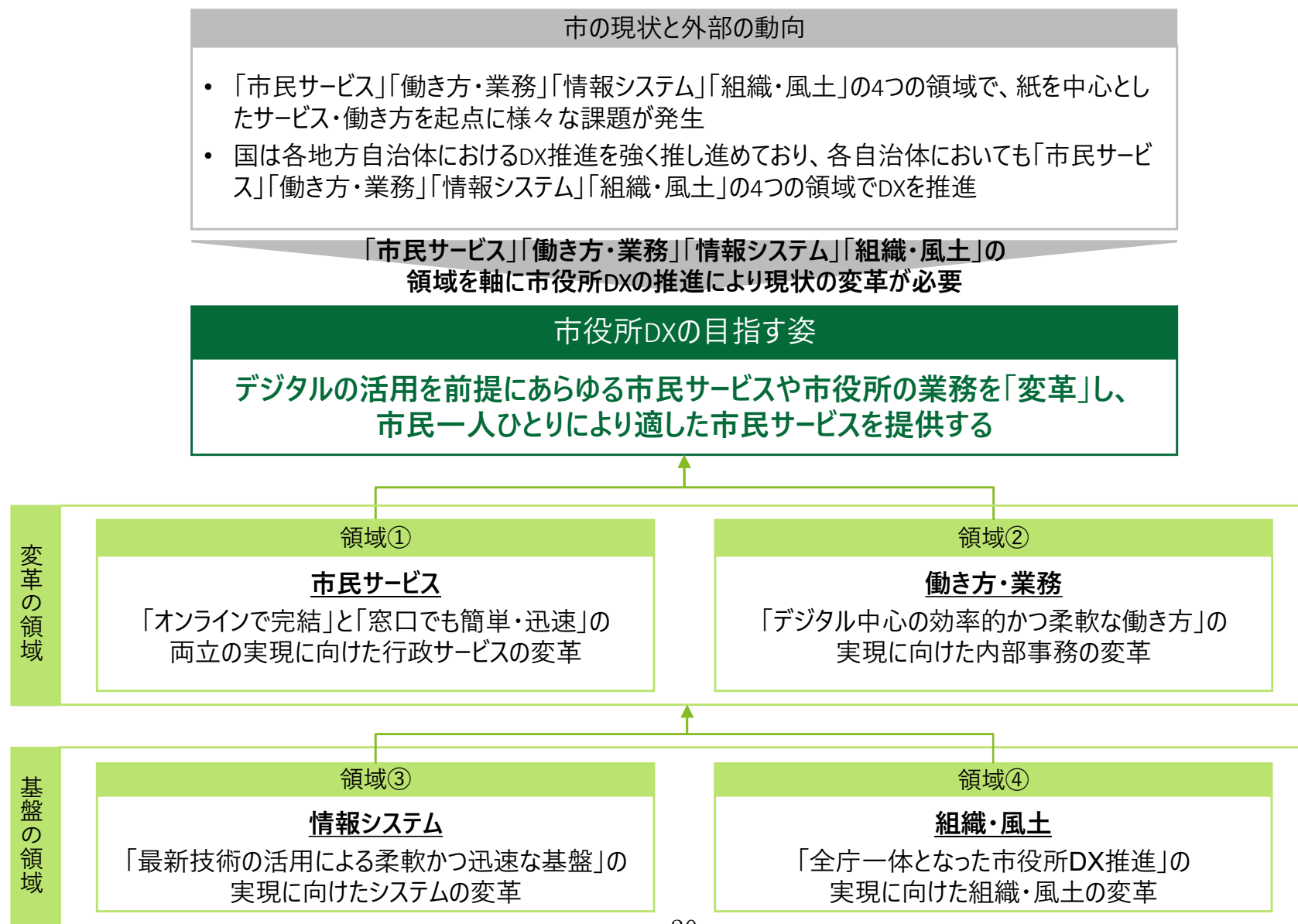
外部の動向の要約

- 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・方針ー目指す姿と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

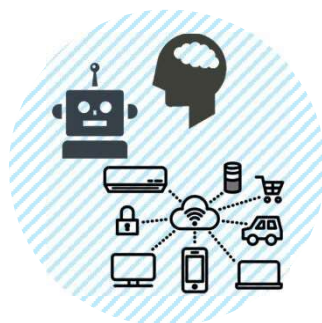
Case3

情報をオープンデータ化！
必要な情報をプッシュ型で配信！



市民一人ひとりの
ニーズに合わせた
情報を発信

Case4 先端技術で新たなサービスを展開！



AIなどを活用して
サービスの利便性
をさらに向上

職員だからこそ可能な
サービス・業務に注力

市民サービスの変革とあわせて、**BPRを前提とした市役所内部の変革**も進めます

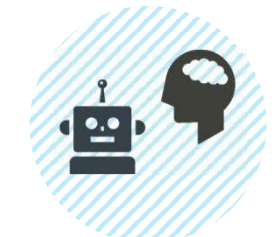
テレワークなどの
柔軟な働き方



ペーパーレスなどの
デジタルシフト



先端技術活用などの
業務自動化・効率化



クラウドなどの
最新のサービス利用

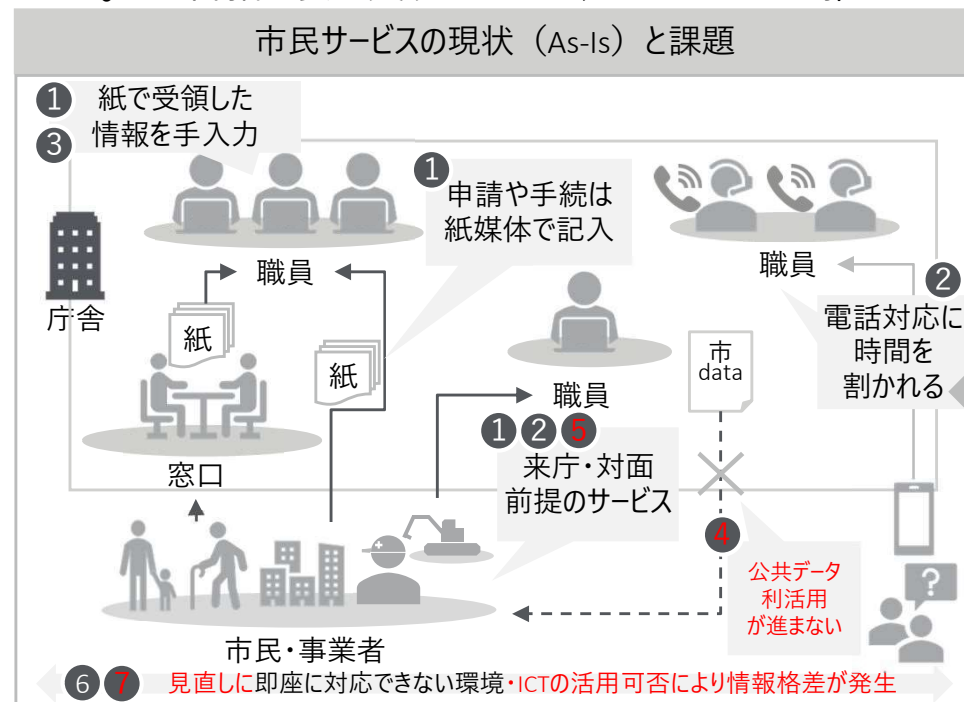


誰もが安心・安全にデジタル技術を活用できる！（セキュリティ確保・デジタルデバйд対策）

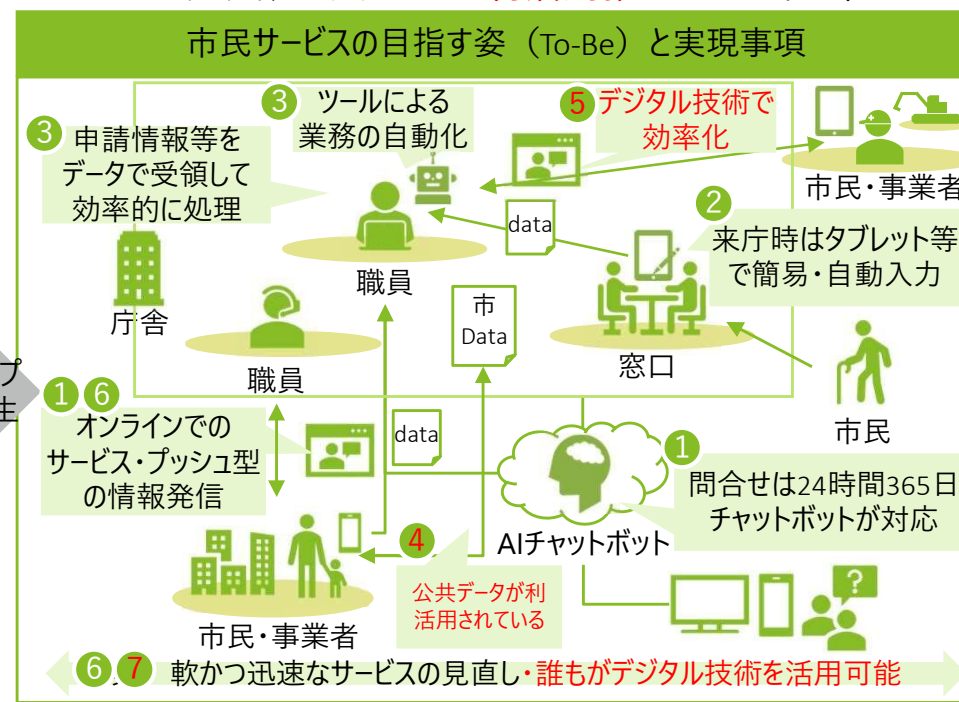
3. 目指す姿・方針ー目指す姿

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・事業者サービスの向上を目指します。その目指す姿の実現に向けて、スマート窓口の推進やオンラインサービスの充実、**公共データの利活用推進**などに取り組みます。



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

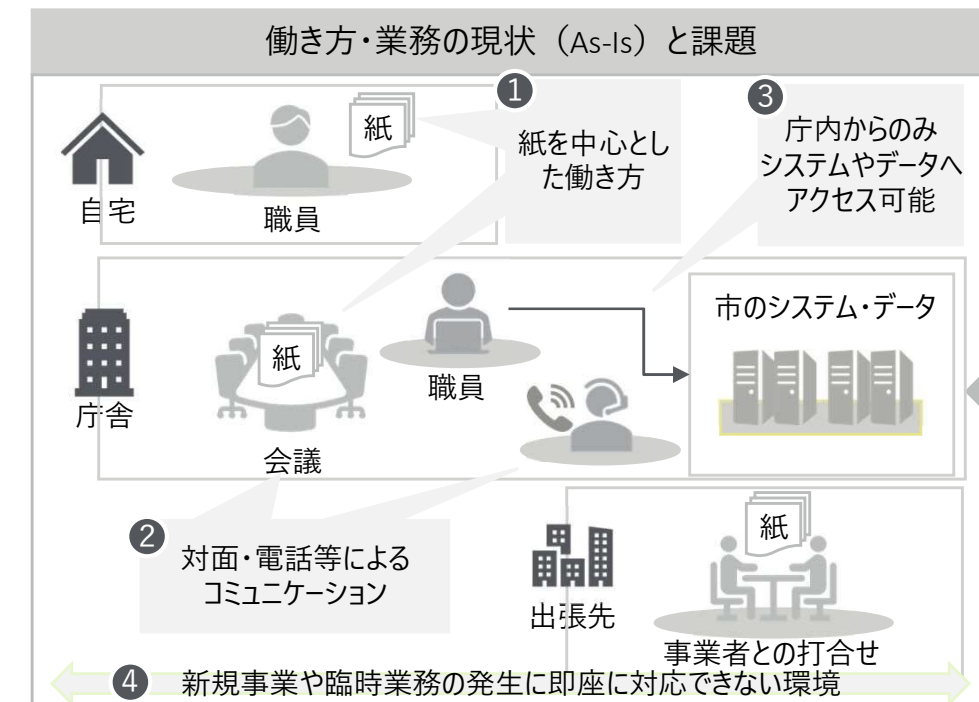


- ① オンライン手続等により来庁不要で行政サービスが利用できる
- ② 対面や窓口対応を必要とする場合も市民の負担が少なく手続できる
- ③ データ処理により素早く手続が完了する
- ④ 行政がもつ公共データが活用しやすい形で公開されている
- ⑤ 公共インフラ分野のデジタル化で市民・事業者の利便性が向上している
- ⑥ 新たなニーズに柔軟かつ迅速に対応されたサービスとなっている
- ⑦ 年齢や障害の有無等に関わらず、誰もがデジタル技術を活用できる

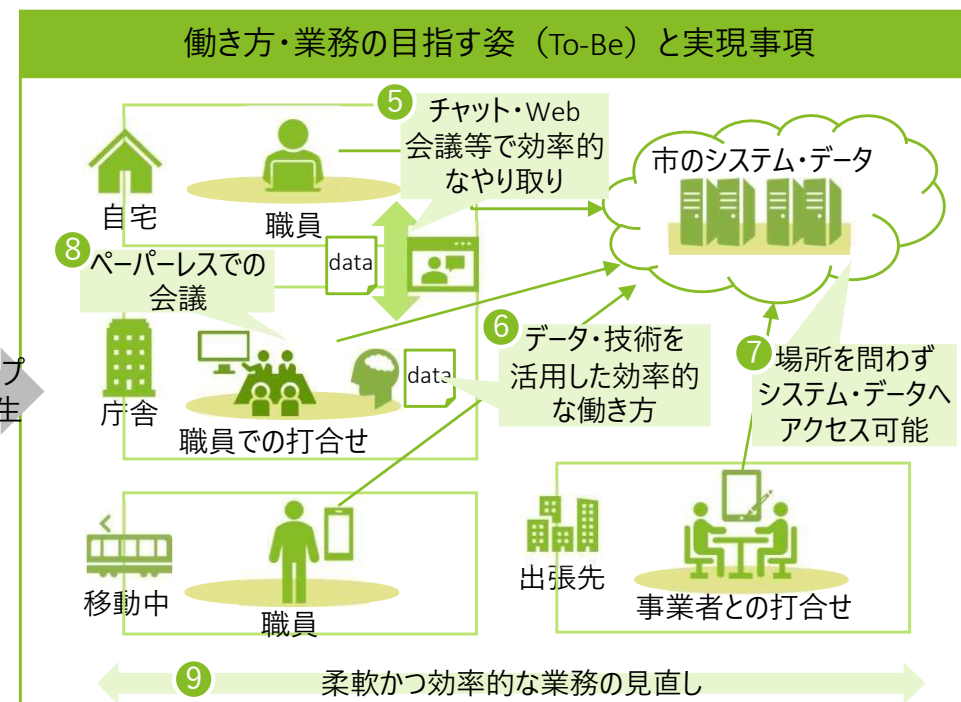
3. 目指す姿・方針ー目指す姿

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めます。



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

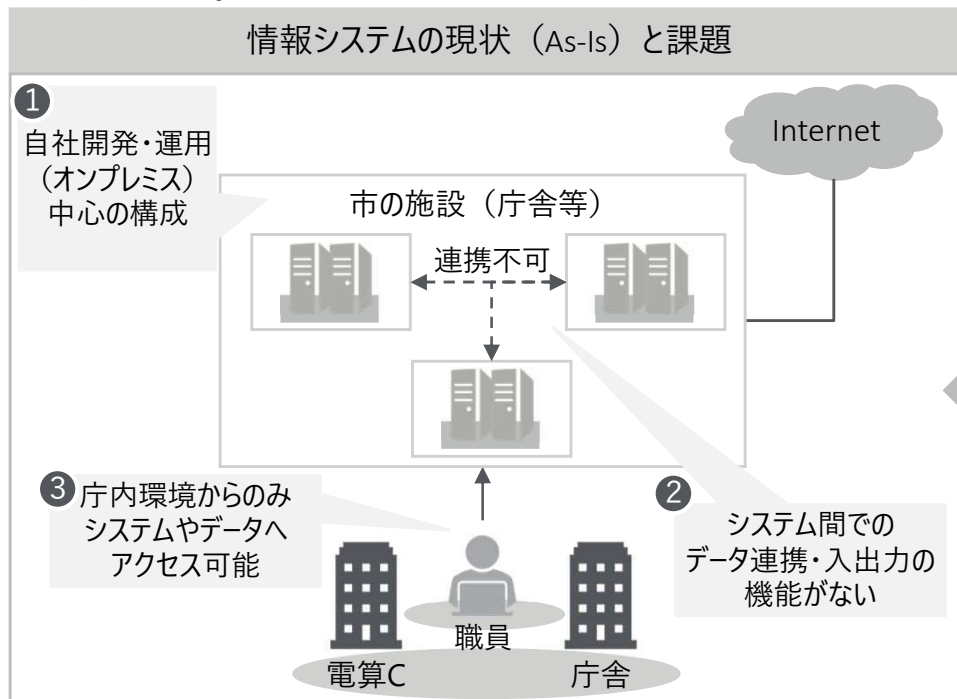


- ⑤ チャットやWeb会議等も活用して効率的なコミュニケーションができる
- ⑥ 手作業の発生しない効率的な業務の進め方ができている
- ⑦ 場所を問わない柔軟な働き方ができている
- ⑧ ペーパーレスにより快適な執務環境となっている
- ⑨ 新たなニーズに柔軟かつ迅速に対応できる

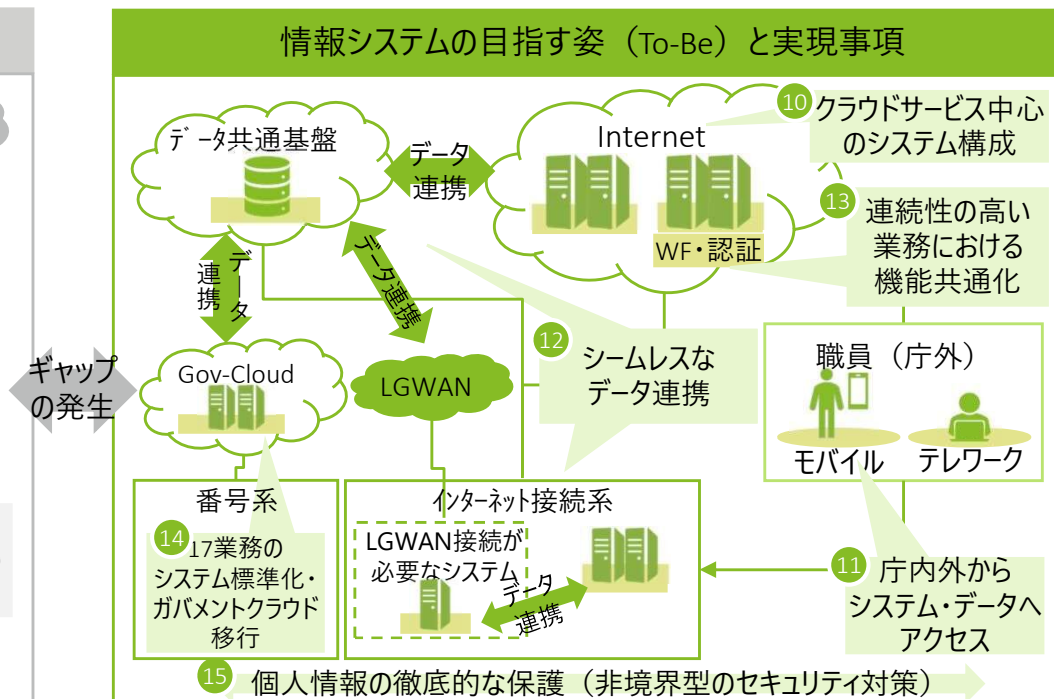
3. 目指す姿・方針-目指す姿

領域③：情報システム

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



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



- 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ます
- 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。

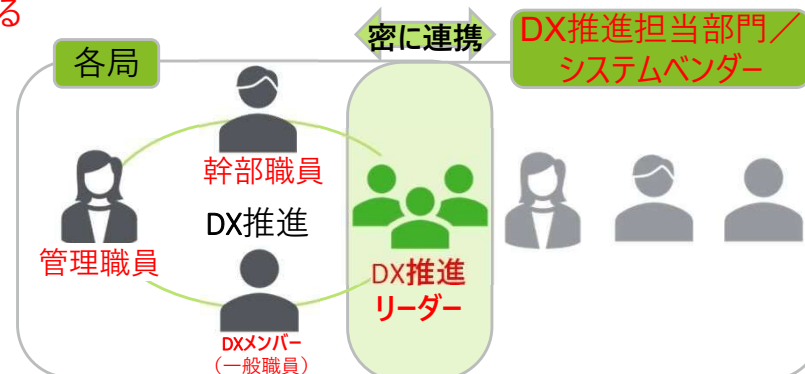
組織・風土の現状（As-Is）と課題	
組織	デジタル化をけん引する部門と各部門の連携が図られていない →けん引する部門が方向性を打ち出した後、実際の業務プロセスや現場の課題を把握している各部門への連携・フォローが十分でない側面がある
職員	デジタル化の推進が職員個人の意識やスキルに依存してしまう →デジタルに関する意識や知識を有する職員に負荷が集中したり、そのような職員が不在のためデジタル化への対応が難しい側面がある
風土	デジタル化を進める風土や意識が組織や現場によって異なる →組織や現場を統括する管理職以上のデジタル化に対する意識が十分でない組織や現場では、デジタル化が進みにくい側面がある

ギャップ
の発生

組織・風土の目指す姿（To-Be）と実現事項

全庁横断的な体制で業務部門とも連携して取り組みが進められている

→全庁的・横断的な推進体制を確立し、DX推進部門やシステムベンダーと各局各課が密に連携するなど、緊密な連携が図られている



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

3. 目指す姿・方針－基本方針

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

目指す姿と実現事項	
市民サービス	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
	対面や窓口対応を必要とする場合も市民の負担が少なく手続できる
	データ処理により素早く手続が完了する
	行政がもつ公共データが活用しやすい形で公開されている
	公共インフラ分野のデジタル化で市民・事業者の利便性が向上している
	新たなニーズに柔軟かつ迅速に対応されたサービスとなっている
	年齢や障害の有無等に関わらず、誰もがデジタル技術を活用できる
働き方・業務	チャットやWeb会議等も活用して効率的なコミュニケーションができる
	手作業の発生しない効率的な業務の進め方ができている
	場所を問わない柔軟な働き方ができている
	ペーパーレスにより快適な執務環境となっている
	新たなニーズに柔軟かつ迅速に対応できる
情報システム	柔軟かつ迅速な機能拡張・システム導入ができる
	場所を問わず様々なシステム・データを参照できる
	システム間で円滑なデータ連携ができている
	関連する一連の業務が繋がるようにシステムが連携されている
	国の動向に基づき基幹系情報システムの標準化が進められている
	継続して個人情報等の保護が確実に行われている
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

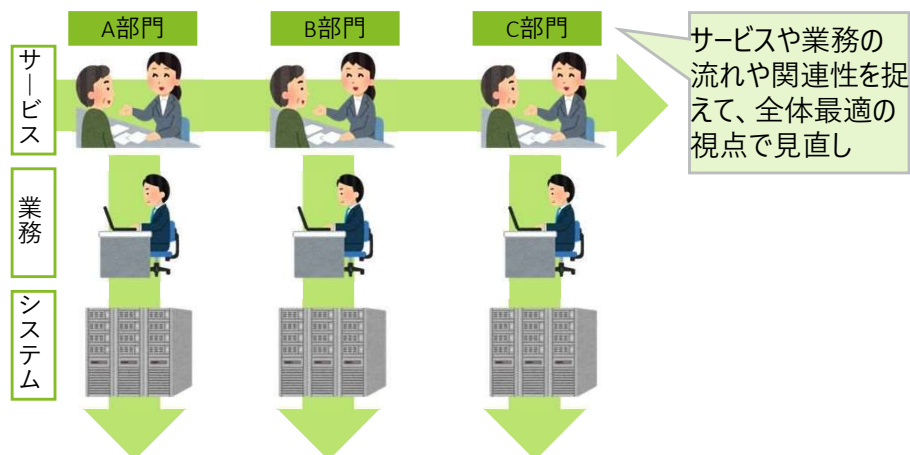
市役所DXの基本方針
基本方針 1 : 全体最適の視点による見直し
基本方針 2 : ユーザー視点による見直し
基本方針 3 : データ化・自動化によるデジタルでの完結
基本方針 4 : 場所や手段を限定しないサービス提供・働き方
基本方針 5 : 標準化・共通化によるサービス・業務の最適化
基本方針 6 : 最新技術の活用によるサービス・業務の高度化
基本方針 7 : 全組織、全職員一体でのDXへの取り組み
基本方針 8 : アナログ規制の見直し

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。

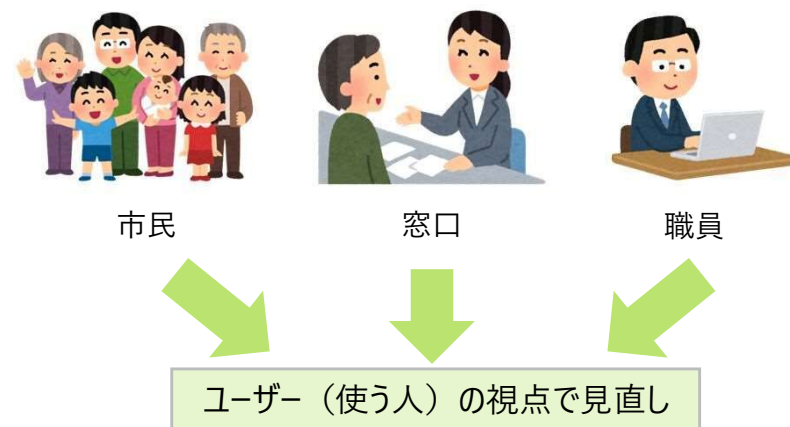
基本方針 1：全体最適の視点による見直し

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。

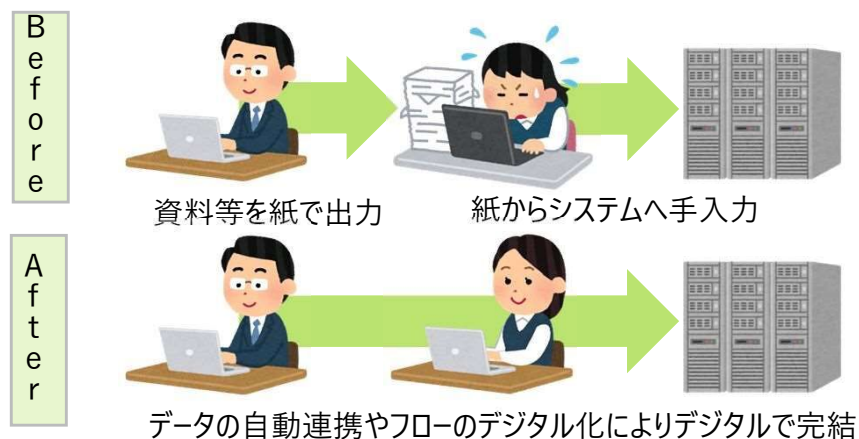


3. 目指す姿・方針－基本方針

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。

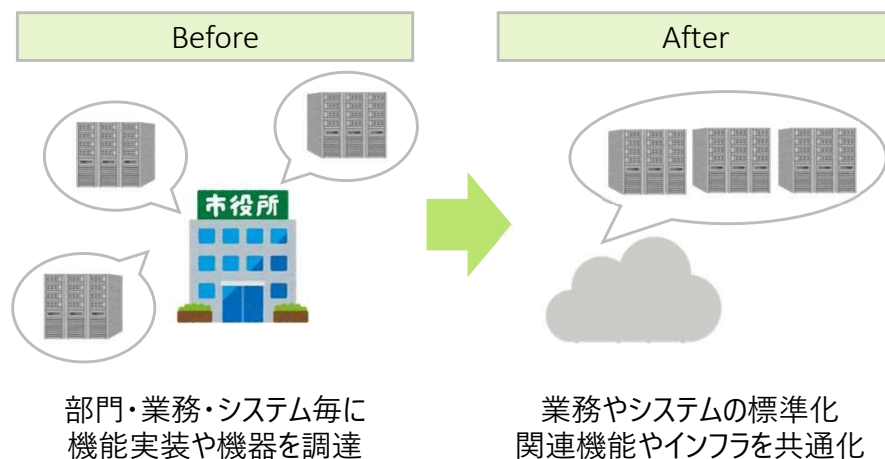


3. 目指す姿・方針－基本方針

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。

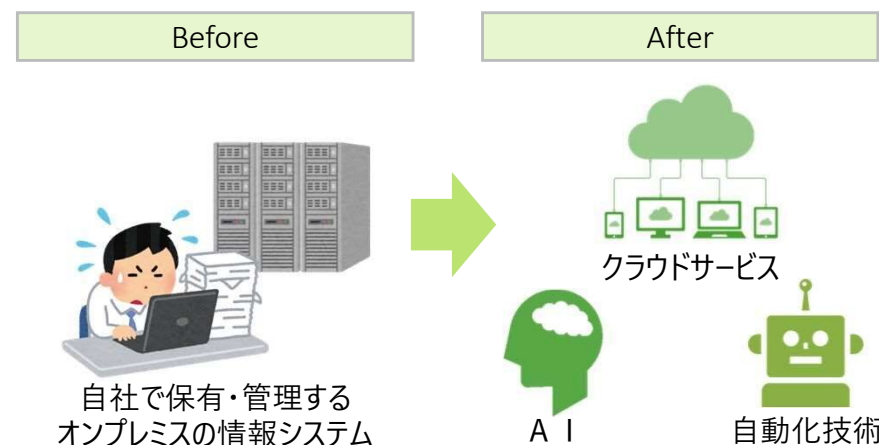
基本方針5：標準化・共通化による サービス・業務の最適化

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

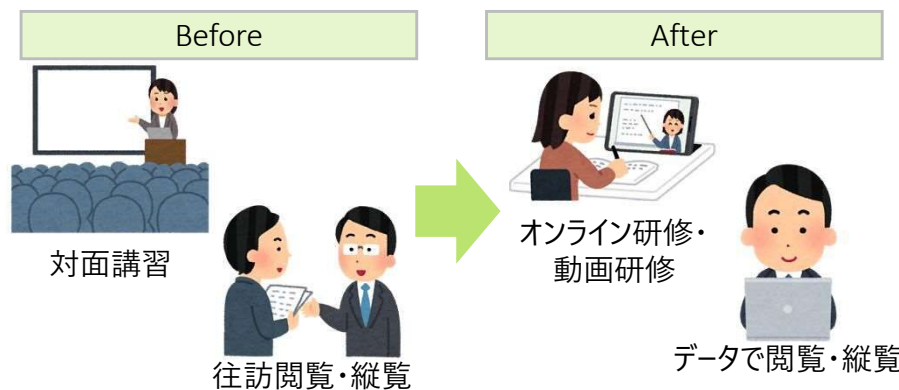


基本方針 8：アナログ規制の見直し

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

〈デジタル庁の示す代表的なアナログ規制〉

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

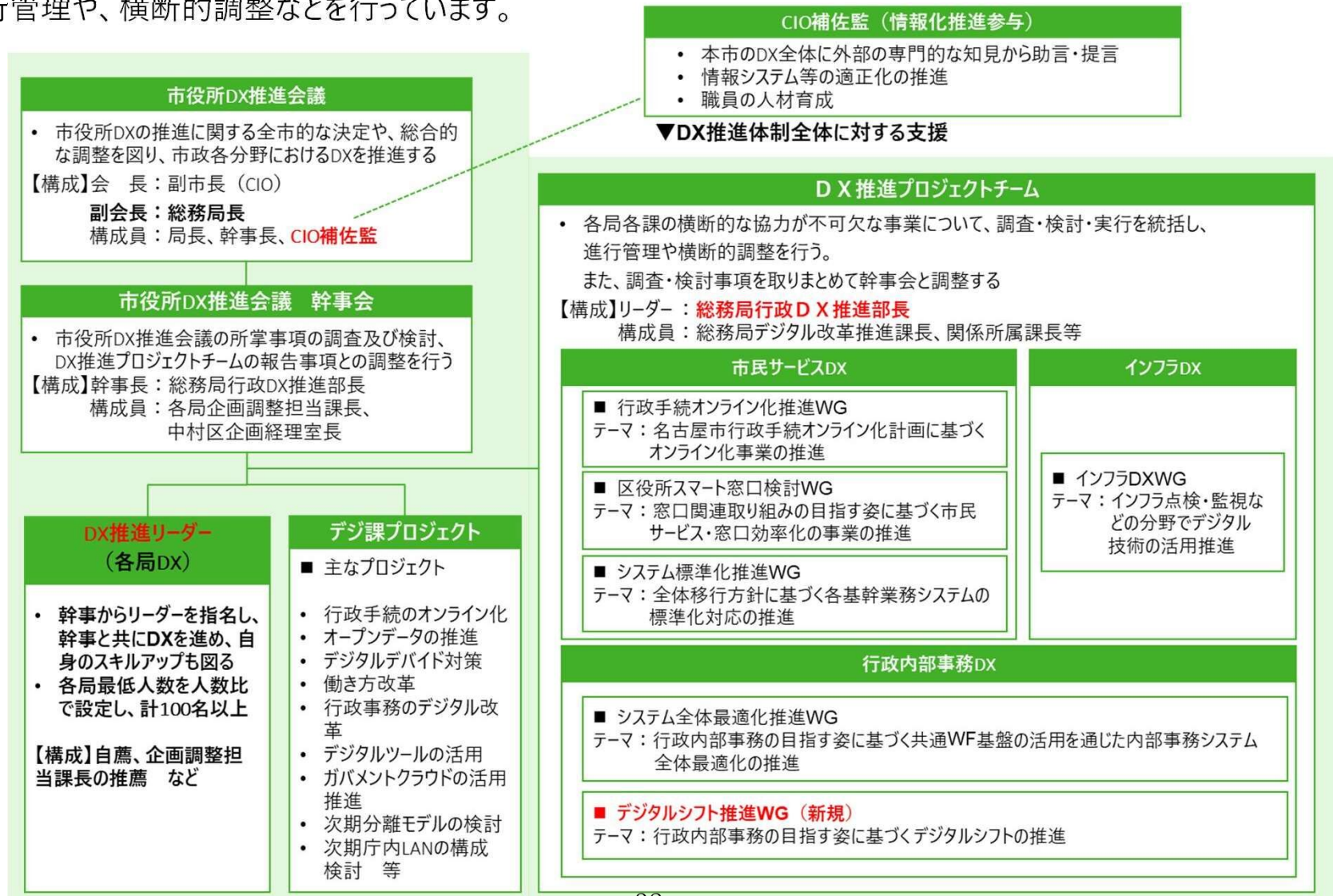


4. 推進体制

4. 推進体制

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

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



用語解説

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

R5DX推進方針改版案における改版事項一覧

#	該当箇所			改版事項	改版理由	改版内容
	資料	施策	事業			
1	本編	1.方針の背景・目的	-	・デジタルデバйдの観点の明確化 ・市町村版官民データ活用推進計画としての位置づけ ・DXにかかる取組みの公表追加 ・次期総合計画をふまえ文言修正	・ICT 活用に関する基本方針の方針期間終了に伴い、本方針を市町村版の官民データ活用推進計画に位置付け ・次期総合計画との整合性をはかる	・「方針の位置づけ」に、本市における市町村版官民データ活用推進基本計画であることを明記 ・「取組みの公表」を新たに追加
		3.目指す姿・方針	-	・オープンデータの位置づけの見直し ・BPRの観点の明確化 ・デジタルデバйдの観点の明確化		・「目指す姿と4つの領域」にオープンデータ、BPRを前提とすることを記載 ・誰もが安心・安全にデジタル技術を活用できるよう取り組みを進める旨記載
2	本編	4.推進体制	-	推進体制の見直し	事業進捗等をふまえた推進体制の見直し（WGの組みなおし等）	推進体制の見直し・更新
3	付属資料	1	-	・行政手続オンライン化計画の反映	・コロナ収束につき文言修正 ・令和4年度に策定した行政手続オンライン化計画（R5.2施行）との整合性をはかる	・「新型コロナウイルス感染症拡大の抑制」を削除 ・「（3）オンライン化の優先順位」の内容修正
4	付属資料	1	1	・行政手続オンライン化計画の反映 ・オンライン化の事業進捗の反映	・令和4年度に策定した行政手続オンライン化計画（R5.2施行）との整合性をはかる ・コロナ収束につき文言修正	・期待効果における「新型コロナウイルス感染症拡大の抑制」を削除 ・子育て関係手続部分のスケジュールを修正
5	付属資料	2	2～4	スマート窓口の事業進捗の反映	・新たに実施を予定しているスマート窓口推進調査や、システム標準化をふまえたスマート窓口のあり方を検討する。 ・事業の進捗に合わせて現在引かれているロードマップを詳細化する	・スマート窓口の実施方針のスケジュールの変更 ・各事業のロードマップの詳細化
6	付属資料	3	-	オープンデータに関する掲載領域の変更	・オープンデータに関する内容を、領域③情報システムから、領域①市民サービスに修正（期待する効果を、市民（民間）へのデータの流通を主としていくため。） ・ICT基本方針の対象期間終了に伴う、内容の一部継承。	・スライド17を追加。
7	付属資料	4	-	インフラDXの目指す姿の反映	インフラDXの目指す姿を策定	新たに施策を追加
8	付属資料	4	-	インフラDXの事業シート（今後検討）	—	—
9	付属資料	5	7	デジタルデバйд対策の施策追加	・本方針を市町村版の官民データ活用推進計画に位置付けることに伴い、デジタルデバйдの取組みを追加	新たに施策、事業を追加
10	付属資料	6	-	「ペーパーレス市役所」のあり方の文言修正	適切な表現に修正	〈参考：ペーパーレスルール（例）〉を〈参考：ペーパーレス化の例〉に修正
11	付属資料	6	8	ペーパーレス化	適切な表現に修正 一律のルールは部署によりDX化やデジタル環境に差があるので推奨方針とした（スケジュールに庁内無線LAN整備について追記）	取組事項の文言修正 スケジュールの文言追加
12	付属資料	6	9	庁内LANの無線化整備の文言修正	適切な表現に修正	公所整備のスケジュールの文言修正
13	付属資料	7	10	テレワーク環境の充実の事業進捗の反映	今後新たにテレワークにおいて必要な端末についての考え方を整理する	・主な取組み事項の追加
14	付属資料	7	11	コミュニケーション改革の事業進捗の反映	・職員間コミュニケーションガイドラインの策定 ・次期グループウェア移行時期の見直し ・今後新たに職員間コミュニケーションやテレワーク時において必要な端末についての考え方を整理する	・職員間コミュニケーションガイドラインの策定を反映 ・グループウェアのスケジュールを時点修正 ・職員の業務用端末の在り方・制度検討追加
15	付属資料	8	-	デジタルシフトの段階的な推進の修正	適切な表現に修正	・デジタルシフトの実施方針等の文言修正 ・内部事務DXのCan Beの絵を削除
16	付属資料	8	-	行政内部事務の目指す姿の修正	・コア事務の定義について明記。システム化構想の記載と合わせる	・ページ下部に注釈を追加
17	付属資料	8	-	共通ワークフロー基盤の実現イメージを修正	・システム化構想に掲載する図と合わせる	共通ワークフロー基盤の実現イメージ図を全面改訂
18	付属資料	8	13	行政事務のデジタル改革の推進の事業進捗の反映	・次期認証基盤システムの構築・運用時期を見直し ・システム化構想、ガバナンス方針を今年度策定	・次期認証基盤のスケジュールの修正 ・最適化WG/システム化構想事業の検討内容を反映

#	該当箇所			改版事項	改版理由	改版内容
	資料	施策	事業			
19	付属資料	8	14	ノーコード・ローコードツールの活用の事業進捗の反映	適切な表現に修正	スケジュール（R4、5のノーコード・ローコードツール）の文言修正
20	付属資料	8	15	内部事務における先端技術（AI等）の活用	適切な表現に修正	主な取組事項に「生成AI」を追加
21	付属資料	9	-	「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等の修正	次期分離モデル移行の方針決定および適切な表現に修正	・全庁情報システムの整備方針に、決定した次期分離モデルを反映 ・仮想化基盤の整備について内容を一部更新
22	付属資料	9	-	「クラウドファースト・クラウドネイティブの推進」情報システムの市役所DXモデルの修正	システム化構想における最新の記載に合わせ修正	共通ワークフロー基盤部分の図の修正
23	付属資料	9	-	「クラウドファースト・クラウドネイティブの推進」クラウドサービスの利用を全面改訂	次期ネットワークモデル移行の方針の決定	・全庁情報システムの整備方針に、決定した次期分離モデルを反映
24	付属資料	9	-	「クラウドファースト・クラウドネイティブの推進」仮想化基盤の整備の事業進捗を反映	適切な表現に修正	・仮想化基盤の整備について内容を一部更新
25	付属資料	9	16	クラウドサービスの利活用	・次期分離モデル移行方針決定事項の反映 ・クラウド導入における検討状況等を反映	・主な取組事項の修正 ・スケジュールを時点更新
26	付属資料	10	-	システム標準化の概要等について	「基幹系情報システム標準化の全体移行方針」の内容をコンパクト化	「基幹系情報システム標準化の全体移行方針」の内容をコンパクトにまとめ、詳細は左記全体移行方針を確認してもらう誘導
27	付属資料	10	17	システム標準化の事業進捗の反映	「基幹系情報システム標準化の全体移行方針」の改訂内容を反映	・主な取組事項の記載修正 ・移行困難システムに関する状況反映
28	付属資料	11	-	ネットワーク基盤の刷新の考え方の見直し	自営網は撤去せず、継続利用することとなったため内容を改訂	事業内容を刷新 ・取組事項の修正 ・庁内LANの目指す姿（イメージ）の刷新
29	付属資料	11	18	ネットワーク基盤の刷新の考え方の見直し	自営網は撤去せず、継続利用することとなったため内容を改訂	事業内容を刷新
30	付属資料	11	19	セキュリティ対策の強化の事業進捗の反映	・次期分離モデル移行をふまえ必要となるセキュリティ対策を検討	・主な取組事項を修正 ・統一的な認証基盤の必要性を追記 ・スケジュールを修正
31	付属資料	12	20	オープンデータに関する掲載領域の変更	・オープンデータに関する内容を、領域③情報システムから、領域①市民サービスに修正（期待する効果を、市民（民間）へのデータの流通を主としていくため。）	・オープンデータに関する文言を、スライド53、57から削除。
32	付属資料	13	21	デジタル人材の定義の明確化	目指すべきDX人材像を明確化	事業内容の更新
33	付属資料	-	-	各事業のロードマップの更新	各事業の進捗との整合	内容を更新
34	付属資料	-	-	その他のDX施策・事業の更新	毎年DX事業に関する進捗等の照会を行いレポートを作成するため、別管理とする	・ページ全体を削除
35	概要版	-	-	・オープンデータの観点を追加 ・BPRの観点を追加 ・セキュリティ確保・デジタルデバйдの観点を追加	・ICT活用に関する基本方針の方針期間終了に伴い、本方針を市町村版の官民データ活用推進計画に位置付け ・次期総合計画との整合性をはかる	・「目指す姿と4つの領域」にオープンデータ、BPRを前提とすることを記載 ・誰もが安心・安全にデジタル技術を活用できるよう取り組みを進める旨記
36	概要版	-	-	施策の追加・修正	・付属資料の修正に合わせた修正	・施策4「インフラDX」の推進を追加 ・施策5「デジタルデバйд対策」の推進を追加

共通ワークフロー基盤にかかるシステム化構想及びガバナンス方針（案）について

1 概要

- ・本市では、名古屋市役所DX推進方針に基づき、庁内の各所属において広く共通的に実施されているコア事務について、現行のあり方を見直すとともに、行政内部事務システムの再構築等の検討と一体的に、共通ワークフロー基盤の導入に向けた検討を進めてきました。
- ・共通ワークフロー基盤は「データ連携基盤」、「デジタルワークフロー」、「一元的な画面」から構成され、一連のデータ・業務をエンドトゥエンドでデジタルでつなぐ仕組みであり、今後の全庁展開に向けて、基本構想である「システム化構想」、推進体制・役割分担等を定める「ガバナンス方針」を策定するものです。

共通ワークフロー基盤

データ



機能①データ連携基盤

- ・ システム間のデータを連携・変換・保護

プロセス



機能②デジタルワークフロー

- ・ 部門やシステムをまたいで業務を繋ぐ

画面



機能③一元的な画面

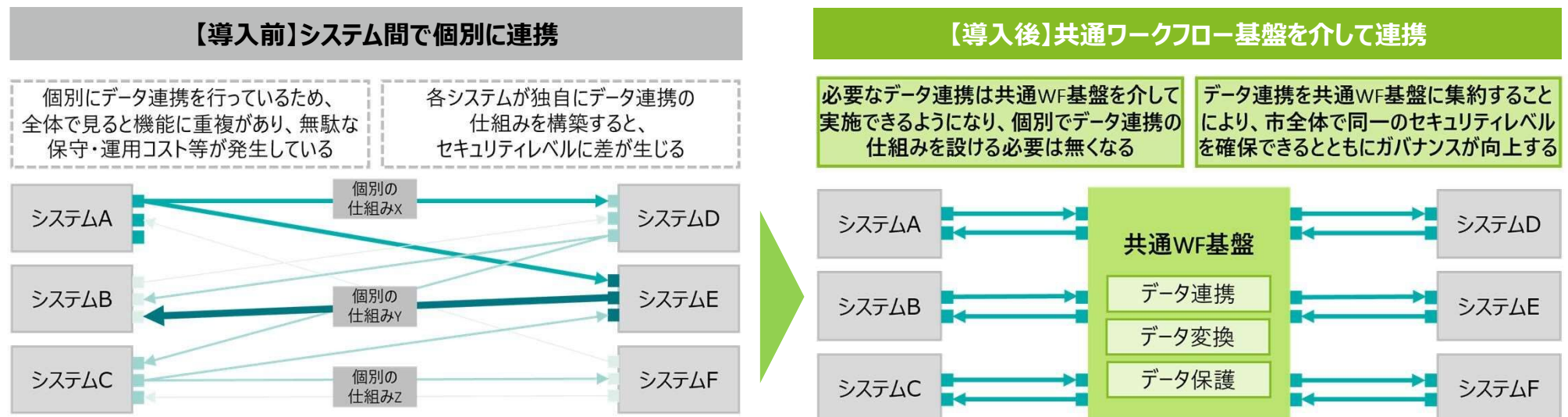
- ・ 業務に必要な情報を一元的に表示

共通ワークフロー基盤にかかるシステム化構想及びガバナンス方針（案）について

2 主な導入効果

- ・業務の迅速化、人的ミスの削減
- ・データ連携・変換の全体最適化
- ・データ連携のガバナンス及びセキュリティ強化、メンテナンス性向上
- ・業務マネジメントの向上（組織全体のタスク管理の効率化等）

<導入前・後のデータ連携イメージ比較>



共通ワークフロー基盤にかかるシステム化構想及びガバナンス方針（案）について

3 展開の考え方

- ・ 共通ワークフロー基盤の機能のうち「①データ連携基盤」の機能は、次期分離モデルへの移行予定時期である、令和8年5月から導入します。
- ・ 「②デジタルワークフロー」及び「③一元的な画面」の機能は、コア事務のデジタルシフト状況等を踏まえて、中長期的に導入を検討します。

4 令和8年度に向けた活用領域

- ・ 「契約関連業務」及び「補助金業務」において使用するシステムに加えて、認証基盤システム等を含めた計11システムについて、令和8年度までに、共通ワークフロー基盤との連携を行います。
- ・ データ連携のガバナンス強化等を図るため、インターネット及び庁内ネットワーク（インターネット接続系）に配置予定のその他のシステムに関しても、改修・再構築の機会等をとらえて、適宜連携を実施していきます。

共通ワークフロー基盤にかかるシステム化構想及びガバナンス方針（案）について

5 推進体制及び提供機能

- 共通ワークフロー基盤の全庁展開に向けて、デジタル改革推進課において下記の4機能を提供し、組織横断的な取り組みを推進していきます。

1. プログラムマネジメント

共通ワークフロー基盤に関するプロジェクト全体を管理

2. ガバナンス

共通ワークフロー基盤の活用にかかるガイドライン・ルール等を管理

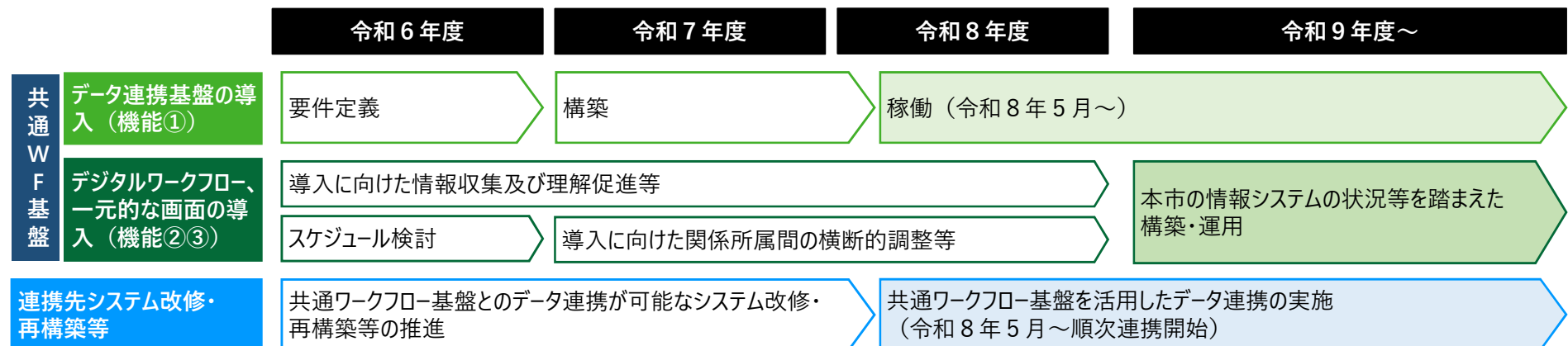
3. サービス提供・維持

共通ワークフロー基盤等の整備や、基盤を活用した各プロジェクトへのサポート等を実施

4. プロモーション

全庁的な共通ワークフロー基盤の活用を促進

6 ロードマップ



(別添 1)

赤字・・・修正箇所

名古屋市役所DXの推進

名古屋市では、デジタルの活用により、市民一人ひとりにより適した市民サービスを提供するために、DX（デジタル・トランスフォーメーション）を推進します。市民をはじめとする皆様に伝わりやすいように、名古屋市役所DXの目指す姿、目指す姿を実現するための基本方針と施策・事業などをご紹介します。

令和 6 年 3 月 名古屋市

名古屋
市役所DX
の目指す姿

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

Case1 行政サービスはオンラインで完結！



いつでも どこでも
スマートフォンや
パソコンから手続

Case2 窓口での手続も簡単・スムーズ！



簡単な操作で手続
操作が難しい方は
個別にサポート

Case3

情報をオープンデータ化！
必要な情報をプッシュ型で配信！



市民一人ひとりの
ニーズに合わせた
情報を発信

Case4 先端技術で新たなサービスを展開！



AIなどを活用して
サービスの利便性
をさらに向上

職員だからこそ可能な
サービス・業務に注力

市民サービスの変革とあわせて **BPRを前提とした市役所内部の変革**も進めます

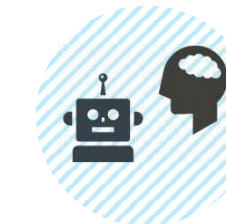
テレワークなどの
柔軟な働き方



ペーパーレスなどの
デジタルシフト



先端技術活用などの
業務自動化・効率化



クラウドなどの
最新のサービス利用



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

名古屋市役所DXの基本方針

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

基本方針 1： 全体最適の視点による見直し

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



基本方針 2： ユーザー視点によるサービスデザイン

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



基本方針 3： データ化・自動化によるデジタルでの完結

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



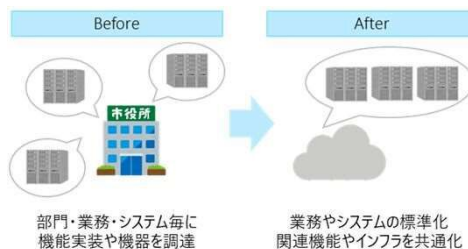
基本方針 4： 場所や手段を限定しないサービス提供・働き方

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



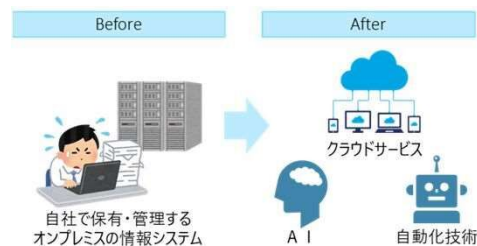
基本方針 5： 標準化・共通化によるサービス・業務の最適化

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



基本方針 6： 最新技術の活用によるサービス・業務の高度化

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



基本方針 7：全組織、全職員一体でのDXへの取り組み

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



基本方針 8：アナログ規制の見直し

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

〈デジタル庁の示す代表的なアナログ規制〉
目視規制、実地監査規制、定期検査・点検規制、常駐・専任規制、対面講習規制、書面掲示規制、往訪閲覧・縦覧規制



名古屋市役所DXの 主な施策・事業

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

領域①：市民サービス

施策1「スマホで市役所」の推進

主な事業：
行政手続のオンライン化



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

施策3「公民連携によるスマートサービス」の推進

主な事業：
先端技術（AI等）の活用



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

施策4「インフラDX」の推進



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

施策2「スマート窓口」の推進

主な事業：
書かなくてよい窓口の導入



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

施策5「デジタルデバйд対策」の推進

主な事業：
デジタルデバйд対策

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

領域②：働き方・業務

施策6「ペーパーレス市役所」の推進

主な事業：
無線LAN環境の整備



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

施策7「迅速かつ柔軟な職員の働き方」の推進

主な事業：
コミュニケーション改革



Web会議やチャットの活用等に取り組み、職員のコミュニケーション改革を図る

施策8「行政事務のデジタル改革」の推進

主な事業：
行政事務のデジタル改革

業務を整理化



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

領域③：情報システム

施策9「クラウドファースト・クラウドネイティブ」の推進

主な事業：
クラウドサービスの利活用



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

施策10「システム標準化」の推進

主な事業：
基幹系情報システムの標準化



標準化対象の基幹系情報システムの移行等に取り組み、行政運営の効率化等を図る

施策11「柔軟かつ安定・安全なネットワーク基盤」の推進

主な事業：
ネットワーク基盤の刷新



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

施策12「データファースト」の推進

主な事業：
庁内データの利活用環境の整備



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

領域④：組織・風土

施策13「デジタル人材」育成

主な事業：
DX(変革)マインド・リテラシーの醸成



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

名古屋市役所DX推進方針

令和6年3月
名古屋市

赤字・・・修正箇所

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。
- 本市では、平成31年3月に令和6年3月までを方針期間とする「名古屋市ICT活用に関する基本方針」を策定し、本市のICT活用に関する基本的な考え方などを示し、ICTを活用することによるサービスや業務の「改善」に取り組んできました。しかしながら、デジタル社会の実現のためには住民に身近な行政を担う自治体の役割は極めて重要であることから、本市においてもデジタル技術やデータの活用を前提とした「変革」を進めることで、更なる市民サービスの向上に繋げていく必要があります。
- また、「変革」を進めるにあたっては、誰もが安心・安全にデジタル技術を活用できるよう、セキュリティを確保するとともに、年齢や障害の有無、国籍、経済的な状況などによる情報格差（デジタルデバイド）の是正をはかり、誰一人取り残されない、人にやさしいデジタル社会の実現が必要です。

目 的

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

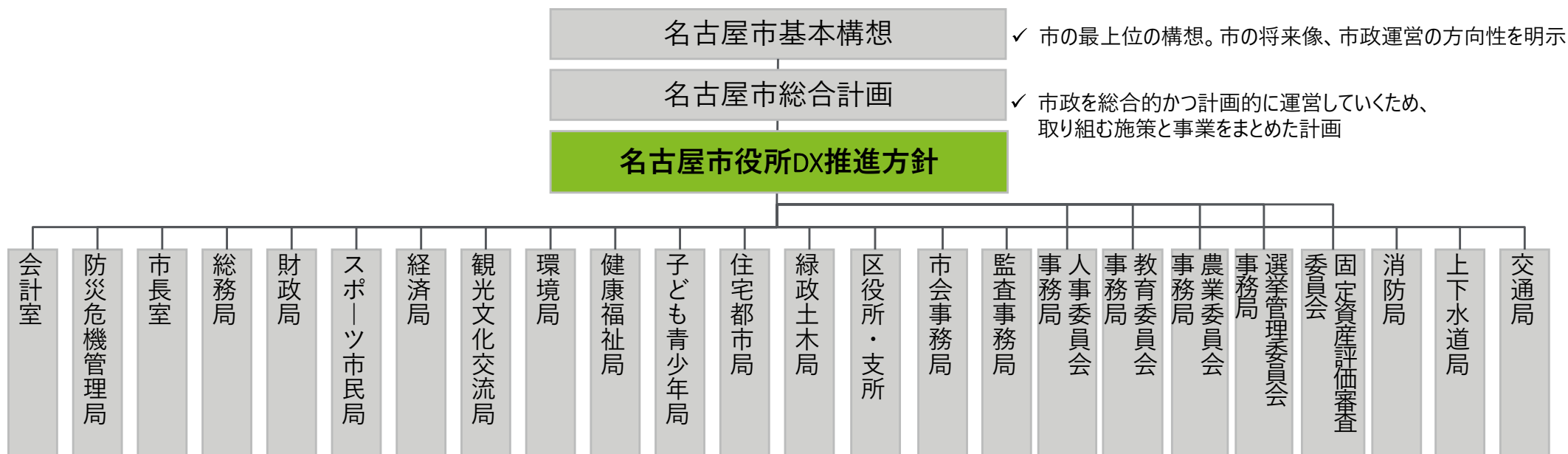
方針の期間

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

1. 方針の背景・目的

方針の位置付け

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



取り組みの公表

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

2. 市の現状と外部の動向

2. 市の現状と外部の動向－市の現状

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

分析の観点

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

分析結果（主要な課題）

市民サービス

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

情報システム

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

働き方・業務

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

組織・風土

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

市の現状の要約

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

2. 市の現状と外部の動向－（参考）外部の動向

国・民間・自治体においても、最新技術を活用したDXに取り組んでいます。

国の動向

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

自治体DX推進計画の概要

意義

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

推進体制の構築

- 首長・CIO・CIO補佐官といったけん引役や、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

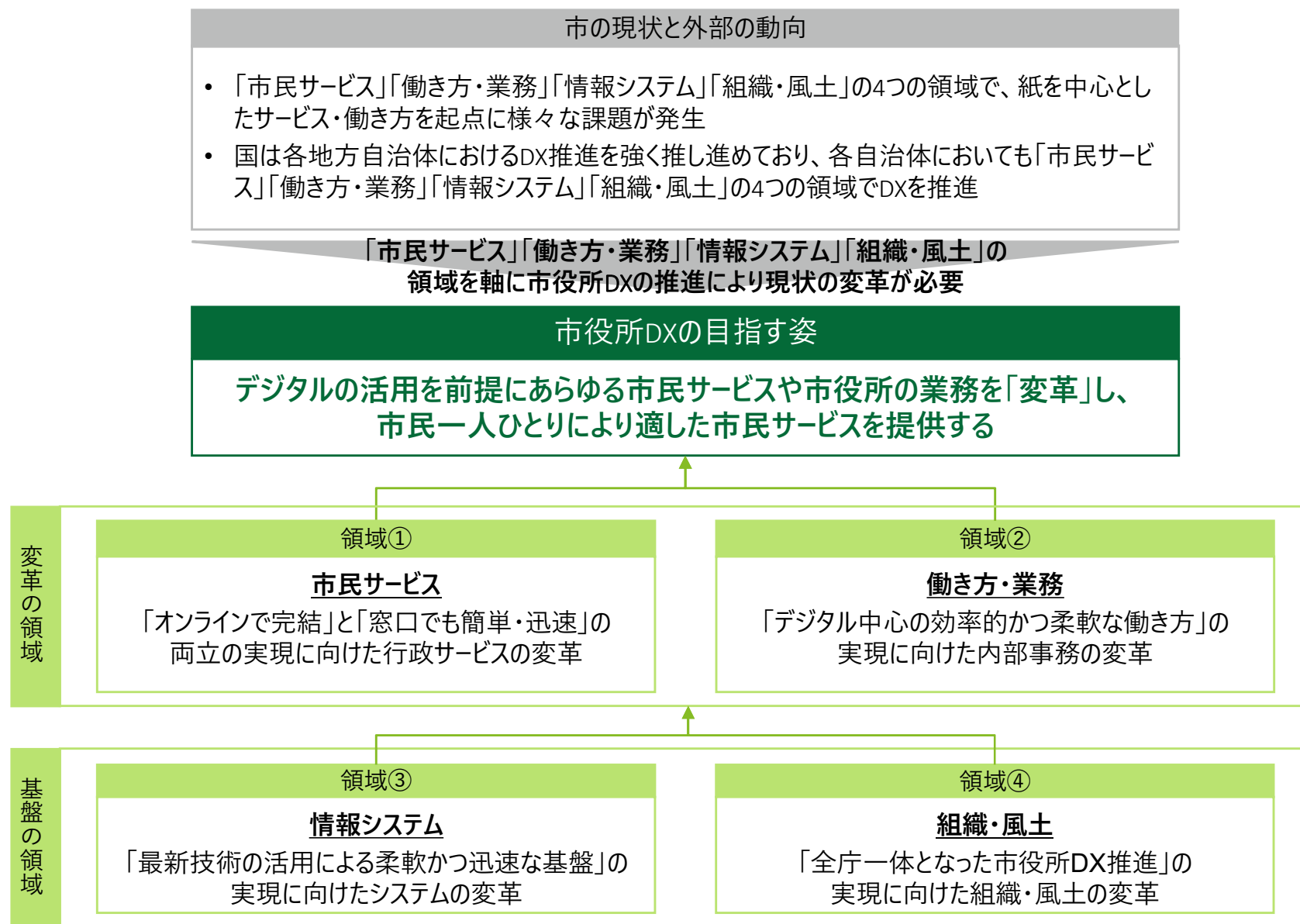
外部の動向の要約

- 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

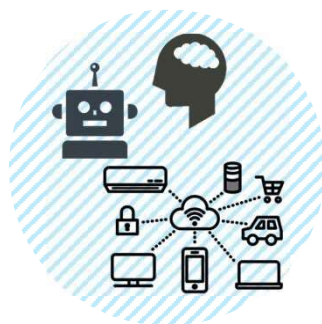
Case3

情報をオープンデータ化！
必要な情報をプッシュ型で配信！



市民一人ひとりの
ニーズに合わせた
情報を発信

Case4 先端技術で新たなサービスを展開！



AIなどを活用して
サービスの利便性
をさらに向上

職員だからこそ可能な
サービス・業務に注力

市民サービスの変革とあわせて、**BPRを前提とした市役所内部の変革**も進めます

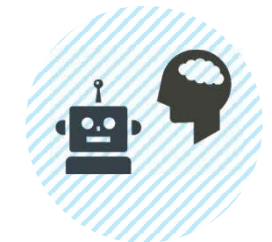
テレワークなどの
柔軟な働き方



ペーパーレスなどの
デジタルシフト



先端技術活用などの
業務自動化・効率化



クラウドなどの
最新のサービス利用

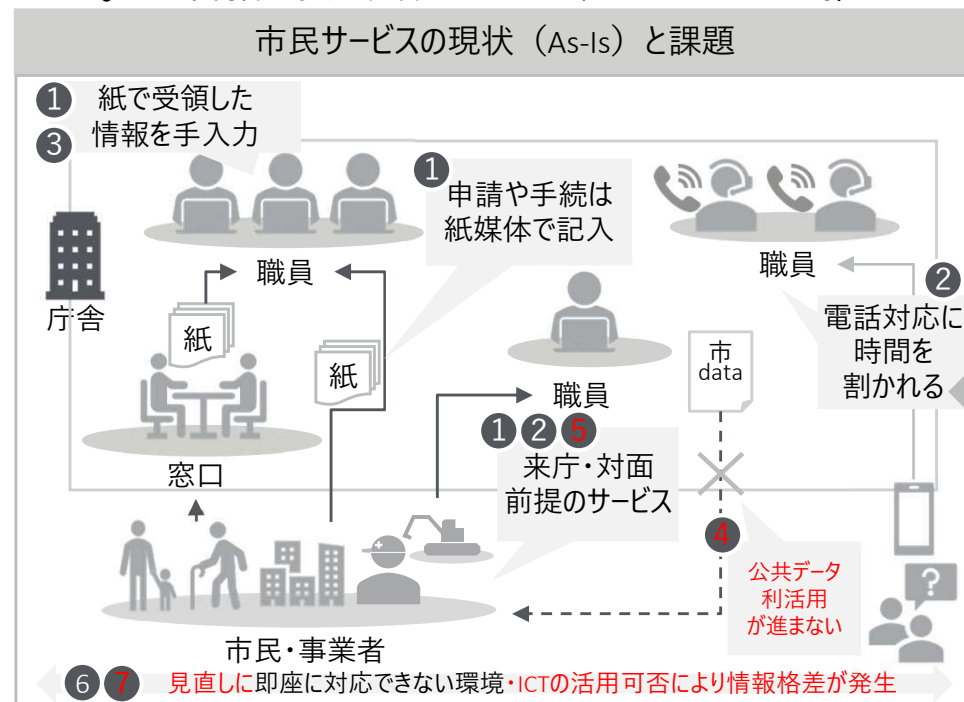


誰もが安心・安全にデジタル技術を活用できる！（セキュリティ確保・デジタルデバйд対策）

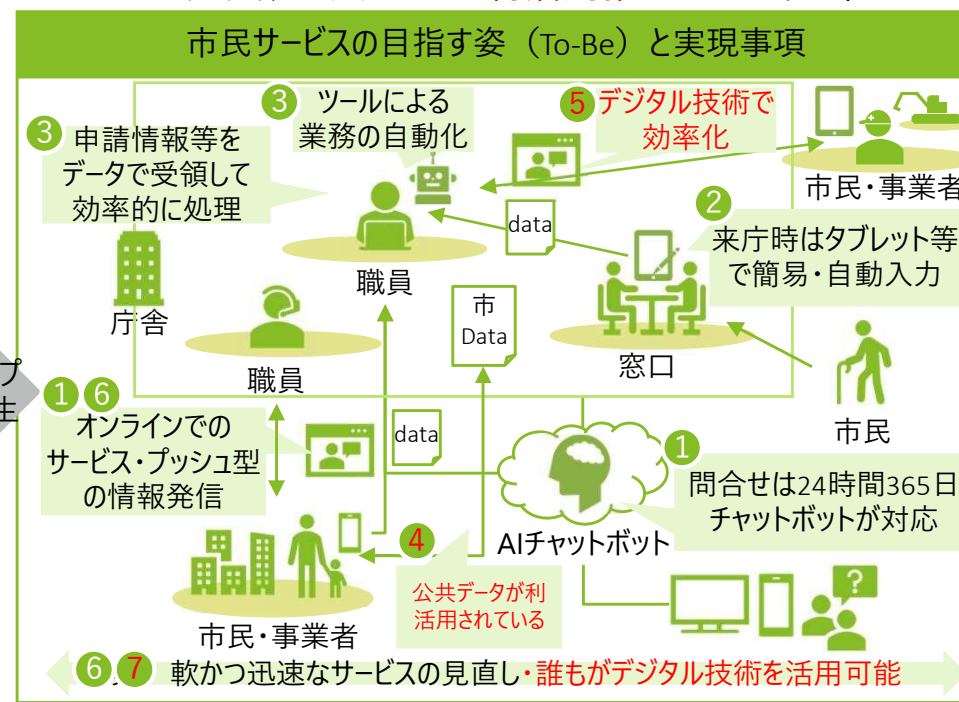
3. 目指す姿・方針ー目指す姿

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・事業者サービスの向上を目指します。その目指す姿の実現に向けて、スマート窓口の推進やオンラインサービスの充実、**公共データの利活用推進**などに取り組みます。



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

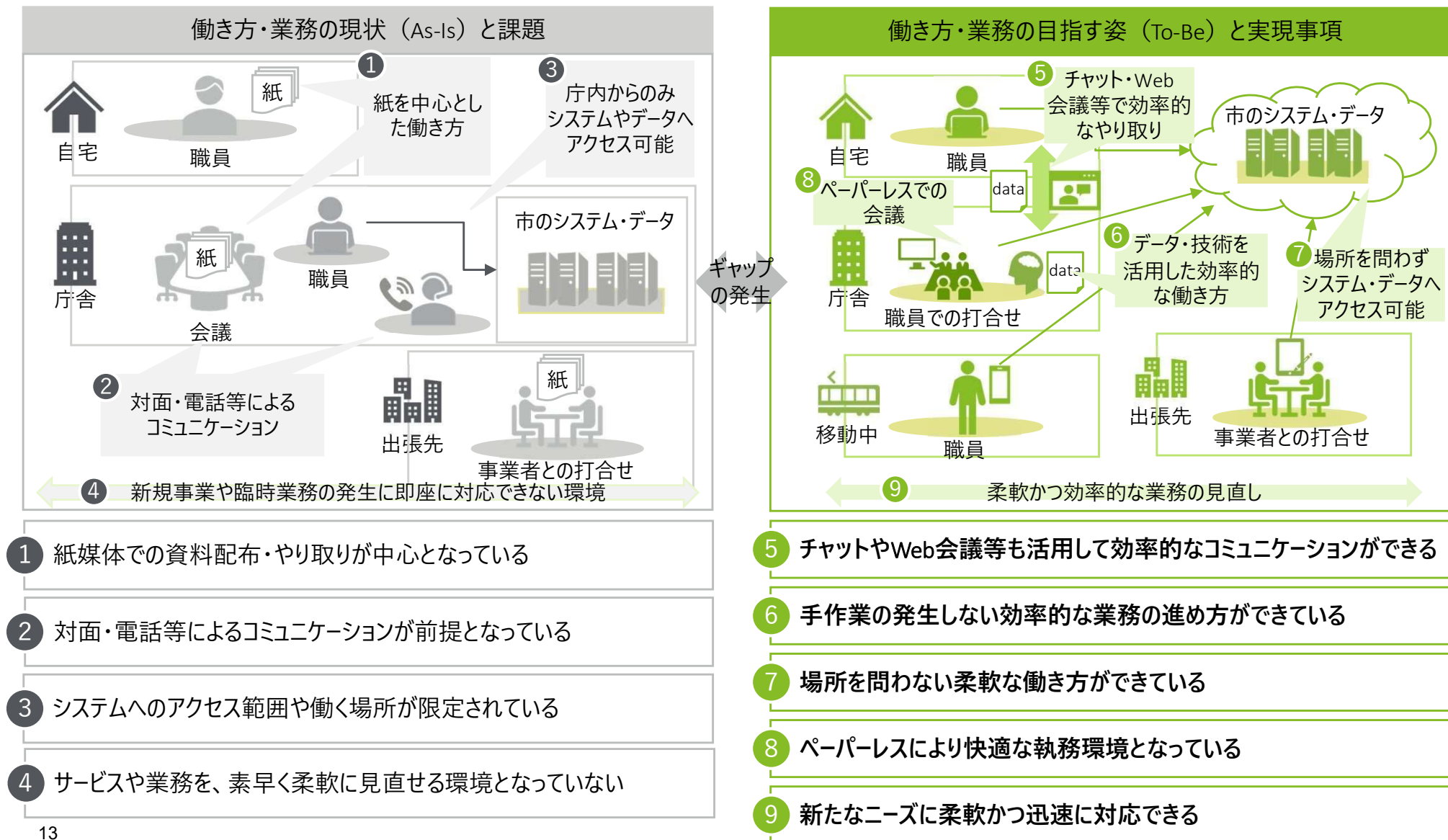


- ① オンライン手続等により来庁不要で行政サービスが利用できる
- ② 対面や窓口対応を必要とする場合も市民の負担が少なく手続できる
- ③ データ処理により素早く手続が完了する
- ④ 行政がもつ公共データが活用しやすい形で公開されている
- ⑤ 公共インフラ分野のデジタル化で市民・事業者の利便性が向上している
- ⑥ 新たなニーズに柔軟かつ迅速に対応されたサービスとなっている
- ⑦ 年齢や障害の有無等に関わらず、誰もがデジタル技術を活用できる

3. 目指す姿・方針ー目指す姿

領域②：働き方・業務

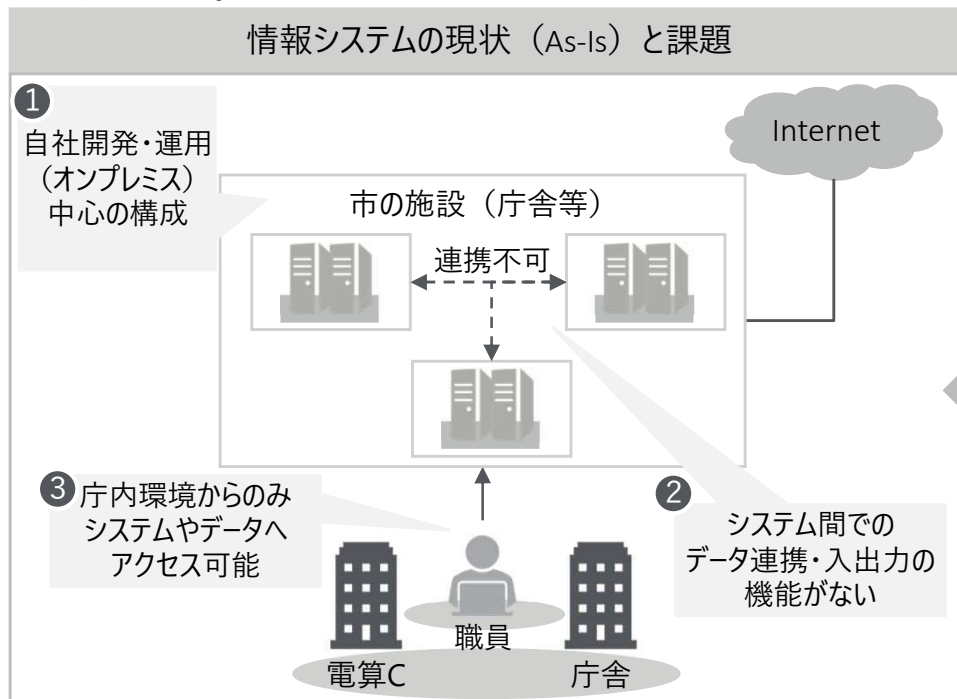
現状は紙媒体や対面を前提とした庁舎内に限定された働き方となっていますが、オンラインやデータを中心とした柔軟な働き方による生産性の向上を目指します。その目指す姿の実現に向けて、テレワークやペーパーレス推進などに取り組めます。



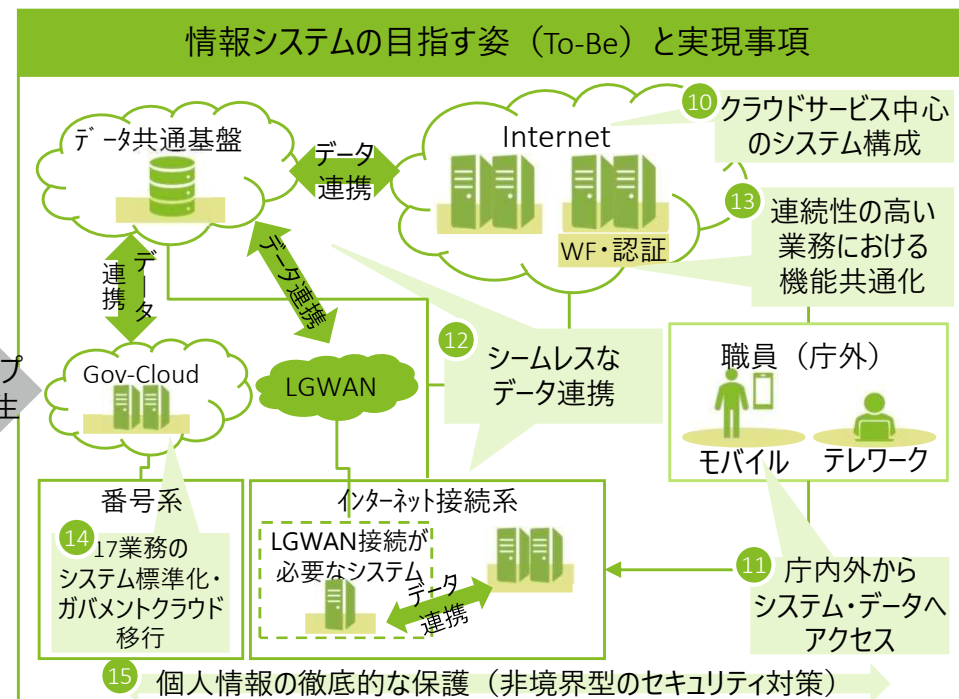
3. 目指す姿・方針ー目指す姿

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。



- 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

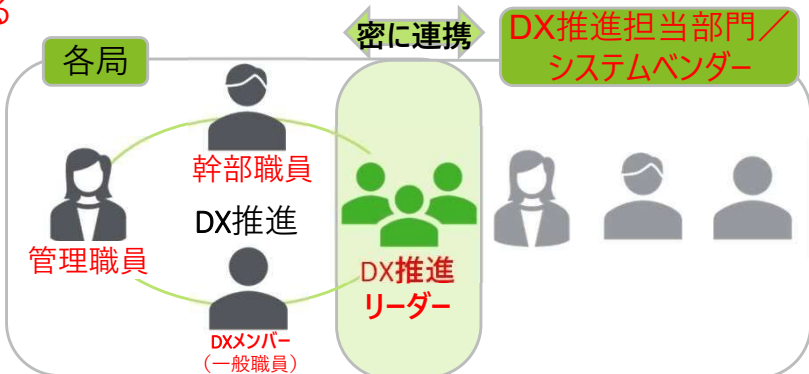


- 10 柔軟かつ迅速な機能拡張・システム導入ができる
- 11 場所を問わず様々なシステム・データを参照できる
- 12 システム間で円滑なデータ連携ができている
- 13 関連する一連の業務が繋がるようにシステムが連携されている
- 14 国の動向に基づき基幹系情報システムの標準化が進められている
- 15 継続して個人情報等の保護が確実に行われている

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推進部門やシステムベンダーと各局各課が密に連携するなど、緊密な連携が図られている 
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		一般職員から幹部職員まで一人ひとりが既存の考え方にとらわれない「DX(変革)マインド・DXリテラシー」を持ってDX推進に取り組んでいる
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		DX推進リーダーをはじめとして、職員が自発的にデジタルスキルを向上できる機会がある

3. 目指す姿・方針－基本方針

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

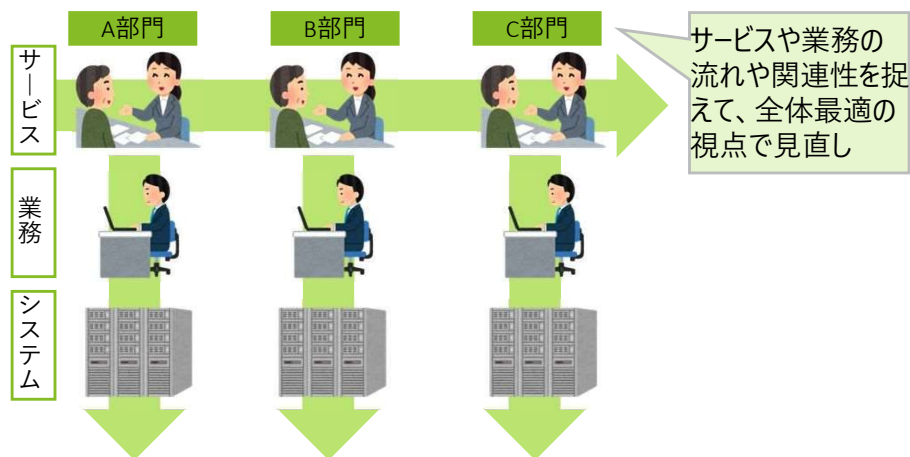
目指す姿と実現事項		市役所DXの基本方針	
市民サービス	オンライン手続等により来庁不要で行政サービスが利用できる	基本方針 1：全体最適の視点による見直し	
	対面や窓口対応を必要とする場合も市民の負担が少なく手続できる	基本方針 2：ユーザー視点による見直し	
	データ処理により素早く手続が完了する	基本方針 3：データ化・自動化によるデジタルでの完結	
	行政がもつ公共データが活用しやすい形で公開されている	基本方針 4：場所や手段を限定しないサービス提供・働き方	
	公共インフラ分野のデジタル化で市民・事業者の利便性が向上している	基本方針 5：標準化・共通化によるサービス・業務の最適化	
	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	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	
	年齢や障害の有無等に関わらず、誰もがデジタル技術を活用できる	基本方針 7：全組織、全職員一体でのDXへの取り組み	
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	基本方針 8：アナログ規制の見直し	
	手作業の発生しない効率的な業務の進め方ができている		
	場所を問わない柔軟な働き方ができている		
	ペーパーレスにより快適な執務環境となっている		
	新たなニーズに柔軟かつ迅速に対応できる		
情報システム	柔軟かつ迅速な機能拡張・システム導入ができる		
	場所を問わず様々なシステム・データを参照できる		
	システム間で円滑なデータ連携ができている		
	関連する一連の業務が繋がるようにシステムが連携されている		
	国の動向に基づき基幹系情報システムの標準化が進められている		
組織・風土	継続して個人情報等の保護が確実に行われている		
	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		
	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		

3. 目指す姿・方針－基本方針

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

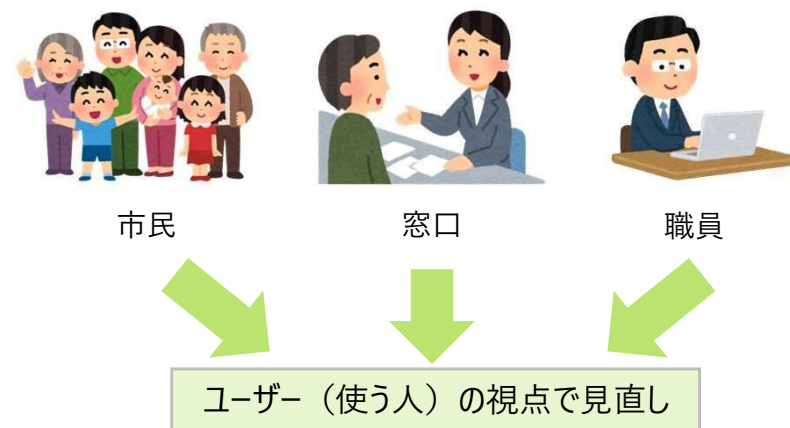
基本方針 1：全体最適の視点による見直し

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



基本方針 2：ユーザー視点による見直し

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

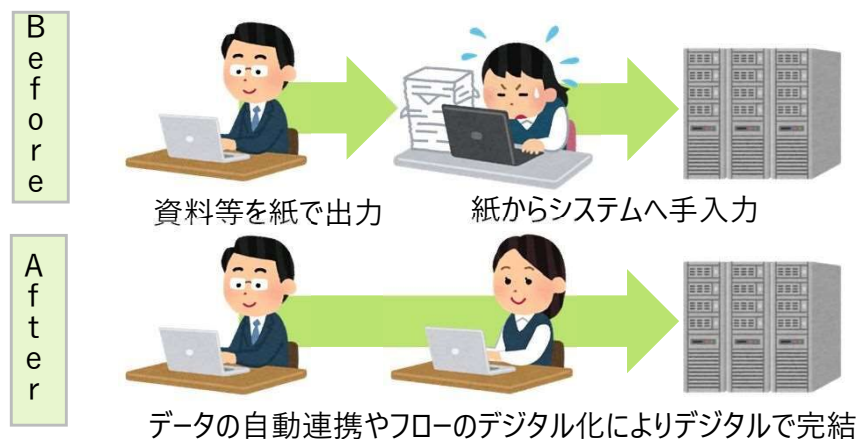


3. 目指す姿・方針－基本方針

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

基本方針 3：データ化・自動化によるデジタルでの完結

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



基本方針 4：場所や手段を限定しないサービス提供・働き方

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

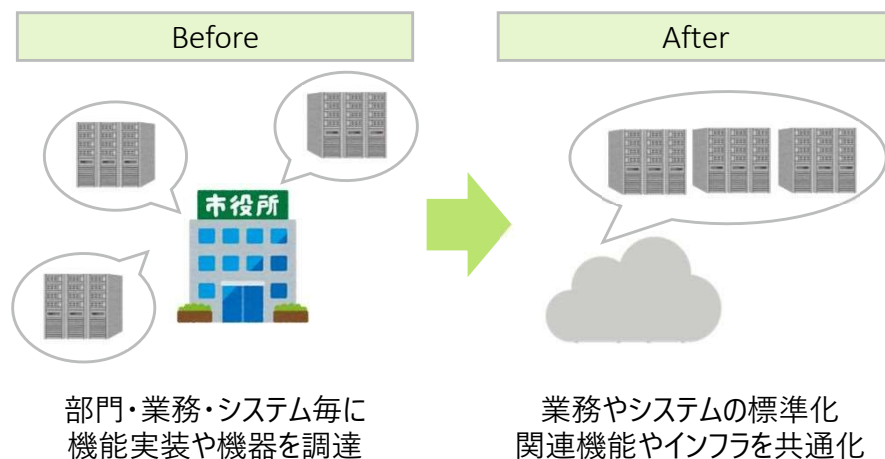


3. 目指す姿・方針－基本方針

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

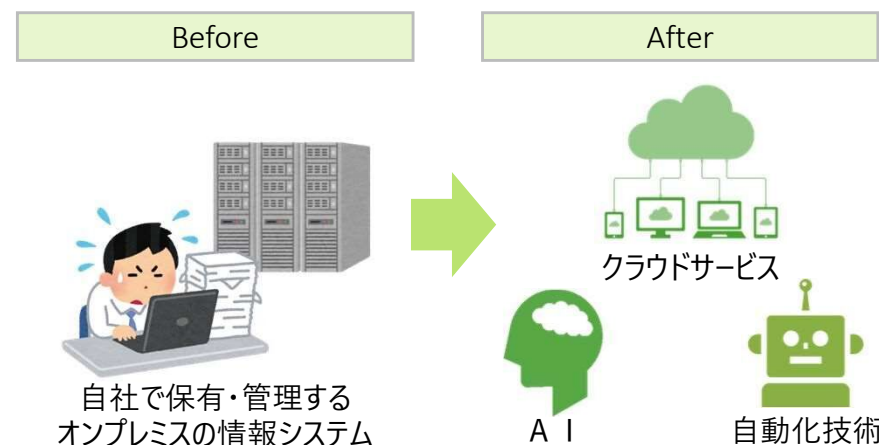
基本方針5：標準化・共通化による サービス・業務の最適化

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



基本方針6：最新技術の活用による サービス・業務の高度化

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



3. 目指す姿・方針－基本方針

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

基本方針7：全組織、全職員一体でのDXへの取り組み

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

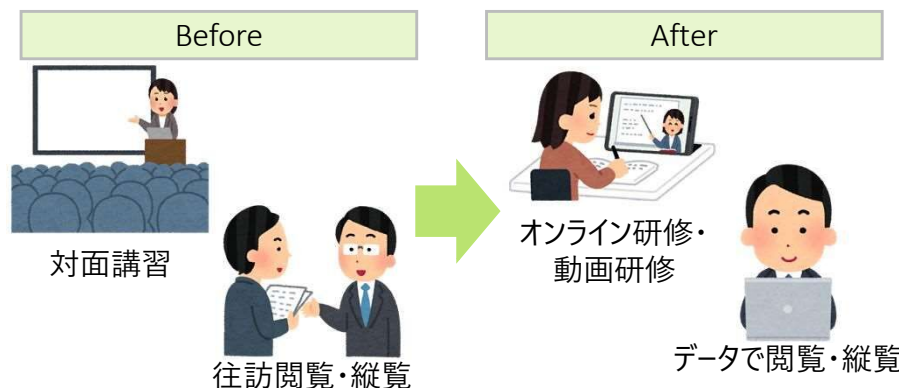


基本方針8：アナログ規制の見直し

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

〈デジタル庁の示す代表的なアナログ規制〉

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

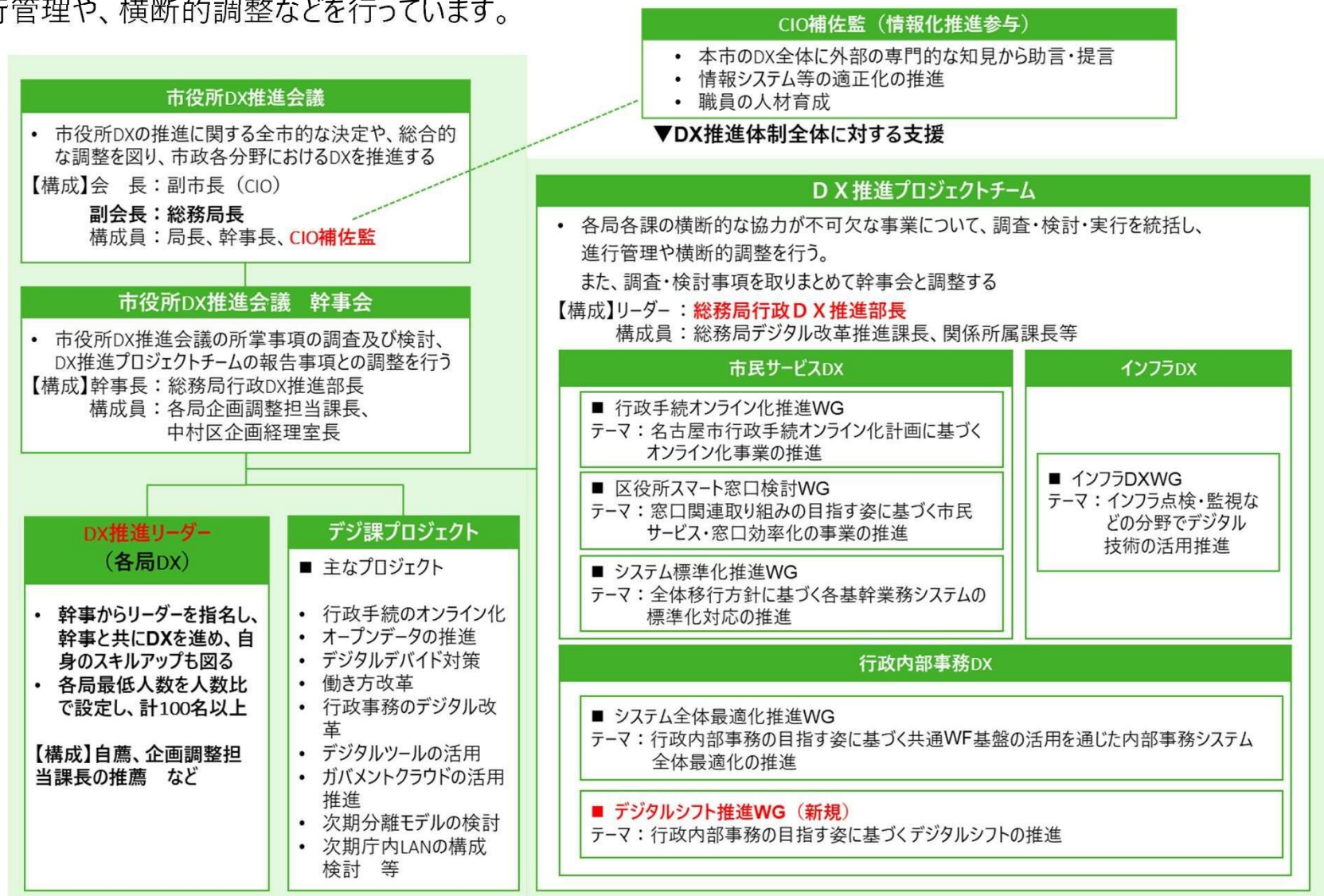


4. 推進体制

4. 推進体制

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

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



用語解説

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

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 6 年 3 月
名古屋市

赤字

…修正箇所（ページ上部に 全面改訂 新規追加 マークがある箇所はページ全体が黒字となっています）

目次

1. 本方針の施策・事業	2
2. 各事業のロードマップ	64
New Work Style by DX	71
用語解説	74

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、4つの領域において、13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

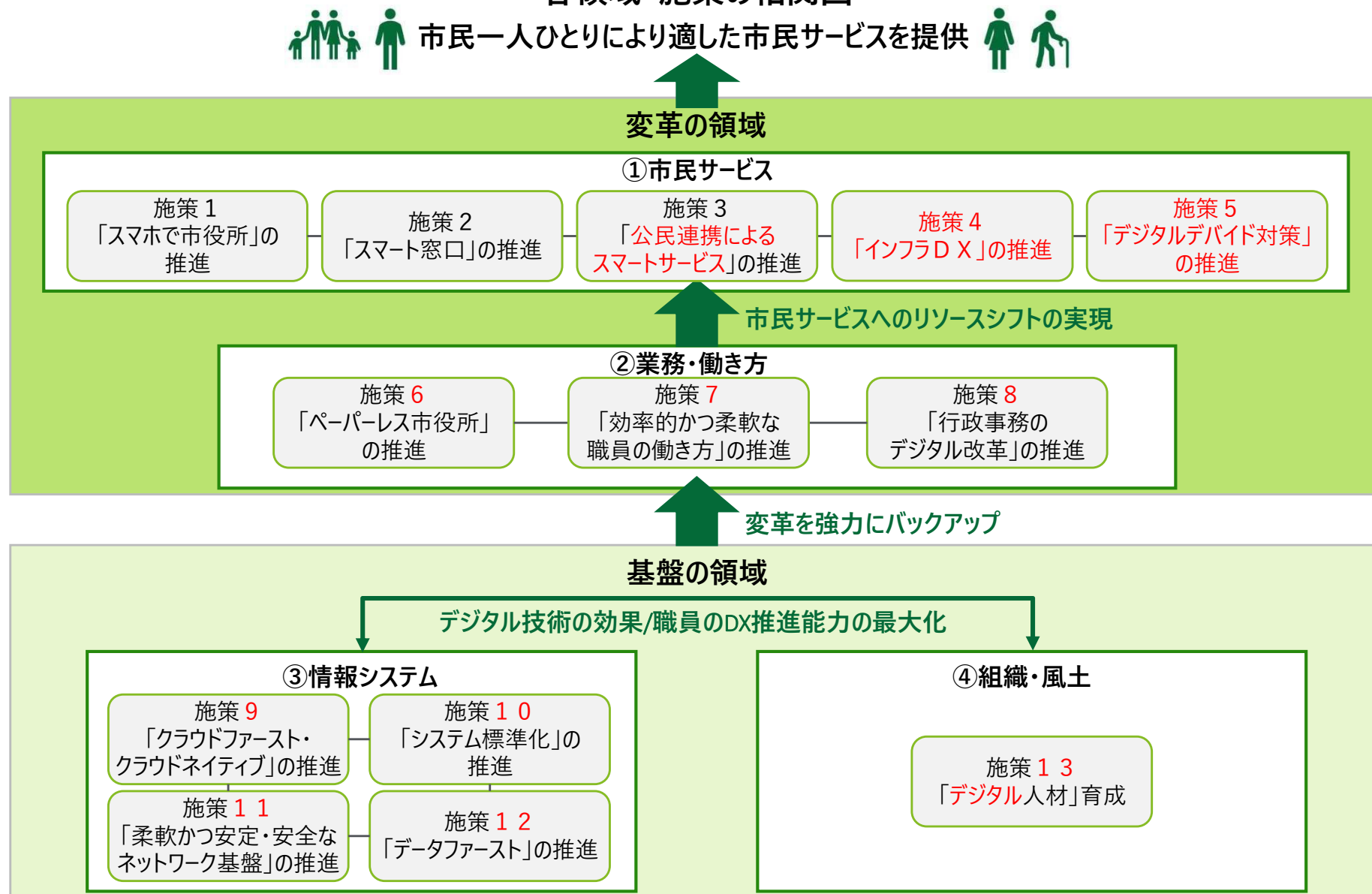


施策	
市民サービス	施策 1「スマホで市役所」の推進
	施策 2「スマート窓口」の推進
	施策 3「 公民連携によるスマートサービス 」の推進
	施策 4「 インフラDX 」の推進
	施策 5「 デジタルデバйд対策 」の推進
働き方・業務	施策 6「 ペーパーレス市役所 」の推進
	施策 7「 効率的かつ柔軟な職員の働き方 」の推進
	施策 8「 行政事務のデジタル改革 」の推進
情報システム	施策 9「 クラウドファースト・クラウドネイティブ 」の推進
	施策 10「 システム標準化 」の推進
	施策 11「 柔軟かつ安定・安全なネットワーク基盤 」の推進
	施策 12「 データファースト 」の推進
風土・組織	施策 13「 デジタル人材 」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 「公民連携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
	事業 6 オープンデータの推進
施策 4 「インフラDX」の推進	（目指す姿に基づき今後検討）
施策 5 「デジタルデバйд対策」の推進	事業 7 デジタルデバйд対策の推進

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、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**本システムや必要な機能を備えたクラウドサービス等**を活用する。**なお**、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

令和5年2月に策定した「名古屋市行政手続オンライン化計画」に沿って、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

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14参照）、基幹系情報システムの標準化（事業17参照）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				
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6割	子育て関係手続 約1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8年度末までに、「スマート窓口」に係る取り組みを順次実施する。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) スマート窓口の推進ロードマップ

スマート窓口に影響のある他事業（システム標準化対応等）の検討状況を踏まえて、以下の通り、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。

令和5年度：スマート窓口化に向けた検討

令和6年度：スマート窓口推進調査（他都市先進事例調査等、スマート窓口のあり方検討）

令和7年度：取組事項の検討・決定

令和8年度：実施に係る調整・順次実施

また、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、スマート窓口の推進を行うものとする。

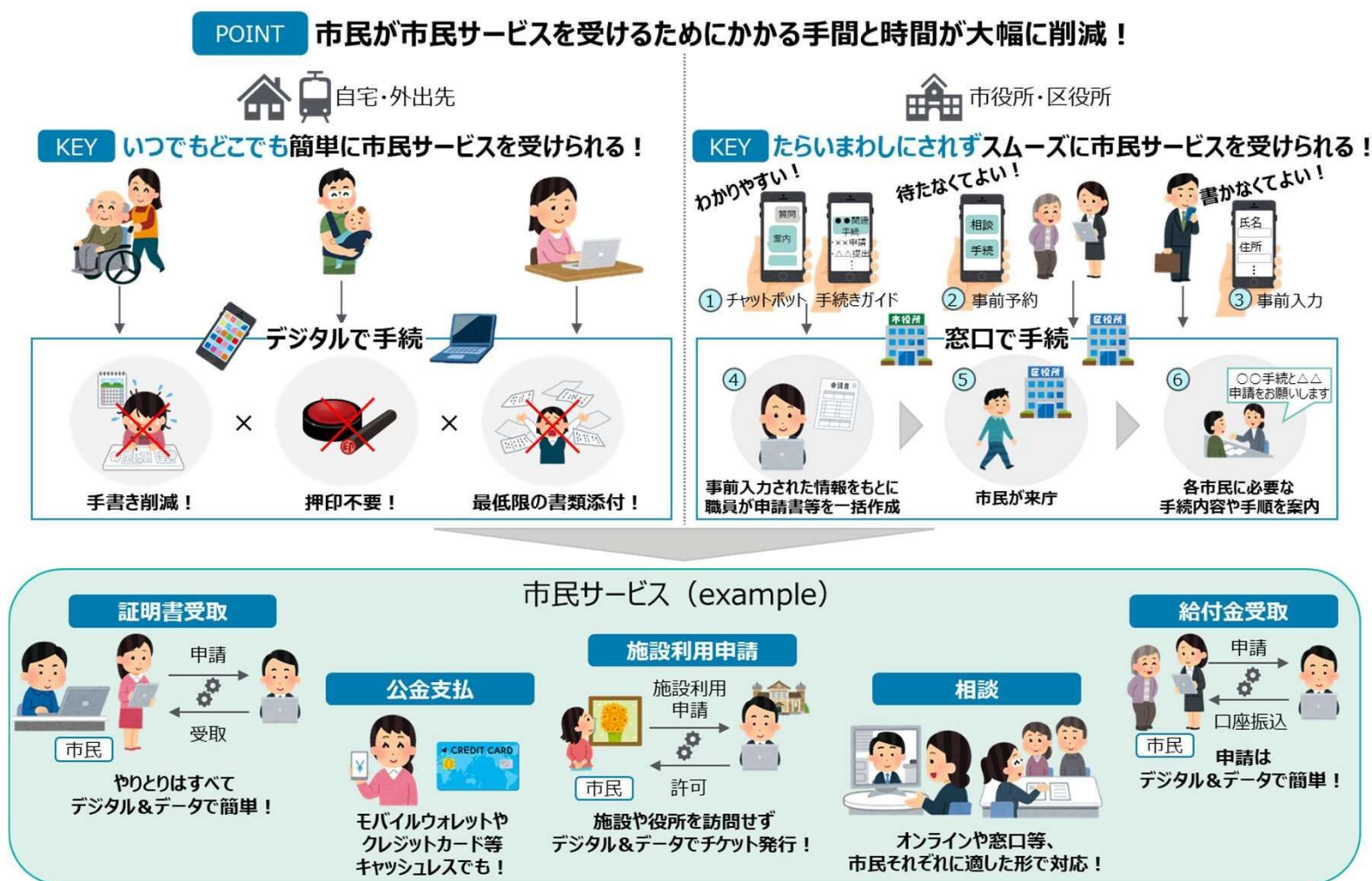
1. 施策・事業

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
	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				
		混雑状況発信方法等の検討			全区役所・支所での混雑状況発信等の実施

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	窓口を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。 ・ スマート窓口のあり方検討（事業2,3,4）：スマート窓口推進調査の結果を踏まえ、本市のスマート窓口のあり方を検討し、順次実施する。					
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			
	OCRによる申請書等作成支援（試行実施）	スマート窓口化に向けた検討 OCRによる申請書等作成支援（効果検証）	スマート窓口推進調査 〔待たなくてよい窓口・ 分かりやすい窓口も合わせて実施〕	取組事項の検討・決定 〔待たなくてよい窓口・ 分かりやすい窓口も合わせて実施〕	実施に係る調整・順次実施 〔待たなくてよい窓口・ 分かりやすい窓口も合わせて実施+〕	

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。 - チャットボットの運用・順次拡充：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				
	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 「公民連携によるスマートサービス」の推進

先端技術の活用や公民連携の基盤となるオープンデータを推進することで、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、全庁が一体となり、先端技術活用やオープンデータの取組みを進めるため、以下の「先端技術によるスマートサービス」の実施方針や「オープンデータの推進」にかかる取組みを示します。

■「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、民間企業の技術や知見を活用して、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組み、その成果を市民サービスの向上に繋げる。

■「オープンデータの推進」にかかる取組み

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自治体標準オープンデータセットの公開を行う。また、さらなるオープンデータ公開に向けて、ユーザーの需要予測や優先して公開すべきデータの検討を行うとともに、利活用しやすい仕組みで提供できるよう取組みを進めていく。

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

新規追加

領域①
市民サービス

事業名	事業 6 オープンデータの推進			所管局	総務局、各局
事業概要	市が保有する公共データについて、政府として公開を推奨する「自治体標準オープンデータセット」などを踏まえながら、オープンデータを推進する。				
主な取組事項	- オープンデータとして公開可能なデータについて、順次公開を進める。 - 政府として公開を推奨する「自治体標準オープンデータセット」については、それに準拠したオープンデータ化を進める。 - オープンデータ専用サイトの構築など、市民にとってより使いやすい仕組みを提供できるよう取り組む。 - さらなるニーズの把握や活用されやすいデータの在り方を検討するため、地域で活動する企業やNPO、大学・研究機関等との交流・対話を進める。				
期待効果	- 市民参加・公民連携の推進を通じた諸課題の解決 - 市民生活の利便性の向上 - 公民連携による経済の活性化 - 市政の透明性・信頼性の向上 - 市政の高度化・効率化				
スケジュール	令和9年度の実現状態	オープンデータが市民（民間）の利活用しやすい形でアクセスできるようになっている			
	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
	オープンデータ推進に向けての働きかけ (公開可能なデータの公開、自治体標準オープンデータセットへの準拠等)				
			カタログサイトの 検討・構築	カタログサイトの運用	

施策4 インフラDXの推進

公共インフラ施設の管理や施工基準等の多様化により業務が複雑化する中、増え続ける施設を今後も適切に維持管理していくため、また、建設業界が慢性的に抱えている従事者不足の問題を解消するため、公共インフラ分野に関わる各種事務、現場業務、及び市民・事業者サービスなどについて、デジタル化による利便性の向上を推進します。その方向性として、インフラ関係局が一体となってインフラ分野に係るDXの取組みを推進するための「インフラDXの実施方針」を示します。

■ インフラDXの実施方針

インフラ分野に係る事業について、以下の方針に従い、各種事務、現場業務及び市民・事業者サービスのデジタル化を推進する。

(1) 関連事務のデジタル化

施設管理や施工、利用申請等のインフラ施設に係る各種事務について、市民・事業者及び職員の事務手続きの負担軽減を図るため、設計・契約事務や施設・施工管理、並びに施設利用のための申請手続きなど、各種事務について業務の見直しやデジタル化を進める。

(2) 現場業務におけるデジタル技術の活用について

現場における施設情報の利用や、迅速な情報共有手段の導入、また施設管理や公共工事などに係るDXの取組みを進めることで、移動の手間の削減や情報共有の迅速化を実現するなど、働き方を変革することにより、アナログ規制の撤廃も踏まえ、事業者や職員の業務効率や生産性の向上を図る。

(3) 情報一元化の推進

現場業務に必要な情報を、いつでも・誰でも・どこからでも、アクセスできる環境を整備し、現場業務の作業効率や作業精度を向上させるため、インフラ施設の管理に関わる情報の一元管理を図る。

1. 施策・事業

新規追加

領域①
市民サービス

施策4 インフラDXの推進

■ インフラDXの目指す姿

POINT ✓ インフラDXの実現によって…

市民・事業者の利便性が向上！

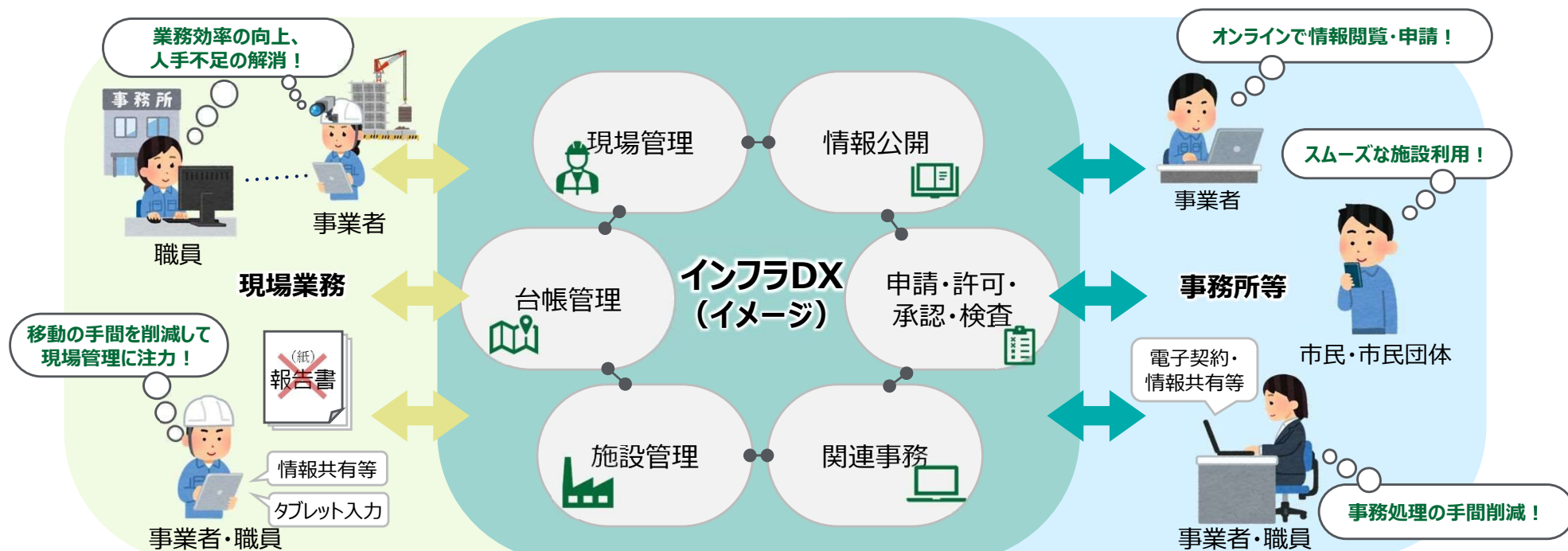
- ・ 市役所に来庁せずにオンラインで情報を閲覧・取得することができ、各種申請を完結できる
- ・ 市民や市民団体による施設利用手続がスムーズになる

現場業務の品質・生産性・作業精度が向上！

- ・ デジタル化によって事務処理の負担が軽減し、現場業務の管理や品質維持にリソースシフトできる
- ・ 行動や知識・経験及びモノをデジタル技術で蓄積または共有し、適正な工事施工の確保を図る。
- ・ いつでも・誰でも・どこからでも必要な情報にアクセスできるため、作業効率・作業精度が向上する

事業者・職員の働きやすさが向上！

- ・ 打合せや工事書類の受渡しなど、オンラインにより場所を選ばず、いつでも事務処理を完結できる
- ・ 移動の手間や現場業務にかかる時間が縮減し、事業者や職員の働きやすさが向上する



施策5 「デジタルデバйд対策」の推進

年齢や障害の有無、国籍、経済的な状況などに関わらず、誰もが安心・安全にデジタル技術を活用できるよう、あらゆる事業においてデジタルデバйд対策を前提に取り組みを推進します。

■ デジタルデバйд対策にかかる取り組み

誰もが日常的にデジタル化の恩恵を享受できるよう、以下の2つの方針に従って、多様な活動主体と連携・協働を図りながら、デジタルデバйд対策を戦略的に進める。

（1）デジタルデバйд対策の実施

高齢者をはじめとした誰もが安心・安全にデジタル技術を活用し、本市が提供するオンラインサービスやキャッシュレス決済などを円滑に利用できるよう、公民連携による事業を検討するとともに、国や県の制度の活用などデジタルデバйд対策に取り組む。

（2）市全体としてのデジタルデバйд対策の推進

市内各部署が個々に実施しているデジタルデバйд対策について整理・体系化するとともに、国や県・民間企業等の庁外関係者や市内各部署が円滑な連携を可能とするための総合調整機能を構築し、デジタルデバйд対策に関する取り組みを共有する等、市全体としてのデジタルデバйд対策を推進する。

1. 施策・事業

新規追加

領域①
市民サービス

事業名	事業 8 デジタルデバインド対策			所管局	総務局、各局
事業概要	市全体としてのデジタルデバインド対策について整理・体系化するとともに、国や県・民間企業等の庁外関係者や庁内各部署との連携を図りながら、市全体が一丸となってデジタルデバインド対策を戦略的に展開する。				
主な取組事項	・ 公民連携による事業を検討するとともに、国や県の制度の活用などデジタルデバインド対策に取り組む。 ・ 市全体としてのデジタルデバインド対策について整理・体系化する。 ・ デジタルデバインド対策について庁内各部署が横断的に検討を行うワーキンググループ等の設置を検討する。 ・ 各取り組みの展開を行う。：以下の取り組みを全庁的に共有する。 ➢ 庁内各部署独自の従来から実施している取り組み・新規取り組み ➢ 庁内外連携・部署横断的に実施する取り組み（国や県の事業、公民連携など）				
期待効果	・ 安心・安全にデジタル技術を活用できるようになることで、誰もが日常的にデジタル化による恩恵を享受できる。				
スケジュール	令和9年度の実現状態	国や県・民間企業等の庁外関係者や庁内各部署との連携を図りながら、市全体が一丸となってデジタルデバインド対策を戦略的に展開できている			
	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
		体系整理	(必要性を検討のうえ) WGの設置		
	各取り組みの展開 ① 庁内各部署独自の従来から実施している取り組み・新規取り組みの展開 ② 庁内外連携・部署横断的に実施する取り組み（国や県の事業、公民連携など）の展開				
	デジタルデバインド対策の実施				

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 6 「ペーパーレス市役所」の推進	事業 8 業務のペーパーレス化
	事業 9 庁内LANの無線化整備
施策 7 「効率的かつ柔軟な職員の働き方」の推進	事業10 テレワーク環境の充実
	事業11 コミュニケーション改革
	事業12 フリーアドレスの導入
施策 8 「行政事務のデジタル改革」の推進	事業13 行政事務のデジタル改革
	事業14 業務効率化・自動化ツールの活用
	事業15 内部事務における先端技術（AI等）の活用

施策6 「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：ペーパーレス化の例>

- 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 会議や打ち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 8 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13「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	- ペーパーレス推奨方針の策定：庁内におけるDXに沿ったペーパーレス化を進めるにあたっての推奨方針を定める。 - 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
	市3庁舎 庁内無線LAN整備	原則ペーパーレス会議 開始（市3庁舎）			
		区役所・支所 庁内無線LAN整備	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 9 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：所管各局区室で必要に応じ整備）		
		端末の順次無線化・軽量化			

施策7 「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7 「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	
8	庁舎・公共施設管理	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。
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に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7 「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、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10 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。				
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				
	テレワーク基準等の検討 柔軟な働き方の範囲を拡大				

1. 施策・事業

領域②
働き方・業務

事業名	事業11 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	- 職員間の円滑なコミュニケーションを促進するため、指針（ガイドライン）を策定する。 - 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。 - 職員用グループウェアについて、次期分離モデル移行後にクラウドサービスに移行することで庁外からの利用（スケジュール参照等）を実現するなど、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。 - 職員間のコミュニケーションやテレワーク時において必要な端末について、公用と私物の活用を整理し、必要な場所で必要な業務を行える環境を整える。				
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
	現行グループウェアの見直し・クラウドサービス移行検討			新グループウェア調達準備	新グループウェア導入 新グループウェア稼働
	コミュニケーションガイドラインの策定		円滑なコミュニケーションのためのガイドライン普及・改善		
	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		
		職員の業務用端末の在り方・制度検討		導入準備	導入実施

1. 施策・事業

領域②
働き方・業務

事業名	事業12 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 8 「行政事務のデジタル改革」の推進

行政事務のデジタル改革を推進するため、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。

（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）デジタルツールを活用する

行政事務のデジタル改革を進める際には、デジタルツール（RPA、ノーコード・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

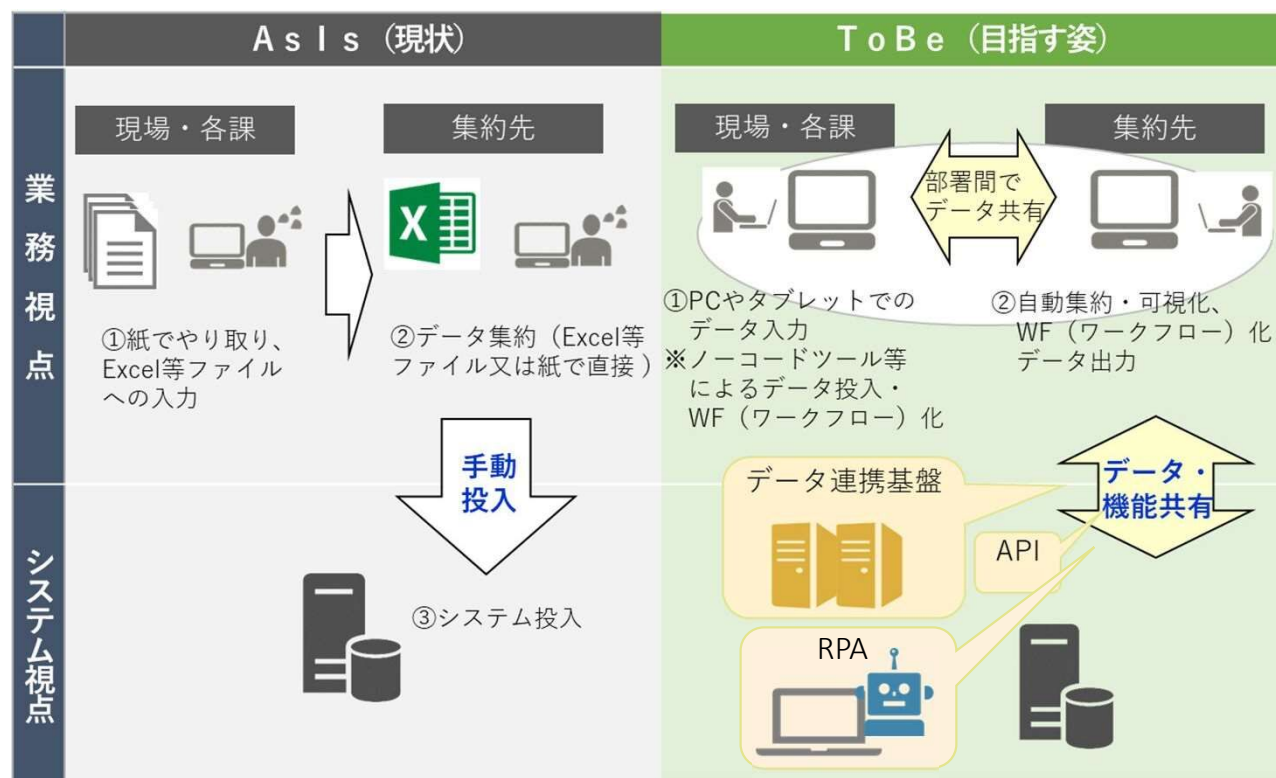
領域②
働き方・業務

施策 8 「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（B P R）を起点に、ノーコード・ローコードツールやR P A、データ連携基盤等を活用しながらデジタルシフトを推進する。目指す姿（T o - B e）については、領域③「情報システム」と連携して、データ連携・機能共通化等を通じてシステム全体最適化を図りながら実現を目指していく。



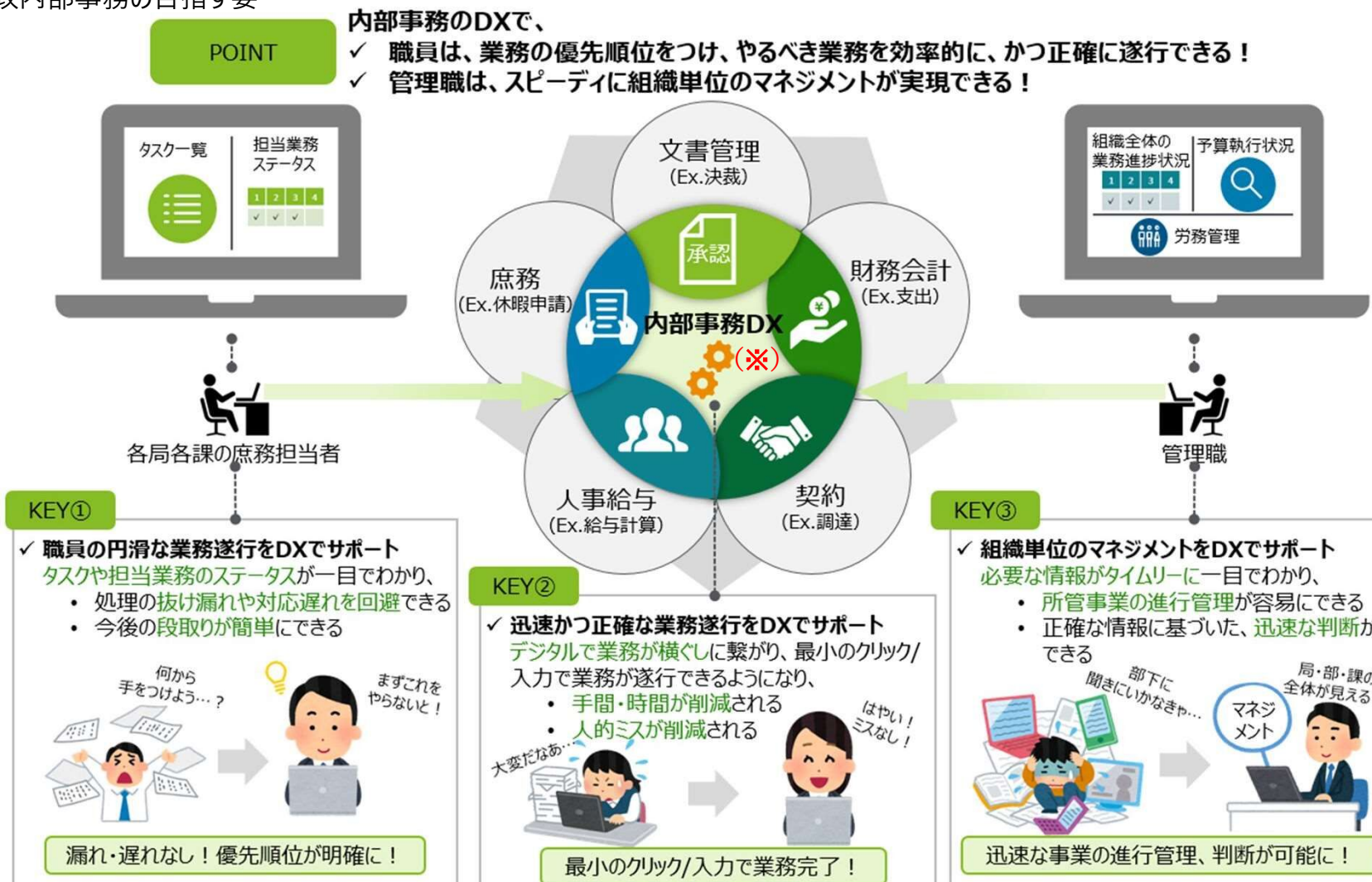
1. 施策・事業

領域②
働き方・業務

施策 8 「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



※主な内部事務領域（文書管理、財務会計、契約、人事給与、庶務）のうち、庁内の各所属において広く共通的に実施されているものを「コア事務」とし、優先的にDX推進を図る。

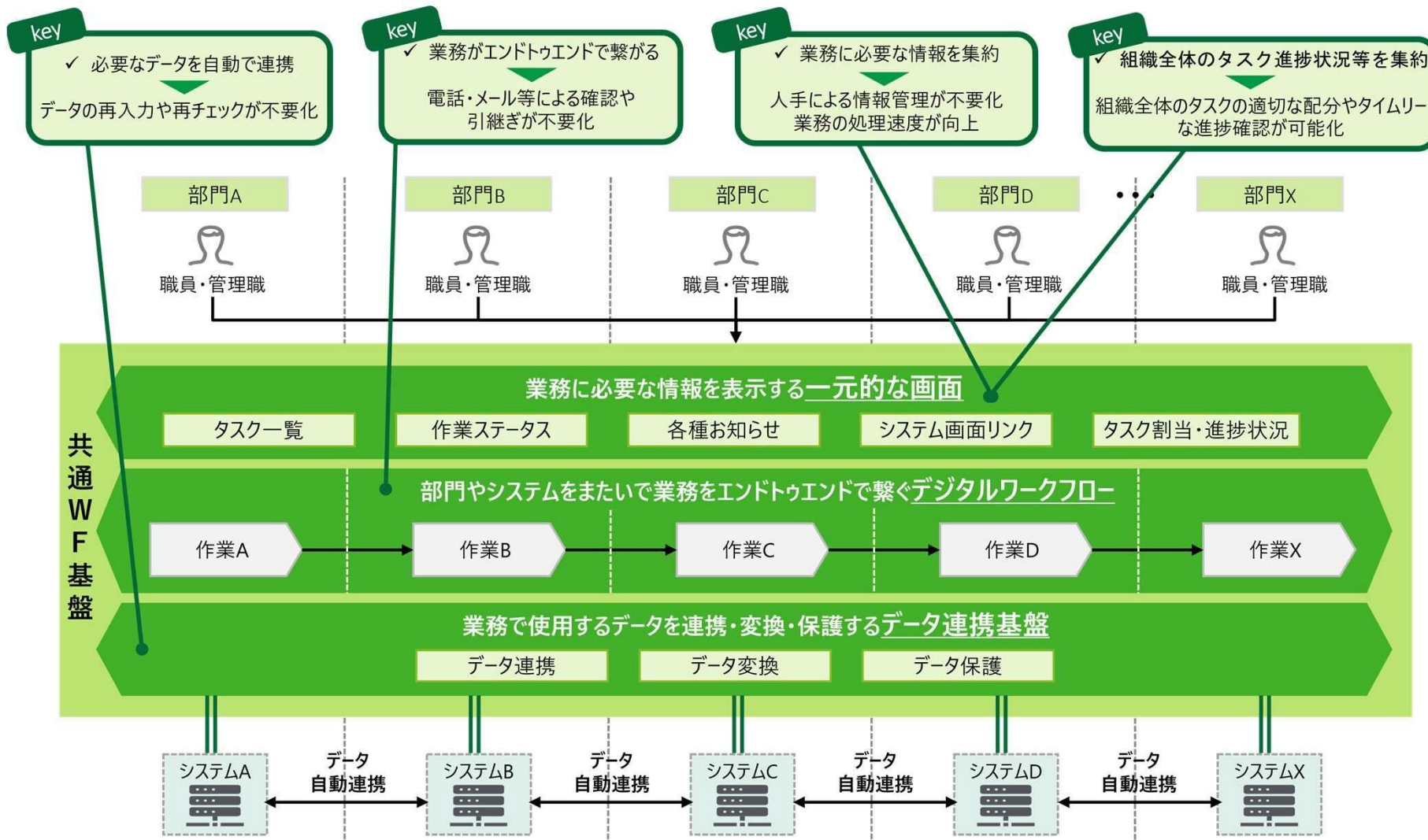
1. 施策・事業

領域②
働き方・業務

施策 8 「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13 行政事務のデジタル改革			所管局	総務局、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。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。実現にあたっては、共通ワークフロー基盤やその他のデジタルツールを積極的に活用し、デジタルシフト及びシステム間データ連携の推進を図る。				
主な取組事項	- 行政内部事務の見直し：各局や各事務との連携が発生するコア事務について、現行のあり方を見直し、行政内部事務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活用したデータ連携や機能の共通化等を推進する。 - デジタルシフトの推進：紙を中心としたアナログな業務について、共通ワークフロー基盤や業務効率化・自動化ツール（事業14）等の活用によって自動化・効率化を推進する。 - 共通ワークフロー基盤推進グループの構築：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）にかかる推進グループ(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、デジタルワークフローを含む「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見直され、エンドトゥエンドでデータ・デジタルで完結する業務の実現に向けて、デジタルシフト及びシステム間データ連携が推進されている			
	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
				▲認証基盤システム 本稼働	電子調達、▲ 文書管理システム等本稼働
	デジタルシフト 先行事業の実施	コア事務にかかるデジタルシフトの推進			
	データ連携・機能共通化の 検討	システム化構想・ ガバナンス方針・ ロードマップ策定 推進グループ立ち上げ	共通ワークフロー基盤（データ 連携基盤部分）要件定義	共通ワークフロー基盤（データ 連携基盤部分）構築	共通ワークフロー基盤（データ 連携基盤部分）本稼働
	行政内部事務システムの 再構築検討	デジタルワークフローの導入に向けた情報収集及び理解促進等			

1. 施策・事業

領域②
働き方・業務

事業名	事業14 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・自動化を進める。								
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								
	ノーコード・ローコードツールの 選定	ノーコード・ローコードツールの 導入・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								

1. 施策・事業

領域②
働き方・業務

事業名	事業15 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、導入効果が期待できるツール（例：生成AI等）についても実証・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 9 「クラウドファースト・クラウドネイティブ」の推進	事業13 行政事務のデジタル改革（再掲）
	事業16 クラウドサービスの利活用
施策 10 「システム標準化」の推進	事業17 基幹系情報システムの標準化
施策 11 「柔軟かつ安定・安全なネットワーク基盤」の推進	事業18 ネットワーク基盤の刷新
	事業19 セキュリティ対策の強化
施策 12 「データファースト」の推進	事業20 庁内データの利活用環境の整備

施策9 「クラウドファースト・クラウドネイティブ」の推進

全庁的な情報システムのあり方を、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な環境へと見直していきます。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40ページ参照）。
- ・ クラウドサービスの利用：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、令和8年5月に端末からインターネット環境が直接利用可能な次期分離モデルへ移行するとともに、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）。
- ・ 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ことから、情報システムのインフラ機能を集約する仮想化基盤の導入について検討する。
- ・ 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。（詳細は44ページ以降の施策を参照）

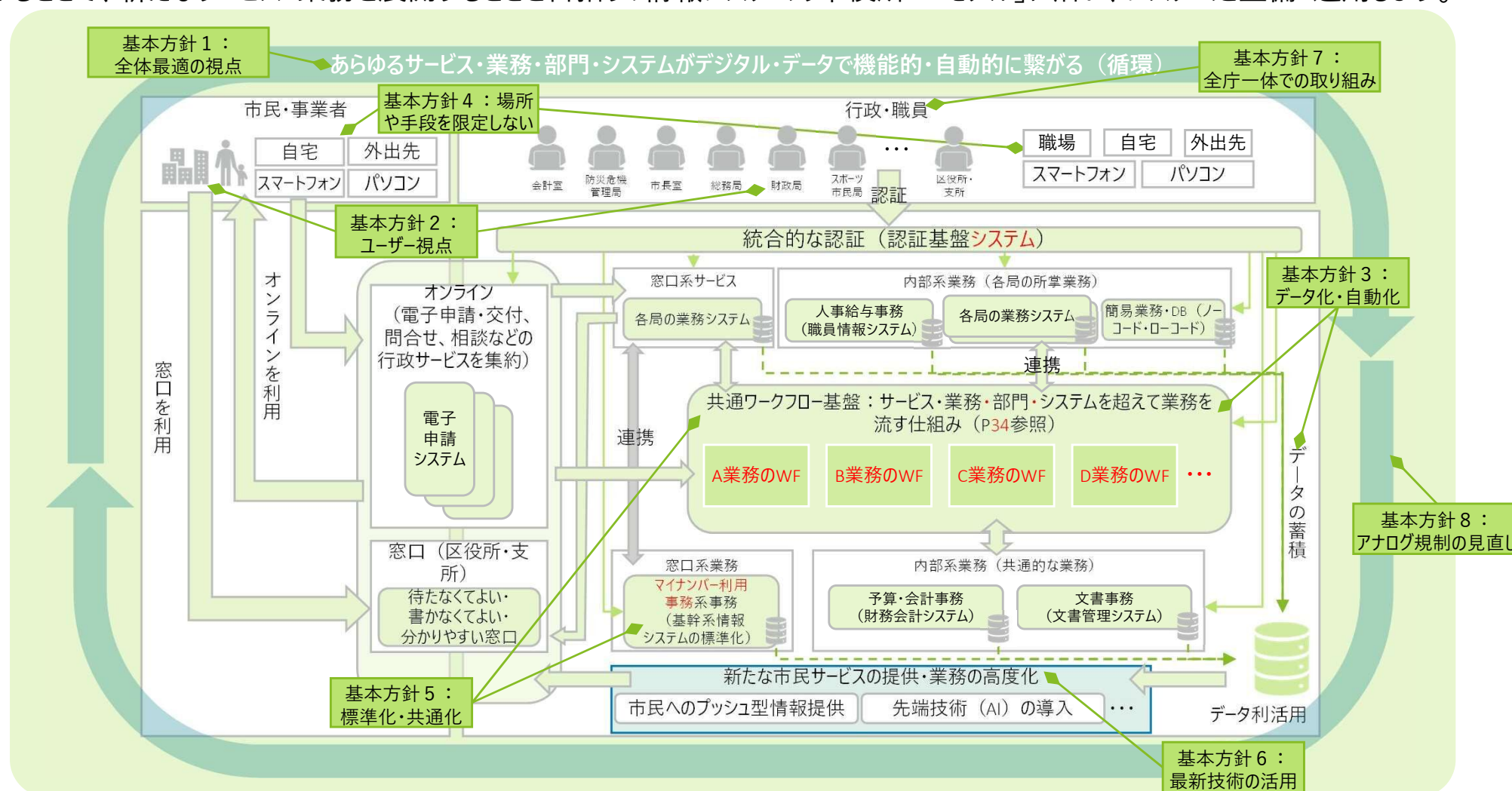
1. 施策・事業

領域③ 情報システム

施策9 「クラウドファースト・クラウドネイティブ」の推進

■ 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

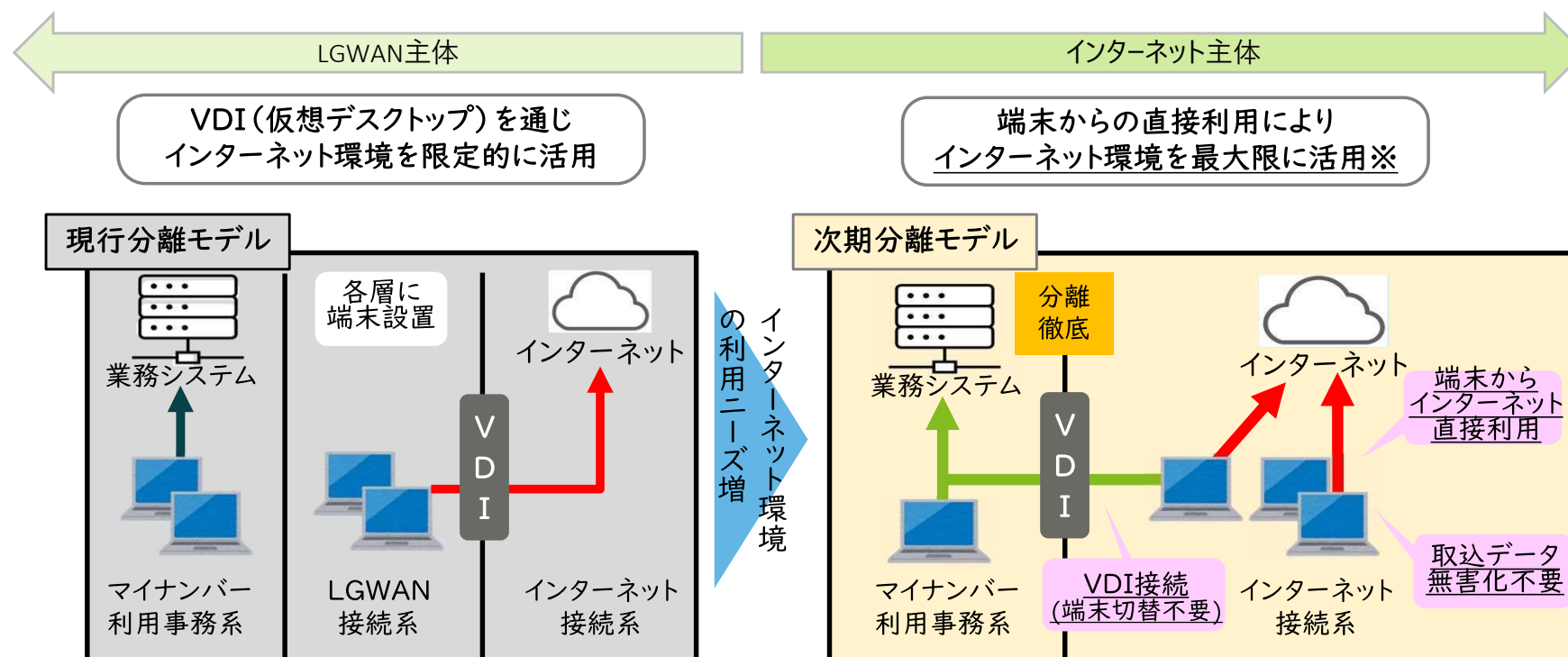
1. 施策・事業

施策9 「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、DX推進方針の実現に向け、現在のインターネットと分離された庁内ネットワークモデルを見直し、端末からインターネット環境が直接利用可能な次期分離モデルへの移行を進めていくとともに、現在利用しているLGWAN-ASPについても、インターネット上のクラウドサービスへの移行を進めていきます。



1. 施策・事業

領域③
情報システム

施策9 「クラウドファースト・クラウドネイティブ」の推進

■ 全庁情報システムの整備方針：仮想化基盤の整備

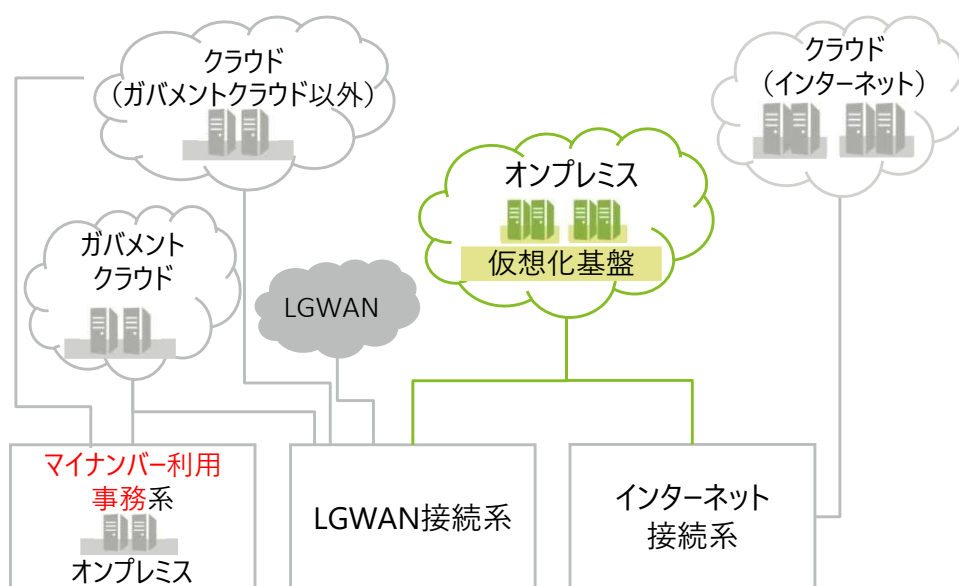
一部情報システムは、業務性質上オンプレミスでの運用を継続することも想定されます。それらオンプレミスの情報システムにおいても、インフラの維持管理業務の負担軽減を図ることが必要であるため、情報システムのインフラ機能を集約する仮想化基盤の導入について検討します。

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ことから、情報システムのインフラ機能を集約する仮想化基盤の導入について検討する

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

領域③
情報システム

事業名	事業16 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	・ 端末からインターネット環境が直接利用可能な次期分離モデルへ移行を図る。 ・ 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ことができるよう導入について検討する。				
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	クラウドサービスへ移行可能なシステムへの移行支援が提供され、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		次期分離モデル移行準備		次期分離モデル運用開始
		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）			
		現行システムの評価・分析		クラウド移行支援	
	「クラウド導入における企画検討の考え方」の整理		クラウド導入の意向調査		
		仮想化基盤の整備方法及び活用ロードマップの検討			

施策10 「システム標準化」の推進

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ます。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ます。

■ システム標準化の概要

基幹系情報システムの標準化は、令和3年9月1日に施行された「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、すべての地方公共団体の基幹業務システムについて、国が策定する標準仕様に準拠したシステムへ移行するものである。

令和4年度には、「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」の公布、「地方公共団体情報システム共通機能標準仕様書」（以下「共通機能標準仕様書」という。）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」（以下「データ要件・連携要件標準仕様書」という。）の公表、並びに「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。）の閣議決定において、令和7年度が目標時期とされるなど、システム標準化に向けた具体的な方針が示された。

さらに、令和5年度には基本方針が改定され、適合させる標準仕様書のバージョンが明記され、令和7年度末まで標準準拠システムへの移行が極めて困難な場合（移行困難システム）の対応が明記されるなど、標準化への対応に必要な情報が一層具体化されたところである。

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システム標準化検討ワーキンググループ（令和5年度から「システム標準化推進ワーキンググループ」に名称変更、以下「ワーキンググループ」と言う。）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。

また、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、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である「基幹系情報システム標準化の全体移行方針」を別途定めている。なお、本方針の対象期間は、本市における移行困難システム（令和7年度末までの移行が困難なシステム）を含む全標準準拠システムの移行完了までとする。

●「基幹系情報システム標準化の全体移行方針」...（イントラページのURL等）参照

全面改訂

■ 基幹系情報システム標準化の全体移行方針より

● 移行方針（一部抜粋）

◆ ガバメントクラウドの利用

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。

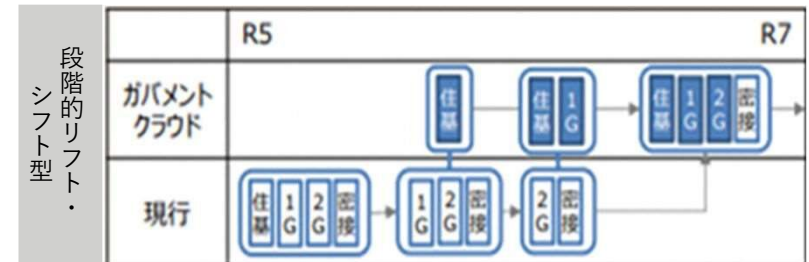
※標準化により分割される標準化対象外システムの機能分類

- **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

◆ 移行パターンの考え方

移行の基本的な考え方は、以下のとおりとする。

- ・ **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

◆ 移行スケジュール

- ・ 各基幹系情報システムは、令和7年度までにガバメントクラウド上の標準準拠システムに移行する。
- ・ やむを得ない特別の事情により、デジタル庁と協議の上で移行困難システムと判定されたシステムについては、設定された所要の移行完了期限に向けて標準準拠システムへの移行を目指すこととする。

全面改訂

■ 標準化対応システム一覧

● 標準化対象システム（基幹系情報システム）

項番	システム名	標準化対象事務（※）	項番	システム名	標準化対象事務（※）
①	税務総合情報システム	固定資産税	⑤	介護保険システム	介護保険
		個人住民税	⑥	国民健康保険システム	国民健康保険
		法人住民税	⑦	国民年金システム	国民年金
		軽自動車税	⑧	後期高齢者医療システム	後期高齢
②	住民記録システム	住民基本台帳	⑨	生活保護システム	生活保護
		印鑑登録	⑩	児童福祉システム	児童手当
③	戸籍電算システム	戸籍			
		戸籍の附票	⑪	選挙人名簿システム	選挙人名簿管理
④	福祉総合情報システム	障害者福祉	⑫	就学システム	就学
		健康管理	⑬	就学援助システム	
		子ども子育て支援			

● 標準化対応基盤

項番	システム名
①	情報連携基盤システム
②	認証基盤システム
③	ガバメントクラウド・通信基盤

※「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）第2条第1項で定められた標準化対象事務（20業務）

1. 施策・事業

領域③
情報システム

事業名	事業17 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標準仕様への対応等を進める ・ 行政手続オンライン化（事業1）の取組みと連携し、標準準拠システムとオンライン化（申請・交付等）との連携にかかる検討を進める。				
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。移行困難システムについては、所要の移行完了期限に向けて、適切に進捗・課題・リスク管理が行われている。			
	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	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
		標準準拠システムの調達・導入・移行			
		基盤整備			移行困難システムの管理

施策 1 1 「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、以下のとおり庁内LAN（ネットワーク）の最適化方針整備を示します。

■ 庁内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庁内LAN（ネットワーク）の整備を進めていく。

（1）庁内LANの目指す姿・3つの方針（概念図は49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）庁内LANの最適化整備に向けた取り組み（概念図は50ページ参照）

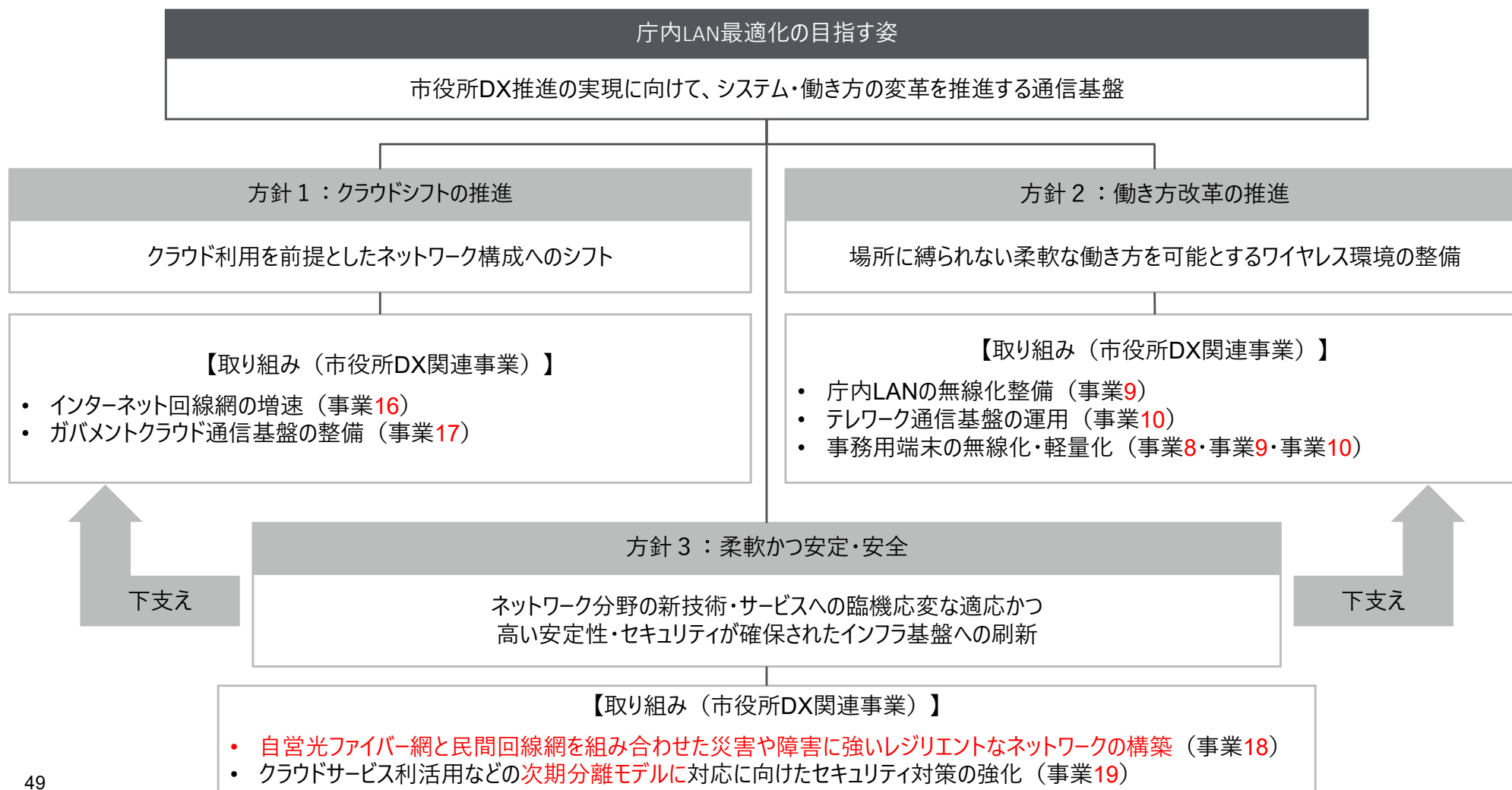
上記の目指す姿・3つの方針に基づき、以下の取り組みを具体的に進めていく。

- ・ 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16「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17「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
 - －庁内LANの無線化整備（事業9「庁内LANの無線化整備」関連）
 - －テレワーク通信基盤の運用（事業10「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8「業務のペーパーレス化」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18「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19「セキュリティ対策の強化」関連）

施策 1 1 「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

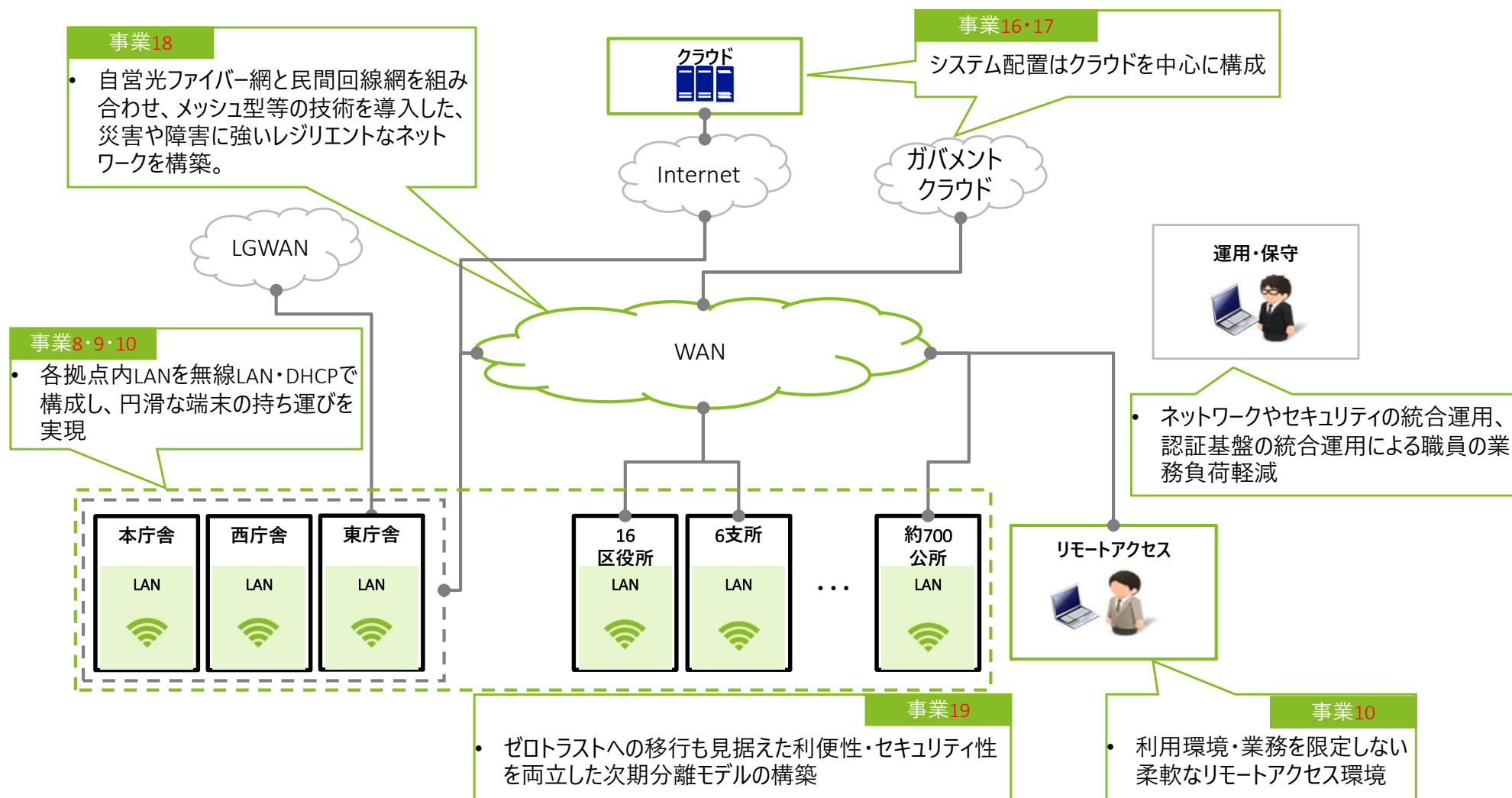
全面改訂

領域③
情報システム

施策11 「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、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の整備とともに、**災害や障害に強いレジリエントなネットワークを目指します。**



1. 施策・事業

全面改訂

領域③
情報システム

事業名	事業18 ネットワーク基盤の刷新				所管局	総務局
事業概要	自営光ファイバー網と民間回線網を組み合わせた物理ネットワーク構成への切替移行及びメッシュ型等の技術を導入した論理ネットワーク構成の構築を令和9年度の通信機器更新時に行い、災害や障害に強いレジリエントなネットワークを目指す。					
主な取組事項	- 自営光ファイバー網と民間回線網を最適に組み合わせた物理ネットワーク網の構築： 市庁舎と区役所・支所等を結ぶ基幹WAN部分で本市が直接運用・管理する自営光ファイバー網について、庁舎の移転や自営光ファイバーに劣化・支障移設の必要等が生じた拠点の民間回線網への移行を行い、災害に強いレジリエントなネットワークを目指して、自営光ファイバーとNTN(非地上系ネットワーク)を含めた民間回線を最適に組み合わせた物理ネットワーク網を構築する。 - 耐障害性を備えた論理ネットワーク網の構築： 市庁舎及び区役所・支所等の区役所系WAN部分への各拠点間で直接通信を行うメッシュ型ネットワークやSD-WAN技術の導入、公所系WAN部分やバックアップ回線へのインターネットVPN技術の導入等を行い、障害発生時も影響を部分的に留めたレジリエントなネットワーク構成を目指して、論理ネットワーク網を構築する。					
期待効果	- 大規模災害発生時やネットワーク障害発生時を見据えた、本市業務継続のためのレジリエントなネットワーク - ネットワーク敷設・拡張・見直しにおける柔軟性・迅速性の向上等によるネットワーク管理の運用の効率化及びコスト最適化					
スケジュール	令和9年度の実現状態	令和9年度後半の庁内LAN通信機器のリース更新に合わせて回線構成を変更できるよう、機器及び回線の調達に向けた構成と仕様が確定されている。				
	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	
	最適な民間網の検討					
	移転庁舎（中村・千種区）の民間網移行	自営網とNTNを含む民間網を最適に組み合わせたレジリエントなネットワークの検討				R9年度予算要求
		自営網継続利用困難拠点の民間回線順次移行				

1. 施策・事業

領域③
情報システム

事業名	事業19 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	・ 次期分離モデルで必要となるセキュリティ対策等の実施 ➢ 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） ➢ 次期認証基盤システムによるパソコンの「ID統合」とシステムの「認証統合」（統合的な認証）によるセキュリティガバナンスの強化 ➢ 次期認証基盤システム及び同システムを設置するネットワーク（ID統合管理）のセキュリティ対策の検討・実施 ・ ゼロトラストへの移行を見据えたセキュリティ対策の検討 ➢ クラウドサービス利用のセキュリティ対策 ➢ 庁外利用のモバイル端末等に係るセキュリティ対策				
期待効果	・ セキュリティガバナンスの強化 ・ 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
		セキュリティ対策の強化に係る導入サービス等の検討	次期分離モデルに係るセキュリティ対策の設計・構築 ゼロトラストへの移行を見据えたセキュリティ対策の検討及び設計		次期分離モデルの運用

施策 1 2 「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13「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

1. 施策・事業

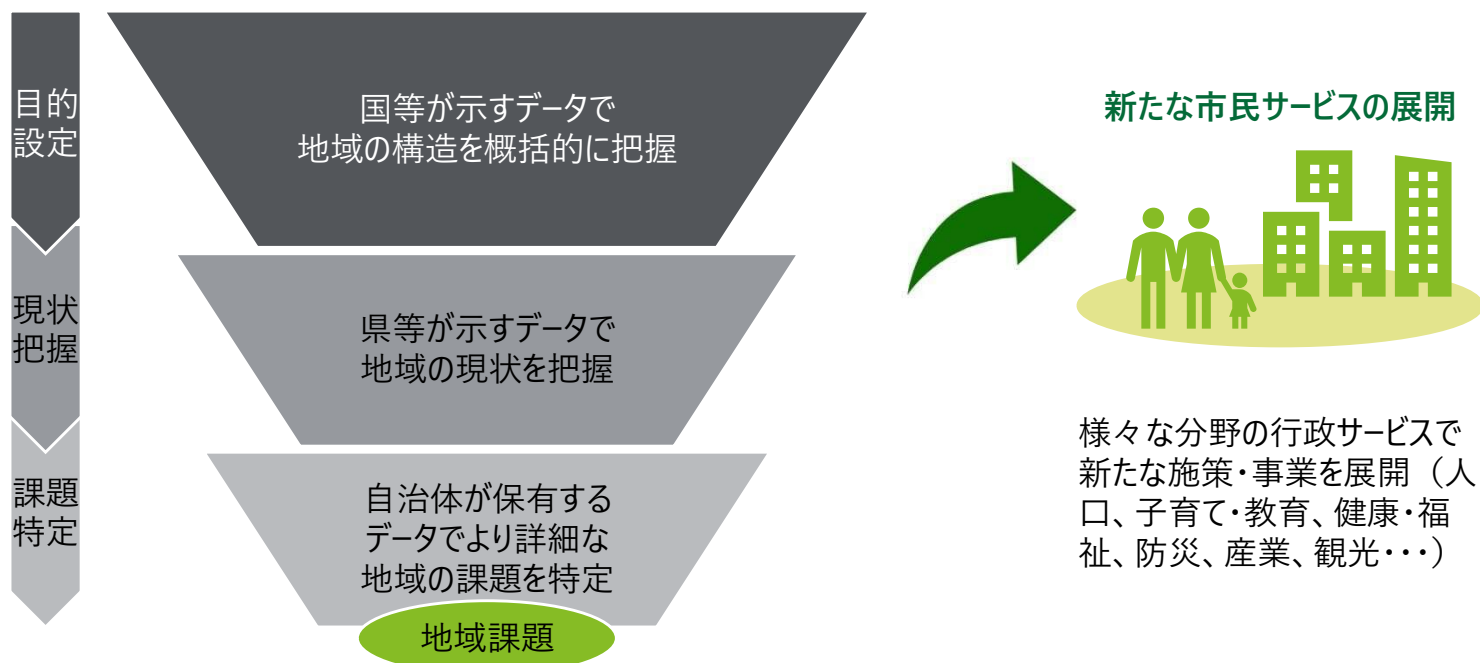
領域③
情報システム

施策 1 2 「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

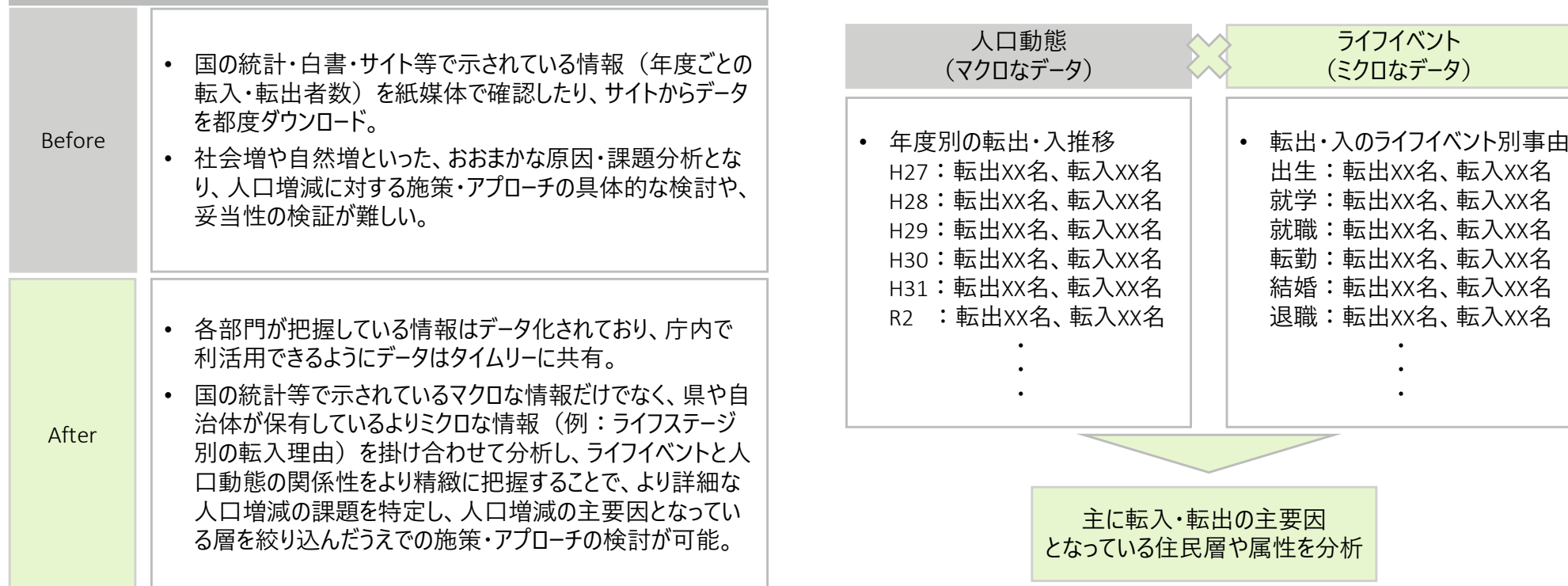
領域③
情報システム

施策 1 2 「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 1 2 「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20 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を入出力できる機能・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。				
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			

1. 施策・事業

全面改訂

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 3 「デジタル人材」育成	事業21 デジタル人材育成研修の実施

➤(参考)自治体DX推進手順書(総務省)より

DX 推進にあたっては、一般行政職員の中でも、デジタル分野における専門知識を身につけ、一般行政職員や高度専門人材と連携し、中核となって実務をとりまとめることができる職員（「DX 推進リーダー」）の存在が重要であることから、各自治体において、一般行政職員のデジタルリテラシー向上だけでなく、DX 推進リーダーの育成にも積極的に取り組むことが求められる。

【参考 4. 1-①】市町村におけるデジタル人材の確保・育成の全体像（イメージ）



施策 1 1 「デジタル人材」育成

■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」、最終目標を成し遂げるために確実に事業を企画・推進する「企画力・総合調整力」、デジタルツール活用に必要な「デジタルスキル」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、市の目指すべきデジタル人材・役割として、DX推進リーダーの定義・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推進方針に更新し、より現実的なデジタル人材育成の事業を設計していく。その上で、当該DX推進方針に基づき、各種デジタル人材養成プログラムを実施する。



1. 施策・事業

全面改訂

領域④
組織・風土

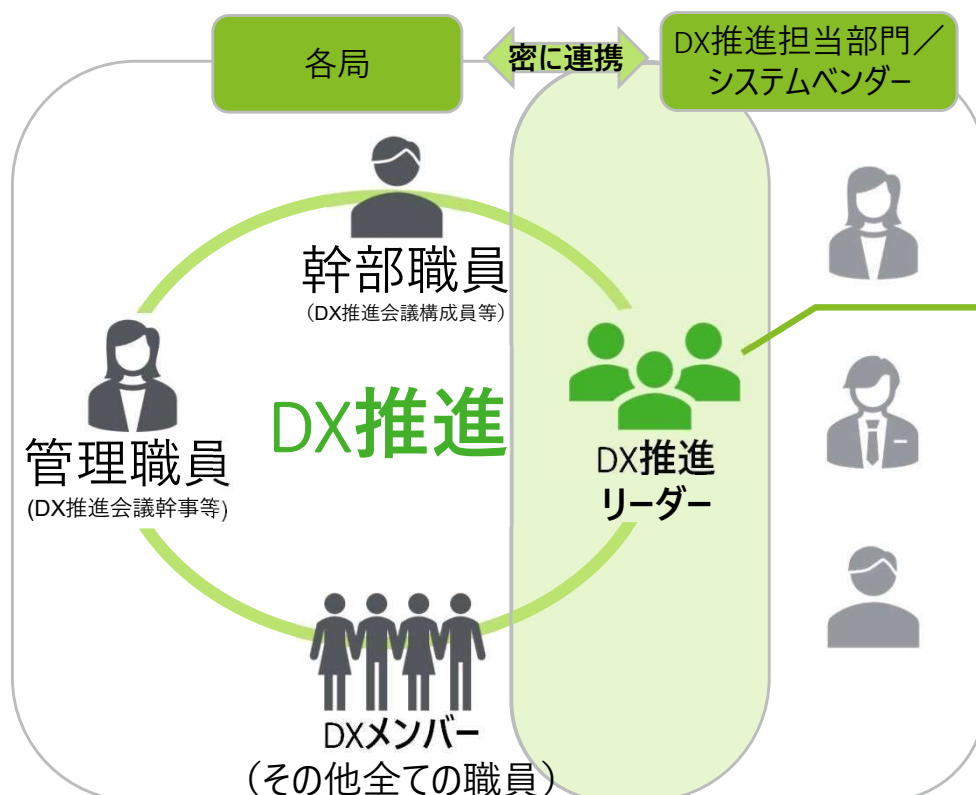
施策 1 3 「デジタル人材」育成

全庁の職員をDXの推進を担う「DXメンバー」と位置付け、加えて、DXの取組みの中心人材として各局に「DX推進リーダー」を設置します。
全職員に対して、「DXマインド・DXリテラシー」、「企画力・総合調整力」「デジタルスキル」の習得・向上促進を目指す研修を実施するとともに、DX推進リーダーに対しては研修機会を確保するなど、特に強力に「デジタル人材」としての育成を行います。

■ DX推進リーダーの設置

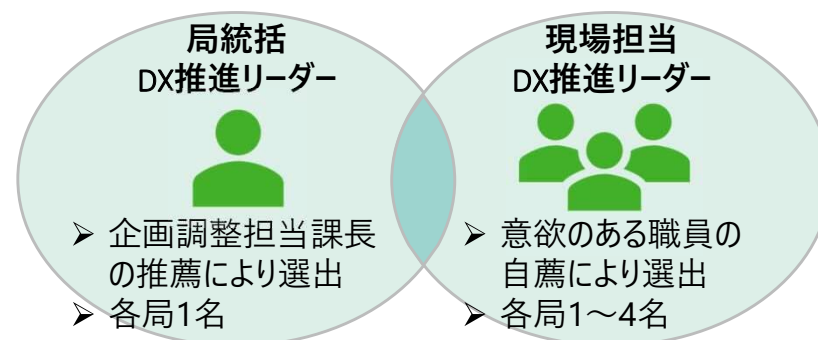
「DX(変革)マインド・DXリテラシー」を土台とした目指すべきデジタル人材像や求められるスキル・役割等について、国の自治体DX推進手順書を参考とし、自ら率先して立候補するか、各局区室の企画調整担当課長からの推薦により選出した「DX推進リーダー」の研修機会を確保し、各局のDX推進を促進します。それ以外の職員はDXメンバーとしてDX推進リーダーを補助しながら、DXを推進します。

➤ 市のDX推進体制イメージ



DX推進リーダーの設置・育成

- ✓ 各局に「DX推進リーダー」を設置し、各局のDXの取組みの中心となる人材として重点的に育成する。
※全庁100名以上
(職員数に応じて各局2～5名)



1. 施策・事業

全面改訂

領域④
組織・風土

施策 1 3 「デジタル人材」育成

■ DX推進リーダーの概要

「DX推進リーダー」は、「DXマインド・DXリテラシー」、「企画力・総合調整力」、「デジタルスキル」を最大限活用し、DX推進部門やシステムベンダー等と密に連携を図りながら各局のDX推進を強力にリードします。

なお、建付けとしては、DX推進会議幹事会からの指名を受けて選出されることから、DX推進会議のもとに設置することとします。

➤ 役割と求められる人材像

共通の役割	- 所属する組織の中でDXマインドを共有し、局内の風土醸成に取り組む - 局内の中心的な立場として、DX推進部門等と密に連携を行い、課題を整理しDX推進に取り組む - 忌避感なくデジタル技術を試行し、自ら情報収集に取り組む
-------	---

	役割	- プロジェクトの実施や進行管理 - 局内外の関係者との調整 等
局統括 DX推進リーダー (推薦)	人材像	DX推進部門や現場担当と連携し、当該局のDXの取組を進めていくことができる

	役割	- 担当の業務における課題の認識 - 局統括のDX推進リーダーと課題認識の共有 - デジタルツールを活用した課題解決に向けた検討 等
現場担当 DX推進リーダー (自薦)	人材像	最新のIT動向に興味があり、デジタル技術を業務に活用することに意欲を持っている

➤ 建付け

- DX推進会議のもとに設置する。

市役所DX推進会議
市役所DXの推進に関する全市的な決定や、総合的な調整を図り、市政各分野におけるDXを推進する 【構成】会 長：副市長（CIO） 副会長：総務局長、CIO補佐監 構成員：局長、幹事区長

市役所DX推進会議 幹事会
市役所DX推進会議の所掌事項の調査及び検討、DX推進プロジェクトチームの報告事項との調整を行う 【構成】幹事長：総務局行政DX推進部長 構成員：各局企画調整担当課長、 中村区企画経理室長

DX推進リーダー
- 幹事からリーダーを指名し、幹事と共にDXを進め、自身のスキルアップも図る - 各局最低人数を人数比で設定し、計100名以上 【構成】自薦、企画調整担当課長の推薦 など

1. 施策・事業

全面改訂

領域④
組織・風土

施策 1 3 「デジタル人材」育成

■ 各階層で必要な素養・スキル

必要な要素	幹部職員	DX推進リーダー	DXメンバー（一般職員）
DXマインド・DXリテラシー 例) 既存の考え方にとらわれない能力	必須 ■デザイン思考 ■DX基礎知識 ■DX推進ノウハウ	必須 ■デザイン思考 ■DX基礎知識 ■DX推進ノウハウ	必須 ■DX基礎知識
企画力・総合調整力 例) 最終目標を成し遂げるためのコミュニケーション能力	★★★★★ ■決断力 ■リーダーシップ ■プロジェクトマネジメント ■戦略立案、業務分析・改善 ■インシデント対応	★★★★★ ■リーダーシップ ■プロジェクトマネジメント ■戦略立案、業務分析・改善 ■BPR基礎、実践 ■インシデント対応	★★★★☆ ■BPR基礎、実践 ■インシデント対応
デジタルスキル 例) パソコンやインターネットなどの基本的な能力	★★★★☆ ■ICT基礎知識 ■情報セキュリティ基礎	★★★★☆ ■ICT基礎知識 ■情報セキュリティ基礎 ■情報セキュリティ対策 ■プラス・セキュリティ知識 ■システム企画、調達、開発管理 ■UXデザイン・UIデザイン	★★★★☆ ■ICT基礎知識 ■情報セキュリティ基礎 ■情報セキュリティ対策 ■システム企画、調達、開発管理 ■UXデザイン・UIデザイン

■は一例



1. 施策・事業

全面改訂

領域④
組織・風土

事業名	事業21 デジタル人材の育成研修の実施		所管局	総務局、各局	
事業概要	市役所DXを全庁一体となって推進するため、職員一人ひとりのDXマインドの醸成を図るとともに、実務の中核となるDX推進リーダーを設置し、デジタルスキルの向上等に取り組み、全庁的にデジタル人材の育成を進める。				
主な取組事項	- DX（変革）マインド・DXリテラシーの醸成：特に部長級以上の幹部職員に対しては全員が受講し、トップダウンによる市全体がDXマインドの風土醸成に取り組む。 - DX推進リーダーの育成：各局区室のDX推進の中核となる職員としてDX推進リーダーを設置し、研修機会を確保しつつ、国などの外部の研修機会についても随時展開し、本人がスキルアップできる環境を整える。				
期待効果	- 中核となる人材の更なるスキルアップ - DXに取り組む風土醸成				
スケジュール	令和9年度の実現状態	一般職員から幹部職員まで全ての職員にDX（変革）マインドが根付き、DX推進リーダーを中心に各局区室のDXが自発的に進んでいる。			
	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
	DX(変革)マインド・DXリテラシーの醸成研修の実施				
	市長含む全ての幹部級(部長級以上)職員が受講				
	「目指すべきDX人材・役割」の検討		DX推進方針に基づくデジタル人材養成プログラムの実施		
	「目指すべきDX人材・役割」をDX推進方針へ反映		DX推進リーダーの段階的な見直し		

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。



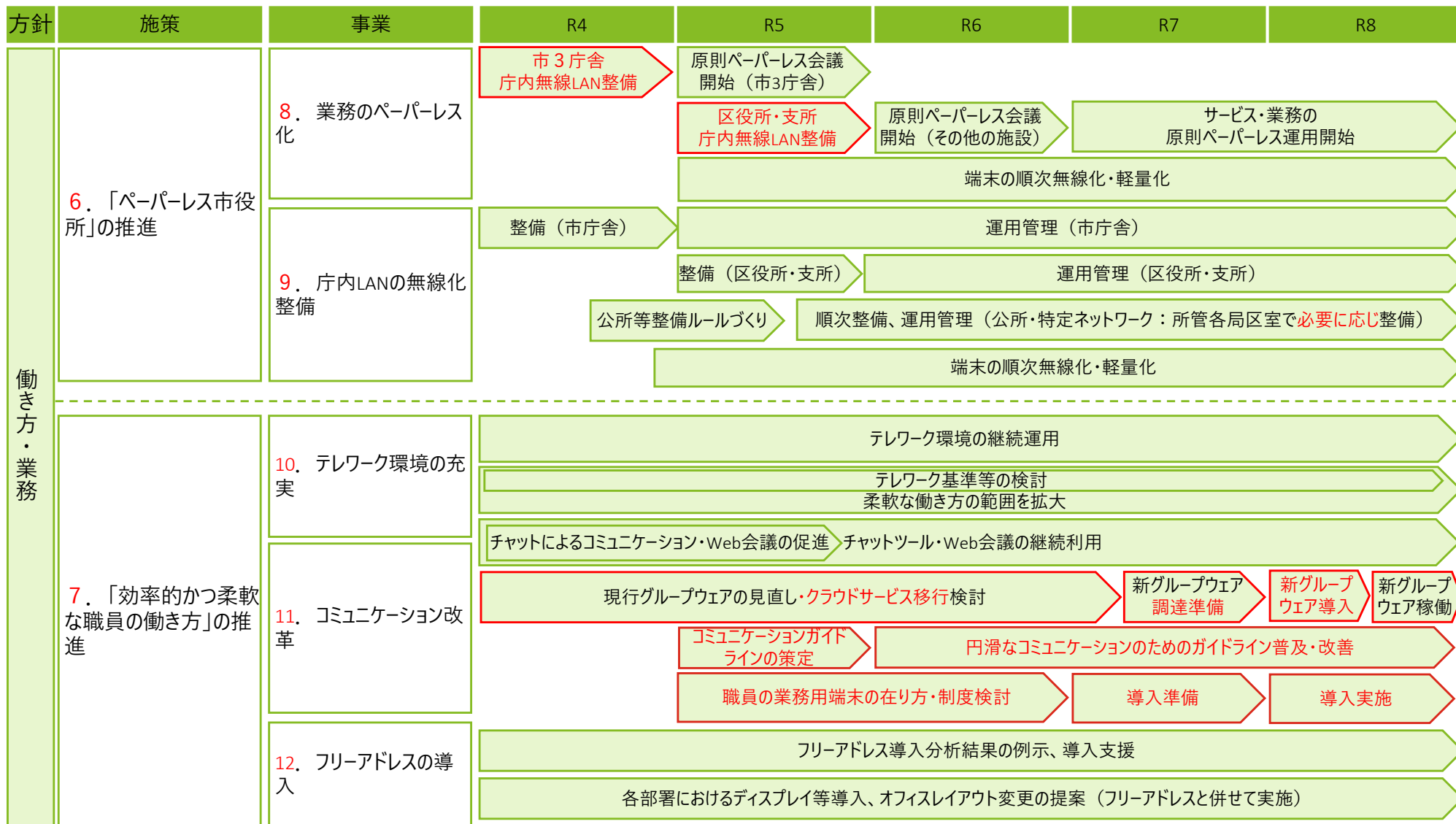
2. 各事業のロードマップ

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。



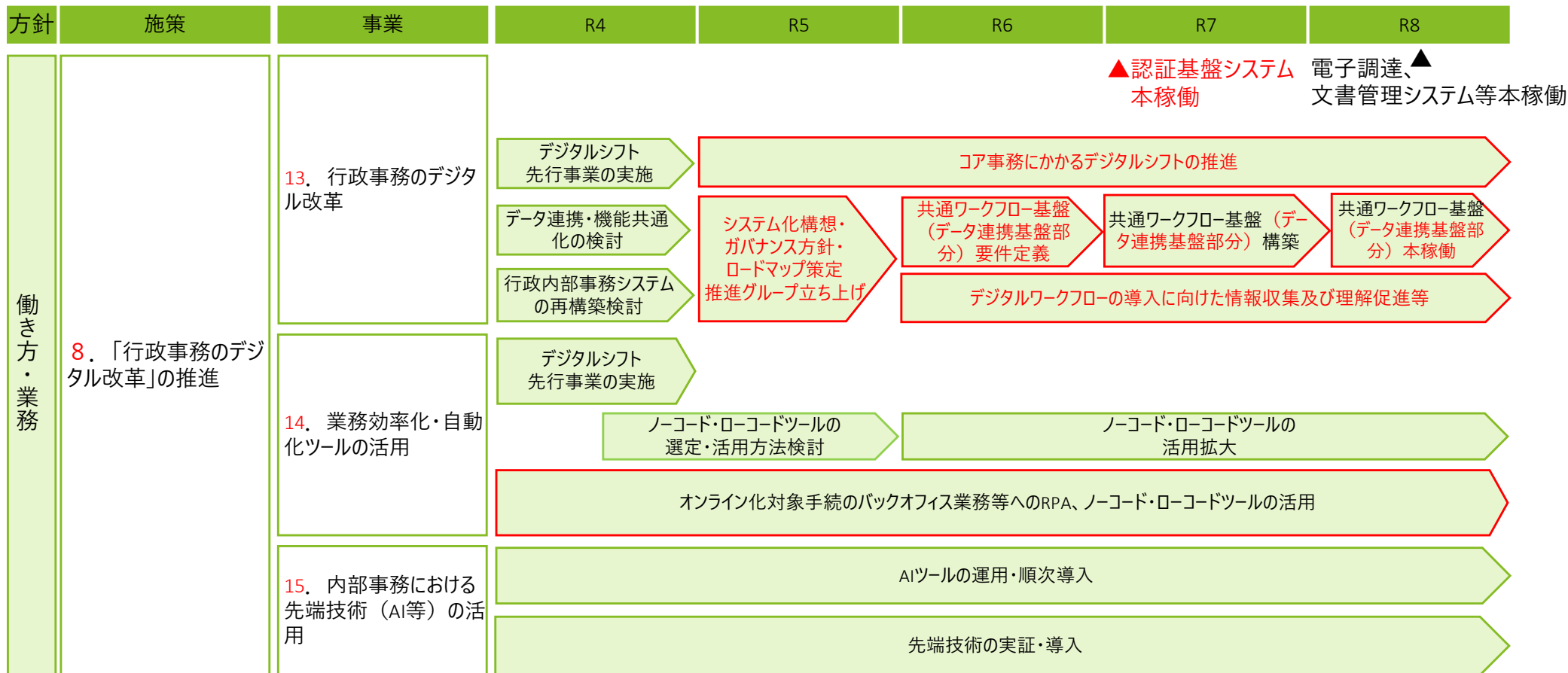
2. 各事業のロードマップ

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。



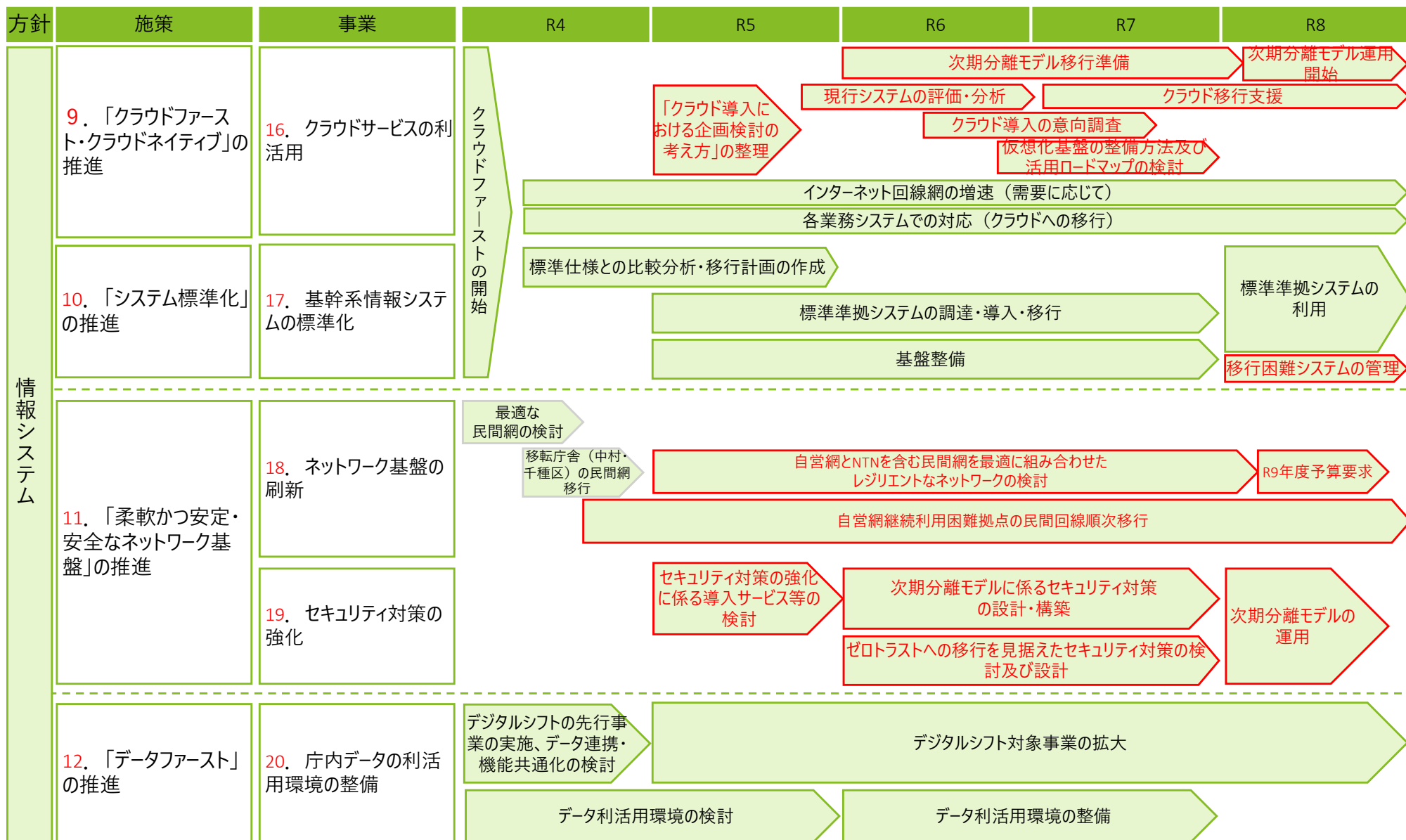
2. 各事業のロードマップ

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。



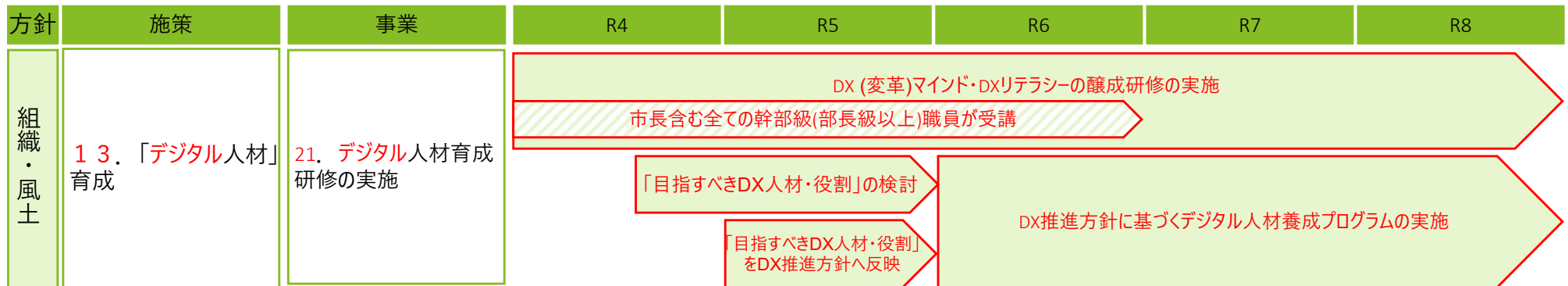
2. 各事業のロードマップ

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。



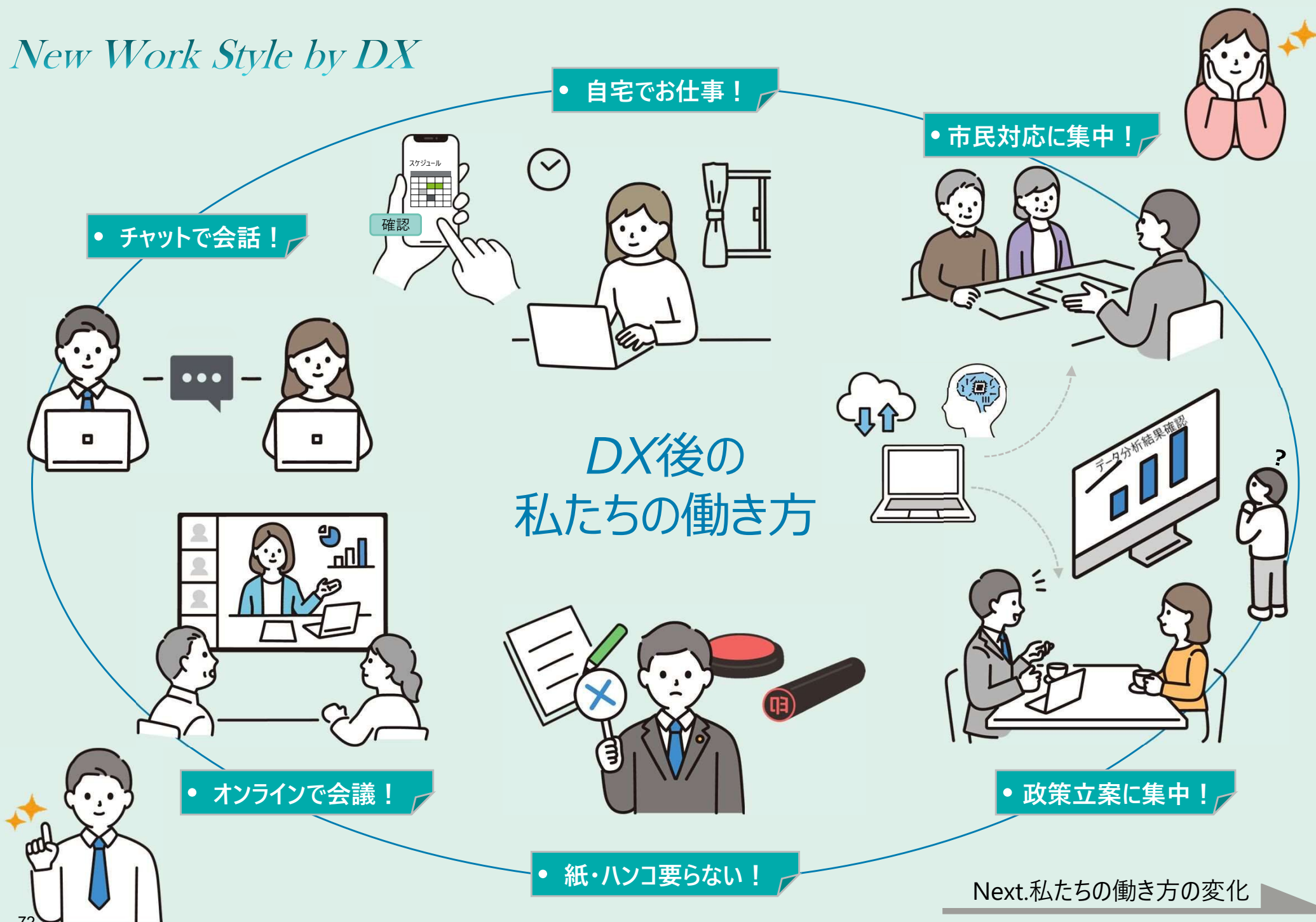
New Work Style *by DX*

-DX後の私たちの働き方-



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

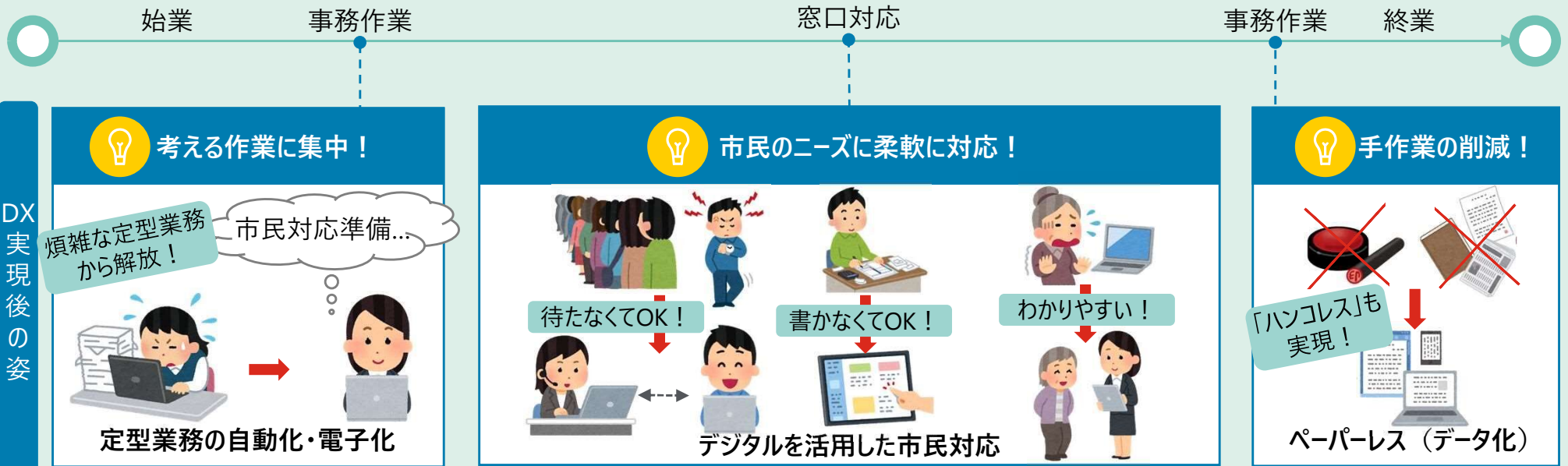
New Work Style by DX



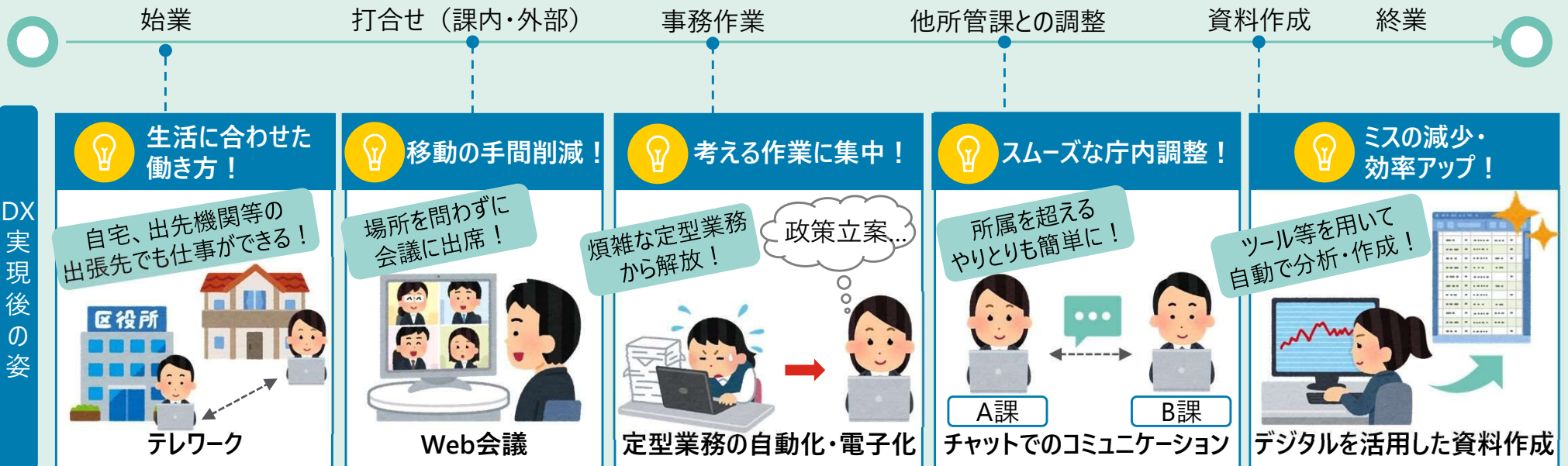
Next.私たちの働き方の変化

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。	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。
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-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（マイナンバー利用事務系を除く）。
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。	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。
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）。	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。

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。

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。	マイナンバー 利用事務系	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。
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。	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。
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。	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。
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。	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。
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。	レジリエント	通信ネットワーク等について、災害等発生時に、迅速に被害からの回復を図り正常な状態に復旧する能力が大きい状態のこと。
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。	NTN	通信衛星やドローン、船舶など、地上の移動体に限定せず、海や空、宇宙に至るすべての移動体を多層的につなげるシステム。
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。	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。

(別添 2)

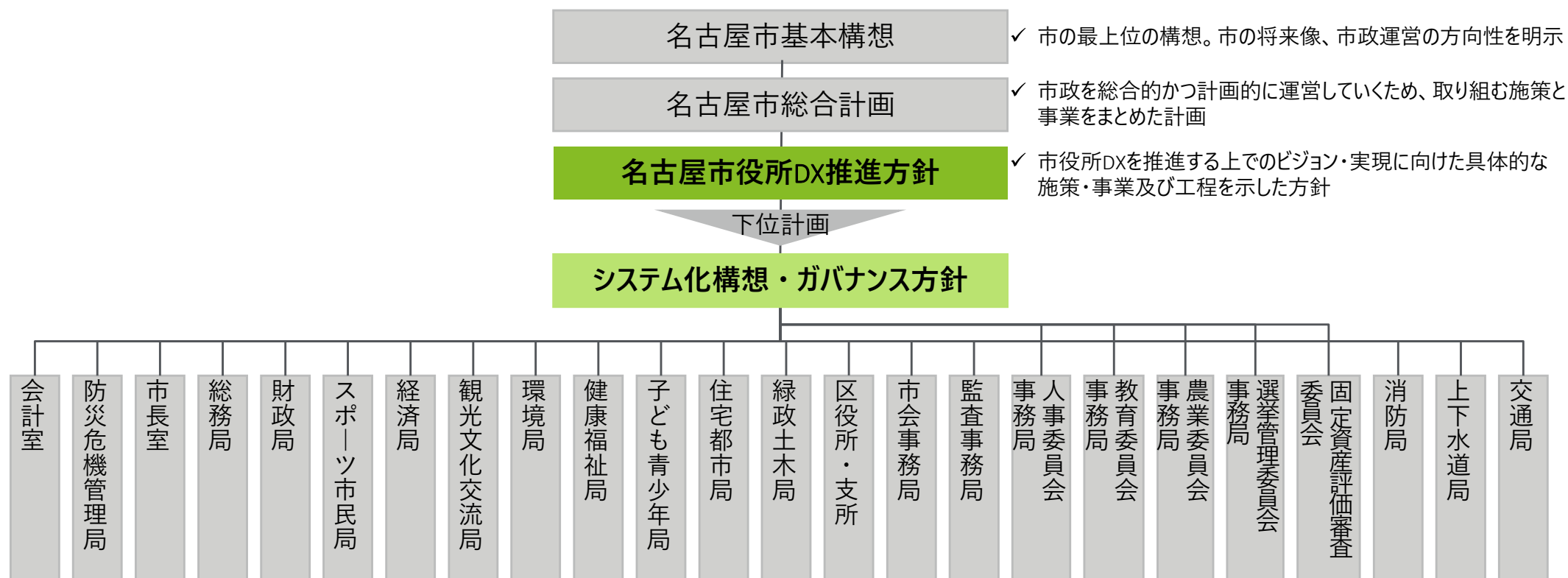
共通ワークフロー基盤にかかるシステム化構想書 (案)

令和6年2月

名古屋市

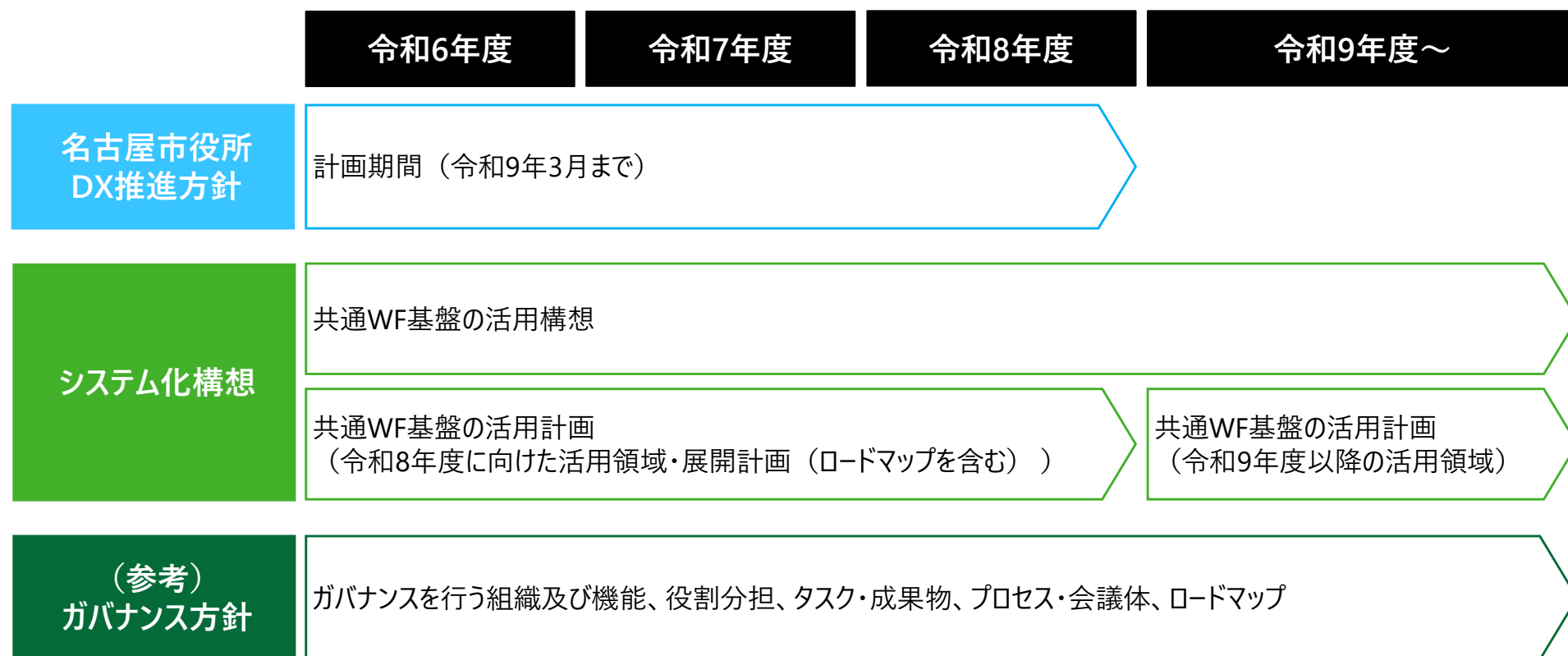
本書の位置付け（１／２）

- ✓ 共通ワークフロー基盤にかかるシステム化構想書（以下「システム化構想」という。）は、個別最適化されたシステム等を全体最適の視点で繋ぎなおし、サービス・業務・部門・システムを超えて業務を流す仕組みである共通ワークフロー基盤（以下「共通WF基盤」という。）について、活用構想及び活用計画等を示すものです
- ✓ システム化構想は、「共通ワークフロー基盤にかかるガバナンス方針書」（以下「ガバナンス方針」という。）とともに、名古屋市役所DX推進方針における施策8（「行政事務のデジタル改革」の推進）及び施策9（「クラウドファースト・クラウドネイティブ」の推進）の下位計画として位置付けます



本書の位置付け（２／２）

- ✓ システム化構想においては、令和9年度以降を見据えて、共通WF基盤の活用にかかる中長期的な構想を描くとともに、令和8年度に向けたロードマップを含む活用計画等を示します
- ✓ 令和8年度に向けた活用計画（活用領域・展開計画）に関しては、令和9年3月までを計画期間とします
- ✓ システム化構想は、本市のDX推進状況や外部の動向等を踏まえて、今後適宜更新していくものとしします



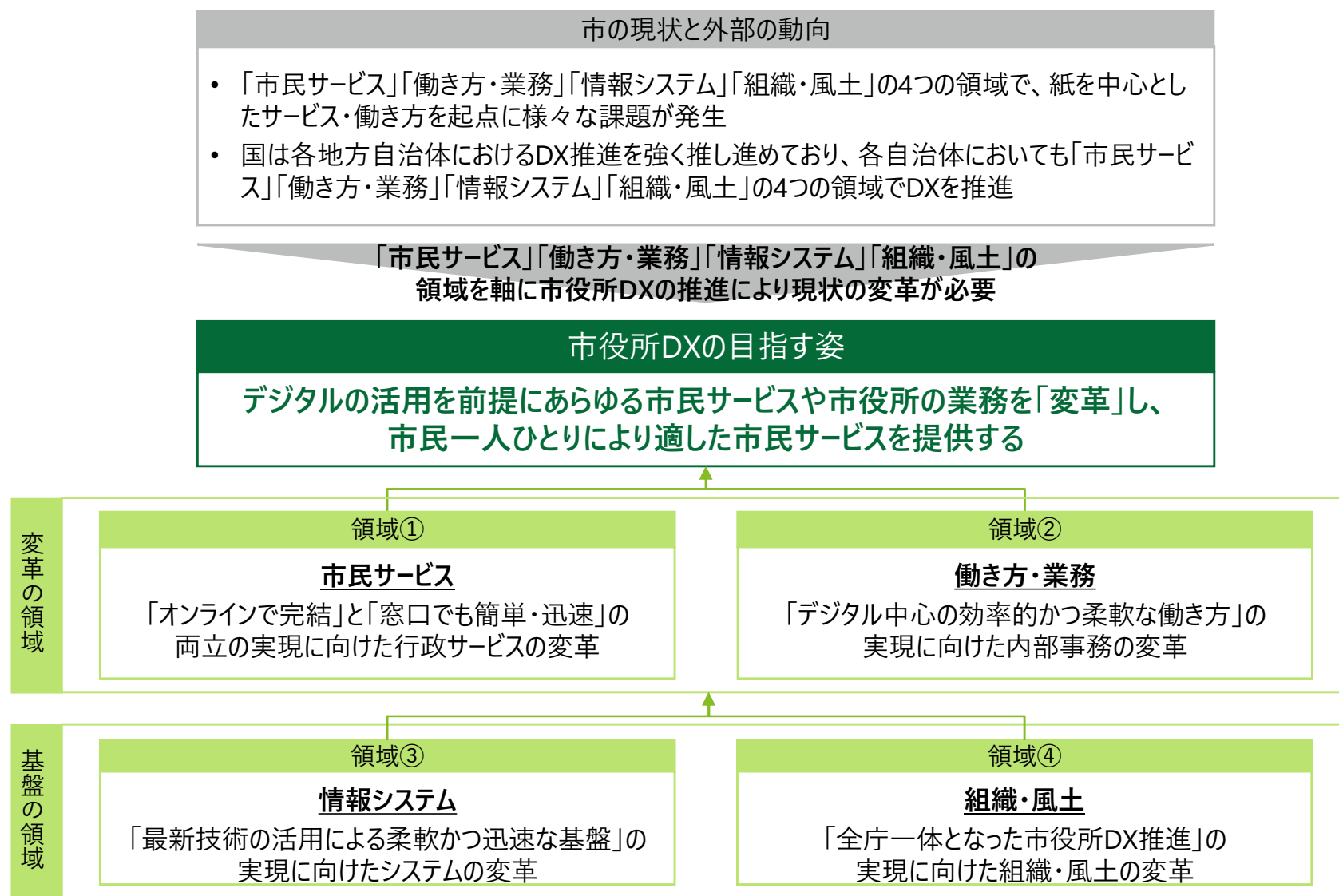
目次

Ⅰ 目指す姿		Ⅱ 共通WF基盤の活用構想		Ⅲ 共通WF基盤の活用計画		
1-1	市役所DXの目指す姿	6	2-1 共通WF基盤活用の基本方針	16	3-1 令和8年度に向けた活用領域	43
1-2	市役所DXの基本方針・施策	7	2-1-1 活用領域の考え方	17	3-1-1 活用領域の考え方	44
1-3	行政内部事務DX	8	2-1-2 活用パターン	19	3-1-2 活用領域	47
1-4	システム全体最適化	9	2-1-3 活用方針	20	3-2 令和8年度に向けた展開計画	48
1-5	現状の課題	11	2-1-4 展開の考え方	21	3-2-1 展開の考え方	49
1-6	今後のあるべき姿	12	2-2 共通WF基盤整備による期待効果	22	3-2-2 ロードマップ	50
1-7	共通WF基盤の概要	13	2-2-1 主要な効果	23	3-2-3 成果指標の目標値	51
1-8	共通WF基盤のイメージ	14	2-2-2 期待効果の全体像	27	3-3 令和9年度以降の活用領域	52
			2-2-3 成果指標	28	3-3-1 活用領域の拡張	53
			2-3 共通WF基盤のグランドデザイン	29		
			2-3-1 システムの全体像	30		
			2-3-2 共通WF基盤の構成要素	32		
			2-3-3 共通WF基盤と連携先システムの役割分担	37		
			2-3-4 共通WF基盤ソリューションの考え方	38		
			2-3-5 共通WF基盤ソリューション	39		

I . 目指す姿

1. 市役所DXの目指す姿

名古屋市では、「名古屋市役所DX推進方針」を策定し、本市の現状と外部の動向を踏まえて、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の推進に取り組んでいます



2. 市役所DXの基本方針・施策

市役所DXの目指す姿を実現するために、「市役所DXの基本方針」として8つの方針を定めるとともに、13の施策を展開しており、本システム化構想は、施策8・9の下位計画として位置付けます

目指す姿と実現事項		市役所DXの基本方針	施策
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	施策 1「スマホで市役所」の推進
	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		施策 2「スマート窓口」の推進
	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	施策 3「公民連携によるスマートサービスの推進
	行政がもつ公共データが活用しやすい形で公開されている		施策 4「インフラDX」の推進
	公共インフラ分野のデジタル化で市民・事業者の利便性が向上している	基本方針 3：データ化・自動化によるデジタルでの完結	施策 5「デジタルデバйд対策」の推進
	新たなニーズに柔軟かつ迅速に対応されたサービスとなっている		
	年齢や障害の有無等に関わらず、誰もがデジタル技術を活用できる		
働き方・業務	チャットやWeb会議等も活用して効率的なコミュニケーションができる	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	施策 6「ペーパーレス市役所」の推進
	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		施策 7「効率的かつ柔軟な職員の働き方」の推進
	場所を問わない柔軟な働き方ができている	基本方針 5：標準化・共通化によるサービス・業務の最適化	施策 8「行政事務のデジタル改革」の推進
	ペーパーレスにより快適な執務環境となっている		施策 9「クラウドファースト・クラウドネイティブ」の推進
	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 6：最新技術の活用によるサービス・業務の高度化	施策 10「システム標準化」の推進
	場所を問わず様々なシステム・データを参照できる		施策 11「柔軟かつ安定・安全なネットワーク基盤」の推進
	システム間で円滑なデータ連携ができている	基本方針 7：全組織、全職員一体でのDXへの取り組み	施策 12「データファースト」の推進
	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		
組織・風土	継続して個人情報等の保護が確実に行われている	基本方針 8：アナログ規制の見直し	施策 13「デジタル人材」育成
	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		

3. 行政内部事務DX

施策8「行政事務のデジタル改革」の推進では、「デジタルシフトの実施方針」を掲げ、現在の紙中心の内部事務のあり方を見直し、デジタルで完結できる形に刷新することで、業務の効率化・正確性向上を図るとともに、スピーディーな組織単位のマネジメントを実現することを目指しており、本市では「デジタルシフトの実施方針」に基づき行政内部事務DXを推進しています

施策8 「行政事務のデジタル改革」の推進

行政事務のデジタル改革を推進するため、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。

（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）デジタルツールを活用する

行政事務のデジタル改革を進める際には、デジタルツール（RPA、ノーコード・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。

4. システム全体最適化

施策9「クラウドファースト・クラウドネイティブ」の推進では、「全庁情報システムの整備方針」を掲げ、個別最適化されたシステム等のあり方を全庁的に見直し、場所を問わずシステムやデータにアクセスできる環境や、サービス・業務を柔軟かつ迅速に見直せる環境の実現を目指しており、本市では「全庁情報システムの整備方針」に基づきシステム全体最適化を推進しています

施策9 「クラウドファースト・クラウドネイティブ」の推進

全庁的な情報システムのあり方を、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な環境へと見直していきます。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・スケーラビリティ・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

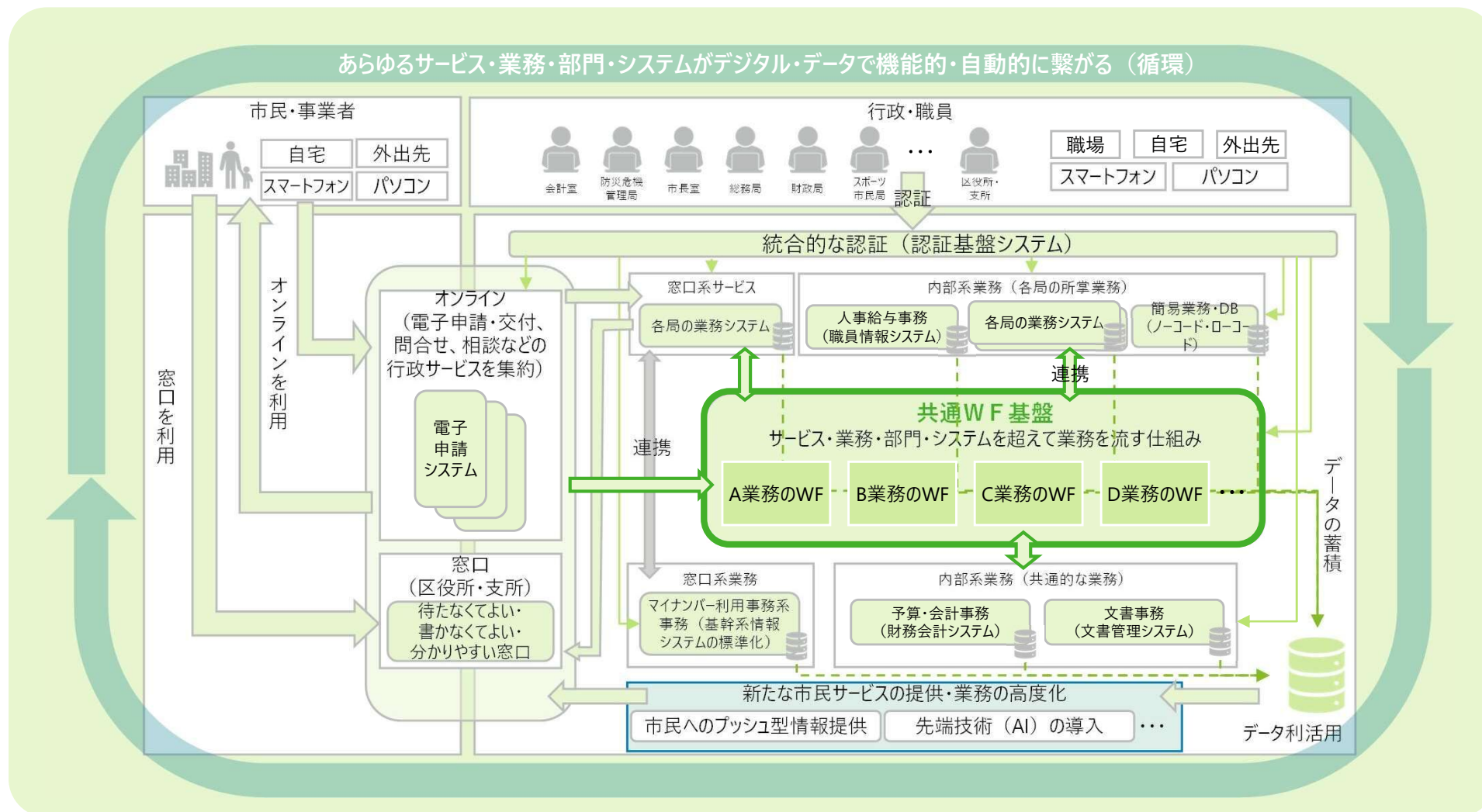
（2）情報システムのあり方

- ・ **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。
- ・ **クラウドサービスの利用**：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、令和8年5月に端末からインターネット環境が直接利用可能な次期分離モデルへ移行するとともに、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）。
- ・ **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ことから、情報システムのインフラ機能を集約する仮想化基盤の導入について検討する。
- ・ **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。

(補足) 情報システムの市役所DXモデルにおける共通WF基盤の位置付け

「全庁情報システムの整備方針」に示す情報システムの市役所DXモデルにおいては、個別最適化されたシステム等を全体最適の視点で繋ぎなおし、サービス・業務・部門・システムを超えて業務を流す仕組みとして共通WF基盤が位置付けられています

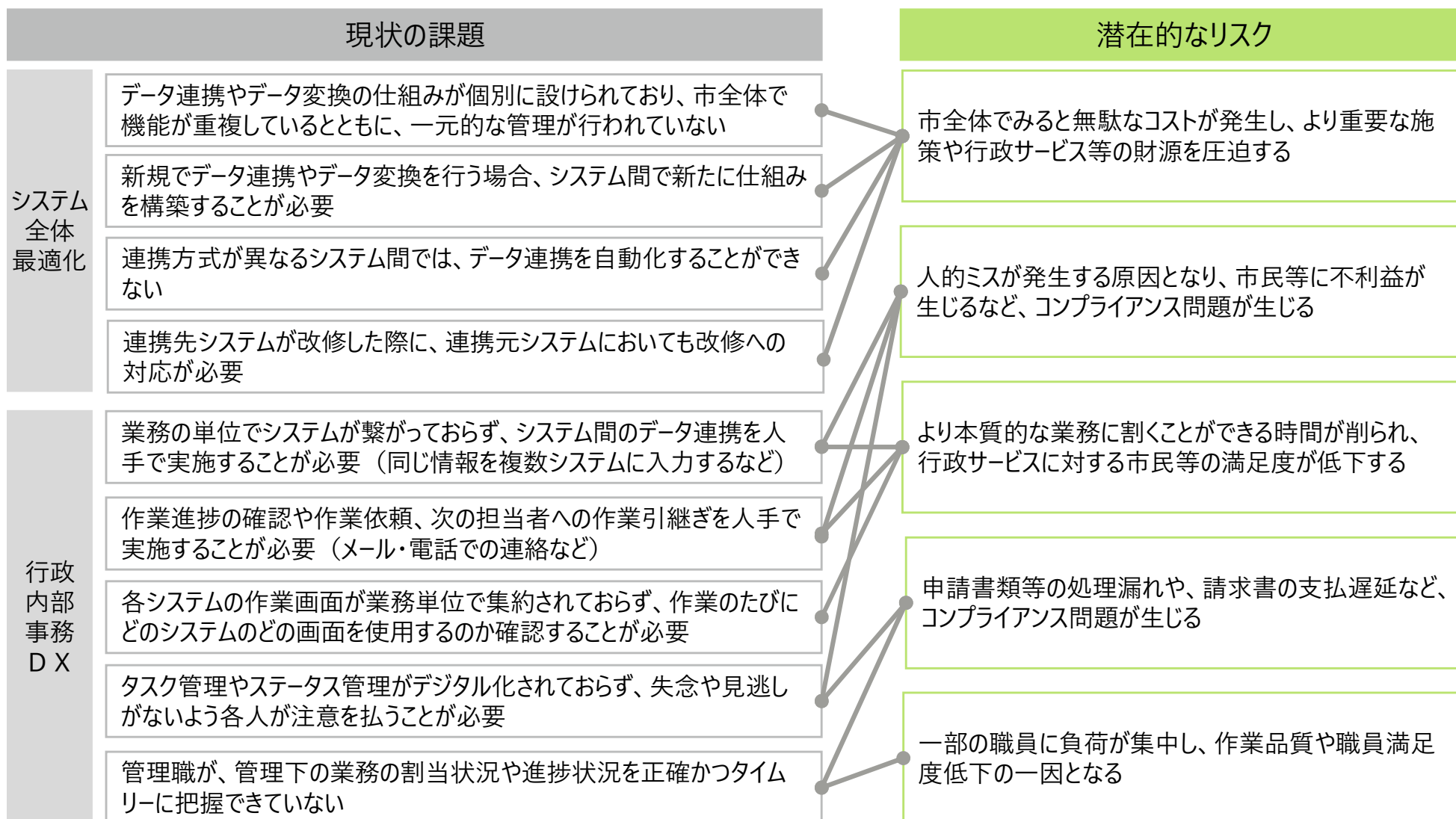
■ 情報システムの市役所DXモデル（概念図）



※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

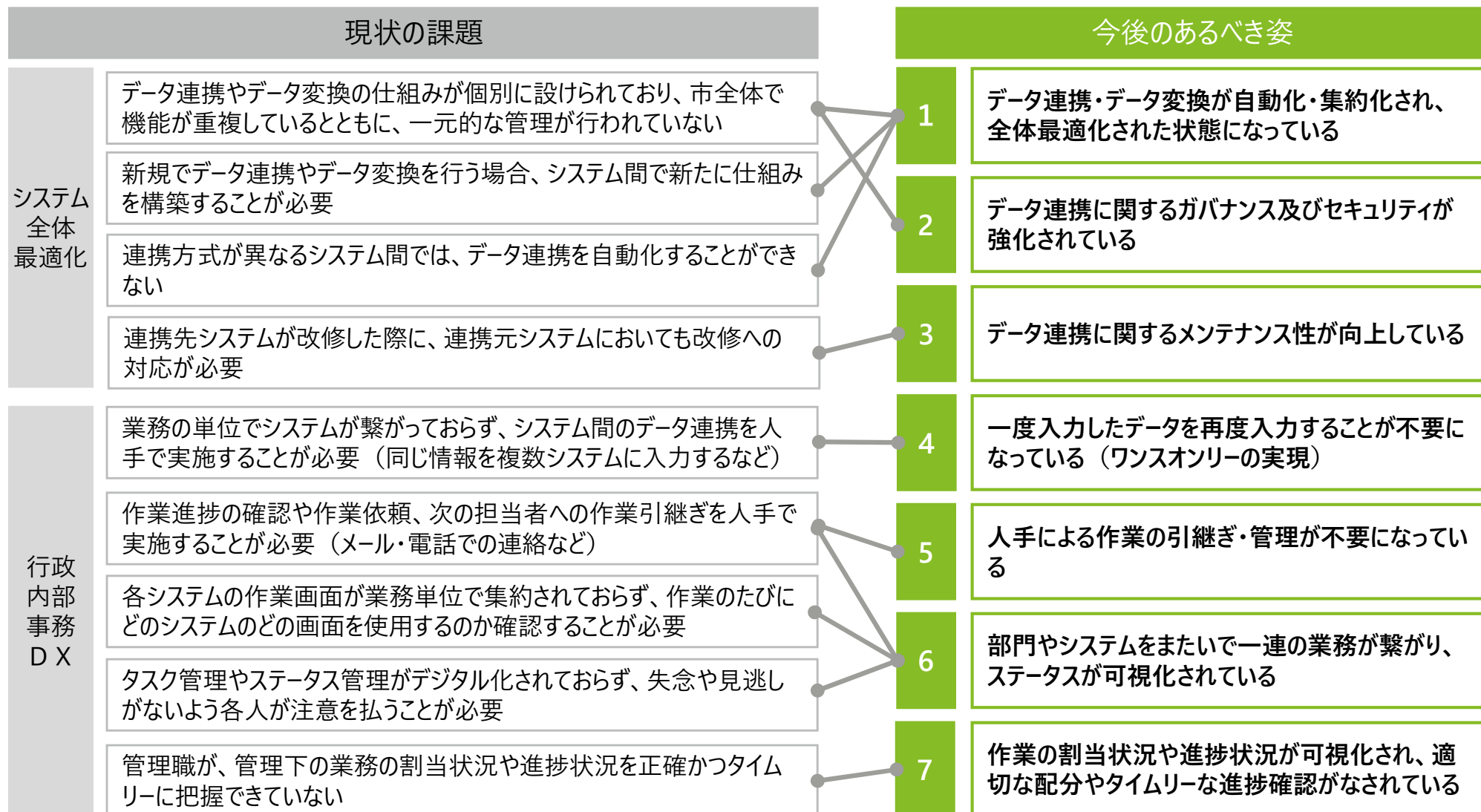
5. 現状の課題

本市では、これまでもシステム化等による業務の効率化は進めてきたものの、システムごとに個別最適な状態にあり、業務の単位でシステムが繋がっていないため、様々な課題やそれに伴う潜在的なリスクが生じています



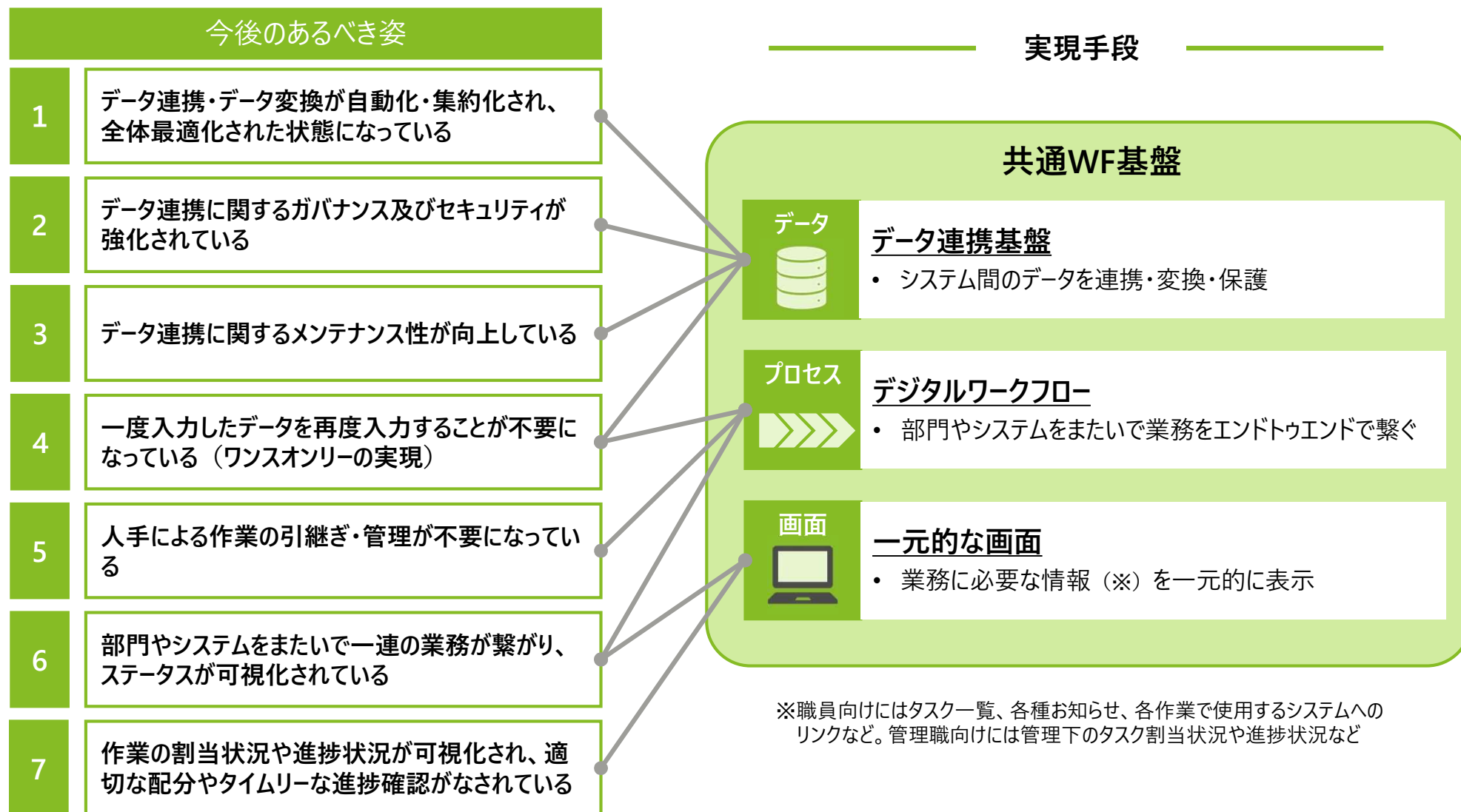
6. 今後のあるべき姿

今後は、データや業務が共通の仕組みを介してエンドトゥエンドで繋がり、システム全体が最適化された状態、業務の効率化・正確性が向上した状態、及びスピーディーな組織単位のマネジメントが実現した状態にしていく必要があります



7. 共通WF基盤の概要

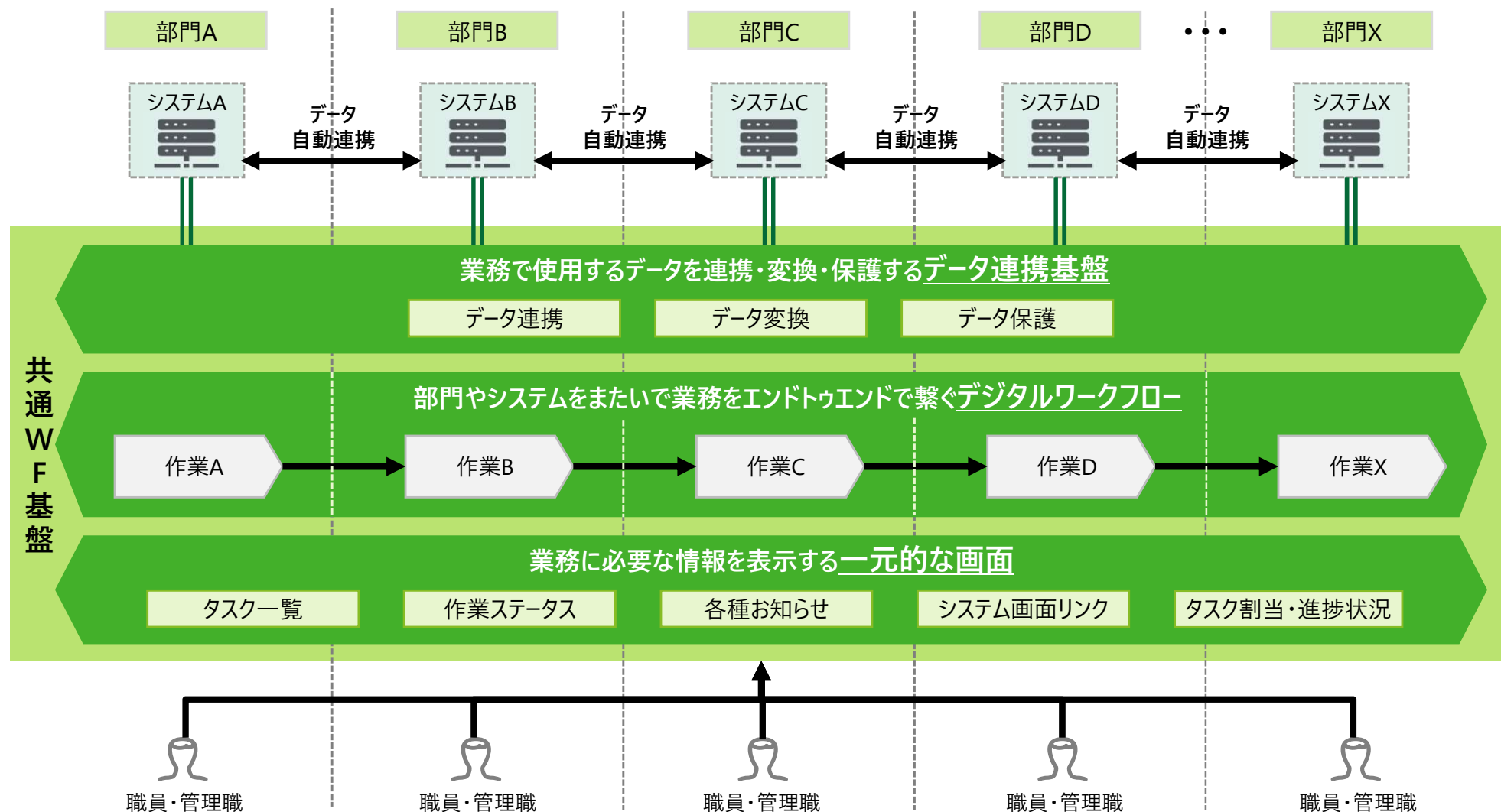
今後のあるべき姿の実現に向けて、システム間のデータを連携・変換・保護するデータ連携基盤としての機能、部門やシステムをまたいで業務をエンドトゥエンドで繋ぐデジタルワークフローとしての機能、及び業務に必要な情報を一元的に表示する画面の機能を有する共通WF基盤を導入します



8. 共通WF基盤のイメージ

共通WF基盤の導入により、部門やシステムをまたいで、一連のデータ及び業務をエンドトゥエンドで繋いでいきます

■ 共通WF基盤のイメージ図



II. 共通WF基盤の活用構想

1. 共通WF基盤活用の基本方針

1. 活用領域の考え方

個別最適化されたシステム等を全体最適の視点で繋ぎなおし、サービス・業務・部門・システムを超えて業務を流す仕組みである
共通WF基盤は、今後のあるべき姿の実現に向け、あらゆる業務・システムを実装の対象とします

共通WF基盤の実装業務

共通WF基盤は、サービス・業務・部門・システムを超えて業務を流す仕組みであり、BPRの実施等により、業務フローの標準化・最適化や、人手による作業のデジタル化、非定型業務の定型化等を行うことを条件に、本市のあらゆる業務が実装の対象となる

共通WF基盤の連携先システム

共通WF基盤は、データ連携基盤としての機能を有しており、本市のあらゆるシステム（情報システム、アプリケーション及びウェブサイト）が連携の対象となる

(補足) 活用領域とする業務の単位

サービス・業務・部門・システムを超えて業務を流す仕組みである共通WF基盤の特性を踏まえて、活用領域とする業務は、「インプット・アウトプットで相互に繋がる一連の作業の集合体（ワークフロー化する単位）」として定義します

(例) 補助金業務

業務	作業 (例)
補助金業務	交付申請書受領
	交付決定
	交付決定通知送付
	実績報告書受領
	補助金額確定
	額確定通知送付
	請求書受領
	支出

共通WF基盤で活用領域
とする業務の単位

2. 活用パターン

共通WF基盤は、「データ連携」及び「デジタルワークフロー化」の2つのパターンで活用します。本市のあらゆる業務・システムは、個々のニーズに応じて共通WF基盤の活用パターンを選択します

■ 共通WF基盤の活用パターン

データ連携

システム間データ連携・変換・保護
(以下「データ連携等」という。)
のみを行う

データ連携基盤



デジタルワークフロー化

データ連携等、業務ワークフロー (※) 及び
一元的な画面の構築を実施する

データ連携基盤



デジタル
ワークフロー



一元的な画面



※業務ワークフローとは、部門やシステムをまたぐ業務のステータスをエンドトゥエンドで表示したり、各作業で使用するシステムへのリンクを表示したりするために、共通WF基盤に構築するアプリケーションを指す

3. 活用方針

共通WF基盤の各機能は、それぞれ導入効果を最大化するため、下記の方針に沿って活用します

データ連携基盤



- システム間データ連携を、共通WF基盤に順次集約する
 - ✓ 新たにデータ連携するシステム：原則として、共通WF基盤を介してデータ連携を行う
 - ✓ 現在データ連携しているシステム：原則として、再構築や改修等の機会を捉えて、共通WF基盤を介してデータ連携を行う

デジタル ワークフロー



- 下記の考え方に沿って、業務ワークフローを構築する
 - ✓ BPR等により標準化・最適化された業務フローをベースに構築する
 - ✓ 原則として、人手による作業のデジタルシフトを行った上で構築する

一元的な画面



- 業務効率化のために必要な、様々な機能を集約する
 - ✓ 職員向け：タスク一覧、各種お知らせ、業務ワークフローや関連システムのリンクなど
 - ✓ 管理職向け：管理下にある組織全体のタスク割当状況や進捗状況など

4. 展開の考え方

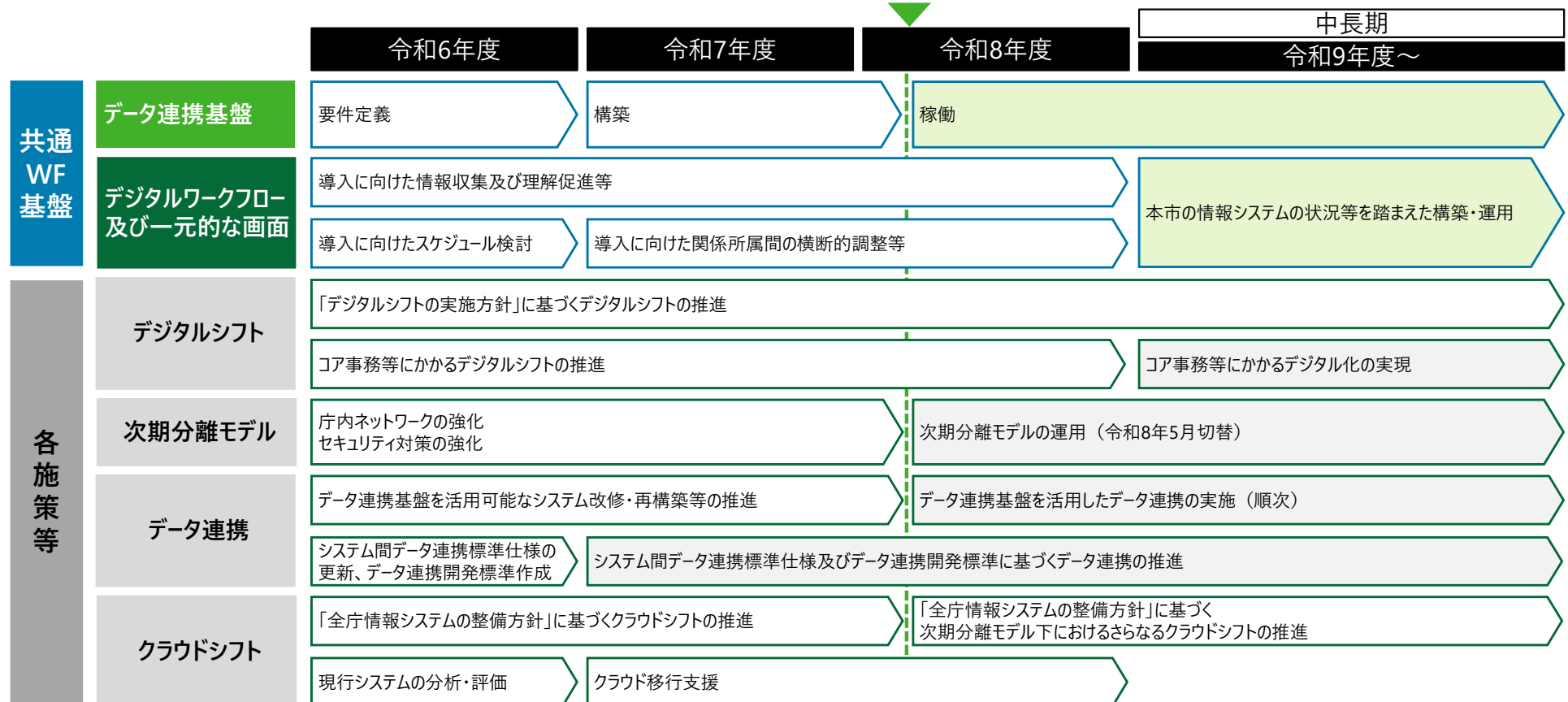
令和8年度に向けては「データ連携基盤」としての機能を導入してシステム間データ連携などを推進するとともに、内部事務のデジタルシフト等を推進し、今後の情報システムの状況等を踏まえて、中長期的に「デジタルワークフロー」及び「一元的な画面」の機能導入を検討することで、共通WF基盤全体の導入効果の最大化（※）を図ります

データ連携基盤としての稼働は、次期分離モデルへの移行予定時期の令和8年5月をマイルストーンとします

※デジタルワークフローの導入効果を最大化するためには、下記の条件が整っていることが必要

- ・ コア事務等（P44参照）のデジタル化が実現していること
- ・ 次期分離モデルへの移行が完了し、VDI等を使用することなく共通WF基盤の利用が可能であること
- ・ 情報システムが標準的な仕様等に基づいたデータ連携を実施していること
- ・ 業務システムのクラウドシフトが進んでいること

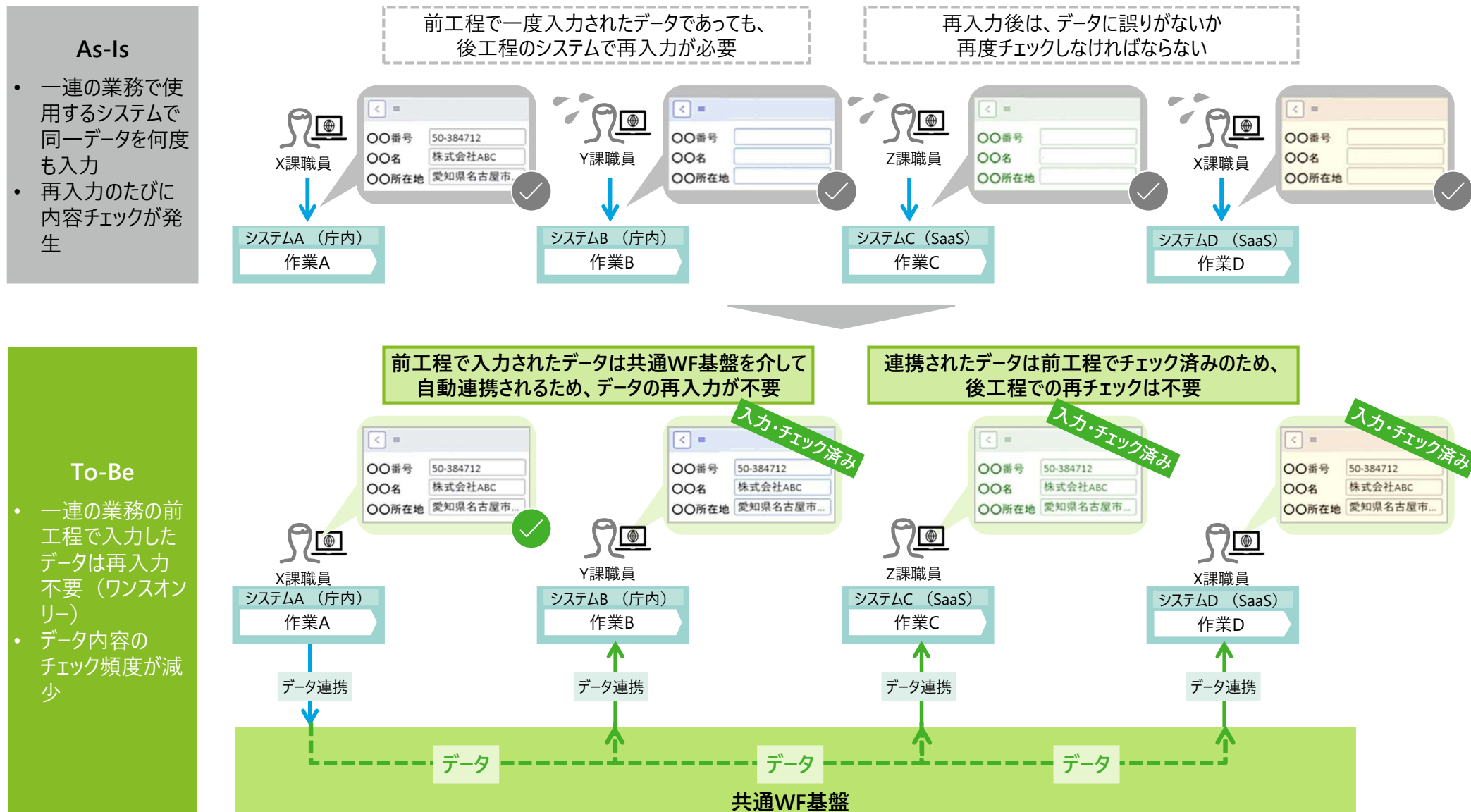
データ連携基盤稼働（令和8年5月）



2. 共通WF基盤整備による期待効果

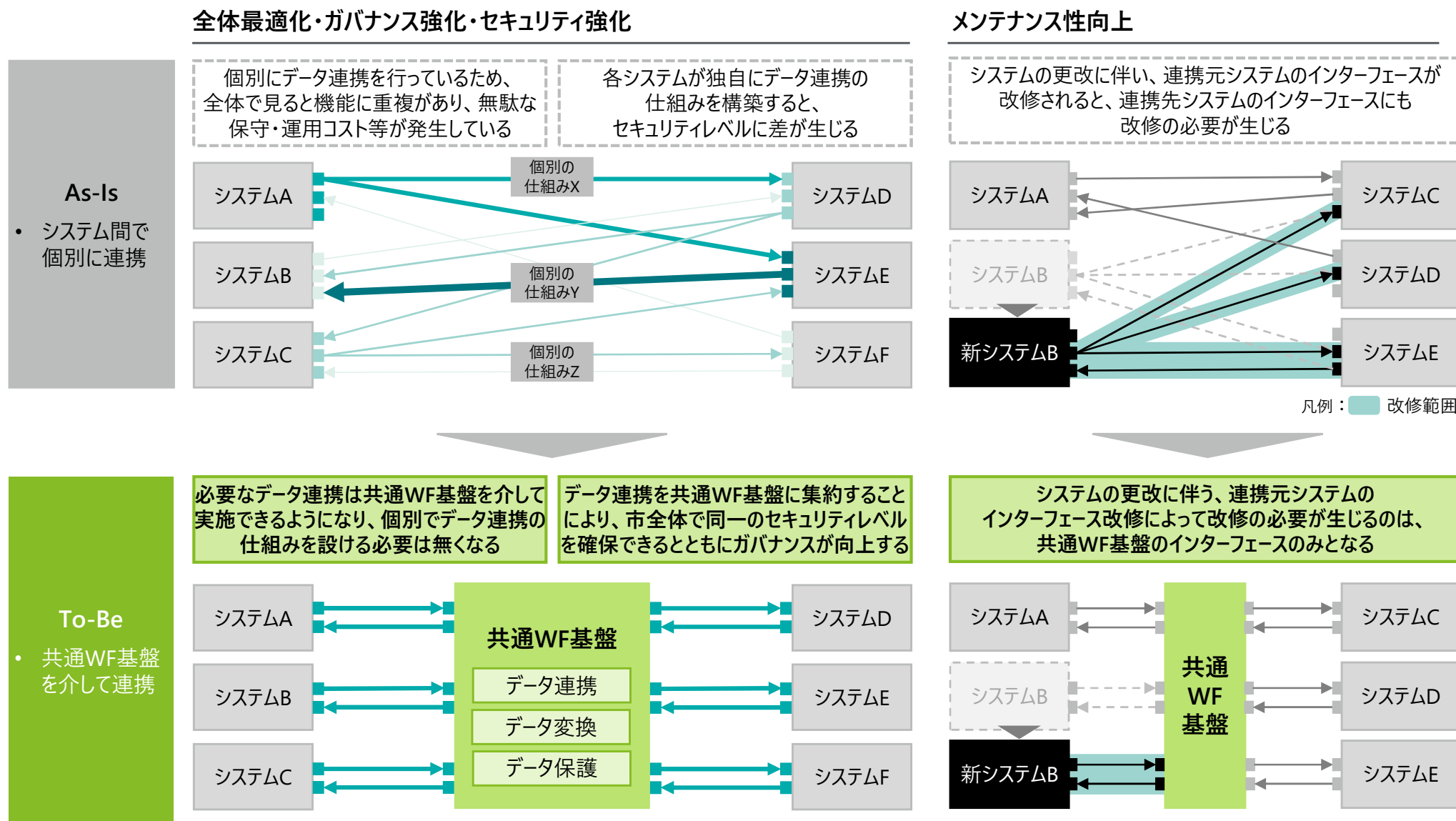
1. 主要な効果（データ連携基盤 1 / 2）

前工程のシステムで入力済みのデータを後工程のシステムに自動で連携できるようにすることで、データ入力・確認業務の効率化や、再入力時の誤入力といった人的ミスの削減などを図ります



1. 主要な効果（データ連携基盤 2 / 2）

データ連携基盤にシステム間データ連携を集約することにより、データ連携の全体最適化、ガバナンス強化、セキュリティ強化及びメンテナンス性の向上などを図ります

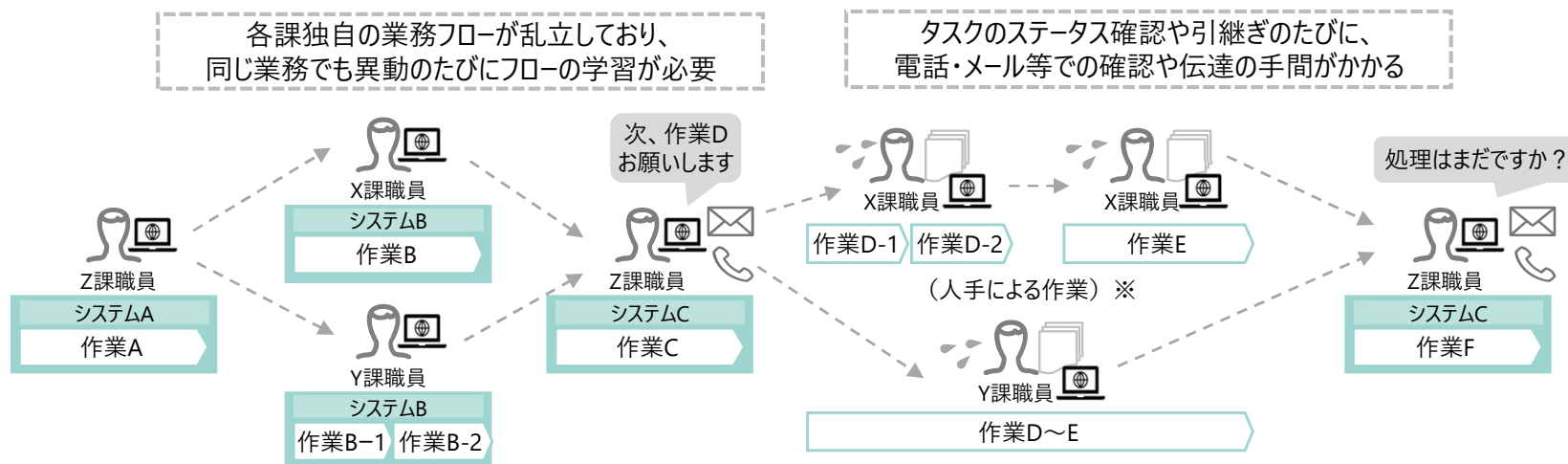


1. 主要な効果（デジタルワークフロー）

部門やシステムをまたぐ一連の業務を標準化したフローで繋げ、タスクのステータス可視化とタスクの引継ぎをデジタルで実施できるようにすることで、業務効率の向上などを図ります

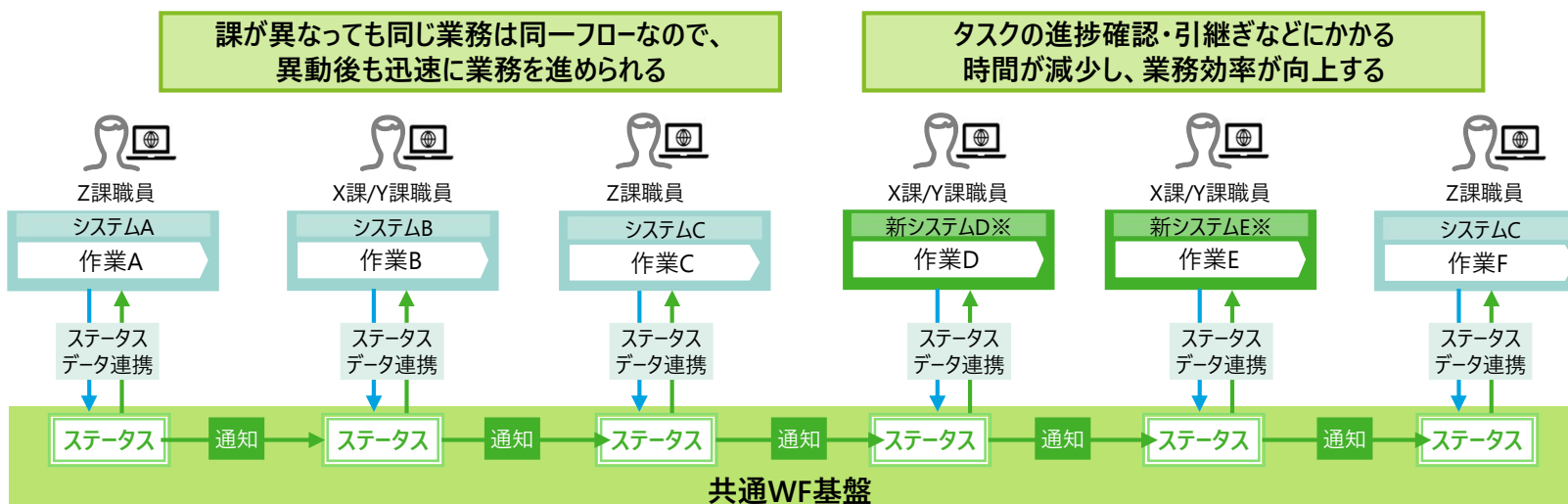
As-Is

- タスクの進捗確認や引継ぎは電話・メール等で実施
- 同じ業務でも各課でフローが異なる



To-Be

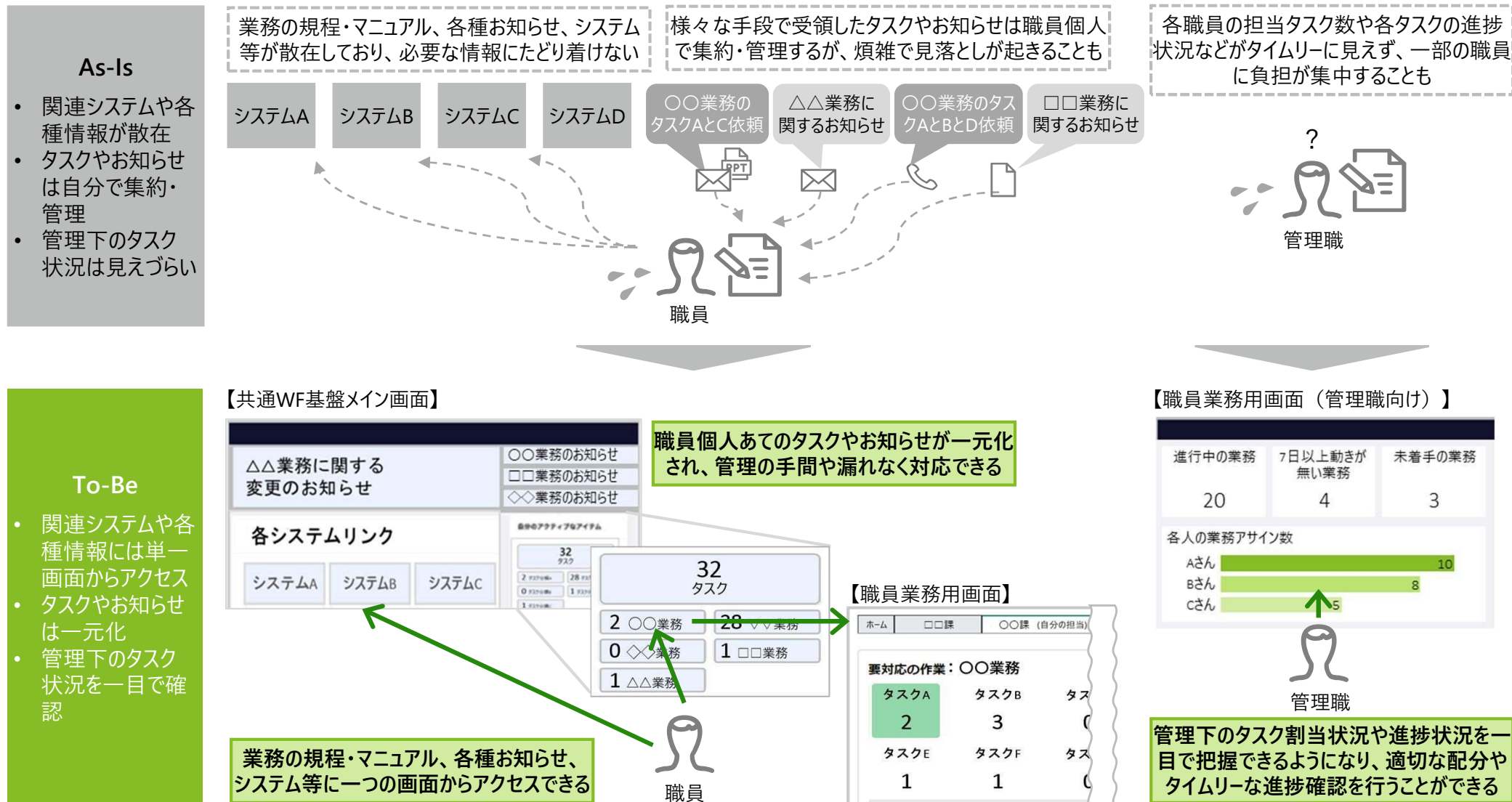
- タスクの進捗確認や引継ぎは共通WF基盤上で実施
- 同じ業務に関するフローは全庁で統一



※タスクのステータス確認・引継ぎをエンドトゥエンドで可能にするためには、業務ワークフローの構築と同時に、人手による作業のシステム化も必要

1. 主要な効果（一元的な画面）

デジタルワークフロー化する業務にかかるタスクや各種お知らせ、業務ワークフロー及び関連システムのリンク、タスク割当状況・進捗状況などを一元的な画面に集約することで、業務の効率化やタスクの処理漏れといった人的ミスの削減などを図ります



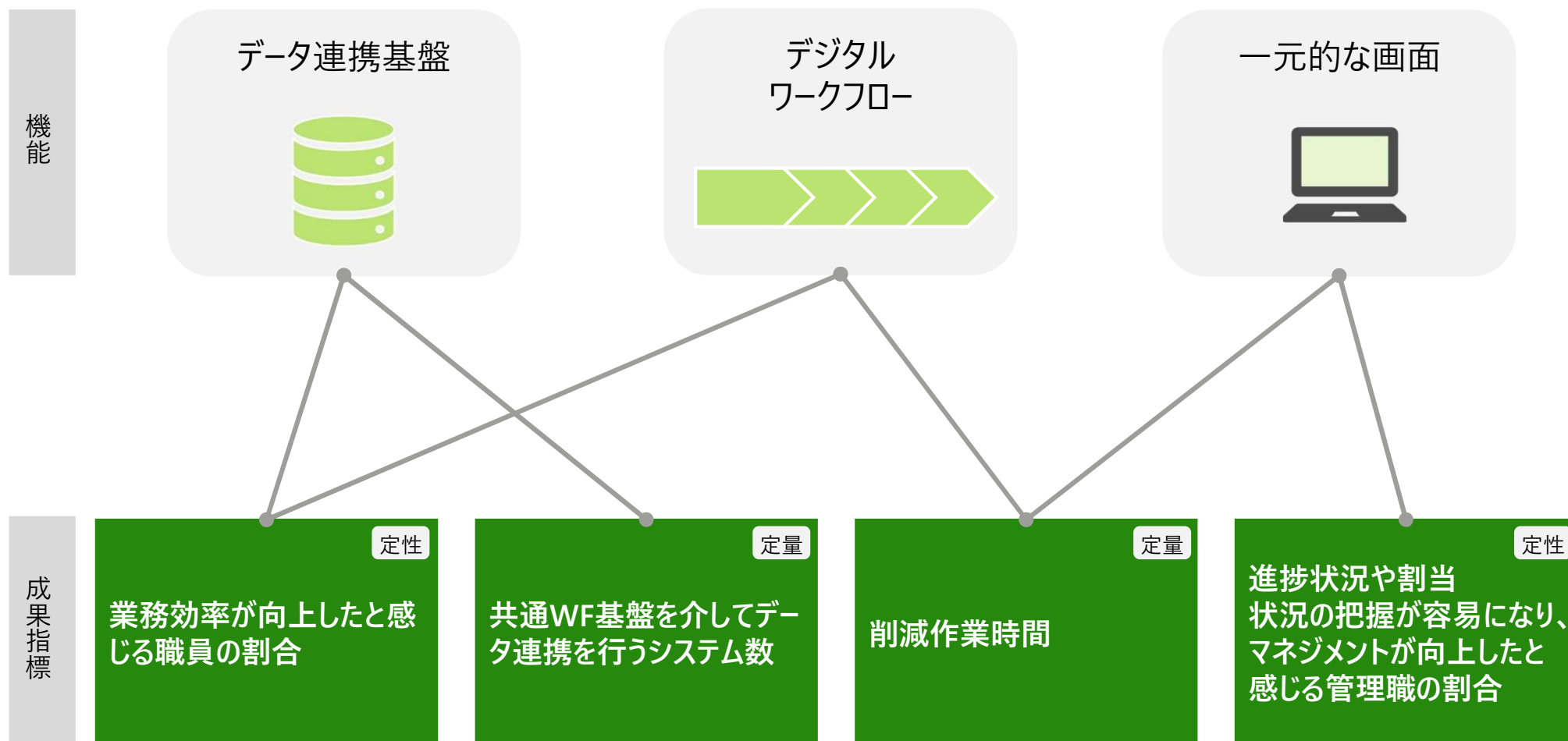
2. 期待効果の全体像

共通WF基盤は、行政内部を中心に、業務の迅速化、人的ミスの削減及び業務マネジメントの向上をはじめとする様々な効果を生むだけでなく、市民サービス等への波及効果をもたらすと想定しています

カテゴリ	期待効果	概要
データ連携 基盤 	業務の迅速化	・ 前工程のシステムで入力済みのデータの再入力や、再入力後の内容チェックが不要となることにより、処理速度が向上する
	人的ミスの削減	・ データの再入力が必要になることにより、データ入力ミスやアップロードミスなどを削減できる
	最新データの共有	・ 常に最新のデータが自動で共有され、データ更新の負担が軽減されるとともに、データ参照ミスなどを削減できる
	データ連携・変換の全体最適化	・ データ連携・変換の仕組みを集約化することで、データ連携・変換の全体最適化が実現し、全体コストの抑制等に寄与する
	データ連携のメンテナンス性向上	・ システムの更改に伴う、連携元システムのインターフェース改修によって改修の必要が生じるのが、データ連携基盤のインターフェースのみとなることにより、保守・運用の効率化に繋がる
	データ連携のガバナンス強化	・ データ連携を集約することにより、データ連携に関する市全体のガバナンスが向上する
	データ連携のセキュリティ強化	・ データ連携を集約することにより、データ連携に関して市全体で同一のセキュリティレベルを保つことができる
デジタル ワークフロー 	業務の迅速化	・ 電話・メール等による業務の引継ぎ・進捗確認が不要となることにより、処理速度が向上する ・ 部門やシステムをまたいで業務がエンドトゥエンドで繋がることにより、処理速度が向上する
	人的ミスの削減	・ タスクを完了すると次の担当者に自動でタスクが引き継がれることにより、業務の引継ぎ漏れを削減できる
	業務学習負担の低減	・ ワークフロー化に当たり業務フローが標準化されることにより、人事異動による業務学習の負担などを低減できる
	業務ガバナンスの向上	・ ワークフロー化に当たり業務フローが標準化されることにより、業務のガバナンスが向上する（独自ルールの抑制等）
一元的な 画面 	業務の迅速化	・ 業務の規程・マニュアル、各種お知らせ、システム等に一つの画面からアクセスできることにより、処理速度が向上する ・ これまで各職員が手動で集約・管理してきたタスクが自動で一元化されることにより、業務が効率化する
	人的ミスの削減	・ タスクやお知らせが一元化されることにより、業務の見逃しや処理漏れなどを削減できる
	業務マネジメントの向上	・ 管理下にある業務の割当状況や進捗状況を一元的に把握できるようになり、組織全体のタスクの適切な配分やタイムリーな進捗確認を行うことができる
行政内部や 市民サービス等 への波及効果	縦割りの緩和	・ 部門やシステムをまたいで業務が繋がることにより、組織の縦割りが緩和する
	職員リソースの有効活用	・ 業務の効率化・正確性向上により、市民や事業者のニーズに対応した新サービスの迅速かつ柔軟な提供など、より本質的な業務にリソースを割くことができる
	行政サービスの品質向上	・ より本質的な業務にリソースを割くことができるようになることで、行政サービスの品質が向上する

3. 成果指標

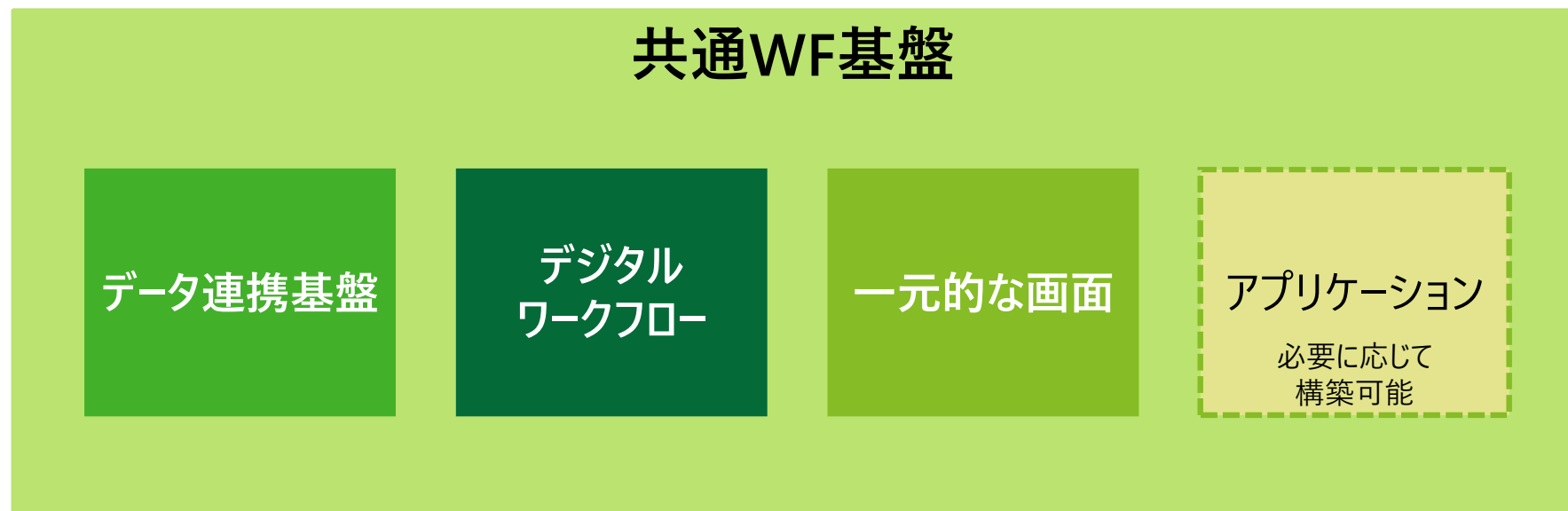
共通WF基盤の導入による主要な期待効果は、下記の成果指標で測定します



3. 共通WF基盤のグランドデザイン

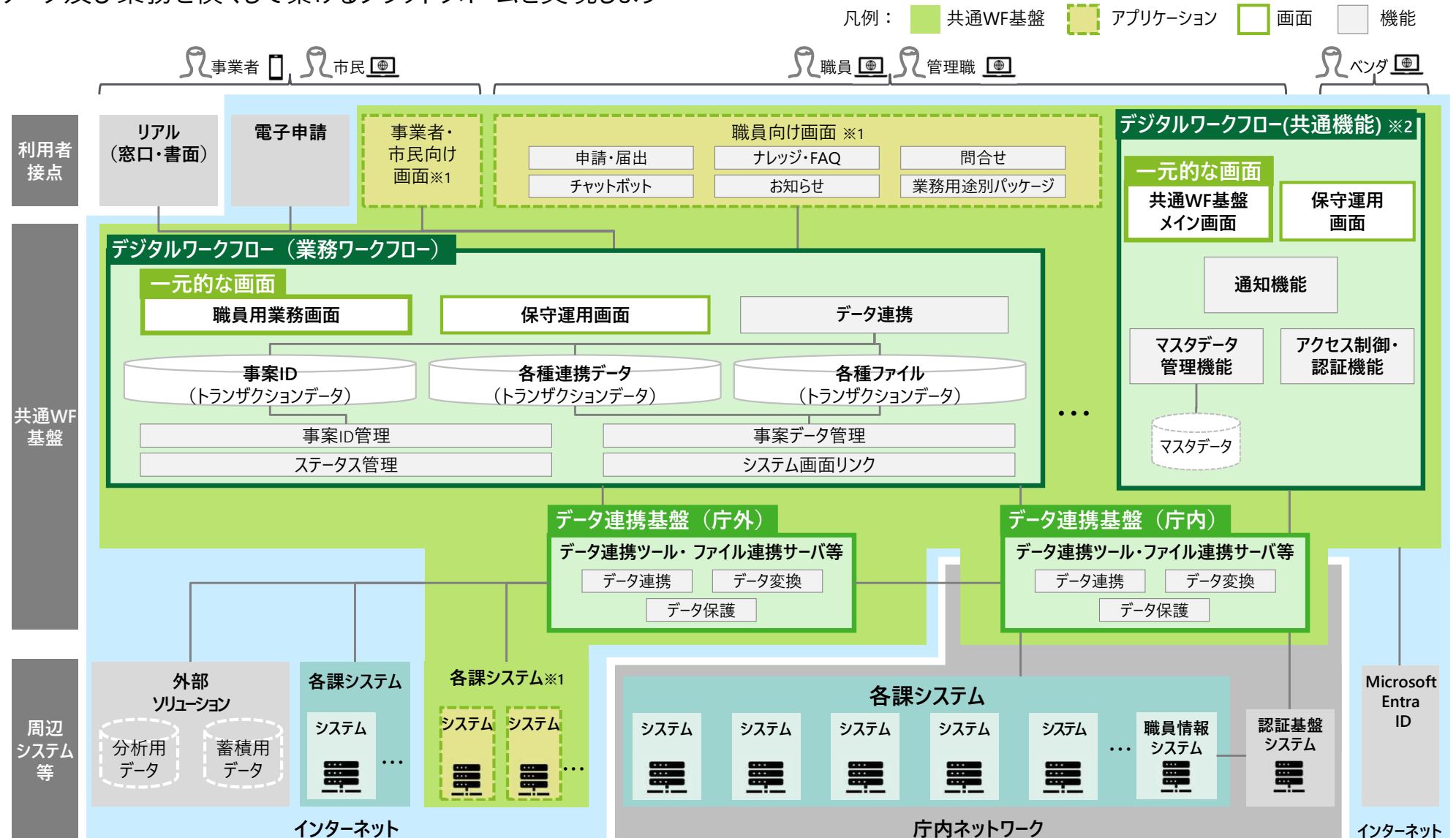
1. システム全体像（1 / 2）

共通WF基盤は、「データ連携基盤」、「デジタルワークフロー」、「一元的な画面」の3機能を提供するとともに、基盤上への「アプリケーション」の構築も可能とします



1. システムの全体像（2 / 2）

共通WF基盤は、市民等との接点となるシステムや庁内の各課システム等と連携する形で、部門やシステムごとに分断されているデータ及び業務を横ぐしで繋げるプラットフォームを実現します



※1 事業者・市民向け画面、職員向け画面、各課システムの実装は現時点では未定

※2 共通機能は、各業務ワークフローが共通で使用する機能群を指す

2. 共通WF基盤の構成要素（1／5）

データ連携基盤

データ連携基盤は、システム間でやり取りするデータの連携・変換を、セキュアかつ確実に行う機能を提供します

#	機能名	機能概要
1	データ連携	- 複数のシステムやアプリケーション等と接続し、データを連携する ※連携方法の例 - API連携 - ファイル連携
2	データ変換	- データを連携するシステムやアプリケーション等の間で、使用するデータ形式などが異なる場合に、データを変換する ※データ変換の例 - 形式変換 - 型変換 - コード値変換 - 数値加工 - 文字列加工 - 抽出・結合
3	データ保護	- APIゲートウェイとしての機能を提供する ※機能の例 - アクセスするユーザー・アプリケーションの認証・認可 - APIリクエストの上限回数設定及びデータの流量制限 - 暗号化に対応したプロトコルを利用することで伝送データを暗号化する

2. 共通WF基盤の構成要素（2／5）

デジタルワークフロー（共通機能）

デジタルワークフロー（共通機能）は、各業務ワークフローにおいて共通的に用いられる画面・機能・データを提供します

#	カテゴリ	要素	内容
1	画面	保守運用画面	共通機能群の保守・運用メニューを表示する
2	機能	通知	作業完了時や連携先システムへのデータ登録完了時などに、業務画面等において自動通知する
3		マスタデータ管理	複数の連携先システムが共通して利用するマスタデータを管理する
4		アクセス制御・認証（SSO）	- 共通WF基盤上にあるデータへのアクセスを、職員ごとに制御する - 認証基盤システムと連携したMicrosoft Entra IDによるSSOを実施する
5	データ	マスタデータ	複数の連携先システムが共通して利用するマスタデータを保持する

2. 共通WF基盤の構成要素（3／5）

デジタルワークフロー（業務ワークフロー）

デジタルワークフロー（業務ワークフロー）は、システムや部門をまたいで業務・データを流すために必要な画面・機能・データを提供します

#	カテゴリ	要素	内容
1	画面	保守運用画面	各業務ワークフローの保守・運用メニューを表示する
2	機能	業務ワークフロー	各業務ワークフローをノーコード・ローコードで作成する
3		データ連携	- データ連携基盤と連携し、作業ステータスデータや業務データ（トランザクションデータ・各種ファイルなどのデータ）を受信・送信する - 作業ステータスデータを共通WF基盤に手動登録する
4		事案ID管理	システム間共通で使用される各事案の「事案ID」を管理する
5		事案データ管理	各事案のデータを体系的に管理する
6		ステータス管理	作業の進捗状態をステータスで区別・管理する
7		システム画面リンク	連携先システムの各処理画面に対して、直接アクセスできる画面リンクを表示する
8	データ	事案IDデータ	業務を通してシステム間共通で使用される各事案に割り当てられるIDデータを保持する
9		各種連携データ	業務を通してシステム間で共有される各種作業ステータス・トランザクションデータ（構造化データ）を保持する
10		各種ファイル	業務を通してシステム間で共有される各種ファイルなどのデータ（非構造化データ）を保持する

2. 共通WF基盤の構成要素（4／5）

一元的な画面

一元的な画面は、職員・管理職が各自の業務を行う際に使用する画面を提供します

#	画面種別	内容
1	共通WF基盤 メイン画面	各職員のタスク一覧、各種お知らせ、各業務ワークフローや関連システムへのリンク等を表示する
2	職員用業務画面	- 業務ごとのタスク一覧、作業ステータス、関連システムへのリンク等を表示する - 管理職ごとに、管理下にある組織全体のタスク割当状況や進捗状況を表示する

2. 共通WF基盤の構成要素（5／5）

アプリケーション

アプリケーションは、申請・届出、ナレッジ・FAQ等を、必要に応じてノーコード・ローコードで構築する機能を提供します

#	アプリ種別（例）	機能概要
1	申請・届出	各種申請・届出をフォームにより申請することができる
2	ナレッジ・FAQ	ナレッジや申請に関するFAQなどを検索・閲覧できる
3	問合せ	ナレッジ等では自己解決が難しい場合に、適切な担当者にフォームによる問合せができる
4	チャットボット	チャットボット経由で申請に関する問合せやナレッジ等に関する質問ができる
5	お知らせ	職員向けのアナウンスがお知らせとして表示できる
6	業務用途別パッケージ	様々な業務システムとして活用できる

3. 共通WF基盤と連携先システムの役割分担

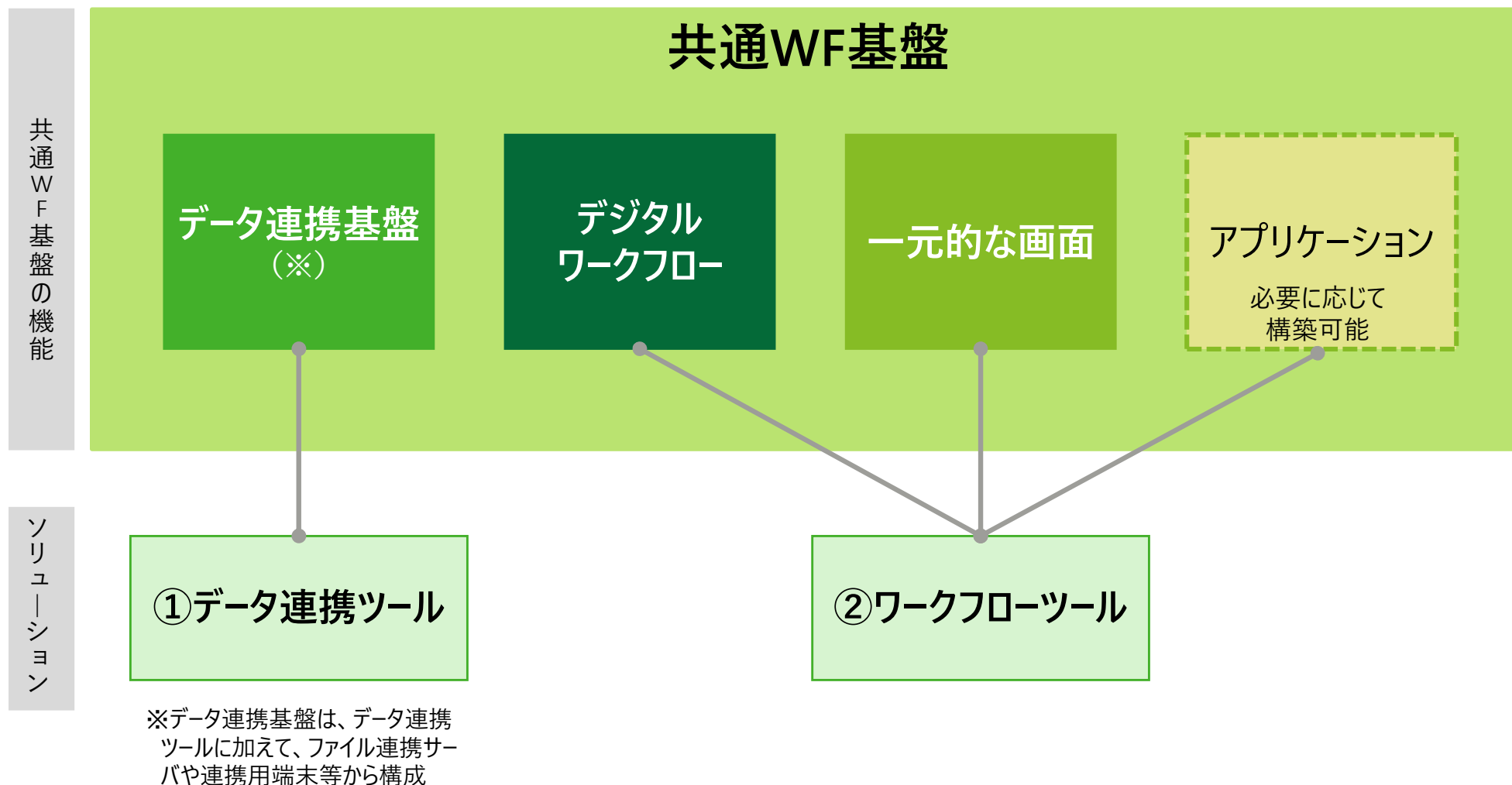
共通WF基盤と連携先システムは、「データ連携等」、「ステータス可視化」、「データ管理」及び「両者間のアクセス」において、役割分担を行います

データ連携等・ 作業ステータス可視化	共通WF基盤は、データ連携等・作業ステータスの可視化自体を担い、 連携先システムは、これらを実現するために必要なデータの提供を担う
データ管理・ 両者間のアクセス	業務に関する実際の作業（決裁を含む。）は連携先システム上で行うことを踏まえて、連携先システムにおいてマスタデータを管理するとともに、共通WF基盤から連携先システムへアクセスするためのURLの提供等を担う

機能概要 \ 役割	共通WF基盤	連携先システム
データ連携等	- 各システムからの登録リクエストのあったデータを受信し保管 - 必要に応じてデータを変換 - 各システムから抽出リクエストのあったデータを送信	- 他システムに連携するデータを作成 - 他システムに連携するデータを共通WF基盤に登録 - 他システムから連携されたデータを共通WF基盤から抽出
ステータス可視化	- システム化されていない作業のステータスを登録・更新 - 手動で登録された作業ステータス及び連携先システムから受信した作業ステータスを業務画面に表示 - 作業完了時や連携先システムへのデータ登録完了時などに、業務画面等において自動通知	作業ステータス（未処理・処理中・処理完了等）を共通WF基盤に送信
データ管理	複数の業務ワークフロー等が共通して利用するマスタデータを管理	システムで使用するマスタデータを管理
両者間のアクセス	連携先システムの各処理画面に対して直接アクセスを実施	- 各処理画面のリンクを共通WF基盤に連携 - SSOによる各処理画面へのアクセスを受付し、該当画面を表示

4. 共通WF基盤ソリューションの考え方

共通WF基盤は、各機能における最適な実現方法を提供するために、「データ連携基盤」を担うデータ連携ツールと、「デジタルワークフロー」、「一元的な画面」、及び「アプリケーション」を担うワークフローツールの2つのソリューションを導入します



5. 共通WF基盤ソリューション（1／3）

共通WF基盤の機能のうち「データ連携基盤」には、データ連携ツールの活用を想定します

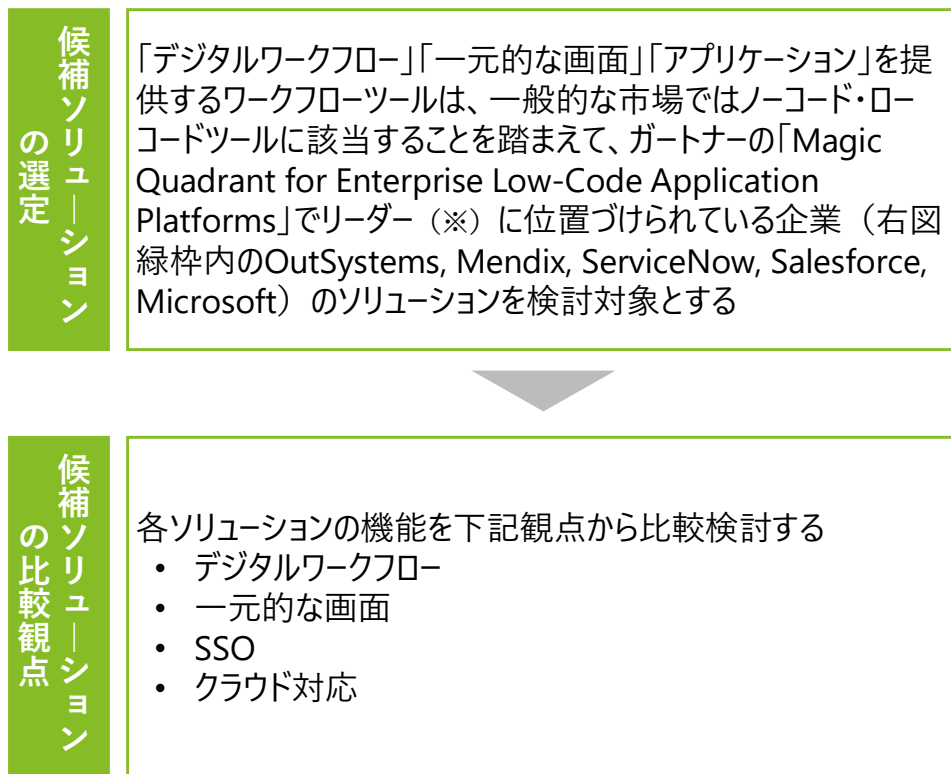
国内外での実績・シェアが多数あるソリューションを中心に、主に機能性、コネクタ、アーキテクチャ、開発、管理・ログ、認証の6つの観点から、今後各ソリューションを比較検討します

比較観点	概要
機能性	データ連携基盤としての主な機能（データ連携、データ変換、データ保護）の充足度
コネクタ	- 連携コネクタ（特定のアプリケーションやデータソースなどのシステムと通信するために、データ連携ツールが提供するインターフェース）の豊富さ - ワークフローツールとの連携コネクタの有無
アーキテクチャ	- 稼働環境（オンプレミス、クラウド、ハイブリッド） - 拡張方法（スケールアウト・スケールアップ）
開発	- GUIを用いた開発の可否 - システム連携を標準化して生産性を向上するための仕組み（例：仕様書出力、API設計・開発）の豊富さ
管理・ログ	ツールの保守運用における管理・ログ取得機能の充足度
認証	各種認証方式への対応状況

5. 共通WF基盤ソリューション（2／3）

共通WF基盤の機能のうち「デジタルワークフロー（共通機能及び業務ワークフロー）」、「一元的な画面」、「アプリケーション」は、ワークフローツールの活用を想定します。ワークフローツールは、一般的な市場ではノーコード・ローコードツールに該当することを踏まえて、本市場でリーダー（※）として位置づけられている企業のソリューションを検討対象とします

共通WF基盤の主要機能である「デジタルワークフロー」及び「一元的な画面」を中心に、各ソリューションの機能を比較検討します



※ガートナーのMagic Quadrantでは、成長が著しく、テクノロジー・プロバイダーの差別化が明確な市場について、競合するプロバイダーの位置付けを4タイプに分類している。

「リーダー」は、グローバル市場における高い競争力と、多様な組織での活用事例がある点で、市場において存在感が際立つ企業のことを指す

出典：Gartner（2022年8月）

出典：A Magic Quadrant™ Leader in Low-Code Application Platforms for third year (2023) <https://www.servicenow.com/blogs/2023/gartner-mq-leader-low-code-app-platforms.html>

5. 共通WF基盤ソリューション（3 / 3）

各ソリューションにおいて、機能面での大きな差異はありませんが、ソリューションの特長やワークフロー構築の柔軟性、機能の拡張性等において、強みとする点は異なります

		ServiceNow	Salesforce	MS Power Platform	OutSystems	Mendix
ソリューションの特長		ワークフローや他システム連携による業務の生産性向上を目的とした統合プラットフォーム	営業支援・顧客管理などの機能を中核とし、顧客満足度の向上を目的とした統合プラットフォーム	アプリ、ワークフロー、AIボット、データ分析機能をローコードで構築できる一連の機能を有したプラットフォーム	アプリケーションをローコード・ノーコードで高速開発するプラットフォーム	アプリケーションの設計・製造・テストから運用保守までをオールインワンで提供するローコードプラットフォーム
共通WF基盤の機能要件	デジタルワークフロー	- ノーコードでワークフローを作成可能 - サブフローの設定により条件分岐にも柔軟に対応可能	- ノーコードでワークフローを作成可能 - サブフローの設定により条件分岐にも柔軟に対応可能	- ローコードでワークフローを作成可能 - シンプルなルーティン業務の自動化を得意とする	- ノーコードでワークフローを作成可能 - ワークフローで実行できるアクションの種類は（候補の中では）少ない	- ノーコードでワークフローを作成可能 - ワークフローで実行できるアクションの種類は（候補の中では）少ない
	一元的な画面	- システムリンクを表示できるページを作成可能 - お知らせ等を表示するページを作成可能 - タスクの管理・表示が可能	- システムリンクを表示できるページを作成可能 - お知らせ等を表示するページを作成可能 - タスクの管理・表示が可能	- システムリンクを表示できるページを作成可能 - お知らせ等を表示するページを作成可能 - タスクの管理・表示が可能	- システムリンクを表示できるページを作成可能 - お知らせ等を表示するページを作成可能 - タスクの管理・表示が可能	- システムリンクを表示できるページを作成可能 - お知らせ等を表示するページを作成可能 - タスクの管理・表示が可能
	SSO	Microsoft Entra IDに対応	Microsoft Entra IDに対応	Microsoft Entra IDに対応	Microsoft Entra IDに対応	Microsoft Entra IDに対応
	クラウド対応	クラウド対応	クラウド対応	クラウド対応	- クラウド対応 - オンプレミス対応	クラウド対応
その他	データ連携	庁内ネットワーク内にあるシステムとの連携を容易にするMIDサーバーが用意されている	－	－	－	－
	機能拡張性	内部事務向けのパッケージ(HRSD, ITSM, SPM等)やアプリがある	セールス、顧客サービス向けのパッケージ(Sales Cloud, Service Cloud等)がある	－	－	－

Ⅲ. 共通WF基盤の活用計画

1. 令和 8 年度に向けた活用領域

1. 活用領域の考え方（1／2）

「名古屋市役所DX推進方針」の施策8（事業13）で定義された「令和9年度の実現状態」を踏まえて、行政内部の根幹を担うコア事務及びコア事務に次いで全庁共通的に実施されている業務（コア事務と合わせて、以下「コア事務等」という。）について、優先的に「データ連携」の実装対象とし、コア事務等で使用するシステムについて優先的に共通WF基盤との連携を行います
上記以外の業務・システムについても、適宜実装・連携を進めていきます

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見直され、エンドトゥエンドでデータ・デジタルで完結する業務の実現に向けて、デジタルシフト及びシステム間データ連携が推進されている

コア事務等の優先実装

- ・ **コア事務**：下記の条件を満たす業務を「コア事務」と定義し、令和8年度までに優先的に実装する
 - ① 名古屋市役所DX推進方針に示す、主な内部事務領域（右記の文書管理、財務会計、契約、人事給与、庶務）のいずれかに該当すること
 - ② 庁内の各所属において、広く共通的に実施されていること
- ・ **コア事務に次ぐ業務**：庁内の各所属において、コア事務に次いで共通的に実施されている業務についても、優先実装の対象とする



コア事務等で使用するシステムの優先連携

- ・ 令和8年度までにコア事務等を実装することを目指すため、コア事務等において使用するシステムから優先的に連携することとし、内部事務コアシステム（※）及びその他コア事務等で使用するシステムについて、令和8年度までに共通WF基盤との連携を行う

※下記の条件を満たすシステムを、本市の内部事務のコアとなる「内部事務コアシステム」と定義する

- ① コア事務において使用されていること
- ② 複数の局室等において汎用的に利用されていること

1. 活用領域の考え方（2 / 2）

優先的に「データ連携」の実装対象とするコア事務等と、コア事務等で使用するシステムは下記のとおりです

■ コア事務等

区分		業務
コア事務等	コア事務	① 予算編成・予算執行管理・決算業務 ② 契約関連業務（調達・支出等を含む） ③ 人事給与業務
	コア事務に次ぐ業務	① 補助金・助成金・給付金業務

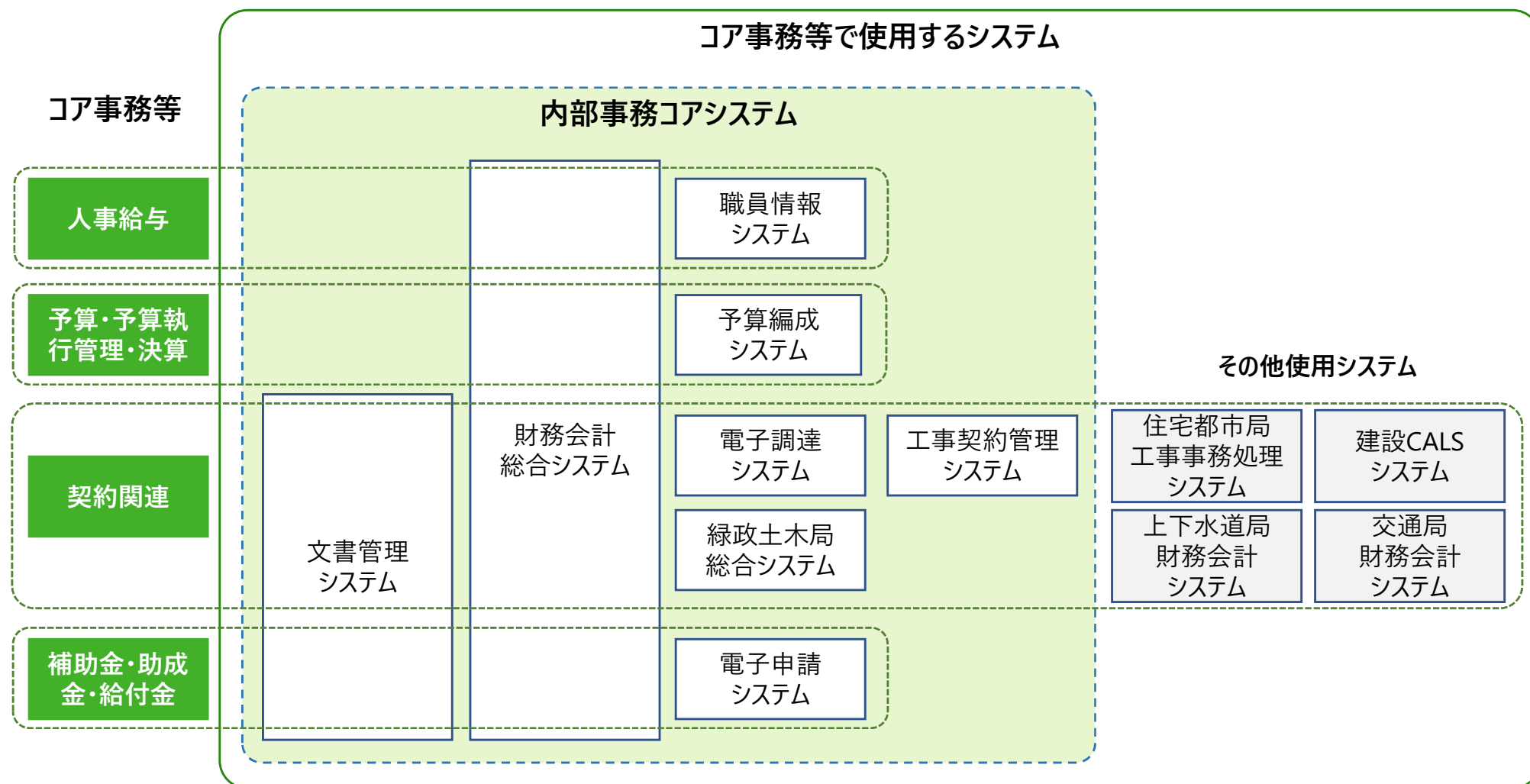
■ コア事務等で使用するシステム

区分		システム
コア事務等で使用するシステム	内部事務コアシステム	① 認証基盤システム（※） ② 職員情報システム ③ 文書管理システム ④ 電子申請システム ⑤ 財務会計総合システム ⑥ 予算編成システム ⑦ 電子調達システム ⑧ 工事契約管理システム ⑨ 緑政土木局総合システム
	その他使用システム	① 住宅都市局工事事務処理システム ② 建設CALSシステム ③ 上下水道局財務会計システム ④ 交通局財務会計システム

※認証基盤システムは、共通WF基盤を介してインターネット上のシステムに対する職員情報の連携を実施するシステムという位置付けで上記に包含

(補足) 業務とシステムの関連性

コア事務等と、コア事務等で使用するシステムとの関連性は下記のとおりです



※認証基盤システムは、共通WF基盤を介してインターネット上のシステムに対する職員情報の連携を実施するシステムという位置付けであるため、上記の図上は表現されていないが、内部事務コアシステムの1つとして定義している

2. 活用領域

令和8年度までに、優先的に「データ連携」の実装対象とする具体的な業務・システムは下記のとおりです

コア事務等で使用する13システムのうち、再構築後の稼働時期が令和9年度以降となる「職員情報システム」及び「建設CALSシステム」を除く11システム（※1）について、令和8年度までに共通WF基盤との連携を行います

令和8年度までの活用領域		
コア事務等	業務	システム（※2）
契約関連業務	市長部局各課調達業務	- 文書管理システム - 財務会計総合システム - 電子調達システム - 工事契約管理システム - 緑政土木局総合システム - 住宅都市局工事事務処理システム - 上下水道局財務会計システム - 交通局財務会計システム
	市長部局契約課調達業務 ✓ 物品契約業務	
	市長部局契約課調達業務 ✓ 緑政土木局工事契約業務	
	市長部局契約課調達業務 ✓ 住宅都市局工事契約業務	
	市長部局契約課調達業務 ✓ その他市長部局工事契約業務	
	上下水道局調達業務	
	交通局調達業務	
補助金・助成金 ・給付金業務	補助金業務	- 文書管理システム - 電子申請システム - 財務会計総合システム

※1 認証基盤システムは、共通WF基盤を介してインターネット上のシステムに対する職員情報の連携を実施

予算編成システムは、令和8年度時点でコア事務等におけるデータ連携は実施しないが、認証基盤システムから職員情報を連携予定

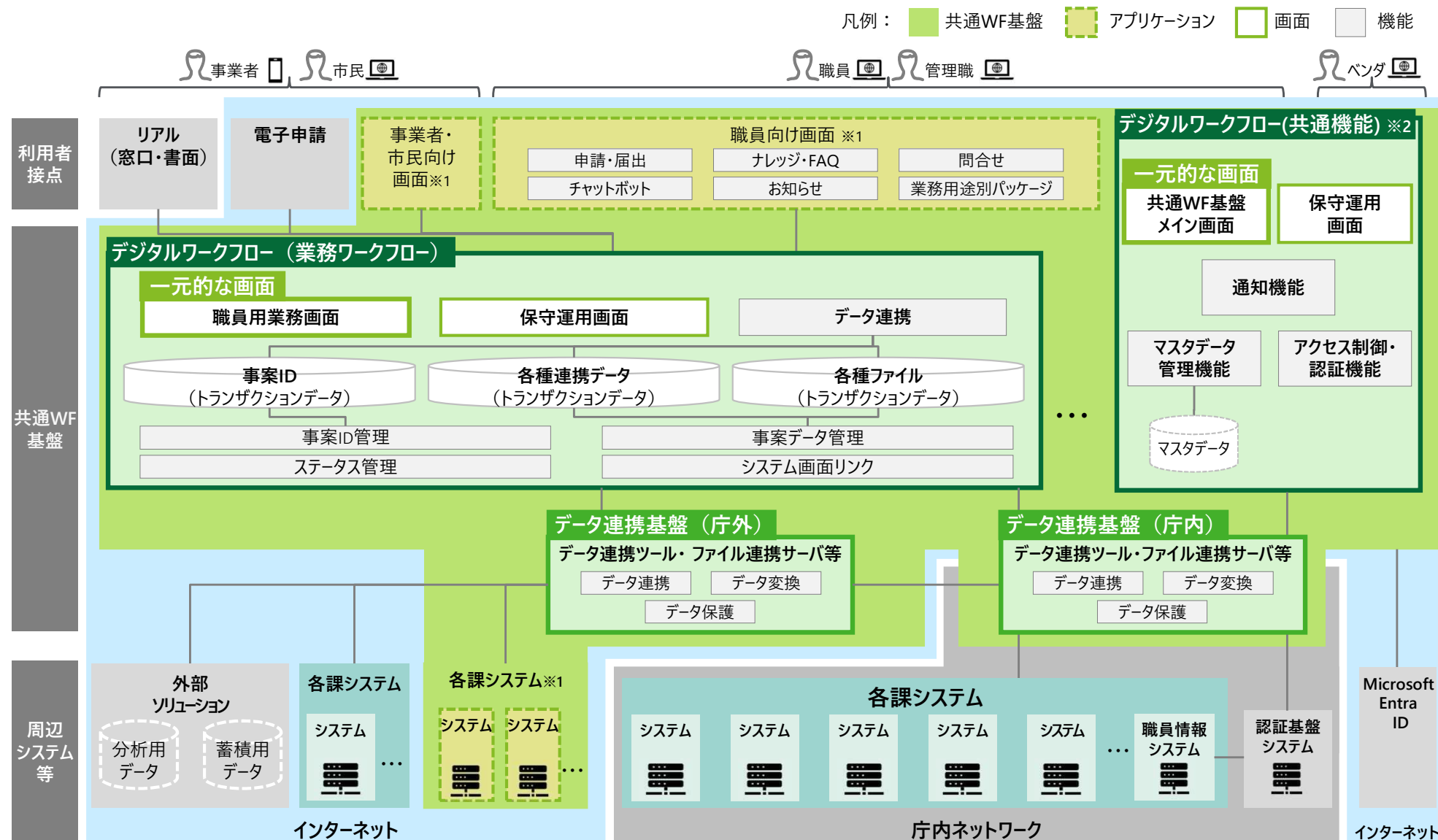
※2 現在記載されているシステム以外についても、今後連携範囲の拡大を検討

47 データ連携のガバナンス強化等を図るため、コア事務等以外に関しても、新たにデータ連携を行うシステムや再構築・改修を行うシステム等について、適宜連携を実施

2. 令和8年度に向けた展開計画

1. 展開の考え方

令和8年5月のマイルストーンに合わせてデータ連携が開始できるよう、データ連携基盤の整備プロジェクトと、コア事務等及びコア事務等で使用するシステムにかかる「データ連携」の実装プロジェクトを組成します



※1 事業者・市民向け画面、職員向け画面、各課システムの実装は現時点では未定

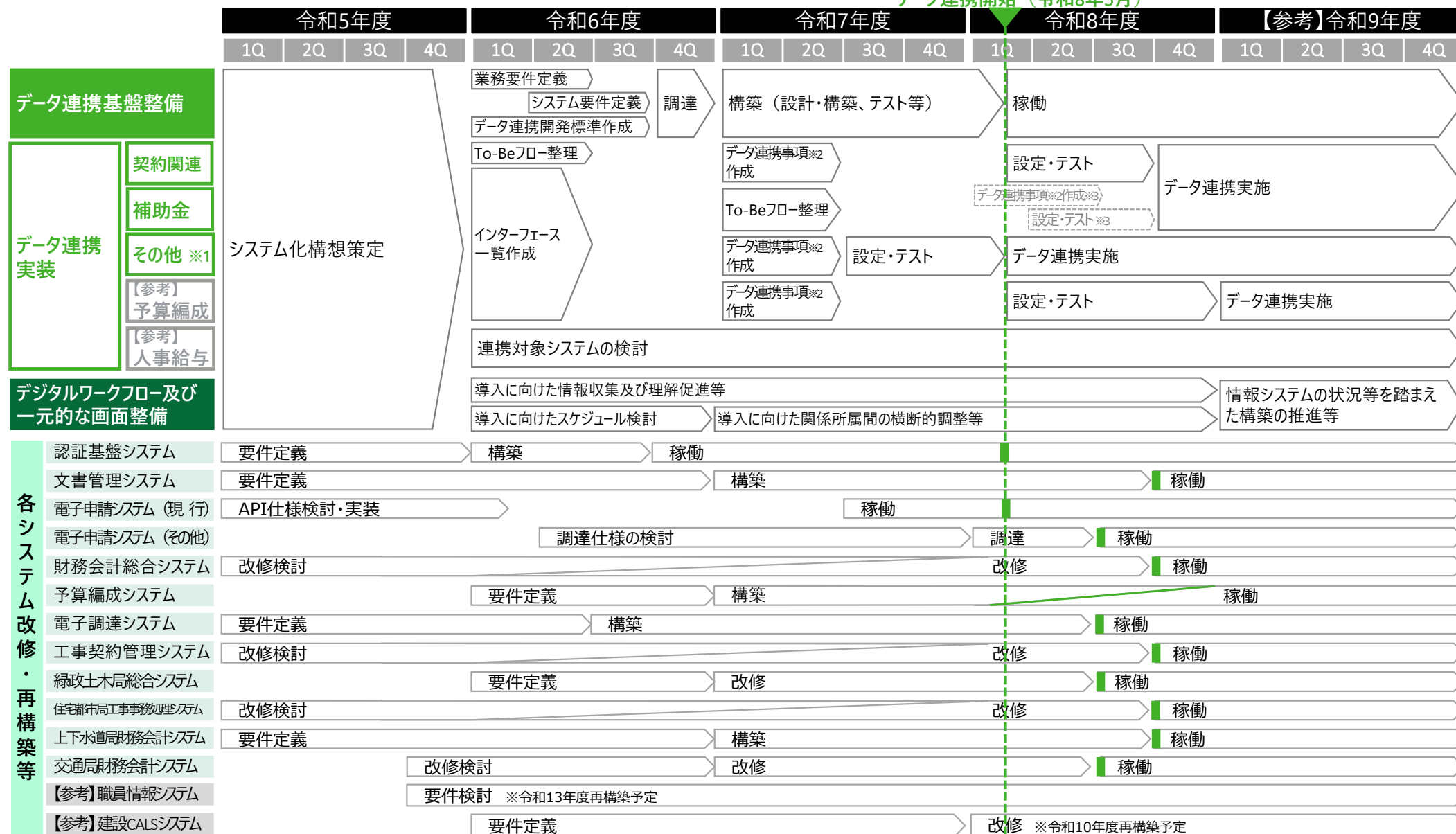
※2 共通機能は、各業務ワークフローが共通で使用する機能群を指す

2. ロードマップ

データ連携基盤の整備及び「データ連携」の実装にかかるプロジェクトは、令和8年5月のマイルストーンに向けて推進します

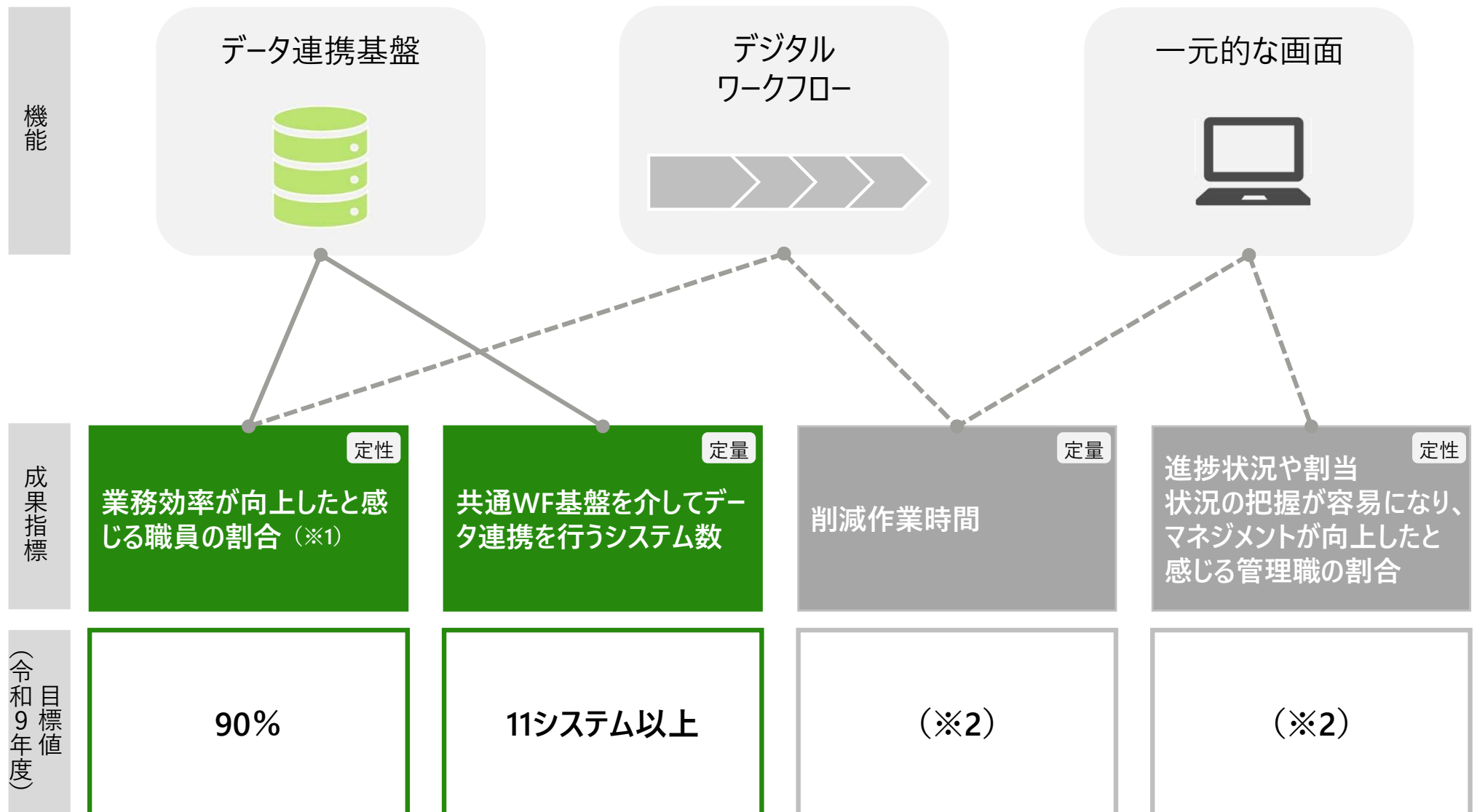
【凡例】 ▼：マイルストーン ■：共通WF基盤との連携開始

次期分離モデルへの移行・
データ連携開始（令和8年5月）



3. 成果指標の目標値

令和8年度までの取り組みを踏まえた成果指標の目標値は、下記のとおりとします



※1 令和9年度時点においては、コア事務等に従事する職員を対象に測定

※2 デジタルワークフロー及び一元的な画面の導入後に測定を開始

3. 令和 9 年度以降の活用領域

1. 活用領域の拡張

令和9年度以降においては、本市の情報システムの状況等を踏まえて「デジタルワークフロー化」の実装を進めるとともに、さらなる「データ連携」の実装を推進します

■ 令和9年度以降の活用領域

	業務	システム
コア事務等	- 予算編成・予算執行管理・決算業務（新規） - 契約関連業務 - 人事給与業務（新規） - 補助金・助成金・給付金業務	- 下記3システムについて、新たにコア事務等におけるデータ連携を実施 ① 予算編成システム（予算編成業務） ② 建設CALSシステム（契約関連業務） ※令和10年度再構築予定 ③ 職員情報システム（人事給与業務） ※令和13年度再構築予定
コア事務等以外	- 各所属において、BPRの実施とあわせて共通WF基盤の活用を希望する業務 - オンライン化が完了した手続など、共通WF基盤の活用により業務の最適化が見込まれる業務 - 全庁的な業務改革のスキームと連携し、業務フローの標準化・最適化が行われた業務	データ連携のガバナンス強化等を図るため、新たにデータ連携を行うシステムや、再構築・改修を行うシステム等について、適宜連携を実施

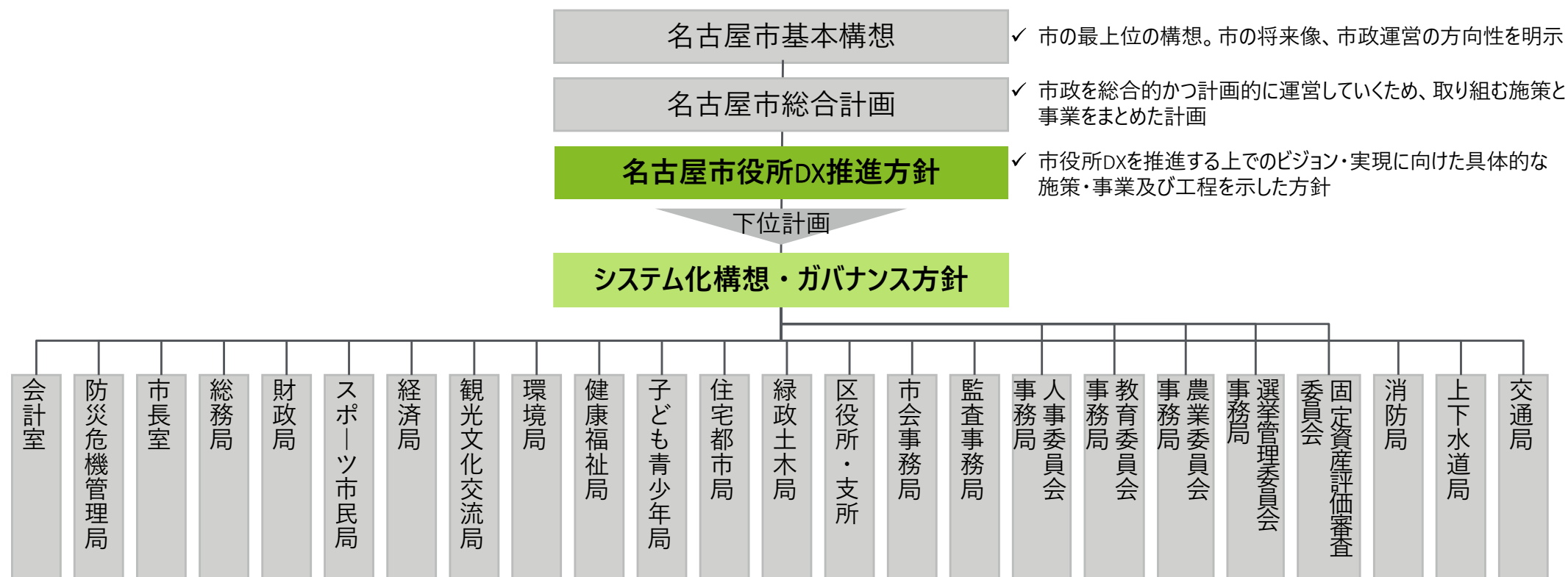
共通ワークフロー基盤にかかるガバナンス方針書 (案)

令和6年2月

名古屋市

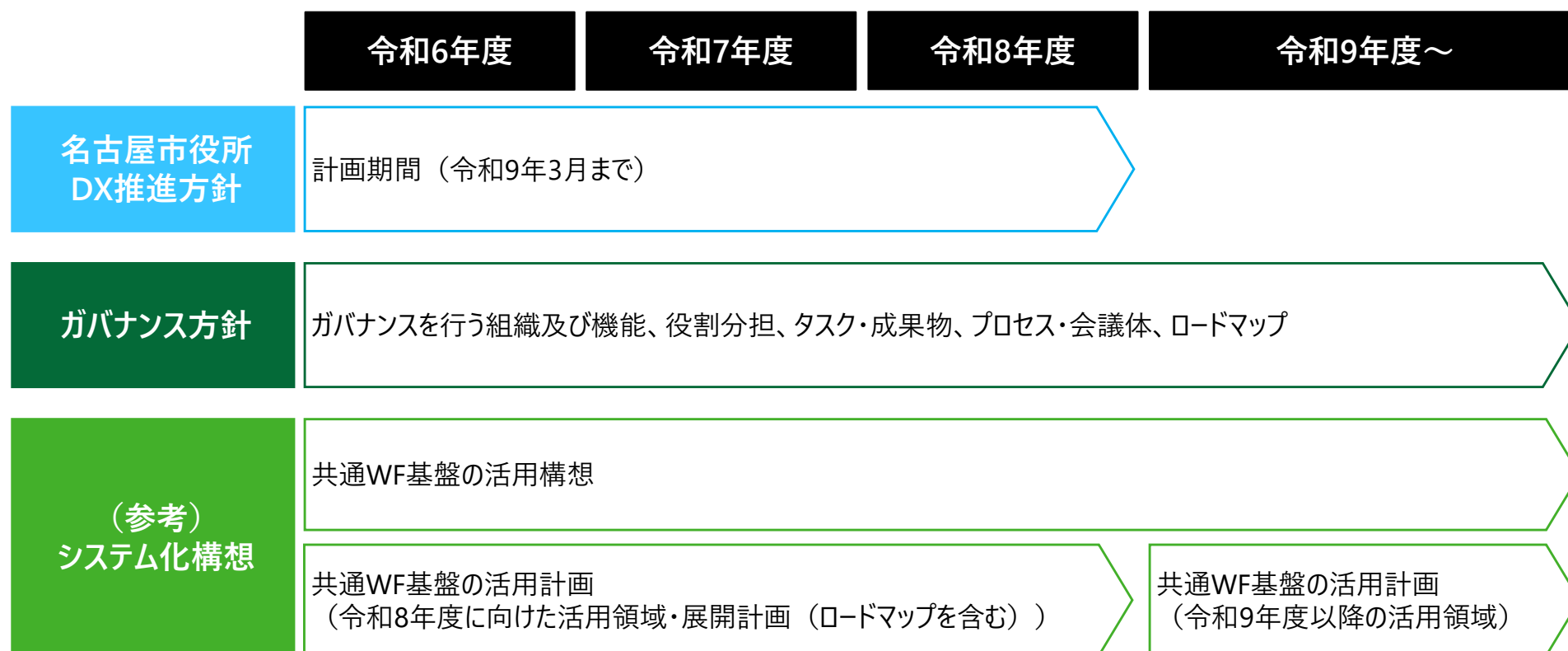
本書の位置付け（1／2）

- ✓ 共通ワークフロー基盤にかかるガバナンス方針書（以下「ガバナンス方針」という。）は、個別最適化されたシステム等を全体最適の視点で繋ぎなおし、サービス・業務・部門・システムを超えて業務を流す仕組みである共通ワークフロー基盤（以下「共通WF基盤」という。）について、ガバナンスを行う組織及び機能、全庁的な役割分担等を示すものです
- ✓ ガバナンス方針は、「共通ワークフロー基盤にかかるシステム化構想書」（以下「システム化構想」という。）とともに、名古屋市役所DX推進方針における施策8（「行政事務のデジタル改革」の推進）及び施策9（「クラウドファースト・クラウドネイティブ」の推進）の下位計画として位置付けます



本書の位置付け（２／２）

- ✓ ガバナンス方針においては、中長期（令和9年度以降）を含む共通WF基盤の各フェーズにおける、ガバナンスを行う組織及び機能、役割分担、タスク・成果物、プロセス・会議体を定めるとともに、ガバナンスに関するロードマップを示します
- ✓ ガバナンス方針は、共通WF基盤の検討状況や整備状況等を踏まえて、今後適宜更新していくものとしします



目次

I 推進グループ

1-1 設置概要	6
1-2 機能提供対象	7
1-3 提供機能	9

II 役割分担

2-1 役割分担を行う事項・主体	13
2-2 役割分担：業務ワークフロー整備	14
2-3 役割分担：データ連携基盤整備	15
2-4 役割分担：データ連携基盤を介したデータ連携実施	16
2-5 役割分担：SaaS（所管課）整備	17

III タスク・成果物

3-1 推進Gのタスク：プログラマナジメント	19
3-2 推進Gのタスク：ガバナンス	20
3-3 推進Gのタスク：サービス提供・維持	21
3-4 推進Gのタスク：プロモーション	25
3-5 推進Gの成果物	26
3-6 開発・運用の標準ルール	28

IV プロセス・会議体

4-1 プロセスの考え方	31
4-2 プロセス・会議体一覧：定期開催	32
4-3 プロセス・会議体一覧：随時開催	33

V ロードマップ

5-1 ロードマップ：タスク	35
5-2 ロードマップ：成果物・プロセス	36

I . 推進グループ

1. 設置概要

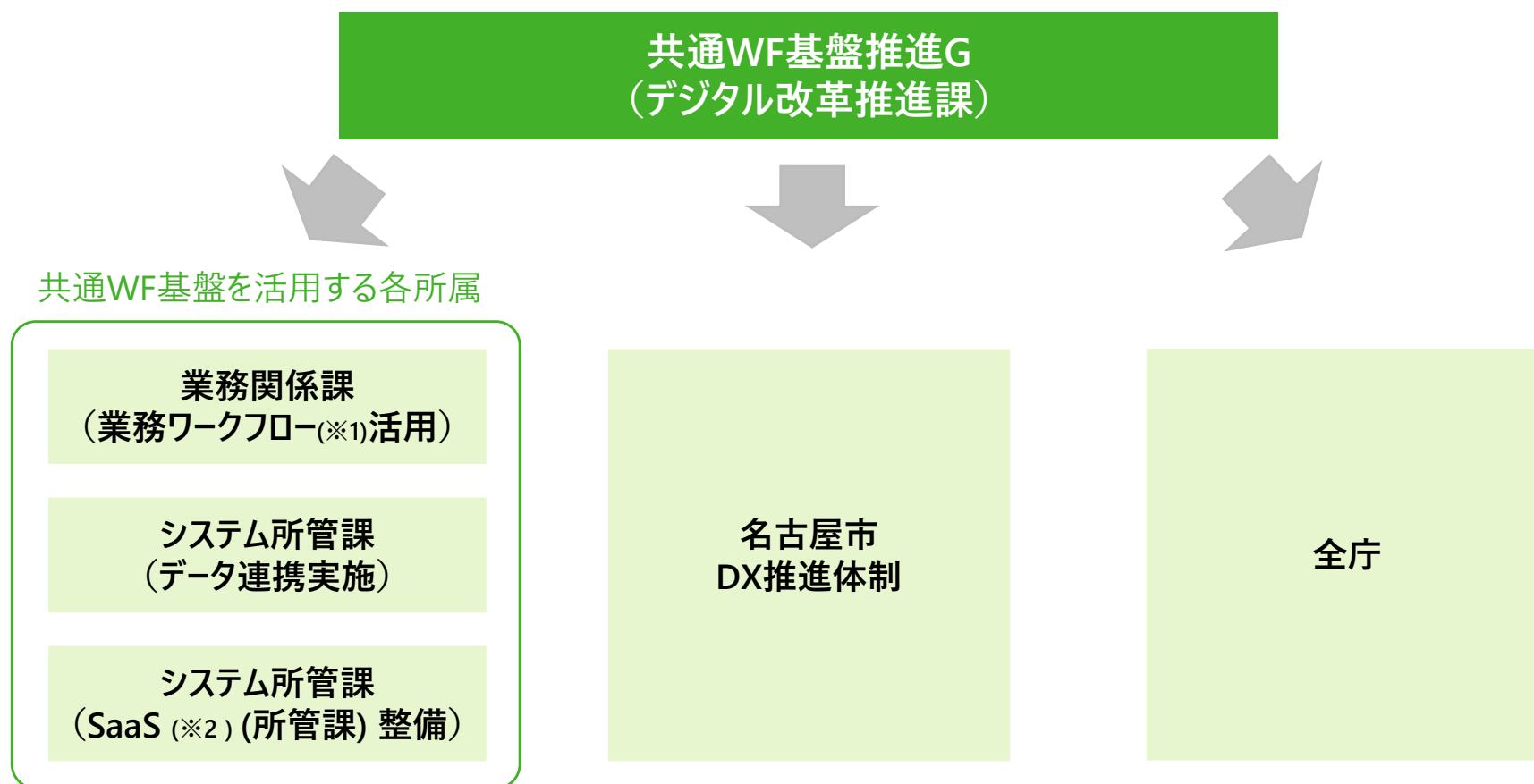
共通WF基盤の導入にあたり、共通WF基盤にかかる取り組みを組織横断で継続的に推進するグループ（以下「推進G」という。）を設置します。推進Gとしての役割は、総務局行政DX推進部デジタル改革推進課が担います

共通WF基盤 推進G

- ✓ 令和6年4月より設置
- ✓ 総務局 行政DX推進部 デジタル改革推進課が役割を担う
- ✓ 共通WF基盤の展開・維持運用を全庁横断的かつ継続的に推進することで、システム全体最適化及び行政内部事務DXの推進に寄与することを設置目的とする
- ✓ システム化構想及びガバナンス方針に基づき、目的の達成に向けた活動を推進する

2. 機能提供対象

推進Gは、設置目的の達成に向けて、共通WF基盤を活用する各所属、本市のDX推進体制及び全庁に対して機能を提供します

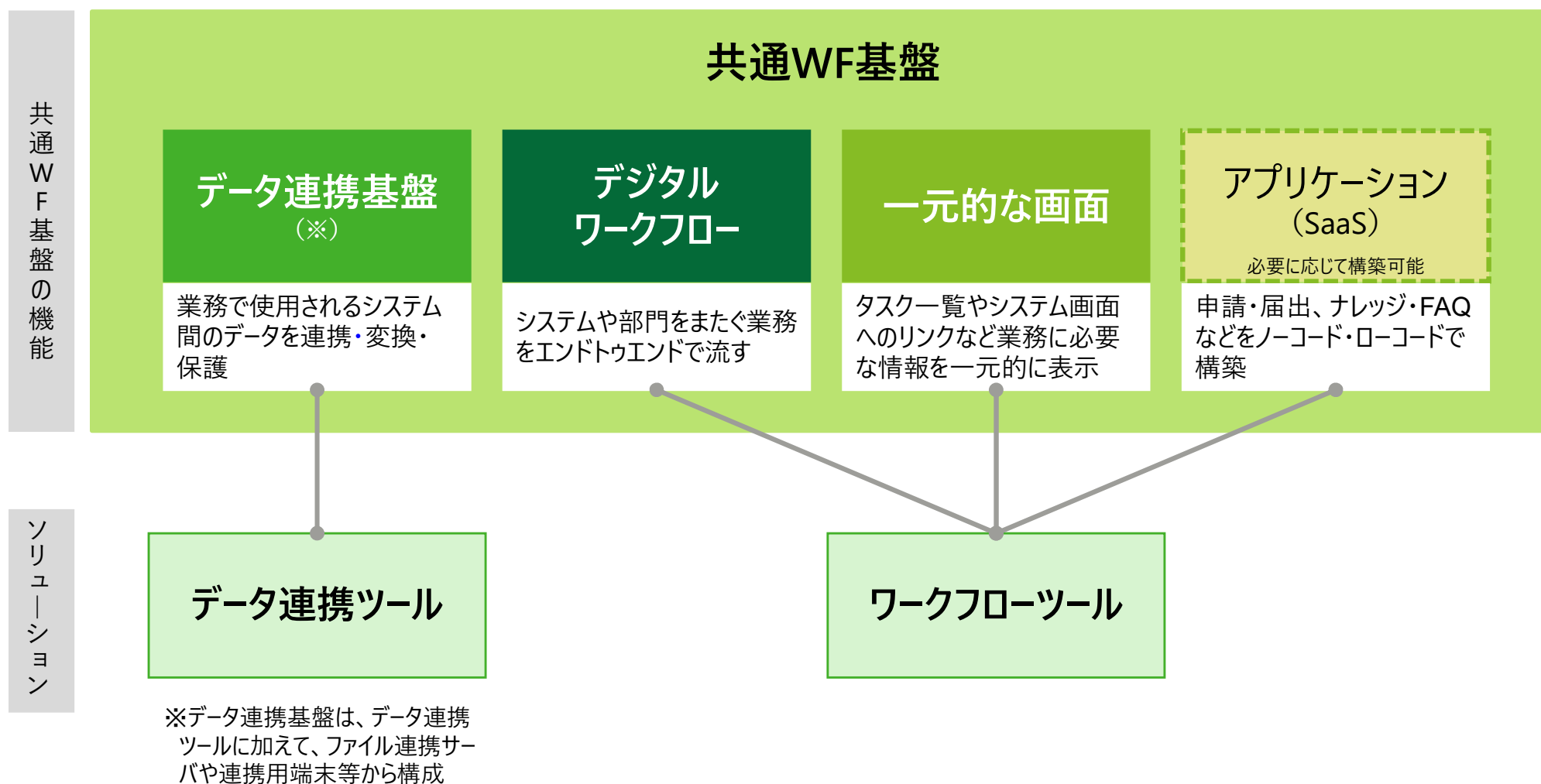


※1 業務ワークフローとは、部門やシステムをまたぐ業務のステータスをエンドトゥエンドで表示したり、各作業で使用するシステムへのリンクを表示したりするために、共通WF基盤に構築するアプリケーションを指す

※2 SaaSとは、業務ワークフロー以外で共通WF基盤に構築されるアプリケーション（申請・届出、ナレッジ・FAQ、業務用途別パッケージ等）を指す

(補足) 共通WF基盤の構成要素

共通WF基盤は、「データ連携基盤」、「デジタルワークフロー」及び「一元的な画面」の3機能を提供するとともに、基盤上への「アプリケーション」の構築も可能とします。各機能における最適な実現方法を提供するために、「データ連携基盤」を担うデータ連携ツールと、「デジタルワークフロー」、「一元的な画面」及び「アプリケーション（SaaS）」を担うワークフローツールの2つのソリューションを導入します



3. 提供機能（1／3）

推進Gは、設置目的の達成に向けて、プログラムマネジメント、ガバナンス、サービス提供・維持及びプロモーションの4機能を提供します

■ 推進Gが提供する4機能（概要）

	1. プログラムマネジメント	2. ガバナンス	3. サービス提供・維持	4. プロモーション
定義	共通WF基盤に関するプロジェクト全体を管理	共通WF基盤の活用にかかるガイドライン・ルール等を管理	共通WF基盤の整備や、共通WF基盤を活用した各プロジェクトへのサポート等を実施	全庁的な共通WF基盤の活用を促進
推進G実施概要	✓ 1-1. 共通WF基盤活用の全体計画の周知・更新 ✓ 1-2. 共通WF基盤活用の全体管理 ✓ 1-3. DX推進プロジェクトチームにおける関連WGの運営 ✓ 1-4. ワークフローツールの導入に向けた検討	✓ 2-1. 各種ガイドラインやルールの整備・周知及び遵守状況レビュー	✓ 3-1. データ連携基盤、ワークフローツール、業務ワークフロー等の設計・構築及び保守運用 ✓ 3-2. 各種操作手順書作成 ✓ 3-3. ワークフローツールのインストール・ライセンスの管理 ✓ 3-4. プロジェクトの支援、進捗把握及び横断的調整	✓ 4-1. 共通WF基盤の役割や機能等に対する理解促進、活用領域の探索 ✓ 4-2. 共通WF基盤の活用にかかる相談受付・要望管理

3. 提供機能（2／3）

推進Gは、共通WF基盤を活用する各所属に対して、それぞれ下記の機能を提供します

機能提供対象 提供機能	業務関係課 （業務ワークフロー活用）	システム所管課 （データ連携実施）	システム所管課 （SaaS（所管課）整備）
プログラム マネジメント	- 共通WF基盤活用の全体計画（システム化構想・ガバナンス方針等）の周知・更新 - 共通WF基盤活用の全体管理（進捗管理、成果指標の測定等）		
ガバナンス	- 業務ワークフロー化に関するガイドラインの整備・周知 - 業務ワークフロー化に関する開発・運用の標準ルールの整備	- データ連携に関するガイドラインの整備・周知 - データ連携に関する開発・運用の標準ルールの整備・周知及び遵守状況レビュー	- アプリケーション化に関するガイドラインの整備・周知 - アプリケーション化に関する開発・運用の標準ルールの整備・周知及び遵守状況レビュー
サービス 提供・維持	- ワークフローツール、SaaS（推進G）の設計・構築及び保守運用 - ワークフローツール、SaaS（推進G）ベンダへの問合せ - 保守・運用にかかる情報提供・調整（ワークフローツールのバージョンアップ、インスタンス運用・管理を含む） - ワークフローツール操作手順書の作成及び周知啓発（研修等の実施）		
	業務ワークフロー化に際してのデータ連携にかかる関係所属間の横断的調整		－
サービス 提供・維持	- ライセンス台帳管理及びライセンス調達 - To-Beフロー作成に向けた支援（情報提供、相談対応、助言）及び進捗把握（※） - 業務ワークフローの設計・構築及び保守運用 - 業務ワークフロー操作手順書の作成 - 業務ワークフローベンダへの問合せ	- データ連携に向けた支援（情報提供、相談対応、助言）及び進捗把握 - データ連携基盤の設計・構築及び保守運用（設定を含む） - データ連携ツール操作手順書の作成及び周知啓発（研修等の実施） - データ連携基盤ベンダへの問合せ	- ライセンス台帳管理及びライセンス調達 - SaaS（所管課）整備に向けた支援（情報提供、相談対応、助言）及び進捗把握
プロモーション	共通WF基盤の活用領域となり得る業務・システムの探索		－

※ 契約関連業務に関しては、上記に加えて、To-Beフロー作成に向けた関係所属間の横断的調整を実施する

3. 提供機能（3／3）

推進Gは、本市のDX推進体制及び全庁に対して、それぞれ下記の機能を提供します

機能提供対象 提供機能	名古屋市DX推進体制
プログラム マネジメント	・ 共通WF基盤活用の全体計画（システム化構想・ガバナンス方針等）の報告 ・ 共通WF基盤活用の全体管理状況（進捗管理、成果指標状況等）の報告 ・ DX推進プロジェクトチームにおける関連WGの運営
ガバナンス	・ 各種ガイドライン・ルール等の報告
サービス 提供・維持	・ -
プロモーション	・ 共通WF基盤の役割や機能等に対する理解促進

機能提供対象 提供機能	全庁
プログラム マネジメント	・ 共通WF基盤活用の全体計画（システム化構想・ガバナンス方針等）の周知・更新 ・ ワークフローツールの導入に向けた検討
ガバナンス	・ -
サービス 提供・維持	・ ライセンス付与状況の周知
プロモーション	・ 共通WF基盤の役割や機能等に対する理解促進 ・ 共通WF基盤の活用領域となり得る業務・システムの探索 ・ 共通WF基盤の活用を希望する所属からの相談受付・要望管理

Ⅱ. 役割分担

1. 役割分担を行う事項・主体

推進Gは、業務関係課（制度所管課・業務所管課）及び各システム所管課と、次の事項について役割分担を行います

役割分担先	役割分担を行う事項	該当ページ
業務関係課 （業務ワークフロー活用）	業務ワークフロー整備	14
システム所管課 （データ連携実施）	データ連携基盤整備	15
	データ連携基盤を介したデータ連携実施	16
システム所管課 （SaaS（所管課）整備）	SaaS（所管課）整備	17

2. 役割分担：業務ワークフロー整備

推進Gは、業務ワークフローをシステム化していく活動全般を実施します。業務関係課は、ワークフロー化する業務の標準化・最適化やBPRの実施、制度改正への対応等を実施します

#	役割を担う 実施事項 主体	推進G	業務関係課 (業務ワークフロー活用)
1	業務要件定義	- 業務ワークフロー化に関するガイドラインの整備・周知 - To-Beフロー作成に向けた支援（情報提供、相談対応、助言）及び進捗把握（※） - 一元的な画面で表示するステータスの階層・内容取りまとめ - データ連携にかかる関係所属間の横断的調整（システム所管課への情報共有等）	- 業務の標準化・最適化（To-Beフロー作成等） - To-Beフローを踏まえた一元的な画面で表示するステータスの階層・内容の定義
2	システム要件定義	- 要件定義書の作成 - RFIの実施	要件定義書の内容確認、フィードバック
3	調達	- 調達仕様書の作成 - 調達の実施	－
4	設計・構築、テスト	- 設計・構築、テストの実施 - 業務ワークフロー操作手順書の作成（案の作成等）	- テストへの協力 - 業務ワークフロー操作手順書の共同作成（案の内容確認等）
5	運用	- 保守・運用 - ライセンス台帳管理及びライセンス調達 - 成果指標測定	- 成果指標測定への協力 - BPRの実施（To-Beフローに基づく業務の推進） - 業務ワークフロー操作手順書の周知啓発（研修等の実施） - 制度改正への対応、各種手引等の改正及び周知啓発

※ 契約関連業務に関しては、上記に加えて、To-Beフロー作成に向けた関係所属間の横断的調整を実施

3. 役割分担：データ連携基盤整備

推進Gは、データ連携基盤整備にかかる活動全般を実施します。データ連携基盤を介してデータ連携を実施するシステム所管課は、推進Gの活動への協力や必要な情報提供などを行います

#	役割を担う 実施事項 主体	推進G	システム所管課 (データ連携実施)
1	業務要件定義	- データ連携基盤で実施するデータ連携・変換の内容等（インターフェース一覧）を取りまとめ - 各システム間で、どのようなデータを連携・変換するか定義	データ連携基盤で実施するデータ連携・変換の内容等（インターフェース一覧）を、推進Gに共有
2	システム要件定義	- 要件定義書の作成 - RFIの実施	要件定義書の内容確認、フィードバック
3	調達	- 調達仕様書の作成 - 調達の実施	
4	設計・構築、テスト	- 設計・構築、テストの実施 - データ連携基盤の設定	- データ連携事項（※）を推進Gに共有 - データ連携基盤によるデータ連携・変換等テストへの協力
5	運用	保守・運用	－

※ API仕様書（API連携の場合のみ）及び処理フロー定義書

4. 役割分担：データ連携基盤を介したデータ連携実施

推進Gは、必要な情報提供や状況把握などを実施します。データ連携基盤を介してデータ連携を実施するシステム所管課は、データ連携のために必要なシステム改修にかかる活動全般を実施します

#	役割を担う 実施事項 主体	推進G	システム所管課 (データ連携実施)
1	システム要件定義	- データ連携開発・運用標準の整備・周知（システム間データ連携標準仕様書を含む） - データ連携に向けた支援（情報提供、相談対応、助言）及び進捗把握 - To-Beフローの提供（※） - データ連携基盤で実施するデータ連携・変換の内容等（インターフェース一覧）を取りまとめ	- データ連携基盤で実施するデータ連携・変換の内容等（インターフェース一覧）を、推進Gに共有 - 要件定義書の作成 - RFIの実施
2	調達	進捗把握	- 調達仕様書の作成 - 調達の実施
3	設計・構築、テスト	- 進捗把握 - データ連携基盤の設定 - データ連携基盤のAPI構築（API連携の場合）	- 設計・改修、テストの実施 - データ連携事項を推進Gに共有
4	運用	- データ連携開発・運用標準等の遵守状況のレビュー - 成果指標測定	成果指標測定への協力

※ 業務ワークフロー構築の場合のみ実施

5. 役割分担：SaaS（所管課）整備

推進Gは、ライセンス調達・管理や状況把握などを実施します。共通WF基盤上にSaaSを整備するシステム所管課は、システム化にかかる活動全般を実施します

#	役割を担う 実施事項 主体	推進G	システム所管課 (SaaS（所管課）構築)
1	導入概要整理	SaaS（所管課）整備に向けた支援（情報提供、相談対応、助言）	- 導入目的、機能概要などの定義 - 上記内容を推進Gに共有
2	業務要件定義	進捗把握	SaaSを用いて、業務上何を実施できるようにするか定義
3	システム要件定義	- ライセンス追加調達の可否を確認 - 進捗把握	- 要件定義書の作成 - 必要なライセンスの内容を推進Gに共有 - RFIの実施
4	調達	進捗把握	- 調達仕様書の作成 - 調達の実施
5	設計・構築、テスト	進捗把握	設計・構築、テストの実施
6	運用	- ライセンス管理台帳管理及びライセンス調達 - ワークフロー開発・運用標準の遵守状況レビュー - 保守・運用にかかる情報提供・調整（ワークフローツールのバージョンアップ等）	- 保守・運用 - 保守・運用にかかる調整（ワークフローツールのバージョンアップ等）

Ⅲ. タスク・成果物

1. 推進Gのタスク：プログラマナジメント

推進Gは、「プログラマナジメント」機能の提供にあたり、以下のタスクを実行します

◎：実行主体 ○：関与者

#	タスク	成果物	担当						
			推進 G	共通WF基盤を 活用する各課			名古屋 市DX推 進体制	全庁	
				業務 関係課	（テ ー タ 連 携 実 施）	シ ス テ ム 所 管 課 （SaaS 各課構 築）			
1. プログラムマネジメント									
1-1. 共通WF基盤活用の全体計画の周知・更新									
1-1-1.	全体計画（システム化構想・ガバナンス方針等）の周知		◎						○
1-1-2.	全体計画（システム化構想・ガバナンス方針等）の更新・周知		◎					○	○
1-2. 共通WF基盤活用の全体管理									
1-2-1.	全体進捗の把握、成果指標の測定及び取りまとめ	・ 共通WF基盤活用状況報告資料	◎	○	○	○			
1-2-2.	今後の活動計画の検討	・ 共通WF基盤活用状況報告資料	◎	○	○	○			
1-2-3.	全体進捗、成果指標状況及び活動計画の報告		◎					○	
1-3. DX推進プロジェクトチームにおける関連WGの運営									
1-3-1.	DX推進プロジェクトチームにおける関連WGの運営		◎					○	
1-4. ワークフローツールの導入に向けた検討									
1-4-1.	ワークフローツール活用の情報収集（他都市事例等）		◎						
1-4-2.	導入スケジュール検討・周知		◎	○	○	○			○
1-4-3.	関係所属間の横断的調整		◎	○	○	○			

2. 推進Gのタスク：ガバナンス

推進Gは、「ガバナンス」機能の提供にあたり、以下のタスクを実行します

◎：実行主体 ○：関与者

#	タスク	成果物	担当					
			推進 G	共通WF基盤を 活用する各課			名古屋 市DX推 進体制	全庁
				業務関係課	（データ連携実施） システム所管課	（SaaS各課構築） システム所管課		
2. ガバナンス								
2-1. 各種ガイドラインやルールの整備・周知及び遵守状況レビュー								
2-1-1. ガイドラインの整備・周知								
2-1-1-1.	ワークフロー化、データ連携、アプリケーション化に関するガイドラインの整備・周知及び（必要に応じて）見直し	- 業務ワークフロー化に関するガイドライン - データ連携に関するガイドライン - アプリケーション化に関するガイドライン	◎	○	○	○	○	○
2-1-2. 標準ルールの整備・周知及び遵守状況レビュー								
2-1-2-1.	システム担当者向けの開発・運用にかかる標準ルールの整備・周知及び（必要に応じて）見直し	- ワークフロー開発・運用標準 - データ連携開発・運用標準	◎	○	○	○	○	
2-1-2-2.	標準ルールの遵守状況の確認及び遵守状況レビュー	標準ルール遵守チェックシート	◎		○	○		

3. 推進Gのタスク： サービス提供・維持（1 / 4）

推進Gは、「サービス提供・維持」機能の提供にあたり、以下のタスクを実行します

◎：実行主体 ○：関与者

#	タスク	成果物	担当						
			推進 G	共通WF基盤を 活用する各課			名古屋 市DX推進体制	全庁	
				業務関係課	（データ連携実施） システム所管課	（SaaS各課構築） システム所管課			
3. サービス提供・維持									
3-1. データ連携基盤、ワークフローツール、業務ワークフロー等の設計・構築及び保守運用									
3-1-1. 業務ワークフロー化に際してのデータ連携にかかる関係所属間の横断的調整									
3-1-1-1.	To-Beフローに基づくデータ連携にかかる横断的調整		◎		○				
3-1-2. 推進G所管プロジェクト（データ連携基盤、ワークフローツール、業務ワークフロー、SaaS（推進G））の開発・運用									
3-1-2-1.	プロジェクト管理ルールの検討	・ プロジェクト管理ドキュメント	◎						
3-1-2-2.	業務・システム要件定義	・ 要件定義書（業務・システム）	◎	○	○				
3-1-2-3.	調達の実施 （必要に応じて）RFI・RFCの実施	・ 調達仕様書 ・ RFI・RFC資料	◎						
3-1-2-4.	設計・構築の実施	・ 基本・詳細設計書	◎						
3-1-2-5.	テストの実施	・ テスト計画書	◎	○	○				
3-1-2-6.	保守・運用の実施	・ 運用設計書	◎						
3-1-2-7.	データ連携基盤の設定		◎		○				

3. 推進Gのタスク： サービス提供・維持（2 / 4）

推進Gは、「サービス提供・維持」機能の提供にあたり、以下のタスクを実行します

◎：実行主体 ○：関与者

#	タスク	成果物	担当						
			推進 G	共通WF基盤を 活用する各課			名古屋 市DX推進 体制	全庁	
				業務関係 課	（データ連携 実施） システム所 管課	（SaaS各課 構築） システム所 管課			
3. サービス提供・維持									
3-2. 各種操作手順書作成									
3-2-1.	【ワークフローツール・データ連携ツール】ユーザー向け操作手順書作成	- ワークフローツール操作手順書 - データ連携ツール操作手順書	◎	○	○				
3-2-2.	【業務ワークフロー】ユーザー向け操作手順書作成	業務ワークフロー操作手順書	◎	◎					
3-2-3.	【ワークフローツール・データ連携ツール】操作手順書を用いた研修実施		◎		○				
3-2-4.	【業務ワークフロー】操作手順書を用いた研修実施		○	◎					
3-2-5.	【ワークフローツール・データ連携ツール】 （必要に応じて）操作手順書の見直し		◎	○	○				
3-2-6.	【業務ワークフロー】 （必要に応じて）操作手順書の見直し		◎	◎					

3. 推進Gのタスク： サービス提供・維持（3／4）

推進Gは、「サービス提供・維持」機能の提供にあたり、以下のタスクを実行します

◎：実行主体 ○：関与者

#	タスク	成果物	担当						
			推進 G	共通WF基盤を 活用する各課			名古屋 市DX推進 体制	全庁	
				業務関 係課	（デー タ連携 実施）	システ ム所管 課 （SaaS 各課構 築）			
3. サービス提供・維持									
3-3. ワークフローツールのインスタンス・ライセンスの管理									
3-3-1. インスタンス運用・利用状況管理									
3-3-1-1.	ワークフローツールのバージョンアップ情報の収集・影響範囲の基本情報整理及びリグレーションテスト実施	・ バージョンアップ計画	◎						
3-3-1-2.	ワークフローツールのバージョンアップに関する各プロジェクトへの周知		◎	○	○	○			
3-3-1-3.	ワークフローツールのバージョンアップ実施		◎						
3-3-1-4.	ワークフローツールのインスタンスの運用・利用状況確認	・ インスタンス管理台帳	◎	○	○	○			
3-3-2. ライセンス利用状況管理									
3-3-2-1.	ライセンスの調達方針・プロセス等の作成・周知	・ ライセンス調達方針書	◎						○
3-3-2-2.	ライセンスの調達及び提供		◎	○	○	○			
3-3-2-3.	ライセンスの利用状況確認	・ ライセンス管理台帳	◎	○	○	○			

3. 推進Gのタスク： サービス提供・維持（4 / 4）

推進Gは、「サービス提供・維持」機能の提供にあたり、以下のタスクを実行します

◎：実行主体 ○：関与者

#	タスク	成果物	担当					
			推進 G	共通WF基盤を活用する各課			名古屋市DX推進体制	全庁
				業務関係課	（データ連携実施）	システム所管課（SaaS各課構築）		
3. サービス提供・維持								
3-4. プロジェクトの支援、進捗把握及び横断的調整（To-Beフロー作成、データ連携、SaaS（所管課）整備）								
3-4-1.	各種フォーマットの作成	• To-Beフローフォーマット • データ連携依頼フォーマット • プロジェクト管理基準書 • 各工程フォーマット • 進捗管理フォーマット • ベンダ問合せフォーマット	◎					
3-4-2.	プロジェクトの支援（情報提供、相談対応、助言）及び進捗把握		◎	○	○	○		

4. 推進Gのタスク：プロモーション

推進Gは、「プロモーション」機能の提供にあたり、以下のタスクを実行します

◎：実行主体 ○：関与者

#	タスク	成果物	担当						
			推進 G	共通WF基盤を 活用する各課			名古屋 市DX推 進体制	全庁	
				業務 関係課	（テ ー タ 連 携 実 施）	シス テ ム 所 管 課 （ S a a S 各 課 構 築）			
4. プロモーション									
4-1. 共通WF基盤の役割や機能に対する理解促進、活用領域の探索									
4-1-1. 共通WF基盤の理解促進									
4-1-1-1.	全庁への説明資料作成及び更新	・ 共通WF基盤説明資料	◎						○
4-1-1-2.	共通WF基盤活用に関する質問取りまとめ・回答		◎						○
4-1-2. 活用領域の探索									
4-1-2-1.	共通WF基盤の活用領域拡張の検討		◎						
4-1-2-2.	活用領域に係る所属との調整	・ 活用要望等一覧	◎	○					
4-1-2-3.	今後の活動計画への反映	・ 共通WF基盤活用状況報告資料	◎						
4-2. 共通WF基盤の活用にかかる相談受付・要望管理									
4-2-1.	共通WF基盤の活用にかかる相談受付及び要望の収集・取りまとめ	・ 共通WF基盤活用要望フォーマット ・ 活用要望等一覧	◎						○
4-2-2.	要望への対応検討及び今後の活動計画への反映	・ 共通WF基盤活用状況報告資料	◎						

5. 推進Gの成果物

推進Gが機能提供にあたって作成する成果物は、その内容や用途に応じ、必要な工程で必要な関係者が活用します

提供機能	成果物		成果物概要	成果物を使用する工程	成果物の活用者
プログラム マネジメント	報告資料	共通WF基盤活用状況報告資料	共通WF基盤の活用状況、成果等を名古屋市DX推進体制に報告するためのドキュメント	※毎年度作成	名古屋市DX推進体制
ガバナンス	ガイドライン	- 業務ワークフロー化に関するガイドライン - データ連携に関するガイドライン - アプリケーション化に関するガイドライン	共通WF基盤の活用を検討する各所属に向けて、各機能で実施できること、及びその活用に向けて各所属が実施すべき事項の大枠を示すドキュメント	(各プロジェクト) - 構想 - 要件定義	共通WF基盤活用を検討する所属
	標準ルール	- ワークフロー開発・運用標準 - データ連携開発・運用標準 - 標準ルール遵守チェックシート	各ツールの開発・保守運用ベンダ及び各課システムベンダが、効率的かつ品質を保った開発・運用を行うための統一的なルールを定義するドキュメント	(各プロジェクト) - 要件定義 - 設計・構築 - 保守運用	- 開発・保守運用ベンダ - 各課システムベンダ
サービス 提供・維持	開発・運用 ドキュメント	プロジェクト管理ドキュメント（進捗管理等）	課題管理表・WBS・議事録等、推進G所管プロジェクト（データ連携基盤、ワークフローツール、業務ワークフロー、SaaS（推進G））の開発・運用を管理する際に使用するドキュメント	(各プロジェクト) - 要件定義 - 設計・構築 - 保守運用	- 推進G - 開発・保守運用ベンダ
		- 要件定義書（業務・システム） - 調達仕様書 - RFI・RFC資料 - 基本・詳細設計書 - テスト計画書 - 運用設計書	推進G所管プロジェクト（データ連携基盤、ワークフローツール、業務ワークフロー、SaaS（推進G））の開発・運用にかかる各工程で必要となる内容を定める成果物		
	操作手順書	- ワークフローツール操作手順書 - データ連携ツール操作手順書 - 各業務ワークフロー操作手順書	各ツールを使用する職員向けに操作方を記したドキュメント	(各プロジェクト) 運用以降	- 推進G - 業務関係課 - システム所管課（データ連携実施） - ユーザー

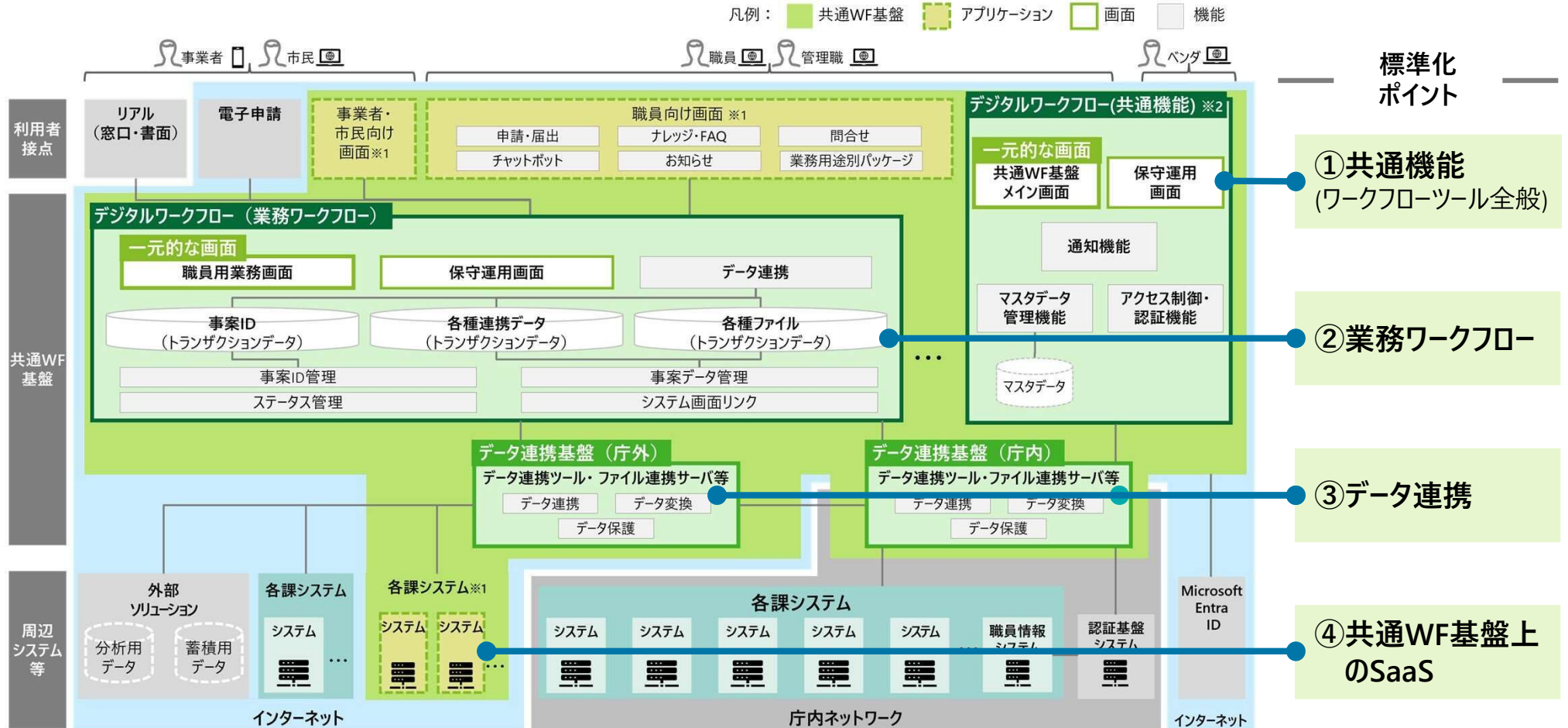
5. 推進Gの成果物

推進Gが機能提供にあたって作成する成果物は、その内容や用途に応じ、必要な工程で必要な関係者が活用します

提供機能	成果物		成果物概要	成果物を使用する工程	成果物の活用者
サービス 提供・維持	ライセンス・ インスタンス 管理 ドキュメント	バージョンアップ計画	ワークフローツールのバージョンアップに向けた留意事項・手順などをまとめたドキュメント	ワークフローツールの導入以降	- 推進G - システム所管課（SaaS（所管課）整備）
		インスタンス管理台帳	ワークフローツールのインスタンスのバージョン履歴やインスタンス上にあるアプリケーションを管理するドキュメント		
		- ライセンス調達方針書 - ライセンス管理台帳	- ワークフローツールのライセンス調達の方針・留意事項をまとめたドキュメント - ワークフローツールのライセンスを一元管理するドキュメント		
	各プロジェクト用ドキュメント	- To-Beフローフォーマット - データ連携依頼フォーマット - プロジェクト管理基準書 - 各工程フォーマット - 進捗管理フォーマット - ベンダ問合せフォーマット	共通WF基盤を活用する各所属のプロジェクト（業務ワークフロー、データ連携、SaaS（所管課））で使用するドキュメント	（各プロジェクト） - 要件定義 - 設計・構築 - 保守運用	- 推進G - 業務関係課 - システム所管課（データ連携実施） - システム所管課（SaaS（所管課）整備） - 開発・保守運用ベンダ
プロモーション	理解促進ドキュメント	共通WF基盤説明資料	共通WF基盤の概要（導入目的、活用方法、期待効果、主要機能等）についてまとめたドキュメント	推進G設置以降	- 推進G - 全庁職員
	要望管理ドキュメント	- 活用要望等一覧 - 共通WF基盤活用要望フォーマット	共通WF基盤の活用要望等を一元的に管理するドキュメント	推進G設置以降	- 推進G - 全庁職員

6. 開発・運用の標準ルール（1／2）

共通WF基盤の開発・運用は、マルチベンダ体制になることが想定されます。これを踏まえて推進Gは、開発・運用の効率化及び品質管理のために、下記の4つのポイントでの標準ルールを整備します



※1 事業者・市民向け画面、職員向け画面、各課システムの実装は現時点では未定

※2 共通機能は、各業務ワークフローが共通で使用する機能群を指す

6. 開発・運用の標準ルール（2／2）

4つの標準化ポイントに対し、「ワークフロー開発・運用標準」、「データ連携開発・運用標準」の2つのカテゴリで標準ルールを策定します

	標準化ポイント	目的
①	共通機能	- 命名規約やコーディング規約等、開発に関する標準を定め、開発品質を一定に保つ - ユーザーが混乱しないよう、画面ごとのデザイン・操作性のずれを防ぐ - インスタンスや開発環境でのシステム権限乱立や意図せぬ使用トラブルを防ぐ
②	業務ワークフロー	- 基本的にローコードの範囲でワークフローを構築する - 業務ワークフローの開発手法を統一し、構築される業務ワークフローの品質を一定に保つ
③	データ連携	データ連携基盤の活用手法を統一し、データ連携にかかるシステムベンダ間の品質統一及び運用効率化を図る
④	共通WF基盤上のSaaS	- 基本的にローコードの範囲でアプリケーションを構築する - 開発規約を統一し、開発品質を一定に保つ

標準ルール

ワークフロー開発・運用標準

- ワークフローツール開発標準
- ワークフローツール運用ルール
- 業務ワークフロー化ルール
- アプリケーション化ルール
- インスタンス・環境管理ルール

データ連携開発・運用標準

- データ連携開発標準
- データ連携運用ルール

IV. プロセス・会議体

1. プロセスの考え方

推進Gは、共通WF基盤に関係する各主体との間で、①「活用状況の報告及び関連WGの運営」、②「標準ルールの遵守状況レビュー」、③「プロジェクト支援・進捗把握等」、④「活用促進」の4つの観点でコミュニケーションを行います

機能	観点	関係主体	実施内容
1 プログラム マネジメント	活用状況 の報告及び 関連WGの 運営	名古屋市DX推進体制	- 共通WF基盤の活用状況取りまとめ及び名古屋市DX推進体制への報告 - DX推進プロジェクトチームにおける関連WGの運営
2 ガバナンス	標準ルールの 遵守状況 レビュー	- 共通WF基盤を活用する各所属 - システム開発・保守運用ベンダ	- 開発・運用にかかる標準ルールが各プロジェクトで遵守されていることのレビュー - 標準ルールにかかる改善点の洗い出し
3 サービス 提供・維持	プロジェクト 支援・進捗 把握等	- 共通WF基盤を活用する各所属 - システム開発・保守運用ベンダ	共通WF基盤を活用する各所属が実施するプロジェクトの支援・進捗把握等を実施
4 プロモーション	活用促進	全庁	- 共通WF基盤の理解促進 - 共通WF基盤活用を希望する各所属からの相談受付・要望管理 - 拡張する活用領域に関係する所属との調整

2. プロセス・会議体一覧：定期開催

共通WF基盤の活用状況は、定期的に把握し、推進Gが取りまとめて名古屋市DX推進体制へ報告します
また、DX推進プロジェクトチームにおける関連WGの運営を推進Gが行います

観点	主なプロセス名	実施形態	目的	内容（例）	参加者
①	名古屋市DX推進体制への報告	会議	本市における共通WF基盤の各プロジェクトの全体進捗、成果指標状況及び活動計画を取りまとめ、名古屋市DX推進体制に報告する	- 共通WF基盤活用の全体進捗 - 課題・リスクへの対応 - 成果指標の実績値 - 今後の活動計画	- 名古屋市DX推進体制の構成員 - 推進G
①	DX推進プロジェクトチームにおける関連WGの運営	会議	共通WF基盤とのデータ連携や、業務実装に関連する検討・調整等を行うためのWGを運営する	- 共通WF基盤とのデータ連携に向けた進捗状況及び課題・リスク - To-Beフロー作成にかかる関係所属間の横断的調整 - データ連携内容 - 各課システム改修状況	- 関連WGの構成員 - 推進G
③	各プロジェクト進捗等確認	書面	各所属が所管するプロジェクトの進捗状況・成果指標状況等を確認するとともに、推進Gからの連絡事項を共有する	- 進捗状況 - 課題・リスク - 成果指標の実績値 - ワークフローツールバージョンアップ情報 - ベンダへの問合せ内容	- 各プロジェクトのシステム所管課（データ連携実施・SaaS（所管課）整備） - 各プロジェクトシステム開発・保守運用ベンダ - 推進G

3. プロセス・会議体一覧：随時開催

プロジェクトの状況等に応じて、推進Gと関係主体との連携が求められるプロセスは、随時開催し、円滑なコミュニケーションを確保します

観点	主なプロセス名	実施形態	目的	内容（例）	参加者
② ③	標準ルールの周知啓発及び遵守状況確認	書面	各プロジェクトに対して、開発・運用の標準ルールの周知啓発を行うとともに、遵守していることを確認する	- 標準ルールの周知啓発 - 標準ルールの遵守状況レビュー - ワークフローツールのインスタンス使用状況報告	- 各プロジェクトのシステム所管課（データ連携実施・SaaS（所管課）整備） - 各プロジェクトシステム開発・保守運用ベンダ - 推進G
③	各プロジェクト支援	個別相談	To-Beフロー作成、データ連携実施、SaaS（所管課）整備に関する支援を行う	To-Beフロー作成、データ連携実施、SaaS（所管課）整備に関する相談事項	※内容により必要な参加者を招集 - 業務関係課 - 各プロジェクトのシステム所管課（データ連携実施・SaaS（所管課）整備） - 推進G
	データ連携調整	会議	業務ワークフロー化に際してのデータ連携にかかる関係所属間の横断的調整を行う	- データ連携内容 - 各課システム改修状況	※内容により必要な参加者を招集 - 業務関係課 - 各プロジェクトのシステム所管課（データ連携実施） - 推進G
④	共通WF基盤活用相談	書面 (情報提供) 個別相談 (相談受付)	推進Gから全庁に向けて共通WF基盤の情報を提供し、活用を希望する所属の相談受付を行う	共通WF基盤活用方法	- 全庁（活用希望所属） - 推進G
	活用領域拡張調整	個別相談	推進Gが拡張を検討する活用領域に関係する所属との調整を行う	共通WF基盤拡張活用領域	- 全庁（活用領域関係所属） - 推進G

V. ロードマップ

1. ロードマップ：タスク

推進Gは、共通WF基盤の各フェーズに応じた機能を提供するために、必要なタスク・成果物作成・プロセスを実施します
 令和8年度に向けて、データ連携基盤の導入及び活用開始にかかる必要なタスクを実施するとともに、令和9年度以降のワークフローツールの導入に向けた検討等を実施します

▼データ連携開始（令和8年5月）

		令和6年度				令和7年度				令和8年度				令和9年度～			
		1Q	2Q	3Q	4Q	1Q	2Q	3Q	4Q	1Q	2Q	3Q	4Q	1Q	2Q	3Q	4Q
共通WF基盤 のフェーズ	①データ連携基盤の導入									②データ連携基盤の活用開始				③ワークフローツールの導入			
	データ連携基盤 要件定義					データ連携基盤 構築				データ連携基盤 稼働							
	ワークフローツールの導入に向けた検討等												情報システムの状況等を踏まえた構築の推進等				
タスク	プログラム マネジメント	1-1. 共通WF基盤活用の全体計画の周知・更新								1-2. 共通WF基盤活用の全体管理							
		1-3. DX推進プロジェクトチームにおける関連WGの運営															
		1-4. ワークフローツールの導入に向けた検討															
	ガバナンス	2-1-1. ガイドラインの整備・周知（データ連携に関するガイドライン） ※R9～業務ワークフロー化、アプリケーション化に関するガイドラインも対象															
		2-1-2. 標準ルールの整備・周知及び遵守状況レビュー（データ連携開発・運用標準） ※R9～ワークフロー開発・運用標準も対象															
	サービス 提供・維持													3-1-1. 業務ワークフロー化に際しての関係所属間の横断的調整			
		3-1-2. 推進G所管プロジェクト（データ連携基盤）の開発・運用 ※R9～ワークフローツール、業務ワークフロー等も対象															
		3-2. 各種操作手順書作成（データ連携ツール） ※R9～ワークフローツール、業務ワークフロー等も対象															
														3-3-1. インスタンス運用・利用状況管理			
														3-3-2. ライセンス利用状況管理			
		3-4. プロジェクトの支援、進捗把握及び横断的調整（データ連携実施） ※R9～業務ワークフロー活用、SaaS（所管課）も対象															
	プロモーション	4-1-1. 共通WF基盤の理解促進															
		4-1-2. 活用領域の探索															
		4-2. 共通WF基盤の活用にかかる相談受付・要望管理															

2. ロードマップ：成果物・プロセス

推進Gは、共通WF基盤の各フェーズに応じた機能を提供するために必要な成果物作成・プロセスを実施します

		令和6年度				令和7年度				令和8年度				令和9年度～							
		1Q	2Q	3Q	4Q	1Q	2Q	3Q	4Q	1Q	2Q	3Q	4Q	1Q	2Q	3Q	4Q				
共通WF基盤 のフェーズ		①データ連携基盤の導入								②データ連携基盤の活用開始				③ワークフローツールの導入							
		データ連携基盤 要件定義				データ連携基盤 構築				データ連携基盤 稼働											
		ワークフローツールの導入に向けた検討等												情報システムの状況等を踏まえた構築の推進等							
成果物	プログラム マネジメント									共通WF基盤活用状況報告資料				左記の資料の作成・更新に加えて、ワークフローツール等の導入・活用に 必要な成果物を作成							
	ガバナンス	データ連携に関するガイドライン（初版）				データ連携に関するガイドライン（更新）				データ連携に関するガイドライン（更新）											
		データ連携開発標準（初版）				データ連携開発標準（更新）				データ連携開発標準（更新）											
		データ連携運用ルール（初版）				データ連携運用ルール（更新）				データ連携運用ルール（更新）											
		標準ルール遵守チェックシート（初版）				標準ルール遵守チェックシート（更新）				標準ルール遵守チェックシート（更新）											
	サービス 提供・維持	プロジェクト管理ドキュメント				プロジェクト管理ドキュメント															
		データ連携基盤要件定義書（業務・システム）																			
		データ連携基盤調達仕様書																			
		RFI・RFC資料																			
		データ連携基盤基本・詳細設計書																			
	データ連携基盤テスト計画書																				
	データ連携基盤運用設計書																				
	To-Beフローフォーマット																				
	データ連携依頼フォーマット																				
プロモーション	データ連携ツール操作手順書（初版）				データ連携ツール操作手順書（更新）				データ連携ツール操作手順書（更新）												
	共通WF基盤説明資料（初版）				共通WF基盤説明資料（更新）				共通WF基盤説明資料（更新）												
	共通WF基盤活用要望フォーマット																				
プロセス	活用要望一覧（初版）				活用要望一覧（更新）				活用要望一覧（更新）												
									名古屋市DX推進体制への報告												
					標準ルールの周知啓発及び遵守状況確認																
					DX推進プロジェクトチームにおける関連WGの運営、各プロジェクト進捗等確認																
					各プロジェクト支援、データ連携調整、共通WF基盤活用相談、活用領域拡張調整																