

1 年次レポートの趣旨

「名古屋市 ICT 活用に関する基本方針」に基づき、市政における ICT の効果的な活用が着実に進められているかを確認するため、毎年度、市全体の取り組み状況をまとめた「名古屋市 ICT 活用に関する基本方針年次レポート」を作成・公表する。

2 平成30年度の主な取り組み

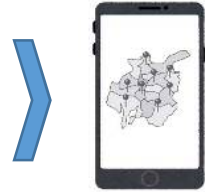
施策1 公民連携を支えるデータ流通の促進

オープンデータの推進

公開が推奨されるデータをまとめた「推奨データセット」の公開数を2種類から9種類へ拡大した。



ホームページでの公共データの提供



アプリ等の新たな民間サービスの創出

施策2 市民と行政との双方向コミュニケーションの円滑化

ロボット・AI・IoT 活用普及促進事業の実施

「名古屋おしえてダイヤル」での市民からの問い合わせに対応について、LINE アカウント上で、AI を活用したチャットボット（自動会話プログラム）の試行導入を行った。



施策3 地域とともに進める ICT を活用した共創事業の展開

中小企業新商品・サービス創出等支援事業の実施

IoT などを新商品・サービスに活用するアイデアの発想力を高めるセミナー、ワークショップの開催や新たな商品やサービスの開発経費に対する助成等を実施した。



ナゴヤイノベーションソウシュツプロジェクト

施策4 ICT を活用した行政サービスの向上

歴史の里しだみ古墳群アプリ「Go! Go! しだみ古墳群」の公開

AR 技術を用いて実際の古墳を巡りながら謎をとく、スマートフォンアプリを全国で初めて開発し、公開した。また、このアプリを使用したまち歩きを実施した。



施策5 ICT を活用した名古屋の都市機能の強化

LINE を活用した子どもと保護者への新たな相談の取り組みの実施

家庭訪問型相談支援モデル事業で LINE を活用し、家庭訪問時以外でも相談に対応した。また、子ども・若者総合相談センターにおいて、1 か月間 LINE による相談を実施した。



施策6 ICT を活用した市役所運営の効率化・高度化

定型業務における RPA の導入

業務の効率化、正確性の向上及び繰り返し作業により生じる職員の負担軽減に効果が見込める RPA を、庁内の定型業務で試行実施した。



電子申請サービスカレンダー画面

施策7 だれもが安心して ICT を活用できる環境づくり

AI 通訳機の導入やタブレット端末の活用

外国人住民へ対応するため、一部の区役所に AI 通訳機を導入した。また、地下鉄の主要駅でタブレット端末を活用し、訪日外国人等へ音声や画像でご利用案内を行った。



施策8 市民・企業向け ICT 人材の育成

必修化を見据えた小学校プログラミング教育の授業の実施

プログラミング教育の令和2年度の必修化を見据えて、名古屋市立稲葉地小学校はじめ3校で小学校プログラミング教育の授業を実施した。



施策9 情報システムの安全性と個人情報の適正な取り扱いの確保

庁内で使用する電子メールのなりすまし対策

電子メールの中でなりすましが疑われるものについて、職員への注意喚起のために件名に特定の文字列を追加する対策を行った。



3 今後に向けて

今後の方向性

- オープンデータの推進
- 手続きのオンライン化
- スマート自治体の推進
- テレワークの推進

今後の取り組み

基本方針1 ICT を活用した公民連携型まちづくり

データを保有している部署に働きかけを行い、更なるデータのオープン化を進めるとともに、オープンデータとスマートスピーカを活用した取り組みを行っていく。また、社会における先進技術の活用を促進するため、行政分野における活用に向けた技術提案を企業、大学、研究機関等から募集し、実証を実施するなど多様な主体との連携を進めていく。

基本方針2 ICT を活用した未来につながる持続可能なまちづくり

スマートフォンを活用するモバイルサービスの充実を図っていく。また、AI・RPAの実証実験を行うなど、新しい ICT 技術の活用を推進していくとともに、多様な働き方を可能とするテレワークについて、実証手法や進め方について検討していく。

基本方針3 ICT を安心・安全かつ効果的に活用できる環境づくり・ひとづくり

必修化されるプログラミング教育の実施など子どもたちへの ICT 教育を推進する。また、電子情報への侵害に対応するため CSIRT (Computer Security Incident Response Team) を設置し、情報セキュリティ対策の強化を図っていく。

4 有識者意見

平成30年度の取り組みについて

- それぞれの取り組みについて、数値ばかりでつじつま合わせになってはいけませんが、分かりやすい指標やどのような成果があったのかわかる記述があるとよい。
- LINE や位置情報など同じ技術を使った取り組みは、長所短所の情報を蓄積して、次の取り組みの参考にするとよい。また、ICT は共通のインフラであるので、部署や施策の枠を超えて連携をしたり、各事業の成果を区役所間や各部署間で情報共有して、横展開を進めていくとよい。

今後の方向性・取り組みについて

- リニア中央新幹線の起点となる名古屋市ならではの課題がある。ICT を活用した名古屋の都市機能の強化として、今何をすべきか考えるべきではないか。
- 市民が行かなくてよい市役所を目指すとはよいのではないか。そのためには、公的個人認証を活用した手続きのオンライン化や、庁内のペーパーレス化、テレワークを進めていく必要がある。また、AI や RPA をただ導入するだけではなく、「サービスデザイン思考」による業務プロセスの見直しが必要ではないか。