

常滑市デジタル化推進プラン

令和4（2022）年3月

常 滑 市

目 次

第1章 プラン策定の背景.....	1
1 策定の趣旨.....	1
2 位置付け.....	2
3 計画期間.....	3
第2章 国・県の情報化政策の動向.....	4
1 国の動向.....	4
(1) Society 5.0の推進.....	4
(2) 官民データ活用推進基本法.....	4
(3) デジタル手続法.....	5
(4) 自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画.....	6
(5) デジタル改革関連法.....	8
2 愛知県の動向.....	8
第3章 常滑市の現状と課題.....	9
1 常滑市の人口の現状と将来推計.....	9
(1) 総人口の推移.....	9
(2) 将来人口の推計.....	10
2 常滑市の情報化の現状と課題.....	11
(1) 情報化の沿革.....	11
(2) 情報化の課題.....	11
(3) 職員アンケート.....	14
第4章 基本的な考え方.....	16
1 基本理念.....	16
2 基本方針.....	17
3 プランの体系.....	19
4 推進体制.....	19
5 SDGsの推進.....	20
第5章 個別施策.....	21
1 市民に優しいスマートなサービスの提供.....	21
(1) 行政手続のオンライン化.....	21
(2) 窓口手続・申請手続の簡素化.....	22
(3) キャッシュレス決済の推進.....	23
(4) マイナンバーカードの普及・活用.....	24
(5) 保育園等利用者の利便性向上.....	24
(6) GIGAスクール構想の推進.....	25
2 スマートな行政運営の実現.....	26

(1) デジタル人材の確保・育成	26
(2) 業務の最適化	26
(3) 先進的なデジタル技術による業務の省力化・効率化	27
(4) テレワークの推進	28
(5) 情報システムの標準化・クラウド化の推進	29
(6) 効率的な業務環境の整備	30
(7) 水道スマートメーターの導入	30
(8) 情報セキュリティ対策の推進	31
3 活力あるスマートな地域づくりに向けた環境の整備	33
(1) デジタル技術を活用した情報発信	33
(2) オープンデータの推進	33
(3) デジタル格差の解消	34
(4) 観光客の利便性向上	35

第1章 プラン策定の背景

1 策定の趣旨

ICT¹（情報通信技術）の目覚ましい発展は、私たちの生活に大きな変化をもたらしています。近年は、家電製品や自動車、工場などあらゆるモノがインターネットにつながり、データの収集・伝送が可能になる IoT²（モノのインターネット）の普及や、IoT 機器が生成する大量のデータ（ビッグデータ）を AI³（人工知能）で分析する技術の進展により、第四次産業革命と呼ばれる産業革新が進行しています。

企業活動の分野においては、デジタル技術を業務効率化のためだけに使うのではなく、自身の組織、文化、働き方を、デジタルを前提としたものに変革するとともに、新しい製品やサービス、ビジネスモデルを通して新たな価値を創出し、競争上の優位性を確立させる「デジタル・トランスフォーメーション⁴（DX）」の動きが広まっています。

また、今般の新型コロナウイルス感染症の影響により、人々の行動が制約される中、テレワーク、オンライン教育、キャッシュレス決済など、非対面・非接触での生活様式を可能とするデジタル活用の重要性が一層増大しており、「新たな日常」の原動力として、言わば社会全体の「デジタル・トランスフォーメーション（DX）」が求められる状況になっています。

一方、我が国においては、少子高齢化の進行を背景とした本格的な人口減少時代に突入しており、今後、労働力人口の減少による経済活動の低下や市場の縮小、医療・介護の需要・負担の増大など、様々な課題が深刻化していくことが懸念されています。

このような状況にあっても、自治体は、多様化、複雑化する課題に対応しつつ、持続可能な形で行政サービスを提供し続け、住民福祉の水準を維持していくことが求められています。そのためには、デジタル技術の活用により業務の効率化を図り、人的資源を企画立案や住民への直接的なサービス提供など、職員でなければ真にできない業務に振り向ける必要があります。さらに、センサー技術の進展や、有線・無線ネットワークの高速化・大容量化などにより、大量に蓄積・流通

¹ Information and Communications Technology の略で、情報や通信に関する技術の総称。

² Internet of Things（モノのインターネット）の略。自動車、家電、ロボット、施設などあらゆるモノがインターネットにつながり、情報のやり取りをすることで、モノのデータ化やそれに基づく自動化等が進展し、新たな付加価値を生み出すという概念を表した語。

³ Artificial Intelligence の略で、人工知能のこと。

⁴ 平成 16（2004）年にスウェーデン・ウメオ大学のエリック・ストルターマン教授が提唱した考え方で、ICT の浸透が、人々の生活をあらゆる面でより良い方向に変化させること。

平成 30（2018）年に経済産業省が公表した「DX 推進ガイドライン」では、「企業がビジネス環境の激しい変化に対応し、データとデジタル技術を活用して、顧客や社会のニーズを基に、製品やサービス、ビジネスモデルを変革するとともに、業務そのものや、組織、プロセス、企業文化・風土を変革し、競争上の優位性を確立すること」と定義されている。

するようになったデータなどを有効に活用したEBPM⁵により、行政の高度化を図っていく必要があります。

本市では、こうした背景を踏まえ、令和3（2021）年3月に、“デジタル技術を活用した「ずっと住み続けたいまち」「ずっと常滑」の実現”をビジョンとし、“暮らしの質を高める、価値あるデジタル化・人にやさしいデジタル化の推進”を基本方針とした「とこなめデジタル化推進宣言」をしました。

この宣言をもとに、デジタル技術を活用して持続可能で便利な市民サービスの実現を目指すとともに、効率的な行政運営を行っていくに当たっての指針となる「常滑市デジタル化推進プラン」を策定します。

【とこなめデジタル化推進宣言】

とこなめデジタル化推進宣言
TOKONAME Digital Transformation

人口減少、多様化する社会において、これまでの行政サービスをそのまま継続していくことは困難になっていくことが予想されます。また、新型コロナウイルス感染症により、社会在り方や市民の生活スタイルも大きく変化しています。デジタル技術の急速な進展するなか、これまで見逃さなかった業務や市民サービスの在り方を根本的に変えることが求められています。

常滑市では、こうした状況と市民の暮らしや行政の在り方を変革する契機と捉え、「デジタル技術を通じて社会・経済・生活をより良い方向に導くこと」とされている「デジタルトランスフォーメーション」の推進をスタートさせます。

本宣言では、市民の皆さんに「ずっと住み続けたいまち」「ずっと常滑。」と誓っている気持ちをより具体的に、デジタル技術を活用して「手続」として活用していくなかで、「市民の手続」を「業務の無駄」をなくし、「市民の利便性向上」を「職員の仕事の効率化」の実現を図るなど、価値あるデジタル化を目指します。

また、業務のデジタル化を進めるだけでなく、必要に応じてその在り方から見直しを行い、課題解決を図ることで暮らしの質や価値を高めていきます。

デジタル化の推進にあたっては、デジタル技術を使いこなすことが困難な方に配慮し、人にやさしいまちづくりに取り組めます。

2021年3月 常滑市長 伊藤 展夫

ビジョン デジタル技術を活用した「ずっと住み続けたいまち」「ずっと常滑。」の実現
基本方針 暮らしの質を高める価値あるデジタル化・人にやさしいデジタル化の推進

デジタル化推進の3つの柱

- 「市民サービス」のデジタル化**
市民目線でデジタル技術を活用することにより「市民の手続」をより多く便利で安心な市民サービスの実現を目指す。
- 「行政運営」のデジタル化**
デジタル技術を活用して「業務の無駄」をなくすなど効率的な行政運営を行うことで省庁を生み出し、市民に寄り添うサービスに注力します。
- 「地域社会」のデジタル化**
デジタル技術を活用して国内外への情報発信、マーケティングを積極的に行い、新たな価値を生み出し、ニューノーマルに向けた取組を推進します。

主要な取組

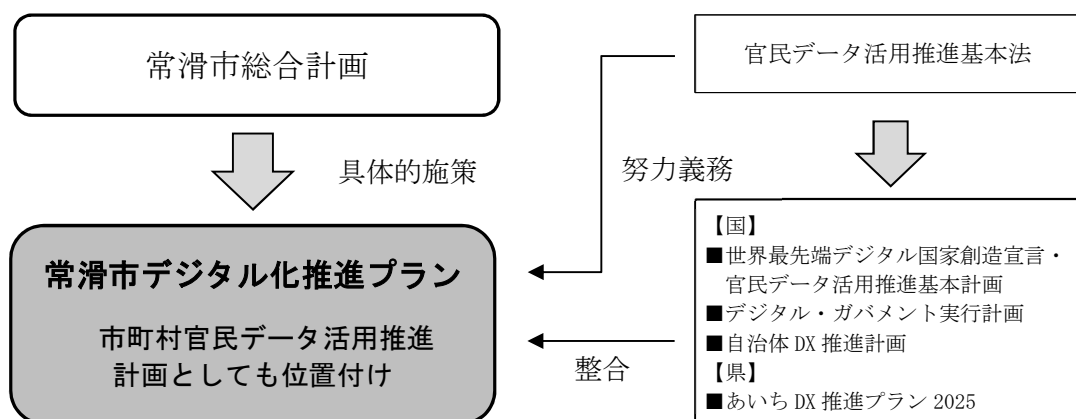
- 行政手続のオンライン化
- 窓口業務・申請手続の自動化
- チャットボットによる24時間問合せ対応
- 非言語認識の推進
- マイナンバーカードの普及・活用
- 情報セキュリティ対策の推進
- GIQAスクール推進の推進
- 専門部署の設置・外部人材の活用
- 業務プロセスの最適化・半自動化
- 業務の一元化・電子申請の推進
- AI・RPA等業務効率化ツールの活用
- ビジネスチャットツールの活用によるコミュニケーションの活性化
- テレワークの推進
- 情報システムの標準化・クラウド化の推進
- SNS・動画等を活用した情報発信・プロモーション
- デジタルマーケティングの推進
- オンライン化の推進
- ニューノーマルに向けた取組の推進
- デジタルによる市民参加の推進
- デジタル転換の推進

第6次常滑市総合計画への位置づけ / とこなめデジタル化推進プラン(第6次)の策定

2 位置付け

「常滑市デジタル化推進プラン」は、常滑市総合計画の個別分野計画として位置付け、デジタル化の推進で総合計画を支える役割を担うこととします。

また、本プランは、「官民データ活用推進基本法」（平成28年法律第103号）第9条第3項の規定に基づく、本市の区域における官民データ活用の推進に関する施策についての基本的な計画である「市町村官民データ活用推進計画」として位置付けるものとします。



⁵ Evidence-Based Policy Making の略で、統計や業務データなどの客観的な証拠（エビデンス）に基づく政策立案のこと。

3 計画期間

総務省が令和2（2020）年12月に策定した「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」の対象期間を踏まえ、令和4（2022）年度から令和7（2025）年度までの4年間とします。

なお、情報通信技術の進化や国及び愛知県の施策の動向、本市の施策の成果などを踏まえ、必要に応じて見直しを随時行います。

第2章 国・県の情報化政策の動向

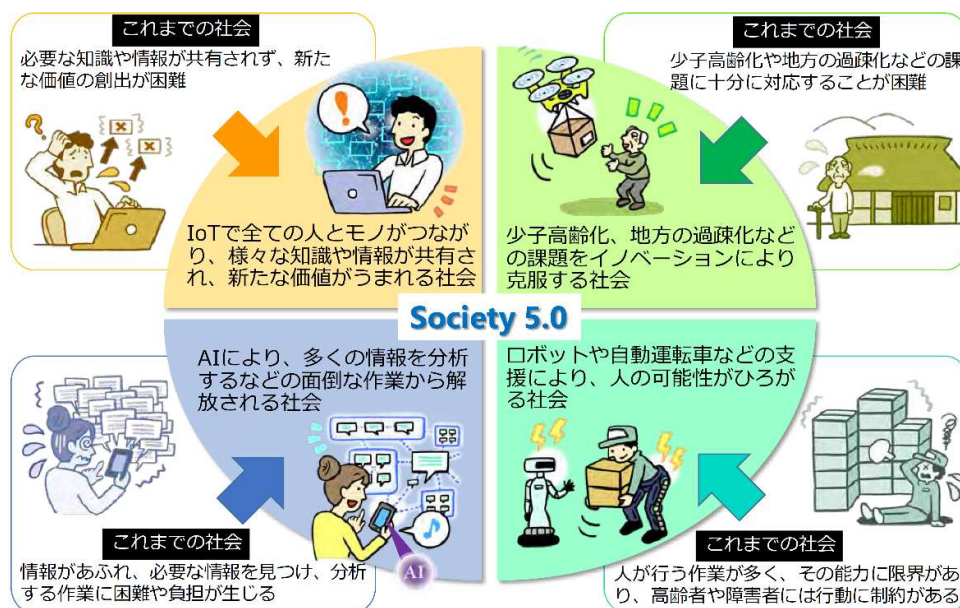
1 国の動向

(1) Society 5.0の推進

平成28(2016)年1月22日に閣議決定された「第5期科学技術基本計画」において、ICTの急激な進化等によって訪れた大変革時代における未来の姿として、「Society 5.0⁶」が提唱されました。

「Society 5.0」で実現する社会では、IoT(モノのインターネット)で全ての人とモノがつながり、様々な知識や情報が共有され、今までにない新たな価値を生み出すことにより、年齢、性別、地域、言語といった様々な違いを乗り越え、社会のニーズにきめ細かに対応できるようになるとされています。また、膨大なビッグデータを人間の能力を超えたAI(人工知能)が解析し、必要な情報が必要な時に提供されるようになるとともに、ロボットや自動運転車などの技術を活用することで、少子高齢化、地方の過疎化、貧富の格差などの課題の克服が可能になるとされています。

【Society 5.0で実現する社会】



出典：内閣府 Web ページ「Society 5.0」(https://www8.cao.go.jp/estp/society5_0/)

(2) 官民データ活用推進基本法

平成28(2016)年12月、官民のデータ利活用のための環境を総合的・効果的

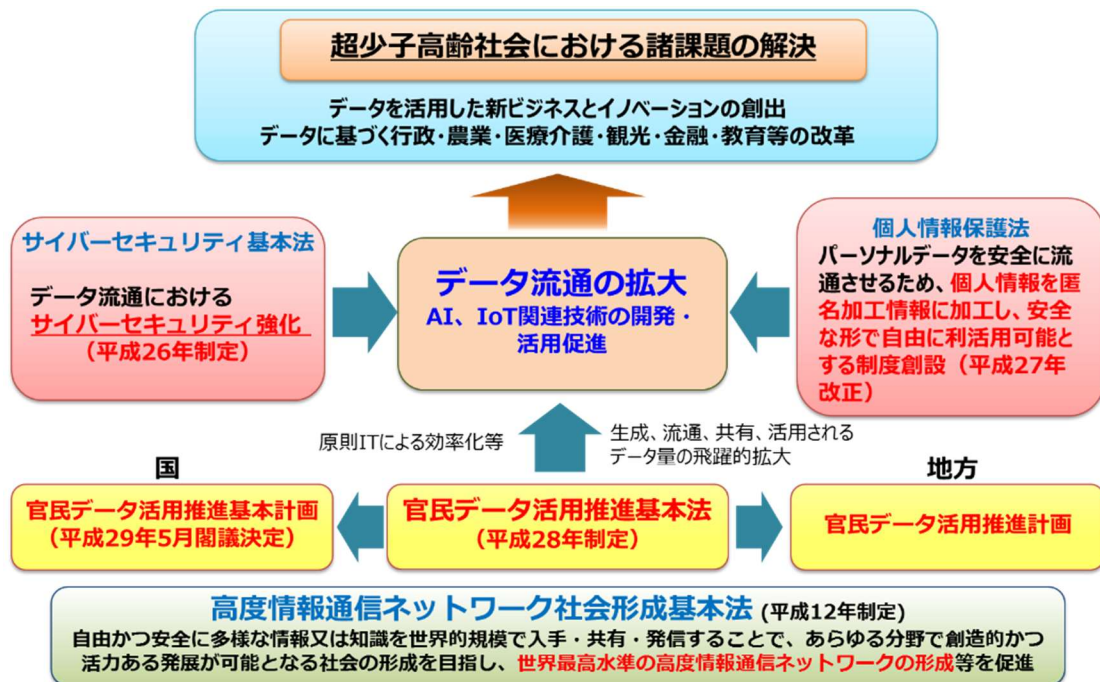
⁶ 狩猟社会(Society 1.0)、農耕社会(Society 2.0)、工業社会(Society 3.0)、情報社会(Society 4.0)に続く新たな社会を指すもので、ICTを最大限に活用し、サイバー(仮想)空間とフィジカル(現実)空間を高度に融合させた取組により、経済発展と社会的課題の解決を両立する、人間中心の社会とされる。

に整備するため、「官民データ活用推進基本法」が公布・施行されました。同法では、国及び都道府県による「官民データ活用推進計画」の策定が求められ、市町村の計画策定は努力義務とされました。

これを受け、国は、平成 29 (2017) 年 5 月、全ての国民が IT 利活用やデータ利活用を意識せず、その便益を享受し、真に豊かさを実感できる社会である「官民データ利活用社会」を世界に先駆けて構築する観点から、「世界最先端 IT 国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画」を策定しました。

その後、同計画は、平成 30 (2018) 年 6 月に「世界最先端デジタル国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画」に変更され、令和 2 (2020) 年 7 月には、新型コロナウイルス感染症がもたらした社会・価値観の変容を受け、更なる変更が行われています。

【官民データ活用推進基本法制定の背景】



出典：内閣官房「市町村官民データ活用推進計画策定の手引」

(3) デジタル手続法

令和元 (2019) 年 5 月、デジタル技術を活用し、行政手続等の利便性の向上や行政運営の簡素化・効率化を図るため、行政のデジタル化に関する基本原則及び行政手続の原則オンライン化のために必要な事項等を定めた、いわゆる「デジタル手続法」が公布されました。

同法では、デジタル技術を活用した行政の推進の基本原則として、「デジタルファースト、ワンスオンリー、コネクテッド・ワンストップ」が示され、国の行政手続のオンライン実施を原則化し、地方公共団体等には努力義務が課されています。

【デジタル手続法の概要】

デジタル技術を活用した行政の推進の基本原則

- ①**デジタルファースト**：個々の手続・サービスが一貫してデジタルで完結する
- ②**ワンスオンリー**：一度提出した情報は、二度提出することを不要とする
- ③**コネクテッド・ワンストップ**：民間サービスを含め、複数の手続・サービスをワンストップで実現する

行政手続のデジタル化のために必要な事項

行政手続におけるデジタル技術の活用

行政手続のオンライン原則

- 国の行政手続（申請及び申請に基づく処分通知）について、**オンライン化実施を原則化**（地方公共団体等は努力義務）
- **本人確認や手数料納付もオンラインで実施**（電子署名等、電子納付）

添付書類の省略

- **行政機関間の情報連携等**によって入手・参照できる情報に係る添付書類について、**添付を不要とする規定を整備**（登記事項証明書（令和2年度情報連携開始予定）や住民票の写しなどの本人確認書類等）

デジタル化を実現するための情報システム整備計画

- オンライン化、添付書類の省略、**情報システムの共用化、データの標準化、APIの整備、情報セキュリティ対策、BPR等**

デジタルデバイドの是正

- デジタル技術の利用のための能力等の格差の是正（高齢者等に対する相談、助言その他の援助）

民間手続におけるデジタル技術の活用の促進

- 行政手続に関連する民間手続のワンストップ化
- 法令に基づく民間手続について、支障がないと認める場合に、デジタル化を可能とする法制上の措置を実施

出典：内閣官房「デジタル手続法の概要」

（４）自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画

令和2（2020）年12月、総務省は、「デジタル・ガバメント実行計画」（令和2（2020）年12月25日閣議決定）に盛り込まれた各施策について、自治体が重点的に取り組むべき事項・内容を具体化するとともに、総務省及び関係省庁による支援策等を取りまとめた「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」を策定しました。

同推進計画では、政府が目指している、誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化の実現のためには、住民に身近な行政を担う自治体、とりわけ市区町村の役割は極めて重要であり、自治体のDXを推進する意義は大きいとしたうえで、①自治体の情報システムの標準化・共通化、②マイナンバーカードの普及促進、③自治体の行政手続のオンライン化、④自治体のAI・RPA⁷の利用促進、⑤テレワークの推進、⑥セキュリティ対策の徹底について、重点的に取り組むこととしています。

また、自治体DXの取組とあわせて取り組むべき事項として、地域社会のデジタル化やデジタルデバイド⁸対策が挙げられています。そのほか、BPR⁹の取組の徹底（書面・押印・対面の見直し）、オープンデータ¹⁰の推進、官民データ活用

⁷ Robotic Process Automation の略。人間がパソコンを操作して行う作業を、ソフトウェアによる自動的な操作によって代替すること。

⁸ インターネットやパソコン等の情報通信技術を利用できる者と利用できない者との間に生じる格差のこと。

⁹ Business Process Re-engineering の略。既存の業務の構造を抜本的に見直し、業務の流れ（ビジネスプロセス）を最適化する観点から再構築すること。

¹⁰ 行政が保有する様々なデータを編集・加工など二次利用可能な形式で公開する取組のこと。

推進計画策定の推進にも取り組むこととしています。

【自治体 DX 推進計画等における取組方針や目標時期等】

＜重点取組事項＞

取組事項	取組方針 概要
①自治体情報システムの標準化・共通化	目標時期を令和7年度とし、ガバメントクラウドの活用に向けた検討を踏まえ、基幹系17業務システムについて国の策定する標準仕様に準拠したシステムへ移行
②マイナンバーカードの普及促進	令和4年度末までにほとんどの住民がマイナンバーカードを保有していることを目指し、交付円滑化計画に基づき、申請を促進するとともに交付体制を充実
③自治体の行政手続のオンライン化	令和4年度末を目指して、主に住民がマイナンバーカードを用いて申請を行うことが想定される手続(31手続)について、原則マイナポータルからマイナンバーカードを用いてオンライン手続を可能とする
④自治体のAI・RPAの利用推進	①、③による業務見直し等を契機に、AI・RPA導入ガイドブックを参考に、AIやRPAの導入・活用を推進
⑤テレワークの推進	テレワーク導入事例やセキュリティポリシーガイドライン等を参考に、テレワークの導入・活用を推進。①、③による業務見直し等に合わせ、対象業務を拡大
⑥セキュリティ対策の徹底	改定セキュリティポリシーガイドラインを踏まえ、適切にセキュリティポリシーの見直しを行い、セキュリティ対策を徹底

＜自治体 DX の取組とあわせて取り組むべき事項＞

取組事項	取組方針 概要
①地域社会のデジタル化	デジタル化によるメリットを享受できる地域社会のデジタル化を集中的に推進
②デジタルデバйд対策	「デジタル活用支援員」の周知・連携、NPOや地域おこし協力隊等地域の幅広い関係者と連携した地域住民に対するきめ細かなデジタル活用支援

＜その他（※デジタル・ガバメント実行計画記載の事項）＞

取組事項	取組方針 概要
①BPR の取組みの徹底（書面・押印・対面の見直し）	国の法令等に基づいて実施する手続について各府省から発出されるガイドライン等の内容を踏まえ適切に対応するとともに、自治体が独自に実施する手続について内閣府規制改革推進会議が示した具体的基準等を参考として、国の取組に準じた対応を実施するなど、見直しに積極的に取り組む
②オープンデータの推進	官民データ活用推進基本法では、地方公共団体は、国と同様に、保有するデータを国民が容易に利用できるような必要な措置を講ずることとされている
③官民データ活用推進計画策定の推進	官民データ活用推進基本法において、都道府県には官民データ活用の推進に関する施策の基本的な計画についての策定義務が、市町村（特別区含む）には同計画の策定の努力義務が定められている

出典：総務省「自治体 DX 全体手順書【第1.0版】」

(5) デジタル改革関連法

令和3(2021)年5月、デジタル改革関連法(①デジタル社会形成基本法、②デジタル庁設置法、③デジタル社会形成整備法、④公金受取口座登録法、⑤預貯金口座管理法、⑥地方公共団体情報システム標準化法)が国会で成立しました。

このうち、「デジタル社会形成基本法」では、デジタル社会の形成に関し、基本理念及び施策の策定に係る基本方針、国、自治体及び事業者の責務、デジタル庁の設置、デジタル社会の形成に関する重点計画の作成について定められています。「デジタル社会形成整備法」では、官民や地域の枠を超えたデータ利活用の推進、マイナンバーの情報連携促進、マイナンバーカードの利便性向上、押印等を求める手続の見直しについて定められています。また、「地方公共団体情報システム標準化法」では、情報システム標準化に係る基本方針や、必要とされる機能等についての基準策定などについて定められています。

令和3(2021)年9月1日には、デジタル社会の形成に関する施策を迅速かつ重点的に推進することを任務とするデジタル庁が設置されました。

2 愛知県の動向

■ あいちDX推進プラン2025

愛知県は、ICTを取り巻く環境変化に伴う課題を踏まえ、令和2(2020)年12月に、①県行政の効率化・DXの推進、②データの活用、③県域ICT活用支援、④デジタル人材育成を視点・柱とする「あいちDX推進プラン2025」を策定しました。

今後は、本プランに基づき、「デジタルで生まれ変わる愛知」をキャッチフレーズに、愛知県のデジタル・トランスフォーメーション(DX)を迅速かつ計画的に進めていくこととしています。

<プランの視点・柱と主要取組事項>

視点・柱	主要取組事項
① 県行政の効率化・DXの推進 (県民の利便性向上)	1 先進的なICTを取り入れた業務変革
	2 ICT環境のモバイル化
	3 行政手続のデジタル化
② データの活用	4 官・民における積極的データ活用
③ 県域ICT活用支援	5 県全体の情報化の推進
④ デジタル人材育成	6 デジタル人材の育成

第3章 常滑市の現状と課題

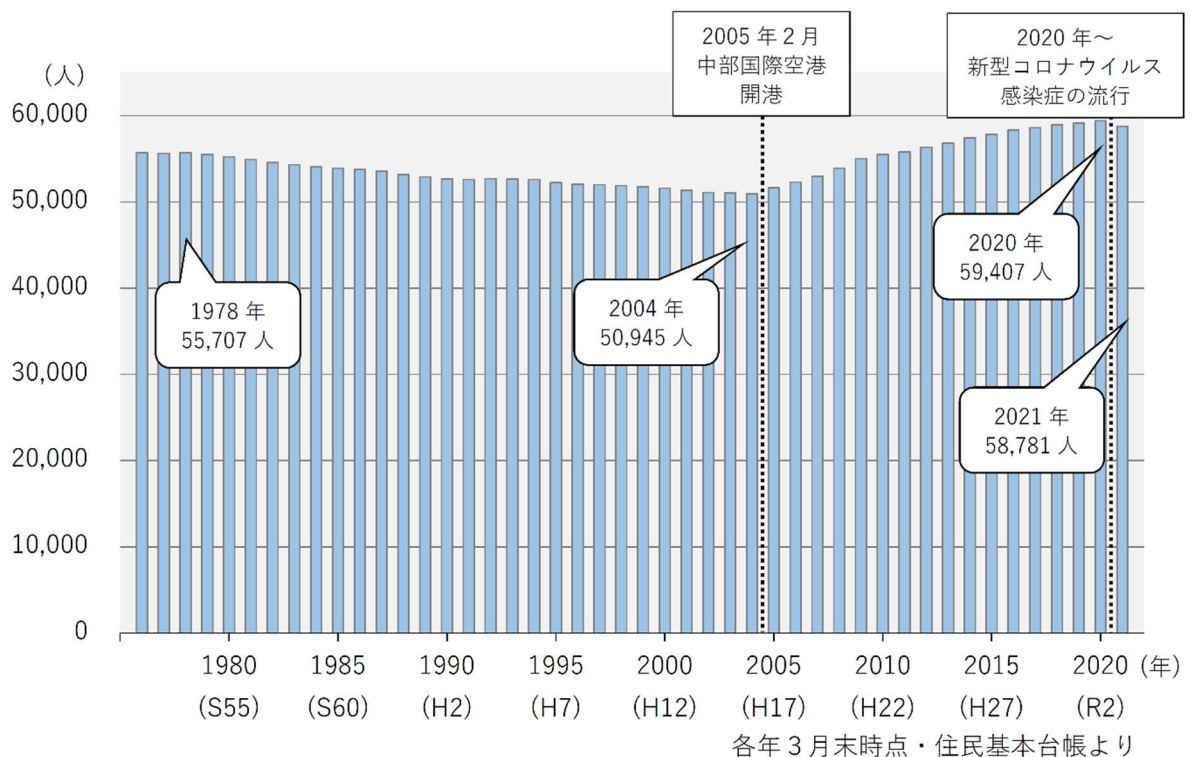
1 常滑市の人口の現状と将来推計

(1) 総人口の推移

本市の総人口は昭和 53 (1978) 年の 55,707 人をピークに減少が続き、平成 16 (2004) 年には 50,945 人まで減少しましたが、平成 17 (2005) 年の中部国際空港開港後、関連従業員の転入により増加が続き、令和 2 (2020) 年には過去最多の 59,407 人になりました。

しかしながら、今般の世界規模での新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い、中部国際空港の航空旅客便数が大幅に減少し、空港及び空港関連事業は大きな打撃を受け、これまで空港関連従業員に支えられてきた本市の人口は、空港開港後初めて減少し、令和 3 (2021) 年に 58,781 人となりました。

【総人口の推移】



(2) 将来人口の推計

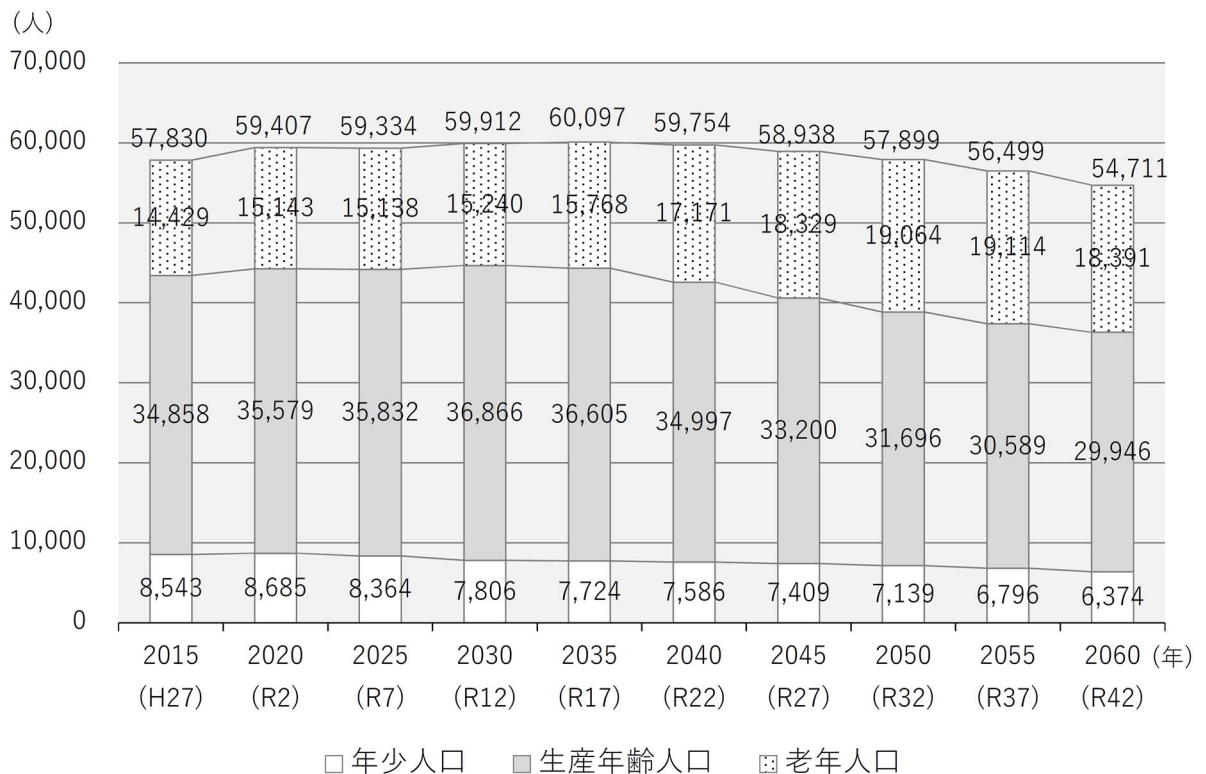
新型コロナウイルス感染症の影響により、本市の総人口は、令和3（2021）年に減少しましたが、今後は感染症の収束とともに空港利用者が回復し、人口減少にも歯止めがかかると考えられます。

本市の将来人口について、国立社会保障・人口問題研究所の「日本の地域別将来推計人口（平成30（2018）年推計）」の想定値を引用し、近年の本市の人口動向を踏まえて補正して推計した結果、令和17（2035）年頃までは緩やかな増加が続く見込みですが、令和22（2040）年には人口減少に転じます。その後、総人口の減少は加速し、令和42（2060）年には54,711人になる見込みです。

年齢3区分別人口の推移をみると、増加を続けてきた生産年齢人口（15～64歳）は令和17（2035）年には減少に転じる一方で、老年人口（65歳以上）は増加傾向が続く見込みとなっています。また、年少人口（0～14歳）は継続的に減少する見込みとなっており、将来的には、人口減少と同時に少子高齢化が進行すると推計しています。

今後は、若い世代が安心して結婚や子育てができる環境づくり、市民の健康づくり、働く場の確保、交流人口と定住人口の増加を図り、将来的な人口減少及び少子化に歯止めをかける必要があります。

【将来人口の推計】



2 常滑市の情報化の現状と課題

(1) 情報化の沿革

本市における情報システムは、昭和 40 (1965) 年、課税業務に電子計算機を導入したことによりスタートしました。その後、給与計算、会計事務、住民基本台帳など主要な業務のシステムを逐次整備し、昭和 52 (1977) 年には、汎用コンピュータ¹¹ (ホストコンピュータ) を自己導入、昭和 62 (1987) 年には、住民記録漢字オンラインシステムを稼働するなど、各種事務処理の迅速化、能率化を図ってきました。

しかしながら、平成 20 年代になると、オンライン導入から 20 年以上経過し、ホストコンピュータ中心のシステム維持や開発に多額の費用がかかるなど、様々な課題を抱え、事務の見直しや事務改善への阻害要因ともなっていました。

そこで、統一的な管理方法を用いて、事務の見直しや各部署のシステムを一元化することにより業務システムを最適にする「情報システム最適化」を行うこととして、平成 23 (2011) 年 4 月から統合型パッケージシステムを利用した住民情報システムの開発及びデータ移行に着手し、平成 24 年 (2012) 1 月にほぼ全てのシステムを稼働しました。その後、平成 29 (2017) 年 1 月からは、第 2 次最適化事業によるシステムを稼働しています。

平成 29 (2017) 年には、社会保障・税番号制度の施行に伴い、個人番号利用事務系、LGWAN¹²接続系、インターネット接続系を分離するなどのセキュリティ対策強化を行いました。

インターネットによる市政情報等の発信については、平成 9 (1997) 年 11 月に市公式ホームページを開設し、その後、平成 18 (2006) 年と平成 28 (2016) 年にリニューアルを実施しています。近年、急速に普及している SNS¹³ の分野に関する取組としては、平成 25 (2013) 年 10 月に市公式 Facebook「ええね！常滑市」を開設しました。そして、平成 30 (2018) 年 9 月には、TikTok を開設し、自治体では全国初となる PR 動画の世界配信を行いました。さらに、令和 3 (2021) 年 2 月には、Twitter 及び LINE を開設しています。

(2) 情報化の課題

①情報システムの標準化・共通化

全国の自治体が管理する住民記録システムなどの基幹系情報システムは、事務の処理の大半が法令で定められていますが、各自治体が利便性等の観点から機能のカスタマイズ等を行った結果、維持管理や制度改正時の改修等に

¹¹ ネットワークに接続されている複数の端末からデータを受信し、編集、加工、抽出などの処理を行った後、結果を端末に送信する大型コンピュータのこと。

¹² Local Government Wide Area Network の略。地方公共団体を相互に接続した行政機関専用の広域ネットワークのこと。

¹³ Social Networking Service の略。登録された利用者同士がインターネットを介して交流できる会員制サービスのこと。

において各自治体が個別に対応する必要が生じ、多大な負担がかかっています。しかしながら、各自治体で情報システムの差異があることからクラウド¹⁴による共同利用が進んでいません。

このような状況を踏まえ、国は、令和2（2020）年12月25日に閣議決定された「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」及び「デジタル・ガバメント実行計画」において、自治体における情報システム等の共同利用、手続の簡素化、迅速化、行政の効率化を推進するため、令和7（2025）年度を目標時期として、基幹系17システム¹⁵の標準化・共通化に取り組むこととしました。

令和3（2021）年5月には、「地方公共団体情報システム標準化法」が公布され、自治体に対して国が策定する標準仕様に準拠したシステム（標準準拠システム）の利用を義務付けるとともに、国による全国的なクラウド活用の環境整備の状況を踏まえつつ、当該環境においてクラウドを活用して情報システムを利用するよう努めることとされています。

本市としても、各システムの標準仕様に係る国の動向を注視しつつ、現行システムの調査を実施し、標準準拠システムへの移行を着実に進めていく必要があります。

②マイナンバーカードの普及促進

マイナンバーカードは、オンラインで確実に本人確認ができ、デジタル社会の基盤となるものであることから、国は、「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」において、令和4（2022）年度末にはほぼ全国民にマイナンバーカードが行き渡ることを目指して、普及の加速化を推進することとしています。

本市においても、市民がマイナンバーカードの申請や受取りをしやすい環境づくりのため、平日時間外と土日午前（月2回程度）に市役所に臨時交付窓口を設置するとともに、商業施設等へ出張してマイナンバーカードの申請支援を行っています。しかしながら、令和4（2022）年1月1日現在の交付率は39.9%にとどまっており、マイナンバーカードの普及促進に向け、より一層、取組を加速させていく必要があります。

③行政手続のオンライン化

「デジタル手続法」により、デジタルファースト原則などデジタル3原則の下、自治体の行政手続のオンライン化が努力義務となりました。さらに「デ

¹⁴ 「クラウドコンピューティング（Cloud Computing）」を略した呼び方で、データやアプリケーション等をネットワーク経由で利用する仕組みのこと。

¹⁵ 児童手当、住民基本台帳、選挙人名簿管理、固定資産税、個人住民税、法人住民税、軽自動車税、就学、国民健康保険、国民年金、障害者福祉、後期高齢者医療、介護保険、生活保護、健康管理、児童扶養手当、子ども・子育て支援の各システム。

「デジタル・ガバメント実行計画」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」として、①処理件数が多く住民等の利便性の向上や業務の効率化効果が高いと考えられる手続、②住民のライフイベントに際し、多数存在する手続をワンストップで行うために必要と考えられる手続がまとめられました。さらに、「自治体 DX 推進計画」に記載された「特に国民の利便性向上に資する手続」(31 手続)については、令和 4 (2022) 年度末を目指して、原則、全自治体で、マイナポータル¹⁶からマイナンバーカードを用いてオンライン手続を可能にすることをしています。

本市では、愛知県及び県内市町村で組織する「あいち電子自治体推進協議会」が共同で運用する「あいち電子申請・届出システム」の利用により、「給水開始・中止届」、「転出届」、「住民票の写し交付申請書」等の 41 手続について、オンラインで行うことができます。また、「あいち共同利用型施設予約システム」の利用により、自宅のパソコンやスマートフォンなどを使って、同システムに参加している県内市町村の施設の空き状況の検索や、予約を行うことができます。

今後は、国が目標時期としている令和 4 (2022) 年度末を目指して、主に住民がマイナンバーカードを用いて申請を行うことが想定される手続について、マイナポータルからマイナンバーカードを用いたオンライン手続を可能にしていく必要があります。

④デジタルデバインド対策

総務省が実施した「令和 2 年通信利用動向調査」の結果によると、インターネット利用者の割合は、13～59 歳の各年齢層で 9 割を超えていますが、60～69 歳では約 8 割、70～79 歳では約 6 割、80 歳以上では 3 割以下となっており、年齢によってインターネット利用率に格差が生じています。

令和 3 (2021) 年 12 月 31 日時点における本市の老年人口 (65 歳以上) は 15,271 人、総人口に占める割合は 26.1%となっており、今後も増加していくことが見込まれています。本市のデジタル化を進めるに当たっては、年齢をはじめとして、障がいの有無、性別、国籍、経済的な理由などにかかわらず、全ての市民がデジタル化の恩恵を受けられるよう、デジタルデバインド¹⁷の是正を図るための取組を行っていく必要があります。

¹⁶ マイナンバー制度の導入にあわせて新たに構築した、国民一人ひとりがアクセスできるポータルサイトのこと。自己情報表示機能、情報提供等記録表示機能、ワンストップサービス等を提供する基盤であり、様々な官民のオンラインサービスを利用できる。

¹⁷ インターネットやパソコン等の情報通信技術を利用できる者と利用できない者との間に生じる格差のこと。

(3) 職員アンケート

①アンケートの概要

デジタル化に関する職員の意識とニーズを把握し、プラン策定における方針や方向性を検討するための基礎資料とすることを目的として、Webによるアンケート調査を実施しました。

対象者：常滑市職員

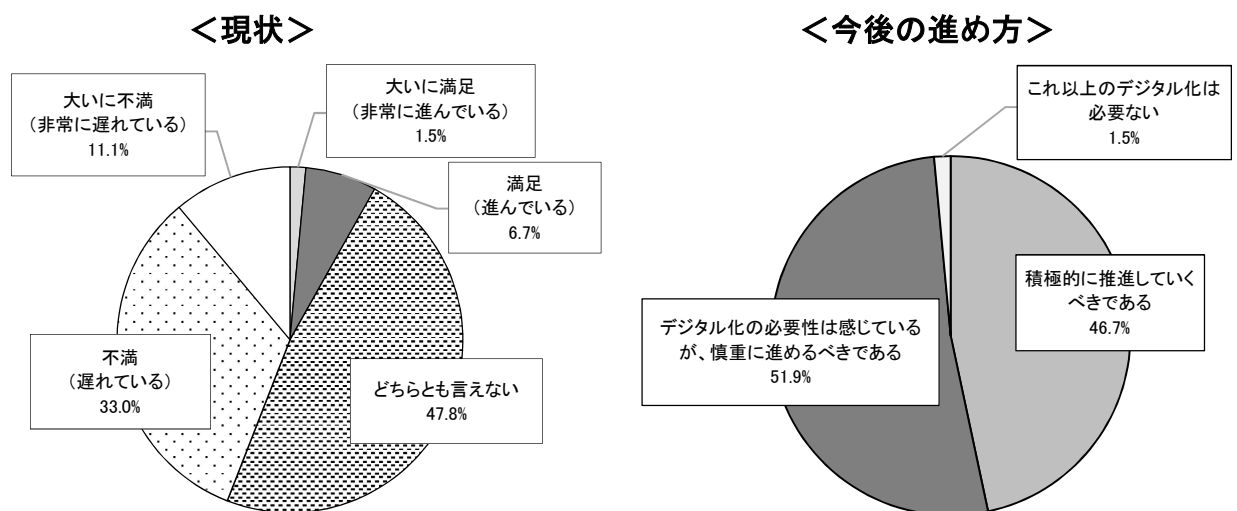
調査期間：令和3（2021）年8月4日（水）～8月24日（火）

回答数：270件

②結果

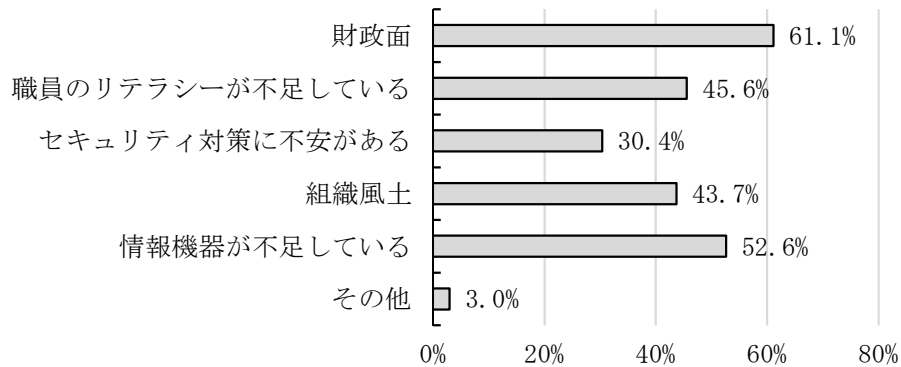
本市のデジタル化の現状については、「どちらとも言えない」が47.8%と最も多く、次いで「不満（遅れている）」が33.0%、「大いに不満（非常に遅れている）」が11.1%となっています。

今後のデジタル化推進については、「デジタル化の必要性は感じているが、慎重に進めるべきである」が51.9%と最も多く、次いで「積極的に推進していくべきである」が46.7%となっています。



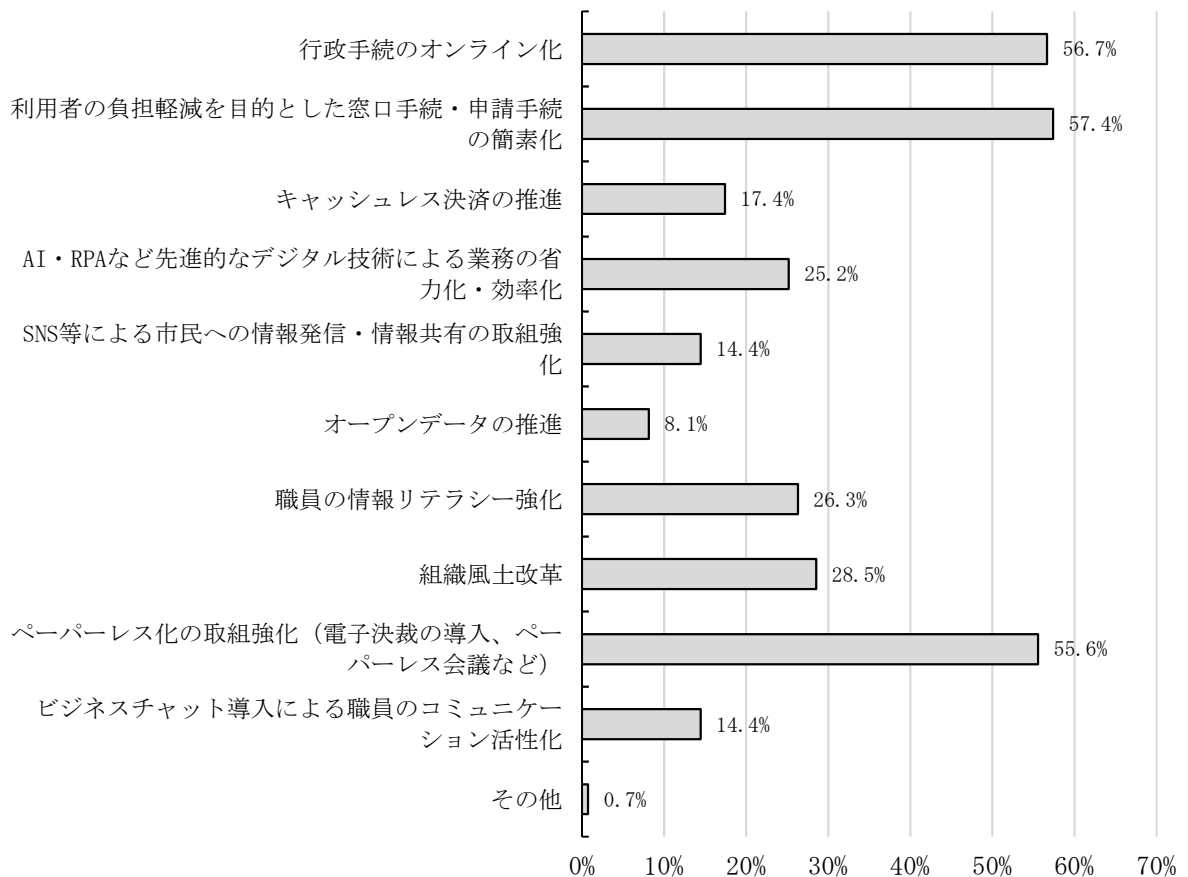
本市のデジタル化を推進する上での課題については、「財政面」が61.1%と最も多く、次いで「情報機器が不足している」(52.6%)、「職員のリテラシーが不足している」(45.6%)の順になっています。

<デジタル化を推進する上での課題>



今後、特に推進すべきデジタル施策については、「利用者の負担軽減を目的とした窓口手続・申請手続の簡素化」が57.4%と最も多く、次いで「行政手続のオンライン化」(56.7%)、「ペーパーレス化の取組強化(電子決裁の導入、ペーパーレス会議など)」(55.6%)の順になっています。

<今後、特に推進すべきデジタル施策(4つまで)>



第4章 基本的な考え方

1 基本理念

人口減少社会において、多様化、複雑化する課題に対応しつつ、限られた経営資源の中で持続可能な形で質の高い行政サービスを提供し続けていくため、進化するデジタル技術を積極的に活用して、業務の効率化・改善等を行っていきます。

デジタル化は、それ自体が目的ではなく、手段にすぎません。市民一人一人がデジタル社会の恩恵を享受できるようにするため、単に新たな技術を導入するのではなく、利用者目線で行政サービス改革を進め、市民の利便性や暮らしの質の向上につなげていくとともに、デジタル技術を使いこなすことが困難な方に配慮し、人に優しいデジタル化を進めていきます。

こうした考え方に基づき、本市のデジタル化推進の基本理念を以下のとおり定め、デジタル技術の活用による「スマートな市民サービスの提供」「スマートな行政運営」「活力あるスマートな地域づくり」に取り組みます。

デジタルでつなぐ 便利で安心して暮らせるスマートなまち常滑

2 基本方針

本プランでは、上記の基本理念を達成するため「とこなめデジタル化推進宣言」におけるデジタル化推進の3つの柱「市民サービス」「行政運営」「地域社会」に沿って以下の基本方針を掲げ、デジタル化推進に向けた取組を進めます。

1 市民に優しいスマートなサービスの提供

市民の利便性向上や暮らしの質の向上のため、市民目線でデジタル技術を活用することにより「市民の手間」を省くなど、便利で安心な市民サービスの提供を目指します。

2 スマートな行政運営の実現

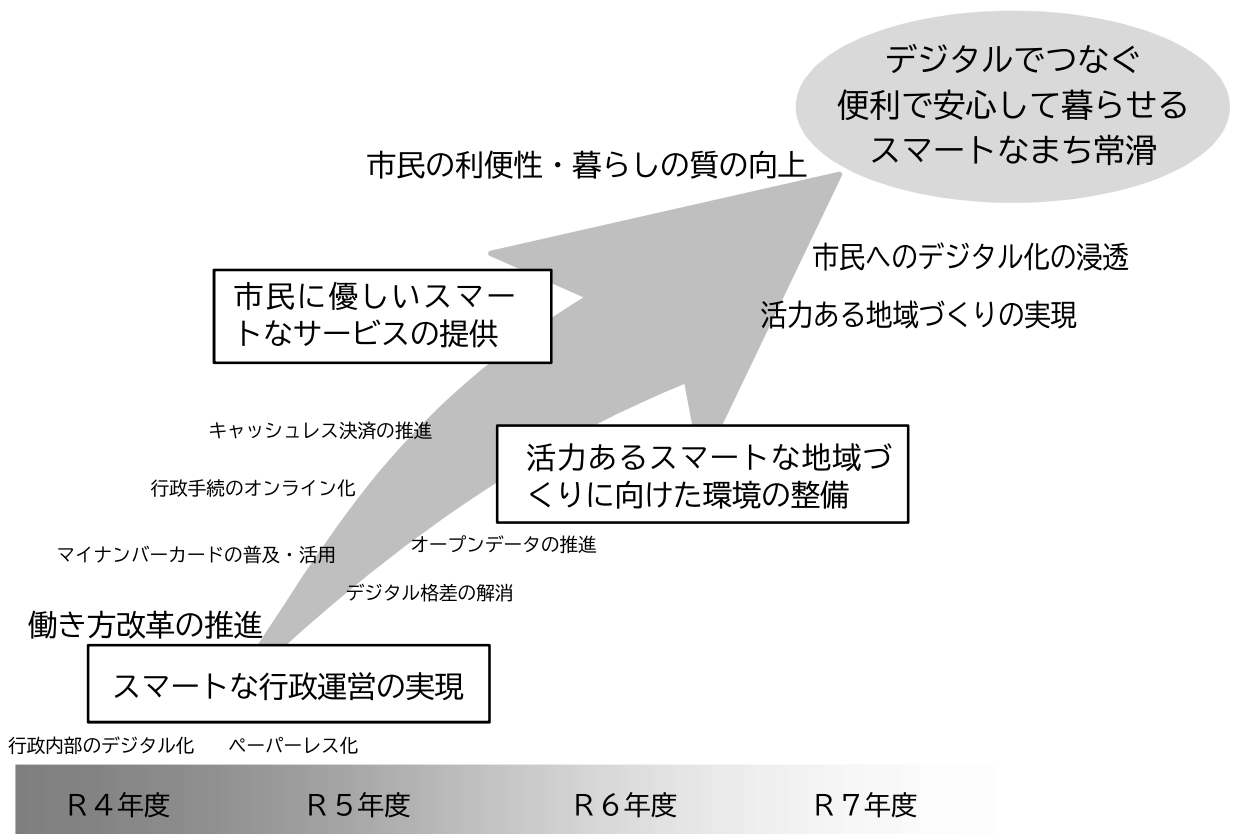
限られた経営資源を有効に活用していくため、デジタル技術により行政運営の更なる効率化を図るとともに、職員の働き方改革によるスマートな行政運営の実現を目指します。

3 活力あるスマートな地域づくりに向けた環境の整備

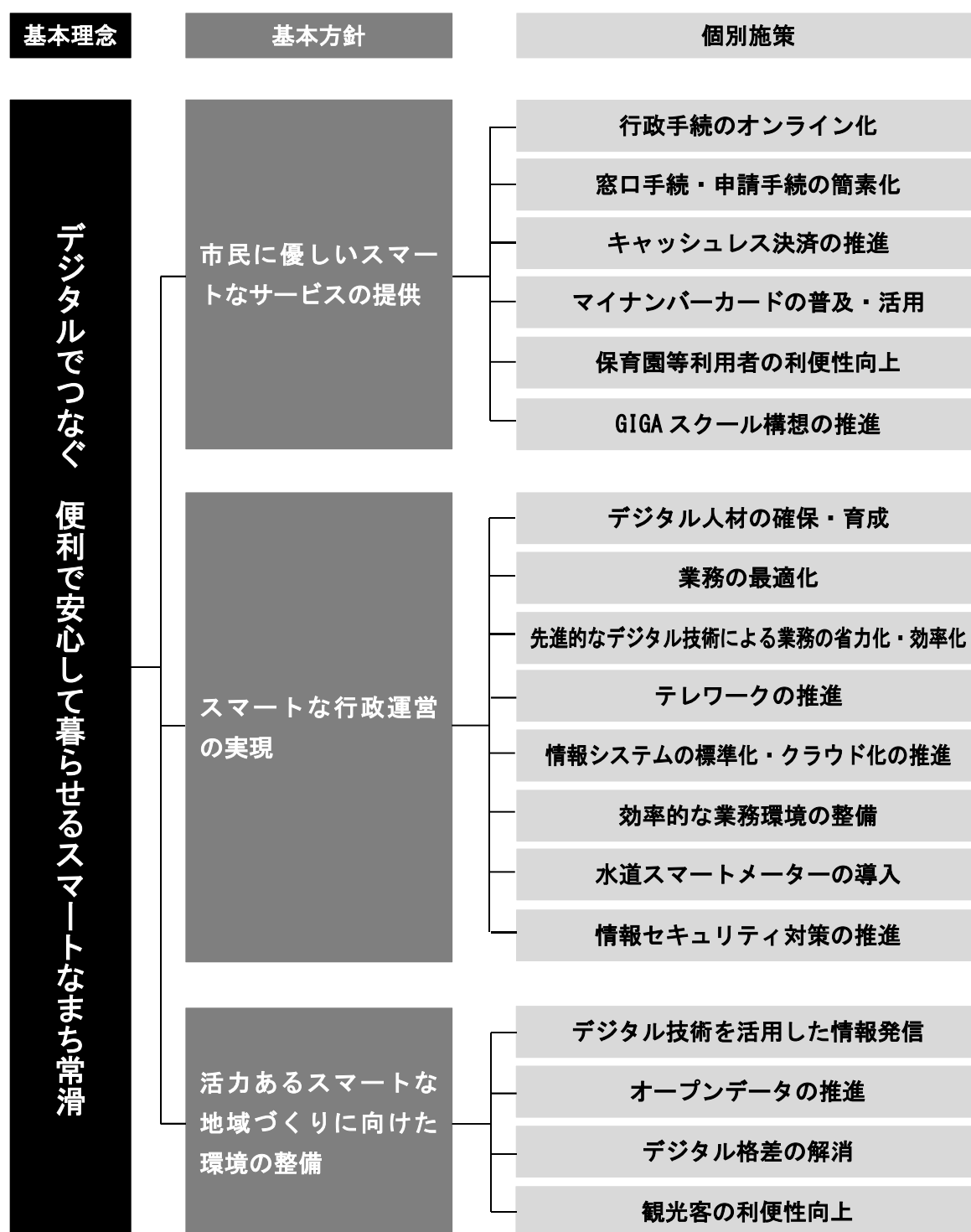
SNSを活用した効果的な情報発信や、オープンデータを推進するとともに、デジタル格差の解消や観光客の利便性向上に取り組み、市民へのデジタル化の浸透と活力ある地域づくりの実現を目指します。

なお、「1 基本理念」を達成するためには、まずは、行政内部のデジタル化、職員の意識改革などによるスマートな行政運営の実現と職員の働き方改革を図り、デジタル化推進の基礎づくりを進めることが重要であると考え、まずは、行政内部のデジタル化の取組を重点的に実施していくこととします。

あわせて、市民の利便性向上や暮らしの質の向上、市民へのデジタル化の浸透や活力ある地域づくりの実現に向けた取組についても、国・県の動きを注視しつつ、本計画期間以降を見据えて、可能なものから順次実施していくこととします。



3 プランの体系



4 推進体制

本プランの推進にあたっては、庁内横断的な取組が必要とされることから、市長を本部長とし、部長級以上の職員で構成する「デジタル化推進本部」（以下、「本部」という。）を設置します。本部は、デジタル化推進に向けた基本的な方針を決

定するとともに、全庁的なデジタル化施策の推進や進行管理を行います。また、本部に作業部会・プロジェクトチームを置き、主要な課題の調査・研究を行っていきます。

本部が所掌する事務の全庁的な推進を図るため、情報化推進員(各課の課長等)と、情報化推進員が指名する情報化リーダーを置きます。情報化リーダーは、各課においてデジタル技術の活用を推進する役割を担うこととします。

5 SDGs の推進

SDGs (Sustainable Development Goals : 持続可能な開発目標) は、「誰一人取り残さない」持続可能でより良い社会の実現を目指し、平成 27 (2015) 年の国連サミットで採択された国際目標で、令和 12 (2030) 年までを達成年限として、17 の目標と 169 のターゲットから構成されています。

デジタル化と SDGs の関係については、総務省が開催した「デジタル変革時代の ICT グローバル戦略懇談会」の報告書(令和元(2019)年5月公表)において、デジタル化の直接的・間接的な効果により、農業・食糧、医療・介護、教育、金融等の経済・社会活動から観光・人的交流、バリアフリーの促進、ジェンダー格差の解消に至る様々な社会課題の解決へ貢献することが期待されるとしています。

本プランにおいても、デジタル化の推進によって地域の課題解決を図り、SDGs の目標達成への貢献を目指します。

【SDGs の 17 の目標】



第5章 個別施策

1 市民に優しいスマートなサービスの提供

(1) 行政手続のオンライン化

(目指す姿)

いつでもどこでもスマートフォン等から申請や手続がオンラインでできるようになります

(現状)

愛知県及び県内市町村と共同で「あいち電子申請・届出システム」、「あいち施設予約システム」及び「あいち電子調達システム」(CALS/EC、物品等)を利用しており、一部の行政手続について、インターネットによる受付を行っています。

国は、「自治体デジタル・トランスフォーメーション (DX) 推進計画」における取組方針として、「2022年度末を目指して、原則、全自治体で、特に国民の利便性向上に資する手続について、マイナポータルからマイナンバーカードを用いてオンライン手続を可能にする」としています。

一方、本市では、現在のところ、マイナポータルからのオンライン手続(「ぴったりサービス」)には対応していません。

(今後の取組)

- 市民や事業者の利便性を向上させるため、スマートフォンやパソコン等を利用して、いつでもどこでも、可能な限り来庁せずに申請・届出ができるよう、「あいち電子申請・届出システム」などを活用し、市営駐車場の利用申込や市民向け講座の参加申込ができるよう、積極的に行政手続のオンライン化に取り組みます。
- 「自治体デジタル・トランスフォーメーション (DX) 推進計画」における国の取組方針を踏まえ、優先的にオンライン化を推進すべき27手続について、マイナポータルからマイナンバーカードを用いてオンライン手続ができるようにします。

取組内容	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度
「あいち電子申請・届出システム」等の共同利用	導入可能なものから順次、拡大			
マイナポータルからのオンライン手続(「ぴったりサービス」)	27手続	可能なものから順次、拡大		

行政手続きのオンライン化に係るサービスの内容

取組項目	現行のサービス	追加を検討するサービス(例)
「あいち電子申請・届出システム」等の共同利用	【電子申請・届出ができる手続】 交付の請求(住民票の写し、戸籍の附表の写し、印鑑登録証明書、所得・課税・納税証明書)、転出届、個人情報の開示の請求、健康手帳交付申請、犬の死亡の届出、上下水道使用開始・中止の届出 など 41 手続	<ul style="list-style-type: none"> ・市営駐車場の利用申込 ・市民向け講座の参加申込
取組項目	令和4年度に実施するサービス	追加を検討するサービス(例)
マイナポータルからのオンライン手続(「ぴったりサービス」)	【オンライン申請ができる手続】 <ul style="list-style-type: none"> ・子育て関係：児童手当関連の請求/届出、保育施設等の利用申込等、妊娠の届出 など 15 手続 ・介護関係：要介護・要支援認定申請、介護保険負担限度額認定申請 など 11 手続 ・被災者支援関係：罹災証明書の発行申請 	<ul style="list-style-type: none"> ・福祉医療受給者証に関する申請 ・児童育成クラブの入会申請

(2) 窓口手続・申請手続の簡素化

(目指す姿)

申請や手続で「書かない」「待たない」ようになります

(現状)

市民の利便性向上や行政手続の簡素化を図るため、また、行政手続のオンライン化等、デジタル化を見据えた環境を整備するため、1,204種類の手続のうち、1,084種類について令和3(2021)年4月1日から押印を廃止しました。

また、令和4(2022)年1月の市役所庁舎移転に合わせ、住民異動時に、市民窓口において電子的に異動届を作成できる「異動受付支援システム」を導入しました。これにより、来庁者の負担軽減及び利便性向上が図られるとともに、記載事項の確認等にかかる職員の事務負担が軽減されることとなります。

(今後の取組)

○ 市民窓口での手続に申請書等への記入が不要な「書かない窓口」の実現に向けた検討を進めます。

また、マイナンバー制度による自治体間の情報連携を利用した添付省略書類の範囲拡大について検討します。

取組内容	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度
窓口事務の改善	導入可能なものから順次、実施			

(3) キャッシュレス決済の推進

(目指す姿)

スマートフォンなどのキャッシュレス決済が進み、支払いの時間が減ります

(現状)

令和2(2020)年12月1日から、市・県民税(普通徴収)、固定資産税、軽自動車税、国民健康保険税及び水道料金・下水道使用料について、スマートフォン決済アプリにより時間や場所の制約なく納付できるようになりました。

令和4(2022)年1月の市役所庁舎移転に合わせ、住民票の写しの交付や税証明などの証明書発行手数料について、キャッシュレス決済を導入しました。

(今後の取組)

- 現在、口座振替以外は納付書での支払いとなっている介護保険料や保育料等について、コンビニ収納やスマートフォン決済を順次拡大していきます。
- キャッシュレス支払いのニーズに対応するため、施設使用料等におけるキャッシュレス決済を順次拡大していきます。

取組内容	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度
キャッシュレス決済の拡大	導入可能なものから順次、拡大			

キャッシュレス決済の推進に係るサービスの内容

取組項目	R2.12 導入のサービス	R4.1 導入のサービス	拡大するサービス(例)
キャッシュレス決済の推進	<ul style="list-style-type: none"> ・対象：市・県民税、固定資産税、国保税、水道料金・下水道使用料 ・決済方法：スマートフォン決済アプリ 	<ul style="list-style-type: none"> ・対象：住民票の写しの交付、税証明などの証明書発行手数料 ・決済方法：クレジットカード、電子マネー、QRコード決済 	<ul style="list-style-type: none"> ・介護保険料や保育料のコンビニ収納やスマートフォン決済 ・施設使用料等のキャッシュレス決済

(4) マイナンバーカードの普及・活用

(目指す姿)

マイナンバーカードが普及し、カード利用により申請や手続きができ、各種サービスが受けられるようになります

(現状)

令和4(2022)年1月1日現在、本市の人口に対するマイナンバーカード交付枚数率は、39.9%となっています。マイナンバーカードの交付促進に向けた取組としては、毎週水曜日の時間外と休日(月2日程度)に市役所に臨時窓口を設置しています。また、商業施設や企業等への出張申請サポートの実施、マイナンバーカード交付予約・管理システムの導入、市役所本庁舎における申請サポートブースの設置をしています。

平成28(2016)年からコンビニエンスストア等でマイナンバーカードを利用した各種証明書(住民票の写し、印鑑登録証明書、戸籍全部・個人事項証明書、戸籍の附票の写し)の交付サービスを行っています。

(今後の取組)

- 国が令和4(2022)年度末には、ほぼ全国民にカードが行き渡るよう目指していることを踏まえ、現在の取組を継続していきます。
- マイナンバーカードの市独自の利活用について、行政手続や福祉サービスへの利用拡大など、市民の利便性向上に資する取組を検討します。

取組内容	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度
マイナンバーカードの普及促進	継続して普及促進			
市独自のマイナンバーカードの利活用	検討	可能なものから順次、実施		

(5) 保育園等利用者の利便性向上

(目指す姿)

保育園と保護者間のコミュニケーションがスムーズになります

(現状)

保育園等から保護者への行事連絡は、印刷物の配付や園内の掲示板への掲示により行っており、警報等による休園などの緊急連絡を除き、メールによる連絡は行っていません。また、保護者からの欠席連絡等は電話で受け付けていますが、連絡が集中すると電話がつながりにくい場合があります。

(今後の取組)

- 保護者との連絡や園からの行事連絡をスマートフォンで確認したり、

アプリ等を活用して欠席連絡ができたりするよう保育 ICT システムの導入を進めます。なお、児童育成クラブも同様のシステム導入を進めます。

取組内容	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度
保育ICTシステムの導入	導入			

(6) GIGAスクール構想の推進

(目指す姿)

子どもたち一人一人が、個別最適化された学びや創造性を育む
学びを受けられます

(現状)

国が進めるGIGAスクール構想の実現に向け、児童生徒1人1台のタブレット端末の配備と高速大容量の通信ネットワークの一体的整備や、ICT支援員によるICT活用の支援を行っています。今後はICTによる教育の進展に伴い、デジタル教科書の導入、教職員のICTスキルの向上や意識改革、各種授業における活用方法の検討などが必要になってきます。また、ネットモラル教育といった付随する課題に取り組む必要があります。

(今後の取組)

- 「Society 5.0」で実現するデジタル社会を生きるため、様々な情報をもとに、主体的に問題を発見・解決することができるよう ICT 機器の充実を図るとともに、学習・生活の中で ICT を手段として活用する力や情報モラルの向上を図ります。

取組内容	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度
GIGAスクール構想の推進	可能なものから順次、実施			

2 スマートな行政運営の実現

(1) デジタル人材の確保・育成

(目指す姿)

職員や外部の専門的知識を持つ人材等によりデジタル化が進展します

(現状)

本市では、令和3(2021)年4月に、企画課情報管理チームを「情報政策課」として体制を強化し、デジタル化推進に向けた具体的な取組と次期情報システム最適化事業の検討を進めていくこととしました。

一方、先端のデジタル技術を導入し、庁内のデジタル化を推進していくためには、ICTの専門知識やスキルを持つ職員が不足していることから、高いデジタルリテラシーと業務改善に向けた改革マインドを持つ職員を育成していく必要があります。

(今後の取組)

- 国の支援制度の活用などにより、本市のデジタル化推進に係る技術導入の判断や助言を行うことのできる外部人材を確保します。
- 職員の意識改革や情報リテラシーの向上を図り、職員一人一人によるデジタル化を進めるため、計画的に研修を実施し、内部人材の育成を推進します。

取組内容	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度
外部人材の確保	継続して実施			
研修等による内部人材の育成	継続して実施			

(2) 業務の最適化

(目指す姿)

業務の無駄がなくなり、効率がアップします

(現状)

平成30(2018)年に経済産業省が公表した「DXレポート～ITシステム「2025年の崖」の克服とDXの本格的な展開～」において、日本国内の企業が市場で勝ち抜くためにはDX(デジタル・トランスフォーメーション)の推進が必要不可欠であり、DXを推進しなければ業務効率・競争力の低下は避けられないとされています。そして、競争力が低下した場合の想定として、令和7(2025)

年以降、最大年間12兆円もの経済損失が生じる可能性がある」と指摘し、これを「2025年の崖」と表現しています。

本市の行政運営においても、労働力人口が減少していく中、多様化、複雑化する課題に対応しつつ、持続可能な形で行政サービスを提供し続けていくためには、従来の仕事の進め方や働き方にとらわれず、新しいデジタル技術の積極的な活用などにより、業務を最適化していく必要があります。

(今後の取組)

- 既存の業務内容・工程を見える化したうえで、業務フローの見直しやAI・RPA等のデジタル技術の活用による自動化ができないか検討・調査し、可能なものから実施していきます。

取組内容	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度
業務の最適化	調査・実施			

(3) 先進的なデジタル技術による業務の省力化・効率化

(目指す姿)

定型業務の自動化などが進むとともに、職員間のコミュニケーションが高まります

(現状)

愛知県及び県内市町村で構成される「あいちAI・ロボティクス連携共同研究会」が実施したAIを活用した総合案内サービスの共同調達事業に参加し、令和2（2020）年11月から「常滑市AIチャットボット¹⁸」の運用を開始しました。これにより、本市の手続きや制度などについて、住民のパソコンやスマートフォンからいつでもどこでも問合せができるようになりました。

また、AI-OCR¹⁹についても、AIチャットボットと同様、県及び県内市町村との共同調達により利用できるようになり、令和2（2020）年度から手書き書類の集計業務などに活用しています。

(今後の取組)

- 定型業務を自動化するなどして、業務の効率化や人為的ミスの防止、職員の負担軽減を図り、職員の働き方改革につなげるため、AI・RPA等のデジタル技術の活用を推進します。

¹⁸ 利用者の問合せに対し、AI（人工知能）がネットワーク上で会話（チャット）するように最適な回答を選択し、自動応答するシステム（ロボット）のこと。

¹⁹ 手書きや印刷された文字を光学的に読み取るOCR（Optical Character Recognition/Reader）にAI（人工知能）を組み合わせ、機械学習を通じて文字情報をより高い精度で認識し、テキストデータに変換する技術のこと。

- 職員間の情報交換や情報共有、コミュニケーションに活用でき、迅速な意思疎通や事務の効率化につながるビジネスチャットツールを導入・活用します。

取組内容	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度
AI・RPAの活用	検討	可能なものから順次、実施		
ビジネスチャットツールの導入	導入			

(4) テレワークの推進

(目指す姿)

職場から離れた場所でも、業務や職員間のコミュニケーションができるようになります

(現状)

テレワークは、時間や場所の制約にとらわれることなく働くことができるため、職員のライフステージに合わせた柔軟な働き方を実現する有効な手段とされています。また、今般の新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴い、外出抑制や職場における「密」を避ける観点から、民間企業を中心に急激にテレワークの導入が進みましたが、こうした感染症拡大時や災害時における行政機能の維持のためにも、テレワークは有効とされています。

本市では、従来、テレワークは実施していませんでしたが、令和2(2020)年度、新型コロナウイルス感染症への対応等を踏まえて地方公共団体情報システム機構(J-LIS)が実施した「自治体テレワーク推進実証実験」に参加し、職員が自宅から市役所にあるLGWAN接続系のパソコンへリモートアクセスすることにより、テレワークを実施しました。

(今後の取組)

- 自宅でも職場と同じように仕事ができる在宅勤務、工事現場や訪問先など職場と離れた場所でもコミュニケーション等ができるモバイルワークなど、職員の働き方改革につながるテレワークについて、必要な端末や環境整備の検討を行います。

取組内容	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度
テレワークの導入	継続して実施			

(5) 情報システムの標準化・クラウド化の推進

(目指す姿)

全国の自治体間でデータ連携ができ、申請や手続がスムーズにできるようになります

(現状)

本市では、市内の情報システムについて、市独自でホストコンピュータによる電算処理を行っていましたが、平成24(2012)年1月から、民間事業者への包括的アウトソーシングの枠組みに切り替えており、各業務システムについては、市独自のカスタマイズを行うのではなく、統合型パッケージソフトをノンカスタマイズで運用することを基本としています。

国は、行政のデジタル化の集中改革を進める中で、自治体情報システムの標準化・共通化の取組を推進しています。「地方公共団体情報システム標準化法(令和3年法律第40号)」では、標準化の対象となる住民記録等の17業務の事務について、自治体に対して、標準化基準に適合したシステムの利用を義務付けるとともに、国による全国的なクラウド活用の環境整備の状況を踏まえつつ、各自治体においてクラウドを活用して情報システムを利用するよう努めることとされています。本市としても、今後、こうした国の動きに対応していく必要があります。

(今後の取組)

- 運用経費の削減やセキュリティ水準の向上を図るため、令和7(2025)年度末までに国が推進する20業務の標準化・クラウド化に取り組みます。

取組内容	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度
情報システムの標準化・クラウド化の推進		検討	移行	

情報システムの標準化・クラウド化を推進する業務

取組項目	標準化・クラウド化を推進する20業務	
情報システムの標準化・クラウド化	【基幹系17業務】 住民基本台帳、個人住民税、法人住民税、軽自動車税、固定資産税、国民健康保険、国民年金、後期高齢者医療、介護保険、障害者福祉、児童手当、児童扶養手当、健康管理、生活保護、就学、選挙人名簿管理、子ども・子育て支援	【その他3業務】 戸籍、戸籍の附票、印鑑登録

(6) 効率的な業務環境の整備

(目指す姿)

市役所のペーパーレス化が進むとともに、効率的に事務ができるようになります

(現状)

現在、本市の庁内LAN環境は全て有線接続となっています。また、各職員に配備されたノート型パソコンは簡単に持ち運びができないため、自席を離れて庁内会議や打合せでパソコンを使用することが困難であり、紙資料を削減できない要因の1つとなっています。

また、ゴミ集積場や防犯灯などの位置情報は、各課において紙媒体の台帳で管理しているため、地図更新時には手作業での更新作業が発生したり、他課との情報共有が進まなかったりする要因となっています。

(今後の取組)

- 文書を紙ではなく電子データとして活用するペーパーレス化や業務の効率化を図るため、職員の業務用端末としてタブレット型パソコンを導入するとともに、出退勤管理や時間外勤務申請等を扱う庶務事務システムの導入等を推進します。
- 各職員に配備されたタブレット型パソコンを持ち運び、庁内会議などに有効活用していくため、市役所庁舎や保健センター、常滑市体育館、ボートレース事業局、消防本部の庁内LAN環境を無線化します。
- 各課が共通の地図を活用できる地図情報システムを導入し、事務の効率化や情報共有を推進します。

取組内容	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度
タブレット型パソコンの導入	検討	導入		
庶務事務システムの導入	検討	導入		
地図情報システムの導入	導入			

(7) 水道スマートメーターの導入

(目指す姿)

検針を自動化し、検針業務の効率化を推進します

(現状)

本市では、平成16(2004)年1月にセントレア・中部臨空都市(空港島)

を対象として導入した「遠隔自動検針システム」の老朽化対策として、システムの見直しが課題となっています。

近年、全国で水道スマートメーターの実証実験を行っている事例がありますが、本格導入した事例は少ない状況です。

(今後の取組)

- 水道メーターの検針・通信技術の進化に対応するため、水道電子メーター・無線通信方式による水道スマートメーターを試行導入します。

まず、セントレア・中部臨空都市（空港島、空港対岸部）の口径 50mm 以上の水道メーターを対象として取り組み、将来的な市街地への導入に向けた検討をします。

取組内容	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度
水道スマートメーターの導入				

(8) 情報セキュリティ対策の推進

(目指す姿)

各種情報のセキュリティが向上します

(現状)

自治体では、法令等に基づき、住民の個人情報や企業の経営情報等の重要情報を多数保有するとともに、ほかに代替することができない行政サービスを提供しています。また、自治体の業務の多くが情報システムやネットワークに依存していることから、住民生活や地域の社会経済活動を保護するため、情報セキュリティ対策を講じて、その保有する情報を守り、業務を継続することが必要となっています。

今後、各種手続のオンライン利用や情報システムの高度化など、行政のデジタル化が進展していくと、情報システムの停止等が発生した場合、広範囲の業務が継続できなくなり、住民生活や地域の経済社会活動に重大な支障が生じる可能性も高まります。

本市としては、情報セキュリティ対策の実効性を高めるとともに対策レベルを一層強化していくことが必要です。また、情報セキュリティに関する障害・事故及びシステム上の欠陥の未然防止のみならず、障害や事故が発生した場合の拡大防止・迅速な復旧や再発防止の対策を講じていく必要があります。

(今後の取組)

- 令和 4 (2022) 年度に国の基準に沿うため情報セキュリティーポリシーの見直しを行います。

取組内容	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度
情報セキュリティーポリシーの改正	<p>The diagram shows a horizontal timeline with four columns representing fiscal years R4, R5, R6, and R7. In the R4 column, there is a white arrow pointing right with the text '見直し' (Review). This arrow extends across the R5, R6, and R7 columns, where the text '適宜、見直しを実施' (Implement appropriate review) is placed.</p>			

3 活力あるスマートな地域づくりに向けた環境の整備

(1) デジタル技術を活用した情報発信

(目指す姿)

市民等が、必要とする市の情報を入手できるようになります

(現状)

市民への情報発信として、月1回発行している「広報とこなめ」について、専用アプリ「マチイロ」をダウンロードすると、いつでもどこでも気軽にスマートフォンやタブレット端末で読むことができます。

SNSの分野に関する取組としては、平成25(2013)年10月に市公式Facebook「ええね！常滑市」を開設し、市政情報やイベント情報などの発信を開始しました。その後、InstagramやTikTokによる市のPRを目的とした画像や動画等の投稿を開始しました。

さらに、令和3(2021)年2月にはTwitter及びLINEを開設し、タイムリーな情報発信に努めています。

(今後の取組)

- Facebook、Twitter、LINEなどのSNSの活用について、本市を取り巻く環境の変化や市民ニーズ、ターゲットを踏まえて検討し、タイムリーで効果的な情報発信に努めます。

取組内容	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度
SNSを活用した効果的な情報発信	継続して実施			

(2) オープンデータの推進

(目指す姿)

市民等が各種データを活用し、地域経済活性化や生産力向上につながります

(現状)

近年、センサー技術の進展や、有線・無線ネットワークの高速化・大容量化などにより、多種多様なデータが蓄積・流通するようになり、こうしたデータを相互に連携させて新たな価値を生み出すことが期待されています。特に、国や自治体が保有する公共データが、国民や企業が利用しやすい形で公開されることが求められています。

本市においては、市ホームページに予算・決算や統計情報等のデータが公開されていますが、各課にどのようなデータがどのくらい存在するのか、ど

のように活用されているのかについて十分把握しておらず、オープンデータの取組が進んでいない状況です。

(今後の取組)

- 国の「推奨データセット」等を参考にしながら、利用者ニーズに即したオープンデータを積極的に推進し、データを活用した地域の課題解決・活性化を促進します。

取組内容	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度
オープンデータの推進	導入	可能なものから順次、拡大		

オープンデータの推進に係る内容

取組項目	国が推奨するデータセット	その他のデータ(例)
オープンデータの推進	AED設置箇所、介護サービス事業所、医療機関、文化財、観光施設、イベント、公衆無線LANアクセスポイント、公衆トイレ、消防水利施設、指定緊急避難場所、地域・年齢別人口、公共施設、子育て施設、オープンデータ一覧	公園、財政、学校等教育機関

(3) デジタル格差の解消

(目指す姿)

全ての人々がデジタルを活用でき、恩恵を実感できるようになります

(現状)

企業の経済活動や行政サービスのデジタル化が進み、利便性が向上していく一方で、インターネットやパソコン等の情報通信技術を利用できる住民と利用できない住民との間に生じる格差は、今後ますます広がっていくことが懸念されます。

こうしたデジタル格差の拡大が、社会的格差の拡大・固定化につながることはないよう、格差解消に取り組む必要があります。

(今後の取組)

- 全ての市民がデジタル化の恩恵を受けることができるようにするため、高齢者などデジタル弱者がデジタル学習を受ける機会の提供を図ります。
- 高齢者や外国人、障がい者など誰もが市ホームページを利用できるよう、アクセシビリティの向上に努めます。

- 市民等が災害発生時の情報伝達手段や日常のICTの活用機会を確保するため、公共施設等への公衆Wi-Fi環境の整備を推進します。

取組内容	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度
デジタル学習を受ける機会の提供	継続して実施			
市ホームページのアクセシビリティの向上	可能なものから順次、実施			
公共施設へのWi-Fi環境の整備	可能なものから順次、拡大			

(4) 観光客の利便性向上

(目指す姿)

旅行者やビジネス客が市内で快適に観光・滞在できるようになります。

(現状)

本市は、約千年の歴史を有する常滑焼が育んできた風土や文化、伊勢湾の雄大な景色などの地域資源に恵まれており、国内観光客を中心に、多くの人々が訪れるまちとして発展してきました。また、平成17(2005)年の中部国際空港開港、令和元(2019)年の愛知県国際展示場「Aichi Sky Expo」オープンなどにより、多くの訪日外国人旅行者やビジネス客で賑わうようになりました。

空港・国際展示場の来訪者を市街地へ誘客していくためには、観光資源の磨き上げにより、観光地としてのブランド力を向上させるとともに、デジタル技術を活用し、国内外からの旅行者やビジネス客が快適に観光・滞在できる環境を整えていく必要があります。

(今後の取組)

- 空港において導入を目指している顔認証等による旅客手続のOneIDサービスとの連携などにより、事前に登録した利用者が、市内の観光施設、交通機関、飲食店等の料金をキャッシュレスで決済したり、登録者向けに発行した電子クーポンで割引サービスを受けられたりするなど、観光客等が市内を快適に周遊できる仕組みづくりを検討していきます。

取組内容	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度
OneIDサービスとの連携	検討			

令和4年3月

発行：常滑市

編集：企画部情報政策課

〒479-8610 常滑市飛香台3丁目3番地の5

TEL：0569-47-6112

URL：<http://www.city.tokoname.aichi.jp/>

E-mail：jyoho@city.tokoname.lg.jp