

2026年度～2030年度（5カ年）

# 第2期常滑市デジタル化推進プラン (案)



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

※画像は生成AI（Copilot）で作成

## AGENDA



- 01 プラン策定の背景 ↗
- 02 国・愛知県の動向 ↗
- 03 これまでの取り組みとアンケート結果 ↗
- 04 基本理念・基本方針 ↗
- 05 基本方針別の取り組み ↗
- 06 推進体制 ↗
- 07 用語集 ↗

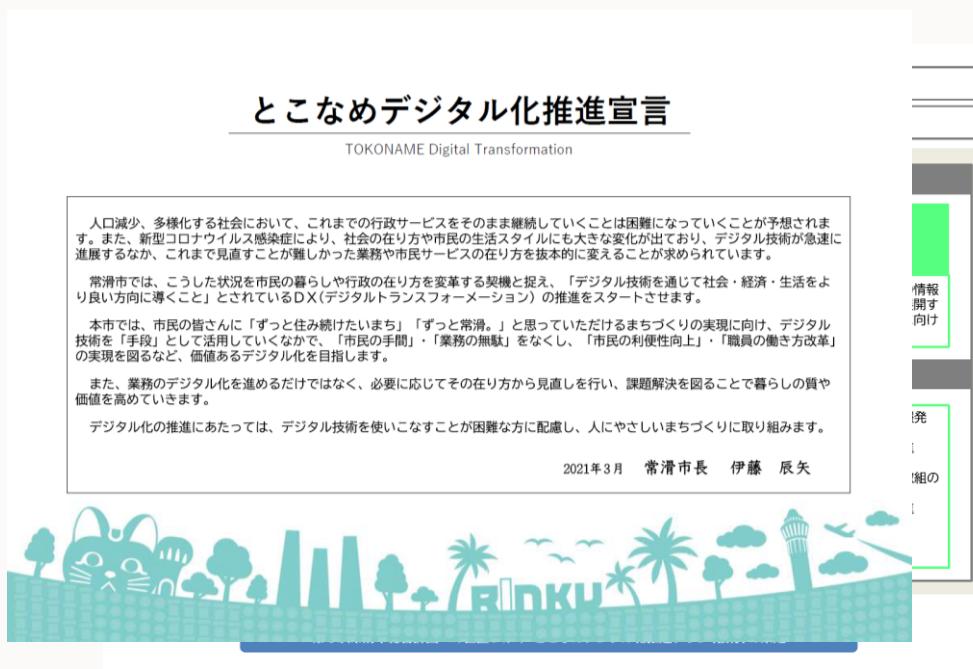
# 01

## プラン策定の背景

# 1 策定の背景・目的

本市では、2021（令和3）年3月に、“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」を行いました。

2022（令和4）年3月には、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進めるための指針として「常滑市デジタル化推進プラン」を策定しました。このたび計画期間が満了することから、引き続き全庁で共通の方向性を共有し、各所属が連携して取り組みを進めるため、「第2期常滑市デジタル化推進プラン」（以下、「本プラン」という。）を策定します。



## 2 位置付け

本市は、本プランを「第6次常滑市総合計画」(以下個別分野計画)として位置付け、デジタル化の推進により総合計画を支える役割を担います。

そのため、総合計画の7つの基本目標に対応して、本プランの基本方針別の具体的な取り組み内容を記載しています。

また、本プランを、「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項に基づき、本市における「市町村官民データ活用推進計画」としても位置付けます。



### 常滑市総合計画

#### 7つの基本目標

- 1 子どもが健やかに育ち、輝けるまち
- 2 創造性や豊かな心を育むまち
- 3 共に生き、支え合い、安心して暮らせるまち
- 4 安全な暮らしを守るまち
- 5 快適に過ごせる生活基盤が整備されたまち
- 6 魅力にあふれ、人が集い、進化するまち
- 7 みんなで創る、持続可能なまち



### デジタル化推進プラン

### 3 計画期間

総務省の「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」及び県の「あいちDX推進プラン2030」との整合性を図るため、本計画の期間を2026（令和8）年度から2030（令和12）年度までの5年間とします。

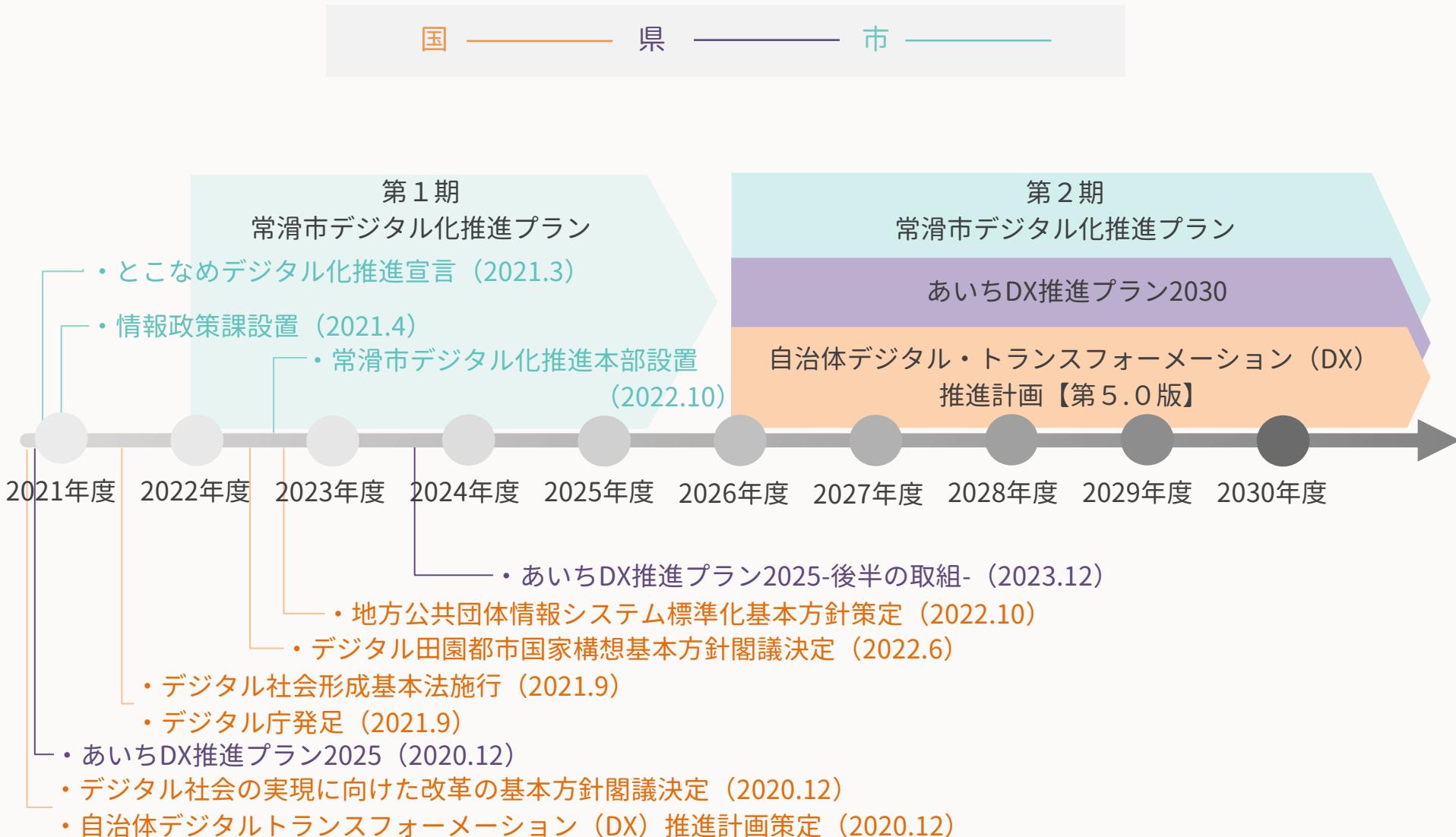
なお、計画期間内であっても、国のデジタル施策の動向や技術の進展に応じて計画の見直しを行います。



# 02

## 国・愛知県の動向

# 1 国・愛知県の動向



# 03

これまでの取り組みと  
アンケート結果

# 1 これまでの取り組み（一覧）

基本方針	個別施策	主な実施内容	今後の展望
1 市民に優しいスマートなサービスの提供	行政手続のオンライン化	市公式LINEやWebフォーム、マイナポータルを活用したオンライン手続き	拡充
	窓口手続・申請手續の簡素化	BPRの実施、異動受付支援システムの活用	拡充
	キャッシュレス決済の推進	保育料などでコンビニ収納の拡大、オンライン申請でのキャッシュレス対応	拡充
	マイナンバーカードの普及・活用	コンビニ交付キャンペーン、申請書作成支援システムの導入、公式LINE上のオンライン申請で活用	拡充
	保育園等利用者の利便性向上	保護者と円滑に連絡できる保育園管理システムの導入	拡充
	GIGAスクール構想の推進	小・中学校で1人1台端末を双方向型授業に活用	継続
2 スマートな行政運営の実現	デジタル人材の確保・育成	外部の専門家の活用、情報化リーダーの育成	継続
	業務の最適化	業務フローの見直しやRPAを活用した定型業務の自動化	拡充
	先進的なデジタル技術による業務の省力化・効率化	ビジネスチャットの導入やAI議事録作成システムの導入、生成AIの検証	拡充
	テレワークの推進	新型コロナウイルス感染症の対応としてテレワークを実施	拡充
	情報伝送の標準化・デジタル化の推進	標準化・クラウド化に向けたテスト環境の構築・検証	継続
	効率的な業務環境の整備	2 in 1パソコンや電子決裁、電子契約、GIS等の導入	継続
	水道スマートメーターの導入	中部国際空港で試験導入、公共施設等の一部に設置	継続
3 活力あるスマートな地域づくりに向けた環境の整備	情報セキュリティ対策の推進	情報セキュリティポリシーの改定、CSIRTの対応訓練を実施	継続
	デジタル技術を活用した情報発信	SNSによる情報発信や防災アプリの導入、回覧板のデジタル化実証実験	継続
	オープンデータの推進	公開型・統合型GISを導入し、地図情報をインターネット上で公開	拡充
	デジタル格差の解消	スマートフォン教室の開催、市ホームページの音声読み上げに対応	継続
	観光客の利便性向上	ホームページ等の多言語化、バスロケーションシステムの活用	継続

# 1 これまでの主な取り組み（事例）

## 1 市民に優しいスマートなサービスの提供

- ✓ 行政手続のオンライン化
- ✓ 保育園等利用者の利便性向上
- ✓ マイナンバーカードの普及・活用



## 2 スマートな行政運営の実現

- ✓ 業務の最適化
- ✓ 効率的な業務環境の整備
- ✓ 先進的なデジタル技術による業務の省力化・効率化
- ✓ 水道スマートメーターの導入

## 3 活力あるスマートな地域づくりに向けた環境の整備

- ✓ デジタル技術を活用した情報発信
- ✓ オープンデータの推進

# 1 これまでの主な取り組み

## 1 市民に優しいスマートなサービスの提供

### ▶ 行政手続のオンライン化



### 第1期の目指した姿

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。

### [主な取り組み結果]

- ・オンライン申請ができる手続数：約90件
- ・市公式LINEで申請や手続きが可能に

### 市公式LINEで申請できる主な手続き

- ・住民票の写しの申請
- ・おくやみ窓口の予約
- ・道路の破損場所の通報

### [効果]

利便性の向上と来庁する負担を軽減することができました。

### [今後の展望]

引き続き対応する手続きを拡充します。

# 1 これまでの主な取り組み

## 1 市民に優しいスマートなサービスの提供

- ▶ マイナンバーカードの普及・活用



### 第1期の目指した姿

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ができ、各種サービスが受けられるようになります。

### [主な取り組み結果]

- ・令和7年3月現在の取得率 約88%  
→休日臨時窓口の開設や出張申請受付を実施
- ・R5 市公式LINEで公的個人認証に対応
- ・R7 コンビニ交付10円キャンペーンの実施
- ・R7 申請書作成支援システムの導入

### [効果]

マイナンバーカードの取得率の向上とカードの利用機会を増やすことができました。

### [今後の展望]

マイナンバーカードを活用できるサービスを増やし、利便性を高めます。

# 1 これまでの主な取り組み

## 1 市民に優しいスマートなサービスの提供

- ▶ 保育園等利用者の利便性向上

### 第1期の目指した姿

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。



### [主な取り組み結果]

- ・R4 正職員に1人1台PCを配布
- ・R5 各保育園にWi-Fiを設置
- ・R6 ルクミーの導入

### [効果]

保育園管理システムの導入により、保育園保護者間の連絡や登校園管理が効率的で便利になりました。

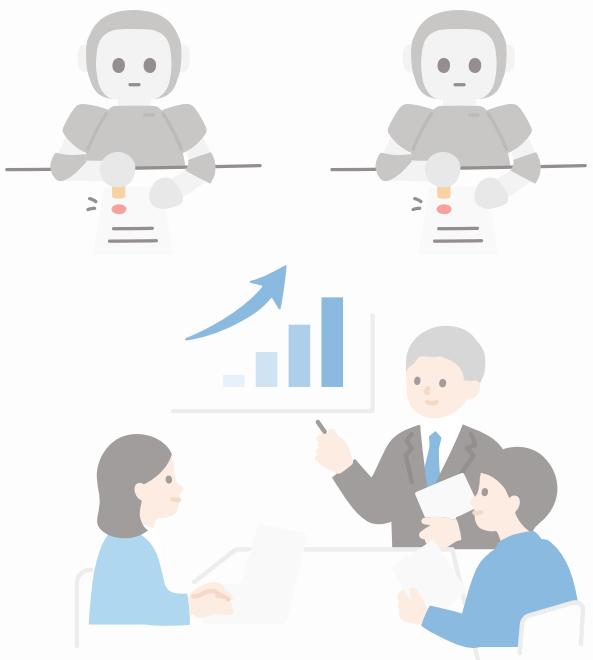
### [今後の展望]

システムをより有効に活用し、保育園事務の効率化に努めます。また、保護者とのコミュニケーションを強化します。

# 1 これまでの主な取り組み

## 2 スマートな行政運営の実現

### ▶ 業務の最適化



### 第1期の目指した姿

業務の無駄がなくなり、効率がアップします。

#### [主な取り組み結果]

##### BPRの実施

- ・生活環境課始め 6 課35業務

##### RPAの活用

- ・税務課始め 5 課 9 業務

#### [効果]

既存業務手順が可視化されるとともに作業量が多い定型業務の時間削減や職員の負担が軽減されました。

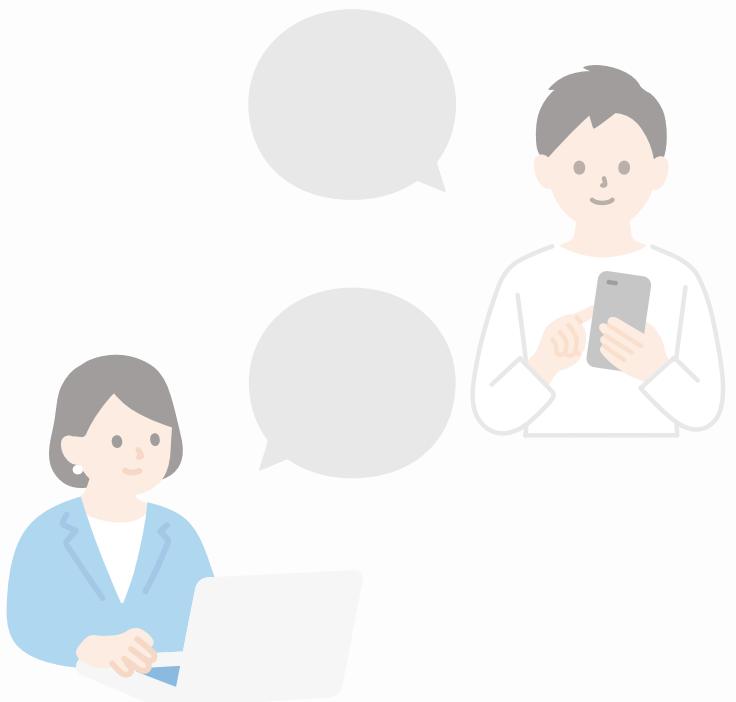
#### [今後の展望]

BPRとRPAの拡大により、定型業務の自動化・効率化をより一層推進します。

# 1 これまでの主な取り組み

## 2 スマートな行政運営の実現

- ▶ 先進的なデジタル技術による業務の 省力化・効率化 第1期の目指した姿  
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。



### [主な取り組み結果]

- R4 ビジネスチャットツール導入
- R6 Copilot（生成AI）の検証利用開始
- R6 「AIトコタン」による観光案内を実施
- R6 AI議事録作成システムの導入

### [効果]

ビジネスチャットやAIの活用により、業務の効率化が進みました。

### [今後の展望]

生成AI等デジタル技術を活用し、業務効率化と市民サービスの向上を目指します。

# 1 これまでの主な取り組み

## 2 スマートな行政運営の実現

### ▶ 効率的な業務環境の整備



### 第1期の目指した姿

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。

### [主な取り組み結果]

#### 環境整備

- ・R5 タブレット型パソコンの導入
- ・R5 区長連絡用のLINEWORKSの導入
- ・R6 電子決裁の導入
- ・R6 電子契約の導入
- ・R7 公開型及び統合型GISの導入

### [効果]

ペーパーレス化が進み、会議・業務の迅速化など効率的に業務を実施できるようになりました。

### [今後の展望]

デジタル環境の拡充により、業務効率化をさらに進めます。

# 1 これまでの主な取り組み

## 2 スマートな行政運営の実現

### ▶ 水道スマートメーターの導入

#### 第1期の目指した姿

検針を自動化し、検針業務の効率化を推進します。



#### [主な取り組み結果]

- ・R4～6 空港、空港島、工場、商業施設、公共施設等市内56か所に設置し、導入拡大等を検討しました。

#### [効果]

検針、使用量把握の効果は確認できましたが、通信障害など安定稼働に不安がありました。

#### [今後の展望]

費用等の課題を踏まえ、設置済みメーターの維持管理に努めていきます。

# 1 これまでの主な取り組み

## 3

### 活力あるスマートな地域づくりに向けた環境の整備

- ▶ デジタル技術を活用した情報発信



#### 第1期の目指した姿

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。

#### [主な取り組み結果]

- ・LINE、X、Facebookで情報発信を実施
- ・R6 防災アプリ“とこなめ防災”をリリース
- ・R6～7 回覧板のデジタル化の実証実験を実施

#### [効果]

SNSや防災アプリは情報伝達の一定効果がありましたが、回覧板のデジタル化は十分に進められませんでした。

#### [今後の展望]

成功事例を拡充し、情報提供の効率化をさらに進めます。

# 1 これまでの主な取り組み

## 3

### 活力あるスマートな地域づくりに向けた環境の整備

#### ▶ オープンデータの推進



#### 第1期の目指した姿

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。

#### [主な取り組み結果]

- ・R4 デジタル住宅地図の導入及び活用
- ・R5 デジタルハザードマップの公開
- ・R7 公開型及び統合型GISの導入

#### [効果]

地図情報の公開により、HPから市の保有する地図情報が閲覧できるようになりました。

#### [今後の展望]

地図情報の種類の拡充による地域サービスの向上を図ります。

## 2 市民アンケート

本プランの策定に先立ち、市民の日常におけるデジタル利用の現状や要望を把握するため、市民アンケートを実施しました。



### 対象者

市内在住の18歳以上の方  
無作為抽出で1,000人を選定

### 実施方法

無記名回答方式  
郵送もしくはWEBフォームで回答  
全28問

#### デジタルに関するアンケート調査

～市民に優しいデジタル化の推進に向けて～

本市では、すべての市民の皆さんに、ずっと住み続けたいまち「ずっと常滑。」と感じていただけるよう、デジタル技術を活用したまちづくりを進めてまいります。

この実現に向けては、市民の皆さん方が日常生活の中でスマートフォンやパソコンなどどのように活用されているか、また、どのようなことでお困りになっているのか、どのようなご希望をお持ちなのかを把握することが重要であると考えております。

つきましては、皆さんの声を市の取り組みに反映させていくため、アンケートを実施させていただくこととなりました。

お忙しいところ恐れ入りますが、本市のまちづくりのために、ぜひ協力を賜りますようお願い申し上げます。

令和7年5月吉日

常滑市長 伊藤 南矢

##### アンケートのご回答にあたって

○ご回答いただく方は、住民基本台帳から1,000人を無作為に選ばせていただきます。  
○調査票は筆記名でご回答いただく形式となっており、いただいたご回答はすべて統計的に処理いたします。

プライバシーの保護には十分に配慮し、調査結果を他の目的に使用することは一切ございません。

○ご回答は、アンケートの宛名に記載されたご本人がご回答ください。  
やむを得ずご本人がご回答いただけない場合は、ご家族の方が代わりにご回答いただいても差し支えありませんが、その際は、回答される方ご自身の立場でお答えください。

##### 回答方法について

※①または②のいずれかの方法でご回答ください（所要時間：約5分）

① 調査票（別紙）によるご回答

・ボールペンまたは濃い鉛筆などで、はっきりとご記入ください。

・ご記入後は、お手数ですが同封の返信用封筒（切手不要）に入れ、6月12日（木）までに郵便ポストへご投函ください。

・選択肢の□には「×」または「✓」をご記入ください。

② WEBによるご回答

・二次元コードまたはURLから、お手持ちのスマートフォンやパソコン等を使ってご回答いただけます。

・6月13日（金）までに入力をお完了してください。



URL : <https://logoform.jp/form/vxfd/1017609>

○このアンケートについてのお問い合わせは、以下までお願いいたします。

常滑市役所 企画部情報政策課

住所 〒479-8610 常滑市飛島台3丁目3番地の5

TEL 0569-47-6112(直通)

mail [jyoho@city.tokoname.lg.jp](mailto:jyoho@city.tokoname.lg.jp)

## 2 市民アンケート

回答者は1,000人中420人で、約4割の方にご協力をいただきました。

### 回答手段

若い世代ほど、オンラインによる回答の割合が高くなりました。デジタルチャネルの拡充により、回答方法の選択肢が広がる可能性があります。

### 全体

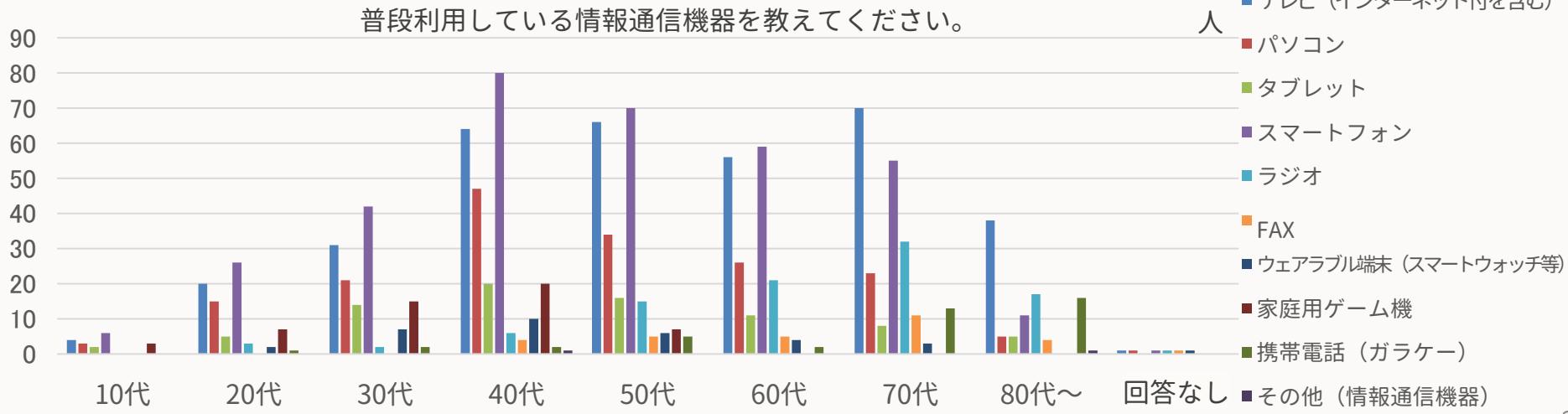


### 20代



### 普段利用している情報通信機器（回答件数）

利用している情報通信機器には年代による差が見られました。多くの年代でスマートフォンの利用が多く、60代以下では、テレビを上回る結果となりました。スマートフォンが主要な情報入手手段となる傾向がみられます。



## 2 市民アンケート

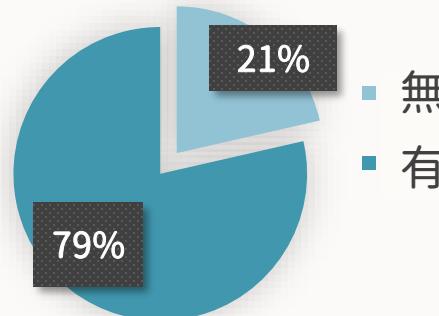
### LINEの利用有無

回答者の約8割がLINEを利用しており、幅広い世代で活用が進んでいます。

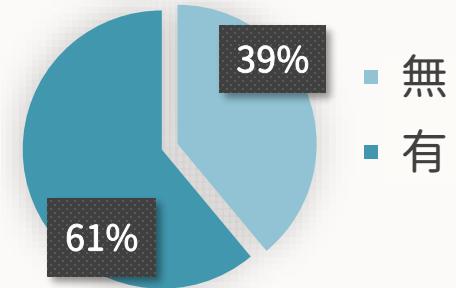
70歳代の回答者においては、約6割が利用しており、一定の普及が見られます。

普段利用しているSNSやコミュニケーションアプリを教えてください。（LINEを選択した人）

全体

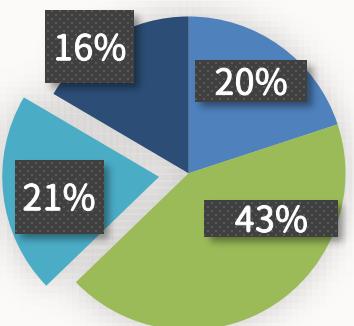


70代



### 常滑市のオンライン申請サービス

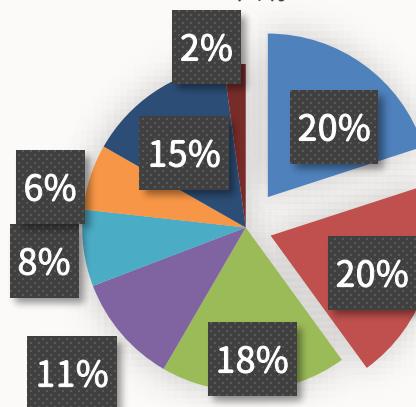
63%の回答者が「利用したことがある」または「利用したことがないが機会があれば利用する」と回答しました。一方、「利用したことがないし、今後も利用しない」と答えた方は全体の21%でした。その理由としては、現在の申請方法で困っていないという回答が多く見られました。



常滑市のオンライン申請サービスを利用したことがありますか。

- 利用したことがある
- 利用したことがないが機会があれば利用する
- 利用したことがないし、今後も利用しない
- オンライン申請ができることを知らなかった

オンライン申請サービスを利用しない理由を教えてください。



- 書面での申請に不便を感じないから
- 窓口等で相談しながら申請したいから
- 利用の仕方が分からないから
- 正しく受理されているか不安だから
- キャッシュレス決済が使えないから
- マイナンバーカードを利用したくないから
- セキュリティが不安
- その他（オンライン申請利用しない理由）

## 2 市民アンケート

### 市公式LINEについて

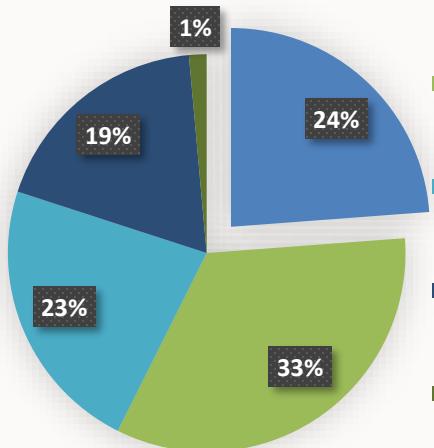
約24%の方が、常滑市公式LINEを「知らなかった」と回答し、中にはこのアンケートで存在を知った方もいました。

提供してほしい情報やサービスでは、自分に該当する手続き案内が多く、手続きを探す手間を減らすため、一人ひとりに合わせた情報発信の必要性が示されました。

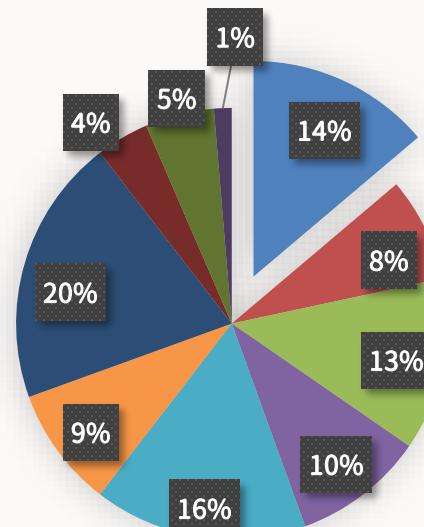
また、イベント情報などをまとめて配信してほしいとの意見もあり、情報の見やすさ・探しやすさも求められています。

常滑市公式LINEを利用したことがありますか。

今後常滑市公式LINEで提供してほしい情報やサービスを教えてください。



- 常滑市公式LINEを知らなかった
- 利用したことがある
- 利用したことないが、機会があれば利用したい
- 利用したことないし、今後も利用する予定はない
- 回答なし



- ごみ収集日の通知
- こどもの成長に合わせたお知らせ
- イベントや講座の申込
- 対応する手続の増加
- イベント情報等の一覧配信
- 図書館利用カードの機能
- 自分に該当しそうな手続きの案内
- 市政や街づくりへの参画
- 買物支援
- その他

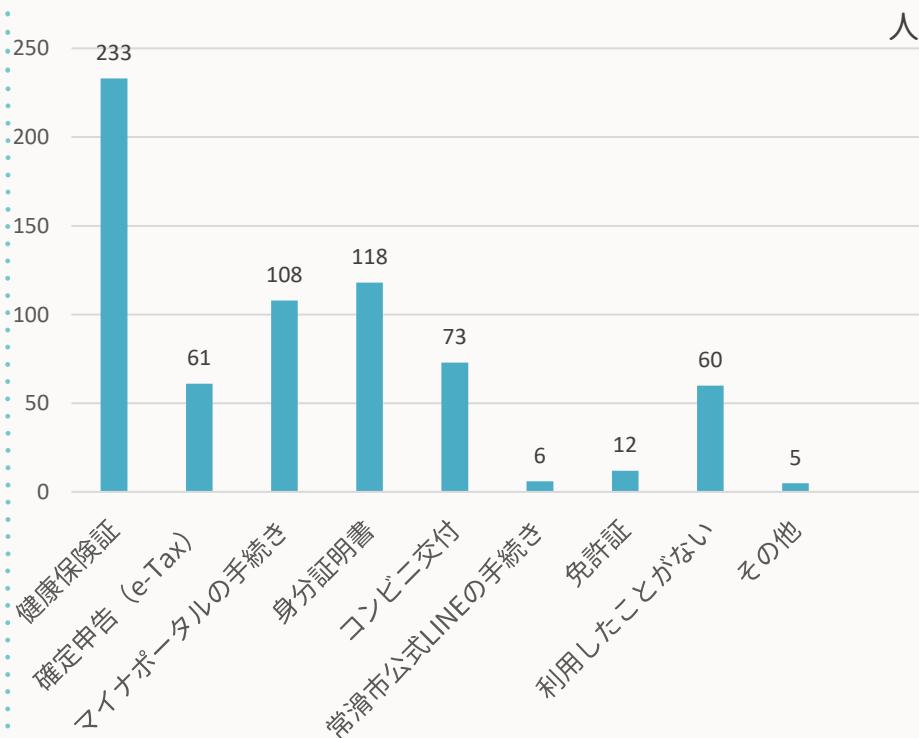
## 2 市民アンケート

### マイナンバーカードについて

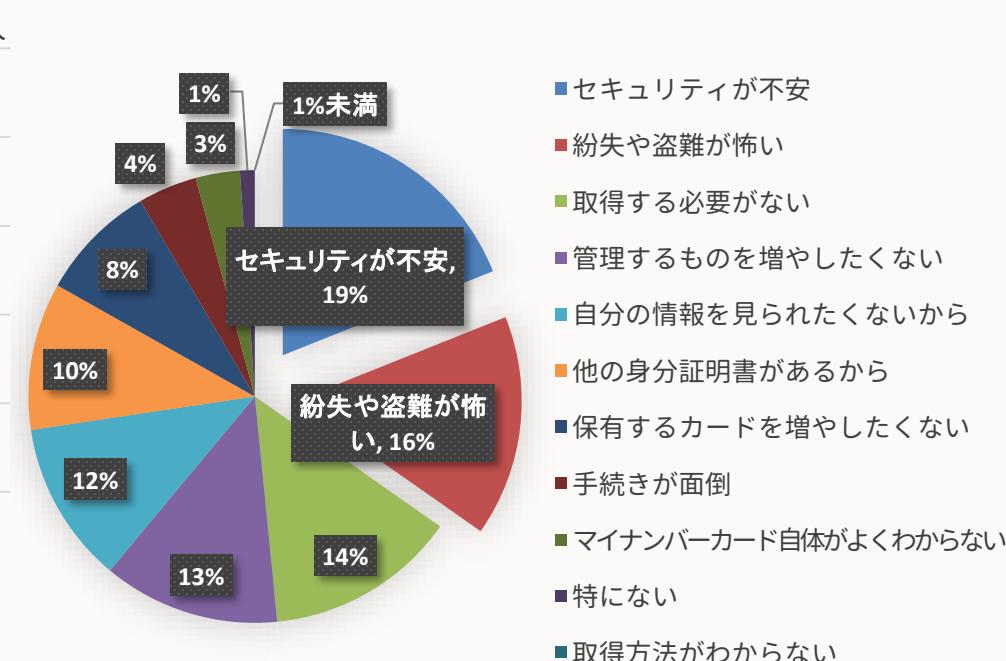
マイナンバーカードの利用については、健康保険証や身分証明書、マイナポータルの手続きの順に利用が多いことがわかりました。

一方、マイナンバーカードを持たない理由としては、「セキュリティが不安」「紛失や盗難が怖い」への懸念といった回答が多く寄せられました。

マイナンバーカードを何に利用したことがあるか



マイナンバーカードを持たない理由



### 3 市公式LINE登録者アンケート

市公式LINEの友だち登録者を対象に操作性や改善点に関するアンケートを実施しました。

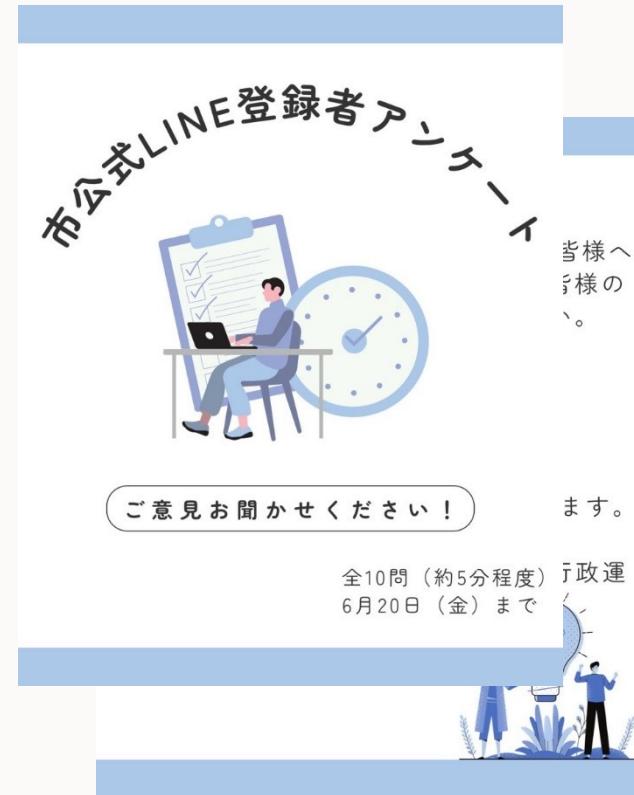


#### 対象者

市公式LINEの友だち登録者

#### 実施方法

市公式LINEでアンケートを実施  
全10問



ご意見お聞かせください！

ます。

全10問（約5分程度）  
行政運  
6月20日（金）まで

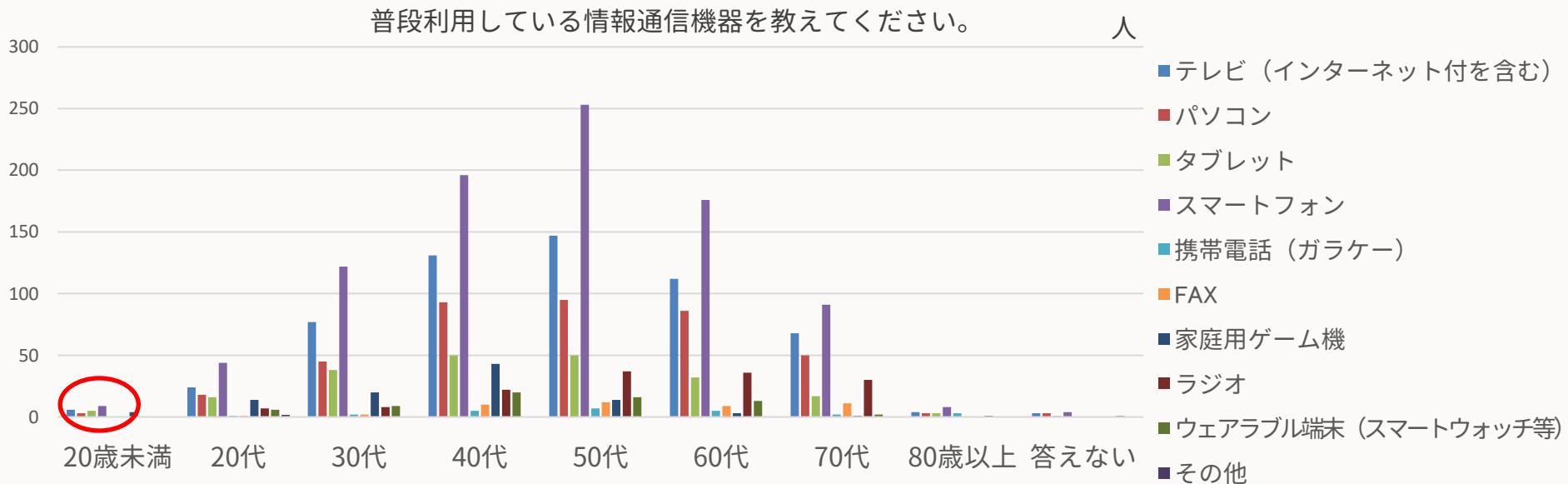
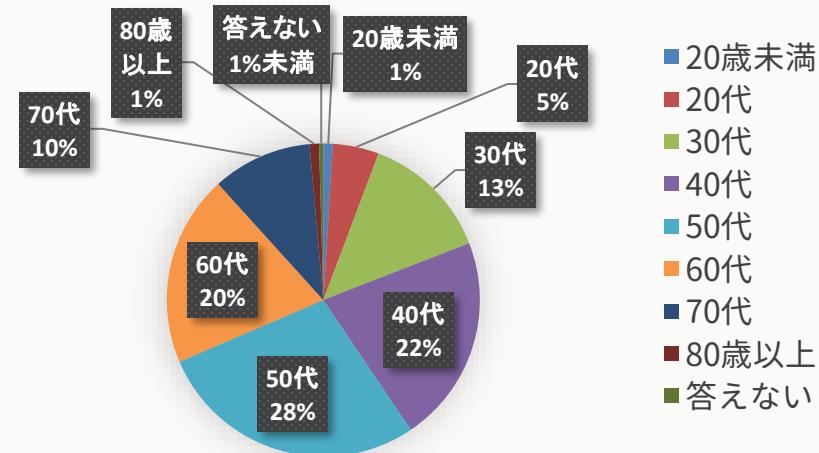
### 3 市公式LINE登録者アンケート

#### 年代

市公式LINEで実施したため、回答は全てLINEですが、若年層だけではなく多くの年代の方に利用されていることがわかりました。

#### 普段利用している情報通信機器

利用している情報通信機器には年代による差が見られました。  
全ての年代でスマートフォンが最も多く利用されていました。また、20代未満ではパソコンよりタブレットの利用が多い結果となりました。



### 3 市公式LINE登録者アンケート

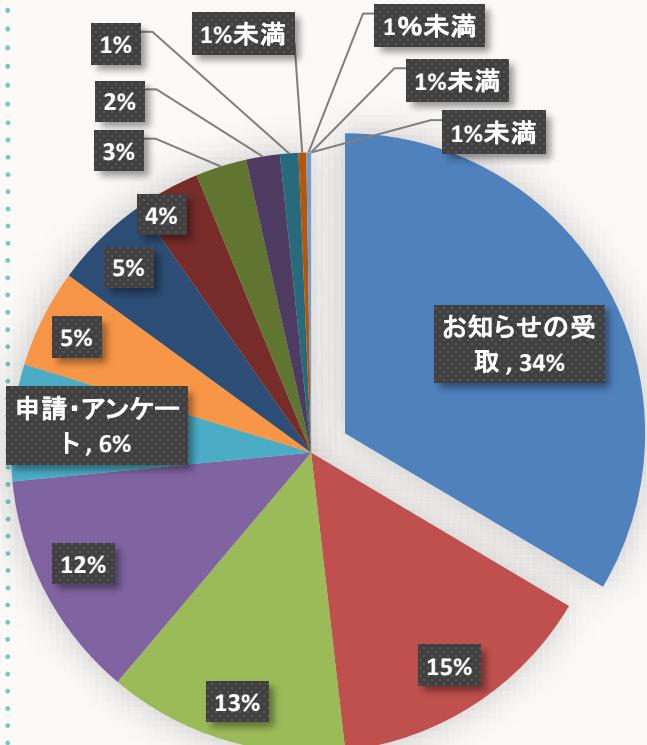
#### 市公式LINEの機能について

最も利用する機能として、「お知らせの受取」が多く回答されました。

一方、改善点や問題点には、半数以上が「特にない」と回答しており、次いで「イベントなどお得な情報が欲しい」との回答が多く見られました。

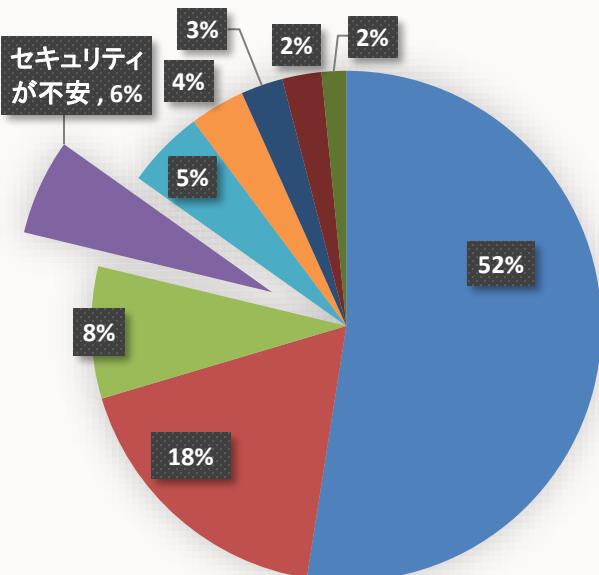
また、自由意見も含め、一定数セキュリティに対する不安の声がありました。

#### 最も利用する機能



- お知らせの受取
- 広報等の閲覧
- 防災メニュー
- ごみメニュー
- 申請・アンケート
- その他
- 休日診療を調べた
- 通報
- 市民の声
- 予約
- 質問
- 相談窓口に電話
- タクシーに電話
- 子育てメニュー
- 開庁時間の変更についての確認

#### 改善点や問題点



- 特にない
- 市の取組ではなく、イベントなどお得な情報が欲しい
- 真に必要な情報が来ない
- セキュリティが不安
- 通知の数が多い
- その他
- 操作方法がわからない
- 他の手段（アプリ等）で十分欲しい情報や機能が使える
- キャッシュレス決済が使いにくい

## 4 職員アンケート

職員を対象に、業務のデジタル活用や手続きのオンライン化など、幅広くデジタル化推進に関するアンケートを実施しました。



対象者

市職員

実施方法

グループウェアの掲示板にアンケートフォームを掲載して実施  
全23問

[掲示板] 詳細

【お知らせ】 【本日回答期限：皆様の意見をお聞かせください！】職員アンケートにご協力ください！（次期デジタル化推進プランの策定に向けて）

掲示期間 2025/05/20 00:00 ~ 2025/06/20 23:59 更新者 企画部情報政策課

職員の皆さんへ

こんにちは。情報政策課です。  
現在当課では「次期デジタル化推進プラン」の策定を進めています。

このプランは、これからのお仕事の進め方やサービスのあり方に関わる、とても大事なものだと思っています。  
そのために、皆さんの現場での気づきや声を、ぜひ聞かせていただきたいと思っています。

デジタル化推進のための職員アンケート～次期常滑市デジタル化推進プランの策定に向けて～

アンケートはこちらから  
<https://tb.logoform.st-japan.asp.lgwan.jp/form/vxfd/1035994>

回答期限：6月13日（金）まで  
所要時間：5~10分ほどです

入力 確認 完了

下記のフォームにご入力をお願いします。

基本情報

Q1. あなたの職種を教えてください。 必須

特別職  
 正規職  
 会計年度任用職員  
 その他

Q2. 部署名を選択してください（部長さんは主旨課を回答して下さい。） 必須

Q3. 年齢を教えてください 必須

~20代  30代  40代  50代  60代~

Q4. 所属の業務でデジタル技術の活用は進んでいると思いますか 必須

ほとんど進んでいない  あまり進んでいない  わからない  少し進んでいる  
 よく進んでいる

## 4 職員アンケート

### 所属でのデジタル技術の活用について

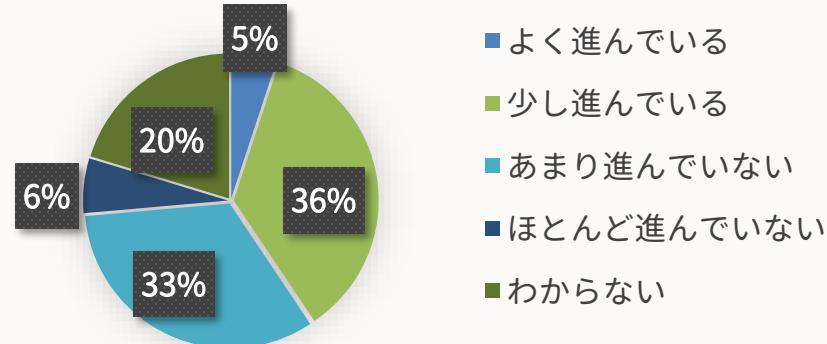
「よく進んでいる」「少し進んでいる」と回答した人と、「あまり進んでいない」「ほとんど進んでいない」と回答した人はほぼ半々でした。第1期の取組みにより業務環境が変わり、一部ではデジタル活用が進んでいることが確認されましたが、今後の改善が求められます。

### 手続きのオンライン化について

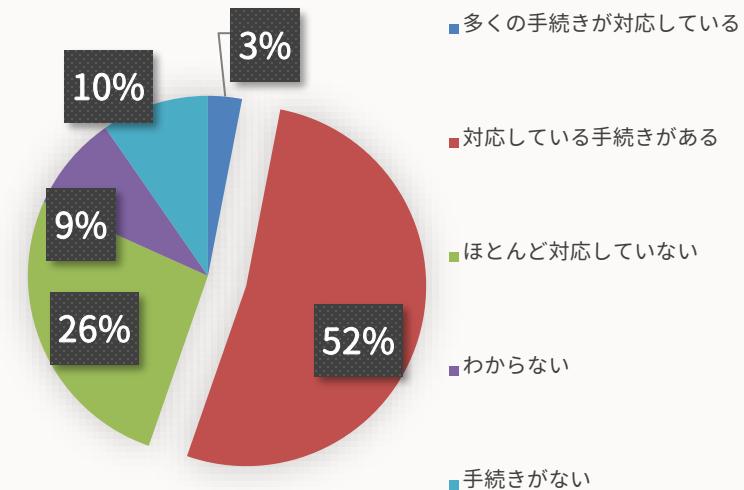
回答者の約半数が「対応している手続きがある」と回答しており、現在も取り組みが進んでいます。

一方で「対応が進んでいない」との回答も多く、引き続き対象手続きの拡大や運用改善によるオンライン化の推進が必要です。

所属の業務でデジタル技術の活用は進んでいると思いますか。



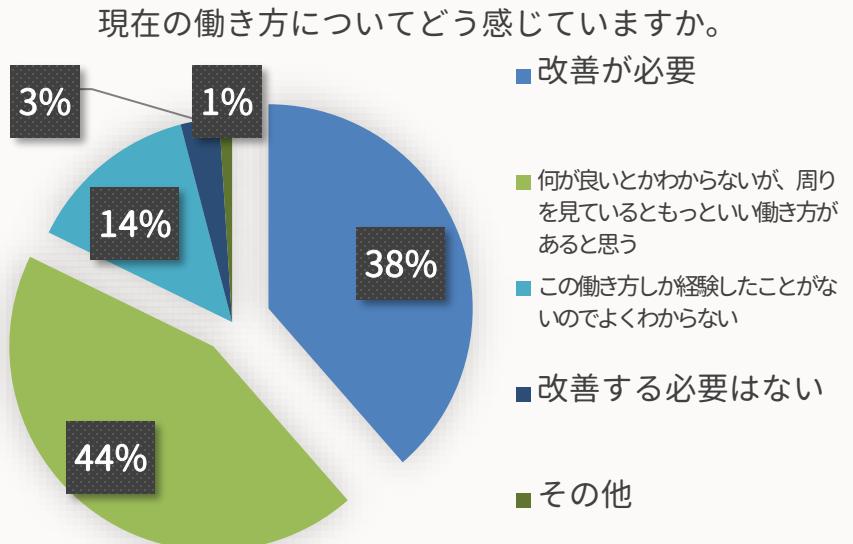
手続きのオンライン化はどのくらい進んでいるか。



## 4 職員アンケート

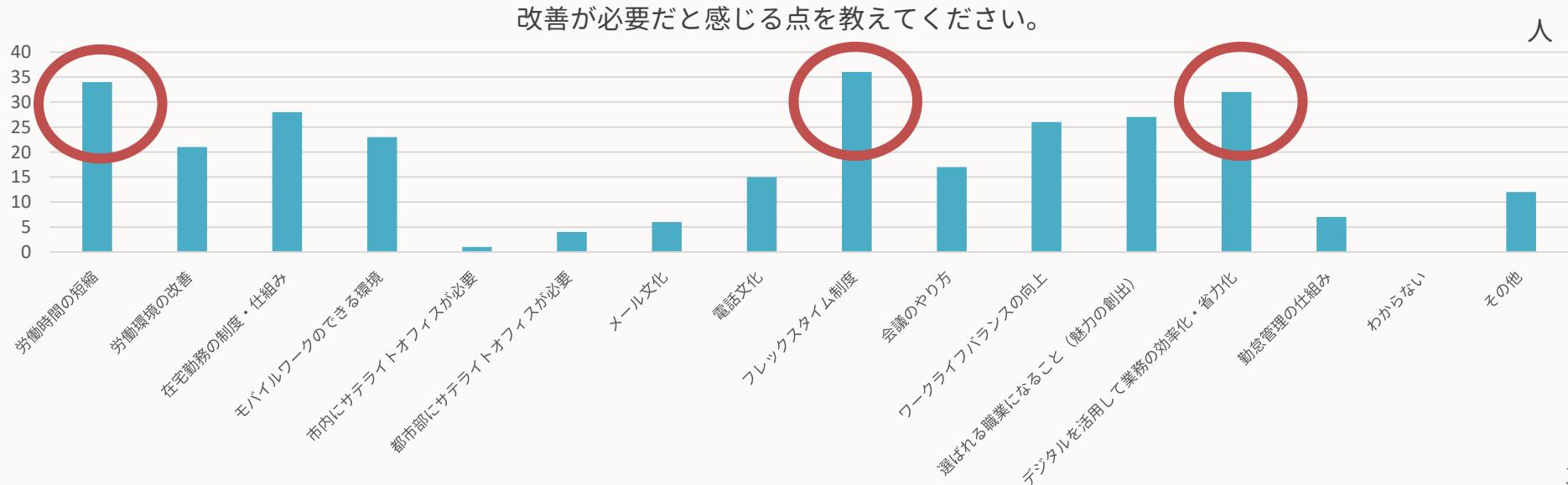
### 現在の働き方について

現在の働き方について、回答者の約8割が「改善の必要がある」と回答しました。



### 改善が必要な点について

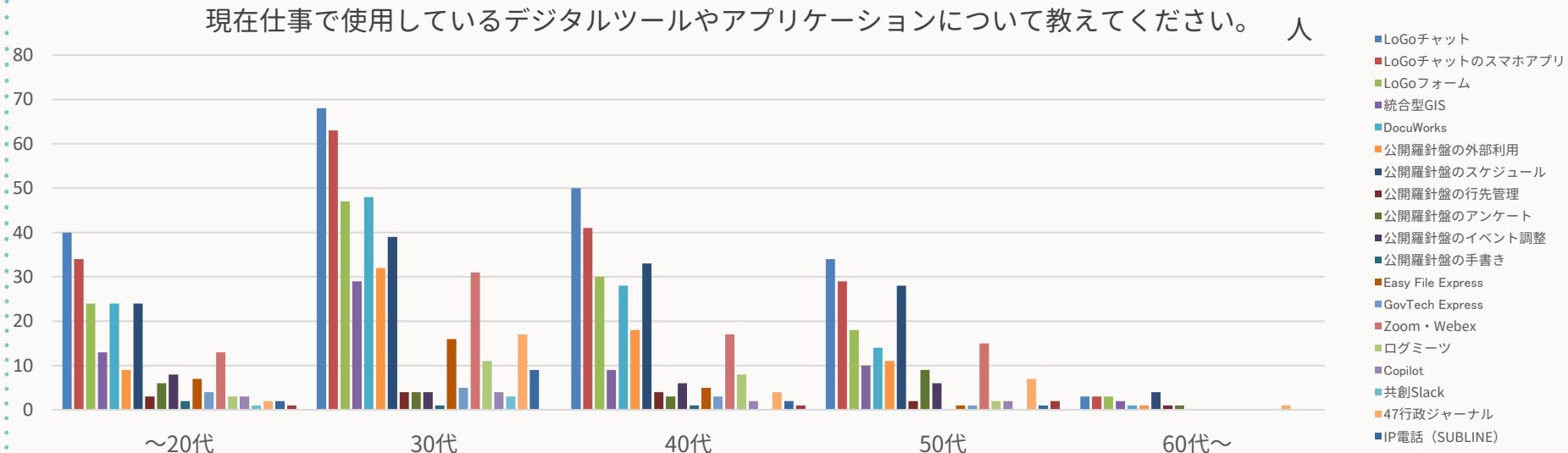
改善が必要な点について、回答が多い順に「フレックスタイム制度」、「労働時間の短縮」、「デジタルを活用して業務の省力化・効率化」となりました。



## 4 職員アンケート

### 仕事で利用しているツールについて

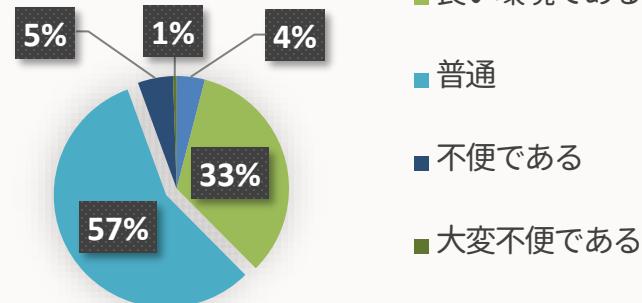
導入したチャットツールがどの年代でも多くの職員に利用されていました。



### 仕事で利用しているツールの満足度

仕事で利用するツールの満足度について、質問したところ、回答者の約6割が「普通」と回答をし、次いで「良い環境である」との回答が多く見られました。導入したツールの活用を進め、職員のニーズや業務内容に応じて、便利なツールの導入や活用方法についても検討します。

### 業務ツールの満足度



# 04

## 基本理念 · 基本方針

# 1 基本理念

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



- ・第1期プランの基本理念を踏まえつつ、デジタル技術を最大限に活用し、住民や事業者など利用者に寄り添い、時間や手間のかからない市民サービスを実現します。
- ・行政職員の負担軽減につながる、効率的で持続可能な行政運営を推進します。
- ・デジタル技術の活用が難しい方に配慮し、誰一人取り残さない市民に優しいデジタル化を進めます。

## 2 基本方針

本プランでは、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3つの基本方針を掲げ、デジタル化推進に向けた取り組みを進めます。

### 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。

### 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。

### 活力あるスマートな地域づくりに向けた環境整備



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。

### 3 基本方針別の取り組み事項



第1期プランの取り組み結果を踏まえ、本プランでは課題の改善や導入したツールを最大限活用した取り組みを行います。

The infographic is divided into three main sections, each featuring a background illustration of people interacting with digital devices (laptop, smartphone, tablet) against a backdrop of stylized lotus flowers.

- 市民に優しいスマートなサービスの提供**
  - 行政手続のオンライン化
  - 窓口手続・申請手続の簡素化
  - キャッシュレス決済の推進
  - マイナンバー制度の普及・活用
  - 子育て世帯に優しい市民サービスの提供
  - GIGAスクール構想の推進
- スマートな行政運営の実現**
  - デジタル人材の確保・育成
  - 業務の最適化
  - デジタルを活用した働きやすい組織づくり
  - 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
  - IoTやデジタル技術の活用
  - 情報セキュリティ対策の推進
- 活力あるスマートな地域づくりに向けた環境整備**
  - デジタル技術を活用した情報発信
  - オープンデータの推進
  - デジタル格差の解消
  - 事業者や観光客向けデジタルサービスの充実
  - 学習する機会の提供

05

## 基本方針別の 取り組み

# 見方の説明 (P39~56)

ジャンル →



みんなで創る、  
持続可能なまち

総合計画の7つの基本目標（対応） →

7



## 市民に優しいスマートなサービスの提供

### 具体的な取り組み事項

#### 1 行政手続のオンライン化



マイナンバーカードで  
電子署名できるんだ！

目的：市民の利便性向上と手続きの効率化

↑取り組み事項とその目的



国の重点取り組み事項

いつでもどこでも手続きができるようになります

✓ いつでもどこでも手続きができるようオンライン化を推進重

✓ 本人確認と文書の信頼性を保証

✓ 利用者視点に立った手続きの簡素化

↑取り組み内容

※画像は生成AI（Copilot）で作成



## 市民に優しいスマートなサービスの提供

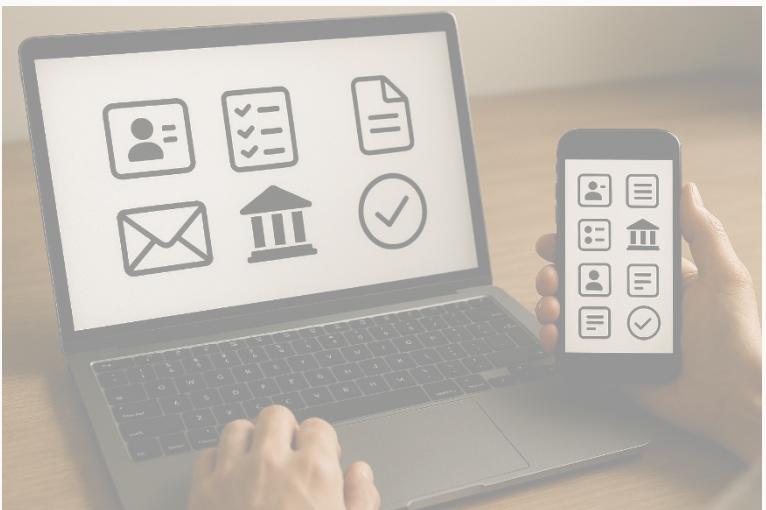
### 具体的な取り組み事項

#### 1 行政手続のオンライン化

目的：市民の利便性向上と手続きの効率化



マイナンバーカードで  
電子署名できるんだ！



※画像は生成AI（Copilot）で作成

いつでもどこでも手続きができるようになります

- ✓ いつでもどこでも手続きができるようオンライン化を推進 **重**
- ✓ 本人確認と文書の信頼性を保証
- ✓ 利用者視点に立った手続きの簡素化



## 市民に優しいスマートなサービスの提供

具体的な取り組み事項

### 2 窓口手続・申請手続の簡素化

目的：市民の申請・手続きと職員作業の効率化



※画像は生成AI（Copilot）で作成

窓口改革を契機とした業務改革を実施します

- ③ ない窓口の推進 **重**
- 窓口手続きの簡素化 **重**
- 窓口業務でBPRを実施



## 市民に優しいスマートなサービスの提供

### 具体的な取り組み事項

#### 3 キャッシュレス決済の推進

目的：公金等の支払いを便利にします



※画像は生成AI（Copilot）で作成

キャッシュレス対応100%を目指します

- ✓ 手続きに必要な支払いのキャッシュレス対応
- ✓ 施設の利用料等のキャッシュレス対応
- ✓ eLTAXを活用し、幅広い料金でキャッシュレスに対応 **重**



## 市民に優しいスマートなサービスの提供

### 具体的な取り組み事項

#### 4 マイナンバー制度の普及・活用 重

目的：市民の暮らしを支えるマイナンバー制度の有効活用



※画像は生成AI（Copilot）で作成

マイナンバー制度を活用し、便利なサービス提供を進めます

- ✓ マイナンバー制度を活用した窓口手続きの簡素化
- ✓ 紙によらない本人情報の確実な共有
- ✓ マイナンバーカードの保有だけでなく、活用できるサービスの提供

1

子どもが健やかに  
育ち、輝けるまち

## 市民に優しいスマートなサービスの提供

### 具体的な取り組み事項

#### 5 子育て世帯に優しい市民サービスの提供

目的：子育てしやすい街づくり



※画像は生成AI（Copilot）で作成

#### 保育園利用者等の利便性向上を検討します

- ✓ 手続きのオンライン化を進め、保育園利用者等の負担を軽減
- ✓ 市公式LINEの子育てメニューの充実
- ✓ 保育料等の子育てに必要な支払いのキャッシュレス決済対応



## 市民に優しいスマートなサービスの提供

具体的な取り組み事項

### 6 GIGAスクール構想の推進

目的：誰一人取り残さない公正な教育の確保



※画像は生成AI（Copilot）で作成

ICTを活用し、児童・生徒の学習意欲向上につなげます

- ✓ ICTを活用し、児童・生徒に合わせた学習機会の充実
- ✓ プログラミング教育など情報リテラシーの向上
- ✓ 1人1台端末を双方向型授業に活用



# スマートな行政運営の実現

## 具体的な取り組み事項

### 1 デジタル人材の確保・育成

目的：職員のデジタルリテラシーを向上し、持続可能な行政運営を実現



※画像は生成AI（Copilot）で作成

#### 職員のデジタルリテラシーを向上させます

- ✓ 外部の専門家を確保し、専門的な知見を活用
- ✓ 情報化リーダーをデジタル人材として育成
- ✓ デジタル技術をより効果的に活用できる人材の育成



# スマートな行政運営の実現

具体的な取り組み事項

## 2 業務の最適化

目的：業務の効率化と自動化による、職員負担の軽減



※画像は生成AI（Copilot）で作成

持続可能な行政サービスにするため、業務を効率化します

✓ BPRを実施し、業務を省力化

✓ AIやRPAを活用し、業務を自動化 **重**

✓ 意思決定の電子化



## スマートな行政運営の実現

### 具体的な取り組み事項

#### 3 デジタルを活用した働きやすい組織づくり

目的：労働力不足に対応する働き方改革の推進



※画像は生成AI（Copilot）で作成

持続可能な行政サービスの維持と向上を図ります

- ✓ BPRを実施し、働き方改革を推進
- ✓ 会議の実施方法改善
- ✓ 業務用IP電話アプリの拡充



# スマートな行政運営の実現

## 具体的な取り組み事項

### 4 テレワークの推進重

目的：市民サービスの向上と職員の働きやすい環境の整備



※画像は生成AI（Copilot）で作成

テレワークの導入を検討します

✓ テレワーク制度の導入

✓ モバイルワークの導入・活用



## スマートな行政運営の実現

### 具体的な取り組み事項

#### 5 情報システムの標準化・クラウド化の推進

目的：標準システムやクラウドを活用し、行政事務を効率化



クラウドの活用を基本とし、業務を効率化します

- ✓ クラウドの活用を推進
- ✓ 標準化移行後も、国・県の動向を確認・対応
- ✓ 今後標準化されるシステムへの対応

※画像は生成AI（Copilot）で作成



# スマートな行政運営の実現

5 快適に過ごせる生活  
基盤力整備されたまち

7 みんなで創る、  
持続可能なまち

## 具体的な取り組み事項

### 6 IoTやデジタル技術の活用

目的：デジタル技術による業務効率化とサービス向上



※画像は生成AI（Copilot）で作成

IoTやデジタル技術を活用した業務効率化を検討します

- IoTやデジタル技術の活用拡大
- 各施設の鍵の管理を効率化・利便性向上
- 電子書籍の活用



## スマートな行政運営の実現

### 具体的な取り組み事項

#### 7 情報セキュリティ対策の推進 重

目的：安全な環境の整備と安心して利用できるサービスの提供



※画像は生成AI（Copilot）で作成

##### 情報セキュリティインシデントを防止・対応します

- ✓ 必要に応じて、セキュリティポリシーを見直し
- ✓ セキュリティポリシーに関する規定の整備・運用の徹底
- ✓ CSIRTのインシデント対応訓練を実施



## 活力あるスマートな 地域づくりに向けた環境整備

4

安全な暮らしを  
守るまち

7

みんなで創る、  
持続可能なまち

### 具体的な取り組み事項

#### 1 デジタル技術を活用した情報発信

目的：よりわかりやすく・届く情報の発信



※画像は生成AI（Copilot）で作成

デジタルを活用し、わかりやすい情報を発信します

- ✓ 市公式LINEの友だち登録の推進
- ✓ SNSやホームページで防災情報等を迅速かつ分かりやすく発信
- ✓ 生成AIを活用した情報検索の利便性向上



## 活力あるスマートな 地域づくりに向けた環境整備

- 6 魅力にあふれ、人が  
集い、進化するまち
- 7 みんなで創る、  
持続可能なまち

### 具体的な取り組み事項

#### 2 オープンデータの推進

目的：データ公開による地域の活性化



※画像は生成AI（Copilot）で作成

行政データを活用し、便利な暮らしを実現します

- ✓ 自治体の保有するデータを二次利用が可能な形式で公開
- ✓ 公開型GISでより多くの地図情報を提供
- ✓ データを利用したサービスの活用推進

3

共に生き、支え合い  
安心して暮らせるまち

## 活力あるスマートな 地域づくりに向けた環境整備

### 具体的な取り組み事項

#### 3 デジタル格差の解消

目的：全ての市民へのデジタル化の恩恵の拡大



※画像は生成AI（Copilot）で作成

デジタルを上手に活用し、便利な世の中を実現します

- ✓ 高齢者向けのスマートフォン教室の開催
- ✓ どなたでも見やすく、使いやすいホームページの運営
- ✓ 職員のデジタル活用により、デジタルが苦手な方を支援



## 活力あるスマートな 地域づくりに向けた環境整備

### 具体的な取り組み事項

#### 4 事業者や観光客に向けたデジタルサービスの充実

目的：デジタルを活用し、事業者や観光客に便利な常滑市へ



※画像は生成AI（Copilot）で作成

より便利に使えるデジタルサービスを増やします

- ✓ ホームページなど情報発信手段の多言語化
- ✓ 陶芸体験など体験型コンテンツのオンライン予約
- ✓ 手続きのオンライン化

2

創造性や豊かな  
心を育むまち

## 活力あるスマートな 地域づくりに向けた環境整備

具体的な取り組み事項

### 5 学習する機会の提供

目的：デジタルを活かした学びの機会の充実と豊かな生活の実現



※画像は生成AI（Copilot）で作成

デジタルを活用した学びの機会を充実します

- ✓ デジタルに関する講座・教室の開催
- ✓ デジタルを活用した学びやすい講座・教室の開催

06

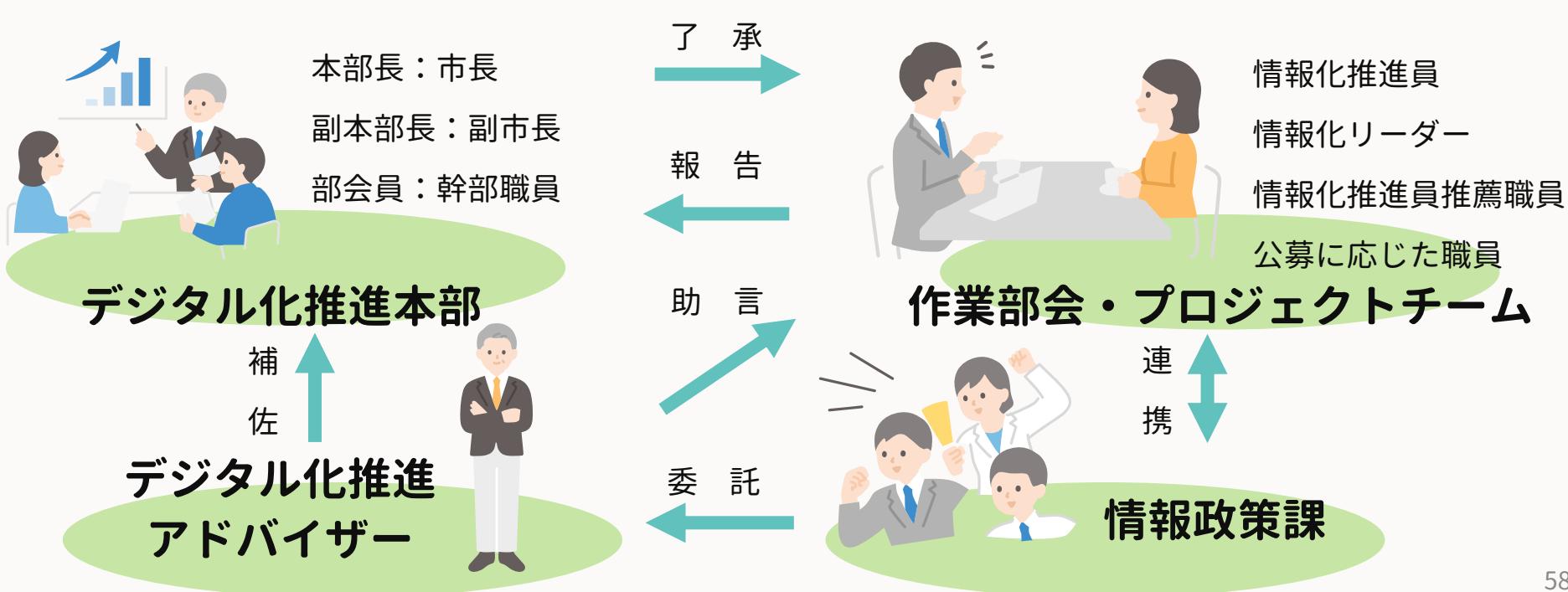
## 推進体制

# 1 推進体制について

本市では、市民の利便性向上や行政運営の効率化を図るため、常滑市デジタル化推進本部（以下、「本部」という。）を設置しました。

本部は、基本の方針の決定に加え、全庁的なデジタル化施策の推進や進行管理を行い、作業部会やプロジェクトチームを通じて、主要課題の調査・研究も行います。

デジタル化施策を推進するため、各課長等を情報化推進員とし、情報化推進員が指名する情報化リーダーを置いて、デジタル技術の活用と人材育成を行います。

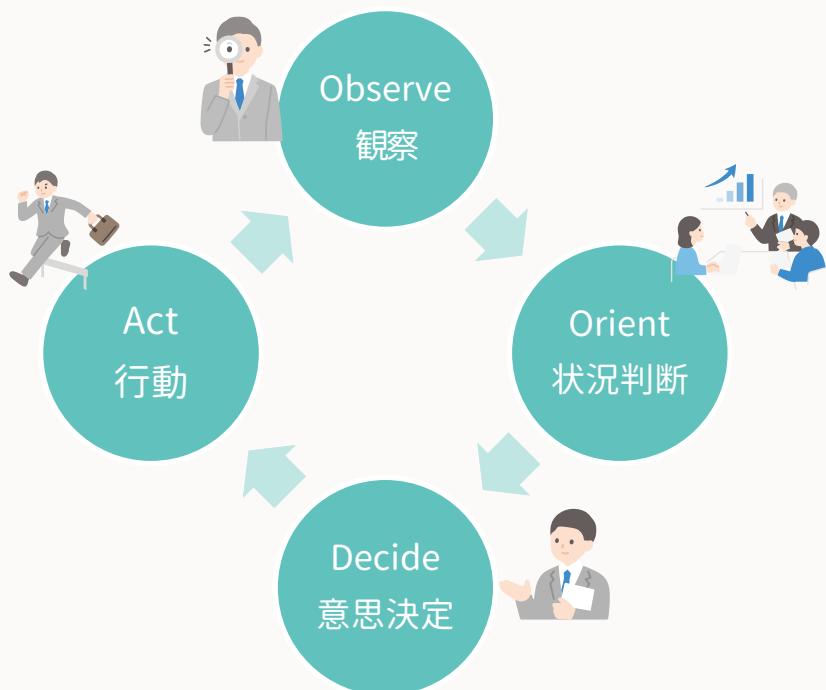


## 2 進捗管理について

計画全体の管理は、PDCAサイクルを活用し、計画期間を通じて取組状況や成果を検証して、進捗を管理します。一方、具体的な取組においてはOODA（ウーダ）ループを活用し、状況を観察しながら、判断・意思決定・行動を繰り返すことで、柔軟かつ効果的に進めます。

両者を補完的に利用することで、判断の柔軟性と計画的な改善の両立を目指します。

### OODAループ



### OODAループ

変化の激しい状況に迅速かつ柔軟に対応することに適した仕組み

### PDCAサイクル

安定した環境で業務や成果を改善することに適した仕組み

07

## 用語集

# 1 用語集

※詳細の□をクリックすると、生成AIによる説明が表示されます。誤りを含む場合がありますので、参考としてご利用ください。

用語	説明	記載ページ	詳細
2in1パソコン（ツーインワン）	ノートパソコンとタブレットの両方の機能をもつパソコンのこと。	10	↗
3ない窗口	「行かない」「書かない」「待たない」を目指し、オンライン申請などで手続きを便利にする取り組み。	40	↗
AI（エー・アイ）	人工知能（Artificial Intelligence）の略。人のように学習や判断を行う仕組みをもつコンピュータ技術。	16、46	↗
AIトコタン（エー・アイ）	トコタンがAIを活用して観光情報を案内してくれる取り組みの実証実験のこと。	16	↗
BPR（ビー・ピー・アール）	業務改革（Business Process Re-engineering）の略。仕事の流れを一から見直し、より効率的で正確に進めるよう業務を改善する取り組み。	10、15、40、46、47	↗
Copilot（コパイロット）	Microsoft社が提供するAIで、WordやExcelなど作業を支援し、仕事を効率的に進める機能も持つ。	16	↗
CSIRT（シーサート）	Computer Security Incident Response Teamの略。企業や行政機関などの組織内で、ウイルス感染や情報漏えいなど情報セキュリティ上のトラブルに対応する専門チーム。	10、51	↗
DX（デジタル・トランスフォーメーション）	Digital Transformationの略。デジタル技術を活用し、仕事の進め方やサービスの仕組みを大きく変え、より便利で新しい価値を生み出すこと。	6、8	↗
eLTAX（エルタックス）	インターネットを使って地方税の申告や納付などの手続きを行うためのシステム。	41	↗
e-tax（イータックス）	国税庁が提供している「国税電子申告・納税システム」のこと。確定申告や納税がインターネット上で可能。	25	↗
Facebook（フェイスブック）	Meta社（アメリカ）の提供する実名で利用するコミュニケーションサービスのこと。	19	↗

# 1 用語集

用語	説明	記載ページ	詳細
GIGAスクール構想（ギガ）	国が進めている教育のデジタル化の取り組み。	10、36、44	
ICT（アイ・シー・ティー）	Information and Communication Technologyの略。コンピュータやインターネットなどを利用して、情報を伝達・共有・活用するための技術。	44	
IoT（アイ・オー・ティー）	Internet of Thingsの略。家電や車など、さまざまな「モノ」がインターネットを通じて情報をやり取りする仕組み。	36、50	
IP電話（アイピー）	インターネット回線を利用して通話する電話のこと。	47	
LINE（ライン）	日本を中心に広く利用されているメッセージ・通話アプリのこと。	10、12、13、19、23、24、25、27、28、43、52	
LINE WORKS（ラインワークス）	LINEの使いやすさをそのままに、業務で利用しやすい機能を強化したサービス。	17	
OODAループ（ウーダ）	観察・状況判断・意思決定・行動を繰り返し、変化の大きい状況に素早く対応するための考え方。	59	
PDCAサイクル（ピー・ディーシーエー）	業務やプロジェクトを計画に沿って管理していく手法のこと。	59	
RPA（アール・ピー・エー）	Robotic Process Automationの略。パソコンの定型作業を自動で行うソフトウェア。人の代わりに入力や集計をして、仕事を効率化する。	10、15、46	
SNS（エス・エヌ・エス）	Social Networking Serviceの略。インターネット上で人とつながり、情報や写真などを発信・共有できるサービス（例：LINE、Xなど）。	10、19、23、35、52	
WEBフォーム（ウェブ）	利用者が情報を入力し、送信するための入力する場所や画面のこと。	10、21	
X（エックス）	短いメッセージやつぶやきをインターネットで投稿したり見たりできるサービスのこと。	19	

# 1 用語集

用語	説明	記載ページ	詳細
アプリケーション（アプリ）	スマートフォンやパソコンで、やりたいことを簡単にできるようにしてくれる便利なプログラムのこと。	10、19、23、32、47	<a href="#">□</a>
異動受付支援システム	引っ越しや住所の変更などの、住民の異動に関する手続きを簡単に行えるシステムのこと。	10	<a href="#">□</a>
オープンデータ	行政や企業が保有するデータのうち、自由にアクセス、利用、加工、再配布できる形式で公開されたデータのこと。	10、11、20、35、36、53	<a href="#">□</a>
おくやみ窓口	身近な人が亡くなった時に、役所での手続きをまとめて行える窓口のこと。	12	<a href="#">□</a>
官民	国や自治体などの公的機関を表す「官」と、市民や民間企業などの一般社会を表す「民」をあわせた言葉。	5	<a href="#">□</a>
クラウド	インターネットを通じて、データの保存やソフトウェアの利用を遠隔で行う仕組み。利用者側の機器にインストールせず、必要なときに必要な分だけ使うことができる。	49	<a href="#">□</a>
クラウド化	これまで、会社や家にあったシステムやデータをインターネットを通じて利用できるようにすること。	10、36、49	<a href="#">□</a>
グループウェア	企業や組織の中で情報共有や予定管理、文書のやり取りなどをスムーズに行うためのソフトウェア。	29	<a href="#">□</a>
公開型GIS（ジー・アイ・エス）	Geographic Information System（地理情報システム）の略。地図の上にさまざまな情報を重ねて見る仕組み（GIS）で、インターネットを通じて誰でも利用できる。	10、17、20、53	<a href="#">□</a>
公的個人認証	マイナンバーカードの電子証明書を使って、インターネット上で本人であることを安全に確認する仕組みのこと。	13	<a href="#">□</a>
コンテンツ	ホームページの記事、画像、動画など、伝える内容や情報そのもののこと。	55	<a href="#">□</a>
最適化	与えられた条件や制約の中で、一番いい結果や状態を見つけること。	10、11、15、36、46	<a href="#">□</a>

# 1 用語集

用語	説明	記載ページ	詳細
情報セキュリティインシデント	情報の漏えいや不正アクセス、ウイルス感染など、情報の安全に関する事故や問題のこと。	51	↗
情報リテラシー	情報を適切に読み解き、理解し、活用できる能力のこと。	44	↗
水道スマートメーター	水の使用量を自動で記録し、無線で送信できるメーター。検針作業の効率化や漏水の早期発見に役立つ。	10、11、18	↗
スマート	デジタル技術を活用し、より便利で効率的にしたものと表す。例：スマートフォン、スマート家電など。	10、34、35、36	↗
生成AI	指示や大量の学習データをもとに、文章や画像などを自動で作り出す人工知能技術。文章作成や画像生成などに使われる。	10、16、52、61	↗
セキュリティポリシー	企業や組織が情報資産を保護するために、想定されるリスクや安全管理の方法などを定めた基本方針。	10、51	↗
双方向型授業	先生と生徒がリアルタイムで会話ややり取りをしながら進める授業のこと。	10、44	↗
地方公共団体情報システム標準化（標準化）	全国の自治体で使う情報システムを、国が定めた共通の仕様に合わせて統一していく取り組み。	8、10、36、49	↗
通報	道路の壊れた場所や公園の遊具の故障などを、市に簡単に知らせることができる仕組み。	12	↗
ツール	特定の目的のために使うソフトウェアやアプリのこと。	16、32、36	↗
デジタル	情報を電子的に扱うための方法や状態のこと。	4、6、10、11、16、17、19、20、21、29、30、32、34、35、36、45、47、50、52、54、55、56、58	↗

# 1 用語集

用語	説明	記載ページ	詳細
デジタル化	紙や手作業で行っていたことを、パソコンやインターネットなどデジタル技術を使って効率よく行うこと。	4、5、10、19、29、34、35、58	<a href="#">↗</a>
デジタル格差	デジタル機器やインターネットを利用できる人と、利用できない人の間に生まれる情報や生活の差。	10、35、36、54	<a href="#">↗</a>
デジタル化の恩恵	デジタルを活用し、時間短縮したりコストを削減することで、仕事や生活など様々な面で便利になること。	54	<a href="#">↗</a>
デジタル社会形成基本法	デジタル社会を進めるための基本的な考え方や、国・自治体・企業などの役割を定めた法律。	8	<a href="#">↗</a>
デジタル人材	デジタル技術を使って仕事の改善や新しいサービスづくりを進める人。行政や企業のDXを担う人材のこと。	10、36、45	<a href="#">↗</a>
デジタルチャネル	インターネットなどのデジタル技術を使って情報やサービスを届けるための経路や媒体のこと。	22	<a href="#">↗</a>
デジタル田園都市国家構想	デジタル技術を活用して、全国どこにいても快適で便利な生活が送れる社会を目指す国の取り組み。	8	<a href="#">↗</a>
デジタルリテラシー	デジタル技術を正しく理解し、活用すること。	45	<a href="#">↗</a>
テレワーク	ICT（情報通信技術）を利用し、時間や場所を有効に活用できる柔軟な働き方。	10、36、48	<a href="#">↗</a>
統合型GIS（ジー・アイ・エス）	Geographic Information System（地理情報システム）の略。地図の上にさまざまな情報を重ねて使えるGISのうち、自治体の複数の部署が共同で使える仕組み。	10、17、20	<a href="#">↗</a>
ニーズ	人や組織が「こうしてほしい」「こうしたい」と思う願いや必要なこと。	32	<a href="#">↗</a>
二次利用	一度使ったものや得た情報をもう一度別の目的や形で使うこと。	53	<a href="#">↗</a>

# 1 用語集

用語	説明	記載ページ	詳細
バスロケーションシステム	バスの走っている場所や運行状況をリアルタイムでわかるようにするシステム。	10	<a href="#">↗</a>
ビジネスチャット	ビジネス用途に特化したリアルタイムで文字やファイルのやり取りをするためのソフトウェアやアプリのこと。	10、16	<a href="#">↗</a>
マイナンバーカード	すべての住民に割り当てられた12桁の個人番号と氏名などの情報が記載されたICチップ付きのカード。	10、11、13、25、39、42	<a href="#">↗</a>
マイナンバー制度	一人ひとりに固有の番号を割り当て、行政の手続きを効率化し、暮らしに関わるサービスを便利にするための制度。	42	<a href="#">↗</a>
マイナポータル	マイナンバーカードを持つ国民が利用できる政府が運営するオンラインサービスのこと。	10、25	<a href="#">↗</a>
窓口改革	窓口業務を効率化し、住民の手続き負担を軽くするとともに、職員の負担も削減する取り組みのこと。	40	<a href="#">↗</a>
モバイルワーク	スマートフォンなどのモバイル端末を使い、外出先や移動中などでも、場所や時間にとらわれずに仕事ができる働き方。テレワークの一種。	48	<a href="#">↗</a>
リリース	新しい製品やサービスの公開・提供開始すること。	19	<a href="#">↗</a>
ルクミー	保育園やこども園向けのICTサービス。出欠管理や連絡帳など、保育業務を総合的に支援するシステム。	14	<a href="#">↗</a>

# 第2期 常滑市デジタル化推進プラン

2026年3月

発行 常滑市  
編集 企画部情報政策課  
住所 〒479-8610  
常滑市飛香台3丁目3番地の5



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

※画像は生成AI（Copilot）で作成