

(案)



安城市DX推進計画 2.0

ANJO DX PROMOTION PLAN

目次

フレーム編



01

目指す姿

- 1 安城市の目指す姿7
- 2 目指す姿(イメージ)8

02

DXの役割

- 1 DXとは?9
- 2 UI/UXの追求10

03

3つの基本方針

- 1 UI/UXを追求した
スマートな行政サービスと活用支援12
- 2 デジタルを活かした地域活性化と
未来に向けた基盤づくり13
- 3 庁内DXによる業務改善と
デジタル人材育成14

04

DX推進計画について

- 1 現状と課題15
- 2 計画の位置付け16
- 3 計画期間17
- 4 推進体制18

05

UI/UXを追求したスマートな行政サービスと活用支援

KPI	・ SNSの利活用	21
	・ オンライン手続の拡充	22
	・ 窓口DXの推進	23
	・ キャッシュレス決済の拡充	24
	・ デジタルデバイドの解消	25

06

デジタルを活かした地域活性化と未来に向けた基盤づくり

KPI	・ オープンデータの拡充	27
	・ 産学官連携の取組推進	28
	・ データ連携基盤の構築	29
	・ 各分野でのデジタル活用推進	30
	・ 次世代のデジタル教育の充実	31



07

庁内DXによる業務改善とデジタル人材育成

・ AI・RPAの利活用拡大	33
・ 住民向けシステムの標準化	34
・ デジタル環境整備とEBPMの推進	35
KPI ・ 職員のITリテラシー向上	36
・ 外部人材の活用	37
 DX実施事業一覧	 38
 用語解説	 41



安城市DX推進計画 2.0

フレーム編

ANJO DX PROMOTION PLAN

1-1

安城市の目指す姿

デジタル×暮らし

デジタルで暮らしを彩り、
快適で幸せが持続するまち

暮らしの様々な場面において、デジタルが**自然に**利活用されるとともに、**人・もの・情報**などがデジタルでつながり、**生産性**の向上や**地域社会**の活性化が図られるよう、様々な分野で積極的にDXを推進し、市民の誰もが快適で幸せに暮らせる「まち」の実現を目指します。

今後顕著となる人口減少社会において、行政サービスや都市機能、地域の活力が持続・発展していける「まち」を描き、UI/UXを意識した行政サービスやデータ利活用に向けた基盤づくり、地域社会のデジタル化など、あらゆる面においてDXを推進します。

また、まちの未来を担う子どもたちからデジタルに不慣れな高齢者まで、デジタルを学び、利活用する機会が十分に得られる環境づくりを進めるとともに、著しく進歩・変化するデジタル社会へ対応していけるよう、市職員のITリテラシーの向上など、デジタル人材を育成するための仕組みづくりに取り組みます。



市民サービスが向上



書かない
待たない窓口



いつでもどこでも
オンラインで手続き



すぐに、簡単に
情報収集



次世代をしっかり
支える



データ連携で
新たな取組が創出



DXにより
地域が活性化



誰もが容易に
デジタルを活用



ワンストップで
手続き

安城市の目指す姿 デジタル×暮らし



スマートで
快適なまちに



データを扱いやすい
デジタル環境



納付は便利に
キャッシュレス



データに基づき
政策や方針を決定



AIなどの利活用で
業務が効率化



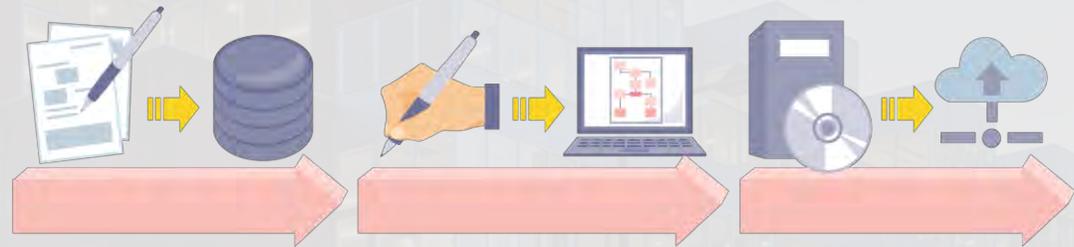
職員の誰もが
デジタルを使いこなす

快適なまちをつくる

スマートで働きやすい市役所

デジタル技術を活用して、 業務のあり方・社会のあり方を変革していく

DXは、単に紙での手続やアナログ業務・サービスをデジタル化するものではありませんが、デジタル化はDXを進めるうえで必須の要素でもあります。着実にアナログ業務のデジタル化を進め、行政サービスのデジタル化や業務の改革を図りながら、デジタルのメリットを最大限に生かし、従来とは異なるアプローチによる業務のあり方や、サービスの変革を目指します。



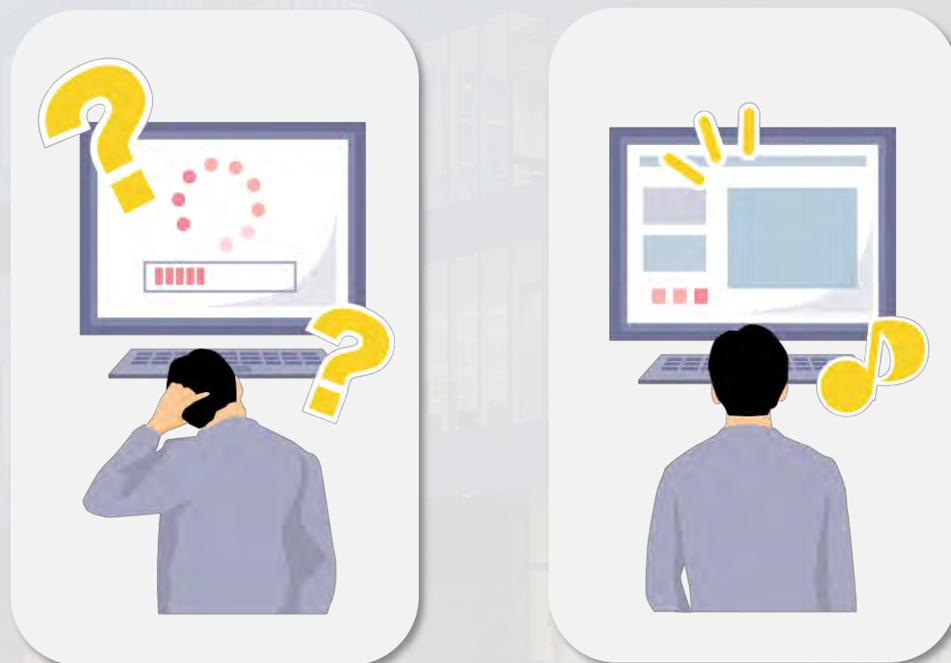
DXとは？

(デジタルトランスフォーメーション)

DXは、デジタル(Digital)と変革を意味するトランスフォーメーション(Transformation)を掛け合わせた造語です。様々なモノやサービスがデジタル化により便利になったり効率化され、その結果、デジタル技術が社会に浸透することで、これまでに実現できなかった新たなサービスや価値が生まれ、社会やサービスが変革することを意味します。

UI/UX の追求

利用者目線の徹底により
使いやすいデジタルを追求する



UI (User Interface の略語) はユーザーの目に触れる部分で、サービスとの接点を表し、UX (User Experience) はサービスを通じてユーザーが得られる経験を表します。

どんなに機能が優れたサービスを展開しても市民が利用する際に、使いづらく不便であつたら意味がありません。

UI/UXを追及し、デザインや操作性においてユーザーニーズが反映されており、ユーザー経験に基づいた全体が考えられているデジタルサービスを展開します。

3つの基本方針

01

UI/UXを追求した
スマートな行政サービスと
活用支援



02

デジタルを活かした
地域活性化と
未来に向けた基盤づくり



03

庁内DXによる業務改善と
デジタル人材育成





01

UI/UXを追求した スマートな行政サービス と活用支援

デジタル化を進めていく上で最も大切な要素は、市民が必要とし、かつ、利用しやすいサービスを提供することです。

誰もがデジタル化による利便性を享受できるよう、UI/UXに優れた市民の利用しやすいサービスの提供を重視するとともに、新たな取組にチャレンジしながら、行政サービスのデジタル化を推進します。

主要施策

徹底した市民目線による行政サービスのデジタル化や高齢者などへのデジタル活用支援を実施



SNSの利活用



オンライン手続
の拡充



窓口DXの推進



キャッシュレス
決済の拡充



デジタルデバイド
の解消

KPI(重要業績評価指標): 安城市公式LINEアカウントの友達登録者数





02

デジタルを活かした 地域活性化と 未来に向けた基盤づくり

地域の新しいビジネスモデルの創出や魅力発信、教育・福祉分野などにおける課題解決を図れるよう、様々な分野でDXの推進や支援を行い、地域の活性化につなげます。

また、行政データのオープン化や多様な組織・企業・団体がデータを利用できる環境整備に取り組むとともに、次世代を担う子どものデジタル教育を充実させ、未来に向けたデジタル基盤づくりを進めます。

主要施策

産学官連携による地域課題解決の推進、データ利活用を軸とした取組の実施や各分野でのデジタル活用を推進



オープンデータの
拡充



産学官連携の
取組推進



データ連携基盤
の構築



各分野での
デジタル活用推進



次世代のデジタル
教育の充実

KPI(重要業績評価指標): オープンデータ公開数





03

庁内DXによる業務改善とデジタル人材育成

業務プロセスのデジタル化による煩雑な手続の簡素化と作業効率の向上を図りつつ、新たな市民ニーズへの対応や働き方改革を進めるため、クラウドサービスを活用できる環境整備や業務におけるAIの利活用などを積極的に進めます。

また、デジタル社会に適応していくため、外部人材を活用しながら、リスキリングやDX研修を積極的に実施し、デジタル人材の育成強化に取り組みます。

主要施策

DXによる庁内業務の改善・働き方改革の実施やデジタルを使いこなせる職員の育成と利活用しやすい環境を整備



AI・RPAの
利活用拡大



住民向けシステム
の標準化



デジタル環境整備
とEBPMの推進



職員のIT
リテラシー向上



外部人材の活用

KPI(重要業績評価指標): デジタルを活用*できている職員の割合



* Excel (マクロ・関数) などを活用した業務改善、生成AIやデータなどの利活用

現状と課題

近年、デジタル社会が急速に進み、子どもから高齢者まで様々な場面でスマートフォンが利用され、仕事でもパソコンやクラウドサービスなどの利用が進み、デジタルは暮らしに欠かせないものとなっています。

一方で、少子高齢化や社会保障費の増加により、従来の社会構造やサービス形態では暮らしやまちを維持することが困難になると予測されており、これまでのサービスや業務のあり方をデジタルを活用し、変革することが求められています。

「誰一人取り残されない人に優しいデジタル化」を目指して

新型コロナウイルス感染症拡大をはじめとする様々な社会情勢の変化や国民のライフスタイルの多様化、AI技術などの発展により、今後の社会が進んでいく道は予測がとても難しいものとなっています。

このような社会に対応していくために、行政もデジタル技術を積極的に活用し、行政サービスのDXの推進が強く求められるようになり、国においても「デジタル活用により、一人ひとりのニーズに合ったサービスを選ぶことができ、多様な幸せが実現できる社会」を実現すべく、「デジタル社会の実現に向けた重点計画」を公表しています。

本市の実情や特性を踏まえながら、国の重点計画などの趣旨に沿って、着実に「誰一人取り残されない人に優しいデジタル化」に向け、取り組んでいく必要があります。



DX推進計画の位置付け

本計画は、本市の最上位計画である「第9次安城市総合計画」の実現のため、デジタルの面に関する基本的な方向性を示すものとして位置付けをしています。

国や愛知県の関連計画や法律と整合性を図るとともに、「安城市行政改革大綱」といった本計画と関係性のある市の計画などと連携し、DXを推進する計画として策定します。

安城市

市町村官民データ活用推進基本計画の位置付け

安城市総合計画

安城市DX推進計画

安城市行政改革大綱

愛知県

あいちDX推進プラン

国

デジタル社会の実現に向けた重点計画

自治体DX推進計画

デジタル社会形成基本法

官民データ活用推進基本計画

4-3

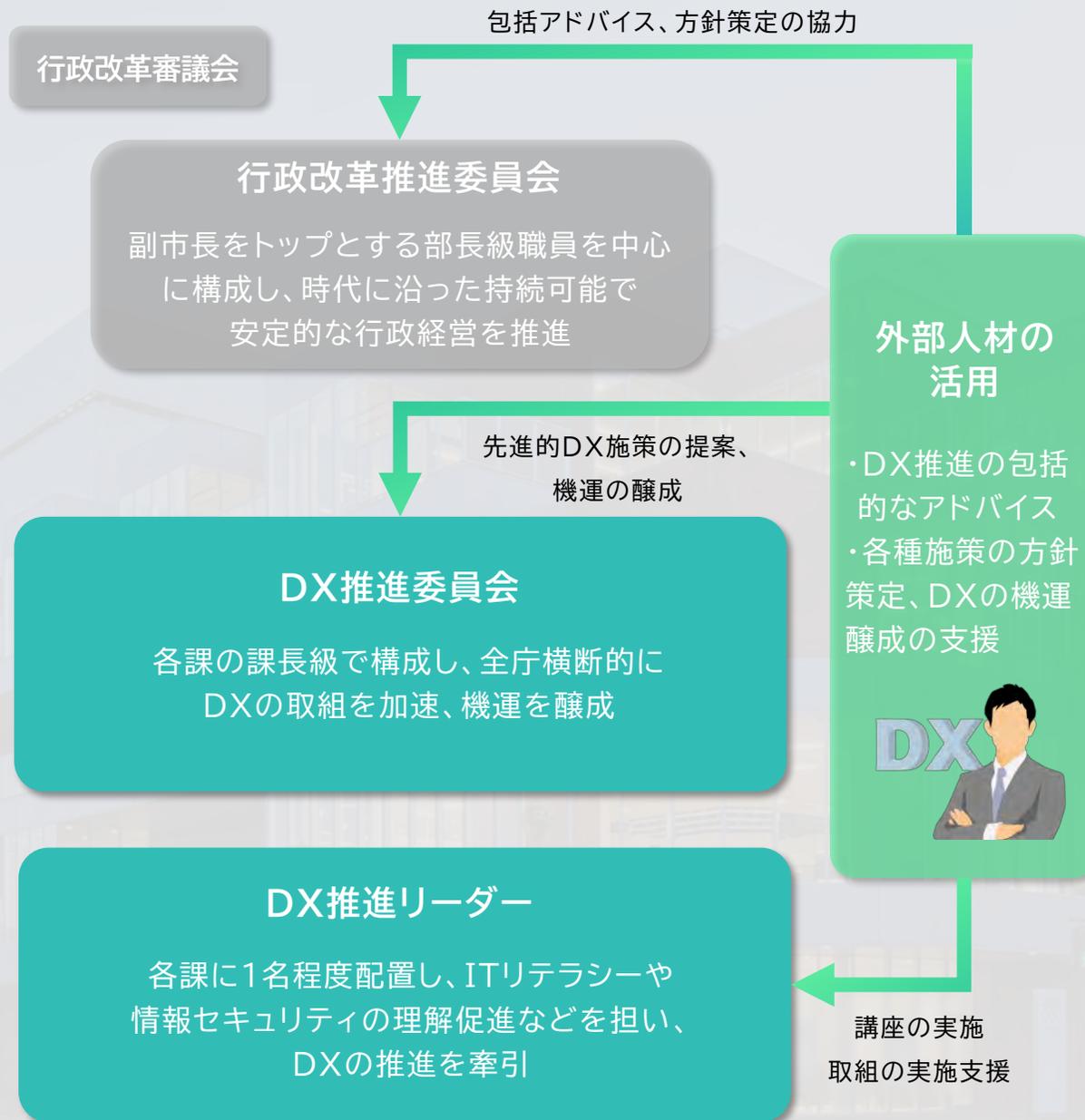
計画期間

本計画は、本市の総合計画や、国や愛知県が策定する関連計画と関連している一方で、絶えず変化する社会情勢やデジタル技術の動向も柔軟に取り入れ、対応していく必要があります。

そのため、デジタル技術の進展、関連計画の見直しによる変化や新たな方針を本計画に反映するなど、必要に応じて中間見直しを行うことができるよう4年計画で策定します。



推進体制



DXの推進は、行政管理部門を始め、市民生活、子育て、健康・福祉、まちづくり、産業などの各部門の連携、協力が不可欠です。そのため、各部門の幹部で構成される「行政改革推進委員会」のもとで各種取組の進捗管理を行い、「DX推進委員会」の設置や「DX推進リーダー」の配置により、全庁横断的な取組推進や機運醸成、職員のITリテラシー向上を図ります。

また、専門的知見からの助言ができる外部人材を積極的に活用し、推進体制の強化を図ります。



ANJO DX
PROMOTION PLAN

安城市DX推進計画 2.0

アクション編

ANJO DX PROMOTION PLAN



01

UI/UXを追及した
スマートな行政サービスと活用支援

UI/UX

01

UI/UXを追及した
スマートな行政サービスと
活用支援

1

SNSの利活用



QR

現状

分かりやすい情報発信や、利用しやすい形での行政サービスのデジタル実装ができていない。

利用率の高いLINEの活用が進んでおらず、市民が必要な情報を取得したり、サービスへ誘導する仕組みができていない。

友だち登録者数についても、増加の余地がある。

将来像

誰もが必要な情報までアクセスしやすく、利用しやすい行政サービスが展開されている。

パーソナライズされた情報発信により、市民の一人ひとりがタイムリーに必要な情報を取得できている。



アクション

- 来庁窓口の予約などの多様な手続きやサービスを、市公式LINEアカウントで展開
- 市民参加の促進や市民ニーズの把握のため、防災意識啓発につながる取組や各種アンケートなどをLINEで実装
- 一人ひとりが必要な情報を得られるよう、セグメント配信の充実など、各種SNSを積極的・効果的に活用
- 各窓口へ友だち登録のQRコードを設置するなど、友だち登録者数の増加に向けた啓発を実施

01

UI/UXを追及した
スマートな行政サービスと
活用支援

②

オンライン手続
の拡充



QR

現状

対面での手続を必要とする手続が多く、市民に来庁してもらう必要がある。

手数料の支払や添付書類の提出など、オンライン化を阻害している要因が多数ある。

オンライン申請までのアクセスが分かりにくい状況にある。

将来像

対面での手続が必須なものを除き、窓口へ行かなくても、オンラインで24時間365日いつでも手続ができる。

オンライン申請が利用されやすいアクセスが確立されている。



アクション

- 添付書類の取扱いなどを見直し、手続数が多いものや特に利便性が高くなる業務を中心に、100手続のオンライン化を実施
- 各種証明書のオンライン申請を継続的に実施するとともに、粗大ごみの受付など、オンライン申請時に決済まで可能となる手続を拡充
- LINEの活用や市のWebサイトの見直しにより、オンライン申請しやすいよう、アクセスを改善

01

UI/UXを追及した
スマートな行政サービスと
活用支援

3

窓口DXの推進



QR

現状

窓口で手続や相談を行うにあたり、時間的・場所的な制約が多く、市民にとっての利便性が高いとは言えない状況である。

混雑を回避する手段が充実しておらず、申請時に記入する負担も多く、待ち時間が長くなる傾向にある。

将来像

混雑状況の見える化や、リモまで、書かない窓口などの充実により、窓口のDX化が進むことで、手続や相談における市民の手間やストレスが軽減されている。



アクション

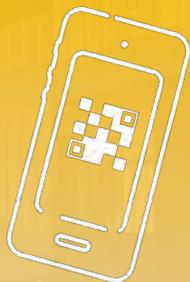
- 利用状況を踏まえ、リモまで（遠隔相談支援システム）を拡充
- マイナンバーカードを活用した書かない窓口の拡充
- 待たない窓口の実現に向けた混雑状況の配信の拡充や来庁予約の導入
- 庁舎の建替を見据え、先進自治体の取組などを研究し、ワンストップ窓口導入を推進
- AIを利活用した総合案内や電話対応など、市民サービスの向上につながる取組を推進

01

UI/UXを追及した
スマートな行政サービスと
活用支援

④

キャッシュレス決済
の拡充



現状

一部の窓口でキャッシュレス決済に対応しているが、市民の利用が多い地区公民館やスポーツ施設などの使用料がキャッシュレス決済に未対応である。

手数料のキャッシュレス対応が充実しておらず、利便性が低い業務が存在している。

将来像

市民生活で利用が多い施設や業務においてキャッシュレス決済ができる環境が整備され、非接触により安心した納付ができるとともに、利便性も向上されている。



アクション

- 全ての公共施設の使用料について、キャッシュレス決済に対応
- ニーズが高く見込まれる手数料など、料金のキャッシュレス決済対応を推進
- キャッシュレス決済の利用率を向上を図るため、市民への情報発信を強化
- 施設予約システムにおけるオンライン決済の導入を推進

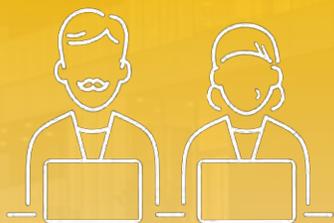


01

UI/UXを追及した
スマートな行政サービスと
活用支援

5

デジタルデバイド
の解消



QR

現状

定期的なスマホ講座の実施やスマホ講座や活用ブックの作成を行っているものの、これらの取組が知られておらず、急速な社会のデジタル化に不安を抱く人やデジタルサービスの利用が困難な人がまだ多い。

将来像

高齢者を中心としたデジタルに不慣れな人でも、安心してデジタル機器を利活用でき、市公式LINEアカウントなどによる必要な情報の取得やオンライン手続を行うことができる。



アクション

- 講座メニューのニーズ把握を行い効果的なスマホ講座・相談会を継続的に実施
- デジタルサービスのデザインや使いやすさといったUI/UXの向上と利用率の高いLINEの積極的な活用促進
- セキュリティ面など安心してデジタル機器を利活用できるような講座を開催
- 活用ブックを継続的に作成し、市のデジタルサービスの利用を促進



02

デジタルを活かした地域活性化と
未来に向けた基盤づくり

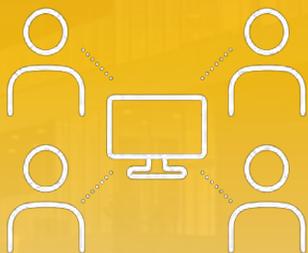


02

デジタルを活かした
地域活性化と
未来に向けた基盤づくり

①

オープンデータの の拡充



QR

現状

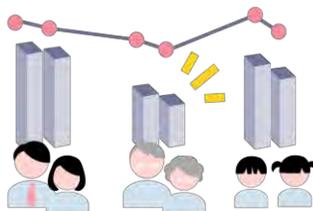
50種類程度のデータを公開しているが、保有する行政データからするとオープン化できているデータ数が少なく、行政における利用も進んでいない。

データの活用事例があまり把握できておらず、利用者ニーズを踏まえたデータの公開ができていない。

将来像

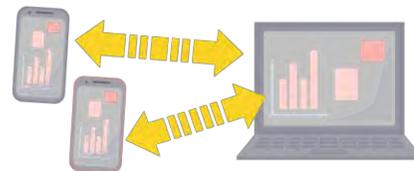
利用者ニーズを踏まえた多くのデータ化が公開されている。

民間や行政自らによるオープンデータの利活用が進み、様々なサービスなどで生かされている。



アクション

- 画像データを含めたオープンデータの拡充
- オープンデータのポータルサイトを充実させ、利用実績の把握と適切なデータ更新を実施
- 利用者ニーズを反映したデータ公開のための仕組みづくり
- ダッシュボードや公開型GISの構築など、行政自らオープンデータを利活用する取組を実行
- オープンデータを利活用した取組事例を職員間で共有

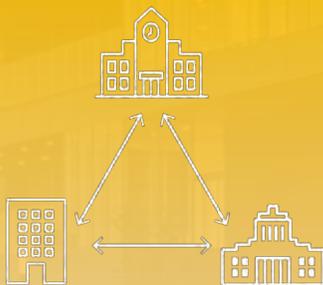


02

デジタルを活かした
地域活性化と
未来に向けた基盤づくり

②

産学官連携の 取組推進



QR

現状

公民連携フロントの設置や行政課題と民間企業のマッチングにより、課題解決に向けた実証的取組を進めている。

産学官の連携による実証的な取組が推進できていない。

未来を担う子どもや学生が社会とデジタルのつながりを実感できる機会が不足している。

将来像

民間企業や行政、学校や大学のつながりが深まり、行政や地域などのDX推進に向け、実証を繰り返し、デジタルを生かした取組を実装していくための仕組みができていく。



アクション

- 公民連携フロントや実証的取組に向けたマッチングを継続して実施
- 多様な民間企業や高度なデジタル専門人材と行政が連携し、新しい価値を生み出し共創していくための機会・場所づくり
- 子どもや学生が、社会でのデジタルのメリットを実感できるようなデジタル講座を実施
- シビックプライドの醸成につながるよう、オープンデータ・生成AIなどを活用したワークショップを開催

02

デジタルを活かした
地域活性化と
未来に向けた基盤づくり

3

データ連携基盤の 構築



現状

民間や行政など、各セクションで個別管理されているデータの連携ができておらず、データ利活用した取組を実施することが難しい。

スマートな「まち」の形成や地域産業の活性化・変革を遂げていくためのデジタル基盤がない。

将来像

民間や行政が所有する様々なデータがつながる基盤ができ、新たなサービスや多分野がつながる取組が生まれている。

子育てや防災、福祉など生活に関する様々なデータが連携され、利用しやすいサービスが展開されている。

アクション

- AIカメラやGPSを利用したデータ収集に関する取組を実施
- 収集データの分析を行い、動的データやオープンデータなどを利活用するためのノウハウを習得
- 様々な分野で民間や行政などが分散して保有するデータを連携するための基盤（仕組み）構築の推進



02

デジタルを活かした
地域活性化と
未来に向けた基盤づくり

4

各分野での
デジタル活用推進



現状

民間企業へのDX推進に対する支援(補助)を行っている一方で、地域のデジタル化が進んでいない。

DX推進に取り組んでいる分野が限定的となっている。

将来像

子育て、福祉、まちづくり、商工業や農業など各分野において、着実にDXの取組が進んでいる。

地域のデジタルが促進され、市民の暮らしの様々な場面でデジタルの利便性が享受できている。



アクション

- DXに取り組む企業などに対する支援(補助)の実施やデジタル化の取組に関する情報を発信
- デジタルを活用した町内会の円滑な運営や事務の効率化を図るための支援を実施
- AIの利活用やデータ連携の検討を進め、多様化・複雑化する福祉相談に対する連携を強化し、効率的・重層的な支援を実施
- 農業の生産性や収益性の向上のため、IoTの活用など最新のデジタルやロボット技術の導入に取り組む農業者を支援し、スマート農業を推進

02

デジタルを活かした
地域活性化と
未来に向けた基盤づくり

5

次世代の
デジタル教育の充実



現状

GIGAスクール構想（一人1台端末）を実現すべく、児童生徒及び教師へタブレット端末を配布している。

ICT支援員を学校に派遣し、タブレット端末を使用する授業を支援しているが、教職員のITリテラシーの差により活用の差がある。

将来像

授業内容に合わせたタブレット端末が最大限活用されており、児童が文房具のようにタブレットを使用できる環境となっている。

正しく利用するための情報モラルが身についている。

アクション

- 教職員のITリテラシーを向上させるための研修を実施
- タブレット端末の活用事例を学校間で共有
- 各学校に合わせたICT支援員の支援を促進
- デジタル・シティズンシップ教育の実施



03

庁内DXによる業務改善と
デジタル人材育成

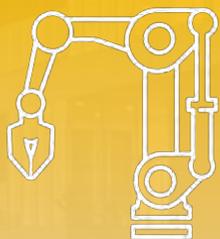


03

庁内DXによる業務改善
とデジタル人材育成

①

AI・RPA
の利活用拡大



現状

一部業務においてDXを進めているが、まだAI・RPAなどを活用できる職員や適用できている業務が少ない。

生成AIなど、新たなデジタル技術への対応や業務における利活用が進んでいない。

将来像

AI・RPAが業務で積極的に利活用され、業務のDX化を図ることができる職員が増え、多くの業務が効率化されている。

生成AIなど新たなAIサービスのメリットやリスクを理解し、業務での利活用が進んでいる。

アクション

- AI-OCRやRPAの利用方法や好事例など、DX推進リーダーを中心に定期的に情報を発信
- 生成AIを効果的に利活用するための研修を実施し、資料作成や政策立案などの業務全般において、積極的に生成AIを利用
- 業務へのRPA適用を効率的かつ効果的に行うため、作業時間の削減が大幅に見込まれる業務の精査や選定を実施



03

庁内DXによる業務改善
とデジタル人材育成

②

住民向けシステムの
標準化



現状

自治体ごとに異なる仕様のシステムを導入・運用しているため、システムの運用や改修におけるコストや人的リソースなどが大きな負担となっている。

他の自治体システムとの情報共有や連携が困難である。

将来像

システムが標準化され、コストや人的リソースの削減可能な環境となっており、システムの運用や改修が効率化されている。

業務の効率化が促進されるとともに、スムーズな情報共有や連携が可能となっている。

アクション

- 国が指定する20業務のシステムについて、国が作成した標準仕様書に適合するシステムへ移行
- 20業務のシステムと20業務に関連する業務システムをガバメントクラウド上に構築

※20業務(主な業務)

- ・住民基本台帳、戸籍、市民税、国民健康保険、国民年金、児童手当、障害者福祉、介護保険など



03

庁内DXによる業務改善
とデジタル人材育成

3

デジタル環境整備と
EBPMの推進



現状

インターネットを業務端末から分離し、セキュリティを強固とする一方、主流となっているクラウドサービスなどの利用が阻害されている。

EBPMの理解があまり進んでおらず、EBPM推進のための基盤や環境が整っていない。

将来像

クラウドサービスの利用に適したデジタル環境整備が進み、業務のDX化や働き方改革を積極的に実施できている。

データを利活用しやすい環境のもと、分析基盤の導入などによりEBPMが推進されている。

アクション

- ネットワーク環境の見直しを進め、ゼロトラストの仕組みを検討しつつ、クラウドサービスを利用しやすいデジタル環境を整備
- オンプレミスの運用サービスを費用などを考慮し、クラウド・バイ・デフォルト原則に基づき、クラウド環境への移行を推進
- EBPMに重要となる統計データのクラウド化の検討を進めつつ、分析基盤の導入や分析ツールの利活用を推進



03

庁内DXによる業務改善
とデジタル人材育成

④

職員のIT
リテラシー向上



現状

ペーパーレスや作業量が多い業務の改善など、デジタルを利活用する意識が薄く、DXの理解が進んでいない。

デジタルに強い職員と弱い職員の差が生まれており、全庁横断的にDXの取組が推進されていない。

将来像

DXの重要性や価値、考え方を職員全員が理解し、デジタルを利活用するための最低限のITリテラシーが身についている。

デジタル利活用のレベルが高い職員を中心に、全庁的に業務やサービスのDX化に取り組んでいる。

アクション

- 全庁的にDXを推進するため、DX推進リーダーを中心にDXの取組事例やセミナー情報を計画的に発信
- 外部人材を活用し、生成AIなどの新しいデジタル技術の利活用やUI/UXの向上に資する研修を積極的に実施
- 職員個々のレベルや役割に合わせて、着実にITリテラシーの向上を図るため、デジタル人材育成方針を策定

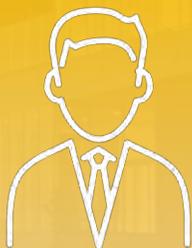


03

庁内DXによる業務改善
とデジタル人材育成

5

外部人材
の活用



現状

民間事業者やDX推進アドバイザーの知見を仰ぎ、DXを推進しているが、幅広い分野でのデジタルを利活用した取組に上手くつながっていない。

外部人材の関わり方が明確でない部分もあり、より効果的な支援を受けられるよう、支援内容などを見直す必要がある。

将来像

業務DXからデジタルを利活用した先進的な取組まで、幅広い分野で、外部人材の知見をより有効に活用できている。

デジタル環境の向上や職員のマインドセットが図られ、全庁的にDXを推進できる組織となっている。

アクション

- 外部人材の知見を活かし、先進的な取組や業務のDX化につなげるため、意見交換会や相談会を定期的に実施
- ペーパーレスなどの全庁横断的な施策推進のため、外部人材とDX推進組織との連携を強化
- 効果的な支援を受けるため、外部人材の役割と支援内容を明確化
- 国の支援制度（地域情報化アドバイザー）を必要に応じて活用



外部人材

DX推進組織

No	項目	内容	主要施策	関係課(主)	要素
1	SNSの利活用	市民が使いやすい公式LINEアカウントを目指し、多様なサービスを実装しながら、市民との接点として積極的な活用を図る。	1-1	秘書課 経営情報課	拡充
2	情報発信の強化	市民が必要としている情報を的確に届けるため、分かりやすい情報発信とSNSの積極的な利活用を図る。		秘書課	拡充
3	オンライン手続の拡充	24時間365日手続ができる行かない窓口の実現に向け、オンライン手続できる申請を拡充する。	1-2	市民課など	拡充
4	オンライン相談の拡充	多様な働き方や市民一人ひとりの状況に対応できる相談体制の構築を目指し、オンライン相談の拡充を図る。		子育て支援課 など	拡充
5	窓口DXの推進	市民の負担やストレスの軽減を図るため、書かない窓口の拡大や窓口のワンストップ化に向けた取組の推進を図る。	1-3	市民課など	拡充
6	マイナンバーカードの活用	マイナンバーカードの本人認証機能を生かし、本人確認が必要な手続のオンライン化や窓口での利用など、利用機会の拡充を図る。		市民課 経営情報課	拡充
7	混雑状況の配信	いつでもどこからでも、簡単に窓口や施設の混雑状況が分かるよう、配信などにより窓口などの「見える化」を推進する。		市民課など	拡充
8	AIを利活用した窓口サービス	窓口サービスの向上を目指し、デジタルサイネージを活用したAI総合案内やAI電話対応などの導入を推進する。		経営情報課	新規
9	キャッシュレス決済の拡充	各種税金、料金の支払におけるキャッシュレス化を推進し、全ての公共施設の使用料について、キャッシュレス決済に対応する。	1-4	生涯学習課など	拡充
10	デジタルデバイドの解消	高齢者などデジタルに不慣れな人でもデジタルを活用していけるよう、継続的にスマホ講座や相談会を開催する。	1-5	経営情報課	拡充

No	項目	内容	主要施策	関係課(主)	要素
1	オープンデータの拡充	民間や行政におけるオープンデータを活用した新たな取組を推進するため、ニーズを踏まえ、オープンデータの公開を進める。	2-1	経営情報課	拡充
2	公開型GISの導入	オープンデータとの相互利活用を図りつつ、市民や事業者の利便性の向上を図るため、公開型GISを導入する。		経営情報課	新規
3	公民連携による課題解決	多様化する行政課題に対して、公民連携によるデジタルを活用した課題解決へのアプローチを行っていく。	2-2	健幸=SDG's課 経営情報課	拡充
4	産学官連携の取組推進	安城市全体のDX推進を目指していくため、企業や学校と連携し、積極的に実証的な取組の推進を図る。		経営情報課	新規
5	データ連携基盤の構築	民間や行政の持つ様々なデータを連携でき、子どもや健康、まちづくりで活用できる基盤の構築を推進する。	2-3	経営情報課	新規
6	民間企業へのDX支援	中小企業がDXを実施していけるよう、補助金などによる支援を行うとともに、デジタル化に関する取組の情報を発信する。	2-4	商工課	継続
7	地域のデジタル化推進	地域の活性化のため、デジタルを活用した町内会の円滑な運営や、事務の効率化を図るための支援を行う。		市民協働課	継続
8	福祉相談の連携強化	AIの利活用やデータ連携の検討を進め、多様化・複雑化する福祉相談に対する連携を強化し、効率的・重層的な支援を図る。		社会福祉課など	新規
9	スマート農業の推進	IoTなどのデジタル活用により、生産性の向上や経営規模拡大を目指す農業者に対する支援を行い、スマート農業を推進する。		農務課	拡充
10	GIGAスクールの推進	文房具のように自由に使いこなせる環境を整備するとともに、タブレット端末の積極的な活用や学校間での事例共有を図る。	2-5	総務課	拡充
11	教員のITリテラシー向上	次世代へのデジタル活用支援の質を向上させるため、教員自身のITリテラシーの向上を図る。		総務課	拡充

No	項目	内容	主要施策	関係課(主)	要素
1	AI・RPAの活用	生成AIを始めとしたAIの積極的な利活用やRPAの拡大を図るため、活用事例の共有や利活用研修などを定期的に実施する。	3-1	経営情報課	拡充
2	電子契約の導入	ペーパーレスや契約事務の効率化の観点から、電子契約の導入を進める。		契約検査課	新規
3	住民向けシステムの標準化	国が示す20業務のシステムに関して、国の標準仕様に合わせたシステムをガバメントクラウド上に構築する。	3-2	経営情報課	継続
4	デジタル環境の整備	より効果的かつ強力にDXを推進していくため、クラウドサービスを利用しやすいネットワーク環境の構築を進める。	3-3	経営情報課	新規
5	EBPMの推進	EBPMに重要となる統計データのクラウド化の検討を進めつつ、分析基盤の導入や分析ツールの利活用を推進する。		経営情報課	新規
6	セキュリティの確保・強化	個人情報保護の関連法規を遵守しつつ、情報セキュリティポリシーを必要に応じ改定し、適切にデータなどの運用管理を行う。		経営情報課	継続
7	職員のITリテラシー向上	デジタル人材育成方針を策定し、職員のレベルや役割に応じた研修などの実施により、着実にITリテラシーの向上を図る。	3-4	人事課 経営情報課	拡充
8	ペーパーレスの推進	全職員のペーパーレスへの意識醸成を図りながら、モバイル端末やペーパーレス会議の促進につながるツールの導入を積極的に行う。		経営情報課	継続
9	Web会議の推進	スマートな会議を実現し、業務の効率化を図るため、外部との会議だけでなく、庁内の会議におけるWeb会議利用を推進する。		経営情報課	拡充
10	外部人材の活用	外部人材の知見を生かし、幅広い分野でのデジタル環境の向上や職員のマインドセットを図り、DXを強力に推進する。	3-5	経営情報課	継続
11	デジタル人材の確保	多様な任用形態によるデジタル人材の確保を検討するとともに、継続的に専門性の高いデジタルに強い職員の採用を行う。		人事課 経営情報課	拡充

用語解説

用語	解説
AI-OCR	OCRは、Optical Character Readerの略。光学的文字認識の意で、手書き帳票などから文字を抽出してデジタルデータに変換する仕組み。AIが加わることでさらに高度な文字認識力が可能。
AIチャットボット	チャットボットとは、リアルタイムに自動で短文の会話(チャット)を行うプログラムを表す。AIにより会話内のキーボードから類推し回答を行うサービス。
DX	Digital Transformationの略。デジタル技術によって業務改善を行うだけでなく、業務のあり方やサービスそのものを変革すること。
EBPM	Evidence Based Policy Makingの略。統計データなどの根拠を元に政策立案を実施すること。
GIS	Geographic Information Systemの略。地理的位置を手がかりに、位置情報を持ったデータを総合的に管理・加工し、視覚的に表示し、高度な分析や迅速な判断を可能にするシステム。
IoT	Internet of Thingsの略。「モノのインターネット」というキーワードで表現され、自動車、家電、ロボット、施設などあらゆるモノの情報をインターネットにつなげ、相互に情報をやり取りする技術。
RPA	Robotic Process Automationの略。パソコン上での事務作業を自動化する技術。
UI	User Interfaceの略。ユーザーと機器やソフトウェアとの接点のことであり、操作画面のような実際にユーザーが触れたり、操作したりする部分のこと。(見た目やデザイン性といった要素も含む。)
UX	User Experienceの略。ユーザーがサービスを通して得られる「楽しい・使いやすい・美しい」といったような経験や体験のこと。
オンプレミス	従来型のサービスの構築手法で、アプリケーションごとに個別の動作環境(データセンタ、ハードウェア、サーバなど)を準備し、自らコントロールする形態。
オープンデータ	機械判読に適したデータ形式で、二次利用(加工・編集など)が可能とされているデータ。
ガバメントクラウド	デジタル庁が提供する複数のクラウドサービスの安全かつ合理的な利用環境。

用語解説

用語	解説
クラウドサービス	インターネット環境を経由して、ソフトウェアやインフラなどを利用可能とするサービス形態。
クラウド・バイ・デフォルト原則	クラウドサービスの利用を第一候補として、デジタルサービスの導入などの検討を行うといった原則。
生成AI	インターネット上にあるデータを学習することで、ユーザーの要求に合った文章や画像を生み出すことを可能とした人工知能。
シビックプライド	自分たちの住む町をより良いものに、そして誇れるものにしていこうとする意志を表す。
セグメント配信	ユーザーに対し要素別に分類し、それぞれのニーズに合わせた情報を配信すること。
ゼロトラスト	社内外のインターネット環境において、重要な情報資産にアクセスするものは全て信用せずに都度安全性を検証し、情報資産を守るという考え方。
ダッシュボード	主要な統計データをグラフなどに加工して一覧表示し、視覚的に分かりやすく、簡単に利用できる形で提供するシステムやサービス。
デジタルサイネージ	施設や屋外、交通機関などの場所において、ディスプレイなどの電子的な表示機能により情報表示するための機器。
デジタル・シティズンシップ教育	デジタル技術とともに積極的に社会に参加し、よりよく生きていくための資質・能力を育てる教育。
デジタルデバイド	インターネットやデジタル機器を使える人と使えない人との間に生じる格差。
リスキリング	技術革新や社会の変化に対応するために必要な知識やスキルを学び直すこと。
ワンストップ	複数の手続などを1か所で行うことができる仕組みのこと。



安城市DX推進計画2.0

令和6年(2024年)〇月



発行：安城市

編集：安城市企画部経営情報課デジタル推進室

監修：名古屋大学 大学院情報学研究科 安田孝美教授

〒446-8501 愛知県安城市桜町18番23号

TEL:0566-76-1111(代表) FAX:0566-76-1112

URL:<https://www.city.anjo.aichi.jp/>