

犬山市デジタルトランスフォーメーション推進指針

Bridging the Future, Expanding Horizons

令和 7 年度～令和 11 年度
(2025 年度～2029 年度)

はじめに

犬山市は、令和5（2023）年度から令和12（2030）年度までの8か年を計画期間とした「第6次犬山市総合計画」を策定し、長期的な市政の方向性を示し様々な施策を進めています。

一方で、ここ十数年の間にデジタル技術※₁は目覚ましく進歩をし続けており、特に、スマートフォン※₂やタブレット型端末※₃の普及、そしてWi-Fi※₄などのネットワークインフラ※₅の整備により、誰でもどこでも24時間インターネット※₆に接続して、情報の送受信ができるようになりました。私たちは、インターネットを情報検索、宿泊施設やチケットの予約、ショッピング等で当たり前のように利用しており、インターネットがない生活を想像することができなくなってきました。

このように、デジタル技術の進歩はこれからの市民生活や犬山市が提供する市民サービスに大きな変化をもたらすことが想定されます。新型コロナウイルス感染症の影響により、外出自粛等のいわゆる3密を避ける行動が長期間にわたって継続したこともあり、キャッシュレスやテレワーク※₇等のデジタル技術を活用した新しい生活スタイルへの変化が加速しています。

また、国においては行政のIT※₈システムの統一を図り、官民のデジタル化を推進することで国民の利便性向上につなげることを目的として、令和3年9月1日にデジタル庁が設置されました。行政手続きのオンライン※₉化や、地方自治体で使用する住民基本台帳や住民税など20の行政分野のシステムの標準化等が重点項目として取り上げられており、犬山市も国の施策と足並みを揃えて取り組んでいく必要があります。

こうした高度なデジタル社会への変革であるデジタルトランスフォーメーション※₁₀（DX）に対応するため、犬山市ではデジタル化を推進し、戦略的に各施策を遂行していくことを目的として、「犬山市デジタルトランスフォーメーション推進指針」を策定することとしました。本指針に掲げる施策について、効果を見極めながら堅実かつ着実に実行し市政の効率化と市民サービスの拡充を図ります。

目次

1. DX推進指針策定の背景	1
1. 1 近年のデジタル技術の動向	1
1. 2 犬山市の現状と問題	2
1. 3 デジタルトランスフォーメーション（DX）とは	3
2. DX推進指針の概要	4
2. 1 位置付け	4
2. 2 指針の期間	4
2. 3 推進体制	5
3. 施策の全体像	6
3. 1 犬山市の目指す姿	6
3. 2 基本施策	7
4. 基本施策の展開	8
5. 取組事例	15
6. 個人情報の適正な取扱いとセキュリティの確保	23
7. 用語集	23

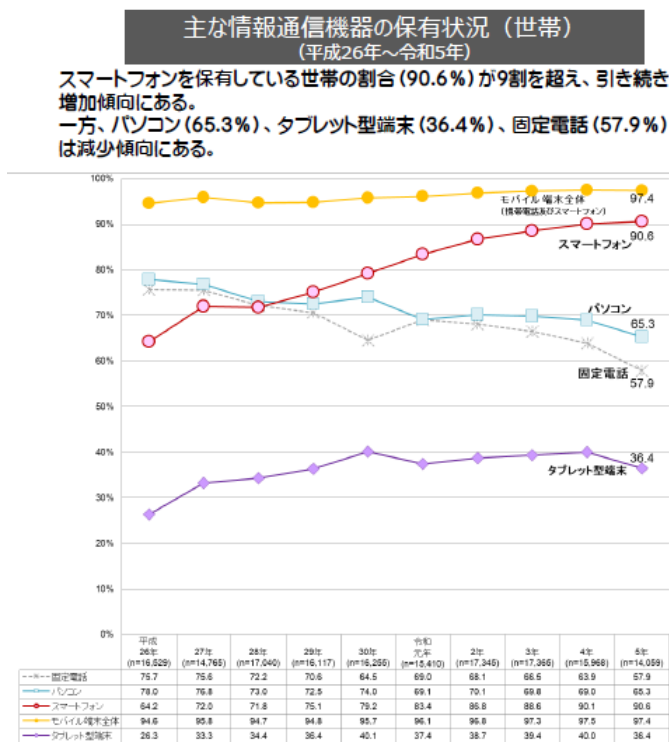
1. D X 推進指針策定の背景

1. 1 近年のデジタル技術の動向

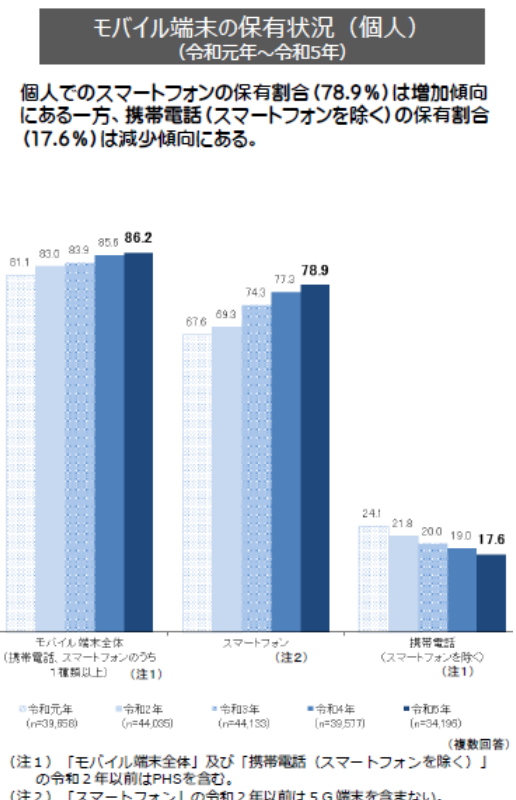
近年、スマートフォン※₂やタブレット型端末※₃等の情報通信端末の普及が進み誰もが時や場所を選ばずにインターネット※₆に接続し、各種ウェブサービス※₁₁やSNS※₁₂を利用できるようになりました。

また、データの蓄積と技術の進捗により、これまで高性能なコンピュータを必要としていたデータ分析が一般的なものとなってきました。民間企業や先進自治体などではAI※₁₃やRPA※₁₄について研究が進んでおり、運用レベルでの事例も見られるようになりました。

さらに、IoT※₁₅（モノのインターネット）やクラウドサービス※₁₆の発達により、あらゆるモノやサービスがネットワーク※₁₇でつながり、ビッグデータ※₁₈の活用が可能となっています。これに伴い、スマートシティ※₁₉の構築や行政手続きのオンライン※₉化など、社会全体でデジタル化への取り組みが加速しています。こうした流れの中で、犬山市もデジタル技術を積極的に取り入れ、市民サービスの向上と業務効率化を図る必要があります。



(注) 当該比率は、各年の世帯全体における各情報通信機器の保有割合を示す。(複数回答)
「モバイル端末全体」の令和2年以前はPHSを含む。



(出典：【令和6年6月7日公表】総務省令和5年度通信利用動向調査の結果)

1. 2 犬山市の現状と問題

全国の自治体と同様、犬山市においても、少子高齢化の進展や市民ニーズの多様化が進む中、このままでは従来の手法だけでは全ての課題に対応することが難しい状況となってきました。人口構成や生活スタイルが多様化する中で、行政が対応すべき市民ニーズは当然複雑化します。例えば、「夫婦共働きにより平日市役所へ行くことができない」「通知を紙ではなくデータで送付して欲しい」など。従来の一律的なサービスでは、こうした多様なニーズに対応することが難しくなっています。これらの問題に対応し、住みやすいまちを実現するためには、デジタルの力を活用したアプローチが不可欠です。

また、市民一人ひとりの生活環境や社会背景が多様化することに伴い行政サービスの要求も複雑化してきています。その状況に従来のまま対応しようとする则業務が著しく煩雑化し、全てのニーズに対応することが難しくなるため、業務の効率化やデジタル化が求められています。

1. 3 デジタルトランスフォーメーション（DX）とは

デジタルトランスフォーメーション※10（DX）とは、デジタル技術の進化により、これまで実現が困難であった新しい価値やサービスが生まれ、社会全体やビジネス、そして私たちの日常生活に大きな変革をもたらすことを指します。DX※10は「デジタル（Digital）」と「トランスフォーメーション（Transformation）」を組み合わせた造語であり、英語圏では「Trans」を「X」と略記する習慣があることから、デジタルトランスフォーメーションは「DX」※10として表記されるようになりました。この変革は、単に業務のデジタル化や効率化にとどまらず、デジタル技術を活用して社会全体が新しい仕組みに移行し、かつては想像もできなかったサービスや価値の創造が進むことを意味します。

犬山市においては、少子高齢化や人口減少といった深刻な課題に対する解決策として、DX※10が重要な役割を果たすと考えられます。例えば、AI※13（人工知能）、IoT※15（モノのインターネット）、RPA※14（ロボティック・プロセス・オートメーション）などのデジタル技術は、行政業務の効率化を進めるだけでなく、市民サービスの質を向上させ、地域経済や福祉、教育など、様々な分野で新しい可能性を開拓することで、行政の限られた資源を効果的に活用し、市民一人ひとりにより良いサービスを提供できる体制を整備することが期待されます。

しかし、DX※10は短期間で実現できるものではありません。技術の導入だけでなく、組織文化の改革や人材育成、制度の整備など、多岐にわたる取り組みが必要となります。また、デジタル技術で提供される様々なサービスを、誰もが公平に利用できる環境を整えるためには、デジタルデバイド※20（情報格差）の解消やプライバシー保護への配慮も重要です。

DX※10は、市民、事業者、行政が一体となって取り組むべき市全体の課題であり、その成功は犬山市の持続可能な発展に貢献すると考えられます。継続的にDX※10を推進し、より豊かで活力ある地域社会へと成長していくことが必要とされています。

2. DX推進指針の概要

2. 1 位置付け

犬山市では、長期的なまちづくりの方向性を「犬山市総合計画」の中で示しています。令和5年3月に策定された「第6次犬山市総合計画」では、「ICT^{※21}等の最新技術の研究・導入」が取り組みの方向性として設定されており、この「犬山市デジタルトランスフォーメーション推進指針」は、犬山市の「ICT^{※21}等の最新技術の研究・導入」を推進するための指針として位置づけます。

また、近年、国によるデジタル社会の実現に向けた様々な取り組みが行われており、令和3年9月1日には「デジタル庁」が設置され、「デジタル社会の形成を図るための関係法律の整備に関する法律」が施行されました。また、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項では「市町村官民データ活用推進計画」の策定が求められています。

こうした国が主導する取り組みに足並みを揃えるため、この「犬山市デジタルトランスフォーメーション推進指針」は、国が策定した「自治体デジタル・トランスフォーメーション推進計画」の記載内容を踏まえて策定します。

官民データ活用推進基本法（平成28年法律第103号）一部抜粋
（都道府県官民データ活用推進計画等）

第九条 都道府県は、官民データ活用推進基本計画に即して、当該都道府県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（以下この条において「都道府県官民データ活用推進計画」という。）を定めなければならない。

3 市町村（特別区を含む。以下この条において同じ。）は、官民データ活用推進基本計画に即し、かつ、都道府県官民データ活用推進計画を勘案して、当該市町村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（次項において「市町村官民データ活用推進計画」という。）を定めるよう努めるものとする。

2. 2 指針の期間

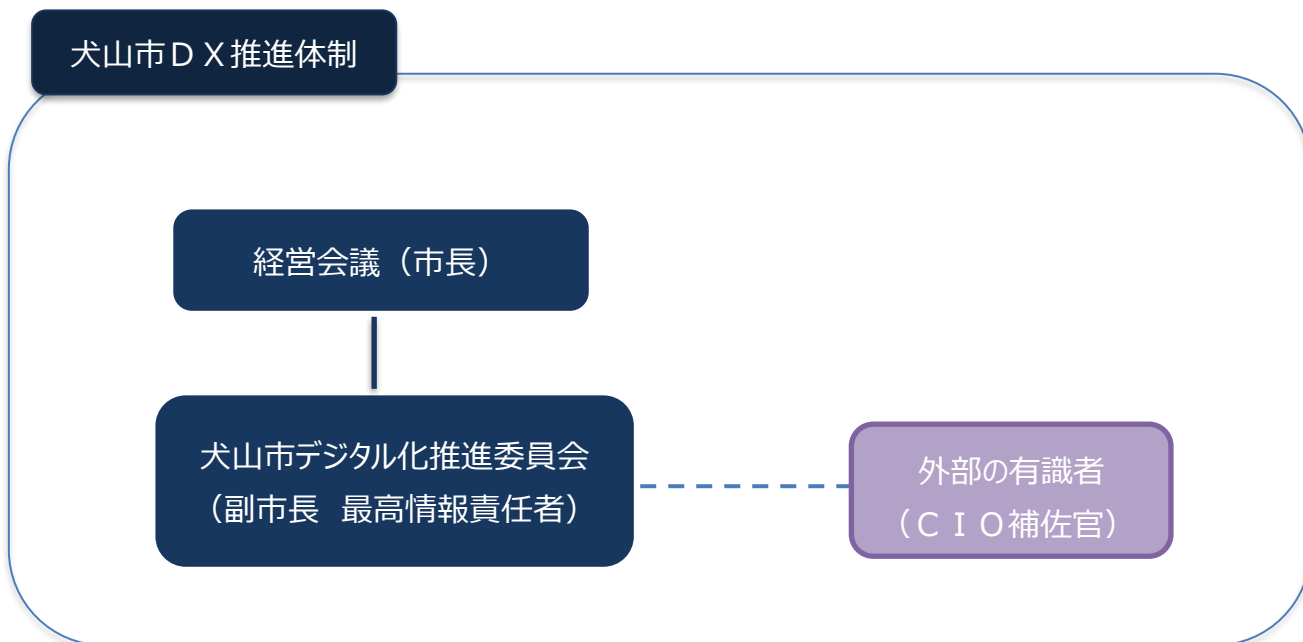
令和5年度（2023年度）に策定された第6次犬山市総合計画の期間内である、令和7年度から令和11年度までの5年間とします。

2. 3 推進体制

「犬山市デジタルトランスフォーメーション推進指針」に示す施策を推進するための全庁的な組織として、市長をトップとする経営会議及び副市長（最高情報責任者（C I O））をトップとする「犬山市デジタル化推進委員会」を中心に、デジタル化を推進します。

また、必要に応じて外部の有識者からもC I O補佐官として専門的な立場から意見をいただき、犬山市のデジタル化を推進します。

犬山市D X推進体制



3. 施策の全体像

3. 1 犬山市の目指す姿

本指針では、手続きのオンライン^{※9}化による手段の拡大、プロセスの自動化やシステムの共同利用によるコスト削減等、ICT^{※21}利活用の推進に関する各種施策について示しています。犬山市は、自治体の進めるDX^{※10}を単なるデジタル化を目的としたものとして捉えるのではなく、様々な施策を複合的に推進していくことによって、市民への対応や行政の運営等、市役所の在り方を根本的に変革させていくことを目的としなければならないと考えています。本指針に示す施策のひとつひとつが、その変革のために踏んでいくステップとなります。

犬山市の目指す姿

犬山市民が

- ・行政サービスをどこでも利用できる
- ・必要な情報にすぐアクセスできる
- ・デジタルテクノロジーで支えられた安心で快適な生活がおくれる

事業者が

- ・地域社会の一員として、まちの課題解決にICT^{※21}を活用して貢献できる
- ・オープンデータ^{※22}の利活用等で新しいビジネスチャンスを創出しやすく、地域経済の活性化に寄与できる

犬山市が

- ・市民のニーズ、行政課題をスピーディに把握できる
- ・市民とつながり、市民に寄り添った政策判断が行える
- ・内部業務を効率化し、限られたリソースで市民サービスへ注力することができる、新たな課題解決に取り組むことができる



3. 2 基本施策

犬山市のデジタルトランスフォーメーション※⁹推進に関する指針については、3つの区分と6つの基本施策を設定します。

区分	基本施策		
市民サービス	(1) ICTサービスの提供及び拡大	(3) 行政手続きオンライン化	(6) デジタル基盤の整備
事業者サービス	(2) データ利活用の推進		
行政事務	(4) 行政事務デジタル化	(5) 業務システムの標準化・共同利用	

4. 基本施策の展開

本指針を推進していくための基本施策の目標、問題及び課題について示します。なお、問題及び課題については、策定時点において想定される取組みを記載していますが、社会情勢や技術革新によるニーズの変化に応じて、随時柔軟に対応していきます。

(1) ICT※₂₁サービスの提供及び拡大

【目標】

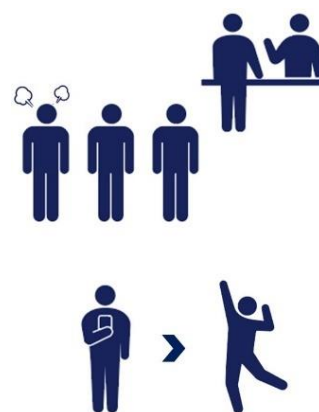
犬山市は、市民に対してICT※₂₁サービスの提供および利用の拡大を行い、高齢者から若年層まで、あらゆる世代が利用しやすい環境を整備します。

犬山市は、より便利で住みやすいまちを実現するため、全世代が利用しやすいICT※₂₁サービスを提供・拡大していきます。高齢者にとっては、健康管理や地域でのサポートの向上、子育て世帯には、日常的な手続きや情報入手の効率化を行い子育てに集中できる環境を整えます。さらに、災害時に必要な情報が迅速かつ的確に届けられるよう、地域全体の防災力もICT※₂₁によって強化することを目指します。

また来訪者や犬山市に興味を持った人に対してもICT※₂₁を活用した情報やサービスの提供を行い、関係・交流人口を拡大し地域の消費の維持向上から地域の活力向上を目指します。

【取り組んできたこと】

- ◆スマートフォン※₂向けアプリ※₂₃による情報提供・情報発信
- ◆SNS※₁₂を利用した情報発信
- ◆AIチャットボット※₂₄を活用した自動問合せ対応
- ◆オンライン※₉受付予約による市役所窓口での待ち時間の短縮
- ◆犬山市が行う説明会・講習会等のオンライン※₉開催



【目標に対する問題及び課題】

第6次犬山市総合計画にも記載されているように、犬山市でも人口減少による労働力の減少、経済の縮小といった問題があります。一方で、市民のニーズは幅広い領域で多様化・複雑化している問題もあります。この二つの問題は密接に関連しており、地域の力の縮小によって、これまで地域コミュニティや地元産業が担っていた支援や課題解決が十分に機能なくなり、その結果として、これらの負担が行政に集中する形となり、行政の負担がさらに増加することで市民サービスの提供が不十分となる問題が生まれてきます。

人口減少や労働力不足の中で、多様化・複雑化する市民ニーズに対応するためには、ICT※₂₁の

力を活用することが不可欠ですが、そこには以下の課題があります。

- ①インターネット※₆やスマートフォン※₂を使い慣れていない層やスマートフォン※₂などの機器の操作が難しい層が取り残される可能性があること
- ②ICT※_{2 1}サービスを設計・運用する知識を持った職員が不足していること
- ③新技術やサービス導入のためには導入費用だけでなく機器・ソフトウェア※_{2 5}更新や保守に継続的に予算を確保する必要があること
- ④犬山市がオンライン※₉で許認可を行うためのデータの真正性を確保する仕組みの構築が必要であること

(2) データ利活用の推進

【目標】

犬山市は、データを活用して行政、事業者、NPO 法人等が協力し、持続可能なまちづくりを目指します。

犬山市は事業者や NPO 法人等が地域ニーズに応じた新しいビジネスやサービスを開発するために必要な資源であるデータをオープン化させる等、事業者へ新しいビジネスやサービスの創出の可能性を提供します。またデータをオープン化することで NPO 等の団体がこれらのデータを活用し、地域課題に効率的に取り組む環境を提供します。

これらを通じて地域経済を活性化させ、持続可能なまちづくりを目指して行きます。

【取り組んできたこと】

- ◆オープン化するデータの整理と選別
- ◆オープンデータ※_{2 2}の充実



【目標に対する問題及び課題】

犬山市では、人口減少と高齢化が進展しており、これにより地域内の消費が縮小し、地域経済が弱体化するリスクがあります。人口が減少すると、単純に市内の消費者の数が減るため、地域内での消費額も減少します。消費の縮小は、地域内の商店やサービス業を営む事業者にとって売上減少につながり、**事業者の弱体化**、ひいては**地域全体の弱体化**（例えば地域の持つ相互支援、コミュニティなどの消失）につながるといえる問題があります。

本問題に対してデータ利活用が地域経済の活性化の一助となる可能性があるにも関わらず、データを利活用する基盤が十分に整備されていないため、必要なデータの収集・管理・活用体制の構築が不十分であることが課題となります。具体的には以下の内容となります。

- ①データの扱いに関する規定・マニュアルの整備が遅れ、活用が進んでいないこと
- ②市民のプライバシーを守るためにデータに対して過度な制限をかけると活用が不十分となり、逆に制限が緩いと、プライバシー侵害の懸念が高まるといった、市民のプライバシー保護と利便性向上の両立が難しいこと
- ③職員の運用負荷が増え、担当業務との両立が困難になる可能性があること

(3) 行政手続きオンライン※⁹化

【目標】

ワンストップを原則として、押印や対面对応の必要性を見極め、行政手続きのオンライン※⁹化を阻害する要因を解消し、**誰もが、いつでも、どこでも、利用できるサービスとして行政手続きのオンライン※⁹化を進めます。**

行政手続き（窓口業務、各種イベント・口座、図書の購入などを含む）のオンライン※⁹化を進めることで、市役所の窓口の混雑を緩和し、業務効率を高めることによって生み出されるリソースを対面支援が必要な市民サービスに充てることにより、市民サービスの充実を目指します。さらに、市民向けのオンライン※⁹化を促進・拡大することにより、市民が自宅や職場、外出先など、いつでもどこでも手続きを行えるよう、時間や移動の負担軽減を目指します。これらにより、行政サービスをより身近で使いやすいものとし、市民満足度の向上に繋がります。

また、オンライン※⁹化を事業者向けにも拡大することで、事業者が時間や場所を問わず、必要な手続きを完了できるよう目指します。これにより、事業者の時間や労力が削減され、本来の業務により多くのリソースを集中できるよう間接的に支援します。

【取り組んできたこと】

- ◆電子申請が可能な手続きの拡大
- ◆公共施設の利用予約方法の改善
- ◆オンライン※⁹決済の拡大



【目標に対する問題及び課題】

市民が市役所の窓口に並ぶ時間や市役所へ移動するまでの時間は、市民にとって大きな負担となります。特に、平日の窓口営業時間に訪れることが難しい共働き世代などにとって、行政手続きは移動時間を含めて大変手間のかかるものとなり、**市民満足度や行政サービスの利便性を低下させる問題**となります。

また、事業者も従来の紙ベースや窓口のみの対応だと事業者が市役所の営業時間内に直接窓口へ出向き、必要な書類を提出する必要があります。業務の合間を縫って市役所へ行くための時間や

移動にかかるコストが発生し、本来の業務に使用できる時間が削られます。特に、書類の確認や訂正が対面でしか行えない場合、訂正に日数を要することで、申請から許認可の取得まで時間がかかり、事業活動の計画に悪影響を及ぼします。こうした遅延は、**事業者の負担するコストを増大させ、企業競争力を低下させる**問題になります。

一方で行政内部でも多様化する市民ニーズへの対応や、国からの権限委譲などで行政職員一人ひとりの負担が増えています。この状況の中で窓口業務が混雑すると、職員は他の重要な業務や政策立案、支援が必要な市民のために使う時間の確保が困難となり、行政全体の効率が低下します。特に高齢者や障害者など、対面での支援が不可欠な市民への対応に十分な時間が取れなくなると**市民に対しての行政サービスの質を大きく低下させる問題を生みます。**

これらの問題を解決するために、オンライン※⁹化によって、時間や場所に制約されずに手続きを完了できる仕組みを整えるための環境整備することが課題となり、具体的には以下の内容となります。

- ①窓口と手続きフローが異なり市民が混乱する可能性があること
- ②市民や事業者に対する周知・啓発が不足していること
- ③市民や事業者がオンライン※⁹化に慣れていない場合、利用促進に時間がかかること
- ④オンライン※⁹と窓口対応が併存し、職員側の運用が複雑化し負荷が増えること

(4) 行政事務デジタル化

【目標】

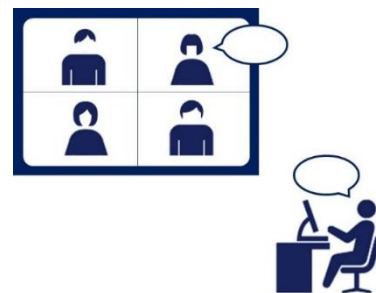
市民サービスを充実させるだけでなく、多様化するニーズにスピーディに対応するため、ICT※²¹の利活用により**行政事務をデジタル化し内部事務を効率化**できるよう改善します。

デジタル化によって業務プロセスを効率化し、職員が定型業務に費やす時間を削減することで、より多くの時間と人材を市民サービスや政策立案に振り向けることを可能にさせます。これにより、限られた人員と予算の中でも高品質なサービスを提供できる体制を目指します。

行政事務において紙の書類や手作業での処理に頼る従来の方法では、情報の検索や共有に時間がかかるだけでなく、ミスや遅延が発生するリスクも高まります。デジタル化により情報が一元管理されることで、紙の書類や手作業での処理を迅速で正確なものとし、行政全体のパフォーマンス向上を目指します。

【取り組んできたこと】

- ◆モバイル※²⁶・タブレット型端末※³の整備によるペーパーレス化推進
- ◆窓口支援システムによる書かない窓口の実現
- ◆AI-OCR※²⁷・RPA※¹⁴による定型業務の自動化
- ◆テレワーク※⁷・Web 会議※²⁸の利用による移動時間の削減



◆LoGo チャット※29による職員間のコミュニケーションの促進

【目標に対する問題及び課題】

現在の行政業務は、急速な社会変化や権限移譲による業務負担の増大に直面しており、従来の方法では対応が困難な状況となっています。

国や県からの権限移譲などにより、行政職員一人当たりの業務量が増加しています。特に、紙ベースや手作業に依存する業務フローでは、効率的な対応が困難であり、職員の負担が増大する問題があります。

また、市民ニーズの多様化に対して迅速に対応していく必要があります。特に、高齢者支援や子育て世帯のサポートなど、時として緊急性があり、内容が複雑で多岐にわたるケースがあります。このようなケースには迅速かつ柔軟に対応する必要がありますが、従来の非デジタルな事務体制では「紙の支援記録を人の目で探すため時間がかかる」「電話のみの情報共有で重要な情報が足りない」などで対応が遅れる問題があります。

これらの問題を解決するためには、行政事務のデジタル化を推進し、業務効率化を図ることが必要です。紙ベースの業務プロセスをデジタル化し、手作業に依存しないシステムを構築することで、職員の負担を軽減しつつ、生産性を向上させることが求められます。また、デジタルツールの導入により、市民ニーズの変化に対応できる柔軟かつ迅速な体制を整備することが課題となり、具体的には以下の内容となります。

- ①紙での決裁や押印など、これまでの業務習慣をデジタルに置き換えることへの抵抗が大きいこと
- ②組織風土として「紙に書いて確認する」ことを好む意識を変えるのに時間を要すること
- ③デジタル化に合わせて業務フローそのものを再設計しないと、かえって非効率化すること
- ④システム導入のための業務分析・要件定義が不十分になりやすいこと
- ⑤現行のシステムがブラックボックス化しており、新システムへの移行に長時間を要すること
- ⑥システム導入費や職員研修費などの先行費用がかかる一方、効果が目に見えて出るまで時間がかかること
- ⑦アナログ対応・対面対応が望ましい場合もあることや、最終確認は職員が行う必要があるため、デジタル化を行う際には適切な判断が必要となること

（５）業務システムの標準化・共同利用

【目標】

過去から継続して行っている業務のうち、無駄な業務、煩雑な業務を見直して**標準化を進め**、業務の効率化やサービスの高度化を図ります。また、業務システムに係る運用経費の削減のため**共同利用**についても研究します。

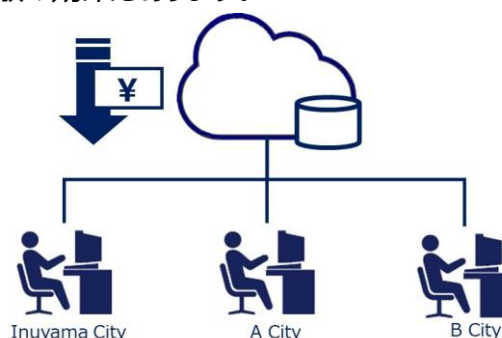
業務システムの標準化・共同利用は、効率的な行政運営を実現し、持続可能なシステム運用を目指すために必要です。

システムの標準化により、業務フローや操作方法が統一されることで、職員の業務効率も高まります。これにより、**システム管理や運用に関する手間が軽減され、行政の効率化が進みます**。また、共同利用によって複数の自治体で開発費や運用費を分担できるため、コスト削減効果が期待されます。これにより、財政的な負担を抑えながら、継続的なシステム運用が可能になります。

さらに自治体ごとに異なるシステムを運用する場合、専門的な技術者の確保が課題となりますが、標準化されたシステムを共同で利用することで、システム管理が一元化され、技術者不足に対応しやすくなります。さらに、災害時などの緊急事態にも、共同利用している他自治体のシステムを活用することで、迅速に業務を再開できるなど、リスク分散の効果もあります。

【取り組んできたこと】

- ◆国の推奨する標準システムの導入
- ◆業務システムのクラウド化※30へ移行
- ◆他自治体との共同調達



【目標に対する問題及び課題】

自治体ごとに個別に業務システムを構築・運用している場合、開発や保守にかかるコストが重複し、運用の非効率性が問題となっています。実際、自治体ごとに異なるシステムが存在するため、他の自治体や国とのデータ共有や連携が難しく、行政間の協力や相互支援が滞っています。また、同じ機能を持つシステムでも設計や仕様が異なることで、業務の標準化が妨げられ、**効率的な運営が難しくなる問題**もあります。

上記問題を受けて業務システムの標準化と共同利用を進め、開発や保守にかかるコストを削減し、運用効率を向上させることが課題ですが、具体的には以下の内容となります。

- ①各自治体や部局が独自要件を持っており、標準仕様を策定する際に調整が難航すること
- ②合意形成に時間と労力がかかり、迅速な導入が進まないこと
- ③初期にシステムを構築した事業者以外での運用が困難となり、特定の事業者に依存する可能性があること
- ④各自治体の個別事情に合わせた拡張・改修が難しいこと（市独自の取り組みを進めすぎると標準化・共同利用に対応しきれなくなること）
- ⑤自治体によって市民ニーズの多様化・複雑化は異なるため、標準化・共同利用を行う際には効率化と市民サービスの充実のバランスも踏まえる必要があること

（６）デジタル基盤の整備

【目標】

D X_{※10}の実現にあたり、Wi-Fi_{※4}などのネットワーク_{※17}や個人認証基盤等、**サービスの基盤となるインフラを公共施設等に整備します**。しかし、インフラの整備には時間とコストがかかるため、民間ノウハウを活用しながら計画的に整備を進めます。

デジタル技術の進展に伴い、生活やビジネスのあらゆる場面で ICT_{※21}の活用が求められる現代において、行政分野のデジタル基盤を整備することは不可欠です。

つまり行政分野のデジタル基盤の整備は、市民生活の利便性向上、事業者の効率化、行政内部事務の効率化など、さまざまな面で必要不可欠な取り組みです。これにより、地域社会全体が時代の変化に柔軟に対応し、持続可能な発展を続けることが可能となります。

【取り組んできたこと】

- ◆ オンライン_{※9}サービス利用者増加のためのマイナンバーカード取得促進
- ◆ 学校の I C T_{※21}環境整備
- ◆ 公共設備の異常検知及び遠隔操作のための IoT_{※15}化の推進
- ◆ 庁内ネットワーク_{※17}の強化



【目標に対する問題及び課題】

デジタル基盤が整備されていない場合、**情報伝達およびデジタル化が実施できず市民サービスの低下要因**となります。市民は窓口に出向かないと手続きを進めることができず、時間や労力が大きな負担となる問題があります。それは事業者においても同じ状況であり、事業者の負担も増加させます問題があります。

また、行政運営も非効率化させる問題があります。紙ベースや手作業に依存する業務は手間と時間がかかり、職員の作業負担が増加します。

当該問題を踏まえデジタル基盤を整備し、情報伝達や業務プロセスのデジタル化を推進することが課題です。市民や事業者が窓口依存せず、オンライン_{※9}で迅速かつ効率的に手続きを進められる行政分野のデジタル基盤を整えるためには以下の課題があります。

- ① インフラ整備及び整備後の運用・監視・障害対応を行う人材や予算が不足していること
- ② 常に最新の脅威動向を把握し、迅速にシステムを更新するための体制維持が必要であること
- ③ インフラであるため導入に向けた優先順位をつけにくいこと
- ④ セキュリティ強化や、クラウド導入時のデータ保護対策にコストがかかること
- ⑤ インフラであるため効果が測定できないこと
- ⑥ 情報共有時に情報漏洩のセキュリティリスクが発生すること
- ⑦ 市民はセキュリティ面で一定のリスクを包含しつつ利便性を重視して非常にデジタル技術の活用が

進んでいる一方、市行政は利便性を犠牲にしてもセキュリティを最優先しているため、方向性の乖離が拡大しており、サービスの内容やレベルにおいて市民と市行政間でニーズのずれ違いが発生していること

5. 取組事例

犬山市では、これまでに6つの基本施策について様々な取組みを行ってまいりました。策定時点において実施している取組みを記載していますが、犬山市総合計画による方針や外部環境の変化等に応じて、状況は変化する場合があります。

(1) ICTサービスの提供及び拡大

内容	取組状況
ナビゲーションアプリ 犬山たび	犬山市にある様々な名所や見どころを巡るためのナビゲーションアプリです。 <u>平成28年度運用開始</u>
ウォーキングアプリ てくてく	市民の健康づくりに対する意識を高め、ウォーキングに取り組むことで生活習慣の改善や健康寿命の延伸を図り、将来的には医療費の適正化に繋げるなどを目的として、ウォーキングアプリ「てくてく」を導入しました。 本事業は犬山市職員有志にて構成されるICT研究会で提示されたアイデアが実現したものです。 <u>平成29年度運用開始</u>
ごみ分別アプリ さんあーる	つい忘れがちになってしまうごみ出し日の通知を受けとることができ、わかりにくい分別品目も簡単に検索可能なアプリを導入しました。カレンダー機能もあるので次のごみ出し日も簡単に確認できます。 <u>平成29年度運用開始</u>

内容	取組状況
子育て支援アプリ MaMa たす	予防接種のスケジュールや子どもの成長記録管理、子育て情報やイベントのお知らせなど、子育て世代に有用な情報を提供します。 ・仕事が忙しく、子育てに関する情報を探するのが手間 ・複雑な予防接種のスケジュール管理が大変 ・健診の記録や写真を残したい このような声に応えるため、子育てを支援するアプリを導入しました。 本事業は犬山市職員有志にて構成される I C T 研究会で提示されたアイデアが実現したものです。 <u>平成 30 年度運用開始</u>
AI を活用した総合案内サービス（AI チャットボット）	市役所の業務や手続きなどに関する問い合わせに、予め整備された Q & A データを基に AI が自動的に答えるサービス（AI チャットボット）の運用を開始しました。 愛知県では、県内全市町村と「あいち AI・ロボティクス連携共同研究会」を令和元年度に設置しており、その研究会に参加している市町村で共同導入したものです。 <u>令和 2 年度運用開始</u>
窓口におけるキャッシュレス決済導入	コンビニ、スーパー、ドラッグストアなど、人が頻繁に利用する商業施設では、従来から利用できるクレジットカードによる決済のほか、交通系 IC カードやスマートフォンによるキャッシュレス決済が普及してきており、現金を持ち歩かないという新たなライフスタイルが確立しつつあります。 犬山市においても新しいニーズに対応するため、市役所の窓口キャッシュレス対応とするためのシステムを導入しました。今後も利用できる決済の種類を拡大していきます。 <u>令和 2 年度運用開始</u>

内容	取組状況
コンビニ交付	マイナンバーカード（個人番号カード）を利用して、コンビニエンスストアなどのマルチコピー機（キオスク端末）で、住民票の写しと印鑑登録証明書が取得できるコンビニ交付サービスを開始しました。 <u>令和２年度運用開始</u>
東之宮古墳学習アプリ 東之宮古墳たび	東之宮古墳の魅力を紹介する動画や古墳の基本情報を学習することができ、その他にもイベント情報の紹介や周辺の文化遺産の情報も提供します。 <u>令和３年度運用開始</u>
保育業務支援システム導入「コドモン」	子どもの登降園の自動管理やアプリで登録した保護者への情報発信等、保育業務の効率化を図るためのシステム「コドモン」を導入しました。 <u>令和３年度運用開始</u>
書かない窓口（窓口受付支援システム）	市民課窓口及び出張所窓口において、市民が行う市民異動手続き等の申請書類の記入を省略することで窓口の対応をスピーディにすると共に、申請書類等のペーパーレス化を図ることを目的として、窓口受付支援システムを導入しました。 <u>令和３年度運用開始</u>

(2) データ利活用の推進

内容	取組状況
オープンデータ	犬山市では、公式ホームページ上でオープンデータを公開しています。市が保有するデータを整理し、今後もオープンデータの充実化を進めてまいります。 <u>平成28年度公開開始</u>
ケアサービス効率化	近隣自治体と共に尾北医師会を主体として、高齢者の医療・介護支援のため、情報共有システム「びーよんネット」を導入し、官民が一体となってケアサービスの効率化と多職種による情報連携の促進を開始しました。 <u>令和元年度公開開始</u>

(3) 行政手続きオンライン化

内容	取組状況
電子申請システム	電子申請システムを利用することで自治体は予約や申請などの各種手続きをオンラインで実施するためのフォーマットを迅速に作成・公開。令和7年3月から新たなシステム「otetuzuki」を利用。 現在申請の多い各種手続きがオンラインで可能となっており、今後できるだけ多くの手続きができるよう拡大していきます。 申請だけでなく手数料の支払いもオンラインで済ませることが出来ます。 <u>平成16年7月より運用開始（令和7年3月新システム稼働）</u>

(4) 行政事務デジタル化

内容	取組状況
I C T 研究会	犬山市では、I C Tを活用した事務改善や市民サービスの向上を目指し、市職員による内部研究会を開催しています。本研究会から提示されたアイデアが事業化した事例もあります。今後も、さらなる事務改善や市民サービスに結びつけるべく研究を継続していく予定です。 <u>平成 28 年度より開始</u>
RPA (Robotic Process Automation)	パソコンで行っている定型的な作業を、ソフトウェアが代行して行う仕組みを導入しました。軽自動車税業務、保育業務、マイナンバー業務等で活用しています。今後も業務の見直しを継続し、RPA の利用拡大を図っていきます。 <u>令和元年度運用開始</u>
Web 会議	これまで対面で実施していた会議について、Web 会議への移行を検討することで、交通費や移動時間を削減することができ、業務の効率化にも貢献しています。 また、市役所と出先施設を Web 会議の仕組みで接続し、市民が出先施設に行かなくても窓口対応が可能か検証を進めています。 <u>令和元年度利用開始</u>
ペーパーレス推進	無駄な紙の使用を減らしコストを削減することを目的として、ペーパーレス化を推進しています。まずはペーパーレスでの会議を開始しました。 また、令和 6 年度より庁内の会議において会議資料を共有するシステムの利用も開始しました。 <u>令和 6 年度運用開始</u>

内容	取組状況
議事録作成支援システム	学習機能を持ち、会議での発言や会話を録音ファイルからテキストデータに変換する仕組みを導入しました。議事録会議の録音を何度も聞き起こして作成している時間の削減に効果が出ています。 <u>令和元年度運用開始</u>
AI-OCR	紙帳票に書かれた文字をテキストに変換する仕組みを導入しました。保育業務等で活用しており、今後、収納業務、健康管理業務、新型コロナワクチン接種業務への利用拡大を予定しています。 愛知県では、県内全市町村と「あいち AI・ロボティクス連携共同研究会」を令和元年度に設置しており、その研究会に参加している市町村で共同導入したものです。 <u>令和２年度利用開始</u>
テレワーク	犬山市では働き方改革の一環として、令和２年度にJ-LIS（地方公共団体情報システム機構）の自治体テレワーク実証事業に参加し、テレワークの有効性について検証を進めています。 <u>令和２年度検証開始</u>

(5) 業務システムの標準化・共同利用

内容	取組状況
システム共同調達	システムの調達に係るコスト削減を目的として、平成30年度に近隣自治体と契約時期を調整し、基幹系サーバシステム機器の共同調達を行いました。制度改正に伴うシステム改修、契約満了に伴うシステム更新は発生することから、今後もコスト削減を図るための共同調達について検討を継続します。 <u>平成30年度</u>
クラウド化・標準化の検討	システムの共同利用による運用経費の削減、災害発生時の業務継続性や強固な情報セキュリティの確保といった観点から、システムのクラウド化が推奨されています。総務省の「自治体デジタル・トランスフォーメーション推進計画」に、自治体の主要20業務を処理するシステムの標準化が重点取組事項として記載されており、犬山市において次期業務システムの更新においては、国の示す標準システムへの移行するよう進めていきます。

(6) デジタル基盤の整備

内容	取組状況
マイナンバーカード受付予約	国のマイナポイント事業やマイナンバーカードの健康保険証利用の開始等により、マイナンバーカード交付は増加傾向にあります。窓口混雑を緩和し、申請に来られた市民の方が窓口で待つ時間を削減することを目的として予約状況をホームページに公開しています。今後は、オンラインで受付予約を行う仕組みの導入を検討します。 <u>令和2年度運用開始</u>
確定申告会場予約システム	確定申告会場では、受付開始前から屋外に多くの市民が並んでおり、来場者が多い日だと、申告者が会場に来て当日の受付が終了していることがあります。これらの市民の負担解消や利便性向上を図るため、来場者の予約システムを導入しました。 <u>令和2年度運用開始</u>

6. 個人情報の適正な取扱いとセキュリティの確保

本指針の実施に当たっては、「サイバーセキュリティ基本法（平成26年法律第104号）」、「サイバーセキュリティ戦略（平成27年9月4日閣議決定）」、「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」、「犬山市情報セキュリティポリシー」に基づく適切な情報システムの運用体制を確保するほか、「個人情報の保護に関する法律」、「地方公共団体におけるデータ活用ガイドブック」および「犬山市個人情報保護条例」に基づく適切なデータの公開、運用を図ります。

また、データの分析や利用する際は、匿名性を確保するため、個人を特定できない状態にして加工したものを使用するものとし、データの活用に対して市民や民間事業者等の不安の払拭に最大限努めます。

7. 用語集

※No	用語	説明
1	デジタル技術	デジタル技術とは、情報をコンピュータや機械を使って処理・伝達・保存するための技術です。
2	スマートフォン	電話の機能だけでなく、コンピュータのような機能を持った携帯電話のことです。電話をかけたりメッセージを送ったりする以外にも、インターネットに接続して調べものをしたり、写真を撮ったり、ゲームをしたり、アプリを使っていろいろなことができます。
3	タブレット型端末	タブレット型端末は、ノートパソコンよりも軽くて薄く、大きなタッチスクリーンを備えた携帯型のコンピュータです。
4	Wi-Fi	ケーブルを使わずにインターネットやネットワークに接続できる技術のことです。
5	ネットワークインフラ	インターネットや通信を支えるための基盤や設備のことです。（データを送受信するための物理的なケーブルや無線装置、サーバー、ルーター、データセンターなど）
6	インターネット	世界中のコンピュータなどの機械をつなぐ巨大なネットワークのことです。
7	テレワーク	自宅やカフェ、サテライトオフィスなど、オフィス以外の場所で働くことです。
8	I T	Information Technology の略。コンピュータやインターネット、デジタル機械を使って情報を収集、処理、保存、共有するための技術の総称です。

※No	用語	説明
9	オンライン	インターネットを通じて接続されている状態を指します。情報をリアルタイムで送受信でき、場所を選ばずにサービスを利用できます。
10	デジタルトランスフォーメーション（DX）	デジタル技術を使って社会や組織の仕組みを根本から変え、新しい価値を生む取り組みの総称です。
11	ウェブサービス	インターネットを通じて利用できるサービスや機能のことを指します。
12	S N S	Social Networking Service の略。インターネット上で人と人がつながるためのサービスです。ユーザー同士が情報を共有したり、コミュニケーションをとることができるサービスです。
13	A I	Artificial Intelligence の略。人工知能呼ばれ人間のように考え、学び、判断する能力を持つコンピュータ技術のことです。データをもとにして予測を行ったり、複雑な問題を解決したりします。
14	R P A	Robotic Process Automation の略。事務作業やルーチンワークを自動化するためのソフトウェア技術です。これにより、人間が行う定型的な業務を効率化できます。
15	I o T	Internet of Things の略。インターネットにつながるモノ（機械）のことです。これにより、モノ同士が情報をやり取りし、便利な機能を提供します。
16	クラウドサービス	インターネットを通じて利用できるデータ保存やアプリケーションなどのサービスです。自分の持つ機械に保存せず、オンライン上で処理します。
17	ネットワーク	複数のコンピュータやデバイスを接続して、情報をやり取りできる仕組みです。インターネットもネットワークの一種です。
18	ビッグデータ	膨大な量のデータのことを指します。このデータを解析することで、新しい知識や価値を生み出します。
19	スマートシティ	IoT や AI、ビッグデータなどの技術を活用して、生活の質を向上させる都市のことです。
20	デジタルデバイド	情報通信技術を利用できる人と利用できない人の間に生じる格差のことです。この格差は、主にインターネットやコンピュータのアクセス、スキル、知識の違いによって生じ、社会的・経済的な格差を拡大させる要因になります。
21	I C T	Information and Communication Technology の略。「情報通信技術」を意味し、コンピュータやインターネット、スマートフォンなどのデジタル技術を活用して情報を収集・処理・共有するための技術全般を指します。
22	オープンデータ	誰でも自由に使える形で公開されたデータのことを指します。

※No	用語	説明
2 3	アプリ	アプリケーションの略。スマートフォンやタブレット、コンピュータで使える「特定の機能を持ったソフトウェア」のことです。
2 4	AI チャットボット	人工知能を活用して、人間と会話をするためのプログラムやシステムです。テキストや音声を通じて質問に答えたり、指示を実行したりすることができます。
2 5	ソフトウェア	人間がやりたい作業や操作を、コンピュータが実行できる形に変換したプログラムです。
2 6	モバイル	持ち運び可能な通信機器や技術の総称です。
2 7	AI-OCR	人工知能を活用した文字認識技術です。紙の書類や画像の中にある手書きや印刷された文字をデジタルデータとして認識し、テキスト化します。
2 8	Web 会議	インターネットを利用して複数人がオンラインで会議を行う仕組みです。
2 9	LoGo チャット	自治体向けに開発された業務用チャットツールです。
3 0	クラウド化	データやアプリケーションを自分のパソコンやサーバに保存・運用するのではなく、インターネットを通じて外部のサーバを利用して管理する方法のことです。

犬山市デジタルトランスフォーメーション推進指針

令和 7 年 4 月 発行

発 行：犬山市

編 集：犬山市経営部情報政策課

住 所：犬山市大字犬山字東畑 3 6 番地

電 話：0 5 6 8 - 4 4 - 0 3 0 4

e-mail：010600@city.inuyama.lg.jp