

半田市DX推進計画

令和4年3月策定

半田市

<目次>

第一章 計画策定にあたって	2
第二章 取組方針	9
第三章 計画の内容	10
1 多様なライフスタイルに対応したサービスの実現	
(1) いつでも・どこでも行政手続きができます	10
(2) 暮らしの利便性を向上します	13
2 市役所業務及び教育・子育てにおける ICT の利活用	
(1) 市役所の業務を効率化します	16
(2) 教育・子育てにおける ICT 活用を推進します	19
3 情報システムの全体最適化	
(1) 安心・安全な住民サービスを提供します	22
(2) コストの適正化を図ります	24
4 デジタル人材の育成・確保	
(1) デジタル人材を育成します	25
第四章 進行管理（目標値）	27
第五章 推進体制	28

1 計画策定の背景

- 我が国は、少子高齢化やそれに伴う生産年齢人口の低下などの社会的課題が急速に進行しています。一方で、IoT¹、ロボット、人工知能（AI²）、ビッグデータ³といった社会の在り方に影響を及ぼす新たな技術の進展がめざましく、それらの技術は、我が国が抱える様々な課題の解決に繋がるといわれています。
- 国はこれらの先端技術をあらゆる産業や社会生活に取り入れ、経済発展と社会的課題の解決を両立していく、新たな社会である「Society 5.0⁴」の実現を目指しています。
- 「Society 5.0」とは、「サイバー空間（仮想空間）とフィジカル空間（現実空間）を高度に融合させたシステムにより、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」のことです。
- 「Society 5.0」を実現するためには、デジタル・トランスフォーメーション（以下、「DX」と言う。）の推進が重要な鍵を握っており、デジタル化推進のために政府は様々な取り組みを行っています。
- 令和元年 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」では、新型コロナウイルス感染症の対応としてデジタル化の遅れが課題だと

¹ IoT：【Internet of Things】コンピュータなどの情報・通信機器だけでなく、世の中に存在する様々なモノに通信機能を持たせ、インターネットに接続したり相互に通信することにより、自動認識や自動制御、遠隔計測などを行うこと。

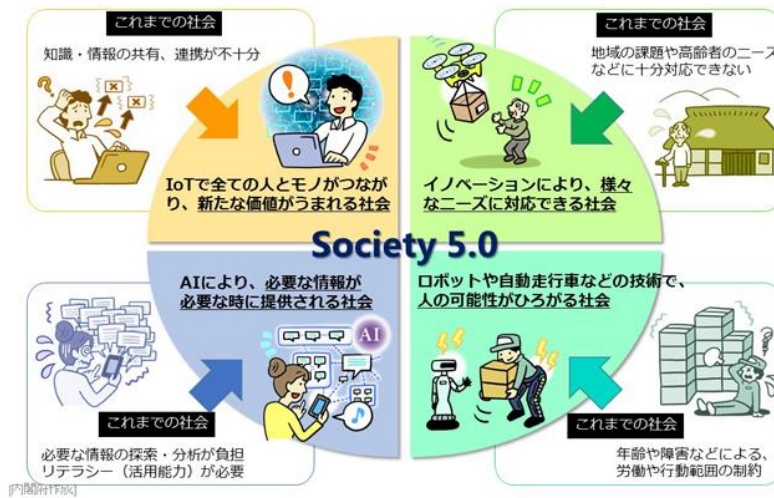
² AI：【Artificial Intelligence】人間にしかできなかったような高度に知的な作業や判断を、コンピュータを中心とする人工的なシステムにより行えるようにしたもの。

³ ビッグデータ：デジタル化の更なる進展やネットワークの高度化、また、スマートフォンやセンサーなど IoT 関連機器の小型化・低コスト化による IoT の進展により、スマートフォンなどを通じた位置情報や行動履歴、インターネットやテレビでの視聴・消費行動などに関する情報、また小型化したセンサーなどから得られる膨大なデータ。

⁴ Society5.0：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、第 5 期科学技術基本計画において我が国が目指すべき未来社会の姿として初めて提唱された。

し、「誰一人取り残されない、人に優しいデジタル化」が方針として示されました。また、令和3年9月にDXの司令塔となるデジタル庁が創設されました。

- デジタル化の遅れを解消し、市民が平等に行政サービスの恩恵を受けられるようにするためには、国や自治体がDXを推進し、制度や組織の在り方をデジタル化に合わせて変革していくことが求められます。



(出典) 内閣府「Society 5.0」ホームページ

図 1-1 Society 5.0 で実現する社会

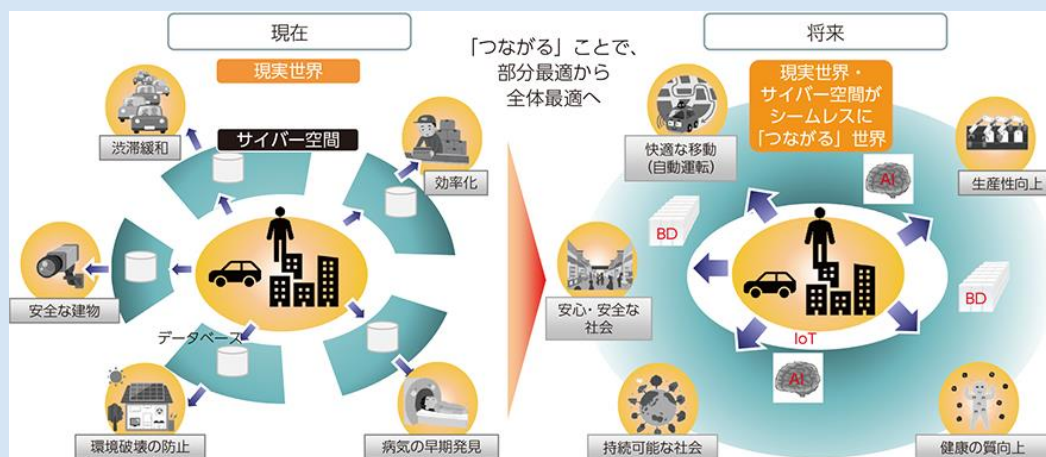
2 本市の DX 計画策定の目的

- 本計画では、デジタル化を手段として、DX を推進することでまちを活性化し、市民生活のあらゆる面で、質や利便性の向上を図ることを目的としています。
- そのために、まずは市民の誰もが快適にサービスや情報を利用できるよう、行政手続きのオンライン化を中心にデジタル化を推進します。行政手続きのオンライン化が進むことで、24 時間 365 日どこにいても手続きができるようになり、市役所に出向く必要がなくなるため、時間やコスト、手間などの面において、市民の負担が大幅に軽減されます。
- また、人口減少時代において持続可能な街づくりを進めるために、デジタル技術やデータの利活用により、行政の効率化を図り、限られた人材資源を行政サービスの向上に繋がめます。
- このように、“いつでも・どこでも・誰でも便利なデジタルシティ”を実現するため、「半田市 DX 推進計画」を策定することとし、デジタル化施策を推進していきます。

◆DXとは

DXとは「デジタルトランスフォーメーション（Digital Transformation）」の略語であり、「進化し続けるテクノロジーが人々の生活を豊かにしていく」という概念です。進化したデジタル技術を浸透させることで、人々の生活をより良いものへと変革させていくことを目指しています。デジタル技術を活用するという点で言えば、自治体においても業務のデジタル化は進められてきましたが、これまでのデジタル化の推進は、業務効率化に特化したものでした。一方で、DXはデジタル技術の活用を「手段」として、市民サービスや組織に変革を起こすものです。

我が国では、急速に進行する少子高齢化及び人口減少、社会インフラの老朽化、自然災害の大規模化など、新たな課題への対応や解決が求められており、その解決手段のひとつとして、DXの推進が必要となっています。



(出典) 総務省「我が国のICTの現状に関する調査研究」, 平成30年3月

図 1-2 DXのイメージ

3 本市の DX の実現に向けて

- DX は、一般に「デジタイゼーション（情報のデジタルデータ化）」「デジタルライゼーション（業務プロセスのデジタル化）」「デジタルトランスフォーメーション（地域社会のための新たな価値創出）」の3つの段階に区分することができます。
- 現在、本市では「デジタイゼーション」「デジタルライゼーション」を進めている段階で、今後、この2つの段階をさらに推進することで、「デジタルトランスフォーメーション」へと段階を進めていく必要があります。
- そのために、まずは行政手続のオンライン化や庁内業務のデジタル化を推進しながら、これまでの固定観念から脱却し、デジタルシティへの転換を図り、今までになかった新たなサービスの実現に向けて取り組みます。

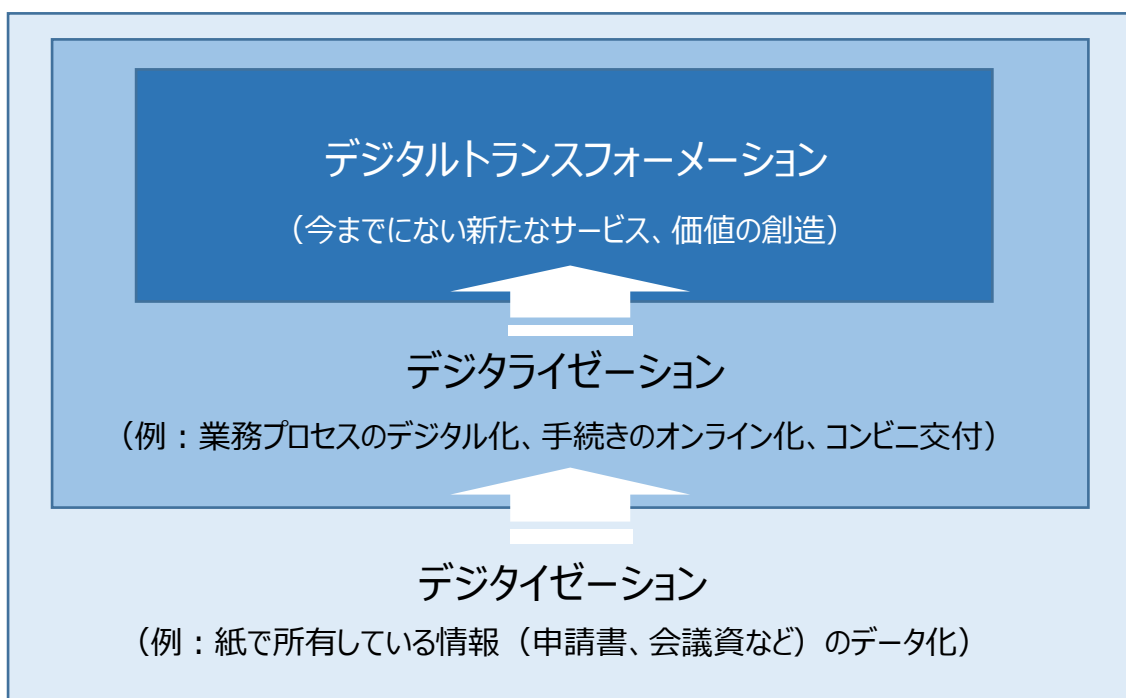


図 1-3 DXの3つの段階

4 計画の位置付け

- 半田市DX推進計画は、本市のまちづくりの指針である「第7次半田市総合計画」で掲げる目指すべき都市像「人がまちを育み まちが人を育む チャレンジあふれる都市・はんだ」の実現を、デジタル技術活用の面から支援するための計画です。
- 本計画は、官民データ活用推進基本法に規定されている「市町村官民データ活用推進基本計画」に位置付けることとし、本市における官民データ活用を推進します。

5 計画期間

- 本計画の対象期間は、国・愛知県の計画との整合性を図るため、令和4年度から令和7年度までの4年間とします。
- めまぐるしく変化するデジタル技術の進化や、国などの施策を踏まえ、必要に応じて適宜見直しを行います。

年度（令和）	3	4	5	6	7	～	12
自治体 DX 推進計画 （国）	R3～7年度（5年間）						
あいちDX推進プラン 2025（県）	R3～7年度（5年間）						
第7次半田市総合計画	R3～12年度（10年間）						
半田市DX推進計画		R4～7年度（4年間）					

図 1-4 各計画の計画期間

6 半田市DX推進計画とSDGsについて

- SDGs (Sustainable Development Goals) は、「誰一人取り残さない」社会の実現を目指し、平成 27 年 (2015 年) の国連サミットで採択された「持続可能な開発目標」のことであり、令和 12 年 (2030 年) までを期限とする世界共通の目標です。持続可能な世界を実現するために 17 のゴールと 169 のターゲットから構成され、経済・社会・環境を包含する統合的な取り組みを示しています。
- DX の推進は、各分野で SDGs を実現するための手段の一つであり、全てのゴールに関連しています。



(出典) 国際連合広報センター

図 1-5 SDGsロゴと17のゴール

第二章

取組方針

本計画では、本市を取り巻く課題や新たな生活様式に対応するため、4つの取組方針に整理しました。市役所業務のICT⁵化を推進し、市民サービスと業務効率の向上を図ることと、市民生活をより良いものへと変革し、誰一人取り残されない DX の実現を目指します。

1 多様なライフスタイルに対応したサービスの実現

- ・行政手続きのオンライン化
- ・データ利活用の推進と拡充
- ・マイナンバーカードの普及・利活用促進
- ・デジタル格差の解消

2 市役所業務及び教育・子育てにおける ICT 利活用

- ・デジタル技術を活用した業務効率の向上
- ・次世代を担う児童・生徒の育成
- ・デジタル・ワークスタイルの推進
- ・ICT を活用した子育て支援

3 情報システムの全体最適化

- ・業務の標準化・共通化
- ・IT コストの適正化
- ・情報システムの安定運用

4 デジタル人材の育成・確保

- ・職員の ICT 活用能力向上
- ・デジタル人材の活用

いつでも・どこでも・誰でも便利なデジタルシティ

⁵ ICT : 【Information Communication Technology】 情報通信技術。パソコン・スマートフォンなどのデジタル機器や情報処理テクノロジーを取り入れること。

第三章

計画の内容

1 多様なライフスタイルに対応したサービスの実現

(1) いつでも・どこでも行政手続きができます

「いつでも」「どこでも」「簡単」「便利」な市民サービスを実現するため、現在行っている手続き方法を当たり前とせず、オンライン申請やキャッシュレス決済など、ICT を活用した業務の見直しを実施します。

(ア) 行政手続きのオンライン化

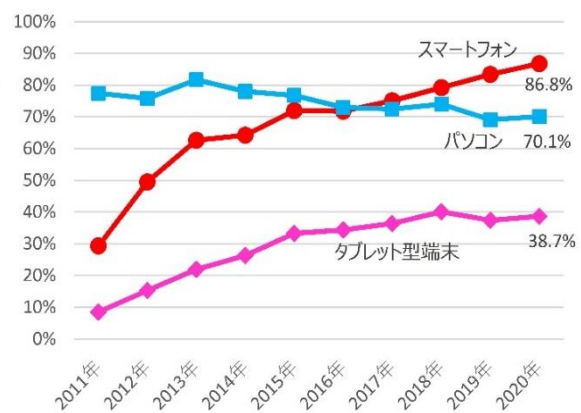
■ 行政手続きにおけるオンライン申請の拡充

パソコンやスマートフォンなどの普及により、インターネットは私たちの生活に密着したものととなり、令和2年の個人のインターネット利用率は83.4%となりました。また、スマートフォンを保有する世帯の割合も86.8%と年々増加しています。

さらに、ライフスタイルも多様化しており、市民生活に寄り添った行政手続きのあり方が求められています。こうした状況を踏まえ、市民が行政手続きをするために仕事を休んで市役所に行くという、これまで当たり前となっていた現状を見直し、パソコンやスマートフォンで24時間365日どこにいても申請可能なオンライン手続きを拡充していきます。



図 3-1-1 インターネット利用状況の推移

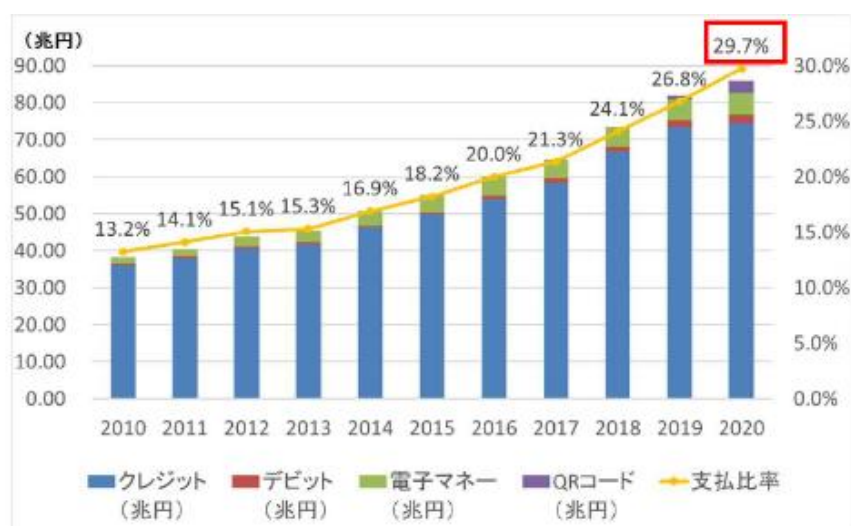


(出典) 令和2年通信利用動向調査

図 3-1-2 主な情報通信機器の保有状況

■ キャッシュレス決済⁶の拡充

我が国の令和2年（2020年）のキャッシュレス決済比率は29.7%で、平成27年（2015年）の18.2%と比較すると、普及が進んでいます。本市でも、令和2年度から、市税などのキャッシュレス決済を拡充し、スマートフォンなどから電子マネーで支払いをすることが可能になりました。市民が支払い方法を選択でき、利便性が向上するため、証明書の発行手数料や施設の使用料など、キャッシュレス決済をさらに拡充していきます。



（出典）経済産業省「中間整理を踏まえ、令和3年度検討会で議論いただきたい点」、令和3年8月

図 3-1-3 我が国のキャッシュレス支払額及び比率の推移

（イ）マイナンバーカードの普及・利活用促進

■ 市民のマイナンバーカード取得促進、活用機会の拡充

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、安心安全で利便性の高いオンライン手続きの基盤となるものです。

本市では、マイナンバーカードの取得促進に力を入れており、令和4年1月末時点

⁶ キャッシュレス決済：現金を使わず、クレジットカードや電子マネー、口座振替を利用して支払い・受け取りを行う決済方法のこと。

のマイナンバーカード交付率は 52.2%で県下 1 位と非常に高い水準にあります⁷。

マイナンバーカードの取得により、住民票、印鑑登録証明書、戸籍謄本などの証明書のコンビニ交付⁸や、オンライン申請が利用でき、市民の利便性向上に大きく貢献できるため、今後もマイナンバーカードの取得促進への取り組みや、活用機会の拡充を図ります。

■ マイナンバー制度による情報連携の推進

マイナンバー制度による情報連携⁹を推進することで、行政手続き時に必要な添付書類を省略し、市民の手続き負担を軽減します。また、行政機関や自治体においても様々な情報の照会、転記、入力などに要している時間や労力が大幅に削減されます。さらに、複数の業務の間で連携を進め、作業の重複などの無駄を削減します。

⁷ 本市のマイナンバーカード発行率：県下 1 位/54 団体、全国 27 位/815 市区

⁸ コンビニ交付：マイナンバーカードを利用して、自治体が発行する証明書（住民票、印鑑登録証明書など）が全国のコンビニエンスストアなどのキオスク端末（マルチコピー機）から取得できるサービス。

⁹ マイナンバー制度による情報連携：マイナンバー法に基づき、これまで国民が行政手続で提出する必要があった書類を省略することができるよう、専用のネットワークシステムを用いて、異なる行政機関の間でマイナンバーから生成された符号をもとに情報をやりとりすること。

(2) 暮らしの利便性を向上します

自治体が保有する情報の公開を進め、官民のビッグデータを効果的に活用するとともに、あらゆる組織や人が連携・協働して創り上げた新しいデジタルサービスを展開することで、さまざまな地域課題の解決を図ります。

(ア) データ利活用の推進と拡充

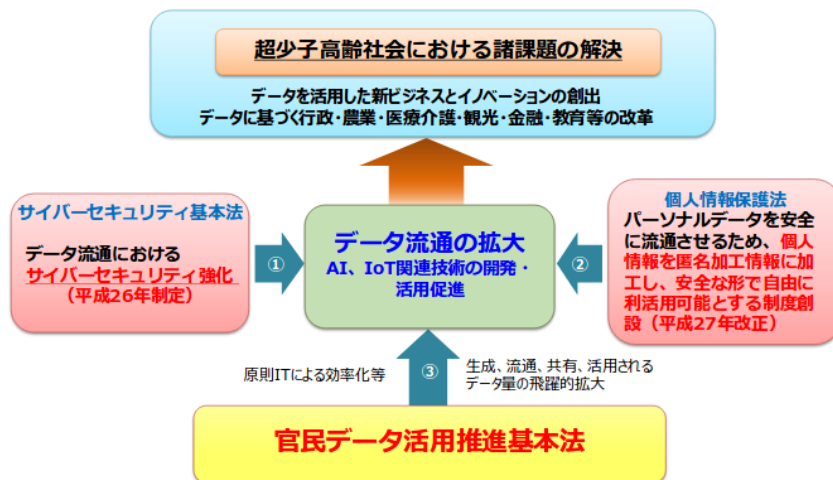
■ 官民によるオープンデータ¹⁰利活用の推進

官民データ活用推進基本法では、自治体は、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、必要な措置を講ずるものとされています。行政保有のデータをオープンデータとして公開し、企業や市民が自由に利用できる環境を作ることで、多様な発想により、これまでにない新たな価値の創造ができる土壌を作ることができます。

また、新型コロナウイルス感染症対策において、シビックテックと呼ばれる、テクノロジーを活用して市民が中心となって社会課題を解決しようとする活動に注目が集まりました。それらの中には、オープンデータとして公開されたデータを分かりやすい形で可視化し、対策に役立てようとするものがありました。さらに、公開されたデータを民間企業が自由な発想で利用し、付加価値をつけることで、新しいサービスやビジネスにつなげる取り組みも盛んに行われています。

これらの活動を後押しし、オープンデータをより一層活用してもらうために、公開可能な保有データは原則全て公開し、オープンデータ化をより一層推進します。

¹⁰オープンデータ：国、自治体及び事業者が所有する官民データのうち、国民誰もがインターネットなどを通じて容易に利用（加工、編集、再配布など）できるよう、①営利目的、非営利目的を問わず二次利用可能なルールが適用されたものの、②機械判読に適したものの、③無償で利用できるもの、といういずれの項目にも該当する形で公開されたデータのこと。



(出典) 内閣官房「官民データ活用推進基本法について」、平成 29 年 3 月

図 3-1-4 官民データ活用基本法策定の背景

(イ) デジタル格差の解消

■ 誰一人取り残されないためのデジタル格差への対応

社会全体のデジタル化が進む中、ICT を使いこなせる方と、そうでない方のデジタル格差が課題となっています。高齢者が敬遠しがちなスマートフォンなどは、必ずしも利用しなければならぬものではありませんが、利用することで得られるメリットは今後増えていくことが予想されます。



様々な行政手続のオンライン化が進むなかで、全ての市民が日々の生活でオンライン化の恩恵を享受できるよう、特にインターネット利用率の低い高齢者を中心に、スマートフォンなどの使い方講座を実施します。併せて、オンライン手続きにおける安全性について説明することで不安を解消し、安心して ICT を使えるよう支援します。

また、パソコンやスマートフォンなどの普及により、インターネットから情報を入手する方が増えており、市ホームページのアクセス数も年々増加しています。市ホームページは、外国語を母国語とする方や、視覚障がいの方にも配慮し、外国語や音声読み上げに

も対応しています。

このように、市民の ICT 活用能力を向上するとともに、誰にでも使いやすいオンライン手続きの導入、アクセスしやすいホームページを目指します。また、オンライン手続き等を利用できない方に対しても、誰一人取り残されることがないように配慮します。



図 3-1-5 1 か月あたりの市ホームページアクセス数

2 市役所業務及び教育・子育てにおける ICT 利活用

(1) 市役所の業務を効率化します

人口減少社会に対応するためには、限られた職員で住民サービスを持続的に提供していける仕組みを構築することが求められています。そのためには、AI や RPA などのデジタル技術を活用し、自治体における業務の効率化を推進しなければなりません。また、多様な働き方を実現することで、貴重な労働力を確保する必要があります。

(ア) デジタル技術を活用した業務効率の向上

■ AI、RPA¹¹のさらなる活用促進

限られた人材の中で市民サービスを向上するため、デジタル技術を活用し、既存業務のプロセスを改革する必要があります。本市では、令和元年度に、定型業務を自動化する RPA を導入し、課税資料の入力業務や保育園の入園申込業務、保育料の日割計算処理などの業務において、作業時間の短縮を図りました。また、令和3年度から AI-OCR を導入したことで、申請書の入力作業の削減など大幅な業務改善を図ることができました。この AI や RPA は、職員が今まで手間と時間をかけて行っていた作業が自動化できるツールです。今後もこれらの活用を前提とした業務の見直しを行い、市民サービスの向上を図ります。

(イ) デジタル・ワークスタイルの推進

■ テレワーク¹²の利用推進

テレワークは、ICT を利用し、時間や場所を有効に活用できる柔軟な働き方で、ワー

¹¹ RPA：人間がコンピュータ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。主に企業などのデスクワークにおけるパソコンを使った業務の自動化・省力化を行うもので、業務の効率化や低コスト化を進めることができる。

¹² テレワーク：コンピュータや通信回線などを利用して、勤務先のオフィス以外の場所で仕事をする、場所や時間が有効に活用できる柔軟な働き方のこと。

クライフバランスの実現や、人口減少時代における労働力の確保など、働き方改革の実現に不可欠な取り組みです。本市では、コロナ禍の令和 2 年度にテレワークシステムを導入し、在宅勤務を可能としました。

今後、新型コロナウイルス感染症拡大の未然防止や行政機能の維持のほか、職員一人ひとりのライフステージに合った多様な働き方の実現が期待できるため、テレワークの利用を推進します。

■ Web 会議¹³環境の整備

コロナ禍において、外部団体との会議の開催が困難な状況が多く見受けられました。こういった状況を解消するため、本市では令和 2 年度に Web 会議の環境を整備しました。新型コロナウイルス感染症が収束した後も、引き続き、



Web 会議の活用や環境の拡充を行い、さらなる業務の効率化を図ります。

■ 業務端末のタブレット化・ビジネスチャット¹⁴の導入

庁内の Wi-Fi 環境を整備し、業務端末をタブレット型にすることで、キーボード入力の利便性とタブレットの軽快さを両立することができるため、通常は事務作業を行うノートパソコンとして使い、会議の際はタブレット端末として利用する、といった柔軟な働き方が可能になります。

また、コミュニケーションツールであるビジネスチャットを導入し、庁内での職員間のコミュニケーションの円滑化、部署内や庁内横断的な情報共有・意思決定の迅速化を図ります。

¹³ Web 会議：離れた場所にいる相手とインターネットを通じてリアルタイムに映像・音声のやり取りや、資料の共有などを行うことができる会議システム。

¹⁴ ビジネスチャット：ビジネス利用に特化したコミュニケーションツール。ビジネスチャットの特徴は、メールと比較して即時性が高いこと、文章を簡略化できること、グループ間の情報共有に適していることなどが挙げられる。

■ ICT を活用した議会運営

開かれた市議会を推進するため、ICT を活用し、採決結果の見える化や、議会のライブ中継など、市民に分かりやすい議会運営を目指します。また、タブレット端末の導入によるオンライン会議環境の整備や、議会資料のデータベース化、ペーパーレス化などを推進します。

(2) 教育・子育てにおける ICT 活用を推進します

「デジタル庁」において、教育や子ども、家庭分野についてもデジタル化を進める方針が示され、必要な支援を必要な子どもと家庭に届けられるよう、自治体や支援機関などにおける情報データ連携の在り方について検討するとされています。

また、本市においても、次世代を担う子どもたちが年齢に応じた ICT 教育を受け、情報活用能力を身につけ、新しい知的価値や文化的価値を創造できる社会の実現を目指していく必要があります。

(ア) 次世代を担う児童・生徒の育成

■ GIGA スクール¹⁵で導入した児童・生徒一人一台端末の有効活用

本市では、国の GIGA スクール構想により、令和 2 年度に小中学校の校内にインターネット環境を整備し、全児童生徒にタブレット端末を配付しました。このタブレット端末を有効活用し、家庭や学校での学びの充実を図り、教科における主体的・



対話的で深い学びの実現やプログラミング的思考の育成を推進します。

また、それぞれの理解度に応じた個別学習が可能になるため、より細かな学習指導の実現も期待されています。

¹⁵ GIGA スクール：令和元年に文部科学省が発表した、学校教育における ICT 環境整備についての構想。全国の小中高校などで高速大容量の通信ネットワークを整備し、児童生徒 1 人 1 台のパソコン・端末の普及を目指す。

■ 児童生徒の情報モラル¹⁶の向上

児童生徒がインターネットを利用する機会が増えている今、情報を正しく、主体的に活用する能力を身につけることが必要です。誰もが情報の送り手と受け手の両方の役割を持つようになるこれからの情報社会では、情報がネットワークを介して瞬時に世界中に伝達され、予想しない影響を与えてしまうことや、対面のコミュニケーションでは考えられないような誤解が生じる可能性も少なくありません。このような情報社会の特性を理解し、ICT の正・負の両面に対応し、適正な活動ができる考え方や態度が必要となってきました。

児童生徒がインターネットなどを介して被害者・加害者にならないよう、授業などを通じて ICT を健全に活用できる児童生徒の育成を推進します。

(イ) ICT を活用した子育て支援

■ 保護者の利便性向上や幼児教育士・教員の負担軽減による子育て支援環境の充実

質の高い教育・保育を提供するためには、教育・保育現場における事務作業の削減や情報共有、保護者にかかる負担の軽減などの改革が急務となっています。

これまでは、保護者との伝達手段が電話に限られ、欠席などの連絡が保護者の忙しい朝の時間帯にしか応答できない状況にあり、電話が繋がりにくく、何度も掛けなおしてもらう手間が発生しています。こうした課題を解決するため、ICT を活用し、園や学校との欠席連絡をはじめとした伝達手段のオンライン化を図ります。伝達手段をオンライン化することで、24 時間 365 日欠席連絡が可能になるとともに、幼児教育士・教員も電話対応をすることなくオンライン上で確認ができ、保護者と幼児教育士・教員双方の負担が軽減されます。

他にも、日報作成の負担を軽減したり、配布書類のデータ化により、配布準備など

¹⁶ 情報モラル：人が情報を扱う上で求められる道徳。特に、情報機器や通信ネットワークを通じて社会や他者と情報をやり取りするにあたり、危険を回避し責任ある行動ができるようになるために身に付けるべき基本的な態度や考え方のこと。

の作業時間を削減するなど、業務効率を向上させることで、子どもに接する時間を増やし、より質の高い教育・保育を目指します。

3 情報システムの全体最適化

(1) 安心・安全な住民サービスを提供します

これまで、自治体の情報システムのほとんどは、各自治体が個別に開発・運用していました。また、業務の効率化や、自治体独自の取組などへの対応のため、カスタマイズを行うケースも多くあり、修正や追加の必要が生じて柔軟な対応が難しく、追加コストも発生します。変化の多い時代に、多様な市民に向けたサービスを適正なコストで提供するために、国が提示する標準仕様に準拠したシステムへの移行を滞りなく実施します。

(ア) 業務の標準化・共通化

■ 標準仕様書¹⁷に基づく業務フローの見直し

行政手続のオンライン化による手続きの簡素化・迅速化・効率化や情報システムの標準化などに対応し、業務フローの見直しを図ります。基本的な業務プロセスや各種申請時の提出書類の電子化などの見直しも含め、最適な業務フローを再構築します。

■ 令和7年度までに標準準拠システム¹⁸へ移行

コロナ禍で支給した、「特別定額給付金」をめぐるのは、政府が推奨したオンライン申請に必要なシステム開発に時間がかかり、入力誤りや重複申請が多発するなど、全国の自治体が混乱しました。混乱が生じた要因には、各自治体がそれぞれ独自の情報システムを開発・運用している点にあり、対応に要する費用や期間、実装可能な機能に差があったことと、政府と自治体のシステムでスムーズに連携ができず、紙による目視

¹⁷ 標準仕様書：全国の自治体共通の事務で利用する情報システムについて、国が定めた標準仕様書に準拠したシステムに移行すること。国は、自治体に対し、令和7年度末までに住民情報系20業務のシステムを標準化するよう求めている。

¹⁸ 標準準拠システム：標準仕様書の基準に適合したシステム。

で住民情報を確認したことが挙げられます。これを発端に、システム標準化の遅れによる弊害が浮き彫りとなり、自治体システムの標準化は急務となっています。

国の「自治体 DX 推進計画」における自治体の情報システムの標準化・共通化のための取組方針として、「自治体は、目標時期を令和 7 年とし、「（仮称）Gov-Cloud¹⁹」の活用に向けた検討を踏まえ、基幹系 20 業務²⁰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の移行に対応するための準備を始める必要がある。」としています。各システムの標準仕様にかかる国の動向を注視しつつ、第 4 次システム最適化における標準化・共通化の取り組みにより、人的・財政的な負担の軽減を図り、迅速な市民サービスの提供や、企画立案業務に注力するとともに、オンライン申請などの基盤を構築します。

（イ）情報システムの安定運用

■最新の技術や機器、情報セキュリティ対策によるシステムの安定運用

最新の技術を活用することで、システムの集約化や稼働監視業務の一元化が可能になります。これらの技術を導入し、システム障害などの発生箇所や内容について即時に把握し、障害の早期解決と安定稼働に繋げていきます。

また、万全を施したセキュリティ対策も、新たな脅威、未知の脅威の出現などにより、時が経つにつれて劣化してしまいます。内部情報漏えいやサイバー攻撃を防ぐため、セキュリティ対策を常に最新に保ち脅威に備えます。

¹⁹ Gov-Cloud（ガバメントクラウド）：政府共通のクラウドサービスの利用環境。クラウドサービスの利点を最大限に活用することで、迅速、柔軟、かつセキュアでコスト効率の高いシステムを構築可能とし、利用者にとって利便性の高いサービスをいち早く提供し改善していくことを目指す。

²⁰ 基幹系 20 業務：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、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、児童手当、生活保護、健康管理、就学、児童扶養手当、子ども・子育て支援、戸籍、戸籍の附票、印鑑登録

(2) コストの適正化を図ります

システムのリースや改修、セキュリティ対策費をはじめとした IT コストについて、DX を推進していくなかで新たなコストの発生が見込まれますが、他市町との広域連携によるシステムの導入なども視野に入れ、効率化に努め、費用の適正化を図ります。

(ア) IT コストの適正化

■ アウトソーシング²¹やクラウドサービス²²の活用による費用の適正化

情報システムの導入・運用に係る業務を、専門知識を有する外部の事業者に包括的に委託することで、効率的かつ適正な費用で運用します。また、クラウドサービスを活用することで、短期間で効率的にサービスの運用を開始できるとともに、リソース²³の追加や変更などが容易にできるため、短期間だけ運用するシステムや、利用する機能の組み合わせを変更することで、業務の変更にも柔軟に対応することができます。

■ システム障害窓口の一本化を実現し、管理コストの低減を図る

複数のシステム事業者と契約することで、障害発生時に対応がたらい回しにされ、原因の切り分けに時間がかかる場合があります。また、複数の事業者を管理する手間が発生し、結果として業務を委託しても負担が軽減できないことがあります。

業務上生じるシステムの操作方法やトラブルなどの問い合わせ窓口を、包括契約により一本化することで、作業に関わる人件費などのコスト削減だけでなく、切り分けに要する時間を短縮し、効率的に問題解決を図ります。

²¹ アウトソーシング：業務を民間事業者に委託することで、サービスの質を同等以上に保った上でコストを削減する手法。

²² クラウドサービス：従来は利用者自身のコンピュータで保有・管理し利用していたハードウェア、ソフトウェア、データなどを、オンライン上のサービスとして利用者に提供するもの。利用者は最低限の環境（パソコンやスマートフォン）を用意するだけで、どの端末からでも、さまざまなサービスを利用することができる。

²³ リソース：「資源」を意味する。IT 用語ではコンピュータのソフトウェアやハードウェアを動作させるために必要なハードディスク容量や CPU の処理速度、メモリ容量などを意味する。

4 デジタル人材の育成・確保

(1) デジタル人材を育成します

新たなシステムが導入されても、それらを職員が使いこなせなければ意味がありません。最新技術を使いこなし、データを適切に活用できる人材の育成が重要です。

ICT 活用能力や、システムを利用する機会については、職員の年齢やその他様々な要因によって格差が生じています。DX を推進するためには、情報部門の職員だけでなく、全庁的に ICT の知識や理解を深める必要があるため、研修の実施などを通じてデジタル人材を育成します。

(ア) 職員の ICT 活用能力向上

■ DX への意識改革や、データ分析に関する研修の実施

少子高齢化の進行や社会情勢の複雑・高度化により、行政が担う役割はさらに増加していくことが見込まれます。一方で、生産年齢人口の減少により職員の採用が困難になっていくことが予想されるため、既存業務の執行体制を見直し、より効率的な体制とすることが求められます。

本市では、これまでも RPA や AI など、業務改善に役立つデジタルツールを導入してきました。今後はこれらを活用できる人材育成や、活用を前提として業務を行う意識の醸成が必要となりますので、研修などを通じて DX 推進のための意識改革を図ります。

■ 客観的なデータに基づいた政策立案（EBPM²⁴）

人口減少時代の中、限られた人材を有効に活用し、行政サービスを維持するため、保有するデータを利用して、新たな政策の立案や行政の効率化を図る必要があります。

²⁴ EBPM : 【Evidence Based Policy Making】 政策の企画立案をその場限りのエピソードに頼るのではなく、政策目的を明確化したうえで政策効果の測定に重要な関連を持つ情報やデータ（エビデンス）に基づくものとする。

そのためには、庁内でデータが利活用しやすい環境を整備する必要があり、本市が保有する情報を紙媒体ではなくデータとして管理し、分析・加工を容易にするなど、データに基づいた政策立案を推進する取り組みを行います。

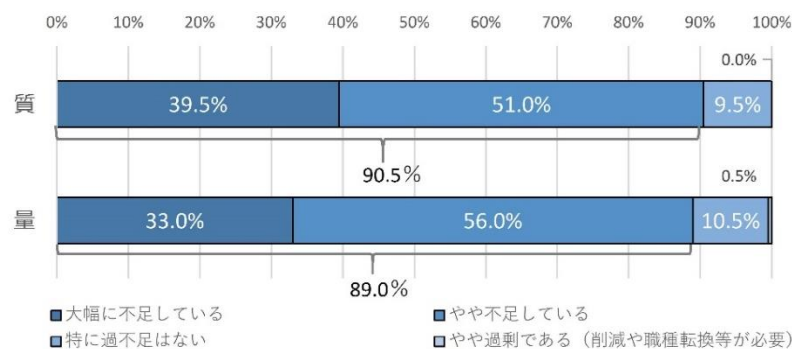
(イ) デジタル人材の活用

■ デジタル化推進体制強化のため、専門知識を持った民間デジタル人材の活用

自治体の DX を推進していく上で、役割に見合ったデジタル人材を適切に配置していくことは非常に重要です。しかし、独立行政法人情報処理推進機構（IPA）の調査結果によると、デジタル人材の“質”が不足していると回答した企業の割合は 90.5%、“量”が不足していると回答した企業の割合は 89.0%に達しています。また、経済産業省の「IT 人材需給に関する調査」によると、令和 12 年には最大で 79 万人のデジタル人材が不足する可能性がある」と試算されており、我が国におけるデジタル人材は、質も量も十分ではありません。

今後、DX を推進していく上で、中心的な役割を担うデジタル人材のニーズが高まっていくことが予想されます。デジタル人材が不足する状況下で本市の DX を推進するためには、職員の IT スキルの向上が必須であり、研修などによる内部デジタル人材の育成を推進します。

また、デジタル技術は進化の著しい分野であり、今後、更に専門的な知識を有する人材が必要となった場合は、民間デジタル人材の活用について検討します。



(出典) 独立行政法人情報処理推進機構「IT 人材動向調査」令和元年度

図 3-4-1 IT 人材の“量”および“質”に対する過不足感

第四章 進行管理（目標値）

本計画の進捗状況を管理するため、下記の評価指標を参考として定めます。

	評価指標	現状値	目標値（R7年度）
1	行政手続のオンライン化率 （実施済/実施可能な手続 き）	22.5%（R3.5末時点）	100%
2	手数料・使用料のキャッシュレ ス決済対応種別数と施設数	－	実施可能な手数料・使用 料は原則全て実施（指 定管理施設及び駐車場 は除く）
3	マイナンバーカード交付率	52.2%（R4.1末時点）	90%
4	コンビニ交付率	18.2%（R4.1末時点）	43.6%
5	オープンデータ項目数	63項目（R4.1末時点）	100項目
6	デジタル格差解消のための市 民向け講座参加者数（累 計）	－	400人
7	RPA 利用による業務の削減 時間（年間）	2,324時間（R2）	3,500時間
8	AI-OCR の活用による業務の 削減時間（年間）	900時間（R3.4～R4.2）	1,300時間
9	標準仕様書に基づく業務フロ ーなどの見直し	－	令和7年度末までに実施
10	標準準拠システムへ移行	－	令和7年度末までに移行
11	第4次最適化事業の実施	－	令和6年から新システム 運用開始
12	職員研修受講者数（累 計）	－	150人

第五章

推進体制

本計画の推進にあたっては、全庁で取り組みを進めることが必要であることから、組織体制の構築や取り組みの進捗管理、職員の ICT 活用能力の向上を図ります。

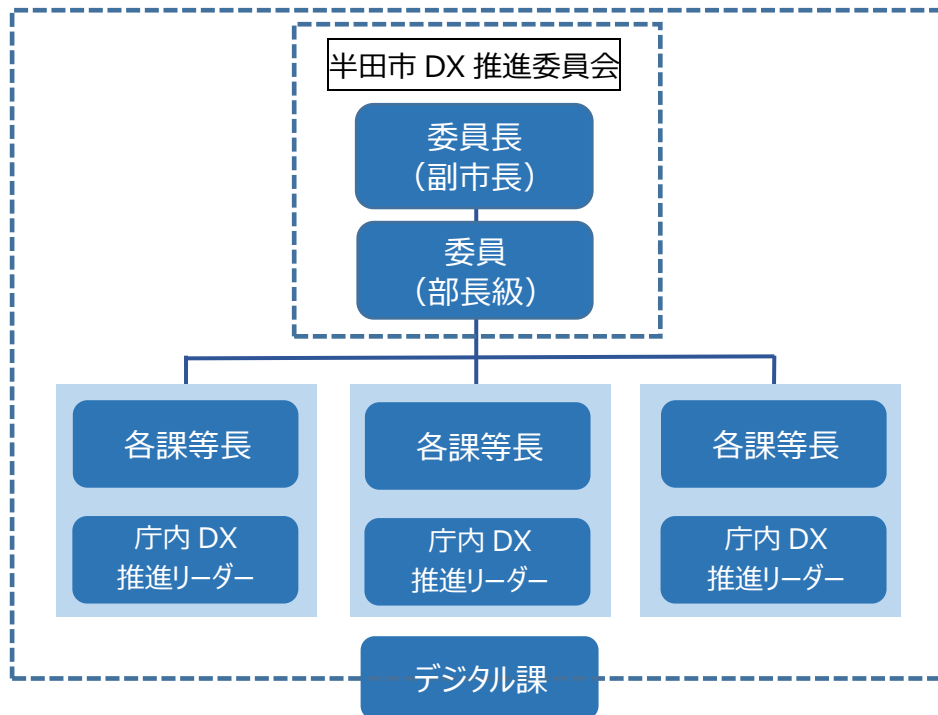


図 5-1 半田市 DX 推進体制

■半田市 DX 推進委員会

本市の DX 推進を図るには、迅速な意思決定をもって取り組みを推進する必要があります。そのため、部長級以上の職員で構成する「半田市 DX 推進委員会」（委員長＝副市長）で、検討・進捗確認などを行い、取り組みの一層の推進を図ります。

■庁内 DX 推進リーダー

各課等における DX 推進の中心的な役割を担う「庁内 DX 推進リーダー」を所属長の推薦により選定します。庁内 DX 推進リーダーは、本市の DX 推進に向けた庁内での取り組みを推進するため、デジタル課と連携を図る役割を担います。その役割を果たすためには、ICT への一層の理解が必要であることから、庁内 DX 推進リーダー会議や、研修などを通じて ICT 活用能力の向上を図り、庁内 DX の推進を図ります。