

半田市DX推進計画 (2026-2030)

DXで実現する
わたしの暮らしに“ぴったりの行政”

はじめに

構成

第1章 この計画は、何のためにあるのか

第2章 なぜDXが必要なのか

第3章 DX推進の基本的な考え方と5つの方向性

第4章 つくって終わりにしない、動き続ける計画へ

計画期間

令和8年度～令和12年度

計画の位置づけ

本計画は、半田市総合計画を上位計画とし、行政サービスのデジタル活用と業務改善を一体的に推進するための計画です。市民の利便性と職員の働きやすさを両立させ、「ぴったりの行政」を実現するための中期的な道筋を示すものであり、全庁的な取組の共通指針として位置づけます。

また、国の『自治体DX推進計画』や「デジタル社会の実現に向けた重点計画」等の方針を踏まえつつ、『あいちDX推進プラン』との整合を図りながら、地域課題の解決と行政運営の持続性向上を目指します。

なお、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計画」に位置付けることとし、本市におけるデータ活用を推進します。

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。



第1章 この計画は、何のためにあるのか

私たちがこの計画で目指すのは、“ぴったりの行政”です。

それは、市民一人ひとりの状況やニーズに応じて、行政サービスが自然と行き渡り、暮らしを支える存在として機能している状態です。

私たちが取り組むDX（デジタル・トランスフォーメーション）は、単なる業務の効率化でも、流行の技術導入でもありません。それは、行政サービスそのものを見直し、市民が便利さを実感できる仕組みづくりへの挑戦です。

DXで実現する わたしの暮らしに“ぴったりの行政”

本計画は、すべての市民が自然と行政サービスにつながり、必要なときに必要なサービスを受けられる、**一人ひとりの暮らしに寄り添った”ぴったりの行政”**という未来像を最終的な目標とし、そこに向けた5年間の方向性を示すものです。

この計画期間に、「選べる」「わかりやすい」「便利な」行政サービスを実現するための基盤を整え、制度や仕組みの見直し、共創による実証実験などを通じて、次のステージへの歩みを進めていきます。

第2章 なぜDXが必要なのか

社会の変化と半田市の現状

社会のデジタル化が急速に進む中で、**行政もまた、仕組みや行政サービスのあり方を問い直す時期**を迎えています。

人口減少や少子高齢化の進行により、**行政サービスを担う職員の確保は年々厳しくなる**一方、ライフスタイルの多様化により、**住民のニーズは複雑化・高度化**しています。

こうした中で、従来の仕組みや働き方のままでは、持続的かつ安定的に行政サービスを提供し続けることが難しくなりつつあります。

半田市では、**限られた体制の中でもサービス水準を維持し、市民の期待に答えられる行政を実現するため、デジタルの力を活かして行政の仕組みを抜本的に見直すことが求められています。**

第1期計画では、RPAやAI-OCR、キャッシュレス化、オンライン申請などを導入し、業務のデジタル環境の整備を進めてきました。

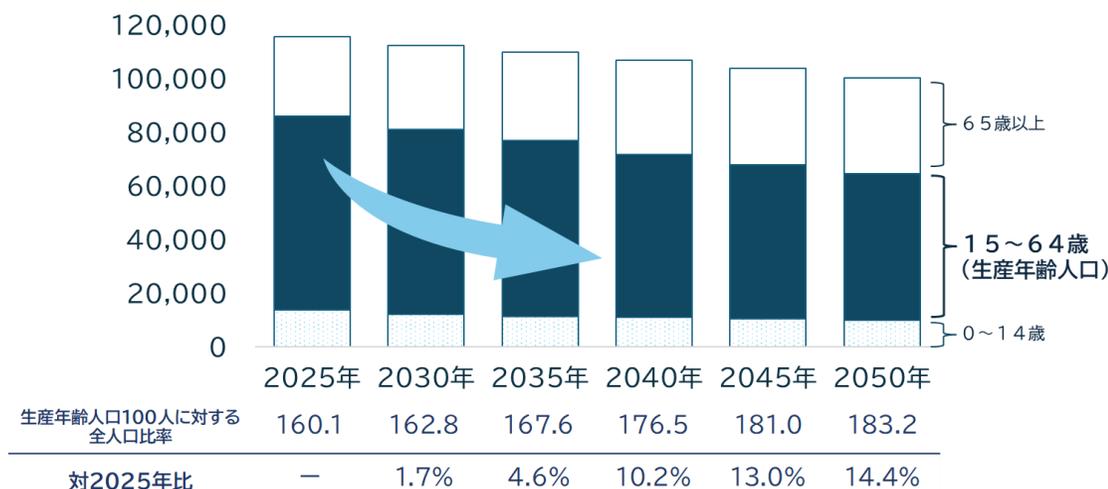
こうした状況を変革のチャンスと捉え、引き続きDXを推進することで、市民にとって使いやすく、職員にとって働きやすい“一人ひとりの暮らしにぴったりの行政”の実現を目指します。

課題をチャンスと捉える

■半田市の人口減少の状況

人口減少により、生産年齢人口（労働力）の絶対量が不足

半田市の人口推計



第3期半田市まち・ひと・しごと創生総合戦略(2025年3月)データ改

サービス水準を維持するにも、
利便性の向上と業務効率化が
必要不可欠

本市のDXに対する取り組み

本市は、これまで令和4年3月に策定した『半田市DX推進計画』に基づき、DXの取組を推進してきました。これまでの取組で築いてきた土台を活かし、引き続き取り組んでいくことが重要です。

手続きのオンライン化

- 市公式ラインやLoGoフォーム等を活用したオンライン手続きを拡充

オンライン手続き

22.5%
(2021年)



45.1%
(2024年)

拡大

キャッシュレス決済

- 窓口や公共施設でキャッシュレス決済を導入

業務効率化・自動化

- RPAやAI-OCRによる事務作業の自動化
- 生成AIによる業務効率化

RPAによる業務削減時間

2,854時間

(2024度)

削減

庁内ネットワークと働く環境の整備

- 保育士等を含めた正規職員に一人1台PCを配備
- BYOD (Bring Your Own Device) の利用

生成AIによる業務削減時間

1,600時間

(2025年4月~10月の推計値)

削減

職員のICT活用能力の向上

- DX推進やデジタルツールの活用研修の実施
- セキュリティ研修の実施

※本数値は、ツールが提供する推計機能に基づく参考値です。

DXの実現に向けた現在地

”DX（デジタル・トランスフォーメーション）は、 単なる電子化ではない”

DXとは、「紙や手作業をなくす」段階を超えて、仕事のやり方やサービスのあり方そのものを見直すこと。そして、デジタルを通じて、対話や施策の検討など、『人にしかできない仕事』に力を発揮できる環境をつくることです。

本市は、これまでの取組を通じて、手続きのオンライン化やキャッシュレス化、RPAや生成AIなどの導入を進め、行政サービスの利便性や効率性の向上を図ってきました。

これらの取組は、紙や窓口中心の業務を電子化する「デジタイゼーション（Digitization）」の段階として、一定の成果を上げています。

現在は、業務の流れや仕組みそのものを見直す「**デジタイゼーション（Digitalization）」の段階**にあり、「デジタルトランスフォーメーション（DX）」へステップアップするためには、前例にとられない新たな視点で**業務プロセスそのものを見直すことが必要**です。

■DXの3つ段階



DXは、
・デジタイゼーション＝アナログ情報の電子化、
・デジタイゼーション＝デジタルを前提に業務プロセスを再設計、
・デジタルトランスフォーメーション（DX）＝組織や事業の変革・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。

最終的な目標であるDX（デジタルトランスフォーメーション）の実現には、これらの段階を一つひとつ着実に進めることが重要です。

単なるデータの電子化にとどまらず、デジタルを活かして行政サービスのあり方や住民との関係を再設計し、まち全体に新たな価値を生み出す——その先に、本市が目指すDXの姿があります。

”第1期の進捗と現在地からみた課題”

第1期の到達点



人・組織

ツールを使いこなす職員が増え、デジタル活用の裾野が広がった。



業務・制度

手続きのオンライン化やキャッシュレス化など、電子化が進展



仕組み・基盤

オンライン化や業務効率化ツール導入など、基盤づくりが進展

第2期に向けた課題の内容

使い手から変えていく人へ

現場で課題を見つけ、仕組みを改善できる人材を育てきれていない。推進役の明確化とチームで進める体制づくりが課題。

電子化から再設計へ

一部の手続きや審査においては、「紙を電子化しただけ」にとどまっている。手続きの必要性や開始から完了までの一連の流れ、職員の業務プロセスを見直していくことが課題。

整備から活用へ

クラウド環境やオンライン化が進み、業務や手続きのデータが電子的に蓄積・共有されるようになった。これにより、分析や政策立案に生かすための“活用の土台”が整いつつある。今後は、整備した仕組みを庁内で共有し、業務連携や政策立案へ生かす段階へ進めることが課題。

デジタル技術の進展から業務を見つめ直す

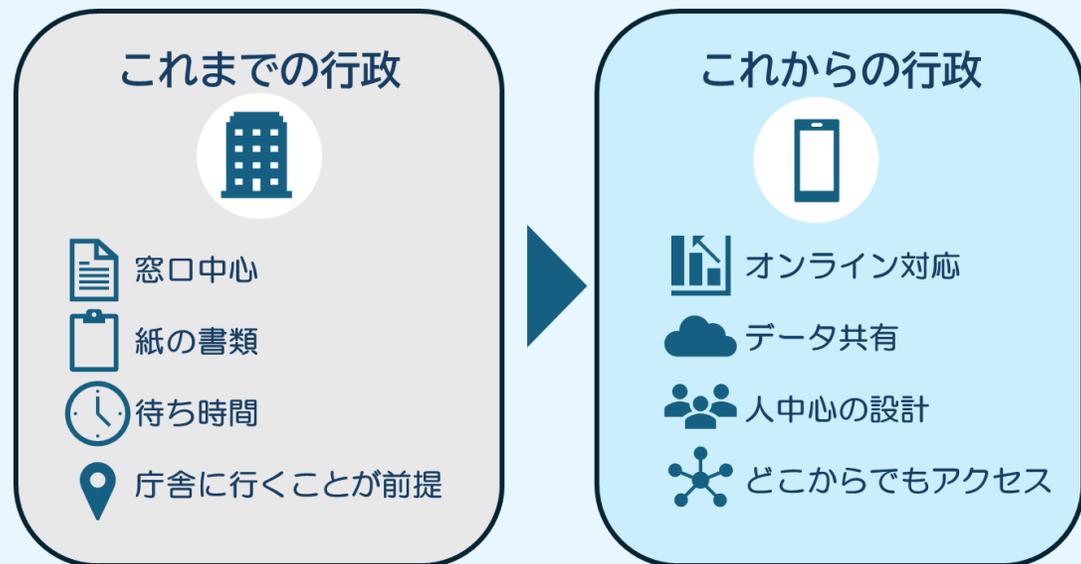
”行政のあたりまえを見直す”

私たちは今、スマートフォンをはじめ、**デジタルがあたりまえの生活**になっています。

仕事も、買い物も、学びも、どこにいてもできる時代。

一方で、**行政サービスはまだ“窓口に行くこと”が前提の仕組み**が多く残っています。

この**ギャップを埋めること**が、**行政サービスのDX**で求められています。



”デジタル社会の転換点”

次々と登場する新しい技術や制度に対応しながら、市民の暮らしや働き方の変化に合わせた行政運営が求められています。

クラウドサービスの普及により、時間や場所にとらわれず、柔軟かつ効率的にシステムを活用できる環境が整いつつあります。

生成AIは、資料作成や議事録づくりなど、職員の“アシスタント”として、働き方を変えています。

情報セキュリティは境界防御からゼロトラストへ。働き方も、守り方も、考え方も変わりつつあります。

こうした**技術の進展を、業務の見直しや業務改善へどのようにつなげていくか。**

それこそが、これからのDX推進の鍵となります。

クラウドサービス

ソフトウェアやデータを自前で持たず、インターネットを通じて利用する仕組みのこと。

ゼロトラスト

情報セキュリティは、境界で守る時代から「常に確認して守る」時代へ。ゼロトラストとは、庁内ネットワークの中も安全とせず、すべてのアクセスを確認・認証して情報を守る、新しいセキュリティの考え方です。

DXが拓く、暮らしと地域の新しいかたち

”行政サービスのDXを、まち全体のDXへ”

行政サービスのDXは、手続きの効率化や職員の働き方にとどまらず、**その成果を教育・福祉・子育てなど、市民のくらしや地域の質の向上へつなげていくことに意義**があります。

たとえば、学校では学びや支援の個別最適化が進み、家庭・地域と連携した探究活動が広がっています。

福祉や子育て支援では、相談・支援情報の共有、見守りや予防的支援のデータ活用が始まっています。

さらに、交通や防災の分野でも、データを活用して移動や安全を先回りして支える取組が進みつつあります。

半田市のDXは、こうした取組を横断的に支える「まちとくらしの基盤づくり」として発展させ、分野を越えて**人とデータがつながる**“**地域全体のDX**”へと広がっていきます。



市民・行政・まちの3つの視点からみたDXの価値



〈市民〉

選べる・わかりやすい・便利な行政サービスへ

市民一人ひとりが、デジタルを通じて手続きや情報を簡単に利用できる仕組みが広がります。

オンライン・窓口・紙など、状況に応じた方法を自分で選べるようになります。

いつでも、どこでも、迷わず手続きが進められる。

自分に合った方法で行政につながる“ぴったりの行政”が実現します。



〈行政〉

人にしかできない仕事に集中できる組織へ

DXは、職員の力を引き出す仕組みです。

定型業務を自動化し、時間や場所にとらわれずに「考える・伝える・支える」人にしかできない仕事に注力できるようになります。

データ(事実)による意思決定が、一人ひとりに寄り添う“ぴったりの行政サービス”へとつながります。



〈まち〉

共に創り、共に支えるプラットフォームへ

DXによって、行政だけでなくまち全体で課題を解決する仕組みが広がっていきます。

企業・学校・団体・市民がデータや知恵を持ち寄り、共創により新たな価値が生まれていきます。

行政は“つなぎ手・仕掛け手”として、地域の力を引き出し“ぴったりの行政”とともに成長し合う、地域社会を築いていきます。





市民 にとっての“ぴったり”

- 手続きやサービスに迷わずたどり着ける 例: LINEで届く通知、AIによるナビゲーション
- 自分に合った方法を選べる 例: オンライン、窓口、紙など複数の選択肢
- 必要な支援がタイミングよく届く 例: 申請しなくても届く子育て・福祉サービス
- 行政とのやりとりが待たずに、すぐ済む 例: 自動化・予約制・混雑回避
- 専門用語を使わないわかりやすい説明 例: 多言語対応、音声案内、グラフや図解での説明
- デジタルが苦手でも誰かが寄り添ってくれる 例: 伴走支援員、相談窓口
- 地域や人とつながりを感じられる 例: 学校や地域団体と連携した支援



- 定型業務を減らし、市民との対話や提案に集中できる
- 多様な手段 (LINE・Web・窓口) を一元的に運用できる
- 市民ニーズや利用状況をデータで把握・分析できる
- 部署を越えた連携で、市民の複雑な課題に対応できる
- 職員一人ひとりが安心してチャレンジできる環境がある



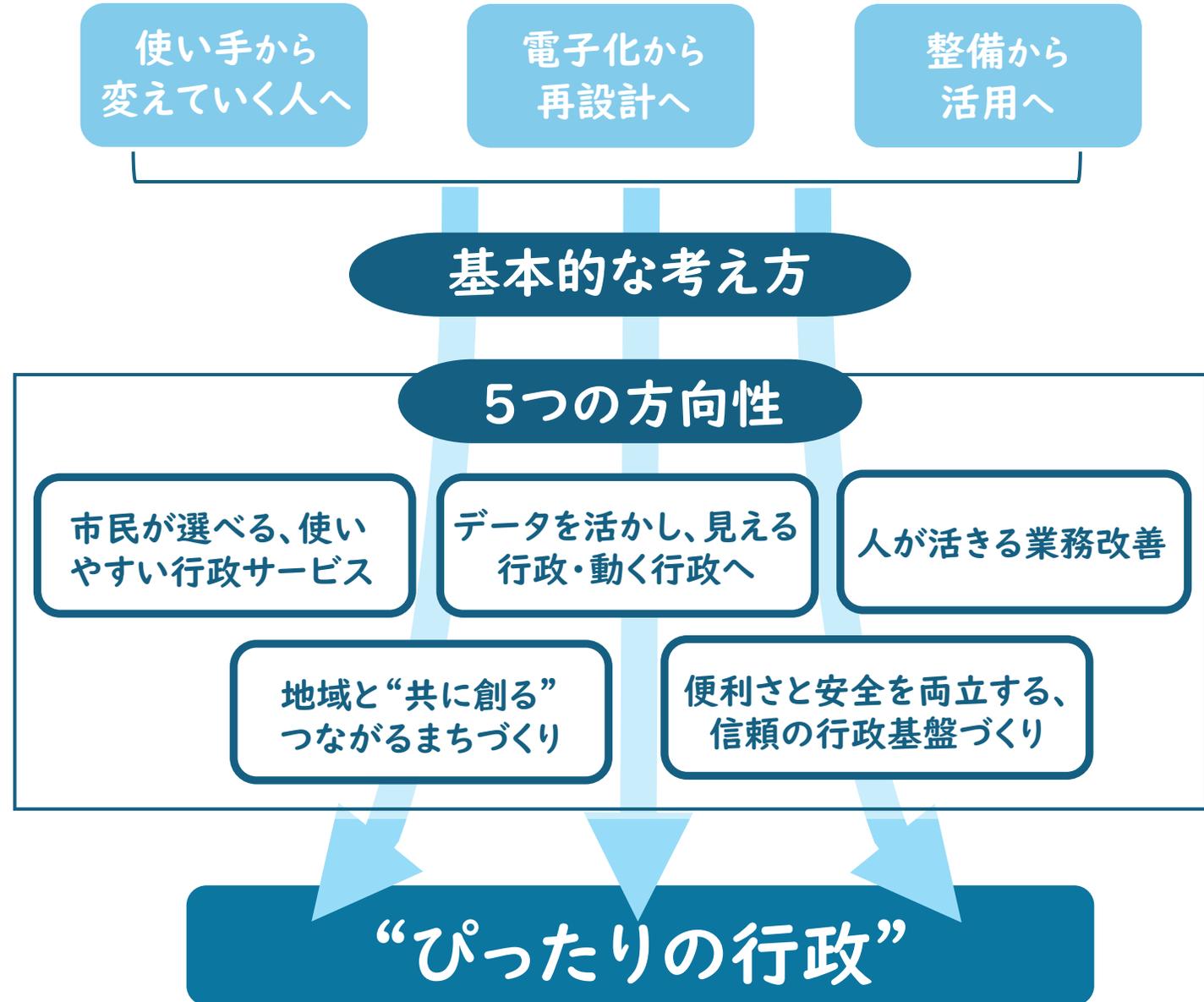
行政 にとっての“ぴったり”

第3章 DX推進の基本的な考え方と5つの方向性

“ぴったりの行政”を実現するための道筋

第1期で整備・導入してきた取組を土台に、第2期では、デジタルを前提に行政サービスの仕組みや、働き方そのものを見直します。

そのために、どのような姿勢でDXを進めていくかという「**基本的な考え方**」、そして、その考えを具体的な取組へとつなげるための、「**5つの方向性**」を定めます。



基本的な考え方

基本的な考え方とは、DXを進めるうえで大切にすべき姿勢であり、**5つの方向性を貫く共通の考え方**です。

この姿勢を全庁で共有し、次に示す5つの方向性に沿って具体化していきます。

1. デジタルは手段

- DXの目的は「便利な仕組みをつくること」ではなく、「より良い暮らしと行政のあり方を実現すること」にあります。
- デジタルはそのための“手段”として活用します。

2. 変化を見極め、柔軟に対応する

- 社会や技術の変化は日々加速しています。
- 固定的な計画にとらわれず、変化を見極めながら、柔軟に取り組を調整していきます。

3. 動きながら改善する

- 完璧な計画を待つのではなく、小さく試し、改善を重ねながら進めます。
- 現場の声を活かし、スピード感を持って実装と改善を繰り返します。

4. 業務プロセスを前提から見直す (BPR)

- DXを進めるうえで大切な、業務の目的や流れを前提から見直す (BPR:業務プロセス改革)の考え方のもと、改善を進めます。
- 手続きをそのまま電子化するのではなく、「なぜ」「誰のために」を問い直し、よりシンプルで効果的な仕組みに再設計します。

5. システム「所有」からサービス「利用」へ

- 自前でシステムを構築・保有する時代から、標準化・共通化されたサービスを活用する時代へ。
- コストの最適化と持続可能な運営を目指します。

6. 個人情報の保護とプライバシーへの配慮

- DXの推進には、住民からの信頼が不可欠です。
- 個人情報を適切に取り扱い、プライバシー保護を最優先に、安全で安心なデジタル環境の整備を進めます。

コンセプト

- すべての市民が、自分に合った方法で迷わず行政サービスを受けられる。
- 時間や場所を問わず、わかりやすく完結できる行政サービスへ。

重点テーマ

1. 市民目線でのサービス設計

行政サービスの起点を「使う人=市民」に置き、サービスの利用場面や手続きの流れに沿って、制度や仕組みを見直す。デジタルを前提に、アナログや過剰な手続きをゼロから見直し、シンプルで負担の少ない仕組みへ。

2. 利用方法の選択肢の整備

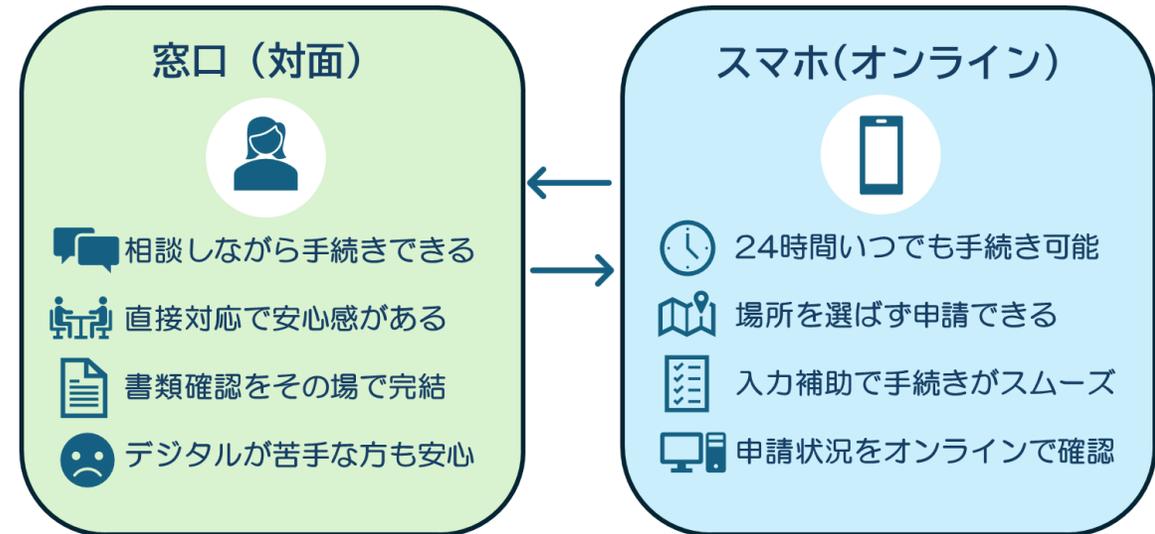
オンライン、窓口・紙、来庁の要否など、利用者が自分に合った方法を選べる環境を整える。

3. 誰もが利用できる環境の確保

デジタルが苦手な方や支援が必要な方にも、利用できる仕組みを整える。

4. わかりやすい情報発信

わかりやすい言葉と案内で、市民が迷わず手続きや情報にたどり着ける環境をつくる。



コンセプト

- ・ 感覚や前例ではなく、事実に基づいて意思決定し、透明性と説明責任を果たせる行政へ。
- ・ 市が保有するデータを市民に還元し、まちの「今」を共に理解する。データを通じて対話を深め、市民と共に課題を解決し、共に動く信頼関係を築く。

重点テーマ

1. データに基づく意思決定と説明責任

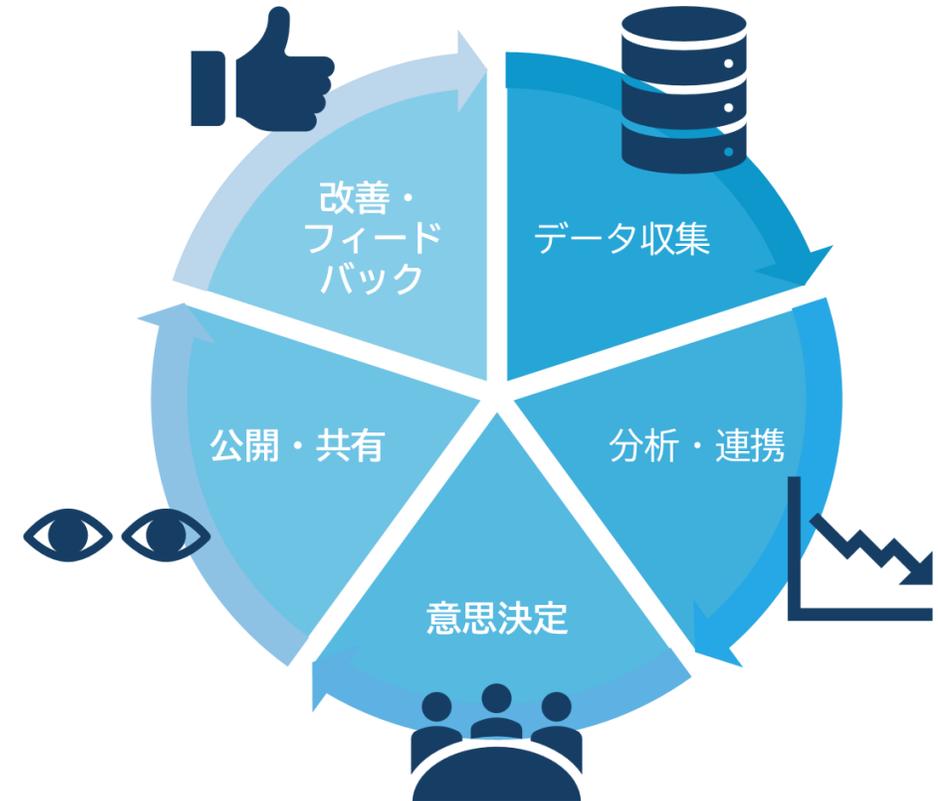
EBPM (Evidence Based Policy Making) を実践し、感覚や前例に頼らず、事実に基づいて判断し、その理由を説明できる行政運営を行う。

2. データの共有と課題発見

各分野で保有するデータを横断的に共有し、政策判断や課題解決に必要なデータを活用できる環境を整える。
データ分析や可視化の仕組みを活用し、現場での理解を深めながら、市民や地域の状況を多角的に把握できるようにする。

3. データを活かす人材の育成

分析視点をもつ職員を育て、現場でデータを使いこなす文化を根づかせる。



コンセプト

- ・ 現場から改善が生まれ、組織全体が学び合い・成長する行政へ。
- ・ 人をデジタルが支え、『人にしかできない仕事に集中できる』働き方へ。

重点テーマ

1. 現場を動かすDX推進人材の育成

各現場で改善をリードする推進役として、課題の発見から仕組みの見直しまで、自発的に行動ができ、デジタルの知識と調整力を兼ね備え、組織を横断して変革を支える人材を育てる。

2. 業務プロセスの再設計(BPR)の定着

業務の目的・手順・関係部署をゼロから見直し、デジタルを前提とした最適な業務へ。BPRを日常的な取組として定着させ、日常的に見直し・改善が行われる仕組みをつくる。

3. デジタルを活かすスキルの向上

現場での実践や研修を通じて、業務に合わせてデジタルツールを活用し、業務の効率化や質の向上につながるスキルを身につける。

4. デジタル技術を活かした業務環境の整備

クラウド環境や業務改善ツールなど、デジタル技術を活用した業務基盤を整備する。共同作業や情報共有を円滑にし、時間や場所にとらわれずに効率的に働ける環境をつくる。

デジタルツールの活用



資料作成サポート

議事録自動作成

データ分析

業務管理



どこでも働ける環境



クラウド型業務環境

BYOD環境

場所を選ばない働き方

コンセプト

- 行政だけでは克服できない課題を、地域とともに解決する。
- 多様な主体が技術や知恵を持ち寄り、共に学び・共に育つまちへ。

重点テーマ

1. 共創とイノベーションの推進

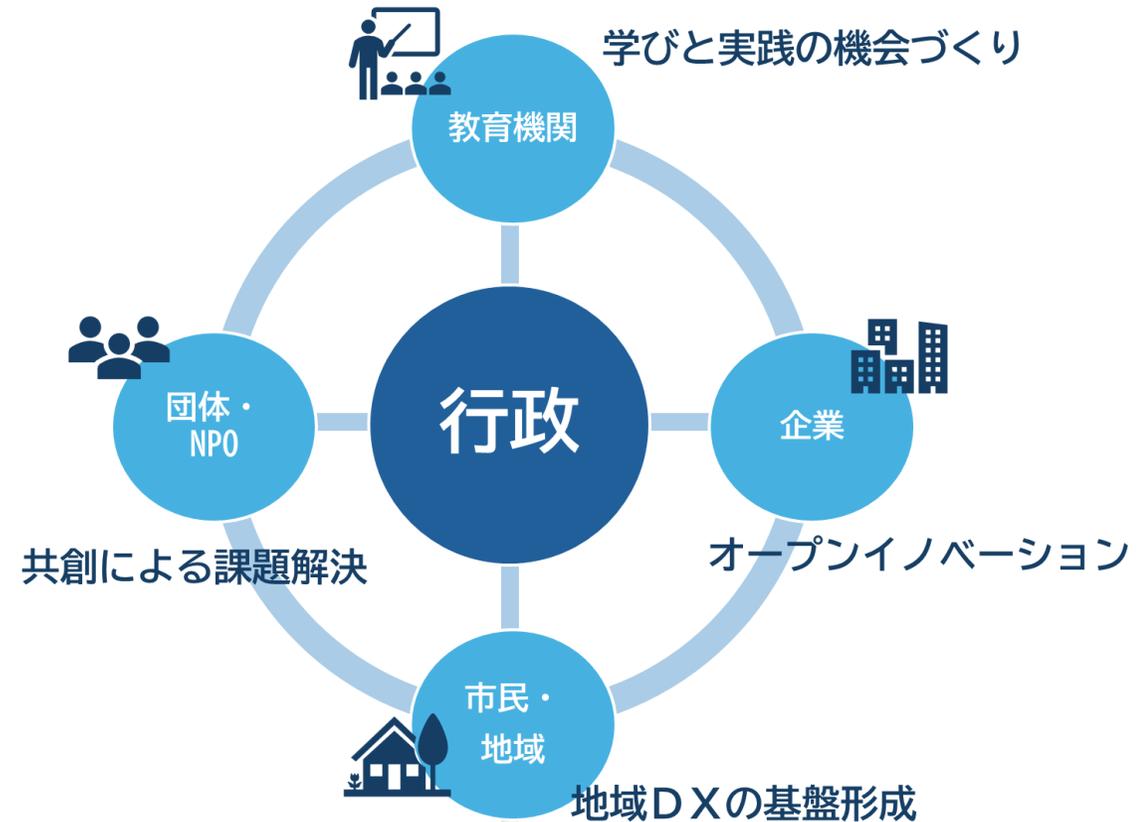
企業・学校・団体など多様な主体と連携し、課題を共に発見し、解決につなげる。民間技術や発想を取り入れ、より良いサービスや仕組みを共に創る。

2. 地域でのデータ活用と環境の整備

行政が保有するデータを地域と共有し、まちの魅力や課題の見える化を進める。共有したデータを企業や団体が活用し、地域の課題解決や魅力発信につなげる。

3. 学びと実践の機会づくり

高校・大学と連携し、デジタルやデータを活かした探究学習や実証活動を通じて、次世代が地域課題の解決に関わる機会を広げる。



コンセプト

- 安心して使えるデジタルが、暮らしと行政を支える。
- 便利さと安全性を両立した基盤の上で、信頼される行政を築く。

重点テーマ

1.クラウド環境の活用

クラウド環境を活かして、セキュリティを確保しながら、業務の効率化と柔軟な働き方を支える基盤を整備する。

2.情報セキュリティとレジリエンスの強化

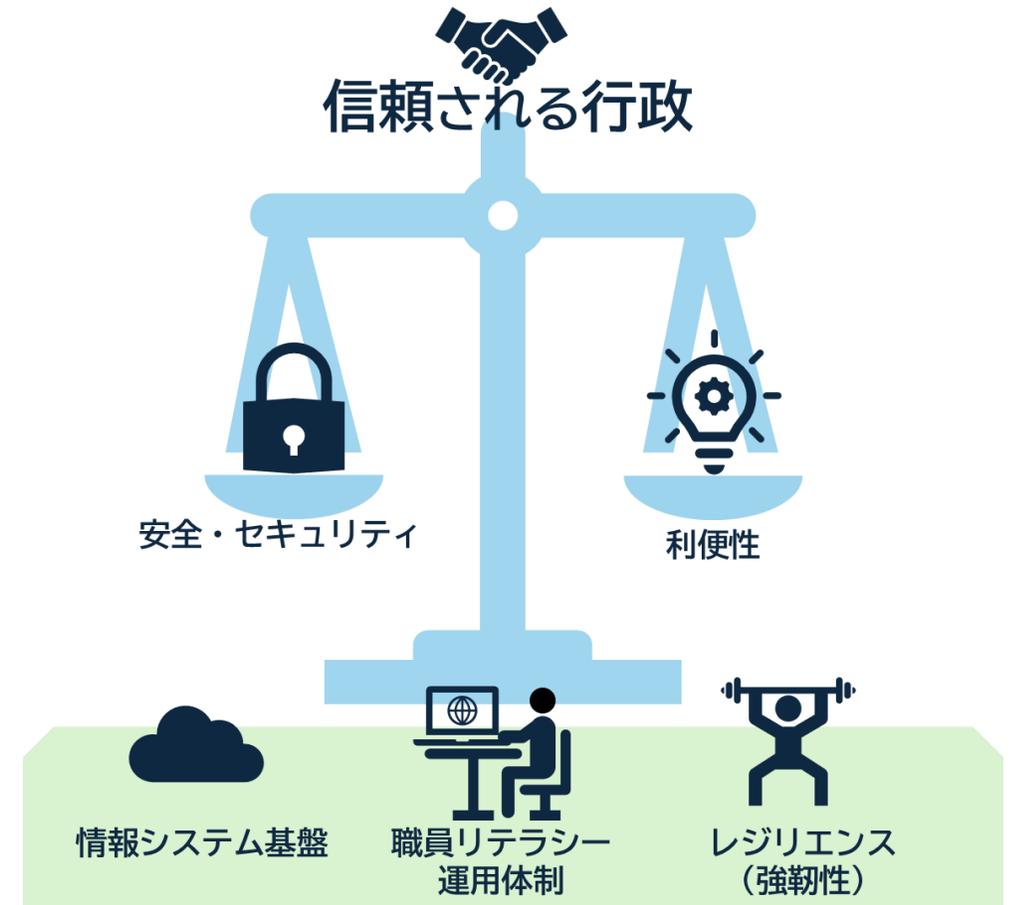
市民の大切な情報を守り、安心して行政サービスを利用できる環境を整える。システム障害や災害時にも行政サービスを継続できる仕組みを整備し、安全性と信頼性を両立する体制を確立する

3.運用体制の見直し

システムの共通化や調達・契約の見直しを通じ、効率的で持続可能な運営を目指す。

4.職員リテラシーの向上

全職員がセキュリティ意識とデジタル知識を身につけ、安全に業務を遂行できる組織をつくる。



第4章 つくって終わりにしない、動き続ける計画へ

本計画を実効あるものとするためには、策定して終わりにせず、継続的に進捗を確認し、柔軟に見直しながら進めていく仕組みが欠かせません。

特に重要になるのは、**日々の現場で課題に向き合い、改善に挑む“人材”**です。

デジタル技術を使いこなす力よりも、課題を見つけ、仲間と考え、解決に向けて動く力——。

その力を持つ**職員を、一人でも多く育てることが、この5年間の最大の挑戦**です。

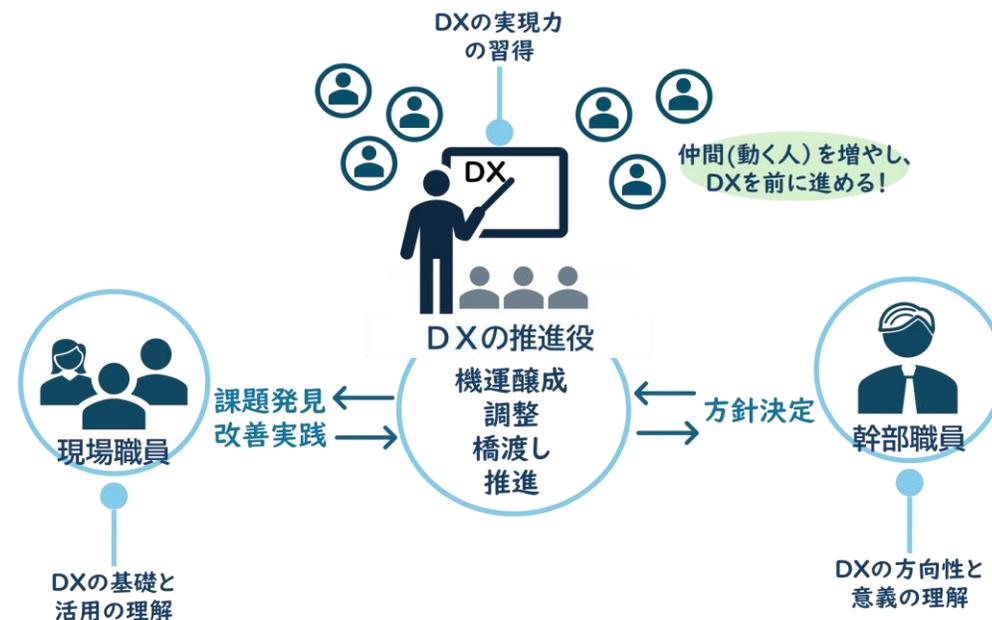
本計画期間では、デジタル課が推進のハブとなりながらも、各課で業務を理解する監督職層が中心となって、小さくても確かな改善を積み重ねます。

“現場から、仕組みを動かす人”

DX推進の人材とは、特別な技術を持つ専門家だけを指すものではありません。自分の業務を見つめ直し、課題を見つけ、周囲を巻き込みながら仕組みを変えていく。

そんな「**現場から、仕組みを動かす人**」が、半田市のDXの**原動力**です。

研修を通じて、こうした職員を育て、「できることから変える」文化を庁内に広げていきます。



推進体制

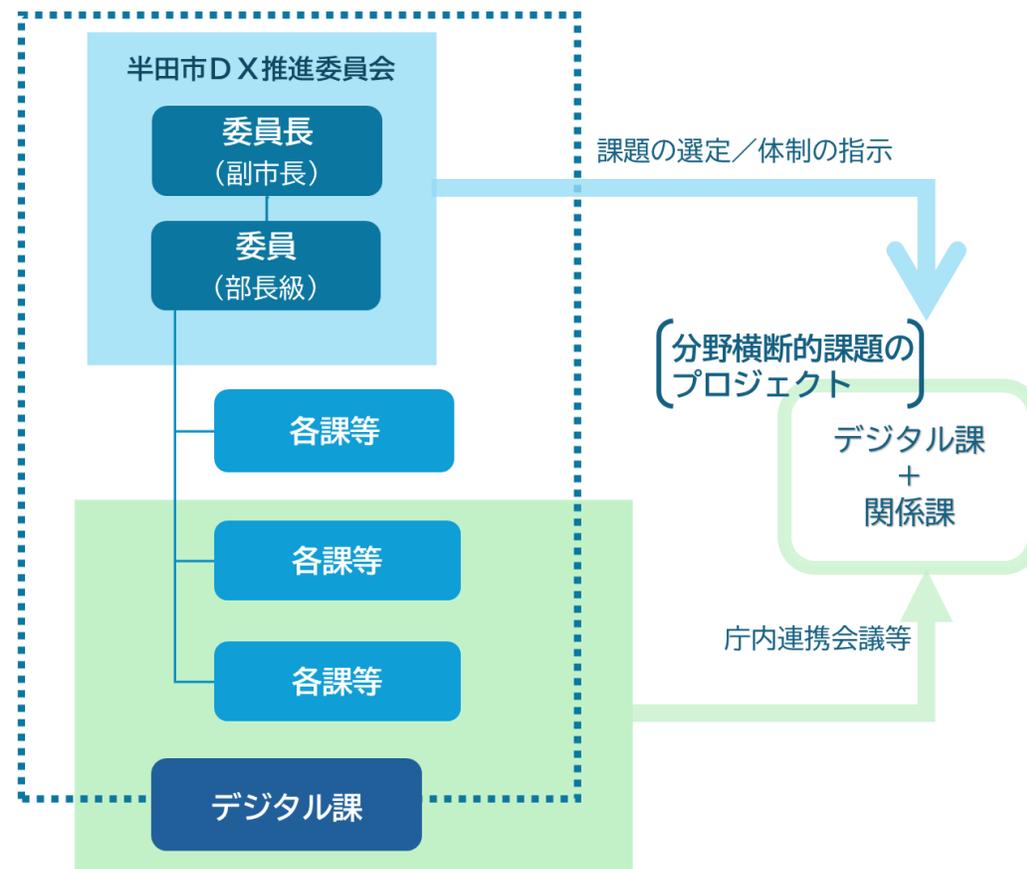
DXの推進は、特定の部署だけで完結するものではありません。デジタル課を中心に、全庁が連携しながら「共に育ち、共に進める」体制をつくります。

現場の業務を最も理解している監督職層を推進役とし、各課が自らの業務を見直し、BPR（業務プロセス改革）やデータ活用の視点で改善を進めます。

デジタル課は技術的な支援や助言を行い、庁内全体で学び合いながら、DXを自律的に進める仕組みを支えます。

全庁的な方針や優先課題は、DX推進委員会が決定します。委員会は、横断的かつ俯瞰的な視点から庁内の課題を整理・選定し、推進の方向性や重点テーマについて指示・調整を行います。

また、複数の課に関係する課題については、プロジェクトチームを編成するなど、関係課が連携して課題解決を進める仕組みとします。



進行管理

DX計画は、完成して終わるものではなく、変化に合わせて動き続ける仕組みです。

社会や技術の変化に柔軟に対応しながら、取組や手法を継続的に見直し、常に最適なかたちでDXを進めていきます。

本計画で示すのは、今後5年間の方向性です。

その実現に向けた個別の取組は、毎年度のアクションプランで具体化し、進行状況や成果をもとに随時見直していきます。

DX推進委員会が年次報告と重点課題の確認を行い、デジタル課は現場の取組状況を共有しながら、関係課とともに改善を重ねていきます。

こうした仕組みを通じて、社会や行政を取り巻く変化に柔軟に対応しながら、計画を着実に前へ進めていきます。

主な進行管理の仕組み

- ・DX推進委員会による年次報告・見直し（年1回）
- ・デジタル課による進捗把握・助言（随時）
- ・アクションプランの更新（随時）

