

## DXの推進について

### 1. はじめに

本市では、社会のデジタル化の進展や少子高齢化等により生じた行政課題に対応するため、行政のデジタルトランスフォーメーション（DX）を推進しています。近年のICT技術の急速な発展により、市民生活や行政サービスの在り方は大きく変化しました。こうした背景の下、本市では、2023（令和5）年4月に「名張市DX推進計画」（2023（令和5）年度～2026（令和8）年度）を策定し、市役所全体でデジタル社会の実現に向けた取組を進める方針を打ち出しました。同計画では、「デジタルで便利な行政サービスの提供」、「デジタルで行政運営の効率化」、「デジタルで新たな価値創造」の三つの基本方針を掲げ、行政サービスの質の向上と業務効率化、新たな地域価値の創出を目指しています。

### 2. これまでのデジタル化等の取組について

市民サービスの向上や業務の効率化を図るためにこれまでに行ってきた主な取組は、下表のとおりです。

| 年 度              | 内 容   |
|------------------|---|
| 2002<br>(平成14)年度 | ・図書館の図書のオンライン予約開始<br>・市民センター・スポーツ施設等のオンライン予約開始                                      |
| 2006<br>(平成18)年度 | ・文書管理・電子決裁、財務契約管理・旅費管理システム、職員申請システム稼働<br>・住民基本台帳カード（住基カード）を利用した証明書の自動交付機による交付サービス開始 |
| 2011<br>(平成23)年度 | ・地方税ポータルシステム（eLTAX）開始   |
| 2012<br>(平成24)年度 | ・名張市公式Facebook開設  |
| 2014<br>(平成26)年度 | ・ふるさと納税のインターネット申込開始   |
| 2015<br>(平成27)年度 | ・住基カードを利用した証明書のコンビニ交付サービス開始（自動交付機による交付サービス終了）<br>・議会タブレット端末導入                       |
| 2016<br>(平成28)年度 | ・マイナンバーカードを利用した証明書のコンビニ交付サービス開始   |
| 2017<br>(平成29)年度 | ・マイナンバーカードを利用した子育て関係11手続の様式のダウンロード開始  |
| 2018<br>(平成30)年度 | ・マイナンバーカードを利用した子育て関係11手続の申請受付開始<br>・名張市公式Twitter（現：X）開設                             |

| 年 度              | 内 容  |
|------------------|--|
| 2019<br>(令和元) 年度 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・名張市公式Instagram開設</li> <li>・ごみ分別アプリ（さんあ〜る）導入</li> </ul>   |
| 2020<br>(令和2) 年度 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・945様式の押印義務付けを廃止</li> <li>・名張市公式YouTube開設</li> <li>・AI-OCR、RPA、AI議事録システム導入検証実施</li> </ul>   |
| 2021<br>(令和3) 年度 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・小中学校タブレット端末導入（GIGAスクール構想）</li> <li>・名張子育てLINE開設</li> </ul>   |
| 2022<br>(令和4) 年度 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・AI議事録作成支援システムトライアル実施</li> <li>・名張市公式TikTok開設</li> <li>・オンラインによる来庁予約（マイナンバー受取予約）、イベント、研修等の申請開始</li> </ul>                                 |
| 2023<br>(令和5) 年度 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・AI議事録作成支援システム導入</li> <li>・自治体専用ビジネスチャットツール導入</li> <li>・名張市公式LINEリニューアル（ごみ分別アプリ（さんあ〜る）サービス終了）</li> <li>・マイナンバーカードを利用した手続申請受付拡充</li> </ul> |
| 2024<br>(令和6) 年度 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・生成AI基盤の試行的利用</li> <li>・ノーコードツール/ローコードツール「kintone」の試行的利用</li> </ul>   |

### 3. 名張市DX推進計画の取組について

#### (1) 計画期間

2023（令和5）年度～2026（令和8）年度の4年間

#### (2) 計画の方向性

##### ア. デジタルで便利な行政サービス（基本方針1）

デジタル技術の活用で、市民が手続きのために来庁する必要を最小化し、また、来庁する必要がある場合においても、手続が短時間で済むよう工夫していきます。加えて、市民一人ひとりのニーズをきめ細かく捉え、必要とする情報のプッシュ型情報発信や利用者中心の行政サービスの実現を目指します。

- ・行政手続のオンライン化の推進
- ・誰一人取り残されない、人に優しいデジタル化
- ・徹底的な安全性の確保

##### イ. デジタルで行政運営の効率化（基本方針2）

現在直面している少子高齢化や人口減少社会の進展により、今後働き手が減少する見込みです。そのような状況でも必要とされるサービスを維持・向上させていくためには、デジタル技術を活用しながら業務効率化を図ることが重要です。デジタ

ル技術を活用したツールの利用などで、行政運営の効率化や簡素化に取り組み、持続可能な行政サービスの提供を目指します。

- ・業務効率を追求するデジタル化
- ・A I等の先進技術の活用
- ・デジタルで業務を完結
- ・職員の意識改革と人材育成

#### ウ. デジタルで新たな価値創造（基本方針3）

Society 5.0（創造社会）は、DXと多様な人々の想像力・創造力の融合によって価値創造と課題解決を図り、自ら創造していく社会であり、DXによって、明るい未来社会を作り上げていく視点が重要とされています。集積する高度先端技術等を活かした新たな価値・サービスの創造や超少子高齢社会が抱える諸課題の解決が期待されており、データのオープン化やデータ活用に向けた基盤づくりなどの環境整備が重要となるため、本市が所有しているデータを、個人情報を守りながら、誰でも自由に活用できる取組を行います。さらには、デジタル技術を活用し、効率化により生み出した時間を、職員にとっても価値のあることに活用する職場風土の醸成に取り組みます。

- ・市が保有するデータの提供
- ・BPRの推進

### （3）取組状況について

#### ア. デジタルで便利な行政サービス（基本方針1）

##### （ア）行政手続のオンライン化の推進

令和5年度に名張市公式LINEのリニューアルを実施し、市政全般の情報発信が可能となりました。市民に事前に設定いただくことで、自身が知りたい情報や必要な情報、例えばイベントや自然災害、広報なばりの発行、ごみ収集日のお知らせ、議会日程等の情報を配信しています。さらには、子育て関係の来庁予約や各種申請、助産師相談をLINEで受付できるようにしているほか、令和6年度から、広報なばりの掲載記事をご覧いただき、市の取組等についてご意見を伺うLINEを活用した市民アンケート「広報eモニター」の運用を始めています。

また、本市における、令和7年5月末時点の人口に対するマイナンバーカードの保有枚数率は79.5%であり、全国平均の78.5%、県内平均の78.4%のいずれと比較しても高い状況となっています。マイナンバーカードの普及とともにマイナポータルを通じた行政手続の拡大や、住民票の写しや印鑑登録証

明書、戸籍全部事項証明書（戸籍謄本）、戸籍一部事項証明書（戸籍抄本）、所得（課税）証明書等のコンビニエンスストアにおける証明書交付サービス（コンビニ交付）を推進することにより、市民サービスの向上と窓口業務における職員の負担軽減に取り組んでいます。

（イ）誰一人取り残されない、人に優しいデジタル化

市ホームページにおいては、ウェブアクセシビリティの確保、維持向上に継続的に取り組んでおり、広報なばりの点訳や録音をして希望者に配布するとともに、市内のボランティア団体の協力により音声版広報なばりを市ホームページに掲載しています。また、総務省の「デジタル活用支援推進事業」を活用し、高齢者等を対象としたスマホ教室を開催しています。

（ウ）徹底的な安全性の確保

本市では、「名張市情報セキュリティポリシー」を策定し、行政事務の安定的な運営と市民の財産・プライバシー等を守るため情報セキュリティ対策に取り組んでいます。

イ. デジタルで行政運営の効率化（基本方針2）

（ア）業務効率を追求するデジタル化

自治体専用ビジネスチャットツール「L o G oチャット」を導入し、職員間及び他自治体職員との迅速な情報共有を図っています。リアルタイムでのメッセージ交換により、庁内の情報共有が円滑化され、ペーパーレス化、業務効率の向上につながっています。

また、専門的（プログラミング）な知識やスキルがなくても直感的な操作で業務アプリやシステムを開発できるノーコード／ローコードツール「k i n t o n e」の試行的利用を通じて、職員自らが業務アプリを開発・修正できる環境整備を進め、市全体のデジタル化やDXを促進し、業務改善を図ります。

（イ）A I等の先進技術の活用

A I会議録作成支援システムを導入し、会議録作成の効率化と市民との情報共有の迅速化に努めています。また、業務効率の向上、企画立案の充実、事務作業の手戻りの減少など、職員の負担軽減と業務の質向上を目指し、生成A Iの導入に向けた試行的利用を行っています。

#### (ウ) デジタルで業務を完結

従来から文書管理等の内部事務システムの整備を進めるとともに、近年では、オンライン会議ツールを活用した関係機関・団体等の会議も増加傾向にあり、時間や場所にとらわれない柔軟な業務運営を行っています。また、会議資料についても、紙媒体から電子データへの移行が進んでおり、事前準備に掛かる業務負担の軽減、会議後の資料共有の迅速化など、業務の効率化につなげています。

#### (エ) 職員の意識改革と人材育成

部長級職員へのマネジメント能力向上研修、室長級職員へのDX推進の判断力向上研修、一般職員へのeラーニングによるDXスキル向上研修など、階層別の研修を実施し、限られた人員で質の高い行政サービスを提供するため、職員一人ひとりがDX化の必要性、重要性を認識し、市民サービスの向上や業務改善に向け自ら考え行動できる人材を育成できるよう必要な研修を実施します。

### ウ. デジタルで新たな価値創造（基本方針3）

#### (ア) 市が保有するデータの提供

三重県による全市町におけるオープンデータの作成及び公開の取組として、子どものお出かけ先、避難所・避難場所、観光地写真、コミュニティバスの時刻表を掲載しています。掲載する情報の更新や拡張により、行政の透明性や公共サービスの向上、官民協働や経済活性化の促進に努めます。

#### (イ) BPRの推進

少ない職員数で厳しい財政状況の中、全庁的な改革を進めていくため、令和4年度に業務の棚卸ろしを実施しました。今後、過年度の業務量調査の結果を生かし、業務のシステム化やRPAなどの導入検討を進めます。

### 3. 計画の推進体制について

本市における推進体制として、市長、副市長及び各部局等の長で構成する「名張市行政・デジタル改革推進本部」を設置し、デジタル化に関する施策の基本的な方針及び重要施策を審議するとともに、部局間の総合調整を行うことにより、デジタル化施策を計画的かつ効率的な推進に取り組んでいます。

### 4. 今後の取組の方向性について

自治体DXの最終目的は、「市民目線での利便性向上」と「持続可能な行政経営」の両立ですが、現状では、職員の業務効率化（AI議事録や生成AIの導入等）に向

けた取組の比重が大きい状況にあります。今後は、業務効率化で生まれたリソース（人や時間等）を活用し、市民にとって、より質の高いサービス提供を目指します。

# 名張市DX推進計画 概要版

## 背景と趣旨

社会経済活動は大きく変容し、テレワークやオンライン会議、キャッシュレス決済など、外面的な変化だけではなく、人々の働き方や産業構造も大きく変化しました。このようなデジタル技術の急速な進展に伴い、国はまちづくりや行政サービスにICTを活用する方針を打ち出しています。行政の効率化・高度化を図るとともに、市民の生活をより良いものへと変革させ、新しい価値を創出するまちへ進化するため、「名張市DX推進計画」を策定し、本市が一丸となって、デジタル社会の実現に向けた取組を推進します。

## 位置付け

- ・本市が取り組むDXの方向性を示す総合的な計画
- ・官民データ活用推進基本法第9条第3項に規定する、市町村官民データ活用推進計画

## 実施期間

令和5（2023）年度から令和8（2026）年度まで

## 推進体制

- ・「名張市行政・デジタル改革推進本部（市長・副市長及び各部局等の長）」を設置し、デジタル化に関する施策の基本的な方針、重要施策の審議と部局間の総合調整を行います。
- ・検討項目別ワーキンググループを設置し、分野横断的な事項の迅速な検討や判断を行い、機動力の高い組織として、各事業におけるデジタル化の調査・研究及び実証実験並びに普及・啓発等の活動を行います。

## 目指す姿と基本方針

### 『デジタルで便利な行政サービス』

- 行政手続のオンライン化の推進  
いつでも、どこでも、つながる
- 誰一人取り残されない、人に優しいデジタル化  
利用者中心のサービスで誰でもデジタルの利便性を享受
- 徹底的な安全性の確保  
セキュリティ対策の徹底

### 『デジタルで行政運営の効率化』

- 業務効率を追求するデジタル化  
スピーディ・シンプル・セキュア
- AI等の先進技術の活用  
業務見直しで効率化
- デジタルで業務を完結  
全ての業務でデジタル化の更なる徹底
- 職員の意識改革と人材育成  
職員一人ひとりが市役所を変革

### 『デジタルで新たな価値創造』

- 市が保有するデータの提供  
様々なデータを誰でも自由に活用
- BPRの推進  
職員の人的資源を市民サービスの向上に

