

# 刈谷市DX推進計画2.0

令和8(2026)～令和12(2030)年度



# 目次

1 背景と目的..... 3

2 刈谷市が目指すDX ..... 4

基本的な考え方

取組の柱

3 推進のための施策..... 5

①行政サービスのDX(市民と市役所との接点の変革)

1-1 窓口改革の実施

1-2 キャッシュレス決済の推進

1-3 マイナンバーカードの取得支援・利用の推進

1-4 オンラインサービスの推進

1-5 デジタルデバイド対策

1-6 効果的な情報発信の実施

1-7 商業・産業におけるDX化の支援

1-8 デジタルを活用したまちづくり

②行政運営のDX(意識・業務・働き方の変革)

2-1 AIの利活用の推進

2-2 業務改革(BPR)の推進

2-3 デジタル人材の育成

2-4 データ利活用とEBPMの推進

2-5 デジタルを活用した働き方の推進

2-6 システム標準化の実施

2-7 情報セキュリティ対策の適正な実施

4 計画の位置づけと期間..... 15

位置づけ

計画期間

5 推進体制..... 16

# 1 背景と目的

本市では、市民サービスのさらなる向上を目指し、DX推進の指針として「刈谷市DX推進計画」を策定し、これまで取り組んできました。

近年、社会状況や市民のライフスタイルが変化し、ネットワークに接続されたデジタル機器が生活のさまざまな場面で活用され、行政を含む多くのサービスがデジタル技術を基盤とする仕組みに移行しています。

こうした変化に対応し、刈谷市の目指す将来都市像「人が輝く 安心快適な産業文化都市」の実現をさらに加速させるため、行政サービスを便利で質の高いものへと進化させる必要があります。そのためには、DXによる業務効率化や変革が欠かせません。

DXの推進は、持続可能かつ継続的に進めていくべきものであり、社会状況や技術進歩を見据えながら革新を続けることが求められます。刈谷市の今後の方向性を明確にし、施策を着実に推進するため、「刈谷市DX推進計画2.0」を策定します。

## 2 刈谷市が目指すDX

### (1)基本的な考え方

将来都市像の実現に向けて、市民の方々が“元気”に“笑顔”で、未来へ“希望”がもてる魅力的なまちづくりをDXにより推進していきます。

### (2)取組の柱

本市の目指すDX推進の指針となる取組の柱を次のとおり位置づけます。

#### 行政サービスのDX (市民と市役所との接点の変革)

誰もが簡単で便利だと感じることのできる市民サービスの実現を目指します。

#### 行政運営のDX (意識・業務・働き方の変革)

ICT技術を活用した業務の効率化と、職員がより良い行政サービスの提供に向けた創造的な業務に注力できる環境を整備します。

取組の柱には、前計画での課題点を踏まえ、今後刈谷市が注力して推進していく施策を設定します。

### 3 推進のための施策

#### ①行政サービスのDX(市民と市役所との接点の変革)

誰もが簡単で便利だと感じることでできる市民サービスの実現を目指します。

##### 施策の概要

- 来庁が必要な手続については、複雑な手続をシンプルにするなど負担軽減を図るとともに、対面でのサポートはよりきめ細やかな窓口を目指します。
- いつでも、どこでも、簡単に行政サービスを受けられることができるよう、オンライン化を推進します。
- 高齢者や障害者などデジタル技術に不慣れな方への配慮をしっかりと行い、誰もが必要な行政サービスをきちんと活用できるような情報発信を実施します。
- 地域産業へのDX化支援や災害時の対応におけるDX化を通じて、安心・安全で魅力的なまちづくりを推進します。

##### 効果を測る3つの指標

指標	現状値(令和6(2024)年度)	目標値
優先的にオンライン化を推進すべき手続のオンライン申請率	61%	70%
eL-QRによるキャッシュレス決済の対象拡充	1公金(市税)	4公金(市税、後期高齢者医療保険料、介護保険料、占用料)
生活に必要な情報が得られていると思う市民の割合	73%	80%

# 3 推進のための施策

## 具体的な施策

### 1-1 窓口改革の実施

#### 施策の概要・方向性

書かない、待たない、迷わない、行かない窓口を実現するため、窓口改革作業部会を設置し、窓口業務の改革を行います。

#### 期待される効果

- ・手書きによる時間と手間の軽減
- ・職員一人あたりの事務負担の軽減と窓口対応時間の短縮

#### 目指す姿

書かない、待たない、迷わない、行かない窓口の実現



### 1-2 キャッシュレス決済の推進

#### 施策の概要・方向性

電子決済アプリやクレジットカード払い等の現金以外の決済手段を選択できるように、eL-QRをはじめとするキャッシュレス決済の導入を推進します。

#### 期待される効果

- ・納付手続における利便性の向上
- ・収納事務における事務負担の軽減

#### 目指す姿

全ての公金における現金以外の決済手段の導入

## 1-3 マイナンバーカードの取得支援・利用の推進

### 施策の概要・方向性

- ・専用窓口や出張受付などマイナンバーカードを申請・更新しやすい環境をつくります。
- ・マイナンバーカードの各種機能について広報し、カードの利用を推進します。

### 期待される効果

- ・マイナンバーカードを利用した各種サービスの提供
- ・マイナンバーカード活用による手続きのオンライン化や簡素化

### 目指す姿

マイナンバーカードの利用拡大



## 1-4 オンラインサービスの推進

### 施策の概要・方向性

市役所に来庁せず手続きができるよう、オンライン化を推進します。また、窓口予約やオンライン相談など、オンラインによるサービスの提供を拡充していきます。

### 期待される効果

- ・オンラインサービスの拡充による利便性の向上
- ・デジタル化による事務の効率化

### 目指す姿

時間と場所に縛られないサービス提供の実現

## 1-5 デジタルデバイド対策

### 施策の概要・方向性

デジタルに不慣れな人も円滑に各種サービスを受けることが出来るよう、スマートフォンや、ICTの正しい使い方についての学習機会を提供します。

### 期待される効果

スマートフォンやICTの使い方に対する理解の向上

### 目指す姿

デジタルデバイドの解消

## 1-6 効果的な情報発信の実施

### 施策の概要・方向性

ホームページやSNSを活用し、必要なときに必要な情報をわかりやすく発信します。また、効果的かつ効率的な情報収集により、市民ニーズに合ったサービスを提供します。

### 期待される効果

- ・誰もが必要な情報を簡単に受け取ることができる基盤整備
- ・市政情報や緊急情報等の効果的な提供

### 目指す姿

市民ニーズを起点とした見やすさ、わかりやすさを意識した情報発信

## 1-7 産業におけるDX化の支援

### 施策の概要・方向性

- ・AI・IoTなど最新のデジタル技術の導入を支援します。
- ・地域のデジタル人材を育成します。

### 期待される効果

- ・最新技術の導入による業務効率の向上
- ・デジタル技術を活用できる人材基盤の形成

### 目指す姿

デジタル技術を活用した地域産業の持続的発展

## 1-8 デジタルを活用したまちづくり

### 施策の概要・方向性

公共交通やインフラの維持管理、災害時の情報収集等において、デジタル技術を活用し、誰もが安心安全に暮らせるまちづくりを推進します。

### 期待される効果

- ・公共交通の利用促進、利便性向上
- ・インフラの維持管理における業務効率化
- ・災害時における情報集約の迅速化

### 目指す姿

デジタル技術を活用した安心・安全なまちの実現

# 3 推進のための施策

## ②行政運営のDX(意識・業務・働き方の変革)

ICT技術を活用した業務の効率化と、職員がより良い行政サービスの提供に向けた創造的な業務に注力できる環境を整備します。

### 施策の概要

- 生成AIをはじめとしたICT技術を活用し、既存業務の業務改革(BPR)を行うことで、業務の効率化を図ります。
- 業務効率化の中心を担うデジタル人材を育成し、組織全体でDXに取り組みます。
- デジタルツールを活用することでより効率的な職場環境の整備を行います。
- ICT技術の安全な活用に向けて、情報セキュリティ対策を適正に実施します。

### 効果を測る3つの指標

指標	現状値(令和6(2024)年度)	目標値
AIを活用した業務の効率化 AI関連ツールの利用	文章生成AIアクティブユーザー数 119人	令和6(2024)年度比25%増
業務改革(BPR)による業務削減時間	3,418時間	5,000時間
複合機の印刷枚数の削減	13,332,204枚	令和6(2024)年度比25%減

# 3 推進のための施策

## 具体的な施策

### 2-1 AIの利活用の推進

**施策の概要・方向性** AIの利活用を推進し、業務の質の向上及び効率化を推進します。

#### 期待される効果

- ・文章作成事務等の効率化
- ・チャットボットを活用した問い合わせ対応によるサービス向上

#### 目指す姿

全職員がAIの特性を理解し、適正に業務に活用



### 2-2 業務改革(BPR)の推進

#### 施策の概要・方向性

業務プロセスの見直しを行うとともに、ノーコード・ローコードツールやRPA等のデジタルツールを活用した業務の効率化を図ります。

#### 期待される効果

- ・既存業務の見直しによる効率化
- ・業務の効率化による時間外勤務の削減

#### 目指す姿

複雑で負担の大きい業務へのデジタルツール活用

## 2-3 デジタル人材の育成

### 施策の概要・方向性

デジタル技術を駆使し、業務変革を推進できるデジタル人材を育成し、その能力を十分発揮できる環境を整備します。  
職員の役割や階層に合わせた研修を実施し、組織全体のデジタルリテラシー向上を図ります。

### 期待される効果

- ・DXの推進による業務効率化や市民サービスの向上
- ・職員のDXに対する意識醸成

### 目指す姿

DX推進リーダーを中心とした各所属におけるDXの推進

## 2-4 データ利活用とEBPMの推進

### 施策の概要・方向性

市が保有しているデータや国・県のデータ等を活用して、統計分析できる環境の整備を進め、データ等の根拠に基づく政策立案(EBPM)による効果的な市政運営を行います。

### 期待される効果

- ・効果的な政策の立案
- ・政策の効果検証

### 目指す姿

データ等の根拠に基づく政策の立案、検証が行える組織づくり

## 2-5 デジタルを活用した働き方の推進

### 施策の概要・方向性

紙での事務処理及び対面による会議などを見直し、最初から最後までデジタルで処理を完結できるようにします。

### 期待される効果

- ・ペーパーレス化の促進
- ・デジタル処理による事務の効率化、正確性の向上
- ・現場作業・出張先における業務効率化

### 目指す姿

効率的で柔軟な職場環境の実現



## 2-6 システム標準化の実施

### 施策の概要・方向性

地方公共団体情報システムの標準化に関する法律に基づき、20業務の基幹系システムを標準準拠システムへ移行するとともに、本庁内に設置されている20業務のサーバをデジタル庁が運営するガバメントクラウドへ移行します。

### 期待される効果

- ・システム改修等のシステム保守管理に係る事務負担の軽減
- ・基幹系システムにおける独自カスタマイズの見直し

### 目指す姿

円滑かつ安全なシステム移行

## 2-7 情報セキュリティ対策の適正な実施

### 施策の概要・方向性

情報セキュリティの脅威から情報資産を守るため、安全なネットワーク環境の構築やセキュリティ対策の検討を行うとともに、情報セキュリティポリシーの遵守状況を確認し、監査を実施してセキュリティの確保を図ります。

### 期待される効果

情報資産の機密性、完全性、可用性の維持

### 目指す姿

情報セキュリティの確保による安心・安全な行政サービスの運営

## 4 計画の位置づけと期間

### (1)位置づけ

本計画は、第8次刈谷市総合計画に掲げられている将来都市像を実現するため、関連する国等の計画と整合を図りながら、「刈谷市DX推進計画」の成果と課題を踏まえ、その方向性を明確にするものです。

「刈谷市総合計画」を上位計画とするとともに、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項に基づく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としても位置付けることとします。

### (2)計画期間

本計画の期間は令和8(2026)年度から令和12(2030)年度までの5年間とします。

なお、本市を取り巻く情勢の変化やICTをめぐる技術の進展及び国・県の動向により、計画は適宜見直しを行います。

また、施策の推進状況について、毎年報告を行います。

## 5 推進体制

本計画を着実に推進するため、DX推進本部を設置します。  
施策の実施にあたり、必要に応じて作業部会を設置し、全庁横断的な体制でDXの推進に取り組みます。

### 刈谷市DX推進本部

本部長：第1順位の副市長  
(CIO 最高情報統括責任者)

副本部長：第2順位の副市長及び教育長  
(CIO補佐 最高情報統括責任者補佐)

本部員：各部等長

作業部会

## 刈谷市DX推進計画2.0

発行 令和8(2026)年2月  
発行者 刈谷市  
編集 企画財政部情報政策課

〒448-8501

刈谷市東陽町1丁目1番地

TEL:0566-62-1004

URL:<http://www.city.kariya.lg.jp/>