
刈谷市 D X 推進計画

基本方針



令和 4 年度（2022 年度）～ 令和 7 年度（2025 年度）

（パブリックコメント用）

目次

第1章 刈谷市DX推進計画の策定にあたって	2
1 策定の背景と目的	2
2 刈谷市の現状と課題	3
3 国の動向（デジタル改革の経緯）	5
4 刈谷市DX推進計画の位置づけ	8
5 DX推進の計画期間	9
第2章 刈谷市が目指すデジタルトランスフォーメーション	10
1 基本的な考え方	10
2 DX推進の取り組みの柱	13
第3章 推進体制と施策の展開	16
1 推進体制	16
2 DX施策の展開	17

第 1 章 刈谷市 D X 推進計画の策定にあたって

1 策定の背景と目的

近年、インターネット等の I C T（情報通信技術）の急速な発展は、私たちの生活に大きな変化をもたらしてきました。スマートフォンやタブレット端末の普及により、いつでも、どこでも、だれでもインターネットを介して、必要な情報を取得できるようになりました。

一方で、新型コロナウイルス感染症の拡大により、行政のデジタル化の遅れが顕著に現れました。とくに特別定額給付金申請の対応は象徴的で、オンライン申請を可能としながらも、業務はデジタル化されておらず人の手による作業を必要とするなど、課題が多く残りました。

こうした中、国においては、令和 2 年（2020 年）12 月 25 日閣議決定された「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」において、デジタル社会の目指すビジョンが示されました。また、あわせて、社会全体のデジタル化を進めるために、まずは国・地方の「行政」が、自らが担う行政サービスにおいて、デジタル技術やデータを活用して、利用者目線に立って新たな価値を創出するデジタルトランスフォーメーション（以下「D X」という。）を実現し、「あらゆる手続きが役所に行かずにできる」、「必要な給付が迅速に行われる」といった手続面はもちろん、規制や補助金等においてもデータを駆使してニーズに即したプッシュ型のサービスを実現するなど、利用者目線の改革を進めていくことが必要であり、これにより、あらゆる世代、あらゆる産業を対象とする行政サービスを通じて、社会全体にデジタル化によるメリットを、誰一人取り残さない形で広いきわたりさせていくこと、また、行政が保有する様々なデータを、国民・企業が活用できるような形で連携できるデータ連携基盤を提供し、民間において様々なデジタル・ビジネスを創出するなど、社会全体のデジタル化のための基盤を構築していくことが明記されました。

また、令和 3 年（2021 年）5 月にはデジタル社会の形成に関し、基本理念及び施策の策定にかかる基本方針、国、地方公共団体及び事業者の責務等を規定するデジタル社会形成基本法（令和 3 年法律第 35 号）を始めとするデジタル改革関連 6 法が成立し、9 月には、デジタル社会の形成に関し行政事務の迅速かつ重点的な遂行を図ることを任務とするデジタル庁が設置されるなど、D X を急速に加速させています。

日本でデジタル化が遅れている一つの要因は、デジタル化の必要性への理解不足と言われています。たとえば、行政においては、これまではデジタル化に頼らなくても行政サービスの質を維持することが可能であったかもしれませんが。しかしながら、近年、少子高齢化、人口減少などの社会変化に伴い、デジタル化による業務の効率化や自動化、省力化が求められています。その必要性を行政が認識し、行政がデジタル化への取り組みを始めたのはごく最近のことです。デジタル化の遅れに対応するためには、デジタル化の必要性を十分理解した上で、実際にどのように進めれば良いのか理解し、意思決定し実行することが重要です。

このような状況を踏まえ、本市においても、国が掲げているビジョンや実行計画に基づき、推進体制を整備するとともにDXを着実に取り組むための「刈谷市DX推進計画」を策定することとしました。

DX（デジタルトランスフォーメーション）

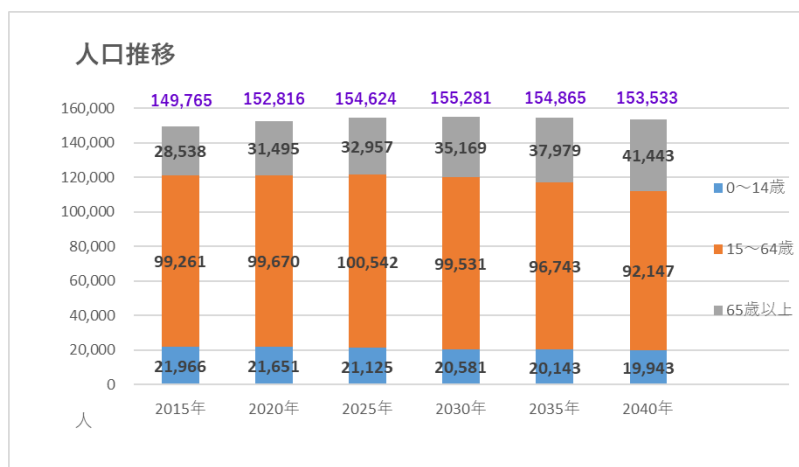
将来の成長、競争力強化のために、新たなデジタル技術を活用して新たなビジネスモデルを創出・柔軟に改変すること（「世界最先端デジタル国家創出宣言・官民データ活用推進基本計画」（令和2年（2020年）7月17日閣議決定））で、行政にとってのDXとは、デジタル技術を活用して行政サービスを変革すること。

2 刈谷市の現状と課題

本市は令和2年度（2020年度）に市制施行70周年を迎えました。市制施行以降、本市の人口は右肩上がりの成長を遂げ、平成28年（2016年）7月1日には人口15万人を達成しました。しかしながら、新型コロナウイルス感染症の拡大の影響で、令和2年（2020年）は社会増減¹がマイナスに転じ、人口動態の推移は年間増加数が前年度を下回る状況となっています。

¹ 住民の転入数と転出数の差。参考：「自然増減」は死亡数と出生数の差

❖ 1 刈谷市の人口推移予測 全人口の推移

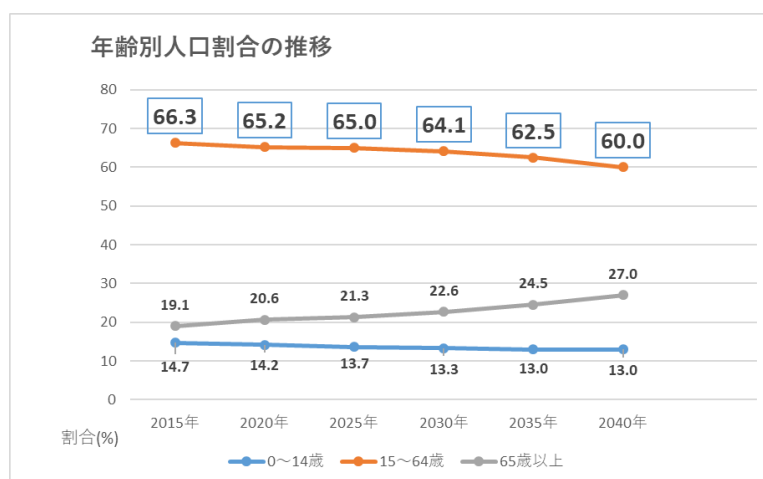


資料：国立社会保障・人口問題研究所 日本の地域別将来推計人口

また、本市は、市内及び近隣自治体に自動車関連産業の本社や工場等の拠点が数多く置かれているため、比較的若い年齢層の人口が多い地域特性を持ちますが、日本全体の深刻な課題である少子高齢化は本市も例外ではなく、令和 2 年（2020 年）に最も人口が多い 45～49 歳が令和 22 年（2040 年）には 65～69 歳となり、生産年齢人口²の減少が急速に加速すると想定されます。

❖ 2 刈谷市の人口推移予測 生産年齢人口の推移

生産年齢人口（15～64 歳）

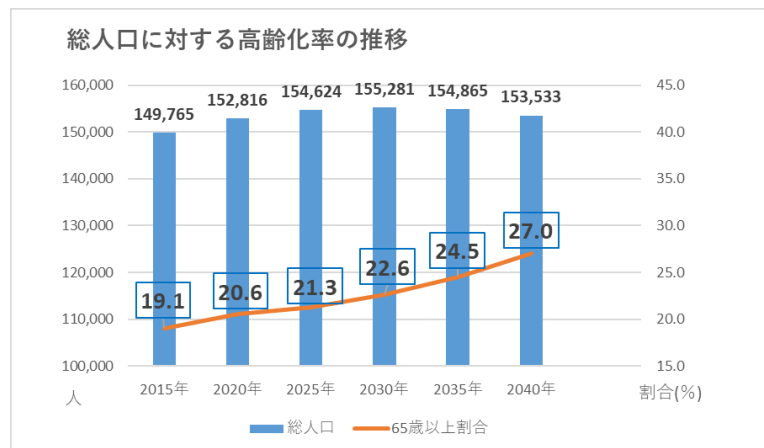


資料：国立社会保障・人口問題研究所 日本の地域別将来推計人口

² 生産活動の中心にいる人口層のことで 15 歳以上 65 歳未満の人口

❖3 刈谷市の人口推移予測 高齢化率

高 齢 化 率（65 歳 以 上 割 合）



資料：国立社会保障・人口問題研究所 日本の地域別将来推計人口

その他、各種届出や申請の手続きで窓口に出向かなければならない現状や、多国籍化に対応するための多言語での対面・電話での相談事業は、デジタル化の推進による改善が見込まれるため、市民サービス向上への効果が期待されます。

少子高齢化、人口減少などの社会変化により多様化、複雑化する市民ニーズへの対応が求められ、人的サービスの増加が考えられます。一方で、より少ない職員での行政サービス提供の必要性が高まり、行政運営そのものが変革を求められています。

3 国の動向（デジタル改革の経緯）

インターネットを中心とした I C T の活用により世界的規模で生じていた急激かつ大幅な社会構造の変化に適確に対応する観点から、平成 12 年（2000 年）、高度情報通信ネットワーク社会形成基本法（平成 12 年法律第 144 号。以下「I T 基本法」という。）が制定されました。

I T 基本法では、インターネット等の「高度情報通信ネットワーク」を整備し、国民が「容易にかつ主体的に利用する機会」を有することで、産業の国際競争力の強化、就業の機会の創出、国民の利便性の向上といった「あらゆる分野における創造的かつ活力ある発展」がなされるとの考え

のもと、所要の施策、主にインフラ整備とＩＴ利活用が推進され、その後、「データ利活用」と「デジタル・ガバメント」を戦略の柱として推進されてきました。

一方、多様・大量なデータ流通による負の側面も顕在化され、個人情報保護や必要なリテラシーを育むことの重要性が増加しました。また、新型コロナウイルス感染症への対応の中で、国民においてデジタル化を巡る様々な課題が明らかになりました。

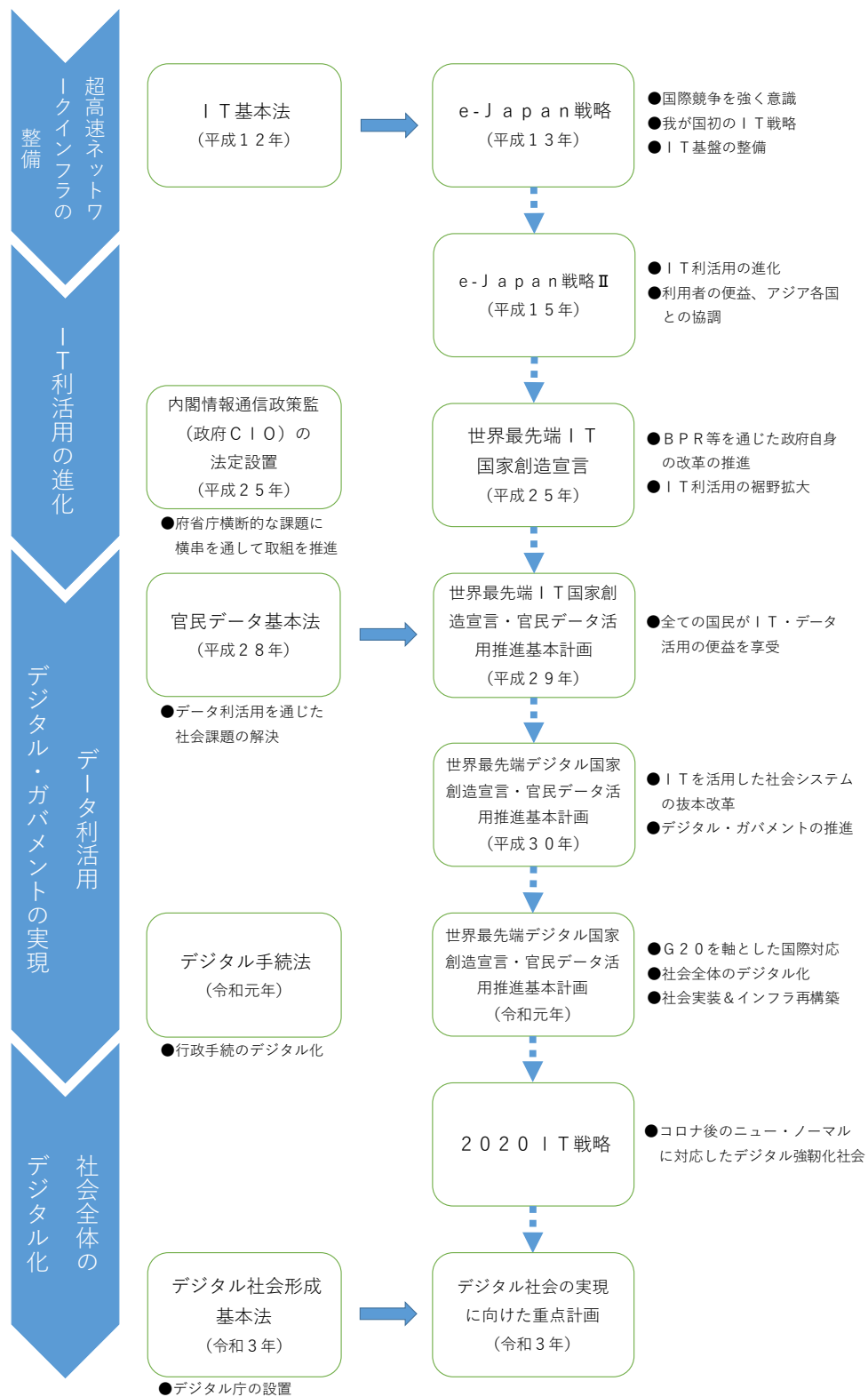
こうした状況を踏まえ、今後、大規模自然災害や感染症等の国民の生命・身体・財産に重大な被害が生じ、又は生ずるおそれがある事態に際しての強靱性の確保や少子高齢化等の社会的な課題への対応のためにもデータの活用が緊要であると考えられ、令和２年（２０２０年）１２月２５日、ＩＴ基本法の見直しの考え方やデジタル庁設置の考え方について政府の基本的な方針を盛り込んだ「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」が閣議決定されました。

「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」では、デジタル社会のビジョンとして「デジタル活用により、一人ひとりのニーズに合ったサービスを選ぶことができ、多様な幸せが実現できる社会」を掲げ、「誰一人取り残さない、人にやさしいデジタル化」を進めるとし、当該ビジョンのもとデジタル・ガバメント推進のための取組を加速する「デジタル・ガバメント実行計画」を、またその計画に盛り込まれた自治体に関連する施策の実現のため、自治体が重点的に取り組むべき事項、内容を具体化するため「自治体 DX 推進計画」が策定されました。

令和３年（２０２１年）５月にはＩＴ基本法に代わる法律として「デジタル社会形成基本法（令和３年法律第３５号）」が成立し、デジタル社会の形成に関し、ゆとりと豊かさを実感できる国民生活の実現、国民が安全で安心して暮らせる社会の実現、利用の機会等の格差の是正、個人及び法人の権利利益の保護等の基本理念が規定されるとともに、地方公共団体は基本理念にのっとり、区域の特性を生かした自主的な施策を策定し、実施する責務を有することが規定されました。

このように、近年、急速に行政のデジタル改革が進められています。

❖ 4 デジタル社会形成基本法施行までの経緯



参考：内閣官房情報通信技術（IT）総合戦略室「IT新戦略の概要」

4 刈谷市DX推進計画の位置づけ

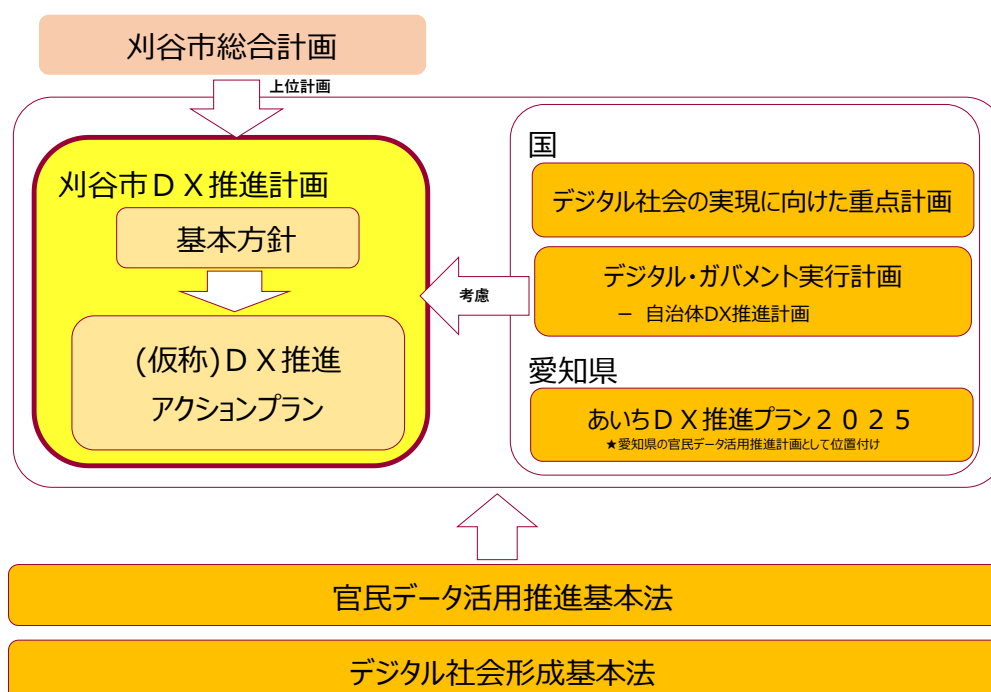
刈谷市DX推進計画は、「基本方針」及び「（仮称）刈谷市DX推進アクションプラン（以下「アクションプラン」という。）」の2つで構成します。

「基本方針」は、社会全体のICTの急速な発展への対応と、DXを推進することによるさらなる市民サービスの拡充に向けて、本市の行政や地域におけるDX推進に係る基本方針を定めたものです。

また、「アクションプラン」は、基本方針や国が掲げるビジョン・実行計画並びに愛知県が策定した「あいちDX推進プラン2025」を踏まえ、本市における具体的な個別施策を定めます。

刈谷市DX推進計画は、「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。

❖ 5 刈谷市DX推進計画の位置づけ

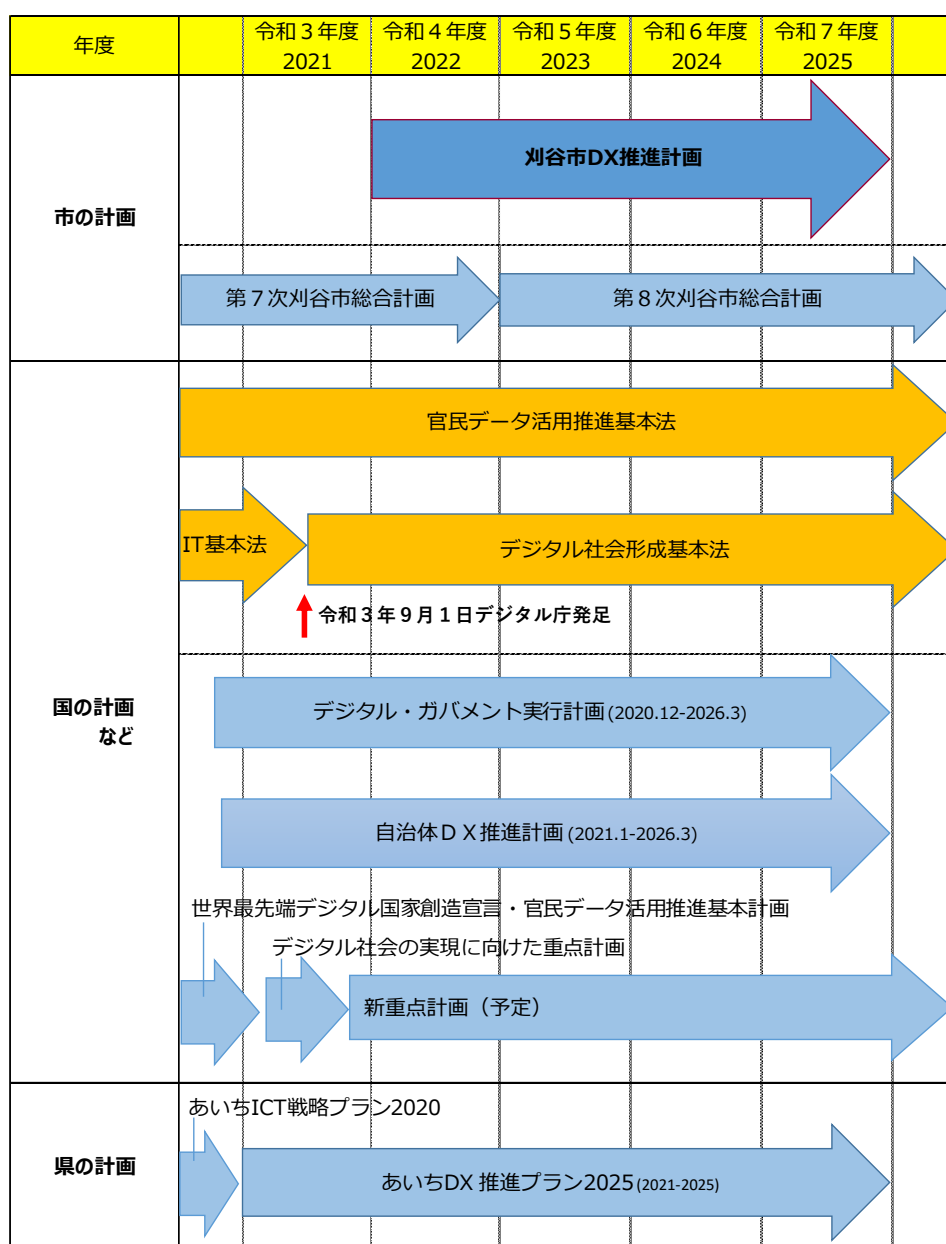


5 DX推進の計画期間

刈谷市DX推進計画の対象期間は、国の「自治体DX推進計画」及び「あいちDX推進プラン2025」を踏まえて、令和4年（2022年）4月から令和8年（2026年）3月までの4年間とします。具体的な実施内容や実施スケジュールは令和4年度（2022年度）に検討し決定します。

また、国の政策、社会情勢の変化並びにICTの動向を踏まえ、適宜見直しを行います。

✧ 6 計画期間



第2章 刈谷市が目指すデジタルトランスフォーメーション

1 基本的な考え方

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（D X）推進計画」においては、次の重点取組事項等が示されています。

★印は市町村官民データ活用推進計画で個別施策の5本柱として示された取組

重点取組事項

- | | |
|---|-----------------------------------|
| ・自治体の情報システムの標準化・共通化 ³ | ★情報システム改革・業務の見直し（BPR）
（第15条1項） |
| ・マイナンバーカード ⁴ の普及促進 | ★マイナンバーカードの普及・活用（第13条） |
| ・自治体の行政手続のオンライン化 | ★行政手続等のオンライン化原則（第10条） |
| ・A I ⁵ ・R P A ⁶ の利用推進 | |
| ・テレワーク ⁷ の推進 | |
| ・セキュリティ対策の徹底 | |

自治体D Xの取り組みとあわせて取り組むべき事項

- | | |
|---------------------------|-------------------|
| ・地域社会のデジタル化 ⁸ | |
| ・デジタルデバイド ⁹ 対策 | ★デジタルデバイド対策（第14条） |

³ 自治体の主要な17業務を処理するシステムについて、国の策定する標準仕様に準拠したシステムへ移行すること。

⁴ 住民の申請により交付されるプラスチック製のカードで、本人確認のための身分証明書、法令で定められた手続を行う際のマイナンバーの確認に利用できる。ICチップには電子証明書などの機能を搭載している。

⁵ Artificial Intelligence の略。人間の思考プロセスと同じような形で動作するプログラム、あるいは人間が知的と感じる情報処理・技術。

⁶ Robotic Process Automation（ロボットによる業務自動化）の略。定型的なパソコン操作をソフトウェアのロボットにより自動化するもの。

⁷ ICTの利用により時間・空間を有効に活用する就労・作業形態。

⁸ デジタル化によるメリットを享受できる地域社会のデジタル化を集中的に推進すること。例：高齢者へのデジタル活用支援。中小企業のDX支援。

⁹ ICTを使える人とそうでない人との間で生じる、地域的身体的社会的な格差。及び、それに伴う社会問題。

その他

- ・B P R¹⁰の取組みの徹底（書面・押印・対面の見直し）

★情報システム改革・業務の見直し（BPR）（第 15 条 1 項）

- ・オープンデータ¹¹の推進

★オープンデータの促進、データの円滑な流通の促進（第 11 条）

- ・官民データ活用推進計画策定の推進

また、デジタル・ガバメント実行計画では、デジタル・ガバメントの実現が単なる情報システムの整備や行政手続きのオンライン化、費用削減を意味するのではなく、利用者中心の行政サービス改革として位置づけ、利用者中心の行政サービスの提供及びプロジェクトを成功に導くために必要となるノウハウとして、「サービス設計 12 箇条」が示されました。

サービス設計 12 箇条

第 1 条 利用者のニーズから出発する

- 利用者の視点に立って、何が必要なのかを考える。

第 2 条 事実を詳細に把握する

- 実態を把握し、課題の可視化と因果関係の整理を行った上で、検討に反映する。

第 3 条 エンドツーエンドで考える

- 利用者の行動全体を一連の流れとして考える。

第 4 条 全ての関係者に気を配る

- すべての関係者についてどのような影響が発生するかを分析し、Win-Win を目指す。

第 5 条 サービスはシンプルにする

- 利用者が容易に理解でき、かつ、容易に利用できるようにシンプルに設計する。

¹⁰ BPR は Business Process Reengineering の略。既存の組織やビジネスルールを抜本的に見直し、利用者の視点に立って、業務プロセス全体について職務、業務フロー、管理機構、情報システムを再設計すること。

¹¹ 公共データであり、活用のため機械での判読に適したデータで、二次利用が可能な利用ルールで公開されたデータのこと。人手を多くかけずにデータの二次利用が可能となる。

第 6 条 デジタル技術を活用し、サービスの価値を高める

- サービスは一貫してデジタル技術を用い、利用者が受ける便益を向上させる。

第 7 条 利用者の日常体験に溶け込む

- 利用者が日常的に多くの接点を持つサービスやプラットフォームとともにサービスが提供されるような設計を心掛ける。

第 8 条 自分で作りすぎない

- サービスを一から作るのではなく、既存システムの再利用や民間サービスの利用を検討する。

第 9 条 オープンにサービスを作る

- サービス品質を向上させるため、利用者や関係者を巻き込み、意見を取り入れる。

第 10 条 何度も繰り返す

- 何度も確認と改善のプロセスを繰り返しながら、サービス品質を向上させる。

第 11 条 一遍にやらず、一貫してやる

- 全てを一度に実施しない。ビジョンを明確にして、優先順位や実現可能性を考えて、段階的に実施する。

第 12 条 情報システムではなくサービスを作る

- 利用者が得る便益を第一に考え、実現手段であるシステム化に固執しない。

刈谷市DX推進計画では、ICTを活用し、本市における課題解決を図るとともに国の自治体DX推進計画に示す重点取組事項等を確実に実施するため、基本方針ではDXの実現に向けた基本的な方向性として3つの取り組みの柱を示し、アクションプランでは、具体的な取り組み内容と実施時期を示します。

なお、アクションプランにおいては「サービス設計 12 箇条」に基づき、利用者（市民）のニーズ、利用状況及び各部署の業務を詳細に把握、分析した上で取り組み内容を検討します。

2 D X推進の取り組みの柱

1 便利さを実感できる市民のくらしのためのD X

2 持続可能な行政運営のためのD X

3 地域の課題解決と経済活性化のためのD X

取り組みの柱 1 便利さを実感できる市民のくらしのためのD X

多様化する市民ニーズに対応することはもとより、これまで行政の課題とされていた、紙での申請受付や対面での本人確認（または郵送による本人確認書類の添付）など、行政手続きの煩雑さや複雑さをI C T化やデジタル化を推進することにより解消を図ります。

窓口で行うことが必要な手続きについては簡素化を、窓口で必ずしも行う必要のない手続きについては非接触・非対面を前提とする手続き方法の見直しを行います。特に、マイナンバーカードの普及や活用を進め、行政手続きにおける電子申請の充実及びコンビニ交付サービスの利用促進など、いつでも、どこでも、簡単に行政手続きを可能とする、市民のくらしに根付いたD Xを推進します。

なお、デジタル化を推進する際は、高齢者等デジタル技術に不慣れな方への配慮をしっかりと行います。

<取組の例>

- ・マイナンバーカードの普及促進
- ・電子申請（あいち電子申請・届出システム、ぴったりサービス）の拡充
- ・オンライン相談窓口の拡充
- ・キャッシュレス決済サービスの導入

取り組みの柱 2

持続可能な行政運営のためのDX

AIやRPAなどのICTを活用することにより、業務効率化や適正化を図ります。推進にあたっては、業務のあり方を再考し手順の見直しや精査を丁寧に行うことが必要とされています。このことは、組織風土や行政経営の改革の取り組み、コスト削減や業務の質を高めることによる市民サービスの拡充につながります。

また、その効果を検証し、常にPDCAサイクルを効果的に回し継続的に業務改善が図られるよう取り組みます。

さらに、国の自治体DX推進計画において取組事項とされている「自治体の情報システムの標準化・共通化」は、基幹系17業務システムについて国が定めた標準仕様に準拠したシステムへの移行が必要とされています。業務システムの整備においては、対象となる業務システム以外のシステムへの影響を十分に配慮し、共通基盤を土台とした本市の基幹系システム全体の再構築を行い、検討から運用開始まで、計画的かつ横断的にシステム導入に向けて取り組みます。

<取組の例>

- ・AI-OCRやRPAの利用推進
- ・テレワークシステムの利用推進
- ・Web会議ツールの利用推進
- ・政策形成におけるデータ活用推進
- ・システムの標準化・共通化
- ・デジタル人材の育成
- ・セキュリティ対策

取り組みの柱 3

地域の課題解決と経済活性化のためのDX

統計データやビッグデータなどのオープンデータの利用は、地域の諸課題の解決や経済の活性化への効果が期待されるとともに、新たな価値を創出することを可能とするため、利便性の高い、ニーズに即したオープンデータの活用を推進します。

また、情報弱者となりやすい高齢者、障害者、外国人などに対し、だれもが同じように必要な情報を入手し活用できる新たな支援の仕組みの構築やサービスの提供、地域交通や通信などの身近な生活インフラに加え、災害時の情報通信環境を整備するなど、市民にとって充実した豊かな暮らしが実感できるようDXを推進します。

＜取組の例＞

- ・オープンデータの推進
- ・ICT講座等の開催
- ・デジタル活用支援員の育成
- ・ホームページ・SNS・あいかりを利用した情報発信の充実

第3章 推進体制と施策の展開

1 推進体制

本市の置かれている状況や社会情勢の急激な変化、さらにはデジタル技術の急速な進展を考慮し、効果的にDXを推し進めるためには、全庁的・横断的に連携することが必要不可欠です。従って、本市のDXの推進をより着実に進め、最適な方法でDX施策を実施するために、CIO（最高情報統括責任者）を本部長とする「刈谷市デジタルトランスフォーメーション推進本部（以下「推進本部」という。）」を令和4年（2022年）に新たに設置し、本市の情報施策の基本的な方針を定めるとともに、全庁的な情報化施策の推進を図ります。また、推進本部の下に、必要な事項の調査や研究をするための実務をベースとした検討組織を設置するなど、柔軟な体制づくりを行います。

なお、上位計画である第8次総合計画の策定（令和5年（2023年））にあたっては、推進本部において総合計画とDX基本方針及びアクションプランの内容の整合性を十分確認し、刈谷市DX推進計画を見直すものとします。

✧ 7 体制図



2 DX施策の展開

本基本方針に掲げた3つの取り組みの柱及び令和3年（2021年）7月に国が示した自治体DX推進手順書を踏まえ、令和4年度（2022年度）中に基本方針に基づく具体的な実施施策であるアクションプランを策定します。アクションプランにおいては、国の自治体DX推進計画に示された取組事項について個別施策を定め、年度末には担当部署から報告を受けるとともに、各施策の進捗及び効果に関する評価や分析を行い、適時改善を図ります。なお、情報システム課が中心となり個別施策の進行管理を行っていきます。

刈谷市D X推進計画

発 行 令和 年（ 年） 月

発行者 刈谷市

編 集 企画財政部情報システム課

〒448-8501 刈谷市東陽町1丁目1番地

TEL：0566-62-1004

FAX：0566-23-1105