

第2次豊田市デジタル強靱化戦略

令和7年3月 策定

Ver1.0

01	はじめに	2
02	戦略の目的と位置づけ	3
03	第1次デジタル強靱化戦略の評価	4
04	戦略の骨格 (1)戦略の体系 (2)2030年の目指す姿 (3)第2次デジタル強靱化戦略で注力する視点	5
05	施策方針・取組	9
06	ロードマップ	13

我が国では、人口減少や少子高齢化をはじめ、新型コロナウイルス感染症などの影響により、日常生活や働き方が大きく変化し、社会課題や市民ニーズも多様化・複雑化しています。

一方で、デジタル化の進展により、私たちの生活は、時間と場所の制約から解放され、便利で豊かになっています。社会の様々な場面で、今後、必要なサービスを必要な時に必要な場所で享受できる環境が大きく広がっていくでしょう。

このような状況下で、自治体も従来の行政運営をアップデートする必要があり、豊田市も例外ではありません。

本市では、令和2年度に策定した「豊田市デジタル強靱化戦略」のもと、デジタル技術を活用した施策を積極的に進め、デジタル化による市民サービスの向上、職員の意識改革等を図ってきましたが、更に取り組むべき課題も明らかになりました。

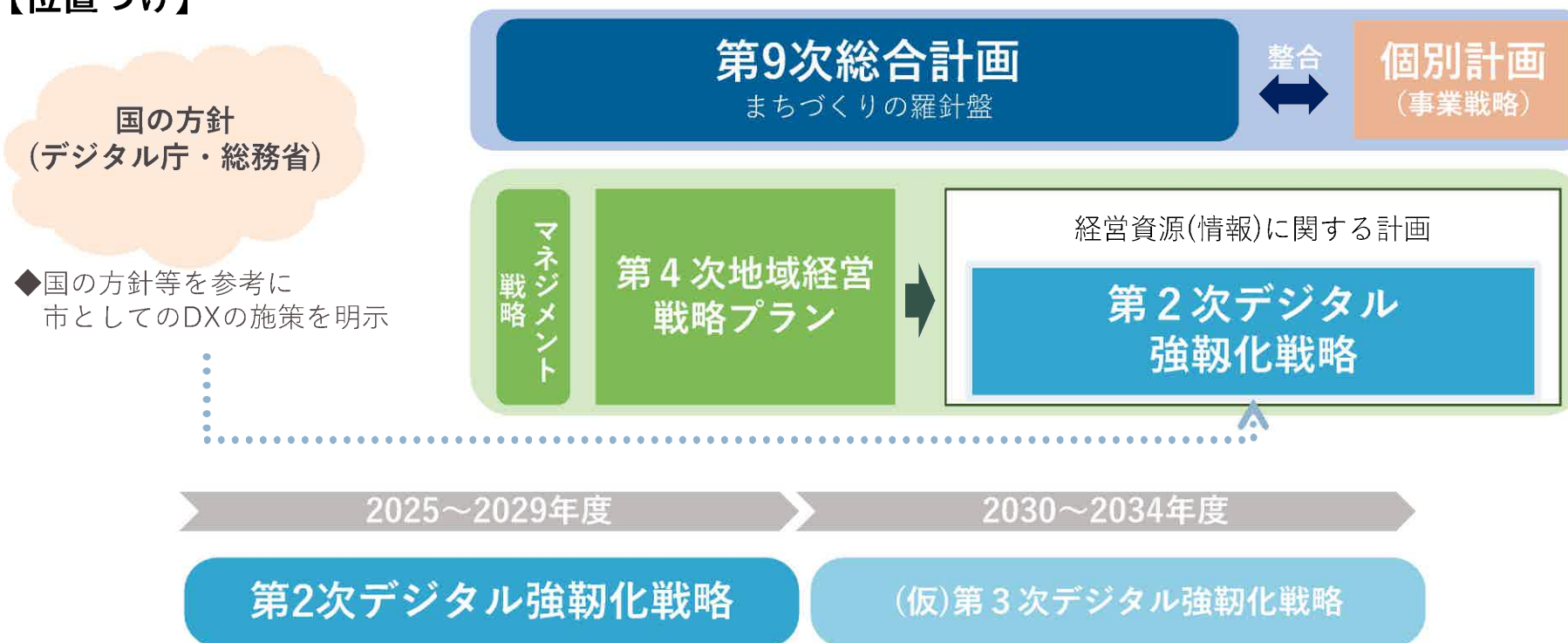
今般、「第2次豊田市デジタル強靱化戦略」を策定し、常に進展するデジタル技術やデータを活用することで、限られた経営資源を効果的・効率的に運営し、本市の持続的な発展の実現に向け、取り組んでまいります。

【目的】

第9次豊田市総合計画及び各部門・分野の計画における施策の推進に向け、経営資源の効果的・効率的な活用の観点から、第4次地域経営戦略プランとともに第1次デジタル強靱化戦略の評価・課題も踏まえ、デジタル技術の活用の方向性を示します。

特に、今後5年間は、デジタル技術等の活用を基本とした市役所・職員の仕事のやり方の変革やデジタル社会における行政運営の効率化を図るとともに市民サービスの向上を推進します。

【位置づけ】



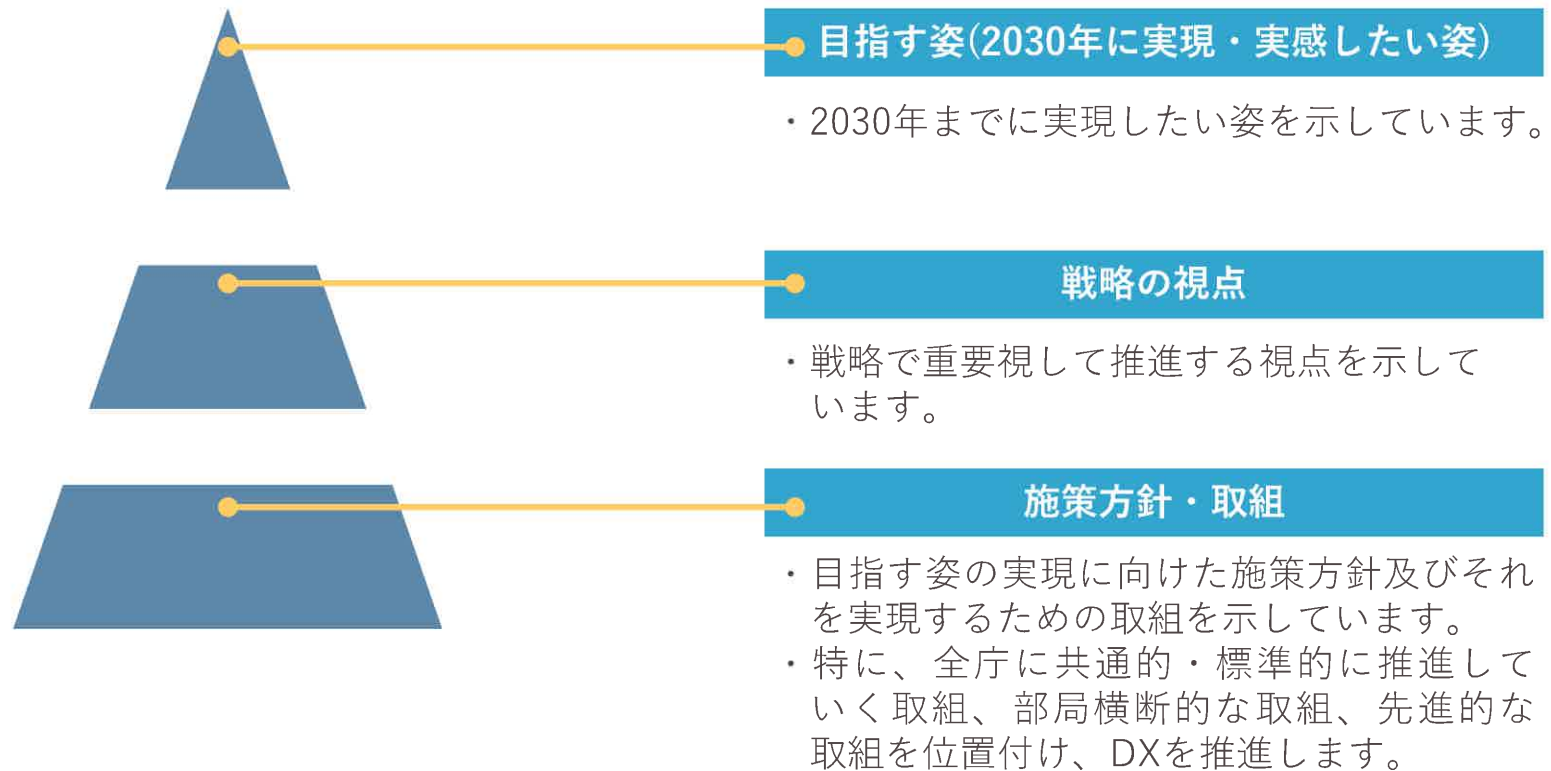
【評価の主なまとめ】

**まとめ① 限られた経営資源で、更なる市民サービスの質の向上には職員の働き方の変革が急務
庁内のシステムが連携されていない現状を解消し、デジタル技術の活用を基本とし、
データを活用・連携できる事務環境へ転換することが必要**

- ・ オンライン申請^(※1)・キャッシュレス決済^(※2)など、市民サービス向上に必要な基盤を整備してきたが、そのデータを活用した業務処理、市民の属性等に合わせた情報発信の拡充を図る必要がある。
- ・ 要因は、バックオフィス^(※3)の基盤の異なるシステム間の連携が取れておらず、デジタル技術の活用を前提・基本とし、データを活用・連携する環境になっていないことが挙げられる。
- ・ そうした環境を刷新することで業務効率化が進み、市民サービスの更なる向上に資する働き方を実現することができ、市民はより行政サービスを利用しやすい環境になる。

**まとめ② 市民サービス向上に必要な環境整備は進んだ
これを基盤に、より市民目線で利用しやすい環境・仕組を整えながら、
継続的に市民サービス向上に向けた取組が必要**

- ・ オンライン申請、キャッシュレス決済、スマート窓口^(※4)、公式LINEの活用による機能の拡充、AIチャットボット^(※5)の導入など、市民サービス向上のために必要な基盤となる取組を着実に実施することができた。
- ・ 市民意識調査では、「デジタル化によって豊田市の行政サービスが便利になった」と感じる市民は、令和3年度の35.4%から令和5年度の40.3%へと増加しており、取組の評価は向上していることから、引き続き市民サービス向上に向けて継続的に取り組む必要がある。
- ・ 一方で、それらを利用する市民の割合についてはまだ低調であることから、より市民目線で利用しやすい環境・仕組を整えていくことが必要である。



デジタル技術、データ等の活用・連携を基本とした 行政運営へ変革し、質の高い行政サービスを実現

日々進化・進展するデジタル技術を積極的に活用し、データやシステムの連携を基本とした行政運営への変革を、この5年間で確実に進めていきます。

デジタル技術などの活用により、手作業の削減、類似業務の統合・集約などの抜本的な業務効率化を図ることで人や時間等の経営資源活用の最適化を行い、多様化する市民ニーズへの対応や複雑化する課題の解決に柔軟に取り組むことができる組織となるよう、職員の仕事のやり方を変革します。

これらを通じて、行政サービスの質を更に向上し、デジタル技術を使う人も、使わない人も、誰もがデジタル化によって生まれた恩恵を享受^(※5)できる、市民満足度の高いまちを実現します。

第1次デジタル強靱化戦略の評価できた点は継続的に取り組み、第2次デジタル強靱化戦略は、「市民・職員目線のBPR^(※6)」を基本(土台)とし、「生産性向上DX」・「行政サービスDX」に重点を置きながらDXを加速します。

市民サービスの更なる質の向上のためにも、職員の仕事のやり方はデジタル技術の活用を基本とし、限られた経営資源を効果的・効率的に活用できる環境としていきます。

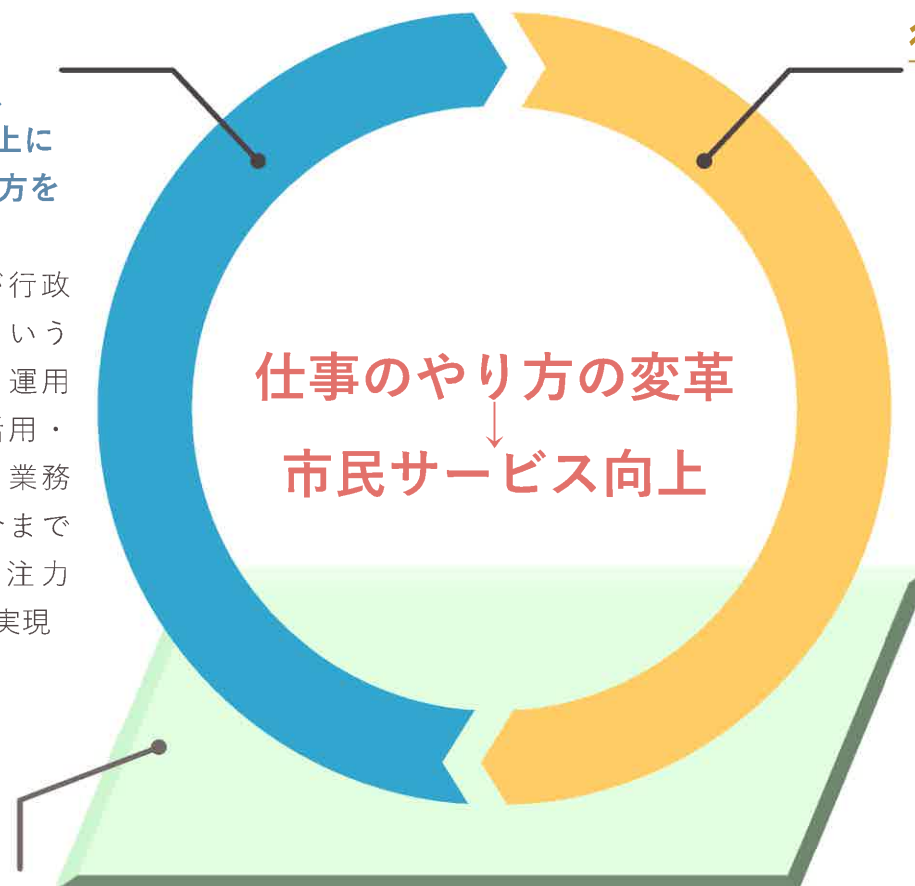
生産性向上DX

業務の効率性・確実性を高め、
今まで以上に市民サービス向上に
注力できる職員の仕事のやり方を
実現

今後、デジタル技術の活用が行政運営において不可欠であるという認識のもと、市役所が保有・運用するデータやシステムを利活用・連携できる環境を基盤とし、業務改革、生産性向上を図り、今まで以上に市民サービス向上に注力できる仕事のやり方への変革を実現

行政サービスDX

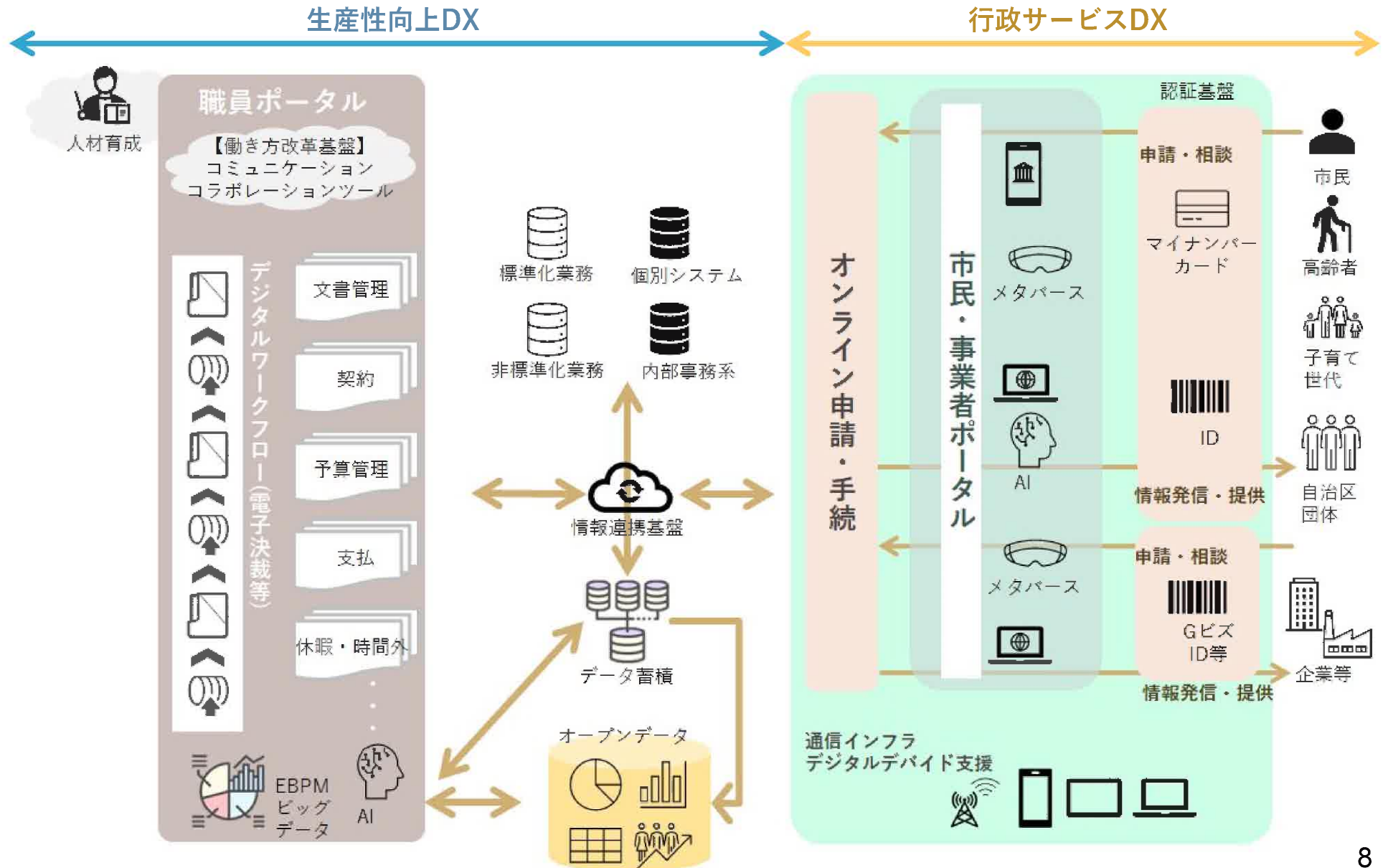
市民目線を軸に、
快適・便利な行政サービスを提供
市民目線で、多様な社会ニーズ、
価値観、行動を捉え、市民の期待に
応えることができるよう、スピード
感をもって、サービスが届くまでの
時間の短縮化、提供スタイルの
デジタル化、マルチチャネル^(※7)化
等を実現し、誰もがデジタル化に
よって生まれた恩恵を享受できる
環境を実現



市民・職員目線のBPR

「生産性向上DX」・「行政サービスDX」のいずれにおいても、市民・職員目線の両面から、これまでのサービス提供の方法、仕事のやり方を見直すBPRの視点を常に意識することを基本的な考え方として、それぞれのDXを実現

目指す姿の実現に向け、「生産性向上DX」と「行政サービスDX」に取り組みます。
目指す姿を具体化したものが下図のイメージ図です。



方針
1

デジタル技術・データ連携を基本に市役所の生産性向上を実現

【方針の前提】

- ・市役所・職員の業務環境は、「紙」、「対面」が多く、システム間の連携が十分ではないなど、不便で作業効率が低く、業務量の増大化などにつながっている状況

【方針の考え方】

- デジタルファースト^(※8)(最初から最後まで一貫してデジタルで完結)・ワンスオンリー^(※9)(一度入力したデータは二度入力することはない)・コネクテッドワンストップ^(※10)(複数課での処理も同時並行で対応可能)を基本的な考え方として、これらを実現できる業務環境へ抜本的に一新します。
- バックオフィス(内部事務)で利用するシステムやデータを連携し、効率的に仕事に従事できる環境を整備します。
- 部局横断の取組等をシームレス^(※11)に行うことのできるシステム、働く環境を整備します。

【方針を実現するための取組】

- ◆ 情報システム基盤の再整備
- ◆ バックオフィス改革
- ◆ フリーアドレス^(※12)等の職場環境の改善
- ◆ 自治体システム標準化
- ◆ BPO^(※13)・コンタクトセンターの設置の検討
- ◆ アナログ規制^(※14)の点検・見直し

方針
2

デジタル技術を活用した安全・安心・便利な行政サービスの提供

【方針の前提】

- ・市役所からの情報発信等は、市民ニーズや属性に応じた対応ができていない
- ・市民が行う申請は紙が残っていることや、来庁の必要な申請が残っている。内容によっては待ち時間も長い

【方針の考え方】

- 山村部等の条件不利地域を含め、住み場所や暮らし方に関わらず、行政サービスにアクセスできるよう、情報基盤の整備促進や情報環境の充実を図ります。
- デジタル活用に不慣れな市民等であっても、デジタル技術を活用できるよう、デジタルデバインド^(※15)対策をはじめとした支援を継続的に実施します。
- 市役所・支所等の窓口での申請書等への記載の削減や、職員の作業の効率化で、市民等の窓口等での待ち時間を最小化します。
- 都市基盤(道路・水道・建物等)を安全・安心・便利に利用できる取組を実証実験も含め進めます。

【方針を実現するための取組】

- ◆ 市民ポータル・事業者ポータルの構築・拡充
- ◆ あいち電子申請・届出システム、公式LINEを活用した各種オンライン申請等の利用促進
- ◆ 市役所・支所等における「書かない・待たない窓口」の構築・拡充
- ◆ 証明書のコンビニ交付の促進
- ◆ オンライン窓口の検討・実施
- ◆ キャッシュレス決済の拡充
- ◆ マイナンバーカードの普及促進及び多分野での活用拡充
- ◆ デジタル通知の検討・実施
- ◆ デジタルデバインド対策
- ◆ オープンデータカタログサイト・とよたデータボードの運営・活用
- ◆ デジタル技術を活用した防災に関する取組の推進

方針
3

DXを推進するための強靱かつ安全な体制の構築

【方針の前提】

- ・市役所としてデジタル技術の進展に合わせたセキュリティ対策、人材育成が必要

【方針の考え方】

- デジタル技術の積極的な活用を進めることで、データを取り扱う機会や量も増えるため、守るべきセキュリティに関するルールなど、職員のデジタルに関するリテラシーやノウハウ向上のため、計画的・継続的に人材育成に取り組みます。
- 市役所におけるデジタル技術の活用、システム導入は、ガバナンス・ルールに基づき、適切に構築、運用を行います。
- 全庁一体で引き続きDXを推進していくため、推進体制を整えるとともに、外部人材も積極的に活用していきます。

【方針を実現するための取組】

- ◆ ICTガバナンス等に基づく安全かつ計画的なデジタル技術・システムの運営・活用
- ◆ DX人材育成方針に基づく人材育成
- ◆ 外部人材の活用

方針
4

先進技術を活用した課題解決

【方針の前提】

- ・市役所として効果的な技術活用を進め、質の高い市民サービスの提供や、職員の仕事のやり方を変革するDXを推進しながら、課題解決に取り組むことが必要

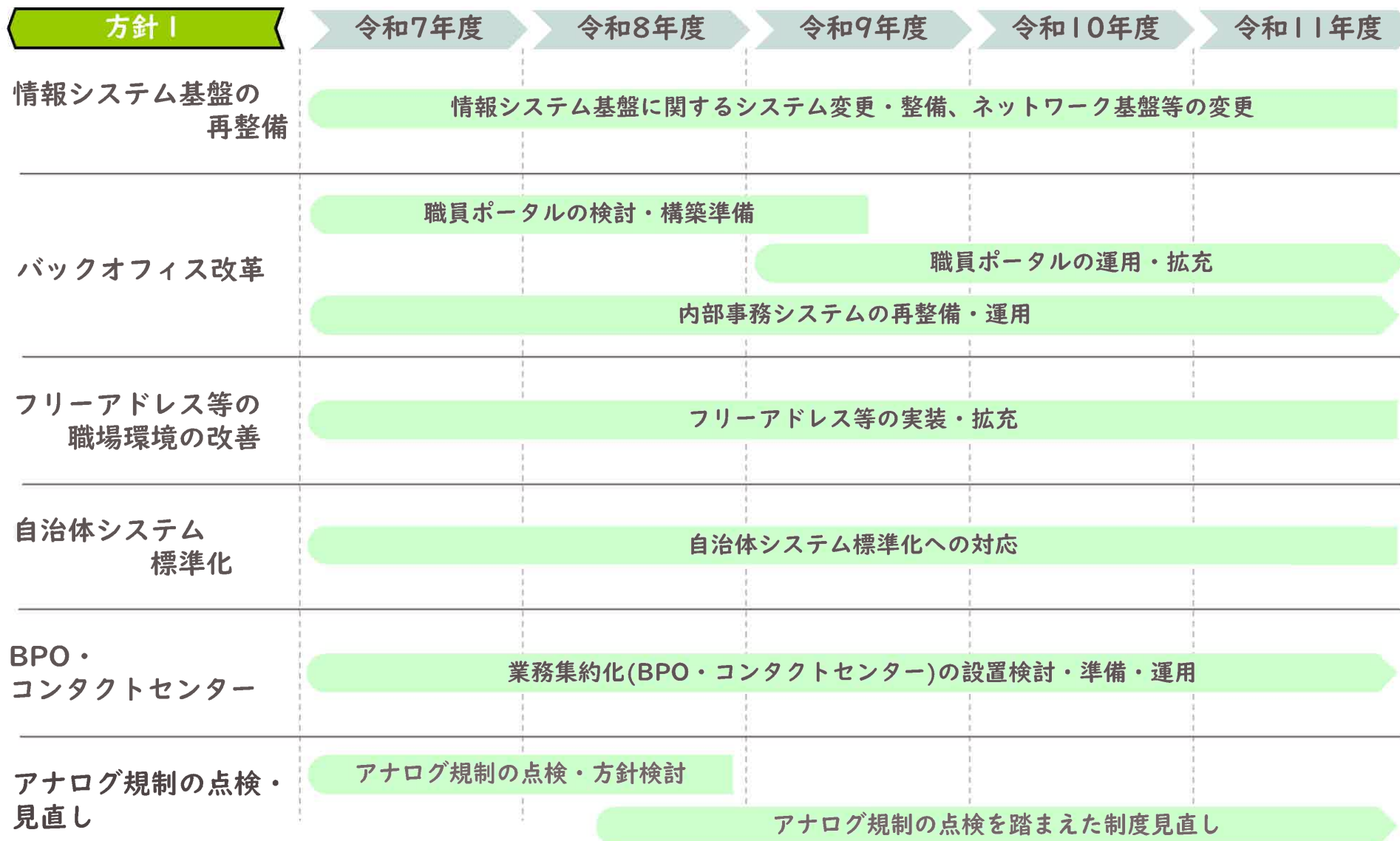
【方針の考え方】

- デジタル技術が日々進化していく状況を的確に捉え、国の示す「デジタル社会の実現に向けた重点計画」の考え方や「第9次豊田市総合計画」の実現への寄与という視点を重要視しながら、民間企業の技術やノウハウを本市の課題解決に積極的に活用します。
- 先進的な取組を行う際は特にデジタル技術・システム等の活用・導入におけるガバナンス・ルールに基づき、実証実験などを活用しつつ、議論を重ねたうえで計画的に取り組めます。

【方針を実現するための取組】

- ◆ デジタル社会の実現に向けた重点計画等の国の方針に基づく実証
- ◆ メタバースとよたの活用推進
- ◆ 衛星画像・3D技術などを活用した新たな行政サービスの推進
- ◆ AI・生成AIの活用推進
- ◆ 官民共創とデジタル技術の活用による課題解決の推進
- ◆ オープンデータカタログサイト・とよたデータボードの運営・活用【再掲】
- ◆ 外部人材の活用【再掲】

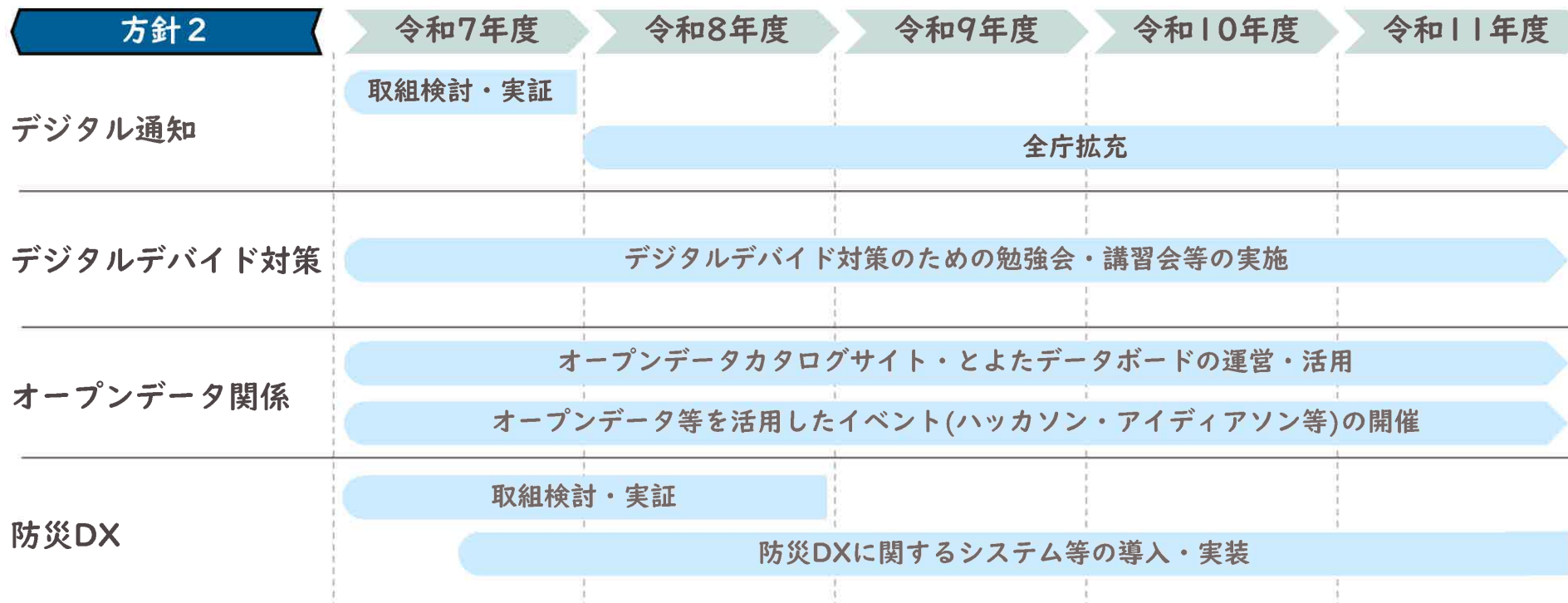
- ・本戦略に位置付ける取組のロードマップは以下のとおりです。
- ・ただし、国の方針、デジタル技術の動向等によりロードマップは変動する可能性があります。



- ・本戦略に位置付ける取組のロードマップは以下のとおりです。
- ・ただし、国の方針、デジタル技術の動向等によりロードマップは変動する可能性があります。



- ・本戦略に位置付ける取組のロードマップは以下のとおりです。
- ・ただし、国の方針、デジタル技術の動向等によりロードマップは変動する可能性があります。



- ・本戦略に位置付ける取組のロードマップは以下のとおりです。
- ・ただし、国の方針、デジタル技術の動向等によりロードマップは変動する可能性があります。



用語	説明
オンライン申請	各種申請や届出をインターネット上で自宅や外出先、会社からPCやタブレット、スマートフォンから行うことができるもの。
キャッシュレス決済	お札や小銭などの現金を使用せずにお金を支払うこと。クレジットカード、交通系電子マネーやQRコード決済などが該当。
バックオフィス	市民や企業と直接のやりとりを行う業務ではなく、行政運営を間接的に支える後方支援業務の総称。支払や資産管理、予算管理、データ入力などの業務。
スマート窓口	オンライン申請に加え、窓口での手続きにおける市民・企業等の負担、デジタルに不慣れな方などが窓口に来訪された際の負担を減らすことを目的に、デジタル技術を活用することで行政サービスの向上を図る取組。
AIチャットボット	人工知能(AI)を活用して、市民等からの問い合わせに対して自動で応答するシステム
誰もがデジタル化によって生まれた恩恵を享受	デジタル技術を使う（使える）かどうかに関わらず、市民・地域・企業等の誰もが状況に応じて希望する行政サービスを利用することができる状態。デジタル技術の活用による業務効率化でデジタル技術に不慣れな方や環境が十分でない方も含めて、必要なサービスを希望する形で受けることができること。
BPR	「Business Process Reengineering」の略称。目的の達成に向けて業務の進め方、組織体制・システムなどを根本から見直し、再構成する考え方。現在のやり方を基本的に維持しながら部分的に見直す「業務改善」と異なり、BPRでは、全体的に根本的な再構築を行うもの。
マルチチャネル	複数のシステムから、サービスにつながる状態。
デジタルファースト	個々の手続、サービス、業務、作業等が一貫してデジタルで完結。
ワンスオンリー	一度提出した、入力した情報は二度提出、入力が不要。
コネクテッドワンストップ	複数の手続・サービスをワンストップで実現。
シームレス	複数システムなど異なるものの組み合わせで構成されるような環境において、利用者側から見てそれぞれの違いを認識・意識せずに一体的に利用できる状態。

用語	説明
フリーアドレス	執務スペース内で席を固定せず、その日その時間に空いているデスクで仕事ができるワークスタイルのこと。
BPO	「Business Process Outsourcing」の略称。業務プロセスの一部または全部を外部の専門企業に委託すること。単なる作業外注ではなく、業務プロセス全体の改善・効率化、課題解決を目的とする。
アナログ規制	アナログ的な手法(人の目による確認、現地・対面での講習への参加、公的証明書等の書面での掲示など)を前提しているルール(規制)のこと。
デジタルデバイド	インターネットやパソコン等の情報通信技術を利用できるものと利用できないものとの間に生じる格差をいう。

第2次豊田市デジタル強靱化戦略 ver1.0

発行・編集 豊田市総務部情報戦略課
〒471-8501 豊田市西町三丁目60番地
TEL 0565-34-6946
E-mail: joho-senryaku@city.toyota.aichi.jp
発行年月 令和7年3月

