

# 西尾市DX基本方針

## 2021 ▶ 2025

令和3年4月  
西尾市DX推進本部



# 目次

はじめに

## 1 西尾市DX基本方針の概要

- ・ 策定のねらい
- ・ 計画の構成と位置づけ

## 2 DXの目的

- ・ なぜ今、西尾市にDXが必要なのか

DXという手段を用いて、UXを向上させること

## 3 推進に向けての重点項目

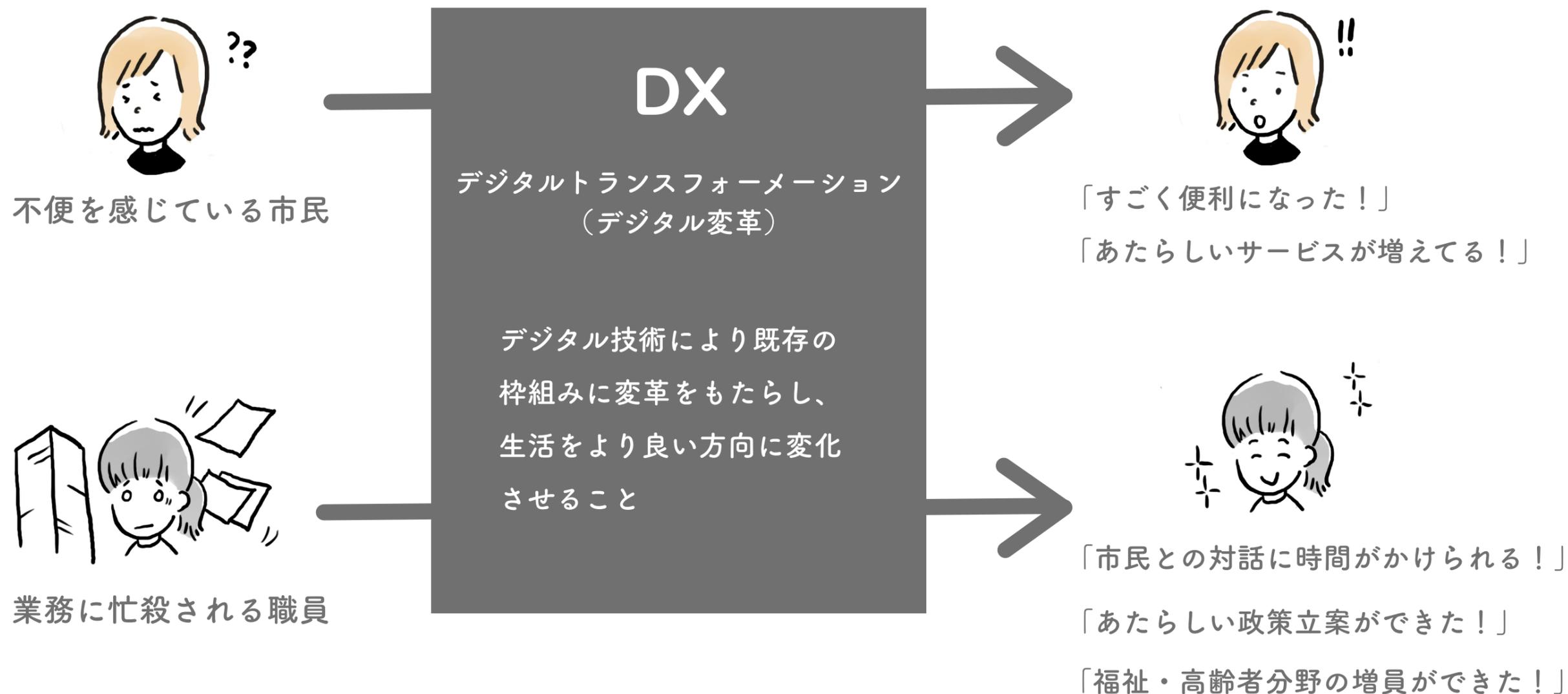
- ・ 心がけること
- ・ 推進体制
- ・ 導入するデジタル技術

## 4 DX推進の目標となる代表的なテーマ

# はじめに

## ・西尾市のDXとは

- デジタル技術で市民や職員の不便を解決し、便利を提供する
- 業務改革、業務プロセス改革を実行し、生産性を向上させる

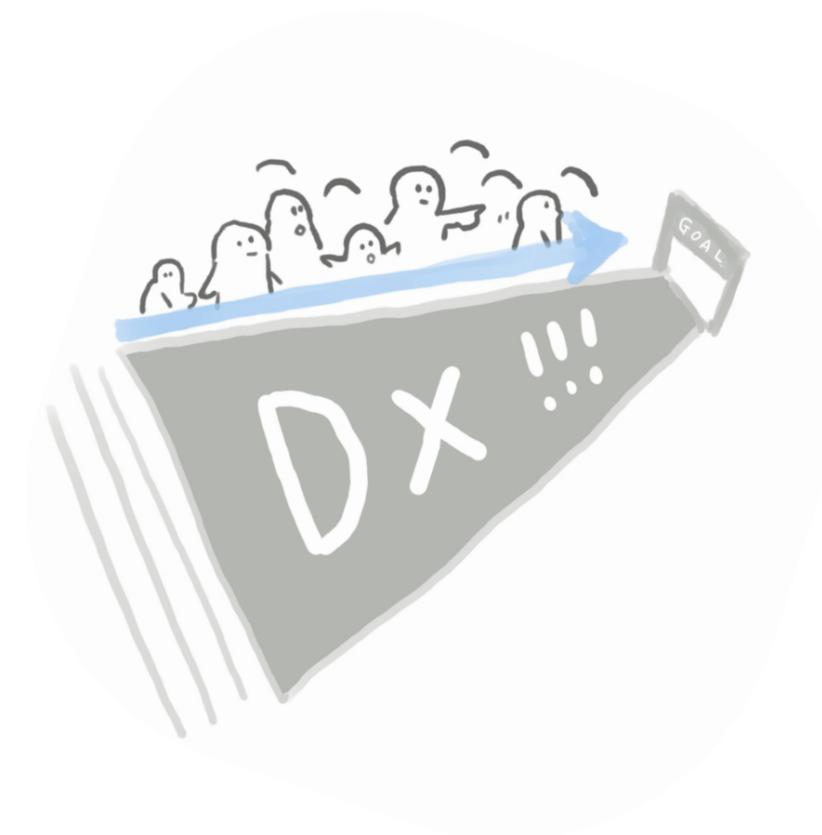


# 1.西尾市DX基本方針の概要

・策定のねらい

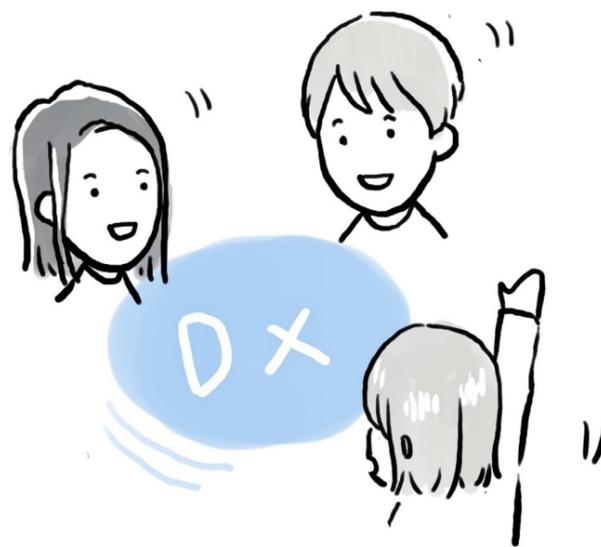
① DXを明確化・可視化し、職員の共通認識とする

▼  
効率的、効果的な施策の実施



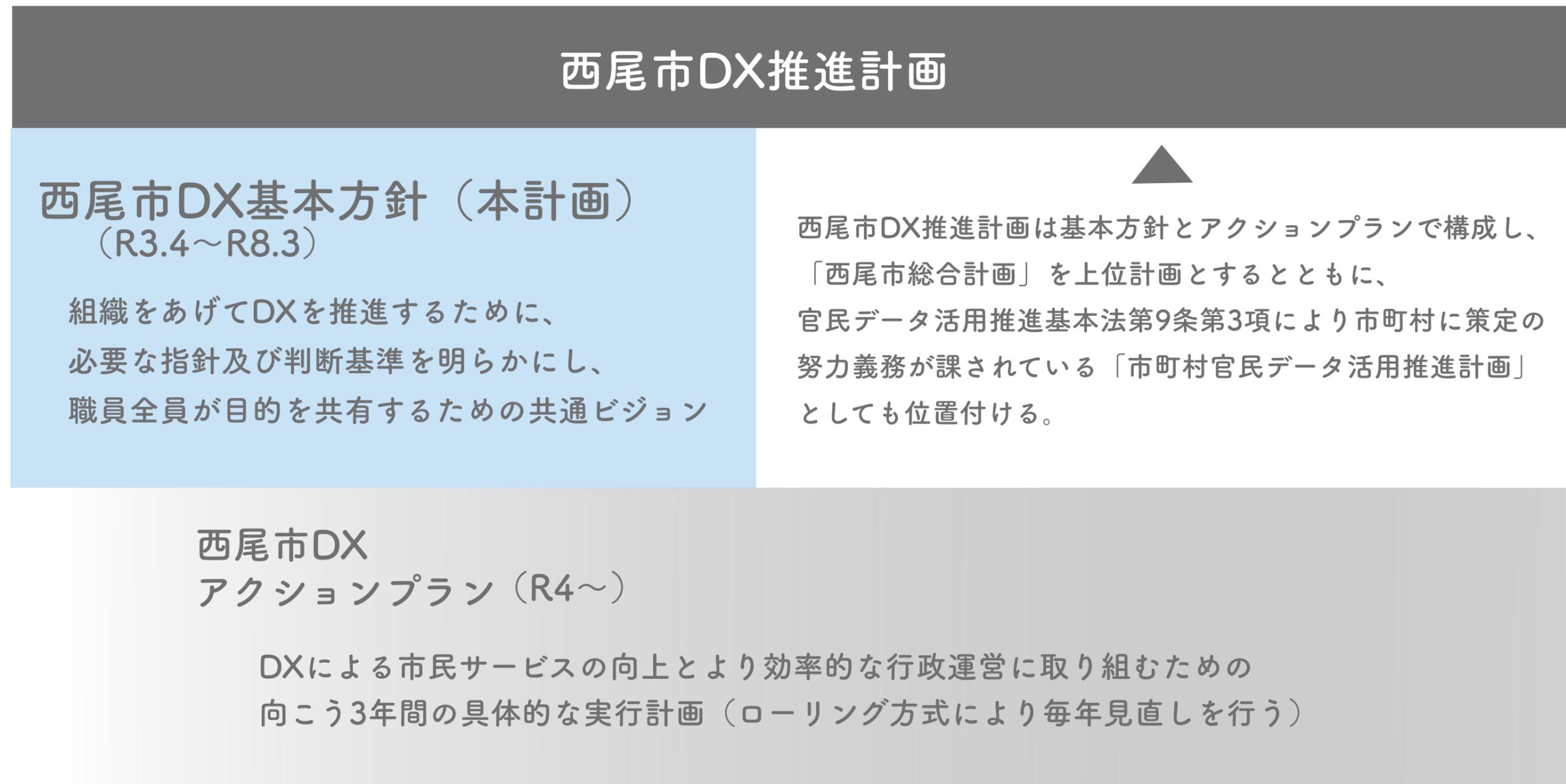
② 西尾市のDXの取り組みを説明するガイドラインとする

▼  
DXがわからない、説明できない職員をゼロにする



# 1.西尾市DX基本方針の概要

- ・ 計画の構成と位置づけ



## 2.DXの目的

### ・なぜ今、西尾市にDXが必要なのか

#### 市役所の外で起こっていること

- ・デジタル技術がもたらす社会やライフスタイルの急激な変化（スマートフォンの普及やAfterコロナの対応）
- ・新しい社会の姿「Society5.0」の提唱
- ・少子高齢化、人口減少による労働力不足
- ・SDGsへの世界的な取り組みの拡大
- ・国のマイナンバーカードのR4年度末までに全国民への普及目標

#### 市役所の中で起こっていること

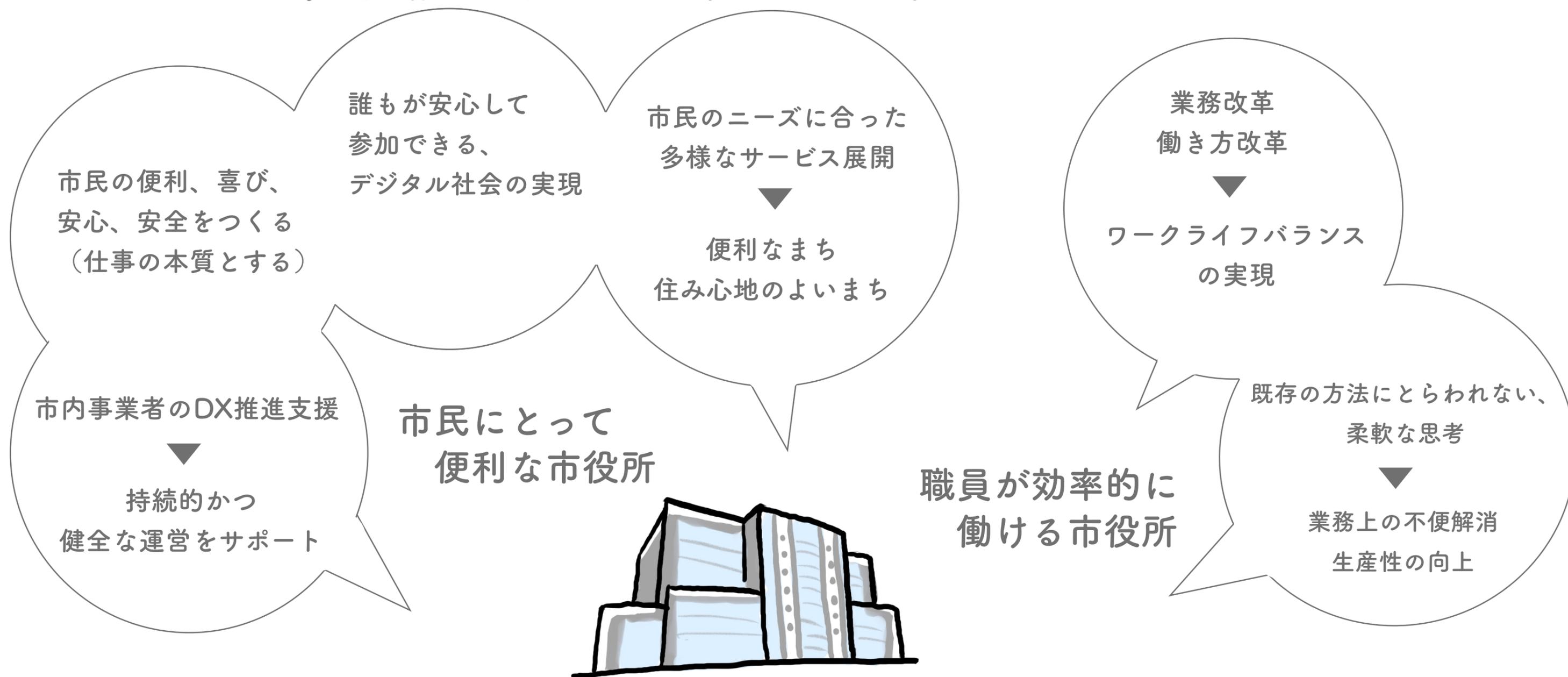
- ・スマート自治体の推進（R1.5～）
- ・西尾市LINE公式アカウントの開設（R2.8～）
- ・官民連携の推進  
キャッシュレス決済に関する協定：PayPay(株)（R1.9）  
ICTを活用した地域社会発展に関する連携協定：ソフトバンク(株)（R2.7）
- ・業務の複雑化・多様化による事務量の増加、職員の減少  
→職員一人ひとりにかかる業務の増大

様々な社会的課題がある中で、デジタル技術が急速に進歩し、  
社会全体におけるデジタル利用が徐々に一般化してきている

今が、DXによる課題解決と新たな取り組みに挑むタイミング

## 2.DXの目的

# DXという手段を用いて、UXを向上させること



UX:ユーザーエクスペリエンス (顧客体験)

ユーザーに対しどんな価値のサービスを提供できるかを考え、便利・使いやすいといった経験を提供すること

この体験をするのは、西尾市にかかわるすべての人【市民・事業者・職員・関係人口】

## 3. 推進に向けての重点項目

心がけること

### 徹底した市民目線

市民のニーズを追求し、情報収集を徹底する。  
誰にでもわかりやすく、使いやすいサービスを提供する。  
デジタル格差解消に向けた積極的な取り組みを進める。

### 課題解決のためのデジタル化

デジタル化が目的ではなく、それによって何をしたいのか、どんな課題を解決するのが最も重要。課題の本質を見極める。

### 圧倒的な当事者意識

指示されたことのみを実行するのではなく、UX向上のために、やるべきことを自らが考え実行する。

### 全体を見た業務の最適化の視点

既存の業務プロセスそのままではなく、デジタル化のために  
改変する視点を持つ。ルール化された「構造的」な業務は、  
テクノロジーを積極活用し生産性向上を図る。  
職員は「感性的」「非構造的」な人間にしかできない業務に  
注力する。

### 失敗を糧とする風土

前例主義を脱却し、市民サービスの新たな価値の創造を図る。  
明確な目標を持ったチャレンジは、たとえ失敗しても成功の通過点と考える。

## 3. 推進に向けての重点項目

### 推進体制

#### 部門を越えて協調する組織

縦割りの組織

目的達成のためには各関係部門が側面的支援を行いながら、部門横断的にDXを推進する。

管理職を中心にできない理由ではなく、どうしたら実現できるかを考え、前向きに取り組む。

#### ICTリテラシーの向上

DXはシステム部門や担当者にまかせておく

研修等を通じて管理職をはじめ、全職員がDXやICT、情報セキュリティについての基礎知識を身につける。

目的を達成するためにどのようなシステムが最適か判断できる組織を目指す。

#### 積極的な情報発信・PR

間に合わせの情報発信・PR

新たに創出したサービスなどは、プレスリリースや広報紙、SNSなどを利用して積極的にPRしていく。

#### 働き方改革の推進・推奨

長く働く、効率よりも形式を重んじる

これまでの働き方の価値観にとらわれず、オンライン会議やテレワーク、チャットツールの積極的な活用により、職員自身がテクノロジーを体感し、自分らしい働き方を実践・推奨する。

#### スモールスタートから

大規模に、完璧に

ユーザーの求めるものをいち早く実現するために、サービスや機能を限定して始め、のちにニーズに応じて規模を拡大できるスキームをつくる。

スモールスタート



有効性の確認・改善



横展開

## 3. 推進に向けての重点項目

### 導入するデジタル技術

#### モバイル技術の活用

モバイル端末の活用により、場所にとらわれない働き方を可能とし、業務の効率化、コミュニケーションの活性化を図る。

#### 産業分野へのDX推進支援

AI（例：自動運転）、IoT（例：カメラやセンサーなどを活用したスマート農業）などの最新テクノロジー導入を積極的に支援し、生産性向上、多様なサービスと事業の創出、労働者が能力を有効に発揮できる環境整備をサポートする。

#### 電子決裁・ペーパーレス化

ペーパーレス化の本質は、紙の非効率性を補う点にある。  
紙中心の業務を見直し、デジタルデータに積極的に置き換え、効率化を図る。

#### オンラインサービスの充実

主要な業務・手続きについて、市役所に行かなくても、いつでもどこでも申請から決済まで完了するサービスを導入する。  
新たに創設する手続きは、可能な限り電子化する。

#### AI・RPAの活用

手作業で行っている事務処理を自動化できないか常に検討する。  
AI、チャットボット等を活用し、市民が情報を集めやすく、自立的に判断できるサービスを提供する。

#### 既存デジタルサービスの活用

変化の速い時代に対応するため、既存のクラウドサービスやパッケージソフトを活用する。独自のシステムを開発・所有せず、パッケージソフトに業務のやり方を合わせる。

## 4.DX推進の目標となる代表的なテーマ

### 業務の省力化・電子化の促進

文書管理の効率化とペーパーレス化を全庁的に取り組む。

【背景】  
文書管理システム導入による  
電子決裁の活用

R4.3

R5.3

申請から決済までスマートフォンで完結。  
市役所に行かなくても、いつでもどこでも  
手続き可能なサービスを実現する。

【背景】  
マイナンバーカードの普及、  
マイナポータル機能拡充と UI/UX改善

オンライン申請の充実

### 働き方改革の推進

職員のワークライフバランスを実現するため、  
テレワークシステムやBYOD※を利用したテレ  
ワークを整備・推進する。

【背景】  
Afterコロナ対応、LGWAN-ASPの  
テレワークシステムの普及

※Bring Your Own Deviceの略  
個人所有の端末を業務に活用する仕組み

R6.3

R7

マイナンバーカードを利用した、  
「書かない、迷わない、待たない」  
窓口の実現を目指す。

【背景】  
マイナンバーカード利用が  
一般化した社会

ワンスオンリー※の実現

※一度提出した情報は再提出不要とする原則

# 西尾市DX基本方針

---

2021 ▶ 2025

2021年（令和3年）4月発行

編集 / 発行 西尾市DX推進本部

URL <https://www.city.nishio.aichi.jp/>