

南知多町 DX 推進計画

【行政サービス版】



2026年3月

目次

第1章 DX 推進の背景と趣旨	p.2
• 1-1 急速に進む少子高齢化と地域社会の変化	p.2
• 1-2 デジタル技術の進展と DX の必要性	p.2
• 1-3 行政機関における DX 実装の進展	p.6
• 1-4 計画策定の趣旨	p.8
第2章 国のデジタル政策の動向	p.9
• 2-1 デジタル社会の形成と国の基本方針	p.9
• 2-2 自治体 DX 推進計画の概要(第 4.0 版)	p.9
• 2-3 標準準拠・ガバメントクラウド	p.10
• 2-4 行政の AI・生成 AI 対応と制度整備	p.11
第3章 南知多町の現状と課題	p.13
• 3-1 人口動態と社会構造の変化	p.13
• 3-2 行政課題と町民ニーズの多様化	p.13
• 3-3 庁内業務の非効率性と職員負担	p.14
• 3-4 デジタル化に対する課題と期待	p.16
第4章 既存計画との整合性	p.18
• 4-1 第7次総合計画との関係	p.18
• 4-2 人口ビジョン・創生総合戦略との関係	p.18
• 4-3 国や愛知県の計画との関係	p.19
第5章 DX の基本理念・目標・推進体制	p.21
• 5-1 基本理念	p.21
• 5-2 目標設定	p.21
• 5-3 推進体制	p.22
第6章 行政版 DX の重点施策	p.24
• 6-1 住民サービスの利便性向上に資する施策	p.24
• 6-2 行政業務の効率化・高度化に資する施策	p.25
• 6-3 横断的な取組・共通基盤整備	p.26
第7章 DX 推進のロードマップ	p.29
• 7-1 ロードマップの位置づけ	p.29
• 7-2 年度別の主な取組	p.29
• 7-3 中長期的な展望と施策	p.30

第 1 章 DX 推進の背景と趣旨

1-1 急速に進む少子高齢化と地域社会の変化

我が国では、少子高齢化と人口減少が急速に進行しています。総務省「令和 7 年版情報通信白書」によれば、2024 年の出生数は初めて 70 万人を下回り、社会全体が縮小・高齢化社会へと突入したことが広く認識されるようになりました。

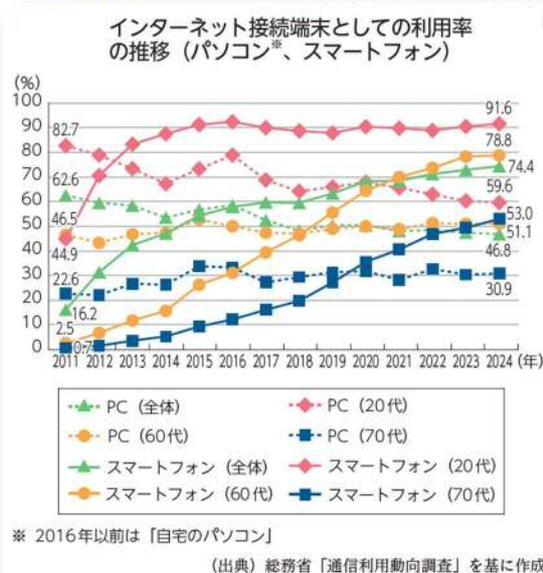
こうした中、都市部と比べて医療・教育・行政サービスの持続性が問われやすい地方では、行政の担い手不足、インフラの老朽化、住民間の情報格差といった複合的な課題が顕在化しており、従来の仕組みでは地域の維持が困難となっています。

1-2 デジタル技術の進展と DX の必要性

一方で、ICT(情報通信技術)の進展により、クラウド、AI、IoT、ロボティクスなどの技術が生活や行政に取り入れられ、行政サービスのデジタル化・スマート化が可能となる環境が整ってきました。特に、パンデミックを契機にオンライン申請や非対面手続の需要が増加し、物理的に来庁しなくても行政サービスを受けられる社会の構築が求められています。

こうした社会の変化を受け、国は「自治体 DX 推進計画(第 4.0 版)」において、自治体が「住民に最も身近なサービスの提供主体」としての役割を果たすことを明示し、単なる ICT 導入にとどまらず、行政プロセスそのものを抜本的に見直す必要性を示しています。

スマートフォンはすでにインターネット接続端末の主流となっており、総務省によればその利用率は 2011 年の 16.2%から 2024 年には 74.4%へと急増しています。特に高齢者層においても普及が進み、60 代では 2011 年の 2.5%から 2024 年には 78.8%、70 代でも 0.7%から 53.0%へと大幅に上昇しています。高齢者層においても、行政サービスのデジタル化がより現実的かつ有効な手段となりつつあることを示しています。

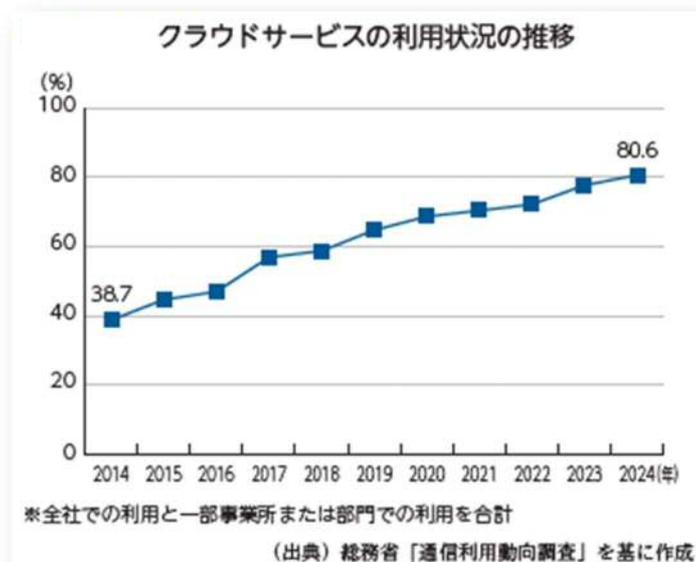


また、日常的な情報のやりとりや行政とのコミュニケーション手段にも変化が生じています。**LINE**の利用率は2014年の55.1%から2024年には94.9%に達し、国民のほぼすべての世代が利用する共通基盤となっています。特に60代においては、2014年の11.3%から2024年には91.1%へと急増しており、LINEが高齢者層にとっても主要なコミュニケーション手段となっています。



さらに、X(旧 Twitter)やInstagramといった**SNS**も全世代で利用が広がっており、50代でも4割以上が利用しています。このような状況から、自治体が行政情報を届ける手段としてSNSを「情報インフラ」として活用することの重要性が高まっており、行政DXにおいてもその活用が鍵となります。

一方、**クラウドサービス**の普及も進んでおり、2024年には80.6%の企業が全社または一部部門でクラウドを導入しています。特に、「ファイル保管・データ共有」「社内情報共有」「電子メール」「財務・人事」などの基本業務分野での活用が進んでおり、行政においてもガバメントクラウドへの対応や、ICTを職員が日常的に活用できる環境整備が求められています。



また、消費者行動にもインターネットの影響が顕著に表れています。経済産業省によれば、2023年の消費者向けEC市場は24.8兆円と対前年9.2%の伸びを示しました。それに伴い、決済方法も現金から**キャッシュレス決済**への移行が進み、キャッシュレス決済比率は2024年に42.8%に大きく上昇し、コード決済の利用も全体の9.6%を占めています。

これは、生活そのものがインターネット及びモバイル経済圏に深く組み込まれていることを意味しており、行政サービスにおいても非対面・キャッシュレス・モバイル対応型の整備が不可欠であることを強く示唆しています。

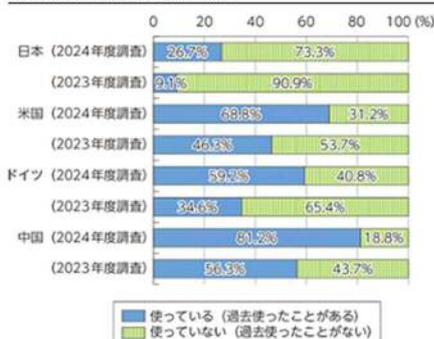


(出典) 経済産業省「2024年のキャッシュレス決済比率を算出」

さらに、**生成AI**の急速な普及も見逃せない動向です。2024年時点で国内における生成AI(例:ChatGPTなど)の個人利用率は26.7%と、前年の約3倍に増加しましたが、米国(68.8%)や中国(81.2%)と比べると依然として低水準です。一方、国内企業では約50%が生成AIの導入方針を表明しており、大企業(56%)だけでなく、中小企業(34%)でも拡大が進んでいます。

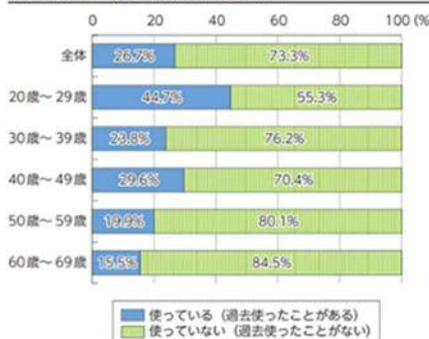
このような状況から、生成AIは単なる先端技術ではなく、行政や自治体においても導入と検証が急務となっています。文書作成、問い合わせ対応、政策立案の支援など、生成AIの適用分野は広範囲にわたっており、「生成AIの実証導入と倫理・安全性ルール整備」は今後の重点施策として位置づけられる段階にあります。

9. 生成AIサービス利用経験(国別)



(出典)総務省(2025)「国内外における最新の情報通信技術の研究開発及びデジタル活用の動向に関する調査研究」

10. 生成AIサービス利用経験(年代別、日本)



(出典)総務省(2025)「国内外における最新の情報通信技術の研究開発及びデジタル活用の動向に関する調査研究」

◆DX(デジタル・トランスフォーメーション)とは？

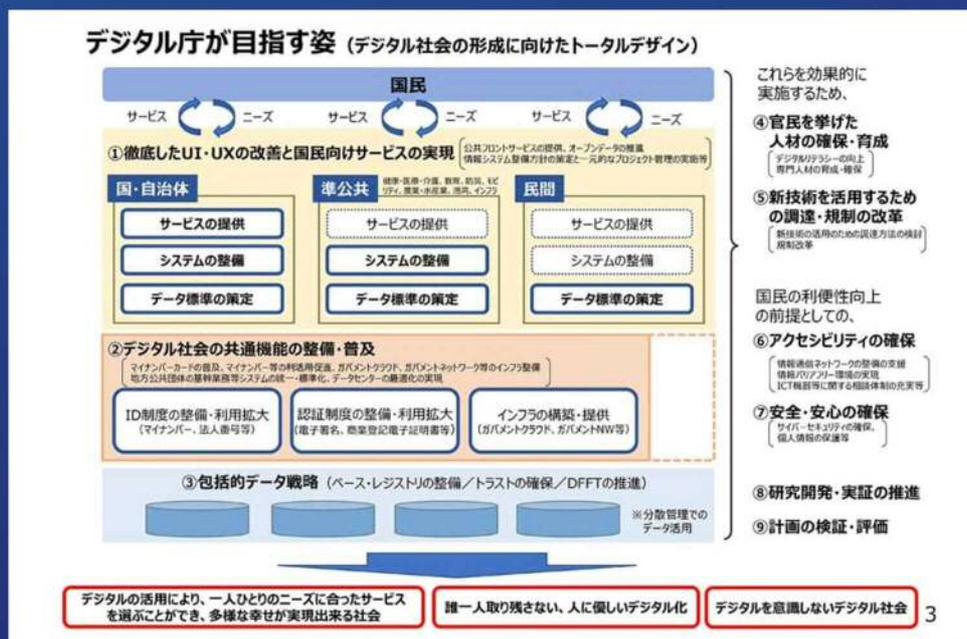
DX(デジタルトランスフォーメーション)とは、「進化し続けるデジタル技術を活用し、社会や暮らしの在り方そのものを変革していく」という概念です。単なるICTの導入や業務の効率化にとどまらず、デジタルを“手段”として、人々の生活の質を高め、組織や制度をより良いものへと変えていくことが本質です。

これまで自治体においても、情報システムの導入や文書の電子化など、いわゆる「デジタル化」は進められてきました。しかし、従来の取り組みは主に業務プロセスの効率化や省力化が目的であり、町民の利便性向上や地域の課題解決という視点には必ずしも直結していませんでした。

一方でDXは、単なる効率化を超えて、サービスや行政そのもののあり方を見直し、町民のニーズに即した柔軟で持続可能な仕組みを再構築することを目指します。例えば、窓口に行かずに手続きができるオンライン申請、災害時における迅速な情報発信や意思決定のためのデータ活用、職員の働き方改革なども、DXの一環です。

現在、我が国全体が直面している少子高齢化、人口減少、地域経済の縮小、公共インフラの老朽化などの課題は、従来の手法だけでは対応が困難になりつつあります。これらに対処し、将来にわたって持続可能な町づくりを実現していくためには、DXの推進が不可欠です。

南知多町においても、「誰一人取り残さない、人にやさしいデジタル社会」の実現に向けて、町民サービスの向上と、庁内業務の効率化・高度化を両輪で進めていきます。DXは決して特別な取り組みではなく、地域の日常を支えるための“新しい当たり前”です。



(出典) デジタル社会の実現に向けた重点計画概要版

1-3 行政機関における DX 実装の進展

国は、法制度と財政支援の両面から DX 推進を加速させています。たとえば以下のような制度整備が進められています。

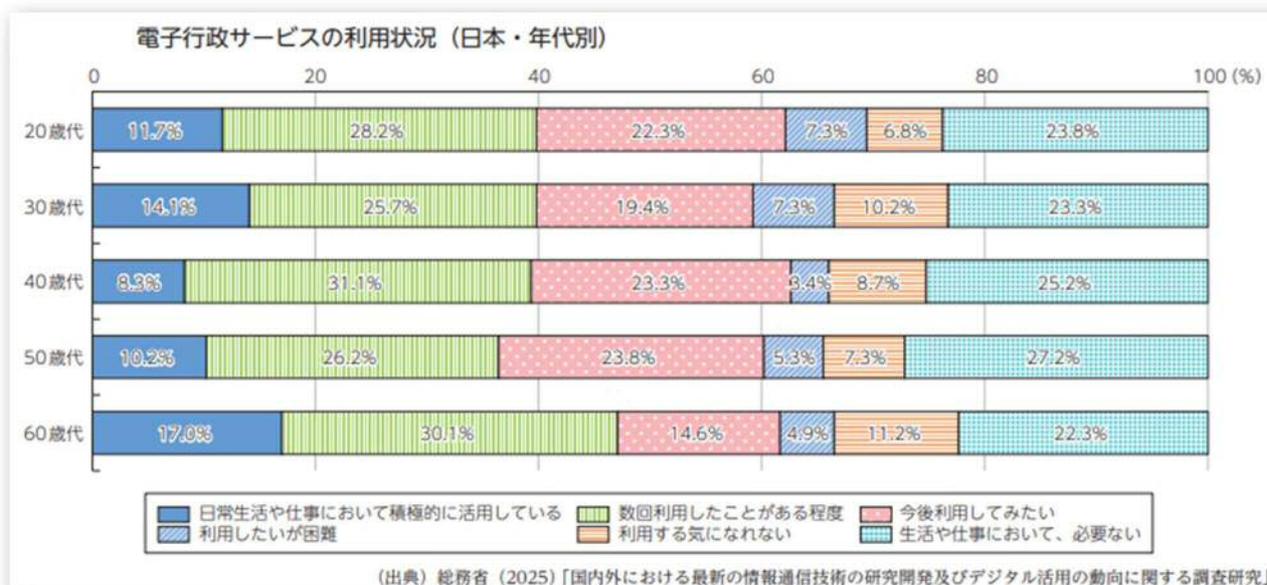
- デジタル社会形成基本法の制定
- 地方自治法の改正(情報システム標準準拠義務化)
- ガバメントクラウド導入支援
- マイナンバーカードの活用促進(本人確認、コンビニ交付、保険証等)

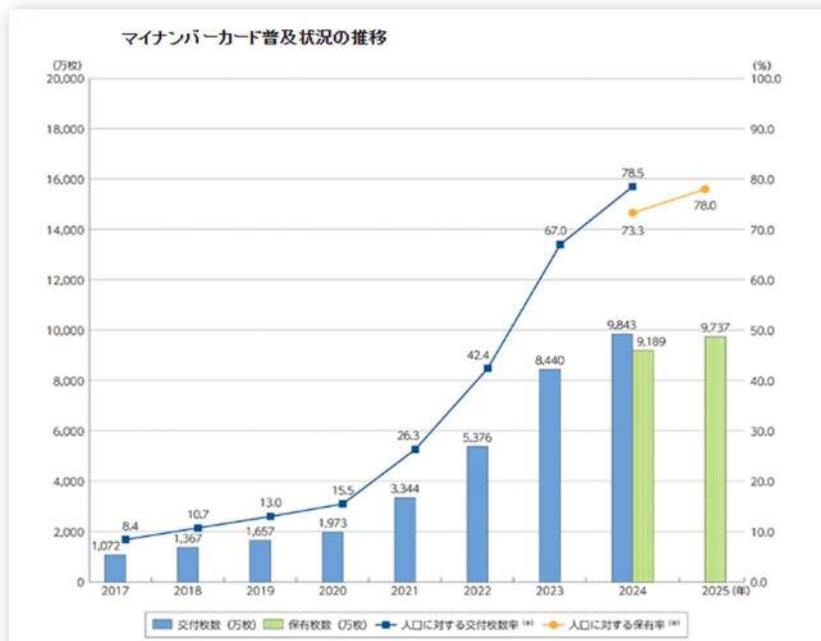
これにより、自治体では「標準化・共通化」「書かない・行かない窓口」「AI・RPA の活用」といった重点分野に取り組むことが求められています。

実際に、**手続のオンライン化**も進展しています。**マイナンバーカード**の有効保有率は2025年2月時点で78.0%に達しており、電子申請の基盤として国民生活に広く浸透しています。国税分野では、法人税申告のうち86.2%、所得税申告の69.3%がe-Taxを通じてオンラインで行われており、特に個人による所得税申告では、2018年度の44.0%から大きく拡大しています。

また、国の「デジタル社会の実現に向けた重点計画」に基づき、自治体が優先的にオンライン化すべきとされている手続のうち、2022年度時点で57.6%がすでにオンライン対応されています。

このように、行政と町民の接点はデジタルによって再構築されつつあり、自治体においても、利便性・安全性・効率性を兼ね備えた行政サービスの再設計が急務となっています。



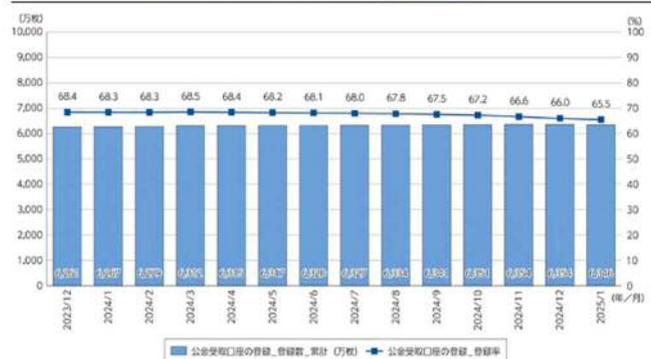


(出典) 総務省「マイナンバーカード交付状況について」を基に作成

59. マイナンバーカードの健康保険証としての登録状況推移 | [本体へのリンク](#)



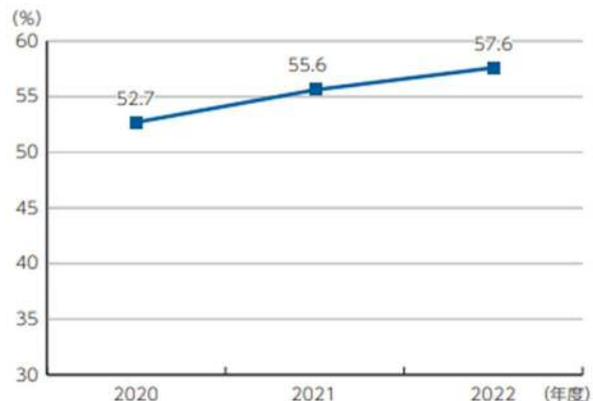
60. マイナンバーカードの公金受取口座の登録状況推移 | [本体へのリンク](#)



(出典) デジタル庁「マイナンバーカードの普及に関するダッシュボード」を基に作成

地方公共団体が優先的にオンライン化を推進すべき手続のオンライン利用状況の推移

年度	年間総手続件数 (万件)	オンライン利用件数 (万件)	オンライン利用率 (%)
2020	47,032	24,781	52.7
2021	50,257	27,926	55.6
2022	49,909	28,735	57.6



※1 2020年度のオンライン利用状況の実績については、「デジタル社会の実現に向けた重点計画」(令和4年6月7日閣議決定)において、地方公共団体が優先的にオンライン化を推進すべき手続とされている59手続を対象として、再度調査し算出したもの。2021年度以降についても、「デジタル社会の実現に向けた重点計画」において、地方公共団体が優先的にオンライン化を推進すべき手続を対象としている。

※2 オンライン利用率 (%) = オンライン利用件数 / 年間総手続件数 × 100
 年間総手続件数は、対象手続に関して既にオンライン化している団体における、総手続件数と人口を基に算出した全国における推計値である。オンライン利用件数は、より精緻なオンライン利用率の算出を行うため、年間総手続件数と同様、推計値としている。

(出典) 総務省「自治体DX・情報化推進概要～令和5年度地方公共団体における行政情報化の推進状況調査の取りまとめ結果～」を基に作成^{*13}

1-4 計画策定の趣旨

本計画は、全国的な社会構造の変化と制度的要請をふまえ、南知多町として中長期的な視点に立ってDXの推進方針を整理し、行政・町民・地域社会がともに変化に適応していく道筋を示すことを目的として策定するものです。

「誰ひとり取り残さない やさしく持続可能な行政サービスの実現」を基本理念に掲げ、単なるシステム導入ではなく、行政のあり方そのものを見直しを通じて、持続可能なまちづくりと質の高い住民サービスの実現を目指します。

なお、本計画は、官民データ活用推進基本法に基づき、地方公共団体に策定が努力義務とされている「官民データ活用推進計画」を包含する位置づけとします。業務に関わるデータや町民ニーズに基づいた政策立案(EBPM: Evidence-Based Policy Making)の実践にも資するよう、各施策の成果指標や検証体制の整備もあわせて推進します。



第 2 章 国のデジタル政策の動向

2-1 デジタル社会の形成と国の基本方針

近年、社会課題の複雑化や多様化が進む中、私たちの暮らしを支える行政・経済・医療・教育など、あらゆる分野でデジタル技術の活用が不可欠となっています。

こうした状況を背景に、国は令和 3 年 9 月に「デジタル庁」を創設し、「誰一人取り残さない、人にやさしいデジタル化」の実現を基本理念として、行政や民間部門を横断してデジタル社会の構築に取り組んでいます。

また同年には、「デジタル社会形成基本法」が制定され、社会全体でデジタル化を推進するための基本的な仕組みが法制度として整備されました。この法律では、以下のような原則が示されています。

- 国民が安全・安心にデジタル技術の恩恵を受けられる環境を整備すること
- 自治体や民間との連携によって持続可能なデジタル社会を形成すること
- 情報格差（デジタルデバイド）への配慮を徹底すること
- オープンデータの活用や EBPM（証拠に基づく政策立案）の推進を図ること

このように、国の基本方針は単なる ICT 導入にとどまらず、デジタルの力によって社会の仕組みそのものを再構築する「トランスフォーメーション」を意識した内容となっています。

特に地方自治体は、町民に最も近い立場から行政サービスを提供する存在であり、デジタル技術を活用した業務改善と町民接点の改革の両立が求められています。

このような国の取組は、個別技術の導入支援にとどまらず、「官民連携」「全世代対応」「包括的な社会構造改革」を視野に入れた政策展開であり、自治体もその一翼を担う存在として、主体的かつ戦略的な対応が求められているところです。

2-2 自治体 DX 推進計画の概要（第 4.0 版）

国は令和 2 年 12 月に「自治体 DX 推進計画」を初めて取りまとめ、以降、社会情勢や技術の進展に応じて更新を行い、令和 6 年 3 月には「第 4.0 版」を公表しました。この計画は、地方自治体におけるデジタル技術の導入を、単なる効率化の手段にとどめず、「住民にやさしい行政の実現」へとつなげることを目的としています。

第 4.0 版では、自治体が重点的に取り組むべき方向性として、以下の 3 つの柱が明確に示されています。

(1) 自治体情報システムの標準化・共通化

住民基本台帳、税、福祉、保育など、自治体が保有する基幹システムについては、2025 年度末までに標準準拠システムへの移行が求められています。これにより、システムの互換性を高め、特定ベンダーへの依存の解消や迅速な災害対応を可能にすることを目的としています。

(2) マイナンバーカードの普及・利活用と手続のオンライン化

マイナンバーカードを活用した本人確認やコンビニ交付、電子申請の利便性を高めることで、「行かない」「書かない」「待たせない」行政サービスの実現を目指します。また、町民の申請手続のオンライン化を進めるため、サービスの UI/UX(使いやすさ)の改善も強く求められています。

(3) 自治体業務の見直し(BPR)とデジタル人材の育成

業務改革(BPR: Business Process Re-engineering)を通じて、デジタルを前提とした業務フローへの転換を図るとともに、職員一人ひとりがデジタル技術に対応できるよう、研修や人材育成の強化が求められています。また、AI・RPA などの導入を通じた定型業務の自動化も、計画の中核に位置づけられています。

さらに、自治体 DX 推進計画では、ガバメントクラウドの導入、デジタルデバイド対策、EBPM(証拠に基づく政策立案)の推進、データ連携基盤の整備など、自治体が横断的に対応すべき事項も整理されています。

これらの取り組みは、自治体ごとの単発的なシステム導入ではなく、住民サービス・庁内業務・地域経済など、自治体全体のデジタル変革を目指す中長期的なビジョンのもとで推進されるべきものとされています。

2-3 標準準拠・ガバメントクラウド

自治体における情報システムの**標準化・共通化**は、国が進める DX 政策の中核的な取り組みの一つです。令和 6 年に施行された地方自治法の一部改正では、標準準拠システムへの移行と業務プロセスの抜本的な見直し(BPR)が法的に義務付けられました。これにより、全国の自治体は、定められた移行スケジュールに沿って、基幹系 20 業務を含む情報システムの標準化を段階的に進めていく必要があります。

この背景には、各自治体がそれぞれ独自に整備・運用してきたシステムが、災害対応の妨げや維持費の増大、システム連携の困難さを招いていたという課題があります。標準化によって、複数自治体間でのデータ活用や相互運用が容易になり、広域行政や災害時の相互支援にも対応しやすくなることが期待されています。

あわせて、国はクラウド基盤の共通化を進めるため、「ガバメントクラウド(Gov-Cloud)」の整備と導入支援を進めています。これは、国が調達・整備した信頼性の高いクラウドサービスに自治体が入り入れる仕組みであり、自治体が個別にサーバーやシステムを維持・管理する必要を軽減するものです。

令和7年度末までに、基幹20業務に関して標準準拠のクラウドサービスへの移行を完了させることが目標とされており、総務省では、標準化に必要な財政的支援や技術的支援のメニューを設け、自治体の負担軽減に努めています。

さらに、ガバメントクラウドの導入は、サイバーセキュリティの強化、システムの柔軟な拡張、BCP(事業継続計画)への対応といった面でも有効であり、特に人的・財政的資源に限りのある中小規模自治体にとって、大きなメリットがあると位置づけられています。

このように、標準準拠化とガバメントクラウドの導入は、自治体の情報基盤をより効率的かつ安全に整備するための制度的・技術的な要所であり、今後のDX推進において避けて通れない重要な課題となっています。

2-4 行政の AI・生成 AI 対応と制度整備

AI や生成 AI(Generative AI)の急速な発展は、社会の在り方や行政運営にも大きな影響を与えています。国においても、こうした技術革新を的確に取り込みつつ、適切なルールのもとで公共分野に実装していくことが不可欠であるとの認識から、制度整備とガイドラインの策定が進められています。

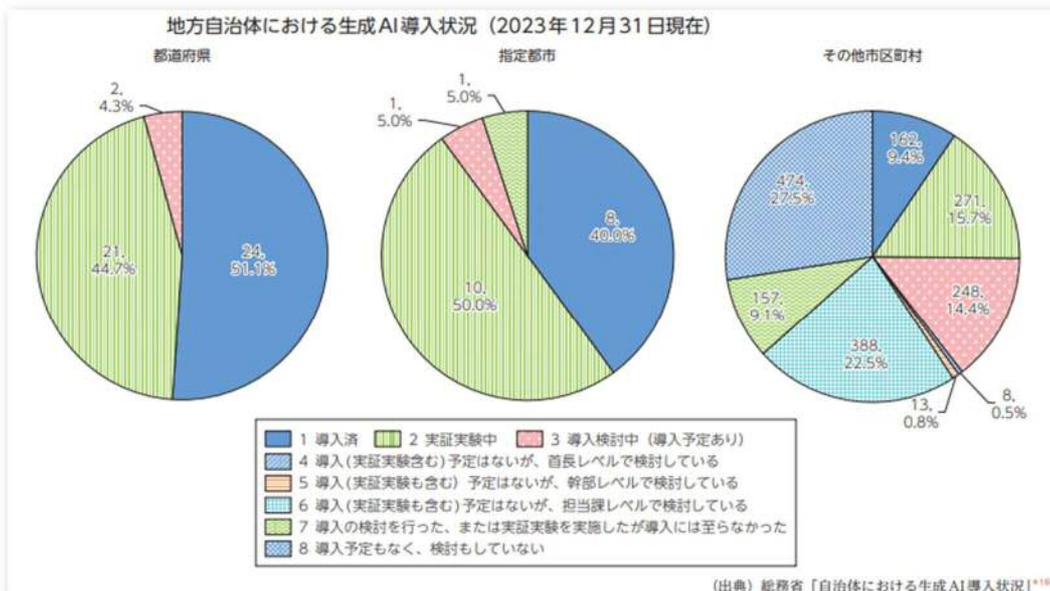
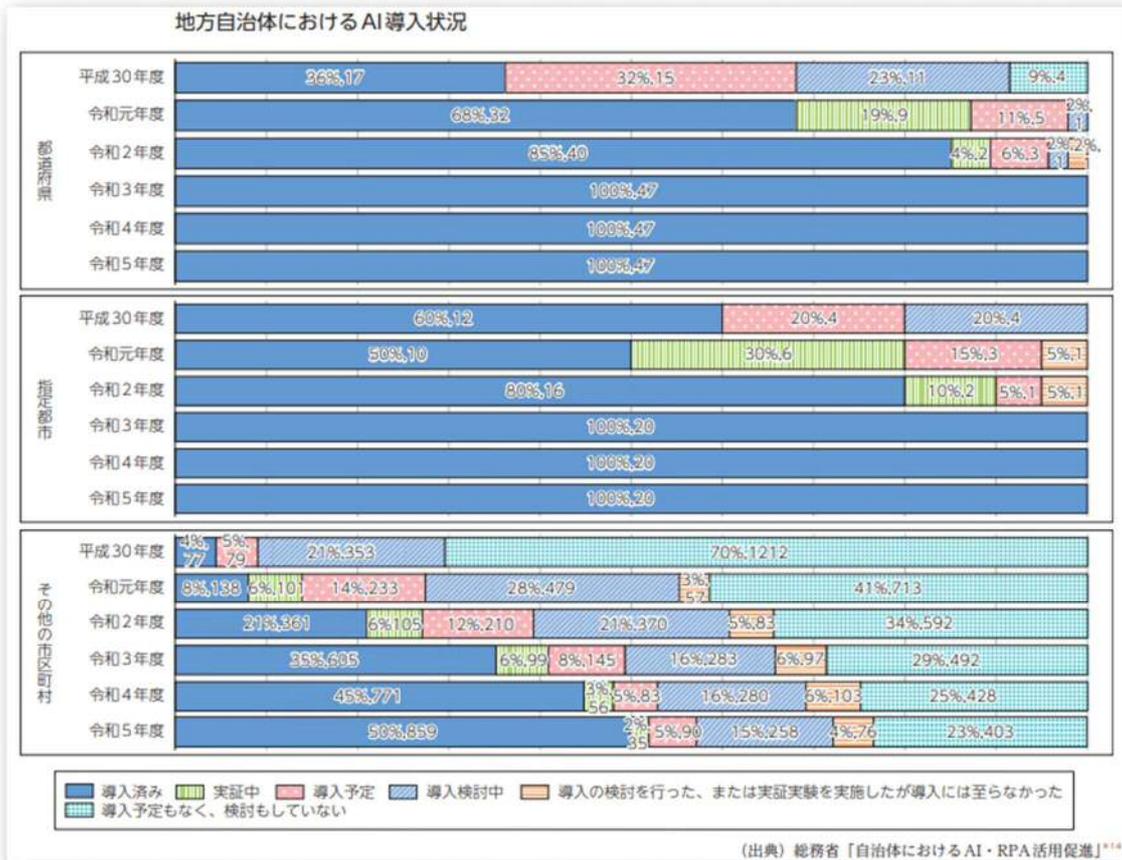
まず、国は2023年5月に「AI戦略会議」を設置し、急速に進化するAI技術や国際的な議論を踏まえて、集中的な検討を行ってきました。その成果として、2024年4月には、総務省と経済産業省により「AI事業者ガイドライン(第1.0版)」が策定・公表され、以降も国際動向に応じて改訂が行われています。

さらに、AIの法的枠組みについても整備が進んでおり、令和7年6月には「人工知能関連技術の研究開発及び活用の推進に関する法律」(通称:AI推進法)が成立しました。この法律は、AIに関する研究開発、利活用、倫理的配慮、人材育成などを包括的に支援・推進することを目的としています。

また、行政機関における生成AIの利活用に関しては、デジタル庁が総務省や経済産業省と連携して、「行政の進化と革新のための生成AIの調達・利活用に係るガイドライン」を令和7年5月に策定しました。このガイドラインでは、生成AIの導入・調達時の判断基準や留意点、安全性・信頼性確保のための対応策などが整理されています。

自治体においても、生成 AI をはじめとした先進技術を行政サービスや庁内業務にどのように活用していくかが大きなテーマとなっています。文書作成の補助、町民からの問い合わせ対応、データ分析による政策立案支援など、多くの分野で AI の活用可能性が広がっており、今後は倫理的観点と透明性を両立させた段階的な導入と検証が求められます。

国の制度的支援を活かしながら、自治体が地域の実情に応じた形で AI 技術を導入していくことが、DX 推進における新たな柱として期待されています。



第3章 南知多町の現状と課題

3-1 人口動態と社会構造の変化

南知多町では、少子高齢化と人口減少が急速に進んでおり、地域社会の持続性に対する危機感が高まっています。2000年から2023年にかけて、町の人口は約5,000人減少しており、実に約25%の縮小となっています。

この間、出生数の減少や若年層の町外・都市部への流出、死亡者数の増加が重なり、自然減・社会減の双方でマイナス傾向が続いています。**2020年国勢調査によると、町の総人口は約1万6,000人であり、そのうち65歳以上の高齢者は約42%を占めています。**これは全国平均(約29%)を大きく上回る水準であり、南知多町が「超高齢社会」にあることを示しています。

また、高齢単身世帯や老老世帯の増加により、見守りや生活支援の必要性が年々高まっていますが、地域の担い手や支援人材は減少傾向にあります。特に、移動手段を持たない高齢者の「移動支援」や、近隣に買い物施設がないことによる「買い物支援」などの課題が顕在化しています。

こうした変化は、行政サービスにも新たなアプローチを求める要因となっています。たとえば、「町民が役場へ出向くサービス」から「役場が町民に届けるサービス」への転換、ICTを活用した見守り支援やオンライン相談、非対面での手続き対応などが求められています。

さらに、町内では空き家率も上昇しており、定住人口の減少に加えて、住宅の老朽化や地域コミュニティの希薄化など、複合的な課題が重なっています。将来的には、地域の再編やサービス提供の見直しが必要となり、それを支えるためのデジタル技術の導入が不可欠です。

これらの現状を踏まえると、今後の行政サービスには**「すべての町民に、等しく・効率的に・継続的に届ける」**仕組みへの再設計が求められます。そのためには、デジタルの力を最大限に活用し、誰一人取り残さない社会インフラとしてDXを推進していくことが重要です。

3-2 行政課題と町民ニーズの多様化

南知多町では、人口減少と高齢化が進む一方で、町民が行政に求めるサービスの内容は年々多様化・高度化しています。ライフスタイルや価値観の変化、そしてICT環境の進展により、従来の画一的・対面中心の行政サービスでは、すべての町民ニーズに対応しきれなくなっているのが現状です。

たとえば、子育てや仕事と両立して生活する若年層にとっては、時間や場所を問わず行政サービスを利用できる環境が求められています。平日・日中のみの窓口対応では来庁が難しい方も多く、オンライン申請や夜間・休日の予約制窓口など、柔軟な対応への期待が高まっています。

一方で、高齢者層に対しては、誰でも安心して使える「やさしい設計」が重要です。スマートフォンの普及は高齢者にも広がってきているものの、操作に不安を感じる方や、デジタル手続きに不慣れな方も多く見受けられます。したがって、「使える人にだけ提供する」のではなく、「誰でも無理なく使える仕組み」として整備することが不可欠です。

また、町の地理的特性や生活圏の分散により、公共交通機関や医療・福祉の窓口が遠く、移動に不便を感じる町民も少なくありません。こうした環境では、情報提供のタイムリー化、相談支援の遠隔化、窓口機能の分散化など、デジタル技術を活用した対応が有効な手段となります。

さらに、自然災害や感染症などの緊急時においても、行政の対応力強化が求められています。たとえば、LINE 等を活用した災害時の一斉情報配信、避難所の開設状況のオンライン通知、非対面での各種申請対応など、デジタルの力は「命を守る手段」としても重要性を増しています。

このように、町民のニーズは一方向ではなく、世代や生活環境に応じて多層的に存在しています。こうした多様なニーズに応えるためには、限られた人員・財源の中でも質の高いサービスを持続的に提供できる、効率的かつ柔軟な行政運営の構築が急務となっています。とりわけ南知多町では、DX 施策(コンビニ交付、LINE 予約、オンライン申請等)との組み合わせにより、町民の利便性を確保しながら、開庁時間の見直しを含めた行政サービスの再設計にも取り組むことが求められています。

町民からは、「オンライン・対面どちらも選べる行政サービス」「職員による丁寧な対応」「LINE などによる分かりやすい情報発信」などのニーズが寄せられており、これらは利便性と信頼性の両立を実現する行政サービスの再構築を強く求めている証でもあります。

このような町民ニーズの多様化と、自治体運営の持続可能性の両立に向けて、DX は町全体のサービス水準を底上げするための鍵であり、「やさしい、選べる、続けられる」行政サービスへの転換を支える基盤として、今後の施策展開において重要な役割を果たすこととなります。

3-3 庁内業務の非効率性と職員負担

南知多町役場における庁内業務は、これまで紙・対面・押印に依存した業務フローが中心となってきましたが、近年は業務改善の取組が進み、決裁や文書回覧をはじめとする分野において、電子化が飛躍的に進展しています。

一方で、依然として一部の業務では紙資料による運用や対面での説明が残っており、業務の効率性や情報共有の観点から、さらなる改善の余地がある状況です。

また、部門間での情報連携も十分とは言えず、同じ情報を複数の部署で再入力・再確認する「二重入力」や「確認ミス」などが、非効率的な業務運用の一因となっています。さらに、業務の属人化も大きな課題です。特定の職員にノウハウが集中しているため、その職員が不在となると業務が停滞するリスクが高く、円滑な業務継承や人材育成の障壁となっています。

小規模自治体に共通する事情として、**限られた職員数で幅広い業務を担っている**ことから、日常業務に追われ、業務改善やシステム導入に割ける時間的・人的余裕が乏しいという現実があります。その結果、「忙しさゆえに改善に手が回らない」という悪循環に陥っている部署も散見されます。

さらに、町民からの問い合わせ件数は年々増加傾向にあり、日常業務と並行して丁寧かつ迅速な対応が求められる中で、職員には精神的・時間的な負担が大きいのしかかっています。加えて、ICT 機器や新しい業務システムへの苦手意識も一部の職員に根強く残っており、十分な研修やサポート体制が整っていないことが、庁内のデジタル活用の推進を阻害する要因となっています。

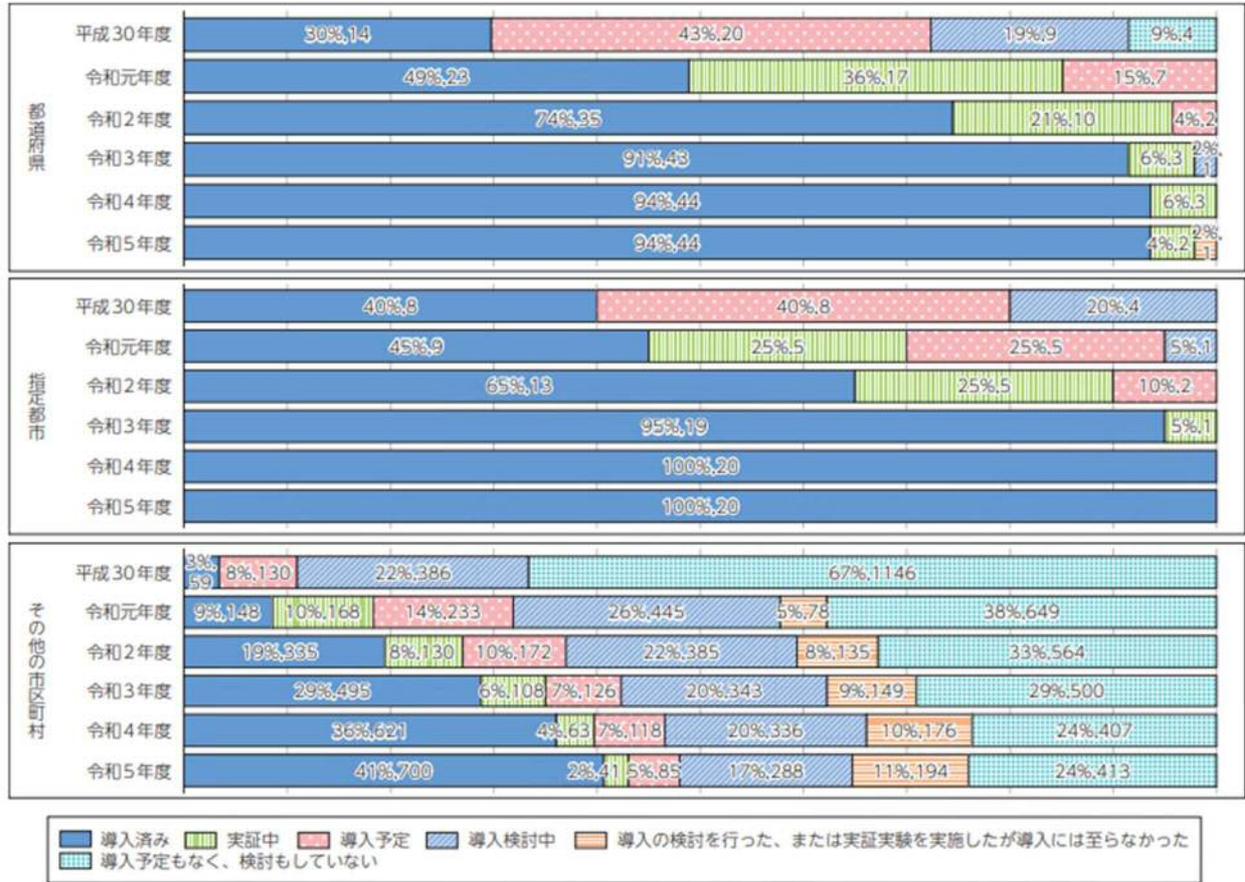
このような現状を踏まえると、南知多町における持続可能な行政経営の実現には、限られた人員・財源の中でも質の高いサービスを継続的に提供できるよう、行政サービス全体を再設計する視点が不可欠です。特に、開庁時間の見直しや窓口機能のデジタル化、テレワークの推進といった構造的改革と、職員の働き方改革とを一体的に進めることが求められます。

そのためにも、デジタル技術を活用した業務改革は避けて通れません。たとえば、電子決裁や文書管理システムの導入、AI チャットボットによる問い合わせ対応、生成 AI を活用した文書作成や政策立案支援、**RPA** による定型業務の自動化など、デジタルの力で業務の効率化と負担軽減を図ることが可能です。

今後の DX 推進にあたっては、「住民サービスの向上」と「職員の生産性向上」を両立する業務改革を実現し、職員がやりがいを持って働ける職場環境の整備を進めていくことが、本町の行政の持続可能性を高める上でも重要な柱となります。



地方自治体におけるRPA導入状況



(出典) 総務省「自治体におけるAI・RPA活用促進」^{*15}

3-4 デジタル化に対する課題と期待

南知多町における行政サービスのデジタル化は、これまで徐々に進展してきたものの、町民の利用実態や期待との乖離、庁内体制の未整備といった課題が依然として残っています。特に、高齢化が進む本町においては、「デジタル化がかえって不便になるのではないか」といった懸念の声も少なくなく、デジタル導入にあたっては、丁寧な説明と段階的な実装が不可欠となっています。

たとえば、2026年1月末時点で南知多町におけるマイナンバーカードの保有率は約78.6%と、全国平均と同程度に達しており、電子申請やコンビニ交付などに向けた基盤は一定程度整っています。しかし、実際の利用状況を見ると、保有していても使い方が分からない、利用できる場面が少ないといった声が多く、実質的な利活用には至っていないのが現状です。

また、町が運用する公式LINEアカウントでは、情報発信が行われているものの、町民との双方向的なやり取りや、予約・申請といった「サービス機能としての活用」は道半ばにあります。行政情報が一方的に発信されるだけでは、町民にとって実用的なツールとは言えず、「便利で身近な存在」として実感される仕組みづくりが必要です。

さらに、庁内においても、「どの業務をどのようにデジタル化すればよいのか」といった判断が現場任せになりがちで、職員間での温度差や戸惑いが見られます。長年続けてきた紙ベースの業務に対しては、デジタル移行に対する心理的ハードルもあり、庁内全体での共通理解の醸成が求められます。

一方で、町民からは「オンラインで手続きができれば便利」「夜間や休日にも相談できる手段がほしい」といったデジタル化に対する一定の期待が寄せられているのも事実です。このように、「やってほしいこと」と「まだできていないこと」のギャップを可視化し、的確に対応していくことが今後の課題です。

また、近年注目されている生成 AI の活用についても、業務の効率化や住民サービスの質向上といった観点から大きな可能性を秘めています。例えば、問い合わせ対応の自動化、文書作成の補助、政策立案の支援など、庁内業務の多くの場面で応用が見込まれます。しかし同時に、**情報の正確性やセキュリティ、プライバシーへの配慮といったリスク管理**も不可欠であり、段階的な導入と運用ガイドラインの整備が前提となります。

このように、南知多町におけるデジタル化の現状は、「不安」と「期待」が混在する移行期にあり、町民と職員の双方が納得し、安心して使える仕組みを丁寧に築いていくことが鍵となります。「誰一人取り残さない やさしいデジタル化」と、職員にとっても「無理のない業務改善」を両立させることで、本町がめざす「暮らし続けられるまち」への一步を、確実に踏み出すことができます。

第4章 既存計画との整合性

4-1 南知多町第7次総合計画との関係

本計画は、南知多町第7次総合計画(中期計画)の基本理念である「暮らし続けられるまちを“あなた”とつくる」の実現に向けた施策の一環として位置づけられるものです。急速に進行する人口減少や高齢化の中にあつて、町民一人ひとりが安心して、安全に住み続けられる地域社会を維持していくためには、デジタル技術の積極的な活用が不可欠となっています。

また、第7次総合計画が掲げる将来像である「絆・選ばれる理由があるまち」は、地域内外から信頼され、持続的に発展していくまちの姿を描いたものです。その実現には、住民サービスの利便性向上、行政業務の効率化、そして地域経済の活性化といった多面的な変革が求められています。

本計画では、こうしたビジョンの実現を支える手段として、ICTやAIなどの先端技術を活用した新たな行政サービスの仕組みづくりを進めるものであり、総合計画の理念と方向性に整合する構成としています。

とりわけ、総合計画における重点目標の一つである「地域コミュニティの再生」や「安全・安心な暮らしの確保」においては、DXが果たす役割は極めて大きくなっています。具体的には、町民同士のつながりや情報共有の円滑化、災害時における即時対応力の強化、行政と地域の信頼関係の再構築などにおいて、デジタルの力が期待されています。

さらに、計画全体に貫かれている「町民参加・協働」の理念に基づき、行政だけが推進するのではなく、町民とともに考え、ともに使いこなしていけるデジタル環境の整備を進めることが不可欠です。DXは目的ではなく手段であり、「町民の誰もが暮らしやすくなる行政サービスの実現」を目指すこの計画において、町民との協働は不可欠な視点です。

4-2 人口ビジョン・創生総合戦略との関係

南知多町におけるDX推進は、「南知多町人口ビジョン」および「南知多町まち・ひと・しごと創生総合戦略」において示された中長期的な人口動態や地域社会の課題認識と深く連動するものです。

人口ビジョンでは、若年層の継続的な町外流出や出生数の減少、高齢化の加速が明確に示されており、町の将来に対する強い危機感が表明されています。特に、若年世代の定着を困難にしている要因として「働く場の少なさ」や「子育て環境への不安」「情報・サービスへのアクセスの不便

さ」などが挙げられており、これらは第3章にて示した南知多町の社会構造や町民ニーズの多様化とも重なります。

こうした課題に対し、**まち・ひと・しごと創生総合戦略**は4つの基本目標を掲げています。

1. 仕事を確保し、生活の基盤を安定させる
2. 交流を活発にし、南知多町が好きになった人を呼び込む
3. 若い世代の結婚・出産・子育ての希望をかなえる
4. 時代に合った地域をつくり、安全安心な暮らしを守る

これらの目標は、いずれも本計画で取り組むDX施策と高い親和性を有しています。たとえば、行政手続のオンライン化やLINEによる情報発信、予約機能の導入、スマートフォン対応型の住民サービス整備といった具体的な取組は、「生活基盤の安定」や「暮らしの利便性向上」を通じて、住み続けたい地域環境の構築に寄与するものです。

また、高齢者や交通弱者への支援として、地域福祉サービスのオンライン相談や見守りサービスのデジタル化を進めることで、「安全・安心な暮らし」の確保にも直結します。これらは、まさに第3章で指摘した地域課題である買い物支援や移動支援、地域コミュニティの希薄化への具体的な対応手段でもあります。

さらに、若年層や子育て世代のニーズに応えるためには、保育・教育分野のデジタル化による利便性の向上、行政手続の簡素化などが有効であり、本計画で進める「行かない・書かない窓口」の構築が、定住促進や人口流出抑制にもつながります。

このように、本計画は、人口ビジョンやまち・ひと・しごと創生総合戦略の基本方針をデジタルの力で補完・加速するものであり、南知多町が掲げる将来像「絆・選ばれる理由があるまち」の実現に向けた不可欠な基盤施策と位置づけられます。

4-3 国や愛知県の計画との関係

本計画は、南知多町独自の課題解決と将来ビジョンの実現を目指すものであると同時に、国や愛知県が策定するデジタル関連施策とも深い整合性を有しています。

国においては、「**デジタル社会の実現に向けた重点計画**」や「**自治体DX推進計画(第4.0版)**」により、すべての自治体に取り組むべき方向性として、①情報システムの標準化・共通化、②マイナンバーカードの利活用、③オンラインによる行政手続の実現、④AIやRPA等の先端技術の活用、⑤業務プロセス改革(BPR)の推進、が明確に示されています。

特に、2025年度末を目標に進められている「基幹業務システムの標準準拠化」や「ガバメントクラウドの導入」など、全国共通の取組みは、南知多町にとっても行政サービスの質と効率を高める

重要なインフラ整備と位置づけられます。また、マイナンバーカードを活用したコンビニ交付や本人確認の高度化、さらには生成 AI の行政活用に関する国のガイドライン策定なども、本町における今後の施策展開に直接的な影響を与えるものです。

また、国は先端技術をあらゆる産業や社会生活に取り入れ、経済発展と社会的課題の解決を両立していく、新たな社会である「**Society 5.0**」の実現を目指しています。「Society 5.0」とは、「サイバー空間(仮想空間)とフィジカル空間(現実空間)を高度に融合させたシステムにより、経済発展と社会的課題の解決を両立する人間中心の社会」のことです。「Society 5.0」を実現するためには、デジタル・トランスフォーメーションの推進が重要な鍵を握っており、デジタル化推進のために様々な取り組みを行っています。



加えて、愛知県においても「愛知県デジタル社会推進戦略」や「市町村 DX 支援プログラム」等を通じて、県内自治体へのデジタル支援を推進しており、システム導入補助、人材育成支援、広域連携の促進などが進められています。南知多町もこれらの制度を活用しながら、県の各種部局との連携のもと、分野横断的な DX を段階的に進めていきます。

なお、国の「**自治体 DX 推進計画**」および愛知県の「**あいち DX 推進プラン**」は、令和 7 年度中に見直し・改訂が予定されている旨が示されており、今後の動向によっては、本計画との整合性を再確認し、必要に応じて柔軟に内容を見直すこととします。

本計画は、こうした国・県の上位計画と方向性を共有しつつ、南知多町の現場実情に即した行政サービスの再設計を進めるための実践的なアクションプランとして位置づけられるものです。今後も、国や県の施策動向や制度変更を適宜参照しながら、柔軟かつ戦略的な施策の更新と改善を行っていきます。

第5章 DXの基本理念・目標・推進体制

5-1 基本理念

本計画は、南知多町が提供する**行政サービスにおけるDX(デジタルトランスフォーメーション)**を対象としたものです。ここでいうDXとは、単なるデジタル機器の導入や業務の電子化ではなく、行政サービスの**「あり方そのものを見直す」**視点での改革を指します。

本町では、人口減少・高齢化の進行に伴い、町民の生活課題は多様化・複雑化しており、限られた人的・財政的資源のもとで、すべての町民に必要なサービスを「等しく・効率的に・持続的に」提供することが求められています。こうした背景のもと、本計画では、以下の基本理念を掲げます。

★基本理念「誰ひとり取り残さない やさしく持続可能な行政サービスの実現」

この理念は、南知多町第7次総合計画のまちづくりの基本理念「暮らし続けられるまちを“あなた”とつくる」や、将来像「絆・選ばれる理由があるまち」とも整合するものであり、町民一人ひとりの暮らしを支える行政機能を、デジタルの力でより身近で便利なものへと進化させることを目指します。

5-2 目標設定

行政サービスのDX化における目標は、以下の3つの視点から整理します。

1. 住民サービスの向上
 - いつでも・どこでも手続きができる「行かない窓口」の実現
 - 分かりやすく、誰でも利用できるオンラインサービスの整備
 - 災害時・緊急時にも強い、迅速な情報提供体制の構築
2. 庁内業務の効率化と職員の働きやすさの向上
 - 紙・対面・押印に依存した業務の見直し
 - 電子決裁やAI・RPAの導入による業務負担の軽減
 - 属人化を防ぎ、誰でも対応できる業務フローの確立
3. 持続可能な行政運営の基盤整備
 - 情報システムの標準化・共通化の着実な推進
 - ガバメントクラウドやセキュリティ体制の整備
 - DX推進に向けた人材育成・庁内文化の醸成

これらは、「南知多町人口ビジョン」や「南知多町まち・ひと・しごと創生総合戦略」において掲げられた「定住促進」「地域産業の担い手確保」「交流・関係人口の拡大」などの戦略目標を行政サービスの面から支える重要な役割を担います。

5-3 推進体制

本計画を実効的に進めるため、庁内には以下のような体制を構築します。

● DX 推進委員会の設置(副町長を委員長とする)

全庁的なマネジメント機能を担い、部署横断的に施策を統括します。



● DX 検討部会(行財政マネジメント第3部会長を部会長とする)

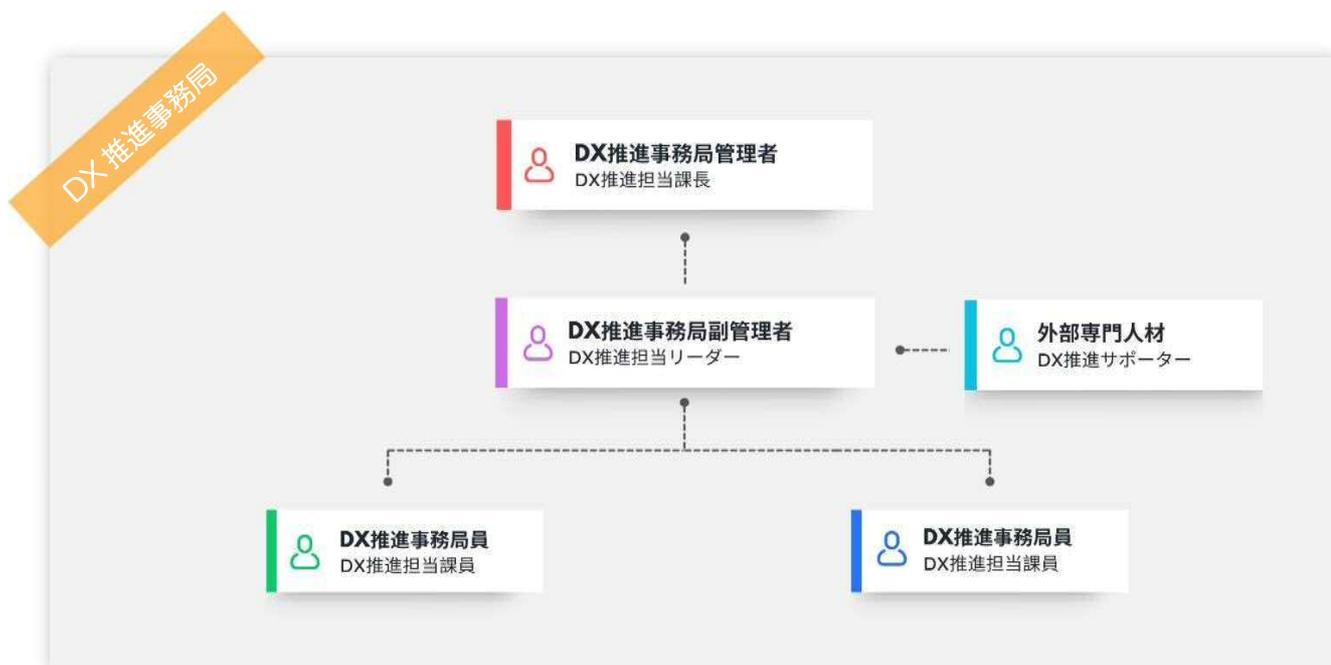
具体的な DX 施策の企画・立案・評価を担う現場レベルの実行組織です。



● DX 推進事務局(総務課情報担当)と所管課の連携体制

コンビニ交付、オンライン申請、マイナンバーカード利用推進など各施策について、担当課などと連携した業務設計を実施します。

また、DX の専門性や実行力を高めるため、外部の専門人材を積極的に活用し、情報化アドバイザーや専門コンサルタントなどとの連携を通じて、最新技術の知見導入、業務改革支援、職員研修の高度化を図り、持続的かつ実効性の高い DX 推進体制を構築します。



第6章 行政版 DX の重点施策

6-1 住民サービスの利便性向上に資する施策

●誰一人取り残さない、やさしく選ばれる行政サービスの実現

南知多町では、人口減少・高齢化・生活スタイルの多様化が進むなかで、町民一人ひとりが自分らしい暮らしを安心して続けられるよう、行政サービスの利便性を抜本的に見直す必要があります。町の将来像である「絆・選ばれる理由があるまち」、そして「暮らし続けられるまちを“あなた”とつくる」という基本理念の実現に向け、デジタル技術を活用した住民サービスの再設計を進めます。

とりわけ、対面を前提とした行政手続に限界がある中で、場所や時間に縛られないサービス提供が求められています。町では、以下のような重点施策を通じて、町民の多様なニーズに応え、「やさしいデジタル化」を実現します。

(1) 書かない窓口・行かない窓口の推進

- 町民情報の事前入力やマイナンバーカードなどによる自動照会を活用し、窓口での記入負担を軽減する「書かない窓口」の導入
- オンライン申請や郵送による非来庁型手続の整備により、「行かない窓口」を実現
- 高齢者や障がいのある方も含め、必要に応じて相談・申請のサポート対応

(2) コンビニ交付サービスの導入

- マイナンバーカードによる住民票・印鑑登録証明書・課税証明書等を、全国のコンビニで取得可能とするサービスを導入
- 開庁時間外や休日でも証明書を取得可能とし、柔軟なライフスタイルに対応
- 利用方法の周知や高齢者向けの操作サポートにより、誰でも使いやすい環境を整備

(3) オンライン申請・LINE 予約システムの拡充

- 各種申請・届出を自宅から手続き可能とするオンライン申請の対象拡大
- LINE を活用した役場の相談・予約受付機能の導入により、問い合わせや来庁予約の利便性向上
- 年齢やデジタルリテラシーにかかわらず使いやすいインターフェースの構築

(4) 多言語・視覚支援対応の強化

- 外国人住民への多言語化対応（LINE やウェブサイトでの翻訳機能など）
- 視覚・聴覚に配慮した情報発信（文字サイズ変更機能、音声読み上げ等）によるユニバーサルデザインの推進

(5) LINE 公式アカウントの活用拡充

- 町政情報の発信に加え、防災情報・イベント案内・子育て情報など生活密着型の情報をタイムリーに配信
- 双方向のコミュニケーションやアンケート機能などを通じ、町民との「つながり」を強化
- 将来的には LINE を通じた各種手続・相談支援への拡張も視野に入れる

(6) 官民によるオープンデータの活用拡充（統計データ・地図情報 GIS など）

- 行政が保有する統計データや地図情報（GIS）データ等をオープンデータとして公開し、誰もが自由に二次利用できる環境を整備する
- 観光、防災、福祉、まちづくりなど多様な分野において、オープンデータを活用した新たなサービス創出や政策立案を促進する

6-2 行政業務の効率化・高度化に資する施策

●限られた人員・財源の中で、持続可能な行政経営を実現する

南知多町では、人口減少に伴う税収の減少、職員数の限界、町民ニーズの多様化などを背景に、これまで以上に効率的で柔軟な行政運営が求められています。従来の紙・対面・属人的な業務プロセスを抜本的に見直し、職員の働き方改革と住民サービスの質の両立を目指します。

とりわけ、職員一人ひとりが幅広い業務を担っている小規模自治体においては、単なる「省力化」ととどまらず、「負担軽減」と「業務品質の向上」の両立が重要です。本町では、以下の重点施策により、持続可能で効果的な行政経営の基盤を構築していきます。

(1) AI・RPA 等の先端技術の活用

- AI チャットボットによる町民問い合わせ対応の自動化（例：ごみ分別、手続き案内）
- AI 文章生成技術を活用した議事録・文書案の作成支援
- RPA（ロボティック・プロセス・オートメーション）を活用した定型事務の自動化（住民異動処理、名寄せなど）
- 生成 AI の活用可能性を検証し、庁内業務の質と速度を同時に高める取り組みを推進

(2) 電子決裁・文書管理システムの整備

- 決裁業務の電子化は大きく進展しており、一部に残る紙中心業務の見直しにより、さらなる迅速化を図る
- 文書の検索・共有・保管を一元化し、属人化の解消と業務継承の円滑化を図る
- テレワークや庁舎外での業務にも対応可能な業務環境を整備

(3) 業務プロセスの見直しとBPR(業務改革)の推進

- 各業務の棚卸しと課題の可視化を通じて、業務プロセスの効率化を推進
- 「改善できる業務」から段階的に改革し、デジタル導入の効果を最大化
- 外部専門家との連携により、より効果的・実践的な改革を支援

(4) 庁内研修・サポート体制の強化

- 外部人材による ICT スキルに関する継続的な研修の実施(全職員を対象に実施)
- デジタル施策を現場で活用・展開できるよう、OJT とマニュアル整備の強化
- 「職員の誰もが安心して使える」環境を整えることで、導入後の定着率を高める

(5) 開庁時間の見直しと町民対応の柔軟化

- 行政サービスの利便性を損なうことなく、役場開庁時間の短縮を段階的に検討
- LINE 予約システムやコンビニ交付サービス、オンライン手続の充実により、来庁頻度の分散・削減を実現
- 時間外・予約制窓口など、ニーズに応じた柔軟な対応の導入

DX の導入は単なる業務効率化にとどまらず、職員一人ひとりの成長と、持続可能な行政経営の実現につながる重要な変革です。町民と職員の双方にとって、よりよい未来を築くための基盤整備を進めていきます。

6-3 横断的な取組・共通基盤整備

●安全・安心な環境整備と、町全体で取り組む DX の推進基盤の構築

DX を全庁的に推進していく上では、個別業務や部門単位の取組みにとどまらず、町としての「共通の基盤」や「横断的な支援体制」を整えることが不可欠です。特に、情報セキュリティ・個人情報保護、標準化・共通化、町民参画・職員の意識改革など、全庁にかかわる横断的なテーマへの対応は、DX 推進の前提条件であり、成功の鍵となる領域です。

南知多町では、以下の観点から町全体で支える持続的な DX の土台づくりを進めていきます。

(1) 情報セキュリティ対策の強化とガバナンス整備

- 内閣官房が示す「政府機関等のサイバーセキュリティ対策のための統一基準」等に準拠したセキュリティ対策の実施
- システム導入時のリスク評価・管理体制の整備（情報資産管理、脅威分析、バックアップ体制等）
- 不正アクセス・個人情報漏洩を未然に防止するための定期的な職員研修と内部監査体制の構築

(2) システム標準化・共通化への対応

- 地方公共団体情報システムの標準化・共通化に関する国の方針（デジタル庁・総務省）に基づき、住民情報等の基幹業務システムについて順次移行を進行
- 標準仕様への円滑な対応を通じて、他自治体との連携や特定ベンダーへの依存の回避、将来的な拡張性・保守性の向上を目指す

(3) テレワークの拡充

- 働き方改革及び業務継続性（BCP）確保の観点から、職員が庁外業務を遂行できるテレワーク環境を整備
- セキュアなリモート接続環境の整備とあわせて、業務システムや文書管理等のクラウド対応を進めることで、場所にとらわれない柔軟な働き方を推進する
- 非常時（災害・感染症拡大時等）においても行政サービスを持続可能とするため、段階的な対象業務の拡大とルール整備を進め、試行・運用を通じた制度化を図る

(4) 職員の意識改革とデジタル人材の育成

- 全職員を対象とした DX マインド醸成研修の実施（「気づき→理解→実践」への段階的ステップ）
- DX 推進担当や庁内リーダー層に対する専門的研修や実践型 OJT の導入
- 外部専門人材（情報化アドバイザー、民間 DX 人材等）を活用した実践的研修・伴走支援の実施
- 必要に応じた専門分野（BPR、AI 活用など）への外部支援の活用

(5) 町民・地域とともに進める協働型 DX

- LINE や町広報紙、出前講座などを通じたわかりやすい情報発信
- 町民向けデジタル講座・スマホ教室の継続的实施により、町民の「使える・使いたくなる」環境づくり

- 利用者視点の行政サービス改善に向けた、町民参加型ワークショップ・意見交換会等の開催
- 民間事業者・地域団体との連携による新たなアイデアや技術導入の推進

(6)DX 推進体制の整備と継続的 PDCA の確立

- 行財政マネジメント第 3 部会を DX の推進母体とし、政策目的の明確化と全庁横断的な進捗管理を担う
- 所管課との連携によるプロジェクト単位での実行力強化
- 年度ごとの重点テーマ設定と、成果の検証・評価を通じた PDCA サイクルの確立と改善継続

このように、DX の取組みを単発的な「施策」にとどめず、全庁的な「仕組み」として継続的に運用するためには、制度・人材・意識・インフラすべての整備が不可欠です。南知多町では、町民と職員がともに安心して、信頼できるデジタル行政の実現を目指し、これらの横断的施策に継続的に取り組んでまいります。

第7章 DX推進のロードマップ

7-1 ロードマップの位置づけ

本計画におけるDX推進ロードマップは、令和8年度から令和12年度までの5年間を対象期間として、南知多町における行政サービスのデジタル化と業務効率化を計画的に進めるための実行スケジュールを示したものです。単年度ごとの取組だけでなく、中長期的な視点から施策を段階的に実装し、庁内体制・住民サービスの両面で持続可能な行政経営の基盤を構築することを目的としています。

ロードマップは、計画本文に掲げる基本理念や基本方針を具体的な行動計画へと落とし込む実行計画として位置づけるものです。

本計画では、社会情勢や技術動向、国・県の制度改正等の変化に柔軟に対応するため、基本理念・基本方針を定めた計画本文は中長期的な指針として維持しつつ、具体的な施策の内容や実施時期については、ロードマップを適時見直すことにより機動的に対応するものとします。

これにより、計画の一貫性を保ちながら、実効性の高いDX推進を継続していきます。

7-2 年度別の主な取組(ロードマップ)

	2025 (令和7年度)	2026 (令和8年度)	2027 (令和9年度)	2028 (令和10年度)	2029 (令和11年度)	2030 (令和12年度)	
DX推進計画の策定	検討・策定			運用			
情報セキュリティポリシーの見直し	検討・策定			運用			
住民サービスの利便性向上に資する施策	「書かない窓口」 ●窓口入力支援システム導入	検討	導入準備	構築		運用	
	●事前オンライン登録システム導入	検討	導入準備	構築		運用	
	「行かない窓口」 ●コンビニ交付システム導入	検討	導入準備	構築		運用	
	●オンライン申請システム導入		検討	導入準備	構築	運用	
	●キャッシュレス決済システム導入		検討	導入準備	構築	運用	
行政業務の効率化・高度化に資する施策	「時間外窓口」 ●LINE予約システム導入	検討	導入準備	構築		運用	
	「庁内業務の効率化・高度化」 ●財務会計システム更新(電子決裁化)	検討	導入準備	構築		運用	
	●生成AI活用システム導入 (議事録作成・コミュニケーションツール)		検討	導入準備	構築	運用	
				検討	導入準備	構築	運用
				検討	導入準備	構築	運用
横断的な取組・共通基盤整備	「共通基盤整備」 ●標準準拠システム導入	構築			運用		
	●行政情報システム更新 (小中学校L2WAN化)		検討	導入準備	構築	運用	
	●テレワークの拡充				運用		
	●職員の意識改革とDX人材育成				運用		

7-3 中長期的な展望と施策

南知多町の DX 推進は、本計画期間である令和 8 年度から令和 12 年度までを「第 1 フェーズ」と位置づけ、行政サービスの利便性向上と業務効率化に向けた基盤整備・重点施策の実装を重点的に進めます。そのうえで、第 1 フェーズの成果を踏まえ、次の中長期的な展望に沿って施策の深化を図ります。

(1) 完全オンライン化とハイブリッド型行政サービスの定着

第 1 フェーズで導入したコンビニ交付、オンライン申請、LINE 予約システム等を基盤に、手続きの完全オンライン化を段階的に拡大します。同時に、高齢者や ICT 利用に不安を持つ町民への対面支援を組み合わせた「ハイブリッド型行政サービス」を確立し、誰一人取り残さない利便性の高い行政運営を実現します。

(2) データ活用による政策立案の高度化

庁内の基幹システムや町民向けサービスから得られるデータを一元的に集約・分析し、地域課題の可視化や政策立案の高度化を推進します。特に、人口動態や生活行動データを基に、子育て支援や高齢者福祉、観光振興などの分野で効果的な施策を展開します。

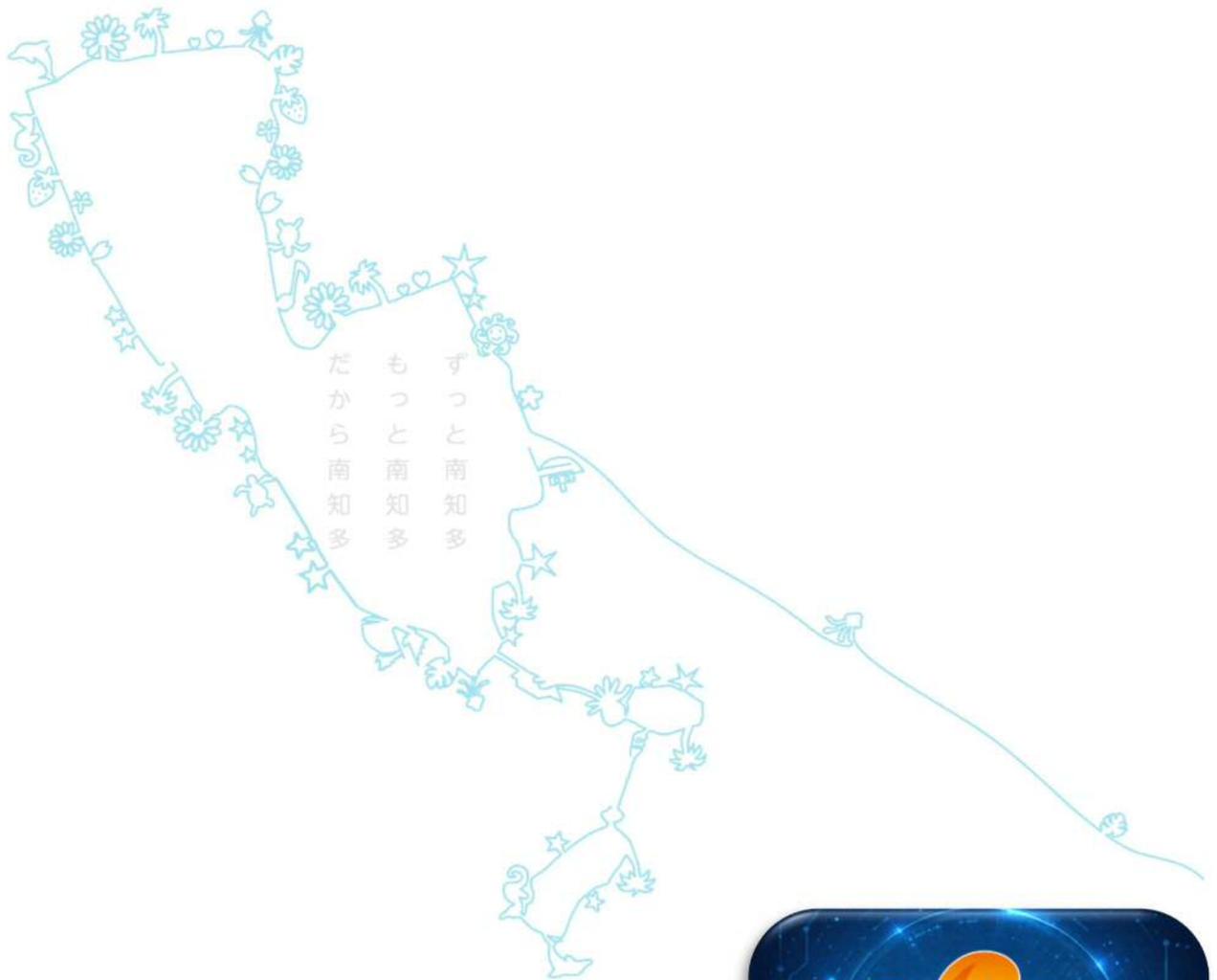
(3) 行政業務のスマート化と人材育成

生成 AI、RPA、BPR などの活用範囲を拡大し、事務作業の大幅な効率化を図ります。また、職員のデジタルスキルを継続的に向上させるリスキリング研修を制度化し、全庁的に DX を担える人材基盤を整備します。

(4) 持続可能な行政経営の確立

限られた人員・財源の中で質の高いサービスを持続的に提供するため、行政運営の柔軟化と経営視点を重視した予算・人材配置を推進します。

この中長期的な展望のもと、南知多町は「誰一人取り残さない、やさしい・選ばれる行政サービス」をさらに進化させ、地域の持続可能性を支える DX を継続的に深化させていきます。



Minamichita town

