

参考

# 名古屋市 ICT 活用に関する基本方針

2019-2023

(案)

平成 31 年 月

名古屋市



## はじめに

名古屋市では、情報化計画である「名古屋市情報化プラン」（平成12年12月策定、平成19年3月改訂）に基づき、行政サービスの質的向上や内部事務の効率化などに取り組んでまいりました。その後も、本市を取り巻く社会状況の変化に対応するため、「第2次名古屋市情報化プラン」（平成24年3月策定）のもと、情報化の推進に努めてまいりました。

ここ数年、IoTやAIといった技術革新が著しく進展しています。国においても、こうした技術革新をあらゆる産業や社会生活に取り入れることにより、さまざまな社会課題を解決する「Society 5.0」の実現に向けた取り組みが進められており、デジタルを中心とした社会の到来が予想されます。今後もICTはさらなる発展を遂げ、ヒトやモノを介するツールとして、これまで以上に社会への影響を広げていくといえます。

市政を取り巻く課題が複雑かつ高度化する中、行政サービスや都市機能を持続的に向上させ、安定的な市政運営を進めていくためには、市政各分野においてもICTのもつ力を最大限に活用していく必要があります。

このような背景をふまえ、このたび、今後を見据えた本市のICT活用に関する基本的な考え方や方向性を示す「名古屋市ICT活用に関する基本方針」を策定することといたしました。引き続き、名古屋市がより一層魅力的なまちとして発展していくため、みなさまのお力添えをいただきながらICTの活用を推進していくことが重要となります。より一層のご理解・ご協力をお願いいたします。

最後に、本方針を策定するにあたり、名古屋市情報化基本方針有識者懇談会委員のみなさまをはじめ、貴重なご意見をいただいた市民のみなさまに、心より感謝申し上げます。

## 目次

### 第1章 基本方針の策定について

1-1 策定趣旨	1
1-2 位置づけ	2
1-3 対象期間	2

### 第2章 ICTの潮流

2-1 ICT社会の進展	4
2-2 国のICT関連政策	8
2-3 市民のICT利用実態・ニーズ	10
2-4 本市のこれまでの取り組み	12
2-5 ICTの潮流	13

### 第3章 基本方針の策定に向けた整理

3-1 ICT活用の視点	14
3-2 本市における情報化計画のあり方	16

### 第4章 基本理念と基本方針

4-1 基本理念	17
4-2 基本方針	18

### 第5章 ICT活用に向けた施策

5-1 基本方針1 ICTを活用した公民連携型まちづくり	20
5-2 基本方針2 ICTを活用した未来につながる持続可能なまちづくり	27
5-3 基本方針3 ICTを安心・安全かつ効果的に活用できる環境づくり・ ひとづくり	38

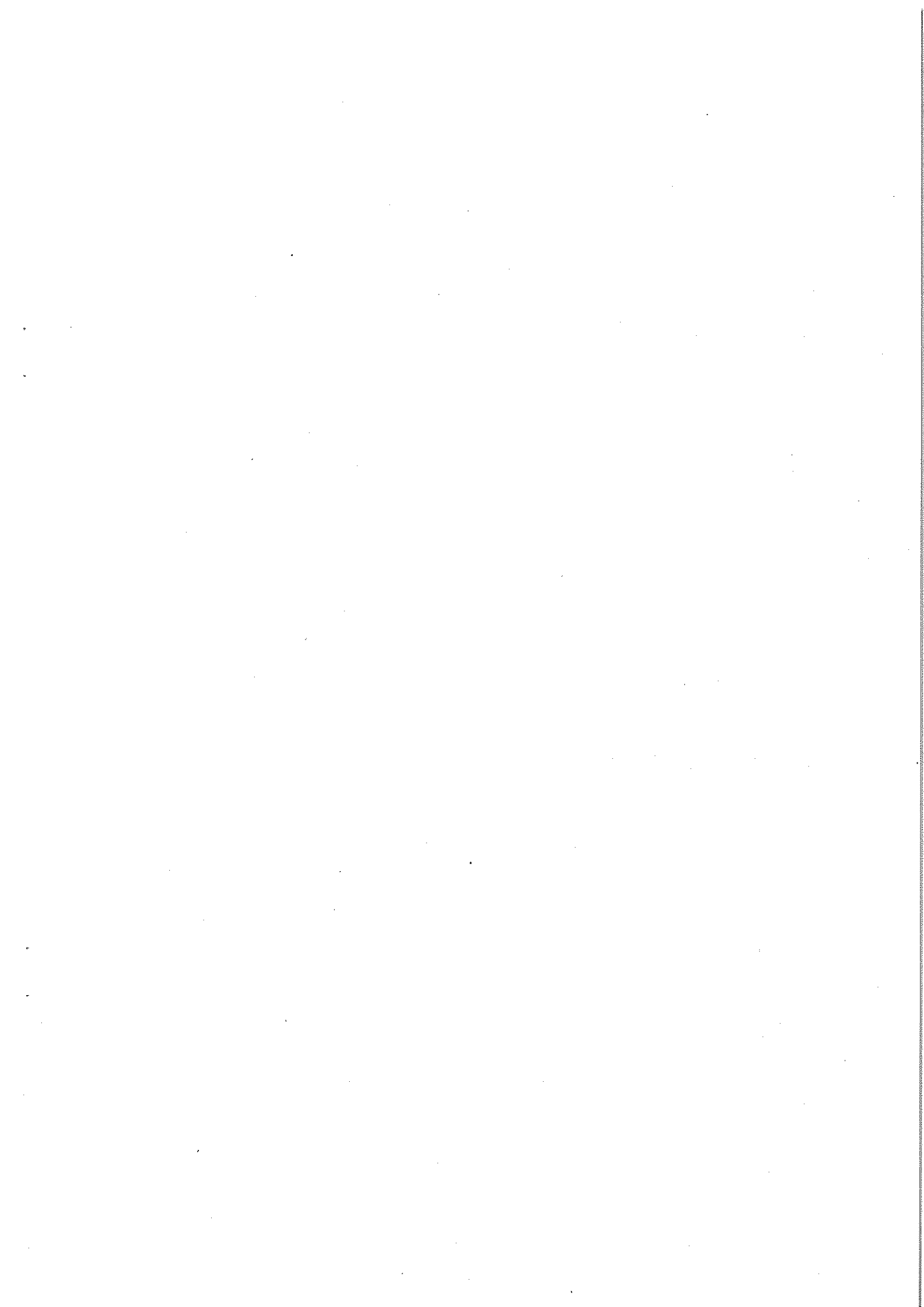
### 第6章 基本方針の推進に向けて

6-1 推進体制	44
6-2 事業の推進	45

参考資料	46
------	----

#### ICT

Information & Communication Technologyの略。情報・通信に関する技術の総称。従来から使われている「IT (Information Technology)」に代わる言葉として使われている。



## 第1章 基本方針の策定について

### 1-1 策定趣旨

本市では、「名古屋市総合計画」（以下、「総合計画」という。）をICTの側面から支える個別計画として「第2次名古屋市情報化プラン」（以下、「前プラン」という。）を平成24年3月に策定し、市政各分野における情報化の取り組みを進め、平成30年度をもって計画期間が満了となりました。

近年、IoT\*やAI\*をはじめとしたICTの技術革新のスピードは著しく加速し、ICTがわたしたちの日常生活において欠かせないものとなっています。ヒトやモノのつながりを一層深め、データを活用した新たな価値やサービスの創出が期待されるなど、社会においてICTが果たす役割は、今後より一層大きくなっていくといえます。

また、国は、こうした技術革新があらゆる産業や社会生活に取り入れられ、さまざまな社会課題が解決することにより、誰もが快適で活力に満ちた質の高い生活を送ることのできる社会「Society 5.0」の実現を目指しています。

本市が直面する課題がより複雑になり、求められるサービスの内容がより高度になる中で、今後も行政サービスや都市機能を持続的に向上させ、安定した市政運営を進めていくことが必要になります。そのため、行政のみでなく企業やNPO、大学・研究機関等の多様な主体が持つさまざまなアイデアや技術を融合させ、新たな価値の創造や大きな変化をもたらすことができる「共創」に向けたICTの活用や、市政各分野におけるICTのより一層の活用が必要になります。

このようなICTの潮流をふまえ、多様な主体とともに進める公民連携型のまちづくりや、本市がめざす都市像の実現をICTの側面から支えるため、今後の市政におけるICT活用に関する基本的な考え方や方向性を示す「名古屋市ICT活用に関する基本方針」（以下、「本方針」という。）を策定します。

なお、平成28年12月に官民データ活用のための環境整備を目的とした法律「官民データ活用推進基本法」が成立および施行され、国および地方公共団体に対して官民データ活用の推進に関する計画策定が求められていることから、本方針を同法が求める本市の官民データ活用推進計画として位置づけます。

---

【IoT】 Internet of Thingsの略で、「モノのインターネット」と呼ばれる。自動車、家電、ロボット、施設などあらゆるモノがインターネットにつながり、情報のやり取りをすることで、モノのデータ化やそれに基づく自動化等が進展し、新たな付加価値を生み出す。（出典：「平成28年版情報通信白書」（総務省））

【AI】 Artificial Intelligenceの略で、人工知能のこと。（出典：「平成28年版情報通信白書」（総務省））

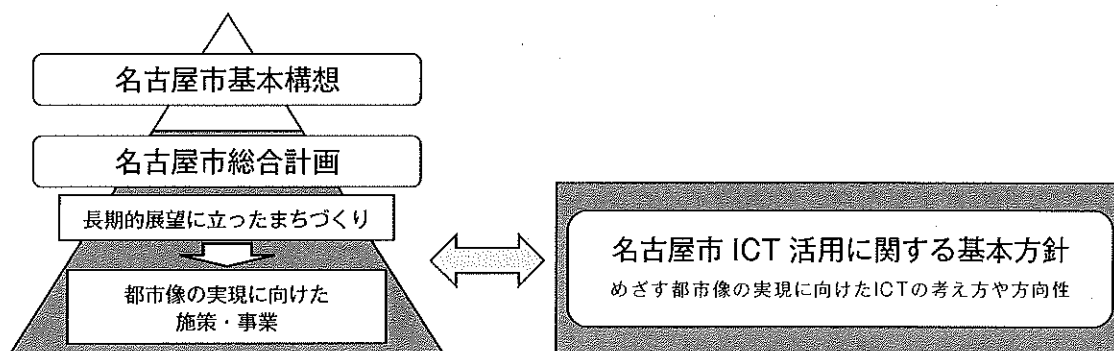
## 1-2 位置づけ

### (1) 総合計画における位置づけ

本方針は、総合計画における本市がめざす都市像の実現をICTの側面から支えるため、市政におけるICT活用に関する基本方針を定めた個別計画です。

ICTは市政各分野で活用され、福祉・子育て・教育・防災など分野を問わず共通する手段となっており、多様化・複雑化するさまざまな市政の課題に本市が的確に対応していくため、今後さらなる活用が必要となります。

本方針は、市政各分野におけるICT活用に関する基本的な考え方や方向性を示すことにより、総合計画における本市がめざす都市像の実現に向けて今後取り組む施策や事業との整合性を図りながら、ICTの効果的な活用を推進します。(参考：P.3「名古屋市次期総合計画（策定中）について」)



### (2) 官民データ活用推進基本法における位置づけ

国が進める官民データの活用を総合的かつ効果的に推進するため、官民データ活用推進基本法（平成28年法律第103号）第9条に規定する市町村官民データ活用推進計画として本方針を位置づけます。

## 1-3 対象期間

本方針は、総合計画と整合性を図るため、対象期間を2019（平成31）年度から2023年度までの5年間とします。

なお、ICT動向の変化は著しく、今後も技術革新が進み、生活環境や市政に大きな影響を与えていくと考えられます。このようなICT動向の変化に合わせ、柔軟かつ適切にICTの活用を推進するため、対象期間中であっても必要に応じて本方針の見直しを行います。

## 【名古屋市次期総合計画（策定中）について】

「総合計画」は、「名古屋市基本構想」のもとに、本市がめざす都市像などを「長期的展望に立ったまちづくり」として示し、その実現のために必要な施策・事業を取りまとめています。

【めざす都市像】本市が実現をめざす将来のまちの姿

**都市像1** 人権が尊重され、誰もがいきいきと暮らし、活躍できるまち

**都市像2** 安心して子育てができ、子どもや若者が豊かに育つまち

**都市像3** 人が支え合い、災害に強く安心・安全に暮らせるまち

**都市像4** 快適な都市環境と自然が調和したまち

**都市像5** 魅力と活力にあふれ、世界から人や企業をひきつける、開かれたまち

【重点戦略】「めざす都市像」の実現に向けて取り組む中長期的な戦略

**戦略1** 子どもや親を総合的に支援し、未来を担う人材を育てます

**戦略2** みんなで支え合い、安心・安全で活力あふれるまちづくりを進めます

**戦略3** 災害に強く、環境にやさしい持続可能な都市を構築します

**戦略4** 強い経済力を基盤に、にぎわいと新たな価値を創出し、都市機能を強化します

この「めざす都市像」を実現するために必要な「市政運営の取り組み」の中に、「ICTの活用」が位置づけられています。

(1) 市民サービスの向上

(2) 情報発信・情報公開の推進

(3) 地域主体のまちづくりの推進

(4) 企業、NPO、大学など多様な主体との連携の推進

(5) 持続可能な行財政運営

(6) ICTの活用

ICT技術が急速に進展し、民間を中心に多様な分野でAIなどの新たな技術の活用に向けた取り組みが進められており、市政各分野において多様化・複雑化するさまざまな課題に的確に対応していくため、ICTを効果的に活用していくことが必要です。また、ICT技術を活用した行政サービスの利便性の向上が期待されている一方で、サイバー攻撃による情報漏えいなどが懸念されており、情報セキュリティを確保していく必要があります。

そのため、ICTを活用した行政サービスや都市機能の向上、行政事務の効率化を進めるとともに、市が保有する情報のオープンデータ化や誰もが安心・安全にICTを活用できる環境整備などの取り組みを進めます。

(7) アセットマネジメントの推進

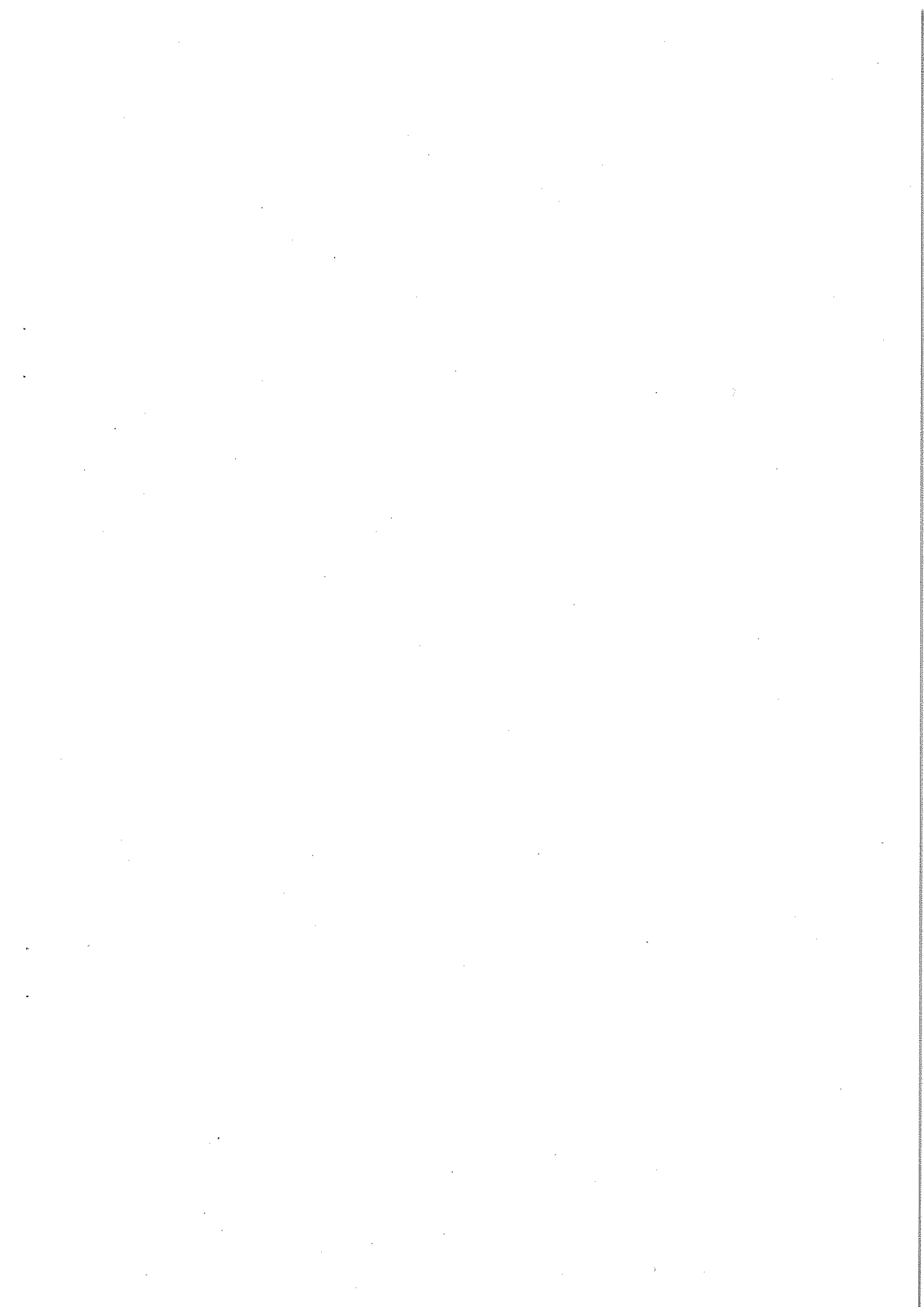
(8) 市民とともに名古屋の将来を築くことのできる職員の育成

(9) 圏域における自治体連携の推進

(10) 名古屋市がめざす大都市制度

(出典：名古屋市次期総合計画中間案 平成30年8月公表)





## 第2章 ICTの潮流

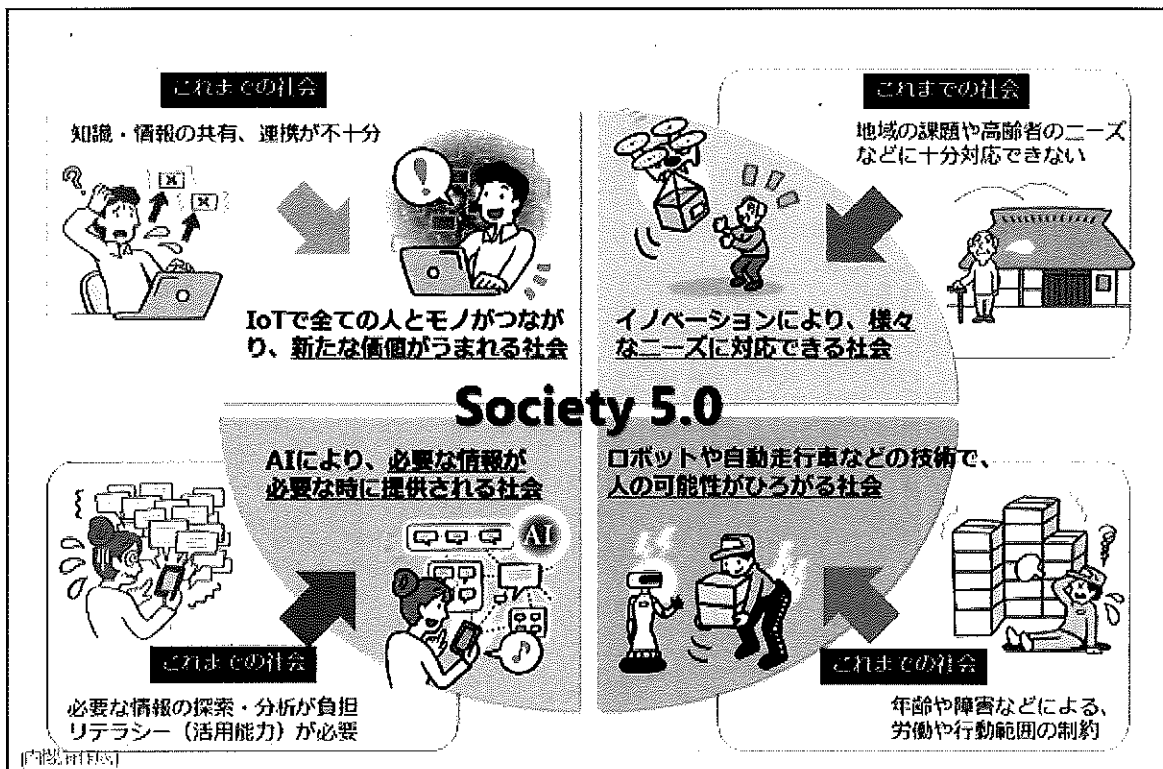
本方針の策定にあたり、ICTが社会で果たす役割や、国の政策、市民の利用実態・ニーズ、本市のこれまでの取り組みといった、ICTを取り巻く動向をふまえた上で、近年のICTの潮流を整理します。

### 2-1 ICT社会の進展

#### (1) Society 5.0におけるICTの重要性

国の中長期的な成長の実現をめざす「未来投資戦略2017-Society 5.0の実現に向けた改革-」が平成29年6月に閣議決定されました。国は、この戦略の中で、IoT、ビッグデータ\*、AI、ロボット等の先端技術をあらゆる産業や社会生活に取り入れ、必要なモノ・サービスを、必要な人に、必要な時に、必要なだけ提供することで、人々が豊かな暮らしを享受できる新しい社会の姿として、「Society 5.0」を示し、実現に向けた取り組みを進めています。

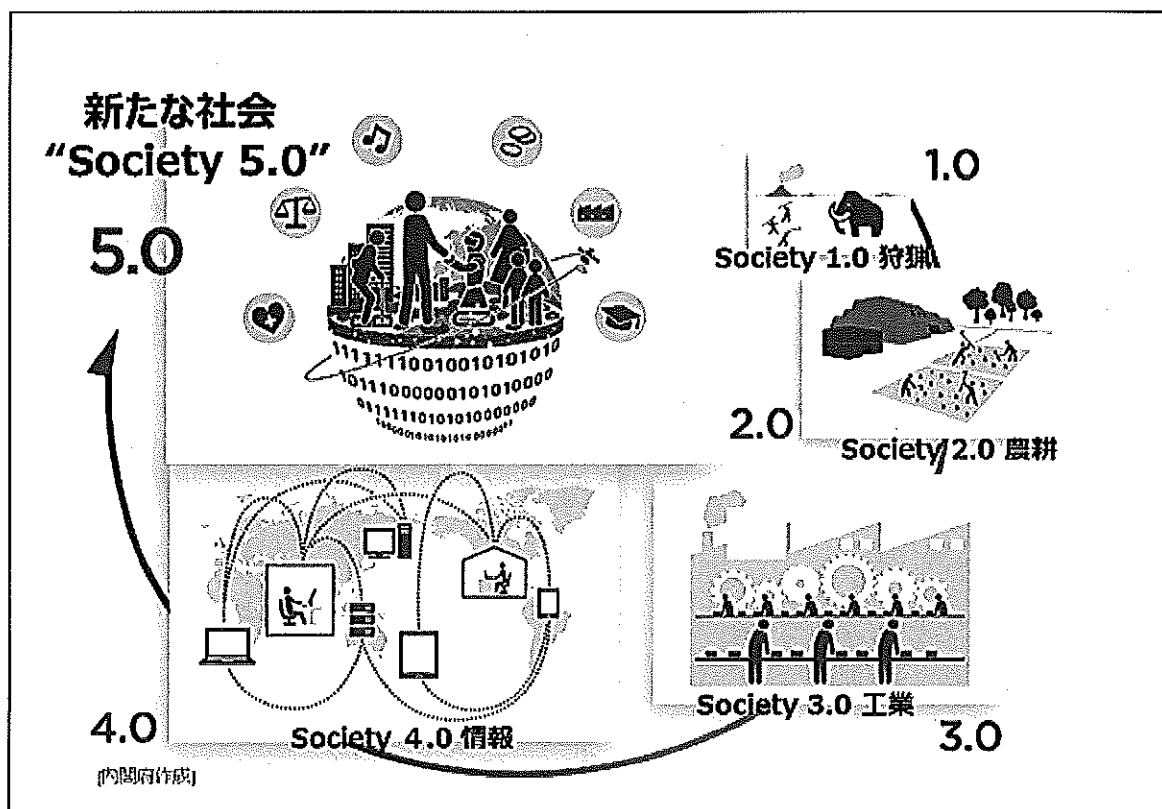
#### 【Society 5.0で実現する社会の姿（出典：内閣府HP）】



【ビッグデータ】利用者が急激に拡大しているソーシャルメディア内のテキストデータ、携帯電話・スマートフォンに組み込まれたGPS（全地球測位システム）から発生する位置情報、時々刻々と生成されるセンサーデータなど、ボリュームが膨大であると共に、構造が複雑化することで、従来の技術では管理や処理が困難なデータ群。（出典：「平成28年版情報通信白書」（総務省））

「Society 5.0」とは、Society 1.0 (狩猟社会)、Society 2.0 (農耕社会)、Society 3.0 (工業社会)、Society 4.0 (情報社会) に続く、新たな社会を指すものです。ICTを最大限に活用し、インターネットなどの仮想の「サイバー空間」と私たちが住む「フィジカル空間 (現実世界)」を高度に融合させることで、経済発展と社会課題の解決を両立し、人々に豊かさをもたらす国が目指すべき未来社会の姿として提唱されました。

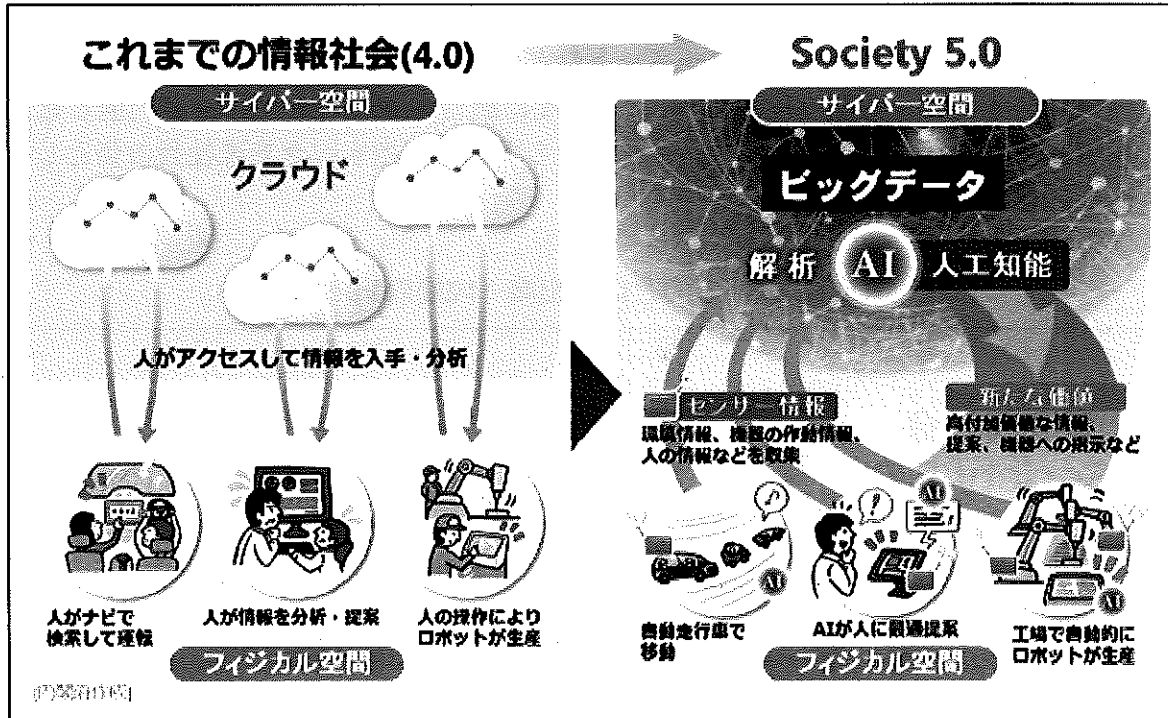
【Society 5.0とは (出典：内閣府HP)】



これまでのSociety 4.0 (情報社会) の社会では、知識や情報が共有されにくく、多くのデータの中から必要な情報を見つけて分析する作業は人が行うなど、年齢、性別、リテラシー\*による制約があるという問題がありました。「Society 5.0」の社会では、IoTによって全てのヒトとモノがつながり、さまざまな知識や情報が共有され、今まで人が行っていた作業や調整の代行・支援をAI、ロボット等が行うことにより、年齢、性別、リテラシーに関係なくICTの恩恵を受けられるようになります。

【リテラシー】 本来、「識字力=文字を読み書きする能力」を意味するが、「情報リテラシー」や「ICTリテラシー」のように、その分野における知識、教養、能力を意味することに使われている場合もある。(出典：「平成28年版情報通信白書」(総務省))

【Society 5.0のしくみ（出典：内閣府HP）】



## (2) データ大流通時代の到来

近年、ネットワークの高速化・大容量化に伴い、インターネット上のデータ流通量は飛躍的に増大しています。スマートフォン等のモバイル機器の利用や、物理的な世界とデジタルな世界を結びつけるIoTの進展により、世の中の膨大なデータを蓄積することが可能になり、これらのビッグデータをAIで活用し、さまざまなサービスや業務へ応用することに注目が集まっています。

また、SNS\*の普及やインターネットを通じて大量のデータが流通することにより、ヒトとヒト、ヒトとモノの相互のつながりが深まり、人と社会との結びつきのあり方も大きく変化しています。

ICTは、このように社会生活や産業のあらゆる分野に浸透し、その影響力はますます拡大を続け、これまでの技術進歩の速さを上回るスピードでわたしたちの生活を一変させていくものと考えられています。あわせて、さまざまなデータや知恵、技術、人材が分野横断的につながることで生まれるイノベーション\*への期待が高まっています。

## (3) セキュリティの重要性

インターネットの普及やICTの技術進展に伴い、生活が便利になる一方で、個人情報を狙った不正アクセス等のサイバー攻撃の手法は巧妙かつ複雑化しています。日常生活のさまざまな場面においてICTが欠かせない現代社会において、安心してICTを使うためのセキュリティ対策の重要性はますます高くなっています。

そのため、従来のセキュリティ対策を適切に行うことは当然のこととして、ICTの技術進展に伴い、今後登場が見込まれる新たな技術を導入する際には、それに応じた必要なセキュリティ対策を講じることが必要です。

---

【SNS】 Social Networking Service (Site) の略。インターネット上で友人を紹介しあって、個人間の交流を支援するサービス (サイト)。誰でも参加できるものと、友人からの紹介がないと参加できないものがある。会員は自身のプロフィール、日記、知人・友人関係等を、ネット全体、会員全体、特定のグループ、コミュニティ等を選択の上公開できるほか、SNS上での知人・友人等の日記、投稿等を閲覧したり、コメントしたり、メッセージを送ったりすることができる。プラグイン等の技術により情報共有や交流を促進する機能を提供したり、API公開により連携するアプリケーション開発を可能にしたものもある。(出典：「平成28年版情報通信白書」(総務省))

【イノベーション】 新技術の発明や新規のアイデア等から、新しい価値を創造し、社会的変化をもたらす自発的な人・組織・社会での幅広い変革のこと。(出典：「平成28年版情報通信白書」(総務省))

## 2-2 国のICT関連政策

### (1) 官民データ活用推進基本法

行政や民間が持つ大量のデータを適正かつ効果的に活用することで社会課題を解決し、安心して暮らせる社会や快適な生活環境を実現するために、平成28年12月に官民データ活用推進基本法が成立し施行されました。同法では、国、地方公共団体および事業者の役割が明らかにされるとともに、国および地方公共団体に対して官民データ活用の推進に関する計画の策定を求めています。

その後、政府は平成29年5月に、同法の内容をふまえた「基本的な計画」を内容に含んだ「世界最先端IT国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画」を策定しました。この計画では、電子行政、健康・医療・介護、観光、金融、農林水産、ものづくり、インフラ・防災・減災等、移動の8つの分野が重点分野に指定されています。

同法が市町村に求めている「市町村官民データ活用推進計画」については、地方の特性や実情にあわせて、任意で策定することとしていますが、同法に掲げる基本施策のうち地方公共団体に関係する以下5つの取り組みを通じて、官民データの利用環境の整備促進を図り、事務負担の軽減、地域課題の解決、住民および事業者の利便性向上などに寄与することが期待されています。

#### 【官民データ活用推進基本法が掲げる地方公共団体関連の取り組み】

- ①手続きにおける情報通信の技術の利用等（オンライン化原則）
- ②官民データの容易な利用等（オープンデータの推進）
- ③個人番号カードの普及及び活用（マイナンバーカードの普及・活用）
- ④利用の機会等の格差の是正（デジタルデバイド対策等）
- ⑤情報システムに係る規格の整備及び互換性の確保等（システム改革、BPR）

### (2) 個人情報保護法

ICTの技術革新や利用環境の整備が進み、いわゆるビッグデータの収集・分析が可能となる中、特に利用価値が高いとされているパーソナルデータ\*の活用を適正に進めていくことが官民を通じた重要な課題になっていることなどを背景として、個人情報保護法等が改正され、平成29年5月に施行されました。

この改正により、行政機関が保有の個人情報を加工して特定の個人を識別できないようにした上で民間事業者に提供することができる非識別加工情報（匿名加工情報）について明記されました。

こうした中、現在、国において、地方公共団体が保有するパーソナルデータを効果的に活用するための仕組みのあり方について検討が行われています。

【パーソナルデータ】個人情報に加え、個人情報との境界が曖昧なものを含む、個人と関係性が見出される広範囲の情報のこと。(出典：「平成29年版情報通信白書」(総務省))

### (3) サイバーセキュリティ基本法

市民生活や社会経済活動、国家の安全保障・危機管理の観点から、サイバーセキュリティの確保が極めて重要な課題となっており、サイバーセキュリティに関する施策を総合的かつ効率的に推進するためのサイバーセキュリティ基本法が平成26年11月に施行されました。政府は同法に基づき、サイバーセキュリティ戦略本部を設置するとともに、サイバーセキュリティ政策の基本的な方向性を示す新たな国家戦略「サイバーセキュリティ戦略」を平成27年9月に閣議決定し、サイバーセキュリティ関連施策を推進しています。

地方公共団体においても、安心・安全な社会の実現を図るため、技術革新が進むICTの活用にあたっては、サイバーセキュリティの確保がこれまで以上に重要になると考えられます。

## 2-3 市民のICT利用実態・ニーズ

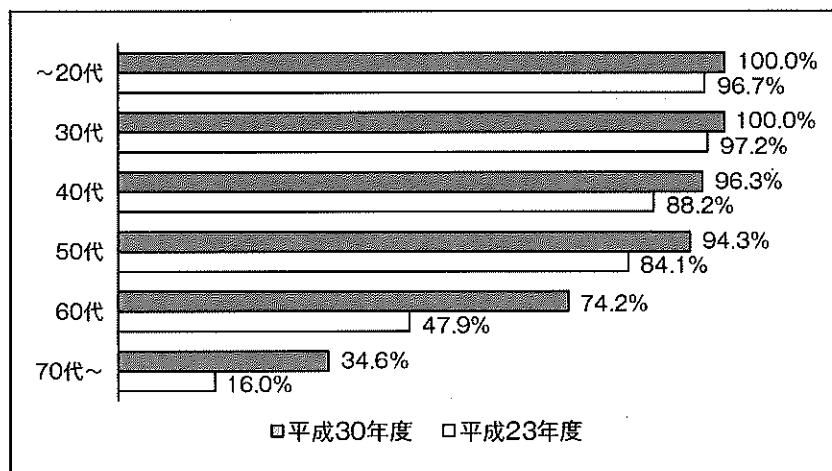
市民のインターネットの利用状況や情報化に関するニーズ調査を行うため、無作為抽出した市民2,000人を対象としたアンケート調査を毎年度実施しています。

### (1) インターネット利用状況

#### ①市民の年代別インターネット利用率

市民の年代別インターネット利用率については、平成23年度（前プラン策定時）と比較した場合、どの年代も増加しています。その中でも、特に、60代以上の高齢世代のインターネット利用率が大きく増加しています。

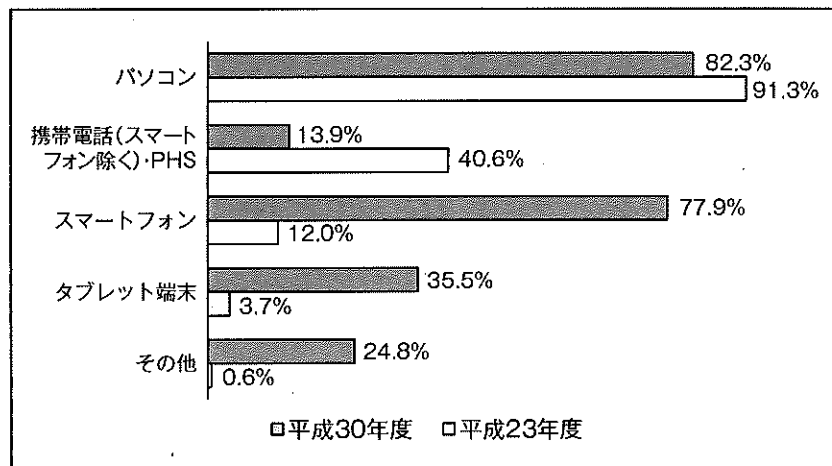
#### 【市民の年代別インターネット利用率（平成30年度と平成23年度比較）】



#### ②インターネット利用端末の種類

市民がインターネットを利用するときに用いる端末については、平成23年度（前プラン策定時）と比較した場合、スマートフォンやタブレット端末の利用が大幅に増加しています。市民生活の中でのモバイル端末の利用シーンが拡大していることがうかがえます。

#### 【インターネット利用端末の種類（平成30年度と平成23年度比較）】

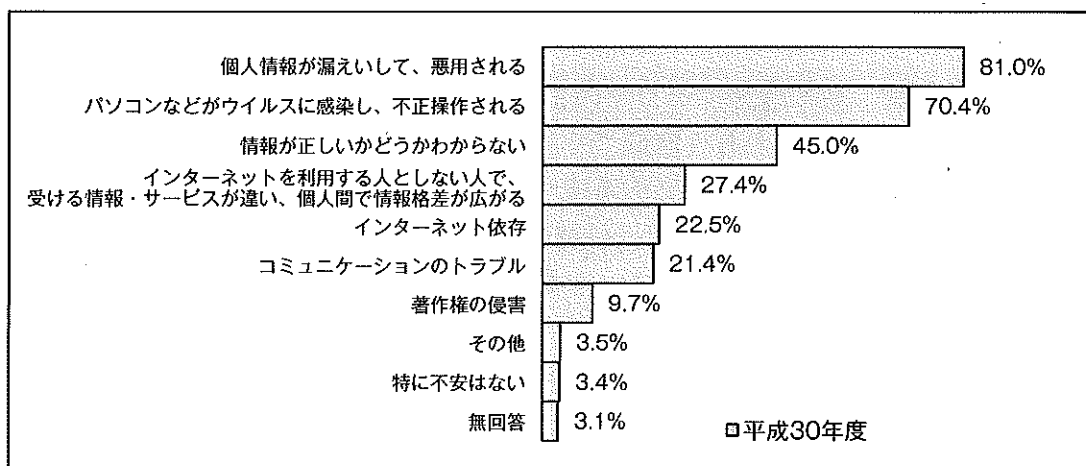




### ③インターネットの普及に対する不安

市民がインターネットの普及に対してどのようなことに不安を感じているのかについては、個人情報に対する漏えいや悪用、パソコン等のウイルス感染や不正操作といった、セキュリティ面に対して不安と感じる人が多くなっています。また、情報の正確さや情報格差の広がりにも不安をもつ人も多く存在しています。

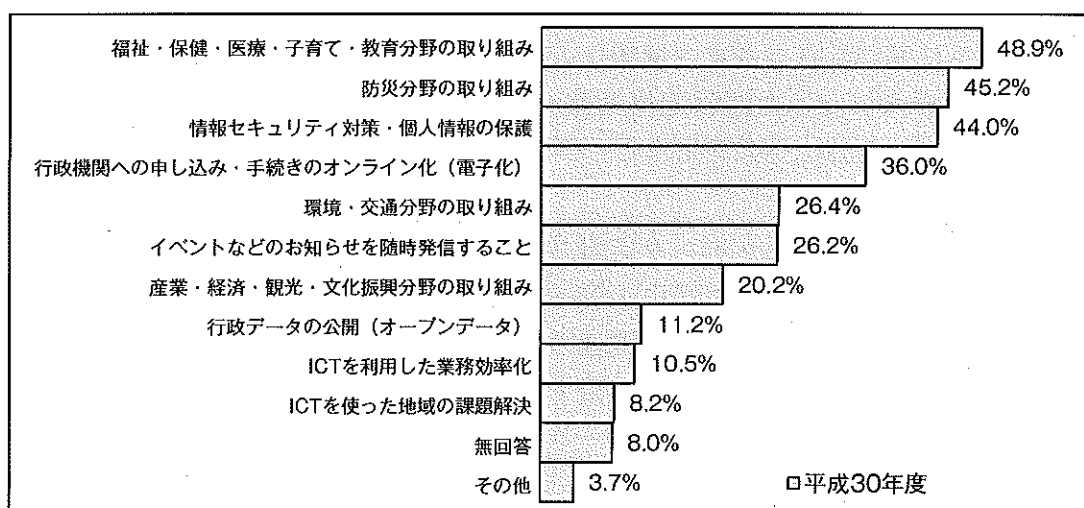
【インターネットの普及に対する不安（平成30年度）】



### (2) 市の情報化に関するニーズ

市の情報化の取り組みに対して今後さらに力を入れてほしい分野については、福祉・保健・医療・子育て・教育、防災といった日常生活の身近な分野における情報化の充実、情報セキュリティ\*対策・個人情報の保護、行政機関への申し込み・手続きのオンライン化が上位となっています。

【市の情報化に関するニーズ（平成30年度）】



【情報セキュリティ】 情報資産を安全に管理し、適切に利用できるように運営する経営管理のこと。適切な管理・運営のためには、情報の機密性・安全性・可用性が保たれていることが必要となる。(出典：「平成28年版情報通信白書」(総務省))

## 2-4 本市のこれまでの取り組み

### (1) 第2次名古屋市情報化プラン

本市においては、総合計画の「情報・通信部門」に関する個別計画として「名古屋市情報化プラン」を平成12年12月に策定し、平成19年3月に社会環境の変化やICTの進展をふまえた改訂を行ったのち、平成24年3月に本市がめざす都市像の実現をICTの側面から支える個別計画として「第2次名古屋市情報化プラン」を策定しました。

前プランでは、基本理念「ナゴヤのまちづくりを支えるICTのチカラ」のもと、「人がつながり互いに支えあう地域づくり」「安心・安全・豊かに暮らせる生活環境づくり」「魅力あふれる元気な都市環境づくり」「市民に身近で満足度の高い市役所運営」といった4つの目標を掲げ、各種さまざまな情報化の取り組みを展開してきました。具体的には、インターネットを通じて行催事の申込みや手続きができる「名古屋市電子申請サービス」の拡充やソーシャルメディアを活用した市政情報の発信などの計画した取り組みについては、おおむね実施されています。

また、成果指標については、策定当時と比較しおおむね上昇していますが、進捗（達成度合）については、各指標によりばらつきがあります。特に、「産業・経済・観光分野」におけるインターネットを通じた行政からの情報提供や情報機器を活用したサービスの提供に関する満足度や、「多様な手段での情報発信ができています」と思う満足度に関する指標の値が低く、今後も引き続き、その時々ICTの技術動向や利用者ニーズをふまえながら適切に対応していく必要があります。（参考：P.46「参考資料1 第2次名古屋市情報化プランの取り組み結果」）

### (2) その他の取り組み

前プランに基づきさまざまな情報化の取り組みを展開する一方で、社会保障・税番号制度の導入に向けた情報連携基盤システムの開発や、自治体の情報セキュリティ対策の抜本的強化への対応など、国が進めるICT関連政策にも適宜対応してきました。

また、職員を対象としたデータ活用の基本的な考え方を学ぶデータサイエンス研修や、都市魅力の発信情報に関するSNS上の反応を分析するメディアリレーション調査を実施するなど、新たなICT関連の技術やサービスを適宜活用しながら市政各分野における情報化の取り組みも進めてきました。

## 2-5 ICTの潮流

これまでの本章で触れたICTを取り巻く動向をふまえた上で、近年のICTの潮流を整理し以下3つに分類します。

### 潮流1 ICTを活用した共創への期待

---

ICTの技術革新や利用環境の整備が進み、蓄積されるデータの活用に対する期待が高まり、インターネットを介することで人と人、人とモノとの距離がより縮まっています。また、民間においては、企業やNPO、大学・研究機関等がそれぞれの強みを生かしながら、IoT、ビッグデータ、AI等の先端技術を活用した新たなサービスの開発や社会課題の解決に向けた取り組みを活発化させています。

そのため、行政分野においても、「行政」という枠を超え、ICTの先端技術やデータの活用を通じて「民間」と連携し、お互いの知恵や技術を持ち寄り生み出されるイノベーションによって地域の課題解決や活性化、新たなサービスの創出につなげていくことが重要です。

### 潮流2 ICTがもたらす社会影響の拡大

---

社会経済のさまざまな分野でICTが活用され、日常生活において欠かせないものとなってきています。この傾向は今後さらに加速し、ICTが社会にもたらす影響はこれまで以上に大きくなっていくことが予測されます。

そのため、行政分野においても、さまざまな行政課題に適切に対応していくため、ICTを効果的に活用していくことが重要です。

### 潮流3 セキュリティ等に対する懸念

---

社会経済のさまざまな分野でICTが活用される一方で、サイバー攻撃の脅威や個人情報漏えいなどに対する不安が高まっており、引き続きセキュリティ対策の強化や適切な情報管理を行っていく必要があります。

また、ICTが活用される社会に適應できる力を身につけることや、ICTが得意でない方への配慮など、ICTを取り巻く環境に適切に対応できるようにしていくことも大切になっています。

そのため、行政分野においても、ICTの技術動向に適切に対応した安全対策や、だれもが安心してICTを活用することができる環境整備を行っていくことが重要です。

## 第3章 基本方針の策定に向けた整理

第2章で整理したICTの潮流をふまえ、本方針においてICT活用を推進するにあたっての視点を整理します。

あわせて、市政の事業展開を進めるにあたり、今後さらに活用される場面や機会の増加が見込まれるICTに対して、その時々合った適切な技術やサービスを効果的に活用することができるよう、前プランまで採用していた計画期間中に取り組む具体的事業を策定当初に計画し管理していく手法を改めることで、技術進展の速いICTを効果的に活用していくことが可能となるように、本市における情報化計画のあり方について整理します。

### 3-1 ICT活用の視点

本市のICT活用に関する基本的な考え方や方向性を導き出すため、第2章で整理したICTの潮流をふまえ、今後本市がICT活用を進めるにあたり重要となるポイントをICT活用の3つの「視点」として整理します。

#### 視点1 公共データのオープン化と共創の促進

本市のまちづくりを進めていくにあたり、「民間」と連携し、ICTの先端技術やデータの活用を通じ、お互いの知恵や技術を持ち寄り、イノベーションを生み出すことにより、地域の課題解決や活性化、新たなサービスの創出につなげていくことが重要です。

そのため、行政がもつ公共データを地域に開放し活用してもらうためのオープンデータ\*化、インターネットを活用した市民との対話づくり、新たなICTを活用した企業やNPO、大学・研究機関等の多様な主体との共創事業の展開を図り、公民連携のまちづくりをすすめる、地域の課題解決や活性化などにつなげる必要があります。

#### 視点2 ICTを効果的に活用した市政運営

人材や財源等の行政資源に限りがある中で、市政の各分野において直面するさまざまな市政課題に適切に対応していくため、ICTを効果的に活用していくことが重要です。

そのため、技術革新の速いICTを市政の各分野における事業で効果的に活用することにより、引き続き、行政サービスの向上や都市機能の強化が可能な市政運営を行うことが必要です。

【オープンデータ】機械判読に適したデータ形式で、二次利用が可能な利用ルールで公開されたデータであり、人手を多くかけずにデータの二次利用を可能とするものこと。(出典：「平成28年版情報通信白書」(総務省))

### 視点3 セキュリティ等に対する懸念払拭

---

今後さらに進展し続けるICTについて、安心・安全に活用することができるよう、セキュリティ対策や情報の適切な管理、情報格差の解消によってセキュリティ等に対する懸念を払拭していくことが重要です。

そのため、セキュリティの確保や個人情報の保護などに適切に対応するとともに、外国人や障害者、子どもから高齢者まであらゆる人が安心してICTを活用して幅広くサービスを受けられる環境を整備し、効果的にICTを活用することができる人材を育成するなど、安心・安全なICT活用に向けた取り組みを進めることが必要です。

## 3-2 本市における情報化計画のあり方

### (1) 中長期の潮流に対応した方向性の提示

前プランでは、情報化に関する具体的事業について、年度ごとのスケジュールを設定する事業管理型の計画管理に取り組んできました。しかし、ICTの技術進展は速く、前プラン策定当初は想定していなかった分野でも活用されるようになっていくことから、実際には、策定当初に計画していた事業以外にもICTを活用したさまざまな事業の展開に取り組んできました。今後もこの傾向は大きくなることが見込まれ、従来のように策定当初に計画した事業を管理する手法を続けてしまうと、それらの事業の推進が中心となってしまう、技術進展の速いICTに対して、その時々合った適切な活用をしにくい状況が生じると考えられます。

そのため、本方針では、従来の事業管理型の情報化計画のあり方を見直し、中長期的な大きな流れとしての潮流等をふまえた本市の情報化の方向性を中心に示す方針型へ転換します。

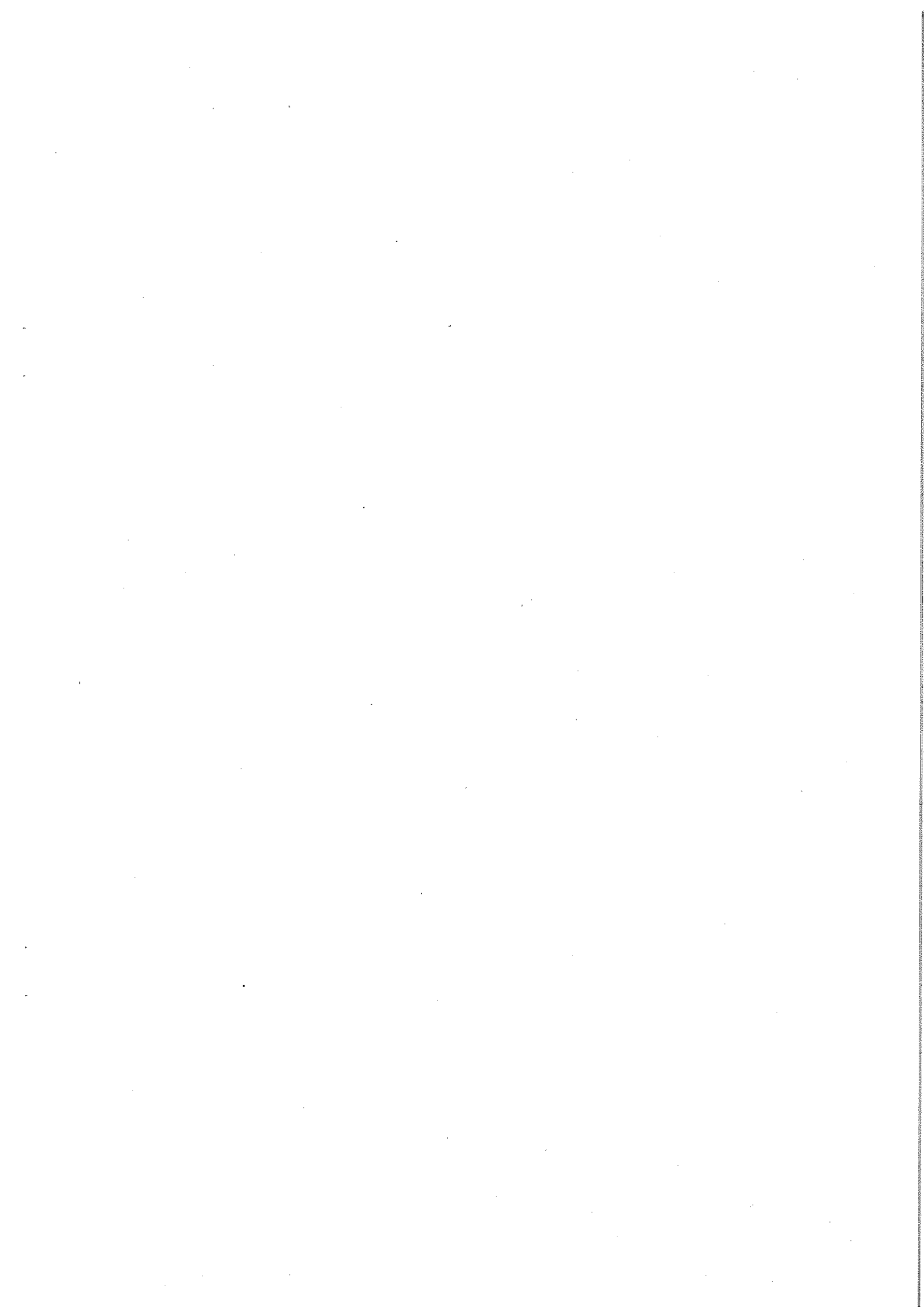
### (2) 基本方針の着実な推進

情報化計画を従来の事業管理型から方針型へ転換するにあたり、本方針の着実な推進を図るため、新たなICTに対応できる柔軟かつ機動的な体制や庁内各部門に対する技術的サポート等の仕組みを整備し、総合計画における本市がめざす都市像との整合性を図りながら、市政各分野のさまざまな事業展開における効果的なICTの活用を進めます。

また、ICTを活用した事業が、本方針に基づき市政において着実に進められているか確認するため、市全体におけるICT活用に向けた取り組み状況をまとめた年次レポートを作成し毎年度公表します。なお、本方針に基づき庁内各部門が取り組むICTを活用した事業展開については、めざす都市像の実現に向けた市全体の各事業管理を行う総合計画において着実に推進していきます。

### (3) 国のICT関連政策への対応

国においては、成長戦略をはじめとしたICTに関するさまざまな政策を推進しています。特に、「官民データ活用推進基本法」の成立・施行を契機とした国の政策をふまえながら本市としてのICT活用を進める必要があり、本方針を同法が市町村に求める「市町村官民データ活用推進計画」として位置づけ、適切に対応します。



## 第4章 基本理念と基本方針

本方針の基本となる理念を明らかにするとともに、その基本理念に基づき、第3章で整理した「ICT活用の視点」をふまえた3つの基本方針を示します。

### 4-1 基本理念

IoT、ビッグデータ、AI、ロボット等の先端技術をあらゆる産業や社会生活に取り入れ、必要なモノ・サービスを、必要な人に、必要な時に、必要なだけ提供することができるデジタル中心の社会「Society 5.0」の実現に向けて、ICTは重要な役割を担っています。

これまで、本市としても、前プランの基本理念「ナゴヤのまちづくりを支えるICTのチカラ」のもと、ICTのもつ力（チカラ）を市政のさまざまな場面で活用し、まちづくりをICTの側面から支えてきました。

今後は、デジタル中心の新しい社会の姿「Society 5.0」の実現に向けて、重要な役割を担うICTの力（チカラ）を市政のさまざまな場面でより一層活用し、かつ、ICTの活用を通じて、企業やNPO、大学・研究機関等の多様な主体と連携し共にまちづくりを進めることにより、本市のまちづくりを引き続きICTの側面から支えていく必要があります。

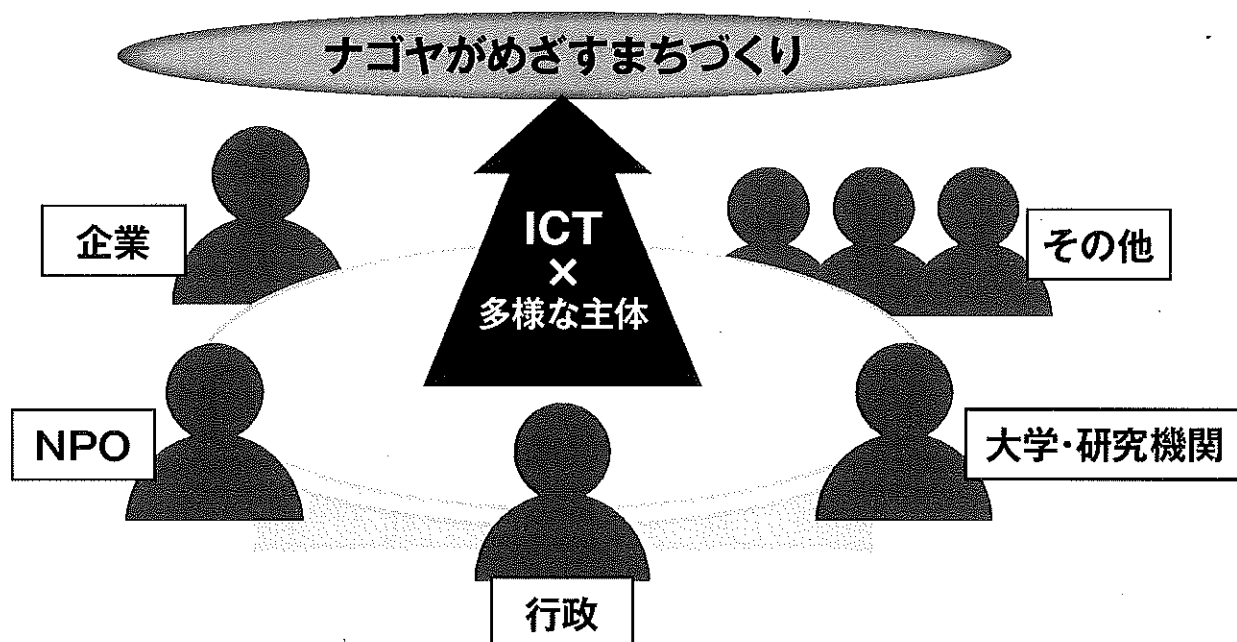
以上のことをふまえ、ICT活用に関する基本的な考え方は、前プランから現在も変わらず引き継がれるものであるため、本方針の基本理念は前プランの基本理念を継承し、以下のとおり掲げます。

### ナゴヤのまちづくりを支えるICTのチカラ

ICTのもつ力（チカラ）を活用しながら、企業やNPO、大学・研究機関等の多様な主体と行政が連携し、それぞれのアイデアやノウハウ、資源などを持ち寄り、交流することで、本市が抱える課題の解決策や新たな価値を共に見出し、交流することが大切です。このように地域と共にICTのチカラを活用し、ナゴヤがめざすまちづくりの実現を支えていきます。



## 【基本理念のイメージ】



### 4-2 基本方針

第3章で整理したICT活用の視点をふまえ、本市のICT活用を推進していくための3つの基本方針を設定します。

#### 基本方針1 ICTを活用した公民連携型まちづくり

企業やNPO、大学・研究機関等の多様な主体の活動に寄与するデータのオープン化や、市民との双方向コミュニケーションの円滑化を図るとともに、地域との共創を生み出す環境づくりを進めることにより、行政サービスの向上や市政課題の解決などに向けた、地域とともに取り組む公民連携型のまちづくりをめざします。

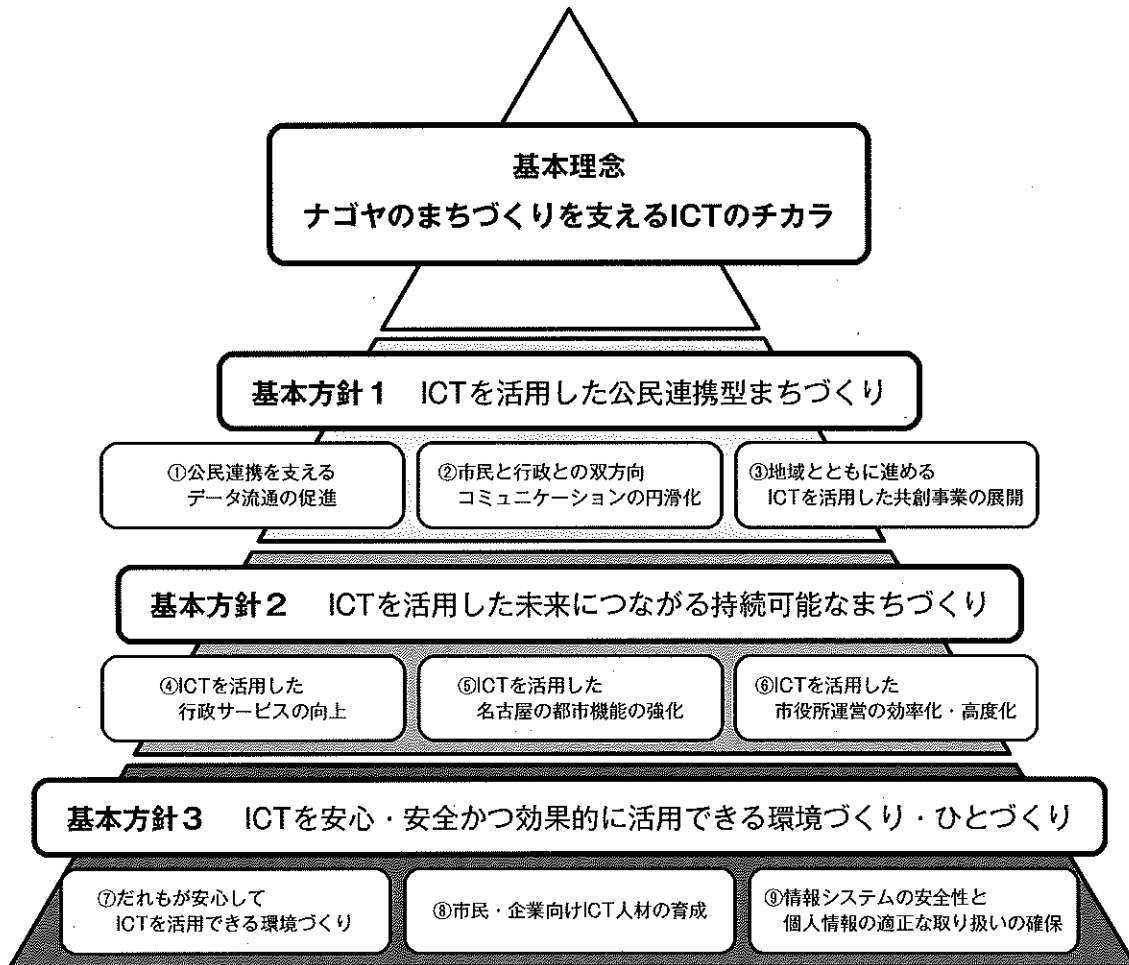
#### 基本方針2 ICTを活用した未来につながる持続可能なまちづくり

本市においてICTを効果的に活用し、行政サービスの向上や名古屋の都市機能の強化を図るとともに、これらを支えるために行政事務におけるICT活用を推進し、市役所運営のさらなる効率化・高度化を進めることにより、市政の各分野において直面するさまざまな市政課題に対応できる未来につながる持続可能なまちづくりをめざします。

#### 基本方針3 ICTを安心・安全かつ効果的に活用できる環境づくり・ひとづくり

だれもがICTを活用できる環境の整備、社会で活躍できるICT人材の育成を図るとともに、ICT活用の推進にあたってはセキュリティや個人情報の適切な取り扱いなどの安全対策を同時並行的に講じることにより、ICTを安心・安全かつ効果的に活用できる環境づくりやひとづくりをめざします。

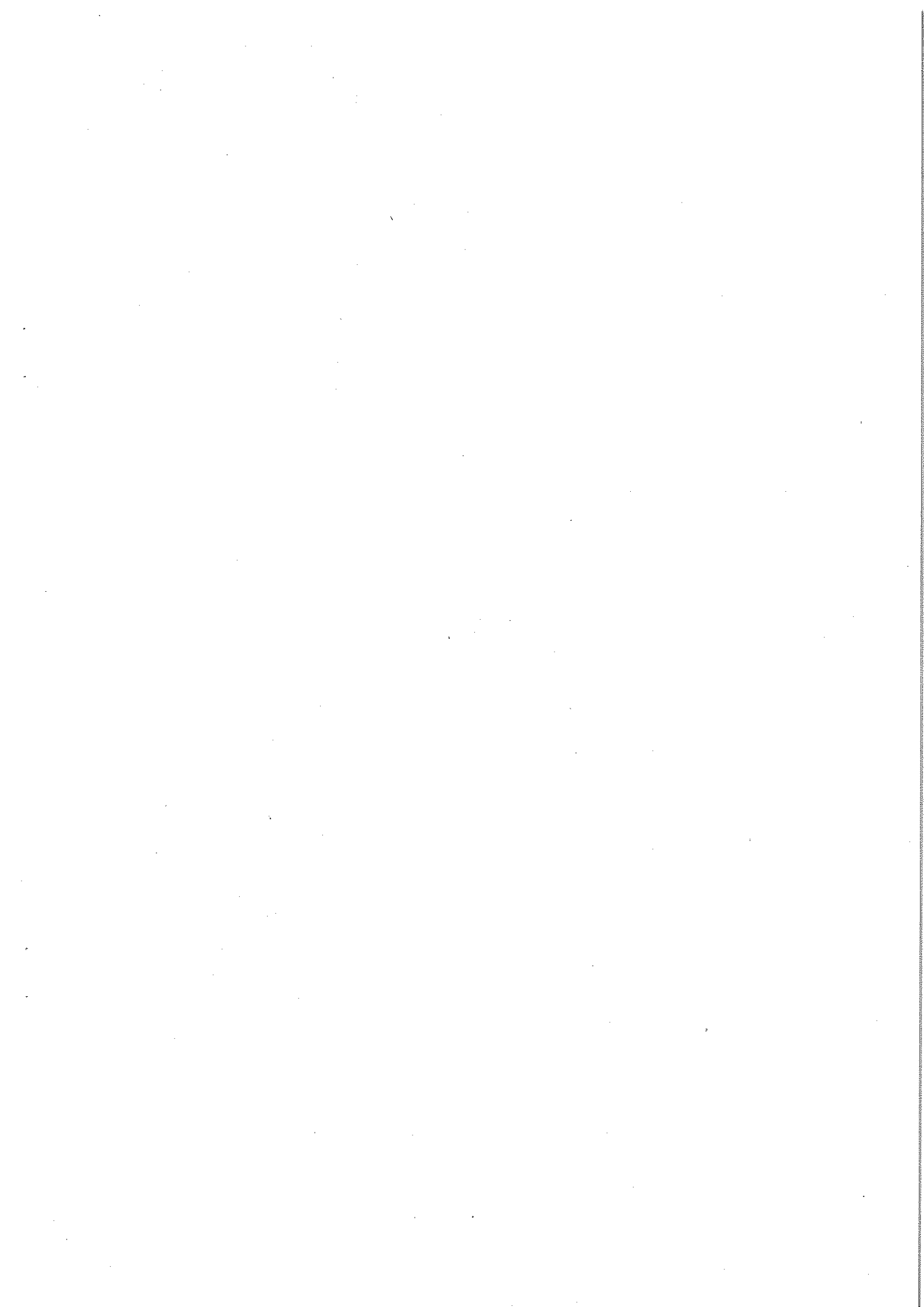
【基本理念と基本方針の体系イメージ】



本方針では、基本理念「ナゴヤのまちづくりを支えるICTのチカラ」の考え方のもと、本市が今後めざすまちづくりの実現に向けて重点的に進めるICT活用に関する方向性を、基本方針1「ICTを活用した公民連携型まちづくり」とし、これを含め市政各分野におけるより一層のICT活用に関する方向性を、基本方針2「ICTを活用した未来につながる持続可能なまちづくり」と位置づけます。さらに、基本方針1と2を進める必要条件として欠かせない基盤にあたる土台部分として、基本方針3「ICTを安心・安全かつ効果的に活用できる環境づくり・ひとづくり」を位置づけます。

そのため、これら基本理念と3つの基本方針の関係性は、上図のようになります。

また、基本方針ごとに、ICT活用に向けた施策を設定するとともに、その施策に沿って具体的に取り組むための考え方や方向性について第5章に示します。



## 第5章 ICT活用に向けた施策

### 5-1 基本方針1 ICTを活用した公民連携型まちづくり

#### 【施策1】 公民連携を支えるデータ流通の促進

市が保有する公共データについて、民間が利用しやすい形で容易に入手できるよう、データのオープン化を推進し、行政と民間との間におけるデータ流通を促進します。

#### 【取り組み方針1-1】

市が保有する公共データについて、利用ニーズの高い分野を中心にオープンデータ化を進め、行政と民間との間におけるデータ流通を促します。

#### ◎ニーズに即したオープンデータ化の推進

市が保有する公共データのオープンデータ化にあたっては、平成26年3月から、市公式ウェブサイト上での提供を開始し、各種データの公開に取り組んできました。今後、オープンデータがより一層活用されていくためには、民間の利用ニーズをふまえたデータが公開されていることが重要です。

国において取り組まれている、データを活用する企業等と国が直接対話する場である「官民ラウンドテーブル」において示される民間ニーズや、自治体が共通化して公開することが望ましいオープンデータの標準例を定めた「推奨データセット」などをふまえながら、本市として優先的に公開すべきデータセットについて調査検討を進めます。

また、さらなるニーズの把握や活用されやすいデータ公開のあり方を検討するため、地域の課題解決や活性化に資するオープンデータの活用に関して、地域で活動する企業やNPO、大学・研究機関等との交流・対話を進めます。

なお、パーソナルデータの活用については、国において、自治体における非識別加工情報制度の運用に向けた検討が進められています。本市としても、慎重に検討を進める必要があり、個人情報保護を図りつつ、国の動向を注視しながら適切に対応していきます。

#### 取り組み例

- ・国が推奨するオープンデータセットの公開に向けた調査検討
- ・情報公開請求の多い情報のオープンデータ公開
- ・オープンデータ関連団体等との交流・対話
- ・オープンデータを整備する他自治体との連携

## 【取り組み方針1-2】

市が保有する公共データについて、オープンデータ化を前提とした情報システムや業務プロセス全体の企画、整備、運用に向けた取り組みを進めます。

### ◎オープンデータ・バイ・デザインの推進

オープンデータ化の推進にあたっては、取り扱うデータをオープンデータの形へ加工し出力する機能が情報システムに備わっていない、業務のやりとりが紙で行われており情報がデジタル化されていないなど、情報システムや業務プロセスそのものがオープンデータ化を前提としたつくりとなっていないため、結果的に、庁内各部門が保有する各種データのオープンデータ化が限定的となってしまうことが課題となっています。

国が策定した「オープンデータ基本指針」に示されたオープンデータ・バイ・デザインの考え方に基づき、公共データは原則としてオープンデータとして公開することをふまえ、市が保有する公共データを民間が活用しやすい形で公開できるよう、オープンデータ化を前提とした情報システムや業務の企画・整備・運用のあり方に関する調査検討を行います。

また、オープンデータに関する公開ルールを定めた市指針について、オープンデータ・バイ・デザインの考え方をふまえた改定を行い、各種データのオープンデータ化を進めます。

#### 取り組み例

- ・オープンデータ化を前提とした情報システムや業務のあり方の調査検討
- ・本市オープンデータ対応指針の改定

### 【取り組み方針1-3】

市内の情報システム間でのデータ連携や民間を含めた二次利用など、市内外におけるデータの円滑な流通が可能となるよう、情報システムやウェブサイトにかかるデータ標準化に向けた取り組みを進めます。

#### ◎データ標準化の推進

市が保有する公共データの活用を進めるためには、市内で管理されているさまざまなデータについて、データ所管部門のみではなく、部門間をまたいだ市内全体で横断的に活用されるとともに、民間側にとっても手間が少なくより活用しやすい形で入手できるように整備することが必要です。

そのため、市内の各情報システム間をまたぎ、また、将来的に民間を含めた二次利用などの分野横断的なデータ連携を行うためには、それぞれが取り扱うデータ形式の標準化が必要となります。

国の関係指針等を参考にしながら、情報システムのデータに関するフォーマット、語彙、文字等の標準化に関する調査検討を進めます。

また、市がウェブサイト等において発信する情報について、民間による機械的な情報収集やデータのマッシュアップ\*が容易となるよう、民間で使用されている既存のウェブアクセシビリティ\*の標準規格もふまえたウェブサイトのデザインやデータ構造の標準化、公共データの提供にあたってのAPI\*の整備に向けた調査検討を進めます。

#### 取り組み例

- ・データ（フォーマット、語彙、文字等）の標準化の調査検討
- ・市公式ウェブサイト等のウェブアクセシビリティ対応の推進
- ・ウェブサイトのデザイン、データ構造の標準化の調査検討
- ・API活用に向けた調査検討

【マッシュアップ】 インターネット上の複数のサービスを組み合わせ、新しいサービスをうみだす手法。

【アクセシビリティ】 情報やサービス、ソフトウェア等が、どの程度広汎な人に利用可能であるかをあらわす語。特に、高齢者や障害者等、ハンディを持つ人にとって、どの程度利用しやすいかということを意味する。(出典：「平成28年版情報通信白書」(総務省))

【API】 Application Programming Interfaceの略で、アプリケーションの開発者が、他のハードウェアやソフトウェアの提供している機能を利用するためのプログラム上の手続きを定めた規約の集合を指す。個々の開発者は規約に従ってその機能を「呼び出す」だけで、自分でプログラミングすることなくその機能を利用したアプリケーションを作成することができる。(出典：「平成28年版情報通信白書」(総務省))

## 【施策2】 市民と行政との双方向コミュニケーションの円滑化

ICTが持つ双方向性を活用することにより、市民の市政参加を促進するとともに意見や考え方を聞く機会を拡充し、そこから新たなニーズや行政課題の発見につなげるなど、市民と行政とのコミュニケーションの円滑化を図ります。

### 【取り組み方針2-1】

ソーシャルメディアやスマートフォン向けアプリ\*等のICTが持つ双方向性を活用し、市民の市政参加や主体的な取り組みを促進します。

#### ◎市民参加の促進

インターネットの利用率が大きく伸び、生活の中でモバイル端末を利用する場面が拡大している状況をふまえ、本市としても、ソーシャルメディアやスマートフォン向けアプリ等を活用した「双方向」の情報発信を推進し、市民のニーズに合った情報提供を行うことに加え、市民が気軽に市政に参加するきっかけの提供や、市民の主体的な取り組みを促進していくことが必要です。

そのため、多くの人々が名古屋の魅力を発信することができるウェブサイトを運営し、名古屋のファンになって頂いた市民や観光客などによる記事・レポートを掲載し、ソーシャルメディアやスマートフォン向けアプリ等の各メディアを連動させることで情報を効果的に発信するなど、多くの市民が市政に参加できるよう、ICTを活用した市民参加や主体的な取り組みを促進していきます。

#### 取り組み例

- ・「名古屋なんて、だいすき」アプリの配信（名古屋のファンによる魅力発信）
- ・ウェブ・SNS・アプリを連動した魅力の編集・発信
- ・SNSを活用した栄サポーターによるおすすめスポット・イベント等の情報発信
- ・消防出初式インスタグラムフォトコンテスト
- ・環境行動促進アプリの開発 ※6

※ P.53「参考資料2 平成30年度の主な名古屋市ICT関連事業予定一覧」事業No.

【アプリ】アプリケーションの略。OS上で作業の目的に応じて使うソフトウェア。パソコンではワープロ・ソフト、表計算ソフト、ウェブブラウザ、メールソフト、画像編集ソフトなどが、スマートフォンやタブレットではコミュニケーション、動画・音楽視聴、地図・ナビゲーション、電子書籍、ネットショッピング、ゲーム用のアプリなどが代表的。スマートフォンが普及して以降、スマートフォンやタブレット向けに多種多様なアプリが提供され利用が広がるとともに、「アプリケーション」よりも「アプリ」等の略称が一般的となっている。（出典：「平成28年版情報通信白書」（総務省））

## 【取り組み方針2-2】

ICTを活用した**広聴手段の多様化**を進め、市民の意見や考え方を把握する機会を拡充させるとともに、市民との対話を通じた新たなニーズや行政課題の発見につなげます。

### ◎広聴手段の多様化

市民の声を市政に反映できるよう、市民からの意見や考え方を的確に把握するための広聴手段を拡充させるとともに、市民との意見交換を通じて生み出される情報の分析を通じて、そこから新たなニーズや行政課題を発見していくことが重要です。また、ICTの進展に伴い、大量のデータを分析し、これまではわからなかった事実や傾向を把握することが技術的に可能となってきました。

今後は、今まで以上に幅広くソーシャルメディアやスマートフォン向けアプリ等を活用し、市政の情報を届け、市民の意見や考え方を聞くことができるコミュニケーション手段を充実させます。

また、このようなデータを活用し、窓口に多く寄せられた市民の問合せを「よくある質問」として公開することや、意見や要望を把握し施策の検討に活用するなど、ニーズを反映する機会の拡充を図ります。

- ・ **取り組み例** .....
- ・ SNSを用いた広聴手段の拡充
  - ・ コールセンター（名古屋おしえてダイヤル）の運営
  - ・ ネット・モニターアンケートの活用



### 【施策3】 地域とともに進めるICTを活用した共創事業の展開

企業やNPO、大学・研究機関等の多様な主体とともにICTを活用したまちづくりを進めていくため、**公民連携の仕組みや民間との対話を充実させ、さまざまなICTを活用した共創事業の展開へとつなげていきます。**

#### 【取り組み方針3-1】

**多様な主体と連携し、ICTを活用した市民サービスの向上や市政課題の解決、地域経済の活性化に向けた共創事業の展開を進めます。**

#### ◎公民連携の推進

企業やNPO、大学・研究機関等の多様な主体が持つアイデアやノウハウ、技術などの資源を交流させ、新たなイノベーションを生み出し、市民サービスの向上や市政課題の解決、地域経済の活性化へつなげるため、公民連携をより一層進めることが必要です。

これまでも、産業分野をはじめ市政分野における課題解決や活性化等に向けた取り組みを進め、企業やNPO、大学・研究機関等と連携したIoT、AI等の先端技術を活用した共創事業を展開してきました。

産業分野においては、本市の高度なものづくり産業の集積を活かし、産業競争力のさらなる強化を図るため、企業や大学・研究機関等と連携してIoT、AI、ロボット、ビッグデータを活用したものづくりを推進していきます。

また、オープンデータに関して、ニーズのさらなる把握やデータ公開および活用のある方を検討するため、地域で活動する企業やNPO、大学・研究機関等の多様な主体との交流・対話を進めます。

今後も、さまざまな分野における市民サービスの向上や市政課題の解決、地域経済の活性化に向けて、企業やNPO、大学・研究機関等の多様な主体とのICTを活用した連携を進めていきます。

#### ・ 取り組み例

- ・ 名古屋市IoT推進ラボ（IoTを活用したものづくりの総合的支援）
- ・ ICT企業交流・投資促進事業（ビジネス交流・投資イベント等の開催、本市への進出企業に対する助成制度） ※3
- ・ オープンデータ関連団体等との交流・対話（再掲）
- ・ 大学とのGIS等を活用した防災・減災対策の推進に関する相互連携協定
- ・ 災害時における地図製品等の供給等に関する協定
- ・ 災害時等における無人航空機（ドローン）の運用に関する協定

## 【取り組み方針3-2】

ICTを活用した共創事業のアイデアや事業提案を民間から募集するなど、**民間との対話を充実**させます。

### ◎民間との対話の充実

企業やNPO、大学・研究機関等が持つアイデアやノウハウを活用し、地域とともに進めるICTを活用した共創事業の展開をより一層促進するため、行政と民間が対話する機会を充実させる必要があります。

公民連携を促進し、ICTを活用した市政課題の解決等に資する民間との共創事業の展開を図るため、民間からのアイデア・事業に関する提案を募集する窓口や公開してほしいオープンデータに関する相談・問い合わせ窓口の充実など、民間との対話を充実させるための取り組みを進めます。

#### 取り組み例

- ・ICTを活用した民間提案募集窓口の充実
- ・オープンデータに関する相談・問合せ窓口の充実

## 5-2 基本方針2 ICTを活用した未来につながる持続可能なまちづくり

### 【施策4】ICTを活用した行政サービスの向上

「すぐ使える」「簡単」「便利」な市民サービスを展開し、市からの情報発信を充実させるため、行政サービスの向上に向けたICTの活用を進めます。

#### 【取り組み方針4-1】

行政手続きのオンライン化やスマートフォンでの利用が可能なモバイル対応を進めるなど、「すぐ使える」「簡単」「便利」な利用者目線に立った市民サービスの展開を図ります。

#### ◎利用者目線に立った市民サービスの展開

国では、行政サービスの向上に資する行政手続きのオンライン化を促進するため、サービスを利用者の視点から見直し添付書類の不要化などをめざす「デジタル化3原則」（デジタルファースト\*、コネクテッド・ワンストップ\*、ワンスオンリー\*）を前提とした検討を開始し、平成30年5月策定の「地方公共団体オンライン利用促進指針」をはじめ、行政手続きのオンライン化の徹底や添付書類の撤廃等を実現するための法整備「デジタルファースト法案（仮称）」の準備が進められています。加えて、社会保障・税番号制度やマイナンバーカードを活用したサービス展開に向けた取り組みも進められています。一方、オンラインで実施されている手続きは一部にとどまっており、紙の添付書類の提出がオンライン化の大きな阻害要因となっています。

これまで、本市では、インターネット上でイベントや手続きの申込みができる「名古屋市電子申請サービス」をはじめ、さまざまな行政手続きのオンライン化を進めてきました。

引き続き「すぐ使える」「簡単」「便利」な利用者目線に立った市民サービスの展開を図るため、国の動向等を注視し、市民の利便性や費用対効果を考慮しながら各種行政手続きのオンライン化の充実を図っていきます。

また、身近なものとなったスマートフォンやタブレット端末等を使用してサービスを利用することができるよう、各種サービスのアプリ提供を充実させるなどのモバイル対応も進めていきます。

なお、国が推進する社会保障・税番号制度やマイナンバーカードを活用した各種施策について、国や他都市の動向を注視し、導入効果や情報の取り扱いなどの検討を行い適切に対応します。

## 取り組み例

- ・クレジットカード納税の導入 ※1
- ・健康マイレージ事業の参加促進（パソコン・スマホ対応） ※7

---

**【デジタルファースト】** デジタル技術を徹底的に活用し、デジタル処理を前提としたサービス設計を行うこと。(出典：世界最先端 I T 国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画 用語集 (首相官邸ホームページ))

**【コネクテッド・ワンストップ】** 民間サービスを含め、複数の手続・サービスがどこからでも一か所で実現することを原則とする考え方のこと。(出典：世界最先端 I T 国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画 用語集 (首相官邸ホームページ))

**【ワンスオンリー】** 一度行政機関が提出を受けた情報は、原則再度の提出を求めない仕組みのこと。(出典：世界最先端 I T 国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画 用語集 (首相官邸ホームページ))

## 【取り組み方針4-2】

市からのお知らせや必要な情報を正確にわかりやすく届けるとともに、名古屋の都市魅力を広く発信するため、ICTを活用した**情報発信の充実**を図ります。

### ◎情報発信の充実

利用者ニーズや情報の取得手段が多様化する中、行政サービスに関する情報を必要な主体に的確に届けるため、利用者側に合わせた能動的な情報発信や、モバイル等技術への対応、民間サービスとの融合等による情報発信の多様化を進めていくことが必要です。

市からのお知らせ等の情報を正確にわかりやすく伝えるため、市公式ウェブサイト等のコンテンツを利用しやすい形で提供していきます。また、膨大な情報の中からその時々にあわせた必要な情報を届けるプッシュ型の情報配信など、的確な情報発信を進めていきます。

また、名古屋の魅力を多くの方へ伝え、本市の良好な都市イメージ・魅力を世界へ広く届けるため、動画配信、ソーシャルメディア、スマートフォン用アプリ、デジタルサイネージ\*（電子看板）等の各メディアの特長を活かし、効果的な情報発信を進めていきます。

#### 取り組み例

- ・市公式ウェブサイト等を活用した情報発信
- ・市公式ウェブサイト等のスマートフォン対応
- ・なごや子育てアプリNAGOMii（なごみー）による情報発信（登録情報に合わせたお知らせ等） ※8
- ・ウェブ・SNS・アプリを連動した魅力の編集・発信（再掲）
- ・首都圏でのデジタルサイネージを活用したPR事業 ※5

【デジタルサイネージ】日本語では「電子看板」。屋外・店頭・交通機関などの公共空間で、ネットワークに接続されたディスプレイなどの電子的な表示機器を使って情報を発信するシステムの総称。設置場所や時間帯によって変わるターゲットに向けて適切にコンテンツを配信可能であるため、次世代の広告媒体として注目を集めている。（出典：「平成28年版情報通信白書」（総務省））

## 【施策5】ICTを活用した名古屋の都市機能の強化

都市機能の強化を図るため、社会の変化や本市が直面する都市課題に向けての取り組みにおけるICTの活用を進めます。

### 【取り組み方針5-1】

子どもや若者、子育て世代を応援するにあたり、ICTを効果的に活用した施策・事業展開を進めます。

#### ◎子どもや若者、子育て世代の応援におけるICTの活用

子どもは、生まれながらにして一人ひとりがかげがえのない存在です。そのため、子どもの健やかな育ちを社会全体で支援するとともに、未来を担う子どもや若者が希望を持って夢に向かって努力し、将来社会において活躍できるよう、それぞれが抱く夢を応援することが必要です。また、進行する少子化など人口構造の変化による影響を少しでも抑えるためには、未来を担う人材の育成に向けて、子どもや若者、子育て世代を全力で応援し、子どもや親を総合的に支援するとともに、若い世代や子育て世代に、住みたい、住み続けたいと思ってもらえるよう、子どもを生み育てる地、子どもの教育の地として選ばれるまちづくりを進めることが必要です。

子どもや若者、子育て世代に身近で馴染みのある情報機器や民間サービスを活用することで、それぞれの世代に寄り添った行政サービスを提供することができます。また、ICTを活用することで、子ども一人ひとりの個性を大切にしたいきめ細かい質の高い教育環境を提供し、技術の進化やグローバル化に対応できる資質や能力を育成することが可能となります。

さまざまな悩みを抱える子どもに寄り添った支援や、子ども・若者の学びを支える教育環境の整備、安心して子育てができるサービスの提供など、子どもや親を総合的に支援し、未来を担う人材を育てるにあたり、ICTを効果的に活用した施策・事業展開を進めます。

#### 取り組み例

- ・ネットパトロールの実施 ※12
- ・いじめ等の報告・相談が可能なアプリの試行導入 ※12
- ・タブレット端末を活用した教育の推進 ※11
- ・図書館のオンラインシステムの再構築（ウェブサイト上の機能充実） ※13
- ・なごや子育てアプリNAGOMii（なごみー）による情報発信（登録情報に合わせたお知らせ等）（再掲） ※8

## 【取り組み方針5-2】

年齢、性別、障害の有無、国籍などに関わらず、だれもが安心・安全に暮らし活躍できるまちづくりを進めるにあたり、ICTを効果的に活用した施策・事業展開を進めます。

### ◎だれもが安心・安全に暮らし活躍できるまちづくりにおけるICTの活用

高齢者人口や高齢単身世帯の増加が見込まれる一方、社会の担い手である生産年齢人口の減少が想定されます。また、本市の社会動態をみると、働く世代や若い世代の女性を中心に関東圏への転出超過が続いています。さらには、外国人市民が近年大幅に増加しています。このような中でも、住みやすさを磨き上げるとともに、地域コミュニティを維持し、まちの活力を向上させるためには、年齢、性別、障害の有無、国籍などに関わらず、職場や地域などで活躍できる環境づくりに取り組み、みんなで支え合う地域共生社会の形成と誰もが生涯にわたり安心して暮らすことのできるまちづくりが必要です。

だれもが住みやすく、安心して安全に暮らすことができる環境づくりを進めるにあたり、その人それぞれにあった形や手段で情報を入手でき、みんなで支え合うために関係者間において情報共有や連携ができるICTの活用が期待されます。

高齢者や障害者、外国人市民など、だれもが安心して生活できる環境づくりや高齢者が元気に社会参加できる環境づくりなど、みんなで支え合い、安心・安全で活力あふれるまちづくりを進めるにあたり、ICTを効果的に活用した施策・事業展開を進めます。

#### 取り組み例

- ・ICTによる医療・介護の関係者の連携ツールの活用（はち丸ネットワーク）
- ・市公式ウェブサイト等のウェブアクセシビリティ対応の推進（再掲）
- ・外国人市民向けの多様な言語・手段による情報提供
- ・メールを活用したはいかい高齢者おかえり支援事業
- ・健康マイレージ事業の参加促進（パソコン・スマホ対応）（再掲） ※7

### 【取り組み方針5-3】

災害に強く、環境にやさしい持続可能な都市を構築するにあたり、ICTを効果的に活用した施策・事業展開を進めます。

#### ◎災害に強く、環境にやさしい持続可能な都市の構築におけるICTの活用

将来にわたって市民の日常生活や企業の経済活動が安定的に続けられるようにするためには、発生が懸念される南海トラフ巨大地震や計画規模をはるかに超える豪雨などに備え、市民、企業、NPOなど多様な主体と行政の総力を結集して災害に強いまちづくりを進める必要があります。

また、地球温暖化に伴う気候変動やごみ処理量の増加などが懸念されており、自然と共生し、低炭素で循環型の環境にやさしい都市を構築する必要があります。

ICTがもつ特性を活かすことで、広範囲にわたる各種情報を迅速かつ正確に集約し、関係者間でこれらの情報を共有することが可能となります。例えば、身近な存在となっているスマートフォン等を活用し、行政に限らずさまざまな人々が主体となって迅速かつ簡単に情報の発信を行うなど、より広範囲で情報の伝達・共有されるようになります。

これらの情報は、災害対策や防災意識の啓発におけるさまざまな場面で活用され役立てられています。また、環境面においても、ターゲットを絞った環境行動の普及・啓発活動や、リアルタイムでのデータの収集・解析などの取り組みが可能となります。

災害時の情報収集伝達手段の多様化・充実、環境に配慮した取り組みの推進など、災害に強く、環境にやさしい持続可能な都市を構築するにあたり、ICTを効果的に活用した施策・事業展開を進めます。

#### 取り組み例

- ・災害情報収集機能の強化 ※9
- ・防災情報の効果的な提供
- ・応急給水施設等の開設状況の迅速な情報提供（各施設に設置されたQRコードを活用したウェブサイトへの開設状況の登録）
- ・聴覚・言語機能障害者のための緊急通報システムの導入 ※10
- ・環境行動促進アプリの開発（再掲） ※6



## 【取り組み方針5-4】

にぎわいや新たな価値の創出、都市機能の強化を進めるにあたり、ICTを効果的に活用した施策・事業展開を進めます。

### ◎にぎわいや新たな価値の創出、都市機能の強化におけるICTの活用

人口減少、高齢化が進行し、国際的な都市間競争が激化する中、本市が持続的に発展していくためには、先端技術の活用や産業交流などを通して産業競争力を強化し、消費や投資を活性化させるとともに、日本人の国内旅行の消費に加え、年々増加する訪日外国人旅行者の消費を取り込むことで、都市活力の向上と圏域の経済の成長につなげていくことが必要です。

また、第20回アジア競技大会の開催とリニア中央新幹線の開業による交流の拡大などにより一層高まる本市のポテンシャルを最大限発揮できるような取り組みが必要です。さらには、市民のまちへの愛着や誇りを醸成・高揚させ、市民の名古屋に対する推奨度を高めることが必要です。

産業分野においては、作業の効率化等を図ることができるICTや先端技術の活用の普及・促進や、ICT企業と地元の企業との交流によって、地域産業のさらなる発展が期待されます。また、観光分野においては、ターゲットを定めて必要な情報を発信したり、不特定多数の人に情報を発信したりすることができるICTによる戦略的な魅力発信や、来訪者等がICTを快適に使える環境の整備が期待されます。

産業交流の場やイノベーション拠点の形成、産業人材の育成によるさらなる産業の発展、市の魅力発信や魅力向上、来訪者向けのおもてなしの充実など、強い経済力を基盤に、にぎわいと新たな価値を創出し、都市機能を強化するにあたり、ICTを効果的に活用した施策・事業展開を進めます。

#### 取り組み例

- ・ICT企業交流・投資促進事業（ビジネス交流・投資イベント等の開催、本市への進出企業に対する助成制度）（再掲） ※3
- ・ロボット・AI・IoT活用普及促進事業 ※2
- ・ロボット等導入支援人材育成事業 ※4
- ・ウェブ・SNS・アプリを連動した魅力の編集・発信（再掲）
- ・首都圏でのデジタルサイネージを活用したPR事業（再掲） ※5
- ・無料公衆無線LAN環境（NAGOYA Free Wi-Fi\*）の整備・運営

【Wi-Fi】無線LANの標準規格である「IEEE 802.11a/b/g/n」の消費者への認知を深めるため、業界団体のWECA（現：Wi-Fi Alliance）が名付けたブランド名。（出典：「平成28年版情報通信白書」（総務省））

## 【施策6】 ICTを活用した市役所運営の効率化・高度化

ICTを活用した行政サービスの向上および都市機能の強化を支えるため、最新の技術動向をふまえた**情報システム改革**、**職員のワークスタイル変革**、**ICT・データリテラシーの向上**など、行政事務におけるICT活用を推進し、市役所運営のさらなる効率化・高度化を図ります。

### 【取り組み方針6-1】

情報システム関連経費の適正化や、セキュリティの向上、業務継続性の確保が期待されるクラウド\*化や、効率的な業務運営に寄与するAI、RPAの活用など、**情報システム改革**や業務の見直しを進めます。

#### ◎情報システム改革

近年、情報システム関連経費の抑制や業務継続性の確保、情報セキュリティの向上が期待されるクラウドコンピューティング技術の活用がさまざまな分野で進んでいます。また、ICTを用いた新たな技術やサービスが次々に登場している中、有用なものは積極的に取り入れ、本市の施策や事業に効果的に活用していくことが求められます。

このようなICTを用いた新たな技術やサービスの活用にあたっては、庁内各部門が効果的かつ安全に活用することができるよう、導入効果や技術的課題の検証を事前に行っておくことが重要です。

情報システムの構築および更新にあたっては、取り扱う個人情報をはじめとした機密情報等の重要性、クラウドサービス\*の安全性、信頼性、費用等を考慮した上で、クラウド技術の活用に向けた検討を進めます。あわせて、国が推奨する自治体の基幹情報システムのクラウド化（自治体クラウド）に関する調査検討を進めます。

また、AIやパソコン操作を自動化して定型業務を行うRPA（ソフトウェアロボットによる業務自動化）等の最新技術の動向や社会情勢の変化をふまえながら、情報システムのさらなる最適化を図り、あわせて業務の見直しを進めていきます。そのため、情報化推進部門が率先して、ICTを用いた新たな技術等に関する導入効果や技術的課題を検証するための調査研究等を実施し、庁内における情報共有や活用ルール、手順等を整理した庁内向け共通ガイドラインの整備を行います。

取り組み例 .....

- ・ 情報システムの適正化の推進
- ・ クラウド技術の活用に向けた調査検討
- ・ AI・RPA等の活用に向けた調査検討

U

---

**【クラウド】** データサービスやインターネット技術等が、ネットワーク上にあるサーバー群（クラウド（雲））にあり、ユーザーは今までのように自分のコンピュータでデータを加工・保存することなく、「どこからでも、必要な時に、必要な機能だけ」利用することができる新しいコンピュータ・ネットワークの利用形態。（出典：「平成28年版情報通信白書」（総務省））

**【クラウドサービス】** インターネット等のブロードバンド回線を経由して、データセンターに蓄積されたコンピュータ資源を役務（サービス）として、第三者（利用者）に対して遠隔地から提供するもの。なお、利用者は役務として提供されるコンピュータ資源がいずれの場所に存在しているか認知できない場合がある。（出典：「平成28年版情報通信白書」（総務省））

## 【取り組み方針6-2】

業務の効率化・高度化を促進し、職員の多様な働き方を支えるため、ICTを活用したワークスタイルの変革に向けた取り組みを進めます。

### ◎ワークスタイル変革

自治体の経営資源が限られる中、ICTの活用によって業務の効率化・高度化を促進し、職員一人ひとりの生産性を向上させることで、引き続き行政サービスの向上を図ることが必要です。

例えば、AIやRPA等の活用によって日常の事務処理を効率化することや、テレワークの導入によって出張先や現場において柔軟に業務を行うことが可能になるなど、ICTを活用することで、職員が働きやすい環境の実現が期待されます。

また、ICTの活用により、場所の制約を受けずに業務が可能となることで、自然災害等による通勤困難時の業務継続や、育児・介護と仕事の両立といった職員のワーク・ライフ・バランスの推進につなげていくことも可能となります。

業務の効率化に向けたAI、RPA等の新しい技術の活用や職員の多様な働き方を可能とするテレワークに関して、技術的課題や導入効果の調査検討を進めるなど、ICTを活用した職員のワークスタイル変革に向けた取り組みを進めます。

#### ・取り組み例

- ・ AI・RPA等の活用に向けた調査検討（再掲）
- ・ テレワークの導入に関する調査検討

### 【取り組み方針6-3】

ICTやデータを効果的に活用するために必要な知識・スキルを習得するための研修を充実させるなど、職員のICT・データリテラシーの向上を図ります。

#### ◎職員のICT・データリテラシーの向上

ICTやデータの活用は、行政としての市民サービスの向上や事務の効率化の観点から、職員が習得すべき重要な能力の一つです。

また、豊富な専門的知識や経験をもつ外部の専門家を活用することは、市全体のICT活用を推進する有効な手法となります。

本市では、ICT人材の育成のため、新規採用職員や管理職といった職務階層等にあわせ、情報の適切な取り扱いやセキュリティに関する知識の習得などを目的とした研修を毎年度実施しています。今後も、ICTの動向や民間・他都市の先進的な取り組みを参考にしながら、各種研修内容の充実を図っていきます。

あわせて、職員が施策や事業展開において効果的にデータを活用し、多様化・複雑化する市政の課題やニーズに的確に対応することができるよう、データ活用に関する知識やスキルを習得するための取り組みも進めていきます。

また、実務経験の豊富な外部の専門家をCIO\*補佐監として登用することや、ICTに精通した専門家を派遣する国の制度を活用するなど、外部人材との交流を図り、ICTに関する専門家の視点から情報システムやICT、データの活用等について助言を得ることで、市全体のICT活用を進めます。

#### 取り組み例

- ・ICT人材の計画的な育成
- ・職員向けデータ活用研修
- ・CIO補佐監の登用

【CIO】 Chief Information Officerの略。日本語では「最高情報責任者」「情報システム担当役員」「情報戦略統括役員」など。企業や行政機関等といった組織において情報化戦略を立案、実行する責任者のこと。(出典：「平成28年版情報通信白書」(総務省))

### 5-3 基本方針3 ICTを安心・安全かつ効果的に活用できる環境づくり・ひとづくり

#### 【施策7】だれもが安心してICTを活用できる環境づくり

情報の取得に制約がある人や不慣れな人もICTを活用し必要な情報の入手やサービスの利用を行うことができるよう、**情報格差の是正**を図るとともに、インターネット犯罪等に巻き込まれないための知識・マナーについて学ぶなど、市民の**ICTリテラシーの向上**を図り、だれもが安心してICTを活用できる環境づくりを進めます。

#### 【取り組み方針7-1】

多くの人々がICTを活用し必要な情報の入手やサービスの利用を行うことができるよう、年齢・身体的条件や言語その他の要因による**情報格差の是正**を図ります。

#### ◎情報格差の是正

スマートフォン、パソコン等の多様な情報機器の普及に伴い、情報の入手やサービスの利用方法は多様化しています。しかし、身体的な条件や使用言語その他の要因により、これらの情報機器による情報入手やサービス利用に困難をともなう場合があります。ICTの活用を進める一方で、年齢・身体的条件や言語その他の要因による情報格差が広がらないように必要な支援を引き続き行うことが必要です。

年齢・身体的条件によらず、簡単に必要なサービスの利用や情報を入力することができるよう、文字の拡大機能や音声読み上げソフトの支障とならないようなコンテンツ作成といった市公式ウェブサイト等のウェブアクセシビリティ対応を進めるとともに、会話が不自由な聴覚・言語機能障害者が、スマートフォン等の画面上での操作により、音声によらず119番通報ができるシステムを導入するなど、身近なICT機器を活用し安心して生活できる環境づくりを進めます。

また、名古屋市外国語版ウェブサイト、名古屋転入ウェルカムキットをはじめ、名古屋国際センターの情報カウンター・ウェブサイト・ソーシャルメディア、ラジオ放送、エスニックメディア等の多様な媒体を活用し、外国人市民に必要な行政・生活情報を多言語で提供するとともに、タブレット端末を区役所等に設置し、外国人来庁者と名古屋国際センターの情報カウンターをテレビ電話でつなぎ、通訳を行うなど、外国人にやさしい行政サービスを展開します。

#### 取り組み例

- ・市公式ウェブサイト等のウェブアクセシビリティ対応の推進（再掲）
- ・聴覚・言語機能障害者のための緊急通報システムの導入（再掲） ※10
- ・外国人市民向けの多様な言語・手段による情報提供（再掲）
- ・区役所等におけるテレビ電話通訳

## 【取り組み方針7-2】

インターネット上における犯罪やいじめに巻き込まれないよう、ICT関連のサービスやセキュリティについて学ぶことができる講座の開催や、子どもたちをこれらの危険から守る対策を行うなど、市民のICTリテラシーの向上を図ります。

### ◎ICTリテラシーの向上

ICTが身近で欠かせないものとして日常生活のさまざまな場面に溶け込む社会において、安心して暮らしていくためには、情報機器の操作や各種サービスの利用方法、インターネット上に潜む犯罪やいじめ等に巻き込まれないためのルールやマナー等の知識を身につけるなど、ICTリテラシーの向上を図ることが必要です。

初心者や高齢者、障害者等を対象としたICT関連講座、ICTを活用した行政サービスの利用方法やインターネット犯罪に巻き込まれないための知識について学習するための講習会を開催します。

また、児童生徒を対象として、インターネットを利用する際に巻き込まれやすいトラブルを事例に、ルールやマナーを身につけることができるよう、情報モラル教育を推進します。

さらに、問題のある書き込みの検索・監視を実施することで、インターネット上のいじめの兆候をいち早く把握し、児童生徒がいじめの被害者・加害者となることを防ぐネットパトロールの充実を図るとともに、匿名での報告、相談が可能なアプリを試行的に導入することで、いじめ等の早期発見・早期対応に努めます。

#### 取り組み例

- ・ICT関連講座の実施
- ・情報モラル教育の推進
- ・ネットパトロールの実施（再掲） ※12
- ・いじめ等の報告・相談が可能なアプリの試行導入（再掲） ※12

## 【施策8】 市民・企業向けICT人材の育成

市民や企業等がICTを活用して自ら課題を見つけ、学び、問題の解決や新しい価値を生み出すことができるよう、将来の名古屋を担うICT人材の育成を図ります。

### 【取り組み方針8-1】

地域で活動するICT人材の養成および活動の支援、学校教育におけるICT教育の環境整備など、ICTを活用して市民が学び・活躍できるための環境づくりを進めます。

#### ◎市民が学び・活躍できる環境づくり

今後、社会でますますICTが重要な役割を担うことが見込まれることから、ICTを活用して自ら課題を見つけ、学び、問題の解決や新しい価値を生み出すことができる人材の育成が必要です。

また、子どもたちに対し、ICTを適切に活用できる能力とあわせて、論理的に物事を考えることができる「プログラミング的思考」の育成を進めていくことが求められています。

ICTに関する知識・技能を活かしたボランティア活動を希望する市民を対象としたICT学習支援者の養成講座の開設、組織づくりの支援、ICT学習支援者による講座・事業の開催など、地域のICT人材を育成するための支援を進めます。

市立学校の情報化を進めるとともに、教職員がICT教育を実施するスキルを習得するための研修を充実させるなど、次世代を担う子どものICT教育を推進していくための環境整備を進めていきます。

#### ・取り組み例

- ・ICT学習支援者による市民のICT関連の学習活動支援
- ・タブレット端末を活用した教育の推進（再掲） ※11
- ・情報活用能力の育成に関する教員研修



## 【取り組み方針8-2】

企業に対して、ロボットやIoTの導入を支援する高度専門人材、ICT企業との交流・投資促進を通じたオープンイノベーション\*人材の育成にかかる支援を行い、**企業におけるICT人材の育成を進めます。**

### ◎企業におけるICT人材の育成

名古屋圏は世界有数のものづくり産業の集積地であり、その中枢都市である本市は、ものづくり産業を支えるサポート産業の集積地として、当地域の産業の拠点であることが求められています。

ロボットやIoTの導入をサポートする高度専門人材を育成し、幅広い分野の産業や中堅・中小企業でのロボットやIoTの活用を促進することで、生産性の向上、産業競争力のさらなる強化を図ります。

また、地域経済のイノベーションを加速させるため、ICT企業をターゲットにした企業誘致を行い、市内企業とICT企業との交流・投資を促進させ、オープンイノベーションによる新たな価値創造やAI・IoTを活用した事業創造のための人材育成につなげていきます。

#### 取り組み例

- ・ロボット等導入支援人材育成事業（再掲） ※4
- ・ロボット・AI・IoT活用普及促進事業（再掲） ※2
- ・ICT企業交流・投資促進事業（ビジネス交流・投資イベント等の開催、本市への進出企業に対する助成制度）（再掲） ※3

【オープンイノベーション】 新技術・新製品の開発に際して、組織の枠組みを越え、広く知識・技術の結集を図ること。一例として、産学官連携プロジェクトや異業種交流プロジェクト、大企業とベンチャー企業による共同研究などが挙げられる。

## 【施策9】 情報システムの安全性と個人情報の適正な取り扱いの確保

サイバー攻撃をはじめとした脅威に対し、**情報セキュリティ対策の徹底**によって情報システムの安全性を確保するとともに、市が保有する**個人情報の適正な取り扱い**を確保し、市民の個人情報保護を推進します。

### 【取り組み方針9-1】

情報システムの安全性を確保し、市政における新たなICTの活用を安全かつ適切に行うことができるよう、**情報セキュリティ対策の徹底**を図ります。

#### ◎情報セキュリティ対策の徹底

ICTの進展に伴い、生活の利便性が向上する一方で、ネットワークを介した不正アクセスやコンピュータウイルス感染等のサイバー攻撃、情報の外部漏えいといったさまざまな脅威が増大しています。

本市におけるICT活用の推進にあたっては、本市の情報セキュリティポリシーである「名古屋市情報あんしん条例」に基づき、人的、物理的、技術的な電子情報保護対策を実施するとともに、緊急事態が発生した場合の対応計画を整備するなど、情報セキュリティ対策の徹底を図ってきました。

情報セキュリティ事件・事故（インシデント）が発生した場合には、本市の全市横断的な情報保護管理体制の下、迅速かつ着実に対応するとともに、情報セキュリティに関するインシデントや脆弱性の情報等については、日々収集し、外部の関係機関と共有し脅威の予防につとめるなど、引き続き情報セキュリティ対策の徹底を図っていきます。

また、クラウドコンピューティング・サービス関連技術やAIをはじめとする、情報システムに関わる最新技術を活用するにあたっては、庁内で導入する際に必要となる情報セキュリティの要件を検討するなど、情報セキュリティを確保しながら進めていきます。

#### 取り組み例

- ・名古屋市情報あんしん条例の運用（情報審査委員会の運営等）
- ・情報セキュリティ監査の実施
- ・愛知県警をはじめとした外部の関係機関との情報共有・連携
- ・クラウド等新たな技術導入に向けたセキュリティ要件の検討

## 【取り組み方針9-2】

名古屋市個人情報保護条例をはじめとする**個人情報保護制度の適正な運用**を図り、市民の個人情報の保護を推進し、データ活用にかかる不安払拭に努めます。

### ◎個人情報保護制度の適正な運用

自分の個人情報に関する漏えいや悪用に対して不安を感じる人が多い一方で、社会全体のさまざまな分野でビッグデータの収集・分析が可能となる中、特に利用価値が高いとされているパーソナルデータの活用を適正に進めていくことが官民を通じた重要な課題となっています。

引き続き、「名古屋市個人情報保護条例」をはじめとした個人情報保護制度を適正に運用し、市が保有する個人情報の保護および管理を適切に行い、市民の安心と信頼を確保していきます。

パーソナルデータの活用については、国において、自治体における非識別加工情報制度の運用に向けた検討が進められています。本市としても、慎重に検討を進める必要があり、個人情報の保護を図りつつ、国の動向を注視しながら適切に対応していきます。

#### 取り組み例

- ・個人情報保護制度の運用

## 第6章 基本方針の推進に向けて

基本方針を着実に推進するため、全庁横断的な体制のもと、技術動向の移り変わりの速いICTに対して柔軟かつ機動的な対応を図り、企業やNPO、大学・研究機関等の多様な主体や他の行政機関との連携を図りながら取り組めます。

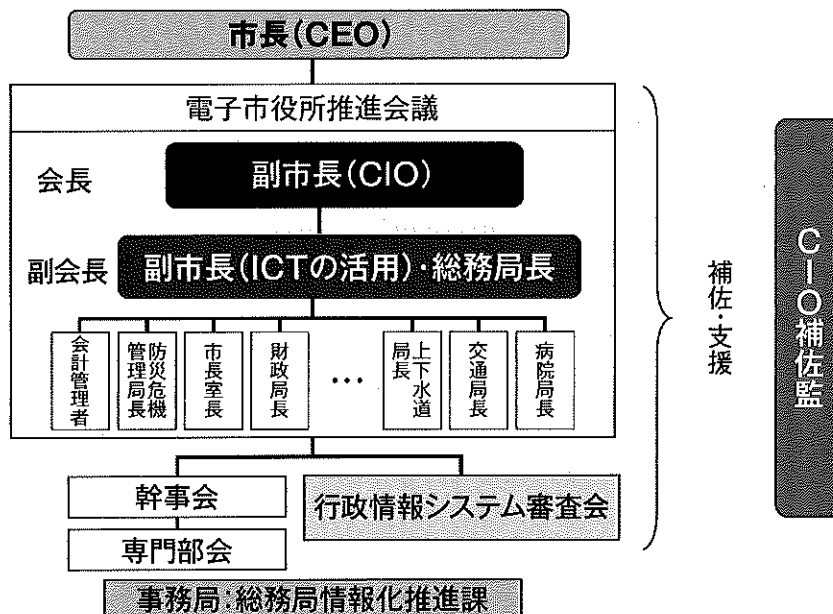
### 6-1 推進体制

#### (1) 全庁横断的な推進体制

副市長をCIO（情報統括責任者）とした全庁横断的な会議「名古屋市電子市役所推進会議」のもと、ICTの活用に関する全市的な決定や、総合的な調整を図り、市政各分野におけるICTの活用を推進しています。

推進会議には、専門の事項を調査、審議する各種専門部会、効率的な情報処理および適正な情報管理を総合的かつ計画的に推進するための審査を行う行政情報システム審査会等を設置しています。また、電子市役所推進体制を専門的な見地から補佐および支援するために、外部の専門家を登用したCIO補佐監を設置しています。

【電子市役所推進体制】



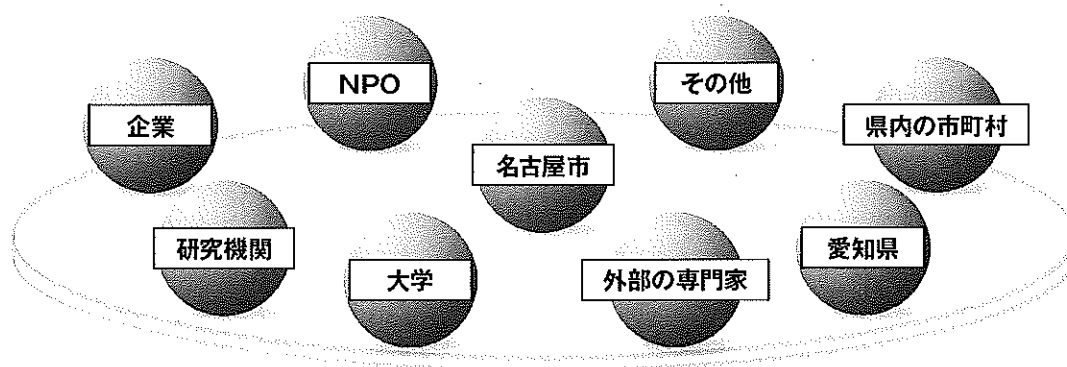
#### (2) 柔軟かつ機動的な検討体制

国が計画するさまざまなICT関連政策への対応や、AI等の新たな技術の活用に関する調査など、ICTに関する個別具体的な検討を行うため、庁内の関係部門と連携しながら、必要に応じて専門部会を新たに設置するなど、柔軟かつ機動的にICTの活用を検討していくための体制づくりを進めていきます。

### (3) 多様な主体や他の行政機関との連携

ICTの活用を推進するにあたり、外部の専門家や先進的な取り組みを実施している企業やNPO、大学・研究機関等の多様な主体と交流するとともに、愛知県や県内市町村等の他の行政機関との連携を図ります。

【多様な主体等との連携イメージ】



## 6-2 事業の推進

### (1) 年次レポートによる取り組み状況の管理

技術動向の移り変わりが速いICT分野において、本方針に基づき、市政における効果的な活用が着実に進められているか、確認する必要があります。

そのため、市全体におけるICT活用に向けた取り組み状況をまとめた年次レポートを作成し、毎年度公表します。年次レポートでは、本方針に基づき前年度に開始した新たな取り組みやこれから実施予定の取り組みを記載し、外部有識者へ報告することで、専門的知見をふまえた今後の市全体のICT活用に向けた意見を聴取し、公表します。(参考:P.53「参考資料2 平成30年度の主な名古屋市ICT関連事業予定一覧」)

また、本方針に基づき庁内各部門が取り組むICTを活用した事業展開については、めざす都市像の実現に向けた市全体の事業管理を行う総合計画において、着実に推進していきます。

### (2) 情報化推進部門による積極的支援

情報化推進部門において、ICTに関する国や他都市、民間の動向、最新技術および先進事例等の調査研究に加え、調査検討中のものも含めて幅広く庁内の取り組み状況を把握します。これらを活かし、庁内へのICTの最新動向に関する情報提供やICTを活用した先進的な取り組みの検討における事業部門への技術的支援といった庁内サポート体制の充実を図るとともに、共創事業の展開に向けた庁内各部門と企業やNPO、大学・研究機関等をつなぐ公民連携の機能を担うなど、情報化推進部門がより積極的な支援を行います。

## 参考資料1 第2次名古屋市情報化プランの取り組み結果

### 1 第2次名古屋市情報化プランについて

#### 〈概要〉

名古屋市が今後めざす情報化の将来像と、そのために具体的に取り組む情報化施策の方向性、イメージを明らかにするとともに、各局の施策や事業におけるICTの利活用を促していくことを目的として策定

#### 〈策定年月〉

平成24年3月策定

#### 〈計画期間〉

平成24年度から平成30年度まで

#### 〈基本理念〉

ナゴヤのまちづくりを支えるICTのチカラ

#### 〈基本目標・施策〉

基本目標	施策
① 人がつながり互いに支えあう地域づくり	市民一人ひとりのICT利活用能力の向上 誰もがCTを利活用できる環境づくり 市民が使いやすい行政情報等の提供による市民参加の促進
② 安心・安全・豊かに暮らせる生活環境づくり	ICTで支える福祉・保健・医療・子育て支援の充実 ICTで支える教育・文化振興 ICTで支える防災
③ 魅力あふれる元気な都市環境づくり	ICTで支える産業・経済・観光の振興 ICTで支える環境都市・交通体系の形成
④ 市民に身近で満足度の高い市役所運営	市民の立場に立ったサービスの提供 市民との情報共有手段の多様化 効率的で費用対効果の高い環境に配慮した情報システムの推進

## 2 第2次名古屋市情報化プランの取り組み結果

基本目標① 人がつながり互いに支えあう地域づくり




〈めざす姿〉

ICTの利活用により、市民の地域活動や市民活動を活性化させることで、住民をはじめ、NPOやボランティア団体、企業、大学などの地域のさまざまな活動主体が行政とともに連携して地域の課題解決に取り組むことができる、互いに支えあう地域づくりをめざします。

〈主な取り組み〉

施策	平成23年度策定時	平成30年度現在
市民一人ひとりのICT利活用能力の向上	ICT講習会の開催 ・ICT関連講座 ・愛知サマーセミナー講座 (平成23年度試行)	ICT講習会の開催 ・ICT関連講座 ・愛知サマーセミナー講座 (平成24年度～平成29年度) ・市政出前トーク講座 (平成26年度～)
誰もがICTを利活用できる環境づくり	外国人に対する情報提供 ・市公式ウェブサイト等の多言語提供	外国人に対する情報提供 ・市公式ウェブサイト等の多言語提供 ・多文化共生施策ページ提供 (平成25年度～) ・区役所・支所でのタブレットを活用したテレビ通訳 (平成28年度～)
市民が使いやすい行政情報等の提供による市民参加の促進	オープンデータの推進 —  地域コミュニティ活動のICT活用支援 ・地域団体向け情報発信講習会	オープンデータの推進 ・提供開始(平成25年度～) データ掲載ページ数 530ページ (平成30年9月時点)  地域コミュニティ活動のICT活用支援 ・ICT地域連携プロジェクト公募(平成24年度～) 事業実施数 1～3件/年

〈成果指標〉

指 標	平成 23年度 策定時	平成 30年度 目標	平成 30年度 実績	傾向	進捗
市民のインターネット利用率	69.5%	80%	85.4%		A
情報格差のない情報提供ができていると思う市民の割合	12.7% (注)	30%	23.7%		B
ICT地域連携プロジェクトの採択事業実施数	—	2件/年	1件/年		B

※進捗…A (100%～) B (50%～99%) C (0%～49%) D (~0%)

(注) 平成24年度の数値



基本目標② 安心・安全・豊かに暮らせる生活環境づくり




〈めざす姿〉

福祉・保健・医療・子育て支援、教育・文化振興、防災などの各分野において ICT が効果的に利活用されており、誰もが安心して安全に豊かに暮らすために必要とする情報を得られ、必要なサービスを受けることができる生活環境づくりをめざします。

〈主な取り組み〉

施策	平成23年度策定時	平成30年度現在
ICTで支える福祉・保健・医療・子育て支援の充実	福祉総合情報システムの拡充 ・健康増進支援システムの検討  医療機関の診療情報の共有化 ・市大病院及び市立病院間 ・市立病院及び診療所間 （西部医療センター 平成23年度～）  子育て応援サイト運営 ・携帯サイト・メール配信	福祉総合情報システムの拡充 ・健康増進支援システムの運用 （平成24年度～）  医療機関の診療情報の共有化 ・市大病院及び市立病院間 ・市立病院及び診療所間 （西部医療センター 平成23年度～） （東部医療センター 平成28年度～）  子育て応援サイト運営 ・携帯サイト・メール配信 ・スマートフォン用アプリ配信 （平成28年度～）
ICTで支える教育・文化振興	教員向け情報機器活用能力研修 ・文科省「ICT活用指導力」 調査結果 5項目のうち4項目で全国 平均を下回る（平成23年度）	教員向け情報機器活用能力研修 ・文科省「ICT活用指導力」 調査結果 5項目全てで全国平均を上 回る（平成25年度～）
ICTで支える防災	総合防災情報システム ・防災行政無線等のシステム 運用	総合防災情報システム ・防災行政無線等のシステム 運用 ・消防救急無線のデジタル化 （平成28年度～）

〈成果指標〉

指 標		平成 23年度 策定時	平成 30年度 目標	平成 30年度 実績	傾向	進捗
各分野に対して、インターネットを通じた行政からの情報提供や、情報機器を活用したサービスの提供が十分にされていると感じる市民の割合	福祉・保健・医療・子育て	21.8%	35%	31.1%		B
	教育・文化振興	20.3%	30%	26.6%		B
	防災	19.2%	35%	29.5%		B

※進捗…A (100%～) B (50%～99%) C (0%～49%) D (~0%)

基本目標③ 魅力あふれる元気な都市環境づくり



〈めざす姿〉

企業の情報化や観光の活性化を支援することにより、産業・経済の発展を通じた都市の活性化をはかるとともに、新たな交通の仕組みによる環境への配慮や、環境意識の啓発を通じた「環境首都なごや」の実現をはかることで、魅力あふれる元気な都市環境づくりをめざします。

〈主な取り組み〉

施策	平成23年度策定時	平成30年度現在
ICTで支える産業・経済・観光の振興	公衆無線LANの整備 ・地下鉄、少数の施設のみ	公衆無線LANの整備 ・地下鉄、観光施設など126拠点 (平成29年11月時点) ・NAGOYA Free Wi-Fi (平成27年度～)
ICTで支える環境都市・交通体系の形成	交通系ICカード ・相互利用サービスなし	交通系ICカード ・全国交通系ICカード相互利用サービス開始 (平成24年度～)

〈成果指標〉

指標		平成23年度策定時	平成30年度目標	平成30年度実績	傾向	進捗
各分野に対して、インターネットを通じた行政からの情報提供や、情報機器を活用したサービスの提供が十分にされていると感じる市民の割合	産業・経済・観光の振興	20.5%	30%	26.0%		B
	環境・交通	28.0%	40%	40.8%		A

※進捗…A (100%～) B (50%～99%) C (0%～49%) D (~0%)

基本目標④ 市民に身近で満足度の高い市役所運営




〈めざす姿〉

サービスの受け手である市民の目線に立った使いやすいサービスを提供し、市政に関する情報をさまざまな手段で適切に届けられることができる市民に身近で満足度の高い市役所運営をめざします。また、サービスの提供にあたっては、費用面に配慮した情報システムの開発・運用や、環境に配慮したICTの利活用につとめます。

〈主な取り組み〉

施策	平成23年度策定時	平成30年度現在
市民の立場に立ったサービスの提供	電子申請システムの充実 ・利用部署数 152部署 (平成23年度)	電子申請システムの充実 ・利用部署数 174部署 (平成30年9月時点)
市民との情報共有手段の多様化	ソーシャルメディアの活用 —	ソーシャルメディアの活用 ・情報発信の開始 (平成25年度～) アカウント数 118件 (平成30年9月時点)
効率的で費用対効果の高い環境に配慮した情報システムの推進	端末調達の統合 ・集約調達の端末台数 2,766台 (平成23年度)	端末調達の統合 ・集約調達の端末台数 9,882台 (平成30年9月時点)

〈成果指標〉

指標	平成23年度策定時	平成30年度目標	平成30年度実績	傾向	進捗
電子申請システムの利用部署数	152部署	163部署	174部署 (注1)		A
多様な手段での情報提供ができていると思う市民の割合	34.9% (注2)	35%	33.5%		D
集約調達の端末台数	2,766台	9,500台	9,882台 (注1)		A

※進捗…A (100%～) B (50%～99%) C (0%～49%) D (~0%)  
(注1) 平成30年9月時点の数値 (注2) 平成24年度の数値

## 参考資料2 平成30年度の主な名古屋市ICT関連事業予定一覧

(予算関係資料 平成30年度主な施策等一覧より抜粋)

No.	施策番号	事項	概要	所管局	本方針頁
1	4	クレジットカード納税の導入準備	平成31年度からのクレジットカードによる納税の実施に向けて、導入に必要な準備を行う。	財 政 局	28
2	5 8	ロボット・AI・IoT活用普及促進事業	ロボット・AI(人工知能)・IoT(Internet of Things)の活用及び普及を促進するため、普及啓発イベントやAIの活用についての調査研究を実施する。	市民経済局	33 41
3	3 5 8	ICT企業交流・投資促進事業	ものづくり技術に新たな価値を付加するICT企業等の交流や投資を促進するため、ビジネス交流・投資イベント等を開催するほか、本市への進出企業に対する助成制度を創設する。	市民経済局	25 33 41
4	5 8	ロボット等導入支援人材育成事業	中小企業等へのロボット・IoTの導入を支援する技術者を育成するため、相談窓口の運営や講座の開催を実施する。	市民経済局	33 41
5	4 5	首都圏でのデジタルサイネージを活用したPR事業	名古屋の観光地の知名度をあげ、観光客の誘致を図るため、デジタルサイネージを活用した本市の魅力的な観光情報を発信し、大規模な観光PRを行う。	観 光 文 化 交 流 局	29 33
6	2 5	環境行動促進アプリの開発	市民の環境行動を促すスマートフォン用アプリを開発し、事業者との連携により、若年層を中心とした普及啓発・取り組み促進を行う。	環 境 局	23 32
7	4 5	健康マイレージ事業	「栄養・食生活」、「身体活動・運動」等の、市民が日常生活の中で習慣として取り組む健康関連行動分野の改善に向けた、健康マイレージ事業の一部手続きについて、パソコン・スマートフォン対応を行う。	健康福祉局	28 31

No.	施策番号	事項	概要	所管局	本方針頁
8	4 5	母子健康手帳の充実	母子健康手帳に記録した乳幼児健康診査等の内容について、いつでも確認できるようスマートフォン向けアプリケーション「なごや子育てアプリ NAGOMii (なごみー)」を一部改修する。	子ども青少年局	29 30
9	5	災害情報収集機能の強化	大規模災害等の災害発生時における情報収集機能の強化を図るため、無人航空機（ドローン）及びリアルタイムでの映像送信が可能な資機材を導入する。	消防局	32
10	5 7	聴覚・言語機能障害者のための緊急通報システムの導入	会話に不自由な聴覚・言語機能障害者が、スマートフォン等の画面上での操作により、音声によらずに119番通報ができるシステムを導入する。	消防局	32 38
11	5 8	タブレット端末を活用した特別支援教育の推進	さまざまな障害の状態等に応じた教育を推進するため、特別支援学校に児童生徒用タブレットを整備する。	教育委員会	30 40
12	5 7	インターネット上におけるいじめ等防止対策	いじめ等の未然防止・早期発見・早期対応のため、匿名での報告、相談が可能なアプリの試行導入やネットパトロールの充実を図るとともに、ネットトラブルの未然防止に取り組むため、情報モラル教育の推進を図る。	教育委員会	30 39
13	5	なごやアクティブ・ライブラリー構想に基づく図書館改革の推進	社会情勢の変化や新たな市民ニーズを踏まえて、時代に即した市民サービスを展開し、更なる市民サービスの向上を追求しながら、効果的・効率的に図書館運営を図る取り組みを推進するため、蔵書検索機能の強化、レコメンド機能の追加、アクセシビリティの向上等、ウェブサイト上の機能を充実させる。	教育委員会	30

---

## 名古屋市ICT活用に関する基本方針

発行・編集 名古屋市総務局行政改革推進部情報化推進課  
〒460-8508 名古屋市中区三の丸三丁目1番1号  
TEL : 052-972-2261  
E-mail : johoka@somu.city.nagoya.lg.jp  
発行年月 平成31年 月

---

この冊子は、古紙パルプを含む再生紙を使用しています。

