

# 【1】自治体DX ②情報格差への対策についての文書回答

(2023年愛知自治体キャラバンまとめ)

自治体名		文書回答
1	名古屋市	行政サービスの維持向上をめざし、オンライン化における効果や課題などの現状を把握し、本市の状況に合致した方法で実施していきます。また、民間事業者等の協力が得ながら、高齢者や障害者などにも配慮したデジタル化を進めるとともに、誰もが日常的にデジタル化の恩恵を享受できる取り組みを全庁的に働きかけながら進めていきます。
2	豊橋市	行政手続のデジタル化を推進することは、オンライン手続の利用者増による窓口の混雑緩和や、職員の窓口業務の効率化につながります。そして、これにより生み出された時間を活用し、これまで以上に市民に寄り添った相談対応や申請支援などを行うことができると考えています。
3	岡崎市	デジタル技術の利用のための知識経験が十分でない方等に対し適正に配慮しつつ、市民一人一人が最大限デジタル技術の恩恵を受けられる地域社会を実現するための環境整備や取組を推進してまいります。
4	一宮市	各担当課において適切に対応しております。
5	瀬戸市	手続きなどのデジタル化は今の手続きの利便性を高めるものとして、従来の手続きにプラスして行われるものとなります。デジタルデバイスに起因して利便性を享受できないことの無いよう、令和4年度から「デジタルデバイス対策」として、市内各所の公民館や公共施設などでスマートフォン講座や相談会を開催しております。高齢者や障がい者など多くの方が受講されており、今後もデジタルデバイス対策を継続的に実施してまいります。
6	半田市	オンライン申請の導入などの自治体DXを推進するなかでも、全ての市民が日々の生活でオンライン化の恩恵を享受できるように、スマートフォンの扱いに不慣れな高齢者を対象として教室型のスマートフォンの使い方講座を実施するほか、スマートフォンなどに関する普段の困りごとなどを個別に相談できる相談会を定期的の実施します。また、地域でのデジタルデバイス対策を持続的に講じるため、愛知県が実施する高齢デジタルサポーター事業を活用して、一般市民等でスマホ教室等の運営や支援を行うことができるデジタルサポーターを発掘し、今後の地域における相談等につなげていきます。これらのデジタルデバイス対策だけでなく、オンライン申請の導入後においても引き続き窓口や郵送での手続きを受け付けることで、デジタルデバイスの操作に不安がある方も安心して利用できる市民サービスを提供します。
7	春日井市	行政サービスの利用者や提供者だけでなく、デジタルが苦手な人を含めた全ての関係者を意識することで、誰も取り残されないデジタル社会を目指します。各種手続などにおいても、利用者の年代や目的などの特性を踏まえつつ、公平・公正な利用となるような運用も含め、デジタル技術を活用して、これまで以上に市民の利便性を高めていきます。
8	豊川市	市民が対象の手続きについては、オンライン及び従来の手続方法を組み合わせることで、市民が円滑にサービスを利用できる環境整備に努めていきます。
9	津島市	行政手続きのデジタル化は、住民サービス向上や効率的な行政運営のため、今後ますます加速すると思われませんが、デジタル化により取り残される人が出ないように同時に対策を講じてまいります。
10	碧南市	現在、市への申請等の手続きにおいて、申請方法を電子申請のみに限定するなど、窓口での申請を不可とする考えはございません。
11	刈谷市	行政手続きオンライン化により、来庁せずとも手続きが完結できるような環境の整備を進めることで、 unnecessaryな移動時間を削減し、手続きの手間を大幅に軽減できるデジタル化の利便性を提供することが可能となります。市民がデジタルデバイスを所有していない、または使いこなせない場合も考慮した上で、オンラインの手続きが困難な住民も安心して市のサービスを利用できるよう配慮するとともに、スマホ教室の開催等で、市民一人ひとりのデジタルスキルを向上させ、情報格差を解消するための取組を推進してまいります。
12	豊田市	デジタルデバイス対策については、DX推進における重要な視点と認識しております。この認識のもと、デジタルデバイス対策支援として民間企業と連携した講習会を実施するなど、対策を講じております。引き続き、これらに取り組みつつ、様々な技術を活用しながら対策を進めていく考えです。
13	安城市	現在、デジタルデバイス対策として、スマホ講座等を実施しております。今後も、スマホ講座等を継続的に開催するとともに、デジタルデバイスの解消に向けた施策の拡充に努めます。
14	西尾市	DXを推進することで市民サービスの向上が期待できると考えていますが、デジタルに対応できない市民に対してはこれまでと同様の方法で手続きができるように、DXの推進によって得られた人員を配置するなど、手厚く支援できる体制を整えていきます。また、高齢者などへのスマートフォン教室を開催するなどして、住民のデジタル格差の解消にも努めていきます。
15	蒲郡市	自治体DX推進計画においてもデジタルデバイス対策はデジタル社会の実現に向けた必要な取組のひとつとして示されており、本市においてもどういった対策を講ずることが効果的なのか検討した上で必要な対策を講じていきたいと考えています。
16	犬山市	住民の手続きへのフォローや問い合わせへの対応は、自治体DX推進に関わらず継続予定です。
17	常滑市	従来の市民サービスをデジタルに「置き換える」のではなく、デジタルでの手段も「新たに用意する」ことで、より便利な暮らしを実現することを目指します。また、デジタルに関する学習の機会を提供することで、デジタルデバイスの解消を図ります。

## 【1】自治体DX ②情報格差への対策についての文書回答

(2023年愛知自治体キャラバンまとめ)

自治体名	文書回答
18 江南市	様々な手続きのオンライン化を進めていく中で、従来から行われている手続きのフォローや問合せ対応、紙の申請書類での受付も行います。また、国の「デジタル活用支援推進事業」を活用した講習会の開催や、愛知県の「高齢者デジタルサポーター事業」を通して、住民のデジタルデバインド（情報格差）への解消に向けた取り組みも進めます。
19 小牧市	オンライン申請の拡充等により行政手続きの利便性を高める取組を進めているところですが、従来の紙による手続は残しています。また、高齢者をはじめとした誰もがデジタルを活用することができるようスマホ教室等を開催するなど、デジタルデバインドの対策を講じています。
20 稲沢市	現在、「書かない・待たない・行かない」次世代市役所を実現するため、市役所おくやみコーナーでは、複数の申請書の作成をサポートする「スマート窓口システム」を昨年10月から導入、また、住民票などの証明書の取得について、自身のスマートフォンから申請することができる「オンライン申請」を始めるなど、新しいデジタル技術を活用した事業を進めております。一方で、スマートフォンを始めとするデジタル技術の活用や利用に不安のある高齢者などに対し、昨年度から各地の公共施設においてデジタルデバインド解消のため、民間事業者を活用したスマホ教室を実施しております。今後も、市民の皆様が便利だと感じる事業を進めるとともに、デジタルデバインド対策である、スマホ教室も引き続き実施してまいります。
21 新城市	持続可能な社会を実現していくためにはDXを推進していかなければならないと考えていますが、DXの推進にあたってはデジタル技術に不慣れな方に対するきめ細かな対応も同時に推進してまいります。
22 東海市	本市では、「東海市デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進基本方針」のDX推進の視点では「誰一人取り残さない人に優しいデジタル社会の実現」を掲げるとともに、重点取組事項としても、「デジタルデバインド（情報格差の解消）対策」に取り組んでいるところです。
23 大府市	住民のデジタルデバインド対策として、従来の申請方法を継続するとともに、マイナポイントの申請補助、高齢者デジタルサポーターによるスマホ講座、通信事業者と連携した防災アプリの導入支援などの取組を行っています。今後も「誰一人取り残されない、人に優しいデジタル化」を目指して、デジタルデバインドの解消に努めます。
24 知多市	利便性の高い市民サービスを提供するため、DXを推進するとともに、デジタルデバインドの解消に向けては、高齢者に対するスマートフォン講座などの取組をしています。
25 知立市	住民の利便性向上の観点より、各種申請・手続のオンライン化等、行政のデジタル化に引き続き積極的に取り組んでいく一方で、紙での申請も選択できる環境も継続するなど、あくまで利用者目線で柔軟なサービス提供に努めます。
26 尾張旭市	デジタル技術の活用を支援するための講座やスマートフォン教室の開催など、デジタルデバインドを解消するための取組を継続的に実施してまいります。また申請方法につきましても、住民サービス維持の観点や職員のリソース状況及び費用対効果等を勘案し、最適な方法を検討した上で、国の目指す「誰一人取り残されないデジタル社会」の実現を目指してまいります。
27 高浜市	地域団体が自治体住民向けのスマホ講座を実施しています。DX推進にあたり、デジタル活用の不安解消につながる事業を引き続き検討してまいります。
28 岩倉市	従来の申請方法を残すなど、誰一人取り残されない、人に優しいデジタル化を推進していきます。
29 豊明市	行政手続オンライン化等、デジタルでの手続や申請を加速させる施策が多く実施されています。電子化によりより便利になる一方で、デバイスの扱いが難しい方々にとっては利用が難しくなる可能性があります。そのため、現行の申請書類の提供は続けて、必要に応じて紙の申請書もご用意することや窓口での手続支援を行う等、住民一人ひとりの事情に対応したサービスを提供できるよう努めます。
30 日進市	従来通りの対応方法を残すことやサポート体制を構築するなど対策を講じてDXを推進しています。
31 田原市	デジタル化を進めながら、並行してデジタル対応が難しい方へのフォローも継続して行い、デジタルデバインドの解消に努めます。
32 愛西市	自治体DXの推進により住民の利便性の向上やA I等の活用による業務の効率化による行政サービスの向上を図っております。一方で、住民全員がパソコンやスマートフォンなど通信機器をうまく使いこなせるとは考えておらず、通信機器による情報を入手・利用できない方を取り残さないためにも本市のDXの推進やICT化を進めるにあたっては、情報弱者への対応も配慮し、行政サービスの更なる向上に繋げていきます。
33 清須市	自治体DX推進計画において、行政手続のオンライン化が定められているところであり、行政手続のオンライン化は、申請者にとっても来庁することなく手続を行うことができることから負担が軽減されます。しかしながら、オンラインでの手続については、様々な事情により利用できない方もみえますので、引き続き、従来の方法で申請を行うことは可能です。
34 北名古屋	オンライン申請を推進し、利便性の向上を図るとともに、手続きのフォローや問合せなどの対応についても適切に実施してまいります。
35 弥富市	行政手続のオンライン化を進めていく中で、従来の申請書による手続をなくすのではなく、パソコンやスマホによる電子申請手続と併用し、市民の方にはそれぞれにあった手続方法を選んでいただくことを考えております。

## 【1】自治体DX ②情報格差への対策についての文書回答

(2023年愛知自治体キャラバンまとめ)

自治体名		文書回答
36	みよし市	来庁（窓口）での相談、申請をなくすことは現在考えておりません。また、デジタルデバイドの解消施策を検討、実施します。
37	あま市	窓口に来庁することなくスマートフォンやパソコンなどを利用して、申請や届出などの手続きができる電子申請は、従来の申請書類に加えて実施しているため、引き続き申請書類による手続きも行っています。 また、書かない窓口では、従来使用していた手書きの申請書に変わり、職員が申請者に聞き取った内容をシステムに入力し、システムにて作成した申請書に、署名していただくのみとなっているなど申請を簡略化しております。
38	長久手市	（保険医療課）被保険者の利便性が向上されるよう留意して対応していきます。 （長寿課）住民の手続きへのフォローや問合せへの対応、従来の申請書類を残すなど、できる範囲での対応はしていきたいと考えています。 （福祉課）行政サービスの申請を電子化した後も、従来どおりの紙申請も受け付ける等、情報格差による支障がないよう対策を講じています。 （子ども未来課）標準化の様式に関しても検討中の段階ですが、デジタルデバイスが生じないように対応していきます。
39	東郷町	従来の申請書類を残しつつ、自宅に居ながら申請できるようにLINEで住民票や印鑑証明、所得証明書等の申請、イベントの申込みができるように住民サービスを展開しています。 従来のスマートフォンやかんたんスマホなど誰でも利用できるスマートフォンの普及により、高齢者の方も御家族・御友人とLINE することが増えてきています。普段利用しているメッセージアプリを利用することで、高齢者の方でも、簡単に利用できるよう環境を整備しています。 スマホ講座を近年、毎年実施しており、その中でLINEの使用方法も講義に含まれているため、苦手だった方も少しずつ理解し、操作できるようになってきています。
40	豊山町	デジタルへの対応が困難な方たちのために既存のサービスを残すなど、サービスを受ける方の不利益にならないよう配慮してまいります。
41	大口町	手続きなどのデジタル化につきましては、住民の方の選択肢を増やすものと捉えており、デジタル手続きのみとする考えは持ち合わせておりません。
42	扶桑町	取り残される者が出ないよう対応しながら、DXを推進していきます。
43	大治町	本町においては、キャッシュレス決済や行政手続のオンライン化など、利便性の高い住民サービスの提供を進めるとともに、昨年度よりスマホ講座を開催しデジタルデバイドの解消を進めております。
44	蟹江町	DXを推進するにあたっては、デジタルの活用により、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目指すこととされております。そのため、既存の業務内容を再検討（見直し）し、デジタルを活用した業務等を検討します。
45	飛島村	第5次飛島村総合計画ではDXを進めることで住民の皆さまの利便性向上に努めることとし、窓口業務をオンライン化することを計画指標としています。一方で、デジタルデバイスへの対策も講じる必要があることも認識しており、例えば高齢者デジタルサポーターの養成にも取り組むこととしています。なお、手続きのすべてをオンラインに一元化することはないため、住民の皆さまの個々の事情に応じた対応を進めます。
46	阿久比町	住民の手続きへのフォローや問い合わせへの対応については、窓口や電話だけでなく、電子メールやホームページの問い合わせフォーム等、デジタルデバイスに関わらず、住民それぞれが自分に合った方法で行えるようにしています。また、デジタルデバイス対策として従来の紙媒体による申請方法も残しつつ、電子申請を進めて住民の利便性を高めていきたいと考えております。
47	東浦町	自治体システムの標準化と合わせて事務の見直しを実施し、住民それぞれの事情に応じた利便性向上を図ります。また、住民向けスマホ教室を開催することで、デジタルデバイス対策をします。
48	南知多町	町としてDXを推進しながらも、デジタルデバイスに対する必要な対策を講じていきます。
49	美浜町	全ての町民がデジタルの恩恵を享受できるように対応してまいります。
50	武豊町	住民の行政手続へのフォロー及び問合せへの対応など、従来の申請方法を残すなど、事情に応じた対応をしていきたいと考えています。
51	幸田町	標準準拠システムの移行を図り、マイナポータルとの連携を踏まえ、住民サービスの向上を図るとともに、引続き従来の申請書類での運用も可能とし、サービスの選択肢を増やします。また、デジタルデバイス対策として、スマートフォンの操作研修会等を開催していきます。
52	設楽町	デジタル化に対応できない世代なども考慮して、従来の紙での申請方式も残し、デジタルとアナログの両方での対応ができるを当面は維持していきます。
53	東栄町	高齢人口が多い等、当町のDX推進において配慮すべき事項は多様であると認識しているため、デジタルデバイス対策を充分に考慮します。
54	豊根村	手続き等の業務件数が少ない自治体ですので、手続きへのフォローや問い合わせの対応については、充分に対応できていると考えますので、引き続き体制を維持していきたいと考えています。
55	愛知県	現時点で本県における県民を対象とする保健医療、福祉分野の手続き（申請・届出）において、一部のWeb研修の申込を除き、電子申請のみの受付としているものではありません。電子申請のみの取扱いをしているものについても、申請者の事情に応じて電話等による受付を行っています。