

Principle and Practice of DX in Niigata

新潟市 デジタル化の方針と実践



新潟市
Niigata City

新潟市デジタル化の 方針と実践

| | | |
|---------|--------------------------|----|
| Intro | はじめに：本資料の目的 | 3 |
| | デジタル化のビジョンから実現へのステップ | 4 |
| Chap. 1 | Why | 5 |
| | デジタル化が果たすべき役割 | |
| | 1-1 「デジタル技術やデータを活用」とは | 6 |
| | 1-2 「市民一人ひとりの暮らしをよりよく」とは | 7 |
| | 1-3 「しつづける」とは | 8 |
| Chap. 2 | How | 9 |
| | デジタル化実現に向けた原則と進め方 | |
| | 2-1 新潟市デジタル化の指針となる行動原則 | 10 |
| | 2-2 新潟市のデジタル化の進め方 | 11 |
| Chap. 3 | What | 13 |
| | デジタル化の分野別目標と実践例 | |
| | 3-1 デジタル化の一步として目指す目標 | 14 |
| | Case Study | |
| | 3-2 行政手続きのデジタル化実践例 | 15 |
| | 3-3 内部事務のデジタル化実践例 | 22 |
| | 3-4 暮らし・産業のデジタル化実践例 | 29 |
| | 3-5 その他：市内企業のデジタル化推進事例 | 38 |
| Outro | おわりに | 41 |

はじめに: 本資料の目的

私たちの社会は急速に変化しており、生活様式の変化や持続可能な開発目標 (SDGs) への関心の高まりといった社会的背景の中で、私たちは新しい日常に直面しています。特に、デジタル化が進む現代では、日本全国がこの波に乗り遅れないよう、国を挙げての動向が活発になっています。

新潟市も例外ではなく、人口減少や少子高齢化といった課題に直面しながらも、こうした状況に対応すべく、市民一人ひとりの生活を豊かにするデジタル社会の構築に向けて歩みを進めています。

その歩みの一步として、令和5年4月には「新潟市デジタル化基本方針」を策定しました。この方針では、「田園の恵みを感じながら、心豊かに暮らせる、日本海拠点都市」という新潟市が目指す都市像の実現を、デジタルの観点から推進するために、「デジタル化の目的」と「新潟市が目指す姿」を明確にしながら、それを達成するために求められる「職員の行動原則」を掲げています。

そして、この方針に基づいた具体的な取り組みを紹介する事例集が本資料です。この資料で、新潟市が進めるデジタル化の具体的な取り組みをわかりやすくお示しすることを通じて、市民の皆さまがデジタル化の意義をより身近に感じ、その恩恵を実感するとともに、新潟市がデジタル化にどう向き合っているのかを知っていただくための一助になればと思っています。

デジタル化のビジョンから実現へのステップ

デジタル化が果たすべき役割

デジタル技術やデータを活用し
市民一人ひとりの暮らしをよりよくしつづけること

デジタル化実現のための行動原則

- ① 徹底した市民目線
- ② できない理由よりできる方法
- ③ 常にあるべき姿を目指す
- ④ チャレンジ精神
- ⑤ サービスはシンプルに
- ⑥ 誰一人取り残されない
- ⑦ 組織の枠を超え連携
- ⑧ 官民一体の“オールにいがた”
- ⑨ スモールスタートで素早く行動
- ⑩ 常に安心安全を確保

デジタル化の分野ごとの目標

行政手続きの目標

「行かない」「待たない」「書かない」手続き環境の実現

内部事務の目標

市民が本当に必要とする行政機能の遂行に
注力するための業務環境の実現

暮らし・産業の目標

地域課題の解決や新たな価値の創出につながる
先端技術やデータ利活用環境の実現

1 Why go digital? デジタル化が 果たすべき役割

Mission

デジタル技術やデータを活用し 市民一人ひとりの暮らしを よりよくしつづけること

新潟市のデジタル化ミッションは、デジタル技術とデータを活用して、市民の生活を持続的に向上させることです。市民の声に基づいた行政サービスの開発・改善に焦点を当てることで、全市民がデジタル化の恩恵を享受できるように取り組んでいます。

- 1-1 「デジタル技術やデータを活用」とは
- 1-2 「市民一人ひとりの暮らしをよりよく」とは
- 1-3 「しつづける」とは

1-1

「デジタル技術やデータを活用」とは？

デジタルを活用した行政変革を通じて、 市民のニーズにあった価値を提供する

これからの時代、デジタル技術やデータを活用していくことは必要不可欠です。新潟市としても行政サービスや業務のあり方、さらには組織文化や風土を変革していくことで、市民ニーズにあった価値を提供し、時代に適応していかなくてはなりません。

#Column

Netflixから学ぶデジタル戦略のステップ

Netflixの歴史は、しばしばDX^{※1}の顕著な例として挙げられます。設立当時は店舗を持つビデオレンタルストアが主流でしたが、次のような変革を展開することで事業を拡大していきました。

1. DVDの郵送レンタルを開始：レンタルの予約をオンラインで完結できるようにし、商品を軽量のDVDに特化することで、郵便の配送料を抑えた。これにより物理的な店舗を持たないことに成功し、コスト削減を実現。
2. サブスクリプションモデル^{※2}の確立：従来のビデオレンタル業界が延滞金を収益の大きな源泉としていたのに対し、Netflixは定額制のサブスクリプションモデルを導入し、業界の収益構造を根本から変えた。
3. 動画配信への転換：オンデマンド配信を実現し、ビデオレンタル業者から動画配信業者へと転換することで視聴者は観たいものを観たいときに観れるようになった。
4. 自社コンテンツ制作：視聴者の視聴データを活用して、視聴者が好むコンテンツを自社で制作するように。エンターテインメントの配給構造をも変革。

このように「より良いコンテンツを、いかにユーザーに届けるか」という一貫した軸を持ち続け、過去の成功体験に捉われることなく、常に自分自身を破壊することをいとわず、世界の動画視聴体験を変え続けてきたNetflixのステップは、デジタル化を進めるうえでの示唆に富むものです。

※1: DX

デジタルトランスフォーメーションの略。デジタル技術を活用して組織の業務プロセス、サービス、文化を変革し、効率化やイノベーションを実現する取り組み

※2: サブスクリプションモデル
定額料金を支払うことで、製品やサービスを一定期間利用できるビジネスモデル。この方式では、顧客は定額で継続的にサービスを受けられ、企業は安定した収入を得ることができる

1-2

「市民一人ひとりの暮らしをよりよく」とは

徹底した利用者視点で

市民一人ひとりのニーズに応じた最適なサービスを提供

新潟市は、市民目線で取り組むこと、ユーザーに寄り添うことを大切にしています。常に「市民一人ひとりに、よりよい行政サービスを提供する」という一貫した軸を持ち、デジタルの便利さを活かして、皆さんの生活がもっと快適になるように努めます。

#Case Study

利用者である市民の体験向上を目指して。 サービスデザイン思考^{※1}に基づいた 行政サービスの改善プロセス

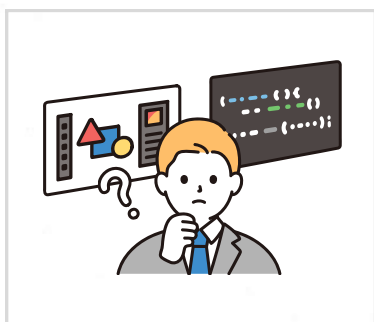
※1: サービスデザイン思考
利用者がサービスの利用を通じて得られる利便性などの効果や、利用前後の心理・感情の変化まで含めた体験全体を最良にすることを旨としてサービスを設計する手法や考え方



Case_1

紙媒体として発行してきた子育て応援パンフレット「SKIP」を、より多くの皆さまに役立ててもらうためにオンライン化するプロジェクトを進めています。ここではユーザーインタビュー^{※2}を実施し、子育て支援センターなどで保護者の方々に対して実際の声をヒアリング。新潟市として発信すべき情報や利用者のニーズを改めて確認しながら、企画や構成を進めています。

※2: ユーザーインタビュー
サービスのユーザーとの対話を通して、その課題やニーズ、現状のプロダクトへの反応などを分析する手法



Case_2

ライフスタイルが多様化するなか、電話での問い合わせ以外にも、オンラインで必要な情報を取得できるように、市役所コールセンターのウェブサイトの見直しに取り組んでいます。見直し前と見直し後のページビュー数などを比較することでその効果を検証し、わかりやすいウェブサイトができるよう今後の改善に生かす予定です。

1-3

「しつづける」とは？

社会の変化や多様なニーズに 継続して対応し続けるための組織風土

新潟市の職員は、変わりゆく社会の状況やニーズに応えるため、柔軟な思考で常に新しい知識を学んでいきます。また、私たちはあらゆる関係者と一丸となり、共に成長する組織風土を築きながら、市民の生活がより豊かになるよう、継続的なサービスの向上に努め、「サービスや計画を作っておしまい」とならないように取り組んでいきます。

#Case Study

職員が自発的に業務改善や 行政サービス改善に取り組むことができる 組織風土を目指した庁内施策

職員が自発的に業務改善や行政サービス改善に取り組むことができる組織風土を実現するために、多様な学びの場の創出をはじめとする庁内施策を実践してきました。以下はその一例です。



Civic Tech Lab. の市川博之氏による、部長級職員向けの講演／初任課長級職員向けの1day のリーダーシップ研修



Code for Japan によるデータ活用研修 (5days)

これらの研修では、主題となるテーマの理解はもちろん、オンラインで図や画像などを自由に配置して共同作業ができる「Miro」、ドキュメント・プロジェクト管理などを集約して行えるオールインワンアプリ「Notion」、講師と受講生がインタラクティブにやりとりすることができる「Slido」などのデジタルツールを活用することによる、新しい学び方・働き方を体験することができました。また、カスタマージャーニーマップや業務フロー図など、業務改善に有用な手法を体験することで、従来の枠にとらわれない新しいアイデアや改善策を考える貴重な機会になりました。

2 How do we DX? デジタル化実現に 向けた原則と進め方

新潟市デジタル化の指針となる 行動原則とその進め方

予測が難しく変化が激しい現代では、前もって計画したとおりの取り組みに固執してはデジタル化を成功させることはできません。新潟市では、その時々为社会情勢に柔軟に対応しつつ、目指す姿に近づくことができるように職員の行動原則を掲げています。ここでは、デジタル化を推進するための基本的な考え方と新潟市での実際の進め方をご紹介します。

2-1 新潟市デジタル化の指針となる行動原則

2-2 新潟市のデジタル化の進め方

2-1

新潟市デジタル化の指針となる行動原則

**徹底した市民目線で
取り組む**

私たちは、市民のニーズや利用しやすさを徹底して考え抜きます。単に「〇〇アプリ」を作成する、「〇〇システム」を導入するのではなく、サービスの使いやすさやわかりやすさを大事にします。

**できない理由より
できる方法を考える**

私たちは、常に取り組みの本来の目的に立ち返り、その実現のために自らが当事者意識をもって解決方法を模索します。「できません」と簡単に終わらせることはせず、デジタル化を「自分ごと」と捉え、解決に向け必要なスキルを学びます。

**常にあるべき姿を
目指す**

私たちは、現状に満足することなく、常により良いあるべき姿を模索します。自分の役職や職務の視点にとどまることなく、より広い視野で物事の優先順位を見極めます。「これまでずっとこのやり方だったから」「去年決まったことだから」などを理由に改善を止めることはしません。

**チャレンジ精神を
持つ**

私たちは、失敗を恐れず改善や新たな取り組みに積極的にチャレンジします。失敗は怖いですが、チャレンジしないことによる不利益を被るのは市民であり、それ自体が失敗になりえます。チャレンジは改善に必要なステップと捉え、うまくいかなかったとしても成功につなげる糧とします。

**シンプルなサービスを
心がける**

私たちは、できるだけシンプルなサービスとなるよう心がけます。緻密さや完璧さを求めると多くの要素を盛り込みたくなりますが、複雑な仕組みで利用が伸び悩んでしまえば意味はありません。

**誰一人取り残されない
デジタル化を**

全員がスマートフォンやパソコンを使いこなせる必要はありません。新潟市は、例えば窓口へのタブレット設置や電話による自動応答システムの活用など、利用しやすいサービスを提供することで誰もがデジタル社会の恩恵を受けることができるように工夫します。

**組織の枠を超えて
連携する**

市民にとっては市役所の組織体系や所掌事務は関係ありません。新潟市は、部や課単位の業務改善にとどまることなく、所属を超えて協力し、区を含む全庁で最適なサービスの構築に取り組めます。

**官民一体となり
「オールにいがた」で協力する**

行政だけでできることには限界があります。新潟市は、多様な企業・団体、市民の皆さまなどと連携し、民間の力を最大限に引き出せるよう相互に協力して新しい価値の創造を目指します。

**スモールスタートで
素早く行動する**

初めから完璧を求めるとなかなか動きだせません。新潟市は、まずは出来るところからスピード感をもって取り掛かり、その結果を取り込みながら徐々に取り組みの範囲を拡大していきます。

**安心と安全を
常に確保する**

信頼は行政の根幹です。新潟市は、個人情報をもとより、今後取扱いが増えるデータなどの情報資産の管理には細心の注意を払い、サービスの利便性向上と安心安全なセキュリティ確保の両立を目指します。

2-2

新潟市のデジタル化の進め方

デジタル化は現代社会における必要不可欠な取り組みですが、その実施方法については多くの方が悩むところです。新潟市でも日々試行錯誤を繰り返していますが、このページでは、これまでのデジタル化の進め方について詳しくご紹介します。

1. トップがコミットメントを示す

デジタル化は組織をあげての取り組みなのでトップのデジタル化に対する強い決意、コミットメントが欠かせません。新潟市では、中原八一市長自らデジタル行政推進本部の本部長を務め、対外的にも市役所内部に対しても、「市民目線で行政サービスのデジタル化に全庁をあげて取り組んでいく。」ことを宣言しています。



2. 全体方針を策定する

「全社戦略に基づき、全社的にDXに取り組んでいる」と回答した企業は、「一部の部門においてDXに取り組んでいる」と回答した企業に比べて成果が出やすいと言われています。（「IT人材白書 2020」独立行政法人情報処理推進機構）
新潟市では、令和5年4月に「新潟市デジタル化基本方針」を策定し、全庁で足並みをそろえてデジタル化の取り組みを進めるための指針を定めました。



3. 組織体制を整備する

デジタル化を推進するための組織体制の整備も重要です。新潟市では、令和4年5月にデジタル行政推進本部を設置し、組織横断的に行政サービスのデジタル化を推進するための体制を整備しました。また、令和4年度に新設したデジタル行政推進課長には国からの若い職員を迎え、ICT企画員・DXアドバイザーなどのデジタル専門人材を登用し、途中でデジタル職の採用枠を設けるなど、デジタル化を進めるための人材確保に取り組んでいます。



4. 小さく、できるところから始める

重要なテーマから取り組みたくなってしまいますが、特に新潟市は組織が大きく関係部署・関係者が多いため、そうした案件は進めることが容易ではありません。そこで、関係部署が少ない、改善に対して前向きな担当者がある、予算があまりかからないなどの案件を選び、できることからデジタル化の取り組みを進めました。小さくても成功体験を積み重ねていきたいと考えています。



5. 仲間を作る

組織の中には業務に課題意識を抱えていたり、デジタル化や改善に対して前向きな職員がいます。新潟市では、若手を中心にそうした人たちが集まるチャットコミュニティを作り、日々お互いに意見交換を行っています。そこから取り組む課題が見つかったり、ナレッジのシェアが行われたりしています。



6. 管理型から伴走型のICT部門へ

デジタル化においては部署ごとにあらゆる課題がありますが、各部署にデジタルに詳しい職員がいるわけではありません。新潟市デジタル行政推進課では、これまで以上に課題を抱えている各部署に寄り添い、課題の整理や企画を立案する初期段階から仕組みを運用していく段階までデジタル化を支援できるように心がけています。



7. 文化を醸成する・リテラシーを向上させる

最終的には、組織の一人ひとりがデジタル化に対して必要な意識とスキルを備えていかななくてはなりません。新潟市では、幹部・管理職・担当などの階級ごとに研修を実施してきました。また、庁内の成功事例を展開していくことなどを通じて、デジタル化に対する組織全体の機運を高め、職員が必要なスキルを身に付けることができるように不断に取り組んでいこうとしています。



株式会社Goodpatchとの合同勉強会の様子

<https://goodpatch.com/blog/2023-06-niigataaw>

3 What we aim for デジタル化の 分野別目標と実践例

新潟市デジタル化の一步として据えた「行政手続き」「内部事務」「暮らし・産業」のデジタル化は、市民の日常生活における利便性と効率性を大幅に向上させる鍵となります。これらの分野に焦点を当てることで、市民一人ひとりが感じるサービスの質の改善を実現し、地域社会のデジタル化を加速します。

3-1 デジタル化の一步として目指す目標

Case Study

- 3-2 行政手続きのデジタル化実践例
- 3-3 内部事務のデジタル化実践例
- 3-4 暮らし・産業のデジタル化実践例
- 3-5 その他：市内企業のデジタル化推進事例

3-1

デジタル化の一步として目指す目標

分野1:

行政手続きの目標

「行かない」「待たない」「書かない」
手続き環境の実現

分野2:

内部事務の目標

市民が本当に必要とする
行政機能の遂行に注力するための
業務環境の実現

分野3:

暮らし・産業の目標

地域課題の解決や新たな価値の創出につながる
先端技術やデータ利活用環境の実現

3-2

行政手続きのデジタル化実践例

行政手続きの目標

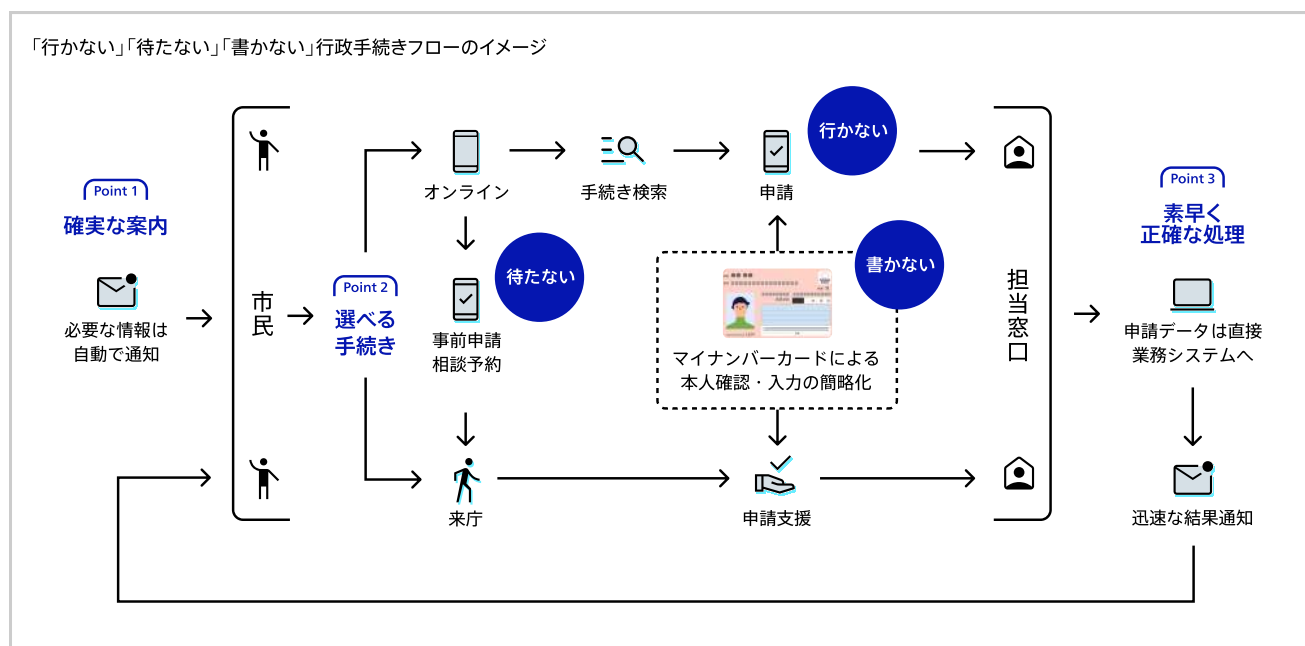
「行かない」「待たない」「書かない」
手続き環境の実現

新潟市の行政手続きのデジタル化に関して、「行かない」「待たない」「書かない」という環境を目指した計画と実践を紹介します。手続き案内の自動通知、オンライン手続きの普及、効率的な窓口サービス、迅速なデータ処理と通知システムの構築などにより、市民の皆さまがいつでも素早く効率的に行政手続きを行える利便性の向上を目指します。

Case1: オンライン化で便利になった行政手続き

Case2: 事務の見直しとICTツールの活用による手続き処理の効率化

Case3: オンラインでのわかりやすい情報発信



• Case 1

オンライン化で便利になった行政手続き

これまで紙で受け付けていた行政手続きをオンライン化することで、いつでもどこでもスマホから申請することができるようになります。新潟市では、オンライン化の際に市民の方がわかりやすく簡単に入力することができるような工夫を心がけています。



徹底した市民目線



常にあるべき姿を目指す



サービスはシンプルに



誰一人取り残されない



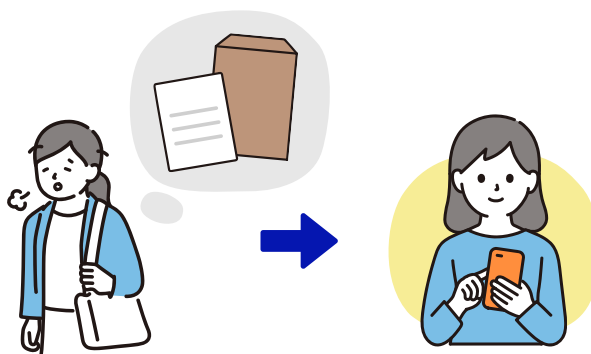
スモールスタートで素早く行動



常に安心安全を確保

Case 1-1: 「にいがたスマイルギフト」の申請オンライン化

妊婦・産婦の方に対してそれぞれ5万円の現金を給付する「にいがたスマイルギフト」の申請をオンラインで受け付けられるようにしました。オンライン化されたことで、遅い時間帯も含め妊産婦の体調に合わせていつでも手続きができるようになりました。対象者の方の年齢層がデジタルネイティブ世代ということもあり、現在ではほぼ全ての方からオンラインで申請いただいています。

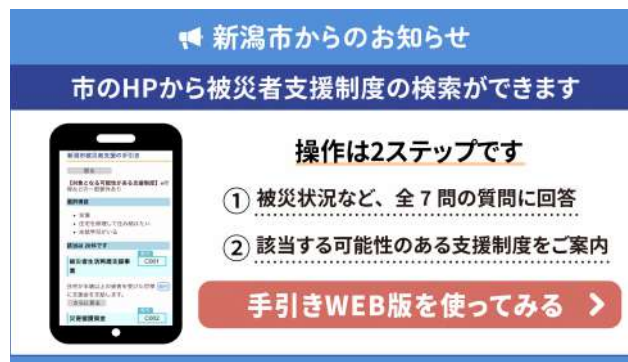


オンライン化の工夫

住所入力の簡素化、項目選択の効率化、内容記述のストレス軽減など、入力フォームをはじめとしたユーザーインターフェイス（UI）の工夫により、ユーザーに入力負担がなるべくかからないように配慮しながらオンライン化を進めました。

Case 1-2: 令和6年能登半島地震「被災者支援制度 利用の手引き」

令和6年の能登半島地震における被災者支援制度は、支援金の給付をはじめ約100項目にのぼりました。そこで、ご自身の被災状況や家族構成などを選択すると、受けられる支援制度の候補が抽出される「被災者支援制度利用の手引き」のWEB版を作成しました。新潟市職員が内製で仕組みを構築し、発案から10日程度でリリース。3日で1万件以上の閲覧があり、多くの市民に活用されました。




WEB化の工夫


面倒な入力による離脱を避けるために、質問項目数を7問に絞ることで、ユーザーが簡易に対象の候補となる制度を検索できるようにしました。それぞれの制度ごとに「給付」や「貸付」などの種別のタグを表示したり、制度の内容を簡単にまとめることでユーザーが見やすくなるような工夫をしました。


• Case 2

事務の見直しとICTツール^{※1}の活用による 手続き処理の効率化


行政手続きのデジタル化は、単にデジタルツールを導入するだけでは、大幅な効率化は期待できません。しかし、オンライン化やICTツール活用をきっかけに、既存の業務プロセスや手続きの方法を根本から見直すことで、本質的な改善を実現することが可能です。


 徹底した市民目線

 できない理由よりできる方法

 チャレンジ精神

 サービスはシンプルに

 スモールスタートで素早く行動

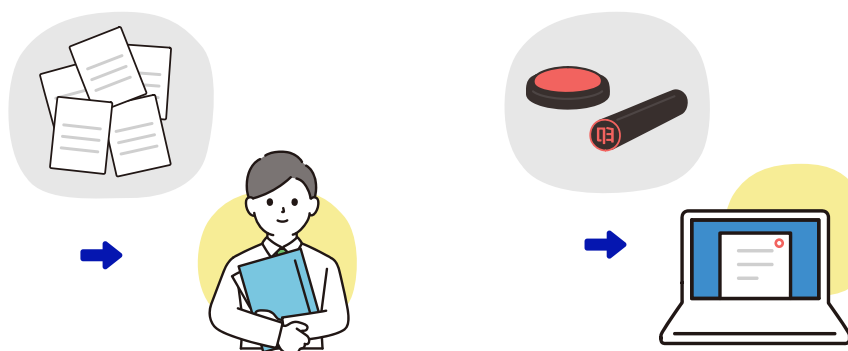
 常に安心安全を確保

※1 “ICTツール”

情報通信技術を活用して仕事や日常生活などをサポートするシステム・アプリケーションもしくはデバイス

Case 2-1: 補助金交付手続きの処理時間短縮

ある補助金の交付事務において、これまでのExcelによる情報管理の複雑さと作業の煩雑さを解消するため、ローコード^{※2}のシステム開発ツール「kintone^{※3}」を導入しました。移行に際して、情報の取捨選択を見直し、従来個別に行っていた文書管理の決裁を一元化。また、物理的な押印を電子印へと変更しました。これらの見直しにより、事務処理時間は以前の半分に削減され、効率的な業務フローが実現しました。



※2 “ローコードツール”

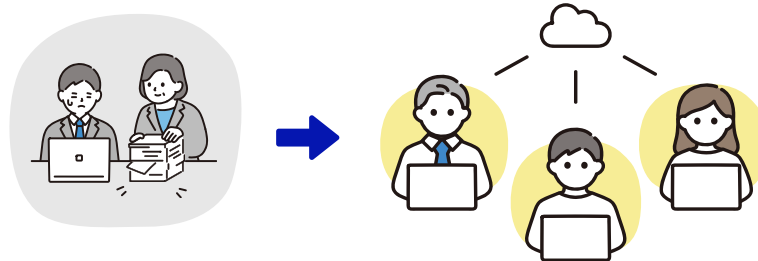
専門的なプログラムをほとんど書かずにシステム開発を行うことができるツール

※3 “kintone”

「kintone」はサイボウズ株式会社の登録商標。

Case 2-2: 保育施設における事故報告と集計業務の省力化


保育施設では、受診を伴う事故があった場合、区役所を通じて市役所に報告する事務作業が発生します。これまで施設は作成した報告書をFAXやメールで送信していました。この手続きを効率化するためにkintoneを導入し、各園からオンラインで報告できるシステムを構築しました。これにより、保育施設での記入漏れ防止、市役所でのExcelや手入力作業の簡略化、CSVでの自動出力などが実現され、一連の事務作業が大幅に省力化されました。





・ Case 3


オンラインでのわかりやすい情報発信


インターネットやスマートフォンの普及により、情報の収集方法は大きく変わりました。このデジタル時代において、新潟市はSNSなども活用したオンラインでのわかりやすい情報発信を通じて、市民の皆さまとの円滑なコミュニケーション構築に取り組んでいます。

 徹底した市民目線

 常にあるべき姿を目指す

 サービスはシンプルに

 誰一人取り残されない

 常に安心安全を確保

Case 3-1: 市民とのコミュニケーション円滑化に向けた新潟市LINE公式アカウント

令和3年4月のスタート以来、新潟市LINE公式アカウントは市民との直接的なコミュニケーションツールとして急速に成長し、令和6年2月末には友だち登録者数が13万9千人まで達しました。本アカウントは全庁で共同運用しており、一定の配信ルールのもとで各所属が市民の関心に合わせた情報発信を行っています。

利便性の面では、利用者が必要な時に必要な情報を迷いなく取得できるよう、例えば新型コロナウイルス関連情報への迅速なアクセスを可能にするボタンや、冬の降雪状況を色の変化でお知らせする大雪情報ボタンの設置など、利用体験向上に力を入れています。

また、改善施策においては、配信内容の効果測定・分析を行い、クリック率やブロック率などのデータを基に日々改善を重ねることで、政令市のLINEアカウントの中でも特に低いブロック率を達成しています。

このような継続的な工夫と改善により、新潟市は市民との対話を深め、効果的・効率的な情報発信を実現しています。



Case 3-2: 窓口混雑の緩和に向けたウェブサイトやチラシの改善

引っ越しなどに伴う移動が多い3月末から4月初旬は、例年、転入・転出届などの手続きで窓口が特に混雑します。この時期の混雑を緩和するため、中央区役所ではピーク前後の土日に臨時窓口を設け、市民の皆さまへの周知を行ってきました。その情報発信の効果をより高めるために、外部の専門のデザイナーと連携し、ウェブサイトやチラシのデザインを見直しました。視覚的にわかりやすくすることで、臨時窓口を開設していることを多くの市民の皆さまに知っていただき、窓口混雑の解消に取り組みました。

改善例: 臨時窓口開設のお知らせチラシ

BEFORE

中央区役所窓口サービス課 (NEXT21)

3・4月は / 中央区役所の窓口が大変混み合います! 臨時窓口をご利用ください!!

毎年3月下旬から4月は、住所変更や住民票の写し等の各種証明書、国民健康保険加入・脱退の手続きで大変混み合います。

特に、3月20日からの2週間は、住所変更の手続きで窓口が1年の中で最も混雑します。

ご来庁の際は、お手持の各種証明書もご利用いただき、お手続きのスピードを上げてまいります。

※お問い合わせ先: 中央区役所窓口サービス課 (TEL: 03-5561-3111)

(例) 昨年の住所変更 (10番窓口) 最大待ち時間

| 日 | 3/27(日) | 3/28(月) | 3/29(火) | 3/30(水) | 3/31(木) | 4/1(金) | 4/2(土) |
|------|---------|---------|---------|---------|---------|--------|--------|
| 臨時窓口 | 15分 | 17分 | 18分 | 40分 | 27分 | 16分 | 15分 |

月曜は100分

3月26日(日)・4月1日(土)に臨時窓口を開設します

3・4月窓口混雑予想カレンダー

| 日 | 月 | 火 | 水 | 木 | 金 | 土 |
|----|----|----|----|----|----|----|
| 3月 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 |
| 3月 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 |
| 3月 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 |
| 3月 | 29 | 30 | 31 | 4月 | 1 | 2 |
| 4月 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| 4月 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 |

AFTER

中央区役所からのお知らせ

中央区役所にて 臨時窓口開設

3/31(日)・4/6(土) 午前9:00 - 午後5:00

毎年3月から4月は、住所変更や住民票の写し等の各種証明書、国民健康保険関連の手続きなどで大変混み合います。特に3月18日(月)からの3週間は、窓口が1年の中で最も混雑します。この混雑を少しでも緩和するため、「臨時窓口」を開設します。

※平日開庁時と時間帯が異なりますのでご注意ください。

場所: 中央区役所 新洲市中央区西堤通6番町1866番地 (NEXT21)

→ 窓口サービス課 (2階・4階) / → 健康福祉課 (3階)

中央区役所は3月中旬から4月上旬にかけて、特に平日窓口が大変混み合いますので、各種お手続きの際は、比較的空いている平日臨時窓口をぜひご利用ください。

※来庁の際は、お手持の各種証明書もご利用ください。

可能なお手続き: 住所変更、住民票の写し等の各種証明書、国民健康保険関連の各種手続きほか

サイトで確認: 窓口混雑状況配信ページはこちら

3月・4月の窓口混雑予想カレンダー

3/25(月)と4/1(月)は 大混雑

待ち時間の目安: ● 1時間以上 ● 30分~1時間

臨時窓口なら... 最大90分

3月・4月に窓口の混雑が予想される日は土曜日の限りです。事前にカレンダーをご覧ください。混雑の緩和にご協力ください。

3-3

内部事務のデジタル化実践例

内部事務の目標

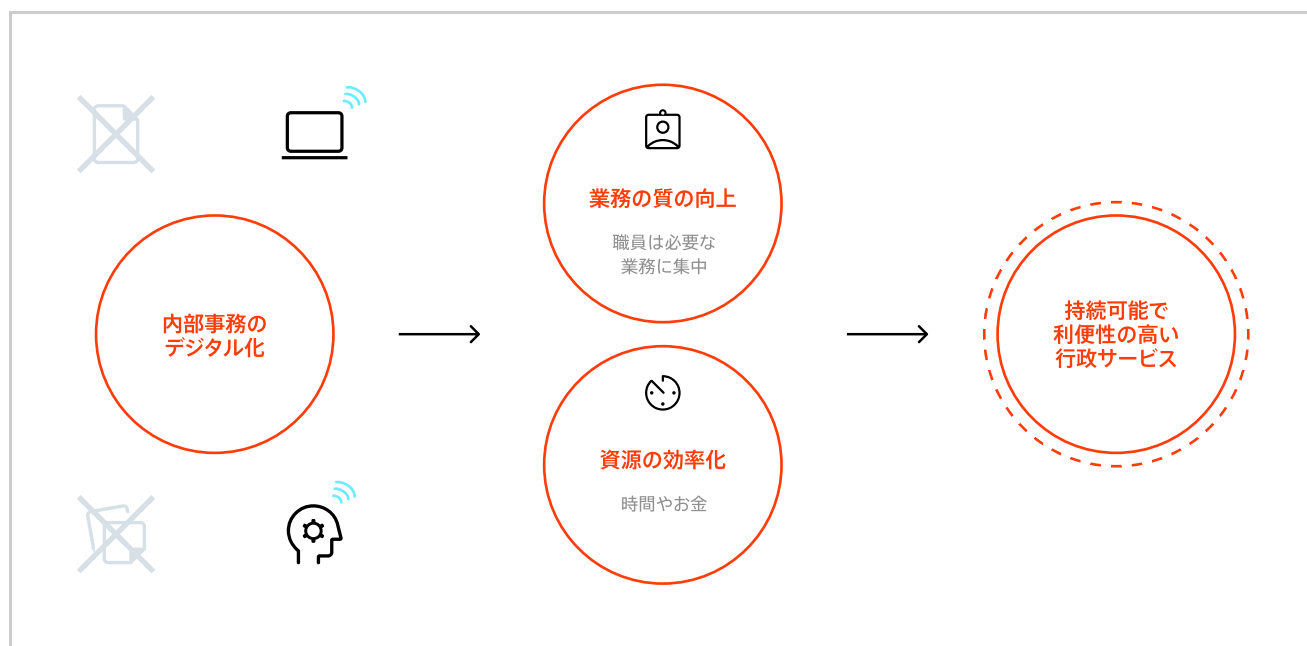
市民が本当に必要とする
行政機能の遂行に注力するための
業務環境の実現

内部事務にデジタルを活用することで、定型業務が効率化され、時間やお金などの資源を節約できます。また、職員がデジタルに代替できる業務から解放されることで、市民が本当に必要とする業務に集中できます。結果として持続可能で利便性の高い行政サービスを提供していくことを目指します。

Case1: 民間人材との協働によるデジタル化推進

Case2: ICT ツールを活用した業務改善


Case3: 新しいICT ツールの導入と働き方改革





• Case 1

民間人材との協働によるデジタル化推進


行政組織はその性質上、ジェネラリスト（幅広い分野に対応できる人材）が育成されやすく、雇用の流動性も低い環境にあるため、システムやマーケティング、デザインといった専門性の高い分野のスペシャリストが不足する傾向にあります。そこで新潟市では、民間人材のスペシャリストと手を組み、その専門的な知見を活用するとともに、民間の新しい視点や働き方を取り入れ、より質の高い行政運営の実現を目指しています。

 徹底した市民目線

 チャレンジ精神

 誰一人取り残されない

 組織の枠を超え連携

 官民一体のオールにいがた

Case 1-1: DXアドバイザーによる保育施設向け業務支援システムの導入支援

令和4年度から、DXアドバイザーを迎えデジタル化を推進してきました。そのひとつである市立保育園・こども園向けの業務支援システムの導入プロジェクトでは、プロジェクトの企画段階からアドバイザーが支援し、予算面では、事業目的を達成するために本当に必要な内容かどうか専門的な視点で見積もりを精査することで、コストの低減を実現しました。プロジェクト管理の面では、アドバイザーによる的確な目標設定を踏まえた役割分担やタスク管理により、タイトなスケジュールの中でも確実なシステム導入につなげることができました。結果として、保護者と保育園との連絡をオンラインで行うことができる環境を整備することができました。



DXアドバイザー
大松さん(令和4年度)



DXアドバイザー
品川さん(令和5年度~)

DXアドバイザー 大松さん(令和4年度)より

保育課職員の方は、今回初めて「事業調書作成」「システム導入前ロープレ」を行いました。初めてとは思えないくらい自主的に取り組んでいただけました。ロールプレイングでは、職員の方のスムーズな進行、熱意、フォローし合う姿を見て感動した記憶が残っています。準備と段取りをしっかりやってきた結果であり、携われて良かったです。

DXアドバイザー 品川さん(令和5年度~)より

新潟市の職員の方はデジタルに対して前向きだと感じています。デジタルの力を使って作業を効率化することで、より市民にとって必要なことを考える時間ができます。このDXの取り組みは新潟市の発展につながると感じています。

Case 1-2: 企業版ふるさと納税を活用した民間人材による業務改善

令和5年度に、デジタル技術を活用した内部業務の改善を目指し、企業版ふるさと納税（人材派遣型）制度を通じて、東京都のIT企業メリービズ株式会社から社員を受け入れました。

業務改善の面では、ローコードのシステム開発ツール「kintone」を活用し保育園児の事故報告アプリなど複数の業務アプリの開発を主導してもらいました。開発にあたっては、業務担当の職員と頻繁に打合せを実施したり、行政の常識に捉われず民間の視点からわかりやすいアプリの構築にこだわっていただきました。結果として、担当職員が使いたいと思うアプリ構築につながり、業務の効率化が実現しました。

また働き方の面では、特にチャットツールの利用において民間視点での効率的な使い方を庁内職員にアドバイスしてもらいました。これにより課内の情報の共有がスムーズになったり、進行中の仕事の状況がリアルタイムで明確になるなど、職員間のコミュニケーション強化につながりました。

新潟市への企業版ふるさと納税について

<https://www.city.niigata.lg.jp/shisei/seisaku/jigyoproject/tihou/kigyobanfurusatokigyoubanfurusatoh.html>



(株)メリービズ 代表取締役 山室さんより

新潟市の職員の方から、「新潟市の未来をよくしたい」、「今回のふるさと納税の取り組みを成功させたい」という熱い思いが伝わってきたのが新潟市に社員を派遣する決め手になりました。全国の地方自治体におけるデジタル化のよき事例となるよう、精一杯チャレンジしていきたいです。

• Case 2

ICTツールを活用した業務改善

新潟市は、様々なデジタル技術やデータを駆使して日々の業務を効率化し、それにより節約される資源（人の手間、時間、お金など）を、市民の生活がより便利になるための新しいサービスの開発や提供に活用します。



徹底した市民目線



できない理由よりできる方法



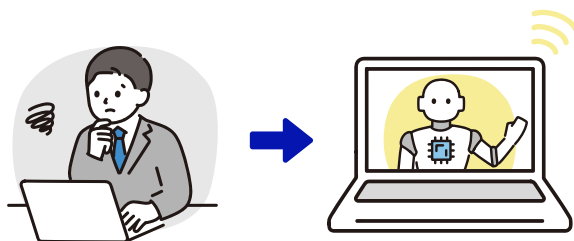
チャレンジ精神



スモールスタートで素早く行動

Case 2-1: RPA^{※1}導入による大幅な業務時間の削減

各種書類の事務手続きに毎日多くの手作業が発生していたため、業務効率化を目的にRPAを導入しました。これにより公立保育園での延長保育実績のシステム入力や法人市民税の還付処理などが自動化され、結果として令和4年度では、活用された8つの庁内組織の合計で約4,800時間の業務時間の削減を実現しました。

**※1** “RPA”

ロボティック・プロセス・オートメーション、通称RPAは、パソコン操作などの定型業務を、人間に代わってソフトウェアが自動で実施できるようにするもの

Case 2-2: ローコードツールを活用した庁内でのシステム開発

デジタル化したい業務に対して、素早くローコストで仕組みを提供するために、専門的な技術や知識がなくても職員自身がシステムを作成することができるローコードツールのkintoneを活用しています。これにより、保育施設における事故報告業務や乾燥生ごみの回収実績報告業務などが改善され、令和5年度には少なくとも合計2,200時間の業務時間の削減を実現しました。



• Case 3

新しいICT ツールの導入と働き方改革

デジタル技術は日々目まぐるしく進化しており、新たなサービスやアプローチが絶えず現れています。新潟市では、このような変化に柔軟に適応し、新しいICTツールや事例を探求し、積極的に業務に取り入れています。

🗨️ できない理由よりできる方法

🎯 常にあるべき姿を目指す

🔄 チャレンジ精神

🤝 組織の枠を超え連携

🚀 スモールスタートで素早く行動

🔑 常に安心安全を確保

Case 3-1: 県内自治体の先駆け的取り組み: ChatGPT^{※1}の導入事例

令和5年6月から、新潟県内の自治体として最初にChatGPTを試行導入し、250人以上の職員が文章作成やアイデア出しに活用しました。また、職員主導で定期的に説明会や勉強会を開催し、知識の共有も積極的に行なっています。最終的に庁内アンケートでは、月1回以上利用した職員の84%が業務効率化の効果を実感しており、引き続き有効な活用方法を模索していきます。



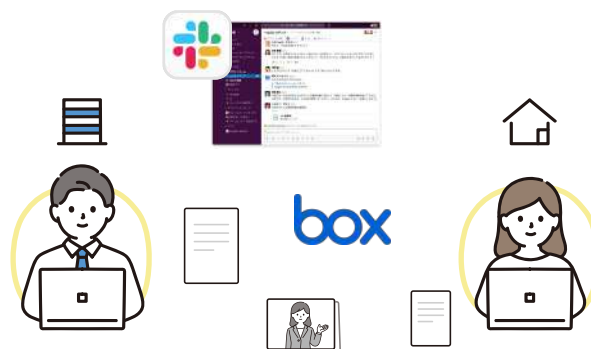
新潟ニュース NST による報道の様子

※1 “ChatGPT”

ChatGPTは、米OpenAI社が開発した人工知能(AI)を使ったチャットサービスで生成AIの一種。利用者が入力した内容に基づいて文章作成やアイデア出しなど多様なコンテンツを生成し、様々な業務に応用が期待できる。

Case 3-2: 新型コロナウイルスを契機としたコミュニケーションツールの導入

新型コロナウイルス感染症の拡大以降、民間企業などの方ともスムーズにコミュニケーションがとれるように、ビジネスチャットツール「Slack」やクラウドストレージサービス「Box」を一部で導入しました。これにより、職員は外部とのやりとりがスムーズになったことに加え、容量の多い資料や画像などの共有も手軽に行うことができるようになりました。



Case 3-3: ペーパーレス化の推進

行政事務では多くの紙資料が作成されるため、環境配慮や業務効率化のためにペーパーレス化の必要性が高まっています。そこで新潟市総務部では庁内LANの無線化を検証し、職員がモバイルデバイスを活用して資料を共有できる環境を整えました。これにより、職員はパソコンを持ち寄って、資料をモニターに投影しながら打合せを行うことができるようになったことで、ペーパーレス化を推進することができています。



3-4

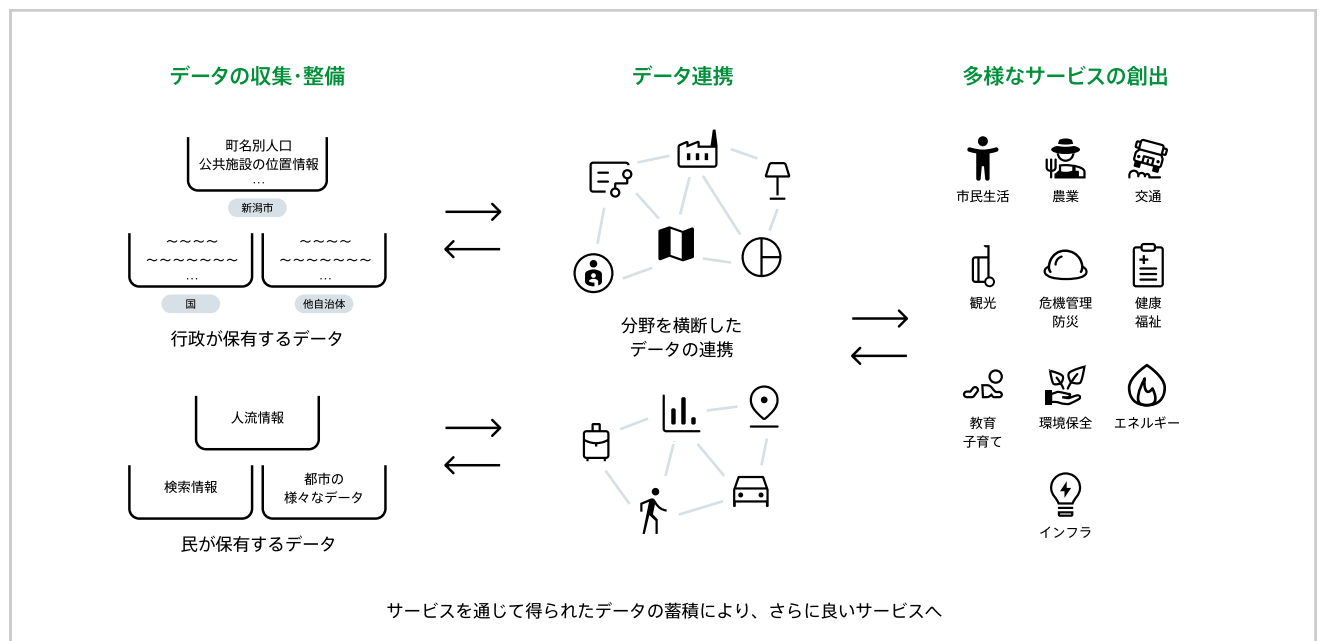
暮らし・産業のデジタル化実践例

暮らし・産業の目標

地域課題の解決や新たな価値の創出につながる
先端技術やデータ利活用環境の実現

新潟市の暮らし・産業におけるデジタル化は、データを価値創造の源泉として活用することに加え、ドローンなどの先端技術を取り入れることで、地域課題の解決やまちの魅力向上を図ることを目標としています。公共データをオープンデータとして提供し、民間企業が新たなサービスを創出できる環境を整えることで、行政と民間の協働による便利で暮らしやすいまちづくりが推進されることを目指します。

- Case1: 先端技術の活用による産業の活性化
- Case2: 官民連携で推進するDXの共創の場
- Case3: IT企業誘致による雇用創出
- Case4: 「にいがた2km」を中心としたまちづくりのDX
- Case5: 新潟市の農業DX



• Case 1

先端技術の活用による産業の活性化

労働者の平均賃金について、新潟県は全国31位（令和4年「賃金構造基本統計調査」より）となっています。将来的に様々な分野で活用が期待されるドローンなどの先端技術を活用した産業を活性化させ、若者にとって魅力ある雇用を生み出し、稼げる新潟市を目指します。

🔄 チャレンジ精神

👥 誰一人取り残されない

🤝 組織の枠を超え連携

🏘️ 官民一体のオールにいがた

🚀 スモールスタートで素早く行動

Case 1-1: ドローンによる画期的な配送実験事例

市内のドローン事業者と連携し、令和3年6月に新潟駅南口エリアで、全国で初めてとなる人口が集中する地域でのドローン配送実証を行いました。この実証実験では、新潟県産米粉パスタを搭載したドローンが約200メートル離れたビル間を飛行し、効率的な配送方法の可能性を探りました。



Case 1-2: 法人向けドローン飛行場所「ドローンフィールド」の設立

将来的に様々な分野で活用が期待されるドローン産業を推進するため、市内のドローン事業者が実施する法人向けの飛行場所「信濃川ドローンフィールド」が開設されています。ドローンが安全に飛行できる環境を提供することで、ドローンを活用した新たなビジネス機会が創出されることを目指します。

信濃川ドローンフィールド

<https://niigata-drone-fild.tompla.tokyo/>



Case 1-3: リアルとバーチャルの融合による新しい体験価値の創造

「NIIGATA XR^{*1} プロジェクト」を通じて、リアルとバーチャルが融合するXR技術を推進しています。このプロジェクトでは、XRクリエイティブプラットフォーム「STYLY^{*2}」を用い、市が提供する都市データを基に、市民や事業者が都市空間を新たなビジネスや表現の場所として利用できるようにしています。これにより、コストを抑えながら新しい体験やビジネスチャンスが創出される環境を目指します。



※1 “XR”: 現実世界と仮想世界を融合し、新しい体験を創造する技術。拡張現実 (AR)、仮想現実 (VR)、およびこれらを組み合わせた技術の総称。

※2 “STYLY”: 株式会社STYLY が開発・提供するXRクリエイティブプラットフォーム。

• Case 2

官民連携で推進するDXの共創の場

DX推進のためには、課題を共有し解決策を共に考え、アイデアを形にするためのデジタル人材や共創するパートナーが必要です。新潟市は、民間の企業や団体が、デジタル技術を活用した新たなビジネスを共創するための環境づくりを進めています。

🎯 常にあるべき姿を目指す

🔄 チャレンジ精神

👥 誰一人取り残されない

🤝 組織の枠を超え連携

👤 官民一体のオールにいがた

Case 2-1: 新たなビジネス創出を促進する「DXプラットフォーム」

業種を問わずデジタルを活用した新たなビジネスの価値を創出していくためには、デジタルの専門的知見に加え、異業種のノウハウや技術、人材をシェアしていくことが重要となります。そのためIT企業だけでなく異分野・異業種の企業が参画するDXの共創の場としての「DXプラットフォーム」を提供し、実証実験支援までの総合サポートを行っています。

DXプラットフォーム

<https://www.niigata-dxplatform.jp/>



利用者の声

イベントの情報や開催を通じてインプットできる機会が多く、ネットワークが広がる / 身近な企業の事例や活動内容を知れるので、企画時に話をもちかけやすくなる / シナジー志向の事業提携が複数進捗し、受注拡大につながる成果がでている / ドローンなど分野外の展示会出展やDXプラットフォーム内の異業種企業との簡単なPoCを起点とした自社製品の新たな引合が増えている / 多くの企業との連携、実績を作ることができた

• Case 3

IT企業誘致による雇用創出

若者の首都圏等への流出による人口減少を抑制するため、成長分野でもあり社会基盤でもあるいわゆる IT 企業の誘致を進めることで、若者に魅力がある雇用を創出し、持続可能で活力ある新潟市を目指します。



徹底した市民目線



常にあるべき姿を目指す



チャレンジ精神



官民一体のオールにいがた

Case 3-1: 恵まれた環境と手厚い補助制度による企業誘致

新潟市は、首都圏等の同時被災リスクが低い「安心」な環境を提供し、東京から新幹線で最短89分という首都圏からの「近さ」も魅力です。また、情報系の高等教育機関が多いため「高度」な人材が豊富で、家賃や離職率が「低い」点も強みです。これに加え、補助制度を含む手厚いサポートを用意する市の「熱意」を強みとして、にいがた2kmエリア（新潟駅・万代・古町エリア）を中心に企業誘致が活発化しています。令和5年度では、21社（R6.2時点）のIT企業が進出し、新たな雇用を生み出しています。

新潟市企業立地ガイド

https://www.city.niigata.lg.jp/business/kigyo/kigyo_annai/profiletop/guide.files/2022guide.pdf



進出企業の声

新たに新潟に進出した企業からは、事務所賃料や人件費支援をはじめとした充実した補助制度の存在に加えて、「新潟には、エンジニアについて学べる大学や専門学校がしっかりあるゆえ、人材が豊富。」「新潟の人は、仕事に対して真摯な姿勢を持って取り組んでくれる。」といった人材面で評価の声があがっています。

• Case 4

「にいがた2km」を中心としたまちづくりのDX

新潟市では、新潟駅、万代、古町をつなぐ都心軸周辺を「にいがた2km（ニキロ）」と名付け、都心のまちづくりを進めています。「にいがた2km」を新潟の活力向上の「成長エンジン」にして更なる発展を目指していきます。

📍 常にあるべき姿を目指す

🔄 チャレンジ精神

👥 誰一人取り残されない

🤝 組織の枠を超え連携

👤 官民一体のオールにいがた

Case 4-1: 柔軟な移動手段を提供する「にいがた2kmシェアサイクル」

新潟駅、万代、万代島、古町をつなぐ「にいがた2km」エリアで「にいがた2kmシェアサイクル」を運用しています。このサービスでは、電動アシスト付き自転車をポート間で自由に利用でき、スマホアプリを通じて簡単にアクセス可能です。このシェアサイクルにより、市民や訪問者にとって便利で柔軟な移動手段の提供が実現され、利用者数は順調に増加。予想を上回って多くの人に利用されています。

にいがた2kmシェアサイクル
<https://2km-cycle.niigata-city.com/>



Case 4-2: まちなかの空間を活用する新たなプラットフォーム「2キロイズム」

まちなかには、有効活用されていない空間がある一方、活用するには管理者の許可をもらうため複雑な手続きが必要です。そこで、民間による空間活用をサポートする仕組みとして「2キロイズム」というプラットフォームを社会実験として開設しています。ウォークラブルなまちづくりに向けて、民間の方に気軽に利活用してもらうことで、主体的にまちに関わる人が増え、まちなかの魅力が向上することを期待しています。また、まちなかで実施するイベントなどについて、携帯電話のGPS情報を用いた人流データによる効果分析も行い、データに基づいたまちづくりを推進しています。

2キロイズム

<https://niiigata-smartcity.com/2kmmall/>



• Case 5

新潟市の農業DX

新潟市は、大規模農業の改革拠点として国家戦略特区に指定されて以降、スマート農業の実証・実装を積極的に進めてきました。今後もスマート農業の導入と活用を促進し、省力化や効率化による生産性や収益性の向上を図ることで、持続可能な農業の実現を目指します。

📍 常にあるべき姿を目指す

🤝 組織の枠を超えて連携

🚀 チャレンジ精神

👤 誰一人取り残されないデジタル化

👥 官民一体のオールにいがた

Case 5-1: ICT田植え機の効果的な導入

新潟市は平成26年の国家戦略特区への指定以降、令和4年度までに延べ18の実証や連携協定の締結など、スマート農業の普及に向けた取り組みを行ってきました。その一環として行われた直進アシスト機能^{※1}や可変施肥機能^{※2}を備えたICT田植え機の実証実験では、米農家の負担を軽減する効果が確認されました。こうした実証で得られた成果を実装に結びつけていくために、生産者の機器導入支援や農地の大区画化に向けたの整備などを引き続き行っていきます。



※1 “直進アシスト機能”

不慣れな人でも簡単に真っ直ぐ田植えができるようにサポートする機能

※2 “可変施肥”

農地の地力に応じて投じる肥料の量を調整する機能

Case 5-2: 「アグリノート※1」によるデータ管理:農業の効率化と経営改善

新潟市では、農作業に関するデータを一元管理するために「営農管理システム」の導入が広がっています。例えば「アグリノート」では、作業の予定や実績、生育、収穫、出荷の記録や収支の結果などを簡単に管理できるようになり、組織内の情報共有が容易になりました。データの見える化により、作業の改善が行われ、最終的には農業経営の改善に繋げていくサイクルを回すことができます。



※1 「アグリノート」

新潟市に本社があるウォーターセル株式会社が提供するパソコンやスマートフォンを使って、圃場や農作業など営農に関するさまざまな情報を記録・集計・出力できる営農支援ツール。

3-5

その他の実践例： 市内企業のデジタル化推進事例

行政だけでなく、新潟市内の民間企業もデジタル化による業務効率化や新事業創出に取り組んでいるところが数多くあります。ここでは身近な市内企業におけるDXの取り組みの過程、人材育成や組織づくりなどの事例紹介を通じて、ご覧になられた皆さま自身の取り組みにお役立ていただけたらと思っています。

Case1: 有限会社山崎銅鉄店
アナログ業務のデジタル化によるミス防止と生産性アップ

Case2: 株式会社NSGアカデミー
個別指導のオンライン化を実現。AIで生徒の感情を読み取り成績アップ

その他の市内企業でもDXが推進されています。下記ホームページでは、新潟市内企業のデジタル化による業務効率化や新事業創出などDX推進事例をご紹介します。



市内企業のデジタル化・DX推進事例

<https://www.city.niigata.lg.jp/business/growing/digitaltransformatio/dxsupport/modelcase.html>

また、新潟にはデジタル化やイノベーションを後押しするための相談先やプラットフォームがございますので、いくつかご紹介させていただければと思います。

- NINNO (ニーノ)
スタートアップ・ベンチャー企業、地域企業、行政、教育機関・研究機関が集まり、新潟でのイノベーションを共創する拠点
<https://ninno-plaka.com/>
- NICO (にいがた産業創造機構)
IT導入・活用に向けた相談会が開催されています
<https://www.nico.or.jp/>
- NDXP (新潟県DX推進プラットフォーム)
産学官金の様々な分野に強みを持つ企業・団体が連携し、企業のデジタル化を支援するプラットフォーム
<https://ndxp.jp/>
- Good Transformation
DXに関するセミナーが開催されたり、新潟県内のDX事例が発信されています
<https://good-transformation.com/>

Case 1 有限会社山崎銅鉄店**アナログ業務のデジタル化によるミス防止と生産性アップ**

産業廃棄物、リサイクル可能資源をメインに収集し、自社の工場で加工する事業を行う「有限会社山崎銅鉄店」では、お客様が持ち込んだ廃棄物を計量する業務をデジタル技術を活用して改善。

**BEFORE**

お客様と従業員が重量計を見てお互いに計量を確認し、手書きで計量数字を記入。手書きのため、書き間違いや品物の名称を間違える問題があった。

**AFTER**

事務所の外にパソコンとモニターを設置。お客様自身で荷物の重さを量ると、計量情報のデータが事務所のパソコンに入力されるように。

成果

自動計量、入力されるようになったため、入力ミスがなくなったことに加え、手入力作業が減ったことでお客様との会話などにより時間を充てられるようになった。

Case 2 株式会社NSGアカデミー**個別指導のオンライン化を実現。AIで生徒の感情を読み取り成績アップ**

学習塾を運営する「株式会社NSGアカデミー」では、遠隔で生徒の顔や手元を確認できるオンライン教育システムを構築。これにより、地域に限らず教室を展開し、サービスの付加価値を向上させ、事業拡大を実現した。

**BEFORE**

NSGアカデミーは、新潟県、福島県、山形県で学習塾を運営。しかし、大学生講師が通いにくい地域では拠点展開が困難で、質の高い個別指導を提供できない課題があった。

**AFTER**

オンラインシステムを導入し、顔と手元を同時に映すことが可能に。これにより、地域に関係なく教室を展開し、AIを用いて生徒の感情を読み取り、より効果的な指導が可能になった。

成果

オンライン化により、生徒の手元と表情を読み取ることができ、AIのサポートでより的確な指導が実現。結果として、生徒の成績が向上し、オンライン指導の副産物として、生徒がより活発に発言するようになった。

おわりに:

デジタル化から“DX”へ

これまで新潟市のデジタル化の進め方や取り組みをご紹介してきました。ここまで読んでいただいた方はお気づきかもしれませんが、私たちの取り組みは単にシステムを導入したり、紙をデジタルに置き換えたりというものではありません。利用者目線であるべきサービスの仕組みを考えたり、決裁や押印のやり方を見直したり、多様な関係者と協働する環境を整えたり、時代に対応できる人材育成に取り組んだりしています。

最近では、DX（デジタル・トランスフォーメーション）という言葉を目にする機会も多くなりました。DXの意味の捉え方は人によって様々だと思いますが、決して単にデジタル化を進めることではありません。新潟市では、デジタル技術を活用しながら、利用者目線で最適なサービスを提供する仕組みを構築し、それを実現できるような組織体制に変革していくことこそDXの本質であると考えています。これからも新潟市はDXに挑戦し続けます。



新潟市の明るい未来を。 みんなで創る DXの挑戦

新潟市の総人口は、平成17(2005)年をピークに減少に転じています。全体に占める労働力の中心を担う生産年齢人口の割合も30年間で10%下がりました。今後も減少が見込まれる中、私たちは少ない労働力で新潟市という社会を持続可能な形で営んでいかなければなりません。

同時に、日本の平均賃金は他の先進国に比べてほとんど上昇せず、OECD38カ国中25位となっており、デジタル技術をフル活用しながら生産性を高め、賃金を上昇させていく必要があります。

さらに、地球温暖化が進み、二酸化炭素をはじめとする温室効果ガスを削減することが世界共通の課題となる今、新潟市では「ゼロカーボンシティの実現表明」や「SDGs 未来都市認定」などをきっかけに、より一層力を入れて持続可能な都市の実現を目指しています。

こうした課題に真正面から向き合うためには、デジタル化はただの流行ではなく、私たちの社会を持続的に営むために必要不可欠な取り組みです。デジタル技術やデータの活用は、低コストでサービスを提供し、新たな価値を創造する鍵となります。自然と共存しつつ、人と人が助け合う。「田園の恵みを感じながら心豊かに暮らせる」新潟市を営み続けていくためにもDXに挑戦していかなくてはなりません。

この資料を通じて、市民や民間企業の皆さまにも新潟市がDXに挑戦することの大切さをお伝えできたらと思います。デジタル技術の活用は、新潟市が直面する課題に対応し、持続可能な未来を実現するための大きな力となりますが、その推進には市民や企業の皆さまとの共創が求められます。市民、民間、行政が一丸となって連携し、新潟市の豊かな未来へ向かって進むためにも、この資料がひとつのきっかけになればと、願ってやみません。

「IT」は機械と機械をつなげるもの、
「デジタル」は人と人をつなげるものなのです。

オードリー・タン（デジタル担当大臣／台湾）