

# ■ DXを推進していく上のマインドセット

- ・ DXを推進するうえで意識すべき事項を基本的な考え方と留意事項として整理します。

## DXに取り組むうえでの 5つの基本的な考え方

### 03.効果的な業務改革の視点 ～ECRS視点～

ECRS等（排除・廃止・結合・分離・入替え・代替・簡素化）等の視点を活用してサービスや業務を見直し、ムダをそぎ落とすことで、利用者にとってシンプルでわかりやすく、負担の少ない形を目指す。

✓ 手続き（様式）の統合や他の届出や公算確認などで代替可能な手続き・業務を廃止するなど

### 01.簡単にできることから始める ～スマールスタート～

?  
身边に存在する課題や頭に浮かぶアイデアの中でも、やれること、やってみたいことから始めていく。  
✓ 紙決裁を電子決裁にする、会議資料はPCで共有、紙の資料は配布しない、手書きの申請をオンラインフォーム化するなど

### 02.利用者目線でサービスをデザイン ～サービスデザイン思考・UI/UX～

サービスデザイン思考やUI/UXの視点で、利用者が使いやすい、手続きを迷わず完結できるサービスや業務を設計する。  
✓ 申請～処理～通知の一連の流れで最適化するなど

### 04.デジタルで完結できる仕組みを創る ～デジタル3原則～

デジタルファースト・ワンストップ・コネクテッドワンストップという国が掲げた原則で、デジタルでの手続きを優先し、同じ情報を何度も入力させない、連携によりワンストップを実現する効率的で利便性の高い仕組みを実現する。

✓ オンライン申請、電子決裁・データ連携を組み合わせて処理するなど

### 05.完璧を目指さない、小さく試して改善を繰り返す ～アジャイル思考・OODAループ～

アジャイル思考やOODAループの考え方を取り入れ、最初から完璧を目指さず、小さな取組みを素早く試し、その結果から学び次の改善につなげる。

✓ 新しい取組みを一部部署や利用者に限定して試行する利用者のフィードバックをもとに改善するなど

## DXを進めるうえでの3つの留意事項

### 01.費用対効果を考える

費用や時間をかけた分に見合った成果が出るかを常に確認する。  
✓ 導入コストと削減できる時間・コストを比較する導入後の結果を評価するなど

### 02.セキュリティを確保する

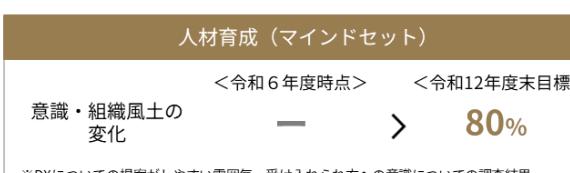
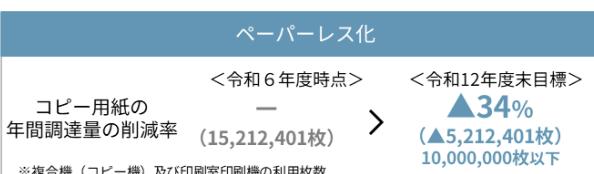
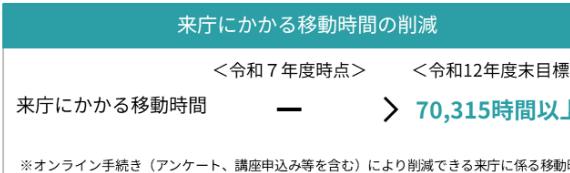
安全にデジタルを使えるよう、情報漏えいに対する対策や操作ミスなどをヒューマンエラーを防ぐ仕組みを検討する。  
✓ 多要素認証やアクセス制御などの仕組みを導入する手作業での入力をなくす、入力規制を設けるなど

### 03.誰ひとり取り残さない、人にやさしいデジタルを

誰にとっても使いやすいデジタル化を進めるとともにデジタルが苦手な方も手続きができるよう寄り添い支援する。  
デジタル化によって生まれた時間を、本当に支援が必要な人に振り向ける。  
✓ 窓口でオンライン申請を職員とともにやってみるなど

## 重点目標

- ・ 市全体のDXの進捗状況を測る指標として、測定が可能な6つの項目を重点目標として掲げ、令和12年度末までの達成を目指します



## ■ 推進体制

体制	役割
会議体	ICT戦略会議 ICT戦略会議下部組織(推進部会・ワーキング)
	ICTを活用した情報戦略の策定について協議・検討を行う下部組織に対する指示を行う 部署横断的に取り組む必要のある事業について、各種検討及び推進し、ICT戦略会議へ隨時報告を行う
部署等	最高情報責任者（CIO）CIO補佐官 総務部長 情報政策課 総務課・人事課 各課
	DX全体のマネジメント、ICT戦略会議及び推進部会への検討事項指示 DX全体マネジメントへの支援・助言、各種施策へのアドバイス DX推進に関する統括 DX推進に関する全体管理、ICT戦略会議事務局及び推進部会の全体調整・支援 情報政策課との連携によるDX推進及び推進部会の事務局 DXの取り組みを通じてどのように業務を変えていくのかという観点を持ち、DX推進に参画

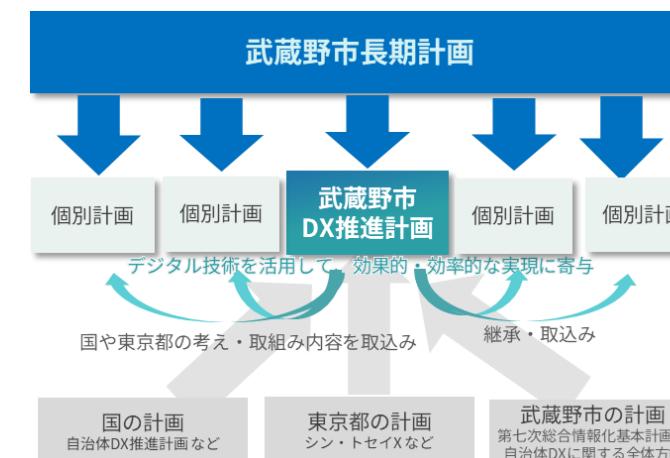
# (仮称) 武蔵野市 DX推進計画 (第八次総合情報化基本計画 中間まとめ) 【概要版】

## ■ 武蔵野市の現状とこれから

- ・ 本市では、第七次総合情報化基本計画までの取り組みにより、市民の利便性や職員の業務効率化を達成してきました。一方、さらなる利便性向上、多様化する住民ニーズや新しい働き方への対応などの必要性が増しています。
- ・ これらの課題に対応するため、本市では、DXを「デジタルの力を活用して市民サービスや業務のあり方を変革し、新たな価値を創出すること」と定義し、業務のあり方そのものを見直す改革の実現に向けて強力に推進します。

## ■ 位置づけ

- ・ 本市のDXを着実に推進するための指針として本計画を整理します。
- ・ また、本計画は令和8年度から令和12年度まで（5年間）を計画期間とします。



## 本市の長期計画や個別計画との関係

「長期計画」や個別計画が掲げる目標の達成に資する計画として位置付けます。

## 本市の情報化・DXに関する計画との関係

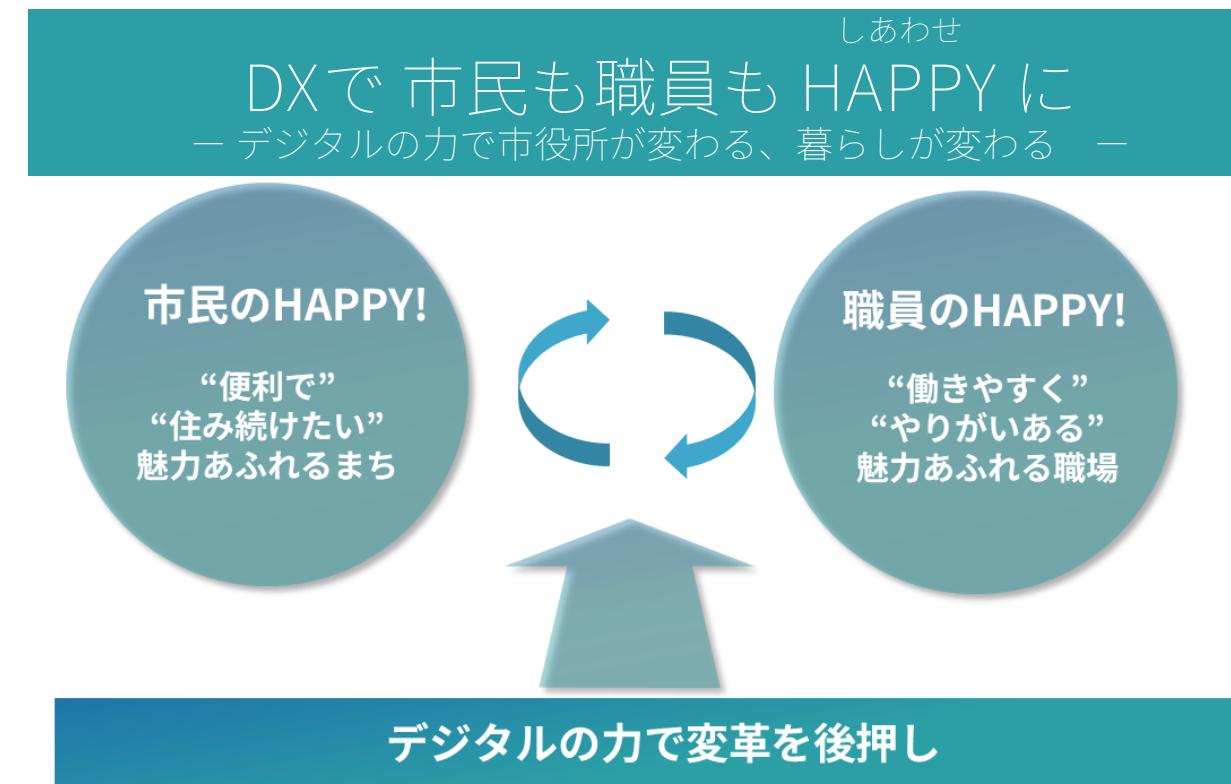
「第七次総合情報化基本計画」の後継計画として策定するとともに、「自治体DXに関する全体方針」を取り込む形で策定します。

## 国の計画等との関係

総務省の「自治体DX推進計画」の考え方や取組みに対応するものであるとともに、官民データ活用推進基本法第9条第3項に基づく「市町村官民データ活用推進計画」を兼ねるものと位置づけます。

## ■ 武蔵野市DXビジョン

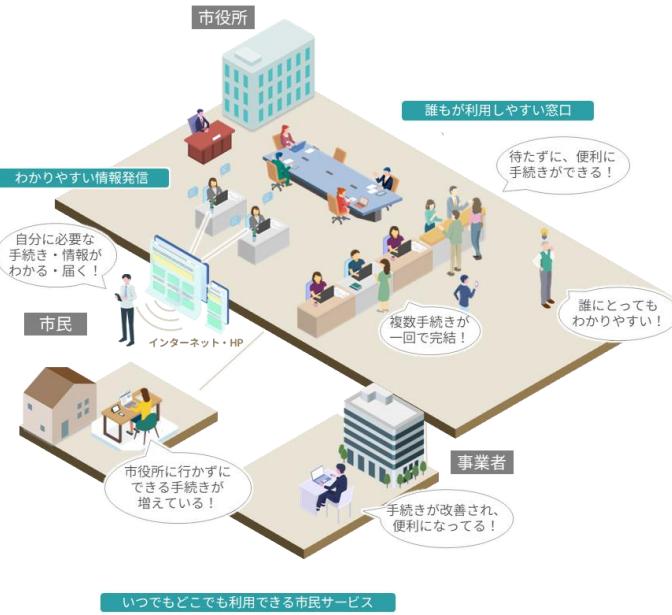
- ・ 武蔵野市がDXを通じて目指すビジョン（DXビジョン）を以下のとおりとします。



## ■ DX推進計画の5つの基本方針

## 基本方針 I

## 市民・職員目線の市民サービス



## (1) いつでもどこでも利用できる市民サービス

① 24時間いつでも、どこからでも利用できる市民サービス（申請・届出・申込・相談などの手続き）を拡大し、市民や事業者の利便性を向上

② 迷わず手続きを完了させることができるようUI/UXの観点からオンラインフォームの質を向上

③ サービス提供後も利用者の意見を踏まえて絶えず改善し、利用率の向上を図る

## (2) 誰もが利用しやすい窓口

① 誰もが利用しやすい窓口の実現に向けた全庁的な検討

② 来庁予約やバックヤード業務効率化による待たない窓口、キャッシュレス決済による支払の利便性向上、デジタルでの情報連携による誰もが簡単にできるスマートな窓口の実現

③ デジタルツールが苦手な方への対応など、だれひとり取り残さないサービスを確保

## (3) わかりやすい情報発信

① 利用者が簡単に必要な情報を得られるように、市ホームページ、SNS等の各種物の質を向上し、伝わる情報を発信

② 手続きガイド等ホームページの拡充等により、利用者がもれなくスマートに手続きできる環境を整備

③ 市民それぞれにパーソナライズした情報のプッシュ型通知など、国や都の動向を踏まえた情報提供を研究

## 基本方針 III

## 人材育成・体制強化



## (1) D（デジタル）を使いこなせる人材の拡大

- ① 新しいデジタル技術や先進事例などを知る機会の提供
- ② 実践による知識、技術の向上
- ③ セキュリティに関する知識・意識の向上

## (2) X（業務改革）人材の育成

- ① サービスデザイン思考に基づき、入口から出口まで効率的な業務フローを構築する力を育成

## (3) 全庁的なDX推進のための体制構築

- ① 他部署事例の共有、他自治体事例の情報収集・共有などを推進することで、効率的にDXに取り組む
- ② 部署をまたいだ全庁横断的なDXに取り組むための仕組みを検討
- ③ DXを始めたい、進めたいときに着手できる仕組みを検討
- ④ 外部人材を活用
- ⑤ DX推進に向けた法令等の適切な解釈及び運用

## 基本方針 II

## 持続可能な市役所業務へのアップデート



## (1) 抜本的な業務改革（BPR）の実施

① 手続きをイクルス（ECRS）視点（排除・廃止、結合・分離、入替え・代替、簡素化）で見直すとともに、手続き受理後の情報連携・共有など事務処理の流れも含めて全体最適の視点で手続きのあり方、窓口のあり方などを再検討し、抜本的な業務改革を行う

## (2) 内部業務の効率化

① 職員がコア業務へ注力できるよう、最新技術を研究し、その効果を最大限に引き出すデジタル技術を導入

② 紙による制約をなくし、ペーパーレス化を図ることで迅速化・省力化と市に関わる事業者等の負担を軽減

③ ミスを減らし、職員の負担軽減に寄与する仕組みを構築

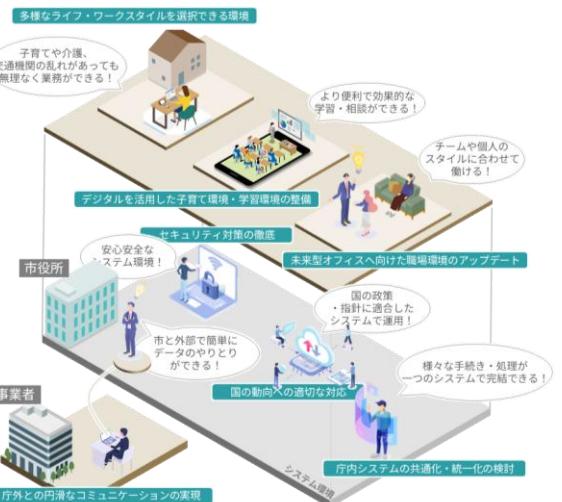
④ 内部業務への生成AIの活用可能性を探るとともに、府内への事例展開を進める

## (3) 庁舎外での働き方のアップデート

① 自宅や出張先など庁舎外でも庁内と同等の業務ができる方法を検討し、庁舎外での働き方の見直し・改善を図る

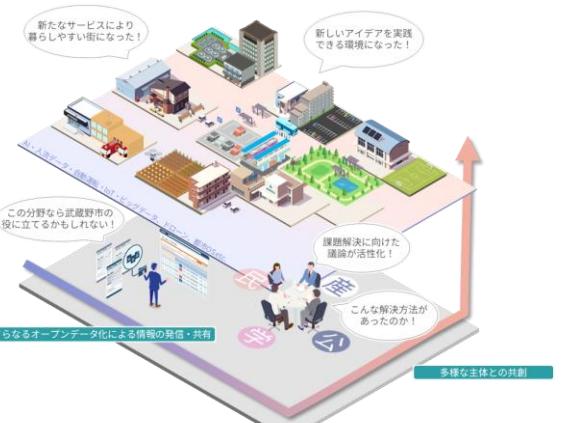
## 基本方針 IV

## システム基盤環境の整備



## 基本方針 V

## 多様な主体との共創



## (1) さらなるオープンデータ化による情報の発信・共有

- ① オープンデータ化や市の課題を発信することで、協力者を掘り出し、新たなサービスの展開を生むきっかけをつくる

## (2) 多様な主体との共創

- ① 民間企業、大学、市民、団体等との共創により、新たな解決手段・方法等を生み出すとともに、新たなサービスの展開を考えられる環境の創出