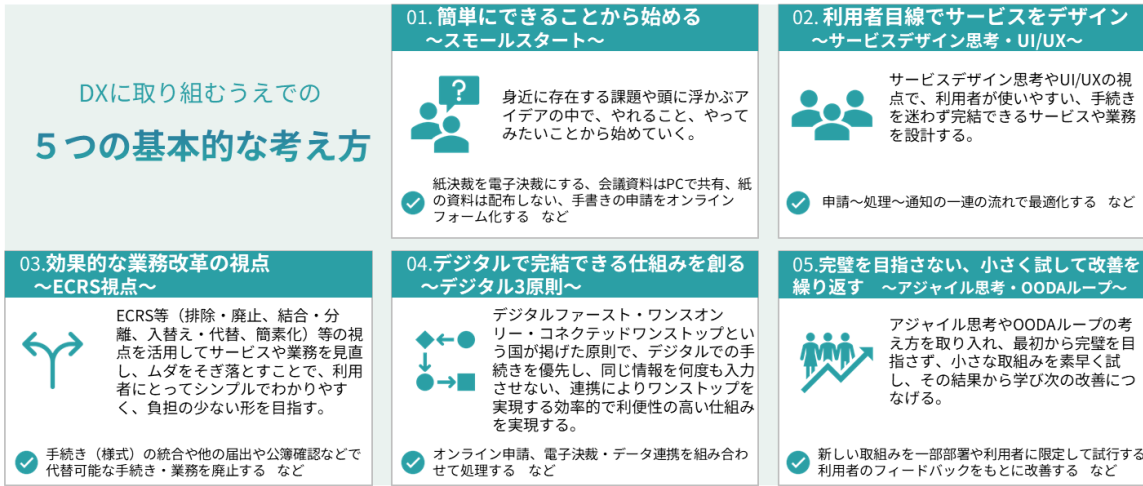


## DXを推進していく上での マインドセット

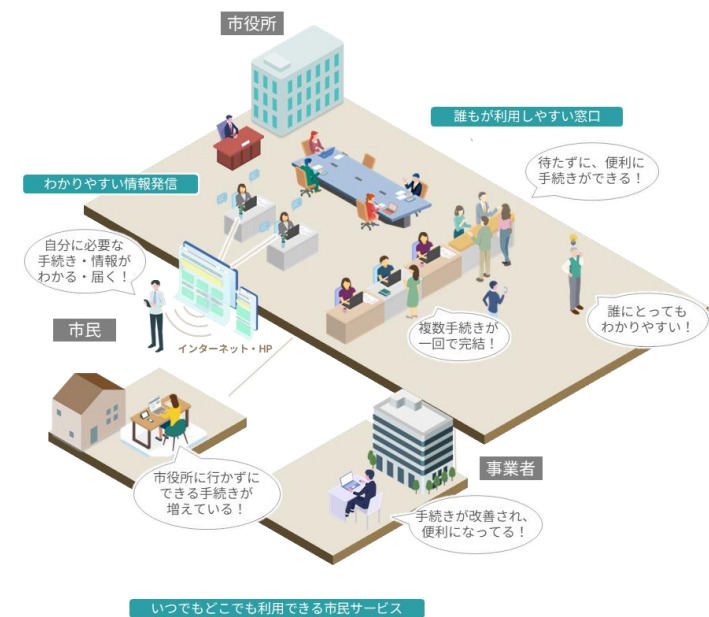
- DXを推進するうえで意識すべき事項を基本的な考え方と留意事項として整理します。



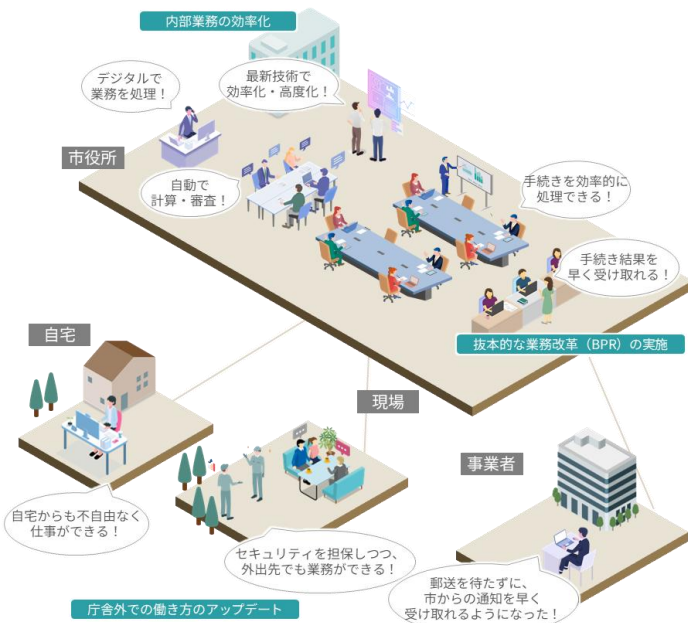


## DX推進計画の5つの基本方針

### 基本方針Ⅰ 市民・職員目線の市民サービス



### 基本方針Ⅱ 持続可能な市役所業務へのアップデート



#### (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 迷わずに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ムーズな窓口の実現
- 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ムーズ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

#### (1) 抜本的な業務改革（BPR）の実施

- ① 手続き自体をイクルス（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

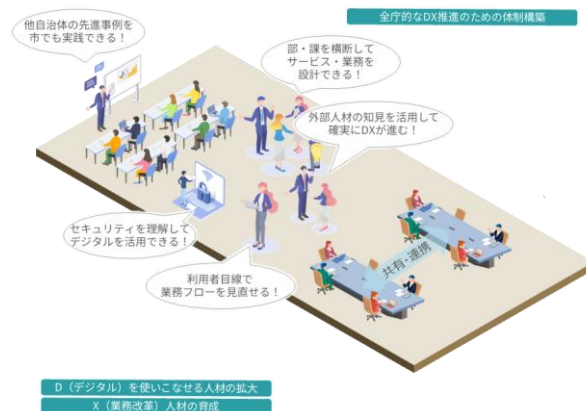
#### (2) 内部業務の効率化

- 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、庁内への事例展開を進める

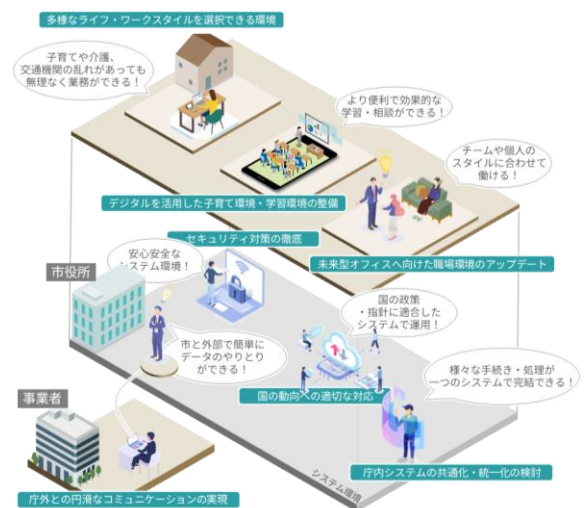
#### (3) 庁舎外での働き方のアップデート

- 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

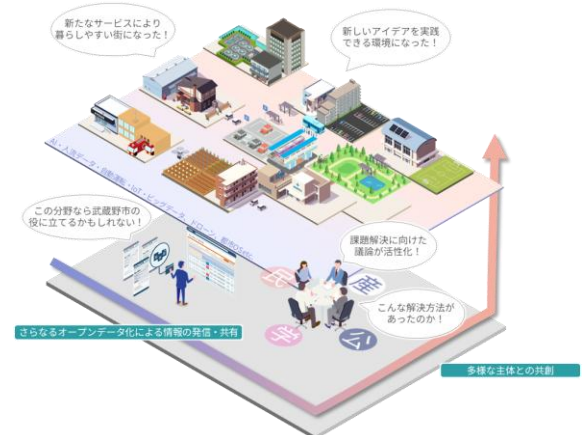
### 基本方針Ⅲ 人材育成・体制強化



### 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) 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

#### (1) 庁外との円滑なコミュニケーションの実現

- ① 委託事業者や外部委員など、庁外とのコミュニケーション（連絡、資料共有等）を円滑にできる方法の検討

#### (2) ワーク・ライフ・マネジメントができる環境整備

- ① 家庭等の状況を踏まえてワーク・ライフ・マネジメントができるようリモートワークを推進していくことで、職員満足度や生産性を向上

#### (3) 未来型オフィスへ向けた職場環境のアップデート

- ① 執務室無線LAN導入を活かした職場づくりと働き方の検討

#### (4) 国の動向への適切な対応

- ① 国のネットワークへの考え方やその動向を踏まえたグループウェアの活用など、利便性や全体最適の視点での検討
- ② 国が目指す国・地方デジタル共通基盤整備の動向を踏まえた、適切な対応

#### (5) セキュリティ対策の徹底

- ① 外部からのリスクへの対応、ミスをさせないシステムづくりなど、セキュリティと利便性の両立

#### (6) デジタルを活用した子育て環境・学習環境の整備

- ① デジタル技術を活用した学びの場の提供

#### (7) 庁内システムの共通化・統一化の検討

- ① 庁内で使っているシステム・ツールを可能な限り統一していくことで、利用者の利便性を向上

#### (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、協力者を発掘し、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