

2. 総論

- 定義
- 期間
- 位置づけ
- 全体コンセプト
- DX戦略をデザインする上で必要なマインドセット
～サービス設計12箇条～

2-1 定義

これまでのデジタル化(デジタイゼーション)への取り組みは、デジタル技術を活用して、現行の社会システム(広義)を改善・改良していくという視点で、業務の効率化等を主な目的として業務をICTに代替する取り組みを行っていました。

今後目指すべきデジタル社会のビジョンは、「デジタルの活用により、一人一人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～誰一人取り残さない人に優しいデジタル化～」とされ、「デジタル技術の浸透が人たちの生活をあらゆる面でより良い方向に変化させる」という概念です。

本計画の主たる目的は、デジタル技術により全ての市民及び関係者の満足度を向上させるとともに、組織文化を刷新し業務効率化やコスト削減をもたらすため新しい価値を創造し「**変革**」を成し遂げることです。

「D(デジタル)」ではなく、「X(トランスフォーメーション)」



【IT化・デジタル化・DXの違い】

IT化	既存の業務プロセスの効率化や強化のためにデジタル技術を活用すること
デジタル化	アナログデータをデジタルデータに変換すること
DX	情報化やデジタル化を手段として、組織の変革を進めること

2-2 期間

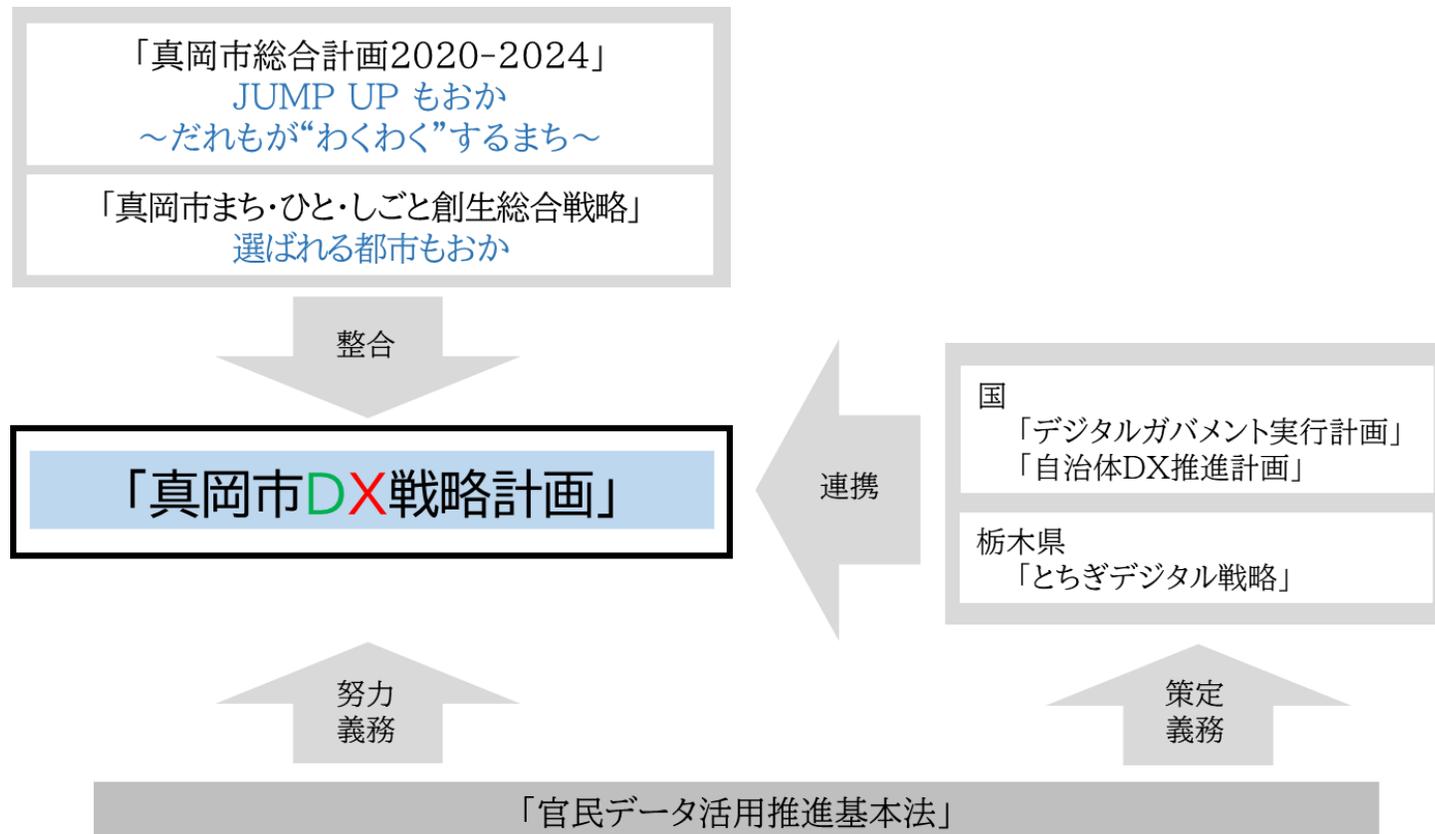
本計画の期間は、令和4年度から令和7年度末までとします。

2-3 位置づけ

本計画は、「真岡市総合計画2020-2024」の将来都市像やまちづくりの基本戦略重点プロジェクト、「真岡市まち・ひと・しごと創生総合戦略」の基本視点を重視するとともに、真岡市が直面する解決すべき課題の解消を重視し、デジタル技術を活用した変革と新しい価値創出の道筋を示すものとしてします。

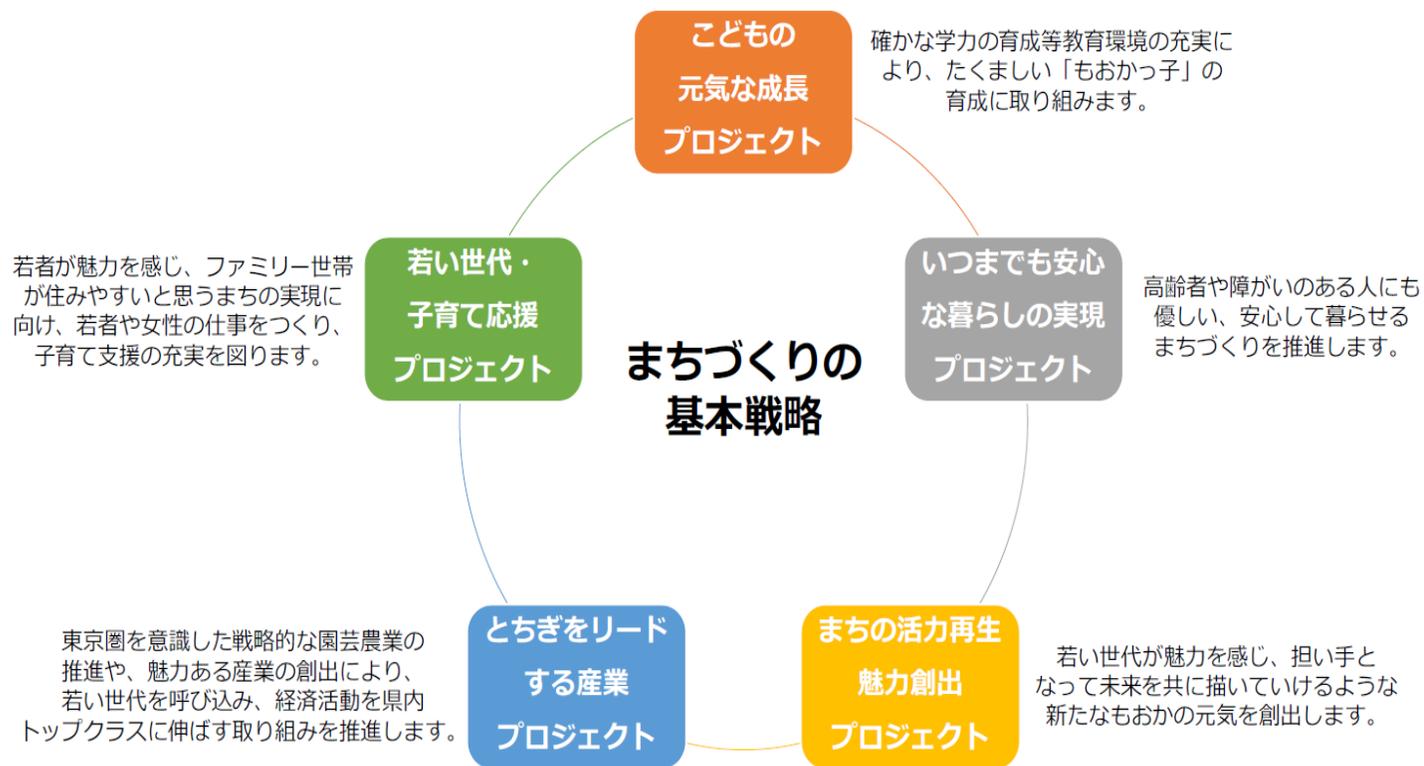
「真岡市総合計画2020-2024」
まちづくりの基本戦略 ～重点プロジェクト～

- こどもの元気な成長プロジェクト
- 若い世代・子育て応援プロジェクト
- いつでも安心な暮らし実現プロジェクト
- とちぎをリードする産業プロジェクト
- まちの活力再生・魅力創出プロジェクト



2-4 全体コンセプト

本計画は、真岡市総合計画2020-2024の策定主旨を踏まえ、これまでのまちづくりの方向性を継続するとともに、多様化するニーズや社会の変化に対応し様々な分野にAI技術などの先端技術を活用することで、新たな価値を全ての市民及び関係者に継続的に届け、誰一人取り残さないやさしいまちを実現するとともに、より一層の事務効率化を目指します。



市民との絆を大切に、対話・協働・連携を深めながら
「選ばれる都市（まち）もおか」を実現するために

2-5 DX戦略をデザインする上で必要なマインドセット～サービス設計12箇条～

部署横断的及び市民参加型でサービスデザイン思考を実践するため市職員に求められるマインドセット

(デジタル・ガバメント実行計画より)

第1条 利用者ニーズから出発する

提供者の視点ではなく、利用者の立場に立って、何が必要なかを考える。様々な利用者がある場合には、それぞれの利用者像を想定し、様々な検討を繰り返す。サービス提供側の職員も重要な利用者として考える。また、新たなサービスを導入する際は、利用者目線で全庁横断的な転換の必要性についても検討する。

第2条 事実を詳細に把握する

十分な実態の調査や分析を伴わない思い込みや仮説のみに基づいてサービスを設計するのではなく、実際の現場では何が起きているのか、実態を事実に基づいて細かな粒度で一つ一つ徹底的に把握し、課題の可視化と因果関係の整理を行った上でサービスの検討に反映する。データに基づく定量的な分析も重要である。

第3条 エンドツーエンドで考える

利用者ニーズの分析に当たっては、個々のサービスや手続のみを切り取って検討するのではなく、サービスを受ける必要が生じたときからサービスの提供後までエンドツーエンドの、他の行政機関や民間企業が担うサービスの利用まで含めた利用者の行動全体を一連の流れとして考える。

第4条 全ての関係者に気を配る

利用者だけでなく提供者である職員や関係する民間団体、周辺住民等も考慮に入れ、全ての関係者について、どのような影響が発生するかを分析し、Win-Winを目指す。

第5条 サービスはシンプルにする

利用者が容易に理解でき、かつ容易に利用できるようシンプルに設計する。初めて利用する人が、複雑なマニュアルに頼らずとも自力でサービスを利用して完結できるようにする。また、行政が提供する情報や利用者へ提出や入力を求める項目は、真に必要なものに限定する。

第6条 デジタル技術を活用しサービス価値を高める

サービスには、一貫してデジタル技術を用い、デジタルファースト、ワンスオンリー、コネクテッド・ワンストップを実現する。これまでデジタル以外の媒体で解決してきたものであっても、デジタル技術への置き換えの可能性を検討しサービス改善を図る。

第7条 利用者の日常体験に溶け込む

サービスの利用コストを低減し、より多くの場面で利用者にサービスを届けるために、既存の民間サービスに融合された形で行政サービスの提供を行うなど、利用者が日常的に多くの接点を持つサービスやプラットフォームとともに行政サービスが提供されるよう設計する。

第8条 自分で作りすぎない

サービスを一から自分で作るのではなく、既存の情報システムの再利用やノウハウの活用、クラウド等の民間サービスの利用を検討する。自分で作成する場合も、過剰な機能や独自技術の活用を避け、他で再利用することを考慮し共通できるものとするよう心掛ける。

第9条 オープンにサービスを作る

サービスの質を向上させるために、サービス設計時には利用者や関係者を検討に巻き込み、利用者の意見を取り入れる。検討経緯や決定理由について可能な限りオープンにするとともに、サービス開始後も提供状況や品質等の状況について可能な限り公開する。

第10条 何度も繰り返す

試行的に情報システムを用いてサービスの提供や業務を実施し、利用者等からのフィードバックを得るなど、何度も確認と改善のプロセスを繰り返しながら開発を行う。サービス開始後も、継続的に利用者や関係者からの意見を収集し、常にサービスの改善を図る。

第11条 一遍にやらず、一貫してやる

困難なプロジェクトであればあるほど、全てを一度に実施しようとしてはいけない。まずはビジョンを明確にした上で、優先順位や実現可能性を考慮して段階的に実施する。成功や失敗、それによる軌道修正を積み重ねながら一貫性をもって取組みの全体像を実現する。

第12条 システムではなくサービスを作る

サービスによって利用者が見る効果（ベネフィット）を第一に考え、実現手段である情報システム化に固執しない。すべてを情報システムで実現するのではなく、必要に応じて人手によるサービス等を組み合わせることによって、最高のサービスを利用者に提供することが目的である。