

やまぐちデジタル改革基本方針

(案)

令和3年2月

山 口 県

やまぐちデジタル改革基本方針（案）

令和3年2月 山口県

1 策定の趣旨

この方針は、令和2年12月に閣議決定された国の「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」及び「デジタル・ガバメント実行計画（2020年改定版）」、総務省において策定された「自治体DX推進計画」等を踏まえながら、本県として進める社会全体のデジタル化に向けた取組を「やまぐちデジタル改革」と位置付け、その基本的な考え方や内容等を指し示すものとして策定する。

2 改革の意義

新型コロナウイルス感染症の世界規模の流行は、我が国においても、社会・経済はもとより、国民の意識や行動、価値観にまで否応のない変化をもたらした。この変化の上に立ち、今後、我々は、コロナとの共存を前提とした「新たな日常」を確立すると同時に、そのための変容を未来に向けた成長へとつなげていかなければならない。この社会変革の原動力となるのが、デジタル化である。

今般の感染症への対応においては、特に行政分野でのデジタル化の遅れが浮き彫りとなった。まずは、これに迅速に対処し、デジタル技術の活用による行政サービスの質の向上に取り組んでいく必要がある。

また、デジタル化は、企業等の生産性向上や付加価値の創出を促進し、今後の経済成長を主導するとともに、地域や社会が抱える様々な課題の解決を図り、より便利で豊かな生活を実現する上で欠かすことのできない取組である。コロナ禍によってテレワークや遠隔教育等の普及・定着が急速に進みつつある中、これをデジタル化加速のチャンスと捉え、単に新たな技術を導入するだけでなく、関連する制度や施策、組織の在り方なども併せて変革することが重要である。そうした社会全体のデジタルトランスフォーメーション（DX）が、コロナの時代の「新たな日常」を築き、その先に見据える「Society5.0」を実現していく力となる。

何よりもデジタル化は、地方においてこそ、より大きな進展を果たさなければならない。地方にとってデジタル化は、今までにはない手法で地域課題を解決し、住民の暮らしや社会経済活動を向上させ、都市部との格差を解消するとともに、現在、首都圏の若い世代を中心に、地方移住への関心が高まっていることも追い風にして、地方への新たな人の流れを生み出し、拡大させる大きな可能性を有している。

このような認識の下、県民があまねくデジタル化の恩恵を享受し、これまでよりも豊かで安心・安全に暮らすことができる山口県の未来を目指して、国の取組にも呼応しながら、本県ならではのデジタル改革を、強力に、そしてスピード感を持って推進していく。

3 対象期間

この方針の対象期間は、令和3年度（2021年度）から維新プランの計画終期である令和4年度（2022年度）までの2年間を当面の期間とし、令和4年度中に、国のデジタル政策の進捗や、新型コロナウイルス感染症への対応状況等を勘案の上、その後の取扱いを検討する。

4 デジタル社会のビジョンと目指すべき将来像

デジタル改革の推進に当たっては、市町はもとより、企業や関係団体、大学など、多様な主体と連携・協働し、それぞれが持つ知見やノウハウ等を結集していくことが必要である。また、様々な環境にある全ての県民の皆様に、デジタル化の意義と効用を分かりやすく伝え、これを実感してもらい、デジタル社会に主体的に参加していただけるよう取り組んでいかなければならない。

そのためには、明確なビジョンの下、この改革がどのようなゴール、どのような本県の未来を目指すのかについて、具体的なイメージを共有することが重要である。

(1) デジタル社会のビジョン

本県では、県政運営の指針である「やまぐち維新プラン」及び「第2期山口県まち・ひと・しごと創生総合戦略」において、「活力みなぎる山口県」の実現を県づくりの基本目標に掲げ、現在は、両計画の基本的な方向性を維持しつつ、コロナ禍の影響等を踏まえ、特に重点化・加速化すべき取組とその進め方を示した『『コロナの時代』に対応するための施策推進方針』に即して、諸施策を推進しているところである。

今般のデジタル改革は、これらの計画・方針に基づく施策を一層充実し、県づくりの取組を加速するとともに、さらにその先を見据え、県民一人ひとりが、希望に合ったサービスやライフスタイルを自由に選択でき、これまで以上の豊かさと幸せを実感することのできる、より質の高い「活力みなぎる山口県」の実現を目指すものとする。

この考えの下、本県が目指すべきデジタル社会のビジョンを次のとおり掲げる。

【県づくりの基本目標】 「活力みなぎる山口県」の実現

《目指すべきデジタル社会のビジョン》

デジタル化がもたらす「地域課題の解決」と「新たな価値の創造」によって、県民一人ひとりが、希望するサービスやライフスタイルを自由に選択でき、豊かさと幸せを実感することのできる社会

(2) 目指すべき将来像

デジタル改革が目指すべき本県の将来像について、その代表的なものを、維新プランの政策の柱である「3つの維新」に沿って、次のとおり掲げる。

産業維新

- IoTや5G、AI等の導入が進み、本県の強みであるものづくり産業を中心に生産性が大幅に向上し、労働力不足が解消されるとともに、データ利活用分野等において、新たなサービスが続々と誕生している。
- 中小企業のDXやテレワーク等の導入が進み、経済成長を牽引する中核企業が創出されるなど、中小企業が持続的に発展する基盤が構築されている。
- 農林水産業のスマート化や建設業のDXが進み、生産現場・建設現場の省力化と生産性向上によって、収益の拡大や労働環境の改善が図られ、新たな担い手が数多く参入している。

大交流維新

- ビッグデータを活用したマーケティングやSNS、アプリ等の活用によって、利用者ニーズの的確な把握や、リアルタイムで効果的な情報発信が可能であり、誘客や県産品の販路、海外展開が拡大し、県内経済の活性化が進んでいる。
- 新たなモビリティサービス（MaaS）の広がりによる二次交通の充実が、県外からのビジネス客や観光客の県内移動を誘引し、宿泊の増加や各地域での賑わいを生み出している。
- 県内各地でテレワークやワーケーションのできる環境が整備され、都市部からの人の流れが拡大しており、滞在期間の長期化も進み、本県への移住者の増加につながっている。

生活維新

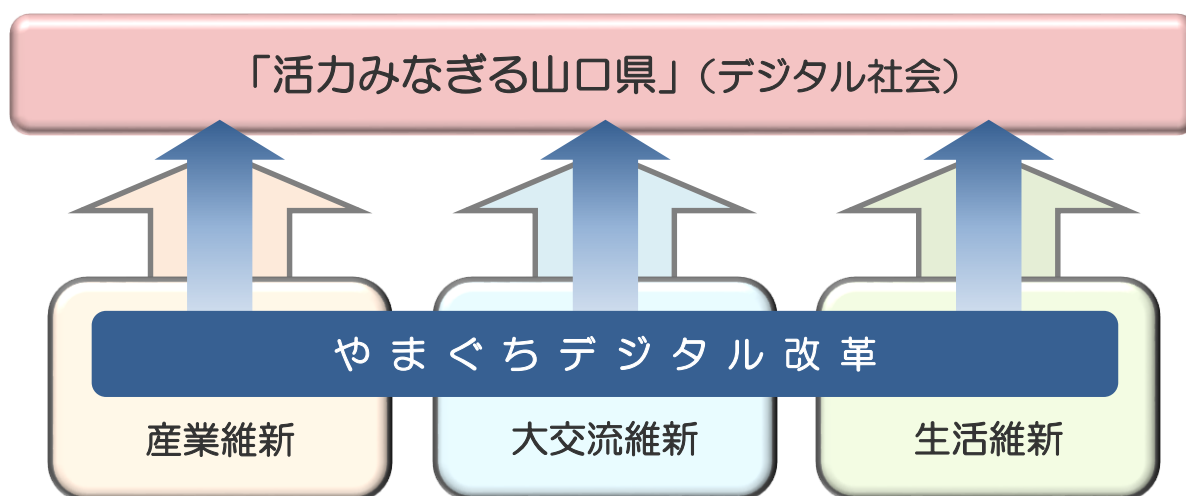
- AIやアプリ等を活用したきめ細かなサポート体制により、結婚の希望を叶え、安心して妊娠・出産、子育てができる環境が整っており、合計特殊出生率も向上し、若い世代が生き生きと子育てを楽しんでいる。
- 5Gを活用した医療や、ICT・ロボットを活用した介護等の提供体制が整備され、住み慣れた地域で安心して医療や介護サービスを受けることができる。

- 学校における1人1台タブレット端末等のICT環境を活用し、児童生徒一人ひとりに合った学びの充実や、海外の学校等との交流が進んでおり、これからの時代に必要な資質・能力を身に付けた子どもたちが県内で健やかに育っている。
- 5G、VR（バーチャルリアリティ）等を活用した、新しい美術鑑賞や文化体験のスタイルが広く定着し、県民にとって、文化・芸術の新たな魅力に触れる機会の増加が、生活に潤いをもたらしている。
- AIやドローン等を活用した社会インフラの点検・診断、新たな防災システムの構築などにより、災害に強い県づくりが進み、県民が安心・安全に暮らすことができる。

共 通

- マイナンバーカードが普及し、カードを使って全ての行政手続きがオンラインでワンストップに行えるほか、口座情報との連携により、災害時はもとより、通常のサービスにおいても、必要なプッシュ型支援を受けることができる。
- 離島や過疎地域を含めた県内全域に、誰もが利用できる高度なブロードバンド環境が整っている。また、UI（ユーザーインターフェイス¹）・UX（ユーザーエクスペリエンス²）が最適化され、高齢者や障害者、デジタル機器に不慣れな方も、手軽にデジタルサービスを利用することができる。
- 県内で多くのデジタル人材が育ち、そうした人材の官民にわたる活躍により、デジタル社会がさらに進化し続けている。

【概念図】



¹ 製品やサービスと利用者との間の伝達方法や接続の仕方

² 製品やサービスの利用を通じて得られる体験の総称

5 改革の基本姿勢

デジタル改革は、次の5つを基本姿勢として推進する。

① 地域課題の解決

これまで対応が困難であった様々な地域課題について、デジタル技術を活かした、今までとは異なる視点からの発想により、新たな解決方策を生み出すとともに、こうしたソリューションをより効果的な形で具体化し、速やかな社会実装を図る。

② 新たな価値の創造

県政の各分野において、本県の強みや特性を踏まえ、官民のデータ資源も最大限に活用しながら、利用者目線に立って新たな価値を創造するイノベーションを促進し、新サービスの提供や新規事業の展開につなげる。

③ デジタルデバインド（情報格差）の排除

情報通信基盤の整備状況等に起因する「地域間のデジタルデバインド」や、デジタルリテラシー³の違い、あるいは、デジタルサービス自体のアクセシビリティの問題等による「個人間・集団間のデジタルデバインド」を徹底して排除し、誰一人取り残さないデジタル社会を目指す。

④ 多様な主体との連携・協働

市町や県民の皆様をはじめ、企業、関係団体、大学、金融機関等の多様な主体との連携・協働体制を整え、各主体の持つ知見やノウハウ、新たなアイデア等を結集し、また、外部有識者の意見も積極的に採り入れ、それぞれが担うべき役割を踏まえながら、一体となって取組を進める。

⑤ スピード・柔軟性・持続性

現下のデジタル化の遅れに対処するため、改革の取組はスピードを重視する。そのためにも、地域の実態や現場のニーズを的確に把握した上で、解決すべき課題や生み出すべき価値を特定化し、的を絞った取組をアジャイル⁴な手法により、柔軟に、かつ失敗を恐れず展開するとともに、持続可能で安定的な改革の成果を追求する。

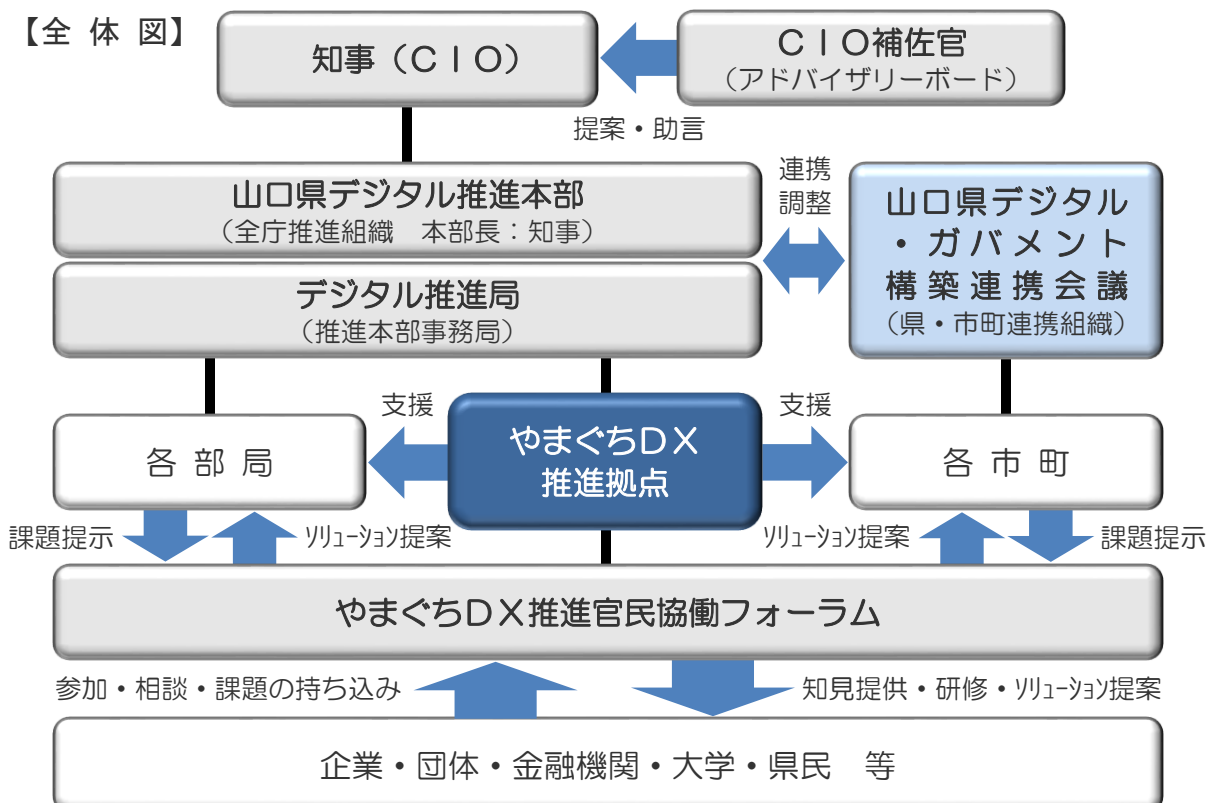
³ デジタル機器の操作などに関する能力や、情報を取り扱う上での理解、さらには、情報及び情報手段を主体的に選択し、収集活用するための能力

⁴ 顧客の要求に従って、優先度の高い機能から順に、要求・開発・テスト（・リリース）を短期間で繰り返しながら、システム全体を構築していく開発手法

6 推進体制

デジタル改革は、庁内の推進体制はもとより、市町や民間等との連携・協働体制を次のとおり構築の上、官民が一体となって実行する。

- 改革の最高責任者である知事を「CIO（最高情報責任者）」とし、CIOに対して専門的知見から提案や助言等を行う「CIO補佐官」として、複数の外部有識者によるアドバイザリーボードを設置する。
- 知事を本部長とし、改革を総合的に進行管理する全庁的な推進組織として、「**山口県デジタル推進本部**」を設置するとともに、その事務局を担い、改革全般のマネジメント等を行う専門部署として、新たに「**デジタル推進局**」を創設する。
これに伴い、県の情報システム・ネットワークのうち、全庁共通の業務等に係るものについては、関係予算を原則デジタル推進局に一元化する。
- 市町との情報共有や連携・協働を進めていくための活動母体として、県及び全市町で構成する「**山口県デジタル・ガバメント構築連携会議**」を設置する。
- 県政全般にわたり、官民を挙げたデジタル化・DXを推進していくための拠点として、DXに関するコンサルティングや技術サポート、デジタル人材育成等の機能を備えた「**やまぐちDX推進拠点（仮称）**」を創設する。
- 多様な主体がニーズに応じた組み合わせによって連携・協働した取組を行う、自由で開かれた活動組織として、「**やまぐちDX推進官民協働フォーラム（仮称）**」を創設する。



7 施策の3つの柱

デジタル改革は、次に掲げる施策の3つの柱に沿って、県政各分野における取組を速やかに展開していくものとする。

① 『やまぐちDX』の創出

令和3年度に設置する「やまぐちDX推進拠点（仮称）」を核として、国の政策に呼応するだけでなく、市町をはじめ、多様な主体と連携・協働しながら、県政の幅広い分野でデジタル改革を強力に推進し、地域課題の解決と新たな価値の創造に向けた、本県ならではのDX、『やまぐちDX』の創出に取り組む。

② 『デジタル・ガバメントやまぐち』の構築

国の「自治体DX推進計画」に基づく情報システムの標準化・共通化に適切に対応するとともに、行政手続のオンライン化やワンストップ化等による行政サービスの利便性向上や、AI・RPA等の活用による業務効率化など、デジタル化を梃子とした行政の構造改革に取り組み、市町と一体となって『デジタル・ガバメントやまぐち』の構築を進める。

③ 『デジタル・エリアやまぐち』の形成

県内全域において、光ファイバ網や5G等による高度なブロードバンド環境を確保するとともに、デジタル人材の育成を加速し、県内での活躍を促進するなど、これからのデジタル社会を創り支える基盤をしっかりと整え、地域社会のデジタル化を進めることにより、県民誰もがデジタル化を通じて、暮らしの豊かさや地域の活力を実感することのできる、『デジタル・エリアやまぐち』を形成していく。

8 具体的な取組事項

① 『やまぐちDX』の創出

【やまぐちDX推進拠点（仮称）における取組事項】

○ DXに関するコンサルティング

市町や企業等からのDXに関する各種相談への対応のほか、デザインシンキング・ワークショップなど、最新のフレームワークに基づくDXテーマの設定・提案や、DX成功事例の紹介・共有、先進技術のデモ展示によるアイデア醸成の支援等を実施する。

○ 技術サポート

市町、企業、大学等が実施するアプリ開発やビッグデータ解析等への技術支援、PoC（概念実証）等をサポートするICT環境の提供などを行う。

○ 山口県版クラウド「Y-C l o u d（仮称）」の構築

D X推進拠点の基本機能の一つとして、「やまぐちD X推進官民協働フォーラム（仮称）」の参加者等が共用し、ビッグデータやA I開発等を行うことのできるクラウド環境を構築する。また、今後、国が整備予定の「G o v - C l o u d（仮称）」との連携についても検討する。

○ 「山口県データプラットフォーム（仮称）」の構築

D Xに向けたデータ利活用の促進を図るため、官民の様々なオープンデータを蓄積し、加工・分析等を行う基盤として、「山口県データプラットフォーム（仮称）」を「Y - C l o u d（仮称）」内に構築し、利用サービスを提供する。

○ オープンイノベーション⁵の実施

市町等からの相談内容を基に、高い技術力を有する企業と連携して、課題の明確化 → 解決策の提案 → プロトタイプの作成 → P o C → 改善といったデザインシンキングを繰り返すことにより、課題解決のためのソリューションや新たなイノベーションの創出を図る。

○ シビックテック⁶の推進

県・市町から提示した課題について、市民エンジニアやスタートアップ企業等から解決案を募り、その実証と新たなアプリ開発等を支援することで、解決策の社会実装や新サービスの創出を進める。

○ データドリブン⁷の推進

データは価値創造の源泉であり、その流通・利用がデジタル社会の重要な礎となることから、行政保有データのオープン化の加速に向け、必要なオープンデータや活用の仕組み等について、行政と企業等で意見交換を行うとともに、「山口県データプラットフォーム（仮称）」への官民データの収集とその利活用促進に取り組む。

また、データを活用した政策立案能力等の向上を図るため、自治体職員を対象としたアクティブラーニング型の研修会「山口データアカデミー」を開催するほか、多様な主体が地域課題の解決策を共に考えるワークショップを実施し、その成果を新たなサービスの開発等へもつなげる。

【各分野における取組事項】

○ D Xに関する啓発

それぞれの分野において、企業、団体、県民等を対象に、デジタル技術の活用やD Xについての啓発を進め、デジタル社会への理解と参加意識の一層の深化を図るとともに、知識習得のための研修会や技術導入に向けたセミナー・ワークショップ等の継続的な実施により、各主体の自発的な取組を誘引していく。

⁵ 製品開発や技術改革、研究開発や組織改革などにおいて、自社以外の組織や機関などが持つ知識や技術を取り込んで自前主義からの脱却を図ること

⁶ 市民自らがI C T等の新しい技術を活用して、地域課題を解決しようとする考え方やその動きのこと

⁷ 収集したデータを分析し、意思決定や企画の立案に役立てていく方法論

○ 技術導入・DX推進に対する支援

市町や関係団体とも連携しながら、企業等におけるデジタル技術の導入やDXを円滑に進めるための仕組みづくりを行うとともに、新たな製品・サービス等の実証や開発、社会実装に向けた取組を支援する。また、モデル事例・優良事例の横展開を図り、広く県内への普及を進める。

② 『デジタル・ガバメントやまぐち』の構築

○ 行政手続のオンライン化

令和2年10月に策定した「行政手続における押印等の見直し方針」に基づき、押印の原則廃止と書面規制の見直しを着実に実行するとともに、その進捗を踏まえつつ、行政手続のオンライン化を推進する。

また、単なる手続のオンライン化に止まらず、受付・審査・決裁・書類の保存といったバックオフィスを含む一連の業務を、エンドツーエンドでデジタルにより処理できるよう、行政事務全般のデジタル化を進める。

さらに、行政手続のオンライン化を前提とした業務改革(BPR)にも取り組み、行政サービスに係る一層の利便性向上と業務効率化を目指す。業務改革に当たっては、国の「デジタル・ガバメント実行計画」で示された「サービス設計12箇条」(別紙)を参考に、費用の適正化とサービスの向上を両立させる観点から、費用対効果の検証も十分に行いながら、見直しを行うものとする。

なお、国においては、原則、全自治体を対象に、特に国民の利便性向上に資する31の手続について、マイナポータルからマイナンバーカードを用いてオンライン手続を可能にすることが計画されており、その進捗を注視し、適切に対応する。

○ 行政手続のワンストップ化・ワンズオンリー⁸化

複数の行政手続を行う際の負担等を大幅に軽減させ、利用者がその利便性向上を実感できるよう、関連する行政手続のワンストップ化を推進するとともに、今後の情報システムの標準化・共通化や、国におけるベース・レジストリ構築の進捗等を勘案しながら、データ連携を通じた提出書類等のワンズオンリー化を検討する。

○ 情報システムの標準化・共通化

国の「デジタル・ガバメント実行計画」等に基づく情報システムの標準化・共通化については、国が示すシステムの標準仕様や「自治体DX推進手順書(仮称)」に従い、所要の対応を計画的に進める。また、市町とも十分に情報共有を図り、各市町における対応をサポートする。

○ 情報システムの最適化

関連業務も含めた庁内システムの最適化とコスト削減を図るため、今後策定予定の「山口県情報システム最適化計画」に基づき、クラウド化を前提としたシステム改修やテレワークへの対応、業務プロセスの見直し等を進める。

⁸ 一度提出した情報は、二度提出することを不要とすること

さらに、行政手続のオンライン化の拡大を踏まえた案内サイトの構築や、「新しい生活様式」に対応した新たなオンラインサービスの提供など、利用者目線に立ったサービスデザイン思考により、より快適なUXを実現するとともに、利便性向上と業務効率化の観点から、キャッシュレス化への対応を進める。

○ 情報システムの共同利用

クラウドの活用等により、県と市町、あるいは県境を跨いだ自治体間での情報システム等の共同利用を推進する。

○ オープンデータの推進

行政保有データについては、原則オープン化することとし、特に、3次元地理空間データなど、利用者ニーズが高く、DXの推進に資することが見込まれるデータのオープン化を進める。また、公開可能な民間データも積極的に収集し、これらを「山口県データプラットフォーム（仮称）」に蓄積する。

○ 情報セキュリティの徹底

情報システムの変更等を踏まえて、情報セキュリティポリシーを適切に見直し、情報セキュリティ対策を一層徹底するとともに、自治体情報セキュリティクラウドについて、総務省が設定した、より高いセキュリティレベル（標準仕様）を満たす民間のクラウドサービス利用型への移行を行う。

○ 個人情報保護の徹底

個人情報保護法等の改正を踏まえ、本県における個人情報保護制度について所要の見直しを行うとともに、データ利活用の活発化に対応しつつ、制度の適正な運用を徹底していく。

○ AI・RPAの活用

国が作成予定の導入ガイドブックや先進事例を参考としながら、AI・RPAを積極的に導入・活用し、業務の効率化を推進する。また、導入に当たっては、市町における取組の支援やコスト削減の観点から、市町との共同利用を検討する。

○ デジタル・ワークスタイルの実践

デジタル技術を最大限に活用し、公務の高い生産性を実現できるよう、行政事務のデジタル化に合わせてペーパーレス化を推進するほか、非常時における業務継続の観点に加え、働き方改革を進める上からも、テレワーク・リモートワークの実践やオンライン会議の活用に積極的に取り組む。また、これらに必要な執務環境の整備を進める。

○ マイナンバーカードの普及促進

マイナンバーカードは、オンラインで確実に本人確認ができ、デジタル社会の基盤となるものであることから、全県民への交付に向けて、国・市町と連携し、一層の普及促進を図る。

③ 『デジタル・エリアやまぐち』の形成

○ ブロードバンド環境の確保

離島や過疎地域を含め、県内全域に光ファイバ網がくまなく整備されるよう、引き続き、市町や通信事業者に整備促進を働きかけるとともに、国に対し、支援制度の継続・拡充と、今後における設備等の維持・拡充・更新に係る安定財源の確保に向けたユニバーサルサービス⁹化を強く求める。

また、5Gの普及に向け、通信事業者に対して、県内における5G基地局の迅速な整備を要請し、これに資するため、県有施設の敷地・建物の一部を基地局用地として活用できるよう、必要な不動産情報を提供する。

○ デジタル人材の確保

デジタル改革の推進に向け、デジタル技術を活用した施策の企画・立案・実施や、情報システムの企画・運用等を担当する専門職員として、令和3年度から、新たに「情報職」の県職員を採用するとともに、課題等に応じ、より専門的な知見が必要な場合は、副業・兼業人材を「デジタルアドバイザー」に委嘱する。

また、国とも連携し、市町におけるデジタル人材の確保を支援するほか、県内の中小企業に対しては、「山口県プロフェッショナル人材戦略拠点」の活用による人材のマッチング支援を実施する。

○ デジタル人材の育成

【やまぐちDX推進拠点（仮称）における取組事項】

・ AI人材育成プログラムの実施

県民向けにAI学習プログラムを無料開放するとともに、プログラム受講者を対象に、AI開発等の実践的なハンズオン勉強会を開催する。

・ データ活用人材の育成

データを活用した政策立案能力等の向上を図るため、自治体職員を対象としたアクティブラーニング型の研修会「山口データアカデミー」を開催する。《再掲》

・ DXリーダーの育成

県・市町ごとに職員の中から選任された「DXリーダー」に対し、ローコード開発¹⁰に係る技術研修を行い、その後、DXリーダーが中心となって、各団体での実践や他職員の育成を進める。

・ 若年層の育成

県内企業の若手従業員と高校生、大学生が共に学ぶアイデアソン・ハッカソンを開催する。

【各分野における取組事項】

それぞれの分野において、研修会の開催や育成環境の整備・確保に対する支援等を行い、必要とされるデジタル人材の育成を推進する。

県職員の育成に当たっては、ICT関連企業等への研修派遣も実施する。

⁹ 一般的には社会全体で均一に維持され、誰もが等しく受益できる公共的なサービスの全般を指し、電気通信分野では、加入電話（基本料）、公衆電話、緊急通報がユニバーサルサービスの対象とされている。

¹⁰ できる限りコードを書かないで、素早くアプリケーションを開発する手法

○ 医療・教育・防災等におけるデジタル化の推進

医療、子育て支援、教育、防災等の分野については、生活に密接に関連しているため、デジタル化に関する県民からの期待が高く、また、他の民間分野への波及効果も大きいことから、新たなデジタル技術の導入や、データ利活用・連携に向けた情報システムの高度化等の取組を重点的に推進する。

○ デジタルリテラシーの向上

オンラインによる行政手続・サービスの利用方法について、高齢者等が身近な場所で相談や学習を行えるようにする、国の「デジタル活用支援員」制度の利用促進を図る。

また、市町をはじめ、NPOや地域おこし協力隊等の地域の幅広い関係者と連携し、支援員の枠組みも活用しつつ、講座の開催やアウトリーチ型の相談対応など、地域住民に対するきめ細かなデジタル活用支援を実施する。

9 重点プロジェクトの実施

デジタル化の効果を目に見える形で、県民の皆様がいち早く実感してもらうことができるよう、具体的な取組事項に掲げたものを含めて、特定の政策テーマの下、関連する施策の中から先導的な取組をプロジェクト化し、『デジタル・魁（さきがけ）プロジェクト』として、重点的・集中的に実施するものとする。

具体的なプロジェクトについては、毎年度の予算編成を通じて、県政を取り巻く環境や諸情勢の変化等を踏まえ、緊急性や必要性の高い政策テーマと各テーマに即したプロジェクトの全体像を設定し、関連施策を精査した上で、プロジェクトの構成内容等を決定する。

10 進行管理

この方針に基づく改革の取組は、第2期総合戦略の「アクションプラン」に反映させるとともに、取組の進行管理については、「山口県デジタル推進本部」での審議等を踏まえながら、維新プラン及び第2期総合戦略と一体的に行うものとする。

(別紙) サービス設計 12箇条

令和2年12月25日閣議決定「デジタル・ガバメント実行計画（2020年改定版）」より

- 第1条 利用者のニーズから出発する
- 第2条 事実を詳細に把握する
- 第3条 エンドツーエンドで考える
- 第4条 全ての関係者に気を配る
- 第5条 サービスはシンプルにする
- 第6条 デジタル技術を活用し、サービスの価値を高める
- 第7条 利用者の日常体験に溶け込む
- 第8条 自分で作りすぎない
- 第9条 オープンにサービスを作る
- 第10条 何度も繰り返す
- 第11条 一遍にやらず、一貫してやる
- 第12条 情報システムではなくサービスを作る

第1条 利用者のニーズから出発する

提供者の視点ではなく、利用者の視点に立って、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、様々な立場から検討する。サービス提供側の職員も重要な利用者として考える。ニーズを把握するだけでなく、分析によって利用者が抱える課題・問題を浮き彫りにし、サービスの向上につなげる。

第2条 事実を詳細に把握する

実態の十分な分析を伴わない思い込みや仮説に基づいてサービスを設計するのではなく、現場では何が起きているのか、事実に基づいて細かな粒度で一つ一つ徹底的に実態を把握し、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

利用者のニーズの分析に当たっては、個々のサービスや手順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

サービスは様々な関係者によって成り立っている。利用者だけでなく、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。また、デジタル機器が使えない人も、デジタル技術を活用することによって便益を享受できるような仕組みを考える。

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にシンプルに設計する。初めて利用する人やデジタル技術に詳しくない人でも、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状態を目指す。また、行政が提供する情報や、利用者に提出や入力を求める情報は、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、サービスの価値を高める

サービスには一貫してデジタル技術を用い、利用者が受ける便益を向上させる。技術の進展に対応するため、I o T (Internet of Things) やA I (Artificial Intelligence) などの新技術の導入についても積極的に検討する。これまでデジタル以外の手段で提供してきたものであっても、業務の見直しによるデジタルへの移行の可能性を検討し、サービスの改善を図る。また、情報セキュリティ対策とプライバシーの確保はサービスの価値を向上させるための手段であることを認識した上で、デジタル技術の活用によってサービスをセキュアに構築する。

第7条 利用者の日常体験に溶け込む

サービスの利用費用を低減し、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サービスが提供されるような設計を心掛ける。

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そこで得られたノウハウの活用、クラウドサービス等の民間サービスの利用を検討する。また、サービスによって実現したい状態は、既存の民間サービスで達成できないか等、行政自らがサービスを作る必要性についても検討する。過剰な機能や独自技術の活用を避け、A P I 連携等によってほかで利用されることを考慮し、共有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、意見を取り入れる。検討経緯や決定理由、サービス開始後の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

試行的にサービスの提供や業務を実施し、利用者や関係者からの意見を踏まえてサービスの見直しを行うなど、何度も確認と改善のプロセスを繰り返しながら品質を向上させる。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ならない。まず、ビジョンを明確にした上で、優先順位や実現可能性を考え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り組む。

第12条 情報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得る便益を第一に考え、実現手段である情報システム化に固執しない。全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、最良のサービスを利用者に提供することが目的である。