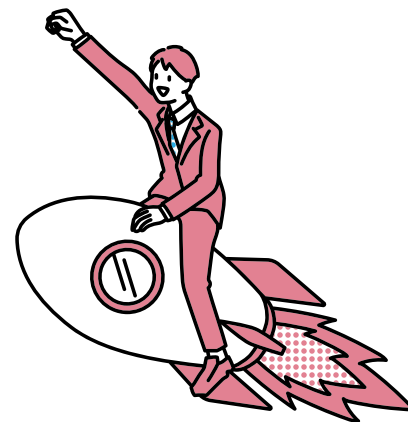


日本一市民目線の市役所実現のための 裾野市DX方針

この方針は、裾野市の市長戦略の実現に向けて、
市が重点的に実施すべきDX施策を取りまとめるもの

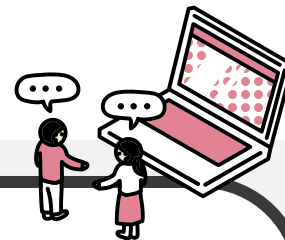
2023年度から2025年度

2023年7月





サービスデザイン×デジタル化=DX



DX

データとデジタルツールを活用して、
市民目線で行政サービスを変革する
こと

■DX Digital Transformation

企業がビジネス環境の激しい変化に対応し、
データとデジタル技術を活用して、顧客や社会のニーズを基に、
製品やサービス、ビジネスモデルを変革するとともに、業務そのものや、
組織、プロセス、企業文化・風土を変革し、競争上の優位性を確立
すること。

参照：経済産業省「デジタルガバナンス・コード2.0」

■サービスデザイン Service Design

顧客体験のみならず、継続的に提供できる組織と仕組みもDesign
すること。

参照：経済産業省「我が国におけるサービスデザインの効果的な導
入および実践のあり方に関する調査研究 報告書 概要版」

■デジタル化 Digitization

アナログ・物理データを、デジタルデータ化すること。

参照：経済産業省「DXレポート2中間取りまとめ（概要）」

DX

サービスデザイン (市民目線での業務改革)

例

- ・ ユーザーヒアリング
- ・ カスタマージャーニーマップ
- ・ EBPM

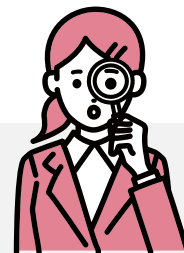
例

- ・ SNS活用
- ・ データ分析
- ・ チャットツール導入
- ・ ERP導入

デジタル化 (デジタルツールの活用)



デジタル社会 行政も変革を求められている



DXが果たす役割

サービス
デザインの
考え方の浸透

最も優れた
ツールの
最大限の活用

業務改革による
工数の削減と
将来投資

市民目線のサービス
改善のために素早く
柔軟なアジャイル型で、

基盤整備と最適な
サービス・ツールを
選定・調達し、

業務・サービスの効率化で
次のステップへ。

■ アジャイル Agile

元は「俊敏」という意味で、システム開発の世界で不確実な時代の開発方法として、社会情勢やニーズなどに素早く対応できる視点で用いられる用語です。市民サービスを充実させるために、この視点で取り組みます。

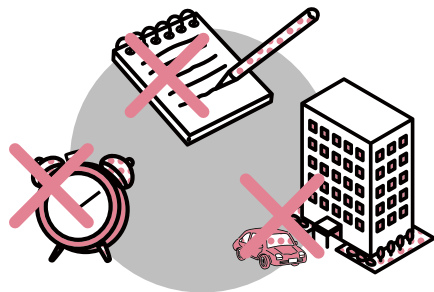
DXサイクルをまわす

デジタルで日々の体験に変革を

日本一デジタルを活用した業務改革で、日本一市民目線の市役所を実現

待たない,書かない,行かない

いろいろな手続きに時間をとらせない



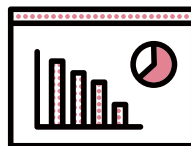
みんながわかりやすい

行政サービスは使いやすい



効率的な行政運営

行政サービスの持続性を確保



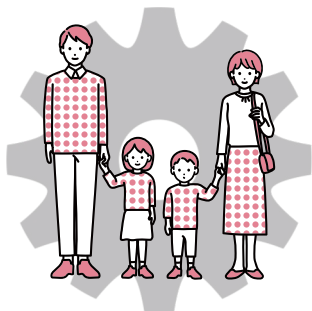
01100101011010010101101101
11010010100101011101011010

変革はエネルギーが必要 職員一丸となった取り組みへ

DXで“市民満足度の向上”“職員の業務効率化”の 両輪を加速

裾野市が目指す行政サービス

市民満足度の向上



あなたの時間をあなたのために

“DXは市民満足度の向上に有効”

- 使いやすいデジタルサービスに慣れた市民は年々増加
- その結果、行政サービスとのギャップを感じやすくなっている

職員の業務効率化



職員の時間は市民のために

“DXは業務効率化に有効”

- 既存の業務の負荷軽減
- デジタルツールを利用することで、大幅な業務効率化が得られる

日本一市民目線の市役所へ



DXを実感できる未来へ

段階的に、柔軟に。

2022

2023

2024

2025



Step 0

基盤整備
実証実験



Step 1

業務改革
(BPR)



Step 2

実装



- DXを実感できるソリューションの導入と運用

事例

- 市民課窓口予約システム
- 産婦人科・小児科オンライン医療相談受付
- 情報システムのアップデート

- 窓口BPR
- クラウドサービスの導入の加速
- 学校情報システムのアップデート
- セキュリティ基盤の整備強化

「市民目線でのサービス改善」「業務効率化による工数削減」
2本の取組の柱を具体的に取組を進める



具体的な取組1 ～市民目線でのサービス改善～ Specific Initiatives

取組の柱	取組概要	具体的な取組	主なタスク	2023年度	2024年度	2025年度	ありたい姿
 市民目線でのサービス改善	全庁的なデジタル化の推進	市民満足度調査の活用と改善	■ 市民意識度調査 実施方法の改善 実査 結果公表 ■ 市民モニター制度 制度設計 実施 ■ 定期的な市民満足度の取得 制度設計 実施				市民満足度を定期的に取得し、継続的な業務改善を続ける
		オンライン申請の推進	■ オンライン申請 年間100件を超える申請手続のオンライン化 その他、手続のオンライン化 オンライン決済の導入・拡大 施設予約等の充実・改善				市役所に「行かない」サービスを提供する
	各課のデジタル化の推進	窓口DX	■ 予約受付・発券システム 改善・充実 ■ おくやみ窓口 制度設計 導入 ■ 書かない窓口 制度設計 導入				市役所で「待たない」「書かない」サービスを提供する
	市民のデジタル活用のサポート	わかりやすい情報提供	■ オンライン手続ポータル				
		デジタル・ディバイド対策	■ デジタルツール活用教室の開催 企画 開催 ■ 地域における相談体制の構築 制度設計・運用				誰もがデジタルツールを活用できる環境をつくる



具体的な取組2 ～業務効率化による工数削減～ Specific Initiatives

取組の柱	取組概要	具体的な取組	主なタスク	2023年度	2024年度	2025年度	ありたい姿
 業務効率化による工数削減	業務改善	各業務に係る工数の把握と改善	■業務量調査による工数の把握 - 業務プロセス可視化 - 業務プロセス分析・改善策検討				業務改善により、将来投資に振り分ける工数を生み出す
		煩雑化する各課業務の改善	■各課の業務効率化 - 庁内業務のプロセス最適化 - デジタル部がDXの取組を企画段階から支援				
	全庁的なDXの推進	庁内業務のデジタルシフト	■会議DX、決裁DX - 対面・参集型業務スタイルの変革 - 内部管理業務のデジタル化 - ペーパーレス化				業務改革に取り組む組織風土をつくる
		組織・職員意識の変革	■DX人材の育成 - 業務改革に取り組む意識改革 - デジタルツールを活用するスキル習得				
	DXのためのシステム環境整備	業務システムの基盤整備	■適切なシステムの選定と運用 - 新端末の展開 ■セキュリティ基盤の整備強化 ■基幹業務システムの統一・標準化 ■コラボレーションツールの有効活用				優れたツールを最大限活用する組織風土をつくる

裾野市

市長

最高情報統括責任者(CIO)副市長

市長戦略部

健康福祉部

デジタル部

監査委員事務局

総務部

産業振興部

教育部
教育委員会

会計管理者

環境市民部

建設部

水道部

議会事務局

ICT推進員

CIO補佐官

千葉 大右(ちば・だいすけ)

所属・役職等
デジタル庁 地方業務標準化エキスパート
NPO法人デジタルガバメントラボ 代表理事

選任理由
・業務改革や基幹業務システムの統一・標準化
を見据えたシステム環境整備等の分野におい
て、専門的な知識経験を持つため
・官民の垣根を越えた活動を展開するなど、知
識経験に加えて幅広い人脈を持つため

民間活力

自治体DXの推進に関する包括連携協定
トランスコスモス株式会社

trans
cosmos
people & technology

連携に至った経緯
・現在裾野市では、市民満足度を取得し、継続的に行政サービスの改善を図る組織風土
の構築を目指しており、大手企業のコンタクトセンターを多数受託し、VOC (Voice
Of Customer)の収集・分析から顧客への改善提案の知見を持つトランスコスモス
と連携することで、こうした取組を加速することが期待できるため。
・そのほか、官民様々な領域でDXの取組に関わる同社との連携で、市民満足度向上に
つながるDXの取組を推進することが期待できるため。

連携事業者



版数	改正／施行年月	文書の新規策定／改定内容	作成部署	備考
初版 Ver.1.0	作成:2023年7 月5日 施行:2023年7 月5日	新規策定	業務改革課	
	改正:年 月 日 施行:年 月 日			
	改正:年 月 日 施行:年 月 日			
	改正:年 月 日 施行:年 月 日			
	改正:年 月 日 施行:年 月 日			
	改正:年 月 日 施行:年 月 日			
	改正:年 月 日 施行:年 月 日			
	改正:年 月 日 施行:年 月 日			