

# 村山市DX推進計画

令和6(2024)年3月  
村山市

# 目次

## 第1章 (P.3~)

### はじめに

- 策定の背景
- 計画の位置づけ
- 計画の期間

## 第4章 (P.23~)

### 推進体制

- 組織体制
- 行動指針

## 第2章 (P.7~)

### 全体像

- 目指す姿
- 現状分析
- 取組方針
- 重点施策

## Appendix (P.30~)

### 用語集

## 第3章 (P.12~)

### 施策内容

- 行政サービスのDX推進
- 内部事務のDX推進
- 共通施策

# 第1章 はじめに

P.4

策定の背景

P.5

計画の位置づけ

P.6

計画の期間

# 第1章 はじめに

## 策定の背景

国において、デジタル技術の活用により、一人ひとり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の実現を目指しています。また、人口構造の変化に伴う担い手不足や技術の進展等によって日本社会全体が変容しはじめています。

こうした背景から、本市においても、国との連携を図るとともに、今後起こりうる社会変化に対応する必要があり、「**誰一人取り残されない、人（市民も職員も）に優しいデジタル化**」を推進するために「**村山市DX推進計画**」を策定します。

### 国の動向

国において、「デジタルの活用により、一人ひとり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～」を目指すべく、地方自治体にデジタル技術を活用した行政運営を求めています。

#### ● デジタル社会形成基本法の制定

デジタル社会の形成に関し、基本理念及び施策の策定に係る基本方針、国・地方公共団体等の責務、重点計画の作成等について定めています。

#### ● デジタル社会の実現に向けた重点計画の策定

目指すべきデジタル社会の実現に向けて構造改革や施策の取り組みを示しています。

#### ● 自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画の策定

自治体が重点的に取り組むべき事項・内容を具体化し、自治体にデジタル技術を活用した住民の利便性向上や業務効率化等を推進するよう求めています。

### 今後起こりうる社会変化・課題

急速な社会変化に対応していくため、社会や市民等のニーズ変化を把握し、柔軟かつスピーディに対応できるよう、今までの行政サービスや市役所のあり方を抜本的に見直すことが求められています。

#### ● 人口構造の変化

少子高齢社会が進み、介護や医療等の社会インフラの充実が求められる一方、支え手・担い手が減少することにより、サービスの持続可能性に影響を及ぼす可能性があります。

#### ● 技術の進展

Society5.0の到来をはじめ、今後も予想できない新たな技術が登場する可能性があります。そのため、社会システムを時代に適応させる基盤となる設備の整備が課題となると考えられます。

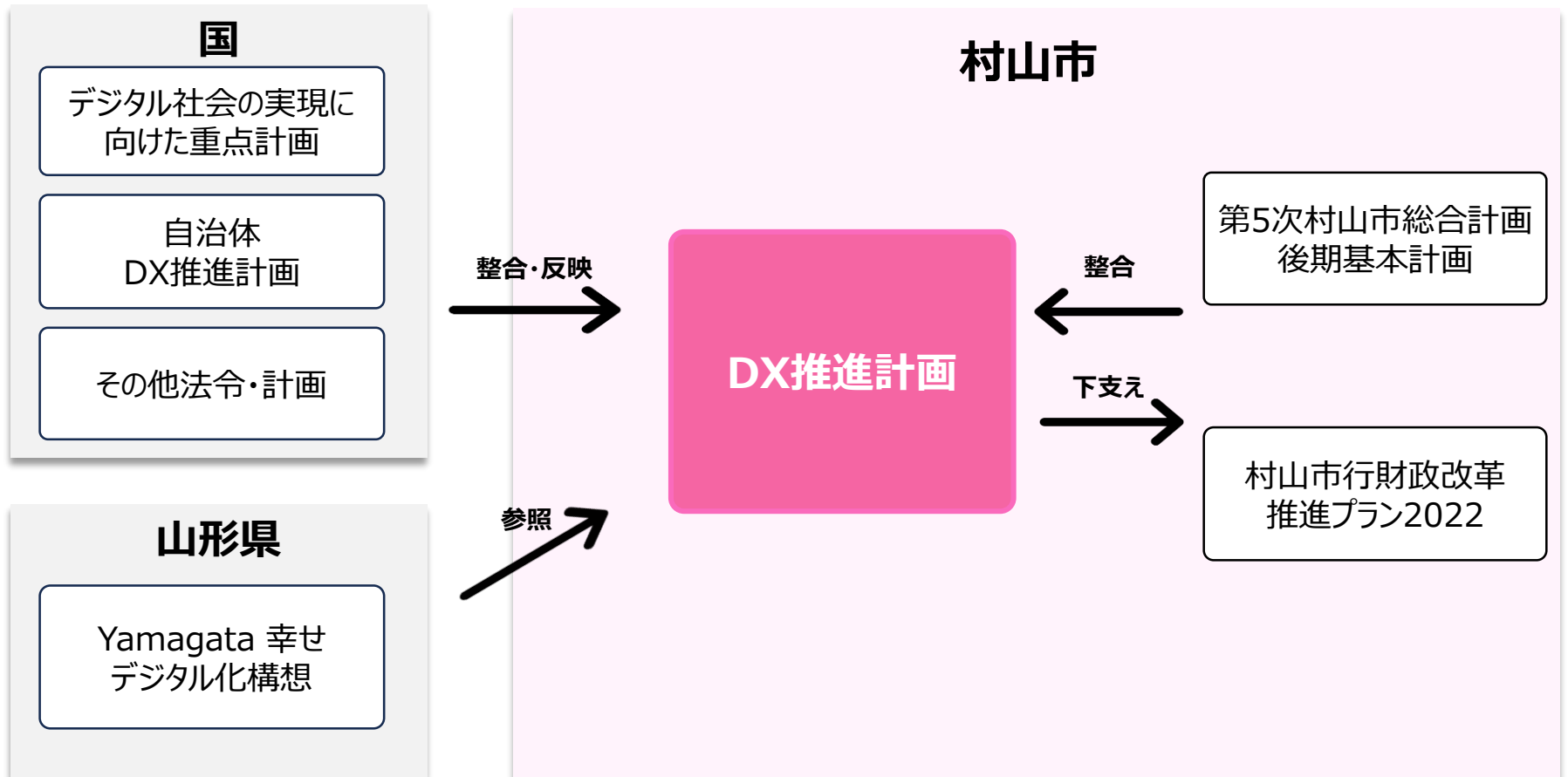
#### ● ライフコースや価値観の変化・多様化

組織や場所にとらわれない働き方、生き方を選択できる社会となり、住民のライフコースや価値観はより変化・多様化していくことが想定されます。

# 第1章 はじめに

## 計画の位置づけ

本計画は、新たに**DX推進にかかる最上位の個別計画に位置付け**、「第5次村山市総合計画 後期基本計画」及び「村山市行財政改革推進プラン2022」の実現に向けた**各種取組をDX推進で下支えし、増幅するための取り組みの方向性を示します**。さらに、国の各種計画との整合性を確保し、山形県の「Yamagata 幸せデジタル化構想」を参照します。



# 第1章 はじめに

## 計画の期間

本計画は、令和6年度から令和8年度までの3年間とします。

また、本計画は本市のDXの基本的な方向性を定め、その実現に向けた総合的な方針を定めるものであり、変化する社会情勢や国・県の政策動向等を踏まえ、必要に応じて見直していくものとします。

計画		令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度
村山市	第5次村山市総合計画 後期基本計画	→					次期	
	村山市行財政改革推進プラン2022			→				
	村山市DX推進計画	→					→ 随時改定	
総務省 (参考)	自治体デジタル・トランスフォーメーション (DX) 推進計画		→ 随時改定					
山形県 (参考)	Yamagata 幸せデジタル化構想		→ 随時改定					

# 第2章 全体像

P.8

目指す姿

P.9

現状分析

P.10

取組方針

P.11

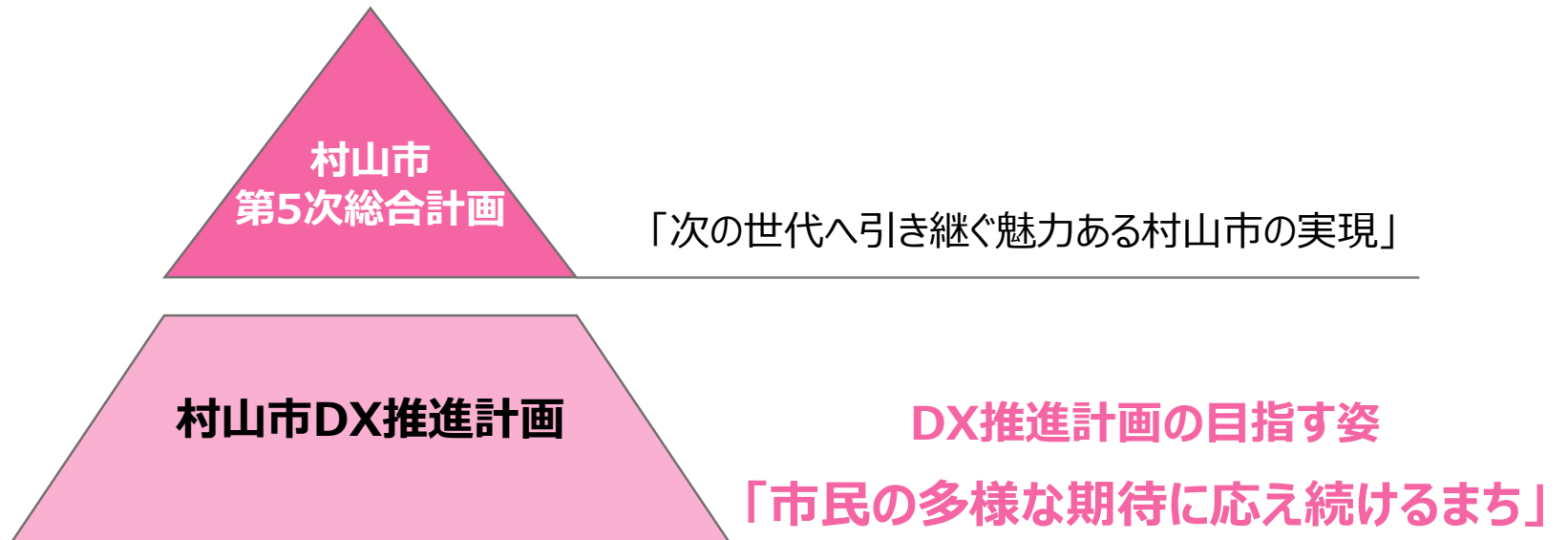
重点施策

## 第2章 全体像

### 目指す姿

本計画は、村山市第5次総合計画の目標である「次の世代へ引き継ぐ魅力ある村山市の実現」に資するよう、本計画の目指す姿を「市民の多様な期待に応え続けるまち」と定義しました。

さらに、目指す姿に到達するための計画期間内の具体的な目標を定めました。



### DX推進計画期間内の具体的な目標

- ① 市民はいつでも・どこでも・すぐに・簡単に・漏れなく行政手続きができる
- ② 職員が市民からの相談業務・施策立案に注力できている



## 第2章 全体像

### 現状分析

具体的な目標に対する本市の問題と原因を整理しました。

#### 具体的な目標 (前頁より抜粋)

市民はいつでも・どこでも・  
すぐに・簡単に・漏れなく行政  
手続きができる

職員が市民からの相談業  
務・施策立案に注力でき  
ている

#### 本市の現状

##### 問題

- ① 市役所に行かないと手続きができない
- ② 窓口ではワンストップで手続きを完了できるが、記載するものが多い
- ③ 申請書類の用意に手間がかかっている
- ④ 行政手続きの対象者に丁寧・直接・迅速に連絡ができていない
- ⑤ 内部事務に多くの時間を費やしている
- ⑥ デジタル技術を活用した施策を多く立案できていない

##### 原因



- ① ② ③ ④ ⑤ ⑥  
本人確認を対面で行っている
- ① ② ③ ④ ⑤ ⑥  
提出手段が紙申請のみである
- ① ② ③ ④ ⑤ ⑥  
アナログ文化（紙や目検・対面主義）
- ① ② ③ ④ ⑤ ⑥  
市ホームページ・市報で情報発信を行っている
- ① ② ③ ④ ⑤ ⑥  
定型・反復業務が非効率のままである
- ① ② ③ ④ ⑤ ⑥  
業務改善意識が低い
- ① ② ③ ④ ⑤ ⑥  
デジタル人材育成の研修等が少ない

【凡例】現状の番号が該当 ○ : する ● : しない

## 第2章 全体像

### 取組方針

本市が抱える現状から取組方針を定めました。

現状（前頁より抜粋）	取組方針	詳細
<p>本人確認を対面で行っている</p>	<p><b>行政サービスのDX推進</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>市民目線で行政サービスをデザインし、デジタル技術を活用して、効率的な公共サービスの提供を行っていく</li> </ul>
<p>提出手段が紙申請のみである</p>		
<p>アナログ文化（紙や目検・対面主義）</p>	<p><b>内部事務のDX推進</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>業務プロセス改革の徹底とデジタル技術の活用を行い、業務の改善に取り組んでいく</li> <li>業務改善を加速化させるために、市職員の意識を変革していく</li> </ul>
<p>市ホームページ・市報で情報発信を行っている</p>		
<p>定型・反復業務が非効率のままである</p>		
<p>業務改善意識が低い</p>		
<p>デジタル人材育成の研修等が少ない</p>		

## 第2章 全体像

### 重点施策

DX推進に係る取組方針に対して、本市として実行すべき施策を整理しました。

取組方針（前頁より抜粋）	重点施策					
	個別施策			共通施策		
<b>行政サービスのDX推進</b> 	1	行政手続き等のオンライン化	7	8	9	10
	2	窓口(フロントヤード)改革の推進	マイナンバーカードの普及・活用促進	デジタルデバイド対策	デジタル人材の確保・育成	セキュリティ対策
	3	オープンデータの推進				
	4	SNSを活用した情報発信				
5	デジタル技術を活用した業務遂行・働き方の推進					
<b>内部事務のDX推進</b> 	6	情報システムの標準化・共通化				

# 第3章 施策内容

P.13~

## 行政サービスのDX推進

---

- 行政手続き等のオンライン化
- 窓口（フロントヤード）改革の推進
- オープンデータの推進
- SNSを活用した情報発信

P.17~

## 内部事務のDX推進

---

- デジタル技術を活用した業務遂行・働き方の推進
- 情報システムの標準化・共通化

P.19~

## 共通施策

---

- マイナンバーカードの普及・活用促進
- デジタルデバイド対策
- デジタル人材の確保・育成
- セキュリティ対策

# 第3章 施策内容

## 行政サービスのDX推進

### ■ 行政手続き等のオンライン化

総務課・政策推進課・財政課・防災対策課・市民環境課・税務課・保健課・福祉課・子育て支援課・建設課・まち整備課・水道課・消防本部・学校教育課

- 申請書への押印や対面申請の必要性を精査して廃止を進め、オンラインによる申請で完結できる行政手続きの拡充を目指します。加えて、手続きを簡素化し、オンライン申請の利用率向上を目指します。
- 市民からの各種相談を対面だけでなく、オンラインでも対応できるようにします。

#### 【現状】

- 申請用紙の提出を求める、押印、対面を前提としたものが多い
- オンライン相談ができる環境は整備したが、うまく活用できていない



#### 【目指す姿】

- 書面や押印が不要となり、オンラインで行政手続きが完了する
- 市役所に行かなくても、顔の見える状況で相談できる



			令和6年度	令和7年度	令和8年度
目標と工程表	●行政手続きのオンライン化	成果指標 オンライン申請可能な手続き数	ぴったりサービス等を活用したオンライン申請の推進		
		目標値 令和8年度までに100手続	利用促進(周知・PR、講習会の開催等)		
	成果指標 国が定める優先手続きの利用率	押印等の見直し再実施	規則の改正		
	目標値 令和8年度までに30%	母子保健分野開始	教育分野開始	子育て分野開始	
●リモート窓口・チャットでのオンライン相談の実施	成果指標 対応可能分野数	相談会の実施・周知			
	目標値 令和8年度までに3分野				
	成果指標 相談の実施回数				
	目標値 毎年度10回以上				

# 第3章 施策内容

## 行政サービスのDX推進

### ■ 窓口(フロントヤード)改革の推進

総務課・政策推進課・財政課・市民環境課・税務課・保健課・福祉課・子育て支援課・建設課・水道課・会計課・学校教育課・生涯学習課

- 市民サービスの質向上のため、行政手続きのオンライン化と組み合わせて、ワンストップ窓口システム・キャッシュレス決済促進等を進めていきます。

#### 【現状】

- どの窓口で何の手続きができるのか分かりにくい
- 基本情報（名前、住所等）の記入が何度も必要
- 手続きに係る所要時間（待ち時間含む）が長い
- 職員のマンパワーによってワンストップ窓口を構築しているため、職員側の負荷が高く、同レベルのサービスを継続するのが難しい
- 窓口での手数料や納付書での支払いはキャッシュレスの対応ができていないが、施設利用料の支払いは現金のみとなっている施設が多い



#### 【目指す姿】

- 基本情報を書く必要がない
- 待ち時間や手続きに係る所要時間が短い
- 庁内を歩き回ることなく手続きができる
- 全ての手数料や利用料等をキャッシュレス決済できる
- 職員は市民・事業者等との相談業務・コミュニケーションに注力している



		取組項目	成果指標	目標値	令和6年度	令和7年度	令和8年度
目標と工程表	●「書かない、待たない、歩かない、ワンストップ窓口」の市民にも職員にも優しい、持続可能な窓口の実現	各ライフイベントに係る手続きに要する時間の削減率	各ライフイベントの手続きにおける基本情報の記載の削減率	令和8年度までに15%(令和5年度対比)	ありたい窓口の実現に向けたロードマップの作成	BPR（レイアウト、動線、事務委任等の整理・改善）	運用開始
				令和8年度までに80%(令和5年度対比)		ワンストップ窓口のシステム導入検討	キャッシュレス決済の拡充・利用促進

# 第3章 施策内容

## 行政サービスのDX推進

### ■ オープンデータの推進

政策推進課・防災対策課・市民環境課・福祉課・子育て支援課・生涯学習課

- 行政が保有する公共データを積極的に公開し、官民協働による地域課題の解決や地域経済の活性化等を促進するため、オープンデータの推進に取り組んでいきます。

#### 【現状】

- 令和3年度にオープンデータを公開した
- 試行的な取り組みにとどまり、活用に向けた取り組みはできていない



#### 【目指す姿】

- 専用のホームページで公開、随時更新されており、地域課題の解決に向けて公共データが活用されている



	取組項目	成果指標	目標値
目標と工程表	●カタログサイトの活用	カタログサイトの閲覧数	月100回以上
	●公開データの更新	データ更新の頻度	毎年度2回以上
	●GISの活用	マップのデータ数	令和8年度までに3データ

令和6年度	令和7年度	令和8年度
公開するオープンデータの種類、内容の充実		
利用促進活動		
定期的な情報更新		
対象データの検討・整理	マップの作成 (避難所、消火栓、文化財等)	

# 第3章 施策内容

## 行政サービスのDX推進

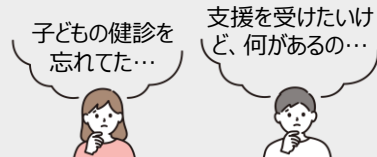
### ■ SNSを活用した情報発信

総務課・各課等

- 紙媒体を中心とした情報発信から脱却し、市ホームページ(HP)への情報集約・充実を図るとともに、LINEを活用したプッシュ型通知等SNSの実装方法を強化していきます。
- SNSからの情報をきっかけにHPへ誘導し、HPで詳細を閲覧することで市民への正確な情報提供を実現します。

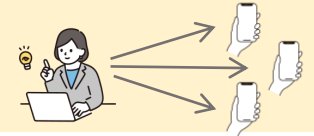
#### 【現状】

- 紙媒体を中心とした情報発信については充実しているが、HPでの情報提供については不十分である
- 特定の市民の特性に応じて、必要な情報を個別に発信できていない



#### 【目指す姿】

- 各制度の申請期限や受付期間等に合わせ、必要なタイミングで市からお知らせが届く
- HPに情報が集約されており、見やすいデザインになっていて、かつ閲覧することで疑問が解決できる



		取組項目	成果指標	目標値	令和6年度	令和7年度	令和8年度
目標と工程表	●情報提供力の強化	HPの訪問者数	月5,000人以上		SNSの活用方針検討・検証	HPコンテンツの充実(YouTube・各SNSとの連携を含む)	利用者目線でのHP構成の見直し・HP更新作業の徹底
	●LINEでのセグメント配信の強化	「補助・助成(個人)」配信数	令和8年度までに10制度		対象制度の検討・検証	職員への広報研修の実施	体制づくり※
		登録者数	令和8年度までに5,500人以上				LINEでのセグメント配信の実施(配信内容は随時見直し)

※受信されたLINEからLoGoフォーム等で申請できる体制づくり



# 第3章 施策内容

## 内部事務のDX推進

### ■ デジタル技術を活用した業務遂行・働き方の推進

総務課・政策推進課・財政課

- 電子決裁、ペーパーレス化等を推進し、デジタルを前提とした業務遂行に転換していきます。
- グループウェア（Web会議、グループチャット、スケジュール管理等）の積極的な活用を推進し、オンラインでも十分に職員間のコミュニケーションが取れるようにしていきます。

#### 【現状】

- 紙媒体を中心とした業務が多く、テレワークの活用や柔軟な働き方への対応が進んでいない
- 電子決裁システムが整備されているが、紙決裁が多い
- 会議室へのモニター設置、ノートPC等を配備しているが、対面での会議や打合せが多い



#### 【目指す姿】

- オンライン上での業務・コミュニケーションが当たり前となっている
- 時間や場所にとらわれない柔軟な働き方ができる



		取組項目	成果指標	目標値	令和6年度	令和7年度	令和8年度
目標と工程表	●デジタル技術を活用した業務遂行・働き方の推進	電子決裁率	電子決裁率	令和8年度までに90%以上	電子決裁の利用促進		
		コピー用紙削減率	コピー用紙削減率	令和8年度までに30% (令和5年度対比)	テレワーク等に対する職員の意識改善		
		Web会議・ペーパーレス会議の実施率	Web会議・ペーパーレス会議の実施率	令和8年度までに50%以上	用紙の利用が多い業務の棚卸し・整理	ペーパーレス化の対応検討・取組促進	
					グループウェア(Web会議、グループチャット、スケジュール管理等)の利用推進		
					デュアルモニター導入		
					Microsoft365等クラウドサービスの活用		

# 第3章 施策内容

## 内部事務のDX推進

### ■ 情報システムの標準化・共通化

政策推進課・市民環境課・税務課・保健課・福祉課・子育て支援課・防災対策課・選挙管理委員会事務局

- 国では、自治体情報システムの仕様が統一化されていないことを問題とし、自治体情報システムの標準化・共通化を進めています。本市においても、情報システムの標準化・共通化に向けて、取り組みを進めていきます。
- BCPやコスト削減の観点から基幹業務システムのデータセンター移行や他市との共同利用を行っており、その他の情報システムについてもクラウド化や共同利用を検討していきます。

		取組項目	成果指標	目標値	令和6年度	令和7年度	令和8年度
目標と工程表	●令和7年度下半期のガバメントクラウド移行に向けて準備を進める	標準化移行の業務数	令和8年度までに20業務	令和6年度: Fit & Gap分析 令和7年度: 仕様検討	令和7年度: 調達・移行	令和8年度: 運用	
	●クラウド利用に適したネットワークの在り方の設計・実装を進める	ネットワークの在り方の設計・実装	—	令和6年度: 構想策定・設計	令和7年度: 調達・構築		
	●移行対象業務以外についてもBCPの観点でクラウドの利用を進める	移行対象業務以外のクラウド移行	令和8年度までに20業務			令和8年度: 更改に合わせ順次移行	
	●住基台帳と被災者支援システムと連携し、災害対応の円滑化を図る	住基台帳と被災者支援システムと連携の構築	—	令和6年度: 要件の検討	令和7年度: 調達・構築		

# 第3章 施策内容

## 共通施策

### ■ マイナンバーカードの普及・活用促進

政策推進課・市民環境課・生涯学習課

- マイナンバーカードの普及状況のデータ分析を行い、ターゲットを定めた普及施策を行います。あわせて、マイナンバーカードの取得や保険証等との連携に係る市民へのサポートニーズが高まっていくことから、職員によるサポート体制の充実を行います。
- マイナンバーカードの市独自利用サービスやオンライン手続きの拡充、証明書のコンビニ交付の実施等、マイナンバーカードの利便性を高めます。

#### 【現状】

- マイナンバーカードの保有枚数率※は73.3% (累計交付枚数17,241枚)と県内の市で最も低い(令和5年12月末時点)
- 交付状況のデータ分析が未実施のため、ターゲットを定めた交付率向上の施策が実施できていない
- 証明書のコンビニ交付が未対応である

※人口に対する保有枚数率



#### 【目指す姿】

- 市民の90%以上がマイナンバーカードを保有している
- マイナンバーカードを利用することで様々な行政サービスを簡単に受けられる



	取組項目	成果指標	目標値
目標と工程表	●マイナンバーカードの交付促進	市民のマイナンバーカード保有枚数率	令和8年度までに90%
	●コンビニ交付の導入・利用促進	証明書のコンビニ交付率	令和8年度までに30%
	●マイナンバーカードの利用シーン拡大	市独自利用サービス提供数	令和8年度までに3サービス

	令和6年度	令和7年度	令和8年度
普及状況のデータ分析	▶		
出張申請サポート		▶	
コンビニでの証明書交付開始	▶	▶	
コンビニ交付の利用促進 (発行手数料を低価格に設定する等)		▶	
市独自利用サービスの検討・提供 (PPID利用した図書カード・市民カード等の検討)		▶	

# 第3章 施策内容

## 共通施策

### ■ デジタルデバイド対策

政策推進課

- 国の施策である“デジタル活用支援推進事業”を活用し、高齢者等がデジタル化から取り残されないようにスマートフォンやマイナンバーカードの使い方を教室を実施します。また、年齢、障がいの有無、性別、国籍等を問わず、全ての市民がデジタルの恩恵を受けられるよう、相談会を開きます。
- シニア世代スマホスタート応援補助金は、引き続き実施して取り組んでいきます。

#### 【現状】

- 令和5年度から高齢者等へのスマートフォン普及施策として、購入補助事業を開始している
- スマートフォン教室は定員の3分の1程度しか参加していない



#### 【目指す姿】

- 全ての市民がデジタルの恩恵を受けられる環境が整っている



			令和6年度	令和7年度	令和8年度	
目標と工程表	取組項目	成果指標	目標値			
	●スマートフォンの購入費補助	スマートフォンの購入補助件数	毎年度100件以上	スマートフォンの購入補助		
	●デジタル推進委員を活用したスマートフォン教室の実施	スマートフォン教室の参加者数	毎年度50名以上	スマートフォン教室の実施		
	●デジタル利用環境に支障のある層への相談対応	相談会の実施回数	毎年度5回以上	相談会の実施		

# 第3章 施策内容

## 共通施策

### ■ デジタル人材の確保・育成

総務課・政策推進課

- DX推進のために必要な組織・人員体制の構築を行います。さらに、課題解決に向け、デジタル技術を活用し、庁内をDX推進モードへと牽引することのできるリーダーのような人材（CIO補佐官等）を確保します。
- 全ての職員がデジタルに関して意思疎通を図ることのできる、基本的な知識やデジタル技術の活用方法（ノーコードツール、生成AI等）等を習得できるように育成します。

#### 【現状】

- DX推進体制が整備されていない
- デジタル人材育成の研修(業務改善、サービスデザイン思考、生成AIの活用等)を実施できていない



#### 【目指す姿】

- DX推進体制が整い、市民の多様な期待や技術変化等に常に対応している
- 全ての職員が基本的なデジタル知識や活用方法を習得し、実務に活かしている



			令和6年度	令和7年度	令和8年度
目標と工程表	取組項目	成果指標	目標値		
	●DX施策を継続的に推進するための体制構築	DX推進会議の実施回数	毎年度2回以上	体制検討 DX推進会議の発足	DX推進会議の継続的な実施
		専門人材の確保について職員採用計画※へ反映	専門人材1名以上	専門人材の定義検討	職員採用計画への反映
	●デジタル分野における職員育成の仕組み構築	研修の実施回数	毎年度5回以上	職員育成方針の策定	職員研修の実施 (業務改善、サービスデザイン思考、生成AIの活用等)

※「行財政改革推進プラン2022」に基づいて令和8年度までの職員採用について定めた計画

# 第3章 施策内容

## 共通施策

### ■ セキュリティ対策

政策推進課

- サイバー犯罪・テロ等の脅威があるほか、人的ミス等によるセキュリティ事故も全国的には絶えないなか、市民・事業者等に安全かつ安心して各種サービスを利用いただくために、情報セキュリティ対策を万全に期します。
- 国の動向等を踏まえた情報セキュリティポリシーの改正やシステム導入、職員研修等、ハード・ソフトの面からセキュリティ対策を進めていきます。

#### 【現状】

- 国の情報セキュリティポリシーのガイドラインを参考に市の情報セキュリティポリシーを策定し、情報セキュリティ対策を実施している
- セキュリティの向上に取り組んでいるが、運用や監査の実施について課題が残っている
- 情報セキュリティポリシーを理解している職員が少ない



#### 【目指す姿】

- 情報セキュリティポリシーに基づく運用が徹底されつつ、利便性も担保されている
- 全ての職員が情報セキュリティポリシーを理解し、セキュリティ意識を高く持っている



		取組項目	成果指標	目標値	令和6年度	令和7年度	令和8年度
目標と工程表	●安全性と利便性のバランスを重視したセキュリティ対策の実行	セキュリティ重大インシデントの件数	毎年度0件	情報セキュリティポリシーの適宜見直し			
				セキュリティ監査の実施			
				セキュリティ研修の実施			
				クラウドの利用を前提とした情報ネットワーク・三層の対策の見直し			

# 第4章 推進体制

P.24~

組織体制

P.25~

行動指針

# 第4章 推進体制

## 組織体制

計画の推進は、**職員一人ひとりがDX推進の目指す姿と取組方針を理解・共有し**、行政改革、情報政策をはじめ、各課等が連携し、外部専門人材の知見も活用しながら革新的な施策を創造していく**全庁横断的な組織体制が不可欠**であり、以下の庁内推進体制を整備する。

### 1. DX推進会議

重要施策の決定組織

《主な役割》

- 推進方策の決定
- 重要施策及び事業の推進
- 関係機関及び団体との調整

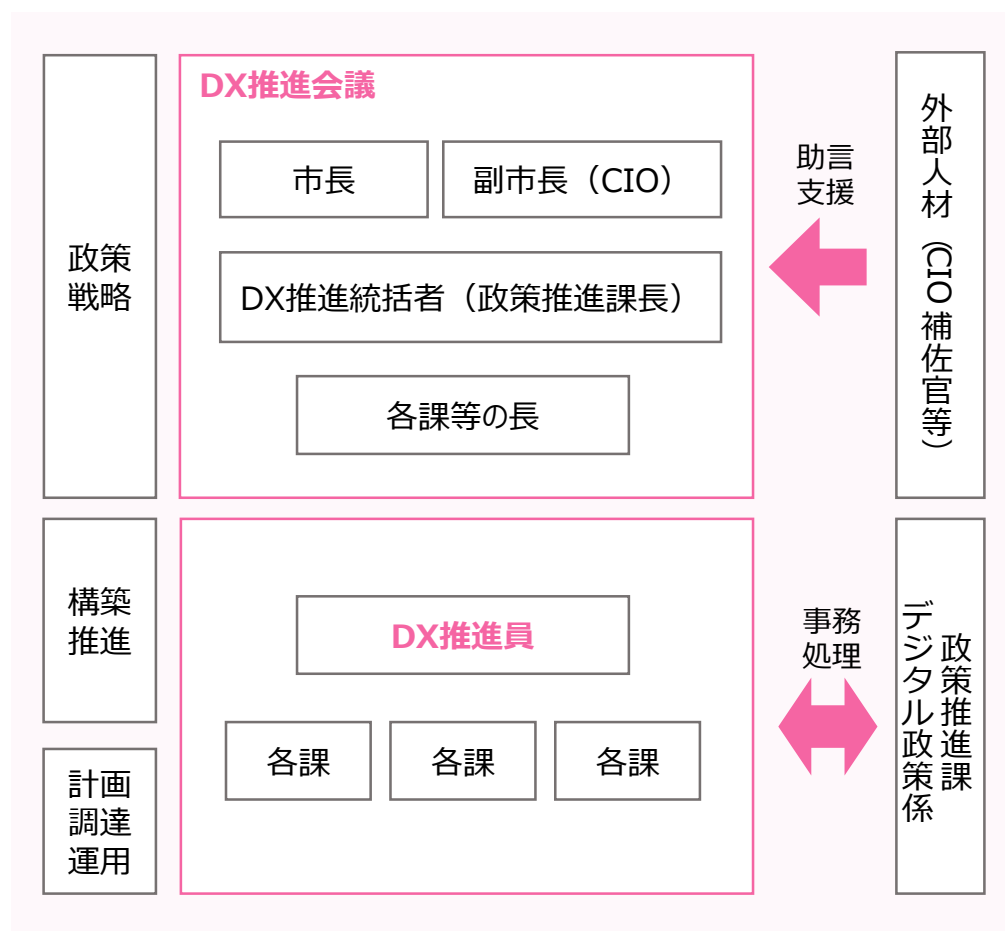
### 2. DX推進員

各課等においてDX推進の中心となる職員

《主な役割》

- **各課等における関係施策の推進**
- 情報化に係る施策及び事業の実施の支援

※重点的に進める必要がある施策については、プロジェクトチームを編成して推進する。





## 第4章 推進体制

### 行動指針

村山市DX推進計画の目指す姿である「**市民の多様な期待に応え続けるまち**」を実現するためには、本計画期間で定めている目標の達成が重要です。本計画期間の取組方針である「行政サービスのDX推進」・「内部事務のDX推進」を強力に実行していくために、全ての職員が統一的な価値観を持って行動することが求められます。

以上から、**全ての職員が一丸となり目標達成に向けて個々の施策を実行できるよう**、行動指針4か条を策定します。

### 行動指針4か条を策定

#### 第1条

利用者視点でサービスを考えよう



#### 第2条

誰ひとり取り残されないようにしよう



#### 第3条

シンプルなサービスを心がけよう



#### 第4条

つねに改善・見直し チャレンジし続けよう



## 第4章 推進体制

### 行動指針

## 第1条

# 利用者視点でサービスを考えよう



—利用者のための行政サービスを心がけ、利用者の声を聞き、利用者の目線でサービスを構築・提供する—

市民のニーズが多様化・細分化し、複雑化していることから、真のニーズの把握が重要です。サービス利用前から利用後（エンド・ツー・エンド）までをサービス範囲と捉え、市民の心理や行動を含む全体的な体験（UX）を向上させるサービスの全体を設計（デザイン）する必要があります。

## 職員の行動ポイント

- 1 利用者が誰なのかを考える
- 2 利用者の立場に立って、何が必要なのかを考える
- 3 客観的事実に基づき、利用者が抱える課題・問題を正確に把握し、サービスの検討に反映する
- 4 サービスの利用前からサービスの提供後（エンド・ツー・エンド）までを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章 推進体制

### 行動指針

## 第2条

## 誰ひとり取り残されないようにしよう



—誰もが必要なサービスを享受できるよう、多様性に配慮し、誰ひとり取り残されない社会をつくる—

年齢や障がいにかかわらず、利用者の視点を第一に考え、見やすさ及び操作性等（UI）の設計や多言語対応等を通じて利用者に優しいデジタルサービスを実現することが求められています。また、デジタル機器を所有していない人等を含めた、あらゆる人がデジタル化の恩恵を享受できる環境の整備が必要です。

### 職員の行動ポイント

- 1 **誰もが使いやすいサービスの開発・運用を常に意識し、満足度の高いサービスを提供する**
- 2 **サービスの利用者だけでなく、当該サービスの価値を享受すべき者がいるか等、潜在的な利用者についても洗い出し、共益関係を目指す**
- 3 **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デジタル化の恩恵を享受できるような仕組みを考える**
- 4 **サービスを提供する職員も重要な利用者として考える**

## 第4章 推進体制

### 行動指針

### 第3条

## シンプルなサービスを心がけよう



### ー標準化・共通化により必要なものからシンプルなサービスを作るー

デジタルサービスの開発・運用では、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し、初めての利用者やデジタル技術に詳しくない利用者でも、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します。また、既存のサービスを組み合わせることで目的を実現できないかという視点が必要です。

### 職員の行動ポイント

- 1 サービスを一から全て作ることは余計な時間とコストを要するため、既存のサービスで実現可能かを検討する
- 2 類似サービスがある場合には、共通化できるシステムやサービスを抽出し、共通化を推進する
- 3 真に行政が作るべき部分を考え、過度なサービスにならないよう、シンプルにデジタルサービスを作ることを心がける
- 4 システム連携等によるデータの共有、利用者への必要最低限の情報の要求、社会的なデジタル共通基盤の活用を原則とし、利用者・開発者にとってシンプルなものとする

## 第4章 推進体制

### 行動指針

## 第4条

# つねに改善・見直し チャレンジし続けよう



—新たな価値の創造と満足度の向上を目指して、チャレンジを続け、継続的な改善を促進する—

過去の慣習や前例に縛られ、変革や失敗を避ける姿勢はデジタル化が生み出す効果を制約してしまいます。デジタルサービスを取り巻く環境が急速に変化する中で、常に現状の改善を行い、かつ市民が真に必要とするサービスを適切なタイミングで開発し、新しいアプローチやイノベーションに挑戦することが重要です。

## 職員の行動ポイント

- 1 サービスを提供する際は、ビジョンを明確にし、優先順位や実現可能性を検討した上で実施する
- 2 利用者に早期に効果を実感してもらうため、できる部分から優先してサービスを開始し、段階的に機能を拡大する
- 3 サービス開始後も利用者や関係者からのフィードバックを踏まえ、常に何度も確認と業務改善を繰り返しながら品質を向上させる
- 4 小さな試行錯誤による軌道修正を積み重ねながら少しずつ品質を上げるという価値観を持って取り組む



Appendix  
(付録)

P.31~

用語集

---

## 用語集

牽引	用語	解説
A	AI (エーアイ)	Artificial Intelligence (人工知能) の略。 人工的に作られた知能を持つコンピューターシステムやソフトウェアのこと。機械であるコンピューター自身が学び、従来人間にしかできなかったような高度に知的な作業や判断を行うことができる。
B	BCP (ビーシーピー)	Business Continuity Plan (事業継続計画) の略。 自然災害、大火災、テロ攻撃などの緊急事態に遭遇した場合において、事業資産の損害を最小限にとどめつつ、中核となる事業の継続あるいは早期復旧を可能とするために、平常時に行うべき活動や緊急時における事業継続のための方法、手段などを取り決めておく計画のこと。
B	BPR (ビーピーアール)	Business Process Reengineering (ビジネス・プロセス・リエンジニアリング) の略。 既存の業務のやり方や手順を抜本的に見直し、業務の流れ (ビジネスプロセス) を最適化すること。
C	CIO補佐官 (シーアイオー)	業務分析手法、情報システム技術及び情報セキュリティに関する専門的な知識・経験を有し、独立性・中立性を有する外部専門家で、CIO(Chief Information Officer : 最高情報統括責任者) 及び情報システム管理担当者に対する支援・助言等を行う者のこと。
D	DX (ディーエックス)	Digital Transformation (デジタル・トランスフォーメーション) の略。 ICTの活用を通じたデジタル化により、効率化だけでなく、これまでのサービスや仕事の仕方を変革し、新たな価値を創出、さらには、業務などの部分的な変化ではなく、社会の仕組みや組織文化までも同時に変革すること。 英語にて変革を意味するトランスフォーメーションの接頭語Transには、「横切って」等の意味があり、「cross = X (横断) 」と同義であることから、英語圏では一般的に「DT」ではなく「DX」と略されている。
F	Fit & Gap分析 (フィット アンド ギャップ)	パッケージが備える機能と業務の「適合部分 (フィット) 」及び「かい離部分 (ギャップ) 」を調べる作業のこと。

## 用語集

牽引	用語	解説
G	GIS (ジーアイエス)	Geographic Information System (地理情報システム) の略。 地理的位置を手がかりに、位置に関する情報を持ったデータ (空間データ) を総合的に管理・加工し、視覚的に表示し、高度な分析や迅速な判断を可能にする技術のこと。
P	PPID (ピーピーアイディ)	Pairwise Pseudonymous Identifier (仮名識別子) の略。 連携するシステムごとにマイキープラットフォームが生成してマイナンバーカードに紐づけるユニークな仮名識別子のこと (マイキーIDとは異なる) 。
S	Society5.0 (ソサイエティ)	国の「第5期科学技術基本計画」(2016年1月策定) にて「サイバー空間とフィジカル (現実) 空間を高度に融合させたシステムにより、経済発展と社会課題の解決を両立する人間中心の社会」として定義されており、狩猟社会 (Society1.0)、農耕社会 (Society2.0)、工業社会 (Society3.0)、情報社会 (Society4.0) に続く新たな社会として提唱された。
U	UI (ユーアイ)	User Interface (ユーザー・インターフェース) の略。 ユーザーとコンピュータとが情報をやり取りをする際に接する、機器やソフトウェアの操作画面や操作方法のこと。
U	UX (ユーエックス)	User Experience (ユーザー・エクスペリエンス) の略。 ユーザーがサービスや製品を利用することで得られる体験のこと。
い	イノベーション	物事の「新機軸」「新結合」「新しい切り口」「新しい捉え方」「新しい活用法」(を創造する行為) のこと。
い	インシデント	出来事、事件、事例などの意味を持つ英単語のこと。事故の一步手前の重大な結果に繋がりがねない出来事や状況、危機という意味で用いられることが多い。
え	エンド・ツー・エンド	「端から端まで」を意味する言葉で、物事の最初から最後までを指す言葉のこと。



# Appendix (付録)

## 用語集

牽引	用語	解説
お	オープンデータ	<p>国、地方公共団体及び事業者が保有する官民データのうち、国民誰もがインターネット等を通じて容易に利用（加工、編集、再配布等）できるよう、次のいずれの項目にも該当する形で公開されたデータのこと。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 営利目的、非営利目的を問わず二次利用可能なルールが適用されたもの</li> <li>2. 機械判読に適したもの</li> <li>3. 無償で利用できるもの</li> </ol>
か	ガバメントクラウド	政府の情報システムについて、共通的な基盤・機能を提供する複数のクラウドサービスの利用環境のこと。
く	グループウェア	メンバー間で情報共有やコミュニケーション活性化のために利用されるツールのこと。
こ	コンビニ交付	マイナンバーカードの使用により、市区町村が発行する証明書（住民票の写しや印鑑登録証明書など）をコンビニエンスストアなどに配備されているキオスク端末（マルチコピー機）から取得できるサービスのこと。
さ	サービスデザイン思考	デジタル・ガバメント実行計画内の「サービス設計 1 2 箇条」で示されたものであり、行政サービスの在り方として、受け手側である住民の視点に立ったサービスの提供が求められるという考え方や物事の進め方のこと。
し	情報セキュリティポリシー	<p>組織において実施する情報セキュリティ対策の方針や行動指針のこと。</p> <p>一般的には、組織全体のルールとして、情報資産を様々な脅威からどのように守るのかといった基本的な考え方、情報セキュリティを確保するための体制、運用規定、基本方針、対策基準などを具体的に記載することとされている。</p>
せ	生成AI	画像、文章、音声などの様々なデータを学習した上で、人間が作成するような画像や文章、音声を人工的に生成することを可能とする人工知能のこと。

## 用語集

牽引	用語	解説
せ	セグメント配信	メール配信やSNSのプッシュ型の通知など、居住地や年代、趣味嗜好などの条件で絞り込み、対象となるユーザーに合わせた内容のメルマガや案内通知を送信する手法のこと。
て	デジタル推進委員	デジタル機器・サービスに不慣れな方等に対し、講習会等で以下に関する事項について教える、又は利用のサポートを行う者。 <ol style="list-style-type: none"> <li>1. マイナンバーカード・マイナポータルの利用方法</li> <li>2. 各地で実装されているデジタルサービスの利用方法</li> <li>3. デジタル機器・サービスの利用方法</li> </ol>
て	デジタルデバイド	インターネットやパソコンなどの情報通信技術を利用できる者と利用できない者との間に生じる様々な格差のこと。
て	テレワーク	「tele=離れた所」と「work=働く」をあわせた造語。勤労形態の一種で、情報通信技術を活用し時間や場所の制約を受けずに、柔軟に働く形態のこと。
の	ノーコードツール	あらかじめ用意された部品を組み合わせることで、プログラミングやシステム開発の知識がなくても、誰でも簡単にアプリケーションやWebサイトを製作できるツールのこと。
ひ	ぴったりサービス	マイナポータルのサービスの一つで、インターネット経由で住民が行政手続きに関する検索や電子申請を行うことができるサービスのこと。
ら	ライフコース	個人の一生を家族経歴、職業経歴、居住経歴などの様々な経歴の束として捉えたもの。
り	リモート窓口	相談や手続きなど、これまで窓口で対応してきた業務をオンライン上で行うこと。
わ	ワンストップ窓口	一度の手続きで必要とする関連手続きを全て完了できる窓口のこと。

版数	施行年月	策定/改定内容
初版	施行：令和6（2024）年3月25日	新規策定



村山市 政策推進課

〒995-8666 山形県村山市中央一丁目3番6号

電話 : 0237-55-2111

令和6（2024）年3月