

令和2年4月



横須賀市デジタル・ガバメント推進方針  
～ 情報通信技術（ICT）で役所と暮らしに変革を～

横須賀市

# 目次

1	デジタル・ガバメント推進の目的.....	1
	（1）利用者中心の行政サービスの実現.....	2
	（2）新たなイノベーションを創発できる地域の実現.....	3
2	デジタル・ガバメント推進の柱.....	4
	（1）行政サービスのスマート化.....	5
	（2）行政事務の効率化.....	7
	（3）官民連携の強化.....	8
	（4）デジタル・ガバメントを推進する職員の育成.....	9
3	策定の背景.....	10
4	豊かな社会の実現へ ～誰も一人にさせないまちの実現を目指して～.....	11
	用語集.....	12

# 1 デジタル・ガバメント推進の目的

「デジタル・ガバメント」とは、行政のデジタル化を進め、それを契機に、行政サービスの内容や提供方法、行政組織のあり方などを刷新するとともに、社会的課題の解決を進め、安全安心かつ公平、公正で豊かな社会の実現を目指すことです。

簡潔に、情報通信技術（ICT）を活用して、行政や社会を変革し、誰もが暮らしやすい社会の実現を目指すこととも言えます。

横須賀市は、次の実現を目指すことを目的に、デジタル・ガバメントを推進し、市民の暮らしやすさの向上を図ります。

## デジタル・ガバメントを推進する目的

- (1) 利用者中心の行政サービスの実現
- (2) 新たなイノベーションを創発できる地域の実現

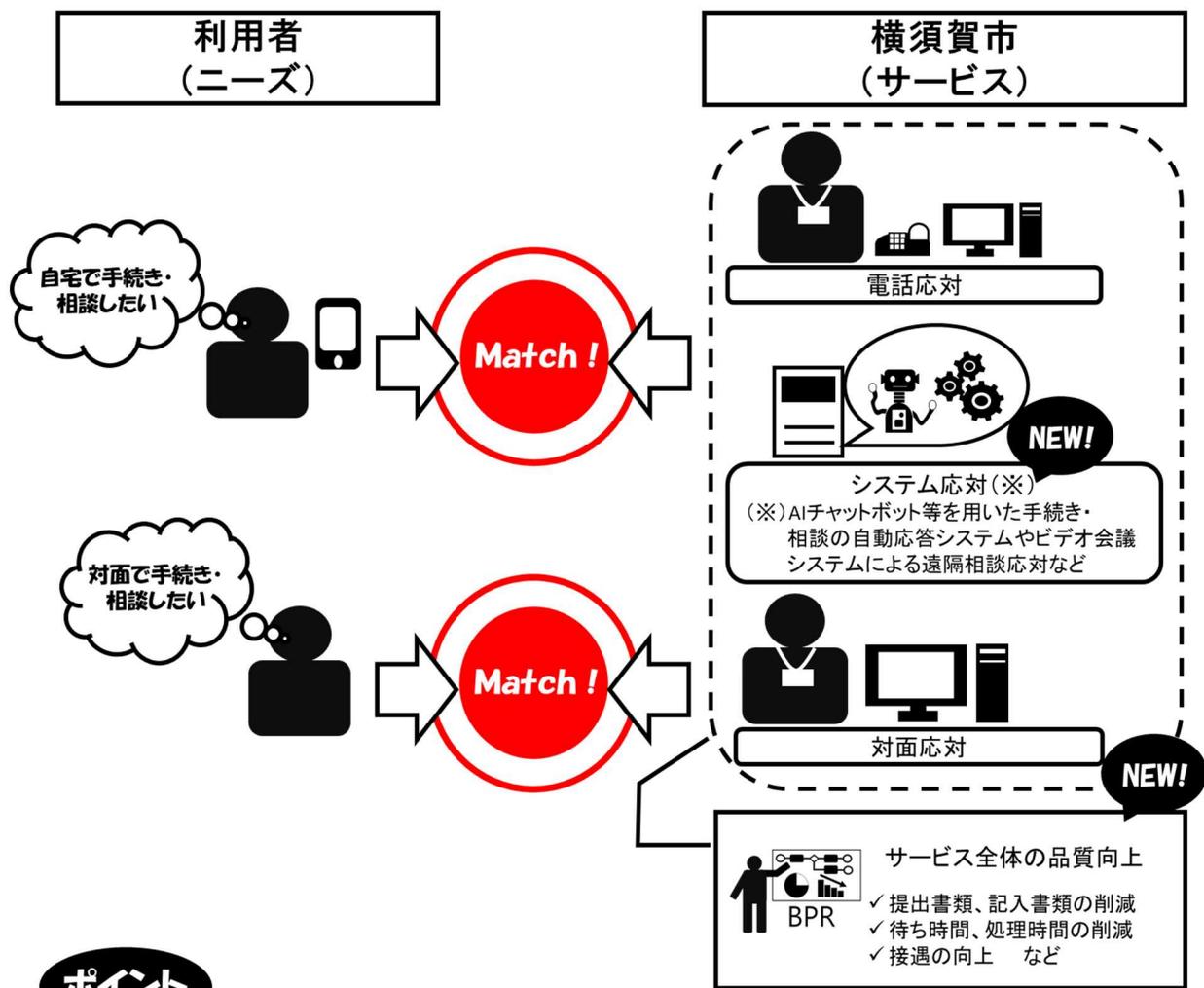


## (1) 利用者中心の行政サービスの実現

「利用者中心の行政サービス」とは、利用者にとって必要とする行政サービスが、時間や場所等の条件を問わず、最適な形で受けられるサービスのことで。

横須賀市は、多様な属性をもつ、全ての利用者が利便性を享受できる行政サービスの実現を目指します。

## 利用者中心の行政サービス



- ✓ 利用者一人一人のニーズに応えられるサービスであること
  - ✓ 全ての利用者にとって満足できるサービスであること
- ⇒ 利用者にとって、「すぐ使えて」、「簡単で」、「便利で」、「満足できる」、利用者中心の行政サービスの実現へ

## (2) 新たなイノベーションを創発できる地域の実現

「新たなイノベーションを創発できる地域」とは、官民を問わず、あらゆる多様な主体が保有する情報や先端技術が連携・協働し、社会的課題を解決できる新しいサービスを生み出しやすい地域のことです。

横須賀市は、あらゆる情報や先端技術が集積・交流し、イノベーションが創発できる地域になることを目指します。



### ポイント

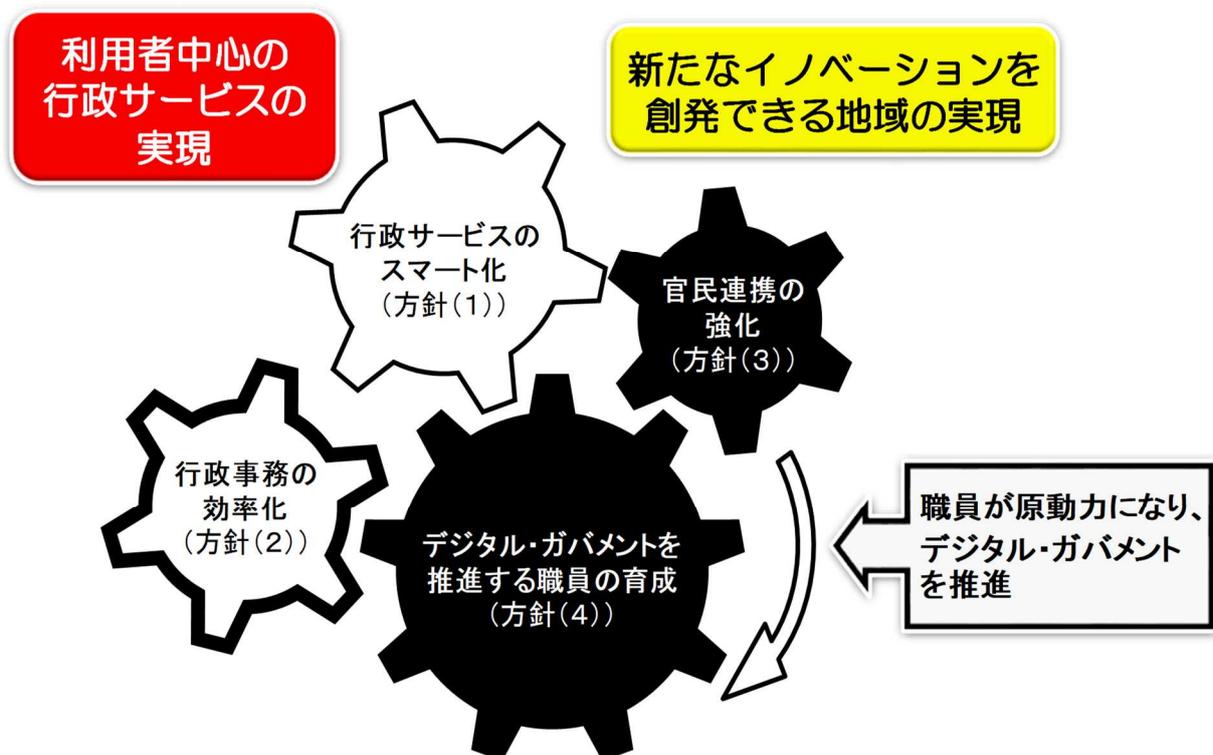
- ✓ 官民間問わず、あらゆるデータやサービスが連携・協働できること
  - ✓ 民間事業者にとって、先端技術を駆使する実証実験が行いやすい環境であること
- ⇒ 社会的課題の解決に繋がる新たなサービスや技術が生み出される、イノベーションを創発できる地域の実現へ

## 2 デジタル・ガバメント推進の柱

横須賀市は、次の4つの柱を基にデジタル・ガバメントを推進します。

### デジタル・ガバメント推進に係る4つの柱

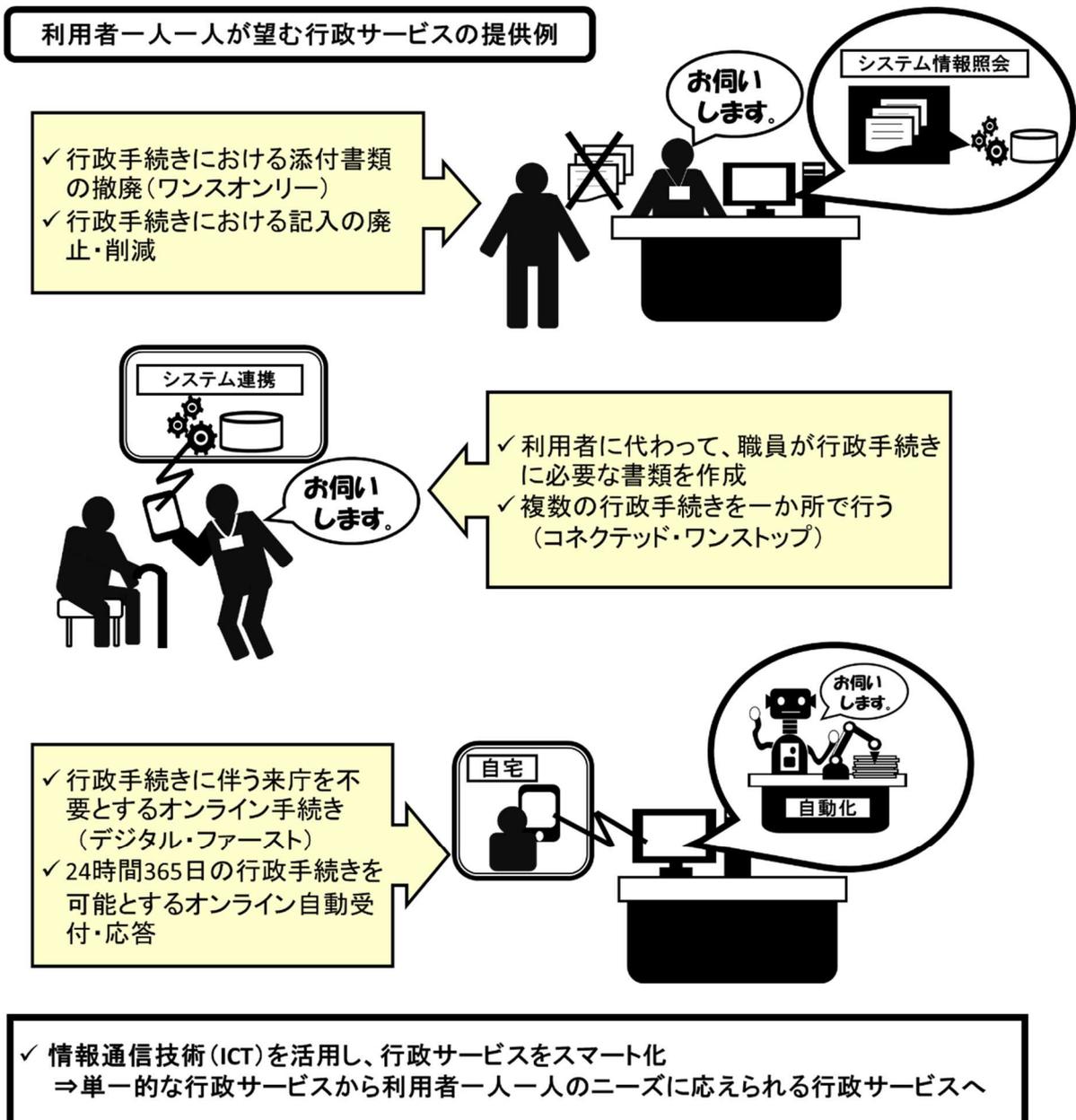
- (1) 行政サービスのスマート化
- (2) 行政事務の効率化
- (3) 官民連携の強化
- (4) デジタル・ガバメントを推進する職員の育成



## (1) 行政サービスのスマート化

全ての行政サービス利用者に対して、一人一人が望む形でサービスを提供できるようにするため、情報通信技術（ICT）を活用し、利用者視点で行政サービスを最適化します。

また、次のサービス設計 12 箇条に沿って、業務改革（BPR）を行うことで、単に情報通信技術（ICT）を活用するだけでなく、サービス全体を見直し、全ての行政サービス利用者に対して、価値のあるサービスを提供できるようにします。



## サービス設計12箇条 (参考:「デジタル・ガバメント実行計画」平成30年7月20日デジタル・ガバメント関係会議決定)

### 第1条 利用者のニーズから出発する

- ◎ 利用者の立場に立って、何が必要なのかを考える。

### 第2条 事実を詳細に把握する

- ◎ 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、検討に反映する。

### 第3条 エンドツーエンドで考える

- ◎ 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

- ◎ 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に、シンプルに設計する。

### 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、利用者が受ける便益を向上させる。

### 第7条 利用者の日常体験に溶け込む

- ◎ 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

- ◎ サービスを一から作るのではなく、既存システムの再利用や民間サービスの利用を検討する。

### 第9条 オープンにサービスを作る

- ◎ サービス品質を向上させるため、利用者や関係者を検討に巻き込み、意見を取り入れる。

### 第10条 何度も繰り返す

- ◎ 何度も確認と改善のプロセスを繰り返しながら、サービス品質を向上させる。

### 第11条 一遍にやらず、一貫してやる

- ◎ 全てを一度に実施しない。ビジョンを明確にして、できるところから、段階的に実施する。

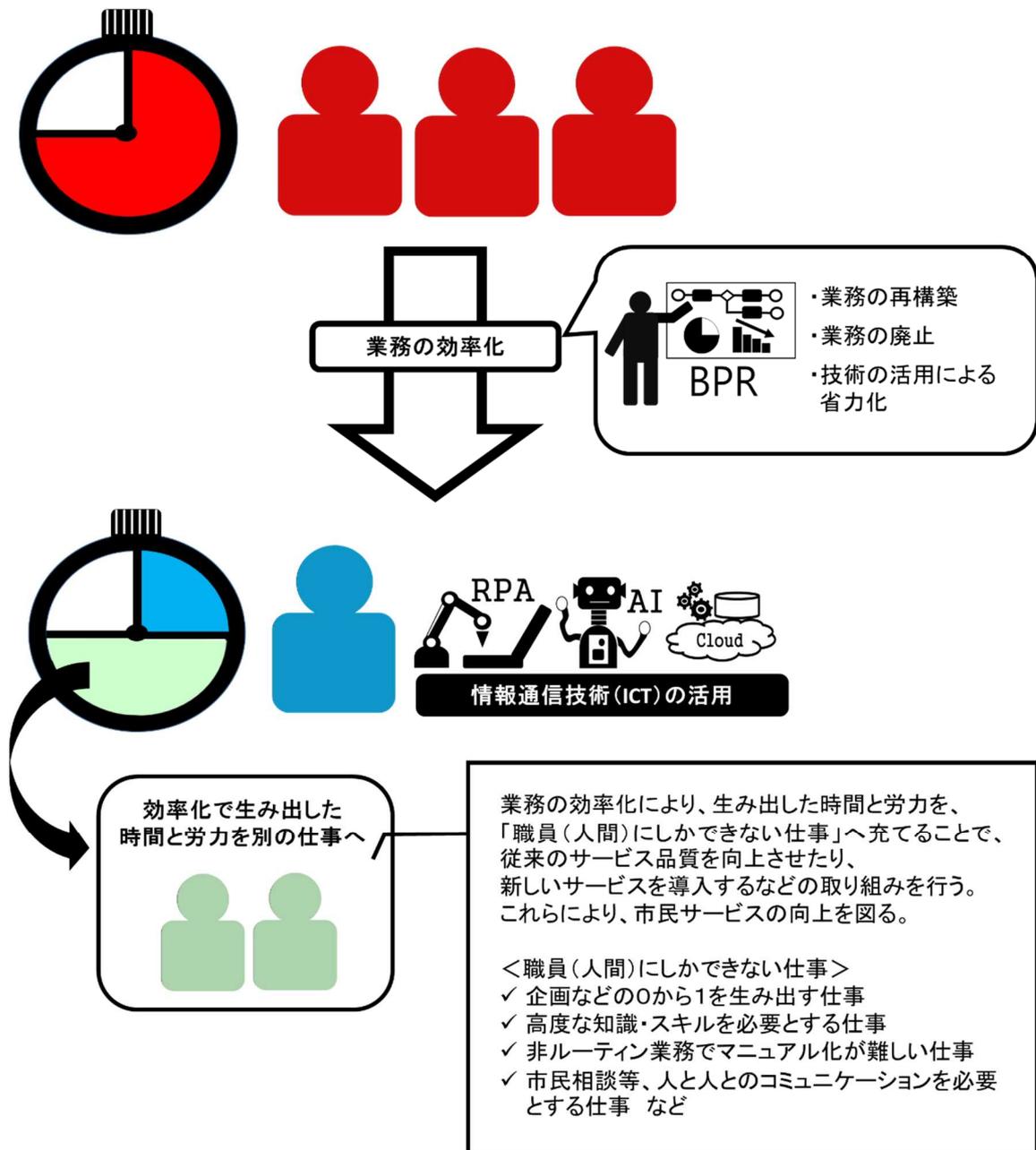
### 第12条 システムではなくサービスを作る

- ◎ 利用者が得る便益を第一に考え、実現手段であるシステム化に固執しない。

## (2) 行政事務の効率化

情報通信技術（ICT）を活用することや業務改革（BPR）を行うことで、市役所の業務の効率化（自動化、デジタル化など）を推進します。

業務の効率化により、生み出された資源（時間・労力など）は、職員（人間）にしかできない仕事に充て、市民サービスの向上を図ります。



### (3) 官民連携の強化

デジタル・ガバメントを推進するために、官民連携を強化する取り組みを行います。

#### <官民連携を強化する取り組み>

- ✓ あらゆる組織や人と連携・協働し、先端技術を用いた新しいサービスの実証実験などを行います。
- ✓ オープンデータを推進し、本市が保有する行政データを共有します。

これらの取り組みにより、イノベーションが創発しやすくなる環境を整備していきます。



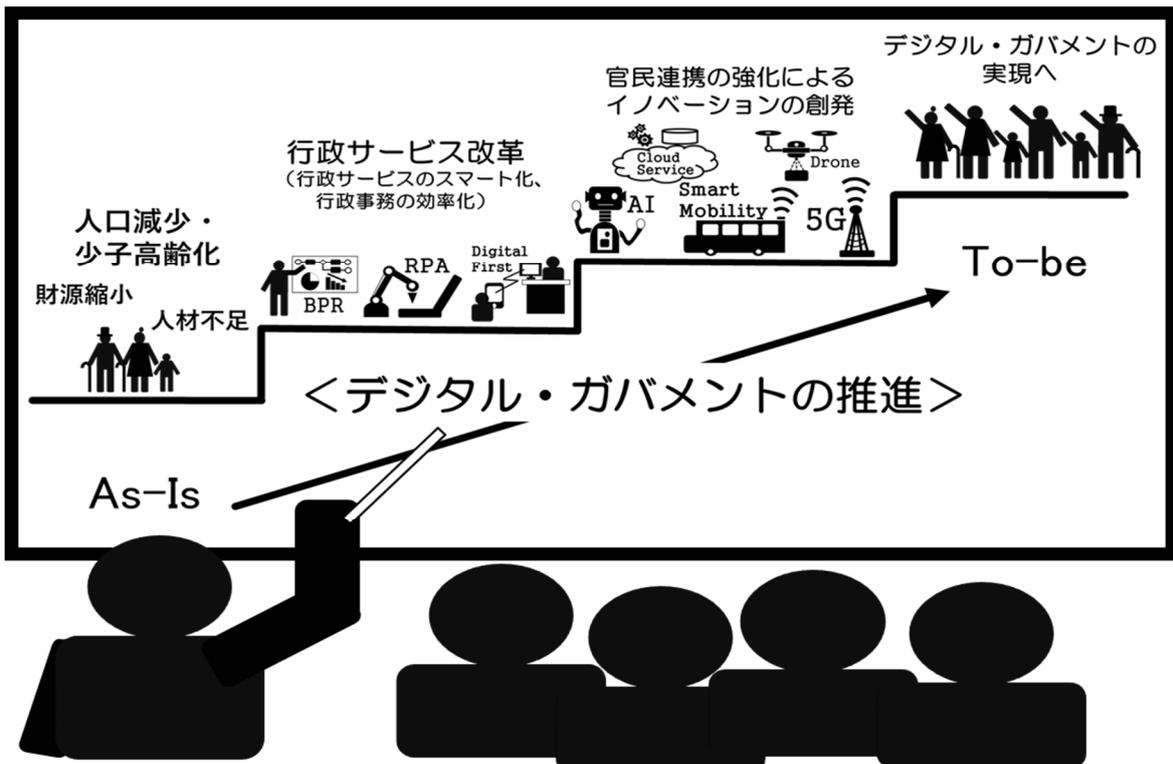
#### (4) デジタル・ガバメントを推進する職員の育成

前項(1)から(3)までの柱に基づいて行動するためには、職員一人一人がデジタル・ガバメントを推進する意識と行動が必要となります。

そのため、職員に対する意識醸成と能力開発を促す取り組みを行い、デジタル・ガバメントを推進できる人材を育成します。

##### <デジタル・ガバメントを推進できる人材像>

- ✓ デジタル・ガバメントの内容や効果を説明でき、関係者と協働関係を築ける。
- ✓ 業務をフローなどに見える化でき、利用者視点での最適な業務設計ができる。
- ✓ 業務に関する情報だけでなく、様々な社会・技術動向に目を向け、業務に活かすことができる。
- ✓ これらを実行する熱意がある。



### 3 策定の背景

情報通信技術（ICT）は、平成の時代で大きく発展し、私たちの暮らしにとって、とても身近な存在になりました。令和の時代が幕開けした今も、情報通信技術（ICT）は、急速なスピードで発展しており、その発展は、少子・高齢化や人口減少に伴う様々な社会問題の解決に寄与できると言われています。

横須賀市は、首都圏に位置する都市の中で、少子・高齢化の進展が顕著であり、早い段階から人口減少が進んでいます。「横須賀市人口ビジョン」（平成 28 年 3 月）の中で紹介されている、国の推計では、本市の将来人口は、2010 年を基準にすると、2040 年代に約 75%（31 万人）になり、2060 年代には約 55%（23 万人）にまで減少するとされています。そして、人口減少は、税財源や人材資源の縮小にも繋がります。本市は、今後、これまで以上に限られた資源の中で、行政の運営をしなければなりません。

このように大きく変化する社会環境の中で、本市が市民にとって良質なサービスを提供し続けるには、様々な社会的問題の解決に寄与し、業務の生産性を大きく向上させる情報通信技術（ICT）の活用が不可欠です。

そこで、本市は、情報通信技術（ICT）の活用を積極的に行い、誰もが暮らしやすい社会の実現を目指す「デジタル・ガバメント」を推進することが急務であると考え、このたび本方針を策定することとしました。

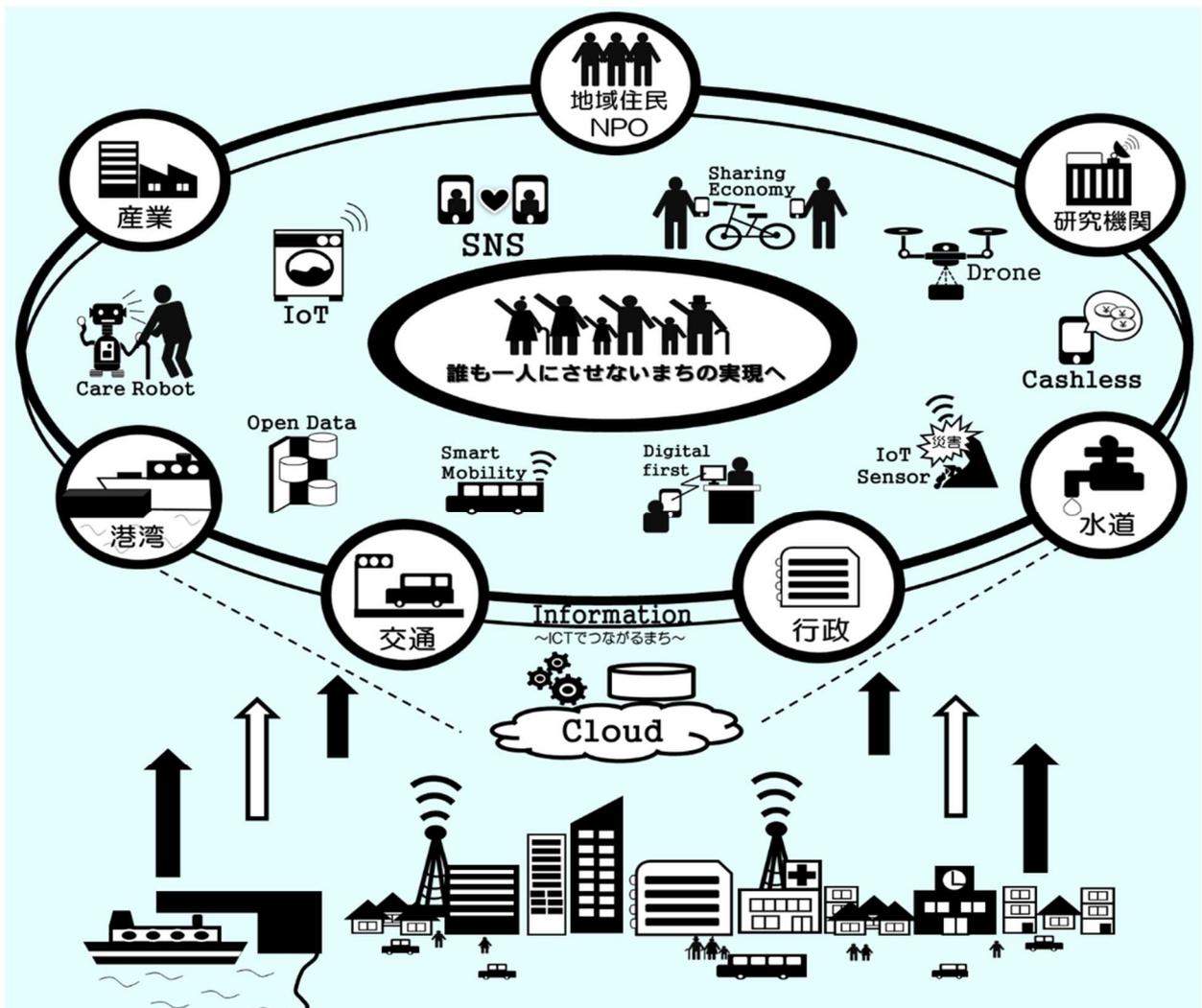


## 4 豊かな社会の実現へ ~誰も一人にさせないまちの実現を目指して~

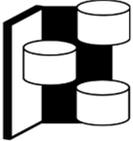
情報通信技術（ICT）は、私たちの暮らしを便利にするだけでなく、様々な分野で、私たちに「新しい繋がり」や「新しい発見（情報）」を与えてくれる、素晴らしいコミュニケーションツールです。

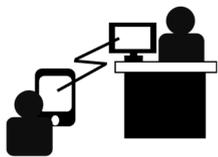
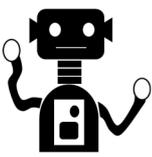
この情報通信技術（ICT）を上手に活用し、社会全体をデジタル化することで、あらゆる「ヒト」や「モノ」が繋がり、一人一人にとって「必要なサービス」が「必要なときに」「どこからでも」「必要なだけ」受けられる社会になります。

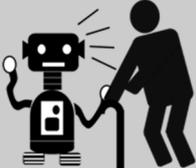
横須賀市は、本方針を基にデジタル・ガバメントを推進することで、誰もがデジタル化の恩恵を享受し、「暮らしやすさ」と「繋がり」を実感できる「誰も一人にさせないまち」の実現を目指して参ります。



## 用語集

用語（アイコン）	用語（アイコン）解説
BPR （業務改革） 	BPRは Business Process Re-engineering の略であり、「業務改革」とも言われる。具体的には、既存の業務を抜本的に見直し、利用者の視点に立って、業務フロー、組織体制、情報システムなど、業務プロセス全体について再設計する。
ICT （情報通信技術）	情報通信技術は、ICT（Information & Communication Technology の略）とも言われ、情報・通信に関する技術や通信技術を活用したコミュニケーションの総称を指す。「デジタル技術」とも表現される。
イノベーション （Innovation）	イノベーションとは、新しい技術やアイデアから社会的に意義のある新たな事業を創造し、社会に大きな変化を与えることを意味する。
オープンデータ （Open Data） 	Open Data は、国、地方公共団体及び事業者が保有するデータのうち、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、公開されたデータを指す。
コネクテッド・ワンストップ	複数の手続き・サービスがどこからでも一か所で実現する概念を指す。  これにより、行政手続きだけでなく、行政手続きと同一の機会に必要な民間手続きについてもオンラインで一括して行われるようになる。
スマート化	情報通信技術（ICT）を活用し、状況に応じて運用を最適化する洗練された仕組みを構築することを指す。  本書では、行政サービスを利用者一人一人が望む形で提供できるように、情報通信技術（ICT）を活用して、最適化することを「スマート化」と表現している。

用語（アイコン）	用語（アイコン） 解説
デジタル・ガバメント実行計画	<p>「デジタル・ガバメント実行計画」は、国の「官民データ活用推進基本法」及び「デジタル・ガバメント推進方針」に示された方向性を具体化し、実行することによって、安心、安全かつ公平、公正で豊かな社会を実現するための計画として、2018（平成 30）年 1 月に初版が策定された。その後、各種状況の変化を反映するため、2019（令和元）年 12 月 20 日に改定し、デジタル手続法第 4 条に基づく情報通信技術（ICT）を利用して行われる手続等に係る国の行政機関等の情報システムの整備に関する計画と一体のものとして閣議決定されている。</p> <p>当計画の中で、本方針にて採り上げている「サービス設計 12 箇条」が示されており、「サービス設計 12 箇条」は、デジタル・ガバメント推進におけるサービスデザイン思考を具体化したものとして定義されている。</p>
デジタル・ファースト (Digital First) 	<p>情報通信技術（ICT）を徹底的に活用し、個々の手続き・サービスが一貫して、デジタルで完結する概念を指す。これにより、手続きが利便性の高い形で迅速かつ的確に行われるようになる。</p>
ワンスオンリー	<p>利用者が行政機関等に対して一度提供した情報については、同一の情報提供を求めないようにする概念を指す。これにより、行政機関等で行われる手続きにおいて、利用者が用意する添付書類を撤廃できるようになる。</p>
AI（人工知能） 	<p>AI は、Artificial Intelligence（人工知能）の略であり、人間の知能・考え方を人工的に実現する仕組みを指す。言語の理解、推論、判断及び問題解決などを人間に代わって AI（人工知能）を搭載したコンピュータが行うことができる。</p>

用語（アイコン）	用語（アイコン） 解説
<p>Care Robot （介護ロボット）</p> 	<p>生活面の介護が必要な人のサポートや、介護サービス事業者のサポートを行うロボットの総称。具体的には、介護が必要な人に対する日常生活行動（食事、入浴）の支援、ベットや車いすへの移動支援などを行う。</p>
<p>Cashless （キャッシュレス）</p> 	<p>現金以外を用いた決済の総称。具体的な例として、クレジットカードや口座振替、電子マネーなどを用いた決済が挙げられる。</p>
<p>Cloud (Service) （クラウド、クラウドサービス）</p> 	<p>自前でサーバほか IT 関連資産を保有せず、インターネットなどのネットワークを経由して、情報システムやデータベースにアクセスし、サービス提供を受ける概念を指す。</p> <p>昨今では、クラウドに大量のデータを集積・共有し、当該データをAIが分析することで、人間の経験値だけでは導き出せないような斬新な仮説を生み出し、社会的に価値のある新たな事業を創造することが期待されている。</p>
<p>Drone （ドローン）</p> 	<p>遠隔操作や自動制御で飛行できる無人飛行機の総称。</p> <p>空からの農作業支援、監視・観測、物流サービスなどが可能となる。</p>
<p>IoT （アイ・オー・ティー）</p> 	<p>IoT は、Internet of Things の略で、「モノのインターネット」とも言われる。インターネットに接続できる機能をあらゆるモノが保有し、それらのモノから収集したデータを処理する機能で構成される複合技術・サービスを指すこともある。</p>

用語（アイコン）	用語（アイコン）解説
<p>IoT Sensor （アイ・オー・ティー・センサー）</p> 	<p>IoT 機能を保有するセンサーを指し、これを含めてIoT と表現されることもある。センサーは、周囲の状況を把握することを目的に取り付けられ、光センサーや温度センサー、加速度センサーなどがある。IoT センサーの活用例として、橋梁や水道管などの社会インフラの状況をモニタリングし、異常があった場合、即時検知する事例などがある。</p>
<p>RPA</p> 	<p>RPA は、Robotic Process Automation の略であり、パソコン操作などのオペレーションを人間に代わって、ソフトウェア（ロボット）が行う仕組みを指す。事務処理作業の軽減などに活用される。</p>
<p>Sharing Economy （シェアリング・エコノミー）</p> 	<p>個人が保有する遊休資産（スキルのような無形のものも含む）の貸出しを仲介するサービスの総称を指す。シェアリング・エコノミーは情報通信技術（ICT）を活用した新たなサービスの形として、各国の消費者に受け入れられ始めている。</p>
<p>Smart Mobility （スマート・モビリティ）</p> 	<p>AI 技術、IoT センサー技術、通信技術などを駆使し、高機能な能力を持つ移動運搬ツールの総称。具体的な例として、自動運転機能を持つ自動車などが挙げられる。</p>
<p>SNS （ソーシャル・ネットワーキング・サービス）</p> 	<p>SNS は、Social Networking Service の略であり、インターネットを用いて、人間関係を構築できるサービスの総称を指す。SNS を活用すれば、共通の趣味・趣向を持つ人同士が、新たな交流関係を築き、様々なコミュニケーションを取ることができる。</p>
<p>5G</p> 	<p>5G は、第5世代移動通信システムであり、現在はLTE-Advanced などの第4世代移動通信システム、4G までが実用化されている。</p> <p>5G は、現在の4G に比べて通信速度が100倍速くなるといわれており、画像や動画を始めとして大容量の情報通信がタイムラグ無しに実現可能となる。</p>

横須賀市経営企画部  
デジタル・ガバメント推進室

〒238-8550 横須賀市小川町 11 番地  
電話 : 046-822-9615  
FAX : 046-822-9463  
E-mail : dg-mp@city.yokosuka.kanagawa.jp

令和2年(2020年)4月1日発行