



# 西宮市DX 推進指針

令和3年4月

西宮市





改訂歴

バージョン	改訂日	改訂内容
1.0	2021.04.01	初版
1.1	2021.09.01	イラストを差し替え



職員の皆さんへ

本市では、令和元年10月に「西宮市行政経営改革基本方針」を策定し、令和2年度から本格的な取組を開始しました。この行政経営改革を通じて「**市民と共に、新たな価値を生み出す市役所改革**」を目指す姿とし、この目標を実現するために、



- 「**OPEN**」 市民に開かれた市役所へ
- 「**SMART**」 合理的で無駄のない市役所へ
- 「**RELIABLE**」 市民から信頼される市役所へ

を3つの視点として掲げ、具体的な取組の項目をまとめた「行政経営改革実行方針」の中で、ICT化やデジタル化によりスマートな自治体を目指すことといたしました。

Withコロナ・アフターコロナをはじめ、少子高齢化、人口減少などの今後の社会変化に対応し、本市が持続可能な行財政運営を確保していくためには、ICT及びデジタルの持つポテンシャルを最大限に活用し、新たな価値を生み出すことにより、行政運営の変革を目指す取組が必要不可欠です。

つまり、単にICT化やデジタル化によって、効率化やコスト削減を目指すだけではなく、業務の在り方そのものの見直しや、組織の変革によって、市民と共に新たな価値を生み出す市役所の改革を目指す必要があります。

この、行政経営改革をICT化やデジタル化により実現する取組を、「**西宮市DX（デジタル・トランスフォーメーション）**」と位置付け、改革を推進するため、

- DXに取り組む職員の心構えである**5原則**、
  - 庁内外にDX推進の方向性を示すための令和10年度の**ビジョン**、
  - 組織横断的にDXを進めるための**推進体制**、
  - 最新技術や先進事例を積極的かつ柔軟に取り入れられる**導入手法**
- 等の基本的な考え方を「**西宮市DX推進指針**」としてまとめました。

来たるべきSociety5.0で実現される超スマート社会を見据え、本指針に基づいて「課題解決型DX」を推進することで、新たな価値を創造し、共に本市のアップデートに取り組んで参りましょう。

 西宮市長 石井登志郎



## - 目 次 -

---

<b>1. 「西宮市DX」の目的</b>	<b>1</b>
(1) 行政経営改革の推進	1
(2) 新時代への対応及び備え	1
(3) 多様化する市民ニーズへの対応	1
(4) 庁内組織風土の変革	2
(5) 課題解決から新たな価値の創造	2
(6) DXに関する国の方針への対応	3
<b>2. 西宮市DX推進指針の位置付け</b>	<b>4</b>
(1) 西宮市行政経営改革基本方針との関係	4
(2) 第5次西宮市情報化推進計画との関係	4
(3) ICT進展との関係	5
(4) 内外からの意見反映	5
<b>3. 西宮市DX 5原則</b>	<b>6</b>
<b>4. 西宮市DXビジョン</b>	<b>7</b>
<b>5. 「西宮市DX」の基本的な進め方</b>	<b>10</b>
(1) 課題解決のための「西宮市DX」	10
(2) 「課題解決型DX」の定義	10
(3) 「課題解決型DX」による「価値創造」	11
(4) 「西宮市DX」の対象	11
(5) 検討単位の設定	12
<b>6. 西宮市DX推進体制</b>	<b>14</b>
(1) 西宮市DX推進本部	15
(2) 西宮市DX推進幹事会	15
(3) DX作業部会	15
(4) DX検討チーム	16

---



---

(5) タスクフォース.....	16
(6) 事務局.....	16

---

<b>7. 「西宮市DX」の推進プロセス</b> .....	<b>17</b>
--------------------------------	-----------

---

(1) 推進プロセスの概要.....	17
(2) 評価指標の設定.....	18

---

<b>付録 文書体系</b> .....	<b>19</b>
----------------------	-----------

---



## 1. 「西宮市DX」の目的

DX（デジタル・トランスフォーメーション）は、元々2004年にスウェーデンのウメオ大学のエリック・ストルターマン教授が提唱した「デジタル技術が全ての人々の生活を、あらゆる面でより良い方向に変化させる」というコンセプトが起源とされている。

一方、DXという言葉は、その定義が曖昧であるため、幅広く便利に、時には一次的に流行し多用される言葉として使われている状況にあることから、ここで本市が推進する「西宮市DX」の目的を明確化し、広く職員に浸透させることとする。

### （1）行政経営改革の推進

行政経営改革の具体的な取組の項目をまとめた「行政経営改革前期実行計画」の中に、政策局と総務局の共同所管として「スマート自治体」の推進を掲げた。「西宮市DX」は「スマート自治体」を更に一歩前に進め、単にICT化やデジタル化によって、効率化やコスト削減といった目の前の課題を解決するだけにとどまらず、業務の在り方そのものの見直しや、組織の変革によって、市民と共に新たな価値を生み出す市役所の改革を目指すものである。

### （2）新時代への対応及び備え

数年前では予想さえできなかったWithコロナ社会に対応した非接触・非対面での市民サービスの充実が喫緊の課題となっている。また、平成30年7月に国が公表した「自治体戦略2040構想研究会」の第二次報告において、人口減少と高齢化による環境の変化が指摘されると共に、「従来の半分の職員でも自治体として本来担うべき機能が発揮でき、量的にも質的にも困難さを増す課題を突破できるような仕組みを構築する必要がある」と「スマート自治体」への転換の必要性が述べられた。

「西宮市DX」は、このようなピンチとも思える状況をチャンスに変えたとともに、来たるべきSociety5.0で実現される超スマート社会への対応をも目指すものである。

### （3）多様化する市民ニーズへの対応

高度経済成長期の社会・経済システムの変化や技術革新、グローバル化の進展などにより、人々の価値観やライフスタイルの多様化が進



んでいる。

新たなビジネスモデルやサービスが絶え間なく生み出されるとともに、ワーク・ライフ・バランスを重視する意識の浸透やテレワークの普及等による働き方の変化等により、今後、ますます市民のライフスタイルの多様化が進むことが予想される。

ICT環境においても、高齢者層へのスマートフォンの普及や、若年層のパソコン離れに見られるように、人々のコミュニケーションや情報収集、購買活動の手段が近年大きな変化を見せていることは、

「総務省 平成29年版 情報通信白書」等の資料においても示されている。近い将来には、義務教育においてGIGAスクール構想の中で高度なICT教育を受けた世代が社会を担う時代へと移り変わる。

「西宮市DX」は、この様なライフスタイルやICT環境の変化がもたらす、市民ニーズの多様化に応えることを目指すものである。

#### (4) 庁内組織風土の変革

一般に、外部から役所の業務についてサービス意識の欠如・事なかれ、コスト意識の欠如、前例踏襲、縦割り、既得権益といった厳しい指摘を受けることがある。

「西宮市DX」は、その推進を通して、利用者目線に立ったサービス向上、業務効率化とコスト削減、失敗を恐れないチャレンジ精神とスピード感、横断的で柔軟な推進体制、市民や地域などとの協働といった職員意識を根付かせ、庁内の組織風土の変革を目指すものである。

#### (5) 課題解決から新たな価値の創造

ICT及びデジタルには、正確で処理のスピードが早い、データを複製しても劣化しない、データの組み合わせや変更を行うのが容易、時間や場所の制約から開放されるといった特徴があり、これらの特徴が世界中でイノベーションを生み出す起爆剤になっている。

紙処理や対面といったアナログの作業を、このコンピュータ処理に置き換えることを「デジタル化」と言うが、この「デジタル化」という日本語に対応する言葉には「Digitization (デジタイゼーション)」と「Digitalization (デジタルライゼーション)」の2つの側面がある。

「Digitization (デジタイゼーション)」は、従来のビジネスプロセスを単にデジタルに変換し、効率化やコスト削減、あるいは付加価値



値を向上させる場合に使われる言葉で、これらの視点は行政経営改革において当然重要であり、「西宮市DX」においても取り組むべきものである。

一方で「Digitalization (デジタルイゼーション)」は、デジタル技術を利用してビジネスモデルそのものを変革し、新たな価値を生み出す場合に使われる言葉で、本市が持続可能な行財政運営を確保していくには、「Digitalization (デジタルイゼーション)」も必要不可欠である。

「西宮市DX」が行政経営改革の推進を目指すものであることは先に述べた通りであるが、言い換えると「Digitization (デジタルイゼーション)」から「Digitalization (デジタルイゼーション)」までを範疇とし、課題解決はもとより、新たな価値創造により、これまでになかった行政運営の変革を目指すこととする。

#### (6) DXに関する国の方針への対応

令和2年12月、総務省は「自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画」を公表し、その取組の柱として、自治体情報システムの標準化・共通化、マイナンバーカードの普及促進、自治体の行政手続きのオンライン化、自治体のAI・RPAの利用推進、テレワークの推進、セキュリティ対策の徹底などを盛り込んだ。

また、政府はデジタル庁を令和3年9月に発足させると発表し、令和2年12月には「デジタル・ガバメント実行計画」の改定を閣議決定し、デジタル庁が中心となって、自治体のICT化及びデジタル化を牽引することを明らかにした。

本市が独自に行うDX推進に加えて、国の方針を示している自治体DXの取組も同様の枠組みで取り扱うことが効率的・効果的であることから、「西宮市DX」では、これらも含めた推進を行うものとする。







## 2. 西宮市D X推進指針の位置付け

### (1) 西宮市行政経営改革基本方針との関係

「西宮市D X推進指針」は「行政経営改革前期実行計画」に記載した「西宮市スマート自治体推進指針」の名称を改めたものであり、「西宮市行政経営改革基本方針」におけるICT分野の取組を補完するものとして、今後の実行計画に反映させることとする。

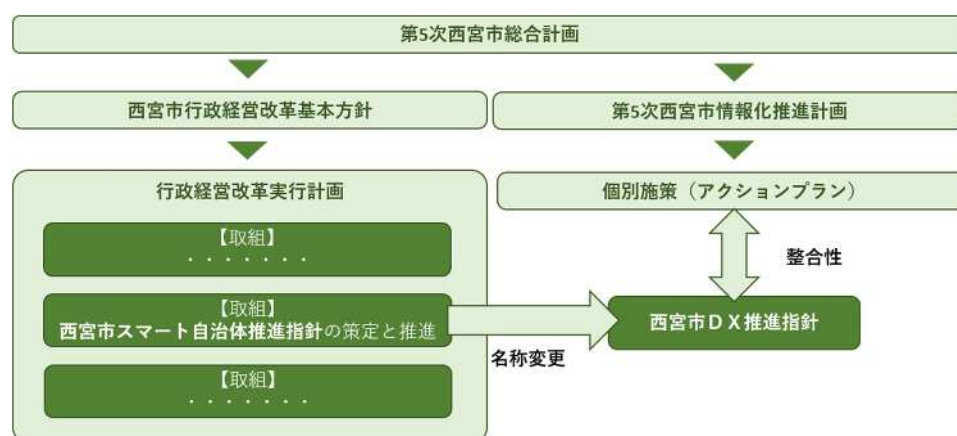
従って「西宮市D X推進指針」の期間は、令和2年度策定時点から「西宮市行政経営改革基本方針」の終了年である令和10年度末までとし、技術の成熟度、社会情勢、他自治体の事例等を勘案して、取り組むべき個別の案件等については適時に見直すこととする。

### (2) 第5次西宮市情報化推進計画との関係

「西宮市D X推進指針」は、「第5次西宮市総合計画」の部門別計画である、「第5次西宮市情報化推進計画（令和元～5年度）」のアクションプランと整合性を図るものとする。

情報化推進計画のアクションプランは5年先を見据えて策定するものであり、タイムリーな課題や技術の成熟度、国の動きや他市の動向を直ちに反映することが困難であることから、チャレンジ精神とスピード感を持って各種取組を進める「西宮市D X推進指針」のプロセスが、情報化推進計画を補完する役割も担う。

また「西宮市D X推進指針」の期間が、令和2年度策定時点から令和10年度末までであることから、「(仮称)第6次西宮市情報化推進計画」を策定する場合においては、そのアクションプランに「西宮市D X推進指針」の検討結果を取り入れることとする。





### (3) ICT進展との関係

昨今のICTの進展は日進月歩であり、2年後・3年後にどのような技術が普及し、社会課題が解決されているか想像することも困難である。現時点で言えば、システム入力などの単純作業からの解放という観点で「破壊的技術」とも呼ばれるRPAが普及し、AIが言語解析、画像解析、音声認識などの分野で実用段階に入るなど、目覚ましい進歩を遂げている。

この先のSociety5.0で実現される超スマート化社会では、物流、移動、労働、コミュニケーション、健康・医療などの様々な分野における課題がイノベーションにより克服される時代になると考えられている。また、国が進めるマイナンバーカードの普及が、社会生活に浸透する状況になれば、市役所業務のあり方も、自ずと変化が求められると考えられる。

従来型の「計画・予算化・開発・導入」といった数年単位の時間を要するプロセスだけにとらわれていると、このようなICTの進展や環境の変化に対応できない。そこで本指針では、民間のノウハウ、市場に存在する既存サービス、実証実験等による検証などを柔軟に取り入れたスピード感を持ったプロセスを採用することとする。



### (4) 内外からの意見反映

本指針は、市職員に向けた内部文書ではあるが、市民生活への影響も考慮し、策定に際しては、市民や外部有識者の意見を聞く機会を設けるとともに、庁内関係部局の意見を反映させて策定することとする。

#### ～ちょっと一息～身近なアレもDX～

コンビニでのお買い物。支払いはスマホ画面に表示したQRコードをかざしておしまい。

こういった風景も当たり前のように見られるようになりました。以前も交通系ICカード（ICOCAなど）やクレジットカードを使った支払の仕組みはありましたが、QRコード支払では専用のアプリを使うことで特定の利用者層を狙ったクーポンを発行するなど企業のマーケティング活動に利用できるという効果があります。利用者も支払が簡単で、現金の受け渡しがなく店員さんの対応業務も効率化できます。企業、利用者に新たな価値を創出したレジ業務のDX事例ですね。



### 3. 西宮市DX 5原則

「西宮市DX」を推進するうえでの、本市職員として行動する際の心構えを「西宮市DX 5原則」（以下、「5原則」という。）としてまとめた。これをDX推進の原点とし、常に心に留めおき、また折りに触れて原点に帰ることで、DXの意義を組織に根付かせる。

#### 【西宮市DX 5原則】

西宮市は、来たるべき Society5.0 で実現される超スマート社会を見据えて、より豊かな市民生活と、持続可能な行政経営を実現することを目的として、以下の5原則に則ってDXを進め、チャレンジ精神を持って課題解決と価値創造に取り組みます。

- ① DXは利用者目線で進めます
- ② DXは業務改革前提で進めます
- ③ DXはスモールスタートからの横展開でスピード感を持って進めます
- ④ DXは庁内組織の縦割りを排し垣根を取って進めます
- ⑤ DXは市民や地域等と協働して進めます

高いセキュリティ水準で個人情報やプライバシーを保護するとともに、職員のICTスキルの向上やデジタルデバイドについてもしっかり考えていきます。

#### 図 西宮市DX 5原則 イメージ



高いセキュリティ水準で個人情報やプライバシーを保護するとともに、職員のICTスキルの向上やデジタルデバイドについてもしっかり考えていきます。



## 4. 西宮市DXビジョン

「西宮市DX」を推進するうえで、本指針の期間終了時点である令和10年度末に目指すべき姿を「西宮市DXビジョン」（以下、「ビジョン」という。）としてまとめた。これは現時点で実現に課題があるものも含め、DX推進のいわば羅針盤として、【暮らし手続き】【行政内部】【住民参画】【教育環境】の4つの「分野」についてのDX推進の方向性を指し示すものである。

### 【暮らし手続き】

- ① 市民等は、いつでも、どこからでも、市役所の手続きや相談に必要な情報を入手し、それを行うことができます。
- ② 市民等は、市役所の手続きや提供するサービス等に関する自分に最適な情報を、適時に受け取ることができます。
- ③ 市民等は、来庁して手続きをする場合も、最寄りの公共施設で行うことができます。
- ④ 市民等は、市役所の手続きを行う際に、紙への記載が必要なくなります。
- ⑤ 市民等は、一度市役所に提出した資料や情報を、何度も提出する必要がなくなります。
- ⑥ 市民等は、来庁して手続きをする場合も、一度にまとめて、ワンストップで終わることができる。

### 【行政内部】

- ① 職員は、庁内及び官公庁との文書連絡や情報交換が全てデジタル化することにより、一層効率的に業務を遂行できるようになります。
- ② 職員は、ICTの活用により円滑にコミュニケーションをとりながら、場所にとらわれることなく業務を行えるようになります。
- ③ 職員は、必要な情報やノウハウをデジタルで容易に共有できるようになります。
- ④ 職員は、全てのデータを庁内外での二次利用や分析・検索に活用し、行政サービスの向上や政策立案につなげます。
- ⑤ 職員は、ICT化やデジタル化の進展により、一層正確で適正な業務の実施ができるようになります。
- ⑥ 職員は、ICT化やデジタル化の進展により、自動化や定型業務の外注化を進め、政策立案や地域・市民等へのサービス提供など、コ



ア業務に専念できるようになります。

**【住民参画】**

- ① 市民等は、いつでも、どこからでも自分に必要な市の情報を入手し、地域課題の解決に活用することができます。
- ② 市民等は、意見や情報を積極的に発信することにより、市役所をはじめ、地域活動を支える仲間の輪を広げることができます。
- ③ 市民等は、ICTを自在に活用することにより、従来の地域の枠組みを超えて、地域課題の解決や地域活動に協働できるようになります。
- ④ 市民等と職員は、ICTやデータを活用したまちづくり、地域活動を協働して進める中で、より高度化・複雑化した課題を共に解決できるようになります。

**【教育環境】**

- ① 児童生徒は、学齢に応じてICT機器を適切に使いこなすことができます。
- ② 児童生徒は、蓄積されたデータに基づいて、一人ひとりの学びに応じた学習を進めることができます。
- ③ 児童生徒は、インターネットを活用し、いつでもどこでも、質の高い学習をすることができます。
- ④ 児童生徒は、一人で悩みを抱えることなく、蓄積されたデータに基づいて、教師等から適切な助言を受けることができます。
- ⑤ 保護者は、ICTの活用により学校と容易に円滑なコミュニケーションをとることができます。



図 西宮市DXビジョン イメージ



～ちょっと一息～DXの"X"ってなに？～

DXは「デジタル・トランスフォーメーション」の略称です。では、なぜ「D(Digital)」「I(Transformation)」ではないのでしょうか。

この理由は単純で、実は「デジタル・トランスフォーメーション」を英語で表現すると「Digital X-formation」だからです。「Trans」の部分が「X-」となっていますね。DXは、既存の製品・サービス、組織体系やビジネスモデルなどを「超える」ことを示す言葉です。

「Trans」というのは「Cross」と同義語なのですが、この「超える」というニュアンスは「Cross」のほうが強いそうです。この「Cross」をより視覚的にしたものが「X」で、「Trans」の部分にこれを当て込み「X-formation」という表記になるようです。つまり、「Trans formation」→「Cross formation」→「X-formation」ということです。(諸説ありますが。)

このように、DXの"X"には、既存のものを「超える」強い思いが込められています。



## 5. 「西宮市DX」の基本的な進め方

### (1) 課題解決のための「西宮市DX」

ICT化やデジタル化を行う場合には、先進事例に対する高評価や、製品・サービスの宣伝文句に期待が膨らみ、システム導入そのものが目的化してしまう恐れがある。

一方、本指針で謳う「西宮市DX」は、ICT化やデジタル化を加速させることに取組の主眼を置いてはいるが、その目的は単なるシステム導入ではなく、あくまでも本市が直面する様々な行政課題の解決にある。

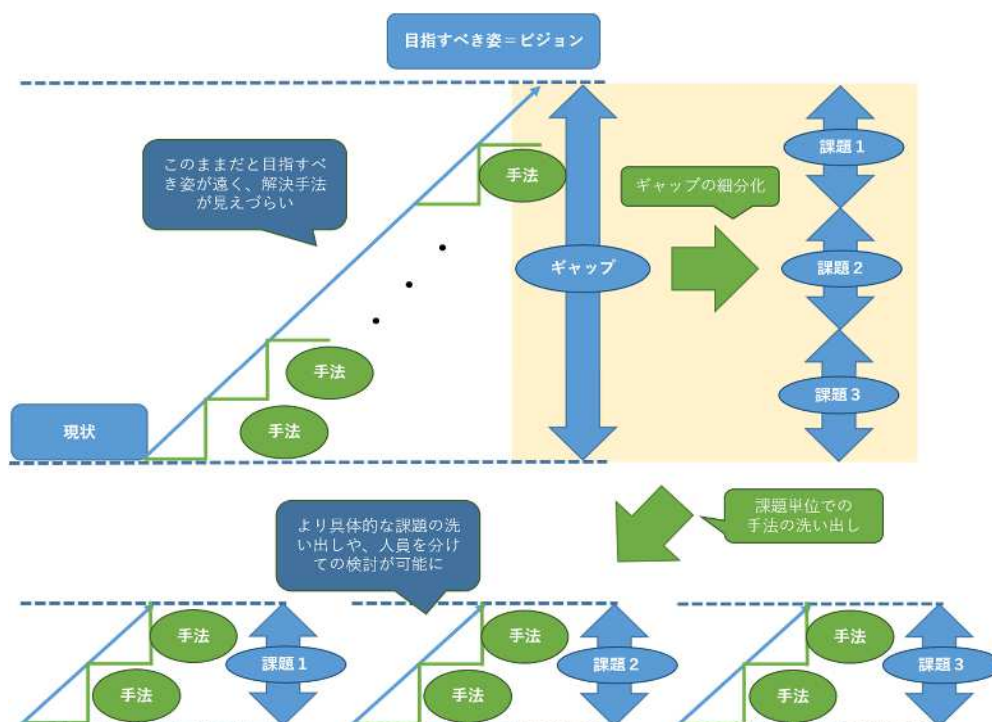
したがって、本指針の取組においては、庁内の課題を的確に捉え、その課題解決においては業務改善のみならず、組織・プロセスの変革も含めつつ、ICT化やデジタル化を軸とした最適な解決策を検討する必要がある。これには、庁内全体の業務を網羅的かつ俯瞰して見渡す視点が不可欠である。

このことから、「西宮市DX」の推進にあたっては、組織横断的な推進体制と、その推進プロセスの2つが必要である。

### (2) 「課題解決型DX」の定義

「ビジョン」は、令和10年度の目指すべき姿であることから、なかには現状と技術的に大きなギャップが存在しているものや、実現可能性や費用対効果が高い解決策が確立していないものなど、具体的な検討を進めることが困難なものがある。

そこで、「ビジョン」と現状のギャップを細分化し整理したものを「課題」とし、「西宮市DX」の推進にあたってはこの「課題」の解決策について研究し、この具体化を進めることで、段階的にビジョンと現状のギャップを埋めていくものとする。このような「西宮市DX」の推進プロセスを、「課題解決型DX」と定義する。



### (3) 「課題解決型DX」による「価値創造」

「課題解決型DX」は、場当たりの課題解決ではなく、ビジョンとのギャップから「課題」を導き出すものであることから、既存業務の単なるICT化やデジタル化に留まらず、発想の転換による業務プロセスの抜本的な改善や、潜在的なニーズの発見という、新たな価値を生み出すことが期待できるプロセスとなっている。

したがって、「課題解決型DX」の推進は、既存の行政課題を解決するだけでなく、その先に新たな「価値創造」の実現を目指すものと言える。

### (4) 「西宮市DX」の対象

導入しようとするICT化やデジタル化の手法が、「西宮市DX」の一環として管理・運用されるべきか否かは、原則としてそれらがビジョンの実現に寄与する課題解決策であるかどうかで判断するものとする。加えて、総務省「自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画」など国の推進する計画等に含まれる取組についても、適宜「西宮市DX」の対象とする。



### (5) 検討単位の設定

「西宮市DX」の範囲は原則として、市が実施する全ての業務とし、検討単位を設定し体系的に課題解決策の検討を行う。「分野」を最上位分類とし、その下に業務プロセスや取組の主体などの観点で「領域」を設定する。「領域」ごとに「課題」を洗い出し、その解決策として「手法」を決定、その具体的解決手段である「技術」を模索するというプロセスを、「西宮市DX」推進の基本的な考え方とする。



#### 【検討単位の定義】

##### ① 分野

本指針における最上位の分類であり、市が実施する全ての業務の果たすべき役割を、大きな視点から分類したもの。当初に決定した「分野」は、社会情勢や市役所を取り巻く環境の変化によっては追加・変更もできるものとする。

##### ② 領域

本指針における第2位の分類であり、市の業務を組織横断的な視点から業務プロセスとして表現したり、市民等の活動をわかりやすく表現したりして分類したもの。網羅的に記載できることが理想であるが、検討を進める中で明確になった段階で追記していく。

##### ③ 課題

本指針における第3位の分類であり、ビジョンと現状とのギャップを細分化し、「領域」ごとに整理したもの。

##### ④ 手法



「課題」を解決するために行うべきまたは実現すべきもの。

⑤ 技術

「手法」に対する具体的なICT化やデジタル化の取組。

～ちょっと一息～RPAの導入から気づいたこと～

平成30年度に、市役所業務へのRPA導入について検討を行いました。各課にヒアリングを行ったのですが、その中の体験で印象に残っているものをご紹介します。

その業務は、RPAの適用自体は可能であったのですが、業務フローを見直していると、そもそも、その業務自体が不要なのではという話となり、結果として業務自体が廃止となりました。また、別件では身近なExcelなどを利用するだけで、業務効率化が達成できたというものもありました。

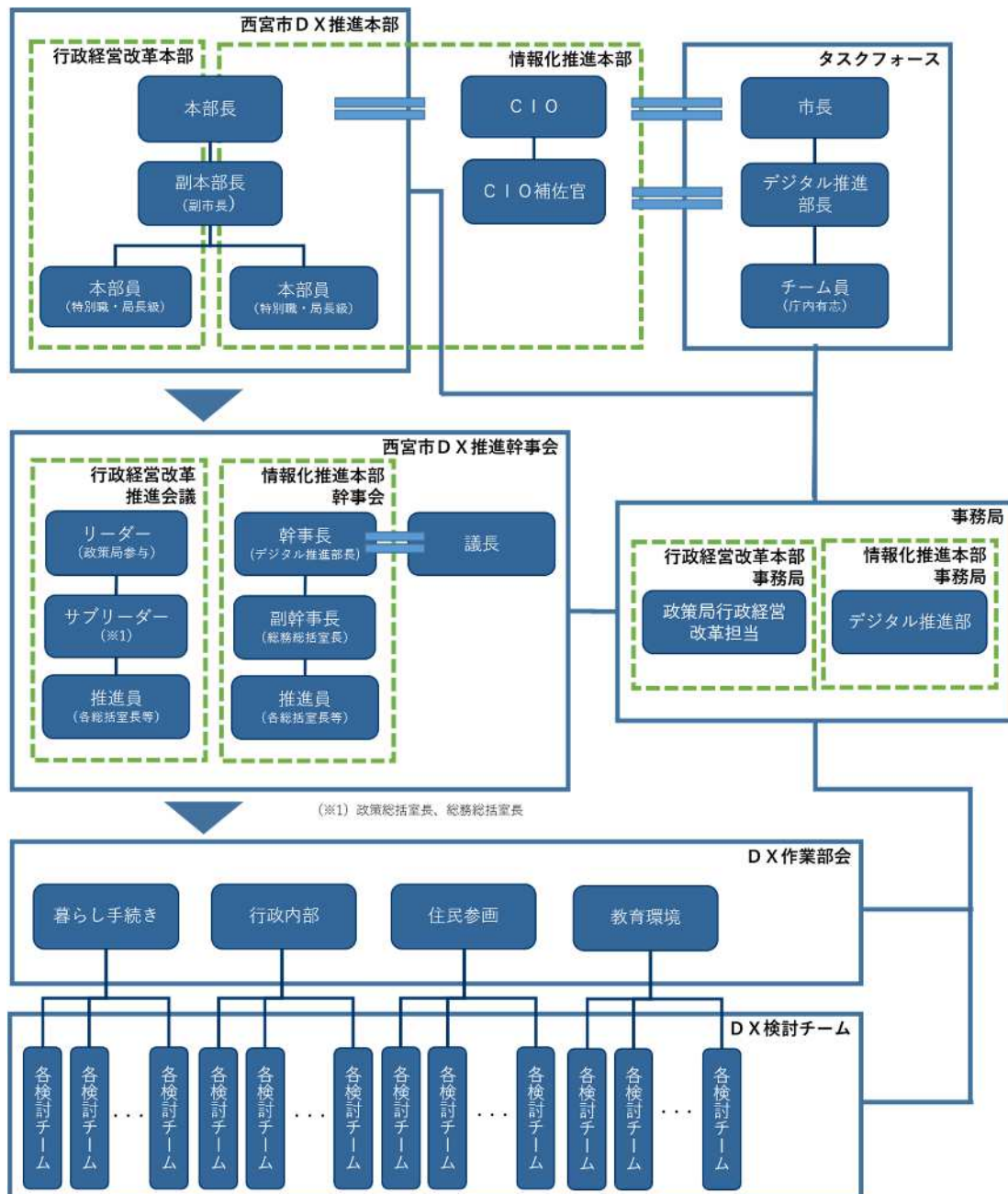
これらを通じて感じたのは、業務を俯瞰的に見直し、なんのために、その業務を行っていることを考えることの大切さ、目新しい技術を導入することに目的をおくのではなく、課題を解決することをあくまで目的とするということの2つです。

この考え方を、「西宮市DX」の推進の考え方にも反映させてもらっています。既存概念にとらわれず、身近な業務から見直してみましょう。



## 6. 西宮市DX推進体制

「5. 「西宮市DX」の基本的な進め方」に基づいて、「西宮市DX」を推進するために、以下の推進体制を構築する。各組織の構成員・役割の内容は「西宮市DX推進本部設置要綱」に定める（ただし、タスクフォースについては「西宮市プロジェクト・チーム設置規則」を根拠とする。）ものとし、以降の説明は概要とする。





(1) 西宮市D X推進本部

① 構成員

- 西宮市行政経営改革本部及び西宮市情報化推進本部をもって、西宮市D X推進本部とする。
- 本部長は市長とする。

② 役割

- 西宮市D X推進本部会議を実施する。
- 「5原則」、「分野」、「ビジョン」を含む「西宮市D X推進指針」を決定する。
- 事務局またはD X作業部会の報告を受け、必要に応じて事務局またはD X作業部会に改善等の指示を行う。

(2) 西宮市D X推進幹事会

① 構成員

- 西宮市行政経営改革推進会議及び西宮市情報化推進本部幹事会をもって、西宮市D X推進幹事会とする。
- 幹事長はデジタル推進部長とする。

② 役割

- 西宮市D X推進会議を実施する。
- 事務局またはD X作業部会から報告を受け、必要に応じて事務局またはD X作業部会に改善等の指示を行うほか、西宮市D X推進本部会議に諮るべき議題に対し、事前の調整・議論を行う。
- 各局内の調整を図る。

(3) D X作業部会

① 構成員

- 本部が定めた「分野」ごとに作業部会を設置する。
- 作業部会長は政策局参与（行政経営改革等担当）またはデジタル推進部長からいずれかを充てる。
- その他構成員は部会長が指名した課長級職員とする。

② 役割

- 「課題」の整理、「手法」「技術」の洗い出しを行う。
- 「手法」ごとに適宜、検討チームを設置する。



#### (4) D X検討チーム

##### ① 構成員

- 作業部会員（課長級職員）数名と、関係所管の長の推薦した係長級以下職員をもって構成員とする。（関係所管の長が構成員となることを妨げない）
- チーム長は作業部会員（課長級職員）のうちの1名を充てる。
- 検討チーム内で取り扱うシステムが複数に及ぶ場合などは、検討チームをさらに細分化した「分科会」を設定することができる。

##### ② 役割

- 作業部会から引き継がれた「手法」「技術」について、具体的な検討、実証実験または初期導入を行い、結果を作業部会に報告する。

#### (5) タスクフォース

##### ① 構成員

- 市長直轄のプロジェクトとする。
- デジタル推進部長またはプロジェクトの性質に応じて適当な者をリーダーとする。
- メンバーは係長級以下の若手職員有志をもって構成し、人事部門とも連携して辞令により任命する。

##### ② 役割

- 短期的かつ全庁的な課題（本指針で定義する「課題」のみでなく、一般的な意味での課題を含む。）の解決を行う。
- 庁内有志を募ることで、デジタル人材の育成に寄与する。

#### (6) 事務局

##### ① 構成員

- 西宮市行政経営改革本部及び西宮市情報化推進本部の事務局をあてる。

##### ② 役割

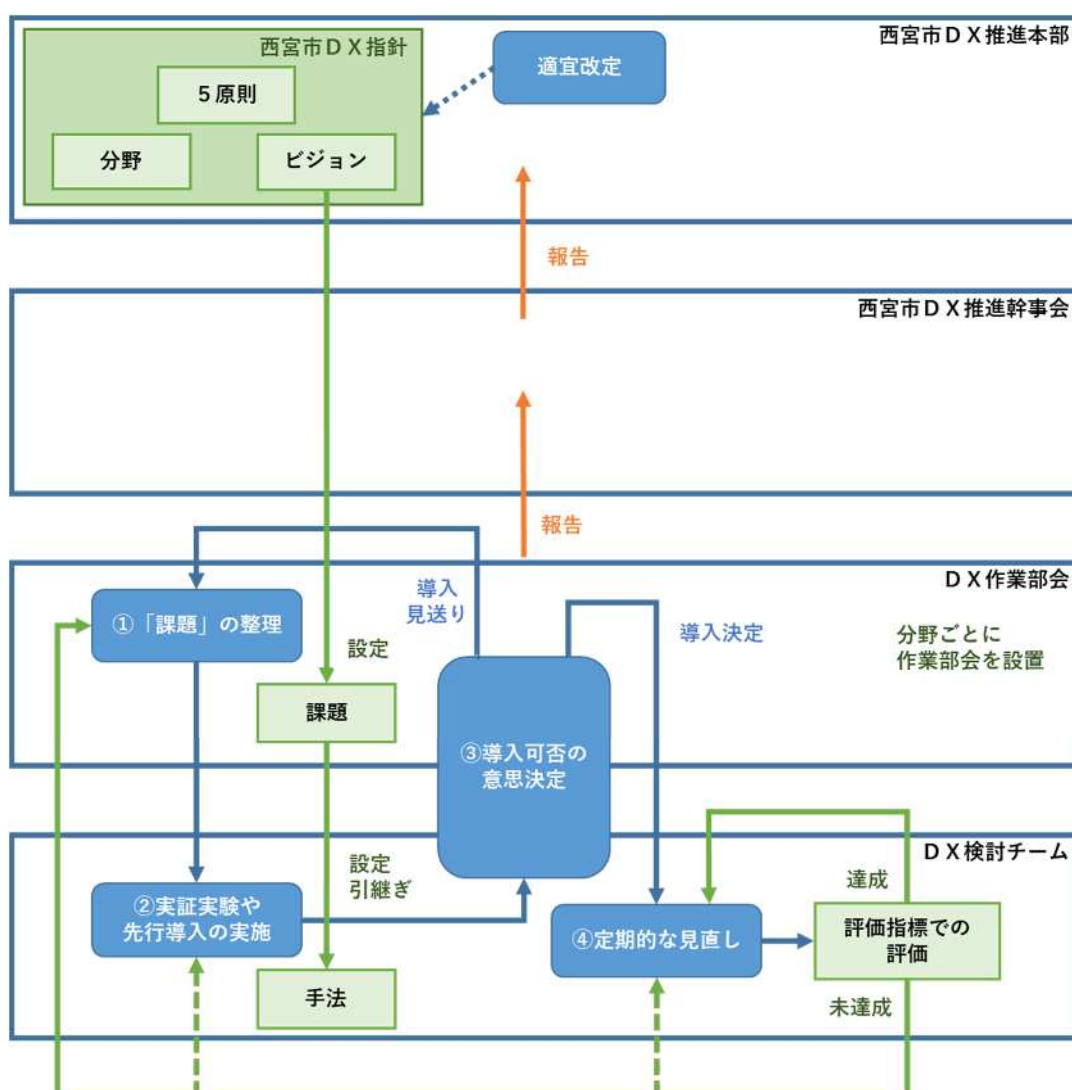
- 西宮市D X推進本部会議及び西宮市D X推進会議の開催に伴う事務手続き、関連部署との調整、検討チームの設置・作業部会からの報告について局内周知などを担う。
- 本指針の策定及び推進プロセスが軌道に乗るまでの間はD X作業部会及びD X検討チームの役割も兼ねて機動的に活動する。



## 7. 「西宮市DX」の推進プロセス

### (1) 推進プロセスの概要

「西宮市DX」は、「ビジョン」をもとに、①「課題」の整理、②実証実験や先行導入の実施、③導入の意思決定、④定期的な見直しの4プロセスで推進していく。また、本指針の改定を行った場合は、改定内容に連動して、4プロセスが実施されるものとする。本指針の改定及び各プロセスの実施手順については、「西宮市DX推進作業手順書」に記載する。





## (2) 評価指標の設定

「②実証実験や先行導入の実施」及び「④定期的な見直し」を行うにあたっては、導入及び継続の判断を行うため、評価指標を設定することとする。評価指標は、「課題」が解決されたことを正しく評価できるものとする。具体的な設定手順については「西宮市DX推進作業手順書」に記載する。

### ～ちょっと一息～世界の行政DXを見てみよう～

海外では様々なDXの事例があります。

例えば、北欧の国 デンマークでは、行政の総合オンラインサービスがあり、暮らし全般を支える多種多様な行政サービスメニューが提供されています。例えば、引っ越しに伴う手続きを行う際には、引っ越しメニューから手続きを行えば、関連する国や地方自治体の組織に情報が連携され、ワンストップで手続きが完了するそうです。

ちょっとスケールが大きな事例ですが、「利用者目線」で考えて利便性を上げられる仕組みを考えることは、スケールの大小関係なく大事ですね。

ちなみに、デンマークは国連が発表する世界電子政府ランキングで2年連続1位になっています。日本は何位でしょうか。

\*出典：Borger.dk の衝撃 — デンマークのデジタル化の原動力 —

<http://group.dai-ichi-life.co.jp/dlri/pdf/ldi/2020/wt2101b.pdf>



付録 文書体系

