

テーマ1 各団体等におけるデジタル化の現状・課題について**【ご意見をいただきたいこと】**

- ・ ビジョンにおいて、地域で共有できる「目指すべき姿」を描いていくために、まずは、その前提となる各団体等におけるデジタル化の「現状」や、デジタル化を進めるにあたっての「課題」について、お聞かせください。
- ・ なお、本市が課題と捉えている下記事項に関する御意見等があれば、併せて、お聞かせください。

(参考) 本市におけるデジタル化の課題（主なもの）

本市では、「スーパースマートシティ」を構成する3つの社会や、それらを支えるNCCの発展を実現する「原動力」として、デジタルを位置づけている（別紙7参照）ことから、これらの社会が得られる「デジタル化の恩恵」を最大化するためには、下記の課題があると認識している。

(1) データの利活用

本市では、これまでもデータを活用した政策の形成などに取り組んでいるところであるが、デジタル化が進展する中で、官民の多様なデータの価値を最大限引き出すためには、より良い市民サービスの提供につながる「戦略的なデータの連携・分析・活用」の取組を強化する必要がある。

他市では、街中に赤外線センサー等を設置し、取得したデータをデータ連携基盤に集約・分析し、新たな施策に活用していくなどの取組を行っているが、費用対効果等の面で課題があると伺っている。

(2) デジタル人材の育成・活用

行政として、デジタル化の推進やデータを活用したまちづくりを進めるためには、専門知識やノウハウを有する「デジタル人材」が必要不可欠であることから、本市においても外部専門家の活用やDX研修等に取り組んでいるところであるが、今後は、さらなる人材育成や外部人材活用のほか、新たにデジタル人材の発掘など、デジタル化に適応できる組織づくりの強化に取り組んでいく必要がある。

栃木県では令和3年度から最高マーケティング責任者（CMO）を配置、小山市と栃木市では合同DX研修を開催するなど、行政におけるデジタル人材の育成・活用の取組が広がっている。

(3) デジタルデバインド対策

デジタル化が進展する中で、高齢化や身体的な理由などにより、デジタル化の恩恵を受けにくい市民への対応を図るため、アナログによるサービスの提供も含め、人に優しいデジタルサービスの提供に努めるなど、デジタルデバインド対策をより一層進めていく必要がある。

本市において、新型コロナワクチン予約の際に、高齢者等へのWEB入力支援窓口を設置したところ、反響が大きかった。

テーマ2	デジタル化を進める上で市民・事業者・行政が共有すべき「基本方針（行動規範）」について
-------------	---

【ご意見をいただきたいこと】

- ・ ビジョンにおいては、新たに、デジタル化を進めるうえでの「基本方針（行動規範）」を示し、皆様と共有していきたいと考えています。
- ・ 国は、デジタル社会形成のために必要な「理念」や「原則」を打ち出していることから、これらを参考に、各団体等のデジタル化の現状を踏まえつつ、これから更なるデジタル化を進めていく上で、どのような意識（マインド）が特に重要と考えるか「基本方針（行動規範）」を作成するための御意見をお聞かせください。

（参考）国が示す「理念」や「原則」について

国の「デジタル社会の実現に向けた重点計画」において、各主体は、デジタル化の「方針」や「原則」等に即して、取り組むことが求められている。

（1）デジタル社会の実現に向けた重点計画（抜粋）

我が国が目指すデジタル社会「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」

実現のための6つの方針	実現に向けての理念・原則	デジタル化の基本戦略
① デジタル化による成長戦略	誰一人取り残されないデジタル社会の実現 →誰もが、いつでも、どこでもデジタルの恩恵を享受 デジタル社会形成のための基本原則 →10原則（デジタル改革基本方針） ①オープン・透明 ②公平・倫理 ③安全・安心 ④継続・安定・強靱 ⑤社会課題の解決 ⑥迅速・柔軟 ⑦包摂・多様性 ⑧浸透 ⑨新たな価値の創造 ⑩飛躍・国際貢献 →デジタル3原則（国の行政手続オンライン化原則） デジタルファースト/ワンスオンリー/コネクテッド・ワンストップ BPRと規制改革の必要性 <small>※Business Process Reengineering</small> クラウド・バイ・デフォルト原則	デジタル臨時行政調査会 デジタル・規制・行政改革に通底する構造改革のためのデジタル原則を定め、全ての法令の適合性を確認 デジタル田園都市国家構想実現会議 デジタル原則の遵守やデータ基盤の活用等を前提に、各地域の社会的課題の解決などに向けた取組を支援 国際戦略の推進 包括的データ戦略の推進 DFFT/諸外国デジタル政策 トラスト/ベース・ 関連機関との連携強化 レジストリ/オープンデータ 安全・安心の確保 デジタル産業の育成 サイバーセキュリティ/ ベンチャー・中小企業等の育成 個人情報保護/サイバー犯罪
② 医療・教育・防災・こども等の準公共分野のデジタル化		
③ デジタル化による地域の活性化		
④ 誰一人取り残されないデジタル社会		
⑤ デジタル人材の育成・確保		
⑥ DFFTの推進を始めとする国際戦略 <small>※Data Free Flow with Trust</small>		

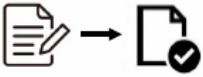


（2）国の方針や原則等を踏まえたデジタル化に必要な意識（例）別紙4参照

- ① 常識・前例にとらわれない。
現状に捉われず、デジタルを効果的に活用して、既存のサービスや活動をより良くするための見直しの視点をもって取り組んでいく。
- ② アジャイル（迅速・柔軟）
新しい価値創造のための失敗については、成功の通過点と考えるなど、失敗を恐れずトライ&エラーでデジタル化に挑戦していく。
- ③ 顧客目線にたったサービスの展開
顧客目線にたった利便性の向上や様々な社会課題の解決を念頭に置いたサービスの提供を第一に考える。
- ④ 進化するデジタル技術への適応
サービスの提供者も利用者も、次々に現出してくる新たなデジタル技術を積極的に取り入れることで、進展の早いデジタル社会に取り残されないよう適応していく。

【参考】本市におけるデジタル化の状況

本市においては、デジタル化の進展に併せ、AIなどの新たなデジタル技術を、あらゆる分野で積極的に導入してきたところではあるが、未だにアナログから脱却できない分野（窓口など）や、デジタルの「導入」で立ち止まっている取組等が存在している。

※ デジタル化の3つの段階

	デジタイゼーション	デジタライゼーション	DX
内容	 <p>ICTツールの活用 (業務の一部をアナログからデジタルへ)</p>	 <p>業務プロセス全体のデジタル化 (新たな行動様式)</p>	 <p>変革による価値創造 (住民本位の行政・地域社会の実現)</p>
(例) 窓口業務	<ul style="list-style-type: none"> 市役所窓口または郵送で受け付けた紙の書類をOCR（文字認識）で処理 データ入力の負担や入力誤りが軽減 	<ul style="list-style-type: none"> 市役所窓口または郵送での紙申請からオンライン申請へ変更 市民はいつでもどこでも申請可能に 	<ul style="list-style-type: none"> 必要な住民サービスが、必要な時期に、スマートフォンへプッシュ型で案内される。 希望する人にはライフステージや趣味嗜好に合わせた地域活動の情報が提供される。
視点	業務本位		住民本位