

1 どんなことに注意するの？

目黒区のDXは、以下の点に留意して進めていきます。

(1) 区民目線に立ったサービスの実現

今の手順のやり方、サービスの提供の仕方や内容、情報発信のあり方などが、手順をする側、サービスを受ける側、情報を受け取る側にとって、本当に「もっとも良いもの」になっているか、という問題意識を全職員が持って、取組を進めていきます。

そのために、普段区民のみなさんからどういう声をいただいているか、ということも踏まえて、「本当のニーズは何か」を考えながら、「相手の視点」に立って取り組んでいきます。

(2) 効果的・効率的な推進

デジタル技術の活用には、一定のコストがかかります。財源など行政資源に限りがある中で、DXの取組を効果的・効率的に進めていく必要があります。

また、デジタル技術は日々変化が激しいものであり、時間をかけて検討し、多額の経費を使って新たな取組を始めることは、「あっという間に時代おくれ」となるリスクを伴います。

そのため、

- ①まずやってみて、小さな成果を積み上げていく(クイック・ウィン)
- ②失敗を過度に恐れることなく、課題に対してさまざまな手法を試し、失敗した場合にはそこから学び、改善を繰り返しながら成功に導いていく(トライアル&エラー)

をDXの進め方の基本とします。取組を進めながら、適宜、効果の検証と方向性の確認を行います。

(3) 多様な主体との連携・協力

DX の取組は、目黒区役所だけが行うものではありません。さまざまな活動団体、企業、教育機関などにおける DX の取組と連携・協力しながら、デジタル技術の上手な活用により地域全体が今よりも良くなっていくように取り組んでいきます。

また、国や他自治体とも連携・協力して取組を進めていきます。

(4)安心してデジタル技術の恩恵を受けられる環境の確保

区民が安心してデジタル技術の恩恵を受けられるよう、引き続き個人情報保護やセキュリティ対策を徹底していくとともに、常に安定的な行政サービスが提供できるよう、デジタル技術を活用して非常時でも業務が継続できる環境を整えていきます。

(5)組織と前例の壁にとらわれない果敢な挑戦意識

DX の取組によって「(1)区民目線に立ったサービスの実現」を達成するためには、「ウチの仕事ではない」という組織の壁や「これまでやったことがない」という前例の壁を取り払い、広い視野でスピード感を持ち、柔軟に対応していく果敢な挑戦意識が必要です。

すべての職員がこうした意識を持って取り組んでいきます。

(6)手段と目的への意識

DX の取組は、目黒区基本構想に定めるまちの将来像を実現していくための手段のひとつであり、デジタル技術を使うこと自体が目的ではありません。

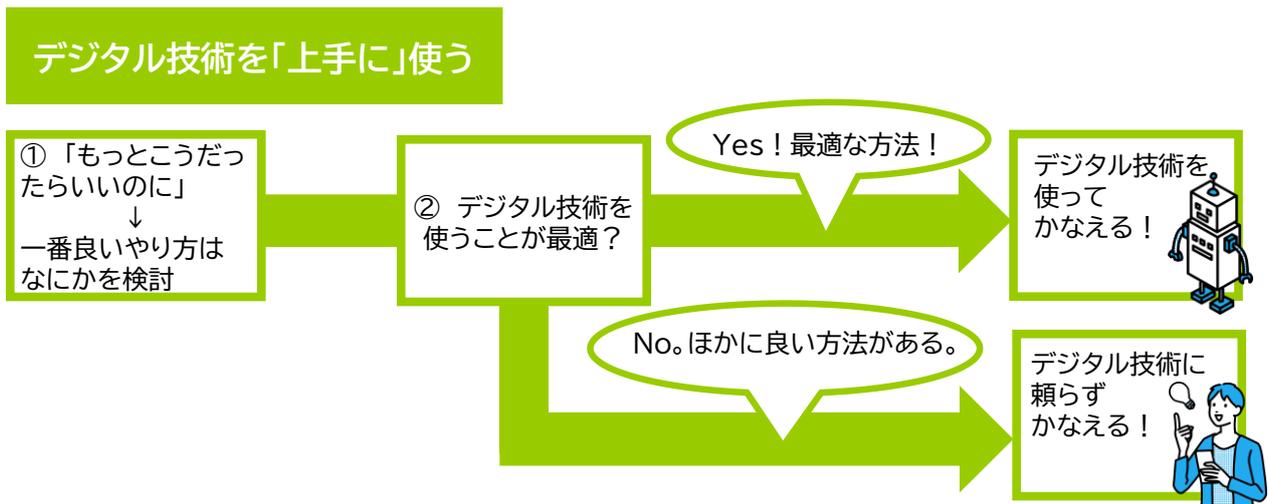
大切なのは、「区民の生活をもっと便利にすること」、「もっと親切・丁寧な区民サービスを提供すること」、「だれもがもっと安全・安心に暮らせるまちをつくること」、そして、「目黒区基本構想に定めるまちの将来像の実現」のために、

- ① どのような手法を選択することが最適であるかを考え、
- ② デジタル技術を使うことが最適である場合には積極的に使う、

ということであり、デジタル技術を「上手に」使うことです。

デジタル技術を使うことが適さない場合には、デジタル技術に頼らない手法で行うこともあります。

つまり、窓口や対面による相談はなくなり、業務の最適化により、職員がやるべき業務・職員にしかできない業務は、これまで以上に親切・丁寧な対応ができるようになります。



(7) 持続可能な開発目標(SDGs*)の理念の尊重

平成 27(2015)年9月の国連サミットで採択された持続可能な開発目標(SDGs)では、「誰一人取り残さない」社会の実現のため、17 の目標が掲げられています。

SDGs の理念は、デジタル社会の目指すべきビジョンとして国が示している「誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化」の理念にも合致しており、目黒区でもこうした理念に沿って DX を推進していきます。

SDGsの17の目標のうち、主に目標11と目標16をめざし、DXの取組を進めていきます。



ターゲット:誰もが参加でき、誰も取り残さない持続可能なまちづくりをすすめます。



ターゲット:誰でも自由に情報が手に入れられるようにします。

2 どうやって進めていくの？

(1)DX 推進方針

デジタル技術は次々に新たなツールが開発されるなど刻々と進化を続けているため、DX の取組は、スピーディーかつ柔軟に進めていく必要があります。

そのため、大枠については目黒区実施計画、毎年度の取組は、目黒区 DX ビジョンを踏まえて、各取組の進捗状況や ICT ツールの進展などさまざまな状況の変化に応じ、改善・改良を繰り返しながら最適な対応を行っていくことを基本的な進め方とします。

(2)DX 推進体制

DX の取組にあたっては、組織の壁を越えた効果的な推進体制を設けることが必要です。極めて多くの業務に関係する取組をスピーディーに進めていくため、区長の統括的・総合的リーダーシップのもと、副区長を最高情報統括責任者(CIO:Chief Information Officer)として、全庁的・組織横断的に取組を推進します。

実務的には、情報政策推進部が DX の取組の全体最適化を実現する観点から中心的・主導的な役割を果たし、関係部署等と連携・協力しながら取組を進めます。各部・各課では、部長・課長のリーダーシップのもと、職員一人一人が「目黒区が DX に取り組む目的」を十分に理解し、各所掌業務に関して DX 推進のために必要な取組を主体的に考え、行動する組織風土を確立させていきます。

(3)DX 人材の確保・育成

DX の取組を推進していくためには、デジタル技術に関する専門的な知見や経験を有する人材の確保・育成が重要です。取組の進捗状況等に応じて、必要な人材の確保を行っていくこととし、外部人材の活用についても積極的に行っていきます。

また、DX 推進のためには、目黒区的全職員が、

- 区民目線で、デジタル技術を上手に使うって区民サービスの質を向上させていく意識を持つこと。
- 職層や業務内容に応じた適切なデジタル技術に関する知識、ICTスキル等を身に付けていること。

が不可欠であることから、これらの点に関する職員の人材育成に計画的に取り組んでいきます。

3 DXは難しい？

DXの取組を進めていくにあたって最初にぶつかる大きな壁は、「DXという言葉が難しいこと」です。DXという言葉は、まだ一般的に多くの方になじみがあるという状況ではなく、理解が難しいことが要因となって、積極的に「始めてみよう」「触れてみよう」とはなりにくいのが現状です。



しかし、DXは、「言葉」が難しいだけで、「DXによってめざすもの」は決して難しいものではありません。目黒区がDXによってめざすものは、大きく次の3つです。

デジタル技術を上手に使うって

- ①生活をもっと便利にする。
- ②もっと親切・丁寧な区民サービスを提供する。
- ③だれもがもっと安全・安心に暮らせるまちをつくる。

目黒区では、これを更にわかりやすいものとするため、DXを

デジタルで「もっと」をかなえていく取組

と表しています。

デジタル技術を上手に使うことにより「もっと、こうだったらいいのに」という声・思いに幅広くこたえていくこと、それが目黒区のDXです。

デジタル技術の加速度的な進歩により、かつては映画やマンガの中にしかなかった「夢のような未来」が実は既にいろいろな形で実現されてきています。こうした最先端技術を目黒区でただちに導入することは難しい面もありますが、デジタルを取り巻くさまざまな状況にしっかりと注目していきます。

目黒区のDXの取組は、「さまざまな方の利便性を向上させる(＝ラクラク)」と「夢を現実にする(＝ワクワク)」の2つをめざして進めていきます。

