

DX推進の心得7箇条(案)

2024/01/30



なぜ心得が必要か

<背景>

- **デジタル技術**は、社会課題の解決や経済・産業構造の変革等を図り、持続的発展を実現するためには、**欠くことのできないツール**である
- 沖縄県では、沖縄のあるべき姿/ありたい姿を描いた「**沖縄21世紀ビジョン**」の実現に向けて、「**新・沖縄21世紀ビジョン基本計画/実施計画**」をデジタル技術の面から支え、DX(デジタル・トランスフォーメーション)関連施策の計画的かつ総合的な推進を図るべく、令和4年9月に「**沖縄県DX推進計画**」を策定した

<意義>

- DX関連施策の推進に向けては、**職員一人ひとりの理解と主体的な取組**が重要
- DX推進への理解と主体的な取組を促進するため、**DX推進に向けてとるべき基本的な行動**について、「**DX推進の心得**」として整理する

<効果>

- DX推進の考え方や目的等を全庁で共有し、職員一人ひとりにDXを自分事として捉えてもらい、**DXへの理解と主体的な取組の促進**を図る
- 全庁的にDXに向けた意識・行動を定着させることで、**所属間・職員間の温度差の解消**、ひいては**組織風土の変革**を図る
- システム・サービス構築事業者とも共有することで、DXに向けた共通認識を形成し、**DX関連施策の品質安定**を図る
- 県民とも共有することで、理解を得るとともに**共創**につなげる、また、デジタルを苦手とする方々の**不安を払拭**を図る

策定の進め方

<策定作業の流れ>

- 心得については、沖縄県DX推進計画PDCA検証・同施策集改訂作業とあわせて策定する
- 沖縄県DX推進本部幹事会(書面開催)での部局意見照会、有識者からの意見聴取、沖縄県DX推進本部会議での議論を経て、最終的に企画部長決裁により2月中に策定する



DX推進の心得の位置づけ

<概要>

- 今回、心得を策定するにあたって、本県のDX推進におけるミッション、ビジョン、バリューを改めて確認した上で、心得がどのような位置づけ、役割を担うのか明らかにする

<DX推進のミッション>

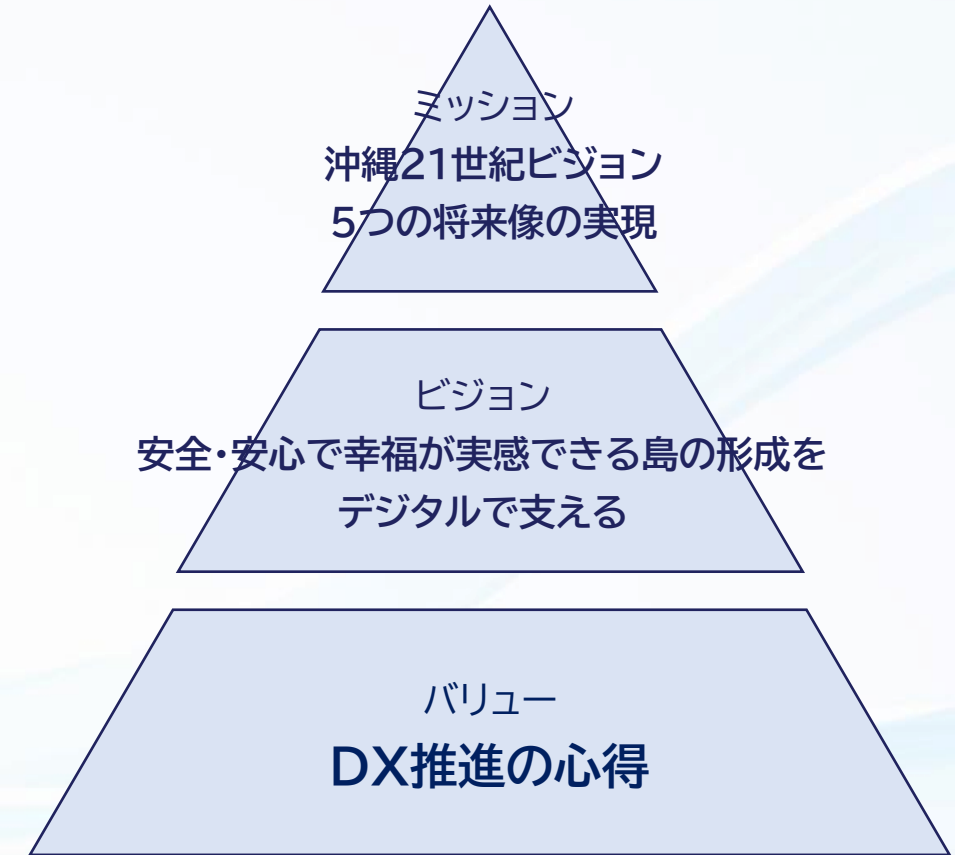
- ミッションとは、組織が社会のために果たすべき使命や、存在する目的
- 本県のDX推進のミッション→沖縄21世紀ビジョンに掲げる5つの将来像の実現

<DX推進のビジョン>

- ビジョンとは、ミッションを実現するために目指すあるべき姿(未来像)
 - 本県のDX推進のビジョン→安全安心で幸福が実感できる島※の形成をデジタルで支える
- ※ 新・沖縄21世紀ビジョン基本計画/実施計画における基本指針

<DX推進のバリュー>

- バリューとは、大切にする価値観や、日々の行動指針
- 本県のDX推進に向けたバリューとして、「DX推進の心得」を定める



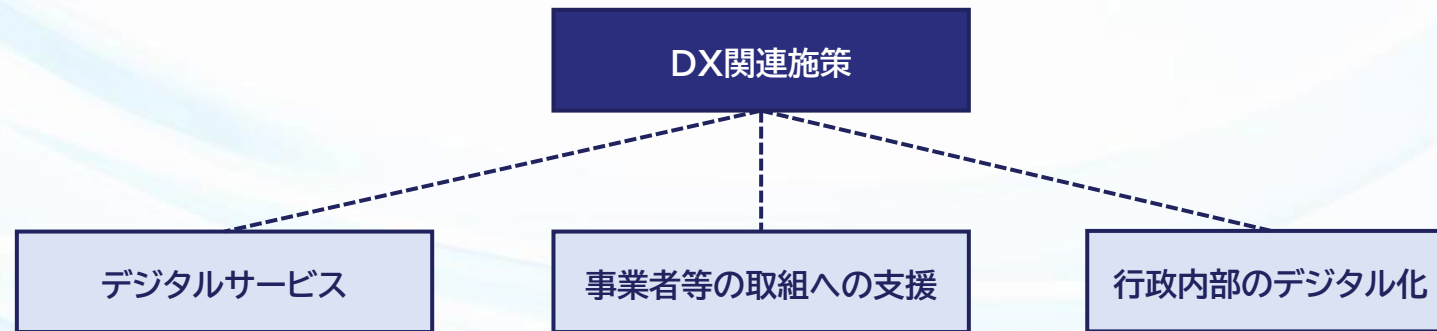
DX推進の心得の性質

<目的>

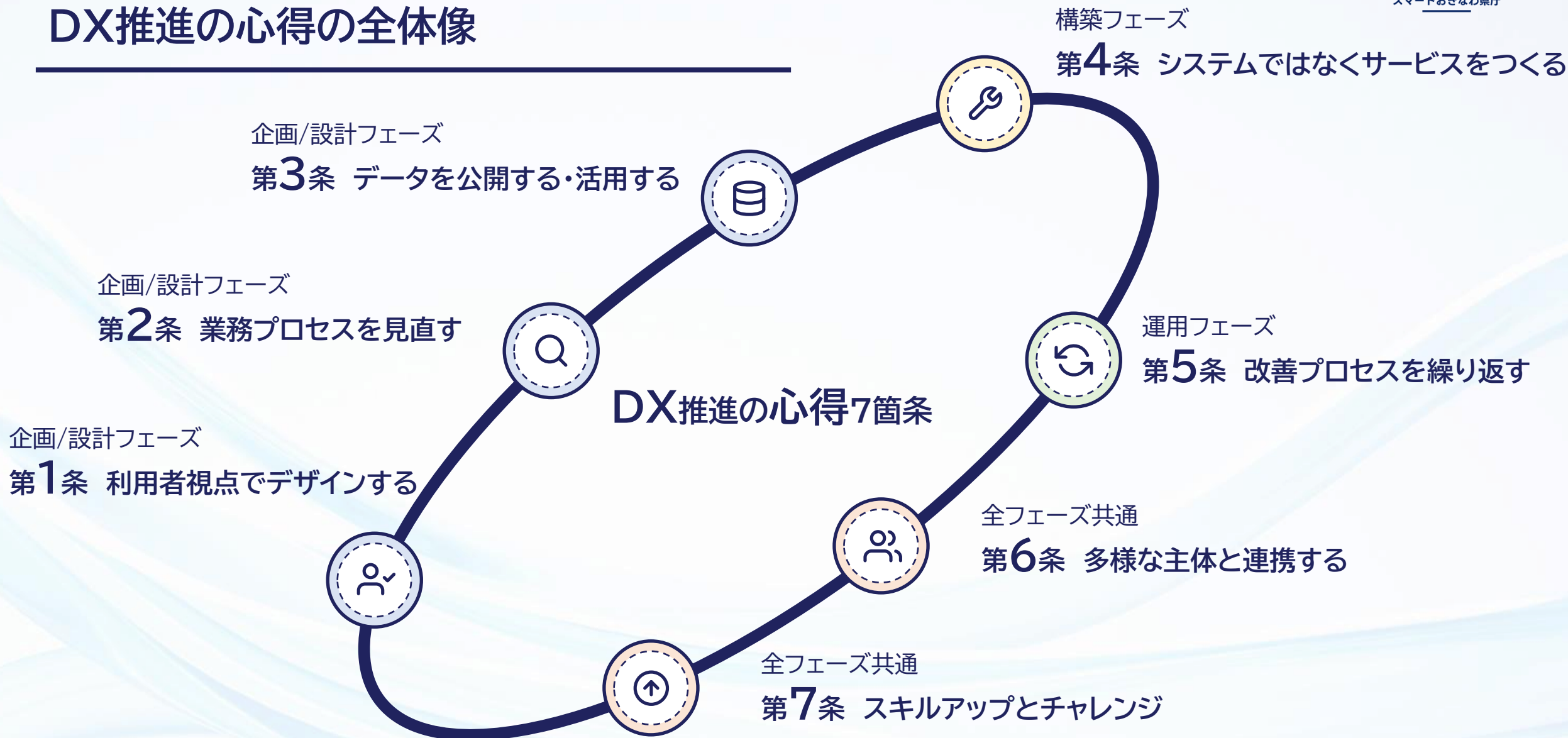
- 心得は、DX関連施策の効果的な推進を図り、県民・事業者等の利便性の向上等を実現するため、職員一人ひとり取るべき行動について、共通認識を形成するとともに、その定着を図ることを目的として定める

<スコープ>

- 心得は、DX関連施策における企画/設計、構築※、運用といったフェーズごと取るべき基本的な行動、各フェーズに共通して取るべき基本的な行動を定める
※ 情報システムのライフサイクルプロセスに沿って実施すべき基本的事項及び基準については、「沖縄県情報システムガイドライン」による
- DX関連施策には、県が県民や事業者等に直接デジタルサービスを提供するもののほか、事業者等のデジタル化、DXに向けた支援等を行うものや、行政内部のデジタル化、DXを推進するもの等、デジタル・DXに関連する施策を含むものとする



DX推進の心得の全体像



第1条 利用者視点でデザインする

<趣旨>

- DX関連施策の効果的な推進を図るためには、従来の行政側の視点だけではなく、利用者である県民、事業者、職員等の立場で施策をデザインすることが必要である
- 施策をデザインするにあたっては、デジタルに不慣れな人、年齢、障害の有無、言語等を問わず、また、利用者が迷わず使いやすい利用者本位のデザインを心がける必要がある

<望ましい行動>

- 利用者にどのような施策が求められているか、ニーズ把握につとめる
- 利用者の行動や目的などを想定/分析した上で施策をデザインする
- 利用者が使いやすいシンプルなデザイン、利用者体験の向上を考える
- 手続等がデジタルで完結することを心がける

<望ましくない行動>

- 行政の都合、立場のみで施策をデザインしてしまう
- 利用者の行動を踏まえたデザインが取り入れられていない

※ 用語の解説については巻末Appendix参照

企画/設計フェーズ

利用者視点でデザインする



KEYWORD

- ✓ サービスデザイン思考※
- ✓ ペルソナ分析※
- ✓ デジタルファースト※
- ✓ UI・UX ※

第2条 業務プロセスを見直す

<趣旨>

- DX関連施策の効果的な推進を図るためには、利用者側のプロセスだけでなく、行政内部の業務プロセスについても、デジタルを活用し見直すことが必要である
- 業務プロセスの見直しには、職員の負担軽減といった行政側のメリットだけでなく、処理の効率化によってリードタイム※が削減されるといった利用者側のメリットにつながる

<望ましい行動>

- デジタルツールによる定型作業の自動化/効率化を図る
- 内部処理もペーパーレスで完結できるよう規程を見直す
- 前例、既存のプロセスにとらわれず、見直しを進める
- 類似業務における成功事例を参考に見直しを進める

<望ましくない行動>

- 申請等の受け付けはデジタルで行っているが、内部処理は手作業や紙で進めている
- 前例踏襲、経験や勘による業務遂行を続けている

※ 用語の解説については巻末Appendix参照

企画/設計フェーズ

業務プロセスを見直す



KEYWORD

- ✓ BPR※
- ✓ スマート県庁※
- ✓ 自動化・ペーパーレス
- ✓ エンドツーエンド※

第3条 データを公開する・活用する

<趣旨>

- データは価値創出の源泉とされており、DX関連施策の効果的な推進、ひいてはDXを推進するには、その活用は欠かせない
- また、産業DXをはじめとする稼ぐ力の向上に向けては、行政の保有するデータをオープン化し、広く活用を促すことも求められている
- そのために、DX関連施策の企画/設計段階からデータの収集、活用、公開について考える必要がある

<望ましい行動>

- EBPM※の視点でデータから考えることを意識づける
- どのようなデータを蓄積できるか、蓄積したデータの公開等について整理する。
- 委託業務においては、アウトプットだけでなく、ソースデータも把握・管理する。
- 行政の保有するデータを公開し、誰でも使えるようにする。

<望ましくない行動>

- 事業者まかせで、どのようなデータを蓄積しているのか把握していない。
- どのようなデータを公開できるか検討していない。

※ 用語の解説については巻末Appendix参照

企画/設計フェーズ

データを公開する・活用する



KEYWORD

- ✓ EBPM※
- ✓ オープンデータバイデザイン※
- ✓ シビックテック※
- ✓ データ・ドリブン※

第4条 システムではなくサービスをつくる

<趣旨>

- DX関連施策の展開に際し、情報システムを構築/調達するにあたっては、情報システムは施策目的の手段にすぎず、施策すなわちサービスを提供することが目的だということを意識する必要がある
- 構築/調達にあたっては、施策の目的に有効であるかということを念頭に、事業者まかせにせず、主体性をもってマネジメントする必要がある
- また、柔軟なサービス提供に向けては、従来のオンプレミスシステム※の構築だけでなく、クラウドサービスの活用を考えることも有効である

<望ましい行動>

- 情報システムの構築/調達は目的ではなく、それを基盤とする施策/サービスの提供が目的であることを意識する
- 事業者との役割分担の明確化、コミュニケーションの円滑化を図る
- 事業者まかせにせず、各フェーズの作業内容を把握・承認する

<望ましくない行動>

- 施策の実施主体としての意図、施策の目的が仕様書に反映されていない
- 発注後は構築/調達の完了まで事業者にお任せでプロジェクトを進めてしまう

構築フェーズ

システムではなくサービスをつくる



KEYWORD

- ✓ サービスデザイン思考※
- ✓ UI・UX※
- ✓ プロジェクトマネジメント
- ✓ クラウドバイデフォルト※

※ 用語の解説については巻末Appendix参照

第5条 改善プロセスを繰り返す

<趣旨>

- デジタル技術、ニーズの変化がめまぐるしい昨今において、DX関連施策の効果的な推進を図るには、施策のスタート後においても、変化に応じてその内容を柔軟に改善させていく必要がある
- 改善にあたっては、利用者からのフィードバックを活かして品質の向上を図るプロセスを定着させることが重要である

<望ましい行動>

- デジタル技術、ニーズ、環境の変化等にアンテナを巡らせ、改善を続ける
- 施策のスタートだけでなく、改善プロセスも踏まえた運用を企画/設計から考える
- 利用者からのフィードバックを受け付ける仕組みを実装する
- 沖縄県DX推進計画と施策を同期させ、同計画のPDCAスキームのもと、改善プロセスを繰り返す

<望ましくない行動>

- 施策のスタートを目的としてしまい、システム更改や事業終期まで改善を考えない
- 運用中のシステムやサービスの品質管理を適切に行わない

※ 用語の解説については巻末Appendix参照

運用フェーズ

改善プロセスを繰り返す



KEYWORD

- ✓ サービスデザイン思考※
- ✓ サービス品質管理※
- ✓ 利用者フィードバック
- ✓ DX推進計画PDCA

第6条 多様な主体と共創する

<趣旨>

- 複雑化する行政ニーズ等を背景に、DX関連施策の効果的な推進を図るためには、関係する所属と円滑に共創し、組織横断的な取組を進めることも必要である
- また、行政内部だけでなく、利用者である県民、事業者との共創を図ることや、外部デジタル人材の専門的な知識経験を積極的に取り入れることが必要である

<望ましい行動>

- 横断的なチームワークや部門間の連携を強化し、共に施策を推進する
- コミュニケーションツールを活用し、円滑な情報共有とコラボレーションを推進する
- CDO補佐官※やDXアドバイザチーム※など、外部デジタル人材の知見を活用する
- 県民、事業者等の意見を聴取する場、コミュニティを設ける

<望ましくない行動>

- 他課の施策、リソースとの連携を図らず、重複投資や非効率な運用となってしまう
- 前例踏襲を基調とし、外部の声を取り入れた改革は検討しない

※ 用語の解説については巻末Appendix参照

全フェーズ共通

多様な主体と共創する



KEYWORD

- ✓ 組織横断
- ✓ 外部デジタル人材
- ✓ 官民連携
- ✓ シビックテック※

第7条 スキルアップとチャレンジ

<趣旨>

- DX関連施策を効果的に推進するためには、職員一人ひとりのデジタルリテラシー※の底上げとともに、DX推進をリードする職員の育成が必要である
- DX推進をリードする立場の職員においては、日進月歩で進化するデジタル技術、新たなツールやプラットフォーム等、最新技術のキャッチアップも必要である
- 複雑化・多様化するサイバー攻撃に対する知識やスキルも必要である
- スキルとともに、心得1～6条を踏まえ、変革にチャレンジする心が必要である

<望ましい行動>

- デジタルスキルの向上に積極的に関わり、デジタル技術やツールの最新動向を学び、自己啓発に努める
- ノウハウの言語化、蓄積、共有に取り組む
- 前例にとらわれず変革にチャレンジする/部下のチャレンジを応援する

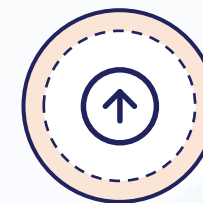
<望ましくない行動>

- システム担当ではない、デジタルに長けていないとして関連研修を敬遠してしまう
- 前例踏襲を基調とし、新たなアイデアにチャレンジしない

※ 用語の解説については巻末Appendix参照

全フェーズ共通

スキルアップとチャレンジ



KEYWORD

- ✓ デジタルリテラシー※
- ✓ DX推進リーダー
- ✓ ノウハウ・ナレッジ共有
- ✓ リスキリング※

定着・浸透に向けて

<運用>

- 心得については、ポータルサイト(デジタル社会推進課サイト、スマート県庁特設サイト)において庁内へ発信する。
- 知事/副知事(CDO※)/CDO補佐官※による庁内への発信を行う。
- デジタル関係の研修の場や、ポスター等により庁内へ発信する。
- 担当者層だけでなく、管理者層への浸透も図り、職員が心得に基づいた行動を取りやすい組織風土の醸成にも取り組んでいく。
- DXのオープンかつ効果的な推進を図るほか、様々な主体におけるDX推進の参考となるよう公表する。
- DX関連研修等の際にアンケート調査を実施するなどして、心得の定着・浸透の度合いを定期的に測定する。

<改善>

- 心得については、より分かりやすい、実践しやすいものに見直すといった改善に適宜取り組む
- 技術動向や国の取組状況、本県の取組の進度に応じて適宜見直すことも想定している
- リリースから一定期間後、職員のフィードバックや県民意見等を踏まえ見直すことも想定している
- また、上記測定結果等を踏まえ、定着・浸透に向けた取組について見直すことも想定している

※ 用語の解説については巻末Appendix参照

用語解説

え	エンドツーエンド	… 端から端までの意味から転じ、関連する行政手続をデジタルで完結させる、全ての関係者に配慮するといった文脈で用いられる
お	オープンデータバイデザイン	… オープンデータを前提として情報システムや業務プロセス全体の企画、整備及び運用を行うこと
	オンプレミスシステム	… サーバやネットワーク機器等を庁内に設置し運用するシステム
く	クラウドバイデフォルト	… 情報システムの調達においては、クラウドサービスの利用を第1候補とする
さ	サービスデザイン思考	… 利用者中心にサービスやビジネスを設計・開発していく考え方
	サービス品質管理	… 提供するサービスが、本来の目的、利用者のニーズ等に答えるレベルに達しているか評価し改善を図ること
し	シビックテック	… Civic Tech 住民がテクノロジーやデータを活用して地域課題解決を目指す取組のこと
す	スマート県庁	… 行政運営の「質」の向上のため、デジタル技術を活用し、能率的で柔軟な業務プロセスを実現する取組のこと
て	データ・ドリブン	… 経験や勘ではなく、データに基づき判断・行動すること
	デジタルファースト	… 個々の手続・サービスが一貫してデジタルで完結すること
	デジタルリテラシー	… デジタル技術を適切に活用するスキルのこと
へ	ペルソナ分析	… 利用者視点から商品・サービスの開発、改善等にアプローチするため、利用者像(ペルソナ)を設定していくマーケティング手法
り	リードタイム	… 作業や工程の着手から完了までにかかる所要時間のこと
	リスキリング	… 現在の職業能力や知識を再編成・再教育し、新たなスキルを獲得すること

用語解説

- B** **BPR** … Business Process Re-engineering 業務の目的達成に向け、業務プロセスを再評価・再構築すること
- C** **CDO** … Chief Digital Officer: 最高デジタル統括責任者のこと、沖縄県においては企画部担当副知事が務める
- CDO補佐官** … DXの推進役として、沖縄県DX推進本部やCDO、各部局長等と連携し、ICT/DX関連施策の推進に関する業務を行う
- D** **DXアドバイザチーム** … 外部デジタル人材で構成、DX関連施策の効果的な推進に向けて、各部局等に対し専門的知見・技術面からコンサルテーションを行う
- E** **EBPM** … Evidence-Based Policy Making 統計データや各種指標など、客観的エビデンスを基に、政策決定や実行を効果的に行うこと
- U** **UI** … User Interface ユーザがシステム等を操作するときに表示される画面やメニューなどの接点のあり方、操作性を指す
- UX** … User Experience ユーザが製品・サービスを通じて得られること、感じることを指す