

# デジタル化推進特別委員会 中間報告書 構成案



令和6年2月6日  
横浜市会デジタル化推進特別委員会

# 報告書の構成案

## 1 付議案件

行政のデジタル化の推進による、市民サービスの向上及び業務の効率化に関すること。

## 2 今年度の調査・研究テーマ

「利用者ニーズを踏まえた行政サービスのデジタル化について」

### 調査・研究テーマの選定理由

令和3年9月、国においてデジタル庁が創設され、翌年閣議決定された「デジタル社会の実現に向けた重点計画」の中では、「誰一人取り残されない、人に優しいデジタル化」の実現がうたわれており、利用者の視点にたち、誰もが行政サービスを活用できる環境を整えていくことが示されている。本市においても、令和4年9月に横浜DX戦略が策定され、デジタル技術を用いて様々な課題を解決し、新たな価値を生み出していくことが期待されている。一方で、デジタル化を進めていく上では、デジタル機器・サービスを導入するということに留まるのではなく、これらの機器・サービスを通じ、利用者の利便性の向上や課題の解決、目的の達成が図られることが重要である。

そのため、本市としても、UX(顧客体験)の視点に配慮し、各種サービスの検討段階から利用者のニーズを想定した「デジタル×デザイン」の実践が求められている。

以上を踏まえ、今年度は、行政サービスの利用者の目線に立ち、利用者がデジタル化の恩恵を真に享受できる環境の整備を目指し、「利用者ニーズを踏まえた行政サービスのデジタル化」について調査・研究を行うこととした。

# 3 年間スケジュール



## 4 活動内容・意見等

### 第1回(6/5)

令和5年度委員会運営方法について

(主な意見)・・・

### 第2回(9/25)

当局説明

「UI/UX向上支援について」

(主な意見)・・・

### 第3回(12/5)

参考人招致

「自治体DXにおけるUXの向上について」

(主な意見)・・・

### 第4回(2/6)

令和5年度委員会中間報告書

構成案の確認

(主な意見)・・・

### 第5回

(主な意見)・・・

## 5 まとめ

(委員意見等を踏まえ、本委員会のまとめを記載)