事例No.	1533
公表年度	R3
団体の属性	一般市
団体名	千葉県市川市

事例区分	DX

タグ	・組織改革 ・ICT ・（行政改革）業務の効率化

事例種類	自治体DX推進

事例内容・タイトル

組織の内外で共通認識を得るためのDX憲章の策定

出典

自治体DX推進手順書参考事例集

事例：組織の内外で共通認識を得るためのDX憲章の策定【千葉県市川市】

Point

- DXの目的＝行政の「投資対効果の向上」＋住民などへの「価値創造」
- DXの基本方針として、「顧客ファースト」などのマインド面を位置づけ

概要

○　組織を挙げて整合性のとれたDXを計画し遂行するために、内外のステークホルダー（関係者）間で認識を共有するために明文化した「DX憲章」を策定。

＜ポイント＞

① DXを、デジタル化を進めるだけの取り組みではなく、「業務の無駄を削って価値創造にシフトする改革」と定義。

② DXの目的を、「デジタル技術を活用した行政の効率化」及び「行政としての顧客（市民および民間）への価値提供の最大化」と整理。

○　DXの基本方針として、「顧客ファースト」、「現場主義」、「失敗を糧とする風土」、「全職員が主体的に行動する組織」といったマインド面を位置づけ、庁内におけるDXの認識共有を図る。

DXの目的（市川市DX憲章より）

価値創造｜行政としての顧客への提供価値の最大化

社会課題の解決および行政主導でしか成しえない新しい革新的なサービスを創造し、すべての顧客（市民および民間）、ステークホルダーに対する提供価値を最大化する。
市役所および市職員は顧客インサイトを誰よりも理解（顧客ファースト）し、スピードを最大化することを行動の規範とし、価値創造を推進するハブの役割を担う。

投資対効果の向上｜デジタル技術を活用した行政の効率化

行政が行うべき定常業務については、優先順位および所内の投資資源（ジカン、ヒト、カネ）の投資対効果を十分に考慮した最適なオペレーションを実現する。
結果的に、サービス品質の安定的な提供および定常業務に割いていた資源を価値創造にシフトさせることを実現可能とするコンパクトな行政を目指す。

DX成功に向けて全組織に浸透させるべき重点項目

基本方針カテゴリー	市川市の基本方針	説明
マインド	顧客ファースト	守るべき法令は順守しつつも、市役所のすべての業務は顧客のためにあるものと考え、顧客にどのような価値を提供できるかを常に考えることを組織の文化とする。
	現場主義	机上の議論で終わらせずに、課題の現場に足を運び、根本原因を追究するなど、現場から情報を収集することを文化とする。
	失敗を糧とする風土	前例主義を脱却し、新たな挑戦を歓迎する。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文化とする。
	全職員が主体的に行動する組織	指示されたことのみを実行するのではなく、組織の上位目標を達成するために、やるべきことを自らが考え実行する組織。

【参考情報】 人口：49.0万人、 関連URL：https://www.city.ichikawa.lg.jp/sys06/1111000001.html