事例No.	1539
公表年度	R3
団体の属性	複数団体
団体名	神奈川県平塚市・長崎県佐世保市

事例区分	DX

タグ	・ICT ・（行政改革）業務の効率化 ・組織改革

事例種類	自治体DX推進

事例内容・タイトル

サービスデザイン思考の徹底

出典

自治体DX推進手順書参考事例集

事例：サービスデザイン思考の徹底【神奈川県平塚市・長崎県佐世保市】

Point

➢ 利用者中心の行政サービスを提供するために必要なマインドである「サービスデザイン思考」を基本方針に導入している

概要

○ 【平塚市デジタル化基本方針より抜粋】

（2）デジタル化に取り組むにあたっての留意点
　デジタル化に関する３つの方針の推進にあたっては、デジタル技術の進展や国・県の計画を踏まえるとともに、現状を単にデジタルに置き換えるのではなく、本市が抱える課題の解決や将来にわたる発展に向けて組織全体を変革する「デジタル・トランスフォーメーション※」を実現するべく　次の事項に留意して取り組みます。

イ　サービスデザイン思考
行政サービス全体が「すぐに使えて」「簡単」で「便利」な利用者中心のサービスとなるように取り組みます。

○ 【佐世保市ICT戦略より抜粋】

基本方針：各政策の推進にあたっては、ICT の活用を大前提とした市民目線のサービスデザインを心がけ、デジタル化がもたらすイノベーションや新たな価値によって、本市が直面する様々な課題の克服に果敢にチャレンジする。

取組方針：本市の行政手続についても、原則オンライン化の対応を進めます。取組にあたっては、スマートフォンでの利用を前提とするなど、サービス利用者の視点で「すぐ使えて」「簡単で」「便利な」サービス設計に努め、行政手続における時間や距離の制約を解消し、市民の利便性の飛躍的な向上を図ります。

＜サービス設計12箇条＞
第１条 利用者のニーズから出発する
第２条 事実を詳細に把握する
第３条 エンドツーエンドで考える
第４条 全ての関係者に気を配る
第５条 サービスはシンプルにする
第６条 デジタル技術を活用し、サービスの価値を高める
第７条 利用者の日常体験に溶け込む
第８条 自分で作りすぎない
第９条 オープンにサービスを作る
第10条 何度も繰り返す
第11条 一遍にやらず、一貫してやる
第12条 情報システムではなくサービスを作る

※サービスデザイン
　利用者中心の行政サービスを提供し、プロジェクトを成功に導くために必要となるノウハウを、「サービス設計12箇条」として、デジタル・ガバメント実行計画に記載している。
　それぞれのルールの内容は、「デジタル・ガバメント推進方針」（平成29年５月30日高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部・官民データ活用推進戦略会議決定）に盛り込まれたサービスデザイン思考を具体化したものである。

【参考情報】 人口：25.7万人（平塚市）、25.0万人（佐世保市）　関連URL：https://cio.go.jp/node/2421

類似の取組を行っている団体：愛知県大府市（情報化基本計画：https://www.city.obu.aichi.jp/shisei/shisaku/jyohoka/1017462/index.html）