

## 令和5年度の委員会運営方法について

### 1 付議事件

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。

(参考：過去の特別委員会における調査・研究テーマ)

年度	調査・研究テーマ
令和4年度	行政におけるクラウドサービスなどを活用した新しい働き方について
令和3年度	行政のペーパーレス・オンライン会議の日常的な利用推進について

### 2 市会運営委員会（平成24年5月8日開催）での特別委員会運営方法に関する決定事項

- 付議事件の調査・研究を目的として、委員間の意見交換、事例視察や参考人意見聴取などを行う。
- 委員会報告書は、付議事件に対する結論や一定の方向性を得たとき又は議員任期が満了するときに議長に提出するものとする。

### 3 令和5年度の調査・研究テーマ案について

#### 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

(テーマ選定理由)

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。