



また、昨年度発行しておりました「DX リテラシ向上対策部会通信」（本紙）は、引き続き共同研究会の成果を整理してご報告するとともに、行政のサービス化や業務改革（BPR）をサービスデザイン思考で進めるための「サービス設計 12 か条」の解説、セキュリティ事故の事例紹介と解説、そして最近の ChatGPT に代表される「生成 AI」についても情報提供します。

以上、今年度も共同研究会等に参加されることで、新たな情報入手や他自治体とのコミュニケーションが促進されますよう進めてまいります。  
よろしくお願ひ致します。

#### ■ サービス設計 12 か条（概要）

「デジタル・ガバメント実行計画」（平成 30 年 1 月 16 日 e ガバメント閣僚会議決定）では、プロジェクトを成功させ、利用者中心の行政サービスを提供するために必要となるノウハウを、「サービス設計 12 箇条」として示しております。

12 箇条それぞれの内容は、「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）におけるサービスデザイン思考を具体化したものであり、これまでの電子行政の取組から得られたノウハウをベースとしつつ、サービス・業務改革（BPR）に関する近年の国際的な動向を取り入れたものです。この考え方を踏まえ、各府省はサービス・業務の見直しと抜本的な改革を進めています。（政府 CIO ポータルより引用、ただし現在は更新停止中）

##### 〈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 システムではなくサービスを作る

次号より 4 回に分けて紹介していきます。ご期待ください。

#### ■ 生成 AI に関する掲載予告

ChatGPT に代表される生成 AI の自治体業務への活用は、まだ試行段階ながらも積極的に始まっており、活用ガイドライン・事例発表がされています。（下記関連資料 参照）

本部会通信では、千葉商科大学 人間社会学部長 鎌田先生にご協力頂き、生成 AI に関する基本的な事項を整理して頂きます。次号より 3 回シリーズで、

- ① AI のいま
- ② 生成 AI、自然言語・画像
- ③ AI が変える世界、いまの AI にできないこと

を紹介していきます。ご期待ください。

#### 関連情報

- ・ [自治体における AI 活用・導入ガイドブック \(soumu.go.jp\)](http://soumu.go.jp) (R4 年 6 月、総務省)
- ・ [ChatGPT を業務に組み込むためのハンズオン \(digital.go.jp\)](http://digital.go.jp) (R5 年 6 月、デジタル庁)
- ・ [文章生成 AI 利活用に関するガイドライン \(tokyo.lg.jp\)](http://tokyo.lg.jp) (R5 年 8 月、東京都)
- ・ [自治体 AI 活用マガジン \(運営：横須賀市\) \(govgov.ai\)](http://govgov.ai)
- ・ [生成 AI の利用ガイドライン \(jdla.org\)](http://jdla.org) (R5 年 5 月、日本ディープラーニング協会)

#### ■ 今後の予定案内

共同研究会は下記 3 回の開催を予定しています。いずれも 1 時間半のオンライン (Zoom) 開催です。場所と参加人数は問いません、千葉県 DX 推進協議会の会員有無も問いませんので、気楽に参加ください。

第 1 回共同研究会	10 月 12 日木曜 13:00~14:30	・ 2022 年度末オンライン申請対応状況 ・ 書かないワンストップ窓口 (窓口業務の DX 化)
第 2 回共同研究会	11 月 22 日水曜 16:00~17:30	・ マイナンバーカード徹底活用 ・ CIO 補佐官の役割
第 3 回共同研究会	2 月後半	・ 将来像としての電腦市役所 (メタバースの活用) など

研究会開催の準備が整いましたら、メールにて連絡いたしますので「ちば電子申請システム」から参加申し込みをお願いします。

以上 (次回発行予定、2023 年 10 月下旬頃)

\*\*\*\*\*

発行：千葉県 DX 推進協議会 DX リテラシ向上対策部会

部会長：特定非営利活動法人 ITC ちば経営応援隊 浅井 鉄夫

事務局：特定非営利活動法人 ITC ちば経営応援隊 加野 隆司

電話 080-3425-8779 電子メール [t.kano2005@gmail.com](mailto:t.kano2005@gmail.com)

監事：千葉県 DX 推進協議会 事務局 千葉県総務部 デジタル戦略課 島田 悟

\*\*\*\*\*