

八王子市デジタル人財育成方針

八王子市デジタル人財育成方針

1. 策定の背景と目的

本市では、令和4年(2022年)2月に八王子市デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画(以下「八王子市DX推進計画」という)を策定し、「デジタル技術の活用により人と人のつながりを深め、地域共生社会を実現する」というビジョンを掲げている。また、同年9月に八王子市DX推進計画の具体的な事業内容や数値目標を定めたアクションプランを策定し、デジタルスキルを有した人財を計画的に育成し、DXを推進するためのデジタル人財育成の方針を策定することとしている。

全庁的なデジタル化を推進するためには、その担い手となる人財を、質・量ともに充実させていくことが不可欠である。

そのため、本市におけるデジタル人財の育成を計画的かつ効果的に進め、職員がデジタル技術やデータを活用し、市民のQOL向上に資するサービスや業務の再構築などをデザインできるようにすることを目的とした「八王子市デジタル人財育成方針」を策定する。

方針の策定にあたっては、より効果的な人財の育成につながるようデジタル推進専門官、CIO補佐官の助言を得た。

なお、本方針の期間は原則として、八王子市DX推進計画の計画期間である令和8年(2026年)3月までとするが、必要な場合は随時見直しを行うものとする。

<参考:八王子市DX推進計画アクションプラン> 基本方針3 施策⑤「デジタルを活用できる人財の育成」の実現に向けた主なスケジュール

実現に向けた主なスケジュール					
年度	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	令和6年度 (2024年度)	令和7年度 (2025年度)	備考
全体向け研修	デジタル人財育成方針の策定	令和4年度策定の「デジタル人財育成方針」に基づくオンライン研修等を活用した全職員向け研修 BPR、サービスデザイン思考、EBPM、セキュリティ等			
専門研修		国、東京都、市長会との連携、外部講師等による専門研修 他自治体と合同でのワークショップ研修等			
目標KPI	全職員必須研修 年2回 その他研修 年4回	全職員必須研修 年2回 その他研修 年6回 ワークショップ型研修 による業務改善2件	全職員必須研修 年2回 その他研修 年6回 ワークショップ型研修 による業務改善3件	全職員必須研修 年2回 その他研修 年6回 ワークショップ型研修 による業務改善3件	

2. 求められる職員像

八王子未来デザイン2040に掲げる、「みんなで目指す2040年の姿」を実現するために、デジタル技術を活用できる職員

多様化・複合化する地域課題に対応して豊かな暮らしを実現させるためには、単に業務をデジタルに置き換えるのではなく、デジタル技術やデータの活用により市役所の業務自体をこれまでの姿から変革しなければならない。そのためには、職員一人ひとりが課題意識を持ち、主体的な行動を取ることが必要となる。

八王子市人財育成基本方針(令和5年(2023年)3月策定)では、目指す職員像を「未来を見据え、チャレンジする職員」としている。八王子の未来に向けたチャレンジにデジタル技術を活用することや、組織全体で取組を推進する力を持った職員を育成するとともに、それらの人財を活かせるマネジメント体制の構築を目指す。

<求められる役割区分>

役割区分	役割
変革のための制度構築 【理事者・部長職】 デジタルプロデュース人財	デジタル化に向けた戦略を立案遂行する。部門間の調整及び八王子未来デザイン2040をはじめとする諸計画との整合、組織の意識変革を図る。
DX推進のためのマネジメント 【課長職】 デジタルマネジメント人財	業務・サービスの変革に向けて、内部や外部の人財・組織と連携しながら職員を指導・監督し、組織のデジタル技術活用能力を向上させる。
DX推進を担うリーダー 【主査・デジタルリーダー等】 デジタル推進リーダー人財	職場のリーダーとして、他部署事例の横展開なども活用しながら、デジタル技術を活用した業務やサービスの企画・立案・実施を推進する。
現場の業務をデジタル化 【一般職員】 デジタル利活用人財	デジタル技術及びサービスデザインに関する基本的な知識を習得しながら業務にあたり、サービスの向上や業務効率化に取り組む。
専門技術を担う人財 【デジタル推進室】 デジタルエキスパート人財	デジタル技術やデータ分析、セキュリティ対策などに関する専門的な知識を持ち、業務やサービスの変革を行うための提案・助言を行い、現場のデジタル化推進を支援する。

3. 求められる能力

八王子市 DX 推進計画のビジョンを実現するため、「生活の質の向上」「地域課題の解消」「行政の業務刷新」を推進する能力を育成する

八王子 DX 推進計画においては、そのビジョンとして、「デジタル技術の活用により人と人のつながりを深め、地域共生社会を実現する」ことを掲げている。また、デジタル技術の活用にあたっては、単に利便性の向上を図るだけではなく、距離・時間・言葉の壁を取り払い、人と人のつながりを深めていき、誰一人取り残されることなく地域の中で支えあい、豊かな暮らしを実現していくことが必要となる。

デジタル技術を活かし、今までとは異なる視点からの発想で、様々な課題の解決を図っていかなければならない。

そのため、実施にあたっては個別のデジタルスキルに加え、以下の視点で変革を進める能力が必要である。

- (1) 利用者目線の、サービスデザイン思考に基づくものであること。
- (2) スモールスタート、アジャイル型の迅速な取組を進めること。
- (3) 成功例の横展開による拡大を目指すこと。
- (4) デジタル機器に不慣れな方も、その効果を享受できるサービスを提供すること。

また、サービスデザイン思考を推進するために必要な、サービス設計 12 箇条の考え方について理解を広めていく。

〈サービス設計 12 箇条〉

(内閣官房 IT 総合戦略室サービスデザイン実践ガイドブックより)

第1条 利用者のニーズから出発する

提供者の視点ではなく、利用者の立場に立って、何が必要なのかを考える。

第2条 事実を詳細に把握する

思い込みや仮説ではなく、データに基づく定量的な分析など、事実に基づいて実態を把握し、課題の可視化と因果関係の整理を行った上でサービスの検討に反映する。

第3条 エンドツーエンドで考える

サービスを受ける必要が生じた時からサービスの提供後まで(エンドツーエンド)の、利用者の行動全体を一連の流れとして考える。

第4条 全ての関係者に気を配る

利用者だけでなく、全ての関係者についてどのような影響が発生するかを分析し、Win-Win を目指す。また、デジタル機器が使えない人も、IT 活用によって便益を享受できるような仕組みを考える。

第5条 サービスはシンプルにする

利用者が容易に理解でき、かつ、容易に利用できるようにシンプルに設計する。

第6条 デジタル技術を活用し、サービスの価値を高める

サービスには一貫してデジタル技術を用い、利用者が受ける便益を向上させる。これまでデジタル以外の手段で提供してきたものであっても、業務の見直しによるデジタルへの移行の可能性を検討し、サービスの改善を図る。

第7条 利用者の日常体験に溶け込む

利用者が日常的に多くの接点を持つサービスやプラットフォームとともに行政サービスが提供されるような設計を心掛ける。

第8条 自分で作りすぎない

サービスを一から自分で作ろうとせず、過剰な機能や独自技術の活用を避け、既存の情報システムの再利用や民間サービスの利用などが可能であるかを検討する。

第9条 オープンにサービスを作る

サービスの質を向上させるために、サービス設計時には利用者や関係者を検討に巻き込み、意見を取り入れる。

第10条 何度も繰り返す

試行的にサービスの提供や業務を実施し、確認と改善のプロセスを繰り返しながら品質を向上させる。サービス開始後も、継続的に利用者等から意見を収集し、常に改善を図る。

第11条 一遍にやらず、一貫してやる

ビジョンを明確にした上で、優先順位や実現可能性を考えて段階的に実施する。成功や失敗、それによる軌道修正を積み重ねながら一貫性をもって取り組む。

第12条 システムではなくサービスを作る

サービスによって利用者が得る便益を第一に考え、実現手段であるシステム化に固執しない。必要な場合は人手によるサービス等も組み合わせ、最良のサービスを利用者に提供する。

◆ 八王子市デジタル人財育成方針の全体像



4. デジタル人財育成研修

多様な研修による、役割に応じた知識・技能の習得

- (1) 専門性や技術レベルに合わせたスキルを設定し、効率的に必要なスキルを習得していけるよう研修内容(スキルマップ)を整理し、デジタル推進専門官、CIO 補佐官の助言・支援を得ながら、研修を効果的・計画的に実施する。
- (2) 職員の所属や職位、業務に関わらず、自ら継続的・主体的にデジタル技術の知識を習得できるよう、多様な研修を実施する。
- (3) 座学による研修だけでなく、eラーニング形式や実践型(ワークショップ等)の研修など、目的や効果に応じた形式で研修の実施を行う。
- (4) 市単独での研修に加え、国や東京都、市長会などが行う研修等を活用するとともに、他自治体との連携を積極的に行う。
- (5) 研修後も学びながら学習効果を高めていくため、受講者同士の相互交流等が可能な庁内 SNS 等によるコミュニティづくりを進める。
- (6) BPR、サービスデザイン思考、セキュリティ対策等、デジタル化に先立つ基本的な知識について、十分な理解を進める。
- (7) 研修実施にあたっては、職員課と調整の上、市企画研修など既存の研修制度との連携を図るなど、効果的な実施方法を検討する。

<求められる役割区分別研修内容>

役割区分	研修内容
変革のための制度構築 【理事者・部長職】 デジタルプロデュース人財	全体戦略の立案、変革のための組織設計 等
DX 推進のためのマネジメント 【課長職】 デジタルマネジメント人財	プロジェクトマネジメント手法、デジタル人財の適正配置 等
DX 推進を担うリーダー 【主査・デジタルリーダー等】 デジタル推進リーダー人財	リーダーシップ手法、デジタル技術の活用による課題解決、BPR による業務改善 等
現場の業務をデジタル化 【一般職員】 デジタル利活用人財	マインド醸成、情報リテラシー向上、サービスデザイン思考、デジタル技術活用、セキュリティ対策 等
専門技術を担う人財 【デジタル推進室】 デジタルエキスパート人財	高度なデジタル技術の習得、アプリ等の内製化に向けた取組 等

【研修内容・スキルマップ】

No	スキル	概要	デジタルプロデューサー人財	デジタルマネジメント人財	デジタル推進リーダー人財	デジタル利活用人財	デジタルエキスパート人財
1	デジタル戦略立案	国や他団体等の事例を踏まえ、適切なデジタル戦略の立案を行う	◎				
2	デジタル化マネジメント	責任者としてプロジェクトを管理・推進し、マネジメントすることができる		◎			
3	デジタル化リーダーシップ	職場のリーダーとして、業務のデジタル化を企画・立案・推進することができる			◎		◎
4	マイナンバー制度(基礎)	マイナンバーを取り扱う際の基本的なルールや注意点を理解し、適切に業務を遂行できる		○	○	○	◎
5	マイナンバー制度(上級)	マイナンバー制度に関する法改正・システム改修等に対応できる		○	○		○
6	情報セキュリティ(基礎)	情報セキュリティの正しい知識がある	◎	◎	◎	◎	◎
7	情報セキュリティ(上級)	システムやネットワークに係るセキュリティを理解し、対策・運用できる			○	○	◎
8	システム企画・調達	システムを構築・改修する際の手順や注意点について理解し、仕様作成・システム構築の業務を行える			○		◎
9	データ利活用	データによる事業分析の手法を理解し、業務評価を行える			○	○	○

10	RPA・AI-OCR 利活用	RPA・AI-OCR の知識を習得し、利活用することができる			○	○	○
11	オンライン申請	オンライン申請を構築・運用できる			○	○	○
12	サービスデザイン思考	サービスデザイン思考について理解し、業務を行える		◎	◎	◎	◎
13	ローコードツール利活用	ローコードツールの知識を習得し、業務改善に利活用することができる			○	○	○
14	BPR 利活用	BPR の知識を習得し、利活用することができる		◎	◎	◎	◎
15	チャットツール利用	庁内 SNS を利用できる	◎	◎	◎	◎	◎
16	Microsoft365 活用	Microsoft365 の基本ソフトを扱える		◎	◎	◎	◎

◎:原則として必修

○:該当業務の担当者に対し、研修を行う

◎又は○以外の職員に対しても、希望等に応じ積極的な研修等を実施する。

同一スキルにおいても、理解度の差が生じることが想定されるものについては、各職員の実情に合わせた研修を実施する。

研修の実施について

No	スキル	主な実施手法
1	デジタル戦略立案	<ul style="list-style-type: none"> ・デジタル推進専門官、CIO 補佐官による研修 ・外部専門家による研修(国、都等の研修含む)
2	デジタル化マネジメント	<ul style="list-style-type: none"> ・デジタル推進専門官、CIO 補佐官による研修 ・外部専門家による研修(国、都等の研修含む)
3	デジタル化リーダーシップ	<ul style="list-style-type: none"> ・デジタル推進専門官、CIO 補佐官による研修 ・外部専門家による研修(国、都等の研修含む)
4	マイナンバー制度(基礎)	<ul style="list-style-type: none"> ・eラーニング研修
5	マイナンバー制度(上級)	<ul style="list-style-type: none"> ・外部専門家による研修(国、都等の研修含む) ・eラーニング研修
6	情報セキュリティ(基礎)	<ul style="list-style-type: none"> ・eラーニング研修
7	情報セキュリティ(上級)	<ul style="list-style-type: none"> ・デジタル推進専門官、CIO 補佐官による研修 ・外部専門家による研修(国、都等の研修含む) ・eラーニング研修
8	システム企画・調達	<ul style="list-style-type: none"> ・外部専門家による研修(国、都等の研修含む)
9	データ利活用	<ul style="list-style-type: none"> ・デジタル推進専門官、CIO 補佐官による研修 ・外部専門家による研修(国、都等の研修含む)
10	RPA・AI-OCR 利活用	<ul style="list-style-type: none"> ・ワークショップ型研修 ・実務に応じた OJT 型研修 ・庁内 SNS による学び合い

11	オンライン申請	<ul style="list-style-type: none"> ・ワークショップ型研修 ・実務に応じた OJT 型研修 ・庁内 SNS による学び合い
12	サービスデザイン思考	<ul style="list-style-type: none"> ・デジタル推進専門官、CIO 補佐官による研修 ・外部専門家による研修(国、都等の研修含む)
13	ローコードツール利活用	<ul style="list-style-type: none"> ・ワークショップ型研修 ・実務に応じた OJT 型研修
14	BPR 利活用	<ul style="list-style-type: none"> ・デジタル推進専門官、CIO 補佐官による研修 ・外部専門家による研修(国、都等の研修含む)
15	チャットツール利用	<ul style="list-style-type: none"> ・eラーニング研修 ・実務に応じた OJT 型研修 ・庁内 SNS による学び合い
16	Microsoft365 活用	<ul style="list-style-type: none"> ・eラーニング研修 ・実務に応じた OJT 型研修 ・庁内 SNS による学び合い

八王子市デジタル人財育成方針

令和5年(2023年)3月

発行：八王子市

編集：八王子市デジタル推進室

住所：〒192-8501

東京都八王子市元本郷町三丁目 24 番 1 号

電話：042-649-6044(直通)