

派遣先：静岡県焼津市

地域課題を解決する「スマートシティ・DXの推進」について ～デジタルによる豊かで快適な新しい暮らしの実現に向けて～

派遣者氏名：瀬戸 伸亮／土肥 慎市

派遣元：西日本電信電話株式会社

派遣先での役職：最高デジタル責任者
／特別デジタル専門監

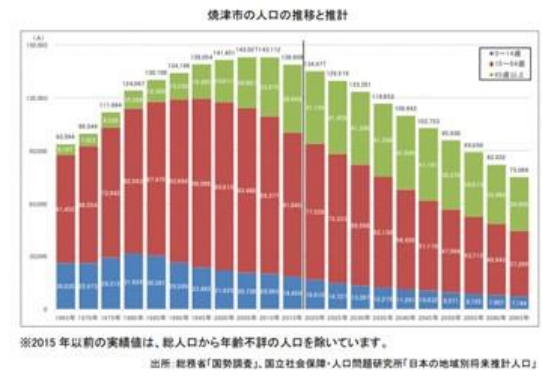
派遣先の概要

- 焼津市の概要
 - ・人口：136,182人（2024.1.31現在）
 - ・面積：70.30km²
 - ・職員数：1,625人 うち市長部局728人（2023.4.1現在）
 - ・予算規模：577億7,600万円（令和5年度 一般会計当初予算額）
 - ・交通：東京から電車で約1.5時間、車で約2時間 東名高速道路（焼津IC、大井川焼津藤枝SIC）
- 焼津市のご紹介
 - ・遠洋漁業の基地（水揚げ額 7年連続日本一）
 - ・2021.9月に市役所新庁舎完成
 - ・まぐろ、かつおなどの刺身は絶品、さくらえびのほか、黒はんぺんなどの練り製品、日本酒「磯自慢」も有名



派遣先が抱える課題

- 総人口は2010年頃をピークに減少し、更に少子高齢化も進むと見込まれている。水産文化都市YAIZUならではの地域成長、快適な暮らし環境整備（市民サービス向上）、新しい社会実現に向けた取組が必要。
- 人口減少・少子化への対応
 - 【想定】2045年
 - 102千人/65歳以上
 - 41千人（40%）
 - ⇒子育て世代支援充実、
 - 快適な暮らし環境の
 - 仕組み作り
- 地域経済の発展
 - 水産を基軸とした地域産業、経済の発展
- 新しい社会（Society5.0）実現やDXの推進
 - ・デジタル技術活用による産業生活分野の活性化
 - ・スマートシティYAIZU推進による市民サービスの向上
 - ・行政サービスのDX（効果的な行政運営の推進）



課題に対する取組

○スマートシティYAIZUの推進

◆方針策定（委託事業者と連携）

- ・スマートシティに関する 市民、地元企業、市職員等の現状調査（ヒアリング、WS参加）
- ・調査結果の分析、方針とりまとめ



▲取組みイメージをイラストでまとめた「スマートシティYAIZUビジョンマップ」

◆会議での提言

- ・庁内会議、外部委員を含めた検討会で、スマートシティ推進について提言

◆スマートシティYAIZU機能拡充の検討

- ・整備済データ連携基盤（非パーソナル）の地図・防災機能拡充検討
- ・データ連携基盤（パーソナル）及びサービス検討

○DX推進計画実現に向けた各種プロジェクトチーム参加

- ・情報発信PT、GIGAスクールPT 他（今年度整備計画があるPT）
「焼津市ホームページリニューアル」「教育委員会校務NW更改」等、今年度構築整備する事業において、設計、保守フェーズの打合せに参加。
デジタルに関するスキルに基づいたアドバイスを行った
- ・統合GIS PT 他
来年度以降整備を想定しているプロジェクトにおいて、課題の整理、最適化を意識した実装方法のアドバイスを行った

○職員研修

- ・市職員及び議員向けに、CDOによる「DX推進研修」を実施

取組にあたっての苦労・成功体験

○スマートシティYAIZUの推進

◆方針策定

- ・方針策定支援ベンダとの連携
市職員の立場として、ベンダとの打合せに参加。
デジタル、プロマネスキルをベースに、議論、連携することにより建設的な議論、検討をすることができた
- ・ICTを活用した市民、地元企業、庁内職員の意見収集
訪問インタビュー、対面式ワークショップだけでなく、ICT（LINE、電子アンケートツール等）を活用したアンケートにより、効率的に意見収取することができた

・方針策定、今後の進め方

検討したアウトプット（方針）実現に向けた庁内調整（予算検討含）は、市職員との連携、コミュニケーションにより円滑に進められた

◆スマートシティYAIZU機能拡充の検討

最新情報（技術面、補助金、交付金等）収集は積極的活動が必要と感じた

○DX推進計画実現に向けた、各種プロジェクトチーム参加

・職員とのコミュニケーション

派遣も3年目に入り、派遣先部課だけでなく、他部課職員とも良好な関係が築けて来た為、打合せ等の参加依頼や相談も増え、デジタルに関するアドバイスが多々できた

・DXに対する職員の意識

電子申請等DXを活用した施策が軌道に乗ってきて、職員がDX活用効果に実感を持ち始め、DXに関する更なる意識変化につながってきた

今後の展開

- 「第6次総合計画」と連動した「DX推進計画」「スマートシティYAIZU推進方針」の実現（各種プロジェクトの遂行（実装））
⇒特に、リーディングプロジェクト（デジタルガバメント：ノーコードツールの促進、標準化等、官民連携基盤：スマートシティYAIZUの更なる拡充）
- ICT活用継続に関する諸課題（人材確保、セキュリティ等）に関する検討、整備

掛川市DX推進

「誰一人取り残されない、人にやさしいデジタル化」、「未来に向けて誰もがつながるまち」

派遣先の概要



市北部に標高832mの八高山をはじめとする山地、市中央に小笠山丘陵、市南部に遠州灘に面した砂浜海岸が広がる、起伏に富んだ自然の多いまちである。また、新幹線掛川駅や2つの東名 I C など交通アクセスがよく、ほどよく田舎、ほどよく都会のバランスがとれている。昭和54年に全国に先駆けて「生涯学習都市宣言」を行い、現在も多く市民に「報徳の精神」と「生涯学習の理念」が根付き、市民一人ひとりの充実した生きがいと、郷土に愛着を持てる「協働のまちづくり」が進められている。

面積

265.69平方km

人口

11.5万人



派遣先が抱える課題

市民ニーズの多様化、社会課題、地域課題を解決するために業務過多となりつつあり、また人口減少により職員採用も困難な状況である。業務改善による効率化が急務であり、特にDX推進においては以下3点が課題である。

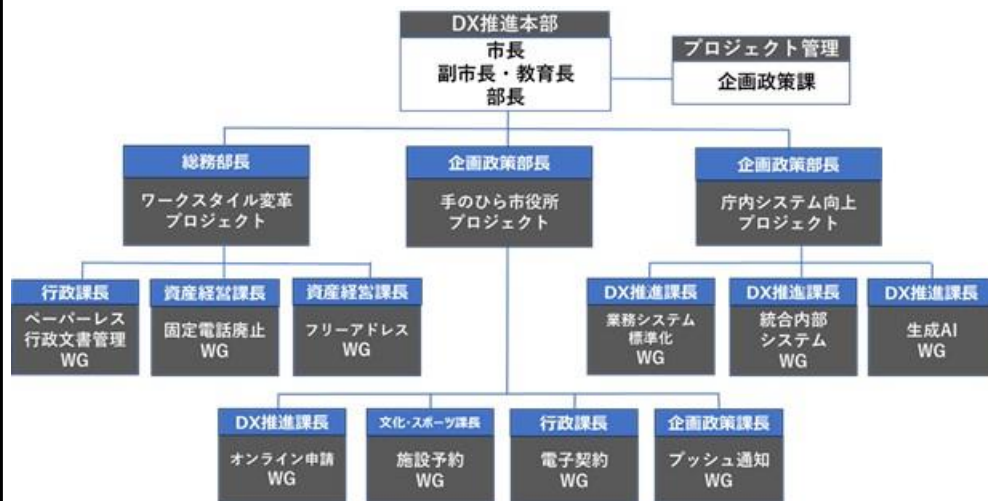
- ①プロジェクトマネジメント能力不足
- ②DX推進のための情報が不足
- ③官民コネクションが不足



課題に対する取組

掛川市DX推進計画に基づき、R7年度までの具体アクションプランを策定

- ◆ 全26施策を設定
- ◆ 内、10施策についてはプロジェクト体制にて推進
- ◆ 原課でDX推進の自走を目的に庁内100名のDXリーダーを育成するための研修をスタート



取組にあたっての苦労・成功体験

- ① 原課による業務課題および改善ポイントを把握するために全課に対してヒアリングを実施
- ② DX部門だけでなく、全庁合意のもと原課が主導する形で推進
(DX部門はPMOの立場で管理)
- ③ DXリーダー育成研修は手挙げ制としたが、リスキングの重要性を訴求するなど意識醸成を行い募集と同時に定員を満たした。



今後の展開

- ① アクションプランの遂行および生成AIの活用による業務の効率化および創造

- ② 市民、企業に対するDX推進
(企業向けDXコンソーシアム、モビリティ課題の解決など)

袋井市での活動内容

派遣先の概要

○ 袋井市の概要

- ・広域的な位置：
静岡県西部に位置し、東は掛川市、西は磐田市、北は森町に接しています。また、東海道新幹線・東海道本線・東名高速道路・国道1号・国道150号など主要交通路が横断し、東京へは240キロメートル、大阪へも320キロメートルと交通条件にも大変恵まれています。
- ・自治体地域の概況：
当地域は、豊かに広がる田園地帯と美しい茶畑、さらには太田川や原野谷川、南には遠州灘と、自然環境にも恵まれています。平成23年現在の主な地目別面積は、宅地が17.2パーセント（18.70平方キロメートル）、農地が36.2パーセント（39.31平方キロメートル）、山林が19.5パーセント（11.18 平方キロメートル）であり、極めて平坦な地域が広がり、土地利用もしやすい条件が整っています。
- ・人口等動向
袋井市の人口は、自然増減（出生と死亡の差）はプラスの状態が続いていたこと、社会増減（転入と転出の差）はリーマン・ショックの影響でマイナスに転じたものの、景気の回復に合わせて再度転入が転出を上回っていること等から、緩やかな増加が続いており、令和2年（2020年）4月1日現在の人口は88,316人と、現在の袋井市となった平成17年（2005年）から比較して約4,700人増えています。この結果、現時点において人口ビジョンで定める目標人口推計を1,300人余上回る状況となっています。近年では、令和元年（2019年）にはじめて、自然増減がマイナスとなるなど、間もなく本市においても人口減少に転じることが見込まれています。

派遣先が抱える課題

○袋井市の課題（R5重点取組）

- （1）子育てと教育の質を向上させるまちづくりの実践
- （2）全ての市民がWell-Beingなまちづくりの実践
- （3）環境に配慮し住み続けたいなるまちづくりの実践
- （4）イノベーションとにぎわいの創出によるまちづくりの実践
- （5）あらゆるリスクに備えるまちづくりの実践
- （6）新たなつながりによる共創のまちづくりの実践



課題に対する取組

○ 課題への取り組み

(1) デジタル推進計画の策定にあたり、市民ヒアリングの実施

- ・第3次ICT推進計画が締まるにあたり、第1次デジタル推進計画を策定するため、市内主要団体に、デジタルに関するヒアリングを実施

(2) 袋井市社会福祉協議会での伴走支援の実施

- ・上記のヒアリング先の1つである、袋井市社協にて、デジタル化の遅れの実態が分かったため、MS365の寄贈ライセンスの導入から、Teamsでのチャット、SharePointでのファイル共有で、業務効率化をすすめた。

(3) 中小企業支援案件へ同行訪問

- ・今年度に袋井市で中小企業を支援している、デジトレ様と、産業未来課の担当者と、中小企業支援先（3件）への同行訪問を行った。

取組にあたっての苦労・成功体験

○取組を行って

(1) デジタル推進計画の策定にあたり、市民ヒアリングの実施

- ・インタビューで見えてきたのは、市民側のデジタルへの期待感がある一方デジタルの使いこなしまで至っておらず、伴走支援などの手当てが必要であるということが分かりました。

(2) 袋井市社会福祉協議会での伴走支援の実施

- ・社協への伴走支援で、デジタル化が進むとともに、これを横展開して市内の関連団体、中小企業へデジタル化、DX化の輪を広げるとの構想があがりました。
- ・今年度は、市側の予算の優先度により、上記構想の事業化は財政の不承認となっております。

今後の展開

○今後の予定

- ・社協への取り組みを進めるとともに、市内の事務機業者との連携や、中小企業支援の継続を行い、市内で、DX人材の育成、雇用、産業の成長につながる仕組みができるよう、活動をします。

デジタル活用支援事業の立ち上げと推進

派遣者氏名：小俣 一樹

派遣元：NTTドコモ

派遣先での役職：専門官

派遣先の概要

- 派遣先組織概要
- 所属：企画部デジタル政策課DX推進担当
- メンバー：管理職1名、職員2名、専門官2名
- 主な業務：
- ①デジタル化の推進に係る総合的な企画及び調整に関すること
 - ②デジタル化施策の推進に関すること
 - ③市役所業務の見直し及び再構築に関すること
- 袋井市概要
- ・静岡県西部に位置する人口約9万人の自治体
 - ・観光名所として遠州三山（可睡斎・法多山・油山寺）が挙げられる
 - また、大規模な花火大会がある
 - ・特産物として“クラウンメロン”が挙げられる



袋井市の位置



クラウンメロン

派遣先が抱える課題

- 課題（専門官メイン業務）
- ①加速するデジタル化の中、高齢者に対するスマートフォンの活用推進が求められていたが具体的な取組ができていなかった。
 - ②自治会に関する業務が紙や電話が中心となっており、行政・役員双方の事務負担の軽減が課題であった。まずは、自治会の最上位組織である自治会連合会長へのアプローチが求められていた。
- その他の課題・取組
- ・職員の業務改善（BPR）意識を高める必要がある
 - └BPR研修の実施
 - ・市民のデジタルに関する意識啓蒙が求められている
 - └デジタル推進計画の策定と推進
 - └市民向けデジタルイベント、セミナー、Youtube動画作成
 - ・数値に基づく判断（EBPM）の推進



職員向けBPR研修の様子



市民向けデジタルイベント

課題に対する取組

- ①派遣元で行っていたスマホ教室の企画の経験を生かし、自分自身が講師を育成することで袋井市オリジナルのスマホ講座をシルバー人材センターと連携して実施。

【取組成果】

2年に渡り28名の講師を育成し、322名の市民に対し講座を実施。
スマホ講座に対し85%の参加者から満足と回答を得た。

- ②会議のペーパーレス化を目的に自治会連合会長へタブレットを配布し、活用の定着を目的とした研修を企画、研修はスマホ講座にて育成した講師（シルバー人材センター会員）と連携して実施。

【取組成果】

連合会長24名に対しタブレットを配布、基礎操作・Teams操作の講座を実施。
参加者の90%が満足と回答し、自治会活動のデジタル化に対して前向きな回答を得た。

事務局との連絡手段が紙・電話からデジタルへ移行でき
事務局の稼働削減（360H/年）と紙の削減（500枚/年）に成功。



近隣自治体や派遣元等
と連携協定を締結



シルバー会員を
講師として育成



市民へ講座を開催
※1人あたり2時間×4日

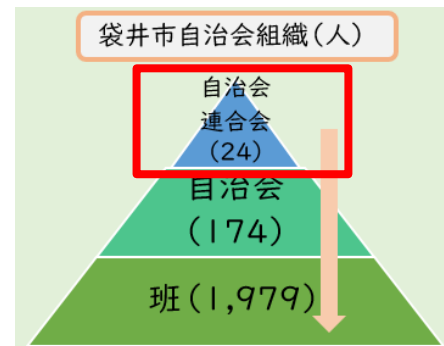
今後の展開

- ①派遣終了後も市民向けスマホ講座を継続する。（専門官のノウハウを派遣元が引き継ぎ事業化）
R7年度以降の継続を鑑みシルバー人材センターの自主事業となるように働きかける。
- ②自治体活動の更なる稼働効率化のため、自治会長へ展開する。
市の自治会担当・デジタル担当・派遣元の連携により実施する。

取組にあたっての苦労・成功体験

【苦労した点】

- ・ステークホルダーが多岐に渡るため、調整・コミュニケーションに苦慮したが職員やシルバー人材センターと連携することで取組を形にすることができた。
- ・庁内より「シルバー人材が講師として教室を開くのはハードルが高い」という声があったが、関連部署に丁寧に説明することで無事事業を立ち上げることができた。



【成功体験】

- ・自らが主体的に行動することで事業の企画及び実施を推進できた。
 - ・自身の経験を活かすことでシルバー人材の育成に成功し、満足度の高い講座を開催することができた。
 - ・自治会連合会長へタブレットを渡すだけでなく、定着に向けた操作研修を組み合わせることで自治会活動の負担軽減が実現できた。
- また、別組織（農業委員会）への導入も決まるなど、庁内で展開ができています。（R5年度導入、研修済）

自治体情報システムの標準化・共通化の取組

派遣者氏名：平山高士

派遣元：(株)日立システムズ

派遣先での役職：デジタル専門官

派遣先の概要

○ 自治体情報システムの状況と推進方針

現行システムはマルチベンダで構成されており、各システムは初回導入以降はバージョンアップ等にてシステム切替・法改正対応をしていた。

現行運用で利用しやすいように一部カスタマイズを含むなどあり、一般的には一般的な自治体情報システムの構成をしている。

市としては自治体情報システムの標準化・共通化の推進が始まった早い段階でベンダのSE不足を懸念しており、全国的に作業が集中すると思われるR7年度末までではなく、一歩早いR6年度末までには標準化・共通化を実現できるように国が示した標準化・共通化の手順書（以下、標準化手順書と記す）に沿う形で早め早めに取り組を進めていた。

派遣先が抱える課題

○ ベンダの方針が不明瞭

早めに動き始めた中でも、ベンダからのパッケージとしての方針説明・情報提供や国仕様に沿ったFit&Gapなどが、標準仕様書の変更などにより進められないなどの状況が続いた。

ベンダーへのヒアリングなどを行うが明確な回答も少なく、自治体として具体的な次の手立てを考えるのが難しい状況になってきていた。

○ 移行困難システムの発生

当初よりベンダ側のリソース不足を懸念して早めにベンダと協議を複数回行ったが最終的にR7年度末に間に合わないといった提案となっていった。

○ 補助金の不足・予算説明

庁内では補助事業10/10と説明していたが、概算見積り時点で大きく補助上限を上回っていた。また、移行困難の発生や事業総額が予算要求時点で不明な点などを説明するため、情報収集が必要となった。

課題に対する取組

○先行自治体の事例調査・RFI実施

市として方針を明確にするためには現時点の不明確な情報であっても、公式に「なにが不明確であるのか」の情報が必要と判断。

情報を得る手段として先行取組団体や先行事業の例を調査し、自治体情報システムの標準化・共通化にかかるRFIを実施。

いったんはこのRFIの回答をベンダとしての方針として進めることとしたが、そのRFIにおいても方針不明となっている点が多くあり、RFI後にも時間をかけて各ベンダと協議の場を設けて状況を整理を行った。

○移行困難システム・庁内への説明

ベンダからの情報や国の事務連絡等、その他の整理できている情報のみのわかる範囲で方針をたて、庁内への説明や情報の共有を行った。

わからない場合は、いつまでにわかるのかなど予定として共有を行った。

取組にあたっての苦労・成功体験

○原課・業務担当者等との情報共有

RFIやそのヒアリングでベンダから得られた情報を整理し、新たな方針を立て、それを全庁の方針として各業務の担当者と共有する必要があった。

標準化・共通化について、全ての職員が深く理解し取り組むのは困難と考え、各担当部署ごとに個別の打合せをセッティングし、各部署の取組状況や要望の把握、情報共有を行った。

これからすべきことの想定やスケジュール感などをわかりやすく説明できるように、全庁向けの勉強会資料の作成・公開などを実施した。

○Fit & Gap作業の遅延

市として別途実施しているBPR研修などと合わせて、標準化による業務の影響調査や、新しい業務の有り方の検討を進めていくべきだったが、担当部署のみでの国の仕様書を読み込みが難しい状況だった。

ベンダからのパッケージ方針や情報提供を待つ状況が続いてしまっていたため、ベンダからの情報がない範囲で着手できる方法を検討し、共有した。

今後の展開

- 各担当部署が直接かわる業務やシステムだけでなく、関連システムとのデータ連携などを含めた影響調査に各担当部署が意識が向けられるように庁内での勉強会・説明会などを検討していきたい。

デジタル専門人材派遣制度の活用

派遣先の概要

- **豊田市の概要**（生成AIより）
 - ・ 愛知県豊田市は、愛知県の東部に位置する市で、中部地方最大の面積を持つ自治体です。人口は約42万人（2021年現在）で、愛知県内では名古屋市に次ぐ人口を有しています。
 - ・ 豊田市は、自動車メーカーのトヨタ自動車の本社があることで知られています。市内には、トヨタ関連の施設が多数存在し、自動車産業が盛んです。また、豊田市は自動車だけでなく、織物産業も盛んで、特にポンチ絞りという伝統工芸が有名です。
 - ・ 自然も豊かで、市の南部には三河高原が広がり、ハイキングや登山などのアウトドア活動に適しています。また、市内には温泉地も点在しており、観光地としても人気があります。
 - ・ 教育面では、豊田工業大学や豊田大学などの高等教育機関があり、研究・教育の拠点となっています。
 - ・ また、毎年10月には「豊田おいでん祭り」が開催され、全国から多くの観光客が訪れます。この祭りは、豊田市の伝統と地域の魅力をPRするためのもので、盛大な花火大会やパレードが行われます。

派遣先が抱える課題

- **制度を活用されようとした最初の理由**（R2年度）

令和2年4月にDX推進のため「情報戦略課」を発足することとなったが少人数（当時：所属長含め4名）で効率的に全庁DXを進めるためには、外部の知見を活用する必要があった。
- **制度を活用されようとした理由**（R5年度）

DX推進をはじめて3年が経過し、全庁に意識づけは図られたものの実践に至っていない課が多く存在しているため、重点的に取り組みたいテーマを絞ったうえで、外部人材から特化した知見を得ることとした。

重点テーマの例：

 - ・ **窓口改革、業務改革（窓口のスマート化）**
 - ・ SNS活用推進
 - ・ DX人材育成
 - ・ デジタル技術、データ連携を活用した新たなサービス など

豊田市では、計4名のCDO補佐官が派遣されており、上記重点テーマについて、大川は「窓口改革、業務改革」が主な担当。

課題に対する取組

○ 窓口改革、業務改革（窓口のスマート化）にむけて

市民への窓口サービスを提供する複数部署で、ワーキンググループ(WG)を構成。引っ越し等のライフイベントで来庁された市民が、どの窓口をどのような順番で回っているかを、時間とともに可視化し、その改善策を検討

目標：全ての手続きを、約半分の1時間以内にできないか

情報戦略課の事務局と、ワークショップを設計し、来庁市民のペルソナを描くなど、アイデアがやすい条件を整理。
ワークショップ当日は3テーブルにわかれ、ファシリテーション



○ 「定期相談会」の対応

上記窓口改革WGのほか、各部局におけるDX化やデジタル化の悩み等について庁内フルオープン「定期相談会」の場（リモート）を設け、大川ほか4名のCDO補佐官にて、助言やアドバイスを実施。
フランクな場で、それぞれの部署がもつ大小の課題に対して、視点を変えたり、原因を掘り下げるなどの助言が、好評であった

今後の展開

○ 重点テーマ「窓口のスマート化」を深く掘り下げる

豊田市さんは、次年度はさらにCDO補佐官を増員し、“全方位的”に取り組みを進めていくので、大川は今年度の延長として、「窓口のスマート化」にテーマを絞り、「スマート化とはなにか」「市民だけでなく職員もラクになる窓口とはなにか」を、現場職員の皆さまと汗をかくてカタチにしていきたい。

取組にあたっての苦労・成功体験

○ 会議の場から、より現場へ

派遣当初は、DX推進部会（下左写真）にリモート参加し、一言二言コメントを述べる進め方だった、が、テーマが様々あり、なかなか的確なコメントもしにくい印象もあったため、左記のような「現場密着」でのご支援ができるよう調整していただいた。

大川の経験上も、自治体の課題解決は容易ではなく、DXやデジタルといった「キレイな解決策」は、実現が難しいこともあり、現場職員のみなさまと現場ならではの知恵や工夫を結集した改善施策のほうが、実現できると考える。

○ 手法論から、そもそも論へ

左記の定期相談会では、「オンライン申請するには」「SNSで周知するには」といった手法論/実現手段に関する悩みが多い印象があった、が、そもそもオンライン申請は誰のためか、伝えたいことはないか、に立ち返り、目的を見失わないよう、議論をリードするようにした。
そもそも論（別の言い方では、イシュードリブン）を大事に、DXやデジタルは実現手段のひとつ、という考え方を続けている



ペーパレスでDXへの第一歩。クラウドと生成AIで次のフェーズへ！

派遣先の概要

- 2004年（平成16年）10月1日誕生
浜島町、大王町、志摩町、阿児町、磯部町の5つの町が合併して誕生
- 美しい自然
市全域が伊勢志摩国立公園に含まれ、リアス海岸が特徴的で、英虞（あご）湾には大小60の島々が点在
- 特色ある文化
真珠発祥の地、残る海女文化、御食国としての歴史
- 豊かな食材
伊勢えび、あおりふぐ、的矢かき、あわび など良質な海産物が豊富
- MICE City
2016年にG7伊勢志摩サミット、2023年にG7三重・伊勢志摩交通大臣会合など豊富な国際会議開催経験
- 人口
44,974人※
- 高齢化率
41%※ ※2024年2月時点
- 面積
178.95km²



派遣先が抱える課題

- 背景
 - ・ 人口減少に加え、少子高齢化が進行
 - ・ 市民ニーズの多様化に対応し、行政サービスの維持・向上のためデジタル技術を活用した業務改革と行政の効率化が必要
 - ・ 職員のDXの理解と経験不足により、DX推進が不十分
- 課題
 - ・ 職員のDXへの興味・関心の向上とスマート行政の実現
 - ・ デジタル技術活用による市民サービスの向上
 - ・ 先端技術によるスマートシティの構築

課題に対する取組

○ 職員のDXへの興味・関心の向上とスマート行政の実現

- ・DXへの第一歩としてペーパーレスを推進。半年で29%の紙削減に貢献。また、ペーパーレス推進に必要なツール導入計画を策定。
- ・電子決裁・文書管理システムの導入や会議室への大型モニタの設置を実現することで、ペーパーレスを推進。
- ・ノーコードツール（KINTONE）を活用した業務効率化を推進。特に、介護総合相談業務では42%の業務を削減。1人あたり30分/日の時間を創出。
- ・グーグルおよびソフトバンクと連携協定を締結し、クラウド型コミュニケーションツールの利用と生成AI活用実証実験の取組を発表。

○ デジタル技術活用による市民サービスの向上

- ・志摩市公式LINEアカウント導入による市民とのコミュニケーション促進やオンライン手続拡大による利便性向上を推進
- ・デジタルこども手帳の導入

○ 先端技術によるスマートシティの構築

- ・ドローンによる地域の物流課題の解決を検討
- ・ドローン・AIを活用した消防活動の高度化推進を検討
- ・AIデマンドバスや自動運転電気自動車導入 による公共交通の課題解決を検討し、AIデマンド交通の実証実験を実施

取組にあたっての苦労・成功体験

○ 出向元での成功体験の活用

- ・ペーパーレス推進にあたっては、ソフトバンク社内プロジェクトの成功体験を参考に、トップの強い関与、全庁的なプロジェクト体制の構築、環境整備を前提に進めたことで短期間で紙の削減に成功。

○ 担当課、情報部門、パートナー企業との三人四脚

- ・業務改革を強く望む担当部署からの相談はノーコードツールの活用で解決が見込めるが、少数精鋭の情報部門は通常業務でフル稼働。ちょうど良いタイミングで、パートナー企業から導入支援キャンペーンの案内を受領。情報部門とパートナー企業が連携し、担当課に寄り添って導入を進めることで業務効率化に成功。

○ 先行自治体への視察による情報の入手

- ・公共交通の課題解決にあたっては、担当課と先行自治体の視察を積極的に行うことで、検討開始から運用にあたって必要な現場のリアルな情報を効率的に入手。迅速な実証実験の開始に成功。

今後の展開

○ DX人材養成と生成AI活用でDX推進機運のさらなる向上

DX推進リーダー養成のための研修を実施するとともに、グーグルとの日本初の協定締結自治体として生成AI活用実証実験に取り組むことで、DX推進機運のさらなる向上を図り、職員によるDX推進力の最大化を目指します。

愛荘町におけるDX推進

派遣先の概要

【地理/人口/アクセス】

- ・滋賀県の東部に位置している。平成18年に愛知川町と秦荘町が合併して愛荘町となる。
- ・琵琶湖の東部・湖東地域に位置し、鈴鹿山系からの豊かな清水と自然に恵まれ、水との関わりが深い。古くから農業や産業が栄えてきた。
- ・総面積37.97km²。滋賀県全体の約1%を占める。約4割が田畑。
- ・総人口：21,146人（2024年2月現在）。世帯数：8,475世帯。
- ・東京から約3時間（新幹線、JR、近江鉄道を利用）

【特色】

- ・「愛のまち交流」：全国で愛のつく町で交流が進められ、情報交換をはじめ、地域を越えたネットワークを結び、良き「おつき愛」を深めている。
- ・ここ数年人口は増加傾向だったが、横這い状態に移行しつつある。外国人人口が増えている。

⇒近隣の商業地に囲まれており、デジタル・ネイティブ世代である若年世代（子育て世代）を中心としたベッドタウン化が進んでいる。



派遣先が抱える課題

○ 職員のデジタルに対する意識の醸成とノウハウの共有

- ・デジタル活用等を情報システム担当者がほとんど専任で担当してきたため、専門の部署がなかったこともあり、知識・ノウハウが蓄積されていない。
- ・職員のデジタル技術に対する意識が希薄であり、デジタル活用が進みにくい組織風土となっている。業務の効率化にデジタルをどう活用していったら良いかイメージがしにくく、現場からの改善がなかなか進まない。
- ・町を挙げてのデジタル活用推進を目的として全庁横断組織を設置しているものの、有効活用できていない。

課題に対する取組

○推進体制の整備

DXポリシーの策定を受けて、DX本部、DX推進員会議、デジタル行政推進チーム（ワーキンググループ）の推進体制の構築。

○職員向け教育

デジタル活用のベースとするべく職員向けに研修、教育の実施

- ・RPAワークショップ研修会
- ・標準化に向けての研修会
- ・職員向け確認テスト
- ・情報セキュリティ研修・DX研修
- ・J-LISリモートラーニング研修

○庁内業務のDX推進

窓口業務へAI-OCRを活用した「書かない窓口」の導入

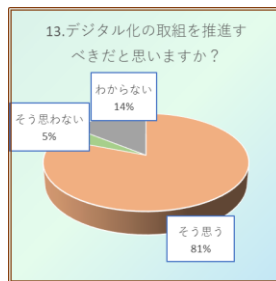
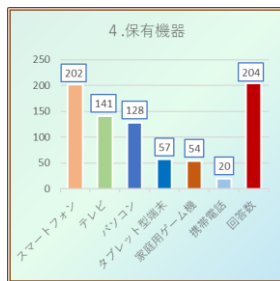
遠隔相談窓口の実証実験

行政手続きのオンライン化メニューの追加

BPRに向けて各部門の業務分析

○住民からの意見収集

LINEアカウントへのアンケート実施



取組にあたっての苦労・成功体験

○ 職員の意識レベルの向上

全般的に職員が担当業務をこなすのに精一杯で、DX推進になかなか目が向かず、自分事として捉える意識になっていないため、教育面も含めて、日頃からDX関連の事例や庁内での成功事例に触れていくことで、忍耐強く意識を上げていけるように進めていく。

なるべく費用をかけずに行いたいという考えがあり、時間、費用面で負担にならない企画・運用を心掛けた。

DX推進への定例会議、打合せなどの場を確保できず、なかなか通常業務として根付いていないため、庁内全体で推進の合意を形成しつつ推進していく必要がある。

○ ワーキンググループの活動

若手職員を中心にワーキンググループを作っているが、DXに関連して自由に意見を出し合える機会が無かったため、議論の場として有効と考えており、さらにメンバーを拡充して活動を活発にしていきたい。

今後の展開

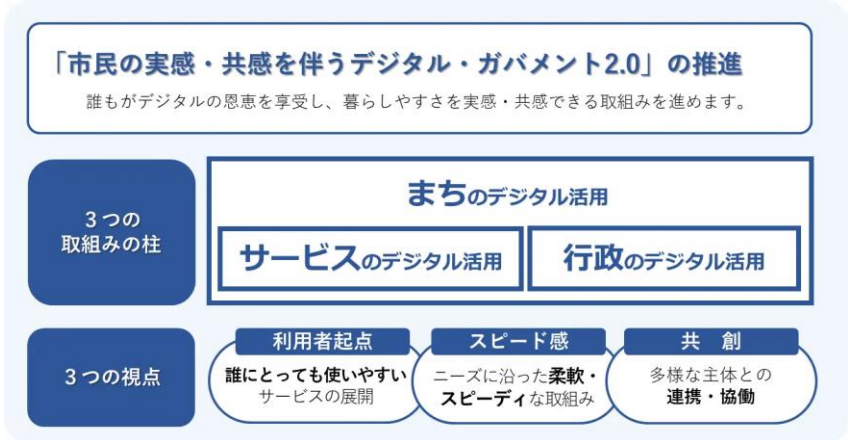
- ・職員の意識改革、人材の育成を進めて、内部から改善が進むような体制を構築していく。
- ・書かない窓口、電子申請などの住民サービスの業務改善をさらに進める。
- ・域内の事業者向けDXの推進について、経営者支援などの方向性を探る。

地方公共団体情報システムの標準化に関する取組みについて

派遣先の概要

○ 豊中市 基本情報

- ・市制施行：1936年10月
- ・市民：399,222人、世帯数：180,215世帯（R5.11. 1現在）
- ・職員数：3,601人（R5.4.1）、議員数：34人
- ・中核市に指定されており、大阪市、堺市、東大阪市に次いで府内第4位の人口を擁する
- ・大阪市都心から15km圏内で都市基盤、交通（公共交通、幹線道路、大阪国際空港）等、至便
- ・基本政策や経営戦略方針をもとに市のデジタル・ガバメントの取組みを加速させていくための戦略として、2023年2月に「デジタル・ガバメント戦略2.0」を策定



（参照）とよなかデジタル・ガバメント戦略2.0

派遣先が抱える課題

＜派遣先が抱える課題＞

標準準拠システムへの移行を着実に進めるための全庁横断的な体制強化および取組みの加速

○ 本派遣の背景

令和3年5月に成立し9月に施行された「地方公共団体情報システム標準化に関する法律」に基づき、地方自治体20業務について「標準準拠システムへの移行」および「標準準拠システムのクラウド化」への対応を予定。令和4年度はシステム標準化への取組意義や概要の理解を目的に、管理職および一般職員向けに勉強会を実施。二年目となる令和5年度はシステム標準化へのさらなる体制強化および取組みの加速を図る。

○ 課題の詳細

- ・標準準拠システムへの移行を着実に進めるために、デジタル戦略課が全体統括を担い、各課に標準化担当者を配置し、体制を強化。実務担当者会議を実施し連携を図るものの、標準仕様書の改版が多く、仕様精査やFit & Gapへの都度対応が必要となっている。
- ・システム標準化に関する国の検討状況が日々変化していることから、実務担当者では対応を判断しかねる状況が多く、国や他自治体の動向をもとにしたシステム標準化に対する進め方の検討が必要となっている。
- ・標準準拠システムへの移行に伴い、現行のシステム事業者の対応方針が不明瞭の状況の中、予算化や事業者選定の調整が必要となっている。

課題に対する取組

○豊中市標準化基本方針策定に向けた助言（R4年度）

- ・豊中市が策定中のシステム標準化の対応方針に対して国や他自治体の動向をもとに助言を実施
- ・幹部層を含めた全庁職員向けの説明会のサポート

○システム標準化に関する全庁向け勉強会の実施（R4年度）

- ・管理職および一般職員を対象に計二回実施
- ・国や他自治体の動向を共有し、標準化対応に関する当事者意識を醸成（成果）
 - 勉強会内容について「理解できた」と回答頂いたのが全体の約7割。（職員の声）
 - 他自治体の先行事例や標準化の基礎知識を学ぶきっかけになった。

○標準化対象の業務主管課との相談会の実施（R5年度）

- ・標準化対象の業務主管課を交えた相談会を計4回実施
- ・相談会では、業務システム標準化への対応上の留意点や策定された移行方針に対して国や他自治体動向を中心に情報提供、助言を実施（成果）
 - システム標準化業務に関わる計26原課を対象に助言
 - 相談会回数：4回、相談件数：15件
 - （職員の声）
 - 帳票レイアウトの変更など主管課特有の課題における対応方針を知ることができ、今後検討する上で参考になった。

今後の展開

システム標準化の実現に向け、デジタル戦略課および各所管課一体となり取組実施

（標準化仕様のFit & Gap、標準準拠システム事業者との各種調整、ガバメントクラウド等本番環境への移行）

取組にあたっての苦労・成功体験

＜取組にあたっての苦労＞

○国や他自治体動向の情報収集

標準準拠システムへの対応は国や他自治体においても、検討段階の事項が多く、仮説をふまえた助言が必要であった。勉強会や相談会前には国の最新動向や他自治体の取組事例を幅広く収集し、豊中市の課題をふまえて情報共有。加えて、Fit & Gapや現行のシステム事業者への対応方針を示すことで、各業務主管課の取組促進につながった。

○豊中市の現状をふまえた方向性の検討

システム標準化の対象20業務にわたる原課の現状や動きを把握する必要があった。また複数原課に跨る課題や豊中市固有の課題があり、他自治体の取組事例をもとに仮説をふまえながら方向性を示し、令和7年度末に向けた標準準拠システムへの移行スケジュールを確立した。

＜取組にあたっての成功体験＞

○全庁横断的なシステム標準化勉強会の企画推進

管理職と一般職員それぞれに沿った内容でのシステム標準化の勉強会を企画。業務主管課によって、システム標準化に関する理解度に差があり、基礎知識習得をめざして実施。結果、標準化対応に関する当事者意識を醸成するとともに、参加者の約7割の理解促進につながった。

○効率的なシステム標準化相談会の企画運営

年度当初に豊中市の現状および検討時期に合わせて相談会の年間計画を策定。開催前に相談事項を募集し、回答を準備することで効率的に運営。15件の業務主管課の悩みごとに対する不安払しょくにつながった。

派遣者氏名:伊藤 誠司

派遣元:エヌ・ティ・ティ・コミュニケーション株式会社

派遣先での役職:デジタル化推進アドバイザー

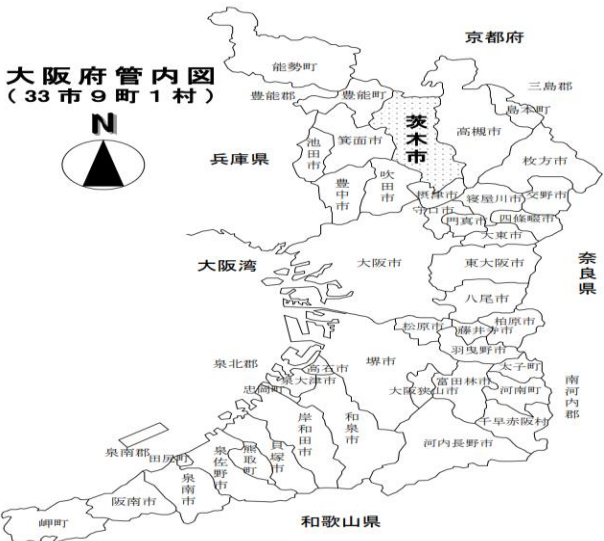
茨木市における地方創生について ～次なる茨木～

派遣先の概要

大阪府茨木市は、大阪市と京都市の中間の北摂三島地域に位置し、市内にJR・阪急・モノレールが通り大阪市のベッドタウンとしての性格を持つ。人口285,670人(2024年2月時点)で大阪府8位、面積は76.49km²で大阪府7位である。ニュータウン彩都など新しい街もあり、現在も人口は微増を続けている。最近では、2023年9月に「安威川ダム」が完成し共用を開始、2023年11月に文化・子育て複合施設「おにクル」が開館した。

● DX推進について

「茨木市DX推進に関する宣言」に基づき、「行かなくてもいい市役所」実現のための行政手続きのオンライン化、かかない窓口など、ICTを活用した行政運営の効率化を通じて地域課題の解決に取り組んでいる。



派遣先が抱える課題

デジタル人材派遣の3年目においては、茨木市からご要望いただいた下記の検討課題に対し、関連部署が開催する検討会等に参画して進めることで活性化を図りながら取り組むことで年度当初に意識合わせを行った。

● デジタルデバイド解消の取組を契機とした事業の検討

- ・デジタル相談窓口、スマホ相談窓口の拡充
- ・書かない市役所窓口の検討等
(課題検討に対する意識合わせ事項)

現在、実施しているデジタル相談窓口の拡充に加え、安全で・便利で・豊かな暮らしの実現に向けた高齢者の生活支援の在り方をDX推進チームが主管となり関連原課を巻き込みながら、弊社と一緒に検討を進めて行く。

● 茨木市の事業展開に対する利用者の動向の把握によるさらなる施策展開の検討

- ・ダム周辺整備、おにクル建設に伴う課題解決の検討
(人流把握・混雑解消等)
- ・ダム周辺、おにクルの活性化に向けたソリューションを活用したイベントの検討
- ・その他、中心市街地活性化に向けた取組の推進 等

課題に対する取組

1. デジタルサポート・サービス業務の拡充について

22年度の取り組みをもとに23年度の取り組みを検討

- 実施状況を踏まえた今後の取組み検討（検討事項）
 - ・ 相談枠の効率化に向けた類似相談内容のスマホ教室の検討
 - ・ より多くの方に参加いただける相談窓口（公民館等）の検討
 - ・ 今後の相談窓口体制の効率化に向けた住民スマホ講師育成計
⇒ 公民館等での開催は人が集まるかや遠隔地でおこなうリスクなど
令和5年度においては、昨年度同様の取組みを展開するため、
上記検討内容においてはクローズ。

2. 安威川ダム周辺の活性化に向けた検討

- 年間100万人の観光客誘致をめざした活性化検討
 - ・ 人流把握及び活性化ソリューションのご紹介
 - ・ その他活性化に向けたソリューション提案およびディスカッション
⇒ 管理事業者との調整がつかないため、検討が前に進まずクローズ。

3. おにクルの活性化に向けたソリューションを活用したイベントの検討

- 子育て支援新施設「おにクル」活性化に向けた検討
遠隔窓口(Live on)、ロボット(temi)、児童の絵の展示(XRCityご紹介)
- おにクル管理事業者(サントリー)との合同提案
(リモート接客、temi図書館内等)
予算の都合上で実証が進まないことから、別途、サントリーのみ無償で
POCを実施。

4. 書かない窓口の検討

- ロボファース社との書かない窓口に向けた提案
「書かない窓口」業務の洗い出し、整理、BPR、システム化が必要
(市民課でBPRの取組み中)⇒ BPRなど職員に負担がかかっているた
め、簡易な方法をご希望されたが、簡易な方法では検討が進まない
ためいったんクローズ

5. その他 ご提案ご紹介事項等

- 『LGPF』ご紹介
本社主管アドバイザーよりご紹介 現時点では、検討には至らず
- DX人材育成研修のご紹介
BPRの職員研修をご紹介⇒一旦クローズ
(BPRは職員に稼働がかかり、その効果が未知数)
- オンライン窓口予約システム『teleco』ご紹介
NTTデータ社よりご紹介⇒一旦クローズ

取組にあたっての苦労・成功体験

- 各種案件において、DX推進のためのディスカッションを行い検討はす
るものの課題解決による具体的な費用対効果が見込めず、現在のところ
具体的な案件創出には至っていない。
- 各原課の課題ヒアリングを行い課題解決に向けたソリューション提案、
検討を進めることで、地方創生における様々な分野の課題について具
体的に把握することができ、各原課との関係構築が図れ、大変有意義な
ものとなった。

今後の展開

今年度でデジタル人材派遣は終了となるが、この3年間で築いた関係性を維持しつつ、必要に応じて双方が連携しながらDXを推進させ、
社会課題の解決に向けて取り組んでいくことで合意。

姫路市スマートシティの推進

派遣者氏名：貝野宏至

派遣元：NTT西日本

派遣先での役職：アドバイザー

派遣先の概要

○姫路市について

兵庫県下2位の商工業生産額と人口を擁する都市であり、播磨地方の中心都市である。世界遺産の姫路城、書写山圓教寺、三大荒神興の一つとされる灘のけんか祭りなどの、播州の秋祭りが有名である。

姫路市の推計人口（令和6年3月1日現在）	
区分	推計人口
総人口	521,204人
男	251,958人
女	269,246人
世帯数	229,770世帯
面積	534.35平方キロメートル

○姫路市スマートシティについて

2022年より姫路市スマートシティコンソーシアムを設立、有識者や地元企業などが参加し、2023年度から本格的に運営をはじめた。自身は外部有識者である「スマートシティアドバイザー」として参画。都市OSの構築やスマートシティを実装するためのビジネスモデルづくりをアドバイス。

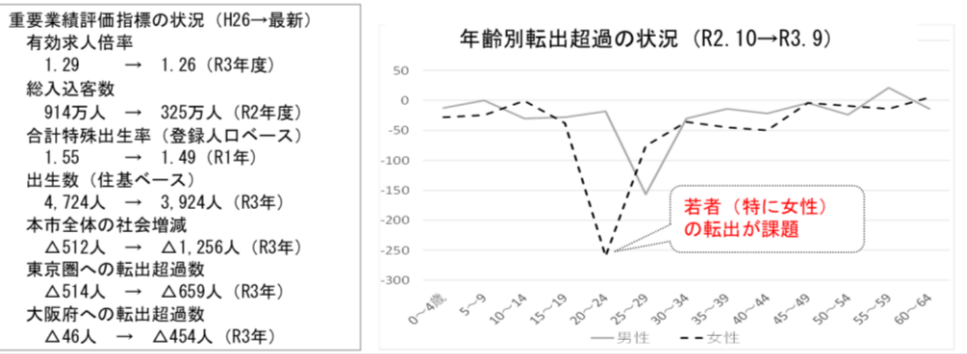
活動期間 2023年1月～2024年3月 1年2か月

2024年4月以降も活動を継続予定

派遣先が抱える課題

○子育て世代に対する出産・育児支援の充実による定住促進

姫路市の人口は53万人であるが、転出超過が進んでおり、特に20歳から24歳の女性の転出が年間▲250人（男性▲150人）と顕著である。そのため、結婚から子育ての展望が描ける環境づくりが重要であり、出産支援、育児支援サービスの充実が必要となっている。



○子育て世代に対する出産・育児支援の充実による定住促進

近年、「不登校」増加傾向にあり、小中学生の学校離れや教育水準の低下が懸念されている。地域の公民館などを
利用し気軽に学べる”場”を提供し、
小中学の学習への参加を改善する必要がある。



課題に対する取組

○姫路市スマートシティ推進体制確立へのアドバイス

出産及び育児支援サービスを軸としたスマートシティ化を目指し、「姫路市スマートシティ」の実現について、姫路市が取組を開始。

○取組内容（2022年12月～）

- ・国内外のスマートシティ構築事例の紹介（勉強会4回）
- ・データ連携基盤の機能と事例の紹介、アドバイス
- ・スマートシティ推進体制（コンソーシアム等）への参画（2回）
- ・データ連携基盤を活用したヘルスケアのビジネスモデルへの構築
- ・認証基盤、データ管理の運用に関するアドバイス
- ・デジタル田園都市構想のプラン策定に関するアドバイス

○成果（2024年3月）

- ・デジタル田園都市国家構想 TYPE 3 採択
- ・姫路市スマートシティ構築（子育て支援アプリ、都市OS）

取組にあたっての苦労・成功体験

○取組みを始めて1年と2カ月ですが、順調に事業は進んでいると認識。実装に向けた苦労はこれからだと認識しているが、姫路市においてうまく進んでいるポイントを記載したい

- ・市長や職員の方のスマートシティ実現への熱意が高い。
- ・出産・育児支援へのプラン策定に強い意欲がある。
- ・既にマイナンバーカードの利活用が進んでおり、図書館での貸出サービス等の実利用が広がっており、姫路市にノウハウが蓄積されている。
- ・派遣されたアドバイザーだけが対応するのではなく、派遣元のN T T西日本グループからのバックアップ体制がある。
- ・少数の熱意ある企業や組織が共創パートナー関係にあるので、意思決定が速い。

今後の展開

○子育て（0歳～5歳）から小中学生（6歳～15歳）へのサービス対象の拡大

0歳～5歳児までの子育て世帯への育児サービスから、6歳～15歳までの小中学生の子育て世代への“教育サービス”へと対象と分野を拡大する。
また、姫路市だけでなく、周辺自治体への利用拡大を視野に入れた広域連携について、兵庫県とも連携していく。

デジタルの架け橋でつなぐ、姫路市の新たなストーリー
～姫路版スマート都市の実現～

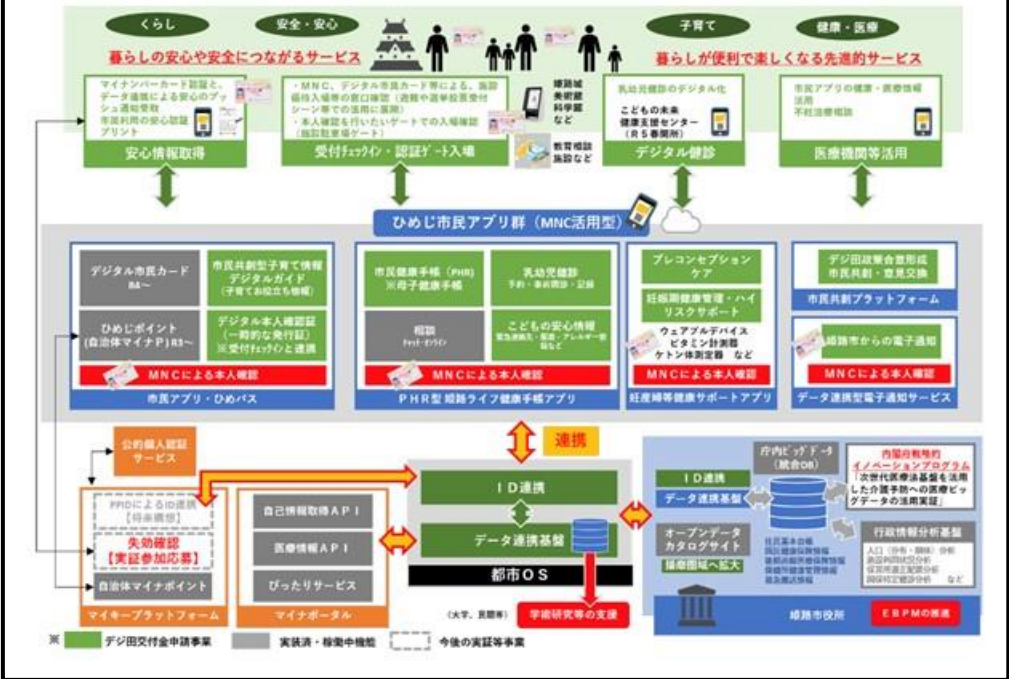
派遣者氏名：三宿 仁

派遣元：株式会社サイバーエージェント

派遣先での役職：デジタルマネージャー

派遣先の概要

- マイナンバーカードによる姫路ライフ・スマート都市実装事業
 - ・ 播磨圏域連携中枢都市圏の中心市である本市は、「市民一人ひとりが暮らしに満足し、自分らしい生活を送ることができる姫路」を目指し、**マイナンバーカードとデジタル技術の活用**により、市民がライフシーンの様々な場面で、暮らしの豊かさを実感できるスマート都市を実現する
 - ・ 人口減少と少子高齢化が進む中、少子化対策につながる、**妊娠期から子育て期にわたるまでの様々なニーズに応える切れ目のない支援**を取組の第1弾として、データ連携による付加価値の高いサービスを創出する



派遣先が抱える課題

- 専門的な知見をもつ人材の不足
 - ・ 以下の事業等を推進するにあたり、専門的な知見をもつ人材が不足しており、既存の職員だけでは十分に対応できないため、外部の専門人材による助言及び先進的なデジタル技術等に関する支援を必要としている。
 - － 姫路版スマートシティ事業（姫路ライフ・スマート都市実装）
 - － スマートシティに関する技術・サービスの実証
 - － 全庁的なDX推進
- 市職員の意識改革
 - ・ 上記の事業等を継続的かつ持続可能な取組とするために、外部の専門人材を活用することに加え、市職員の意識改革を進めることで、デジタル化・DXに係るリテラシーと当事者意識を醸成することが課題となっている。

課題に対する取組

○デジタル戦略本部会議

- ・ 会議への出席及び、デジタル戦略タスクフォースに対する講評

○ 姫路ライフ・スマート都市実装事業支援

- ・ UI/UXガイドライン作成（図1）
- ・ サービスデザイン思想を活用した実践合宿×2回（図2）
- ・ 市民共創プラットフォームに投稿されたアンケート内容のダッシュボード化

○その他

- ・ 職員向けEBPM研修の実施（図3）
- ・ 姫路城メタバス意見交換会の実施
- ・ スマートシティに関する情報提供



図1



図2



図3

取組にあたっての苦労・成功体験

○ 現状と理想のギャップ

- ・ UI/UXガイドラインは理想をもとに中長期のロードマップを落とし込んだ
- ・ 今年度が初年度となったが、現状と理想とのギャップを感じた
- ・ ただ、示さなければ1歩も踏み出せないため、これをしぶとく続けていく必要があると感じた
- ・ 加えて推進するためにはプロジェクトに関わる方々の「理解」と「熱意」が必要なため、一緒に進めるための仲間探しが重要だと感じた

○ 原課を巻き込んだ横軸プロジェクトの重要性と難しさ

- ・ デジタルを活用した市民向けサービスの場合、原課だけではなく組織を横断したプロジェクトのあり方が求められる
- ・ その場合、事業の課題定義からデジタル部門が関わっていないと、サービスができて市民にとって必要とされているのが曖昧になる場合がある
- ・ それを打開するため、コンセプトやサービス定義を原課を巻き込んで決めていくプロセスの重要性を感じた
- ・ お客さんは担当課ではなく、市民であることは理解できていてもサービスに反映することの難しさがある



今後の展開

- スマートシティ事業の推進、及び関連する情報提供・技術的支援
- 全長的なEBPMの実現に向けた方策とロードマップの策定

新しい時代に適応した持続可能な「行政サービス」の実現
～デジタル市役所の推進～

派遣先の概要

■天理市の概要

◆位置

奈良県北部の大和平野中央東部及び大和高原中央西部にまたがる位置にあり、大阪市の中心から30km圏で、市域を東西に西名阪自動車道及び名阪国道が貫き、京奈和道が市西部を南北に走る広域的な交通の要衝です。周囲は、北を奈良市と大和郡山市、西を川西町・三宅町・田原本町、南を桜井市、東を奈良市（旧都祁村）に接しており、市域の広がりや東西14.9km、南北10.6km、面積は86.42km²を有しています。また、大阪や京都から電車や車で1時間程度の距離であり、市街地が広がっている一方で、山の辺の道、石上神宮、天理教関連施設などがあり、都市的な性格のみならず、自然・歴史・宗教など多彩な性格を持ち合わせています。

◆地形

市域の西部に広がる大和平野に位置する平野部、奈良盆地東縁周辺の山麓斜面地、市域東部にあたる大和高原山間部の3つの地域に区分されます。古代より「大和青垣」とうたわれた美しい緑に恵まれ、東部の山間部を中心に豊かな自然が残っており、その一部は大和青垣国定公園に指定されています。

◆特色

天理市は天理教とともに発展してきたまちであり、市内には天理教教会本部をはじめとした宗教施設が数多く所在しています。また、日本最古ともいわれる山の辺の道があり、石上神宮、長岳寺、大和神社など由緒ある神社仏閣や、古代国家発祥の地として、大和・柳本古墳群など文化財や史跡が数多く存在しています。



石上神宮



日本最古の道
と言われる「山の辺の道」

派遣先を取り巻く現状

■天理市を取り巻く現状

◆人口減少・高齢化の進行

2040年に日本の高齢者人口がピークに達し、労働力不足の深刻化、社会保障の崩壊の危機、介護離職者の増加などさまざまな問題が噴出すると予想されています。天理市も例外ではなく、2040年問題に対する対策・対応が喫緊の課題となっている。

◆職員の人材不足

人口減少や高齢化により、職員の絶対数が減り、業務の遅延・業務の負担増・人材不足・品質低下が窓口業務のサービス提供に大きく影響を与える可能性がある。さらに、災害や感染症などの突発的な事態にも対応する必要があり、限られた人数の中で業務を行うことや新たな人材の確保・育成が必要となる。

◆天理市の自治体DXにおける重点取組事項

①自治体の情報システムの標準化・共通化②マイナンバーカードの普及促進③自治体の行政手続きオンライン化④自治体のAI・RPAの利用推進⑤テレワークの推進⑥セキュリティ対策の徹底 ※「天理市自治体DX推進方針」より抜粋

■天理市が解決したい課題

上記の取り巻く現状や重点取組事項を踏まえて課題を解決するためには、業務プロセスの効率化、デジタル化への積極的な取組みなどを行う必要があり、特にポストコロナを見据えた持続可能な「行政サービス」の実現が必要であると考えます。

＜窓口業務DXに向けた取り組み＞

- ✓ 人口減少・職員数減少を見据え、デジタル技術を活用した職員の業務負担・市民の窓口手続きの負担軽減の方向性を導き出す
- ✓ 窓口DXSaaSの導入を見据え、早い段階から職員が将来の窓口をイメージし、共通の目標をもって業務に取り組む

課題に対する取組

■ 将来の窓口業務グランドデザイン策定に向けた取り組み

- 窓口DXに向け「窓口DXワーキングチーム」を立上げ。天理市の現状・課題等を踏まえた今後の窓口の在り方や実現方法等について、ボトムアップ方式で関係者間で議論（個別ヒアリング含む）
→10担当課18名が参加し、3月末までに9回開催
- 課題抽出に向けてまずは職員目線での担当課毎の課題や対応策の検討
→課題抽出：6月、課題把握：7～11月：対応策検討：12月～
- 課題抽出に向けてまずは市民目線でのカスタマジャーニー（窓口体験調査）を10月採用の新規採用職員を中心に実施：11月
- ワーキング会議や各担当課への調査結果を基にグランドデザイン検討支援



■ 窓口DXSaaSの導入を見据えた取り組み

- 国や窓口DXSaaSベンダーからの情報収集に加え、先行自治体へも視察
→松阪市・伊丹市・北見市の視察を実施し天理市での検討に活用

■ その他

- 窓口業務のDXに留まらず、地域の課題解決に資するデジタル技術・サービス事例について情報提供（教育、防災等の分野）

今後の展開

- 2025年度3Qに予定している窓口DXSaaSの導入に向けて、窓口DXSaaSツール選定、申請様式洗い出し、ワークフロー調査、及び効果的な窓口業務に向けた検討支援を実施する。

取組にあたっての苦労・成功体験

■ 各担当課の意識改革・成功モデルの形成

【苦労点①】

担当課毎に課題感がバラバラで、窓口DXの意義・DXを推進する事による効果の理解等、庁内の意識統一・意識醸成に苦慮

【苦労点②】

窓口DXを推進したいものの、ワーキング事務局メンバーが各担当課の窓口業務の内容がイメージ出来ておらず、課題の所在把握に苦慮

＜ワーキング参加者は様々課題について討議＞



【成功体験創出に向けた取組み】

各担当課への現況調査に加え、ワーキング内で窓口体験調査結果等を用いた検討や運用フロー洗い出しを行い、どういった手続き、案内、申請書があるか等を徐々に把握し、窓口DXに向けた検討のために「見える化」して共通認識を持たせた。

ex：お悔みの申請について、市民は複数担当課への申請で同様の記載が複数必要であり、市民目線でのDXの必要性について職員の課題認識が出来た。

窓口DX推進により職員 & 市民の双方の課題解決のため市民のライフイベント手続きについて、書かないワンストップ窓口実現の為に、各課の業務量調査や関連課を跨ぐ業務で、一定のボリュームが見込まれる手続きの洗い出しを実施中。

王寺町へのDX支援 取り組みについて

派遣先の概要

○ 聖徳太子ゆかりのまち王寺町

- ・所在地 奈良県北葛城郡王寺町
- ・人口 23,844人（R06.1末）
- ・職員数 約250名
- ・公式マスコット 雪丸
- ・観光名所 達磨寺、明神山



アクセス

電車で

- ・JR大阪駅から王寺駅まで
大和路快速で約30分
- ・JR奈良駅から王寺駅まで
大和路快速で約15分

車で

西名阪自動車道 香芝ICから約15分



派遣先が抱える課題

○職員の意識醸成

部署横断的にDXを推進していく為、
職員全体にDXの必要性の理解と取組への意欲を根付かせる。

○DX人材の確保と育成

DXにより地域課題・業務効率改善を率先的に進める人材の育成

○紙をベースにした業務フローからの脱却

前例踏襲にとらわれず、紙運用の抜本的見直しにより
業務効率化・脱酸素化を目指す。

○王寺町独自のDX推進

必要最小限の取り組みしかできていなかったため、
王寺町独自のDX化を進める。

○デジタルデバйд対策

パソコン教室・スマホ教室の実施により、デジタルデバйд対策を実施して
いるが、それでも取り残されてしまう方達にもデジタルの恩恵を享受できるよう
誰一人取り残されない地域社会を目指す。

課題に対する取組

○ DX推進体制の構築から来年度予算化

● 自身の取り組み

- ・町を知る活動
基本情報・ビジョン・観光名所・総合計画等を知る
- ・庁内を知る活動
組織・利用システム・ネットワーク・外部団体・取引先等を知る

● 全体の取り組み

- Step1 DX推進体制の構築
- Step2 ワーキングテーマの選定
- Step3 ワーキングメンバーの選出
- Step4 ワーキングメンバーの意識醸成
- Step5 現状の問題点と理想から課題の抽出
- Step6 課題解決に向けたツール等の研究
- Step7 来年度予算化検討

抽出した課題解決に向け2つのシステムを予算化

電子決裁システム

LINEを使ったオンライン手続き

取組にあたっての苦労・成功体験

○ ワーキング開催の調整と上層部の理解

- ワーキングの開催にあたっては窓口業務を担っているメンバーもいた為、全員が参加可能な日程調整が難しかった。
→集合でのミーティングは必要最小限とし、極力ビジネスチャットを利用、ビジネスチャット上で情報の共有や意見交換を行った。
- システムの導入に当たっては、「便利になる」といった定性的な効果しかイメージが伝わらず上層部の理解を得るのに苦労した。
→費用対効果やアンケート結果の集計等、具体的に数値化したものをエビデンスとして導入効果を訴求した。

今後の展開

- 今年度検討した電子決裁システムの導入準備、LINEを使ったオンライン手続きシステム導入、サービス実装及びサービスイン
デジタルデバйд対策や観光の活性化等の解決すべき課題に向けたツール等の研究検討