

「ひとが輝く、豊かな自然と食のまち琴浦」を目指したDXへの取組

派遣者氏名：粕谷 昌男

派遣元：サイバーエージェント

派遣先での役職：CIO補佐官

派遣先の概要

○ DXへの取り組み状況など

琴浦町は鳥取県のほぼ中央にある、農業、漁業、商工業が盛んな人口およそ1万7千人ほどで、歴史・自然・産業ともに魅力いっぱいの町です。

令和4年度にDX推進計画を策定し、令和5年度には下記のように各種取り組みを進めています。



令和5年度 DX (ICT) 関連主な取組み	
○琴浦町まちづくりビジョンに掲げる各種取組について、DXにより課題の解決や効果促進を図ります。 ○町民がデジタル化の恩恵を享受することで、生活の豊かさを実感できるような取組みを進めます。	
地域・住民生活向上に向けた取組み	行政内部のDX推進
●取組の概要 産業・地域振興、防災安全などの生活に密着した分野でデジタル技術を活用したまちづくりを推進する。 ●主な取組 - データ・ヘルスアップ事業【予算額：0千円】 → R2年度より県・国保連で実施する健康・医療・介護等の「データ」活用事業に参加。R5年度、分析・予測技術の活用と高度化を推進する「市民データヘルスアップ」事業を実施。 - 母子保健力アップ事業【予算額：30,029千円】 → 健康と妊娠時においてデータ参照しながらのきめ細やかな指導対応が可能となるほか、健康等の申し込みや問診のオンライン化を実現する。 - スマート農業、普及促進【予算額：26,550千円】 → IoTやAIを活用した農業技術導入の支援を行う。栽培技術継承や向上の促進、作業効力の向上を図る。 - IoTによる農業生産者の低コスト化【予算額：1,578千円】 → 窓口での証明書発行手数料、各種税・料のバーコード納付について、キャッシュレス決済事業者の取組数を拡大し、多様で納付しやすい環境を整える。 - 各種証明書コンビニ交付【予算額：10,758千円】 → 公共施設予約システムの導入【予算額：1,254千円】 → 生活予約システム、社会体育施設など23施設での予約による施設予約。4月からキャッシュレス決済の本導入。 - 確定申告予約システム【予算額：99千円】 → 国・自治体からの確定申告の受付をオンライン予約。 - 電子地域連携導入に向けた取組【予算額：212千円】 → 地域内経済・流通の活性化・行政効率向上を目的とした取組の付与実現に向けて、先進地視察による情報収集と検証を行う。 - 観光客支援(2)国内共同化検討【予算額：0千円】 → 観光客支援。観光客支援を行うシステム導入について、令和6年度の県内市町村共同化に向けて検討を行う。	●取組の概要 デジタル技術を活用した行政改革を行うほか、住民の利便や対象者に応じた柔軟的な情報発信を推進する。 ●主な取組 - デジタルによる業務改革【予算額：2,000千円】 → AI・OCRの導入 → AI技術を用いて紙書類の文字や表紙情報をデータ化。RPAによる自動入力処理へつなげる。 - 消防水栓マップデジタル化【予算額：275千円】 → 防火水栓や消火栓の位置情報をGISへマッピングする。 - 森林業務システム標準化対応【予算額：0千円】 → 令和6年度発注に向けて、必要な機能の要件整理を行い、県内ベンダーに対して標準対応の住民情報システム導入の可能性や職員利用等の情報提供を依頼する。 △窓口業務のDX（資料の電子化）【予算額：348千円】 → 住民異動と関連する手続きについて、「誰かがいない」「知らない」「窓口業務」に向けて、先進地視察及び業務改革に向けた整理（BPR）を実施する。 △コミュニケーション活性化の推進 → モバイルWi-Fiルータ導入【予算額：135千円】 → 庁外活動における情報連携手段を確保するため、持ち出し可能なモバイルWi-Fiルータ2台を導入する。 △オンライン会議システム導入【予算額：738千円】 → 新型コロナウイルス感染症対策で、議会諸会議での活用も検討。 △情報発信のデジタル化の推進 → LINE活用情報発信【予算額：1,716千円】 → 身近なメッセージアプリであるLINEを使用。利用者の自発的だった情報発信を支援する。活用促進を図る。 △YouTube活用情報発信【予算額：0千円】 → 町・地区で行政の取組やお知らせをわかりやすく作成し、定期的な情報発信を行う。

派遣先が抱える課題

○DX推進への専門的知識の不足

令和4年5月に全庁横断的なDX推進会議を整備し、DXへの取組を本格的に始動。ただし、庁内のデジタル人材が不足しているという側面もあり、外部人材を活用することにより、活動の活性化や人材育成など様々な効果を高めつつ取組を進めていく必要がある。

- 【取組内容の一例】
- 外部人材や協力企業からの支援
 - 窓口DXSaaSなどデジタル庁主導の施策の活用
 - DX人材の育成・教育 など

課題に対する取組

○ 「書かない窓口」の実現へ向けての取組

窓口DXSaaSの導入にむけて、窓口BPRアドバイザーや地元金融機関の協力を得て、窓口業務のBPRを実施中。



○ 政策力アップ！職員アイデア研修

専門家の支援を受けながら、政策企画に必要な最新の技術を学んだり、アイデアを実際の政策に具体化する方法を実体験する研修を実施。

項目	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
ステップ1: 座学・ワークショップで学ぶ（研修）															
・DXマインド ・EBPM ・ナレッジ ・DX推進計画の作成（研修）															
ステップ2: 政策コンテストに挑戦！（個人でも2〜4名のグループ単位でも参加可能）															
・コンテストテーマは「まちの課題解決」															
・企業員団体に専門家の指導（高レベルの政策改善を体験）															
・コンテスト最終発表はRPAに参画します！															

取組にあたっての苦労・成功体験

○ 窓口の体験調査実施

DXによる窓口業務改革に向けて、現在の窓口の動き方等を確認するため、窓口体験調査を実施し、複数窓口相互の連携や、窓口における課題や改善点を発見することで、目指す窓口像を整理した。課題解決に向けた要求定義を年度内に策定予定。



○ DXマインド研修

研修へ参加する職員約60名を対象にマインド研修を実施。単なる座学ではなく、少数でのグループワークを実施することにより、各職員のDXに対する現状の考え方などを可視化および共有することができ、今後のDX推進における期待や課題が明確となった。同時に別事業でのEBPM研修もセットで実施、町の課題解決に向けた政策立案コンテストに繋げる予定。

今後の展開

- DX推進計画を踏まえた継続的な取組
- DX人材の育成
- 窓口業務のBPR実施および窓口DXSaaS導入に向けた取組

「人と自然が共生し 確かな豊かさを実感するまち」を目指したDXへの取組

派遣先の概要

○ DXへの取り組み状況など

北栄町は、平成17年10月1日に旧北条町と旧大栄町が合併してきた町で、鳥取県の中央部に位置しています。全町域の約7割は、田畑と山林が占めており、自然豊かな町です。



The map includes sections for 'information' (location, QR code, access routes), 'event' (local festivals like the Fire Festival and Flower Festival), and 'feature' (local products like honey and honey products).

令和4年度にDX推進計画を策定し、令和5年度から各種取り組みを進めています。



The flowchart shows the progression from 'Hironaka Town Basic Ordinance' to 'Hironaka Town Digital Strategy' and then to various digital projects like 'Digital Town' and 'Digital Office'.

派遣先が抱える課題

○DX推進への専門的知識の不足

令和4年度から全庁横断的な推進体制を整備し、DXへの取組を本格的に始動。ただし、庁内のデジタル人材が不足しているという側面もあり、外部人材を活用することにより、活動の活性化や人材育成など様々な効果を高めつつ取組を進めていく必要がある。

【取組内容の一例】

- DX推進計画に沿った各種施策の検討および実施
- DX人材の育成・教育 など

課題に対する取組

○ AIの導入検討および各種施策実施

- － AI技術の積極的な活用を目指し、AIチャットボットやボイスボットの導入検討、生成AIの動向把握などを実施。
- － 町内放送の運営を人手で録音する形で実施していたが、AIの音声合成の技術を使ったサービスを利用することにより運用コストの軽減を達成。
- － 防災無線の運用効率や活用の見直しを実施するため、防災無線アプリの導入検討を推進。
- － 庁内のネットワーク接続環境の見直しにあたり、無線環境の導入整備を検討。

①災害に強いまちづくり ➤ 地域をつなぐ情報



取組にあたっての苦労・成功体験

○ 事前検証の実施

- － 導入検討段階での情報収集のみならず、実際にサービスをテスト試行することにより様々な観点で検証し、目的の達成が実現可能かを判断。
- － 事前検証で得た結果や知見を元に、よりよいDXの実現に向けて検討の深堀を実施。

○ DX推進体制の確保

- － 担当者が異動により代わる事が発生する場合、推進の体制に影響が出る可能性があるため、継続的な体制構築が必要であり、それに加えて、中長期でのDX人材の育成について計画し実施していくことが必要。

今後の展開

- DX推進計画を踏まえた継続的な取組
- DX人材の育成



みらいを、繋ぎ起こせ

奇跡の町 奈義町DXへの挑戦

～✿町民が暮らし易く、永続できるまちづくり～



派遣者氏名：高山 利家

派遣元：(株)日立システムズ

派遣先での役職：デジタル監

派遣先の概要

○奈義町の概要

岡山県の北東部、中国山地の秀峰「那岐山」の南麓に位置する奈義町は、那岐山麓の四季折々の自然に恵まれた人口約5,702人（2023年4月）の町です。長年取り組んできた様々な子育て支援施策が実を結び、令和元年度には、**合計特殊出生率2.95**を達成し、国内外多くのメディアにも取り上げられ、昨年2月、岸田内閣総理大臣と小倉こども政策担当大臣が視察。「地域ぐるみの子育て」が国からも高く評価されている

主な産業は、農業、畜産、林業です。豊かな自然環境の中で、大きく育ったさといもやアスパラガスは、ふるさと便として、各地へ発送。また、畜産の町としても知られ、なぎビーフ、おかやま黒豚のブランド化に取り組む。文化面では、江戸時代後期から伝わる横仙歌舞伎（県重要無形民俗文化財）が保存伝承されており、四季に定期公演を行っているほか、現代美術館やビカリアミュージアムなどを整備し、伝統や文化の薫る町でもある。また、町面積の約5分の1を中四国最大の「日本原演習場」が占め、陸上自衛隊日本原駐屯地が所在し、「共存共栄」の理念のもとに運営されている。



派遣先が抱える課題

○DX（変革）への意識改革、機運醸成

行政サービスは、自治体の大小規模をとわず、同様に取り組まれていることから、小規模自治体の職員は、一人が多くの業務を兼務し担う負担は大きい。そのため働き方改革、業務改革は急務であるが、そこに注ぐ余力にも乏しいことから、まずは意識改革、機運醸成を図ることが重要

○住民のQOL向上が実現できる持続性可能なサービスへ

他の地域と同様に人口減少、少子高齢化が最大の課題となっている奈義町では、住民の顔が見える地方自治をデジタル技術に頼ることなく住民と職員の努力により実現してきたが、今後予想される税収の減少による財政悪化、サービスの多様化、行政コストの増加、行政の職員数の減少等数々の困難に直面していることを認識し、デジタル技術を活用し高度な政策立案、行政サービス品質向上とともに、持続性可能なサービスとしていくことが不可欠である。

例えば社会保障分野においてはノウハウが属人化し高度なスキルを保持している。これらをデジタルによりノウハウを可視化し、多様化するニーズに対応したプッシュ型の行政サービスへとブラッシュアップさせることにより、現状の社会保障分野における成果を住民にとってより良い持続可能なものとしていく事が急務となっている。

そのため、まずは役場の行政職員のパフォーマンスを向上させるBPRを推進し、EBPMによる政策立案により、限られたリソースを住民のQOL向上・Well-beingが実現できる方向にリソースシフトしていくことが急務となっている



課題に対する取組

○ DX（変革）への意識醸成をベースに活動推進

■ 2021年度 DX計画の策定及び体制構築

- ・全職員向けDX研修会実施
- ・DXワーキングを中心にDX計画策定
- ・首長をCIOとして組織横断の本部を立上げ体制「DX推進本部」の発足



■ 2022年度 DXアカデミー開校とBPRの推進

- ・DXアカデミーを開校し、サービスデザイン思考を体感するワークショップ実施
- ・ガバナンス強化へDX推進員を配置
DX推進本部月例開催、DX推進員を各課室に配置
- ・改善体質の強靱化へBPRトライアル（80業務）
- ・ペーパーレス化：LGWAN無線化、会議室に大型モニターの導入
- ・デジタルデバйд対策：スマホ普及のため、まるごとデジタル化事業実施



■ 2023年度 内部情報系システムの構築と町デジタル化計画の策定

- ・デジタルスキル向上を図るべくExcel等DXツール研修会を実施
- ・財務会計システム更新、電子決裁、文書管理、庶務事務等の導入
- ・改善体質の強靱化へBPRトライアル（200業務）
- ・奈義町全世代全員活躍のまちデジタル化計画策定

今後の展開

○ 地域社会のデジタル化を図るべく総合計画をデジタル視点で再点検

庁内DXについてはシステム環境が整いつつある。今後は地域社会のデジタル化を推進させ地域活性化を図るべく奈義町全世代全員活躍のまちデジタル化計画策定したことをふまえ実装できるように推進を図る必要がある

取組にあたっての苦労・成功体験

○ 立ちはだかる3つの壁



全体最適の壁

縦割り 当事者意識・・・ 全庁的事業の責任は・・・

「変化」の壁

確実性信頼性優先 まちがいがゆるぎやすい 保守体質 属人化

デジタルアレルギーの壁

わからない・・・ スピードについていけない・・・ 制度もシステムも変わる？

○ 活動のポイント



○ 大事にしたこと

信頼と共感

肩の力を抜く

気運醸成

自分事になるように

観察する

庁内 IT成熟度



派遣先：山口県光市

人が輝き やさしさつながる 幸せ創造都市 ひかり
～市民とともに挑戦する「ゆたかな社会」の実現～

派遣者氏名：鈴木 隆浩

派遣元：リコージャパン株式会社

派遣先での役職：デジタル化推進アドバイザー

派遣先の概要・派遣先での役割

○ 光市の概要

光市は、山口県東南部に位置し、人口48,755人、初代内閣総理大臣伊藤博文公の生誕の地であり、県内屈指の海水浴場である室積海岸、虹ヶ浜海岸が美しく広がり、瀬戸内海国立公園の一角をなしている。

○ 派遣先での役割

令和4年3月に取り纏められた光市行財政構造改革推進プランのDX分野の計画を推進することを目的として、情報・DX推進課にてデジタル化推進アドバイザーの役割を担った。

派遣先が抱える課題

○ 利便性と質の高い行政サービスへの転換

- ・デジタル活用による行政サービス、市民とのつながりの充実
- ・庁内業務の効率化による経営資源の捻出と新たな価値の創出

光市の人口減少は顕著であり、人口は現在の48,755人から2040年には40,000人を割り込み38,266人(約80%に減少)になると推計され、持続可能な発展に向けて公的価値を市民と共創しながら、サービスの量は縮めながらも質の充実を図る「縮充」による行政経営が必要となっている。

課題に対する取組①

○ 個別計画に掲げられている事項についての助言・支援

(1) 市民との情報受発信ツールの導入、行政手続きのオンライン化等検討過程における助言

- ・各課における申請データの取扱いに関する協議、実装支援
- ・行政手続きのオンライン化推進方針に関する協議、検討
- ・行政手続きのオンライン化推進に向けた全庁調査の実施支援

(2) ペーパーレス・電子決裁の導入に向けた課題抽出作業実施

- ・モデル課6課を対象とした、収受から廃棄に至る文書の取扱いに関するインタビュー調査
- ・執務室内の観察調査
- ・現状の書庫内保存文書の文書量及び観察調査
- ・調査結果分析、課題抽出作業



(3) キャッシュレス決済の推進支援

- ・キャッシュレス決済導入に向けた課題整理(組織、業務、システム)
- ・関係各課向け勉強会の実施
- ・先進地視察の実施
- ・利用システム、必要機能に関する協議



課題に対する取組②

○ 全庁的なD X機運醸成、取組み推進への支援

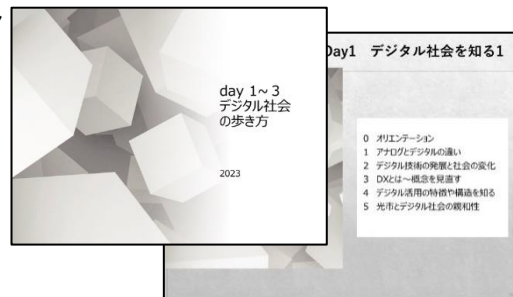
(4) 管理職向けD X研修による機運醸成

- ・全庁課長職職員を対象とし、下記テーマにて研修実施

Day1 デジタル活用のパターン
構造を知る

Day2 政策、事例を知る

Day3 問題解決技法を知る



(5) ノーコード・ローコードによる業務アプリ作成実践研修による業務改善マインドの醸成

- ・ノーコード・ローコード業務アプリ作成試行環境準備・支援
- ・研修参加者への操作研修、事例研修の実施
- ・個別面談、アプリ作成への助言
- ・効果検証の実施にあたっての助言、結果取り纏め
- ・推進展開に関する協議、助言

- ・第1クール実施期間 2023年9月～11月
- ・評価対象業務 16業務
- ・検討業務の改善ポテンシャル 531時間/年
- ・改善見込率 40.5% (改善前1,311時間→改善後780時間)

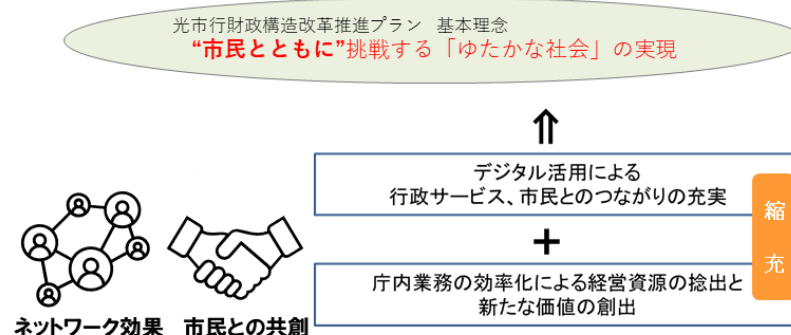
取組にあたっての苦労・成功体験

○「目的意識」の拠り所～原点回帰～

- ・デジタル活用を推進するうえで推進目的、拠り所の必要性を感じた
- ・光市行財政構造改革推進プランの基本理念、方針をデジタル活用の価値の観点から整理することで拠り所とし、各施策に取り組んだ。

○「つながり」がデジタル社会の価値創出をドライブする

- ・光市では総合計画において「つながり」を重要なキーワードとしており、デジタル社会における価値創出を推進する方針を潜在的に有している
- ・実装に留まらずデジタル活用の目的と、その価値向上の方向性を明確化でき、中長期のデジタル活用に向けたブレない推進が可能となる



○デジタル推進上の意義共有と現場実践・実感を並行して推進

- ・機運醸成においては管理職向け研修と並行して、ノーコード・ローコードによる業務アプリ作成研修をデジタル活用を実践する現場として展開することで、具体例を自庁で生み出し、効果検証による実感を持ちながら推進することを心がけた

今後の展開

○デジタル活用推進の目的、価値創出に対する理解、浸透に努める

- ・デジタル活用推進に向けた継続的な意義の共有や各種協議、試行等が望まれる ⇒目的の共通化でつながる（取組みに参加する）仲間と推進力を高める

○実践の広がりにより実感する機会を増やす

- ・BPRの取り組みやデジタルツール利用の現場での広がりが求められる ⇒デジタル活用の型を意識した取り組みを増やし効果を実感する機会を増やす

派遣先：高知県黒潮町

黒潮町DX STEP2 ～顧客(住民)起点でのDX目指して～

派遣者氏名：由比 良雄

派遣元：富士通Japan（株）

派遣先での役職：CIO補佐官

派遣先の概要

- 人口約**1万人**。高齢化率は**45.8%**
(令和6年1月末時点)
- 高知市から車で約1時間40分、
空港から約2時間と**距離的なハンデ**もある
- 隣の四万十市(人口約3万人)への
経済依存が強く、中心地である
大方地区には**スーパーがない**
- 鉄道は1時間に1本程度、
バスは一部を除き本数は
少なく、タクシーは1台しか
ないため、**交通弱者の移動
手段の確保**が課題
- 基幹産業は農業、水産業、観光業、
製塩業。特にカツオの一本釣り、カツ
オの薫焼きたたきは有名。

高知市

黒潮町
(高知市から車で1時間40分)

2012年 政府発表
南海トラフ地震の想定 **最大震度 7** 日本一の津波 **34.4m**

発表以降、町が一丸となって高台移転、全住民の戸別避難カルテ作成、
避難路や津波避難タワーの整備等を行ってきた。また、防災に焦点を当て、
町おこしにも取り組んできた。

防災

×

観光

=

防災ツーリズム

7大アレルギー不使用
防災缶詰

派遣先が抱える課題

DXを活用した課題解決をしたいが、
何から手を付けたらいいのかわからない...

↓

【2023年度取り組み概要】（一部）

- DX推進体制の確立及び定例会の実施
- DXに関する基礎知識の習得（勉強会）
- 庁内課題調査
- DX推進計画の策定
- 庁内デジタル化(ペーパーレス会議システム、AI議事録作成支援システム、RPA等)

【課題】

職員	DXやデジタル技術に関する知識が不十分
	必ずしも住民のニーズの本質が捉えられていない
	部署を超えた横連携がしづらい
住民	庁内の業務改革が不十分
	役場と住民の繋がりが薄い(特に若年層)
	住民向けのDX施策が不十分
	デジタルデバイド層へのフォロー体制が不十分

毎年方針を決め、
庁内・町民向け
両方のDXを推進

デジタル化と並行して
職員のやりかた・考え方を変えることもDXの一環！

課題に対する取組

“職員自らDXを推進できる基礎体力をつける”

DX2年目は徹底した「顧客(住民)起点思考」の定着！

○ デジタル化推進委員会を中心としたDX推進

各課室から1名選出し、月1回デジタル化推進委員会を開催。国の方向性、最新情報・事例等の情報提供、システム化の検討、教育等を実施。

○ オリジナル教材によるDX研修

デジタル化推進委員、全庁職員、新採職員向けにそれぞれ研修を実施。DXの基礎から資料の作り方まで幅広く知識を身につける機会となっている。実施内容：DX研修①②、AI基礎、RPA基礎、デザイン思考、顧客起点思考、データ分析基礎講座、セキュリティ講座(中級編)、資料の作り方講座 等

○ スマホサポーター養成講座

スマホを活用した住民向けサービスの提供には、デジタルデバйд層への対応が必要不可欠である。高知県のスマホサポーター養成事業を活用し、スマホサポーターを育成、既に37名が登録され、活躍している。

○ 窓口DX 次頁でご紹介

国のBPRアドバイザーにも支援いただき、窓口体験調査を通じて課題を洗い出し、あるべき姿をイメージしたうえで窓口システムを導入。

○ ローコードアプリ導入

ローコードアプリ(kintone)を導入して、様々なアプリを職員が制作。公用車の運転日報、投票者数の定時報告、イベントアンケート、災害時の職員参集状況登録、災害場所の報告、給付金通知書作成等。

これ以外にも様々な施策を展開！

今後の展開

- 2024年度：住民向けサービスの展開、顧客(住民)起点思考での情報発信、デジタルデバйд対策、庁内業務改革(マニュアル化)、EBPMの実践 ほか

取組にあたっての苦労・成功体験

○ デジタル化の鍵を握る“マニュアル化”

窓口DXを進めるうえで、業務の多くが口頭やメモベースで引き継がれていることが判明した。そこで、各人のスキルやノウハウを蓄積するために、業務フローや業務マニュアルを作成するマニュアル化プロジェクトを全庁に展開している。



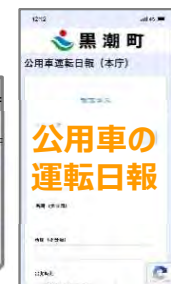
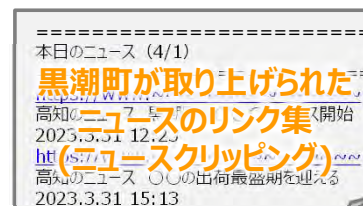
○ スマホによる町民向けDX講座&スマホ教室

町内会や委員会等の集まりで、ご依頼があればスマホが中心となり、DX講座やスマホ教室を開催。最初にヒアリングを行い、現状を理解したうえでその方々に合った教材やカリキュラムで実施。受講された方には好評で、職員にとっては顧客(住民)起点思考の練習にもなっている。



○ 職員の身近なところからデジタル化

昨年度からRPA、今年度からローコードツールを導入し、職員の身近なところからデジタル化を進めたことによりデジタル化に関する職員の意識が変化した。



【参考】

「顧客起点思考」で挑む“窓口DX”



住民は座ったまま、担当係の職員が入替り
 対応する「回らない」方式を従来から取り入れ
 ていたが、でもまだまだタイムロスが・・・

職員が実際の手続きを体験する“窓口体験調査”で数々の課題が…

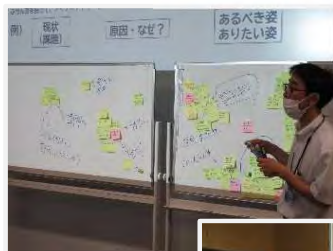
書類への記入回数(調査用シナリオの場合)

	証明書	転入	離婚	おくやみ
記入書類数	2枚	17枚	8枚	9枚
氏名記入回数	2回	44回	18回	18回
生年月日記入回数	2回	21回	10回	6回
住所記入回数	2回	23回	11回	10回

名前を44回も書かされることはしょうがない
では済まない・・・

待ち時間の割合(調査用シナリオの場合)

	証明書	転入	離婚	おくやみ
手続き所要時間	6分36秒	1時間30分36秒	1時間5分25秒	58分30秒
手続き数	2	12	11	7
対応職員数(延べ)	4	10	8	7
待ち時間 (職員交代所要時間)	42秒	11分3秒	7分8秒	4分44秒
待ち時間の割合	11%	12%	11%	8%



【参考】

自らデータを集め施策を立案する“データ分析実践講座”

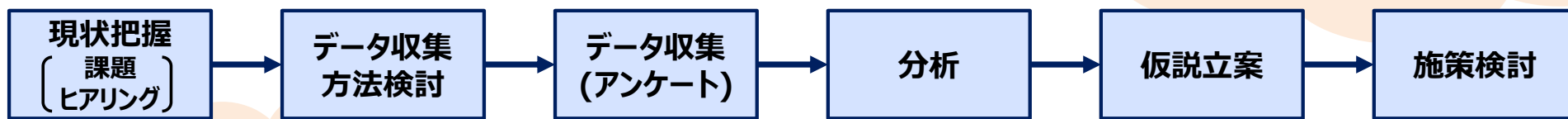
EBPMの実践には、職員が自ら必要なデータを集め、分析し、施策に結び付けられることが必要。しかしながら庁内研修だけで身に付けられるものではなく、今年度、デジタル化推進委員、若手職員と一緒に「サーファーを活かしたまちづくり」をテーマにデータ分析の実践演習を行った。



黒潮町には年間を通じて多くのサーファーが訪れているが、これまでサーファーを意識した観光や商工の施策を打てなかった。そこで、サーファーの現状を把握し、町内での消費行動を促す施策を考えることを課題とした。



- ✓ 進め方は自分たちで考える
- ✓ 必要なデータも自分たちで収集する
- ✓ 原課と連携し、施策検討まで実施する（自分たちで施策を立案する）



基本的に職員が自主的に進めていくが、要所要所でポイントや進め方のヒントを伝授



アンケート実施



職員自らが対面でアンケートを実施することで、様々な発見が……

- ・多くのサーファーがフレンドリー
- ・10:00に行っても陸にサーファーがいない（サーフィン中）

施策レビュー(町長・副町長)



アンケート項目検討

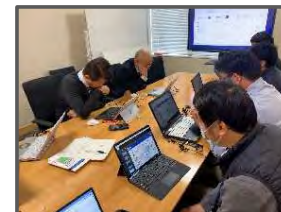


富士通のデータ分析のプロによるアンケート項目のレビュー。自分たちの考えの浅さを痛感することに……

アンケート分析

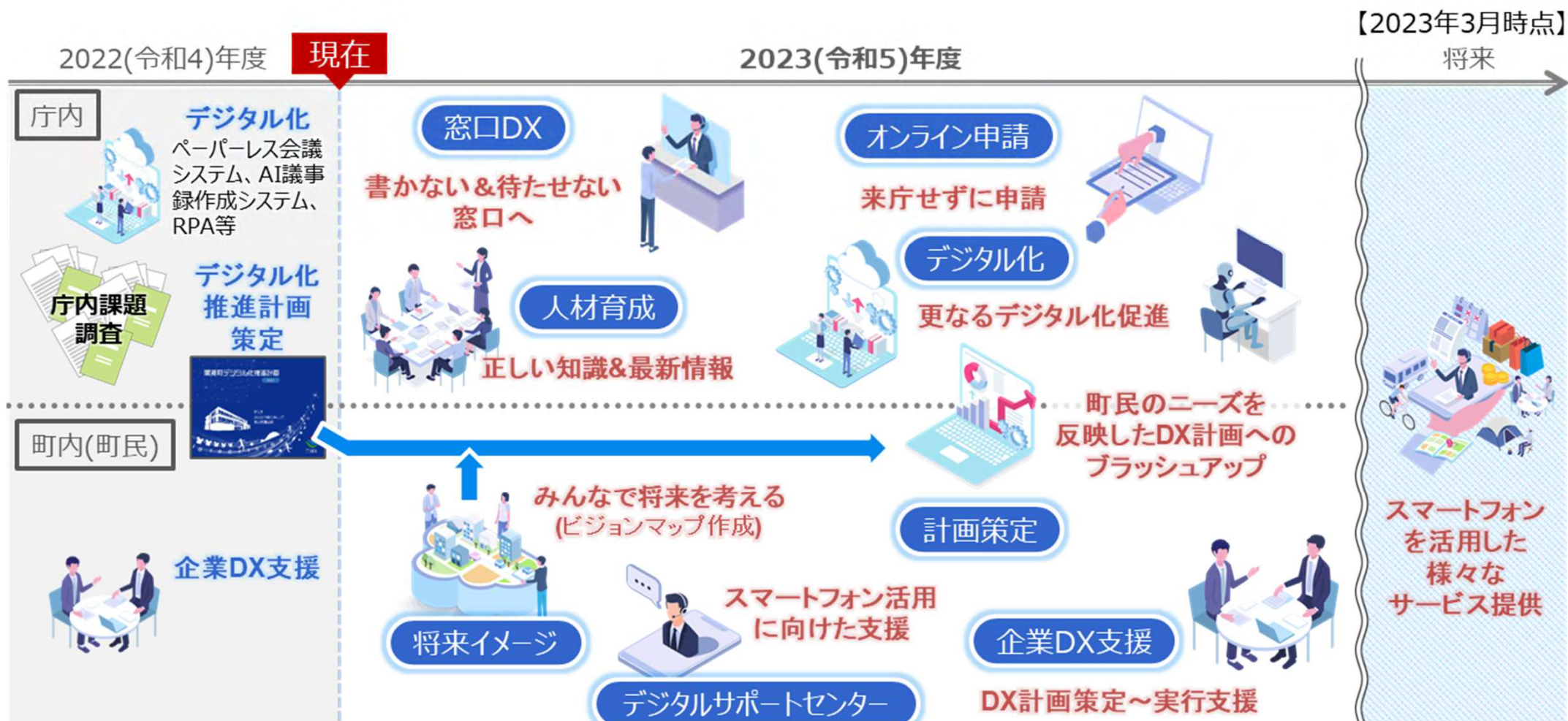


自分で取ったアンケートを苦労しながらクロス分析に挑戦。デジタル化推進員全員で分析結果をレビュー



町長、副町長による本気のレビュー。容赦なく厳しいツッコミであったが、町長、副町長も若手の本気を実感

令和5(2023)年度計画



西海DX推進 5 か条

派遣者氏名：津野茂昭

派遣元：株式会社フォーバル

派遣先での役職：DX担当理事

派遣先の概要

○ 西海市ってどんなところ？

西海市は、長崎県下の二大都市、長崎市と佐世保市にはさまれるように西彼杵半島の最北部に位置し、多様な地形から成る面積約241平方キロメートルの市です。

その特徴は、山がちで、東に波静かな大村湾に面し、西は荒々しい五島灘に臨み、大小の島々が飛び石のように五島列島まで連なっています。

自然の表情も地域ごとに微妙に異なり、季節の移ろいととも幾重にも豊かに、時には厳しく変化します。このため、本市に根付いた文化、風土、生業などは極めて多様性に富み大変面白いものが沢山あります。

7つの政策テーマ

- ①脱炭素に向かうまち西海市
- ②地域の産業が生きる産業のまち西海市
- ③堅固な防災のまち西海市
- ④地域資源がつくるまち西海市
- ⑤教育・子育てのまち西海市
- ⑥医療・福祉のまち西海市
- ⑦「しま」が元気なまち西海市

西海市公式HPより引用

派遣先が抱える課題

○ 人口減少、少子高齢化、複雑化する地域課題解決のためにDX推進による経営資源の最適かつ効率的な運営が必要

実態・・・行政内部における前例踏襲
書面による申請、目検、回覧、捺印、決裁、ファイリング、・・・
→ ヒト、モノ、カネ、時間のムダ使い&情報管理体制の脆弱性

初年度の取組みとして、まずは
R4年度、DX推進計画を策定、推進体制を構築
推進本部の設置、DXリーダーの配置による全庁横断的な体制づくり
現業務の棚卸しと業務フロー作成による課題抽出と優先度の判定

なかなか前に進まない・・・

課題に対する取組

○ R5年度の取組

- ① R4年度に実施した所属ごとの業務棚卸し、優先度判定の再点検に基づき、
・R5年度中に実装する55手続き
・BPRに従った業務改善項目
を掲げ、業務効率化を宣言し実行する
- ② 「書かないワンストップ窓口」実現に向けた全庁横断プロジェクト

年度末のDX推進本部会議にて成果発表

西海DX推進5か条

一、小さなことでもいいから！（スモールスタートで）

日々の業務での気づき、「なんでこんなことしてるんだろ？これもっと簡単に、楽なやりかたあるんじゃないの？」という視点を持ち、小さな業務改善やデジタル化から進めていこう。

一、一度でうまくいかなかったっていいから！（アジャイル型思考と効果測定）

無謬性＝間違えたらいけない＝完璧でなければ！にこだわってスピード感を失うより、少しの欠点があっても、それは形にしてこそ得られる知見をもとに常にブラッシュアップを行う前提で、どんどん前に進めよう。

一、視線は常に先へ！（見るから観るへ）

「別に今問題があるわけじゃない」「今は忙しいから」では、いつまでたっても何も変わらない。将来の仕事をやりにやすくするため、今こそ業務の見直し（BPR）と必要なデジタル技術の導入について取り組もう。

一、明日の常識を疑え！（無謬性神話と現状維持バイアスからの脱却）

無謬性＝間違えたらいけないはまだしも、「間違ったことはしない」＝今やっていることは常に正しいという空想は思い切って捨てよう。前例にとらわれず、固執せず、想像力をもってより良い選択を。

一、市民目線で取り組む！（サービスデザイン思考）

行政サービスの受け手たる市民の本質的なニーズに基づき、簡単・便利で、誰にもやさしいサービス・業務の組み立てを心がけ、行政サービスの品質向上を目指そう。

成果報告のとりまとめ

■ 良かったと評価した点 (抜粋)	キーワード	内容
	部署内外における協力・連携	✓ 複数人で協議することの利点を確認できた。 ✓ 個別で対応していたものを一括して対応し、事務の削減が図られた。 ✓ 同じ問題を抱える者と協働し、全体として改善に取り組むことができた。
	改革意識の醸成	✓ 非効率な業務の改善に着手する良い契機となった。 ✓ 現状を把握することの大切さや見逃しがちな小さな改善点に気づくきっかけとなった。 ✓ 前例踏襲ではなく、もっと良い手法を生み出せないか考えるようになった。
	職員のスキルアップ	✓ 電子申請ツールの活用スキルが向上。ウェブサイト等の機能の使い方の理解が深まった。 ✓ 職員の情報技術や個人情報保護に関する知識が深まった。 ✓ Excelに関する技能が向上。習得した技能を活用し事務の効率化が図られた。
■ 改善ポイント (抜粋)	キーワード	内容
	他部門との連携	✓ 他部署との連携が必要。 ✓ 場合によっては外部との調整を図っていく必要がある。 ✓ 他部署と連携し利用率を上げていく。
	定期的な学習	✓ 効果的なデータ収集、分析の方法を研究したい。 ✓ 効果的・効率的に習得できる研修や学習機会が必要。 ✓ 職員のツール操作習熟度に差があり、定期的な研修が必要。
	オンライン申請	✓ オンライン申請の利用促進及びオンライン申請できる手続の拡大。 ✓ 電子申請ツールの機能拡充。 ✓ 予約の空き状況をネット上で確認できる方法の検討。

取組にあたっての苦労・成功体験

意識改革

自分たちの「あたりまえ」を見つめなおし
変化に向き合う意識が芽生えた事

小さなことでもいいから
×
サービスデザイン思考で

今後の展開

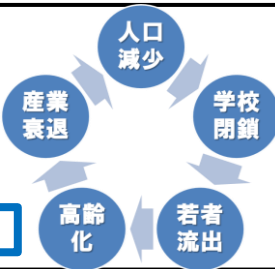
- 職員の皆様においては、自分事として取り組み鍛えられた経験値を活かし、スピード感を持って磨き上げていくことが、市民サービスの向上につながります。「常に前進、妥協することなく」突き進んでください。

【派遣1年目報告】 まちのDX化(GX化)へ向けて

派遣者 氏名: 原田雄一
派遣 元: 株式会社フォーバル
派遣先での役職: GD X推進アドバイザー

派遣先市町村の課題

「負のスパイラルが発生」
人口減少→学校が減る→若者が流出→高齢化→基幹産業の衰退 といった、地方にありがちな、いわゆる「負の連鎖」が顕著に発生中！



【課題】 現象に対する具体的な対策立案がない

課題に対する取組状況

- 調査結果、人口減少のトリガーは「中学卒業(15歳→16歳)だった→町外の高校卒業後、町内に帰ってこられるしくみが必要」
※オンライン型大学の推奨やDX化による「若者の未来を創る」しくみ
- 町のおよそ4割(7978名)が65歳以上の高齢者
うち、1728名が独居老人 =DX事業による安心と安全の提供

さつま町 GD X consortium

令和5年度
(2023.4~2024.3)
=GD X化1期

令和6年度
(2024.4~2025.3)
=GD X化2期

- さつま町 GD X consortium 【7 step】
- ①庁舎内のペーパーレス化
 - ②行政サービスのデジタル化
 - ③Jクレ方法論の確立(売側)
 - ④GD X化へ向けた人財育成
 - ⑤GD X化1→町の魅力向上
 - ⑥GD X化2→広域連携
 - ⑦GD X化3→関係人口

2つの重要目標達成指標、Key Goal Indicator (KGI)

- KGI① 町民40.8%の高齢者へ「安心と安全の提供」
- KGI② 若者の未来をつくり魅力による「人口増加」

取組にあたっての苦労・成功体験

着任前(R3年度)に、町内エリア99%にダークファイバー敷設が完了、これからどのようにしてデジタル化をすすめるかを決めていくうえでの「デジタル人材制度」の活用でした。(提案待ちの状態だった)

【着任後にまず実施したこと→さつま町のことを「知る活動」】
「知る活動」と並行して役場の全職員へ研修を実施(2つのことを説明)

- ①デジタル化とDX化って、そもそも何が違うの？GXって何？
- ②全職員300名「XYZ世代」の3世代別特徴と背景を示し互いに理解

若手職員の「推進委員会」を設置
→月1回_定例会を実施しました



※通称「プチデジ推進」実施の風景

まずは庁舎内のデジタル化

- 業務効率の改善
 - ペーパーレス化によるCO2排出の削減
 - コスト削減
 - 個人情報の保護
 - 広報のデジタル化
- 庁舎内のデジタル化
→量の変化(数値化)

今後の展開

- 庁舎内_ノートPC端末導入による業務改善とペーパーレス化の取組
- 「書かない窓口・行かない窓口」を中心とした窓口業務のデジタル化
- 産業DXとして町域内の中小企業へDX・GXを用いた伴走型支援
- 関係人口を増やす取組み
- 有事の際の備えたDXへ向けて

派遣先：沖縄県那覇市



那覇市

NAHA CITY

デジタルで変わり続けるまち・那覇

オンライン化により市民・事業者の来庁者数50%減

派遣者氏名：木村洋史

派遣元：NTTドコモ

派遣先での役職：デジタル支援アドバイザー

派遣先の概要

那覇市は人口32万人余を有する政治・経済・文化の中心地

企画調整課DX推進室の概要

R3年度にデジタル化推進室（現DX推進室）設置

背景 多様化する生活様式に対応した住民本位で質の高い行政サービスと持続可能な行財政運営を実現する

目的 快適で利便性他の高い住民生活(QoL)と効率的で住民から信頼される行政を実現

役割 行政サービスの質の向上に資する新たな業務、業務改革の推進に資する新たな業務を行う（主要業務は以下）

- ・行政手続きオンライン化
- ・デジタル人材の育成
- ・地域のデジタル化

DXを推進する目的

利用者が利便性を実感でき、いつの時代も活力ある市役所を目指す

- **市民・事業者視点**
デジタル技術により実現される利便性を実感でき、安心して生活や事業を営める
- **職員目線**
利用所の視点で質の高いサービスを創出できる、活力ある市役所になる

派遣先が抱える課題

課題を把握するため、デジタル化推進のための全庁業務課題等現状調査を実施

課題調査結果概要

- ・紙前提の業務フローが非効率
- ・デジタル技術導入のみでは解決不可の課題が多い(BPR必須)
- ・庁内の困りごと観点から市民のQoL視点へのシフトが必要
- ・コロナ禍の影響もあり業務多忙により職員が疲弊、課題把握しているが前例踏襲もあり業務改善に取り組む余裕なし

対応方針

- ・ **スモールスタート**
出来ることから着実に取り組み、効果あるものは全庁展開
- ・ **DX推進室がサポート**
各課実施のデジタル化施策をDX推進室が業務サポート

CIOの期待

事業の持続、継続的な改善の結果によりデジタル技術が浸透し利用者が心から便利さを“実感”できること

課題に対する取組

主要な取り組み事例

1. 市民利便性向上に繋がる行政手続きオンライン化

- ・保育園入園、こども医療を中心に100件手続きをオンライン化
- ・BPRを行い、システム入力にRPA含め運用見直し
- ・市民の利便性向上の観点で来庁不要の手続きを対象とした

2. 内部事務効率化の自動化推進(RPA, AI-OCR)

- ・関係課、事業者と共にワイガヤで運用改善に向き合う
- ・内製化に向け勉強会実施（R5は12回、web講座も対応）
- ・庁内向け成果発表会を開催、資料は[HP公開](#)
- ・ライセンス長期調達&ローテイング化によるコスト低減

3. 官民連携によるDX動機形成(庁内DX展示会)

- ・庁内で職員がDX体験する展示会を中心とした気運醸成
- ・体験することでDX導入(生成AI導入等)に繋がった
- ・企業と一緒に企画から運営まで実施

4. その他

- ・会計事務効率化に向け銀行、関係課との運用変更取組
- ・自治体ビジネスチャット活用による他自治体との相談
- ・各課からの課題相談やソリューション紹介（22商材）
- ・庁内で活躍している人材や事例を紹介するDXマガジン発行

取組にあたっての苦労・成功体験

主要な取り組み事例の所感

成功

保育園入園オンライン申請は50%超となり窓口混雑解消
市民の声「来庁不要で手続きが楽」、他市から模倣して頂く

苦労

業務運用変更に伴う現場の理解や協力への営み
業務改善担当者の一時的業務増と精神的負担増

成功

R4年の対象業務削減率65%(削減時間6,797時間)
14課で79件シナリオ運用と業務効率化への職員意欲向上

苦労

業務(システム含)理解や効率化に向け関係者(企業含)
への運用変更相談やシステム改修の相談対応

成功

企業の全面的な協力により13商材の展示(R5)
「業務の合間に参加できた」など満足度88%のアンケート回答

苦労

企業へ出展対応依頼や展示内容検討と庁内周知広報
R5は展示会が台風で2回延期するが開催へこぎつけ

成功

庁内の金融機関の資金移動に利用する小切手廃止取組み
など組織文化を変更するトランスフォーメーションの実現
庁内誌DXマガジンによるDX気運醸成、DXツール導入

苦労

2年を要した複数銀行と関係8課・出納室との課題整理や
運用変更に向けた合意形成活動

今後の展開

DX推進計画に基づき市民の利便性が向上する行政手続きオンライン化、マイナンバーカード利活用（医療費助成・予防接種・母子健康分野）を中心に取組み、デジタル人材の育成も行う。現場職員も成果を実感し横展開となる好循環を生む庁内展開を目指す。