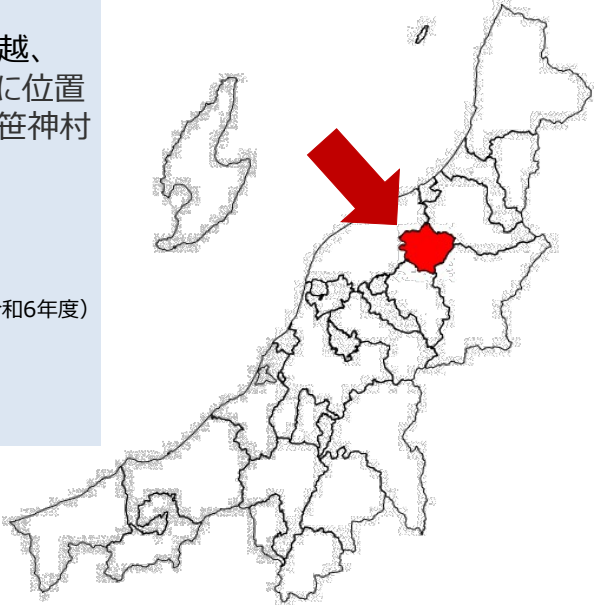


全職員が「ジブンゴト」で参加し実現するDXを推進

派遣者氏名：永澤 友紀子
派遣元：富士通Japan
派遣先での役職：デジタル化推進専門員

派遣先の概要

阿賀野市
日本海に接する新潟県の下越、新潟市から南東へ約20Kmに位置
安田町・京ヶ瀬村・水原町・笹神村が合併（平成16年）
面積：192.7km²
人口：約3.9万人
/高齢化率34%（令和6年度）
職員数：451人（令和6年度）
財政規模：224億
（令和7年度/一般会計）





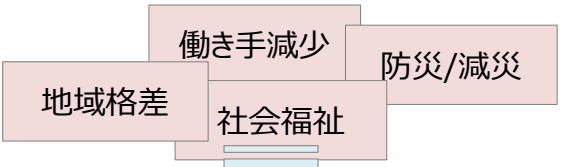
市章
阿賀野市の「ア」
阿賀野川に抱かれた緑豊かな阿賀野市の明るく元気な姿をデザイン

公式キャラクター「ごずっちょ」
阿賀野市にそびえ立つ壮大な五頭山、美しい白鳥。市の木「桜」をイメージしたデザイン



（引用）<https://www.city.agano.niigata.jp/>

派遣先が抱える問題意識



働き手減少 防災/減災
地域格差 社会福祉

**生活の質を高める行政サービスの転換
「新しい生活様式」への対応
持続可能なまちづくりの実現等を図る**

業務改革が進まない現状

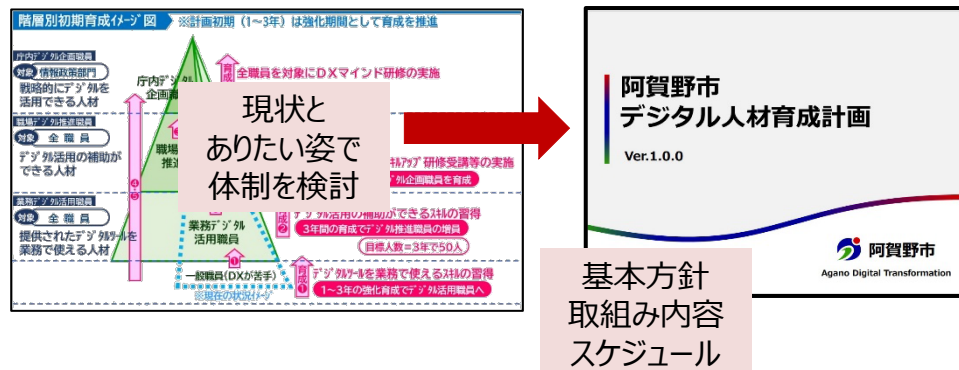


**「DX推進計画」作成
各種システム導入**
グループウェア
人事監理
統合GIS
会議文字起こし
AIオンデマンドバス 等
の実施

- **DXやデジタルへのマイナスイメージ**
デジタルを導入すると仕事が増加してしまう等、厄介ごとという認識。
- **職員主体にならないシステム導入**
導入しても活用するスキルがない。失敗した経験や、やらされ感。
- **現状認識が甘く、危機感が希薄**
まだ先の話であり、誰かがやるだろう等、当事者意識がもてない。
- **組織一体での推進が行われていない**
システム導入を縦割りで実施しているため、担当者に属人化してしまう。推進力が幹部職員に依存してしまう。

取り組み内容

○「阿賀野市デジタル人材育成計画」(R7年度～)作成



○「デジタル人材育成計画」の効果をもつ施策の実施



スキルを有する職員の負担を軽減、苦手意識を持つ
職員の底上げを行い、全体の機運醸成を実施！

今後の展開

<DX> 阿賀野市デジタル・トランスフォーメーション推進計画の更新

<広報・広聴> 職員同士のコミュニケーションや市民向けの情報の発信力向上に取組み、市民協業への道筋作成

取り組みにあたっての苦労・成功体験

○ 予算化に向け、**内政で実施**

再来年度(R7)の予算獲得を目指し、教材などを自作し開催。
他自治体の事例を調査し、意見交換を経て、限られた時間と人手で最大の効果を得るため、人事課と連携し検討した。



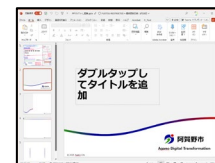
多様な状態に合わせ、
スキル、マインド、セキュリティ
観点で初級編から研修準備
事前と事後にフォロー

Windowsやビジネスツール
操作法やショートカット等
便利な資料集を展開

○ 継続できる営みとする(習慣化する) 動き

外部人材で、デジタルスキルを有しているからできるとわかってしまっは、
帰任後に途絶えてしまう。牽引するのも大切だが、情報共有を密に行い、
職員の力でできることへの理解を得ることが必要。

- マイナンバーカード関連オンライン来庁予約
- 消防予防課タブレット導入
- 阿賀野市パワーポイント雛形導入
- など、**職員が起案して実現！！**



研修受講希望50%越え、窓口相談は毎週発生
職員の姿勢や意識が、確実に変化してきている

派遣先：新潟県佐渡市

デジタルの架け橋となり、地域の未来を拓く!



派遣者氏名： 中川 裕、桃原 里沙

派遣元： 富士通Japan株式会社

派遣先での役職： デジタル政策主幹
デジタル推進調査員

派遣先の概要

- 基本情報
- ・ 新潟県のほぼ中央、日本海に位置する**離島**
- ・ 面積は、**東京23区の約1.4倍** (約855km²)
- ・ 人口 **約4.8万人** / 高齢化率 **約43%**
- ・ 2004年に島内旧10市町村が合併し佐渡市に
- ・ 職員数 約1,100人 (令和7年3月時点)
- ・ 財政規模 **480.0億円** (令和6年度当初/一般会計)
- ・ 持続可能な自立分散型社会のモデル地域を目指し様々な社会課題解決と地域づくりに取り組む



祝 世界文化遺産登録決定!!

佐渡島の金山

三大資産をはじめとする観光産業だけでなく、
農林水産業が盛ん

世界農業遺産

世界文化遺産

日本ジオパーク

派遣先が抱える課題

派遣先地域の課題

地域間格差是正と
地域活性化

自然災害に対する
防災・減災

人口減少と
少子・高齢化への対応

農業・漁業をはじめとする
地域産業の活性化

地域医療・福祉の確保、
高齢者支援

地域課題解決に寄与するデジタル技術の積極活用

デジタル活用にあたっての課題

- 1 地域が目指すありたい姿を実現するための、
デジタル技術活用の方向性とアクションプランの明確化
- 2 職員のデジタルリテラシー強化に加え、組織横断で変革や新たな
取り組みを推進するための体制構築と風土醸成
- 3 地域課題解決に寄与するデジタル技術活用テーマの
社会実装推進

課題に対する取組

姿

地域が目指すありたい姿を実現するための、デジタル技術活用の方針性とアクションプランの明確化

- ・市民参加の懇談会設立・運営、市民・地域団体との意見交換
- ・まちづくりのビジョン実現に向けたデジタル活用構想・計画策定
- ・デジタル活用計画における各取り組みのPDCA推進

体

職員のデジタルリテラシー強化に加え、組織横断で変革や新たな取り組みを推進するための体制整備と風土醸成

- ・デジタル人材育成方針・研修体系の整理、資格取得支援制度創設
- ・デジタル活用実践プログラム（ハンズオン型研修）の企画・実践
- ・デジタルリーダー制度創設・サポート、デジタル活用の実践支援

実

地域課題解決に寄与するデジタル技術活用テーマの社会実装推進

- ・文化財の新たな価値創出
- ・垣根を越えた地域ぐるみの子育て
- ・身近なデジタルツールを使った災害関連情報提供

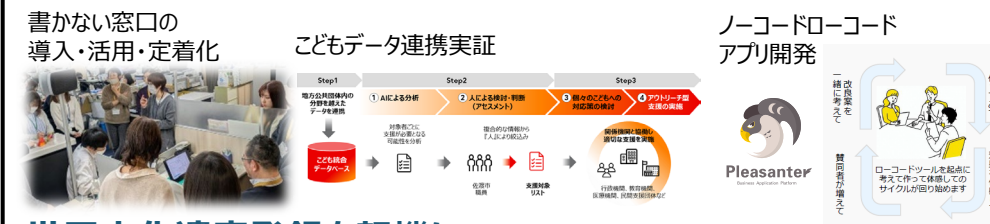


取組にあたっての苦労・成功体験

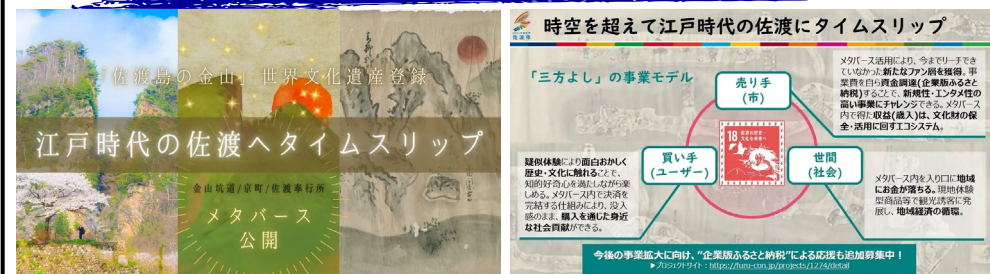
壮大なまちづくりビジョンの実現を目指し 関係各所と粘り強く協議を重ね、 デジタル活用計画を策定しました！



デジタル活用の流れを止めないために、 職員/組織が一体となって 機運醸成・事例づくりを進めています！



世界文化遺産登録を契機に、 文化財の新たな価値創出を目指し自治体メタバースに挑戦中！



今後の展開

- アクションプランのPDCA遂行＜R.7年度＞ デジタル活用計画にもとづくPDCAの推進
- 先行導入・実践＜R.7年度＞ 暮らしのデジタル化、産業・おもてなしのデジタル化など、社会実装に向けた事業の創出
- 人材育成＜R.7年度＞ デジタル専門人材の育成・確保の計画にもとづく、RPAや生成AIに関する活用人材の育成

中野市DXアドバイザー委嘱業務を通じて

派遣者氏名：寺西 健一

派遣元：NTT東日本

派遣先での役職：DXアドバイザー

派遣先の概要

- （派遣先自治体の概要を記載。）
 - 行政区画と人口
 - 所在地長野県北東部
 - 人口約44,000人(令和5年時点)
 - 面積約700平方キロメートル
 - 行政機関
 - 市役所所在地長野県中野市大字中野(旧)番地
 - 市のシンボル
 - 市章中野市の市章はシンプルなデザインで、市民の団結と調和を象徴しています。
 - 市の花・木市の花は「サツキ」、市の木は「なし(梨)」です。
 - 財政運営
 - 中野市の財政は健全に運営されており、農業や観光業、地元産業の振興に力を入れています。また、地域住民の生活向上と市の持続可能な発展を目指しています。
 - 地域振興
 - 中野市は農産物の生産地としての地盤があり、特にリンゴやブドウの栽培で知られています。また、温泉や志賀高原の観光資源を生かした地域振興策が重要な政策となっています。
 - インフラと公共施設
 - 中野市内には以下の公共施設があります。
 - 図書館
 - 公民館
 - コミュニティセンター
 - スポーツ施設(総合体育館、プールなど)
 - 医療機関(病院、診療所)
 - 教育
 - 中野市には複数の小中学校、高校があり、教育環境の充実に努めています。また、地域の伝統や文化を重視した教育プログラムも実施されています。
 - 防災・災害対策
 - 災害対策として、緊急時の避難所や防災訓練の実施、住民への防災情報の提供などを行っています。近年では、自然災害への対応力を高めるための施策が進められています。
 - 以上が長野県中野市の自治体の概要です。中野市は自然環境と調和しながら、住みやすい街づくりを目指し、さまざまな分野で地域の発展に努めています。

派遣先が抱える問題意識

- （派遣当初に自治体が抱えていた問題意識を記載。）
 - ①原課の課題把握及び解消に向けたアプローチ
 - ②若手職員のICT スキル向上、マインド醸成に向けた交流
 - ③新規プロジェクトの展開
 - ④DX 人材の育成
 - ⑤DX 推進計画の策定、セキュリティポリシー等の効率的な維持、改定手法の確立
 - ⑥ソリューション選定・導入に係るフローの確立及び調達仕様書の作成

取り組み内容

○（派遣者が取り組んできた内容を記載。）

※データ等を活用し、具体的な取り組み（事業名等含む）を記載ください。

- ・ITパスポート受験に向けたテスト対策研修 全11回開催
受講者11人中8名合格（24年度合格率49.8%を上回る）
- ・ノーコードツール導入
新規作成AP 8件（12月導入から4か月の実績）
- ・各種DX推進対策
 - 節電SOL導入に向けたコンサル
 - 少年漫画とコラボしたARイベントの開催
 - 地域循環型、新電力会社設立に向けたディスカッション主催
 - 地域通貨・デジタル住民票等地域創生イベントの検討

取り組みにあたっての苦労・成功体験

○、（左記取り組みで苦労した点や、どのように乗り越えたのかを記載。）

- ・やはり外様として参加した初年度と言うことで自治体職員との関係性構築に気を配った。日々の声掛けや実際に手を動かし、仲間として認識されるところからすべては始まったと考察する。

今後の展開

○（派遣先自治体が描く将来像の実現や更なる地域活性化に向けて、取り組みの今後の展望を記載。）

来年度も継続する予定ですので、いまの仕掛けの継続やさらなるDX推進をともない地域活性に向けた活動をしていきたい。

白馬村スマートビレッジ推進計画

派遣先の概要

- 紙・ハンコでの業務が中心
 - 勤怠管理も紙で申請
 - 旅行命令も紙で申請
 - 休暇届けも紙で申請
 - 申請・決裁・資料も紙
 - 会議資料も紙
 - 議会資料も紙
 - 領収書には印鑑が必要
 - 大量の紙を廃棄
 - 文書管理が出来てない

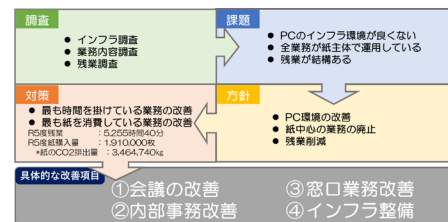
派遣先が抱える問題意識

- DXが進んでない。
 - 書庫に文書が入らない
 - 書庫の文書がさがせない
- 村長が若返った事や、一部議員からもDXをやりたいという希望があった為に、具体的課題があってDXをやりたいというよりも漠然とした危機感でスタートしたと思います。

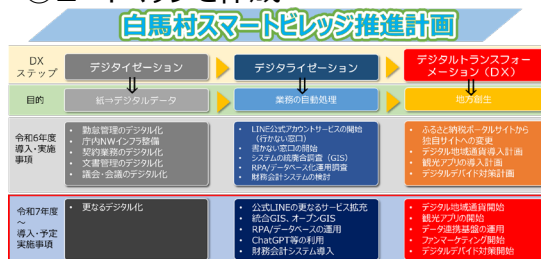
取り組み内容

○ 白馬村スマートビレッジ推進計画を開始

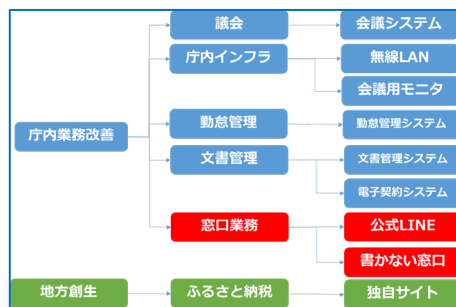
①ロードマップ作成までのシナリオ



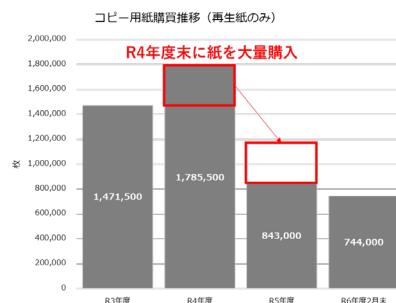
②ロードマップを作成



③R6年度システム等を実装



④紙の消費量減少（デジタル化実績）



取り組みにあたっての苦労・成功体験

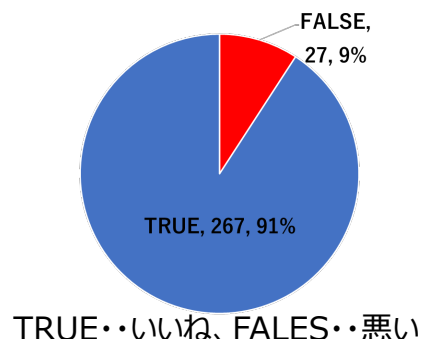
○ システム導入

文書管理に関しては、文書管理規定からの見直しだった為に、他の自治体の規定を読み漁ったりした為に非常に時間がかかった。また庁内では大きな変化だった為に反対派が声を荒げた状態だったが大きな課題（書庫問題）をクリアする為に必要な内容という事で説得に励げんだ。

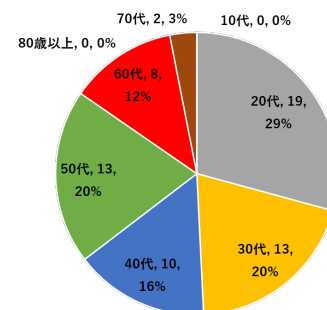
公式LINEでオンライン役場を発足し保育園の休暇届け等、子育て世代を中心に多様な申込をオンラインでやった事で、住民の利用が急激に高まりオンライン役場の期待が高まった。ただしプログラムを組める人員が少ない為に住民要望に追いついてない状況です。（600件/月）

書かない窓口でCaoraを導入しノンオペレータで置いてみたところ、老若男女、外国人にも受けが良く広く利用して貰えた

■ 公式LINEアンケート



■ 書かない窓口



今後の展開

○ 地方創生へ

白馬村においては、財務会計のシステムがR7年度に変更する事で、庁内の主なシステムはデジタル化する。それに加えファンマーケティング（地域通貨）を開始する予定です。これが軌道に乗ったら、地域課題のほとんどがクリアされる予定です。

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／二神 大也、瀬口 浩司、山口 雄大

派遣元：西日本電信電話株式会社

派遣先での役職：CDO／デジタルサービスデザイナー

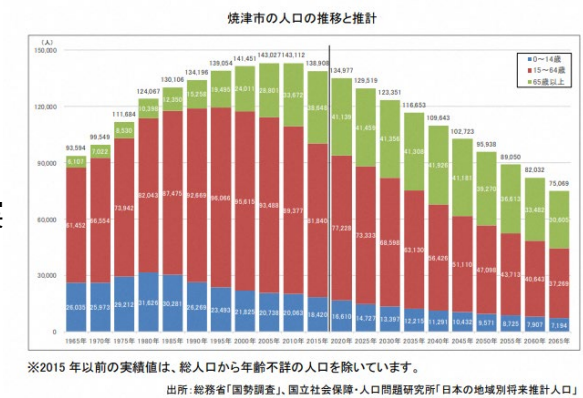
派遣先の概要

- 焼津市の概要
 - ・人口：135,027人（2025.2.28現在）
 - ・面積： 70.30km²
 - ・職員数：1,626人 うち市長部局724人（2024.4.1現在）
 - ・予算規模：675億6,300万円（令和6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 ・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



派遣先が抱える問題意識

- 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）



取り組み内容

○ スマートシティYAIZUの推進

◆スマートシティ推進協議会

- ・事務局に対して、スマートシティ推進の方針や運営方法等について提言。
- ・パネルディスカッション「スマートシティで地域経営をデザインする」への登壇。

◆みんなでつくる地図サービス

- ・より市民に寄り添ったサービスの提供を目指し、市民ワークショップに参加し助言・情報提供を実施。

◆データ連携基盤の共同利用に向けた検討

- ・県と意見交換を行い、情報収集や共同利用のユースケース検討を実施。

○ 庁内DXの推進

◆オープンデータ利活用

- ・利活用イメージを持ってもらうため、他自治体の事例を紹介。
- ・原課ヒアリングを実施し活用が見込めそうなデータを特定したうえで、BIツールを活用した可視化による新たな示唆出しを支援。

◆生成AI

- ・基礎研修、プロンプトエンジニアリングのハンズオン、生成AI利活用ワークショップを実施し、実業務で生成AIを活用するためのアイデア創出やノウハウの共有を実施。

◆BPR

- ・各課の業務改善やBPRの実現を目指し、原課ヒアリングによる業務フロー整理やノーコードでアプリ作成をするための要件定義支援を実施。

◆フロントヤード改革

- ・今後のフロントヤード改革の実現に向けて、窓口課向けの説明会開催や窓口課以外の職員を巻き込んだ窓口体験調査を実施。

取り組みにあたっての苦労・成功体験

○ スマートシティYAIZUの推進

◆データ連携基盤の共同利用に向けた検討

- ・自治体を跨いだユースケース創出及び県・他市町への動機づけに苦労した。

○ 庁内DXの推進

◆生成AI

- ・勉強会やワークショップで具体的な技術・データ活用事例を共有したところ、利用価値を実感した職員から新たなアイデアが活発に生まれ、DX推進を自分事と捉える職員が増え、組織全体のDX推進意識醸成に貢献。

◆BPR

- ・BPRの手法を身に着けるためのBPR実践研修を開催。研修の中で抽出した課題について、相談会やヒアリングを通じた業務改善の伴走支援に取組み、導入済みのデジタルツールを活用した業務改革（BPR）を実現。
- ・週に1回程度希望者向けの相談会を開催し、業務課題解決を支援。当初は応募者が多かったが、4ヶ月（11回）程度で一巡し応募数が減少したため、現在はリテラシーの低い職員の惹きつけを目的に、1回30分程度のPC初心者向けミニ講座（ショートカット、パワポの基本操作等）を開催し、職員のDX推進意識醸成・職員との接点拡大に取り組んでいる。



生成AIワークショップ



BPR研修

今後の展開

○スマートシティYAIZUのさらなる活用推進

○「第7次焼津市総合計画」と連動した次期「DX推進計画」の策定及び設定した目標の達成に向けた取り組み

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（R6重点取組）
 - (1)子どもがすこやかに育つまちの推進
～心ゆたかに夢や希望を叶えるまちづくりを加速～
 - (2)健康長寿で暮らしを楽しむまちの推進
～誰もが健康的に活躍できるまちづくりを加速～
 - (3)快適で魅力あるまちの推進
～次の世代に繋ぐ持続可能なまちづくりを加速～
 - (4)活力みなぎる産業のまちの推進
～地域資源を活かし競争力のあるまちづくりを加速～
 - (5)安全・安心に暮らせるまちの推進
～あらゆるリスクや有事に強いまちづくりを加速～
 - (6)市民がいいきと活躍するまちの推進
～仲間づくりを通じた魅力的なまちづくりを加速～



課題に対する取組

○ 課題への取り組み

(1) 中小企業等デジタル化推進事業

- ・市内企業 5 社へのデジタル化伴走支援を実施

(2) 島田掛川信金様と連携した中小企業支援の実施

- ・島田掛川信金様の顧客で、みらデジアンケートを過去に頂いた内容に対し、個別相談会を実施（中部支社との連携）

(3) 中小企業をする地域の仲間づくり

- ・市内企業 2 社について、（１）の事業と並行して、伴走支援の方法を今後共有をしていけるかを、OJTにて体感を頂いた。

取組にあたっての苦労・成功体験

○取組を行って

(1) 中小企業等デジタル化推進事業

- ・初回のセミナーや、最終の成果発表会でも、集客を行うことに、思いのほか難航をしました。

(2) 島田掛川信金様と連携した中小企業支援の実施

- ・この取り組みは、袋井市から始まり、DXを進めることにお悩みの企業に次の活動の指針を示すことができました。
- ・袋井市から、個別相談会を開始して、御前崎市・牧之原市・掛川市・島田市と、相談会の輪が広がり、成果を実感しております。

今後の展開

○今後の予定

- ・次年度の活動でも、デジタル政策課、産業未来課の兼務を行う予定です。本年の取り組みをより広げていけるようにしたいと考えております。

派遣先：静岡県袋井市

職員の意識改革に向けた事実可視化
(事実を可視化すれば意識と行動が変わる)

派遣者氏名：樽見寧
派遣元：富士通Japan株式会社
派遣先での役職：デジタル戦略官

派遣先の概要

静岡県袋井市について

東海道53次 日本橋からも三条大橋からも27番目 **どまんなか!!**



袋井はココ
どまんなか

人口**増**、高齢化率**低**、こども**多**
珍しい町です

	袋井市
人口増加率	+2.4% 高
高齢化率	25.2% 低
後期高齢化率	12.4%
年少人口割合 (15歳未満)	14.7% 高
平均年齢	44.9歳 若
合計特殊出生率	1.79 高

人口当たりの職員**少**
少数精鋭で頑張ります

自治体	人口	1万人当たり職員数
袋井市	88,562	46.63
愛知)あま市	88,787	49.67
福井)越前市	80,726	55.25
滋賀)近江八幡市	82,025	55.84
岐阜)関市	85,537	56.82
兵庫)高砂市	88,166	58.19
滋賀)甲賀市	89,038	60.31
千葉)君津市	81,176	74.78

派遣先が抱える問題意識

フロントヤード改革をどの様に進めるのか？

総務省より取組みを推奨されたものの、どこから始めればよい？
さらに「各自治体で工夫せよ」と言われても。
標準化対応で忙しいし、フロントヤード改革をやる人もいないし
意識も高くない

自治体フロントヤード改革が目指すもの (将来の姿)

コンセプト	①マイナンバーカードの活用で 住民との接点の多様化 ・充実化 (オムニチャネル化)	②データ対応の徹底	③庁舎空間は、 単なる手続きの場所から 多様な主体との協働の場へ
-------	---	-----------	--

イメージ ~各自治体の実情に応じた創意工夫で、新しいフロントヤード (住民と自治体の接点) を~

A 自宅で

- 来庁せずにオンラインで手続き完結
- 来庁したい時も自宅で簡単予約

i 自宅で予約

ii スマホからオンライン申請

- ✓ 困った時はチャット (有人・ボット) で相談
- ✓ マイナンバーカードで本人確認

B 近場で

リモート窓口を活用し、行政手続き(オンライン申請)をサポート
本庁職員とリモート相談も

郵便局 公民館

C 庁舎で

セルフ端末

集約化したワンストップ窓口

住民スペースの拡大
住民が集う協働の場
行きたい場所へ

- ✓ 手続きのための記載台・専用カウンターを削減
- ✓ 業務の効率化・人的配置の最適化により、職員の時間を確保
→ 相談・交流や企画立案などきめ細やかな対応へ

個別ブースで丁寧な相談対応

紙ではなくデータ対応 (対面でもタブレット活用)

データ処理のためのバックヤードは集約化

処理状況をデータで見える化・BIツールで分析

データに基づく改善 (データドリブンな行政運営)

D 自治体と住民との接点の充実化

← マイナンバーカードの更なる利活用シーンの拡大

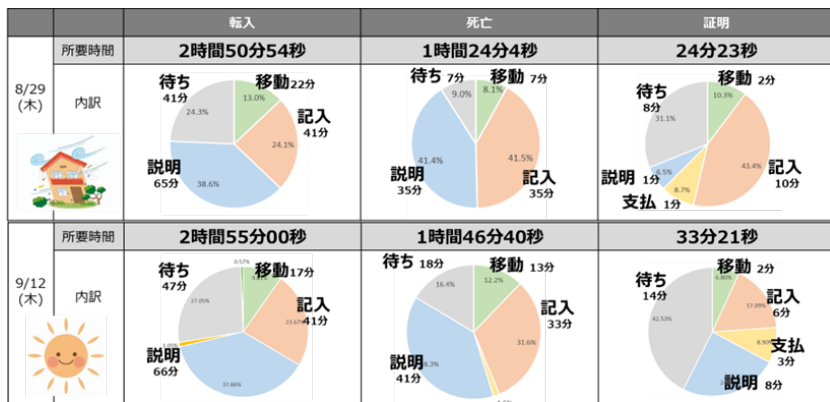
(例) 避難所受付における利用
・地域公共交通における利用

意識改革が課題!!

取り組み内容

徹底的に事実の可視化を実施しました

新人職員が市民になりきり、行政手続きを実施する窓口体験会を実施
 転入、死亡、証明発行にかかる時間や手間を数値化
 転入手続きには**3時間**近くかかる事実を数値化



8/29は台風 来庁者ほぼ皆無、9/12は好天 来庁者多く待ち時間が長い。転入手続きには**3時間必要**である

転入時の申請書記入は、なんと**姓名の記入回数50回**を数値化

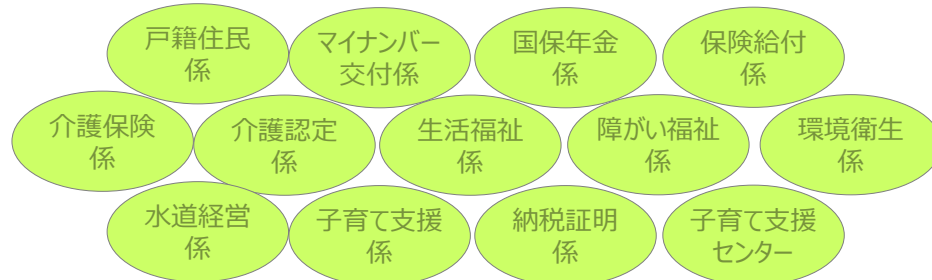
	転入	死亡	証明
申請書 枚数	16枚	11枚	4枚
住所記載数	24回	16回	4回
姓名記載数	50回	23回	7回
生年月日記載数	25回	7回	5回



疲れた～

取り組みにあたっての苦労・成功体験

窓口体験会を実現する為に、すべての窓口部門へ根回し



徹底的に事前根回しを実施

可視化された事実を多くの職員へ報告し、意識の改革を実施



体験会の結果報告会には**61名**が参加

今後の展開

令和10年のフロントヤード改革実現に向け、窓口ワンストップ化推進や、各ソリューションの選定を実施

ワンストップ型が良いか？ワンフロア回遊型が良いかの検討や、書かない窓口等の実現を目指します

DX推進に向けた固定的マインドセットの見直し

派遣者氏名：筒井 稔

派遣元：株式会社 フォーバル

派遣先での役職：参事

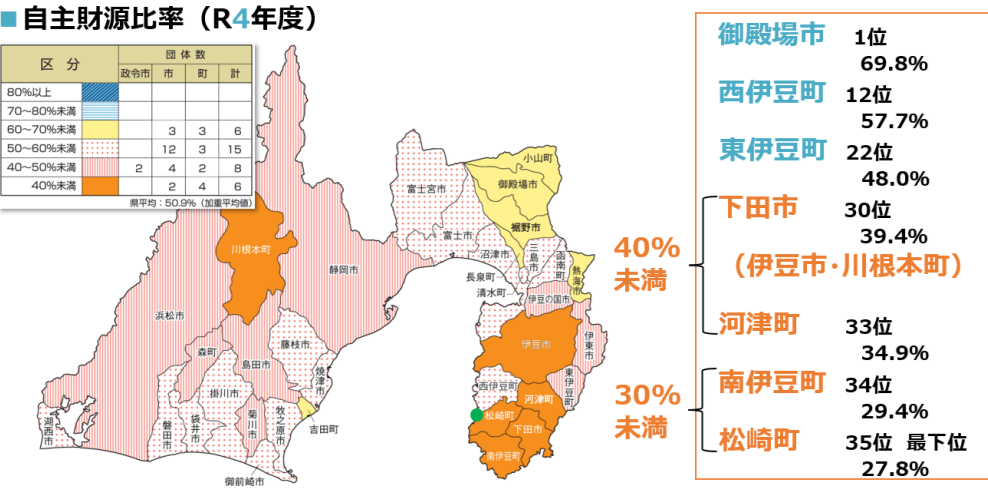
派遣先の概要

- 世界でいちばん富士山がきれいに見える町
 - ・人口5,620人（R7年度2月末現在）
 - ・静岡県下でいちばん人口が少ない町
 - ・高齢化率は約51%
 - ・人口戦略会議による消滅可能性自治体744市町村のうちのひとつ
 - ・鉄道駅は無く最寄り駅は下田市の伊豆急下田駅（バスで約一時間）
 - ・桜葉（オオシマザクラ）の出荷量が全国トップでシェアは約7割
 - ・伊豆地区最古の小学校である旧岩科学校は国指定重要文化財に指定されており、なまこ壁も歴史的な建築様式として文化財に指定されている
 - ・珍しい石積みの棚田として石部（いしぶ）棚田があり、この場所は富士山はもちろん駿河湾が一望できる観光スポットとして人気がある



派遣先が抱える問題意識

- 当事者意識・自主財源
 - ・陸の孤島のような場所で、人口も少ないことから仲間意識が高く共助のちからが強い反面、当事者意識が低く外部からの情報が入ってきづらくまた外部への情報発信力も弱い
 - ・目に見えて町が弱体化しているが、そのことに目を向けようとしていない
 - ・事業者数や学校、子どもの数が明らかに減っているがこれまで何とかなってきたことが邪魔をしており危機感が低い
 - ・ふるさと納税においてもR5年度の実績は約6,000万円で、同エリアの賀茂地域の6市町の中でも最下位である
 - ・住民がどこまで切羽詰まれば一人ひとりの問題意識が高まり行動に移せるのか、このことがこれから町が生き残っていけるかどうかのキーになる
 - ・以上のことを行政側がいかにして住民に伝えるか、わかってもらえるかがいちばんの課題



取り組み内容

- ・静岡県下35の自治体の中で、いちばん残業時間が少ない役場になることを目標に掲げ以下の取り組みを提案/実施中

働き方改革

ペーパーレス

住民サービス

地域づくり

実施中 ノー残業Dayの徹底
検討中 勤怠管理システムの導入/検討
進捗中 開庁時間の短縮/変更の検討
保留中 庁舎内の整理整頓
保留中 供覧/押印の廃止
検討中 紙の簿のペーパーレス化
検討中 議会&課長会議のペーパーレス化
進捗中 庁舎内の紙ポスター等をデジタルサイネージへ
実施中 高齢者向けスマホ教室の実施
進捗中 公式LINEアカウントの活用
保留中 ふるさと納税の高単価商品の開発
保留中 マイナンバーカードでのコンビニ交付率のアップ
進捗中 スマート申請システムの実装準備
検討中 オンライン診療について
進捗中 商工会の会員向けESGセミナー
進捗中 住民の誰もが集える居場所づくり
検討中 町のイベント情報 早わかりサイトの構築

取り組みにあたっての苦労・成功体験

- ・町のDX推進計画に基づき首長、副首長に提案を行い合意形成できたことを進めているが、一般的に言われている「前例踏襲に固執」「最後尾基準」「抵抗勢力者の存在」といった「新しいことをしたくない」という民間とは真逆の職員の考え方に苦慮をしている

松崎町DX推進計画(概要版)

2027年までの重点取組

①マイナンバーカードの利活用促進	②行政手続きのオンライン化・スマート化	③役場内業務のデジタル化・ペーパーレス化	④教育におけるDX推進
<目指す姿> ✓第6次総合計画における令和14年度末(2022年)のマイナンバーカードの目標交付率 85.0% ✓マイナンバーカードを用いた各種行政サービスをオンライン化する <取組> ✓マイナンバーカード普及のための広報、休日・出張申請受付等の実施 ✓特定健診等の受診申し込みへのマイナンバーカードの活用 ✓図書館における書籍貸出しへのマイナンバーカードの活用	<目指す姿> ✓マイナンバーカードやSNS等を活用したオンライン申請の仕組みを構築する ✓窓口での町民の負担や手間を軽減し、待ち時間をなくす ✓税以外の手数料、施設利用料等、キャッシュ決済の範囲を拡充する <取組> ✓窓口申請における「書かない窓口」の実現 ✓特定健診等の受診申し込みや幼稚園の入園手続き等のオンライン申請の導入 ✓電子入札制度の導入 ✓町有施設利用申し込み・決済のオンライン手続きの導入 ✓公金支払いのキャッシュレス決済の導入	<目指す姿> ✓職員が行う手続きは原則としてペーパーレスで行えるようにする ✓オンライン申請の導入と併せて紙による業務や管理を減らす <取組> ✓職員が行う申請手続きや決裁等のデジタル化及びペーパーレス化 ✓職員あての通知(給与明細、源泉徴収票等)のデジタル化及びペーパーレス化 ✓会計処理の電子決裁及びペーパーレス化 ✓会議のペーパーレス化の推進(庁内の会議から) ✓議会におけるデジタル機器の導入等	<目指す姿> ✓家庭学習においてICTを利用した学習ができる環境を整備する ✓学校・家庭それぞれの学習におけるICT利用の平準化を目指す <取組> ✓家庭学習でのドリル教材の導入 ✓教員がICT利用に関して質問・相談できるヘルプデスクの設置 ✓児童の体調管理や宿題確認のオンライン化や学年費支払いのキャッシュレス化
⑤観光におけるDX推進	⑥防災・災害時におけるDX推進	⑦デジタルデバйд対策	推進体制
<目指す姿> ✓観光客のニーズにあった施策を実施する ✓従来の手法に囚われない新しい観光情報発信する ✓観光客の利便性の向上による観光需要を取り込む <取組> ✓RESAS等のデータを活用し、変化した旅行形態や観光客のニーズの把握と施策の検討 ✓SNSを活用した観光情報発信の拡大 ✓町有観光施設におけるスマート化、キャッシュレス化の推進	<目指す姿> ✓データにより情報を共有・管理し、作業や情報提供の効率化を図る ✓電子データにより避難所運営が効率化されている <取組> ✓防災証明の電子申請の導入 ✓災害情報の共有・整理等の電子化 ✓被災情報をWebで発信できるシステムの導入 ✓スマートフォン等を活用した避難所における情報管理や受付手続き等の電子化	<目指す姿> ✓町民の間でスマートフォンやパソコン等を利用できる人とならない人の格差が生じないようにする ✓スマートフォンやパソコン等を使用していない人でもDXの恩恵が受けられる仕組みが作られている <取組> ✓スマートフォン等の操作や利用に関する講習会を実施	◎松崎町デジタル推進本部の設置 本部長(CEO):副町長 副本部長:総務課長 本部員:企画観光課長 本部員:教育長、各課長・局長 推進チーム:各課選出職員(補佐・係長等) <民間との連携・協働> ・包括連携協定に基づくDXの推進 ・民間事業者によるDXの取組の支援・連携 <人材の確保・育成> ・デジタルリテラシーの向上 ・最新技術の情報収集・学習 ・変革の意識の醸成 ・全庁的な職員研修の継続 ・外部人材の活用 <情報セキュリティ対策> ・「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」に基づくセキュリティ対策の徹底 ・個人情報保護の徹底

今後の展開

- ・自主財源に乏しいことから予算の必要なことについては難しい面もあるが、任期内にできる限りのことを実施・実装していきたい。
- ・内向き（事務作業）の仕事ではなく、外向き（住民サービス）の仕事に人や時間を費やせるよう業務改善を進めていきたい。

派遣先：三重県鈴鹿市

鈴鹿市のデジタル化が進んだと
市民に理解いただける状態をつくる

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：DX推進監

派遣先の概要

- 人口
2025年の総人口：約18.8万人
高齢化が進み、65歳以上が約3.8人に1人
- 職員数
2022年度の一般行政部門職員数：906人
- DX推進体制
DX推進監を設置し、デジタル技術で市民利便性向上を目指す
- 行政効率化
DXを活用し、地域課題解決と行政経営効率化を推進
- 高齢者支援
生産年齢人口2.4人で高齢者1人を支える社会構造
- 将来都市像
「最高に住みやすいまち」を目指し、SDGsとDXを融合した施策展開

派遣先が抱える問題意識

- 職員育成不足
デジタル分野の体系的な研修体制が整備されていない。
- 企業支援体制の未整備
デジタル産業参入支援やIT人材誘致が弱い。
- 情報システムの効率化
システム運用管理費用負担が大きく、統合が必要。
- 市民サービス改善
LINEなど新たな情報発信手段導入も登録者数伸び悩み。
- DX推進体制の課題
専任職員体制が未構築で推進力不足。
- 人口減少対策
DXを活用した地域課題解決と魅力向上が求められる。

取り組み内容

○ロードマップ

	主な業務	業務相談内容
4月	部局長ヒアリング	(DX推進本部会議)
5月	結果振り返り	人材育成、ハッカソン、入退館システム
6月	ネクスト決め	母子健康手帳アプリ、オンライン申請、生成AI
7月	リーダー研修	ー
8月	ハッカソン準備	母子健康手帳アプリ プロポ、庁内PC/LAN
9月	ハッカソン開催	ー
10月	事業相談	オンライン申請、生成AI、母子健康手帳アプリ、(DX推進本部会議)
11月	事業相談	統計調査、DX人材、生成AI、オンライン申請
12月	事業相談	オンライン申請、生成AI、母子健康手帳アプリ

○4月のヒアリングを経て今後の予定

ヒアリング総括と研修に向けた考え方

- 期待値として一番多かったのが「専門的アドバイス」、次いで「職員の意識改革」だった
- 一方で(土地柄的な)保守的意識が根付いている印象を受けた
- テレワークは人手不足対策の一つで有効、実現するには意識的なトップダウンが必要と考える
- 新しいことに対して意欲的な職員が所属する部署の割合は5割(あくまで想定で、かつ部署にいても数名のため参考値)
- ゴール『鈴鹿市のデジタル化が進んだと市民に理解いただける状態になっている』から逆算するとまずは意識改革を後押しできる内容が良さそう

サービスやデジタル化を起案する上でメンタリティ
→意識の変化・改革

サービス構築(開発)やサービス普及計画
→サービスデザイン意識

サービス実装・運用の意識レベルの向上(職員目線・ユーザー視点へ)

並行して、各部署からの専門的アドバイスを行う

取り組みにあたっての苦労・成功体験

[苦労]

○職員育成不足

デジタル分野の体系的な研修体制が整備されていない。

○デジタル人材不足

デジタルスキルを持つ人材が不足し、推進体制が弱かった。

[成功]

○見た目からの意識改革

スーツ・ネクタイではなくあえてラフな格好で訪問を繰り返した。
スーツは脱げないがスニーカースタイルが流行った(部局長が変えてくれた)

○データ活用の成果

感覚での提案ではなくデータに基づいた分析・提案が一部で定着できた

○デスクトップ→ノートパソコン

来年度に向けたPC調達で全職員デスクトップ案だったが、一部ノートパソコンを含めた調達プランに変更できた

今後の展開

○現場、特に部局長の意識を高めつつ、現場を中心としたDXを推進する

滋賀県愛荘町でのDX取り組みについて

派遣者氏名：伊藤賢二
派遣元：（株）フォーバル
派遣先での役職：行革・DX推進室 室長代理

派遣先の概要

○ 愛荘町の概要

愛荘町は滋賀県の中央部に位置し、東西約13キロメートル、南北約6.9キロメートル、総面積は37.97平方キロメートルで滋賀県全体の約1%を占める比較的小さな町です。人口は21,000人程度で近年横ばいの状態です。町東部の山際には国道307号線と名神高速道路が、西部に広がる湖東平野には中山道と国道8号線、近江鉄道、東海道新幹線が、それぞれ南北に縦断しており、交通の要衝地でもあります。

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、古くから水との関わりが深いまちで、この地形が農業をはじめとするさまざまな産業を発展させてきました。彩り豊かな自然と、美しい水辺空間が愛荘町を囲んでいます。

この地域は古くから開けた土地で、条里制による土地制度の遺構が多く残されています。湖東三山として知られる金剛輪寺は聖武天皇の勅願により行基が開山。近世には中山道65番目の宿場として愛知川宿が栄えたほか、明治には郡役所や警察などの官公署が置かれ、近江鉄道が開通するなど、古くから地方の中心として発展しました。昭和30年、昭和の大合併では秦川村と八木荘村が合併して秦荘町に、また愛知川町と豊国村が合併して愛知川町となりました。この秦荘町と愛知川町が平成18年に合併し愛荘町が誕生しました。



派遣先が抱える問題意識

○ 愛荘町の抱える課題

全国でも先駆けて証明書のコンビニ交付や自治体クラウドの導入を行ってきたが、導入をほとんど専任の職員が担っていたため、職員の退職以降、積極的なデジタル活用が行えていませんでした。また、合併後約20年が経過する中で、公共施設の統廃合や、職員数の減少に伴う1人の職員に対する事務負担の増加という課題も顕在化しており、行政サービスレベルを維持した上で様々な業務を効率化しなければならないという課題がありました。

このため、「組織」全体をターゲットに、デジタルを活用して一気通貫でサービス・内部事務の変革を促し、住民・職員ともに愛荘町に居て良かったと思える町の実現を目指しています。

電子申請システムやRPA及びAI-OCRを全庁的に拡張させるために各分野の業務を 棚卸して検証し、どのようなデジタル技術を活用することが必要なのかについて助言や指導を受けて、職員の業務削減及び住民サービスの向上を実現したい、という思いがありました。

取り組み内容

○ これまでの取り組みの概要

各種提案を行いました。が、予算、人員、業務負荷の点から早期の実施は困難なものもあり、主に庁内ツール導入や職員向けリテラシー向上の施策などに取り組みました。

	項目	支援・実施内容
庁内DX施策	B P R	業務調査票の作成、実施内容の説明
	//	業務可視化ツール（GovmatesPit）の導入
	ペーパーレス	複合機利用状況の確認
	//	供覧処理時に文書管理システム内でデータ保存にて運用
	職員向け確認テスト	個人情報保護法・情報セキュリティ 各10問づつ
	デジタル行政推進チーム	DX関連の知見を伝えながらデジタル人材の育成
	A I 導入デモ	利用マニュアル作成、使い方配信、運用支援
	E S G 対応	取り引き事業者との契約書にESG関連条項追加の提案
	職員向けDX研修	職員の階層別に研修を実施
	//	職員の階層別に研修を実施（グループワーク）
産業DX施策	DX通信の配信	掲示板へ週1回から2回を目途に情報発信
	商工会への提案	町内事業者へみらデジ経営チェックの推奨
	//	商工会へみらデジ・支援機関の登録依頼
	事業者向け伴走支援の提案	経営の可視化、伴走支援の事例創出に向けた実証実験
	行政DXセンターの提案	デジタル窓口、DX人材育成、デジタルデバйд解消
住民DX施策	事業者経営支援の提案	事業者へ経営情報分析プラットフォーム導入の実証実験
	高齢者見守りサービス	タブレット利用による遠隔サポート提案
	デジタル目安箱	L I N E アプリ経由でアンケート実施、集計報告
その他	DX人材の育成	DXアドバイザー検定の取得推奨
	オンライン学習ツールの導入	Udemy Businessの利用

今後の展開

○ 今後に向けて

職員全体の機運を盛り上げるためには、育成教育方針と合わせて研修などを実施して、継続的に情報に触れ、実務との関連意識を持ち続けることが大切です。長期的視点を持って地道に教育を行い、条件が揃えば一気に進められるように準備をしていってもらいたいと思います。

取り組みにあたっての苦労・成功体験

○ 苦労した点

DX担当の職員は、それぞれ担当業務に追われていて、サポートを得にくい面がありました。職員数が少ない町役場では、担当業務を1人で受けていることが多く、他の業務に関わる余裕がないのが実情です。

DXに関する新たな予算枠があるわけではなく、既存の体制、予算のまま進めていこうとしていた感じだったので、新しい提案がなかなか通りにくく、標準化対応や庁舎統合の時期にあって予算を絞る方向に動いており、DXを推進する余裕が予算的にも人員的にもありませんでした。

なるべくコストをかけずに実施できる職員向け研修や掲示板などでの情報提供を行って、少しでも職員がDXに関する情報に触れ、業務と紐づけながらデジタル全般への意識を向上させていけるような活動を重視して行いました。

若手中心のワーキンググループが派遣前から組織されていて、そのメンバーたちが中心となってDX推進の機運を盛り上げていけると良かったのですが、自薦での募集となっていたため、すべての部門からメンバーが参加しているわけではありませんでした。組織全体へ波及させるためには人数が足りず、部門内での影響力が大きくはないので、なかなかボトムアップで推進するような力を発揮するところまではいきませんでした。興味関心があるメンバーが集まっていたので、今後の活動に期待したいところです。

土業の証明書オンライン請求化などのDX支援

派遣者氏名：-

派遣元：-

派遣先での役職：-

派遣先の概要

- ・人口：
 - 約1,460,000～1,470,000人が居住しており、近年は緩やかな減少傾向が指摘される。
- ・地理状況：
 - 京都府のほぼ中央に位置し、盆地と周囲の山々に囲まれている。
 - 市内を鴨川、桂川、宇治川などが流れ、四季折々の自然美と水の恵みを感じられる。
- ・歴史と文化：
 - 千年以上の歴史を有し、平安京として栄えた伝統ある古都。
 - 清水寺、金閣寺、銀閣寺など、数多くの寺社仏閣が世界的な観光資源となっている。
- ・経済・教育：
 - 観光産業が主要産業でありながら、伝統工芸や先端技術も融合する多様な経済基盤を持つ。
 - 京都大学などの著名な教育・研究機関が所在し、学術都市としても発展している。

派遣先が抱える問題意識

- ・デジタルデバイドと利用者の不安：
 - 市民の中には、システム操作に対する不安や抵抗感が根強く存在し、特に高齢者やデジタル機器に不慣れな層で、行政サービスへのアクセスが困難な状況となっている。
- ・窓口混雑と待機時間の延長：
 - 従来の証明書発行等の定型業務が窓口に集中し、来庁者が長時間待たされることから、サービス提供の迅速性や利用者満足度が低下している。
- ・限られた人的リソースの非効率な運用：
 - 市民や職員の貴重なリソースが、煩雑な手続き業務に費やされ、本来注力すべき支援活動や専門性を発揮した業務が十分に行われていない。
- ・デジタル技術普及の遅れ：
 - マイナンバーカードやスマートフォンを活用した行政サービスの導入が進まず、従来の対面方式に依存するため、全体の業務効率化や地域のDX推進が停滞している。
- ・庁舎内案内システムの不十分さ：
 - 庁舎案内のデジタル化が十分に進んでおらず、来庁者が目的の窓口へスムーズに誘導されないケースが散見され、全体的な利便性の向上が求められている。

取り組み内容

・庁舎案内システム関連

- AIチャットボットを搭載した庁舎案内システムの導入に際し、ベンダーへの仕様書の作成支援や、活用案の検討を実施
- 導入後は、システムのデータ分析支援として、集計用のVBAの作成を実施
- 手動で行っていた利用度などのKPIの集計を自動で実行できる環境を提供し業務改善に貢献

・士業の証明書のオンライン請求化

- 行政書士等、職務上請求で住民票等の証明書を請求するプロセスのDX可のフェジビリティの検証を実施
- 士会へのプロセスのインタビューなどに同行し、既存のプロセスの整理からデジタル化の可能性について検証

取り組みにあたっての苦労・成功体験

・民間と行政のプロジェクトの進め方の違い

- 議会の存在であったり、民間とはプロジェクトを進めるうえでのステークホルダーが異なり、進行の仕方についてはたいへん学ぶところもあり苦労を感じることもあった。

今後の展開

- ・オンライン請求化について、パートナー企業との連携が成功し実現に向けた検証が進むことに期待

京都市区役所業務デジタル化推進に係る業務

派遣者氏名：－

派遣元：－

派遣先での役職：なし

派遣先の概要

○ 京都府京都市（京都市HP <京都市情報館> より抜粋）

京都は、伝統、文化に支えられ、伝統産業から先端産業まで多彩な産業が集積し、それぞれの産業が相互に刺激を与え、連関しながら発展する産業連関都市を形成しています。

個性豊かな数多くの大学や産業支援機関の集積する中で、世界で躍進を続ける企業が次々と誕生しています。

こうした京都ならではの強みを生かして、ものづくり産業における新たな技術・製品の創造やクリエイティブな産業の育成など様々な分野で新しい価値を生み出し、世界のモデルとなるビジネスが展開される「新価値創造都市・京都」を目指す「京都市新価値創造ビジョン」に基づき、魅力ある立地環境の整備を進めています。

(基本情報)

面積 827.9km²

気象

平均気温：15.9℃

降水量：1,491.3mm

人口

総数146.9万人

世帯数 72.2万世帯

産業規模

事業所数：74,419事業所

従業員数：746,742人

製造業産業規模

事業所数：2,299事業所



京都市情報館より抜粋
<https://www.city.kyoto.lg.jp/sankan/page/0000088894.html>

派遣先が抱える問題意識

○ 【人口減少・高齢化・少子化】

・近隣都市への転出が相次いでいる

・大学卒業後の就職や結婚・子育て世代で転出超過となっている

・高齢化率が上昇しており、令和27年には35%を超える見込み

・15歳未満の人口が減少している

○ 【地域社会の弱体化】

・地域住民の高齢化や役員の担い手不足が自治会・町内会の運営課題となっている

・活動への負担感や参加者の固定化も課題となっている

○ 【交通環境の悪化】

・交通環境の悪化が課題となっている

○ 【その他の課題】

・産業の伸び悩み

・家族の小規模化

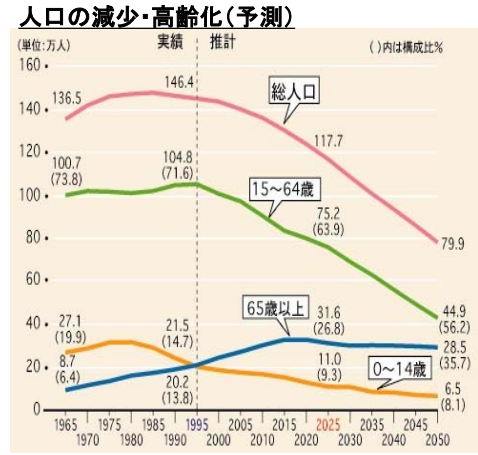
・老朽木造住宅の増加

・山紫水明都市の維持

・文化求心力の低下

・大学の市外流出

・京都らしい景観の変貌



年	総人口 (万人)	15~64歳 (万人)	65歳以上 (万人)	0~14歳 (万人)
1965	136.5	100.7 (73.8)	27.1 (19.9)	8.7 (6.4)
1970	140.0	104.8 (74.8)	21.5 (15.4)	20.2 (14.6)
1975	146.4	104.8 (71.6)	21.5 (14.7)	20.2 (13.8)
1980	146.4	104.8 (71.6)	21.5 (14.7)	20.2 (13.8)
1985	146.4	104.8 (71.6)	21.5 (14.7)	20.2 (13.8)
1990	146.4	104.8 (71.6)	21.5 (14.7)	20.2 (13.8)
1995	146.4	104.8 (71.6)	21.5 (14.7)	20.2 (13.8)
2000	146.4	104.8 (71.6)	21.5 (14.7)	20.2 (13.8)
2005	146.4	104.8 (71.6)	21.5 (14.7)	20.2 (13.8)
2010	146.4	104.8 (71.6)	21.5 (14.7)	20.2 (13.8)
2015	146.4	104.8 (71.6)	21.5 (14.7)	20.2 (13.8)
2020	146.4	104.8 (71.6)	21.5 (14.7)	20.2 (13.8)
2025	146.4	104.8 (71.6)	21.5 (14.7)	20.2 (13.8)
2030	146.4	104.8 (71.6)	21.5 (14.7)	20.2 (13.8)
2035	146.4	104.8 (71.6)	21.5 (14.7)	20.2 (13.8)
2040	146.4	104.8 (71.6)	21.5 (14.7)	20.2 (13.8)
2045	146.4	104.8 (71.6)	21.5 (14.7)	20.2 (13.8)
2050	79.9	44.9 (56.2)	31.6 (39.6)	6.5 (8.1)

京都市情報館より抜粋
<https://www.city.kyoto.lg.jp/sogo/page/0000035804.html>

取り組み内容

○ AI庁舎案内の改良等の支援

「AI庁舎案内」製品のシナリオ作成及び改良等に向けたベンダとの折衝等の支援

○ デジタルサービス利用向上に向けた検討

「行政キオスク端末」及び「AI庁舎案内」の利用率向上に係るUI・UX向上の検討支援

○ 第三者請求のオンライン化及び、証明書発付を含めたデジタル化推進検討

- ① 土業をはじめとした第三者請求のオンライン化の可能性の検討
- ② 市役所業務のデジタル化の推進の検討
- ③ 現行のオフライン/オンライン業務の課題整理や改善策の検討
- ④ 各ステークホルダー及び利用可能性のあるユーザーへのヒアリングや実現性に向けたDX化推進の検討
- ⑤ 各種開発会社に向けたRFP作成、それらにかかわるベンダコントロール等

○ オンライン請求可能な証明書種類の増加に向けた検討

デジタルサービス(スマート申請やマイナポータル等)のUI・UX向上の検討支援

今後の展開

○ 土業オンライン化として証明書発布を含めたデジタルサービスの開始

○ デジタルサービスの利用率向上へ向けたDX推進

取り組みにあたっての苦労・成功体験

○ システム開発に関わるナレッジの共有

- ✓ ベンダへ発注する要件や提案依頼内容に関する業務を支援
- ✓ 実現したい機能に関してはある程度明確化されているケースが多かったが、運用観点での要件に抜け漏れがあることが多く見受けられた。
- ✓ ベンダから質問として受けることが想定されていたので、事前にこれらをチェックして改善することができた。

○ 業務へのかかわり方

- ✓ 限られた時間、リモート環境という条件下での業務であり、現地での状況・課題感・温度感などをとらえることが困難であった。現地へ訪問する機会があれば、改善できた可能性がある。
- ✓ 求められた業務は遂行できたが、上記環境の問題もあり、業務を推進していく立場としての活動は困難であり、当初想定していたような推進活動はできなかった。
- ✓ 当初は、コミュニケーションツールがメールのみであったが、SlackやGoogleドライブの活用などを提案・採用いただく事により、プロジェクト開始当初と比較して格段にコミュニケーション問題が解決できた。

デジタル化とDX推進支援を通じた、スマートシティとEBPMの実現

派遣先の概要

- 人口
2024年1月時点で推計人口は約52万1,799人。減少傾向が続き、51万人台に突入。
- 職員数
2023年4月時点で職員数は約4,034人。民生部門が増加、窓口部門は減少。
- DX戦略
「姫路ライフ・デジタル戦略」を策定し、官民データ活用を推進。R4年度よりデジ田交付金を活用したスマートシティ事業を推進中。
- マイナンバー普及率
職員取得率93.4%、市民申請率62.8%と全国平均を上回る。
- 観光資源
世界遺産姫路城や家島諸島など豊富な観光資源を有する。

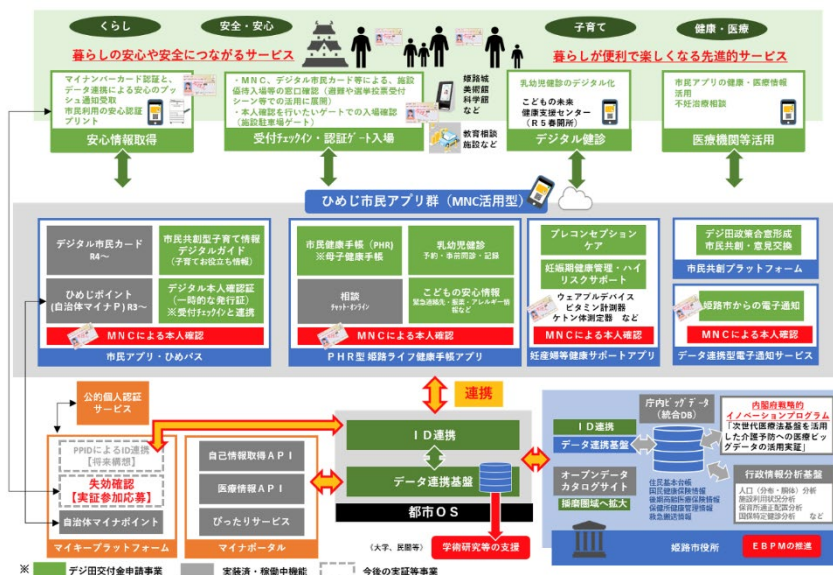
派遣先が抱える問題意識

- 職員育成不足
デジタル分野の体系的な研修体制が整備されていない。
- DX推進体制の課題
専任職員体制が未構築で推進力不足。
- 人口減少対策
DXを活用した地域課題解決と魅力向上が求められる。
- データ活用の課題
ビッグデータ活用基盤は整備済みだが、データ分析人材の不足が進展を阻害。また EBPMを自律的に実践できる職員育成が未完了で、支援体制が必要。

取り組み内容

○姫路ライフ・スマート都市推進コンソーシアム事業におけるUI/UXを軸としたサポート

- ・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



取り組みにあたっての苦労・成功体験

○集約したダッシュボードの提供

複数事業者の共通する利用者数、年齢層、利用状況を可視化するダッシュボードを提供することにより、姫路ライフ・スマート都市推進コンソーシアム事業の実態を把握することができた。

○EBPM研修

スマートシティ事業に係るロジックモデル構築・EBPMの一環として、その基本的な考え方や手法等を習得するとともに、関係部署間の認識共有が行えた。

今後の展開

○子どもの“ライフデザイン”をサポートするを軸に姫路ライフ・スマート都市推進コンソーシアム事業におけるUI/UXを軸としたサポート

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

◆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」

派遣先が抱える問題意識

■天理市を取り巻く現状

◆人口減少・高齢化の進行

日本の総人口は2008年をピークに減少し、2050年には1億人を下回ると予測されている。天理市も1995年以降人口が減少しており、出生率は2.07に達しておらず、若者の転出超過も続いている。今後、2045年には45,162人、2070年には28,179人まで減少すると予測されている。天理市は2024年に「人口減少社会適応都市」を宣言し、現実としての人口減少を受け入れつつ、市民や事業者など全体で支え合う共生都市づくりを目指す。

◆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、人口減少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
(2025.4 おくやみコーナーにてワンストップ運用開始予定)

取り組み内容

■窓口DXSaas導入に向けての取り組み

- 窓口DXSaasベンダ各社の特徴や仕様等について情報収集、デモ環境の調整、各仕様の整理を実施し、窓口DXSaas導入の検討に活用
- 市民課窓口の過去1年間の異動届を調査し、天理市の傾向分析を実施、今後の窓口DXの検討に活用及び窓口体験調査の実施により、潜在的な課題の洗い出し、課題感の意思統一を行う

※R6.7 標準化システム移行のスケジュール延期により窓口DXSaas導入についても延期が決定。 R8.1 → R9.1

■窓口DXSaaSの導入を見据えたBPR (おくやみコーナー設置)

- 窓口DXSaasの導入延期に伴い、先行でおくやみコーナーを設置しワンストップ運用を目指す。市民課と協力して各課との調整、運用フローの作成、必要なツールの開発を行う。



■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（生成AI、3Dアバター、メタバース等）
- RPAの内製化推進のため、京都市視察の調整を実施

今後の展開

- R7.4に予定しているおくやみコーナー設置に伴うワンストップ運用に向けた支援、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。

取り組みにあたっての苦労・成功体験

- スケジュールが後ろ倒しになったことによる再スケジュールかつ、WGメンバーが大幅に入れ替わったため、再度窓口DXに関する意識統一に苦慮。しかし、すぐに新メンバーでの窓口体験調査を実施することにより意識の統一を図り、スケジュールについても前もってBPRを実施する時間が出来たと前向きに捉え、おくやみワンストップの運用検討を進めることができた。
- 運用検討についても市民課を中心に各課を巻き込み、一緒に検討を進めていく土壌を形成。これから続いていく窓口DX導入に向けた運用フロー検討を円滑に進めていく。

わかりやすい	天理市に死亡届を提出された際に予約の方法や「おくやみコーナー」に必要なものなどを記載した「おくやみハンドブック」をお渡しします。
待たなくていい	予約制を導入し、来庁時の待ち時間を削減します。
書かなくていい	来庁前に関係課と情報を共有することで申請書への記入を最大限減らし、窓口での滞在時間の短縮に努めます。
回らなくていい	今まで市役所内各窓口で行っていた各種手続きをおくやみコーナーで行っていただけるようになり、ご遺族の方の負担を軽減いたします。

※天理市外に死亡届を提出された方は、天理市ホームページから「おくやみハンドブック」をダウンロードしていただきますようお願いいたします。



王寺町での2年目の取り組み

派遣先の概要

○ 聖徳太子ゆかりのまち王寺町

※2026年2月11日で町制施行100年

- ・所在地 奈良県北葛城郡王寺町
- ・人口 23,675人（R07.2末現在）
- ・職員数 約250名
- ・公式マスコット 雪丸
- ・観光名所 達磨時、明神山

王寺町は、奈良県西北部に位置し、町域の中心部にある片岡山の麓を大和川の支流・葛下川が流れています。

地勢的には、金剛・葛城山脈と信貴・生駒山脈との接点に当たり、大和文化の源流として古くから注目されていました。



派遣先が抱える問題意識

○ 住民サービス

手順のオンライン化に関して必要最小限の手続きしか構築できていない。

○ 内部事務

紙主体の業務処理
ゆえに
紙・印刷代のコスト
非効率的な業務処理
テレワークへの障壁

○ 窓口

書かない、待たない、行かない、迷わせない窓口が理想だが、着手できていない。

取り組み内容

○ 住民サービス

- ・昨年度導入検討したLINEを使ったオンライン手続きシステムの導入
- ・オンライン手続き実装のタイミングで公式サイトを更新
- ・オンライン手続きの構築
 - イベント予約
 - 水道開閉栓予約
 - 預かり保育予約
 - ごみみの日リマインダー
 - 粗大ごみ収集予約
 - 各種教室・相談申込
 - 確定申告相談予約等々



○ 内部事務

- ・昨年度導入検討した内部事務システムの導入
 - 文書管理・財務会計システム更新、電子決裁システム・グループウェア導入
- ・電子決裁システム導入に向けた規程類の見直し
- ・システム導入に向けた操作研修

○ 窓口

デジタル庁の窓口BPRアドバイザー派遣と窓口体験調査
窓口体験調査実施後のワークショップ

今後の展開

○ 住民サービス：更なるオンライン手続きの拡充による利便性の向上

内部事務：導入した電子決裁システムの定着による業務効率化・ペーパーレス化

窓口：将来的なDXSaaS導入検討、システム導入までにできる窓口改善の検討実施

取り組みにあたっての苦労・成功体験

○ 住民サービス

LINEを使ったオンライン手続きに関して全庁への展開に苦労したが、まずはすすもるスタートで特定の部署に絞ってシステムを構築していき、次第に他部署からも相談をもらうようになり、少しずつ他部署へと展開していった。

○ 内部事務

要件定義等システム会社とのやり取りや規定類の見直しが大変だったが、規定類の見直しに関しては専門業者のコンサルタントにより助言をもらい進めていった。

○ 窓口

システムの標準化が最優先事項のため、窓口改善に関してシステム導入の予定がなく、それまでどのようにしていくべきか方向性が定まっていなかったが、デジタル庁の窓口BPRアドバイザー派遣による窓口調査を通じて現状の課題が明確になり、システムを導入しなくても改善できることがあると理解し方向性も定まった。