



目次

1. はじめに	p.4
2. お悩みタイプ「診断チャート」	p.7
3. お悩みタイプ別「初めの一手」	p.9
4. 関連資料・Webサイト	p.42
5. 付録 お悩みタイプ別「初めの一手」一覧	p.51

1章 はじめに

本書は、デジタルサービスの実装(以下、デジタル実装)を進めたいが、ノウハウ・経験の不足により、何から手をつけたら良いか悩む自治体職員に向け、何をどう進めていくと良いのか？が分かることを目的としています

Before

デジタル実装に係る取組みのスタート地点(=取組み着手前・着手したばかり)にいるが、何から手をつけたら良いのか悩んでいる

想定読者

デジタル技術を活用して課題を解決したいが、何から手をつければいいのかわからない

専門書を読んできたが、結局何をすれば良いのかわからなかった



After

本書を読むと、デジタル実装に向けた“初めの一歩”を踏み出すことができるようになります！

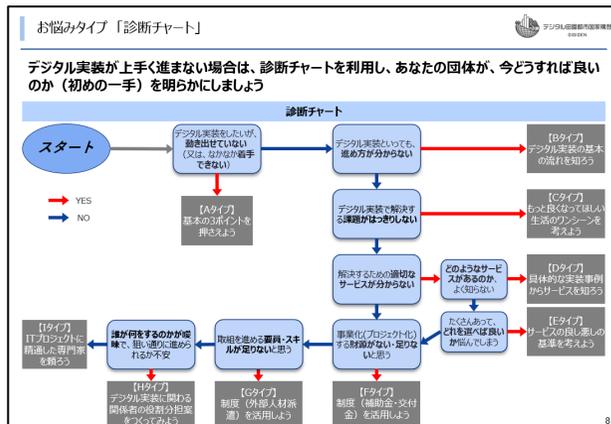
- ✓ 自団体が置かれている状況を把握することができる
- ✓ 自団体が置かれた状況に応じて、はじめに何を・どう取り組んだら良いのかが分かる



2章でデジタル実装における悩み・つまづきを診断。3章で2章で診断した悩み・つまづきに応じた対応策を把握。4章で本書よりも幅広く・詳しい情報が欲しい方向けに関連資料・Webサイトを紹介

2章

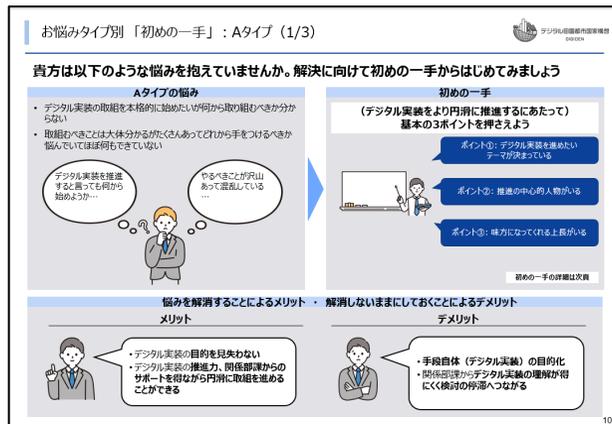
お悩みタイプ「診断チャート」



デジタル実装に関して何かにつまづいているが、解決に向けて何をしたら良いのか悩んでいる方向けに、診断チャート形式でタイプを判定

3章

お悩みタイプ別「初めの一手」



現在お悩みのタイプにおいては、はじめに何を・どう取り組んだら良いのかを掲載

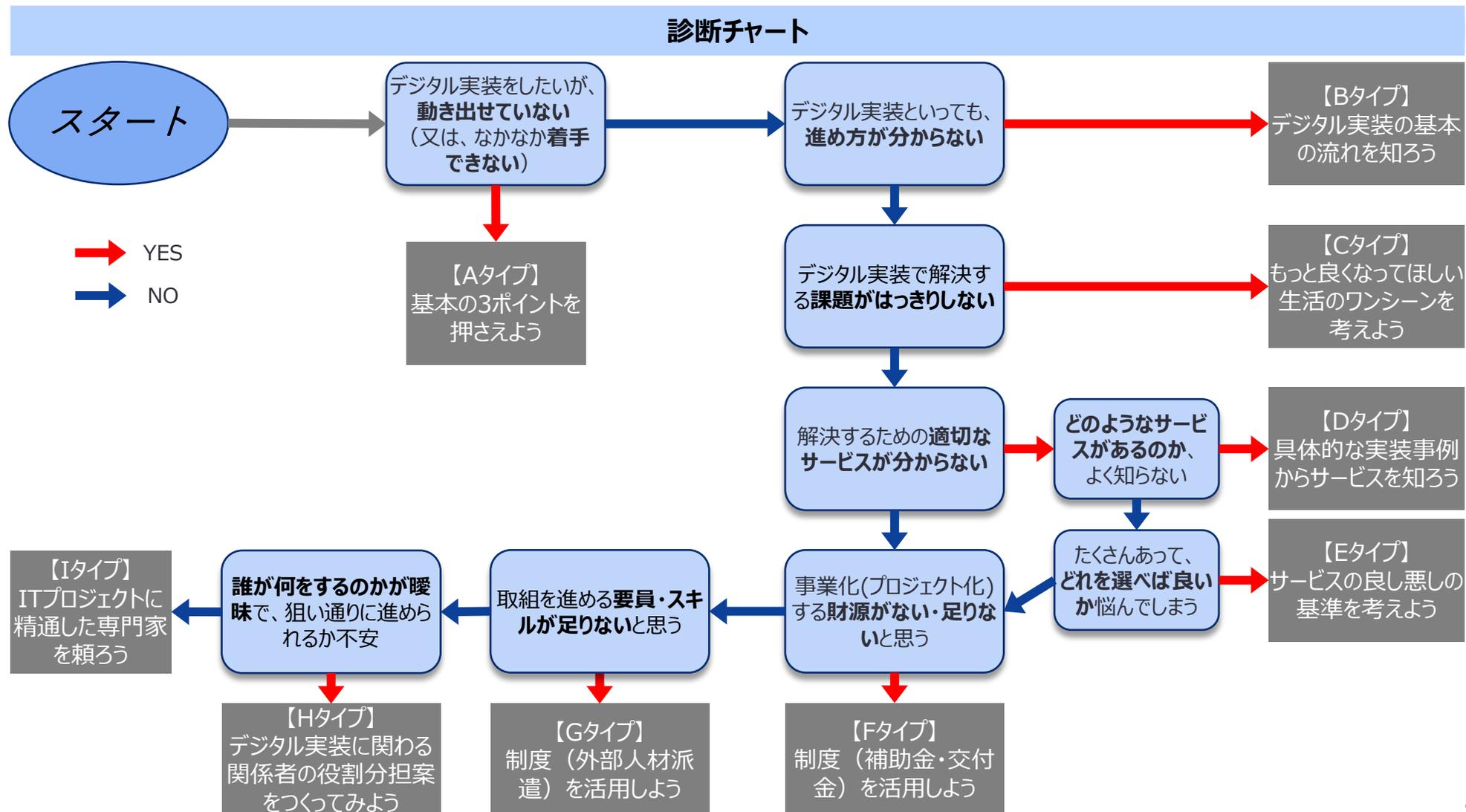
4章

関連資料・Webサイト

デジタル実装に関して、更に深く学びたい方向けに関連資料・Webサイトを紹介

2章 お悩みタイプ「診断チャート」

デジタル実装が上手く進まない場合は、診断チャートを利用し、あなたの団体が、今どうすれば良いのか（初めの一手）を明らかにしましょう



3章 お悩みタイプ別 「初めの一手」

貴方は以下のような悩みを抱えていませんか。解決に向けて初めの一手からはじめてみましょう

Aタイプの悩み

- デジタル実装の取組を本格的に始めたいが何から取り組むべきか分からない
- 取り組むべきことは大体分かるがたくさんあってどれから手をつけるべきか悩んでいてほぼ何もできていない

デジタル実装を推進すると言っても何から始めようか…

やるべきことが沢山あって混乱している…



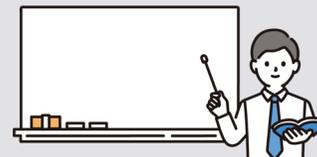
初めの一手

（デジタル実装をより円滑に推進するにあたって） 基本の3ポイントを押さえよう

ポイント①：デジタル実装を進めたい
テーマが決まっている

ポイント②：推進の中心的人物がいる

ポイント③：味方になってくれる上長がいる



初めの一手の詳細は次頁

悩みを解消することによるメリット ・ 解消しないままにしておくことによるデメリット

メリット



- デジタル実装の目的を見失わない
- デジタル実装の推進力、関係部課からのサポートを得ながら円滑に取組を進めることができる

デメリット



- 手段自体（デジタル実装）の目的化
- 関係部課からデジタル実装の理解が得にくく検討の停滞へつながる

Aタイプの悩み

デジタル実装の取組を本格的に始めたいが何から取り組むべきか分からない/取組むべきことは大体分かるがたくさんあってどれから手をつけるべきか悩んでいてほぼ何もできていない

初めの一手

（デジタル実装をより円滑に推進するにあたって）基本の3ポイントを押さえよう

	1 デジタル実装を進めたいテーマが決まっている	2 推進の中心的人物がいる	3 味方になってくれる上長がいる
ポイント	デジタル実装の検討を始めるにあたって、進めたいテーマ・領域が決まっていること （※全庁的な合意でなくても可） 例：住民サービスの効率化、教育の質向上、医療の削減等	検討を主体的に推し進める人が明確であること （デジタル実装に向けて、熱意か責任を持っており、検討が停滞・立ち消えにならないように主体的に関わり続ける人）	中心的人物の通常業務を管理している上長が、デジタル実装の意義について、共感・賛同していること
ポイントを押さえたい点	解決すべき課題や目的なく進んでしまう 課題や将来像がなければ、デジタル実装の目的が定まりません。そして、課題や将来像は、どのようなテーマに注目するか次第で異なります。テーマを定めずに「デジタル実装」ありきで検討する場合、「本当に必要な実装」ではなく、「実現しやすいが要否不明な実装」になりがちです。	取組の停滞 デジタル実装の専任者でない限り、他業務の繁忙期に検討が停滞したり、難しい問題が生じた際に、判断や解決を後回しにしているうちに検討自体が立ち消えになったりするケースが多くあります。	継続的な検討・実行が困難 検討作業の優先順位が低くなる（他の業務を優先するように指示される）、企画が承認されない/十分なリソースが確保できない、といった状況が生じ、やるべきことが出来ない可能性があります。
ポイントを押さえるための対応	組織方針や個人的関心をもとに取組テーマを決定 <ul style="list-style-type: none"> 自治体総合計画で定めのある将来の姿（ビジョン）や重点取組プロジェクト、首長の施政方針等の組織の方針から取組テーマを選ぶ 地域で長年解決できていないテーマや、個人的に危機感を覚えているテーマから選ぶ 	中心的人物になれるような職員を探す <ul style="list-style-type: none"> 庁内で、デジタル実装に責任を持っている立場の担当者がいないか、調べてみる 担当者がいない場合、熱意や危機感をもった職員を探し、協力してもらえるよう交渉する あなた自身がデジタル実装の推進を担っていきけるか考えてみる 	理解者を少しずつ増やす <ul style="list-style-type: none"> 自身がデジタル実装に取り組みたいと考える理由や取組の意義・効果を熱意をもって伝えることで気持ちの面で共感してもらう 上長を説得するのが困難な場合は、職階を問わず、理解を得られる仲間を増やしていき（担当レベル～部課長～首長まで）、上長が受け入れやすい環境にしてい

留意事項 必ず3ポイントを満たさなければデジタル実装に着手できない、ということではありません。実装を進めていく中で3ポイントを満たしていくケースも想定されます。

参考となる事例※1

ポイント	1 デジタル実装を進めたいテーマが決まっている	2 推進の中心的人物がいる	3 味方になってくれる上長がいる
ポイントを押さえていないとどうなるか	<ul style="list-style-type: none"> 解決したいテーマが明確にならないまま、どのようなサービスがいいか、どのような機能があると便利か等サービスありきで検討が先行してしまっ 優先的に解決すべきテーマの特定に時間がかかってしまった。そのサービスが本当に住民が必要なものか欲しているかが分からなくなっ 原課側に「やらされ感」が出てしまい、次年度以降の活動につながりにくかった。 	<ul style="list-style-type: none"> デジタル実装の「専任者」は存在するものの、他業務に追われていた（業務負荷が過剰になっていた）ために、取組が停滞した。 名目上は責任者となっている職員がいたが、多数の兼務を持っておりデジタル実装の検討が後回しになりがちで、かつ他に推進に主体的に関わるメンバーがなかったため、長期間に亘って検討が停滞した。 	<ul style="list-style-type: none"> 担当者レベルで重ねた検討が首長の一声で白紙に戻ってしまった。 担当者が首長等と合意形成を図ろうとした場合に、上長（課長）から後押しをしてもらえなかった。 現場担当者が時間をかけて、サービス検討（事業者への見積、サービス説明会等）を行い、副村長（課長レベル含め）までの協力を得ながらも、首長の合意形成が出来ず、サービス導入が出来なくなってしまった。
ポイントを押さえるための対応	<ul style="list-style-type: none"> 検討しているサービスを導入することによりどのようなテーマを解決できるのか、関係する原課にヒアリングをして、取組の目的を定めた。 課題解決による効果の大きさや実行難易度（費用感・解決事例有無等）で取組むテーマの優先順位付けを行った。 原課側が取り組みたいテーマについて取り上げることで、原課職員の「デジタル実装への興味関心」を高めた。 	<ul style="list-style-type: none"> 現場担当者だけでなく、協力者となる人物を探した。又は、課題ヒアリング・サービス検討等を原課側を巻き込んだ上で行った。 責任者が推進の中心を担うのは現実的に難しいため、専任のメンバーを付け、推進の中心に据えることで、責任者は重要な判断等のみ関与する形で検討が進んだ。 	<ul style="list-style-type: none"> 短い時間でも首長とコミュニケーションをとる時間をとった。 ミーティングへの参加を促す、定期的に進捗を報告する等して、上長を巻き込む。 定期的な合意形成の場づくり・サービスの必要性の説明を行った。

貴方は以下のような悩みを抱えていませんか。解決に向けて初めの一手からはじめてみましょう

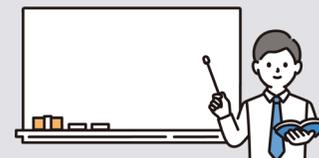
Bタイプの悩み

デジタル実装を検討しているが、知識・経験がなく、どのような進め方になるのか分からない



初めの一手

デジタル実装の基本的の流れを知ろう



Step1: デジタル実装事例の調査

Step2: 実装の基本の流れの理解

初めの一手の詳細は次頁

悩みを解消することによるメリット ・ 解消しないままにしておくことによるデメリット

メリット



- デジタル実装の工程の存在を知り、どの順番で何をすべきか分かる
- 実装までの計画を立てることができる

デメリット



- 必須作業の抜け漏れが発生しスケジュールどおりに実装できない
- 思いつきで行動し思わぬトラブルにつながる

Bタイプの悩み

デジタル実装を検討しているが、知識・経験がなく、どのような進め方になるのか分からない

初めの一手

デジタル実装の基本の流れを知ろう

Step1

デジタル実装事例の調査

実装の流れを理解するにあたって、まずは庁内や他団体のデジタル実装事例に触れてみましょう。

庁内で過去にシステム導入等が行われていれば、当時のプロジェクトの担当者にヒアリングする等により、事例を参考としてデジタル実装がどのように進んでいくのか大まかなイメージを持ちましょう。

※参考資料：

[デジタル田園都市国家構想交付金\(デジタル実装タイプTYPE1\)事業推進に向けたガイドライン](#)

Step2

実装の基本の流れの理解

デジタル実装の流れの大まかなイメージができれば、事例から離れて標準的なデジタル実装の流れについて、具体的・体系的に理解を深めましょう。デジタル実装の標準的な流れは下図の通りです。全体の流れを把握しつつ、各工程においてどのような目的で何の作業を行うのか、各工程のゴール(工程完了判定基準)、自治体側で作成チェックが必要な成果物等について、Webや参考書からの情報収集、デジタル実装の経験者・専門家への相談等を通して理解を深めましょう。

※参考資料：[デジタル・ガバメント推進標準ガイドライン実践ガイドブック](#)

デジタル実装の基本の流れ

凡例  緑:自治体側がメインで推進する工程
 青:ITベンダー側がメインで推進する工程



留意点

- デジタル実装の基本的な流れを理解する際は、教科書的な工程理解だけでなく、実践を意識し各工程で自団体がどのようなアクションを取るのか想像してみましょう。
- デジタル実装のスケジュールを立てる際に、必要な工程の抜け漏れや工程順番の誤りがあると、作業手戻りや活動の一時中断につながるため、可能な限りデジタル実装の流れを正しく理解したうえでスケジュールの検討を進めましょう。

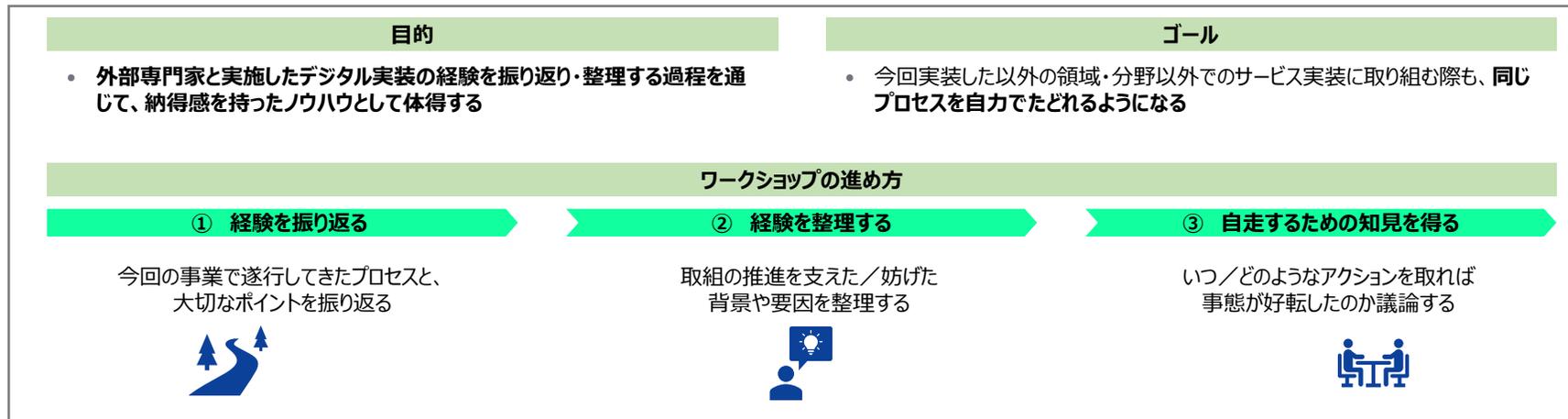
参考となる事例※1,2

福島県北塩原村

- 北塩原村ではデジタル実装に向けて何から始めるべきかが不明瞭な中、まず**外部専門家が過去の事例を基にまとめた標準プロセスから教科書的に理解した**。また、実装に向けて**実際に手を動かさず中で、各プロセスの目的・意義の理解をさらに深めた**。
- 各プロセスの目的・意義から意識が離れることなく、**庁内の実情にあわせたやり方を（庁内関係者を積極的に巻き込みながら）模索できたことで、担当者に限らず自治体としてデジタル実装の工程の理解促進につながっている**。
- また、デジタル実装に係るノウハウに体得を目的とし、外部専門家と自団体における**デジタル実装の取組を振り返るワークショップを実施した**。
- 今後デジタル実装の取組を庁内に浸透させていくことを見据え、ワークショップには**デジタル実装担当以外の職員にも参加してもらい、庁内の実例をもとにデジタル実装の工程のイメージを掴んでもらう機会とした**。



福島県北塩原で実施したワークショップの内容



貴方は以下のような悩みを抱えていませんか。解決に向けて初めの一手からはじめてみましょう

Cタイプの悩み

デジタル実装に取り組むこと自体が目的化しており、そもそも解決すべき課題の洗い出し・原因特定・優先順位付けが手薄になっている

デジタル活用してどのような課題を解決すればいいのだろうか？

解決したい課題は色々あるがどれを取り上げるべきか…



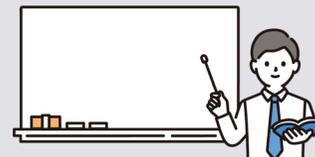
初めの一手

デジタル実装の基本的の流れを知ろう

Step1:課題洗い出し

Step2:課題分析・絞り込み

Step3:実現したい地域像の設定



初めの一手の詳細は次頁

悩みを解消することによるメリット ・ 解消しないままにしておくことによるデメリット

メリット



- ・ 真に解決が必要とされる領域に希少な予算を投下できる(ワイズ スペンディング)
- ・ 課題解決に取り組む意義を庁内外へ説明することができる

デメリット



- ・ 課題分析が甘いため、実装しても課題の解消につながらない
- ・ 課題解決に取り組む意義について庁内外から理解を得られない

Cタイプの悩み

デジタル実装に取り組むこと自体が目的化しており、そもそも解決すべき課題の洗い出し・原因特定・優先順位付けが手薄になっている

初めの一手

もっと良くなってほしい生活のワンシーンを考えよう

Step1

課題洗い出し

もっと良くなってほしい生活のワンシーンを考えましょう。ワンシーンの中から解決したいと思う課題を拾いあげます。より幅広く課題の種を拾い上げるためには、原課・地域住民との接点（アンケートやワークショップ等）を作り、現場の声を拾い上げ、類似したものはまとめる等して課題の全容をつかみます。

- 以前からXXの解決が棚上げになっていて気になっていた。
- XXについて住民からよく問い合わせ・改善要望をもらう。
- 首長がXXに関して強い問題意識を持っていた。



留意点

- 課題分析：課題と思ったことが、本当は人々に求められていないケースもあります。課題の確からしさを補強する根拠（定性・定量情報）があるか確認しましょう。
- 課題分析：課題が一般論になってしまうと、解決する方法（サービス）を選びにくくなったり、成果を評価しにくくなったりします。できる限り具体化して考えましょう。
- 地域像の設定：現実離れた地域像となってしまうわないよう、現状と今後起きそうな変化を織り込んだ地域像を考えましょう。

Step2

課題分析・絞り込み

まず、課題が生じている具体的なシーンから、誰が・どのようになどに・どの程度困っているのか/課題を生む条件(≒要因)について仮説を考えましょう。次に、あなた・組織の課題解決に対する意欲等から解決すべき課題を絞り込みましょう。迷う場合は、課題がどれくらいの人に影響があるか/解決の難しさ/解決への取組事例があるか等の観点も考慮しましょう。

(課題分析のイメージ)

課題	誰が	どの様に	どの程度	要因	検証結果
証明書発行窓口が混雑しており住民サービスの改善が必要	市民	昼の時間帯になるとXX証明書の取得で通常よりも2倍の待ち時間が発生している	平日昼待ち時間約1時間	手書きによる記入漏れ等により手戻りが発生する	<ul style="list-style-type: none"> 平日昼に加えて夕方16時以降も混雑が発生 窓口利用者向けアンケートを確認した所、改善してほしい満足度が低く改善を求める声多数
...

Step3

実現したい地域像の設定

絞り込んだ課題について、課題解決後の望ましい姿を設定しましょう。望ましい姿は、課題解決による受益者は誰か/受益者の心身の状態はどのように変化するか/変化の程度はどれくらい等の観点で掘り下げましょう。

(例) 受益者：自治体窓口を利用する住民



参考となる事例※1,2

しよさんべつ
北海道初山別村

- 企画振興室(デジタル実装推進担当課)より、各原課に対して解決を図りたい地域課題を照会した。課題を挙げた課に対しては、ヒアリングし、困りごとについて深掘りを実施した。
- 課題の具体化が十分にできないケースや、村民のニーズが明らかでないケース、サービス検討・導入に向け原課に余力がないケースは検討範囲から外した。



秋田県小坂町

- 総務課の担当者が中心となり、原課・庁外団体へのヒアリング、住民アンケート、統計データ、過去の自然災害の対応の記録等を活用して、課題の洗い出し・分析を行った。
- 一定洗い出し・分析が終わったところで、各課題の優先度を点数付けし、点数の高い課題の内、来年度取り組むことができる課題に絞り込んだ。(例として、交通課題は点数が高かったが、解決のために課題をより具体化する必要がある点と、ソリューションの検討や地域関係者との調整に時間がかかるため、直近の取組から外した。)



鹿児島県十島村

- 本事業担当者が、原課や住民へのアンケート調査、現地ヒアリングを行うことで、実際に日々の生活を行う中での困りごと・課題を具体的に収集し課題の洗い出しを行った。
- 洗い出した課題について、「いつ」「誰が」「どのように」困っているのかを具体化させることで、実際に解決すべき本質的な課題特定を行った。



山形県金山町

- 総務課の担当者を中心に、主要メンバー間／金山町のデジタル化推進パートナーであるデジタル関連事業者とアイデア出し、各課へのヒアリングを行うなど、特定の領域に絞らず幅広く課題の洗い出しを実施した。
- 課題順位付けの際は、評価項目(取組効果や難易度)の合計点数が低いものは落とした上で、次年度取り組むべき課題かどうか(実施タイミング)、ひとつのソリューションで複数の課題解決が期待できるものはどれか、等の観点で多数の課題の中から絞り込んだ。



貴方は以下のような悩みを抱えていませんか。解決に向けて初めの一手からはじめてみましょう

Dタイプの悩み

デジタル実装に向けて、解決したい課題・テーマが定まりサービスを検討している段階だが、どのようなサービスがあるか分からない/サービスの調べ方も分からない

課題・テーマに対して、
どんなサービスがある
のだろう？

サービスを知りたいが、
どのように調べれば
いいのだろう？



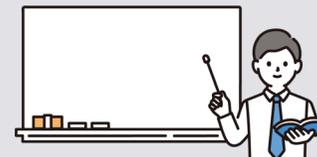
初めの一手

具体的な実装事例からサービスを知ろう

Step1: デジタル実装の取組事例を見つける

Step2: Step1で見つけた取組事例に
掲載のサービスを知る

Step3: 事例のサービス以外の
類似サービスを広く知ろう



初めの一手の詳細は次頁

悩みを解消することによるメリット ・ 解消しないままにしておくことによるデメリット

メリット



- 複数のサービスを知ることで、
サービスのアイデアが出やすくなる
- サービス比較ができるようになる

デメリット



- 費用対効果に優れた他のサービスの存在
に気付かず、**予算の無駄**が発生する

Dタイプの悩み

デジタル実装に向けて、解決したい課題・テーマが定まりサービスを検討している段階だが、どのようなサービスがあるか分からない/サービスの調べ方も分からない

初めの一手

具体的な実装事例からサービスを知ろう

Step1 デジタル実装の取組事例を見つける Step2 取組事例に掲載のサービスを知る Step3 類似サービスを広く知る

デジタル実装の取組を行った近隣自治体への照会や実装の取組事例集※1、2から、自団体のデジタル実装の目的・テーマと類似する取組事例を見つけましょう。

左記で見つけた取組事例において、どのようなサービスが実装されたか調べましょう。近隣自治体へのヒアリングや取組事例集、ITベンダーHP等からサービスの詳細を調べ、サービスのキーワードやカテゴリを把握しましょう。

今後のサービス選定に向けて、事例に掲載のサービスだけでなく、他の類似サービスを調べ、候補となる手札を増やしましょう。サービスに関するキーワードやカテゴリを基にサービスカタログ※3やITベンダーHP、専門誌、展示会、情報プラットフォーム※4、RFI※5等から、類似サービスを調査しましょう。

各工程の思考イメージ

庁舎窓口の混雑が課題…
デジタル化により課題解決を図りたいが、どのようなサービスがあるのだろうか…
近隣自治体で庁舎窓口に関するデジタル実装がないか照会等してみよう。
実装事例集も参考になりそうだ。



Step1: 取組事例を見つける
取組事例集を見ていたところ、A市で窓口混雑緩和のための申請手続きの自動化に取組む事例を発見。
本市と同じような課題のため、参考にできそうだ。
他にもB市等が参考にできそうだ。



Step2: 事例のサービスを知る
取組事例集によると、A市では、身分証をスキャンし、情報を自動で申請書に印字するサービスを実装した結果、窓口平均滞在時間の短縮が図れたようだ。「行かない窓口」「窓口DX」等がキーワードのようだ。



Step3: 類似サービス知る
サービスカタログやWeb検索で「行かない窓口」「窓口DX」等で調べると、他にも証明書のコンビニ交付サービスや、チャットアプリケーションによるオンライン行政手続きサービス等があるようだ。
サービス選定時の選択肢として、多くのサービスを知っておこう。



参考資料・用語補足

- ※1 [R3 TYPE1採択事例集](#)：デジタル田園都市国家構想交付金事業の過去の採択事例集です。
- ※2 [スマートシティサービス事例集](#)：スマートシティに関する課題とそれを解決するサービスの事例集です。
- ※3 [サービスカタログ](#)：「サービス分類一覧」の中からテーマに沿ったサービスの検索・閲覧が可能なWebサイトです。
- ※4 [地方創生SDGs 官民連携プラットフォーム](#)：「ソリューション」の中からテーマに沿ったサービスの検索・閲覧が可能なWebサイトです。
- ※5 RFI(Request for Information)：ITベンダーに対し、製品やサービスに関連する情報(機能・価格・導入実績等)を幅広く収集するために情報提供を依頼するものです。

参考となる事例※1,2

北海道真狩村

- 真狩村と同じテーマを持っていた近隣自治体が導入したサービスについて調査を行った。
- 当該自治体へサービスを提供している事業者にコンタクトし、サービス内容について対面で説明を受けた。さらにサービス内容の詳細について情報を得るため、オンライン説明会にてヒアリングを行った。
- 類似サービスを提供する他の事業者について、派遣中の地域活性化起業人よりニーズに合致しそうな事業者の情報を得て、当該事業者とのオンライン説明会を実施し、サービス内容についてヒアリングを行った。



北海道仁木町

- 学童施設の登降所管理等をデジタル実装で行うべく、サービス調査を行った。
- 近隣自治体にアンケートを送付し、学童や保育施設で既に導入しているサービスについて調査した。
- サービス内容、導入後の使い勝手、懸念点等を確認し、サービス選定の参考とした。



広島県江田島市

- 江田島市と同じテーマを持っていた近隣自治体が導入したサービスについて調査を行った。
- 導入済の自治体にアポイントメントを取り、視察・資料提供を受けた。
- 上記サービスのみこだわらず、Web検索や内閣府公表デジ田事例集等から他ITベンダーのサービス調査も行った。
- 調査したサービス全体の中からサービス企画検討を行った。
- 導入候補システムのベンダーに直接連絡をとり、江田島市が考える取組みに合致する仕組みや機能があるかの確認を行った。



貴方は以下のような悩みを抱えていませんか。解決に向けて初めの一手からはじめてみましょう

Eタイプの悩み

- どのサービスも良く（もしくはいまひとつに）見えてしまい、課題解決に適したサービスの絞り込みができない
- ITベンダーの提案に流されてしまい本来必要としているサービスの方向性から逸れてしまう

良さそうなサービスは知っているがどれを選ばばいいのだろうか？

ITベンダーからの提案がどれも良く聞こえてしまう…



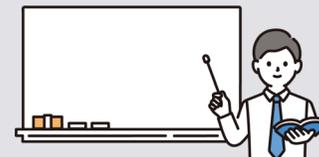
初めの一手

サービスの良し悪しの基準を考えよう

Step1: 評価項目を設定

Step2: 評価項目の重みづけ

Step3: 評価項目と重みづけの妥当性をチェック



初めの一手の詳細は次頁

悩みを解消することによるメリット ・ 解消しないままにしておくことによるデメリット

メリット



- 自団体の課題・テーマにマッチしたサービスを選定できる
- 庁内外へのサービス選定理由を説明できる

デメリット



- 自団体にマッチしないサービスを選んでしまう（＝求める要件に対し過大or過小なサービス水準・構成）

Eタイプの悩み

どのサービスも良く（もしくはいまひとつに）見えてしまい、課題解決に適したサービスの絞り込みができない/ITベンダーの提案に流されてしまい本来必要としているサービスの方向性から逸れてしまう

初めの一手

サービスの良し悪しの基準を考えよう

Step1

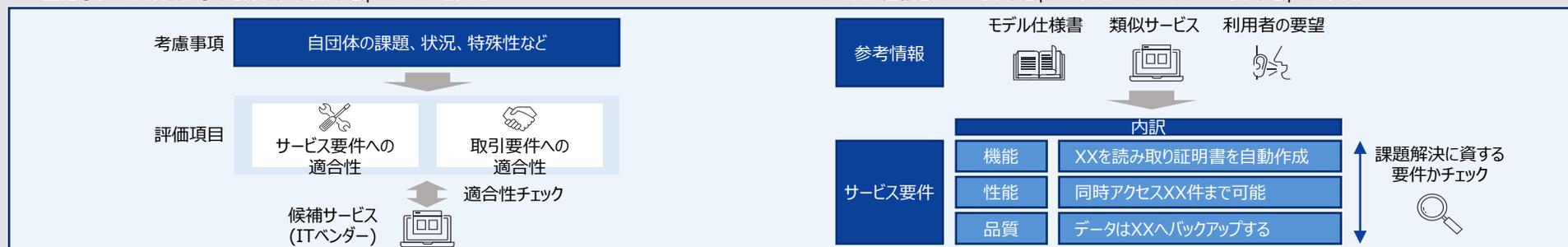
評価項目の設定

サービス(提供ITベンダー)を選定するための評価項目を定めましょう。
 評価項目は、自団体の状況にマッチしたサービスを選定できるように適切にカスタマイズする必要がありますが、いずれにしても設定すべき基本的な評価項目は、**①サービス要件(サービスに求める機能・性能・品質)及び②取引要件(ITベンダーに求める信頼性)への適合性**です。については、サービス要件及び取引要件の内訳から検討していきましょう。

※上記①サービス要件、②取引要件の例は本書p.25～26を参照

ただし、要件の内訳を一から考えるのは難しいため、デジタル庁公開のモデル仕様書※¹で定める標準要件等をベースとしてみましょ。また、要件の選択肢の幅を広げるためデスクトップリサーチやRFI※²等を行い、様々な製品・サービスの機能情報等を収集し必要に応じて要件へ取り入れましょ。要件のひな形が完成したら、サービス利用者の要望を適宜取り入れ、課題解決に資するサービス要件となっているかチェックしましょ。

※1 モデル仕様書については本書p.48参照 ※2 RFIについては本書p.20参照



留意点

- サービス提供に必要な機能の抜け漏れが後になって判明し、サービス選定のやり直しが余儀なくされ、スケジュール遅延につながるケースがあります。こうした事態を避けるためには、サービス(システム)の利害関係者と密にコミュニケーションをとり、相手の要求(求める機能や使い勝手等)を漏れなく拾い上げましょ。
- デジタル実装の現場では、あれもこれもと機能の要件が膨れ上がり予算オーバーとなるケースがあります。最少の費用で最大の効果を得るには、必須機能(サービス提供に欠くことのできない機能)と任意機能(あったら良い機能)に分けて考えましょ。

Eタイプの悩み

どのサービスも良く（もしくはいまひとつに）見えてしまい、課題解決に適したサービスの絞り込みができない/ITベンダーの提案に流されてしまい本来必要としているサービスの方向性から逸れてしまう

初めの一手

サービスの良し悪しの基準を考えよう

Step2

評価項目の重みづけ

自団体に最もマッチした1事業者に絞りこむには、評価項目の中で特に重視すべきものを定めます。サービス運用時の具体的なシーンを想像しながら何が大事か/何を欠いてはいけないか考えるのがコツです。

例：多世代が利用するサービスを想定しているため、ITリテラシーの高低関係なく誰もが使い易いシステム画面・操作性を求める

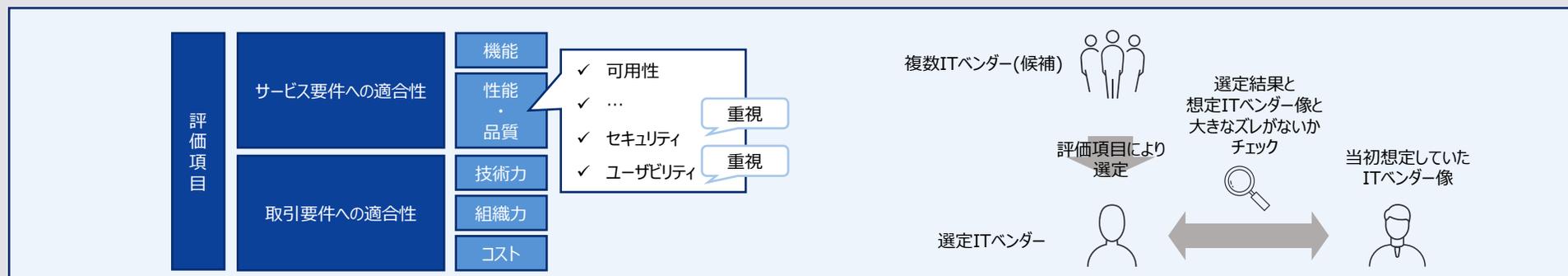
例：住民情報を扱うサービスだから高いセキュリティ品質を求める

Step3

評価項目・重みづけの妥当性チェック

作成した評価基準が自団体にマッチしたサービスを選定するうえで有効かどうかチェックしましょう。

試しに作成した評価項目に沿って数社を評価し、その結果とあなたが感覚的に良いと思うサービスに大きな相違がないか確認し、相違があればそれがなぜか考え、必要に応じて評価項目・重みづけを見直します。



留意点

選定・評価にあたって製品・サービス情報が不足している場合は、ITベンダーに対して自団体へ情報提供の依頼をしましょう。これをRFI: Request For Information) と言います。※日本語では「情報提供依頼書」。RFIの方法は『デジタル・ガバメント推進標準ガイドライン解説書』第5章1. 1) RFIの実施を参照ください。

評価項目例（1/2）

#	要件	要件内訳	概要	例 ※自治体窓口DXサービス	
1	サービス要件 (サービスに求める 機能・性能・品質)	機能	機能関連	標準で実装している機能の概要	
2			画面関連	画面イメージや遷移方法等の表示に関わるもの	
3			帳票関連	抽出できる帳票のイメージや、入出力方法等	
4			データ	データ項目・データ標準化	
5			外部インターフェース	他システムとのデータ連携やデータの受け渡し	
6		性能・品質	可用性	稼働率	99.9%以上
7				※MTBF(平均故障間隔) / MTBF(平均故障間隔)+ MTTR(平均修理時間)	
8			性能・拡張性	障害や災害発生時の稼働レベル・稼働目標	障害時：12時間以内、災害発生時：1か月以内に再開
9				同時アクセス数	20ユーザー(自治体職員アカウント)が同時にアクセスできる
10				通常時の要求速度	3秒以内に処理・画面遷移が終わる
11				ピーク時の要求速度	5秒以内に処理・画面遷移が終わる
12			ユーザー数	30ユーザー(自治体職員アカウント)まで払い出する	
13	データ容量		年間300万件の申請情報を5年間ストレージに保存する		
14	運用・保守性		稼働時間	一時的な業務量増加や機能追加・変更への対応力	<ul style="list-style-type: none"> アクセス数、申請件数等の増加に応じて処理性能・データ容量のオートスケールを行う 将来の制度の変更、対象業務の追加等の変化を考慮し、機能の拡張が可能であるように柔軟性を持たせる
15				データのバックアップ	原則24時間365日稼働とする(ただし、運用や保守におけるメンテナンス時間帯を除く)
16		システム監視		障害や災害発生に備え、データを週次でバックアップし復元可能とする	
17		計画停止		情報漏えい、改ざん等の検知・監視を行う	
18		サポート体制		事前にメンテナンス日時を周知しシステム利用者に影響のない時間帯で作業を行う	
19		移行性 (現行システムのデータ、運用等を新しいシステムにどの程度・どのように引き継ぐことができるか)		移行スケジュール	アプリケーションプログラム等に対して修正プログラム又はアップデートファイルの適用が必要になった場合、適用作業を実施する
20		互換性		移行対象	利用者へのサービス提供に支障がないタイミングで移行作業を行う
21	移行方法		アプリケーションプログラム、データ、XXXを移行対象とする		
22	セキュリティ	ソフトウェアが動作可能な環境(ハードウェア、OS、ブラウザ等)	ネットワークを介して移行を行う		
23		認証機能(ログイン等)	Windows及びMacの最新バージョンでの動作を保証する		
24	機能制限	機能制限	ID・パスワードによる認証を行う		
25		データ暗号化	自治体職員アカウントを、「管理者」や「利用者」によって権限を分け、アクセスをコントロールする		
26		不正アクセス・データ盗聴等への対応	暗号化通信方式を使用して伝送データの暗号化を行う		
27		監査証跡	不正を検知するために、監視のための記録(ログ)を取得する		
28	ユーザービリティ・アクセシビリティ	ユーザーにとっての使いやすさ・誰でも使えるかどうか	監査時、システムログの取得・開示又は、潜在的な不正使用の有無を識別する報告を提供する ユーザビリティ：PC操作/テラシーが低い者向けに画面の操作がしやすい アクセシビリティ：多言語対応		

評価項目例 (2/2)

#	要件	要件内訳	概要	例 ※自治体窓口DXサービス
29	取引要件 (ITベンダーに求める信頼性)	組織対応力	開発体制・運用保守体制、責任者の経歴・資格有無	<ul style="list-style-type: none"> 統括責任者(※)1名及び主任技術者X名を配置する ※ITプロジェクトマネジメントの専門資格XXを有している サービスレベル (SLA) : <ul style="list-style-type: none"> - 相談・サポート窓口を設ける (平日・土日受付) - 問い合わせ回答営業日数はX営業日以内とする - 障害からの復旧時間はX時間以内とする 等
30		技術的能力	主要クライアントや、受賞・表彰歴等、同サービスの自治体への導入実績	去に本事業と同等規模以上の類似業務の実績を有している
31		コスト	イニシャルコスト、ランニングコスト	契約金額には本契約を履行するうえで一切の費用を含むものとする
32		安定性	会社業績・財務状況	直近3か年分の財務諸表を提出する

参考となる事例※1

広島県東広島市

サービス実装前に**市民に対してヒアリング**を行い、求められる**具体的な機能を確認**した。

北海道北広島市

事業者選定前に、複数社より**テスト環境を提供**してもらい、**実際の操作感や機能の有無を検証**して応募要項や仕様書に反映した。

宮崎県延岡市

事業者選定前の段階で、**複数社よりサービスの実際の使用感を含め詳細な説明を受け**、サービス自体の仕組み等を確認後、仕様書に**反映し**、プロポーザルにて事業者を選定した。

新潟県燕市

仕様書作成段階において、**複数の事業者から情報提供を受け**、**機能要件等を作成**し、プロポーザルにて事業者を選定。

北海道北広島市

伴走支援を目的としてデジタル化に詳しい外部のコンサルタントと共に、**事業者選定前の段階で、複数社よりサービスの実際の使用感を含め詳細な説明を受け**、サービス自体の仕組み等を確認後、仕様書に反映した。

福岡県宮若市

事業者選定前の段階でも、**イメージと合致するかどうかの確認を含む現場ニーズを把握するためのヒアリングを実施**した。具体的には、システムを利用する担当職員にサービスの実際の使用感等について確認を行った。

大阪府阪南市

多くの市民に利用してもらえるよう、特に予約画面の使い勝手を重視した。その他にも、文字の読み上げ機能や、ウェブページの色彩を変更できる等、利用する方への配慮がある点も事業者選定において加味した点のひとつであった。

静岡県浜松市

浜松市における2つの課題（①属人化された総合窓口業務、②窓口業務の長時間化）を解決するための**職員側のサポート機能が備わった提案であるかどうかを重視**した。また、現在行っている総合窓口業務すべてに対応できるものであるかどうかも考慮して決定した。

福岡県宮若市

事業者選定においては事業担当課だけに止まらず、**システムを利用する各関連部課の担当職員に各社の提案を審査**してもらい、評価に反映した。

コラム：サービス(システム)の選定に失敗するとどうなるか

- 実装するサービス(システム)は、予め「サービス要件(サービスに求める機能・性能・品質)」を決めたうえで、候補となるサービス(システム)から比較考量のうえ選定することが本来求められます。
- しかし、「有名なサービス(システム)だから」「費用が安いから」「他者から強く勧められたから」等の安易な理由で、実装するサービス(システム)を決めてしまうと、以下のような失敗に繋がる可能性があります。サービス(システム)の選定に失敗しないように、サービス要件の検討は、手を抜かず慎重に行いましょう。

サービス(システム)選定の失敗パターン

1. サービス(システム)利用者の要望が満たされない

- 実際に現場でサービス(システム)を運用してみると、サービス(システム)利用者にとって必要な機能が未実装だと発覚。
- 実装したシステムの一部、あるいは全てが次第に使われなくなってしまう。
- システムは利用されているが、欠如した機能は手作業で対処しており、結果的に運用は悪化。

2. 思わぬ予算超過

- 実際に現場でサービス(システム)を運用してみると、当初想定していなかった追加費用が必要となり、予算を超過。
- 例えば、オプション機能の追加、サービス利用ユーザー増加に伴うアカウントの新規払い出し、データストレージ追加、スベック拡張等による追加料金が発生。

3. アフターサポートが不十分

- サービス(システム)の利用ユーザーが困った状況(技術的な問題や使い方が分からない等)に陥った際に、すぐに的確なヘルプや解決策を提供できない。
- サポート対象外の範囲が大きい。例えば、システム使用方法に関するマニュアルやトレーニングが十分に提供されない。
- その結果、利用ユーザーはサービスの使い方が分からず利用意欲や満足度が低迷。

サービス(システム)選定の失敗事例

- A市は、**従量課金制のSaaS製品を導入**。ある日メディアで取材を受けたことをきっかけに**予想を遥かに超える利用登録があった**。それに伴い**支払い料金も一気に増加し予算オーバー**に。「月額定額制」も選択可能な製品を選定していればよかったと反省。
- B町は、保育士向けのSaaS型業務支援アプリを導入。基本料金の安さが導入の決め手だった。**実際に運用してみると、基本機能だけでは業務を回せないことが判明**。足りない機能を追加購入せざるを得ず、**月あたりの予算を超過**してしまった。
- C村は、**電子申請システムを導入**。ただし、画面操作が複雑で使い勝手が悪く、住民、特に高齢者からの問い合わせが殺到するも対応が追い付かず。**結果的に、対面での窓口申請に戻ってしまうケースが発生**。

貴方は以下のような悩みを抱えていませんか。解決に向けて初めの一手からはじめてみましょう

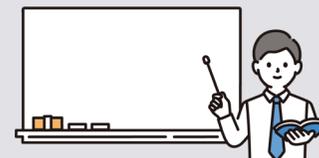
Fタイプの悩み

デジタル実装を通じて解決したい課題が判明しており、どういったサービスが適当かの目途もある程度ついているが、財源不足で取組が進んでいない



初めの一手

制度（補助金・交付金）を活用しよう



Step1:財源の支援策を収集

Step2:支援策を決定

初めの一手の詳細は次頁

悩みを解消することによるメリット ・ 解消しないままにしておくことによるデメリット

メリット



・庁外の資源活用によりサービス内容の幅を広げ、最適な施策を実施できる

デメリット



・折角計画を作成したのに、財源不足でサービス内容を縮小せざるを得なくなり、中途半端な施策になってしまう

Fタイプの悩み

デジタル実装を通じて解決したい課題が判明しており、どういったサービスが適切かの目途もある程度ついているが、財源不足で取組が進んでいない

初めの一手

制度（補助金・交付金）を活用しよう

Step1

財源の支援策の収集

財源の支援策にどういったものがあるのか収集しましょう。情報ソースには各省庁・都道府県のWebサイト、事務連絡・相談窓口等がありますので、想定しているサービス内容を提示いただき、何か良い支援策がないか、といった質問も対応可能です。

Step2

支援策の決定

支援策は、補助金・特別交付税措置等の種類があります。現在のニーズに一番合致する支援策を特定し、活用する支援策を決定しましょう。

決定の際には、検討している事業が当該支援事業の趣旨や求められるゴールに合致するかを確認しましょう。



留意点

- あなたの団体において支援を要するタイミングと支援策の開始時期にズレがないか確認しましょう。（助けが必要なタイミングで支援を得られるかどうか確認）
- どのような場面でどのように支援策を利用することができるのか理解を深めるために、実際に利用している自治体を調べて話を聞いてみましょう。

財源の支援策の活用事例

広島県福山市

【デジタル田園都市国家構想交付金】※1

- 公民館等の貸室申請や鍵の受渡しにかかる利用者の負担軽減のため、**交付金を活用して予約システム・スマートロックを導入を企図**。貸室申請時や鍵の受渡し時に来館することなく、スムーズに貸室を予約及び利用することが可能となる仕組みを検討。

沖縄県石垣市

【地域デジタル基盤活用推進事業（補助事業）】※2

- 観光マリン利用者の海難事故が増加するなか、携帯電話網の届かないエリアや、携帯電話が通信しづらい水面漂流者の遭難に対応するため、補助金を活用し**水面送信GPSトラッカー等の機器等を導入**。これにより**洋上の位置情報の常時見守りを実現し、遭難の事前回避や迅速救助を可能とする事業を実施**。

山形県酒田市

【特別交付税措置】※3

- 地域のDXを進めるため、**CDO（最高デジタル変革責任者）とCDO補佐官に外部人材を登用**し、その配下に自治体職員を配置する形で「デジタル変革戦略室」を創設。**※登用にかかる経費は特別交付税で補充**。外部人材には、知見に基づく先導的な提言や専門知識に基づく助言等を求めた。

※1 『R3補正デジタル田園都市国家構想推進交付金 デジタル実装タイプ TYPE1採択事例集』（内閣府） p.36より抜粋

※2 『令和5年度 補助事業1次公募採択案件』（総務省） p.10より抜粋

※3 『自治体DX推進参考事例集【1.体制整備】』（総務省） p.26より抜粋

貴方は以下のような悩みを抱えていませんか。解決に向けて初めの一手からはじめてみましょう

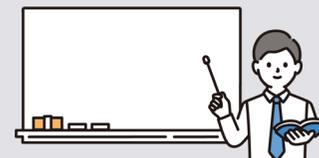
Gタイプの悩み

デジタル実装を通じて解決したい課題が判明しており、どのサービスが適当かの目途もある程度ついているが、人材不足で取組が進んでいない



初めの一手

制度（外部人材派遣）を活用しよう



Step1: 人材の支援策を収集

Step2: 支援策を決定

初めの一手の詳細は次頁

悩みを解消することによるメリット ・ 解消しないままにしておくことによるデメリット

メリット



- 必要な知見を人材からのノウハウ提供により、**実装の付加価値が高まる**
- 役割分担により自身の**業務負荷が軽減される**

デメリット



- 手探りでの取組実施となり、**スムーズに取組が進まない**
- 一人で**悩み空回りしてしまう**

Gタイプの悩み

デジタル実装を通じて解決したい課題が判明しており、どのサービスが適切かの目途もある程度ついているが、人材不足で取組が進んでいない

初めの一手

制度（外部人材派遣）を活用しよう

Step1

人材の支援策の収集

人材の支援策にどういったものがあるのか収集しましょう。情報ソースには各省庁・都道府県のWebサイト、事務連絡・相談窓口等がありますので、想定しているサービス内容を提示いただき、何か良い支援策がないか、といった質問も対応可能です。

Step2

支援策の決定

支援策は、伴走支援・専門家派遣等種類があります。現在のニーズに一番合致する支援策を特定し、活用する支援策を決定しましょう。決定の際には、検討している事業が当該支援事業の趣旨や求められるゴールに合致するかを確認しましょう。



留意点

- あなたの団体において支援を要するタイミングと支援策の開始時期にズレがないか確認しましょう。（助けが必要なタイミングで支援を得られるかどうか確認）
- どのような場面でどのように支援策を利用することができるのか理解を深めるために、実際に利用している自治体を調べて話を聞いてみましょう。

人材の支援策一覧※

<p>デジタル実装計画 策定支援事業 (内閣府)</p>	<p>現状はデジタル実装に向けた知見・経験・能力は高くないが、これからデジタル実装に取り組もうとする熱意のある地域の計画づくりを伴走支援する制度</p>	<p>LINK</p>
<p>地域活性化起業人 (総務省)</p>	<p>自治体が、三大都市圏に所在する民間企業等の社員を一定期間受け入れ、そのノウハウや知見を活かしながら地域独自の魅力や価値の向上等につながる業務に従事してもらい、地域活性化を図る取組に対し特別交付税措置により支援する制度</p>	<p>LINK</p>
<p>デジタル専門人材派遣 (内閣府)</p>	<p>デジタルを活用した地域課題解決に取り組もうとする自治体と、地域のDXに知見と実績を有している民間企業のデジタル専門人材のマッチングを支援する制度</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 企業派遣型：地域のDX推進に豊富な知見や実績を有している民間DX企業が社内の適切な人材を紹介し、スマートシティ実現に向けた基本計画の策定等を支援 ② 人材紹介型：DX人材紹介企業が、地方自治体が行き届くプロジェクトの内容等を踏まえて、適切な外部DX人材を選定・紹介することで、効果的なマッチングを実現 	<p>LINK</p>
<p>地域情報化 アドバイザー派遣 (総務省)</p>	<p>情報通信技術（ICT）を地域の課題解決に活用する取組に対して、自治体等からの求めに応じて、ICTの知見、ノウハウを有する専門家（地域情報化アドバイザー）を派遣し、助言・提言・情報提供等を行うことにより、地域におけるICT利活用を促進し、活力と魅力ある地域づくりに寄与するとともに、地域の中核を担える人材の育成を図る制度</p>	<p>LINK</p>
<p>連携協定</p>	<p>地域が抱えている課題に対して自治体と民間企業が協力し、解決を目指すための協定 協定締結先企業の人材・ノウハウを活かして課題解決に取り組む</p>	<p>各 自治体 HP</p>

※留意点 作成時点で事例に掲載した事業が今後も実施されるかは未定のため、検討の際に確認願います。

人材の支援策の活用事例

山形県金山町

【デジタル実装計画策定支援事業】※1

- **デジタル実装計画策定支援委託事業者の伴走を通じ、情報提供や課題整理、進捗管理等の支援を受け、適切な手順で事業計画を策定。**職員数が少なくデジタル実装に係る専任担当者を配置できず、情報収集や計画策定の時間の捻出が難しい状況であった中、伴走支援を通じて事業の具体化を実現した以外にも、来年度以降に独力で計画を作っていくためのトレーニング効果を得られた。

千葉県白子町

【地域活性化起業人】※2

- **自治体・地域DXの実現のため民間人材（ITベンダー職員）を受け入れ（R5.7～）。**地方自治体や金融機関等における業務系システムとインフラ、特にクラウドサービス（AWS）に関する業務経験等を有する人材の協力を得ながら、DX推進計画の策定・実行や、町のデジタル化に向けた施策（書かない窓口・窓口業務BPR、窓口キャッシュレス化、地域サービスのデジタル化（自動運転、スマートストア等）等）を推進。

宮城県岩沼市

【デジタル専門人材派遣】※3

- **派遣者（ITベンダー職員）を「デジタル化推進室長」として受け入れ。専門人材が中心となって、市を取り巻く課題を明確にし、今後職員が取り組むべき指針を提示、デジタル化推進計画を策定し、推進体制を確立している。**具体的な取組として、県内で初の「書かせない窓口」を実現。少子高齢化対策やモビリティの取組も進めている。

宮崎県都城市

【地域情報化アドバイザー派遣】※4

- **スマートシティへの取組を進めていくため、先進的な取組を進めている自治体職員をアドバイザーとして迎え、産官学連携や協議会設立に向けた支援を依頼。アドバイザー所属の自治体における産官学が連携したこれまでの取組や最先端のサービス紹介等を通じて、産官学連携により取組を進める協議会設立を実現することができた。**

奈良県三宅町

【連携協定】※5

- **複業人材紹介企業と連携協定を締結し、なるべくコストを掛けず民間人材を調達・活用する体制を構築。「DX」、「EBPM」、「広報戦略」等のアドバイザーを4ヶ月間の任期で採用し、テーマに応じた取組を集中的に実施。プロジェクト終了後に委託契約に発展するケース等、継続的に様々なプロジェクトに参画するケースも創出している。**

※1 『デジタル実装計画策定支援事業（公募説明会資料）』（内閣府）p.16より抜粋

※2 『令和5年度：地域活性化起業人の活用事例』（総務省）p.63より抜粋

※3 『地方創生人材支援制度 派遣者取組概要』（内閣府）p.41より抜粋

※4 『地域情報化アドバイザー優良事業事例』（全国地域情報化推進協会）より抜粋

※5 『自治体DX推進参考事例集【2.人材育成・確保】』（総務省）p.4より抜粋

貴方は以下のような悩みを抱えていませんか。解決に向けて初めの一手からはじめてみましょう

Hタイプの悩み

実装したいデジタルサービスの目途が付き、必要な資源（財源・人材）も準備できたが、役割分担が不明確で、どの部署が主導するのか、誰が何をするのかが分からないため、狙い通りに実装まで進められるかが不安

分担がぼんやりしているまま進めてしまっても大丈夫なのだろうか？

声をかけるべき関係者はこれで十分なのだろうか？



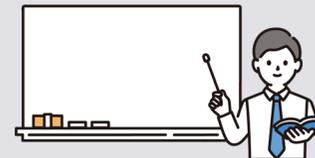
初めの一手

デジタル実装に関わる関係者の役割分担案をつくってみよう

Step1: 必要な作業の洗い出し

Step2: 推進体制を検討

Step3: 体制を構築



初めの一手の詳細は次頁

悩みを解消することによるメリット ・ 解消しないままにしておくことによるデメリット

メリット



- 役割分担が明確になり、各々が注力すべきことが明確になる
- 最初から関係者を巻き込むことで、取組がスムーズに進む

デメリット



- 見切り発車で進めたことで、トラブルになり、関係者の協力が得にくくなる
- 協力を得るべき関係者を欠いていたため、途中で話がひっくり返ってしまう

Hタイプの悩み

実装したいデジタルサービスの目途が付き、必要な資源（財源・人材）も準備できたが、役割分担が不明確で、どの部署が主導するのか、誰が何をするのが分からないため、狙い通りに実装まで進められるかが不安

初めの一手

デジタル実装に関わる関係者の役割分担案をつくってみよう

Step1

必要な作業の洗い出し

デジタル実装に向けた必要作業を洗い出し、誰がどのような動きを担うのかを検討しましょう。必要作業の洗い出しを漏れなく正確に行うには、デジタル実装の工程※ごとに行うのが効果的です。※デジタル実装工程の詳細は本書p.14

Step2

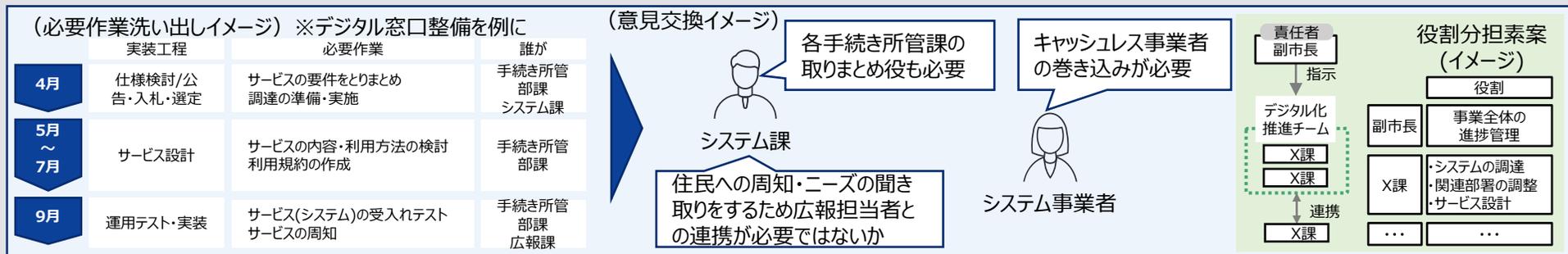
推進体制の検討

デジタル実装に取り組む自治体の推進体制例※参考にしながら役割分担（体制図）の素案を作成しましょう。
素案の作成後、案をもとに庁内の関係部課及び庁外の関係団体・人物と推進体制の意見交換を行いましょう。
※「[デジ田交付金（TYPE1）事業推進に向けたガイドライン](#)」p.8～12等を参照

Step3

体制構築

体制構築ができれば、上長・関係者の合意を取り正式な文書を残しましょう。また、体制における連絡手段・会議の開催頻度等のコミュニケーションルールを設定しましょう。



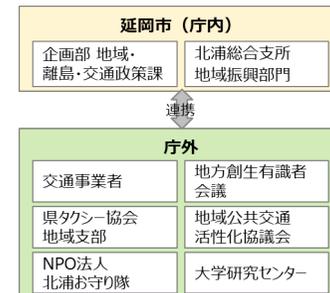
留意点

- 必要な作業の洗い出しにあたっては、庁内でデジタル実装に取り組んだ経験者にヒアリングをしたり、参考資料や関連Webサイト等を参考にしましょう。
※参考資料：[デジタル社会推進標準ガイドライン実践ガイドブック](#)
- 実際にプロジェクトを開始後に必要な知識・ノウハウを持つメンバーが体制内にいないということが無いよう、漏れなく幅広くに検討しましょう。
- サービス(システム)利用者の満足度を高めていくには、サービス提供側のメンバーの意見だけではなく、サービス利用者の声や関係団体・キーマンの評価を把握でき継続的なサービス改善(PDCAサイクルのCheckからAction)が行える体制としましょう。

参考となる事例

宮崎県延岡市※1

- 同様のサービスを実施している複数の自治体の事例の研究を通して、**体制構築におけるポイント等を事前に整理したうえで体制を構築した。**
- 事業を実施する庁内の担当部署だけでなく、サービス導入地域との調整役となる総合支所と連携している。
- 庁外においてもサービス提供事業者に加え、利用状況の評価を行う協議会や効果検証をする地方創生有識者会議、データ分析・検証をする大学研究センター、利用促進の一助となるNPO法人を体制に組み込む等**幅広く巻き込みを行っている。**



福井県あわら市※2

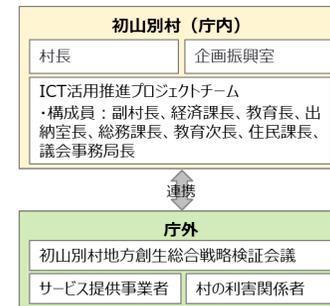
- 市長を本部長、各部署局長を本部長とする、DXに関する施策の総合的な推進及び調整を担う「あわら市DX推進本部」を設置。政策広報課スマートシティ推進グループが事務局となって**部局横断的に取り組んでいる。**
- DXを進める核となる職員 (DX推進員) は若手職員等に限定せず本人の手上げ式で募集し、担当事業内容の検討・協議をしている。メンバーは月に一回以上は集まる機会を設け、業務時間内で勉強会や打ち合わせを実施している。**
- また、地域活性化起業人制度 (総務省) を活用しスマートシティ推進に関するアドバイスだけでなく、職員の役職別研修や、DX推進員向け研修の実施等、市の状況に寄り添った伴走支援を受けている。



しよさんべつ

北海道初山別村※3

- 役割の検討にあたり、まず実装フェーズ (サービス利用開始前) と運用フェーズ (サービス利用開始後) に必要な業務を洗い出し、その後実装フェーズ・運用フェーズの業務をいつ誰が担うか検討した。**
- 実装フェーズでは仕様検討や契約、広報等の業務、運用フェーズでは評価や周知等の業務を洗い出し。運用フェーズの評価業務においては、庁内にプロジェクトチームを設置、庁外の地方創生総合戦略会議の参画を検討。周知業務は地域おこし協力隊の協力による普及を検討した。
- 庁内外の各部署・組織と合意を取り、実装・運用を実施するための体制素案を作成した。



※1 『デジタル田園都市国家構想交付金事業推進に向けたガイドライン』(内閣府) p.47より抜粋

※2 『自治体DX推進参考事例集【1.体制整備】』(総務省) p.18より抜粋

※3 「令和5年度地域におけるデジタル実装計画の策定支援に向けた調査事業」委託事業者によるヒアリングをもとに作成

貴方は以下のような悩みを抱えていませんか。解決に向けて初めの一手からはじめてみましょう

Iタイプの悩み

診断チャートの質問で想定される各ケースには当てはまらなかったものの、デジタル実装が上手く進んでいない

※本チャートでは問題の診断が困難な状況です。また、ここまでの初めの一手では解決困難な問題を抱えていると推察されます。したがって、独力で問題診断や解決を図るよりも、専門家に頼ることを推奨します。

不安なのでチャートを使ってみたが全て“No”だった…

実装で失敗しないように第三者からのアドバイスがほしいな…



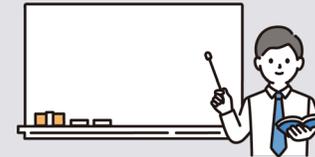
初めの一手

ITプロジェクトに精通した専門家を頼ろう

Step1: 専門家に求める要件の整理

Step2: ボトルネックを解消できる専門家を見つける

Step3: 専門家の協力を得て推進



初めの一手の詳細は次頁

悩みを解消することによるメリット ・ 解消しないままにしておくことによるデメリット

メリット



・デジタル実装が上手く進まない原因 = ボトルネック(障害)が解消され、取組が前進する

デメリット



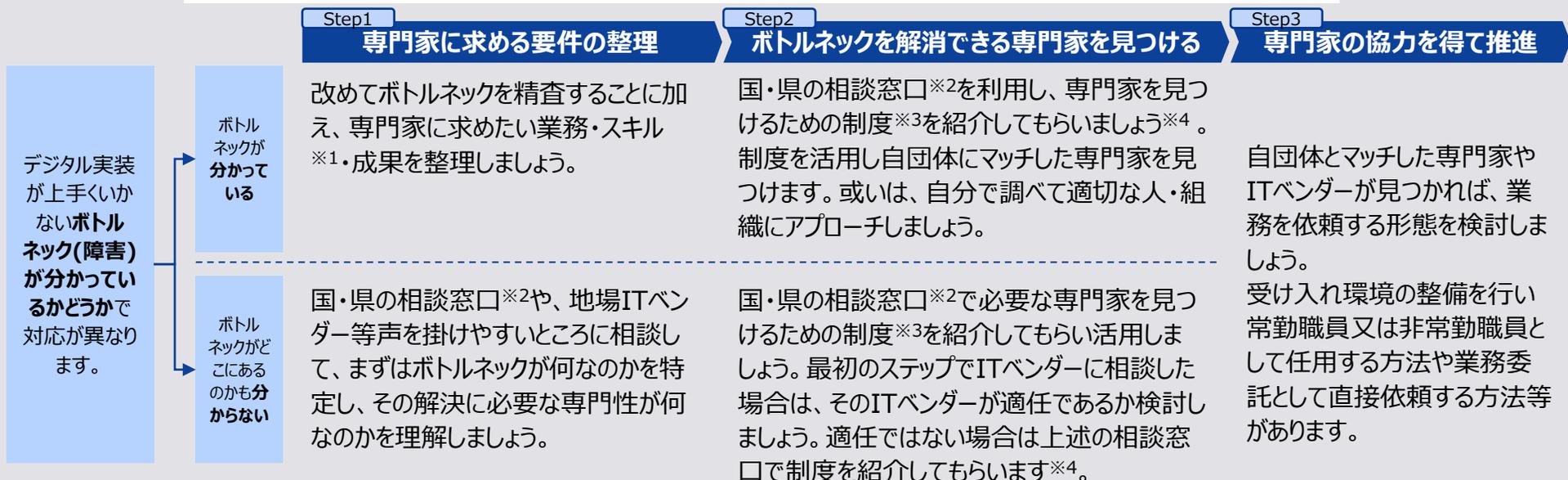
・デジタル実装の期限に間に合わない
・実装が次年度に先送りになってしまう

Iタイプの状態

診断チャートの質問で想定される各ケースには当てはまらなかったものの、デジタル実装が上手く進んでいない
 ※本チャートでは問題の診断が困難な状況です。また、ここまでの初めの一手では解決困難な問題を抱えていると推察されます。したがって、独力で問題診断や解決を図るよりも、（国・県の支援制度等の活用も含め）専門家に頼ることを推奨します。

初めの一手

ITプロジェクトに精通した専門家を頼ろう



※1 スキル要件の検討には「[自治体DX推進のための外部人材スキル標準](#)（総務省）」が役立ちます。 ※2 内閣府相談窓口「[地方創生コンシェルジュ](#)」。窓口では様々な支援メニューの照会・選択ができます。自団体のニーズにマッチしたメニューを活用しましょう。 ※3 専門家検索・マッチング・派遣に係る制度「[デジタル専門人材派遣制度](#)」「[地方創生SDGs官民連携プラットフォーム](#)」等。

※4 自身で制度を知っていれば必ずしも窓口へ相談の必要はありません。

留意点

専門家の受入れ環境（庁内への周知・権限付与・執務環境等）が整っていないと業務が円滑に進められない/ノウハウを十分に活用できない/孤立してしまう等のおそれがあるため、「自治体DX推進のための外部人材スキル標準解説書」の「[外部人材受入れ準備チェックリスト](#)（16頁）」を参考にしつつ受入れ前に環境整備に取り組みましょう。

専門家の活用事例

専門的知見の活用

- デジタル化推進計画の担当者として、各課へのヒアリングを通じて市が抱える課題の**明確化**に取り組んだほか、**課題に対する具体的な取組の提案等**を行った※1。
- **各課からの相談対応から課題の発見・解決に至るまで、ニーズを捉えたサポート**を実施※1。
- **課題に適したデジタル技術の紹介や市場情報の提供及び技術的支援**を行った※1。
- 国・県や民間企業の動向を視野に、地域のデジタル将来ビジョンを描き、**都市osとデータ連携基盤の要件整理や設計をサポート**した※1。
- 便利で利用しやすい交通網・交通体系の充実を目的に、デジタル専門人材としての知見を活かし、AIバスの**先進優良事例の研究、連携可能な事業者のピックアップ**等、バス担当職員と共にAI運行バス導入を推進した※1。

人材育成・機運醸成

- **最新のデジタル技術の動向に関する学習会**やロボット等のデジタル技術に触れるほか、**外部有識者との意見交換やフィールドワークの実施**等により職員のリテラシー向上及びDX機運を醸成※2。

庁内調整

- 専門的知見をもとにWi-Fi環境整備・データ連携基盤構築を行う**事業者との調整役を担い実装を支援**した※1。
- 会計事務の効率化の取組において、会計部門、金融機関、**関係課との調整役**を担っている※1。

庁外とのネットワーキング

- デジタル人材育成のため、**民間事業者との交流研修を企画**した※1。

4章 関連資料・Webサイト

デジタル実装に向けて一歩踏み出した後、ゴールに向けて歩みを進めていく中で、役に立つ資料・Webサイトは以下のとおりです

ニーズ

国の支援制度を知りたい

『内閣官房・内閣府総合サイト地方創生』 (Webサイト)	
概要	活用方法
自治体のデジタル実装にかかる経費等を支援するデジタル田園都市国家構想交付金制度の紹介、交付金の制度概要、交付金を活用した事例等を掲載	デジタル実装の推進にあたって 必要なリソース（財源）を確保するために当該交付金制度を利用することができないか検討する

地方創生 | 政策 | 事例・分析 | 報道 | 検索 | 印刷

デジタル田園都市国家構想交付金

「デジタル田園都市国家構想交付金」では、デジタル実装を支援する「デジタル実装タイプ」、デジタルの活用などによる観光や農林水産業の振興等の地方創生に資する取組や拠点施設の整備などを支援する「地方創生推進タイプ」や「地方創生拠点整備タイプ」を設け、デジタル田園都市国家構想の実現を推進しています。

- デジタル田園都市国家構想交付金 制度概要
- デジタル田園都市国家構想交付金（令和4年度第2次補正予算分）採択結果について（R.3.3.10）
（注）デジタル実装タイプはここちら。
- デジタル田園都市国家構想交付金（令和5年度当初予算分）採択結果について（R.5.3.29）
- デジタル田園都市国家構想交付金（令和5年度第2回採択結果について（R.5.8.2）
（注）先端型・構成員型・Society's型はここちら。移住・起業・就業型はここちら。プロフェッショナル人材事業型はここちら。地方創生拠点整備タイプはここちら。
- デジタル田園都市国家構想交付金 制度要綱（R.5.1.25）

LINK

地域社会DXのトピラ (Webサイト) (総務省)	
概要	活用方法
地方公共団体や民間企業の方に向けて、地域課題を解決するICT活用の先進的な事例や総務省の支援事業の情報を掲載	デジタル実装の推進にあたって 必要なリソース（財源）を確保するために国の支援（補助金等）を利用することができないか検討する

総務省 MIC Ministry of Internal Affairs and Communications

地域社会DXのトピラ

—総務省ICT地域活性化ポータル—

このサイトでは、地方公共団体や民間企業の方に向けて、地域課題を解決するICT活用の先進的な事例や総務省の支援事業の情報を発信しています。

LINK

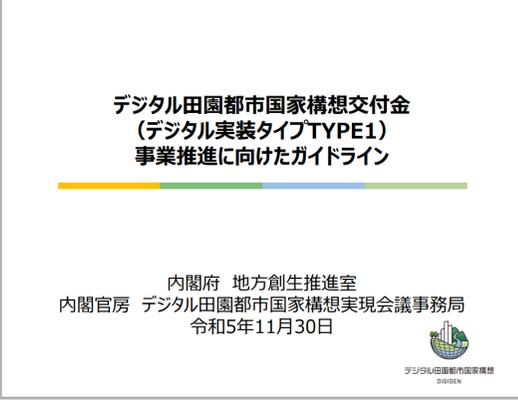
デジタル実装に向けて一歩踏み出した後、ゴールに向けて歩みを進めていく中で、役に立つ資料・Webサイトは以下のとおりです

ニーズ

デジタル実装の取組方法を体系的に知りたい

デジタル田園都市国家構想交付金（デジタル実装タイプTYPE1）事業推進に向けたガイドライン

概要	活用方法
デジタル田園都市国家構想交付金（デジタル実装タイプTYPE1）を利用した事業の進め方、進めるうえでのポイント（体制構築/導入サービス/周知・広報/評価・改善）、事業例等を掲載	デジタル実装の検討プロセスの全体像と各プロセスの考慮ポイントを押さえたうえで、自団体の取組を検討する。



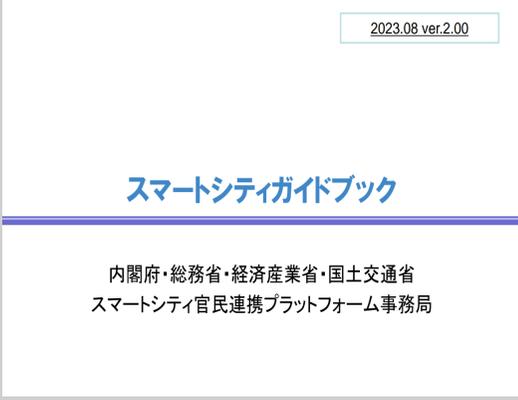
デジタル田園都市国家構想交付金（デジタル実装タイプTYPE1）事業推進に向けたガイドライン

内閣府 地方創生推進室
内閣官房 デジタル田園都市国家構想実現会議事務局
令和5年11月30日

[LINK](#)

スマートシティガイドブック

概要	活用方法
スマートシティに取り組む自治体等の取組を支援するため、スマートシティの成功・失敗体験等を踏まえつつ、スマートシティの意義・必要性、導入効果、及びその進め方等を掲載	デジタル実装に着手する前にその意義や理念、基本原則を知り、意思決定の拠り所となる基準を理解する(第1章)。 デジタル実装の発展編として、 データ連携基盤について知る(p.101 都市OSの導入)



2023.08 ver.2.00

スマートシティガイドブック

内閣府・総務省・経済産業省・国土交通省
スマートシティ官民連携プラットフォーム事務局

[LINK](#)

デジタル実装に向けて一歩踏み出した後、ゴールに向けて歩みを進めていく中で、役に立つ資料・Webサイトは以下のとおりです

ニーズ

デジタル実装の取組方法を体系的に知りたい

自治体 DX 全体手順書

概要	活用方法
『自治体DX推進計画』を踏まえ、自治体が着実にDXに取り組めるよう、DXの推進に必要なと想定される一連の手順を掲載	着実なDXの推進に向け、各自治体の進捗状況に応じて必要なステップ（DXの認識共有・機運醸成、全体方針の決定、推進体制の整備、DXの取組の実行）を参照

自治体 DX 全体手順書
【第 3.0 版】

2024 年（令和 6 年）4 月 24 日

総務省

[LINK](#)

デジタル社会推進標準ガイドライン (解説書、実践ガイドブック) (デジタル庁)

概要	活用方法
<ul style="list-style-type: none"> サービス・業務改革並びにこれらに伴う政府情報システムの整備及び管理についての手続・手順や、各種技術標準等に関する共通ルールや参考ドキュメントをまとめたもの ITガバナンス等の大きな論点から始まるが、「第3編 第4章サービス・業務企画」では地域でのデジタル実装に徹底する考え方・進め方の基本を掲載 	<ul style="list-style-type: none"> 公共部門が主導するシステム構築・導入・運用・保守の共通ルールを理解する 公共部門が主導するITプロジェクトの建付け方、進め方の全体を理解する デジタルサービスを考えるにあたって有用なサービスデザイン思考について理解を深める → 実践ガイドブック「第4章 サービス・業務企画」

デジタル社会推進標準ガイドライン 05-100

デジタル・ガバメント推進標準ガイドライン
- サービス・業務改革並びに政府情報システムの整備及び管理について -

2024 年（令和 6 年）5 月 31 日
デジタル社会推進会議幹事会決定

本編 [LINK](#)

デジタル社会推進標準ガイドブック 05-110 デジタル・ガバメント推進標準ガイドライン 解説書 (第3編第1章「ITマネジメントの全体像」) 2024 年（令和 6 年）5 月 31 日 デジタル庁	デジタル社会推進標準ガイドブック 05-120 デジタル・ガバメント推進標準ガイドライン 実践ガイドブック 2024 年（令和 6 年）5 月 31 日 デジタル庁
---	--

本編の解説書
(本編の記載意図等について補足) [LINK](#)

実践ガイドブック
(本編の記載内容に沿って実践できるように分かりやすくまとめたもの) [LINK](#)

デジタル実装に向けて一歩踏み出した後、ゴールに向けて歩みを進めていく中で、役に立つ資料・Webサイトは以下のとおりです

ニーズ	デジタル実装の事例を知りたい
-----	----------------

RAIDA (デジタル田園都市国家構想データ分析評価プラットフォーム)	
概要	活用方法
データにより地域課題をとらえ、分析・考察することをサポートし、施策目標の達成を後押しするプラットフォーム 全国のデジタル田園都市国家構想交付金（デジタル実装タイプ）の事例を地図や一覧などから確認できます	<ul style="list-style-type: none"> 他の地域において、デジタル実装タイプを活用してどのようなサービスの導入されているのかを確認する 自団体の課題・テーマと類似した実装事例を見つける

RAIDA

デジタル田園都市国家構想
データ分析評価プラットフォーム



LINK

R3補正デジタル田園都市国家構想推進交付金 デジタル実装タイプ TYPE1採択事例集	
概要	活用方法
R3年度補正予算デジタル田園都市国家構想交付金事業における、 デジタル実装タイプ TYPE1 の実装サービスの概要や採択事例のポイントを整理した事例集	<ul style="list-style-type: none"> 他の地域において、どのようなサービス導入によりどのような課題が解消されたのかを確認する 自団体の課題・テーマと類似した実装事例を見つける

**R3補正デジタル田園都市国家構想推進交付金
デジタル実装タイプ TYPE1採択事例集**

内閣府 地方創生推進室
内閣官房 デジタル田園都市国家構想実現会議事務局
令和4年12月12日
(令和5年10月更新)



LINK

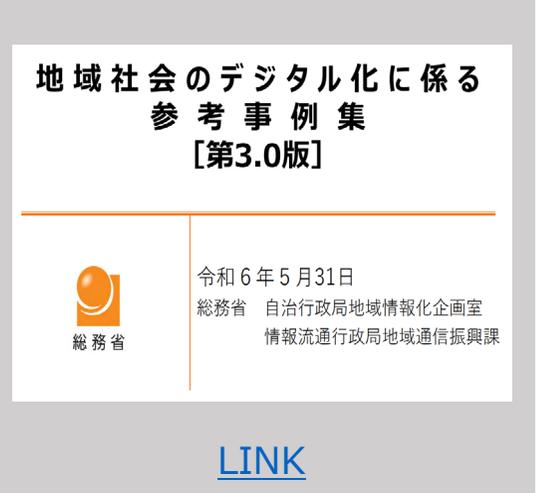
デジタル実装に向けて一歩踏み出した後、ゴールに向けて歩みを進めていく中で、役に立つ資料・Webサイトは以下のとおりです

ニーズ	デジタル実装の事例を知りたい
-----	----------------

デジ田メニューブック	
概要	活用方法
<p>Digi田甲子園の事例を中心に、デジタルを活用した地域の課題解決や魅力向上の優れた取組を紹介</p>	<p>興味のある政策分野のデジタル実装事例を検索し、工夫点や成果のためのポイント・工夫、苦労した点等を知り、自団体の取組の検討材料とする</p>



地域社会のデジタル化に係る参考事例集	
概要	活用方法
<p>地域社会のデジタル化に関して、各自治体においてどのような取組がなされているかを観光、交通等20事業分野に渡って掲載</p>	<p>デジタル実装の際に使用した各種制度（人的支援、技術提供、補助金・交付金）が掲載されており、活用可能な制度を探すのに役立つ</p>



デジタル実装に向けて一歩踏み出した後、ゴールに向けて歩みを進めていく中で、役に立つ資料・Webサイトは以下のとおりです

ニーズ

デジタル実装の事例を知りたい

課題解決に役立つサービスを知りたい

自治体DX推進参考事例集

【1.体制整備】【2.人材確保・育成】【3.内部DX】

概要	活用方法
<p>自治体内部事務のDX等を推進するうえでの取組事例を、体制整備、人材確保・育成、内部DXの3つの観点で紹介</p>	<ul style="list-style-type: none"> 自団体でも取り入れることができそうな取組例を探す デジタル実装の際に使用した制度（人的支援、技術提供、補助金・交付金）が掲載されており、活用可能な制度を探すのに役立つ

自治体DX推進参考事例集【第2.0版】
【1.体制整備】



令和6年4月24日

自治体DX推進参考事例集
【2.人材確保・育成】



令和6年4月24日

自治体DX推進参考事例集【第2.0版】
【3.内部DX】



令和6年4月24日

LINK

デジタル実装の優良事例を支えるサービス/システムのカタログ

概要	活用方法
<p>デジタル実装の優良事例を支えるサービスをカタログ形式で紹介 政策分野ごとにサービスを紹介しており、フリーワードによるサービス検索も可能</p>	<ul style="list-style-type: none"> 自治体が抱える課題を解決するサービスを探すのに役に立つ 「モデル仕様書」^(※)の活用により、デジタル実装における要件定義を簡易化できる <small>(※)自治体における調達の更なる支援のため、推奨機能等を抽出したモデルとなる仕様書(AIオンデマンド交通など計13分野)</small>

デジタル実装の優良事例を支えるサービス/システムのカタログ (2024年春版)

デジタル庁

本サイトでは、デジタル実装の優良事例を支えるサービス/システムの構築を加速化するため、どの自治体でも活用出来るよう、デジタル実装の優良事例を支えるサービス/システムのカタログを取りまとめました。

第1版では、デジタル田園都市国家構想交付金（デジタル実装タイプ）の主にTYPE2/3/マイナンバーカード利用機能事例創出型採択事業のうち、マイナンバーカードを利用するとされている「サービス/システム」を対象としてデジタル庁において事業者等に調査を行い、回答があったものを掲載しました。

第2版では、自治体における調達の更なる支援のため、推奨機能等を抽出したモデル仕様書を作成し公表するとともに、デジタル田園都市国家構想交付金（デジタル実装タイプ）において採択実績があること、令和6年4月時点でシステム等を開発済みであること、及び自治体において一定以上の導入実績があることなどの要件の下、サービス類型ごとにモデル仕様書で示す必須機能（選択必須を含む）を満たすサービス/システム（以下「推奨機能有するサービス/システム」という。）に★マークを付けて追加掲載しました。

2024年4月の2024年春版公開では、[Q&A](#)田園都市の受託サービスを中心に追加掲載しています。

本カタログには、デジタル庁において調査し、回答を得られたものを掲載しています。

- [PDF版](#) デジタル実装の優良事例を支えるサービス/システムのカタログ (2024年春版)
- [サービスカタログ及びモデル仕様書を活用するための手引](#)

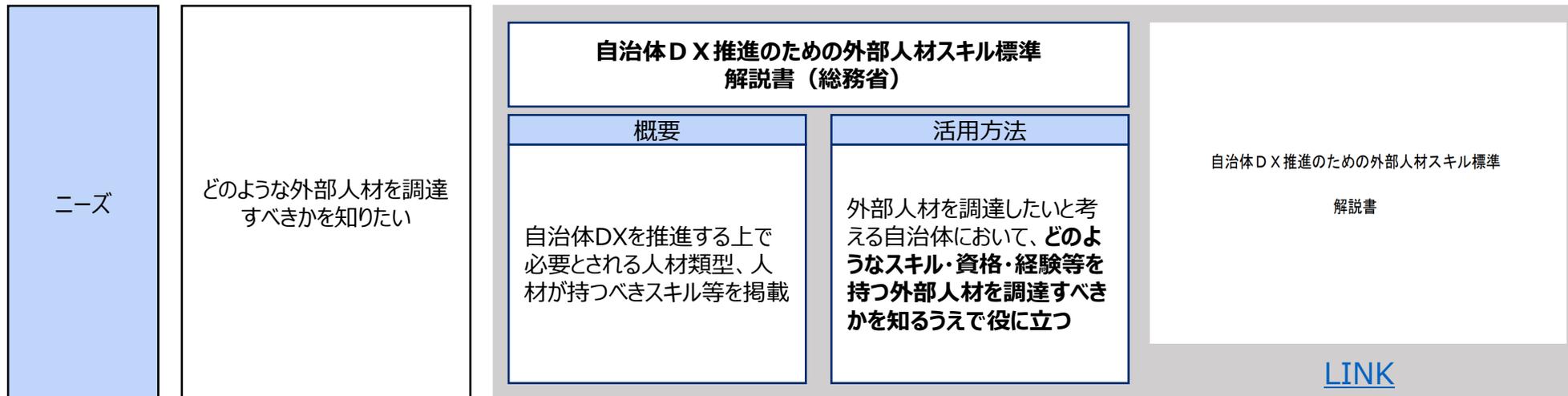
なお、デジタル実装の優良事例を支えるサービス/システムについては、どう「作り込む」ではなく「使い込む（使いこなす）」に大きくシフトをして、市民に直結デジタルの恩恵を感じていただける市場作りを官民で協力して進めていくことが重要であり、サービス/システムのカタログについても、民間の方も活用しながら更新を行っていくことも重要です。

そのため、本カタログの掲載目的については、今後、市場動向・効果・実績等を踏まえつつ、官民が連携しながら、改定していく予定です。

以上のことから、サービスカタログやモデル仕様書の公開を含め、地域課題を官民で効果的に解決するデジタル化の構築を推進することを目的とする「デジタル化構築推進協議会」を3月13日に発足いたしました。引き続き、本協議会に御用いたたく民間事業者や団体、および地方公共団体を公開します。

LINK

デジタル実装に向けて一歩踏み出した後、ゴールに向けて歩みを進めていく中で、役に立つ資料・Webサイトは以下のとおりです



5章 付録：お悩みタイプ別「初めの一手」一覧

お悩みタイプ診断チャートに掲載しているタイプと、それに対応した「初めの一手」の一覧は以下の通りです

タイプ別の悩み	初めの一手
<p>Aタイプ</p> <p>デジタル実装の取組を本格的に始めたいが何から取り組むべきか分からない/取組むべきことは大体分かるがたくさんあってどれから手をつけるべきか悩んでいてほぼ何もできていない</p>	<p>(デジタル実装をより円滑に推進するにあたって) 基本の3ポイントを押さえよう</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 30%;"> <p>1 デジタル実装を進めたいテーマが決まっている</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 30%;"> <p>2 推進の中心的人物がいる</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 30%;"> <p>3 味方になってくれる上長がいる</p> </div> </div>
<p>Bタイプ</p> <p>デジタル実装を検討しているが、知識・経験がなく、どのような進め方になるのか分からない</p>	<p>デジタル実装の基本の流れを知ろう</p> <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 10px; border-radius: 5px;">デジタル実装事例の調査</div> <div style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 10px; border-radius: 5px;">実装の基本の流れの理解</div> </div>
<p>Cタイプ</p> <p>デジタル実装に取り組むこと自体が目的化しており、そもそも解決すべき課題の洗い出し・原因特定・優先順位付けが手薄になっている</p>	<p>もっと良くなってほしい生活のワンシーンを考えよう</p> <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 10px; border-radius: 5px;">課題洗い出し</div> <div style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 10px; border-radius: 5px;">課題分析・絞り込み</div> <div style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 10px; border-radius: 5px;">実現したい地域像の設定</div> </div>
<p>Dタイプ</p> <p>デジタル実装に向けて、解決したい課題・テーマが定まりサービスを検討している段階だが、どのようなサービスがあるか分からない/サービスの調べ方も分からない</p>	<p>具体的な実装事例からサービスを知ろう</p> <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 10px; border-radius: 5px;">デジタル実装の取組み事例を見つける</div> <div style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 10px; border-radius: 5px;">取組事例に掲載のサービスを知る</div> <div style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 10px; border-radius: 5px;">類似サービスを広く知る</div> </div>
<p>Eタイプ</p> <p>どのサービスも良く（もしくはあまり）見えてしまい、課題解決に適したサービスの絞り込みができない/ITベンダーの提案に流されてしまい本来必要としているサービスの方向性から逸れてしまう</p>	<p>サービスの良し悪しの基準を考えよう</p> <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 10px; border-radius: 5px;">評価項目の設定</div> <div style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 10px; border-radius: 5px;">評価項目の重みづけ</div> <div style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 10px; border-radius: 5px;">評価項目・重みづけの妥当性チェック</div> </div>
<p>Fタイプ</p> <p>デジタル実装を通じて解決したい課題が判明しており、どういったサービスが適当かの目途もある程度ついているが、財源不足で取組が進んでいない</p>	<p>制度（補助金・交付金）を活用しよう</p> <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 10px; border-radius: 5px;">財源の支援策の収集</div> <div style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 10px; border-radius: 5px;">支援策の決定</div> </div>

お悩みタイプ診断チャートに掲載しているタイプと、それに対応した「初めの一手」の一覧は以下の通りです

団体タイプ別の状態	初めの一手
<p>Gタイプ</p> <p>デジタル実装を通じて解決したい課題が判明しており、どのサービスが適当かの目途もある程度ついているが、人材不足で取組が進んでいない</p>	<p>制度（外部人材派遣）を活用しよう</p> 
<p>Hタイプ</p> <p>実装したいデジタルサービスの目途が付き、必要な資源（財源・人材）も準備できたが、役割分担が不明確で、どの部署が主導するのか、誰が何をするのが分からないため、狙い通りに実装まで進められるかが不安</p>	<p>デジタル実装に関わる関係者の役割分担案をつくってみよう</p> 
<p>Iタイプ</p> <p>診断チャートの質問で想定される各ケースには当てはまらなかったものの、デジタル実装が上手く進んでいない</p> <p>※本チャートでは問題の診断が困難な状況です。また、ここまでの初めの一手では解決困難な問題を抱えていると推察されます。したがって、独力で問題診断や解決を図るよりも、専門家に頼ることを推奨します。</p>	<p>ITプロジェクトに精通した専門家を頼ろう</p> 



デジタル田園都市国家構想

DIGIDEN