

自治体DX推進参考事例集

【1.体制整備】



総務省

令和5年4月28日

1. 体制整備参考事例集 目次

① 県が中心となって管内市町村とともにDXを推進する体制の整備

- | | | | |
|--|-------|---|---|
| 1 「愛媛県・市町DX協働宣言」にもとづき、県と県内市町が協働してDXを推進 | 【愛媛県】 | … | 2 |
| 2 全59市町村へのICTアドバイザー派遣等にて市町村のDXを底上げ | 【福島県】 | … | 5 |

② 若手や現場の職員の声をDX推進に取り入れる体制の整備

- | | | | |
|---------------------------------------|-----------|---|----|
| 3 人事担当と情シス担当が各業務担当のICTリーダーと対話を重ね取組を推進 | 【埼玉県上里町】 | … | 7 |
| 4 係長級以下のWGから意見をデジタルファースト推進本部幹事会が吸い上げ | 【山形県舟形町】 | … | 10 |
| 5 若手職員に限定せず「本人手上げ式」でDX推進員を広く募集・任命 | 【福井県あわら市】 | … | 12 |

③ 外部デジタル人材の知見を積極的に取り入れながらDXを推進する体制の整備

- | | | | |
|--------------------------------------|-----------|---|----|
| 6 市長をCDO、外部デジタル人材をDXアドバイザー等としたDX推進体制 | 【宮崎県都城市】 | … | 14 |
| 7 国のアドバイザー等を務める人材をCDOに据えデジタル戦略室がDX推進 | 【福島県西会津町】 | … | 16 |
| 8 外部人材の下に各担当課兼務職員を配置した「デジタル変革戦略室」を設置 | 【山形県酒田市】 | … | 18 |

④ 住民目線でのデザイン思考や職員の働き方改革に着目した全庁的な体制の整備

- | | | | |
|------------------------------------|-----------|---|----|
| 9 知事（CXO）のもとデザイン思考に基づくDXを全庁横断的に推進中 | 【大分県】 | … | 20 |
| 10 デジタル×デザインを戦略的に推進する体制の強化 | 【神奈川県横浜市】 | … | 25 |
| 11 部局横断メンバーによる「働き方改革推進チーム」を構築 | 【兵庫県神戸市】 | … | 28 |

1 「愛媛県・市町DX協働宣言」にもとづき、県と県内市町が協働してDXを推進【愛媛県】



➤ 知事と全市町の首長による「愛媛県・市町DX協働宣言」にもとづき、「愛媛県・市町DX推進会議」を設置・運営し、県と県内市町が「チーム愛媛」として一体となってDXを推進中

事業の概要

- 愛媛県・市町DX推進会議において、**県内自治体の現状把握や意見交換、セミナー等をきめ細かく行い、DX推進の機運を醸成するとともに、県・市町のDX担当・現場職員を集めた研修会の開催や取組事例共有等を積み重ねることで横連携を促進。**
- 令和4年度から、**高度デジタル人材シェアリング事業とデジタルデバйд対策事業**に注力。

<愛媛県・市町DX協働宣言>



<愛媛県・市町DX推進会議研修会>



<推進会議における令和4年度の注力テーマ>

高度デジタル人材
シェアリング

推進会議として、自治体のDXを推進できる人材を確保し、県、市町でシェアする仕組み
※ 詳細は人材確保・育成事例集に記載

デジタルデバйд
対策

地域事業者とも連携しながら、支援を必要としている住民がいつでも気軽にワンストップで相談できる場や継続的な学びの機会を提供



デジタルでつなぎ、切り拓く。

TEAM
愛媛 20
Digital Transformation



※ 『愛媛県・市町DX推進会議』の活動状況を随時発信中 (<https://ehime-pref.note.jp/>)

1 「愛媛県・市町DX協働宣言」にもとづき、県と県内市町が協働してDXを推進【愛媛県】



(総務省)

取組の経緯・きっかけを教えてください。

令和3年3月に、**県デジタル総合戦略**を策定し、**市町との協働による「チーム愛媛」のDX推進を掲げるとともに、知事と全市町の首長が全国初の「県・市町DX協働宣言」**を行いました。

また、宣言内容の実現に向け一体的に取り組むため、**令和3年度から「県・市町DX推進会議」**を設置しました。



(愛媛県)



取組にコストはかかりましたか。

自治体DXの推進に必要なデジタルの各分野に通じた高い専門性を有する外部人材等を確保するため、**県と市町が費用を負担して「高度デジタル人材シェアリング事業」**を実施しています。



活用した国の支援策を教えてください。

令和4年度は**地方創生推進交付金**を活用しました。



近況などを教えてください。

自治体規模や状況（課題、DX推進体制等）の異なる市町の取組みに対し、**ニーズを踏まえたきめ細かな支援**を行っています。

また、市町担当者同士の情報共有、連携を図ることができるよう、**集合研修も行き、事例発表やワークショップ**を実施しました。



今後の展望を教えてください。

引き続き市町毎の実情・ニーズに応じ、**ボトムアップ**や**プロジェクトベースの取組み**を積極的にサポートします。

さらに、全県又は広域連携による課題解決を推進するため、**市町が主体的に参画する仕組みの構築**を目指します。



☆担当：愛媛県 企画振興部 デジタル戦略局 デジタルシフト推進課 ☆

【参考情報】 愛媛県人口：134.2万人

関連URL：愛媛県・市町DX推進会議公式note (<https://ehime-pref.note.jp/>)

愛媛県・市町DX協働宣言について (<https://www.pref.ehime.jp/h12110/h12110.html>)

愛媛県デジタル総合戦略 [令和4年3月改定] (<https://www.pref.ehime.jp/h12110/documents/dxsenryaku-2022-g.pdf>)

1 「愛媛県・市町DX協働宣言」にもとづき、県と県内市町が協働してDXを推進【愛媛県】

参考資料

愛媛県・市町DX協働宣言

- 1 住民本位の視点で、地域課題の解決や次代を切り拓く新たな価値の創造を目指して、県と市町が協働してデジタル技術を効果的・積極的に活用し、誰ひとり取り残さないデジタルトランスフォーメーション(DX:デジタル変革)に取り組めます。
- 2 業務の標準化等を通して行政運営の効率化や行政サービスの向上に取り組むほか、産学官の多様な主体と共創しながら、地域住民の暮らしの質の向上や県内各地で育まれてきた個性豊かな産業の活性化などを促進するため、県民一人ひとりが愛顔で自分らしく生きられる愛媛づくりに「チーム愛媛」で取り組むことを、愛媛県及び県内全市町でここに宣言します。

【協働して取り組む主な内容】

- デジタルリテラシーの向上と高度デジタル人材のシェアリング
- システムの標準化・共同化・クラウド化の推進
- 県・市町一体となったデータ利活用の推進
- エールラボえひめを活用した官民共創とDX実証の推進
- 県・市町DX推進会議による連携の深化


2 全59市町村へのICTアドバイザー派遣等にて市町村のDXを底上げ【福島県】



➤ アンケート調査等を踏まえて、市町村の課題やニーズを把握した上で、ICTの専門家の派遣やDX推進研修等を通じ、県全体の底上げを図る

事業の概要

○ アンケート調査を通じ、市町村におけるDX推進に係る課題やニーズを把握し、県・市町村・民間企業（ベンダー等）で組織する「ふくしまICT利活用推進協議会」と連携しながら必要な市町村支援を実施。

事業	課題	支援内容	効果
ICTアドバイザー市町村派遣事業 ※ふくしまICT利活用推進協議会を活用 ※R4～6年度で全59市町村へ支援を展開（派遣費用は県負担）	・市町村にDXで解決すべき課題が山積 例) DX計画策定、オンライン化、システム標準化… ・7～8割の市町村が人材、知見の不足を感じているほか、財政面も課題 	市町村へICTの専門家を派遣し、DXに関する課題解決に向けた支援を行う。 <支援メニュー例> ①自治体DX推進計画策定支援 ・市町村のDX推進計画の策定を支援 ②マイナポータル導入支援 ・オンライン手続導入に向けたマイナポータルへの手続の登録を支援 ③情報システム標準化支援 ・標準準拠システムへの移行を支援	・DX推進により効率的な行政運営、住民サービスの向上 ・行政手続のオンライン利用率の向上 ※事後アンケートで95%以上の満足度
市町村DX推進トップセミナー事業	・DXの必要性は理解しているが、何をすればよいのかわからない市町村が多い ・約9割の市町村が県に「研修会の開催」を求めた	・DX推進研修・勉強会により、市町村のDX推進に向けた意識を底上げ 例) DX推進の基礎的な知識、トップマネジメント、トップダウンによる機運醸成 ※議員も首長向け研修に参加	・市町村の自主的なDXの取組を促進

2 全59市町村へのICTアドバイザー派遣等にて市町村のDXを底上げ【福島県】



(総務省)

取組の経緯・きっかけを教えてください。

令和3年9月に策定した「**福島県デジタル変革（DX）推進基本方針**」に基づき、県庁のDX推進だけでなく、市町村への支援にも力を入れることとし、「**市町村におけるデジタル人材の確保・育成**」等に取り組むこととしました。



(福島県)



取組にコストはかかりましたか。

<ICTアドバイザー市町村派遣事業>

・派遣企業に対する委託料 約3.0千万円

<市町村DX推進トップセミナー>

・開催経費（謝金、会場費等） 約0.1千万円



工夫している点を教えてください。

ICTアドバイザー市町村派遣事業について、**市町村を対象に実施したDXに関するアンケートの集計結果**（支援のニーズ）を**協議会会員企業に共有し、支援メニューの改善、充実に努めています。**



今後の展望を教えてください。

「ICTアドバイザー市町村派遣事業」と「市町村DX推進トップセミナー」については、**引き続き実施予定**です。

また、**令和5年度から**、当県職員の人材育成の取組として、**新任職員、一般職員、管理職等の職層別に、DXに関する研修を実施する予定**です。現時点で以下のようなカリキュラムを予定しています。



対象者	主な内容
新任職員向け	・「DXの基礎」（60分間）※講師は、デジタル変革課職員 ・DXの意義や県・市町村の取組内容など、DXの基礎的な知識を学ぶ
管理職向け	・2回（基礎1回、応用1回） ・ペーパーレスの取組等を含めたDXの推進に関する内容 ・講師は、外部DX有識者。

☆担当：福島県 デジタル変革課 デジタル変革担当☆

【参考情報】 福島県人口：184.1万人

関連URL：福島県情報化推進計画 (<https://www.pref.fukushima.lg.jp/sec/11045a/jouhoukasuisihinkeikaku.html>)

3 人事担当と情シス担当が各業務担当のICTリーダーと対話を重ね取組を推進【埼玉県上里町】

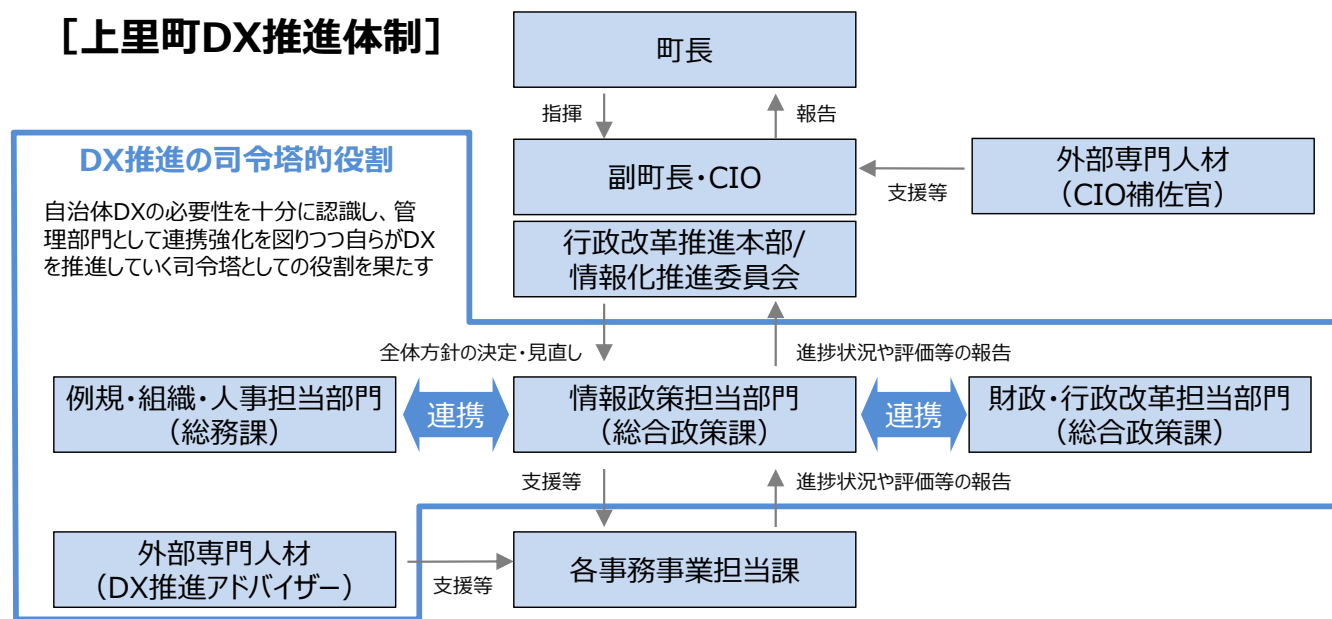


➤ 町長の直接の指揮のもと、総務課（組織、人事）と総合政策課（情シス、行革、財政）が司令塔機能を担いつつ、各業務課選出のICTリーダーと相談、情報提供、調達支援等を密に実施

事業の概要

- 自治体DXの推進を「行政改革に係る重要事項」と捉え、ビジョン・工程表等からなる全体方針の決定や改正は、町長をトップとする幹部・全課長が参加する上里町行政改革推進本部において実施。
- 特に重要なDX施策等の決定・調整等については、部局間の調整を担う役割として副町長をCIOに定め、CIOを委員長とする上里町情報化推進委員会において実施。
- **毎年度、各事務事業担当課から1名ずつICTリーダー（情報化推進責任者）を選出し、司令塔的役割を担う部門と対話（相談・情報提供・調達支援等）を密に実施。** 情報システム・情報政策専属部門の設置が困難な小規模自治体特有の課題を、組織ぐるみのDX推進により解決。

[上里町DX推進体制]



(1)行政改革推進本部/情報化推進委員会

ビジョン・工程表等からなる全体方針を決定・改定

(2)例規・組織・人事担当部門（総務課）

人材育成・人材確保とともに体制構築と適正な人員配置を推進

(3)情報政策担当部門（総合政策課）

DX施策の取りまとめ、全体方針との整合性調整
全庁的な情報基盤の整備、運用、評価、改善

(4)財政・行政改革担当部門（総合政策課）

業務効率化と住民サービス向上に資するDXを行政改革の面から推進、積極的財政措置

(5)各事務事業担当課

全体方針を踏まえたDX施策を企画・実施

3 人事担当と情シス担当が各業務担当のICTリーダーと対話を重ね取組を推進【埼玉県上里町】



(総務省)

取組の経緯・きっかけを教えてください。

「自治体DX推進」を行政改革に係る重要事項と捉え、**町長をトップとする全庁的な体制「上里町行政改革推進本部」**において、自治体DX推進の全体方針を決定しています。

また、令和元年東日本台風（台風19号）では町の約半分を囲む烏川・神流川の河川氾濫の危険性が高まり、大勢の住民が一時避難、ほぼ全ての職員が災害対策に従事し、それ以降本庁の災害意識は急激に高まりました。

これらを背景に翌年には、美里町・上里町と民間事業者の3者でICT・IoT等の活用による地域活性化に向けた連携に関する協定書を取り交わし、レポートシステム、オートコールサービス、見える通訳など多様なソリューションを試験導入してまいりました。

令和4年度にはこの協定に基づき、自治体DX並びにデジタル田園都市国家構想を踏まえた取組の推進と深化を図るため、**民間事業者の社員を「DX推進アドバイザー」として派遣いただき、更なる推進体制の強化**を行いました。



(上里町)



取組にコストはかかりましたか。

ICTリーダーのデジタルリテラシー向上に、J-LISのeラーニング活用しているほか、適宜情報政策担当からのソリューション等情報提供や不定期の情報交換会を開催するなど、**特段のコストはかかっていません。**

また、**外部専門人材（DX推進アドバイザー）**については、**連携協定に基づく民間事業者からの派遣で、特に費用等は発生していません。**オンラインを基本とし在庁勤務もあります。在庁対応においても費用は発生しておりません。（※連携協定に基づく要綱により）



ICTリーダーの選任方法を教えてください。

要綱にて各課1人と決めています。年度初めに各課へ選出依頼を行い、**職位を問わず各課で選出**しています。

※ 職位を定めないことにより、各課内でもともとデジタル活用やDXに関心の高い職員が選出されている傾向があり、このお陰で意見交換等も活発に行えます。



3 人事担当と情シス担当が各業務担当のICTリーダーと対話を重ね取組を推進【埼玉県上里町】



(総務省)

取組の成果・近況を教えてください。

令和2年4月、緊急事態宣言を踏まえ、本庁では速やかにビジネスチャットツール・テレワークシステムを導入しましたが、各課ICTリーダー経由で操作説明を実施し、全員を集めることなく早急な運用開始を実現しました。

各課情報化推進責任者が気軽に情報政策担当に相談し、多様な取組が各課発案で進められる組織風土が生まれ始めています。

具体的な事例としては、都市計画・道路管理部門の発案により、地理情報システム（GIS）をインターネット公開し「上里町地図情報システム（かみさとオープンGIS）」を公開することで、コロナ禍における窓口来庁が低減しました。

また、介護担当部門・障害福祉担当部門の発案により、介護認定審査会と障害区分認定審査会それぞれにタブレットとペーパーレス会議システムを導入しペーパーレス化を実現し、印刷等にかかる職員負担を軽減しました。



(上里町)



他自治体からよく質問されることを教えてください。

「なぜそこまで多様な取組が進められているのか」と聞かれることがありますが、「**行政改革の重要事項と位置付けてトップダウンで進めているので**」と回答しています。

トップの変革への意識とその意思決定に基づき、司令塔機能やICTリーダーが効率的に現場の課題を整理しつつ対応することが重要と感じています。



今後の展望を教えてください。

情報化推進責任者は毎年度各課より計17人選出されます。この経験者が年々増えることで、いずれは組織のほとんどの職員がデジタル活用やDX推進そして変革への意識を持ち「あらゆる課題に適應できる組織」へと成長していけるよう引き続き取組を推進・深化していきたいです。

また、外部専門人材（DX推進アドバイザー）が常駐では無いため、実状としては情報政策担当部門との接点しかない状況であるため、今後は各事務事業担当課と直接関わる機会を増やしていきたいです。



☆担当：上里町 総合政策課 情報システム戦略係☆

【参考情報】 上里町人口：3.1万人

関連URL：上里町 デジタル行政の推進について (<https://www.town.kamisato.saitama.jp/5601.htm>)

上里町地図情報システム（かみさとオープンGIS） (<https://www.town.kamisato.saitama.jp/5781.htm>)

受賞歴等：令和4年度 デジ田甲子園 実装部門出場（オートコールソリューション等を活用した災害発生時の避難誘導）

(<https://www.cas.go.jp/jp/seisaku/digitaldenen/koshien/index.html>)

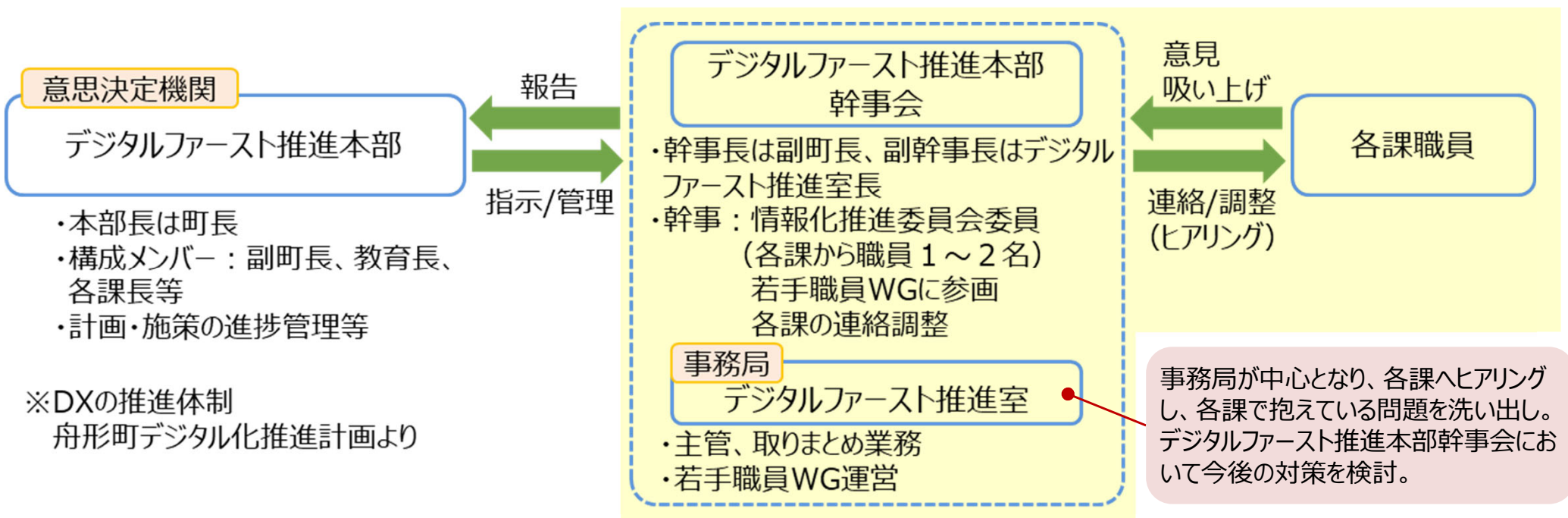
4 係長級以下のWGから意見をデジタルファースト推進本部幹事会が吸い上げ【山形県舟形町】



- デジタルファースト推進本部幹事会（幹事長：副町長）が、係長級以下の若手職員で構成されるワーキンググループへの情報共有や事業検討を通じ現場の意見を吸い上げることで現場に即した推進策と進捗管理を実施

事業の概要

- デジタルファースト推進本部幹事会の構成メンバーが、地域の課題に即したICTの活用についてアイデアソンを実施（R3年度後期～）し、課題感や解決策を考えて貰うことで、今後のDX推進施策の必要性について理解を深める取組み実施。



※DXの推進体制
舟形町デジタル化推進計画より

4 係長級以下のWGから意見をデジタルファースト推進本部幹事会が吸い上げ【山形県舟形町】



(総務省)

取組の経緯・きっかけを教えてください。

令和2年度から施行する「第7次舟形町総合発展計画」の短期アクションプランにおける重点プロジェクトに「デジタルファーストプロジェクト」を掲げ、人口減少にも対応した「先進的少数社会」の実現に向けて、デジタル技術等を活用した新たな施策により町民の生活の利便性の向上や地域課題の解決に繋がっています。

また、令和2年度に**デジタルファースト推進室を新たに設置**しデジタルを検討・推進していく体制を整備し、従来からある情報資産のセキュリティ対策の推進・管理や情報化施策の推進を図るための調査研究や検討を行うための係長級以下で構成される委員会をワーキンググループとしました。



(舟形町)



他自治体からよく質問されることを教えてください。

DX推進体制の整備に関するこの質問が多いです。

「**先進的少数社会**」の実現に向けたデジタル化への**首長の理解**」と回答しています。



今後の展望を教えてください。

今後、町の新たな施策を推進するためには**実務担当者である若手職員の柔軟な発想を活かすことが必要不可欠**であると考えています。

このため、引き続き**意見を出しやすい環境づくりのための必要な情報の提供や共有を行なっていきたい**と考えています。



☆担当：舟形町 デジタルファースト推進室☆

【参考情報】 舟形町人口：0.5万人

関連URL：舟形町デジタル化推進計画 (<https://www.town.funagata.yamagata.jp/li/sugata/040/index.html>)

5 若手職員に限定せず「本人手上げ式」でDX推進員を広く募集・任命【福井県あわら市】



- 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。
- DXを進める核となる、DX推進員の募集は「本人手上げ式」を採用。

事業の概要

- 「あわら市DX推進本部」のもと、政策広報課スマートシティ推進グループがDX推進に係る企画及び調整、DX推進基本計画の策定等を行うとともに、**意欲のある職員の手上げ式によるDX推進員**や関係各課とも連携しながら、各部局が所管する取り組みや**部局を超えた横断的な取り組みを推進**。
- 市内各種団体などへのヒアリングを通して、地域課題の本質を捉えるとともに、県やふくい産業支援センター、教育機関、民間企業との連携を図り地域課題の解決に繋げる。

DX推進本部

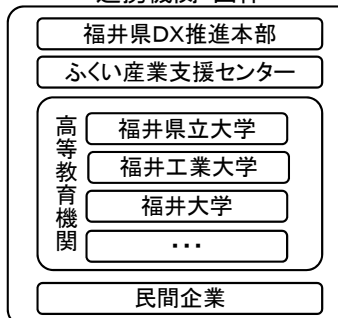
市長を本部長とするDX推進本部を設置し、全庁体制で推進する

- 本部長** : 市長
- 副本部長** : 副市長、教育長
- 本部員** : 各部局長
- 事務局** : 政策広報課スマートシティ推進グループ
- DX推進員** : DX推進事業を部局横断的に実施すること、またDXを進める核となる職員をDX推進員に任命し、人材育成事業の実施、担当事業内容の検討・協議を行う。

DX推進体制

- ・まちづくり団体
- ・子育て世代
- ・高齢者
- ・若い世代
- ・小規模事業者
- ・農業関係団体
- ・観光事業者 など

連携機関・団体



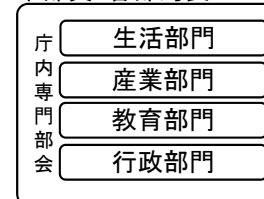
課題・ニーズの拾い上げ

×
連携・協力

あわら市DX推進本部

DXに関する施策の総合的な推進及び調整

本部長: 市長
副本部長: 副市長、教育長
本部員: 各部局長



×
スマートシティ推進グループ

5 若手職員に限定せず「本人手上げ式」でDX推進員を広く募集・任命【福井県あわら市】



(総務省)

近況や工夫している点を教えてください。

本人のやる気や意向が一番重要との判断から**若手職員に限定せず「本人の手上げ式」**にしています。また、**年2回(4月と9月)の募集期間を設け**、入りやすく、止めやすい環境を整えています。止めてしまう方には、それなりの理由があり、それを素早く事業にフィードバックできるのではないかと考えています。

年齢、所属、志望動機もバラバラ(ゆるく勉強会等を通じ学びたい or 目標を定め実績を残さなければいけない等)なため、**月に1回以上はメンバーが集まる機会を設け、勉強会や目標設定の打合せを実施**しています。

一方、DX推進員として手を挙げなかった職員についても将来的には庁内デジタル人材プロジェクトの一環としてDX推進員になってほしいという想いがあり、**DX推進員の動きや取り組みは、全庁向けに共有**しています。

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していただいています。

本取り組みも、職員の「やりたい」「やってみたい」を引き出すべく、本人による手上げ式とすることを含め**制度設計から地域活性化起業人が一緒に取り組んで**いただいています。民間人材に入っていることで、**全職員一丸となって推進する庁内風土の醸成が加速度的に進んできている**ように感じています。



勉強会や打合せは、勤務時間外に実施していますか? その他、通常業務との兼ね合いなどどうしていますか?

業務時間内での実施です。勉強会は、学び続けるという手段の一つ(さらに先には業務改善、市民サービスの向上)にすぎないと考えています。学び続けるという行動が、習慣化し、課題解決思考が当たり前になり、市職員の文化になると理想です。また**メンバーと約束を交わして**おり、**自分の業務を第一優先で、影響のない範囲で参加**するよう呼びかけています。



今後の展望を教えてください。

「**やれることからやる**」という方針のもと、スピード感をもって進めたいと思います。「**やっぱり止めた**」という軌道修正も大事で、変化に柔軟に対応できる組織を目指したいです。

また、**将来的には人事グループと連携しながら庁内デジタル人材育成事業を進めていきたい**です。

☆担当：あわら市 創造戦略部 政策広報課 スマートシティ推進グループ☆



(あわら市)



6 市長をCDO、外部デジタル人材をDXアドバイザー等としたDX推進体制【宮崎県都城市】



- デジタル総括本部の設置や外部専門人材をDXアドバイザーとして登用し強力なDX推進体制を構築
- 土木技師をデジタル統括課に配置し、土木・産業分野でもDX推進を強化するなど全庁体制を構築

事業の概要

- 市長をCDO、部局長級を本部員とするデジタル統括本部、現場課長を委員とするデジタル統括委員会を組織しているほか、**外部人材（総務省地域情報化アドバイザー等を活用）をDXアドバイザー等として有効活用。**
- **デジタル統括課に土木技師を配置し、DXが進みにくい土木・産業分野での取組も促進**するなど、全庁体制で、強力かつスピード感を持ってDX推進に取り組んでおり、関連予算も大幅に拡充。
- **直近3年間で90以上の新規のデジタル関連事業を企画立案。**

[都城市DX推進体制]

デジタル統括本部

最高デジタル責任者（CDO）：市長
副デジタル責任者（副CDO）：副市長（総括担当）
本部員：副市長（事業担当）、部長、上下水道局長、
教育長、教育部長、消防局長及び議会事務局長

デジタル統括委員会

委員長：総合政策部長
副委員長：総務部長
委員：デジタル統括課長、総合政策課長、財政課長、
総務課長、職員課長、情報政策課長

専門部会

ワーキンググループ

※市HPや都城市DX推進計画をもとに総務省作成

[外部人材による研修会]



（講師：総務省地域情報化アドバイザー）

デジタル統括課、総合政策課に加え、
財政課の各部局担当者も交えた
カルテットで推進。

（参考）

都城市は全国の市区で初の交付率90%超え

○ マイナンバーカード交付先進地域

（1）区分別交付枚数率上位10団体

【特別区・市】

団体名	人口に対する 交付枚数率
宮崎県都城市	91.8%
兵庫県養父市	91.5%
山口県柳井市	92.4%

6 市長をCDO、外部デジタル人材をDXアドバイザー等としたDX推進体制【宮崎県都城市】



(総務省)

DX推進体制整備の経緯・きっかけを教えてください。

本市では全国に先駆けて令和元年にデジタル化推進を宣言して以降、**デジタル化推進のためには、人材、体制、予算の3つを充実させる必要がある**と考え、人材及び人材を活用できる体制の強化に努めてきました。



自治体DX推進の工夫点を教えてください。

会議体の設置の他、**各部署の総括担当者をDX推進担当と位置づけ、地域情報化アドバイザー制度等を活用して、人材育成**を図っています。デジタルが市民の幸福及び市の発展につながるよう、技術面のみならず、サービスデザイン、ナッジ、ソーシャルデザイン、ゲーミフィケーション等、DX推進の周辺知識の習得にも努めています。

これらの庁内体制に加え、外部人材も活用しています。全てを外部人材に委ねるのではなく、ポイントを押さえて活用しており、**現場課題の解決に尽力する地方創生人材支援制度によるDXアドバイザー、分野を絞って民間人材を活用する複業人材、大きな観点から首長等とディスカッションをする政策推進アドバイザー**を登用しています。



外部人材の活用にあたり、工夫している点を教えてください。

全てのデジタル分野が得意な外部人材はいませんので、特に「実績」に注目し、外部人材に求めるものとマッチするかを確認することが必要です。**外部人材にやってもらうことは、狭ければ狭いほど成功率が上がります**。万一、採用後にギャップが判明した場合、**当初の目的に固執せずにできる仕事をしてもらうことが重要**と考えます。

外部人材にとって、**自治体の文化が壁になるケースが多いため、自治体内に通訳ができ、庁内調整を図ることができる人材が必要**です。この「通訳」人材は、デジタルが得意かどうかの観点よりも、**従来から庁内調整等が必要な大きなPJ等を実現してきた政策推進力がある人材をデジタル分野に配置する観点が重要**と考えます。

本市は3年間でデジタル関連事業を新規で90以上立案していますが、これは、「**デジタル推進力を磨く**」感覚ではなく「**政策推進力をデジタル分野に向けている**」感覚です。

※ 小規模自治体は、先進自治体の職員を外部人材とし活用した方が、具体的にアドバイスや提案を受けられると思います。



今後の展望を教えてください。

DXは特別なものではなく、**各施策の土台**との前提に立ち、さらなる人材育成プログラムの導入が必要と考えます。また、**定住自立圏等で市町村間の確実な人材確保策を模索**していきます。



(都城市)



☆担当：都城市 総合政策部 デジタル統括課☆

【参考情報】 都城市人口：16.3万人

関連URL：都城市DX推進計画 (<https://www.city.miyakonojo.miyazaki.jp/life/5/61/>)

受賞歴等：日経自治体DXアワード「DXリード部門賞」受賞

7 国のアドバイザー等を務める人材をCDOに据えデジタル戦略室がDX推進【福島県西会津町】

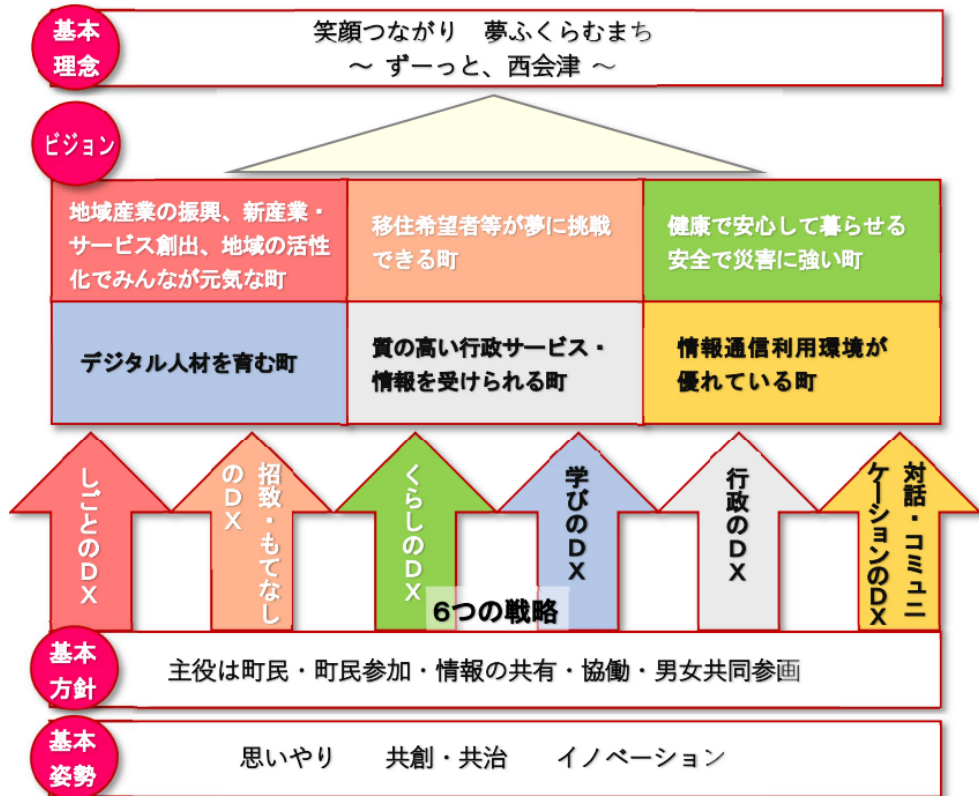


➤ オープンデータ伝道師、地域情報化アドバイザーを務めるデジタル人材をCDOに据え、企画情報課内にデジタル戦略室を設置し、デジタル戦略を推進

事業の概要

- **外部デジタル人材を活用してCDOを新たに設置。**企画情報課内にデジタル戦略室を組織し、「西会津町デジタル戦略」に基づく各種取組を推進中。
- さらに、西会津町デジタル戦略推進本部を設置し、町のデジタル施策及びデジタル技術を活用した業務改革を総合的かつ効果的に推進。

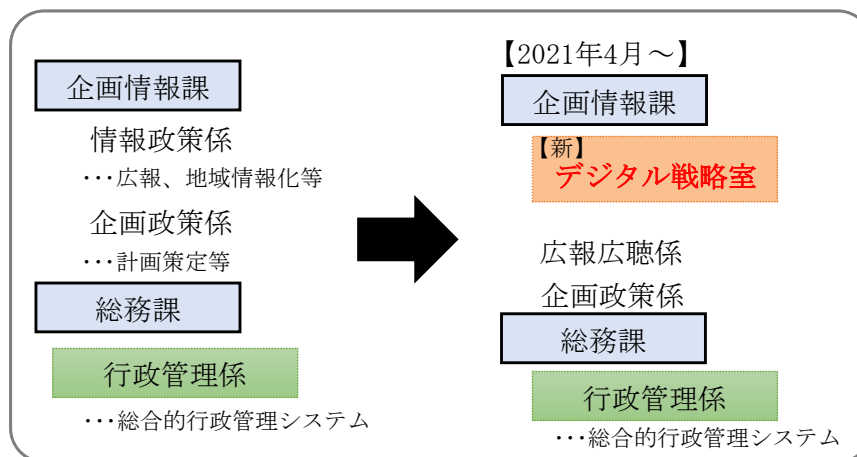
西会津町デジタル戦略



藤井 町最高デジタル責任者に町デジタル戦略を聞く！



藤井靖史 町最高デジタル責任者（CDO）は、内閣官房情報通信技術総合戦略室オープンデータ伝道師や総務省地域情報化アドバイザーを務めるほか、令和2年10月に町デジタル戦略アドバイザーに委嘱され、町デジタル戦略の策定にかかる指導・助言などを行ってきました。町最高デジタル責任者には令和3年4月から就任し、企業や町民を巻き込みながらデジタル・トランスフォーメーションの推進に取り組んでいます。



7 国のアドバイザー等を務める人材をCDOに据えデジタル戦略室がDX推進【福島県西会津町】



(総務省)

取組のきっかけや近況・工夫を教えてください。

「西会津町デジタル戦略」を推進するため、**最高デジタル責任者（CDO）**を新たに設置し、企画情報課内に**デジタル戦略室**を組織しました。

体制整備前と比較して、AIオンデマンドバスの導入や、LINE公式アカウントの構築、町民向けデジタル教室の開催やWeb会議システムの活用等、デジタル技術を活用した事業や機会が増えています。

CDOのほか、複業人材の登用や地域おこし協力隊の任命等、外部のノウハウ等も生かしながらデジタル戦略を推進する体制を整えています。

一方で、職員や課内の意識醸成も非常に重要ですが、デジタルが苦手な職員やあまり効果が出てこない事業に対して推進しても上手くいかない場合が多いです。また、多忙な時期に話をしても手が回らないので効果が薄いです。

まずは、協力してくれそうな職員、事業に対して推進し、**小さなことから始め成功事例を作ることが大切**だと考えています。



(西会津町)



他自治体からよく質問されることを教えてください。

AIオンデマンドバスや町民参加型合意形成プラットフォーム「デシディム」など、導入事業についての質問が多いです。こちらの回答としては、業者名や導入までの流れについて、回答できる範囲で回答しています。



今後の展望を教えてください。

令和4年度において、若手職員向けのBPR研修会や、管理職向けの講演会を開催しました。

今後はよりDX、とくに**デジタル技術を導入を目的とするのではなく、仕事のやり方そのものを変革することを目的として推進**したいと考えています。



☆担当：西会津町 企画情報課 ☆

【参考情報】 西会津町人口：0.6万人

関連URL：西会津町デジタル戦略の策定について (<https://www.town.nishiaizu.fukushima.jp/soshiki/2/10146.html>)

デジタル戦略で西会津が変わる (<https://www.town.nishiaizu.fukushima.jp/uploaded/attachment/6512.pdf>)

西会津町地域おこし協力隊 (<https://www.town.nishiaizu.fukushima.jp/site/chiikiokoshi/>)

8 外部人材の下に各担当課兼務職員を配置した「デジタル変革戦略室」を設置【山形県酒田市】

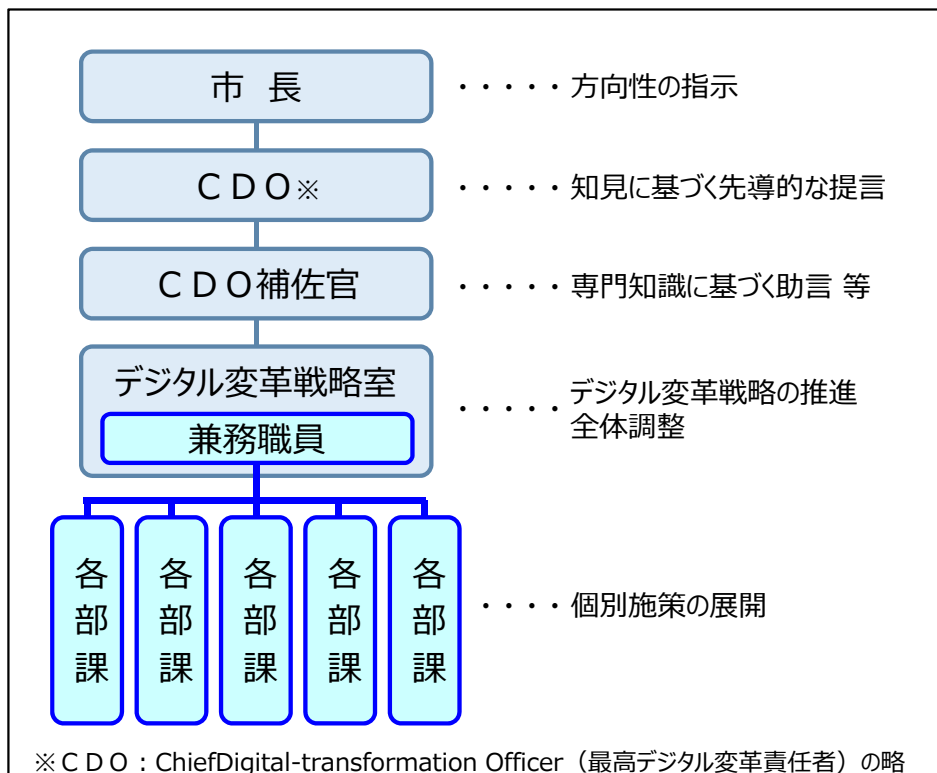


- CDO、CDO補佐官の下に専任職員と各課との兼務職員による「デジタル変革戦略室」を構築し、各部・各課とスムーズな連携を図り全庁的なデジタル変革に取り組む

事業の概要

- 「住民サービス」「行政」「地域」のDXを総合的に進めるため、**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**。 ※民間IT企業取締役等
- **兼務職員は、一定程度以上の目的意識やスキルを有する職員から選定し、各部責任者と協議の上で発令し、配置目的や役割を丁寧に説明した上で、月例会議等でツールの機能研修や課題進捗状況共有等を実施。**

<デジタル変革推進体制>



<兼務職員の配置について>

- 目的
全庁的にデジタル変革に取り組み、更に加速するため、**デジタル変革戦略室と各課をつなぐ兼務職員を配置する。**
- 業務内容
 1. 各課手続きのオンライン化の推進（5月～）
 2. 内部業務の効率化（5月～）
 3. 市民マイページを活用した各課業務の検討（6月～9月）
 4. ロードマップの進捗管理（6月～9月）
 5. リビングラボの仕組みを理解し、活用できる場面を検討する（随時）
 6. 各課からの相談窓口役（随時）※情報化計画策定部会の委員も兼ねる
- 業務遂行のために
 1. 月1回の室内会議に参加し、課題等の整理や情報共有を行う
 2. DXを理解しデジタルツールを知るため研修等に参加する
 3. 各課のサポートやフォローを積極的に行う
 4. 日頃よりDX室とコミュニケーションを取り、小さな気づきを共有する

8 外部人材の下に各担当課兼務職員を配置した「デジタル変革戦略室」を設置【山形県酒田市】



(総務省)

取組のきっかけを教えてください。また、コストや活用した国の支援策を教えてください。

新型コロナウイルス感染症の拡大を契機として、デジタル変革推進の三本柱「住民サービスのDX」「行政のDX」「地域のDX」を総合的に進めるために『デジタル変革戦略室』を設置しました。

外部人材の活用にコストがかかっていますが、CIO補佐官等の特別交付税を活用しています。



(酒田市)



近況や工夫している点を教えてください。

担当部署の体制やDX戦略の策定、CDOの設置の仕方・役割について悩みました。CDOを民間事業者の取締役社長に引き受けていただけだったので、併せてCDO補佐官を配置し、補佐官としての役割を調整・依頼しました。

全庁的にDXを推進するため、各部署へヒアリングを実施し、各課の意識や検討事項を確認しています。



今後の展望を教えてください。

- ① 各課で取り組む手続きのオンライン化進捗率にばらつきがあるので、今後オンラインフォームの作成方法を検討し、各課のオンライン化を拡大する予定。また、各部の兼務職員からの声掛けも実施します。
- ② スキルアセスメントをLGWAN系端末からアクセスできるシステムを利用したオンライン方式で実施（下表）し、その結果に応じて必要なスキルを抽出し、スキル別研修の実施を検討しています。



分野（設問数）	主な設問
基礎用語 (5問)	<ul style="list-style-type: none"> ・DXと従来のIT導入との概念の違いを理解していますか ・KPI（Key Performance Indicators）の概念を理解していますか
エクセル関数 (6問)	<ul style="list-style-type: none"> ・Excel関数のCOUNTIFの使い方を理解していますか ・Excel関数のVLOOKUPの使い方を理解していますか
統計知識 (6問)	<ul style="list-style-type: none"> ・平均、中央値、最頻値の概念を理解しデータを活用していますか ・相関関係、因果関係の概念を理解しデータを活用していますか
ツール (9問)	<ul style="list-style-type: none"> ・ズーム等のオンライン会議の画面共有の操作方法を理解していますか ・RPAの概念を理解していますか
セキュリティ（1問）	<ul style="list-style-type: none"> ・セキュリティの3要素（機密性、可用性、完全性）の概念を理解し、実践していますか

☆担当：酒田市 企画部 情報企画課 デジタル変革戦略室☆

【参考情報】 酒田市人口：9.9万人

関連URL：酒田市デジタル変革（DX）HP (<https://www.city.sakata.lg.jp/shisei/dx/index.html>)

9 知事(CXO)のもとデザイン思考に基づくDXを全庁横断的に推進中【大分県】

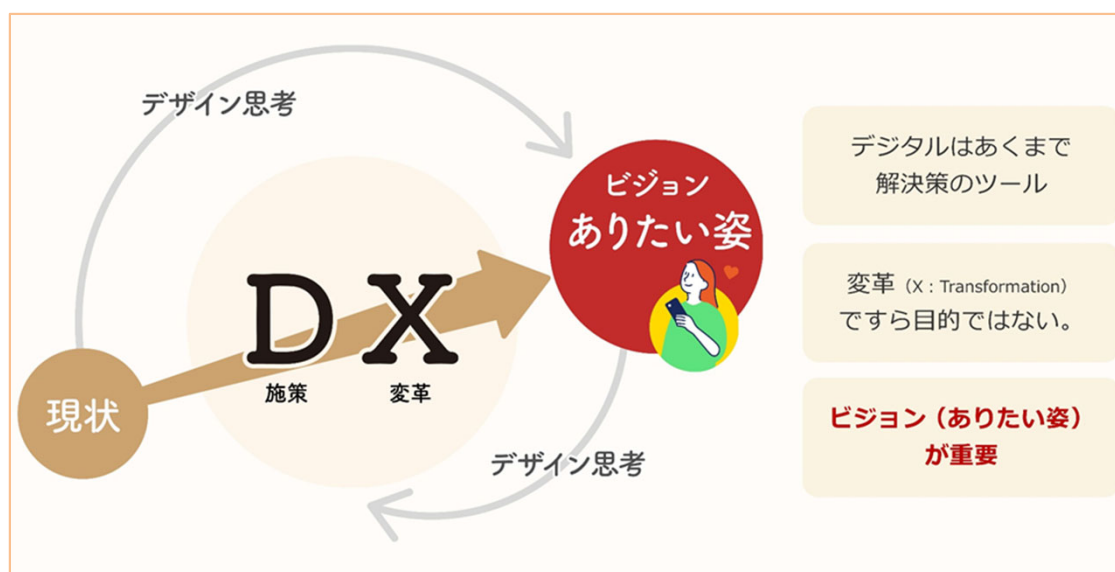


- 全庁組織「大分県DX推進本部」を設置、「大分県DX推進戦略」を策定
- デザイン思考による県民中心のDXを全庁体制で推進

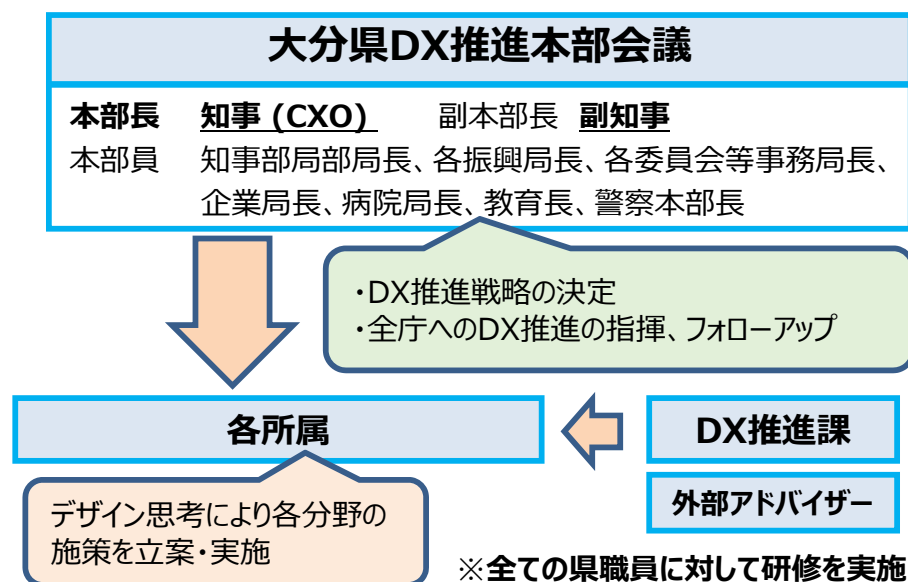
事業の概要

- 全庁挙げて横断的に推進するため、知事 (CXO※) を本部長とする「大分県DX推進本部」を設置。
※ CXO：チーフトランスフォーメーション オフィサー。D (デジタル) ではなく、X (トランスフォーメーション) の変革、顧客体験を重視。
- 「大分県DX推進戦略」を策定し、
① 県民をユーザとする「暮らしのDX」、 ② 県内事業者をユーザーとする「産業のDX」、
③ 自治体自身を変革する「行政のDX」、④ 人材育成やデータ整備等「DXの推進基盤」
を4つを柱としてユーザー目線に立ったデザイン思考による県民中心のDXを推進。

大分県のDXの進め方



DXの推進体制概略



9 知事(CXO)のもとデザイン思考に基づくDXを全庁横断的に推進中【大分県】



(総務省)

取組の経緯・きっかけを教えてください。

令和3年4月1日 **DX推進課を新設**。DXの進め方について知事・部長含め、庁内で議論を重ね、

- ・ D (デジタル化) やX (Transformation) ですら目的ではなく、その先の「ありたい姿」こそ目指すべき目的。
- ・ 「ありたい姿」を描くためのデザイン思考の徹底

との点でオーソライズしました。その後、知事以下幹部向けの有識者による講演等も実施しました。

令和3年9月に「第1回大分県DX推進本部会議」で「ありたい姿」を承認して以降、民間有識者等も交えた各種委員会等における検討やパブコメを経て、令和4年3月に**DX推進戦略を策定・公開**しました。



(大分県)



取組にコストはかかりましたか。また、活用した国の支援策があれば教えてください。

- ・体制整備にかかるコスト：特にありませんでした。
- ・令和4年度に外部専門人材 (DX推進アドバイザー等) を任命。**謝金や募集経費等の費用**が発生しましたが、地方創生臨時交付金を活用しました。



大分県DX推進戦略の4つの柱について教えてください。

知事を本部長とするDX推進本部会議において、「**県政のあらゆる分野でDXを推進する**」ことを掲げ、まず、県政のあらゆる分野において、**ユーザー視点でのありたい姿 (ビジョン) を描きました**。

(例：「病児保育の空き状況がいつでもスマホで確認でき、予約ができる」、「在住外国人が安心して我が子に教育を受けさせることができる」、「宿泊事業者がデジタル技術を活用し、変化に強く稼いでいける経営ができる」)

これらについて、以下の切り口から再整理し、「**4つの柱**」を決定しました。

- ① 県民をユーザー (= 県施策の対象) とした「**暮らしのDX**」(福祉、医療、教育、防災分野等)
- ② 県内事業者をユーザーとした「**産業のDX**」(中小企業支援、産業振興、農林水産業等)
- ③ 自治体自身 (県、市町村) を変革していく「**行政のDX**」
- ④ 人材育成やデータ利活用、通信インフラなど、それらを下支えする取組として、「**DXの推進基盤**」



9 知事(CXO)のもとデザイン思考に基づくDXを全庁横断的に推進中【大分県】



(総務省)

体制整備の近況や苦勞・工夫している点を教えてください。

- 各部局において、**デザイン思考**で議論を重ね、暮らし、産業、行政、推進基盤の4つを柱とする「**大分県DX推進戦略**」をまとめ、**令和5年度当初予算では、138事業、事業費約52億円をDX関連事業として計上し、ビジョンの実現に向け取組を進めているところ**です。
- DX推進戦略をより高いレベルで着実に実践するため「**人材育成**」、「**外部専門人材活用**」に取り組んでいます。

<DX人材育成・確保>

- 幹部職員、若手職員の垣根無く、基本のマインドとして身につけるべく、**全ての県職員に対して研修を実施**。ただ研修を受けて終わりではなく、**この手法を活用し、来年度の施策検討・立案を行っています**。

【令和3年度の実績】

(全職員必須)

- DX概要研修(動画) 3,151名
- デジタルスキル研修(動画・Grow with Google協力) 3,195名
(希望所属)
- デザインシンキング研修(DX推進課職員による研修) 1,132名

【令和4年度の実績】

(新規の実績) ※令和3年度の実績は継続

- デザインシンキングのファシリテーター育成研修
- デジタルリテラシー向上研修
- 外部アドバイザー講師研修(DXマインド、情報収集・アイデア創出、データ分析、デジタルマーケティング等)

<外部アドバイザー活用(副業人材)>

- DXを推進していくためには、県庁職員だけでなく専門的な知見や柔軟な発想をもつ外部人材との共創が有効と考えており、県が目指すビジョンに共感する**外部の副業人材をアドバイザーとして委嘱**し、全庁各部局の事業に対して、企画段階から執行において、知見を取り入れ、事業を強力に推し進めるとともに、**アドバイザーとの共創や、アドバイザーが講師となった研修実施等により、職員の人材育成を図っています**。



今後の展望を教えてください。

- 引き続き、**DX人材育成、アドバイザー活用等により、全庁のDX推進に取り組めます**。
- 民間企業との連携を強化し、DX推進を加速させます**。
- アナログ規制の見直し**(政府デジタル臨時行政調査会主導)について、**本県所管分の規制においても全庁横断的に積極的に見直しを進めます**。また、**市町村とも連携し、取組を支援していきます**。



(大分県)



☆担当：大分県 商工観光労働部 DX推進課☆

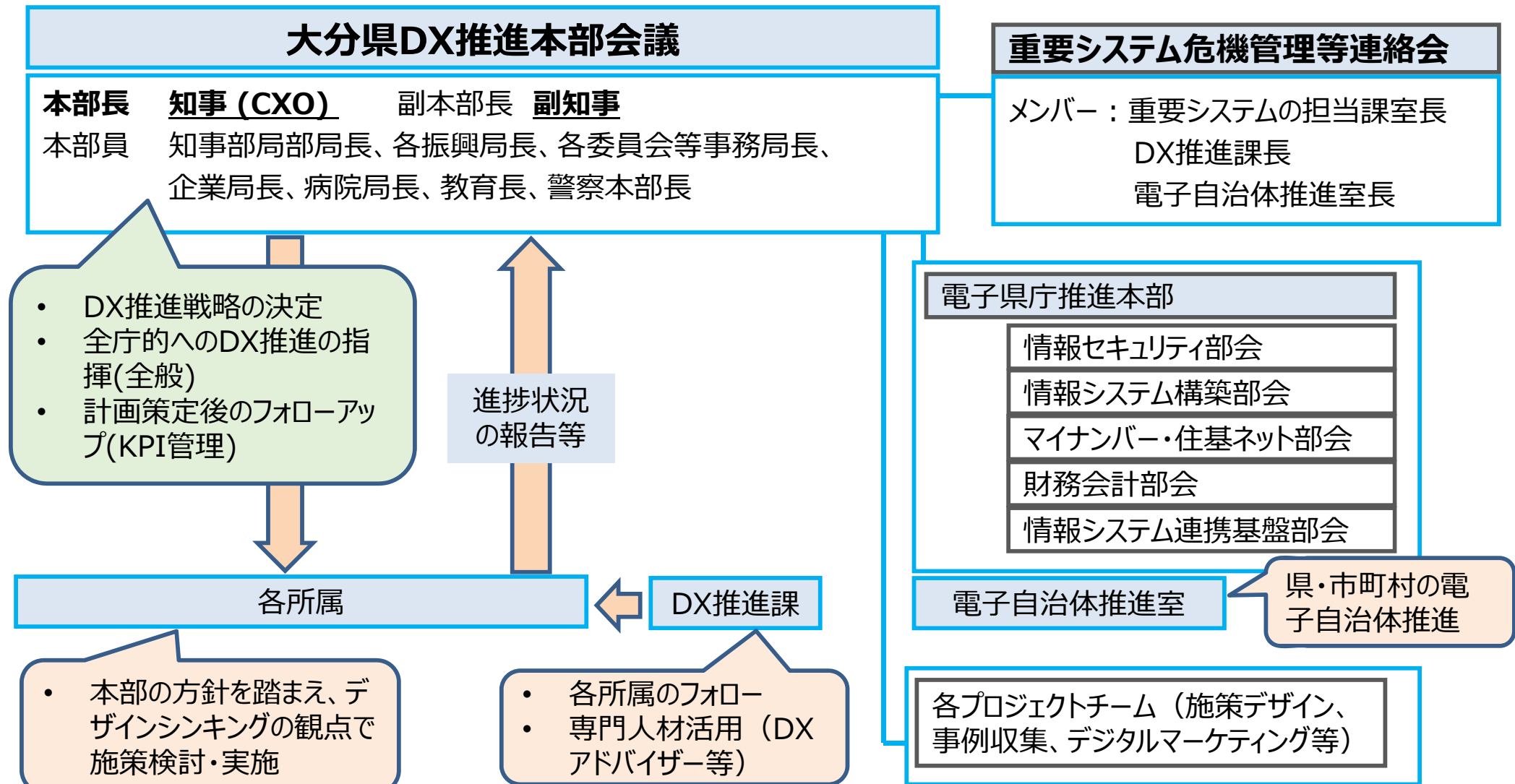
【参考情報】 大分県人口：113.1万人

関連URL：「大分県DX推進戦略」について (<https://www.pref.oita.jp/soshiki/14280/dxs.html>)

9 知事(CXO)のもとデザイン思考に基づくDXを全庁横断的に推進中【大分県】

参考資料

大分県のDX推進体制

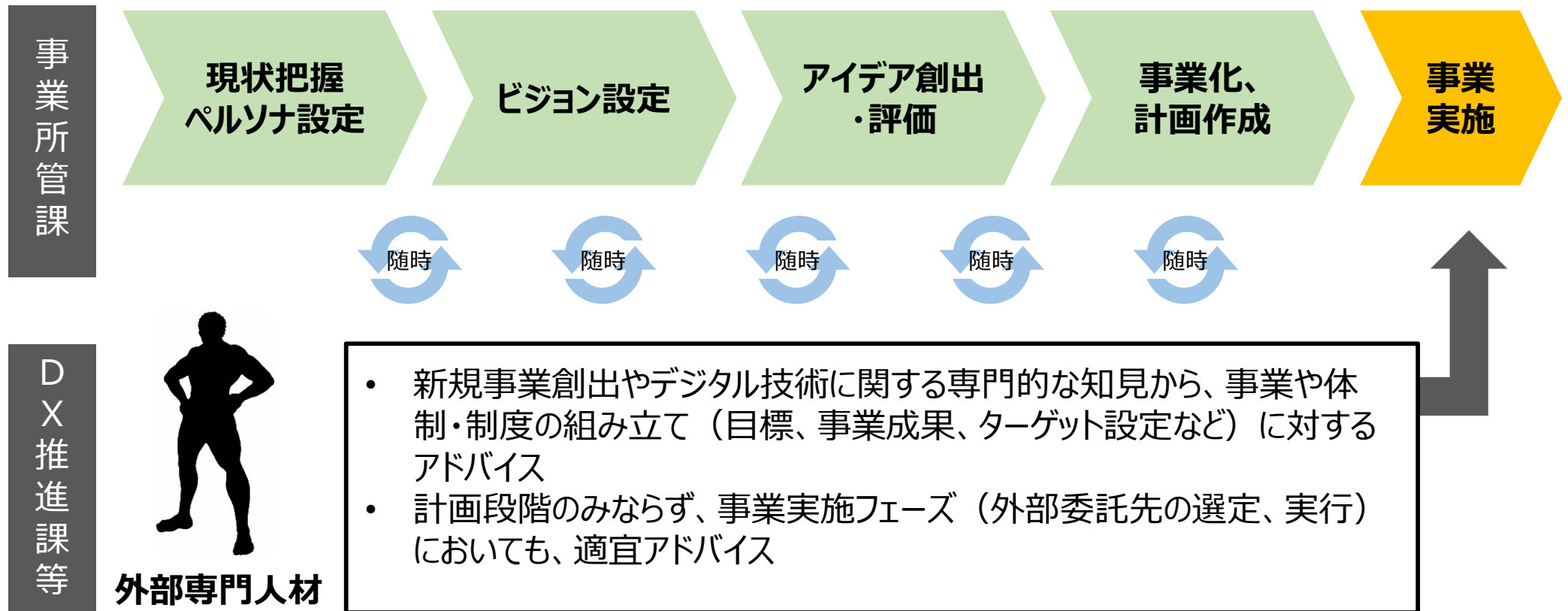


9 知事(CXO)のもとデザイン思考に基づくDXを全庁横断的に推進中【大分県】

参考資料

外部専門人材の活用により、全庁でのDX関連施策の推進体制構築

- 全庁のDX関連施策の着実かつ効果的な推進に取り組む。
- DXに関する知見や経験を持つ外部専門人材（DX推進アドバイザー等）による助言のもと、全庁のDX関連施策の企画実行を支援する。



10 デジタル×デザインを戦略的に推進する体制の強化【神奈川県横浜市】



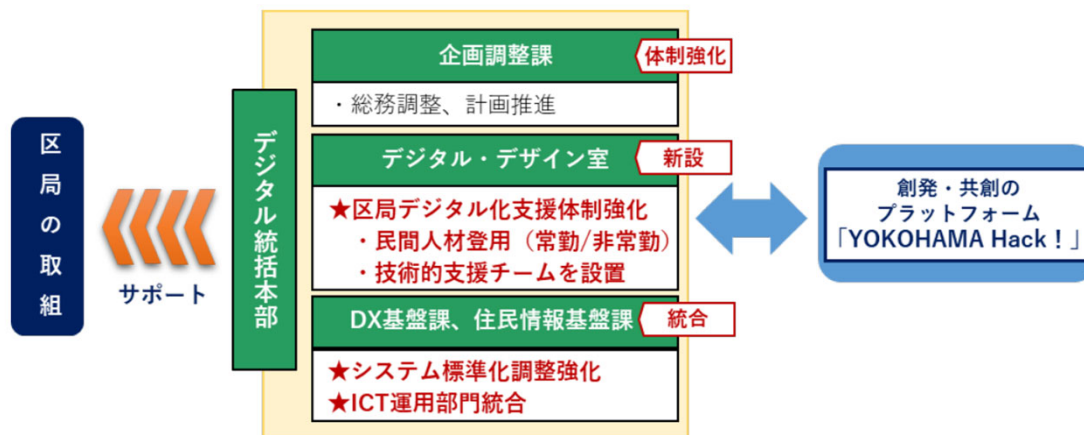
- 市のDX推進の司令塔を担うデジタル統括本部に「デジタル・デザイン室」を新設するとともに、ICT運用部門を統合することにより、「デジタル×デザイン」によりDXを推進する体制を強化

事業の概要

- 「デジタルの恩恵をすべての市民、地域に行きわたらせ、魅力あふれる都市をつくる」ことを目的として、デザイン思考に基づき「デジタル×デザイン」によりDXを推進することを掲げた『横浜DX戦略』を策定（令和4年9月）。
- 同戦略においてデジタル統括本部を「戦略推進のエンジン」として位置づけるとともに、同本部に「デジタル・デザイン室」を新設し、庁内への「デジタル×デザイン」の普及と実践や、民間人材の活用などによる区局の先進的な取組の支援、変革に前向きな組織風土の醸成を推進。
- また、区局の企画担当部署を中心に「デジタル・デザイン担当」を兼務発令し、デジタルツールを活用した情報共有や意見交換、DX関連の研修などにより、デジタル×デザインを共に実践。

4つの視点とデザイン思考

デジタル×デザインの実践にあたっては、次の「4つの視点」とそれを支える「デザイン思考」を基本姿勢とします。



10 デジタル×デザインを戦略的に推進する体制の強化【神奈川県横浜市】



(総務省)

体制整備/人材確保・育成の取組の経緯・きっかけを教えてください。

スマートフォンの普及などデジタル化による社会生活の急速な変化や、多発する自然災害・少子高齢化を背景とする多様で複雑な課題に直面しており、そういった課題をDXによって解決するため、DXを推進するための体制づくり、人材育成・確保に取り組んでいます。



(横浜市)



取組にコストはかかりましたか。

民間専門人材の採用募集にあたっては、**広報媒体（有償）**を利用しました。



近況や工夫している点を教えてください。

DXを全庁で戦略的に推進するため、**CIO・CDO（副市長）**を本部長とする「横浜市DX推進本部」を設置し、全庁的・横断的にDXを推進する体制を構築しています。

また、DXを推進する各区局の**企画担当部署に、デジタル・デザイン担当を兼務発令**しています。デジタルツールを活用した情報共有や意見交換、DX関連の研修などにより、デジタル×デザインを共に実践していきます。



今後の展望を教えてください。

DXで「X（変革）」を実現するためには、行政内部の視点・価値観だけでは困難だと考えています。

必要に応じて、**会計年度や任期付職員等の任用による更なる人材確保を検討**するほか、**副業や短時間での業務支援を可能とする民間人材の活用スキームを検討・試行**することで、外部からの視点・価値観を取り入れていきます。



☆担当：横浜市 デジタル統括本部 企画調整課☆

【参考情報】 横浜市人口：375.6万人

関連URL：「横浜DX戦略」について (<https://www.city.yokohama.lg.jp/city-info/gyosei-kansa/shigoto/digitalgov/dx-strategy.html>)

10 デジタル×デザインを戦略的に推進する体制の強化【神奈川県横浜市】

参考資料

出典元：「横浜DX戦略」フレーム編

デジタル・デザイン室の主な機能

デジタル×デザインの実践によるDX

デジタル統括本部が中心となり、行政のDXや地域、都市のDXを、区局や多様なパートナーを巻き込みながらデジタル×デザインの実践により実現していくための、風土づくり、モデルづくりから実装への展開をリードします。

区局デジタル化のサポート

区局がデジタル化を推進するうえでは、専門人材が不足しています。デジタル統括本部に、民間人材も採用した区局のデジタル化をサポートするチーム（Y-Tech）を設置するほか、区局別の担当制の導入など、区局が相談しやすく、DXを共に推進していくことのできる体制づくりを進めます。特に「デジタル区役所」のモデル2区（西区・港南区）には伴走型で支援を実施していきます。

共創、DXの取組の発信

DXの取組と、それによって生まれた成果を庁内外に発信し、職員の意識向上、機運醸成につなげるとともに、デジタル技術を持つ民間企業の実証実験への参加や効果的なデジタル化の提案などを誘発し、共創の取組を加速させます。

< 多様な人材の活用 >

区局への「デジタル・デザイン担当」の兼務発令

区局の企画担当部署を中心に「デジタル・デザイン担当」を兼務発令し、デジタルツールを活用した情報共有や意見交換、DX関連の研修などにより、デジタル×デザインを共に実践していきます。

民間人材の登用

DXで「X（変革）」を実現するためには、行政内部の視点・価値観だけでは困難です。民間人材の活用を任期付きや兼業・副業など多様な採用形態で行い、外部からの視点・価値観を取り入れていきます。

11 部局横断メンバーによる「働き方改革推進チーム」を構築【兵庫県神戸市】



➤ 人事・研修・業務改革・デジタルなど、部局横断メンバーから構成されるプロジェクトチームを組織し、定期的に進捗確認を行いながら、ミッション達成に向けてプロジェクトを推進中

事業の概要

- 人間中心の「ヒューマンで優しいスマートシティ神戸」をビジョンとして掲げ、デジタルトランスフォーメーション（DX）を積極的に取り入れることで、市民サービスと職員の働き方における**新しい行政のスタイルと価値の創出**を目指す。
- ビジョンの実現に向け、「**全庁的な働き方（業務）改革の推進**」と「**ロードマップの目標達成**」をミッションとする「**働き方改革推進チーム**」を部局横断メンバーにより組織。半期および通期に主要施策の進捗状況を数値で把握し、**データに基づく効果測定と課題分析による対応策を講じる**ことで、更なる価値創出を目指す。

【働き方改革推進チームの体制（令和4年4月）】

局	構成組織/メンバー	主なプロジェクト/推進施策
市長室	<ul style="list-style-type: none"> 広報戦略部 広聴専門官 ホームページ監理官 	<ul style="list-style-type: none"> ○データに基づく電話対応改革PT（R2/3月～） <ul style="list-style-type: none"> ・総合コールセンター等委託業務推進 ○スマート手続推進PT（R2/6月～）
企画調整局	<ul style="list-style-type: none"> デジタル戦略部長 ICT業務改革担当 デジタル化専門官 	<ul style="list-style-type: none"> ○電子契約書PT（R3/2月～） <ul style="list-style-type: none"> ・ペーパーレス推進
行財政局	<ul style="list-style-type: none"> 副局長 業務改革専門官 兼推進PL 業務改革課 デジタル化専門官 文書改革専門官 区役所課 人事課 組織制度課 給与課 職員研修所 	<ul style="list-style-type: none"> ・RPA・AI推進 ・BPR支援 ・BPO（外部委託）推進 ・区役所業務改革 <p><新規プロジェクト> 令和4年4月新設</p> <ul style="list-style-type: none"> ○伝わる文書PT（文書改革） ○組織風土改革を進める人材育成・研修PT

外部有識者・事業者による助言・支援

神戸市業務改革エグゼクティブアドバイザー

✓ 働き方改革推進に関する戦略的助言

コンサルティング事業者

✓ 個々の取組の支援
✓ 全体管理の支援

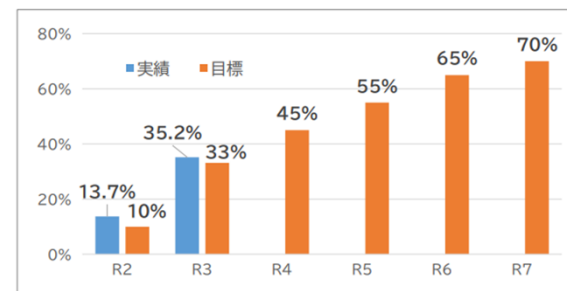
ソリューション事業者

✓ システム等の実装
✓ 運営・管理の委託

【進捗状況の把握の例】

スマート化カバー率の目標

○令和7年度までに70%（申請件数ベース）



主要指標からみた働き方改革ロードマップ成果と課題（令和3年度実績）

https://www.city.kobe.lg.jp/documents/42432/roadmap2seika_202208.pdf

【参考情報】 神戸市人口：151.8万人 関連URL：神戸市のDX（<https://www.city.kobe.lg.jp/a08691/dxtop.html>）
デジタルを活用した業務改革>働き方改革（業務改革）ロードマップ（<https://www.city.kobe.lg.jp/a44881/roadmap.html>）

11 部局横断メンバーによる「働き方改革推進チーム」を構築【兵庫県神戸市】

※神戸市のインタビュー欄は、『人材確保・育成事例集』に掲載しています。

参考資料

働き方改革（業務改革）ロードマップ2.0（2021～2025）主要施策一覧表

働き方改革（業務改革）ロードマップ2.0（2021～2025）主要施策一覧表					
○ビジョン：ヒューマンで優しいスマートシティ神戸 ～デジタルトランスフォーメーションで新しい行政のスタイルとバリューを創造～		○目標： (1) 市民目線で行政サービスを質的に向上 (2) 事務の飛躍的効率化、生産性向上 (3) 職員は職員でなければできない高付加価値業務に専念			
○目的： ① 市民の利便性と満足度を高める ② 職員がいきいきと夢と希望をもって、市民のために最高のパフォーマンスを発揮する					
柱	目標（めざす姿）	具体的施策		主要タスク（青字は新規項目）	
		大項目	概要	個別項目（実施時期：前半に集中実施、後半では活用・拡大）	
① 市民サービス改革	スマートで優しい市民サービス	(1) 手続改革による利便性向上	① 行政手続きの電子化	市民の時間、手間、コストを省力化 分かりやすく使いやすい仕組み	① 電子申請（スマート手続）プラットフォーム構築、② 規則等整備、③ 電子契約書 ④ 迅速な事務処理、受付～交付までペーパーレス・自動化プロセス構築
			② 来庁不要の市民サービス	遠隔・非対面のサポート体制整備 マイナンバーカード交付・活用拡大	① オンラインでの各種相談・手続支援、② 動画による手続案内 ③ キオスク端末での証明書発行拡大、④ MNC交付・活用促進戦略
		(2) 分かりやすくタイムリーな情報発信	① 市民に分かりやすい広報	分かりやすく見やすいHP・通知文 電話を誘発する要因の削減	① 入電データ・問い合わせ内容分析に基づく広報・通知文等の改善 ② 問合せ機能のマルチ化、③ FAQ・チャットボット機能の充実・活用促進
		② 的確・迅速な問合せ対応	問合せ対応業務の機能強化 目的に応じた機能・体制の整備	① コールセンター機能強化、② 代表交換全区委託、③ 一次回答率向上 ④ 専用コールセンター整備、⑤ 災害時等のBCP体制整備	
		(3) 窓口対応の満足度向上	① 市民に優しい窓口対応	多種多様な相談ニーズへの対応 応対力向上・業務標準化の促進	① おくやみワンストップ、② 外国人対応の充実 ④ サービス状況調査を踏まえた職員の好感度・応対力強化、業務知識・スキル向上
			② 簡単・速い手続	手続きデジタル化・ICTツール活用 ノンコア・定型的業務の外部委託	① 手続きガイド拡充、② 手続窓口スマート化、③ 非接触キャッシュレス決済 ④ 窓口運営体制の最適化、⑤ 行政事務センター活用拡大・業務工程徹底圧縮
② 職員の新しい働き方と組織風土改革	スマートなワークスタイル、働きやすい職場	(1) 多様で柔軟な働き方・コミュニケーションとチームワーク	① ワークスタイル改革	場所・時間・書類によらない働き方 機能的・効率的なワークプレイス	① テレワーク・フレックス、② ワークプレイス整備、③ 成果重視の評価 ④ ローカルエリア（区役所等）のサテライトオフィス整備、⑤ BCP対応
			② 情報共有・チームワーク発揮	グループウェア活用拡大 部局横断的なナレッジ共有促進	① 庁内FAQ等ナレッジ活用拡大、② 庁内電話・メール削減 ③ 庁内広報活性化、④ 連携・協働促進サイト整備、⑤ e-ラーニング活用拡大
		(2) 徹底的な内部事務の効率化	① 内部共通事務の電子化	紙・ハンコ処理の電子化拡大 ICTツール・システム等の整備	① 庁内届出書類電子化、② 庶務事務削減・効率化、③ キャッシュレス ④ 総務事務センター機能の強化、⑤ 新会計システム導入・関連業務電子化
			② 局室区事務事業の改革	業務プロセスの再構築（BPR） 電子申請に対応する迅速な内部処理	① 局室区の業務特性・状況に応じた業務改革・イノベーション促進 ② ペーパーレス・ハンコレス・自動化高速処理、③ 文書電子化・集中保管
		(3) イノベーションを創出する組織風土改革	① 神戸市クレドの実践	変化の激しい環境へスピード感重視 マネジメント・推進体制構築	① 量的・質的に困難さを増す課題を突破できる仕組み・体制を構築 ② 局別主体的なマネジメント×全庁横ぐしの支援・推進体制構築
			② 現場発イノベーション促進	マインドとIT能力開発の人材育成 ソリューション事業者と協働 GovTech	③ 進化するテクノロジーを大胆に取り入れ果敢にチャレンジする気風醸成 ④ 高い専門性・企画調整力・コミュニケーション能力を開発する教育・訓練