

地方公共団体のDX分野

No	タイトル	団体名	主な取組分野	ページ
1	システム調達支援とシステムを活用した業務改善に関する取組	北海道砂川市	BPR・業務改革	1
2	DX推進に関する庁内の機運醸成・職員育成や業務改革に向けた取組	山形県庄内町	デジタル人材の育成・BPR	2
3	DX推進に向けた管理職員の意識醸成の取組	福島県本宮市	デジタル人材の育成	3

● 背景・目的

- 本市では、「砂川市DX推進のビジョン」を定め、押印廃止やオンライン申請などDXの取組を推進しているが、「情報システムの標準化・共通化」「文書管理・電子決裁システムの導入」「書かない窓口」「マイナンバーカードの利活用」など、**様々な取組を同時に進める必要があることから、今後どのようにDXの取組を進めたらよいか検討**していた。
- そうした中、総務省からの通知にて、過去に面識のある方が、本市での予算措置なくアドバイザーとしての派遣を受けられることを知り、**本市のDX推進について広範なアドバイス**を受けることとした。

● 具体的内容

【派遣回数】 5回 **アドバイザー：民間企業（通信事業者）職員**

【アドバイス内容】

<第1回（令和5年5月10日実施）対面・集合形式>

- 書かない窓口やマイナンバーの利活用の先進的な取組について
- 庁内の業務システム等の方向性について
(文書管理・電子決裁システム、職員のPC環境など)

【派遣後の自治体の取組】

- 文書管理・電子決裁システムについて、**不具合発生による業務への支障を最低限にするため、保守体制を詳細に記載することが大切とのアドバイスを受けたことで、本市のシステム調達における課題が明確化**でき、事業者公募資料の作成に当たっては、アドバイスを踏まえた内容とした。

<第2回（令和5年6月29日実施）対面・集合形式>

- 庁内の業務システム等の方向性について
(標準化およびガバメントクラウド、庁内ネットワーク環境、文書管理・電子決裁システムおよび財務会計システム、データセンターなど)

【派遣後の自治体の取組】

- ガバメントクラウドへ接続後、自団体のネットワーク環境をどのように構築していくべきか、ローカルブレイクアウト等についてのアドバイスをいただき、**ガバメントクラウド接続の詳細仕様が公開されたときにもう一度ネットワーク構成の体系を見直すこととした。**

● 効果

- 文書管理・電子決裁システムの事業者選定において、**本市のシステム調達における課題を明確化**することができたほか、システムの保守体制、SLA*に関するアドバイスを受けたことで、**本市が求めるサービス内容を沿った事業者の選定**につなげることができた。
※ Service Level Agreement：サービス提供者と利用者との間でサービス内容に関し明示的になされた合意
- 文書管理・電子決裁システム導入後の職員のPC環境をはじめとして、今後の働き方に関する展望についてアドバイスを受けたことを踏まえ、**職員のPC環境やネットワークの無線化など、次年度予算要求に向けた検討**につなげた。

● 自治体情報

- 人口 15,869人（令和5年1月1日時点）
- 職員数 1,037人（令和4年4月1日時点）
- DX担当部署：DX推進課（職員数：4）
- 外部人材の活用：1名
(ネットワーク保守業者から月2回派遣)

<第3回（令和5年8月7日実施）対面・集合形式>

- 文書管理・電子決裁システム導入の公募型プロポーザルに関するアドバイス

【派遣時のアドバイザーの取組】

- **プロポーザル審査委員に外部アドバイザーとして参加**し、事業者の提案書に記載の無かった、「障害発生時に電話等で問い合わせ時に、たとえば、「3時間後に回答します」といった回答日時の返答はあるか」といった質問をすることで、各事業者からの提案内容をより明確化していただいた。

<第4回（令和5年9月27日実施）対面・集合形式>

- 庁内の業務システム等の方向性について
(自治体システム標準化、職員PC、文書管理・電子決裁システム、データセンターなど)

【派遣後の自治体の取組】

- ガバメントクラウドへ移行しないシステムについて、プライベートクラウドでのデータセンター利活用に係るアドバイスを受け、**オンプレミス以外の方向で、令和7年度に向けて検討**することとした。

<第5回（令和5年11月10日実施）対面・集合形式>

- 庁内の業務システム等の方向性について
(職員PC・外付けディスプレイ、電子契約、自治体のネットワーク、自治体システム標準化・ガバメントクラウドなど)

【派遣後の自治体の取組】

- モニター、ネットワークの無線化など職員の執務環境に関するアドバイスを受け、文書管理・電子決裁システムの導入を踏まえた更なる業務改善に向け、次年度予算要求を行うこととした。

● 今後の展望

- 次年度予算を確保することができた場合、職員の端末をノート型とし、職員個人の自席にモニターを配置することで、新たに導入する**文書管理・電子決裁システムの利用を促進**するとともに、**ペーパーレス化等の業務改善を推進**していく。

● 背景・目的

- 本町では、**全庁的なDX推進のため「デジタル推進係」を令和4年度に新設**したが、庁内全体としては、**DXに向けた機運醸成が不十分という課題**があった。
- そこで、**まず、日常的な業務課題への対応や今後のDXの取組の進め方についてアドバイス**をいただき、DX推進に向けた庁内の機運醸成や人材育成の進め方について、検討を進めるとともに、**全庁的な業務改善に向けたBPRの進め方についてもアドバイス**を受けることとした。

● 自治体情報

- ・ 人口 19,785人（令和5年1月1日時点）
- ・ 職員数 244人（令和4年4月1日時点）
- ・ DX担当部署 企画情報課デジタル推進係（職員数：3人）
- ・ 外部人材の活用：1人（地域活性化企業人）
※地域活性化企業人（R5.4～R5.9末）

● 具体的内容

【派遣回数】4回 **アドバイザー：自治体職員**

【アドバイス内容】

<第1回（令和5年7月3日実施）対面・集合> ※デジタル担当が参加

- 日常的な業務課題への対応や今後のDXの進め方について
- 庁内の機運醸成や人材育成の進め方、窓口業務の改善の必要性について

【派遣後の自治体の取組】

- 日々、業務課題を掘り起こし、**課題解決・業務効率化の成功体験を積み重ねることの必要性**などについてアドバイスを受けたことを踏まえ、**若手職員から町長までを含めた、DX推進の意義等に関する職員研修の実施を決定**した。

<第2回（令和5年8月4日実施）オンライン> ※主に若手職員が参加

- **若手職員から町長までを含めたDX推進の意義等に関する職員研修**

【派遣後の自治体の取組】

- 成功している他自治体の事例や課題解決の方策などを、自治体職員として同じ目線でご説明いただいたことで、「本町でも少しずつ取り組みが進められそう」などといった職員への刺激になった。

<第3回（令和5年9月14日実施）対面>

- 職員役と住民役に分かれた窓口手続体験の実施について
- デジタル化も含めた庁内の課題解決・業務改善に向けた、全庁的な課題募集の進め方について

【派遣後の自治体の取組】

- 「書かない窓口」の導入を進めている**おくやみ・転入窓口業務における若手職員による利用体験の実施**を決定
- 全庁的な課題募集の実施に当たっては、**職員の業務負担が軽くなる視点でアプローチすることが必要とのアドバイス**を踏まえ、今後の進め方を決定

<第4回（令和5年10月20日実施）オンライン>

- 若手職員による窓口業務の利用体験を踏まえた業務改善の進め方について
- 全庁的な課題募集での回答内容を踏まえた業務改善の進め方について
- 副町長に対しアドバイザー事業の報告と今後の展望に関する説明時の講評

● 効果

- 窓口業務の改善にあたり、住民目線で実際に窓口業務の体験を行うことによって、「必要な手続きを町ホームページで探しにくい」「同じ項目を書く箇所がかなりある」など、職員目線では気付けない多くの気づきが得られ、業務改善に役立てることを学んだ。
- これまで、各事業をデジタル化する相談がデジタル推進係に寄せられることは少なかったが、交付金申請に関する相談や、電子申請、クーポンのデジタル化など、**課題解決・業務改善に向けた各課からの具体的な相談**が寄せられるようになり、**DX推進に関する庁内の機運醸成**につながった。

● 今後の展望

- 窓口業務改善の検討にあたり、**住民目線での検討が進められるような新たな仕組み**を構築する。
- 具体的には、**継続的にワークショップを行い、課題解決方法を若手職員が中心となって検討し、町長に報告**することで、庁内全体で業務改善を推進することを目指す。

● 背景・目的

- DX推進に向けた検討を進めているが、各課とも業務繁忙であることに加え、「**業務担当課としてDXの認識・知識不足**」「**担当者が意欲的でも提案を上まで通しにくい**」という課題があった。
- そこで、**DX推進に向けた管理職員の意識醸成**を図るため、自治体OBであるアドバイザーから、自治体実務の経験を織り交ぜつつ、管理職層に浸透しやすい言葉で「**管理職としてどのようにDXを捉えるべきか**」を説明してもらう研修会を開催することとした。

● 自治体情報

- ・ 人口 29,958人（令和5年1月1日時点）
- ・ 職員数 266人（令和4年4月1日時点）
- ・ DX担当部署：財政課デジタル推進係（職員数：2）
外部人材の活用：1名（ベンダーから派遣）

● 具体的内容

【派遣回数】2回 **アドバイザー：自治体職員OB**

【アドバイス内容】

<第1回（令和5年10月12日実施）・第2回（令和5年10月13日実施）>

- DX推進全般に関する助言
 - ・ DX推進に当たっては、「**やる気のある職員**」をDX推進リーダーとして指名する等、**職員のやる気を重視することが必要**
 - ・ DXの取組は、職員だけでなく、**議会とも一枚岩となって推進することが必要**
 - ・ 担当課の前向きな業務改革の取組を強力にバックアップするために、**システム・ICT機器導入に関する予算に対して事前ヒアリング**を実施する仕組みについて、ぜひ導入すべき
- 管理職向け研修会の実施（※部長職・課長職原則全員参加）
 - ・ 管理職の心構えについて、管理職は担当者としての業務に取り組むというより、**業務の効率化や改善について、職員の声を聞き、前向きな立場でDXに資する取組を応援する姿勢が重要**

- ・ DXの捉え方について、**DXとは単なるシステム化ではなく、業務改革として業務の必要性から考えることが重要**

【派遣後の自治体の取組】

- **来年度のDX推進リーダー候補職員は、手上げ式で任命する方向で上層部と協議。**
- 令和6年度当初予算査定より、システムやICT機器導入については、予算書と別に、原課から導入の必要性やビフォーアフター等を記載する様式を提出してもらい、それを元にデジタル推進係がヒアリングを行うこととし、**既存ベンダーやシステムを生かす方法や国の補助の有無、標準化の取組との重複の確認、必要な機能のブラッシュアップ等を行う仕組みを導入した。**

● 効果

- **自治体職員OBの方の派遣を受けたことにより、専門用語を利用しない説明、職員としての立場に寄り添ったアドバイス**をいただくことができた結果、すぐに事務に活かすことができた。
- 管理職向け研修会の後で、参加者から「RPAを導入してみたい」「自部署に活用できることがあるかもしれないので、やりとりしている事業者を紹介してほしい」といった声が寄せられるなど、**業務改革についても前向きな空気**が生まれ、既に各課室から複数件、**新たなサービスの利用等を通じた業務改革案**が寄せられている。

● 今後の展望

- 来年度のDX推進リーダー候補職員は手上げで任命する等、**職員のやる気を重視してDXを推進**したい。
- 予算査定前のヒアリングを導入し、より早期にシステムやICT機器導入に向けた予算要求内容のブラッシュアップを進めることで、**各課の業務改革・システム改革をより効率的に推進**する。³