自治体DX推進参考事例集
【１.体制整備】

総務省

令和６年４月24日

1．体制整備参考事例集　目次

【凡例】 ~1万人 ：人口1万人未満の団体
~5万人 ：人口1万人以上5万人未満の団体
~10万人 ：人口5万人以上10万人未満の団体
~30万人 ：人口10万人以上30万人未満の団体
無し ：人口30万人以上の団体・都道府県

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	「山口県デジタル・ガバメント構築連携会議」を設置し、市町と意見交換しつつ、デジタル化を推進	【山口県】	・・・	1-4
2	「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】	・・・	1-6
3	民間デジタル人材派遣事業のほか、多様な支援メニューにより市町村のDXを全面的に支援	【熊本県】	・・・	1-10
4	全５９市町村へのＩＣＴアドバイザー派遣等により市町村のＤＸを推進	【福島県】	・・・	1-13

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

5	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】~1万人	・・・	1-16
6	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】~5万人	・・・	1-18
7	人事担当と情シス担当が各業務担当のDX推進リーダーと対話を重ね取組を推進	【埼玉県上里町】~5万人	・・・	1-20

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

8	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】~1万人	・・・	1-24
9	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】~10万人	・・・	1-26
10	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】~30万人	・・・	1-28

1．体制整備参考事例集　目次

【凡例】
- 1万人：人口1万人未満の団体
- 5万人：人口1万人以上5万人未満の団体
- 10万人：人口5万人以上10万人未満の団体
- 30万人：人口10万人以上30万人未満の団体
- 無し：人口30万人以上の団体・都道府県

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

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】　・・・　1-30

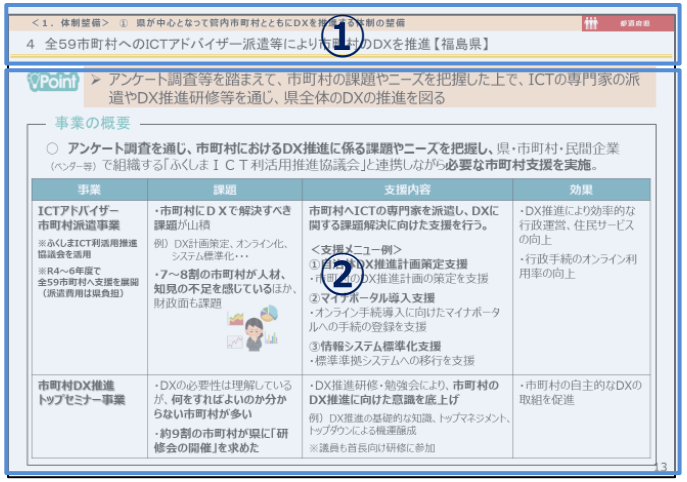
12　デジタル×デザインを戦略的に推進する体制の強化　【神奈川県横浜市】　・・・　1-32

13　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】　・・・　1-35

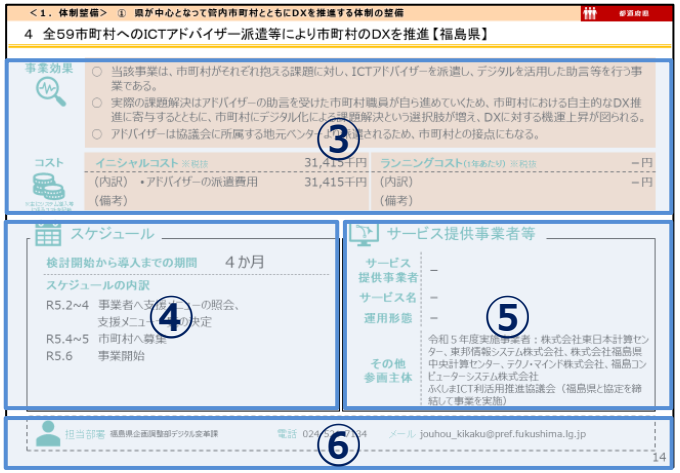
1．体制整備参考事例集の構成

事例集は以下のページで構成しています。

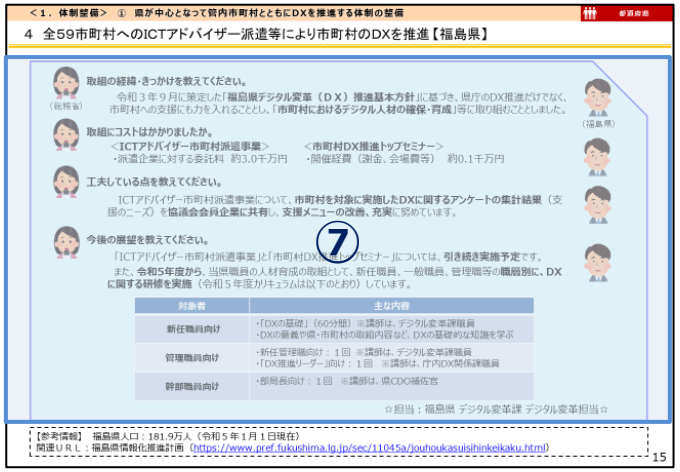
＜事業概要＞



＜事業効果・コスト＞ ※一部事例のみ



＜インタビュー＞



①	分類・事例名・団体名・人口	• 事業内容に応じた分類、事例名、団体名、人口を記載しています。 ※ 令和６年度に新たに掲載した事例には、左上に New のラベルが付いています。 ※ 団体の人口規模に応じて、各ページの右上に、以下のいずれかのラベルが付いています。 人口：1万人未満 / 人口：1万人以上 5万人未満 / 人口：5万人以上 10万人未満 / 人口：10万人以上 30万人未満 / 人口：30万人以上 / 都道府県
②	Point・事業の概要	• 事業のポイントとなる事項や、事業の内容を記載しています。
③	事業効果・コスト	• 事業の実施による効果、事業に要する経費（イニシャルコスト・ランニングコスト）を記載しています。 ※「事業効果・コスト」ページが無い事例の場合、「事業概要」ページに事業効果を記載しています。 ※ コストについては、主にシステムの導入等に係るコストを記載しています。（事業費の総額と金額が異なる場合があります。）
④	スケジュール	• 事業の検討開始から実施に至るまでのスケジュールを記載しています。
⑤	サービス提供事業者等	• システムやサービスの導入を伴う事例について、サービス等の提供事業者、サービス名称、運用形態を記載しています。 • その他の参画主体がある場合は、その名称を記載しています。
⑥	担当部署	• 事業を所管する部署の名称及び連絡先を記載しています。 ※「事業効果・コスト」ページが無い事例の場合、「インタビュー」ページの最後に担当部署を記載しています。
⑦	インタビュー記事	• 事業の実施に至った経緯や、工夫点、今後の展望等のインタビュー記事を掲載しています。

1 「山口県デジタル・ガバメント構築連携会議」を設置し、市町と意見交換しつつ、デジタル化を推進【山口県】

Point

➢ 「山口県デジタル・ガバメント構築連携会議」を立ち上げ、県・市町一体となって、県全体でのデジタル・ガバメントの構築に向けた取組みを推進

事業効果

○ 県と市町の情報共有や連携を一層強化するための協議体として機能している。
○ 各市町における、情報システムの標準化や、行政手続のオンライン化等の取組の進捗を支援するスキームの一つとして機能している。

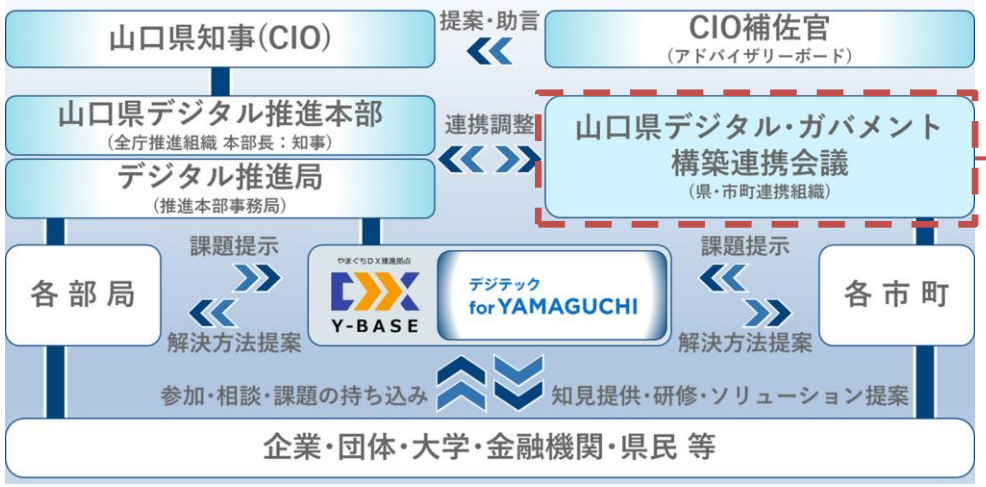
事業の概要

○ 本県のあらゆる分野でデジタル化やDXを強力に進めていくため、令和３年１月、**全庁的な推進体制として「山口県デジタル推進本部」**を設置。

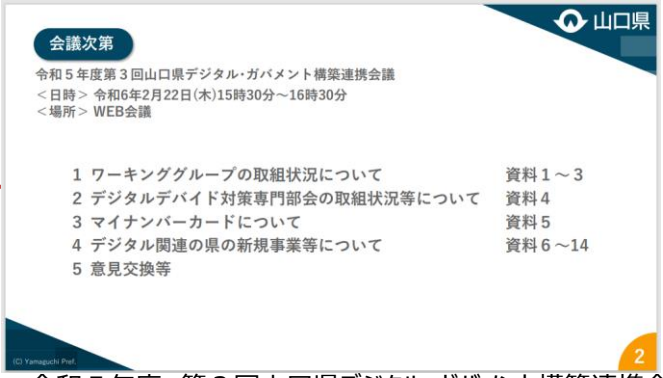
○ 県全体でのデジタル・ガバメントの構築を進めるため、**県と市町との連携組織として「山口県デジタル・ガバメント構築連携会議」**を設置。

○ さらに、県と市町が取り組むべき**個別のテーマに応じたワーキンググループ**（情報システムの標準化・共通化ワーキンググループ、行政手続オンライン化ワーキンググループ、RPA等共同利用ワーキンググループ）及び専門部会（デジタルデバイド対策専門部会）を設置。

【推進体制の全体像】



【県・市町での情報共有や意見交換】
（山口県デジタル・ガバメント構築連携会議）



出典：令和５年度　第３回山口県デジタル・ガバメント構築連携会議（令和６年２月22日開催）資料から抜粋

１「山口県デジタル・ガバメント構築連携会議」を設置し、市町と意見交換しつつ、デジタル化を推進【山口県】

（総務省）

取組の経緯・きっかけを教えてください。

（山口県）

コロナ禍への対応を通じて、行政分野を中心に、デジタル化の遅れが明らかになり、社会全体のデジタル化の必要性が改めて強く認識されたことから、本県では、令和２年10月に策定した「『コロナの時代』に対応するための施策推進方針」において、DXの推進を掲げ、取組の検討や準備を進めていました。

そうした中、令和２年12月末に、国において「自治体DX推進計画」などが示されたことを踏まえ、本県のあらゆる分野でデジタル化やDXを強力に進めていくため、令和３年１月、全庁的な推進体制として「山口県デジタル推進本部」を設置しました。

また、県全体でのデジタル・ガバメントの構築にあたっては、県と市町がしっかりと連携を図る必要があることから、**「山口県デジタル・ガバメント構築連携会議」を立ち上げ、情報を共有した上で、県・市町一体となって取組を進める**こととしました。

近況を教えてください。

人材面等で課題を抱えている小規模市町も多く、きめ細かな市町支援が必要であるとの認識から、令和４年度から専門的な人材を確保して支援体制を強化し、また令和５年度からは、市町専用の相談窓口を設置するとともに、伴走型による実装支援を強化しています。

工夫している点を教えてください。

デジタル・ガバメントの構築に係る、国の動向や県内各市町の取組状況、課題の共有等を効果的に行う必要があるため、ワーキンググループの会合も含め、会議開催のタイミングや、開催手法（リモート会議を採用）、議題調整等に腐心しています。

今後の展望を教えてください。

今後も市町と意見交換しつつ、県全体でのデジタル・ガバメントの実現に向けた取組みを進めていく予定です。

【参考情報】 山口県人口：132.6万人（令和５年１月１日現在）
関連ＵＲＬ：デジタル改革・山口県デジタル・ガバメント構築連携会議（https://www.pref.yamaguchi.lg.jp/soshiki/33/16121.html）
【担当部署】 山口県デジタル推進局デジタル・ガバメント推進課行政DX推進班（電話：083-933-1327、メール：a12600@pref.yamaguchi.lg.jp）

２「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】

Point

➢ 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**デジタルデバイド対策事業**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５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
デジタルデバイド対策	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

※『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/）

2 「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】

事業効果

○ 参画自治体のDX推進の機運が高まり、全市町においてDX推進担当部署が設置され、CIO（最高情報責任者）が任命されるなどDX推進体制が整備された。DX計画策定件数についても増加した（15市町）。

○ 県・市町の有志のメンバーで企画・運営によりDX担当者の集合研修を定期的に開催しており、先進事例共有や「チーム愛媛のDX推進」に対する意見集約を行うほか、市町間で気軽に情報交換、事例共有できるオンラインのコミュニティを構築している。

コスト

※主にシステム導入等に係るコストを記載

イニシャルコスト ※税抜	－円	ランニングコスト（1年あたり） ※税抜	（非公表）
（内訳）	－円	（内訳）	
（備考）		（備考）	

スケジュール

検討開始から導入までの期間　－

スケジュールの内訳

－

サービス提供事業者等

サービス提供事業者	－
サービス名	－
運用形態	－
その他参画主体	合同会社CoCoSocialwork（全体的な見地からの助言・提言、ＤＸ推進体制の構築や職員のリテラシー向上に係る支援、協働事業の実施に係る調整等）

担当部署　愛媛県・市町DX推進会議事務局（愛媛県デジタルシフト推進課）　電話　089-912-2281　メール　digitalshiftsuishin@pref.ehime.lg.jp

２「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・５年度は**デジタル田園都市国家構想交付金（地方創生タイプ）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、**集合型の研修やワークショップを実施**しているほか、県・市町職員のDX意識の現状把握及び今後の指標とする**ため県・市町全職員調査**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：132.7万人（令和５年１月１日現在）
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）

2 「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）に取り組みます。

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

３ 民間デジタル人材派遣事業のほか、多様な支援メニューにより市町村のDXを全面的に支援【熊本県】

Point

- 民間デジタル人材が、県内すべての市町村を訪問
- 市町村の実情に応じた助言ができるよう、週１回、県庁で民間デジタル人材と勉強会を実施

事業効果

- ○ 市町村のDXに対する意識が向上し、ＤＸ推進体制の構築、BPRの取組み等が自発的に進んだ。
- ○ 先進的な取組や課題解決のノウハウが共有され、デジタルツールの導入やフロントヤード改革の取組が進んだ。
- ○ 県と市町村で共同運用するシステムが増加し、市町村の事務的・経済的負担が軽減した。

事業の概要

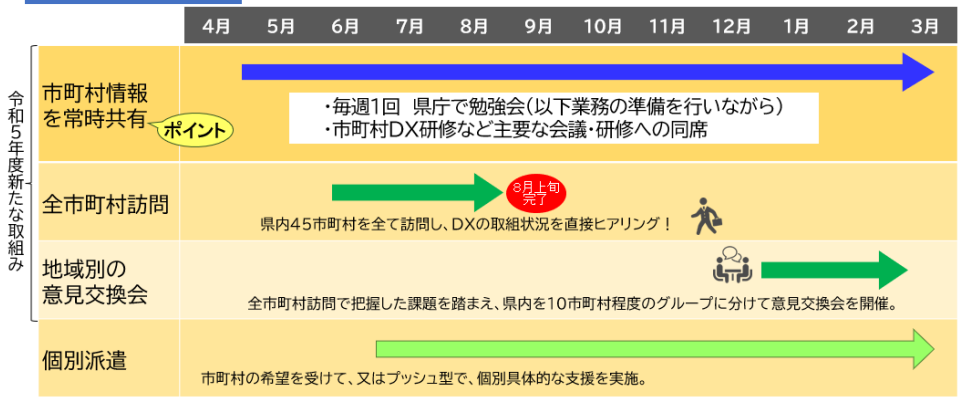
○ **民間デジタル人材が、県内45市町村をすべて訪問し、DXの取組状況を直接ヒアリング。**

○ 令和５年度は、**デジタル人材が市町村の情報を常時共有する体制を確保**し、個別派遣や地域別の意見交換会を開催するとともに、市町村全体のDXを推進する中核となる職員を対象としたDX研修の開催等、プッシュ型支援を実施。

市町村向け 民間デジタル人材派遣事業

・令和4年度からスタート。
・令和4年度の課題として、デジタルの知識に関する事だけでなく、実施体制づくりや関係課との合意形成等、行政実務面での助言を求める声が多くあった。
・令和5年度は、これら課題に対応するため、デジタル人材が市町村の情報を常時共有する体制を確保するなど、体制を拡充して実施している。国の特別交付税措置を活用。

年間スケジュール



熊本県の市町村DX推進支援【全体支援】

全体支援

■熊本県市町村DX推進連絡調整会議
・自治体DX推進計画を効率的に推進するため、令和4年度から、県及び市町村の課長レベルの会議を設置
・国の最新情報の共有、市町村ごとのDXの取組状況の共有　等

■市町村DX研修(中核人材の育成) R５新規
・市町村のDXを推進する中核となる職員を対象に、幅広いデジタルに関する知識等を得るためのDX研修を、対面による集合研修で実施。(計5日間開催)

■県・市町村による情報システムの共同運用 R５拡充
・4月から、従来の6システムに加え、AI議事録作成システムなど、新たに3システムの共同運用を開始

■市町村オープンデータの取組支援 R５新規
・県内市町村が共通で取り組む項目の選定や市町村のオープンデータの実装支援を実施

■標準化PMOツール操作説明会 R５新規
・PMOツールの確実な入力と操作方法の説明会を実施

３ 民間デジタル人材派遣事業のほか、多様な支援メニューにより市町村のDXを全面的に支援【熊本県】

（総務省）

取組の経緯・きっかけを教えてください。

令和２年に総務省により策定された「自治体DX推進計画」を踏まえ、本県では、**人材面や体制面等で課題を抱えている小規模市町村が多く、きめ細かな市町村支援が必要**であるとの認識から、令和４年度に組織体制を強化し**全面的な市町村支援**を始めました。

（熊本県）

近況や工夫している点を教えてください。

まず、全市町村の体制や取組状況を知ることが重要であると考え、**民間デジタル人材が全市町村を訪問**し、課題や先進事例等を把握しました。課題に対しては、**民間デジタル人材や県職員が個別訪問し課題を解消**するとともに、**先進事例については、地域別の意見交換会等により横展開**を図りました。

さらに、市町村全体のDXを推進する中核人材を対象とした５日間の体験型DX研修を開催する等、**プッシュ型支援を徹底**しました。

また、市町村の視線に立つことを心掛けており、例えば、**民間デジタル人材にいつでも相談できる**ようにすることで市町村が気軽に利用できるよう工夫したり、オープンデータの公開作業について、データ作成・公開手順の共有や**個別の作業支援**などによって、市町村がスムーズにDXを進められるようきめ細かく支援を行っています。

民間デジタル人材派遣のスキームを教えてください。

相談のあった市町村への個別の派遣に加えて、全市町村漏れなくDXの取組を推進するため、全市町村訪問や地域別の意見交換会等を実施しています。また、必要に応じてプッシュ型で個別の派遣を実施してます。

今後の展望を教えてください。

引き続き、全市町村漏れなくDXの取組を進めていくため、市町村のニーズ等を把握しながら、プッシュ型で手厚い市町村支援を実施していきます。

【参考情報】 熊本県人口：173.8万人（令和５年１月１日現在）
関連ＵＲＬ：熊本県ホームページ（https://www.pref.kumamoto.jp/）
【担当部署】 熊本県企画振興部デジタル戦略局デジタル戦略推進課（電話：096-333-2145、メール：dejisuishin@pref.kumamoto.lg.jp）

3 民間デジタル人材派遣事業のほか、多様な支援メニューにより市町村のDXを全面的に支援【熊本県】

参考資料

＜先進地視察＞

＜デジタルツール体験＞

＜全市町村訪問＞

＜標準化PMOツール操作説明会＞

4　全59市町村へのICTアドバイザー派遣等により市町村のDXを推進【福島県】

Point

➢ 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DXの推進を図る

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
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分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

4　全59市町村へのICTアドバイザー派遣等により市町村のDXを推進【福島県】

事業効果

○　当該事業は、市町村がそれぞれ抱える課題に対し、ICTアドバイザーを派遣し、デジタルを活用した助言等を行う事業である。

○　実際の課題解決はアドバイザーの助言を受けた市町村職員が自ら進めていくため、市町村における自主的なDX推進に寄与するとともに、市町村にデジタル化による課題解決という選択肢が増え、DXに対する機運上昇が図られる。

○　アドバイザーは協議会に所属する地元ベンターより派遣されるため、市町村との接点にもなる。

コスト

※主にシステム導入等に係るコストを記載

イニシャルコスト ※税抜	31,415千円	ランニングコスト（1年あたり） ※税抜	－円
（内訳）　・アドバイザーの派遣費用	31,415千円	（内訳）	－円
（備考）		（備考）	

スケジュール

検討開始から導入までの期間　　4か月

スケジュールの内訳

R5.2~4　事業者へ支援メニューの照会、支援メニュー一覧の決定

R5.4~5　市町村へ募集

R5.6　事業開始

サービス提供事業者等

サービス提供事業者	－
サービス名	－
運用形態	－
その他参画主体	令和５年度実施事業者：株式会社東日本計算センター、東邦情報システム株式会社、株式会社福島県中央計算センター、テクノ・マインド株式会社、福島コンピューターシステム株式会社 ふくしまICT利活用推進協議会（福島県と協定を締結して事業を実施）

担当部署　福島県企画調整部デジタル変革課　　電話　024-521-7134　　メール　jouhou_kikaku@pref.fukushima.lg.jp

４　全59市町村へのICTアドバイザー派遣等により市町村のDXを推進【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**（令和５年度カリキュラムは以下のとおり）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
管理職員向け	・新任管理職向け：１回 ※講師は、デジタル変革課職員 ・「DX推進リーダー」向け：１回　※講師は、庁内DX関係課職員
幹部職員向け	・部局長向け：１回　※講師は、県CDO補佐官

☆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：181.9万人（令和５年１月１日現在）
関連ＵＲＬ：福島県情報化推進計画（https://www.pref.fukushima.lg.jp/sec/11045a/jouhoukasuisihinkeikaku.html）

人口：1万人未満

5　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】

Point

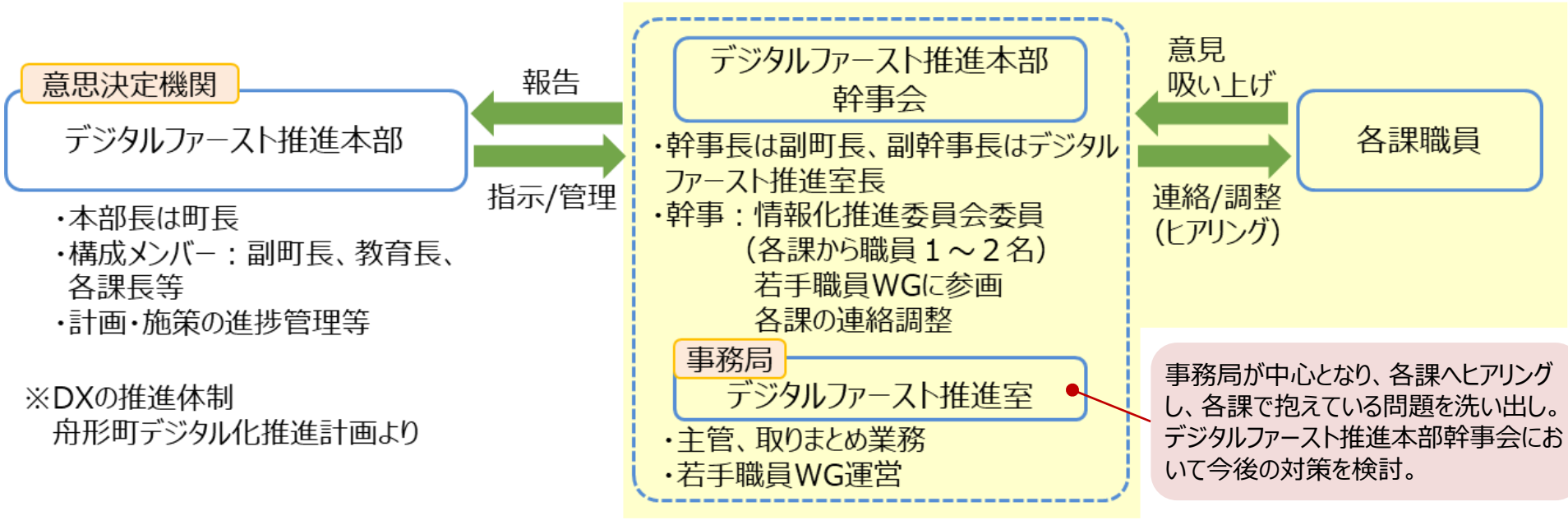
➢ デジタルファースト推進本部幹事会（幹事長：副町長）が、係長級以下の若手職員で構成されるワーキンググループへの情報共有や事業検討を通じ現場の意見を吸い上げることで現場に即した推進策と進捗管理を実施

事業効果

○　WGの開催により、職員の意識向上や今後の町のデジタル化に活かせる施策を検討できた。

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の利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。



5　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。

（舟形町）

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げています。

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。

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との質問が多いです。

「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（令和５年１月１日現在）
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）
【担当部署】　舟形町総務課デジタルファースト推進室（電話：0233-32-0818、メール：soumu@town.funagata.yamagata.jp）

人口：1万人以上 5万人未満

6　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】

Point

- 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

事業効果

- ○ 職員のDXに対する意識が向上し、新たな取組の試行等の積極的な行動が増えている。
- ○ DX推進員同士が交流し、互いに学びや気づきを促し合うことができている。
- ○ 勉強会等の機会を通じて、異なる部署間の職員が交流し、庁内の連携が図りやすくなった。

事業の概要

○ 「あわら市DX推進本部」のもと、政策広報課DX・情報発信戦略室が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**。

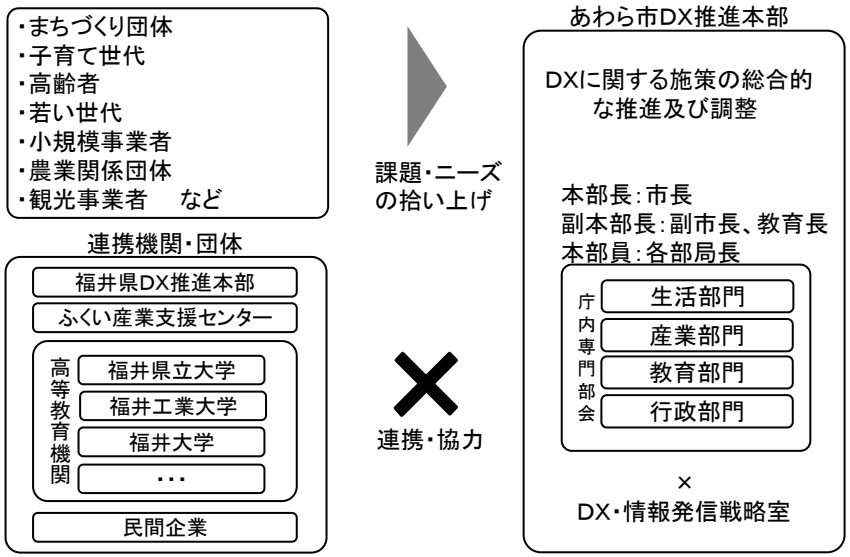
○ 市内各種団体などへのヒアリングを通して、地域課題の本質を捉えるとともに、県やふくい産業支援センター、教育機関、民間企業との連携を図り地域課題の解決に繋げる。

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DX・情報発信戦略室
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



6　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。

令和５年度の取組としては、４月と９月にDX推進員の募集を行い、継続・新規で手を挙げてくれた合計21名の職員をDX推進員として任命しました。令和４年度は月１回の勉強会でしたが、令和５年度は月２回、**年間24回**、地域活性化起業人と市職員が交互に講師となり、勉強会を実施してきました。

（あわら市）

勉強会の内容としては、ChatGPTやAI-OCRといったデジタルに関する内容だけでなくロジカルシンキングやプレゼン研修なども実施しました。**DX推進員一人ひとりが自分自身の目標についてプレゼンするなど、講師として登壇する機会を設け、「変化の起点となる職員」を育成する**ことを目的に事業を進めています。

地域活性化起業人制度（総務省）を活用しDX推進に関するアドバイスだけでなく、**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ただいていることで、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。

これまでは、地域活性化起業人や政策広報課職員が講師として登壇してきましたが、ＤＸ推進員が講師となる機会を増やすことで、**DX推進員が「変化の起点となる職員」**として、**市役所全体で「学び続ける組織作り」**を目指していきます。

【参考情報】　あわら市人口：2.7万人（令和５年１月１日現在）
関連ＵＲＬ：あわら市ホームページ（https://www.city.awara.lg.jp/index.html）
【担当部署】　あわら市創造戦略部政策広報課DX・情報発信戦略室（電話：0776-73-8005、メール：jyouho@city.awara.lg.jp）

人口：１万人以上５万人未満

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

Point

➢ 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DX推進リーダーと対話（情報や課題の共有、連携・支援等）を密に実施

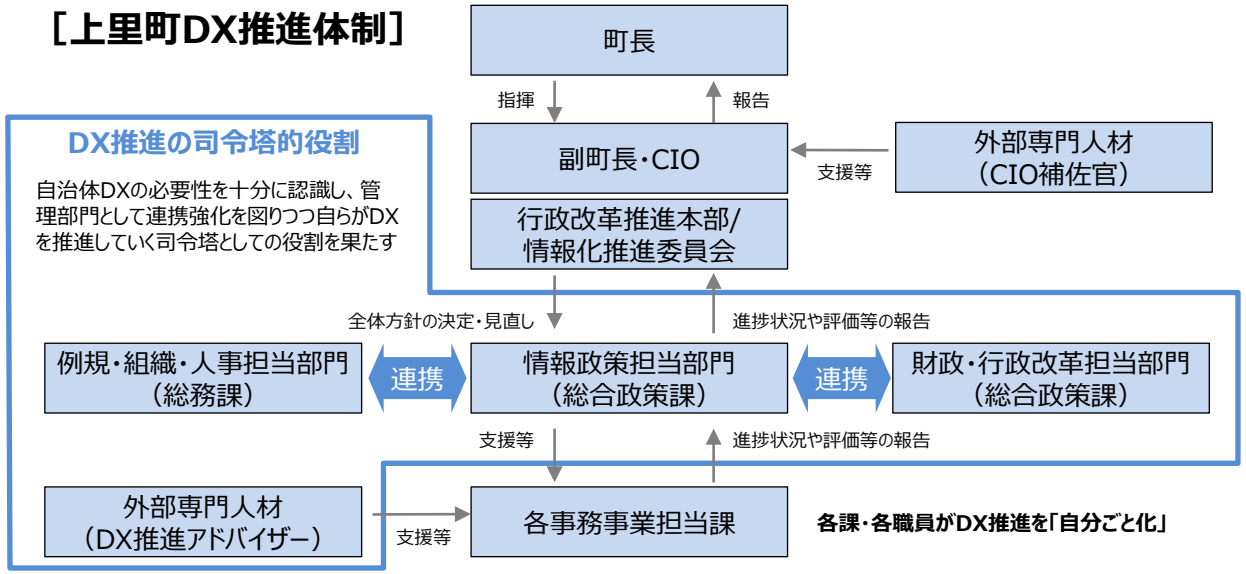
事業の概要

○　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名以上のDX推進リーダーを選出**し、**司令塔的役割を担う管理部門と対話（情報や課題の共有、連携・支援等）を密に実施。**情シス部門や情報政策専属部門の十分な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

人口：1万人以上5万人未満

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

事業効果

○　各課にDX推進役を担う「DX推進リーダー」を配置するとともに、DX推進リーダーを集めた「DX推進リーダーワーキンググループ」や本庁DX推進計画の取組テーマごとに関係する課のリーダーを集めた「専門部会」等の開催により、情報政策部門と各課リーダーの対話の効率化が図られている。

○　情報政策部門が各課「DX推進リーダー」と対話を密にすることで、各課各業務の実態を踏まえたより実効性のあるDX施策の検討や実施調整が可能なった。情報政策部門が対話する担当者が明確になったほか、各課においてもDX推進の意義を認識し、DX推進が「自分ごと化」されている。

○　現場主導で様々な取組アイデアが生まれ、住民サービスの向上に寄与している。（GISの公開、デジタルサイネージによる情報発信等）

コスト

※主にシステム導入等に係るコストを記載

イニシャルコスト ※税抜	－円	ランニングコスト（1年あたり） ※税抜	－円
（内訳）	－円	（内訳）	－円
（備考）		（備考）	

スケジュール

検討開始から導入までの期間　－

スケジュールの内訳

－

サービス提供事業者等

サービス提供事業者	－
その他参画主体	NTT東日本（DX推進アドバイザーとして委嘱しており、DX推進に関する助言や職員研修等の開催）

担当部署　上里町総合政策課情報システム戦略係　　電話　0495-35-1238　　メール　nwinfo@town.kamisato.lg.jp

人口：１万人以上５万人未満

7　人事担当と情シス担当が各業務担当のDX推進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。

（上里町）

「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、民間事業者と「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、道路破損個所等をスマホから通報できるレポーティングシステムや災害時の避難支援として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。

取組にコストはかかりましたか。

DX推進リーダーのデジタルリテラシー向上に、J-LISのeラーニング等を活用しているほか、**DX基礎研修**、**BPR研修**、デジタル技術のトレンドやソリューション等を**直接"見て、触って、聞ける"「庁内DX体験会」**を行うなど、外部専門人材（DX推進アドバイザー）の協力をいただき、人材育成の観点からも充実した取組を展開しています。**特段のコストはかかっていません。**

外部専門人材（DX推進アドバイザー）についても、**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。**オンラインでの支援が基本ですが、いつでも気軽にチャットで相談などできる状況です。

DX推進リーダーの選任方法を教えてください。

要綱にて各課１人以上と決めています。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。

人口：１万人以上５万人未満

7　人事担当と情シス担当が各業務担当のDX推進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とテレワークシステムを導入しましたが、各課DX推進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DX推進リーダー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。

（上里町）

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。

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るとともに、町長自らがDX推進に対して高い関心を持っており、トップダウンで推進できています」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DX推進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。

DX推進リーダーと情報政策部門は一年を通じてデジタル活用やBPRについて対話を行います。**DX推進リーダーは毎年度各課より計17人以上選出**されます。この**経験者が年々増える**ことで、いずれは**ほとんどの職員がデジタル活用をはじめとするBPR意識とDX意識を持ち、課題解決やサービス向上の手段として「積極的にデジタル活用を考える組織」へと成長**していけるよう、今後は**人材育成の観点からもDX推進リーダーの取組を推進**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（令和５年１月１日現在）
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）

人口：1万人未満

8　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】

Point

➢ 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

事業効果

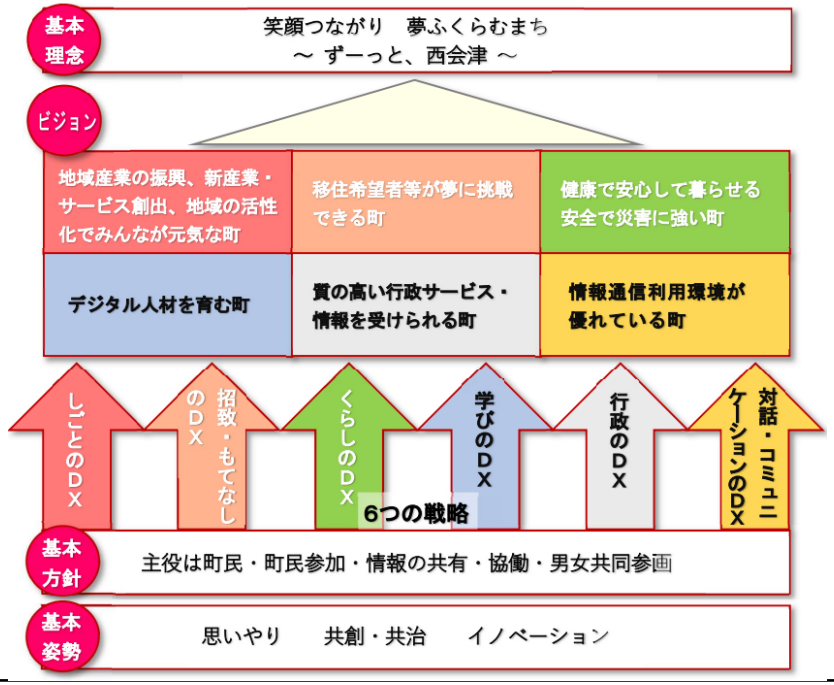
○ デジタルリテラシー向上やデジタル技術のトレンド共有等の庁内勉強会により、各課のデジタル技術導入が促進された。
○ デジタルよろず相談やデジタル（スマホ）教室の開催により、住民の情報リテラシーの向上を促すことができている。
○ 特にデジタルよろず相談は年々利用者が増加しており、住民が気軽に訪れることのできる場となっている。

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。

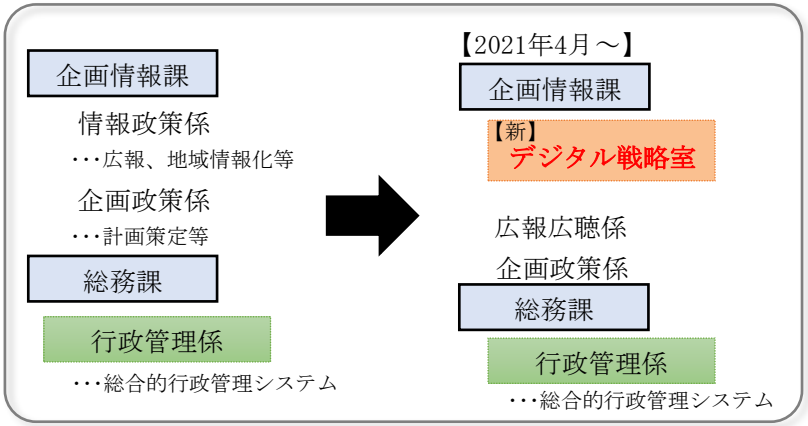
○ さらに、西会津町デジタル戦略推進本部を設置し、町のデジタル施策及びデジタル技術を活用した業務改革を総合的かつ効果的に推進。

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。



人口：1万人未満

８　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。

【参考情報】　西会津町人口：0.6万人（令和５年１月１日現在）
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/）
【担当部署】　西会津町企画情報課デジタル戦略室（電話：0241-45-4536、メール：kikaku@town.nishiaizu.fukushima.jp）

人口：５万人以上 10万人未満

９　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】

Point

➢ 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

事業効果

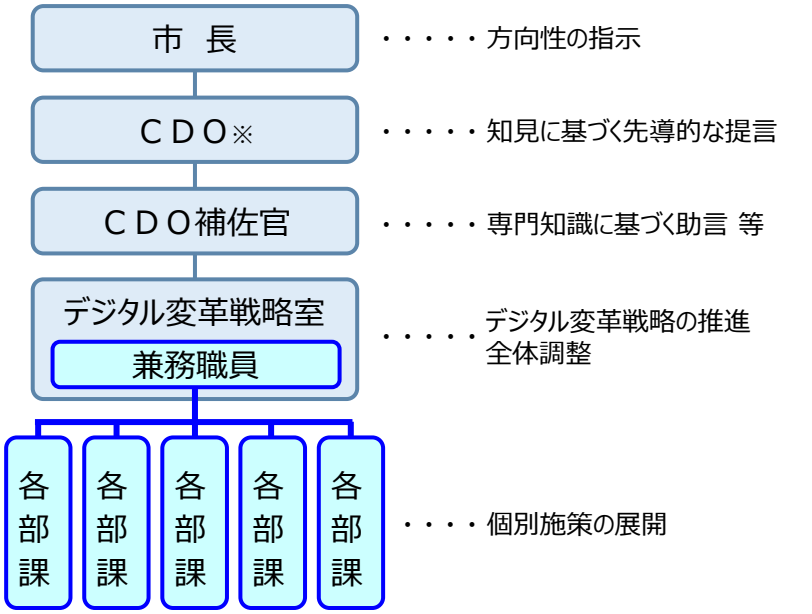
○ 外部人材を登用することで、専門的な知見を得ることができるため、最適なDX推進方法などを検討することができる。
○ 兼務職員がいることにより、各課の状況を把握しやすくなり、それぞれの担当部署との連携がとりやすくなった。

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＞



※ＣＤＯ：ChiefDigital-transformation Officer（最高デジタル変革責任者）の略

＜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

人口：５万人以上 10万人未満

９　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）	・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）	・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）	・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）	・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）	・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

【参考情報】　酒田市人口：9.6万人（令和6年2月29日現在）
関連ＵＲＬ：酒田市デジタル変革（DX）HP（https://www.city.sakata.lg.jp/shisei/dx/index.html）
【担当部署】　酒田市企画部企画調整課デジタル変革戦略室（電話：0234-43-8336、メール：dx@city.sakata.lg.jp）

人口：10万人以上30万人未満

10　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】

Point

- 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

事業効果

- ○　本体制になった後、４年目の時点で、新規事業を130事業以上立案できている。
- ○　職員のデジタルに関する意識が高まり、組織間の壁を越えた検討が進むようになった。

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４年間で130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

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。

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）

（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%

人口：10万人以上30万人未満

10　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。

（都城市）

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、**各部局の総括担当者を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DXアドバイザー**、**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４年間でデジタル関連事業を新規で130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。

【参考情報】　都城市人口：16.2万人（令和５年１月１日現在）
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　日本DX大賞「行政機関・公的機関部門大賞」・「人と組織部門優秀賞」受賞
【担当部署】　都城市総合政策部デジタル統括課（電話：0986-23-2156、メール：gyokaku@city.miyakonojo.miyazaki.jp）

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】

Point

➢ 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

事業効果

○ 部局横断的な課題に対しても、部局の壁を越えて迅速に対応できるようになった。
○ 施策の進捗状況を可視化し公表することで、取組について対外的に分かりやすくPRすることができている。

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	・広報戦略部 ・広聴専門官 ・ホームページ監理官	**○データに基づく電話対応改革PT**（R2/3月～） ・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～） **○電子契約書PT**（R3/2月～） ・ペーパーレス推進 ・RPA・AI推進 ・BPR支援 ・BPO（外部委託）推進 ・区役所業務改革 **＜新規プロジェクト＞**　令和4年4月新設 **○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**
企画調整局	・デジタル戦略部長 ・ICT業務改革担当 ・デジタル化専門官	
行財政局	・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	

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

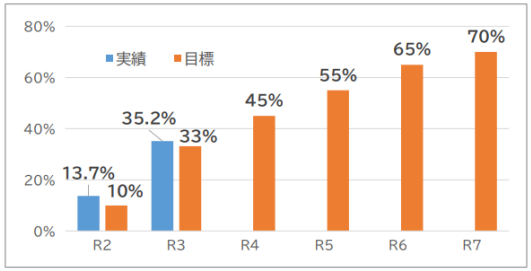
コンサルティング事業者
✓ 個々の取組の支援
✓ 全体管理の支援

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4年度実績）
https://www.city.kobe.lg.jp/documents/42432/roadmap_seika_202308.pdf

【参考情報】　神戸市人口：151.1万人（令和５年１月１日現在）
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/a69423/roadmap.html）

人口：30万人以上

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

○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 的：
❶ 市民の利便性と満足度を高める
❷ 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

○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

柱		目標（めざす姿）	具体的施策 大項目	具体的施策 概要	主要タスク（青字は新規項目） 個別項目（実施時期：前半に集中実施、後半では活用・拡大）
❶市民サービス改革	スマートで優しい市民サービス	行政の電子化 (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、④MNC交付・活用促進戦略
		情報発信力 (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、③FAQ・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
		応対力強化 (3)窓口応対の満足度向上	①市民に優しい窓口応対	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
❷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	スマートワーク (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、⑤BCP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、⑤e-ラーニング活用拡大
		事務の電子化 (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
		組織風土改革 (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

※出典元：『働き方改革（業務改革）ロードマップ2.0（2021～2025）』（令和3年4月 神戸市働き方改革推進チーム）

人口：30万人以上

12 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】

Point

➢ 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

事業効果

○ 区局の先進的な取組への支援が進み、変革に前向きな組織風土の醸成に寄与した。

事業の概要

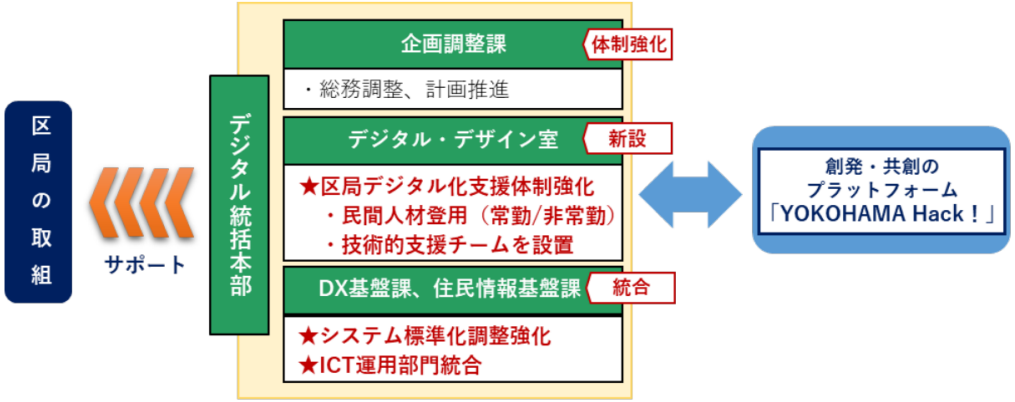
○ 「デジタルの恩恵をすべての市民、地域に行きわたらせ、魅力あふれる都市をつくる」ことを目的として、デザイン思考に基づき**「デジタル×デザイン」によりDXを推進**することを掲げた『横浜DX戦略』を策定（令和4年9月）。

○ 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。



人口：30万人以上

12　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：1,551千円）**を利用しました**（令和４年度）**。

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**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。

【参考情報】　横浜市人口：375.4万人（令和５年１月１日現在）
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）
【担当部署】　横浜市デジタル統括本部企画調整課（電話：045-671-2130、メール：di-chosei@city.yokohama.jp）

12　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（令和４年９月策定）

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。

13 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】

Point

- 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

事業効果

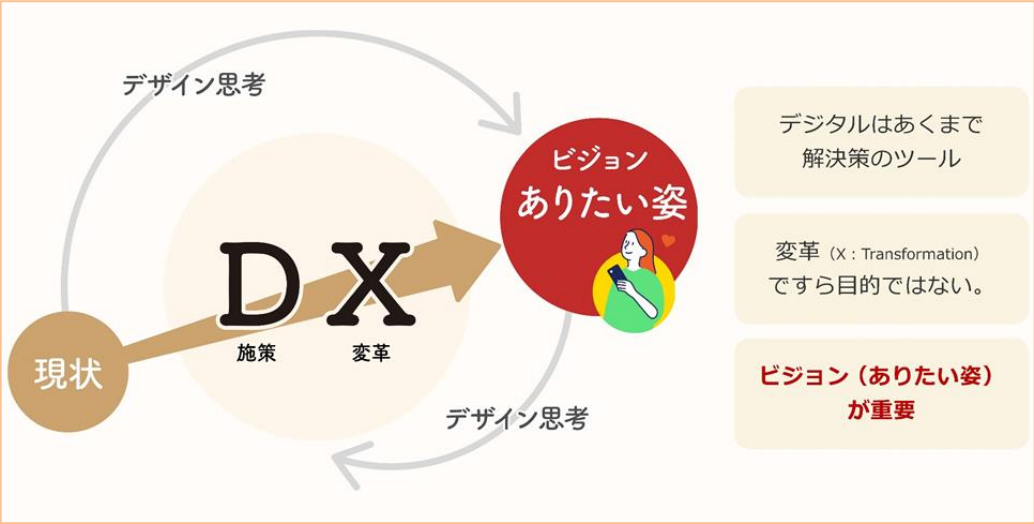
○ 各所属でDX関連予算の確保、デザインシンキング研修の開催、DX推進リーダーの設置等が進んだ。
○ 974件のアナログ規制を洗い出すことができ、その内、254件について、規制の見直しが実施される見込み。

事業の概要

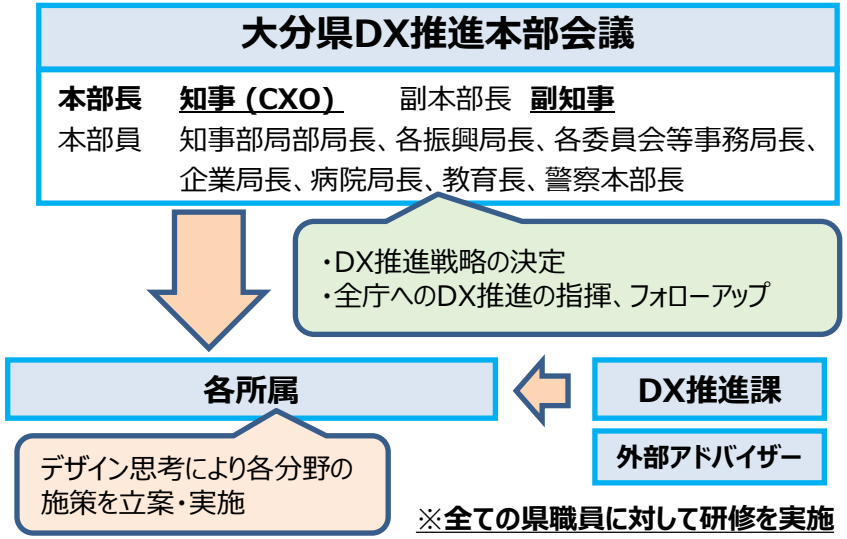
○ 全庁挙げて横断的に推進するため、知事（CXO※）を本部長とする「大分県DX推進本部」を設置。
※ CXO：チーフ トランスフォーメーション オフィサー。D（デジタル）ではなく、X（トランスフォーメーション）の変革、顧客体験を重視。

○ 「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



13　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下さい。

・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**」

13　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労・工夫している点を教えてください。

（大分県）

・　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６年度当初予算では、132事業、事業費約57億円を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5年度からの取組】
・　DX推進リーダーの設置
・　DX推進リーダー育成研修
・　企業と連携したデザインシンキング研修

【継続した取組】
・　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）
・　デザインシンキング研修、デジタルマーケティング研修

＜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推進に取り組みます。**
・**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**（デジタル庁主導）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。**

【参考情報】 大分県人口：112.4万人（令和５年１月１日現在）
関連ＵＲＬ：「大分県DX推進戦略」について（https://www.pref.oita.jp/soshiki/14280/dxs.html）
【担当部署】 大分県商工観光労働部DX推進課（電話：097-506-2472、メール：a14280@pref.oita.lg.jp）

自治体DX推進参考事例集
【２.人材確保･育成】

総務省

令和６年４月24日

2．人材確保・育成参考事例集　目次

【凡例】
~1万人：人口1万人未満の団体
~5万人：人口1万人以上5万人未満の団体
~10万人：人口5万人以上10万人未満の団体
~30万人：人口10万人以上30万人未満の団体
無し：人口30万人以上の団体・都道府県

①　県・市町村の連携による広域的な人材確保や民間事業者との連携による人材確保

1	民間事業者との包括連携協定に基づく複業人材の活用	【奈良県三宅町】~1万人	・・・	2-4
2	民間人材サービス事業者を活用したデジタル人材の公募・採用	【東京都中野区】	・・・	2-6
3	県と県内市町による高度デジタル人材シェアリング事業	【愛媛県】	・・・	2-10
4	DXを推進する県・市町が参画する「DXShipひろしま」を構築	【広島県】	・・・	2-12
5	県から市町等へのICTエキスパート派遣事業	【静岡県】	・・・	2-15
6	DX推進アドバイザー事業に加えデジタル人材シェアリング事業を実施	【大阪府】	・・・	2-17

②　DXの取組の中核を担う人材の育成

7	DX推進員等に加え変革プロジェクトやDX人材認定制度の創設	【栃木県真岡市】~10万人	・・・	2-22
8	デジタル行政推進リーダー育成と全職員への研修も実施	【石川県金沢市】	・・・	2-25
9	「働き方改革ロードマップ2.0」に沿った全庁的なDX人材の育成	【兵庫県神戸市】	・・・	2-29
10	デジタル技術を主体的に活用できるDX推進チャレンジャーを育成	【滋賀県】	・・・	2-34
11	オンライン学習や資格取得の促進で「自治体業務とデジタル技術の知見を兼ね備えた人材」を育成	【栃木県】	・・・	2-36

2．人材確保・育成参考事例集　目次

【凡例】
~1万人：人口1万人未満の団体
~5万人：人口1万人以上5万人未満の団体
~10万人：人口5万人以上10万人未満の団体
~30万人：人口10万人以上30万人未満の団体
無し：人口30万人以上の団体・都道府県

③ 体系的に整理された計画・方針に基づく人材育成

12 人材育成基本方針でDX推進に必要な人材像を定め、役割に応じた研修を体系的に整理 【静岡県小山町】~5万人 ・・・ 2-38

13 DX推進計画に基づき、デジタル人材に係る様々な取組を推進 【福岡県北九州市】 ・・・ 2-40

14 人材育成方針で職責ごとの役割・スキル・育成プログラム等を整理 【福井県】 ・・・ 2-43

15 全職員対象のデジタル人材育成計画を策定しDX部局と人事局が連携・協力 【北海道】 ・・・ 2-49

16 デジタル人材像を5つに整理、市町村職員と受講するDX特別研修等を実施 【愛知県】 ・・・ 2-52

17 東京デジタルアカデミーを新設し、全職種向けにデジタル研修を実施 【東京都】 ・・・ 2-55

④ 自治体ごとの創意工夫による人材育成

18 2026年度末までに全職員が「ITパスポート」取得 【島根県江津市】~5万人 ・・・ 2-58

19 外部人材をデジタル推進室長に委嘱し職員のリテラシー向上等を図る 【山形県長井市】~5万人 ・・・ 2-60

20 アドバイザーによる職員研修で全庁的にBPR・DXマインド定着 【静岡県袋井市】~10万人 ・・・ 2-63

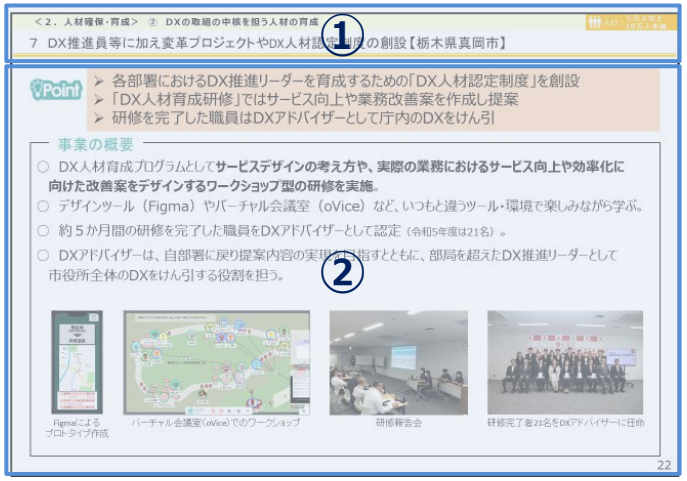
21 データ利活用の職階別研修を受講必須とした人材育成 【茨城県つくば市】~30万人 ・・・ 2-65

22 意識改革と知識・スキルの向上の両立に向けた職位別DX研修 【愛知県豊田市】 ・・・ 2-68

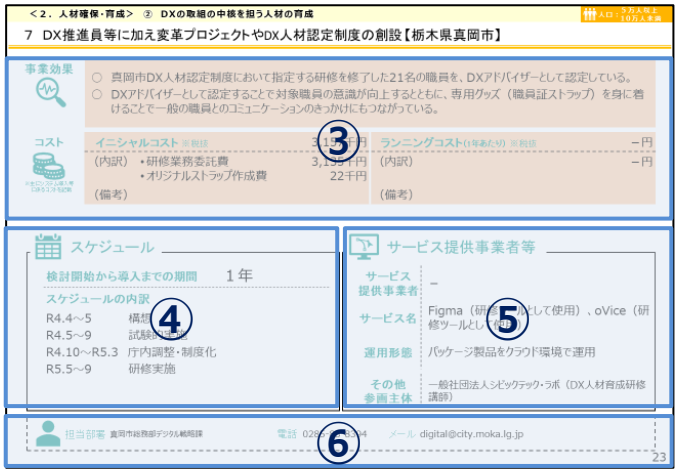
2．人材確保・育成参考事例集の構成

事例集は以下のページで構成しています。

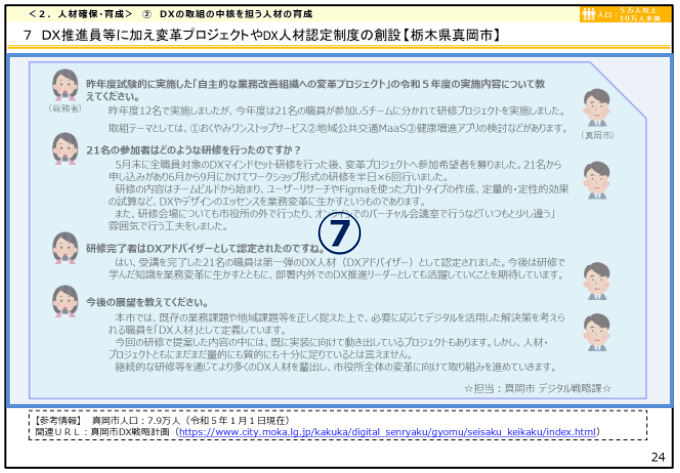
＜事業概要＞



＜事業効果・コスト＞ ※一部事例のみ



＜インタビュー＞



①	分類・事例名・団体名・人口	• 事業内容に応じた分類、事例名、団体名、人口を記載しています。 ※ 令和６年度に新たに掲載した事例には、左上に New のラベルが付いています。 ※ 団体の人口規模に応じて、各ページの右上に、以下のいずれかのラベルが付いています。 人口：1万人未満 / 人口：1万人以上 5万人未満 / 人口：5万人以上 10万人未満 / 人口：10万人以上 30万人未満 / 人口：30万人以上 / 都道府県
②	Point・事業の概要	• 事業のポイントとなる事項や、事業の内容を記載しています。
③	事業効果・コスト	• 事業の実施による効果、事業に要する経費（イニシャルコスト・ランニングコスト）を記載しています。 ※「事業効果・コスト」ページが無い事例の場合、「事業概要」ページに事業効果を記載しています。 ※ コストについては、主にシステムの導入等に係るコストを記載しています。（事業費の総額と金額が異なる場合があります。）
④	スケジュール	• 事業の検討開始から実施に至るまでのスケジュールを記載しています。
⑤	サービス提供事業者等	• システムやサービスの導入を伴う事例について、サービス等の提供事業者、サービス名称、運用形態を記載しています。 • その他の参画主体がある場合は、その名称を記載しています。
⑥	担当部署	• 事業を所管する部署の名称及び連絡先を記載しています。 ※「事業効果・コスト」ページが無い事例の場合、「インタビュー」ページの最後に担当部署を記載しています。
⑦	インタビュー記事	• 事業の実施に至った経緯や、工夫点、今後の展望等のインタビュー記事を掲載しています。

1　民間事業者との包括連携協定に基づく複業人材の活用【奈良県三宅町】

Point

➢ 公民連携、地方創生の推進、住民サービスの更なる向上のため民間事業者と「まちづくり包括連携協定」を締結し、複業人材を多数採用し様々なプロジェクトに取り組む

事業効果

○ 「業務効率化アドバイザー」を活用したプロジェクトにより、書類整理を実施したことで、書類の検索時間が担当外の業務であっても30秒以内に行うことができるようになった。

○ 書類整理を通じて、公文書管理の意義を改めて全庁的に確認することができた。

事業の概要

○ **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の活用をできる体制を構築。**

○ 「DXアドバイザー」、「業務効率化アドバイザー」、「EBPMアドバイザー」、「人事・採用戦略アドバイザー」、「広報戦略アドバイザー」等を４ヶ月間の任期で採用し、それぞれの**テーマに応じた取組を集中的に実施**。

○ 各期報告会を実施し、効果を確認しつつ更なる取組を検討。**各アドバイザーの中から、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関わるケースも創出。**

DXアドバイザーとの7回のミーティングや「DX講座」を通して、84個の課題と173個の解決アイデアを創出 (第１弾成果)

#	課	課題	希望	対応策	コメント
1	健康こども課	例規の作成、改正の内容についてチェック機能がない。	法令審査が出来る横断的な部署及び人材の設置。	デジタル的に解決しようとするとAI文書チェックサービスの導入。ただし無料で出来るものはないので、人力とのコスト比較	
2	健康こども課	例規の作成、改正の内容についてチェック機能がない。	法令審査が出来る横断的な部署及び人材の設置。	近隣の町村と共同して作成。他町村で問題がないのであれば、改正案の作成や検証に使う時間を削減できる。作成、運用時に発生した問題の共有をデジタルを使って行うことで、Mtgのために集まるといった無駄な時間とコストを発生させないように工夫する。	業務変革＋デジタル活用
3	健康こども課	書留郵便の送付頻度が週１でいいのか。	希望するときに飛脚のように郵便物を取りに来て欲しい。	スマホで撮影して先行してデータで送れないか（そうすれば処理が先行して行えるので）。原本は月に一度まとめて送るなどにすれば、業務速度は日々郵便で送るよりも早くなり、また郵送コストや手間は1/4にできる。	業務変革＋デジタル活用
4	健康こども課	普通郵便で送付した書類の受領確認が出来ない	普通郵便で送付したものの受領確認が出来るようにしたい。	・届いた後に受領者から1アクションなければ手続きが進まないようにする。 ・発送後1週間後に受取確認の連絡をする。	
5	健康こども課	事務用品の在庫管理が出来ていない。	定期的な棚卸で在庫ゼロにならないようにしたい。	STEP1：スプレッドシートで在庫管理表を作成し運用。 STEP2：ハンディターミナルの導入 STEP3：スマートマットの導入 STEP4：発注システム連動	
6	健康こども課	事務用品の在庫管理が出来ていない。	定期的な棚卸で在庫ゼロにならないようにしたい。	補充タイミングを「なくなる直前」から、「残量が半分に減ったとき」に変更する。持ってきてくれた人には何かラッキーがあると良い。最後の方で「ゲッ」となるから補充しに行かないので。	業務変革
7	健康こども課	事務用品の在庫管理が出来ていない。	定期的な棚卸で在庫ゼロにならないようにしたい。	補充の判断を都度目で確認からデータに基づいて自動判断に切り替える。月当たりの消費量を把握して、2ヶ月に一度大量に補充するなど。都度補充は、人間の認知に負荷をかける上に、都度取りに行くので時間がかかります。（都度補充に意味がある	業務変革

行政のDXは「住民ファースト」で考える。　三宅町はDXで、日本一かっこいい行政職員へ。

1　民間事業者との包括連携協定に基づく複業人材の活用【奈良県三宅町】

（総務省）

取組の経緯・きっかけを教えてください。

多様化する住民のニーズに、行政だけで応えていくには難しくなってきています。一方で外部の力を借りたいけれど予算化が難しいという点もありました。

そこで、複業人材紹介企業と連携協定を締結し、**なるべくお金をかけずに、民間で活躍されている方々の力をお借りすることができる取組**を始めることになりました。

（三宅町）

取組の成果事例を教えてください。

「業務効率化アドバイザー」によるプロジェクトでは、役場にて取り扱う**公文書の保管などに関して整理**を行いました。

この点については、近い将来に行うことに**なる新しい文書管理システムの導入の前捌き**として、デジタルとリアルが一貫して整理されている状況を創出するために役立っているといえます。また、DXをテーマに募集した人材との協議の結果、**「デジタルの力に頼らない既存の業務の見直しよる効率化」にも取り組む**こととしました。

工夫点や今後の展開を教えてください。

庁内での説明会などを実施するなどして、進め方等の理解が得られるよう、丁寧な説明を心がけています。
複業人材の採用に関して**複業人材紹介企業の力を借りており、町側の事務負担等は最小限**に抑えられているといえます。

今後の課題として、各々のプロジェクトが単発で終わることなく、他の取り組みにも転用できたり、波及するようになれば良いと考えております。

【参考情報】　三宅町人口：0.7万人（令和５年１月１日現在）
関連ＵＲＬ：三宅町報道発表（https://www.town.miyake.lg.jp/chosei/press/index.html 成果報告会）
三宅町公式note (https://miyake-town.note.jp/m/m4e70f4bd8c8e)
【担当部署】　三宅町政策推進課（電話：0745-44-3070、メール：seisaku@town.miyake.lg.jp）

2　民間人材サービス事業者を活用したデジタル人材の公募・採用【東京都中野区】

Point

➢ 新庁舎整備やシステムの標準化・共通化の大規模プロジェクトに対応できる外部人材の力が必要と判断し、民間人材サービス事業者を計画的に活用。これまでに合計5名を採用。

事業の概要

○　**新庁舎完成を契機とした働き方改革※や自治体情報システム標準化・共通化対応等の大規模プロジェクトを成功させるべく、外部人材の登用を決定。**　※ユニファイドコミュニケーション導入、ネットワーク環境の設計、フリーアドレスの実現等

○　人事部門と調整し、**民間人材サービス事業者への委託費等を予算化。**

○　きめ細やかな対応が可能な民間人材サービス事業者を選定し、**DX推進マネージャー**（係長級）**・DX推進担当**（主任）、**IT専門支援員を計5名採用。**　※A社で3名（令和３年度）、B社で2名（令和４年度）を各社1回の活用で確保

働き方改革、システム標準化等、DXを推進する方針

中野区新庁舎イメージパース

全庁インフラ見直し・標準化対応等の大規模プロジェクトに向け外部人材登用を決定

人事部門と協力した予算化、民間人材サービス事業者選定、人材の公募、面接

これまでDX推進マネージャー/DX推進担当、IT専門支援員を合計5名採用することができた。

2　民間人材サービス事業者を活用したデジタル人材の公募・採用【東京都中野区】

事業効果

○　区報・区HPへの掲載により募集を行った場合は募集枠１人対して１～２名程度の応募数であったところ、委託を行うことで3人（DX推進マネージャー、DX推進担当2名）に対し170名程度、２名（IT専門支援員）の枠に対し50名程度の応募があった。

○　採用した職員がこれまでの経験や専門知識を活かしOJT等で活躍しており、区のDXの推進に大きく寄与している。

コスト

※主にシステム導入等に係るコストを記載

イニシャルコスト ※税抜	－円	ランニングコスト（1年あたり） ※税抜	－円
（内訳）	－円	（内訳）	－円
（備考）		（備考）	

スケジュール

検討開始から導入までの期間　－

スケジュールの内訳

職員課：	事業・予算の検討	４か月
	契約準備	２か月
	募集・採用手続き	３か月
情報システム課：	事業・予算の検討	８か月
	契約準備	２か月
	募集・採用手続き	２か月

サービス提供事業者等

サービス提供事業者	－
サービス名	－
運用形態	－
その他参画主体	ビズリーチ株式会社（職員課）、エン・ジャパン株式会社（情報システム課）

担当部署　中野区総務部職員課（DX推進マネージャー、DX推進担当の募集）
中野区総務部DX推進室デジタル政策課（ IT専門支援員の募集）
電話　03-3228-8957
03-3228-8807
メール　shokuin@city.tokyo-nakano.lg.jp
digitalseisaku@city.tokyo-nakano.lg.jp

2　民間人材サービス事業者を活用したデジタル人材の公募・採用【東京都中野区】

（総務省）

取組の経緯・きっかけを教えてください。

新庁舎移転を契機とした働き方の改善、自治体情報システムの標準化・共通化対応を成功させるため、

- **専門的な知識**と**行政の考え方にとらわれない柔軟な発想**
- **ITスキルがない職員**と**行政の知識が少ないベンダー**の**それぞれと円滑に調整するコミュニケーション能力**
- 現場の**業務を推し進める力**や**プロジェクトマネジメント力**

を有する人材が必要と判断しました。

これまで区HPや電子申請で外部人材を募集したことはありましたが、上記のような大**きなプロジェクトを成功させるにはより広く募集し、力のある人材を獲得する必要があると考え、民間人材サービス事業者を活用**しました。

（中野区）

民間人材サービス事業者調達に向けた予算計上、事業者選定時のポイントを教えてください。

予算計上にあたっては、新庁舎移転や**標準化・共通化は庁内でも全庁で取り組む課題として共通認識があり、その点を財政部門に強くアピール**しました。**予算化の時期**については、区長より**専門人材の採用には**時期は関係なく、**必要な時に必要な分をスピード感をもって行うべき**という指示があったことを踏まえ、最短のスケジュールで予算化しました。

事業者選定にあたっては、多くの応募と応募者との円滑なやりとり、負担の少ない採用事務が重要と考えました。具体的には

- 区が人材を募集するに至った背景や**求める人材等をまとめた特集ページの作成**及びSNS等での広告
- チャットや**一斉連絡ができる機能**
- **応募者情報の一元的な管理や比較ができるようデータの出力機能**などが可能

と**いった条件を満たすサイトを運営している事業者を選定**しました。

人材の募集の工夫を教えてください。

人材の募集期間は2週間、3週間と設定しました。スピード感をもって採用したかったからです。**短過ぎても応募が集まらない一方、長すぎても「今申し込まないと！」という気持ちが薄れてしまうことは意識**しました。

募集サイトは、見た人が**「働いてみたい！」と思い、実際に働いている自身の姿がイメージ**できるよう、区長・副区長のメッセージで区を挙げてのプロジェクトであることを伝え、情報システム課長や情報システム課の**職員による顔の見えるインタビューや写真、動画によって、具体的な勤務内容やスキル、現場の雰囲気を伝えられるよう意識**しました。

2　民間人材サービス事業者を活用したデジタル人材の公募・採用【東京都中野区】

（総務省）

応募状況等について教えてください。

応募者はA社で150名程度、**B社で50名程度**でした。

IT企業の経験者はもちろん、企業や独立行政法人等の基幹システム担当者や地方公共団体のCIO経験者からの応募がありました。

応募動機には「中野区の一大プロジェクトに関わり、**多くの区民に影響することをやりがいに感じた**」といった意見や「行政を内部から体験し、**行政特有の仕組みや制度を把握してキャリアアップに活かしたい**」といった声がありました。

（中野区）

採用面接時や採用後の受入れに関する工夫点を教えてください。

履歴やスキルだけではなく、**区の職員の一員として円滑に仕事ができるコミュニケーション能力があるかどうかを重視し、人柄が分かるような質問も多く取り入れ**ました。

また、「中野区が採用する」という視点ではなく、「**中野区を選んでもらう**」**という視点で面接**を行いました。例えば、中野区で働くという経験が本職の**任期満了後のネクストキャリアで活かせる経験だと感じてもらえる**よう、応募者に**募集の背景や業務内容、期待すること、得られる知識・スキル等を具体的に説明**するようにしたといったようにです。

外部人材はITのプロフェッショナルではありますが、行政のことはほとんど知らないことが多いです。

ですが、ミッション達成には行政への理解も不可欠であるため、外部人材に助けてもらうという意識ではなく、**お互いに足りない知識を教えて補い合い、一緒に成長しながら取り組んでいけるよう意識**しました。

☆担当：中野区 総務部 DX推進室 デジタル政策課☆

【参考情報】　中野区人口：33.4万人（令和５年１月１日現在）
関連ＵＲＬ：中野区人材育成基本方針（https://www.city.tokyo-nakano.lg.jp/dept/154500/d032493.html）

3　県と県内市町による高度デジタル人材シェアリング事業【愛媛県】

Point

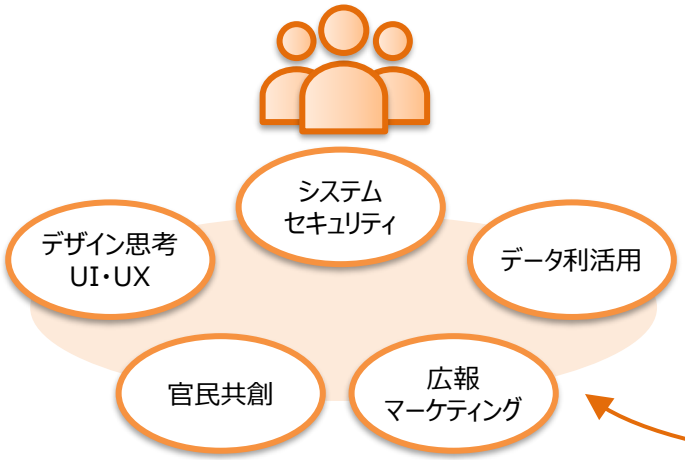
➢ 高度デジタル人材を確保し、県と市町でシェアする仕組みを構築することで、各市町の人的・財政的負担を抑えながら、質の高いDXを広域的に実現することを目指す

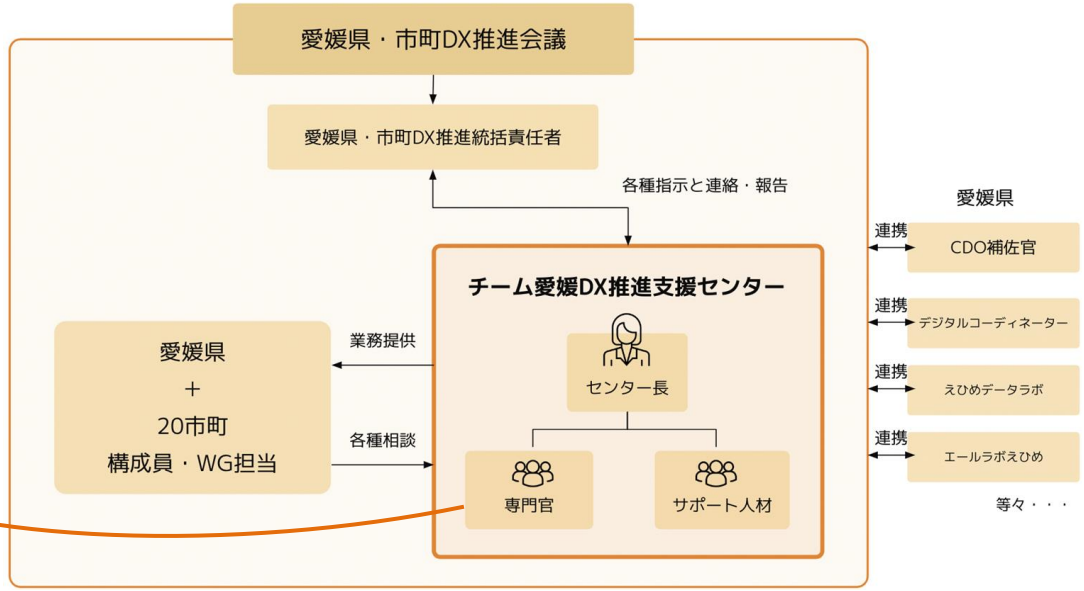
事業の概要

○　デジタル人材は全国的にも限られ、県内全ての市町が個別に確保することは困難であることを踏まえ、**「愛媛県・市町DX推進会議」**（※体制編を参照）**にて、確保した人材を県と市町でシェアする仕組みを構築。**

○　高度デジタル人材を確保するだけでなく、多種多様なコミュニケーションの動線と連絡・調整を効率的かつ効果的に運用するため、「チーム愛媛DX推進支援センター」を設置・運営。

愛媛県・市町DX推進専門官の配置





【参考情報】　愛媛県人口：132.7万人（令和５年１月１日現在）
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）

※愛媛県のインタビュー欄は体制整備事例集に掲載しています。

3　県と県内市町による高度デジタル人材シェアリング事業【愛媛県】

事業効果

○　各自治体においてプロジェクトや事業の推進、研修の実施に外部人材を活用している。
○　市町間で気軽に情報交換、事例共有できるオンラインのコミュニティにおいて、勉強会などを企画し多様な部門の職員の参画を促すことでDXの機運を醸成している。
○　市町におけるDXプロジェクトや窓口業務のオンライン化等の取組が効果的に推進されることにより、行政サービスの利便性向上等の効果が得られている。

コスト

※主にシステム導入等に係るコストを記載

イニシャルコスト ※税抜	－円	ランニングコスト（1年あたり） ※税抜	（非公表）
（内訳）	－円	（内訳）	
（備考）		（備考）	

スケジュール

検討開始から導入までの期間　－

スケジュールの内訳

－

サービス提供事業者等

サービス提供事業者	株式会社MAIA：特定のデジタル分野に精通した知見及び経験を有する「愛媛県・市町DX推進支援専門官」を確保・活用し、各市町それぞれのニーズに応じた取組を効果的・効率的にサポートする機能としての「チーム愛媛DX推進支援センター」を設置し、センター業務を行うスタッフを置くとともに、センターを統括する責任者としてセンター長を配置し、効果的に運営する
サービス名	－
運用形態	－
その他参画主体	－

担当部署　愛媛県・市町DX推進会議事務局（愛媛県デジタルシフト推進課）　電話　089-912-2281　メール　digitalshiftsuishin@pref.ehime.lg.jp

4　DXを推進する県・市町が参画する「DXShipひろしま」を構築【広島県】

Point

➢ 県全体のDXを効果的に進めるため、県・市町で協働してDXを推進し、デジタル人材を採用・育成・活用する枠組みとして、「DXShip（デジシップ）ひろしま」を構築

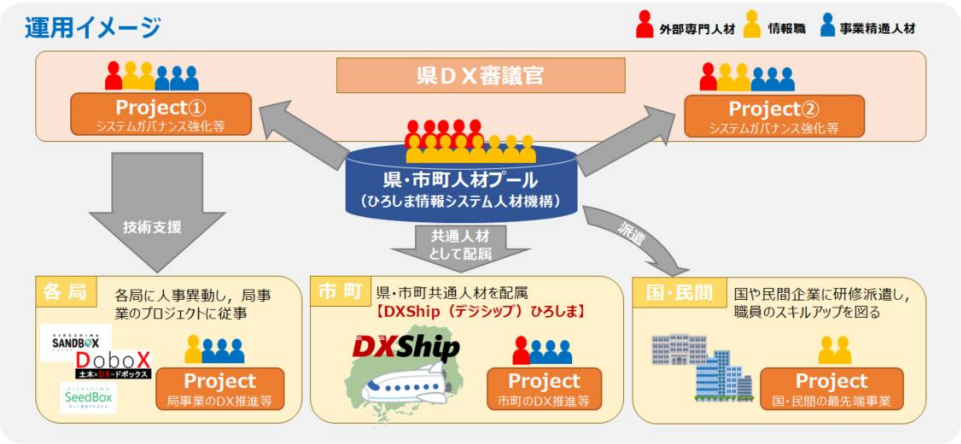
事業の概要

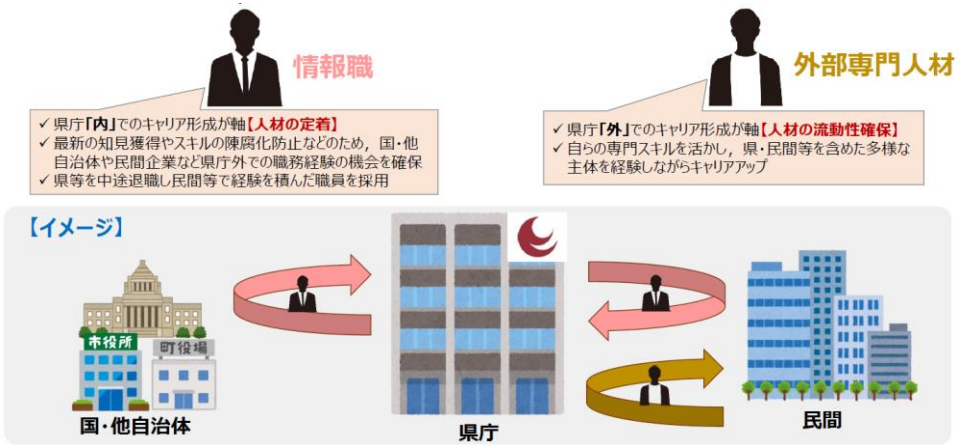
○ **人材の確保・育成、情報共有、システム最適化等の課題に全県的に対応していくため、**令和５年度から、（DXという希望の宙を共に航行する）**「DXShipひろしま」を構築し、県と７市町にデジタル人材を配属。**

○ 『DXShipひろしま』では、情報システム人材の採用・育成・活用について、以下の取組を実施している。

- 単独で人材の確保が難しい市町における、県・市・町共同での人材の採用・配属等（人材プール・シェア）
- 県・市町情報システム人材の育成（「広島県情報システム人材育成プラン」の実行）

○ 市町配属の共通人材が定期的に集い、配属先の課題を共有し、課題解決のヒントを持ち帰ることで、各市町のDX施策を加速する。（ひろしまDX加速サイクル）





出典元：広島県情報システム人材育成プラン

4　DXを推進する県・市町が参画する「DXShipひろしま」を構築【広島県】

事業効果

○　配属先の市への職員研修や伴走型育成が市職員の業務改善への動機づけにつながり、デジタルを活用した市民サービスの向上や業務改善について、160件以上の職員提案があった。

○　単独ではデジタル人材の確保が困難な市町において、県・市町が共同で人材を確保し、市町が求める人材を配属することで、DX推進体制の整備及びDX施策のPDCAが進んでいる。

○　県における情報職（デジタル人材の専門職）の採用志願者において、本取組への賛同が動機となっている事例があり、今後の人材確保の面でも効果が期待できる。

コスト

※主にシステム導入等に係るコストを記載

イニシャルコスト ※税抜	ー円	ランニングコスト（1年あたり） ※税抜	ー円
（内訳）	ー円	（内訳）	ー円
（備考）		（備考）	

スケジュール

検討開始から導入までの期間　２年

スケジュールの内訳

R3年度　「県・市町情報人材研究会」を設置して検討に着手

R4年度　試行を開始した県採用の情報システム人材の2市へのシェアや、県・市町間でDX推進に向けた意見交換

R5年度　「DXShip（デジシップ）ひろしま」を構築し、本格始動

サービス提供事業者等

サービス提供事業者	ー
サービス名	ー
運用形態	ー
その他参画主体	ー

担当部署　広島県総務局デジタル基盤整備課　　電話　082-513-2439　　メール　soudgkiban@pref.hiroshima.lg.jp

４　DXを推進する県・市町が参画する「DXShipひろしま」を構築【広島県】

（総務省）

取組の経緯・きっかけを教えてください。

県全体でDXを推進していくためには、県も市町もデジタル人材を確保し、DX推進体制を整備することが不可欠ですが、**一部市町においては、単独でデジタル人材を確保・育成することが困難**であることから、令和３年４月に**「県・市町情報人材研究会」を設置**し、市町と共にデジタル人材の確保・育成手法等の議論を進めてきました。

（広島県）

取組にコストはかかりましたか。

来年度採用・配属するデジタル人材確保に当たり、募集情報等提供事業者に業務委託しました。（約50万円）

近況や工夫している点を教えてください。

・令和３年度から**専門職種として情報職を設ける**とともに、県・市町で勤務することのやりがいやキャリアパスを明確にするため、令和５年３月に**広島県情報システム人材育成プラン**を策定

・給与面での処遇改善を図るため、令和５年度から**一定の有資格者に対する初任給調整手当を設定**（月額５万円）

・任期付職員制度の活用による幅広い年代、職歴の即戦力職員を採用

他自治体からよく質問されることを教えてください。

Ｑ１.具体的な市町への配属の方法について（**地方自治関係法令上の整理**）
Ａ１.県・市町の枠を超えて異動することを前提に採用し、**法第252条の17（職員の派遣）により市町に配属**します。

Ｑ２.費用負担について
Ａ２.職員給与は県が支給し、配属先市町が県に負担金として支払います。

Ｑ３.総務省補助金や地方財政措置の活用について
Ａ３.**令和５年度新設の、市町村支援のためのデジタル人材の確保に要する経費に係る特別交付税を活用しています。**

今後の展望を教えてください。

・令和６年度は共通人材の配属を15市町に拡充
・県と市町間での人材のローテーションを開始
・県・市町CDOフォーラム等開催を通じた体系的な情報共有の継続

☆担当：広島県　総務局 デジタル基盤整備課☆

【参考情報】　広島県人口：277.1万人（令和５年１月１日現在）
関連ＵＲＬ：情報システム人材の確保・育成について（https://www.pref.hiroshima.lg.jp/soshiki/266/dxship-r4.html）
広島県情報システム人材育成プラン（https://www.pref.hiroshima.lg.jp/soshiki/266/jyousysjinzai-ikuseiplan.html）

5　県から市町等へのICTエキスパート派遣事業【静岡県】

Point

➢ 県がICT等に係る知識や経験が豊富にある人材を「ICTエキスパート」として登録し、市町、教育委員会等の求めに応じて派遣

事業効果

○ 行政サービスの向上や行政事務の改善につながっている。
○ 派遣対象団体や住民における、ICTに係る知識や技術の向上、活用の促進等につながっている。
○ ICTを活用した豊かで快適な質の高い地域社会の実現につながっている。

事業の概要

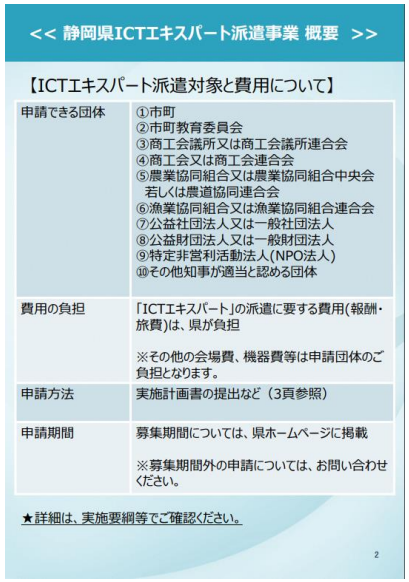
○ **市町、市町教育員会等が行うICT等を利活用する取組に対し、ICTに関する知識及び経験が豊富な人材を「ICTエキスパート」として派遣**し、専門的なコーディネート及びアドバイスを実施。

＜ICTエキスパート派遣実績＞

	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和５年度
団体数	17団体	14団体	22団体	22団体	33団体
回数	37回	43回	59回	59回	80回
人数	7人	7人	10人	14人	18人

※令和5年度は令和6年1月末現在の年間見込み数

＜ICTエキスパート派遣事業の概要＞



5　県から市町等へのICTエキスパート派遣事業【静岡県】

（総務省）

取組の経緯・きっかけを教えてください。

豊かで快適な質の高い地域社会の実現を目指して、市町及び地域社会におけるICT利活用を促進するため、市町等が行うICTを利活用する取組に対して専門家(ICTエキスパート)を派遣し、専門的なコーディネート及びアドバイスを実施しています。

（静岡県）

取組にコストはかかりましたか。

ICTエキスパート派遣に伴う報償費及び旅費は県が負担しています。
(報償費)　4時間以上の活動　　1回当たり　20,000円
　　4時間未満の活動　　1時間当たり 5,000円
(旅費)　静岡県職員の旅費に関する規程に基づいて支払う。

近況や工夫している点を教えてください。

本事業の概要について、**これまで周知してきた市町等に加えて、県内の教育機関(中学校、高等学校、大学等)及びNPO団体にも周知**し、ICTエキスパートの幅広い活用を図っているます。

また、ICTエキスパート派遣の**申請手続について、従来のメールによる受付に加えて、電子申請（静岡県「ふじのくに電子申請サービス」）による受付にも対応**し、ICTエキスパートの活用促進を図っています。

今後の展望を教えてください。

本事業を**活用したことのない市町をはじめ、幅広く市町及び団体等に働きかけ、県内全域においてICTエキスパートが活用されることを目指し**取り組んでいきます。

【参考情報】　静岡県人口：363.4万人（令和５年１月１日現在）
関連ＵＲＬ：静岡県ICTエキスパート派遣事業について（https://www.pref.shizuoka.jp/kensei/keikaku/degital/1044027/1041983.html）
【担当部署】　静岡県デジタル戦略局デジタル戦略課（電話：054-221-3679、メール：digital@pref.shizuoka.lg.jp）

6　DX推進アドバイザー事業に加えデジタル人材シェアリング事業を実施【大阪府】

Point

➢ 市町村のDX推進を支援するため、府が確保したアドバイザーの市町村への派遣に加え、令和5年度は「大阪版 デジタル人材シェアリング事業」を実施

事業の概要

○　府がDXの推進について知見のある事業者を確保し、**「DX推進アドバイザー」として市町村に派遣することで、市町村の取組を支援**するほか、市町村間での好事例の横展開やシステム共同化等を促進。

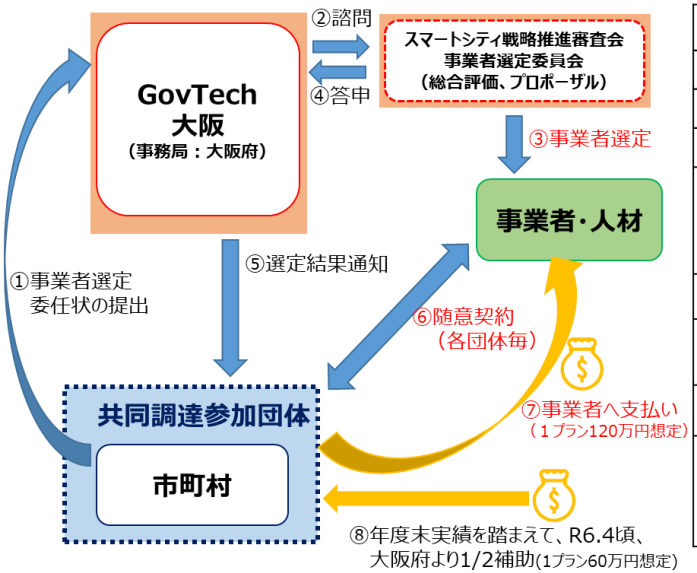
○　令和5年度より、「DX推進アドバイザー」よりも更に密な支援を行うため、**外部デジタル人材を共同で確保し、希望市町村への専門的な支援を行う、「大阪版 デジタル人材シェアリング事業」**を実施。

＜市町村DX推進アドバイザー事業の実績例＞

実績例	実績例における業務内容
職員向けDX研修	自治体DXの概要説明や推進に関する研修を管理職・一般職員向けに実施。
情報システムの標準化・共通化への対応支援	今後の動向や資料の概要説明に関する勉強会を情報部門及び原課職員向けに2度実施。 府内全市町村を団体規模でグループ分けし、意見交換会を実施。
セキュリティ監査勉強会	内部監査についての理解を深め、監査体制を強化することを目的に勉強会を開催。
書かない窓口ハンズオンセミナー	書かない窓口システム（窓口DXSaaS）の実機操作体験を通じて知識や理解を深める。
初心者向け生成AIハンズオンセミナー	生成AIシステムの実機操作体験や事例共有を通じて知識や理解を深める。
日常業務の相談受付	随時メール等でのよもやま相談にも対応。

＜大阪版 デジタル人材シェアリング事業のスキーム＞

スキーム図



スキーム概要

①とりまとめ主体	GovTech大阪事務局
調達主体	**共同**：府（事務局）
契約主体	**個別**：各参加団体
運用主体	**個別**：各参加団体
②調達スキーム	予算を共有しない協議会で取りまとめを行い調達そのものは都道府県が行う方式
③とりまとめ根拠	要綱、委任状
④選定委員構成	外部３名程度及び市町村職員
⑤調達手法	プロポーザル方式
⑥前例	システム共同化 ・チャットツール ・電子申請システム ・文書管理・電子決裁システム

6 DX推進アドバイザー事業に加えデジタル人材シェアリング事業を実施【大阪府】

事業効果

○ DX推進アドバイザー事業では、浅く広くの人的支援として、アンケートの結果や訪問ヒアリングの結果を資料化し、予算要求や組織要求の参考資料として市町村へ還元。市町村職員への研修等を通じた行政サービスの向上及び「電子申請システム」等のシステムを共同調達することによる住民QOLの向上につなげている。

○ 大阪版デジタル人材シェアリング事業では、狭く深くの人的支援として、市町村長への説明、各担当課やベンダー協議への同席、幹部職員向けのDX研修など各市町村へ具体的な取り組みを後押ししている。

コスト

※主にシステム導入等に係るコストを記載

イニシャルコスト ※税抜	約59千円	ランニングコスト（1年あたり） ※税抜	約34,088千円
（内訳） ・事業者選定費用（人材シェアリング）	約59千円	（内訳） ・委託料（アドバイザー）	9,000千円
		・委託料（人材シェアリング：１支援メニューごとに約1,091千円×23件）	約25,088千円
（備考）		（備考） 府は1/2補助。特別交付税措置（市町村支援のためのデジタル人材の確保に要する経費）を受けている。	

スケジュール

検討開始から導入までの期間 １年

スケジュールの内訳

R4.7～ 情報収集、仕様書等策定（９か月）
R5.4～ 庁内調整、事業者選定等
R5.7～ 人材シェアリング事業開始
R5.8～ DX推進アドバイザー事業開始

サービス提供事業者等

サービス提供事業者	西日本電信電話株式会社、アビームコンサルティング株式会社
サービス名	－
運用形態	－
その他参画主体	－

担当部署 大阪府スマートシティ戦略部戦略推進室 地域戦略推進課　電話 06-6210-9097　メール digital-shichoson@gbox.pref.osaka.lg.jp

6　DX推進アドバイザー事業に加えデジタル人材シェアリング事業を実施【大阪府】

（総務省）

取組の経緯・きっかけを教えてください。

府のスマートシティ戦略の目標である住民QoL向上の実現のためには住民に近い市町村を支援し、連携していくことが必要不可欠です。**市町村アンケートで市町村がDXを推進するための課題として「カネ・ヒト・スキル」など浮き彫り**となっており、**大阪府としても市町村の取組を後押しするため、一層の支援を実施**することを決めました。

（大阪府）

近況や苦労・工夫している点を教えてください。

現行の市町村DX推進アドバイザー制度では**各自治体に入り込んだ支援**（首長レクへの同席、原課調整への同席、ベンダー協議への同席、１団体に対する研修など）**は不十分でした。**

これを踏まえ、令和５年度から**市町村にも負担を求める形で、希望のあった13団体と「大阪版 デジタル人材シェアリング事業」をスタートしています。**

取組にコストはかかりましたか。

■**スマートシティ戦略推進補助金（予算：50,213千円）**

市町村が実施する**住民のQoLの向上や都市機能強化を図る事業や、複数市町村で連携して取り組むn対nサービス事業、共同化事業等**に対して、事業費の補助を行うもの。

■**市町村DX推進アドバイザー制度（予算：10,071千円）**

府が、ICT系コンサルティング企業との委託契約によりアドバイザーを確保し、府職員とタッグを組んで市町村のデジタル化を支援するもの。

活用した国の支援策を教えてください。

これまでは「**新型コロナウイルス感染症対応地方創生臨時交付金**」を活用しています。

今後の展望を教えてください。

令和６年度は「大阪版 デジタル人材シェアリング事業」の継続に加え、「AI音声認識・議事録作成システム」の共同化を予定しています。

☆担当：大阪府 スマートシティ戦略部 地域戦略推進課 市町村DXグループ☆

【参考情報】　大阪府人口：877.3万人（令和６年１月１日現在）
関連ＵＲＬ：大阪市町村スマートシティ推進連絡会議(GovTech大阪)(https://www.pref.Osaka.lg.jp/digital_gyosei/govtechosaka/index.html)

6　DX推進アドバイザー事業に加えデジタル人材シェアリング事業を実施【大阪府】

参考資料

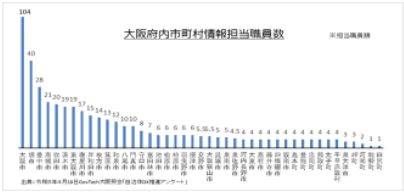
令和５年度市町村DX推進アドバイザー事業のご案内①

◆制度主旨

総務省より示された「自治体DX推進計画」及び「自治体DX推進手順書」では、自治体が担う行政サービスについて、デジタル技術等を活用して住民の利便性を向上させるとともに、業務効率化を図り人的資源を行政サービスの更なる向上に繋げていくことが求められています。

一方、市町村職員の総数は減少傾向にあり、本府が令和３年２月に府内市町村に実施したアンケート調査においても、デジタル人材の充足感について約８割の団体が「不足」と回答し、人材面・情報面の不足から、新たな課題の解決に充分な時間を割くことが出来ないことが課題として挙げられました。

上記を踏まえ、府の事業として（市町村の財政負担なしで）ICT系コンサルを確保し、好事例の横展開や共同化の促進等を通じて、市町村のDX推進を支援する主旨のものです。



◆アドバイザー（委託先事業者）について

- ●社名：西日本電信電話株式会社
- ●強み：無線LAN、セキュリティ、テレワーク、RPA、DC（データセンタ）、窓口業務効率化、バックオフィス効率化
- ●一言PR：ネットワークやデータセンタ等の弊社の強みを活かして、DX推進に関するアドバイスからソリューション検討までの中立的なご支援を行います。

実績例	実績例における業務内容
DX基本計画策定支援	自治体のDX推進における基本計画策定のポイントを解説
職員向けDX研修	自治体DXの概要説明や推進に関する研修実施
行政手続オンライン化に係る支援	自治体における各種行政手続のオンライン化に向けたポイントを解説
窓口支援システム導入	自治体における各種行政手続について、クラウド経由で様々な申請書を作成するシステムの紹介
AI-OCR導入業務	紙業務のデジタル化に向けたAI-OCR導入に関する職員向け研修実施
テレワーク環境導入業務	コロナ禍によりリモートワーク拡大に向けた庁内情報システム接続用のテレワーク環境（Daas）の紹介

令和５年度市町村DX推進アドバイザー事業のご案内②

●支援メニュー一覧（委託内容）

ア．DX推進支援

・総務省「自治体DX推進計画」の以下重点取組事項に対する現状把握や課題分析により、先進的な取組みが進むような方策や、好事例の横展開などを通じてご支援いたします。

①自治体の情報システムの標準化・共通化
②マイナンバーカードの普及促進
③自治体の行政手続のオンライン化
④自治体のAI・RPAの利用促進
⑤テレワークの推進
⑥セキュリティ対策の徹底
⑦デジタル人材の育成・確保

（参考：https://www.soumu.go.jp/main_content/000726912.pdf）

・取組状況等を踏まえ、本府職員＋アドバイザーでヒアリングを実施する予定です。

※ヒアリングは原則訪問を予定していますが、コロナの動向などを踏まえ、オンライン（TeamsまたはWebexを予定）で実施する可能性があります。オンラインを希望される場合はご連絡ください。

イ．情報システムの共同化支援

・他自治体における情報システムの共同化の先進事例の調査や市町村の業務に適応するデジタル技術の分析などを実施し、情報システムの共同化をご支援いたします。

ウ．日常業務支援

◆勉強会・相談会の実施（全５回）

「自治体DX推進アンケート調査」の結果を踏まえてテーマを決定し、アドバイザーがテーマに沿った専門家を確保します。

◆日常業務支援の依頼方法

下記、必要項目を踏まえ、メールでお問い合わせください。（様式の定めはありません。メールベタうちで構いません。）

宛先：osaka_dxadviser@west.ntt.co.jp
件名：【市町村DX_●●】＊＊＊＊＊＊＊＊＊＊＊＊＊＊
（●●には市町村名を記載下さい）
必要項目：○担当課名(ふりがな)、○電話番号、○メールアドレス、○問い合わせ内容

◆日常業務支援の相談例

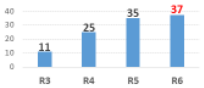
・公衆無線LANや仮想ブラウザ等の導入事例調査（自治体の導入事例や製品、価格など）
・メールやファイルサーバー運用方法等に関するアドバイス
・DXツールの比較表の作成（市場調査、簡単な機能比較表の作成）
⇒ヒアリング後のアフターフォローや予算要求に向けた資料収集などでご活用ください。

システム共同化 実績①

- ■ 各システムで標準価格から概ね3割程度以上のスケールメリットを発揮しました。
- ■ 各調達事業ともに、参加団体の拡大（後乗り）や、団体間のノウハウ共有等を進めています。

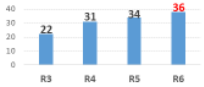
R3～　電子申請システム（Aプラン、Bプラン）

- ● **現在、37団体＆大阪府で共同利用**
  - ➢ Aプラン（フルスペック）、Bプラン（スモールスタート）に分けて共同調達を実施
  - ➢ イベント予約、施設予約、アンケートなど様々な手続きのオンライン化が可能に



R3～　自治体専用チャットツール

- ● **現在、38団体＆大阪府で共同利用**
  - ➢ 在宅勤務を促進し、緊急災害時の連絡網に
  - ➢ 窓口改革、災害対策などテーマ別トークルームで、全国の自治体とノウハウを共有



R4～　文書管理・電子決裁システム

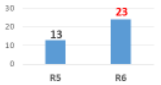
- ● **現在、6団体で共同利用**
  - ➢ 公文書の作成から廃棄までを一体的に維持管理でき、オンラインで決裁（承認）ができるシステム
  - ➢ 在宅勤務やペーパーレス・はんこレスの推進等、DX推進の基盤として幅広い効果を発揮。

システム共同化 実績②

- ■ 各システムで標準価格から概ね3割程度以上のスケールメリットを発揮しました。
- ■ 各調達事業ともに、参加団体の拡大（後乗り）や、団体間のノウハウ共有等を進めています。

R5～　電子契約システム

- ● **現在、24団体で共同利用**
  - ➢ 電子文書（PDF）に電子署名を付与することで法的に有効な契約書等を作成
  - ➢ 印刷、押印、郵送または持参、製本・保管にかかる手間の削減や、事業者の印紙税代を削減

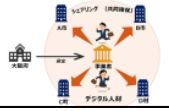


R5～　デジタルサービス（LINE拡張機能）

- ● **現在、13団体で共同利用**
  - ➢ 住民の属性や関心事に応じたセグメント配信により、必要な情報のみを発信
  - ➢ ごみ収集日の通知や分別の問い合わせに対応したチャットボットなど暮らしに直結したサービスを拡充

R5～　大阪版デジタル人材シェアリング事業

- ● **現在、14団体で共同確保**
  - ➢ 標準化やBPR、セキュリティなど７つ専門分野の外部デジタル人材を、市町村が共同で確保する仕組み
  - （※旬の課題に沿った支援を選択可能であるため、他の案件と違い毎年度参加団体が入れ替わる）



6　DX推進アドバイザー事業に加えデジタル人材シェアリング事業を実施【大阪府】

参考資料

大阪版 デジタル人材シェアリング事業について

●事業概要：令和５年度より、外部デジタル人材を共同任用し、希望市町村への専門的な支援実施予定

●実施背景：今年度実施した府内市町村アンケート（自治体DX推進アンケート）において、
DX推進における全庁的な課題として、人的不足（33票）、スキルの不足（18票）と顕著な結果。
また、広域で取り組みたい市町村ニーズとして、デジタル人材育成・確保（28票）の要望がありました。

●予算、調達スキーム等：
・デジタル人材：各専門分野に長けており、行政経験のある方または自治体向けの支援実績が豊富な方を想定

・支援頻度：月１回程度の予定（オンライン、訪問支援等）

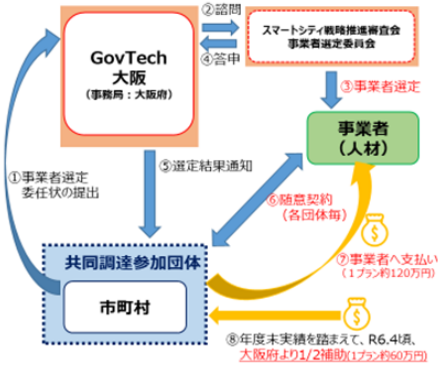
・費用：希望される場合、１プラン120万円（10万円×年12回）で予算要求をお願いします。
※別途、大阪府より１／２補助を考えております。

・調達スキーム：事務局にて共同調達（公募型プロポーザル方式）により事業者決定を行い、
事業者決定後は参加団体にて事業者と直接契約いただきます。

大阪版デジタル人材シェアリング事業　事業スキーム図

共同調達による事業者（人材）選定支援 及び 事業開始後の伴走支援、
補助金による財政支援を実施

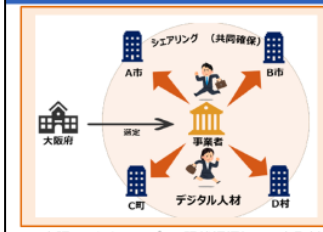
スキーム図



スキーム概要

①とりまとめ主体	GovTech大阪事務局
調達主体	共同：府（事務局）
契約主体	個別：各参加団体
運用主体	個別：各参加団体
②調達スキーム	予算を共有しない協議会で取りまとめを行い調達そのものは都道府県が行う方式
③とりまとめ根拠	要綱、委任状
④選定委員構成	外部３名程度及び市町村職員
⑤調達手法	プロポーザル方式
⑥前例	システム共同化 ・チャットツール ・電子申請システム ・文書管理・電子決裁システム

大阪版デジタル人材シェアリング事業



概要：様々な専門分野の外部デジタル人材を、市町村が共同で確保し活用する仕組み。
人材：具体の市町村課題（標準化・セキュリティ等）に長けたスペシャリストを確保。
費用：１プラン約120万円/年
※99,990円×12回＝1,199,880円
勤務：月１回程度（全12回）
内容：市町村のニーズを踏まえて決定。下記７支援プラン。
システム標準化支援やセキュリティポリシー改定等。
期間：月１回程度の全12回支援
⇒R５年度は府内13団体、23件の参加

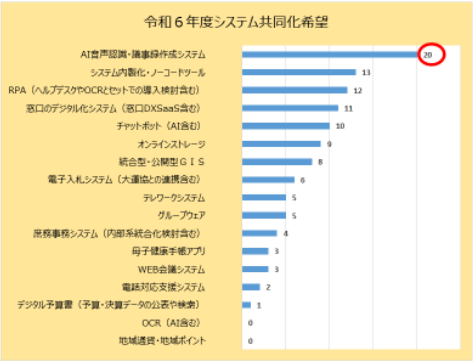
●大阪DXイニシアティブでの現状把握として、市町村アンケートを実施
DX推進における全庁的な課題として、人的不足（33票）、スキルの不足（18票）と顕著な結果。
また、広域で取り組みたい市町村ニーズとして、デジタル人材育成・確保（28票）の結果。
●府内市町村におけるデジタル人材による支援ニーズを踏まえ下記７プランをメニュー化

支援メニュー名	R5参加団体	
1.公務員基礎能力向上・サービスデザイン思考支援プラン	4	富田林市、寝屋川市、大東市、四條畷市
2.自治体システム標準化対応支援プラン	2	寝屋川市、泉南市
3.行政手続きのオンライン化支援プラン	1	吹田市
4.セキュリティポリシー改定等支援プラン	5	吹田市、八尾市、泉佐野市、富田林市、大東市
5.DX推進計画実行等支援プラン	3	岸和田市、泉南市、大阪狭山市
6. BPR支援プラン	7	岸和田市、吹田市、寝屋川市、大東市、門真市、高石市、太子町
7.システム関連費用精査・システム更改助言支援プラン	1	大阪狭山市

令和6年度システム共同化（市町村希望）

■R5.4.18 照会結果は以下の通りです。
■R6年度はAI音声認識・議事録作成システムの共同化を実施します。

共同化の希望について（R5.4.18 照会結果）



『自治体DX推進に関するアンケート調査（様式１：次期共同化希望）』共同化の希望について１位＝２点、２位＝１点で集計

7　DX推進員等に加え変革プロジェクトやDX人材認定制度の創設【栃木県真岡市】

Point

- 各部署におけるDX推進リーダーを育成するための「DX人材認定制度」を創設
- 「DX人材育成研修」ではサービス向上や業務改善案を作成し提案
- 研修を完了した職員はDXアドバイザーとして庁内のDXをけん引

事業の概要

○　DX人材育成プログラムとして**サービスデザインの考え方や、実際の業務におけるサービス向上や効率化に向けた改善案をデザインするワークショップ型の研修を実施。**

○　デザインツール（Figma）やバーチャル会議室（oVice）など、いつもと違うツール・環境で楽しみながら学ぶ。

○　約５か月間の研修を完了した職員をDXアドバイザーとして認定（令和5年度は21名）。

○　DXアドバイザーは、自部署に戻り提案内容の実現を目指すとともに、部局を超えたDX推進リーダーとして市役所全体のDXをけん引する役割を担う。

Figmaによる
プロトタイプ作成

バーチャル会議室（oVice）でのワークショップ

研修報告会

研修完了者21名をDXアドバイザーに任命

人口：5万人以上10万人未満

7　DX推進員等に加え変革プロジェクトやDX人材認定制度の創設【栃木県真岡市】

事業効果

○　真岡市DX人材認定制度において指定する研修を修了した21名の職員を、DXアドバイザーとして認定している。

○　DXアドバイザーとして認定することで対象職員の意識が向上するとともに、専用グッズ（職員証ストラップ）を身に着けることで一般の職員とのコミュニケーションのきっかけにもつながっている。

コスト

※主にシステム導入等に係るコストを記載

イニシャルコスト ※税抜	3,157千円	ランニングコスト（1年あたり） ※税抜	－円
（内訳）・研修業務委託費	3,135千円	（内訳）	－円
・オリジナルストラップ作成費	22千円		
（備考）		（備考）	

スケジュール

検討開始から導入までの期間　1年

スケジュールの内訳

R4.4～5	構想
R4.5～9	試験的実施
R4.10～R5.3	庁内調整・制度化
R5.5～9	研修実施

サービス提供事業者等

サービス提供事業者	－
サービス名	Figma（研修ツールとして使用）、oVice（研修ツールとして使用）
運用形態	パッケージ製品をクラウド環境で運用
その他参画主体	一般社団法人シビックテック・ラボ（DX人材育成研修講師）

担当部署　真岡市総務部デジタル戦略課　　電話　0285-83-8394　　メール　digital@city.moka.lg.jp

人口：５万人以上10万人未満

7　DX推進員等に加え変革プロジェクトやDX人材認定制度の創設【栃木県真岡市】

（総務省）

昨年度試験的に実施した「自主的な業務改善組織への変革プロジェクト」の令和５年度の実施内容について教えてください。

昨年度12名で実施しましたが、今年度は21名の職員が参加し5チームに分かれて研修プロジェクトを実施しました。

取組テーマとしては、①おくやみワンストップサービス②地域公共交通MaaS③健康増進アプリの検討などがあります。

（真岡市）

21名の参加者はどのような研修を行ったのですか？

5月末に全職員対象のDXマインドセット研修を行った後、変革プロジェクトへ参加希望者を募りました。21名から申し込みがあり6月から9月にかけてワークショップ形式の研修を半日×6回行いました。

研修の内容はチームビルドから始まり、ユーザーリサーチやFigmaを使ったプロトタイプの作成、定量的・定性的効果の試算など、DXやデザインのエッセンスを業務変革に生かすというものであります。

また、研修会場についても市役所の外で行ったり、オンラインでのバーチャル会議室で行うなど「いつもと少し違う」雰囲気で行う工夫をしました。

研修完了者はDXアドバイザーとして認定されたのですね。

はい、受講を完了した21名の職員は第一弾のDX人材（DXアドバイザー）として認定されました。今後は研修で学んだ知識を業務変革に生かすとともに、部署内外でのDX推進リーダーとしても活躍していくことを期待しています。

今後の展望を教えてください。

本市では、既存の業務課題や地域課題等を正しく捉えた上で、必要に応じてデジタルを活用した解決策を考えられる職員を「DX人材」として定義しています。

今回の研修で提案した内容の中には、既に実装に向けて動き出しているプロジェクトもあります。しかし、人材・プロジェクトともにまだまだ量的にも質的にも十分に足りているとは言えません。

継続的な研修等を通じてより多くのDX人材を輩出し、市役所全体の変革に向けて取り組みを進めていきます。

☆担当：真岡市 デジタル戦略課☆

【参考情報】　真岡市人口：7.9万人（令和５年１月１日現在）
関連ＵＲＬ：真岡市DX戦略計画（https://www.city.moka.lg.jp/kakuka/digital_senryaku/gyomu/seisaku_keikaku/index.html）

人口：30万人以上

8　デジタル行政推進リーダー育成と全職員への研修も実施【石川県金沢市】

Point

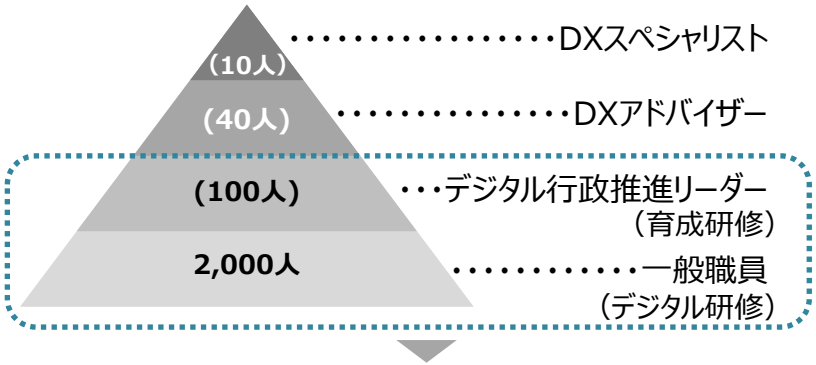
➢ 全職員の情報リテラシーを高めるための管理職を含む全職員への研修の実施に加え、デジタル化の中心となるリーダー職員を育成し、デジタル技術の活用を全庁に広める

事業の概要

○　令和3年より、**管理職を含むすべての一般事務職員約2,000人にデジタル研修**を実施。

○　令和3年5月より、デジタル化推進の中心となる職員（20～40代対象）の育成を開始。
今後**「デジタル行政推進リーダー」を計100人育成し、約100ある全課への配置を目指す。**

＜育成体制のイメージ＞ ※かっこ内は将来数

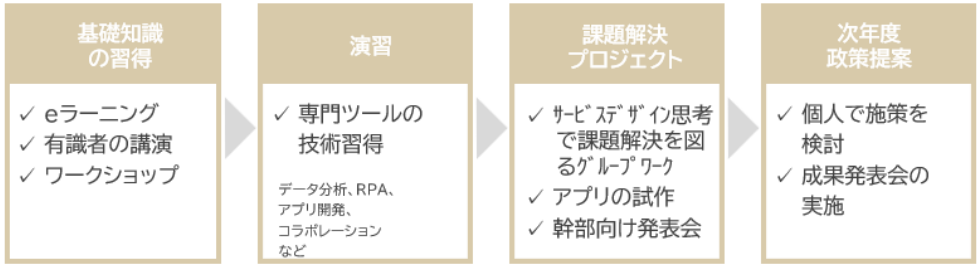


＜令和５年度の具体的な取組＞　（別紙参考資料参照）

デジタル行政推進リーダーの育成	拡充
一般職員向け職員向けデジタル研修	拡充
管理職向けデジタル研修	実施
新規採用職員向けスキルアップ研修	実施
希望者向けデジタルリスキリング研修	実施

＜デジタル行政推進リーダー育成研修＞

対象者：20～40代職員、前向きに研修に取り組む意欲があること
期間　：5月～11月（約100～150時間）
受講者：毎年20名（平均年齢31歳、男性11人・女性9人）※令和5年



デジタルツールの習得や知識の獲得だけでなく、
市民目線での課題発見や解決に向けた
「サービスデザイン思考」の習得に主眼を置いたプログラム

8　デジタル行政推進リーダー育成と全職員への研修も実施【石川県金沢市】

事業効果

○　デジタル部局主導ではなく、現場（担当課）主導によるRPAや電子申請等のデジタルツール活用による業務効率化が進んだ。
○　職員全体のデジタルリテラシー向上により、新規施策にデジタルを活用した施策が増えた。
○　RPA等を活用した業務改善を自主的に行う部署が増えた。

コスト

※主にシステム導入等に係るコストを記載

イニシャルコスト ※税抜	27,398千円	ランニングコスト（1年あたり） ※税抜	3,000千円
（内訳）・有償ツールライセンス料	14,253千円	（内訳）・研修実施委託費	1,500千円
・導入支援業務委託料	13,145千円	・Microsoft365関連ライセンス料	1,500千円
（備考）		（備考）	

スケジュール

検討開始から導入までの期間　9か月

スケジュールの内訳

R4.1～3　仕様書作成
R4.4～5　入札（ライセンス調達）・業者決定・契約
R4.6　入札（導入支援業務）・業者決定
R4.7～10　設定作業
R4.11～　利用開始

サービス提供事業者等

サービス提供事業者	－
サービス名	Microsoft365、Microsoft Power Platform(Apps,Automate,BI)
運用形態	パッケージ製品をクラウド環境で運用
その他参画主体	日本マイクロソフト株式会社、株式会社システムサポート、株式会社Ricoh

担当部署　金沢市総務局デジタル行政戦略課　　電話　076-220-2044　　メール　digital@city.kanazawa.lg.jp

8　デジタル行政推進リーダー育成と全職員への研修も実施【石川県金沢市】

（総務省）

取組の経緯・きっかけを教えてください。

令和元年度からRPA、AI等の活用により業務改善を進めてきましたが、今後更なる業務の増加・職員の減少が見込まれる中で、業務自体の抜本的変革に取り組む必要があると考えました。

そこで、**現場の事務を一番知っている全職員の意識変革と、それを実践するリーダーを育成するための研修**を、令和3年のデジタル戦略の策定を機にスタートしました。

（金沢市）

デジタル行政推進リーダー育成おいて、コストはかかりましたか。また、国の支援策を活用しましたか。

有償ツールライセンス料金（MS365、PowerPlatform等）や研修実施に係る**講師謝礼等**の費用がかかりました。
この他、総務省の地域情報化アドバイザー制度を活用しました。

※MS365　　：主にTeams等のコラボレーションツールを利用。
　PowerPlatform ：Apps、BI、Automateのハンズオン研修や課題解決プロジェクトにて試作アプリの作成時に利用した。

近況や苦労・工夫している点を教えてください。

受講に**意欲的な職員を募るのに苦心**しています。

また、受講者のデジタルリテラシーに差があるため、講義内容やハンズオンの際に進捗に差がでたため、**フォローアップ体制を強化する必要がある**と感じているところです。

今後の展望を教えてください。

令和7年度までに100名の育成を完了し、各リーダーが庁内DXを推進する環境を整備していきたいです。

☆担当：金沢市 デジタル行政戦略課☆

【参考情報】　金沢市人口：44.7万人（令和５年１月１日現在）
関連ＵＲＬ：金沢市DXアクションプラン　（https://www4.city.kanazawa.lg.jp/soshikikarasagasu/digitalgyoseisenryakuka/gyomuannai/7/1/23910.html）

8　デジタル行政推進リーダー育成と全職員への研修も実施【石川県金沢市】

参考資料

デジタル行政推進リーダー育成研修

5月～11月／約200時間

対象　｜　原則自薦、所属長の推薦も可

- 2～3以上の課を経験している概ね30代の職員
- 業務改善に前向きに取り組む意欲があること
- コミュニケーション能力が高いこと
- ICTに強い関心を持っていること

実績　｜　各年20人

令和3年度	令和4年度	令和5年度
✓ 平均35歳	✓ 平均33歳	✓ 平均31歳
✓ 男性18人	✓ 男性9人	✓ 男性11人
女性2人	女性11人	女性9人

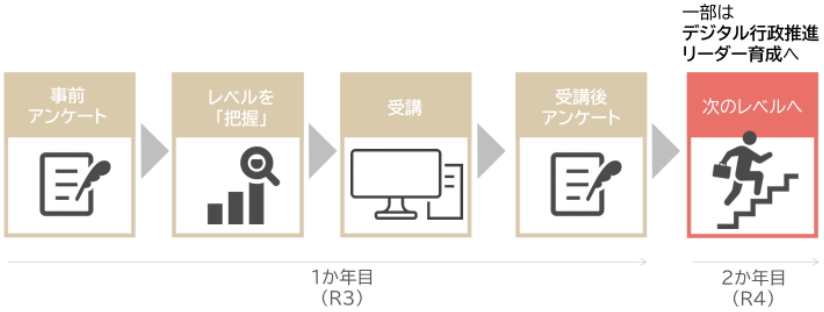
デジタル行政推進リーダー育成研修

期間	題目	内容	手段
5～6月 (15時間)	基礎知識の習得	・DX基礎知識(e-ラーニング) ・サービスデザイン思考(講義) ・データ利活用(講義)	・eラーニング ・講義(座学) ・ワークショップ
6～7月 (15～25時間)	デジタルツールの学習	・基礎ツール(Microsoft365) ・アプリ開発(Power Apps) ・データ分析(Power BI) ・自動化(Power Automate)	・講義(演習) ・自主学習
8～9月 (40～70時間)	課題解決プロジェクト	現場課題を解決するプロジェクトチームを結成。解決策の検討やアプリの試作を実施し、幹部職員への成果発表会を開催。	・ワークショップ ・グループワーク ・自主活動
10月 (20～30時間)	政策提案	個人による政策提案を実施。提案内容は以下。 ・現場課題の改善案 ・デジタルを活用した新規施策	・個人活動

一般職員向けデジタル研修

研修の進め方｜2年間(令和3～4年度)で全職員を育成

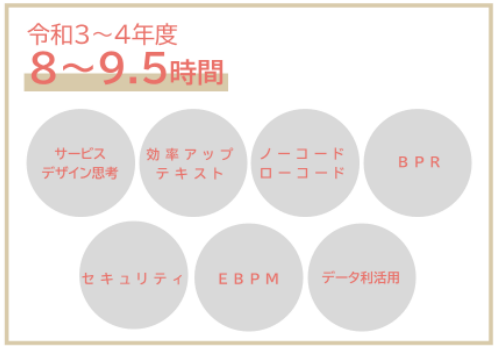
※令和5年度からは全職員向けデジタル研修として内容をアップデートし実施



一般職員向けデジタル研修

内容｜動画視聴、テキストによる研修

※総務省・経産省の提供する学習動画などを活用



人口：30万人以上

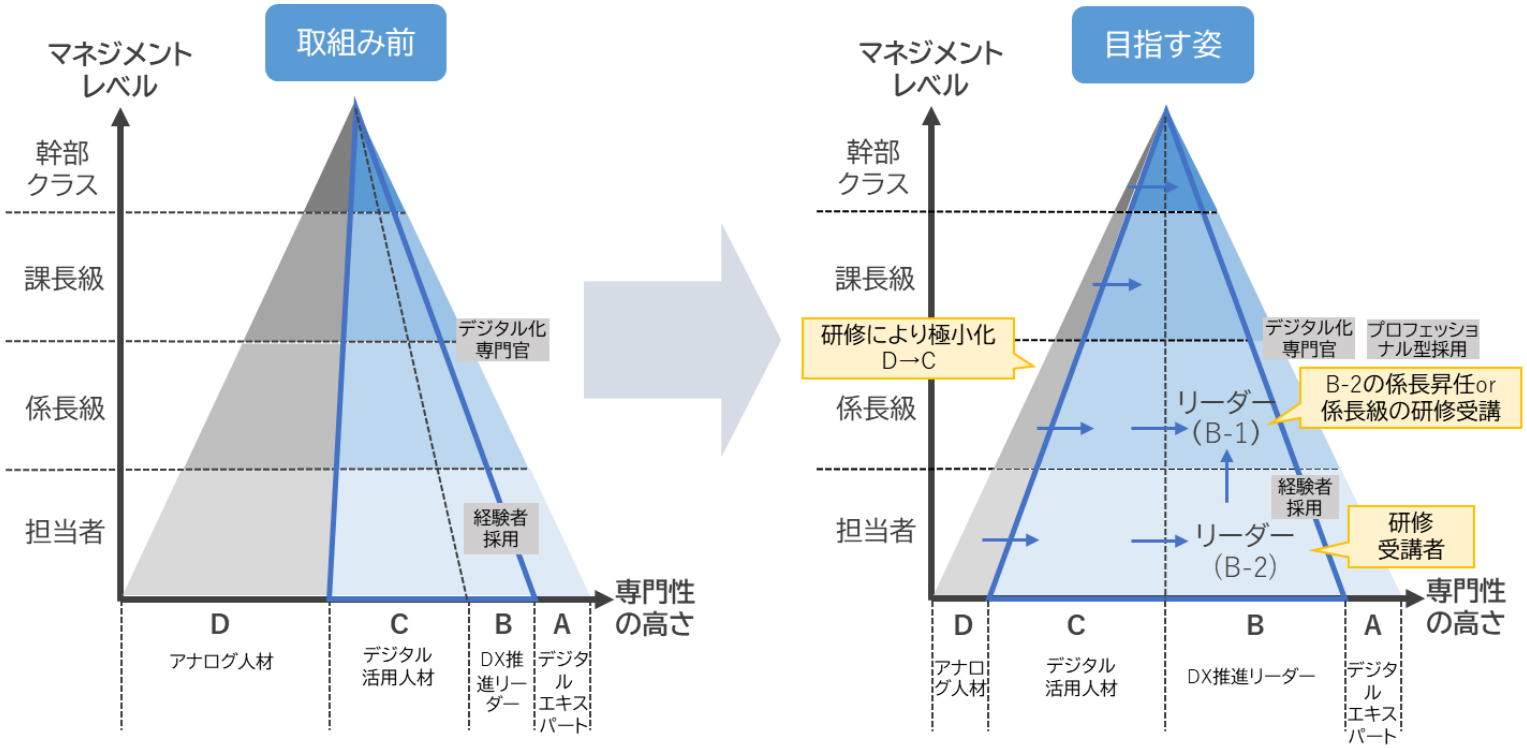
9 「働き方改革ロードマップ2.0」に沿った全庁的なDX人材の育成【兵庫県神戸市】

Point

➢ 係長級以下、管理職向けにそれぞれ人材育成支援を充実化。全職員のデジタルリテラシーの底上げから、DX推進の中心となる人材まで、目的に応じた個別研修を実施。

事業の概要

○　令和４年度から、全職員を対象とした**「DX基礎研修」**を実施し、デジタルを活用できる人材の裾野を広げるとともに、**「DX推進リーダー育成研修」**を実施し、各所属のDXの中心となる人材を育成。管理職向けにも階層別研修でマインドセットを実施するなど、目的に応じた個別研修を実施。



9 「働き方改革ロードマップ2.0」に沿った全庁的なDX人材の育成【兵庫県神戸市】

事業効果

○ DX推進において、各所属の中心となる職員を育成することで、各所属での業務改善事例が生まれている。
○ 他の自治体から、当該事業に対して、問い合わせ・講演等の依頼を受ける機会が増えており、自団体以外への波及効果も出始めている。

コスト

※主にシステム導入等に係るコストを記載

イニシャルコスト ※税抜	－円	ランニングコスト（1年あたり） ※税抜	約5,770千円
（内訳）	－円	（内訳）・研修費	約5,680千円
		・通信料	約90千円
（備考）		（備考）	

スケジュール

検討開始から導入までの期間　（事業ごとに異なる）

スケジュールの内訳

例：DX推進リーダー育成研修の場合
R3.9～　検討・事業者調整開始
R4.5～　庁内周知
R4.6～　研修開始
※以降各年度ごとに実施

サービス提供事業者等

サービス提供事業者	－
サービス名	Udemy Business
運用形態	クラウド型サービスを利用（補助学習教材として利用）
その他参画主体	日本マイクロソフト株式会社（包括連携協定に基づく研修支援）

担当部署　神戸市企画調整局デジタル戦略部　　電話　－　　メール　digital_kikaku@office.city.kobe.lg.jp

人口：30万人以上

9 「働き方改革ロードマップ2.0」に沿った全庁的なDX人材の育成【兵庫県神戸市】

（総務省）

取組の経緯・きっかけを教えてください。

令和2年9月に策定した「行財政改革方針2025」において「スマート自治体」を目指すことを掲げています。

人口縮減時代においても持続可能な自治体経営・行政サービスを提供できる「スマート自治体」を実現するためには、**デジタル技術を積極的に活用して業務変革を進めることができる職員が必要不可欠**と考えており、**「働き方改革ロードマップ2.0」に沿って全庁的なDX人材の育成と配置に取り組んでいます。**

（神戸市）

近況や工夫している点を教えてください。

デジタル人材確保に関しては、**ジョブ型雇用として民間求人サービスを活用し任期付職員を採用**しているほか、民間経験者を係長級・課長級のポジションで期限の定めのない職員として登用する**プロフェッショナル型採用**を行っており即戦力を募集しています。

人材育成に関しては、必要とされる専門性・レベルに応じて階層別に研修を実施していく方針で、**令和４年度からDX推進の中心となる人材を育成するための研修等を開始**しました。

今後DX推進リーダーとなる層を拡大するには、**育成後のキャリアパスの確立や全職員のデジタルリテラシー向上による底上げが課題**と考えています。

研修の対象人数、日数、研修時間、科目等を教えてください。

参考資料（DX推進リーダー育成研修）に詳細を記載していますので、ご確認ください。

取組にコストはかかりましたか。

外部人材確保に係る費用として**募集経費、報酬**などを要しています。
また、**DXに関する外部講師研修及びｅラーニング利用費用**を要しています。

9 「働き方改革ロードマップ2.0」に沿った全庁的なDX人材の育成【兵庫県神戸市】

（総務省）

他自治体からよく質問されることを教えてください。

①デジタル人材育成にかかる研修の具体的な実施内容

庁内のデジタルリテラシー向上のための、すそ野を広げる研修から、後述の参考資料に記載したようなDX推進に向けた研修まで幅広く実施しています。

（神戸市）

②職員の知識レベルの把握方法

現状、本市においても、知識やスキルレベルの客観的な把握は難しいと考えており、**研修受講に基づくDX推進リーダーを認定する制度の構築**や**資格データの一元管理等、DX人材に関するデータ管理と活用を検討中です。**

③デジタル人材のキャリア形成

庁内公募によりDX人材育成コースに配属した職員や上記研修により育成したデジタル人材については、習得したスキル等を活かし庁内の様々な分野でDXを推進していくことを期待していますが、**処遇への反映や具体的なキャリアパスの提示等については本市でも課題**となっています。

今後の展望を教えてください。

人事・研修・業務改革・デジタルといった**各部門横断的に設置しているプロジェクトチームにおいて、人材育成にかかる課題等について定期的に進捗を確認し、全庁的なDX人材の育成に向けて取り組む**予定です。

☆担当：神戸市 企画調整局 デジタル戦略部 ☆

【参考情報】　神戸市人口：151.1万人（令和５年１月１日現在）
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/a69423/roadmap.html）

人口：30万人以上

9 「働き方改革ロードマップ2.0」に沿った全庁的なDX人材の育成【兵庫県神戸市】

参考資料（DX推進リーダー育成研修 等）

DX推進リーダー育成研修

研修概要	
（1）研修内容	包括連携協定を締結している日本マイクロソフト㈱と連携し、デジタル技術の習得及び現場のニーズに適した改善策を提案・実行できる現場のDXの中心的役割を担う人材を育成することを目的に実施
（2）対象人数	60名／年
（3）実施日程	講義、グループワーク、自主学習あわせて50h程度のボリューム
（4）プログラム	①基礎知識（DXの意味、用語、神戸市のネットワークセキュリティ） ②テクニック（Microsoft Power Platform 、kintone等のハンズオン） ③トレンド（DXの事例、最新の働き方） ④マインド（心構え、サービスデザイン思考、BPRの手法） ⑤業務改善の実践 ⑥自主学習（LinkedIn or Udemy Business）

学習ツール　Power Apps アプリ作成　Power Automate タスク自動化　Power BI データ分析　Power Virtual Agents チャットボット

Microsoftは、米国Microsoft Corporationの米国およびその他の国における登録商標または商標です。
各アプリケーションの名称は、米国Microsoft Corporationが開発したアプリケーションの名称です。

1

DX推進リーダー育成研修

○マインドセット
MS常務執行役員佐藤様講和

○デザイン思考ワークショップ

○アプリケーション作成ハンズオン

2

Kobe Tech Leaders（KTL）

ICTを業務改善や市民サービス向上に活かすことを目的に、Office等の基礎的な技術からクラウド等の最新技術まで、職員のレベルやニーズに応じた研修コンテンツを職員が中心となって開催したり、職員同士でICTツールの使い方や活用方法についての情報交換を行っている

○イベントをターゲット別にフォーマット化し、決まった曜日に開催

「KTL Learn Advance」（第４水曜）
ICTに詳しい職員の更なる技術力アップを目的としたハンズオンセミナー
業務への応用を見据えたテーマの習得を目指した内容
「KTL Learn」（第２金曜）
業務ですぐに使える技術をハンズオン(実際にPCを操作して)で学ぶセミナー
ICTにあまり詳しくない方でも気軽にご参加いただける内容
「KTL Work」（第３金曜）
Officeやkintone等による業務改善ツールの開発作業を集中して行いつつ、わからないことがあればその場で詳しい職員に質問できる場(もくもく会)

○KTL Learn　R4開催実績

開催日	テーマ
6月22日	行政手続きスマート化説明会
7月27日	Teamsの正しい使い方
8月24日	ドローンはいかがですかセミナー
8月29日	kintoneQ&A
9月9日	Excel使いこなし講座
9月28日	やってみよう!Power Query
10月14日	はじめてのPower Apps
10月26日	パワポで動画を作ろう
2月22日	Power Appsで現場検査アプリを作ってみよう
3月10日	ドローンの庁内活用事例紹介
3月22日	パワポでつくる「伝わるロゴ・アイコン」

3

10　デジタル技術を主体的に活用できるDX推進チャレンジャーを育成【滋賀県】

Point

➢ 担当職員が業務効率化や行政サービス向上の取組を自律的に推進できる体制づくりに 向けて、デジタル技術を主体的に活用できる職員（DX推進チャレンジャー）を育成

事業効果

○ 本事業で実施している研修等を通して、デジタル技術に関する職員の意識向上や機運の醸成につながっている。

事業の概要

○　全庁において、それぞれの所管分野の業務をよく知る担当職員が、業務効率化や行政サービス向上の取組を自律的に推進できる体制づくりを目指し、**デジタル技術を主体的に活用できる「DX推進チャレンジャー」を育成。**

○　令和4～6年度までの３年間で、**一般行政部門等の職員の10%～15%にあたる450人のDX推進チャレンジャーを育成**し、庁内のDXを強力に推進。

ポイント

・**全職員**がDXの基本的な知識を有し、基本的なICTツールを使いこなす
・デジタル技術の主体的な活用ができる**DX推進チャレンジャー**を育成
・**情報担当職員等**は、より専門的な立場から各所属のDXの推進を支援

研修計画

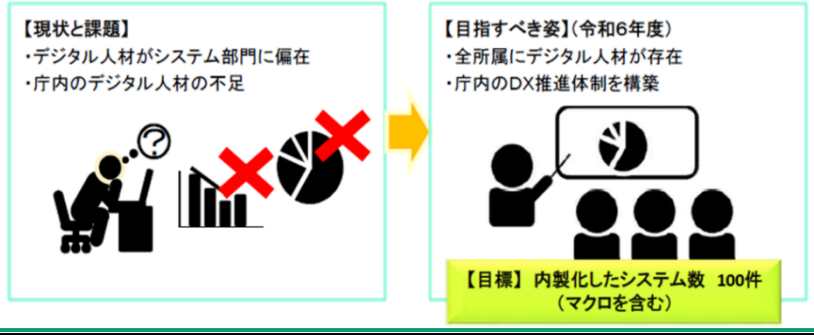
・階層別マインドセット研修（幹部、管理職、情報担当職員等、一般職員）
・DX推進チャレンジャー研修（実習形式中心）
・情報担当職員等向け外部専門研修

人材育成の方向性

（1）多岐にわたる県の業務において、DXを進めていくため、業務をよく知る担当職員が業務効率化や行政サービス向上の取組を自律的に推進できる体制づくりをめざす。
（2）それぞれの部署に適したDXや働き方改革を推進するため、デジタル技術を主体的に活用できるDX推進チャレンジャーを育成する。

目指すべき姿

令和4年度から令和6年度までの3年間で、一般行政部門等の職員の10%～15%にあたる**450人**の**DX推進チャレンジャー**を育成し、庁内におけるDXを強力に進めていく。



DX推進体制

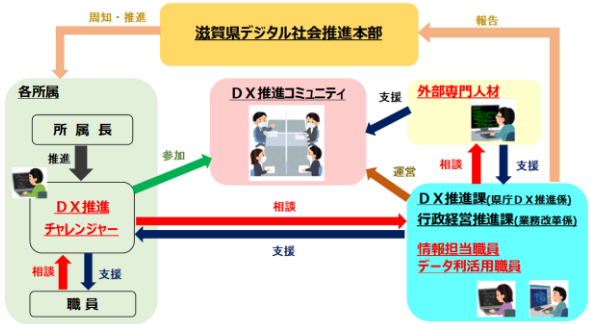
◆外部専門人材の活用

高度な専門性を有する分野等（ＲＰＡ、ローコードツール等）については、外部専門人材を活用し、各所属の課題に対する支援体制を構築する。

◆ＤＸ推進コミュニティの設置

ＤＸ推進チャレンジャーと情報担当職員等が集まるコミュニティ
・定期的な勉強会の開催　・業務改革等の好事例の横展開

DX推進体制イメージ



10　デジタル技術を主体的に活用できるDX推進チャレンジャーを育成【滋賀県】

（総務省）

取組の経緯・きっかけを教えてください。

令和4年3月に策定した「滋賀県DX推進戦略」で掲げた目標を実現するためには、**全庁において、それぞれの所管分野で着実に取組を推し進めていくことが不可欠**であることから、特に、それらの取組の礎となる庁内のデジタル人材の育成に重点的に取り組み、各分野のDX取組を強力に後押しする体制を構築することにしています。

このため、**令和4年6月には、新たに「滋賀県職員デジタル人材育成計画」を策定**し、本計画に基づき人材育成を進めているところです。

（滋賀県）

取組にコストはかかりましたか。

職員の階層別に実施した**マインドセット研修や、DX推進チャレンジャー（約300名）向けのスキルセット研修、高度な専門分野に係る外部専門人材の活用**等に費用を要しています。（令和5年度当初予算額　43百万円）

近況や苦労・工夫している点を教えてください。

令和５年度に予定していたデジタル人材育成研修については、一通り終了している状況です。
近況としては、**令和６年度の研修内容の検討や、DX推進チャレンジャーを対象として、業務改善の相談やノーコード・ローコードツールのアプリ開発等、外部専門人材による伴走型支援**を行っています。

他自治体からよく質問されることを教えてください。

デジタル人材育成研修の内容や、ＤＸ推進チャレンジャーの応募要件についての質問を受けることがあります。前者については具体的な研修内容、後者については、多数の意欲が高い職員を集めることを優先していることから、特に要件は設けていないことを回答しています。

今後の展望を教えてください。

令和4年度から令和6年度までの目標として、**DX推進チャレンジャー450人の育成と100件のシステム内製化**を掲げています。
目標達成できるよう、今後の研修計画の検討や、デジタルツールが活用できる環境整備を一層進めていきます。

【参考情報】　滋賀県人口：140.5万人（令和６年１月１日現在）
関連ＵＲＬ：滋賀県 DXで変わる、滋賀の未来（https://www.pref.shiga.lg.jp/ippan/kurashi/dx/index.html）
【担当部署】　滋賀県総合企画部ＤＸ推進課（電話：077-528-3292、メール：ce00@pref.shiga.lg.jp）

11 オンライン学習や資格取得の促進で「自治体業務とデジタル技術の知見を兼ね備えた人材」を育成【栃木県】

Point

- 「自治体業務とデジタル技術の知見を兼ね備えた人材」を５年間で900名育成する計画
- オンラインの学習環境を用意するとともに、情報処理技術者試験の受験料を補助

事業効果

○ 令和５年度は、314名を育成対象として指定し、以降４年間で数百名ずつ追加募集し拡大していく計画であり、今後、本取組が庁内のデジタル技術の活用推進につながる見込み。

事業の概要

○ **「自治体業務とデジタル技術の知見を兼ね備えた人材」を育成し、庁内のデジタル技術の活用を促進。**

令和５年度から**５年間で900名（行政職員全体の約２割）の人材を育成する計画**であり、**育成対象の職員は意欲を重視**し、知識や資格保有等の要件を設けない形で、手挙げ制により募集。

○ 数千あるオンライン学習講座のうち、**基本的内容を必修講座として指定**し、**視聴後は各人がレベルや目的に応じた任意講座を受講**するよう誘導するとともに、**情報処理技術者試験について、全13種の受験料を補助。**

オンライン学習のすすめ

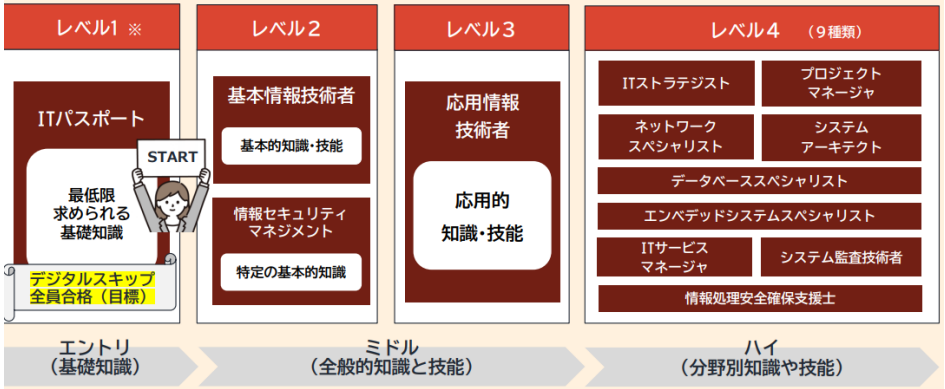
令和５年度のオンライン学習の進め方を示しました。必修講座の受講後、自身のレベルや目的に応じて、図で示した任意講座を受講していくことを想定しています。

※本図に挙げたデジタル技術の名称等は例示です。Udemyで講座のキーワード検索をする際にご活用ください。
記載内容に関する講座に限らず、デジタルスキップとしてのスキルを高めるために必要な講座を学習できます。
難易度は、主観的に位置づけたものです。各講座の内容により、難易度が異なりますのでご留意ください。

情報処理技術者試験等の受験

デジタルスキップが身に付けた知識、スキル等の可視化を図り、客観的に専門性を把握する観点から、経済産業省が情報技術者として一定の知識や技能を認定する「情報処理技術者試験等」の受験を推奨するとともに、合格した場合等の受験料の助成を行います。

＜情報処理技術者試験等の種類や難易度＞



※各レベルは（独）情報処理推進機構が公開している「情報システムユーザースキル標準」に基づく位置づけ

出典：デジタルスキップのトリセツver1.21（令和5年9月行政改革ICT推進課）から抜粋

11　オンライン学習や資格取得の促進で「自治体業務とデジタル技術の知見を兼ね備えた人材」を育成【栃木県】

（総務省）

取組の経緯・きっかけを教えてください。

デジタル技術の活用により県民利便性の向上や業務の効率化を図るための計画を複数策定し推進しているところですが、それらの**計画に掲げた事業の実効性を高め、より強力に取組を進めていくために「自治体業務とデジタル技術の知見を兼ね備えた人材」を育成**していくこととしました。

（栃木県）

工夫している点やコストについて教えてください。

「自治体業務とデジタル技術の知見を人材」は、令和５年度から**５年間で行政職員全体の約２割にあたる900名を育成**する計画です。相当数兼ね備えたを育成することで、このデジタル人材がそれぞれの所属で孤立することを防ぎつつ、庁内のデジタル技術の活用の促進や気運醸成を図ることを目指しています。

育成対象の職員は意欲を重視し、知識や資格保有等の要件を設けない形で、手挙げ制により募集することにしています。そのため、**デジタル技術に関して一から学べるオンライン学習のカリキュラムを用意**しています。

また、希望により、高レベルまで目指していけるよう**情報処理技術者試験については、全13種の資格取得について、受験料を補助**をしています。情報処理技術者試験のうち、**ITパスポート試験は、情報技術者として最低限の知識等が問われるものであるため、育成対象者の全員が合格することを目標**に掲げています。

令和５年度のコストとしては、情報処理技術者試験の受験料補助及びオンライン学習ツール利用料が、約１千万円となりますが、そのうちの７割が特別交付税として措置されています。

今後の展望や課題を教えてください。

令和５年度は、314名を育成対象として指定しています。**以降４年間で数百名ずつ**追加し拡大する計画です。

現在は、育成初期の段階で学習が中心ですが、**今後、オンライン学習の学びや、情報処理技術者試験に合格して得た知識等を活かして、デジタル技術を活用した業務改善や所属内の取組支援を加速させていくこと**が課題と考えています。

【参考情報】　栃木県人口：192.9万人（令和５年１月１日現在）
関連ＵＲＬ：栃木県庁デジタル人材育成方針（https://www.pref.tochigi.lg.jp/b03/tochigikenchodxjinzaiikuseihoushin.html）
【担当部署】　栃木県経営管理部行政改革ICT推進課（電話：028-623-2215、メール：dks@pref.tochigi.lg.jp）

12　人材育成基本方針でDX推進に必要な人材像を定め、役割に応じた研修を体系的に整理【静岡県小山町】

Point

- 人材育成基本方針を策定し、DX推進に必要な人材像を決定
- 具体的な研修メニューを「小山町DX人材育成研修メニュー」として整理

事業効果

○　主体的なDX推進につながっており、DX推進リーダーを中心に３つのワーキンググループ（手続きオンライン化、窓口スマート化、情報発信最適化）を立ち上げることができ、同ワーキンググループの活動として、DXの前提となる窓口業務や町HPの現状調査を実施し、オンライン申請可能な行政手続きを10件以上増加させた。

事業の概要

○　令和4年3月に策定した「小山町DXガイドライン」において、小山町のDXを「**常にユーザー中心の思考で、変化する環境に適応しながら、デジタルによってサービスを改善するための変革**」と定義。

○　「小山町DXガイドライン」に基づき策定した「小山町デジタル・トランスフォーメーション（DX）人材育成基本方針」において、DX推進に必要な人材像を「**行政環境に柔軟に対応し、主体的かつ共同的にDXにチャレンジする職員**」と定めた。

○　同方針に基づく具体的な研修メニューは「小山町DX人材育成研修メニュー」として定められ、各職員は自身の職位やセグメントに応じた研修を受講。

＜目指す人物像＞

行政環境に柔軟に対応し、主体的かつ協働的にDXにチャレンジする職員	
行動指針	① デジタル化・オンライン化を第一の選択肢とします ② できることから、すばやく着実に取り組みます。 ③ 仕事を見つめなおし、意味や必要性を再確認します ④ わかりやすくて使いやすい、シンプルな仕組みを考えます ⑤ 新しい技術や手法を、能動的に学びます ⑥ 保有するデータや情報を、積極的に公開します。 ⑦ 知識やアイデアだけでなく、疑問や悩みも共有します。

＜小山町DX人材育成研修メニュー＞

・本方針に基づく具体的な研修メニューは、**「小山町DX人材育成研修メニュー」として別に定めます。**
・研修メニューは、**各年度の当初に総務課から発出される職員研修計画で周知**されます。
・**各職員は、自身が属する職位やセグメントに応じて対象となっている研修を受講**します。

〈小山町DX人材育成研修メニューの見方〉　※研修メニューの内容は、本方針の見直しとは別に修正を行うことが考えられます。

No.	区分		内容	実施方法	研修実施者	時期 ※期間中に１回受講	標準時間数	対象（●必須、○推奨、▲指名 or 公募） 職位：部課長～	副参事	主任	副主任	主査	主事	（新規採用職員）	任用職員（会計年度）	セグメント：行革幹事	行革本部員	DX推進部門員	実施年度 R5	R6	R7	R8
1	DXリテラシー	DXの取組意義の理解	DX推進 国・他自治体の動向把握と理解（幹部職員向け）	集合or動画	CIO補佐業務委託	5月	2時間	●	●							○	●	●	毎年度内容を更新して実施			
2			DXガイドラインの理解とDXの実践（一般職員向け）	集合or動画	CIO補佐業務委託	5月	2時間			●	●	●	●	●		●		●				
3		デジタルリテラシー	町のネットワーク環境、情報セキュリティポリシーの理解	集合or動画	企画政策課	7月	1時間	○	○	○	○	○	○	○	○				開始	未受講者向けに同様の内容を実施		
4			デジタルリテラシー修得コース	eラーニング	J-LIS	例年８月頃～	2時間					○	○	○								

例）Aさん（副主任、行革幹事）の場合
①職位（副主任）に応じた人材育成研修として、No.2（必須）を集合研修で受講。No.3（推奨）は、過去に同様の研修を受講し、既に高いレベルで理解しているため受講を見送る。
②セグメント（行革幹事）に応じた人材育成研修として、No.１（推奨）を集合研修の録画動画で受講。

緑塗りつぶしの研修は、特に受講が推奨される重点研修メニューです。

出典：「小山町デジタル・トランスフォーメーション（DX）人材育成基本方針」を基に作成

12 人材育成基本方針でDX推進に必要な人材像を定め、役割に応じた研修を体系的に整理【静岡県小山町】

（総務省）

取組の経緯・きっかけを教えてください。

人口減少社会や新興感染症へ対応するにあたり、行政のDXを強力に推進することが求められていたことを背景に、令和３年度に「小山町デジタル・トランスフォーメーション（DX）ガイドライン」を策定しました。

同ガイドラインにおいて、**小山町のDXを「常にユーザー中心の思考で、変化する環境に適応しながら、デジタルによってサービスを改善するための変革」と定義**しました。

また、同ガイドラインに基づく町のDX推進に必要な人材像や人材育成研修を体系的に定めることで、**職員一人ひとりがDX人材として目指すべき方向性を自覚するとともに、主体的にDXを推進していくことを目指して**、小山町DX人材育成基本方針（以下「本方針」という。）を策定しました。

（小山町）

苦労した点や工夫した点を教えてください。

令和５年度から各所属のDX推進リーダーを主な対象とした研修メニューを設けましたが、業務多忙等の理由により集合研修の受講者数が期待を下回ってしまいました。

これを踏まえ、当日の集合研修を欠席した職員も、研修内容を確認できるよう、**欠席者向けにアーカイブ動画を提供**することとしました。

取組の成果を教えてください。

主体的なDX推進につながっており、DX推進リーダーを中心に３つのワーキンググループ（手続きオンライン化、窓口スマート化、情報発信最適化）を立ち上げることができました。そのワーキンググループの活動により、**オンライン申請可能な行政手続きを10件以上増やすことができました。**

今後の展望や課題を教えてください。

アーカイブ等の活用や、研修メニューを絞り込み等により、受講者の負担軽減を図りながら、令和６年度も継続してDX人材の育成を進めていきたいと考えています。

【参考情報】 静岡県小山町人口：1.8万人（令和５年１月１日現在）
関連ＵＲＬ：小山町DXガイドライン（https://www.fuji-oyama.jp/chousei_10_202203081634591.html）
小山町DX人材育成基本方針（https://www.fuji-oyama.jp/chouseijouhou_ICT_DX_jinzaiikusei.html）
【担当部署】 小山町企画政策課（電話：0550-76-6133、メール：kikaku@fuji-oyama.jp）

13　DX推進計画に基づき、デジタル人材に係る様々な取組を推進【福岡県北九州市】

Point

➢ DX推進計画に基づき、民間ＤＸ人材活用、スキル別／階層別研修実施、全職員対象のオンライン研修実施など、デジタル人材の確保・育成に係る様々な取組を推進

事業効果

○ 市役所のＤＸを推進することによって市民サービスの向上、業務の効率化につながった。

事業の概要

○ 「北九州市DX推進計画」の中で、「デジタル人材の確保・育成」を集中取組項目に設定し、各種取組を実施。

○ 今後より一層、職員が自律的にDXに取り組むよう、令和５年１０月にDX人材育成プロジェクトに着手。

	取組内容
デジタル人材の確保	**○ デジタル区分の新設** 職員採用試験に、民間企業等経験者向けのデジタル区分を新設（R4.4採用～） **○ 民間ＤＸ人材の活用** 国の「地域活性化企業人」制度を活用し、民間企業のＤＸ人材を受け入れ（R4.5～）
デジタル人材の育成	**○ ＤＸ人材育成プロジェクト（R5.10～）** 人材育成の区分をゴールド・シルバー・ブロンズに分け、民間企業とも連携して体系的な研修プログラムを継続的に実施 令和５年からの３年間で２４００名のＤＸ人材を育成することをKPIとして設定 **ゴールド**：IT企業への派遣や専門的な研修の受講などにより、高度専門人材を育成 **シルバー**：生成AI・ローコードツール・データ利活用・BPRなど、民間企業と連携したハンズオンも交えた研修の実施により、各職場のDX旗振り役となる人材を育成 **ブロンズ**：オンラインセミナーの受講等により、ＤＸリテラシーの底上げ **○ 階層別研修の実施** 職員研修部門と連携した、新規採用、採用３年次、新任部長・課長等、階層別のＤＸ研修を実施し、ＤＸの考え方の浸透やデジタルリテラシーの向上を図る

人材育成のイメージ

13　DX推進計画に基づき、デジタル人材に係る様々な取組を推進【福岡県北九州市】

（総務省）

取組の経緯・きっかけを教えてください。

令和2年11月に**市長をトップとするデジタル市役所推進本部**を設け、**令和3年4月にデジタル市役所推進室を設置**しました。同年12月には**「デジタルで快適・便利な幸せなまち」の実現をミッションとする「北九州市DX推進計画」を策定し、まずは市役所のDXを推進し、地域全体のDX推進につなげていく**こととしています。

デジタル人材の育成に関しては、これまでも、民間企業と連携したスキル別研修や、職員研修部門と連携した階層別研修などに取り組んできましたが、今後より一層、市役所職員が自律的にＤＸに取り組み、市民サービスの向上や業務効率化を図るためには、**「システムや設備を整えることだけではなく、職員のマインドを変えていくことが重要である」**という考え方のもと、令和5年10月に「ＤＸ人材育成プロジェクト」を立ち上げました。

（北九州市）

課題に感じている点があれば教えてください。

ITに関する高度かつ専門的な知識・知見を有する人材の育成には、各職員の経験やスキルに応じた専門的なプログラムや時間をかけたOJT等を要します。**官民問わず希少な高度専門人材の確保に当たっては、外部人材を活用するほうが効率的・効果的**な場合もあり、国の制度なども積極的に活用していますが、自治体単独で確保するよりも、**自治体間相互でＤＸ人材をシェアするような流動性の高い環境づくりの検討も必要**であると考えています。

他自治体からよく質問されることを教えてください。

全庁一体でDXを推進していくための基本方針ついてのご質問が多く、**施策検討・企画の最上流の早い段階から、デジタルを前提に考える、デジタルファーストの考え方の周知徹底を図っている**旨を回答しています。

今後の展望を教えてください。

先進の生成ＡＩをはじめ、実際の業務で活用できるデータの活用やローコードツール、またオンライン申請のハンズオン研修など、**体系的な研修を展開**するとともに、**各職場でのＤＸの実践状況のフォローアップ**も行うことで、計画的にＤＸ人材育成を進めていきます。

【参考情報】　北九州市人口：92.9万人（令和５年１月１日現在）
関連ＵＲＬ：北九州市ＤＸ推進計画（https://www.city.kitakyushu.lg.jp/digi/file_7187_00002.html）
受賞歴等　：日経自治体DXアワード『デジタル人材育成部門』『行政業務／サービス変革部門』『地域産業デジタル化推進部門』受賞
（https://www.city.kitakyushu.lg.jp/digi/337_00026.html）
【担当部署】　北九州市デジタル市役所推進室ＤＸ推進課（電話：093-582-3557、メール：digi@city.kitakyushu.lg.jp）

13　DX推進計画に基づき、デジタル人材に係る様々な取組を推進【福岡県北九州市】

参考資料

KitaQ DX

スローガン② 「きめ細かく」「丁寧で」「考える」市役所へ

(9) デジタル人材の確保・育成

① 現状

- 情報部門（デジタル市役所推進室）における人材育成の考え方を明らかにし、従事する職員の到達点を示した「北九州市情報職員人材育成方針」を策定（H31.4）

  目指すべき職員像を掲げ、業務分類ごとに求められる知識・スキルを整理し、習得にむけた研修を実施
- DX推進にむけた意識改革をはじめ、先進的なデジタル技術に関する実践的な内容など、課長級・DX推進リーダー（係長）・DX推進員（係員）ごとに階層別の研修を実施
- 職員採用試験に、民間企業等経験者向けのデジタル区分を新設し、令和4年4月1日付で5名程度の採用を予定
- デジタル技術を活用した業務の見直しのため、各職場と一緒に考え、解決していく、伴走型で支援できる外部人材の活用を推進

② 課題

- 現在の育成方針は情報部門の職員のみを対象としているため、市全体でDXを推進していくには、全職員を対象とした育成方針への改定が必要
- デジタル技術・データを日常的に使い、業務改善を推進する人材を育成するため、デジタルに関する知識、スキルのレベルや経験、職位等に応じた、体系的できめ細かな人材育成・研修の実施が必要
- 各職場を伴走型で支援できる、デジタル技術に高度な知識や経験を有する外部人材を活用するための、確保や連携のあり方の検討が必要

③ 国の動向

- 「自治体DX推進計画」において、DXの推進体制構築のための取組事項として、デジタル人材の確保・育成が掲げられている（R2.12）
- 情報系の専門的な素養を持つ人材を確保するため、国家公務員総合職試験に「デジタル区分」を新設（R4試験～）
- デジタル庁における民間人材の採用
- デジタル技術やデータ活用を通じた地域課題解決に精通した「地域情報化アドバイザー」や、「地域活性化企業人」制度の対象拡大（R3年度～）等による地域活性化の課題に対応する民間人材（デジタル人材含む）の自治体への派遣

各　論　▸▸▸ 45 ▸▸▸

KitaQ DX

④ 取組の方向性

- **人材育成**

  中長期的な視点も含め、全ての職員に対する、デジタル技術・データに関する知識、スキルのレベルや経験・職位等に応じた体系的な人材育成・研修に取り組み、デジタル技術・データを日常的に使い、業務改善を推進する人材を育成
- **人材確保**

  新規採用や外部人材の活用、民間企業・専門家との連携の推進など、可能な手段を組み合わせて、デジタル技術やデータに精通した人材の確保に努める

⑤ 取組内容

- **全職員を対象とした育成方針の策定**

  「北九州市情報職員人材育成方針」を改定し、情報部門だけでなく、一般の職員についても、職位等に応じた目指すべき職員像や、行動指針、育成の考え方、研修の体系などを整理し、全庁的な人材育成を計画的に進める
- **外部デジタル人材の活用**

  デジタル技術やデータに精通した人材を確保するため、民間企業・大学等と連携して、民間のデジタル人材を活用する国や他自治体との共同活用の可能性も探る
- **デジタル技術の知識・能力・経験や、職位等に応じた体系的な人材育成・研修の実施**

  課長級・DX推進リーダー・DX推進員など、階層別のDX研修等の実施や、業務上の経験・研修の履修状況などに応じた、段階的な研修の実施など、体系的に研修を実施する

⑥ 成果目標・スケジュール

年度	R3	R4	R5	R6	R7
デジタル人材の育成	育成方針の改定		着実な職員の情報活用能力及びデジタルスキル向上		
デジタル人材の確保・活用	デジタル区分の創設	新規採用とあわせ、民間企業とも連携し、デジタル人材の確保・活用等に努める			

各　論　▸▸▸ 46 ▸▸▸

出典元：北九州市ＤＸ推進計画（https://www.city.kitakyushu.lg.jp/digi/file_7187_00002.html）

14　人材育成方針で職責ごとの役割・スキル・育成プログラム等を整理【福井県】

Point

➢「福井県職員デジタル人材育成方針」を策定し、求める人材像、スキルマップ、スキル習得に向けた育成プログラム、進捗評価体制を整理

事業の概要

○　**全職員**が「デジタルを基本的な道具として活用することにより、地域課題解決および新たな価値創造に努める人材」になることを目指し、**役職区分ごとのスキルマップや業務遂行イメージを整理。**
研修の受講状況や業務改善活動等のDX実践状況をダッシュボード形式により可視化し、モニタリングを実施。

＜DX推進人材の定義と令和5年度実施の研修内容＞（育成方針及び研修コンテンツを県内市町と共有し、全県的なデジタル人材育成に取組予定）

役職区分	役職	必要な要件	スキルマップ	必須研修	選択研修
推進マネジメント層	管理職（課長級、参事級等）	・戦略 ・組織運営	ⅰ リーダーシップ ⅱ 人材育成 ⅲ 組織文化の変革 ⅳ インシデント管理	・DX 推進研修 ・人と組織の改革 ・インシデント管理	
プロジェクトリーダー層	主任以上（総括補佐級、課長補佐級）	・プロジェクト運営 ・専門スキル	ⅰ プロジェクトマネジメント ⅱ DX実践知識（UI/UXデザイン、データ分析、クラウド、IoT、AI、ネットワーク、内製化、デジタルマーケティング等） ⅲ DX推進ノウハウ	・DX 推進研修 ・ICT 改革	・DX 時代の IT システム調達法 ・データサイエンス「超」活用セミナー ・デジタルマーケティング
DXリーダー	一般職員（主査級、一般職員等）	・リテラシー ・知識	ⅰ DX基礎知識（デジタル技術、データ利活用、デザイン思考） ⅱ 業務改善 ⅲ システム開発・運営（アジャイル開発・IT調達等） ⅳ EBPM	・DX 推進研修 ・情報セキュリティ ・DX ゲートウェイ研修	・<u>デジタル技術</u>　・<u>データ活用</u> ・<u>デザイン思考</u>　・<u>業務改革</u> ・<u>ICT 改革</u>　※下線はDXリーダー必須研修 ・地方自治体におけるAI・IoTの基礎 ・ビックデータセミナー ・戦略的なアンケート調査の実施 ・デザイン思考ワークショップ ・デジタルを活用した業務改革 ・DX時代の IT システム調達法 ・EBPM 等ワークショップ ・RPA、kintone 等、実践的研修
一般職員		・マインド ・デジタル体験	ⅰ DX推進マインド ⅱ 実務活用例 ⅲ 情報セキュリティ・コンプライアンス ⅳ ハンズオン型実践		

14　人材育成方針で職責ごとの役割・スキル・育成プログラム等を整理【福井県】

事業効果

○　研修を受講した管理職から、「所属全体を通しての意識改革が必要だと改めて感じた」との声が上がっている。

○　研修を受講した一般職員から、「まずは自分の業務をより良くするためにどうすればよいのか考えてみようと思った」、「DXを苦手とする職員にとって非常に大切なマインドやDXの必要性などについて学ぶことができた」との声が上がっている。

コスト

※主にシステム導入等に係るコストを記載

イニシャルコスト ※税抜	－円	ランニングコスト（1年あたり） ※税抜	－円
（内訳）	－円	（内訳）	－円
（備考）		（備考）	

スケジュール

検討開始から導入までの期間　９か月

スケジュールの内訳

R4.6～　外部デジタル専門人材と方針・体系整理に関する打ち合わせ、人事部局との調整、人材育成方針案の作成、可視化方法検討・準備（８か月）

R5.2　人材育成方針の策定・公開（１か月）

R5.4～　研修実施（順次）

サービス提供事業者等

サービス提供事業者	サイボウズ株式会社
サービス名	Kintone（オンライン研修コンテンツの管理、公開サイト）
運用形態	パッケージ製品をクラウド環境で運用
その他参画主体	福井県DX推進アドバイザー（スキルマップ、研修体系整理の助言、研修企画協力）

担当部署　福井県未来創造部DX推進課　　電話 0776-20-0258　　メール dx-suishin@pref.fukui.lg.jp

14　人材育成方針で職責ごとの役割・スキル・育成プログラム等を整理【福井県】

（総務省）

人材確保・育成の取組の経緯・きっかけを教えてください。

（福井県）

「福井県DX推進プログラム」（令和3年3月策定）において、「**みずから変える　みんなで変える　ふくいを変える（全庁を挙げて、DXありきで意識的に実務変革等を行う）**」を行動規範に掲げています。

また、職員の一人ひとりがデジタル技術の特質を理解し、従来の課題解決手段（ヒト・モノ・カネ）に「デジタル」を加えて業務改革や実務執行に取組み（自走化）、それが当たり前となり無意識のうちに組織全体で取組まれている状態（常態化）を目指す上で、組織として全庁的に DX を推進する仕組みが必要であることから、その**土台となる「デジタル人材」の育成を重点的に進める**ことを示したところです。

デジタル人材として求められる人材像を教えてください。

DX 推進に当たっては、行政が所管する事業範囲は広範であること、また、徹底現場主義に基づく課題解決が本県職員の行動規範であることも踏まえ、**単にデジタル専門性の高い一部の人材のみが実施するのではなく、「本県すべての職員がデジタルを基本的な道具として活用することにより、地域課題解決および新たな価値創造に努める人材」となることが重要**だと考えています。

その際、本県のDX推進に係る行動規範の一つである「みずから変える」に掲げた「DX ありきで意識的に実務変革」、「利用者目線で再構築」、「デジタルファーストでまずはやってみる」を踏まえ、**全職員が各々に求められる役割を理解した上で、組織として「仕組み化」や「制度化」に取り組む必要**があると思います。

これらの考え方に基づき、「福井県職員デジタル人材育成方針」では、**デジタル技術やデータの利活用に関するスキル・マインド・知識・リテラシーを深め、それらを手段の一つとして使いこなせるようリスキリングの観点を含める**ことしています。

（参考）スキル：実務経験等を通じて獲得した能力　　マインド　：業務を進める上で必要となる考え・姿勢
知識　：業務を進める上で必要となる認識・理解　　リテラシー：知識等を適切に保有・引き出し・活用できること
リスキリング：デジタル技術等に係るスキル等を新たに学び直すこと

14　人材育成方針で職責ごとの役割・スキル・育成プログラム等を整理【福井県】

（総務省）

育成評価方法についても教えてください。

（福井県）

研修受講状況に応じた評価基準（最低受講数等）を設定の上、**所属別に、受講状況と研修（インプット）のアウトプットとしての業務改善活動等のDX実践をモニタリング**します。

モニタリング結果は、ダッシュボード形式により可視化して、DX 推進課が管理する**「いんとらネット」において公開**しています。**ダッシュボードのイメージは参考資料をご参照ください。**

また、「福井県職員デジタル人材育成方針」においては、全職員に対し、それぞれの役割区分に応じた研修内容の受講を要請しつつ、評価は所属単位で行います。**所属単位での比較評価を行うことで、適宜、研修の履修を各所属へ促し、実効性を確保**しています。

(参考) 評価基準

①必須研修（階層別研修）：受講対象者総数における受講数の割合で評価する。
（例：20人の所属において、各人が 2つの研修を受講すべき場合、受講数の合計を40で除して採点）

②必須研修（DXリーダー研修）：「DXリーダー」の受講有無により評価する。
（例：各所属の DX リーダーが 2つの研修を受講すべき場合、受講数を2で除して採点）
※同一所属に所属する DX リーダーが複数名存在する場合、それらの者が分担して受講することも可能。

③選択研修：「全職員」に提供される全ての研修種目の受講有無により評価する。
（例：各所属の全職員（管理者から一般職員まで）に提供される研修種目ごとに、各所属において一人でも当該研修を受講した場合は受講済、受講していない場合は未受講として、所属全体で採点）

④DX実践（アウトプット）：「各所属」の実践内容を可視化する。
（例：業務改善事業を2事業実施した場合、「2」と定量的に評価するのではなく、当該所属の取組み内容を全庁的に共有、横展開を図ることで、現場での実践を促す）

※「DX実践」については、職員による相互評価の結果等を踏まえ、DX 推進課長が特に優良と認めるものについて、クレドアワード（職務に関し優れた成果を上げた職員を対象に表彰する制度）への推薦を行う。

☆担当：福井県 未来創造部　DX推進課☆

【参考情報】　福井県人口：76.0万人（令和５年１月１日現在）
関連ＵＲＬ：福井県のＤＸ推進について（https://www.pref.fukui.lg.jp/doc/dx-suishin/top.html）

14　人材育成方針で職責ごとの役割・スキル・育成プログラム等を整理【福井県】

参考資料

＜各役割区分に求められるスキル等＞

役割区分	能力要件	保有すべき知識・スキル
・推進マネジメント層（管理職） 全体管理、人材育成、体制構築	・戦略 ・組織運営	i　リーダーシップ ・自らが先頭に立ち、デジタルありきでの業務変革を推進するマインド・方法論 ii　人材育成 ・デジタル技術やデータを活用した利便性・生産性の高い施策立案および事業遂行を可能とするための職員を育成するマインド・方法論 iii　組織文化の変革 ・デジタルありきで事業推進を行う環境およびトライアンドエラーを許容するアジャイル型の文化の必要性に係る理解 iv　インシデント管理 ・情報インシデント発生時の影響、インシデント管理の重要性、インシデント発生防止に向けた取組みおよび発生時の対応方法に係る理解
・プロジェクトリーダー層（主任以上） 事業管理	・プロジェクト運営 ・専門スキル	i　プロジェクトマネジメント ・デジタルを活用した事業執行における要件定義・手段選定・品質管理・納期管理等、ステークホルダーとの調整 ii　DX 実践知識（UI/UX デザイン、データ分析、クラウド、IoT、AI、ネットワーク、内製化、デジタルマーケティング等） ・デジタルを活用した事業執行に際し、事業者との調整を円滑に進めるための専門的な技術に係る理解 iii　DX 推進ノウハウ ・デジタルを活用した事業執行や企画立案に際し、最低限知っておくべき国の動向や方針、他県の取組み事例等の知識
・DX リーダー（1名以上） 所属での導入実践、支援 ・一般職員（上記区分以外の職員） 実務に参画・遂行	・リテラシー ・知識	i　DX 基礎知識　（デジタル技術、データ利活用、デザイン思考） ・人員や予算の制限がある中で、効率的に行政運営を行うためのデジタル技術等に関する基礎的な知識 ii　業務改善 ・DX 推進の前提となる、業務改善の必要性に係る理解 ・業務の見える化や改善点の検討など業務改善に係る基礎的な知識 iii　システム開発・運営（アジャイル開発・IT 調達等） ・情報システムの調達や情報サービスの導入に関する調達手法に係る理解 ・外注に頼らない情報システムの導入（内製化）についてのメリット・デメリットおよび手法についての知識 iv　EBPM ・客観的な根拠に基づいた施策立案や効果検証を行うための、データの特質や活用手法についての知識
	・マインド ・デジタル体験	i　DX 推進マインド ・行政における DX とは何か、その背景や動向に係る理解 ii　実務活用例 ・本県や他県等におけるデジタル活用事例に関する知識 iii　情報セキュリティ・コンプライアンス ・情報セキュリティポリシーや、脅威とその対策などに係る知識 ・法令等に基づいた適切な個人情報等の取扱い等についての理解 iv　ハンズオン型実践 ・実際の業務に係る RPA やローコード開発等の実践ができる知識

※推進マネジメント層（管理職）、プロジェクトリーダー層（主任以上）は、各階層以下の保有すべき知識・スキルを保有しているものとする。

＜各区分の役割を踏まえた業務遂行イメージ＞

役割区分	検討・立案段階	試行段階	実装・展開段階
推進マネジメント層	・デジタル技術等の活用に向けた職員の意識改革、育成 ・所属の目標策定・推進体制構築	・試行をもとに実施可否の判断	・自立自走できる体制整備（ルール、人員、予算等）
プロジェクトリーダー層	・企画を実現するための実施目標の策定（スケジュールや実施事項の整理） ・実施体制の立上げ	・プロジェクトの円滑な推進（進捗管理等） ・関係者との各種調整 ・効果検証	・実装に向けた各種調整
DX リーダー	・デジタル技術等の活用方法、活用業務の検討 ・デジタル技術等の動向把握 ・一般職員の DX 推進支援	・課題の洗い出し・改善 ・適切なデジタル技術等の見直し ・ローコードツール等を用いた開発・業務改善 ・テストの実施	・業務改善の継続 ・ユーザーの目線・反応を踏まえた、ローコードツール等を用いた実装・業務プロセスの見直し
一般職員	・自らの業務における課題やニーズの把握（課題・ニーズ調査、他団体の事例調査等） ・企画立案（デジタル技術の活用方法等を含む）	・業務フローの作成等、改善に向けた設計	・実装に向けた準備（マニュアル作成、関係者調整等）

14　人材育成方針で職責ごとの役割・スキル・育成プログラム等を整理【福井県】

参考資料

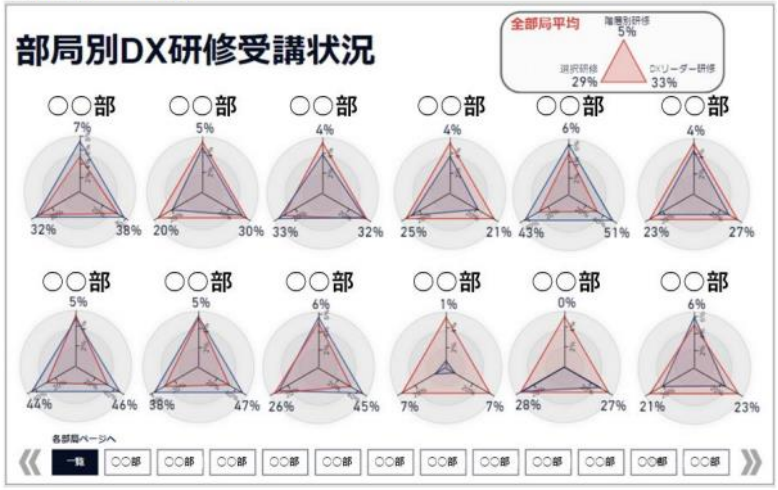
＜令和5年度実施の研修内容＞

役割区分	能力要件	必須		選択	
		主催	研修名	主催	研修名
推進マネジメント層（管理職）	・戦略 ・組織運営	自治研修所	DX 推進研修		
			人と組織の改革		
			インシデント管理		
プロジェクトリーダー層（主任以上）	・プロジェクト運営 ・専門スキル	自治研修所	DX 推進研修	DX推進課	DX 時代の IT システム調達法
					データサイエンス「超」活用セミナー
			ICT 改革		デジタルマーケティング
DX リーダー	・リテラシー ・知識 ・マインド	自治研修所	DX 推進研修	DX推進課	情報セキュリティ
			情報セキュリティ		
			DX ゲートウェイ研修		
	・デジタル体験	DX推進課	※DX リーダーは必須	自治研修所	地方自治体における AI・IoT の基礎研修
一般職員			デジタル技術	DX推進課	デジタル技術
			データ活用		データ活用
			デザイン思考		デザイン思考
			業務改革		業務改革
			ICT 改革		ICT 改革
					ビックデータセミナー
					戦略的なアンケート調査の実施
					デザイン思考ワークショップ
					デジタルを活用した業務改革
					DX 時代の IT システム調達法
					EBPM 等ワークショップ
					RPA、kintone 等キャンプ、実践的研修

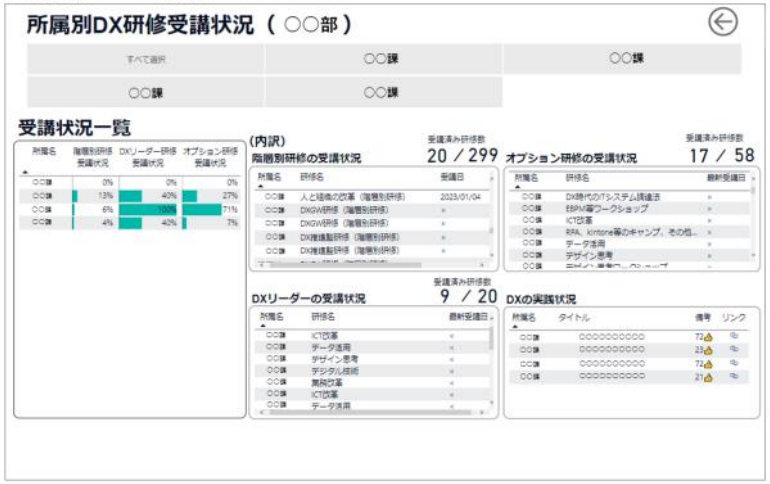
※原則として、研修は、座学（オンライン動画）により実施する。ただし、「DX 推進研修」は自治研修所が実施する階層別研修の一部において対面にて実施する。
※必須研修の対象となる階層別研修は、新規採用職員研修、採用 3 年目研修、採用 5 年目研修、ステージ 1 研修、ステージ 2 研修、GL 育成研修、新任主任研修、課長補佐研修、参事級研修、新任課長級研修とする。
※選択研修については、座学（オンライン動画）によるものに加え、ハンズオン研修も実施する。令和 5 年度におけるハンズオン研修は、RPA・ローコードツールによるシステム内製化（kintone 等）・電子申請のオンライン移行に係るものなど、職員自ら実際に手を動かす実践型の研修を予定。

＜評価方法におけるダッシュボード形式による可視化イメージ＞

①部局単位での可視化



②所属単位での可視化



15　全職員対象のデジタル人材育成計画を策定しDX部局と人事局が連携・協力【北海道】

Point

➢ 全職員を対象とし令和４～７年度を計画期間とする「北海道職員のデジタル人材育成に関する計画」を 策定し、KPI達成に向けて人材育成を推進中

事業効果

○ デジタル人材レベル１（デジタル推進リーダー）、レベル２（デジタル活用人材）の育成が図られた。
○ DX・デジタルに係る最新の情報共有や、アイデア共有等が進み、庁内でのDX・デジタル化に係る意識醸成が進んだ。

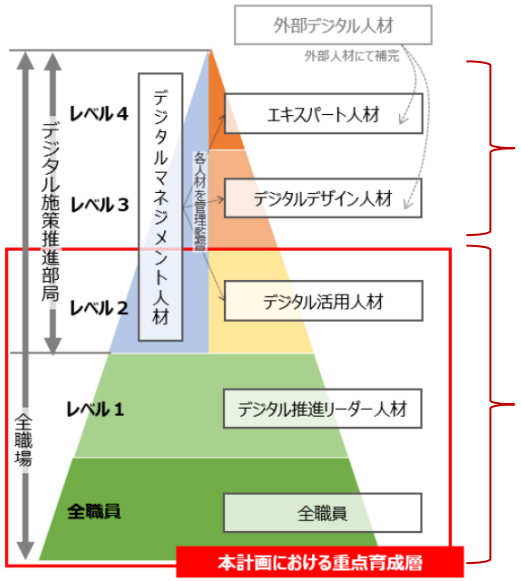
事業の概要

○ 目指す人物像を整理し、レベル別の目指す人数を設定。それぞれに求めるスキルや必要な研修を明確化。

○ **研修によるスキル習得、自己啓発の推進、育成体制の構築にあわせ外部人材確保に向けた方策も展開。**

目指す人物像	デジタルに親しみ、活用の道筋や効果を積極的に全道へ発信することで、デジタル活用の社会風土の醸成に寄与し、イノベーションの起爆剤となる職員

＜デジタル人材区分＞



※デジタル施策推進部局とは北海道 Society5.0 関連事業や情報システムを所管する部門等を指す

＜取組内容＞

職員研修	○ 効率的な研修プログラムの整理・実施 ○ デジタル人材を講師とした研修の実施
学習機会の情報提供	○ 外部コンテンツの活用 ○ デジタル関連の国家試験等の資格取得に向けた情報発信
デジタル推進リーダーの設置	○ 各課にデジタル推進リーダーを1名設置し、各職場のデジタル活用・意識向上に向けた取組を展開 ○ デジタル人材が相互交流できるコミュニティの設置
デジタル人材の確保	○ 民間企業や研究機関など外部から、高度な知識・ 技術を身に付けた人材を期間を限定する形で任用 ○ 民間企業や自治体の職員の派遣を受け入れ ○ 高度な専門技術を有するデジタル人材としての資質を備えている潜在的な職員の掘り起こし

15　全職員対象のデジタル人材育成計画を策定しDX部局と人事局が連携・協力【北海道】

（総務省）

デジタル人材の育成・確保に関する**具体的な取組内容を教えてください。**

（北海道）

デジタル施策推進の牽引を担う**次世代社会戦略局と総務部人事局が連携しながら、デジタル人材の育成・確保に向けて、以下のような取組を実施しています。**

（１）職員研修

- 各人材に必要なスキルを効率的に習得できるよう研修プログラム（スキルマップ）を整理し、計画的に研修を実施
- 座学に加え、ｅラーニング形式やオンライン配信等、柔軟な研修形態でも実施
- 民間企業と連携した研修や講座も効果的に活用
- 高度な技術・知識を身に付けたデジタル人材を講師とした研修を検討・実施

（２）学習機会の情報提供

- 国や民間企業等の外部コンテンツを有効活用
- デジタル関連の国家試験や資格試験に関する様々な情報を発信し、資格取得を促進
- 庁内イントラで情報集約・発信するページを作成　例)外部コンテンツ紹介、推奨講座、デジタル技術のトレンド情報、活用事例等

（３）デジタル推進リーダーを中心とした取組

- 各職場においてデジタルの普及の先頭に立つデジタル推進リーダーを設置（令和５年度～）

（４）デジタル人材の確保

- 民間企業や研究機関等外部からデジタルの最新の技術トレンドを把握し高度な知識・技術を身に付けた人材を期間限定で確保
- デジタル施策推進部局の活性化を図るため、民間企業や自治体の職員の派遣を受け入れ、職員相互の交流と資質向上を図る
- デジタル資格保有者やICT・情報システム実務経験者等、高度な専門技術等を有するデジタル人材の資質を備えている潜在的な職員の掘り起こし（見える化）・確保に向けた取組を行う
- 情報系等の理系大学等の就職活動中の学生向けPR、道職員採用試験合格者（内定者）向けセミナー等でPR

（５）デジタル人材の意欲向上

- デジタルを活用した施策立案や独自のアイデアによる業務改善等に顕著な成果を上げた職員のPRや表彰

15　全職員対象のデジタル人材育成計画を策定しDX部局と人事局が連携・協力【北海道】

（総務省）

「北海道職員のデジタル人材育成に関する計画」策定の経緯・きっかけを教えてください。

（北海道）

全国を上回るスピードで急速に人口減少や少子高齢化が進んでいる本道では、AI や IoT を活用した、スマート農林水産業や、遠隔授業・遠隔医療、MaaSの展開等、デジタルの力による地域課題解決に取り組んでいます

しかし、必要となるデジタル人材は、全国的にも質・量とも不足していると言われ、**特に地方での確保は困難**となってきており、**このままでは時代の波に取り残されかねない状況**となっています。

このため、**デジタル技術を活用して地域課題の解決を図る**とともに、**庁内業務の効率化**や**自らの働き方改革を進めていく**ために、**デジタル技術を**道庁の様々な業務やサービスに、**感度を高く、積極的かつ有効に活用し、新たな価値を生み出すことができる道庁内デジタル人材の計画的な育成・確保を目指し、「北海道職員のデジタル人材育成に関する計画」を策定**しました。

デジタル人材として求められる人材像を教えてください。

道職員は、デジタルを活用し、自らの業務改善・効率化やよりよい住民サービスの提供に資するデジタル施策を立案・推進し、さらには自治体・企業の DX 推進を支援していく役割があります。

そのため、**「デジタルに親しみ、活用の道筋や効果を積極的に全道へ発信することで、デジタル活用の社会風土の醸成に寄与し、イノベーションの起爆剤となる職員」を目指すデジタル人物像**とし、**デジタルを当たり前に受容して積極的に活用しようとするマインドと、デジタルを活用するための基本的なスキルを兼ね備えた人材**を育成・確保したいと考えています。

今後の人材育成ロードマップを教えてください。

当面は、レベル 2 までの職員の育成に取り組み、デジタルスキルの底上げを図り、レベル 3 以上は道のデジタル施策の内容や業務量等によって必要数が変動することから、既存の職員に加え、**適宜外部人材の活用も組み合わせながら、必要に応じて育成・確保**に取り組んでまいります。

また、併せて各人材のレベルを認定する取組や人事施策との連携等も段階的に検討を進めていきます。進捗は毎年確認し、計画の見直しを検討していきます。

【参考情報】　北海道人口：514.0万人（令和５年１月１日現在）
関連ＵＲＬ：デジタル人材の育成・確保について（https://www.pref.hokkaido.lg.jp/ss/dtf/135618.html）
【担当部署】　北海道総合政策部次世代社会戦略局デジタルトランスフォーメーション推進課
（電話：011-204-5170、メール：sogo.joho1@pref.hokkaido.lg.jp）

16　デジタル人材像を5つに整理、市町村職員と受講するDX特別研修等を実施【愛知県】

Point

➢　５つのデジタル人材像ごとに整理したスキルマップに基づく研修や、県と市町村の職員がグループを作り課題解決手法を学ぶDX特別研修の実施など様々な手法でデジタル人材の育成・確保に取り組む

事業の概要

○　各所属においてDXを推進できる体制を整備するため、**5つのデジタル人材を設定し、各人材に求められるスキルをスキルマップで整理**し、各スキル習得に向けた研修を実施。

○　**令和4年度から、市町村職員も受講可能な、実践形式で課題解決手法を学ぶ「DX特別研修」**を実施。

○　希望する分野で計画的にキャリア開発を行える「極めたい分野挑戦制度」に「ICT・DX分野」も設定したほか、**民間経験者採用にICTの試験区分を新設。**

５つのデジタル人材

人材	主な役割
DX推進マネジャー	■ DX推進の責任者として、**リーダーシップを発揮し、DXを推進**する。 ■ DX推進に必要な**人材を指名及び育成**する。
DX推進リーダー	■ プロジェクトのリーダーとして、外部の専門家などの関係者と協力し、**プロジェクトをマネジメント**する。 ■ DX推進デザイナーと企画・改善策を調整の上、デジタル導入担当者、デジタルアドバイザーと連携して、**内製化を含めたICTの効果的な活用を図る。**
DX推進デザイナー	■ サービス利用者のニーズや課題を把握し、ICTを活用した業務・サービスの**企画立案**及びサービスの向上のための**改善策の立案**を行う。 ■ 現状業務の**可視化及び業務分析**を行う。
デジタル導入担当者	■ 企画の具現化に向けて、デジタルアドバイザーや外部の専門家などの協力を得て、**ICTの導入など実装**を行う。 ■ **簡易な仕組みは自ら構築・導入する。**
デジタルアドバイザー	■ ICTの**庁内のアドバイザー**として、全庁のデジタル化を推進する。 ■ **各所属のICTの導入をサポート**する。

スキルマップ

○ソフトスキル（3分類3項目）
・リーダーシップ、企画力、マネジメント

○技術系スキル（6分類21項目）
・全般、BPR、戦略、企画調達運用、構築、情報セキュリティ

【スキルマップ】　★：求められるスキル＝必須研修　■：業務やプロジェクトにより求められるスキル＝選択研修

スキル			概要	DX推進マネージャー	DX推進リーダー	DX推進デザイナー	デジタル導入担当者	デジタルアドバイザー
ソフトスキル	リーダーシップ	リーダーシップ	組織の枠にとらわれず、DX推進のために必要な人材を集めて協業し、また引っ張っていける。	■	■			
	企画力	デザイン思考	サービスの先にある利用者を理解し、利用者の本質的なニーズを見つけ、課題を再定義する考え方ができる。	■	■	★		
	マネジメ	プロジェクトマネ	現状を把握し、柔軟に課題に対応し、適切な進捗管理・品質管理・リスク管理に基づき、円滑にプ	■	■			

16　デジタル人材像を5つに整理、市町村職員と受講するDX特別研修等を実施【愛知県】

事業効果

○　研修後のアンケートでは、「グループワークにより理解が深まった」、「実際にプロセスを体験することで重要なポイントが把握できた」、「動画内の図や解説により、今まで曖昧だったことがしっかり理解できた」といった意見があり、受講者のデジタルスキル向上につながっている。

コスト

※主にシステム導入等に係るコストを記載

イニシャルコスト ※税抜	10,971千円	ランニングコスト（1年あたり） ※税抜	－円
（内訳）・研修動画作成、集合研修の講師依頼	10,971千円	（内訳）	－円
（備考）		（備考）	

スケジュール

検討開始から導入までの期間　11か月

スケジュールの内訳

R4.6	次年度研修内容検討
R5.2	業者選定
R5.4	庁内周知準備
R5.5～	研修動画作成・順次公開
R5.9	集合研修

サービス提供事業者等

サービス提供事業者	－
サービス名	－
運用形態	－
その他参画主体	研修提供：日本マイクロソフト株式会社、株式会社エヌ・ティ・ティ・データ経営研究所、株式会社ガバメイツ、SBテクノロジー株式会社

担当部署　愛知県総務局総務部情報政策課ＤＸ推進室　電話 052-954-6968　メール dx-suishin@pref.aichi.lg.jp

16　デジタル人材像を5つに整理、市町村職員と受講するDX特別研修等を実施【愛知県】

（総務省）

取組の経緯や工夫を教えてください。

2021年8月に「愛知県職員デジタル人材育成計画」を策定し、DX推進に向けて目指す姿や、**5つのデジタル人材を設定しています**。また必要なスキルを整理し、習得に必要な研修**(デジタル人材育成研修)**を実施しています。

研修では、自席又は在宅勤務時の自宅等で受講可能な動画研修を中心に、**2023年度は32プログラム**の研修を用意するなど、**研修内容の充実や、より受講しやすい環境の整備**を行っています。

また、包括協定を締結している民間事業者を講師として、実践形式で課題解決手法を学ぶ全8回の**「DX特別研修」**を実施。本研修は、**県が市町村のDX推進に寄与することや、他組織の職員と交流し幅広い視野や協調性を養うことを目的に、市町村職員も対象**※としており**、県職員と市町村職員のグループで課題解決を目指す内容です。**
※市町村側の負担は研修会場までの旅費のみ

人事異動では、ジョブローテーションを終了した職員が、**希望する職務分野を選択し、**班長ポストに就任までの間、当該分野を軸に職務を行い、職員の主体的・計画的なキャリア開発を促し、**当該分野の専門人材を育成する「極めたい分野挑戦制度」**を2015年から実施しており、現在**「ICT・DX分野」も公募（2015年以降10名応募）**。

職員採用では、2021年度から民間企業等職務経験者を対象とした職員採用候補者試験（大卒程度）に**「ICT」の試験区分を新設**しました。

（愛知県）

他自治体からよく質問されることを教えてください。

Ｑ：デジタル人材をどのように選定・認定しているか。
Ａ：デジタルの高度な技術力を有する人だけでなく、リーダーシップやプロジェクトマネジメント、企画力等の能力も含め、**各所属で改革意識を持ってデジタル化・DXを推進することができる人材**の育成を進めています。

Ｑ：研修コンテンツはどのように調達しているか。
Ａ：J-LISのオンライン研修、委託による動画作成及び集合研修の実施、情報政策課職員による内製コンテンツ、包括協定を締結している民間事業者からの提供コンテンツを活用しています。

今後の人材育成の展望を教えてください。

研修内容について、マインドセット醸成を目的とした研修を継続しつつ、**具体的なデジタルスキルを身に着けるための研修（ハンズオン）**にも力を入れていきたいと考えています。

☆担当：愛知県 情報政策課 DX推進室☆

【参考情報】　愛知県人口：751.3万人（令和５年１月１日現在）
関連ＵＲＬ：愛知県職員デジタル人材育成計画（https://www.pref.aichi.jp/soshiki/joho/dejitarujinzaiikuseikeikakuminaosi.html）

17　東京デジタルアカデミーを新設し、全職種向けにデジタル研修を実施【東京都】

Point

➢ 「東京都デジタル人材確保・育成基本方針」に基づき、東京デジタルアカデミーを新設し、DXに係る育成メニューを全職層に拡充し、全職員のデジタルリテラシーを向上

事業効果

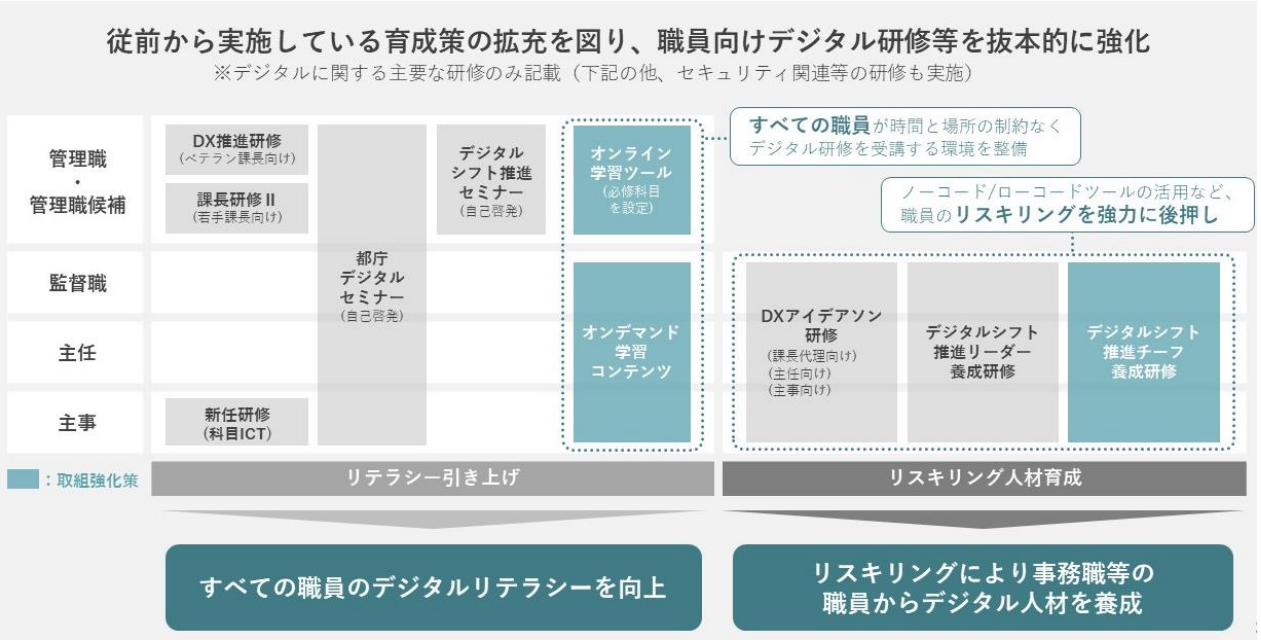
○ 様々な研修等を実施することで、都・区市町村職員のデジタルリテラシーの底上げを図ることができた

事業の概要

○ 令和４年度開講の東京デジタルアカデミーにおいて、「ICT向け専門研修」のほか、**全職員対象に「デジタルリテラシー向上」、「リスキリングにより事務職等の職員からデジタル人材の養成」の観点で研修を実施。**

○ **都職員のみならず区市町村職員の育成事業や海外先進事例調査等**も実施。

＜全職種向けデジタル研修等の強化＞ ※本取組以外にもICT職向けの専門研修等も実施



＜令和5年10月～12月の進捗状況＞

リテラシーの向上	○都職員や区市町村職員等のデジタルリテラシー向上を目的として、デジタルに関する幅広いテーマや組織変革・意識改革の考え方や実例等を学ぶ「Tokyo DX セミナー」（旧・都庁デジタルセミナー）を期間中3回実施（年間10回を予定） ○全職員のデジタルリテラシー向上を目的としたオンライン研修について、DXに関する基礎知識などをテーマとしたコンテンツに加えて、デジタルツールの使い方など「実務で使えるデジタルスキル」を習得できるコンテンツを追加したで実施（オンライン学習ツール、オンデマンド学習コンテンツ）
リスキリング	○DX活用の視点を踏まえた事務事業の見直しや創出について考える研修（DXアイデアソン研修）等を実施

出典元：東京都デジタル人材確保・育成基本方針 ver.1.0（令和4年2月策定）

17　東京デジタルアカデミーを新設し、全職種向けにデジタル研修を実施【東京都】

（総務省）

リテラシー引き上げとリスキリング人材育成の２つの研修体系にした経緯・きっかけを教えてください。

デジタル人材の育成に際して、**都ではデジタル力のレベル（イメージ）を「デジタルをつくる」「デジタルを使える」「デジタルが分かる」に分類し、それぞれに対応する育成策を「プロフェッショナル」（ICT職向け）、「リスキリング」（全職種向け）、「リテラシー」（全職種向け）と定めました。**

ICT職以外の職種の職員においても、**まずは全員が"分かる"レベルになることを目標とする**とともに、**職員によってはその１つ上のレベルとして"使える"レベルまで引き上げてく**という考えの下で、全職種向けの研修は２つの研修体系となっています。

（東京都）

研修体系（ICT職）の現在の図の研修メニューの受講実績を教えてください。

「基礎」、「テクニカル」、「マネジメント」、「オンライン学習ツール」、「重点強化」、「サイバーセキュリティ」、「海外派遣研修」、「スキル項目別」の大きく８メニューです。**受講実績は延べ500名程度**です。

他自治体からよく質問されることを教えてください。

基本方針を策定した背景についてよく質問を受けますが、それに対しては以下2点を回答しています。

① 新設された職種「ICT職」の職員の人材育成に際しては、既に都として策定済の人材育成方針などの人材育成の枠組みだけでなく、デジタル分野の専門性を踏まえた採用、育成、OJT、配置管理などに関する基本的な考え方を整理することが必要と考えたため。

② 全庁的にDXを推進していく上で、ICT職に限らず、職員全体のデジタル力向上は喫緊の課題と考えたため。

今後の展望を教えてください。

今後は研修内容のより一層の充実を図るほか、令和５年度に開設したデジタルに関する学びやDX推進のナレッジ等を発信するサイト**「東京デジタルアカデミー（TDA）ポータルサイト」**においてもコンテンツを充実させていく予定ですので、是非多くの方に見ていただければと思います。

（TDAポータルサイトURL）　https://digi-acad.metro.tokyo.lg.jp/

【参考情報】　東京都人口：1384.2万人（令和５年１月１日現在）
関連ＵＲＬ：東京都 デジタル人材の確保・育成に関する直近の取組（https://shintosei.metro.tokyo.lg.jp/2023_3q_cp6/）
東京都 デジタル人材確保・育成基本方針（ https://www.digitalservice.metro.tokyo.lg.jp/business/digital-hr/digital-hr04）
【担当部署】　東京都デジタルサービス局デジタル人材戦略課（電話：03-5388-2038、メール：S1100104@section.metro.tokyo.jp）

17　東京デジタルアカデミーを新設し、全職種向けにデジタル研修を実施【東京都】

参考資料

出典元：東京都デジタル人材確保・育成基本方針 ver.1.0（令和4年2月策定）

人材の確保・育成に向けた具体的な取組　　東京都デジタル人材確保・育成基本方針

デジタル人材育成の具体的な取組

都のDX推進を支える職員のデジタル力向上に向け、
全職種向け、ICT職向けのように目的や対象者に応じた研修を展開

全職種向け	研修	職層に応じた研修や希望制の研修を複数実施
	自己啓発支援	都庁デジタルセミナーやオンライン学習ツール等

ICT職向け	専門研修	職層に応じた研修（基礎、応用、高度）を実施
	自己啓発支援	スキルアップ勉強会やオンライン学習ツール等

✓ 都政のQOS向上の実現に向けて、体系的な育成策として大幅に取組みを拡充

✓ 上記に加え、ジョブローテーションや配置管理手法などを工夫し、計画的に育成

東京デジタルアカデミー〔Ⅰ 人材育成〕の展開

32

人材の確保・育成に向けた具体的な取組　　東京都デジタル人材確保・育成基本方針

東京デジタルアカデミーの全体像

- 変化の速いデジタルテクノロジーを活用し、自律的にDXを推進していくためには、職員のデジタルに関する能力向上に加え、海外等の先進事例の知見獲得が必要です
- さらに、東京全体のDX推進にあたっては、同様の課題を抱える区市町村との連携が重要です
- これらの取組を一体的に進めることで、東京全体のQOS向上の実現につなげていきます

東京全体のQOS向上の実現

都・区市町村職員のデジタル力を向上

東京デジタルアカデミー

- ICT職向け専門研修
- 全職種向けリテラシー向上・リスキリング
- 海外研修（事前調査）

Ⅰ 人材育成

- 諸外国の取組に関する実地調査
- 海外調査・情報収集拠点機能等

Ⅱ 先進事例の調査・分析

- 区市町村職員向け育成事業
- 都との共同調査
- 先進事例調査成果の共有

Ⅲ 区市町村連携

本方針の取組内容

33

人材の確保・育成に向けた具体的な取組　　東京都デジタル人材確保・育成基本方針

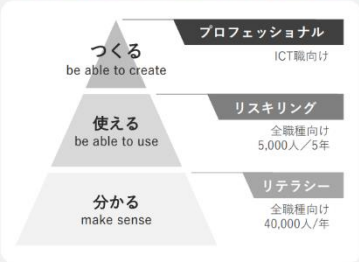
東京デジタルアカデミー〔Ⅰ 人材育成〕 －コンセプト

デジタル人材育成のコンセプト

✓ 職員に求められる４つの力（ビジネス力、チームプレイ力、行政力、デジタル力）のうち、「デジタル力」を向上

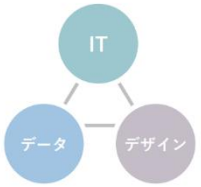
✓ デジタル力のレベルに応じた育成策を体系的に整備し、行政サービスを変革する「デジタル人材」へと育成

デジタル力のレベル（イメージ）と育成策の関係



デジタル育成分野の３本柱

都職員が身に付けるべきデジタルリテラシーを、「IT」「データ」「デザイン」の３領域に整理

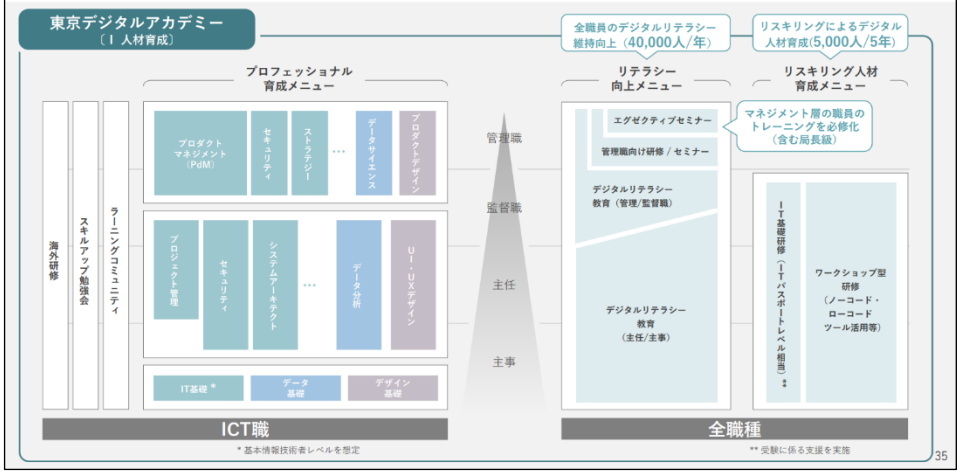


- **IT**　ITを正しく理解し、効率的に利活用できる力
  例）プロジェクト管理/アプリ/インフラ/セキュリティ等
- **データ**　データの重要性を理解し、適切に取り扱う力
  例）データサイエンス/AI/ディープラーニング等
- **デザイン**　デザイン思考に基づき、課題設定・解決する力
  例）デザイン思考、UI/UXデザイン等

34

人材の確保・育成に向けた具体的な取組　　東京都デジタル人材確保・育成基本方針

東京デジタルアカデミー〔Ⅰ 人材育成〕 － 育成体系の全体像



35

18 2026年度末までの「全職員のITパスポートの取得」をアクションプランに明記【島根県江津市】

Point

- 「全職員のITパスポートの取得」の目標をスマートシティ推進構想アクションプランに明記
- 受験費用を市の負担とするとともに、庁内で職員を講師とした自主的な学習会を開催

事業効果

- ○ スマートシティ江津推進構想アクションプランに人材育成の目標として「ITパスポート試験の全職員取得」を明記したことで、機運醸成につながっており、今後、職員のデジタルリテラシーやICTスキルの向上に寄与するものとなっている。
- ○ 庁内での学習会の開催が職員のモチベーションを維持・向上につながっている。

事業の概要

○ DX推進をするうえで、**システムやツールの導入をするだけでなく自治体職員のデジタルリテラシーやICTスキルの向上が必要**であることから、「デジタル人材」の育成を強化するべく、**「全職員のITパスポートの取得」を目標として、スマートシティ推進構想アクションプランに明記。**

○ **受験費用を市の負担とするとともに、庁内で職員を講師とした自主的な学習会を開催**することで、試験取得の機運を全体に波及。

＜スマートシティ江津推進構想が掲げる３つの改革＞

第６次行財政改革（令和4年度～令和8年度）

①市民サービスの改革

自治体ＤＸの推進に合わせた各種事業の仕組みの見直し

②業務プロセスの改革

持続可能なまちを運営するＤＸ人材の育成と組織体制の構築

③人と組織の改革

ＢＰＲとデジタル化による業務プロセスや職場、働き方の改革

＜スマートシティ江津推進構想アクションプラン【第 1.1 版】（抜粋）＞

③人と組織の改革に関すること

No.	テーマ	具体的な取組み等	備考
①	働き方改革	テレワークの導入	システムと制度の構築
		民間人材の活用	
②	人材育成	職員研修制度の確立	(例) 全職員のITパスポートの取得
		課題の整理・解決能力の向上	RPAシナリオ作成方法とAI-OCRの設定方法の習得による課題の整理・解決能力の向上を図る
③	組織の在り方検討	スマートシティの実現	基盤となる組織体制の確立

18 2026年度末までの「全職員のITパスポートの取得」をアクションプランに明記【島根県江津市】

（総務省）

取組の経緯・きっかけを教えてください。

本市のDX推進をするうえで、システムやツールの導入をするだけでなく自治体職員のデジタルリテラシーやICTスキルの向上が求められるため、人材育成が急務となりました。

そこで、江津市役所内の「デジタル人材」の育成を強化するため、**ITパスポート試験の全職員取得を人材育成の目標**とすることを、**スマートシティ江津推進構想アクションプランに盛り込む**こととなりました。

（江津市）

苦労した点を教えてください。

全員取得を目標として計画しましたが、実際に各職員に受験をしてもらえるような仕組みづくりに苦労しました。

まず、受験費用を市の負担とする仕組みを整えました。さらに、**庁内で学習会を開催し、その学習会を職員のモチベーション維持と悩みを解決する場**とすることで、試験の取得をサポートする体制を作りました。

また、モチベーションの高い職員にまず取得をしてもらい、**合格者数を都度周知することで、全体への波及効果**を狙っています。

補助金のほか、活用している国等の支援制度がありましたら教えてください。

地方公共団体情報システム機構（J-LIS）が、地方公共団体向けに配信しているeラーニングを活用しています。

今後の展望を教えてください。

2026年度末までに全職員が「ITパスポート」取得としていますが、令和６年３月時点での合格者数は、20名程度のため、受験者を増やす必要があります。

庁内研修の充実化と、こまめな情報発信により、庁内のさらなる機運醸成を図ることや、合格した職員が講師となって、合格を目指す職員の指導ができるような体制をつくることを検討しています。

【参考情報】 島根県江津市人口：2.2万人（令和５年１月１日現在）
関連ＵＲＬ：スマートシティ江津推進構想（第6次江津市行財政改革）（https://www.city.gotsu.lg.jp/soshiki/2/25317.html）
スマートシティ江津推進構想アクションプラン【第 1.1 版】（https://www.city.gotsu.lg.jp/soshiki/2/27731.html）
【担当部署】島根県江津町政策企画課（電話：0855-52-7928、メール：jyohotokei@city.gotsu.lg.jp）

人口：１万人以上５万人未満

19　外部人材をデジタル推進室長に委嘱し職員のリテラシー向上等を図る【山形県長井市】

Point

➢ デジタル推進室長と各部門の若手職員（兼務・併任）によりデジタル推進室を設置し、スマートシティに向けた取組の推進や市の職員のリテラシー向上を図る

事業の概要

※活用当時：デジタル専門人材派遣制度

○ **「地方創生人材支援制度（デジタル分野）」※により確保した人材を、デジタル推進室長（非常勤）に委嘱。**
デジタル推進室（室長含め15名で構成）により、デジタル化に伴う未来技術の活用及び推進を図る。

○ デジタル推進室長のもと、最新のデジタル技術の動向に関する学習会やロボットなど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を向上。

＜長井市DX推進体制＞

長井市

スマートシティ推進協議会（市内企業、団体、市民等）	事業推進に必要な協議、事業への参画、市民意見の反映
スマートシティ推進本部（庁内）	スマートシティに係る施策の重要事項の推進、庁内調整
総合政策課デジタル推進室	スマートシティ事業の企画立案、運営

デジタル専門人材派遣制度を活用し、室長ポストにデジタル専門人材を派遣

事業者	事業全体のコーディネート、各事業単位の環境構築管理、進捗管理、データ収集・分析 等

＜経緯＞

平成30年度	平成31年度施政方針に「Society5.0」の実現に向けて取り組みを進めることを記載
平成31年度	「デジタル専門人材派遣制度(現在の地方創生人材支援制度(デジタル分野))」を活用し、社員派遣について事業者と合意
令和2年7月	事業者からの派遣者をデジタル推進室長に委嘱し、市のデジタル化に伴う未来技術推進を目的に、総合政策課にデジタル推進室を設置

月４日を目安に勤務（非常勤）

デジタル推進室の構成	室長　：　1名　**※デジタル専門人材** 専任職員　：　4名 **兼務・併任職員：10名　※各部門若手職員**

人口：１万人以上５万人未満

19　外部人材をデジタル推進室長に委嘱し職員のリテラシー向上等を図る【山形県長井市】

事業効果

○　若手職員を中心とするデジタル推進室が立ち上げられ、勉強会やフィールドワーク、定期的な推進室会議の開催により、職員のデジタル知識の向上につながった。

○　有害鳥獣対策へのデジタル技術の活用推進や地域通貨の導入等、各種施策の実現につながっている。

○　スマートシティ事業に関する視察を多数受け入れており、交流人口の拡大や他自治体との意見交換、また、視察ツアーに地域通貨を組み込むことによる地域外経済の流入に寄与している。

コスト

※主にシステム導入等に係るコストを記載

イニシャルコスト ※税抜　101,076千円

（内訳）
- システム開発委託料等　74,390千円
- 各種リース初期費用等　17,960千円
- その他諸経費等　8,726千円

（備考）地方創生推進交付金（Society5.0タイプ）による補助額：50,538千円

ランニングコスト（1年あたり）※税抜　131,270千円

（内訳）
- 運用保守、イベント開催に係る委託等　88,010千円
- その他諸経費等　43,260千円

（備考）地方創生推進交付金（Society5.0タイプ）による補助額：65,635千円
※記載額は令和４年度実績

スケジュール

検討開始から導入までの期間　１年８か月

スケジュールの内訳

事業検討	８か月
交付金申請	３か月
仕様・設計検討	３か月
事業者選定	２か月
導入準備	４か月

サービス提供事業者等

サービス提供事業者	東日本電信電話株式会社、NTTカードソリューション、インターネットイニシアティブ、テルウェル東日本、JR東日本、株式会社ハイク、日本・アルカディア・ネットワーク株式会社
サービス名	ピックスルー、ハイクカム、MITSUHA、GPSBoT
運用形態	パッケージ製品をクラウド環境で運用
その他参画主体	NTTe-Sports（eスポーツイベントの運営）、NTTe-Drone Technology（ドローン技術の普及活動）、株式会社ふじみや（スマートストアの運営）、一般財団法人地場産業振興センター（地域通貨の事務局運営）

担当部署　長井市総合政策課デジタル推進室　　電話　0238-82-8001　　メール　s-digital@city.nagai.yamagata.jp

人口：１万人以上５万人未満

19　外部人材をデジタル推進室長に委嘱し職員のリテラシー向上等を図る【山形県長井市】

（総務省）

デジタル専門人材を受け入れる際、派遣元企業との協議内容を教えてください。

当市から「特定のテーマに限らず**幅広に議論をリードしていただける人材**」を要望し、派遣元企業から、「**非常勤で職員を派遣**し、議論を踏まえて必要なソリューションを紹介しつつ進めたい」とお答えいただきました。

条件面については、**派遣される職員の給与等は派遣元**、**旅費は当市が負担**することとして、職員派遣についてお互いに協定書を締結しています。　※原則２年間の派遣期間を派遣元企業の協力により延長中

（長井市）

デジタル推進室の運営や工夫について教えてください。

デジタル推進室の会議はプロジェクトチームのような運営で、**兼務・併任辞令の職員の本来業務に極力影響を与えないよう、総合政策課のデジタル推進室専任職員が中心となって事務局機能を担い**、準備等を行っています。

これからの市政を担う**若者の視点を活かすため**、20代後半から30代の**若手職員を中心に**、各分野から極力偏りのないよう**兼務・併任の職員を選定**しています。

また、デジタルリテラシーがある程度高い職員だけではなく、**新しいアイデアを出せる職員や自分の考えを発言できる職員を選定**し、既存の考え方に捉われない議論が可能な環境を構築するようにしています。

さらに、SDGsやインクルーシブの観点から、**働きながら子どもを育てている職員も選定**しており、**多様性を受容し、多角的な観点から意見が出せるように工夫**しています。

首長の熱意があり、それを受けて外部人材を活用することで自治体DXが進む面はあると考える一方で、外部人材に任せきりにすることなく、庁内で分野横断的に業務の調整を行う管理職、外部人材と原課職員の調整を図る職員がそれぞれ動かないと前には進まないと感じています。

今後の展望を教えてください。

引き続き、現在の**デジタル推進室員を中心**に、庁内DXやスマートシティ事業の推進を検討していきます。

庁内DXについては、特に兼務・併任のデジタル推進室員が、今あるツールの活用方法を**自分たちで考え、実践し、周りの職員に活用方法を伝えていくような取り組みにつなげたい**と考えています。スマートシティ事業については、事業で収集したデータを活用し、新たな価値やサービスの創出に向けた検討を進めていきます。

☆担当：長井市 総合政策課 デジタル推進室☆

【参考情報】　長井市人口：2.5万人（令和５年１月１日現在）
関連ＵＲＬ：長井市スマートシティ（https://www.city.nagai.yamagata.jp/SmartCity/index.html）

人口：５万人以上 10万人未満

20　アドバイザーによる職員研修で全庁的にBPR・DXマインド定着【静岡県袋井市】

Point

- 業務改革（BPR）を実践可能な職員を育成するワークショップ型研修の実施
- 毎年異なる受講者に対して研修を実施することで全庁的なDXマインドの醸成

事業効果

○　研修を４年間継続することで、合計95人のDXマインドを兼ね備えた職員を育成し、全庁的なBPRの推進につなげた。
○　令和５年度末までに21の改革提案があり、10の事業を実施した。

事業の概要

○　DXマインド向上に強みを持つ**地域情報化アドバイザーを講師に、デジタル技術を活用し、BPRを実践できる職員を育成するためのワークショップ型の研修を設計**。

○　研修は単なるデジタル技術やシステムに関する知識の提供ではなく実効性を重視。

①　実業務を題材にデザイン思考を磨き、住民目線で行政サービス全体を再構築する

②　成果発表の場として幹部レビューを開催し、実現可能なアイディアについては素早く事業化する

③　BPRによる住民の利便性向上とともに、職員の働き方改革に繋がることを実感する　など

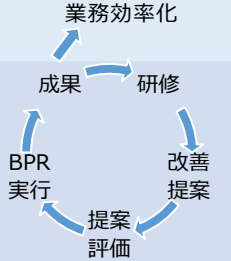
○　**研修を4年間**（令和2～5年度）**継続することで、合計95人のDXマインドを兼ね備えた職員を育成し、全庁的なBPRを推進**することとしている。

目的

持続的な行政経営に必要なデジタル化による新たな価値の創出（DX）、抜本的な業務改革（BPR：Business Process Re-engineering）を推進するため、組織の中でBPRを実践できる職員を育成するとともに、各所属でICT等を活用したBPRを推進

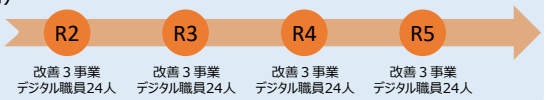
概要

・地域情報化アドバイザーが講師。研修と併せて、DXとBPRを組み合わせた具体的な改善提案を生み出し、継続的にBPRを実施できる職員を育成するとともに、可能な提案はスピード感をもって事業化
・新型コロナ対策と併せて、受講者がデジタルツールに触れる機会としてオンライン化を基本とし、メタバースを活用したコミュニケーションツールなども活用
・国デジタル専門人材派遣制度などによる民間人材が研修をサポート



目標

第３次袋井市ICT推進計画期間の令和２～５年度（４年間）実施。BPRを実践できる職員を96人育成、組織としてデジタル人材を増やしていくことを主目的に置きつつ、４年間で12業務の改善もねらう



【持続可能で自律的な自治体DXの実現】
○　ＤＸを「情報部門の仕事」、「ツールを導入すること」ではなく「自分事」として捉え、研修終了後には情報部門以外の職員が「自ら」DXを推進する組織体制を整備

（「持続可能な地域社会の実現に向けた未来技術の導入事例集」（令和３年３月、総務省地域政策課）より抜粋）

人口：５万人以上10万人未満

20　アドバイザーによる職員研修で全庁的にBPR・DXマインド定着【静岡県袋井市】

（総務省）

取組の経緯・きっかけや活用している国の支援制度を教えてください。

平成31年３月に「第３次袋井市ＩＣＴ推進計画・官民データ活用推進計画」を策定し、行政のデジタル化に向けた取組を推進しています。

市役所のデジタル化を実現するには、**利用者（ユーザー）目線でサービスデザインを見直す**とともに、ＡＩやＲＰＡなどの**デジタル技術を活用したＢＰＲを実行できる職員が求められる**ことから、**総務省地域情報化アドバイザーとして活躍され、本市のデジタル施策についても協力いただいている方を講師**に招き、「**ＢＰＲ研修**」を**実施**することとなりました。

（袋井市）

近況や苦労・工夫している点を教えてください。

人材育成に関しては、職員の育成計画に沿った研修とするため、**職員研修を所管する総務課とＤＸを所管するデジタル政策課の共同事業**としており、2040年頃に市政運営を担う若手や中堅の職員を対象としています。

また、**研修の理解度を把握するアンケートを実施したり、先進地視察を組み込んだり、**希望により**BPR研修の受講成果を業績評価**に反映するなどの工夫をしています。

今後の展望を教えてください。

令和６年度から５年間の**「第１次袋井市デジタル推進計画」**にあっては、目指すべき理想の姿を「みんなんがデジタルを使いこなして　笑顔で豊かな生活を実感できる　デジタルチャレンジシティ　ふくろい」としています。

市民サービスの向上や地域課題の解決には、デジタル化を牽引する職員の確保・育成はとても重要であると認識しています。

今後は、**DXマインドを兼ね備えた職員**を育成することはもとより、**外部のデジタル専門人材の確保にも努め、官民連携にもとづく社会変革に挑戦していきます。**

【参考情報】　袋井市人口：8.9万人（令和５年１月１日現在）
関連ＵＲＬ：袋井市（https://www.city.fukuroi.shizuoka.jp/index.html）
【担当部署】　袋井市総務課いきいき人材育成係（電話：0538-44-3101、メール：soumu@city.fukuroi.shizuoka.jp）
袋井市デジタル政策課BPR推進係（電話：0538-44-3369、メール： jouhou@city.fukuroi.shizuoka.jp）

人口：10万人以上30万人未満

21　データ利活用の職階別研修を受講必須とした人材育成【茨城県つくば市】

Point

➢ 「データで市民を豊かにするまちの推進」等のため、職層に合わせた必修のデータ利活用研修を組み込み、継続的に研修を実施できる体制を構築し、”データリテラシー”のある人材を育成

事業効果

○ 庁内でのデータ活用への意識の醸成につながっている。（令和４年度の主査級研修後アンケートにおいて、９割以上の職員が「データの価値や活用に対する理解が深まった」、「業務上でデータ利活用を進めたいと思う」と回答）

○ データ活用に関する相談が増加し、庁内におけるデータの利活用が進んでいる。

事業の概要

○ データ利活用研修を人事課作成の研修計画に組み込み、一定の職層になると必ず受ける研修に位置づけ。

○ **実務職は利活用ツールを使える・利活用に適したデータを理解できる**、**管理職はデータ利活用の重要性や必要性を理解**し職員による**利活用の動きをバックアップできる**ようになることを主眼に**研修を設計**。

○ 2030年までには約2,000人の全職員が受講することを目標に取組中。

［データ利活用研修の内容］出典元：https://www.city.tsukuba.lg.jp/shisei/joho/1008026/1008220/1008122.html

R4.10 主事級・主任級 （67名）	**＜第1部 オープンデータを見据えた理解への第一歩＞** オープンデータについて学習し、データの重要性と活用のメリットを理解する。	**＜第2部 データ利活用事例と取り組み方＞** データ利活用に関する国等の動向について学び、可視化・分析事例を知ることで、業務におけるデータ利活用の意識を醸成する。
R4.10～11 主査級 （31名）	**＜第1部 機械判読性のある（使いやすい）データの作成＞** 普段取り扱いの多い文書形式で保管されているデータを、分析や可視化しやすくするために機械可読性のあるデータに作り変え、さらにGIS（地理情報システム）で可視化することで、利活用に必要なデータの在り方や作り方について理解する。	**＜第2部 データを活用した課題解決プロセスの体験＞** グループに分かれ、与えられた課題の解決に当たり、どのようなデータをどのように使う（可視化や統計分析）ことができるかを検討する。 その後、実際にデータをGISで可視化を行い、新たな気づきや知見を得るなど、課題に対して解決策を導くプロセスを体験する。
R4.7 管理職職員 （27名）	**＜第1部【講義】庁内データ利用の活性化をめざして＞** 庁内で日々構築・更新されている様々なデータはそのほとんどが特定の業務のためだけに利用されている。保有しているデータの有用性を理解し、データが有効である場面で、積極的に活用できるような業務体制の構築の必要性について、データ活用の観点から理解する。	**＜第2部【ワークショップ】データトリアージ研修＞** 庁内で保有する様々なデータについて、オープンデータ、庁内限定、担当部署限定などの公開範囲を少人数のグループでディスカッションすることを通して、行政データの取扱いに関する考えを見直す機会とする。

人口：10万人以上30万人未満

21　データ利活用の職階別研修を受講必須とした人材育成【茨城県つくば市】

（総務省）

データ利活用研修を行うようになった経緯・きっかけを教えてください。

つくば市情報化推進計画の中で、**「多様な市民がデータを用いて自ら地域課題を解決できる社会（シビック・データ・イノベーション）」**を社会像の一つとして掲げているほか、つくば市未来構想・第２期つくば市戦略プランの中で、**「データで市民を豊かにするまちの推進」**を掲げていることからおり、主要プロジェクトの一つとして、シナリオを持った研修を実施することで、**データリテラシーのある人材を増やしていくことを目指す**こととしました。

（つくば市）

ちなみに、当初は、GIS等のデータ利活用ツールをしっかりと整備することが重要と考えていましたが、「それを使う人がしっかりとしている必要があるのではないか」、「ツールを使う前の段階があるのではないか」と考えるようになりました。

データ利活用研修の工夫点を教えてください。

「単なる任意参加の説明会」とするのではなく、**人事課が作成する研修計画に組み込み、一定の職層になると必ず参加が求められる研修**にしました。

全職員に同質の理解を促すよりも、職層別に適した理解やスキルを普及する方が現実的です。**高度なデータ利活用を実際にハンドリングするのは、職員の１割程度で十分**であると考え、その他の**実務職は利活用ツールを使える、あるいは利活用に適したデータを理解すること**に主眼をおいています。

管理職に関しては、データ利活用の重要性や必要性を理解することで、**利活用の動きをバックアップ**することが求められる重要な役割となると考え、研修計画を立てています。

なお、各研修では２段階でテーマ設定しています。
・第１段階：理解の浸透を目的にデータ利活用の重要性や国の指針等を理解すること
・第２段階：データ利活用のためのデータへの理解、及び加工ができるようになること　等

今後の展望を教えてください。

2030年には、ほぼ全職員がデータ利活用研修を受講することを目標としています。
※実績値（累計）　R3年度　493名、R4年度　618名、R5年度：741名

また、高等学校学習指導要領改正により、2022年から地理総合が必修科目とされ、カリキュラムにGISが組み込まれることとなり、**約10年後には「データの可視化」を経験した世代が入庁してくる時代が到来**することを見据え、GIS活用人材を受け入れる準備が今後は必要と考えています。

【参考情報】　つくば市人口：25.2万人（令和５年１月１日現在）
関連ＵＲＬ：つくば市における情報化の推進等（https://www.city.tsukuba.lg.jp/shisei/joho/1008026/index.html）
【担当部署】　つくば市政策イノベーション部情報政策課（電話：029-883-1111、メール：pln0@city.tsukuba.lg.jp）

人口：10万人以上30万人未満

21　データ利活用の職階別研修を受講必須とした人材育成【茨城県つくば市】

（参考）自治体DX全体手順書においても紹介

データ利活用研修（茨城県つくば市）

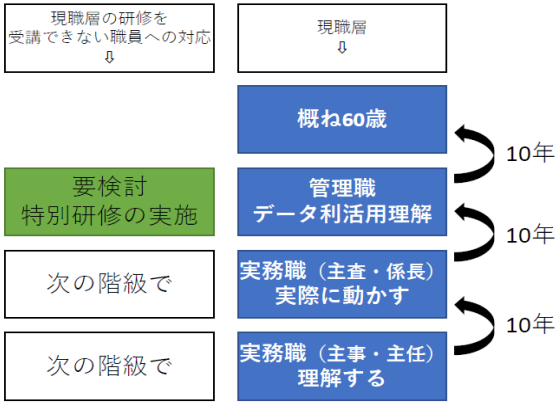
○　つくば市では、データに基づいて物事を分析し、政策検討を行うなど、正しくデータを活用できる人材の育成を目的とし、平成29年度から、職員向けにデータ利活用研修を実施。

○　研修の目的について、管理職はデータを利活用することの必要性・重要性など高い視点から俯瞰するための理解を深めること、実務職はデータ利活用を実施することの理解を深めることと分けた形で、それぞれの目的に応じた職層別のデータ利活用研修を実施。

○　具体的には、①主事・主任級はオープンデータについての基礎を理解し、データを可視化して現象を捉えること、②主査・係長級はデータ利活用の実践を見据えた実習形式で、利活用ツールとしてGISを採用し、データクレンジングの理解と複数のデータを組み合わせて課題を捉えること、③課長補佐・課長級は、自治体職員OBを講師として迎え、部下のデータ利活用を促進できるような、上長としての心構えを学ぶことなどの研修を実施している。

○　地方公務員法上の研修計画に基づく基本研修と位置づけ、各職務において１度は受講必須の研修としている。このため、2030年に在職する現職職員は、ほぼ全員が受講することになる見込み。

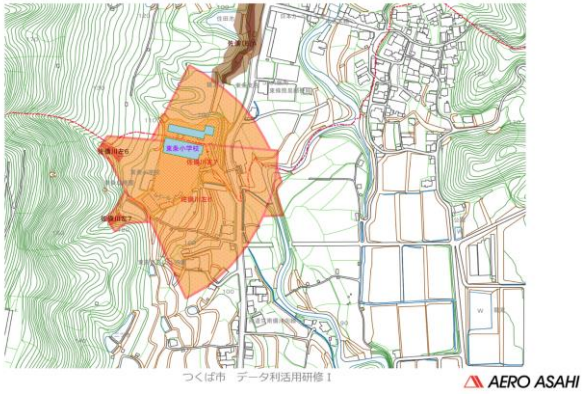
データ利活用研修受講者数



各職務において１度は受講必須の研修を活用（研修計画に基づく基本研修）
例：主査に昇格する過程で、必ず研修Ⅰを受講しなければならない。

データを組み合わせると課題が見える

・土砂災害警戒区域と避難所の重ね合わせ



管理職研修（データのトリアージ）の様子

人口：30万人以上

22　意識改革と知識・スキルの向上の両立に向けた職位別DX研修【愛知県豊田市】

Point

➢ 「全職員向け」、「経営層・管理職向け」、「若手職員向け」、「意欲ある職員向け」のDX研修をそれぞれ実施する等、体系立てた職員研修を実施

事業効果

○ 職員のDX意識の向上、各種技能の習得、スキルの向上等により、今後のDX推進の速度が加速された。

事業の概要

○ 「10年後の豊田市はどうあるべきか？」や「どのように業務を効率化し、市民サービスを向上すべきか？」といったイメージ像を、職員がDXに関する共通意識に基づいて描くため「DXに関する研修」を体系立てて実施。

○ **職位ごとにDXに関しても役割が異なるとの考えのもと、それぞれにDX関係の研修を実施。**

＜対象別の研修内容＞

対象	研修内容
全職員向け	①総務部CDO(総務省出向者)による豊田市のDXについてのEラーニング ②組織内の電子掲示板へのAI等の記事掲載
経営層・管理職向け	①外部有識者による講演会や意見交換の実施 ②会議後オンラインアンケートによるDXに関する意見収集
若手職員向け	①導入済ツールの活用事例に関するオンライン研修(後日希望者にハンズオン説明を実施) ②令和4年度は若手DX推進プロジェクトチームによる新システム導入も踏まえた豊田市の将来像に向けたDXの取組提言を実施
意欲ある職員向け	①AI活用システムを庁内業務に組込める職員や事業者と対等に議論できる職員を育成する研修を希望者に実施 ②AIやデータサイエンスに関する説明会を実施 ③資格受験費の補助を実施(ITパスポート、G検定、情報処理技術者試験等) ④AI勉強会等から派生した「Excelを利用したデータ分析体験講座」、「データクレンジング研修」等を実施

＜主なデジタル人材育成の内容＞

情報戦略課職員が実施しているAIやデータサイエンスに関する勉強会及びCDOを中心にしたＤＸに関する意識改革に関する研修

ＡＩ勉強会の実施

AIを道具として適切に使うための基礎知識をするため、ディープラーニングG検定の内容をベースとした、 組織内勉強会を実施。多くの職員が参加し、G検定受験習得にも挑戦している。

ＩＴパスポートの取得推奨

基本的かつ必要不可欠なIT知識が習得できる、ITパスポートを一般職員に推奨している。
おススメ勉強法や合格者インタビューなどを庁内WEBに掲載し、積極的な挑戦を後押ししている。

情報処理技術者試験の取得推進

情報部門の職員には、より高度なIT知識が求められるため、専門性が身につく情報処理技術者試験を推奨している。
【これまでの実績】基本情報技術者試験、応用情報技術者試験、データベーススペシャリスト試験

実用的なツールの使い方研修会

電子申請、AI議事録、RPAなどの業務における使い方研修会を実施し、導入後の普及啓蒙に努めている。

各種資格検定料の補助

ディープラーニングG検定、ITパスポート、情報処理技術者試験などの資格検定料の全額を補助し、費用面のサポートを実施している。（合格した場合のみ）

その他各種Eラーニングの推奨

その他、個人の特性に合わせたスキルアップを支援するために、地方公共団体情報システム機構や外部業者のEラーニングを活用し、システム導入に関する基礎知識やオフィス系ツールのスキルアップを図っている。

人口：30万人以上

22　意識改革と知識・スキルの向上の両立に向けた職位別DX研修【愛知県豊田市】

（総務省）

自治体DX推進近況や苦労・工夫している点、活用している支援策を教えてください。

令和3年2月に両副市長をトップに各部局の副部長クラスが参画する「豊田市デジタル化推進本部」発足しました。本部の下に、**人事・財政・法務・企画等の所属長による「デジタル化推進チーム会議」で**議論の深堀しているほか、**各課で実働を担う若手職員を「デジタル化推進員」として任命**し、課内職員自身でDX推進を働きかけています。

（豊田市）

令和4年度には、**熱意あるデジタル化推進員有志を「若手DX推進プロジェクトチーム」と任命**し、抜本的な業務の見直しや新システム導入も踏まえた豊田市の将来像に向けたDXの取組提言を実施することで、**若手職員のDX提言能力向上と、管理職・経営層の意識改革**を図っています。

また、**元々は職員有志の時間外の取組だった「AIやデータサイエンスに関する勉強会」（通称：AI勉強会）を業務時間中に研修として実施することとしたり、**AI勉強会から派生した「**Excelを利用したデータ分析体験講座**」や「**データクレンジング研修**」では、職員自身が普段の業務の中で課題に感じているテーマについて、データ収集・分析・施策検討を行う訓練を通じ、「**EBPMが根付いた組織づくり**」を目指しています。

さらに、デジタル化推進本部会議の構成員である**副部長クラスに対しては、DX等の最新動向などを把握してもらうべく外部有識者や民間企業の方を招いて意見交換会**を定期的に実施しています。

＜活用している支援策＞

- 総務省「地域情報化アドバイザー派遣制度」（外部有識者として講演・意見交換等の実施）
- 内閣府「地方創生人材支援制度(デジタル専門人材派遣制度)」（CDO補佐官として職員を支援）
- 総務省「市町村におけるCIO補佐官等として外部人材の任用等を行うための経費についての特別交付税措置」（前述デジタル専門人材派遣の経費にて活用）

取組にあたって課題となっている点についても教えてください。

DXに対する進捗に、各部局で差が生じたため、「豊田市デジタル化推進本部」の場にて、**それぞれの部局での取組状況の報告や優良事例の紹介等、部局が何をしたいか考える意識を高めるような会議運営**を行っています。

また、**DXという流れを機会に業務を抜本的に見直していきたい層とこれまでのやり方からなかなか抜け出せない層があるため、それらの相互理解を如何に進めながらDXを全体でどう進めくか**は引き続き検討していきます。

人口：30万人以上

22　意識改革と知識・スキルの向上の両立に向けた職位別DX研修【愛知県豊田市】

（総務省）

取組にコストはかかりましたか。

外部有識者によるDXに関する各種講演・研修（DXのあり方、データ分析等）の講師謝礼や、「ITパスポート」や「G検定」等、**DX関連資格取得時における受験料補助**を支払っています。

研修は、以下一部事例のように、外部講師やコストをかけずに**職員自身で企画・実施する方法での取組も進めており、講師役職員のスキルアップも図っています。**

①**総務部CDO(総務省出向者)が講師**となり、「豊田市のDXについて」Eラーニングを実施

②**情報戦略課職員が講師**となり、各課の通常業務の多忙さを解消するために導入した各種ツール(電子申請システム、AI-OCR、RPA、AI議事録等)の利用方法や活用事例をオンライン講座形式で実施

（豊田市）

今後の展望を教えてください。

引き続き**「豊田市デジタル化推進本部」にて、各部局におけるDX推進を後押しし、実施主体者となる職員育成**を図っていきます。職員によるDX推進の裾野を更に拡大すべく、**新人職員やそのマンツーマン指導者の若手職員を対象にした研修を実施予定**です。

また、**DXにおいてはBPRが重要な部分を担うことと認識**していることから、それらにも力点をおいて研修等を実施していきたいと考えています。加えて、**民間企業のノウハウを習得すべく、副業人材や民間DX人材を活用**します。

最後に一言お願いします！

DXは行政だけで進むものではないことを改めて痛感しています。いかに**豊田市として実現したいこと、課題だと感じていることをデジタル技術など様々なリソースを保有している民間企業へ自分たちの言葉で伝えていくか、民間企業から提案をしてもらったことを鵜呑みにせず自分たちで考えながら検討を進めていけるか**がポイントになるものと感じています。

さらに、**経営層が本市の経営課題・地域課題に正面から向き合い、いかにそれらを解消していくかが肝**（デジタルはそのための手段）であり、その実現のためには、組織そのものが変わっていかなければならないと考えています。このような観点から、**体制・人材確保(民間人材含む)・人材育成は非常に重要なポイント**を占めると感じており、これらが充実していけば内部事務のDXやBPRは自走型で進めていけるのではないかと感じています。

【参考情報】　豊田市人口：41.7万人（令和５年１月１日現在）
関連ＵＲＬ：豊田市 日経自治体DXアワード受賞 報道発表資料（https://www.city.toyota.aichi.jp/pressrelease/1048860/1049157.html）
豊田市デジタル化推進本部会議（https://www.city.toyota.aichi.jp/shisei/kaigi/kaigi/1047466/index.html）
受賞歴等　：日経自治体DXアワード『デジタル人材育成部門』『行政業務／サービス変革部門』受賞
【担当部署】　豊田市総務部情報戦略課（電話：0565-34-6946、メール：joho-senryaku@city.toyota.aichi.jp）

自治体DX推進参考事例集
【3. 内部DX】

総務省

令和６年４月24日

3．内部DX参考事例集　目次

【凡例】
~1万人：人口1万人未満の団体
~5万人：人口1万人以上5万人未満の団体
~10万人：人口5万人以上10万人未満の団体
~30万人：人口10万人以上30万人未満の団体
無し：人口30万人以上の団体・都道府県

【フロントヤード（住民との接点）】

①オンライン行政サービス

●オンライン申請

1　マイナンバーカードを利用した鏡野町電子申請・届出システム　【岡山県鏡野町】~5万人・・・　3-7

2　施設予約の申請、変更、キャンセルをLINE上で完結させ、職員の負担を大幅に軽減　【宮崎県串間市】~5万人・・・　3-12

3　「スマホ市役所」の取組により、「掲示＋申請」から「プッシュ通知＋確認」へ変革　【岡山県総社市】~10万人・・・　3-15

4　市が保有する情報を活用し対象者に利用できるサービスをプッシュ通知　【千葉県千葉市】・・・　3-18

5　無収入が条件の各種制度への申告を市民税の申告に集約し、申告内容の確認・審査を自動化　【兵庫県神戸市】・・・　3-21

●リモート相談

6　オンライン相談ツールの活用による「行かなくて済む区役所」の取組　【東京都豊島区】~30万人・・・　3-24

7　最寄りの出張所等から、行政専用回線を使ってオンラインで相談や手続きが可能　【奈良県奈良市】・・・　3-27

●キャッシュレス化

8　電子マネーにより市税や保険料等が24時間納付可能に　【兵庫県姫路市】・・・　3-30

9　延長保育料等の支払いのオンライン化・キャッシュレス化で、施設で取扱う現金を「ゼロ」に　【熊本県熊本市】・・・　3-33

●電子契約

10　電子契約システムの導入による印紙代、郵送費、人件費の削減　【鹿児島県奄美市】~5万人・・・　3-36

11　電子契約活用による契約事務の迅速化・費用削減・確実な証跡　【茨城県笠間市】~10万人・・・　3-39

3．内部DX参考事例集　目次

【凡例】
~1万人：人口1万人未満の団体
~5万人：人口1万人以上5万人未満の団体
~10万人：人口5万人以上10万人未満の団体
~30万人：人口10万人以上30万人未満の団体
無し：人口30万人以上の団体・都道府県

②窓口改革

12　教育課の16施設でスマートロックを導入し鍵管理の負担軽減・利便性向上　【熊本県阿蘇市】~5万人・・・　3-43

13　マイナンバーカードやスマホアプリを活用し簡単申請書作成　【三重県志摩市】~5万人・・・　3-46

14　「書かないワンストップ窓口」（書かない、回さない、漏れがない窓口）　【北海道北見市】~30万人・・・　3-50

15　「キャッシュレス決済」と「セミセルフレジ」を導入し、証明書発行業務を効率化　【東京都三鷹市】~30万人・・・　3-55

16　手続ナビや申請サポートの活用で住民異動手続の待ち時間を60分短縮　【神奈川県横須賀市】・・・　3-58

17　専用タブレットと届出ナビシステムによる住民異動手続の効率化　【熊本県熊本市】・・・　3-63

18　マイナンバーカードを活用した「書かない窓口」を設置　【福岡県北九州市】・・・　3-66

3．内部DX参考事例集　目次

【凡例】 ~1万人：人口1万人未満の団体
~5万人：人口1万人以上5万人未満の団体
~10万人：人口5万人以上10万人未満の団体
~30万人：人口10万人以上30万人未満の団体
無し：人口30万人以上の団体・都道府県

【バックヤード（内部事務）】

③内部業務

●AI・RPAの活用

19　RPA・AI-OCRにより100業務で約1.8万時間の削減、職員を本来業務へシフト　【新潟県長岡市】~30万人・・・　3-70

20　ＡＩの積極的な活用による区民サービス向上と業務効率化　【東京都港区】~30万人・・・　3-73

21　77業務にRPA・AI-OCRを活用し、年間約10,400時間を削減　【大阪府豊中市】　・・・　3-76

22　児童相談業務にＡＩを活用し相談業務の強化と関連業務の効率化　【東京都江戸川区】　・・・　3-79

●ローコード・ノーコードツールの活用

23　ローコード・ノーコードツールにより、順次アプリを内製し、全庁的な電子決裁も実現　【福島県昭和村】~1万人・・・　3-82

24　ノーコードツールによりモバイルアプリを作成し、災害時の情報共有を迅速化　【熊本県小国町】~1万人・・・　3-85

25　ローコード・ノーコードツールを活用して内製でシステムを構築　【大分県別府市】~30万人・・・　3-88

●庁内のペーパーレス化

26　出退勤、入退室の管理にマイナンバーカードを活用し紙の記録簿や鍵の管理を廃止　【香川県土庄町】~5万人・・・　3-93

27　クラウド型の電子決裁システムを導入し、決裁完了までに要する日数を大幅に短縮　【北海道余市町】~5万人・・・　3-96

28　ICT活用による議会も含めたオフィス改革で業務効率向上・ペーパーレス化　【愛媛県西予市】~5万人・・・　3-99

29　ICTツール導入によるケースワーカーの生活保護業務の効率化・ペーパーレス化　【兵庫県神戸市】　・・・　3-102

30　９割以上を電子決裁として業務効率化を推進　【神奈川県】　・・・　3-105

3．内部DX参考事例集　目次

【凡例】 ~1万人：人口1万人未満の団体
~5万人：人口1万人以上5万人未満の団体
~10万人：人口5万人以上10万人未満の団体
~30万人：人口10万人以上30万人未満の団体
無し：人口30万人以上の団体・都道府県

③内部業務（つづき）

●ダッシュボードの活用

31　行政データの統計加工・ダッシュボード化を行い、データドリブンな行政運営を実践　【兵庫県神戸市】　・・・　3-108

④検査・点検・確認業務

32　ＡＩによる水道管路劣化診断で管路の更新作業等を最適化　【兵庫県朝来市】 ~5万人 ・・・　3-111

33　水道管路マップの電子化により、業務効率化と突発的な漏水事故等の対応の迅速化を実現　【福岡県苅田町】 ~5万人 ・・・　3-115

34　職員がドローンで橋梁点検を全て行う「君津モデル」で委託費や時間を大幅減　【千葉県君津市】 ~10万人 ・・・　3-119

35　住基台帳と地理情報システムの連携で防災施策等に活用　【福島県会津若松市】 ~30万人 ・・・　3-122

36　航空写真AI解析による課税客体把握の省力化や課税公平性に向けた取組　【群馬県前橋市】　・・・　3-127

37　ドローンとAIを活用した河川堤防変状箇所画像診断システムで迅速な被害状況把握　【茨城県】　・・・　3-132

⑤議会関連業務

38　市議のタブレット利用率100%、本会議での電子採決、会議資料閲覧に活用　【愛知県安城市】 ~30万人 ・・・　3-135

39　「議会答弁検討システム」で事務負担・印刷物を大幅削減　【福島県福島市】 ~30万人 ・・・　3-138

⑥広報・情報公開

40　予算書をデジタル化し、市の事業の概要や費用をわかりやすく公開　【新潟県柏崎市】 ~10万人 ・・・　3-142

41　GISを活用してハザードマップなどの地図情報を集約し「糸島市webマップ」として公開　【福岡県糸島市】 ~30万人 ・・・　3-145

42　職員自らメタバースコンテンツを内製。職員採用ＰＲ動画にも活用　【東京都町田市】　・・・　3-148

3．内部DX参考事例集　目次

【凡例】
~1万人：人口1万人未満の団体
~5万人：人口1万人以上5万人未満の団体
~10万人：人口5万人以上10万人未満の団体
~30万人：人口10万人以上30万人未満の団体
無し：人口30万人以上の団体・都道府県

⑥広報・情報公開（つづき）

43　自治体発の「メタバース課」を設立、「メタバース関係人口」創出に取り組む　【鳥取県】　・・・　3-153

⑦庁内コミュニケーション・テレワーク

44　将来のアウトリーチ的な行政サービスを見据えたテレワーク環境整備　【鹿児島県肝付町】~5万人　・・・　3-156

45　全職員を対象にチャットツールを導入し、庁内の事務連絡を効率的に実施　【新潟県三条市】~10万人　・・・　3-159

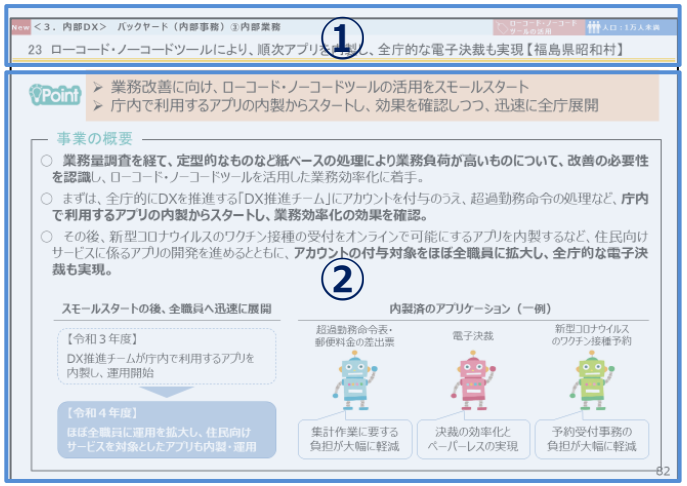
46　庁内チャットを活用し業務上の疑問や不安を即時解決、若手職員育成　【東京都渋谷区】~30万人　・・・　3-162

47　Web会議で移動時間を大幅削減し行政サービスを向上　【栃木県宇都宮市】　・・・　3-165

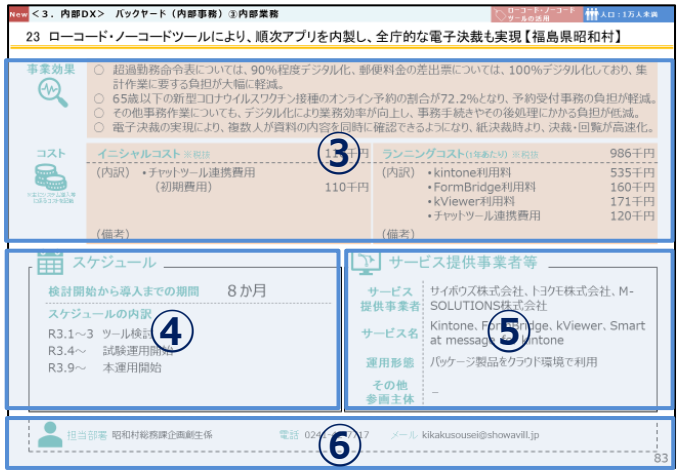
3．内部DX参考事例集の構成

事例集は以下のページで構成しています。

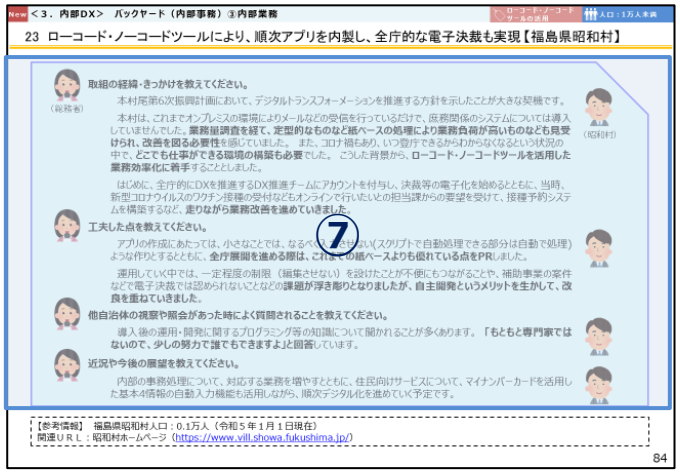
＜事業概要＞



＜事業効果・コスト＞



＜インタビュー＞



① 分類・事例名・団体名・人口	• 事業内容に応じた分類、事例名、団体名、人口を記載しています。 ※ 令和６年度に新たに掲載した事例には、左上に New のラベルが付いています。 ※ 団体の人口規模、事業内容に応じて、各ページの右上に、以下のいずれかのラベルが付いています。 人口規模ラベル：人口：1万人未満 / 人口：1万人以上5万人未満 / 人口：5万人以上10万人未満 / 人口：10万人以上30万人未満 / 人口：30万人以上 / 都道府県 事業内容ラベル：オンライン申請 / リモート相談 / キャッシュレス化 / 電子契約 / 窓口改革 / AI・RPAの活用 / ローコード・ノーコードツールの活用 / 庁内のペーパーレス化 / ダッシュボードの活用 / 検査・点検・確認業務 / 議会のデジタル化 / 広報・情報公開 / 庁内コミュニケーションの効率化
② Point・事業の概要	• 事業のポイントとなる事項や、事業の内容を紹介しています。
③ 事業効果・コスト	• 事業の実施による効果、事業に要する経費（イニシャルコスト・ランニングコスト）を記載しています。 ※ コストについては、主にシステムの導入等に係るコストを記載しています。（事業費の総額と金額が異なる場合があります。）
④ スケジュール	• 事業の検討開始から実施に至るまでのスケジュールを記載しています。
⑤ サービス提供事業者等	• システムやサービスの導入を伴う事例について、サービス等の提供事業者、サービス名称、運用形態を記載しています。 • その他の参画主体がある場合は、その名称を記載しています。
⑥ 担当部署	• 事業を所管する部署の名称及び連絡先を記載しています。
⑦ インタビュー記事	• 事業の実施に至った経緯や、工夫点、今後の展望等のインタビュー記事を掲載しています。

1　マイナンバーカードを利用した鏡野町電子申請・届出システム【岡山県鏡野町】

Point

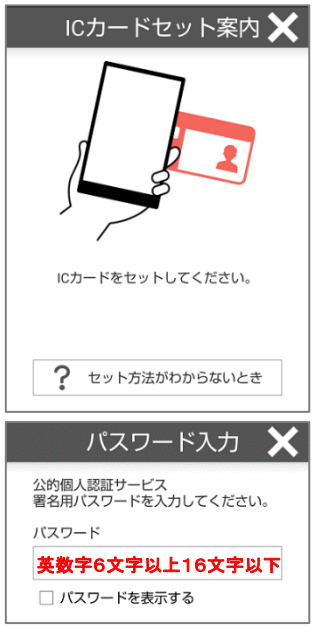
➢ スマートフォンを利用し、各種証明書の郵送請求、ごみやリサイクルに関する申請、補助金等の交付申請が可能な「鏡野町電子申請・届出システム」を導入

事業の概要

○　マイナンバーカードとスマートフォン（Android、iPhone）を利用して、各種申請・届出や補助金等の交付申請がオンラインで可能に。来庁時にはタブレットにてマイナンバーカードを活用することで４情報を印字し申請書の印刷が可能。

○　証明書等の郵送請求にかかる手数料の支払いは、クレジット決済に対応。

○　これにより、「役場窓口への来訪不要」、「キャッシュレスで決済」、「スマホで完結」、「手書き申請書の作成不要」のメリットを実現。電子署名付き電子帳簿として保存も可能。



1　マイナンバーカードを利用した鏡野町電子申請・届出システム【岡山県鏡野町】

事業効果

○　１年間あたり500時間の業務時間を削減した。
○　証明書等の郵送請求が担当課にオンラインで即時到達するため、手続き完了までの総日数が２日程度短縮した。
○　従前の郵送請求方法で手数料が不足した場合に生じる業務待ち日数が無くなった。

コスト

※主にシステム導入等に係るコストを記載

イニシャルコスト ※税抜	26,700千円	ランニングコスト（1年あたり） ※税抜	875千円
（内訳）・システム製作費	20,927千円	（内訳）・保守費用	840千円
・タブレット端末・プリンター他３式導入費	273千円	・SSL証明書	35千円
・グループウエア改修費	5,500千円		
（備考）新型コロナウイルス感染症対応地方創生臨時交付金による補助額：12,489千円		（備考）	

スケジュール

検討開始から導入までの期間　１年１か月

スケジュールの内訳

R2.8	予算確保
R2.9～R3.8	事業者選定（プロポーザル）～システム製作
R3.9～	事業開始

サービス提供事業者等

サービス提供事業者	株式会社ＲＥＬＡＴＩＯＮ
サービス名	スマホメッセージングサービス（Push通知） 支払・決裁（ペイジェントクレジット決裁）
運用形態	パッケージ製品をクラウド環境で運用
その他参画主体	一般社団法人岡山中央総合情報公社（町税等の滞納状況確認と債権者登録状況確認を自動的に行える仕組みの構築）

担当部署　鏡野町住民税務課　電話　0868-54-2985　メール　jyumin@town.kagamino.lg.jp

1　マイナンバーカードを利用した鏡野町電子申請・届出システム【岡山県鏡野町】

（総務省）

導入に至ったきっかけ・背景（導入前の課題）について教えてください。

以前より、電子申請できる仕組みは整備しており、住民の利便性と多様性の向上を目指していましたが、行政事務が多種多様になるうえ、電子申請されたものを印刷し回覧・決裁している状況でした。

新型コロナウイルス感染症対応に対して**地方創生臨時交付金が充当**されることがきっかけとなり、マイナンバーカードを利用する機会を増やすことにより**マイナンバーカードの普及率向上**と新型コロナウイルス感染症予防対策での**窓口での密を避ける**ための工夫と**行政事務の効率化**を図る方法を検討することができました。

（鏡野町）

導入に当たり工夫している点や現時点での成果を教えてください。

【工夫している点】

○住民サービス向上の他にマイナンバーカード普及率向上、新型コロナウイルス感染症予防対策、行政事務の効率化を図るため、**①鏡野町電子申請・届出システムの製作**、**②各種証明書のコンビニ交付**、**③らくらく窓口証明書交付サービス**、**④窓口手数料のキャッシュレス決済**、**⑤ペイジー口座振替システムの導入**を同時に進めました。

○鏡野町電子申請・届出システムは、**「郵送請求」**、**「申請・届出」**、**「補助金申請」**の３種類に絞ってシステムを作成し、申請、届出、補助金申請事務のほとんどに対応できる柔軟な仕組みになっています。住民、職員が見慣れている紙様式をそのままの形で電子化(PDF)し、**電子帳簿保存も可能**なようにPDFに電子署名を付けて作成しています。

○システムで申請されたものが庁舎内グループウエアの電子受付簿に送信され、受理後はワークフローで決裁まで可能とし、決裁後の情報をその他の業務システムに渡せるようファイル出力できる機能を付加しています。補助金の交付決定要件として**町税等の滞納状況確認**と補助金等の支払いに伴う**債権者登録状況確認を自動的に行える仕組み**も構築し、支払期間短縮を図り住民サービスの向上に努めています。

○アプリの導入に合わせて、窓口に設置のタブレットで**職員の説明を受けながら申請書を作成する仕組み**も導入しました。

【現時点での成果】

表のとおり、導入した**システム等の利用は徐々に増え**逆に**窓口利用が減っている**ので、成果は徐々に上がっています。

区分（年度末実績、単位：%）	H30	H31	R2	R3	R4	R5.12末
○郵送請求の電子申請割合	–	–	–	6.2	14.4	21.8
○コンビニ交付利用率	–	–	0.9	10.6	16.4	26.2
○らくらく窓口証明書交付サービス利用率	–	–	1.7	12.5	15.4	23.4
○マイナンバーカード申請率	10.7	17.7	45.5	56.6	86.9	90.0

※郵送請求の電子申請割合は個人での請求に限る。

1　マイナンバーカードを利用した鏡野町電子申請・届出システム【岡山県鏡野町】

（総務省）

導入に当たって要したおおよそのコストを教えてください。
また、財政的なものに限らず、国などの支援策を活用していたら教えてください。

（鏡野町）

鏡野町電子申請・届出システムの導入に**2千120万円**、内閣府の**新型コロナウイルス感染症対応地方創生臨時交付金**を活用し、令和３年９月１日にサービスを開始しました。
システム導入時に、庁舎内で使用する**グループウエアの一部を改修(550万円)**しました。
また、マイナンバーカード普及率向上と新型コロナウイルス感染症予防対策のために、令和３年２月１日から○**各種証明書のコンビニ交付**、○**らくらく窓口証明書交付サービス**、○**窓口手数料のキャッシュレス決済**を開始し、令和３年４月１日から○**ペイジー口座振替システム**を導入し、サービスを開始しました。

本取組の展望を教えてください。

○鏡野町電子申請・届出システムの「補助金申請」で受取口座を毎回登録する必要があるため、国の**公金受取口座登録制度で登録した口座を利用できるよう**に検討しています。また、マイナンバーカードの保有者に対し、マイナンバーカードと同等の署名用及び利用者証明用の電子証明書を持った、スマホアプリのダウンロードサービスが開始されるので、このシステムでも利用できるように検討しています（現在はAndroidのみ）。
○死亡後の手続について、窓口に設置のタブレットで職員の説明を受けながら申請書を作成する仕組みを活用し、来庁者に対応した書類を一括作成し、**手続きに要する時間を更に短縮**したいと考えています。
○鏡野町**電子申請・届出システム**の利用可能な申請や手続きの拡大は、システム的には柔軟に対応できているため、**活用できる職員を増やせるよう研修**を行っていく必要があります。
また、利用はスマートフォンによるスマホアプリのみの対応になっていますが、**WEBシステムでのサービス提供**や「死亡後の手続き」をメニューに増やし、**全て電子申請できる仕組み**を構築していきます。
○決裁は電子決裁ができペーパレスが可能になっていますが、紙ベースを必要とする考えが根強いため**BPRをへて完全ペーパレス**化を目指していきます。

☆担当：鏡野町 住民税務課 住民窓口係☆

【参考情報】　鏡野町人口：1.2万人（令和５年１月１日現在）
関連ＵＲＬ：鏡野町電子申請・届出システム（https://www.town.kagamino.lg.jp/soshiki/23/5117.html）
デジタル庁（https://www.digital.go.jp/assets/contents/node/basic_page/field_ref_resources/45d77db5-c2c2-49ae-9a61-0dfe0265babe/7497e366/20221221_policies_mynumber_local-government-mynumbercard-user-list_outline_18.pdf）

１　マイナンバーカードを利用した鏡野町電子申請・届出システム【岡山県鏡野町】

○活用可能な主な手続等の一覧

郵送請求可能な主な請求書、申請書		各種申請・届出の分類一覧	補助金等の交付申請
○戸籍郵送請求書 • 全部事項証明書 • 個人事項証明書 • 除籍・改製原戸籍謄本 • 除籍・改製原戸籍抄本 • CP除籍・改製原謄本 • CP除籍・改製原抄本 • 戸籍附票 • 身分証明書 • 独身証明書 • 戸籍記載事項証明書 • 受理証明書 • 一部事項証明書 • 除籍記載事項証明書	○町税に関する証明・閲覧申請書 •資産証明（固定資産） •評価証明（固定資産） •課税証明（固定資産） •所得証明 •所得控除証明 •所得課税証明 •課税証明（納税関係） •納税証明（納税関係） •完納証明書 •住宅用家屋証明書 •車検継続審査用納税証明書 •社会保険料納付額証明書 ○地籍図の交付申請書 •地籍図集成図(航空写真なし) •地籍図集成図(航空写真あり) •地籍図一筆図 •固定資産課税台帳(名寄帳)閲覧 ○相続に関する固定資産証明書 •評価証明（固定資産） •課税証明（固定資産） •課税台帳(名寄帳)	○有線テレビ ○広報 ○ごみ、リサイクル ○墓地 ○犬 ○防災 ○観光 ○林業 ○青少年の健全育成 ○生涯学習の推進 ○文化財の保護 ○水道・下水道、引越、住まい ○移住・定住 ○区長会 ○住民 ○町税 ○子育て ○職員	○移住支援 •鏡野町移住支援金 ○地域づくり •鏡野町地域づくり推進事業助成金 ○地方バス維持 •地方バス路線維持費補助金 ○乗合タクシー •乗合タクシー運行費補助金 ○上齋原マルナカ線 •上齋原～マルナカ線バス運行費補助金 ○公会堂整備費 •鏡野町地区公会堂建設整備事業費補助金 ○消防・防災 •鏡野町自主防災組織活動支援事業 •鏡野町防災士資格取得補助金 ○交通安全 •ももたろうクラブ活動助成金 ○体育振興 •鏡野町スポーツ協会補助金 ○ごみ •鏡野町資源ごみ集団回収推進団体奨励金 他

２ 施設予約の申請、変更、キャンセルをLINE上で完結させ、職員の負担を大幅に軽減【宮崎県串間市】

Point

- 既存の仕組みを応用し、初期費用ゼロでLINEによる施設予約を導入
- 職員の業務負担は大幅に軽減され、市民の利便性も向上

事業の概要

○ **市LINE公式アカウント上で「高松キャンプ公園」の利用予約、変更、キャンセルを可能とする**サービスを導入。

○ **既に運用していたコロナワクチン接種予約の仕組みを応用**することで、**初期費用ゼロ**で運用を開始。

○ **職員の業務負担が大幅に軽減**されたことに加え、**利用者は24時間リアルタイムで予約・空き状況を確認できる**ようになり、業務効率化と市民サービスの向上を実現。

［サービスイメージ］

Before

«利用者»

電話のみの受付のため空き状況の確認や予約が開庁時間中しかできず、不便

«職員»

職員は、電話での予約対応を行い、Excelで予約を管理・調整する必要があり業務負担が大きい

After

«利用者»

24時間リアルタイムで予約・空き状況の確認ができるようになり利便性が向上

«職員»

職員の負担が「実質ゼロ」になり、業務が効率化

「LINE」はLINE株式会社の商標または登録商標です。

2 施設予約の申請、変更、キャンセルをLINE上で完結させ、職員の負担を大幅に軽減【宮崎県串間市】

事業効果

○ １件あたり最大10分程度かかる電話での予約対応や受付調整に係る事務処理の件数が、１割程度にまで削減。
○ 利用者は24時間リアルタイムで予約・空き状況を確認できるようになり、市民サービスが向上。

コスト

※主にシステム導入等に係るコストを記載

イニシャルコスト ※税抜	（非公表）	ランニングコスト（1年あたり） ※税抜	（非公表）
（内訳）		（内訳）	
（備考）		（備考）	

スケジュール

検討開始から導入までの期間　６か月

スケジュールの内訳

R1.7～R1.12　庁内調整　契約（６か月）
R2.1～　新型コロナウイルスワクチン接種のオンライン予約開始
R3.4　「高松キャンプ公園」オープン
R4.4～　「高松キャンプ公園」のオンライン予約開始

サービス提供事業者等

サービス提供事業者	株式会社Bot Express
サービス名	GovTech Express
運用形態	パッケージ製品をクラウド環境で運用
その他参画主体	－

担当部署　串間市商工観光スポーツランド推進課（高松キャンプ公園LINE予約関連）
串間市総合政策課デジタル化推進室（LINE予約システム全般）
電話　0987-55-1126
0987-55-1154
メール　kanko@city.kushima.lg.jp
joho@city.kushima.lg.jp

２　施設予約の申請、変更、キャンセルをLINE上で完結させ、職員の負担を大幅に軽減【宮崎県串間市】

（総務省）

取組の経緯・きっかけを教えてください。

令和３年にオープンした「高松キャンプ公園」の利用予約受付は、当初は電話のみで受付としていました。予約枠は職員がExcelを使って手作業で調整・管理する必要があり、業務負担が大きい課題がありました。

当市では、既に新型コロナウイルスワクチン接種予約の受付を、LINE公式アカウント上で行っていたことから、**この仕組みを応用して、令和４年から「高松キャンプ公園」の利用についても、LINE上で、予約、変更、キャンセルまでを行える**ようにしました。

（串間市）

取組にコストはかかりましたか。

既存の仕組みを利用したものであるため、**初期設定費用はかかっていません**。システム利用料のみの負担となります。

他自治体の視察や照会があった時によく質問されることを教えてください。

システムの操作性を質問されることが多いです。「十分なサポート体制があり、ある程度は誰でも操作できることや、サポートが即時対応できない時もあるため、個人の技量による部分もある」と回答している。

近況と今後の展望を教えてください。

電話対応の件数が１割程度にまで削減できました。電話での予約対応や受付調整に係る事務処理には、最大で１件あたり10分程度かかるため、**大きな負担軽減**につながっています。

また、LINE公式アカウントについては、情報発信をメインにしていた当初は、登録数が伸び悩んでいました。新型コロナウイルスワクチン接種予約やキャンプ場の予約の開始など、利用者の利便性向上につながる取組を進めるにつれて、**LINE公式アカウントの登録数も伸びています**。

今後については、予約時に電子決済ができると良いという要望があるため、対応を検討する予定です。

【参考情報】　串間市人口：1.7万人（令和５年１月１日現在）
関連ＵＲＬ：串間市ホームページ（https://www.city.kushima.lg.jp/main/）

３「スマホ市役所」の取組により、「掲示＋申請」から「プッシュ通知＋確認」へ変革【岡山県総社市】

Point

- 行政サービスをLINE公式アカウントからプッシュ通知
- 住民は受け取ったプッシュ通知をオンライン上で確認するだけで手続きが完結

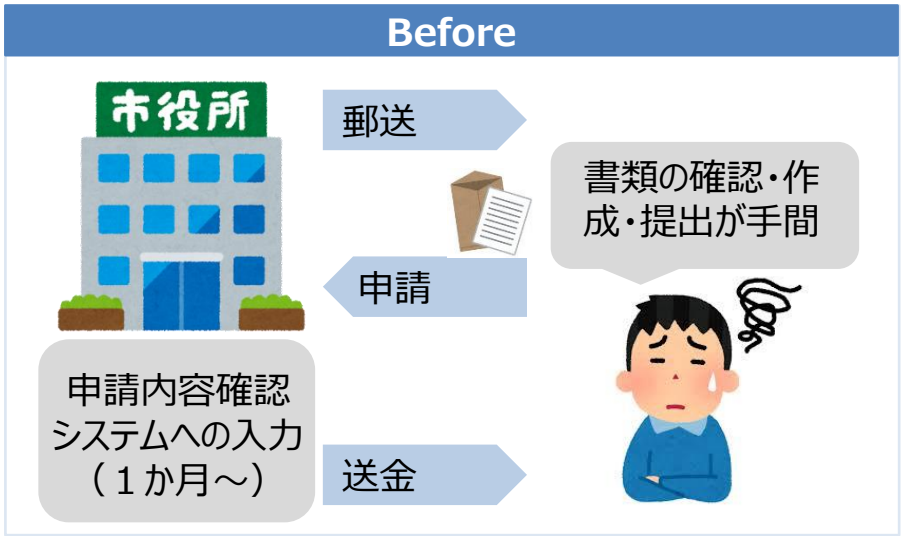
事業の概要

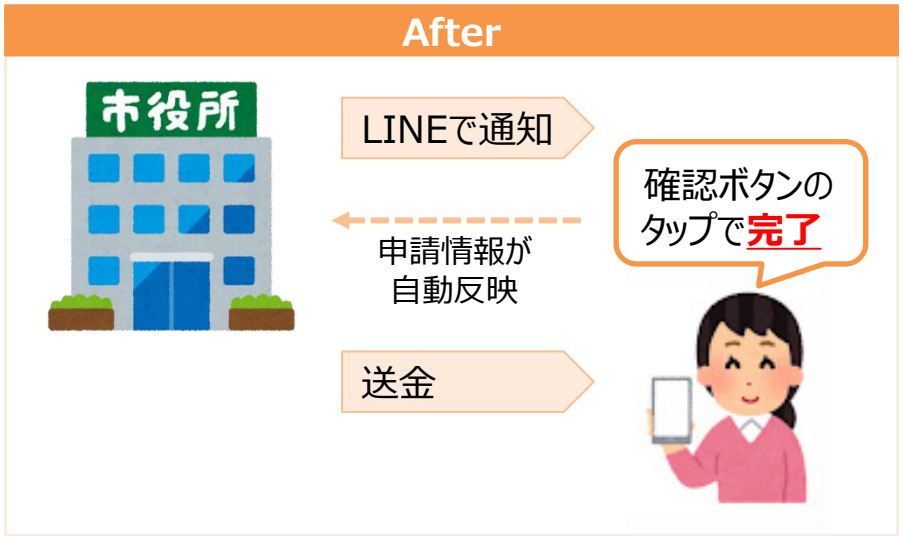
○　住民が市のLINE公式アカウントから、プッシュ型通知サービスの事前登録(マイナンバーカードの公的個人認証サービスを活用）を行うと、市のデータベースに基本4情報が格納。

○　システム上で、住民税非課税世帯向けの給付金の対象者リストと突合し、**該当者がいれば申請フォームを市のLINE公式アカウントからプッシュ通知。**

○　**住民は受け取ったプッシュ通知をオンライン上で確認するだけで手続きが完結。**

［サービスイメージ］





「LINE」はLINE株式会社の商標または登録商標です。

3 「スマホ市役所」の取組により、「掲示＋申請」から「プッシュ通知＋確認」へ変革【岡山県総社市】

事業効果

○ 事前登録手続きを早期に完了させた方には、価格高騰重点支援給付金を全国最速で給付できた。
○ 利用者アンケートに対し、97%の方から「従来の申請方法よりも便利」、99%の方から「他の手続きにも拡げてほしい」との回答があった。

コスト

※主にシステム導入等に係るコストを記載

イニシャルコスト ※税抜	－円	ランニングコスト（1年あたり） ※税抜	2,109千円
（内訳）	－円	（内訳）	
		・スマホ市役所利用料（150千円/月）	1,800千円
		・公的個人認証サービス利用料（25,725円/月）	309千円
（備考）		（備考）	

スケジュール

検討開始から導入までの期間　1か月

スケジュールの内訳

R5.11.17～R5.11.24　庁内調整
R5.11.24～R5.12.8　システム構築
R5.12.8～　事業開始

サービス提供事業者等

サービス提供事業者	株式会社Bot Express
サービス名	GovTech Express
運用形態	パッケージ製品をクラウド環境で運用
その他参画主体	－

担当部署 総社市総合政策部デジタル化推進室　電話 0866-92-8224　メール digital@city.soja.okayama.jp

３「スマホ市役所」の取組により、「掲示＋申請」から「プッシュ通知＋確認」へ変革【岡山県総社市】

（総務省）

取組の経緯・きっかけを教えてください。

令和５年７月に民間事業者と「めんどくさい」をゼロにするスマホ市役所設立連携協定を締結しました。

協定のテーマの一つとして、**該当するすべての住民が給付金などの行政サービスが受けられるよう「PUSH型」による行政サービスの充実**を掲げており、住民税非課税世帯向けの給付金の支給手続きから実装しました。

（総社市）

苦労した点を教えてください。

住民税非課税世帯向けの給付金に導入する上、担当部署の協力を得ることが一番大変でした。

本市においては、電子申請すら未だ活発に利用されていないことや、内部事務も十分にデジタル化できていないことから、アナログな方法以外で事務を行うことに抵抗感を持つ職員も珍しくありませんでした。そんな中、PUSH型通知サービスを活用した取り組みの最初の事例となることもあり、**初めは担当部署から反対**されました。

幹部職員も巻き込み、説得を進めることで、なんとか導入することができました。

近況や今後の展望を教えてください。

現在は、均等割りのみ課税世帯向けの給付金事業にも活用しています。また、**就学援助の申請業務においても活用に向けて担当課と協議**を進めているところです。

今後は、**給付金の受け取り方法として銀行ATMでの受け取りができる仕組みを導入することも検討**をしています。銀行ATMでの受け取りができるようになると、住民はわざわざ口座情報を入力する必要もなくなります。行政側としても振込業務にかかる手間も省くことができます。さらに、口座振込よりも早く給付金を受け取ることができるようになります。

【参考情報】　総社市人口：7.0万人（令和５年１月１日現在）
関連ＵＲＬ：総社市スマホ市役所PUSH型通知サービス開始（https://www.city.soja.okayama.jp/digital/shiseijoho/sumaho_push.html）

4　市が保有する情報を活用し対象者に利用できるサービスをプッシュ通知【千葉県千葉市】

Point

➢ 支援が必要な人ほど制度を調べる余裕がないことを踏まえ、受けられるサービスをプッシュ型でお知らせすることで、受給漏れを防止するとともに市民がサービスを調べる負担を軽減

事業の概要

○　各種手当の受給や健康診査などの利用について、**市が保有する住民情報を活用し、各制度の受給対象者となる可能性のある市民に対し、LINEやメールを通じて個別にお知らせし**、受給漏れの防止を図る「あなたが使える制度お知らせサービスサービス（略称：For You※）」を展開。

○　対象制度は、**健康診査や子育て支援関連手続きを中心に２９制度。**

※主な制度：乳児一般健康診査、特定健康診査、水痘予防接種、麻しん・風しん予防接種、高齢者肺炎球菌予防接種、産後ケア事業、妊産婦歯科健診、心身障害児童福祉手当、特別児童扶養手当、児童扶養手当、ひとり親家庭等医療費助成、家庭生活支援員の派遣、母子・父子・寡婦福祉資金、水道料金・下水道使用料の減免、子育て世帯を支援するための市営住宅期限付き入居

［サービスイメージ］

Before

子どもの予防接種を忘れてた！
調べる時間もないし、何とかならないの！？

父子家庭で金銭的に余裕がない。
仕事・家事・子育てと時間の余裕もないし、どうすれば…

After

各種制度をプッシュ型でお知らせ！

千葉市です。
お子さんが○○の予防接種を受診できる月齢となりました。
詳しくはホームページをご確認ください。
担当課：○○課

千葉市です。
あなたは児童扶養手当を受給できる可能性があります。○○区こども家庭課までご相談ください。
詳しくはホームページをご覧ください。

あなたが利用できる可能性のある手当や忘れがちな健康診断等の制度を調べて、アプリによりお知らせします。

検索の時間をゼロに！

必要な人に必要な支援を！

全国初
※本市調べ

令和3年1月28日
サービス開始

※Friendly Online Reminder service of Your Own Useful information

「LINE」はLINE株式会社の商標または登録商標です。

4　市が保有する情報を活用し対象者に利用できるサービスをプッシュ通知【千葉県千葉市】

事業効果

○　令和５年12月までの利用申請者数は11,788人。
○　本サービスを利用した市民から、「子どもの予防接種は種類が多く、まとめて予診票が届いた以降、接種時期を自分で確認する必要があるが、『あなたが使える制度お知らせサービス』から通知が届き、忘れずに予約ができた」との声が寄せられており、サービスの受給漏れに役立っている。
○　所管課より「胃がんリスク検査の制度の通知直後から問い合わせ件数・受診券申込数が増加した」との声も寄せられており、サービスの効果的な周知につながっている。

コスト

※主にシステム導入等に係るコストを記載

イニシャルコスト ※税抜	15,966千円
（内訳）・システム構築費	13,440千円
・システム構築に伴う周辺システムの改修費	2,526千円
（備考）	

ランニングコスト（1年あたり） ※税抜	2,874千円
（内訳）・運用保守費	2,874千円
（備考）	

スケジュール

検討開始から導入までの期間　２年９か月

スケジュールの内訳

H30年度	本格的に検討開始
R元年度	市民を対象とした実証実験を行い、各種制度のニーズや対象業務の有効性を検証
R２年度	本格稼働（R3.1サービス開始）

サービス提供事業者等

サービス提供事業者	株式会社オプティマ（保守事業者）
サービス名	あなたが使える制度お知らせサービス
運用形態	個別開発製品をオンプレミス環境で運用
その他参画主体	－

担当部署　千葉市総務局情報経営部業務改革推進課　電話　043-245-5797　メール　gyomukaikaku.GEI@city.chiba.lg.jp

4　市が保有する情報を活用し対象者に利用できるサービスをプッシュ通知【千葉県千葉市】

（総務省）

取組の経緯・きっかけを教えてください。

（千葉市）

サービスの導入の背景として、**支援が必要な人ほど制度を調べる余裕がない**ため、**プッシュ型による支援を望む**声がありました。

また、市が実施する行政サービスは多岐にわたるため、市民にとっては制度の検索や問い合わせに時間を要するとともに、自らが対象となっていることに気が付かず、受給漏れが生じているケースもありました。

そのため、市が保有する情報を活用し、**対象者のスマートフォンアプリを通じて直接通知**することで、受給漏れを防止するとともに、市民がサービスを調べる負担を軽減する仕組みを構築することとなりました。

現在の利用状況や市民等の声を教えてください。

令和5年12月までの利用申請者数は11,788人です。

市民から「子どもの予防接種は種類が多く、まとめて予診票が届いた以降、接種時期を自分で確認する必要があるが、『あなたが使える制度お知らせサービス』から通知が届き、**忘れずに予約ができた**」とのお声をいただきました。

また、**所管課より「胃がんリスク検査の制度の通知直後から問い合わせ件数・受診券申込数が増加**した」との声も寄せられています。

今後の展望を教えてください。

より多くの市民にきめ細やかにサービスを届けられるよう、サービスの周知・広報を徹底していくほか、アンケート結果を踏まえたサービスの改善など、サービスの改善を検討・実施していく予定です。

たとえば、LINEだけではなく、**メールでも通知を受け取ることがきるようシステム改修を行う予定**です。

さらに、システム更新のタイミングに合わせて、制度の通知だけにとどまらず、**通知後の相談、申請、給付までをワンストップで行えるなどのサービスの高度化**に向けた検討を行っていきます。

☆担当：千葉市 総務局 情報経営部 業務改革推進課☆

【参考情報】　千葉市人口：97.7万人（令和５年１月１日現在）
関連ＵＲＬ：千葉市　あなたが使える制度お知らせサービス ～For You～（https://www.city.chiba.jp/somu/joho/kaikaku/oshiraseservice_foryou.html）
令和4年度 夏のDigi田甲子園　実装部門（指定都市等）（https://www.cas.go.jp/jp/seisaku/digitaldenen/menubook/0014.html）

5　無収入が条件の各種制度への申告を市民税の申告に集約し、申告内容の確認・審査を自動化【兵庫県神戸市】

Point

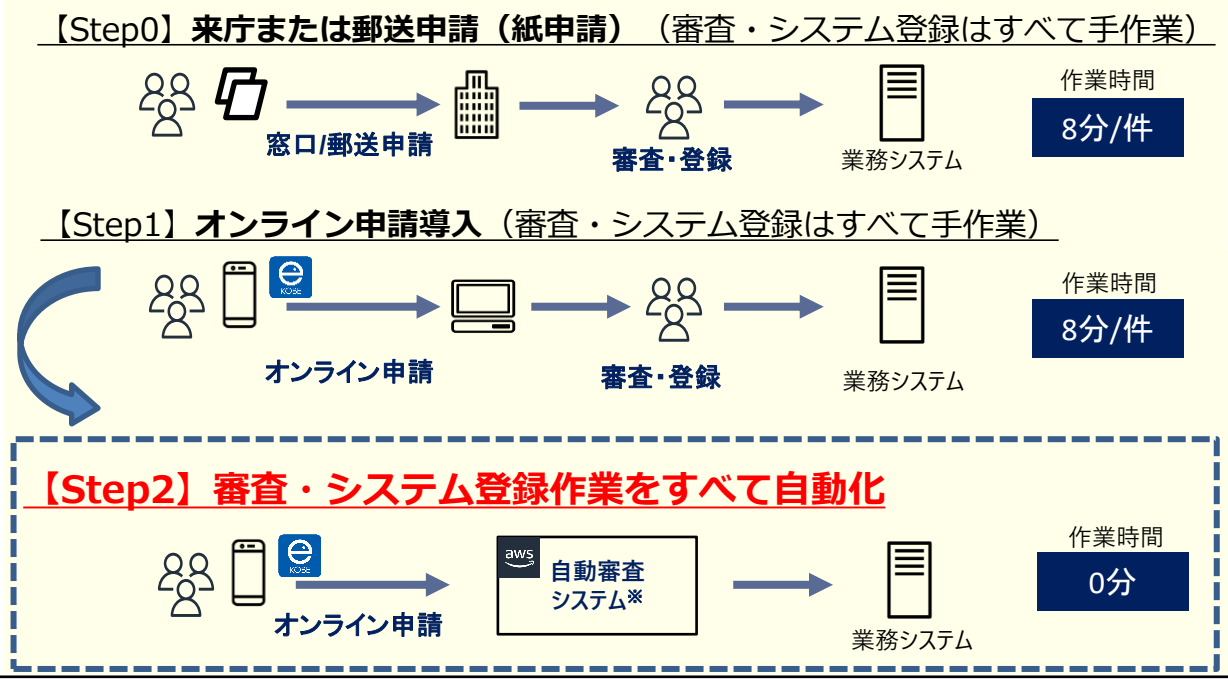
➢ 市民税のオンライン申請導入と併せ、手作業が残る審査や登録業務等のバックヤード業務を完全自動化し、さらなる作業時間の削減を目指す

事業の概要

○　国民健康保険や介護保険など、市提供サービスには、無収入であることを条件とする様々な制度があり、**それぞれの窓口で行っていた無収入申告を、すべて市民税の申告窓口に集約することを検討。**

○　**オンライン申請データと課税システムのデータをデータ連携基盤上で突合**し、**本人情報確認と審査を自動化。**

○　**審査・登録作業の完全自動化と電子申請の推進により年間約660時間の削減、**将来的に電子申請率の向上や、市民税の申告（0申告）への誘導による更なる削減（**年間約7,300時間**）を目指す。



＜本事業のターゲット＞

- 現在の市民税における0申告の件数　**約15,000件**
- 国民健康保険等における手続き（約80,000件）のうち、約半分は所得がない市民からの申請の見込み　**約40,000件**

※自動審査システムの仕組み

○　課税システムから
　①　住民登録
　②　年度ごとの課税台帳
　③　課税資料の有無
　の各データを審査用データとしてアップロード

○　オンライン申請データと①～③を突合し、市民かつ無収入であることを自動審査

※【Step１】R４年度完了済み、【Step２】R５年度データ連携のためのシステム改修完了済み、R６年度業務効率化のためのシステム改修実施予定

5　無収入が条件の各種制度への申告を市民税の申告に集約し、申告内容の確認・審査を自動化【兵庫県神戸市】

事業効果

○　今後の本格展開により、各窓口で実施している簡易申告を行わずに済むようになる見込みとなっている。

コスト

※主にシステム導入等に係るコストを記載

イニシャルコスト ※税抜	約57,500千円	ランニングコスト（1年あたり） ※税抜	約1,000千円
（内訳）・自動審査システム構築費	約57,500千円	（内訳）	約1,000千円
（備考）		（備考）	

スケジュール

検討開始から導入までの期間　3年

スケジュールの内訳

R4年度　自動審査システムの構築
R5年度　データ連携のためのシステム改修
R6年度　業務効率化のためのシステム改修

サービス提供事業者等

サービス提供事業者	バニヤン・パートナーズ株式会社
サービス名	0申告自動審査システム
運用形態	個別開発製品をクラウド環境で運用
その他参画主体	日立製作所、アマゾン ウェブ サービス ジャパン株式会社、株式会社TKC、株式会社プリマジェスト

担当部署　神戸市企画調整局デジタル戦略部　　電話　－　　メール　－

５　無収入が条件の各種制度への申告を市民税の申告に集約し、申告内容の確認・審査を自動化【兵庫県神戸市】

（総務省）

導入に至ったきっかけ・背景（導入前の課題）について教えてください。

国民健康保険や介護保険など、市が提供している行政サービスには、**無収入であることを条件に受けられる様々な制度**がありますが、市民がそれらの制度の適用を受けるためには、**それぞれの窓口で個別に無収入であることの申告(簡易申告)をする必要**があります。

そこで、**市民と窓口職員双方の負担軽減**につながるよう、**簡易申告等の受付を市民税課（市民税の0申告）に集約**し、その情報を**所得把握が必要な所管課のシステムに連携することを目指しています**。

しかし、この実現にあたっては、0申告の申請受付後の**業務フロー※が変わらないまま受付が集約されると、市民税課職員の負担が増大してしまうということが課題**でした。

この課題解決のために、**0申告の審査及びシステムへの登録を自動化する取り組みを試行的に実施**します。

（※）当初課税と随時課税によって業務フローは異なるが、どちらも審査や課税システムの登録に当たり、職員の手作業が一定必要

（神戸市）

導入に当たり工夫している点やコストについて教えてください。

市民税の0申告は、すでに一部はオンライン申請が導入されていたのですが、現状では申請部分だけが電子化されており受付後の職員の事務が手作業であり、市民の利便性は上がっても職員の負担はあまり変わっていませんでした。

そこで、申告を受け付けた後の**事務作業を自動化し、職員の作業負担を軽減できる仕組みづくりを意識**しました。

また、**初期段階では、RPAによる効率化など、必要最小限の投資で、出来る限りの自動化**を目指しました。

なお、コストは全て市の一般財源で下記のとおりです。

令和４年度予算	令和５年度	令和6年度（予定）
審査システム構築　約200万円 課税システム登録のRPA構築　約50万円	課税システム改修等 約4,000万円	業務改革のためのシステム改修　約1,500万円

今後の展望を教えてください。

令和４年度より実証実験を進めており、**０申告受付後の事務処理から課税システムへの情報連携までの完全自動化を目指します。**

また、他の業務でもオンライン申請の導入は進んできており、**今回の取り組みを横展開し、事務処理が自動化できる事例を増やしていきたい**と考えています。

☆担当：神戸市 企画調整局デジタル戦略部☆

【参考情報】　神戸市人口：151.1万人（令和５年１月１日現在）
関連ＵＲＬ：神戸市電子申請HP（https://www.city.kobe.lg.jp/a06814/kurashi/registration/application.html）

6　オンライン相談ツールの活用による「行かなくて済む区役所」の取組【東京都豊島区】

Point

➢ コロナ禍で対面での相談業務が制限される中、住民の寄り添えるよう様々な相談業務をオンラインで実現。行政手続のオンライン化と併せ「行かなくても済む区役所」を目指す。

事業の概要

○　コロナ禍で、対面の区民相談を休止したため、一時的に専門家への相談ができない状況となったが、**非来庁・非対面で簡単にオンライン相談ができる「ビデオ通話システム」を導入**し区民相談を開始。

○　ひきこもり支援等では、**いままで相談窓口に来られなかった方への支援へつなげられる**よう、気軽にオンライン相談できる環境を引き続き提供。対象相談業務も順次拡大。

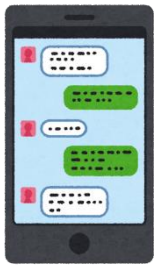
※現在、オンライン相談できる事業

・法律相談　・司法書士相談　・行政書士相談　・住まいの増改築相談
・建築相談　・土地家屋調査士相談　・ひきこもり専用相談　・専門家合同相談室

オンライン相談の流れイメージ

豊島区相談員

管理画面から通話用URLをSMSで送信



スマホに届いたSMSのURLをクリック

区の相談者

ビデオ通話スタート

リモート相談　人口：10万人以上30万人未満

6　オンライン相談ツールの活用による「行かなくて済む区役所」の取組【東京都豊島区】

事業効果

○　非来庁・非対面で簡単にオンライン相談ができるようになっている。
○　ひきこもり状態にある方等、いままで相談窓口に来られなかった方の相談のハードルを下げることができている。

コスト

※主にシステム導入等に係るコストを記載

イニシャルコスト ※税抜	432千円
（内訳）　・月額プラン基本料（3セッションプラン：36千円/月）	432千円
（備考）	

ランニングコスト（1年あたり） ※税抜	1千円
（内訳）　・検証アカウント運用経費	1千円
（備考）　検証アカウント運用経費は、回数課金（27.5円/回）及び時間課金（2.2円/分）となる。	

スケジュール

検討開始から導入までの期間　－

スケジュールの内訳

R4.4～	テスト開始
R4.5	テスト終了
R4.10	本番稼働

サービス提供事業者等

サービス提供事業者	NTTコム オンライン・マーケティング・ソリューション株式会社
サービス名	「ビデオトークby空電」
運用形態	パッケージ製品をクラウド環境で運用
その他参画主体	－

担当部署　豊島区政策経営部区民相談課　　電話　03-3981-4164　　メール　A0029038@city.toshima.lg.jp

6　オンライン相談ツールの活用による「行かなくて済む区役所」の取組【東京都豊島区】

（総務省）

取組の経緯・きっかけを教えてください。

（豊島区）

オンライン相談システムについては、庁内に設置している会議体「デジタルガバメント検討PT」において、**業務のデジタル化推進及び区民サービスの向上に寄与するツール**として、従前より導入に向けた検討を進めていました。

特に、新型コロナウイルス感染症禍となってからは、相談業務の実施にあたって、**非来庁・非対面型の区民サービス提供が強く求められる**ようになり、本区としても本番導入を決定しました。

また、システム選定にあたっては以下の２点を重視しました。

- **相談内容がセンシティブな情報を含んで**いるためしっかりとした**セキュリティレベルが確保されているもの**
- 相談者がデジタルにあまり詳しくない方がいらっしゃるというのを想定し、アプリの事前インストール不要やID・パスワードレスなど、**可能な限り操作が簡単なもの**

他自治体の視察や照会があった時によく質問されることと回答を教えてください。

Ｑ：導入までの準備や作業等における注意点をおしえてください。
Ａ：LGWAN端末からのアクセスができないため**専用のインターネット回線と端末の用意**が必須となっています。

今後の展望を教えてください。

専門相談でまだ**オンライン相談を導入していない相談もあるので、準備等進めていきたい**と考えています。

☆担当：豊島区 政策経営部 区民相談課☆

【参考情報】　豊島区人口：28.9万人（令和５年１月１日現在）
関連ＵＲＬ：豊島区オンライン相談について（https://www.city.toshima.lg.jp/398/sodan/2208011134.html）

7 最寄りの出張所等から、行政専用回線を使ってオンラインで相談や手続きが可能【奈良県奈良市】

Point

- 本庁舎や保健所まで行くことなく、最寄りの出張所等からオンラインで相談や手続きが可能
- 行政専用回線を使うため、機微な内容でも安心して相談可能

事業の概要

○ 市民が市役所本庁舎や保健所を訪れることなく**最寄りの出張所等から、担当課に質問や相談しながら手続きができるよう、オンライン相談受付支援システムを導入。**

○ インターネット回線ではなく、**庁内のみの行政専用回線（個人番号利用事務系ネットワーク）で接続**するため、**個人情報を含む機微な内容の相談にも対応。**

○ 表情を映すカメラと書類を映すカメラにより、**直接対面で応対するように、書類の書き方等の相談を受けることができる。**

これまで

・出張所や行政センターが最寄りである場合も、相談や手続きのため、自宅から遠い本庁舎へ訪れていた

・出張所等を訪れた方が相談する場合は電話での対応となっていた

今後

・相談・手続が多い課の業務について、最寄りの出張所からオンラインの画面を通じて、相談することが可能に

【対象業務】

① 障がい福祉課 障害者相談に伴う面談 意思疎通支援（手話通訳支援）

② 福祉医療課 後期高齢者医療保険制度に関する説明

③ 介護福祉課 介護保険に関する説明

④ 子ども育成課 児童手当・児童扶養手当に関する説明

⑤ 健康増進課 健（検）診・予防接種に関すること

⑥ 母子保健課 妊娠届出に伴うアンケートに基づく相談

出典：奈良市定例記者会見報道資料（令和３年２月24日）「窓口相談のオンライン化」を基に作成

7 最寄りの出張所等から、行政専用回線を使ってオンラインで相談や手続きが可能【奈良県奈良市】

事業効果

○ 本庁舎や保健所まで行くことなく、最寄りの出張所等からオンラインで相談ができる。
○ 手続きに合わせて妊娠中の生活などについて保健師や助産師といった専門職員と話ができる。

コスト

※主にシステム導入等に係るコストを記載

イニシャルコスト ※税抜	約11,392千円
（内訳）	・機器調達費用 約1,819千円
	・システム構築費用 約9,573千円
（備考）	新型コロナウイルス感染症地方創生臨時交付金による補助額：11,392千円

ランニングコスト（1年あたり） ※税込	約2,021千円
（内訳）	・関連機器保守業務 約83千円
	・システム保守業務 約1,938千円
（備考）	新型コロナウイルス感染症対策地方創生臨時交付金による補助額：2,021千円/年（令和3～4年度のみ）

スケジュール

検討開始から導入までの期間 8か月

スケジュールの内訳

仕様検討	4か月
入札	1か月
機器導入	1か月
構築・テスト	2か月

サービス提供事業者等

サービス提供事業者	富士通エフサス株式会社
サービス名	LiveOn
運用形態	パッケージ製品をオンプレミス環境で利用
その他参画主体	株式会社大塚商会

担当部署 （非公表）　電話 （非公表）　メール （非公表）

7 最寄りの出張所等から、行政専用回線を使ってオンラインで相談や手続きが可能【奈良県奈良市】

（総務省）

取組の経緯・きっかけを教えてください。

オンライン相談受付支援システムを導入することで、対面での接触を最小限に抑えることができるので、**感染症の拡大防止策**として導入を目指しました。また、**出先機関等においても本庁と同じ対応での受付処理や問合せ対応を実施し、市民サービスの向上**にもつながると考えました。

庁内のみの行政専用回線（個人番号利用事務系ネットワーク）で接続することで、**個人情報を含む機微な内容の相談にも対応**できるようにするとともに、表情を映すカメラと書類を映すカメラにより、**直接対面で応対するように、書類の書き方等の相談を受けることができる**サービスとしています。

（奈良市）

工夫した点や苦労した点を教えてください。

支所等ではこの制度のために人手がとられることへの懸念が大きかったため、**不安を払拭しながらスムーズに導入を進められるよう、事前テスト（デモ）を丁寧に行いました。**

取組の成果を教えてください。

感染症の拡大防止策として有効であるほか、相談事業を利用する市民の方が、**妊娠中の生活などについて保健師や助産師といった専門職員と話がしやすくなりました。**市民に寄り添った行政サービスの提供につながっていると感じています。

近況や今後の展望を教えてください。

令和４年度から**妊娠届出を出張所に提出された方と保健師・助産師との面談についても、オンライン相談の対象業務**としています。今後も、そのような新たな利用用途を探しつつ、同時に、利用実績に応じてスリムで効率的な運営を目指してていきたいと考えています。

【参考情報】 奈良市人口：34.8万人（令和６年３月１日現在）
関連ＵＲＬ：窓口相談のオンライン化（https://www.city.nara.lg.jp/site/press-release/102172.html）

8　電子マネーにより市税や保険料等が24時間納付可能に【兵庫県姫路市】

Point

➢ 姫路城等の券売機や住民票の発行手数料等の支払のキャッシュレス化に加え、市税や保険料等の納付にキャッシュレス決済を導入することで、24時間納付することが可能に。

事業の概要

○　行政手続をタブレット端末で行うなど、来庁者に文字を書かせずに手続を行う**「スマート窓口」を目指すなか**、令和3年1月から市役所窓口に**オールインワン決済端末を導入後**、現在は**別端末POSレジでキャッシュレス端末と連動**し、**住民票や税証明書などの発行手数料の支払いにキャッシュレス決済が利用可能に。**

○　また、**市税や保険料、保育料等の支払いにキャッシュレス決済（電子マネー（請求書払い））を取り入れ、24時間いつでも納付可能**に。

窓口キャッシュレス決済

■対象となる証明書等

・戸籍全部事項証明書（除籍全部事項証明書）（除籍謄本・原戸籍謄本）
・戸籍個人事項証明書（除籍個人事項証明書）（除籍抄本・原戸籍抄本）
・戸籍の附票全部（または一部）証明、受理証明書、届書記載事項証明書
・住民票（または除票）の写し、住民票記載事項証明書、印鑑登録証明書
・その他諸証明（身分証明書、独身証明書など）
・各種の税務証明書・閲覧、自動車臨時運行許可、住宅用家屋証明書 など

電子マネー（請求書払い）による納付

■対象となる税・保険料等

・市県民税（普通徴収）、固定資産税・都市計画税、軽自動車税（種別割）
・国民健康保険料、後期高齢者医療保険料、介護保険料
・保育料／副食費、放課後児童クラブ負担金／傷害保険料、学校給食費

■利用できる電子マネー（(*) 令和５年度追加）

・PayPay、LINE Pay、d払い、auPAY、J-Coin Pay(＊)、楽天ペイ(＊)

■利用できる媒体と種類

・クレジットカード（VISA、Mastercard、JCB、AMERICAN EXPRESS、Diners Club、銀聯）
・電子マネー（WAON、iD、QUIC Pay、ICOCA、Kitaca、Suica、PASMO、TOICA、manaca、SUGOCA、nimoca、はやかけん）
・QRコード（PayPay、LINE Pay、楽天ペイ、d払い、メルペイ、auPay、BankPay）

※「QRコード」は株式会社デンソーウェーブの登録商標です。

8　電子マネーにより市税や保険料等が24時間納付可能に【兵庫県姫路市】

事業効果

○　窓口キャッシュレス決済を導入したことで、手数料支払の選択肢が増え、利便性が向上した。
○　電子マネー（請求書払い）による納付を導入したことで、納税環境が向上し、納期内納付の促進につながっている。

コスト

※主にシステム導入等に係るコストを記載

イニシャルコスト ※税込	4,675千円
（内訳）・キャッシュレス機器調達費	418千円
・電子マネー導入に係るシステム改修費	4,257千円
（備考）新型コロナウイルス感染症対応地方創生臨時交付金による補助額：4,257千円（電子マネーの取組）	

ランニングコスト（1年あたり） ※税込	40,666千円
（内訳）・キャッシュレス決済手数料	666千円
・電子マネーサービス利用料	40,000千円
（備考）	

スケジュール

検討開始から導入までの期間　1年3か月

スケジュールの内訳

窓口キャッシュレス導入スケジュール
※電子マネーは従前から実施
R1.10～R2.3　庁内調整
R2.4～8　業者選定
R2.9～12　システム構築
R3.1～　事業開始

サービス提供事業者等

サービス提供事業者	三井住友カード株式会社、株式会社みなとカード（窓口キャッシュレス） 株式会社NTTデータ（電子マネー）
サービス名	pufure（電子マネー）
運用形態	－
その他参画主体	株式会社寺岡精工（窓口キャッシュレスPOSレジ導入・運用サポート）

担当部署　姫路市住民窓口センター（窓口キャッシュレス）　姫路市納税課（電子マネー）
電話　079-221-2351　079-221-2295
メール　shimin@city.himeji.lg.jp　nozei@city.himeji.lg.jp

8　電子マネーにより市税や保険料等が24時間納付可能に【兵庫県姫路市】

（総務省）

キャッシュレス化の取組の経緯・きっかけ、現時点のキャッシュレス対応状況を教えてください。

姫路市では、令和2年からキャッシュレス決済の導入が加速し、姫路城や水道料金の支払いに電子マネー・モバイル決済が導入されました。

当課でも、**日頃から市民の要望が多かった**ことを受け、窓口での証明発行手数料等の支払いに**キャッシュレス決済の導入を進めました。**

キャッシュレス決済の取扱い種別は、**戸籍証明等の20種類以上**で、対応しているキャッシュレスサービスは、**電子マネー等の25種類**です。

（姫路市）

キャッシュレス化の取組においてコストはかかりましたか。

キャッシュレス化に取り組んだ当時の**既設POSレジが、キャッシュレス決済に連動できなかった**ため、実証実験としてキャッシュレス端末を導入する際に、**新たなPOSレジの調達**（限定数）費用が必要になりました。

取組の工夫や今後の展望を教えてください。

本市では、**取消ができないキャッシュレスサービスは、取扱いできないようにする**など、不測の事態が起きないように独自の方法で運用しています。

現在、決済した後に**申請書と控え伝票を一緒に管理し、科目種別や金額等を把握**できるように、現在もアナログ対応を行っています。課題解決に向けて事務フローの見直し等を課内で検討中です。

また、**全出先事務所でのキャッシュレス端末の導入**や**納税や保険料徴収にも窓口キャッシュレス決済が対応**できるように、庁内関係各課と協議を進めていきます。

☆担当：姫路市役所 市民局 市民生活部 住民窓口センター☆

【参考情報】　姫路市人口：52.8万人（令和５年１月１日現在）
関連ＵＲＬ：姫路市 オンライン申請・決済及び窓口キャッシュレス決済（https://www.city.himeji.lg.jp/bousai/0000014938.html）
姫路市 スマートフォン決済アプリによる納付（https://www.city.himeji.lg.jp/bousai/0000023691.html）

9 延長保育料等の支払いのオンライン化・キャッシュレス化で、施設で取扱う現金を「ゼロ」に【熊本県熊本市】

Point

- 保育施設等における集金業務のオンライン化・キャッシュレス化で保護者の利便性を向上
- 施設で取り扱う現金を「ゼロ」にすることで、保育現場の負担を軽減

事業の概要

○ 保育施設等における**集金業務をキャッシュレス化し、令和5年度から、施設で取り扱う現金「ゼロ」を実現。**

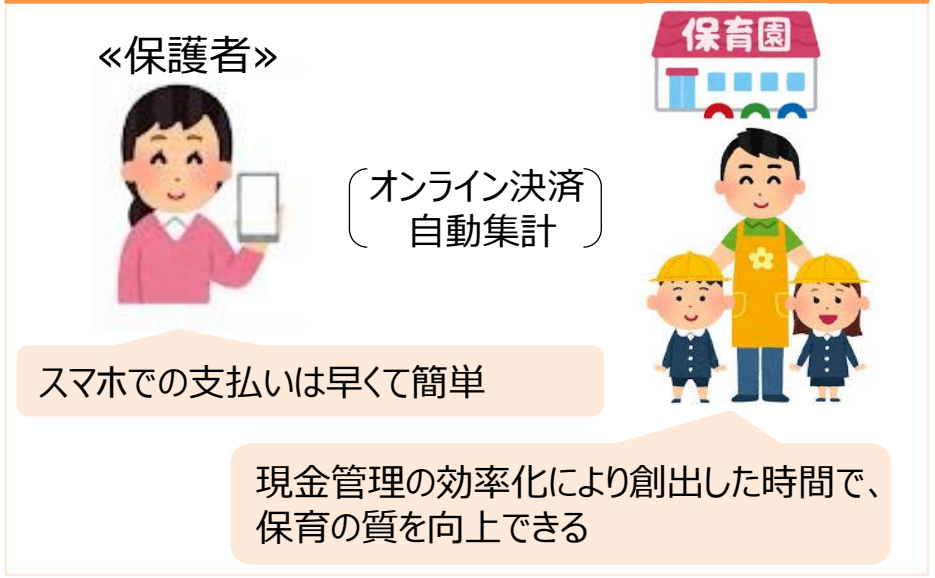
○ **保護者の利便性向上**とともに、集計表の作成や銀行への入金作業等に係る**保育現場の事務負担を軽減。**

○ 創出した時間を有効活用し、保育の質の向上や保護者との連携など、**安心安全な保育環境の構築を推進。**

［サービスイメージ］

Before

After



「LINE」はLINE株式会社の商標または登録商標です。

9 延長保育料等の支払いのオンライン化・キャッシュレス化で、施設で取扱う現金を「ゼロ」に【熊本県熊本市】

事業効果

○ 現金を管理する際に使用する納付書や領収帳の購入経費について、１年あたり約600千円削減。
○ 現金の受領や銀行入金関係作業等の効率化により、１園あたり職員全員で約60時間/月の業務時間を削減。
○ 導入後数か月の時点で、90%の保護者が「キャッシュレス決済システムがあると便利だと感じる」と回答。
○ 94%の職員（保育士）が「キャッシュレス決済導入前後で業務が効率化されたと感じる」と回答。
○ 現金の受け渡しや領収書の作成がなくなったことで、保護者の待ち時間が1日あたり園の全利用者分で30分短縮。

コスト

※主にシステム導入等に係るコストを記載

イニシャルコスト ※税抜	－円	ランニングコスト（1年あたり） ※税抜	1,000千円
（内訳）	－円	（内訳） ・サービス利用料	1,000千円
（備考）	運用に必要なタブレット端末は、他のシステムで使用しているものを活用	（備考）	収納金の決済手数料を含む

スケジュール

検討開始から導入までの期間　１年

スケジュールの内訳

R4.10頃　庁内調整
R4.11頃　財政部門協議、情報部門協議を経て予算要求
R5.4～9頃　庁内調整及び実施に向けた手続き
R5.10　事業開始

サービス提供事業者等

サービス提供事業者	株式会社エンペイ
サービス名	エンペイ
運用形態	パッケージ製品をクラウド環境で運用
その他参画主体	－

担当部署 熊本市保育幼稚園課　電話 096-328-2568　メール hoiku@city.kumamoto.lg.jp

９ 延長保育料等の支払いのオンライン化・キャッシュレス化で、施設で取扱う現金を「ゼロ」に【熊本県熊本市】

（総務省）

取組の経緯・きっかけを教えてください。

これまでの保護者アンケートで「毎回小銭を用意することが負担である」等の意見があったことや、保育の質の向上・保育士確保のため保育現場の事務負担を軽減する必要があることを課題として認識していました。

熊本市では、全庁的に行政手続きのDX化を推進しており、その一環で、**デジタルにより保育園業務の課題解決が図れないか検討**しました。

（熊本市）

工夫した点や苦労した点を教えてください。

庁内の意思決定には、会計部門、総務部門、情報部門、財政部門など複数の部門と協議する必要があり、**導入までのスケジュールを早めに立て**、マイルストンに着実に到達するため、時間を要する協議は並行して進めるなど**進捗管理を徹底**しました。

また、**現場への複数回に及ぶ丁寧なレクチャー会の開催**や、**これまでの事務処理フローの整理（キャッシュレス導入により抜本的に見直すところ、一部変えるところ等の洗い出し）**を行い、**保護者目線・現場目線で効果が最大化されるよう、事業の設計**を行いました。

一方で、 他都市や本市内部も含め類似事例が少なく、仕様や契約締結に係る準備をゼロからスタートする必要があった点は苦労しました。

今後の展望を教えてください。

アンケートによると、90%の保護者と94%の職員（保育士）が、キャッシュレス決済の導入により利便性向上や業務効率化を感じると回答しており、**導入後すぐから効果が表れています。**

導入初年度は大きな混乱が生じにくいよう、これまでの運用を踏まえ、特に「収納項目ミスをしない」「収納金を確実に月ごとに100%完了させる」ことに配慮し制度設計しましたが、今後も随時運用面を見直すなど、更なる利便性の向上や効率化に努めていきます。

【参考情報】 熊本市人口：73.1万人（令和５年１月１日現在）
関連ＵＲＬ：熊本市ホームページ（https://www.city.kumamoto.jp/）

電子契約　人口：１万人以上５万人未満

10　電子契約システムの導入による印紙代、郵送費、人件費の削減【鹿児島県奄美市】

Point

➢ 電子契約システムの導入後、全体の約50%が電子契約に置き換わり、受発注者合計で約250万円の印紙代・郵送費を削減。さらに、人件費の削減にも寄与

事業の概要

○　市内事業者との電子契約システムの導入に関する実証実験を踏まえ本格導入を検討。**地方自治法施行規則の改正で「立会人型の電子契約サービス」が利用可能となったことを契機に導入。**

○　令和4年6月の導入から令和5年2月までで、**全体の約50%が電子契約に置き換わり、受発注者合計で約250万円の印紙代・郵送費を削減**。さらに、印刷・製本・印紙貼付・押印・郵送・回収・ファイリング等の**受・発注者双方の人件費の削減にも寄与。**

＜契約締結事務の流れ（一部抜粋）＞

契約相手方 決定
↓
入札（見積）執行調書の作成
↓
契約書（案）の作成
↓
契約締結伺
↓
締結依頼（電子契約の場合）
↓
伝票起案（支出負担行為）

契約相手方に「電子契約」又は「従来の契約（紙＋押印）」どちらを希望するか確認する。

①担当課にて、LAWAN-ASPの庁内電子申請フォームに必要事項を入力の上、契約書データ（WordからPDFに変換）を添付して、契約・検査指導課へ提出
②契約・検査指導課がシステム上で契約締結作業を実施し、担当課へ完了を通知

電子契約システムにログインし、「契約書＋電子契約締結証明書」をダウンロードの上、印刷して伝票に添付。

＜システム導入のポイント＞

①当事者型と立会人型の両方を選択可能なハイブリッド型であること

②LGWAN（総合行政ネットワーク）でも利用可能であること

＜導入削減効果(※)＞

収入印紙代	合計2,400,000円（受注者のみ）
郵送費	420円(書留)×800通(請書200件＋契約書300件)×0.5＝168,000円
人件費	印刷・製本・印紙貼付・押印・郵送・回収・ファイリングの当市作業が不要（1件当たり20分程度短縮見込み）

※令和4年6月の導入から令和5年2月までの電子契約実績(500件分)で計算

電子契約　人口：１万人以上５万人未満

10　電子契約システムの導入による印紙代、郵送費、人件費の削減【鹿児島県奄美市】

事業効果

○　電子契約システムの導入により、市及び事業者双方の人件費、収入印紙代、郵送費の負担が軽減されている。
（すべての契約を電子契約とした場合は、市において、約1,000千円/年、事業者において、約3,000千円/年の費用削減効果がある試算。令和５年９月末現在の電子契約率は約70%。）
○　電子契約を導入した事により、契約書等のチェックなどガバナンスが強化されている。

コスト

※主にシステム導入等に係るコストを記載

イニシャルコスト ※税抜	－円	ランニングコスト（1年あたり） ※税抜	324千円
（内訳）	－円	（内訳）　・使用料（27千円/月）	324千円
（備考）		（備考）	

スケジュール

検討開始から導入までの期間　１年５か月

スケジュールの内訳

R3.2～７	庁内調整及び実証実験（6ヵ月）
R3.8～R4.５	庁内調整及び事業調整（10ヵ月）
R4.6～	事業開始

サービス提供事業者等

サービス提供事業者	GMOグローバルサイン・ホールディングス株式会社
サービス名	電子印鑑GMOサイン
運用形態	パッケージ製品をクラウド環境で運用
その他参画主体	－

担当部署　奄美市総務部契約・検査指導課　電話　0997-52-1111（内5562）　メール　keiyakukensa@city.amami.lg.jp

10　電子契約システムの導入による印紙代、郵送費、人件費の削減【鹿児島県奄美市】

（総務省）

苦労・工夫している点について教えてください。

（奄美市）

スムーズに電子契約へ移行するためには、実際に各課の契約担当職員に対して「全体的な事務手続きのながれ」と「役割分担」を明確にすることが重要であると考え、**担当職員向けの『（電子契約版）契約事務のながれ』を作成し、これに伴う説明会を実施**しました。

「電子契約システムへ文書アップ⇒電子署名（奄美市側）⇒相手方への電子署名方法のレクチャー」までを一括して契約・検査指導課で実施し、各課の契約担当職員の事務負担を最小限に抑えています。

また、初めて本市と電子契約を行う事業者には電話連絡を行い、電子契約締結の流れを案内しています。

従来は発注課が契約相手方と文書で契約締結を交わしていましたが、電子契約では、契約・検査指導課が全ての契約を交わします。契約・検査指導課の事務負担は多少増加しましたが、全体では事務負担は減少しています。

契約相手方の本人性の担保はどのように行っていますか。

契約相手方の本人性の担保としては、以下としています。

① 本市入札参加資格申請時に記載してあるメールアドレスを使用

② 事前に電子メールにて契約書（案）を作成し確認を行う

※ 初めて本市と電子契約を行う事業者には電子契約担当課から直接電話をして本人確認のうえ、契約方法案内

電子契約の実施状況と、今後の展望について教えてください。

本市では1年間約1,700件程度の契約うち、契約が集中する4月（約500件）を除く、5月～3月の平均は約110件／月です。

電視契約システムを導入した令和4年6月から令和5年2月末までの電子契約は約500件（56件/月）を超え、**約50%が電子契約に置き換わった**と考えています。**最終的には電子契約率100%を目指しています。**

電子契約に限らず、給付金等の申請・給付において**AI-OCRとRPAの導入、住民票の取得を電子申請に可能とするシステムの導入、税納付をコンビニ収納可能とするなど自治体DX推進に力を入れております。**人材育成においても、**職員又は住民向けのDX入門講座の開催**等を行っています。

☆担当：奄美市 総務部 契約・検査指導課☆

【参考情報】　奄美市人口：4.2万人（令和５年１月１日現在）
関連ＵＲＬ：奄美市入札・契約（https://www.city.amami.lg.jp/keiyakukensa/nyusatsu-keyaku/index.html）

11　電子契約活用による契約事務の迅速化・費用削減・確実な証跡【茨城県笠間市】

Point

➢ 電子契約サービスの導入により、契約書の印刷、郵送（持参）、押印、保管（スキャン）といった業務をなくし、手間と時間と費用の削減を図りつつデータで証跡を確実に保管

事業の概要

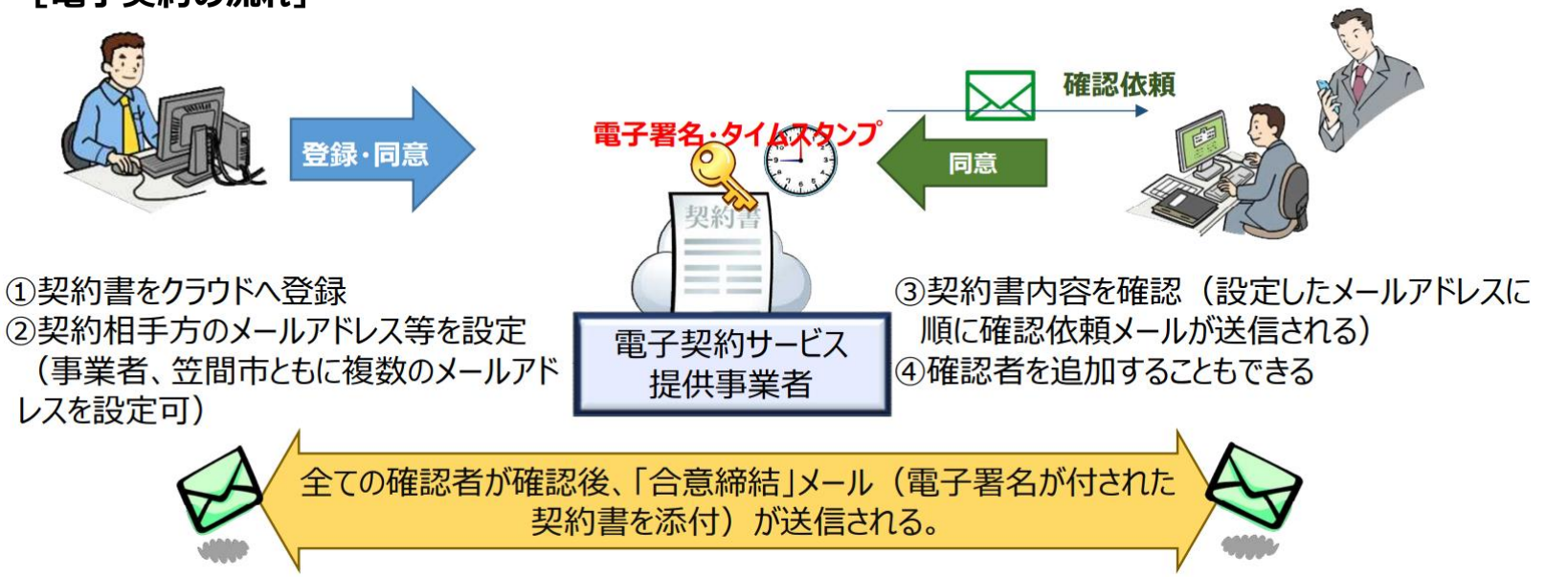
○ 紙ベースでは**印刷、製本、押印等を経て１～２週間を要していた作業が、電子契約では約10分で完了。**

○ 押印等にかかる移動時間（公印管理課までの移動、来庁）、郵送・封筒代、印紙代、契約書の保管コスト等の削減を実現。

○ 令和4年度は**22課の345件（129事業者）にて活用中。**

令和4年度は**22課の345件（129事業者）、令和5年度上期は23課338件（166事業者）と年間では契約件数が倍増の見込み。**

［電子契約の流れ］



電子契約　人口：5万人以上10万人未満

11　電子契約活用による契約事務の迅速化・費用削減・確実な証跡【茨城県笠間市】

事業効果

○　人件費、郵送費等について、１年間あたり、約37万円の削減効果があった。
○　契約書が電子で作成されることから、スキャンの手間がなく電子決裁が容易に行えるようになった。
○　契約書のやり取りについて、郵便では往復１週間以上の期間を要していたが、電子契約では、平均３日となり、事務処理が迅速化した。
○　事業者の郵送、印紙、保管作業の負担の軽減にもつながっている。

コスト

※主にシステム導入等に係るコストを記載

イニシャルコスト ※税抜	－円	ランニングコスト（1年あたり） ※税抜	約100千円
（内訳）	－円	（内訳）　・クラウドサイン for Government	約100千円
（備考）		（備考）	

スケジュール

検討開始から導入までの期間　８か月

スケジュールの内訳

R2.12	サービス、法制度調査開始
R3.1	法制度の改正があり、立会人型電子署名による契約が認められたことから、予算化を推進
R3.5～6	庁内調整、説明書等作成
R3.7	庁内説明会、事業者説明会

サービス提供事業者等

サービス提供事業者	弁護士ドットコム株式会社
サービス名	クラウドサイン
運用形態	パッケージ製品をクラウド環境で運用
その他参画主体	－

担当部署　笠間市政策企画部デジタル戦略課　　電話　0296-77-1101　　メール　johog@city.kasama.lg.jp

11　電子契約活用による契約事務の迅速化・費用削減・確実な証跡【茨城県笠間市】

（総務省）

電子契約サービス導入の取組のきっかけを教えてください。

- **押印廃止の流れや文書管理システム導入**（令和2年4月運用開始）などペーパーレス化・効率化の取組が進んでいたことから、契約業務についても導入を進めることができる状況にあったこと。
- **地方自治法施行規則の改正やグレーゾーン解消制度を活用した適法性の確認がされた**こと。
- **茨城県が立会人型の電子契約システムの導入を決めた**こと。

（笠間市）

他自治体の視察や照会があった時によく質問されることと、その回答を教えてください。

Ｑ１．文書管理規程等の改正の有無、概要について
Ａ１．当市では紙を前提とした規定が無かったので、**契約書の「記名押印の上、各一通を保有する」を「電子署名を行い、それぞれ当該電磁的記録を保有する」といった文言等に変更**のみで対応可能でした。

Ｑ２．電子契約書の保存について。
Ａ２．電子契約**サービス事業者のシステムに長期保存**されるため、**いつでもダウンロードして確認が可能。**

また、例えば10年保存とした契約書は5年毎に再署名を行うこととしています。

インターネット上のサービス活用のため、LGWAN端末では電子署名の検証が行えませんが、**PDF表示ソフトでの電子署名履歴確認や、電子契約サービスから電子署名履歴の入手・確認**にて検証をしています。
当市は問題ありませんが、無害化ツールによっては電子署名が削除されるため、USBメモリ対応等が必要です。

もともと、**財務・文書管理の電子決裁が導入されていたため、スムーズに電子契約も導入できたと思います。**

更なる普及に向けて、庁内向けには課長等会議で利用状況を報告、事業者向けにはチラシ等を作成して、利用促進をしています。

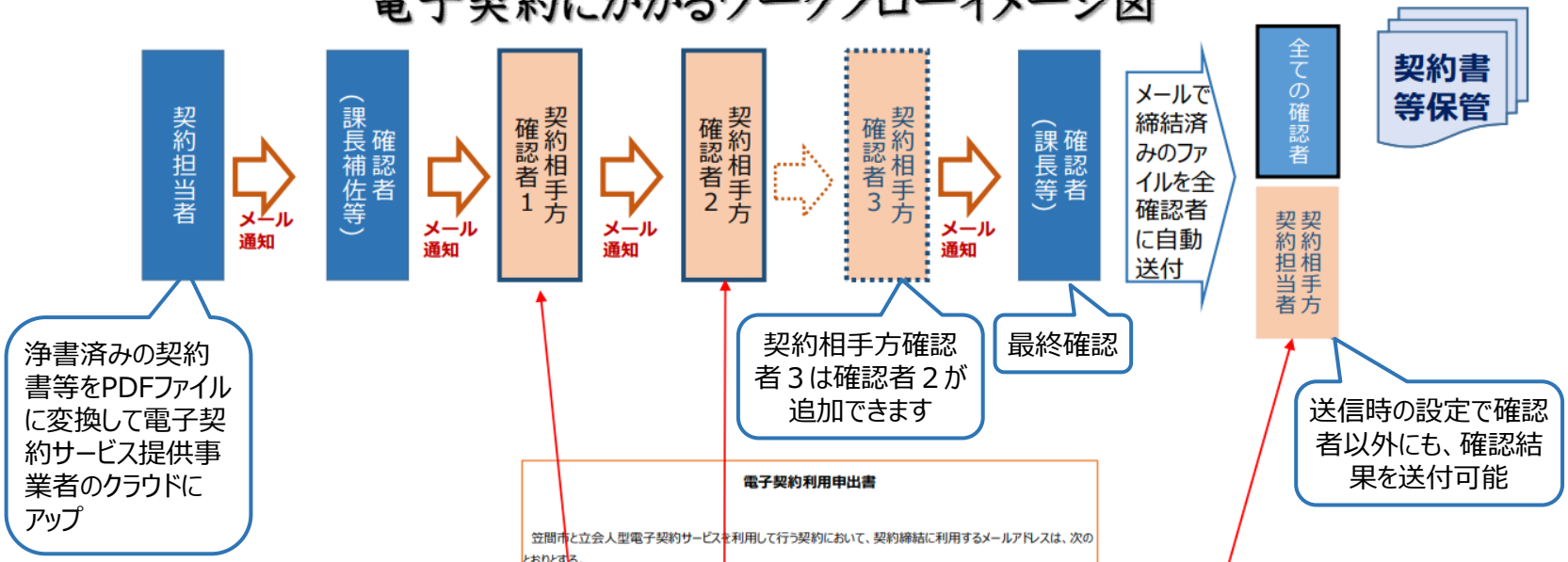
今後は、笠間市と**取引のある全ての事業者が電子契約とすることを目指しています。**　☆担当：笠間市 デジタル戦略課☆

【参考情報】　笠間市人口：7.2万人（令和６年１月１日現在）
関連ＵＲＬ：笠間市情報政策（https://www.city.kasama.lg.jp/page/dir011617.html）
報道関係者宛 電子契約サービス本格導入について（令和3年7月）
（https://www.city.kasama.lg.jp/data/doc/1626133884_doc_78_0.pdf）
笠間市電子契約サービス説明会（令和3年7月29日）（https://www.city.kasama.lg.jp/page/page012918.html）
笠間市電子契約（https://www.city.kasama.lg.jp/page/page012948.html）

11　電子契約活用による契約事務の迅速化・費用削減・確実な証跡【茨城県笠間市】

参考資料

電子契約にかかるワークフローイメージ図



電子契約利用申出書

笠間市と立会人型電子契約サービスを利用して行う契約において、契約締結に利用するメールアドレスは、次のとおりとする。

【確認者１】

担当者名	役職		氏名	
電子メールアドレス				

※会社・支社・営業所等の代表メールアドレスがある場合は、そのアドレスを記載ください。

【確認者２】

契約締結権限者	役職		氏名	
電子メールアドレス				

笠間市長　山口　伸樹　殿

令和　　年　　月　　日

住　所
法人名
代表取締役氏名
（個人の場合は、氏名）

（ご契約担当者様）

担当者名	役職		氏名	
e-mail				

出典元：令和3年7月29日事業者説明会　笠間市説明資料

窓口改革　人口：１万人以上５万人未満

12　教育課の16施設でスマートロックを導入し鍵管理の負担軽減・利便性向上【熊本県阿蘇市】

Point

➢ スマートロック導入により、鍵管理を受託している近隣住民が鍵の受渡しのために在宅する必要や、コロナ禍における接触不安等の負担を解消しつつ、利用者の利便性も向上

事業の概要

○　管理人を配置していない施設は、近隣住民に鍵の管理を委託。鍵の受け渡しに家族の誰かが在宅する必要があることや、コロナ禍において市内外の利用者との対面での鍵の受け渡すなどの身体的・心理的負担があった。

○　**施設利用者も手続上、予約時、利用開始時、利用終了時の3回の訪問する必要がある負担**があった。

○　スマートロックでは、市役所で予約申請と支払を済ませた後、予約者にメールで暗証番号を送付。

○　**利用者は、利用時に暗証番号で解錠**（またはキーボックスを開けて鍵を取りだし）**して施設利用するのみ**となり、**管理者・利用者双方の負担軽減・利便性向上。**

＜電子錠＞
主に室内型の体育館の共用エントランスに設置

＜電子キーボックス＞
Wi-Fi環境はあるがドアを加工することに不安のあった学校施設や、市街地から離れたグラウンド管理棟などWi-Fi環境のない施設に設置

- どちらも暗証番号で解錠ができる仕組み。暗証番号は管理システムで都度発行・確認が可能
- 利用者が予約した時間帯にだけ暗証番号が有効になるため、利用時間以外の不正アクセスも防止
- いたずら抑制のため、電子キーボックスには防犯カメラを併設して運用

窓口改革　人口：1万人以上5万人未満

12　教育課の16施設でスマートロックを導入し鍵管理の負担軽減・利便性向上【熊本県阿蘇市】

事業効果

○　施設近隣住民へ鍵管理料（1,380千円/年）が不要となり、サービス利用に係る経費（760千円/年）を差し引いても、コスト削減につながっている。
○　非対面での鍵の受け渡しが可能となり、感染症の予防となるとともに、鍵管理と施設利用の負担が軽減した。

コスト

※主にシステム導入等に係るコストを記載

イニシャルコスト ※税抜	2,450千円
（内訳）・機器・取付改修費	1,840千円
・通信工事・システム改修費用	610千円
（備考）新型コロナウイルス感染症対応地方創生臨時交付金による補助額：2,690千円	

ランニングコスト（1年あたり） ※税抜	1,260千円
（内訳）・通信・使用料等	760千円
・保守費用	500千円
（備考）保守費用は導入前から生じており導入後も変動無し	

スケジュール

検討開始から導入までの期間　7か月

スケジュールの内訳

R2.9～　庁内検討（3か月）
R2.12～　システム改修、設置工事（2か月）
R3.2～3　実証実験（2か月）
R3.4～　運用開始

サービス提供事業者等

サービス提供事業者	一般社団法人阿蘇テレワークセンター
サービス名	阿蘇市公共施設予約システム
運用形態	個別開発製品をクラウド環境で運用
その他参画主体	株式会社構造計画研究所

担当部署　阿蘇市教育課　電話　0967-22-3229　メール　kyouiku@city.aso.lg.jp

12　教育課の16施設でスマートロックを導入し鍵管理の負担軽減・利便性向上【熊本県阿蘇市】

（総務省）

具体的な成果や苦労・工夫している点を教えてください。

【成果】

- **鍵管理者の感染予防並びに負担軽減**や、**利用者の負担軽減、ランニングコストの削減**
- **Wi-Fi整備により避難所の生活環境の改善**
- ドアの開閉ログが確認できるため、**不適切な利用の把握が可能**
- **鍵の紛失問題の解消**。
- **緊急時には遠隔で迅速に開閉が可能**。有事の際は**物理鍵も使用可能**。

【苦労している点等】

- **ドアの建付け調整や扉の交換が必要な場合がある**
- 既存の施設**予約システムと電子錠システム・通信環境との連動が必要**
- 電池交換の必要があり**電池残量の確認が必要**　※既設システムと完全な連動ができず現地確認が必要

（阿蘇市）

取組においてコストはかかりましたか。また国の支援制度など活用しましたか。

本体購入費以外で、Wi-Fiの環境整備、既設予約システム（台帳）との連動改修、扉の一部改修が発生。

事業費は、270万円（機器29%、建築44%、電気通信25%、その他）　**で、新型コロナウイルス感染症対応地方創生臨時交付金**を活用しました。

他自治体の視察や照会があった時によく質問されることと回答を教えてください。

運用方法、費用の問い合わせが大半ですが、他自治体の検討の中には、利用頻度が低かったり庁舎敷地内に施設があるなど、必ずしも交換する必要がないのではと感じるケースもありました。

既存システムの互換性や運用目的、費用対効果を判断してください、とお伝えしています。

☆担当：阿蘇市 教育課 社会体育係☆

【参考情報】　阿蘇市人口：2.5万人（令和５年１月１日現在）
関連ＵＲＬ：阿蘇市公共施設予約ＨＰ（https://aso-pf.aso.ne.jp/）

窓口改革　人口：１万人以上５万人未満

13　マイナンバーカードやスマホアプリを活用し簡単申請書作成【三重県志摩市】

Point

➢ 事前に申請内容を入力するとスマホアプリに表示されるＱＲコードやマイナンバーカード等窓口端末で読み取ることで申請書を簡単かつ正確に作成

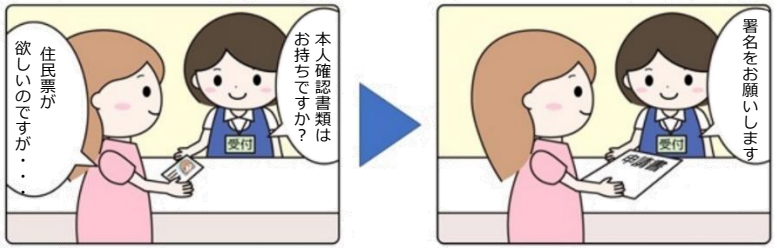
事業の概要

○ **マイナンバーカード等※の住民の基本情報を「書かない窓口システム」に連携し、本人確認と情報入力を同時に実施。**

○ スマホの**「しまナビ」アプリ**を使い、事前に申請書の必要情報を入力し、**QRコードを窓口端末にかざすだけで、必要な申請書や証明書が印刷される仕組み**を導入。QRコードは、住民情報システムと連携されているため、職員が介在する手間を最小限にしています。※住民情報システムと住民のQRコードを連携できる仕組みは三重県初の導入

○ ２種類の書かない窓口システム導入により、窓口周辺の記載台を全て撤去。

書かない窓口（マイナンバーカード対応）

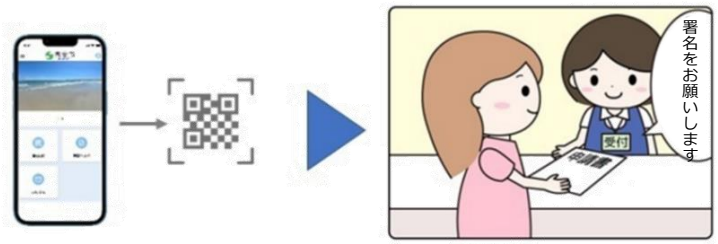


窓口に直接お越しください。（記載台での記入は不要です。）
窓口で欲しい証明書についての聞取りと本人確認をします。運転免許証、マイナンバーカードなどをご用意ください。

聞取りながら作成した申請書をお渡しします。
印字された申請書の内容を確認し、署名をお願いします。これで申請は完了です。

（＊）読み取りした情報をシステムに連携します。

書かない窓口（スマートフォン対応）



事前に、アプリの「申請ヘルパ」の設問に沿って申請内容を登録してください。
申請内容を組み込んだQRコードが作成されます。
窓口でQRコードと本人確認書類をご提示ください。

印字された申請書をお渡しします。
申請書の内容を確認し、署名をお願いします。
これで申請は完了です。

※窓口プリンタに申請書と証明書が出力されます。

(*)読み取り可能な本人確認書類：マイナンバーカード、運転免許証、運転経歴証明書、在留カード、特別永住者証明書 等

＜対応する手続＞住民票の写し、住民票記載事項証明書、印鑑登録証明書、戸籍謄抄本等、所得証明書、課税・非課税証明書、車検用納税証明書等、住民異動届、印鑑の登録・廃止、印鑑登録証の再交付等

窓口改革　人口：１万人以上５万人未満

13　マイナンバーカードやスマホアプリを活用し簡単申請書作成【三重県志摩市】

事業効果

○　書かない窓口システムを導入した結果、年間約36,000件の手続きにおいて、職員の作業時間短縮が図られ、合計で年間の作業時間1,950時間の削減効果があった。

○　各種証明発行までの所要時間が３～５分の短縮となり、市民の皆様からは「手続きが簡単」「待たなくていい窓口となった」ということで好評であるほか、システムにより聞き取りで証明書発行を行うため、住民は不要な証明書を取得することがなくなった。

コスト

※主にシステム導入等に係るコストを記載

イニシャルコスト ※税込	6,904千円	ランニングコスト（1年あたり） ※税込	2,300千円
（内訳）・システム構築業務委託料	5,804千円	（内訳）・スマホアプリ「しまナビ」利用料	1,640千円
・備品購入費	905千円	・「書かない窓口」システム利用料	660千円
・消耗品費	195千円		
（備考）新型コロナウイルス感染症対応地方創生臨時交付金による補助額：5,800千円		（備考）	

スケジュール

検討開始から導入までの期間　５か月

スケジュールの内訳

新型コロナウイルス感染症対応地方創生臨時交付金活用のため年度内に稼働する必要があったため、予算可決後ほぼ毎日打合せや実証実験を行った。

サービス提供事業者等

サービス提供事業者	株式会社松阪電子計算センター
サービス名	窓口DXソリューション_書かない窓口システム、自治体ポータルアプリ LGaP（しまナビ）
運用形態	パッケージ製品をクラウド環境で運用
その他参画主体	－

担当部署　志摩市市民課　　電話　0599-44-0210　　メール　shimin@city.shima.lg.jp

窓口改革　人口：１万人以上５万人未満

13　マイナンバーカードやスマホアプリを活用し簡単申請書作成【三重県志摩市】

（総務省）

取組の経緯・きっかけを教えてください。

住民異動の届出や各種証明書を取得の際、窓口で申請書を記入する必要があり、申請書の記入の漏れ・誤り等による訂正、職員による申請内容のシステム入力等行うため、市民の窓口滞在時間が長くなっていました。

このため「書かない窓口」体制の構築により**市民の「書く負担」を軽減し市民サービスの向上や業務効率化**、新型コロナウイルス感染症防止策として市役所滞在時間の短縮を図りました。当初は、いくつかの申請書のみの対応でしたが、徐々に市民課窓口で扱う各種申請書にも拡大していきました。

（志摩市）

具体的な成果や工夫している点、活用した国の支援策を教えてください。

当市は高齢化率が高いことから、**高齢者には書く負担や身体的負担を軽減しつつ、必要事項を聞き取る窓口体制の整備を基本**とし、その中で効率よく短時間で処理可能となる方法を考えました。
また、高齢者対応の観点から、**窓口をローカウンターに変更し、座って聞き取れるようにしました。**

「しまナビ」アプリ導入にあたっては、お仕事やお忙しい方が短時間で証明書発行を可能とすることで窓口滞在時間を緩和する等、必要な時間を必要なことに使うという観点で業務改善を行いました。

新型コロナウイルス感染症対策臨時交付金（滞在時間削減策、混雑緩和策）を活用しています。

今後の展望を教えてください。

「しまナビ」アプリの利用者情報と住民情報システムの情報を連携した本人確認機能を実装しているため、**より利用者を特定し、各利用者に合わせた手続きの申請にも利用できるようにしていきたい**と考えており、マイナンバーカードを利用して、各種手続のオンライン申請についての実証実験を導入業者と行っています。

これにより、現在は市民課関連の窓口でのみ使用できる申請機能を、他部署の申請手続きでも利用できるようになる他、**地域や年代別だけではなく特定の住民へプッシュ通知が可能となることで、オンライン手続勧奨や災害情報等の発信が可能となり、住民ニーズに合わせたきめ細かな対応が可能となる想定**です。

☆担当：志摩市 市民生活部 市民課☆

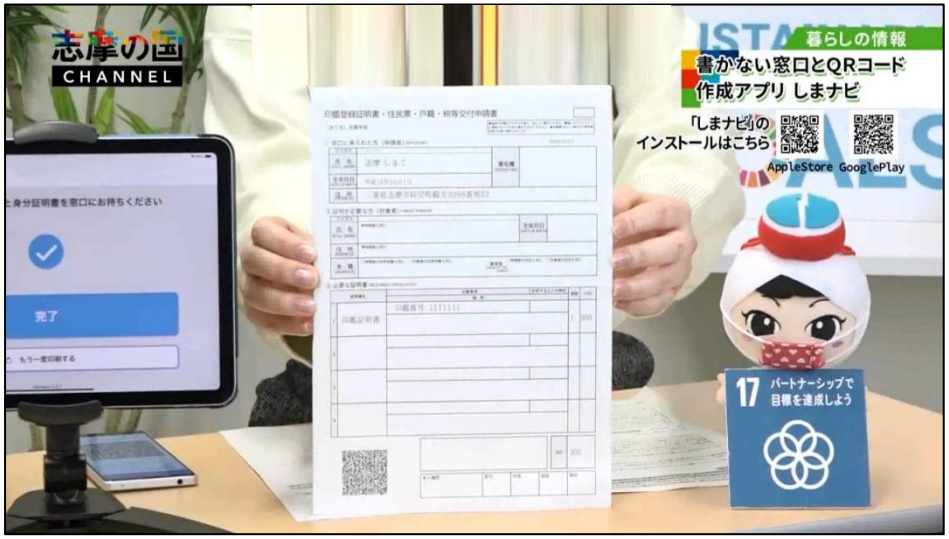
【参考情報】　志摩市人口：4.6万人（令和５年１月１日現在）
関連ＵＲＬ：書かない窓口及びしまナビ（QRコード作成アプリ）について（https://www.city.shima.mie.jp/kakuka/shiminseikatsubu/shiminka/1644312452609.html）

窓口改革　人口：１万人以上５万人未満

13　マイナンバーカードやスマホアプリを活用し簡単申請書作成【三重県志摩市】

参考資料

しまナビ



窓口改革　人口：10万人以上30万人未満

14 「書かないワンストップ窓口」（書かない、回さない、漏れがない窓口）【北海道北見市】

Point

➢ フロント部分（受付窓口）だけでなく、バックヤードのフローも一体的に見直し。受付システムを導入し、バックヤードの負担を軽減しながら、住民の書く手間や窓口を回る手間を削減

事業の概要

○ 紙の申請書を作る部分だけをデジタル化するのではなく、**フロントからバックヤードまでをトータルデザイン**し、住民も職員も双方がラクになる取組を推進。**ワンストップで受ける手続数は年間約8,500件**。

○ 「新人職員が窓口を利用してみたら実験」で窓口業務の課題が浮き彫りになって以降、業務フローの見直しを「スモールスタート＆アジャイル」で行い、業務フローを実現するためのシステムを独自開発。**36自治体で同システムを横展開。（R6.4現在）**

書かないワンストップ窓口の特徴

住所や世帯の変更、戸籍届出に伴って必要となる手続のうち、簡単なものは１か所の窓口で受付

↓

職員が一緒に手続きを進めるから、「**早い**」「**優しい**」「**サインするだけ**」

↓

住民は1か所で手続きが簡単に終わり、職員業務も効率化。双方がラクに。

北見市役所の窓口での応対風景

窓口改革　人口：10万人以上30万人未満

14 「書かないワンストップ窓口」（書かない、回さない、漏れがない窓口）【北海道北見市】

事業効果

○ 住民異動や戸籍届に付随して発生する手続き（約8,500件/年）について、1か所での受付が可能となっり、住民の負担が軽減されている。
（例：転校、児童手当、子ども医療費助成の手続きがある想定の４人世帯の場合、転居手続き１件あたり、カウンターを回る回数は4回から1回に減少。）

○ １か所での受付となったことにより、各手続きで重複する作業が一本化され、１年間あたり約500時間の業務時間が削減されたと推計。

コスト

※主にシステム導入等に係るコストを記載

イニシャルコスト ※税抜	74,000千円
（内訳）　・システム構築費	74,000千円
（備考）	

ランニングコスト（1年あたり） ※税抜	4,400千円
（内訳）　・保守費用	4,400千円
（備考）	

スケジュール

検討開始から導入までの期間　５年２か月

スケジュールの内訳

H23.6	総合窓口検討ワーキンググループ設置
H23.11	総合窓口推進プロジェクトチーム設置
H24.5	北見市総合窓口庁庁内会議設置
H26.3	北見市ワンストップサービス推進計画策定
H27.2～H28.3	システム開発・納品
H28.10	書かないワンストップ窓口開始

サービス提供事業者等

サービス提供事業者	株式会社　北見コンピューター・ビジネス
サービス名	窓口支援システム
運用形態	パッケージ製品をオンプレミス環境で運用
その他参画主体	－

担当部署　北見市市民環境部窓口課　　電話　0157-33-3700　　メール　mado@city.kitami.lg.jp

窓口改革　人口：10万人以上30万人未満

14 「書かないワンストップ窓口」（書かない、回さない、漏れがない窓口）【北海道北見市】

（総務省）

取組のきっかけ・経緯を教えてください。

○ H24年度 「新人職員による窓口利用体験調査」

住民は、申請書の書き方等を窓口を尋ね、職員から記載の仕方の説明を受け、再び記載台に戻って記載、というワークフローであり、来庁者・職員の双方にとって当時の窓口業務は時間がかかり、使いにくいことが判明しました。

はじめは一部の職員の取組でしたが、「ワンストップサービス推進会議」を設け、全庁的に取り組むことになりました。

○ H26年度　証明窓口で「かんたん証明申請」開始

職員提案によりMicrosoftAccessで自作し、税窓口で活用していたツールを他の窓口でも導入しました。

○ H27年度　独自システム構築

北見市役所では以前から住民異動の手続きで複写式の異動届や手続きチェックシートを活用したアナログな方法でワンストップサービスを実施していましたが、制度への加入状況を聞き取るフローだと案内漏れが多いなど様々な課題がありました。また、住民には「カウンターの移動」、「各担当課での記載」、「各担当課での説明」という３重苦も生じていました。

こうした課題から、**フロントで各種制度への加入状況を確認しながら必要な手続きが自動で判定され、住所情報等をプレ印字する機能を備えたシステムが導入できないかと考えました。**市販のものはなく、独自構築することになりました。

この**窓口支援システムの導入により、来庁者は印刷された書面を確認し署名するだけで手続が完了**し、かつ、**住民異動と他課の多くの手続がまとめて完結**できるようになり、現在の「書かないワンストップ窓口」が実現しました。

WG等で利用者・職員の両方の視点から課題や方向性を整理することで、全庁的な取組になっていきました。

（北見市）

近況や工夫している点を教えてください。

ワンストップ対応は**年間約8,500件に上り、住民の負担軽減と業務効率化に大きく寄与**しています。

フロントに受付システムを導入したことで、**RPAを導入したバックヤード処理**（住民票等の証明書発行及び住基システムへの異動入力）**の一部自動化に成功**しているほか、最近リリースされた**引越しOSSにもスムーズに対応**できています。

当システムは**令和5度末までに、計36自治体が導入を進めるなど全国展開**が進んでいます。

申請書の作成等は住民とのコミュニケーションが重要なので、説明用のパンフレットなどアナログツールを併用し、**「今何をしているのかを」わかりやすく伝えながら対応する工夫**をしています。

窓口改革　人口：10万人以上30万人未満

14 「書かないワンストップ窓口」（書かない、回さない、漏れがない窓口）【北海道北見市】

（総務省）

多くの自治体から問い合わせがあると思います。よくある質問と答え方を教えてください。

Q1．職員がシステムを操作し申請書を作成すると、待ち時間が長くなりませんか？
A1．住民の手続はカウンターに来る前から既に始まっています。職員がシステムを操作しながら一緒に手続きを進めて受付するため、**住民が申請書を自分で作成するという時間的、精神的負担を減らし、また精度の高い申請書ができあがる**ため、バックヤード処理も短くなり、**全体時間は短くなります**。

（北見市）

Q2．住民の方からの反応はどうですか？
A2．他市から転入された方から**「本当に1か所で手続きが終わるんですね」等と驚きや感謝**のお声を頂けます。
「おくやみ手続ワンストップ」も実施していますが、**手続のため来庁された方（その多くは高齢者）から、「本当に楽になった」と感謝のお言葉をよくいただけ、職員のモチベーション向上**にもつながっています。

その他、これから取り組みを検討する自治体の皆さんへアドバイスなどお願いします。

北見市が考える「書かない」は決して「No　Writing」ではありません。**「書かない」という言葉だけが先行し、ツールの導入が目的化しないよう、当市の「書かないワンストップ窓口」の取組事例を広く発信**しています。

BPRを実施せずにシステムだけ導入し、その後、利用されなくなるケースをよく耳にします。まず、**「どういう市役所にしていきたいか」「どのような業務にしていきたいか」を考え、目的や目標を明確にしながらDXに取り組むと良い**と思います。

また、**デジタルツールは決して「人減らし」のためにあるとは考えていません**。2040年問題を身近な問題と捉え、多くの**自治体が職員不足にあえぐ中、まずは業務の効率化、省力化、負担軽減のためのデジタルツール導入という観点でのDXが必要ではないか**と考えます。

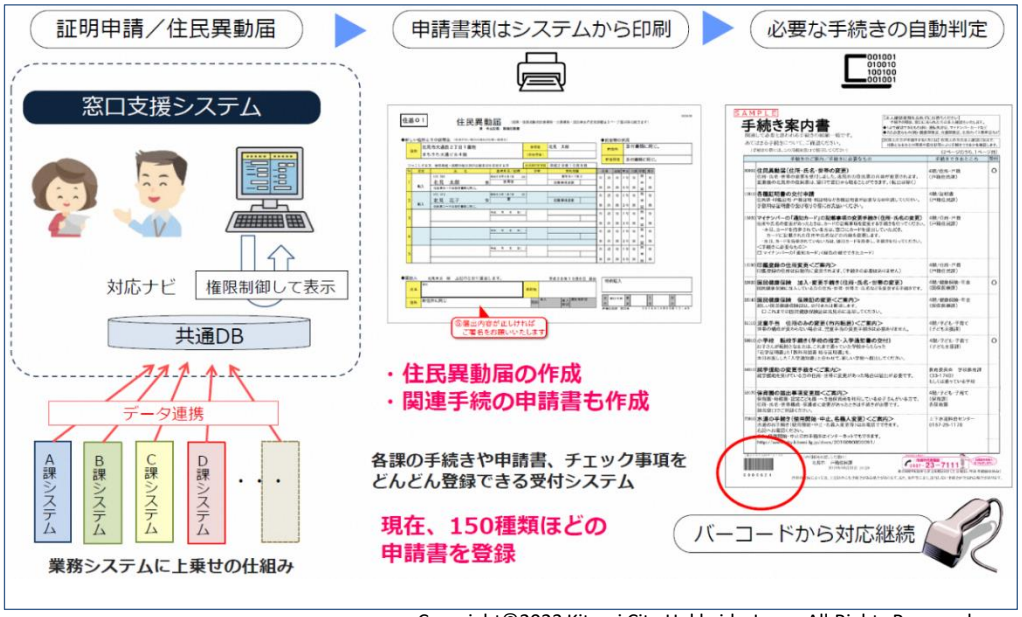
なお、システム導入如何に関わらず、**業務を変更することに対し抵抗や反対する職員は必ず存在**します。当市でもシステム導入にあたっては**反対する声もありましたが、「スモールスタート＆アジャイル」をモットーに、まずはできることから、できる範囲で進め、少しずつ修正しながら「やってみてだめならやめてもよい」という姿勢**で、着実に進めていきました。

☆担当：北見市 市民環境部 窓口課☆

【参考情報】　北見市人口：11.3万人（令和５年１月１日現在）
関連ＵＲＬ：北見市役所の窓口サービス改善の取り組み経過（https://www.city.kitami.lg.jp/administration/town/detail.php?content=7237）
令和4年度 夏のDigi田甲子園 実装部門（市）ベスト４（YouTube）（https://www.youtube.com/watch?v=uxKFhFm0WYw）

窓口改革　人口：10万人以上30万人未満

14 「書かないワンストップ窓口」（書かない、回さない、漏れがない窓口）【北海道北見市】



Copyright©2023 Kitami City,Hokkaido,Japan,All Rights Reserved.

窓口支援システム＋ワンストップの効果

北見市

住民から見て

＜書かないの効果＞
・記載台を探す必要がない
・書類の書き方に戸惑わない
・サインするだけ

＜ワンストップの効果＞
・１か所で手続きが終わる
・手続きがもれなく案内される
・何度も同じことを言わなくて良い
などなど
⇒移動の手間と時間を削減

職員から見て

＜書かないの効果＞
・書類のできあがりが早い
・書類を直す作業が少ない

＜ワンストップの効果＞
・窓口に出なくてよい
・何度も同じことを訊かなくてよい
などなど
⇒全体業務の省力化、効率化

書かない、やさしい、窓口を回らない

①１人世帯で転入
手書きの住民異動届 → 書かないワンストップ窓口
住民異動届記入 → 転入届 → 他課での手続き（6分）
転入届 3分半 ＋ 関連手続き案内＋ワンストップ

②４人世帯で市内転居
手書きの住民異動届 → 書かないワンストップ窓口
住民異動届記入 → 転居届 → 他課での手続き（7分）
転居届 2分半 ＋ 関連手続き案内＋ワンストップ

③住民票と所得課税証明書
証明書を２か所で申請 → 書かないワンストップ窓口
申請書記入 → 住民票 → 申請書記入 → 所得課税証明書（6分）
住民票＋所得課税証明書 1分40秒

Copyright©2023 Kitami City,Hokkaido,Japan,All Rights Reserved.

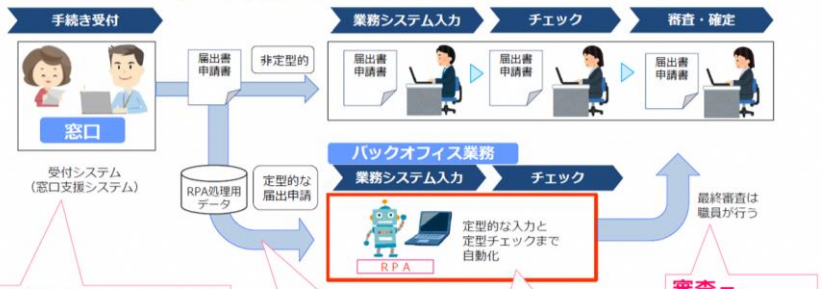
書かないワンストップ窓口　受付後の処理にRPAを併用（稼働中）

北見市

【RPAによる自動化対象処理】
①各種証明書の出力操作
住民票、印鑑証明、所得課税証明書、戸籍全部事項証明書を対象として発行自動化。窓口発行分の約7割をRPAが処理。
②住民基本台帳システムの入力処理
転入、転居、出生、死亡など

窓口の申請データをリアルタイム処理
⇒おそらく全国初の取組！

RPA・・・Robotic Process Automation
定型的な作業を自動化するツールのこと

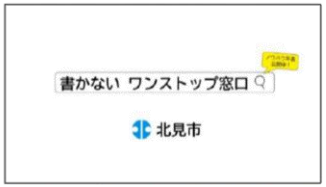


Copyright©2023 Kitami City,Hokkaido,Japan,All Rights Reserved.

詳しい資料を掲載しています

北見市

デジタルは、業務改革の先にある



これまでの取り組みで得られたノウハウについて
他自治体の業務改革に資するため、
取り組み経過年表や様々な資料を公開しています。

・夏のDigi田甲子園　北見市「書かないワンストップ窓口」（YouTube）
https://youtu.be/uxKFhFm0WYw

・平成29年度　総務省「業務改革モデルプロジェクト」
https://www.soumu.go.jp/iken/02gyosei04_04000061.html

・北見ワンストップサービス推進計画（平成25年度）
https://www.city.kitami.lg.jp/

・デジタル庁「デジタル改革共創プラットフォーム」
https://www.digital.go.jp/get-involved/co-creation-platform/

北見市ウェブサイト内
「北見市役所の窓口サービス改善の取り組み経過」
https://www.city.kitami.lg.jp/administration/town/detail.php?content=7237

北見市　取り組み経過　検索

北見市 Kitami City,Japan　ひと・まち・自然きらめく　オホーツク中心都市

Copyright©2023 Kitami City,Hokkaido,Japan,All Rights Reserved.

窓口改革　人口：10万人以上30万人未満

15 「キャッシュレス決済」と「セミセルフレジ」を導入し、証明書発行業務を効率化【東京都三鷹市】

Point

➢ 年間10万件を超える手数料授受の際の接触の完全解消や、利用者1人当たりの滞在時間を１～2分短縮しているほか、利用者の利便性向上や業務の迅速化を実現

事業の概要

○ **コロナ禍をきっかけとして、**接触の機会や窓口滞在時間の削減の取り組みを行っていく中で、**手数料などの現金授受の課題を解決するためキャッシュレス決済とセミセルフレジを導入。**

○ キャッシュレス決済のみも検討したが、**現金利用者が圧倒的に多いとの予想を踏まえ、自動精算できるセミセルフレジの併用**を決定。

■キャッシュレス決済対応可能な手数料の主な種類

- 住民票の写し、住民記載事項証明書など住民登録に関する証明交付手数料
- 印鑑登録手数料、印鑑登録証明書交付手数料
- 戸籍全部事項証明書（戸籍謄本）、戸籍個人事項証明書（戸籍抄本）など戸籍に関する証明交付手数料
- 住民税課税（非課税）証明書、住民税納税証明書など税関係の証明交付手数料
- マイナンバーカード再交付手数料、電子証明書発行手数料
- 住民基本台帳の写しの閲覧手数料、住居表示台帳の一部の写しの交付手数料　など

■利用できるキャッシュレス決済（32種類）令和６年４月時点

電子マネー	交通系IC（9種類）、nanaco、WAON、楽天edy、iD、QUICPay
クレジットカード	VISA、Master、JCB、AMEX、Diners、銀聯
二次元コード決済	PayPay、LINEPay、メルペイ、auPAY、d払い、WeChatPay、Alipay+、ゆうちょPay、BankPay、楽天Pay、j-coinPay、銀聯QR

窓口改革　人口：10万人以上30万人未満

15 「キャッシュレス決済」と「セミセルフレジ」を導入し、証明書発行業務を効率化【東京都三鷹市】

事業効果

○ 手数料の調定に係る業務を毎日行っていたが、月に一度にまとめることで、一日あたり30分程度の短縮となった。
○ 現金の取扱い自体が減ったことにより、金額が合わないなどの事故が減り、結果として時間の削減につながっている。
○ 利用者からはキャッシュレス決済が利用でき便利という声や、セミセルフレジとキャッシュレス決済を同時に導入し接触機会がなくなったことで感染症対策上安心という声が聞かれる。

コスト

※主にシステム導入等に係るコストを記載

イニシャルコスト ※税込額　7,615千円

（内訳）	・レジ（自動釣銭機含む）	6,380千円
	・キャッシュレス決済端末	479千円
	・インターネット開通及びLAN配線工事	756千円
（備考）	本庁及び市政窓口（合計５か所６台）の合計額	

ランニングコスト（1年あたり）※税込額　2,130千円

（内訳）	・ｼｽﾃﾑｻｰﾋﾞｽｾﾝﾀｰ利用料	198千円
	・キャッシュレス決済手数料	315千円
	・機器保守点検費用	1,188千円
	・インターネット回線使用料	429千円
（備考）	本庁及び市政窓口（合計５か所６台）の合計額	

スケジュール

検討開始から導入までの期間　５か月

スケジュールの内訳

R2.8～9	見積書徴取
R2.10	理事者協議にて導入決定
R2.11	契約、会計事務規則の改正
R2.12～ R3.1	工事、実機研修
R3.1.18	新レジ稼働、キャッシュレス決済取扱開始

サービス提供事業者等

サービス提供事業者	株式会社ビジコム
サービス名	Tenpo Visor（ビジコムPOSシステム）
運用形態	パッケージ製品をクラウド環境で運用
その他参画主体	【指定納付受託者】ＳＢペイメントサービス株式会社、株式会社ジェーシービー、インタセクト・コミュニケーションズ株式会社

担当部署　三鷹市市民部市民課　　電話　0422-29-8058　　メール　shimin@city.mitaka.lg.jp

窓口改革　人口：10万人以上30万人未満

15 「キャッシュレス決済」と「セミセルフレジ」を導入し、証明書発行業務を効率化【東京都三鷹市】

（総務省）

キャッシュレス化の取組においてコストはかかりましたか。

【コスト】

本庁及び市政窓口（合計5か所6台）

- **イニシャルコスト：**約760万円（レジスター、キャッシュレス決済端末、インターネット開通及び配線工事）
- **ランニングコスト：**約18万円/月（インターネット通信費用、機器保守費用、システム利用料、決済手数料）

（三鷹市）

取組の近況や、工夫・苦労している点を教えてください。

【近況・工夫】

- **キャッシュレス決済**については、その日の状況によるものの、**およそ20%前後の使用率**となっている。

【苦労している点】

- **紙詰まり等でレジ機器が止まってしまった場合に会計処理が止まってしまう**（複数設置が望ましい）。
- **電子マネー等で決済エラーが生じた際に事業者との照会回答に約１ヶ月要する。**
  （日次処理表に事象詳細を入力することで、会計処理に齟齬が生じないよう対応）

【会計処理の工夫】

○日次処理：**日次処理表（エクセル）に売上金及び決済種別の金額を入力し、管理**している。

○月次処理：**レジから抽出する月報データと、日次処理表の金額を指定代理納付者の収納明細と突合。**
決済手数料を相殺した金額が入金されるので、**決済手数料相当額について、歳出から歳入へ公金振替を行う。**

今後の展望を教えてください。

キャッシュレス決済ブランドの定期的な見直しなど利用者のニーズに合わせた取組みを行います。

また、窓口手続自体もデジタル化を進めていきたいと考えています。

☆担当：三鷹市 市民部 市民課 庶務・年金係☆

【参考情報】　三鷹市人口：19.0万人（令和６年１月１日現在）
関連ＵＲＬ：市政窓口への「キャッシュレス決済」と「セミセルフレジ」導入（https://www.city.mitaka.lg.jp/c_press/097/097019.html）

16　手続ナビや申請サポートの活用で住民異動手続の待ち時間を60分短縮【神奈川県横須賀市】

Point

➢ 「手続きナビ」による的確な手続案内、「申請サポートプラス」による申請書作成・システム入力効率化により住民異動手続の待ち時間を大幅に短縮※　繁忙期（3～4月）の最大待ち時間:100分→38分（62分短縮）

事業の概要

○ **「手続きナビ」**：スマホ等から質問に回答するだけで、必要な手続や持ち物等をお知らせ。担当課が異なる手続を横断的・網羅的に確認でき、**必要な手続を調べる時間の短縮や手続漏れを削減。**

○ **「申請サポートプラス」：市役所に行く前にウェブフォームに必要事項を入力し申請書類を作成。**申請書の内容は、QRコードにより基幹システム等から読み込めるので、**多くの入力作業が自動化。事務負担大幅軽減。**

利用者目線での窓口待ち時間解消イメージ

KGI：Key Goal Indicator（目標達成指標）

「QRコード」は株式会社デンソーウェーブの登録商標です。

16　手続ナビや申請サポートの活用で住民異動手続の待ち時間を60分短縮【神奈川県横須賀市】

事業効果

○　繁忙期である3～4月の最大待ち時間が100分から38分に大幅短縮できた。
○　実際に申請サポートプラスを使用された方からは、簡単で使いやすいといった声をいただいた。
○　簡単な質問に答えると必要な手続きが分かる手続きナビの導入により、新人でも簡単に案内ができるようになった。

コスト

※主にシステム導入等に係るコストを記載

イニシャルコスト ※税抜　12,595千円

（内訳）
- 申請書サポートプラス初期構築業務　3,905千円
- 変更_申請書サポートプラス初期構築業務　3,960千円
- 手続きナビ初期構築業務　4,730千円

（備考）

ランニングコスト（1年あたり）※税抜　2,904千円

（内訳）
- 手続きナビ保守管理委託　1,980千円
- 申請サポートプラス保守管理委託　924千円

（備考）

スケジュール

検討開始から導入までの期間　7か月

スケジュールの内訳

R2.6	ワーキンググループを発足 As-Is（現状の姿）分析
R2.7	To-Be （あるべき姿）設計
R2.12	システム選定、To-Be （あるべき姿）構築
R3.1	リリース

サービス提供事業者等

サービス提供事業者	株式会社アスコエパートナーズ、明光商会
サービス名	手続きナビ、申請サポートプラス、MSボイスコールNeo
運用形態	パッケージ製品をクラウド環境で運用
その他参画主体	－

担当部署　横須賀市経営企画部デジタル・ガバメント推進室　電話 046-822-9615　メール jouhou@city.yokosuka.kanagawa.jp

16　手続ナビや申請サポートの活用で住民異動手続の待ち時間を60分短縮【神奈川県横須賀市】

（総務省）

取組のきっかけを教えてください。

（横須賀市）

住民異動手続きは、“行政の手続きは複雑で何枚も申請書を書く”といったイメージどおり、実際に住民異動窓口でも様々な手続きを紙で届け出しなければならず、市民の負担となっており、待ち時間の短縮も課題となっていました。

特に繁忙期は、市民の待ち時間が100分を超えることに疑問をもったことがきっかけです。

取組の成果を教えてください。

住民異動手続においては、**繁忙期である3～4月の最大待ち時間が100分から38分に大幅短縮**できました。

また、実際に利用された住民の方からは、「簡単で使いやすい」という声をいただいています。

今後の展望を教えてください。

内部処理の業務フローに改善の余地があると考えており、入力したデータを活用しRPAにより住基システムへ連携する仕組みの実現を検討しています。

住民異動手続に加え、**令和４年度から新たに子育て支援関連手続にも本取組を本格導入**しましたが、今後もさらに他の窓口業務への横展開を図り、市民を待たせない負担の少ない窓口を目指していきます。

☆担当：横須賀市経営企画部 デジタル・ガバメント推進室☆

【参考情報】　横須賀市人口：38.8万人（令和５年１月１日現在）
関連ＵＲＬ：横須賀市デジタル・ガバメント推進方針等（https://www.city.yokosuka.kanagawa.jp/0835/index.html）
令和4年度 夏のDigi田甲子園 実装部門（指定都市 他）ベスト４（https://www.cas.go.jp/jp/seisaku/digitaldenen/menubook/0008.html）

16　手続ナビや申請サポートの活用で住民異動手続の待ち時間を60分短縮【神奈川県横須賀市】

参考資料

手続きナビ画面イメージ　（https://yokosuka-city.supportnavi.jp/）

引っ越しに関する手続きを選択

16　手続ナビや申請サポートの活用で住民異動手続の待ち時間を60分短縮【神奈川県横須賀市】

参考資料

手続きナビ画面から申請サポートプラス画面への遷移例

チェックを付けた申請書を作成する

17　専用タブレットと届出ナビシステムによる住民異動手続の効率化【熊本県熊本市】

Point

➢ 専用タブレットで届出書を作成する「届出ナビシステム」とＱＲコード、RPAを併用し、1手続あたり、市民の待ち時間を4分28秒、職員の作業時間を5分52秒、それぞれ削減

事業の概要

○　引っ越しに伴う住民異動手続きの負担軽減と、待ち時間短縮を目的として、**専用タブレットで届出書を作成する「届出ナビシステム」を、5区役所区民課に設置。**

○　届出ナビシステムに**マイナンバーカードを読み込ませることで、氏名等の情報の入力を一部省略**が可能。

○　時間をかけずに簡単に届出書が作成できるほか、**引っ越しに伴うその他の必要な手続きを把握可能。**

［手続きの流れ］

区役所

引っ越し（転入・転居・転出）に伴う住民異動手続きのため区役所の窓口に行く

記載コーナー

専用ペンタブレットに異動情報を入力し、住民異動届、QRコード記載の用紙、窓口案内の用紙等を受け取る

住民異動届

申請日：×月×日
氏名：田中 次郎
カナ：タナカ ジロウ
生年月日：××年×月×日
住所：〒123-4567
　×××××××××××××

住民異動届出情報QR

窓口案内

印鑑登録…区民課
国保加入…区民課
高齢介護…福祉課
児童手当…保健こども課

受付窓口

住民異動届、QRコード記載の用紙を提出。
窓口案内の用紙を確認して他の課で手続き

17　専用タブレットと届出ナビシステムによる住民異動手続の効率化【熊本県熊本市】

事業効果

○　手続き１件あたり、市民の待ち時間を4分28秒、職員の作業時間を5分52秒（年間で約2,242時間）、それぞれ削減した。
○　窓口応対時の職員の経験の差が少なくなり、一律なサービス提供ができるようになった。
○　妊娠や障がい等に関して、窓口で市民に直接聞きづらい点について、口頭での質問が不要となった。
○　令和５年度の住民アンケートでは、「届出ナビシステムが便利であるか」という質問に対し、88%が「とても便利」「おおむね便利」と回答した。

コスト

※主にシステム導入等に係るコストを記載

イニシャルコスト ※税抜　52,949千円

（内訳）
- システム開発経費　51,180千円
- RPA連携検討委託費　1,769千円

（備考）　―

ランニングコスト（1年あたり）※税抜　16,398千円

（内訳）
- 運用管理及びRPA対応業務委託　11,098千円
- 機器賃貸借料　4,213千円
- その他諸経費　1,087千円

（備考）　デジタル田園都市国家構想交付金TYPE１による補助額：26,995千円（R4年度）

スケジュール

検討開始から導入までの期間　８か月

スケジュールの内訳

R元.8～9	システム開発
R2.3～8	RPA開発・導入準備
R2.9	運用開始

サービス提供事業者等

サービス提供事業者	富士通Japan株式会社、ソフトバンク株式会社、株式会社デンソーウェーブ
サービス名	セルフ窓口システム
運用形態	パッケージ製品を基に個別カスタマイズしたシステムをオンプレミス環境で運用
その他参画主体	－

担当部署　熊本市市民生活部地域政策課　電話　096-328-2031　メール　chiikiseisaku@city.kumamoto.lg.jp

17　専用タブレットと届出ナビシステムによる住民異動手続の効率化【熊本県熊本市】

（総務省）

届出ナビシステムの取組の経緯・きっかけを教えてください。

2017年度から、熊本地震からの復興に最優先に取り組みながら、前例にとらわれずに行政サービスの向上を図ることを目的とし、従来の行財政改革による取組に加え、「自ら考え、自ら見直し、自ら行動する」市役所を目指し市役所改革をスタートしました。

そんな折、繁忙期等の窓口における混雑緩和を検討する中で、窓口改革の取組に力を入れることになりました。

その際、**市民目線、職員目線で課題を整理**しました。

（熊本市）

市民目線	職員目線
・ 申請書、届出書の書き方が難しくて、分からない。 ・ どの窓口に行けばよいか分からない。 ・ 申請書の種類が多く、何度も同じ情報を申請書毎に書かなければならない。 （例）熊本市に転入時、「住民票の写し」と「印鑑登録証明書」を取得する場合、4枚の申請書等に氏名、住所、生年月日等の記入が必要。	・ 妊娠や障がい等、直接聞きづらい点があり、案内漏れのリスクがある。 ・ 職員が届出情報をシステムに手入力する場合、入力ミスのリスクがあり、業務負荷となっている。

届出ナビシステムの取組の工夫点や利用者の反応を教えてください。

システム構築はアジャイル開発を実施し、**区民課職員、総務・情報部門の職員、会計年度任用職員など住基制度を知らない方を含む延べ178人が参加し、全12回の機能評価を実施し、意見等は457件**にもなりました。

また、入力された情報をもとに、住所変更に伴い、その世帯で手続が必要となる窓口を案内する「窓口案内シート」も発行し案内の効率化は図っています。**約９割の方から利便性が高いと評価**を得ています。（R5年、N=344名）

今後の展望を教えてください。

以下の検討を進めていきます。

- 書かない窓口（DXSaaS導入検討）
- 多言語化対応について検討
- 住民異動関係以外の証明書発行や届出書作成についての検討

☆担当：熊本市 市民生活部 地域政策課☆

【参考情報】　熊本市人口：73.1万人（令和５年１月１日現在）
関連ＵＲＬ：専用タブレットで住民異動届ができます！（https://www.city.kumamoto.jp/hpKiji/pub/detail.aspx?c_id=5&id=29078&e_id=14）
令和４年度 夏のDigi田甲子園 実装部門（指定都市 等）（https://www.cas.go.jp/jp/seisaku/digitaldenen/menubook/0015.html）

18　マイナンバーカードを活用した「書かない窓口」を設置【福岡県北九州市】

Point

➢ マイナンバーカードから４情報を読取り、申請者が書類に書かなくてもよい、いわゆる「書かない窓口」を導入し、住民サービスの向上と職員負担の軽減を図る

事業の概要

○　下図のとおり、住民と一緒に質問に答えながら手続きを進めることにより申込可能なサービスの一覧を提供。
その**申請書の氏名や住所等は、マイナンバーカードのICチップに記録されている４情報を読み取ってプレ印字。**

○　**住民は、**多数の制度のうち、どの制度が使えるのか窓口で**説明を受けた紙が手元に残るためわかりやすい。**

○　職員は、**案内漏れによる訴訟リスクが低減**し、**市民への説明が効率的**にできる。

※異動後間もない職員でも一定の対応が可能に

① 職員と一緒に質問に答える（手続きガイド機能）

② 申請できる制度を一覧で表示

③ マイナンバーカードを読み取り、申請者の氏名住所等を自動入力

※ 運転免許証や、障害者手帳のOCR読取りも可能

※「書かない窓口」のシステムを段階的に導入。身体障害者手帳の交付事務で実証を開始し、現在は、７区役所すべての死亡関係手続（おくやみコーナー）で本番運用を開始

18　マイナンバーカードを活用した「書かない窓口」を設置【福岡県北九州市】

事業効果

○　障害者手帳交付手続きに要する時間が、本サービスを活用することで平均45分から平均30分に短縮された。
○　サービス導入前は、平均7～８枚の様式に本人情報の手書きが必要であったものが不要となった。

コスト

※主にシステム導入等に係るコストを記載

イニシャルコスト ※税抜	（非公表）	ランニングコスト（1年あたり） ※税抜	（非公表）
（内訳）		（内訳）	
（備考）		（備考）	

スケジュール

検討開始から導入までの期間　２か月

スケジュールの内訳

R3.1～　対象手続き選定（１か月）
R3.2～　庁内調整（１か月）

サービス提供事業者等

サービス提供事業者	株式会社グラファー
サービス名	Graffer 窓口書類作成
運用形態	パッケージ製品をクラウド環境で運用
その他参画主体	－

担当部署　北九州市デジタル市役所推進室ＤＸ推進課　電話　093-582-2144　　メール　digi@city.kitakyushu.lg.jp

18　マイナンバーカードを活用した「書かない窓口」を設置【福岡県北九州市】

（総務省）

導入に至ったきっかけ・背景（導入前の課題）について教えてください。

このサービスを実証する**「高齢者・障害者相談コーナー」は、区役所の中でも特に職員の負担が大きい部署**です。

（北九州市）

＜窓口の負担となる主なポイント＞

- **障害者へのサービスの種類が多い上**に、障害の程度や部位、世帯構成、所得などの**要件で適用可否が異なる**
- **職員の異動時期と繁忙期（4月初旬～9月末）が重なる**ため、**OJTによる指導も困難**
- 手続きが幅広く複雑なため、**担当する範囲以外は市民からの相談の対応が難しい**
- **申請書は数十種類以上**あり、システムから出力するもの、棚に紙で置いているものなど様々で職員が混乱する
- 誤った説明や、受けられるサービスの**案内漏れがあると最悪の場合、訴訟に発展**する恐れがある

中でも、**最も負担が重いのが「身体障害者手帳」の交付時の説明**です。

交付の際は、市が独自に作成した冊子**「障害者ガイド（約140ページ）」をお渡しして**、その障害者の方が申請できる可能性のあるページを開き、**一つ一つ説明します。**

重度障害者の場合、制度の説明をして申請書に記入していただくことを何度も繰り返すため、**一人当たり30分～1時間弱**かかります。

手帳を交付される市民も、何度も申請書に書かされる上に、一度聞いただけでは覚えることが難しいほどの情報量になりますので、**当日申請したもの、後日申請が必要なものなどが分からなくなり、問い合わせも多くなります。**

職員にとっても、誤った説明や案内漏れは許されないため、心理的負担が非常に重い手続きでした。

18　マイナンバーカードを活用した「書かない窓口」を設置【福岡県北九州市】

（総務省）

導入に当たり工夫している点や現時点での成果を教えてください。

（北九州市）

デジタル市役所推進室の職員が担当窓口に異動したことをきっかけに、この窓口の負担をデジタルで何とか解決できないか考えた結果、民間事業者の申請書作成支援や手続案内のサービスに辿り着きました。

このサービスの提供事業者に課題感を伝えたところ、**非常に前向きに全面的な協力**をいただけることになりました。

そこで**まずは、障害者手帳の中でも発行件数が多く、制度が複雑な「重度の身体障害者」をターゲットにして、各制度の申請書、申請の要件、窓口でどんな質問をしているのか、改めて整理**しました。

整理結果をサービスに反映してもらったのち、令和３年9月に実証実験として窓口で使ったところ、**時間的には30分～1時間弱かかっていたものが、約20分に短縮**できました。

また、**住民も自分が使える「サービス一覧」が手元に残り、「わかりやすかった」との声がありました。**

当初はプレ印字する情報（氏名や住所）は職員がキーボードで入力していましたが、住民から話しかけられたり、誤入力もあったことから、まずは**マイナンバーカードの読み取り機能、次いで免許証や障害者手帳からのOCR機能も実装していき、職員の負担はさらに減りました。**

本取組の今後の展望を教えてください。

現在の、**身体障害者手帳交付のサービスは、当該窓口の事務の一部**であり、また市民への公開も念頭に整備したものであることから、ツールの利用頻度も高くなく、また表示される説明も中途半端な面がありました。

今年度は、「職員専用の窓口事務補助ツール」として、市民対応レベルの均一化、事務ミス防止を主眼としたツールとしてその他の多くの業務もカバーできるように拡張する予定であり、デジタル市役所推進室と区役所窓口の職員が一緒になって検討を開始しています。

市民にとって「わかりやすい」「書かなくてよい」、職員にとっても窓口の負担が軽くなり、マイナンバーカード等からの正しい情報を反映した申請書が作成できるものとして、窓口業務の改善に役立つツールとして多くの場面で使ってもらえるサービスに育てていきたいと考えています。

☆担当：北九州市 デジタル市役所推進室☆

【参考情報】　北九州市人口：92.9万人（令和５年１月１日現在）
関連ＵＲＬ：北九州市スマらく窓口（https://www.city.kitakyushu.lg.jp/page/dch/）
北九州市政だより（令和4年2月15日号特集）（https://www.city.kitakyushu.lg.jp/page/dayori/220215/special/special.html）
受賞歴等　：日経自治体DXアワード 大賞受賞（https://www.city.kitakyushu.lg.jp/digi/337_00026.html）

AI・RPAの活用　人口：10万人以上30万人未満

19　RPA・AI-OCRにより100業務で約1.8万時間の削減、職員を本来業務へシフト【新潟県長岡市】

Point

➢ 全庁的な導入希望調査、職員のレベル別研修を実施し、全庁的にRPA等を活用することにより、窓口対応や企画立案に職員を手厚く配置

事業の概要

○　H30年度に25業務で2,000時間が、R4年度に**100業務で約18,603時間※の作業時間削減。**※見込み含む

○　**RPA導入ルール**（シナリオ作成・管理方法等）**策定**や**レベル別職員研修により**、**業務担当課職員が自発的にシナリオ作成できる環境を整備**。導入対象業務は業務に精通した業務担当職員が選定し、効果的に導入。

○　**超勤時間の削減、人的リソースを本来業務（窓口対応、企画立案、分析等）へシフト。**

【職員研修概要】

研修名・実施状況	受講要件	実施形態・講師	内容	受講者の感想（抜粋）
初級研修 （年3回、計60名）	なし	対面 委託事業者	・RPAソフト「WinActor」の概要の学習 ・基本的な操作方法の学習 ・演習問題を活用した具体的なシナリオ作成方法の学習	・業務で活用できるイメージができた ・どのような業務に適用できるか検討したい ・初級の内容として適切だった ・初級にしては難しかった ・もっと演習問題に取り組みたい
中級研修 （年2回、計12名）	なし ※概ね初級研修受講済者	対面 委託事業者	・初級研修の復習 ・繰り返し、分岐、変数を利用したシナリオ作成及び解説 ・エラー検知、サブルーチンを利用したシナリオ作成及び解説 ・財務会計システムを利用した実践的なシナリオ作成	・RPAを使用しないと、忘れてしまうため、定期的に研修を開催してほしい ・練習する機会がもっと欲しい ・上司に対して、導入効果が大きいことを理解してもらえるような周知等を情報政策担当部門から行ってほしい
操作スキルアップ研修 （年2回、計10名）	初級研修受講者 又は 簡易なシナリオ作成が可能な者	対面（演習形式） 委託事業者、職員	・自所属業務シナリオの作成 ・RPAソフトウェア「WinActor」の演習問題（10題程度※主にExcelファイルを操作するもの）	・対面でサポートを受けられる環境で、集中してシナリオを作成できてよかった

AI・RPAの活用　人口：10万人以上30万人未満

19　RPA・AI-OCRにより100業務で約1.8万時間の削減、職員を本来業務へシフト【新潟県長岡市】

事業効果

○ RPA・AI-OCRを導入した100業務について、導入前作業時間約23,980時間が導入後作業時間約5,377時間に削減された。
○ データが正確であれば、入力作業も正確に行われるため、確認作業のストレスが低減した。
○ 業務削減により創出した時間を窓口対応や企画立案などの職員でなければできない業務にあてることができている。

コスト

※主にシステム導入等に係るコストを記載

イニシャルコスト ※税抜	5,563千円
（内訳）・RPA機器等貸借料	3,745千円
・外注費	1,818千円
（備考）情報通信技術利活用事業費補助金による補助額：1,673千円	

ランニングコスト（1年あたり） ※税抜	8,969千円
（内訳）・RPA機器等貸借料	6,420千円
・ASP使用料（AI-OCR）	2,266千円
・AI-OCRスキャナ賃借料	283千円
（備考）	

スケジュール

検討開始から導入までの期間　－

スケジュールの内訳

H30.6～9	RPA導入検討
H30.10～H31.3	RPAトライアル・検証・庁内調整
H31.4	RPA導入
R1.5～9	OCR検証・庁内調整
R1.10～R2.3	OCRトライアル
R2.4	OCR導入

サービス提供事業者等

サービス提供事業者	NTTデータ
サービス名	①WinActor ②NaNaTsu AI-OCR with DX Suite
運用形態	①パッケージ製品をオンプレミス環境で運用 ②パッケージ製品をクラウド環境で運用
その他参画主体	株式会社NS・コンピュータサービス

担当部署　長岡市ＤＸ推進部行政ＤＸ推進課　電話　0258-39-2205　メール　joshisu@city.nagaoka.lg.jp

AI・RPAの活用　人口：10万人以上30万人未満

19　RPA・AI-OCRにより100業務で約1.8万時間の削減、職員を本来業務へシフト【新潟県長岡市】

（総務省）

取組の経緯・きっかけ、現時点の利用状況を教えてください。

（長岡市）

平成28年の市長就任時から掲げている「長岡版イノベーション」を推進する中で、行政事務の効率化を目指して実施してきています。

平成30年に総務省の**情報通信技術利活用事業費補助金も活用しながら、**9課でトライアルを実施し、6課25業務で2,028時間の削減効果を達成しました。

令和4年度には、**100業務で導入済み又は導入予定となっており、18,603時間の削減効果**を見込んでいます。

二次的効果として、**職員でなければできない、窓口対応用務や企画立案用務に手厚く充てる**ことができているほか、定型作業の時間削減により、確認に十分時間を取れるようになったり、時間がなく実施できなかった分析等の業務に時間を取れるようになりました。確認作業もデータが正しければ**入力ミスがなく、ストレスが低減**しました。

工夫している点などを教えてください。

導入から毎年、職員研修を実施しており、令和3年度からは**レベル別の職員研修を実施**しました。

令和4年度には試験的に**操作スキルアップ研修を実施**し、研修内で参加職員の自所属シナリオを編集する機会を設けました。

また、毎年度**全庁的に導入希望調査・ヒアリング**を行い、各課のレベルに応じて**段階的な導入支援**を行っています。シナリオ作成サポートはベンダーに依頼しています。

課題や今後の展望を教えてください。

シナリオ管理は原則各課管理としているため、野良RPA化の防止が課題です。

また、研修受講だけで終ってしまう職員もいるので、引き続き職員研修を工夫して実施し、今後予定される**自治体情報システムの標準化等にも対応できる人材を育成**するとともに、**他のソリューションとの組み合わせ等も視野に、効率化が可能な業務については更なる行政事務の効率化を図ります。**　☆担当：長岡市 DX推進部　行政DX推進課☆

【参考情報】　長岡市人口：26.1万人（令和５年１月１日現在）
関連ＵＲＬ：行政DXの推進（https://www.city.nagaoka.niigata.jp/shisei/cate01/executive-dx/）

AI・RPAの活用　人口：10万人以上30万人未満

20　AIの積極的な活用による区民サービス向上と業務効率化【東京都港区】

Point

➢「区民サービス向上」と「働きやすい職場づくり」の２つの視点で業務効率化を進めるため、AIの導入を幅広い分野で推進中

事業の概要

○　平成29年7月に「みなとワークスタイル宣言」により、全ての職員が意欲と能力を十分に発揮し、健康的に働くこと（原則定時退庁（20時には全員退庁）、年次有給休暇の計画的取得）で、より質の高い区民サービスを提供することを宣言。

○　平成30年度を「港区AI元年」と位置づけ、**AI・RPAの活用による区民サービス向上と働きやすい職場づくりに向け、様々な業務の効率化**を推進。

ＡＩ（人工知能）の活用

保育園入園ＡＩマッチング
- 保育園の入園希望者の選考をＡＩがマッチングする仕組み
- 職員１５人程度が約１週間程度かけて振り分けていた業務をＡＩが数分で完了
- マッチング結果から①システム入力、②入園通知書作成、③園別入園者リスト作成、をＲＰＡにより自動で処理

令和元年１０月本格導入

多言語ＡＩチャット
- チャット形式で、生活する上で生じる疑問や行政情報の問合せにＡＩが２４時間３６５日回答
- 英語とやさしい日本語で回答する多言語ＡＩ

令和２年３月新型コロナ相談チャット（日本語）を公開

みなと母子手帳アプリ
- 紙の母子健康手帳の記録をアプリに入力して管理することが可能
- ＡＩが予防接種スケジュールを自動提案し、適切な時期に必要な接種を案内
- 妊産婦や子どもの保護者向けのイベント、予防接種や健康診断等の情報を、子どもの年齢に応じて提供

令和２年６月導入

ＡＩ議事録自動作成支援ツール
- 職員が録音データを聞きながら手作業で作成していた議事録をＡＩの音声認識と機械学習で自動作成
- １時間の会議に４時間程度かけていた作業を３０分～１時間程度の修正に省力化

録音 → 音声認識 → ﾃﾞｰﾀ編集 → AI学習

平成３０年５月本格導入

ＡＩ－ＯＣＲ
- ＡＩの文字認識技術をＯＣＲ（光学的文字認識）に付加し、機能学習とあわせ手書き文字の認識率を向上
- 児童手当業務、税務業務、防災器材助成業務等に導入

平成３０年９月本格導入

AI・RPAの活用　人口：10万人以上30万人未満

20　AIの積極的な活用による区民サービス向上と業務効率化【東京都港区】

事業効果

○　議事録作成支援システムの活用により、議事録作成に係る所要時間が４時間から30分～１時間程度に短縮された。
○　保育所AIマッチングの活用により、職員15人程度が約１週間程度かけて判定していた業務をAIが数分で完了できるようになった。
○　みなと母子手帳アプリの活用により、予防接種スケジュールの立案・確認・調整、子育て施設予約、子育てに関する各種検索機能をアプリ上から閲覧できるようになった。

コスト

※主にシステム導入等に係るコストを記載

イニシャルコスト ※税抜	－円	ランニングコスト（1年あたり） ※税抜	1,200千円
（内訳）	－円	（内訳）　・AI-OCRサービス利用経費	1,200千円
（備考）		（備考）	

スケジュール

検討開始から導入までの期間　－

スケジュールの内訳

H30.9　AI-OCR導入

サービス提供事業者等

サービス提供事業者	東日本電信電話株式会社（AI-OCR）
サービス名	DX Suite（AI-OCR）
運用形態	パッケージ製品をクラウド環境で運用
その他参画主体	－

担当部署　港区企画経営部デジタル改革担当　　電話　03-3578-2855　　メール　minato000@city.minato.tokyo.jp

※コスト、スケジュール、サービス提供事業者等の記載は導入しているサービスの一例。

20　AIの積極的な活用による区民サービス向上と業務効率化【東京都港区】

（総務省）

ＡＩ利活用の取組の成果を教えてください。

・議事録作成支援システム	1,000を超える会議で利用。1時間程度の会議の議事録作成時間：4時間⇒30分～1時間程度）
・保育所AIマッチング	職員15人程度が約１週間程度かけて判定していた業務をAIが数分で完了。
・予防接種スケジュール作成（みなと母子手帳アプリ）	こどもの誕生日、性別などを登録すると、予防接種のスケジューリングやリマインド通知、区の健診や施設等のオンライン予約、子育て情報の参照など、多くの機能を１つのアプリで管理　※令和4年度「Digi田（デジデン）甲子園」東京都代表
・多言語AIチャット	令和2年度に2,000件以上の利用実績あり。※現在は区公式ホームページ上のAIチャットボットに統合。
・AI-OCR	税務業務などで導入。現在も導入課を拡大中。
・道路損傷検出システム	庁有車に搭載されたドライブレコーダーで取得した路面の画像データから、ＡＩで道路のひび割れ等を検出するシステム。道路破損箇所の効果的な発見により、区民サービスの向上と業務プロセスの効率化を図る。
・災害時等のＡＩによる情報収集	SNSに投稿された情報をリアルタイムで収集・分析し、災害時や事件事故発生時の迅速な対応や情報提供に活用するシステム。適確かつ迅速な情報収集・提供により、区民サービスの向上と業務プロセスの効率化を図る。

（港区）

AIの利活用に関して、苦労・工夫している点を教えてください。

例として、AI-OCRにおける申請書の読み取りについて、特に手書きや文字が小さい場合などに、AIが全て正しく読み取ることができないことがあり、**職員が対応すべき範囲、AIを活用できる範囲のすみ分けを明確化**したうえで取り組む必要があると感じています。

職員のスキルアップについて、研修を実施するとともに、DXやICTに関する庁内報を定期的に発行すること等により、職員のリテラシー向上に努めています。

AIの利活用に関して、今後の展望を教えてください。

「港区DX推進計画」に基づき、DXの推進を全庁横断的に進めることとしていますが、今後、庁内でAIをはじめ、RPAやデジタルツールの利用拡大をより一層進め、**「区民サービスの向上」と「働きやすい職場づくりを推進」**していきます。

☆担当：港区 企画経営部 デジタル改革担当☆

【参考情報】　港区人口：26.6万人（令和６年１月１日現在）
関連ＵＲＬ：港区DX推進計画（令和3年度～令和8年度）
（https://www.city.minato.tokyo.jp/jouhoseisaku/kuse/johosesaku/20180401keikaku.html）

21　77業務にRPA・AI-OCRを活用し、年間約10,400時間を削減【大阪府豊中市】

Point

➢ デジタル技術を活用した仕事・働き方を変える取組として、77業務にRPA・AI-OCRを導入し、年間約10,400時間を削減※

※令和5年3月時点

事業の概要

○ 「とよなかデジタル・ガバメント戦略」において、**業務フロー見直し（行政手続オンライン化やキャッシュレス決済）及びAI・RPAの導入等を、より一層推進**していくことを決定。

○ 令和元年度からRPAシナリオの作成、効果測定、ルール整備等の試行導入を行い、令和2年度より本格導入。

○ 令和5年3月末時点で**77業務にRPA・AI-OCRを活用し、年間約10,400時間の削減効果**。

○ **業務フロー見直しや電子化・RPA等導入効果により、１人当たりの時間外勤務状況は17.5%削減**※。

※令和3年度（令和3年4月～令和4年3月）の令和元年度の同期間比。　※新型コロナウイルス対応等一部業務を除く

令和４年度の取組実績（本格導入業務：23業務）

- 保有個人情報外部提供
- 法人市民税申告書添付書類出力業務
- 就学援助申請内容入力
- 通勤認定業務
- 職員用駐車場利用許可
- 特別支援教育就学奨励費申請内容入力
- 通知書返戻日入力
- A類予防接種市外接種補助金
- 住登外住所変更
- 法人市民税異動届添付書類出力業務
- 就学援助電子申請添付資料印刷
- 請求書等の支払事務
- 医療従事者免許の受付業務
- 特別支援教育就学奨励費電子申請添付資料印刷
- 督促状公示日入力
- 子どものインフル市外接種補助金
- 法人市民税みなす申告入力業務
- 法人市民税異動届全件エクセルコピー業務
- 予算再配当入力
- 貸与物品の発注数集計表作成
- 豊中市生活保護等世帯空気調和機器稼働費助成金新規対象者判定
- 学校給食食数入力
- 固定資産台帳登録

21　77業務にRPA・AI-OCRを活用し、年間約10,400時間を削減【大阪府豊中市】

事業効果

○　年間約10,400時間の業務時間の削減を実現した。
○　１人あたりの時間外勤務は17.5%削減を実現した。

コスト

※主にシステム導入等に係るコストを記載

イニシャルコスト ※税抜　約13,400千円

（内訳）
- WinActor/AI-OCR導入費　約8,800千円
- BizRobo!Basic導入費　約4,600千円

（備考）

ランニングコスト（1年あたり）※税抜　約14,100千円

（内訳）
- WinActor/AI-OCR運用費　約8,900千円
- BizRobo!Basic運用費　約5,200千円

（備考）

スケジュール

検討開始から導入までの期間　１年５か月

スケジュールの内訳

WinActor/AI-OCR
H31.2～　庁内調整
H31.4～　プロポーザル方式による事業者選定（試行導入）
R2.4～　プロポーザル方式による事業者選定（本格導入）
R2.7～　順次稼働

サービス提供事業者等

サービス提供事業者	株式会社アクシオ、ジャパンシステム株式会社
サービス名	WinActor、BizRobo!Basic
運用形態	パッケージ製品をオンプレミス環境で運用
その他参画主体	－

担当部署　豊中市デジタル戦略課　電話　06-6858-2669　メール　digital@city.toyonaka.osaka.jp

21　77業務にRPA・AI-OCRを活用し、年間約10,400時間を削減【大阪府豊中市】

（総務省）

取組のきっかけ・経緯、要したコストについて教えてください。

（豊中市）

「経営戦略方針」を令和元年9月に策定し、そのなかでAIやRPAの導入を取組のひとつとして位置づけました。

さらに、新型コロナ対応を契機として、**市長自らが「とよなかデジタル・ガバメント宣言」を発出**し、庁内外に向けてデジタルによる新たな価値創造と変革を進めることを強く発信し、**仕事・働き方を変える取組として、AIやRPAの導入をより一層推進していくことを決定**しました。

Ｒ元年の試行導入に約500万円、Ｒ2年度以降は運用支援、研修実施等に約1,300万円程度要しています。

工夫している点や課題について教えてください。

行政手続等のオンライン化における**申請データの基幹システムへの入力作業等にRPA導入を推進**しています。

また、AI-OCRの活用では、**様式について、RPAでデータが利用しやすいよう姓名記載箇所を分けたり**、読み取り精度向上のため**数字記載箇所はマス目を設けたり、選択回答箇所はチェックボックスに変更**する等工夫しています。

なお、**入力項目が少ないと読み取り作業・結果を確認する処理時間の方が、手作業よりも時間がかかる場合がある**ので、導入業務の選定には注意しています。

委託基幹システムや様式の変更等によるRPAシナリオやAI-OCR帳票定義の修正、人材育成、新規業務へのRPA導入時の**担当課確認の負担があることや、導入業務の増加に伴い保守業務も増加することなどが課題です。**

突発的な不具合に対応できるよう、デジタル戦略課職員を育成する方針で対応しています。

今後の展望を教えてください。

行政手続等のオンライン化により、申請をデータで受け取れるため、**オンライン申請の件数が多い業務については、積極的に導入を進めていきたい**と考えており、引き続き、**RPA普及の啓発活動は今後も継続したい**と考えています。

自治体システム標準化でRPAの活用が不要になるものがある一方、残るものや新たに活用を希望するものも発生する想定ですので、**市としてRPAやAI-OCRの技術を習得した人材を確保し続ける**ことは必要と考えています。

様々なサービスやツールを導入すると、管理できる職員の育成が必要になります。属人的にならないよう、デジタル人材の確保・育成に今後、さらに力を注いでいきます。

☆担当：豊中市 都市経営部 デジタル戦略課☆

【参考情報】　豊中市人口：40.8万人（令和５年１月１日現在）
関連ＵＲＬ：スマートとよなかプロジェクト～サービスの向上・見直し、業務効率化の推進～
（https://www.city.toyonaka.osaka.jp/joho/saiken/smarttoyonaka.html）

22　児童相談業務にAIを活用し相談業務の強化と関連業務の効率化【東京都江戸川区】

Point

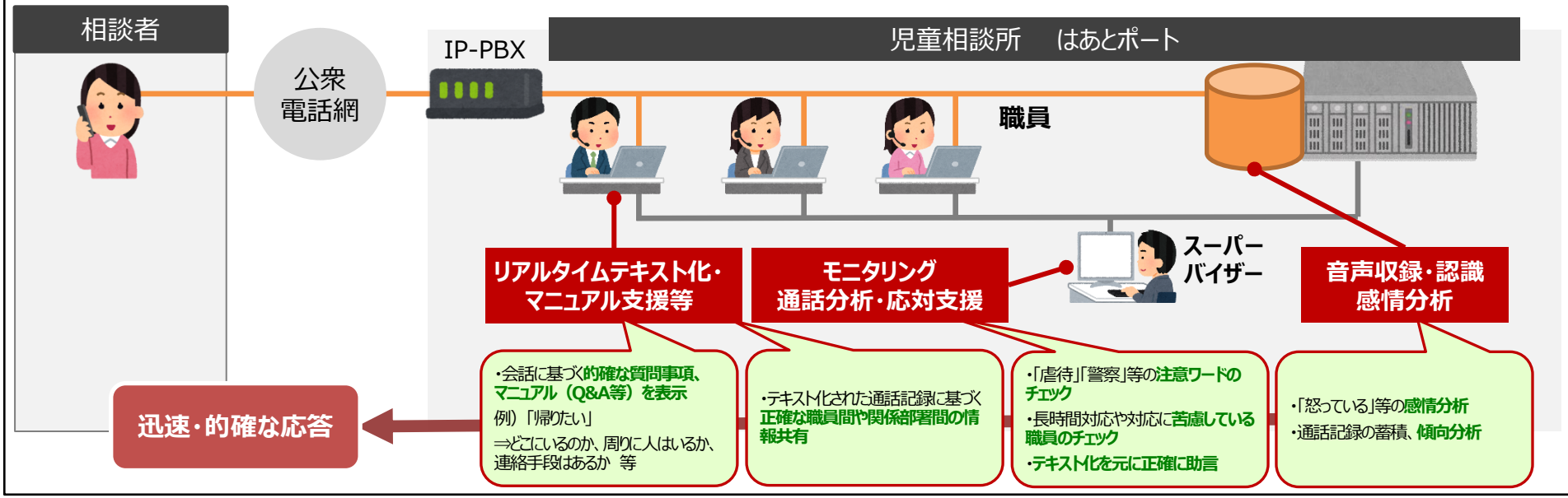
➢ AI技術により、通話内容に応じたマニュアル等の即時参照を可能とするほか、発話内容をリアルタイムで確認し、スーパーバイザーによる即時支援体制を強化

事業の概要

○　**AI技術を活用して電話の通話音声をリアルタイムでテキスト化**するとともに、**通話内容に応じてマニュアル等を即時に参照**できるシステムを導入。

○　**通話内容の書き起こし等の機能により通話記録にかかる職員の業務負担の軽減**を図るとともに、リアルタイムでの発話内容確認で、**スーパーバイザーによる即時支援体制を強化**。

○　経過記録入力の省力化の他、先輩職員の応対の確認による若手職員に育成にも寄与。



22　児童相談業務にAIを活用し相談業務の強化と関連業務の効率化【東京都江戸川区】

事業効果

○　通話内容から自動でマニュアルや情報が表示でき、的確な情報を得られ、通話時間も短縮される。
○　通話音声を文字表示できるため、通話内容をリアルタイムで周囲の職員と共有でき、対応が難しいケースにおいて上司や周囲の助言が得やすくなり、スムーズな電話応対ができる。
○　マニュアル機能により経験年数の浅い職員でも的確な案内をすることができる。
○　本システム導入により事務効率化を図り、より子どもや保護者と向き合う時間を生み出している。

コスト

※主にシステム導入等に係るコストを記載

イニシャルコスト ※税抜	43,186千円	ランニングコスト（1年あたり） ※税抜	20,163千円
（内訳）・システム導入費	38,643千円	（内訳）・システム機器保守費	19,734千円
・ファイアウォール導入費	4,543千円	・ファイアウォール維持保守費	429千円
（備考）		（備考）	

スケジュール

検討開始から導入までの期間　１年８か月

スケジュールの内訳

R2.4	児童相談所開設・本システム検討開始
R2.6～	ベンダとの協議開始
R3.6	IP化工事
R3.7	PoC発注
R4.1	本格導入

サービス提供事業者等

サービス提供事業者	ＮＴＴテクノクロス株式会社
サービス名	電話応対ＡＩソリューション　ForeSight Voice Mining
運用形態	－
その他参画主体	－

担当部署　子江戸川区ども家庭部援助課援助調整係　電話　03-5678-1810　メール　enjyo@city.edogawa.tokyo.jp

22　児童相談業務にAIを活用し相談業務の強化と関連業務の効率化【東京都江戸川区】

（総務省）

取組の経緯・きっかけや導入コストを教えてください。

江戸川区では、児童相談所「はあとポート」を令和2年4月に開設しました。

初年度は年間4,032件（うち虐待通告は2,042件）の相談があり、**児童福祉司・児童心理司は、定常的な過稼働状態**にありました。

日中は新規通告の対応や家庭訪問・面接・電話応対を行い、夜は経過記録入力等に追われ、**1ヶ月の残業時間の合計が2,000時間**（職員80名）を超えている状況でした。また、**職員間で経験年数等に幅が生じていました。**

これらの状況を踏まえてノウハウや情報の共有化を図る仕組みが必要と考え、AI技術を導入しました。

導入時（令和３年度）に約６千万円、導入後（令和４年度）は約２千万円要しています。

（江戸川区）

取組の効果やの工夫点を教えてください。

職員と保護者等との会話を**スーパーバイザーがリアルタイムに把握でき、クレームなどのトラブルへの対応が迅速にできるようになりました。マニュアル機能を活用することで、経験年数によらず、正確な支援を案内**することができています。

また、**先輩職員の会話内容を若手職員に聞かせることで職員の育成にも活用しています。**

今後の展望を教えてください。

リスクアセスメント支援システムを構築中です。

ビッグデータやAIの活用を通して、一時保護や家庭復帰に至るノウハウを蓄積し、**通告時の虐待リスク評価を予測判断することをめざしています。**

また、通話内容の要約機能などをより有効に活用できるよう検討中です。

☆担当：江戸川区 子ども家庭部 援助課☆

【参考情報】　江戸川区人口：68.8万人（令和５年１月１日現在）
関連ＵＲＬ：江戸川区情報化計画（https://www.city.edogawa.tokyo.jp/kuseijoho/keikaku/johoka/index.html）
通話音声分析・モニタリングシステムの運用を区児童相談所で試行的に開始
（https://www.city.edogawa.tokyo.jp/e004/kuseijoho/kohokocho/press/2021/09/0903-4.html）

23　ローコード・ノーコードツールにより、順次アプリを内製し、全庁的な電子決裁も実現【福島県昭和村】

Point

- 業務改善に向け、ローコード・ノーコードツールの活用をスモールスタート
- 庁内で利用するアプリの内製からスタートし、効果を確認しつつ、迅速に全庁展開

事業の概要

○　**業務量調査を経て、定型的なものなど紙ベースの処理により業務負荷が高いものについて、改善の必要性を認識**し、ローコード・ノーコードツールを活用した業務効率化に着手。

○　まずは、全庁的にDXを推進する「DX推進チーム」にアカウントを付与のうえ、超過勤務命令の処理など、**庁内で利用するアプリの内製からスタートし、業務効率化の効果を確認。**

○　その後、新型コロナウイルスのワクチン接種の受付をオンラインで可能にするアプリを内製するなど、住民向けサービスに係るアプリの開発を進めるとともに、**アカウントの付与対象をほぼ全職員に拡大し、全庁的な電子決裁も実現。**

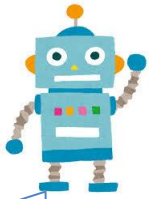
スモールスタートの後、全職員へ迅速に展開

【令和３年度】
DX推進チームが庁内で利用するアプリを内製し、運用開始

【令和４年度】
ほぼ全職員に運用を拡大し、住民向けサービスを対象としたアプリも内製・運用

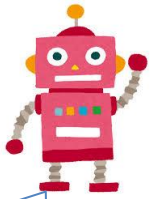
内製済のアプリケーション（一例）

超過勤務命令表・郵便料金の差出票



集計作業に要する負担が大幅に軽減

電子決裁



決裁の効率化とペーパーレスの実現

新型コロナウイルスのワクチン接種予約

予約受付事務の負担が大幅に軽減

23　ローコード・ノーコードツールにより、順次アプリを内製し、全庁的な電子決裁も実現【福島県昭和村】

事業効果

○ 超過勤務命令表については、90%程度デジタル化、郵便料金の差出票については、100%デジタル化しており、集計作業に要する負担が大幅に軽減。
○ 65歳以下の新型コロナウイルスワクチン接種のオンライン予約の割合が72.2%となり、予約受付事務の負担が軽減。
○ その他事務作業についても、デジタル化により業務効率が向上し、事務手続きやその後処理にかかる負担が低減。
○ 電子決裁の実現により、複数人が資料の内容を同時に確認できるようになり、紙決裁時より、決裁・回覧が高速化。

コスト

※主にシステム導入等に係るコストを記載

イニシャルコスト ※税抜	110千円
（内訳）・チャットツール連携費用（初期費用）	110千円
（備考）	

ランニングコスト（1年あたり） ※税抜	986千円
（内訳）・kintone利用料	535千円
・FormBridge利用料	160千円
・kViewer利用料	171千円
・チャットツール連携費用	120千円
（備考）	

スケジュール

検討開始から導入までの期間　8か月

スケジュールの内訳

R3.1～3　ツール検討
R3.4～　試験運用開始
R3.9～　本運用開始

サービス提供事業者等

サービス提供事業者	サイボウズ株式会社、トヨクモ株式会社、M-SOLUTIONS株式会社
サービス名	Kintone、FormBridge、kViewer、Smart at message for kintone
運用形態	パッケージ製品をクラウド環境で利用
その他参画主体	－

担当部署　昭和村総務課企画創生係　電話　0241-42-7717　メール　kikakusousei@showavill.jp

23　ローコード・ノーコードツールにより、順次アプリを内製し、全庁的な電子決裁も実現【福島県昭和村】

（総務省）

取組の経緯・きっかけを教えてください。

（昭和村）

本村尾第6次振興計画において、デジタルトランスフォーメーションを推進する方針を示したことが大きな契機です。

本村は、これまでオンプレミスの環境によりメールなどの受信を行っているだけで、庶務関係のシステムについては導入していませんでした。**業務量調査を経て、定型的なものなど紙ベースの処理により業務負荷が高いものなども見受けられ、改善を図る必要性**を感じていました。 また、コロナ禍もあり、いつ登庁できるからわからなくなるという状況の中で、**どこでも仕事ができる環境の構築も必要**でした。 こうした背景から、**ローコード・ノーコードツールを活用した業務効率化に着手**することとしました。

はじめに、全庁的にDXを推進するDX推進チームにアカウントを付与し、決裁等の電子化を始めるとともに、当時、新型コロナウイルスのワクチン接種の受付などもオンラインで行いたいとの担当課からの要望を受けて、接種予約システムを構築するなど、**走りながら業務改善を進めていきました。**

工夫した点を教えてください。

アプリの作成にあたっては、小さなことでは、なるべく入力させない(スクリプトで自動処理できる部分は自動で処理)ような作りとするとともに、**全庁展開を進める際は、これまでの紙ベースよりも優れている点をPR**しました。

運用していく中では、一定程度の制限（編集させない）を設けたことが不便にもつながることや、補助事業の案件などで電子決裁では認められないことなどの**課題が浮き彫りとなりましたが、自主開発というメリットを生かして、改良を重ねていきました。**

他自治体の視察や照会があった時によく質問されることを教えてください。

導入後の運用・開発に関するプログラミング等の知識について聞かれることが多くあります。 **「もともと専門家ではないので、少しの努力で誰でもできますよ」と回答**しています。

近況や今後の展望を教えてください。

内部の事務処理について、対応する業務を増やすとともに、住民向けサービスについて、マイナンバーカードを活用した基本4情報の自動入力機能も活用しながら、順次デジタル化を進めていく予定です。

【参考情報】　福島県昭和村人口：0.1万人（令和５年１月１日現在）
関連ＵＲＬ：昭和村ホームページ（https://www.vill.showa.fukushima.jp/）

24　ノーコードツールによりモバイルアプリを作成し、災害時の情報共有を迅速化【熊本県小国町】

Point

- 職員がノーコードツールを活用して「被災状況報告アプリ」を作成
- コストを抑制しつつ、 災害時の情報共有の迅速化を実現

事業の概要

○　災害発生時における被災状況の把握・共有について、従前は、被災現場の職員からの電話等の内容を紙にまとめ、災害対策本部に共有する**アナログな手法で対応していたため、正確な被災状況の把握や、災害対策本部への迅速な情報共有に課題。**

○　災害時の情報収集を効率化するべく、**職員が１日でノーコードツールで「被災状況報告アプリ」を作成。**

○　**被災現場からスマートフォンやタブレットで写真や位置情報を送信できるようになり、災害対策本部との情報共有が迅速化。**

○　ノーコードツールにより職員がアプリを作成したことで、**コストの抑制と速やかな運用開始**を実現。

［被災状況報告アプリの運用イメージ］

被災現場

- モバイルアプリとタブレットの活用により、被災現場確認後、その場で被災状況を報告できる

災害対策本部・避難所

- 被災状況を即時に確認できる
- 写真や位置情報も確認できるため、正確な被災状況を把握できる

24　ノーコードツールによりモバイルアプリを作成し、災害時の情報共有を迅速化【熊本県小国町】

事業効果

○　災害対策本部において、正確な被災状況を速やかに把握できるようになったことで、迅速な初動対応が可能となり、被災地の早期復旧や、住民の安心・安全につながっている。
○　被災状況の情報が、位置情報付きの電子データとして集約されるようになったことで、県に提出する被災状況の報告書等の作成に費やす工数を削減できている。

コスト

※主にシステム導入等に係るコストを記載

イニシャルコスト ※税抜	－円	ランニングコスト（1年あたり） ※税抜	621千円
（内訳）	－円	（内訳）　・ソフト使用料	621千円
（備考）		（備考）	

スケジュール

検討開始から導入までの期間　5か月

スケジュールの内訳

R2.11～R3.1	無償提供期間（システム設定）
R3.2～3	仮運用開始
R3.4～	システム本格運用開始

サービス提供事業者等

サービス提供事業者	アステリア株式会社
サービス名	platio
運用形態	パッケージ製品をクラウド環境で利用
その他参画主体	－

担当部署　小国町総務課・情報政策課　電話　0967-46-2111　メール　densan01@town.kumamoto-oguni.lg.jp

24　ノーコードツールによりモバイルアプリを作成し、災害時の情報共有を迅速化【熊本県小国町】

（総務省）

取組の経緯・きっかけを教えてください。

令和２年度のコロナ禍において、職員の体調管理（検温）の効率的に行うために、事業者が新型コロナウイルス感染予防対策として無償提供していた「検温レポートアプリ」の利用を開始しました。「検温レポートアプリ」を利用する中で、検温結果を毎日入力するのであれば、出退勤もあわせて入力した方が、職員の業務改革につながると考え、「検温レポートアプリ」に出勤簿の機能を追加するカスタマイズを行うために、ノーコードツールのサービスを利用しはじめました。

その後、**アプリのテンプレートから、「被災状況報告アプリ」を作成できるのではないかと考え、防災担当、政策担当、電算担当により協議を行い、モバイルアプリを作成することとなりました。**

（小国町）

職員の方の声を教えてください。

勤務状況の報告を、職員個人のスマートフォンから行うようにした際は、「スマートフォンの調子が悪い場合に出勤処理ができないのではないか。」といった意見が出たこともありましたが、Web会議用として各課に配付しているタブレットを利用可能とするなど、**少しずつ職員の不安を解消しながら、進めてきました。**

「被災状況報告アプリ」の運用を開始した際、はじめは、従来の書面での報告もできるようにしていたので、一部に使わない職員もいましたが、**出勤簿アプリが定着していたことで、スムーズにアプリを活用できました。**

例えば、豪雨等で道路の被災状況の確認が必要になった際には、確認に行った建設課の職員が現場で被災状況報告をアプリにアップロードしていたり、窓口業務の職員たちが、朝の通勤時に自分のスマホで被災した道路の写真を撮ってアップロードしていたりといった様子も見受けられました。

今後の展望を教えてください。

さまざまな現場の業務効率化を実現できるよう、**今後も、各部署へのヒアリング等を実施しながら利用拡大を図っていきます。**

【参考情報】　小国町人口：0.7万人（令和６年１月１日現在）
関連ＵＲＬ：小国町ホームページ（https://www.town.kumamoto-oguni.lg.jp/）

ローコード・ノーコードツールの活用　人口：10万人以上30万人未満

25　ローコード・ノーコードツールを活用して内製でシステムを構築【大分県別府市】

Point

➢ ローコード・ノーコードツールを活用し、職員の手作り（内製）でプレミアム付商品券予約販売システムや避難所運営支援システムを構築した他、RPAのシナリオも内製し6,509時間の業務負担縮減

事業の概要

○　**内製することで、**原課の要望をよく聞きながら作成・都度修正するため**良いものが**でき、事業者に委託しないので**比較的短期間かつ安価に作成可能。**

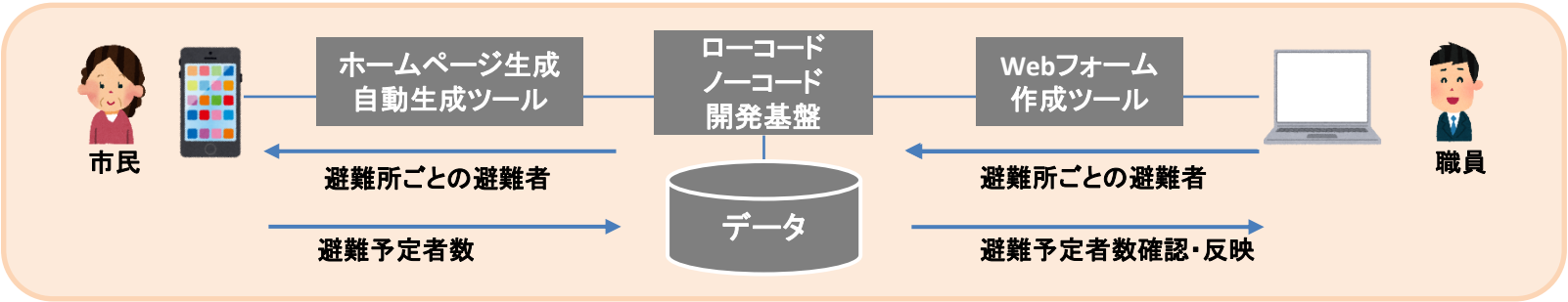
○　自分たちの業務を自分たちで変えると実感でき、「自分たちで課題を見つけ、自分達で解決策を考え、実行に移していく」風土を醸成。

○　**「オンライン申請・情報提供」は市役所に行かなくても手続できる仕組み**の構築、**RPAは定例作業時間を削減し職員のみできるサービスに注力することをそれぞれ目的**としている。

■ローコード・ノーコードツールで構築した仕組みの一例

避難所関連の情報の公開と登録業務

①避難所ごとの避難者数をインターネットに公開する仕組み（三密を避けるため）
②避難所ごとの避難者数をインターネットから登録できる仕組み
③避難する人の事前登録をインターネットでできる仕組み（避難する人の把握ができ事前準備ができる）



全て内製で作成
（情報部門2名）

ローコード・ノーコードツールの活用　人口：10万人以上30万人未満

25　ローコード・ノーコードツールを活用して内製でシステムを構築【大分県別府市】

事業効果

○　RPAの活用の広がりにより、業務削減効果が年々増大している。（削減時間：令和元年度 1,715時間、令和２年度 4,611時間、令和３年度 6,000時間、令和４年度 6,509時間）
○　時間外にいつでもどこからでもスマホ（PC）から予約ができ、市民サービスの向上、利便性の向上につながっている。（例：地域商品券の市役所時間外の予約件数　2,525件/日）

コスト

※主にシステム導入等に係るコストを記載

イニシャルコスト ※税抜	－円	ランニングコスト（1年あたり） ※税抜	7,527千円
（内訳）	－円	（内訳）・RPA運用支援、ライセンス	6,809千円
		・kintone（20アカウント）	208千円
		・FormBridge	160千円
		・kViewer	170千円
		・PrintCreator	180千円
（備考）		（備考）	

スケジュール

検討開始から導入までの期間　－

スケジュールの内訳

・RPA：９か月
　H30.8～　調査・検討開始
　R元.5　　本格稼働
・kintone：１か月
　R2.6　　無償トライアルで実証（年度内に本稼働）

サービス提供事業者等

サービス提供事業者	UiPath株式会社、サイボウズ株式会社、トヨクモ株式会社
サービス名	①UiPath、②kintone、③FormBridge・kViewer・PrintCreator
運用形態	①個別開発製品をオンプレミス環境で運用 ②③パッケージ製品をクラウド環境で運用
その他参画主体	アジアクエスト株式会社

担当部署　別府市企画戦略部情報政策課デジタルファースト推進室　電話　0977-21-1124　メール　beppu-df@city.beppu.lg.jp

ローコード・ノーコードツールの活用　人口：10万人以上30万人未満

25　ローコード・ノーコードツールを活用して内製でシステムを構築【大分県別府市】

（総務省）

取組の経緯・きっかけを教えてください。

令和元年6月に「デジタルファースト宣言」を行い、デジタルに関する取り組みを進めています。
RPAに関しては、平成30年度に、試行的に導入しており、平成31年度から本格的に導入しています。
また、新型コロナウイルス感染症の対策の一環として、ローコード・ノーコードツールを本格的に導入しました。

（別府市）

取組においてコストはかかりましたか。

クラウドサービス使用料を毎月負担しています。RPAについては一部、作成の委託を実施しました。
主に内製で作成しているため、**これまでのようなベンダーに委託するよりも低コストで済んでいます。**

ローコード・ノーコードツール導入に関して他自治体からよく質問されることを教えてください。

内製で実施していますが、人材育成について質問されることが多いです。
人材育成は、ローコード・ノーコードツールの作成や修正作業を通して人材の育成を行っていますが、経験すると誰でも利用できると思います。まず、取り組んでみてはと回答しています。

取組の成果や工夫している点を教えてください。

■成果等

・ 令和4年度末時点で、15課106業務で**RPAを活用し、6,509時間の業務負担を縮減**（縮減率78%）。
※ RPAのシナリオの内製率84%

・ **プレミアム付き商品券の予約販売システムを内製で作成**し、WEB予約では、24時間予約が可能となることから、WEBからの予約が電話予約よりも多くなり、**市民サービスの向上**を実感しました。

・ **避難所運営支援システム**においては、これまでは各避難所の避難者数を電話で本部に連絡し、とりまとめていましたがシステム導入後は、自動で集計できるようになったため**本部職員の作業時間の縮減を図ることができました。**
また、市民に情報を迅速に伝えることができ、**災害発生時の安心につながっている**と感じています。

■工夫している点

・ 担当課より相談があった際は、なるべくすぐに解決策を提示できるようにし、**確認→修正を繰り返しながら、一緒になってシステムを構築していくよう心掛け**ています。

☆担当：別府市 情報政策課 デジタルファースト推進室☆

【参考情報】 別府市人口：11.4万人（令和５年１月１日現在）
関連ＵＲＬ：BEPPU × デジタルファースト宣言（https://www.city.beppu.oita.jp/sisei/df/keikaku/digital_first.html）

ローコード・ノーコードツールの活用　人口：10万人以上30万人未満

25　ローコード・ノーコードツールを活用して内製でシステムを構築【大分県別府市】

参考資料

内製を支える　人材育成

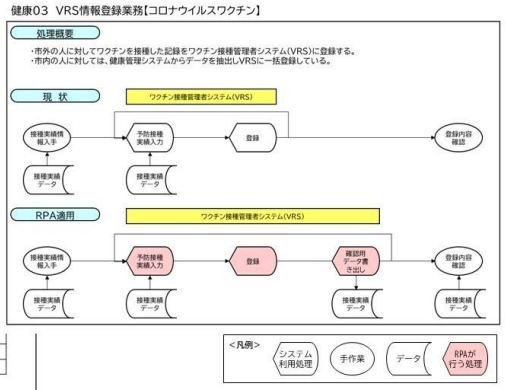
■ 運用を担当しながら、既存シナリオを説明や確認しながら、知識・経験を積む
- 各課で実行する前に情報部門での事前確認、仕組みを理解
- 修正作業などの作業を一緒に行う

■ 委託企業の活用
- 難しいシナリオは委託企業へ作成を依頼する
- 何かトラブルがあったときに質問できる体制は必要

Copyright©2023 Beppu City,Oita,Japan,All Rights Reserved. 1

内製を支える　開発作業のルール（標準化）

① 業務フローと想定効果
- 処理概要
- 現状の処理とRPA適用後の処理
- 現状の処理時間とRPA適用後の処理時間
- 想定効果



想定効果

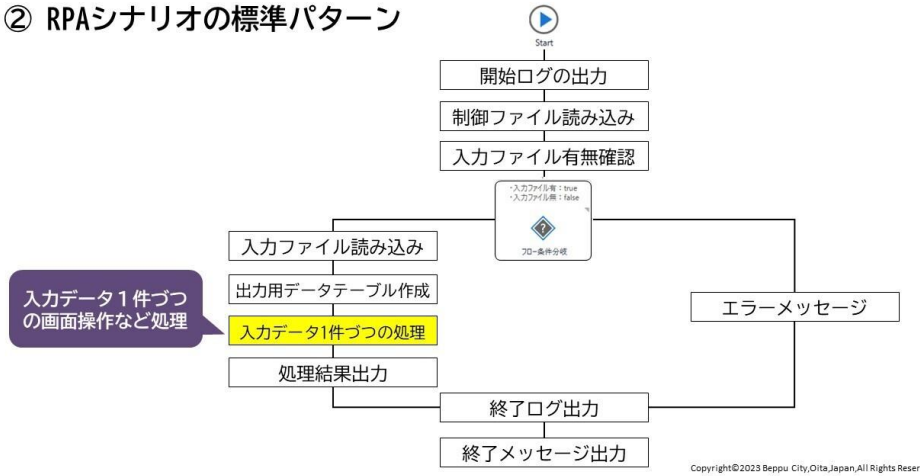
NO	現状	作業時間（秒×件数）	作業時間（年間h）	RPA適用後	作業時間（秒×件数）	作業時間（年間h）	備考
1	接種実績情報入手	－	－	接種実績情報入手	－	－	
2	予防接種実績入力	30×10000	83.3	予防接種実績入力	－	－	RPAが実行
3	登録	10×10000	27.8	登録	－	－	RPAが実行
4				確認用データ書き出し	－	－	RPAが実行
5	登録内容確認	30×10000	83.3	登録内容確認	10×10000	27.8	
	合計作業時間		194.4	合計作業時間		27.8	

○職員の作業時間
年間 194.4時間　→　年間 27.8時間　年間削減時間 ▲166.6時間

Copyright©2023 Beppu City,Oita,Japan,All Rights Reserved. 2

内製を支える　開発作業のルール（標準化）

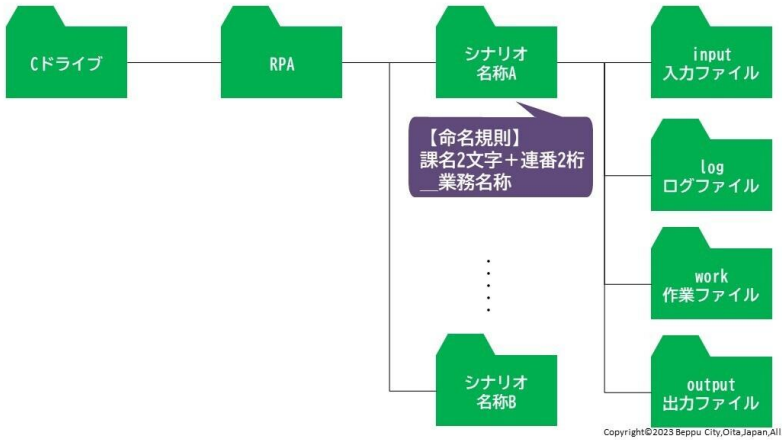
② RPAシナリオの標準パターン



Copyright©2023 Beppu City,Oita,Japan,All Rights Reserved. 3

内製を支える　開発作業のルール（標準化）

③ RPAで利用するファイルの管理フォルダ構成



Copyright©2023 Beppu City,Oita,Japan,All Rights Reserved. 4

出典元：愛媛県主催「行革甲子園」令和4年出場プレゼン資料より抜粋：https://g-koushien.com/

ローコード・ノーコードツールの活用　人口：10万人以上30万人未満

25　ローコード・ノーコードツールを活用して内製でシステムを構築【大分県別府市】

参考資料

内製を支える　開発作業のルール（標準化）

④ RPAシナリオ関連ドキュメント

業務フローと想定効果
- 業務概要
- 現状の作業手順
- RPA適用後の作業手順
- 想定する年間効果

（PowerPoint）

入力／出力データ仕様
- 入力データ
- 出力データ
- 入力ファイル名
- 入力シート名

（EXCEL）

処理概要
- 処理内容を文字で記したもの
- 留意事項
- 処理時間

（WORD）

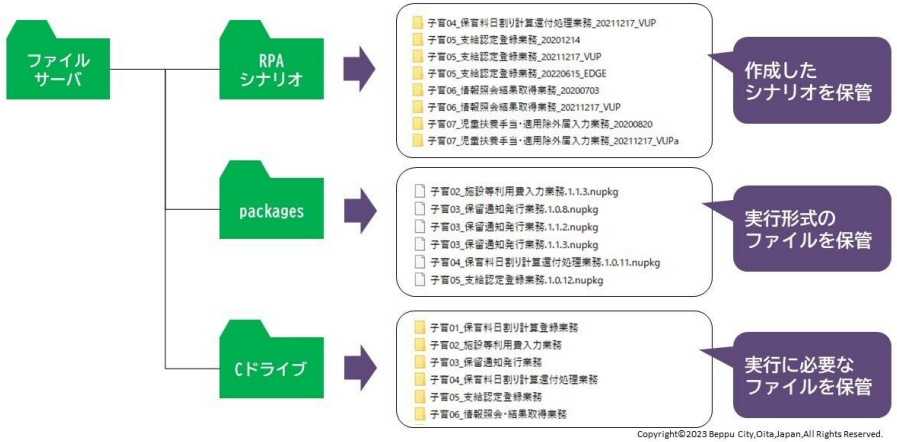
画面イメージ
- 操作対象のシステム画面のハードコピー

（PowerPoint）

Copyright©2023 Beppu City,Oita,Japan,All Rights Reserved. 5

内製を支える　開発作業のルール（標準化）

⑤ バージョン管理方法



Copyright©2023 Beppu City,Oita,Japan,All Rights Reserved. 6

ポイント４　まずは、内製で

説明
- ● メリット①　スピード感
- ● メリット②　費用対効果

要望・ヒアリング

作成
- ● 内製を支える①　人材育成の仕組みづくり
- ● 内製を支える②　作業のルール化

運用
- ● 委託企業の支援が受けられる体制も必要

Copyright©2023 Beppu City,Oita,Japan,All Rights Reserved. 7

出典元：愛媛県主催「行革甲子園」令和4年出場プレゼン資料より抜粋：https://g-koushien.com/

庁内のペーパーレス化　人口：１万人以上５万人未満

26　出退勤、入退室の管理にマイナンバーカードを活用し紙の記録簿や鍵の管理を廃止【香川県土庄町】

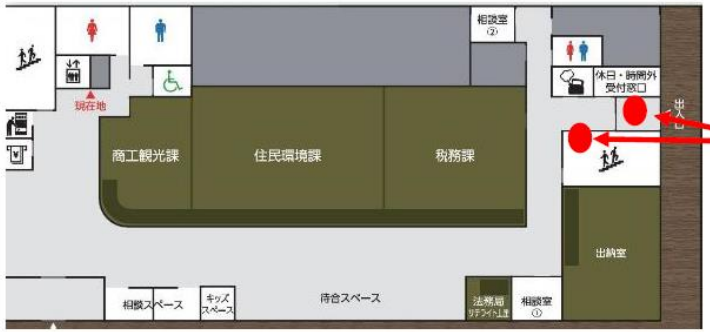
Point

➢ マイナンバーカードの空き領域に土庄町入退室・出退勤管理システム用カードAPを搭載。庶務システムと連携し、出退勤情報、時間外勤務申請や休日出勤の情報を一元管理。

事業の概要

○　新庁舎建設に併せ、**マイナンバーカードを活用した庁舎入退室・出退勤管理システム**の構築と**書庫やサーバ室、休日の庁舎出入り口に入退室用カードリーダーを設置を実施。**

○　**出退勤等の情報を一元的に管理**できるほか、**権限のある職員だけが入室できるため鍵の管理が不要**に。



入退室・出退勤カードリーダー

※参考：金子総務大臣（当時）による視察

庁内のペーパーレス化　人口：1万人以上5万人未満

26　出退勤、入退室の管理にマイナンバーカードを活用し紙の記録簿や鍵の管理を廃止【香川県土庄町】

事業効果

○ システム導入により、月次の集計作業や、年次の様式更新作業、業務所管課からの提出書類の不備対応が不要となり、１年あたり、13日工の職員の作業を削減している。
○ 鍵の管理、宿日直者の来庁者対応等における職員の負担を軽減している。
○ サーバ室や書庫などについて、権限がある職員のみが入室できるようになったことで、セキュリティが向上している。

コスト

※主にシステム導入等に係るコストを記載

イニシャルコスト ※税抜	16,183千円
（内訳）・出退勤システム連携	2,640千円
・入退室管理システム構築	12,364千円
・J-LIS事務手数料	100千円
・J-LIS構築サービス料	400千円
・J-LISサポートサービス料	679千円
（備考）	

ランニングコスト（1年あたり） ※税抜	1,239千円
（内訳）・サポートサービス料	995千円
・クラウドサービス料	244千円
（備考）	

スケジュール

検討開始から導入までの期間　10か月

スケジュールの内訳

R1.10～R2.4	システム検討
R2.5	入札
R2.6～7	システム構築
R2.7末	運用開始

サービス提供事業者等

サービス提供事業者	株式会社クマヒラ、株式会社両備システムズ
サービス名	①セキュアモニタSTD Ⅱ ②公開羅針盤V4庶務事務
運用形態	①パッケージ製品をオンプレミス環境で運用 ②パッケージ製品をクラウド環境で運用
その他参画主体	－

担当部署　土庄町総務課デジタル推進室　電話　0879-62-7000　メール　soumu@town.tonosho.lg.jp

庁内のペーパーレス化　人口：１万人以上５万人未満

26　出退勤、入退室の管理にマイナンバーカードを活用し紙の記録簿や鍵の管理を廃止【香川県土庄町】

（総務省）

導入に至ったきっかけ・背景（導入前の課題）について教えてください。

旧庁舎時代の
- 書庫には鍵がかかっており、必要な時に都度、管理者から鍵を借りて開け閉め
- 休日に職員や関係者が庁舎に出入りする場合、紙の記録簿に手書きで記入
- 職員の出勤記録は紙の管理簿に押印

といった課題を、新庁舎建設に際し、マイナンバーカードの活用によって解決しようと考えました。

（土庄町）

導入に当たり工夫している点や現時点での成果を教えてください。

庶務事務システムと連携し、職員の出退勤情報、時間外勤務の申請や休日出勤の情報を一元管理しています。

職員の出退勤時刻の客観的な把握に加え、**データで把握することによる事務負担の軽減**、**時間管理意識の向上による超過勤務の縮減**につながっています。

書庫やサーバ室、休日の庁舎出入り口に入退室用カードリーダーを設置し、権限のある職員だけが入室できるため、**鍵の管理が不要となり非常に利便性が高くなりました。**

導入に当たって要したおおよそのコストを教えてください。

※令和３年度ベース

導入費：約1,600万円（入退室管理システム構築、カードリーダ20台、庶務事務システム連携等）

運用費：　約130万円（マイナンバーカードAP搭載サービス利用料等）

本取組の今後の展望を教えてください。

職員の利用促進をきっかけとして、住民サービスに広く普及できるよう全庁を挙げて取り組んでまいります。

☆担当：土庄町 総務課 デジタル推進室☆

【参考情報】　土庄町人口：1.3万人（令和５年１月１日現在）
関連ＵＲＬ：デジタル庁HP（https://www.digital.go.jp/assets/contents/node/basic_page/field_ref_resources/45d77db5-c2c2-49ae-9a61-0dfe0265babe/bd80a54d/20221221_policies_mynumber_local-government-mynumbercard-user-list_outline_22.pdf）

庁内のペーパーレス化　人口：１万人以上５万人未満

27　クラウド型の電子決裁システムを導入し、決裁完了までに要する日数を大幅に短縮【北海道余市町】

Point

➢ クラウド型の電子決裁システムを導入し、決裁者が出張等で役場の外にいる場合でも決裁できるようにすることで、決裁完了までに要する日数を大幅に短縮

事業の概要

○　従来、余市町役場は、紙媒体のみで決裁を行っており、出張等で決裁者が不在の場合に決裁がストップしていたことから、**事務処理の効率化に向け、庁舎外でも決裁可能なクラウド型の電子決裁システムを導入。**

○　令和４年10月に、全職員の５分の１程度を対象として部分導入し、**現場のユーザーの声を受つつ運用方法の検討・改善**を行ったうえ、試験導入の対象を全部署に拡大し、マニュアルや運用法を洗練。

○　令和５年4月から本格導入となり、**決裁完了までに要する日数が、２～３日、場合によっては１週間ほど短縮**されたほか、紙媒体の印刷・保管に係る作業が不要となることで、**起案の事務処理に係る時間も削減。**

［サービスイメージ］

Before

«起案者»

決裁者の不在により、決裁がストップするため、後続の事務処理が遅くなる

«決裁者»

決裁するには紙媒体への押印が必要であり、役場にいない間は、決裁できない

After

«起案者»

«決裁者»

決裁が早く進むため、その後の事務処理の完了も早くなる

外部からでも決裁が行えるため、出張中等でも速やかに意思決定できる

庁内のペーパーレス化　人口：１万人以上５万人未満

27　クラウド型の電子決裁システムを導入し、決裁完了までに要する日数を大幅に短縮【北海道余市町】

事業効果

○　決裁完了までに要する日数が、２～３日、場合によっては１週間程度短縮。
○　紙媒体の印刷・保管に係る作業が不要となり、起案の事務処理に係る時間も削減。
○　決裁の電子化に伴う2万枚の紙資料の削減と、業務の効率化による人件費の削減で約40万円のコストを削減。

コスト

※主にシステム導入等に係るコストを記載

イニシャルコスト ※税抜	－円	ランニングコスト（1年あたり） ※税抜	581千円
（内訳）	－円	（内訳）　•システム利用料（220アカウント×220円/月）	581千円
（備考）		（備考）	

スケジュール

検討開始から導入までの期間　11か月

スケジュールの内訳

業者選定	１か月
業者打ち合わせ	３か月
庁舎内運用ルール（暫定版）作成	１か月
試験導入（併せてルール改定と操作説明会）	６か月

サービス提供事業者等

サービス提供事業者	シヤチハタ株式会社
サービス名	Shachihata Cloud
運用形態	パッケージ製品をクラウド環境で利用
その他参画主体	－

担当部署　余市町総務部総務課　　電話　0135-21-2111　　メール　soumu@town.yoichi.hokkaido.jp

庁内のペーパーレス化　人口：１万人以上５万人未満

27　クラウド型の電子決裁システムを導入し、決裁完了までに要する日数を大幅に短縮【北海道余市町】

（総務省）

取組の経緯・きっかけを教えてください。

従来、余市町役場の決裁は、紙媒体でのみ行っており、職員が役場に出勤し、決裁書に直接目を通す必要がありました。そのため、出張や外勤などで役場庁舎に不在の職員で決裁がストップしてしまいました。また、当時も流行していた新型コロナウイルス感染症の影響により、役場に出勤できない職員もいましたので、在宅勤務を踏まえた対応も必要でした。

（余市町）

工夫した点・苦労した点を教えてください。

工夫した点は、職員のシステム操作の習得の進め方です。**導入の半年前から一部の部署（約70人）で試験運用を開始**しました。また、導入直前にはシステム操作説明会なども実施しました。

苦労した点は、ルール制定（マニュアルと例規整備）です。**関連例規との整合性や各部署の意見を反映させた運用ルールの制定、既存例規の改正に時間を要しました**。なお、個人情報が含まれる文書の電子決裁は運用対象外としました。

取組の効果を教えてください。

決裁完了までに要する日数が、２～３日、場合によっては１週間ほど短縮されたました。また、紙媒体の印刷・保管に係る作業が不要となることで、**起案の事務処理自体に係る時間も削減**できました。

さらに、決裁完了までの時間が短くなったことにより、**事務処理全体にかかる時間を短縮できており、従来より、住民への通知等も早く送付**できています。

近況や今後の展望を教えてください。

現状、紙での決裁も認めており、また個人情報が含まれる文書は電子決裁の対象外のため、紙決裁の割合が多くなっています。**今後は職員への周知や説明会などを実施し、電子決裁の割合を増やしていきます。**

【参考情報】　北海道余市町人口：1.8万人（令和５年１月１日現在）
関連ＵＲＬ：余市町ホームページ（https://www.town.yoichi.hokkaido.jp/）

庁内のペーパーレス化　人口：１万人以上５万人未満

28　ICT活用による議会も含めたオフィス改革で業務効率向上・ペーパーレス化【愛媛県西予市】

Point

- タブレット端末導入により、ペーパーレス化・議会活性化を推進
- 本庁舎ではフロア改修に合わせペーパーストックレス方針を掲げ、印刷枚数20%減を達成

事業の概要

○　本庁舎では、フロアの改修について、職員によるオフィス改革プロジェクトチームを創設し、オフィスレイアウトや働き方、**仕事効率のあげ方等を検討**し、議会、市民、理事者等への説明を行い、新フロアをオープン。

○　**新フロアでは、「全フロアＷｉ-Ｆｉ」、「全職員ノートPC」、「全職員デュアルモニタ」、「協議はPC（ペーパーレス）」、「部長室なし」、「袖机なし」、「引き出し付きの机なし」を取り決め、ペーパーストックレスも推進。**

○　書類削減による余剰スペースは、打合せコーナー等を設置し、職員間のコミュニケーションを活性化。

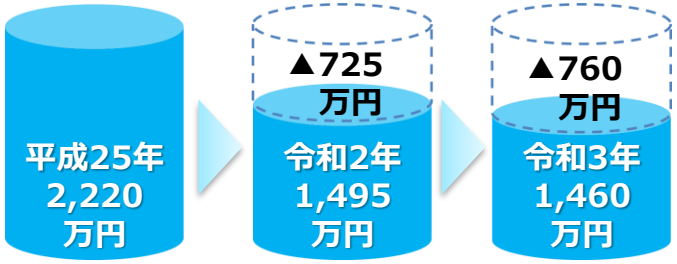
○　**議会では**平成28年8月にタブレット端末を導入し、単**なるペーパーレス化ではなく、ICT活用により、グループウェア導入による議員のスケジュール管理、各種会議の案内、行政資料の送付など議会活性化に寄与。**

○　ペーパーレス化とペーパーストックレスの取組で**印刷経費を大幅に削減**している。

Befor（フロア改修前の本庁舎フロア）

After（フロア改修後の本庁舎フロア）

■ペーパーストックレスの効果
■一人当たりの印刷枚数20%削減



西予市 オフィス改革（https://www.city.seiyo.ehime.jp/kakuka/seisaku_kikaku/seisakusuishin/digital/office_kaikaku/index.html）

庁内のペーパーレス化　人口：１万人以上５万人未満

28　ICT活用による議会も含めたオフィス改革で業務効率向上・ペーパーレス化【愛媛県西予市】

事業効果

○　ペーパレス化により65万枚の紙資料を削減し、357,500円の印刷経費を削減した。
○　書類削減による余剰スペースを活用したフロア改修の結果、部署を超えたコミュニケーションが増加し、事務所が明るくなり、意思決定も迅速化した。

コスト

※主にシステム導入等に係るコストを記載

イニシャルコスト ※税抜	約160,000千円	ランニングコスト（1年あたり） ※税抜	（算定不可）
（内訳）・庁舎改造	12,000千円	（内訳）	
・備品類	40,000千円		
・システム	48,000千円		
・その他	60,000千円		
（備考）新型コロナウイルス感染症対応地方創生臨時交付金による補助額：107,983千円		（備考）多岐にわたっており、システムの部分は既存のシステムと密接にかかわっており算定不可	

スケジュール

検討開始から導入までの期間　２年４か月

スケジュールの内訳

R2.6～　庁内調整
R2.10～　事業着手

サービス提供事業者等

サービス提供事業者	株式会社STNet、株式会社愛媛電算、サイボウズ、マイクロソフト
サービス名	①総合受付システム、②サイボウズガルーン、③Office365④Zoom⑤クラウドPBX
運用形態	①個別開発製品をクラウド環境で運用、②③④⑤パッケージ製品をクラウド環境で運用
その他参画主体	

担当部署　西予市政策推進課デジタル推進課　電話　0894-62-6404　メール　digital@city.seiyo.ehime.jp

庁内のペーパーレス化　人口：１万人以上５万人未満

28　ICT活用による議会も含めたオフィス改革で業務効率向上・ペーパーレス化【愛媛県西予市】

（総務省）

※特に議会での取組について伺います
取組の経緯・きっかけ、具体的なペーパーレス化手法を教えてください。

議会活性化特別委員会、議会運営委員会からの提言により、ファックス中心であった連絡方法の見直し、ペーパーレスによる議会活動や各種資料閲覧時における利便性の向上を目的に、平成27年７月、**ICT導入検討委員会を設置**し、調査研究を行い、**平成28年8月にタブレットを導入**しました。

現在の配布台数（1人1台）議員計18台、事務局職員計5台。

会議システム導入による会議資料のデータ化、グループウェア導入による議員のスケジュール管理、各種会議の案内、行政資料の送付など、利用率は100%です。

（西予市）

取組にコストはかかりましたか。

会議システム・グループウェアの使用料、タブレット通信費（機種代含む）、いずれも一般財源です。なお、機種代を含むタブレット通信費の1/3は議員負担としています。

タブレット端末導入効果や工夫している点を教えてください。

導入から8年が経過し、議員の意識も向上しつつありますが議員間で使用技術や活用頻度に差があります。

Web会議などのシステム利用等、ICTを活用する機会が広がり、**使い方の研修等一定の期間が必要です。**

行政部局からの議員への会議の案内や**配布資料等は**原則議会事務局を通じて**グループウェアで配信することで郵便料金や印刷代等の削減に努めています。**

今後の展望を教えてください。

議会資料に関しては、予算・決算書を除きデータ化したものをタブレットで閲覧しています。
今後は**予算・決算書に関しても、紙ベースでの配付をやめ、データでの配信を検討しています。**

☆担当：西予市　議会事務局☆

【参考情報】　西予市人口：3.5万人（令和５年１月１日現在）
関連ＵＲＬ：ICTを活用したペーパーレス化から働き方改革への取組み
（https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/top/local_support/ict/jirei/2017_091.html）

「ICT地域活性化大賞２０１７」行政効率化賞　受賞事例
（https://www.applic.or.jp/pdf/future_21/03/6.pdf）

愛媛県主催 行革甲子園2022 出場　働き方改革を実現するオフィスの空間づくり ～withコロナ時代における自治体経営改革～
（https://www.pref.ehime.jp/h10800/shichoshinko/renkei/gyoukakukoushien.html）

庁内のペーパーレス化　人口：30万人以上

29　ICTツール導入によるケースワーカーの生活保護業務の効率化・ペーパーレス化【兵庫県神戸市】

Point

➢ ICTツール（訪問支援・ケース指導台帳システム）の導入やケース記録の電子化により、ケースワーカーの業務効率化とペーパーレス化を推進

事業の概要

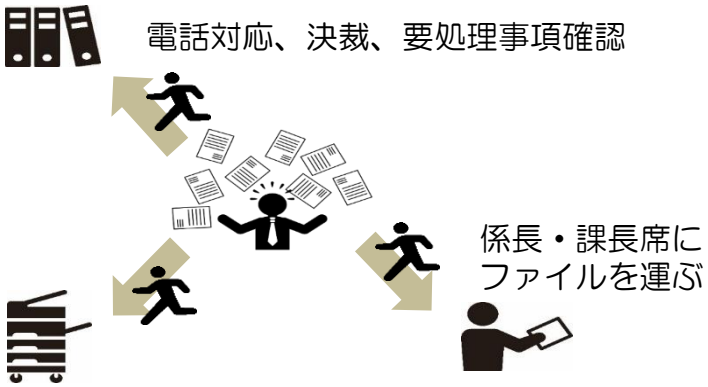
○ **紙で行っていた、問い合わせ対応記録やケース記録を電子化。**

○ 課全体での共有を迅速かつスムーズに情報共有が可能になることで、書架との行き来の削減、**担当ケース以外の問い合わせにも対応が可能**となったほか、決裁回付のための紙出力作業の省力化、**要処理事項の共有による管理職の進捗管理業務を効率化。**

○ 職員の業務量・時間外勤務を大幅削減。

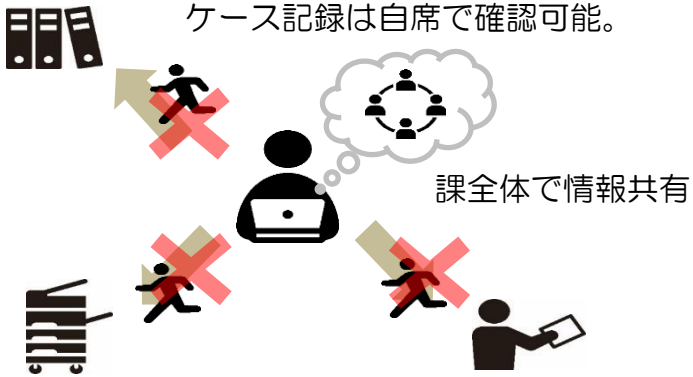
※ **1人あたり月平均時間外勤務時間縮減率**（R2年度→R３年度比）：**担当者 約32%、係長級 約45%**

見直し前



決裁のためにケース記録部分の印刷

見直し後



課長決裁回付のための記録の出力作業を省力化

庁内のペーパーレス化　人口：30万人以上

29　ICTツール導入によるケースワーカーの生活保護業務の効率化・ペーパーレス化【兵庫県神戸市】

事業効果

○　ケースワーカーの業務効率化により、職員の時間外勤務を大幅に削減した。（前年度比の時間外勤務時間縮減率（令和３年度実績）は、担当者で約32%、係長級職員で約45%）
○　業務効率化により創出した時間で、市民の方と関わる時間を増やすことができた。

コスト

※主にシステム導入等に係るコストを記載

イニシャルコスト ※税抜	38,000千円	ランニングコスト（1年あたり） ※税抜	2,000千円
（内訳）・環境構築費	38,000千円	（内訳）・保守運用費	2,000千円
（備考）	環境構築費に、機器費は含まない。 厚生労働省「生活保護業務デジタル化による効率化手法開発・検証事業」による補助額：15,964千円	（備考）	

スケジュール

検討開始から導入までの期間　７年

スケジュールの内訳

H27～H29　庁内調整（２か年）
H29.4～H30.3　予算要求（１か年）
H30.4～R1.9　調達（18か月）
R1.10～R2.3　開発（６か月）
R2.4～R3.6　試験導入（15か月）
R3.7～R4.3　サーバ増強（９か月）
R4.4～　事業開始（13か月）
R5.5　システム運用終了（別システムで機能実現）

サービス提供事業者等

サービス提供事業者	株式会社アイネス関西支社
サービス名	神戸市訪問支援・ケース指導台帳システム
運用形態	パッケージ製品をオンプレミス環境で運用
その他参画主体	日本電気株式会社（仮想デスクトップ保守運用）、株式会社日立製作所神戸支店（仮想デスクトップ保守運用）、株式会社野村総合研究所（連携データに関する助言）

担当部署　神戸市福祉局くらし支援課　　電話　078-322-5468　　メール　hogosystem@office.city.kobe.lg.jp

庁内のペーパーレス化　人口：30万人以上

29　ICTツール導入によるケースワーカーの生活保護業務の効率化・ペーパーレス化【兵庫県神戸市】

（総務省）

導入に至ったきっかけ・背景（導入前の課題）について教えてください。

従来は記録が手書きで、紙が手に貼りついたり、修正印が必要だったり、**長い文章を書くのが負担**でした。

また、書架に行って**ファイルを出し入れし、記録を綴じる等の手間も発生**していたほか、**情報共有も不充分で、他の職員が担当のケースの問い合わせに対応できない**、**部下の作業状況を把握できないなどの課題**がありました。

この課題を解決すべく、**オフィスソフトとファイルサーバによる管理活用を始めた区があり、そのアイデアを元に全区共通システムとして構築**したのが始まりでした。

（神戸市）

導入に当たり工夫している点や現時点での成果を教えてください。

システム内での電子決裁を導入することとしていた中、**必要書類の一部でも紙が残れば、結局ファイルの出し入れや記録を綴じる手間は減らないので、徹底したペーパーレス化**を行い業務全体の効率化を意識しました。

また、情報をデータとして扱う環境を整えられたことで、**情報共有が格段に行いやすくなり、問い合わせ対応や管理職による進捗管理がしやすくなったほか、**共同利用の専用端末から自席端末から仮想デスクトップを使ってアクセスできる環境を整えられたことで、**端末待ち時間の解消**ができました。

導入に当たって要したおおよそのコストを教えてください。国等の支援策を活用していたら教えてください。

環境構築のために3,800万円（機器費別）、補修運用に200万円/年かかっています。
厚生労働省の「生活保護業務デジタル化による効率化手法開発・検証事業」への補助を活用しています。

本取組の今後の展望を教えてください。

日々、**データの利便性・重要性を感じています**。今後、キーワード検索やカテゴリー別に時系列でデータを閲覧できるよう機能拡張したいです。また、**AIなど最新のテクノロジーとの連携を進め、ケース台帳に記載されたデータの分析を行い、さらなる業務改善に繋げることもできると考えています**。

ケースワーカーの本来の業務は、市民の抱えている問題の解決の手助けをすることであり、**いかに無駄な作業を減らし、市民の方と関われる時間を増やすかが大切**です。そのために、ペーパーレスをはじめ、**様々な試行錯誤をすることは、大変やりがいがあり、この取組を一層進めていきたい**と思います。

☆担当：神戸市 福祉局　くらし支援課(生活保護担当)☆

【参考情報】　神戸市人口：151.1万人（令和５年１月１日現在）
関連ＵＲＬ：神戸市HP（https://www.city.kobe.lg.jp/index.html）

30　9割以上を電子決裁として業務効率化を推進【神奈川県】

Point

➢ 在宅勤務など多様な働き方等へ対応するため全庁的に電子決裁を推進し、電子決裁率98.2%を達成（令和５年度）

事業の概要

○ 平成30年４月から電子決裁機能を有する文書システムに刷新し、全庁規模の電子化を推進。

○ 知事決裁（月20～30件）を含めたほぼ全ての決裁を電子化。

＜電子決裁率の推移＞

平成30年度	36.7%
令和元年度	32.9%
令和2年度	56.5%
令和3年度	**86.8%**
令和4年度	**94.0%**
令和5年度	**98.2%**

＜普及に向けた効果的な取組＞

トップダウンの働きかけ＜最重要＞	幹部職員も高頻度で利用するシステムであり、「幹部は紙決裁」との意識だと電子決裁が浸透しない。 ⇒ **知事を含む幹部職員が率先して電子決裁**を行った結果、全庁の電子決裁率が急上昇
コロナ禍による勤務環境の変化	**緊急事態宣言下**における出勤制限等、電子資料のみで業務を行う需要が庁内にも存在 ⇒ **場所にとらわれない働き方**を提供するツールとして、在宅勤務やモバイルワークでの利便性が職員にも浸透
「併用決裁」の導入	許認可事務等において、紙申請や大型図面などを原因とする添付資料が存在し、そのスキャン作業が電子決裁活用の障壁 ⇒ 添付の一部に紙があっても電子決裁を可能とする**「併用決裁」を導入**（令和2年度～）

30　9割以上を電子決裁として業務効率化を推進【神奈川県】

事業効果

- ○ 過去起案の検索や複写が可能となり、起案作業が効率化されている。
- ○ 紙やハンコが不要となり、「場所にとらわれない働き方」の実現につながっている。
- ○ 決裁の状況が一目で分かり、起案者、決裁者双方からの進捗管理が実現できている。
- ○ 決裁後の資料差替え、上司印の無断使用など不正機会の排除が実現し、適正な公文書管理に寄与している。

コスト

※主にシステム導入等に係るコストを記載

イニシャルコスト ※税抜	96,400千円	ランニングコスト（1年あたり） ※税抜	19,540千円
（内訳）・システム再構築費	96,400千円	（内訳）・システム運用保守委託料	19,540千円
（備考）		（備考）	

スケジュール

検討開始から導入までの期間　3年

スケジュールの内訳

H27～28	システム化構想、基本計画、調達
H28.12～H30.3	システム構築
H30.4	システム稼働

サービス提供事業者等

サービス提供事業者	富士電機株式会社、富士電機ITソリューション株式会社（パッケージ開発を親会社、システム運用保守を子会社が実施）
サービス名	e-自治体文書管理システム
運用形態	パッケージ製品をクラウド環境で運用
その他参画主体	GMOグローバルサインホールディングス株式会社（電子公印の機能をシステムに実装する予定）

担当部署　神奈川県総務局組織人材部文書課　電話　045-285-0030　メール　bunsyo_kanri@pref.kanagawa.lg.jp

30　9割以上を電子決裁として業務効率化を推進【神奈川県】

（総務省）

普及の取組の工夫についてもっと教えてください。

同じ業務を所管する事務所間でも電子決裁率が50%以上異なるなど、所属により顕著な違いが見られたため、**所属ごとの決裁率を分析し個別に働きかけを実施**しています。所属長の意識も大変重要です。

いきなり紙決裁から全て電子に切り替えることは難しいとしても、**併用決裁もできない場合は理由を尋ねて電子決裁への切り替えを促し**ているほか、**各局の管理担当課長による会議での報告**などを継続的に実施しています。

知事・副知事も自らシステムを操作して決裁を行っています。他では「電子決裁は課長級以下」などの運用を定めている例も側聞しますが、**幹部職員の率先した利用**が電子決裁浸透の鍵と考えています。

上記取組の結果、**令和5年度の電子決裁率は98.2%**まで上昇しました。

（神奈川県）

他自治体の視察や照会があった時によく質問されることを教えてください。

「併用決裁に意義はあるか」とのご質問をよく受けます。

庁内へのアンケートでは、電子化により実感するメリットとして**「決裁状況の把握・追跡」「高い検索性による業務効率化」「回議電子化によるリスクマネジメント」**などがよく挙がりました。

現時点で行政に紙が存在することは不可避であり、**「できる部分からの電子化」**の観点で併用決裁を導入した意義はあると考えています。

今後の展望を教えてください。

県で所管する公印につき、文書システムを活用した**「電子公印」**の導入を検討しています。

決裁過程の電子化は進みましたが、公印が必要なものはいまだに紙に押印して簡易書留等で送付しています。
電子署名等を活用した電子公印の仕組みを導入することにより、**申請段階から決裁、施行までの一貫したデジタル化**ができるものと考えています。

☆担当：神奈川県 総務局 組織人材部 文書課☆

【参考情報】　神奈川県人口：921.2万人（令和５年１月１日現在）
関連ＵＲＬ：総務局デジタル戦略本部室（https://www.pref.kanagawa.jp/docs/fz7/index.html）

31　行政データの統計加工・ダッシュボード化を行い、データドリブンな行政運営を実践【兵庫県神戸市】

Point

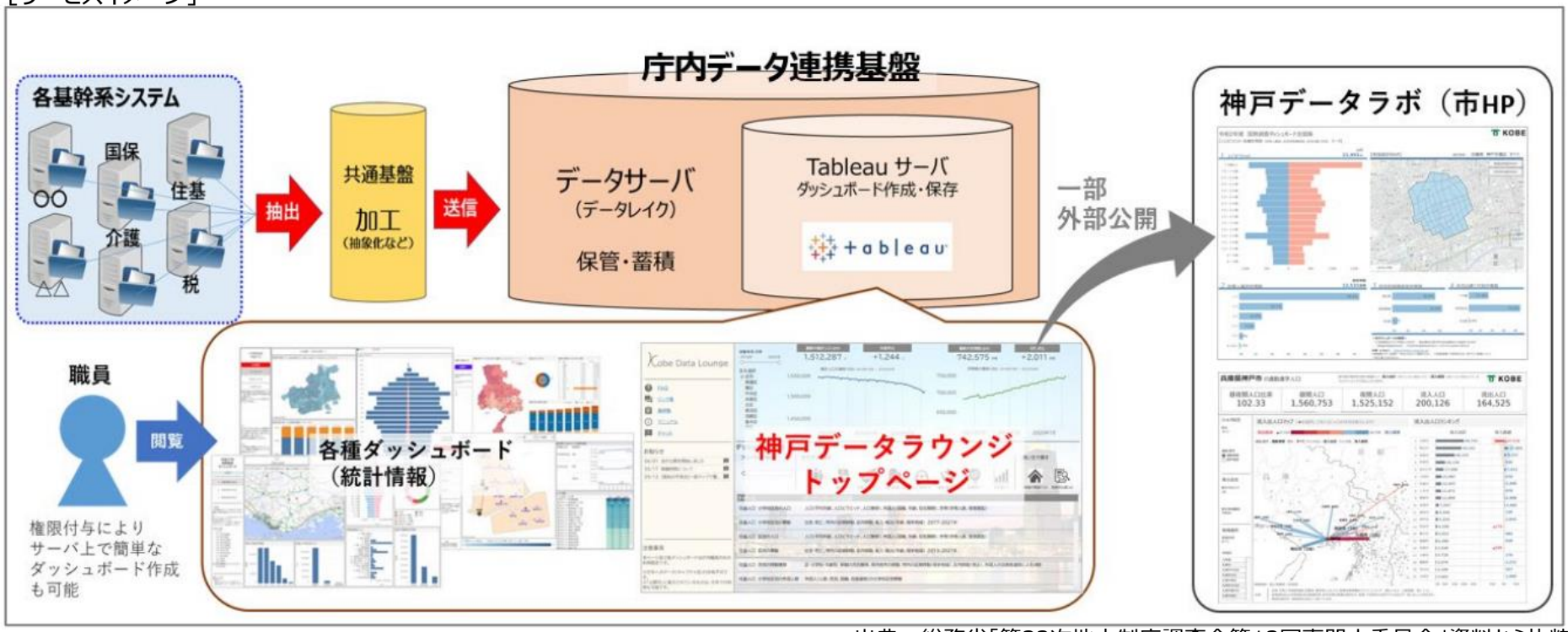
- 行政データの統計加工・ダッシュボード化により、データ収集・分析等に要する時間を削減
- 様々な政策議論でダッシュボードを利用し、データドリブンな行政経営を実践

事業の概要

○　各基幹系システムのデータを、**個人情報を特定できない形に加工のうえ抽出し、ダッシュボード等で可視化**

○　**専門知識を持たない職員でも直感的な操作でデータ分析**ができるようにするとともに、作成したダッシュボードを安全に共有できる環境（神戸データラウンジ）を実現し、**データ収集・分析等に要する時間を大幅に削減**

［サービスイメージ］



出典：総務省「第33次地方制度調査会第13回専門小委員会」資料から抜粋

31　行政データの統計加工・ダッシュボード化を行い、データドリブンな行政運営を実践【兵庫県神戸市】

事業効果

○ データの入手から資料作成までの工数を大幅に圧縮したことで、本来するべき政策議論に時間を割けるようになった。
○ 各部署の職員が各自でデータを分析して政策議論等に活用する場面が増え、エビデンスに基づいた議論が活発化
○ 神戸データラボ（市HP）にて全国版の国勢調査をダッシュボードとして公開することで、有用性の高い情報を市民や企業、他自治体等誰もが簡単に分析できるようになった。

コスト

※主にシステム導入等に係るコストを記載

イニシャルコスト ※税込　42,250千円

（内訳）
- AWS・ETLサーバー構築　6,750千円
- データ整形・システム改修等　35,500千円

（備考）デジタル田園都市国家構想交付金TYPE1による補助額：37,379千円(初年度ランニング含む)

ランニングコスト（1年あたり）※税込　58,000千円

（内訳）
- サービス利用料　36,400千円
- 庁内データ連携基盤保守・運用（AWS設定）　19,000千円
- その他　2,600千円

（備考）

スケジュール

検討開始から導入までの期間　1年10か月

スケジュールの内訳

R2.8～　庁内データ連携基盤検討開始（試作品構築）
R3.4～　庁内データ連携基盤の構築開始
R3.8～　基幹系システムから行政データの蓄積開始
R4.6～　ダッシュボードの全庁共有開始

サービス提供事業者等

サービス提供事業者	伊藤忠テクノソリューションズ株式会社
サービス名	Tableau Server
運用形態	パッケージ製品をクラウド環境で運用
その他参画主体	株式会社日立システムズ（共有基盤改修）、日本電気株式会社（業務システム改修）等

担当部署　神戸市企画調整局政策課　電話　078-331-8181（代表）　メール　－

31　行政データの統計加工・ダッシュボード化を行い、データドリブンな行政運営を実践【兵庫県神戸市】

（総務省）

取組の経緯・きっかけを教えてください。

もともとBI ツールは、統計データの解析業務で、一部の職員が使用していましたが、コロナ禍の情報発信に活用したことをきっかけに、活用が活性化しました。**閲覧者が分析期間や分析対象を選択して、見たい切り口で分析できるようになり、この取組は庁内の幹部のほか、市民からの評判もよく、BI ツールの有用性が認知**されました。

（神戸市）

取組の成果を教えてください。

データの入手から資料作成までを大幅に圧縮したことで、本来するべき政策議論に時間を割けるようになりました。また、ダッシュボードを安全に蓄積・共有するための仕組みを構築したことで、**各部署の職員が各自で分析して政策議論等に活用する場面が増え、データの取り扱いが不慣れな職員でも、政策議論の初期段階から、地域課題を複合的に分析し、エビデンスに基づいた議論**ができるようになりました。さらに、職員認証基盤と連携し閲覧制限ができるようになったことで、**センシティブな情報を取り扱う業務改革にも活用**できるようになりました。

工夫した点を教えてください。

クラウドやPoC（実証実験）を活用し、低コストで小さく始め、以下のような段階を踏んでステップアップさせました。

①コロナ禍に、ダッシュボードを活用して市民へ分かりやすい発信をしたことで、**BIツールの有用性が庁内で認知。**

②住基データのダッシュボードをチャンピオンサンプルとして作成し、**幹部会議等で頻繁に資料提供したことで、政策課の分析への信頼度が向上**

③幹部からデータ分析の依頼が増え、それに対応することで、**データを利活用し、分析する取組の重要性が高まり、ダッシュボードを庁内で共有する仕組みの構築が必要不可欠と認識**されるまでに発展。

④神戸データラウンジでダッシュボードを庁内共有したことで、**自所属でダッシュボードを作成したいという相談が増加し、実際に作成する動きが拡大**

近況や今後の展望を教えてください。

BIツールを使ったデータ分析や業務マネジメント、市民への分かりやすい情報発信が様々な所属でできるよう、**ダッシュボードを作成できる人材をさらに育成**していきます。また、可視化を中心とした現状分析だけでなく、**計量経済学の手法やプログラミングを活用した政策効果に関する分析、機械学習の内製化**にも取り組んでいきたいです。

【参考情報】　兵庫県神戸市人口：149.8万人（令和６年１月１日現在）
関連ＵＲＬ：EBPM（エビデンスに基づく政策立案）の推進
（https://www.city.kobe.lg.jp/a47946/shise/kekaku/kikakuchosekyoku/ebpm/ebpm.html）
神戸データラボ（https://www.city.kobe.lg.jp/a47946/data.html）

32　AIによる水道管路劣化診断で管路の更新作業等を最適化【兵庫県朝来市】

Point

➢ AIを活用し「管路劣化診断」、「管路台帳の不足項目補完」を行うことで、市全域の水道事業を4名の職員により効率的に運営している。

事業の概要

○　朝来市は兵庫県の山間部に位置しており、**地理的条件の厳しい地域の水道を少数の職員で維持管理するには、効率的な事業運営が不可欠。**

○　**管路情報と土壌、地形情報等の環境ビッグデータを収集・解析し、AIによる管路劣化診断**を実施することにより、ターゲットを絞った最適な管路更新等に活用。

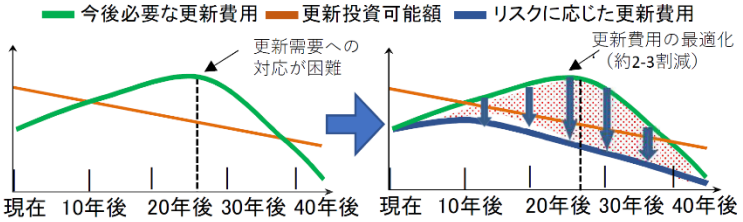
○　AIに管路台帳の不足項目（設置年、材質等）を補完させることにより、効率的な台帳整備を実施。

［AI管路劣化診断］

管路情報＆環境ビッグデータ×AIにより管路１本ごとの劣化状況を可視化

［事業内容及び効果］

課題	・人口減少による水需要の低迷、老朽施設の更新、多発する漏水への対応など厳しい経営状況にある。
事業内容	・限られた財源で効率的な経営を行うために ① 当市の水道施設の約7割を占める管路について、AIによる劣化診断を実施 ② 不足している管路情報（設置年、材質等）をAIで補完
事業効果	・破損リスクが高いと診断された管路を優先して更新することで、更新費用の削減（約2～3割）が見込まれる。 ・改正水道法で義務化された管路台帳整備を少数の職員で効率的に実施できる。



32　AIによる水道管路劣化診断で管路の更新作業等を最適化【兵庫県朝来市】

事業効果

○ AIによる管路劣化診断の結果を他部署と共有することで、他事業との工事調整を円滑に進めることができる。
○ 建設部局の事業に合わせて劣化管路を更新できる見込みであり、舗装や掘削等の削減費用が500万円になると試算している。
○ 劣化管路による漏水の現場確認から修繕に丸一日かかっていたが、劣化管路の更新を行い漏水を減らすことにより年間40時間削減できる。

コスト

※主にシステム導入等に係るコストを記載

イニシャルコスト ※税抜	（非公表）	ランニングコスト（1年あたり） ※税抜	－円
（内訳）		（内訳）	－円
（備考）	IoT活用推進モデル事業（厚生労働省）を活用	（備考）	

スケジュール

検討開始から導入までの期間　3か月

スケジュールの内訳

R2.9~11	庁内調整
R2.12～R3.3	事業委託
R3.3	成果物納品

サービス提供事業者等

サービス提供事業者	日本鋳鉄管株式会社
サービス名	WATERS（管総研）
運用形態	パッケージ製品をオンプレミス環境で運用
その他参画主体	Fracta（パートナー企業）

担当部署　朝来市上下水道部上下水道課　電話　079-676-2083　メール　jousuidou@city.asago.lg.jp

32　AIによる水道管路劣化診断で管路の更新作業等を最適化【兵庫県朝来市】

（総務省）

AIによる水道管路劣化診断の取組の経緯・きっかけを教えてください。

兵庫県が市町向けに行う伴走型支援の一環で新技術として紹介いただき、他市での実証実験の結果を見て導入を決めました。

（朝来市）

取組において、国等の支援制度を活用しましたか。

厚生労働省所管の生活基盤施設耐震化等補助金の**水道事業におけるIoT活用推進モデル事業に採択**されました。

他自治体の視察や照会があった時によく質問されることと回答を教えてください。

Q.本システム導入に係る業務量
A.**職員の作業時間：約50時間程度**

Q.実際の的中率
A.**配水支管での漏水的中率50%（令和3年度実績）**
※更新優先順位上位10%の漏水的中率

AIによる水道管路劣化診断の取組の工夫点を教えてください。

○**更新計画への活用**はもちろんのこと、当市**全庁共通地理情報システムへ管路情報と劣化度を登録**し、他事業との工事調整が電話等で可能になりました。
○**他事業の担当者が地理情報システムを確認**することで水道事業との調整の可否を判断できるようになりました。

今後の展望を教えてください。

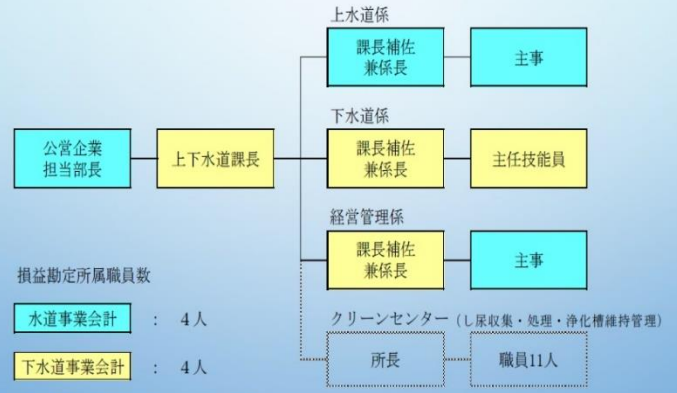
規模や条件の違う**様々な事業体の管路情報をAIに学習**できれば劣化診断の精度が向上するため、その際に**再度劣化診断を行うことも検討**していきたい。

☆担当：朝来市 上下水道部 上下水道課☆

【参考情報】　朝来市人口：2.9万人（令和５年１月１日現在）
関連ＵＲＬ：第3次朝来市総合計画（https://www.city.asago.hyogo.jp/soshiki/3/2286.html）
厚生労働省 水道事業におけるIoT・新技術活用推進モデル事業 令和２年度採択 兵庫県朝来市水道事業
（https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/topics/bukyoku/kenkou/suido/seibi/index_00002.html）

32　AIによる水道管路劣化診断で管路の更新作業等を最適化【兵庫県朝来市】

朝来市　都市整備部　上下水道課　組織図



損益勘定所属職員数

水道事業会計　：　4人

下水道事業会計　：　4人

※工業用水道事業会計　：　2事業

朝来市水道管路施設台帳及び劣化診断業務　発注経緯

① 水道法の一部を改正する法律
　☆ 水道施設を適切に管理するための水道施設台帳の作成と保管が義務化
　（令和4年9月30日まで）

② 伴走型支援「アクアーラ」

③ 水道管路の更新
　☆ 基幹管路 ： 水道施設耐震化事業等（耐震化／全体延長＝15,860m／46,137m）
　☆ 配水支管 ： 修繕対応（全体延長 ： 372,356m）
　　漏水頻度が高い地域はあるものの、更新に踏み切れていない！

④ 水道事業担当職員数の減
　☆ 平成17年度：12人 ⇒ 令和2年度：4人

劣化診断予測

③ 劣化予測の的中率

Fracta MLモデルと経年基準線

※グラフが早く立ち上がるほど予測精度が高い。

更新優先順管路セグメント

Fractaランク	5	4	3	2	1
セグメント割合	上位0~3%	上位3~10%	上位10~25%	上位25~50%	上位50~100%

データ概要

- 検証管路データ：2017年までに布設されている管路 [10346]
- 検証漏水データ：2018年～2020年の漏水修繕管路 [54]
- 検証モデル
  - Age Model（経年基準）：
    管路年齢の高い管路から低い管路順
  - Local Model（ローカルモデル）：
    朝来市管路データ＋環境データ＋
    2005~17年までの漏水を学習したモデル
    漏水確率が高い管路から低い管路順
  - Japan Model（ジャパンモデル）：
    朝来市以外の他事業体管路データ＋環境データ＋
    漏水を学習したモデル
    漏水確率が高い管路から低い管路順
  - Local ＋ Japan Model（ハイブリッドモデル）：
    各管路において、Local ModelとJapan Modelの
    漏水確率の中間点を計算し、漏水確率とする。
    漏水確率が高い管路から低い管路順

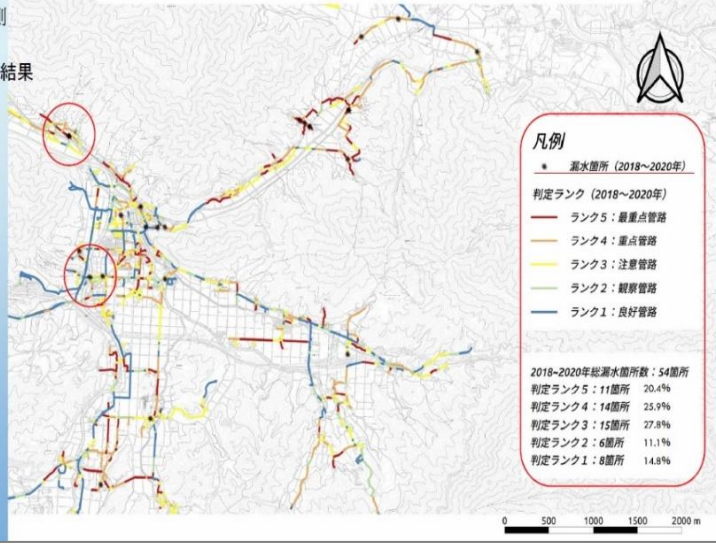
評価結果

評価基準：線が左下原点(0, 0)から早く立ち上がるほど予測精度が高い。
→優先順位の高い管路で多くの漏水を見つけられている。

- ハイブリッドモデルはランク５区間 ではローカルモデルと同様に立ち上がりが早い
- また、ランク４区間 ではジャパンモデルと同様にローカルモデルよりも漏水捕捉が多く、ランク３区間ではジャパンモデルよりも優位な結果となった

劣化診断予測

② 劣化診断結果



33　水道管路マップの電子化により、業務効率化と突発的な漏水事故等の対応の迅速化を実現【福岡県苅田町】

Point

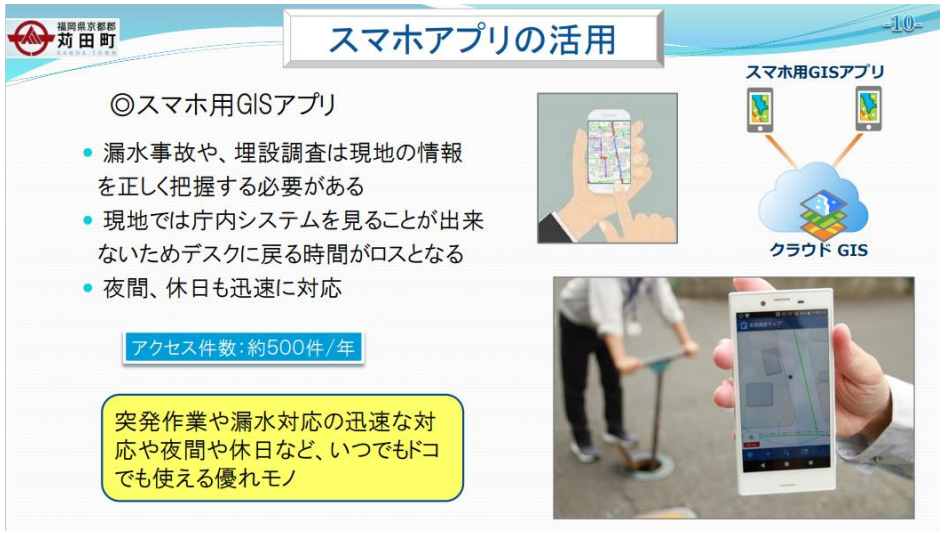
- 水道管路マップを職員独自でGISとして電子化し、コストを抑えつつ業務を効率化
- スマホから管路情報を確認できるようになり、突発的な漏水事故等の対応が迅速化

事業の概要

○　水道管路マップを電子化し、Webアプリ（窓口端末）から閲覧・検索を可能とすることで、**従前は20分程度要していた管路に関する相談や問い合わせ対応を０～5分に短縮。**

○　水道管路マップの作成については、外部委託せず、**苅田町の水道管路を維持管理してきたノウハウを基に職員独自で行うことで、導入コストや保守コストを抑制。**

○　**スマホアプリの活用**により、現地での管路情報の確認を可能とすることで、水道管路マップの確認のために職場に戻る必要がなくなり、**埋設物の把握や突発的な漏水事故の対応が迅速化。**



出典：「行革甲子園2020～集え全国のイノベーション!!行革オールスターin愛媛～」発表資料から抜粋

33　水道管路マップの電子化により、業務効率化と突発的な漏水事故等の対応の迅速化を実現【福岡県苅田町】

事業効果

- ○ 職員が管路マップの電子化を行い、外部委託時に発生する導入経費約４千万円及びその後の運用経費を抑制。
- ○ 水道管路マップを電子化し、Webアプリ（窓口端末）から閲覧・検索を可能とすることで、従前は20分程度要していた管路に関する相談や問い合わせ対応を０～5分に短縮。
- ○ スマホアプリにより、現地での管路情報の確認を可能とすることで、水道管路マップの確認のために職場に戻る必要がなくなり、埋設物の把握や突発的な漏水事故の対応が迅速化。
- ○ 管路マップの電子化に伴う資料の検索効率の向上や、スマホアプリの活用による業務フローの改善により、１年あたり約300時間の業務時間を削減。
- ○ 積極的に業務効率化に取り組む機運の醸成にもつながっている。

コスト

※主にシステム導入等に係るコストを記載

イニシャルコスト ※税抜	－円	ランニングコスト（1年あたり） ※税抜	約2,070千円
（内訳）	－円	（内訳）　・GIS共同利用ライセンス料	約2,070千円
（備考）		（備考）	

スケジュール

検討開始から導入までの期間　２年

スケジュールの内訳

H26.4～　事業の検討開始
H26.9～　入力作業開始
H28.4～　窓口端末を設置（事業開始）
　　※現在も継続して入力・更新作業を実施

サービス提供事業者等

サービス提供事業者	ESRIジャパン株式会社
サービス名	ArcGIS
運用形態	パッケージ製品をオンプレミス環境で運用
その他参画主体	北九州地区電子自治体推進協議会

担当部署　苅田町上下水道課　　電話　093-434-1989　　メール　suidokyoku@town.kanda.lg.jp

33　水道管路マップの電子化により、業務効率化と突発的な漏水事故等の対応の迅速化を実現【福岡県苅田町】

（総務省）

取組の経緯・きっかけを教えてください。

（苅田町）

本町の水道課では水道事業創設時から水道管路マップが紙媒体で管理されており、様々な面で非効率でした。特に、水道の安定供給を維持するうえで最も重要な管路の個別施設計画を策定する際には、既存施設の管種や管径、延長、布設年度などの情報を把握する必要がありますが、紙媒体の管理では、計画を策定できる状況ではなく、**業務の見直しとして管路マップの電子化を検討**していました。

水道工事は資料が膨大で、地域性や複雑な管路を第三者が構築するより**、職員の手で入力すればきっと良いものができるのではないかと確信し、「苅田町の水道管路を維持管理してきたノウハウを今のうちに職員の力でGIS管路マップに叩き込む」ことを決意し導入コスト削減、効率化・高度化を目指しました。**

取組の成果を教えてください。

水道管路に関する相談や問い合わせへの対応が速くなりました。従前は、複雑な問い合わせには、回答をする根拠資料を探し説明をするまでに20～30分を要していましたが、**窓口端末を設置することで、0～5分にまで短縮**されました。

また、漏水事故や埋設調査は現地にて正しく情報を把握する必要があるため、休日や突発の事故対応には現地確認を行い、職場に戻り紙媒体の管路マップ等にて管路情報を確認していましたが、**現在は、スマホアプリを活用することで管路情報を現場にて確認できるため職場に戻る時間の削減となるため、緊急工事の発注や段取りなど迅速な対応が可能**となりました。

スマホ端末は、支給品ではなく個人の端末を利用しています。端末に「ArcGIS Field Maps」のアプリをダウンロードし、パスワードを設定することで使用できるようになります。**スマホアプリのデータは、クラウドGISに保存されており、災害・事故時には分散配置となることからバックアップ機能強化も期待**できます。

苦労した点を教えてください。

水道管路マップ入力時は、情報量が膨大（配水管網図A１サイズ24枚、給水台帳18,000件、ゼンリン住宅地図100ページ、過去の設計書約1,000冊）で過去の資料を整理することに苦労しました。また、複雑な配管箇所や仕切弁の開閉箇所の情報については、先輩職員の聞き取りをもとに反映しました。現在も新規で敷設された管路や給水工事等の最新情報を職員が分担し電子図面に入力しています。

33　水道管路マップの電子化により、業務効率化と突発的な漏水事故等の対応の迅速化を実現【福岡県苅田町】

（総務省）

取組の経緯・きっかけを教えてください。

水道管路マップの電子化の際に、**誰でも簡単に入力作業ができるよう、マップの構成は9個のシンボルを用いた単純な構成**としました。また、**入力マニュアルを作成し、職員4人で同時に入力作業ができる仕組み**としました。平成26年度から入力項目や表示方法の照査を行い、約１万４千戸に給水する配水管の総延長242キロの詳細データを入力しました。入力時は、今まで管理していた紙媒体の管路マップをスキャニングしパソコン上の地図と重ね合わせ、なぞりながら線を描きました。

（苅田町）

他団体が同様の取組を導入する際のアドバイスや留意点について教えてください。

水道担当職員として、供給エリアの管網が頭に入れば一人前とされています。業務委託での図面管理ではなく職員で入力作業をする場合、時間と労力は掛かりますが**管路の整理（棚卸し）や現状把握ができ計画策定時にも、維持管理する上でも良いことしかない**と思います。

GISの導入に際しては、完成した際の運用や将来像をイメージし、そのための情報収集など実際に運用している自治体への視察を行うと良いと思います。

近況や今後の展望を教えてください。

災害時に技術協定を締結した管工事協同組合（水道業者）へスマホアプリの情報提供を行い、他事業管路との誤接合防止や破損事故防止にも取り組んでいます。**令和4年度には、「消防水利Ｗｅｂアプリ」を開発し、消防職員および消防団（一般町民含む）向けに導入し、非常時の消火栓、防火水槽などの消防水利がスマホで確認できるようになりました。**

今後も、管路マップの精度向上やリアルタイムに工事情報を更新していく予定です。また、**令和6年度からはDX推進として給水装置工事申込手続きの電子申請も行う予定**です。事業を実施している中で、セキュリティ対策について課題が生じているため、これらについては情報管理の徹底といった対策を検討しています。

【参考情報】　福岡県苅田町人口：3.8万人（令和５年１月１日現在）
関連ＵＲＬ：苅田町ホームページ（https://www.town.kanda.lg.jp/）
行革甲子園2020～集え全国のイノベーション!!行革オールスターin愛媛～（https://www.pref.ehime.jp/page/11963.html）

34　職員がドローンで橋梁点検を全て行う「君津モデル」で委託費や時間を大幅減【千葉県君津市】

Point

➢ 定期点検要領改定（H31.2）を契機に検討を進め、R2年度に本格導入。市内228橋の点検を低コスト、最小限の交通規制で実施、複数人による映像確認で精度も向上

事業の概要

○ 職員自らが**ドローンを操縦して橋梁を撮影**し、取得した**映像から職員が損傷状況を確認・診断**。

○ **外部委託点検でかかっていたコストや点検に要していた現地での時間を大幅に削減**。

○ **通行止めを伴わないため、市民の負担が軽減**。各種申請や住民への周知等の煩雑な業務を削減。

課題	Before	After
橋梁点検コストの低減	すべての橋梁を外部委託で点検し、５年間で１億円を超える状況	職員自らが橋梁点検を行うことで、コストを削減
点検品質の確保	発生している損傷は把握できても、橋梁全体の状況把握が難しい	複数の職員が映像で橋梁全体を確認することで、損傷の見落としをなくし、点検精度が向上
市民の負担軽減と職員の事務負担の低減	特殊な大型車両を使用するため、通行止めが多く、市民の負担と通行止めに伴う煩雑な業務が発生	ドローンを使用することで交通規制の緩和を実現し、職員の事務負担も低減

年度	ドローン点検橋梁数
令和2年度	13橋
令和3年度	51橋
令和4年度	38橋

34　職員がドローンで橋梁点検を全て行う「君津モデル」で委託費や時間を大幅減【千葉県君津市】

事業効果

○　職員自身での橋梁点検が可能となり、200橋の橋梁点検にかかる経費が、事業費ベースで計5,000万円程度削減できた。
○　通行止め等の交通規制による市民の負担が軽減された。
○　職員の管理橋梁に対する理解の深度化や、技術力の向上につながっている。

コスト

※主にシステム導入等に係るコストを記載

イニシャルコスト ※税抜	749千円	ランニングコスト（1年あたり） ※税抜	70千円
（内訳）・機体	523千円	（内訳）・保険料	40千円
・付属機器等	226千円	・資格更新料（3人）	30千円
（備考）		（備考）	

スケジュール

検討開始から導入までの期間　1年6か月

スケジュールの内訳

H31.1～4	内部調整
R元.5～R2.3	実証実験・検証
R2.4～6	資材調達等準備
R2.7～	事業開始

サービス提供事業者等

サービス提供事業者	DJI 株式会社ｼﾞｬﾊﾟﾝ・ｲﾝﾌﾗ・ｳｪｲﾏｰｸ
サービス名	DJI PILOT SkyDio2 AEFアプリ
運用形態	－
その他参画主体	－

担当部署　君津市建設部道路整備課　電話　0439-56-1688　メール　douro-k@city.kimitsu.lg.jp

34　職員がドローンで橋梁点検を全て行う「君津モデル」で委託費や時間を大幅減【千葉県君津市】

（総務省）

取組のきっかけ・経緯についてを教えてください。

平成29年に市内にドローン飛行場が開設されたことをきっかけに、**市役所内部でドローン研修を実施したところ、研修に参加した職員が橋梁点検にドローンを活用できないかと考え**、ドローンの民間資格を取得しました。

その後、平成31年2月に道路橋点検要領が改訂され、**令和元年度に実証実験を行い、令和2年度から本格運用**に至りました。

（君津市）

苦労・工夫している点について教えてください。

天候や風に影響されるところは苦労しています。

また、**橋梁周辺に樹木や竹が繁茂している箇所や狭い箇所等では、ドローンが使用できない**ところも課題です。**そのような箇所は、地元の建設業組合に協力し**てもらっています。

今後の展望を教えてください。

ドローン飛行場で開設されているドローンスクールにおいて、**毎年市役所全体で2～3人程度受講し、飛行資格を取得**しています。係内で**ドローンパイロットを増やし**、橋梁点検を継続していきたいと考えています。

最後に、ドローン活用を検討されている団体へコメントをお願いします。

ドローン点検はある程度規模が大きい橋梁に対して有効であり、事故の可能性等を考えると交通量が多くないことが望ましいと考えます。

地方自治体の多くは小規模橋梁の数が多いため、ドローンの効果があるかは事前によく検討してください。

なお、**初期費用は約100万円**で、**維持経費は毎年約 10万円**ほどかかっています。

☆担当：君津市 建設部 道路整備課☆

【参考情報】　君津市人口：8.1万人（令和５年１月１日現在）
関連ＵＲＬ：令和３年度 産業経済研究委託事業　（自治体のドローン・自動配送ロボット等の利活用促進に向けた調査）成果報告書
（https://www.meti.go.jp/policy/mono_info_service/mono/robot/pdf/drone_report2.pdf）

35　住基台帳と地理情報システムの連携で防災施策等に活用【福島県会津若松市】

Point

➢ 統合GISシステムに様々な情報を統合し、浸水想定区域と災害時要援護者の位置情報の確認や地域バス路線再編時の検討、高齢化率の高い地域への重点的広報等に活用

事業の概要

○　全市民の**住基情報に市保有のさまざまなデータを統合し、地理情報システム（GIS)にプロットした「住民ポイント」整備・運用。防災訓練**のほか、**OpenStreetMapと連携したハザードマップの配布など各施策に活用。**

○　最新の住民情報が反映されたGISデータは**様々な原課で利用され施策決定の基礎資料**となるほか、GIS上で管理する消火栓の位置情報を一般に公開するといったオープンデータとしても活用中。

○　統合GISのさらなる利用促進のため、「統合GIS活用検討チーム」を立ち上げ、勉強会を開催。

［活用イメージ］

「住民ポイント」の更新（市民課）

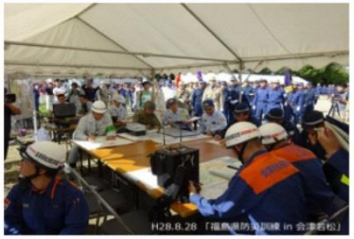
窓口で異動場所について聞き取り

毎夕方、住基データの更新をGISへ反映

「統合GIS」システム運用（情報統計課）

市役所内での勉強会（活用検討チーム）

様々な施策での活用（各原課）



避難訓練での活用

バスルート検討への活用

35　住基台帳と地理情報システムの連携で防災施策等に活用【福島県会津若松市】

事業効果

○　市のホームページに公開されているGISからハザードマップや都市計画図等を確認できるため、市役所への問い合わせ頻度が減少した。

コスト

※主にシステム導入等に係るコストを記載

イニシャルコスト ※税抜	36,000千円	ランニングコスト（1年あたり） ※税抜	13,000千円
（内訳）・機器調達・サーバ構築費用	18,000千円	（内訳）・保守費用	8,000千円
・ソフトウェア購入費用	10,000千円	・機器賃貸借費用	5,000千円
・その他経費	8,000千円		
（備考）被災地域情報化推進事業（情報通信技術利活用事業費補助金）、ICT地域のきずな再生・強化事業を活用		（備考）	

スケジュール

検討開始から導入までの期間　２年

スケジュールの内訳

H23.5～H24.7　庁内調整（１年２か月）
H24.8～H25.3　システム構築（８か月）
H25.4～　運用開始

サービス提供事業者等

サービス提供事業者	ESRIジャパン株式会社
サービス名	ArcGIS
運用形態	パッケージ製品をオンプレミス環境で運用
その他参画主体	株式会社シンク（運用保守）

担当部署　会津若松市企画政策部情報統計課　電話　0242-39-1215　メール　toukei@tw.city.aizuwakamatsu.fukushima.jp

35　住基台帳と地理情報システムの連携で防災施策等に活用【福島県会津若松市】

（総務省）

住民の位置情報の見える化と防災分野等の施策に関して、取組の経緯・きっかけを教えてください。

（会津若松市）

東日本大震災や南会津地方の大規模水害を教訓として、災害時要援護者の支援体制の構築が必要とされましたが、**災害に特化した情報システムは平時における職員の訓練や運用体制が課題**でした。

そこで、**平時にも業務での活用可能な住民基本台帳と連動した統合GISを導入**しました。

導入時には、**被災地域情報化推進事業**（情報通信技術利活用事業費補助金）ICT地域のきずな再生・強化事業を活用しました。

他自治体の視察や照会があった時に、よく質問されることと回答を教えてください。

Q.　統合GISと住民基本台帳データの連動の仕組みは？

A.　統合GIS上に整備されている住民ポイントは、住民票の異動受付時に地図を見せながら場所の聞き取りを行い、受付後にGISに**ポイント（位置情報）と世帯番号を入力することで更新**しています。

その**世帯番号を元に住民基本台帳と突合**することで、その住民の属性情報の確認が可能です。

住民の位置情報の見える化と防災分野等の市施策に関して、工夫点を教えてください。

浸水想定区域や地域のバス路線再編の検討、キオスク端末設置店舗の分析等、**防災に限らず様々な分野で活用**してきました。

直近の事例としては、コロナ対策として、250mメッシュ単位で高齢化率が40%以上の場所に広報車による重点的な情報発信をしたり、同メッシュ単位で**65歳以上のワクチン接種予約未完了者の多い地域の巡回による予約補助サービスを実施したり**しました。

また、取組開始当初より、**庁内横断の職員による「統合GIS活用検討チーム」を発足し、各所属の課題解決へのGIS活用の検討や操作研修会等を実施**することで、庁内へのGIS普及にも努めています。

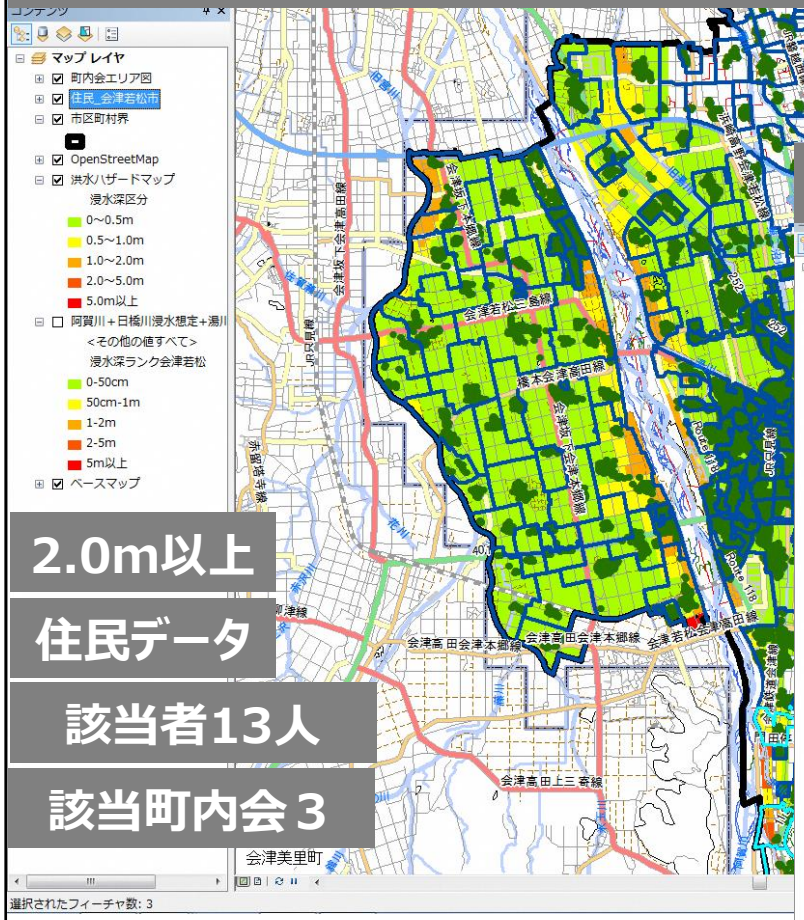
☆担当：会津若松市 企画政策部 情報統計課☆

【参考情報】　会津若松市人口：11.4万人（令和５年１月１日現在）
関連ＵＲＬ：会津若松市情報化推進計画（https://www.city.aizuwakamatsu.fukushima.jp/docs/2013032800041/）
令和4年度 夏のDigi田甲子園　実装部門（市）（https://www.cas.go.jp/jp/seisaku/digitaldenen/archives/koushien/chiiki/fukushima.html）

35　住基台帳と地理情報システムの連携で防災施策等に活用【福島県会津若松市】

参考資料

旧　浸水想定区域図（48時間総雨量236㎜）



2.0m以上

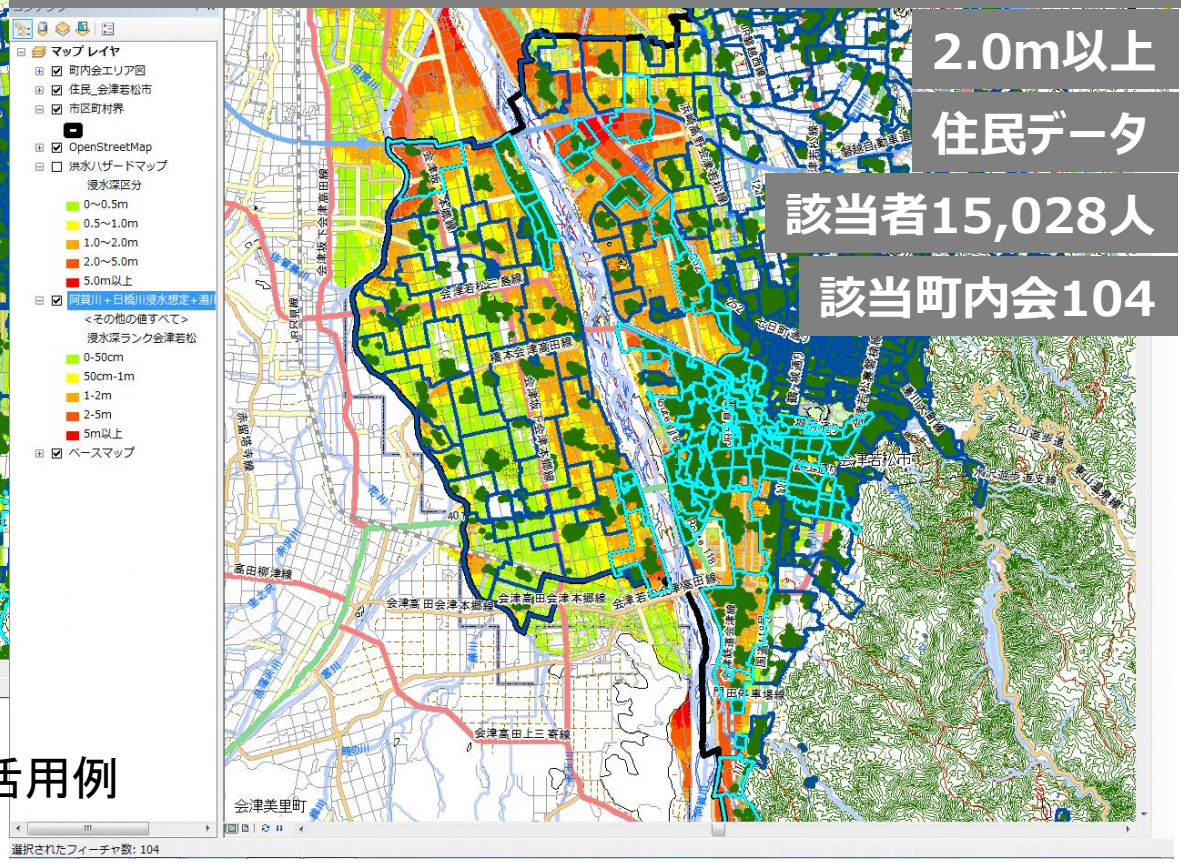
住民データ

該当者13人

該当町内会３

想定最大規模雨量への対応 浸水想定区域

新　浸水想定区域図（48時間総雨量533㎜）



2.0m以上

住民データ

該当者15,028人

該当町内会104

住民基本台帳と連動した統合GISの活用例

35　住基台帳と地理情報システムの連携で防災施策等に活用【福島県会津若松市】

参考資料

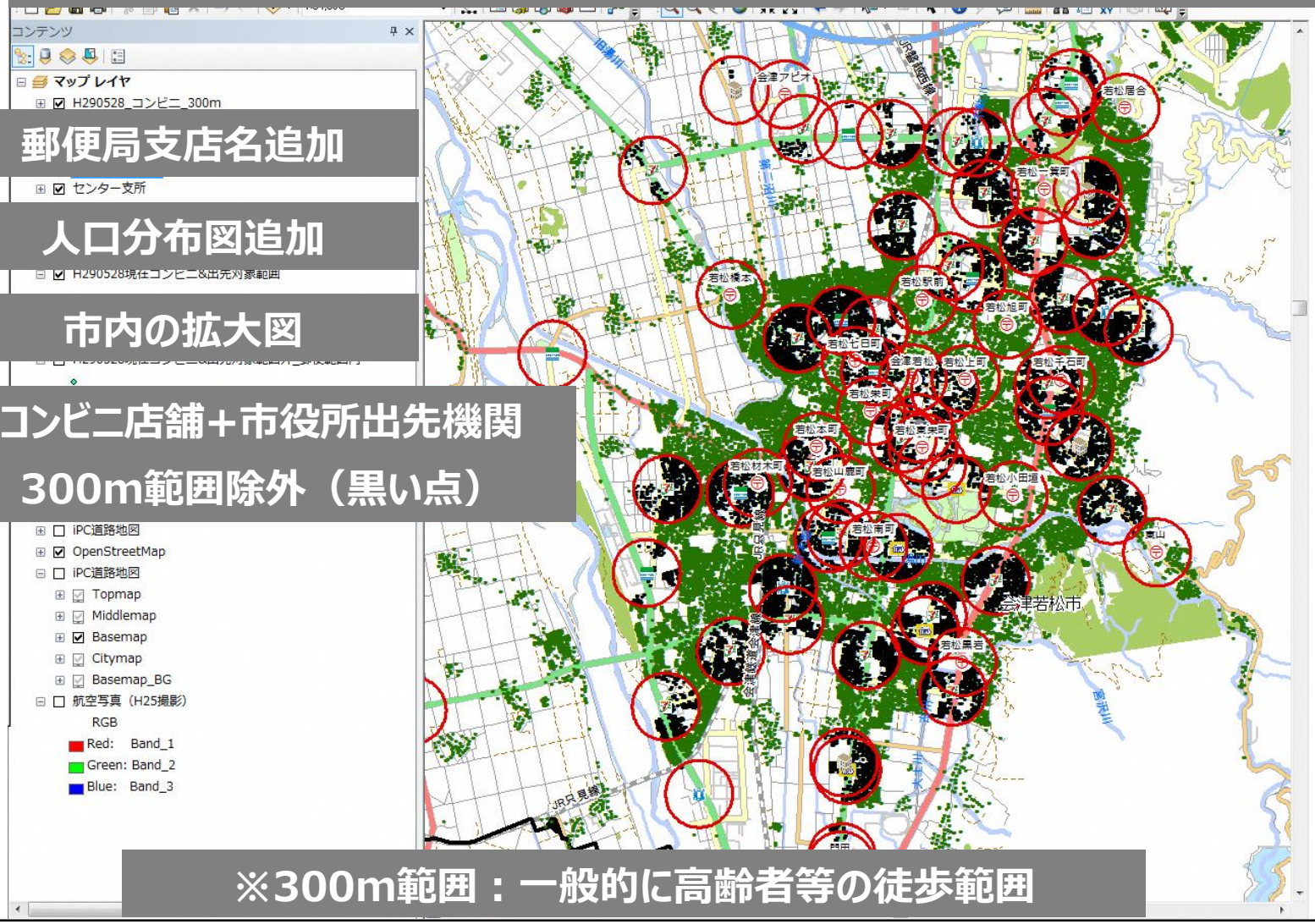
コンビニ店舗＋市役所出先機関＋郵便局＋※300m範囲を追加

郵便局支店名追加

人口分布図追加

市内の拡大図

コンビニ店舗＋市役所出先機関
300m範囲除外（黒い点）



※300m範囲：一般的に高齢者等の徒歩範囲

36　航空写真AI解析による課税客体把握の省力化や課税公平性に向けた取組【群馬県前橋市】

Point

➢ 固定資産税における航空写真による課税客体の把握作業について、航空写真AI解析ソリューションを構築・活用することにより、職員による異動識別作業の負担軽減・現地作業体制の強化を実現

事業の概要

※前橋市、高崎市、伊勢崎市、豊橋市

○　複数の**航空写真AI解析ソリューションを構築**するために4市共同で以下の実証実験を実施

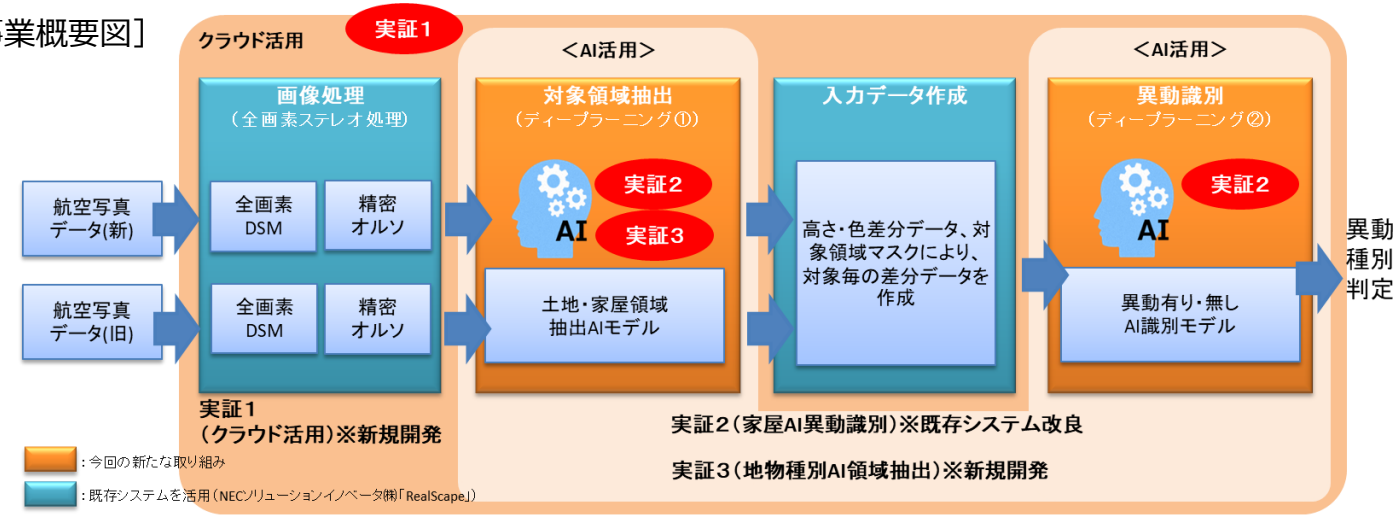
・実証１：家屋の異動識別ソリューションをクラウド上に構築し、対象領域抽出AIと異動識別AIの改善を図る

・実証２：2時期の航空写真等のインプットデータから家屋の経年変化を自動で識別

・実証３：家屋以外の地物種別の課税客体の領域抽出

○　**外部委託のコスト削減**を図るとともに、**職員の異動識別作業の負担軽減により、職員が本来注力すべき現地作業の件数を増やし、公平・公正な課税を実現。**

［事業概要図］



Copyright © 2021 City Maebashi All Rights Reserved.

36　航空写真AI解析による課税客体把握の省力化や課税公平性に向けた取組【群馬県前橋市】

事業効果

○　従来の人による目視判読作業がAIを活用した異動識別に置換され、精度を確保しながら短期間で業務遂行ができるため、業務全体をとおしてみると経費節減と業務効率化につながる。
○　過大課税や課税漏れの改善により課税の公平性が確保できる。

コスト

※主にシステム導入等に係るコストを記載

イニシャルコスト ※税抜	－円	ランニングコスト（1年あたり） ※税抜	－円
（内訳）	－円	（内訳）	－円
（備考）　総務省　令和２年度地方公共団体における AI 活用に関する調査研究（自治体 AI 共同開発推進事業）として実施		（備考）	

スケジュール

検討開始から導入までの期間　７か月

スケジュールの内訳

事業計画策定	０．５か月
クラウド環境構築	１か月
AIモデル構築	１か月
AI解析（３サイクル）	４．５か月

サービス提供事業者等

サービス提供事業者	日本電気株式会社、NECソリューションイノベータ株式会社
サービス名	AI空間解析ソリューション「RealScape2」
運用形態	パッケージ製品をクラウド環境で運用
その他参画主体	－

担当部署　前橋市情報政策課　　電話　027-898-5883　　メール　joukan@city.maebashi.gunma.jp

36　航空写真AI解析による課税客体把握の省力化や課税公平性に向けた取組【群馬県前橋市】

（総務省）

航空写真AI解析クラウド実証の取組の経緯・きっかけを教えてください。

（前橋市）

固定資産税業務では、公共測量として撮影した航空写真や公図から課税客体を把握し実地調査を行っています。

従来は職員の目視による識別や外部委託で実施していましたが、**航空写真は人が判別するため省力化には限界**があるほか、コスト面での課題もありました。

そこでクラウド上のAIを活用することで、従来手法による同程度の精度と保ちつつ職員負担の軽減やコスト削減を目指すこととしました。

総務省の「地方公共団体における AI 活用に関する調査研究（自治体 AI 共同開発推進事業）」に採択され、実施に至りました。

他自治体の視察や照会があった時によく質問されることと回答を教えてください。

実証時の**AI解析の精度**について質問が多く、以下の通り回答しています。

・見落とさないAI　＝　再現率86.9%

・見当違いの無いAI　＝　適合率86.2%

今後の展望を教えてください。

実証実験後、本市ではまだ予算化できていませんが、実証実験のシステムをベースに事業化を目指しています。

AIによる作業だけで**人による作業をすべて置き換えることを目指すのは現実的ではないと実感**できました。

解析結果を人がその後どう扱っていくかを踏まえ、見落とさないを優先したAIで解析し、見当違いについては閾値で解析結果を調整したり人が判断したりして、**AI解析による省力化のメリットの最大化を目指したいと考えています。**

☆担当：前橋市 未来創造部 情報政策課☆

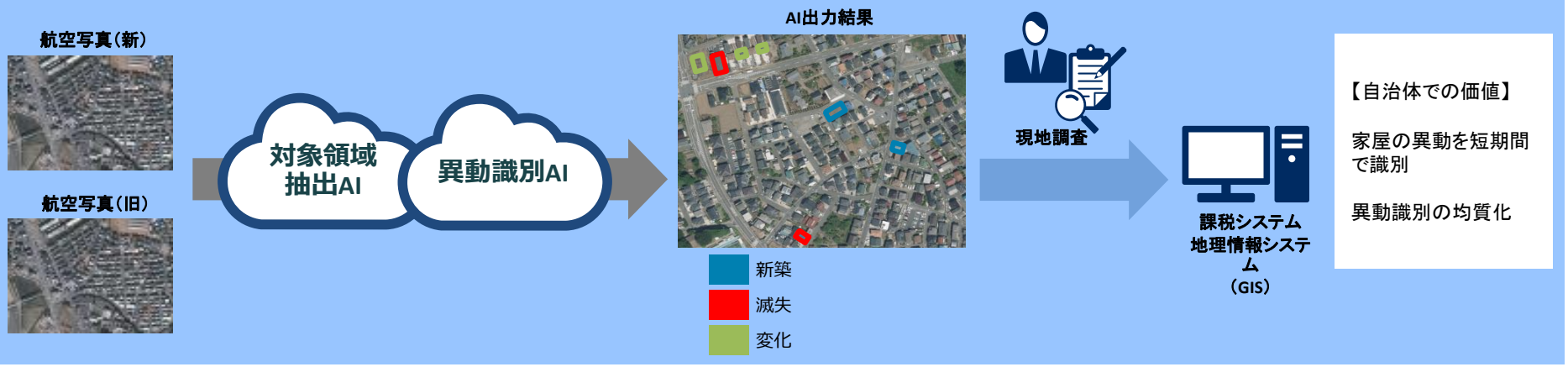
【参考情報】　前橋市人口：33.2万人（令和５年１月１日現在）
関連ＵＲＬ：前橋市DX推進計画（https://www.city.maebashi.gunma.jp/soshiki/seisaku/johoseisaku/gyomu/7/3369.html）
自治体におけるRPA導入ガイドブック（令和３年１月総務省）　（https://www.soumu.go.jp/main_content/000731625.pdf）

36　航空写真AI解析による課税客体把握の省力化や課税公平性に向けた取組【群馬県前橋市】

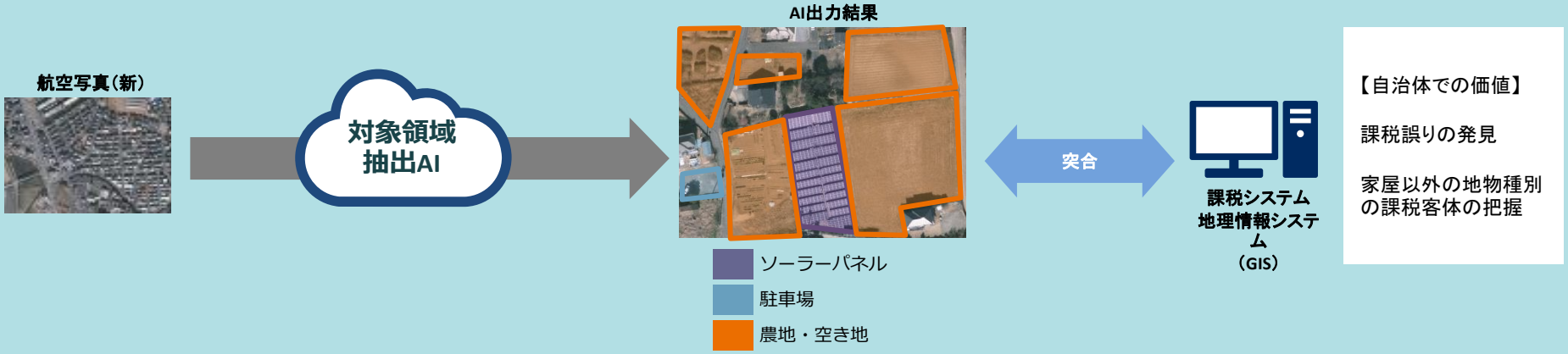
参考資料

航空写真AI解析ソリューションの概要

家屋異動識別サービス（2時期の航空写真を使用）



課税台帳（土地・家屋）突合サービス（1時期の航空写真と課税台帳を使用）

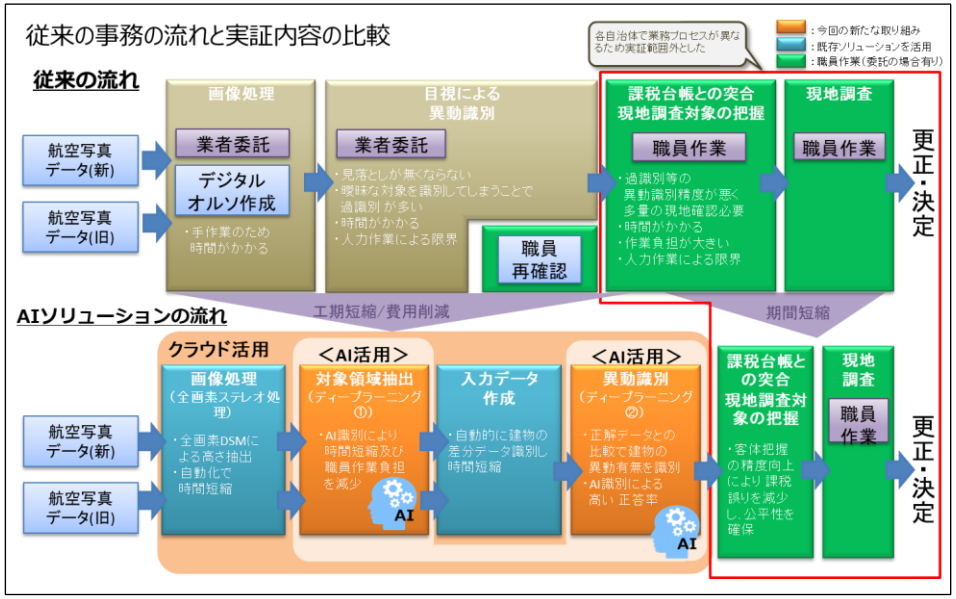


Copyright © 2021 City Maebashi All Rights Reserved.

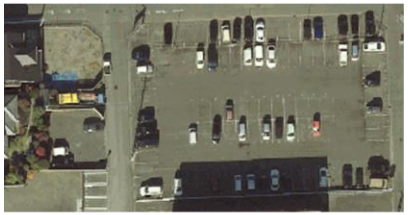
36　航空写真AI解析による課税客体把握の省力化や課税公平性に向けた取組【群馬県前橋市】

参考資料

従来の事務の流れと実証内容の比較



家屋異動識別サービス（２時期の航空写真を使用）の成果例



航空写真（旧）

航空写真（新）

異動識別結果のoutput(GIS上で表示)

2時期の差分を識別

課税マスタと突合し賦課状況との整合性を確認

課税台帳突合（土地）の成果

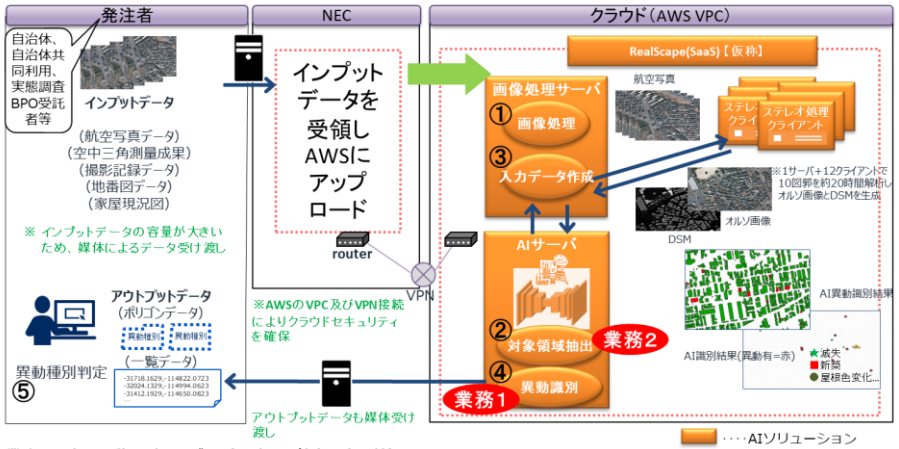
課税台帳突合（土地）サービス（１時期の航空写真と課税台帳を使用）

課税台帳突合結果のoutput(GIS上で表示)

土地の課税台帳とAIが識別した地物との差異を出力

適正な地物での課税に修正

サービス化予定内容



Copyright © 2021 City Maebashi All Rights Reserved.

37 ドローンとAIを活用した河川堤防変状箇所画像診断システムで迅速な被害状況把握【茨城県】

Point

➢ ドローンによる自動航行機能と、AIによる画像解析を併用することで、大規模災害時における河川の被害状況を迅速に把握し、早期の復旧が可能になることを実証

事業の概要

○ 日常の河川点検や、**大規模災害時における河川の迅速な被害状況把握等のため、ドローンによる自動航行機能、AIによる画像解析を活用。情報収集体制の強化**を図ることが実証された。

箇所	久慈川 など30河川	内容	①ドローン自動航行ルートの作成・設定、②AI画像解析システムの開発

	①初動調査	②画像データによる状況確認	状況
Before	目視やドローンの手動操作により、限られた範囲を調査	撮影した画像を確認し、被災の有無や場所を特定	⇒ **被害状況の把握に時間を要している**
After	**＜ドローンの自動航行機能の活用＞** 予め通信距離や障害物を考慮し、操縦（離発着）ポイントと飛行ルートを作成・設定し、ドローンによる自動航行によりパトロールを実施 	**＜AIによる画像解析＞** 撮影した画像をAIで解析することで、速やかに被災箇所を特定 	⇒ **迅速な被害状況の把握が可能となり、早期の復旧に資することができる。**

37 ドローンとAIを活用した河川堤防変状箇所画像診断システムで迅速な被害状況把握【茨城県】

事業効果

○　これまでに7日程度かかっていた、出水後の被災箇所把握が３日程度に短縮された。
（補足）過去の被災箇所調査実績と本システムによる省略化及び効率的な調査を比較している。

コスト

※主にシステム導入等に係るコストを記載

イニシャルコスト ※税抜	31,810千円	ランニングコスト（1年あたり） ※税抜	－円
（内訳）・ドローン自動航行ルート策定・画像データ取得	18,610千円	（内訳）	－円
・AIを用いた画像診断システムの構築	13,200千円		
（備考）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）による補助額：15,905千円		（備考）	

スケジュール

検討開始から導入までの期間　１年

スケジュールの内訳

R4.4～10	庁内調整
R4.10～R5.1	UAV自動航行ルート設定
R4.11～R5.3	ソフトウェア開発
R5.4～	運用開始

サービス提供事業者等

サービス提供事業者	茨城県
サービス名	河川堤防変状箇所画像診断ソフトウェア
運用形態	個別開発製品をオンプレミス環境で運用
その他参画主体	－

担当部署　茨城県土木部河川課水防災砂防対策室　電話　029-301-4490　メール　kasen2@pref.ibaraki.lg.jp

37 ドローンとAIを活用した河川堤防変状箇所画像診断システムで迅速な被害状況把握【茨城県】

（総務省）

ドローンの利点について教えてください。

ドローンは、広範囲を機動的に調査が可能で、被災箇所の詳細も省力で効率的に調査が実施できるのが利点です。

（茨城県）

ドローン機体１台当たりの導入コストを教えてください。

１台当たり約２０万円で導入しました。

ドローン活用する上での課題や苦労している点について教えてください。

操縦者の育成や航空法の改正等に対応するのが課題だと感じています。
当県では、操縦訓練を民間事業者に委託して対応しています。

特に工夫している点を教えてください。

当県では令和元年以降は幸いにして大規模な災害が発生していない状況のため、AI学習に用いる教師データ（被災画像等）が不足していました。そのため、**他県より被災時の画像を提供してもらうことで、教師データを補完**しています。

今後の展望を教えてください。

作成した画像診断システムの精度検証を実施し、必要に応じて再学習を行うことで、より精度の高いシステムにしていきたいと考えています。

☆担当：茨城県土木部河川課 水防災・砂防対策室☆

【参考情報】　茨城県人口：288.0万人（令和５年１月１日現在）
関連ＵＲＬ：ドローンの利活用の促進・社会実装に向けた取組　（https://www.kantei.go.jp/jp/singi/kogatamujinki/kanminkyougi_dai17/siryou3.pdf）

38　市議のタブレット利用率100%、本会議での電子採決、会議資料閲覧に活用【愛知県安城市】

Point

➢ 28名の市議全員にタブレット端末を配布し、スケジュール管理、掲示版機能、ペーパーレス会議、会議のライブ中継のほか、議員が行政調査時に携帯するなど様々な場面で活用。

事業の概要

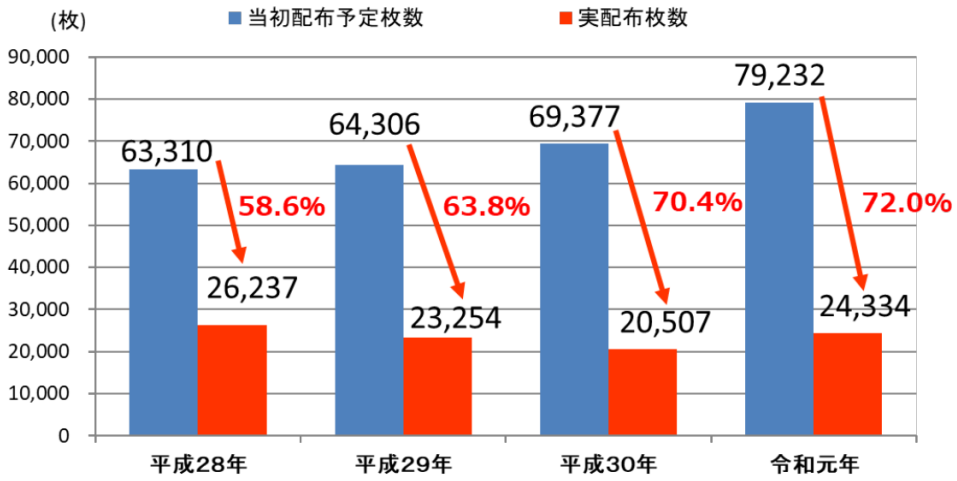
○ 「市民に開かれた市議会」の一層の実現と、効率的で迅速な議会運営、議会の活性化、危機管理体制の強化など、さらなる**議会改革により市民に信頼され機能する議会となるため、ICT技術の積極的活用を推進**。

○ H24年度にPCを3人に1台配布するところから始め、**全員協議会におけるペーパレス会議の試行やタブレット導入に先立ち「安城市議会の情報通信機器使用基準」を策定**するなど、**議員主導で段階的に活用を拡大**。

[タブレットによる電子採決システム]※H30.9～

状態	日程	種別	番号	名前	メモ	投票	結果
完了	3	認定	第1号	平成29年度一般会計歳入歳出決算		賛成	認定
採決中	4	認定	第2号	平成29年度国民健康保険事業特別会計歳入歳出決算			
採決前		認定	第3号	平成29年度土地取得特別会計歳入歳出決算			
採決前		認定	第4号	平成29年度有料駐車場事業特別会計歳入歳出決算			
採決前	5	認定	第5号	平成29年度下水道事業特別会計歳入歳出決算			
採決前		認定	第6号	平成29年度農業集落排水事業特別会計歳入歳出決算			
採決前		認定	第7号	平成29年度安城井駅周辺特定土地区画整理事業特別会計歳入歳出決算			
採決前	6	認定	第8号	平成29年度介護保険事業特別会計歳入歳出決算			
採決前	7	認定	第9号	平成29年度後期高齢者医療特別会計歳入歳出決算			
採決前	8	認定	第10号	平成29年度水道事業会計決算			
採決前	9	議案	第68号	安城市長の選挙における選挙運動用ビラの作成の公営に関する条例の一部を改正する条例の制定について			

[ペーパーレス化等議会ＩＣＴ化の効果事例]



費用対効果の算出結果　：　２２２万円/年削減（平成２９年度実績）
ランニングコスト　３１３万円　システム利用料、タブレットレンタル費など
効果金額　５３５万円　人件費、印刷製本費、ＦＡＸ廃止など

議会のデジタル化　人口：10万人以上30万人未満

38　市議のタブレット利用率100%、本会議での電子採決、会議資料閲覧に活用【愛知県安城市】

事業効果

○　従来、紙資料の削減（年間６万枚余から２万枚余に削減）や、資料の差し替えや議員への連絡にかかる事務の効率化により、印刷経費や人件費等を約500万円削減でき、システム運用経費を差し引いても、年間約200万円の削減効果がある。（平成29年度実績）

○　資料の閲覧・検索等の機能を活用することで、議会審議等が円滑に実施できるようになった。

コスト

※主にシステム導入等に係るコストを記載

イニシャルコスト ※税抜	約3,560千円	ランニングコスト（1年あたり） ※税抜	約3,150千円
（内訳）　・導入経費	約3,560千円	（内訳）　・運用経費	約3,150千円
（備考）		（備考）	

スケジュール

検討開始から導入までの期間　７か月

スケジュールの内訳

H27.6	議会ICT推進プロジェクトチーム発足
H27.11	議会ICT推進基本計画を策定
H28.1～	運用開始

サービス提供事業者等

サービス提供事業者	東京インタープレイ株式会社、サイボウズ株式会社、富士フィルムビジネスイノベーションジャパン株式会社
サービス名	SideBooksクラウドサービス、グループウェアシステム「サイボウズOffice On cybozu.com」
運用形態	パッケージ製品をクラウド環境で運用
その他参画主体	－

担当部署　安城市議会議会事務局議事課　　電話　0566-71-2252　　メール　giji@city.anjo.lg.jp

38　市議のタブレット利用率100%、本会議での電子採決、会議資料閲覧に活用【愛知県安城市】

（総務省）

議案など市役所から提出される資料は、すべてデータですか。紙配布は行っていないのでしょうか。

原則、**議会資料は、すべてデータで議会に提出**されています。
議案書等の一部の資料について、紙配布を希望する議員には議会事務局から紙資料を配布しています。

（安城市）

取組においてコストはかかりましたか。

①タブレットレンタル料・通信料：１回線当たり、約4,500円／月
②グループウエア　：導入一時経費　約30万円、ランニングコスト　約20万円／年
③ペーパーレス会議システム・電子採決機能
　：導入一時経費　約20万円、ランニングコスト　約140万円／年
④Ｗｉｆｉ設備　：導入一時経費　約300万円、ランニングコスト　約20万円／年

他自治体からよく質問されることを教えてください。

Ｑ１．　議員への操作研修はどの程度行いましたか？
Ａ１．　**各定例会の前に操作研修を行いました。**また、議員同士で教え合う状況がありました。

Ｑ２．　タブレットの使用基準はありますか？
Ａ２．　**「安城市議会の情報通信機器使用基準」を定めています。**（ホームページに掲載）

Ｑ３．　ＩＣＴ化でどのような効果がありましたか？
Ａ３．　**ペーパーレス化により、事務作業が効率化・迅速化**しました。また、市民に対して、議会や議員の活動が見えやすくなったことや議員活動がしやすくなったと聞いています。

今後の展望を教えてください。

ICT化によって、議員活動をより充実していただくための取組を継続して検討する必要があると考えております。

☆担当：安城市 議会事務局☆

【参考情報】 安城市人口：18.9万人（令和６年１月１日現在）
関連ＵＲＬ：議会ICT化の取り組み（https://anjo-shigikai.jp/know/ict.html）

議会のデジタル化　人口：10万人以上30万人未満

39 「議会答弁検討システム」で事務負担・印刷物を大幅削減【福島県福島市】

Point

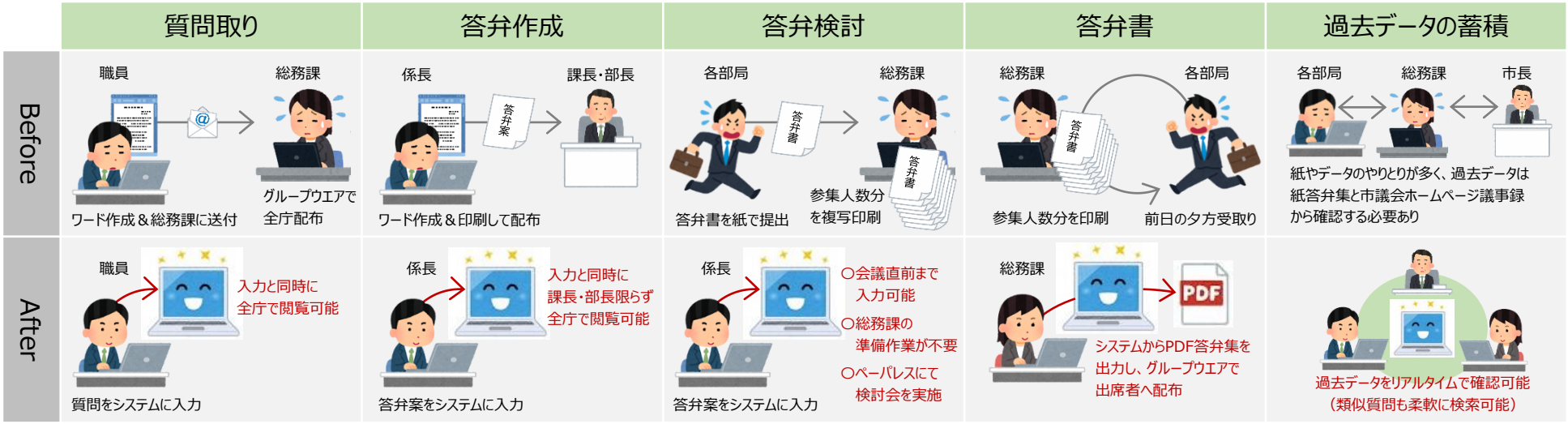
➢ 内製「議会答弁検討システム」に、市議会の質問取り～答弁作成～答弁検討におけるデータを集約し全庁情報共有。業務効率化を推進し、自治体ビジネスに発展

事業の概要

○ 市議会の質問取り、答弁作成、答弁検討の一連の流れ全てにおいて、**Word/Excelデータ・紙媒体による　作業を無くし、内製システムにデータを集約**することで、**全庁情報共有による答弁検討業務に移行**した。

○ **「仕事の流れは変えずにやり方を変える」、「一部の部署からスタート」でスムーズに全庁に導入。**

○ **「答べんりんく」という名前で商品化**



効果		
	事務負担と業務時間の削減	総務課：バックヤード業務（集約、印刷、丁合、差し替え等）の削減、各課とのデータ受け渡し作業が不要 各部局：紙の受け渡しで総務課へ足を運ぶ必要がなくなった、総務課とのデータ受け渡し作業が不要 市長答弁検討会：部局単位、議員単位に答弁を抽出しスムーズに検討
	ペーパーレス化	市長との答弁検討会で年間約11,000枚削減、答弁書で年間約44,000枚削減（年間合計55,000枚）

39 「議会答弁検討システム」で事務負担・印刷物を大幅削減【福島県福島市】

事業効果

○ ペーパレス化により、55,000枚/年の紙資料を削減した。
○ 答弁検討準備にかかる時間を150時間削減した。
○ 全体を俯瞰し部局間の調整は答弁検討会で市長が行っていたが、答弁作成段階で他部局の答弁も閲覧できるようになったことで答弁を各段階で作成者自身が調整を行うようになった。
○ システムで答弁作成、部局内調整を行うようになり、定量的な確認はできないが確実に検討会前の各部局での作業も効率化とペーパレスが図られている。

コスト

※主にシステム導入等に係るコストを記載

イニシャルコスト ※税抜	－円	ランニングコスト（1年あたり） ※税抜	－円
（内訳）	－円	（内訳）	－円
（備考）　内製したシステムであるため、費用負担無し		（備考）　内製したシステムであるため、費用負担無し	

スケジュール

検討開始から導入までの期間　１年６か月

スケジュールの内訳

H30.6～８	検討、初期開発
H30.9	一部機能リリース
H30.9～11	開発
H30.12	全機能リリース（２部局で運用開始）
R1.12	全部局へ展開完了

サービス提供事業者等

サービス提供事業者	－（職員による内製）
サービス名	－（職員による内製）
運用形態	個別開発製品をオンプレミス環境で運用
その他参画主体	株式会社ぎょうせい、株式会社エフコム（商品化）

担当部署　福島市政策調整部デジタル改革室情報企画課　電話 024-525-3709　メール jouhou@mail.city.fukushima.fukushima.jp

39 「議会答弁検討システム」で事務負担・印刷物を大幅削減【福島県福島市】

（総務省）

取組の経緯・きっかけ、概要を教えてください。

（福島市）

市長は常々**職員に業務改革と意識改革を求めており**、今回**議会答弁をまとめる一連の業務に焦点を当てました。**

特にバックヤードの職員にかかる負担を改善したいと考えました。

一方、**議会答弁に関連する民間ソフトウェアは見あたらず**、**自らの手で部局を超えて使えるデータベースシステムを作る**ことで省力化を図り、併せてペーパーレス化したいと考えました。

そこで、Microsoft Accessをフレームに、VBA、ADO、SQLを使って開発しました。

システム作成や全庁的な取組にした工夫や職員の方の声を教えてください。

平成30年の開発当初より、**アジャイル的に機能改善を繰り返しました。**開発側、担当者も同じ職員という意見交換しやすい環境の中で、細かな要望にも、僅かでも業務時間を短縮できるなら機能に組み込み**「現場に即した仕様で効率が良いもの」に成長**していきました。

システム導入にあたり「今までの仕事の流れを変えるのか」との抵抗感を持つ職員もいるので、**まずは庁内２つの部だけで導入**しました。その後、**市長から「答弁検討会はシステムで行う」との号令があり、一気に拡大**しました。

職員からは、「他の人が書く答弁をリアルタイムに参照できて便利」、「過去の類似データを検索、引用できて良い」、「ワードに質問を入力してから書き始めるのではなく、質問を選んで入力という手順がラク」との声が寄せられています。

今後の展望を教えてください。

当システムは民間事業者で「答べんりんく」という名前で商品化されました。

現在**200を超える自治体から問い合わせ**があり、当市システムを流用することで、広く事務改善が低コストで図られることを期待しています。

☆担当：福島市 政策調整部 デジタル改革室☆

【参考情報】　福島市人口：27.1万人（令和５年１月１日現在）
関連ＵＲＬ：福島市デジタル化の推進（https://www.city.fukushima.fukushima.jp/shise/kekaku/digital/index.html）

議会のデジタル化　人口：10万人以上30万人未満

39 「議会答弁検討システム」で事務負担・印刷物を大幅削減【福島県福島市】

参考資料

内製「議会答弁検討システム」画面イメージ

閉じる　答弁作成

R4年3月／定例会議　代表２　1-(2)-①

質問 ●●について　16番　福島 太郎　福島の会

ウイズコロナ、アフターコロナを見据えた取り組みについて

市役所業務のデジタル化についての取り組みの進展について伺う。

答弁書プレビュー

バックデータ付プレビュー

担当課：情報政策課

答弁者：市長

校了　R4年3月4日 13時5分24秒　福島 太 政策調整部 情報政策課

市長

部長　R4年3月3日 8時19分9秒　福島 太 政策調整部 情報政策課

作成　R4年3月3日 8時19分8秒　福島 太 政策調整部 情報政策課

答弁確認コメント

答弁

次に、市役所業務のデジタル化については、今年度、庁内に、デジタル化を推進するためのプロジェクトチームを設置いたしました。

新年度においては、政策調整部に「デジタル改革室」を新設して体制強化を図ります。窓口のオンライン化などデジタル改革を強力に推進する「デジタル推進課」と自治体情報システムの標準化など庁内の情報化を担う「情報企画課」を設け、本市のデジタル化を強力に推し進めてまいります。

デジタル化の各種施策につきましては、オンライン決済が可能な公共施設予約システムや市のＬＩＮＥ公式アカウントからオンライン申請手続きに簡単にアクセスできるシステムを新たに導入するとともに、行政手続きのオンライン化の拡充を図るなど、市民サービスの利便性向上に資する事務の高度化・効率化に取り組んできました。

今後におきましても、ＬＩＮＥを活用した講座や相談の予約システムを導入するほか、マイナンバーカードの取得促進や「書かない」「待たない」スマート行政窓口、電子入札の導入など、あらゆる分野でのオンラインファーストを強力に推し進め、自治体経営のＤＸを推進してまいります。

2022/03/01／R4年3月／定例会議／代表／16番-福島太郎 議員／1-(2)-①

商品化された「答べんりんく」画面イメージ

答べんりんく　議会答弁システム　答弁検討画面

帳票出力

質問者　質問答弁　過去議会　議会開始　マスタ

議員：一般14：9番：佐原　真紀（ふくしま市民２１）／経済民　質問予定日：令和05年12月11日

質問番号：3-③　答弁部：政策調整部　答弁者：市長

答弁見出：クーポンを含めた本市のデジタル化について（20文字）

質問要旨：行政サービスの急激なデジタル化に対応できないという市民の声が上がっていることも鑑み、今後のデジタル化導入について、本市が力を入れて取り組むべき課題をお伺いいたします。（83文字）

答弁：これまでも取り組んできましたけれども、高齢者や中小企業などデジタルに不慣れな方々でもデジタル化の恩恵を享受できるようにするかが、最大の課題です。
コロナ禍において、デジタル化が浸透していなかったために、給付金等の事務に時間を要したり、市長メッセージ等で命に関わる注意喚起の情報を届けるにも紙媒体では１０日もかかって時期を逸したり、また町内会の皆さんからは頻繁に回覧を回すのは迷惑だと声も頂戴しまして、デジタル化浸透の必要性を痛感しました。
今回のデジタル化はそうした反省もあって、進めていることを共有いただきたいとい思います。（941文字）

担当課：デジタル推進課　最終区分：⑥市長答弁（確定）

バックデータ：

←前へ　次へ→

Copyright©2023 Fukushima City,Fukushima,Japan,All Rights Reserved.

40　予算書をデジタル化し、市の事業の概要や費用をわかりやすく公開【新潟県柏崎市】

Point

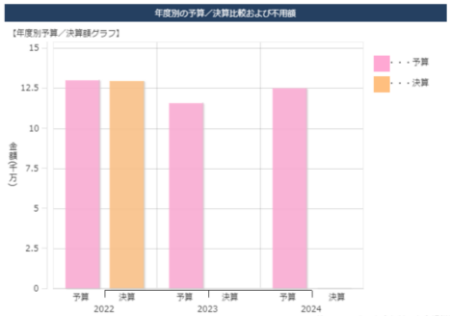
- 「デジタル予算書」を開発し、行政の情報をもっと分かりやすく、積極的に公開
- 従来の年度別のPDFファイル形式の予算書と比べ、視認性を大幅に向上

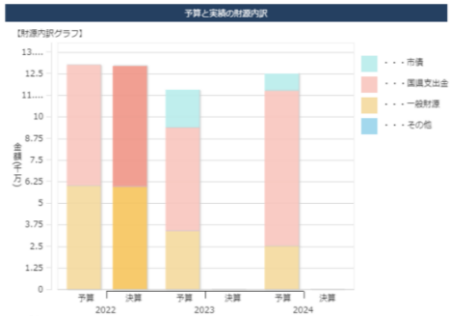
事業の概要

○　**行政の情報をもっと分かりやすく、積極的に公開**し、市民の行政への関心を高め、参加を促進することを目的として、**「デジタル予算書」を開発。**

○　**「検索」や「絞り込み」機能により検索効率が向上**したことに加え、 **グラフや写真などの数値以外の情報を表示**することで、**従来の年度別のPDFファイル形式の予算書と比べ、視認性を大幅に向上。**

○　予算のほか、**決算や行政評価などの行政情報も統合してデータベース化。**





出典：柏崎市ホームページ

40　予算書をデジタル化し、市の事業の概要や費用をわかりやすく公開【新潟県柏崎市】

事業効果

○　市民もオンラインでデータを閲覧でき、「検索」や「絞り込み」機能により、予算書内の情報を容易に探し出せるようになったため、公共事業に対する理解が深まった。
○　写真などの数値以外の情報を表示できるため、従来の年度別のPDFファイル形式の予算書と比べて、視認性が大幅に向上した。
○　予算のほか、決算や行政評価などの行政情報も統合してデータベース化することで、情報の一元管理が可能になったうえ、様々な機能により作業の省力化が可能となり、予算に係る業務時間を削減できている。

コスト

※主にシステム導入等に係るコストを記載

イニシャルコスト ※税抜	約30,000千円	ランニングコスト（1年あたり） ※税抜	約4,000千円
（内訳）・ライセンス、開発費	約22,000千	（内訳）・運用保守等支援業務委託料	約4,000千円
コンサルティング費	約6,000千		
保守費	約2,000千		
（備考）		（備考）	

スケジュール

検討開始から導入までの期間　１年９か月

スケジュールの内訳

R元.5～R3.1　調整・システム導入
R3.2～　運用開始

サービス提供事業者等

サービス提供事業者	株式会社オプテージ、ウイングアーク1st株式会社
サービス名	デジタル予算書
運用形態	個別開発製品をオンプレミス環境で運用
その他参画主体	株式会社カシックス（デジタル予算書に関する運用保守や助言）

担当部署　柏崎市財務部財政管理課　電話　0257-21-2364　メール　zaisei@city.kashiwazaki.lg.jp

40　予算書をデジタル化し、市の事業の概要や費用をわかりやすく公開【新潟県柏崎市】

（総務省）

取組の経緯・きっかけを教えてください。

予算書や決算書について、電子データでの公開は行っていましたが、市民の方が見るには、非常に分かりにくいという課題がありました。そこで、**予算・決算、行政評価等の行政情報を統合データベース化するとともに、行政の情報をもっと分かりやすく、積極的に公開し、市民の行政への関心を高め、参加を促進できるよう、「デジタル予算書」を開発**することになりました。

（柏崎市）

苦労した点を教えてください。

「市民への説明資料」としてわかりやすい表現をしなければならず、公開情報の表現方法に苦慮しました。

また、市民にわかりやすい表現をするため、写真・イラスト・地図情報などのビジュアルな情報を追加するようルール付けを行いましたが、担当所属から、どのような写真やイラストを入れればよいかという質問が多く挙がりました。

取組の成果を教えてください。

「検索」や「絞り込み」機能がありますので、従来の予算書に比べ、**検索効率が向上**しています。また、**グラフや写真などの数値以外の情報を表示**できますので、従来の**年度別のPDFファイル形式の予算書と比べて、視認性が大幅に向上**しています。

さらに、予算のほか、決算や行政評価などの行政情報も統合してデータベース化していますので、**行政運営や政策立案の効率化につながる**と考えています。

今後の展望を教えてください。

デジタル予算書を全国の自治体と共有し、活用を広げていくことで新たなアイデア・発想をいただきながらシステムをブラッシュアップし、より分かりやすく、使いやすいシステムへと構築を進めていきたいと考えています。

引き続き、デジタル予算書の活用をはじめ、デジタルとアナログを融合させ、市民に分かりやすく安心できる質の高い行政サービスを提供していきます。

【参考情報】　新潟県柏崎市人口：7.9万人（令和５年１月１日現在）
関連ＵＲＬ：柏崎市記者会見資料（令和２年11月４日）
（https://www.city.kashiwazaki.lg.jp/material/files/group/1/20201104happyou6-1.pdf）
柏崎市デジタル予算書（https://www.city.kashiwazaki.lg.jp/soshikiichiran/zaimubu/zaiseikanrika/1/24644.html）

41　GISを活用してハザードマップなどの地図情報を集約し「糸島市webマップ」として公開【福岡県糸島市】

Point

- ハザードマップ等の閲覧や、オリジナル地図の作製が可能な「糸島市Webマップ」を公開
- 地域（自主防災組織など）や授業でWebマップが活用されるようなり、防災意識が向上

事業の概要

○　土砂災害警戒区域や洪水浸水想定区域、地震の揺れやすさなどが分かる「糸島市災害ハザードマップ」や、都市計画、道路、公共施設及び教育情報などを**GISを活用して集約し、「糸島市Webマップ」として公開**。

○　ポータルサイト内にある「Mappin Drop（マッピン ドロップ）」機能を使って、**避難経路、観光マップなどのオリジナルの地図の作成が可能**。

○　**地域（自主防災組織など）や授業でWebマップが活用されるようなり、防災意識の向上**につながっている。

＜トップ画面＞

＜土砂災害ハザードマップ画面＞

出典：糸島市定例記者会見資料（令和４年４月25日総務部危機管理課）から抜粋

41　GISを活用してハザードマップなどの地図情報を集約し「糸島市webマップ」として公開【福岡県糸島市】

事業効果

○　窓口において、不動産業者等による開発予定地のハザード等に関する問い合わせが多かったが、WEBを案内できるようになり、窓口での説明時間が削減された。
○　自宅や学校などで調べることができるようになったため、地域（自主防災組織など）や授業での活用がされるようなり、広く防災意識の向上につながっている。

コスト

※主にシステム導入等に係るコストを記載

イニシャルコスト ※税抜	2,700千円
（内訳）　・システム導入、セットアップ等	2,700千円
（備考）　社会資本整備総合交付金を活用	

ランニングコスト（1年あたり） ※税抜	1,440千円
（内訳）　・システム利用料	1,440千円
（備考）	

スケジュール

検討開始から導入までの期間　1年

スケジュールの内訳

実施要領等検討	6か月
業者選定（プロポーザル）	2か月
システム構築、導入	4か月

サービス提供事業者等

サービス提供事業者	株式会社パスコ福岡支店
サービス名	－
運用形態	－
その他参画主体	－

担当部署　糸島市総務部危機管理課　電話　092-332-2110　メール　kikikanri@city.itoshima.lg.jp

41　GISを活用してハザードマップなどの地図情報を集約し「糸島市webマップ」として公開【福岡県糸島市】

（総務省）

取組の経緯・きっかけを教えてください。

糸島市では、以前から、公開型GISを使って災害ハザードマップをウェブ上で公開していましたが、住民の皆さんにとって、**より利用しやすいサイトにするため、令和４年４月から「糸島市Webマップ」として、リニューアル**しました。

リニューアルに伴い、ハザードマップに地震の揺れやすさが分かるマップを新たに追加するとともに、都市計画、道路、公共施設及び教育情報などの地図情報もまとめています。

（糸島市）

工夫した点を教えてください。

ポータルサイト内にある「Mappin Drop（マッピン ドロップ）」機能を使って、**オリジナルの地図の作成ができるようにしています。**

ハザードマップを見ながら、自宅から避難所までの安全な避難ルートを独自で作ることができるため、**各家庭での防災意識の向上等に役立つ**ものと考えています。

取組の成果を教えてください。

自宅や学校などで、簡単に災害ハザードマップを調べることができるようになったことに加え、オリジナル地図の作製機能で、避難経路などを作成できるようにしたことで、**地域（自主防災組織など）や授業で活用されるようなり、広く防災意識の向上**につながっています。

また、窓口では、不動産業者等による開発予定地のハザード等に関する問い合わせが多くありますが、Webを案内することで、**窓口での説明時間が削減**されています。

今後の展望を教えてください。

今後も地図情報を更新し、住民の皆様にわかりやすく情報を提供していきます。

【参考情報】　福岡県糸島市人口：10.4万人（令和５年１月１日現在）
関連ＵＲＬ：糸島市ホームページ（https://www.city.itoshima.lg.jp/）
糸島市Webマップ（https://www2.wagmap.jp/itoshima/Portal）

42　職員自らメタバースコンテンツを内製。職員採用PR動画にも活用【東京都町田市】

Point

➢ 安価で、使いやすいAI・アバター・メタバースなどのトレンド技術を組み合わせ、「お役所仕事」を変えるDXプロジェクトを職員自らの手で開始

事業の概要

○　大学との共同研究の成果として、将来、町田市は「行政法人」として、**デジタル社会における生活基盤（≒メタバース的存在）上で、付加価値の高い行政サービスを、国内に留まらず、世界各地へ提供**することで、登録者1000万人からサービス収入を得ている状態が予想されている。

○　これを受けて「町田市デジタル化総合戦略」に基づき、2022年4月から、安価で、使いやすいAI・アバター・メタバースなどのトレンド技術を組み合わせ、**「お役所仕事」を変えるDXプロジェクトを職員自らの手で開始。**

デジタル化PR動画
「トレンド技術で“お役所仕事”を変える～AI・アバター・メタバースなどの最新技術による行政DX～」

YouTube

AI音声・アバター・メタバースを活用した職員採用PR動画
第２弾「カワセミールがメタバースで語る、町田のスゴさ！」

YouTube

メタバース・LINE・公式ホームページを活用したオンライン行政手続ポータルサイト「まちドア」

LINE　メタバース　市公式HP

AI音声・アバター・メタバースを活用した職員採用PR動画
第３弾「就活生に告ぐ！町田市の試験が受けやすい理由！2022年度下半期試験」

YouTube

42　職員自らメタバースコンテンツを内製。職員採用PR動画にも活用【東京都町田市】

事業効果

○　複数の新聞やニュースメディアへの掲載による「デジタルに強い町田市」としてのシティプロモーション効果が生じた。
○　「新しいことに挑戦できる町田市」を新規採用対象者に訴求できた。
○　町田市のデジタル化政策を広く周知することができた。

コスト

※主にシステム導入等に係るコストを記載

イニシャルコスト ※税抜	50千円
（内訳）・動画制作ツール	15千円
・AI読み上げツール	30千円
・AI歌声ツール	5千円
（備考）	

ランニングコスト（1年あたり） ※税抜	66千円
（内訳）・メタバース利用料	66千円
（備考）	

スケジュール

検討開始から導入までの期間　２か月

スケジュールの内訳

企画　1か月
制作　1か月

サービス提供事業者等

サービス提供事業者	－（職員が無料または安価なサービスを選定・利用）
サービス名	①VRoidStudio（ｱﾊﾞﾀｰ作成ﾂｰﾙ）、②Mobile VOCALOID Editor（AI歌声ﾂｰﾙ）、③RecotteStudio（動画制作ツール）、④Voicepeak（AI読み上げﾂｰﾙ）、⑤YouTube、⑥MetaLife（ﾒﾀﾊﾞｰｽ）、⑦Door（ﾒﾀﾊﾞｰｽ）
運用形態	①～⑤パッケージ製品をオンプレミス環境で運用 ⑥⑦パッケージ製品をクラウド環境で運用
その他参画主体	－

担当部署　町田市デジタル戦略室　　電話　042-724-4432　　メール　seisaku070@city.machida.tokyo.jp

42　職員自らメタバースコンテンツを内製。職員採用PR動画にも活用【東京都町田市】

（総務省）

取組の経緯・きっかけ、概要を教えてください。

町田市の政策提言組織「まちだ未来づくり研究所」で、2020年度から東京都市大学と**共同研究**を行いました。

その中で、町田市は「『行政法人』として、**デジタル社会における生活基盤（≒メタバース的存在）上で、付加価値の高い行政サービスを、国内に留まらず、世界各地へ提供することで、登録者1000万人からサービス収入を得ている状態」が予想されました。**

これを受け、2022年4月から、**安価で、使いやすいAI・アバター・メタバースなどのトレンド技術を組み合わせ、「お役所仕事」を変えるDXプロジェクトを職員自らの手で開始**しました。

（町田市）

取り組んだ職員の方はどのような方ですか。

	職員採用PR動画		市民向けポータルサイト
	AI・アバター・メタバースに関心がある職員	楽曲制作ができる職員	AI・アバター・メタバースに関心がある職員
スキルセット	・情報システム部門5年目 ・メタバースやアバターに関する知識有	***	・情報システム部門3年目 ・メタバースに関する知識は特になし
作業内容	・アバター制作 ・メタバース空間の制作 ・動画制作	・動画内の音楽制作	・メタバース空間の制作

他自治体が同様の取組を行う際に参考になると想定される貴市対応内容を教えてください。

■メタバースを活用した職員採用PR動画

・　東京都デジタルサービス局主催の市区町村アカデミーにて研修講師役となり、他自治体職員向けのハンズオン研修「トレンド技術でプロモーションをDX」を実施し、同様の取組を行う際の方法を横展開しました。

・　**150分の研修では、参加者全員が、オリジナルのアバターを制作し、1分間のプロモーション動画を制作**することができました。

■メタバースを活用した市民向けポータルサイト

・　当該メタバースプラットフォームは、Webブラウザ上からマウス操作で簡単にメタバース空間が制作可能なため、メタバースに対する理解がなくても比較的簡単に実装できます。**こだわらなければ30分程度で作成**できます。

42　職員自らメタバースコンテンツを内製。職員採用PR動画にも活用【東京都町田市】

（総務省）

近況や苦労・工夫している点を教えてください。

■近況

（AI・アバター・メタバースなどの最新技術による行政DXのプロモーション動画）

・　最新技術を活用した取組を総括したプロモーション動画を、ゲーム開発プラットフォーム（Unity）を活用したミュージックビデオ（ボカロP）として制作しました。

※「デジタル化総合戦略2022ってナニ？　～AI・アバター・メタバース・最新技術でDX～」
https://www.youtube.com/watch?v=6dEgUh7UxdM

（アバターとＡＩ音声を活用した公開型オンライン会議「町田市デジタル化推進委員会」）

・　国のデジタル化政策に深くかかわる有識者による、デジタル政策の提言
・　フルリモート参加型によるオンライン会議　・　国の有識者含め、全員アバターで参加
・　議事録作成AIによる作業の自動化（音声からの文字起こし：AWS Transcribe　要約：ChatGPT

【2022年度 第2回】町田市デジタル化推進委員会 https://www.youtube.com/watch?v=uwTvVgCavrA

■苦労・工夫している点

・　全ての要件を満たすメタバースプラットフォームはない・　ユーザーの端末によっては、うまく動作しないことがある

（町田市）

今後の展望を教えてください。

・　市民が使いやすいメタバースソリューションを活用し、活用領域を広げ、市民に普及している端末（現時点ではスマートフォン・PCを想定）で使えるソリューションを積極的に採用します。
・　当面、Web会議やウェビナーの代替としての利用を主なターゲットとしてメタバースを推進します。
・　当面は簡単に・安く・すぐに使えるソリューションを組み合わせ、調査研究の一環として自前で運営していきます。
・　メタバースに限らず、急成長中のAIサービスも組み合わせ、先端技術として包括的に調査研究・実証実験を進めます。
・　今後、スマートフォンに代わり、AR端末が普及するといった最新動向を注視し、合理的な活用を積極的に進めます。

☆担当：町田市 デジタル戦略室☆

【参考情報】　町田市人口：43.1万人（令和５年１月１日現在）
関連ＵＲＬ：町田市のデジタル化に関する取り組み（https://www.city.machida.tokyo.jp/shisei/gyousei/keiei/jouhouka/index.html）
東京都・区市町村CIOフォーラム
【東京デジタルアカデミー】行政課題対応・ハンズオン研修「トレンド技術でプロモーションをDX～AI・アバター・メタバースの活用～」を開催しました
（https://note.com/tokyo_cio_forum/n/nd320c6c1bd5d）
受賞歴等　：政策コンテスト「マニフェスト大賞」のコミュニケーション戦略賞・優秀賞に選出（2022年度）
令和4年度 夏のDigi田甲子園 本選出場（https://www.cas.go.jp/jp/seisaku/digitaldenen/archives/koushien/chiiki/tokyo.html）
「Tokyo区市町村DX賞」実装部門第1位を受賞（令和4年度）

42　職員自らメタバースコンテンツを内製。職員採用PR動画にも活用【東京都町田市】

参考資料

東京都デジタルサービス局主催　市区町村アカデミー
研修「トレンド技術でプロモーションをDX」資料抜粋

アバター制作

VRoid Studio

アバター制作ツール

フリーソフト

３Ｄアバター

デザインを選んで簡単に作成！

メタバース

VR CHAT

メタバースプラットフォーム

メタバース内に町田市役所を構築

メタバース内でアバターを動かしてオープニング動画を撮影！

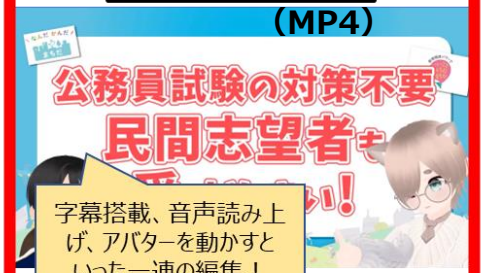
動画編集

音源制作ツール

字幕動画制作ツール

AI読み上げツール

動画ファイル（MP4）



字幕搭載、音声読み上げ、アバターを動かすといった一連の編集！

RecotteStudio

VoicePeak

YouTube

YouTubeの画面

43　自治体発の「メタバース課」を設立、「メタバース関係人口」創出に取り組む【鳥取県】

Point

➢ メタバース空間内での情報発信を通じて「メタバース関係人口」を創出することを主な目的として「メタバース課」を設立し、「AIアバター職員」も採用

事業の概要

○　Web3.0という新たな世界が広がる中で、**NFTを活用**した県を応援するプロジェクトの企画や、県の魅力の発信など、リアルな鳥取県の観光や物産の振興に加えて、**これまでにない新たな関わり方を創出し、県の知名度を世界中に発信**することで、人口減少や高齢化など様々な問題解決につなげていく。

○　さらに、**AIアバター職員を採用し、24時間365日、メタバース空間を通じて世界中から県に興味を持つ人と、コミュニケーションを図る。**

メディア向け発表会を開催

令和５年２月２日「鳥取県メタバース課 職員採用メディア発表会」を実施
「YAKAMIHIME」とのコミュニケーションに加え、メタバース『XANA』の空間内で、鉄腕アトムと鳥取県、XANAがコラボしたNFTプロジェクトを紹介するメタバースギャラリーを体験できることを知事から説明

出典元：鳥取県東京本部－メタバース課
https://www.pref.tottori.lg.jp/309184.htm
（操作方法より）

43　自治体発の「メタバース課」を設立、「メタバース関係人口」創出に取り組む【鳥取県】

事業効果

○　WEB3.0領域での各種取り組みにおける広告換算効果は合計で概算５億円のPR効果があった。
○　AIチャットYAKAMIHIMEの累計利用UU数約1.2万人、チャット会話数約10万、国内７：海外３と、新たな関係人口創出に寄与した。
○　WEB3.0領域での取り組みの先進性、ユニーク性が多くのメディアを通じて広く発信され、本県の知名度向上、先進分野への積極性の高い県というブランディングにもつながった。

コスト

※主にシステム導入等に係るコストを記載

イニシャルコスト ※税抜	4,200千円	ランニングコスト（1年あたり） ※税抜	－円
（内訳）・AIアバターの使用料、企画開発費、サーバー代	4,200千円	（内訳）	－円
（備考）		（備考）	

スケジュール

検討開始から導入までの期間　４か月

スケジュールの内訳

R4.10　取り組み内容検討
R4.10　システム改修
R5.2　事業開始

サービス提供事業者等

サービス提供事業者	NOBORDERZ MANAGEMENT CONSULTANCIES
サービス名	AI×Web3.0メタバース『XANA』 AIアバターNFT
運用形態	個別開発製品をクラウド環境で運用
その他参画主体	株式会社J&J事業創造（メタバースやNFTを活用したサービスにおける自治体と各事業者との調整役）

担当部署　鳥取県東京本部　電話　03-5212-9187　メール　tokyo@pref.tottori.lg.jp

43　自治体発の「メタバース課」を設立、「メタバース関係人口」創出に取り組む【鳥取県】

（総務省）

取組の経緯・きっかけ、概要を教えてください。

令和4年5月に、NFTトレーディングカードの鳥取県版が発売されたことを契機に、メタバース関係人口の創出などを目的として、令和5年2月2日にメタバース空間「XANA」上に架空の組織「メタバース課」を立ち上げ、AIアバター職員「YAKAMIHIME（八上姫）」を配置しました（職員はAIアバター「YAKAMIHIME」1名のみ）。

（鳥取県）

メタバース課創設の際、どのようなスキルを持つ事業者にどのようなことを委託したのか教えてください。

決済業務の知見があり先鋭的な新規事業の企画開発及び事業推進を得意とする事業者に委託することで、企画提案やコンテンツ開発をスムーズに実施することができました。

メタバース課創設の近況や苦労・工夫している点を教えてください。

メタバース空間に課を設置することや、コミュニケーション能力に長けたAIアバターを職員として採用するのは自治体としては初であり、メディアを通じて大きく注目を集めることができました。

これにより**多くの人にアクセスしていただき、県の魅力発信につながりました。**

なお、事業を進めるにあたり、DXやWeb3.0に精通している職員がおらず、専門用語などの理解が難しく、組織内で意思決定するのに苦労しました。

メタバース課創設に関して、今後の展望を教えてください。

メタバース空間を活用した交流会や物産展を開催し、**メタバース内での取組をリアル（現実）な活性化につなげるべく展開していきたい**と考えております。

☆担当：鳥取県 東京本部☆

【参考情報】　鳥取県人口：54.7万人（令和５年１月１日現在）
関連ＵＲＬ：鳥取県 東京本部 メタバース課（ https://www.pref.tottori.lg.jp/309184.htm ）

44　将来のアウトリーチ的な行政サービスを見据えたテレワーク環境整備【鹿児島県肝付町】

Point

➢ テレワークを地域に寄り添うためのツールとしてとらえ、どこでも仕事ができる環境づくりを推進し、場所にとらわれない行政サービスを提供

事業の概要

○　**テレワークをワークライフバランスの文脈ではなく、「地域に寄り添うためのツール」として捉え、どこでも仕事ができる環境づくり**としてクラウドを前提とした自治体情報システムを整備。

○　整備した環境を活用して**若手有志による「はたらき方をつくるプロジェクト」が発足**し、コラボレーションツールを使いながらディスカッションと共同作業を重ね、**地域の資源を活用した「出向く窓口」について民間事業者へ検証提案**を行うなど、積極的な動きにつながっている。

○　保健師が遠隔地の高齢者宅を訪問した際に、その方の情報を確認しながら、離れて暮らすご家族や高齢者を支援する介護医療スタッフとオンラインでケア会議を実施するなど**場所にとらわれない行政サービスが実現**

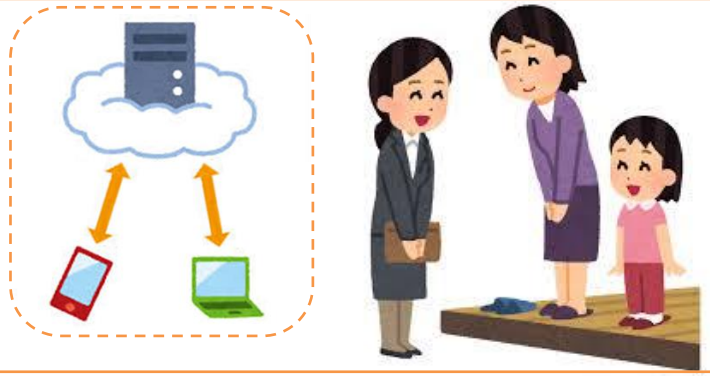
［サービスイメージ］

従来

行政のシステムはオンプレミスが前提であり、行政サービスも、主に町役場にて提供

目指す姿（アウトリーチ）

クラウドを前提としたシステムにより、どこでも仕事ができる環境をつくり、地域の身近な場所へ職員が出向いてサービスを提供



44　将来のアウトリーチ的な行政サービスを見据えたテレワーク環境整備【鹿児島県肝付町】

事業効果

○ 若手有志による「はたらき方をつくるプロジェクト」が発足し、コラボレーションツールを使いながら議論と共同作業を重ね、地域の資源を活用した「出向く窓口」について民間事業者へ検証提案を行うなど、積極的な動きにつながっている。
○ 住民向けスマホ相談会で、現地にて相談内容等を確認しながら、状況に合わせた柔軟な対応が取れるようになった。
○ 保健師が遠隔地の高齢者宅を訪問した際に、その方の情報を確認しながら、離れて暮らすご家族や高齢者を支援する介護医療スタッフとオンラインでケア会議を実施するなど柔軟な対応が可能となった。

コスト

※主にシステム導入等に係るコストを記載

イニシャルコスト ※税抜	66,500千円
（内訳）・システム構	40,480千円
・端末購入費	10,820千円
・クラウドサービス調達費	15,200千円
（備考）	新型コロナウイルス感染症地方創生臨時交付金による補助額：65,238千円

ランニングコスト（1年あたり） ※税抜	20,000千円
（内訳）・サービス利用料	20,000千円
（備考）	

スケジュール

検討開始から導入までの期間　２年10か月

スケジュールの内訳

R3.6～R3.8　庁内調整
R3.10～R4.3　概念実証
R4.7～R5.3　第一期システム構築
R5.4～　運用開始

サービス提供事業者等

サービス提供事業者	グーグル合同会社 グーグル・クラウド・ジャパン合同会社
サービス名	Google Workspace Enterprise Plus BeyondCorp Enterprise
運用形態	パッケージ製品をクラウド環境で運用
その他参画主体	西日本電信電話株式会社、シトリックス・システムズ・ジャパン株式会社、株式会社日本HP、株式会社電算システム

担当部署　肝付町デジタル推進課　電話　0994-65-2513　メール　ict@town.kimotsuki.lg.jp

44　将来のアウトリーチ的な行政サービスを見据えたテレワーク環境整備【鹿児島県肝付町】

（総務省）

取組の経緯・きっかけを教えてください。

国の人口推移より遥かに先行して人口が減少している状況下で、**地域の暮らしを維持するために地域の身近な場所への職員を柔軟に配置（アウトリーチ）できる環境が求められる**と考えました。 **テレワークをワークライフバランスの文脈ではなく、地域に寄り添うためのツールとして捉え、どこでも仕事ができる環境づくり**としてクラウドを前提とした自治体情報システムとセキュリティの検討を始めました。

（肝付町）

苦労した点・工夫した点を教えてください。

苦労した点は、クラウドを前提とした自治体情報システムの事例がないことから、情報セキュリティポリシーガイドライン等を参考にリスクアセスメントを行い、本町の情報セキュリティ対策方針を整理したことです。

工夫した点は、 **従来の情報システム基盤を流用しながらクラウドを前提とした全体テレワーク基盤として構築**したこと、**汎用的なサービスを活用しカスタマイズを極小化**していること、**庁内調整に外部人材を活用して専門的な知見から事業の有用性を説いていただいた**ことです。

他自治体の視察や照会があった時によく質問されることを教えてください。

特定のOSやOAソフトに依存するソフトやファイルの取り扱いと職員の反応について質問を受けることがあります。**「必要な環境は残していること、ソフトは順次モダン化すること、OAソフトは特定のものを使うことが目的ではなく業務が滞ることがなければ特に気にならない様子である」**と回答しています。

また、コストについて質問を受けることがあります。「自治体によって情報システムの環境とコストは様々なので直接比較は難しいが、制約条件を把握した上でクラウドを前提とした仕組みに再構築したことで**従来のコストと同等**」と回答しています。

今後の展望を教えてください。

令和7年度までにアウトリーチできる環境づくりを行う予定です。 具体的には、「業務用スマートフォン／クラウドPBXの導入」、「各業務システム／アプリケーションのクラウド移行」、「紙台帳のデジタル化」、「分散型勤務実証による課題抽出と整理」を進める予定です。

【参考情報】　鹿児島県肝付町人口：1.4万人（令和５年１月１日現在）
関連ＵＲＬ：肝付町ホームページ（https://kimotsuki-town.jp/）

庁内コミュニケーションの効率化　人口：5万人以上10万人未満

45　全職員を対象にチャットツールを導入し、庁内の事務連絡を効率的に実施【新潟県三条市】

Point

- ビジネスチャットツールの導入で、無駄な時間や情報の分断を無くし、業務効率化を実現
- 分散勤務やリモートワークの実施において、対面と変わらないコミュニケーションが可能に

事業の概要

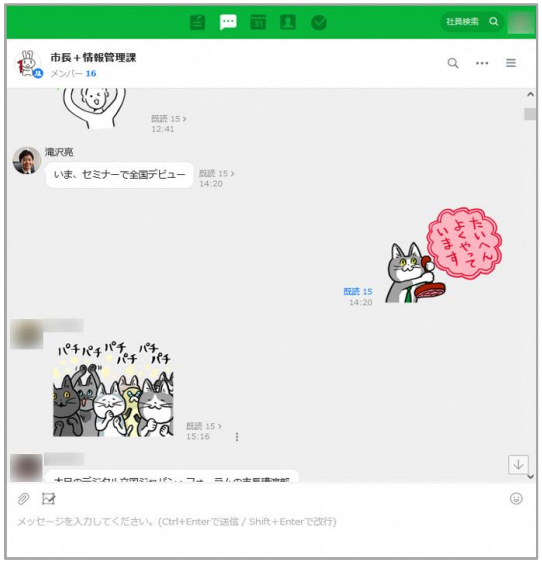
○ **ビジネスチャットツールを導入し、全職員を対象に1,000ユーザで利用開始。**

○ 各課の速やかな連携を可能にし、**カレンダー機能や掲示板機能の活用により業務効率化を実現**している。

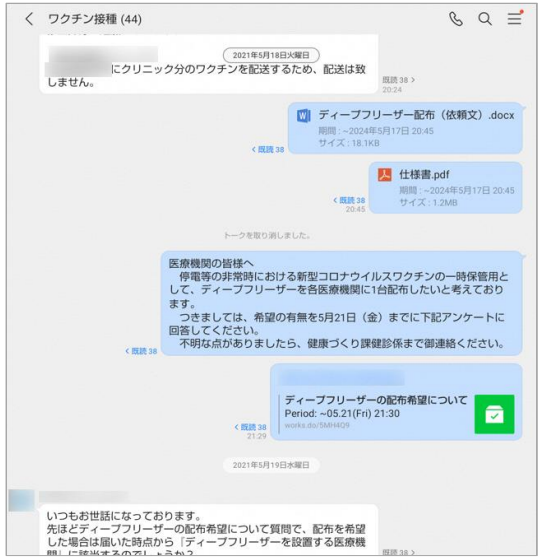
○ **災害時の連絡ツールとしての活用**や、**ワクチン接種に関する医療機関との連携をスムーズに行える環境づくりを構築**できた。（ワクチン接種対応時、医療機関との電話とFAXによる連絡業務の負担を大幅に軽減）

[ビジネスチャットツールの画面例]

チャットで市長と各課が情報共有に活用



医療機関にタブレットとビジネスチャットツールのアカウントを配布しワクチン接種に関する情報を迅速に共有



- 全職員を対象としたグループウェアとしてビジネスチャットツールを導入（**当該製品の全職員対象の導入は全国初の取組**）
- 日常のコミュニケーションのほか、災害対応や医療機関とのワクチン接種に関する密接な連携に活用
- **希望する職員には、私用スマホでの利用を許可している**（運用ガイドラインにて規定）
- 外部連携機能により、多くの**住民が普段利用しているチャットツールと連携できる**ため、自治会長や施設の指定管理者等との連絡にも活用（外部連携機能は届け出制）

庁内コミュニケーションの効率化　人口：5万人以上10万人未満

45　全職員を対象にチャットツールを導入し、庁内の事務連絡を効率的に実施【新潟県三条市】

事業効果

○　導入以前の電話や電子メールに比べて、コミュニケーションにかかる時間が大幅に削減され、円滑化が実現した。
○　一斉連絡と既読者確認機能により、災害対応時において迅速な情報伝達を実現できた。

コスト

※主にシステム導入等に係るコストを記載

イニシャルコスト ※税抜	－円	ランニングコスト（1年あたり） ※税抜	5,400千円
（内訳）	－円	（内訳）　・ライセンス料（1,000ライセンス）	5,400千円
（備考）		（備考）	

スケジュール

検討開始から導入までの期間　4か月

スケジュールの内訳

R2.12~R3.1	導入システム検討
R3.2~3	テスト利用
R3.4~	本利用開始

サービス提供事業者等

サービス提供事業者	LINE WORKS 株式会社
サービス名	LINE　WORKS
運用形態	パッケージ製品をクラウド環境で運用
その他参画主体	ソフトバンク株式会社（契約代理店）

担当部署　三条市総務部DX推進課　　電話　0256-34-5525　　メール　joho@city.sanjo.niigata.jp

庁内コミュニケーションの効率化　人口：５万人以上10万人未満

45　全職員を対象にチャットツールを導入し、庁内の事務連絡を効率的に実施【新潟県三条市】

（総務省）

ビジネスチャットツール導入の経緯・きっかけを教えてください。

組織内での**情報連絡効率化と、組織間の情報分断をなくし、庁内コミュニケーションの円滑化**のため、市長からの指示によりチャットツール導入検討を開始しました。

また、チャットツールの導入検討時、庁内利用していたグループウェアのサポートが終了するタイミングと同時期にあったため、スケジュール管理機能や掲示板機能などの**グループウェアとしても利用できる製品を比較検討・導入**しました。

（三条市）

ビジネスチャットツールを利用している職員数などを教えてください。

利用者は一般事務職（正職員、会計年度任用職員）、消防職、保育士職（アカウント共有利用）が利用しており、**全体で約1,000人**です。（庁内ではインターネット端末で利用。約6割の職員がスマホ版アプリも利用。）

ユーザに共通する**アクセス権限は、所属する部署のトークグループのみ**で、各ユーザごとに任意のトークグループを設定し情報共有を図っています。スマホ版アプリは、セキュリティ対策として各種制限設定を行っています。

その他、**外部連携機能やスマホアプリ利用権限は届け出によって権限を設定**する運用としています。

ビジネスチャットツール導入の近況や工夫点を教えてください。

感染症対策の分散勤務やリモートワークでも、**対面とほぼ変わらないコミュニケーションが可能**となりました。

災害等の緊急時の対応にもチャットツールを積極的に活用していきたいと考えています。また、私用スマホでの利用は通信料等個人負担が伴うため、所属内でスマホアプリを利用していない職員がいる場合は、**従前の電話連絡網も併用**しています。

チャットツールの利用は全庁で浸透していますが、所属によってカレンダー等の**グループウェア機能**の活用が進んでいない場合は、**庁内ICT研修で効率的な活用方法等の説明**を行い活用を促しています。

今後の展望を教えてください。

新型コロナウィルスワクチン接種業務での活用と同様に、**市内介護事業所とのビジネスチャットツールを整備**し、連絡業務の効率化と災害時等の情報共有ツールとしての活用を予定しています。

☆担当：三条市 総務部 DX推進課☆

【参考情報】　三条市人口：9.3万人（令和５年１月１日現在）
関連ＵＲＬ：情報化の推進ＨＰ　（https://www.city.sanjo.niigata.jp/kurashi_tetsuzuki/machizukuri/johokanosuishin/index.html）
　　運用ガイドライン　（https://www.city.sanjo.niigata.jp/soshiki/somubu/dxsuishinka/openknowledge/13711.html）

庁内コミュニケーションの効率化　人口：10万人以上30万人未満

46　庁内チャットを活用し業務上の疑問や不安を即時解決、若手職員育成【東京都渋谷区】

Point

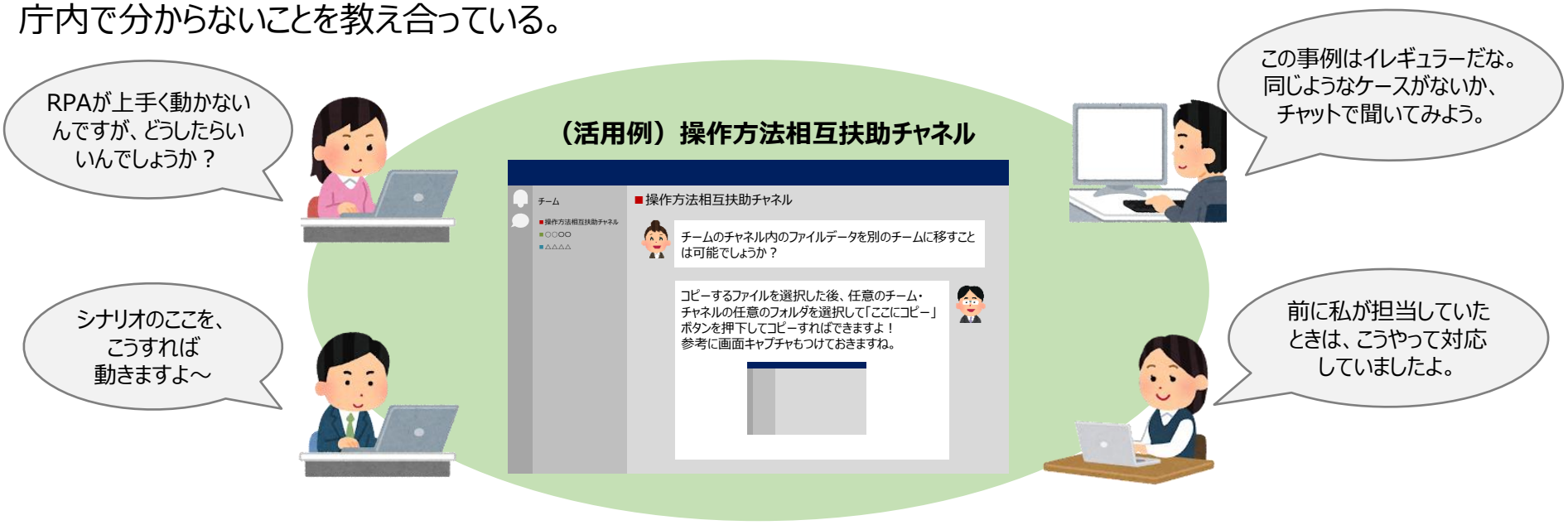
- 庁内インフラ環境に実装されていたチャットツールを全職員が利用できるようにルール化、整備し、庁内DXを推進するツールとして周知
- チャット機能を最大活用し、庁内で分からないことを気軽に教え合う組織文化を醸成

事業の概要

○　平成31年1月よりMicrosoft 365を導入し、**チャットツールを庁内の全職員が利用できるよう整備**。

○　自治体DXを推進するために必要な各種システムについて、**有識者・前任者に気軽に質問ができる組織文化を醸成**している。不安なく働ける環境で、次世代を担う若者をどんどん育成中。

○　例えば、チャット機能に「操作方法相互扶助チャネル」を作成しており、**職員間のQ&Aのやりとりを円滑化**し、庁内で分からないことを教え合っている。



庁内コミュニケーションの効率化　人口：10万人以上30万人未満

46　庁内チャットを活用し業務上の疑問や不安を即時解決、若手職員育成【東京都渋谷区】

事業効果

○　チャット機能の活用により、部署間のコミュニケーションの円滑化が実現するとともに、迅速な意思決定が可能となった。

コスト

※主にシステム導入等に係るコストを記載

イニシャルコスト ※税抜	（非公表）	ランニングコスト（1年あたり） ※税抜	（非公表）
（内訳）		（内訳）	
（備考）		（備考）	

スケジュール

（本庁舎移転PJ全体の検討期間）

検討開始から導入までの期間　４年９か月

スケジュールの内訳

H26～　庁舎移転・第一次検討体制
H27～　庁舎移転・第二次検討体制
H27.12～　庁舎移転・第三次検討体制
H31.1　本庁舎移転(Microsoft365導入)
※本庁舎移転に伴い、ICT基盤を刷新

サービス提供事業者等

サービス提供事業者	Microsoft（サービス提供事業者） 株式会社日立システムズ（構築事業者）
サービス名	Microsoft Teams
運用形態	パッケージ製品をクラウド環境で運用
その他参画主体	－

担当部署　渋谷区デジタルサービス部ＩＣＴセンター　電話　03-3463-1152　メール　div-ictcenter@shibuya.tokyo

庁内コミュニケーションの効率化　人口：10万人以上30万人未満

46　庁内チャットを活用し業務上の疑問や不安を即時解決、若手職員育成【東京都渋谷区】

（総務省）

庁内チャットシステムは、どの職員が利用できるようになっているのでしょうか。

区の全職員が利用できるようにMicrosoft 365のライセンスを用意しています。

チームの作成等、なるべく制限を設けずユーザーが自由に使えるようにしています。

（渋谷区）

他団体からよく質問されることを教えてください。

他団体より多く受ける質問とその回答は以下のとおりです。

Ｑ１．ユーザー向け操作研修を行いましたか？

Ａ１．**操作研修は、特に行っていません。**

Ｑ２．使わない人への働きかけなど、どのように利用を促していますか？

Ａ２．特に行っていませんが、**経営層が積極的に使い始めたため、管理職も積極的に使い、結果的に全庁での普及が瞬く間に進みました。**

Ｑ３．庁内メールとの使い分けはどのようにされていますか？

Ａ３．特にルールはありませんが、**チャットの方が便利なため、庁内での連絡はチャットがメインツール**となりました。

Ｑ４．BYOD※でもチャットを使っていますのか？

Ａ４．**BYODでも使っています。**

※Bring Your Own Device：個人が私物として所有しているパソコンやスマートフォンを業務に使う利用形態

今後の活用の展望を教えてください。

利用しているツールは単なるチャットツールではなく、今後様々なアプリとの連動やAIのアシストなどが見込まれます。

特に、**PowerAutomateやワークフローシステム、AIチャットボットとの連携などを検討しています。**

☆担当：東京都 渋谷区 デジタルサービス部 ICTセンター☆

【参考情報】　渋谷区人口：22.9万人（令和５年１月１日現在）
関連ＵＲＬ：渋谷区ＨＰ（https://www.city.shibuya.tokyo.jp/）

庁内コミュニケーションの効率化　人口：30万人以上

47　Web会議で移動時間を大幅削減し行政サービスを向上【栃木県宇都宮市】

Point

➢ LGWAN内で構築が可能なWeb会議システムを活用し、職員自身の端末から手軽にWeb会議を実施でき、１時間以上かかる出先機関への移動時間を他業務に充当

事業の概要

○　コロナ過の影響によるWeb会議のニーズが高まり、セキュリティ対策強化及び、LGWAN環境内の既存端末の利活用のため、**LGWAN対応のWeb会議システムを新たに導入**した。

○　**在宅勤務者を含め、離れた場所にいる職員を交えた会議で有効に利用**でき、自席から密にならない状態で打ち合わせができることから、感染リスクを抑えながらも業務を滞らせることがない。

○　広範囲にわたって出先機関が点在しているが、**出先機関の長を集めた会議でも移動時間を節約し、機密性が高い会議を効率的に開催**できるようになった。

ネット経由のWeb会議システムの課題

- 機密性の高い情報を取り扱う場合、セキュリティ対策の更なる強化が必要
- ネット接続可能な専用端末の管理等の負担大
- Web会議の開催数増加に伴う、専用機器が不足し、開きたいタイミングで開催困難な会議が発生した

▶

LGWAN対応のWeb会議導入後

- LGWAN内の利用で高い機密性を確保
- LGWAN内の端末の利用による管理工数の削減
- 自席の端末でWeb会議が可能になり開きたいタイミングで会議を開催可能となり、利便性が向上

47　Web会議で移動時間を大幅削減し行政サービスを向上【栃木県宇都宮市】

事業効果

○　職員自身の端末で会議参加できるようになり、これまで出先機関との会議のために最大で１時間以上かかっていた移動時間が、不要となった。
○　庁内LAN内で完結する環境でWeb会議を行えるようになったことで、情報機密性を担保できるようになった。

コスト

※主にシステム導入等に係るコストを記載

イニシャルコスト ※税抜	10,000千円
（内訳）・導入作業	2,000千円
・トライアル	500千円
・ソフトウエア利用・保守	1,900千円
・ソフトウエアライセンス	5,000千円
・その他	600千円
（備考）	

ランニングコスト（1年あたり） ※税抜	2,112千円
（内訳）・ライセンス使用料	2,112千円
（備考）	

スケジュール

検討開始から導入までの期間　８か月

スケジュールの内訳

R3.7～11	庁内調整（4.5か月）
R3.11～R4.1	デモ環境検証、試行的運用、構築完了
R4.2～	庁内用WEB会議システム導入

サービス提供事業者等

サービス提供事業者	ジャパンメディアシステム株式会社
サービス名	Live　On（Web会議システム）
運用形態	パッケージ製品をオンプレミス環境で運用
その他参画主体	－

担当部署　宇都宮市デジタル政策課　　電話　028-632-2870　　メール　u10000600@city.utsunomiya.tochigi.jp

庁内コミュニケーションの効率化　人口：30万人以上

47　Web会議で移動時間を大幅削減し行政サービスを向上【栃木県宇都宮市】

（総務省）

取組の経緯・きっかけを教えてください。

新型コロナ感染症拡大の影響により、令和2年度から外部との打ち合わせのみならず、**庁内の会議等においてもWeb会議を使用する機会が増えました。**

当初は、タブレット端末とインターネット回線を使用する一般的なWeb会議システムを使用していましたが、貸出端末の不足への対応や、機密性の高い情報を取り扱う庁内会議等のセキュリティ対策を強化する必要があったため、LGWAN環境で利用できるWeb会議システムを導入しました。

（宇都宮市）

取組において、どのようなコストがかかりましたか。

導入費用：サーバの構築費用、スピーカーマイク・モニター等の周辺機器費用
運用費用：ライセンス料
がかかっています。

取組の成果や苦労・工夫している点を教えてください。

最新の利用状況としては、**年間250回の会議開催**を超え、様々な用途に利用されています。

苦労・工夫している点としては、本庁と出先機関との通信回線の帯域が細く、通信に不具合が生じる事象がみられるため、令和4年度に庁内ネットワークの再構築（無線化・帯域拡大）に取り組んでおり、改修後、さらなる活用を推進したいと考えています。

取組の成果や苦労・工夫している点を教えてください。

職員を対象とした庁内研修を改めて開催し、活用事例の紹介等を通じ、全庁的な利用促進を図る予定です。

今後は、庁内ネットワークの再構築による回線増強を受け、出先機関の職員が本庁まで出向いて実施している二役協議・報告について、すべてWeb情報システムによるオンライン化を進める予定です。

また在宅勤務において、USB型モバイルルータと組み合わせた活用を図っており、自宅からも円滑に協議・打ち合わせができる効果を確認できたところであり、今後は職員の新たな働き方の一つとして、在宅勤務でのより一層の活用拡大を図る予定です。

☆担当：宇都宮市 総合政策部　デジタル政策課☆

【参考情報】　宇都宮市人口：51.3万人（令和６年１月１日現在）
関連ＵＲＬ：宇都宮市ホームページ（https://www.city.utsunomiya.lg.jp/）