

自治体DX推進参考事例集【第3.0版】

【1.体制整備】



総務省

令和7年6月26日

1. 体制整備参考事例集 目次

【凡例】
① : 人口1万人未満の団体
② : 人口1万人以上5万人未満の団体
③ : 人口5万人以上10万人未満の団体
④ : 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 … | 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】 | ② … | 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】 | ③ … | 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 … | 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】 | ③ … | 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】 | ④ … | 1-28 |

1. 体制整備参考事例集 目次

【凡例】
-1 : 人口1万人未満の団体
-5 : 人口1万人以上5万人未満の団体
-10 : 人口5万人以上10万人未満の団体
-30 : 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. 体制整備> 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

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	・市町村にDXで解決すべき課題が山積 ※ふくしまICT活用推進協議会を活用 ※R4～6年度で全59市町村へ支援を開始（派遣費用は県負担）	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。 例) DX計画策定、オンライン化、システム標準化・・・ ② 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 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推進に向けた意欲を底上げ 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

<1. 体制整備> 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

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に対する機運向上が図られる。
- アドバイザーは協議会に所属する地元ベンダーから選定されるため、市町村との接点にもなる。

コスト

イニシャルコスト（※概算）	ランニングコスト（※概算）
68,515千円（内訳）	－円（内訳）
・アドバイザーの派遣費用	－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

R.6.3～4	事業者への説明会の開催、支援メニューの決定
R.6.5～6	市町村へ募集
R.6.7	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6年度実施事業者：株式会社東日本計算センター、実形情報システム株式会社、東日本電信電話株式会社、テレコム・株式会社、エナジー株式会社、富士通JAPAN株式会社、株式会社草野機器株式会社、ふくしまICT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政策課 電話 024-238-5154 メール joushou_kikaku@pref.fukushima.lg.jp

<1. 体制整備> 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

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】

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。

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> 市町村DX推進トップセミナー>

・派遣企業に対する委託料 約6.9千万円 ・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、管理職等の職階別に、DXに関する研修を実施（令和6年度が1年未満は以下のとおり）としています。

対象者	主な内容
新任職員向け	・「DXの基礎」について、担当課が作成した動画を視聴
管理職員向け（DX推進リーダー）	・「DX推進リーダー研修」として、外部講師による講義やワークショップを受講
幹部職員向け	・「部局長向け研修」として、県CDO格佐官による講義を受講
全職員向け	・「全職員向けDX研修」として、担当課が作成した動画を視聴 ※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：174.0万人（令和6年12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/jouhoukasuishinkeikaku.html>）

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。
- ※ 第4.0版で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】



事業効果



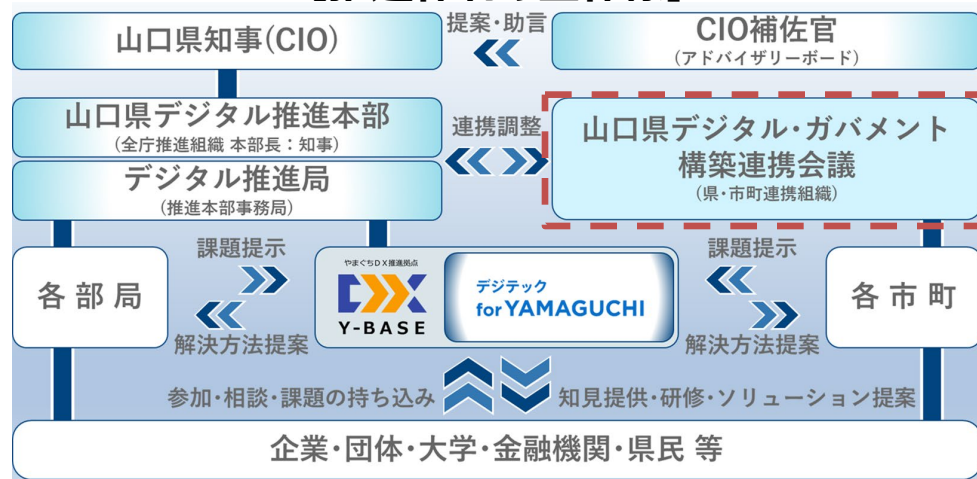
➤ 「山口県デジタル・ガバメント構築連携会議」を立ち上げ、県・市町一体となって、県全体でのデジタル・ガバメントの構築に向けた取組みを推進

- 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。

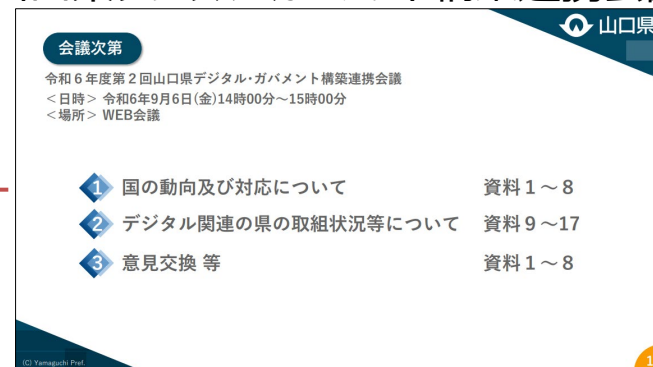
事業の概要

- 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йд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6年度 第2回山口県デジタル・ガバメント構築連携会議
（令和6年9月6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。

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。



(山口県)



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、会議開催の時期や回数、議題調整等について、より効果的な構成となるよう努めています。



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：128.0万人（令和7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】



- 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。**
- 県及び市町が負担金を拠出し、協働事業やシステム共同調達を実施。

<愛媛県・市町DX協働宣言>



<愛媛県・市町DX推進会議研修会>



<推進会議の協働事業>

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（令和4年度～）

※ 詳細は人材確保・育成事例集に記載

デジタルデバйд 対策

地域事業者とも連携しながら、支援を必要としている住民がいつでも気軽にワンストップで相談できる場や継続的な学びの機会を提供（令和4～5年度）



デジタルでつなぎ、切り拓く。

TEAM
愛媛 20
Digital Transformation



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

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を開催しており、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

－



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、意欲ある自治体において、窓口改革や生成AIの導入などのテーマで他市町の参考となるようなモデルプロジェクトに取り組んでおり、専門人材が伴走支援を行っています。



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：131.2万人（令和6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/page/17838.html>）

愛媛県デジタル総合戦略〔令和5年3月改定〕（<https://www.pref.ehime.jp/page/17835.html>）

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要内容】

- 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】



事業効果



- 民間デジタル人材が、県内市町村の要望に応じて訪問
- 市町村の実情に応じた助言ができるよう、週 1 日、民間デジタル人材と県職員が共同で業務を実施
- 市町村のDXに対する意識が向上し、D X 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・財政的負担が軽減した。

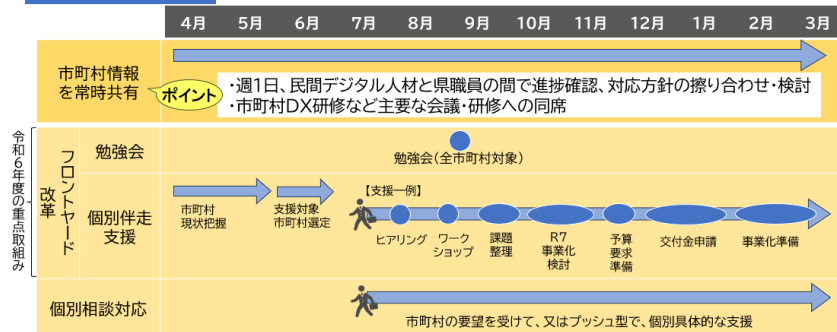
事業の概要

- 市町村の情報を常時共有する体制を確保しながら、民間デジタル人材が県内市町村を訪問し、市町村の要望に応じた支援を実施。
- 令和 6 年度は、**フロントヤード改革に重点化した個別伴走支援**や個別相談対応を実施するとともに、先進自治体の首長を講師に招聘したトップセミナーや市町村全体のDXを推進する中核となる職員を対象としたDX研修の開催等の支援を実施。

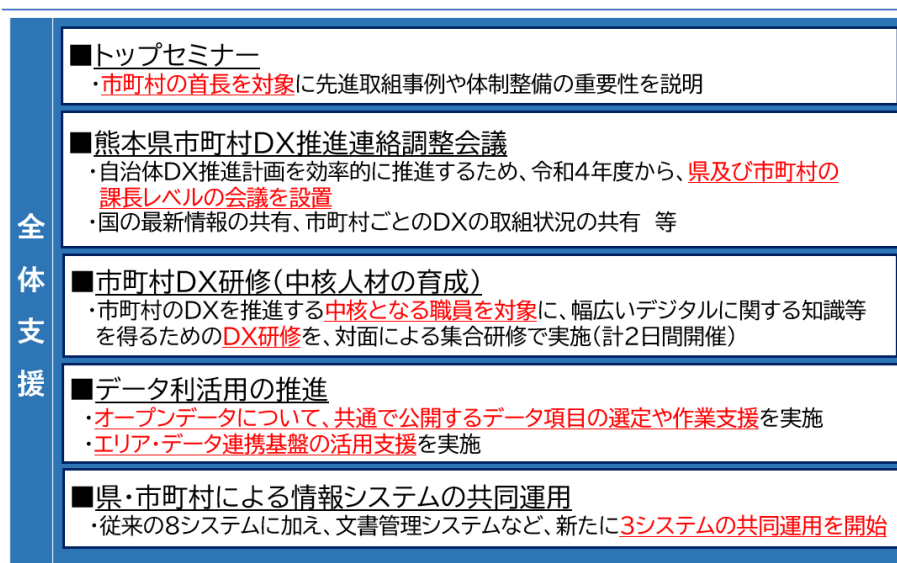
市町村向け 民間デジタル人材派遣事業

- ・令和4年度からスタート。
- ・**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いため**、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。
- ・令和6年度はフロントヤード改革を重点的に支援しており、全市町村を対象とした「**勉強会**」、令和7年度以降のフロントヤード改革に係る事業化に向けた「**個別伴走支援**」、DXの幅広い相談に対応する「**個別相談対応**」を実施。
- ・**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】



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年度に庁内の組織体制を強化し**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。

令和6年度は、「自治体DX推進計画」の改定を踏まえ、**人材面や体制面等で課題を抱えている市町村のフロントヤード改革の実現に向け、伴走型の支援**を積極的に行いました。

さらに、先進自治体の首長を講師として招聘したトップセミナーや市町村全体のDXを推進する中核人材を対象とした2日間のDX研修を開催する等の**支援を徹底**しました。

支援にあたっては、首長やDX推進担当者など、**階層ごとに合わせたアプローチ**をするよう工夫しています。また、民間デジタル人材にいつでも相談しやすい環境を構築する、市町村内部の合意形成のためワークショップを開催する、市町村のニーズに応じたデジタルツールの紹介を行うなど、**市町村の視線**に立つことを心掛け、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。

市町村の現状・課題はそれぞれ異なることから、多様なデジタル人材を派遣できる事業者に委託し、市町村のDXに関する**幅広いニーズに対応できるような体制**を構築しています。そして、市町村から相談があった際には、それぞれの相談内容に対応できる知識を持ったデジタル人材を派遣し、市町村のDX推進に寄与しています。



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。

令和7年度は、同年度に大詰めを迎える自治体情報システムの標準化について、重点的に支援する予定です。



【参考情報】 熊本県人口：172.8万人（令和6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

<フロントヤード改革個別伴走支援>



<市町村DX研修>



<トップセミナー>



<先進地視察>



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】



- 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チャ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	68,515千円	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	68,515千円	(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

- R6.3~4 事業者へ支援メニューの照会、
支援メニュー一覧の決定
- R6.5~6 市町村へ募集
- R6.7 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6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、東日本電信電話株式会社、テクノ・マインド株式会社、エスクリブ株式会社、富士通JAPAN株式会社、株式会社草野測器社
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。



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6.9千万円

<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、新任职員、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6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
新任职員向け	・「DXの基礎」について、担当課が作成した動画を視聴
管理職員向け (DX推進リーダー)	・「DX推進リーダー研修」として、外部講師による講義やeラーニングを受講
幹部職員向け	・「部局長向け研修」として、県CDO補佐官による講義を受講
全職員向け	・「全職員向けDX研修」として、担当課が作成した動画を視聴

☆担当：福島県 デジタル変革課 デジタル変革担当☆



(福島県)



【参考情報】福島県人口：174.0万人（令和6年12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>）

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】



- 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

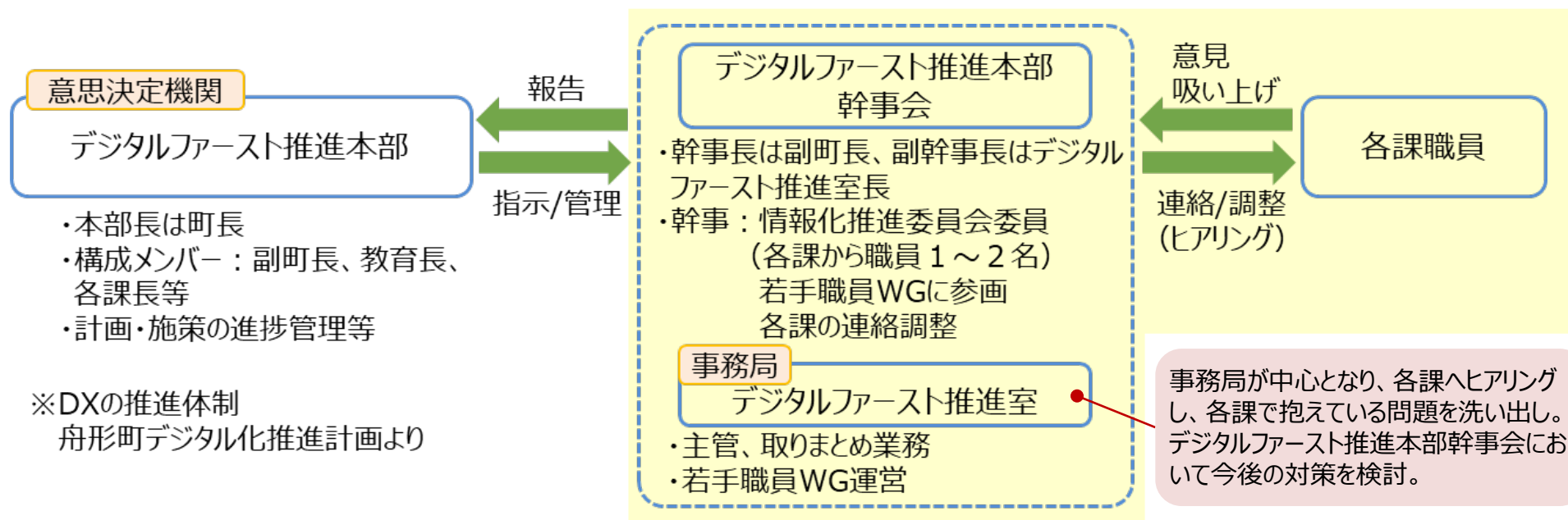
事業効果



- 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ィアソンを実施（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。

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。



(舟形町)



他自治体からよく質問されることを教えてください。

D X 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6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）

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】



- 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
- 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、**意欲のある職員の本人手上げ式による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

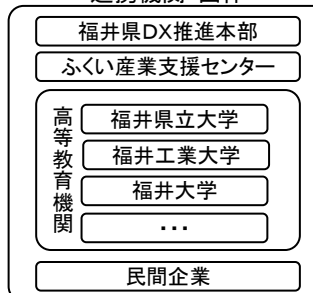
市長を本部長とするDX推進本部を設置し、全庁体制で推進する

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

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

連携機関・団体



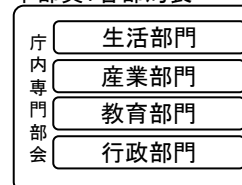
課題・ニーズの拾い上げ

✕
連携・協力

あわら市DX推進本部

DXに関する施策の総合的な推進及び調整

本部長: 市長
 副本部長: 副市長、教育長
 本部員: 各部局長



×
DX・情報発信戦略室

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6年度取組としては、4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18名の職員をDX推進員として任命しました。令和6年度も、令和5年度と同じく月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。

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だけでなく、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**をいただいています。

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



(あわら市)



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6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）

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】

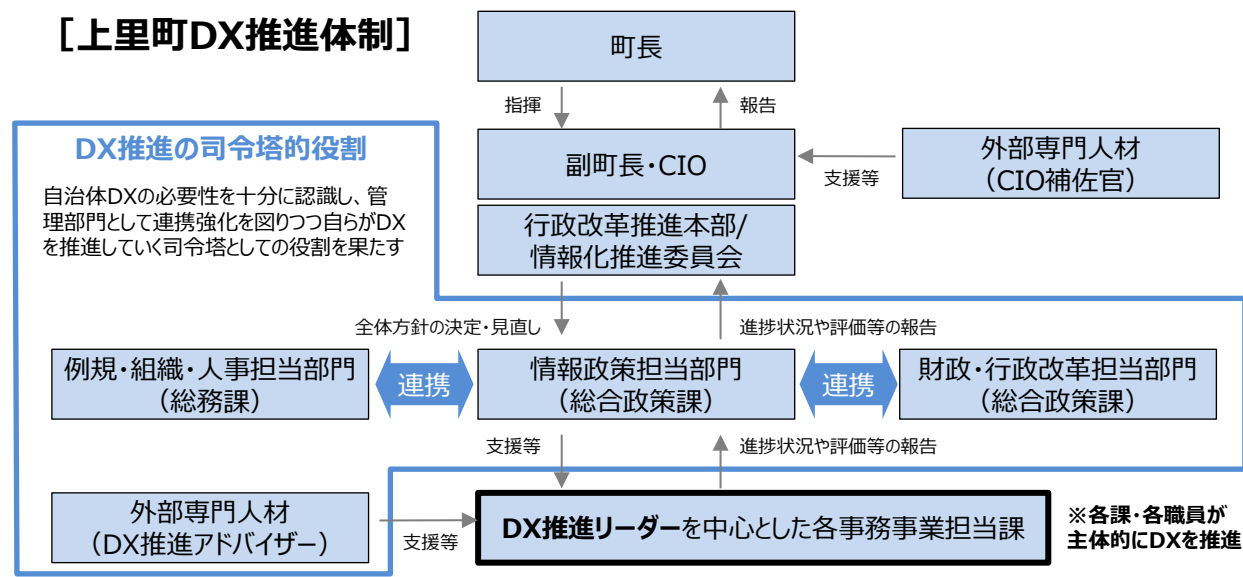


- 町長の直接の指揮のもと、総務課（組織、人事）と総合政策課（情シス、行革、財政）が司令塔機能を担いつつ、各業務課選出のDX推進リーダーと対話（情報や課題の共有、連携・支援等）を密に実施

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门と対話（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)DX推進リーダーを中心とした各事務事業担当課

全体方針を踏まえたDX施策を主体的に企画・実施

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になった。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

(内訳)

(備考)

－円

－円

ランニングコスト(1年あたり) ※税抜

(内訳)

(備考)

－円

－円



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

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。

「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、道路破損箇所等をスマホから通報できるレポーター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。



(上里町)



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。



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。

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

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



(上里町)



他自治体からよく質問されることを教えてください。

「なぜそこまで多様な取組が進められているのか」と聞かれることがありますが、「**行政改革の重要事項と位置付けるとともに、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6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>）

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】



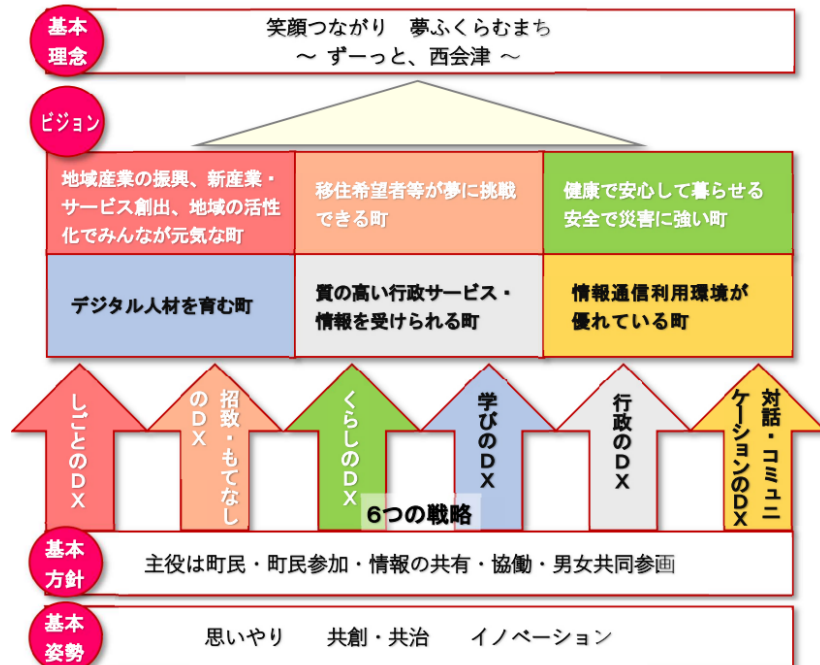
➤ オープンデータ伝道師、地域情報化アドバイザーを務めるデジタル人材をCDOに据え、企画情報課内にデジタル戦略室を設置し、デジタル戦略を推進

- 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ます。
- 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。

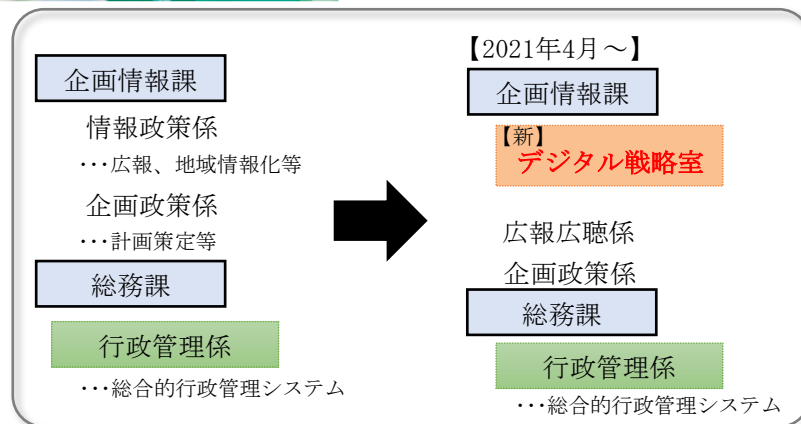
西会津町デジタル戦略



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・助言などを行ってまいりました。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。



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6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）

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】



事業効果



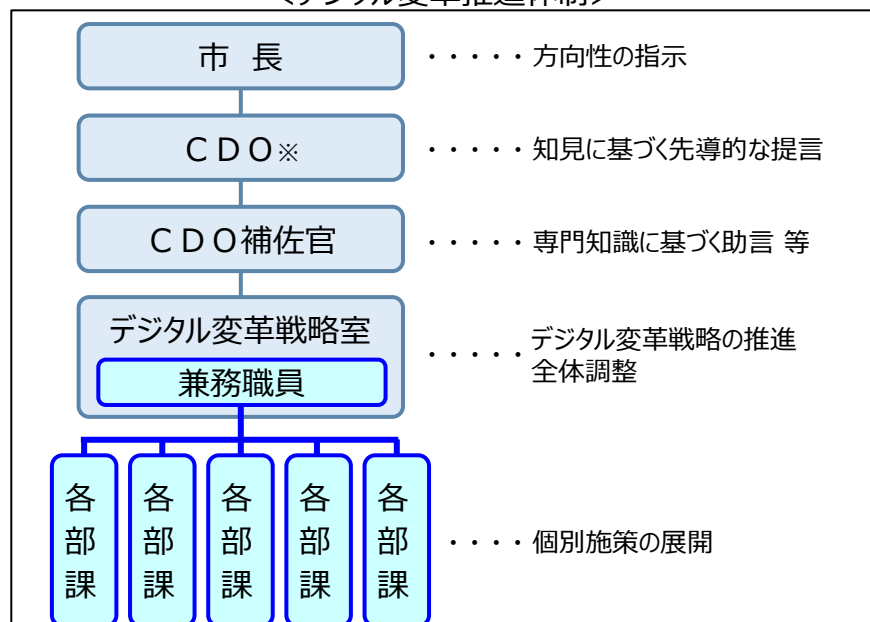
➤ CDO、CDO補佐官の下に専任職員と各課との兼務職員による「デジタル変革戦略室」を構築し、各部・各課とスムーズな連携を図り全庁的なデジタル変革に取り組む

- 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 >



※ C D O : Chief Digital-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. D X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D X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

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。



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



(酒田市)



【参考情報】 酒田市人口：9.6万人（令和6年1月1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）

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】



事業効果



- デジタル統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
- 本体制になった後、4年目の時点で、新規事業を180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んでいる。

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180以上の新規のデジタル関連事業を企画立案。**

〔都城市DX推進体制〕

デジタル統括本部

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

デジタル統括委員会

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

専門部会

ワーキンググループ

※市HPや都城市DX推進計画をもとに総務省作成

〔外部人材による研修会〕



（講師：総務省地域情報化アドバイザー）

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

（参考）

都城市は全国の市区で初の交付率90%超え

○ マイナンバーカード交付先進地域

（1）区分別交付枚数率上位10団体

【特別区・市】

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

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。



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180以上立案していますが、これは、「**デジタル推進力を磨く**」感覚ではなく「**政策推進力をデジタル分野に向けている**」感覚です。

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



今後の展望を教えてください。

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



(都城市)



【参考情報】 都城市人口：16.2万人（令和6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」2023・2024 2連覇

【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】



➤ 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

- 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（2024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（2020/3月～） ○スマート手続推進PT（2020/6月～）
企画調整局	・デジタル戦略部 ・ICT業務改革担当 ・デジタル化専門官	○電子契約書PT（2021/2月～） ○伝わる文書PT（文書改革）（2022/4月～） ○組織風土改革を進める人材育成・研修PT（2022/4月～）
行財政局	・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 ・人事課 ・組織編成課 ・給与課 ・職員研修所	● 主な推進施策 ・総合コールセンター等委託業務 ・ペーパーレス ・RPA・AI活用 ・BPR（業務プロセス再構築）支援 ・BPO（外部委託） ・区役所業務改革
地域協働局	・区役所課	



外部専門家の助言・支援等

外部有識者

- ✓ 働き方改革推進に関する戦略的助言

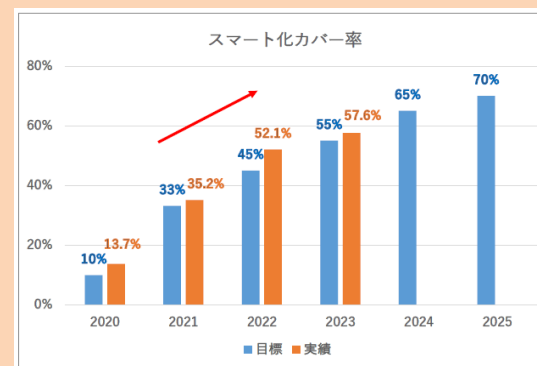
コンサルティング事業者

- ✓ 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】



主要指標からみた働き方改革ロードマップ成果と課題（2023年度実績）

https://www.city.kobe.lg.jp/documents/42432/roadmap_seika_202410.pdf

【参考情報】神戸市人口：150万人（令和6年1月1日現在）

関連URL：神戸市のDX（<https://www.city.kobe.lg.jp/a08691/dx.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>）

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： ① 市民の利便性と満足度を高める
② 職員がいいき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		主要タスク（青字は新規項目）
		大項目	概要	個別項目（実施時期：前半に集中実施、後半では活用・拡大）
① 市民サービス改革	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
	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 オンラインでの各種相談・手続支援、② 動画による手続案内 ③ キオスク端末での証明書発行拡大、④ MNC交付・活用促進戦略
	応対力強化 (3) 窓口対応の満足度向上	① 市民に優しい窓口対応	多種多様な相談ニーズへの対応 応対力向上・業務標準化の促進	① 入電データ・問い合わせ内容分析に基づく広報・通知文等の改善 ② 問合せ機能のマルチ化、③ FAQ・チャットボット機能の充実・活用促進
② 職員の新しい働き方と組織風土改革	スマートなワークスタイル、働きやすい職場 (1) 多様で柔軟な働き方・コミュニケーションとチームワーク	① ワークスタイル改革	場所・時間・書類によらない働き方 機能的・効率的なワークプレイス	① 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
	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 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
	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 テレワーク・フレックス、② ワークプレイス整備、③ 成果重視の評価 ④ ローカルエリア（区役所等）のサテライトオフィス整備、⑤ BCP対応
		② 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	① 庁内FAQ等ナレッジ活用拡大、② 庁内電話・メール削減 ③ 庁内広報活性化、④ 連携・協働促進サイト整備、⑤ e-ラーニング活用拡大
				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
				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
				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×全庁横断の支援・推進体制構築
				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

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】



事業効果



- 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（令和4年度）
- 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

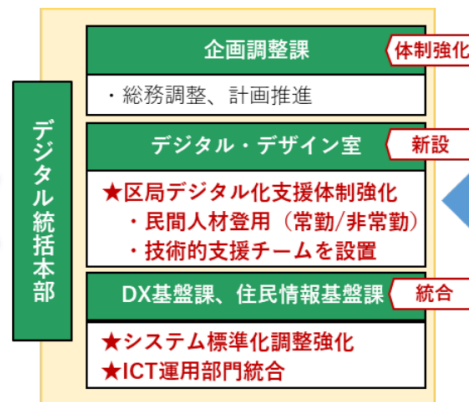
デジタル×デザインの実践にあたっては、次の「4つの視点」とそれを支える「デザイン思考」を基本姿勢とします。



区局の取組



サポート



創発・共創のプラットフォーム
「YOKOHAMA Hack!」

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）。



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、会計年度任用職員の任用や民間企業からの派遣受け入れ等による更なる人材確保を検討するほか、デジタルを専門とする学識経験者から高度かつ専門的な知見から助言を受ける（横浜DXアドバイザー）等、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：375.3万人（令和6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.lg.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】



事業効果



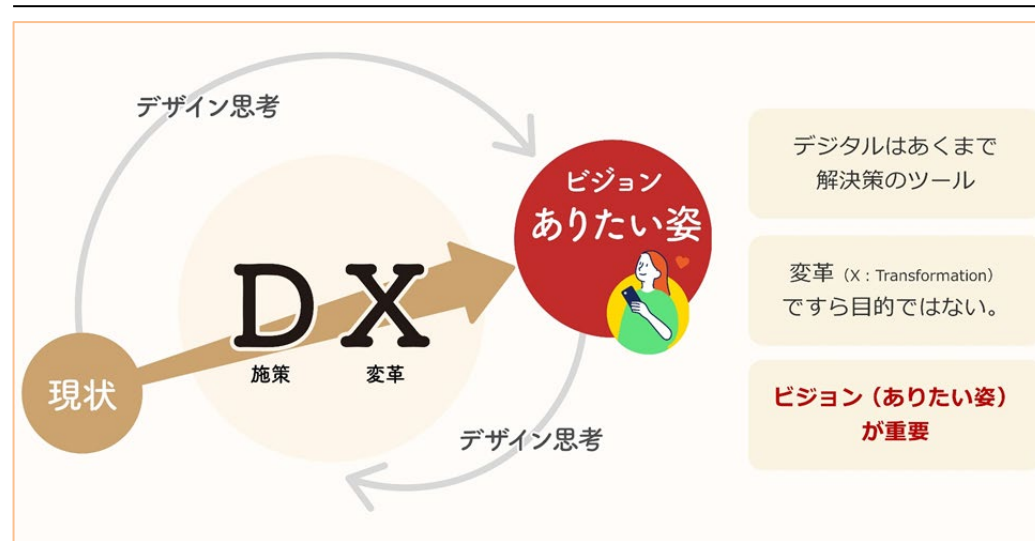
- 全庁組織「大分県DX推進本部」を設置、「大分県DX推進戦略」を策定
- デザイン思考による県民中心のDXを全庁体制で推進

- 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件のアナログ規制が洗い出され、県独自の規制について、令和6年度末までに概ね見直しを完了できる見込み。

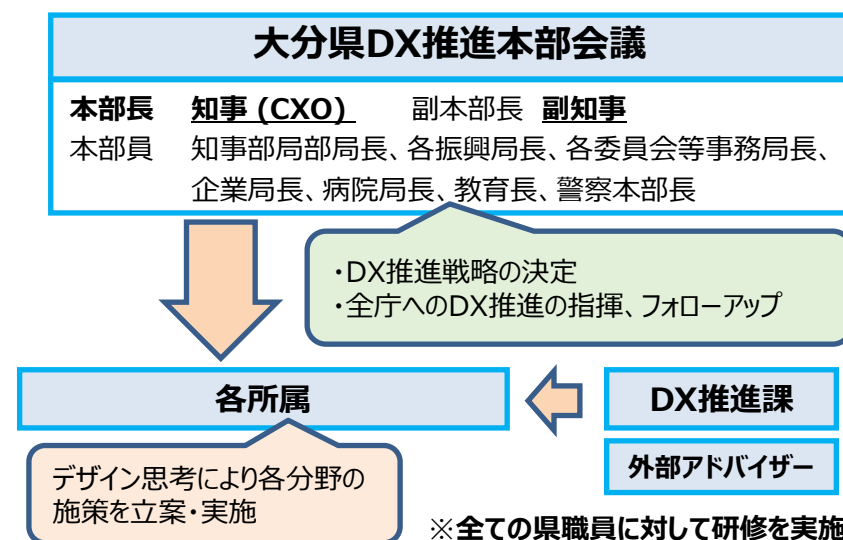
事業の概要

- 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ください。

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



大分県DX推進戦略の4つの柱について教えてください。

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

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

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

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



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勞・工夫している点を教えてください。

- ・ 各部局において、**デザイン思考**で議論を重ね、暮らし、産業、行政、推進基盤の4つを柱とする「**大分県DX推進戦略**」をまとめ、**令和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推進に取り組めます**。
- ・ **民間企業との連携を強化し、積極的に先進テクノロジーを取り入れ、あらゆる分野のDX推進を加速させます**。



(大分県)



【参考情報】 大分県人口：111.3万人（令和6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/11840/dxs.html>）

【担当部署】 大分県総務部デジタル政策課（電話：097-506-2083、メール：a11840@pref.oita.lg.jp）

大分県商工観光労働部先端技術挑戦課（電話：097-506-2894、メール：a14290@pref.oita.lg.jp）

自治体DX推進参考事例集【第3.0版】

【2.人材確保・育成】



総務省

令和7年6月26日

2. 人材確保・育成参考事例集 目次

【凡例】
 : 人口1万人未満の団体
 : 人口1万人以上5万人未満の団体
 : 人口5万人以上10万人未満の団体
 : 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】  … | 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】  … | 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 : 人口1万人未満の団体
-5 : 人口1万人以上5万人未満の団体
-10 : 人口5万人以上10万人未満の団体
-30 : 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】  | … | 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の取組を拡充し、職員のデジタル力に応じた育成策を実施 | 【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】  | … | 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】  | … | 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】  | … | 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】  | … | 2-65 |
| 22 DX人材育成方針に基づくDX関連研修 | 【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>

<2. 人材確保・育成> 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】

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市内の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、いつも違うツール・環境で楽しみなが学ぶ。
- 約5か月間の研修の成果である業務改善案を幹部職員に対してプレゼンテーション。
- 研修報告会を完了した職員をDXアドバイザーとして認定（令和6年度は26名）。
- DXアドバイザーは、自部署に戻り提案内容の実現に着手するとともに、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。

2-22

<2. 人材確保・育成> 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】

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47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なっている。

コスト

イニシャルコスト（※研修）	ランニングコスト（※年度ごと）	備考
（内訳） ・研修業務委託費 ・オリジナルストラップ作成費	3,155千円（内訳） 22千円	（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

R4.4～5	構築
R4.5～9	試験的導入
R4.10～R5.3	庁内調整・制度化
R5.5～9	研修実施（R5）
R6.5～9	研修実施（R6）

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

その他の参画主体

担当部署 真岡市総務部デジタル戦略課

電話 0285-23-6304

メール digital@city.moka.lg.jp

2-23

<2. 人材確保・育成> 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】

「自主的な業務改善組織への変革プロジェクト」の令和6年度の実施内容について教えてください。

昨年度は21名で実施しましたが、今年度は23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引起しワンストップサービス②窓口業務の推進③上下水道窓口効率化の検討などがあります。

23名の参加者はどのような研修を行ったのですか？

5月半に全職員対象の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。23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×5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、研修という枠組みを取っていましたが、昨年度に引き続き約半分の半分は予算化や、プロジェクトとして継続検討をしています。

昨年度の受講者が自主的な取組を行ったとお聞きしました。

はい、昨年度研修を受講し、DXアドバイザーとして任命した職員数名が、異なるサービス向上を目指して昨年度企画したプロジェクト（おくやみワンストップ窓口サービスの拡充）のレベルアップに挑戦しました。一緒にプロジェクトを推進させるメンバーを集ことから、自主的な業務改善の取組が始まりました。

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、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人材として定めています。現在は、BPRを起点としています。報告会等での市長からの指摘をもとに、より効果的で納得感のある提案ができるようにEBPMにも取り組んでいます。また、様々なプロセスの中にAIの活用も検討しています。

※担当：真岡市 デジタル戦略課

【参考情報】 真岡市人口：7,979人（令和6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/index.html）

2-24

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。
- ※ 第4.0版で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】



➤ 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

- 「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、Mngのために集まるという無駄な時間とコストを発生させないように工夫する。	業務改革+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。	希望するときに飛躍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。	業務改革+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ないようにしたい。	・届いた後に受領者から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週間後に受領確認の連絡をする。	
5	健康こども課	事務用品の在庫管理が出来ていない。	定期的な確認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：発注システム運用	
6	健康こども課	事務用品の在庫管理が出来ていない。	定期的な確認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「グッ」となるから補充しに行かないので。	業務改革
7	健康こども課	事務用品の在庫管理が出来ていない。	定期的な確認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	業務改革



行政のDXは「住民ファースト」で考える。三宅町はDXで、日本一カッコいい行政職員へ。

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による効率化」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6年1月1日現在）

関連URL：三宅町報道発表（<https://www.town.miyake.lg.jp/soshiki/1/1443.html>）

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】



- 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

(内訳)

－円

(備考)

ランニングコスト(1年あたり) ※税抜

－円

(内訳)

－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

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
デジタル政策課：	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（デジタル政策課）



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 03-3228-8041
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、デジタル政策課長やデジタル政策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：33.7万人（令和6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>）

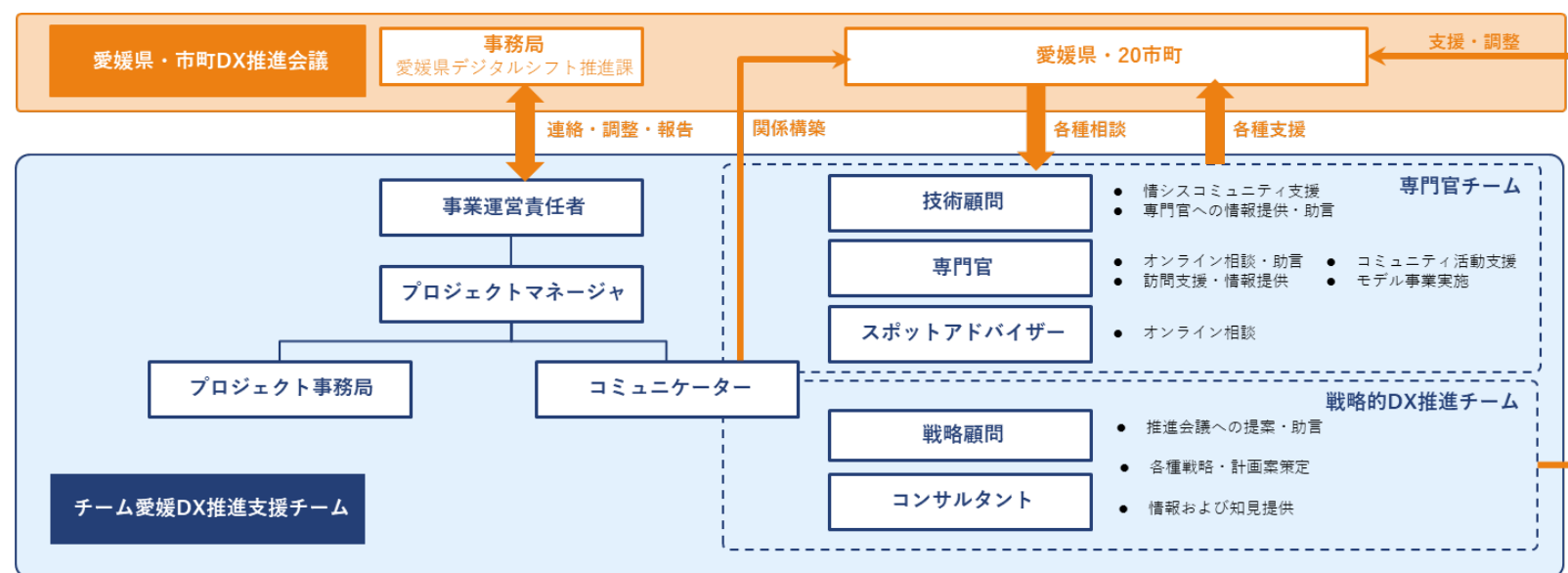
3 県と県内市町による高度デジタル人材シェアリング事業【愛媛県】



- 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**。
- オンライン面談や現地訪問による個別市町への相談支援に加え、合同研修や各種媒体を通じた情報提供、さらには事例創出に向けたモデルプロジェクトや成果共有会の開催等、市町間の連携強化を積極的に推進。



【参考情報】 愛媛県人口：131.2万人（令和6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/page/17838.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

(内訳)

－円

(備考)

ランニングコスト(1年あたり) ※税抜

(非公表)

(内訳)

(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

一般社団法人官民共創未来コンソーシアム：行政分野のDX推進に精通し、知見及び経験を有する「愛媛県・市町DX推進専門官」を確保するとともに、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ために各種スタッフ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】

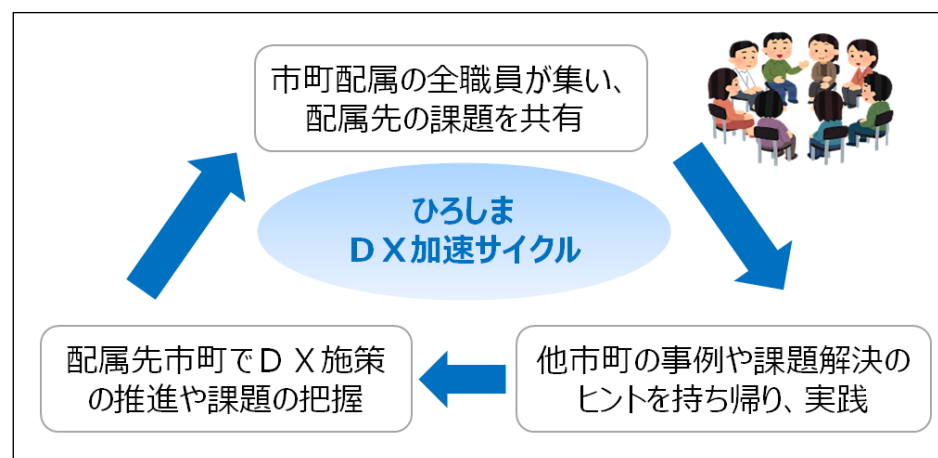
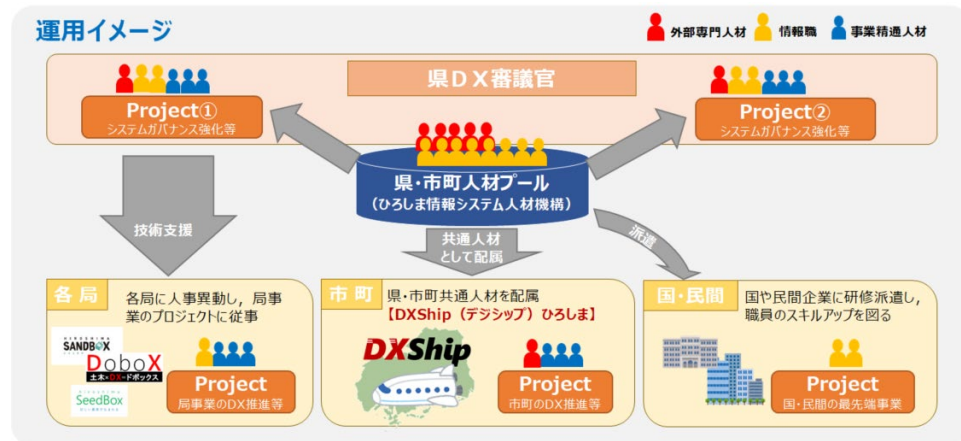


- 県全体のDXを効果的に進めるため、県・市町で協働してDXを推進し、デジタル人材を採用・育成・活用する枠組みとして、「DXShip (デジシップ) ひろしま」を構築



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15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）



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

－円

(内訳)

－円

(備考)

ランニングコスト(1年あたり) ※税抜

－円

(内訳)

－円

(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	－
サービス名	－
運用形態	－
その他 参画主体	－



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。

即戦力とな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/回)



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)したほか、令和7年4月から情報職専用の人事・給与制度を導入(給料表など)
- ・**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。

Q 1. 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)

A 1. 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。

Q 2. 費用負担について

A 2. 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。

Q 3. 総務省補助金や地方財政措置の活用について

A 3. **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7年度は共通人材の配属を16市町に拡大
- ・各市町への配属人数を、順次1名から2名へ拡充
- ・市町間での人材のローテーションを開始



☆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：275.1万人 (令和6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】



➤ 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

- 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、市町教育委員会等が行うICT等を利用する取組に対し、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	令和6年度
団体数	17団体	14団体	22団体	22団体	34団体	35団体
回数	37回	43回	59回	59回	81回	96回
人数	7人	7人	10人	14人	18人	13人

※令和6年度は令和7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 >

市町、市町教育委員会、NPO法人等の団体の皆様へ

**職場のお悩み解決を
ICTでサポートします！！**

静岡県ICTエキスパート派遣事業

静岡県

<< 静岡県ICTエキスパート派遣事業 概要 >>

【ICTエキスパート派遣事業とは・・・？】

市町、市町教育委員会、NPO法人等が行うICT等を利用する取組に対し、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いたします。

【エキスパートの活用事例】

- オンライン研修会の運用サポート
- SNSを利用した広報研修会
- 中学生とその保護者を対象とした情報リテラシー講演会
- プログラミング勉強会

<< 静岡県ICTエキスパート派遣事業 概要 >>

【ICTエキスパート派遣対象と費用について】

申請できる団体	①市町 ②市町教育委員会 ③商工会議所又は商工会連合会 ④商工会又は商工会連合会 ⑤農業協同組合又は農業協同組合中央会 ⑥漁業協同組合又は漁業協同組合連合会 ⑦公益社団法人又は一般社団法人 ⑧公益財団法人又は一般財団法人 ⑨特定非営利活動法人(NPO法人) ⑩その他知事が適当と認める団体
費用の負担	「ICTエキスパート」の派遣に要する費用(報酬・旅費)は、県が負担 ※その他の会場費、機器費等は申請団体のご負担となります。
申請方法	実施計画書の提出など(3頁参照)
申請期間	募集期間については、県ホームページに掲載 ※募集期間外の申請については、お問い合わせください。

★詳細は、実施要綱等でご確認ください。

<< 静岡県ICTエキスパート派遣事業 申請手続 >>

●手続概要フロー

ICTエキスパート派遣事業にかかる手続の流れ

- 事前調整
- 実施計画書の提出
- 派遣申請書の提出
- 派遣決定の通知
- 取組の実施
- 実施報告書の提出
- 報酬・旅費の支払い

★:申請団体が実施

●手続詳細

- ①エキスパートと事前に取組内容や日程を調整
- ②県へ実施計画書の提出
- ③県へ派遣申請書の提出(※1)
- ④県は派遣決定の通知
- ⑤取組の実施
- ⑥取組実施後、県へ報告書の提出(※2)
- ⑦エキスパートへ報酬・旅費の支払い

※1:派遣申請書は、実施日の14日前までに提出してください。
※2:実施報告書は、取組実施後15日以内又は実施日の翌月5日のいずれか早い日までに提出してください。

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：360.6万人（令和6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/degita/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】



- 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年度より「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

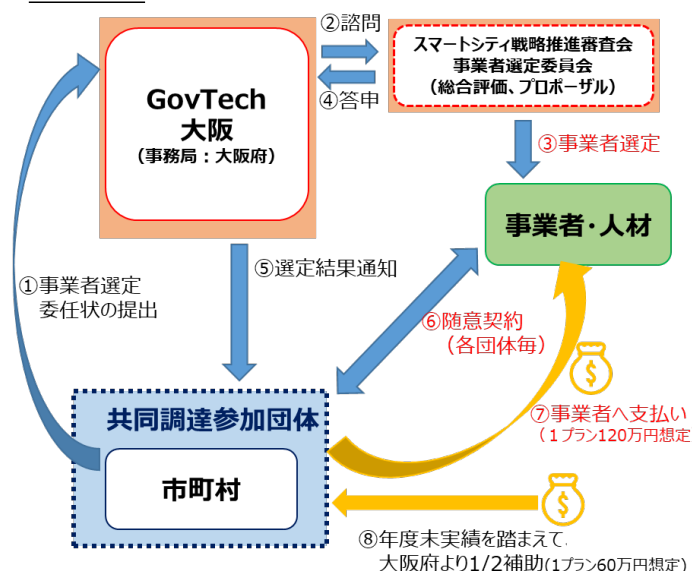
- 府がDXの推進について知見のある事業者を確保し、「DX推進アドバイザー」として市町村に派遣することで、**市町村の取組を支援**するほか、市町村間での好事例の横展開やシステム共同化等を促進。
- 令和5年度より、「DX推進アドバイザー」よりも更に密な支援を行うため、**外部デジタル人材を共同で確保し、希望市町村への専門的な支援を行う、「大阪版 デジタル人材シェアリング事業」を実施。**

<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
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。
都市分析ツールハンズオンセミナー	都市分析ツールの実機操作体験を通じて知識や理解を深める。
セキュリティ交換監査の実施	内部監査についての理解を深め、監査体制を強化、他団体との情報交換を目的に開催。
生成AIハンズオン研修	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)



近況や苦勞・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、原課調整、ベンダー協議への同席、団体ごとのニーズに応じたDX関連の研修・ワークショップの実施など）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：877.6万人（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6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推進手冊書」では、自治体が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割の回答が「不足」に回答し、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系コンフルを確保し、好事例の模倣や共同化の促進等を通じて、市町村のDX推進を支援する主目的です。

◆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（データセンター）、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ー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コミュニケーション稼働までの中立的なご支援を行います。

実績例

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

大阪府内市町村情報担当職員数（※総当職員数）

出典：令和5年度GovTech大規模調査「自治体DX推進アンケート」

令和6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）
1. 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、先進的な取組が進むような方や、好事例の模倣などを進めてご支援いたします。
①自治体「ゼロスタート」改革の推進
②自治体の情報システムの標準化・共通化
③公金収納におけるe-TAXの活用
④マイナンバーカードの普及促進・利用の推進
⑤セキュリティ対策の徹底
⑥自治体のAI・RPAの利用促進
⑦テレワークの推進
⑧デジタル人材の育成・確保
(参考：000944052.pdf(soumu.go.jp))
・取組状況等をお伺いするため、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。

2. 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合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。

3. 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。メールベタうで構いません。）
宛先：osaka_dxadviser@west.ntt.co.jp
件名：【市町村DX・●】*****
●●は市町村名を記載して下さい。
必要項目：○担当課名(あがな)、○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
・公金収納LANや税関システム等の導入事例調査（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利用ください。

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。
■ 各調達事業とともに、参加団体の拡大（後継り）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。
■ 各調達事業とともに、参加団体の拡大（後継り）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

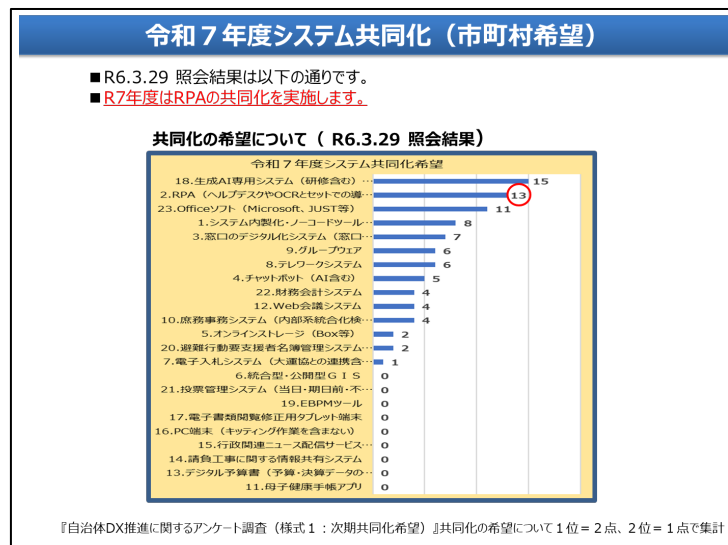
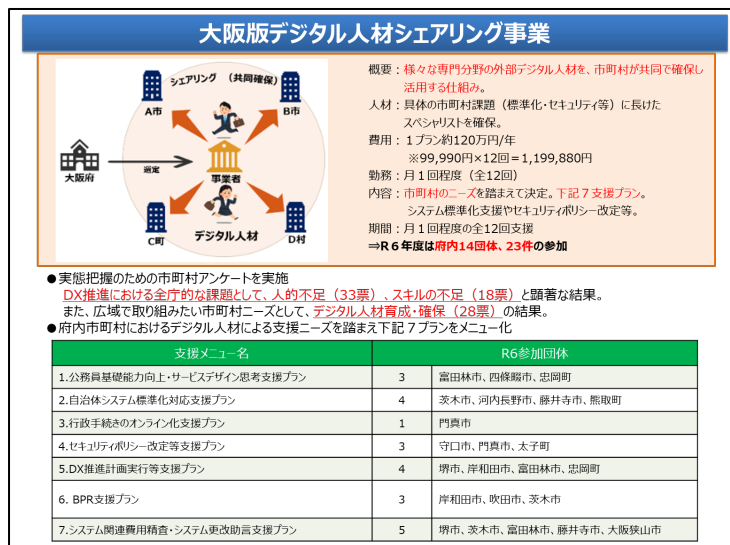
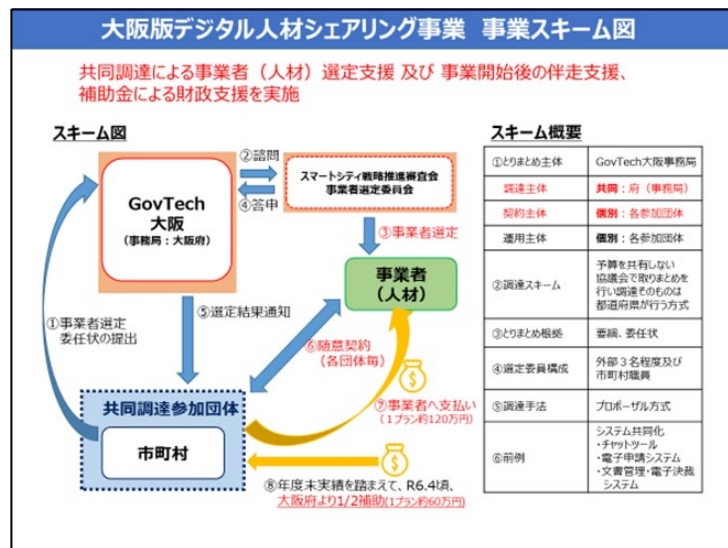
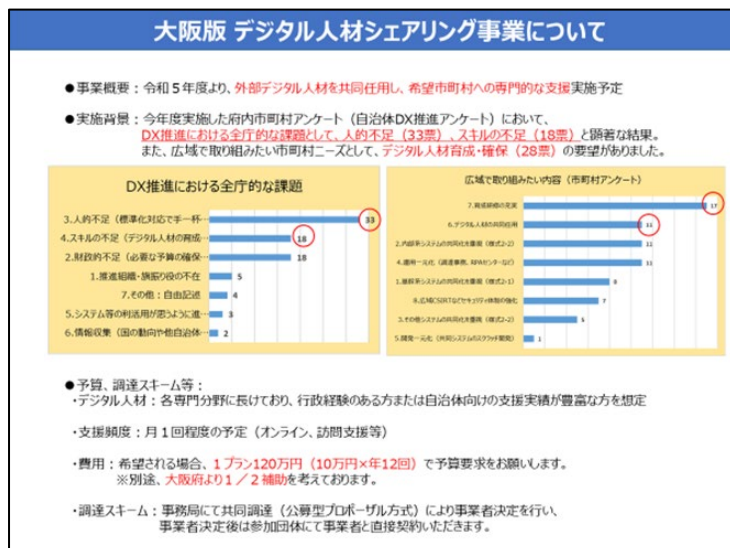
R5* 大阪版デジタル人材シェアリング事業

● 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



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】



- 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か月間の研修の成果である業務改革案を幹部職員に対してプレゼンテーション。
- 研修報告会を完了した職員をDXアドバイザーとして認定（令和6年度は26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



DXアドバイザーを中心に
組織変更に伴う新業務フローを検討

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47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	試験的实施
R4.10～R5.3	庁内調整・制度化
R5.5～9	研修実施（R5）
R6.5～9	研修実施（R6）



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、Zoom、Googleスライド、LoGoチャット（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

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)

「自主的な業務改善組織への変革プロジェクト」の令和6年度の実施内容について教えてください。

昨年度は21名で実施しましたが、今年度は23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引越しワンストップサービス②口座振替の推進③上下水道窓口効率化の検討などがあります。



(真岡市)



23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。23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×5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、研修という枠組みを取っていますが、昨年度に引き続き約半分は予算化や、プロジェクトとして継続検討をしています。



昨年度の受講者が自主的な取組を行ったとお聞きました。

はい、昨年度研修を受講し、DXアドバイザーとして任命した職員数名が、更なるサービス向上を目指して昨年度企画したプロジェクト（おくやみワンストップ窓口サービスの拡充）のレベルアップに挑戦しました。一緒にプロジェクトを前進させるメンバーを集うことから、自主的な業務改善の取組が始まりました。



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。

現在は、BPRを起点としていますが、報告会等での市長からの指摘をもとに、より効果的で納得感のある提案ができるようにEBPMにも取り組んでいきます。また、様々なプロセスの中にAIの活用も検討しています。



☆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6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）

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】

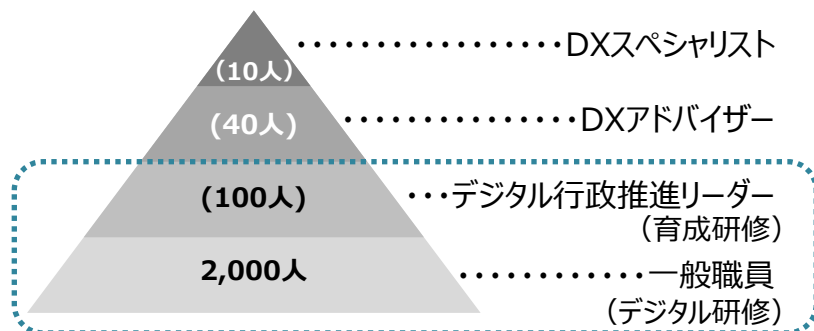


- 全職員の情報リテラシーを高めるための管理職を含む全職員への研修の実施に加え、デジタル化の中心となるリーダー職員を育成し、デジタル技術の活用を全庁に広める

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> ※カッコ内は将来数



<令和6年度の具体的な取組> (別紙参考資料参照)

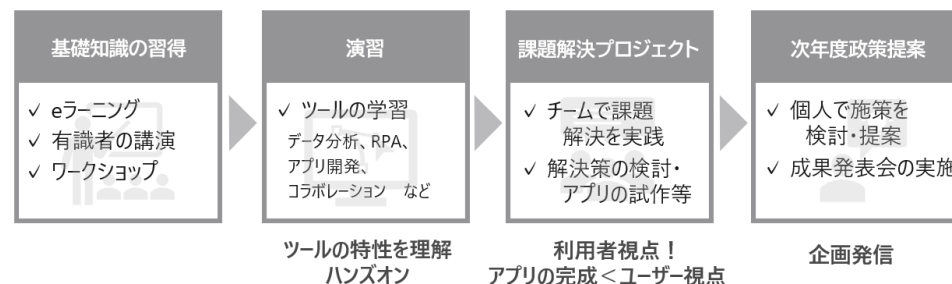
デジタル行政推進リーダーの育成	拡充
一般職員向け職員向けデジタル研修	拡充
管理職向けデジタル研修	実施
新規採用職員向けスキルアップ研修	実施
希望者向けデジタルリスキング研修	実施

<デジタル行政推進リーダー育成研修（令和6年）>

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：6月～11月（約100～150時間）

受講者：21名（平均年齢34歳、男性15人・女性6人）



目標は「ツールが使える」ではなく「**サービスデザイン思考**」の修得

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

(内訳) ・有償ツールライセンス料 14,253千円
・導入支援業務委託料 13,145千円

(備考)

ランニングコスト(1年あたり) ※税抜 3,000千円

(内訳) ・研修実施委託費 1,500千円
・Microsoft365関連ライ
センス料 1,500千円

(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 金沢市都市政策局デジタル政策課

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において、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 デジタル政策課 ☆

【参考情報】 金沢市人口：44.5万人（令和6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>)

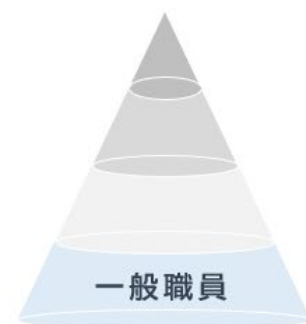
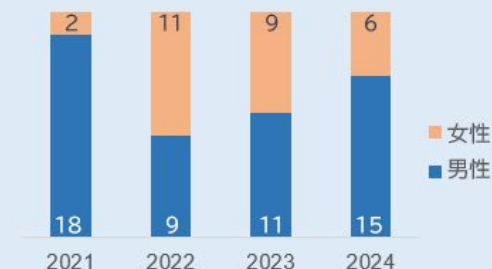
8 デジタル行政推進リーダー育成と全職員への研修も実施【石川県金沢市】

参考資料



研修実績

	男性	女性	合計	平均年齢
2021(R3)	18	2	20	35
2022(R4)	9	11	20	33
2023(R5)	11	9	20	30
2024(R6)	15	6	21	34



対象：全職員

☑ 動画視聴、テキスト学習

2021-2022

ICT

デジタル
サービス

効率アップ
テキスト

サービス
デザイン思考

BPR

データ
利活用

EBPM

ノーコード
ローコード

対象：希望者

デジタルツール

Excelマクロ、ピボットテーブル、
Access、PowerPoint、RPA

各定員 20名

サービス
デザイン思考

定員 40名

業務改善
(BPR)

定員 30名

対象：管理職

2022-

管理職研修

DXに向けたマインドセット
ローコード・ノーコード
データ利活用

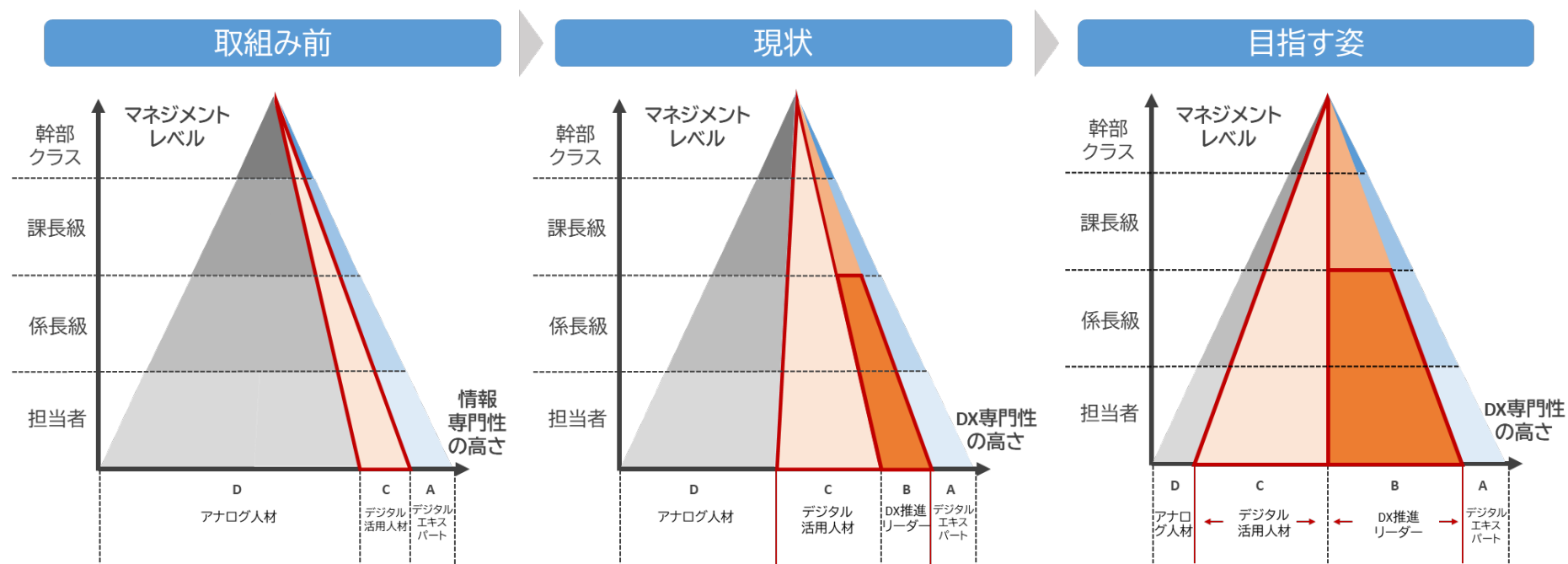
9 「働き方改革ロードマップ2.0」に沿った全庁的なDX人材の育成【兵庫県神戸市】



- 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**」により、各所属のDXの中心となる人材を育成。
- 研修受講者等を「**DX推進リーダー**」として認定し、実績をあげた場合には手当の加算を行う制度を新設。
- 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

(内訳)

－円

(備考)

ランニングコスト(1年あたり) ※税抜

約4,232千円

(内訳)

- ・研修費
- ・通信料等

約4,040千円
約192千円

(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@city.kobe.lg.jp

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、人材紹介会社による専門人材派遣の活用や経験者を通年採用するなど、様々な手段での採用を行っています。

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、DX推進リーダーの認定**を行っています。

また令和7年度からは、DX推進リーダーが実績をあげた場合に手当を加算する制度を新設します。今後DX推進リーダーとなる層の活躍の場をさらに増やしていくには、**リーダーの役割の明確化と周囲の理解、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必要**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。内容については、本市で必要となるスキル・ツールが変わりうるものであることから内製で検討しております。

②職員の知識レベルの把握方法

DX推進リーダーを認定する制度をはじめたものの、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、**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、**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。



(神戸市)



☆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：150.0万人（令和6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>）

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

(1)研修内容	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34h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（kintone、tableau、生成AIのハンズオン、RPAツールの紹介） ③トレンド（DXの事例紹介、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グループワークによる業務改善の実践 ⑥自主学習（AIの基礎、kintone学習）

その他階層別研修等

	対象	概要
(1)DX基礎研修	全職員	DXを進める必要性や、DXの意義など、基礎的な知識やトレンドの紹介をe-learningで研修
(2)階層別研修	課長級	昇任時研修にて管理職に必要なマインドセットや等級に応じた役割を説明
	新規採用	採用時研修にてDXの意義や庁内事例を紹介し、職員として持つべき視点をインプット

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】



事業効果



➤ 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

○ 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。

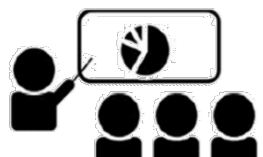
【現状と課題】

- ・デジタル人材がシステム部門に偏在
- ・庁内のデジタル人材の不足



【目指すべき姿】(令和6年度)

- ・全所属にデジタル人材が存在
- ・庁内のDX推進体制を構築



【目標】内製化したシステム数 100件（マクロを含む）

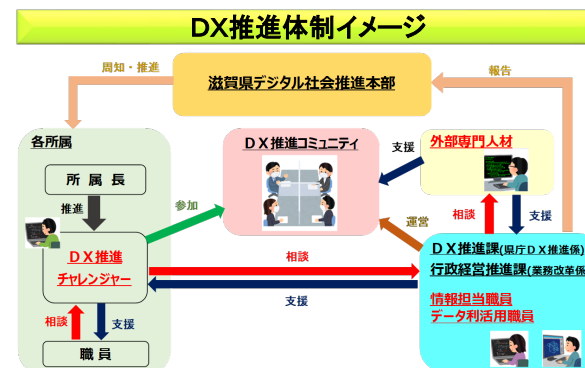
DX推進体制

◆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



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としています。

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450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6年度当初予算額 36百万円）



近況や苦勞・工夫している点を教えてください。

令和6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、**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。この中で、**各業務で時間を要する箇所や煩雑さの原因を業務フローを可視化して特定しやすくするために、業務フロー図の作成を指導**しています。



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。

今後は、**育成したDX推進チャレンジャーを対象として、デジタルスキルの把握を行い、それぞれの特性に合った研修や、DX推進リーダーとして活躍してもらえするための研修を実施**すると共に、引き続き、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います。



【参考情報】 滋賀県人口：141.1万人（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】



事業効果



- 「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

- 令和6年度は、507名を育成対象として指定し、以降3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、基本的内容に加え、やや発展的なものまで必修講座として選定し、各人がレベルや目的に応じた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 必修講座の体系図

必修講座は、デジタルスキップとして必要となる知識やスキル（図中の項目）を習得する観点で幅広く選定しています。講座選びに迷いがある方等のために、スキップ1年目と2年目向けなどの講座を示しますが、選定講座の中から自由に選び学習ができます。



必修講座に関する体系図（スキップ1年目・2年目共通）

行I課が指定した57講座から自身のレベルや目的に応じて4つ以上の講座を自由選択

スキップ1年目向け「幅広い知識の習得と基礎的なツールの活用力向上を図る観点で講座選定」

DX・ICTツールに関する知識(用語や概要中心)

Word・Excel・PowerPoint(基礎)、Teams

スキップ2年目向け「各人のレベル等に応じて知識やスキルの深化を図る観点で講座選定」

Excel・PowerPoint等
活用力アップ

業務プロセスの見直し

M365活用力アップ

情報セキュリティ

データ活用
(AI・データサイエンス)

【管理職向け】
DX事例・事業マネジメント

情報処理技術者試験

デジタルスキップの必修講座一覧（リンク）

必修講座として指定した57講座の受講対象、内容、視聴時間等が確認できます。

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ver2.0（令和6年4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6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2千万円となりますが、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6年度は、507名を育成対象として指定しています。以降3年間で数百名ずつ追加し拡大する計画です。

現在の取組としては、知識の醸成が中心ですが、今後、オンライン学習やハンズオン研修を通じて得た学びや、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さらに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：191.7万人（令和6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】



- 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
- 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）										実施年度			
							職位										セグメント			
							部長 課長	副課長	主任	主事	主査	新採用 職員	任用 特種 職員	行 事 課 長	行 事 課 主 任	行 事 課 主 査	R5	R6	R7	R8
1	DX リテラシー	DXの取組 意義の理解	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		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			
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	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	未受講者 向けに同様の 内容を実施			

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】 小山町人口：1.7万人（令和6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】



事業効果



➤ DX推進計画に基づき、民間DX人材活用、全職員を3階層に分けたDX人材育成プロジェクトの実施など、デジタル人材の確保・育成に係る様々な取組を推進

○ 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、働き方改革につながった。

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「地域活性化起業人」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～） 全職員をゴールド・シルバー・ブロンズの3階層に分け、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年度から3年間で2,400名のDX人材を育成することをKPIとして設定 人材育成のイメージ 【ゴールド】DX戦略人材 約100人/3年 【シルバー】DX実行人材 約2,300人/3年 【ブロンズ】DX活用人材 全職員約7,000人 ゴールド：IT企業への派遣や、より専門的な研修の受講などにより、市役所全体のDX戦略人材を育成 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の旗振り役となる人材を育成 ブロンズ：オンライン動画学習サービスの受講等による、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

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（令和7年4月改定）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。



(北九州市)

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。



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。官民間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に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：92.1万人（令和6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】 北九州市政策局DX・AI戦略室（電話：093-582-3557、メール：digi@city.kitakyushu.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】



- 「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6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り組予定）

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	・デジタル技術 ・データ活用 ・デザイン思考 ・業務改革 ・ICT 改革 ※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
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		・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

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

(内訳)

－円

(備考)

ランニングコスト(1年あたり) ※税抜

－円

(内訳)

－円

(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

- －（受講管理サイト、公開サイトをkintoneで内製）
- ※公開サイトから受講する研修を確認・閲覧し、受講後にFormsで受講報告、受講報告をとりまとめダッシュボード化

サービス名

kintone

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。



(福井県)



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**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。

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「**いんたらネット**」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。



(福井県)

(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）

④**DX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：75.2万人（令和6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 組織文化の变革 ・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	・リテラシー ・知識	i DX 基礎知識 (デジタル技術、データ活用、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
・一般職員 (上記区分以外の職員) 実務に参画・ 遂行	・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

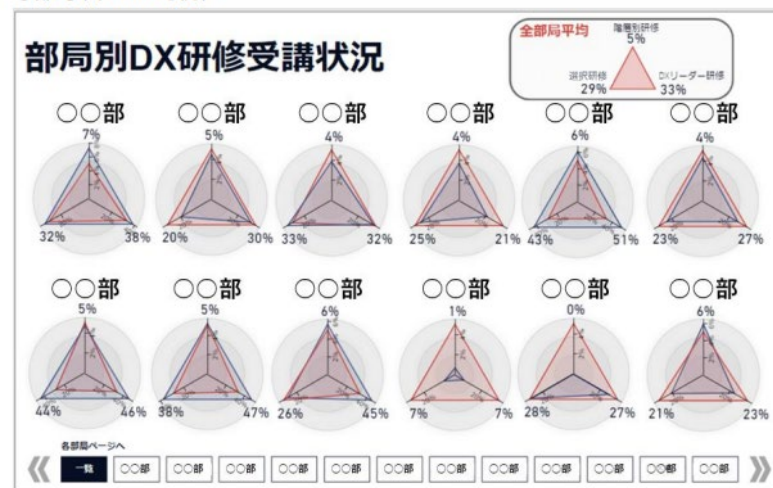
<令和6年度実施の研修内容>

役割区分	能力要件	必須		選択	
		研修名	研修名	研修名	研修名
推進 マネジメント層 (管理職)	・戦略 ・組織運営	トップマネ ジメント	DX推進研修	プロジェクトリーダー層以下の 選択研修において未受講のもの	
			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	課長補佐 マネジメント スキル 養成 (※4)	DX推進研修	DX 推進課	DX時代のITシステム 調達法
			ICT改革		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	・リテラシー ・知識 ・マインド	リーダー スキル養成 採用5年目 採用3年目 新採用	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 (新採用)		
			DXゲートウェイ研修		
		DX 推進課	※DXリーダーは必須	能力開発 (自治研)	地方自治体における AI・ IoTの基礎研修
			デジタル技術		デジタル技術
			データ活用		データ活用
一般職員	・デジタル体 験	DX 推進課	デザイン思考	DX 推進課	デザイン思考
			業務改革		業務改革
			ICT改革		ICT改革
					ビッグデータセミナー
					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
					kinetone等キャンブ、 実践的研修

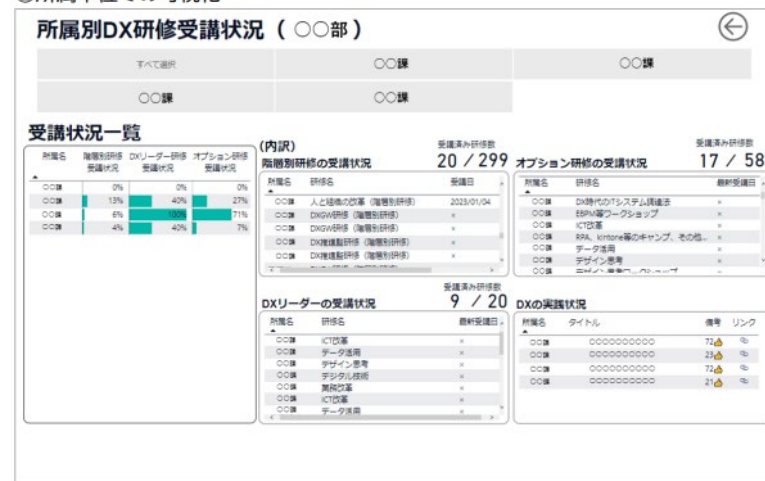
- ※1 原則として、研修は、座学 (オンライン動画) により実施する。ただし、「DX推進研修」は自治研修所が実施する階層別研修の一部において対面にて実施する。
- ※2 必須研修の対象となる階層別研修は、新規採用職員研修、採用3年目研修、採用5年目研修、リーダースキル養成研修、マネジメントスキル養成研修、課長補佐研修、トップマネジメント研修とする。
- ※3 選択研修については、座学 (オンライン動画) によるものに加え、ハンズオン研修も実施する。令和6年度におけるハンズオン研修は、ローコードツールによるシステム内製化 (kinetone等)・電子申請のオンライン移行に係るものなど、職員自ら実際に手を動かす実践型の研修を予定。
- ※4 マネジメントスキル養成研修の対象者 (38歳以上職員) は、前倒して主任級のスキルを身につけることを目的として、プロジェクトリーダー層の研修を受講することとする。

<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】



事業効果



➤ 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

- 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。

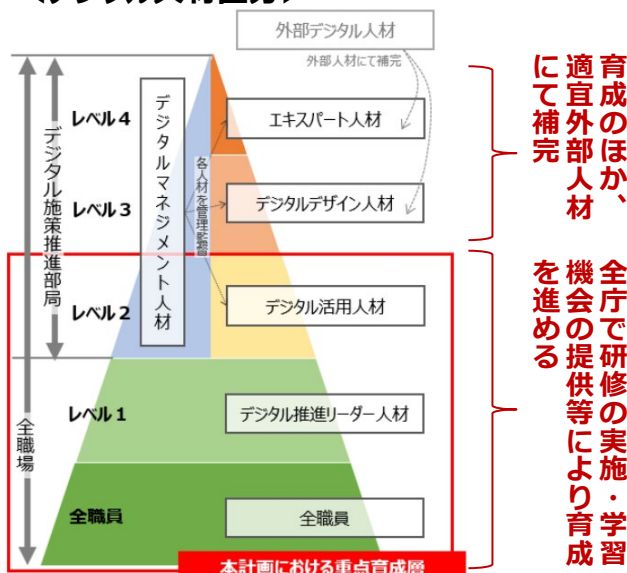
事業の概要

- 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>



<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

※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

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。**

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。**



(北海道)

(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。

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。**



(北海道)



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：509.4万人（令和6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】



- 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。**
- **2022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、2021年度から**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	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、また引っ張っていきける。	■	■			
	企画力	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。	■	■	★		
	マネジメント	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

10,354千円

(内訳) ・研修動画作成、集合研修
の講師依頼

10,354千円

(備考)

ランニングコスト(1年あたり) ※税抜

－円

(内訳)

－円

(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

- R5.6 次年度研修内容検討
- R6.3 業者選定
- R6.4 庁内周知準備
- R6.5～ 研修動画作成・順次公開
- R6.6～ 集合研修・順次実施



サービス提供事業者等

サービス
提供事業者

－

サービス名

－

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、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。2024年4月からは、一般職員に対する取組の強化に関する改定を実施し、**全職員**をデジタル人材育成研修の受講対象としています。

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、**2024年度は38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。



【参考情報】愛知県人口：746.4万人（令和6年12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の取組を拡充し、職員のデジタル力に応じた育成策を実施【東京都】



事業効果



➤ 「東京都デジタル人材確保・育成基本方針」に基づき開講した「東京デジタルアカデミー」について、その取組内容を充実させ、職員のデジタル力に応じた研修を実施

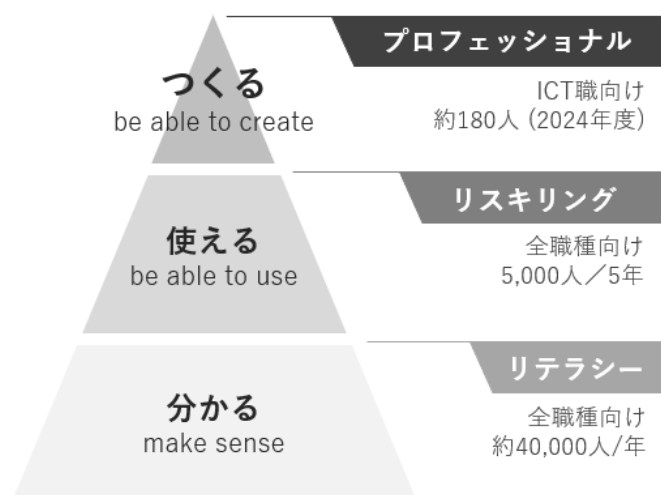
○ 様々な研修等を実施することで、都・区市町村職員のデジタルリテラシーの底上げを図ることができた

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、デジタル力のレベルを「**プロフェッショナル**」（ICT職）、「**リスクリング**」（ICT職以外で職場単位のDX推進等に取り組む人材）、「**リテラシー**」（全職種）に分類し、それぞれ研修を実施
- **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。

<人材育成の取組の全体像>

デジタル力のレベル（イメージ）と育成策



- ・ 個々のICT職のデジタルスキルのレベルに応じた、幅広いカリキュラムによる研修内容を整備
- ・ 新たに、ICT職に期待される役割であるジョブタイプ別に、実際の実務課題に即した研修を実施し、実践力を強化



- ・ ITパスポート取得推進研修のほか、ノーコード・ローコードツール活用等に係るワークショップ型研修を実施
- ・ 新たに、専門的な知識とデジタルツールの実践的な活用法を学ぶ研修を実施し実践力を強化



- ・ 全職種の職員を対象に、幅広い講座からオンラインで学習が行えるデジタルリテラシー向上研修等を実施
- ・ リテラシー定着に加え、グループウェア等、日常的に利用できるデジタルツールの活用促進を重点化

出典元: 東京都デジタル人材確保・育成基本方針 ver.2.0(令和6年3月策定)

17 東京デジタルアカデミーの取組を拡充し、職員のデジタル力に応じた育成策を実施【東京都】



ICT職以外の職種向けの人材育成について、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」（ICT職以外で職場単位のDX推進等に取り組む人材向け）、「リテラシー」（全職種向け）と決めました。

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。



研修体系（ICT職）の現在の研修メニューを教えてください。

「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」、「ジョブタイプ別」等のメニューがあります。



他自治体からよく質問されることを教えてください。

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 令和3年度に新設された職種「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。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：1391.2万人（令和6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の取組を拡充し、職員のデジタル力に応じた育成策を実施【東京都】

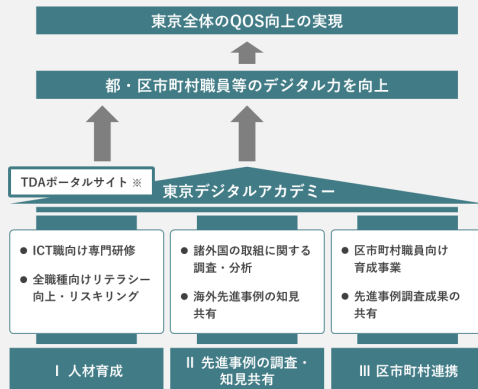
参考資料

デジタル人材の育成に向けた具体的な取組

東京デジタルアカデミーの全体像

QOS向上の実現に向けた体系的なデジタル人材育成を行うため、2022年5月に東京デジタルアカデミーを開講しました。

東京デジタルアカデミーでは、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、区市町村との連携・人材育成支援等を一体的に進めるなど、東京全体のQOS向上の実現に向けた取組を実施しています。



※ Tokyo Digital Academy ポータルサイト（2023年11月開設）「デジタルについて学べる動画・資料」や「組織のDX推進に役立つナレッジ」等を共有

27

出典元: 東京都デジタル人材確保・育成基本方針 ver.2.0(令和6年3月策定)

デジタル人材の育成に向けた具体的な取組

東京デジタルアカデミー〔I 人材育成〕－デジタルリテラシー向上

デジタルリテラシー向上研修は、全職種の職員を対象に、業務に必要なデジタルに関する基礎的な知識の定着を目的に実施しています。

新任研修をはじめとした職層別研修のほか、職員がそれぞれのレベルやスキルに応じて受講できるよう、DXの入門からデータ分析、AIの活用など幅広い講座を用意し、オンラインで効果的に学習できる環境を整備しています。

今後は、「DXアンバサダー」の活躍に向けた支援や効率的な業務に向けて、大きな武器となるグループウェア等の日常的に利用できるデジタルツールの活用促進を強化するとともに、対面またはオンライン・対面併用による研修等の実施機会を増やしていきます。

主なデジタルリテラシー向上研修

オンデマンド学習コンテンツ（一般職員向け）

オンライン学習ツール研修（幹部職員向け）

- ✓ DX関連の動画講座を受講
- ✓ 隙間時間やテレワークなど、柔軟な受講形態
- ✓ オンデマンドで何回でも視聴可能



受講規模

- ・管理職含む 約 40,000人（知事部局、行政委員会、公営企業局等職員）

主な講座内容

- ・ツール活用（Teams等M365ツール、ChatGPT等）
- ・PowerPoint、Excel、Outlook等の効果的な活用
- ・DXマインドセット講座
- ・UI/UXデザイン講座
- ・データ分析/データリテラシー講座
- ・プロジェクトマネジメント、チームマネジメント講座等

29

デジタル人材の育成に向けた具体的な取組

東京デジタルアカデミー〔I 人材育成〕－リスキリング

全職種の職員を対象に、デジタルツールを業務改善に活用するため、ノーコード・ローコードツールを用いて簡易なアプリを作成するなど職場で活用できる実践的なカリキュラムを実施しています。

このほか「ITパスポート」取得レベルの知識・スキル等を身に付けられるようにするためのオンデマンド型の研修や、学びと実践を深めたい職員等を対象に、専門知識とデジタルツール活用に向けた、実践型研修を新たに実施しています。

加えて、これまでICT職を対象としていたデジタルスキルマップの取組へ、DXアンバサダーを新たに追加。ツール活用に係るデジタルスキルのレベルを判定し、能力開発や業務改善意欲の高い人材の発掘、人材育成の取組に関する効果測定等へ活用していきます。

主なリスキリング研修（以下全て区市町村職員も参加可能）

リスキリング人材強化研修（2024年度新規）

データサイエンスの知識とデータ分析・可視化に関するツールの活用方法など、テーマごとに実践形式で学ぶ

DXアイデアソン（基礎編）

DXの知識や考え方、デジタルツールの活用等について学び、アイデアソン型のグループディスカッションを実施

DXアイデアソン（実践編）

基礎編の発展的な内容により、デジタルを用いた事業の創出や業務改善を可能とする能力を習得

デジタルシフト推進チーフ養成研修

ノーコード・ローコードツール等を活用したワークショップ型研修

30

デジタル人材の育成に向けた具体的な取組

東京デジタルアカデミー〔I 人材育成〕－ICT職専門研修

- ・ICT職が有する専門性の維持・向上を図るため、毎年度最新のカリキュラムに更新し、多様な研修を整備
- ・客観的な能力実証や、よりの確な業務遂行に資するよう、従事する内容に応じたデジタル関連資格の取得を推奨

集合研修	ジョブタイプ別研修	UI/UXデザイナー、データサイエンティストなどの「ジョブタイプ」を軸とした、より実務に即した実践的なスキルの習得を図る（2024年度新規）
	コース別研修 （他職種からICT職への転職者等は必修）	システムアーキテクチャ、プロジェクトマネジメント等をグループワークを通じて学習
外部講座	基礎研修・フォローアップ研修	1類B新規採用者を対象に、専門性向上のためシステム開発、クラウド、データ、デザイン、ネットワーク等の知識を幅広く付与するとともに、グループワーク等を通じて実践力を醸成
	外部講座活用型研修	デジタルスキルマップ(22分野)のスキルやレベルに応じた外部講座を受講
eラーニング	重点強化研修（必修）	デジタルスキルマップの分析により、重点的にスキル向上を図るべき分野（データ、デザイン、クラウド等）に関する外部講座を受講
	オンライン学習ツール（必修）	オンラインコンテンツを活用した幅広いラインアップによる動画視聴型研修
研修出張	サイバーセキュリティ（必修）	サイバーセキュリティに係る技術・知識、最新の情勢等を習得
	海外派遣研修	海外大学院の公開講座受講、先進的な取組を行う海外の自治体等を訪問し、最先端のデジタル技術やグローバルな視点を習得。職員自らが渡航計画を作成し、研修成果を広く職員へ共有
研修派遣	企業派遣研修	民間IT企業への派遣（1年間）により、先進的な技術・取組等を習得。最前線での実務を通じてデジタルスキルの向上を推進
	スキルアップ勉強会	専門知識を持つICT職等が講師となり、技術的テーマについて講義等を行う勉強会
自己啓発等	オンラインコミュニティ	ICT職間で技術的な情報共有や意見交換等を行うオンラインコミュニティ
	資格取得支援	対象資格の取得及び取得に向けた能力開発で得られる知識が職務に活用できるものへ補助

31

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】



- 「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
- 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】 江津市人口：2.2万人（令和6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）

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】



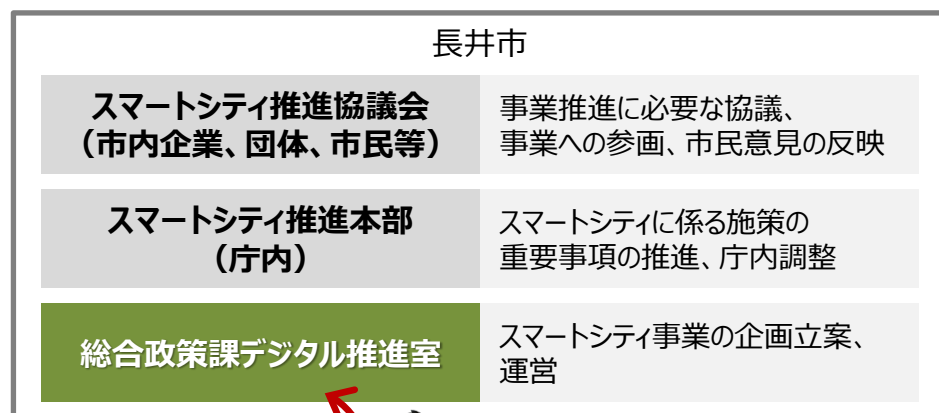
- デジタル推進室長と各部門の若手職員（兼務）によりデジタル推進室を設置し、スマートシティに向けた取組の推進や市の職員のリテラシー向上を図る

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18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>

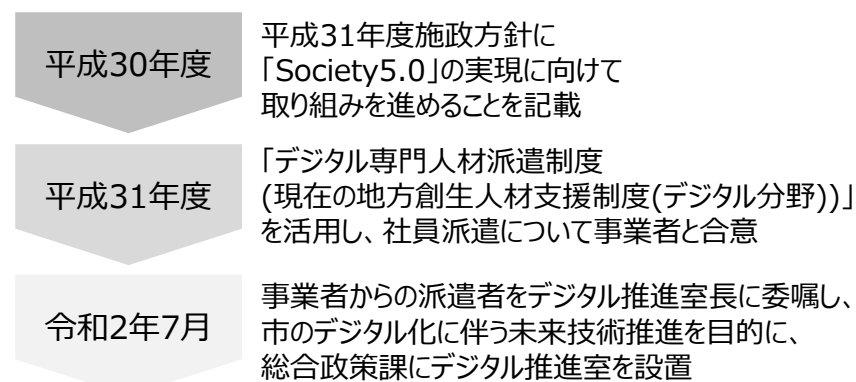


事業者

地方創生人材支援制度を活用し、
室長ポストにデジタル専門人材を派遣

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

<経緯>



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
兼務職員 : 13名 ※各部門若手職員

月4日を目安に勤務
(非常勤)

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)	デジタル田園都市国家構想交付金（地方創生推進タイプ・Society5.0型）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	120,336千円
(内訳)	・運用保守、イベント開催に係る委託等 80,405千円 ・その他諸経費等 39,931千円
(備考)	デジタル田園都市国家構想交付金（地方創生推進タイプ・Society5.0型）による補助額：60,168千円 ※記載額は令和5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

サービス名

運用形態

その他
参画主体

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
ピックスルー、ハイクカム、MITSUHA、GPSBoT
パッケージ製品をクラウド環境で運用
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）、一般財団法人置賜地域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

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く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6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>)

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】



事業効果



- 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
- 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
- **4年間**（令和2～5年度）**にわたる研修を通じて、合計で95人のDXマインドを持つ職員を育成し、全庁的なBPRを推進**。

目的

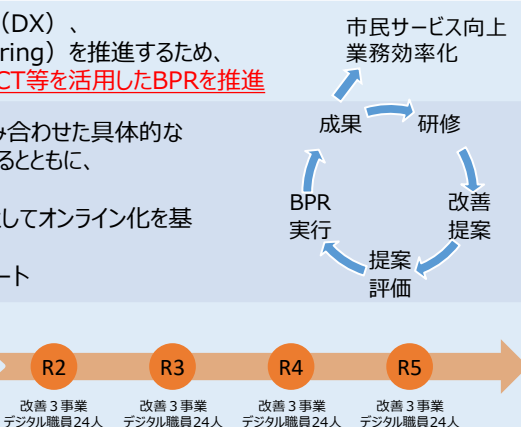
持続的な行政経営に必要なデジタル化による新たな価値の創出（DX）、抜本的な業務改革（BPR：Business Process Re-engineering）を推進するため、**組織の中でBPRを実践できる職員を育成するとともに、各所属でICT等を活用したBPRを推進**

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**

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)



近況や苦勞・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**」にあつては、目指すべき理想の姿を「**みんな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：8.8万人（令和6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DX推進室（電話：0538-44-3106、メール：jouhou@city.fukuroi.shizuoka.jp）

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】



事業効果



- 「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
- 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4-6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>

**R6.8
主事級・主任級
(89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。

**R6.10~11
主査級
(30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判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。

**R6.7
管理職職員
(32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。

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、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。

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。



(つくば市)



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**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、R6年度：892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：25.5万人（令和6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デジタル政策課（電話：029-883-1111、メール：pln021@city.tsukuba.lg.jp）

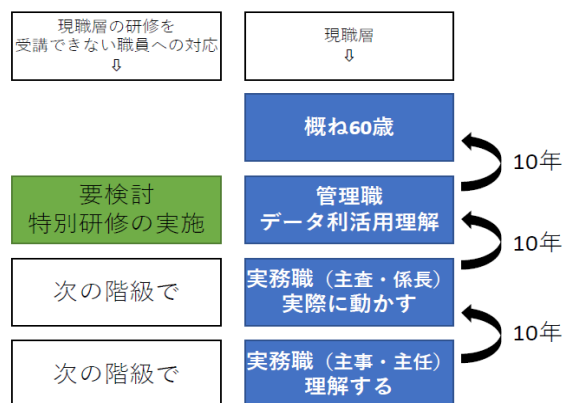
21 データ利活用の職階別研修を受講必須とした人材育成【茨城県つくば市】

(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ることで課題を捉えること、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。**

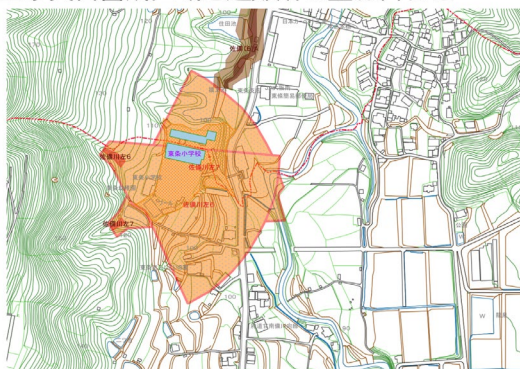
データ利活用研修受講者数



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



AERO ASAHI



22 DX人材育成方針に基づくDX関連研修【愛知県豊田市】



事業効果



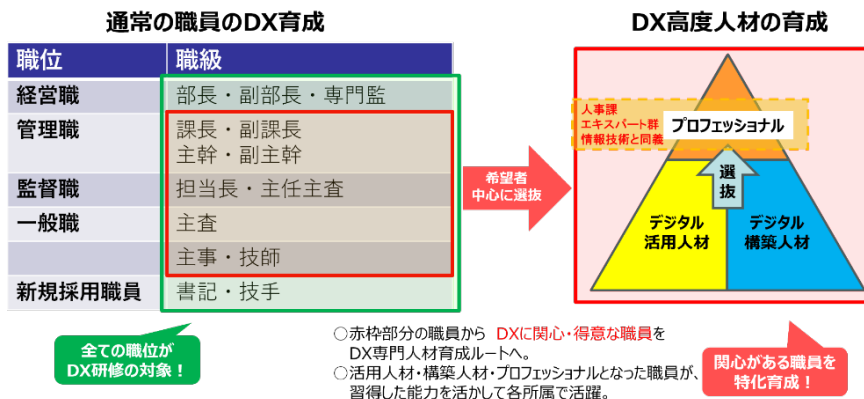
- 全庁を挙げてDX人材の育成を推進するべく「豊田市DX人材育成方針(令和6年9月)」を策定
- 全職員を対象にDX関連研修を実施し、各所属でDX推進を牽引できる「DX高度人材」を育成予定
- 職員のDX意識の向上、各種技能の習得、スキルの向上等により、今後のDX推進の速度が加速された。

事業の概要

- 社会変動の大きな時代においても市民サービスの維持向上や業務効率化を行うため、人事課・情報システム課・情報戦略課の協議のもと、全庁を挙げてDX人材育成に取り組むことを目的としたDX人材育成方針を策定。
- 同方針に基づき、**全職員を対象とした体系的なDX関連研修の実施と、各所属でDX推進を牽引できる「DX高度人材」の育成方法を検討している。**

<DX人材育成方針の概要>

全職員を対象にDX関連研修を実施するとともに、希望者を中心に「デジタル活用人材」、「デジタル構築人材」、「プロフェッショナル人材」からなるDX高度人材を育成する。



<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

DX意識の醸造

経営層・管理職のDX意識醸造も重要視し、該当職員を対象にCDOやCDO補佐官を交えての意見交換会や、委託事業者によるDX研修を実施している

ITパスポート研修の実施

基本的かつ必要不可欠なIT知識習得のためITパスポート研修を実施。同試験の受験を推奨するため、令和6年度は職員約200名を対象に受験料の一括支払い及びテキストの配布を行った

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

情報処理技術者試験の取得推進

情報処理技術者試験取得を全庁で推奨。資格検定料を全額補助し、費用面をサポート（合格時のみ）
【これまでの実績】基本・応用情報技術者、データベーススペシャリスト、ITストラテジスト、プロジェクトマネージャ

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

22 DX人材育成方針に基づくDX関連研修【愛知県豊田市】



(総務省)

自治体DX推進近況や苦勞・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」**で議論の深掘しているほか、**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。**

令和6年9月には、CDO補佐官の支援を受けながら「**豊田市DX人材育成方針**」を策定し、全庁を挙げてDX人材育成を進めていくべく具体的な研修内容等を検討しています。

また、元々は職員有志の時間外の実践だった「**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**副部長クラスの職員や両副市長に対しては、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**を定期的の実施しています。

<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。

全庁を挙げてDX人材の育成を進めていくための更なる組織風土の定着が課題となっています。

また、各所属や部局内でのDX推進の牽引を担うDX高度人材を育成していく上で、どのような分野の学習や研修コンテンツが 効果的かの検討も課題のひとつです。



(豊田市)



22 DX人材育成方針に基づくDX関連研修【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パスポートの集団受験にともなうバウチャーチケットや配布テキストの購入費、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)やEBPMに役立つBIツールの利用研修をハンズオン形式で実施



(豊田市)



今後の展望を教えてください。

策定したDX人材育成方針に基づき、全職員を対象としてDX関連研修を実施していきます。また、市役所全体で更なるDX推進を担うDX高度人材を輩出して市民サービスの向上や業務効率化により一層取り組んでいきます。

加えて、民間企業のノウハウを習得並びに活用すべく、副業人材・民間DX人材の活用や官民共創の推進を引き続き行っていきます。



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か、民間企業から提案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：41.6万人（令和6年1月1日現在）

関連URL：豊田市DX人材育成方針 (<https://www.city.toyota.aichi.jp/shisei/gyoseikeikaku/toshikeiei/1062141/index.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>)

豊田市 Digi田甲子園2023 内閣総理大臣賞受賞 報道発表資料(<https://www.city.toyota.aichi.jp/pressrelease/1058099/1058247.html>)

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>)

受賞歴等：Digi田甲子園2023 内閣総理大臣賞受賞、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【第3.0版】

【3. 内部DX】



総務省

令和7年6月26日

3. 内部DX参考事例集 目次

【凡例】
 : 人口1万人未満の団体
 : 人口1万人以上5万人未満の団体
 : 人口5万人以上10万人未満の団体
 : 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】  …	3-8
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】  …	3-13
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】  …	3-16
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】 …	3-19

●リモート相談

5 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】  …	3-22
6 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】 …	3-25

●キャッシュレス化

7 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】 …	3-28
8 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】 …	3-31

●電子契約

9 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】  …	3-34
10 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】  …	3-37

3. 内部DX参考事例集 目次

【凡例】
-1 : 人口1万人未満の団体
5 : 人口1万人以上5万人未満の団体
10 : 人口5万人以上10万人未満の団体
30 : 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

11 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】  ...	3-41
12 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】  ...	3-44
13 「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】  ...	3-48
14 「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】  ...	3-53
15 手順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】...	3-56
16 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】...	3-61
17 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】...	3-64

3. 内部DX参考事例集 目次

【凡例】
-1 : 人口1万人未満の団体
-5 : 人口1万人以上5万人未満の団体
-10 : 人口5万人以上10万人未満の団体
-30 : 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

- | | | | | |
|--|-----------|-------|-----|------|
| 18 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 | ... | 3-68 |
| 19 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 | ... | 3-71 |
| 20 83業務にRPA・AI-OCRを活用し、年間約10,900時間を削減 | 【大阪府豊中市】 | | ... | 3-74 |
| 21 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】 | | ... | 3-77 |

●生成AIの活用

- | | | | | |
|---|-------------|-------|-----|------|
| 22 現場職員からのボトムアップによる生成AIの導入検討・活用 NEW ! | 【北海道当別町】 | ~5万人 | ... | 3-80 |
| 23 専用アプリで調達業務を効率化するとともに、用途別のチャットで汎用的な業務も効率化 NEW ! | 【静岡県湖西市】 | ~10万人 | ... | 3-83 |
| 24 LGWAN上で利用できる生成AIアプリを民間企業と共同開発し、本格運用 NEW ! | 【山口県山陽小野田市】 | ~10万人 | ... | 3-86 |
| 25 誰でも簡単にマクロのコードが作成できるようになり、Excelを用いた事務処理が効率化 NEW ! | 【愛知県日進市】 | ~10万人 | ... | 3-89 |
| 26 生成AIと専門スタッフによるハイブリッド型24時間LINE相談「つながりよりそいチャット」 NEW ! | 【山形県山形市】 | ~30万人 | ... | 3-92 |

3. 内部DX参考事例集 目次

【凡例】
-1 : 人口1万人未満の団体
5 : 人口1万人以上5万人未満の団体
10 : 人口5万人以上10万人未満の団体
30 : 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

●ローコード・ノーコードツールの活用

27 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】・・・ 3-95

28 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】・・・ 3-98

29 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】・・・ 3-101

●庁内のペーパーレス化

30 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】・・・ 3-106

31 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】・・・ 3-109

32 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】・・・ 3-112

33 介護保険業務のデジタル化により、業務効率化と介護認定に係る期間の短縮を実現
NEW !

【群馬県前橋市】・・・ 3-115

34 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】・・・ 3-118

35 9割以上を電子決裁として業務効率化を推進

【神奈川県】・・・ 3-121

●ダッシュボードの活用

36 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】・・・ 3-124

3. 内部DX参考事例集 目次

【凡例】
-1 : 人口1万人未満の団体
5 : 人口1万人以上5万人未満の団体
10 : 人口5万人以上10万人未満の団体
30 : 人口10万人以上30万人未満の団体

④ 検査・点検・確認業務

- | | | | | |
|---|------------|-------|-----|-------|
| 37 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 | ... | 3-127 |
| 38 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 | ... | 3-131 |
| 39 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 | ... | 3-135 |
| 40 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 | ... | 3-138 |
| 41 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】 | | ... | 3-143 |
| 42 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】 | | ... | 3-148 |

⑤ 議会関連業務

- | | | | | |
|---|-----------|-------|-----|-------|
| 43 議会の完全ペーパーレス化を目指して取組を推進 NEW ! | 【千葉県多古町】 | ~5万人 | ... | 3-151 |
| 44 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 | ... | 3-154 |
| 45 AI字幕表示システムにより、傍聴やインターネット中継で字幕を利用可能に NEW ! | 【鳥取県鳥取市】 | ~30万人 | ... | 3-157 |
| 46 「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 | ... | 3-160 |
| 47 政務活動費の管理・精算をデジタル化し、議員・事務局双方の負担を軽減 NEW ! | 【大阪府豊中市】 | | ... | 3-164 |
| 48 議員への連絡に「既読」機能を備えたグループウェアを導入し、メールの到達確認を不要に NEW ! | 【栃木県宇都宮市】 | | ... | 3-167 |

3. 内部DX参考事例集 目次

【凡例】
① : 人口1万人未満の団体
⑤ : 人口1万人以上5万人未満の団体
⑩ : 人口5万人以上10万人未満の団体
③⑩ : 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

- | | |
|---|---------------------|
| 49 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 … 3-170 |
| 50 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】 ③⑩ … 3-173 |
| 51 職員自らメタバースコンテンツを内製。職員採用 P R 動画にも活用 | 【東京都町田市】 … 3-176 |
| 52 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】 … 3-181 |

⑦ 庁内コミュニケーション・テレワーク

- | | |
|--------------------------------------|---------------------|
| 53 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 … 3-184 |
| 54 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 … 3-187 |
| 55 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】 ③⑩ … 3-190 |
| 56 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】 … 3-193 |

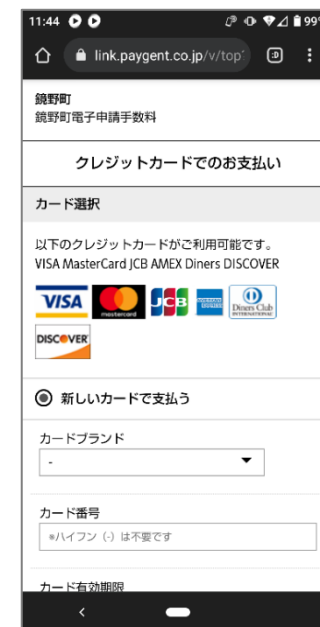
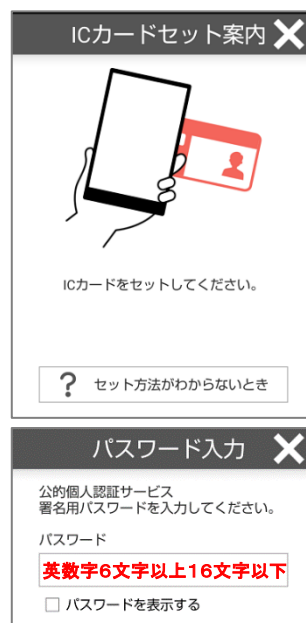
1 マイナンバーカードを利用した鏡野町電子申請・届出システム【岡山県鏡野町】



➤ 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
(内訳)	
・システム製作費	20,927千円
・タブレット端末・プリンター他 3式導入費	273千円
・グループウェア改修費	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	

ランニングコスト (1年あたり) ※税抜	875千円
(内訳)	
・保守費用	840千円
・SSL証明書	35千円
(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**のように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ェ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	R6.12末
○郵送請求の電子申請割合	—	—	—	6.2	14.4	30.1	35.2
○コンビニ交付利用率	—	—	0.9	10.6	16.4	26.7	29.8
○らくらく窓口証明書サービス利用率	—	—	1.7	12.5	15.4	23.8	25.0
○マイナンバーカード申請率	10.7	17.7	45.5	56.6	86.9	90.8	97.4

※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**グループウェアの一部を改修(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。



（鏡野町）



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）。

○死亡後の手続きについて、窓口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ー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ので**BPRをへて完全ペーパーレス化**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6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.kagaminoh.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】



- 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ヤフー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)

(内訳)

(備考)

ランニングコスト(1年あたり) ※税抜

(非公表)

(内訳)

(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6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】

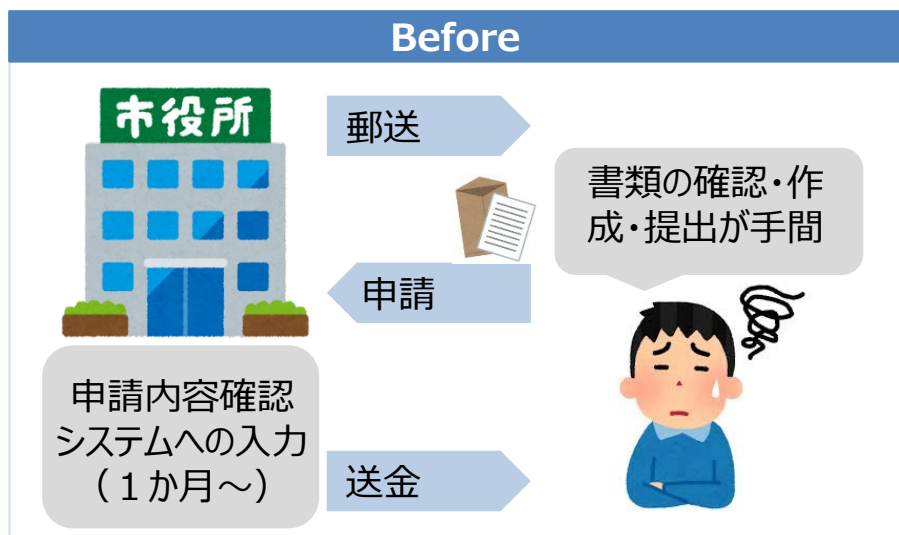


- 行政サービスをLINE公式アカウントからプッシュ通知
- 住民は受け取ったプッシュ通知をオンライン上で確認するだけで手続きが完結

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ヤフー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

(内訳)

－円

(備考)

ランニングコスト(1年あたり) ※税抜

2,709千円

(内訳)

・スマホ市役所利用料
(200千円/月)

2,400千円

・公的個人認証サービス利
用料(25,725円/月)

309千円

(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（価格高騰重点支援給付金）

R6.6.24～ 事業開始（調整給付金）

R6.7.19～ 事業開始（非課税等世帯給付金）

R7.1.10～ 事業開始（物価高対応支援給付金）



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 総社市あたたか市民部デジタル推進課

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。

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、調整給付金のような各種給付金事業のほか、**就学援助の申請業務**でも活用しています。

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7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】



- 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31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。
お子さんが〇〇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：〇〇課

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。〇〇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。

市役所
受付

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

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6年12月までの利用申請者数は13,162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。

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6年12月までの利用申請者数は13,162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で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、制度の通知だけでなく、**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。



（千葉市）



☆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：98.5万人（令和7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 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】



- 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。

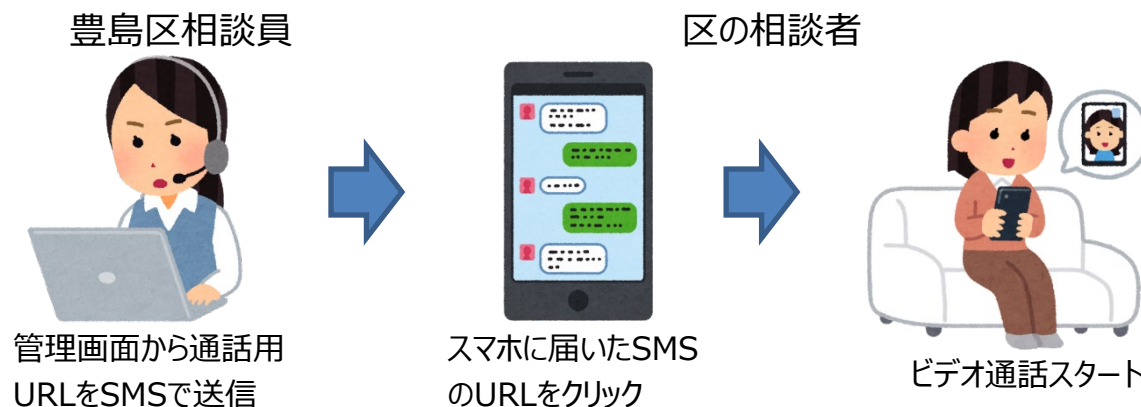
事業の概要

- 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がられるよう、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



5 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

5 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。

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**



（豊島区）



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教えてください。

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：29.2万人（令和6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>）

6 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】



- 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

各出張所
（市民）



行政専用回線
（安全なネットワーク）

担当課



担当課

担当課

【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

6 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）

6 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。

感染症の拡大防止策として一定の役割を果たしたと考えられるため、今後は利用実績に応じてスリムで効率的な運営を目指すとともに、**オンライン申請等のDX化を推進し、市民の利便性の向上と事務の効率化**を目指していきたいと考えています。



【参考情報】 奈良市人口：34.9万人（令和6年1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>）

7 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】



- 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

■ 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）

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・森林環境税（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

- ・PayPay、LINE Pay、d払い、auPAY、J-Coin Pay、楽天ペイ



7 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、納期限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

7 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：52.6万人（令和6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/kurashi/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/kurashi/0000023691.html>）

8 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】



- 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

«保護者»



(現金受け渡し)



現金の準備は負担だし、
現金の受け渡しは時間
がかかる

現金の管理や銀行へ
の入金作業の負担が
大きい

After

«保護者»



(オンライン決済
自動集計)



スマホでの支払いは早くて簡単

現金管理の効率化により創出した時間で、
保育の質を向上できる

8 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、他のシステムで活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

8 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**、マイルストー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：73.2万人（令和6年1月1日現在）
関連URL：熊本市ホームページ（<https://www.city.kumamoto.jp/>）

9 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】

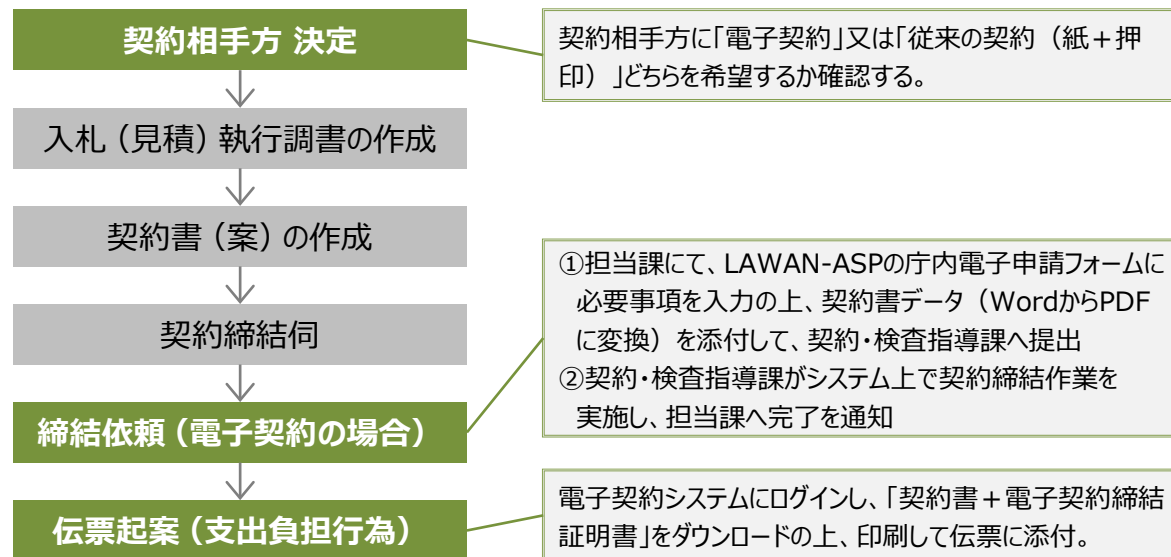


- 電子契約システムの導入後、全体の約50%が電子契約に置き換わり、受発注者合計で約250万円の印紙代・郵送費を削減。さらに、人件費の削減にも寄与

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）>



<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
- ② LGWAN（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

9 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が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

(内訳)

(備考)

－円

－円

ランニングコスト(1年あたり) ※税抜

(内訳) ・使用料 (27千円/月)

(備考)

324千円

324千円



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

9 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）

苦勞・工夫している点について教えてください。

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推進に力を入れています。**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☆



（奄美市）



10 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】



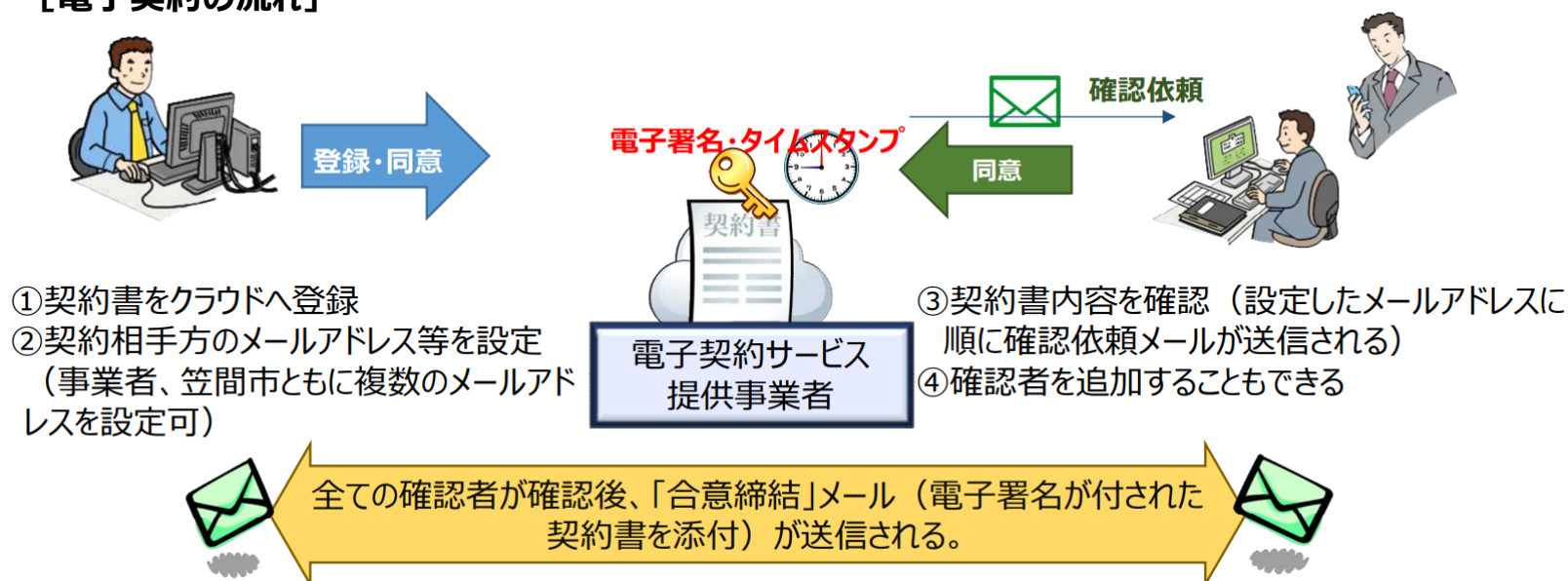
- 電子契約サービスの導入により、契約書の印刷、郵送（持参）、押印、保管（スキャン）といった業務をなくし、手間と時間と費用の削減を図りつつデータで証跡を確実に保管

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5年度は24課の630件（215事業者）にて活用。

令和4年度は22課の345件（129事業者）に比して
契約件数が約1.8倍増

【電子契約の流れ】



10 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

(内訳)

－円

(備考)

ランニングコスト(1年あたり) ※税抜

約100千円

(内訳) ・クラウドサイン for
Government

約100千円

(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

- 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

10 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。

Q 1. 文書管理規程等の改正の有無、概要について

A 1. 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。

Q 2. 電子契約書の保存について。

A 2. 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。



今後の展望を教えてください。

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：7.3万人（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）

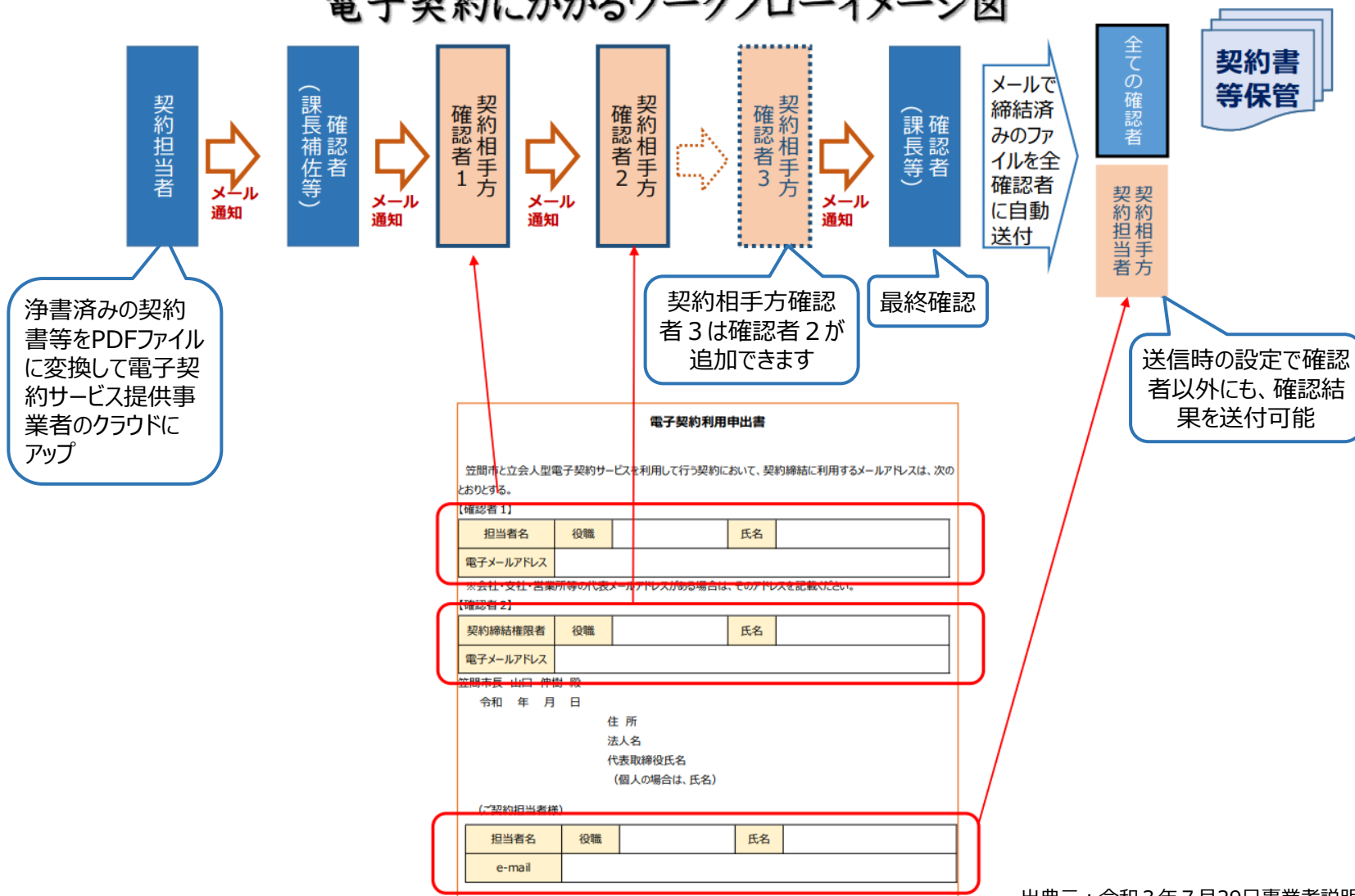
笠間市電子契約サービス説明会（令和3年7月29日）（<https://www.city.kasama.lg.jp/page/page012918.html>）

笠間市電子契約（<https://www.city.kasama.lg.jp/page/page012948.html>）

10 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



出典元：令和3年7月29日事業者説明会 笠間市説明資料

11 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】



- 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

11 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



- 施設近隣住民への鍵管理料（1,380千円/年）の支払いが不要となり、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

- R 2.9～ 庁内検討（3か月）
- R 2.12～ システム改修、設置工事（2か月）
- R 3.2～3 実証実験（2か月）
- R 3.4～ 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

11 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）

具体的な成果や苦勞・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

【苦勞している点等】

- ・ スマートロックの導入時に、ドアの建付け調整や扉の交換が必要な場合があった
- ・ 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、最近では、機器故障、交換に関する問い合わせがありました。運用4年目になりますが、交換等は発生しておりません。



☆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6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/>）

12 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）



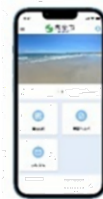
窓口へ直接お越しください。（記載台での記入は不要です。）
窓口で欲しい証明書についての聞取りと本人確認をします。運転免許証、マイナンバーカードなどをご用意ください。



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

12 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

12 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を行うため、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に対応でしたが、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。



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☆

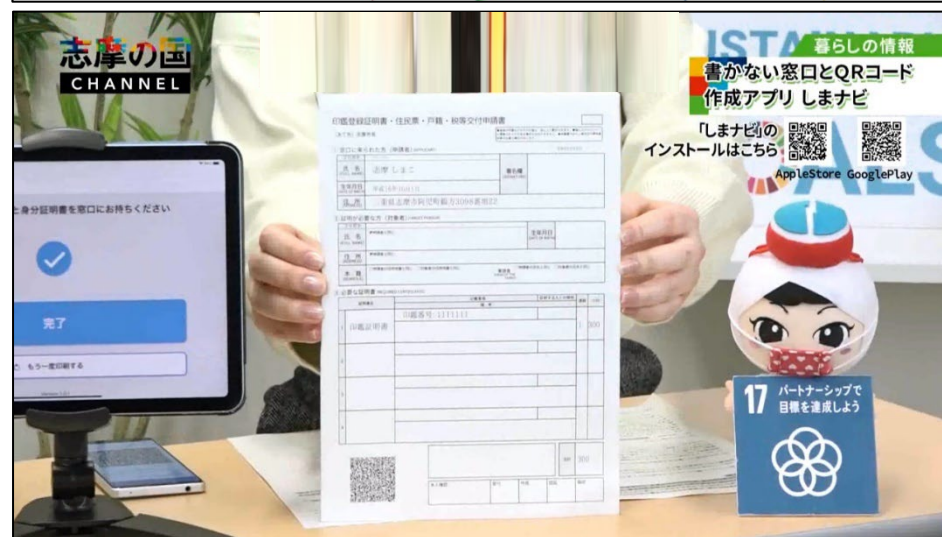
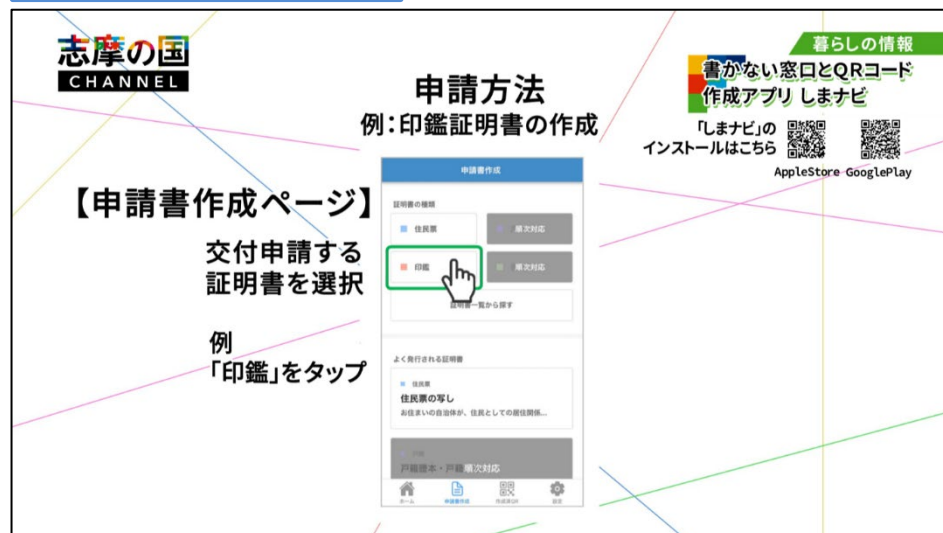
【参考情報】 志摩市人口：4.5万人（令和6年1月1日現在）

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>）

12 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



13 「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】



- 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15,000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。**56自治体で同システムを横展開。（R7.3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対応風景

13 「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15,000件/年）について、1 か所での受付が可能となり、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1,000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	ランニングコスト (1年あたり) ※税抜	4,400千円
(内訳) ・システム構築費	74,000千円	(内訳) ・保守費用	4,400千円
(備考) 北見市での開発コスト		(備考)	



スケジュール

検討開始から導入までの期間 5 年 4 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（DXSaaS：らくまど）
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

13 「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Microsoft Access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きが完了し、かつ、住民異動と他課の多くの手続き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。



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15,000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、おくやみワンストップサービスも窓口支援システムを利用して受け付けています。

当システムは令和6年度末までに、計56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、「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。



（北見市）



13 「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**。

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**。



（北見市）



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「やってみてダメならやめてもよい」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☆

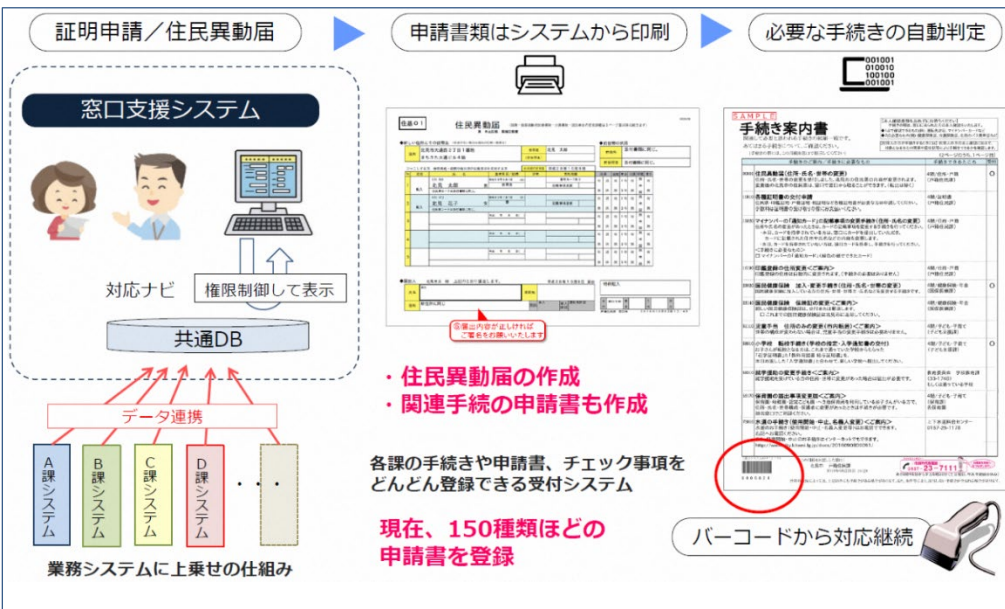
【参考情報】北見市人口：11.2万人（令和6年1月1日現在）

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=QUuBBCSrV8&list=PLhK53DrS192qBudxqWM-7ljFaeBzNjxb1>）

13 「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

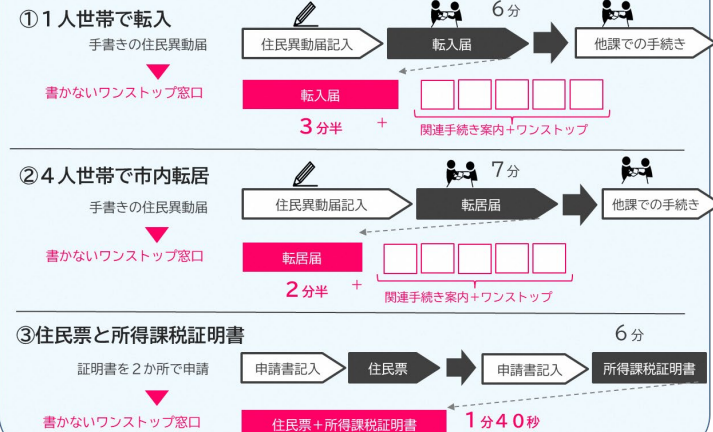
<ワンストップの効果>
・1か所で手続きが終わる
・手続きがもれなく案内される
・何度も同じことを言わなくて
よいなど
⇒移動の手間と時間を削減

職員から見て

<書かないの効果>
・書類の置きあがり早い
・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
・何度も同じことを言わなくて
よいなど
⇒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



Copyright©2023 Kitami City,Hokkaido,Japan,All Rights Reserved.

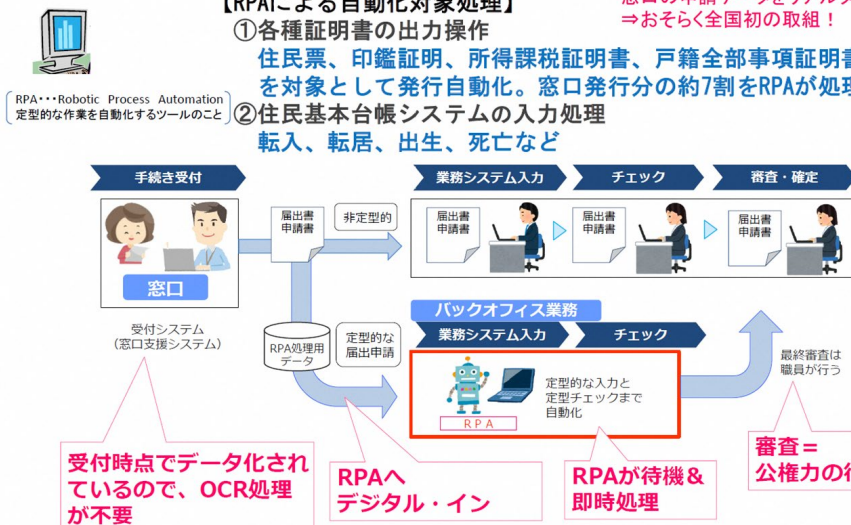
書かないワンストップ窓口 受付後の処理にRPAを併用（稼働中）

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！



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

書かない ワンストップ窓口

北見市

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田子園 北見市「書かないワンストップ窓口」(YouTube)
<https://youtu.be/uxKfHm0WYw>

・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/common/img/content/content_20220107_151443.pdf

・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

取り組み一覧 + 資料へのリンク

北見市
Kitami City, Japan

ひと・まち・自然さめく オホーツク市

Copyright©2023 Kitami City,Hokkaido,Japan,All Rights Reserved.

14 「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】



- 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



14 「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、1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	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	2,130千円
(内訳) ・システムサービスセンター利用料	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】S B 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

14 「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：三鷹市市民課窓口（https://www.city.mitaka.lg.jp/c_service/089/089948.html）

三鷹市市政窓口（https://www.city.mitaka.lg.jp/c_service/096/096980.html）

3-56

15 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)	
・申請サポートプラス初期構築業務	3,905千円
・申請サポートプラス初期構築業務（カスタマイズ）	3,960千円
・手続ナビ初期構築業務	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

15 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。

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。



（横須賀市）



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：38.3万人（令和6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>）

15 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

手続ナビ画面イメージ (<https://yokosuka-city.supportnavi.jp/>)



引っ越しに関する手続を選択

15 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

手続ナビ画面から申請サポートプラス画面への遷移例

オンラインで作成できる申請書一覧

- ☐ 住民異動届以外の申請書を作成する
(住民票の写し請求、印鑑登録など)
- ☒ 転入届
(別の市町村から横須賀市の引っ越し)
- ☒ 住民票の写しを取得する
(住民票請求書)
- ☒ 新しく印鑑登録をする
(印鑑登録申請書)
- ☒ 印鑑登録証明書を取得する
(印鑑証明書請求書)
- ☒ マイナンバーカードを持っている
(個人番号関係申請書)
- ☒ マイナンバーカードに公的個人認証（電子証明書）を設定する
(電子証明関係届出書)
- ☐ 中学生以下のお子さんがいる
(小児医療証交付申請書)
- ☐ 高校生以下のお子さんがいる
(児童手当特例給付認定請求)

申請サポートプラス

あなたについて

QRと持ち物リストを保存する

1. あなたについて 2. 世帯情報 3. 手続き情報 4. 住民異動届 5. 住民票の写し等請求書 6. 印鑑登録申請

1 あなたのことを教えてください

窓口で手続きする日を教えてください

令和5年3月31日

引っ越しの日を教えてください

令和5年3月31日

あなたに配偶者はいますか

☒ はい ☐ いいえ

あなたに子どもはいますか、またいる場合は何人ですか

0

配偶者、子どもの他に同居している方はいますか、またいる場合は何人ですか

0

あなたまたは同居している方に外国籍の方はいますか

☒ はい ☐ いいえ

QRコードは複数個作成されます。全てのQRコードをご持参ください。

<< 前のフォームに戻る

チェックを付けた申請書を作成する

16 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】

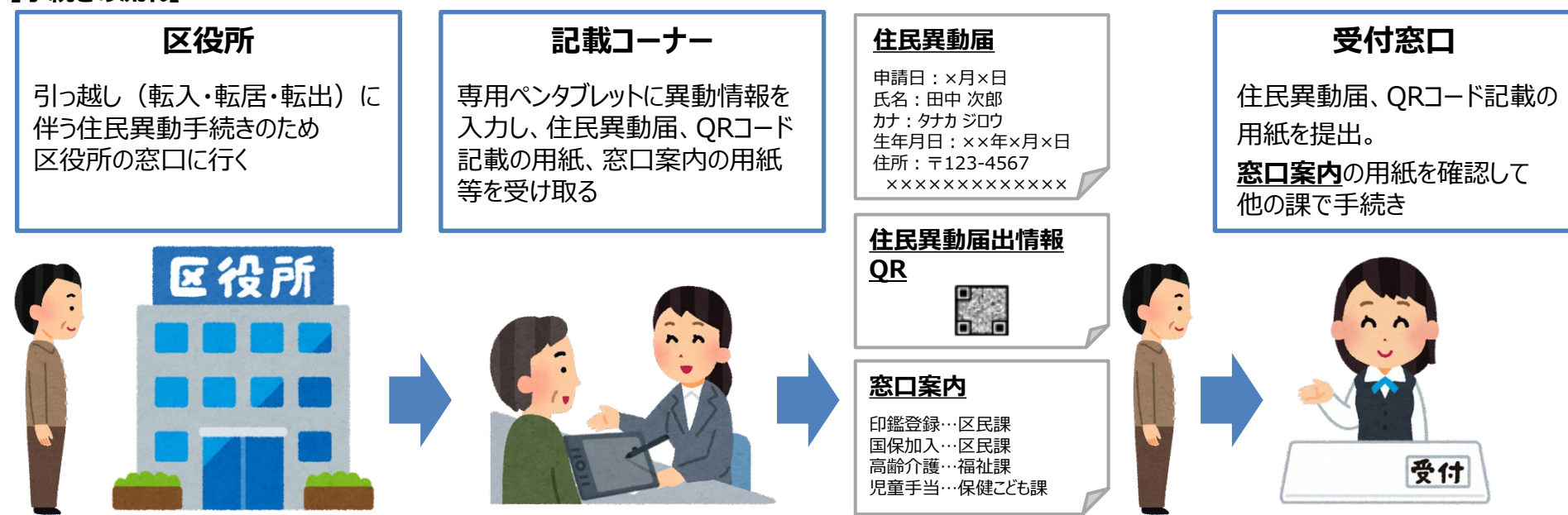


- 専用タブレットで届出書を作成する「届出ナビシステム」とQRコード、RPAを併用し、1 手続あたり、市民の待ち時間を4分28秒、職員の作業時間を5分52秒、それぞれ削減

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】



※「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 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。
- 窓口対応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6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、約85%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	ランニングコスト(1年あたり) ※税抜	16,398千円
(内訳) ・システム開発経費	51,180千円	(内訳) ・運用管理及びRPA対応業務委託	11,098千円
・RPA連携検討委託費	1,769千円	・機器賃貸借料	4,213千円
		・その他諸経費	1,087千円
(備考) —		(備考) デジタル田園都市国家構想交付金TYPE 1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

R1.8～9	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 熊本市市民生活部戸籍住民課

電話 096-328-2031

メール chiikiseisaku@city.kumamoto.lg.jp

16 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。

市民目線	職員目線
・ 申請書、届出書の書き方が難しく、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。（R6年、N=197名）



今後の展望を教えてください。

今後は、書かないワンストップ窓口（自治体窓口DXSaaS）の導入に向け、検討を進めていきます。



（熊本市）



☆担当：熊本市 市民生活部 地域政策課☆

【参考情報】熊本市人口：73.2万人（令和6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>）

17 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】

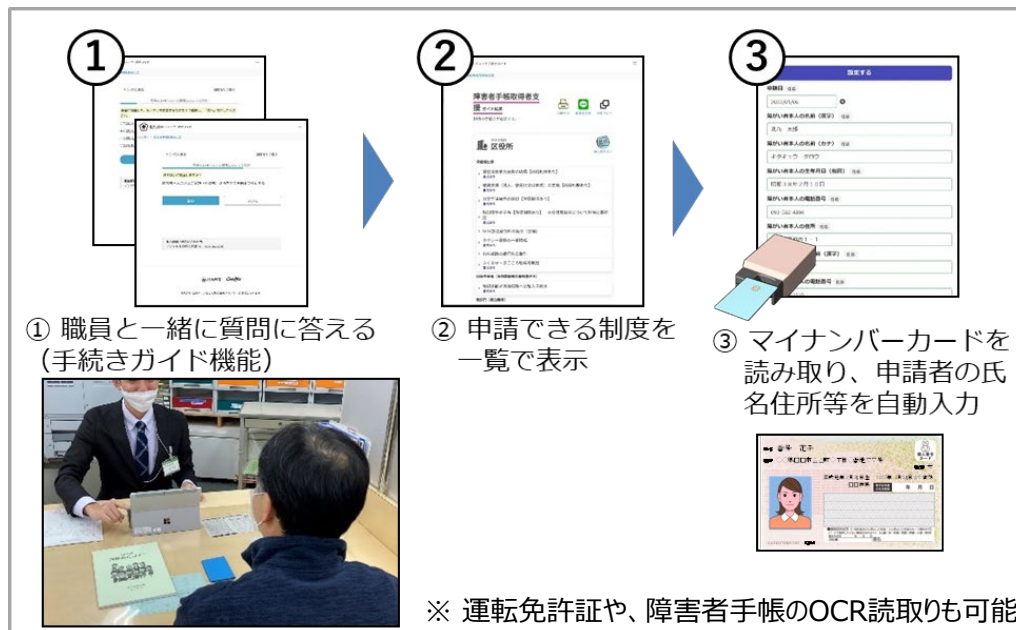


- マイナンバーカードから4情報を読み取り、申請者が書類に書かなくてもよい、いわゆる「書かない窓口」を導入し、住民サービスの向上と職員負担の軽減を図る

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



※「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

17 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)

(内訳)

(備考)

ランニングコスト(1年あたり) ※税抜

(非公表)

(内訳)

(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 北九州市政策局DX・AI戦略室

電話 093-582-2144

メール digi@city.kitakyushu.lg.jp

17 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。

<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



（北九州市）

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。

17 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。

デジタル市役所推進室の職員が担当窓口へ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へ課題感を伝えたと、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。



（北九州市）



本取組の今後の展望を教えてください。

現在、対象としているのは身体障害者手帳の交付時の手続きのみであり、対象となる市民も限定されていますが、これから、マイナンバーカードの保険証利用や電子証明書の更新などにより、より多くの市民の方が来庁することが想定され、より幅広い方が対象となる手続きにも拡大していくことが必要だと考えています。

今後は、これまでの書かない窓口の取組によって得た知見を活かし、より快適で便利な区役所窓口の実現を目指していきます。



☆担当：北九州市政策局DX・AI戦略室☆

【参考情報】北九州市人口：92.1万人（令和6年1月1日現在）

関連URL：北九州市スマラク窓口（<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）

18 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】



- 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ソフトウェア「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る者	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

18 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スキャナ貸借料	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

18 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。

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。



（長岡市）



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、研修受講だけで終わ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：25.8万人（令和6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/>）

19 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】



➤ 「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。**

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）	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。
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	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
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ル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の機能をアプリで管理 ※令和4年度「Digi田（デジデン）甲子園」東京都代表	納税架電	特別区民税・都民税等に未納がある区民や事業者等に対して、AIを活用した電話により納税を促す案内を行い、効率的に納税勧奨を実施
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	生成AI	文書作成や校正、情報の要約、翻訳等に生成AIの技術を活用することで、職員の事務負担を軽減し、事務処理適正化を推進
AI-OCR	区民等から提出された紙の申請書の情報を、AI-OCRを用いて表計算ソフトに転記し、データ化	AIを活用した安否確認	- オートコール（一斉架電）とAIを組み合わせたシステム - 対象者に一斉に架電して安否確認を行うとともに、確認した内容を自動でテキスト化

19 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

19 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。

「保育所AIマッチング」を導入したことで、保育所の入所希望者の申請情報をもとにした振り分け作業を、AIが担うようになり、**職員の作業時間が大幅に短縮**されました。また、生成AIの活用により、文書の作成や校正、情報の要約、翻訳等の**幅広い業務の効率化**が進んでいます。

子育て支援アプリである「みなと母子手帳アプリ」は、「予防接種スケジューラー」機能で、子どもの誕生日や性別をもとに、AIが予防接種のスケジュールを作成してくれるので、**保護者が複雑な予防接種スケジュールを立案する必要がなくなりました。**

このように、AIの積極的な活用により、**業務効率化と区民サービス向上の両方を実現**しています。



（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、区で作成した動画やオンライン学習プラットフォームを用いた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。



その他、これから取組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。

例えば、「みなと母子手帳アプリ」に「予防接種スケジューラー」を搭載した背景には、予防接種の複雑化による接種率の低下や間違い接種の増加を解消したいという思いがありました。このように、単に、現行業務をAIやシステムに置き換えるのではなく、**現行業務の問題点を洗い出して改善するためにシステムを利用**するように心がけることが重要だと思います。



☆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：26.7万人（令和7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>）

20 83業務にRPA・AI-OCRを活用し、年間約10,900時間を削減【大阪府豊中市】



- 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、83業務にRPA・AI-OCRを導入し、年間約10,900時間を削減※

※令和6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6年3月末時点で**83業務にRPA・AI-OCRを活用し、年間約10,900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※**。

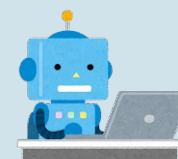
※令和3年度（令和3年4月～令和4年3月）の令和元年度の同期間比。 ※新型コロナウイルス対応等一部業務を除く

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



20 83業務にRPA・AI-OCRを活用し、年間約10,900時間を削減【大阪府豊中市】

事業効果



- 年間約10,900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16,800千円
(内訳)	
・WinActor/AI-OCR運用費	約11,600千円
・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

20 83業務にRPA・AI-OCRを活用し、年間約10,900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。

「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。



（豊中市）

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：40.6万人（令和7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/keikaku/saiken/smarttoyonaka.html>)

21 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】



- 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実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、先輩職員の対応の確認による若手職員に育成にも寄与。



21 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、スムーズな電話対応ができる。
- 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	39,260千円	ランニングコスト(1年あたり) ※税抜	16,890千円
(内訳) ・システム導入費	35,130千円	(内訳) ・システム機器保守費	16,500千円
・ファイアウォール導入費	4,130千円	・ファイアウォール維持保守費	390千円
(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	N T Tテクノクロス株式会社
サービス名	電話対応 A I 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 江戸川区子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

21 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・電話対応を行い、夜は経過記録入力等に追われ、**1か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。

相談業務の更なる強化と効率化のため、家庭訪問・面接等にタブレット端末を導入することを検討しています。

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：69.0万人（令和6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/kuseiunei/johoka/index.html>）

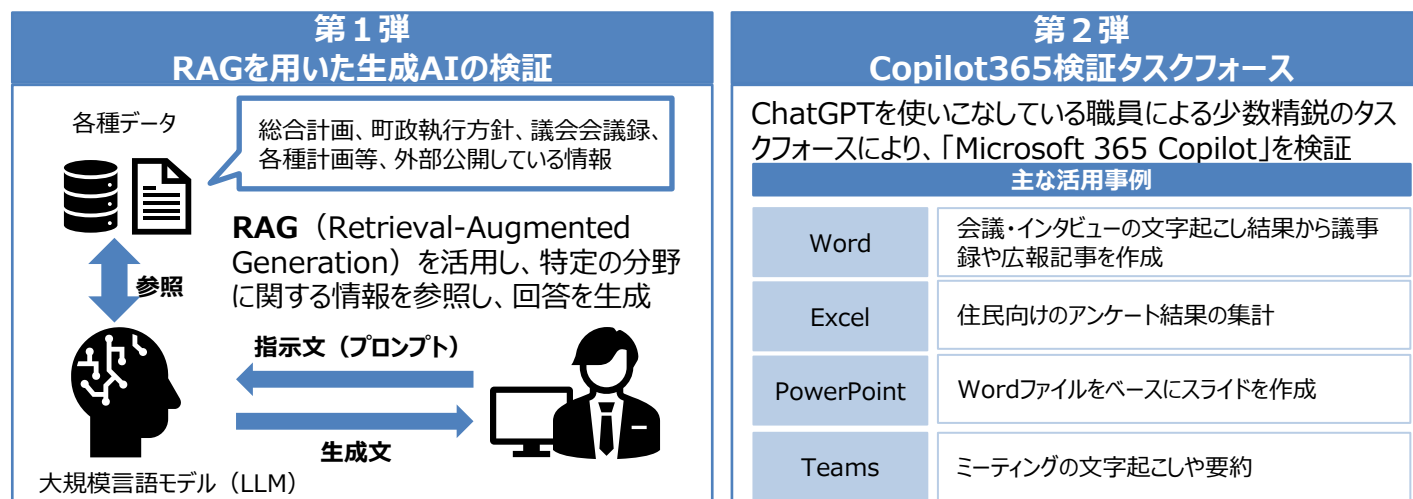
22 現場職員からのボトムアップによる生成AIの導入検討・活用【北海道当別町】



- 議事録の要約や広報などの文書作成等を中心に、分野を問わず生成AIを幅広く活用
- 現場の職員が中心となり、RAGを用いた生成AIやMicrosoft 365 Copilotの検証を実施

事業の概要

- 令和6年度より、「**チャットGPTを越えてゆけ企画**」として、**RAGを用いた生成AIやMicrosoft 365 Copilotの検証を実施**。大規模言語モデルに特定の分野に関する情報を参照させる**RAGの活用により、精度が高い回答を生成**。
- ChatGPTを使いこなしている職員によるタスクフォースを組織するなど、**現場の職員が中心となりボトムアップで取組を推進し、議事録作成やデータ処理・分析、スライド作成などにMicrosoft 365 Copilotを活用すること**で業務の効率化を実現。
- 広報公聴係では、AI文字起こしと生成AIの文章作成機能を併用し、インタビュー音声から広報記事案を作成。デジタル都市推進係では、Excelのグラフ作成を自動化し、住民アンケートのまとめ資料案を作成。



22 現場職員からのボトムアップによる生成AIの導入検討・活用【北海道当別町】

事業効果



- 現場職員が中心となって検討を進めたことで、生成AIについて、普段の業務を効率化できる便利なツールの一つとして認識が浸透し、議事録の要約や広報などの文書作成等を中心に、分野を問わず生成AIが活用されている。
- 議事録作成に要する時間が半減している。（従来型AIで音声テキストデータに変換し、そのテキストデータを生成AIで要約することで、効率的に議事録を作成できている。）
- 広報案の作成時に、より良い文章表現に向けた提案を受けることができるため、わかりやすい広報文を簡単に作成できるようになったほか、生成AIからの提案内容が学びとなり、職員の表現能力が向上した。

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

－円

(内訳)

－円

(備考)

ランニングコスト(1年あたり) ※税抜

1,356千円

(内訳) ・LoGoAIアシスタントbot版

924千円

・Microsoft 365 Copilot

432千円

(備考) RAGの構築に係るコストについては、事業者との協定により、令和6年度は無償



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

R4.12	導入検討の開始
R5.5	職員向け勉強会の開催・ガイドライン作成
R5.7～9	ChatGPTの実証実験の実施
R5.10	本格導入
R6.3～	「チャットGPTを越えてゆけ企画」



サービス提供事業者等

サービス
提供事業者

株式会社トラストバンク

サービス名

LoGoAIアシスタントbot版

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

Microsoft



担当部署 当別町デジタル都市推進課

電話 0133-23-3767

メール it-joho@town.tobetsu.hokkaido.jp

22 現場職員からのボトムアップによる生成AIの導入検討・活用【北海道当別町】



(総務省)

生成AIの導入経緯・きっかけを教えてください。

業務効率化を目的としてDXを推進していた中でChatGPTが公開されたことで、**生成AIの導入を早急に検討し、現場職員からのボトムアップで取組を進めてきました**。ChatGPT公開から約1か月後に、導入に向けた検討を開始し、実証実験を経て、**令和5年10月に全庁でLoGoAIアシスタントbot版を導入しています**。



生成AIの利用拡大を進めるにあたり、工夫した点を教えてください。

「チャットGPTを越えてゆけ企画」として、**RAGを用いた生成AIの検証と、「Microsoft 365 Copilot」の検証を行ってきました**。「Microsoft 365 Copilot」の検証に当たっては、**ChatGPTを積極的に活用している職員の中から少数精鋭のメンバーを選考し、タスクフォースを組織しました**。「チャットGPTを越えてゆけ企画」をはじめ、**ボトムアップで取組を推進したことが効果的であったと感じています**。

また、「週刊マガジン」の発行や、勉強会・説明会の実施、庁内掲示板による好事例の共有などの取組により、幅広い職員の利用を促進してきました。



主にどのようなシーンで生成AIを活用していますか。

主に、**議事録の作成や広報文章の校正**において活用されており、業務効率化につながっています。例えば、議事録の作成に関しては、音声からの文字起こしが可能なAIツールと組み合わせ、LoGoAIアシスタントbotで要約することで、これまで会議時間の4倍程度の時間がかかっていたものが、**作業時間を1／4まで削減することができています**。

また、広報文章の校正についても、文章表現の添削を繰り返すことで、**わかりやすい広報文を簡単に作成できるようになっただけでなく、生成AIからの指摘が学びとなり、職員の表現能力も向上していると感じています**。



今後の展望や課題を教えてください。

「チャットGPTを越えてゆけ企画」として検証してきた**RAGや「Microsoft 365 Copilot」については、業務効率化につながることを確認しており、今後、全庁的な展開に取り組んでいきたいと考えています**。

また、令和7年度から、町のホームページにおけるページ内検索を行った際に表示する結果の作成に生成AIを導入することを予定しており、**市民サービスの向上に向けても生成AIを活用していきたいと考えています**。



(当別町)



【参考情報】 北海道当別町人口：1.5万人（令和6年1月1日現在）

関連URL：当別町デジタル都市推進課note (https://note.com/town_tobetsu_dig)

23 専用アプリで調達業務を効率化するとともに、用途別のチャットで汎用的な業務も効率化【静岡県湖西市】



- 仕様書の作成に特化したアプリを活用して調達業務を効率化
- 用途に応じて関連するデータを参照する仕組みを設け、汎用的な業務も効率化

事業の概要

- 業務特化型の生成AIとして、IT調達仕様書の自動生成を可能とするアプリ（「プロキュアテック」）を導入し、調達仕様書の作成に関する事務を効率化するとともに、アプリに調達仕様書の複数の素案を提示させることで、仕様書の質を向上。
- LGWAN経由でChatGPTを利用できるようにした上で、「My GPTs^{*1}」を活用し、議会答弁作成をはじめ、庁内で利用するシステムの操作や随意契約についての問合せ等の用途ごとに、関連するデータセットを参照してその分野に特化した回答を出力させる仕組みを設け、文章作成等の汎用的な業務の効率化も推進。

^{*1} My GPTs：ChatGPTのカスタマイズ機能で、プロンプトの登録や文書の取込等により、目的別のChatGPTを作成することができる機能

IT調達仕様書の自動生成のイメージ

職員が数頁のメモを
所定のフォーマットで作成

生成AIが数十頁の資料を
自動作成

【担当職員】



- ・ 調達の背景・目的
- ・ 現状のシステム・業務の内容
- ・ 目指す姿 等

【生成AI】



デキマシタ



RFI

プロポーザル
実施要領

調達仕様書

My GPTsの利用イメージ

- ・ 職員は用途に合ったチャットを選択して利用
- ・ チャットごとにその分野に特化したデータを参照する仕組み
（例：議会答弁作成チャットは、過去の議事録を参照する）

My GPTs



議会答弁案作成のチャット

※ 質問通告書をアップロードすると、過去の議事録に基づき議会答弁案を作成



庁内で利用するシステムの操作についてのチャット

※ 文書管理システム、財務会計システム、市民向けwebフォーム作成システム等、システムごとにチャットを作成



随意契約のサポートチャット

※ 市の随意契約ガイドラインや法律に基づいた契約、契約の稟議書作成をサポート

23 専用アプリで調達業務を効率化するとともに、用途別のチャットで汎用的な業務も効率化【静岡県湖西市】

事業効果



- IT調達仕様書の自動作成アプリにより、IT調達仕様書の作成にかかる時間が5分の1程度に削減された。
- アプリを活用した仕様書作成により、市ウェブサイトでのRFI（情報提供依頼）までの時間も短縮した。集めた情報をもとに比較・検討を行う時間的な余裕ができたことで、仕様書の質の向上にもつなげることができた。
- ChatGPTの活用により、100時間/月相当の業務時間が削減されたと推定されている。
- 議会答弁案作成の作業負荷は、従来の3分の1になっている（職員アンケート調査より）。
- 生成AIを導入したことで、デジタル技術について専門知識がない職員でも、担当業務のDXを進められるようになっていく。

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	407千円
(内訳)	－円	(内訳) ・AIゲートウェイサーバ利用料	264千円
		・ChatGPT Plus利用料	143千円
(備考)		(備考) プロキュアテックについてはトライアル利用のため無償	



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

R3.12～R4.5	DX部門のみ試用／庁内調整
R4.6	全庁的にトライアル利用／ プロキュアテック利用開始
R4.7～R6.6	LoGoAIアシスタント運用
R6.7～	LGWAN経由でChatGPTを利用



サービス提供事業者等

サービス提供事業者	合同会社川口弘行
サービス名	サニタイザーAIゲートウェイ プロキュアテック
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 湖西市企画部DX推進課

電話 053-576-4909

メール edp@city.kosai.lg.jp

23 専用アプリで調達業務を効率化するとともに、用途別のチャットで汎用的な業務も効率化【静岡県湖西市】



(総務省)

生成AI導入の経緯・きっかけを教えてください。

本市では、**慢性的な人手不足や業務負担の増加が課題**となっていました。以前より、RPAなどの業務効率化ツールを導入していたものの、ツールの学習コストや実装のためのヒアリングなどに時間がかかり限定的な利用であったため、**汎用的に誰でも利用できるツールが欲しい**という潜在的なニーズがあり、**令和4年度より生成AIの試験導入を開始**しました。



(湖西市)



生成AIの普及を進めるにあたり、工夫した点を教えてください。

生成AIを全庁的に普及していくためには、幹部職員の理解が重要であると考え、実際に使用してもらうことを意識しました。具体的には、主に幹部職員が担当する議会答弁案の作成に生成AIが有用であることを伝え、アップロードした質問通告書をもとに、必要に応じて追加の資料も学習させながら、答弁案を生成させています。最終的には人為的な修正も加えることで、**作業に係る負担を軽減するとともに、高い品質のアウトプットを生成**できています。



取組の成果を教えてください。

生成AIに入力した文字数と生成された文字数とを比較・分析した推定では、**月間100時間程度の業務時間の削減効果**が生まれています。議会答弁案の作成についても、職員へのアンケート調査では、**作業時間が3分の1になった**という回答もありました。



また、IT調達仕様書の自動生成を可能とするアプリ（「プロキュアテック」）については、条件や業務の背景を入力することで、生成AIが自動で調達仕様書を作成するため、特定のベンダーに依存することなく、**現状の課題感に基づいた調達仕様書の作成ができている**実感があります。



今後の展望や課題を教えてください。

生成AIの利用に当たっては、個人情報や機密情報をプロンプトに入力しないことをガイドラインで定めていますが、今後、**安全性が確保されたサービスが出てきた際には、さらなる活用を検討したい**と考えています。



また、**生成AIをはじめとしたデジタル技術の活用による業務効率化の取組を、採用活動におけるアピールポイント**にすることも考えています。

【参考情報】 静岡県湖西市人口：5.8万人（令和6年1月1日現在）
関連URL：湖西市ホームページ（<https://www.city.kosai.shizuoka.jp/index.html>）

24 LGWAN上で利用できる生成AIアプリを民間企業と共同開発し、本格運用【山口県山陽小野田市】

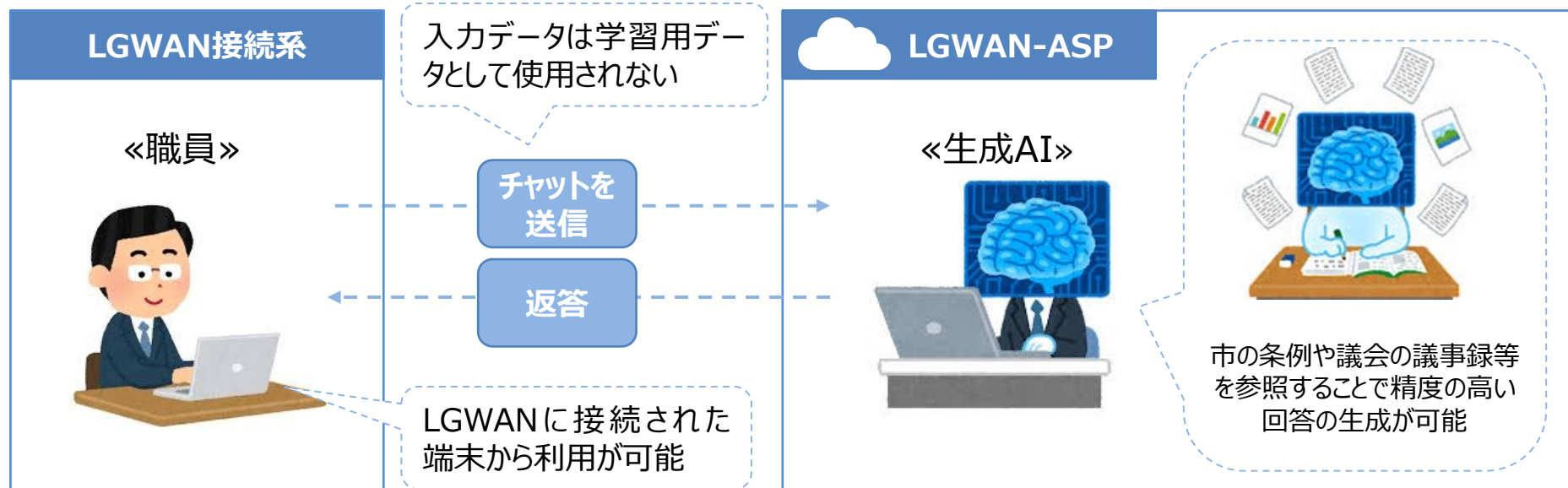


- 入力データが学習に利用されない仕様により、安全に配慮しつつ、業務効率化を推進
- 市独自の情報を生成AIに参照させることで、市の実情を踏まえた精度の高い回答を生成

事業の概要

- 行政専用ネットワーク（LGWAN）に接続された端末から利用できる生成AIアプリを民間企業と共同開発し、令和5年10月から同アプリを本格運用。
- 生成AIに入力した情報が、学習などにより外部で利用されない仕様としており、**安全な運用が可能**。
- 市の条例や議会の議事録等の**自治体独自の情報を生成AIに参照させることで、市の実情を踏まえた精度の高い回答を生成することができ**、答弁案や企画部門における事業概要の作成等、幅広い領域での文書生成に活用。

[サービスイメージ]



24 LGWAN上で利用できる生成AIアプリを民間企業と共同開発し、本格運用【山口県山陽小野田市】

事業効果



- 本格運用以降、多くの職員が利用しており、アンケートにおいても、87%の職員が業務の効率化につながると回答している。
- 生成AIを活用した業務の効率化により空いた時間を、市民とともにまちづくりに取り組む時間にあてることができる。

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

(積算不可)

(内訳)

－円

(備考) 日本情報通信株式会社によるデジタル化支援の一環として取り組んでいる事業であるため、単体としての運用費は積算不可

ランニングコスト(1年あたり) ※税抜

(積算不可)

(内訳)

－円

(備考) 日本情報通信株式会社によるデジタル化支援の一環として取り組んでいる事業であるため、単体としての運用費は積算不可



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

- R5.4～ 業務への生成AIの活用について事業者と連携
- R5.5 職員への生成AIに係るワークショップ開催
- R5.9 全職員を対象とした生成AI研修（初級）
- R5.10 NICMA本格運用
- R6.5 RAGの導入
- R6.10 GPT-4oの導入



サービス提供事業者等

サービス
提供事業者

日本情報通信株式会社

サービス名

自治体向け生成AI利用対話型アプリNICMA

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 山陽小野田市企画部デジタル推進課

電話 0836-82-1147

メール digital@city.sanyo-onoda.lg.jp

24 LGWAN上で利用できる生成AIアプリを民間企業と共同開発し、本格運用【山口県山陽小野田市】



(総務省)

取組の経緯・きっかけを教えてください。

本市では、デジタル技術による業務の効率化を図るため、生成AIの業務への活用を検討していました。検討を進める中で、令和3年から令和4年の2年間、国の地方創生人材支援制度を通じて本市にデジタル人材を派遣していただいた民間事業者から、本市と連携した**自治体業務に特化した生成AIアプリの共同開発の提案**があり、**令和5年10月からの本格的な運用開始**につながりました。



(山陽小野田市)

**工夫した点を教えてください。**

市のニーズを踏まえ、パッケージ製品にカスタマイズを行っています。生成AIに**議事録や例規集、広報をそれぞれ学習**させており、どの情報を参照するかカテゴリを選択した上でプロンプトへの入力を行うことができます。学習させるための操作は職員自身で行うことができ、**一般の生成AIよりも市の実情を踏まえた回答を生成することができます**。また、幹部職員の理解醸成に向けて、**庁議等の場を活用し、市長から幹部職員に対し、生成AIの利用を促しています**。

**取組の成果を教えてください。**

本格運用以降、多くの職員が利用しており、職員アンケートにおいても、**87%の職員が「業務の効率化につながると回答**しています。

対象職員500人のうち150人程度が毎月利用しており、生成AIを活用した業務の効率化により創出した時間を、市民とともにまちづくりに取り組む等の人間にしかできない業務に時間にあてることができています。

**近況や今後の展望を教えてください。**

業務の効率化にある程度の手ごたえは感じているところですが、庁内全体で生成AI等を活用し業務を効率化していかうとする意識を醸成できるよう、今後の生成AIの進化も頭に入れながら、更なる活用に取り組んでいきます。

現時点で具体的に検討ができている訳ではありませんが、将来的な活用方法としては、市民の方からの問い合わせに対して、生成AIが回答する仕組みを作ることができれば良いと考えています。



【参考情報】 山口県山陽小野田市：5.9万人（令和6年1月1日現在）

関連URL：山陽小野田市ホームページ（<https://www.city.sanyo-onoda.lg.jp/soshiki/86/gpt.html>）

25 誰でも簡単にマクロのコードが作成できるようになり、Excelを用いた事務処理が効率化【愛知県日進市】



- あいさつ文、SNS投稿文等の文章作成などの汎用的な業務に生成AIを活用
- 誰でも簡単にマクロのコードを作成できるようになり、Excelを用いた事務処理が効率化

事業の概要

- 企画書案、あいさつ文、SNS投稿文、メール文等の**文章作成や、Excelのマクロコード作成などの汎用的な業務に生成AIを活用。**
- 誰でも簡単にプロンプトを使いこなせるように、市独自のプロンプト集とプロンプト活用事例集を作成し、聞き方のコツを段階的に学べるようにしている。特にExcelに関するプロンプト（関数やマクロ）を紹介する等の取組を進め、**Excelを用いた事務処理の効率化を推進**。また、関心の高い職員に対しては、グループチャット等でプロンプト作成について個別の相談にも対応している。

あいさつ文案作成例（プロンプト集より）

#指示
以下の#条件を踏まえて、生成AI研修の冒頭のあいさつ文を考えてください。
#条件
##役割
あなたは自治体職員です。立場はDX推進部署の課長です。
##目的
あなたの部署では、毎年、全職員が生成AIを業務に有効活用できるように、研修会を主催しております。あなたの目的は、この研修会に参加する職員が生成AIを業務で活用できる力を身につけるために、冒頭のあいさつで生成AIについて触れ、本研修会の目的を明確に示すことです。
以下の##前提条件、##研修内容、##出力形式を踏まえてあいさつ文を考えてください。
##前提条件

LoGoAIアシスタント

皆さん、おはようございます。私はDX推進部署の課長を務めております〇〇です。
本日は、令和6年度における生成AI研修会にご参加いただき、誠にありがとうございます。各部署から一名ずつ、こうして貴重な時間を割いてご参加いただき、共に学びを深める場を共有できることを大変嬉しく思っております。
本市では令和5年度から生成AIの活用を導入し、今年度で2年目を迎えています。
昨年度からの取り組みの中で、生成AIが業務の効率化や品質向上に寄与することを確認いたしました。しかしながら、まだ導入の成果が十分に実感されていない、あるいはまだまだ改善の余地があると感じられている方もいらっしゃるかと思います。そこで、本研修会では生成AIをより深く理解し

Excelのマクロコード作成例（プロンプト活用事例集より）



Lv5 マクロを作成する時の聞き方
Excelのデータの並び替えをマクロで自動化したいな…。

具体的なプロンプト活用事例から、コード生成における質問の仕方の13個のコツを紹介しています。

【質問】

#指示
Excelで以下の条件を踏まえ、VBAを作成してください。

#条件

##役割

あなたはVBAスペシャリストです。

##目的

あなたの目標は、私のニーズに合わせて最高のVBAコードを作成することです。

##要件

以下の前提条件を踏まえ、VBAを提示してください。

###前提条件

・作業を行うシートのシート名は【AAA】と【BBB】です。
・【AAA】と【BBB】の1行目はヘッダーでデータは2行目以降から入力されています。

###作成するVBA

・1つのシートのヘッダー名称でまとめて並び替えて、データ成型するシートを作成してください。

###データ例

【AAA】のA列、E列、J列…には「氏名」B列、F列、K列…には「住所」が入力されています。【BBB】のA列に「氏名」データを、B列に「住所」データを集約してまとめるVBAにしてください。

コツ①
マクロを作成する場合は、より指示文丁寧に出す（構造化する）ことで返ってくるコードの精度がかなり変わります。構造化の例として、これまでのコツを重ねて今回のご紹介する指示文のような「マークダウン記法」で文章を書くこと、AIが文章の構造を把握しやすくなります。

コツ⑩
データが何行目から入力されているかを前提条件として定義すると、精度があがります。

25 誰でも簡単にマクロのコードが作成できるようになり、Excelを用いた事務処理が効率化【愛知県日進市】

事業効果



- 企画書案、あいさつ文、SNS投稿文、メール文等の文章作成を効率的に行えるようになったほか、日常業務でマクロを活用する場面が増え、令和6年度で、約858時間の業務時間の削減効果があった。
- 生成AIを利用した職員の85%が業務効率化の効果を実感している。
- プロンプト集が分かりやすく活用しやすいと職員から反響があった。

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

200千円

(内訳) ・初期費用

200千円

(備考)

ランニングコスト(1年あたり) ※税抜

840千円

(内訳) ・GPT-4利用料

840千円

(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

R5.8～9	実証実験
R5.10～R6.3	システム選定・導入
R6.4	運用開始
R6.6～7	RAG導入に関する実証実験



サービス提供事業者等

サービス
提供事業者

株式会社トラストバンク

サービス名

LoGoAIアシスタントbot版

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Kiei（RAGの実証実験）



担当部署 日進市総合政策部情報広報課

電話 0561-73-3149

メール johokoho@city.nisshin.lg.jp

25 誰でも簡単にマクロのコードが作成できるようになり、Excelを用いた事務処理が効率化【愛知県日進市】



(総務省)

生成AI導入の経緯・きっかけを教えてください。

令和5年5月にChatGPTに関する外部の説明会に参加し、**職員が新たなテクノロジーに触れることによる意識改革と職員業務の効率化を目的**として導入を検討し始めました。

令和5年7月末に生成AI利用実験グループを立ち上げ、**令和6年4月からLoGoAIアシスタントbot版を全職員が利用できるようにしました。**



(日進市)



生成AIの普及を進めるにあたり、工夫した点を教えてください。

生成AIの利用を促進するため、**情報システム部門がプロンプト集とプロンプト活用事例集を作成しました。**プロンプト集を作成している自治体は多くありますが、情報システム部門のみだけでなく、**業務所管課の意見も取り入れて作成することで、より実用性が高いプロンプト集とすることができました。**

プロンプト集の例としては、**Excelのマクロコード作成のほか、メール文案の作成、議事録の要約、アンケート結果の分析、アイデア出しなどに活用可能なものを掲載しています。**



取組の成果を教えてください。

生成AIの利用により、**特に効果があった活用方法は、Excelのマクロコード作成**です。コードを生成AIが作成してくれるため、大幅な作業時間の削減につながっています。その他の活用方法も合わせると、**令和6年度（4月から3月まで）で、約858時間の業務時間の削減効果**があったことが職員へのヒアリングから分かっています。



今後の展望や課題を教えてください。

令和6年6月から約1か月半、生成AIの回答作成に当たって、**庁内の数多くのマニュアルや例規等の検索を組み合わせるRAGに関する実証実験**を行いました。RAGを導入することでさらなる業務効率化につながることが確認できました。職員からのRAGを活用したいとの声もあり、**RAGの導入に向けて、今後も引き続き取り組んでいきたい**と考えています。



【参考情報】 愛知県日進市人口：9.4万人（令和6年1月1日現在）
関連URL：日進市ホームページ（<https://www.city.nisshin.lg.jp/>）

26 生成AIと専門スタッフによるハイブリッド型24時間LINE相談「つながりよりそいチャット」【山形県山形市】

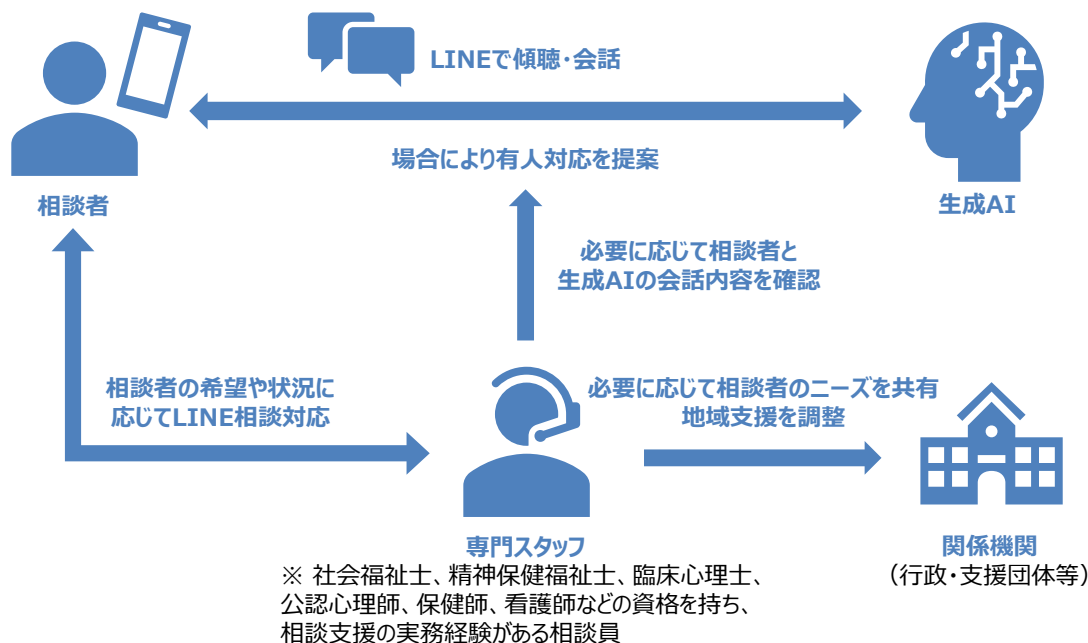


- 生成AIと専門スタッフとのハイブリッド型で、様々な悩みを抱える市民からの相談に対応
- 生成AIで24時間対応可能としたことで、いつでも気軽に相談ができる体制を整備

事業の概要

- 相手の話に耳を傾け、適切な反応や共感を示す**24時間対応可能な傾聴型生成AIを開発**。
- **傾聴相談の対応が可能な生成AIと、専門資格と実務経験のある専門スタッフとのハイブリッド型**で様々な悩みを抱える市民からの相談に対応。

＜「つながりよりそいチャット」相談運用体制＞



＜「つながりよりそいチャット」のチラシ＞



26 生成AIと専門スタッフによるハイブリッド型24時間LINE相談「つながりよりそいチャット」【山形県山形市】

事業効果



- 生成AIを活用し24時間対応可能としたことで、相談者がいつでも気軽に相談可能になった。
- 開始から約8か月で約7,500件の相談に生成AIが対応しており、それを人件費に単純換算すると約2,000万円/年相当になると考えている。
- 傾聴型生成AIが相談者の気持ちによりそいながらトークを繰り返すことによって、文字に起こされた自身の気持ちを振り返り、整理することができたといった相談者の声もあった。

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

10,600千円

(内訳) ・人件費

1,583千円

・開発費

9,000千円

・通信運搬費

17千円

(備考) 重層的支援体制整備事業（厚生労働省）を活用

ランニングコスト(1年あたり) ※税抜

8,891千円

(内訳) ・人件費

1,845千円

・業務委託費

3,380千円

・通信運搬費

3,666千円

(備考) 重層的支援体制整備事業（厚生労働省）を活用



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

R5.9～12 庁内調整・業者選定

R6.1～5 システム開発

R6.5～6 運用テスト

R6.7 運用開始



サービス提供事業者等

サービス
提供事業者

特定非営利活動法人フローレンス

サービス名

つながりよりそいチャット

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PKSHA Technology

株式会社Sapeet



担当部署 山形市福祉推進部生活福祉課企画係

電話 023-641-1212

メール fukushi@city.yamagata-yamagata.lg.jp

26 生成AIと専門スタッフによるハイブリッド型24時間LINE相談「つながりよりそいチャット」【山形県山形市】



(総務省)

取組の経緯・きっかけを教えてください。

近年、孤独・孤立の問題が懸念されていることから、本市では、ひきこもりをはじめとする様々な問題の深刻化を予防するため、「つながりよりそい山形プロジェクト」の取組を令和4年度より開始しました。

試行的事業として、LINEを活用し、専門職（社会福祉士などの資格を有する者）がチャットにより相談対応する「つながりよりそいチャット」を実施し、相談者が前向きに変化していく好事例がいくつも生まれました。

しかしながら、相談員の人員確保に課題があったため、生成AIと専門職とのハイブリッド型の相談体制を整備することを目指し、24時間対応可能な傾聴型生成AIを開発しました。



(山形市)

**取組を進めるにあたり、工夫した点を教えてください。**

地方版孤独・孤立対策推進事業プラットフォームにおいて、NPO団体等の関係機関にテスト環境で使ってもらい修正を重ね、プラットフォーム構成団体と一体となり、より有人対応に近いシステムを作り上げました。

**取組の成果を教えてください。**

生成AIを活用することで、24時間LINEで相談できるようになり、時間帯を気にせずいつでも気軽に相談ができるといった、相談者のハードルを下げる効果がありました。実際に、サービスを開始してからの約8か月で9,000件程度の相談があり、うち7,500件程度を生成AIが対応しています。人が対応している件数の約5倍の相談に生成AIが対応しているため、人件費で単純換算すると約2,000万円の効果があります。

また、傾聴型生成AIが相談者の気持ちによりそいながらトークを繰り返すことによって、文字に起こされた自身の気持ちを振り返り、整理することができたといった相談者の声もありました。

**今後の展望や課題を教えてください。**

本事業の傾聴型生成AIと人の連携モデルは、地域にあわせて一部をカスタマイズすることで容易に横展開が可能であり、高齢化や孤立問題が深刻な地域に加え、都心部でも若者や子育て世代の孤立感を抱える方々に対して有効に活用できると考えています。



【参考情報】 山形県山形市人口：23.8万人（令和6年1月1日現在）

関連URL：山形市ホームページ「つながりよりそいチャットのご案内」

(<https://www.city.yamagata-yamagata.lg.jp/kenkofukushi/fukushi/1013830.html>)

27 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】



- 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】

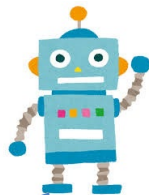
DX推進チームが庁内で利用するアプリを内製し、運用開始

【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

27 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

27 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。

本村第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**。



（昭和村）



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。



☆担当：昭和村総務課企画創生係☆

【参考情報】昭和村人口：0.1万人（令和6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/>）

28 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】



- 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ため、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

モバイルアプリで
被災状況を報告

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

28 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

(内訳)

(備考)

ランニングコスト(1年あたり) ※税抜

621千円

(内訳) ・ソフト使用料

621千円

(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

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 densan@town.kumamoto-oguni.lg.jp

28 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。**



☆担当：小国町総務課・情報政策課☆

【参考情報】小国町人口：0.6万人（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/>）

29 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】



- 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6,354時間の業務負担縮減

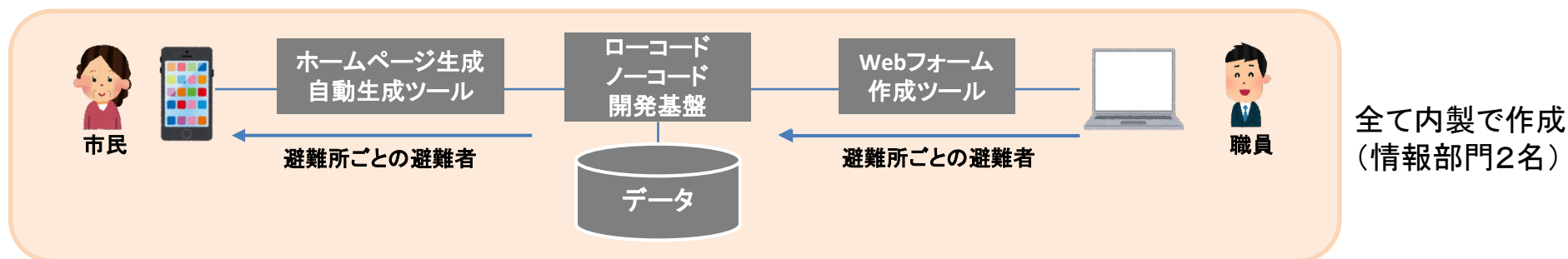
事業の概要

- **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
- 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



29 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、令和5年度 6,354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	10,751千円
(内訳)	－円	(内訳)	・RPA運用支援、ライセンス 10,033千円 ・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
R1.5 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

29 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。



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5年度末時点で、16課108業務でRPAを活用し、6,354時間の業務負担を縮減（縮減率75.2%）。
※ RPAのシナリオの内製率81%
- 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。



（別府市）



☆担当：別府市 情報政策課 デジタルファースト推進室☆

29 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）

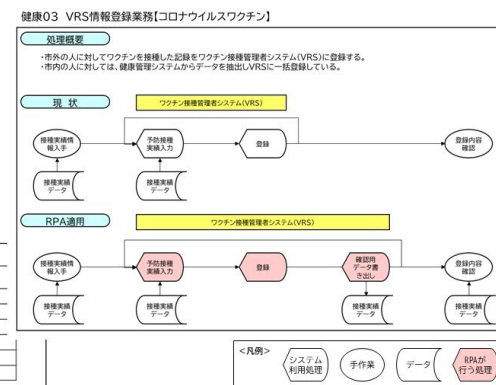
① 業務フローと想定効果

- ▶ 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 (約×作業)	作業時間 (平均)	RPA適用後	作業時間 (約×作業)	備考
1	接種実績情報入力	—	—	接種実績情報入力	—	—
2	予約接種実績入力	30×10000	83.3	予約接種実績入力	—	RPAが実行
3	登録	10×10000	27.8	登録	—	RPAが実行
4				抽出用データ書き出し	—	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

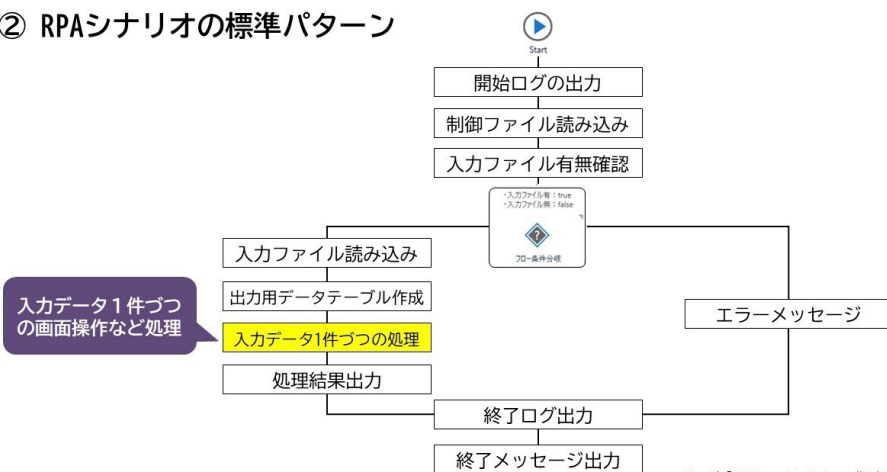
○職員の仕事時間
年間194.4時間 → 年間27.8時間 年間削減時間 ▲166.6時間

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）

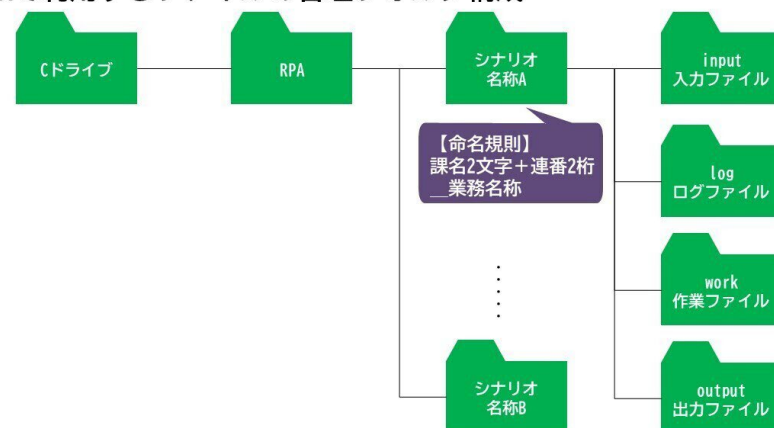
② RPAシナリオの標準パターン



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

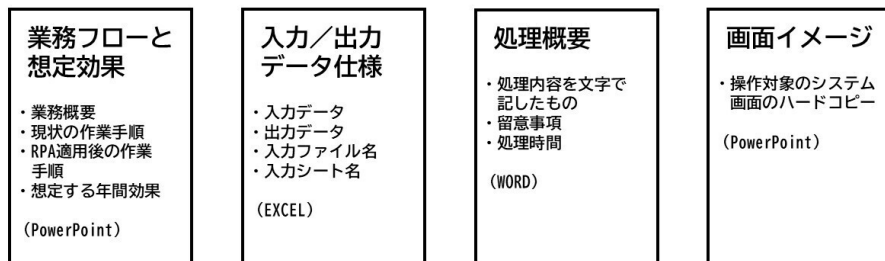
29 ローコード・ノーコードツールを活用して内製でシステムを構築【大分県別府市】

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



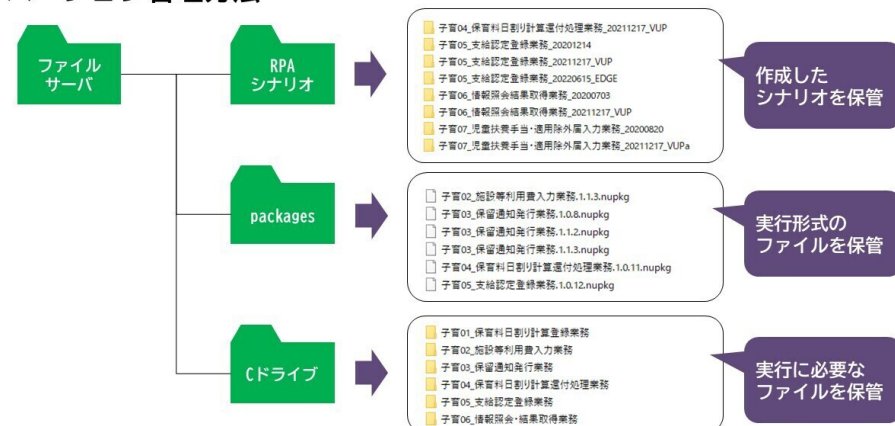
Copyright©2023 Beppu City, Oita, Japan, All Rights Reserved.

5

内製を支える 開発作業のルール（標準化）



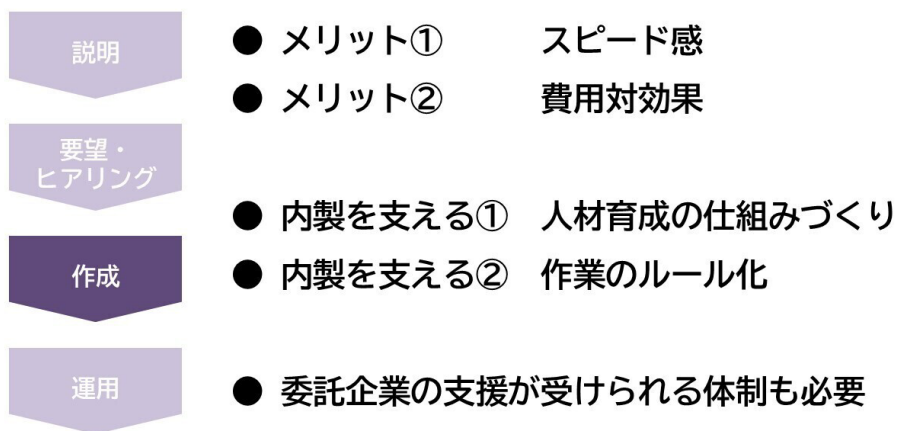
⑤ バージョン管理方法



Copyright©2023 Beppu City, Oita, Japan, All Rights Reserved.

6

ポイント4 まずは、内製で



Copyright©2023 Beppu City, Oita, Japan, All Rights Reserved.

7

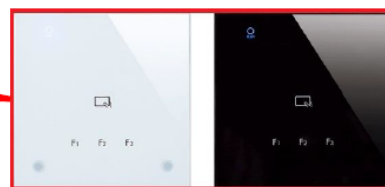
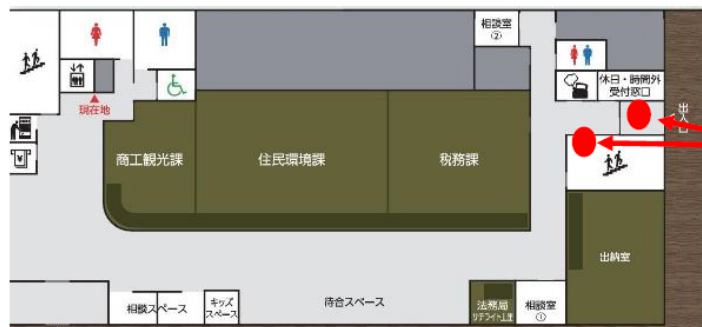
30 出退勤、入退室の管理にマイナンバーカードを活用し紙の記録簿や鍵の管理を廃止【香川県土庄町】



- 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



30 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	ランニングコスト(1年あたり) ※税抜	1,239千円
(内訳)		(内訳)	
・出退勤システム連携	2,640千円	・サポートサービス料	995千円
・入退室管理システム構築	12,364千円	・クラウドサービス料	244千円
・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)		(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

30 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、カードリーダー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6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）

31 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】



- 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」



決裁が早く進むため、その後の事務処理の完了も早くなる

「決裁者」



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

31 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

(内訳)

－円

(備考)

ランニングコスト(1年あたり) ※税抜

581千円

(内訳) ・システム利用料（220アカウント×220円/月）

581千円

(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

31 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】余市町人口：1.7万人（令和6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/>）

32 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】



- 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。
- ミーティングエリアを増やし迅速に打ち合わせを実施し、**意思決定の迅速化**を図っている。

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



32 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



- ペーパーレス化により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

(内訳)	・庁舎改造	12,000千円
	・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

ランニングコスト(1年あたり) ※税抜

(算定不可)

(内訳)

(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、③Microsoft365、④Zoom、⑤クラウドPBX、⑥電子決裁、⑦サイボウズkintone

運用形態 その他 参画主体

①個別開発製品をクラウド環境で運用、
②～⑦パッケージ製品をクラウド環境で運用

－



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

32 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6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>)

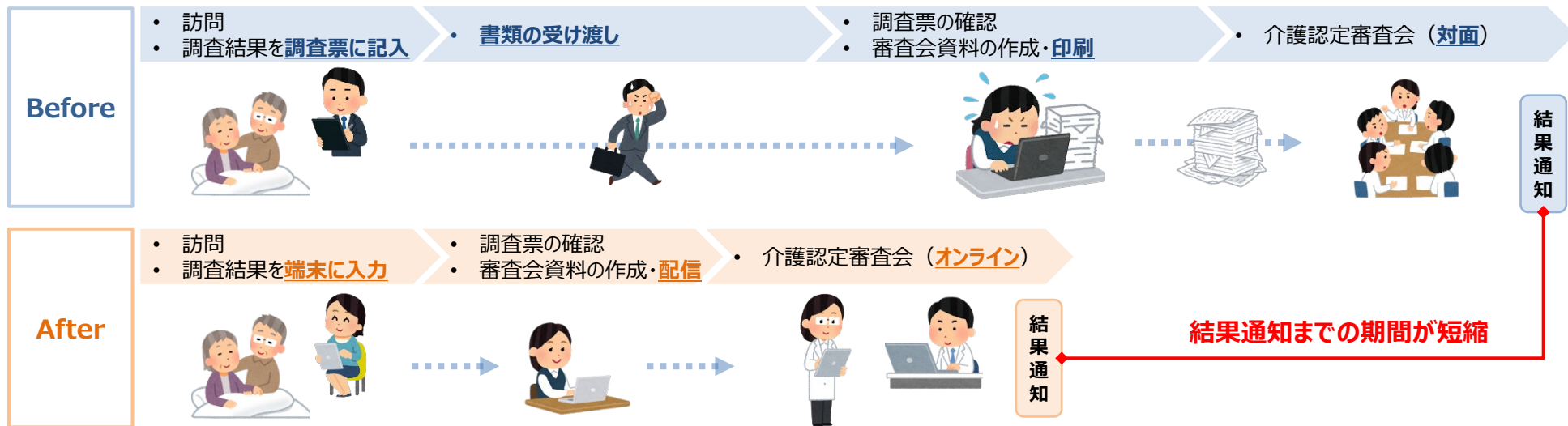
33 介護保険業務のデジタル化により、業務効率化と介護認定に係る期間の短縮を実現【群馬県前橋市】



- 要介護の認定に係る一連の業務を「紙」から「オンライン」へ移行
- 介護保険業務の効率化を実現するとともに、介護認定に係る期間を短縮

事業の概要

- 高齢化の進行に伴って要介護の認定申請が増加する中でも、持続可能なサービス提供を行うため、介護保険業務のデジタル化を推進。
- 要介護の認定・調査を行う「介護認定調査員」が作成する調査票等の受け渡しを、「紙」から「データ」にすることで、作業負担を軽減するとともに、情報のやり取りを迅速化。
- 要介護度の判定を行う「介護認定審査会」を、ペーパーレスで開催し、資料の印刷や郵送・回収・破棄等に係る業務負担および経費を削減。
- 認定調査から審査会までの一連の業務で「紙」を使用しないため、紙資料の紛失リスクがなくなっているほか、デバイス認証や、システム上の資料を端末に保存できない仕組みにより、データを介した情報漏洩も防止。（さらに、介護認定調査員に対しては、定期的な研修を行う等の情報セキュリティ対策を実施。）



33 介護保険業務のデジタル化により、業務効率化と介護認定に係る期間の短縮を実現【群馬県前橋市】

事業効果



- 介護認定が迅速化され、申請の受理から結果の通知までのリードタイムが、平均で3.5日短縮された。
- ペーパーレス化により、審査会委員へ送付する資料の枚数が約80%減り、また、レターパックではなく普通郵便で送付できるようになったため、1年間で3,880千円の経費削減につながった。
- 審査資料の印刷、印刷資料の確認、発送準備、審査資料回収に1年間で1,722時間を要していたが、334時間まで削減された。

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

16,596千円

- (内訳)
- ・審査会システム導入費、通信運搬費等 6,383千円
 - ・調査員システム導入費、消耗品費等 10,213千円

(備考)

ランニングコスト(1年あたり) ※税抜

13,770千円

- (内訳)
- ・審査会システム賃借料、通信運搬費等 6,164千円
 - ・調査員システム賃借料 7,606千円

(備考)



スケジュール

検討開始から導入までの期間 1年6か月

スケジュールの内訳

- R3.10～R4.3 庁内外調査（6か月）
 R4.4～R5.3 プロポーザル・導入（12か月）
 R5.1～ 調査員システム運用開始
 R5.4～ 審査会システム運用開始



サービス提供事業者等

サービス提供事業者

株式会社日本ビジネスデータプロセッシングセンター

サービス名

- ①TeleOffice
 ②調査員支援システム

運用形態

- ①パッケージ製品をクラウド環境で運用
 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 前橋市福祉部介護保険課

電話 027-898-6155

メール kaigo@city.maebashi.gunma.jp

33 介護保険業務のデジタル化により、業務効率化と介護認定に係る期間の短縮を実現【群馬県前橋市】



（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。

いわゆる「2040年問題（2040年には労働力不足が深刻化し、市役所においても人的資源の減少が懸念される）」への対応として、検討を開始しました。

デジタル技術を効果的に用いて、業務の効率化や運営方法の変革を計画的に進め、長期化してしまっていた要介護認定期間（市民からの申請を受理してから認定するまで）の法定期限（30日間）を遵守することを目指しています。



（前橋市）



導入にあたり苦労した点・工夫した点を教えてください。

検討を開始した2021年当時、介護認定業務をデジタル化している自治体が近隣にはなかったため、愛知県の東三河広域連合まで視察に行きました。

予算の取得にあたっては、業務効率化だけでなく、庁内外から求められていたペーパーレス化も同時に実現できることを強調しました。コロナ禍によりオンライン会議が一般化してきたことで、デジタル化に向けた庁内の機運が醸成されつつあったこともあって、予算を獲得することができました。

また、40代～60代の調査員が多く、デジタル技術に不慣れな方もいるので、スムーズに移行できるよう、**システムを本格運用する前に、委員や調査員への研修・練習会を複数回実施しました。**

練習では、調査員に紙の調査票と同じものをタブレットで作成してもらいました。完成した調査票を、市の担当職員がチェック、改善点などをフィードバックすることで、徐々に操作に慣れてもらうようにしました。それでも苦手意識のある方には、個別相談の時間も設けるなど、調査員の練習に寄り添うことを意識しました。

現在では、皆さんが十分に使いこなせており、「**自宅以外の場所でも作業ができる**」といったメリットを生かして、**効率的に業務を行っています。**



他自治体からよく質問されることがあれば、教えてください。

システムトラブルによって審査会が開催できないことを懸念する自治体が多いようで、よく質問を受けます。前橋市では、そういった事態が発生したことはありません。



☆担当：前橋市福祉部介護保険課☆

【参考情報】 前橋市人口：30.0万人（令和6年1月1日現在）

関連URL：前橋市HP（<https://www.city.maebashi.gunma.jp/>）

34 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】



- 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



見直し後



34 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
（内訳） ・環境構築費	38,000千円
（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	

ランニングコスト （1年あたり） ※税抜	2,000千円
（内訳） ・保守運用費	2,000千円
（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@city.kobe.lg.jp

34 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、**情報共有も不十分で、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)☆

35 9割以上を電子決裁として業務効率化を推進【神奈川県】



- 全庁的に電子決裁を推進し、電子決裁率99.4%を達成（令和6年度）
- 「電子公印」を導入し、内部事務の一環した電子化を推進

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。
- 「電子公印」を導入し、申請から決裁、施行までの一環した電子化（デジタル完結）を推進

<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%
令和6年度	99.4%※

<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 知事・副知事も、自らシステムを操作して決裁
コロナ禍による勤務環境の変化	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 「電子公印」の導入	添付資料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（R2.4） 電子署名を活用した「電子公印」機能を導入（R7.3） 押印・郵送していた文書も電子交付が可能

※令和6年度は令和7年2月末時点

35 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、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、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 (内訳) ・システム再構築費 (備考)	96,400千円 96,400千円	ランニングコスト (1年あたり) ※税抜 (内訳) ・システム運用保守委託料 (備考)	19,540千円 19,540千円
---	----------------------	--	----------------------



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
R2.4	(併用決裁導入)
R7.3	(電子公印導入)



サービス提供事業者等

サービス提供事業者	富士電機ITソリューション株式会社
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連携)

35 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。「電子決裁は課長級以下」などの運用を定めている例も過去に側聞しましたが、幹部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6年度の電子決裁率は99.4%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。

近年では「**公印の電子化**」に関する質問をよくいただきます。

電子署名を付した文書を交付することは可能ですが、各業務ごとの対応はハードルが高い状況です。

当県では内部事務の一環として文書システムに「**電子公印**」機能を導入し、**紙の公印とほぼ同じ手続きで電子公印を付与し、電子で交付できる仕組みを構築**しました。（令和7年3月利用開始）



今後の展望を教えてください。

決裁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。
電子公印により、**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：920.9万人（令和6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>）

36 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】

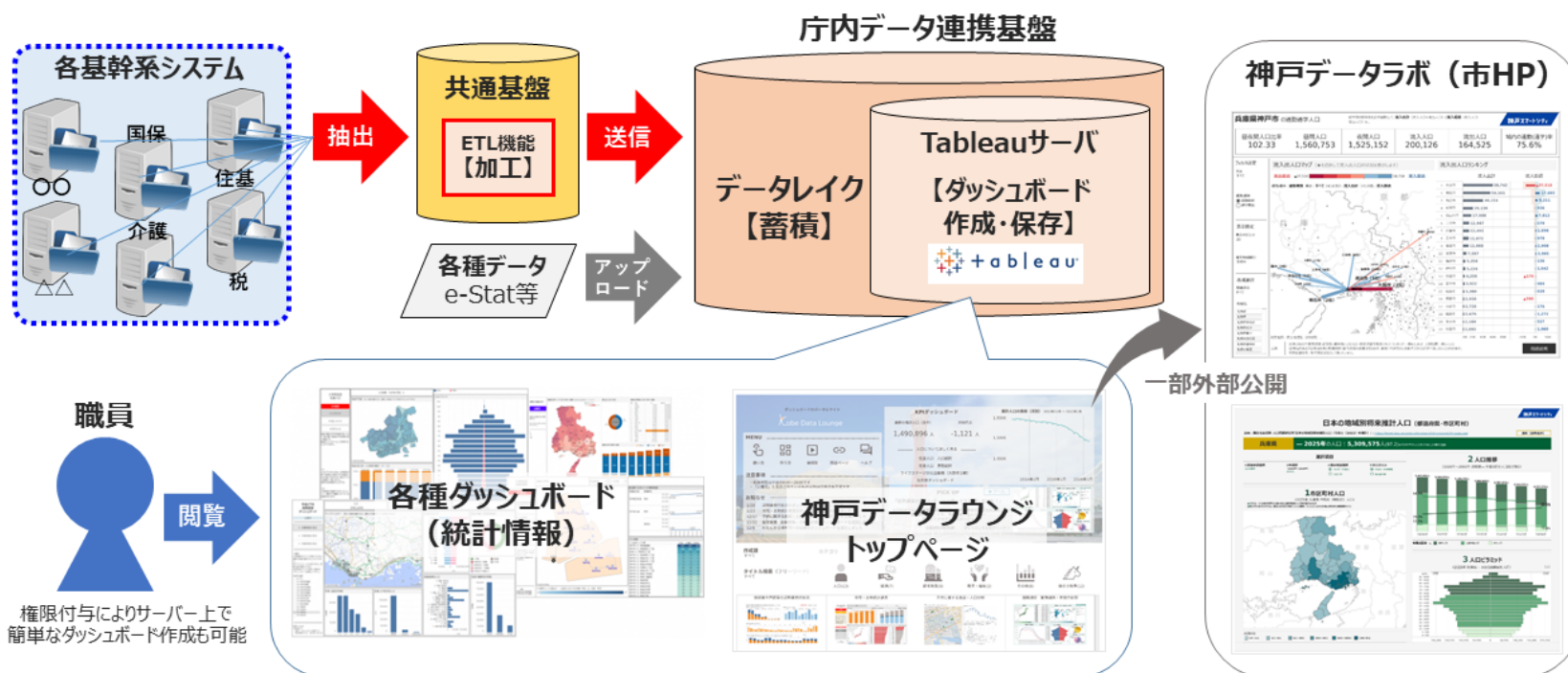


- 行政データの統計加工・ダッシュボード化により、データ収集・分析等に要する時間を削減
- 様々な政策議論でダッシュボードを利用し、データドリブンな行政経営を実践

事業の概要

- 各基幹系システムのデータを、個人情報等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]



36 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 078-333-3330（代表）

メール -

36 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。



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、**計量経済学的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。**



（神戸市）



【参考情報】神戸市人口：149.0万人（令和7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>）

37 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】

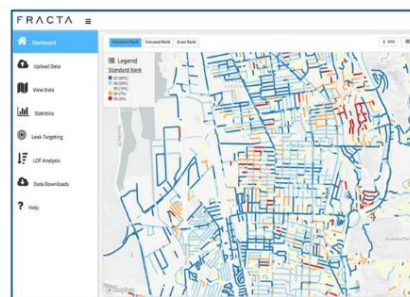


- AIを活用し「管路劣化診断」、「管路台帳の不足項目補完」を行うことで、市全域の水道事業を4名の職員により効率的に運営している。

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】



管路情報と環境ビッグデータ×AIにより
管路1本ごとの劣化状況を可視化

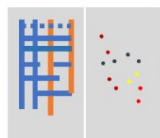
現状

- ・設置年、材質等に基づく管路更新
→LCC増大
- ・漏水発生時に修繕対応
→事後保全

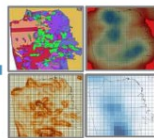
A I 診断

- ・破損確率予測に基づく管路更新
→LCC低減
- ・漏水発生前に管路更新
→予防保全

1.配管・漏水データの取得／整理



2.環境ビッグデータの活用



3.AI/機械学習による計算



4.破損リスクの可視化



【事業内容及び効果】

課題

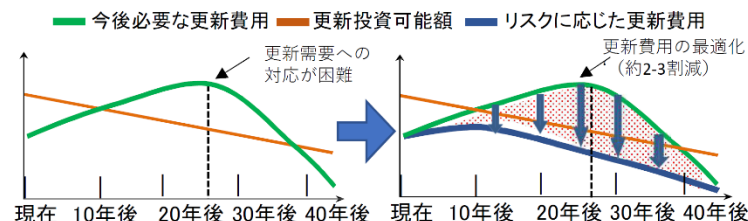
- ・人口減少による水需要の低迷、老朽施設の更新、多発する漏水への対応など厳しい経営状況にある。

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。



37 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

日本鑄鉄管株式会社

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

37 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。



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。



（朝来市）



☆担当：朝来市 上下水道部 上下水道課☆

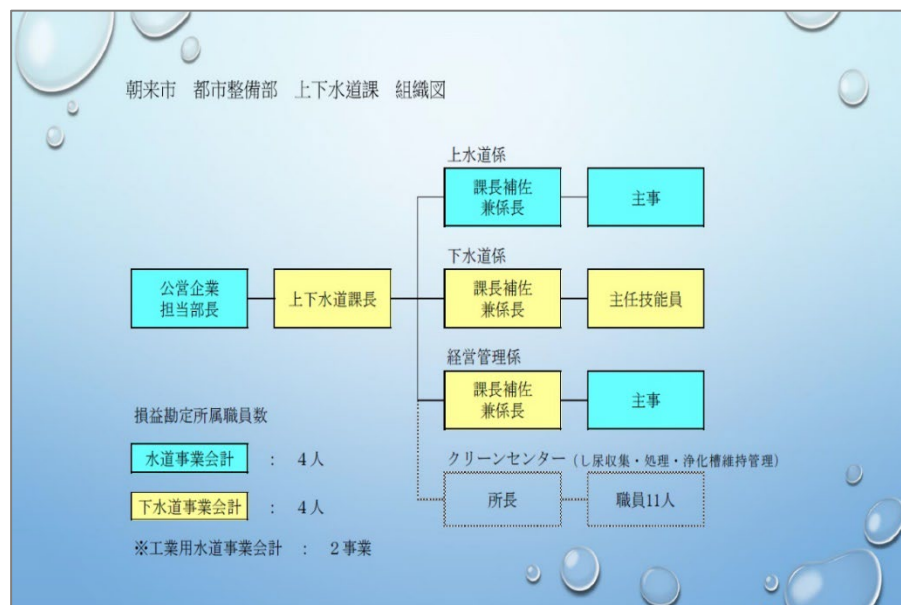
【参考情報】 朝来市人口：2.8万人（令和6年1月1日現在）

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

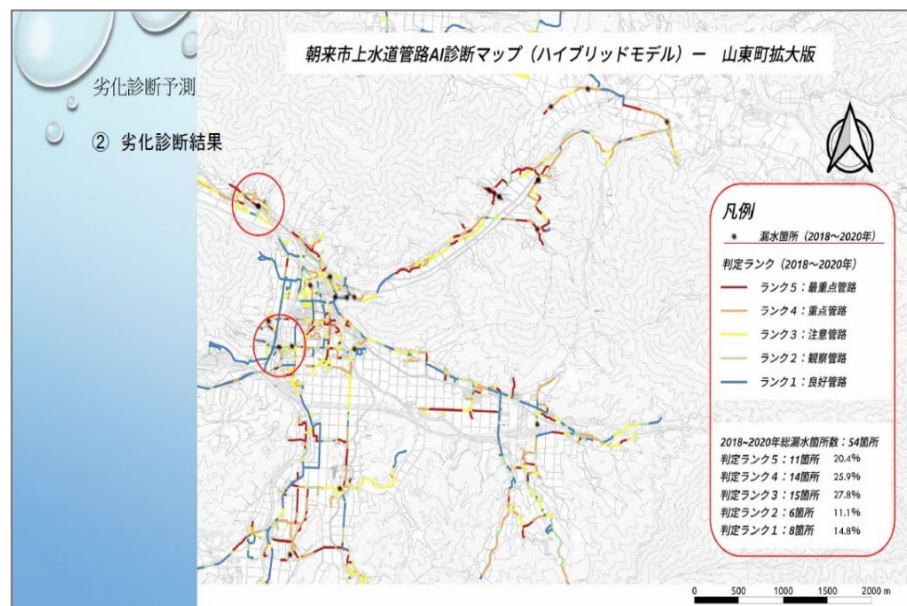
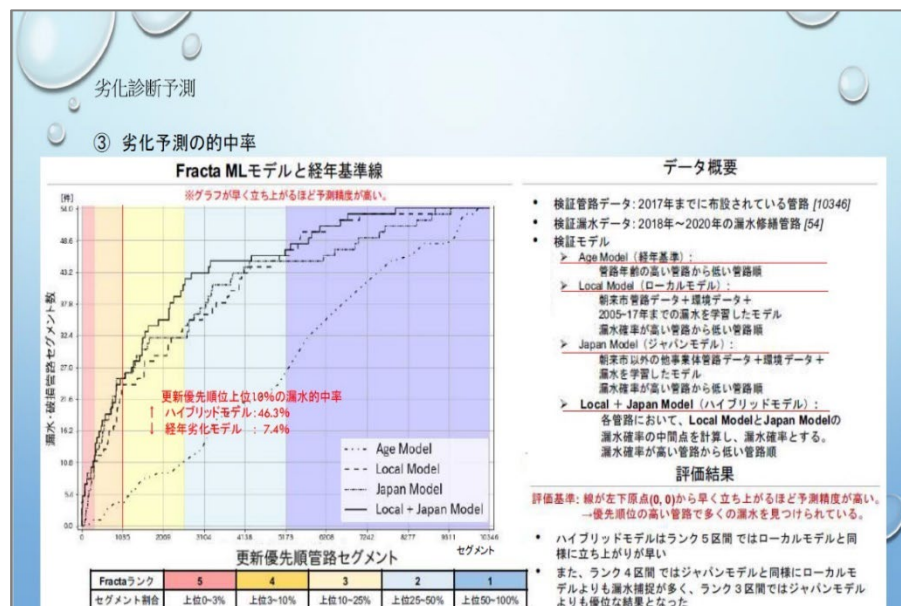
（https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/topics/bukyoku/kenkou/suido/seibi/index_00002.html）

37 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「アクアール」
- 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



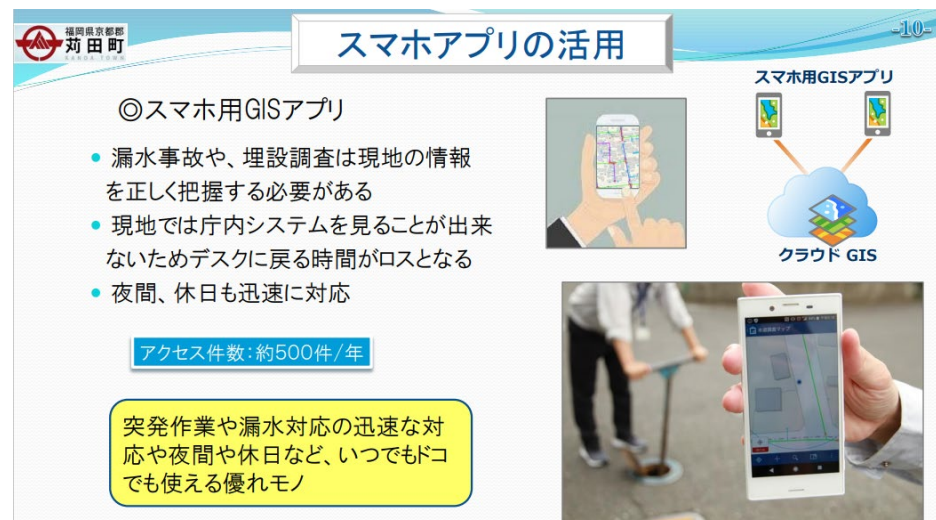
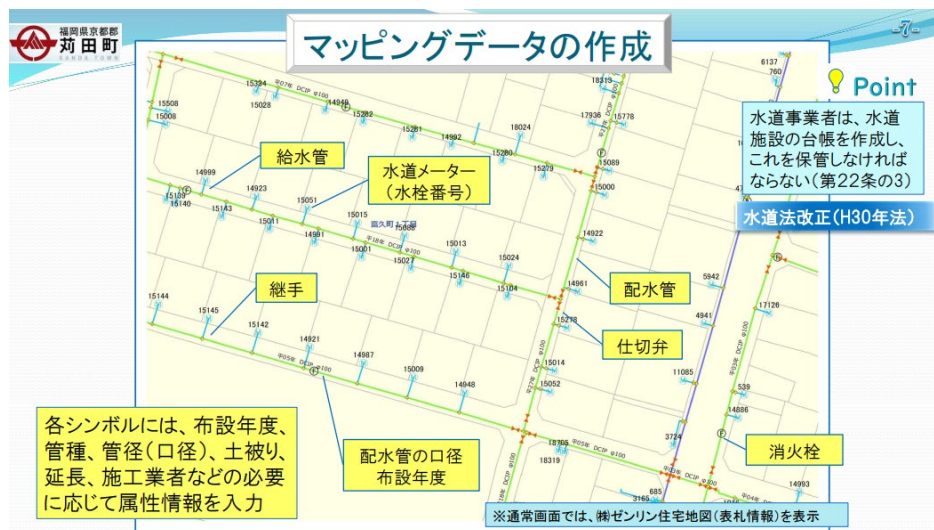
38 水道管路マップの電子化により、業務効率化と突発的な漏水事故等の対応の迅速化を実現【福岡県苅田町】



- 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。**



38 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

（内訳）

－円

（備考）

ランニングコスト（1年あたり） ※税抜

約2,070千円

（内訳） ・GIS共同利用ライセンス料

約2,070千円

（備考）



スケジュール

検討開始から導入までの期間 2年

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

38 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。

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。**



(苅田町)

**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。



38 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】 苅田町人口：3.8万人（令和6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>）

39 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】



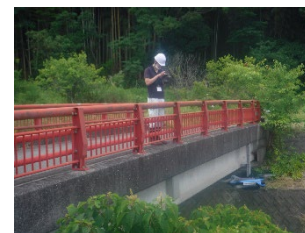
- 定期点検要領改定（H31.2）を契機に検討を進め、R2年度に本格導入。市内228橋の点検を低コスト、最小限の交通規制で実施、複数人による映像確認で精度も向上

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
令和5年度	16橋



39 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、228橋の橋梁点検にかかる経費が、事業費ベースで計6,900万円程度削減できた。(職員の人件費は除く。)
- 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	1,455千円	ランニングコスト(1年あたり) ※税抜	103千円
	(内訳) ・機体	1,310千円	(内訳) ・保険料	103千円
	・付属機器等	145千円		
	(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
R1.5～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 SkyDio
サービス名	DJI PILOT SkyDio2 AEFアプリ
運用形態	－
その他参画主体	－

39 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）



苦勞・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勞しています。

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150万円で、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：8.0万人（令和6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

40 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】



- 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。

「住民ポイント」の更新（市民課）

〔活用イメージ〕



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

40 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
(内訳)	・機器調達・サーバ構築費用 18,000千円 ・ソフトウェア購入費用 10,000千円 ・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

ランニングコスト(1年あたり) ※税抜	13,000千円
(内訳)	・保守費用 8,000千円 ・機器賃貸借費用 5,000千円
(備考)	



スケジュール

検討開始から導入までの期間 2年

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

40 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。

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。



（会津若松市）



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：11.2万人（令和6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/>）

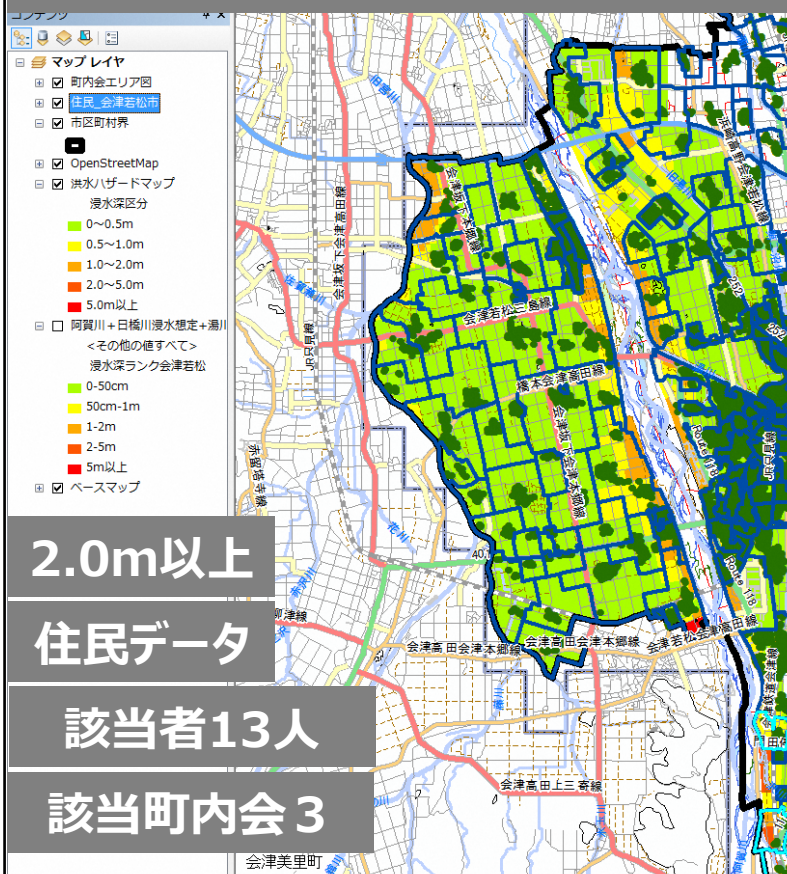
令和4年度 夏のDigi田甲子園 実装部門（市）

（<https://www.cas.go.jp/jp/seisaku/digitaldenen/archives/koushien/chiiki/fukushima.html>）

40 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

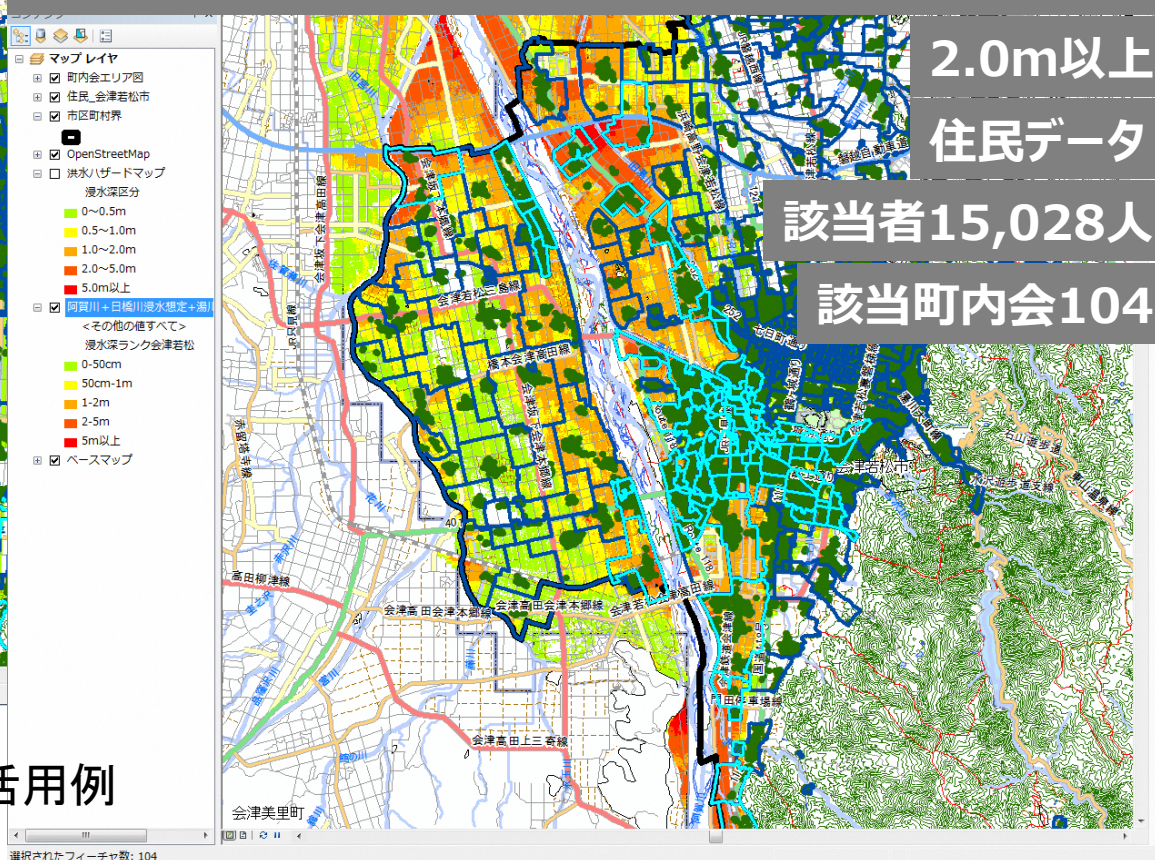
旧 浸水想定区域図（48時間総雨量236mm）



住民基本台帳と連動した統合GISの活用例

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533mm）



40 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）

- ☐ IPC道路地図
- ☒ OpenStreetMap
- ☐ IPC道路地図
- ☒ Topmap
- ☒ Middlemap
- ☒ Basemap
- ☒ Citymap
- ☒ Basemap_BG
- ☐ 航空写真（H25撮影）
- RGB
 - Red: Band_1
 - Green: Band_2
 - Blue: Band_3

※300m範囲：一般的に高齢者等の徒歩範囲

41 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】



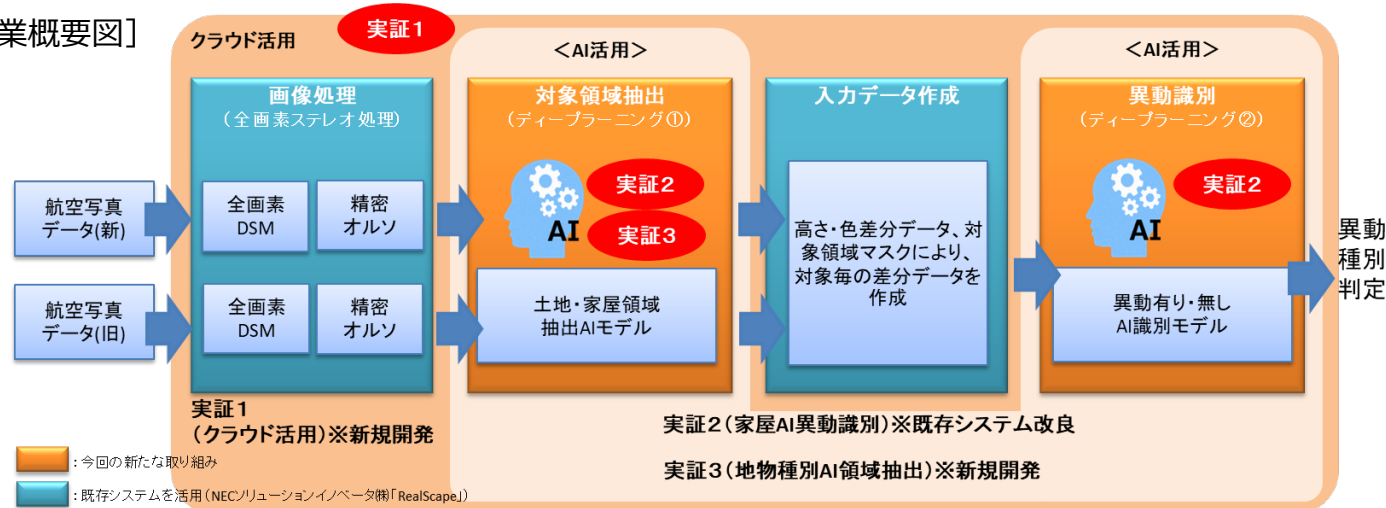
- 固定資産税における航空写真による課税客体の把握作業について、航空写真AI解析ソリューションを構築・活用することにより、職員による異動識別作業の負担軽減・現地作業体制の強化を実現

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]



41 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 (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	(内訳) －円 (備考)

スケジュール	サービス提供事業者等								
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 <table><tr><td>事業計画策定</td><td>0.5か月</td></tr><tr><td>クラウド環境構築</td><td>1か月</td></tr><tr><td>AIモデル構築</td><td>1か月</td></tr><tr><td>AI解析（3サイクル）</td><td>4.5か月</td></tr></table>	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 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
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 －								

41 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。

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。



（前橋市）



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：33.0万人（令和6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>）

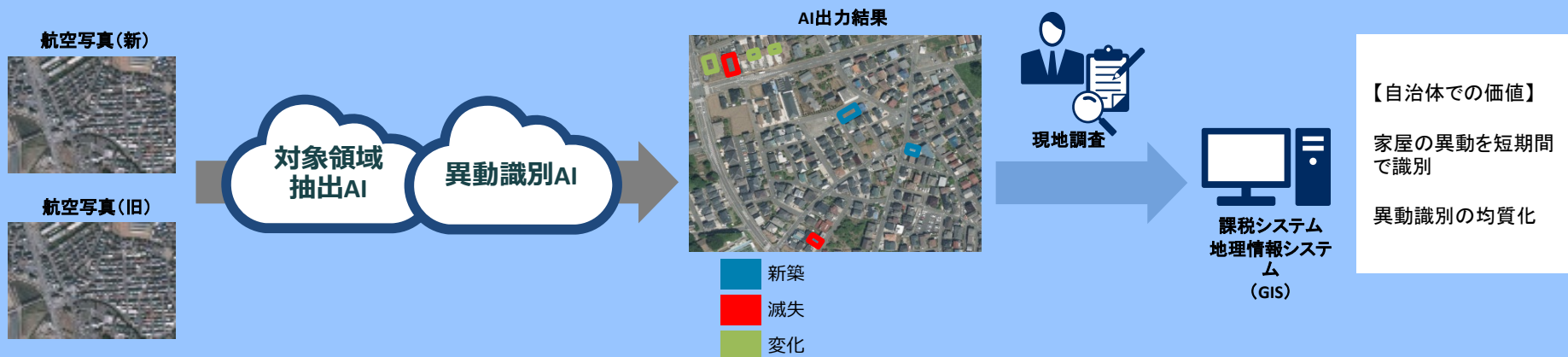
自治体におけるRPA導入ガイドブック（令和3年1月総務省）（https://www.soumu.go.jp/main_content/000731625.pdf）

41 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】

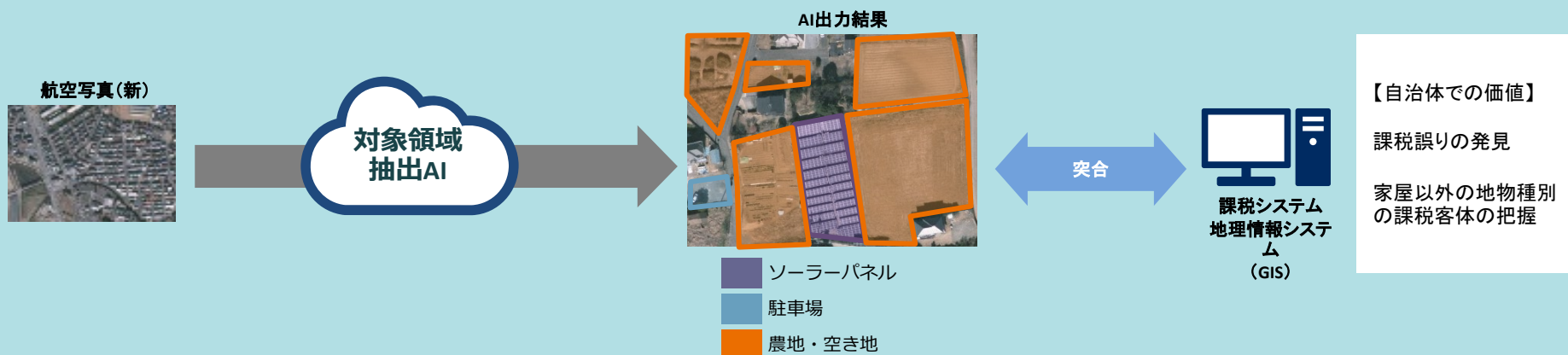
参考資料

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）



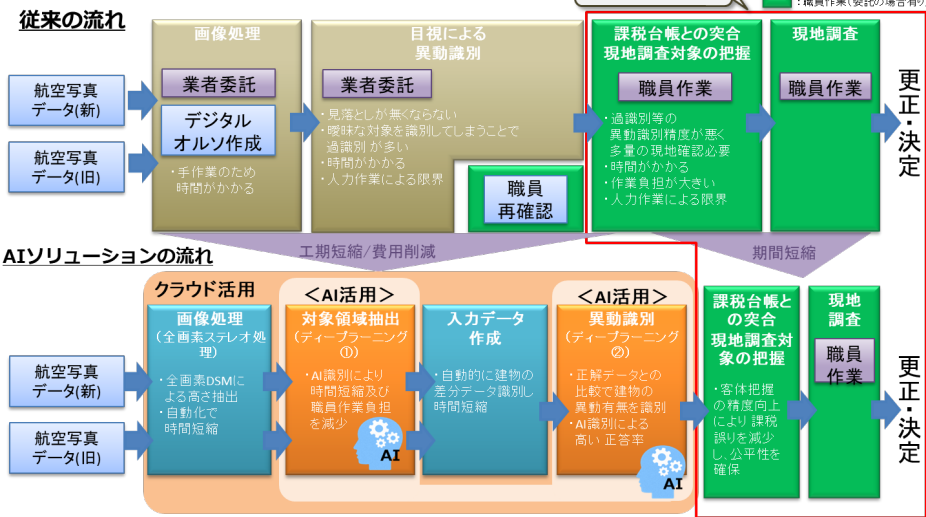
課税台帳（土地・家屋）突合サービス（1時期の航空写真と課税台帳を使用）



41 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

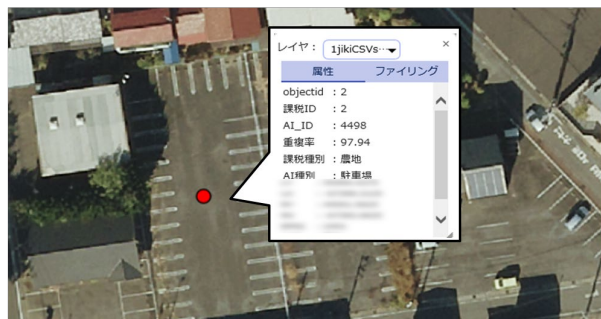


家屋異動識別サービス（2 時期の航空写真を使用）の成果例



課税台帳突合（土地）の成果

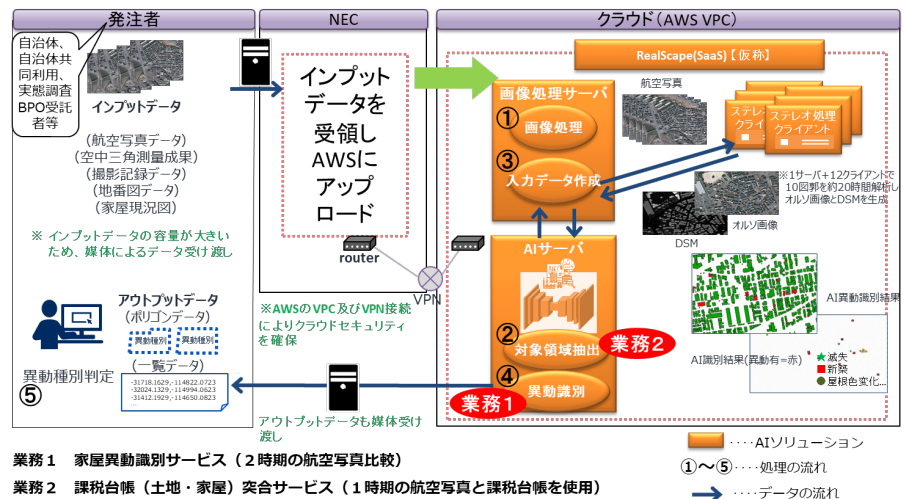
課税台帳突合（土地）サービス（1 時期の航空写真と課税台帳を使用）



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



42 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】



- 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					
		⇒ 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。	

42 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)		(内訳)	－円
・ドローン自動航行ルート策 定・画像データ取得	18,610千円		
・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

42 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 2 0 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：286.6万人（令和6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）

43 議会の完全ペーパーレス化を目指して取組を推進【千葉県多古町】

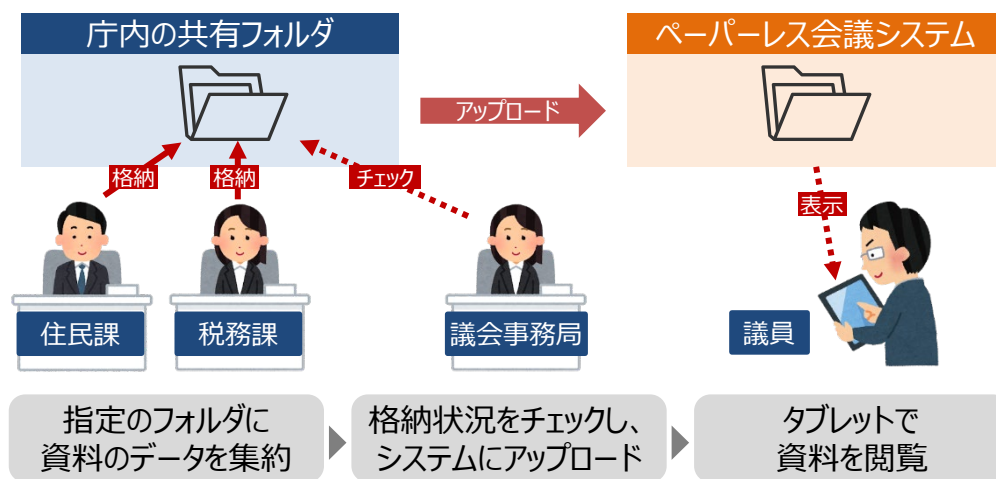


- 議会事務局が議員に送付するあらゆる資料をペーパーレス化し、業務効率化を実現
- 議員自身で不自由なくシステムを操作できるよう、講習会などのサポートを充実

事業の概要

- 本会議・委員会の資料や開催通知等、議会事務局が議員に提供する膨大な量の資料をペーパーレス化し、印刷費用の削減と事務局の印刷・資料差替等の業務負担の軽減に取り組んでいる。
- ペーパーレス会議システムの導入に伴い、議員への資料提供のフローを、各課が資料を指定の共有フォルダに格納→議会事務局における格納状況のチェック→システムへのアップロードというシステム利用前提のものに変更。
- 各議員が不自由なくシステムを操作できるよう、講習会などのサポートを実施しながら取組を進めた。現在は、紙資料とシステムを併用しているが、今後は、議会の完全ペーパーレス化を予定している。

議会資料提供までのフロー



議員への講習会の様子



43 議会の完全ペーパーレス化を目指して取組を推進【千葉県多古町】

事業効果



- のべ8万ページ以上の資料をペーパーレス化できたため、約80万円以上の印刷費用削減、約140時間の労働時間の削減効果を得られた（令和6年8月～令和7年2月）。
- 資料の差替が容易になったことで、職員の業務負担が軽減された。
- モノクロで印刷していた写真やグラフ等がカラーで閲覧できるようになり、資料の視認性が向上した。
- 議員1名に1台のタブレットが配布されたことで、議員への資料の共有が容易になった。
- 議会だけでなく、庁内の会議でもペーパーレス化が進んでおり、経費削減・労働負担の軽減につながっている。

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

3,966千円

- (内訳)
- ・タブレット端末導入費 2,359千円
 - ・ペーパーレス会議システム導入費 407千円
 - ・ペーパーレス会議システム講習会費 1,200千円

(備考)

ランニングコスト(1年あたり) ※税抜

1,309千円

- (内訳)
- ・タブレット端末賃貸借料 1,309千円

(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

- | | |
|------------|--------------|
| R5.9～10 | 検討会立ち上げ・視察 |
| R5.11～R6.4 | 庁内調整・システム選定 |
| R6.5～8 | 導入・セットアップ・研修 |
| R6.9～11 | 実証実験（9月議会） |
| R6.12～ | 運用開始（12月議会） |



サービス提供事業者等

- | | |
|-----------|---------------------------|
| サービス提供事業者 | 富士フイ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 | moreNote |
| 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 多古町企画政策課デジタル推進係

電話 0479-76-5417

メール d-suishin@town.tako.chiba.jp

43 議会の完全ペーパーレス化を目指して取組を推進【千葉県多古町】



(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。

町議会の開催に際して、膨大な量の資料を印刷していたため、経費の負担や職員の業務負担が大きくなっていました。そのような中、町議会議員からペーパーレス化の要望を受け、検討を開始しました。

検討にあたっては、「多古町DX推進部会」を母体とするワーキンググループを設立し、町議会議員とともに先進自治体を訪問して、検討・協議を進めました。

また、**複数の事業者を議場に招き、議員がシステムの操作を体験できる機会を設けるなど、議員とともに製品ごとの特徴を比較しながら、検討を進めました。**



(多古町)

**導入にあたり苦労した点・工夫した点について教えてください。**

ペーパーレス会議システムを導入することで、かえって業務が煩雑になったり、業務負担が高まったりしないよう、**各課から資料を集約して議員に提供するまでの流れを、システム利用前提の業務フローに変更しました。**

また、議員にタブレットを貸与し、タブレットから資料を見ていただくという運用の実現のため、工夫した点が2つあります。1つは、備品の貸与を行うにあたり、利用規約と同意書を作成し、返却までのフローを明確化した点です。もう1つは、議員と頻繁に連絡をとることは難しいため、議員自身で不自由なくシステムを操作できるよう、講習会などのサポートを手厚くした点です。

**取組の推進にあたって、国の支援策は活用しましたか。**

総務省の「地域活性化起業人」制度を活用しました。専門人材から助言を受けながら進めることで、システムの導入に係る検討をスムーズに進めることができました。

**今後の展望を教えてください。**

令和7年2月現在は移行期間中のため、紙の資料との並行運用としています。今後、完全なペーパーレス化に向け、引き続き取り組んでいきます。



☆担当：多古町企画政策課デジタル推進係☆

【参考情報】 多古町人口：1.4万人（令和6年1月1日現在）

関連URL：多古町HP（<https://www.town.tako.chiba.jp/>）

44 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】



- 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ー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～

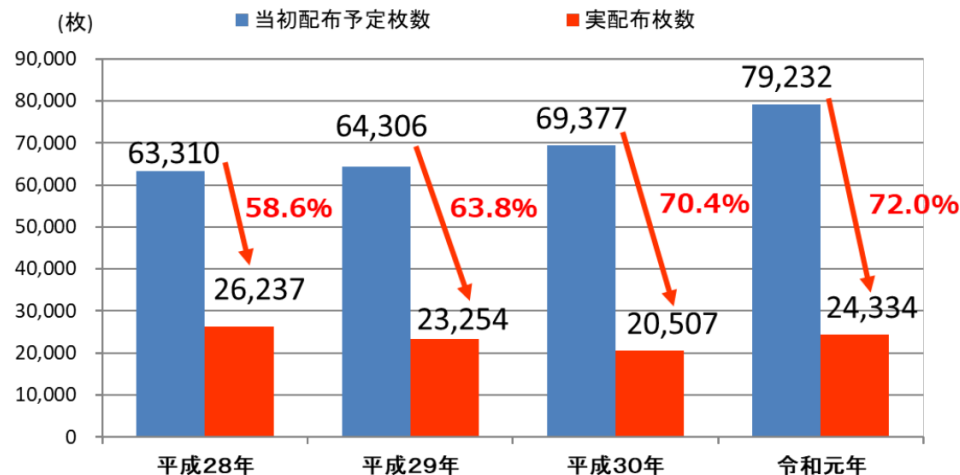
状態	日数	種別	番号	名前	メモ	投票	結果
完了	3	認定	第1号	平成29年度一般会計歳入歳出決算		賛成	認定
採決中	4	認定	第2号	平成29年度国民健康保険事業特別会計歳入歳出決算			
採決前		認定	第3号	平成29年度土地取得特別会計歳入歳出決算			
採決前		認定	第4号	平成29年度有料駐車場事業特別会計歳入歳出決算			
採決前	5	認定	第5号	平成29年度下水道事業特別会計歳入歳出決算			
採決前		認定	第6号	平成29年度農業集落排水事業特別会計歳入歳出決算			
採決前		認定	第7号	平成29年度安城井町周辺特定土地面整理事業特別会計歳入歳出決算			
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			
賛成 0人				反対 0人	欠席 1人	残り 1/2人	

投票してください【予定メモ: なし】

賛成

反対

[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

44 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、富士フイルムビジネスソリュ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

44 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。



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グループウェア：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
- ④W i f i 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。

- Q 1. 議員への操作研修はどの程度行いましたか？
A 1. **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。
- Q 2. タブレットの使用基準はありますか？
A 2. **「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）
- Q 3. I C T化でどのような効果がありましたか？
A 3. **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。



（安城市）



☆担当：安城市 議会事務局☆

45 AI字幕表示システムにより、傍聴やインターネット中継で字幕を利用可能に【鳥取県鳥取市】



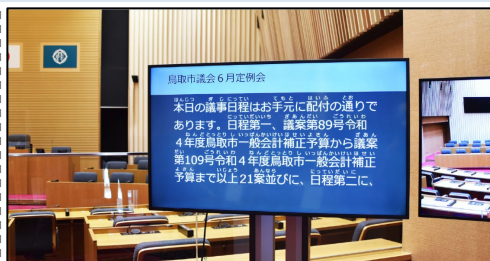
- AIによる字幕生成システムを利用し、テレビやインターネットで同時字幕を付した中継を配信しているほか、議場の傍聴席にもモニターを設置して字幕を表示している

事業の概要

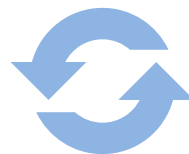
- 耳が不自由な方に対しても、議会における議論の内容を伝えるため、**議会の音声をAIでテキスト化し、議会傍聴席に設置しているモニターにリアルタイムに表示**する取組を実施。
- テレビ・インターネットで配信している議会中継にも、同時字幕を表示。
- **聴覚障害者団体の方の意見を踏まえ**、字幕の位置や大きさ、字体、色などの見やすさについて、**繰り返し改善**を図りながら取組を推進。

AIを活用した字幕表示

傍聴席のモニター



議会中継



当事者意見を踏まえ
字幕表示を繰り返し改善

当事者意見の収集



聴覚障害者団体の方を議場傍聴席や、議会中継の視聴会に招き、字幕表示に対する当事者の意見を収集

45 AI字幕表示システムにより、傍聴やインターネット中継で字幕を利用可能に【鳥取県鳥取市】

事業効果



- AI字幕付きの中継配信を開始したところ、AI字幕導入前には1日あたりの平均視聴者数が443人だったのが、導入後は約1.4倍の639人に増加した。

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	2,805千円	ランニングコスト(1年あたり) ※税抜	1,034千円
(内訳) ・字幕変換機器（PC 2 台、 映像合成機）費用	2,420千円	(内訳) ・Web中継字幕配信費用	506千円
・傍聴席設置用字幕表示 モニター費用	385千円	・傍聴席字幕表示システム 費用	528千円
(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

R3.4～12	議会改革検討委員会での協議
R4.2～6	定例会で試験運用
R4.9～	本格運用



サービス提供事業者等

サービス 提供事業者	JVCケンウッド・公共産業システム、株式会社鳥 取テレピア、株式会社ジェイ・フィット
サービス名	—
運用形態	—
その他 参画主体	—



担当部署 鳥取市議会事務局

電話 0857-30-8443

メール gikai@city.tottori.lg.jp

45 AI字幕表示システムにより、傍聴やインターネット中継で字幕を利用可能に【鳥取県鳥取市】



（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。

令和2年に鳥取市身体障害者福祉連合会から、令和3年に3つの聴覚障害者団体（鳥取県東部ろうあ協会、鳥取市ろうあ協会、鳥取県難聴者協会東支部）から、市議会のテレビ中継に字幕等を付けて放映するよう要望があり、検討を開始しました。

その後、議会改革検討委員会で、令和3年度中に10回の協議を行い、字幕等を付けて放映する方針を決定しました。

最終的に、令和4年2月定例会から複数回にわたる試験運用を経て、令和4年9月定例会から本格的に運用されることとなりました。



（鳥取市）

**導入にあたり工夫した点や意識した点について教えてください。**

当事者の意見をよく聞くことを強く意識しました。

令和4年2月定例会での試験運用では、**聴覚障害者団体の方**（関係団体：鳥取市社会福祉協議会、鳥取県聴覚障害者協会、鳥取県東部ろうあ協会ほか計7団体）を**議場傍聴席にお招きして、実際に字幕表示モニタを見てもらい、感想や改善点をお聞きしました。**

その後、AI字幕付き中継映像を作成し、令和4年4月に3回にわたる試験運用を行いました。試験運用では、関係団体の皆さまをお招きして視聴会を開催し、字幕の位置や大きさ、字体、色などの見やすさを尋ねるアンケートを実施しました。音声認識や文字の変換の精度には改善の余地があるとしつつも、総じて、正式な導入を求める声が大きかったです。

また、議員の方々にも視聴してもらい、会派代表者会でアンケート結果を報告しました。音声認識の精度等に改良を加えて、令和4年6月定例会で再び試験運用を行いました。

これらの取組の末、令和4年9月定例会から本格導入しました。

**今後の展望を教えてください。**

今後も、当事者の意見を聞きながら、更なる改善を図っていきます。



☆担当：鳥取市議会事務局 ☆

【参考情報】 鳥取市人口：18.1万人（令和6年1月1日現在）

関連URL：鳥取市HP（<https://www.city.tottori.lg.jp/www/index.html>）

46 「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】



➤ 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）

46 「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



- ペーパーレス化により、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ーレスが図られている。
- 内製システムを商品化したことで、他自治体での活用につながっているほか、自治体ビジネスとして福島市も収入を得ている。

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

(内訳)

－円

(備考) 内製したシステムであるため、費用負担無し

ランニングコスト(1年あたり) ※税抜

924千円

(内訳) 「答べんりんく」サービス料金

924千円

(備考) 商品化後の費用（従前の内製システムは費用無し）



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
R5.4	商品リリース、自治体ビジネスに発展



サービス提供事業者等

サービス提供事業者	株式会社ぎょうせい、株式会社エフコム （職員が内製したシステムをベースに商品化）
サービス名	議会答弁検討システム「答べんりんく」
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	福島市（サービス提供事業者と協働で商品化） ※利用料収入を福島市も得られる



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

46 「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。

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。



（福島市）



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。

令和6年11月現在で21自治体が導入しており、今後、導入自治体が増えることにより更なる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：26.5万人（令和6年12月末現在）

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>）

46 「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まいりました。

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

質問者

質問番号

質問内容

質問要旨

答弁

担当

バックデータ

議員

質問番号

答弁

答弁

答弁

答弁

答弁

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5年12月11日

3-3

政策調整部

市長

クーポンを含めた本市のデジタル化について

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。

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り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思います。

デジタル推進課

最終区

⑥市長答弁（確定）

20文字

83文字

941文字

情報出力

次へ

47 政務活動費の管理・精算をデジタル化し、議員・事務局双方の負担を軽減【大阪府豊中市】



- 政務活動費の管理・精算をデジタル化することで、事務局の業務量を削減するとともに、作業負担が短期間に集中する課題を解決

事業の概要

- 支出書類・領収書の提出から事務局による点検まで、**政務活動費の精算に関する一連の作業をオンライン化・デジタル化することで、業務量の削減と業務負担の平準化を実現している。**
- **従来は、議員が提出する帳票を基に、事務局が、収支報告の形式審査（収支の整合確認）～使途の妥当性確認（内規との整合の確認）～清算処理～個人情報等の黒塗り等の作業を行っていたが、アプリの活用により、収支報告の形式審査が不要になり、業務量が削減されている。**
- また、従来は、半期ごとに議員から提出される1,000枚以上の帳票を、事務局が数週間で確認しなければならなかったが、クラウドサービスを活用し、各議員が支出項目を証憑書類とともに随時登録できるようにしたことで、事務局の点検業務の実施時期を平準化することができている。

Before

【議員】



【事務局】



- ・ 議員：紙ベースの帳票のため、収支報告の計算ミスが発生しやすい
- ・ 事務局：収支報告の金額のチェックのため、手作業での計算が必要
帳票の確認・黒塗り作業を短期間で完了する必要がある

After

【議員】



【事務局】



随時アップロード

随時確認

- ・ 議員：収支報告の計算は自動で行われるため、計算ミスが発生しない
- ・ 事務局：収支報告の形式審査が不要になり、業務負担が軽減
帳票の確認を随時実施できるようになり、年間の作業が平準化

47 政務活動費の管理・精算をデジタル化し、議員・事務局双方の負担を軽減【大阪府豊中市】

事業効果



- 収支報告の形式的な審査（領収書と支出書類の突合や金額の集計作業）が不要になり、事務局の業務量が削減された。
- 従来は政務活動費の精算に係る業務が9月と3月に集中していたところ、システム導入後は、各議員が随時領収書を提出できるようになり、事務局の審査・点検作業の時期を分散できるようになり、業務負荷が平準化された。

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

0円

(内訳)

0円

(備考)

ランニングコスト(1年あたり) ※税抜

1,166千円

(内訳)

- ・基本料金（議員1人あたり月額1,430円）

583千円

- ・データ管理費用（議員1人あたり月額1,430円）

583千円

(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

- R5.10～ 事務局内検討開始（6か月）
- R6.2～ 議会・幹事長会で検討
- R6.3～ 体験会実施
- R6.6～ 実証実験の決定・開始



サービス提供事業者等

サービス提供事業者

株式会社エイブルコンピュータ

サービス名

政務活動費管理SaaS セムカン

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 豊中市議会事務局総務課

電話 06-6858-2630

メール gikaisoumu@city.toyonaka.osaka.jp

47 政務活動費の管理・精算をデジタル化し、議員・事務局双方の負担を軽減【大阪府豊中市】



（総務省）

導入に至ったきっかけについて教えてください。

豊中市議会では、議員にタブレット端末を配布し、議案等をペーパーレス化したり、議員との連絡にグループウェアを導入するなど、議会DXに取り組んでいます。その取組の一環として、多くの紙を用いて手作業で実施していた政務活動費の管理についても、デジタル技術を活用して、ペーパーレス化・作業効率化を実現することができないか検討を開始しました。

事務局で情報を収集していたところ、政務活動費の管理をデジタル化・オンライン化するアプリの開発を行っている事業者を発見したため、コンタクトをとり、実証実験に向けて調整を開始しました。



（豊中市）



苦労している点・工夫している点を教えてください。

工夫点は、デジタル技術に不慣れな議員もいるため、**実際にアプリを利用できる体験会を開催**したことです。全議員に案内し、多くの議員に参加をいただき、**アプリの利便性や導入・利用することの有用性を実感**いただくことができました。実際、体験会終了後にアンケートを実施したところ、導入に前向きな声が多かったため、幹事長会で同意を得て、実証実験を行うことを決定しました。



従来の運用を変更することについて、議員にはどのようにご理解いただきましたか。

先述のとおり、体験会を実施して、利便性や有用性を理解いただきました。従来の運用では、領収書を半年保管せねばならない、支出金額や目的等をまとめた報告書を半期ごとに作成しなければならないなど、**各議員にも手間の大きい作業が発生**していたため、これらの作業が不要になるというのは大きなメリットだったようです。



今後の展望を教えてください。

令和7年度末まで実証実験します。実証実験によりアプリの有用性を確認できれば、令和8年度以降、導入する予定です。

また、会計帳簿や領収書の提出など、政務活動費の精算に関する手続は、条例に定めがあるものもあるため、今後改正を検討する予定です。



☆担当：豊中市議会事務局総務課☆

48 議員への連絡に「既読」機能を備えたグループウェアを導入し、メールの到達確認を不要に【栃木県宇都宮市】



- 議員への連絡にグループウェアを導入し、連絡事項の受信確認を効率化
- 災害時における迅速な安否確認、効率的な被害状況の集約を可能に

事業の概要

- 議会事務局と議員との間の連絡ツールとして、グループウェア（LINE WORKS）を採用している。
- **グループウェアの「既読」機能を利用することで、連絡を確認していない議員が分かるため、従来電話で行っていたメールの受信確認が不要になり、議会事務局の業務負担が軽減。**
- 災害発生時には、事務局がアンケート機能を用いて議員の安否確認を行い、議員は地域の被害状況の写真や動画をトークルームに送信する運用としており、非常時の情報集約も効率化。

[グループウェアの活用シーン（一例）]

議員への一斉連絡



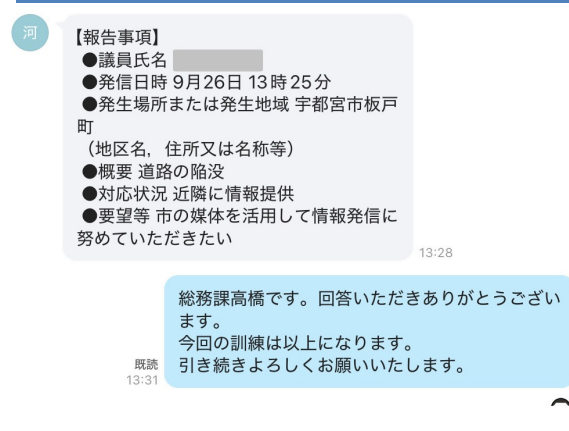
- ✓ 「既読」機能により、電話での到達確認が不要に

各種行事等への出欠確認



- ✓ アンケート機能の活用により、効率的に出欠の意向を確認

災害時対応



- ✓ 災害時における迅速な安否確認、効率的な被害状況の集約を可能に

48 議員への連絡に「既読」機能を備えたグループウェアを導入し、メールの到達確認を不要に【栃木県宇都宮市】

事業効果



- 議会事務局から議員に対し、重要な案件に関するメールの受信確認が不要となったため、業務負荷が軽減された。
- 議会事務局から全議員に周知を行う際の、事務処理にかかる時間が3分の1に低減した。
- 議員が異なる会派の議員へ連絡する際に、電話やメールに比べ気軽に連絡を取ることが可能となり、心理的抵抗が軽減されることから、以前よりも活発に交流できるようになった。
- 災害時における迅速な安否確認、効率的な被害状況の集約を行える仕組みとしている。

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

0円

(内訳)

0円

(備考)

ランニングコスト(1年あたり) ※税抜

302千円

(内訳)

・システム利用料
(5千円/端末1台)

302千円

(備考)



スケジュール

検討開始から導入までの期間 2年

スケジュールの内訳

R2.4～9 グループウェアの選定・導入決定（6か月）
 R2.10～ 体験版を試行（6か月）
 R3.4～ 無料版を試行（1年）
 R4.4～ 有料版へ移行・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LINE、株式会社プライド

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

—



担当部署 宇都宮市議会事務局総務課

電話 028-632-2604

メール u3104@city.utsunomiya.tochigi.jp

48 議員への連絡に「既読」機能を備えたグループウェアを導入し、メールの到達確認を不要に【栃木県宇都宮市】



(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。

宇都宮市では、平成27年より議会DXに関する検討組織を設置しており、愛知県安城市へタブレット端末の利活用について視察を実施するなど、他市の先進事例を参考にしながら議会DXを推進しています。

議会DXの一環として全議員にタブレットを配布したことで、事務局と議員との間の連絡手段が、それ以前の「紙と電話」から「メールと電話」に変更されましたが、重要な事案のメールについては、依然として電話で受信確認をしていました。宇都宮市議会には45名の議員が在籍しており、多くの議員に電話で受信確認することは、事務局にとって大きな負担でした。

また、一部の議員は、「タブレットを持ち歩くのは負担が大きい」として、自宅や事務所に置いたままにしていたため、事務局からのメールを確認することができなくなることが多々ありました。

これらの課題を解決するため、受信確認ができる機能をもったグループウェア等を導入したいと考え、検討を開始しました。



(宇都宮市)

**導入にあたり工夫した点・意識した点を教えてください。**

グループウェアの導入するに際しては、これまでメールやFAXで行っていた事務局と議員間の連絡調整手段の見直しを行うとともに、「経済性・機能性・使いやすさ」などの視点で、複数のグループウェアを比較・検討し、選定しました。

中でもLINE WORKSは、普段から使い慣れているであろうコミュニケーションアプリに見た目や操作性が非常に似ており、**グループウェアに馴染みのない議員や事務局職員にとっても活用がしやすい**と思われたソフトでした。また、**複数のデバイスで同時に利用できることから、タブレットに加えて、議員の私用のスマートフォンにもインストールしてもらうことで、タブレットを持ち歩かない議員にも、速やかに連絡することができます。**

一方で、LINE WORKS独自の機能や操作もあるため、議員が操作に不自由しないよう、研修会を開催する、事務局で質問対応を行うなどの取組をしています。

**今後の展望を教えてください。**

議員からツールの操作に関する質問が寄せられることも徐々に少なくなっており、十分に定着していると感じています。今後も継続利用する予定です。



☆担当：宇都宮市議会事務局☆

49 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】



- 「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。

事務事業詳細

年度 2024 重点事業 ○

基本方針名称	施策名称	主要施策名称	事務事業名称
③健康・福祉～『健やかさ』をつなぐまちをめざして～	③-2子どもを産み育てやすい『健やかな』環境をつくる	③-2-2安心して子育てができる環境を充実させる	保育園運営事業

事業の紹介 財源情報 実績と取組み 画面拡大

事業概要 園児が安全に過ごせるよう、公立保育園の運営に必要な物品の購入、園舎の修繕、保育士の研修などを行います。また、ICTシステムの導入により、保育士の業務負担を軽減し、働きやすい職場にすることで、保育の質の確保・向上を図ります。保護者側の園との連絡などの負担も軽減します。

事業目的 園児が安心・安全に過ごせる保育園を運営するために保育人員を確保し、環境整備を図ります。

予算額(円) 686,900,000

画面拡大

公立保育園での保育の様子です。

1歳児・2歳児の保育料を無料化
(平均：月額22,000円。年間264,000円を軽減)

年度	1歳児	2歳児	合計
2022	15人	19人	34人
2023	17人	25人	42人
2024	24人	33人	57人



49 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 ・コンサルティング費 ・保守費	約22,000千円 約6,000千円 約2,000千円	(内訳) ・運用保守等支援業務委託 料	約4,000千円
(備考)		(備考)	



スケジュール

検討開始から導入までの期間 1年9か月

スケジュールの内訳

R1.5～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

49 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**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】 柏崎市人口：7.7万人（令和6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>）

50 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】



- 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になり、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（マッピング 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になり、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

50 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になり、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

50 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になり、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】 糸島市人口：10.4万人（令和6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>）

51 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】



- 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「カウセミールがメタバースで語る、町田のすごさ！」



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

51 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
 - ・AI読み上げツール
 - ・AI歌声ツール

15千円
30千円
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（アバター作成ツール）、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（メタバース）、⑦Door（メタバース）

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

51 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。



51 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）

近況や苦勞・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A I 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>

■苦勞・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



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☆



（町田市）



【参考情報】 町田市人口：43.0万人（令和6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）

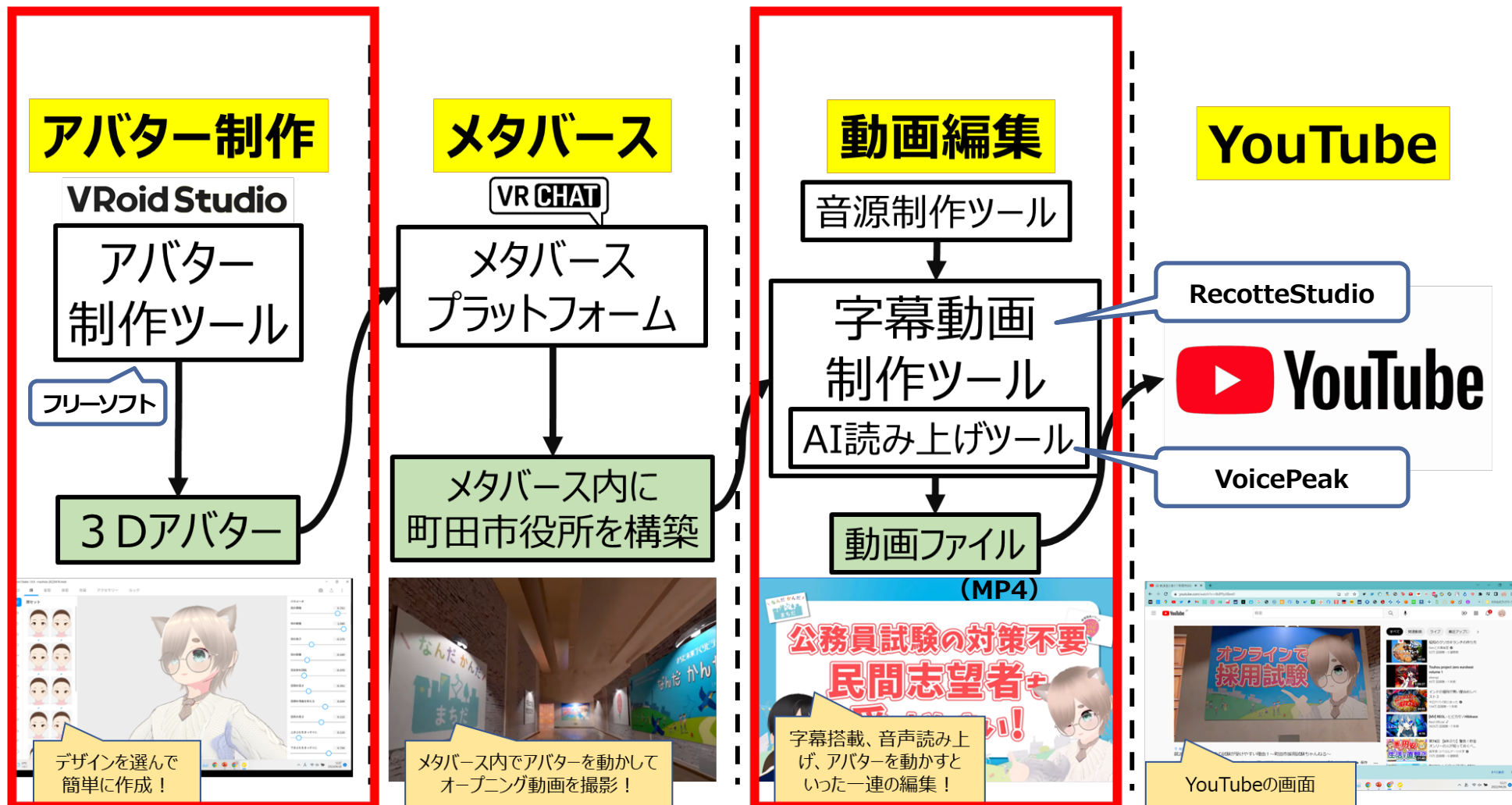
令和4年度 夏のDigi田甲子園 本選出場（<https://www.cas.go.jp/jp/seisaku/digitaldenen/archives/koushien/chiiki/tokyo.html>）

「Tokyo区市町村DX賞」実装部門第1位を受賞（令和4年度）

51 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



52 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】



- 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)



52 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、ユニーク性が多い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

52 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勞・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勞しました。



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：54.0万人（令和6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>）

53 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】



- 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]

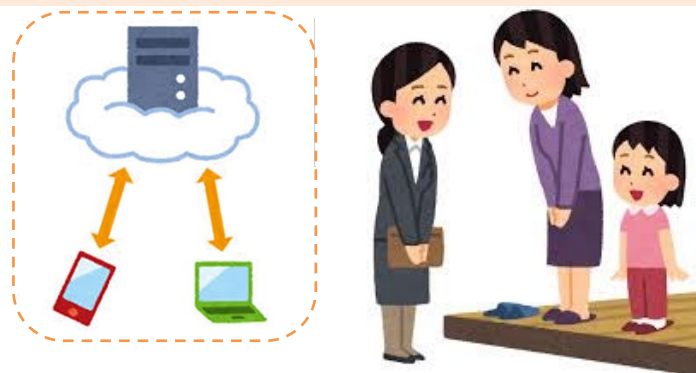
従来

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



53 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、現地に於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	ランニングコスト(1年あたり) ※税抜	20,000千円
(内訳) ・システム構	40,480千円	(内訳) ・サービス利用料	20,000千円
・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		(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

53 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】肝付町人口：1.4万人（令和6年1月1日現在）
関連URL：肝付町ホームページ（<https://kimotsuki-town.jp/>）

54 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】

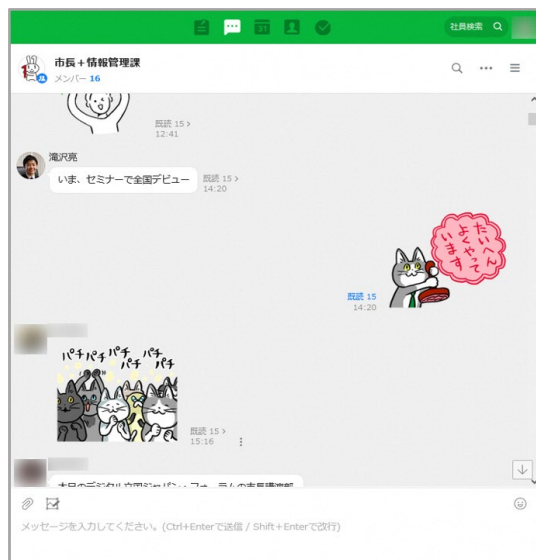


- ビジネスチャットツールの導入で、無駄な時間や情報の分断を無くし、業務効率化を実現
- 分散勤務やリモートワークの実施において、対面と変わらないコミュニケーションが可能に

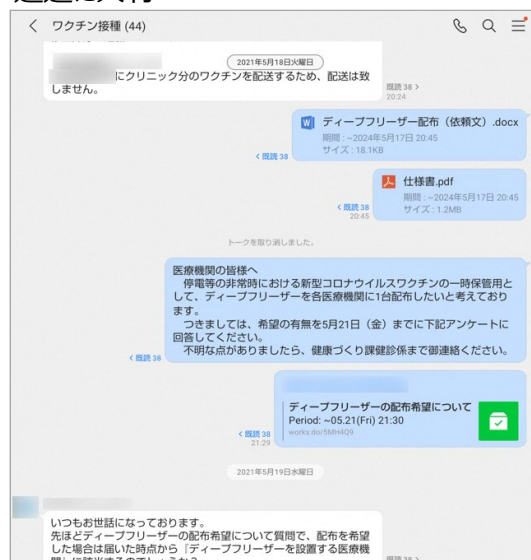
事業の概要

- 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）

54 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

(内訳)

－円

(備考)

ランニングコスト(1年あたり) ※税抜

5,400千円

(内訳) ・ライセンス料（1,000ライ
センス）

5,400千円

(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

54 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。

新型コロナウイ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：9.2万人（令和6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>）

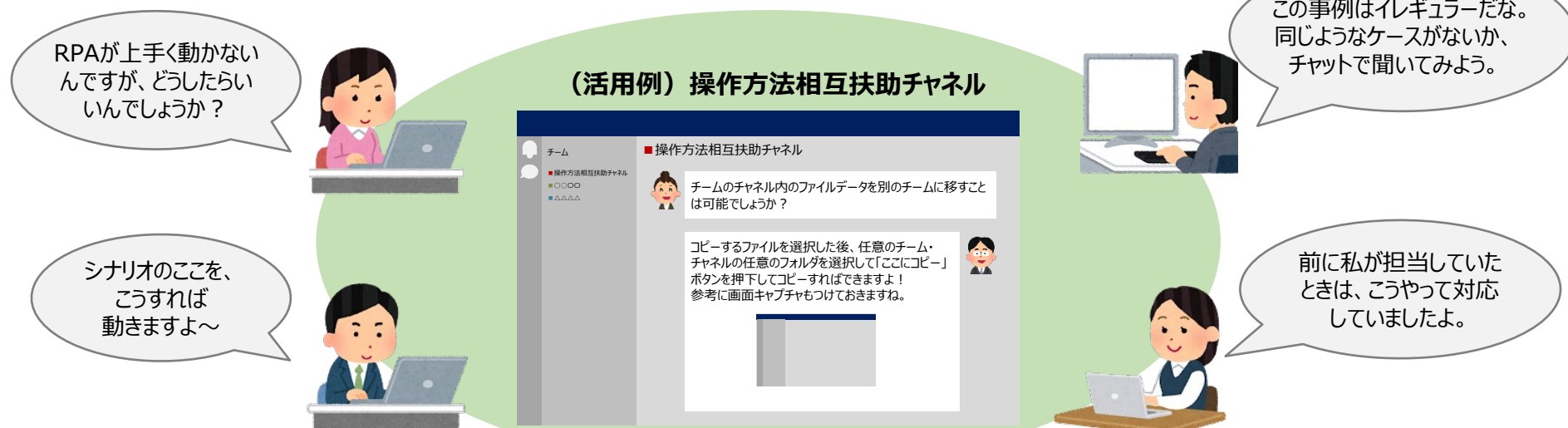
55 庁内チャットを活用し業務上の疑問や不安を即時解決、若手職員育成【東京都渋谷区】



- 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。



55 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)

(内訳)

(備考)

ランニングコスト(1年あたり) ※税抜

(非公表)

(内訳)

(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

55 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。

Q 1. ユーザー向け操作研修を行いましたか？

A 1. 操作研修は、特に行っていません。

Q 2. 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？

A 2. 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。

Q 3. 庁内メールとの使い分けはどのようにされていますか？

A 3. 特にルールはありませんが、チャットの方が便利のため、庁内での連絡はチャットがメインツールとなりました。

Q 4. BYOD※でもチャットを使っていますのか？

※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

A 4. BYODでも使っています。



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☆

56 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】



- 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

56 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
・ソフトウェア利用・保守	1,900千円
・ソフトウェアライセンス	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

56 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。



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。



取組の成果や苦勞・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260回の会議開催**を超え、様々な用途に利用されています。

苦勞・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、映像・音声のフレームレートを調整しながら運用しており、さらなる活用を推進したいと考えています。



取組の成果や苦勞・工夫している点を教えてください。

全職員が見る掲示板で使い方や活用事例を改めて照会し、全庁的な利用促進を図っています。

今後は、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会議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☆



（宇都宮市）



自治体DX推進参考事例集【第3.0版】

【4. 共同調達】



総務省

令和7年6月26日

4. 共同調達参考事例集 目次

① 都道府県を中心とした共同調達の推進

- | | | | |
|--|-------|---|------|
| 1 県が参加団体分の「AI議事録作成システム」を一括契約する形で共同調達を実施
NEW ! | 【熊本県】 | … | 4-3 |
| 2 県が「電子契約システム」の共同調達を主導し、事業者の利便性向上を実現 NEW ! | 【岐阜県】 | … | 4-7 |
| 3 県・協議会・一部事務組合が、調達案件の募集・勉強会・調達・参加団体拡大まで
一気通貫で推進 NEW ! | 【長野県】 | … | 4-11 |
| 4 府が市町村の希望を反映しつつ、「文書管理・電子決裁システム」の共同調達を主導
NEW ! | 【大阪府】 | … | 4-15 |

1 県が参加団体分の「AI議事録作成システム」を一括契約する形で共同調達を実施【熊本県】



- 県による一括契約により、**市町村の契約事務手続の負担を軽減**
- **年間3割以上のコスト削減効果**を実現

事業の概要

- 県が利用している「AI議事録作成・音声文字起こしシステム」が市町村の業務効率化にも有用と考えられたため、**県が市町村との共同運用を提案**。
- **県が一括して事業者と契約し、支払いを取りまとめることで、市町村の契約事務手続の負担を軽減**。

共同運用のプロセス

共同調達の推進組織

県が事務局を務め、県及び県内全市町村を会員とする「熊本県・市町村電子自治体共同運営協議会」

調達案件の検討

協議会が**希望調査を実施**するほか、**県からも案件を提案**

調達案件の審議・決定

以下の基準を満たす場合、審議を実施し、調達案件を決定。

- ① 共同運用への**参加意思のある会員数が、全体の1/4程度**ある
- ② **コスト削減効果等の共同運用のメリット**が見込まれる
- ③ 共同運用に当たり、カスタマイズ等の**会員毎の個別調整が少**ない

※このほか、政策性が高く、モデル的に導入する必要があるものは、審議を実施

参加団体の決定

例年8月に、共同運用中のシステムについて、**次年度の参加意向調査を実施**し、参加団体を決定

毎年、時期を決めているため、市町村がスケジュールを把握しており、照会の流れが円滑

1 県が参加団体分の「AI議事録作成システム」を一括契約する形で共同調達を実施【熊本県】

事業効果

費用削減
(割引効果)スケールメリットにより、**年間3割以上のコスト削減効果**が生じている。市町村の
負担軽減**県が一括して仕様書等を作成**しているため、市町村の業務負担がない。小規模団体の
DXの加速独自調達と比較して、導入に際して事務負担がなく、コストも抑えられるため、**県内の小規模自治体（村）の参加団体数も増えつつある。**団体間の
連携強化**同じサービスを導入している団体について協議会で共有**しており、情報共有を行うことが可能である。

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

0円

(内訳)

0円

(備考)

ランニングコスト(1年あたり) ※税抜

7,020千円

(内訳)

システム利用料 (全団体計)

7,020千円

(備考)

県が一括で支払い、市町村は利用料相当額を負担金として県に支払



サービス提供事業者等

サービス
提供事業者

株式会社アドバンス・メディア

サービス名

ProVoXT (AI議事録作成・音声文字起こしシステム)

運用形態

パッケージ製品をクラウド環境で運用
(SaaSを各参加団体で利用)

参加団体数・費用按分

共同調達の
推進組織県が事務局を務め、県及び県内全市町村を会員とする
「熊本県・市町村電子自治体共同運営協議会」

参加団体数

R5 12団体
R6 14団体 (2団体追加)費用の
按分方法

市・町・村ごとに事業者が価格を提示



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

1 県が参加団体分の「AI議事録作成システム」を一括契約する形で共同調達を実施【熊本県】

共同調達のスキーム

事業者

契約・支払い
(市町村分も含め一括契約)ライセンス発行
(問合せ対応も実施)熊本県
(事務局)負担金
(利用料相当額)

□□市

□□市

○○町

○○村

熊本県・市町村電子自治体
共同運営協議会

調達・運用に係る役割分担

仕様書作成	熊本県（庁内システム担当課）
事業者選定	熊本県（庁内システム担当課）
契約締結	熊本県（庁内システム担当課）
調達方式	随意契約



スケジュール

検討開始から共同調達実施までの期間 6 か月

スケジュールの内訳

- R4.10 市町村に対し、新たに共同運用するシステムの希望調査を実施（AI議事録作成・音声文字起こしシステムは、事務局から共同運用を提案するシステムとして提示）
- R4.10 新たに共同運用するシステムの希望調査の結果通知、AI議事録作成・音声文字起こしシステムの共同運用に向けた本格検討を開始
- R4.12 協議会運営員会において、新たに共同運用するシステムとして議決
- R4.12 共同運用参加希望調査を実施
- R5.4～ 希望団体による共同運用を開始

1 県が参加団体分の「AI議事録作成システム」を一括契約する形で共同調達を実施【熊本県】



(総務省)

取組の経緯・きっかけを教えてください。

熊本県では、**費用負担の軽減や、事務の円滑化を図るため、県と県内の全市町村が参加する「熊本県・市町村電子自治体共同運営協議会」で、デジタルサービス・システムの共同調達を推進**しています。

協議会では、事務局（県）が提案するシステムや、共同調達を希望する団体が多いシステムについて、共同調達の実施可否を協議会で議論し決定しています。令和5年度に、県が提案したAI議事録作成システム「ProVoXT」を共同調達することとなりました。



(熊本県)

**AI議事録作成システムの共同調達に際して、工夫した点がありますか。**

市町村が個別に事業者と契約するのではなく、県が一括で契約し、支払いも取りまとめるという運用にしたことで

これにより、**市町村には、事業者との仕様調整や契約に関する事務負担が発生しません**。県としても、市町村と仕様をすり合わせる必要がなくなるため、効率的でした。

他にも、**事業者と協議の上、市・町・村の別にあらかじめ価格を決定**しておいたことも工夫点です。**団体ごとの負担金額が分かっているため、市町村としても検討しやすく、県としても、費用負担の按分を個別に調整しなくて済み**ました。

**共同調達するシステムの選定方法と、その過程での工夫点を教えてください。**

通常、次のような流れで進めています。

- ① 県が提案するシステムなど、新たに共同調達の可能性があるサービス・システムを市町村に照会
- ② 挙げられたサービス・システムのうち、共同調達に参加する意思のある団体が一定数あり、スケールメリット等が見込まれ、カスタマイズ等の個別調整が少ないものを、共同調達の候補として選定
- ③ 県・県内市町村による協議会で審議し、共同調達対象となるサービス・システムを決定

工夫点は②の段階で機械的にふるいをかけることで、**県の取りまとめ作業を円滑化**していることです。



【参考情報】 熊本県人口：170.1万人（令和6年1月1日現在）

関連URL：熊本県ホームページ（<https://www.pref.kumamoto.jp/>）

2 県が「電子契約システム」の共同調達を主導し、事業者の利便性向上を実現【岐阜県】

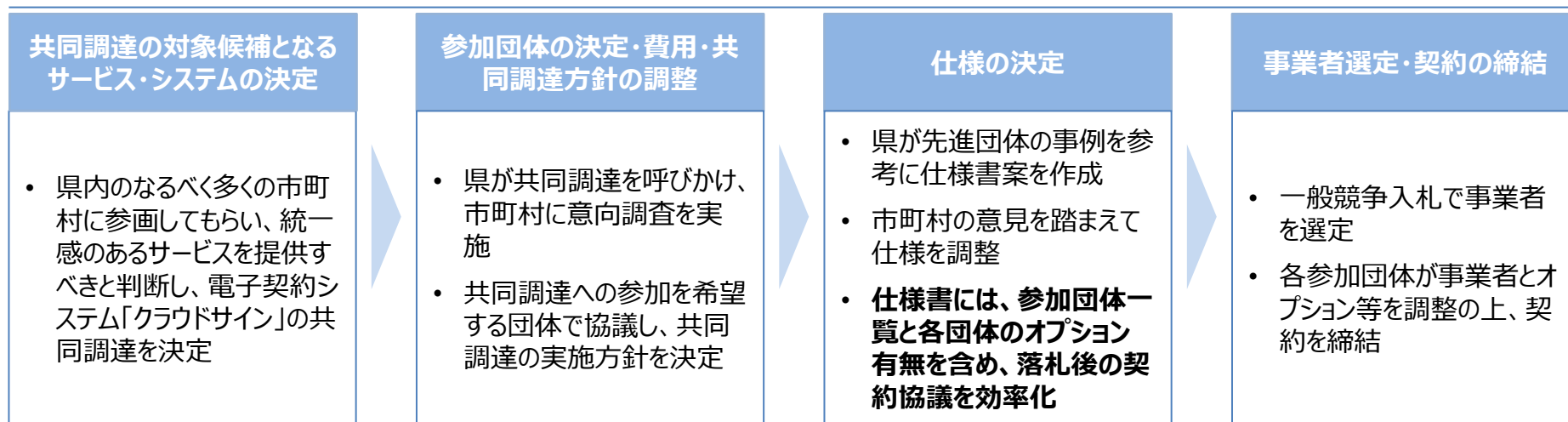


- 契約締結に係る各種作業をデジタルで完結できる電子契約システムを県及び県内16団体で導入。**参加団体間で同一のサービスを提供し、事業者の利便性向上**
- 仕様書作成から事業者選定まで、協議会で実施し、**市町村の調達業務の負担軽減**

事業の概要

- 岐阜県と県内市町村が参加する“岐阜県・市町村DX推進連絡協議会”が主導し、令和5年5月に、契約締結に係る各種作業（契約書作成、契約締結、契約書管理等）をデジタルで完結できる電子契約システム「クラウドサイン」の共同調達を実施。
- 共同調達には県及び県内16団体が参加し、**参加団体間で同一のサービスを提供**することで、**事業者の利便性向上**にも寄与。
- 仕様書作成や事業者選定を協議会で実施し、市町村の業務負担を軽減。また、入札時の仕様書に、参加団体の一覧及びそれぞれの団体におけるオプションの有無等を含めることで、落札後の契約協議を効率化。

共同調達のプロセス



2 県が「電子契約システム」の共同調達を主導し、事業者の利便性向上を実現【岐阜県】

事業効果

費用削減
(割引効果)

概算見積りの時点で、**標準価格から概ね5割以上の割引効果**が得られた。

市町村の
負担軽減

市町村は、**仕様書策定や事業者選定を行う必要がないため、事務負担が軽減**されている。

団体間の
連携強化

参加団体内で**同一のサービス**を利用することで、**情報共有による運用の効率化**につながった。

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 ※税込

39千円

(内訳) ・導入支援コンサル費用

39千円

(備考) 県庁分のみ

ランニングコスト(1年あたり) ※税込

770千円

(内訳) ・システム利用料

770千円

(備考) 県庁分のみ



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
(SaaSを各参加団体で利用)



参加団体数・費用按分

共同調達の
推進組織

県が事務局を務める「岐阜県・市町村DX推進連絡協議会」

参加団体数

R5 17団体

費用の
按分方法

—



担当部署 岐阜県総合企画部未来創成局デジタル戦略推進課 **電話** 058-272-8153 **メール** c11178@pref.gifu.lg.jp

2 県が「電子契約システム」の共同調達を主導し、事業者の利便性向上を実現【岐阜県】



共同調達のスキーム

岐阜県・市町村DX推進連絡協議会

(事務局：岐阜県)

② 共同調達仕様検討

③ 一般競争入札
(事業者選定)

事業者

⑤ 契約締結

共同調達参加団体

市町村

岐阜県

① 共同調達参加
の意思表示

④ 入札結果通知



調達・運用に係る役割分担

仕様書作成	協議会
事業者選定	協議会
契約締結	各参加団体
調達方式	一般競争入札



スケジュール

検討開始から共同調達実施までの期間 12か月

スケジュールの内訳

R4.5～ オンライン申請活用部会にて、県内市町村へ実証実験への意向調査

R4.12 参加団体の決定、費用、共同調達方針の調整

R5.1 仕様検討会

R5.4 入札実施（協議会）

R5.5～ 各団体が契約締結

R5.10～ 一部所属で運用開始（県庁）

R6.4～ 全庁導入（県庁）

2 県が「電子契約システム」の共同調達を主導し、事業者の利便性向上を実現【岐阜県】



(総務省)

取組の経緯・きっかけを教えてください。

県では、アフターコロナ時代の新たな社会・経済を創るため、デジタル・トランスフォーメーション（DX）を推進し、県民への行政サービス向上、県内事業者の生産性向上を図ってきました。令和3年には、DXをオール岐阜県で推進するため、市町村長及び各界代表者等で構成する「岐阜県デジタル・トランスフォーメーション推進協議会」を設置し、県内市町村と協力しながら、DXを進めてきました。

そのような中、県庁において、契約事務のDXを進めようとした時に、**県内の市町村が個別にデジタル化に取り組むのは非効率であり、事業者の目線で考えても、県内の市町村でサービスがバラバラでは利便性が悪い**と考えました。

そこで、電子契約システムを県庁と県内市町村とが共同で調達する方針で検討を進め、令和5年度に共同調達を実施し、令和6年度から県を含む17の団体で、同一の「電子契約システム」の運用を開始するに至りました。

なお、県としては、県内市町村が同一のサービスを展開できるよう調整を進めるところまで支援し、事業者との契約は、各市町村が個別に締結する整理としています。



(岐阜県)



共同調達するシステムの仕様を作成するにあたり、どのように合意を形成しましたか。

県と市町村が参加する協議会で意見交換をしながら、合意形成していきました。

まず、協議会が、先進団体の資料を参考に仕様書のたたき案を作成し、仕様検討会や意見照会を通じて参加自治体の意見を収集しました。その後、収集した意見を仕様書案に反映し、確定させました。



工夫したポイントなどありますか。

導入コンサルなどのオプションの要否について、協議会で事前に照会することで、入札の段階でオプション等の希望を踏まえた参加団体一覧を仕様書に含めている点です。各団体が事業者と個別に調整する必要がないため、入札後、速やかに契約に移ることができます。



【参考情報】 岐阜県人口：192.7万人（令和6年1月1日現在）
関連URL：岐阜県ホームページ（<https://www.pref.gifu.lg.jp/>）

3 県・協議会・一部事務組合が、調達案件の募集・勉強会・調達・参加団体拡大まで一気通貫で推進【長野県】

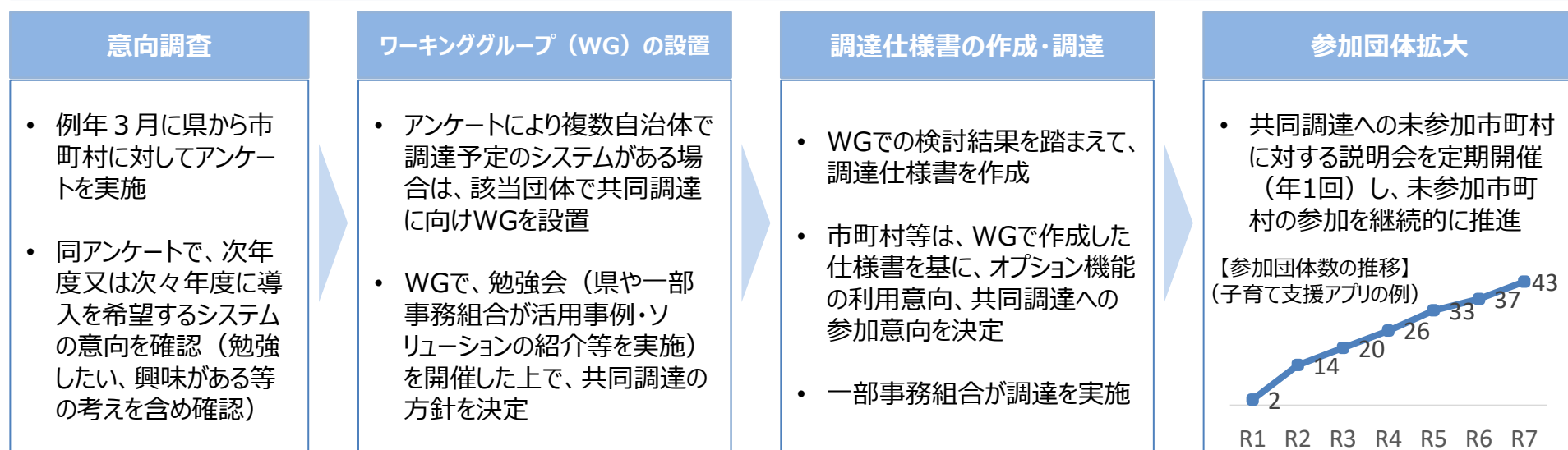


- 共同調達に向けた情報共有や仕様の検討等を行う目的で、協議会を設置
- 共同調達案件の募集から、勉強会・調達・参加団体拡大に至るまで一気通貫で推進

事業の概要

- 県及び市町村等、若しくは市町村間で共通的に利用するシステム・基盤等の**共同調達に向けた情報共有や仕様の検討等を行う目的で、長野県先端技術活用推進協議会を設置。**
- 協議会において、**共同調達案件の募集・とりまとめ、テーマごとのワーキンググループ（WG）の設置、勉強会の開催**を実施し、調達方針決定後は、**一部事務組合が主体となって調達を実施。**
- 共同調達への参加は任意のタイミングでできるため、導入を迷う自治体は、先行導入自治体に相談した上で検討可能。実際に、「子育て支援アプリ」は、**毎年、共同調達への参加団体が拡大。**

共同調達のプロセス



3 県・協議会・一部事務組合が、調達案件の募集・勉強会・調達・参加団体拡大まで一貫通貫で推進【長野県】

事業効果



市町村の負担軽減

一部事務組合が事業者と契約を行い、参加団体は一部事務組合に負担金を支払うことでシステムを利用できるため、**予算要求に向けた作業（資料作成、財務部門からの質問対応等）や調達・契約事務（仕様検討、公告、入札、契約締結等）に係る参加団体の負担が軽減された。**



小規模団体のDXの加速

「子育て支援アプリ」は、共同調達に参加した場合の負担額を、出生数に応じて変動させる運用にする等、**人口規模の小さい団体に配慮した公平な仕組みとしており、小規模団体のシステムに導入に繋がっている。**



団体間の連携強化

他団体との交流の機会が増え、**意見交換や情報共有が活発**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

0円

(内訳)

0円

(備考)

ランニングコスト(1年あたり) ※税抜

9,461千円

(内訳)

アプリケーション利用料

9,461千円

※ 1 アカウントあたりの料金は非公開

(備考)

アプリケーション利用料は共同調達に参加している団体の出生数の合計によって変動



サービス提供事業者等(子育て支援アプリの例)

サービス提供事業者

母子モ株式会社

サービス名

母子手帳アプリ 母子モ（子育て支援アプリ）

運用形態

パッケージ製品をクラウド環境で運用
(SaaSを各参加団体で利用)



参加団体数・費用按分(子育て支援アプリの例)

共同調達の推進組織

- ・共同調達に至るまでの検討：県と長野県市町村自治振興組合が共同運営する「先端技術活用推進協議会」のWG
- ・調達案件の決定後：長野県市町村自治振興組合

参加団体数

- R1. 2団体 R2. 14団体（12団体追加）
R3. 20団体（6団体追加） R4. 26団体（6団体追加）
R5. 33団体（7団体追加） R6. 37団体（4団体追加）

費用の按分方法

参加団体の前々年度の出生数に応じて按分



担当部署 長野県市町村自治振興組合電子自治体推進部門

電話 026-232-4921

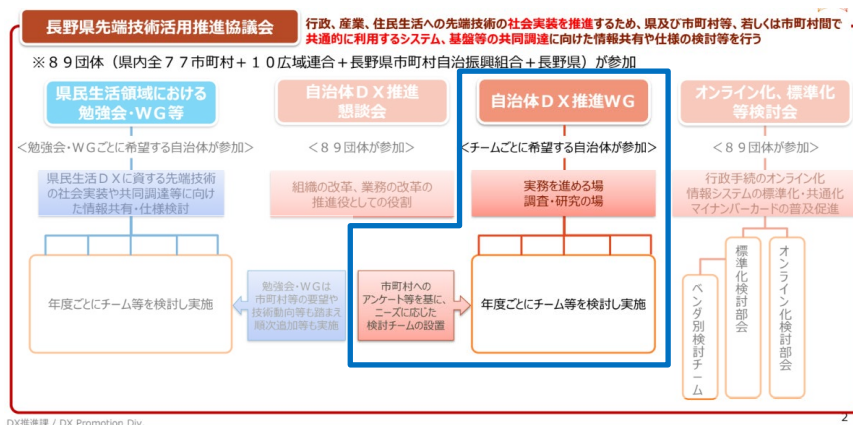
メール info@union.nagano-map.lg.jp

3 県・協議会・一部事務組合が、調達案件の募集・勉強会・調達・参加団体拡大まで一貫通貫で推進【長野県】

共同調達のスキーム

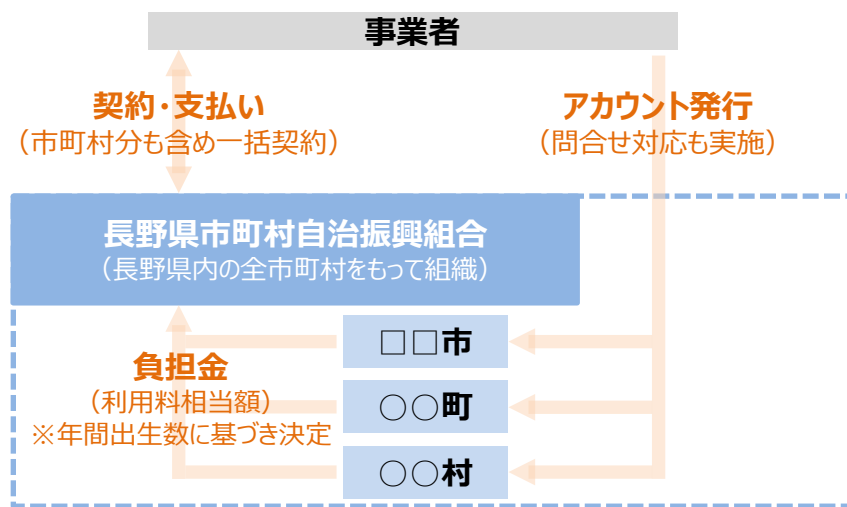
① 調達方針の決定まで

長野県先端技術活用推進協議会において設置するWGで検討



② 契約手続

長野県市町村自治振興組合が市町村分も含め事業者と契約



調達・運用に係る役割分担

仕様書作成	長野県先端技術活用推進協議会（WG）
事業者選定	長野県市町村自治振興組合
契約締結	長野県市町村自治振興組合
調達方式	随意契約（プロポーザル方式〔企画競争〕）

スケジュール（子育て支援アプリの例）

検討開始から共同調達実施までの期間 1年11か月

スケジュールの内訳

- H30.1 市町村向け説明会
- H30.3 市町村アンケート調査
- H30.4 導入に前向きな団体への意向確認
(公募型プロポでよいかの確認)
- H30.8～ RFI実施
- H30.10～ 必要機能等の仕様検討
- R1.8 当該仕様での共同調達参加団体募集
- R1.9 公募型プロポーザルを実施し、サービス事業者を決定
- R1.12 プロポーザル選定事業者の製品を独自で導入済み
だった2団体により利用を開始

3 県・協議会・一部事務組合が、調達案件の募集・勉強会・調達・参加団体拡大まで一気通貫で推進【長野県】



(総務省)

取組の経緯・きっかけを教えてください。

長野県内の全市町村で組織する一部事務組合「長野県市町村自治振興組合」は、情報化に関する企画・立案をはじめ、システムの共同構築・運用並びに人材育成事業（研修）等を実施しており、市町村における事務経費の削減、事務負担の軽減並びに職員の情報化に係る技術・能力の向上を図るため、電子自治体推進部門を設置しています。

「長野県先端技術活用推進協議会」の取組として、毎年、次年度の活動方針に関するアンケートをとっており、その中で複数の市町村が次年度に調達予定（興味がある等を含む）のシステムがあれば、WGが設置され、勉強会や共同研究が行われます。

平成30年度、子育て支援アプリ「母子モ」を調達する予定の団体が複数あったため、同協議会でWGを設置、共同調達に向けた検討後に共同調達が行われました。

なお、調達後の活動は、「長野県市町村自治振興組合」が引き継いでいます。

長野県及び
長野県市町村
自治振興組合

共同調達の取組の中で、工夫したポイントがありますか。

1 つは、あるシステムを共同調達することを決定するまでは、そのシステムの導入を検討している団体が参加するWGで共同で検討を行い、共同調達を行う段階になれば、事務局である一部事務組合が主体となって調達事務を行うスキームにした点です。事務局の負荷が抑制されつつも、団体間の活発な意見交換が期待でき、スムーズな合意形成に至りやすくなっています。

他にも、仕様検討時、公告前、調達後（毎年システムごとに決められた日）に都度意向調査を行い、共同調達に参加するタイミングを複数回設けることで、参加のハードルを下げている点も、工夫したポイントです。共同調達に参加するか迷っている団体は、先行して調達した団体に相談した上で、参加を検討できます。

さらに、仕様の自由度を高く保っているところも、工夫したポイントです。基本機能については共同調達に参加する全団体に契約していただきますが、オプション機能の追加は自由なので、各団体が個別に事業者と協議・調整できます。また、仕様が希望に沿わない場合は、共同調達に参加せずに独自調達することも可能です。



【参考情報】 長野県人口：200.0万人（令和6年1月1日現在）
関連URL：長野県ホームページ（<https://www.pref.nagano.lg.jp/>）

4 府が市町村の希望を反映しつつ、「文書管理・電子決裁システム」の共同調達を主導【大阪府】

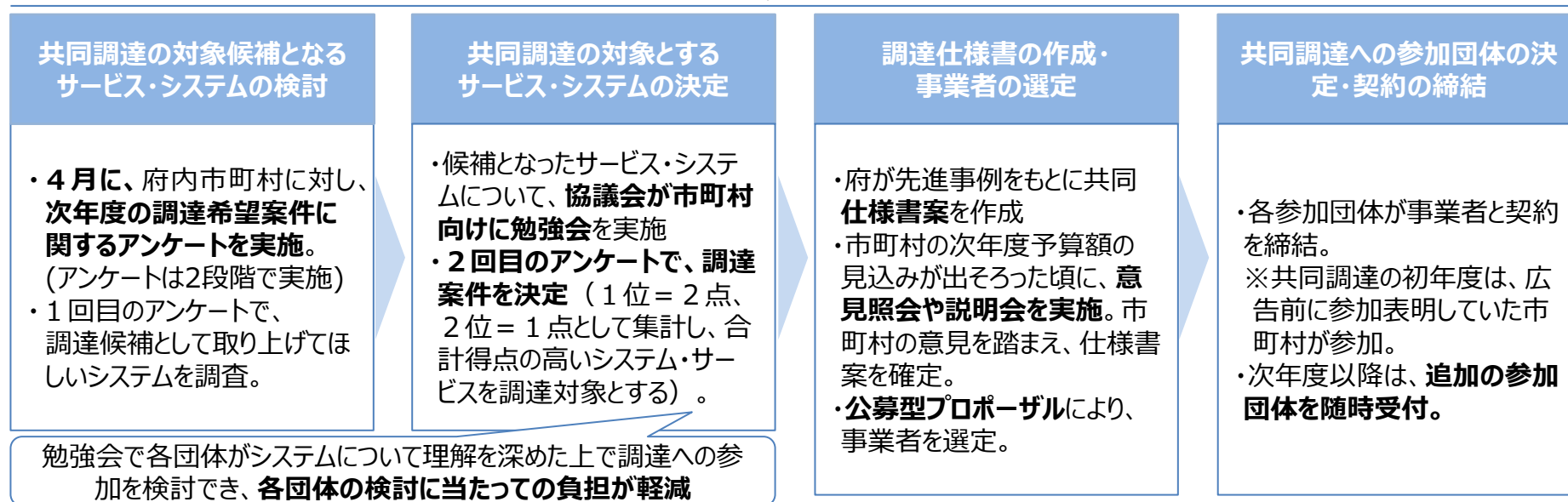


- **仕様書作成から事業者選定まで、協議会事務局が主体で実施し、市町村の調達業務の負担軽減。意見照会や説明会を実施し、市町村のニーズを反映した仕様書を作成。**
- **市町村のニーズを吸い上げ、「文書管理・電子決裁システム」を共同調達**

事業の概要

- 令和2年度に、府と府内43市町村で構成される会議体“GovTech大阪”を設置し、**価格でのスケールメリットや参加団体の拡大、団体間のノウハウ共有を目的に、府内市町村のシステム等の共同調達を実施。**
- 会議体の事務局を務める府が主体となって、**仕様書作成から事業者選定まで実施し、市町村の調達業務の負担を軽減。調達案件の決定や仕様書作成の際は、市町村に対してアンケートや説明会を実施し、ニーズに沿った共同調達を実施。**
- 令和4年度は、市町村のニーズが上位であった「文書管理・電子決裁システム」の共同調達を実施。

共同調達のプロセス



4 府が市町村の希望を反映しつつ、「文書管理・電子決裁システム」の共同調達を主導【大阪府】

事業効果

費用削減
(割引効果)標準価格から概ね **2 割程度以上の割引効果** が得られた。市町村の
負担軽減

仕様書作成から事業者選定までは事務局が主体で実施しているため、市町村における業務負担が軽減。

小規模自治体の
DXの加速

小規模自治体においてもシステムの導入が進んだ。

(他の案件では、電子申請システムやチャットツールが、令和7年度に全市町村で導入済みとなる見込み。また、電子契約システムは、令和7年度には府内43団体中30団体で導入済みとなる見込み。)

団体間の
連携強化

ノウハウ・好事例の横展開の場として、年に1回定例会を開催。自治体の垣根を越えて、庁内からの問合せ対応や遡り決裁の運用等の具体的な悩みについての意見交換を実施。

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

(内訳)

－円

(備考) 各参加団体が直接事業者と契約するため、各参加団体の職員数やデータ容量による

ランニングコスト(1年あたり) ※税抜

－円

(内訳)

－円

(備考) 各参加団体が直接事業者と契約するため、各参加団体の職員数やデータ容量による



サービス提供事業者等

サービス
提供事業者

株式会社日立システムズ

サービス名

ADWORLD (文書管理・電子決裁システム)

運用形態

パッケージ製品をクラウド環境で運用
(SaaSを各参加団体で利用)

参加団体数・費用按分

共同調達の
推進組織

府が事務局を務める会議体「GovTech大阪」

参加団体数

R4 3 団体
R5 6 団体 (3 団体追加)費用の
按分方法市町村との費用按分なし
(参加団体が直接事業者と契約するため)
※市町村の負担費用は、事業者からの提案価格によって決定

担当部署

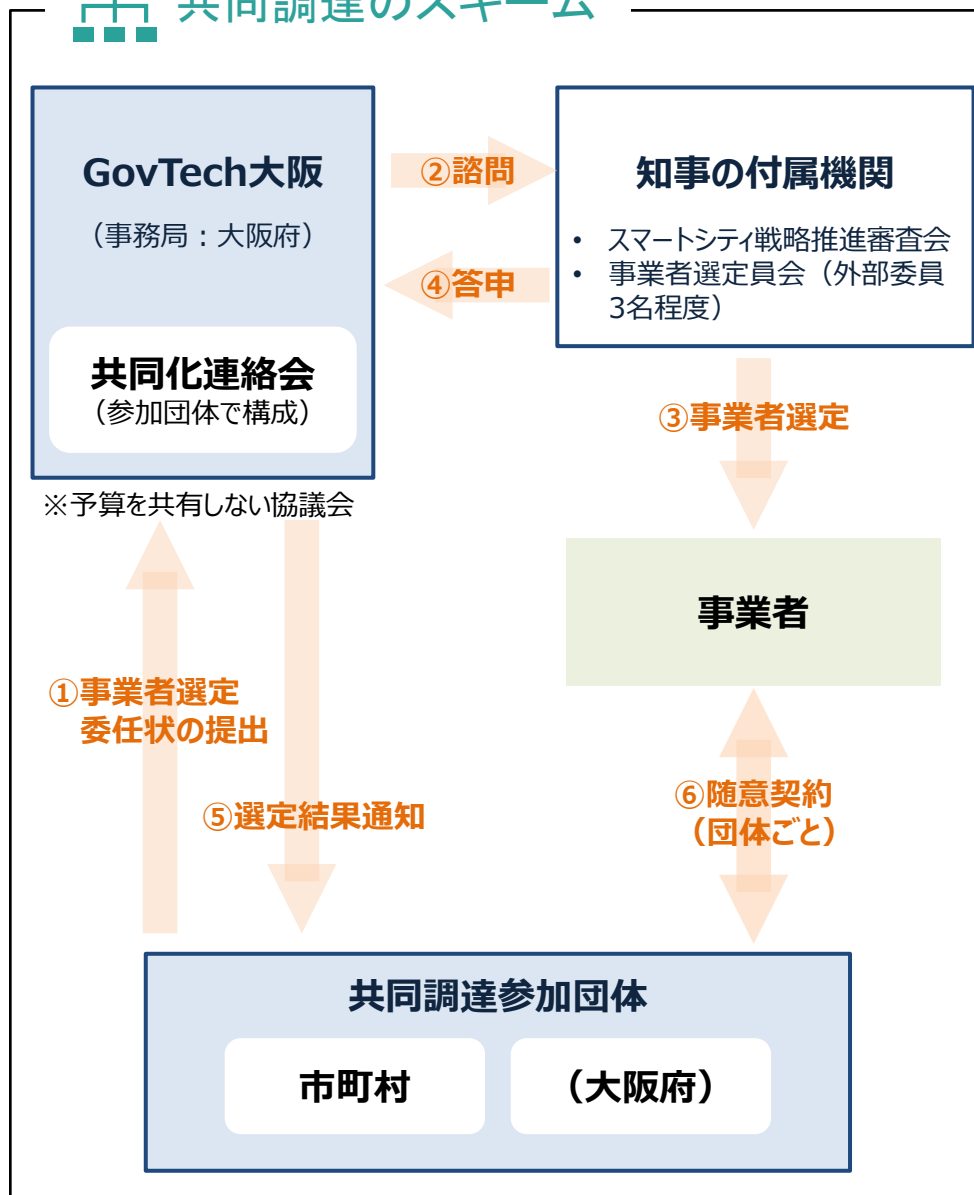
大阪市町村スマートシティ推進連絡会議 (GovTech大阪) 事務局
(スマートシティ戦略部戦略推進室地域戦略推進課市町村DXグループ)

電話 06-6210-9097

メール govtechosaka@gbox.pref.osaka.lg.jp

4 府が市町村の希望を反映しつつ、「文書管理・電子決裁システム」の共同調達を主導【大阪府】

共同調達のスキーム



調達・運用に係る役割分担

仕様書作成	協議会（GovTech大阪）
事業者選定	協議会（GovTech大阪）
契約締結	各参加団体
調達方式	随意契約（プロポーザル方式〔企画競争〕）

スケジュール

検討開始から共同調達実施までの期間 1年2か月

スケジュールの内訳

- R3.4～6 府内市町村への意向調査
- R3.8～10 府内市町村向けに勉強会を実施（3回）
- R3.10 府内市町村向けに調達方針や予算要求に係る説明会を実施、共同調達への参加意向調査
- R3.10～R4.3 共同仕様書の作成
- R4.2 参加予定団体への共同仕様書案の説明会を開催
- R4.4 公募開始
- R4.5 プロポーザルによる事業者の選定
- R4.6～7 各団体が契約締結
- R4.12～R5.3 システムの利用開始
- R6.1～ 後乗り参加希望団体がシステムの利用開始予定

4 府が市町村の希望を反映しつつ、「文書管理・電子決裁システム」の共同調達を主導【大阪府】



(総務省)

府が共同調達を取りまとめに踏み切ったのは、どのような経緯があったのですか。

2020年3月に大阪府市共同で「大阪スマートシティ戦略Ver1.0」を策定し、住民QoL（生活の質）向上を目指すこと、そのために住民に近い市町村と連携して取り組む方針を掲げました。また、戦略の実施主体として、2020年4月に大阪府スマートシティ戦略部を新設しました。

スマートシティ戦略部で、市町村支援を進める中で、**全43市町村にヒアリング**を行ったのですが、その中で、「コロナ禍を受けて行政手続のオンライン化」が急務であること、職員のテレワークの促進のため「LGWANに対応したチャットツールの導入」が必要であることが浮き彫りとなりました。一方、コロナ禍を受けて財政状況は中長期的に悪化が避けられず、特に人口規模の小さい市町村からはシステム調達に対する財政的・人的負担が大きいとの声もありました。

これに対するアプローチとして、**行政DXの推進を通じた住民QoLの向上や業務効率化と財政負担の緩和を目指して、府が取りまとめて共同調達を実施**することを決めました。



調達の過程で、特に苦労していることは何ですか。それに対してどのような工夫をしていますか。

府が市町村の意見を取りまとめながら共同調達の仕様書案を作成するため、市町村ごとに要望する内容が異なる場合には、合意形成のために調整が必要になります。

仕様書を作成するにあたっては、まず、府が先進団体の仕様書を集めつつ、アンケート等で市町村ニーズを聞き取り、仕様書のたたき案を策定します。市町村の次年度予算額の見込みが出揃った頃に、意見照会や説明会を実施し、寄せられた意見を踏まえ、仕様書案を確定させるという流れで進めています。このため、市町村ごとに要望する内容が異なる場合、全ての団体が満足する仕様書にはなりません。

この課題に対しては、**仕様書作成の過程で、意見照会で寄せられた意見をどのように反映したかについて、市町村向けの説明会を開催し、時間をかけて丁寧に説明することで、合意形成を図**っています。

また、府のアドバイザー事業で、例年6～8月頃に市町村を訪問していますが、その際に、共同調達への参加を促しています。



(大阪府)



【参考情報】 大阪府人口：877.6万人（令和6年1月1日現在）

関連URL：大阪府ホームページ（https://www.pref.osaka.lg.jp/o060030/digital_gyosei/govtechosaka/index.html）