

自治体DX推進参考事例集【第4.0版】

【1.体制整備】



総務省

令和8年7月27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
-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

(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) DX推進リーダーや現場職員の声をDX推進に取り入れる体制の整備

- | | | | | |
|---|-----------|------|-----|----------------------|
| 5 若手職員に限定せず「本人手上げ式」でDX推進員を広く募集・任命 | 【福井県あわら市】 | ~5万人 | ... | 1-16 |
| 6 職員をCDO補佐官に任命し、自治体内部の事情を踏まえてDXを推進
NEW ! | 【岐阜県下呂市】 | ~5万人 | ... | 1-18 |
| 7 人事担当と情シス担当が各業務担当のDX推進リーダーと対話を重ね取組を推進 | 【埼玉県上里町】 | ~5万人 | ... | 1-21 |
| 8 階層ごとに生成AI研修を実施 NEW ! | 【香川県】 | ... | | 1-25 |

(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

- | | | | | |
|---------------------------------------|-----------|-------|-----|----------------------|
| 9 CAIOの設置 NEW ! | 【福島県磐梯町】 | ~1万人 | ... | 1-27 |
| 10 国のアドバイザー等を務める人材をCDOに据えデジタル戦略室がDX推進 | 【福島県西会津町】 | ~1万人 | ... | 1-29 |
| 11 外部人材の下に各担当課兼務職員を配置した「デジタル変革戦略室」を設置 | 【山形県酒田市】 | ~10万人 | ... | 1-31 |
| 12 市長をCDO、外部デジタル人材をDXアドバイザー等としたDX推進体制 | 【宮崎県都城市】 | ~30万人 | ... | 1-33 |
| 13 CAIO・CAIO補佐官の設置 NEW ! | 【宮崎県都城市】 | ~30万人 | ... | 1-35 |

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

14 サービスデザイナーを任命し、デジタルツールや業務プロセスの最適化を促進

NEW !

【福島県南相馬市】... [1-38](#)

15 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】 ... [1-40](#)

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>

New <1. 体制整備> (2) DX推進リーダーや現場職員の声をDX推進に取り入れる体制の整備

6 職員をCDO補佐官に任命し、自治体内部の事情を踏まえてDXを推進【岐阜県下呂市】

Point CDO補佐官に自団体の職員を任命し、「現場視点」と「経営視点」の双方を持つ橋渡し役として、職員の意識・組織文化の変革に取り組む。

事業の概要

- DX推進に意欲のある自団体の職員¹をCDO補佐官に任命することで、自治体が外部のDX人材に求めることの多い要件を満たしながら、内部職員ならではの強みも生かし、自治体DXの推進に効果を発揮。
- DX担当課に常駐するのではなく、様々な部署の現場で業務の実態や悩みを直接取り上げることにより、「現場視点」で具体的な改善案を提案。
- 同時に、CDO（Chief Digital Officer：最高デジタル責任者）である首長のビジョンを具現化する「経営視点」も持ち、組織のベクトルを合わせ、実効性の高いDXを推進。
- 単なるデジタル化ではなく、前例踏襲から解放された「Unbound（解放された）公務員」を育成し、「あぐもりのDX（共感・対話・創造）」を目指している。

【CDO補佐官を中心としたDXの取組事例】

- **マイナンバーカードを運用した案内・申請・通知のデジタル完結**
市民は、認証アプリをダウンロードしマイナンバーカードによる本人確認を行うことで、案内・申請・通知までをデジタルで完結。また、RPAツールの導入により、基幹システムへのデータ入力等のルーティンワークを自動化し、職員の業務負担を軽減している。
- **変革推進体制の構築（「Unbound Project」等）**
職員が自由な発想で実験できるサンドボックス環境の構築を進めている。また、人事・財政・行革・広報部門とDX推進担当課が緊密に連携し、部門間の即時調整を実現することで、現場の挑戦を後押ししている。
- **生成AIやGoogle Workspaceの活用**
若手職員を中心に定期的に生成AI勉強会等を実施。業務の内製化や、資料作成・発言録の整理に要する時間を最大90%削減するなど、単なる効率化に留まらず企画立案のパートナーとして活用している。

New <1. 体制整備> (2) DX推進リーダーや現場職員の声をDX推進に取り入れる体制の整備

6 職員をCDO補佐官に任命し、自治体内部の事情を踏まえてDXを推進【岐阜県下呂市】

事業効果

- 生成AI活用ワークの取組により、資料作成や発言録の整理に要していた総業務時間を最大90%削減。
- 外部人材には見にくい現場の不満や不安を対話で汲み取り、組織文化に即した言葉で変革を翻訳。
- 内部職員が旗振り役となり、若手が本音で語れる土壌を整えることで、主体的なアイデアが生まれやすくなった。
- 研修の終わりに「組織について考える時間」を設け、自分たちで組織を良くするという当事者意識を醸成することで、持続可能な変革文化が根付いている。

コスト

項目	金額
イニシャルコスト ※経費	0円
ランニングコスト ※経費	0円

（備考） 内部職員を任命しているため、イニシャルコストは0円（備考） 内部職員を任命しているため、ランニングコストは0円

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

期間	内容
R5.10～R6.3 庁内（約4か月）	運用開始
R6.4～	運用開始

サービス提供事業者等

サービス提供事業者	サービス名	運用形態	その他
-	-	-	参画主体

担当部署 下呂市総務部総務課デジタル推進課 電話 0576-22-2222 メール joushou@city.gero.lg.jp

New <1. 体制整備> (2) DX推進リーダーや現場職員の声をDX推進に取り入れる体制の整備

6 職員をCDO補佐官に任命し、自治体内部の事情を踏まえてDXを推進【岐阜県下呂市】

取組の経緯・きっかけを教えてください。

人口減少による労働力不足への危機感から、組織文化の根本的な変革が急務でした。「業務そのものをなくす」という最大の改革ですが、現場と経営層の乖離や、変革を牽引するリーダーの不在が課題でした。そこで、現場を熟知した職員がCDO補佐官に就任、「橋渡し役」として熱量を持ってマインドセットを内部から変え、変革を推進する体制を目指しました。

工夫した点を教えてください。

「風土主義」や「失敗への恐怖」といった硬直化した組織文化が背景にあったため、スモールスタートを徹底しました。具体的には、心理的安全性の確保、クイックウインの創出は、サンドイッチアプローチという3つの取組を進めました。

【心理的安全性の確保】

「やらない後悔より、やった失敗」を評価し、失敗を責めるのではなく、アジャイルな文化を醸成。

【クイックウインの創出】

小さな成功体験を積み重ねるとともに、「やらない後悔」の恐怖を大前提として現場の主体性を引き出す。

【サンドイッチアプローチ】

首長のコミットメントと若手の熱量でミドル層を巻き込み、部門間調整のハブ機能を設け縦割りを打破する仕組みを構築。

今後の展望を教えてください。

現場の全職員が主体となる「第三形態」組織による変革推進体制の構築をさらに進めます。3年間で全職員の約25%にあたる120名の「変革推進員」を育成します。デジタル技術の活用やアナログ業務のPRにより、ルーティン作業を減らす年間約14,000時間の余力を創出します。その創出した時間を、市民への「あぐもり（市民との対話や創造的な業務への主力）」の提供に投資する「あぐもりのDX」を実現したいと考えています。

【参考情報】 人口：2,9万人（令和7年1月1日現在）
【設置所】 下呂市東大平4-1-10（<https://www.city.gero.lg.jp/soshiki/44/>）
【委員等】 一般社団法人デジタル人材育成会 第3回デジタル人材育成大賞受賞（<https://www.city.gero.lg.jp/soshiki/44/36612.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。



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。
- ※ 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



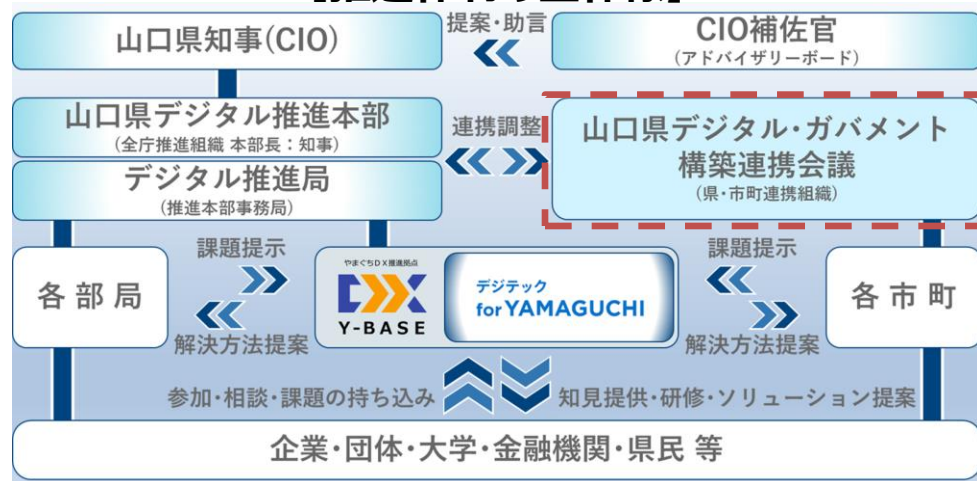
➤ 「山口県デジタル・ガバメント構築連携会議」を立ち上げ、県・市町一体となって、県全体でのデジタル・ガバメントの構築に向けた取組を推進

- 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。

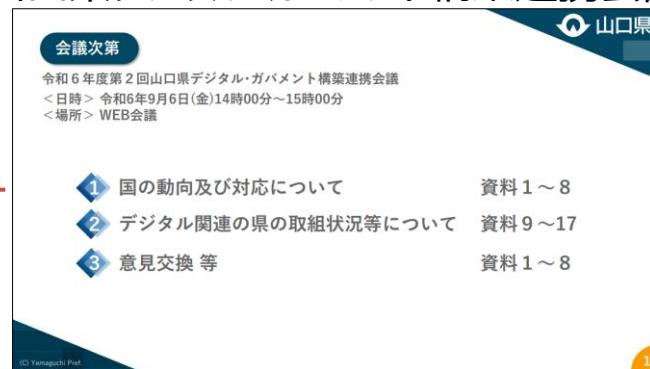
事業の概要

- 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】 人口：129.3万人（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
(愛媛県スマート行政推進課)

電話 089-912-2285

メール smartgyouseisuishin@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 スマート行政推進課☆

【参考情報】 人口：129.6万人（令和7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な内容】

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

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



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に半日、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、DX推進体制の構築、BPRの取組み等が自発的に進んだ。
- 先進的な取組や課題解決のノウハウが共有され、デジタルツールの導入やBPR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。

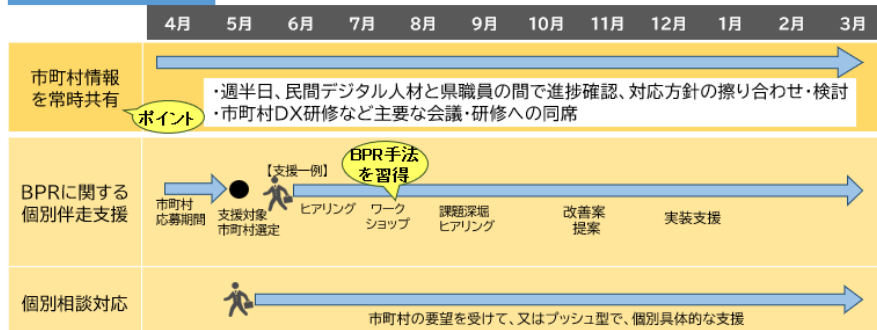
事業の概要

- 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7年度は、**BPR（標準化に伴う業務改革等）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、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。

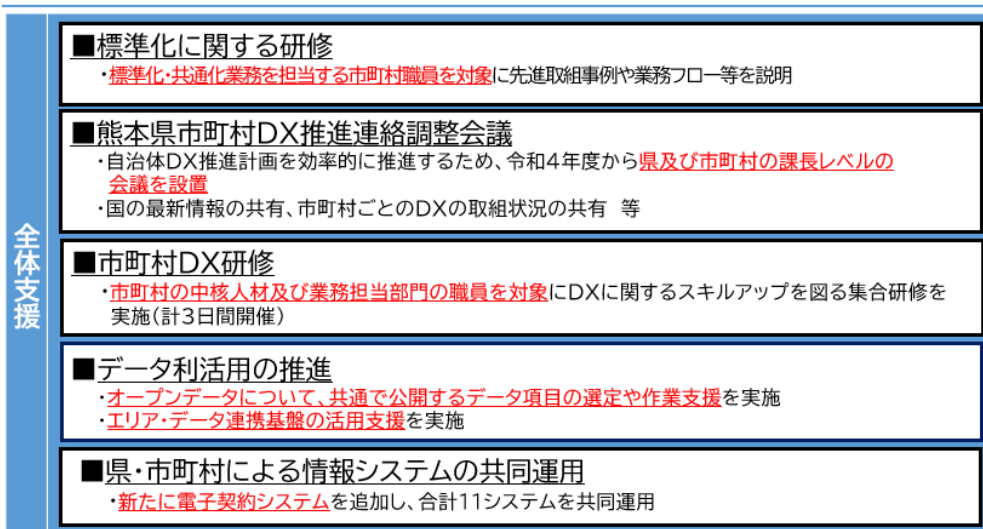
市町村向け 民間デジタル人材派遣事業

- ・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7年度はBPR(標準化に伴う業務改革等)に関する「**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



令和7年度における熊本県の市町村の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。



近況や工夫している点を教えてください。

令和7年度は、標準化移行を見据えて、**人材面や体制面等で課題を抱えている市町村の標準化に伴うBPR実現などに向け、伴走型の支援**を積極的に行いました。

さらに、市町村全体のDXを推進する中核人材や業務担当部署の職員を対象とした3日間のDX研修を開催する等の**支援を徹底**しました。

市町村によっては、業務担当部門の職員から理解が得られにくいという理由で、庁内でのDX展開が難航するところも見受けられるため、今回から業務担当部門も対象とする等、支援対象を拡充しました。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8年度は、標準化移行を延期した市町村を中心に、標準化に伴うBPRを重点的に支援する予定です。



(熊本県)



【参考情報】 人口：171.6万人（令和7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

< デジタル人材派遣(個別伴走支援) >



< DX連絡調整会議(意見交換会) >



< 市町村DX研修 >



< 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 ※全59市町村を対象に支援を展開。令和7年度においては、45市町村に対して支援を実施。 （派遣費用は県負担）	・市町村にDXで解決すべき課題が山積 ・財源・人材不足によるDX推進の停滞 ・業務の非効率・負担増 ・情報管理体制の未整備 	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 業務効率化ツールによるDX推進支援 ・業務効率化ツールの導入に向けた伴走支援 ③ 情報セキュリティポリシー整備支援 ・情報管理ルール of 策定を支援	・DX推進により効率的な行政運営、住民サービスの向上
市町村DX推進トップセミナー事業 （令和4～7年度実施）	・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ダー等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	62,150千円	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	62,150千円	(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

- R7.3~4 事業者へ支援メニューの照会、
支援メニュー一覧の決定
- R7.5~6 市町村へ募集
- R7.7 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7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、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、NPO法人ITCふくしま、リコージャパン株式会社、株式会社デザイニウム、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6.2千万円

<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」については、**引き続き実施予定**です。

また、**令和5年度から**、当県職員の人材育成の取組として、新任職員、一般職員、管理職等の**職層別に、DXに関する研修を実施**（令和7年度カリキュラムは以下のとおり）しています。

対象者	主な内容
新任職員向け	・「DXの基礎」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、DX推進専門官による講義や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、DX推進専門官による講義を受講予定
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】人口：177.1万人（令和7年1月1日現在）

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

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



- DXに関する施策の総合的な推進及び調整を担う「あわら市DX推進本部」を設置
- DXを進める核となる、DX推進員の募集は「本人手上げ式」を採用
- 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

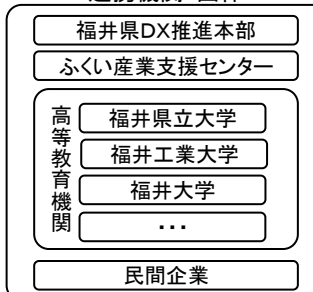
市長を本部長とするDX推進本部を設置し、全庁体制で推進する

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



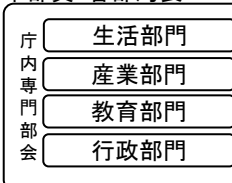
課題・ニーズの拾い上げ

✕
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

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



(総務省)

近況や工夫している点を教えてください。

令和7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8名の職員をDX推進員として任命しました。令和7年度は、月1～2回程度、地域活性化起業人および市職員が講師となり、勉強会を実施してきました。

令和7年度においては**Microsoft 365を導入**したことから、業務効率化・業務改善に向け、**各種アプリの活用方法や庁内への浸透をテーマとした勉強会を中心に実施**しました。また、これまで継続的に活用してきた地域活性化起業人制度（総務省）については、**令和7年度から新たな起業人を受け入れ**、DX推進員向け研修や各課の業務改善に関する伴走支援を行っていただいています。

DX推進員は、Microsoft 365全庁展開の際に各課のサポート役を担うなど、「**変化の起点となる職員**」としての役割を果たしており、庁内のデジタル活用を推進するうえで重要な存在となっています。

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】人口：2.6万人（令和7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）

6 職員をCDO補佐官に任命し、自治体内部の事情を踏まえてDXを推進【岐阜県下呂市】



- CDO補佐官に自団体の職員を任命し、「現場視点」と「経営視点」の双方を持つ橋渡し役として、職員の意識・組織文化の変革に取り組む。

事業の概要

- **DX推進に意欲のある自団体の職員^{*1}をCDO補佐官に任命**することで、自治体が外部のDX人材に求めることの多い要件を満たしながら、内部職員ならではの強みも生かし、自治体DXの推進に効果を発揮。
- DX担当課に常駐するのではなく、様々な部署の現場で業務の実態や悩みを直接吸い上げることにより、「**現場視点**」で具体的な改善策を提案。
- 同時に、CDO（Chief Digital Officer：最高デジタル責任者）である首長のビジョンを具現化する「**経営視点**」も持ち、組織のベクトルを合わせ、**実効性の高いDXを推進**。
- 単なるデジタル化ではなく、前例踏襲から解放された「Unbound（解き放たれた）公務員」を育成し、「ぬくもりのDX（共感・対話・創造）」を目指している。

*1情報システム部門への異動を機にDXに関心を持ち、自主的に学びながら、DX推進を専門とする「デジタル課」新設時にはDX担当に立候補。36歳でCDO補佐官に。

[CDO補佐官を中心としたDXの取組事例]

● マイナンバーカードを活用した案内・申請・通知のデジタル完結

市民は、認証アプリをダウンロードしマイナンバーカードによる本人確認を行うことで、案内・申請・通知までをデジタルで完結。また、RPAツールの導入により、基幹システムへのデータ入力等のルーティンワークを自動化し、職員の業務負担を軽減している。

● 変革推進体制の構築（「Unbound Project」等）

職員が自由な発想で実験を行えるサンドボックス環境の構築を進めている。また、人事・財政・行革・広報部門とDX推進担当課が緊密に連携し、部門間の即時調整を実現することで、現場の挑戦を後押ししている。

● 生成AIやGoogle Workspaceの活用

若手職員を中心に定期的に生成AI勉強会等を実施。業務の内製化や、資料作成・発言録の整理に要する時間を最大90%削減するなど、単なる効率化に留まらず企画立案のパートナーとして活用している。

6 職員をCDO補佐官に任命し、自治体内部の事情を踏まえてDXを推進【岐阜県下呂市】

事業効果



- 生成AI活用ワーキングの取組により、資料作成や発言録の整理に要していた総業務時間を最大90%削減。
- 外部人材には見えにくい現場の不満や不安を対話で汲み取り、組織文化に即した言葉で変革を翻訳。
- 内部職員が旗振り役となり、若手が本音で語れる土壌を整えることで、主体的なアイデアが生まれやすくなった。
- 研修の終わりに「組織について考える時間」を設け、自分たちの手で組織を良くするという当事者意識を醸成することで、持続可能な変革文化が根付いている。

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) 内部職員を任命しているため、イニシャルコストは0円

ランニングコスト(1年あたり) ※税抜

0円

(内訳)

0円

(備考) 内部職員を任命しているため、ランニングコストは0円



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

R5.10～R6.3 庁内調整（6か月）

R6.4～ 運用開始



サービス提供事業者等

サービス
提供事業者

—

サービス名

—

運用形態

—

その他
参画主体

—



担当部署 下呂市総務部総務デジタル課DX戦略室

電話 0576-24-2222

メール jouhou@city.gero.lg.jp

6 職員をCDO補佐官に任命し、自治体内部の事情を踏まえてDXを推進【岐阜県下呂市】



(総務省)

取組の経緯・きっかけを教えてください。

人口減少による労働力不足への危機感から、組織文化の根本的な変革が急務でした。「業務そのものをなくす」ことが最大の変革ですが、現場と経営層の乖離や、変革を牽引するリーダーの不在が課題でした。そこで、現場を熟知した職員自らがCDO補佐官に就任。「橋渡し役」として熱量を持ってマインドセットを内側から変え、変革を推進する体制を目指しました。



(下呂市)

**工夫した点を教えてください。**

「減点主義」や「失敗への恐怖」といった硬直化した組織文化が背景にあったため、**スモールスタートを徹底**しました。具体的には、心理的安全性の確保、クイックウインの創出、サンドイッチアプローチといった3つの取組を進めました。

**【心理的安全性の確保】**

「やらない後悔より、やった失敗」を評価し、失敗を学びと捉える**アジャイルな文化**を醸成。

【クイックウインの創出】

小さな成功体験を積み重ねるとともに、「やらない業務」の断捨離を大前提として現場の主体性を引き出す。

【サンドイッチアプローチ】

首長のコミットメントと若手の熱量でミドル層を巻き込み、**部門間調整のハブ機能を設け縦割りを打破する仕組みを構築**。

**今後の展望を教えてください。**

現場の全職員が主役となる「逆三角形型」組織による変革推進体制の構築をさらに進めます。3年間で全職員の約25%にあたる120名の「変革推進員」を育成します。デジタル技術の活用やアナログ業務のBPRにより、ルーティン作業を減らし年間約14,000時間の余力を創出します。その創出した時間を、市民への「ぬくもり（市民との対話や創造的な業務への注力）」の提供に投資する「ぬくもりのDX」を実現したいと考えています。



【参考情報】 人口：2.9万人（令和7年1月1日現在）

関連URL：下呂市ホームページ（<https://www.city.gero.lg.jp/soshiki/48/>）

受賞歴等：一般社団法人デジタル人材育成学会 第3回デジタル人材育成大賞受賞（<https://www.city.gero.lg.jp/soshiki/48/36612.html>）

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】

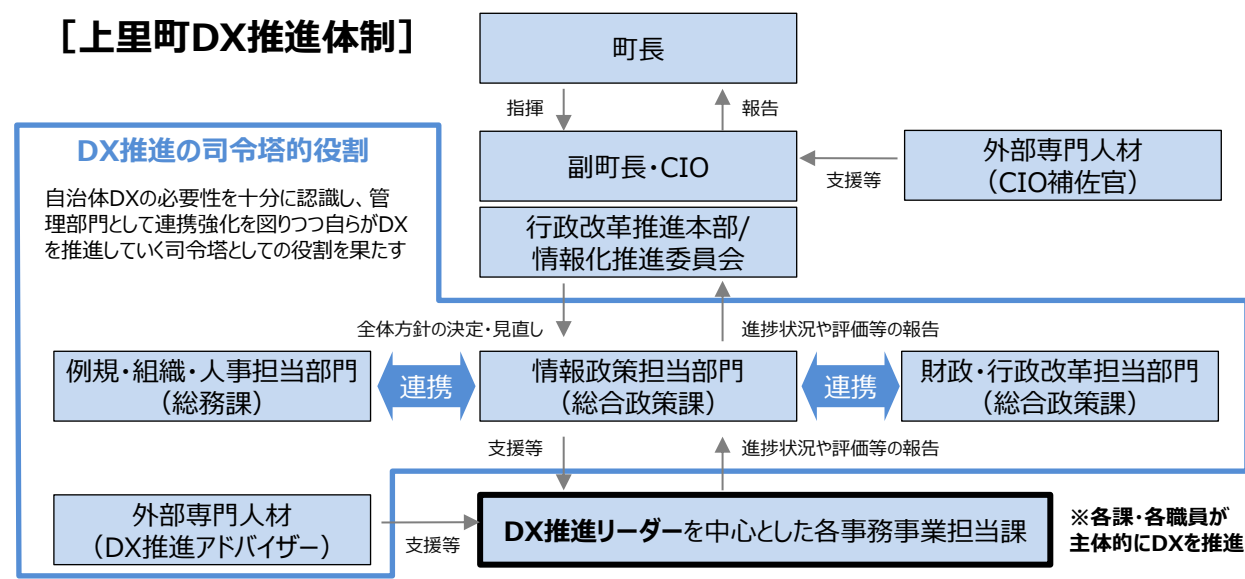


- 町長の直接の指揮のもと、総務課（組織、人事）と総合政策課（情シス、行革、財政）が司令塔機能を担いつつ、各業務課選出のDX推進リーダーと対話（情報や課題の共有、連携・支援等）を密に実施

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（過去にDX推進アドバイザーを委嘱しており、DX推進に関する助言や職員研修等を実施した）



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】 人口：3.1万人（令和7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 階層ごとに生成AI研修を実施【香川県】



➤ 庁内職員が講師となり、職位の階層ごとの研修を実施し、庁内での生成AI利活用を促進。

事業の概要

- 生成AIの研修に当たり、**職位の階層ごとの研修を実施することで、庁内での生成AI利活用を促進。**
- 一般職員向けの研修では、生成AIの利用にあたっての制約事項・注意事項や生成AIの効果的な活用方法について解説し、管理職向けの研修では、今後のDX推進における生成AIの重要性について解説。
- 研修で使用するテキストは各階層で共通であるが、**庁内講師（デジタル戦略総室職員）が対象者に合わせて、生成AIの活用が進むように説明を工夫。**

[研修において使用しているテキスト（抜粋）]

DX推進・
情報セキュリティ対策
(DX推進part)



- なぜ今、DXが必要か
- 県庁内のDX実現に向けた取組み
 - DX推進リーダー
 - 業務効率化ツール
 - 生成AI (CatBot、議会答弁案作成支援システム)
 - 電子申請・届出決済システム
 - RPA
 - AI-OCR
 - 会議録作成支援システム
 - オンライン会議システム
 - ノーコードツール (kintone)
 - 行政手続きオンライン化・アナログ規制の見直し
 - かがわDX Lab
- DXのあるべき姿

2 県庁内のDX実現に向けた取組み (2)業務効率化ツール

生成AI(CATBOT)



生成AI(CATBOT)の機能:

- アイデア出し
- 文章作成
- 長文要約
- 文章校正
- 翻訳
- 画像情報作成
- プログラミング

各階層で共通のテキストを使用し、階層ごとに説明内容を工夫

8 階層ごとに生成AI研修を実施【香川県】



（総務省）

取組の経緯・きっかけを教えてください。

本県では、職員が文章生成AIを庁内で容易に活用できるよう、職員開発システム「CatBot」を令和 5 年 9 月から運用してきました。これに対応し、階層別研修において、「情報セキュリティ対策等」の課目の中で、**対象者に合わせて、生成AIの活用につながるよう講義を行っています。**

令和 7 年度からは、課目名を「DX推進・情報セキュリティ対策」に見直し、職員のデジタルリテラシーの定着を図っています。



（香川県）



工夫した点を教えてください。

研修で使用する各階層でテキストは共通ですが、**庁内講師（デジタル戦略総室職員）が対象者に合わせて、生成AIの活用が進むように説明内容を工夫しています。**

具体的には、一般職員向けの研修では、生成AIの利用にあたっての制約事項・注意事項や生成AIの効果的な活用方法について解説し、管理職向けの研修では、今後のDX推進における生成AIの重要性について解説しています。階層別に、研修の対象者に合わせた研修を実施することで、庁内での生成AI利活用を促進することができています。



今後の展望を教えてください。

研修については、内容を見直しながら令和 8 年度以降も継続して実施予定です。



【参考情報】 人口：94.0万人（令和 7 年 1 月 1 日現在）

関連URL：香川県ホームページ（<https://www.pref.kagawa.lg.jp/>）

【担当部署】 香川県総務部人事課（電話：087-832-3890、メール：jinji@pref.kagawa.lg.jp）

9 CAIOの設置【福島県磐梯町】



- CAIOの設置により、AIの利活用を推進し、住民サービスの向上、職員の事務負担の軽減、町の魅力発信を目指す。

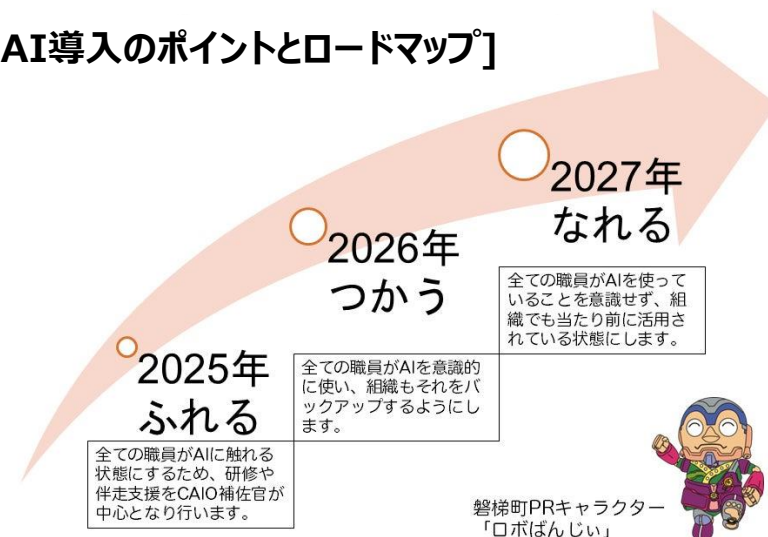
事業の概要

- 令和7年9月、**全国の自治体で初めてCAIO（最高AI責任者）を設置。**
- CAIOを中心に、AIを適切に活用するための指針策定や職員研修を実施し、**住民サービスの向上、業務効率化による職員の事務負担の軽減、AIを活用した施策による町の魅力発信**を目指す。
- CAIOにはCDO（最高デジタル責任者）も兼務する副町長が就任し、職員等からCAIO補佐官を複数選任予定。CAIO補佐官がCIO（最高情報責任者）、CLO（最高法務責任者）、CDeO（最高オフィスデザイン責任者）などの専門家と連携し、AI活用を実装。

【CAIO設置の目的】

- 1 町民が幸せになる**
住民サービスにAIを導入し、誰一人取り残さないまちづくりを推進
- 2 職員がラクになる**
議事録の自動作成や文書生成で、事務作業の負担を軽減
- 3 町が楽しくなる**
便利だけではなく、AIを使った遊び心ある施策を全国へ発信

【AI導入のポイントとロードマップ】



9 CAIOの設置【福島県磐梯町】



（総務省）

取組の経緯・きっかけを教えてください。

本町では、人口減少、職員不足などの課題があり、持続可能な体制・環境作りのためにAIを活用できないか検討を開始しました。

検討に当たっては、町長、副町長、行政経営課で協議し、**CAIOにはCDOも兼任する副町長が就任することとなり、令和7年9月、全国の自治体で初めてCAIOを設置**しました。



（磐梯町）



工夫した点を教えてください。

AIの取組を進めていくために、3つのステップで進めていくことを意識しています。

まずは、**研修などをおしてまずAIに触れてみる「ふれる」**。次に、**全ての職員がAIを意識的に使うようになる「つかう」**。そして、**全ての職員が意識せずAIを使い、当たり前活用されている状態の「なれる」**。

令和7年は、「ふれる」の段階として、全ての職員がAIに触れる状態を作り出すため、CAIOを旗振り役として、研修や伴走支援をCAIO補佐官が中心となって行っています。



どのような効果が出ていますか。

CAIOを設置して以降、一部の職員のAIに対する関心が向上し、日々の業務でAIが使用されることが増えました。



今後の展望を教えてください。

AI町長・AI課長を導入し、政策会議においてデータに基づく提案を行ってほしいと考えています。従来の政策決定では、主観や経験則に依存した判断を行ってしまう可能性があります。一方で、会議の場にAIを同席させることによって、客観的なデータに基づく分析が可能となり、人間による政策決定を支援する役割を期待しています。

また、AIを適切に活用するため、ガイドラインの整備や、職員へのAIリテラシー研修を行い、令和8年からは「つかう」状態、令和9年に「なれる」状態となっていることを目指しています。



【参考情報】 人口：0.3万人（令和7年1月1日現在）

関連URL：磐梯町ホームページ（https://www.town.bandai.fukushima.jp/site/shiawase-redesign/20250901_caio.html）

【担当部署】 磐梯町行政経営課（電話：0242-74-1211、メール：bandai-gyousei-tokumei2@town.bandai.fukushima.jp）

受賞歴等：ICT地域活性化大賞2019

10 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】



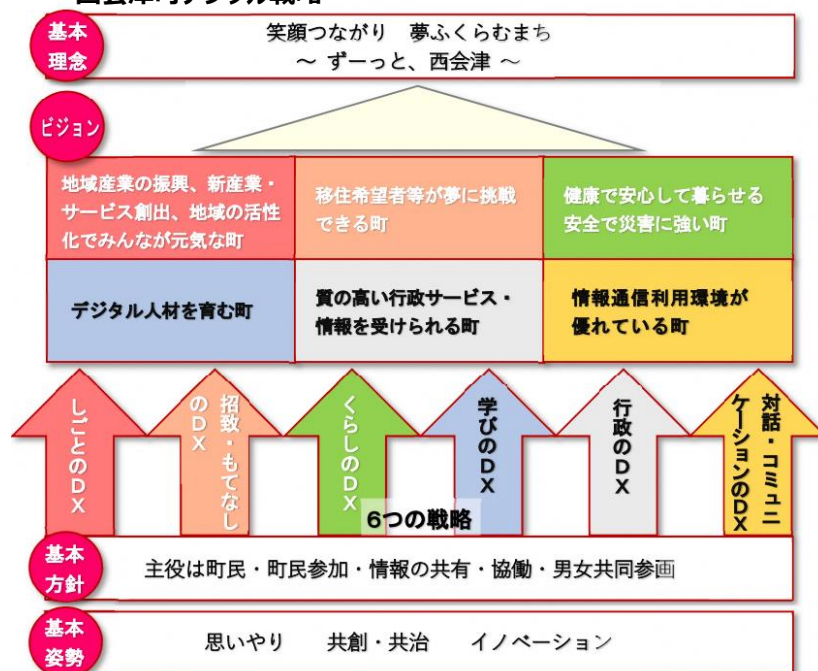
➤ オープンデータ伝道師、地域情報化アドバイザーを務めるデジタル人材をCDOに据え、企画情報課内にデジタル戦略室を設置し、デジタル戦略を推進

- 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。

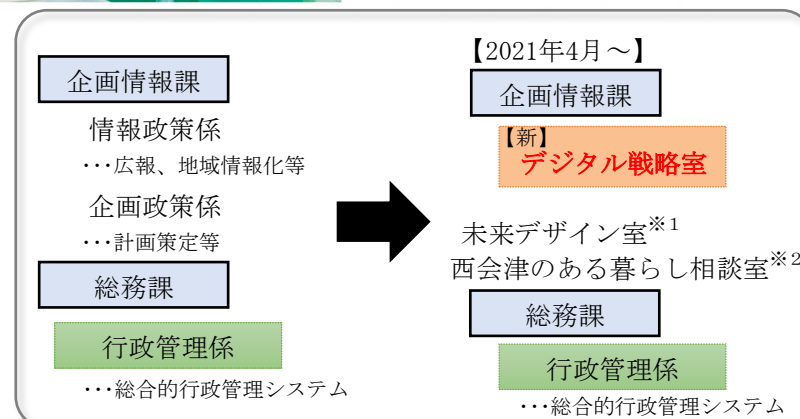
西会津町デジタル戦略



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・助言などを行ってきました。町最高デジタル責任者には令和3年4月から就任し、企業や町民を巻き込みながらデジタル・トランスフォーメーションの推進に取り組んでいます。



※1 R7.4より「企画政策係」から名称変更 ※2 R7.4より他部署から移管

10 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。

今後は**デジタル技術の導入を目的とするのではなく、地域課題を解決するための手段としてDXに取り組むことを目的に推進**したいと考えています。



【参考情報】 人口：0.5万人（令和7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/2/17425.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）

11 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



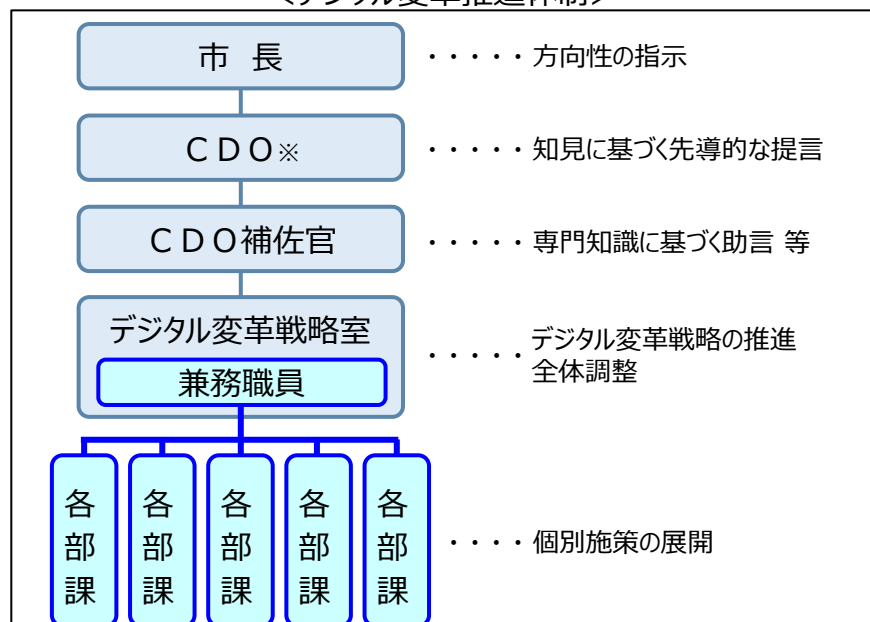
➤ CDO、CDO補佐官の下に専任職員と各課との兼務職員による「デジタル変革戦略室」を構築し、各部・各課とスムーズな連携を図り全庁的なデジタル変革に取り組む

- 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

11 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】 人口：9.4万人（令和7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）

12 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、5年目の時点で、新規事業を190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5年間で190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枚数率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	90.4%

12 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5年間でデジタル関連事業を新規で190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】 人口：16.3万人（令和7年1月1日現在）

関連URL：都城市DX推進計画（<https://www.city.miyakonojo.miyazaki.jp/soshiki/99/52459.html>）

受賞歴等：日経自治体DXアワード「DXリード部門賞」受賞 第4回Digi田甲子園準優勝 日本DX大賞2023～2025 3連覇、殿堂入り

【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）

13 CAIO・CAIO補佐官の設置【宮崎県都城市】



- CAIO及びCAIO補佐官の設置により、AIの利活用・リスク管理を両立させ、ガバナンス体制を明確化
- CAIOに市長が就任し、庁内での旗振り役としてAIの利活用を全庁的に推進

事業の概要

- 総務省の「自治体におけるAIの利用に関するワーキンググループ報告書」においてCAIO（最高AI責任者）及びCAIO補佐官の設置に関して記載されたことを受け、設置を検討。
- CAIOは、AI利活用の全庁的な推進、庁内での旗振り役、リスク管理等を担うため、市長が就任し、強いリーダーシップで組織的なAIの利活用を推進。
- CAIO補佐官は、外部の専門的知見を有する人材として、システム開発会社の生成AI開発責任者が就任し、民間におけるAI技術の知見を市政運営に反映。
- CAIO及びCAIO補佐官を設置することで、AIの利活用推進・リスク管理を両立させ、ガバナンス体制を明確化。CAIOを中心に各部署におけるAIの活用支援、職員への利用研修、外部専門家との連携、住民サービスの向上に向けた技術導入の検討等を実施。

[都城市におけるAIの利活用推進の取組]

令和元年

- 「都城デジタル化推進」*1を宣言

*1 デジタル技術（ICT）を積極的に活用しながら、市民サービスの向上を図り、利便性が高く豊かな街を構築することが目的

令和3年

- 市長がCDO（最高デジタル責任者）に就任

令和5年

- 「生成AI活用規程」を制定
- LGWAN環境で利用できる全国初の生成AIプラットフォーム「zevo」を事業者と共同開発・活用

令和7年

- CAIO・CAIO補佐官を設置
- 「生成AI活用規程」を生成AIに限定しない「AI活用規程」へ改正

13 CAIO・CAIO補佐官の設置【宮崎県都城市】

事業効果



- CAIOの就任後、生成AI活用文字数が倍増する等、組織内の意識の変革が加速。
- CAIO補佐官（民間専門家）との連携により、職員のAIリテラシーが向上。
- 適切なリスク管理を踏まえて旗振りが行われたことで、AI活用への心理的障壁が大幅に低減。

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

0円

(内訳)

0円

(備考)

ランニングコスト(1年あたり) ※税抜

132千円

(内訳)

・CAIO現地協議旅費

132千円

・報酬

0千円

(備考)

令和8年度からの見込み
CAIO補佐官への報酬は企業との連携により無償

スケジュール

検討開始から導入までの期間 0.5か月

スケジュールの内訳

R7.8 庁内、外部調整

R7.9 運用開始



サービス提供事業者等

サービス
提供事業者

—

サービス名

—

運用形態

—

その他
参画主体

—



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

13 CAIO・CAIO補佐官の設置【宮崎県都城市】



(総務省)

取組の経緯・きっかけを教えてください。

総務省の「自治体におけるAIの活用に関するワーキンググループ」において、自治体におけるCAIO及び専門的知見を有するCAIO補佐官の設置に係る報告があったことを踏まえ、設置の検討を開始しました。

これまでの本市のデジタル化推進の流れや国の動向、そして生成AIが住民サービス及び業務効率化に大きな可能性を持ったツールであるとの認識を踏まえ、**CAIO及びCAIO補佐官を設置することで、適切なリスク管理のもと、さらなるAI利活用を促進したい**と考え、設置することとしました。



(都城市)

**工夫した点を教えてください。**

本市では、市長が CDO に就任し、デジタル化の推進を進めてきましたが、**CAIOについても同様に、市長自ら就任することで、推進の旗を振ること、事業実施の判断をすることを目指しました**。検討当時、自治体において市長自らがCAIOに就任すること及びCAIO補佐官の任用は極めて先進的で、他自治体における就任事例を把握していませんでした。

また、CAIO補佐官については、セキュリティ面や技術的視点での助言を期待し、本市において開発・活用している生成AI「zevo」の共同開発会社の開発責任者を任命しました。

**CAIO、CAIO補佐官の役割について教えてください。**

AIに関する新規事業や実証等の提案も多い中、CAIOはAI活用推進の旗振り役として、**市としてAIにポジティブに取り組んでいることを庁内外問わず示していくことが重要**だと考えています。CAIO補佐官は専門的な知見を持つ立場から、AIに関する新規事業等の相談、技術的助言、リスクに関する専門的知見及び最新情報の提供等を行う役割を果たしています。

**今後の展望を教えてください。**

CAIO・CAIO補佐官の設置によってAIガバナンス体制が整備され、各部署への活用支援や職員研修を通じた組織全体のスキル向上、外部専門家との連携による最新技術の導入加速等が実現することを期待しています。

また、行政手続きの効率化と住民サービスの質的向上が同時に実現し、将来的にはシステムへのAIの組み込みやAIによる機微情報の扱い、AIを活用したデータに基づく政策立案等にも取り組んでいきたいと考えています。



【参考情報】 人口：16.3万人（令和7年1月1日現在）

関連URL：都城市ホームページ（<https://www.city.miyakonojo.miyazaki.jp/soshiki/99/78908.html>）

受賞歴等：日本DX大賞 3連覇 殿堂入り、第4回Digi田甲子園 準優勝

14 サービスデザイナーを任命し、デジタルツールや業務プロセスの最適化を促進【福島県南相馬市】



- サービスデザイナーの役割を担うCIO補佐官を設置し、デザイン思考に基づく、住民目線でのサービス全体の見直し、業務プロセスの最適化を実現

事業の概要

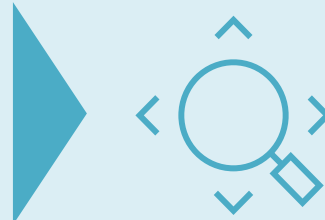
- デジタルツールや業務プロセスの最適化を目指し、「サービスデザイナー」の役割を担うCIO補佐官を設置。
- 限られた行政資源の中で多様化する住民ニーズに対応するため、住民目線でサービス全体を捉え直し、業務プロセスを含めて最適化する体制を整備。
- サービスデザイナーが、庁内で定着している業務手順を外部視点で確認することにより、デジタルツールの導入と併せ、効率的な業務手順の見直しを実施。

[サービスデザイナーによる取組例]

契約締結事務



書類の作成・確認
等の負担が大きい

サービスデザイナー
による見直し

各種調査・検証を実施しながら、サービスの利用者（企業等）の体験を起点に、契約締結に係るサービス全体を設計

- ✓ 他自治体の事例調査
 - ✓ デジタルツールの調査
 - ✓ トライアルによる導入効果の検証
 - ✓ 業務手順の見直し
- 等

令和8年度から電子契約を本格導入予定
契約締結にかかる業務時間が年間217時間削減見込

14 サービスデザイナーを任命し、デジタルツールや業務プロセスの最適化を促進【福島県南相馬市】



(総務省)

取組の経緯・きっかけを教えてください。

本市では、東日本大震災および原子力災害等の影響により急激な人口減少が進む一方で、市民ニーズは多様化し、震災前と比べて業務量が増大しました。限られた行政資源で対応していくためには、単にデジタルツールを導入だけでなく、市民目線でサービス全体を捉え直し、業務プロセスを含めて最適化する体制が必要だと考えました。

そこで、「サービスデザイナー」の役割を担うCIO補佐官を設置し、庁内業務の進め方や手順の見直しを起点に、デジタルツールと業務プロセスの両面から改善・効率化を推進することで、職員がゆとりを持って働ける環境を整え、市民に寄り添った最適なサービスの実現につなげることを目指し、取組を開始しました。



(南相馬市)



工夫した点を教えてください。

各担当課で発生している課題に対して、デジタルツールの導入による表面的な課題解決だけではなく、課題の本質となっている部分の解決を行うように心がけました。担当者へのヒアリングを丁寧に実施することにより、課題の整理を行う点に留意しています。課題解決に当たっては、今まで当たり前になっている業務手順をサービスデザイナーが外部視点で確認し、デジタル担当課等の職員と一緒に、デジタルツールの導入と併せて効率的な業務手順の見直しを実施することで、最適化できるようにしています。

既に定着している業務手順を見直すにあたり、庁内での理解を得ることに難しさを感じる部分もありますが、まずは、スモールスタート（試行）で実施し、成功事例を作ることや、担当課へしっかりと伴走支援を行うことで取組を進められるようにしています。



今後の展望を教えてください。

サービスデザイナーにはこれまで、課題の洗い出しとしてヒアリングを実施いただきましたが、令和8年度においては、各担当課への個別課題ヒアリングの実施を予定しており、課題解決への提案を受けて、さらに庁内DXが加速化することを期待しています。



【参考情報】人口：5.6万人（令和7年1月1日現在）

関連URL：南相馬市ホームページ（https://www.city.minamisoma.lg.jp/portal/sections/12/1260/3_1/22621.html）

【担当部署】南相馬市復興企画部デジタル推進課（電話：0244-24-5213、メール：digital@city.minamisoma.lg.jp）

15 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】



事業効果



➤ 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。

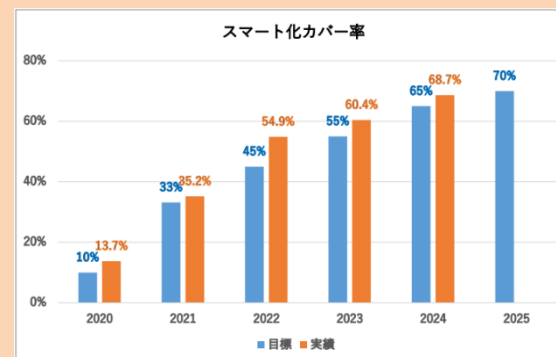
【働き方改革推進チームの体制（2025年4月）】

局	構成組織/メンバー	主なプロジェクト/推進施策
企画調整局	- 広報戦略部 - 広聴専門官 - ホームページ監理官 - デジタル戦略部 - ICT業務改革担当 - デジタル化専門官	○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～） ○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（2024年度実績）

<https://www.city.kobe.lg.jp/documents/42432/2025110110551.pdf>

【参考情報】人口：149.4万人（令和7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>）

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