

自治体DX推進手順書参考事例集 【第1.0版】



総務省

令和3年7月7日

目次

1 DXの認識共有・機運醸成（ステップ0）

- ・ DX推進基本方針の策定に向けた取組み【福島県】 … 1
- ・ デジタル技術の活用ありきでない課題解決を目的としたDX【広島県】 … 2
- ・ ワークショップを通じたDX機運の醸成【山形県酒田市】 … 3
- ・ DX計画を若手職員が中心となり策定【山形県舟形町】 … 4
- ・ 各課に「DX推進員」を選任し、全庁の意識を改革【栃木県真岡市】 … 5
- ・ 組織の内外で共通認識を得るためのDX憲章の策定【千葉県市川市】 … 6
- ・ とよなかデジタル・ガバメント宣言【大阪府豊中市】 … 7

2 DXの全体方針等（ステップ1）

- ・ 県と市町が協働して進める「チーム愛媛」のDX【愛媛県】 … 8
- ・ デジタル化ファストチャレンジ【宮城県仙台市】 … 9
- ・ ミッション、ビジョン、バリューを明示したDX推進計画【群馬県前橋市】 … 10
- ・ 行政デジタル化ビジョン【千葉県松戸市】 … 11
- ・ サービスデザイン思考の徹底【神奈川県平塚市・長崎県佐世保市】 … 12
- ・ ICT総合戦略の進行管理【神奈川県相模原市】 … 13

3 DXの推進体制（ステップ2）

（1）組織体制

- ・ 全庁一丸でデジタル変革をおこすための体制整備【福島県磐梯町】 … 14
- ・ 全庁的・横断的体制の構築【高知県高知市】 … 15

- ・ DX推進担当部門の設置事例【奈良県橿原市・福島県西会津町・山形県舟形町・山形県酒田市】 … 16
- ・ 各課で選定された「情報化リーダー」による各課のDXの推進【和歌山県御坊市】 … 17
- ・ 民間事業者への委託を含めた外部リソースの活用【佐賀県多久市】 … 17
- ・ DXの取組み意識の高い部署におけるスモールスタートでの実証【熊本県御船町】 … 18
- ・ 各課から選定した職員をデジタル推進課に併任【鹿児島県肝付町】 … 18

（2）DX推進のための自治体職員の育成

- ・ 市町を巻き込んだDX推進に向けた職員研修【栃木県】 … 19
- ・ フィールドワークを通じたスマート人材育成【三重県】 … 20
- ・ 業務改革を実践可能な職員育成のための研修【静岡県袋井市】 … 21
- ・ DX推進に向けた人事戦略【兵庫県神戸市】 … 22
- ・ 連携中枢都市圏を構成する周辺団体に対して研修を提供【北海道札幌市】 … 23
- ・ 地元の大学と連携したDX人材の育成【高知県香美市】 … 23
- ・ 周辺自治体との連携会議等における交流【愛知県瀬戸市等・兵庫県芦屋市等】 … 24
- ・ 都道府県や市町村間における人事交流【長野県・静岡県藤枝市・山口県宇部市】 … 24

（3）DX推進のための人材の確保

- ・ 市町村DX支援業務を包括的に実施【大阪府】 … 25
- ・ 県が確保したICTの専門家を市町村へ派遣【宮城県・福島県・静岡県】 … 26

目次

| | | | | | |
|---|---|----|--|---|----|
| ・ 外部人材の活用に当たっての工夫【奈良県田原本町】 | … | 27 | ・ 学童保育関係手続のオンライン化【広島県呉市】 | … | 39 |
| ・ 資格を持つ応募者の優遇や民間での勤務経験を応募要件に設定【福島県福島市・郡山市・茨城県常総市】 | … | 28 | ・ ぴったりサービスと郵便局を活用した行政手続のオンライン化【栃木県小山市】 | … | 40 |
| ・ 新卒及び中途採用ともに、試験区分に「デジタル」職を設置【神奈川県横浜市】 | … | 28 | ・ ぴったりサービスと汎用的電子申請システムの導入【岐阜県飛騨市】 | … | 40 |
| ・ 県庁職員のOBを任期付職員として任用【山梨県甲府市】 | … | 29 | | | |
| ・ 連携協定締結企業の社員を受入れ【島根県美郷町】 | … | 29 | | | |
| 4 DXの取組みの実行(ステップ3) | | | (3) デジタルデバインド対策 | | |
| (1) デジタル技術を活用した業務改善等 | | | ・ 条例において、デジタルデバインドの是正を行政の責務として明記【東京都】 | … | 41 |
| ・ 電子決裁機能付き文書管理システムの導入【愛知県瀬戸市】 | … | 30 | ・ デジタルデバインド対策の専門部会を県・市町村の協議会において設置【岡山県】 | … | 41 |
| ・ プレミアム商品券の電子化による事務経費の削減【神奈川県平塚市】 | … | 31 | ・ 高齢者や障害者にiPadの使い方を教える地域人財を育成【青森県】 | … | 42 |
| ・ 録画形式のデジタル面接の導入【宮崎県都城市】 | … | 32 | ・ デジタルの教え手となる高齢者を育成し、高齢者が高齢者を支援する仕組み【愛知県】 | … | 42 |
| ・ 出勤簿廃止によるペーパーレス化とテレワークの促進【京都府】 | … | 33 | ・ 地域おこし協力隊員による高齢者のデジタル活用支援【北海道留萌市】 | … | 43 |
| ・ 議事録作成支援システムの導入による議事録作成時間の削減【大阪府東大阪市】 | … | 33 | ・ 電子回覧板導入による持ち運びの負担軽減や周知効果の向上【宮城県仙台市】 | … | 43 |
| (2) 行政手続のオンライン化 | | | ・ 市内NPO法人に委託し、市民のスマホ・パソコン相談を実施【群馬県太田市】 | … | 44 |
| ・ 市町との共同による行政手続オンライン化システムの導入【滋賀県】 | … | 34 | ・ 市町村が住民向けのスマホ講座を共同開催【群馬県渋川市・吉岡町・榛東村】 | … | 44 |
| ・ 行政手続棚卸調査の実施と「行政手続オンライン化構想」の作成【新潟県】 | … | 35 | ・ 高齢者向けの生活支援を行うシステムを提供【千葉県市川市】 | … | 45 |
| ・ 業務の効率化による書かない窓口、ワンストップ窓口の実現【北海道北見市】 | … | 36 | ・ 自治会長役員会をオンラインを活用して開催【栃木県那須塩原市】 | … | 45 |
| ・ 段階的なオンライン化の取組み【千葉県船橋市】 | … | 37 | ・ Society5.0 社会に適応する村づくり「村まるごとデジタル化事業」【高知県日高村】 | … | 46 |
| ・ ぴったりサービス・汎用的電子申請システムの積極的な活用【東京都港区】 | … | 38 | ・ 自治会長のデジタルスキル養成のための研修会の実施【熊本県熊本市】 | … | 46 |

1 DXの認識共有・機運醸成（ステップ0）

事例：DX推進基本方針の策定に向けた取り組み【福島県】



- 地元の大学、県内市町村、民間事業者などとの8回にわたる意見交換会の開催
- 庁内に若手職員を中心としたプロジェクトチームを設置し、累次の打合せの実施

概要

- DX推進基本方針の策定に向けて、会津大学、県内市町村、民間のIT企業、先進的な取り組みを実施する他の自治体といった幅広い関係者との意見交換会を8回実施した。
- 庁内の幅広い部署から集めた若手職員中心のDX推進プロジェクトチーム（PT）を設置。PTの中でも、行財政改革、企画、文書管理担当など特に庁内のDXを推進するに当たって関連の深い部署の職員との累次の打合せを踏まえ、デジタル変革課においてDX推進基本方針（中間とりまとめ）を作成。

基本理念

県政のあらゆる分野において、従来の仕組みや仕事の進め方を、既成概念にとらわれず、県民目線で見直すとともに、デジタル技術やデータを効果的に活用し、新たな価値を創出することで、復興・再生と地方創生を切れ目なく進め、**県民一人一人が豊かさや幸せを実感できる県づくりを実現する。**

基本目標

行政のデジタル変革(DX)

- 職員の意識改革と行動変容
- デジタル県庁の実現

新たな価値

- ✓ 付加価値の高い行政サービスの提供
- ✓ 職員が実施した方が効率的・効果的な業務へ特化 など

地域のデジタル変革(DX)

- 県民、企業へのデジタル変革の浸透
- スマートシティ等の先進的なまちづくり

新たな価値

- ✓ 「サービス」の創出
- ✓ 企業、農業者等の生産性向上 など

推進体制

・全庁横断的な組織である、行財政改革推進本部（業務改革部会）及びデジタル社会形成推進本部（デジタル化推進部会）による、基本方針の策定と両部会による進行管理

トップダウン

福島県デジタル変革(DX)推進基本方針

ボトムアップ

・若手職員中心のDX推進プロジェクトチームによる、デジタル変革を推進するための情報収集、アイデア・手法検討など

※福島県デジタル変革（DX）推進基本方針(中間とりまとめ)より

【参考情報】 人口：188.2万人、 関連URL：<https://www.pref.fukushima.lg.jp/sec/11045a/dx-kihon-houshin.html>

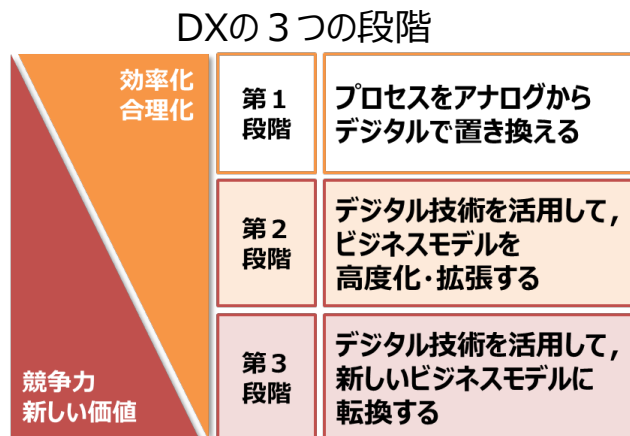
事例：デジタル技術の活用ありきでない課題解決を目的としたDX【広島県】



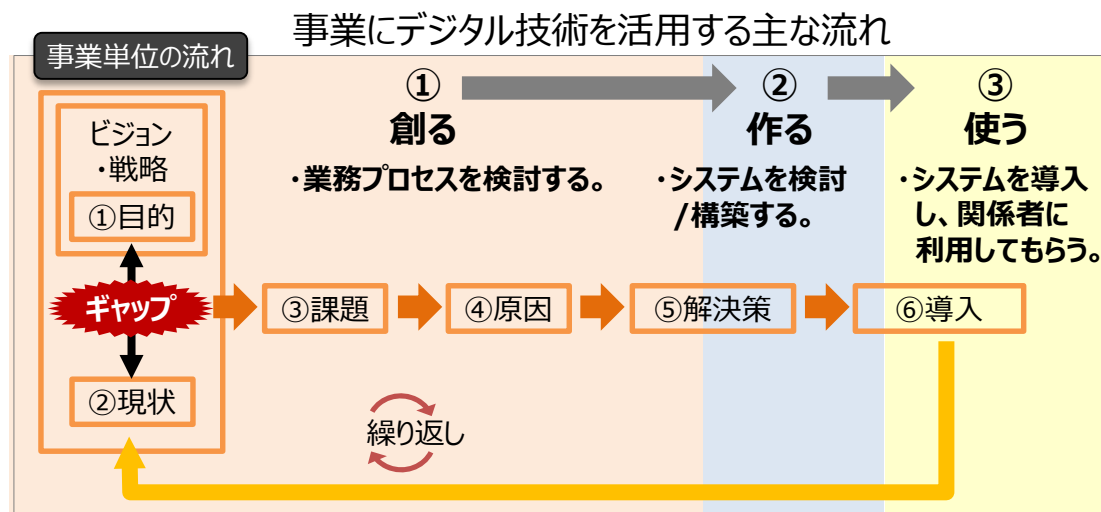
- DXを、「課題解決にデジタル技術の活用を検討して実行するもの」と整理
- ツール（IT）の導入ではなく、課題解決を起点とすることで、価値のある変革を目指す

概要

- 一般にデジタル化は3つの段階に分類されるが、第1段階（デジタイゼーション）、第2段階（デジタルイゼーション）、第3段階（デジタル・トランスフォーメーション）いずれも「課題解決にデジタル技術の活用を検討して実行するもの」と整理。
- 「デジタル技術の活用」を起点としてしまうと、単なる業務改善や効率化に終始してしまうため、目的と現状のギャップを課題と位置づけ、それを解決するというビジネス起点の考え方で新たな価値の創出を目指す。



いずれも「課題解決に **デジタル技術の活用** を検討して実行するもの」



【参考情報】 人口：282.7万人、 関連URL：<https://www.pref.hiroshima.lg.jp/soshiki/264/>

事例：ワークショップを通じたDX機運の醸成【山形県酒田市】



- 地域おこし協力隊、事業者、学生など地域の幅広い関係者からの意見を収集
- 職員と地域おこし協力隊らを変えたワークショップを通じて、DXの方向性を共創

概要

- 以下の取組みを通じて、庁内や地域におけるDXに向けた機運の醸成を図った。
 - ① 地域おこし協力隊、事業者、大学生、高校生など地域の幅広い関係者に対して、「活動を進める上で支障となっている課題」、「今後の活動の方向性」などについてヒアリングを実施。
 - ② (株)NTTデータ経営研究所（デジタル変革推進に関する連携協定を締結した(株)NTTデータのグループ会社）にファシリテーターを依頼し、地域おこし協力隊らを招いて職員とワークショップを開催。実現したい酒田市のイメージや大切にしたい姿勢などについて意見を出し合い、デジタル技術をどのように活用することができるか議論。
 - ③ 市役所内においても、主に部長級職員に対して業務における課題のヒアリングを実施。

酒田市デジタル変革戦略の基本理念

- VISION**：賑わいも暮らしやすさも共に創る（ともにつくる）公益のまち酒田
- MISSION**：今いる場所で自分なりの一歩を踏み出す人の背中を押す
- CREDO**：“ちいさなこと”から変えてみる／“ぬくもり”を大切にする
- VALUE**：デジタル技術も活用することで「住民サービスのDX」「行政のDX」「地域のDX」を実現

デジタル変革を推進するための方針

①“ちいさな一歩”を踏み出し公益のまちの実現につなげましょう

“ちいさな”プロジェクト

- 利用者の幅を拡大
- 対象地域を拡大
- サービス内容を拡大

②あなたも、まちづくりに参画できます

市民は、調査や企画へのアイデア出し、実証事業への参加を通して、行政とともにサービスを構想する

③あなたが挑戦したいことをさまざまな形で支えます

- ✓ プロジェクトを生み育てる活動
- ✓ DX人材の育成
- ✓ 共創ネットワークの拡大

【参考情報】 人口：10.1万人、 関連URL：<https://www.city.sakata.lg.jp/shisei/dx/index.html>

類似の取組を行っている団体：岐阜県高山市 (<https://www.city.takayama.lg.jp/shisei/1005252/1015481.html>)

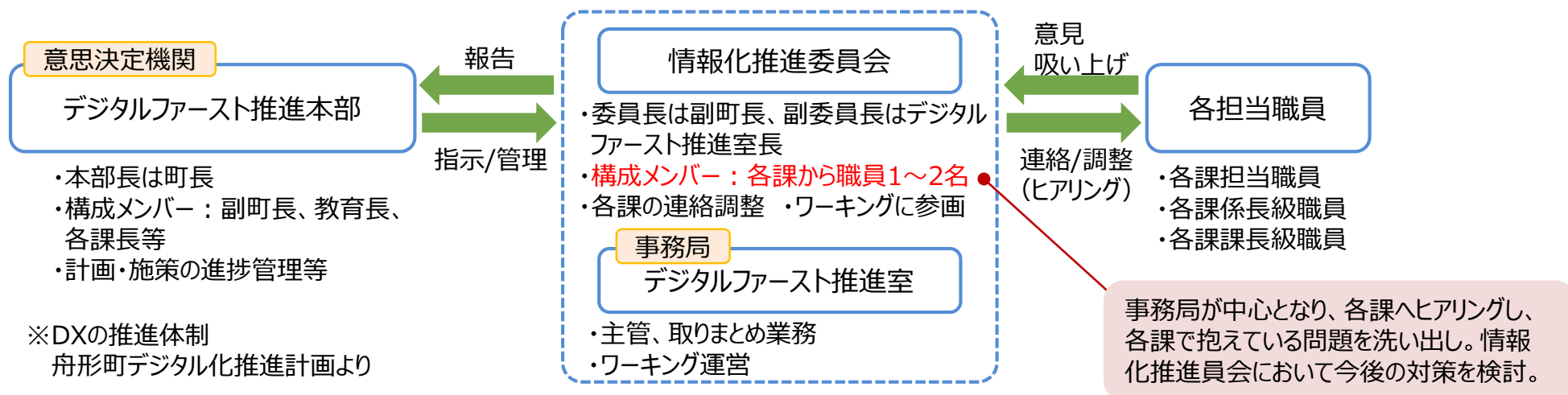
事例：DX計画を若手職員が中心となり策定【山形県舟形町】



- 若手職員により構成される委員会においてDX計画を検討
- 各課の担当職員、係長級、課長級と幅広い職員へのヒアリングを実施

概要

- DXを推進するに当たって、事務局となるデジタルファースト推進室とともに、副町長を委員長とし、各課の若手職員により構成される情報化推進委員会を設置。
- 事務局は、各課の現状とデジタル技術の活用の可能性についてのヒアリングを、各課の担当職員、係長級、課長級へと順を追って実施し、情報化推進委員会において全庁的なDXの認識共有を図った。
- 情報化推進委員会は、各課が抱えている課題や今後の施策について庁内の幅広い視点から検討し、DX計画を策定。



【参考情報】 人口：0.5万人、関連URL：<http://www.town.funagata.yamagata.jp/docs/2021031500015/>

類似の取組を行っている団体：福井県あわら市、静岡県島田市、沖縄県金武町

事例：各課に「DX推進員」を選任し、全庁の意識を改革【栃木県真岡市】

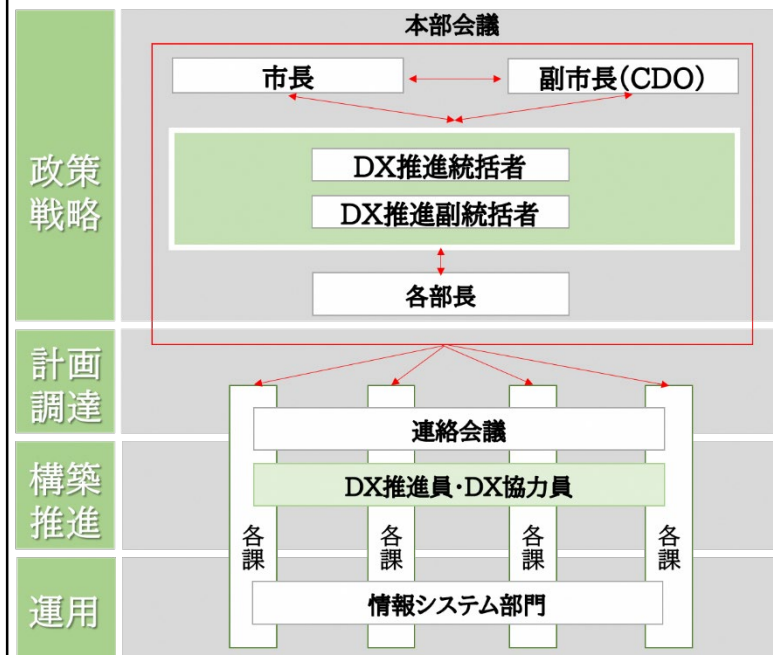


- 各課の職員から「DX推進員」を選任し、市のDX推進計画策定に参加
- 「DX推進員」は、計画策定後も各課の業務改革を先導する役割を担う

概要

- 情報政策課がDX推進を担当するが、全庁的・横断的な推進体制を構築することの重要性に鑑み、各課の係長級の職員から「DX推進員」を選任。
- 「DX推進員」は、市が目指すDXビジョンを実現するために必要なマインドの醸成などのための座学研修1回、ワークショップ4回に参加。また、「DX推進員」ではない職員が「DX協力員」として自発的に参加することも可能。情報政策課のみならず、全庁的な意識改革を推進。
- 「DX推進員」はワークショップを踏まえて、情報政策課が中心となって策定するDX戦略及びアクションプランの立案に参加するとともに、各課において、これらに基づく業務改革を推進する立場となる。

推進体制



【参考情報】 人口：8.0万人、 関連URL：<https://www.city.moka.lg.jp/toppage/soshiki/jouhouseisaku/index.html>

類似の取組を行っている団体：宮城県多賀城市、埼玉県児玉郡上里町

事例：組織の内外で共通認識を得るためのDX憲章の策定【千葉県市川市】



- DXの目的 = 行政の「投資対効果の向上」+ 住民などへの「価値創造」
- DXの基本方針として、「顧客ファースト」などのマインド面を位置づけ

概要

- 組織を挙げて整合性のとれたDXを計画し遂行するために、内外のステークホルダー（関係者）間で認識を共有するために明文化した「DX憲章」を策定。

<ポイント>

- ① DXを、デジタル化を進めるだけの取り組みではなく、「業務の無駄を削って価値創造にシフトする改革」と定義。
- ② DXの目的を、「デジタル技術を活用した行政の効率化」及び「行政としての顧客（市民および民間）への価値提供の最大化」と整理。
- DXの基本方針として、「顧客ファースト」、「現場主義」、「失敗を糧とする風土」、「全職員が主体的に行動する組織」といったマインド面を位置づけ、庁内におけるDXの認識共有を図る。

DXの目的（市川市DX憲章より）



価値
創造

行政としての顧客への
提供価値の最大化

社会課題の解決および行政主導でしか成しえない新しい革新的なサービスを創造し、すべての顧客（市民および民間）、ステークホルダーに対する提供価値を最大化する。
市役所および市職員は顧客インサイトを誰よりも理解（顧客ファースト）し、スピードを最大化することを行動の規範とし、価値創造を推進するハブの役割を担う。



投資対効果
の向上

デジタル技術を活用
した行政の効率化

行政が行うべき定常業務については、優先順位および所内の投資資源（ジカン、ヒト、カネ）の投資対効果を十分に考慮した最適なオペレーションを実現する。
結果的に、サービス品質の安定的な提供および定常業務に割いていた資源を価値創造にシフトさせることを実現可能とするコンパクトな行政を目指す。

DX成功に向けて全組織に浸透させるべき重点項目

| 基本方針 カテゴリー | 市川市の基本方針 | 説明 |
|------------------|--------------------|--|
| マ イ ン ド | 顧客ファースト | 守るべき法令は順守しつつも、市役所のすべての業務は顧客のためにあるものと考え、顧客にどのような価値を提供できるかを常に考えることを組織の文化とする。 |
| | 現場主義 | 机上の議論で終わらせず、課題の現場に足を運び、根本原因を追究するなど、現場から情報を収集することを文化とする。 |
| | 失敗を糧とする風土 | 前例主義を脱却し、新たな挑戦を歓迎する。新しい価値創造のための失敗については、成功の通過点と考える文化とする。 |
| | 全職員が主体的に 行動する組織 | 指示されたことのみを実行するのではなく、組織の上位目標を達成するために、やるべきことを自らが考え実行する組織。 |

【参考情報】 人口：49.0万人、関連URL：<https://www.city.ichikawa.lg.jp/sys06/1111000001.html>

事例：とよなかデジタル・ガバメント宣言【大阪府豊中市】



- 市長自ら、「とよなかデジタル・ガバメント宣言」を発出し、意識啓発を図る
- デジタル技術を用い、社会課題の解決、価値の創造、仕事のあり方等の変革を目指す

概要

- 市長自ら「とよなかデジタル・ガバメント宣言」を発出し、庁内外へ向けてDXに対する意気込みを強く表明。宣言を踏まえ、その実現に向けた「とよなかデジタル・ガバメント戦略」を策定。デジタル技術を活用し、【暮らし・サービス】【学び・教育】【仕事・働き方】のあり方を変革していく方針を示した。
- 宣言の発出や戦略の策定に止まることなく、地域情報化アドバイザー派遣制度を利用し、業務改革を行うことができる人材を育成するための「DXセミナー」を開催。また、ITベンダーと包括連携協定を締結し、各課が抱えるICTに課活課題を相談する「ICTよろず相談会」をビデオ会議にて多数開催し、各課のICT活用を推進。

「とよなかデジタル・ガバメント戦略」

暮らし・サービスを変える！
「いつでも・どこでも・スピーディ」

オンラインサービスの拡充
電子決済（キャッシュレス）の推進

まちづくりでのデジタルの活用

マイナンバーカード取得
の一層の促進

市民の情報リテラシー
の向上

学び・教育を変える！
「新たな学びの実現」

デジタル学習環境の整備

新しい授業手法の確立

児童生徒、家庭との
つながりの強化

校務の効率化

仕事・働き方を変える！
「職員のスマートな働き方」

職員のワークスタイルの改革

ネットワークの統合・最適化

システムのクラウド移行

取組みの推進基盤の構築

デジタル化において意識していること

| | |
|---|--|
| 権より始めよ ・ 実感できる場づくり ・ 既成事実化 | ・ ベーパーレス化、RPA ・ WEB会議 ・ フリーアドレス |
| “旬”の見極め ・ スピード感 ・ アジャイル型 | ・ 情報化計画（計画期間中に廃止）→D・G戦略（R2.9） ・ デジタル戦略課の設置（R2.10） |
| 外部リソース ・ “あるもの”を活用 ・ 人材育成 | ・ デジタルアイデアボード（職員が提案しあう制度） ・ 民間サービスを活用、標準クラウドへの移行準備 ・ 包括連携協定（NEC、NTT西）、外部アドバイザー（IT関連企業）、企業等への職員派遣 |
| 利用者起点 ・ 利用者サービス → コスト・事務効率の最適化 | ・ オンライン化（R4までに100%）、ハンコレスの推進 ・ LINEの活用 |
| 行革スタイル ・ トップマネジメント | ・ D・G宣言（R2.8）、幹部会議等での指示 ・ 予算配分（R3年度予算では10億円の特別枠） ・ 人事配置（メッセージ性） |

【参考情報】 人口：40.8万人、関連URL：https://www.city.toyonaka.osaka.jp/kurashi/denshi/denshi_jichitai/digitalgovernment.html

類似の取組を行っている団体：茨城県常総市・長野県須坂市（デジタルファースト宣言）、埼玉県戸田市（「デジタル市役所を目指す」宣言）

2 DXの全体方針等（ステップ1）

事例：県と市町が協働して進める「チーム愛媛」のDX【愛媛県】



- 「愛媛県・市町DX協働宣言」を行い、県と県内市町が協働してDXを推進することを表明
- 市町のDXを推進できる人材を県と市町または市町間でシェアする仕組みの構築を検討

概要

- DXに主眼を置いた愛媛県デジタル総合戦略において、県と市町の協働に基づいた「チーム愛媛」による地域が丸となったDXを推進することを明記。以下の取組みを順次展開中。

①愛媛県・市町DX協働宣言(R3.3)

県と市町が協働してDXを推進する旨の「愛媛県・市町DX協働宣言」をし、県が市町と一体となってDXに取り組むことを県内外にアピールする。

②愛媛県・市町DX推進会議の設置(R3.4)

県と「愛媛県・市町DX協働宣言」を形にすべく、連絡調整や個別プロジェクトの管理業務を担う「愛媛県・市町DX推進会議」を設置。

③システムの標準化・共同化・クラウド化の推進

システムの市町ごとの導入は、調達コスト増大の一因となるため、業務プロセスの標準化に取り組んだ上で、システムの標準化・共同化・クラウド化を推進する。

④県・市町一体となったデータ利活用の推進

県が県内全ての市町における官民データ活用推進計画の策定を支援するとともに、県・市町一体となったデータ利活用を促進する。

⑤高度デジタル人材のシェアリング

県が独自に配置する外部専門人材等によるサポートを含め、市町のDXを推進できる人材を県と市町または市町間でシェアできる仕組みの構築を検討する。

⑥DXモデル自治体の創出

率先してDXに取り組む意欲的な市町をモデル自治体として支援するとともに、モデル自治体の成果を共有し、横展開していく。

【参考情報】 人口：136.9万人、 関連URL：<https://www.pref.ehime.jp/h12110/h12110.html>

事例：デジタル化ファストチャレンジ【宮城県仙台市】



- DX推進計画の策定に先駆け、デジタル化推進への取組みに着手
- DX推進計画では、DXについて「組織の在り方の変革」にまで踏み込んだ内容に

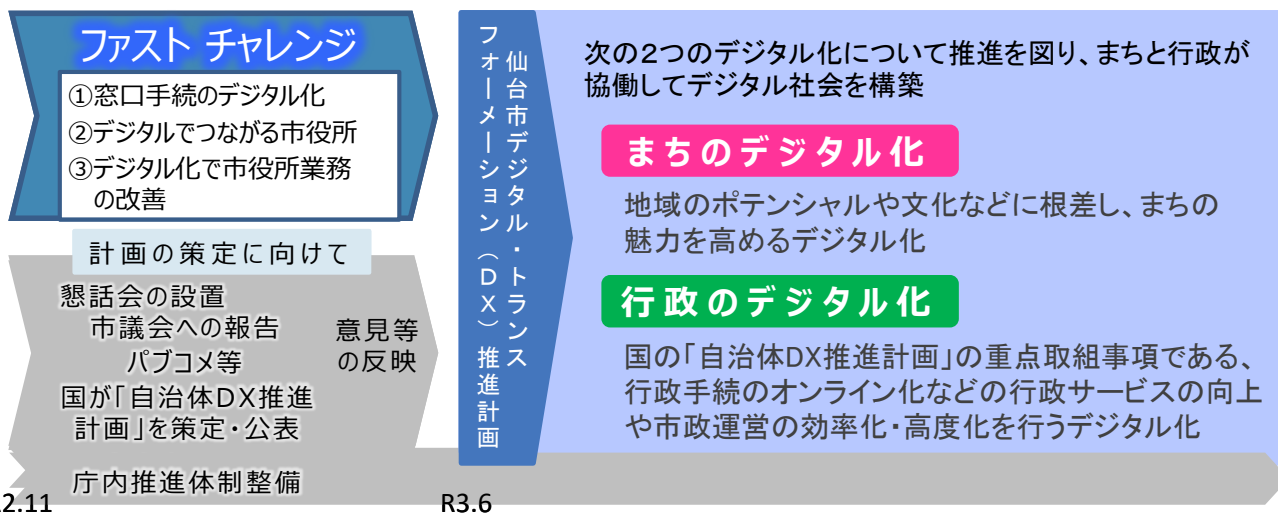
概要

- 「できることはすぐ実行」の考えの下、デジタル化ファストチャレンジとして以下の取組みを実施。
 - ①「窓口手続のデジタル化」・・・押印の廃止、添付書類の簡素化、キャッシュレス決済の導入等
 - ②「デジタルでつながる市役所」・・・オンラインでの子育て相談、市民対応にモバイル端末の活用等
 - ③「デジタル化で市役所業務の改善」・・・WEB会議システムの活用、AI・RPAの活用等
- DX推進計画において、DXを「単なる新しいデジタル技術の導入ではなく、制度や政策、組織の在り方等を新技術に合わせて変革し、地域課題の解決や社会経済活動の発展を促すこと」と定義し、施策を構築。

DXとは

「単なる新しいデジタル技術の導入ではなく、制度や政策、組織の在り方等を新技術に合わせて変革し、地域課題の解決や社会経済活動の発展を促すこと」と定義

デジタル化の進め方



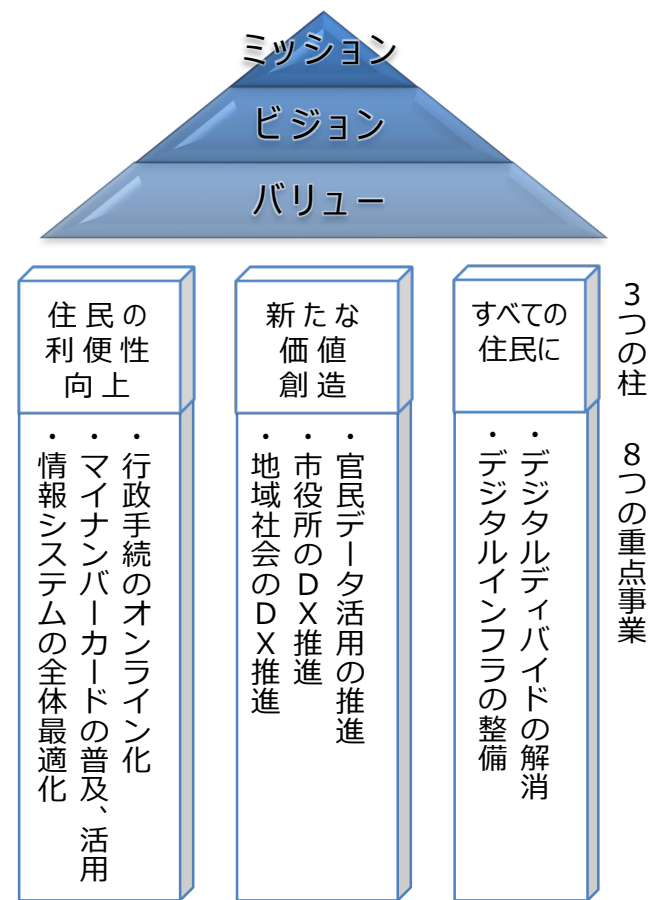
事例：ミッション、ビジョン、バリューを明示したDX推進計画【群馬県前橋市】



- 市が果たすべき使命や存在意義（ミッション）、実現したい未来（ビジョン）、組織が持つべき共通の価値観（バリュー）を明示したDX推進計画を策定

概要

- ミッションを「住民の福祉の増進（住民サービスの向上）」、ビジョンを「デジタル技術とデータの活用を推進し、住民本位の行政及び地域社会を実現する」、バリューを「①住民の視点を常に意識し、追求する②チャレンジ&アジャイル③誰も取り残さない」と明示し、地域や組織における認識共有を図る。
- 「住民の利便性向上」、「新たな価値創造」及び「すべての住民に」を3つの柱とし、自治体DX推進計画において重点的に取り組むべき事項として記載されたものを中心に8つの重点事業を計画に位置づけ。
- これらの取組みを通じた未来像のイメージを例示。
「住民も気付いていない、でもこれからは本当に必要な住民サービスが、地域との共創により創発され、必要な時期にスマートフォンへプッシュ型で案内されたり、希望する人にはライフステージや趣味嗜好に合わせた地域活動の情報が提供される未来」の実現を目指す。



前橋市DX推進計画全体像

【参考情報】 人口：33.6万人、関連URL：<https://www.city.maebashi.gunma.jp/gyosei/6/1/1/14494.html>

類似の取組を行っている団体：埼玉県越谷市（6つの情報化の推進方針を掲げた越谷市情報化推進計画(2021)）、福岡県北九州市

事例：行政デジタル化ビジョン【千葉県松戸市】



- 3つの「基本方針」、5つの「基本的な考え方」、10の「今後の重点施策」の三部構成
- 関係者間の認識のずれを防止するため、マイルストーンを設定

概要

- 「行政デジタル化ビジョン」において、目指すべき姿としての3つの「基本方針」に基づき、分野ごとの方向性を5つの「基本的な考え方」に分類。その実現に向けた具体的な施策を10の「今後の重点施策」として整理。

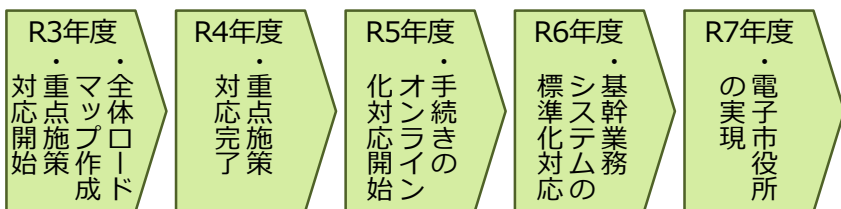
松戸市の目指すべき姿：3つの分野における「基本方針」

| | |
|--------|----------------------|
| 市民サービス | はなれていてもつながる スマート市役所 |
| 行政運営 | はやい・シンプル・セキュア スマート行政 |
| 社会基盤 | 安全・安心・便利・快適 スマートシティ |

基本方針に基づく5つの「基本的な考え方」

- (1) 市民の利便性を向上させるデジタル化
(24時間365日対応、オンライン申請、ワンストップなど)
- (2) 効率の追求を目指したデジタル化
(AI・RPA、押印・対面主義脱却、標準化、クラウド化など)
- (3) データの資源化と最大活用に繋がるデジタル化
(地図情報、オープンデータ、AIチャットボットQA検索履歴など)
- (4) 安全・安心の追求を前提としたデジタル化
(セキュリティ対策、生体認証、セキュリティ外部監査など)
- (5) 人にやさしい、デジタル化
(年齢等に影響しないサービスデザイン思考など)

- 自治体DX推進計画の対象期間に合わせ、令和7年度までのマイルストーンを設定。



10の「今後の重点施策」

- 令和3年度から喫緊に重点的に取り組む10の施策を選定
- ・ 起案文書における電子決裁の開始とその他文書の電子化の検討
 - ・ マイナンバーカードを基盤としたオンライン申請基盤の構築検討とマイナポータル、ぴったりサービスの活用
 - ・ バーチャル（仮想）市役所の構築検討 等

【参考情報】 人口：49.8万人、関連URL：https://www.city.matsudo.chiba.jp/jigyosya/koubo/proposal/digital_proposal.html

類似の取組を行っている団体：愛知県豊田市（豊田市ICT活用ビジョン）、兵庫県西宮市（西宮市DXビジョン）

事例：サービスデザイン思考の徹底【神奈川県平塚市・長崎県佐世保市】



- 利用者中心の行政サービスを提供するために必要なマインドである「サービスデザイン思考」を基本方針に導入している

概要

○ 【平塚市デジタル化基本方針より抜粋】

(2) デジタル化に取り組むにあたっての留意点

デジタル化に関する3つの方針の推進にあたっては、デジタル技術の進展や国・県の計画を踏まえるとともに、現状を単にデジタルに置き換えるのではなく、本市が抱える課題の解決や将来にわたる発展に向けて組織全体を変革する「デジタル・トランスフォーメーション※」を実現するべく、次の事項に留意して取り組みます。

イ サービスデザイン思考

行政サービス全体が「すぐに使えて」「簡単」で「便利」な利用者中心のサービスとなるように取り組みます。

○ 【佐世保市ICT戦略より抜粋】

基本方針

各政策の推進にあたっては、ICTの活用を大前提とした市民目線のサービスデザインを心がけ、デジタル化がもたらすイノベーションや新たな価値によって、本市が直面する様々な課題の克服に果敢にチャレンジする。

取組方針

本市の行政手続についても、原則オンライン化の対応を進めます。取組にあたっては、スマートフォンでの利用を前提とするなど、サービス利用者の視点で「すぐ使えて」「簡単」「便利」なサービス設計に努め、行政手続における時間や距離の制約を解消し、市民の利便性の飛躍的な向上を図ります。

＜サービス設計12箇条＞

- 第1条 利用者のニーズから出発する
- 第2条 事実を詳細に把握する
- 第3条 エンドツーエンドで考える
- 第4条 全ての関係者に気を配る
- 第5条 サービスはシンプルにする
- 第6条 デジタル技術を活用し、サービスの価値を高める
- 第7条 利用者の日常体験に溶け込む
- 第8条 自分で作りすぎない
- 第9条 オープンにサービスを作る
- 第10条 何度も繰り返す
- 第11条 一遍にやらず、一貫してやる
- 第12条 情報システムではなくサービスを作る

※サービスデザイン

利用者中心の行政サービスを提供し、プロジェクトを成功に導くために必要となるノウハウを、「サービス設計12箇条」として、デジタル・ガバメント実行計画に記載している。

それぞれのルールの内容は、「デジタル・ガバメント推進方針」（平成29年5月30日高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部・官民データ活用推進戦略会議決定）に盛り込まれたサービスデザイン思考を具体化したものである。

【参考情報】 人口：25.7万人（平塚市）、25.0万人（佐世保市） 関連URL：<https://cio.go.jp/node/2421>

類似の取組を行っている団体：愛知県大府市（情報化基本計画：<https://www.city.obu.aichi.jp/shisei/shisaku/jyohoka/1017462/index.html>）

事例：ICT総合戦略の進行管理【神奈川県相模原市】

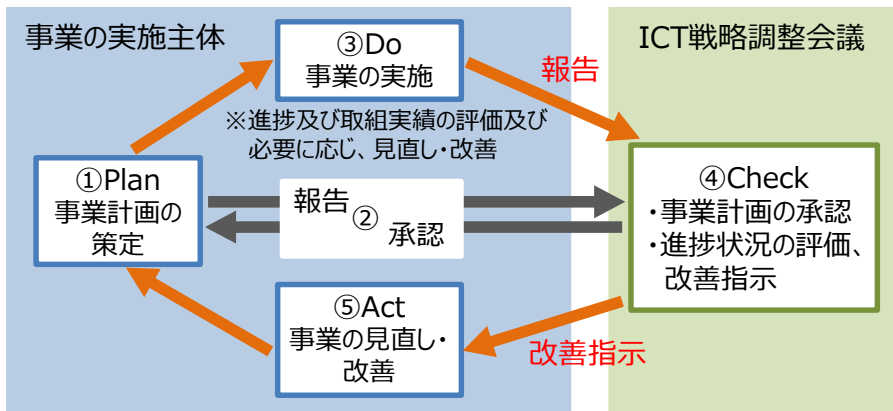


- 戦略見直しのサイクルを設定することで、定期的に最適な進め方に見直す
- 戦略の進行管理を行い、作りっぱなしではない生きた計画に

概要

- 事業ごとにICT総合戦略見直しのサイクルを設定することで、計画段階で想定した事業の進め方に固執するのではなく、適宜、最適な進め方に見直すなど、より良い成果に向けて柔軟な取組を重視。
- 戦略の推進に関する事項を審議するために、庁内にICT戦略調整会議を設置し、毎年度計画全体の進捗状況を客観的に評価する。
- 事業ごとにPDCAサイクルを回す際に、事業の実施主体のみならず、ICT戦略調整会議において事業の進捗状況を評価（Check）し、進行管理を行う。

＜ 進行管理のイメージ ＞（相模原市ICT総合戦略より）



＜ 計画の見直しの考え方 ＞

計画段階で想定した事業の進め方（ICTの活用方法、行動目標等）に固執するのではなく、適宜、最適な進め方に見直す等、「成果」に向けた柔軟な取組を重視する。計画策定段階で設定した管理指標に縛られた結果、取組が形骸化する等、事業の進捗のみに意識を向けることがないよう、柔軟に計画を見直していく。

＜ 計画の見直しの進め方 ＞

行動目標や成果指標の見直し、事業の新規追加や削除等、計画の見直しは、事業の実施主体が見直しの必要性や見直し案の検討を行い、事務局と見直しの妥当性について協議の上、調整会議に諮り、見直しの可否を決定する。

なお、計画見直しのサイクルは、次のとおり。

・重点事業：半年単位　・重点以外の事業：1年単位

【参考情報】 人口：71.8万人、関連URL：https://www.city.sagamihara.kanagawa.jp/shisei/seido/joho_suishin/1004398.html

類似の取組を行っている団体：神奈川県秦野市、岐阜県関市、大阪府四條畷市

3 (1) 組織体制 (ステップ2)

事例: 全庁一丸でデジタル変革をおこすための体制整備【福島県磐梯町】

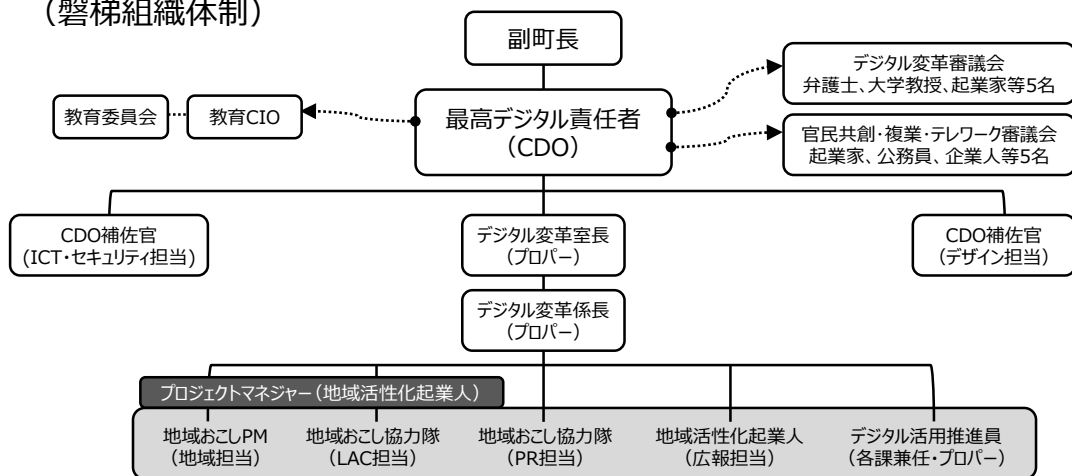


- 副町長の直下に全庁・横断的なDX推進担当の組織を設置
- CDO、CDO補佐官、地域プロジェクトマネージャー等に外部人材を積極的に任用

概要

- 仕組みを変えずして、全庁一丸となってデジタル変革に取り組んでいくことは極めて困難との考えの下、副町長の直下に全庁・横断的なDX推進担当組織としてデジタル変革戦略室を設置。
- CDO、CDO補佐官（ICT、セキュリティ担当・デザイン担当）、地域プロジェクトマネージャー、地域活性化起業人及び地域おこし協力隊として外部人材を迎え入れ、DXを強力に推進。
- 複数の外部人材とも円滑に業務を行うことができるよう完全オンライン、ペーパーレス、リモートを前提とする組織に。

(磐梯組織体制)

(磐梯町DX戦略の「^{じゆう}仕の掟」(行動規範))

| | |
|----------------------|------------------------|
| 一、住民本位でなければなりません | 一、行動し、挑戦しなければなりません |
| 一、誰一人取り残してはなりません | 一、失敗を責めてはなりません |
| 一、言葉や他者に踊らされてはなりません | 一、データ・事実と結果を軽視してはなりません |
| 一、本当の価値を評価しなければなりません | 一、目的と手段を取り違えてはなりません |
| 一、できない理由を並べてはなりません | 一、感謝し、他の模範とならねばなりません |

【参考情報】 人口:0.3万人、関連URL: <https://www.town.bandai.fukushima.jp/site/dx/>

類似の取組を行っている団体: 茨城県つくば市、石川県加賀市他

事例: 全庁的・横断的体制の構築【高知県高知市】

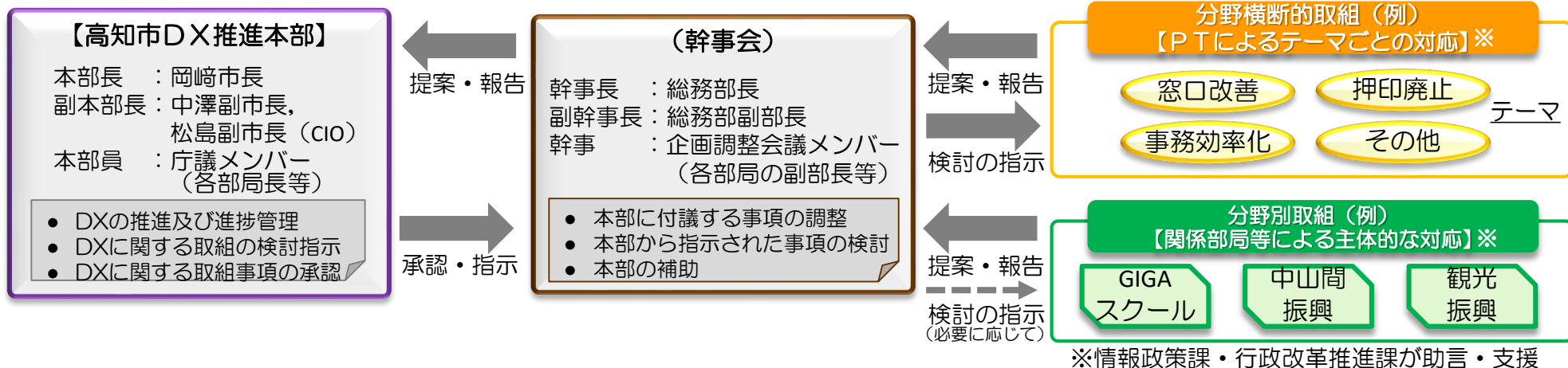


- DXを全庁で戦略的に推進するために、市長を本部長とする「DX推進本部」を設置
- 必要に応じ、中堅・若手職員を中心にプロジェクト・チームを設置し、取組みを実施

概要

- DXを全庁・横断的かつ戦略的に推進していくために、市としての最高決定機関を従来の「高知市IT推進本部」から「高知市DX推進本部」へと転換。
- 分野横断的な取組みについては、テーマごとにDXに関する具体的な企画・立案及び推進を行うため、必要に応じ、担当部署などの中堅・若手職員を中心に構成するP T（プロジェクト・チーム）を設置。
- 分野ごとの取組みについては、それぞれの担当部署での取組みを、情報政策課及び行政改革推進課が必要に応じて助言や支援（技術的内容を含む。）を行うことで後押し。

(参考)「DX推進体制」の概要



【参考情報】人口:32.8万人

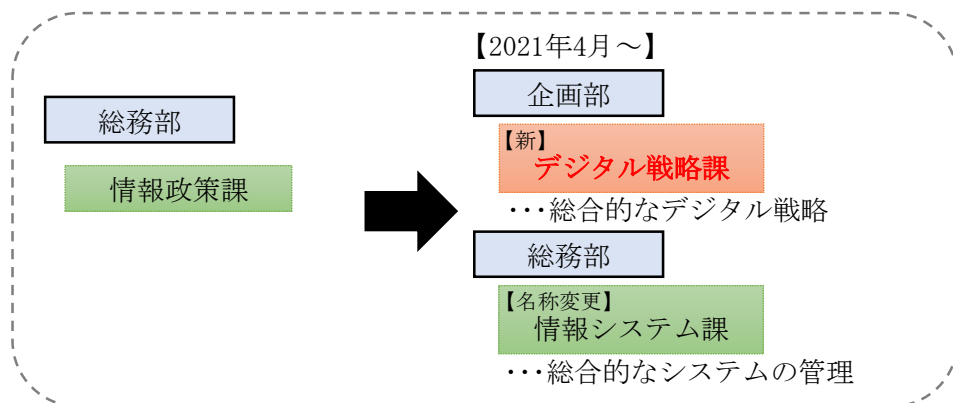
類似の取組を行っている団体: 徳島県、大分県、神奈川県横浜市、大阪府大阪市他

事例: DX推進担当部門の設置事例【奈良県橿原市・福島県西会津町・山形県舟形町・山形県酒田市】



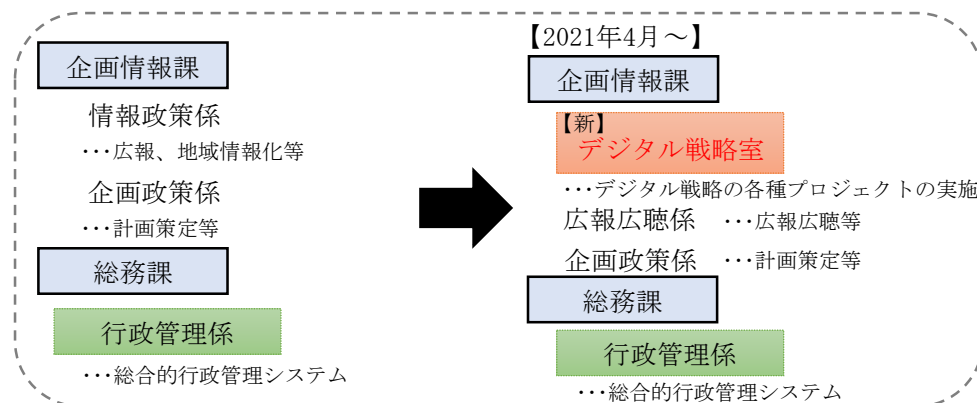
➤ DX推進担当部門は、部門間の総合調整、全体方針の策定、DXの取組みの進捗管理などを行うことが期待され、情報政策担当部門と別に設置する自治体がある

A 独立したDX推進担当課の設置 (奈良県橿原市)



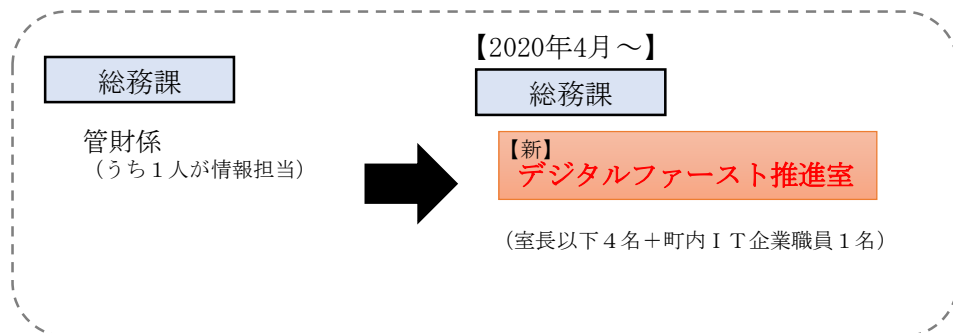
【参考情報】人口:12.2万人

B-1 企画担当課にDX推進担当を設置(福島県西会津町)



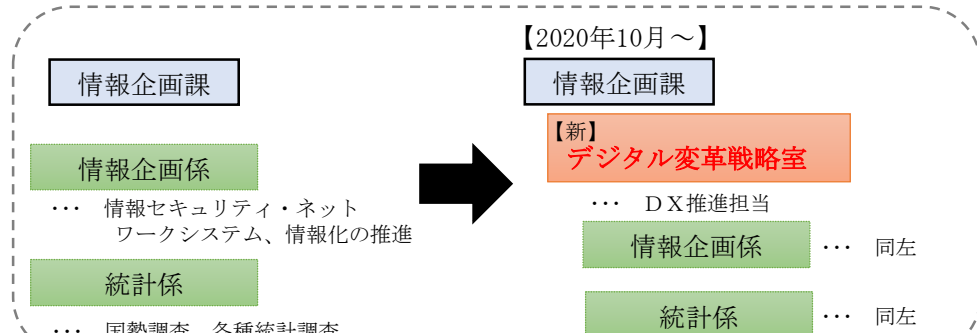
【参考情報】人口:0.6万人

B-2 企画担当課にDX推進担当を設置(山形県舟形町)



【参考情報】人口:0.5万人

C 情報政策担当課にDX推進担当を設置(山形県酒田市)



【参考情報】人口:10.1万人

事例:DXの取組みを推進するための工夫【和歌山県御坊市・佐賀県多久市】



- 各課で選定された「情報化リーダー」による各課のDXの推進



- 民間事業者への委託を含めた外部リソースの活用

概要(和歌山県御坊市)

- 各課における情報化推進の中心的な役割を担う「情報化リーダー」を各課の推薦により選定。ICTスキルのレベル等に鑑み、若手職員が選定されることもある。
- 「情報化リーダー」は、各課の職員に対して情報化に関する知識の普及や技術の啓発を行うほか、DX推進を担当する情報化推進室と協力し、各課におけるDXの取組みを推進する。

(御坊市情報化リーダー設置要綱 抄)

(目的)

第1条 本市の情報化を円滑に推進するため、所属課等（以下「課等」という。）における情報化の中心的役割を担う者として情報化リーダーを設置する。

(情報化リーダーの指名)

第3条 情報化リーダーは、課等ごとに所属長が課員等の中から原則として1名を指名する。

概要(佐賀県多久市)

- 民間事業者に委託し、社員（SE）を庁内に常駐で配置。他の自治体における事例などの情報提供やデジタル技術の活用に関する助言を受けることで、専門的な知見を補っている。
- そのほか、地元の佐賀大学と協定を締結し、ICT技術を活用した住民サービス向上や業務の課題解決の手法の検討や、地域情報化アドバイザー制度を利用し、テレワークの導入やDX推進のための研修を実施する予定。

【参考情報】 人口:2.3万人

【参考情報】 人口:1.9万人

類似の取組を行っている団体:宮城県名取市(情報化推進リーダー)、神奈川県平塚市(デジタル化推進員)

事例:DXの取組みを推進するための工夫【熊本県御船町・鹿児島県肝付町】

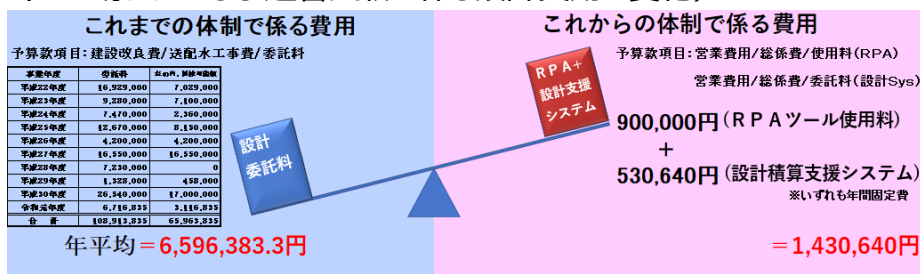


- DXの取組み意識の高い部署におけるスモールスタートでの実証

概要(熊本県御船町)

- まずは、DXの取組み意識の高い部署で、実行可能な取組みに着手（令和3年度：水道部局のRPA導入、水道事業のDX基本方針を策定済）。実証を行うとともに、他部署と結果を共有し、効果が高いと考えられる取組みを全庁で導入できるように試行中。
- 周りの職員に導入経過や結果を間近で体感してもらうことで、次なる取組みへの拡大を狙う。

(RPA導入による水道管更新に係る設計費用の変化)



$$6,596,383.3円 - 1,430,640円 = \underline{5,165,743.3円}$$

年間これだけの財政効果

【参考情報】 人口:1.7万人

類似の取組を行っている団体:富山県(スモールスタート)、長井市(併任)



- 各課から選定した職員をデジタル推進課に併任

概要(鹿児島県肝付町)

- DXを全庁的・横断的に推進するために、各課の係長級以上の職員をデジタル推進課に併任させ、各課における課題を精査し、課題解決に資するDXの取組みを可能なものから実行。
- デジタル推進課を併任している各課の職員を集めた会議を定期的を開催し、DXの取組みの進捗状況や課題などの把握に努める。

(肝付町行政組織規則 抄)

(デジタル推進担当及び広報担当)

第5条の2 課にそれぞれデジタル推進担当及び広報担当を置く。

2 デジタル推進担当は、デジタル推進課長の命を受け、課の事務のうちデジタル化に関する事項について、課内調整及び進捗管理並びに他の課との連携及び調整に関する事務を処理する。

【参考情報】 人口:1.5万人

3 (2) DX推進のための自治体職員の育成 (ステップ2)

事例: 市町を巻き込んだDX推進に向けた職員研修【栃木県】



- 首長に対するトップセミナーや、全職員を対象にした役職に応じた研修を実施
- 県が市町に研修教材を提供するなど、市町職員の人材育成を支援

概要

- 県が自治体DX支援に実績のある企業と連携し、それぞれの役職に応じた研修等を設計。
 - ① 県知事・市長・町長や幹部職員に対しては、自治体CDO経験者に講師を依頼し、DXに向けた気付きを促すトップセミナーを開催。
 - ② 県及び市町のその他職員に対しては、DXに向けたマインドセットを習得させるための研修動画を提供。
 - ③ さらに県は、各所属に設置する「DX推進員」に対して、DXを推進するために必要なマインドセットを習得させるともに、具体的な取組手法を学ばせるために、所属で抱える課題解決に資するワークショップを実施。あわせて、市町の希望する職員に対しても同様のワークショップを別途開催。

| 研修対象 | | 研修内容 |
|------|---------------|-----------------------------|
| 県 | 知事・副知事・部局長 | トップセミナー |
| 市町 | 市長・町長 | |
| 県 | その他全職員 | 研修動画の視聴 (講演 + 具体的なDXの事例) |
| 市町 | その他職員 | |
| 県 | DX推進員 (120名) | 所属で抱える課題解決に資する ワークショップ |
| 市町 | 希望する職員 (100名) | |



【参考情報】 人口: 196.6万人、 関連URL: https://www.pref.tochigi.lg.jp/a04/society5/dx_propo.html

事例: フィールドワークを通じたスマート人材育成【三重県】



- 「DX理解」、「データ利活用」など基礎的な5つのテーマについて座学で習得
- 農家などの現場をフィールドとしたプロジェクトに参画し、学んだノウハウを実践

概要

- 令和2年度から庁内公募の若手職員20名を対象に、デジタルを活用し社会課題の解決を進めることのできる職員（スマート人材）の育成に取り組む。
- AIやデータの利活用、プロジェクトマネジメントなどの座学の研修を踏まえ、市町（AI・RPAの導入）や県内事業者（尾鷲市・熊野市におけるスマート漁業）、生産者（津市におけるスマート農業）といった現場でのフィールドワークを行い、研修で学んだノウハウを実践に生かす。
- 令和3年度は、前年度の課題などを踏まえ、プログラムの改善を予定。前年度参加職員の中から希望者をスペシャリストとして認定し、継続的に研修等で知識を磨きつつ、各担当業務で、行政のスマート改革を推進する。

研修 (全5回)

DX理解 (スマート自治体、国の施策、三重県のDX)

データ利活用研修 (データ利活用の方向性、事例、分析法)

AI (AIの活用事例、仕組み、導入と成果)

DX推進企画 (ツールサービス、企画立案、調査分析、計画)

プロジェクトマネジメント (コストリスクマネジメント、進捗管理、評価)

フィールドワーク

尾鷲市・熊野市におけるスマート漁業

- ICT、5G等の先端技術を活用することで、高齢化・後継者不足を克服し、高い生産性と持続可能性を両立させた次世代漁業を実現する。また、関連ビジネスも発展させ、漁村全体の再興を目指す。

津市におけるスマート農業

- ドローンによる圃場管理や、リモートセンシングによる栽培情報のデジタル化、データ分析を通じた栽培技術の継承等により、スマート農業を実現する。

市町事務へのAI・RPA導入プロジェクト

- 地方自治体の基幹的業務について、複数の市町が業務プロセスを比較して標準化を図るとともに、AIやRPAを導入することで飛躍的な効率化を図る事業に参画する。

※20名を3チームに分けて実施

研修・フィールドワークの様子



【参考情報】 人口:181.4万人、 関連URL: <https://www.pref.mie.lg.jp/common/content/000936225.pdf>

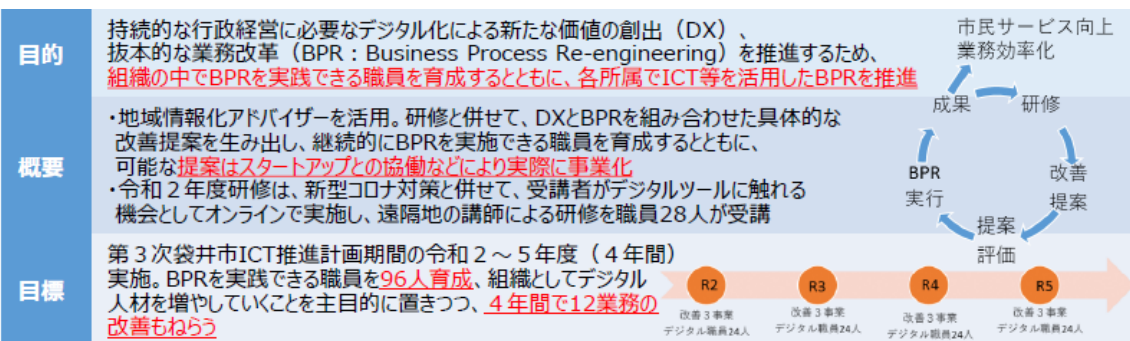
事例: 業務改革を実践可能な職員育成のための研修【静岡県袋井市】



- 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

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活用し、アドバイザーの助言の下、終了後には各課においてICT技術を活用し、業務改革 (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。
- 単なるICT技術やシステムに関する知識の提供ではなく、①実業務を題材に、住民目線で行政サービスを再構築する、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事業化、③業務改革 (BPR) が住民の利便性向上と同時に、職員の働き方改革にもつながることを体感することができる、などの工夫を施すことで、実効性のある研修を設計。
- 毎年度24人の職員を対象に開催し、4年間 (令和2～5年度) 継続することで、合計約100人のDXマインドを兼ね備えた職員を育成し、全庁的なBPRの取組みを推進することとしている。



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

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

【参考情報】 人口: 8.9万人、 関連資料: 持続可能な地域社会の実現に向けた未来技術の導入事例集 (R3.3総務省地域政策課)

類似の取組を行っている団体: 東京都

事例:DX推進に向けた人事戦略【兵庫県神戸市】



- DX推進に向けた人事の全体方針を明確化
- 全体方針を踏まえて、求める専門性に応じた育成手法を設計

概要

- DX推進に向けて、「高度な専門人材の確保・育成」から「庁内のICTリテラシー向上の裾野を広げる取組」まで、多面的なアプローチでDX人材の確保・育成を図ることとしている。
- 「高度な専門人材の確保・育成」の観点からは、継続的な外部のデジタル人材の確保に加え、職員が希望する業務への従事を可能とする庁内公募制度において、DX人材育成コースを新設。該当者に対して、研修や実務を通して集中的にICTスキルの向上を図り、実際にDX推進に関与してもらう。
- 「庁内のICTリテラシー向上の裾野を広げる取組」の観点からは、基礎的なICTスキルを養成するための研修動画をまとめたポータルサイトの構築や役職（入庁年次）ごとに広く研修を受講させるとともに、民間企業への派遣（1週間程度）などを通じて継続的に意識啓発を図ることとしている。

(庁内公募(DX人材育成コース)の新設)

制度の概要(案)

| | 制度の概要(案) |
|---|--|
| 1 | 配属1年目から通常業務に従事する従来制度と異なり、1年目は集中的にICTスキルの向上を図る研修プログラム(民間研修等も想定)を受講させるとともに、デジタル化専門官を指導役としてOJTを実施、スキル向上を図る。 |
| 2 | 2年目以降は、適宜、各局の相談に応じて、各局所管課に兼務発令を行い、所属とデジタル戦略部の橋渡し役を担い、DXの推進に関与させる。 |
| 3 | 2年目以降についても、兼務先業務に専従することなく、週1日程度は、スキルアップの時間に充てることのできる勤務形態を目指す。(兼務先の業務は、週4日を上限まで) |
| 4 | 通常の人事異動サイクル(3年)で異動し、他部署における指導役として、庁内のITリテラシーの底上げに寄与させていく。 |

庁内のDX推進に向けて、「高度な専門人材の確保・育成」から「庁内のICTリテラシー向上の裾野を広げる取組」まで、多面的なアプローチでDX人材の確保・育成を図る。

①ジョブ型雇用の活用(デジタル化専門官)

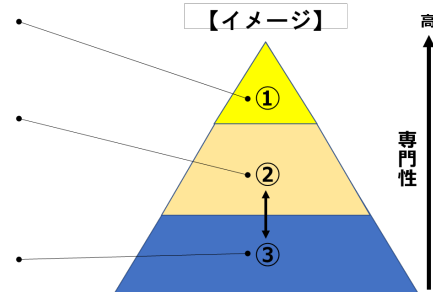
②ITリテラシーの高い職員の確保・育成

- 社会人採用試験(ICT/デジタル枠)
- 庁内公募による人材確保
- 所属による専門研修プログラムによる育成

③庁内のITリテラシーの向上(人材育成等)

- DX研修ポータルサイト(仮)を設置し集約
- 民間企業(ICT関連)への派遣研修など

【イメージ】



【参考情報】人口:153.4万人

類似の取組を行っている団体:愛知県、愛媛県、東京都新宿区、岐阜県中津川市

事例: 大学と連携したDX人材の育成、研修の周辺団体への提供【北海道札幌市・高知県香美市】



- 連携中枢都市圏を構成する周辺団体に対して研修を提供

概要(北海道札幌市)

- 地元の北海道大学と連携し、エクセルなどのツールを使用し、行政が保有するデータを行政課題の解決のために有効活用することができる人材を育成するための基礎的な内容の研修を設計中。
- 研修は、講義形式の動画とし、「さっぽろ連携中枢都市圏」を構成する11団体の職員は同じ時期にリモートで受講する予定。自前で研修を用意することが困難である小規模市町村を支援。
- 今年度の実績を踏まえ、民間のIT企業との連携やより実践的なワークショップ形式の研修などに発展させることを検討中。



- 地元の大学と連携したDX人材の育成

概要(高知県香美市)

- 高知県香美市では、行政事務の効率化、市民の行政への参画、実践的な大学教育などを目的に、高知工科大学と連携し、香美市ICT推進プロジェクトを実施。
- 香美市における行政の課題に対して、学生がICT技術（総合情報アプリやAIチャットボットシステム導入など）を活用した解決手法について検討し、市へ提案。

高知工科大学
KOCHI UNIVERSITY OF TECHNOLOGYICT分野における行政への活用
の推進に貢献する事業令和2年度香美市高知工科大学
ICT推進活動事業費補助金高知工科大学
地域教育支援センターコミュニティサービス
ラーニングプログラム

【参考情報】 人口:195.9万人 関連URL:

<https://www.city.sapporo.jp/kikaku/renkeichusu/torikumi.html>

【参考情報】 人口:2.6万人

類似の取組を行っている団体: 東京都(DX推進に関する庁内向けオンラインセミナーを区市町村職員も視聴できる環境を整えている)

事例: 広域連携を活用した人材の育成【愛知県瀬戸市・兵庫県芦屋市、長野県・静岡県藤枝市・山口県宇部市】



➤ 周辺自治体との連携会議等における交流

概要(愛知県瀬戸市等・兵庫県芦屋市等)

- 近隣市町(瀬戸市、尾張旭市、豊明市、日進市、みよし市、長久手市、東郷町)において、「7市町オープンデータ推進会議」を設置し、統一フォーマットを定め、大学とも連携して活動している。会議で培われたネットワークを通じ、オープンデータ以外でも情報交換や相互助言を実施。(愛知県瀬戸市等)
- 連携協定を締結したCode for Japan※をコーディネーターとして、兵庫県、神戸市、豊岡市、加古川市、三田市、宝塚市などと定期的に情報交換をしている。(兵庫県芦屋市等)

※社会課題の解決に資するIT技術の活用を通じて、より良い政府、自治体の実現に取り組む一般社団法人。東京都公式の新型コロナウイルス感染症対策サイトを開発。



➤ 都道府県や市町村間における人事交流

概要(長野県・静岡県藤枝市・山口県宇部市)

- 地方自治法第252条の17の規定により、県内の市町村が行う事務の電子化を推進するため、情報システムの共同調達を担う長野県市町村自治振興組合の電子自治体推進部門へ県職員2名を派遣。(長野県)
- 県内の市町同士で人事交流に関する協定書を作成し、それに基づき定期的に人事交流を行っている。令和元年度及び令和3年度には静岡市から職員を受入れ、県内の市町間でのネットワークを構築することで、情報共有を密にしている。(静岡県藤枝市)
- 市の職員を県のDX推進担当課に派遣。(山口県宇部市)

【参考情報】 人口:13.0万人(瀬戸市)、9.6万人(芦屋市)

関連URL: <http://www.city.seto.aichi.jp/docs/2017071500023/>

類似の取組を行っている団体: 福島県会津若松市(県、13市町村間での連携)、神奈川県大磯町(県から受入れ)、長野県須坂市(県へ派遣)

【参考情報】 人口:208.7万人(長野県)、14.5万人(藤枝市)、16.4万人(宇部市)

関連URL: <http://www.union.nagano-map.lg.jp/publics/index/19/>

3 (3) DX推進のための人材の確保
(ステップ2)

事例：市町村DX支援業務を包括的に実施【大阪府】



- 「市町村DX推進に係る市町村アドバイザー業務」を民間事業者に外部委託
- デジタル人材の確保が困難である市町村を府がサポート

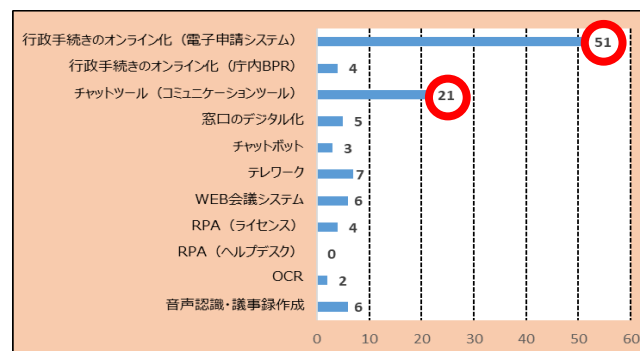
概要

- 大阪府では、市町村のデジタル化の取組みを支援するため、次の業務をICT系コンサル企業に委託して実施。独自でデジタル人材を確保することが困難な市町村のデジタル化を後押し。
 - ① ヒアリングや各種調査結果を基に、市町村のデジタル化の取組み状況の分析
 - ② DX推進計画の重点取組事項を中心に、市町村のデジタル化の取組みを着実に進めるための支援
 - ③ システムの標準化等の対象となっていない業務システムについて、新たな市町村の情報システムの共同化企画、先進事例・市場調査等の支援
 - ④ 市町村の日常業務に関する相談会の開催や問合せ対応

(参考)

- 市町村が希望する情報システムの共同化のテーマは、
1位・・・行政手続のオンライン化（汎用性電子申請システム）
2位・・・コミュニケーションチャットツール
であったことから、令和3年度は上記について共同調達を実施。
- 「大阪府スマートシティ戦略推進補助金」を創設し、新規性や横展開の可能性のある取組みを財政的に支援。

共同化の希望について（R2.10.8 照会結果）



『大阪府スマートシティ戦略推進補助金及びシステム等共同化について（照会）』結果
共同化の希望について1位＝2点、2位＝1点で集計

【参考情報】 人口：885.0万人、関連URL：https://www.pref.osaka.lg.jp/chiiki_senryaku/adviser/index.html

事例：県が確保したICTの専門家を市町村へ派遣【宮城県・福島県・静岡県】



- 高度なICTスキルを持ち、経験が豊富な人材を県が確保し、市町村のニーズに応じて派遣することで、人的側面から市町村を支援

概要【宮城県・福島県・静岡県】

| 制度 | 事業内容 | 実績等 |
|-----------------------------|---|--|
| デジタルみやぎ推進アドバイザーの派遣 (宮城県) | <p>県は「デジタルみやぎ推進アドバイザー」として、民間のITコンサルタントに対して県のシステム調達に係る相談や内部向けの職員研修などを業務委託している。アドバイザーは週4日で勤務しており、県の業務のほか、市町村の求めに応じ、市町村に対するアドバイス等を行う。</p> <p>【派遣回数】 市町村の求めに応じて随時対応 【支援メニュー】 技術的相談に対する助言・支援、セキュリティに関する研修など 【自治体の負担】 派遣費用は、県が負担する。</p> | <p>令和2年度 3団体</p> <p>仙台市（研修の実施） 登米市（助言・支援） 塩竈市（助言・支援）</p> |
| ICTアドバイザー市町村派遣事業 (福島県) | <p>県・市町村・民間企業（ベンダー等）で組織するふくしまICT利活用推進協議会の会員企業が提案し、県が決定した支援メニューの中から、市町村が支援メニューを選択し、専門家の派遣を受けることができる。令和3年度からは、DX推進に係るメニューを支援メニューに追加した。</p> <p>【派遣回数】 1市町村につき、1つの支援メニュー 【支援メニュー】 ICT・DX推進に向けた業務の見える化・課題分析、AI・RPA導入、オープンデータ推進 等 【自治体の負担】 派遣費用は、県が負担する。</p> | <p>令和2年度 実施状況</p> <p>会員企業のうち5つの企業が、22市町村に対して合計27回の解決策の提案を実施した。</p> |
| 静岡県ICTエキスパート派遣事業 (静岡県) | <p>県がICT・データの利活用など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、教育委員会及び商工会等の求めに応じて登録リストにある人材を派遣する。ICTエキスパートによる専門的なコーディネート、アドバイスを通じて、市町や地域におけるICT利活用を促進する。</p> <p>【派遣回数】 1団体につき年5回まで 【支援メニュー】 登録リストにあるテーマに関して、希望団体が求める支援 例) ICTリテラシー教室（学生向け）、HP作成・SNS活用に係る研修会（商工会） 【自治体の負担】 派遣費用は、県が負担する。</p> | <p>令和2年度 実施状況</p> <p>24人をICTエキスパートとして登録し、14市町などに対して合計43回派遣した。</p> |

事例: 外部人材の活用にあたっての工夫【奈良県田原本町】



- デジタル化を力強く推進するために、外部の専門家の視点を入れる
- 外部人材を活用するにあたって、周到な事前準備や人材への配慮を行っている

概要

- 町では町長をはじめとして、職員にデジタル化の必要性を認識してもらい、行動変容を促すために外部のデジタル人材の活用を決断。
- 外部人材を活用するにあたっては、自団体のニーズに合う人材とのマッチングが重要。候補者との面談において、現状の町の課題やデジタルを活用して実現したいことを伝え、徹底的に意見を交わすことで、ミスマッチを防いだ。
- 各種業務についてデジタル化の適・不適を現状把握・調査分析を経て明らかにし、専門家の意見を取り入れながら、出来るところから着手するようにした。

田原本町における外部人材活用の6つのポイント

- 1.【採用する目的を明確にする】 … 無理に外部人材を活用するのではなく、活用の目的によって決める。 場合によっては、内部人材の発掘が可能な場合もある。
- 2.【丸投げしない】 … 要望だけを伝えるのではなく、自治体が抱えている課題や取り組みたい施策について、言葉のキャッチボールを重ねて具体化し、共通理解を深めることで、オーバースペックな取組みを回避できる。
- 3.【常勤にこだわらない】 … 相談のタイミングや業務の集中する期間があることを考慮し、あえて常勤を求めているない。
- 4.【外部人材に過剰な期待をしない】 … ICTを活用してもすべての課題解決ができるわけではないことを常に意識しておく。
- 5.【外部人材を孤独にさせない】 … 外部人材は慣れない環境で孤立しがちであり、仲間意識を醸成して協力し合うことが大切。 クッション役となる職員がいることで、外部人材の孤立や内部人材との軋轢を回避できる。
- 6.【企業のメリットも尊重する】 … 公正性・中立性に反しない範囲で、企業のメリットを尊重し、win-winの関係を築く。

【参考情報】 人口:3.2万人、 関連資料:月刊J-LIS 令和3年6月号

類似の取組を行っている団体:岡山県瀬戸内市(地域活性化起業人制度)、広島県安芸太田町(デジタル専門人材派遣制度)

事例:採用における工夫【福島県福島市・郡山市・茨城県常総市・神奈川県横浜市】



- 資格を持つ応募者の優遇や民間での勤務経験を応募要件に設定

概要(福島県福島市・郡山市・茨城県常総市)

- ICTスキルの素養のある人材を確保するために、情報技術に関する資格を有する者を、1次試験における加点材料としている。(福島県福島市、郡山市)
- 民間企業等での業務やマネジメント経験を応募資格とし、CIO補佐官となる人材を特別職非常勤職員として募集。(茨城県常総市)

(常総市: CIO補佐官の応募条件)

- ・ICTに関する業務経験が10年以上あり、ICTに関する専門的な知識を有すること。
- ・民間企業等における管理職などのマネジメント業務の経験を10年以上有すること。

【参考情報】人口:27.7万人(福島市)、32.3万人(郡山市)、6.3万人(常総市)

類似の取組を行っている団体: 広島県(情報職採用)、福岡県北九州市(デジタル区分採用)



- 新卒及び中途採用ともに、試験区分に「デジタル」職を設置

概要(神奈川県横浜市)

- 新卒(大卒程度)及び中途(社会人)採用において、採用職種として「デジタル職」を設け、採用後はICTの利活用やデジタル関係の事務に従事するICTスキルの素養のある人材を採用。
- 受験資格として、IPA(独立行政法人情報処理推進機構)が実施する試験に合格していることを求めている。(例:基本情報技術者試験、ITストラテジスト試験、情報処理安全確保支援士試験等)

(令和3年度横浜市職員(大学卒程度等)採用試験受験案内より抜粋)

| 試験区分 | 職務概要 |
|------|--|
| デジタル | 主に、ICT利活用施策の企画立案及び行政のデジタル化の推進、庁内各種システムの開発、運用等に関する事務に従事します。 |

【参考情報】人口:375.5万人 関連URL:
<https://www.city.yokohama.lg.jp/city-info/saiyo-jinji/saiyo/>

事例: 企業との連携協定やOBを活用した人材の確保【山梨県甲府市・島根県美郷町】



- 県庁職員のOBを任期付職員として任用

概要(山梨県甲府市)

- 山梨県庁職員のOB (情報システム部門経験者) をフルタイムの任期付職員として任用し、デジタル推進課に配属。
- 県庁職員のOBは、地域の特性や自治体業務に精通していることから、市業務内におけるミスマッチが起きづらい。市の業務を牽引するとともに、県及び県内市町村とのパイプ役としての役割を果たす。



- 連携協定締結企業の社員を受入れ

概要(島根県美郷町)

- 町内全域における光通信網の整備などで長年の協力関係にあるNTT西日本と「ICTを活用した地域活性化に関する連携協定」を締結。
- NTT西日本の社員をDX推進を担う情報・未来技術戦略課に課長補佐級として2年間受入れ。NTT西日本における籍を残したまま、フルタイムの任期付職員として任用。
- タッチパネル式告知映像端末を活用した遠隔医療や買い物支援 (ドローンの活用も) の検討に携わる。

(参考)

- 地方公務員法第38条※の制限を受けるが、任期付職員は、民間企業との雇用関係を継続し、従業員としての地位を保有したまま任用することができる。

※ 職員は、任命権者の許可を受けなければ、営利企業を営むことを目的とする会社等の役員等の地位を兼ね、若しくは自ら営利企業を営み、又は報酬を得ていかなる事業若しくは事務にも従事してはならない、とされている。

【参考情報】 人口:18.8万人

【参考情報】 人口:0.5万人 関連URL: <https://gov.town.shimane-misato.lg.jp/information/information01/2102>

類似の取組を行っている団体: 茨城県笠間市(県庁職員OBの任用)、宮城県仙台市(連携協定締結企業からの受け入れ)

4 (1) デジタル技術を活用した業務改善等 (ステップ3)

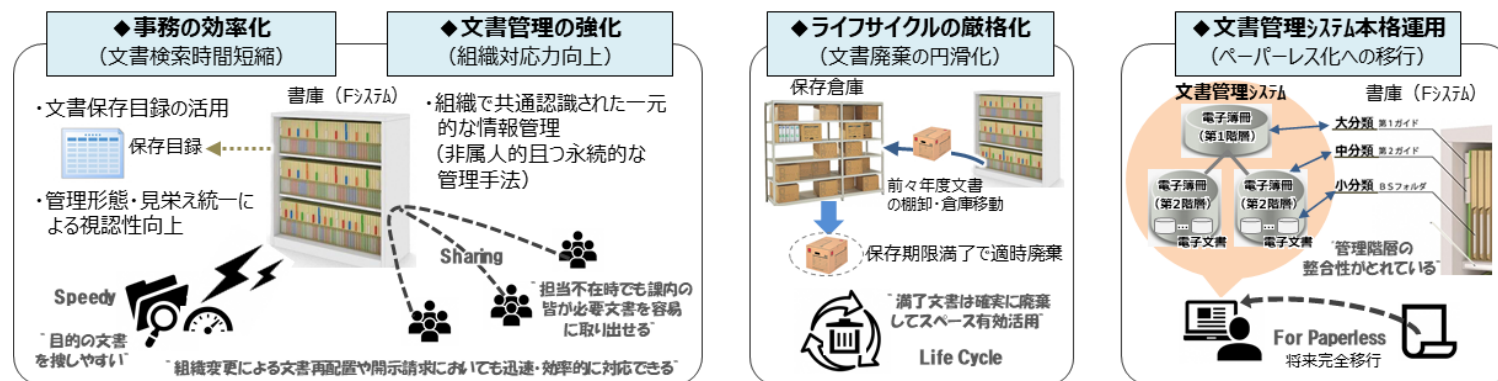
事例: 電子決裁機能付き文書管理システムの導入【愛知県瀬戸市】



- 電子決裁システム導入による行政事務のペーパーレス化を推進
- ファイリングシステムを導入することで、将来的な文書の完全電子管理への道筋に

概要

- 一部の部署で試行した電子決裁機能付きの文書管理システムを全庁で本格運用することで、行政事務のペーパーレス化を目指す。
- 行政文書は、簿冊ではなく、ファイリングシステム※を導入することで、事務の効率化（文書の検索時間短縮）、文書管理の強化（情報の一元管理による組織対応力向上）、ライフサイクルの厳格化（期限満了文書廃棄の円滑化）等の効果を期待。
 - ※文書を小分類フォルダ（BSフォルダ）に入れて、それを大分類と中分類の仕切りで区切った書庫棚へ収納する管理手法。
- これは、文書管理システムの書類分類と同一であることから、将来的な文書の電子管理、電子決裁への完全移行への道筋とする。



「ファイリングシステム」は、令和4年度末の全庁展開完了を目指す。現在仮運用中の「文書管理システム」は「ファイリングシステム」の導入完了組織から順次本格運用とする。

【参考情報】 人口:13.0万人、関連URL: <http://www.city.seto.aichi.jp/docs/2020032700059/>

類似の取組を行っている団体: 北海道奈井江町 (公文書管理システム導入予定)

事例: プレミアム商品券の電子化による事務経費の削減【神奈川県平塚市】

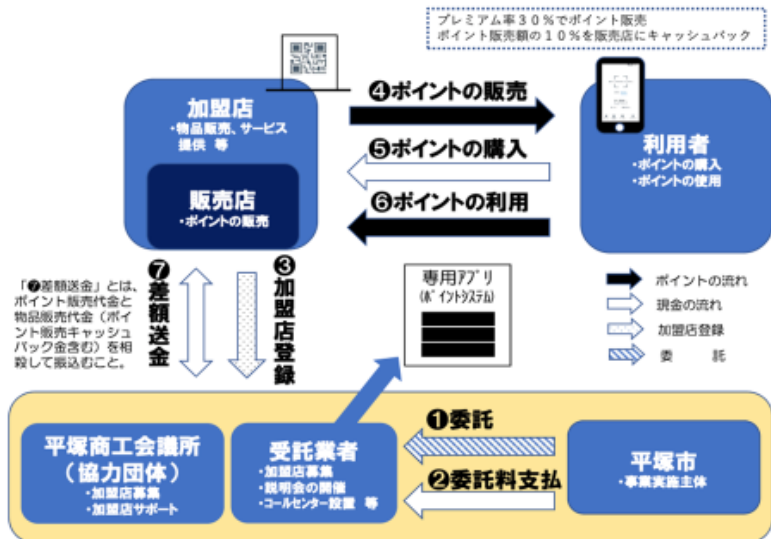


- プレミアム商品券の電子化による、事務経費の大幅な縮減・業務の効率化
- 電子化により消費行動がデータ化され、データの分析が容易に

概要

- 令和元年度は紙媒体で実施していたプレミアム商品券に係る事業について、キャッシュレスの普及等を実現するため、令和2年度に電子化した。これにより、事業規模が約8億円から約15億円に倍増したにも関わらず、事務経費は1億4,800万円から5,400万円に縮減された。また、電子化により、消費者の消費行動がデータ化されたため、そのデータを基礎とした分析が容易になり、施策の評価や企画立案において有用な指標となった。

ひらつか☆スターライトポイント利用の流れ



発行総額

15億1667万円(プレミアム分3億5000万円を含む)
内訳
当初発行 8億6667万円(プレミアム分2億円を含む)
追加発行 6億5000万円(プレミアム分1億5000万円を含む)

販売金額

13,000円分のスターライトポイントを10,000円で販売(プレミアム率30%！)

購入限度額

1人につき30,000円まで(10,000円単位で上限まで何度でもチャージ可)

電子化によるメリット

- ① 「新しい生活様式」に対応したキャッシュレス決済の推進
新型コロナウイルス感染症の感染予防の一つとして、キャッシュレス決済の導入が推奨されています。
- ② 換金手続が不要
紙版商品券では、使用された商品券を換金窓口(金融機関等)にお持ちいただき、換金手続を行っていましたが、「ひらつか☆スターライトポイント」の場合、取引(決済)データに基づき、自動的に振込が行われます。
- ③ 会計時の負担軽減
紙版商品券は、釣銭を出すことができないため、会計の際に商品券に現金を加えて支払われるケースがほとんどでしたが、「ひらつか☆スターライトポイント」の場合は1円単位で使用でき、支払いの操作もお客様が行いますので、会計時の負担が軽減されます。
- ④ 効果的な情報発信
「ひらつか☆スターライトポイント」の利用者は、専用のアプリを入手することになりますが、このアプリには、支払い機能のほかにも、加盟店独自のクーポン券の発行やお知らせをする機能なども搭載する予定となっていますので、きめ細かく効果的な情報発信が可能となります。

【参考情報】 人口:25.7万人、関連URL: http://www.city.hiratsuka.kanagawa.jp/sangyo/page33_00078.html

類似の取組を行っている団体: 大分県日田市(<https://www.city.hita.oita.jp/event/11460.html>)

事例: 録画形式のデジタル面接を導入【宮崎県都城市】



- 選考において、録画形式のデジタル面接を導入
- 応募者の応募における負担と職員の選考における負担を軽減

概要

- 応募者の負担を軽減するため、通常対面での面接を行う2次選考において、録画形式のデジタル面接を実施。事前に質問を収録したファイルに応募者に送信。応募者は自身の都合のいいタイミングで受験可能※。選考過程において、庁舎への来庁が求められるのは最終面接の1回だけとしている。
- 質問を収録したファイルの冒頭に、市長のメッセージを挿入することで、応募者へ直接アピール。
- 録画形式なので、選考を行う市職員もそれぞれの都合のいいタイミングで視聴可能。また、後年に渡って視聴可能であり、質問事項や選考の妥当性などについて検証することが可能。

※応募者は、1回のみ取り直しが許される。

(選考過程)

| | | |
|-------|--------|---------------------------|
| 第1次選考 | 総合能力試験 | SPI3による能力検査 |
| 第2次選考 | デジタル面接 | 主として、人物・見識等についての録画による後述試験 |
| 第3次選考 | 幹部面接など | 主として、人物・見識等についての個別口述試験 |

(受験者へのアンケート結果)

- ✓ 受験者のうち県外に居住している者の割合・・・56%
- ✓ 質問動画・質問内容がわかりやすかった・・・96%
- ✓ デジタル面接は受けやすかった・・・87%
- ✓ 録画面接のメリット
 - ①好きな時間に受験できた・・・96%
 - ②日程調整不要・・・65%
 - ③費用負担軽減・・・60%

※令和2年度 録画面接に係るアンケート結果より引用

【参考情報】 人口:16.5万人、関連URL: <https://www.city.miyakonojo.miyazaki.jp/soshiki/14/14946.html>

類似の取組を行っている団体: 兵庫県三田市(録画動画面接)

事例: その他業務改善等の取組み【京都府・大阪府東大阪市】



- 出勤簿廃止によるペーパーレス化とテレワークの促進

概要(京都府)

- 従来から紙の出勤簿を使用していたところ、新型コロナウイルス感染症の拡大を踏まえ、テレワークを実施するに当たり、テレワーク中の職員の勤務状況を管理することが課題となった。
- 職員のパソコンへのログイン・ログアウト情報を既存システムへ連携させて出勤状況を一元的に管理するシステム改修を実施。
- 所属長が所属職員の出退勤状況を正確に管理出来るようになったほか、職員も出勤簿への記録を行う必要がなくなった。また、紙の出勤簿を廃止することができた。



- 議事録作成支援システムの導入による議事録作成時間の削減

概要(大阪府東大阪市)

- 議事録作成に当たっては、録音した音声を複数回聞き直しながら作業を行うため、会議時間の約3～8倍の作業時間を要していた。
- AIを活用した音声認識技術による議事録作成支援システム用の端末を1台導入し、実証実験した結果、適切な集音環境で録音されたデータを用いれば議事録作成にかかる時間を3割程度削減できるという結果になった。
- 実証実験で効果が確認できたため、令和2年6月より端末を2台増設して3台体制とし、全庁に周知をし、議事録作成支援システムの貸し出しを開始。

【参考情報】 人口:254.6万人

【参考情報】 人口:48.9万人

関連URL: <https://www.city.higashiosaka.lg.jp/0000001579.html>

類似の取組を行っている団体: 東京都港区他 (議事録作成支援システム)

4 (2) 行政手続のオンライン化 (ステップ3)

事例: 市町との共同による行政手続オンライン化システムの導入【滋賀県】



- 県と市町が共同でシステム調達・利用に取り組むことで、調達・導入に係る職員の事務負担・費用負担の軽減や住民の利便性向上を目指す

概要

- 住民が行政手続の申請にあたって、必要書類などの判断が困難な場合があること、また市町においても住民からの問合せ対応が事務負担となっているという課題があった。そこで、令和2年度に、県が主導して、県内の参加14市町（大津市、草津市、湖南市等）と課題解決のための共同研究事業を実施。
- まずはモデル事業として、①転入届などの引っ越しの際に必要な手続や手続に必要な書類・窓口等を案内するシステム（くらしの手続ガイド）、②申請書等を電子データで作成し、そのままオンライン申請できるシステム（汎用電子申請システム）の試験運用を実施（令和2年10月1日～）。
- 県内3市における試験運用後、令和3年度は県および参加14市町の一部で共同調達に取りかかり、住民にとって統一的で使いやすい手続のインターフェイスを構築するとともに、ワンストップでの行政手続を可能とする。

モデル事業の概要

10月1日より順次、県内3市(大津市・草津市・湖南市)で実証のためのモデル事業を開始

くらしの手続きガイド

大津市・草津市で実施

滋賀県内にお住まいの方やこれからお住まいになる方がライフイベントに合わせて必要になるお手続きを案内。

【ライフイベント一例】

※モデル事業で住民供用中

※新規項目として検討中

転入

転出

転居

医療/障がい

高齢/介護

ワンストップ化

汎用電子申請システム

草津市・湖南市で実施

- ・インターネットを利用した行政手続を可能とする
- ・スマートフォンにも対応(SNSとの連動性を確保)
- ・マイナンバーカードを活用した電子署名に対応
- ・キャッシュレスに対応
- ・アンケート、研修申込、届出、申請等の様々な様式を作成可能

【モデル事業でのオンライン化手続き例】

住民票の写しの請求

転出届

職員採用試験申込

事例: 行政手続棚卸調査の実施と「行政手続オンライン化構想」の作成【新潟県】

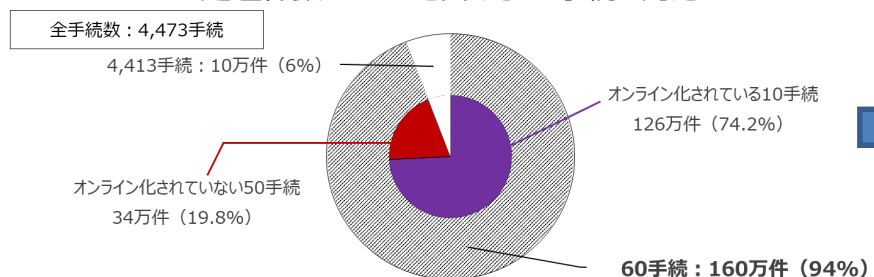


- 県民や事業者が県に申請等を行う手続のうち、県単独でオンライン化について検討可能な手続の数を整理。その中から、処理件数が多く、オンライン化されていない手続を「オンライン活用重点手続」とするなど、優先順位をつけ、「行政手続オンライン化構想」に基づき、オンライン化に取り組む。

概要

- 「県民の利便性向上」「行政の業務効率化」の観点から、手続や庁内業務のデジタル化の実現を目指すため、あらゆる行政手続（申請・届出等）を対象とした調査を実施。
- 個別手続の実態に即して、現行電子申請システムのさらなる活用や機能拡充、既存業務システムとの連携の実現、庁内業務のデジタル化による効率化に向けた課題を検討。
- 検討結果を踏まえ、今後の行政手続オンライン化実現に向けた取組方針を示す「行政手続オンライン化構想」をとりまとめた。
- また、令和4年度までに新たな電子申請システムの構築等の取り組みを行う。

処理件数の94%を占める60手続の対応



- 処理件数の94%を占める60手続について、
- ①すでにオンライン化されている10手続については、更なる利便性向上を検討することとした
 - ②まだオンライン化されていない150手続については、「オンライン活用重点手続」と位置づけ、方針を検討した

【参考情報】 人口: 223.6万人、 関連URL: <https://www.pref.niigata.lg.jp/sec/ict/onlinekakousou.html>

事例: 業務の効率化による書かない窓口、ワンストップ窓口の実現【北海道北見市】



- BPRの取組みとあわせて、バックヤードだけではなく、フロント部分（受付窓口）においてもシステム化を進め、RPAの利用によりバックヤードの負担を軽減するとともに、住民の申請書記入や窓口支援システムを活用した手続の自動判定により代理受付を実施し窓口を回る手間を削減した。

概要

- BPR/UI・UXの改善（書かない窓口の実施）
職員が来庁者の本人確認を実施し、来庁者から必要な証明書を聞き取りながらシステムを利用し、申請書の作成支援を行う。来庁者は申請書に署名をするだけでよく、申請手続が簡略化した。
- BPR/業務の集約（ワンストップ窓口の実施）
他課の手続を住民異動窓口を集約し、来庁者の移動や、課を回るごとに発生する重複する本人確認、異動内容の説明の手間を省略した。手続は窓口支援システムで自動判定し、住民窓口で代理受付や案内をする。
- RPAの業務利用
証明書交付申請及び住民異動届受付時のデジタルデータを活用し、証明交付及び住民異動入力業務をRPAにより一部自動化した。

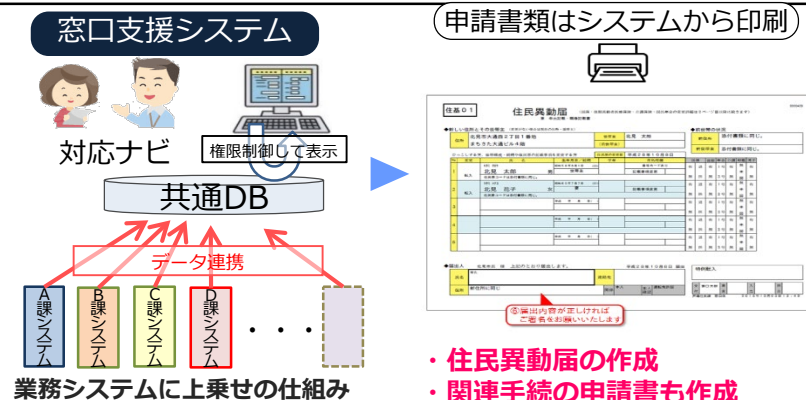
～今後も取り組みを続けていくための枠組み～

「窓口課」の設置

- ・ 窓口係：証明書やライフイベント手続をまとめて受付する係
 - ・ 管理係：今後のプロジェクト推進や窓口業務改善を担う係
- 窓口支援システム
- ・ 他団体への横展開（埼玉県深谷市で導入）

【参考情報】 人口:11.7万人

類似の取組を行っている団体: 千葉県船橋市、埼玉県深谷市



事例: 段階的なオンライン化の取組み【千葉県船橋市】



- スモールスタートとして、アンケートなど入力が簡単な手続から申請のオンライン化に着手
- オンライン化を加速するため、各種申請様式の押印の必要性について見直し

概要

- UI (ユーザーインターフェイス) に配慮した申請システムを導入し、アンケートの回答や講習の申し込みなど入力が簡単なものからオンライン化を進めている。また、オンライン化システムは、職員に限定した使用も可能であり、庁内の照会業務においても活用することができる。
- オンライン化を進めるため、その妨げとなる申請様式等における押印について、国の方針を踏まえた分かりやすい見直しの方針を庁内に示した結果、押印が義務づけられていた様式 (5,513件) の約70% (3,843件) で押印の義務付けが廃止された。なお、押印の義務付け廃止後は、押印があってもなくても有効に扱われる旨、ホームページにおいて市民に示している。

オンライン申請



<概要>

◆オンライン申請とは

- インターネット上から各種申請が行えるシステム
- 24時間365日、夜間や休日にも手続きができる
 - 市役所に行かずとも手続きができる
 - 紙申請の入力処理時間・入力ミスの削減につながる

市民サービス向上
+
業務効率化

◆庁内照会にも利用できる

- 職員だけが使える環境がある
- Excel等で複雑な回答様式を作成する必要なし
- CSVで出力できるから集計も簡単



<実績>

| | |
|---------|---------|
| 公開済み様式数 | 227様式 |
| 申請受付総数 | 31,315件 |

| 所属 | 申請名 | 総申請件数 | うち、オンライン | オンライン利用率 |
|-------|------------------|-------|----------|----------|
| 福祉振興課 | アナト・資料助成金交付申請 | 3,766 | 2,391 | 63.5% |
| 職員課 | 令和2年度職員採用試験受験申込み | 1,078 | 1,002 | 92.9% |

※令和2年4月1日から令和3年6月18日現在

○見直しの方針

- 押印義務付け廃止・・・認印・実印(印鑑照合なし)
- 押印義務付け存続・・・実印(印鑑照合あり)
- 国等の根拠によるもの・・・国等の法令改正に準じて、
随時対応

※支払根拠書類等の押印見直しは判断に時間を要するため、関係部門と継続協議することとした。

【参考情報】 人口: 64.3万人、 関連URL: <https://www.city.funabashi.lg.jp/shisei/jouhoukoukai/005/p090775.html>

事例: ぴったりサービス・汎用的電子申請システムの積極的な活用【東京都港区】



▶ ぴったりサービス及び東京都が構築した東京電子自治体共同申請システムで受け付ける電子申請手続を拡充し積極的に行政手続オンライン化を推進 (令和2年度: 約100手続)

概要

- 令和3年度以降、申請数が多い手続から順次電子申請を拡充。
- 各種証明書をオンラインで交付請求できる電子申請サービスを開始。
- 区民等が自宅で必要手続を確認できるとともに、来庁時に複数の申請書を一括で作成できる窓口総合支援システムの導入に向け、構築を開始。

区の広報誌による周知

区の手続きや施設・催し物のご案内は
みほとコール ☎5472-3710
年中無休 午前8時～午後8時 FAX5777-8752

☎3578-2111 (区役所代表)

マイナポータルを利用して暮らしを便利に

マイナポータルの「ぴったりサービス」とは、国が運営するインターネットサービスです。マイナポータルの「ぴったりサービス」を利用すれば、利用する人に合った行政サービスの検索や電子申請をすることができます。パソコンやスマートフォンから、インターネットに接続できる環境があれば利用できます。「ぴったりサービス」による行政サービス検索は、マイナポータルが不要です。マイナポータルを活用した電子申請について

電子申請で本人確認が必要な手続きを行うときには、マイナンバーカードが必要です。パソコンから申請

マイナポータルの利用方法

スマートフォンから

マイナンバーカードのICチップでログイン

パソコンから

※マイナンバーカード対応機種に限ります。
※「ぴったりサービス」によるサービス検索は、マイナンバーカードが不要です。
※一部機能のご利用にはマイナンバーカードが必要です。

の手続きを行う場合は、ICカードリーダライタが必要です。スマートフォンの利用は、使用している機器のマイナンバーカード対応の可否をご確認ください。特別定額給付金についてもマイナポータルから電子申請ができます。

スマートフォンで二次元コードを読み取ると、港区の「ぴったりサービス」トップページをご覧いただけます。

※マイナポータルについて詳しくは、港区ホームページまたはマイナポータルホームページ <https://myna.go.jp/> をご覧ください。

| 制度名 | 手続名 | 担当課 | マイナンバー |
|------------------|-----------------------------|--------------|------------|
| 児童手当 | 児童手当等の受給資格及び児童手当の額についての認定請求 | 子ども家庭課子ども給付係 | ☎3578-2431 |
| | 児童手当等の額の改定の請求及び届出 | | |
| | 氏名変更、住所変更等の届出 | | |
| 乳幼児医療費(子ども医療)の助成 | 受給事由消滅の届出 | 子ども家庭課子ども給付係 | ☎3578-2430 |
| | 未支給の児童手当等の請求 | | |
| | 児童手当に関する給付の申請、特別変更等の申請 | | |
| 保育 | 子ども医療費認定申請 | 子ども家庭課子ども給付係 | ☎3578-2445 |
| | 子ども医療費再交付申請 | | |
| | 子ども医療費認定の届出 | | |
| 母子保護 | 子ども医療費認定の申請 | 健康推進課地域保健係 | ☎6400-0084 |
| | 健康の届出 | | |
| | 健康の届出 | | |
| 介護保険 | 要介護・要支援更新認定の申請 | 介護保険課介護給付係 | ☎3578-2880 |
| | 要介護・要支援更新認定の申請 | | |
| | 要介護・要支援更新認定の申請 | | |
| 情報公開 | 情報公開請求 | 情報公開課個人情報係 | ☎3578-2064 |
| | 情報公開請求 | | |
| | 情報公開請求 | | |

問い合わせ
 マイナンバー総合フリーダイヤル ☎0120-95-0178
 情報政策課情報政策担当 ☎3578-2080

港区特別定額給付金コールセンター ☎6730-9401
 保健予防課保健予防係 ☎6400-0081
 情報公開課個人情報係 ☎3578-2064

【参考情報】 人口: 26.0万人、 関連URL: <https://www.city.minato.tokyo.jp/jouhoseisaku/kurashi/todokede/denshishinse/denshishinse.html>

類似の取組を行っている団体: 千葉県千葉市 (<https://www.city.chiba.jp/somu/joho/system/denshishinsei.html>)

事例: 学童保育関係手続のオンライン化【広島県呉市】



- 手続のオンライン化には、業務フローの大幅な見直しを伴うため、スモールスタートで取り組んだ。学童保育の入会・変更等のオンライン化を実施したところ、令和3年4月の開始以降は、全ての保護者からのオンライン申請を実現した。

概要

- 放課後児童会（学童保育）の入会・変更・休会・退会という基本的な手続を全てオンライン化。
- 令和3年4月の開始以降、ほぼ全ての保護者がオンライン申請を利用。
- 利用者からは「わざわざ書類提出のため児童会へ行かなくてもよくなったので便利」や「従来のように手続を行うために、仕事を休んで市役所に行く必要がないので、よかった」という声が届いている。
- 現場（各施設）での受付事務は面接を除きゼロに。
- スモールスタートで得た知見を活かして、今後は児童手当、乳幼児等医療費助成、保育所入所など予定している。

手続き 入会 利用料 入会の流れ よくある質問

● オンラインで手続

申込方法

各種手続きは、スマートフォンやパソコンがあれば、曜日や時間に関係がなく、いつでも手続きできます。以下の画像をクリック（タップ）して「子育てオンライン申請」をご利用ください。

| | | | |
|---|---|--|---|
| <p>入会</p> <p>●「入会」は、新規入会や長期休暇入会申込のほか、登録情報の変更や再申請ができます。</p> | <p>変更</p> <p>●「変更」は、月曜～金曜登録の方が土曜利用を始めた、またはその逆の場合など、利用区分や分担金が変わる手続きができます。</p> | <p>休会</p> <p>●「休会」は、登録したまま一時的に児童会をお休みする場合の手続きができます。</p> | <p>退会</p> <p>●「退会」は、児童会の利用をやめる場合の手続きができます。</p> |
|---|---|--|---|

【参考情報】 人口:22.2万人、 関連URL: <http://www.city.kure.lg.jp/soshiki/60/kosodateonline20210401.html>

事例:ぴったりサービスの積極的な活用【栃木県小山市・岐阜県飛騨市】



- ▶ ぴったりサービスと郵便局を活用した行政手続のオンライン化

概要(栃木県小山市)

- 子育てワンストップ、介護ワンストップに係る手続について平成29年からぴったりサービスでの申請を受付。
- 特定個人認証が必要ない申請については、市のホームページからのオンライン申請ツールで申請受付をし、今後は市民ポータル提供などを含め、環境整備を検討。

【参考情報】 人口:16.8万人

関連URL: <https://www.city.oyama.tochigi.jp/soshiki/35/212817.html>



- ▶ ぴったりサービスと汎用的電子申請システムの導入

概要(岐阜県飛騨市)

- 子育てワンストップ、介護ワンストップに係る手続について平成29年からぴったりサービスでの申請を受付。
- 令和3年度に岐阜県内の市町村による共同調達で民間の電子申請サービスを導入し、ぴったりサービスで対応が難しいもので特定個人情報認証が必要ないものについては汎用電子申請基盤を用いてオンライン申請を導入している。

【参考情報】 人口:2.4万人

類似の取組を行っている団体:新潟県三条市・大阪府八尾市 等(ぴったりサービス)、熊本県(市町村と共同の電子申請サービス)

4 (3) デジタルデバイド対策 (ステップ3)

事例: 地域におけるデジタル活用支援【東京都・岡山県】



- ▶ 条例において、デジタルデバイドの是正を行政の責務として明記

概要(東京都)

- 令和2年度にオンライン通則条例を東京デジタルファースト条例として抜本改正し、デジタルデバイドの是正に対する対策を行うことを都の責務として明記した。
- 令和3年度については、デジタル機器に不慣れな高齢者がスマホを安心して活用し、オンライン申請の利用につなげる取組みを実施するとともに、区市町村が実施するデジタルデバイドの是正に資する事業の実証を行い、効果的な施策の横展開を行うこととしている。

【東京デジタルファースト条例（平成16年条例第147号）（抄）】

（情報通信技術の利用のための能力等における格差の是正）

第12条 都は、情報通信技術を活用した行政の推進に当たっては、全ての者が情報通信技術の便益を享受できるよう、情報通信技術の利用のための能力又は知識経験が十分でない者が身近に相談、助言その他援助を求めることができるようにするための施策、当該援助を行う者の確保及び資質の向上のための施策その他の年齢、身体的な条件、地理的な制約その他の要因に基づく情報通信技術の利用のための能力又は利用の機会における格差の是正を図るために必要な施策を講じなければならない。

【参考情報】 人口:1383.5万人 関連URL:

https://www.reiki.metro.tokyo.lg.jp/reiki/reiki_honbun/g101RG00003466.html

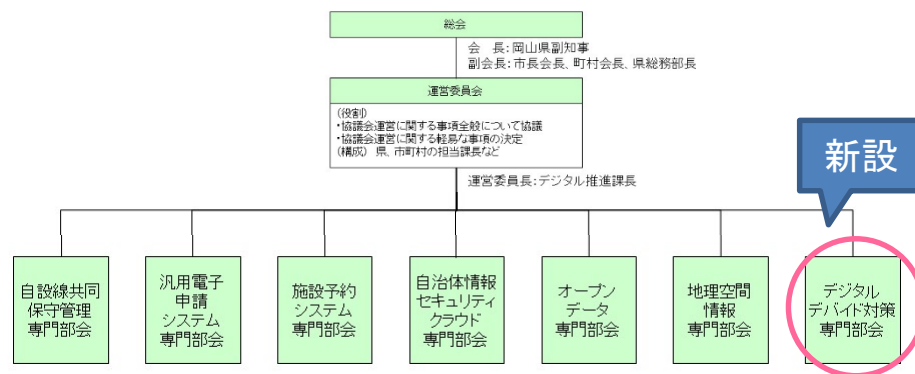


- ▶ デジタルデバイド対策の専門部会を県・市町村の協議会において設置

概要(岡山県)

- 令和3年度に、市町村の支援を目的として、県と県内全市町村で組織する岡山県電子自治体推進協議会（平成14年設立）において、デジタルデバイド対策の専門部会を設置した。部会には、全市町村が参加している。
- 本専門部会において、デジタルデバイド対策に係る国や先進自治体の取組みの共有、専門家を招いた県・市町村職員向けの研修などを行うこととしている。

岡山県電子自治体推進協議会 令和3年度組織体制図



【参考情報】 人口:190.4万人

関連URL: <https://www.pref.okayama.jp/page/detail-26896.html>

事例: 地域におけるデジタル活用支援【青森県・愛知県】



- 高齢者や障害者にiPadの使い方を教える地域人財を育成

概要(青森県)

- 東日本大震災をきっかけに、高齢者や障害者に対して、①災害時にデジタル技術を活用した情報収集ができること、②日常生活や趣味をより充実したものとすることを、を目的に、iPadの活用を教えることのできる講師を育成するための講座を平成25年度から開催している。これまで203名を育成。
- 県内3箇所エリアごとに、10回の講座を通じて1年かけて講師を育成。講座では、実際に障害者等に教える機会を設けており、受講後にスムーズに活動を行えるようカリキュラムを工夫している。
- 講座を受けた講師は、周囲のデジタルに不慣れな人のサポートをしている。特に、八戸市では、受講者同士がサークルを結成し地元施設を活用するなどして障害者等の支援を行っている。

R2年度受講者募集チラシ→



- デジタルの教え手となる高齢者を育成し、高齢者が高齢者を支援する仕組み

概要(愛知県)

- 令和3年度以降、県が、市町村から推薦を受けた候補者に対して講習(受講無料)を行い、「高齢者デジタルサポーター」*として育成し、登録。
- *デジタルに不慣れな高齢者に対して、同じ高齢者の目線で情報機器の操作方法等の説明や相談に応じる概ね65歳以上の者
- サポーターは、市町村の依頼に応じて、高齢者向けの研修の講師や相談要員等として、派遣される。
 - サポーターは、スマートフォンの基本操作や高齢者が巻き込まれがちなトラブル、マイナンバーカードの利活用等の研修、相談対応を行う予定。



【参考情報】 人口:127.6万人

関連URL: <https://www.pref.aomori.lg.jp/sangyo/ict/R3iPad.html>

【参考情報】 人口:757.6万人

事例: 地域におけるデジタル活用支援【北海道留萌市・宮城県仙台市】



➤ 地域おこし協力隊員による高齢者のデジタル活用支援

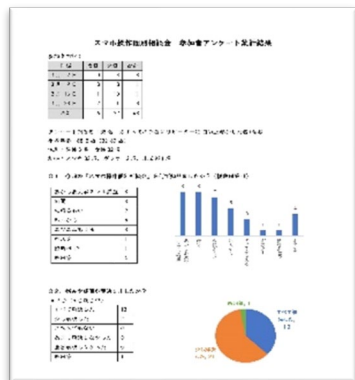


➤ 電子回覧板導入による持ち運びの負担軽減や周知効果の向上

概要(北海道留萌市)

- 地域おこし協力隊が、地域の観光情報等の周知やキャッシュレス決済の普及のために、高齢者にスマホを活用してもらうことを目的とし、高齢者向けのスマホ講座（講義形式）や個別相談会の講師をしている。
- 個別相談会では、利用者それぞれのニーズや習熟度に応じたきめ細かな支援を実施。
- 参加者に対するアンケートを行い、利用者の意見をフィードバックすることで講座や相談会の質の向上に努めている。

広報もい(令和3年2月号)



協力隊作成: アンケート

概要(宮城県仙台市)

- 高齢化率40%を超える市内の中山間地域の一部において、紙の回覧版は、隣家が離れていることから持ち運びが負担となっているほか、早く回すことが優先され、周知効果に問題があった。
- そこで、電子回覧板導入により、市政情報や町内会の連絡等を少ない負担で効果的に行えるようにするため、令和2年度から3年度にかけて実証実験を実施。
- 令和2年度は、テレビとタブレットの2つの利用媒体のどちらが有効かについて検証を行い、令和3年度は、その結果を分析するとともに、地域との対話を通じ、その他の生活支援機能の追加についても検討する。



【参考情報】 人口: 2.1万人

関連URL: https://www.e-rumoi.jp/seisaku/sei_00035.html

【参考情報】 人口: 106.4万人 関連URL:

https://www.city.sendai.jp/joho-kikaku/documents/sendai_digital_konwakai_01.pdf

事例: 地域におけるデジタル活用支援【群馬県太田市・群馬県渋川市・吉岡町・榛東村】



- ▶ 市内NPO法人に委託し、市民のスマホ・パソコン相談を実施

概要(群馬県太田市)

- 平成16年度から、市民のITリテラシーの向上に資するため、市内のNPO法人（おおたIT市民ネットワーク）による市民向けの相談室を開設している。
- 市役所内の情報センターで、市民の誰でも気軽にスマホやパソコンに関する相談をすることができる。また、出張相談として、市役所以外の場所でも相談が可能。

開設日時 : 平日 9時30分～12時30分 (祝日、年末年始を除く)

対象者 : 太田市内に在住または在勤、在学する人

相談員 : NPO職員 (常勤2名)

相談料金 : 無料

相談内容 : PC・スマホの初期設定、ソフトウェアの利用方法等

相談実績 : 1,120人 (R1年度)

※出張相談を除く。



受講風景

【参考情報】 人口:22.4万人 関連URL:

<https://www.city.ota.gunma.jp/005gyosei/0020-005kikaku-jouhou/soudansitu.html>



- ▶ 市町村が住民向けのスマホ講座を共同開催

概要(群馬県渋川市・吉岡町・榛東村)

- 群馬県内の3市町村（渋川市・吉岡町・榛東村）が共同で、群馬県情報化推進協議会の事業を活用し、講師の派遣を受けて、住民向けのスマホ・タブレット講座を実施した。
 - 単独開催が難しい場合であっても、共同開催により、各団体の職員が参加することで、単独開催と比べ、職員の負担を軽減できる※。
- ※例えば、単独開催の場合、1団体が3名職員を用意しなければならないところ、共同開催であれば各団体から1名ずつ職員が集まることで対応可能。
- 共同開催により、近隣市町村の職員同士の情報交換の機会ともなる。

【令和2年度実績】
参加者全体：30名
・渋川市：22名
・吉岡町：3名
・榛東村：5名



広報しづかわ
(9月1日号)

【参考情報】 人口:7.7万人(渋川市)、2.2万人(吉岡町)、1.5万人(榛東村)

関連URL: <https://www.pref.gunma.jp/07/b2700001.html>

事例: 地域におけるデジタル活用支援【千葉県市川市・栃木県那須塩原市】



➤ 高齢者向けの生活支援を行うシステムを提供



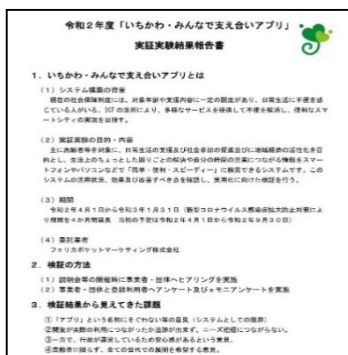
➤ 自治会長役員会をオンラインを活用して開催

概要(千葉県市川市)

- 令和元年度に官民が連携して高齢者向けの生活支援（食事・買い物・掃除等）を行うマッチングシステムを開発した。生活する上での困りごとの解決や、生活に役立つ情報を簡単・便利・スピーディに調べることができる。
- このシステムの提供を通じて、住民の不便を解消し、便利なスマートシティの実現を目指すため、令和3年度は、令和2年度の実証実験結果を踏まえて、運用をしていくこととしている。

概要(栃木県那須塩原市)

- 令和2年7月に、東那須野地区自治会長役員会をWeb会議システム「ZOOM」により開催。開催にあたって、地域おこし協力隊が、役員の実家を訪問し、パソコンやスマホの設定を支援。
- さらに、自治会におけるオンライン会議の開催を推進するにあたり、地域おこし協力隊が自治会長会と連携して「自治会のためのオンライン会議開催マニュアル」を作成。市内の全自治会に配布するとともに、市HPにも掲載している。



R2 実証実験結果報告書



オンライン役員会



オンライン会議の手引き

【参考情報】 人口:49.0万人 関連URL:
<https://www.city.ichikawa.lg.jp/wel02/1111000180.html>

【参考情報】 人口:11.7万人 関連URL:
<https://www.city.nasushiobara.lg.jp/02/documents/tsushin202009.pdf>

事例: 地域におけるデジタル活用支援【高知県日高村・熊本県熊本市】



➤ Society5.0 社会に適応する村づくり「村まるごとデジタル化事業」

概要(高知県日高村)

- 村の現在の村の人口は5,000人余であり、人口が少ないからこそ、誰一人取り残さないデジタル化を村全体で進めることとし、村・IT企業・通信事業者の連携協定を締結した。
- 具体的な取組みとしては、デジタル社会における必須ツールであるスマホを全村民に普及させ、デジタル活用の土壌を整える。主なターゲットは、スマホを持たない高齢者層であり、スマホ教室や生活の質を向上させる4種のアプリケーション（防災・健康・地域通貨・メッセンジャー）の利用教室を通じ、スマホを活用した利便性の高い社会を目指す。



【参考情報】 人口:0.5万人



➤ 自治会長のデジタルスキル養成のための研修会の実施

概要(熊本県熊本市)

- 市とNTTドコモが包括連携協定を締結。令和2年度に、市は、連携協定事業の一つとして、自治会長向けに、地域活動でのスマホ活用方法を学ぶ研修会を開催。中央区の自治会長約80名が参加した。
- 今後、地域社会のデジタル化が進むよう、活用に積極的な自治会等を対象に出張スマホ教室や、WEB会議講座・SNS活用講座などを開催。

講師：NTTドコモ 等
 対象者：中央区の自治会長
 受講料：無料
 場所：地域コミュニティセンター 等
 回数：研修会や講座を適宜開催



受講風景

研修チラシ

【参考情報】 人口:73.4万人 関連URL:

<https://www.pref.kumamoto.jp/site/kyouiku/76657.html>

先進事例が掲載された関連ガイドライン等

<重点取組事項>

○ 自治体のAI・RPAの利用推進

- ・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

- ・自治体におけるAI活用・導入ガイドブック（令和3年6月総務省）

https://www.soumu.go.jp/main_content/000757186.pdf

○ テレワークの推進

- ・地方公共団体におけるテレワーク推進のための手引き（令和3年4月総務省）

https://www.soumu.go.jp/main_content/000746987.pdf

<自治体DXの取組みとあわせて取り組むべき事項>

○ 地域社会のデジタル化

- ・地域におけるSociety5.0の推進関連施策集（令和3年度版）（令和3年4月16日地域Society5.0推進連絡会議）

https://www.chisou.go.jp/sousei/about/mirai/pdf/society5.0_collection.pdf

○ デジタルデバイス対策

- ・地域におけるデジタル活用支援の事例について（令和3年3月29日付け総務省自治行政局地域振興室事務連絡）

<その他>

○ 官民データ活用推進計画策定の推進

- ・地方公共団体におけるデータ利活用ガイドブックVer2.0（令和元年5月総務省情報流通行政局地域通信振興課地方情報化推進室）

https://www.soumu.go.jp/menu_seisaku/ictseisaku/ictriyou/bigdata.html

巻末

<事例について>

- 主に、「（仮称）自治体DX推進手順書に係る事例調査（令和3年5月6日付け事務連絡）」の回答から選定しています。
- 類似の取組みについても、上記調査の回答を参考に行っているため、全国の取組みを網羅的に掲載しているものではありませんのでご了承ください。
- 人口は、令和2年1月1日時点の住民基本台帳に基づくものです。

<連絡先>

- 総務省自治行政局地域力創造グループ地域情報化企画室
電 話：03-5253-5525
メー ル：tiikijouhou@soumu.go.jp