

自治体に求められるDX推進とは？

～住民・職員にとって快適・便利な幸せなまちを目指す～

X価値勝ち隊班

大川市	中村	宥斗
行橋市	田代	宗徳
みやま市	彌永	翔太



大川市マスコットキャラクター
モッカくん

ここっちいいやん。
くらそう  ゆくはし



みやま市マスコットキャラクター
くまっぴー

1. 政策提言（概要）
2. ありたい姿と現状
3. 問題（ギャップ）
4. 問題の原因分析（視察、アンケート）
5. 課題発見
6. 政策提言（具体的な解決策）
7. おわりに

1. 政策提言(概要)

問題

住民や職員にとって、手続きや作業が非効率な体制となっている

ありたい姿

住民・職員にとって快適・便利な幸せなまち

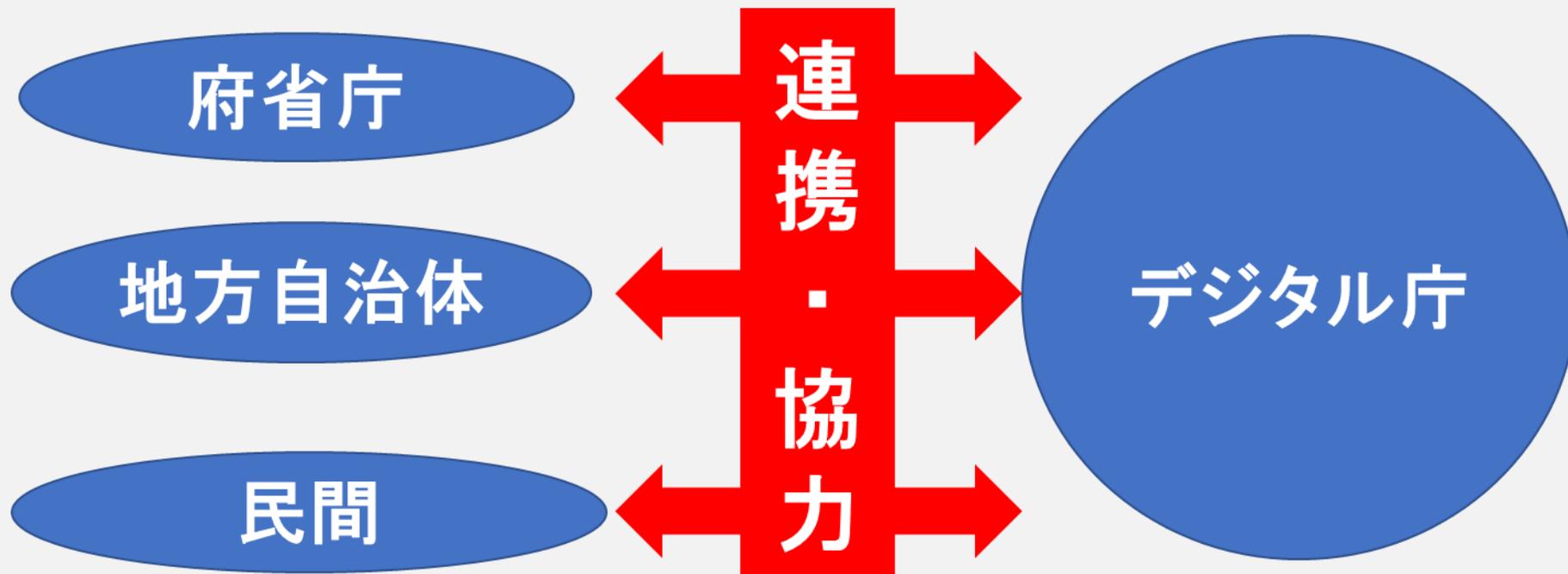
課題

住民の手続きや職員の業務改善法が確立できていない

デジタル化、オンライン申請のサービス等を知らない、使ってみる意識が低い

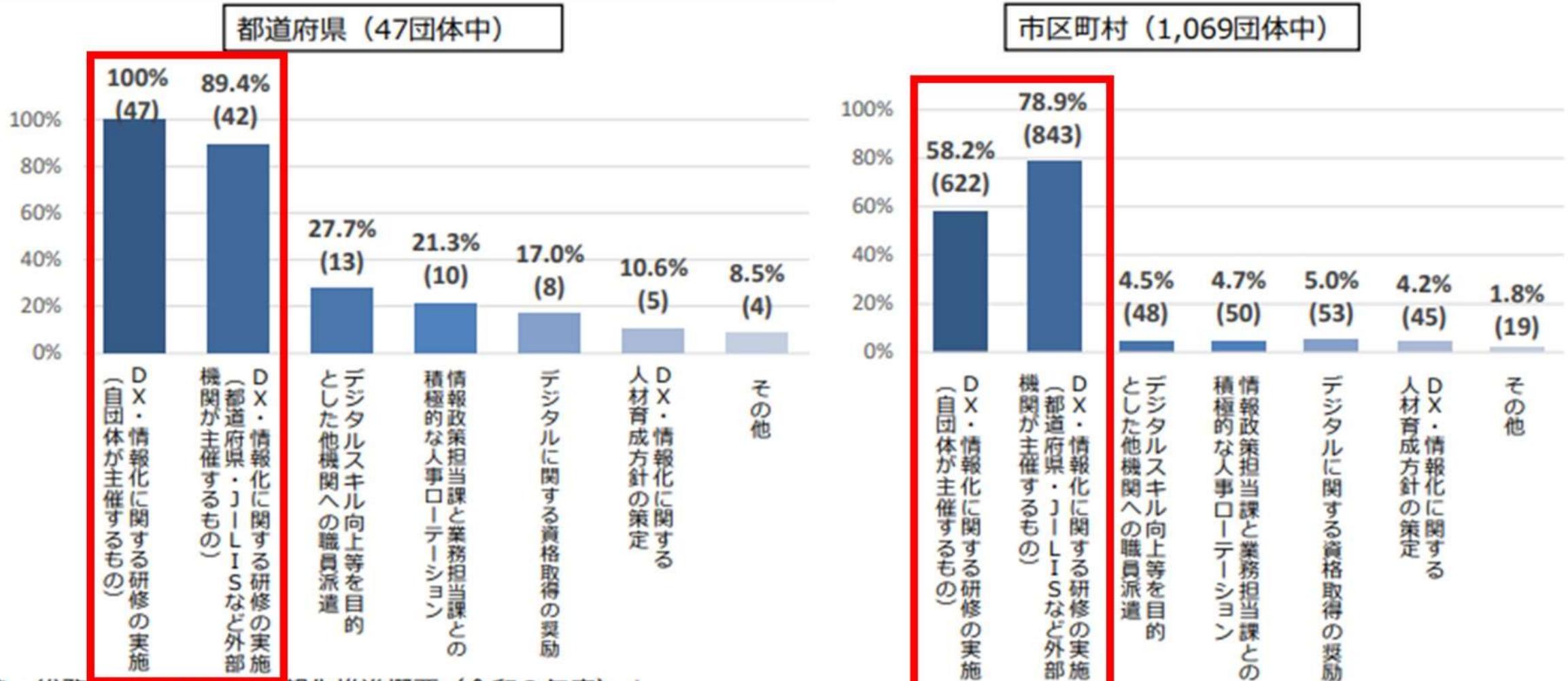
2. ありたい姿と現状…日本が目指すありたい姿

デジタルの活用により、一人ひとりのニーズに合ったサービスを選ぶことができ、多様な幸せが実現できる社会



2. ありたい姿と現状…日本での現状

主に研修により、DX推進のための人材育成を図っている



2. ありがたい姿と現状…日本での現状

オンライン利用率が低
かったり、オンライン申
請が未導入の分野が
多く、住民のニーズに
対応できているとは言
えない

ワンストップサービス（びったりサービス）の対応状況

内閣官房番号室作成資料

・インターネットで手続の検索・比較が可能（一部は様式の印刷まで可能）（R2.6.30時点）

市区町村数 (人口 カバー率)	子育て	介護	被災者支援
		1,564団体(98.5%)	
	1,564団体 (98.5%)	225団体 (36.3%)	62団体 (7.0%)

・電子申請が可能

（R2.6.30時点）

市区町村数 (人口 カバー率)	子育て	介護	被災者支援
	実施済：950団体 (75.3%)	実施済：83団体 (9.6%)	実施済：33団体 (2.2%)
	～R2年9月末：969団体 (76.1%) (予定)	～R2年9月末：116団体 (12.0%) (予定)	～R2年9月末： 48団体 (2.9%) (予定)
R2年10月以降～： 1,312団体 (91.6%) (予定)	R2年10月以降～： 721団体 (57.2%) (予定)	R2年10月以降～： 563団体 (40.0%) (予定)	

※ 内閣官房・内閣府調査「びったりサービスの取組状況に関するフォローアップ」の回答を集計したもの

2. ありたい姿と現状…自分たちの地域のありたい姿

○住民

自分に合った方法で便利に手続き
できるようになってほしいな～



○職員

もっと楽に業務をできたらいいな～
休みが欲しいな～



2. ありたい姿と現状…自分たちの地域の現状

全国と比べオンライン利用率が低く、
オンラインでの手続きに対応していない

オンライン利用率				
手続きの種別	大川市	行橋市	みやま市	全国
図書館の図書貸出予約等	49.49	35	48.21	73.7
文化・スポーツ施設等の利用予約等	-	-	-	58.2
水道使用開始届等	-	-	-	10.8
粗大ごみ収集の申込	-	-	-	19.8

参照：政府CIOポータル(令和2年度のデータ)

2. ありたい姿と現状…自分たちの地域の現状

時間外勤務時間はやや多い程度であるが、
年次有給休暇の取得日数が少なく、業務の負担が大きい

1人当たりの時間外勤務時間

対象年	大川市	全国
平成30年	135	127.8
令和元年	131	134.5
令和2年	125	119.3

参照：総務省「地方公共団体の勤務条件等に関する調査結果」

1人当たりの年次有給休暇取得日数

対象年	大川市	全国
令和元年	6.65	9.4
令和2年	7.70	10.1
令和3年	8.64	10.1

参照：厚生労働省「就労条件総合調査」

3. 問題(ギャップ)

○住民サービス

オンライン申請等の利用率が低い

個人に合った手続きの仕方を選べない

○職員の業務

業務のやり方の見直しがされていない

新しいシステムや手法を試そうとする意識がない



【デジタル・ファースト】

- ・デジタルを前提
- ・何事もDX担当部署に相談

【人材育成】

- ・マインドセット
- ・デジタル人材の確保



北九州市 デジラボの様子

4. 問題の原因分析…先進地への視察(北九州市)行政業務／サービス変革

○デジラボ

デジタル技術を活用した事務作業を
各部署から集約する部門

令和4年4月からの9か月間

取組み	→	削減できた業務時間
「AIによる議事録作成支援サービス」 会議等の音声データをテキストデータに変換		4,500時間
「RPA集約処理サービス」 反復処理業務をRPA(ルールエンジンやAIなどの 技術で代行・自動化)		400時間
「AI-OCRサービス」 紙帳票のデータ化ができるように、帳票定義の サポート		700時間

4. 問題の原因分析…先進地への視察(北九州市)行政業務／サービス変革

○「書かない」「待たない」「行かなくていい」市役所
手続きをオンライン化しつつ、電子申請サービスの刷新にあわせて「デジタル窓口」と「手続きガイド」を整備し、市民目線で分かりやすく便利に

The image shows two screenshots of the Kitakyushu City website. The left screenshot displays the 'Kitakyushu Digital Window' (北九州市 デジタル窓口) interface, which features a navigation menu with icons for 'Net Guide' (ネットで手続きガイド), 'Data & GIS' (データ・GIS), 'Facility Reservation' (施設予約), and 'App Guide' (アプリガイド). The right screenshot shows the 'Net Guide' (ネットで手続きガイド) page, which has a search bar and the text 'キーワードで手続きを探す' (Search for procedures by keyword).

KitaQDX
デジタルでできる手続きやアプリなどを集めました

北九州市 デジタル窓口

ネットで手続きガイド データ・GIS 施設予約 アプリガイド

北九州市 ネットで手続きガイド よくあるご質問 ログイン

自治体公式
北九州市
ネットで手続きガイド

キーワードで手続きを探す

4. 問題の原因分析…先進地への視察(北九州市)デジタル人材育成

○意識とデジタル知識の向上

- ・管理職へDXの意識付けをするための研修を実施
- ・希望者、新規採用職員向けにパソコンスキルの基礎研修(Word・Excel等)

○デジタル人材の確保

- ・職員採用試験で民間経験者を対象とした「デジタル区分」を新設
 - ➡ 5名採用(令和4年4月～)
- ・国の「地域活性化起業人制度※」を活用し民間企業の人材を受け入れ
 - ➡ 1名受入(令和4年5月～)

※三大都市圏の企業の社員が、知見を活かし、地方自治体で、地域独自の魅力や価値の向上、安心・安全につながる業務に従事し、地域活性化を促す支援を行うもの



【行政、教育、産業、人材育成】

地域全体でDX推進！

【佐賀県産業スマート化センター】

**企業間のマッチング
先進技術の体験**



佐賀県産業スマート化センター視察

4. 問題の原因分析…先進地への視察(佐賀県)デジタル人材育成

OSAGA Smart Samurai

佐賀県で就職・起業予定者を対象に、プログラミング言語等の講座を実施

スキルを習得した受講者と県内企業との交流や就職を支援



OSAGA Smart Ninja

業務効率化のスキルを学べる講座を実施

社内DX即戦力人材の育成・確保

→資料作成時間が2時間から10分に大きく減少した企業も！

4. 問題の原因分析…先進地への視察を終えて

- ・デジタルの意識、スキルの向上に着目している
- ・DX推進には業務の分析が大前提
- ・住民(地域)と職員が目線でDX

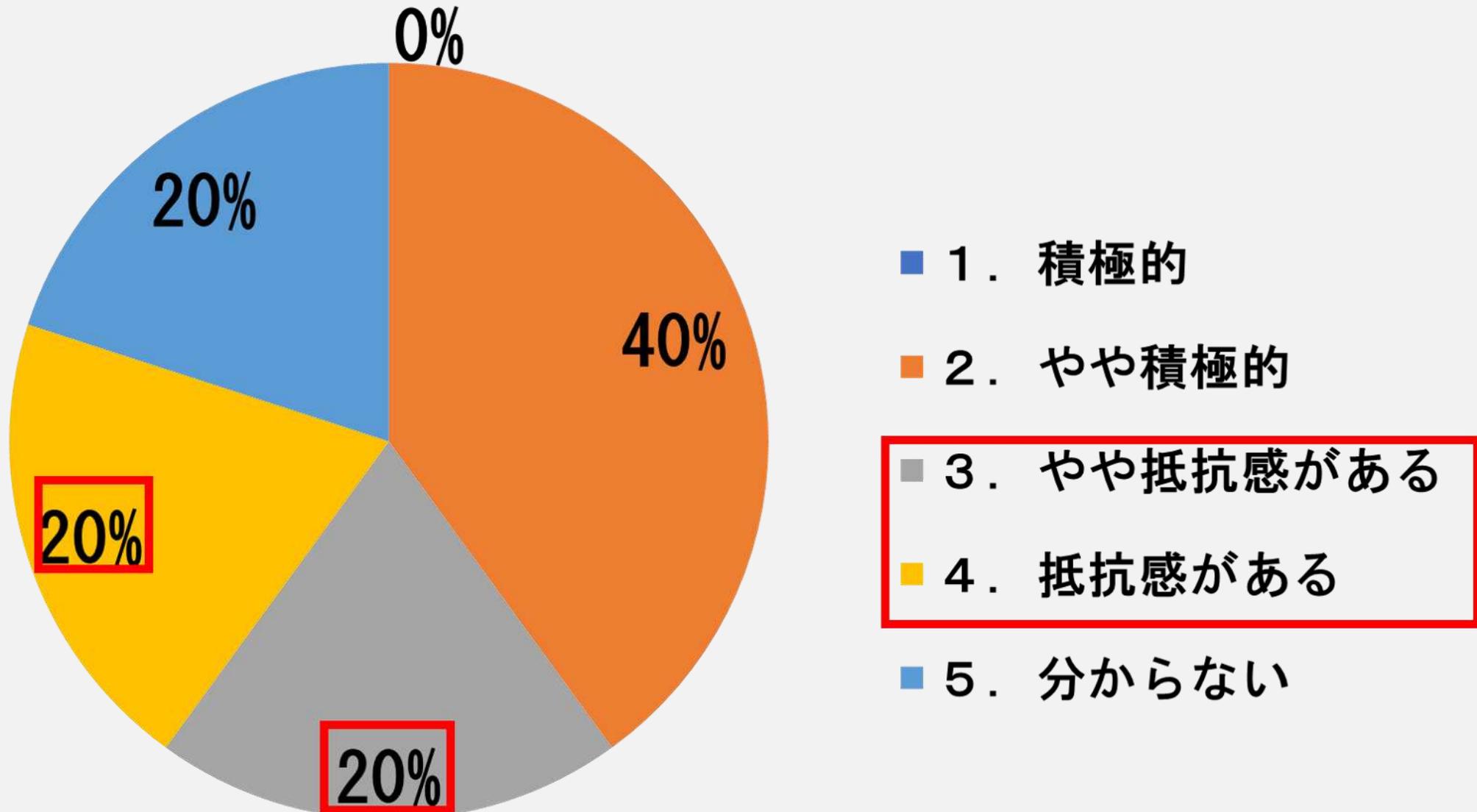
4. 問題の原因分析…アンケート調査の実施

調査先(DX推進業務を行っている部署へ調査)

- ・北海道北見市…窓口業務のワンストップ化
- ・栃木県那須塩原市…民間企業と連携しDX・EX一体推進
- ・神奈川県座間市…オンライン窓口をLINEに集約
- ・三重県四日市市…デジタルものづくり推進拠点、DX寺子屋
- ・福岡県粕屋町…LINEのチャット型ナビゲーションでの発信

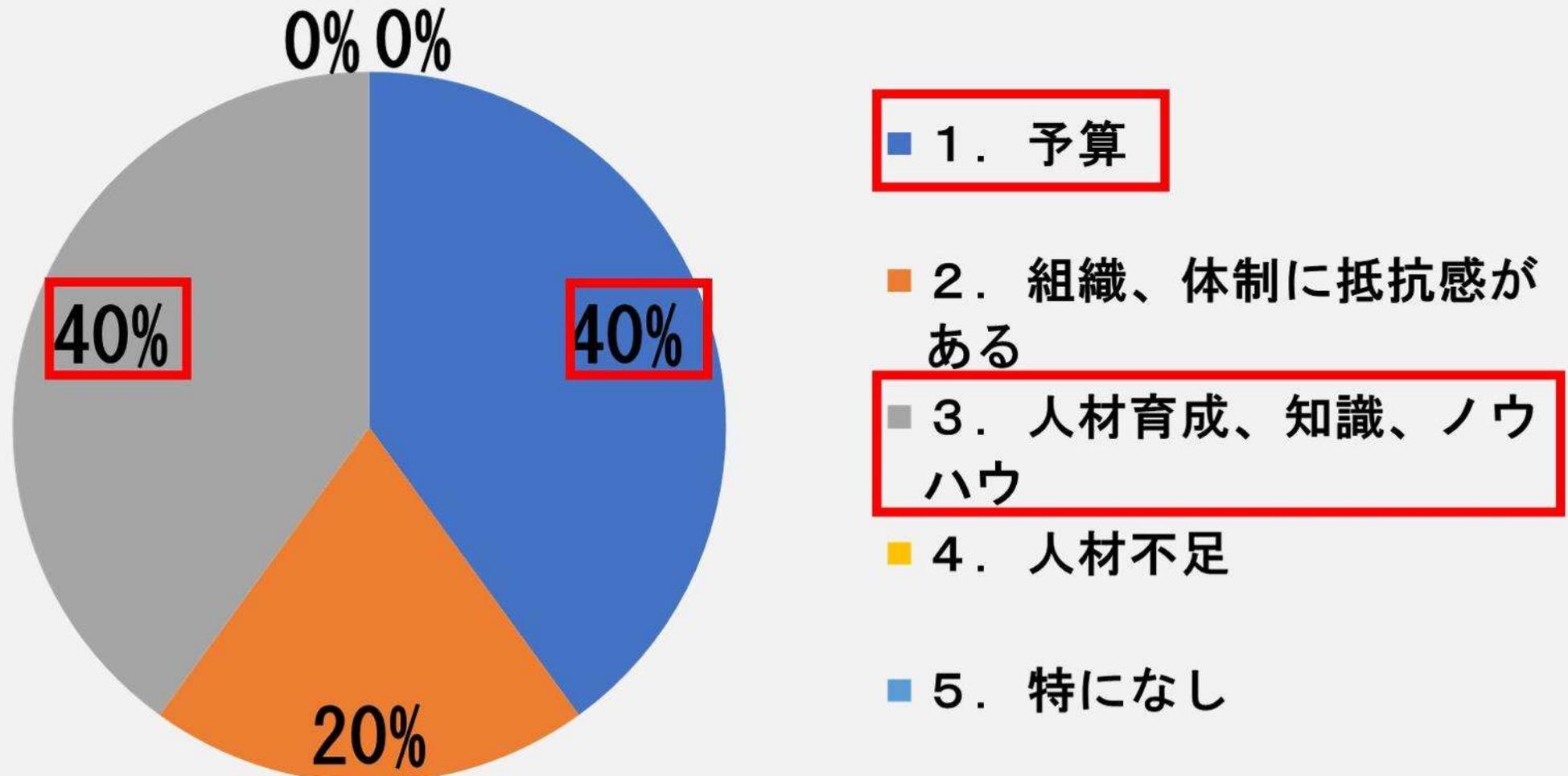
4. 問題の原因分析…アンケート調査の回答

Q. DXを導入、推進することについて、職員の意識は？



4. 問題の原因分析…アンケート調査の回答

Q. DXを進めていく上で認識している課題は？



4. 問題の原因分析…アンケート調査の回答

Q. DXを導入、取り組みでマイナス面があったか

トップダウンでDXの方向性を示すことや、職員の意識醸成を先行して行わないと各所属との調整に苦慮。

業務の組み換え(BPR)を行うことで、一時的に事務量が増えるのでデメリットと捉えることもできる。

デジタル技術に対して不慣れな人に対するケアを並行して行わないと、マイナスになりうる。

4. 問題の原因分析…アンケート調査や視察の結果

①業務の分析・切り捨て、適切な事務分担を行う

②DX推進の意識を高める必要がある

③住民にとって便利なサービスを提供する



5. 課題発見

住民 ①オンライン利用のメリットを感じない

②行政と地域（企業、住民）との連携がなく、

地域全体でDXの意識が不十分

職員 ①DX推進を担う意識・スキルを持つ人材が不足

②業務の整理や分析ができていない、改善意識がない

5. 課題発見…課題解決の方向性

①人材育成…スキル、意識向上



②業務改善…業務の見える化

③住民…デジタル体験



6. 政策提言…政策案① 概要

庁内人事交流制度

～自分達の仕事を見つめ直そう～

①人材育成

②業務改善



【ドラフト制度】

各部署が他部署から来てほしい人材を順番に指名していき、獲得できたら数か月間業務を行ってもらう。

【FA宣言】

手続きや業務を改善できる自信のある職員が希望部署を指定してFA宣言。その部署に受諾されたら次の異動でその部署へ。

6. 政策提言…政策案① 具体的な方法

【ドラフト制度】

採用されて3～5年目、または30歳未満の職員を対象に、それぞれの部署から1～3名をドラフト候補に選出する。

選出された職員の中から、各部署が指名していき、選出した職員の数と同数を指名可能とする。2巡目からは時間外勤務の多い部署から順に指名。

【FA宣言】

採用されて3年目以降、かつ直近の人事評価が一定以上の職員が対象。

移籍先での実績を基準に基づき採点し、良好であれば賞与アップ。
(通常の人事評価にプラスする)

6. 政策提言…政策案① 期待できる効果

【ドラフト制度】

デジタルに強い人材を獲得できる。新しい発想を得ることができ、気が付かなかった問題の改善につながる。

【FA宣言】

FA宣言するために、知識やスキルを高める意識を持つことに繋がる。獲得した部署では、優秀人材により業務の負担減になる。

デジタルお得制度 ～住民にデジタルを体験してもらおう～ ③住民



【デジタルに触れてお得】

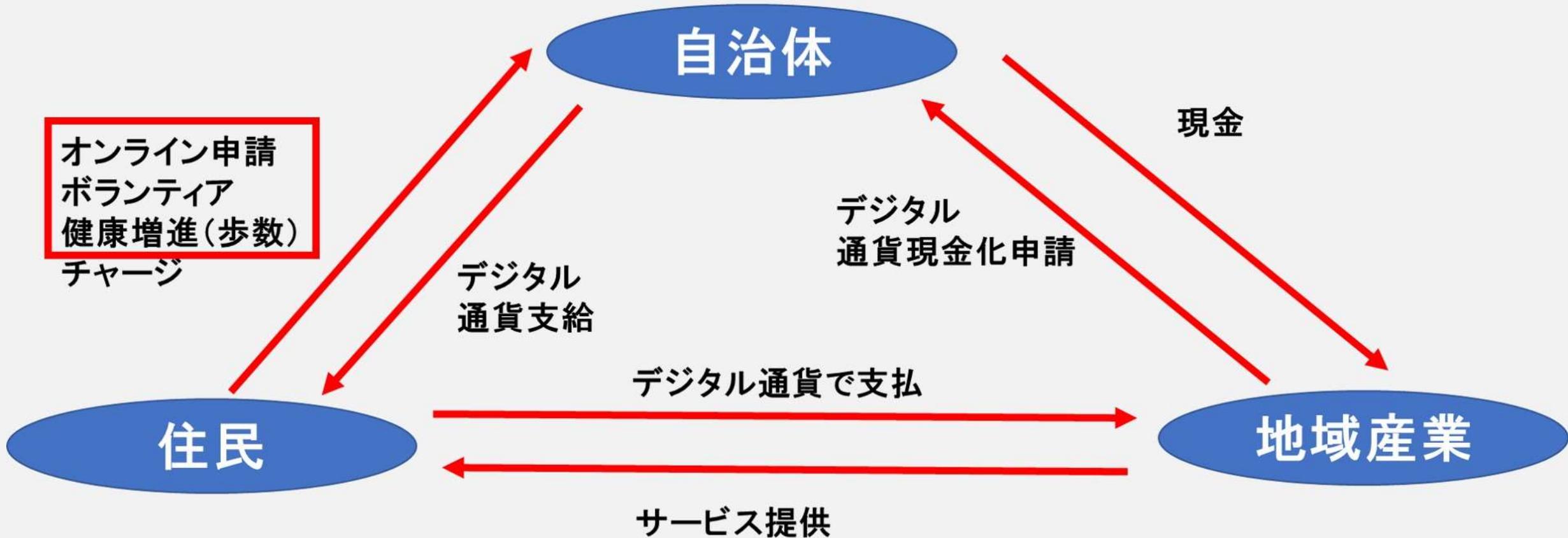
まずは地域内で使える独自のデジタル地域通貨を導入。

役所のオンライン手続きを行うと、デジタル地域通貨を支給。

ボランティア参加、健康増進活動でも貰える！

6. 政策提言…政策案② 具体的な方法

チャージ式のデジタル地域通貨(アプリ)を導入。オンライン申請・ボランティア参加・健康増進活動をすると、通貨を支給。さらにこれらの取組を行っている場合、チャージ率を高くする。



6. 政策提言…政策案② 期待できる効果

オンラインサービスに興味がなかったり、知らなかった住民が自分の意志で、どんなオンラインサービスがあるか調べるようになり、実際にキャッシュレスやデジタルを利用することで便利さに気が付くことができる。

さらに、独自のデジタル通貨を支給することで地域経済の活性化や、住民のボランティア意識・健康増進意識を高めることができる。

地域全体でデジタル化の意識を高めることができる。

7. おわりに

職員だけではなく、住民と一緒に頑張って地域全体で、
「住民・職員にとって快適・便利な幸せなまち」を実現し
ましょう！！

