

和歌山県・市町村行政DX推進による行政経営変革支援業務

令和6年度事業



CoCo Consulting株式会社

2024年5月



1. 本事業の目的
2. 令和5年度事業との主な違い
3. 実施方針～私たちの3つのご提案
4. 行政経営変革・人づくり分野の重点的取り組み
5. サービスデザイン・組織づくり分野の重点的取り組み
6. テクノロジ・仕組みづくり分野の重点的取り組み
7. 仕様書及び県との協議に基づく業務内容と進捗（5月22日時点）
8. 総合プロデューサー、専門プロデューサー及び伴走コンシェルジュ等の配置
9. 「オンラインよろず相談」の実施
10. チャットコミュニケーションの充実
11. 専門アドバイザーの配置と制度活用支援
12. 合同研修会の実施
13. 合同視察の実施支援
14. 公開型の成果報告会の実施
15. 公務員の働き方の再デザインと県内人材の地産地消への挑戦
16. 市町村の状況のデータベース化
17. 年間スケジュール

1. 本事業の目的



本県では、少子化・人口減少、大規模災害・感染症、社会全体のデジタル化など、中長期的な変化・リスクに的確に対応するため、令和4年4月に「和歌山県庁DX推進本部」を、同5月に「市町村DX推進部会」を新設し、『行政のあり方を全面的にデジタルを前提としたものへと移行する』DXを、県・市町村が一体となって推進することとした。これは、県と市町村が連携して、デジタル化(DXを含む)による行政経営変革を目指すものである。

この経緯から、令和5年度は、DX推進に係る市町村職員の認識共有・機運醸成を図り、各団体の現状把握と課題整理を行うことで、各団体のDXと県・市町村連携の促進を目指すことを目的として、「市町村行政DX推進に係る人材確保・育成支援業務」を実施し、各市町村のDX推進に係る現状と県・市町村連携におけるニーズを明らかにした。

その結果、各市町村において、DXを含むデジタル化やその前提となる行政経営変革において、認識共有・機運醸成を含む人材育成、組織や業務設計に係るサービスデザイン及び情報システムやデータ利活用等の基盤整備の必要性が確認された。また、県・市町村連携の枠組においては、情報・事例共有、合同研修、デジタルツールを活用したコミュニティ活性化等の協働・共創の取組や、国が関連分野で推奨する県と市町村連携も踏まえた共通の方針の必要性も確認された。

そこで、本業務では、「自治体DX全体手順書【第2.1版】」(総務省)、「人材育成・確保基本方針策定指針」(総務省)、「オープンデータ基本指針」(IT本部・官民データ活用推進戦略会議)等の政府の方針において、県と市町村の役割として期待されることを重点分野とした上で、**デジタル化(DXを含む)による行政経営変革と重点分野において、市町村職員の認識共有・機運醸成を図り、各団体の現状把握と課題整理を行うことで、各団体のデジタル化(DX含む)による行政経営変革の段階的な自立的取組の推進と県・市町村の協働・共創の促進を目指すことを目的とする。**

2. 令和5年度事業との主な違い



	令和5年度	令和6年度
事業名	市町村行政DX推進に係る人材確保・育成支援業務	和歌山県・市町村行政DX推進による 行政経営変革 支援業務
目的	DX推進に係る市町村職員の 認識共有・機運醸成 を図り、各団体の 現状把握と課題整理 を行うことで、各団体のDXと県・市町村連携の促進を目指すこと	各団体のデジタル化(DX含む)による 行政経営変革の段階的な自立的取組の推進 と 県・市町村の協働・共創の促進 を目指すこと
体制	DX総括アドバイザー：2名 DX専門アドバイザー：4名 業務マネージャー：1名 業務スタッフ：1名	総合プロデューサー ：1名 専門プロデューサー ：3名 伴走コンシェルジュ ：8名 専門アドバイザー：2名 業務マネージャー：1名 業務スタッフ：4名 (※兼任を含む)
よろず相談（市町村）	年4回 + メールでの相談	毎月1回 + チャットツールで随時相談
よろず相談（地域別・分野別）	設定なし	振興局単位での 地域別よろず相談 、データ連携基盤等のテーマでの 分野別よろず相談 を実施予定
実施方法	オンライン + 現地訪問	主に オンライン (※現地訪問は国の人材派遣制度を活用して実施する想定)

3. 実施方針～私たちの3つのご提案



令和5年度の実施方針と実績を踏まえて3つのご提案をいたします。令和5年度の市町村へのアセスメントや評価面談において、システムの共同利用や職員の育成、県内市町村との情報交換の場を期待する声が寄せられ、県への期待がさらに高まったことが確認できました。この結果は、様々なステークホルダーと協力しながら変革を進めていくことの有効性が認識され始めたことの現れでもあります。このような観点は、これからの行政経営変革を進めるために大変重要な要素です。県より提示された重点分野とこれらを踏まえて、以下の3つのご提案をいたします。

県・市町村が、真の行政経営「変革」を実行し続けるための 人・組織・仕組づくり



人づくりから人材経営へ

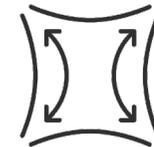
令和5年度は「よろず相談」を通じて、市町村のデジタル関連部門の担当者や首長や副首町等を中心に現状把握と課題整理を行いました。アセスメントに基づき、DXの認識共有と機運醸成は進んだことが確認できましたが、変革意識を持った職員が孤立したり、首長の思いが職員に浸透できていなかったりといった状況も散見され、変革に結びつけられるような具体的な活動や継続的な動きに繋がることはまだ少ない状況です。

そのため、サービスデザインとチェンジマネジメントの考え方を導入し、目的を持って変革していける職員が組織で活躍できるような「動ける職員ヘカエル」「活躍できる組織ヘカエル」「つながる職員ヘカエル」といった、人づくりから人材経営までを視野に入れた人づくりを提案します。



伝統的な行政組織から 地域のクリエイティブな存在へ

令和5年度は、市町村との関係強化を進める中で、職員や組織の変革の種を見つけ、それらを育て、繋げる伴走支援の重要性を認識しました。これらの取組は、単独の組織や市町村内に留まるものではなく、全体を俯瞰し、適切な場所に必要な支援を提供することで、大きな変革を期待できます。また、人間中心・ユーザー本位のサービスデザインの考えを基に、令和6年度はチャットツールを活用した県・市町村の組織間のコミュニケーションを強化し、デジタルも使ったユーザー本位のサービスをデザインできる組織構築を進めます。これにより、伝統的な行政組織から地域のクリエイティブな存在へと進化し、和歌山県全域の発展に寄与することを目指します。



変化しない行政から 変化に強い行政へ

予測不可能な変化が起こる時代において、無謬性神話に縛られて変えられない行政から脱却し、変化に柔軟に対応できる行政への変革が求められています。変化をいち早く捉えて対応するためには、データで客観的に現状を把握し、迅速な意思決定を行うための仕組みが必要です。

さらに、この先の社会の大きな変化に対応するためには、県・市町村・民間等で組織を超えた連携体制が必要であり、多様なステークホルダー間で現状認識を合わせて合意形成を図ることのできる仕組みの構築が鍵となります。

市町村においてデータとテクノロジーを最大限に活用できる環境整備と、使いこなすことのできる人材育成を両輪で進められるように支援することで、言葉による“納得”ではなく、データによる“納得”で合意形成が進む和歌山の実現を目指します。



行政経営変革・人づくり分野の重点的な取り組みについて3つご紹介します。

行政
経営
変革

人づくりから組織間の連携による人材経営へ

行政経営変革は、「人（職員）」が中心となり、なおかつ「人（職員）」が主体的に推進していかなければ実現できません。また、継続的かつ大きな動きとなるためには、単独ではなく、組織として取り組めるようにしていく必要があります。そのため、変革とともに繋がりあいながら共創できる「人づくり」を進めるとともに、組織として変革を進められる「風土づくり」を支援します。これらを実現していくには、**市町村のデジタル関連部門のみならず、人事や組織を所管する部門と連携**して進めることが望ましいです。変革意識を持った職員を増やし、組織として活かす仕組みづくりができるよう、以下の通り「組織づくり・サービスデザイン」「仕組みづくり・テクノロジー」の各分野とも連携を行います。

組織
づくり
デザイン
×

行政
経営
変革

“板ばさまれない”組織へ

DXを庁内で推進するためには、多くのステークホルダーを調整し、同じ方向を向いて進めていく必要があります。しかし、いざ、推進段階になると、首長の意図とは逆に、現場の優先度の低さや変化を望んでいないこと等から、反発にあってりと、DXを推進する部門が「板ばさみ」になり、推進力が失われてしまうことが少なくありません。県内の市町村でもそのような課題に直面している市町村担当者が多く見られました。そのため、**サービスデザインの手法を活用し、「誰に」「何を」提供するのか、進めるための円滑なコミュニケーションづくりについて浸透させ、「板ばさまれない」前に前に進んでいける組織づくりの支援**を行います。

仕組
み
づくり
×

行政
経営
変革

職員が幸せを感じられる働き方へ

2019年から施行された働き方改革関連法により、「働き方改革」が進められ、社会全体として様々な働き方が進んでいる中で、長時間労働、紙文化等、公務員の働き方の改革はまだこれからという状況です。テレワークの環境を整備済み、またはテレワークに取り組む予定の県内市町村も増えてきた一方で、テレワークをしたいと思う職員がいるにもかかわらず、導入までは進められていないといった自治体があることも明らかになりました。また、2040年問題を見据えるとともに近年の公務員の民間への流出増加傾向を踏まえると、公務員のなり手の確保のためにも労働環境改善は喫緊の課題と言えます。行政経営変革は「人（職員）」が進めるものであり、変革マインドを持っている職員が動きやすい環境を整えることが変革の基盤となります。本事業ではES（従業員満足度）の考え方を取り入れ、**職員が現在の職場に対してどのくらい満足しているのか、何が課題なのかをデータで可視化することで定量的に把握し、それぞれの市町村に合った形で職員の皆さんの理想の働き方を実現するための支援**を行います。

5. サービスデザイン・組織づくり分野の重点的取り組み



サービスデザイン・組織づくり分野の重点的な取り組みについて3つご紹介します。

組織づくり サービスデザイン

行政こそがクリエイティブ。地域のイノベーターとなる

多様な資源と資産を持つ行政機関がクリエイティブな存在になることは、和歌山県全体の発展とイノベーションを促進する重要な役割を担います。**真にユーザー本位で愛のあるクリエイティブなサービスデザインを、職員同士がわくわくしながら共創・協働している状態**を目指し、従来の枠組みにとらわれず、革新的なアプローチを取り入れていきます。さらに、行政職員自身が、ユーザー本位の企画を立案し、常に新しい技術や手法に対して学び、失敗を恐れずプロジェクトを積極的に推進する文化を醸成できるよう、以下のとおり「人づくり・行政変革」「仕組みづくり・テクノロジー」各分野との連携を行います。

人づくり 行政経営変革

×

組織づくり サービスデザイン

ユーザー（住民）本位のサービスデザイン思考の浸透

「ユーザー（住民）本位の行政サービス」は、サービスデザイン思考を任用職員から一般職員、首長にいたるまで全員が持つことで実現します。そのために、ユーザーエクスペリエンス（UX）デザインの基本原則や行政の「サービス設計 12 箇条」などの重要性を行政組織全体に浸透させ、業務遂行の基本マインドとして醸成できるよう、人づくり・行政変革分野の取組とも連携しつつ、職員教育を行い意識変容を促すと共に、デジタルも使ったユーザー本位のサービスの実現に向け挑戦していきます。今までに私たちは、**実際のサービスデザインの構築プロジェクトを通じて、市民のニーズを理解し、それらをサービス設計に反映させる実践的な取組のサポートも**行っており、本業務においてもその知見を十二分に活かし、市町村への支援を行います。

仕組みづくり テクノロジー

×

組織づくり サービスデザイン

オンラインにおける県・市町村コミュニティデザイン

行政職員の優れたアイデアを形にし、世の中に価値を生み出すためには、実務を行う県・市町村の職員同士のコミュニケーションが円滑である必要があります。それはチャットツールを導入するだけにとどまりません。チャットツールの機能やその他デジタルツールを活用すれば、職員間の関係構築のレベルを測定しデータとして可視化することが可能になり、コミュニケーションの質の改善やデータ駆動型の意思決定につながります。**また、関連のあるオンライン会議のアジェンダや、チャットコミュニケーションにおける行動規範づくり・ルールづくりなどを通じた体験価値をデザインすることで、より円滑なコミュニケーションが実現されます。**DX黎明期より自治体間連携においてチャットツールを活用してきた経験と、仕組みづくり・テクノロジー分野の知見を誘導させ、よりよいコミュニケーションの在り方へと導きます。

6. テクノロジ・仕組みづくり分野の重点的取り組み



テクノロジー・仕組みづくり分野の重点的な取り組みについて3つご紹介します。

テクノロジーづくり

データとテクノロジーの力を最大限に活かし、共創・協働するための仕組みづくり

縦割りの行政組織の中でスムーズな情報連携と意思決定を可能にするための庁内におけるデータ共有や、県・市町村・民間との協働体制を作るためのデータ連携とオープンデータ公開を各市町村で推進できるように、各種国の指針（「自治体DX全体手順書」や「オープンデータ基本方針」等）の内容も踏まえた上で支援します。令和6年度事業では、データ利活用の認識共有と機運醸成を図るために、本事業の仕様で定められた動画研修プログラム提供の他、国の人材派遣制度も活用することで希望する自治体に対して現地やオンラインでの研修を実施します。さらに、データ連携基盤を構築済み・構築予定の自治体や、DXの取り組みが進みデータ利活用推進の意識が高まっている自治体を対象として、先行自治体によるデータ利活用の高度化のための検討への参加を募り、ワーキンググループ形式で情報交換や意見交換を進めます。その上で令和7年度以降には、市町村の合意の元で具体的に重点分野を決め、**オープンデータの共同公開と民間での活用促進、及び県・市町村間でのデータ連携について市町村同士で議論し、広域自治体連携と官民協働による価値創造ができる仕組みを構築**することを目指します。

行政組織づくり ×

テクノロジーづくり

定量的な比較に基づき、適度な競争関係の中で切磋琢磨する人づくり

組織においては一番リテラシーの低い人に合わせて業務環境を設計する必要があるため、業務効率を向上させるための便利なツールやサービスが存在していても使えないことがあります。変革を進めるためには、一部の人が高度なリテラシーを持っているだけでは不十分で、全員のベースリテラシーを業務上求められる最低限のライン以上にする必要があります。令和6年度事業では、市町村の職員が業務遂行に最低限必要となるITのベースリテラシーを習得し、庁内共通言語化を進めるための資格取得を促進するために、各市町村の資格取得者数をアセスメントにおいて収集し、各市町村の状況を可視化して共有します。さらに、令和7年度以降には、県と市町村の全職員を対象としたアセスメントを実施することで、組織間の比較を可能にしつつ、職員一人ひとりが自分の現在のリテラシーレベルを把握して必要な知識を身につけるためのプログラムを適切に選べるようにすることを目指します。**見える範囲の情報だけで比較して満足してしまうような、“ドングリの背比べ”ないしは“井の中の蛙”状態にしないための仕組みを構築**します。

組織づくり ×

テクノロジーづくり

“鳥の目”で俯瞰し、客観的な判断に基づき意思決定できる組織づくり

EBPM（確かな根拠に基づく政策立案）は、まずは「上の意向だから」「これまでこの方法でやってきたから」といった何の根拠にも基づかない判断をやめて、データで現状を把握することがスタートラインになります。“鳥の目”を持って状況を俯瞰的に把握し、変化を捉えられるような人材の育成と環境の整備を進める必要があります。令和5年度事業においては、アセスメントの結果をBIツールを用いたダッシュボードの形で分かりやすく可視化した上で県・振興局・市町村・アドバイザー間で共有したことで、市町村間の違いや時系列での変化をデータで捉えることの有用性を伝えることができました。令和6年度事業では、前年度の手法に加え、各市町村の最新の状況を関係者間で共有してより効果的な取り組みにつなげるための「よろず相談事例データベース」を構築します。市町村からの相談内容のうち、他自治体への情報共有の許諾が得られたものを記録から自動で変換し、ほぼリアルタイムでデータベースに反映される仕組みを構築することで、効率的に運用することを可能にします。令和7年度以降には、**データから得られる確かな根拠に基づいた意思決定プロセスを回せるように支援することで、変化に強い組織を作るとともに、信頼される行政の構築**につなげることを目指します。

7. 仕様書及び県との協議に基づく業務内容と進捗（5月22日時点）



業務内容	進捗	目標値	実績値	単位	備考
(1) 総合プロデューサー、専門プロデューサー及び伴走コンシェルジュの配置					
ア：総合プロデューサーの配置	100%	1	1	人	
イ：専門プロデューサーの配置	100%	3	3	人	
ウ：伴走コンシェルジュの配置	100%	6	6	人	
エ：業務マネージャー及び業務スタッフの配置	100%	4	4	人	
(2) 市町村への「よろず相談」の実施					
ア：現状把握のアセスメントシートの作成	100%	30	30	市町村	
イ：「よろず相談」の実施					
・各プロデューサーヒアリング（前期）	13%	30	4	市町村	・プロデューサーがコンシェルジュを兼ねる場合は、月例オンラインよろず相談内でヒアリングを実施
・月例オンラインよろず相談	1%	360	4	市町村	30市町村×12回
・地域別オンラインよろず相談	0%	21	0	市町村	7振興局×3回
・分野別オンラインよろず相談	0%	3	0	市町村	
・各プロデューサーヒアリング（後期）	0%	30	0	市町村	・プロデューサーがコンシェルジュを兼ねる場合は、月例オンラインよろず相談内でヒアリングを実施
(3) 重点分野に係る研修動画の制作					
・動画の制作	0%	4	0	回	重点3分野に加え、追加提案「働き方の際デザイン」の4分野
(4) 次年度の市町村行政DX推進事業に係る提案等					
・次年度の市町村行政DX推進事業に係る提案	0%	1	0	件	
・チャットツールを活用したコミュニティ醸成	100%	30	30	市町村	
(5) 自由提案					
・専門アドバイザーの配置	100%	1	1	人	
・合同研修会の実施	0%	2	0	回	紀北地域1回、紀南地域：1回
・合同視察の実施支援	0%	1	0	回	
・公開型の成果報告会の実施	0%	1	0	回	
・市町村の状況のデータベース	0%	1	0	構築	

8. 総合プロデューサー、専門プロデューサー及び伴走コンシェルジュ等の配置①



専門プロデューサーを紹介します。特に、専門プロデューサー兼業務責任者は、本業務全体を統括すると同時に、業務マネージャーと共に和歌山県様との連絡調整の中核を担います。



戸塚 芳之

業務責任者・専門プロデューサー（行政経営変革・人づくり担当）・伴走コンシェルジュ

CoCo Consulting株式会社 事業部門執行役員

元掛川市役所DX推進課デジタル支援係長、CodeforKakegawa 代表理事。掛川市役所では、企画政策課、財政課、DX推進課、IT政策課、国保年金課、出納室等において市民との直接の窓口から総合計画策定、DX推進計画策定、定員管理計画策定、企業との官民連携、SDGs未来都市等の行政経営、職員に対する変革を進めるための研修等も担当。

市役所以外にも静岡県や地方公共団体情報システム機構（J-LIS）への派遣経験もあり、コンビニ交付やオープンデータ、BPR等の全国展開にも従事。併せて民間企業において窓口業務のBPOやオンライン申請等、住民や職員への効率的かつ効果的な窓口づくりの支援を実施。

2024年2月に新宮市のお燈まつりに参加。

情報セキュリティマネジメント試験合格 令和5年度市町村行政DX推進事業に係る人材確保・育成支援業務（情報システム担当）



前田 聡一郎

専門プロデューサー（サービスデザイン・組織づくり担当）・伴走コンシェルジュ

CoCo Consulting株式会社 事業部門 プロデューサー

株式会社 Idea Craft 代表取締役、愛媛県デジタル総合戦略策定業務グラフィックデザイン担当、愛媛県・市町DX推進専門官、愛媛県 DX 推進リーダー育成支援等業務プロジェクトマネージャー、福島県磐梯町において地方公共団体のDXに係る計画の策定に携わる。磐梯町 CDO 補佐官としてマニフェスト大賞優秀賞受賞。

神奈川県座間市デジタルトランスフォーメーション推進支援業務プロジェクトマネージャー

今までの経験から、戦略の策定、業務改革支援、ワーキンググループの支援、ワークショップの開催、DX推進リーダーやDX推進員への研修計画策定及び研修、DXに必要なサービスデザインに関する研修、全体的または役職別のDX人材育成計画作成支援を担う。

情報セキュリティマネジメント試験合格



下山 紗代子

専門プロデューサー（テクノロジー・仕組みづくり担当）・伴走コンシェルジュ

CoCo Consulting株式会社 事業部門 プロデューサー

一般社団法人リンクデータ 代表理事、デジタル庁 オープンデータ伝道師、愛媛県・市町DX推進専門官、三重県デジタル推進フェロー、総務省 地域情報化アドバイザー、インフォ・ラウンジ株式会社 取締役、武蔵大学 非常勤講師、Code for YOKOHAMA 副代表/CBO。

バイオインフォマティクス系ベンチャー、理化学研究所を経て、一般社団法人リンクデータを設立。オープンデータ支援プラットフォーム「LinkData.org」を運営。女性初の政府CIO補佐官を経て、国や自治体におけるデータ活用の支援や、民間企業におけるデータ活用ビジネス、教育・シビックテック分野等において幅広く活動中。

応用情報技術者試験合格 令和5年度市町村行政DX推進事業に係る人材確保・育成支援業務（総括アドバイザー）

8. 総合プロデューサー、専門プロデューサー及び伴走コンシェルジュ等の配置②



総合プロデューサーと伴走コンシェルジュを紹介します。



菅原 直敏

総合プロデューサー・伴走コンシェルジュ

CoCo Consulting株式会社代表取締役、合同会社CoCo Socialwork代表社員、ソーシャルワーカー(保有国家資格：社会福祉士、精神保健福祉士、介護福祉士、保育士、公認心理師)、磐梯町副町長(4月1日より)、旅人
磐梯町最高デジタル責任者、愛媛県・市町DX推進統括責任者等を歴任し、我が国の自治体DXの黎明期より、認識共有・機運醸成、全体方針決定、推進体制の整備、DXの取組の実行及び都道府県による市区町村支援の全ての段階において、国やメディア等に事例として取り上げられる高いレベルの事業・プロジェクトを設計し、実践する。また、民間企業においてもCDO、CISO、CTO等を歴任し、組織全体のシステム設計等を行なった経験を持つ。市議会議員、県議会議員を無所属で5期務めた経験も有するため議会、行政(基礎自治体、広域自治体)双方について広く・深い見識をもつ。

情報セキュリティマネジメント試験合格 令和5年度市町村行政DX推進事業に係る人材確保・育成支援業務(総括アドバイザー)



元山 文菜

伴走コンシェルジュ

株式会社リビカル 代表取締役、総務省 経営財務マネジメント強化事業 自治体DXアドバイザー

(株)サクラクレパスに入社し、商品企画部プロダクトマネージャーとして活躍。2008年、富士通(株)に転職し、営業管理業務のプロセスアウトソーシング(事務処理代行)やプロセス改善など歴任。2017年2月に独立起業(株)リビカル代表取締役。バックオフィス業務全般に対するBPR(ビジネスプロセスリエンジニアリング)コンサルタントとして活動。BPOやRPA)の導入支援。組織目標を明確にし、各業務を属性別に分析、適切な業務設計および組織構造を構築することで、経営効率の向上、利益体質の組織を設計する。自治体に向けたセミナー研修など幅広く活動中。BPIE認定番号00680231 ビジネス・プロセス革新エンジニア。共著に「業務改善の問題地図 ～「で、どこから変える？」～進まない、続かない、だれトク改善ごっこ」(技術評論社)

ITパスポート試験合格 令和5年度市町村行政DX推進事業に係る人材確保・育成支援業務(BPR担当)

※上記のプロデューサー、伴走コンシェルジュ以外に伴走コンシェルジュ3名、専門アドバイザー2名、業務マネージャー1名、業務スタッフ4名を配置しています。

※伴走コンシェルジュ、専門アドバイザー、業務スタッフ等の加配、役割変更について

本業務は30市町村を始めとする多種多様なステークホルダーへの対応や多様なニーズへの対応が必要となることから、想定を超える業務・作業及び専門性が必要となる可能性もあります。現時点でも、仕様上の人数・人材要件は満たしていますが、4・5月の市町村へのアセスメント終了後、改めて、業務に必要な人員配置、役割について、県と協議の下、柔軟に加配、役割変更等に対応してまいります。

9. 「オンラインよろず相談」の実施



「オンラインよろず相談」については、令和5年度事業のアセスメントやよろず相談の状況を踏まえ、それぞれの市町村の個別事情に合った支援を実施します。

新たにアセスメントシートを活用し、状況を継続的に把握し続けるとともに、オンラインよろず相談を月例で行い、令和5年度を通して構築した関係性を維持した上で、前年度以上に支援できる機会を増やし、行動に移せるよう伴走支援します。

また、各振興局やデジタル社会推進課等と連携した地域別・分野別よろず相談も実施することで、広域での情報共有や機運醸成につながる支援をします。さらに、各プロデューサーのオンラインヒアリングも以下の通り実施します。

さらに、これらのベースとして、チャットツールを活用した相談・助言も実施します。

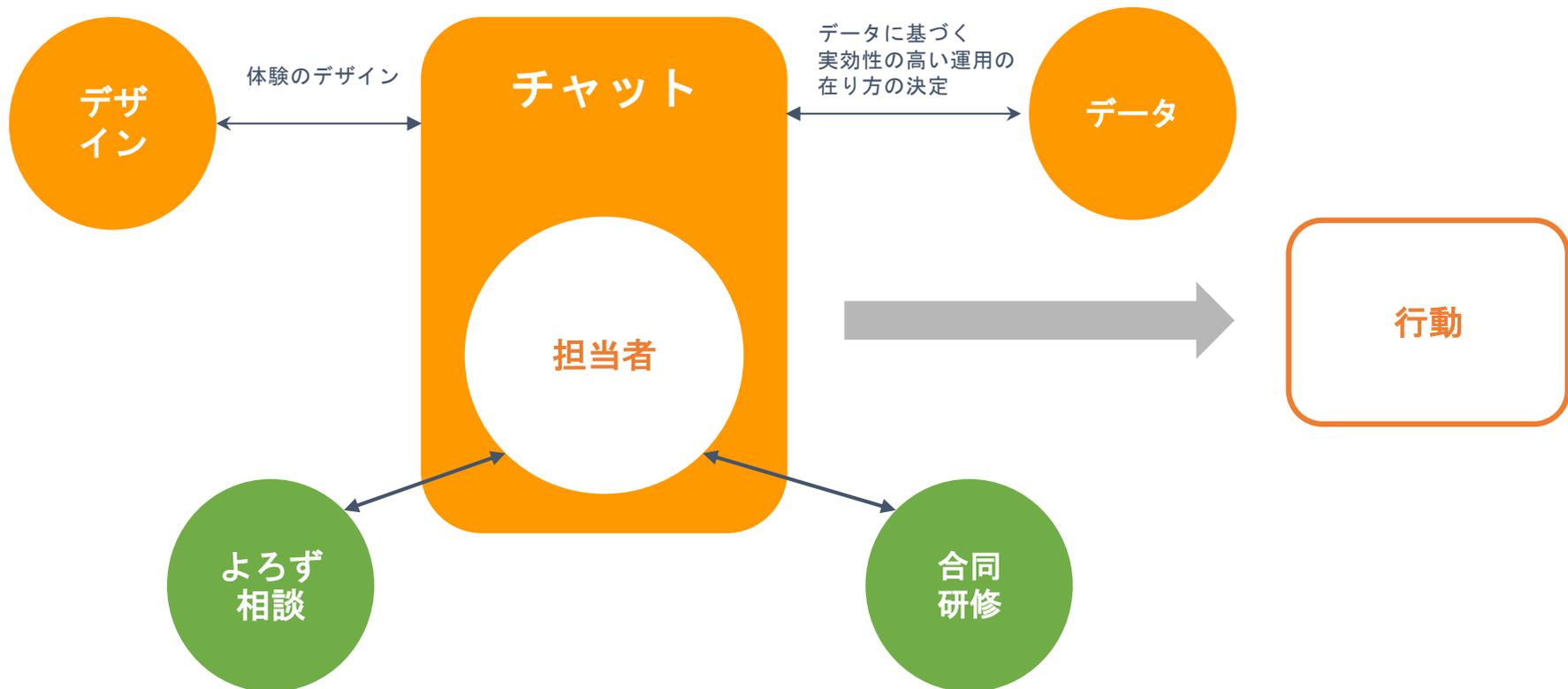
	アセスメントシート	当初面談	よろず相談	地域別よろず相談	評価面談
時期目安	4月中旬～5月上旬	5月上旬～5月下旬	月1回	年3回程度	1月～2月
目的	現状把握 支援分類	支援内容アナウンス 状況把握	市町村ごとの各種支援	振興局ごとの広域の取組	支援成果の評価 次年度への認識共有
対象	全市町村	全市町村	全市町村	地域別市町村	全市町村
参加者		総合・専門プロデューサー、伴走コンシェルジュ、業務マネージャー・スタッフ 県職員	専門プロデューサー、伴走コンシェルジュ、業務マネージャー・スタッフ 県職員	総合・専門プロデューサー、伴走コンシェルジュ、業務マネージャー・スタッフ 県職員（振興局等）	総合・専門プロデューサー 業務マネージャー・スタッフ 県職員
内容	自治体DX全体手順書の4段階と分野に分けた質問シートに回答を求め、定量的な状態を把握。また、自由記入欄を設け、定性的な情報も入手。内容は、県と協議の上、決定。	よろず相談やチャット相談についてアナウンスしながら支援内容についての状況把握を行う。	市町村に合わせた支援を行うため、アセスメントシートや昨年度の要望等を参考に毎月定期的実施。毎月行うことで、DX関連部署だけではなく、他の部門も巻き込んだ深い支援を行う。	広域での取り組みに進化していただけるよう各振興局とともに振興局単位での情報交換や支援を行う。近い市町村との情報交換等を定期的に行うことで、連携のきっかけづくりを行う。	年間を通じて実施した内容の総括・評価と次年度への認識共有を行う。
方法	Webフォーム	オンライン	オンライン	オンライン	オンライン

10. チャットコミュニケーションの充実



共創・協働を進めていくには、日頃からの継続的なコミュニケーションと情報収集が不可欠です。特に調整業務が多岐にわたるデジタル関連部門の職員は内部での孤立を避け、横断的な連携をしていくことが求められます。そのため、本事業においては、単にチャットツールを導入するだけでなく、その使用方法をサポートし、効果的なコミュニケーションチャットを設けるのみならず、チャットでのコミュニケーションが円滑となるよう、データとデザインの観点を用いて使い方のサポートやコミュニケーションのルールの浸透等をサポートします。具体的には、職員の体験をデザインすることでコミュニケーションを改善したり（「お世話になっております」のような枕詞の慣例をなくすなど、より職員の利用体験に即した運用が考えられます）、データを活用しより実現性の高い施策へ導くなどです。

さらに月例のよろず相談と併せてサポートすることで、テキストコミュニケーションのみならず、安心してコミュニケーションを図り、行動に移していける支援を行います。



11. 専門アドバイザーの配置と制度活用支援



●専門アドバイザーの配置

伴走コンシェルジュ以外に専門的な分野に特化したアドバイザーを配置することを予定しています。

令和6年度は、令和7年度末を期限に国が進めている自治体システム標準化へのシステム対応が本格化する年であり、ガバメントクラウドへの対応、移行に関するトラブル等、多くの課題が想定されます。また、自治体システム標準化に限らず、書かないワンストップ窓口やマーケティング等、技術的に特化した支援ニーズも高まっており、専門的な支援が必要となってきましたので、**見識のある専門アドバイザーを伴走コンシェルジュとは別に配置し、市町村横断的に支援します。**

●制度活用支援

また、令和5年度は国の人材派遣制度(地方公共団体の経営・財務マネジメント強化事業、地域情報化アドバイザー派遣制度等)を活用することにより、市町村の求めるニーズに対し、様々な知見を投入し、機運醸成や推進への活用を図ることができました。和歌山県内市町村において令和4年度は人材派遣制度がほとんど活用されていなかったのに対し、令和5年度は22自治体において利用し、機運醸成のためのワークショップへの対応や必要とされるアドバイスを受けることができました。

本事業では、月例のよろず相談等により、市町村ごとのよりリアルタイムでのニーズを把握することが可能となるため、市町村が必要な時に必要な制度を活用する支援を行います。

地方公共団体情報システム標準化基本方針の変更の概要 (令和5年9月閣議決定)

(変更前) 標準化基本方針 (令和4年(2022年)10月)

- 令和7年度(2025年度)までに、ガバメントクラウドを活用した「標準準拠システムへの移行を目指す」
- デジタル庁及び総務省は、全自治体の移行スケジュール及び移行に当たっての課題を把握

令和4年度(2022年度)スケジュール調査

- 令和7年度(2025年度)への移行団体の集中・工数や需給ギャップの課題 が浮き彫りに

変更後

- 自治体は、「**基幹業務システムを令和7年度(2025年度)末までに移行**」することを堅持

<POINT①> 移行集中の課題解決のため

- ⇒ システムの移行作業については、**できる限り前倒す**ことによる**移行時期の分散**が可能となるよう、**国は、令和5年度(2023年度)中に、地方公共団体が早期に移行計画の策定や移行先システムに関わる事業者の決定を行えるよう集中的に支援**
- ⇒ **課題や工程が明確化した一部のシステム**については、デジタル庁及び総務省において、具体的な対処方法を精査の上、**所要の移行完了の期限を設定**

<POINT②> 新たな国民向けサービスの迅速な提供を担保するため

- ⇒ **令和7年度(2025年度)末までに、データ要件の標準には適合させ、データ連携を担保**

地方公共団体情報システム標準化基本方針の変更の概要 (令和5年9月閣議決定)



井上 英幸 専門アドバイザー

主に自治体システム標準化を対象とした支援を予定
和5年度市町村行政DX推進事業に係る人材確保・育成支援業務(情報システム担当)

12. 合同研修会の実施



市町村の職員同士の関係性構築から連携が生まれ、共同化や広域化の事業に繋がることを期待した、市町村職員参加の合同研修会の実施を提案します。

令和5年度は、紀北・紀南の2箇所で「市町村DX合同研修」を開催し(写真下)、ほとんどの市町村が参加し、ワークショップを行いました。実施後、「他の市町村に相談しやすくなった」「お互いの悩みを共有できて参考になった」「専門アドバイザーに相談しやすくなった」等、参加者からは高い評価をいただき、円滑なコミュニケーションにつながりました。

引き続き、合同研修会を実施し、市町村職員の情報交換、課題共有のみならず、この事業に関わる方々の連携強化の場としても活用します。



合同研修会の様子



13. 合同視察の実施支援



共創・協働を進めていくには、市町村職員同士が共通の目指す姿を描いたり思い浮かべたりすることが第一歩です。そのためには、同じ体験をすることも重要であると考えられます。そのため、市町村職員が方向を同じくして同じものを見て学ぶ「合同視察」は認識共有と機運醸成ための要素に富んでおり、良い体験ができると考えられ、ご提案いたします。

実際に弊社の親会社が支援した愛媛県では(写真右下)、合同視察を行っており、職員の知識の向上のみならず、職員同士の関係性の構築、施策を中心とした連携に繋がっています。

なお、市町村は実施にかかる予算確保をしていなかったり、研修予算がないところもあることから、まずは参加可能な自治体によるパイロット的な取組となります。



愛媛県合同視察の様子



R5年度によろず相談事業の実施を通して、和歌山県・市町村の連携によるDXの取り組みは全国的にも注目され始めています。

R6年度事業においては事業の締めくくりとして公開型の成果報告会を実施し、他自治体においても参考となる情報を広く発信することで、県・市町村連携を目指している他地域の後押しになると考えられます。

また、和歌山を県・市町村連携によるDX推進の先進地として全国的に印象付けることができます。

この成果報告会を通じて、市町村の職員の方々が自分たちが行ったことに対して自信を持ち、更なる挑戦をしていくことを後押しします。

【開催のイメージ】

- 開催時期：3月
- 開催方式：現地 + オンライン配信
- プログラム（案）
 - 本事業の実施報告
 - 市町村からの事例共有
 - パネルディスカッション

4 DX塾

21

■ DX塾発表会 (R5)



ウェブによる参加

和歌山県 行政企画課
和歌山県DX（総括・専門・業務）アドバイザー
海南市 管財情報課
御坊市 情報化推進室・市民課
九度山町 総務課
かつらぎ町 企画公室・総務課・管理情報課
日高町 総務課
日高川町 総務課
美浜町 総務課
上富田町 総務課
白浜町 総務課
太地町 総務課
那智勝浦町
大阪府泉佐野市
長野県駒ヶ根市
鹿児島県南九州市

田辺市情報政策課

実施イメージ（出典元：和歌山県 市町村DX合同研修 事例発表：田辺市様

https://www.pref.wakayama.lg.jp/prefg/0101001/documents/sichosonDX/godo_kenshu/d00214260.html)

15. 公務員の働き方の再デザインと県内人材の地産地消への挑戦



2023年12月、総務省により「人材育成・確保基本方針策定指針」(図左下：同指針概要)が26年ぶりに改訂されました。その中で、地方公共団体を取り巻く状況が大きく変化していることが示され、「個人のライフプラン・価値観の多様化」や「新しい公共私間の協力関係の構築」等に触れる等、従来の公務員の働き方のあり方を根本的に再デザインすることが求めています。

また、本事業では県・市町村・民間人材等の様々なステークホルダーが関わりますが、私たちが提案している「県・市町村・民間の”境界を超えた”きょうそう」を実現するためには、特に民間かつ和歌山県内のステークホルダーの関わりが不可欠であると考えています。

そこで、これらの2点を踏まえ、公務員の働き方を再デザインすることと県内人材の地産地消への挑戦と題して、本事業を通じて、以下に挑戦します。

- ① **公務員の複業の事例化**： 県外の現職の常勤特別職・一般職公務員が複業として本事業の自治体支援にあたる事例を創出することに挑戦します。
- ② **県内インターンの採用**： 県内大学等と連携して、学生インターン等を採用することに挑戦します。
- ③ **旅する公務員の創出**： DX先進自治体である福島県磐梯町の「旅する公務員事業」を参考に、県内市町村において、旅する公務員の創出に挑戦します。

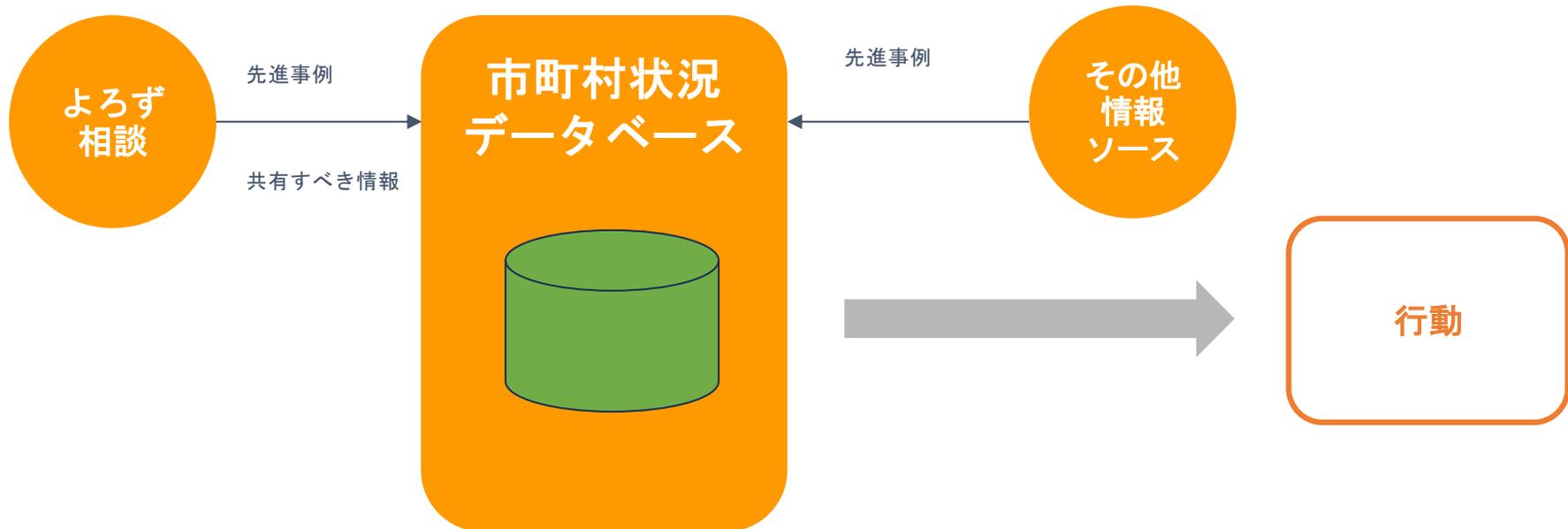
人材育成・確保基本方針策定指針 概要		
現行指針 (平成9年 人材育成基本方針策定指針)		
○ 地方分権推進の要である職員の人材育成を進めるため、地方公共団体が「基本方針」を策定する際に留意・検討すべき事項を提示した「指針」を策定 ※ 令和5年4月1日時点で、ほぼすべての地方公共団体 (95.6%) が方針を策定 (改定率57.8%)		
新たな指針 (令和5年12月 人材育成・確保基本方針策定指針)		
○ 生産年齢人口の減少、働き手側の価値観の多様化、デジタル社会の進展等により地方公共団体を取り巻く状況が大きく変化中、複雑・多様化する行政課題に対応する上で、人材育成・確保の重要性が高まっていること、また、第33次地方制度調査会において、都道府県等が市町村と連携して専門人材の育成・確保に取り組む視点の重要性が指摘されていること踏まえ、現行指針を大幅に改正		
○ 「人材育成」に加えて、「人材確保」、「職場環境」、「デジタル人材の育成・確保」に関する検討事項、留意点を記載		
○ 各地方公共団体が基本方針を改正等する際の留意すべき事項等を提示し、「基本方針」の改正等を促すことで、人材育成・確保の取組を推進		
< 基本方針の改正等に当たっての基本的な考え方 >		
■ 求められる職員像・職務分野等に応じた 必要なスキルを明確化 ■ 特に必要となる人材について、可能な限り 定量的な目標を設定 、定期的に検証、取組改善		
■ 首長等が積極的に関与 、人事担当部局と関係部局が連携 ■ 単独では育成・確保が困難な市区町村への 都道府県の支援、市区町村間の連携の強化		
< 人材育成・確保の検討事項 >		
1. 人材育成 リスニングやスキルアップによる必要となる人材の計画的・体系的な育成 等 ■ 人材育成プログラムの整備 ■ 人材育成手法の充実 ■ 人を育てる人事管理	2. 人材確保 新卒者に限らず、多様な経験等を持った経験者採用の積極的な実施 等 ■ 公務の魅力の発信 ■ 多様な試験方法の工夫 ■ 外部人材の活用 等	3. 職場環境の整備 全ての職員がワーク・ライフ・バランスを保ちながら、能力を最大限発揮できる職場環境の整備 等 ■ 多様な人材の活躍を可能にする職場環境の整備 ■ 働きやすい職場の雰囲気整備 ■ 職員のエンゲージメントの把握
4. デジタル人材の育成・確保 高度専門人材、DX推進リーダー、一般行政職員ごとに想定される人材像や役割を整理し、育成・確保を推進 等 ■ 職員のデジタル分野の知識・スキル等を把握の上で、求められる人材のレベルごとに育成・確保すべき目標を設定 ■ 人事担当部局とDX担当部局等の緊密な連携、首長等のトップマネジメント層のコミットメント等によるデジタル人材の育成・確保に係る推進体制の構築 ■ 自団体だけではデジタル人材の育成・確保が困難な市区町村に対する都道府県による支援 ■ デジタル分野の専門性・行政官の専門性を合わせて向上させながらキャリアアップを図ることができるキャリアパスの提示		



16. 市町村の状況のデータベース化



R5年度のよろず相談事業をする中で、多くの市町村より他市町村の状況を知りたいという声を多数いただき、お互いの状況を可視化することの重要性を認識しております。また、市町村の状況を把握することで、知見を共有しやすくなったり、支援する側も全体を俯瞰した上で、支援することも可能になります。そのため、よろず相談事業やその他の情報源から随時、市町村の状況のデータベース化をしていき、和歌山県内の市町村の資源として蓄積し、共有していきます。



17. 年間スケジュール



全体スケジュールは以下の通りです。なお、多種多様なステークホルダーが存在するため、同種の業務の実施経験上、予定通りに進まない又はあえてスケジュールを変えた方が良い場合も想定されます。その際は、本業務の目的に鑑み、想定されることは事前に提示し、柔軟かつ円滑に対応します。

