

総務厚生委員会先進地行政視察報告書

期 日 令和7年5月13日（火）～14日（水）【1泊2日】

調 査 市 佐 賀 県 鹿 島 市（5月13日訪問）
福 岡 県 大 川 市（5月14日訪問）

出 張 者 委員長 吉 留 良 三 ・ 副委員長 西 田 憲 智
委 員 高 木 章 次 ・ 委 員 田 中 和 矢
委 員 濱 田 尚 ・ 委 員 福 田 清 宏
委 員 中 里 純 人 ・ 随 員 宮 之 原 聖
【当 局】総務課DX推進係長 中 袴 田 学

◎上記のことについて、次のとおり報告いたします。

今回の先進地行政視察では、佐賀県鹿島市、福岡県大川市の2市を調査した。

鹿島市は、人口減少や職員数の減少に加えて、業務の増加、複雑化、多様化する市民ニーズ等に対応するため、「DXの推進」に取組み、「災害やコロナ禍にも耐えうる業務体制の確立」及び「住民サービス・利便性の向上」を図っている。

大川市は、2021年10月から地域活性化起業人制度を活用し、「大川市×DMM.comによるDX推進共同プロジェクト」を開始、「地域と行政、2つのDX」をテーマに市民の利便性向上及び職員の業務効率化に取り組んでいる。

【鹿島市】DXの取組について

鹿島市は、佐賀県の西南部に位置し、東には有明海が広がり、西は多良岳山系に囲まれ自然環境に恵まれたところである。人口が約27,000人で、面積も約112平方キロメートルとほぼ本市と同規模だが、職員数は令和4年で228人、同規模の類似団体と比較すると33%少ない状況(126団体中6番目に少ない)である。そのような中で業務の増加、複雑化、また多様化する住民ニーズへの対応にはDXの推進が不可欠ということで当時の松井市長就任により取組を進めている。

○外部人材（地域活性化起業人）の活用について

総務省の地域活性化起業人制度を活用し、「DMM.com」よりDX推進アドバイザーを派遣。これまでの実績としては、DXの具体的な施策立案、庁内業務の効率化支援、行政手続きオンライン化支援（てのひら市役所拡充・LoGoフォームなど）やシティプロモーションの強化（PR動画作成支援・かし丸くんLINEスタンプなど）などに取り組むだけではなく、市長への提案や地域イベントなどにも多く参加してきた。

今後は、今まで重視してきた庁内DXの支援からステップアップして、庁内各課の「地域課題の解決」に向けた新たな企画、プロジェクト推進へ従事し、最終的に既存施策の磨き上げ、新たな施策の取組実装までを推進すること目標としている。

〇てのひら市役所（市公式 LINE）について

「行かない・書かない・待たない」人にやさしい役所づくりを目指して、市公式 LINE の機能を拡大。オンライン申請・予約やそれに伴うキャッシュレス決済、マイナンバーカードによる本人確認等、市役所に来庁しなくても普段活用してるアプリ 1 つで手続きが完結できるよう機能拡充されている。

主なバージョンアップとして、

- ・オンライン申請・予約、キャッシュレス決済
- ・マイナンバーカードによる本人確認
- ・行政情報のセグメント配信
- ・ごみの収集日の事前通知
- ・道路、河川、不法投棄や動物死骸の通報
- ・AI チャットボットによるごみの分別方法の自動応答 など

を実施しており、LINE の友だち登録数も 8,000 人を突破した。

今後は、更なる利用拡大に向け出前講座や相談会の定期的な開催や地域（DX 研究会や鹿島高校）と連携した普及促進、機能拡張を行うこととしている。

※令和 7 年度 主な DX 関連事業の予算

No.	事業名	事業概要	予算額
1	庁舎内証明書交付サービス事業（行政キオスク端末整備）	行政キオスク端末を庁舎内に設置し、申請書の記入負担軽減、デジタル化への苦手意識の払拭及びコンビニ交付率向上へ繋げる	9,418 千円
2.	衛星を活用した漏水調査事業	衛星データを AI で解析し、漏水の疑いがある絞られた範囲のみを調査することにより、調査効率化が図れるとともに、漏水の早期修繕による二次災害防止と有収率向上に繋げる	9,174 千円
3.	プレミアム付商品券発行事業（地域通貨・ポイントアプリ構築含む）	消費喚起による地域経済の活性化のため、プレミアム付商品券（電子・紙）を発行するとともに、地域経済の好循環を実現するため、地域通貨・ポイントアプリを構築	88,000 千円 (R6 繰越)
4.	コンビニ交付発行手数料減額事業	コンビニ交付の証明書発行手数料の減額により、市民の負担軽減を図るとともに窓口交付よりも発行手数料が低額なコンビニ交付に誘導	2,506 千円
5.	文書管理・電子決裁システム導入	文書管理について、紙管理から電子管理へと移行するため、現行のファイリングに対応する文書管理・電子決裁システムを導入	25,602 千円
6.	財務会計システム電子決裁導入	財務会計システムの伝票処理の電子決裁を導入	8,800 千円
7.	庁内サブディスプレイ整備	文書管理・決裁の電子化に伴う環境整備のため、また職員の作業効率向上及びペーパーレス化の推進を図る	2,792 千円
8.	DX 人材育成事業	前例踏襲ではなく、デジタル技術の活用による社会課題を捉えた政策企画や政策形成ができる「DX 人材」を育成する体系的な研修を実施	1,997 千円
9.	WEB 口座登録システム導入	公金口座振替の申込みがスマホやパソコンからできる WEB 登録システムを導入	75 千円
10.	スマート農業の取組支援	ドローン免許や有機 JAS・GAP 資格取得等への補助	100 千円
11.	カモの食害対策の取組支援	カモが嫌がる LED と GPS を搭載したドローンなどのレンタル機器の補助	1,000 千円

OBPR プロジェクトについて

業務の効率化を図るため、庁内各部署から集まった有志でプロジェクトチームを結成。業務抽出から現行業務のフロー分析、解決方式決定等 BPR 設計を行い、設計・作成・テストを経て運用を行っている。

令和 5 年度及び令和 6 年度の実績として、41 業務を対象として、2,658 時間の削減（削減率 33.5%）、職員時給単価にして年間 5,151 千円の削減効果が得られている。



【鹿島市議会議場にて】

○デジタルサポーターによる『スマホ相談会』

市民がデジタルをより身近に感じられる環境づくりを進めるため、スマホの基本操作、カメラ、てのひら市役所などの相談ができる『スマホ相談会』を開催。養成研修を受講した市民 12 人がデジタルサポーターとして講師を務め、令和 6 年度は 9 日間開催、相談者は 136 人だった。

今後は、出前講座や相談会の定期的な開催に加え、地元の高校生が講師を務める相談会を実施予定。

【所 感】

- ・本市と比べると職員の机の上がパソコンと薄いファイルや資料しかなく、スッキリしているなという印象。
- ・デジタルデバイト対策として、本市同様に出前講座やスマホ相談会を実施していたが、デジタルサポーターとして、身近で市民がボランティアとしてサポートする仕組みがあり、12 人が、県の養成研修（3～5 日）を受講し登録されていた。今後は、高校生が講師となってもらう取組みに世代間交流やコミュニティなど、様々な可能性を感じることができた。
- ・DX 推進の流れは自治体として必須の取組みであり、小規模自治体としての独自のデジタル人材の育成は難しいのが現状で、民間事業者の多くの自治体での取組み事例を研究した人材の派遣活用、業務提携、DX 伴走支援など、本市においても取組みを検討すべきと感じた。
- ・議員も時を得て、DX の取組について研修を重ねなければならない。
- ・もっとサポーターなど支える体制を強め、市民に浸透を図れて、その効果・余白を豊かな市民生活へ転嫁できればと思う。

【大川市】DX の取組について

大川市は、福岡県南西部に位置する人口約 31,000 人（R7.4.30 現在）、面積 33.62 km² のコンパクトな市である。市の西部を筑後川が北東から南西へと流れ、これが家具の町を形成した主因である。また市の中心部を花宗川が流れ、筑後川へ注いでいる。木工関連産業や商業施設が多数集積しており、独立した経済圏を形成している。

○地域活性化起業人を活用した伴走型DX推進支援について

令和3年10月から「DMM.com」より地域活性化起業人の派遣を開始、大川市×DMM.comによるDX推進共同プロジェクトがスタートした。

まずは市役所内全課を対象としたヒアリング、課題の洗い出しを実施。ヒアリングの結果をもとに『地域と行政、2つのDX』をテーマに設定。デジタルを活用した市民の利便性向上（＝地域DX）と、職員の業務効率化（＝行政DX）に分け、地域DXは「デジタル窓口」と「スマート窓口」、行政DXは「業務改革」と「ペーパーレス化」をそれぞれキーワードとして取り組んだ。

【地域DX】

○「スマート公共ラボ電子申請」について

ヒアリングの結果、「情報発信に関する課題」と「窓口対応業務の負担」が表面化し、令和4年4月に『自治体LINE公式アカウント』と『電子申請サービス』を導入。

さらに令和5年1月には、この2つのサービスを掛け合わせて『スマート公共ラボ電子申請』の実証実験を開始した。このサービスは、LINE公式アカウント内の操作だけで電子申請が完結するため、他のアプリのダウンロードが不要。マイナンバーカードと連動し本人確認や電子署名といった公的個人認証が可能となっている。住民票や戸籍等の証明書交付や給付金の申請など全11種類の行政手続に対応しているが、職員が自由にフォーム作成できる機能もあるため、必要に応じて対象手続を拡大している。

実証実験を行った「出産・子育て応援給付金」では申請全体の96%がLINEからの申請であった。また申請全体のうち43%は閉庁時間帯であり、時間や場所にとらわれない申請が可能となっている。

○デジタルを活用した地域の女性活躍推進について

デジタルを活用した「女性の働きやすい環境づくり」を目指し、企業向け・女性向けDX講座を実施。大川市×大川商工会議所×コクー×DMM.comで講座を共同開催し、企業向けにデジタル理解促進のためのセミナーと最新技術に触れるDX体験会、女性向けに1.5ヶ月間の実践的なデジタルマーケティング研修を実施した。地元企業×女性デジタル人材のマッチングによる雇用創出を狙いとしている。

このほか、「新しい働き方」の実現を目指して、市民向けのデジタルスキル無料体験会を開催、女性向けにWebデザインとExcelスキル、高校生向けにプログラミングの無料体験会を実施した。



【大川市役所庁舎前にて】

【行政DX】

○大川市のRPA推進プロジェクトについて

ロボットによる自動化で、業務の効率化を実施するため、令和5年1月より基本利用料無料のRPAツール「マクロマン」を導入した。市役所内全課を対象にしたRPA適性ヒアリングを実施し、財務会計処理の「支払命令書作成業務」にて試験的に導入したところ、業務時間が82%削減された。また業務時間削減だけでなく人的ミスや心身的負担からの開放といった副産物も得られたことから、他業務においても導入が拡大している。

○『全庁業務調査・BPR』について

市役所内全課を対象にした業務調査を実施し、全 75 業務が起票された。起票された業務にて検証を行い、適性が高い 20 業務を対象に BPR を実施した。BPR の手法としては、前述した「マクロマン」をはじめ、同じ RPA ツールである「WinActor」や RPA の精度を上げるための「NaNaTsu AI-OCR」も導入。現在、税務課・健康課・こども未来課にて、RPA のシナリオを開発している。

○「DXリーダー」育成研修について

DXの基礎とデジタル化の仕組みを理解し、デジタルを活用して課題解決できる人材を育成するため、令和6年1月に「DXリーダー研修」を実施。研修後のアンケートでは「実践に即しており、DXに対する意識が高まった」など参加者の90%がDXに対する理解が深まったと回答した。

その後、令和6年9月に全職員を対象とした「DXリテラシー向上研修」を実施。前回の「DX推進リーダー研修」の参加者は、この研修の中心的存在となりファシリテーションを行うことでリーダー育成の場ともなった。

また入庁5年以内の若手職員を中心に庁内DX推進チーム「チームDOX（DigitalでOkawaをTransformation）」を結成。DMM.comがアドバイザーとなり、コミュニケーションツール「Slack」を活用しながらテーマに応じたワーキンググループで活動している。

その中で若手職員から「マイナンバーカード活用へのハードルを下げることを目的に、活用方法やメリットをビジュアルでわかりやすく伝えられないか」というアイデアがあり、それをもとに令和6年2月に「マイナンバーカード活用パンフレット」を作成している。

【所 感】

- ・デジタルを活用できる職員の育成による体制づくりです。2ヶ月間の「DX推進リーダー」の育成研修を受講した15名が、庁内全職員を対象とした1日研修のDX研修リーダーとなり推進することで、職員間での理解が深まり意識改革にもつながり成果を出していることや、入庁5年以内の若手職員を中心に「チームDOX」を立ち上げ、各課や推進リーダーと連携しながら、意欲的かつ前向きに取組み職員のネットワークを拡充する仕組みづくりが素晴らしかった。
- ・今回の研修には民間事業者の方も説明に加わっていただいたが、質疑応答する中で、事業者として、数多くの自治体に関わって様々な地域課題への対応や、情報の共有、蓄積により常にアップデートして、またそれをフィードバックしていく取組みの説明を受け、本市でも防災、まちづくり様々な分野において、民間事業者の活用を検討することで、まちの暮らしやすさにスピード感をもった対応が期待できると感じた。
- ・若手職員のアイデアから「マイナンバーカード活用パンフレット」を制作し、便利活用ガイドとして、証明書取得やマイナポータル、申請書作成支援などの手順が、わかりやすく図示説明されており、誰もが活用できるような気遣いがしてあり、市民に必要なものであると思う。
- ・LINE 公式アカウントからの電子申請サービスは、窓口に行かずに閉庁時間でも利用できることから、市民サービスの向上を図るためにも本市でも導入を進めたい。
- ・信頼性のある民間会社を選択（プレゼンなど）すると同時に、市のスタッフの強化充実が必須事項だと思う。