

2-3. 横連携・BPR/BPO

2-3-1 事業実施結果総括

良かった点

- DX担当者の交流プログラムにおいて、生成AIの活用状況、庁内合意形成の工夫など、他自治体の実例を参考にしたプログラムが好評であった。
- DX担当者の交流プログラムを通じて、同じ課題に向き合う仲間が存在を知り安心感を得るとともに、自治体間ネットワークを継続したいという声が多かった。
- 他自治体と共通のBPR/BPO課題を議論する貴重な機会となり、横のつながりを通じて実務に生かせる学びの場となった。
- LoGoフォームによる粗大ごみ申請の運用や、受付窓口を業者に一元化している自治体の課題・工夫を把握など、自自治体での導入検討に具体的に活かせる実践的な学習機会を提供できた。

課題

- 知識習得の機会提供だけでなく、実務での活用・定着には引き続き支援が必要である。
- DX推進に関する成功事例の横展開や、原課における当事者意識の醸成について、更なる推進支援が求められる。
- 業務改革の推進にあたっては、関係課全体の理解・協力に加え、事業者との連携が不可欠であり、組織的な体制整備について検討を進めていく必要がある。
- BPR/BPO推進に向けた庁内標準化・ノウハウ共有の観点から、体系的な整理を進めていくことが必要である。

今後の活動に関する示唆

- 実践演習や復習機会といった、さらなる理解と知識定着に関する取組が必要である。
- DXやBPR/BPOは担当部署のみでは完結せず、関係課の理解と協力が不可欠であるため、成功事例の共有やワークショップ形式の支援により、原課が主体的に関与できる環境整備の検討が望まれる。
- 自治体間の横連携強化を目指し、担当者が集まる交流会を定期的で開催し、事例共有や勉強会などの継続的な実施が望まれる。

2-3. 横連携・BPR/BPO

2-3-2 成果

実施結果サマリ

事業	対象	開催内容	開催日	受講者数	理解度	役立ち度	習得度	満足度
①DX推進担当者の交流プログラム	DX推進担当者	ワークショップ(第1回)	6月4日(水)	21人	100%	95%	52%	100%
		ワークショップ(第2回)	6月30日(月)	20人	100%	98%	67%	95%
		ワークショップ(第3回)	7月25日(金)	16人	100%	100%	100%	100%
		ワークショップ(第4回)	8月25日(月)	20人	100%	100%	90%	100%
		ワークショップ(第5回)	9月19日(金)	19人	100%	100%	90%	100%
②BPR/BPO推進ワークショップ	BPRの手法やBPOの推進方法を学びたい職員	ワークショップ(第1回)	7月11日(金)	6人	100%	100%	83%	100%
		ワークショップ(第2回)	9月1日(月)	6人	100%	100%	100%	100%

各回の実施結果

- 次ページから記載

2-3. 横連携・BPR/BPO

① DX推進担当者の交流プログラム（第1回）の概要

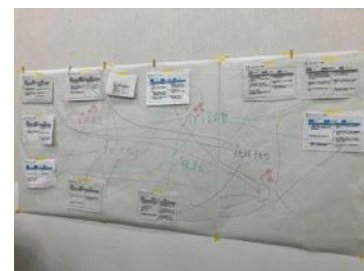
開催日	6月4日（水）	参加者	21自治体（全21人）
実施目的	各自治体のDX推進担当者の交流の場を作り、参加者同士の横連携の素地を築く。また、これまでの業務履歴や現在知りたいこと、解決したいこと（課題）を共有することで、他自治体の事例を用いて、自組織の課題解決のための幅広い視点を獲得する。		

実施内容

- ① プログラム全体の導入
- ② ネットワーキングの手法を理解
- ③ 現状認識・問題点の洗い出し
- ④ 課題・悩みの識別・整理
- ⑤ 達成すべき成果の確認
- ⑥ 振り返り



ネットワーキングの様子



抱えている課題感のまとめ

実施事項

学びのポイント

- ・自身が携わってきた業務の紹介や、「今聞きたい・知りたい」事柄・課題を共有し、話し合うことで、自治体の垣根を超えた仲間意識を持つ。
- ・DX推進担当者に任命された職員の現状抱えている問題点を共有し、今後の活動を更に円滑にすべく、真に解決が必要となる課題を探る。

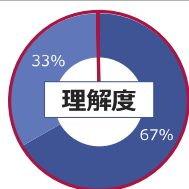
好事例・気づき

- ・外部からの指示ではなく、職員自身の主体性を促す関与が行動変容につながるため、主体的な意識を醸成する環境整備が重要であると認識した。
- ・紙媒体の削減を掲げているが、高齢者対応などにより紙の利用が一部で継続している。今後はオンライン決済やWebアンケートの導入など、段階的にDX施策を取り入れる必要があると感じた。
- ・業務の進行や判断が特定の担当者に依存し、業務手順やノウハウの共有・文書化が不十分である状況を確認できた。また、現状のままでは担当者が異動・退職などにより不在となった場合に、業務の遂行が滞る、あるいは停止するリスクがあることを認識した。

研修参加者へのアンケート結果（回答 21人）

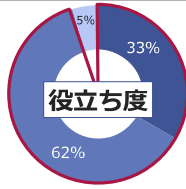
<サマリ> 「理解度」「役立ち度」「満足度」は総じて高評価となった。一方で「習得度」は、24%が「もっと勉強が必要」「実践はしない」と回答し、「本研修は現状課題を整理・共有する場であり、即実践の内容ではなく、今後の改善方向を考える契機となった」との意見が見られた。

全ての回答者が「とても理解できた」「理解できた」と回答



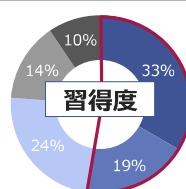
■ とても理解できた
■ 理解できた

95%が「とても役に立つ」「役に立つ」と回答



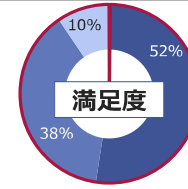
■ とても役に立つ
■ 役に立つ
■ どちらでもない

52%が「実践できる」「サポートがあれば実践できる」と回答



■ 実践できる
■ サポートがあれば実践できる
■ どちらでもない
■ もっと勉強が必要
■ 実践はしない

全ての回答者が「大いに満足」「満足」「概ね満足」と回答



■ 大いに満足
■ 満足
■ 概ね満足



市役所に入職したばかりであるが、自治体の状況を理解するとともに、DXについても学ぶことができ、有意義な時間であった。



他自治体の状況を知り、情報共有ができたことで大変参考になった。また、自分たちの課題を改めて確認し、今後の方向性を考えるきっかけにもなった。

2-3. 横連携・BPR/BPO

① DX推進担当者の交流プログラム（第2回）の概要

開催日	6月30日（月）	参加者	20自治体（全20人）
実施目的	自治体DXを推進するための変革思考と巻き込み力を身につけ、自組織の業務改善に活かすポイントを各自の気づきとして持ち帰る。		

実施内容

- ① DXとは
- ② 生成AIによる生産性の向上/品質の向上
- ③ 例えば防災関連業務を、DXで変えられるとしたら？
- ④ DXを進めるには『人』がカギ
- ⑤ 庁内巻き込み戦略を考える
- ⑥ 生成AIの自治体業務への可能性
- ⑦ 生成AIを活用した業務改善アイデア



グループディスカッションの様子



検討内容の共有をしている様子

実施事項

学びのポイント

- ・DXは単なるデジタル化ではなく「業務・組織の変革」であることを講義とワークで学び、庁内業務の変革への向き合い方を養う。
- ・DX推進における「人」の要素（共感形成・成功体験・トップの関与）を学び、巻き込み戦略を考える。

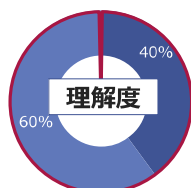
好事例・気づき

- ・単なる情報交換にとどまらず、互いの状況を把握し合うことで、連携可能な領域や支援の方向性が見えてきた。
- ・例えば、どのような業務で生成AIが使われているか、どのように庁内合意形成を図っているかなど、実践的な視点を得られた。
- ・自分たちだけの課題ではないと認識できたことで、外部との連携や、他自治体の工夫を取り入れる意義を再確認した。
- ・他自治体と比較することで、課題の優先順位や対応すべき範囲が明確になった。

研修参加者へのアンケート結果（回答20人）

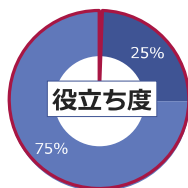
<サマリ> 「理解度」「役立ち度」「満足度」は高い一方、「習得度」については「どちらでもない（17%）」「もっと勉強が必要（16%）」と回答。理由として、「生成AIを活用した業務改善アイデアはすでに実践が来ているが、庁内の巻き込みは非常に難易度が高いと考えるため」といった回答が見られた。

100%が「とても理解できた」「理解できた」と回答



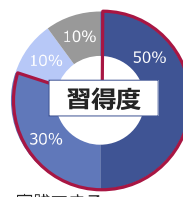
■ とても理解できた
■ 理解できた

98%が「とても役に立つ」「役に立つ」と回答



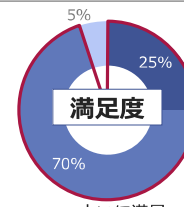
■ とても役に立つ
■ 役に立つ

67%が「実践できる」「サポートがあれば実践できる」と回答



■ 実践できる
■ サポートがあれば実践できる
■ どちらでもない
■ もっと勉強が必要

95%が「大いに満足」「満足」と回答



■ 大いに満足
■ 満足
■ 概ね満足



9月開催の実戦形式で自治体の業務でどれくらい生成AIが機能できるのか検討していきたい。



他自治体でのDXや生成AIの活用事例が参考になり、自自治体での取組のヒントを得られた。

2-3. 横連携・BPR/BPO

① DX推進担当者の交流プログラム（第3回）の概要

開催日	7月25日（金）	参加者	16自治体（全16人）
実施目的	庁内DX推進に向けて、Day 1で抽出された課題（庁内・他課調整）を深掘りし、他課職員の理解・協力を得るためのアプローチを考察する。 また、全国の先進事例や参加者同士の実践共有を通じて、自組織における具体的な活動イメージを描くことを目的とする。		

実施内容

- ① 全3回のワークショップテーマについて
- ② DXを推進するためのマインドとは？
- ③ 庁内調整/他課調整
- ④ 明日から使える交渉術スキル
- ⑤ まとめ～振り返り



参加者同士による好事例の共有・ディスカッションの様子

グループワークでの意見を全体へ発表している様子

実施事項

学びのポイント

- ・ 庁内DX推進の必要性について原課職員の理解を得て、意識改革を促すために必要な方策をテーマに、事例の共有及びディスカッションを実施する。
- ・ 他部門や他職員に対する効果的な働きかけについて、全国による事例や参加者同士の好事例を共有・議論し、自組織における活動イメージを検討する。

好事例・気づき

- ・ 外部人材やITサポーター導入に関する活発な意見交換行われ、他者との対話の重要性を再認識した。自身も他部署に寄り添い、意見や課題を傾聴しながらDX推進につなげたいと考えた。
- ・ 取組が失敗した段階で断念するのではなく、成功するまで取り組み続ける姿勢の大切さを実感した。
- ・ 原課にDX推進の当事者意識を醸成させるために、全庁の模範として取組が成功した課や職員を展開していく発想を得ることができた。
- ・ 申請内容に差異がある場合も業務フローには多くの共通点が存在するため、好事例を自組織に応用可能であると考えた。

研修参加者へのアンケート結果（回答16人）

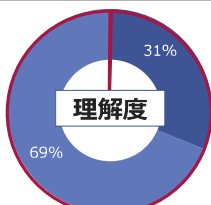
<サマリ> 「理解度」「役立ち度」「満足度」「習得度」の全項目で高い評価。特に、講義内容やグループワークの充実度が評価され、高い評価につながった。

100%が「とても理解できた」「理解できた」と回答

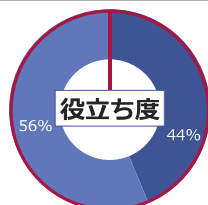
100%が「とても役に立つ」「役に立つ」と回答

100%が「実践できる」「サポートがあれば実践できる」と回答

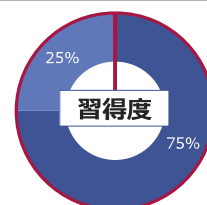
100%が「大いに満足」「満足」「概ね満足」と回答



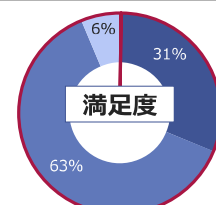
■ とても理解できた
■ 理解できた



■ とても役に立つ
■ 役に立つ



■ 実践できる
■ サポートがあれば実践できる



■ 大いに満足
■ 満足
■ 概ね満足



講義内容、グループワーク共に充実していた。



グループワークで様々な意見を聞くことができ、非常に有意義だった。庁内調整のコツを踏まえたグループワークができればなお良かった。

2-3. 横連携・BPR/BPO

① DX推進担当者の交流プログラム（第4回）の概要

開催日	8月25日（月）	参加者	20自治体（全20人）
実施目的	庁内DX推進のための手段として「情報連携」を捉え、日常業務に落とし込むための実践的な思考法を習得する。ゲスト講話を通じて、DX推進の知見を深め、新たな視点を得る。		

実施内容

- ① 庁内DX推進と情報連携
- ② 情報連携の好事例から「なぜ？」を深掘る
- ③ ゲスト講話
- ④ 講話からの学び・気づきについて
- ⑤ まとめ



ゲスト講話の様子



ワークの様子

実施事項

学びのポイント

- ・庁内における情報連携の実践に際して生じる課題の要因を把握し、DX推進に資する効果的な手法やアイデアを、ディスカッションを通じて抽出する。
- ・ゲスト講話を通じて、職員のみでは得られない知見を得る。

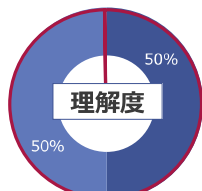
好事例・気づき

- ・庁内のDX推進に必要な新たなマインドを得ることができた。
- ・「前提条件の整備」「適用と借用」「配慮」など、ゲスト講話から業務に適用可能なキーワードを抽出することができた。
- ・ゲスト講話は自分のキャリア形成にも参考となった。今後の業務に調整役、配慮、信念の観点を反映させたい。
- ・他者の立場を考慮する重要性や、良好な人間関係の構築方法について理解を深めることができた。
- ・他自治体との交流を通じて刺激を受け、新たなアイデアを創出することができた。

研修参加者へのアンケート結果（回答 20人）

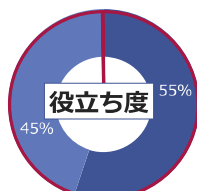
<サマリ> 全体的に非常に高い評価を得られた。習得度では90%が「実践できる」又は「サポートがあれば実践できる」と回答し、「庁内調整の支援があれば速やかに取組たい」「他自治体の事例が参考になった」といった意見が見られた。

100%が「とても理解できた」「理解できた」と回答



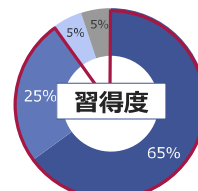
■ とても理解できた
■ 理解できた

100%が「とても役に立つ」「役に立つ」と回答



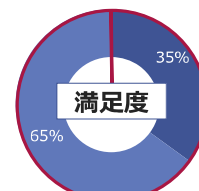
■ とても役に立つ
■ 役に立つ

90%が「実践できる」「サポートがあれば実践できる」と回答



■ 実践できる
■ サポートがあれば実践できる
■ どちらでもない
■ もっと勉強が必要

100%が「大いに満足」「満足」と回答



■ 大いに満足
■ 満足



グループワークを通じて、情報連携の障壁やそれを解決するための各自治体の工夫を学ぶことができ、有意義であった。



講義・講話の内容はいずれも大変参考になった。今後は、プロジェクトなどを進める際に相手の立場を想定しながら行動していきたいと考える。

2-3. 横連携・BPR/BPO

① DX推進担当者の交流プログラム（第5回）の概要

開催日	9月19日（金）	参加者	19自治体（全19人）
実施目的	庁内DX推進のための人材育成について、事例共有を踏まえ、自組織でのあるべき人材像や施策イメージを策定する。また、DX推進担当者同士の横連携・交流についてのディスカッションを行い、本施策終了後も引き続き関係性を維持・向上する案を抽出する。		

実施内容

- ① 全3回のワークショップテーマについて
- ② 庁内DX推進と人材育成
- ③ DX推進担当者目線で考える「DXを推進させるために必要な人材像とは」
- ④ DX推進担当者同士の横連携・交流についてのディスカッション
- ⑤ DX推進担当者交流ワークショップ振り返り



グループワークの様子



全体発表の様子

実施事項

学びのポイント

- DXを推進するために、全庁として必要な人材像のイメージ定義を行う。また、それらを実現するための具体的な方法やアイデアを、グループディスカッションなどを踏まえて検討する。

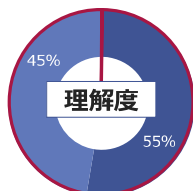
好事例・気づき

- 同様の課題に取り組む仲間が他自治体にも存在する事を知り、安心感を得るとともに、業務への意欲向上につながった。また、自治体間における横の連携の重要性を強く認識する機会となった。
- 今回の交流会を契機として、今後も継続的に関係を維持・発展させたいと考える。
- 原課とDX推進担当者間の日常的なコミュニケーションの重要性に気づくことができた。今後の業務連携に活かす所存である。
- 全5回のプログラムを通じて、業務への意欲向上につながった。特に、講話での「原課担当者も、偶々その役割を担っているだけである」という言葉を受け、相手の立場に配慮した姿勢で接する事の重要性を改めて認識した。

研修参加者へのアンケート結果（回答 19人）

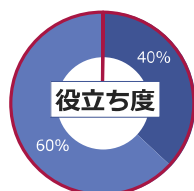
<サマリ> 参加者の多くが「理解できた」「役に立つ」「実践できる」と回答し、満足度も高い傾向。交流や情報共有の場が、自治体DX推進の現場での課題解決やモチベーション向上に大きく寄与している。

100%が「とても理解できた」「理解できた」と回答



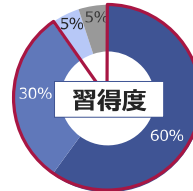
■ とても理解できた
■ 理解できた

100%が「とても役に立つ」「役に立つ」と回答



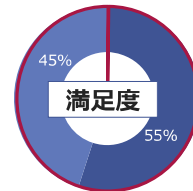
■ とても役に立つ
■ 役に立つ

90%が「実践できる」「サポートがあれば実践できる」と回答



■ 実践できる
■ サポートがあれば実践できる
■ どちらでもない
■ もっと勉強が必要

100%が「大いに満足」「満足」「概ね満足」と回答



■ 大いに満足
■ 満足



今回できたつながりを大切にして業務に活かしていきたい。



担当が現状欲しい情報について、講義やディスカッションをしたい。

2-3. 横連携・BPR/BPO

② BPR/BPOワークショップ（第1回）の概要

開催日	7月11日（金）	参加者	4自治体（全6人）
実施目的	対象事業の現状フロー作成や、あるべき姿の検討などを通して、BPRの基本的な進め方やBPOの推進方法を学ぶ。		

実施内容

- ① 業務改革（BPR）の必要性の説明
- ② BPO事例について紹介
- ③ 自自治体の現状業務フロー作成体験
- ④ 住民、職員、関係者目線であるべき姿の検討
- ⑤ 自自治体の業務におけるBPR検討試行
- ⑥ BPR検討試行結果の発表



事例紹介を受けている様子



業務課題を検討している様子

実施事項

学びのポイント

- ・ 座学によりBPR/BPOの重要性を理解したうえで、BPR実現に向けた現状の業務フローの可視化を実体験することで、住民や職員など全ての関係者にとって理想となる業務の姿を自治体間同士で検討する。
- ・ 現状の課題を把握し、自治体間で解決策を協議・共有することで、目指すべき姿に近づけることを理解する。

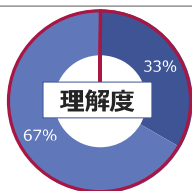
好事例・気づき

- ・ 同じ立場の方とBPR/BPOについて共通の課題などについて検討ができ、非常に良い機会となった。
- ・ 自自治体で導入検討している「LoGoフォームによる粗大ごみの申請」について、先行導入している自治体や粗大ごみの受付窓口を委託業者に1本化している自治体から手法や課題を聞くことができたため、今後の業務に役立てたい。
- ・ BPR/BPOの進め方は、今回のワークショップに参加した一部職員の学習だけではできないため、課全体での理解や業者との連携が不可欠であると感じる。

研修参加者へのアンケート結果（回答 6人）

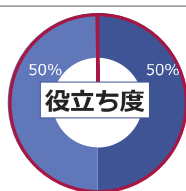
<サマリ> 「理解度」「役立ち度」「満足度」は参加者全員が高い評価をされている一方、「習得度」についてはお一人の方が「もっと勉強が必要」と回答。理由として、「関係者（課職員、事業者）との連携が不可欠」といった回答をいただいた。

100%が「とても理解できた」「理解できた」と回答



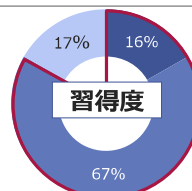
■ とても理解できた
■ 理解できた

100%が「とても役に立つ」「役に立つ」と回答



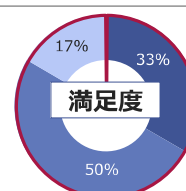
■ とても役に立つ
■ 役に立つ

83%が「実践できる」「サポートがあれば実践できる」と回答



■ 実践できる
■ サポートがあれば実践できる
■ もっと勉強が必要

100%が「大いに満足」「満足」「概ね満足」と回答



■ 大いに満足
■ 満足
■ 概ね満足



LoGoフォームで入力方法を検討していたため、とても勉強になった。



他の自治体の方々と交流ができ、良い経験になった。

2-3. 横連携・BPR/BPO

② BPR/BPOワークショップ（第2回）の概要

開催日	9月1日（月）	参加者	4自治体（全6人）
実施目的	対象業務に係る申請書類について、自治体間で項目の比較を行い、申請フォームに必要な項目を整理し、統一様式案を作成する。また、申請フォームの作成方法を習得し、統一様式案に基づき申請フォームを作成する。		

実施内容

- ① 申請書類の様式比較、共通項目と独自項目の分類、統一様式案の整理
- ② 申請フォームの作成ポイントの学習
- ③ LoGoフォームで申請フォームの作成
- ④ 手順におけるBPR/BPOの可能性の整理



参加者間でノウハウを共有している様子



作成結果発表の様子

実施事項

学びのポイント

- ・ 各自治体が保有する申請書類の比較を行い、他自治体の改善点や工夫を共有する。あわせて、申請書類の項目の過不足を確認し、申請フォームに必要な項目を整理して統一様式案を取りまとめる。
- ・ LoGoフォームの作成方法や留意点を学び、統一様式案に基づき、最終的に実運用可能な申請フォームを作成する。

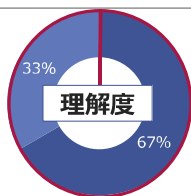
好事例・気づき

- ・ 他自治体の申請書類において、確認漏れを防止する工夫や複数の申請書類を統合する工夫が見られ、参考となった。
- ・ LoGoフォームの基本的な操作方法及び活用方法について理解を深めることができた。
- ・ 申請フォーム作成の際、紙の申請書類の様式をそのまま踏襲せず、項目の並び順や入力補完機能の活用、改頁条件の設定などの工夫により、市民に分かりやすいフォームを作成することができた。

研修参加者へのアンケート結果（回答 6人）

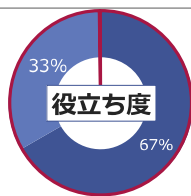
<サマリ> 「理解度」「役立ち度」「習得度」「満足度」の全てにおいて高い評価。特にLoGoフォームの作成ワークにおいて、手順や機能に関する実践的な内容を盛り込んだ点が高い評価につながった。

100%が「とても理解できた」「理解できた」と回答



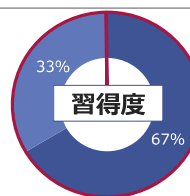
■ とても理解できた
■ 理解できた

100%が「とても役に立つ」「役に立つ」と回答



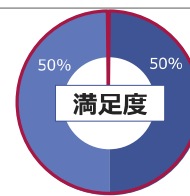
■ とても役に立つ
■ 役に立つ

100%が「実践できる」「サポートがあれば実践できる」と回答



■ 実践できる
■ サポートがあれば実践できる

100%が「大いに満足」「満足」と回答



■ 大いに満足
■ 満足



課題である粗大ごみ申請における品目や処理手数料の紐付けについて学ぶことができた。



これまで知らなかったLoGoフォームの機能を知ることができた。