所管事務調査報告書

DX 推進計画の実効性確保に向けた
庁内体制及び業務改善について

安芸高田市議会

総務文教常任委員会

目　次

1　はじめに　1

2　調査項目選定の経緯　1

3　調査目的・方法・実施期間　1

4　調査の経過　1

5　調査結果　2

(1) 愛媛県西予市への行政視察

(2) 愛媛県西条市への行政視察

(3) 安芸高田市の DX 推進状況に関する調査

6　先進地視察と本市の取組の対照　5

7　調査を通じて出された意見　5

8　まとめ　6

資料編　6

1　はじめに

令和7年9月に策定した「安芸高田市（DX）推進計画」は、令和7年度から令和11年度までを計画期間とし、「誰もが、デジタルの利便性を享受できるまち」を目指している。

令和8年度にはDX推進課が設置され、DX推進本部、情報化推進委員会及び※1DXShipひろしまの専門人材を活用する体制が整備された。本委員会は、その取組の実効性を確認するため調査を実施した。

※1DXShipひろしま：県と市町が協働してDXを推進し、情報システム人材の採用・育成・活用を行う新たなプラットフォーム。市では令和8年度に1名を配属。

2　調査項目選定の経緯

令和8年6月23日、DX推進計画の実効性確保を目的とする所管事務調査を決定した。あわせて閉会中の継続調査を申し出、6月29日の本会議で承認された。

8月には西予市及び西条市でDX推進の実践と課題を調査した。視察を踏まえ、本市の計画と実施状況を確認するため、9月15日に調査内容を決定した。

3　調査目的・方法・実施期間

(1) 調査目的

本市のDX推進計画の実効性確保に向け、先進地の取組を調査し、庁内体制、現場課題の把握、業務改善、人材育成及び施策の進捗・効果の確認方法等について本市の取組状況と照合する。令和9年度以降の取組に反映可能な改善方策等を整理するため、本調査を実施する。

(2) 調査方法

委員間協議、行政視察、執行部への資料請求・聞き取り及び委員会質疑。

(3) 調査実施期間

令和8年6月23日から同年10月26日まで。

4　調査の経過

年月日	区分	主な内容
令和8年6月23日	委員会調査の決定	DX推進計画の実効性確保に関する調査を決定し、閉会中継続調査を申し出ることを決定。
6月29日	本会議	閉会中の継続調査を承認。
7月21日	視察先、視察内容の決定	視察先…愛媛県西予市、西条市 視察内容 （西予市）財政危機下における改革実行、進捗管理、住民説明、データ利活用の考え方を補助的に確認し、本市のDX推進と行財政改革の接続について検証する。 （西条市）行政手続の棚卸し、進捗管理、職員の行動規範、庁内改善提案の吸い上げ方法等の先進事例を調査し、本市DX推進課の運用と比較・改善を図る。

年月日	区分	主な内容
8 月 18 日	行政視察（西予市）	オフィス改革、kintone による業務改善、窓口改革、議会 ICT 等を調査。
8 月 19 日	行政視察（西条市）	DX 推進戦略、実践型人材育成、オンライン化、窓口体験調査、生成 AI 等を調査。
9 月 15 日	執行部調査の決定	視察を踏まえ、本市の DX 推進状況に関する所管事務調査申出書を決定。
10 月 26 日	委員会調査	計画の進捗・評価、推進体制、人材育成、窓口改革等を調査した。
11 月 4 日	委員会協議	調査を終了することとした。

5　調査結果

（1）令和 8 年 8 月 18 日　愛媛県西予市への行政視察

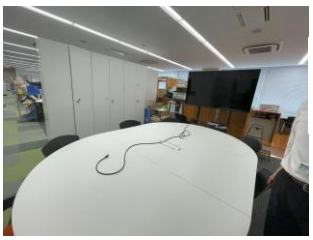
① オフィス改革と業務改善

西予市では、職員数の減少を踏まえ、生産性の向上を目的として、執務環境、紙資料、会議運営、職位を超えたコミュニケーションのあり方を見直していた。職位の離れた職員間の会話回数は、改革前の 22 件から改革後には 155 件となり、情報共有を促す職場環境づくりが進められていた。

また、年間印刷枚数は約 65 万枚減少し、保管書類はファイルメーター換算で 38%減少したとの説明を受けた。



◂ペーパーレス化が進んでいるオフィス



◂協議スペースには HDMI ケーブルが完備

② kintone による業務の内製化

※2 ノーコードツール「kintone」は、出張命令、自己申告書、公用車運用管理など、全職員に関わる業務を起点に活用が広がった。令和 8 年 8 月時点の作成アプリはテスト用を含め約 400 個、改善した業務は約 70 件、直近 1 か月の職員アクセス率は 99.2%であった。改善効果については、業務ごとに担当課への聞き取りを行っていた。

デジタル推進課は「情報システム相談会」等で現場課題を把握し、担当課に伴走しながら業務設計やアプリ作成を支援していた。稼働後の運用・改修は担当課が主体となり、作成権限や命名規則を定めることで、アプリの管理と横展開を図っていた。

※2 ノーコードツール：プログラミングを書かずに、画面上の操作だけでアプリやシステムを作成できるソフトウェア

③ 窓口改革と議会 ICT

窓口改革では市民の記入負担が軽減された一方、受付後の入力・審査業務に課題が残り、手続の廃止・簡素化も含めた業務の見直しを進めていた。

議会では、タブレット端末、会議システム「SideBooks」及びグループウェアを用いて、資料配信、連絡、スケジュール共有、電子採決等を実施し、事務負担の軽減と情報共有の迅速化を図っていた。

(2) 令和 8 年 8 月 19 日　愛媛県西条市への行政視察

① DX 推進戦略と進捗管理

西条市では、令和 3 年度に策定した DX 推進戦略を、総合計画や社会情勢、技術の進展等を踏まえて改定していた。行政手続の棚卸しを定期的に行い、オンライン化の対象や実施時期を整理していた。一方、オンライン化後の実利用率や職員の処理時間等については、効果測定が今後の課題であるとの説明を受けた。

② 職員の人材育成と業務改革

DX リーダーの選出については、各所属からの割当方式を見直し、意欲や適性を重視した認定型への移行を検討していた。また、部署横断のチームで行政課題の解決に取り組む、実践型の人材育成を進めていた。

③ 窓口体験調査と生成 AI 等の活用

窓口体験調査では、職員が来庁者の立場で手続を体験し、移動や待ち時間、重複記入といった課題を可視化していた。

生成 AI については、一般事務支援や災害時の受電情報整理など、具体的な業務に応じた活用・実証を進めていた。医療・保健分野のデジタル化についても説明を受けた。



(3) 令和 8 年 10 月 26 日　安芸高田市の DX 推進状況に関する調査

① 計画の進捗と評価の仕組み

執行部は、4 月に DX 推進計画と実施計画を改定し、7 月に各部署へのヒアリングを実施した。ヒアリングでは、成果指標や活動指標と事業の実態との間にずれが見られ、理解度や利用状況、郵送費等、事業の目的に沿った指標への見直しを検討しているとの説明があった。

DX 推進本部会議は 4 月、8 月、10 月に開催された。10 月の会議では 22 事業の事業別シートが示され、10 月 26 日時点で各事業の評価を進めていた。執行部は、実現性、計画性、財政面、費用対効果等を総合的に評価し、政策決定を経て優先順位を付け、予算化する考えを示した。また、22 事業以外の新たな課題や先進事例についても検討対象とする方針であった。

年度別工程については、郵便局におけるマイナンバーカード関連事務、基幹システムの標準化・共通化、窓口 DX 等に変更が生じており、次回の計画改定に反映する方針が示された。

② 庁内推進体制と現場課題の把握

DX 推進本部は副市長を本部長とし、DX 推進課と情報化推進委員会等が各部局と連携して取組を進めている。情報化推進委員会は 6 月と 8 月に計 4 回開催され、現状把握や※3BPR に関する研修、業務課題の検討等を行った。

情報化推進委員は副担当を含め 39 人で、行政委員会総合事務局からも 1 人選出されていると説明された。現場の課題は担当課や情報化推進委員等を通じて把握するほか、職員提案制度からの提案も可能であるが、10 月 26 日時点で同制度を通じた DX 関連の提案実績はないとの答弁であった。

選挙事務については、書面による改善提案はないものの、期日前投票に関する個別相談があったとの説明を受けた。

※3BPR：業務の流れ（プロセス）を根本から見直し、設計し直す手法。

③ 人材育成と実践機会

7 月に幹部職員向け研修を行い、12 月には情報セキュリティを含む全職員向け研修を予定していた。窓口 DX のプロジェクトチームやワーキンググループでは、実際の業務改善を通じた学習機会を設けている。

執行部は、研修と実践を組み合わせ、外部専門人材の支援終了後も職員が改善を継続できる体制を目指す考えを示した。デジタル人材育成に係る事業別シートは総務部が所管し、DX 推進課も連携して取り組むとの説明があった。

④ 窓口 DX と BPR

本市では、企画部長を統括者とする窓口 DX プロジェクトチームと関係部署のワーキンググループを設置し、デジタル庁の窓口 BPR アドバイザー派遣事業を活用している。10 月 20 日には、職員が死亡及び転入に関する手続を来庁者の立場で体験した。

体験調査では、氏名・生年月日等の繰り返し記入や待ち時間、その理由の分かりにくさ等が課題として挙げられた。調査結果は 11 月 16 日に幹部職員向けに報告する予定とされ、※4 窓口 DXSaaS については令和 9 年 3 月までに納入候補者を決定し、同年 10 月の稼働を目指す工程が示された。

※4 窓口 DXSaaS：デジタル庁が進める事業で、自治体が窓口のデジタル化に取り組みやすくするため、必要な機能をインターネット経由で使える「SaaS」の形で提供する取組。書かないワンストップ窓口の実現を支援する取組。

⑤ 県・市町連携と先進地視察の活用

県・市町連携では、呉市の郵便局への窓口委託に関する視察、東広島市の窓口 DX、庄原市の窓口利用体験調査、三次市との DX 全般に関する情報交換等が紹介された。DXShip ひろしまを通じて、県内外の関係者との意見交換も行っている。

本委員会の視察には執行部職員も同行した。10 月 26 日の調査では、西条市における窓口体験調査が参考となり、本市でも窓口利用体験調査を進めることにつながった旨の答弁があった。

6　先進地視察と本市の取組の対照

視察先の取組と本市の調査結果を、主な論点ごとに対照した。

調査の視点	視察先で確認した取組	本市で確認した状況
現場課題の把握	西予市：情報システム相談会と担当課への伴走支援	各課ヒアリングと情報化推進委員会を実施。職員提案制度の活用も可能

調査の視点	視察先で確認した取組	本市で確認した状況
進捗と効果の確認	西予市：改善業務数を把握／西条市：オンライン化後の効果測定に課題	22 事業を評価中。指標や年度別工程の見直しを検討
職員の育成	西条市：認定型リーダーの検討と実践型プロジェクト	情報化推進委員会の研修、窓口 DX の実践機会
窓口業務の見直し	西予市：手続の簡素化／西条市：窓口体験調査	死亡・転入手続の体験調査を実施し、課題を整理中
先進事例の活用	西予市：改善事例を全庁に共有／西条市：戦略を随時改定	西条市の取組を参考に窓口体験調査を実施。県内市町等と情報交換

7　調査を通じて出された意見

(1) 現場課題の把握と全庁的な改善

調査では、各課から出された課題の扱いや、職員提案制度による業務改善提案の実績について質疑があった。現時点で DX 関連の職員提案は確認されていない。各課から寄せられた課題について、提案から採否判断、実施、効果検証までの経過を整理し、庁内で共有する運用の充実が望まれる。複数の部署に共通する課題については、DX 推進課による横断的な調整も有効と考えられる。

(2) 事業評価と次年度施策への反映

調査では、22 事業の評価指標の妥当性、郵送コストなど数値化できる効果が費用対効果に反映されていない点、評価結果の時期と翌年度予算への反映について質疑があった。22 事業の評価結果について、評価指標とその変更理由、事業の優先順位、翌年度の施策・予算への反映状況を継続して確認できるよう整理すべきである。オンライン化では手続数に加えて実利用率や来庁負担を、内部事務では作業時間、紙使用量、郵送費等を、事業の性質に応じた指標として用い、導入後の効果を検証する必要がある。

(3) 実践を通じた人材育成

調査では、認定型の DX リーダー育成の必要性、DX 人材の育成を所管する課の整理、情報化推進委員の選任と異動への対応について質疑があった。研修に加え、実践を通じた学びが重要であるとの説明があった。情報化推進委員の活動を充実させ、研修や実践を通じて得た知識と改善事例の共有を進めるとともに、人事異動や外部専門人材の支援終了後も取組を継続できる体制づくりが期待される。

(4) 窓口利用体験調査の活用

調査では、死亡及び転入の 2 手続で行った窓口利用体験調査の結果について質疑があった。氏名や生年月日の記入が多数回に及ぶこと、待ち時間の長さといった課題が職員から報告された。死亡及び転入の窓口利用体験調査で確認した課題を整理し、受付後の入力、審査、決裁まで含めた業務全体の見直しに反映させる必要がある。手続の簡素化、重複記入の削減、待ち時間の改善を進め、窓口 DX の運用設計や支所との役割分担にもつなげるべきである。

(5) 外部知見の組織的な活用

調査では、西予市・西条市への行政視察や、国の方針、他市の先進事例を本市に取り入れる方法について質疑があった。行政視察や DXShip ひろしま等を通じて得た知見は、対象業務、費用、効果、課題及

び本市への適用可能性を整理し、各部署が利用できる形で庁内に蓄積・共有すべきである。また、システムの選定段階から維持経費、契約更新、サービス変更や移行に伴う負担を確認し、導入後も継続して運用できる仕組みとする必要がある。

8　まとめ

本委員会は、西予市及び西条市への行政視察と本市の DX 推進状況に関する調査を通じ、現場の課題把握を起点として、業務の見直し、職員の実践的な育成及び施策の効果検証を継続することの重要性を確認した。本市においても、令和 8 年度から推進体制の整備が進み、各課へのヒアリング、事業評価、窓口利用体験調査など、具体的な取組が進められていることを確認した。

特に、行政視察には執行部職員も同行し、西条市の窓口体験調査が、本市における死亡及び転入手続を対象とした窓口利用体験調査の実施に際して参考とされた。委員会と執行部が先進自治体の取組や課題を現地で共有し、その知見が本市の具体的な取組につながったことは、行政視察が有意義であったと評価できる成果である。

今後は、事業評価の結果と令和 9 年度以降の施策への反映、窓口業務の改善、人材育成の定着及び先進地等の知見の活用状況を引き続き注視することとし、本委員会は本件所管事務調査を終了した。

資料編

1　令和 8 年度当初予算のうち主な関連事業

令和 8 年度当初予算資料から、推進体制、行政事務及び市民サービスに関係する主な事業を抜粋した。金額はいずれも当初予算額である。

主な事業	予算額（千円）	関連する取組
広島県「DXShip ひろしま」職員派遣	10,000	専門人材の活用、組織体制及び業務改革
人事システムの導入	3,630	人事関連情報の一元化、内部事務の効率化
公金収納のデジタル化	1,551	納付書の eL-QR 対応等
セキュリティ対策の徹底	3,942	情報セキュリティ対策、職員研修
生成 AI の導入	1,529	行政内部での生成 AI の活用
LINE による各種申請受付	2,747	市民のオンライン申請受付
デジタル人材の確保・育成	550	人材育成、職員研修