

# 大分県市町村行政DX推進事業費補助金の概要について（令和5年～令和7年）

## 外部デジタル人材の派遣と補助金による財政支援を軸に、市町村のデジタル人材不足を補完する

### 補助金の概要

市町村の行政DXを推進するため、県がプロポーザルで選定した外部デジタル人材（SE等）を有する事業者を市町村へ派遣。市町村が作成した仕様書に基づき、対象業務に適合した外部デジタル人材を配置することで、業務の特性に応じた実効性の高い支援体制を構築。県の補助金等を活用することで、市町村の財政負担を軽減しつつ、迅速なデジタル実装を実現する。

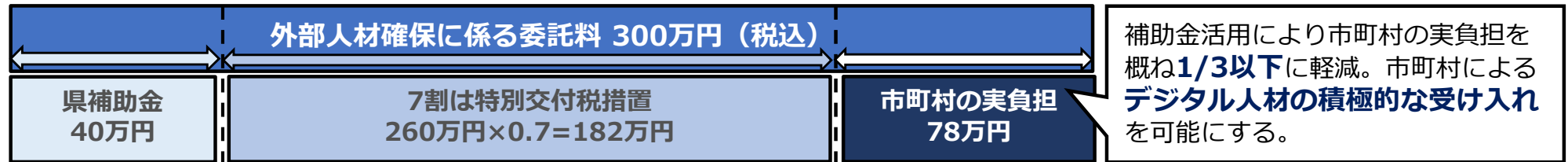
**活用実績の推移：**（R5）2団体、（R6）6団体、（R7）10団体

### 補助率・補助限度額

**補助率：1/2（補助限度額 40万円）** ※補助対象はデジタル人材の人件費

県の補助裏には、**特別交付税措置（措置率0.7）**を活用し、**市町村の費用負担を大幅に軽減**（都道府県等における市町村支援のためのデジタル人材の確保に係る地方財政措置（R5～））

**【例】外部デジタル人材確保に係る委託料が 300万円（税込）の場合**

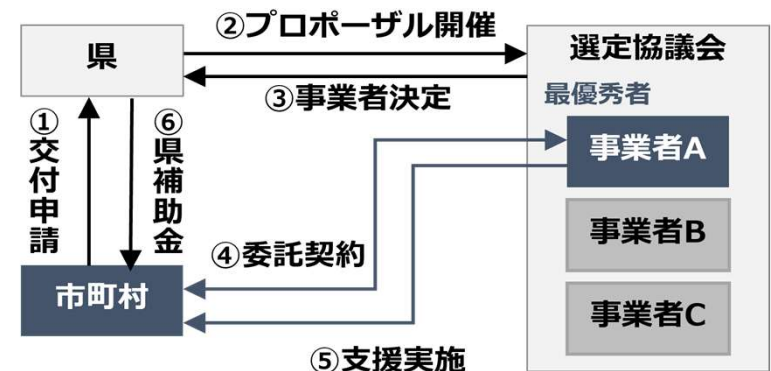


### 事業スキーム

- 県がプロポーザルの実施に係る事務を担い、事業者との調整を実施。※市町村の事務負担を軽減
- 市町村は最小限の事務負担と補助金活用により、専門性を有する外部デジタル人材を即座に確保可能。

#### 【実施手順】

- ① 市町村が県に、事業計画書や委託業務仕様書を提出
- ② 県が①で提出を受けた資料を基に、事業者（ベンター等）を公募
- ③ 公募型プロポーザルを開催し、委託事業者を選定
- ④ 市町村は、プロポーザルで選定された事業者と委託契約を締結
- ⑤ 事業者は委託契約に基づき、市町村に定期的に人材派遣（1日あたり〇時間×週〇日×〇週間 など）
- ⑥ 県は市町村に対し、補助金を交付



# 大分県市町村行政DX推進事業費補助金の概要について（令和8年度以降）

## 外部デジタル人材の派遣と補助金による財政支援を軸に、市町村のデジタル人材不足を補完する

### 補助金の概要

市町村の行政DXを推進するため、県がプロポーザルで選定した外部デジタル人材（SE等）を有する事業者を市町村へ派遣。市町村が作成した仕様書に基づき、対象業務に適合した外部デジタル人材を配置することで、業務の特性に応じた実効性の高い支援体制を構築。県の補助金等を活用することで、市町村の財政負担を軽減しつつ、迅速なデジタル実装を実現する。

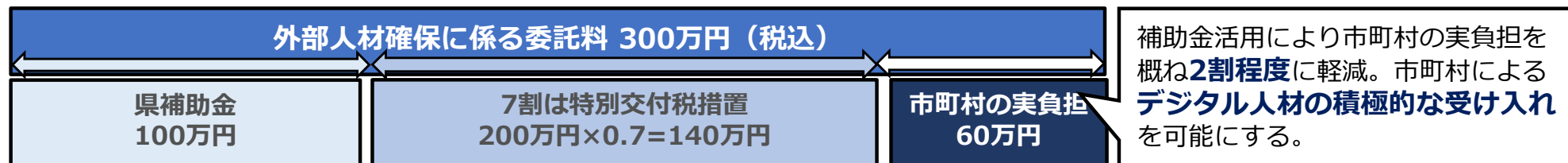
**活用実績の推移：**（R5）2団体、（R6）6団体、（R7）10団体

### 補助率・補助限度額

**補助率：1/2（補助限度額 100万円）** ※補助対象はデジタル人材の人件費

県の補助裏には、**特別交付税措置（措置率0.7）**を活用し、**市町村の費用負担を大幅に軽減**（都道府県等における市町村支援のためのデジタル人材の確保に係る地方財政措置（R5～））

【例】外部デジタル人材確保に係る委託料が 300万円（税込）の場合

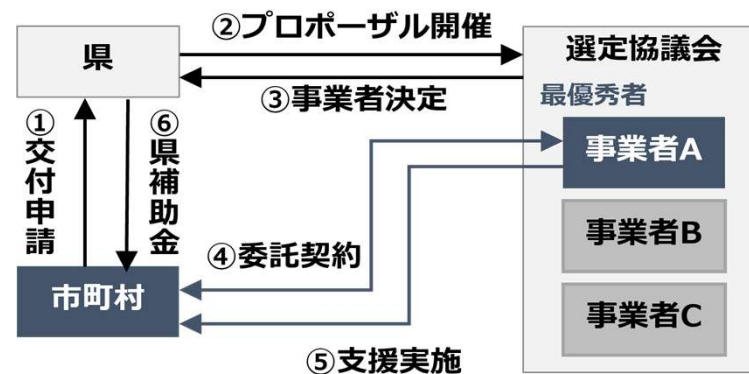


### 事業スキーム

- 県がプロポーザルの実施に係る事務を担い、事業者との調整を実施。※市町村の事務負担を軽減
- 市町村は最小限の事務負担と補助金活用により、専門性を有する外部デジタル人材を即座に確保可能。

#### 【実施手順】

- ① 市町村が県に、事業計画書や委託業務仕様書を提出
- ② 県が①で提出を受けた資料を基に、事業者（ベンター等）を公募
- ③ 公募型プロポーザルを開催し、委託事業者を選定
- ④ 市町村は、プロポーザルで選定された事業者と委託契約を締結
- ⑤ 事業者は委託契約に基づき、市町村に定期的に人材派遣（1日あたり〇時間×週〇日×〇週間 など）
- ⑥ 県は市町村に対し、補助金を交付



# 令和6年度活用実績

# 大分県市町村行政DX推進事業費補助金 令和6年度活用実績① 津久見市

(R2国調人口：16,100人)

## 課題・目的

市民サービスの向上および行政実務の効率化を目的として、オンライン申請ツール（LoGoフォーム）や業務改善ツール（kintone）を導入していたが、ツールの活用スキルの習得や開発時間の確保が壁となり、十分な活用に至っていなかった。そこで、外部デジタル人材を活用し、現場のアプリ開発等を直接支援するとともに、職員のデジタルスキル向上を図ることと、市役所のデジタル化を加速させ、市民がより便利に、迅速に行政サービスを利用できる環境構築に取り組んだ。

## 事業内容

期間：令和6年7月～令和7年3月 ※令和7年度も事業継続

外部デジタル人材による支援概要：専門エンジニア(SE)が市役所に常駐(週2回)。現場の職員と以下の活動に取り組んだ。

- **業務のデジタル化**：現場のニーズに合わせたオンライン申請フォームや業務アプリを共同開発。
- **人材育成研修**：職員自らがツールで業務改善を継続できるようになるための研修(LoGoフォーム操作研修・kintone初級・中級研修)を実施。

## 事業成果

- **サービスの拡充**：23の手続きフォームと25の業務アプリを構築。既に一部で運用を開始しており、順次拡大予定。
- **意識の変化**：延べ60名以上の職員が研修を受講。各課で自発的にアプリ開発する動きが生まれ、デジタル活用が徐々に浸透。

### 開発した業務アプリ・オンライン申請フォームの例

利用ツール	部署	システム名
kintone	消防本部	保安講習管理システム、違反処理管理システム、消防名簿マスタ
kintone	学校教育課	給食費関連システム、会計年度任用職員向け勤怠管理
kintone	環境保全課	電話/窓口対応記録
LoGoフォーム	健康推進課	子ども医療費助成受給資格登録申請書/事項変更(資格喪失)届/再交付申請書
LoGoフォーム	社会福祉課	児童扶養手当の認定請求、ひとり親家庭等医療費助成金支給申請書

# 大分県市町村行政DX推進事業費補助金 令和6年度活用実績② 玖珠町

(R2国調人口：14,386人)

## 課題・目的

町民サービスの向上および行政事務の効率化を目的として、DX推進計画の検討やオンライン申請ツール（LoGoフォーム）の導入を進めてきたが、職員の検討時間の不足およびツール活用スキルの未習得により、十分な運用に至っていなかった。そこで、外部デジタル人材を活用し、DX推進計画の策定支援や業務プロセスの整理を行うとともに、職員のデジタルスキル向上を図ることで、町役場のデジタル化を加速させ、町民がより便利に、迅速に行政サービスを利用できる環境構築に取り組んだ。

## 事業内容

**期間：**令和6年12月～令和7年3月 ※令和7年度も事業継続

**外部デジタル人材による支援概要：**専門エンジニア(SE)が町役場に常駐(35人日)。現場の職員と以下の活動に取り組んだ。

- **業務のデジタル化：**DX推進計画に沿った業務のデジタル化を推進。
- **人材育成研修：**全職員がDXを推進できるようになるための研修を実施。

## 事業成果

- **業務見直し：**玖珠町DX推進計画書及び概要版を策定し、計画を実行するための57業務を整理。  
(ペーパーレス、手続電子化、生成AI、データ活用、各種システム構築等)
- **職員研修：**全職員を対象とした研修を実施し、デジタル技術の必要性およびDX推進の基本的な考え方を共有。
- **手続フォームの改修：**下記の2手続を対象に、手続フォームの再設計および改修を実施。

### 支援を実施したオンライン申請フォーム

作業内容	実施作業
会計年度任用職員採用フォームの回答内容を、指定した帳票（PDFファイル）に自動反映する仕組みを構築	・ LoGoフォームに帳票（PDFファイル）を登録 ・ フォームの回答と帳票の該当項目を対応付ける設定を実施
町民向け健診フォームの項目見直しを実施	・ フォームの項目削除および文面の修正を実施

# 大分県市町村行政DX推進事業費補助金 令和6年度活用実績③ 竹田市

(R2国調人口：20,332人)

## 課題・目的

市民サービスの向上および行政実務の効率化を目的として、DX推進計画を策定しているものの、職員の検討時間の不足およびツール活用スキルの未習得により、DX推進計画に則ったDX施策の十分な推進に至っていなかった。そこで、外部デジタル人材を活用し、業務プロセスの整理を進めるとともに、職員のデジタルスキル向上を図ることで、市役所のデジタル化を加速させ、市民がより便利に、迅速に行政サービスを利用できる環境構築に取り組んだ。

## 事業内容

期間：令和6年6月～令和7年3月 ※令和7年度も事業継続

外部デジタル人材による支援概要：専門エンジニア(SE)を必要に応じて市役所に派遣。現場の職員と以下の活動に取り組んだ。

- **業務改革(BPR)の推進**：各課ヒアリングにより、既存の業務手続きの現状把握/抜本的な見直しを実施。
- **人材育成研修**：職員自らがDXを推進できるようになるための研修を実施。

## 事業成果

- **業務見直し**：下記の10業務を状況整理し、工数/発生状況/マニュアル整備状況の調査を実施し、業務を可視化。
- **意識の変化**：115名の職員が研修を受講。受講後、業務への活用を意識したコメントも多く、デジタル活用が徐々に浸透。

### 業務可視化を実施した10業務

①避難者名簿の電子化（防災危機管理室）	⑥給付金申請（管理係）
②自治会からの小規模集落応援作業員派遣依頼申請対応業務（地域力創生係）	⑦お知らせ業務（児童手当）（こども家庭センター）
③新規引込/休止/再開/解除/不調対応/修繕/伝送路等に係る連絡（ケーブルネットワーク係）	⑧有害鳥獣捕獲報奨金に係る業務（林業振興係）
④土地/建物賃貸借契約業務（財産活用推進室）	⑨妊娠鑑定業務（畜産係）
⑤犬の飼育登録および死亡登録に関する業務（環境衛生係）	⑩施設利用の申請、請求、領収業務（スポーツ振興係）

# 大分県市町村行政DX推進事業費補助金 令和6年度活用実績④ 九重町

(R2国調人口：8,541人)

## 課題・目的

町民サービスの向上および行政実務の効率化を目的として、DX推進計画の検討やオンライン申請ツール（LoGoフォーム）の導入を進めてきたが、職員の検討時間の不足およびツール活用スキルの未取得により、十分な運用に至っていなかった。そこで、外部デジタル人材を活用し、各課業務への技術的支援を実施するとともに、職員のデジタルスキル向上を図ることで、町役場のデジタル化を加速させ、町民がより便利に、迅速に行政サービスを利用できる環境構築に取り組んだ。

## 事業内容

期間：令和6年9月～令和7年2月 ※令和7年度も事業継続

外部デジタル人材による支援概要：専門エンジニア(SE)を役場に派遣(4時間×17回)。現場の職員と以下の活動に取り組んだ。

- **DX推進に関する技術的支援**：DX全般に関して、各課ヒアリングを実施したうえで技術的支援を実施。
- **人材育成研修**：オンライン申請ツールの活用方法/行政実務に不可欠なセキュリティ対策に関する研修を実施。

## 事業成果

- **業務見直し**：DX全般に関して、各課(14所属)で検討。
- **サービスの拡充**：オンライン申請ツール(LoGoフォーム)の活用増により、申請様式の登録数が増加。
- **意識の変化**：セキュリティの基本を再認識し、より安全にデジタル活用が浸透。

### 各課ヒアリングの内容

所属名	検討事例
農林課・農業委員会	・農林業のマッチングシステム、補助金申請のオンライン化、申請書のAI-OCR活用
子育て支援課	・児童手当制度変更による事務煩雑化に対する対応策、紙資料のAI-OCR活用
教育振興課	・窓口申請支援システム、来庁者案内用のタッチパネル導入、県とのデータ連携
住民課	・業務フローの見直し(BPR支援)、申請書作成ソリューション、窓口申請支援システム

# 大分県市町村行政DX推進事業費補助金 令和6年度活用実績⑤ 杵築市

(R2国調人口：27,999人)

## 課題・目的

市民サービスの向上および行政実務の効率化を目的として、オンライン申請ツール（LoGoフォーム）の導入をしていたが、ツールの活用スキルの習得や開発時間が壁となり、DX推進が十分に推進されていなかった。そこで、外部デジタル人材を活用し、DX推進計画の策定や業務整理を支援するとともに、職員のデジタルスキル向上を図ることで、市役所のデジタル化を加速させ、市民がより便利に、迅速に行政サービスを利用できる環境構築に取り組んだ。

## 事業内容

期間：令和6年11月～令和7年3月 ※令和7年度も事業継続

外部デジタル人材による支援概要：専門エンジニア(SE)を市役所に派遣(18回)。現場の職員と以下の活動に取り組んだ。

- **業務のデジタル化**：現場のニーズに合わせたオンライン申請フォームや業務アプリを共同開発。
- **人材育成研修**：業務改善ツール(RPA、AI-OCR、kintone、LoGoフォーム)でハンズオン研修を各種1回ずつ実施。

## 事業成果

- **サービスの拡充**：19の手続フォームを構築し、内部事務に関しても5業務で業務改善ツール(AI-OCR、kintone)を活用。
- **職員研修**：各業務改善ツールのハンズオン研修を実施。各ツールの操作方法等を習得し、デジタル活用が徐々に浸透。

### 支援を実施したオンライン申請フォーム等の例

業務主管課名	利用ツール	支援内容
情報政策係	LoGoフォーム	LoGoフォーム利用手順書の作成支援
税務課	LoGoフォーム	り災証明書発行に係る手続き作成支援
市民生活課	AI-OCR	様式変更に係る操作研修
財産管理活用課	kintone	備品在庫管理アプリの作成支援

## 課題・目的

市民サービスの向上を目的として、窓口業務改革（フロントヤード改革）を推進しているが、職員の検討時間の不足や窓口改革に要する知見の不足が壁となり、十分な総合窓口の運用に至っていなかった。  
そこで、外部デジタル人材を活用し、業務整理や総合窓口の導入を支援することで、市役所窓口のデジタル化を推進し、市民がより便利に、迅速に行政サービスを利用できる環境構築に取り組んだ。

## 事業内容

**期間：**令和7年1月～令和7年3月 ※令和7年度も事業継続

**外部デジタル人材による支援概要：**専門エンジニア(SE)が市役所に常駐(週3回程度)。現場の職員と以下の活動に取り組んだ。

- **総合窓口の開設：**事務処理上の障害の洗い出しや解決策提案など、窓口業務改革に係る支援を実施。

## 事業成果

- **総合窓口の開設（記帳台の廃止）：**  
各種証明書、転入、転出、転居、おくやみ手続、国保加入脱退、年金届出について、現在の運用・課題・今後の運用を抽出し、窓口改革の障害となっている手続を洗い出し、円滑な総合窓口の導入を実現。
- **掲示物の廃止：**  
窓口の掲示物を廃止し、説明が必要な書類は、各窓口のPCに格納／タブレット端末(移動受付支援システム)で確認できるよう整備。

### 記載台や掲示物を廃止して番号発券機を導入した様子



導入前



導入後

# 令和7年度活用実績

# 大分県市町村行政DX推進事業費補助金 令和7年度活用実績① 津久見市

(R7県調人口：13,919人)

## 課題・目的

市民サービスの向上および行政実務の効率化を目的として、オンライン申請ツール（LoGoフォーム）や業務改善ツール（kintone）を導入していたが、ツールの活用スキルの習得や開発時間の確保が壁となり、十分な活用に至っていなかった。そこで、外部デジタル人材を活用し、現場のアプリ開発等を直接支援するとともに、職員のデジタルスキル向上を図ることと、市役所のデジタル化を加速させ、市民がより便利に、迅速に行政サービスを利用できる環境構築に取り組んだ。

## 事業内容

期間：令和7年7月～令和8年3月

外部デジタル人材による支援概要：専門エンジニア(SE)が市役所に常駐(週2回)。現場の職員と以下の活動に取り組んだ。

- **業務のデジタル化**：現場のニーズに合わせたオンライン申請フォームや業務アプリを共同開発。
- **人材育成研修**：職員自らがツールで業務改善を継続できるようになるための研修(LoGoフォーム操作研修・kintone初級・中級研修)を実施。

## 事業成果

- **サービスの拡充**：19の業務アプリを構築。既に一部で運用を開始しており、順次拡大予定。
- **意識の変化**：延べ40名以上の職員が研修を受講。各課で自発的にアプリ開発する動きが生まれ、デジタル活用が徐々に浸透。一部職員はkintoneアプリ作成において難易度の高いトヨクモ製品との連携処理を実装できるまでに成長、また作成したアプリの他課への展開を提案するなどDX推進の意欲の高まりが見られた。

### 開発した業務アプリ・オンライン申請フォームの例

利用ツール	部署	システム名
kintone	市民生活課	カーブミラー台帳管理
kintone	農林水産課	有害鳥獣捕獲等作業日誌システム
kintone	社会福祉課	相談窓口管理
kintone	学校教育課	給食費滞納管理システム

# 大分県市町村行政DX推進事業費補助金 令和7年度活用実績② 玖珠町

(R7県調人口：12,864人)

## 課題・目的

町民サービスの向上および行政事務の効率化を目的として、DX推進計画の検討やオンライン申請ツール（LoGoフォーム）の導入を進めてきたが、デジタル人材が不足しているため、十分な運用に至っていなかった。そこで、外部デジタル人材を活用し、窓口業務の課題分析及び改善策の検討を行い段階的な導入方針と中長期的な改革方針の策定するとともに、行政手続きのオンライン化推進に向けた体制強化に取り組んだ。

## 事業内容

期間：令和7年9月～令和8年3月

外部デジタル人材による支援概要：専門エンジニア(SE)が町役場に常駐(35人日)。現場の職員と以下の活動に取り組んだ。

- **業務分析及び将来構想の策定**：窓口業務改善の実現に向けた具体的な改善策が体系的に整理。
- **業務のデジタル化**：DX推進計画に沿った業務のデジタル化を推進。
- **窓口システム研修**：延べ35名の職員へDXを推進できるようになるための研修を実施。

## 事業成果

### ● 窓口改革のフェーズ設計：

年度	フェーズ	主要テーマ	概要
1年目 (R8)	推進体制、システム等範囲の明確化	推進体制の明確化/システム等導入範囲の検討	本事業を推進する体制を構築・推進システム等の導入検討。
2年目 (R9)	小規模導入・可視化	発見/呼び出し/計測、住民票PoC（前入力・自動印字・予約・郵送）	住民課でスモール運用。工程データ（待ち、滞在、FO、BO）を取得し、分業を試行。
3年目 (R10)	住民課での一部代理受付開始と本格最適化	代理受付の標準化/束ね処理/分業定着/内部WF・データ連携	住民異動・証明を中心に「来庁＝住民課で完結」を実現。電子決済・文書管理・基幹と連携。
4年目 (R11)	全庁展開・最適化	様式統一・自動印字の全庁適用/予約・前入力・オンラインの全庁展開/AI・RPA/混雑予測	福祉・子育て・税・介護・上下水道へ横展開。全庁KPIダッシュボード運用を定着。

# 大分県市町村行政DX推進事業費補助金 令和7年度活用実績③ 竹田市

(R7県調人口：17,906人)

## 課題・目的

市民サービスの向上および行政実務の効率化を目的として、DX推進計画を策定しているものの、職員の検討時間の不足およびツール活用スキルの未習得により、DX推進計画に則ったDX施策の十分な推進に至っていなかった。

そこで、外部デジタル人材を活用し、業務プロセスの整理を進めるとともに、職員のデジタルスキル向上を図ることで、市役所のデジタル化を加速させ、市民がより便利に、迅速に行政サービスを利用できる環境構築に取り組んだ。

## 事業内容

期間：令和7年7月～令和8年3月

外部デジタル人材による支援概要：専門エンジニア(SE)を必要に応じて市役所に派遣。現場の職員と以下の活動に取り組んだ。

- **業務改革(BPR)の推進**：各課ヒアリングにより、既存の業務手続きの現状把握/抜本的な見直しを実施。
- **人材育成研修**：職員自らがDXを推進できるようになるための研修を実施。

## 事業成果

- **業務見直し**：下記の4業務を状況整理し、工数/発生状況/マニュアル整備状況の調査を実施し、業務を可視化。
- **意識の変化**：延べ15名の職員が研修を受講。受講後、業務への活用を意識したコメントも多く、デジタル活用が徐々に浸透。

### 業務可視化を実施した4業務

部署		業務内容
税務課	資産係	法務局異動通知入力業務
建設課	道路管理係	道路要望の受付業務
上下水道課	生活排水係	戸別浄化槽各種届出受付
会計課	会計係	支払い業務（支払件数の圧縮）

# 大分県市町村行政DX推進事業費補助金 令和7年度活用実績④ 九重町

(R7県調人口：7,504人)

## 課題・目的

町民サービスの向上および行政実務の効率化を目的として、自治体DX推進計画及び九重町DX推進基本計画にも掲げているDX化、オンライン化、標準化・共通化、その他DXの推進に関する事項を進めてきたが、職員の検討時間の不足およびツール活用スキルの未取得により、DX推進計画に則ったDX施策の十分な推進に至っていなかった。

そこで、外部デジタル人材を活用し、各課業務への技術的支援を実施するとともに、職員のデジタルスキル向上を図ることで、町役場のデジタル化を加速させ、町民がより便利に、迅速に行政サービスを利用できる環境構築に取り組んだ。

## 事業内容

期間：令和7年5月～令和8年2月

外部デジタル人材による支援概要：専門エンジニア(SE)を役場に派遣(4時間×30回)。現場の職員と以下の活動に取り組んだ。

- **DX推進に関する技術的支援**：DX全般に関して、各課ヒアリングを実施したうえで技術的支援を実施。
- **人材育成研修**：オンライン申請ツールの活用方法に関する研修を実施。

## 事業成果

- **業務見直し**：DX全般に関して、各課(5所属)で検討。当初15業務をピックアップし、簡易、詳細ヒアリングを経て、最終的に2業務について改善案を作成。
- **サービスの拡充**：オンライン申請ツール(LoGoフォーム)の活用増により、申請様式の登録数が増加。
- **意識の変化**：外部人材からのヒアリングを通じて、デジタル技術を活用した作業工程の見直しの重要性を再認識。

### 支援を実施したオンライン申請フォーム等の例

業務主管課名	利用ツール	支援内容
総務課	LoGoフォーム	Logoフォーム作成支援（財産管理関係）
地域共生支援課	LoGoフォーム	Logoフォーム作成支援（国民健康保険関係/後期高齢者医療関係/障がい者福祉関係）

# 大分県市町村行政DX推進事業費補助金 令和7年度活用実績⑤ 杵築市

(R7県調人口：25,420人)

## 課題・目的

市民サービスの向上および行政実務の効率化を目的として、オンライン申請ツール（LoGoフォーム）の導入をしていたが、ツールの活用スキルの習得や開発時間が壁となり、DX推進が十分に推進されていなかった。そこで、外部デジタル人材を活用し、DX推進計画の策定や業務整理を支援するとともに、職員のデジタルスキル向上を図ることで、市役所のデジタル化を加速させ、市民がより便利に、迅速に行政サービスを利用できる環境構築に取り組んだ。

## 事業内容

期間：令和7年7月～令和8年3月

外部デジタル人材による支援概要：専門エンジニア(SE)を市役所に派遣(36回)。現場の職員と以下の活動に取り組んだ。

- **業務のデジタル化**：現場のニーズに合わせたオンライン申請フォームや業務アプリを共同開発。
- **人材育成研修**：業務改善ツール(RPA、AI-OCR、LoGoフォーム)でハンズオン研修を各種1回ずつ実施。

## 事業成果

- **サービスの拡充**：4の手続フォームを構築し、内部事務に関しても2業務で業務改善ツール(AI-OCR、RPA)を活用。
- **職員研修**：各業務改善ツールのハンズオン研修を実施。各ツールの操作方法等を習得し、デジタル活用が徐々に浸透。

### 支援を実施したオンライン申請フォーム等の例

業務主管課名	利用ツール	支援内容
DX推進係・税務課	LoGoフォーム	一覧帳票PDF出力に係る活用支援
DX推進係・税務課	RPA	全体業務フロー作成前ヒアリング
DX推進係・福祉事務所	LoGoフォーム	収入申告書のフォーム作成支援
市民生活課	AI-OCR	様式変更に係る操作研修
DX推進係	Logoフォーム	研修（初級・中級・PDF出力機能）
DX推進係	生成AI	幹部向け生成AI研修

## 課題・目的

市民サービスの向上を目的として、窓口業務改革（フロントヤード改革）を推進しているが、職員の検討時間の不足や窓口改革に要する知見の不足が壁となり、十分な総合窓口の運用に至っていなかった。  
そこで、外部デジタル人材を活用し、業務整理や総合窓口の導入を支援することで、市役所窓口のデジタル化を推進し、市民がより便利に、迅速に行政サービスを利用できる環境構築に取り組んだ。

## 事業内容

**期間：**令和7年4月～令和8年3月

**外部デジタル人材による支援概要：**外部人材が市役所に常駐(週3回程度)。現場の職員と以下の活動に取り組んだ。

- **総合窓口の開設：**事務処理上の障害の洗い出しや解決策提案など、窓口業務改革に係る支援を実施。

## 事業成果

### ● 対象の帳票を拡大：

1. 自動車臨時運行許可申請書
2. 船員手帳（変更・新規・その他）
3. 住民票コード通知書再発行
4. 転出証明書再発行
5. 地区別人口集計表
6. 不在籍・不在住証明書
7. その他（出生一時金・埋火葬許可証明書当等）
8. 戸籍全部事項証明書
9. 除籍全部事項証明書
10. 改製原戸籍等（除籍）
11. 住民票（広域交付用）
12. 軽自動車税納税証明申請書（継続検査用）

### 記載台を廃止して番号発券機を導入した様子



導入前



導入後

# 大分県市町村行政DX推進事業費補助金 令和7年度活用実績⑦ 由布市

(R7県調人口：32,223人)

## 課題・目的

市民サービスの向上および行政実務の効率化を目的として、土地等の開発をはじめとした住民からの問い合わせに対し、職員のスキルや経験に依存することが多かった。そこで、外部デジタル人材を活用し、デジタルの活用により平準化することにより、住民への一貫性のあるサービスを提供するとともに業務の効率化を図る。

## 事業内容

期間：令和7年11月～令和8年3月

**外部デジタル人材による支援概要：**専門エンジニア(SE)が市役所に常駐(週3回程度)。現場の職員と以下の活動に取り組んだ。

- **現状調査・業務整理：**相談対応業務フローの可視化を実施。
- **問合せ・相談記録システム作成支援：**利用部門の運用実態に合わせた相談受付・記録フォーマットの設計。
- **土地開発チェックツールの作成支援：**地番入力または住所入力によって、関連する条例・法令・届出項目をリストアップできる仕組みの構築。
- **AIツールの活用・設計支援：**過去の相談履歴・条例・行政対応記録をもとに、類似ケース提示機能を持つAIチャットまたはエージェントの構築。

## 事業成果

- **土地開発に対する相談**  
多様な法律・条例が関わる土地開発相談をデジタル化。必要な手続きを整理し、職員の経験に頼らず標準的な対応を実現。
- **相談記録の整理：**  
相談記録を履歴管理し、GIS地図と連携。周辺開発状況も把握可能となり、情報活用による業務効率化。
- **相談時間の短縮：**  
デジタル化とGIS連携で住民サービスが標準化、情報「見える化」で相談時間を約半分に短縮。

## 課題・目的

市民に多く利用される厳格な本人確認を伴う手続きにおいて、デジタル化を進められておらず、市民の利便性や行政の業務効率化が十分ではない。そこで、外部人材の支援を受け、市民に多く利用される厳格な本人確認を伴う手続きをデジタル化し、オンライン手続きの利用率向上、引いてはマイナンバーカード保有枚数率の向上を図る。

## 事業内容

期間：令和8年1月～令和8年3月

外部デジタル人材による支援概要：専門エンジニア(SE)と定例会議（月1回）の実施。現場の職員と以下の活動に取り組んだ。

- **フォーム作成支援**：40手続きのオンライン申請フォームの設計・作成支援。
- **業務調整**：関係各課との連携調整及び業務フロー整理。
- **職員向け研修及び利用支援**：システム操作研修の実施及びマニュアル整備。

## 事業成果

### ● フォーム作成支援：

住民の利便性向上に資する40手続きについて、「ぴったりサービス」を用いたオンラインフォームを作成。また、手続き担当職員向けの操作マニュアル及び業務マニュアルを整備し、今後の自律的な運用体制の基盤を構築。

### ● 職員向け研修及び利用支援：

オンライン化による業務への影響と住民サービス向上効果に関する研修を実施し、関係職員のDX に対する理解促進とマインドセットを醸成。

手続きのオンライン化前後における住民の手続き時間及び職員の処理時間を試算し、業務フローの見直しと業務改革（BPR）検討の端緒となった。

## 課題・目的

町民サービスの向上および行政実務の効率化を目的として、「日出町DX推進計画」及び「日出町デジタル人材育成計画」にも掲げているDXの推進と、それを担う職員のデジタルスキル向上に関する事項を進めてきたが、職員の検討時間の不足およびツール活用スキルの未習得により、DX推進計画に則ったDX施策の十分な推進に至っていなかった。

そこで、外部デジタル人材を活用し、各課業務への技術的支援を実施するとともに、職員のデジタルスキル向上を図ることで、町役場のデジタル化を加速させ、町民がより便利に、迅速に行政サービスを利用できる環境構築に取り組んだ。

## 事業内容

**期間：**令和7年9月～令和8年3月

**外部デジタル人材による支援概要：**外部人材と定例会議（20回）の実施。現場の職員と以下の活動に取り組んだ。

- **業務のデジタル化：**現場のニーズに合わせた業務可視化ツールやRPAの導入／業務アプリの共同開発/技術支援。

## 事業成果

- **業務のデジタル化①：**

「来なくていい窓口」の実現に向けて、来庁者の目的をBIツールを使用し、可視化。

これにより、来庁者の属性や来庁目的、混雑状況等を視覚的に把握しやすくなり、特定の対象者に対してオンライン手続きの推進や案内手段の見直し等、来庁不要なケースに応じた方策を的確に講じることが可能となる。

あわせて、こうした方策の実施にあたっては、データに基づいた根拠を提示することができ、説得力ある政策立案に寄与。

- **業務のデジタル化②：**

外部人材の知見を活用し、実践的なスキル習得を既存効率化ツールを使用し、現状分析から構築までアドバイスを受け、ツールを使用し構築を行う力を育成。DX 推進に向けた人材基盤の強化に寄与。

## 課題・目的

住民サービスの向上および行政実務の効率化を目的として、令和6年度に「大分市デジタル人材像及び育成研修の実施方針」の改訂を行い、デジタル人材像及び育成研修の実施方針の対象者・内容をより明確にし、DX推進に向けて、体系的な人材育成を進めている。そこで、外部デジタル人材を活用し、「大分市デジタル人材像及び育成研修の実施方針」定義する人材像のうち「④AI技術に精通し、データに基づいた政策立案及び課題解決を推進する人材」の育成に取り組んだ。

## 事業内容

期間：令和8年1月～令和8年3月

外部デジタル人材による支援概要：173名の職員へ研修を実施。現場の職員と以下の活動に取り組んだ。

- **人材育成研修**：職員自らが生成AIで業務改善を継続できるようになるための研修を実施。

## 事業成果

### ● 人材育成研修：

各部署で選任されたDX推進担当職員が生成AI技術に関する研修を通じて、生成AIの効率的な利用方法等を学ぶことにより、行政事務の効率化等の意識の醸成。

適切な利用方法やリスクを理解し、情報漏えい防止等のセキュリティリテラシーの強化。

### 生成AI研修の様子

