

複業人材との協働に関する成果報告書

DX戦略アドバイザー	河上泰之 さん
DXプロモーションアドバイザー	片桐新之介 さん
広報デザインアドバイザー	中野浩之 さん

2022（令和4）年2月28日



D X 戦略アドバイザー × デジタル自治推進局

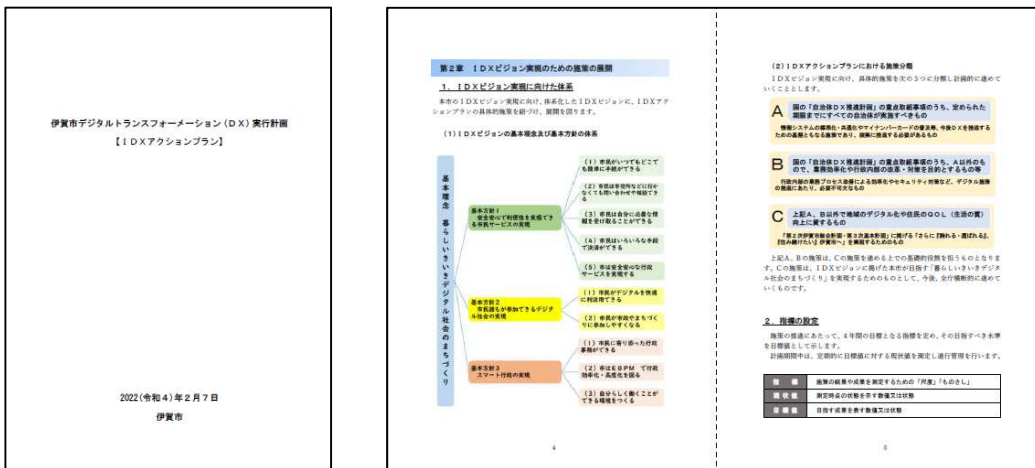
1. 目的

D Xを推進していくためのトータルコーディネーター及び I D X 実行計画策定のサポートなど、専門的知見を有するアドバイザーからの助言を得ることを目的としました。

2. 個別プロジェクトの概要と実績（成果）

① I D X アクションプランの策定

デジタル施策によって伊賀市が目指すべき方向性を認識するための様々な助言、また、実行計画の具体的施策の分類方法や内容、指標の設定の考え方などの助言を得て、施策を展開するための分かり易い I D X アクションプラン（令和 4 年 2 月 7 日策定）を作成することができました。



② 内部人材の育成

D Xの推進にあたって必要となる「デザイン思考」の基礎知識と実践方法を習得するため、アドバイザーを講師として、庁内D X推進本部内に位置付けられた各所属の推進委員を対象に下記の研修を実施し、職員への「デザイン思考」の浸透と意識醸成を図りました。

(1) 【デザイン思考研修（ペアワーク型）】

内 容：デザイン思考のステップを回し、アイデアを創出するためのペアワーク演習

受講者：各所属DX推進委員85名

結果：理解度83%（理解度4段階中3以上を選択した割合）

活用度87%（活用できると答えた割合）



(2) 【デザイン思考研修（チーム型）】

内容：「関係人口増に繋がる施策」のアイデアを創出するためのデザイン思考ワークショップ演習

受講者：企画振興部及びデジタル自治推進局の職員9名

結果：テーマ検討からペルソナ構築、現状把握、課題選定、アイデア創出・選定の思考プロセスを習得



③ 課題の深堀と解決策の検討

モデル所属として2課（障がい福祉課、課税課）を選定し、「デザイン思考」の視点による助言を得ながら、業務課題の解決策を検討しました。

(1) 業務課題解決に向けて

現状を把握するためのインタビューや課題の解き方などを示す思考ツールを試作し、このツールを活用し問題定義、解決策を検討しました。

(2) 思考ツールを活用した結果

障がい福祉課では、書類作成業務において、事務負担軽減と業務時間の削減に繋げることができ、今後の更なる業務改善に取り組むきっかけに繋がった一方で、課税課では、新年度の課税事務に向けた業務多忙により、現状把握のためのインタビューに留まり、業務改善や課題解決にまでは至りませんでした。次年度以降の業務閑散期に、思考ツールの活用により取り組むこととします。

【デザイン思考】

表面化した問題や課題を解くのではなく、製品やサービスを使うユーザーの立場から考え、根本的な解決策を探る手法

3. 今後の展開

今後、ID Xアクションプランに掲げる各種施策について、本アドバイザーから学んだ「デザイン思考」の考え方に基づき推進を図っていきます。

また、この「デザイン思考」の考え方は、デジタルに関する施策だけではなく、各課が実施する事務事業の課題解決にも十分活用できると考えられることから、そのノウハウを庁内に展開し、市民の役に立つ、価値に繋がる行政サービスの実現に向け取り組んでいくこととします。

DXプロモーションアドバイザー × デジタル自治推進局

1. 目的

DXの推進に関し、庁内職員への啓発や意識醸成、また市民への広報、啓発を行うにあたり、専門的知見を有するアドバイザーからの助言を得ることを目的としました。

2. 個別プロジェクトの概要と実績（成果）

① 市民意識の把握

アドバイザーの助言を得ながら、市ホームページ閲覧者の属性情報、ホームページのよくある質問、「参声広場」への相談・質問などのデータを収集・分析する過程において、マーケティング手法の一部を学びました。

また、その結果、より詳細な市民意識把握のための、DXに関する意識調査（案）を作成することが出来ました。

② 市民への啓発

DXがもたらす日常の変化、ID Xビジョンに基づく実行計画策定の周知など、DXに関する市民への広報資料、出前講座等の資料を作成しました。この過程において、市民の理解と行動につながるプロモーション手法を学ぶことが出来ました。

- ・過去の放送に使用した資料をもとに、啓発する際の注意点等アドバイス
- ・ID Xアクションプラン周知のための特集に関するテロップ
- ・市民に向けてのDXに関する出前講座等に使用する資料

デジタルでかわる!

【出前講座資料】



**DXシリーズ③
DXアクション
プランを知ろう**

③ 職員の意識改革

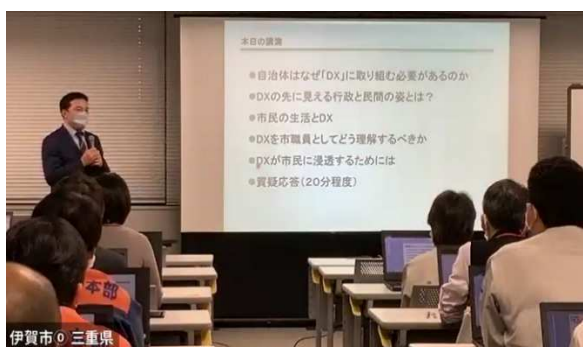
庁内職員が自分事として考え取り組むことができるよう、DXの必要性と基礎知識の習得するため、アドバイザーを講師として、庁内DX推進本部内に位置付けられた各所属の推進委員を対象に下記の研修を実施し、職員へのDXの必要性等の浸透と意識醸成を図りました。

【DX基礎研修】

内 容：「なぜこれからは『DX』なのか」と題し、市職員としてDXをどう理解すべきかなど演習を交えた講義型研修

受講者：各所属DX推進委員94名

結 果：理解度82%（理解が深まった・どちらかと言えば理解が深まったと答えた割合）



※本研修の動画及び資料は、アドバイザー了承のもと、「伊賀城和定住自立圏協定」を結んでいる自治体と共有し、動画視聴による研修を、山添村では一部の職員で実施済、笠置町では来年度実施される予定です。

3. 今後の展開

今後、アドバイザーから学んだことを、広報紙、行政チャンネル、出前講座等に取り込み、本市のDX推進と合わせ積極的な啓発を行っていきます。

また、市民意識やニーズの把握・分析は、DX施策だけではなく、全ての分野における政策立案を行う上での基礎資料となることから、全庁的な取り組みとして、出前講座実施後のアンケートなど様々な場面での市民意識やニーズの把握に努めます。

さらに、IDEXアクションプランの施策の一つに「EBPMへの様々なデータの利活用促進」を掲げていることから、今後構築する予定のデータ利活用のプラットフォーム上に、市民意識・ニーズに関するデータを登載し、EBPMの推進に繋げていくこととします。

広報デザインアドバイザー × 企画振興部広聴広報課

1. 目的

市民に伝わる「広報いが」をめざし、市民目線に立った分かりやすく効果的なデザインを検討し実践することを目的としました。

2. プロジェクトの概要と実績（成果）

広報デザインアドバイザーの助言のもと、「広報いが」の編集・校正作業に取り組みました。（「広報いが」令和3年12月号～令和4年3月号）



① 情報のカテゴリーを意識したデザインフレーム

- ・掲載記事のカテゴリー分類を明確にするため、トピックス、コラム、お知らせのタブを再設計しました。
- ・ページを開いた時の見え方に印象を与えるため、タイトルを強調し、丸ゴシックから角ゴシックに変更しました。また、読者に興味・関心を持ってもらえるようにタイトルの付け方を見直しました。
- ・詳細はどこに聞けばいいのか、問い合わせ先の表記をわかりやすくしました。

② 「いつ」「どこで」「何が」を明確に

- ・掲載記事の基本情報である「いつ」「どこで」「何が」あるのか明確にするため、タイトルを見やすくし、「とき」「ところ」を強調しました。
- ・市民が掲載記事を見て行動に移すことを促すため、申し込みが必要なものにはマークを付けました。

③ コミュニティツールとしての楽しさの演出

- ・紙面の余白スペースを意識しながらも、イラストや写真を配置できるようにデザインを検討しました。

④ その他

- ・広報紙のページをめくることを意識し、1ページ毎のデザインではなく、見開き2ページを見てデザインするように見直しました。

3. 今後の展開

今回のプロジェクトでは「広報いが」のデザインを見直しました。

次のステップとして、市民のニーズに合った情報を発信するため、現在実施中の「広報アンケート」を集計、分析していきます。そして、「広報いが」が単なる情報発信ツールではなく、行政と市民をつなぐコミュニティツールとなるように、市役所全体で「伝える」から「伝わる」情報発信への取り組みにつなげていきます。