

第2回 ひょうごDX推進検討会

総務省伴走支援事業 取組内容・現状

2024年8月29日

一般社団法人コード・フォー・ジャパン

豊岡市での取組内容

【市職員の地域DX推進ノウハウの獲得】

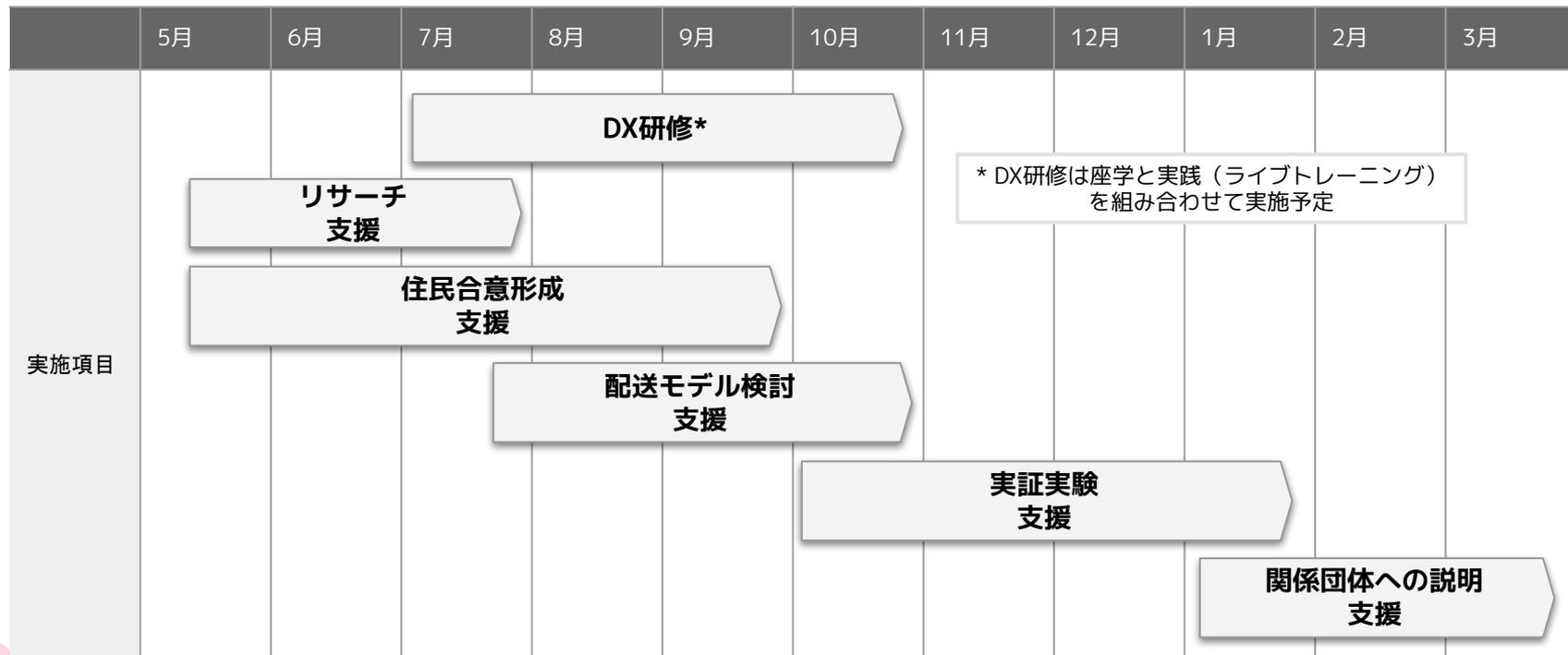
- 下記の配送DX推進支援を行う中で、市内だけでなく、地域DXを推進する際に必要となるノウハウの獲得を目指す。
- サービスデザイン、ファシリテーション、データ利活用等のDX研修に加え、業務実践の中での活用を支援することでノウハウの習得を目指す。

【配送DX（コミュニティ配送）支援】

- 兵庫県豊岡市但東地域において、中山間地域の日常配送の困難化、及び高齢者の社会的な孤立・孤独化という課題に対して、住民が配送を担うコミュニティ配送を、DXの視点を取り入れながら支援を行う。

実施ステップ

主な実施ステップは下記のとおり。体制としては、市・県・ひょうごテック等と連携しながらプロジェクトを推進している。



アウトカムの設定

DX研修

- **サービスデザイン**（利用者やステークホルダー中心のサービス設計の基礎）を身につける。
- 住民参画を促すような会議の**ファシリテーション**ができる。
- **データ利活用**（EBPM、データ可視化・分析、データを活用した事業立案）の基礎を身につける。

リサーチ支援

- **ステークホルダーを俯瞰**し利害関係を理解し有効なアプローチを見つけ出す。
- 文書ベースで**前提情報の分析**ができる。
- データを活用した**地域課題分析**ができる。

住民合意形成支援

- **住民参画を促す**ような会議の設計・ファシリテーションができる。

配送モデル検討支援

- **サービスデザイン手法**を生かした、利用者やステークホルダー中心のサービスの設計方法や、プロトタイピングの方法を身につける。
- **住民参画を促す**ような会議やワークショップの設計・ファシリテーションができる。

実証実験支援

- **多様なステークホルダーを調整**し実験を進める方法、サービスの試行・検証方法を身につける。

地域DX推進の課題と必要ノウハウ

今回の地域DXの課題・特徴

正解が無い、新しいモデルを創り出す取組

様々な組織・関係者の目的やリズムの違いを前提にした、プロジェクト推進

二項対立ではなく、住民も共に参画しながらモデルを探る合意形成が必要

必要ノウハウ

- 地域の複雑な課題に対して、持続可能な解決策をデザインし、効果的に推進するノウハウ
- 新しいアイデアを迅速に試作し、実証実験を通じてフィードバックを得て改善する等のプロセスをリードするノウハウ。
- 住民や多様なステークホルダー間での効果的な対話を促進するノウハウ
- 地域課題をデータに基づいて分析・可視化しながらのエビデンスベースの意思決定や、データを用いた事業立案を推進するノウハウ

DX研修の設定

サービスデザイン基礎研修実施

サービスデザイン実践

ファシリテーション基礎研修

データ利活用基礎研修

データ利活用実践

DX研修の項目

地域DX推進には、**データ利活用スキル**に加え、利用者中心のサービス設計を行う**サービスデザイン**や住民参画を促す**ファシリテーション**の習得が有効と捉え、DX研修においては、下記の項目を設定した。

項目	アウトカム
サービスデザイン基礎研修実施 (半日×2回)	利用者やステークホルダー中心のサービス設計の基礎を身につける。
サービスデザイン実践 (週に1時間程度のライブトレーニング)	上記の実務での適用
ファシリテーション基礎研修 (半日)	住民参画を促すような会議のファシリテーションができる。
データ利活用基礎研修 (半日)	EBPMの基礎を理解し、データを可視化し分析ができる。データを活用した事業立案ができるための基礎を身につける。
データ利活用実践 (週に1時間程度のライブトレーニング)	上記の実務での適用

現状（DX研修）

項目	アウトカム	8月までの実施状況	市職員の学び・気づきなど
サービスデザイン基礎研修実施 （半日×2回）	利用者やステークホルダー中心のサービス設計の基礎を身につける。	7/22,7/29実施 対象6名 （主任・係長・課長補佐）	<ul style="list-style-type: none">・利用者目線でのサービスの課題の洗い出しの重要性・提供者も利用者も使いやすく、持続可能なサービスを考える重要性・発散と収束を繰り返しながら、方向性を確認しながら進めるプロセス設計の有効性・他者との論点共有の際のストーリーボードの有効性・オズボーンのチェックリスト等のサービスを考える際の切り口の有効性
ファシリテーション基礎研修 （半日）	住民参画を促すような会議のファシリテーションができる。	8/5実施 対象4名 （主任・係長・課長補佐）	<ul style="list-style-type: none">・物理的のみならず心理的場づくり要素の重要性・ファシリテーションの中での問いの位置付けや有効な問いづくりのヒントの理解

基本的なサービスデザインやファシリテーションの考え方・活用できる手法をある程度理解
今後は実践の中でのライブトレーニングの段階へ

※データ利活用基礎研修は今後実施予定。

現状（リサーチ）

項目	アウトカム	8月までの実施状況	市職員の学び・気づきなど
リサーチ 支援	ステークホルダーを俯瞰し利害関係を理解し有効なアプローチを見つけ出す。	<ul style="list-style-type: none">・ ステークホルダーマップを作成・ 市と共有し、ステークホルダーマップの位置付けや作成方法を伝達。	<ul style="list-style-type: none">・ 地域のキーマンを探し出し、その人や地域と良い繋がりを作るためのマップの必要性・ 地域の肌感のようなものを含め、整理し可視化する有効性
	文書ベースで前提情報の分析ができる。	<ul style="list-style-type: none">・ 行政の計画戦略文書・地域づくり計画等の公開情報のリサーチを実施。・ リサーチ観点・方法についてレクチャー実施(7/8)	<ul style="list-style-type: none">・ 市としてその地域でしていること、地域では行われていることの改めての理解・ 地域内で使用するキーワード探しや、地域にスムーズに入るためのリサーチの重要性
	データを活用した地域課題分析ができる。	<ul style="list-style-type: none">・ 今回活用できるデータを一覧化。・ QGISでのデータ可視化を実施。※今後、DX研修と合わせて、分析方法は市にレクチャー予定	(今後実施予定)

サービスデザインの考え方をベースに、初期リサーチの手法や具体アウトプット方法がある程度理解

現状（住民合意形成）

項目	アウトカム	8月の実施状況	市職員の学び・気づきなど
住民合意形成支援	住民参画を促すような会議の設計・ファシリテーションができる。	候補地区の 住民との対話を順次実施中 （各地区3回～7回）協力者が少しずつ明らかに	<ul style="list-style-type: none">・空間的な場づくりだけでなく、心理的な場づくりをすることの重要性・住人同士や住民との関係の質を上げることで結果の質の向上につながることを理解・問いの設計の重要性

住民参画にあたって、サービスデザインやファシリテーションを活かせるポイントをある程度理解
今後、より具体的な住民合意形成の中での実践段階へ

参考) 今後の主な取組予定

ステップ	アウトカム	実施内容 (予定)	時期 (予定)
住民合意形成	住民参画を促すような会議の設計 ・ファシリテーションができる。	・協力いただく具体的なメンバーの調整支援 ・協力範囲の具体の調整支援	～9月
配送モデルの 検討支援	・サービスデザイン手法を生かした、利用者やステークホルダー中心のサービスの設計方法や、プロトタイプングの方法を身につける。 ・住民参画を促すような会議やワークショップの設計・ファシリテーションができる。	・ひょうごテックや関係各社との調整支援 ・今年度ゴールや現実的な検討ステップ設定支援 ・各地区に合わせた住民参画アプローチ支援	8月～10月
実証実験支援	多様なステークホルダーを調整し実験を進める方法、サービスの試行・検証方法を身につける。	・実証実験計画(対象地区、対象荷物、頻度、期間、配送方法等)策定と、実行の支援	10月～1月

Thank you!