



【南砺市版 DX/AX の取り組みを加速させます】

【「職員を元気にし、市民サービスを向上させる」未来への挑戦】

南砺市では、これまで進めてきた、「DX」（デジタルトランスフォーメーション）の取り組みをさらに一段階進め、AIを活用した変革、「AX（AIトランスフォーメーション）」に挑戦します。

■ 内容説明

南砺市では、これまでデジタル・ICTを活用した「DX」による業務の効率化や改善に取り組んできました。県内でも早い時期からの生成AI導入やフリーアドレス化、LINEを活用した電子申請、ノーコードツールによる業務アプリ構築、書かないワンストップ窓口の導入など、着実にDXの基盤を整備してきました。

今回、この基盤を土台に、AIを業務変革へ本格的に生かす、「AX（AIトランスフォーメーション）」のステージへ一歩踏み出します。

【背景】

人口減少や深刻な職員不足が懸念される「2040年問題」に直面する中、持続可能な行政サービスを提供し続けるためには、先進技術を活用して組織と業務を柔軟に変革していく必要があります。

【メインテーマ・ビジョン】

「職員を元気にし、市民サービスを向上させる未来への挑戦」

「DXからAX、そしてCX（City Transformation）へ、職員とまちを元気にする」

【具体的な取り組み】

- ・推進体制の強化：市長をCAIO（最高AI責任者）とし、強力なリーダーシップのもと全庁的なAI活用を推進。各部局から「DX/AX推進リーダー」を選出し、全庁横断体制で取り組みを進めます。

※外部人材によるCAIO補佐官の設置 ← 8/24にどうなるか判断。

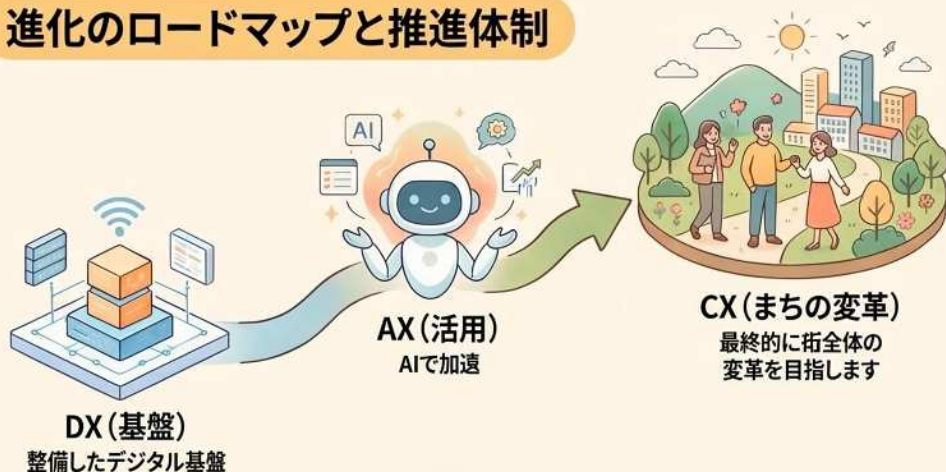
- ・全庁基盤の整備：GoogleのAIと連携したグループウェアを全庁の事務系職員へ展開（415ID）
- ・柔軟で挑戦的な組織風土：完璧を求めず、小さな試行と改善をスピーディーに重ねて、柔軟に軌道修正する、機動的なアプローチ（アジャイル思考）を導入し積極的に挑戦と学習・改善ができる組織環境へ進化します。

【めざす姿】

- ・AIの活用：AIを「頼れる武器」とし、不備チェックやデータ照合などの得意分野への徹底活用。
- ・職員の役割：創出した時間を「意思決定・判断」、「対話と共感」、「創造的な業務」に集中。
- ・職員の能力開発：生み出した時間を活用し、対人接遇や高度な判断力を磨く研修プログラムを展開し、「人にしかできない業務」の質を組織全体で底上げ。
- ・市民への還元：「人が主役」の変革により、窓口や現場で市民一人ひとりの相談にじっくり耳を傾ける丁寧で質の高い行政サービスを実現。

南砺市の挑戦：DXからAXへ。人が主役の行政サービスへ

進化のロードマップと推進体制



AIと人が創る「未来の行政」

AIは「定型・照合業務」、人は「創造・対話」へ



自治体AX/DXが切り拓く：書かない・待たない・迷わない行政サービス

自治体DX（デジタルの基盤）

DXは「手続きを便利に」

仕事の流れを根本から
「再設計」する

紙をPDFにするだけでなく、
審査から通知までの全工程を
デジタルで効率化します。



【市民】



「いつでも・どこでも」申請できる

【市役所】



データの自動連携・クラウド化



デジタルで入口を広げ、
人の判断で信頼を支える

単純作業はAIが担い、最終的な調整や
責任を伴う判断は「人」が行う体制を
構築します。

自治体AX（AIによる変革）

AXは「手続きを見つけ提案する」



AIエージェントによる
「提案型」サービス

住民の家族構成や状況から、
AIが「あなたに必要な手続き」
を先回りして提示します。

【市民】

必要な書類の
入力新たな補助



必要な書類の不足確認や
入力補助をAIが行い、窓口を
回る負担を解消します

【市役所】

審査補助・通知案
の自動作成



照合や文書作成をAIが補助すること
で、職員は困難案件や対面での丁寧な
対応に時間を割けます。

南砺市におけるこれまでのDX推進の主な取り組み

南砺市は2023年よりソフトバンク株式会社とDXの推進に向けた包括連携協定を締結し、外部知見を活用した市民サービス向上と庁内業務効率化に取り組んでいます。

DX推進の基盤構築（2023年～）

ソフトバンク株式会社との包括連携協定の締結（2023年3月）

DXの強力な推進に向け、民間企業とのパートナーシップを確立。

DX推進室の設置と外部専門人材の受け入れ

地域活性化起業人制度を活用し、専門的知見を持つ人材を登用。

第2次南砺市DX推進計画の策定

継続的な変革に向けた中長期的な指針を確立。

具体的なDX/AX施策の展開

市民サービスの利便性向上

LINE公式アカウントの拡充、ホームページ刷新、書かない窓口の導入。

庁内業務のデジタル化と効率化

生成AI（LoGoAI）、ノーコードツール（Kintone）、フリーアドレス化を導入。

DX人材育成とマイナンバー普及

職員向け研修の実施や、市内郵便局でのカード申請サポート。