

AI BPR を使って

自治体DXの「人材育成」を、 AIエージェント前提で組み替える

青森県 五所川原市・中泊町・三戸町 合同ディスカッション報告

2026年8月25日 | AI BPR (Observe → Shift) 実施結果

1. 出発点

共通の課題感：デジタル人材育成が回らない

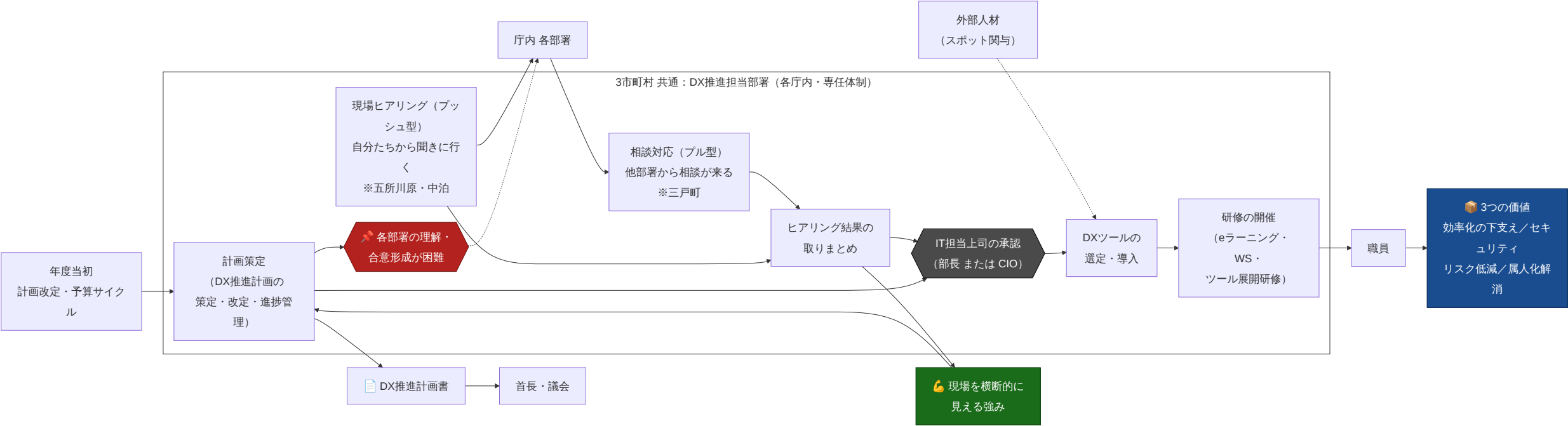
- ✓ 3団体とも DX専任体制はある（外部人材はスポット関与）
- ✓ DX推進計画書もある（首長・議会へ提出）
- ✗ しかし——計画を実行する「実務の体系」（研修カリキュラム・ロードマップ）が3団体共通で未整備

「担当者がいない」のではない。

計画（Plan）はあるのに、実行の型（Do）が定まっていない。

2. Observe : 業務の可視化

DX推進部署の仕事は3本柱+承認ゲート



「相談が来る（プル）／聞きに行く（プッシュ）」の非対称は団体間の特徴。取りまとめの報告先と計画の承認者は同一人物（IT担当上司・CIO）。

3. Observe : 3つの発見

「褒められない仕事」に埋まっていた価値・強み・リスク

価値（止まると効く）

- ① システム導入・業務効率化の下支え
 - ② 情報セキュリティリスクの低減
 - ③ 属人化解消・リテラシー向上
- 短期では気づかれず、長期で効く価値

強み

現場を横断的に見えている——相談・ヒアリングの積み重ねで獲得。他部署では得られない経験。

実態に合わないシステム導入を回避できている

核心リスク

計画段階で各部署（担当課）の理解・合意を得るのが一番大変

人材育成が浸透しない課題感と強くつながる

4. Shift : AIエージェント前提の再設計

3体のAIエージェントに「Do」を渡す

庁内ナレッジエージェント（卓越）

相談の一次対応・ヒアリング記録の構造化。担当者の頭の中の知見を**3市町村共有の組織資産**へ。手作業の取りまとめ資料は**廃止（枝刈り）**

合意形成支援エージェント（卓越）

部署別の「自分ごと化」説明資料・想定問答・計画ドラフトを複数案生成。 **合意形成リスクを直接ケア**

育成プログラム運営エージェント（委譲）

部署別カリキュラム・教材・FAQを生成、受講アンケートで自動改定。「**実務の体系がない**」ギャップを常設運用で埋める

人間は関係構築・計画の判断・合意形成の対話——強みが最も発揮される仕事に集中する。

5. 参加者の気づき

このShiftの本質

「人同士だと言いつらい・調整しづらいことを、
AIがフォローしてくれる」

合意形成の最大の障壁は技術ではなく **部署間の遠慮と利害**。AIが資料と対話の「緩衝材」になることで、言いつらい論点が卓上に載る——これを評価観点にも組み込んだ。

6. 評価とフィードバックループ

「導入して終わり」にしない仕掛け

エージェント	評価観点	フィードバックループ
 庁内ナレッジ	一次回答での解決率／記録の網羅性	職員の相談・修正がナレッジへ還流
 合意形成支援	差し戻しの減少／合意までの期間／言いづらい論点が載ったか	各課の反応が想定問答へ還流
 育成プログラム運営	受講率・理解度／属人化指標の低下	受講アンケートが教材へ自動反映

7. まとめ・次の一歩

計画づくりの先へ：小さく試して測る

 今日の到達点：業務の可視化（Observe）と再設計（Shift）に3団体で合意

 AI BPR は「絵に描いて終わり」ではない：ワークショップの中で実際に AI エージェント（Skill）を作成・実行できる。設計した3体はそのままプロトタイプとして動かせる

 次のステップ（Simulate）：優先エージェントを1体作成し、実際の利用シーンで試走 → 評価 → 改善のサイクルを回して「乗り心地」を体感する

 その先（Forecast）：試走の評価データをもとに効果を予測し、導入判断へ

3市町村の経験を1つのナレッジに。

小さな町の「人が足りない」を、AIと分担する働き方で越える。