

自治体DX推進参考事例集

【3. 内部DX】



総務省

令和5年4月28日

3. 内部DX参考事例集 目次

【フロントヤード（住民との接点）】

①オンライン行政サービス

- | | | | |
|---|-----------|---|----|
| 1 無収入が条件の各種制度への申告を市民税の申告に集約し、申告内容の確認・審査を自動化 | 【兵庫県神戸市】 | … | 4 |
| 2 マイナンバーカードを利用した鏡野町電子申請・届出システム | 【岡山県鏡野町】 | … | 6 |
| 3 電子マネーにより市税や保険料等が24時間納付可能に | 【兵庫県姫路市】 | … | 10 |
| 4 電子契約システムの導入による印紙代、郵送費、人件費の削減 | 【鹿児島県奄美市】 | … | 12 |
| 5 電子契約活用による契約事務の迅速化・費用削減・確実な証跡 | 【茨城県笠間市】 | … | 14 |
| 6 市が保有する情報を活用し対象者に利用できるサービスをプッシュ通知 | 【千葉県千葉市】 | … | 17 |
| 7 オンライン相談ツールの活用による「行かなくて済む区役所」の取組 | 【東京都豊島区】 | … | 19 |

②窓口改革

- | | | | |
|--|------------|---|----|
| 8 「書かないワンストップ窓口」（書かない、回さない、漏れがない窓口） | 【北海道北見市】 | … | 21 |
| 9 マイナンバーカードを活用した「書かない窓口」 | 【福岡県北九州市】 | … | 25 |
| 10 手続ナビや申請サポートの活用で住民異動手続の待ち時間を60分短縮 | 【神奈川県横須賀市】 | … | 28 |
| 11 マイナンバーカードやスマホアプリを活用し簡単申請書作成 | 【三重県志摩市】 | … | 32 |
| 12 専用タブレットと届出ナビシステムによる住民異動手続の効率化 | 【熊本県熊本市】 | … | 35 |
| 13 「キャッシュレス決済」と「セミセルフレジ」を導入し、証明書発行業務を効率化 | 【東京都三鷹市】 | … | 37 |
| 14 教育課の全16施設でスマートロックを導入し鍵管理の負担軽減・利便性向上 | 【熊本県阿蘇市】 | … | 39 |

3. 内部DX参考事例集 目次

③メタバースの活用

- 15 職員自らメタバースコンテンツを内製。職員採用 P R 動画にも活用 【東京都町田市】 … 41
- 16 自治体初の「メタバース課」を設立、「メタバース関係人口」創出に取り組む 【鳥取県】 … 45

【バックヤード（内部事務）】

④検査・点検・確認業務

- 17 ドローンとAIを活用した河川堤防変状箇所画像診断システムで迅速な被害状況把握 【茨城県】 … 47
- 18 職員がドローンで橋梁点検を全て行う「君津モデル」で委託費や時間を大幅減 【千葉県君津市】 … 49
- 19 AIによる水道管路劣化診断で管路の更新作業等を最適化 【兵庫県朝来市】 … 51
- 20 航空写真AI解析による課税客体把握の省力化や課税公平性に向けた取組 【群馬県前橋市】 … 54
- 21 住基台帳と地理情報システムの連携で防災施策等に活用 【福島県会津若松市】 … 58

⑤議会関連業務

- 22 「議会答弁検討システム」で事務負担・印刷物を大幅削減 【福島県福島市】 … 62
- 23 市議のタブレット利用率100%、本会議での電子採決、会議資料閲覧に活用 【愛知県安城市】 … 65

3. 内部DX参考事例集 目次

⑥ 内部業務

24	児童相談業務にAIを活用し相談業務の強化と関連業務の効率化	【東京都江戸川区】	…	67
25	出退勤、入退室の管理にマイナンバーカードを活用し紙の記録簿や鍵の管理を廃止	【香川県土庄町】	…	69
26	AIの積極的な活用による区民サービス向上と業務効率化	【東京都港区】	…	71
27	ローコード・ノーコードツールを活用して内製でシステムを構築	【大分県別府市】	…	73
28	RPA・AI-OCRにより100業務で約1.8万時間の削減、職員を本来業務へシフト	【新潟県長岡市】	…	77
29	77業務にRPA・AI-OCRを活用し、年間約10,400時間を削減	【大阪府豊中市】	…	79
30	ICTツール導入によるケースワーカーの生活保護業務の効率化・ペーパーレス化	【兵庫県神戸市】	…	81
31	9割以上を電子決裁としペーパーレス化や業務効率化を推進	【神奈川県】	…	83
32	ICT活用による議会も含めたオフィス改革で業務効率向上・ペーパーレス化	【愛媛県西予市】	…	85

⑦ Web会議・ビジネスチャット

33	Web会議で移動時間を大幅削減し行政サービスを向上	【栃木県宇都宮市】	…	87
34	庁内チャットを活用し業務上の疑問や不安を即時解決、若手職員育成	【東京都渋谷区】	…	89
35	全職員を対象にチャットツールを導入し、庁内の事務連絡を効率的に実施	【新潟県三条市】	…	91

1 無収入が条件の各種制度への申告を市民税の申告に集約し、申告内容の確認・審査を自動化【兵庫県神戸市】



➤ 市民税のオンライン申請導入と併せ、手作業が残る審査や登録業務等のバックヤード業務を完全自動化し、さらなる作業時間の削減を目指す

事業の概要

- 国民健康保険や介護保険など、市提供サービスには、無収入であることを条件とする様々な制度があり、それぞれの窓口で行っていた無収入申告を、すべて市民税の申告（0申告）に集約。
- オンライン申請データと課税システムのデータをデータ連携基盤上で突合し、本人情報確認と審査を自動化。
- 審査・登録作業の完全自動化と電子申請の推進により年間約660時間の削減、将来的に電子申請率の向上や、市民税の申告（0申告）への誘導による更なる削減（年間約7,300時間）を目指す。

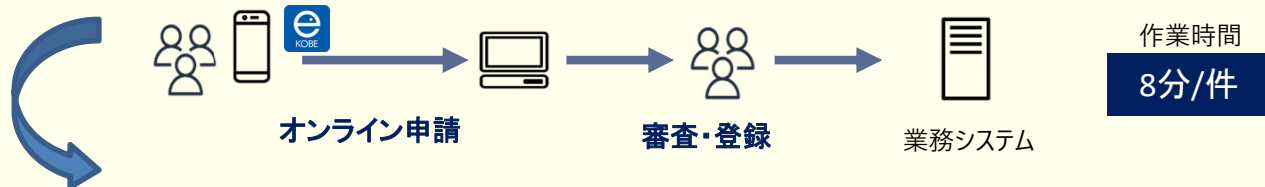
【Step0】来庁または郵送申請（紙申請）（審査・システム登録はすべて手作業）



<本事業のターゲット>

- ・ 現在の市民税における0申告の件数 **約15,000件**
- ・ 国民健康保険等における手続き（約80,000件）のうち、**約40,000件** 約半分は所得がない市民からの申請の見込み

【Step1】オンライン申請導入（審査・システム登録はすべて手作業）



※自動審査システムの仕組み

- 課税システムから
 - ① 住民登録
 - ② 年度ごとの課税台帳
 - ③ 課税資料の有無の各データを審査用データとしてアップロード
- オンライン申請データと①～③を突合し、市民かつ無収入であることを自動審査

【Step2】審査・システム登録作業をすべて自動化



※【Step 1】R4年度完了済み、【Step 2】R5年度実施

1 無収入が条件の各種制度への申告を市民税の申告に集約し、申告内容の確認・審査を自動化【兵庫県神戸市】



(総務省)

導入に至ったきっかけ・背景（導入前の課題）について教えてください。

国民健康保険や介護保険など、市が提供している行政サービスには、**無収入であることを条件に受けられる様々な制度**がありますが、市民がそれらの制度の適用を受けるためには、**それぞれの窓口で個別に無収入であることの申告(簡易申告)をする必要**があります。

そこで、**市民と窓口職員双方の負担軽減**につながるよう、**簡易申告等の受付を市民税課（市民税の0申告）に集約し、その情報を所得把握が必要な所管課のシステムに連携**することを目指しています。

しかし、この実現にあたっては、0申告の申請受付後の**業務フロー***が**変わらないまま受付が集約されると、市民税課職員の負担が増大してしまう**ということが課題でした。

この課題解決のために、**0申告の審査及びシステムへの登録を自動化する取り組みを試行的に実施**します。

(※) 当初課税と随時課税によって業務フローは異なるが、どちらも審査や課税システムの登録に当たり、職員の手作業が一定必要



導入に当たり工夫している点やコストについて教えてください。

市民税の0申告は、すでに一部はオンライン申請が導入されていたのですが、現状では申請部分だけが電子化されており受付後の職員の事務が手作業であり、市民の利便性は上がっても職員の負担はあまり変わっていませんでした。

そこで、申告を受け付けた後の**事務作業を自動化し、職員の作業負担を軽減できる仕組みづくりを意識**しました。

また、**初期段階では、RPAによる効率化など、必要最小限の投資で、出来る限りの自動化**を目指しました。

なお、コストは全て市の一般財源で下記のとおりです。

令和4年度予算		令和5年度（予定）	
審査システム構築	約200万円	課税システム改修等	約2,000万円
課税システム登録のRPA構築	約50万円		



今後の展望を教えてください。

令和4年度より実証実験を進めており、効果が見込めれば、システム改修を行い、**0申告受付後の事務処理から課税システムへの情報連携までの完全自動化**を目指します。

また、他の業務でもオンライン申請の導入は進んできており、**今回の取り組みを横展開し、事務処理が自動化できる事例を増やしていきたい**と考えています。

☆担当：神戸市 企画調整局デジタル戦略部 ☆



(神戸市)



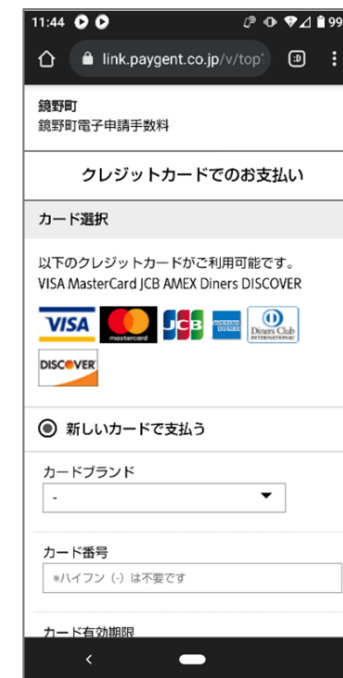
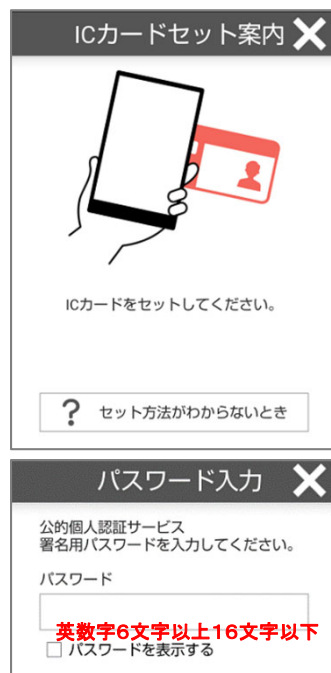
2 マイナンバーカードを利用した鏡野町電子申請・届出システム【岡山県鏡野町】



- ▶ スマートフォンを利用し、各種証明書の郵送請求、ごみやリサイクルに関する申請、補助金等の交付申請が可能な「鏡野町電子申請・届出システム」を導入

事業の概要

- マイナンバーカードとスマートフォン（Android、iPhone）を利用して、各種申請・届出や補助金等の交付申請がオンラインで可能に。来庁時にはタブレットにてマイナンバーカードを活用することで4情報を印字し申請書の印刷が可能。
- 証明書等の郵送請求にかかる手数料の支払いは、クレジット決済に対応。
- これにより、「役場窓口への来訪不要」、「キャッシュレスで決済」、「スマホで完結」、「手書き申請書の作成不要」のメリットを実現。電子署名付き電子帳簿として保存も可能。



2 マイナンバーカードを利用した鏡野町電子申請・届出システム【岡山県鏡野町】



(総務省)

導入に至ったきっかけ・背景（導入前の課題）について教えてください。

以前より、電子申請できる仕組みは整備しており、住民の利便性と多様性の向上を目指していましたが、行政事務が多種多様になるうえ、電子申請されたものを印刷し回覧・決裁している状況でした。

新型コロナウイルス感染症対応に対して**地方創生臨時交付金が充当**されることがきっかけとなり、マイナンバーカードを利用する機会を増やすことにより**マイナンバーカードの普及率向上**と新型コロナウイルス感染症予防対策での**窓口での密を避けるための工夫と行政事務の効率化**を図る方法を検討することができました。



(鏡野町)



導入に当たり工夫している点や現時点での成果を教えてください。

【工夫している点】

○住民サービス向上の他にマイナンバーカード普及率向上、新型コロナウイルス感染症予防対策、行政事務の効率化を図るため、

①**鏡野町電子申請・届出システムの製作**、②**各種証明書のコンビニ交付**、③**らくらく窓口証明書交付サービス開始**、

④**窓口手数料のキャッシュレス決済**、⑤**ペイジー口座振替システムの導入**を同時に進めました。

○鏡野町電子申請・届出システムは、「**郵送請求**」、「**申請・届出**」、「**補助金申請**」の3種類に絞ってシステムを作成し、申請、届出、補助金申請事務のほとんどに対応できる柔軟な仕組みになっています。住民、職員が見慣れている紙様式をそのままの形で電子化(PDF)し、**電子帳簿保存も可能**のようにPDFに電子署名を付けて作成しています。

○システムで申請されたものが庁舎内グループウェアの電子受付簿に送信され、受理後はワークフローで決裁まで可能とし、決裁後の情報をその他の業務システムに渡せるようファイル出力できる機能を付加しています。補助金の交付決定要件として**町税等の滞納状況確認**と補助金等の支払いに伴う**債権者登録状況確認を自動的に行える仕組み**も構築し、支払期間短縮を図り住民サービスの向上に努めています。

○アプリの導入に合わせて、窓口を設置のタブレットで**職員の説明を受けながら申請書を作成する仕組み**も導入しました。

【現時点での成果】

表のとおり、導入した**システム等の利用は徐々に増え逆に窓口利用が減っている**ので、成果は徐々に上がっています。

区分（年度末実績、単位：％）	H30	H31	R2	R3	R4
○郵送請求の電子申請割合	－	－	－	2.6	8.7
○コンビニ交付利用率	－	－	0.9	10.6	16.4
○らくらく窓口証明書交付サービス利用率	－	－	1.7	12.5	15.4
○マイナンバーカード申請率	10.7	17.7	45.5	56.6	86.9



2 マイナンバーカードを利用した鏡野町電子申請・届出システム【岡山県鏡野町】



(総務省)

導入に当たって要したおおよそのコストを教えてください。
また、財政的なものに限らず、国などの支援策を活用していたら教えてください。

鏡野町電子申請・届出システムの導入に約3千万円、内閣府の新型コロナウイルス感染症対応地方創生臨時交付金を活用し、令和3年9月1日にサービスを開始しました。

システム導入時に、地方創生臨時交付金等を充当し庁舎内で使用するグループウェアの一部を改修しました。

また、マイナンバーカード普及率向上と新型コロナウイルス感染症予防対策のために、令和3年2月1日から○各種証明書のコンビニ交付、○らくらく窓口証明書交付サービス、○窓口手数料のキャッシュレス決済を開始し、令和3年4月1日から○ペイジー口座振替システムを導入し、サービスを開始しました。



(鏡野町)



本取組の展望を教えてください。

○鏡野町電子申請・届出システムの「補助金申請」で受取口座を毎回登録する必要があるため、国の公金受取口座登録制度で登録した口座を利用できるように検討しています。また、マイナンバーカードの保有者に対し、マイナンバーカードと同等の署名用及び利用者証明用の電子証明書を持った、スマホアプリのダウンロードサービスが開始されるので、このシステムでも利用できるように検討しています（現在はAndroidのみ）。

○死亡後の手続きについて、窓口を設置のタブレットで職員の説明を受けながら申請書を作成する仕組みを活用し、来庁者に対応した書類を一括作成し、手続きに要する時間を更に短縮したいと考えています。

○鏡野町電子申請・届出システムの利用可能な申請や手続きの拡大は、システム的には柔軟に対応できているため、活用できる職員を増やせるよう研修を行っていく必要があります。

また、利用はスマートフォンによるスマホアプリのみの対応になっていますが、WEBシステムでのサービス提供や「死亡後の手続き」をメニューに増やし、全て電子申請できる仕組みを構築していきます。

○決裁は電子決裁ができペーパーレスが可能になっていますが、紙ベースを必要とする考えが根強いいためBPRをへて完全ペーパー化を目指していきます。



☆担当：鏡野町 住民税務課 住民窓口係☆

【参考情報】 鏡野町人口：1.3万人

関連URL：鏡野町電子申請・届出システム (http://www.town.kagamino.lg.jp/?page_id=240665)

デジタル庁 (https://www.digital.go.jp/assets/contents/node/basic_page/field_ref_resources/45d77db5-c2c2-49ae-9a61-0dfe0265babe/7497e366/20221221_policies_mynumber_local-government-mynumbercard-user-list_outline_18.pdf)

2 マイナンバーカードを利用した鏡野町電子申請・届出システム【岡山県鏡野町】

○活用可能な主な手続等の一覧

郵送請求可能な主な請求書、申請書		各種申請・届出の分類一覧	補助金等の交付申請
<ul style="list-style-type: none"> ○戸籍郵送請求書 <ul style="list-style-type: none"> ● 全部事項証明書 ● 個人事項証明書 ● 除籍・改製原戸籍謄本 ● 除籍・改製原戸籍抄本 ● CP除籍・改製原謄本 ● CP除籍・改製原抄本 ● 戸籍附票 ● 身分証明書 ● 独身証明書 ● 戸籍記載事項証明書 ● 受理証明書 ● 一部事項証明書 ● 除籍記載事項証明書 	<ul style="list-style-type: none"> ○町税に関する証明・閲覧申請書 <ul style="list-style-type: none"> ● 資産証明（固定資産） ● 評価証明（固定資産） ● 課税証明（固定資産） ● 所得証明 ● 所得控除証明 ● 所得課税証明 ● 課税証明（納税関係） ● 納税証明（納税関係） ● 完納証明書 ● 住宅用家屋証明書 ● 車検継続審査用納税証明書 ● 社会保険料納付額証明書 ○地籍図の交付申請書 <ul style="list-style-type: none"> ● 地籍図集成図(航空写真なし) ● 地籍図集成図(航空写真あり) ● 地籍図一筆図 ● 固定資産課税台帳(名寄帳)閲覧 	<ul style="list-style-type: none"> ○有線テレビ ○広報 ○ごみ、リサイクル ○墓地 ○犬 ○防災 ○観光 ○林業 ○青少年の健全育成 ○生涯学習の推進 ○文化財の保護 ○水道・下水道、引越、住まい ○移住・定住 ○区長会 ○住民 ○町税 ○子育て 	<ul style="list-style-type: none"> ○移住支援 <ul style="list-style-type: none"> ● 鏡野町移住支援金 ○地域づくり <ul style="list-style-type: none"> ● 鏡野町地域づくり推進事業助成金 ○地方バス維持 <ul style="list-style-type: none"> ● 地方バス路線維持費補助金 ○乗合タクシー <ul style="list-style-type: none"> ● 乗合タクシー運行費補助金 ○上齋原マルナカ線 <ul style="list-style-type: none"> ● 上齋原～マルナカ線バス運行費補助金 ○公会堂整備費 <ul style="list-style-type: none"> ● 鏡野町地区公会堂建設整備事業費補助金 ○消防・防災 <ul style="list-style-type: none"> ● 鏡野町自主防災組織活動支援事業 ● 鏡野町防災士資格取得補助金 ○交通安全 <ul style="list-style-type: none"> ● ももたろうクラブ活動助成金 ○体育振興 <ul style="list-style-type: none"> ● 鏡野町スポーツ協会補助金

他

3 電子マネーにより市税や保険料等が24時間納付可能に【兵庫県姫路市】



➤ 姫路城等の券売機や住民票の発行手数料等の支払のキャッシュレス化に加え、市税や保険料等の納付にキャッシュレス決済を導入することで、24時間納付することが可能に。

事業の概要

- 行政手続をタブレット端末で行うなど、来庁者に文字を書かせずに手続を行う「スマート窓口」を目指すなか、令和3年1月から市役所窓口にもオールインワン決済端末を導入後、現在は別端末POSレジでキャッシュレス端末と連動し、住民票や税証明書などの発行手数料の支払いにキャッシュレス決済が利用可能に。
- また、市税や保険料、保育料等の支払いにキャッシュレス決済（電子マネー（請求書払い））を取り入れ、24時間いつでも納付可能に。

窓口キャッシュレス決済

■ 対象となる証明書等

- ・戸籍全部事項証明書（除籍全部事項証明書）（除籍謄本・原戸籍謄本）
- ・戸籍個人事項証明書（除籍個人事項証明書）（除籍抄本・原戸籍抄本）
- ・戸籍の附票全部（または一部）証明、受理証明書、届書記載事項証明書
- ・住民票（または除票）の写し、住民票記載事項証明書、印鑑登録証明書
- ・その他諸証明（身分証明書、独身証明書など）
- ・各種の税務証明書・閲覧、自動車臨時運行許可、住宅用家屋証明書 など

■ 利用できる媒体と種類

- ・クレジットカード（VISA、Mastercard、JCB、AMERICAN EXPRESS、Diners Club、銀聯）
- ・電子マネー（WAON、iD、QUIC Pay、ICOCA、Kitaca、Suica、PASMO、TOICA、manaca、SUGOCA、nimoca、はやかけん）
- ・QRコード（PayPay、LINE Pay、楽天ペイ、d払い、メルペイ、auPay、BankPay）

電子マネー（請求書払い）による納付

■ 対象となる税・保険料等

- ・市県民税（普通徴収）、固定資産税・都市計画税、軽自動車税（種別割）
- ・国民健康保険料、後期高齢者医療保険料、介護保険料
- ・保育料／副食費、放課後児童クラブ負担金／傷害保険料、学校給食費

■ 利用できる電子マネー（※令和4年度追加）

- ・PayPay、LINE Pay、d払い（*）、auPAY（*）



※「QRコード」は株式会社デンソーウェーブの登録商標です。

3 電子マネーにより市税や保険料等が24時間納付可能に【兵庫県姫路市】



(総務省)

キャッシュレス化の取組の経緯・きっかけ、現時点のキャッシュレス対応状況を教えてください。

姫路市では、令和2年からキャッシュレス決済の導入が加速し、姫路城や水道料金の支払いに電子マネー・モバイル決済が導入されました。

当課でも、**日頃から市民の要望が多かった**ことを受け、窓口での証明発行手数料等の支払いに**キャッシュレス決済の導入を進めました**。

キャッシュレス決済の取扱い種別は、**戸籍証明等の20種類以上**で、対応しているキャッシュレスサービスは、**電子マネー等の25種類**です。



(姫路市)



キャッシュレス化の取組においてコストはかかりましたか。

キャッシュレス化に取り組んだ当時の**既設POSレジが、キャッシュレス決済に連動できなかった**ため、実証実験としてキャッシュレス端末を導入する際に、**新たなPOSレジの調達（限定数）費用が必要**になりました。



取組の工夫や今後の展望を教えてください。

本市では、**取消ができないキャッシュレスサービスは、取扱いできないようにする**など、不測の事態が起きないように独自の方法で運用しています。

現在、決済した後に**申請書と控え伝票を一緒に管理し、科目種別や金額等を把握**できるように、現在もアナログ対応を行っています。課題解決に向けて事務フローの見直し等を課内で検討中です。

また、**全出先事務所でのキャッシュレス端末の導入**や**納税や保険料徴収にも窓口キャッシュレス決済が対応**できるように、庁内関係各課と協議を進めています。



☆担当：姫路市役所 市民局 市民生活部 住民窓口センター☆

【参考情報】 姫路市人口：53.1万人

関連URL：姫路市 オンライン申請・決済および窓口キャッシュレス決済 (<https://www.city.himeji.lg.jp/bousai/0000014938.html>)

姫路市 スマートフォン決済アプリによる納付 (<https://www.city.himeji.lg.jp/bousai/0000023691.html>)

4 電子契約システムの導入による印紙代、郵送費、人件費の削減【鹿児島県奄美市】

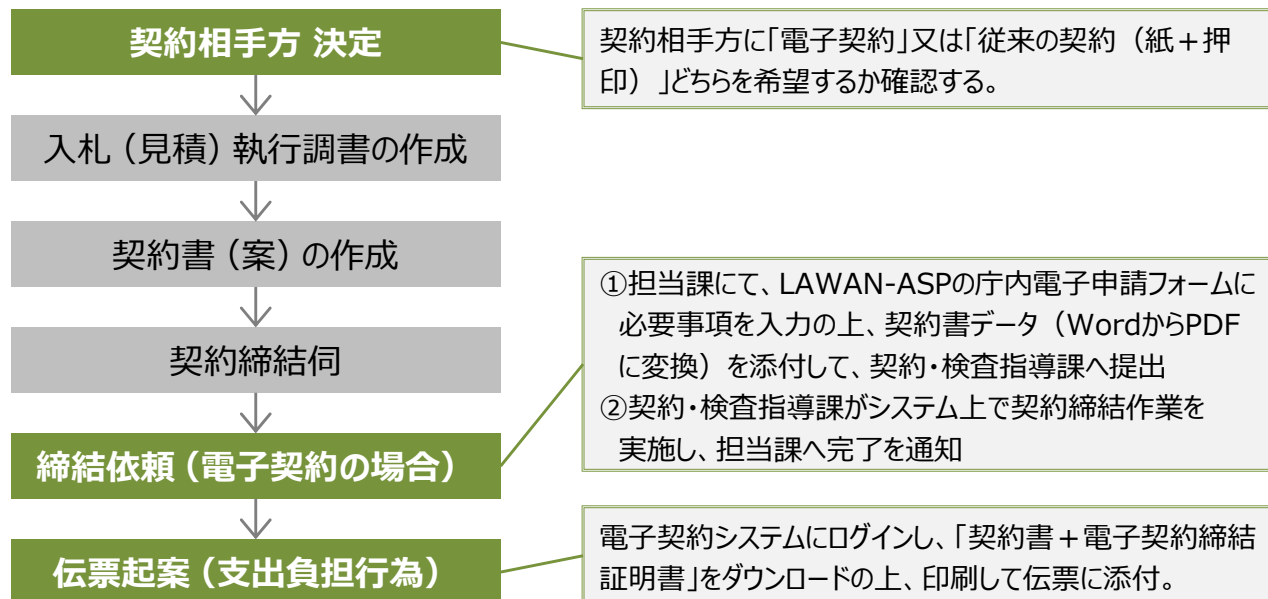


- 電子契約システムの導入後、全体の約50%が電子契約に置き換わり、受発注者合計で約250万円の印紙代・郵送費を削減。さらに、人件費の削減にも寄与

事業の概要

- 市内事業者との電子契約システムの導入に関する実証実験を踏まえ本格導入を検討。**地方自治法施行規則の改正で「立会人型の電子契約サービス」が利用可能となったことを契機に導入。**
- 令和4年6月の導入から令和5年2月までで、**全体の約50%が電子契約に置き換わり、受発注者合計で約250万円の印紙代・郵送費を削減。**さらに、印刷・製本・印紙貼付・押印・郵送・回収・ファイリング等の**受・発注者双方の人件費の削減にも寄与。**

<契約締結事務の流れ(一部抜粋)>



<システム導入のポイント>

- ① 当事者型と立会人型の両方を
選択可能なハイブリッド型であること
- ② LGWAN（総合行政ネットワーク）でも
利用可能であること

<導入削減効果(※)>

収入印紙代	合計2,400,000円（受注者のみ）
郵送費	420円（書留）×800通（請書200件＋契約書300件）×0.5＝168,000円
人件費	印刷・製本・印紙貼付・押印・郵送・回収・ファイリングの当市作業が不要（1件当たり20分程度短縮見込み）

※令和4年6月の導入から令和5年2月までの電子契約実績(500件分)で計算

4 電子契約システムの導入による印紙代、郵送費、人件費の削減【鹿児島県奄美市】



(総務省)

苦勞・工夫している点について教えてください。

スムーズに電子契約へ移行するためには、実際に各課の契約担当職員に対して「全体的な事務手続きのながれ」と「役割分担」を明確にすることが重要であると考え、**担当職員向けの『（電子契約版）契約事務のながれ』を作成し、これに伴う説明会を実施**しました。

「電子契約システムへ文書アップ⇒電子署名（奄美市側）⇒相手方への電子署名方法のレクチャー」までを一括して契約・検査指導課で実施し、各課の契約担当職員の事務負担を最小限に抑えています。

また、初めて本市と電子契約を行う事業者には電話連絡を行い、電子契約締結の流れを案内しています。

従来は発注課が契約相手方と文書で契約締結を交わしていましたが、電子契約では、契約・検査指導課が全ての契約を交わします。契約・検査指導課の事務負担は多少増加しましたが、全体では事務負担は減少しています。



(奄美市)



契約相手方の本人性の担保はどのように行っていますか。

契約相手方の本人性の担保としては、以下としています。

- ① 本市入札参加資格申請時に記載してあるメールアドレスを使用
- ② 事前に電子メールにて契約書（案）を作成し確認を行う

※ 初めて本市と電子契約を行う事業者には電子契約担当課から直接電話をして本人確認のうえ、契約方法案内



電子契約の実施状況と、今後の展望について教えてください。

本市では1年間約1,700件程度の契約うち、契約が集中する4月（約500件）を除く、5月～3月の平均は約110件/月です。

電視契約システムを導入した令和4年6月から令和5年2月末までの電子契約は約500件（56件/月）を超え、**約50%が電子契約に置き換わった**と考えています。**最終的には電子契約率100%を目指しています。**

電子契約に限らず、給付金等の申請・給付において**AI-OCRとRPAの導入、住民票の取得を電子申請に可能とするシステムの導入、税納付をコンビニ収納可能とするなど自治体DX推進に力を入れております。**人材育成においても、**職員又は住民向けのDX入門講座の開催等**を行っています。



☆担当：奄美市 総務部 契約・検査指導課☆

【参考情報】 奄美市人口：4.2万人

関連URL：奄美市入札・契約（<https://www.city.amami.lg.jp/keiyakukensa/nyusatsu-keyaku/index.html>）

5 電子契約活用による契約事務の迅速化・費用削減・確実な証跡【茨城県笠間市】

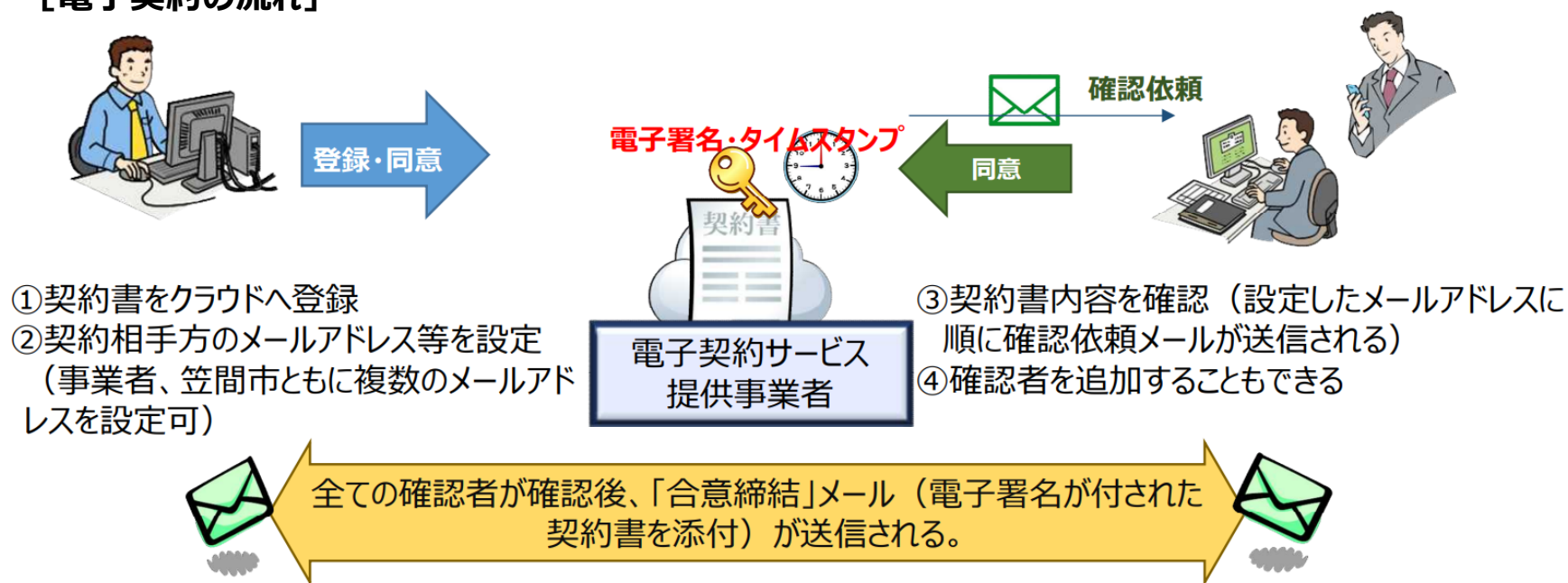


- 電子契約サービスの導入により、契約書の印刷、郵送（持参）、押印、保管（スキャン）といった業務をなくし、手間と時間と費用の削減を図りつつデータで証跡を確実に保管

事業の概要

- 紙ベースでは印刷、製本、押印等を経て1～2週間に要していた作業が、電子契約では約10分で完了。
- 押印等にかかる移動時間（公印管理課までの移動、来庁）、郵送・封筒代、印紙代、契約書の保管コスト等の削減を実現。
- 令和4年度は22課の345件（129事業者）にて活用中。

【電子契約の流れ】



5 電子契約活用による契約事務の迅速化・費用削減・確実な証跡【茨城県笠間市】



(総務省)

電子契約サービス導入の取組のきっかけを教えてください。

- ・ 押印廃止の流れや文書管理システム導入（令和2年4月運用開始）などペーパーレス化・効率化の取組が進んでいたことから、契約業務についても導入を進めることができる状況にあったこと。
- ・ 地方自治法施行規則の改正やグレーゾーン解消制度を活用した適法性の確認がされたこと。
- ・ 茨城県が立会人型の電子契約システムの導入を決めたこと。



(笠間市)



他自治体の視察や照会があった時によく質問されること、その回答を教えてください。

Q 1. 文書管理規程等の改正の有無、概要について

A 1. 当市では紙を前提とした規定が無かったので、「契約管理システムで押印や双方で保有する」といった文言等の追加のみで対応可能でした。

Q 2. 電子契約書の保存について。

A 2. 電子契約サービス事業者のシステムに長期保存されるため、いつでもダウンロードして確認が可能。

また、例えば10年保存とした契約書は5年毎に再署名を行うこととしています。

インターネット上のサービス活用のため、LGWAN端末では電子署名の検証が行えませんが、PDF表示ソフトでの電子署名履歴確認や、電子契約サービスから電子署名履歴の入手・確認にて検証をしています。当市は問題ありませんが、無害化ツールによっては電子署名が削除されるため、USBメモリ対応等が必要です。



電子契約サービス導入の工夫点や今後の展望を教えてください。

もともと、財務・文書管理の電子決裁が導入されていたため、スムーズに電子契約も導入できたと思います。

更なる普及に向けて、庁内向けには課長等会議で利用状況を報告、事業者向けにはチラシ等を作成して、利用促進をしています。



今後は、笠間市と取引のある全ての事業者が電子契約とすることを目指しています。

☆担当：笠間市 デジタル戦略課☆

【参考情報】 笠間市人口：7.4万人

関連URL：笠間市情報政策 (<https://www.city.kasama.lg.jp/page/dir011617.html>)

報道関係者宛 電子契約サービス本格導入について（令和3年7月）

(https://www.city.kasama.lg.jp/data/doc/1626133884_doc_78_0.pdf)

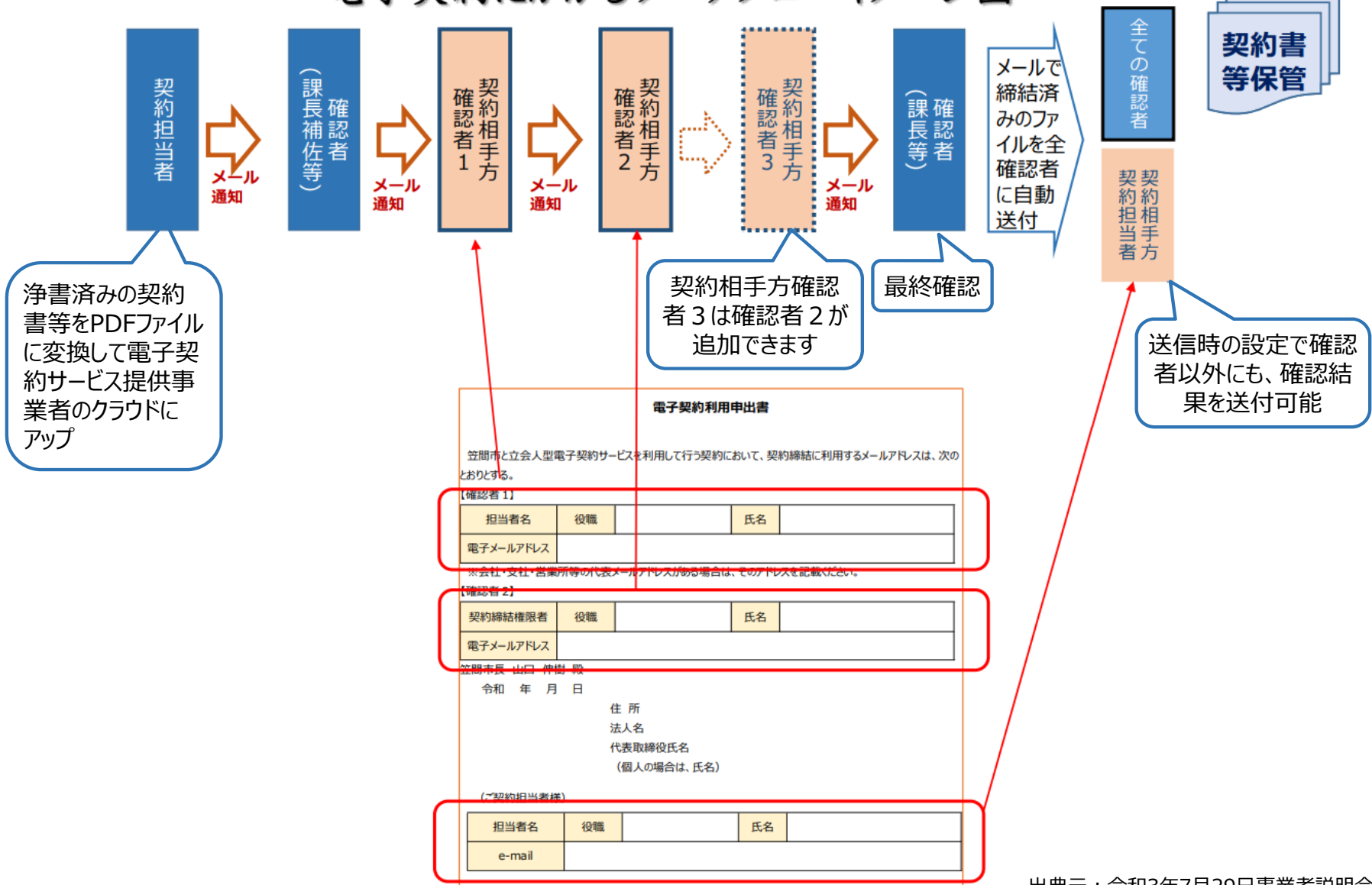
笠間市電子契約サービス説明会（令和3年7月29日） (<https://www.city.kasama.lg.jp/page/page012918.html>)

笠間市電子契約 (<https://www.city.kasama.lg.jp/page/page012948.html>)

5 電子契約活用による契約事務の迅速化・費用削減・確実な証跡【茨城県笠間市】

参考資料

電子契約にかかるワークフローイメージ図



出典元：令和3年7月29日事業者説明会 笠間市説明資料

6 市が保有する情報を活用し対象者に利用できるサービスをプッシュ通知【千葉県千葉市】



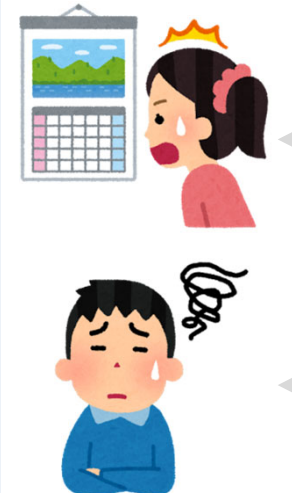
- 支援が必要な人ほど制度を調べる余裕がないことを踏まえ、受けられるサービスをプッシュ型でお知らせすることで、受給漏れを防止するとともに市民がサービスを調べる負担を軽減

事業の概要

- 各種手当の受給や健康診査などの利用について、**市が保有する住民情報を活用し、各制度の受給対象者となる可能性のある市民に対し、LINEを通じて個別にお知らせし、受給漏れの防止を図る「あなたが使える制度お知らせサービスサービス（略称：For You※）」**を展開。
- 対象制度は、**健康診査や子育て支援関連手続きを中心に26制度**。

※主な制度：乳児一般健康診査、特定健康診査、水痘予防接種、麻しん・風しん予防接種、高齢者肺炎球菌予防接種、産後ケア事業、妊産婦歯科健診、心身障害児童福祉手当、特別児童扶養手当、児童扶養手当、ひとり親家庭等医療費助成、家庭生活支援員の派遣、母子・父子・寡婦福祉資金、水道料金・下水道使用料の減免、子育て世帯を支援するための市営住宅期限付き入居

[サービスイメージ]

Before	After
 <p>子どもの予防接種を忘れてた！ 調べる時間もないし、何とかならないの！？</p> <p>父子家庭で金銭的に余裕がない。 仕事・家事・子育てと時間の余裕もないし、どうすれば…</p>	<p>あなたのLINEアカウントへ各種制度をプッシュ型でお知らせ！</p> <p>千葉市です。 お子さんが〇〇の予防接種を受診できる月齢となりました。 詳しくはホームページをご確認ください。 担当課：〇〇課</p> <p>千葉市です。 あなたは児童扶養手当を受給できる可能性があります。〇〇区こども家庭課までご相談ください。 詳しくはホームページをご覧ください。</p> <p>市役所 受付</p> <p>あなたが利用できる可能性のある手当や忘れがちな健康診断等の制度を調べて、アプリによりお知らせします。</p> <p>LINE 千葉市公式アカウント</p> <p>検索の時間をゼロに！</p> <p>必要な人に必要な支援を！</p> <p>全国初 ※本市調べ</p> <p>令和3年1月28日 サービス開始</p>

6 市が保有する情報を活用し対象者に利用できるサービスをプッシュ通知【千葉県千葉市】



(総務省)

取組の経緯・きっかけを教えてください。

サービスの導入の背景として、**支援が必要な人ほど制度を調べる余裕がないため、プッシュ型による支援を望む声**がありました。

また、市が実施する行政サービスは多岐にわたるため、市民にとっては制度の検索や問合せに時間を要するとともに、自らが対象となっていることに気が付かず、**受給漏れが生じているケース**もありました。

そのため、市が保有する情報を活用し、**対象者のスマートフォンアプリを通じて直接通知**することで、受給漏れを防止するとともに、市民がサービスを調べる負担を軽減する仕組みを構築することとなりました。



(千葉市)



現在の利用状況や市民等の声を教えてください。

令和5年3月までの利用申請者数は10,359人です。

市民から「**子どもの予防接種は種類が多く、まとめて予診票が届いた以降、接種時期を自分で確認する必要があるが、『あなたが使える制度お知らせサービス』から通知が届き、忘れずに予約ができた**」との声をいただきました。

また、**所管課より「胃がんリスク検査の制度の通知直後から問い合わせ件数・受診券申込数が増加した**」との声も寄せられています。



今後の展望を教えてください。

より多くの市民にきめ細やかにサービスを届けられるよう、サービスの周知・広報を徹底していくほか、アンケート結果を踏まえたサービスの改善など、サービスの改善を検討・実施していく予定です。

たとえば、LINEだけではなく、**メールでも通知を受け取ることがきるようシステム改修を行う**予定です。

さらに、システム更新のタイミングに合わせて、制度の通知だけにとどまらず、**通知後の相談、申請、給付までをワンストップで行えるなどのサービスの高度化**に向けた検討を行っていきます。



☆担当：千葉市 総務局 情報経営部 業務改革推進課☆

【参考情報】 千葉市人口：97.6万人

関連URL：千葉市 あなたが使える制度お知らせサービス ～For You～ (https://www.city.chiba.jp/somu/joho/kaikaku/oshiraseservice_foryou.html)

令和4年度 夏のDigi田甲子園 実装部門（指定都市等） (<https://www.cas.go.jp/jp/seisaku/digitaldenen/menubook/0014.html>)

7 オンライン相談ツールの活用による「行かなくて済む区役所」の取組【東京都豊島区】



➤ コロナ禍で対面での相談業務が制限される中、住民の寄り添えるような様々な相談業務をオンラインで実現。行政手続のオンライン化と併せ「行かなくても済む区役所」を目指す。

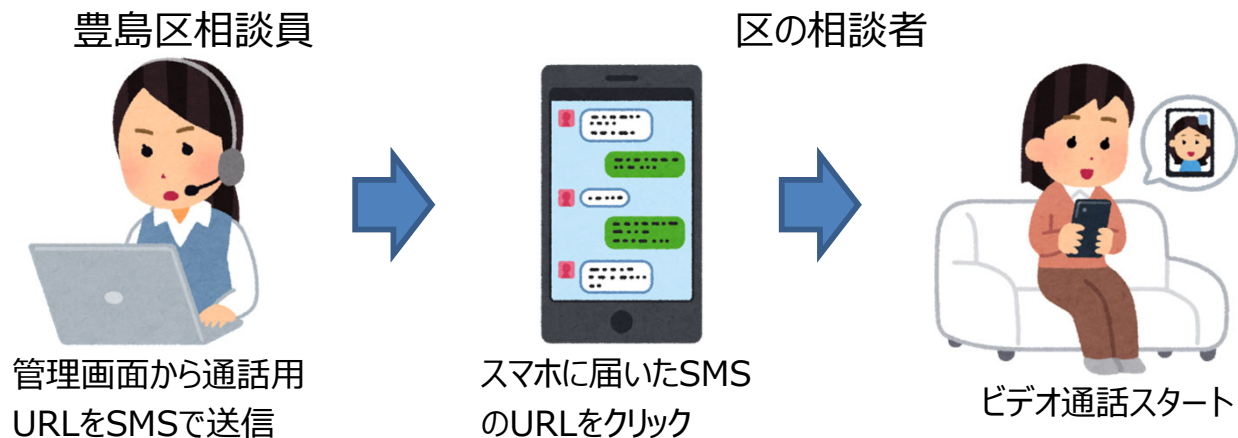
事業の概要

- コロナ禍で、対面の区民相談を休止したため、一時的に専門家への相談ができない状況となったが、**非来庁・非対面で簡単にオンライン相談ができる「ビデオ通話システム」を導入し区民相談を開始。**
- ひきこもり支援等では、**いままで相談窓口に来られなかった方への支援へつながられるよう、気軽にオンライン相談できる環境を引き続き提供。対象相談業務も順次拡大。**

※現在、オンライン相談できる事業

- ・法律相談
- ・司法書士相談
- ・行政書士相談
- ・住まいの増改築相談
- ・建築相談
- ・土地家屋調査士相談
- ・ひきこもり専用相談
- ・専門家合同相談室

オンライン相談の流れイメージ



7 オンライン相談ツールの活用による「行かなくて済む区役所」の取組【東京都豊島区】



(総務省)

取組の経緯・きっかけを教えてください。

オンライン相談システムについては、庁内に設置している会議体「デジタルガバメント検討PT」において、**業務のデジタル化推進および区民サービスの向上に寄与するツール**として、従前より導入に向けた検討を進めていました。

特に、新型コロナウイルス感染症禍となってからは、相談業務の実施にあたって、**非来庁・非対面型の区民サービス提供が強く求められる**ようになり、本区としても本番導入を決定しました。

また、システム選定にあたっては以下の2点を重視しました。

- ・ **相談内容がセンシティブな情報を含んでいるためしっかりとセキュリティレベルが確保されているもの**
- ・ 相談者がデジタルにあまり詳しくない方がいらっしゃるというのを想定し、アプリの事前インストール不要やID・パスワードレスなど、**可能な限り操作が簡単なもの**



(豊島区)



他自治体の視察や照会があった時によく質問されることと回答を教えてください。

Q：導入までの準備や作業等における注意点を教えてください。

A：LGWAN端末からのアクセスができないため**専用のインターネット回線と端末の用意が必須**となっています。



今後の展望を教えてください。

専門相談でまだ**オンライン相談を導入していない相談もあるので、準備等進めていきたい**と考えています。



☆担当：豊島区 政策経営部 区民相談課☆

【参考情報】 豊島区人口：28.3万人

関連URL：豊島区オンライン相談について (<https://www.city.toshima.lg.jp/398/sodan/2208011134.html>)

8 「書かないワンストップ窓口」(書かない、回さない、漏れがない窓口)【北海道北見市】



- フロント部分（受付窓口）だけでなく、バックヤードのフローも一体的に見直し。受付システムを導入し、バックヤードの負担を軽減しながら、住民の書く手間や窓口を回る手間を削減

事業の概要

- 紙の申請書を作る部分だけをデジタル化するのではなく、**フロントからバックヤードまでをトータルデザインし**、住民も職員も双方がラクになる取組を推進。**ワンストップで受ける手続数は年間約8,700件**。
- 「新人職員が窓口を利用してみたら実験」で窓口業務の課題が浮き彫りになって以降、業務フローの見直しを「**スモールスタート&アジャイル**」で行い、業務フローを実現するためのシステムを独自開発。**14自治体で同システムを横展開。(R5.4現在)**

書かないワンストップ窓口の特徴

住所や世帯の変更、戸籍届出に伴って必要となる手続のうち、簡単なものは1か所の窓口で受付

職員が一緒に手続きを進めるから、**「早い」「優しい」「サインするだけ」**

住民は1か所で手続きが簡単に終わり、職員業務も効率化。双方がラクに。



北見市役所の窓口での対応風景

8 「書かないワンストップ窓口」(書かない、回さない、漏れがない窓口)【北海道北見市】



(総務省)

取組のきっかけ・経緯を教えてください。

○ H24年度 「新人職員が窓口を利用してみたら実験」

住民は、申請書の書き方等を窓口を尋ね、職員から記載の仕方の説明を受け、再び記載台に戻って記載、というワークフローであり、来庁者・職員の双方にとって当時の窓口業務は時間がかかり、使いにくいことが判明しました。はじめは一部の職員の取組でしたが、「ワンストップサービス推進会議」を設け、全庁的に取り組むことになりました。

○ H26年度 証明窓口で「かんたん証明申請」開始

職員提案によりMicrosoftAccessで自作し、税窓口で活用していたツールを他の窓口でも導入しました。

○ H27年度 独自システム構築

北見市役所では以前から住民異動の手続きで複写式の異動届や手続きチェックシートを活用したアナログな方法でワンストップサービスを実施していましたが、制度への加入状況を聞き取るフローだと案内漏れが多いなど様々な課題がありました。また、住民には「カウンターの移動」、「各担当課での記載」、「各担当課での説明」という3重苦も生じていました。

こうした課題から、フロントで各種制度への加入状況を確認しながら必要な手続きが自動で判定され、住所情報等をプレ印字する機能を備えたシステムが導入できないかと考えました。市販のものではなく、独自構築することになりました。

この窓口支援システムの導入により、来庁者は印刷された書面を確認し署名するだけで手続きが完了し、かつ、住民異動と他課の多くの手続きがまとめて完結できるようになり、現在の「書かないワンストップ窓口」が実現しました。

WG等で利用者・職員の両方の視点から課題や方向性を整理することで、全庁的な取組になっていきました。



近況や工夫している点を教えてください。

ワンストップ対応は年間約8,700件に上り、住民の負担軽減と業務効率化に大きく寄与しています。

フロントに受付システムを導入したことで、RPAを導入したバックヤード処理（住民票等の証明書発行及び住基システムへの異動入力）の一部自動化に成功しているほか、最近リリースされた引越しOSSにもスムーズに対応できています。

当システムは令和4度末までに、計14自治体が導入を進めるなど全国展開が進んでいます。

申請書の作成等は住民とのコミュニケーションが重要なので、説明用のパンフレットなどアナログツールを併用し、「今何をしているのかを」わかりやすく伝えながら対応する工夫をしています。



(北見市)



8 「書かないワンストップ窓口」(書かない、回さない、漏れがない窓口)【北海道北見市】



(総務省)

多くの自治体から問合せがあると思います。よくある質問と答え方を教えてください。

Q1. 職員がシステムを操作し申請書を作成すると、待ち時間が長くなりませんか？

A1. 住民の手続きはカウンターに来る前から既に始まっています。職員がシステムを操作しながら一緒に手続きを進めて受付するため、**住民が申請書を自分で作成するという時間的、精神的負担を減らし、また精度の高い申請書ができあがるため、バックヤード処理も短くなり、全体時間は短くなります。**

Q2. 住民の方からの反応はどうですか？

A2. 他市から転入された方から「**本当に1か所で手続きが終わるんですね**」等と驚きや感謝のお声を頂けます。「**おくやみ手続ワンストップ**」も実施していますが、**手続のため来庁された方（その多くは高齢者）から、「本当に楽になった」と感謝のお言葉をよくいただけ、職員のモチベーション向上にもつながっています。**



(北見市)



その他、これから取り組みを検討する自治体の皆さんへアドバイスなどお願いします。

北見市が考える「書かない」は決して「No Writing」ではありません。「書かない」という言葉だけが先行し、ツールの導入が目的化しないよう、**当市の「書かないワンストップ窓口」の取組事例を広く発信**しています。

BPRを実施せずにシステムだけ導入し、その後、利用されなくなるケースをよく耳にします。まず、「**どういう市役所にしていきたいか**」「**どのような業務にしていきたいか**」を考え、目的や目標を明確にしながらDXに取り組むと良いと思います。

また、**デジタルツールは決して「人減らし」のためにあるとは考えていません**。2040年問題を身近な問題と捉え、多くの自治体が職員不足にあえぐ中、**まずは業務の効率化、省力化、負担軽減のためのデジタルツール導入という観点でのDXが必要ではないか**と考えます。

なお、システム導入如何に関わらず、**業務を変更することに対し抵抗や反対する職員は必ず存在**します。当市でもシステム導入にあたっては**反対する声もありましたが、「スモールスタート&アジャイル」をモットーに、まずはできることから、できる範囲で進め、少しずつ修正しながら「やってみてダメならやめてもよい」という姿勢で、着実に進めて**いきました。



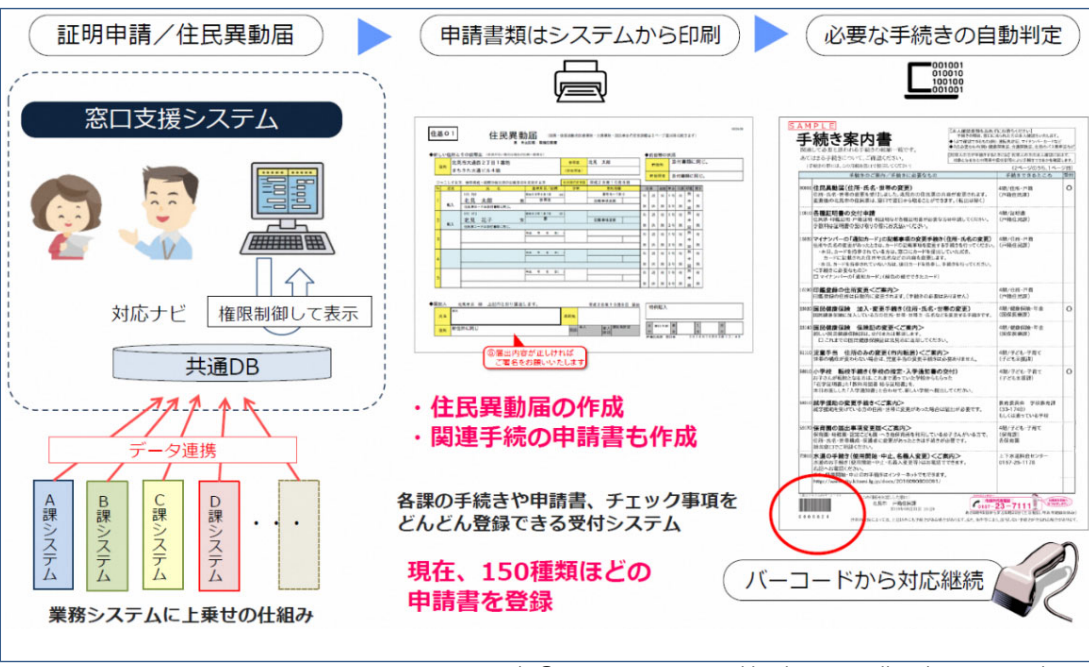
☆担当：北見市 市民環境部 窓口課 ☆

【参考情報】 北見市人口：11.4万人

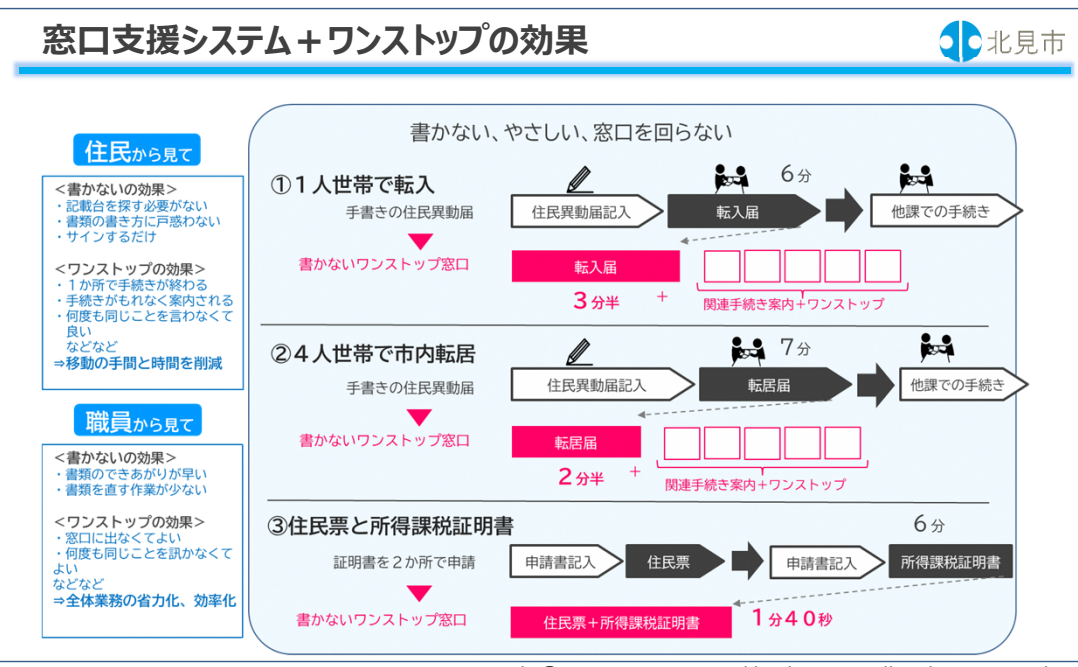
関連URL：北見市役所の窓口サービス改善の取り組み経過 (<https://www.city.kitami.lg.jp/administration/town/detail.php?content=7237>)

令和4年度 夏のDigi田甲子園 実装部門 (市) ベスト4 (YouTube) (<https://www.youtube.com/watch?v=uxKFhFm0WYw>)

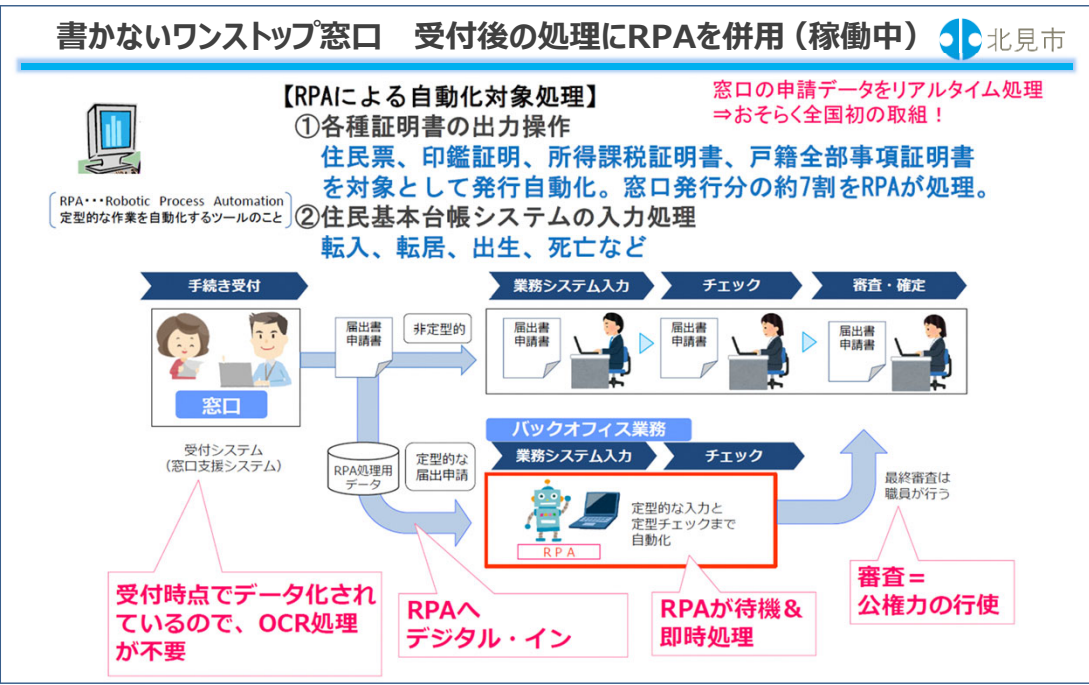
8 「書かないワンストップ窓口」(書かない、回さない、漏れがない窓口)【北海道北見市】



Copyright©2023 Kitami City,Hokkaido,Japan,All Rights Reserved.



Copyright©2023 Kitami City,Hokkaido,Japan,All Rights Reserved.



Copyright©2023 Kitami City,Hokkaido,Japan,All Rights Reserved.

詳しい資料を掲載しています

デジタルは、業務改革の先にある

北見市

「北見市役所の窓口サービス改善の取り組み経過」
<https://www.city.kitami.lg.jp/administration/town/detail.php?content=7237>

北見市 取り組み経過 検索

取り組み一覧 + 資料へのリンク

これまでの取り組みで得られたノウハウについて他自治体の業務改革に資するため、取り組み経過年表や様々な資料を公開しています。

・夏のDigi甲子園 北見市「書かないワンストップ窓口」(YouTube)
<https://youtu.be/uxKfHfMOWYw>

・平成29年度 総務省「業務改革モデルプロジェクト」
https://www.soumu.go.jp/iken/O2gyosei04_04000061.html

・北見ワンストップサービス推進計画(平成25年度)
<https://www.city.kitami.lg.jp/>

・デジタル庁「デジタル改革共創プラットフォーム」
<https://www.digital.go.jp/get-involved/co-creation-platform/>

北見市
Kitami City, Japan

ひと・まち・自然きらめく オホーツク中核都市

Copyright©2023 Kitami City,Hokkaido,Japan,All Rights Reserved.

9 「マイナンバーカードを活用した「書かない窓口」を設置【福岡県北九州市】

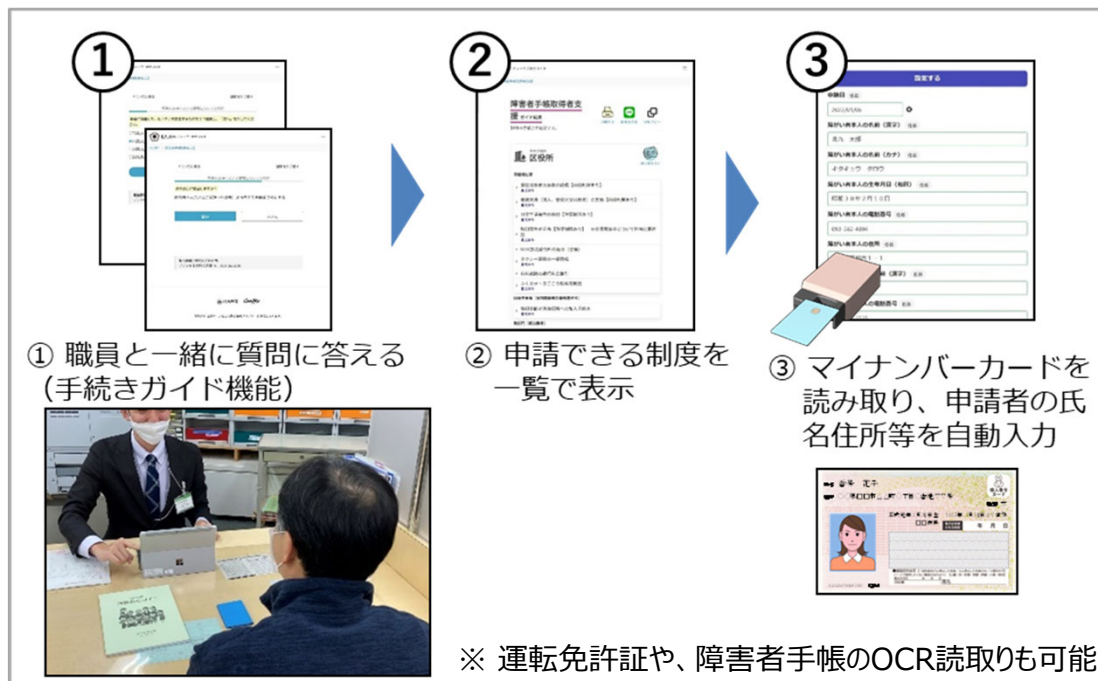


- マイナンバーカードから4情報を読み取り、申請者が書類に書かなくてもよい、いわゆる「書かない窓口」を導入し、住民サービスの向上と職員負担の軽減を図る

事業の概要

- 下図のとおり、住民と一緒に質問に答えながら手続きを進めることにより申込可能なサービスの一覧を提供。その申請書の氏名や住所等は、マイナンバーカードのICチップに記録されている4情報を読み取ってプレ印字。
- 住民は、多数の制度のうち、どの制度が使えるのか窓口で説明を受けた紙が手元に残るためわかりやすい。
- 職員は、案内漏れによる訴訟リスクが低減し、市民への説明が効率的にできる。

※異動後間もない職員でも一定の対応が可能に



※「書かない窓口」のシステムを段階的に導入。身体障害者手帳の交付事務で実証を開始し、現在は、7区役所すべての死亡関係手続（おくやみコーナー）で本番運用を開始

9 「マイナンバーカードを活用した「書かない窓口」を設置【福岡県北九州市】



(総務省)

導入に至ったきっかけ・背景（導入前の課題）について教えてください。

このサービスを実証する「高齢者・障害者相談コーナー」は、区役所の中でも特に職員の負担が大きい部署です。

<窓口の負担となる主なポイント>

- ・ 障害者へのサービスの種類が多い上に、障害の程度や部位、世帯構成、所得などの要件で適用可否が異なる
- ・ 職員の異動時期と繁忙期（4月初旬～9月末）が重なるため、OJTによる指導も困難
- ・ 手続きが幅広く複雑なため、担当する範囲以外は市民からの相談の対応が難しい
- ・ 申請書は数十種類以上あり、システムから出力するもの、棚に紙で置いているものなど様々で職員が混乱する
- ・ 誤った説明や、受けられるサービスの案内漏れがあると最悪の場合、訴訟に発展する恐れがある



(北九州市)

中でも、最も負担が重いのが「身体障害者手帳」の交付時の説明です。

交付の際は、市が独自に作成した冊子「障害者ガイド（約140ページ）」をお渡しして、その障害者の方が申請できる可能性のあるページを開き、一つ一つ説明します。

重度障害者の場合、制度の説明をして申請書に記入していただくことを何度も繰り返すため、**一人当たり30分～1時間弱**かかります。

手帳を交付される市民も、何度も申請書に書かされる上に、一度聞いただけでは覚えることが難しいほどの情報量になりますので、**当日申請したもの、後日申請が必要なものなどが分からなくなり、問い合わせも多くなります。**

職員にとっても、誤った説明や案内漏れは許されないため、心理的負担が非常に重い手続きでした。

9 「マイナンバーカードを活用した「書かない窓口」を設置【福岡県北九州市】



(総務省)

導入に当たり工夫している点や現時点での成果を教えてください。

デジタル市役所推進室の職員が担当窓口へ異動したことをきっかけに、この窓口の負担をデジタルで何とか解決できないか考えた結果、民間事業者の申請書作成支援や手続案内のサービスに辿り着きました。

このサービスの提供事業者へ課題感を伝えたと、非常に前向きに全面的な協力をいただけることになりました。

そこでまずは、障害者手帳の中でも発行件数が多い、制度が複雑な「重度の身体障害者」をターゲットにして、各制度の申請書、申請の要件、窓口でどんな質問をしているのか、改めて整理しました。

整理結果をサービスに反映してもらったのち、令和3年9月に実証実験として窓口で使ったところ、時間的には30分～1時間弱かかっていたものが、約20分に短縮できました。

また、住民も自分が使える「サービス一覧」が手元に残り、「わかりやすかった」との声がありました。

当初はプレ印字する情報（氏名や住所）は職員がキーボードで入力していましたが、住民から話しかけられたり、誤入力もあったことから、まずはマイナンバーカードの読み取り機能、次いで免許証や障害者手帳からのOCR機能も実装していき、職員の負担はさらに減りました。



(北九州市)



本取組の今後の展望を教えてください。

現在の、身体障害者手帳交付のサービスは、当該窓口の事務の一部であり、また市民への公開も念頭に整備したものであることから、ツールの利用頻度も高くなく、また表示される説明も中途半端な面がありました。

今年度は、「職員専用の窓口事務補助ツール」として、市民対応レベルの均一化、事務ミス防止を主眼としたツールとしてその他の多くの業務もカバーできるように拡張する予定であり、デジタル市役所推進室と区役所窓口の職員が一緒になって検討を開始しています。

市民にとって「わかりやすい」「書かなくてよい」、職員にとっても窓口の負担が軽くなり、マイナンバーカード等からの正しい情報を反映した申請書が作成できるものとして、窓口業務の改善に役立つツールとして多くの場面で使ってもらえるサービスに育てていきたいと考えています。



☆担当：北九州市 デジタル市役所推進室☆

【参考情報】 北九州市人口：93.7万人

関連URL：北九州市デジタル窓口 (<https://www.city.kitakyushu.lg.jp/page/dch/>)

北九州市政だより（令和4年2月15日号特集） (<https://www.city.kitakyushu.lg.jp/page/dayori/220215/special/special.html>)

受賞歴等：日経自治体DXアワード 大賞受賞 (https://www.city.kitakyushu.lg.jp/digi/337_00026.html)

10 手続ナビや申請サポートの活用で住民異動手続の待ち時間を60分短縮【神奈川県横須賀市】

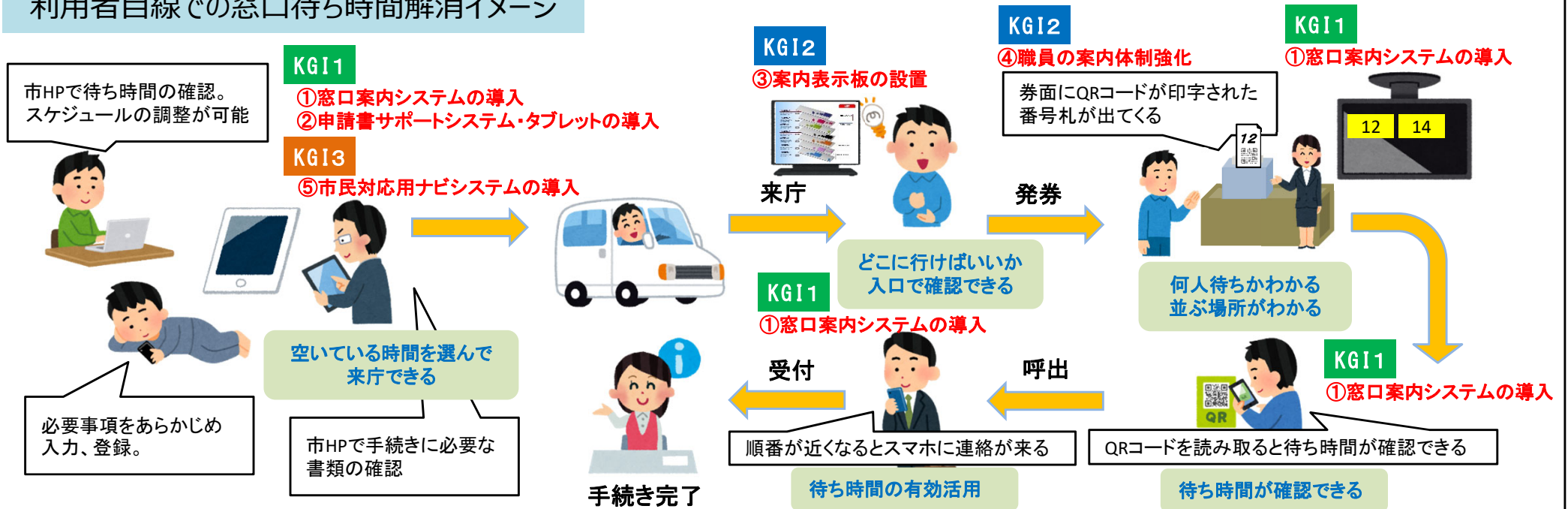


- 「手続ナビ」による的確な手続案内、「申請サポートプラス」による申請書作成・システム入力効率化により住民異動手続の待ち時間を大幅に短縮※ 繁忙期（3～4月）の最大待ち時間:100分→38分（62分短縮）

事業の概要

- 「手続ナビ」：スマホ等から質問に回答するだけで、必要な手続や持ち物等をお知らせ。担当課が異なる手続を横断的・網羅的に確認でき、**必要な手続を調べる時間の短縮や手続漏れを削減。**
- 「申請サポートプラス」：市役所に行く前にウェブフォームに必要事項を入力し申請書類を作成。申請書の内容は、QRコードにより基幹システム等から読み込めるので、**多くの入力作業が自動化。事務負担大幅軽減。**

利用者目線での窓口待ち時間解消イメージ



10 手続ナビや申請サポートの活用で住民異動手続の待ち時間を60分短縮【神奈川県横須賀市】



(総務省)

取組のきっかけを教えてください。

住民異動手続は、“行政の手続きは複雑で何枚も申請書を書く”といったイメージどおり、実際に住民異動窓口でも様々な手続きを紙で届け出しなければならず、市民の負担となっており、待ち時間の短縮も課題となっていました。

特に繁忙期は、市民の待ち時間が100分を超えることに疑問をもったことがきっかけです。



(横須賀市)



取組の成果を教えてください。

住民異動手続においては、**繁忙期である3～4月の最大待ち時間が100分から38分に大幅短縮**できました。

また、実際に利用された住民の方からは、「簡単で使いやすい」という声をいただいています。



今後の展望を教えてください。

内部処理の業務フローに改善の余地があると考えており、入力したデータを活用しRPAにより住基システムへ連携する仕組みの実現を検討しています。

住民異動手続に加え、**令和4年度から新たに子育て支援関連手続にも本取組を本格導入**しましたが、今後もさらに他の窓口業務への横展開を図り、市民を待たせない負担の少ない窓口を目指していきます。



☆担当：横須賀市経営企画部 デジタル・ガバメント推進室☆

【参考情報】 横須賀市人口：39.3万人

関連URL：横須賀市デジタル・ガバメント推進方針等 (<https://www.city.yokosuka.kanagawa.jp/0835/index.html>)

令和4年度 夏のDigi田甲子園 実装部門 (指定都市 他) ベスト4 (<https://www.cas.go.jp/jp/seisaku/digitaldenen/menubook/0008.html>)

10 手続ナビや申請サポートの活用で住民異動手続の待ち時間を60分短縮【神奈川県横須賀市】

参考資料

手続ナビ画面イメージ (<https://yokosuka-city.supportnavi.jp/>)



引っ越しに関する手続きを選択

10 手続ナビや申請サポートの活用で住民異動手続の待ち時間を60分短縮【神奈川県横須賀市】

参考資料

手続ナビ画面から申請サポートプラス画面への遷移例

The left screenshot shows a web browser window with the URL <https://yokosuka-city.supportnavi.jp/form?category=movi...>. The page title is "オンラインで作成できる申請書一覧" (List of applications that can be created online). It lists several application types with checkboxes:

- 住民異動届以外の申請書を作成する (住民票の写し請求、印鑑登録など)
- 転入届** (別の市町村から横須賀市の引っ越し)
- 住民票の写しを取得する** (住民票請求書)
- 新しく印鑑登録をする** (印鑑登録申請書)
- 印鑑登録証明書を取得する** (印鑑証明書請求書)
- マイナンバーカードを持っている** (個人番号関係申請書)
- マイナンバーカードに公的個人認証（電子証明書）を設定する** (電子証明関係届出書)
- 中学生以下のお子さんがある (小児医療証交付申請書)
- 高校生以下のお子さんがある (児童手当特例給付認定請求)

The right screenshot shows a web browser window with the URL <https://yokosuka-city2-public.form.supportnavi.jp/?formIDs=YC...>. The page title is "申請サポートプラス". It displays a form titled "あなたについて" (About you) with a "QRと持ち物リストを保存する" (Save QR and item list) button. The form has a progress indicator for 6 steps:

- あなたについて
- 世帯情報
- 手続き情報
- 住民異動届
- 住民票の写し等請求書
- 印鑑登録申請

The first step, "1 あなたのことを教えてください" (Tell us about you), includes the following questions and input fields:

- 窓口で手続きする日を教えてください (Checkmark)
- 引っ越しの日を教えてください (Checkmark)
- あなたに配偶者はいますか はい いいえ
- あなたに子どもはいますか、またいる場合は何人ですか
- 配偶者、子どもの他に同居している方はいますか、またいる場合は何人ですか
- あなたまたは同居している方に外国籍の方はいますか はい いいえ

A blue box at the bottom of the form states: "QRコードは複数個作成されます。全てのQRコードをご持参ください。" (Multiple QR codes will be created. Please bring all QR codes.) A button at the bottom right says "<< 前のフォームに戻る" (Return to the previous form).

チェックを付けた申請書を作成する

11 マイナンバーカードやスマホアプリを活用し簡単申請書作成【三重県志摩市】



- 事前に申請内容を入力するとスマホアプリに表示されるQRコードやマイナンバーカード等窓口端末で読み取ることで申請書を簡単かつ正確に作成

事業の概要

- マイナンバーカード等※の住民の基本情報を「書かない窓口システム」に連携し、本人確認と情報入力を同時に実施。
- スマホの「しまナビ」アプリを使い、事前に申請書の必要情報を入力し、QRコードを窓口端末にかざすだけで、必要な申請書や証明書が印刷される仕組みを導入。QRコードは、住民情報システムと連携されているため、職員が介在する手間を最小限にしています。※住民情報システムと住民のQRコードを連携できる仕組みは三重県初の導入
- 2種類の書かない窓口システム導入により、窓口周辺の記載台を全て撤去。

書かない窓口（マイナンバーカード対応）

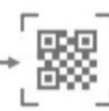
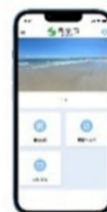


窓口に直接お越しください。（記載台での記入は不要です。）
窓口で欲しい証明書についての聞取りと本人確認をします。運転免許証、マイナンバーカードなどをご用意ください。



聞取りながら作成した申請書をお渡します。
印字された申請書の内容を確認し、署名をお願いします。これで申請は完了です。
(*）読み取りした情報をシステムに連携します。

書かない窓口（スマートフォン対応）



事前に、アプリの「申請ヘルパ」の設問に沿って申請内容を登録してください。
申請内容を組み込んだQRコードが作成されます。
窓口でQRコードと本人確認書類をご提示ください。

印字された申請書をお渡します。
申請書の内容を確認し、署名をお願いします。
これで申請は完了です。
※窓口プリンタに申請書と証明書が出力されます。

(*）読み取り可能な本人確認書類：マイナンバーカード、運転免許証、運転経歴証明書、在留カード、特別永住者証明書等

<対応する手続> 住民票の写し、住民票記載事項証明書、印鑑登録証明書、戸籍謄抄本等、所得証明書、課税・非課税証明書、車検用納税証明書等、住民異動届、印鑑の登録・廃止、印鑑登録証の再交付等

11 マイナンバーカードやスマホアプリを活用し簡単申請書作成【三重県志摩市】



(総務省)

取組の経緯・きっかけを教えてください。

住民異動の届出や各種証明書を取得の際、窓口で申請書を記入する必要があり、申請書の記入の漏れ・誤り等による訂正、職員による申請内容のシステム入力等行うため、市民の窓口滞在時間が長くなっていました。

このため「書かない窓口」体制の構築により市民の「書く負担」を軽減し市民サービスの向上や業務効率化、新型コロナウイルス感染症防止策として市役所滞在時間の短縮を図りました。当初は、いくつかの申請書のみの対応でしたが、徐々に市民課窓口で扱う各種申請書にも拡大していきました。



(志摩市)



具体的な成果や工夫している点、活用した国の支援策を教えてください。

当市は高齢化率が高いことから、高齢者には書く負担や身体的負担を軽減しつつ、必要事項を聞き取る窓口体制の整備を基本とし、その中で効率よく短時間で処理可能となる方法を考えました。

また、高齢者対応の観点から、窓口をローカウンターに変更し、座って聞き取れるようにしました。

「しまナビ」アプリ導入にあたっては、お仕事やお忙しい方が短時間で証明書発行を可能とすることで窓口滞在時間を緩和する等、必要な時間を必要なことに使うという観点で業務改善を行いました。

新型コロナウイルス感染症対策臨時交付金（滞在時間削減策、混雑緩和策）を活用しています。



今後の展望を教えてください。

「しまナビ」アプリの利用者情報と住民情報システムの情報を連携した本人確認機能を実装しているため、より利用者を特定し、各利用者に合わせて手続きの申請にも利用できるようにしていきたいと考えており、マイナンバーカードを利用して、各種手続きのオンライン申請についての実証実験を導入業者と行っています。

これにより、現在は市民課関連の窓口でのみ使用できる申請機能を、他部署の申請手続きでも利用できるようになる他、地域や年代別だけではなく特定の住民へプッシュ通知が可能となることで、オンライン手続勧奨や災害情報等の発信が可能となり、住民ニーズに合わせたきめ細かな対応が可能となる想定です。



☆担当：志摩市 市民生活部 市民課☆

【参考情報】 志摩市人口：4.7万人

関連URL：書かない窓口及びしまナビ（QRコード作成アプリ）について（<https://www.city.shima.mie.jp/kakuka/shiminseikatsubu/shiminka/1644312452609.html>）

11 マイナンバーカードやスマホアプリを活用し簡単申請書作成【三重県志摩市】

参考資料

しまナビ

志摩の国 CHANNEL

暮らしの情報
書かない窓口とQRコード作成アプリ しまナビ
「しまナビ」のインストールはこちら
AppleStore GooglePlay

申請方法
例：印鑑証明書の作成

【申請書作成ページ】
交付申請する証明書を選択
例「印鑑」をタップ

申請書作成

証明書の種類
住民票 戸籍 戸籍簿次対応
印鑑 戸籍簿次対応

よく発行される証明書
住民票
住民票の写し
お住まいの自治体が、住民としての居住関係...

印鑑

志摩の国 CHANNEL

暮らしの情報
書かない窓口とQRコード作成アプリ しまナビ
「しまナビ」のインストールはこちら
AppleStore GooglePlay

申請方法
例：印鑑証明書の作成

【QRコード表示】
画面上記にある持ち物を用意

QRコードを窓口へ提示

QRコードを窓口で提示してください

QRコードを窓口で提示してください

本人確認

志摩の国 CHANNEL

暮らしの情報
書かない窓口とQRコード作成アプリ しまナビ
「しまナビ」のインストールはこちら
AppleStore GooglePlay

市民課窓口にあるiPadにQRコードをかざす

志摩の国 CHANNEL

暮らしの情報
書かない窓口とQRコード作成アプリ しまナビ
「しまナビ」のインストールはこちら
AppleStore GooglePlay

17 パートナーシップで目標を達成しよう

12 専用タブレットと届出ナビシステムによる住民異動手続きの効率化【熊本県熊本市】

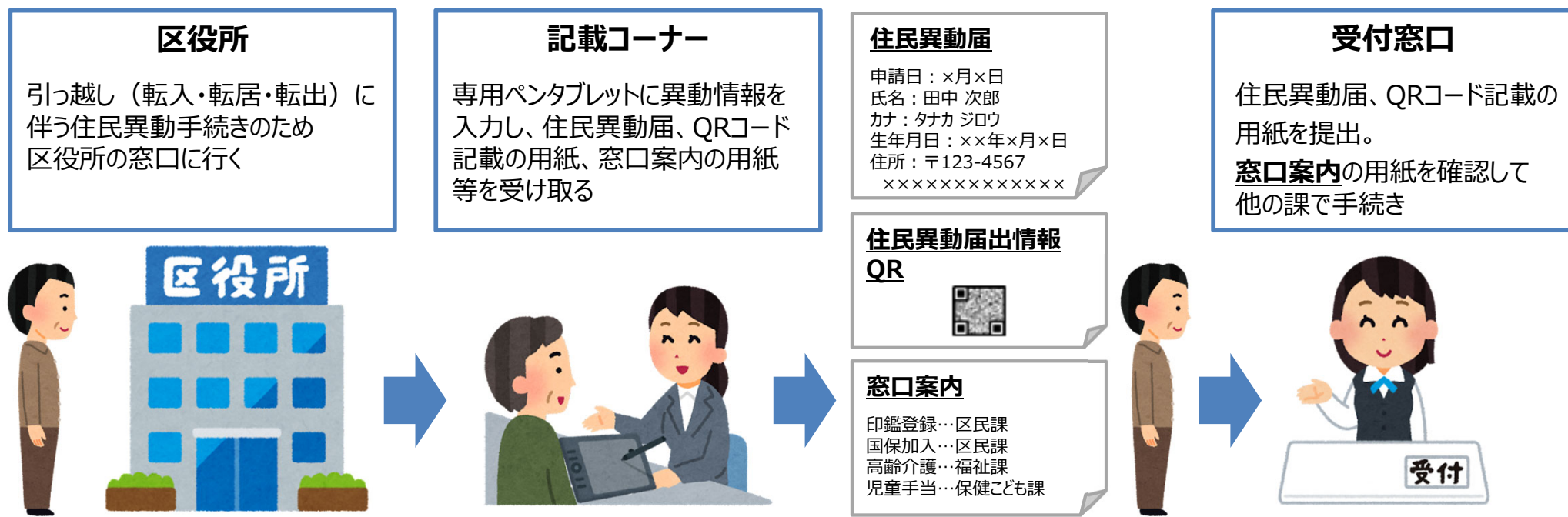


- 専用タブレットで届出書を作成する「届出ナビシステム」とQRコード、RPAを併用し、1手続あたり、市民の待ち時間を4分28秒、職員の作業時間を5分52秒、それぞれ削減

事業の概要

- 引っ越しに伴う住民異動手続きの負担軽減と、待ち時間短縮を目的として、**専用タブレットで届出書を作成する「届出ナビシステム」を、5区役所区民課に設置。**
- 届出ナビシステムにマイナンバーカードを読み込ませることで、氏名等の情報の入力を一部省略が可能。
- 時間をかけずに簡単に届出書が作成できるほか、**引っ越しに伴うその他の必要な手続きを把握可能。**

【手続きの流れ】



12 専用タブレットと届出ナビシステムによる住民異動手続の効率化【熊本県熊本市】



(総務省)

届出ナビシステムの取組の経緯・きっかけを教えてください。

2017年度から、熊本地震からの復興に最優先に取り組みながら、前例にとられずに行政サービスの向上を図ることを目的とし、従来の行財政改革による取組に加え、「自ら考え、自ら見直し、自ら行動する」市役所を目指し市役所改革をスタートしました。

そんな折、繁忙期等の窓口における混雑緩和を検討する中で、窓口改革の取組に力を入れることになりました。

その際、**市民目線、職員目線で課題を整理**しました。

市民目線	職員目線
<ul style="list-style-type: none">申請書、届出書の書き方が難しく、分からない。どの窓口に行けばよいか分からない。申請書の種類が多く、何度も同じ情報を申請書毎に書かなければならない。 <p>(例) 熊本市に転入時、「住民票の写し」と「印鑑登録証明書」を取得する場合、4枚の申請書等に氏名、住所、生年月日等の記入が必要。</p>	<ul style="list-style-type: none">妊娠や障がい等、直接聞きづらい点があり、案内漏れのリスクがある。職員が届出情報をシステムに手入力する場合、入力ミスのリスクがあり、業務負荷となっている。



(熊本市)



届出ナビシステムの取組の工夫点や利用者の反応を教えてください。

システム構築はアジャイル開発を実施し、**区民課職員、総務・情報部門の職員、会計年度任用職員など住基制度を知らない方を含む延べ178人が参加し、全12回の機能評価を実施し、意見等は457件にもなりました。**

また、入力された情報をもとに、住所変更に伴い、その世帯で手続が必要となる窓口を案内する「窓口案内シート」も発行し案内の効率化は図っています。**9割以上の方から利便性が高いと評価**を得ています。(R4年、N=295名)



今後の展望を教えてください。

以下の検討を進めていきます。

- 引越OSSと届出ナビシステムとの連携やすみわけの検討
- 多言語化対応について検討
- 住民異動関係以外の証明書発行や届出書作成についての検討



☆担当：熊本市 市民生活部 地域政策課 ☆

【参考情報】 熊本市人口：73.2万人

関連URL：専用タブレットで住民異動届ができます！ (https://www.city.kumamoto.jp/hpKiji/pub/detail.aspx?c_id=5&id=29078&e_id=14)

令和4年度 夏のDigi田甲子園 実装部門（指定都市等） (<https://www.cas.go.jp/jp/seisaku/digitaldenen/menubook/0015.html>)

13 「キャッシュレス決済」と「セミセルフレジ」を導入し、証明書発行業務を効率化【東京都三鷹市】



- 年間10万件を超える手数料授受の際の接触の完全解消や、利用者1人当たりの滞在時間を1～2分短縮しているほか、利用者の利便性向上や業務の迅速化を実現

事業の概要

- **コロナ禍において、窓口混雑情報のWeb公開や窓口の増設、マイナンバーカード交付予約システムを導入しており、最後の手数料などの現金授受の課題を解決するためキャッシュレス決済とセミセルフレジを導入。**
- キャッシュレス決済のみも検討したが、**現金利用者が圧倒的に多いとの予想を踏まえ、自動精算できるセミセルフレジの併用**を決定。

■ キャッシュレス決済対応可能な手数料の主な種類

- ・ 住民票の写し、住民記載事項証明書など住民登録に関する証明交付手数料
- ・ 印鑑登録手数料、印鑑登録証明書交付手数料
- ・ 戸籍全部事項証明書（戸籍謄本）、戸籍個人事項証明書（戸籍抄本）など戸籍に関する証明交付手数料
- ・ 住民税課税（非課税）証明書、住民税納税証明書など税関係の証明交付手数料
- ・ マイナンバーカード再交付手数料、電子証明書発行手数料
- ・ 住民基本台帳の写しの閲覧手数料、住居表示台帳の一部の写しの交付手数料 など

■ 利用できるキャッシュレス決済（32種類）令和5年2月時点

電子マネー	交通系IC（9種類）、nanaco、WAON、楽天edy、iD、QUICPay
クレジットカード	VISA、Master、JCB、AMEX、Diners、銀聯
二次元コード決済	PayPay、LINEPay、メルペイ、auPAY、d払い、WeChatPay、Alipay+、ゆうちょPay、BankPay、楽天Pay、j-coinPay、銀聯QR



13 「キャッシュレス決済」と「セミセルフレジ」を導入し、証明書発行業務を効率化【東京都三鷹市】



(総務省)

キャッシュレス化の取組においてコストはかかりましたか。

【コスト】

本庁及び市政窓口（合計5か所6台）

- ・**イニシャルコスト**：約760万円（レジスター、キャッシュレス決済端末、インターネット開通及び配線工事）
- ・**ランニングコスト**：約15万円/月（インターネット通信費用、機器保守費用、システム利用料、決済手数料）



(三鷹市)



取組の近況や、工夫・苦労している点を教えてください。

【近況・工夫】

- ・ **キャッシュレス決済**については、その日の状況によるものの、**およそ20%前後の使用率**となっている。

【苦労している点】

- ・ **紙詰まり等でレジ機器が止まってしまった場合に会計処理が止まってしまう**（複数設置が望ましい）。
- ・ **電子マネー等で決済エラーが生じた際に事業者との照会回答に約1ヶ月要する**。
（日次処理表に事象詳細を入力することで、会計処理に齟齬が生じないよう対応）



【会計処理の工夫】

- 日次処理：**日次処理表（エクセル）に売上金及び決済種別の金額を入力し、管理している**。
- 月次処理：**レジから抽出する月報データと、日次処理表の金額を指定代理納付者の収納明細と突合**。
決済手数料を相殺した金額が入金されるので、**決済手数料相当額について、歳出から歳入へ公金振替を行う**。



今後の展望を教えてください。

キャッシュレス決済比率を40%まで上げるのが目標です。また、各部署での導入を進めていきます。

また、窓口手続自体もデジタル化を進めていきたいと考えています。



☆担当：三鷹市 市民部 市民課 庶務・年金係 ☆

【参考情報】 三鷹市人口：19.1万人

関連URL：市政窓口への「キャッシュレス決済」と「セミセルフレジ」導入 (https://www.city.mitaka.lg.jp/c_press/097/097019.html)

14 教育課の全16施設でスマートロックを導入し鍵管理の負担軽減・利便性向上【熊本県阿蘇市】



- スマートロック導入により、鍵管理を受託している近隣住民が鍵の受渡しのために在宅する必要や、コロナ禍における接触不安等の負担を解消しつつ、利用者の利便性も向上

事業の概要

- 管理人を配置していない施設は、近隣住民に鍵の管理を委託。鍵の受け渡しに家族の誰かが在宅する必要があることや、コロナ禍において市内外の利用者との対面での鍵の受け渡すなどの身体的・心理的負担があった。
- **施設利用者も手続上、予約時、利用開始時、利用終了時の3回の訪問する必要がある負担**があった。
- スマートロックでは、市役所で予約申請と支払を済ませた後、予約者にメールで暗証番号を送付。
- **利用者は、利用時に暗証番号で解錠（またはキーボックスを開けて鍵を取りだし）して施設利用するのみとなり、管理者・利用者双方の負担軽減・利便性向上。**



<電子錠>

主に室内型の体育館の共用エントランスに設置



<電子キーボックス>

Wi-Fi環境はあるがドアを加工することに不安のあった学校施設や、市街地から離れたグラウンド管理棟などWi-Fi環境のない施設に設置

- ・ どちらも暗証番号で解錠ができる仕組み。暗証番号は管理システムで都度発行・確認が可能
- ・ 利用者が予約した時間帯にだけ暗証番号が有効になるため、利用時間以外不正アクセスも防止
- ・ いたずら抑制のため、電子キーボックスには防犯カメラを併設して運用

14 教育課の全16施設でスマートロックを導入し鍵管理の負担軽減・利便性向上【熊本県阿蘇市】



(総務省)

具体的な成果や苦勞・工夫している点を教えてください。

【成果】

- ・ 鍵管理者の感染予防並びに負担軽減や、利用者の負担軽減、ランニングコストの削減
- ・ Wi-Fi整備により避難所の生活環境の改善
- ・ ドアの開閉ログが確認できるため、不適切な利用の把握が可能
- ・ 鍵の紛失問題の解消。
- ・ 緊急時には遠隔で迅速に開閉が可能。有事の際は物理鍵も使用可能。

【苦勞している点等】

- ・ ドアの建付け調整や扉の交換が必要な場合がある
- ・ 既存の施設予約システムと電子錠システム・通信環境との連動が必要
- ・ 電池交換の必要があり電池残量の確認が必要 ※既設システムと完全な連動ができず現地確認が必要



(阿蘇市)



取組においてコストはかかりましたか。また国の支援制度など活用しましたか。

本体購入費以外で、Wi-Fiの環境整備、既設予約システム（台帳）との連動改修、扉の一部改修が発生。

事業費は、270万円（機器29%、建築44%、電気通信25%、その他）で、**新型コロナウイルス感染症対応地方創生臨時交付金**を活用しました。



他自治体の視察や照会があった時によく質問されることと回答を教えてください。

運用方法、費用の問い合わせが大半ですが、他自治体の検討の中には、利用頻度が低かったり庁舎敷地内に施設があるなど、必ずしも交換する必要がないのではと感じるケースもありました。

既存システムの互換性や運用目的、費用対効果を判断してください、とお伝えしています。



☆担当：阿蘇市 教育課 社会体育係 ☆

【参考情報】 阿蘇市人口：2.5万人

関連URL：阿蘇市公共施設予約HP (<https://aso-pf.aso.ne.jp/>)

15 職員自らメタバースコンテンツを内製。職員採用PR動画にも活用【東京都町田市】



➤ 安価で、使いやすいAI・アバター・メタバースなどのトレンド技術を組み合わせ、「お役所仕事」を変えるDXプロジェクトを職員自らの手で開始

事業の概要

- 大学との共同研究の成果として、将来、町田市は「行政法人」として、**デジタル社会における生活基盤（≒メタバース的存在）**上で、**付加価値の高い行政サービスを、国内に留まらず、世界各地へ提供**することで、登録者1000万人からサービス収入を得ている状態が予想されている。
- これを受けて「町田市デジタル化総合戦略」に基づき、2022年4月から、安価で、使いやすいAI・アバター・メタバースなどのトレンド技術を組み合わせ、「**お役所仕事**」を変えるDXプロジェクトを職員自らの手で開始。

デジタル化PR動画
「トレンド技術で“お役所仕事”を変える～AI・アバター・メタバースなどの最新技術による行政DX～」



YouTube

AI音声・アバター・メタバースを活用した職員採用PR動画
第2弾「カワセミールがメタバースで語る、町田のスゴさ！」



YouTube

メタバース・LINE・公式ホームページを活用したオンライン行政手続ポータルサイト「まちドア」



LINE



メタバース



市公式HP

AI音声・アバター・メタバースを活用した職員採用PR動画
第3弾「就活生に告ぐ！町田市の試験が受けやすい理由！2022年度下半期試験」



YouTube

15 職員自らメタバースコンテンツを内製。職員採用PR動画にも活用【東京都町田市】



(総務省)

取組の経緯・きっかけ、概要を教えてください。

町田市の政策提言組織「まちだ未来づくり研究所」で、2020年度から東京都市大学と**共同研究**を行いました。

その中で、町田市は「『行政法人』として、**デジタル社会における生活基盤（≒メタバース的存在）**上で、付加価値の高い行政サービスを、国内に留まらず、世界各地へ提供することで、登録者1000万人からサービス収入を得ている状態」が予想されました。

これを受け、2022年4月から、**安価で、使いやすいAI・アバター・メタバースなどのトレンド技術を組み合わせ、「お役所仕事」を変えるDXプロジェクト**を職員自らの手で開始しました。



(町田市)



取り組んだ職員の方はどのような方ですか。

	職員採用PR動画		市民向けポータルサイト
	AI・アバター・メタバースに関心がある職員	楽曲制作ができる職員	AI・アバター・メタバースに関心がある職員
スキルセット	・情報システム部門5年目 ・メタバースやアバターに関する知識有	***	・情報システム部門3年目 ・メタバースに関する知識は特になし
作業内容	・アバター制作・メタバース空間の制作 ・動画制作	・動画内の音楽制作	・メタバース空間の制作



他自治体が同様の取組を行う際に参考になると想定される貴市対応内容を教えてください。

■メタバースを活用した職員採用PR動画

- ・東京都デジタルサービス局主催の市区町村アカデミーにて研修講師役となり、他自治体職員向けのハンズオン研修「トレンド技術でプロモーションをDX」を実施し、同様の取組を行う際の方法を横展開しました。
- ・**150分の研修では、参加者全員が、オリジナルのアバターを制作し、1分間のプロモーション動画を制作することができました。**

■メタバースを活用した市民向けポータルサイト

- ・当該メタバースプラットフォームは、Webブラウザ上からマウス操作で簡単にメタバース空間が制作可能なため、メタバースに対する理解がなくても比較的簡単に実装できます。**こだわらなければ30分程度で作成**できます。



15 職員自らメタバースコンテンツを内製。職員採用PR動画にも活用【東京都町田市】



(総務省)

近況や苦勞・工夫している点を教えてください。

■近況

(AI・アバター・メタバースなどの最新技術による行政DXのプロモーション動画)

・ 最新技術を活用した取組を総括したプロモーション動画を、ゲーム開発プラットフォーム (Unity) を活用したミュージックビデオ (ボカロP) として制作しました。

※「デジタル化総合戦略2022ってナニ? ～AI・アバター・メタバース・最新技術でDX～」

<https://www.youtube.com/watch?v=6dEqUh7UxdM>

(アバターとA I 音声を活用した公開型オンライン会議「町田市デジタル化推進委員会」)

- ・ 国のデジタル化政策に深くかかわる有識者による、デジタル政策の提言
- ・ フルリモート参加型によるオンライン会議 ・ 国の有識者含め、全員アバターで参加
- ・ 議事録作成AIによる作業の自動化 (音声からの文字起こし: AWS Transcribe 要約: ChatGPT 【2022年度 第2回】町田市デジタル化推進委員会 <https://www.youtube.com/watch?v=uwTvVgCavrA>)

■苦勞・工夫している点

- ・ 全ての要件を満たすメタバースプラットフォームはない ・ ユーザーの端末によっては、うまく動作しないことがある



今後の展望を教えてください。

- ・ 市民が使いやすいメタバースソリューションを活用し、活用領域を広げ、市民に普及している端末 (現時点ではスマートフォン・PCを想定) で使えるソリューションを積極的に採用します。
- ・ 当面、Web会議やウェビナーの代替としての利用を主なターゲットとしてメタバースを推進します。
- ・ 当面は簡単に・安く・すぐに使えるソリューションを組み合わせ、調査研究の一環として自前で運営していきます。
- ・ メタバースに限らず、急成長中のAIサービスも組み合わせ、先端技術として包括的に調査研究・実証実験を進めます。
- ・ 今後、スマートフォンに代わり、AR端末が普及するといった最新動向を注視し、合理的な活用を積極的に進めます。

☆担当：町田市 デジタル戦略室 ☆



(町田市)



【参考情報】 町田市人口：43.0万人

関連URL：町田市のデジタル化に関する取り組み (<https://www.city.machida.tokyo.jp/shisei/gyousei/keiei/jouhouka/index.html>)

東京都・区市町村CIOフォーラム

【東京デジタルアカデミー】行政課題対応・ハンズオン研修「トレンド技術でプロモーションをDX～AI・アバター・メタバースの活用～」を開催しました (https://note.com/tokyo_cio_forum/n/nd320c6c1bd5d)

受賞歴等：政策コンテスト「マニフェスト大賞」のコミュニケーション戦略賞・優秀賞に選出 (2022年度)

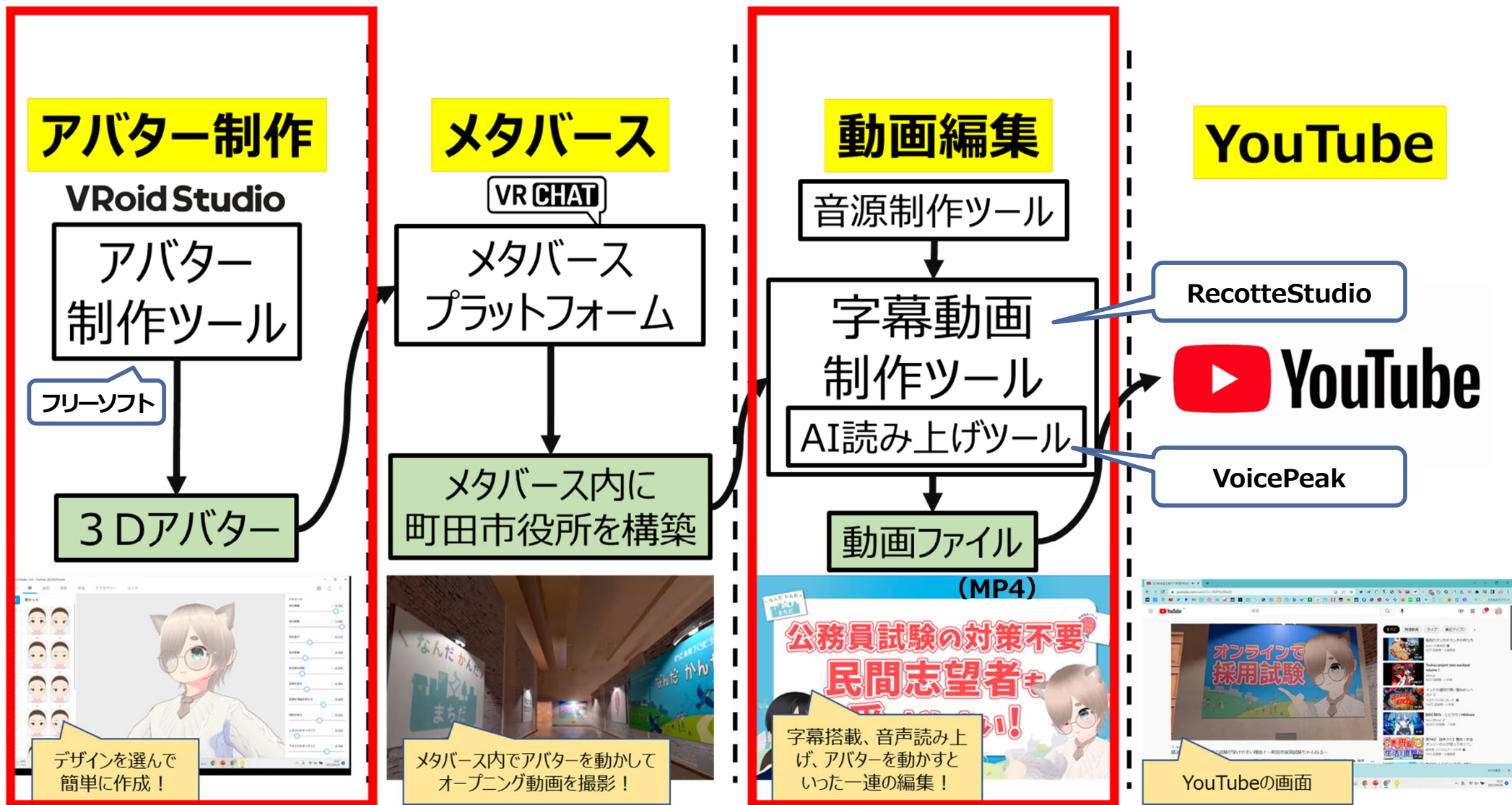
令和4年度 夏のDigi田甲子園 本選出場 (<https://www.cas.go.jp/jp/seisaku/digitaldenen/archives/koushien/chiiki/tokyo.html>)

「Tokyo区市町村DX賞」実装部門第1位を受賞 (令和4年度)

15 職員自らメタバースコンテンツを内製。職員採用PR動画にも活用【東京都町田市】

参考資料

東京都デジタルサービス局主催 市区町村アカデミー
研修「トレンド技術でプロモーションをDX」資料抜粋



16 自治体発の「メタバース課」を設立、「メタバース関係人口」創出に取り組む【鳥取県】



- メタバース空間内での情報発信を通じて「メタバース関係人口」を創出することを主な目的として「メタバース課」を設立し、「AIアバター職員」も採用

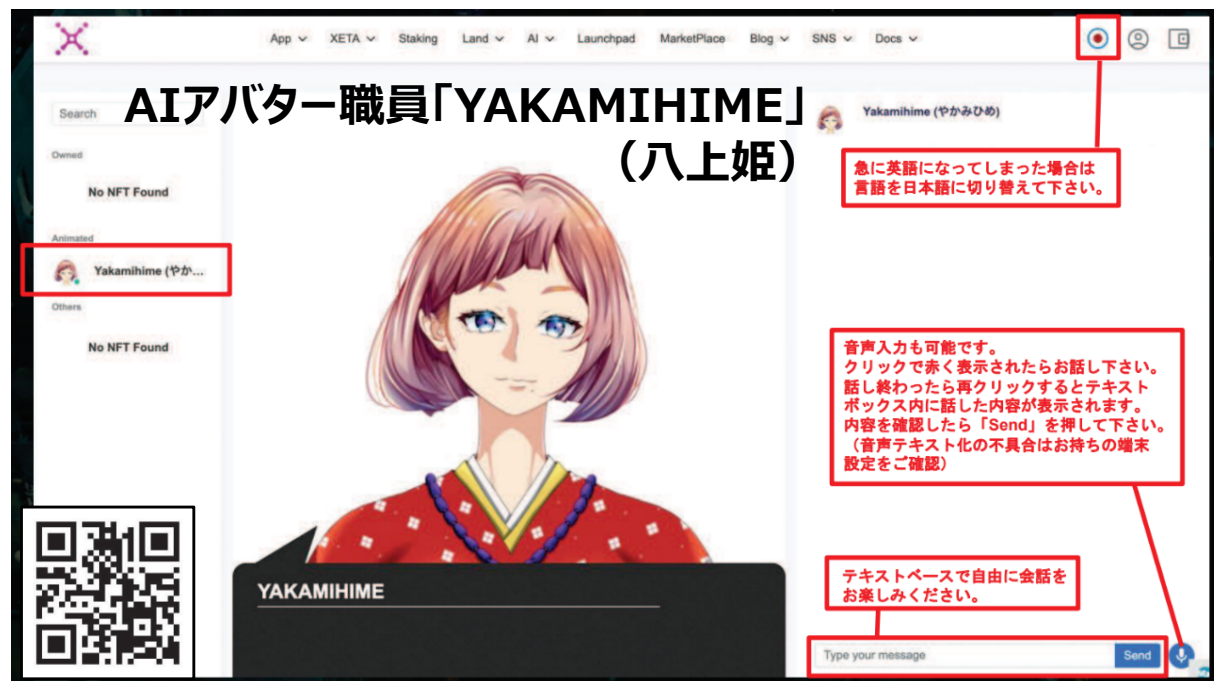
事業の概要

- Web3.0という新たな世界が広がる中で、**NFTを活用**した県を応援するプロジェクトの企画や、県の魅力の発信など、リアルな鳥取県の観光や物産の振興に加えて、**これまでにない新たな関わり方を創出し、県の知名度を世界中に発信**することで、人口減少や高齢化など様々な問題解決につなげていく。
- さらに、**AIアバター職員を採用し、24時間365日、メタバース空間を通じて世界中から県に興味を持つ人と、コミュニケーションを図る。**

メディア向け発表会を開催

令和5年2月2日「鳥取県メタバース課 職員採用メディア発表会」を実施
「YAKAMIHIME」とのコミュニケーションや、メタバース空間内で鉄腕アトムと鳥取県がコラボしたアートギャラリーを体験できることを知事から説明

出典元：鳥取県東京本部－メタバース課
<https://www.pref.tottori.lg.jp/309184.htm>
(操作方法より)



16 自治体発の「メタバース課」を設立、「メタバース関係人口」創出に取り組む【鳥取県】



(総務省)

取組の経緯・きっかけ、概要を教えてください。

令和4年5月に、NFTトレーディングカードの鳥取県版が発売されたことを契機に、メタバース関係人口の創出などを目的として、令和5年2月2日にメタバース空間「XANA」上に架空の組織「メタバース課」を立ち上げ、AIアバター職員「YAKAMIHIME（八上姫）」を配置しました（職員はAIアバター「YAKAMIHIME」1名のみ）。



(鳥取県)



メタバース課創設の際、どのようなスキルを持つ事業者にどのようなことを委託したのか教えてください。

決済業務の知見があり先鋭的な新規事業の企画開発および事業推進を得意とする事業者に委託することで、企画提案やコンテンツ開発をスムーズに実施することができました。



メタバース課創設の近況や苦勞・工夫している点を教えてください。

メタバース空間に課を設置することや、コミュニケーション能力に長けたAIアバターを職員として採用するのは自治体としては初であり、メディアを通じて大きく注目を集めることができました。

これにより**多くの人にアクセスしていただき、県の魅力発信につながりました。**

なお、事業を進めるにあたり、DXやWeb3.0に精通している職員がおらず、専門用語などの理解が難しく、組織内で意思決定するのに苦勞しました。



メタバース課創設に関して、今後の展望を教えてください。

メタバース空間を活用した交流会や物産展を開催し、**メタバース内での取組をリアル（現実）な活性化につなげるべく展開していきたいと考えております。**



☆担当：鳥取県 東京本部☆

【参考情報】 鳥取県人口：55.2万人

関連URL：鳥取県 東京本部 メタバース課（<https://www.pref.tottori.lg.jp/309184.htm>）

17 ドローンとAIを活用した河川堤防変状箇所画像診断システムで迅速な被害状況把握【茨城県】



➤ ドローンによる自動航行機能と、AIによる画像解析を併用することで、大規模災害時における河川の被害状況を迅速に把握し、早期の復旧が可能になることを実証

事業の概要

- 日常の河川点検や、大規模災害時における河川の迅速な被害状況把握等のため、ドローンによる自動航行機能、AIによる画像解析を活用。情報収集体制の強化を図ることが実証された。

箇所	久慈川 など30河川	内容	①ドローン自動航行ルートの作成・設定、②AI画像解析システムの開発	状況	
Before	①初動調査	目視やドローンの手動操作により、限られた範囲を調査	②画像データによる状況確認	撮影した写真を一枚ずつ確認し、被災の有無や場所を特定	⇒ 被害状況の把握に時間を要している
	After	<p><ドローンの自動航行機能の活用> 予め通信距離や障害物を考慮し、操縦（離発着）ポイントと飛行ルートを作成・設定し、ドローンによる自動航行によりパトロールを実施</p> 	<p><AIによる画像解析> 撮影した画像をAIで解析することで、速やかに被災箇所を特定</p> 	⇒ 迅速な被害状況の把握が可能となり、早期の復旧に資することができる。	

17 ドローンとAIを活用した河川堤防変状箇所画像診断システムで迅速な被害状況把握【茨城県】



（総務省）

ドローンの利点について教えてください。

省略化かつ効率的に点検を実施できるのが利点です。
また写真だけではなく、ドローンが撮影する動画は切り出せる画像情報量が多く、有用性が高いと感じています。



（茨城県）



ドローン機体 1 台当たりの導入コストを教えてください。

1 台当たり約 2 0 万円で導入しました。



ドローン活用する上での課題や苦労している点について教えてください。

操縦者の育成や航空法の改正等に対応するのが課題だと感じています。
当県では、操縦訓練を民間事業者に委託して対応しています。



特に工夫している点を教えてください。

当県では令和元年以降は幸いにして大規模な災害が発生していない状況のため、AI学習に用いる教師データ（被災画像等）が不足していました。そのため、他県より被災時の画像を提供してもらうことで、教師データを補完しています。



今後の展望を教えてください。

作成した画像診断システムの精度検証を実施し、必要に応じて再学習を行うことで、より精度の高いシステムにしていきたいと考えています。



☆担当：茨城県土木部河川課 水防災・砂防対策室☆

【参考情報】 茨城県人口：289.0万人

関連URL：ドローンの利活用の促進・社会実装に向けた取組 (https://www.kantei.go.jp/jp/singi/kogatamujinki/kanminkyougi_dai17/siryou3.pdf)

18 職員がドローンで橋梁点検を全て行う「君津モデル」で委託費や時間を大幅減【千葉県君津市】



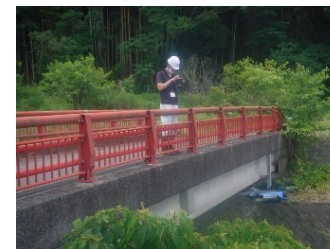
➤ 定期点検要領改定（H31.2）を契機に検討を進め、R2年度に本格導入。市内227橋の点検を低コスト、最小限の交通規制で実施、複数人による映像確認で精度も向上

事業の概要

- 職員自らがドローンを操縦して橋梁を撮影し、取得した映像から職員が損傷状況を確認・診断。
- 外部委託点検でかかっていたコストや点検に要していた時間を大幅に削減。
- 通行止めを伴わないため、市民の利便性が向上。各種申請や住民への周知等の煩雑な業務を削減。

課題	Before	After
橋梁点検コストの低減	橋梁点検だけでも5年間で1億円を超える状況（227橋の橋梁に対し外部委託にて対応）	職員自らが行うことで、橋梁点検コストを削減
点検品質の確保	一定基準を超える損傷は把握できても、橋梁全体の状況把握が難しい	複数の職員が動画で橋梁全体の点検を実施することで、点検精度が向上
市民の利便性向上と職員の事務負担の低減	特殊な大型車両を使用するため、通行止めが多く、市民の利便性低下と通行止めに伴う煩雑な業務が発生	大型車両を使わないことで交通規制の緩和を実現し、職員の事務負担も低減

年度	ドローン点検橋梁数
令和2年度	13橋
令和3年度	51橋
令和4年度	38橋



18 職員がドローンで橋梁点検を全て行う「君津モデル」で委託費や時間を大幅減【千葉県君津市】



(総務省)

取組のきっかけ・経緯について教えてください。

平成29年に市内にドローン飛行場が開設されたことをきっかけに、**市役所内部でドローン研修を実施したところ、研修に参加した職員がドローンを活用した橋梁点検を発案し、ドローンの民間資格を取得しました。**

その後、平成31年2月に道路橋点検要領が改訂され、**令和元年度に実証実験を行い、令和2年度から本格運用に至りました。**



(君津市)



苦勞・工夫している点について教えてください。

天候や風に影響されるところは苦勞しています。

また、橋梁周辺に樹木や竹が繁茂している箇所や狭い箇所等では、ドローンが使用できないところも課題です。そのような箇所は、**地元の建設業組合に協力してもらっています。**



今後の展望を教えてください。

ドローン飛行場で開設されているドローンスクールにおいて、**毎年市役所全体で2～3人程度受講し、飛行資格を取得しています。**係内で**ドローンパイロットを増やし、橋梁点検を継続していきたいと考えています。**



最後に、ドローン活用を検討されている団体へコメントをお願いします。

ドローン点検はある程度規模が大きい橋梁に対して有効であり、事故の可能性等を考えると交通量が多くないことが望ましいと考えます。

地方自治体の多くは小規模橋梁の数が多いため、ドローンの効果があるかは事前によく検討してください。

なお、**初期費用は約100万円**で、**維持経費は毎年約10万円**ほどかかっています。



☆担当：君津市 建設部 道路整備課☆

【参考情報】 君津市人口：8.2万人

関連URL：令和3年度 産業経済研究委託事業（自治体のドローン・自動配送ロボット等の利活用促進に向けた調査）成果報告書

(https://www.meti.go.jp/policy/mono_info_service/mono/robot/pdf/drone_report2.pdf)

19 AIによる水道管路劣化診断で管路の更新作業等を最適化【兵庫県朝来市】



➤ AIを活用し「管路劣化診断」、「管路台帳の不足項目補完」を行うことで、市全域の水道事業を4名の職員により効率的に運営している。

事業の概要

- 朝来市は兵庫県の山間部に位置しており、**地理的条件の厳しい地域の水道を少数の職員で維持管理するには、効率的な事業運営が不可欠。**
- **管路情報と土壌、地形情報等の環境ビッグデータを収集・解析し、AIによる管路劣化診断を実施することにより、ターゲットを絞った最適な管路更新等に活用。**
- AIに管路台帳の不足項目（設置年、材質等）を補完させることにより、**効率的な台帳整備を実施。**

[AI管路劣化診断]



管路情報&環境ビッグデータ×AIにより
管路1本ごとの劣化状況を可視化

現状

- ・設置年、材質等に基づく管路更新
→LCC増大
- ・漏水発生時に修繕対応
→事後保全

AI診断

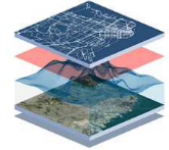
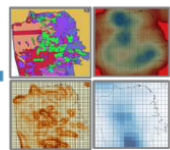
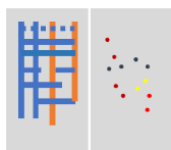
- ・破損確率予測に基づく管路更新
→LCC低減
- ・漏水発生前に管路更新
→予防保全

1.配管・漏水データの取得/整理

2.環境ビッグデータの活用

3.AI/機械学習による計算

4.破損リスクの可視化



[事業内容及び効果]

課題

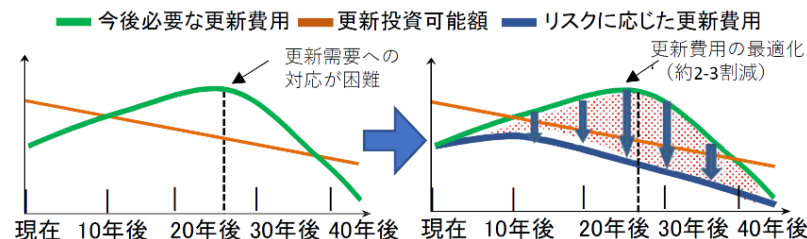
- ・人口減少による水需要の低迷、老朽施設の更新、多発する漏水への対応など厳しい経営状況にある。

事業内容

- ・限られた財源で効率的な経営を行うために
① 当市の水道施設の約7割を占める管路について、AIによる劣化診断を実施
② 不足している管路情報(設置年、材質等)をAIで補完

事業効果

- ・破損リスクが高いと診断された管路を優先して更新することで、更新費用の削減(約2~3割)が見込まれる。
- ・改正水道法で義務化された管路台帳整備を少数の職員で効率的に実施できる。



19 AIによる水道管路劣化診断で管路の更新作業等を最適化【兵庫県朝来市】



(総務省)

AIによる水道管路劣化診断の取組の経緯・きっかけを教えてください。

兵庫県が市町向けに行う伴走型支援の一環で新技術として紹介いただき、他市での実証実験の結果を見て導入を決めました。



(朝来市)



取組において、国等の支援制度を活用しましたか。

厚生労働省所管の生活基盤施設耐震化等補助金の水道事業におけるIoT活用推進モデル事業に採択されました。



他自治体の視察や照会があった時によく質問されることと回答を教えてください。

Q.本システム導入に係る業務量
A.職員の作業時間：約50時間程度

Q.実際の的中率
A.配水支管での漏水的中率50%（令和3年度実績）
※更新優先順位上位10%の漏水的中率



AIによる水道管路劣化診断の取組の工夫点を教えてください。

- 更新計画への活用はもちろんのこと、当市全庁共通地理情報システムへ管路情報と劣化度を登録し、他事業との工事調整が電話等で可能になりました。
- 他事業の担当者が地理情報システムを確認することで水道事業との調整の可否を判断できるようになりました。



今後の展望を教えてください。

規模や条件の違う様々な事業体の管路情報をAIに学習できれば劣化診断の精度が向上するため、その際に再度劣化診断を行うことも検討していきたい。



☆担当：朝来市 上下水道部 上下水道課☆

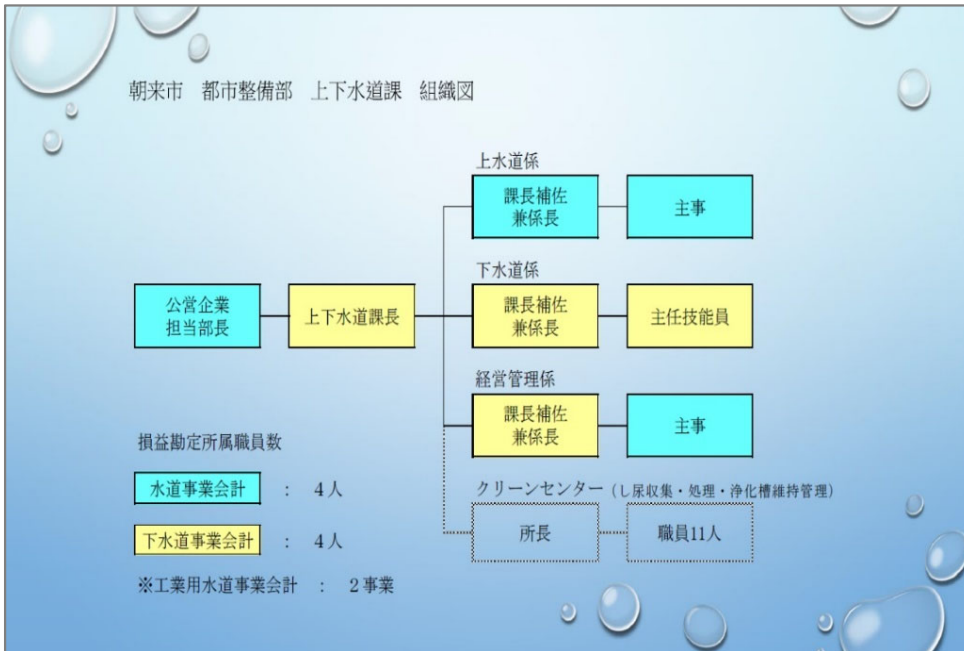
【参考情報】 朝来市人口：2.9万人

関連URL：第3次朝来市総合計画 (<https://www.city.asago.hyogo.jp/soshiki/3/2286.html>)

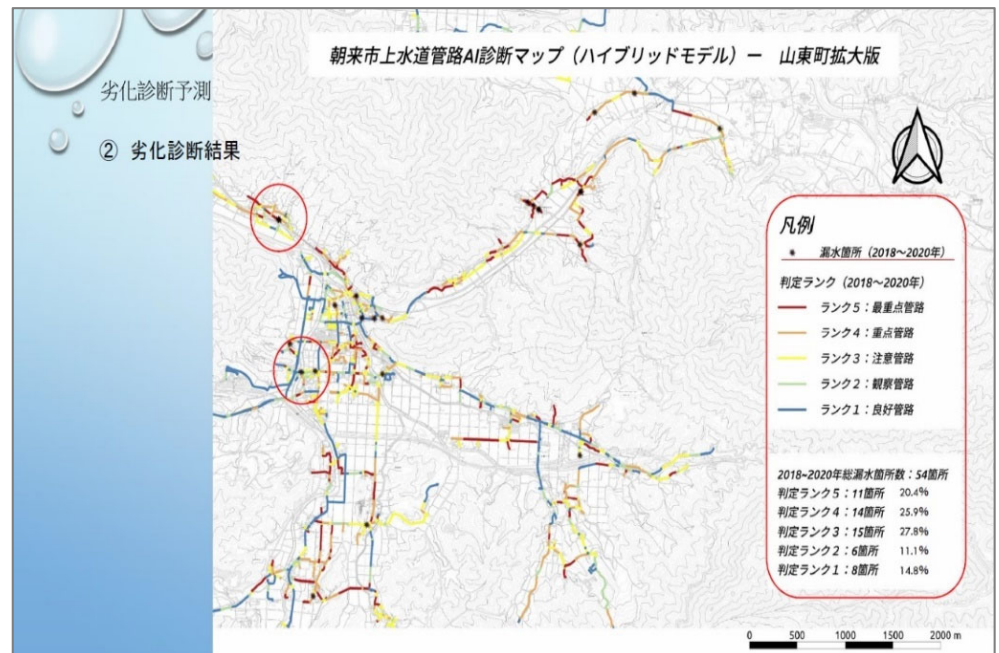
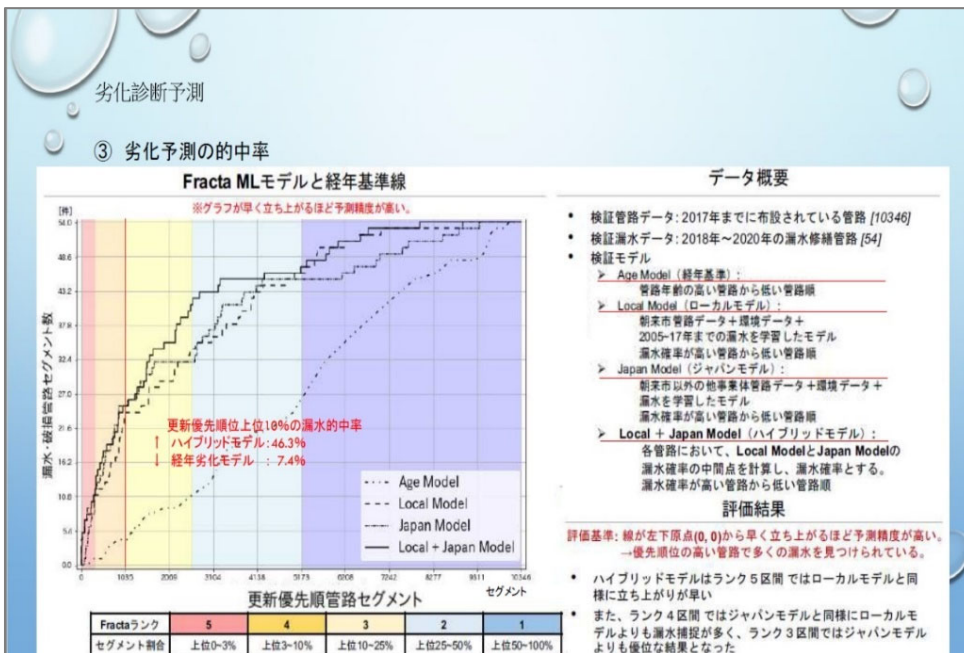
厚生労働省 水道事業におけるIoT・新技術活用推進モデル事業 令和2年度採択 兵庫県朝来市水道事業

(https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/topics/bukyoku/kenkou/suido/seibi/index_00002.html)

19 AIによる水道管路劣化診断で管路の更新作業等を最適化【兵庫県朝来市】



- 朝来市水道管路施設台帳及び劣化診断業務 発注経緯
- 水道法の一部を改正する法律
 - ☆ 水道施設を適切に管理するための水道施設台帳の作成と保管が義務化（令和4年9月30日まで）
 - 伴走型支援「アクアール」
 - 水道管路の更新
 - ☆ 基幹管路：水道施設耐震化事業等（耐震化／全体延長＝15,860m／46,137m）
 - ☆ 配水支管：修繕対応（全体延長：372,356m）
漏水頻度が高い地域はあるものの、更新に踏み切れていない！
 - 水道事業担当職員数の減
 - ☆ 平成17年度:12人 ⇒ 令和2年度:4人



20 航空写真AI解析による課税客体把握の省力化や課税公平性に向けた取組【群馬県前橋市】



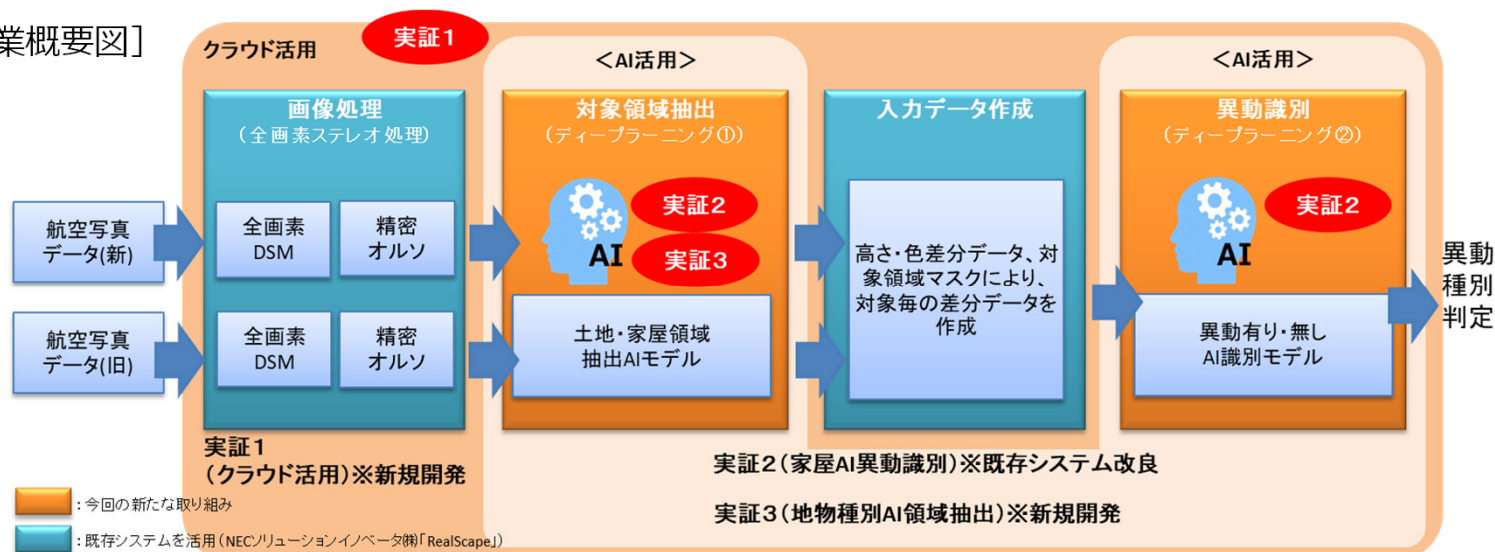
➤ 固定資産税における航空写真による課税客体の把握作業について、航空写真AI解析ソリューションを構築・活用することにより、職員による異動識別作業の負担軽減・現地作業体制の強化を実現

事業の概要

※前橋市、高崎市、伊勢崎市、豊橋市

- 複数の**航空写真AI解析ソリューションを構築**するために4市共同で以下の実証実験を実施
 - ・ 実証1：家屋の異動識別ソリューションをクラウド上に構築し、対象領域抽出AIと異動識別AIの改善を図る
 - ・ 実証2：2時期の航空写真等の入力データから家屋の経年変化を自動で識別
 - ・ 実証3：家屋以外の地物種別の課税客体の領域抽出
- **外部委託のコスト削減**を図るとともに、**職員の異動識別作業の負担軽減**により、**職員が本来注力すべき現地作業の件数を増やし、公平・公正な課税を実現。**

[事業概要図]



20 航空写真AI解析による課税客体把握の省力化や課税公平性に向けた取組【群馬県前橋市】



(総務省)

航空写真AI解析クラウド実証の取組の経緯・きっかけを教えてください。

固定資産税業務では、公共測量として撮影した航空写真や公図から課税客体を把握し実地調査を行っています。

従来は職員の目視による識別や外部委託で実施していましたが、**航空写真は人が判別するため省力化には限界**があるほか、コスト面での課題もありました。

そこでクラウド上のAIを活用することで、従来手法による同程度の精度と保ちつつ職員負担の軽減やコスト削減を目指すこととしました。

総務省の「地方公共団体における AI 活用に関する調査研究（自治体 AI 共同開発推進事業）」に採択され、実施に至りました。



(前橋市)



他自治体の視察や照会があった時によく質問されることと回答を教えてください。

実証時の**AI解析の精度**について質問が多く、以下の通り回答しています。

- ・見落とさないAI = 再現率86.9%
- ・見当違いの無いAI = 適合率86.2%



今後の展望を教えてください。

実証実験後、本市ではまだ予算化できていませんが、実証実験のシステムをベースに事業化を目指しています。

AIによる作業だけで**人による作業をすべて置き換えることを目指すのは現実的ではないと実感**できました。

解析結果を人がその後どう扱っていくかを踏まえ、見落とさないを優先したAIで解析し、見当違いについては閾値で解析結果を調整したり人が判断したりして、**AI解析による省力化のメリットの最大化を目指したいと考えています。**



☆担当：前橋市 未来創造部 情報政策課☆

【参考情報】 前橋市人口：33.3万人

関連URL：前橋市DX推進計画 (<https://www.city.maebashi.gunma.jp/soshiki/seisaku/johoseisaku/gyomu/7/3369.html>)

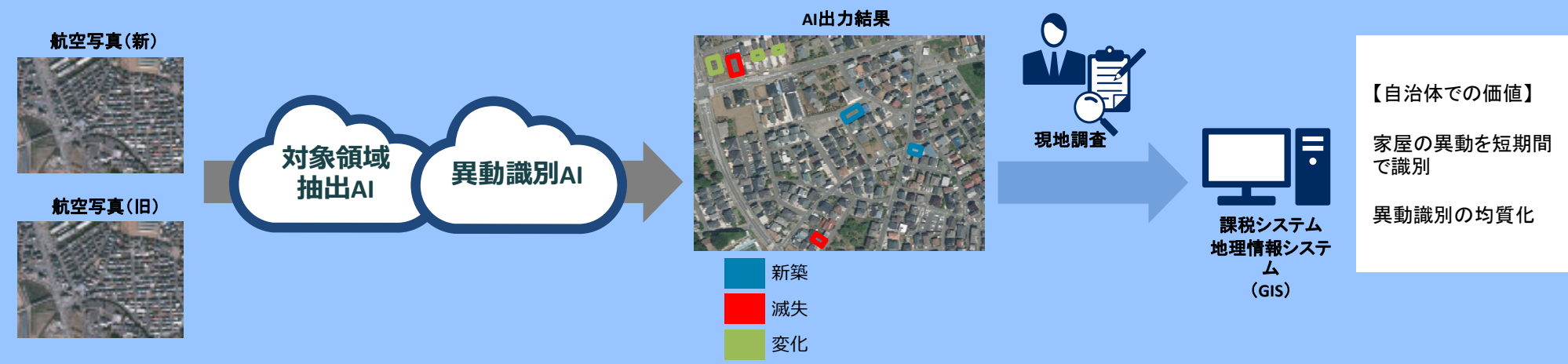
自治体におけるRPA導入ガイドブック（令和3年1月総務省） (https://www.soumu.go.jp/main_content/000731625.pdf)

20 航空写真AI解析による課税客体把握の省力化や課税公平性に向けた取組【群馬県前橋市】

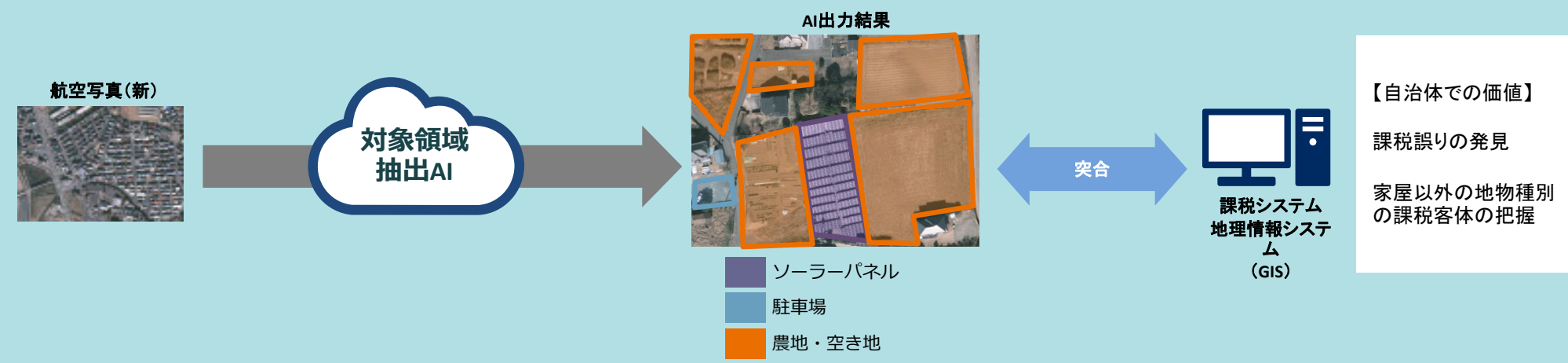
参考資料

航空写真AI解析ソリューションの概要

家屋異動識別サービス（2時期の航空写真を使用）



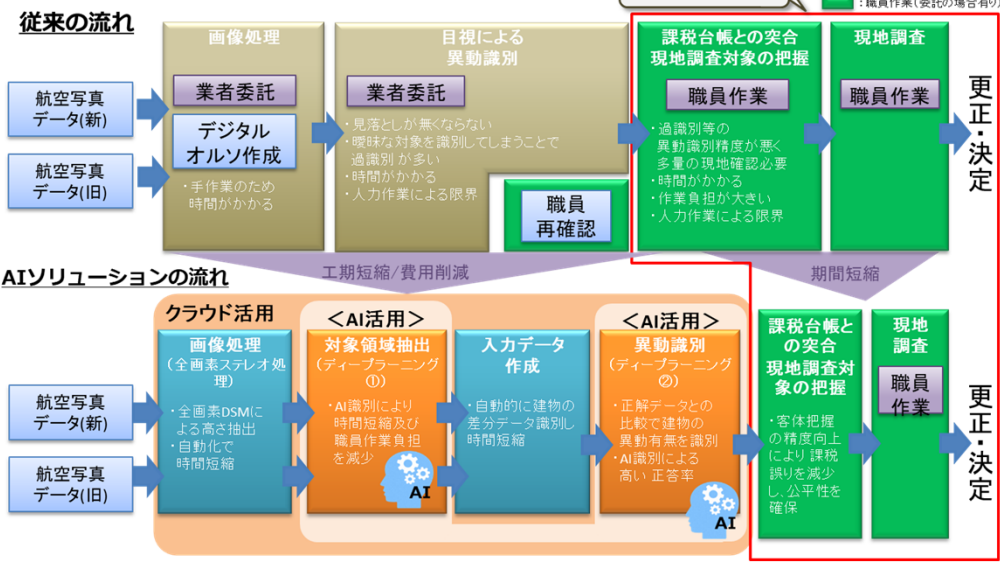
課税台帳（土地・家屋）突合サービス（1時期の航空写真と課税台帳を使用）



20 航空写真AI解析による課税客体把握の省力化や課税公平性に向けた取組【群馬県前橋市】

参考資料

従来の事務の流れと実証内容の比較

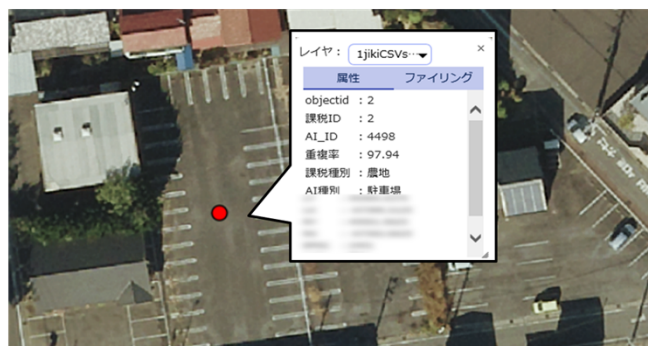


家屋異動識別サービス（2時期の航空写真を使用）の成果例



課税台帳突合（土地）の成果

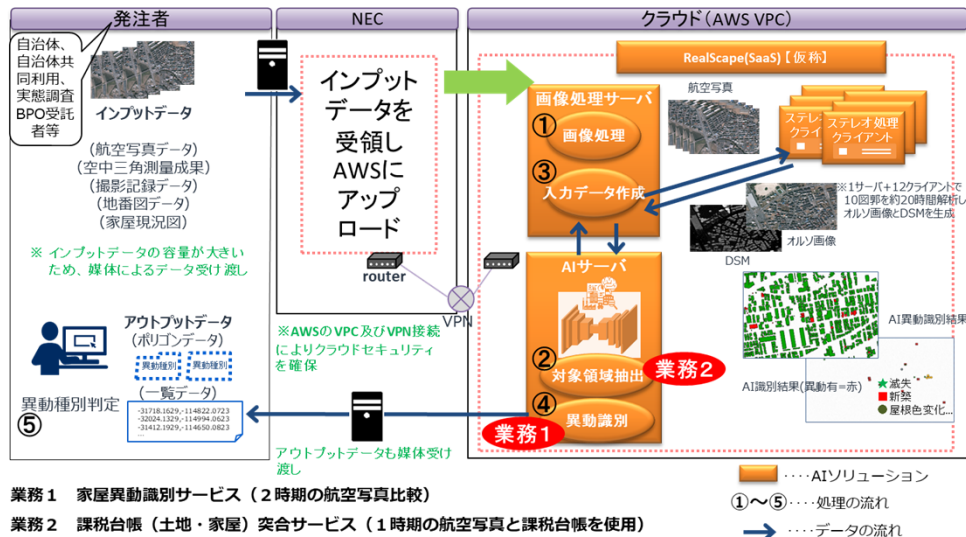
課税台帳突合（土地）サービス（1時期の航空写真と課税台帳を使用）



土地の課税台帳とAIが識別した地物との差異を出力

適正な地物での課税に修正

サービス化予定内容



21 住基台帳と地理情報システムの連携で防災施策等に活用【福島県会津若松市】



➤ 統合GISシステムに様々な情報を統合し、浸水想定区域と災害時要援護者の位置情報の確認や地域バス路線再編時の検討、高高齢率の地域への重点的広報等に活用

事業の概要

- 全市民の住基情報に市保有のさまざまなデータを統合し、地理情報システム（GIS）にプロットした「住民ポイント」整備・運用。防災訓練のほか、OpenStreetMapと連携したハザードマップの配布など各施策に活用。
- 最新の住民情報が反映されたGISデータは様々な原課で利用され施策決定の基礎資料となるほか、GIS上で管理する消火栓の位置情報を一般に公開するといったオープンデータとしても活用中。
- 統合GISのさらなる利用促進のため、「統合GIS活用検討チーム」を立ち上げ、勉強会を開催。

「住民ポイント」の更新（市民課）

「統合GIS」システム運用（情報統計課）

様々な施策での活用（各原課）

[活用イメージ]



窓口で異動場所について聞き取り



毎夕方、住基データの更新をGISへ反映



市役所内での勉強会（活用検討チーム）



H29.8.28 「福島県防災訓練 in 会津若松」
避難訓練での活用



バスルート検討への活用

21 住基台帳と地理情報システムの連携で防災施策等に活用【福島県会津若松市】



（総務省）

住民の位置情報の見える化と防災分野等の施策に関して、取組の経緯・きっかけを教えてください。

東日本大震災や南会津地方の大規模水害を教訓として、災害時要援護者の支援体制の構築が必要とされましたが、**災害に特化した情報システムは平時における職員の訓練や運用体制が課題**でした。

そこで、**平時にも業務での活用可能が可能な住民基本台帳と連動した統合GISを導入**しました。

導入時には、**被災地域情報化推進事業**（情報通信技術利活用事業費補助金）ICT地域のきずな再生・強化事業を活用しました。



（会津若松市）



他自治体の視察や照会があった時によく質問されることと回答を教えてください。

Q. 統合GISと住民基本台帳データの連動の仕組みは？

A. **統合GIS上に整備されている住民ポイント**は、住民票の異動受付時に地図を見せながら場所の聞き取りを行い、受付後にGISに**ポイント（位置情報）と世帯番号を入力することで更新**しています。

その**世帯番号を元に住民基本台帳と突合**することで、その住民の属性情報の確認が可能です。



住民の位置情報の見える化と防災分野等の市施策に関して、工夫点を教えてください。

浸水想定区域や地域のバス路線再編の検討、キオスク端末設置店舗の分析等、**防災に限らず様々な分野で活用**してきました。

直近の事例としては、コロナ対策として、250mメッシュ単位での高齢化率が40%以上の地域に対する広報車による重点的な情報発信、同メッシュ単位で**65歳以上のワクチン接種予約未完了者の多い地域の巡回による予約補助サービスを実施**しました。

また、取組開始当初より、**庁内横断の職員による「統合GIS活用検討チーム」を発足し、各所属の課題解決へのGIS活用の検討や操作研修会等を実施**することで、庁内へのGIS普及にも努めています。



☆担当：会津若松市 企画政策部 情報統計課☆

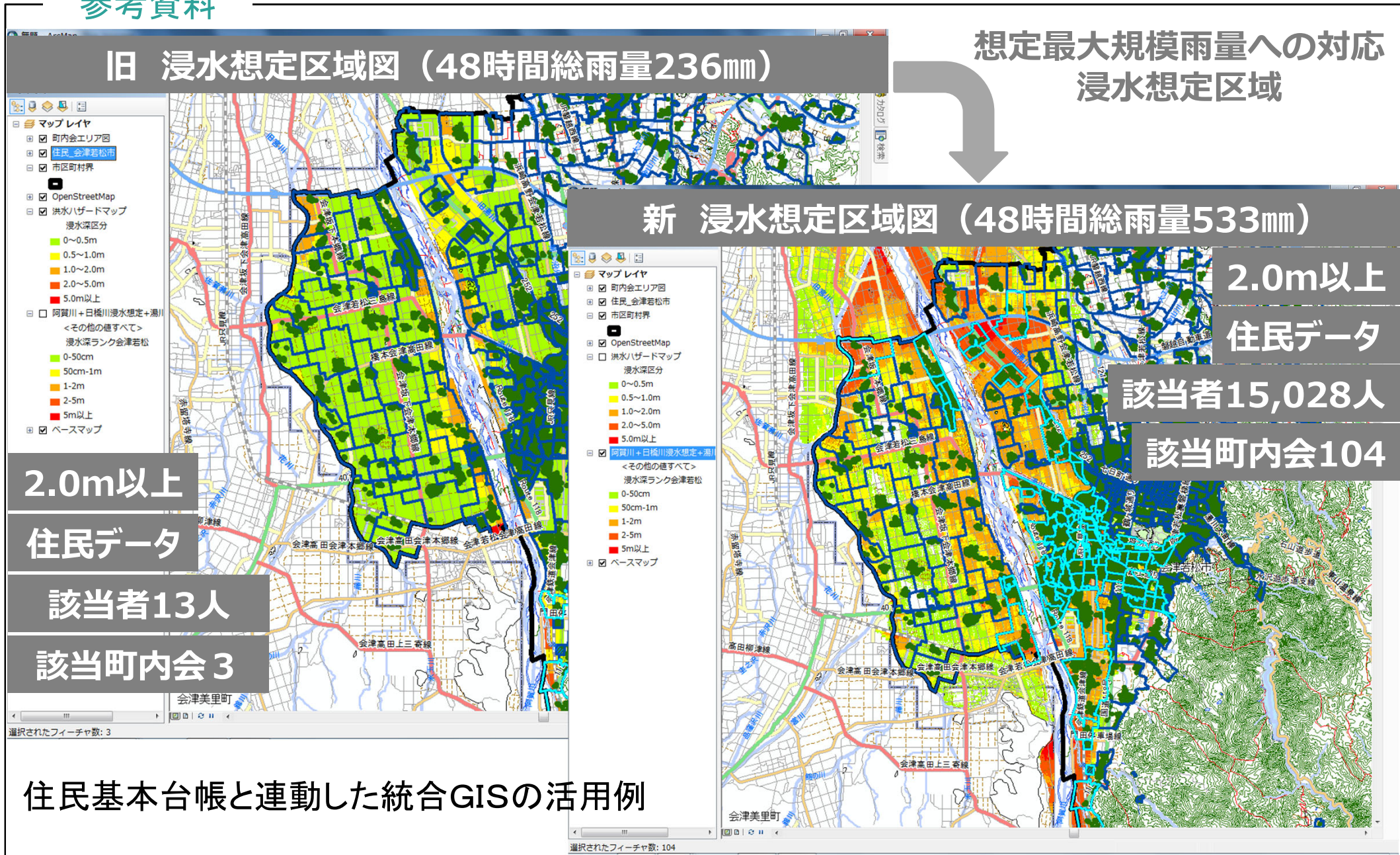
【参考情報】 会津若松市人口：11.6万人

関連URL：会津若松市情報化推進計画 (<https://www.city.aizuwakamatsu.fukushima.jp/docs/2013032800041/>)

令和4年度 夏のDigi田甲子園 実装部門（市） (<https://www.cas.go.jp/jp/seisaku/digitaldenen/archives/koushien/chiiki/fukushima.html>)

21 住基台帳と地理情報システムの連携で防災施策等に活用【福島県会津若松市】

参考資料



21 住基台帳と地理情報システムの連携で防災施策等に活用【福島県会津若松市】

参考資料

コンビニ店舗＋市役所出先機関＋郵便局＋※300m範囲を追加

郵便局支店名追加

人口分布図追加

市内の拡大図

コンビニ店舗＋市役所出先機関
300m範囲除外（黒い点）

- IPC道路地図
- OpenStreetMap
- IPC道路地図
- Topmap
- Middlemap
- Basemap
- Citymap
- Basemap_BG
- 航空写真（H25撮影）
RGB
- Red: Band_1
- Green: Band_2
- Blue: Band_3

※300m範囲：一般的に高齢者等の徒歩範囲

22 「議会答弁検討システム」で事務負担・印刷物を大幅削減【福島県福島市】



➤ 内製「議会答弁検討システム」に、市議会の質問取り～答弁作成～答弁検討におけるデータを集約し全庁情報共有。作業時間削減等の業務効率化とペーパーレス化を実現

事業の概要

- 市議会の質問取り、答弁作成、答弁検討の一連の流れ全てにおいて、**Word/Excelデータ・紙媒体による作業を無くし、内製システムにデータを集約**することで、**全庁情報共有による答弁検討業務に移行**した。
- 「**仕事の流れは変えずにやり方を変える**」、「**一部の部署からスタート**」でスムーズに全庁に導入。

	質問取り	答弁作成	答弁検討	答弁書	過去データの蓄積
Before	<p>職員 → 総務課 ワード作成 & 総務課に送付 → グループウェアで全庁配布</p>	<p>係長 → 課長・部長 ワード作成 & 印刷して配布</p>	<p>各部署 → 総務課 答弁書を紙で提出 → 参集人数分を複写印刷</p>	<p>総務課 → 各部署 参集人数分を印刷 → 前日の夕方受取り</p>	<p>各部署 ↔ 総務課 ↔ 市長 紙やデータのやりとりが多く、過去データは紙答弁集と市議会ホームページ議事録から確認する必要あり</p>
After	<p>職員 → システム 質問をシステムに入力 入力と同時に全庁で閲覧可能</p>	<p>係長 → システム 答弁案をシステムに入力 入力と同時に課長・部長限らず全庁で閲覧可能</p>	<p>係長 → システム 答弁案をシステムに入力 ○会議直前まで入力可能 ○総務課の準備作業が不要 ○ペーパーレスにて検討会を実施</p>	<p>総務課 → システム システムからPDF答弁集を出力し、グループウェアで出席者へ配布</p>	<p>各部署 ↔ システム ↔ 市長 過去データをリアルタイムで確認可能（類似質問も柔軟に検索可能）</p>

効果	事務負担と業務時間の削減	総務課：バックヤード業務（集約、印刷、丁合、差し替え等）の削減、各課とのデータ受け渡し作業が不要 各部署：紙の受け渡しで総務課へ足を運ぶ必要がなくなった、総務課とのデータ受け渡し作業が不要 市長答弁検討会：部局単位、議員単位に答弁を抽出しスムーズに検討
	ペーパーレス化	市長との答弁検討会で年間約11,000枚削減、答弁書で年間約44,000枚削減（年間合計55,000枚）

22 「議会答弁検討システム」で事務負担・印刷物を大幅削減【福島県福島市】



(総務省)

取組の経緯・きっかけ、概要を教えてください。

市長は常々 **職員に業務改革と意識改革を求めている**、今回議会答弁をまとめる一連の業務に焦点を当てました。
特にバックヤードの職員にかかる負担を改善したいと考えました。

一方、議会答弁に関連する民間ソフトウェアは見あたらず、自らの手で部局を超えて使えるデータベースシステムを作ることで省力化を図り、併せてペーパーレス化したいと考えました。

そこで、Microsoft Accessをフレームに、VBA、ADO、SQLを使って開発しました。



(福島市)



システム作成や全庁的な取組にした工夫や職員の方の声を教えてください。

平成30年の開発当初より、**アジャイル的に機能改善を繰り返しました**。開発側、担当者も同じ職員という意見交換しやすい環境の中で、細かな要望にも、僅かでも業務時間を短縮できるなら機能に組み込み「現場に即した仕様で効率が良いもの」に成長していきました。

システム導入にあたり「今までの仕事の流れを変えるのか」との抵抗感を持つ職員もいるので、**まずは庁内2つの部だけで導入しました**。その後、**市長から「答弁検討会はシステムで行う」との号令があり、一気に拡大しました**。

職員からは、「他の人が書く答弁をリアルタイムに参照できて便利」、「過去の類似データを検索、引用できて良い」、「ワードに質問を入力してから書き始めるのではなく、質問を選んで入力という手順がラク」との声が寄せられています。



今後の展望を教えてください。

当システムは民間事業者にて商品化が進められています。

現在**100を超える自治体から問い合わせ**があり、当市システムを流用することで、広く事務改善が低コストで図られることを期待しています。



☆担当：福島市 政策調整部 デジタル改革室☆

【参考情報】 福島市人口：27.3万人

関連URL：福島市デジタル化の推進 (<https://www.city.fukushima.fukushima.jp/shise/kekaku/digital/index.html>)

22 「議会答弁検討システム」で事務負担・印刷物を大幅削減【福島県福島市】

参考資料

内製「議会答弁検討システム」画面イメージ

閉じる **答弁作成**

R4年3月／定例会議 代表 2 1-(2)-①

質問 ●●について 16番 福島 太郎 福島の会

ウイズコロナ、アフターコロナを見据えた取り組みについて

市役所業務のデジタル化についての取り組みの進展について伺う。

答弁書
プレビュー

バックデータ付
プレビュー

担当課
情報政策課

答弁者
市長

校了 ● R4年3月4日 13時5分24秒
福島 太 政策調整部 情報政策課

市長 ○

部長 ● R4年3月3日 8時19分9秒
福島 太 政策調整部 情報政策課

作成 ● R4年3月3日 8時19分8秒
福島 太 政策調整部 情報政策課

答弁確認コメント

バックデータ

答弁

次に、市役所業務のデジタル化については、今年度、庁内に、デジタル化を推進するためのプロジェクトチームを設置いたしました。
新年度においては、政策調整部に「デジタル改革室」を新設して体制強化を図ります。窓口のオンライン化などデジタル改革を強力に推進する「デジタル推進課」と自治体情報システムの標準化など庁内の情報化を担う「情報企画課」を設け、本市のデジタル化を強力に推し進めてまいります。
デジタル化の各種施策につきましては、オンライン決済が可能な公共施設予約システムや市のLINE公式アカウントからオンライン申請手続きに簡単にアクセスできるシステムを新たに導入するとともに、行政手続きのオンライン化の拡充を図るなど、市民サービスの利便性向上に資する事務の高度化・効率化に取り組んでまいりました。
今後におきましても、LINEを活用した講座や相談の予約システムを導入するほか、マイナンバーカードの取得促進や「書かない」「待たない」スマート行政窓口、電子入札の導入など、あらゆる分野でのオンラインファーストを強力に推し進め、自治体経営のDXを推進してまいります。

2022/03/01 / R4年3月 / 定例会議 / 代表 / 16番-福島太郎 議員 / 1-(2)-①

23 市議のタブレット利用率100%、本会議での電子採決、会議資料閲覧に活用【愛知県安城市】



➤ 28名の市議全員にタブレット端末を配布し、スケジュール管理、掲示板機能、ペーパーレス会議、会議のライブ中継のほか、議員が行政調査時に携帯するなど様々な場面で活用。

事業の概要

- 「市民に開かれた市議会」の一層の実現と、効率的で迅速な議会運営、議会の活性化、危機管理体制の強化など、さらなる議会改革により市民に信頼され機能する議会となるため、ICT技術の積極的活用を推進。
- H24年度にPCを3人に1台配布するところから始め、全員協議会におけるペーパーレス会議の試行やタブレット導入に先立ち「安城市議会の情報通信機器使用基準」を策定するなど、議員主導で段階的に活用を拡大。

[タブレットによる電子採決システム]※H30.9～

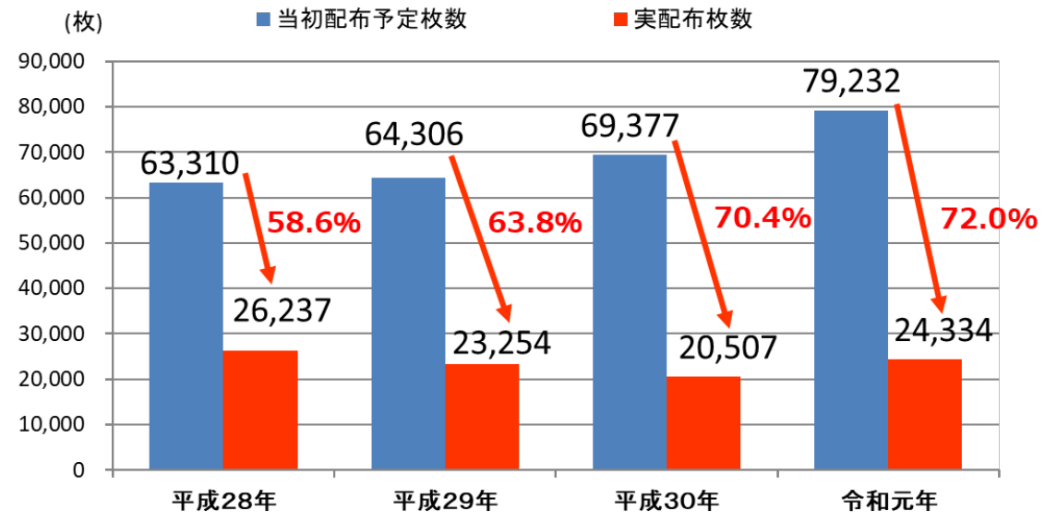
状態	日程	種別	番号	名前	メモ	投票	結果
完了	3	認定	第1号	平成29年度一般会計歳入歳出決算		賛成	認定
採決中	4	認定	第2号	平成29年度国民健康保険事業特別会計歳入歳出決算			
採決前		認定	第3号	平成29年度土地取得特別会計歳入歳出決算			
採決前		認定	第4号	平成29年度有料駐車場事業特別会計歳入歳出決算			
採決前	5	認定	第5号	平成29年度下水道事業特別会計歳入歳出決算			
採決前		認定	第6号	平成29年度農業集落排水事業特別会計歳入歳出決算			
採決前		認定	第7号	平成29年度安城井沢周辺特定土地区画整理事業特別会計歳入歳出決算			
採決前	6	認定	第8号	平成29年度介護保険事業特別会計歳入歳出決算			
採決前	7	認定	第9号	平成29年度後期高齢者医療特別会計歳入歳出決算			
採決前	8	認定	第10号	平成29年度水道事業会計決算			
採決前	9	議案	第68号	安城市長の選挙における選挙運動用ビラの作成の公営に関する条例の一部を改正する条例の制定について			

賛成 0人 反対 0人 欠席 1人 残り 1/2人

投票してください【予定メモ：なし】

賛成 反対

[ペーパーレス化等議会ICT化の効果事例]



費用対効果の算出結果：222万円/年削減（平成29年度実績）
 ランニングコスト 313万円 システム利用料、タブレットレンタル費など
 効果金額 535万円 人件費、印刷製本費、FAX廃止など

23 市議のタブレット利用率100%、本会議での電子採決、会議資料閲覧に活用【愛知県安城市】



(総務省)

議案など市役所から提出される資料は、すべてデータですか。紙配布は行っていないのでしょうか。

原則、議会資料は、すべてデータで議会に提出されています。
議案書等の一部の資料について、紙配布を希望する議員には議会事務局から紙資料を配布しています。



(安城市)



取組においてコストはかかりましたか。

- ①タブレットレンタル料・通信料：1回線当たり、約4,500円/月
- ②グループウェア：導入一時経費 約30万円、ランニングコスト 約20万円/年
- ③ペーパーレス会議システム・電子採決機能
：導入一時経費 約20万円、ランニングコスト 約140万円/年
- ④Wi-Fi設備：導入一時経費 約300万円、ランニングコスト 約20万円/年



他自治体からよく質問されることを教えてください。

- Q 1. 議員への操作研修はどの程度行いましたか？
A 1. **各定例会の前に操作研修を行いました。**また、議員同士で教え合う状況がありました。
- Q 2. タブレットの使用基準はありますか？
A 2. **「安城市議会の情報通信機器使用基準」を定めています。**(ホームページに掲載)
- Q 3. ICT化でどのような効果がありましたか？
A 3. **ペーパーレス化により、事務作業が効率化・迅速化しました。**また、市民に対して、議会や議員の活動が見えやすくなったことや議員活動がしやすくなったと聞いています。



今後の展望を教えてください。

ICT化によって、議員活動をより充実していただくための取組を継続して検討する必要があると考えております。
なお、令和5年は議員の改選があるため、新人議員の方へタブレット等の操作研修を行う予定です。



☆担当：安城市 議会事務局☆

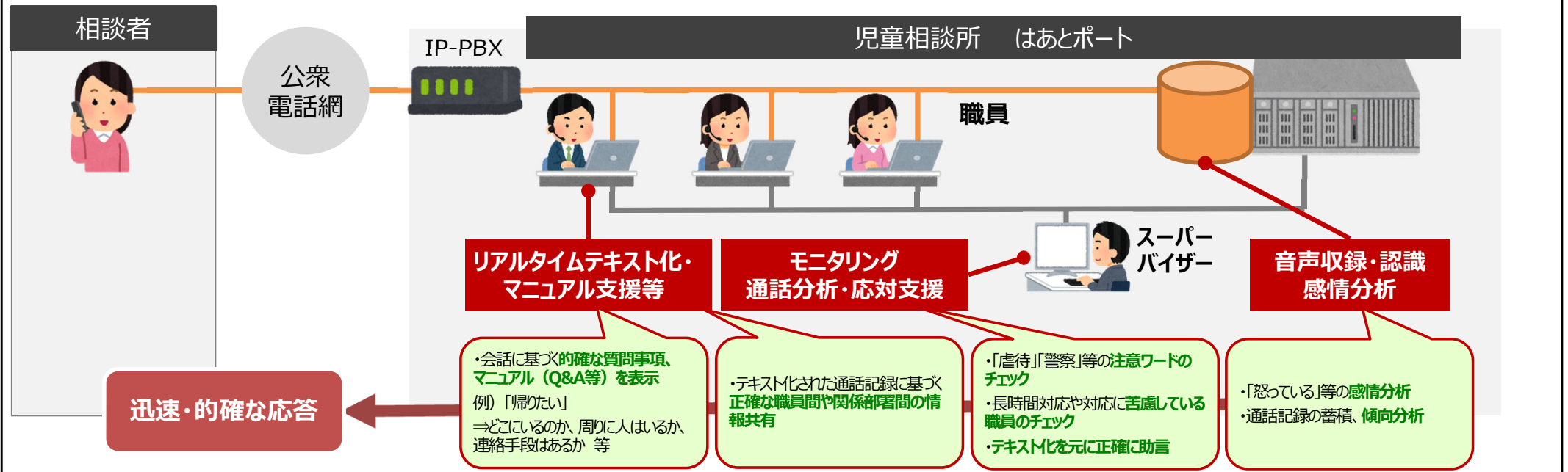
24 児童相談業務にAIを活用し相談業務の強化と関連業務の効率化【東京都江戸川区】



- AI技術により、通話内容に応じたマニュアル等の即時参照を可能とするほか、発話内容をリアルタイムで確認し、スーパーバイザーによる即時支援体制を強化

事業の概要

- AI技術を活用して電話の通話音声を実タイムでテキスト化するとともに、通話内容に応じてマニュアル等を即時に参照できるシステムを導入。
- 通話内容の書き起こし等の機能により通話記録にかかる職員の業務負担の軽減を図るとともに、リアルタイムでの発話内容確認で、スーパーバイザーによる即時支援体制を強化。
- 経過記録入力の省力化の他、先輩職員の対応の確認による若手職員に育成にも寄与。



24 児童相談業務にAIを活用し相談業務の強化と関連業務の効率化【東京都江戸川区】



(総務省)

取組の経緯・きっかけや導入コストを教えてください。

江戸川区では、児童相談所「はあとポート」を令和2年4月に開設しました。

初年度は年間4,032件（うち虐待通告は2,042件）の相談があり、**児童福祉司・児童心理司は、定常的な過稼働状態**にありました。

日中は新規通告の対応や家庭訪問・面接・電話対応を行い、夜は経過記録入力等に追われ、**1ヶ月の残業時間の合計が2,000時間**（職員80名）を超えている状況でした。また、**職員間で経験年数等に幅が生じていました**。

これらの状況を踏まえてノウハウや情報の共有化を図る仕組みが必要と考え、AI技術を導入しました。

導入時（令和3年度）に約6千万円、導入後（令和4年度）は約2千万円要しています。



(江戸川区)



取組の効果やの工夫点を教えてください。

職員と保護者等との会話をスーパーバイザーがリアルタイムに把握でき、クレームなどのトラブルへの対応が**迅速にできるようになりました**。マニュアル機能を活用することで、**経験年数によらず、正確な支援を案内**することができています。

また、**先輩職員の会話内容を若手職員に聞かせることで職員の育成にも活用**しています。



今後の展望を教えてください。

リスクアセスメント支援システムを構築中です。

ビッグデータやAIの活用を通して、一時保護や家庭復帰に至るノウハウを蓄積し、**通告時の虐待リスク評価を予測判断**することをめざしています。

また、通話内容の要約機能などをより有効に活用できるよう検討中です。



☆担当：江戸川区 子ども家庭部 援助課☆

【参考情報】 江戸川区人口：69.0万人

関連URL：江戸川区情報化計画 (<https://www.city.edogawa.tokyo.jp/kuseijoho/keikaku/johoka/index.html>)

通話音声分析・モニタリングシステムの運用を区児童相談所で試行的に開始

(<https://www.city.edogawa.tokyo.jp/e004/kuseijoho/kohokocho/press/2021/09/0903-4.html>)

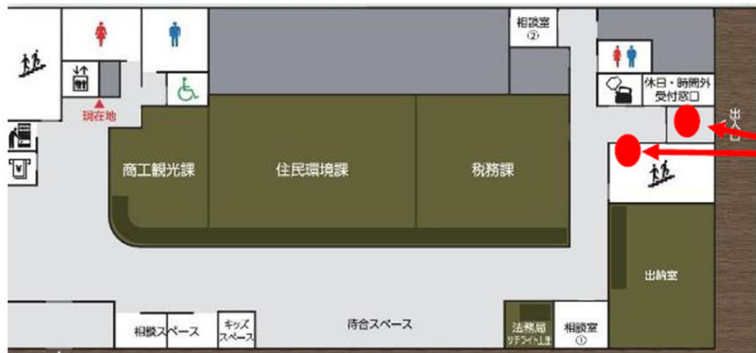
25 出退勤、入退室の管理にマイナンバーカードを活用し紙の記録簿や鍵の管理を廃止【香川県土庄町】



- マイナンバーカードの空き領域に土庄町入退室・出退勤管理システム用カードAPを搭載。庶務システムと連携し、出退勤情報、時間外勤務申請や休日出勤の情報を一元管理。

事業の概要

- 新庁舎建設に併せ、マイナンバーカードを活用した庁舎入退室・出退勤管理システムの構築と書庫やサーバ室、休日の庁舎出入り口に入退室用カードリーダーを設置を実施。
- 出退勤等の情報を一元的に管理できるほか、権限のある職員だけが入室できるため鍵の管理が不要に。



入退室・出退勤カードリーダー

※参考：金子総務大臣（当時）による視察



25 出退勤、入退室の管理にマイナンバーカードを活用し紙の記録簿や鍵の管理を廃止【香川県土庄町】



(総務省)

導入に至ったきっかけ・背景（導入前の課題）について教えてください。

旧庁舎時代の

- ・ 書庫には鍵がかかっており、必要な時に都度、管理者から鍵を借りて開け閉め
- ・ 休日に職員や関係者が庁舎に出入りする場合、紙の記録簿に手書きで記入
- ・ 職員の出勤記録は紙の管理簿に押印

といった課題を、新庁舎建設に際し、マイナンバーカードの活用によって解決しようと考えました。



(土庄町)



導入に当たり工夫している点や現時点での成果を教えてください。

庶務事務システムと連携し、職員の出退勤情報、時間外勤務の申請や休日出勤の情報を一元管理しています。

職員の出退勤時刻の客観的な把握に加え、データで把握することによる事務負担の軽減、時間管理意識の向上による超過勤務の縮減につながっています。

書庫やサーバ室、休日の庁舎出入り口に入退室用カードリーダーを設置し、権限のある職員だけが入室できるため、**鍵の管理が不要となり非常に利便性が高くなりました。**



導入に当たって要したおおよそのコストを教えてください。

※令和3年度ベース

導入費：約1,600万円（入退室管理システム構築、カードリーダー20台、庶務事務システム連携等）

運用費：約130万円（マイナンバーカードAP搭載サービス利用料等）



本取組の今後の展望を教えてください。

職員の利用促進をきっかけとして、住民サービスに広く普及できるよう全庁を挙げて取り組んでまいります。



☆担当：土庄町 総務課 デジタル推進室 ☆

【参考情報】 土庄町人口：1.3万人

関連URL：デジタル庁HP (https://www.digital.go.jp/assets/contents/node/basic_page/field_ref_resources/45d77db5-c2c2-49ae-9a61-0dfe0265babe/bd80a54d/20221221_policies_mynumber_local-government-mynumbercard-user-list_outline_22.pdf)

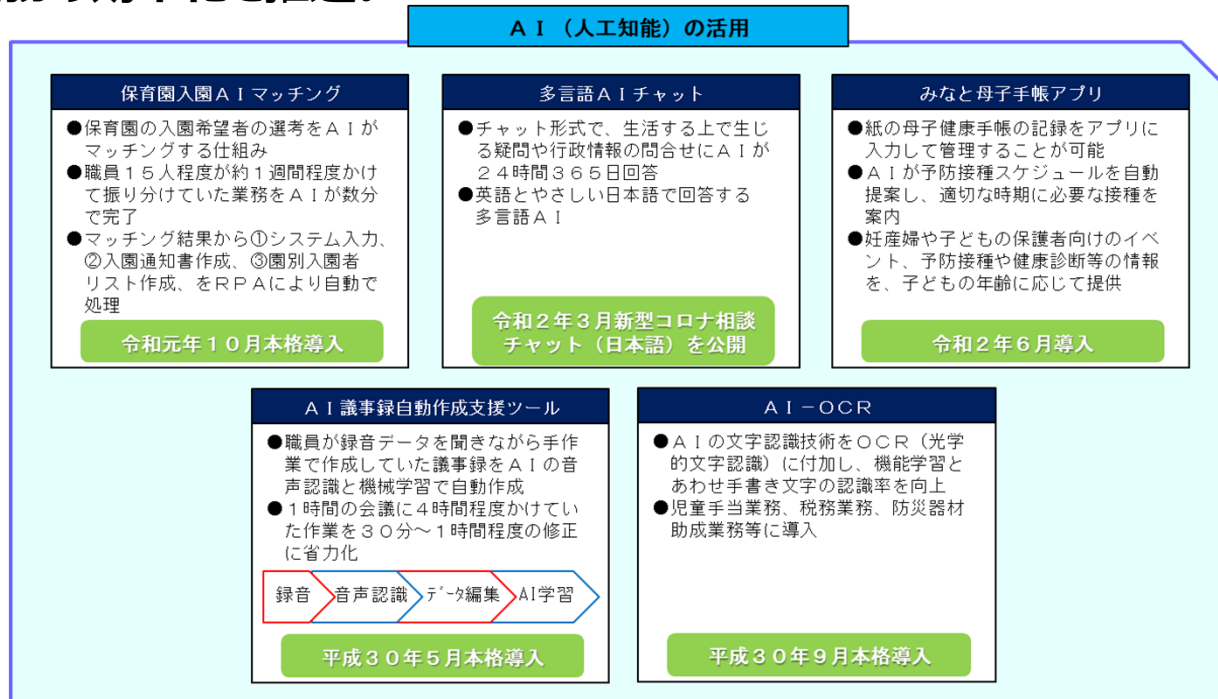
26 AIの積極的な活用による区民サービス向上と業務効率化【東京都港区】



➤ 「区民サービス向上」と「働きやすい職場づくり」の2つの視点で業務効率化を進めるため、AIの導入を幅広い分野で推進中

事業の概要

- 平成29年7月に「みなとワークスタイル宣言」により、全ての職員が意欲と能力を十分に発揮し、健康的に働くこと（原則定時退庁（20時には全員退庁）、年次有給休暇の計画的取得）で、より質の高い区民サービスを提供することを宣言。
- 平成30年度を「港区AI元年」と位置づけ、**AI・RPAの活用による区民サービス向上と働きやすい職場づくり**に向け、様々な業務の効率化を推進。



26 AIの積極的な活用による区民サービス向上と業務効率化【東京都港区】



(総務省)

AI利活用の取組の成果を教えてください。

・議事録作成支援システム	1,000を超える会議で利用。1時間程度の会議の議事録作成時間：4時間⇒30分～1時間程度)
・保育所AIマッチング	職員15人程度が約1週間程度かけて判定していた業務をAIが数分で完了。
・予防接種スケジュール作成 (みなと母子手帳アプリ)	こどもの誕生日、性別などを登録すると、予防接種のスケジュールリングやリマインド通知、区の健診や施設等のオンライン予約、子育て情報の参照など、多くの機能を1つのアプリで管理 ※令和4年度「Digi田（デジデン）甲子園」東京都代表
・多言語AIチャット	令和2年度に2,000件以上の利用実績あり。※現在は区公式ホームページ上のAIチャットボットに統合。
・AI-OCR	税務業務などで導入。現在も導入課を拡大中。
・道路損傷検出システム	庁有車に搭載されたドライブレコーダーで取得した路面の画像データから、AIで道路のひび割れ等を検出するシステム。道路破損箇所の効果的な発見により、区民サービスの向上と業務プロセスの効率化を図る。
・災害時等のAIによる情報収集	SNSに投稿された情報をリアルタイムで収集・分析し、災害時や事件事故発生時の迅速な対応や情報提供に活用するシステム。適確かつ迅速な情報収集・提供により、区民サービスの向上と業務プロセスの効率化を図る。



(港区)



AIの利活用に関して、苦労・工夫している点を教えてください。

例として、AI-OCRにおける申請書の読み取りについて、特に手書きや文字が小さい場合などに、AIが全て正しく読み取ることができないことがあり、**職員が対応すべき範囲、AIを活用できる範囲のすみ分けを明確化**したうえで取り組む必要があると感じています。

職員のスキルアップについて、**研修を実施するとともに、DXやICTに関する庁内報を定期的に発行**すること等により、職員のリテラシー向上に努めています。



AIの利活用に関して、今後の展望を教えてください。

「情報化推進計画」に基づき、DXの推進を全庁横断的に進めることとしていますが、今後、庁内でAIをはじめ、RPAやデジタルツールの利用拡大をより一層進め、「**区民サービスの向上**」と「**働きやすい職場づくりを推進**」していきます。



☆担当：港区 企画経営部 デジタル改革担当☆

【参考情報】 港区人口：25.7万人

関連URL：港区情報化推進計画（令和3年度～令和8年度）

(<https://www.city.minato.tokyo.jp/jouhoseisaku/kuse/johosesaku/20180401keikaku.html>)

27 ローコード・ノーコードツールを活用して内製でシステムを構築【大分県別府市】



- ローコード・ノーコードツールを活用し、職員の手作り（内製）でプレミアム付商品券予約販売システムや避難所運営支援システムを構築した他、RPAのシナリオも内製し6,000時間の業務負担縮減

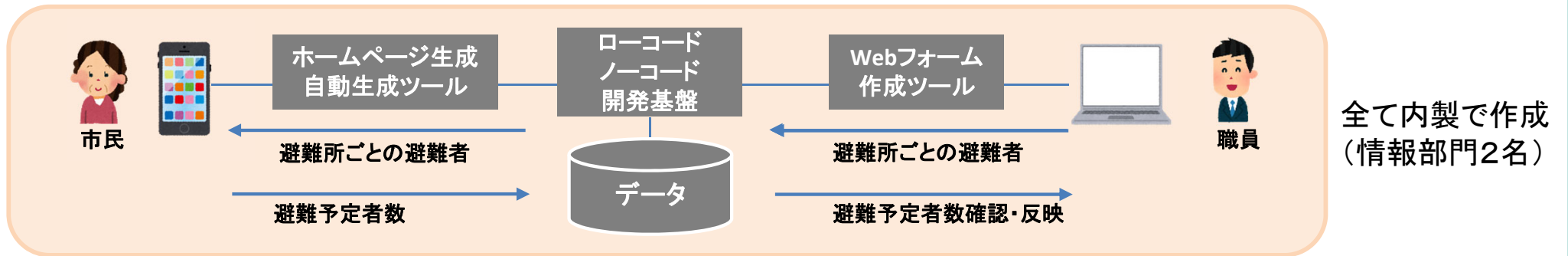
事業の概要

- **内製することで、原課の要望をよく聞きながら作成・都度修正するため良いものができ、事業者に委託しないので比較的短期間かつ安価に作成可能。**
- 自分たちの業務を自分たちで変えると実感でき、「自分たちで課題を見つけ、自分達で解決策を考え、実行に移していく」風土を醸成。
- 「オンライン申請・情報提供」は市役所に行かなくても手続きできる仕組みの構築、RPAは定例作業時間を削減し職員のみできるサービスに注力することをそれぞれ目的としている。

■ ローコード・ノーコードツールで構築した仕組みの一例

避難所関連の情報の公開と登録業務

- ① 避難所ごとの避難者数をインターネットに公開する仕組み（三密を避けるため）
- ② 避難所ごとの避難者数をインターネットから登録できる仕組み
- ③ 避難する人の事前登録をインターネットでできる仕組み（避難する人の把握ができ事前準備ができる）



27 ローコード・ノーコードツールを活用して内製でシステムを構築【大分県別府市】



(総務省)

取組の経緯・きっかけを教えてください。

令和元年6月に「デジタルファースト宣言」を行い、デジタルに関する取り組みを進めています。RPAに関しては、平成30年度に、試行的に導入しており、平成31年度から本格的に導入しています。また、新型コロナウイルス感染症の対策の一環として、ローコード・ノーコードツールを本格的に導入しました。



(別府市)



取組においてコストはかかりましたか。

クラウドサービス使用料を毎月負担しています。RPAについては一部、作成の委託を実施しました。主に内製で作成しているため、これまでのようなベンダーに委託するよりも低コストで済んでいます。



ローコード・ノーコードツール導入に関して他自治体からよく質問されることを教えてください。

内製で実施していますが、人材育成について質問されることが多いです。人材育成は、ローコード・ノーコードツールの作成や修正作業を通して人材の育成を行っていますが、経験すると誰でも利用できると思います。まず、取り組んでみてはと回答しています。



取組の成果や工夫している点を教えてください。

■ 成果等

- 令和3年度末時点で、16課87業務でRPAを活用し、**6,000時間の業務負担を縮減**（縮減率78%）。
※ RPAのシナリオの内製率82%
- プレミアム付き商品券の予約販売システムを内製で作成**し、WEB予約では、24時間予約が可能となることから、WEBからの予約が電話予約よりも多くなり、**市民サービスの向上**を実感しました。
- 避難所運営支援システム**においては、これまでは各避難所の避難者数を電話で本部に連絡し、とりまとめていたがシステム導入後は、自動で集計できるようになったため**本部職員の作業時間の縮減を図ることができました**。また、市民に情報を迅速に伝えることができ、**災害発生時の安心につながっている**と感じています。



■ 工夫している点

- 担当課より相談があった際は、なるべくすぐに解決策を提示できるようにし、**確認→修正を繰り返しながら、一緒に**なってシステムを構築していくよう心掛けています。

☆担当：別府市 情報政策課 デジタルファースト推進室☆

【参考情報】 別府市人口：11.3万人

関連URL：BEPPU × デジタルファースト宣言 (https://www.city.beppu.oita.jp/sisei/df/keikaku/digital_first.html)

27 ローコード・ノーコードツールを活用して内製でシステムを構築【大分県別府市】

参考資料

内製を支える 人材育成



- 運用を担当しながら、既存シナリオを説明や確認しながら、知識・経験を積む
 - ▶ 各課で実行する前に情報部門での事前確認、仕組みを理解
 - ▶ 修正作業などの作業を一緒に行う
- 委託企業の活用
 - ▶ 難しいシナリオは委託企業へ作成を依頼する
 - ▶ 何かトラブルがあったときに質問できる体制は必要

Copyright©2023 Beppu City,Oita,Japan.All Rights Reserved.

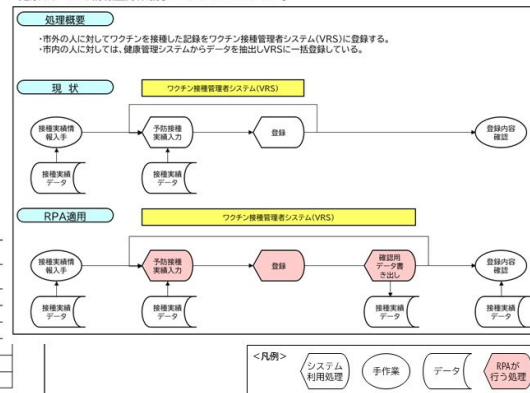
内製を支える 開発作業のルール（標準化）



① 業務フローと想定効果

- ▶ 処理概要
- ▶ 現状の処理とRPA適用後の処理
- ▶ 現状の処理時間とRPA適用後の処理時間
- ▶ 想定効果

健康03 VRS情報登録業務【コロナウイルスワクチン】



NO	現状	作業時間 (秒×件数)	作業時間 (年額h)	RPA適用後	作業時間 (秒×件数)	作業時間 (年額h)	備考
1	接種実績情報入力	-	-	接種実績情報入力	-	-	
2	予防接種実績入力	30×10000	83.3	予防接種実績入力	-	-	RPAが実行
3	登録	10×10000	27.8	登録	-	-	RPAが実行
4				確認用データ書き出し	-	-	RPAが実行
5	登録内容確認	30×10000	83.3	登録内容確認	10×10000	27.8	
	合計作業時間		194.4			27.8	

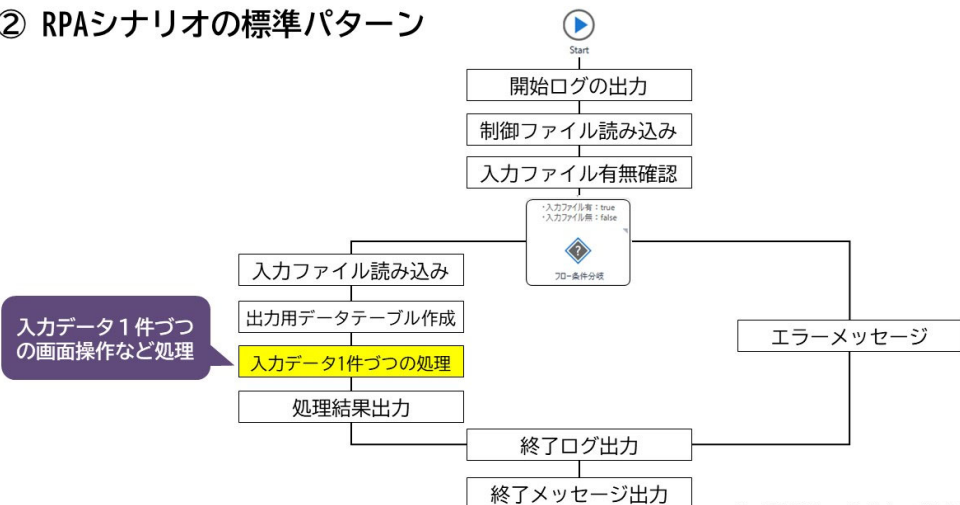
○電算の作業時間
年間 194.4時間 → 年間 27.8時間 年間削減時間 ▲166.6時間

Copyright©2023 Beppu City,Oita,Japan.All Rights Reserved.

内製を支える 開発作業のルール（標準化）



② RPAシナリオの標準パターン

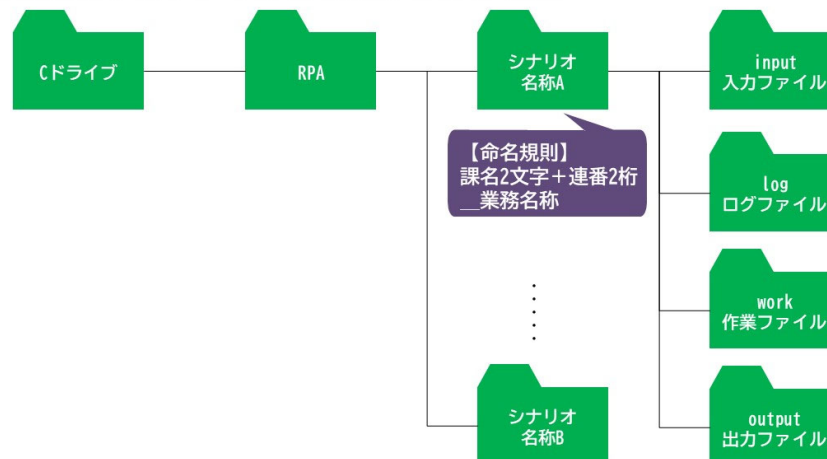


Copyright©2023 Beppu City,Oita,Japan.All Rights Reserved.

内製を支える 開発作業のルール（標準化）



③ RPAで利用するファイルの管理フォルダ構成



Copyright©2023 Beppu City,Oita,Japan.All Rights Reserved.

27 ローコード・ノーコードツールを活用して内製でシステムを構築【大分県別府市】

参考資料

内製を支える 開発作業のルール（標準化）



④ RPAシナリオ関連ドキュメント

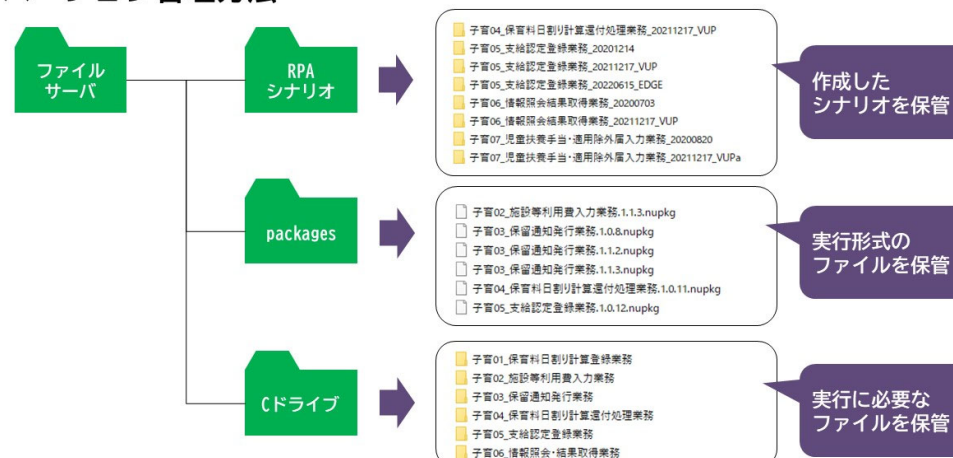
業務フローと想定効果	入力/出力データ仕様	処理概要	画面イメージ
<ul style="list-style-type: none"> 業務概要 現状の作業手順 RPA適用後の作業手順 想定する年間効果 (PowerPoint)	<ul style="list-style-type: none"> 入力データ 出力データ 入力ファイル名 入力シート名 (EXCEL)	<ul style="list-style-type: none"> 処理内容を文字で記したもの 留意事項 処理時間 (WORD)	<ul style="list-style-type: none"> 操作対象のシステム画面のハードコピー (PowerPoint)

Copyright©2023 Beppu City,Oita,Japan.All Rights Reserved. 5

内製を支える 開発作業のルール（標準化）



⑤ バージョン管理方法



Copyright©2023 Beppu City,Oita,Japan.All Rights Reserved. 6

ポイント4

まずは、内製で



説明	● メリット①	スピード感
	● メリット②	費用対効果
要望・ヒアリング	● 内製を支える①	人材育成の仕組みづくり
作成	● 内製を支える②	作業のルール化
運用	● 委託企業の支援が受けられる体制も必要	

Copyright©2023 Beppu City,Oita,Japan.All Rights Reserved. 7

28 RPA・AI-OCRにより100業務で約1.8万時間の削減、職員を本来業務へシフト【新潟県長岡市】



➤ 全庁的な導入希望調査、職員のレベル別研修を実施し、全庁的にRPA等を活用することにより、窓口対応や企画立案に職員を手厚く配置

事業の概要

- H30年度に25業務で2,000時間が、R4年度に**100業務で約18,603時間※の作業時間削減**。※見込み含む
- **RPA導入ルール**（シナリオ作成・管理方法等）**策定**や**レベル別職員研修**により、**業務担当課職員が自発的にシナリオ作成できる環境を整備**。導入対象業務は業務に精通した業務担当職員が選定し、効果的に導入。
- **超勤時間の削減、人的リソースを本来業務（窓口対応、企画立案、分析等）へシフト**。

【職員研修概要】

研修名・実施状況	受講要件	実施形態・講師	内容	受講者の感想（抜粋）
初級研修 (年3回、計60名)	なし	対面 委託事業者	<ul style="list-style-type: none"> ・RPAソフト「WinActor」の概要の学習 ・基本的な操作方法の学習 ・演習問題を活用した具体的なシナリオ作成方法の学習 	<ul style="list-style-type: none"> ・業務で活用できるイメージができた ・どのような業務に適用できるか検討したい ・初級の内容として適切だった ・初級にしては難しかった ・もっと演習問題に取り組みたい
中級研修 (年2回、計12名)	なし ※概ね初級研修受講済者	対面 委託事業者	<ul style="list-style-type: none"> ・初級研修の復習 ・繰り返し、分岐、変数を利用したシナリオ作成及び解説 ・エラー検知、サブルーチンを利用したシナリオ作成及び解説 ・財務会計システムを利用した実践的なシナリオ作成 	<ul style="list-style-type: none"> ・RPAを使用しないと、忘れてしまうため、定期的に研修を開催してほしい ・練習する機会がもっと欲しい ・上司に対して、導入効果が大きいことを理解してもらえような周知等を情報政策担当部門から行ってほしい
操作スキルアップ研修 (年2回、計10名)	初級研修受講者 又は 簡易なシナリオ作成が可能な者	対面（演習形式） 委託事業者、職員	<ul style="list-style-type: none"> ・自所属業務シナリオの作成 ・RPAソフトウェア「WinActor」の演習問題（10題程度※主にExcelファイルを操作するもの） 	<ul style="list-style-type: none"> ・対面でサポートを受けられる環境で、集中してシナリオを作成できてよかった

28 RPA・AI-OCRにより100業務で約1.8万時間の削減、職員を本来業務へシフト【新潟県長岡市】



(総務省)

取組の経緯・きっかけ、現時点の利用状況を教えてください。

平成28年の市長就任時から掲げている「長岡版イノベーション」を推進する中で、行政事務の効率化を目指して実施してきています。

平成30年に総務省の**情報通信技術利活用事業費補助金も活用しながら**、9課でトライアルを実施し、6課25業務で2,028時間の削減効果を達成しました。

令和4年度には、**100業務で導入済み又は導入予定となっております**、**18,603時間の削減効果**を見込んでいます。

二次的効果として、**職員でなければできない、窓口対応業務や企画立案業務に手厚く充てることができる**ほか、定型作業の時間削減により、確認に十分時間を取れるようになったり、時間がなく実施できなかった分析等の業務に時間を取れるようになりました。確認作業もデータが正しければ**入力ミスがなく、ストレスが低減**しました。



(長岡市)



工夫している点などを教えてください。

導入から毎年、職員研修を実施しており、令和3年度からは**レベル別の職員研修を実施**しました。

令和4年度には試験的に**操作スキルアップ研修を実施**し、研修内で参加職員の自所属シナリオを編集する機会を設けました。

また、毎年度**全庁的に導入希望調査・ヒアリング**を行い、各課のレベルに応じて**段階的な導入支援**を行っています。シナリオ作成サポートはベンダーに依頼しています。



課題や今後の展望を教えてください。

シナリオ管理は原則各課管理としているため、野良RPA化の防止が課題です。

また、研修受講だけで終わってしまう職員もいるので、引き続き職員研修を工夫して実施し、今後予定される**自治体情報システムの標準化等にも対応できる人材を育成**するとともに、**他のソリューションとの組み合わせ等も視野に、効率化が可能な業務については更なる行政事務の効率化を図ります**。 ☆担当：長岡市 DX推進部 行政DX推進課☆



【参考情報】 長岡市人口：26.4万人

関連URL：行政DXの推進 (<https://www.city.nagaoka.niigata.jp/shisei/cate01/executive-dx/>)

29 77業務にRPA・AI-OCRを活用し、年間約10,400時間を削減【大阪府豊中市】



➤ デジタル技術を活用した仕事・働き方を変える取組として、77業務にRPA・AI-OCRを導入し、年間約10,400時間を削減※

※令和5年3月時点

事業の概要

- 「とよなかデジタル・ガバメント戦略」において、**業務フロー見直し（行政手続オンライン化やキャッシュレス決済）及びAI・RPAの導入等を、より一層推進**していくことを決定。
- 令和元年度からRPAシナリオの作成、効果測定、ルール整備等の試行導入を行い、令和2年度より本格導入。
- 令和5年3月末時点で**77業務にRPA・AI-OCRを活用し、年間約10,400時間の削減効果**。
- **業務フロー見直しや電子化・RPA等導入効果により、1人当たりの時間外勤務状況は17.5%削減**※。

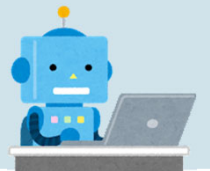
※令和3年度（令和3年4月～令和4年3月）の令和元年度の同期間比。 ※新型コロナウイルス対応等一部業務を除く

令和4年度の実績（本格導入業務：23業務）

- ・保有個人情報外部提供
- ・法人市民税申告書添付書類出力業務
- ・就学援助申請内容入力
- ・通勤認定業務
- ・職員用駐車場利用許可
- ・特別支援教育就学奨励費申請内容入力
- ・通知書返戻日入力
- ・A類予防接種市外接種補助金
- ・住登外住所変更

- ・法人市民税異動届添付書類出力業務
- ・就学援助電子申請添付資料印刷
- ・請求書等の支払事務
- ・医療従事者免許の受付業務
- ・特別支援教育就学奨励費電子申請添付資料印刷
- ・督促状公示日入力
- ・子どものインフル市外接種補助金
- ・法人市民税みなす申告入力業務

- ・法人市民税異動届全件エクセルコピー業務
- ・予算再配当入力
- ・貸与物品の発注数集計表作成
- ・豊中市生活保護等世帯空気調和機器稼働費助成金新規対象者判定
- ・学校給食食数入力
- ・固定資産台帳登録



29 77業務にRPA・AI-OCRを活用し、年間約10,400時間を削減【大阪府豊中市】



(総務省)

取組のきっかけ・経緯、要したコストについて教えてください。

「経営戦略方針」を令和元年9月に策定し、そのなかでAIやRPAの導入を取組みのひとつとして位置づけました。

さらに、新型コロナ対応を契機として、市長自らが「とよなかデジタル・ガバメント宣言」を発出し、庁内外に向けてデジタルによる新たな価値創造と変革を進めることを強く発信し、仕事・働き方を変える取組みとして、AIやRPAの導入をより一層推進していくことを決定しました。



(豊中市)

R元年の試行導入に約500万円、R2年度以降は運用支援、研修実施等に約1,000万円程度要しています。



工夫している点や課題について教えてください。

行政手続等のオンライン化における申請データの基幹システムへの入力作業等にRPA導入を推進しています。

また、AI-OCRの活用では、様式について、RPAでデータが利用しやすいよう姓名記載箇所を分けたり、読み取り精度向上のため数字記載箇所はマスを設けたり、選択回答箇所はチェックボックスに変更する等工夫しています。

なお、入力項目が少ないと読み取り作業・結果を確認する処理時間の方が、手作業よりも時間がかかる場合があるので、導入業務の選定には注意しています。

委託基幹システムや様式の変更等によるRPAシナリオやAI-OCR帳票定義の修正、人材育成、新規業務へのRPA導入時の担当課確認の負担があることや、導入業務の増加に伴い保守業務も増加することなどが課題です。

突発的な不具合に対応できるよう、デジタル戦略課職員を育成する方針で対応しています。



今後の展望を教えてください。

行政手続等のオンライン化により、申請をデータで受け取れるため、オンライン申請の件数が多い業務については、積極的に導入を進めていきたいと考えており、引き続き、RPA普及の啓発活動は今後も継続したいと考えています。

自治体システム標準化でRPAの活用が不要になるものがある一方、残るものや新たに活用を希望するものも発生する想定ですので、市としてRPAやAI-OCRの技術を習得した人材を確保し続けることは必要と考えています。

様々なサービスやツールを導入すると、管理できる職員の育成が必要になります。属人的にならないよう、デジタル人材の確保・育成に今後、さらに力を注いでいきます。



☆担当：豊中市 都市経営部 デジタル戦略課☆

【参考情報】 豊中市人口：40.9万人

関連URL：スマートとよなかプロジェクト～サービスの向上・見直し、業務効率化の推進～

(<https://www.city.toyonaka.osaka.jp/joho/saiken/smarttoyonaka.html>)

30 ICTツール導入によるケースワーカーの生活保護業務の効率化・ペーパーレス化【兵庫県神戸市】



➤ ICTツール(訪問支援・ケース指導台帳システム)の導入やケース記録の電子化により、ケースワーカーの業務効率化とペーパーレス化を推進

事業の概要

- 紙で行っていた、問い合わせ対応記録やケース記録を電子化。
- 課全体での共有を迅速かつスムーズに情報共有が可能になることで、書架との行き来の削減、**担当ケース以外の問い合わせにも対応が可能**となったほか、決裁回付のための紙出力作業の省力化、**要処理事項の共有による管理職の進捗管理業務を効率化**。
- 職員の業務量・時間外勤務を大幅削減。

※ **1人あたり月平均時間外勤務時間縮減率** (R2年度→R3年度比) : **担当者 約32%、係長級 約45%**

見直し前



見直し後



30 ICTツール導入によるケースワーカーの生活保護業務の効率化・ペーパーレス化【兵庫県神戸市】



(総務省)

導入に至ったきっかけ・背景（導入前の課題）について教えてください。

従来は記録が手書きで、紙が手に貼りついたり、修正印が必要だったり、**長い文章を書くのが負担**でした。

また、書架に行ってファイルを出し入れし、記録を綴じる等の手間も発生していたほか、**情報共有も不十分で、他の職員が担当のケースの問合せに対応できない、部下の作業状況を把握できないなどの課題**がありました。

この課題を解決すべく、**オフィスソフトとファイルサーバによる管理活用を始めた区があり、そのアイデアを元に全区共通システムとして構築したのが始まり**でした。



(神戸市)



導入に当たり工夫している点や現時点での成果を教えてください。

システム内での電子決裁を導入することとしていた中、**必要書類の一部でも紙が残れば、結局ファイルの出し入れや記録を綴じる手間は減らないので、徹底したペーパーレス化**を行い業務全体の効率化を意識しました。

また、情報をデータとして扱う環境を整えられたことで、**情報共有が格段に行いやすくなり、問い合わせ対応や管理職による進捗管理がしやすくなったほか、共同利用の専用端末から自席端末から仮想デスクトップを使ってアクセスできる環境を整えられたことで、端末待ち時間の解消**ができました。



導入に当たって要したおおよそのコストを教えてください。国等の支援策を活用していたら教えてください。

環境構築のために3,800万円（機器費別）、補修運用に200万円/年かかっています。

厚生労働省の「生活保護業務デジタル化による効率化手法開発・検証事業」への補助を活用しています。



本取組の今後の展望を教えてください。

日々、**データの利便性・重要性**を感じています。今後、キーワード検索やカテゴリー別に時系列でデータを閲覧できるよう機能拡張したいです。また、**AIなど最新のテクノロジーとの連携を進め、ケース台帳に記載されたデータの分析**を行い、さらなる業務改善に繋げることもできると考えています。

ケースワーカーの本来の業務は、市民の抱えている問題の解決の手助けをすることであり、**いかに無駄な作業を減らし、市民の方と関わる時間を増やすかが大切**です。そのために、ペーパーレスをはじめ、**様々な試行錯誤**をすることは、**大変やりがいがあり、この取組を一層進めていきたい**と思います。

☆担当：神戸市 福祉局 くらし支援課(生活保護担当)☆



【参考情報】 神戸市人口：151.8万人

関連URL：神戸市HP (<https://www.city.kobe.lg.jp/index.html>)

31 9割以上を電子決裁としペーパーレス化や業務効率化を推進【神奈川県】



➤ 在宅勤務など多様な働き方への対応のため全庁的に電子決裁を推進し、電子決裁率94.0%を達成（令和4年度）

事業の概要

- 平成30年4月から電子決裁機能を有する文書システムに刷新し、全庁規模の電子化を推進。
- 知事決裁（月20～30件）を含めたほぼ全ての決裁を電子化。 ※本庁所属では電子決裁率99%超

<電子決裁率の推移>

平成30年度	36.7%
令和元年度	32.9%
令和2年度	56.5%
令和3年度	86.8%
令和4年度	94.0%

<普及に向けた効果的な取組>

トップダウンの働きかけ <最重要>	幹部職員も高頻度で利用するシステムであり、「幹部は紙決裁」との意識だと電子決裁が浸透しない。 ⇒ 知事を含む幹部職員が率先して電子決裁を行った結果 、全庁の電子決裁率が急上昇
コロナ禍による勤務環境の変化	緊急事態宣言下 における出勤制限等、電子資料のみで業務を行う需要が庁内にも存在 ⇒ 場所にとらわれない働き方 を提供するツールとして、在宅勤務やモバイルワークでの利便性が職員にも浸透
「併用決裁」の導入	許認可事務等において、紙申請などを原因とする大量の添付資料が存在し、そのスキャン作業が電子決裁活用の障壁 ⇒ 添付の一部に紙があっても電子決裁を可能とする 「併用決裁」を導入 （令和2年度～）

31 9割以上を電子決裁としペーパーレス化や業務効率化を推進【神奈川県】



(総務省)

普及の取組の工夫についてもっと教えてください。

同じ業務を所管していても、「〇〇事務所は90%」「××事務所は30%」など所属により顕著な違いが見られるため、**所属ごとの決裁率を分析し個別に働きかけを実施**しています。所属長の意識も大変重要です。

いきなり紙決裁から完全電子に切り替えることは難しいとしても、**併用決裁もできない場合は理由を尋ねて、電子への切り替えを促している**ほか、**文書課長通知、各局の管理担当課長会議での報告**などを継続的に実施しています。(神奈川県)

上記の結果、令和5年3月（単月）の電子決裁率は94.9%まで上昇しました。



他自治体の視察や照会があった時によく質問されることを教えてください。

「併用決裁に意義はあるか、実際には併用がほとんどではないか。」といったご質問を受けます。

現時点で行政手続に紙が存在することは不可避であり、「**できる部分からの電子化**」との意味で併用決裁を導入した意義はあると考えています。なお、電子決裁率の上昇（併用決裁導入）に伴い、**完全電子(*)の件数も半年間で約3倍に急増**しており、**完全電子と併用の割合はおおよそ2:1**です。※完全電子…電子決裁のうち紙の添付資料が存在しないもの

※完全電子決裁数 令和2年8月：14,856件 → 令和3年3月：44,340件（併用20,942件（外数））



今後の展望を教えてください。

本庁所属では**電子決裁率が99%**に達しており、決裁の電子化はほぼ上限と考えています。これは回議ルート上に、文書システムを利用できない者（警察職員、教員、議員など）がいる場合など、紙起案の必要性はあり、電子決裁率は100%にはならないためです。

そこで**現在は、併用決裁の低減と完全電子決裁（紙が1枚もない決裁）率の向上**にも軸足を置いて検討を進めているところです。

ただし、平成30年度に総務省が「電子決裁移行加速化方針」で取りまとめられたとおり、**決裁のためだけに原本を単純に電子化する作業は本末転倒**です。既存の事務フローをそのまま当て込んで逆にも非効率となるため、今後は、「電子化に合わせた業務プロセスの見直し」が重要になると考えています。

☆担当：神奈川県 総務局 組織人材部 文書課☆



【参考情報】 神奈川県人口：921.5万人

関連URL：総務局デジタル戦略本部室 (<https://www.pref.kanagawa.jp/docs/fz7/index.html>)

32 ICT活用による議会も含めたオフィス改革で業務効率向上・ペーパーレス化【愛媛県西予市】



- ▶ タブレット端末導入により、ペーパーレス化・議会活性化を推進
- ▶ 本庁舎ではフロア改修に合わせペーパーストックレス方針を掲げ、印刷枚数20%減を達成

事業の概要

- 本庁舎では、フロアの改修について、職員によるオフィス改革プロジェクトチームを創設し、オフィスレイアウトや働き方、**仕事効率のあげ方等を検討**し、議会、市民、理事者等への説明を行い、新フロアをオープン。
- **新フロアでは、「全フロアWi-Fi」、「全職員ノートPC」、「全職員デュアルモニタ」、「協議はPC（ペーパーレス）」、「部長室なし」、「袖机なし」、「引き出し付きの机なし」**を取り決め、ペーパーストックレスも推進。
- 書類削減による余剰スペースは、打合せコーナー等を設置し、職員間のコミュニケーションを活性化。
- **議会では平成28年8月にタブレット端末を導入し、単なるペーパーレス化ではなく、ICT活用により、グループウェア導入による議員のスケジュール管理、各種会議の案内、行政資料の送付など議会活性化に寄与。**
- ペーパーレス化とペーパーストックレスの取組で**印刷経費を大幅に削減**している。

Before（フロア改修前の本庁舎フロア）



After（フロア改修後の本庁舎フロア）



- ペーパーストックレスの効果
- 一人当たりの印刷枚数20%削減



32 ICT活用による議会も含めたオフィス改革で業務効率向上・ペーパーレス化【愛媛県西予市】



（総務省）

※特に議会での取組について伺います
取組の経緯・きっかけ、具体的なペーパーレス化手法を教えてください。

議会活性化特別委員会、議会運営委員会からの提言により、ファックス中心であった連絡方法の見直し、ペーパーレスによる議会活動や各種資料閲覧時における利便性の向上を目的に、平成27年7月、ICT導入検討委員会を設置し、調査研究を行い、平成28年8月にタブレットを導入しました。

現在の配布台数（1人1台）議員計18台、事務局職員計5台。

会議システム導入による会議資料のデータ化、グループウェア導入による議員のスケジュール管理、各種会議の案内、行政資料の送付など、利用率は100%です。



（西予市）



取組にコストはかかりましたか。

会議システム・グループウェアの使用料、タブレット通信費（機種代含む）、いずれも一般財源です。なお、機種代を含むタブレット通信費の1/3は議員負担としています。



タブレット端末導入効果や工夫している点を教えてください。

導入から8年が経過し、議員の意識も向上しつつありますが議員間で使用技術や活用頻度に差があります。

Web会議などのシステム利用等、ICTを活用する機会が広がり、使い方の研修等一定の期間が必要です。

行政部局からの議員への会議の案内や配布資料等は原則議会事務局を通じてグループウェアで配信することで郵便料金や印刷代等の削減に努めています。



今後の展望を教えてください。

議会資料に関しては、予算・決算書を除きデータ化したものをタブレットで閲覧しています。

今後は予算・決算書に関しても、紙ベースでの配付をやめ、データでの配信を検討しています。 ☆担当：西予市 議会事務局 ☆



【参考情報】 西予市人口：3.6万人

関連URL：ICTを活用したペーパーレス化から働き方改革への取組み

(https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/top/local_support/ict/jirei/2017_091.html)

「ICT地域活性化大賞2017」行政効率化賞 受賞事例

(https://www.applic.or.jp/pdf/future_21/03/6.pdf)

愛媛県主催 行革甲子園2022 出場 働き方改革を実現するオフィスの空間づくり ～withコロナ時代における自治体経営改革～

(<https://www.pref.ehime.jp/h10800/shichoshinko/renkei/gyoukakukoushien.html>)

33 Web会議で移動時間を大幅削減し行政サービスを向上【栃木県宇都宮市】



- LGWAN内で構築が可能なWeb会議システムを活用し、職員自身の端末から手軽にWeb会議を実施でき、1時間以上かかる出先機関への移動時間を他業務に充当

事業の概要

- コロナ過の影響によるWeb会議のニーズが高まり、セキュリティ対策強化及び、LGWAN環境内の既存端末の利活用のため、**LGWAN対応のWeb会議システムを新たに導入した。**
- **在宅勤務者を含め、離れた場所にいる職員を交えた会議で有効に利用**でき、自席から密にならない状態で打ち合わせができることから、感染リスクを抑えながらも業務を滞らせることがない。
- 広範囲にわたって出先機関が点在しているが、**出先機関の長を集めた会議でも移動時間を節約し、機密性が高い会議を効率的に開催**できるようになった。

ネット経由のWeb会議システムの課題

- ・ 機密性の高い情報を取り扱う場合、セキュリティ対策の更なる強化が必要
- ・ ネット接続可能な専用端末の管理等の負担大
- ・ Web会議の開催数増加に伴う、専用機器が不足し、開きたいタイミングで開催困難な会議が発生した

LGWAN対応のWeb会議導入後

- ・ LGWAN内の利用で高い機密性を確保
- ・ LGWAN内の端末の利用による管理工数の削減
- ・ 自席の端末でWeb会議が可能になり開きたいタイミングで会議を開催可能となり、利便性が向上

33 Web会議で移動時間を大幅削減し行政サービスを向上【栃木県宇都宮市】



(総務省)

取組の経緯・きっかけを教えてください。

新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、令和2年度から外部との打ち合わせのみならず、**庁内の会議等においてもWeb会議を使用する機会が増えました。**

当初は、タブレット端末とインターネット回線を使用する一般的なWeb会議システムを使用していましたが、貸出端末の不足への対応や、機密性の高い情報を取り扱う庁内会議等のセキュリティ対策を強化する必要があったため、LGWAN環境で利用できるWeb会議システムを導入しました。



(宇都宮市)



取組において、どのようなコストがかかりましたか。

導入費用：サーバの構築費用、スピーカーマイク・モニター等の周辺機器費用

運用費用：ライセンス料

がかかっています。



取組の成果や苦勞・工夫している点を教えてください。

最新の利用状況としては、**年間250回の会議開催**を超え、様々な用途に利用されています。

苦勞・工夫している点としては、本庁と出先機関との通信回線の帯域が細く、通信に不具合が生じる事象がみられるため、令和4年度に庁内ネットワークの再構築（無線化・帯域拡大）に取り組んでおり、改修後、さらなる活用を推進したいと考えています。



取組の成果や苦勞・工夫している点を教えてください。

職員を対象とした庁内研修を改めて開催し、活用事例の紹介等を通じ、全庁的な利用促進を図る予定です。

今後は、庁内ネットワークの再構築による回線増強を受け、出先機関の職員が本庁まで出向いて実施している二役協議・報告について、すべてWeb情報システムによるオンライン化を進める予定です。

また在宅勤務において、USB型モバイルルータと組み合わせた活用を図っており、自宅からも円滑に協議・打ち合わせができる効果を確認できたところであり、今後は職員の新たな働き方の一つとして、在宅勤務でのより一層の活用拡大を図る予定です。



☆担当：宇都宮市 行政経営部 行政経営課 経営管理室☆

【参考情報】 宇都宮市人口：51.9万人

関連URL：宇都宮市市政情報 (<https://www.city.utsunomiya.tochigi.jp/shisei/index.html>)

34 庁内チャットを活用し業務上の疑問や不安を即時解決、若手職員育成【東京都渋谷区】



- 庁内インフラ環境に実装されていたチャットツールを全職員が利用できるようにルール化、整備し、庁内DXを推進するツールとして周知
- チャット機能を最大活用し、庁内で分からないことを気軽に教え合う組織文化を醸成

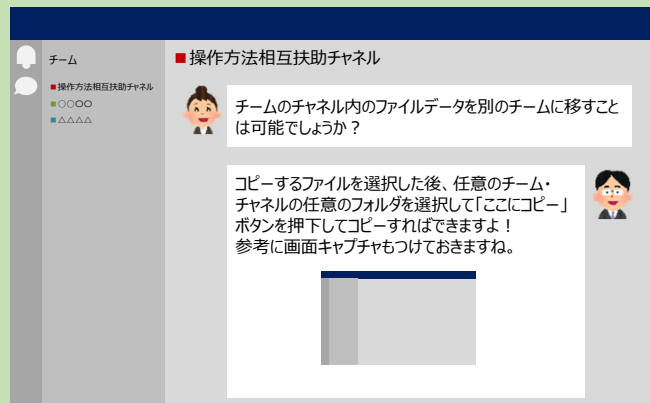
事業の概要

- 平成31年1月よりMicrosoft 365を導入し、**チャットツールを庁内の全職員が利用できるよう整備。**
- 自治体DXを推進するために必要な各種システムについて、**有識者・前任者に気軽に質問ができる組織文化を醸成**している。不安なく働ける環境で、次世代を担う若者をどんどん育成中。
- 例えば、チャット機能に「操作方法相互扶助チャンネル」を作成しており、**職員間のQ&Aのやりとりを円滑化し、**庁内で分からないことを教え合っている。

RPAが上手く動かないんですが、どうしたらいいんでしょうか？



(活用例) 操作方法相互扶助チャンネル



この事例はイレギュラーだな。同じようなケースがないか、チャットで聞いてみよう。



シナリオのここを、こうすれば動きますよ～



前に私が担当していたときは、こうやって対応していましたよ。



34 庁内チャットを活用し業務上の疑問や不安を即時解決、若手職員育成【東京都渋谷区】



(総務省)

庁内チャットシステムは、どの職員が利用できるようになっているのでしょうか。

区的全職員が利用できるようにMicrosoft 365のライセンスを用意しています。
チームの作成等、なるべく制限を設けずユーザーが自由に使えるようにしています。



(渋谷区)



他団体からよく質問されることを教えてください。

他団体より多く受ける質問とその回答は以下のとおりです。

Q 1. ユーザー向け操作研修を行いましたか？

A 1. **操作研修は、特に行っていません。**

Q 2. 使わない人への働きかけなど、どのように利用を促していますか？

A 2. 特に行っていませんが、**経営層が積極的に使い始めたため、管理職も積極的に使い、結果的に全庁での普及が瞬く間に進みました。**

Q 3. 庁内メールとの使い分けはどのようにされていますか？

A 3. 特にルールはありませんが、**チャットの方が便利のため、庁内での連絡はチャットがメインツールとなりました。**

Q 4. BYOD*でもチャットを使っていますか？

*Bring Your Own Device：個人が私物として所有している
パソコンやスマートフォンを業務に使う利用形態

A 4. **BYODでも使っています。**



今後の活用の展望を教えてください。

利用しているツールは単なるチャットツールではなく、今後様々なアプリとの連動やAIのアシストなどが見込まれます。
特に、**PowerAutomateやワークフローシステム、AIチャットボットとの連携などを検討しています。**



☆担当：東京都 渋谷区 デジタルサービス部 ICTセンター ☆

【参考情報】 渋谷区人口：22.9万人

関連URL：渋谷区HP (<https://www.city.shibuya.tokyo.jp/contents/soshiki/>)

35 全職員を対象にチャットツールを導入し、庁内の事務連絡を効率的に実施【新潟県三条市】



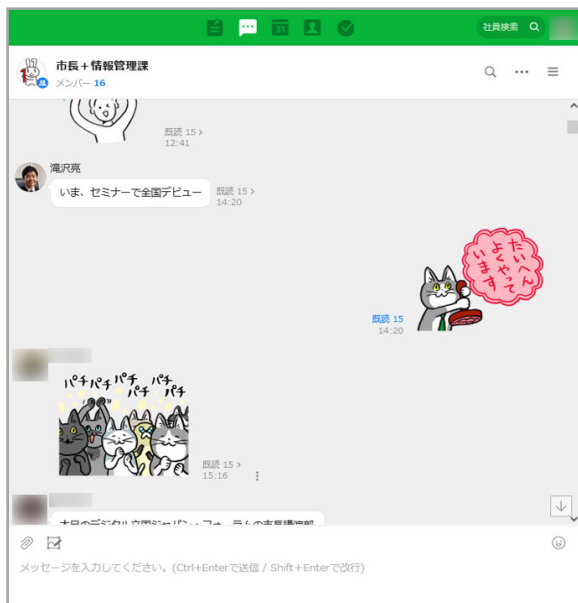
- ビジネスチャットツールの導入で、無駄な時間や情報の分断を無くし、業務効率化を実現
- 分散勤務やリモートワークの実施において、対面と変わらないコミュニケーションが可能に

事業の概要

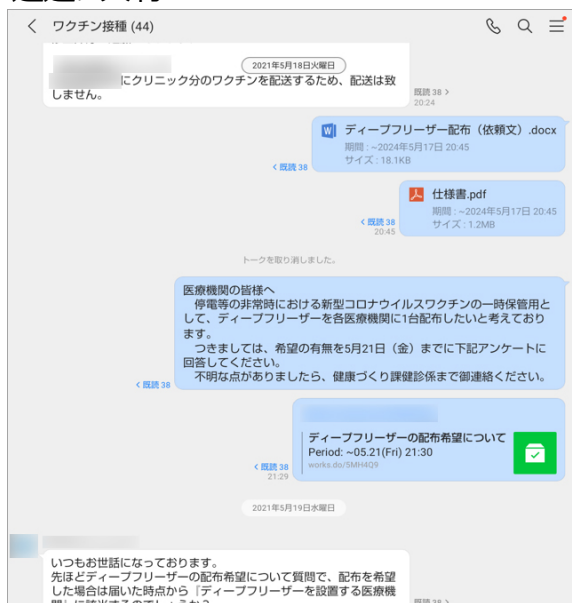
- **ビジネスチャットツールを導入し、全職員を対象に1,000ユーザで利用開始。**
- 各課の速やかな連携を可能にし、**カレンダー機能や掲示板機能の活用により業務効率化を実現している。**
- **災害時の連絡ツールとしての活用や、ワクチン接種に関する医療機関との連携をスムーズに行える環境づくりを構築できた。**（ワクチン接種対応時、医療機関との電話とFAXによる連絡業務の負担を大幅に軽減）

[ビジネスチャットツールの画面例]

チャットで市長と各課が情報共有に活用



医療機関にタブレットとビジネスチャットツールのアカウントを配布しワクチン接種に関する情報を迅速に共有



・全職員を対象としたグループウェアとしてビジネスチャットツールを導入（**当該製品の全職員対象の導入は全国初の取組**）

・日常のコミュニケーションのほか、災害対応や医療機関とのワクチン接種に関する密接な連携に活用

・希望する職員には、**私用スマホでの利用を許可している**（運用ガイドラインにて規定）

・外部連携機能により、多くの**住民が普段利用しているチャットツールと連携できるため**、自治会長や施設の指定管理者等との連絡にも活用（外部連携機能は届け出制）

35 全職員を対象にチャットツールを導入し、庁内の事務連絡を効率的に実施【新潟県三条市】



（総務省）

ビジネスチャットツール導入の経緯・きっかけを教えてください。

組織内での**情報連絡効率化**と、**組織間の情報分断をなくし、庁内コミュニケーションの円滑化**のため、市長からの指示によりチャットツール導入検討を開始しました。

また、チャットツールの導入検討時、庁内利用していたグループウェアのサポートが終了するタイミングと同時期にあったため、スケジュール管理機能や掲示板機能などの**グループウェアとしても利用できる製品を比較検討・導入**しました。



（三条市）



ビジネスチャットツールを利用している職員数などを教えてください。

利用者は一般事務職（正職員、会計年度任用職員）、消防職、保育士職（アカウント共有利用）が利用しており、**全体で約1,000人**です。（庁内ではインターネット端末で利用。約6割の職員がスマホ版アプリも利用。）

ユーザに共通する**アクセス権限は、所属する部署のトークグループのみ**で、各ユーザごとに任意のトークグループを設定し情報共有を図っています。スマホ版アプリは、セキュリティ対策として各種制限設定を行っています。

その他、**外部連携機能やスマホアプリ利用権限は届け出によって権限を設定**する運用としています。



ビジネスチャットツール導入の近況や工夫点を教えてください。

感染症対策の分散勤務やリモートワークでも、**対面とほぼ変わらないコミュニケーションが可能**となりました。

災害等の緊急時の対応にもチャットツールを積極的に活用していきたいと考えています。また、私用スマホでの利用は通信料等個人負担が伴うため、所属内でスマホアプリを利用していない職員がいる場合は、**従前の電話連絡網も併用**しています。

チャットツールの利用は全庁で浸透していますが、所属によってカレンダー等の**グループウェア機能の活用が進んでいない**場合は、**庁内ICT研修で効率的な活用方法等の説明**を行い活用を促しています。



今後の展望を教えてください。

新型コロナウイルスワクチン接種業務での活用と同様に、**市内介護事業所とのビジネスチャットツールを整備**し、連絡業務の効率化と災害時等の情報共有ツールとしての活用を予定しています。



☆担当：三条市 総務部 情報管理課 ☆

【参考情報】 三条市人口：9.5万人

関連URL：情報化の推進HP (https://www.city.sanjo.niigata.jp/kurashi_tetsuzuki/machizukuri/johokanosuishin/index.html)

運用ガイドライン (<https://www.city.sanjo.niigata.jp/soshiki/somubu/johokanrika/openknowledge/13711.html>)