

# 許可証等の電子交付の推進 <茨城県（人口約283万人）>

- これまで知事印を押印し、紙で交付していた許可証等について、**電子メール等での交付を推進**。(R5.7.1～)
- **いつでも、どこでも許可証等の申請と受取が可能**になり県民の利便性向上に寄与。
- 一連の行政手続が全てデジタルで完結できることとなり、**業務のデジタル化が一層推進**。

## <電子交付の推進による県民サービスの向上>

### 課題

- 本県では、条例に基づく処分通知（許可証の発行等）について、令和3年度から電子メール等による交付を行っていたが、法令に基づくものについては、電子メールによる交付が可能か不明確であった。
- 書面（紙）交付は、印刷や押印、郵送が必要であり、職員の負担に加え、申請者が交付物を受け取るまでに時間を要していた。

### 取組

- R4.1 法令で規定された事務についても電子メールによる交付が可能となるよう、国に要望
- R4.6～ 電子メールによる交付が可能である旨の国からの回答を踏まえ、庁内において電子交付することができる事務を整理
- R5.6 手数料徴収条例の改正（電子交付と紙交付の手数料の差別化）等
- R5.7 運用開始

### <見直しポイント>

- 電子公印の活用（RPAによる知事の電子署名、電子印影、タイムスタンプ）
- 手数料徴収条例の改正

### 成果

- 約400の事務について電子交付の運用も可能となった
- 県民の利便性が向上
  - ・いつでも、どこでも申請・受取が可能
  - ・交付物の受取までの時間短縮
- 職員による事務作業の負担が軽減
  - ・書類印刷、押印、郵送作業の負担軽減
  - ・押印作業が不要となり、いつでも、どこでも手続きが進められる



【参考】電子交付を行う許可証等のイメージ（電子公印を活用）

# アナログからデジタルへ～畜産農家への電子収納PR作戦～ <栃木県（人口約193万人）>

- 従来、申請・納付ともに紙で行っていた手数料事務について、電子申請・電子収納を活用し、業務効率化
- 「**畜産農家にわかりやすく**」に注力し、積極的なPRを実施

## <電子収納の普及・手数料事務の削減>

### 課題

- 豚熱ワクチン接種開始に伴い、新たな手数料事務が発生。さらに、R5年度からは制度追加により、業務量の増加が見込まれた。
- デジタルに苦手意識を持つ方が多い畜産農家に、電子収納をどうやって普及させていくか。

### 取組

- 電子収納の知名度アップのためにチラシを配布
- 興味を持った方には具体的な手順と申請用QRコードを掲載したチラシを配布
- 「チラシだけではよく分からない」という方には**職員が手取り足取りスマホ操作をレクチャー**  
最初は苦戦された方も、数回で操作をマスター！

### 成果

- 前年同期比で**申請件数が19%増加したにも関わらず、事務処理時間は20%減（電子収納の活用により実質33%減）**
- 電子収納が全体の37%を占め、紙申請は28%減**
- 行政側のコスト（納入通知書発送に係る紙・印刷・切手・封筒）及び畜産農家側のコスト（金融機関に行く時間とガソリン代）を削減
- 職員も畜産農家もインターネット環境さえあれば場所・時間を選ばない
  - 手数料事務を行う全ての部署への展開により、業務量やコストの大きな削減を期待**
  - 行政にも畜産農家にも双方にメリット**

### 豚熱ワクチン手数料の納付は電子決済が便利です

栃木県電子申請システムで申請することで、電子決済が利用できます。利用可能な決済手段は、クレジットカード、PayPay、LINEPay、メルペイ、楽天Edy、モバイルSuica、Apple Pay、Pay-easyの8つです。

(決済の流れ)

① ログイン  
QRコードを読み取って利用者ログイン画面へ

② 申込内容照会  
電子申請システムから「申込内容照会」へ

③ 納付情報確認  
金額を確認し「SBペイメントでお支払い」へ

④ メール確認  
入力したメールアドレスに届いたQRをタップ

⑤ 納付申請  
手続き申込画面で必要項目を入力し申し込み

⑥ 支払方法選択  
8つの決済方法から選択

⑦ 支払処理  
支払い完了画面が出現し完了

⑧ 受領メール確認  
受理されると【受領通知メール】が届きます

⑨ メアド入力  
手続き申込に同意しメールアドレスを入力

⑩ 申請メールアドレス入力  
申請メールアドレス（確認欄）を入力して確認

⑪ 申請メールアドレス入力  
申請メールアドレス（確認欄）を入力して確認

⑫ 申請メールアドレス入力  
申請メールアドレス（確認欄）を入力して確認

※注意：指定された支払い期限内にお支払いをお願いします

県畜産保健衛生所 栃木市総社町1439-20  
TEL:0282(27)3611 FAX:0282(27)4144 携帯:090-7205-1402 (夜間・休日)

### スマホでらくらく♪ ～手数料納付まで簡単9ステップ～

監視伝染病予防注射に係る申請書（豚熱ワクチン管理手数料：1頭60円）の場合

① ログイン  
QRコードを読み取って利用者ログイン画面へ

② 申込内容照会  
電子申請システムから「申込内容照会」へ

③ 納付情報確認  
金額を確認し「SBペイメントでお支払い」へ

④ メール確認  
入力したメールアドレスに届いたQRをタップ

⑤ 納付申請  
手続き申込画面で必要項目を入力し申し込み

⑥ 支払方法選択  
8つの決済方法から選択

⑦ 支払処理  
支払い完了画面が出現し完了

⑧ 受領メール確認  
受理されると【受領通知メール】が届きます

⑨ メアド入力  
手続き申込に同意しメールアドレスを入力

⑩ 申請メールアドレス入力  
申請メールアドレス（確認欄）を入力して確認

⑪ 申請メールアドレス入力  
申請メールアドレス（確認欄）を入力して確認

### 電子申請用QRコード（県畜産保版）

- 家畜防疫員が接種した場合  
監視伝染病注射申請書（豚熱予防注射：1頭340円）
- 知事認定獣医師が接種した場合  
監視伝染病予防注射に係る申請書（豚熱ワクチン管理手数料：1頭60円）
- 登録飼養衛生管理者が接種した場合  
監視伝染病予防注射に係る申請書（毎月1回）（豚熱ワクチン管理手数料：1頭60円）  
豚熱ワクチン接種票の交付依頼（毎月1回）（初診料：1頭220円、往診料：1件550円、文書料：1件550円）

以下のサイトからも申請可能です。  
<https://www.pref.tochigi.lg.jp/g68/butanetu/butanetu3.html>

# データドリブンなチャットボット運用 <長野県（人口約200万人）>

- チャットボットの利用状況から、データに基づく回答の改善や新たなQ Aの作成を支援するため、BIツール（意志決定支援ツール）を活用し利用状況のデータを見える化。

## 課題

- これまで、チャットボットの利用状況について、Q A作成所属と共有できる仕組み無く、Q Aの改善やユーザーのニーズに基づく新たなQ Aの作成に課題があった。

## 取組

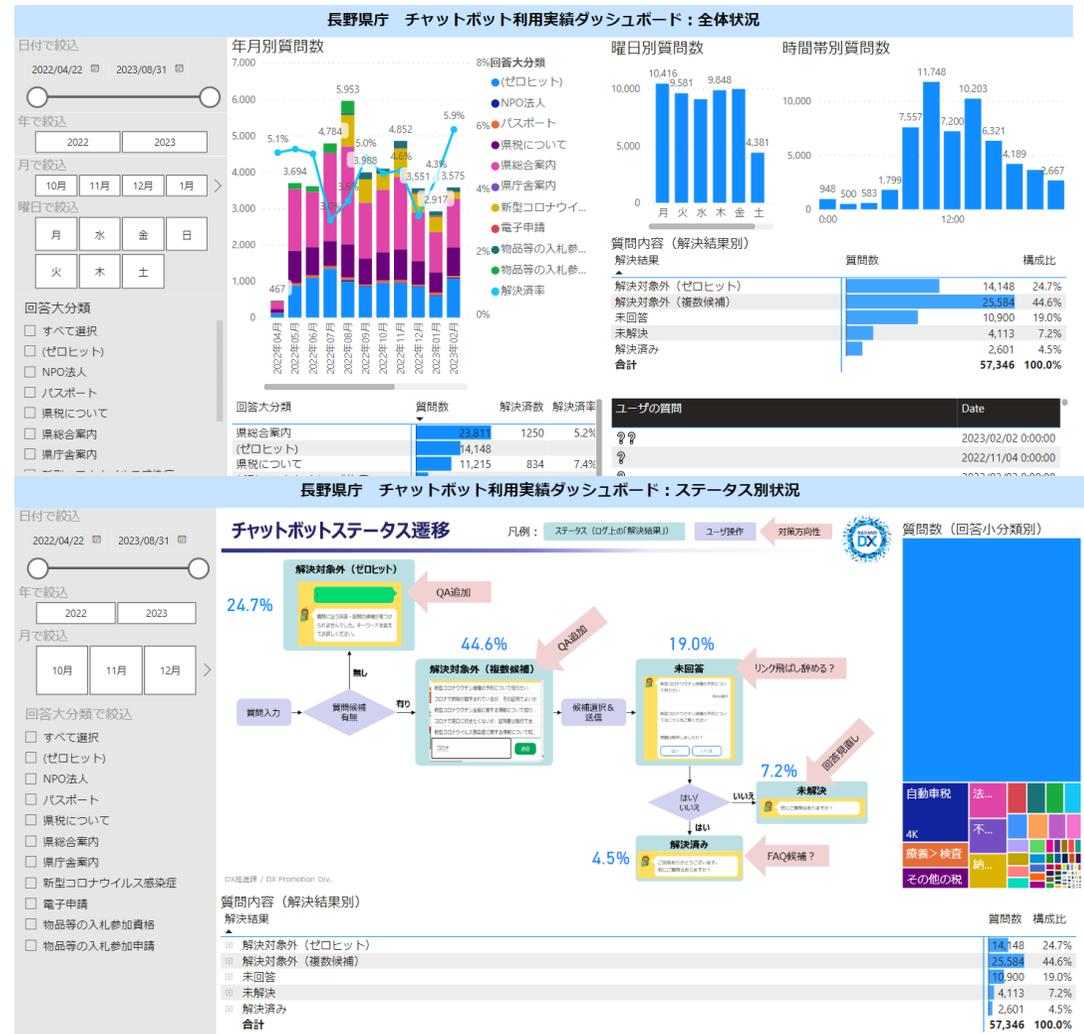
- システムから出力可能なデータを基に、BIツールを利用してデータの整形から利用状況の見える化までを実施。

### 【見える化した項目】

- ・年月別、曜日別、時間別 質問数
- ・平均解決率
- ・分野別解決率
- ・利用ステータス別の利用状況の遷移

## 成果

- 利用状況の見える化により、既存QAの解決率や、QA未作成だがユーザーから質問がされている項目などの把握が可能となり、チャットボットQAの改善が可能となった。



# 県民協働ボランティアによる道路損傷報告のオンライン化<岐阜県（約192万人）>

- 県民協働ボランティアによる道路損傷報告（社会基盤メンテナンスサポーター事業）をオンライン化した。  
社会基盤メンテナンスサポーター事業
- ➔ 県内の道路や橋りょうなどの安全かつ快適性を確保するため、県民から、日常的に利用している道路や橋りょうの異常箇所の情報提供を行っていただく制度。情報提供を行っていただく県民を社会基盤メンテナンスサポーター（以下「MS」という。）として委嘱しており、平成21年度から実施している。

## 課題

○これまで、MSからの情報提供の方法を電話・FAX・メールとしており、特に電話による情報提供が多かったため職員が電話対応に時間を取られていた。また、MSより情報提供いただく際、電話での聞き取りでは、正確な発見箇所や道路の損傷状況を詳細に把握することが難しいという課題もあった。

## 取組

- 令和3年8月より汎用電子申請基盤を活用し、MSが所有する個人のスマートフォン等からの報告を可能とした。
- 道路の損傷状況の詳細を容易に把握できるようにするため、写真の添付や発見箇所(経度・緯度)の登録も可能にした。

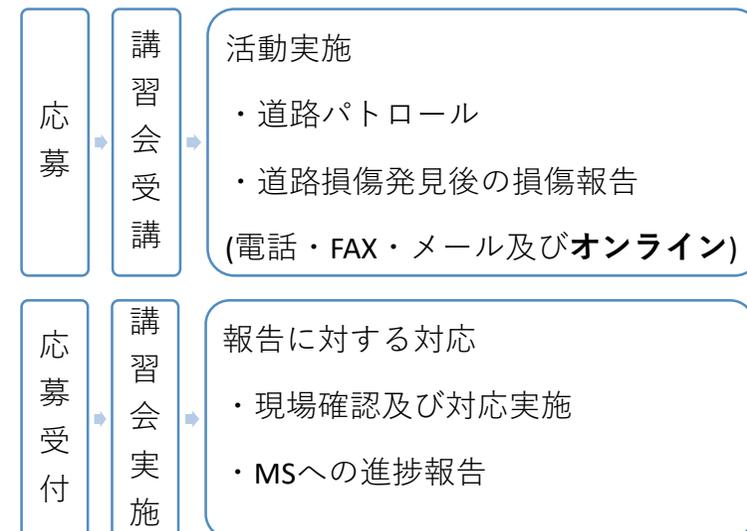
## 成果

○オンライン報告の導入後、令和5年8月末時点までの全報告件数551件のうち300件がオンラインによる報告となった。

MSからの情報提供数（オンラインによる報告件数） 単位：件		
R3.8～R4.3	R4.4～R5.3	R5.4～R5.8
179件（70件）	253件（156件）	119件（74件）

- MSからの報告の半数近くがオンラインでの報告となったことで、従来に比べて職員の電話対応時間が減少した。
- 道路等の損傷状況を写真で提供いただくことで、詳細な状況把握が可能となった。

MS事業について（上：MS、下：岐阜県）



# 管路台帳の3次元モデル化<静岡県（人口約355万人）>

- 埋設管等の管理は、**3次元点群データを3Dモデリング化**することにより、正確な位置で管理することが可能となり、**埋設管路破損事故の防止**や**維持管理の効率化**が図られることなどが期待される。

## < 地下空間の可視化 >

### 課題

- 埋設管等は、図面で管理しており工事で道路を掘削した際に、図面と異なる位置で出現することがあり、管の破損事故の原因となっている。
- 水道管路の破損事故の場合は、道路の冠水や断水を伴うため社会的影響が大きく、抜本的な対策が見いだせていない。

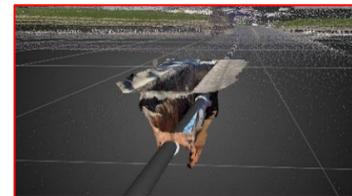
### 取組

- (きっかけ) ○ 管路をより正確な位置で把握し、地下空間を可視化することが必要と考えた。
- (方法) ○ 更新工事の際に露出する管路をiPhone等の3Dスキャナーで撮影し実証を重ね、**管路の点群データを低コストで容易に取得**できることを確認。
- 取得した点群データを、世界座標系の**3次元仮想空間に展開し**、3Dモデリングを行い、**管路台帳の3次元モデル化**を図る。
- (工夫) 1. 点群取得には高コストの専用機器ではなく**汎用性を重視**し、小範囲で手軽に点群データを取得可能な**低コストのiPhoneを使用**。
2. 図面を基に3D化する手法と比べ、本取組は実物を測定し測定結果を基に3D化を行っているため、**位置精度が大幅に向上**。
3. **管材メーカーと協力**し、管路の3Dモデルにするための**モデリングデータを定型化**し、低コストでモデル化できるようシステム開発を実施。
4. 3次元モデルの構築過程では、他事業者への水平展開を見据え、**関係機関（通信、ガス、電気等の他事業者）と積極的に意見交換**を実施。

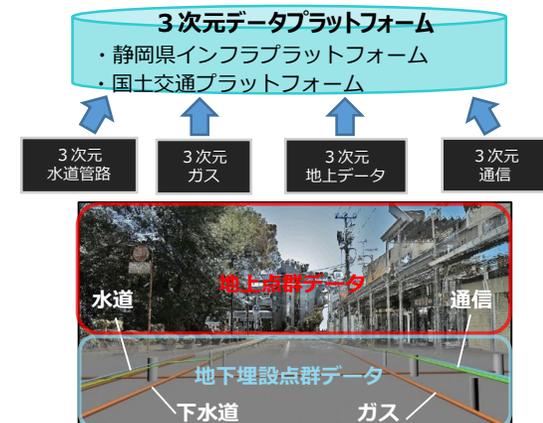
### 成果

- **地下空間が可視化されることにより**、管路を**正確な位置**で適正管理することが可能。**埋設管路破損事故の防止**や**維持管理の効率化**が図られるとともに、**大規模災害時においても有効に利活用**が図られることが期待される。
- **プラットフォームで連携**しデータが一元化された際には、他の占用事業者（通信、ガス、電気等）とともに**相互利用が可能**。
- **国土交通省が主催**する道路の地下埋設占用物件の3Dデータ化等に関する検討会議で**先進かつ優良事例**として本取組を紹介し、業界紙である建通新聞や水道産業新聞に取り上げられるなど**高評価を得た**。

### <管路の3次元モデル化>



### <プラットフォームイメージ>



# 子育て世帯向けアプリを整備＜奈良県（人口約132万人）＞

- ひとり親家庭を含む子育て家庭の状況・困りごとに応じ、ひとり一人にカスタマイズした情報をプッシュ型で提供するシステム（奈良っ子はぐくみアプリ）を構築。
- 「なら子育て応援団（※）」の利用登録者のデータを整備し、本人の希望に応じ、ウェブ上で可能な行政手続や民間団体等の手続き窓口へ誘導。

※なら子育て応援団：協賛店舗等が様々なサービスを提供することで、子育て家庭を応援する制度

## 課題

- システムへの登録時に、子育て世帯が何度も同じ情報を書いたり、入力したりする必要がある。平成10年代から運用されていた「なら子育て応援団」のシステムには、長らくシステムを用いたことで、品質の低い、欠損したデータが多かった。
- 新型コロナウイルス感染症や物価高対策において、各種キャンペーンなどによる給付事業実施時には、職員が手作業で必要事項を確認、修正作業を行っており、5人の係員でキャンペーンの対応1,400時間(5人×2時間×20日/月×7月)を行っていた。

## 取組

### （システム）

- SaaSを用いて、カスタマイズは行わず、基本機能に忠実なシステム（データレイアウト）の整備を行った。
- 登録した際のIDを入力することで、何度も同じ情報を入力する必要をなくした。
- マイページ機能から、自身の申請状況（ステータス）を確認できるようにした。
- なら子育て応援団（子育て支援パスポート事業）について、現在地からマップで確認できるようにした。
- 職員が手作業で行っていた申請事項の確認・修正作業をなくすべく、要件に合致しないものは申請画面でエラーが出るようにするなど、アプリ内で申請事項のエラーチェックができるようにした。

### （制度）

- Fit to standardの考え方により、給付要件確認をシステム上で実施できるように設定した。

## 成果

- 県民の問い合わせに「マップで子育て支援を行っている店舗がわかり、便利になった」という声が届いた。
- 業務フローの簡素化により、業務のほとんどを外部へ委託することが可能になり、延べ1,400時間の業務を削減。

（実際の画面）



# 電子契約サービスの活用 <高知県 (人口約68万人) >

- クラウド上で契約等を締結することが可能となる立会人型の電子契約サービスを導入し、契約事務の効率化と利便性の向上につなげた。

## 課題

- 紙文書で契約を締結する際、契約書の製本、押印、郵送が必要なため、時間や経費がかかっていた。

## 取組

- 令和3年1月、国（総務省）において、地方自治法の関係省令が改正され、自治体において立会人型電子契約の利用が可能となったことから、立会人型の電子契約サービスを提供している民間事業者と連携して令和3年度に実証実験を行ったうえで、令和4年5月から運用を開始。
- 印紙が不要となることから、特に契約相手先のメリットが大きい公共事業（土木分野）などを中心に、県職員や関係団体等への周知を実施。

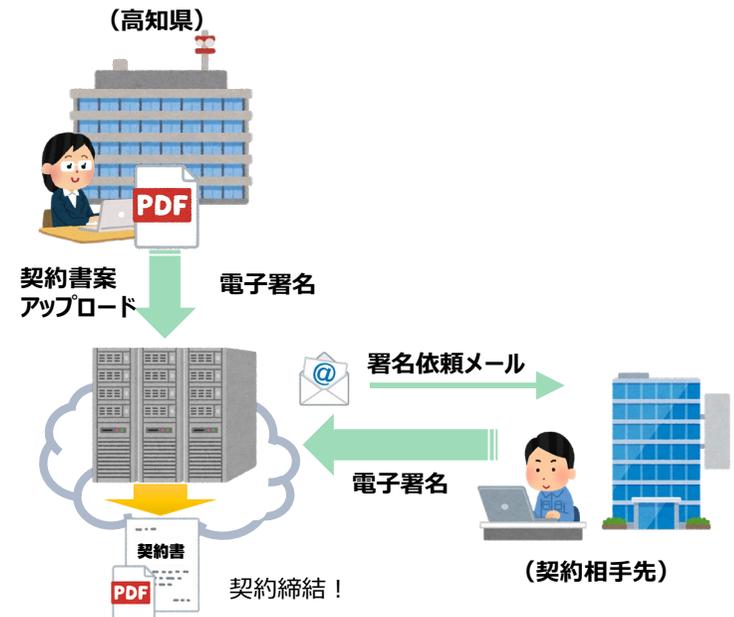
## 成果

- 電子契約利用数（令和4年度）：3,267件※変更契約等も含む

### ○ 電子契約による効果

- (1) 手続きの高速化  
書類の移動が不要なため、契約までの時間が短縮。  
※（現行）2～3日 ⇒ （導入後）最短1時間
- (2) 業務の効率化  
製本、郵送、押印が不要となることで作業時間が縮減されるとともに、場所を選ばず業務を行うことができる。
- (3) コストの削減  
郵送料、印紙代、紙の費用などが不要。
- (4) 改ざんリスクの低減  
タイムスタンプにより、契約書の改ざんを防止でき、高いコンプライアンスを確保。

### 電子契約サービスの利用イメージ



# 衛星画像の活用による水道管漏水判定 <大分県 111万人>

- 衛星から地中の水道管へ電波を照射して得られた画像をAI解析
- 調査対象となる水道管を5分の1にまで絞込むことが可能となり、漏水調査の効率化に寄与

<市町村が行う水道管漏水調査を効率化し、県内の漏水率改善と水道の基盤強化を図る>

## 課題

- 県内水道の漏水率は12.5%と全国平均（7.6%）を上回っており、漏水対策が必要
- 漏水管特定のための調査は、作業員が漏水音を聴音して探知するアナログ手法
- 管路全体の調査には、多大な時間と労力がかかるため、漏水管が存置されたままとなるケースも存在

〔漏水調査方法〕



## 取組

### ○衛星画像の活用による水道管漏水判定

衛星漏水判定技術の特許を有する事業者に県内公営水道の漏水判定を委託する。

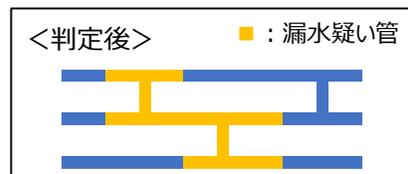
### ○漏水調査結果のデジタル化

漏水疑いのある管路を重点的に調査するとともに、これまでアナログ管理されていた調査結果等の情報を、専用アプリにより管理することで、水道管更新の順位付け等が可能となる。

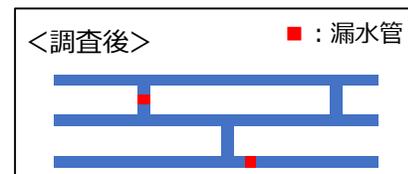
〔衛星漏水判定 概要〕



<漏水判定、漏水調査イメージ>



・漏水判定による疑い管の絞込み



・疑い管の聴音調査、漏水管の早期特定

## 成果

- 衛星漏水判定（R5.8～12月） → 市町村へデータ提供
- 県内の漏水が疑われる管路の調査を完了させる（R7年度）

# デジタルツールの活用による持続可能なHACCP監視 <神奈川県川崎市（人口約155万人）>

- 食品衛生監視員（市職員）による、所管施設のHACCP<sup>※</sup>の考え方を取り入れた衛生管理状況の確認及び監視指導業務について、各種デジタルツールを活用しシステムへの入力作業を自動化する等の業務効率化を実現した。また、従来、手作業にて行っていた業務を自動化することで、転記ミスリスクも低減することができた。

## <タブレット端末、WEBフォーム、RPAの活用による業務改善>

### 課題

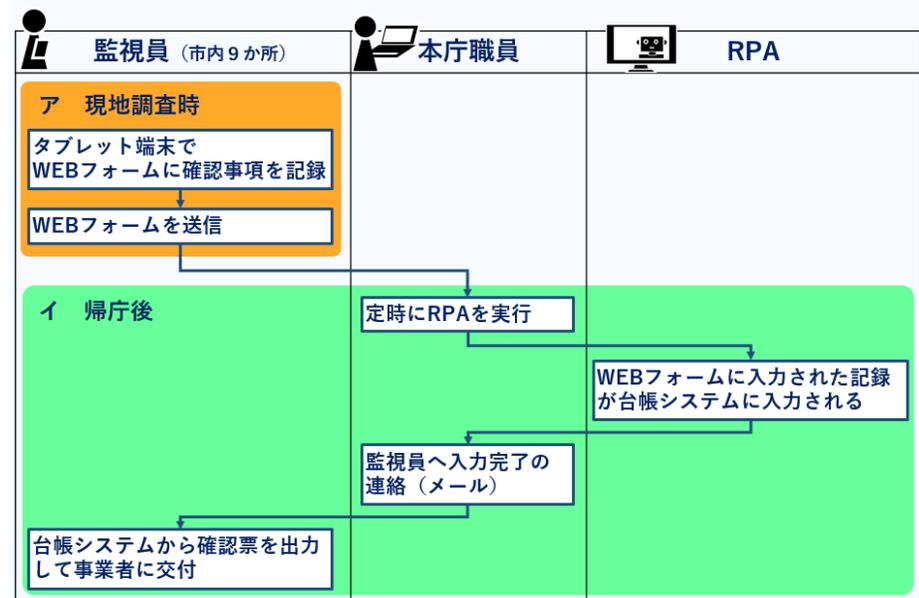
- 食品事業者等に対する衛生管理状況の確認及び監視指導業務においては、食品衛生監視員が現地を訪問し、状況等の確認を行った結果を紙の確認票に手書きで記入し、職場へ戻った後、改めてその結果を台帳システムへ入力する必要があり、二度手間が発生していた。

### 取組

- 衛生管理状況の確認結果について、現地で**タブレット端末からWEBフォームに入力して記録を作成できる仕組み**を構築した。
- WEBフォームは専用のツールにより作成し、入力した確認結果のダウンロード及び台帳システムへの入力作業を**RPAにより自動化**した。

### 成果

- 従来は現地確認結果について、紙の確認票への記入と台帳システムへの入力をそれぞれ行っていたが、タブレット端末からの入力のみで対応できるようになった。これにより、**年間約227時間の業務時間を削減**できる見込み。
  - WEBフォームに入力された現地確認結果を台帳システムへ登録する作業について、RPAにより自動化することで、**従来手入力していた業務時間を短縮**するとともに、**手入力による転記ミスリスクも低減**することができた。
- 短縮できた業務時間を、事業者に対する丁寧な助言や効果的な施策に充てることで、持続可能なHACCP監視の実現を目指していく。



※ HACCP（ハサップ）とは、食中毒菌汚染や異物混入等の危害要因を除去又は低減させるため、特に重要な工程を管理し、製品の安全性を確保する衛生管理の手法をいいます。

# 浸水実績調査のデジタル化<浜松市（人口約79.8万人）>

「**浸水実績調査**」においてタブレット等の端末を活用しデジタル化することで、調査時間の短縮や情報共有の迅速化を図った。

## 課題

- 大雨により浸水被害が発生した際は、市民からの通報等を受け、浸水した箇所へ職員が赴き、住民への聞き取りや痕跡確認により、浸水エリアを把握していたが、被害報告や土砂災害等への対応で現地へ出ることができる職員の数が少なく、被害の全容把握が困難だった。
- 紙で調査を実施していたため、調査結果のとりまとめや災害対策本部との情報共有に時間を要していた。

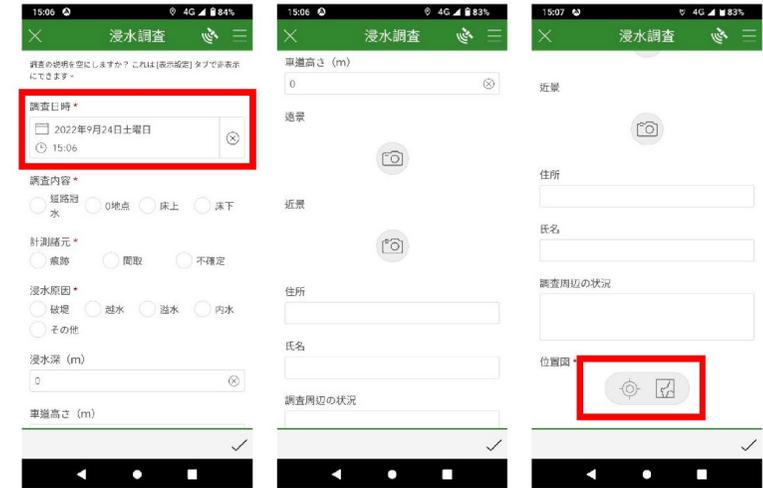
## 取組

- これまでの直営でアナログな調査から浸水発生後速やかに対応可能な業者に調査を委託し、**浸水調査アプリを活用した調査**を実施。
- ※民間事業者含め本アプリを活用することで、職員の作業時間の削減と、迅速な情報共有に繋がった。
- タブレット等の端末から**本アプリを活用し、調査地点の浸水深や床上床下浸水状況等、事前に決められた事項を入力し、写真を撮影することで逐次、災害対策本部に報告が可能**。またGPSと連携しており、位置情報も併せて共有が可能。
- アプリの項目に沿って必要事項の入力のみで自動的に取りまとめられるため、**専門知識のない職員でも迅速に調査が可能**

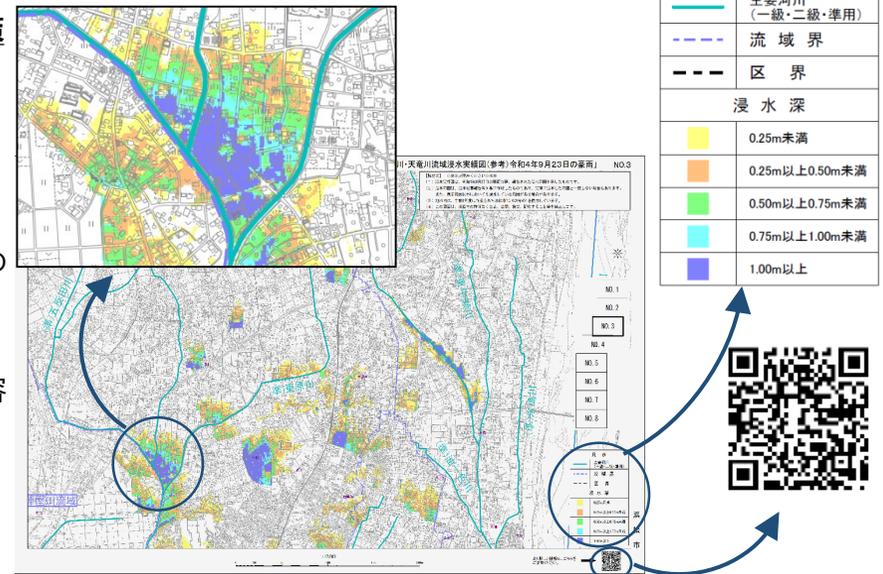
## 成果

- 災害対策本部では、調査員からの報告を待たず、タブレット等の端末上で最新の浸水状況の全容が確認が可能となり、被害原因の分析や追加調査に早期に移ることができた。
- 作業の労力が約50%縮減され、広範囲における調査が可能となり、迅速な全容把握につながった。
- 浸水実績図の早期公表が可能となった。
- デジタル化によって、より多くの地域を調査し情報が蓄積できたことで、豪雨時における初動対応のさらなる加速化が期待される。

## アプリ入力画面



## 浸水実績図（一部抜粋）



# 全国初！学校教材費のあり方をイチから見直すDX <東京都町田市（人口約43万人）>

- 保護者の利便性を高めることと、教員の働き方改革を進めることを目的に、学校教材費等について市が保護者から集金し、市が会計処理を担う仕組みを構築。
- 学校に教材選定の裁量を残した形で学校教材費等の公会計化を行うのは、全国で初の取組。

## 課題

- 学校教材費等の納付について、口座振替ができる金融機関が限られ、自由に選ぶことができないという不便が生じていた。
- また、各学校長は保護者から集金したお金で品物やサービスなどを購入しているが、主にその会計処理は教員が担っており、お金を集金・管理する手間が生じていた。（児童生徒約30,000人 公立学校62校）

## 取組

- 市が教材費の集金・管理を担う公会計化を実施
- 市が教材費を管理するシステムを導入

## 成果

- 集金作業や未納者への督促、集金したお金の管理など、教員が会計処理に関わっていた時間を減らすことで、子どもたちに向き合う時間を増やすことにつながった。
- 市の統一的なルールに基づいた会計管理を行うことで、公平性・透明性が高まった。
- 学校教材等の利用申込みについてオンライン申請が可能となったことや口座振替ができる金融機関が拡充されるなど、保護者の利便性が高まった。



# 市営斎場と市営霊園の持続可能な一体運営 <東京都八王子市（人口約56万人）>

- 多死社会の到来に向けて、効果効率的な執行体制と財源の確保により、安定的に火葬・霊園サービスを提供。
- 平日日中に窓口のみで受付けていた手続きを、365日24時間受け付け可能なオンラインに切替え利便性を向上。
- オンライン申請の導入に合わせて窓口受付時間を見直し、事務処理時間の確保と時間外勤務の削減。

## < スケールメリットを活かした執行体制の構築とデジタル技術導入による働き方改革 >

### 課題

- 限られた人員・スペースの有効活用
- 手続きのデジタル化による利用者の利便性向上
- 多死社会の到来により増加する斎場霊園運営費の安定的な確保

### 取組

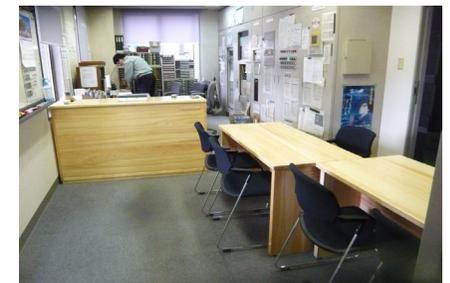
- 本庁舎取扱の霊園業務を斎場に移し、フリーアドレス制の導入と多摩産材カウンターの設置
- 霊園募集、承継手続きなどの事務でオンライン申請を開始と窓口取扱時間の短縮
- 霊園募集のオンライン化に合わせた通年募集・募集区画数の増により、歳入確保
- 斎場の安定運営・負担の適性化を図るため、市外利用者分を増額

### 成果

- 斎場業務と霊園業務の一体運営による体制の見直し 正規職 ⇒ 会計年度専門職
- 霊園担当職員の斎場霊園事務所への移転により本庁舎執務スペースの確保 約12㎡
- オンライン申請導入による利便性確保、紙の使用量削減
- 窓口時間縮小（朝の取扱時間を30分縮小）により、オンライン申請処理時間を確保
- 火葬室使用料 871万円増収（10月末時点 前年比）
- 霊園使用料 2,826万円増収（10月末時点 前年比）
- 斎場・霊園の歳入増加により、斎場の適正運営のための施設修繕を実施



出生数及び死亡数の将来推計  
<内閣府令和5年高齢社会白書>



# 介護認定業務のデジタル化<和歌山県橋本市（人口約6万人）>

- 介護認定の申請から認定までのそれぞれのプロセスにおいて、デジタル技術を活用することで、少子高齢化による介護認定申請件数の増加に対応し、申請から認定までの迅速化を図る。

## 課題

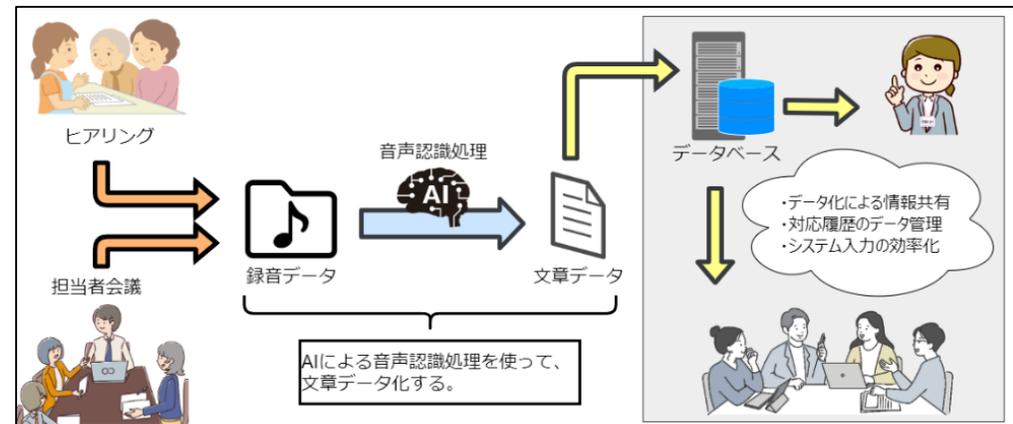
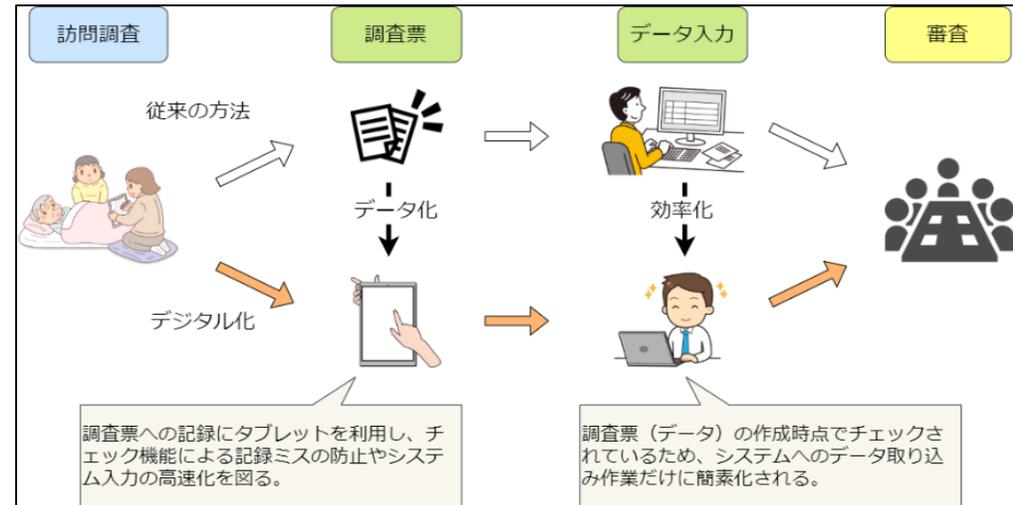
○介護認定事務については、申請から認定までに約45日と多くの時間がかかっている。また、新型コロナ拡大防止のための更新申請に係る特例も終了するうえ、少子高齢化の影響で今後は申請件数自体の増加も予測される。

## 取組

- 介護認定事務のうち、訪問調査にタブレット端末を活用し、デジタルデータで記録をとることにより、時間のかかっている調査記録の入力や確認を自動化することで、1日に対応可能な処理件数を増やし、認定の迅速化を行う。
- 現状では、ヒアリング内容を要約して、システムへ入力しているが、音声認識サービスを利用することで正確かつ容易に対応内容を記録することで、住民サービスの品質向上及び業務効率化を図る。

## 成果

- 訪問調査に要する時間と調査結果をシステムへ入力するまでの時間について、15分/件程度の時間削減を想定。
- ケアプラン作成の迅速化につながり、要支援となった市民がより必要な時に要支援サービスを受けることが可能となる。



# スマート保育～全ての公立保育所・こども園への導入～〈福山市 約46万人〉

## 課題

- 保育はいつの時代においても、子どもたちの健やかな成長を支え、保護者に安心を届ける役割を担っている。
- 共働き世帯が増加する中、社会インフラとしての重要性も高まっているが、低年齢児の保育ニーズの高まりなどを背景に保育士の業務は多忙化し、子どもや保護者に寄り添う保育に注力しにくい状況が生まれている。また、施設と保護者の連絡などは紙や電話が大半であり、忙しい子育て世帯の負担にもなっている。
- 質の高い保育の提供や保護者の利便性の向上のためには、従来の業務改善だけでなく、デジタル技術を活用した保育サービスの変革が必要である。また、市内全施設で同水準のデジタル化を実現するためには、ネットワークインフラについても低コストかつ高価値であることが求められる。

## 取組

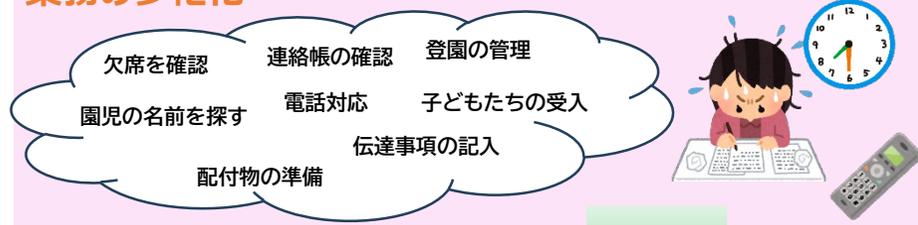
スマート保育アプリ「WEL-KIDS」を導入

- **保護者との連絡を紙からデジタルへ**
  - ・ 保護者との連絡は全てスマートフォンで実施
  - ・ 保護者や職員への操作説明は全て動画配信
- **施設運営の効率化（これまでの慣習を見直し）**
  - ・ 勤怠システムと連動し、シフトの作成を自動化
  - ・ 写真販売の関連業務（選定や業者調整など）を写真のアップロードのみに改善
- **ネットワークインフラの低コスト化**
  - ・ 施設の別ネットワークの空き回線を利用することで回線費用をゼロに
  - ・ 小規模施設にメッシュWiFiシステムを採用

## 成果

- **保護者満足度 88%**
  - ・ 「連絡が楽になった」「園での様子がよくわかる」などの声
- **施設業務を大幅に効率化（主なもの）**
  - ・ 連絡帳の確認 90分 → 10分（/日） 職員シフト作成 40時間 → 1時間（/月）
  - ・ 写真販売業務 90分 → 10分（/月） 延長保育月報作成 240分 → 30分（/月）
- **無線LAN整備費用の節減**
  - ・ メッシュWiFiによって、整備にかかる時間と費用を節減 ※（）は通常工事の場合  
費用・・・1施設あたり23万円（150万円以上）、設置時間・・・30分以内（6時間以上）

## 業務の多忙化



## スマート保育で解決！



- ・ 保護者のスマホから登降処理
- ・ 情報がタブレットに共有され、連携漏れによるトラブルの回避！
- ・ ゆとりをもって子どもたちを受け入れることができる
- ・ 配達物や連絡帳は保護者のスマホに直接送信し、紙でのやり取りは不要に！
- ・ アンケートもスマホで簡単集計！

事務改善によって子どもたちと遊ぶ時間が増えました！

子ども達の受入対応が、より丁寧にできて職員間の連携漏れがなくなりました！



➡ 保護者の利便性向上, 魅力ある職場環境への変革

# デジタル地域通貨の活用 <徳島県美馬市（人口約3万人）>

地域経済の好循環を創出するために導入したデジタル地域通貨のプラットフォームを活用し、全市民に対する一律の給付金をデジタル地域通貨で付与することにより、給付の迅速化と事務の簡素化を図った。また、様々な事業での行政ポイントの付与が可能となり、各事業への参画率の向上が見込めるようになった。

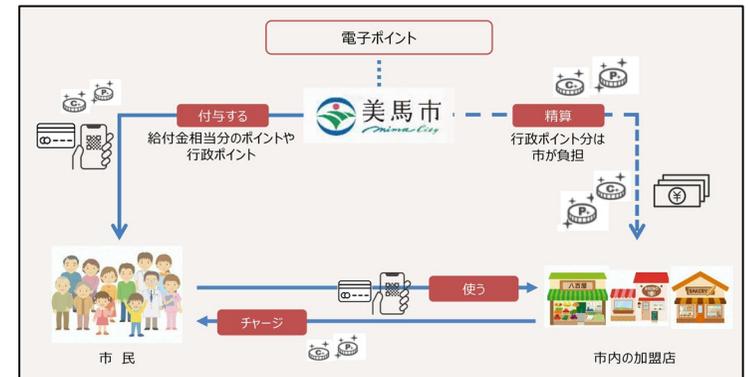
## <地域経済の好循環の創出、市民のキャッシュレス化の促進、給付の迅速化及び事務の簡素化>

### 課題

○これまでの様々な給付事務では、担当課から市民への案内 → 市民からの申請 → 担当課でのシステムへのデータ入力 → 市民への給付という手順が基本で、担当課では申請情報の確認作業にかかる負担が重くなっていた。また、市民が実際に給付金や商品券等を受領し、使えるまでにかかなりの時間を要していた。

### 取組

- 全市民に配付している美馬市デジタル地域通貨「MIMACA」の専用カード（スマートフォンアプリ「chiica」での利用も可能）を活用し、全市民にプッシュ型で5,000円相当のポイントが付与。
  - 対象の健診を受診した市民にインセンティブとして「MIMACA」のポイントが付与することで、受診率の向上を図った。
- <その他「MIMACA」を活用した行政ポイント>
- 小・中学校に入学する子をもつ保護者への「入学祝いポイント」、妊娠及び出産時の「出産・子育て応援ポイント」、各種健康づくりイベント参加者への付与、市内の旅行ツアー参加者への付与等



### 成果

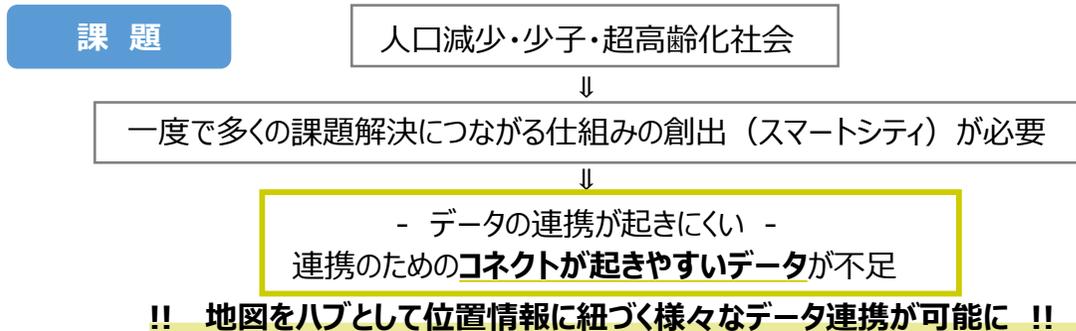
- 給付事務の迅速化及び事務の簡素化が実現した。
- 利用者アンケートでは、「便利」・「やや便利」と回答した方の割合が8割近くを占めた。また、「高齢者でも簡単で使用しやすい」や「自分で操作することがないので、良い」という声もあった。
- チャージや決済のデータを分析・共有することでEBPMに役立てられる。



# 持続可能な都市経営に向けた地理空間データ基盤の整備 <香川県高松市（人口約41万人）>

○持続可能な都市経営を実現するため、これまでにない新たなデータ連携の仕組みを構築し、「窓口業務の短縮」と「データ連携によるサービスの創出」を両輪として、段階的なDX化を展開する。

< ～地図から始まるDX～ >



## 取組 (図1参照)

○業務効率化を図りながらサービス水準を向上していくデータ連携基盤（地理空間データ基盤）を構築。当該基盤は、昨年度のデジタル田園都市国家構想推進交付金（TYPE3）事業の採択を受け、自治体が保管を義務付けられている台帳類（ベース・レジストリ）のうちインフラデータをベースとして構築したことで、既存のワークフローに溶け込んだ（電子化された）台帳の更新・管理が可能となり、データの安定供給が担保されたデータ連携プラットフォームとなった。この基盤を活用し、インフラデータをオープンデータ化するとともに、WebAPIによる多目的利用が可能となっている。

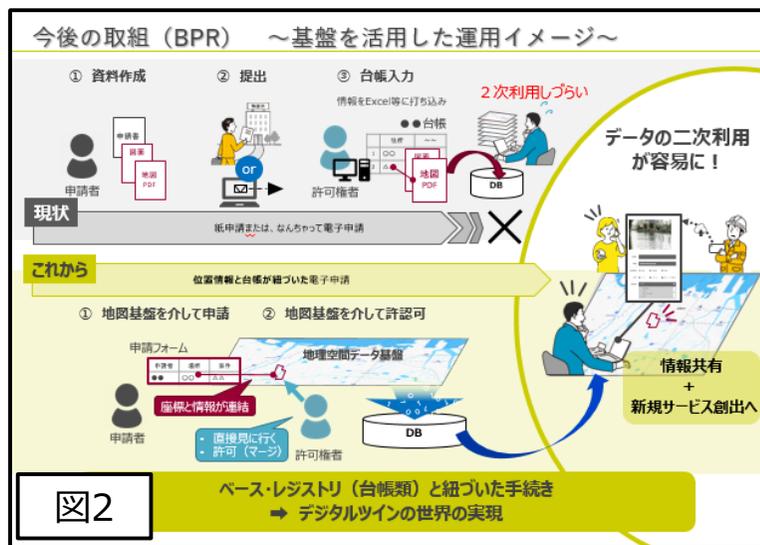
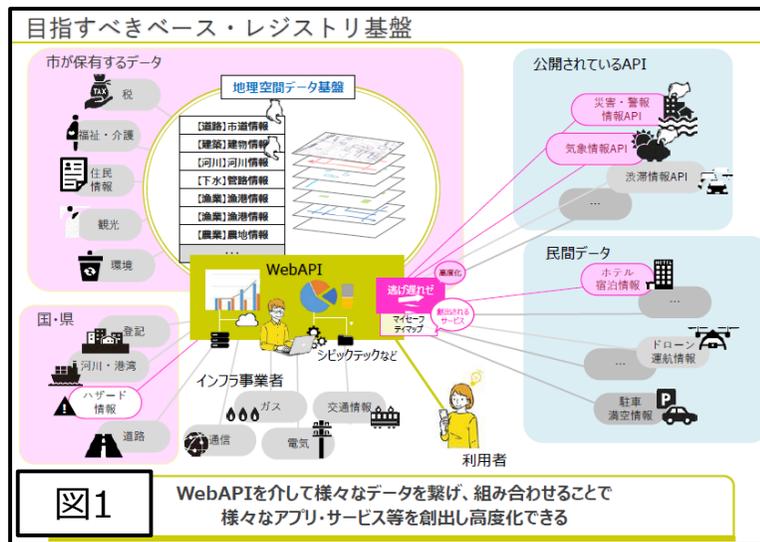
○基盤を活用したサービスとして、現在提供している防災アプリケーションに加え、電子申請アプリケーションの開発を予定しており、位置情報に紐づく手続きを地理空間データ基盤の地図インターフェイス上でダイレクトに行うことで、市民や事業者からきた申請データが基盤に紐づいたインフラの台帳との連携が可能となる。(図2参照)

## 成果

○地理空間データ基盤を活用し、インフラデータをオープンデータ化した「高松市スマートマップ」は、4月の公開以降、約7,000件のアクセスがあり、今後も更なる増加を見込んでいる。

○台帳類（ベース・レジストリ）に紐づくデータ連携の環境を整えることで、これまで職員が台帳類を管理していた労力や、資料の閲覧・交付の市民対応にかかる時間を削減できた。

○台帳類（ベース・レジストリ）の2次利用も容易になることから、新たなサービスの創出により、市民サービスの向上に繋がっている。



# PCキitting作業の自動化 <鹿児島県南九州市（人口約3万人）>

- RPAとバッチスクリプトを活用し、PCキitting（職場で使用するPCをユーザーがすぐに使える状態にセットアップ）作業を自動化。再起動を挟んでも自動化を継続。

## <1名の職員が3日で100台のPCキittingを実現>

### 課題

- キitting作業のコストを抑えるために、委託ではなく担当職員総出で手動による作業を行っていた。
- マニュアルの作成手間や、手作業行程によるミスなど多くの課題があった。

### 取組

- 当初の行程を見直し、手作業で行っていた部分を自動化する取組を実施。
  - RPAを活用し、全行程のシナリオを作成。
  - 再起動が必要な場合にバッチスクリプトを活用し、自動化を継続。
  - メールの登録など、個別に登録が必要な部分も自動化させた。

### 成果

- 職員4人で1週間かかっていた作業が、1名の職員3日で可能に。
- 作業時間は、160時間から24時間へ削減。
- 作業行程の漏れなど、手動によるミスがなくなった。
- 多少の変更は必要だったが、次に行った180台の作業でも同じシナリオを使用することができた。
- 作成したシナリオについては、他の業務でも応用できる。

