

自治体DX推進参考事例集

【3. 内部DX】



総務省

令和6年4月24日

3. 内部DX参考事例集 目次

【凡例】	1	：人口1万人未満の団体
	5	：人口1万人以上5万人未満の団体
	10	：人口5万人以上10万人未満の団体
	30	：人口10万人以上30万人未満の団体
	無し	：人口30万人以上の団体・都道府県

【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

●オンライン申請

1	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】	5万人	...	3-7
2	施設予約の申請、変更、キャンセルをLINE上で完結させ、職員の負担を大幅に軽減	【宮崎県串間市】	5万人	...	3-12
3	「スマホ市役所」の取組により、「掲示＋申請」から「プッシュ通知＋確認」へ変革	【岡山県総社市】	10万人	...	3-15
4	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】		...	3-18
5	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】		...	3-21

●リモート相談

6	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】	30万人	...	3-24
7	最寄りの出張所等から、行政専用回線を使ってオンラインで相談や手続きが可能	【奈良県奈良市】		...	3-27

●キャッシュレス化

8	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】		...	3-30
9	延長保育料等の支払いのオンライン化・キャッシュレス化で、施設で取扱う現金を「ゼロ」に	【熊本県熊本市】		...	3-33

●電子契約

10	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】	5万人	...	3-36
11	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】	10万人	...	3-39

3. 内部DX参考事例集 目次

【凡例】
-1 : 人口1万人未満の団体
5 : 人口1万人以上5万人未満の団体
10 : 人口5万人以上10万人未満の団体
30 : 人口10万人以上30万人未満の団体
無し : 人口30万人以上の団体・都道府県

②窓口改革

12	教育課の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】	~5万人	...	3-43
13	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】	~5万人	...	3-46
14	「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】	~30万人	...	3-50
15	「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】	~30万人	...	3-55
16	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】		...	3-58
17	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】		...	3-63
18	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】		...	3-66

3. 内部DX参考事例集 目次

【凡例】
-1 : 人口1万人未満の団体
-5 : 人口1万人以上5万人未満の団体
-10 : 人口5万人以上10万人未満の団体
-30 : 人口10万人以上30万人未満の団体
無し : 人口30万人以上の団体・都道府県

【バックヤード（内部事務）】

③内部業務

●AI・RPAの活用

- | | | |
|--|--|------|
| 19 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】  ... | 3-70 |
| 20 A I 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】  ... | 3-73 |
| 21 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】... | 3-76 |
| 22 児童相談業務にA I 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】... | 3-79 |

●ローコード・ノーコードツールの活用

- | | | |
|--|--|------|
| 23 ローコード・ノーコードツールにより、順次アプリを内製し、全庁的な電子決裁も実現 | 【福島県昭和村】  ... | 3-82 |
| 24 ノーコードツールによりモバイルアプリを作成し、災害時の情報共有を迅速化 | 【熊本県小国町】  ... | 3-85 |
| 25 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】  ... | 3-88 |

●庁内のペーパーレス化

- | | | |
|--|--|-------|
| 26 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】  ... | 3-93 |
| 27 クラウド型の電子決裁システムを導入し、決裁完了までに要する日数を大幅に短縮 | 【北海道余市町】  ... | 3-96 |
| 28 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】  ... | 3-99 |
| 29 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】... | 3-102 |
| 30 9割以上を電子決裁として業務効率化を推進 | 【神奈川県】... | 3-105 |

3. 内部DX参考事例集 目次

【凡例】
① : 人口1万人未満の団体
⑤ : 人口1万人以上5万人未満の団体
⑩ : 人口5万人以上10万人未満の団体
③⑩ : 人口10万人以上30万人未満の団体
無し : 人口30万人以上の団体・都道府県

③内部業務（つづき）

●ダッシュボードの活用

31 行政データの統計加工・ダッシュボード化を行い、データドリブンな行政運営を実践 【兵庫県神戸市】 … 3-108

④検査・点検・確認業務

32 A I 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】 ⑤ … 3-111

33 水道管路マップの電子化により、業務効率化と突発的な漏水事故等の対応の迅速化を実現 【福岡県苅田町】 ⑤ … 3-115

34 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】 ⑩ … 3-119

35 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】 ③⑩ … 3-122

36 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】 … 3-127

37 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】 … 3-132

⑤議会関連業務

38 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】 ③⑩ … 3-135

39 「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】 ③⑩ … 3-138

⑥広報・情報公開

40 予算書をデジタル化し、市の事業の概要や費用をわかりやすく公開 【新潟県柏崎市】 ⑩ … 3-142

41 GISを活用してハザードマップなどの地図情報を集約し「糸島市webマップ」として公開 【福岡県糸島市】 ③⑩ … 3-145

42 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】 … 3-148

3. 内部DX参考事例集 目次

【凡例】	1	：人口1万人未満の団体
	5	：人口1万人以上5万人未満の団体
	10	：人口5万人以上10万人未満の団体
	30	：人口10万人以上30万人未満の団体
	無し	：人口30万人以上の団体・都道府県

⑥ 広報・情報公開（つづき）

43 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】	・・・	3-153
--	-------	-----	-------

⑦ 庁内コミュニケーション・テレワーク

44 将来のアウトリーチ的な行政サービスを見据えたテレワーク環境整備	【鹿児島県肝付町】	~5万人	・・・	3-156
45 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】	~10万人	・・・	3-159
46 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】	~30万人	・・・	3-162
47 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】		・・・	3-165

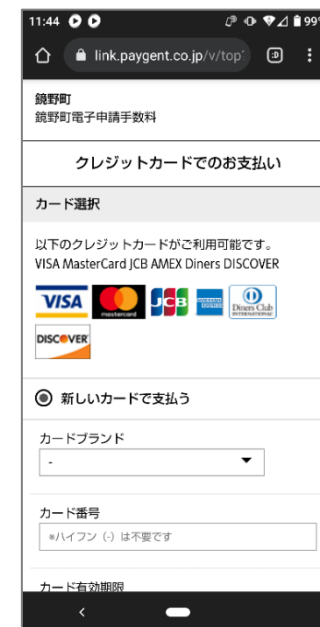
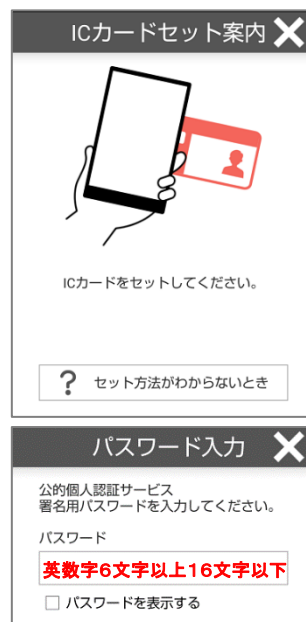
1 マイナンバーカードを利用した鏡野町電子申請・届出システム【岡山県鏡野町】



➤ スマートフォンを利用し、各種証明書の郵送請求、ごみやり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。



1 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】

事業効果



- 1年間あたり500時間の業務時間を削減した。
- 証明書等の郵送請求が担当課にオンラインで即時到達するため、手続き完了までの総日数が2日程度短縮した。
- 従前の郵送請求方法で手数料が不足した場合に生じる業務待ち日数が無くなった。

コスト



※主にシステム導入等
に係るコストを記載

イニシャルコスト ※税抜	26,700千円
(内訳)	
・システム製作費	20,927千円
・タブレット端末・プリンター他	273千円
3式導入費	
・グループウェア改修費	5,500千円
(備考)	
新型コロナウイルス感染症対応地方創生臨時交付金による補助額：12,489千円	

ランニングコスト (1年あたり) ※税抜	875千円
(内訳)	
・保守費用	840千円
・SSL証明書	35千円
(備考)	



スケジュール

検討開始から導入までの期間 1年1か月

スケジュールの内訳

R2.8	予算確保
R2.9～R3.8	事業者選定（プロポーザル） ～システム製作
R3.9～	事業開始



サービス提供事業者等

サービス提供事業者

株式会社RELATION

サービス名

スマホメッセージングサービス（Push通知）
支払・決裁（ペイジェントクレジット決裁）

運用形態

パッケージ製品をクラウド環境で運用

その他 参画主体

一般社団法人岡山中央総合情報公社（町税等の滞納状況確認と債権者登録状況確認を自動的に行える仕組みの構築）



担当部署 鏡野町住民税務課

電話 0868-54-2985

メール jyumin@town.kagamino.lg.jp

1 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**、

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、窓口に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	R5.12末
○郵送請求の電子申請割合	－	－	－	6.2	14.4	21.8
○コンビニ交付利用率	－	－	0.9	10.6	16.4	26.2
○らくらく窓口証明書交付サービス利用率	－	－	1.7	12.5	15.4	23.4
○マイナンバーカード申請率	10.7	17.7	45.5	56.6	86.9	90.0

※郵送請求の電子申請割合は個人での請求に限る。

1 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**2千120万円**、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、庁舎内で使用する**グループウェアの一部を改修(550万円)**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、窓口に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：1.2万人（令和5年1月1日現在）

関連URL：鏡野町電子申請・届出システム（<https://www.town.kagaminō.lg.jp/soshiki/23/5117.html>）

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）

1 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
○戸籍郵送請求書 • 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	○町税に関する証明・閲覧申請書 • 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 • 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 ○相続に関する固定資産証明書 • 評価証明（固定資産） • 課税証明（固定資産） • 課税台帳(名寄帳)	○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 ○職員	○移住支援 • 鏡野町移住支援金 ○地域づくり • 鏡野町地域づくり推進事業助成金 ○地方バス維持 • 地方バス路線維持費補助金 ○乗合タクシー • 乗合タクシー運行費補助金 ○上齋原マルナカ線 • 上齋原～マルナカ線バス運行費補助金 ○公会堂整備費 • 鏡野町地区公会堂建設整備事業費補助金 ○消防・防災 • 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 • ももたろうクラブ活動助成金 ○体育振興 • 鏡野町スポーツ協会補助金 ○ごみ • 鏡野町資源ごみ集団回収推進団体奨励金 他

2 施設予約の申請、変更、キャンセルをLINE上で完結させ、職員の負担を大幅に軽減【宮崎県串間市】



- 既存の仕組みを応用し、初期費用ゼロでLINEによる施設予約を導入
- 職員の業務負担は大幅に軽減され、市民の利便性も向上

事業の概要

- 市LINE公式アカウント上で「高松キャンプ公園」の利用予約、変更、キャンセルを可能とするサービスを導入。
- 既に運用していたコロナワクチン接種予約の仕組みを応用することで、初期費用ゼロで運用を開始。
- 職員の業務負担が大幅に軽減されたことに加え、利用者は24時間リアルタイムで予約・空き状況を確認できるようになり、業務効率化と市民サービスの向上を実現。

[サービスイメージ]

Before

「利用者」



電話のみの受付のため
空き状況の確認や予約
が開庁時間中しか
できず、不便

「職員」



職員は、電話での予約
対応を行い、Excelで予
約を管理・調整する必要
があり業務負担が大きい

After

「利用者」



24時間リアルタイムで予
約・空き状況の確認がで
きるようになり利便性が向
上

「職員」



職員の負担が「実質ゼ
ロ」になり、業務が効率
化

「LINE」はLINE株式会社の商標または登録商標です。

2 施設予約の申請、変更、キャンセルをLINE上で完結させ、職員の負担を大幅に軽減【宮崎県串間市】

事業効果



- 1件あたり最大10分程度かかる電話での予約対応や受付調整に係る事務処理の件数が、1割程度にまで削減。
- 利用者は24時間リアルタイムで予約・空き状況を確認できるようになり、市民サービスが向上。

コスト

※主にシステム導入等
に係るコストを記載

イニシャルコスト ※税抜

(非公表)

(内訳)

(備考)

ランニングコスト(1年あたり) ※税抜

(非公表)

(内訳)

(備考)



スケジュール

検討開始から導入までの期間 6か月

スケジュールの内訳

R1.7～R1.12 庁内調整 契約（6か月）

R2.1～ 新型コロナウイルスワクチン接種のオンライン
予約開始

R3.4 「高松キャンプ公園」オープン

R4.4～ 「高松キャンプ公園」のオンライン予約開始



サービス提供事業者等

サービス
提供事業者

株式会社Bot Express

サービス名

GovTech Express

運用形態

パッケージ製品をクラウド環境で運用

その他
参画主体

—



担当部署

串間市商工観光スポーツランド推進課（高松キャンプ公園LINE予約関連）
串間市総合政策課デジタル化推進室（LINE予約システム全般）

電話

0987-55-1126
0987-55-1154

メール

kanko@city.kushima.lg.jp
joho@city.kushima.lg.jp

2 施設予約の申請、変更、キャンセルをLINE上で完結させ、職員の負担を大幅に軽減【宮崎県串間市】



（総務省）

取組の経緯・きっかけを教えてください。

令和3年にオープンした「高松キャンプ公園」の利用予約受付は、当初は電話のみで受付としていました。予約枠は職員がExcelを使って手作業で調整・管理する必要があり、業務負担が大きい課題がありました。

当市では、既に新型コロナウイルスワクチン接種予約の受付を、LINE公式アカウント上で行っていたことから、**この仕組みを応用して、令和4年から「高松キャンプ公園」の利用についても、LINE上で、予約、変更、キャンセルまでを行えるようにしました。**



（串間市）



取組にコストはかかりましたか。

既存の仕組みを利用したものであるため、**初期設定費用はかかっていません**。システム利用料のみの負担となります。



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。

システムの操作性を質問されることが多いです。「十分なサポート体制があり、ある程度は誰でも操作できることや、サポートが即時対応できない時もあるため、個人の技量による部分もある」と回答している。



近況と今後の展望を教えてください。

電話対応の件数が1割程度にまで削減できました。電話での予約対応や受付調整に係る事務処理には、最大で1件あたり10分程度かかるため、**大きな負担軽減**につながっています。

また、LINE公式アカウントについては、情報発信をメインにしていた当初は、登録数が伸び悩んでいました。新型コロナウイルスワクチン接種予約やキャンプ場の予約の開始など、利用者の利便性向上につながる取組を進めるにつれて、**LINE公式アカウントの登録数も伸びています。**

今後については、予約時に電子決済ができると良いという要望があるため、対応を検討する予定です。



【参考情報】 串間市人口：1.7万人（令和5年1月1日現在）

関連URL：串間市ホームページ（<https://www.city.kushima.lg.jp/main/>）

3 「スマホ市役所」の取組により、「掲示＋申請」から「プッシュ通知＋確認」へ変革【岡山県総社市】

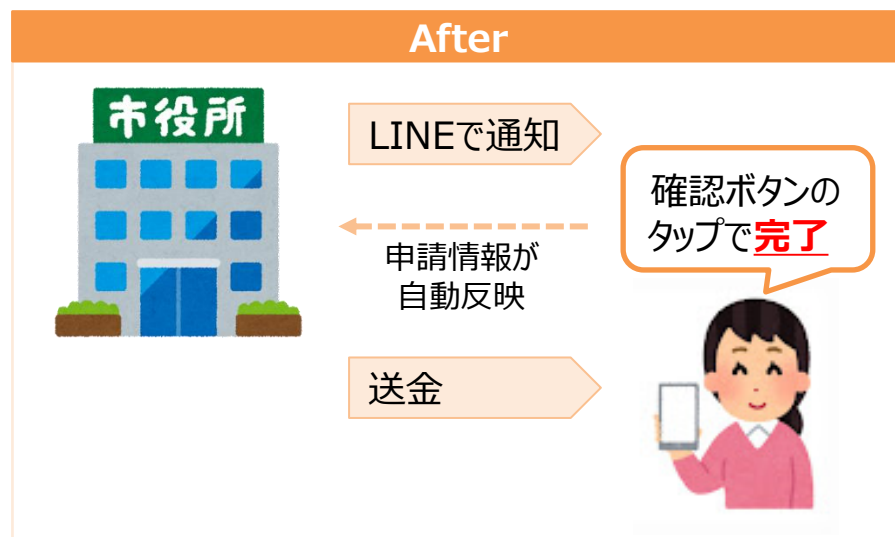
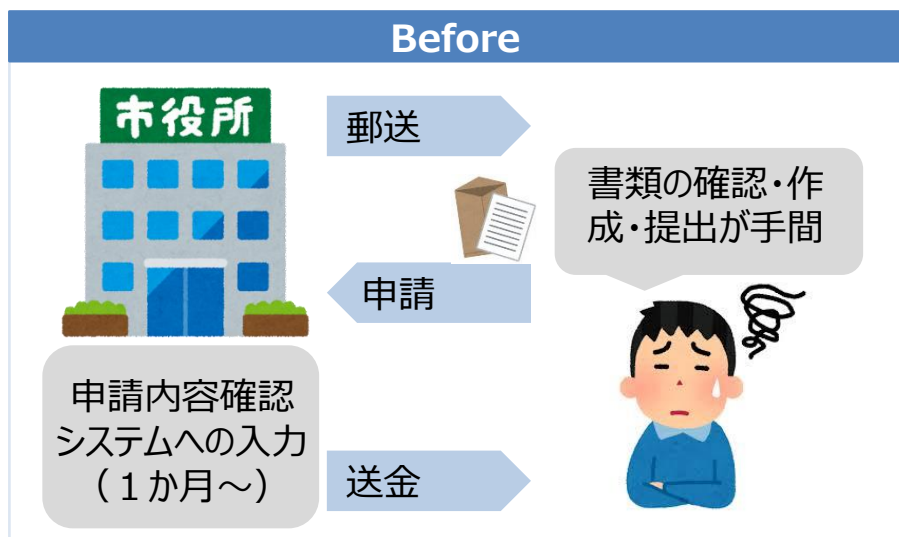


- 行政サービスをLINE公式アカウントからプッシュ通知
- 住民は受け取ったプッシュ通知をオンライン上で確認するだけで手続きが完結

事業の概要

- 住民が市のLINE公式アカウントから、プッシュ型通知サービスの事前登録（マイナンバーカードの公的個人認証サービスを活用）を行うと、市のデータベースに基本4情報が格納。
- システム上で、住民税非課税世帯向けの給付金の対象者リストと突合し、**該当者がいれば申請フォームを市のLINE公式アカウントからプッシュ通知。**
- **住民は受け取ったプッシュ通知をオンライン上で確認するだけで手続きが完結。**

[サービスイメージ]



「LINE」はLINE株式会社の商標または登録商標です。

3 「スマホ市役所」の取組により、「揭示＋申請」から「プッシュ通知＋確認」へ変革【岡山県総社市】

事業効果



- 事前登録手続きを早期に完了させた方には、価格高騰重点支援給付金を全国最速で給付できた。
- 利用者アンケートに対し、97%の方から「従来の申請方法よりも便利」、99%の方から「他の手続きにも拡げてほしい」との回答があった。

コスト



※主にシステム導入等
に係るコストを記載

イニシャルコスト ※税抜

(内訳)

(備考)

－円

－円

ランニングコスト(1年あたり) ※税抜

(内訳)

(備考)

2,109千円

1,800千円

309千円



スケジュール

検討開始から導入までの期間 1 か月

スケジュールの内訳

R5.11.17～R5.11.24 庁内調整

R5.11.24～R5.12.8 システム構築

R5.12.8～ 事業開始



サービス提供事業者等

サービス
提供事業者

株式会社Bot Express

サービス名

GovTech Express

運用形態

パッケージ製品をクラウド環境で運用

その他
参画主体

－



担当部署 総社市総合政策部デジタル化推進室

電話 0866-92-8224

メール digital@city.soja.okayama.jp

3 「スマホ市役所」の取組により、「掲示＋申請」から「プッシュ通知＋確認」へ変革【岡山県総社市】



（総務省）

取組の経緯・きっかけを教えてください。

令和5年7月に民間事業者と「めんどくさい」をゼロにするスマホ市役所設立連携協定を締結しました。

協定のテーマの一つとして、**該当するすべての住民が給付金などの行政サービスが受けられるよう「PUSH型」による行政サービスの充実**を掲げており、住民税非課税世帯向けの給付金の支給手続きから実装しました。



（総社市）



苦労した点を教えてください。

住民税非課税世帯向けの給付金に導入する上、担当部署の協力を得ることが一番大変でした。

本市においては、電子申請すら未だ活発に利用されていないことや、内部事務も十分にデジタル化できていないことから、アナログな方法以外で事務を行うことに抵抗感を持つ職員も珍しくありませんでした。そんな中、PUSH型通知サービスを活用した取り組みの最初の事例となることもあり、**初めは担当部署から反対**されました。

幹部職員も巻き込み、説得を進めることで、なんとか導入することができました。



近況や今後の展望を教えてください。

現在は、均等割りのみ課税世帯向けの給付金事業にも活用しています。また、**就学援助の申請業務においても活用に向けて担当課と協議を進めているところ**です。

今後は、**給付金の受け取り方法として銀行ATMでの受け取りができる仕組みを導入することも検討**をしています。銀行ATMでの受け取りができるようになると、住民はわざわざ口座情報を入力する必要もなくなります。行政側としても振込業務にかかる手間も省くことができます。さらに、口座振込よりも早く給付金を受け取ることができるようになります。



【参考情報】 総社市人口：7.0万人（令和5年1月1日現在）

関連URL：総社市スマホ市役所PUSH型通知サービス開始（https://www.city.soja.okayama.jp/digital/shiseijoho/sumaho_push.html）

4 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やメール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29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

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！？

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…

After

各種制度をプッシュ型でお知らせ！

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

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。

市役所
受付

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。

検索の時間をゼロに！

必要な人に必要な支援を！

全国初
※本市調べ

令和3年1月28日
サービス開始

4 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】

事業効果



- 令和5年12月までの利用申請者数は11,788人。
- 本サービスを利用した市民から、「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」との声が寄せられており、サービスの受給漏れに役立っている。
- 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おり、サービスの効果的な周知につながっている。

コスト



※主にシステム導入等
に係るコストを記載

イニシャルコスト ※税抜	15,966千円
(内訳) ・システム構築費	13,440千円
・システム構築に伴う周辺システムの改修費	2,526千円
(備考)	

ランニングコスト (1年あたり) ※税抜	2,874千円
(内訳) ・運用保守費	2,874千円
(備考)	



スケジュール

検討開始から導入までの期間 2年9か月

スケジュールの内訳

H30年度	本格的に検討開始
R元年度	市民を対象とした実証実験を行い、各種制度のニーズや対象業務の有効性を検証
R2年度	本格稼働（R3.1サービス開始）



サービス提供事業者等

サービス提供事業者	株式会社オプティマ（保守事業者）
サービス名	あなたが使える制度お知らせサービス
運用形態	個別開発製品をオンプレミス環境で運用
その他参画主体	—



担当部署 千葉市総務局情報経営部業務改革推進課 電話 043-245-5797

メール gyomukaikaku.GEI@city.chiba.lg.jp

4 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い合わ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12月までの利用申請者数は11,788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で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、制度の通知だけでなくとどまらず、**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：97.7万人（令和5年1月1日現在）

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>)

5 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窓口を集約することを検討。
- 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。

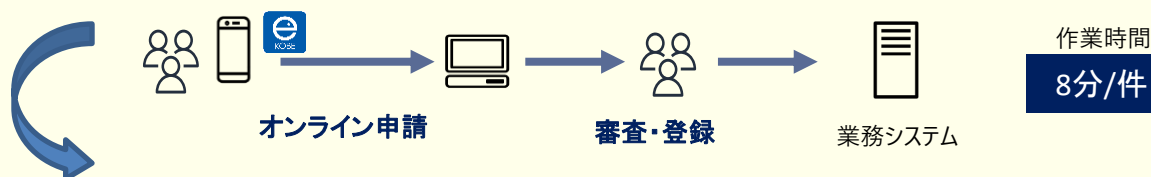
【Step0】来庁または郵送申請（紙申請）（審査・システム登録はすべて手作業）



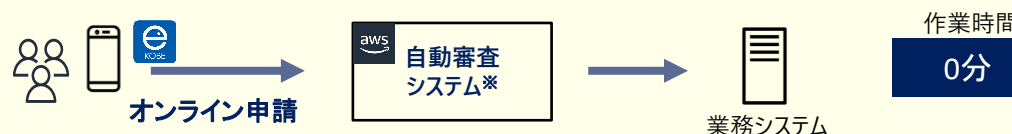
<本事業のターゲット>

- ・ 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、約半分は所得がない市民からの申請の見込み **約40,000件**

【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）



【Step2】審査・システム登録作業をすべて自動化



※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

5 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】

事業効果



- 今後の本格展開により、各窓口で実施している簡易申告を行わずに済むようになる見込みとなっている。

コスト



※主にシステム導入等
に係るコストを記載

イニシャルコスト ※税抜 約57,500千円
(内訳) ・自動審査システム構築費 約57,500千円

(備考)

ランニングコスト(1年あたり) ※税抜 約1,000千円
(内訳) 約1,000千円

(備考)



スケジュール

検討開始から導入までの期間 3年

スケジュールの内訳

R4年度 自動審査システムの構築
R5年度 データ連携のためのシステム改修
R6年度 業務効率化のためのシステム改修



サービス提供事業者等

サービス
提供事業者

バニヤン・パートナーズ株式会社

サービス名

0申告自動審査システム

運用形態

個別開発製品をクラウド環境で運用

その他
参画主体

日立製作所、アマゾン ウェブ サービス ジャパン株式会
社、株式会社TKC、株式会社プリマジェスト



担当部署 神戸市企画調整局デジタル戦略部

電話 -

メール -

5 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



（神戸市）



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	令和6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	業務改革のためのシステム改修
課税システム登録のRPA構築	約50万円	約4,000万円	約1,500万円



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、**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 ☆



6 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。

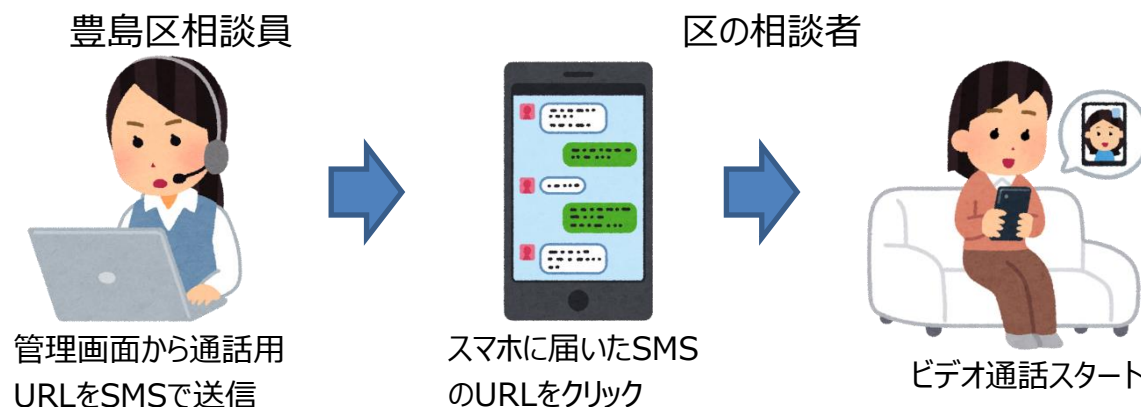
事業の概要

- 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



6 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】

事業効果



- 非来庁・非対面で簡単にオンライン相談ができるようになっている。
- ひきこもり状態にある方等、いままで相談窓口に来られなかった方の相談のハードルを下げることができている。

コスト



※主にシステム導入等
に係るコストを記載

イニシャルコスト ※税抜	432千円	ランニングコスト (1年あたり) ※税抜	1千円
(内訳) ・月額プラン基本料(3セッションプラン：36千円/月)	432千円	(内訳) ・検証アカウント運用経費	1千円
(備考)		(備考) 検証アカウント運用経費は、回数課金(27.5円/回)及び時間課金(2.2円/分)となる。	



スケジュール

検討開始から導入までの期間 —

スケジュールの内訳

R4.4～ テスト開始
R4.5 テスト終了
R4.10 本番稼働



サービス提供事業者等

サービス提供事業者	NTTコム オンライン・マーケティング・ソリューション株式会社
サービス名	「ビデオトークby空電」
運用形態	パッケージ製品をクラウド環境で運用
その他参画主体	—



担当部署 豊島区政策経営部区民相談課

電話 03-3981-4164

メール A0029038@city.toshima.lg.jp

6 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及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：28.9万人（令和5年1月1日現在）

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>）

7 最寄りの出張所等から、行政専用回線を使ってオンラインで相談や手続きが可能【奈良県奈良市】



- 本庁舎や保健所まで行くことなく、最寄りの出張所等からオンラインで相談や手続きが可能
- 行政専用回線を使うため、機微な内容でも安心して相談可能

事業の概要

- 市民が市役所本庁舎や保健所を訪れることなく**最寄りの出張所等から、担当課に質問や相談しながら手続きができるよう、オンライン相談受付支援システムを導入。**
- インターネット回線ではなく、**庁内のみ行政専用回線（個人番号利用事務系ネットワーク）で接続するため、個人情報を含む機微な内容の相談にも対応。**
- 表情を映すカメラと書類を映すカメラにより、**直接対面で応対するように、書類の書き方等の相談を受けることができる。**

これまで

- ・出張所や行政センターが最寄りである場合も、相談や手続きのため、自宅から遠い本庁舎へ訪れていた
- ・出張所等を訪れた方が相談する場合は電話での対応となっていた



今 後

- ・相談・手続が多い課の業務について、最寄りの出張所からオンラインの画面を通じて、相談することが可能に

各出張所
(市民)



行政専用回線
(安全なネットワーク)

担当課



担当課

担当課

【対象業務】

- ① 障がい福祉課 障害者相談に伴う面談 意思疎通支援（手話通訳支援）
- ② 福祉医療課 後期高齢者医療保険制度に関する説明
- ③ 介護福祉課 介護保険に関する説明
- ④ 子ども育成課 児童手当・児童扶養手当に関する説明
- ⑤ 健康増進課 健（検）診・予防接種に関すること
- ⑥ 母子保健課 妊娠届出に伴うアンケートに基づく相談

7 最寄りの出張所等から、行政専用回線を使ってオンラインで相談や手続きが可能【奈良県奈良市】

事業効果



- 本庁舎や保健所まで行くことなく、最寄りの出張所等からオンラインで相談ができる。
- 手続きに合わせて妊娠中の生活などについて保健師や助産師といった専門職員と話ができる。

コスト



※主にシステム導入等に係るコストを記載

イニシャルコスト ※税抜 約11,392千円

(内訳) ・機器調達費用 約1,819千円
 ・システム構築費用 約9,573千円

(備考) 新型コロナウイルス感染症地方創生臨時交付金による
 補助額：11,392千円

ランニングコスト(1年あたり) ※税込 約2,021千円

(内訳) ・関連機器保守業務 約83千円
 ・システム保守業務 約1,938千円

(備考) 新型コロナウイルス感染症対策地方創生臨時交付金による補助額：2,021千円/年（令和3～4年度のみ）



スケジュール

検討開始から導入までの期間 8 か月

スケジュールの内訳

仕様検討 4 か月
 入札 1 か月
 機器導入 1 か月
 構築・テスト 2 か月



サービス提供事業者等

サービス提供事業者 富士通エフサス株式会社

サービス名 LiveOn

運用形態 パッケージ製品をオンプレミス環境で利用

その他参画主体 株式会社大塚商会



担当部署（非公表）

電話（非公表）

メール（非公表）

7 最寄りの出張所等から、行政専用回線を使ってオンラインで相談や手続きが可能【奈良県奈良市】



（総務省）

取組の経緯・きっかけを教えてください。

オンライン相談受付支援システムを導入することで、対面での接触を最小限に抑えることができるので、**感染症の拡大防止策**として導入を目指しました。また、**出先機関等においても本庁と同じ対応での受付処理や問合せ対応を実施し、市民サービスの向上**にもつながると考えました。

庁内のみの行政専用回線（個人番号利用事務系ネットワーク）で接続することで、**個人情報を含む機微な内容の相談にも対応**できるようにするとともに、表情を映すカメラと書類を映すカメラにより、**直接対面で応対するように、書類の書き方等の相談を受けることができるサービス**としています。



（奈良市）



工夫した点や苦労した点を教えてください。

支所等ではこの制度のために人手がとられることへの懸念が大きかったため、**不安を払拭しながらスムーズに導入を進められるよう、事前テスト（デモ）を丁寧に行いました。**



取組の成果を教えてください。

感染症の拡大防止策として有効であるほか、相談事業を利用する市民の方が、**妊娠中の生活などについて保健師や助産師といった専門職員と話がしやすくなりました。**市民に寄り添った行政サービスの提供につながっていると感じています。



近況や今後の展望を教えてください。

令和4年度から**妊娠届出を出張所に提出された方と保健師・助産師との面談についても、オンライン相談の対象業務**としています。今後も、そのような新たな利用用途を探しつつ、同時に、利用実績に応じてスリムで効率的な運営を目指してしていきたいと考えています。



【参考情報】 奈良市人口：34.8万人（令和6年3月1日現在）

関連URL：窓口相談のオンライン化（<https://www.city.nara.lg.jp/site/press-release/102172.html>）

8 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5年度追加）

- ・PayPay、LINE Pay、d払い、auPAY、J-Coin Pay（*）、楽天ペイ（*）



8 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】

事業効果



- 窓口キャッシュレス決済を導入したことで、手数料支払の選択肢が増え、利便性が向上した。
- 電子マネー（請求書払い）による納付を導入したことで、納税環境が向上し、納期限内納付の促進につながっている。

コスト



※主にシステム導入等に係るコストを記載

イニシャルコスト ※税込	4,675千円
(内訳)	
・キャッシュレス機器調達費	418千円
・電子マネー導入に係るシステム改修費	4,257千円
(備考)	新型コロナウイルス感染症対応地方創生臨時交付金による補助額：4,257千円（電子マネーの取組）

ランニングコスト (1年あたり) ※税込	40,666千円
(内訳)	
・キャッシュレス決済手数料	666千円
・電子マネーサービス利用料	40,000千円
(備考)	



スケジュール

検討開始から導入までの期間 1年3か月

スケジュールの内訳

窓口キャッシュレス導入スケジュール

※電子マネーは従前から実施

R1.10～R2.3 庁内調整

R2.4～8 業者選定

R2.9～12 システム構築

R3.1～ 事業開始



サービス提供事業者等

サービス提供事業者

三井住友カード株式会社、株式会社みなとカード（窓口キャッシュレス）
株式会社NTTデータ（電子マネー）

サービス名

pufure（電子マネー）

運用形態

—

その他参画主体

株式会社寺岡精工（窓口キャッシュレスPOSレジ導入・運用サポート）



担当部署

姫路市住民窓口センター（窓口キャッシュレス）
姫路市納税課（電子マネー）

電話

079-221-2351
079-221-2295

メール

shimin@city.himeji.lg.jp
nozei@city.himeji.lg.jp

8 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：52.8万人（令和5年1月1日現在）

関連URL：姫路市 オンライン申請・決済及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>）

9 延長保育料等の支払いのオンライン化・キャッシュレス化で、施設で取扱う現金を「ゼロ」に【熊本県熊本市】



- 保育施設等における集金業務のオンライン化・キャッシュレス化で保護者の利便性を向上
- 施設で取り扱う現金を「ゼロ」にすることで、保育現場の負担を軽減

事業の概要

- 保育施設等における**集金業務をキャッシュレス化し、令和5年度から、施設で取り扱う現金「ゼロ」を実現。**
- **保護者の利便性向上**とともに、集計表の作成や銀行への入金作業等に係る**保育現場の事務負担を軽減。**
- 創出した時間を有効活用し、保育の質の向上や保護者との連携など、**安心安全な保育環境の構築を推進。**

[サービスイメージ]

Before

«保護者»



(現金受け渡し)



現金の準備は負担だし、
現金の受け渡しは時間
がかかる

現金の管理や銀行へ
の入金作業の負担が
大きい

After

«保護者»



「オンライン決済」
自動集計



スマホでの支払いは早くて簡単

現金管理の効率化により創出した時間で、
保育の質を向上できる

「LINE」はLINE株式会社の商標または登録商標です。

9 延長保育料等の支払いのオンライン化・キャッシュレス化で、施設で取扱う現金を「ゼロ」に【熊本県熊本市】

事業効果



- 現金を管理する際に使用する納付書や領収帳の購入経費について、1年あたり約600千円削減。
- 現金の受領や銀行入金関係作業等の効率化により、1園あたり職員全員で約60時間/月の業務時間を削減。
- 導入後数か月の時点で、90%の保護者が「キャッシュレス決済システムがあると便利だと感じる」と回答。
- 94%の職員（保育士）が「キャッシュレス決済導入前後で業務が効率化されたと感じる」と回答。
- 現金の受け渡しや領収書の作成がなくなったことで、保護者の待ち時間が1日あたり園の全利用者分で30分短縮。

コスト



※主にシステム導入等に係るコストを記載

イニシャルコスト ※税抜

(内訳)

(備考) 運用に必要なタブレット端末は、他のシステムで使用しているものを活用

－円

ランニングコスト(1年あたり) ※税抜

1,000千円

－円

(内訳) ・サービス利用料

1,000千円

(備考) 収納金の決済手数料を含む



スケジュール

検討開始から導入までの期間 1年

スケジュールの内訳

R4.10頃 庁内調整

R4.11頃 財政部門協議、情報部門協議を経て予算要求

R5.4～9頃 庁内調整及び実施に向けた手続き

R5.10 事業開始



サービス提供事業者等

サービス
提供事業者

株式会社エンペイ

サービス名

エンペイ

運用形態

パッケージ製品をクラウド環境で運用

その他
参画主体

－



担当部署 熊本市保育幼稚園課

電話 096-328-2568

メール hoiku@city.kumamoto.lg.jp

9 延長保育料等の支払いのオンライン化・キャッシュレス化で、施設で取扱う現金を「ゼロ」に【熊本県熊本市】



(総務省)

取組の経緯・きっかけを教えてください。

これまでの保護者アンケートで「毎回小銭を用意することが負担である」等の意見があったことや、保育の質の向上・保育士確保のため保育現場の事務負担を軽減する必要があることを課題として認識していました。

熊本市では、全庁的に行政手続きのDX化を推進しており、その一環で、**デジタルにより保育園業務の課題解決が図れないか検討**しました。



(熊本市)

**工夫した点や苦労した点を教えてください。**

庁内の意思決定には、会計部門、総務部門、情報部門、財政部門など複数の部門と協議する必要があり、**導入までのスケジュールを早めに立て、マイルストーンに着実に到達するため、時間を要する協議は並行して進めるなど進捗管理を徹底**しました。

また、**現場への複数回に及ぶ丁寧なレクチャー会の開催や、これまでの事務処理フローの整理（キャッシュレス導入により抜本的に見直すところ、一部変えるところ等の洗い出し）**を行い、**保護者目線・現場目線で効果が最大化されるよう、事業の設計**を行いました。

一方で、他都市や本市内部も含め類似事例が少なく、仕様や契約締結に係る準備をゼロからスタートする必要があった点は苦労しました。

**今後の展望を教えてください。**

アンケートによると、**90%の保護者と94%の職員（保育士）が、キャッシュレス決済の導入により利便性向上や業務効率化を感じると回答**しており、**導入後すぐから効果が表れています**。

導入初年度は大きな混乱が生じにくいよう、これまでの運用を踏まえ、特に「収納項目ミスをしない」「収納金を確実に月ごとに100%完了させる」ことに配慮し制度設計しましたが、今後も随時運用面を見直すなど、更なる利便性の向上や効率化に努めていきます。



【参考情報】 熊本市人口：73.1万人（令和5年1月1日現在）
関連URL：熊本市ホームページ（<https://www.city.kumamoto.jp/>）

10 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】

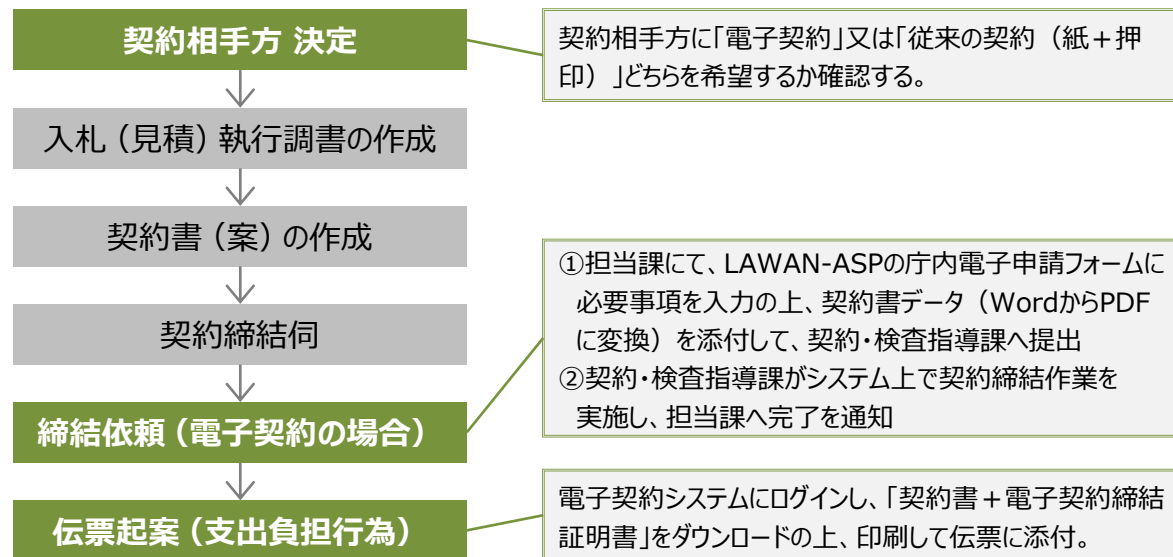


- 電子契約システムの導入後、全体の約50%が電子契約に置き換わり、受発注者合計で約250万円の印紙代・郵送費を削減。さらに、人件費の削減にも寄与

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

10 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】

事業効果

- 電子契約システムの導入により、市及び事業者双方の人件費、収入印紙代、郵送費の負担が軽減されている。
（すべての契約を電子契約とした場合は、市において、約1,000千円/年、事業者において、約3,000千円/年の費用削減効果がある試算。令和5年9月末現在の電子契約率は約70%。）
- 電子契約を導入した事により、契約書等のチェックなどがバナンスが強化されている。

コスト ※主にシステム導入等 に係るコストを記載	イニシャルコスト ※税抜	－円	ランニングコスト(1年あたり) ※税抜	324千円
	(内訳) (備考)	－円	(内訳) ・使用料（27千円/月） (備考)	324千円

スケジュール

検討開始から導入までの期間

1年5か月

スケジュールの内訳

R3.2～7

庁内調整及び実証実験（6ヵ月）

R3.8～R4.5

庁内調整及び事業調整（10ヵ月）

R4.6～

事業開始

サービス提供事業者等

サービス提供事業者

GMOグローバルサイン・ホールディングス株式会社

サービス名

電子印鑑GMOサイン

運用形態

パッケージ製品をクラウド環境で運用

その他
参画主体

－

10 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。



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推進に力を入れています。**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☆



（奄美市）



11 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】



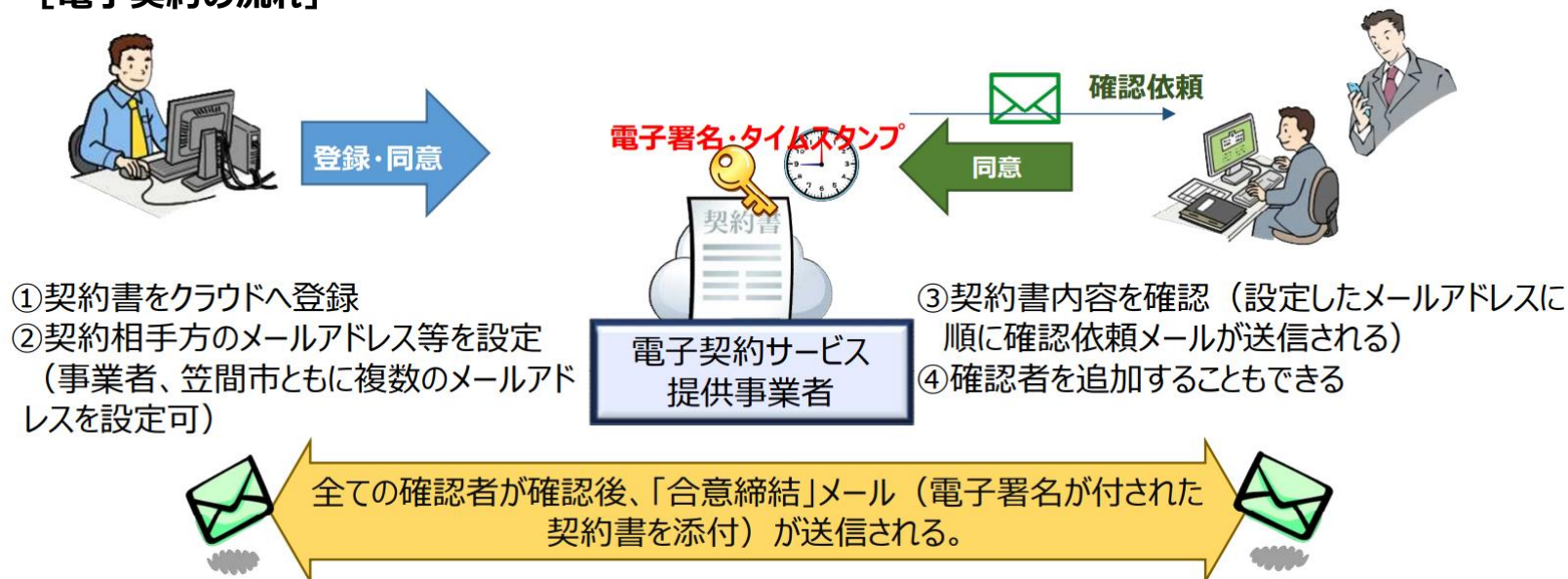
- 電子契約サービスの導入により、契約書の印刷、郵送（持参）、押印、保管（スキャン）といった業務をなくし、手間と時間と費用の削減を図りつつデータで証跡を確実に保管

事業の概要

- 紙ベースでは印刷、製本、押印等を経て1～2週間を要していた作業が、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。

令和4年度は22課の345件（129事業者）、令和5年度上期は23課338件（166事業者）と年間では契約件数が倍増の見込み。

【電子契約の流れ】



11 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】

事業効果



- 人件費、郵送費等について、1年間あたり、約37万円の削減効果があった。
- 契約書が電子で作成されることから、スキャンの手間がなく電子決裁が容易に行えるようになった。
- 契約書のやり取りについて、郵便では往復1週間以上の期間を要していたが、電子契約では、平均3日となり、事務処理が迅速化した。
- 事業者の郵送、印紙、保管作業の負担の軽減にもつながっている。

コスト



※主にシステム導入等
に係るコストを記載

イニシャルコスト ※税抜

－円

(内訳)

－円

(備考)

ランニングコスト(1年あたり) ※税抜

約100千円

(内訳) ・クラウドサイン for
Government

約100千円

(備考)



スケジュール

検討開始から導入までの期間 8か月

スケジュールの内訳

- R2.12 サービス、法制度調査開始
- R3.1 法制度の改正があり、立会人型電子署名による契約が認められたことから、予算化を推進
- R3.5～6 庁内調整、説明書等作成
- R3.7 庁内説明会、事業者説明会



サービス提供事業者等

- | | |
|-----------|-------------------|
| サービス提供事業者 | 弁護士ドットコム株式会社 |
| サービス名 | クラウドサイン |
| 運用形態 | パッケージ製品をクラウド環境で運用 |
| その他参画主体 | － |



担当部署 笠間市政策企画部デジタル戦略課

電話 0296-77-1101

メール johog@city.kasama.lg.jp

11 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、契約書の「記名押印の上、各一通を保有する」を「電子署名を行い、それぞれ当該電磁的記録を保有する」といった文言等に変更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。



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：7.2万人（令和6年1月1日現在）

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）

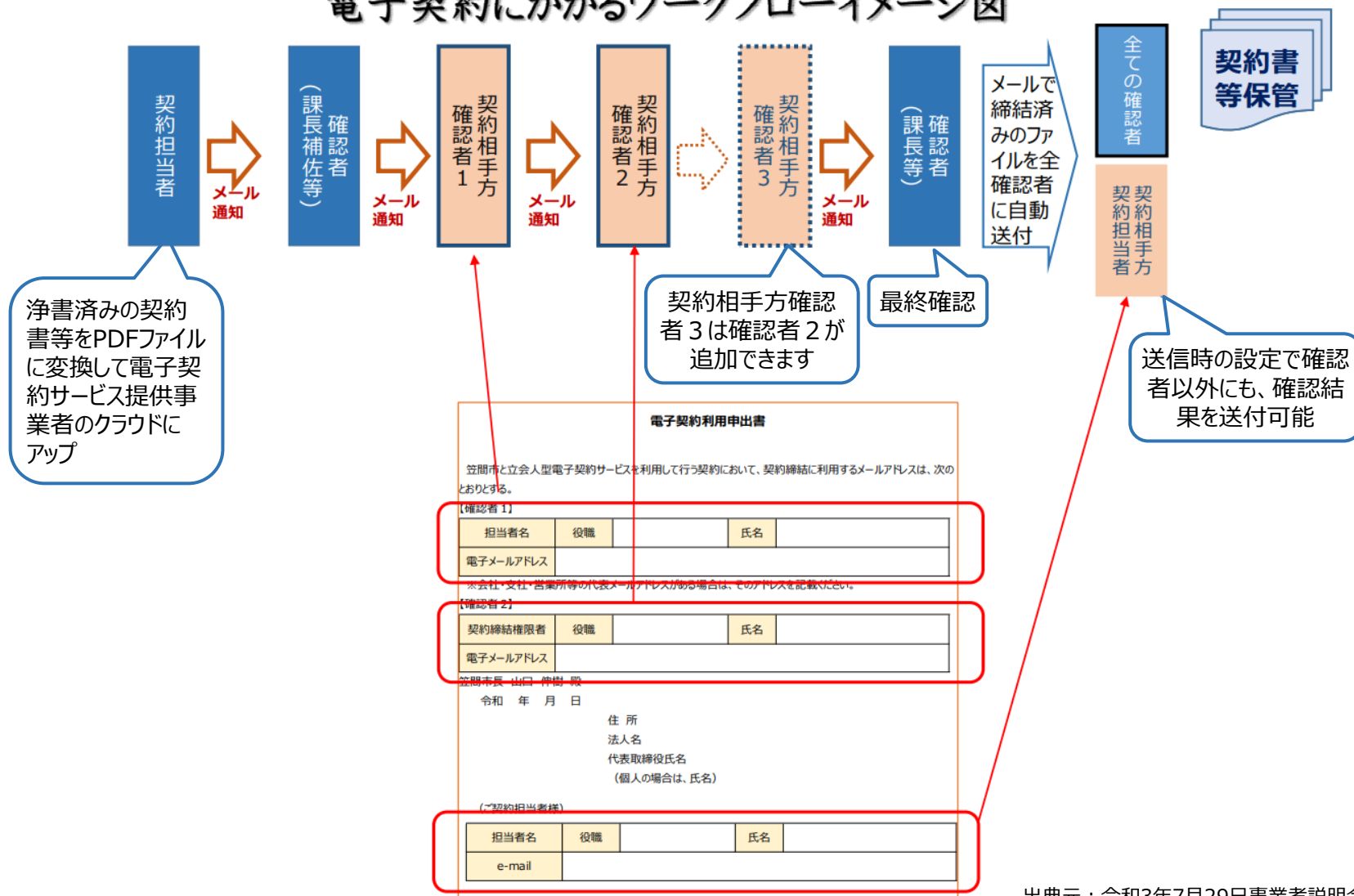
笠間市電子契約サービス説明会（令和3年7月29日）（<https://www.city.kasama.lg.jp/page/page012918.html>）

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

11 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

12 教育課の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、利用時間以外の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

12 教育課の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】

事業効果



- 施設近隣住民へ鍵管理料（1,380千円/年）が不要となり、サービス利用に係る経費（760千円/年）を差し引いても、コスト削減につながっている。
- 非対面での鍵の受け渡しが可能となり、感染症の予防となるとともに、鍵管理と施設利用の負担が軽減した。

コスト



※主にシステム導入等
に係るコストを記載

イニシャルコスト ※税抜	2,450千円
(内訳) ・機器・取付改修費	1,840千円
・通信工事・システム改修費用	610千円
(備考) 新型コロナウイルス感染症対応地方創生臨時交付金による補助額：2,690千円	

ランニングコスト (1年あたり) ※税抜	1,260千円
(内訳) ・通信・使用料等	760千円
・保守費用	500千円
(備考) 保守費用は導入前から生じており導入後も変動無し	



スケジュール

検討開始から導入までの期間 7 か月

スケジュールの内訳

- R 2.9～ 庁内検討（3か月）
- R 2.12～ システム改修、設置工事（2か月）
- R 3.2～3 実証実験（2か月）
- R 3.4～ 運用開始



サービス提供事業者等

サービス提供事業者

一般社団法人阿蘇テレワークセンター

サービス名

阿蘇市公共施設予約システム

運用形態

個別開発製品をクラウド環境で運用

その他参画主体

株式会社構造計画研究所



担当部署 阿蘇市教育課

電話 0967-22-3229

メール kyouiku@city.aso.lg.jp

12 教育課の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（令和5年1月1日現在）

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

13 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）



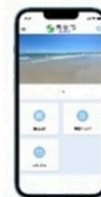
窓口へ直接お越しください。（記載台での記入は不要です。）
窓口で欲しい証明書についての聞取りと本人確認をします。運転免許証、マイナンバーカードなどをご用意ください。



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

13 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】

事業効果



- 書かない窓口システムを導入した結果、年間約36,000件の手続きにおいて、職員の作業時間短縮が図られ、合計で年間の作業時間1,950時間の削減効果があった。
- 各種証明発行までの所要時間が3～5分の短縮となり、市民の皆様からは「手続きが簡単」「待たなくていい窓口となった」ということで好評であるほか、システムにより聞き取りで証明書発行を行うため、住民は不要な証明書を取得することがなくなった。

コスト



※主にシステム導入等
に係るコストを記載

イニシャルコスト ※税込	6,904千円	ランニングコスト(1年あたり) ※税込	2,300千円
(内訳) ・システム構築業務委託料	5,804千円	(内訳) ・スマホアプリ「しまナビ」利用	1,640千円
・備品購入費	905千円	料	660千円
・消耗品費	195千円	・「書かない窓口」システム利	
		用料	
(備考) 新型コロナウイルス感染症対応地方創生臨時交付金に		(備考)	
よる補助額：5,800千円			



スケジュール

検討開始から導入までの期間 5 か月

スケジュールの内訳

新型コロナウイルス感染症対応地方創生臨時交付金活用
のため年度内に稼働する必要があったため、予算可決後ほぼ
毎日打合せや実証実験を行った。



サービス提供事業者等

サービス
提供事業者

株式会社松阪電子計算センター

サービス名

窓口DXソリューション_書かない窓口システム、
自治体ポータルアプリ LGaP（しまナビ）

運用形態

パッケージ製品をクラウド環境で運用

その他
参画主体

—



担当部署 志摩市市民課

電話 0599-44-0210

メール shimin@city.shima.lg.jp

13 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。



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、各利用者に合わせた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☆

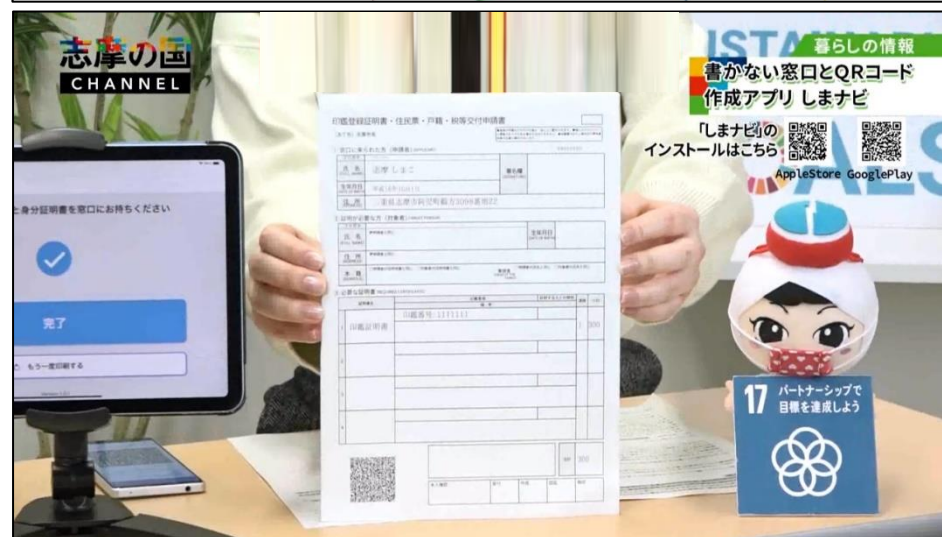
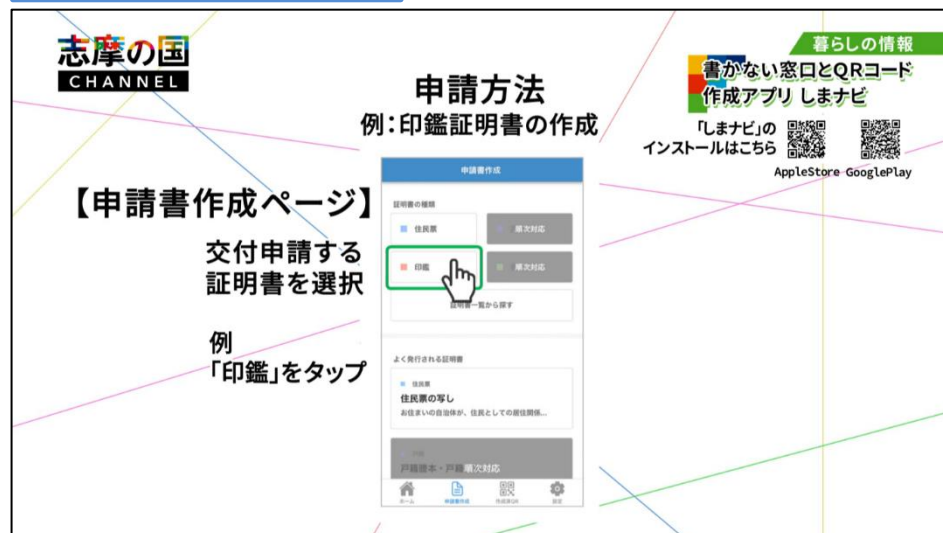
【参考情報】 志摩市人口：4.6万人（令和5年1月1日現在）

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>）

13 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



14 「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8,500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。**36自治体で同システムを横展開。（R6.4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

14 「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】



事業効果

- 住民異動や戸籍届に付随して発生する手続き（約8,500件/年）について、1か所での受付が可能となり、住民の負担が軽減されている。
（例：転校、児童手当、子ども医療費助成の手続きがある想定の人世帯の場合、転居手続き1件あたり、カウンターを回る回数は4回から1回に減少。）
- 1か所での受付となったことにより、各手続きで重複する作業が一本化され、1年間あたり約500時間の業務時間が削減されたと推計。

 コスト ※主にシステム導入等 に係るコストを記載	イニシャルコスト ※税抜	74,000千円	ランニングコスト (1年あたり) ※税抜	4,400千円
	(内訳) ・システム構築費	74,000千円	(内訳) ・保守費用	4,400千円
	(備考)		(備考)	



スケジュール

検討開始から導入までの期間

5年2か月

スケジュールの内訳

H23.6

総合窓口検討ワーキンググループ設置

H23.11

総合窓口推進プロジェクトチーム設置

H24.5

北見市総合窓口庁内会議設置

H26.3

北見市ワンストップサービス推進計画策定

H27.2～H28.3

システム開発・納品

H28.10

書かないワンストップ窓口開始



サービス提供事業者等

サービス提供事業者

株式会社 北見コンピューター・ビジネス

サービス名

窓口支援システム

運用形態

パッケージ製品をオンプレミス環境で運用

その他参画主体

—



担当部署 北見市市民環境部窓口課

電話 0157-33-3700

メール mado@city.kitami.lg.jp

14 「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「新人職員による窓口利用体験調査」

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8,500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5度末までに、計36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）



14 「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い合わ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き、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：11.3万人（令和5年1月1日現在）

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>）

14 「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】

証明申請／住民異動届

申請書類はシステムから印刷

必要な手続きの自動判定

窓口支援システム



対応ナビ 権限制御して表示

共通DB

データ連携



業務システムに上乗せの仕組み



- ・住民異動届の作成
- ・関連手続の申請書も作成

各課の手続きや申請書、チェック事項を
どんどん登録できる受付システム

現在、150種類ほどの
申請書を登録



バーコードから対応継続



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

窓口支援システム+ワンストップの効果

北見市

住民から見て

<書かないの効果>
・記載台を探す必要がない
・書類の書き方に戸惑わない
・サインするだけ

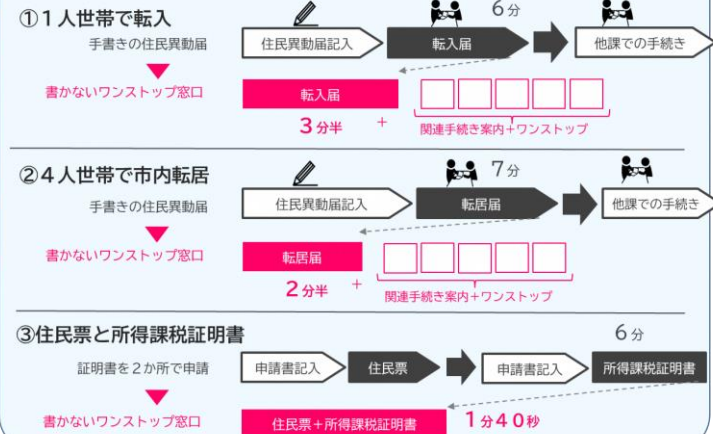
<ワンストップの効果>
・1か所で手続きが終わる
・手続きがもれなく案内される
・何度も同じことを言わなくて
良い
などなど
⇒移動の手間と時間を削減

職員から見て

<書かないの効果>
・書類のできあがり早い
・書類を直す作業が少ない

<ワンストップの効果>
・窓口に出なくてよい
・何度も同じことを言わなくて
よい
などなど
⇒全体業務の省力化、効率化

書かない、やさしい、窓口を回らない



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

書かないワンストップ窓口 受付後の処理にRPAを併用（稼働中）

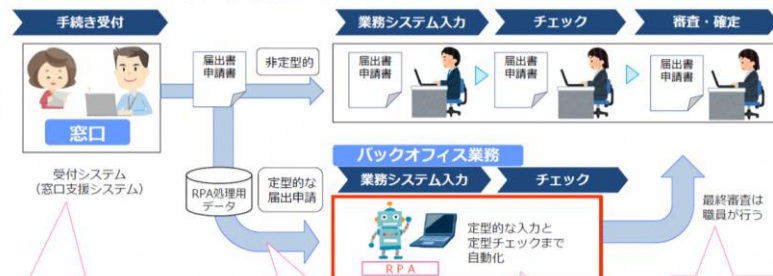
北見市

【RPAによる自動化対象処理】

- ①各種証明書の出力操作
住民票、印鑑証明、所得課税証明書、戸籍全部事項証明書
を対象として発行自動化。窓口発行分の約7割をRPAが処理。
- ②住民基本台帳システムの入力処理
転入、転居、出生、死亡など

窓口の申請データをリアルタイム処理
⇒おそらく全国初の取組！

RPA・・・Robotic Process Automation
定型的な作業を自動化するツールのこと



受付時点でデータ化されているので、OCR処理
が不要

RPAへ
デジタル・イン

RPAが待機&
即時処理

審査 =
公権力の行使

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

詳しい資料を掲載しています

北見市

デジタルは、業務改革の先にある

書かない ワンストップ窓口

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田甲子園 北見市「書かないワンストップ窓口」(YouTube)
<https://youtu.be/uxKFhFm0WVw>

・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/02gyosei04_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/>

北見市ウェブサイト内

「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/de
tail.php?content=7237](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

年度	取り組み内容
平成25年度	住民票、印鑑証明、所得課税証明書の発行自動化
平成26年度	戸籍全部事項証明書の発行自動化
平成27年度	住民基本台帳システムの入力処理自動化
平成28年度	住民票、印鑑証明、所得課税証明書の発行自動化
平成29年度	戸籍全部事項証明書の発行自動化
令和元年度	住民基本台帳システムの入力処理自動化
令和2年度	住民票、印鑑証明、所得課税証明書の発行自動化
令和3年度	戸籍全部事項証明書の発行自動化

北見市
Kitami City

ひと・まち・自然さめく オートック市

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

15 「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

- コロナ禍をきっかけとして、接触の機会や窓口滞在時間の削減の取り組みを行っていく中で、**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6年4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



15 「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】



事業効果

- 手数料の調定に係る業務を毎日行っていたが、月に一度にまとめることで、一日あたり30分程度の短縮となった。
- 現金の取扱い自体が減ったことにより、金額が合わないなどの事故が減り、結果として時間の削減につながっている。
- 利用者からはキャッシュレス決済が利用でき便利という声や、セミセルフレジとキャッシュレス決済を同時に導入し接触機会がなくなったことで感染症対策上安心という声が聞かれる。



コスト

※主にシステム導入等に係るコストを記載

イニシャルコスト ※税込額	7,615千円	ランニングコスト(1年あたり) ※税込額	2,130千円
(内訳) ・レジ（自動釣銭機含む）	6,380千円	(内訳) ・システムサービスセンター利用料	198千円
・キャッシュレス決済端末	479千円	・キャッシュレス決済手数料	315千円
・インターネット開通及びLAN配線工事	756千円	・機器保守点検費用	1,188千円
(備考) 本庁及び市政窓口（合計5か所6台）の合計額		・インターネット回線使用料	429千円
		(備考) 本庁及び市政窓口（合計5か所6台）の合計額	



スケジュール

検討開始から導入までの期間 5 か月

スケジュールの内訳

R2.8～9	見積書徴取
R2.10	理事者協議にて導入決定
R2.11	契約、会計事務規則の改正
R2.12～ R3.1	工事、実機研修
R3.1.18	新レジ稼働、キャッシュレス決済取扱開始



サービス提供事業者等

サービス提供事業者	株式会社ビジコム
サービス名	Tenpo Visor（ビジコムPOSシステム）
運用形態	パッケージ製品をクラウド環境で運用
その他参画主体	【指定納付受託者】S B ペイメントサービス株式会社、株式会社ジェーシービー、インタセクト・コミュニケーションズ株式会社

15 「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18万円/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ブランドの定期的な見直しなど利用者のニーズに合わせた取組みを行います。

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：19.0万人（令和6年1月1日現在）

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）

3-58

16 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】



事業効果

- 繁忙期である3～4月の最大待ち時間が100分から38分に大幅短縮できた。
- 実際に申請サポートプラスを使用された方からは、簡単で使いやすいといった声をいただいた。
- 簡単な質問に答えると必要な手続きが分かる手続きナビの導入により、新人でも簡単に案内ができるようになった。

コスト	イニシャルコスト ※税抜	12,595千円	ランニングコスト(1年あたり) ※税抜	2,904千円
 ※主にシステム導入等に係るコストを記載	(内訳)		(内訳)	
	・申請書サポートプラス初期構築業務	3,905千円	・手続きナビ保守管理委託	1,980千円
	・変更_申請書サポートプラス初期構築業務	3,960千円	・申請サポートプラス保守管理委託	924千円
	・手続きナビ初期構築業務	4,730千円		
	(備考)		(備考)	



スケジュール

検討開始から導入までの期間 7 か月

スケジュールの内訳

R2.6	ワーキンググループを発足
	As-Is（現状の姿）分析
R2.7	To-Be（あるべき姿）設計
R2.12	システム選定、To-Be（あるべき姿）構築
R3.1	リリース



サービス提供事業者等

サービス提供事業者	株式会社アスコエパートナーズ、明光商会
サービス名	手続きナビ、申請サポートプラス、MSボイスコールNeo
運用形態	パッケージ製品をクラウド環境で運用
その他参画主体	—

16 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。

住民異動手続きは、“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：38.8万人（令和5年1月1日現在）

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>）

16 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を選択

16 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 image shows two side-by-side browser windows illustrating the process of creating an application from the Support Navigation system.

Left Window: オンラインで作成できる申請書一覧 (List of applications that can be created online)

- ☐ 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いる (小児医療証交付申請書)
- ☐ 高校生以下のお子さんがいる (児童手当特例給付認定請求)

Right Window: 申請サポートプラス (Application Support Plus)

あなたについて [QRと持ち物リストを保存する](#)

- 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

1 あなたのことを教えてください

窓口で手続きする日を教えてください ☒

令和 5 年 3 月 31 日

引っ越しの日を教えてください ☒

令和 5 年 3 月 31 日

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

0 - +

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

0 - +

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

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。

[<< 前のフォームに戻る](#)

チェックを付けた申請書を作成する

17 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】

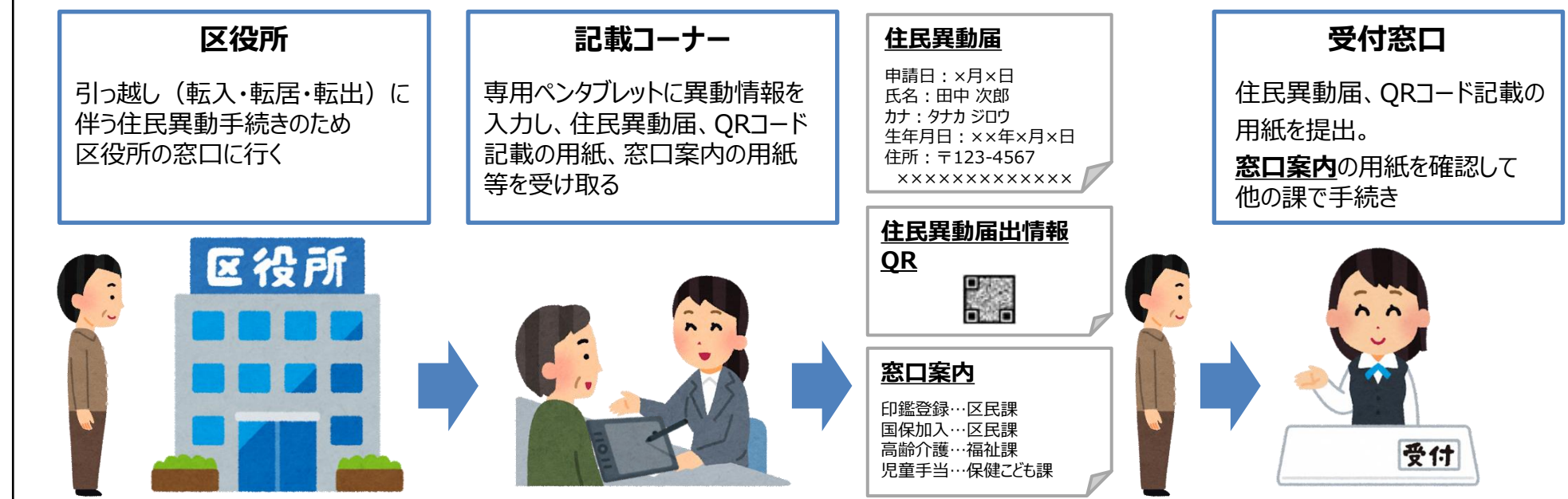


- 専用タブレットで届出書を作成する「届出ナビシステム」とQRコード、RPAを併用し、1手続あたり、市民の待ち時間を4分28秒、職員の作業時間を5分52秒、それぞれ削減

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】



17 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】

事業効果

- 手続き1件あたり、市民の待ち時間を4分28秒、職員の作業時間を5分52秒（年間で約2,242時間）、それぞれ削減した。
- 窓口対応時の職員の経験の差が少なくなり、一律なサービス提供ができるようになった。
- 妊娠や障がい等に関して、窓口で市民に直接聞きづらい点について、口頭での質問が不要となった。
- 令和5年度の住民アンケートでは、「届出ナビシステムが便利であるか」という質問に対し、88%が「とても便利」「おおむね便利」と回答した。

コスト	イニシャルコスト ※税抜		52,949千円	ランニングコスト(1年あたり) ※税抜		16,398千円
	(内訳)			(内訳)		
	・システム開発経費		51,180千円	・運用管理及びRPA対応業務委託		11,098千円
	・RPA連携検討委託費		1,769千円	・機器賃貸借料		4,213千円
				・その他諸経費		1,087千円
	(備考)		—	(備考)		デジタル田園都市国家構想交付金TYPE 1による補助額：26,995千円（R4年度）

スケジュール

検討開始から導入までの期間

8か月

スケジュールの内訳

R元.8～9

システム開発

R2.3～8

RPA開発・導入準備

R2.9

運用開始

サービス提供事業者等

サービス提供事業者

富士通Japan株式会社、ソフトバンク株式会社、株式会社デンソーウェーブ

サービス名

セルフ窓口システム

運用形態

パッケージ製品を基に個別カスタマイズしたシステムをオンプレミス環境で運用

その他参画主体

—

17 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、前例にとらわ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
・ 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。	・ 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。
（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。	



（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。**約9割の方から利便性が高いと評価**を得ています。（R5年、N=344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。

- ・ 書かない窓口（DXSaaS導入検討）
- ・ 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：73.1万人（令和5年1月1日現在）

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>）

18 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】

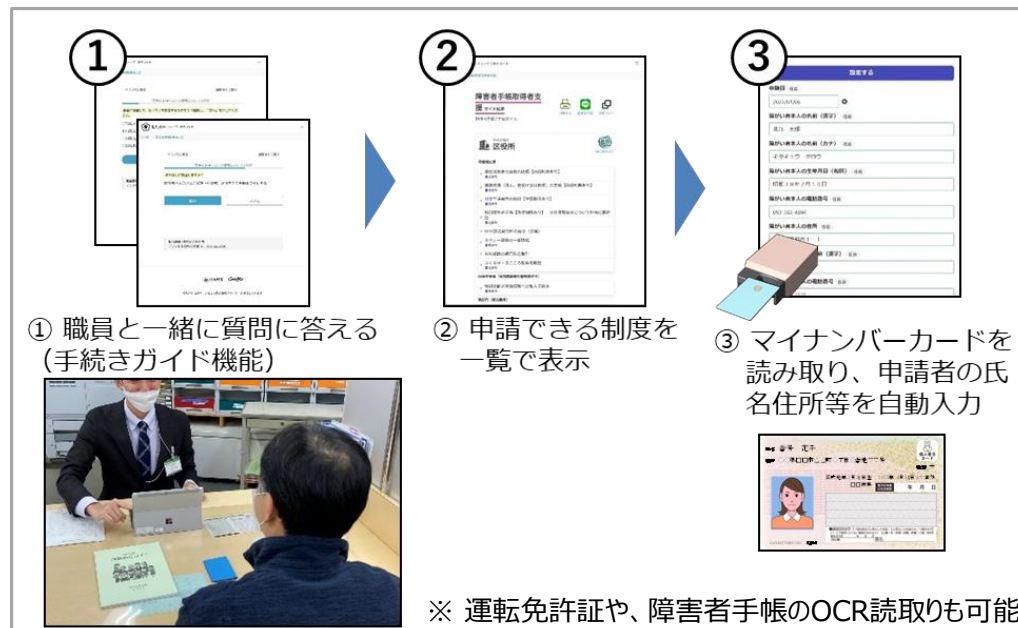


- マイナンバーカードから4情報を読み取り、申請者が書類に書かなくてもよい、いわゆる「書かない窓口」を導入し、住民サービスの向上と職員負担の軽減を図る

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

18 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】

事業効果



- 障害者手帳交付手続きに要する時間が、本サービスを活用することで平均45分から平均30分に短縮された。
- サービス導入前は、平均7～8枚の様式に本人情報の手書きが必要であったものが不要となった。

コスト



※主にシステム導入等に係るコストを記載

イニシャルコスト ※税抜	(非公表)	ランニングコスト(1年あたり) ※税抜	(非公表)
(内訳)		(内訳)	
(備考)		(備考)	



スケジュール

検討開始から導入までの期間 2 か月

スケジュールの内訳

- R3.1～ 対象手続き選定（1 か月）
- R3.2～ 庁内調整（1 か月）



サービス提供事業者等

サービス提供事業者	株式会社グラファー
サービス名	Graffer 窓口書類作成
運用形態	パッケージ製品をクラウド環境で運用
その他参画主体	－



担当部署 北九州市デジタル市役所推進室DX推進課 電話 093-582-2144 メール digi@city.kitakyushu.lg.jp

18 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。

18 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く、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：92.9万人（令和5年1月1日現在）

関連URL：北九州市スマク窓口（<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）

19 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	・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	・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	・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	・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る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る者	対面（演習形式） 委託事業者、職員	・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）	・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

19 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】



事業効果

- RPA・AI-OCRを導入した100業務について、導入前作業時間約23,980時間が導入後作業時間約5,377時間に削減された。
- データが正確であれば、入力作業も正確に行われるため、確認作業のストレスが低減した。
- 業務削減により創出した時間を窓口対応や企画立案などの職員でなければできない業務にあてることができる。



コスト

※主にシステム導入等に係るコストを記載

イニシャルコスト ※税抜	5,563千円	ランニングコスト(1年あたり) ※税抜	8,969千円
(内訳) ・RPA機器等貸借料	3,745千円	(内訳) ・RPA機器等貸借料	6,420千円
・外注費	1,818千円	・ASP使用料 (AI-OCR)	2,266千円
		・AI-OCRスキャナ賃借料	283千円
(備考) 情報通信技術利活用事業費補助金による補助額：1,673千円		(備考)	



スケジュール

検討開始から導入までの期間 —

スケジュールの内訳

H30.6～9	RPA導入検討
H30.10～H31.3	RPAトライアル・検証・庁内調整
H31.4	RPA導入
R1.5～9	OCR検証・庁内調整
R1.10～R2.3	OCRトライアル
R2.4	OCR導入



サービス提供事業者等

サービス提供事業者	NTTデータ
サービス名	①WinActor ②NaNaTsu AI-OCR with DX Suite
運用形態	①パッケージ製品をオンプレミス環境で運用 ②パッケージ製品をクラウド環境で運用
その他参画主体	株式会社NS・コンピュータサービス



担当部署 長岡市DX推進部行政DX推進課

電話 0258-39-2205

メール joshisu@city.nagaoka.lg.jp

19 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、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ているほか、**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：26.1万人（令和5年1月1日現在）

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

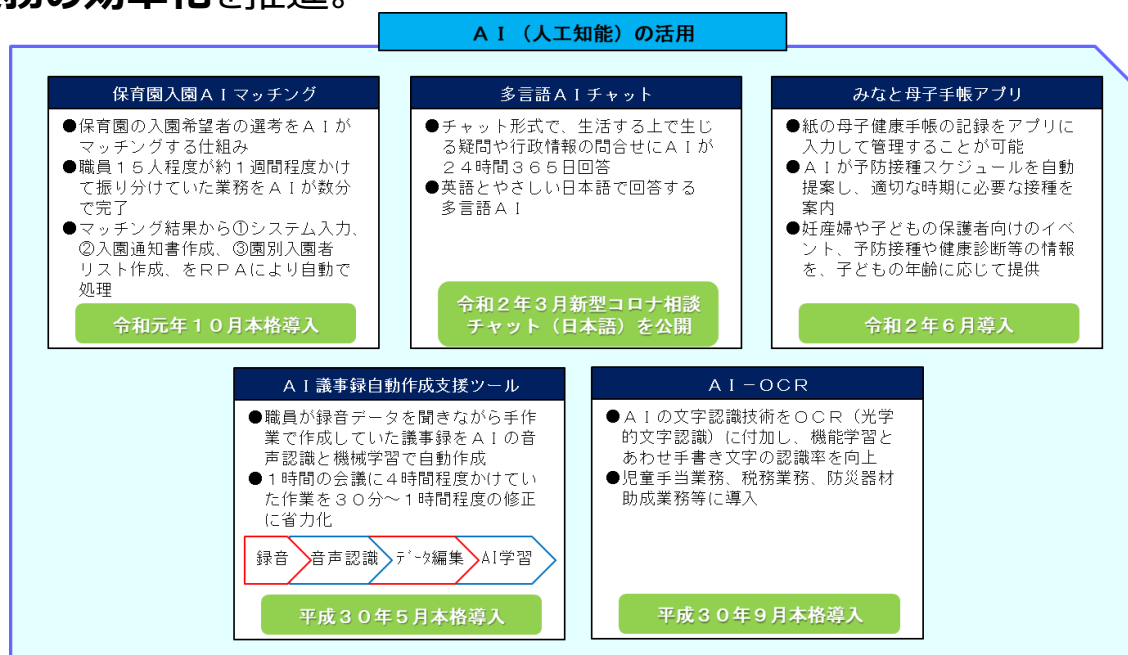
20 AIの積極的な活用による区民サービス向上と業務効率化【東京都港区】



➤ 「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。**



20 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】

事業効果



- 議事録作成支援システムの活用により、議事録作成に係る所要時間が4時間から30分～1時間程度に短縮された。
- 保育所AIマッチングの活用により、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が数分で完了できるようになった。
- みなと母子手帳アプリの活用により、予防接種スケジュールの立案・確認・調整、子育て施設予約、子育てに関する各種検索機能をアプリ上から閲覧できるようになった。

コスト



※主にシステム導入等
に係るコストを記載

イニシャルコスト ※税抜	－円	ランニングコスト(1年あたり) ※税抜	1,200千円
(内訳)	－円	(内訳) ・AI-OCRサービス利用経費	1,200千円
(備考)		(備考)	



スケジュール

検討開始から導入までの期間 —

スケジュールの内訳

H30.9 AI-OCR導入



サービス提供事業者等

サービス提供事業者	東日本電信電話株式会社（AI-OCR）
サービス名	DX Suite（AI-OCR）
運用形態	パッケージ製品をクラウド環境で運用
その他参画主体	—



担当部署 港区企画経営部デジタル改革担当

電話 03-3578-2855

メール minato000@city.minato.tokyo.jp

※コスト、スケジュール、サービス提供事業者等の記載は導入しているサービスの一例。

20 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。

「港区DX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：26.6万人（令和6年1月1日現在）

関連URL：港区DX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>）

21 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



21 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】

事業効果



- 年間約10,400時間の業務時間の削減を実現した。
- 1人あたりの時間外勤務は17.5%削減を実現した。

コスト



※主にシステム導入等
に係るコストを記載

イニシャルコスト ※税抜	約13,400千円
(内訳)	
・WinActor/AI-OCR導入費	約8,800千円
・BizRobo!Basic導入費	約4,600千円
(備考)	

ランニングコスト (1年あたり) ※税抜	約14,100千円
(内訳)	
・WinActor/AI-OCR運用費	約8,900千円
・BizRobo!Basic運用費	約5,200千円
(備考)	



スケジュール

検討開始から導入までの期間 1年5か月

スケジュールの内訳

WinActor/AI-OCR

H31.2～ 庁内調整

H31.4～ プロポーザル方式による事業者選定（試行導入）

R2.4～ プロポーザル方式による事業者選定（本格導入）

R2.7～ 順次稼働



サービス提供事業者等

サービス提供事業者 株式会社アクシオ、ジャパンシステム株式会社

サービス名 WinActor、BizRobo!Basic

運用形態 パッケージ製品をオンプレミス環境で運用

**その他
参画主体** -



担当部署 豊中市デジタル戦略課

電話 06-6858-2669

メール digital@city.toyonaka.osaka.jp

21 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。

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1,300万円程度要しています。



（豊中市）



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目を設けたり、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：40.8万人（令和5年1月1日現在）

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>)

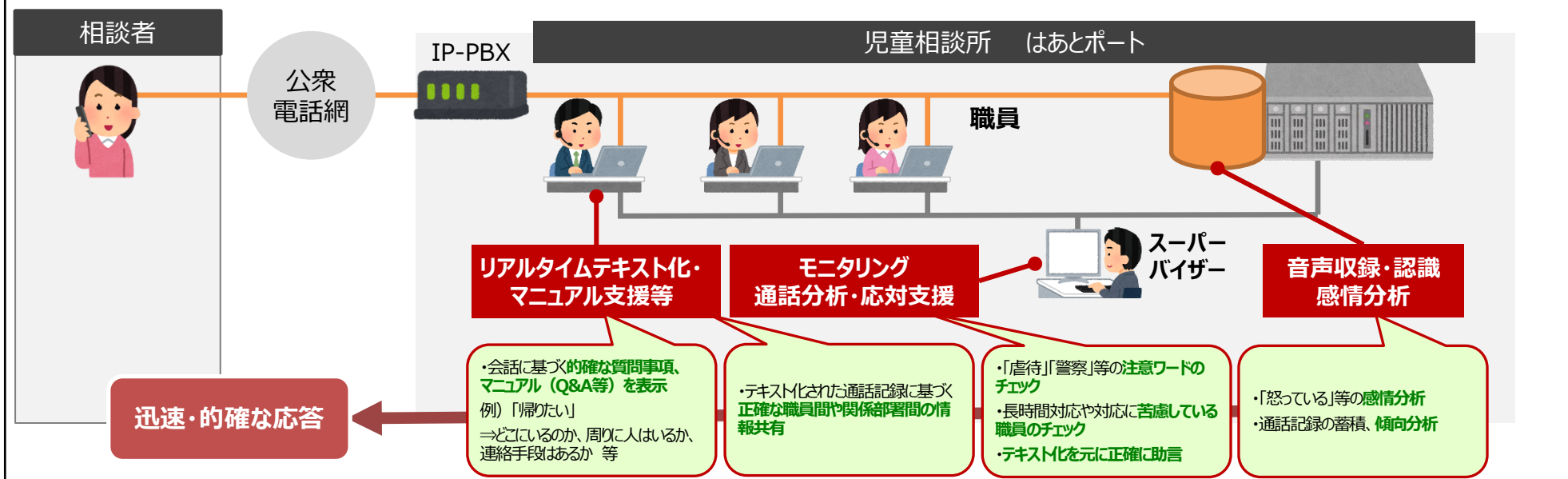
22 児童相談業務にAIを活用し相談業務の強化と関連業務の効率化【東京都江戸川区】



- 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、先輩職員の応対の確認による若手職員に育成にも寄与。



22 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】

事業効果



- 通話内容から自動でマニュアルや情報が表示でき、的確な情報を得られ、通話時間も短縮される。
- 通話音声文字表示できるため、通話内容をリアルタイムで周囲の職員と共有でき、対応が難しいケースにおいて上司や周囲の助言が得やすくなり、スムーズな電話対応ができる。
- マニュアル機能により経験年数の浅い職員でも的確な案内をすることができる。
- 本システム導入により事務効率化を図り、より子どもや保護者と向き合う時間を生み出している。

コスト



※主にシステム導入等に係るコストを記載

イニシャルコスト ※税抜	43,186千円	ランニングコスト(1年あたり) ※税抜	20,163千円
(内訳) ・システム導入費	38,643千円	(内訳) ・システム機器保守費	19,734千円
・ファイアウォール導入費	4,543千円	・ファイアウォール維持保守費	429千円
(備考)		(備考)	



スケジュール

検討開始から導入までの期間 1年8か月

スケジュールの内訳

R2.4	児童相談所開設・本システム検討開始
R2.6～	ベンダとの協議開始
R3.6	IP化工事
R3.7	PoC発注
R4.1	本格導入



サービス提供事業者等

サービス提供事業者

N T Tテクノクロス株式会社

サービス名

電話対応 A I ソリューション ForeSight Voice Mining

運用形態

—

その他参画主体

—



担当部署 子江戸川区ども家庭部援助課援助調整係 電話 03-5678-1810 メール enjyo@city.edogawa.tokyo.jp

22 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：68.8万人（令和5年1月1日現在）

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>）

23 ローコード・ノーコードツールにより、順次アプリを内製し、全庁的な電子決裁も実現【福島県昭和村】



- 業務改善に向け、ローコード・ノーコードツールの活用をスモールスタート
- 庁内で利用するアプリの内製からスタートし、効果を確認しつつ、迅速に全庁展開

事業の概要

- 業務量調査を経て、定型的なものなど紙ベースの処理により業務負荷が高いものについて、改善の必要性を認識し、ローコード・ノーコードツールを活用した業務効率化に着手。
- まずは、全庁的にDXを推進する「DX推進チーム」にアカウントを付与のうえ、超過勤務命令の処理など、**庁内で利用するアプリの内製からスタートし、業務効率化の効果を確認。**
- その後、新型コロナウイルスのワクチン接種の受付をオンラインで可能にするアプリを内製するなど、住民向けサービスに係るアプリの開発を進めるとともに、**アカウントの付与対象をほぼ全職員に拡大し、全庁的な電子決裁も実現。**

スモールスタートの後、全職員へ迅速に展開

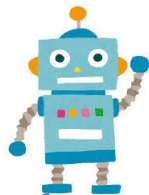
【令和3年度】

DX推進チームが庁内で利用するアプリを
内製し、運用開始

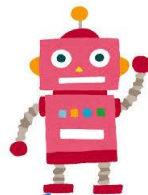
【令和4年度】

ほぼ全職員に運用を拡大し、住民向け
サービスを対象としたアプリも内製・運用

内製済のアプリケーション（一例）

超過勤務命令表・
郵便料金の差出票集計作業に要する
負担が大幅に軽減

電子決裁

決裁の効率化と
ペーパーレスの実現新型コロナウイルス
のワクチン接種予約予約受付事務の
負担が大幅に軽減

23 ローコード・ノーコードツールにより、順次アプリを内製し、全庁的な電子決裁も実現【福島県昭和村】

事業効果



- 超過勤務命令表については、90%程度デジタル化、郵便料金の差出票については、100%デジタル化しており、集計作業に要する負担が大幅に軽減。
- 65歳以下の新型コロナウイルスワクチン接種のオンライン予約の割合が72.2%となり、予約受付事務の負担が軽減。
- その他事務作業についても、デジタル化により業務効率が向上し、事務手続きやその後処理にかかる負担が低減。
- 電子決裁の実現により、複数人が資料の内容を同時に確認できるようになり、紙決裁時より、決裁・回覧が高速化。

コスト

※主にシステム導入等
に係るコストを記載

イニシャルコスト ※税抜 110千円

(内訳) ・チャットツール連携費用
(初期費用)

110千円

(備考)

ランニングコスト(1年あたり) ※税抜 986千円

(内訳) ・kintone利用料 535千円
 ・FormBridge利用料 160千円
 ・kViewer利用料 171千円
 ・チャットツール連携費用 120千円

(備考)



スケジュール

検討開始から導入までの期間 8か月

スケジュールの内訳

R3.1～3 ツール検討
 R3.4～ 試験運用開始
 R3.9～ 本運用開始



サービス提供事業者等

サービス
提供事業者サイボウズ株式会社、トヨクモ株式会社、M-
SOLUTIONS株式会社

サービス名

Kintone、FormBridge、kViewer、Smart
at message for kintone

運用形態

パッケージ製品をクラウド環境で利用

その他
参画主体

—



担当部署 昭和村総務課企画創生係

電話 0241-42-7717

メール kikakusousei@showavill.jp

23 ローコード・ノーコードツールにより、順次アプリを内製し、全庁的な電子決裁も実現【福島県昭和村】



(総務省)

取組の経緯・きっかけを教えてください。

本村尾第6次振興計画において、デジタルトランスフォーメーションを推進する方針を示したことが大きな契機です。

本村は、これまでオンプレミスの環境によりメールなどの受信を行っているだけで、庶務関係のシステムについては導入していませんでした。**業務量調査を経て、定型的なものなど紙ベースの処理により業務負荷が高いものなども見受けられ、改善を図る必要性**を感じていました。また、コロナ禍もあり、いつ登庁できるからわからなくなるという状況の中で、**どこでも仕事ができる環境の構築も必要**でした。こうした背景から、**ローコード・ノーコードツールを活用した業務効率化に着手**することとしました。

はじめに、全庁的にDXを推進するDX推進チームにアカウントを付与し、決裁等の電子化を始めるとともに、当時、新型コロナウイルスのワクチン接種の受付などもオンラインで行いたいとの担当課からの要望を受けて、接種予約システムを構築するなど、**走りながら業務改善を進めていきました**。



(昭和村)

**工夫した点を教えてください。**

アプリの作成にあたっては、小さなことでは、なるべく入力させない(スクリプトで自動処理できる部分は自動で処理)ような作りとするとともに、**全庁展開を進める際は、これまでの紙ベースよりも優れている点をPR**しました。

運用していく中では、一定程度の制限（編集させない）を設けたことが不便にもつながることや、補助事業の案件などで電子決裁では認められないことなどの**課題が浮き彫りとなりましたが、自主開発というメリットを生かして、改良を重ねていきました**。

**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。**

導入後の運用・開発に関するプログラミング等の知識について聞かれることが多くあります。「**もともと専門家ではないので、少しの努力で誰でもできますよ**」と回答しています。

**近況や今後の展望を教えてください。**

内部の事務処理について、対応する業務を増やすとともに、住民向けサービスについて、マイナンバーカードを活用した基本4情報の自動入力機能も活用しながら、**順次デジタル化を進めていく予定**です。



【参考情報】 福島県昭和村人口：0.1万人（令和5年1月1日現在）
関連URL：昭和村ホームページ（<https://www.vill.showa.fukushima.jp/>）

24 ノーコードツールによりモバイルアプリを作成し、災害時の情報共有を迅速化【熊本県小国町】



- 職員がノーコードツールを活用して「被災状況報告アプリ」を作成
- コストを抑制しつつ、災害時の情報共有の迅速化を実現

事業の概要

- 災害発生時における被災状況の把握・共有について、従前は、被災現場の職員からの電話等の内容を紙にまとめ、災害対策本部に共有する**アナログな手法で対応していたため、正確な被災状況の把握や、災害対策本部への迅速な情報共有に課題。**
- 災害時の情報収集を効率化するため、職員が**1日**でノーコードツールで「被災状況報告アプリ」を作成。
- **被災現場からスマートフォンやタブレットで写真や位置情報を送信できるようになり、災害対策本部との情報共有が迅速化。**
- ノーコードツールにより職員がアプリを作成したことで、**コストの抑制と速やかな運用開始を実現。**

[被災状況報告アプリの運用イメージ]

被災現場



- ・モバイルアプリとタブレットの活用により、被災現場確認後、その場で被災状況を報告できる

モバイルアプリで
被災状況を報告

災害対策本部・避難所



- ・被災状況を即時に確認できる
- ・写真や位置情報も確認できるため、正確な被災状況を把握できる

24 ノーコードツールによりモバイルアプリを作成し、災害時の情報共有を迅速化【熊本県小国町】

事業効果



- 災害対策本部において、正確な被災状況を速やかに把握できるようになったことで、迅速な初動対応が可能となり、被災地の早期復旧や、住民の安心・安全につながっている。
- 被災状況の情報が、位置情報付きの電子データとして集約されるようになったことで、県に提出する被災状況の報告書等の作成に費やす工数を削減できている。

コスト

※主にシステム導入等
に係るコストを記載

イニシャルコスト ※税抜

－円

ランニングコスト(1年あたり) ※税抜

621千円

(内訳)

－円

(内訳) ・ソフト使用料

621千円

(備考)

(備考)



スケジュール

検討開始から導入までの期間 5 か月

スケジュールの内訳

R2.11～R3.1 無償提供期間（システム設定）
 R3.2～3 仮運用開始
 R3.4～ システム本格運用開始



サービス提供事業者等

サービス
提供事業者

アステリア株式会社

サービス名

platio

運用形態

パッケージ製品をクラウド環境で利用

その他
参画主体

－



担当部署 小国町総務課・情報政策課

電話 0967-46-2111

メール densan01@town.kumamoto-oguni.lg.jp

24 ノーコードツールによりモバイルアプリを作成し、災害時の情報共有を迅速化【熊本県小国町】



(総務省)

取組の経緯・きっかけを教えてください。

令和2年度のコロナ禍において、職員の体調管理（検温）の効率的に行うために、事業者が新型コロナウイルス感染予防対策として無償提供していた「検温レポートアプリ」の利用を開始しました。「検温レポートアプリ」を利用する中で、検温結果を毎日入力するのであれば、出退勤もあわせて入力した方が、職員の業務改革につながると考え、「検温レポートアプリ」に出勤簿の機能を追加するカスタマイズを行うために、ノーコードツールのサービスを利用しはじめました。

その後、アプリのテンプレートから、「被災状況報告アプリ」を作成できるのではないかと考え、防災担当、政策担当、電算担当により協議を行い、モバイルアプリを作成することとなりました。



(小国町)

**職員の方の声を教えてください。**

勤務状況の報告を、職員個人のスマートフォンから行うようにした際は、「スマートフォンの調子が悪い場合に出勤処理ができないのではないか。」といった意見が出たこともありましたが、Web会議用として各課に配付しているタブレットを利用可能とするなど、**少しずつ職員の不安を解消しながら、進めてきました。**

「被災状況報告アプリ」の運用を開始した際、はじめは、従来の書面での報告もできるようにしていたので、一部に使わない職員もいましたが、**出勤簿アプリが定着していたことで、スムーズにアプリを活用できました。**

例えば、豪雨等で道路の被災状況の確認が必要になった際には、確認に行った建設課の職員が現場で被災状況報告をアプリにアップロードしていたり、窓口業務の職員たちが、朝の通勤時に自分のスマホで被災した道路の写真を撮ってアップロードしていたりといった様子も見受けられました。

**今後の展望を教えてください。**

さまざまな現場の業務効率化を実現できるよう、**今後も、各部署へのヒアリング等を実施しながら利用拡大を図っていきます。**



【参考情報】 小国町人口：0.7万人（令和6年1月1日現在）
関連URL：小国町ホームページ（<https://www.town.kumamoto-oguni.lg.jp/>）

25 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6,509時間の業務負担縮減

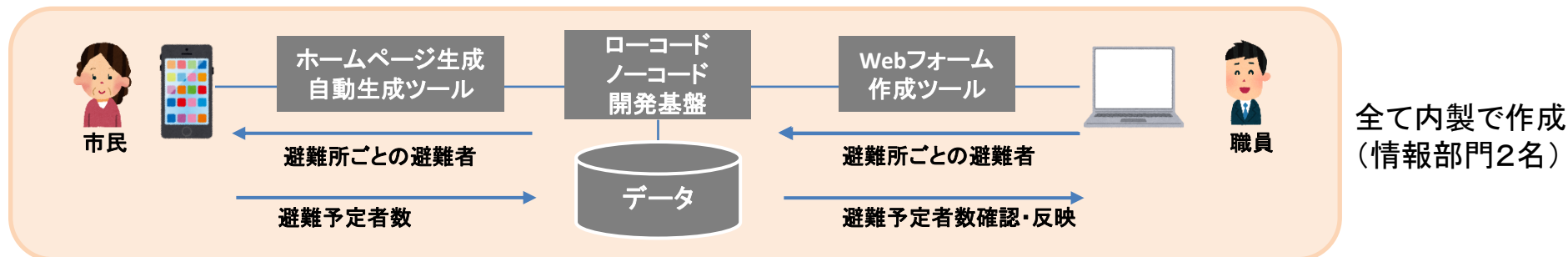
事業の概要

- **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）



25 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】

事業効果



- RPAの活用の広がりにより、業務削減効果が年々増大している。（削減時間：令和元年度 1,715時間、令和2年度 4,611時間、令和3年度 6,000時間、令和4年度 6,509時間）
- 時間外にいつでもどこからでもスマホ（PC）から予約ができ、市民サービスの向上、利便性の向上につながっている。（例：地域商品券の市役所時間外の予約件数 2,525件/日）

コスト



※主にシステム導入等
に係るコストを記載

イニシャルコスト ※税抜	－円	ランニングコスト(1年あたり) ※税抜	7,527千円
(内訳)	－円	(内訳)	・RPA運用支援、ライセンス 6,809千円 ・kintone（20アカウント） 208千円 ・FormBridge 160千円 ・kViewer 170千円 ・PrintCreator 180千円
(備考)		(備考)	



スケジュール

検討開始から導入までの期間 —

スケジュールの内訳

- ・RPA：9か月
H30.8～ 調査・検討開始
R元.5 本格稼働
- ・kintone：1か月
R2.6 無償トライアルで実証（年度内に本稼働）



サービス提供事業者等

- | | |
|-----------|---|
| サービス提供事業者 | UiPath株式会社、サイボウズ株式会社、トヨクモ株式会社 |
| サービス名 | ①UiPath、②kintone、③FormBridge・kViewer・PrintCreator |
| 運用形態 | ①個別開発製品をオンプレミス環境で運用
②③パッケージ製品をクラウド環境で運用 |
| その他参画主体 | アジアクエスト株式会社 |



担当部署

別府市企画戦略部情報政策課デジタルファースト推進室

電話 0977-21-1124

メール beppu-df@city.beppu.lg.jp

25 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。



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4年度末時点で、15課106業務でRPAを活用し、**6,509時間の業務負担を縮減**（縮減率78%）。
※ RPAのシナリオの内製率84%
- 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**。



（別府市）



☆担当：別府市 情報政策課 デジタルファースト推進室☆

25 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. 1

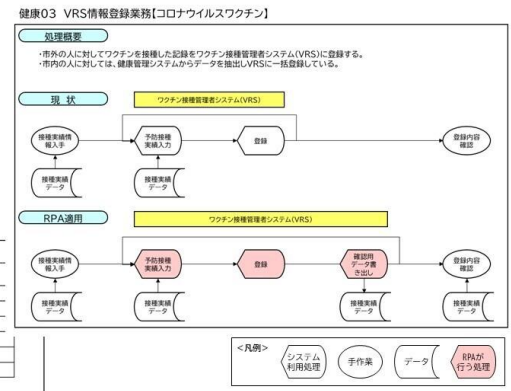
内製を支える 開発作業のルール（標準化）

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

想定効果						
NO	現状	作業時間 (約×件数)	作業時間 (平均)	RPA適用後	作業時間 (約×件数)	備考
1	接種実績情報入力	—	—	接種実績情報入力	—	—
2	予約接種実績入力	30×10000	83.3	予約接種実績入力	—	RPAが実行
3	登録	10×10000	27.8	登録	—	RPAが実行
4				抽出用データ書き出し	—	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	合計作業時間		27.8

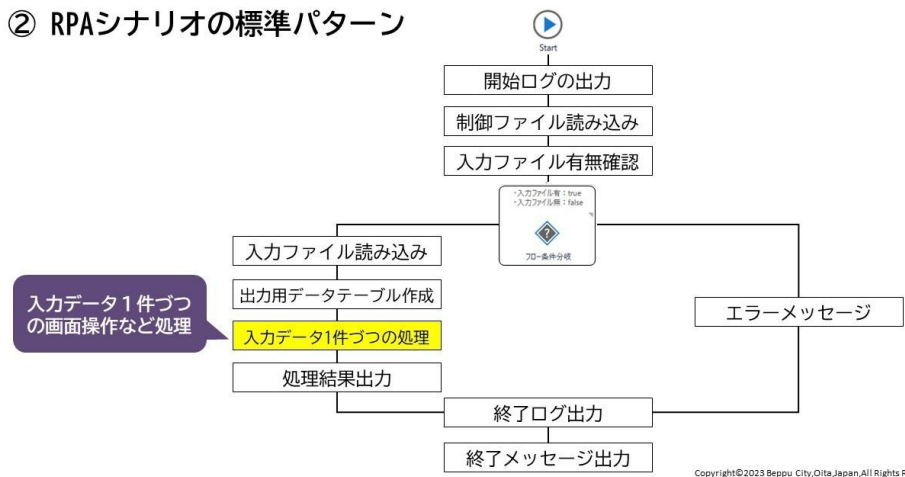
○職員の仕事時間
年間 194.4時間 → 年間 27.8時間 年間削減時間 ▲166.6時間



Copyright©2023 Beppu City,Oita,Japan,All Rights Reserved. 2

内製を支える 開発作業のルール（標準化）

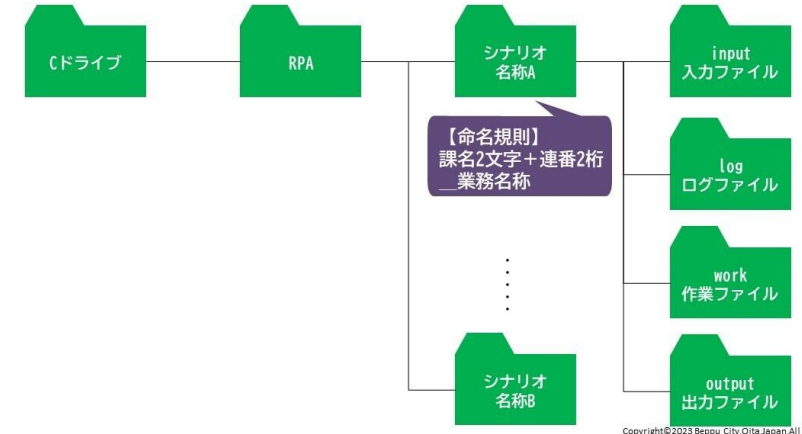
② RPAシナリオの標準パターン



Copyright©2023 Beppu City,Oita,Japan,All Rights Reserved. 3

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. 4

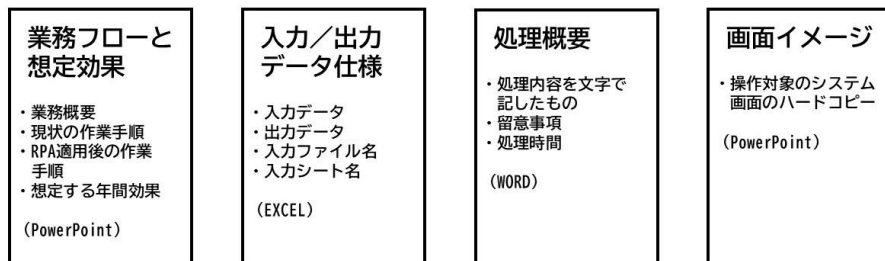
25 ローコード・ノーコードツールを活用して内製でシステムを構築【大分県別府市】

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



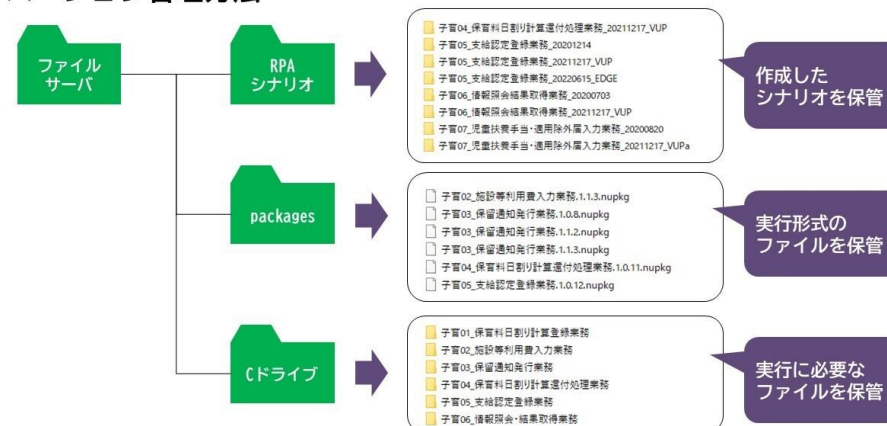
Copyright©2023 Beppu City, Oita, Japan, All Rights Reserved.

5

内製を支える 開発作業のルール（標準化）



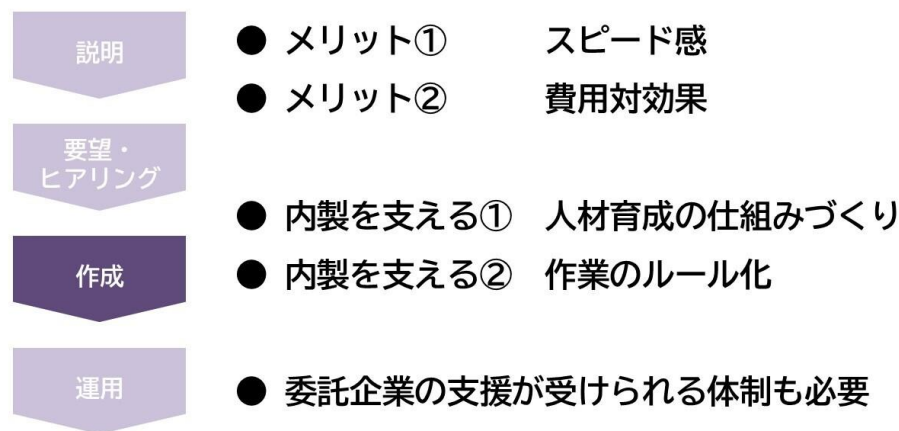
⑤ バージョン管理方法



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

6

ポイント4 まずは、内製で



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

7

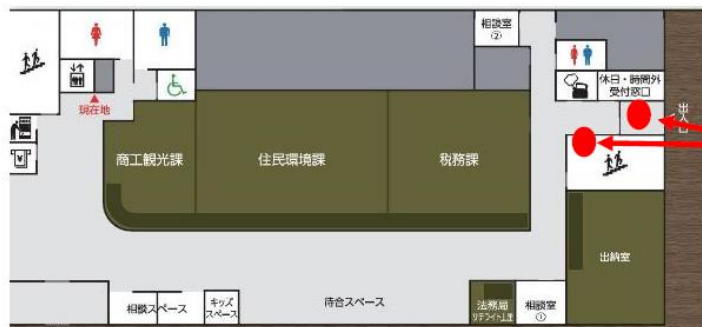
26 出退勤、入退室の管理にマイナンバーカードを活用し紙の記録簿や鍵の管理を廃止【香川県土庄町】



- 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



26 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】



事業効果

- システム導入により、月次の集計作業や、年次の様式更新作業、業務所管課からの提出書類の不備対応が不要となり、1年あたり、13日工の職員の作業を削減している。
- 鍵の管理、宿日直者の来庁者対応等における職員の負担を軽減している。
- サーバ室や書庫などについて、権限がある職員のみが入室できるようになったことで、セキュリティが向上している。



コスト

※主にシステム導入等に係るコストを記載

イニシャルコスト ※税抜	16,183千円	ランニングコスト(1年あたり) ※税抜	1,239千円
(内訳)		(内訳)	
・出退勤システム連携	2,640千円	・サポートサービス料	995千円
・入退室管理システム構築	12,364千円	・クラウドサービス料	244千円
・J-LIS事務手数料	100千円		
・J-LIS構築サービス料	400千円		
・J-LISサポートサービス料	679千円		
(備考)		(備考)	



スケジュール

検討開始から導入までの期間 10か月

スケジュールの内訳

R1.10～R2.4	システム検討
R2.5	入札
R2.6～7	システム構築
R2.7末	運用開始



サービス提供事業者等

サービス提供事業者	株式会社クマヒラ、株式会社両備システムズ
サービス名	①セキュアモニタSTD II ②公開羅針盤V4庶務事務
運用形態	①パッケージ製品をオンプレミス環境で運用 ②パッケージ製品をクラウド環境で運用
その他参画主体	—

26 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（令和5年1月1日現在）

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）

27 クラウド型の電子決裁システムを導入し、決裁完了までに要する日数を大幅に短縮【北海道余市町】



- クラウド型の電子決裁システムを導入し、決裁者が出張等で役場の外にいる場合でも決裁できるようにすることで、決裁完了までに要する日数を大幅に短縮

事業の概要

- 従来、余市町役場は、紙媒体のみで決裁を行っており、出張等で決裁者が不在の場合に決裁がストップしていたことから、**事務処理の効率化に向け、庁舎外でも決裁可能なクラウド型の電子決裁システムを導入。**
- 令和4年10月に、全職員の5分の1程度を対象として部分導入し、**現場のユーザーの声を受つつ運用方法の検討・改善**を行ったうえ、試験導入の対象を全部署に拡大し、マニュアルや運用法を洗練。
- 令和5年4月から本格導入となり、**決裁完了までに要する日数が、2～3日、場合によっては1週間ほど短縮**されたほか、紙媒体の印刷・保管に係る作業が不要となることで、**起案の事務処理に係る時間も削減。**

[サービスイメージ]

Before

「起案者」



決裁者の不在により、決裁がストップするため、後続の事務処理が遅くなる

「決裁者」



決裁するには紙媒体への押印が必要であり、役場にいない間は、決裁できない

After

「起案者」



決裁が早く進むため、その後の事務処理の完了も早くなる

「決裁者」



外部からでも決裁が行えるため、出張中等でも速やかに意思決定できる

27 クラウド型の電子決裁システムを導入し、決裁完了までに要する日数を大幅に短縮【北海道余市町】

事業効果



- 決裁完了までに要する日数が、2～3日、場合によっては1週間程度短縮。
- 紙媒体の印刷・保管に係る作業が不要となり、起案の事務処理に係る時間も削減。
- 決裁の電子化に伴う2万枚の紙資料の削減と、業務の効率化による人件費の削減で約40万円のコストを削減。

コスト



※主にシステム導入等
に係るコストを記載

イニシャルコスト ※税抜	－円	ランニングコスト (1年あたり) ※税抜	581千円
(内訳)	－円	(内訳) ・システム利用料（220アカウント×220円/月）	581千円
(備考)		(備考)	



スケジュール

検討開始から導入までの期間 11か月

スケジュールの内訳

業者選定	1か月
業者打ち合わせ	3か月
庁舎内運用ルール（暫定版）作成	1か月
試験導入（併せてルール改定と操作説明会）	6か月



サービス提供事業者等

サービス提供事業者	シヤチハタ株式会社
サービス名	Shachihata Cloud
運用形態	パッケージ製品をクラウド環境で利用
その他参画主体	－



担当部署 余市町総務部総務課

電話 0135-21-2111

メール soumu@town.yoichi.hokkaido.jp

27 クラウド型の電子決裁システムを導入し、決裁完了までに要する日数を大幅に短縮【北海道余市町】



（総務省）

取組の経緯・きっかけを教えてください。

従来、余市町役場の決裁は、紙媒体でのみ行っており、職員が役場に出勤し、決裁書に直接目を通す必要がありました。そのため、出張や外勤などで役場庁舎に不在の職員で決裁がストップしてしまいました。また、当時も流行していた新型コロナウイルス感染症の影響により、役場に出勤できない職員もいましたので、在宅勤務を踏まえた対応も必要でした。



（余市町）



工夫した点・苦労した点を教えてください。

工夫した点は、職員のシステム操作の習得の進め方です。**導入の半年前から一部の部署（約70人）で試験運用を開始**しました。また、導入直前にはシステム操作説明会なども実施しました。

苦労した点は、ルール制定（マニュアルと例規整備）です。**関連例規との整合性や各部署の意見を反映させた運用ルールの制定、既存例規の改正に時間を要しました**。なお、個人情報が含まれる文書の電子決裁は運用対象外としました。



取組の効果を教えてください。

決裁完了までに要する日数が、2～3日、場合によっては1週間ほど短縮されました。また、紙媒体の印刷・保管に係る作業が不要となることで、**起案の事務処理自体に係る時間も削減**できました。

さらに、決裁完了までの時間が短くなったことにより、**事務処理全体にかかる時間を短縮**できており、従来より、**住民への通知等も早く送付**できています。



近況や今後の展望を教えてください。

現状、紙での決裁も認めており、また個人情報が含まれる文書は電子決裁の対象外のため、紙決裁の割合が多くなっています。**今後は職員への周知や説明会などを実施し、電子決裁の割合を増やしていきます**。



【参考情報】 北海道余市町人口：1.8万人（令和5年1月1日現在）
関連URL：余市町ホームページ（<https://www.town.yoichi.hokkaido.jp/>）

28 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。

Befor（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



28 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】

事業効果



- ペーパーレス化により65万枚の紙資料を削減し、357,500円の印刷経費を削減した。
- 書類削減による余剰スペースを活用したフロア改修の結果、部署を超えたコミュニケーションが増加し、事務所が明るくなり、意思決定も迅速化した。

コスト



※主にシステム導入等
に係るコストを記載

イニシャルコスト ※税抜		約160,000千円	ランニングコスト(1年あたり) ※税抜		(算定不可)
(内訳)	・庁舎改造	12,000千円	(内訳)		
	・備品類	40,000千円			
	・システム	48,000千円			
	・その他	60,000千円			
(備考)	新型コロナウイルス感染症対応地方創生臨時交付金による補助額：107,983千円		(備考)	多岐にわたっており、システムの部分は既存のシステムと密接にかかわっており算定不可	



スケジュール

検討開始から導入までの期間 2年4か月

スケジュールの内訳

R2.6～ 庁内調整
R2.10～ 事業着手



サービス提供事業者等

サービス提供事業者	株式会社STNet、株式会社愛媛電算、サイボウズ、マイクロソフト
サービス名	①総合受付システム、②サイボウズガルーン、③Office365④Zoom⑤クラウドPBX
運用形態	①個別開発製品をクラウド環境で運用、②③④⑤パッケージ製品をクラウド環境で運用
その他参画主体	



担当部署 西予市政策推進課デジタル推進課

電話 0894-62-6404

メール digital@city.seiyo.ehime.jp

28 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：3.5万人（令和5年1月1日現在）

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.applc.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>

29 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



29 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】



事業効果

- ケースワーカーの業務効率化により、職員の時間外勤務を大幅に削減した。（前年度比の時間外勤務時間縮減率（令和3年度実績）は、担当者で約32%、係長級職員で約45%）
- 業務効率化により創出した時間で、市民の方と関わる時間を増やすことができた。

 コスト ※主にシステム導入等に係るコストを記載	イニシャルコスト ※税抜	38,000千円	ランニングコスト(1年あたり) ※税抜	2,000千円
	(内訳) ・環境構築費	38,000千円	(内訳) ・保守運用費	2,000千円
	(備考) 環境構築費に、機器費は含まない。 厚生労働省「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」による補助額：15,964千円		(備考)	



スケジュール

検討開始から導入までの期間 7 年

スケジュールの内訳

H27～H29 庁内調整（2か年）

H29.4～H30.3 予算要求（1か年）

H30.4～R1.9 調達（18か月）

R1.10～R2.3 開発（6か月）

R2.4～R3.6 試験導入（15か月）

R3.7～R4.3 サーバ増強（9か月）

R4.4～ 事業開始（13か月）

R5.5 システム運用終了（別システムで機能実現）



サービス提供事業者等

サービス提供事業者	株式会社アイネス関西支社
サービス名	神戸市訪問支援・ケース指導台帳システム
運用形態	パッケージ製品をオンプレミス環境で運用
その他参画主体	日本電気株式会社（仮想デスクトップ保守運用）、株式会社日立製作所神戸支店（仮想デスクトップ保守運用）、株式会社野村総合研究所（連携データに関する助言）

29 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い合わせに対応できない、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、市民の方と関われ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)☆

30 9割以上を電子決裁として業務効率化を推進【神奈川県】



- 在宅勤務など多様な働き方等へ対応するため全庁的に電子決裁を推進し、電子決裁率98.2%を達成（令和5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。

<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%
令和5年度	98.2%

<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、紙申請や大型図面などを原因とする添付資料が存在し、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～）

30 9割以上を電子決裁として業務効率化を推進【神奈川県】

事業効果



- 過去起案の検索や複写が可能となり、起案作業が効率化されている。
- 紙やハンコが不要となり、「場所にとらわれない働き方」の実現につながっている。
- 決裁の状況が一目で分かり、起案者、決裁者双方からの進捗管理が実現できている。
- 決裁後の資料差替え、上司印の無断使用など不正機会の排除が実現し、適正な公文書管理に寄与している。

コスト



※主にシステム導入等
に係るコストを記載

イニシャルコスト ※税抜	96,400千円	ランニングコスト (1年あたり) ※税抜	19,540千円
(内訳) ・システム再構築費	96,400千円	(内訳) ・システム運用保守委託料	19,540千円
(備考)		(備考)	



スケジュール

検討開始から導入までの期間 3年

スケジュールの内訳

H27～28	システム化構想、基本計画、調達
H28.12～H30.3	システム構築
H30.4	システム稼働



サービス提供事業者等

サービス提供事業者

富士電機株式会社、富士電機ITソリューション株式会社（パッケージ開発を親会社、システム運用保守を子会社が実施）

サービス名

e-自治体文書管理システム

運用形態 その他 参画主体

パッケージ製品をクラウド環境で運用
GMOグローバルサインホールディングス株式会社（電子公印の機能をシステムに実装する予定）



担当部署 神奈川県総務局組織人材部文書課

電話 045-285-0030

メール bunsyo_kanri@pref.kanagawa.lg.jp

30 9割以上を電子決裁として業務効率化を推進【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。

同じ業務を所管する事務所間でも電子決裁率が50%以上異なるなど、所属により顕著な違いが見られたため、**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全て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決裁への切り替えを促しているほか、各局の管理担当課長による会議での報告**などを継続的に実施しています。

知事・副知事も自らシステムを操作して決裁を行っています。他では「電子決裁は課長級以下」などの運用を定めている例も側聞しますが、**幹部職員の率先した利用**が電子決裁浸透の鍵と考えています。

上記取組の結果、**令和5年度の電子決裁率は98.2%**まで上昇しました。



（神奈川県）



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**」とのご質問をよく受けます。

庁内へのアンケートでは、電子化により実感するメリットとして「**決裁状況の把握・追跡**」「**高い検索性による業務効率化**」「**回議電子化によるリスクマネジメント**」などがよく挙がりました。

現時点で行政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**」の観点で併用決裁を導入した意義はあると考えています。



今後の展望を教えてください。

県で所管する公印につき、文書システムを活用した「**電子公印**」の導入を検討しています。

決裁過程の電子化は進みましたが、公印が必要なものはいまだに紙に押印して簡易書留等で送付しています。

電子署名等を活用した電子公印の仕組みを導入することにより、**申請段階から決裁、施行までの一貫したデジタル化**ができるものと考えています。



☆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：921.2万人（令和5年1月1日現在）

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

31 行政データの統計加工・ダッシュボード化を行い、データドリブンな行政運営を実践【兵庫県神戸市】

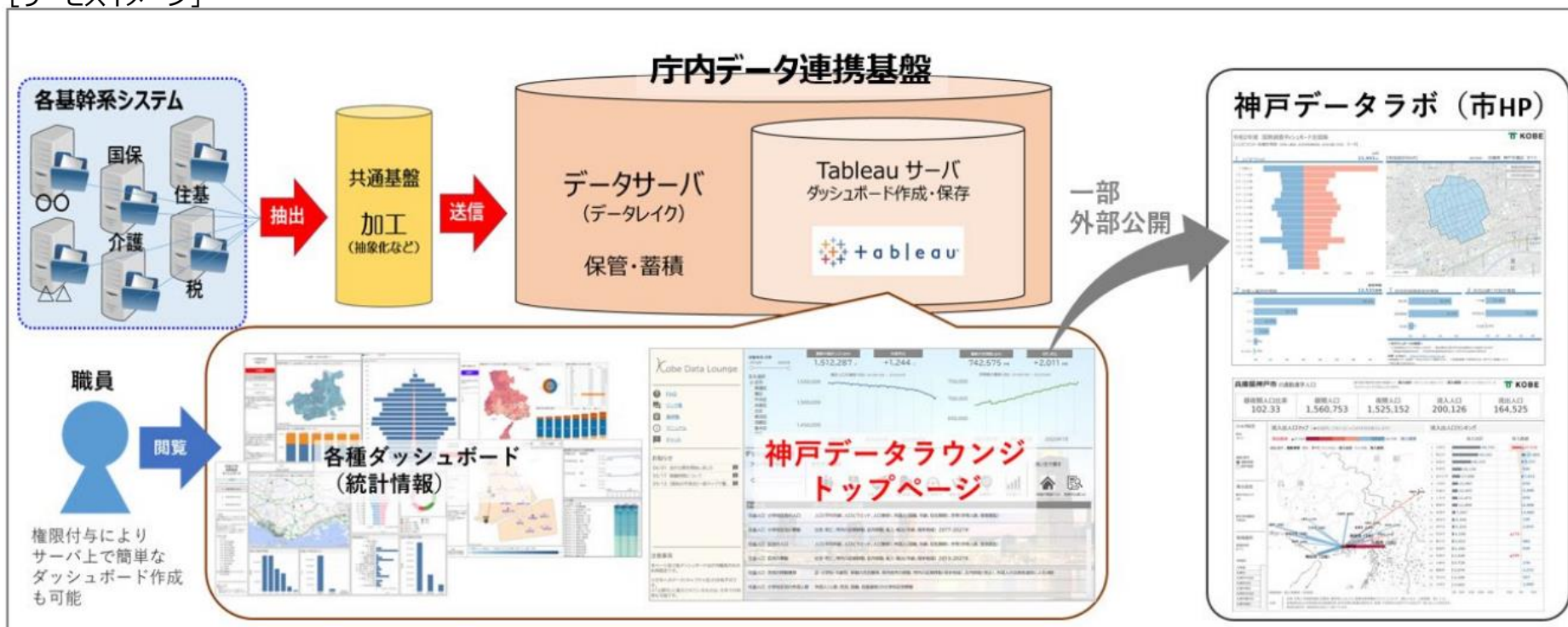


- 行政データの統計加工・ダッシュボード化により、データ収集・分析等に要する時間を削減
- 様々な政策議論でダッシュボードを利用し、データドリブンな行政経営を実践

事業の概要

- 各基幹系システムのデータを、個人情報等を特定できない形に加工のうえ抽出し、ダッシュボード等で可視化
- 専門知識を持たない職員でも直感的な操作でデータ分析ができるようにするとともに、作成したダッシュボードを安全に共有できる環境（神戸データラウンジ）を実現し、データ収集・分析等に要する時間を大幅に削減

[サービスイメージ]



31 行政データの統計加工・ダッシュボード化を行い、データドリブンな行政運営を実践【兵庫県神戸市】

事業効果



- データの入手から資料作成までの工数を大幅に圧縮したことで、本来すべき政策議論に時間を割けるようになった。
- 各部署の職員が各自でデータを分析して政策議論等に活用する場面が増え、エビデンスに基づいた議論が活発化
- 神戸データラボ（市HP）にて全国版の国勢調査をダッシュボードとして公開することで、有用性の高い情報を市民や企業、他自治体等誰もが簡単に分析できるようになった。

コスト



※主にシステム導入等に係るコストを記載

イニシャルコスト ※税込 42,250千円

(内訳) ・AWS・ETLサーバー構築 6,750千円
 ・データ整形・システム改修等 35,500千円

(備考) デジタル田園都市国家構想交付金TYPE1による補助額：37,379千円(初年度ランニング含む)

ランニングコスト(1年あたり) ※税込 58,000千円

(内訳) ・サービス利用料 36,400千円
 ・庁内データ連携基盤保守・運用（AWS設定） 19,000千円
 ・その他 2,600千円

(備考)



スケジュール

検討開始から導入までの期間 1年10か月

スケジュールの内訳

R2.8～ 庁内データ連携基盤検討開始（試作品構築）
 R3.4～ 庁内データ連携基盤の構築開始
 R3.8～ 基幹系システムから行政データの蓄積開始
 R4.6～ ダッシュボードの全庁共有開始



サービス提供事業者等

サービス提供事業者

伊藤忠テクノソリューションズ株式会社

サービス名

Tableau Server

運用形態

パッケージ製品をクラウド環境で運用

その他参画主体

株式会社日立システムズ（共有基盤改修）、日本電気株式会社（業務システム改修）等



担当部署 神戸市企画調整局政策課

電話 078-331-8181（代表）

メール -

31 行政データの統計加工・ダッシュボード化を行い、データドリブンな行政運営を実践【兵庫県神戸市】



(総務省)

取組の経緯・きっかけを教えてください。

もともとBI ツールは、統計データの解析業務で、一部の職員が使用していましたが、コロナ禍の情報発信に活用したことをきっかけに、活用が活性化しました。閲覧者が分析期間や分析対象を選択して、見たい切り口で分析できるようになり、この取組は庁内の幹部のほか、市民からの評判もよく、BI ツールの有用性が認知されました。



取組の成果を教えてください。

データの入手から資料作成までを大幅に圧縮したことで、本来すべき政策議論に時間を割けるようになりました。また、ダッシュボードを安全に蓄積・共有するための仕組みを構築したことで、各部署の職員が各自で分析して政策議論等に活用する場面が増え、データの取り扱いが不慣れな職員でも、政策議論の初期段階から、地域課題を複合的に分析し、エビデンスに基づいた議論ができるようになりました。さらに、職員認証基盤と連携し閲覧制限ができるようになったことで、センシティブな情報を取り扱う業務改革にも活用できるようになりました。



工夫した点を教えてください。

- クラウドやPoC（実証実験）を活用し、低コストで小さく始め、以下のような段階を踏んでステップアップさせました。
- ① コロナ禍に、ダッシュボードを活用して市民へ分かりやすい発信をしたことで、BIツールの有用性が庁内で認知。
 - ② 住基データのダッシュボードをチャンピオンサンプルとして作成し、幹部会議等で頻繁に資料提供したことで、政策課の分析への信頼度が向上
 - ③ 幹部からデータ分析の依頼が増え、それに対応することで、データを利活用し、分析する取組の重要性が高まり、ダッシュボードを庁内で共有する仕組みの構築が必要不可欠と認識されるまでに発展。
 - ④ 神戸データラウンジでダッシュボードを庁内共有したことで、自所属でダッシュボードを作成したいという相談が増加し、実際に作成する動きが拡大



近況や今後の展望を教えてください。

BIツールを使ったデータ分析や業務マネジメント、市民への分かりやすい情報発信が様々な所属でできるよう、ダッシュボードを作成できる人材をさらに育成していきます。また、可視化を中心とした現状分析だけでなく、計量経済学的手法やプログラミングを活用した政策効果に関する分析、機械学習の内製化にも取り組んでいきたいです。



(神戸市)



【参考情報】 兵庫県神戸市人口：149.8万人（令和6年1月1日現在）

関連URL：EBPM（エビデンスに基づく政策立案）の推進

(<https://www.city.kobe.lg.jp/a47946/shise/kekaku/kikakuchosekyoku/ebpm/ebpm.html>)

神戸データラボ (<https://www.city.kobe.lg.jp/a47946/data.html>)

32 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】

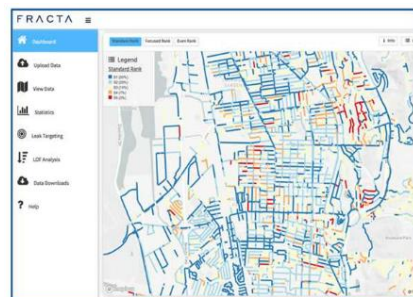


- AIを活用し「管路劣化診断」、「管路台帳の不足項目補完」を行うことで、市全域の水道事業を4名の職員により効率的に運営している。

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

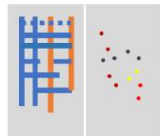
現状

- ・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

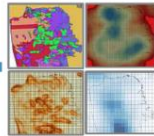
AI診断

- ・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

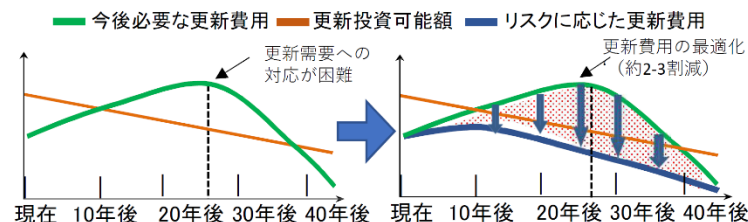
- ・人口減少による水需要の低迷、老朽施設の更新、多発する漏水への対応など厳しい経営状況にある。

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。



32 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】

事業効果

- AIによる管路劣化診断の結果を他部署と共有することで、他事業との工事調整を円滑に進めることができる。
- 建設部局の事業に合わせて劣化管路を更新できる見込みであり、舗装や掘削等の削減費用が500万円になると試算している。
- 劣化管路による漏水の現場確認から修繕に丸一日かかっていたが、劣化管路の更新を行い漏水を減らすことにより年間40時間削減できる。

コスト

イニシャルコスト ※税抜	(非公表)	ランニングコスト(1年あたり) ※税抜	－円
(内訳)		(内訳)	－円
(備考) IoT活用推進モデル事業（厚生労働省）を活用		(備考)	

※主にシステム導入等に係るコストを記載

スケジュール

検討開始から導入までの期間

3か月

スケジュールの内訳

R2.9～11

庁内調整

R2.12～R3.3

事業委託

R3.3

成果物納品

サービス提供事業者等

サービス提供事業者

日本鋳鉄管株式会社

サービス名

WATERS（管総研）

運用形態

パッケージ製品をオンプレミス環境で運用

その他参画主体

Fracta（パートナー企業）

32 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。



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。



（朝来市）



☆担当：朝来市 上下水道部 上下水道課☆

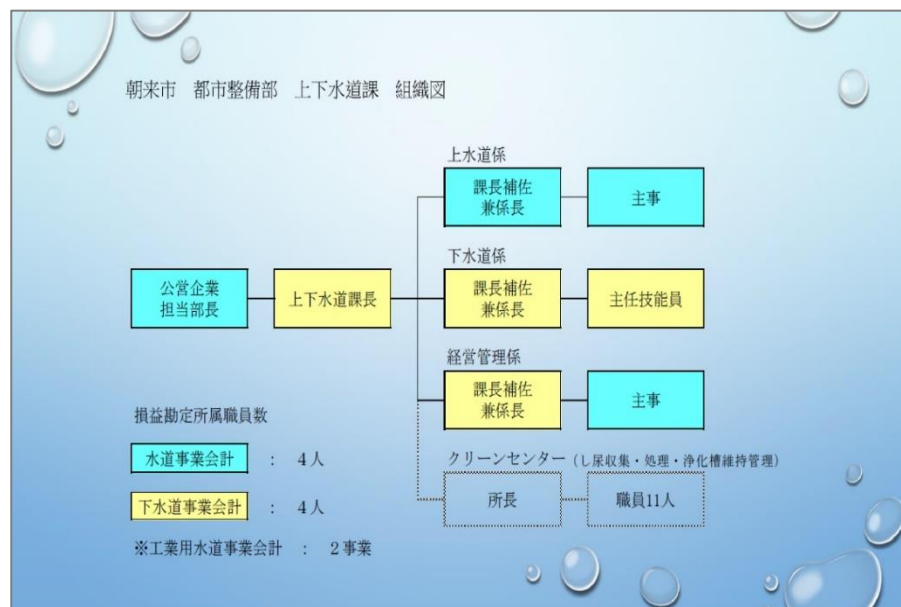
【参考情報】 朝来市人口：2.9万人（令和5年1月1日現在）

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

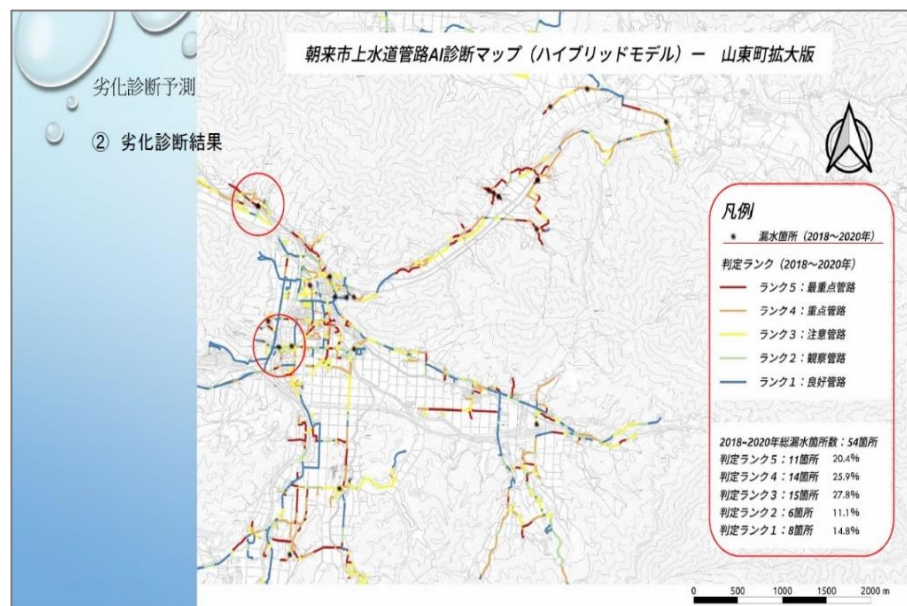
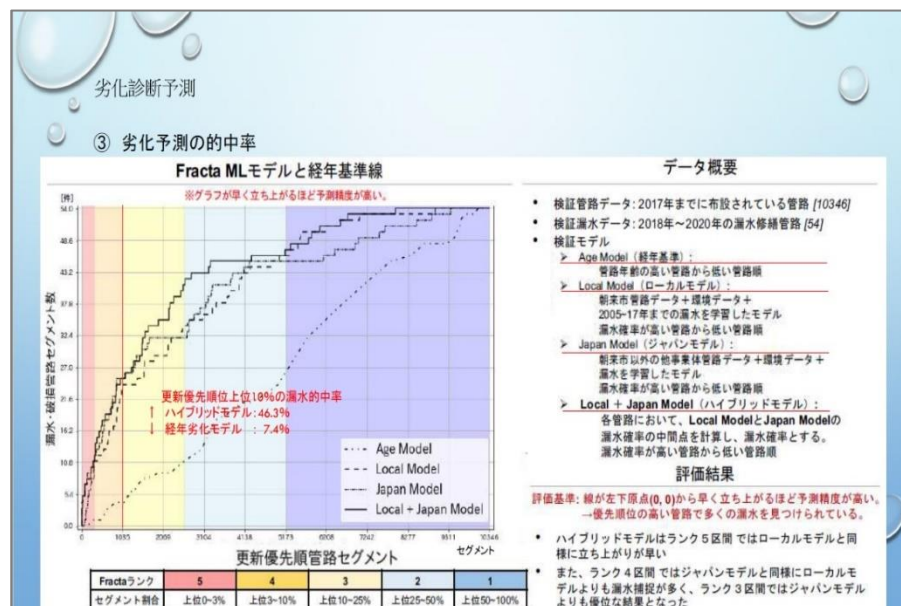
（https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/topics/bukyoku/kenkou/suido/seibi/index_00002.html）

32 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

- ① 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）
- ② 伴走型支援「アクアール」
- ③ 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、更新に踏み切っていない！
- ④ 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



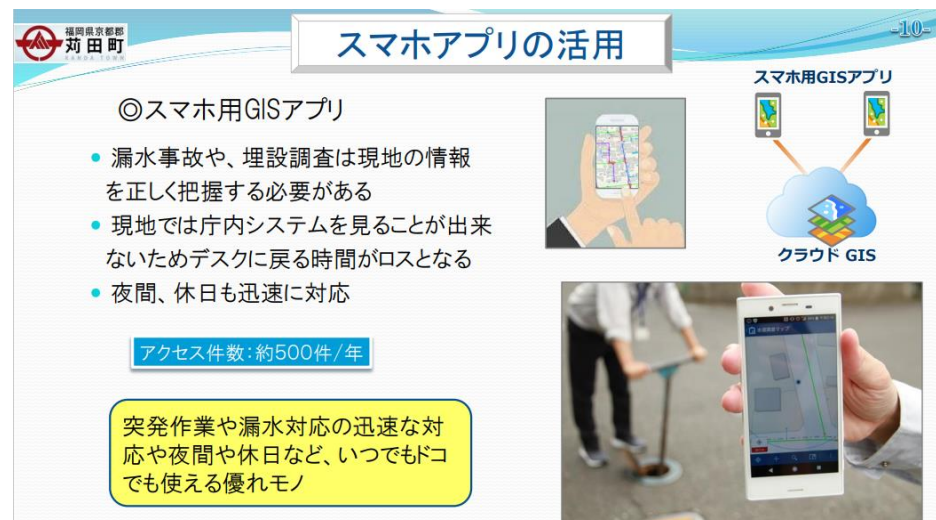
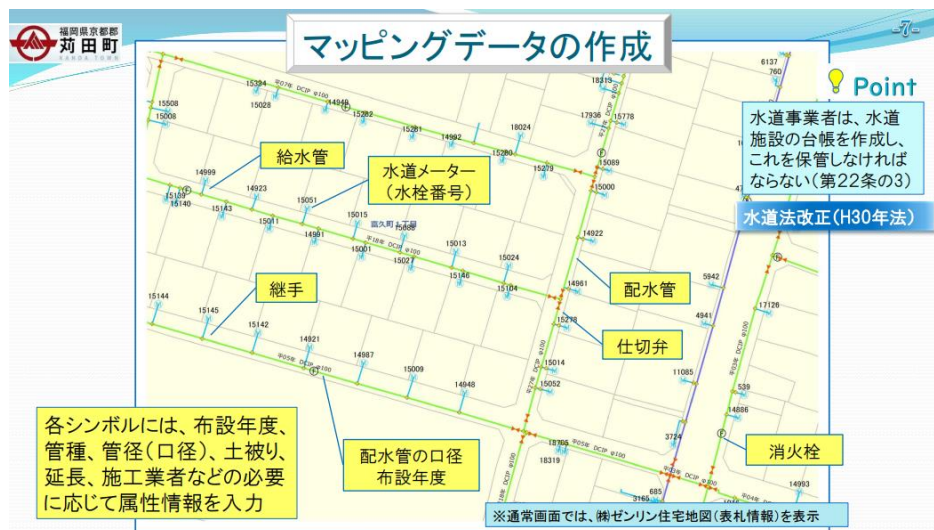
33 水道管路マップの電子化により、業務効率化と突発的な漏水事故等の対応の迅速化を実現【福岡県苅田町】



- 水道管路マップを職員独自でGISとして電子化し、コストを抑えつつ業務を効率化
- スマホから管路情報を確認できるようになり、突発的な漏水事故等の対応が迅速化

事業の概要

- 水道管路マップを電子化し、Webアプリ（窓口端末）から閲覧・検索を可能とすることで、**従前は20分程度要していた管路に関する相談や問い合わせ対応を0～5分に短縮。**
- 水道管路マップの作成については、外部委託せず、**苅田町の水道管路を維持管理してきたノウハウを基に職員独自で行うことで、導入コストや保守コストを抑制。**
- **スマホアプリの活用**により、現地での管路情報の確認を可能とすることで、水道管路マップの確認のために職場に戻る必要がなくなり、**埋設物の把握や突発的な漏水事故の対応が迅速化。**



33 水道管路マップの電子化により、業務効率化と突発的な漏水事故等の対応の迅速化を実現【福岡県苅田町】

事業効果

- 職員が管路マップの電子化を行い、外部委託時に発生する導入経費約4千万円及びその後の運用経費を抑制。
- 水道管路マップを電子化し、Webアプリ（窓口端末）から閲覧・検索を可能とすることで、従前は20分程度要していた管路に関する相談や問い合わせ対応を0～5分に短縮。
- スマホアプリにより、現地での管路情報の確認を可能とすることで、水道管路マップの確認のために職場に戻る必要がなくなり、埋設物の把握や突発的な漏水事故の対応が迅速化。
- 管路マップの電子化に伴う資料の検索効率の向上や、スマホアプリの活用による業務フローの改善により、1年あたり約300時間の業務時間を削減。
- 積極的に業務効率化に取り組む機運の醸成にもつながっている。

コスト	イニシャルコスト ※税抜	－円	ランニングコスト(1年あたり) ※税抜	約2,070千円
	(内訳)	－円	(内訳) ・GIS共同利用ライセンス料	約2,070千円
	(備考)		(備考)	

スケジュール

検討開始から導入までの期間

2年

スケジュールの内訳

H26.4～ 事業の検討開始

H26.9～ 入力作業開始

H28.4～ 窓口端末を設置（事業開始）

※現在も継続して入力・更新作業を実施

サービス提供事業者等

サービス提供事業者

ESRIジャパン株式会社

サービス名

ArcGIS

運用形態

パッケージ製品をオンプレミス環境で運用

その他参画主体

北九州地区電子自治体推進協議会

33 水道管路マップの電子化により、業務効率化と突発的な漏水事故等の対応の迅速化を実現【福岡県苅田町】



（総務省）

取組の経緯・きっかけを教えてください。

本町の水道課では水道事業創設時から水道管路マップが紙媒体で管理されており、様々な面で非効率でした。特に、水道の安定供給を維持するうえで最も重要な管路の個別施設計画を策定する際には、既存施設の管種や管径、延長、布設年度などの情報を把握する必要がありますが、紙媒体の管理では、計画を策定できる状況ではなく、**業務の見直しとして管路マップの電子化を検討**していました。

水道工事は資料が膨大で、地域性や複雑な管路を第三者が構築するより、**職員の手で入力すればきっと良いものができるのではないかと確信し、「苅田町の水道管路を維持管理してきたノウハウを今のうちに職員の力でGIS管路マップに叩き込む」ことを決意し導入コスト削減、効率化・高度化を目指しました。**



（苅田町）



取組の成果を教えてください。

水道管路に関する相談や問い合わせへの対応が速くなりました。従前は、複雑な問い合わせには、回答をする根拠資料を探し説明をするまでに20～30分を要していましたが、**窓口端末を設置することで、0～5分にまで短縮**されました。

また、漏水事故や埋設調査は現地にて正しく情報を把握する必要があるため、休日や突発の事故対応には現地確認を行い、職場に戻り紙媒体の管路マップ等にて管路情報を確認していましたが、**現在は、スマホアプリを活用することで管路情報を現場にて確認できるため職場に戻る時間の削減となるため、緊急工事の発注や段取りなど迅速な対応が可能**となりました。

スマホ端末は、支給品ではなく個人の端末を利用しています。端末に「ArcGIS Field Maps」のアプリをダウンロードし、パスワードを設定することで使用できるようになります。**スマホアプリのデータは、クラウドGISに保存されており、災害・事故時には分散配置となることからバックアップ機能強化も期待**できます。



苦労した点を教えてください。

水道管路マップ入力時は、情報量が膨大（配水管網図A1サイズ24枚、給水台帳18,000件、ゼンリン住宅地図100ページ、過去の設計書約1,000冊）で過去の資料を整理することに苦労しました。また、複雑な配管箇所や仕切弁の開閉箇所の情報については、先輩職員の聞き取りをもとに反映しました。現在も新規で敷設された管路や給水工事等の最新情報を職員が分担し電子図面に入力しています。



33 水道管路マップの電子化により、業務効率化と突発的な漏水事故等の対応の迅速化を実現【福岡県苅田町】



（総務省）

取組の経緯・きっかけを教えてください。

水道管路マップの電子化の際に、誰でも簡単に入力作業ができるよう、マップの構成は9個のシンボルを用いた単純な構成としました。また、入力マニュアルを作成し、職員4人で同時に入力作業ができる仕組みとしました。平成26年度から入力項目や表示方法の照査を行い、約1万4千戸に給水する配水管の総延長242キロの詳細データを入力しました。入力時は、今まで管理していた紙媒体の管路マップをスキャニングしパソコン上の地図と重ね合わせ、なぞりながら線を描きました。



（苅田町）



他団体が同様の取組を導入する際のアドバイスや留意点について教えてください。

水道担当職員として、供給エリアの管網が頭に入れば一人前とされています。業務委託での図面管理ではなく職員で入力作業をする場合、時間と労力は掛かりますが管路の整理（棚卸し）や現状把握ができ計画策定時にも、維持管理する上でも良いことしかないと思います。



GISの導入に際しては、完成した際の運用や将来像をイメージし、そのための情報収集など実際に運用している自治体への視察を行うと良いと思います。



近況や今後の展望を教えてください。

災害時に技術協定を締結した管工事協同組合（水道業者）へスマホアプリの情報提供を行い、他事業管路との誤接合防止や破損事故防止にも取り組んでいます。令和4年度には、「消防水利Webアプリ」を開発し、消防職員および消防団（一般町民含む）向けに導入し、非常時の消火栓、防火水槽などの消防水利がスマホで確認できるようになりました。



今後も、管路マップの精度向上やリアルタイムに工事情報を更新していく予定です。また、令和6年度からはDX推進として給水装置工事申込手続きの電子申請も行う予定です。事業を実施している中で、セキュリティ対策について課題が生じているため、これらについては情報管理の徹底といった対策を検討しています。

【参考情報】 福岡県苅田町人口：3.8万人（令和5年1月1日現在）

関連URL：苅田町ホームページ（<https://www.town.kanda.lg.jp/>）

行革甲子園2020～集え全国のイノベーション!! 行革オールスターin愛媛～（<https://www.pref.ehime.jp/page/11963.html>）

34 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228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現地での時間を大幅に削減。
- 通行止めを伴わないため、市民の負担が軽減。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	すべての橋梁を外部委託で点検し、5年間で1億円を超える状況	職員自らが橋梁点検を行うことで、コストを削減
点検品質の確保	発生している損傷は把握できても、橋梁全体の状況把握が難しい	複数の職員が映像で橋梁全体を確認することで、損傷の見落としをなくし、点検精度が向上
市民の負担軽減と 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、市民の負担と通行止めに伴う煩雑な業務が発生	ドローンを使用する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



34 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】



事業効果

- 職員自身での橋梁点検が可能となり、200橋の橋梁点検にかかる経費が、事業費ベースで計5,000万円程度削減できた。
- 通行止め等の交通規制による市民の負担が軽減された。
- 職員の管理橋梁に対する理解の深度化や、技術力の向上につながっている。



コスト

※主にシステム導入等に係るコストを記載

イニシャルコスト ※税抜	749千円	ランニングコスト(1年あたり) ※税抜	70千円
(内訳) ・機体	523千円	(内訳) ・保険料	40千円
・付属機器等	226千円	・資格更新料 (3人)	30千円
(備考)		(備考)	



スケジュール

検討開始から導入までの期間 1年6か月

スケジュールの内訳

H31.1～4	内部調整
R元.5～R2.3	実証実験・検証
R2.4～6	資材調達等準備
R2.7～	事業開始



サービス提供事業者等

サービス提供事業者	DJI 株式会社ジャパン・インフラ・ウェア
サービス名	DJI PILOT SkyDio2 AEFアプリ
運用形態	－
その他参画主体	－

34 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橋梁点検にドローンを活用できないかと考え、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：8.1万人（令和5年1月1日現在）

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

35 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、高齢化率の高い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）

〔活用イメージ〕

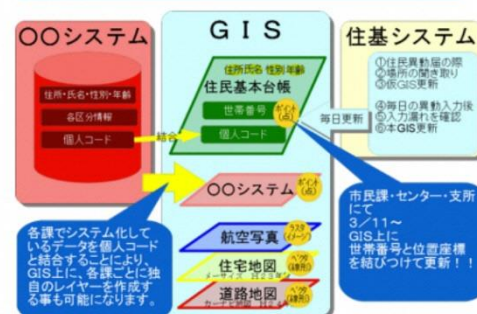


窓口で異動場所について聞き取り



毎夕方、住基データの更新をGISへ反映

「統合GIS」システム運用（情報統計課）



市役所内での勉強会（活用検討チーム）



様々な施策での活用（各原課）



避難訓練での活用



バスルート検討への活用

35 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】

事業効果



- 市のホームページに公開されているGISからハザードマップや都市計画図等を確認できるため、市役所への問い合わせ頻度が減少した。

コスト



※主にシステム導入等
に係るコストを記載

イニシャルコスト ※税抜		36,000千円	ランニングコスト(1年あたり) ※税抜		13,000千円
(内訳)	・機器調達・サーバ構築費用	18,000千円	(内訳)	・保守費用	8,000千円
	・ソフトウェア購入費用	10,000千円		・機器賃貸借費用	5,000千円
	・その他経費	8,000千円			
(備考)	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		(備考)		



スケジュール

検討開始から導入までの期間 2年

スケジュールの内訳

H23.5～H24.7 庁内調整（1年2か月）

H24.8～H25.3 システム構築（8か月）

H25.4～ 運用開始



サービス提供事業者等

サービス
提供事業者

ESRIジャパン株式会社

サービス名

ArcGIS

運用形態

パッケージ製品をオンプレミス環境で運用

その他
参画主体

株式会社シンク（運用保守）



担当部署 会津若松市企画政策部情報統計課

電話 0242-39-1215

メール toukei@tw.city.aizuwakamatsu.fukushima.jp

35 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メッシュ単位で高齢化率が40%以上の場所に広報車による重点的な情報発信をしたり、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**したりしました。

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☆

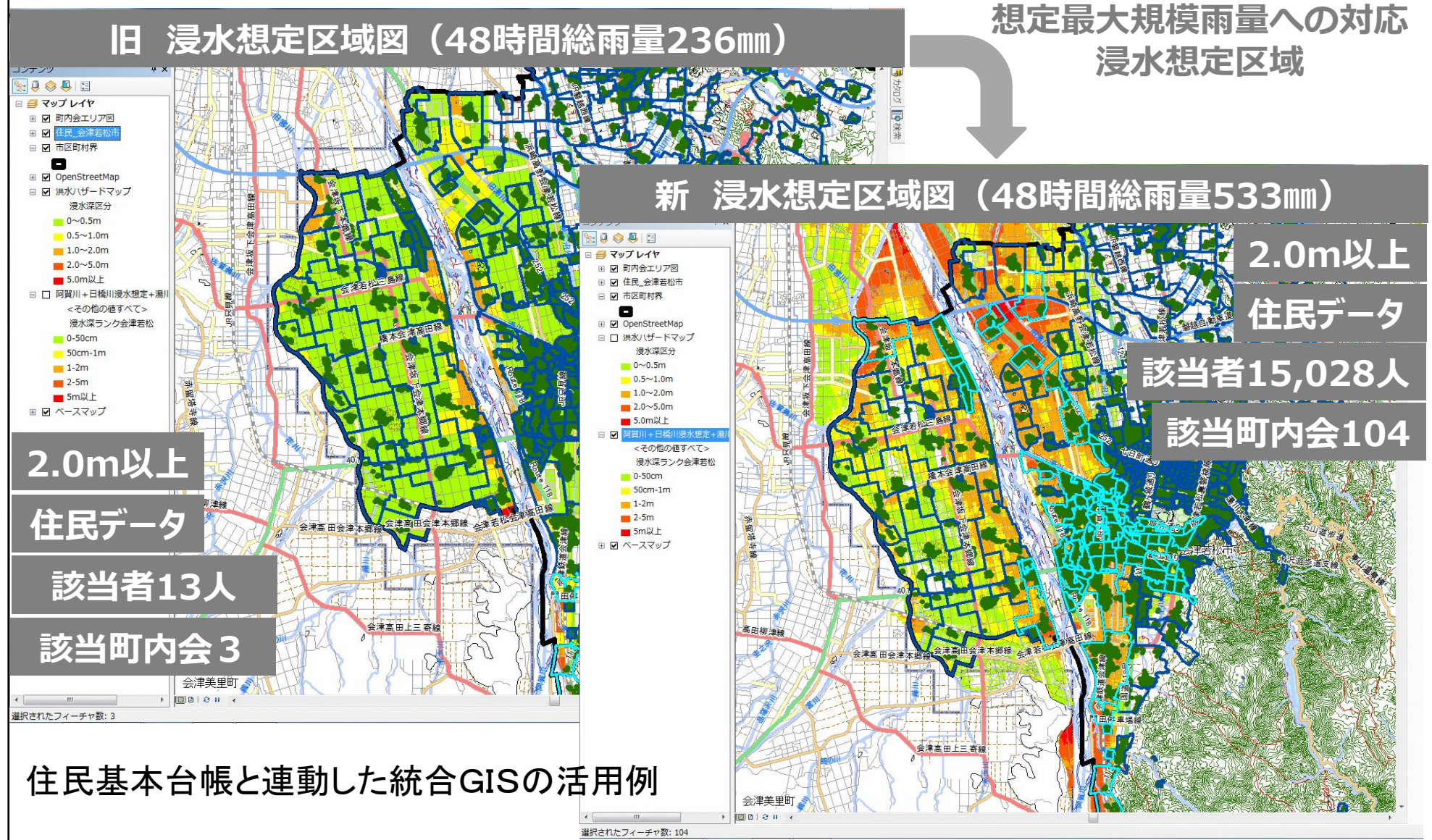
【参考情報】 会津若松市人口：11.4万人（令和5年1月1日現在）

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>）

35 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



35 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

36 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】



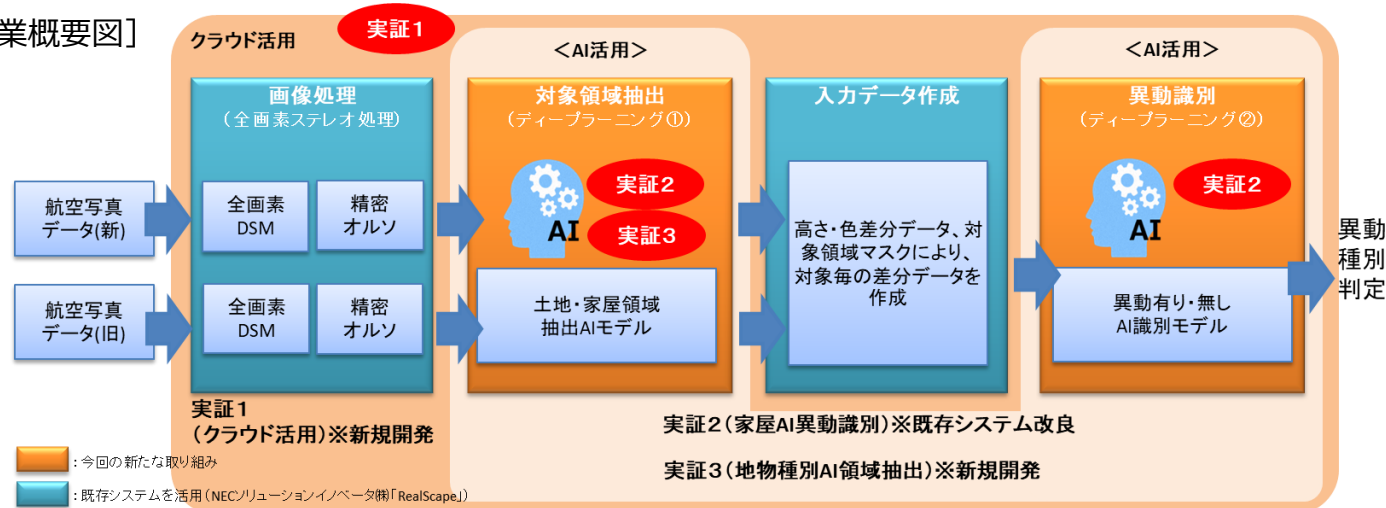
- 固定資産税における航空写真による課税客体の把握作業について、航空写真AI解析ソリューションを構築・活用することにより、職員による異動識別作業の負担軽減・現地作業体制の強化を実現

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インプット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]



36 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】

事業効果



- 従来の人による目視判読作業がAIを活用した異動識別に置換され、精度を確保しながら短期間で業務遂行ができるため、業務全体をとしてみると経費節減と業務効率化につながる。
- 過大課税や課税漏れの改善により課税の公平性が確保できる。

コスト



※主にシステム導入等に係るコストを記載

イニシャルコスト ※税抜	－円	ランニングコスト(1年あたり) ※税抜	－円
(内訳)	－円	(内訳)	－円
(備考) 総務省 令和2年度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）として実施		(備考)	



スケジュール

検討開始から導入までの期間 7 か月

スケジュールの内訳

事業計画策定	0.5 か月
クラウド環境構築	1 か月
AIモデル構築	1 か月
AI解析（3サイクル）	4.5 か月



サービス提供事業者等

サービス提供事業者	日本電気株式会社、NECソリューションイノベータ株式会社
サービス名	AI空間解析ソリューション「RealScape2」
運用形態	パッケージ製品をクラウド環境で運用
その他参画主体	－



担当部署 前橋市情報政策課

電話 027-898-5883

メール joukan@city.maebashi.gunma.jp

36 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：33.2万人（令和5年1月1日現在）

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

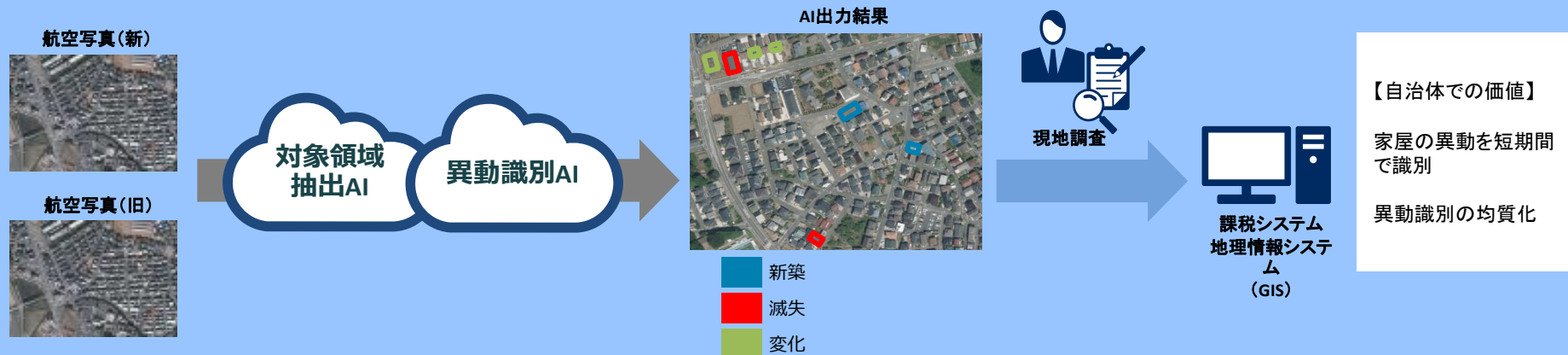
自治体におけるRPA導入ガイドブック（令和3年1月総務省）（https://www.soumu.go.jp/main_content/000731625.pdf）

36 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】

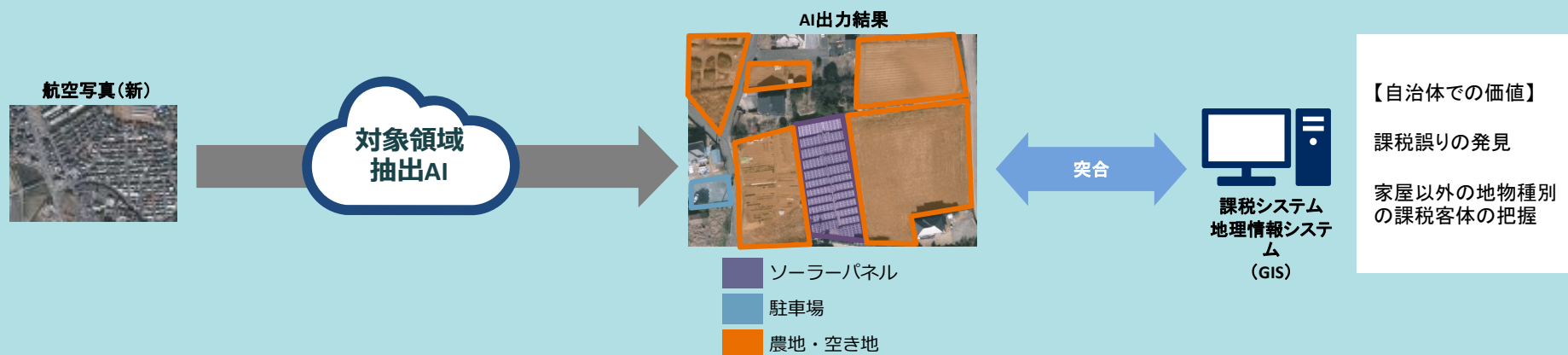
参考資料

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）



36 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

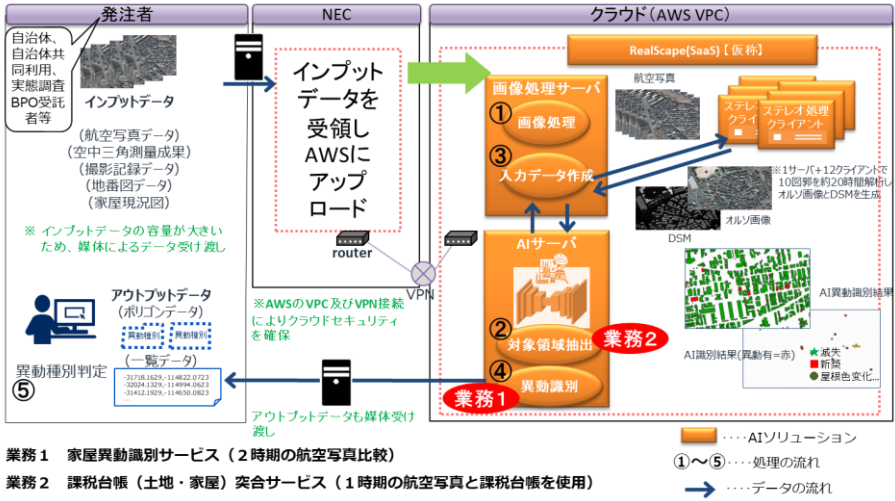
課税台帳突合（土地）サービス（1 時期の航空写真と課税台帳を使用）



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



37 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	
		①初動調査		②画像データによる状況確認		状況	
Before		目視やドローンの手動操作により、限られた範囲を調査					
		⇒ 被害状況の把握に時間を要している					
After		<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  		<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 		⇒ 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。	

37 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】

事業効果



- これまでに7日程度かかっていた、出水後の被災箇所把握が3日程度に短縮された。
（補足）過去の被災箇所調査実績と本システムによる省略化及び効率的な調査を比較している。

コスト



※主にシステム導入等に係るコストを記載

イニシャルコスト ※税抜	31,810千円	ランニングコスト(1年あたり) ※税抜	－円
(内訳)		(内訳)	－円
・ドローン自動航行ルート策定・画像データ取得	18,610千円		
・AIを用いた画像診断システムの構築	13,200千円		
(備考) デジタル田園都市国家構想交付金（デジタル実装タイプTYPE1）による補助額：15,905千円		(備考)	



スケジュール

検討開始から導入までの期間 1 年

スケジュールの内訳

R4.4～10 庁内調整
 R4.10～R5.1 UAV自動航行ルート設定
 R4.11～R5.3 ソフトウェア開発
 R5.4～ 運用開始



サービス提供事業者等

サービス提供事業者	茨城県
サービス名	河川堤防変状箇所画像診断ソフトウェア
運用形態	個別開発製品をオンプレミス環境で運用
その他参画主体	－



担当部署 茨城県土木部河川課水防災砂防対策室 電話 029-301-4490 メール kasen2@pref.ibaraki.lg.jp

37 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。

ドローンは、広範囲を機動的に調査が可能で、被災箇所の詳細も省力で効率的に調査が実施できるのが利点です。



（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：288.0万人（令和 5 年 1 月 1 日現在）

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/kanminkyogi_dai17/siryou3.pdf）

38 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、掲示版機能、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	日数	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年度安城井田周辺特定土地面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

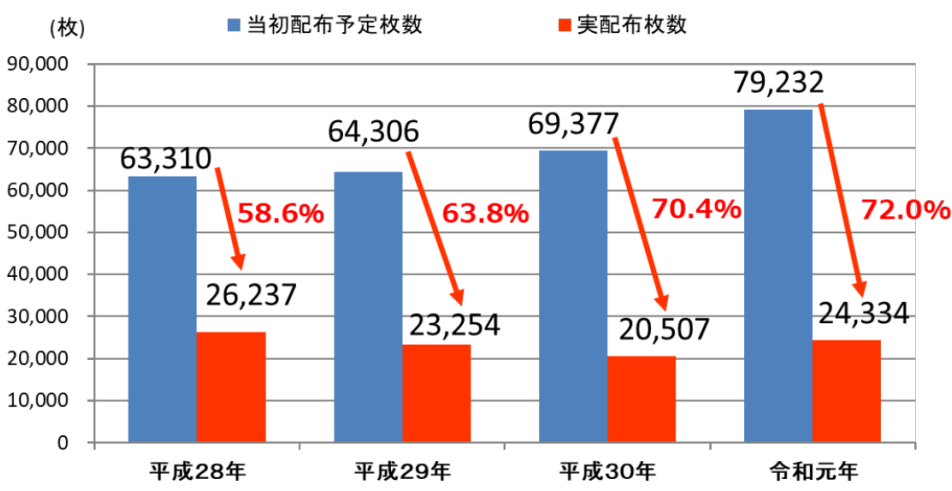
残り 1/2人

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 I C T 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

38 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】

事業効果



- 従来、紙資料の削減（年間6万枚余から2万枚余に削減）や、資料の差し替えや議員への連絡にかかる事務の効率化により、印刷経費や人件費等を約500万円削減でき、システム運用経費を差し引いても、年間約200万円の削減効果がある。（平成29年度実績）
- 資料の閲覧・検索等の機能を活用することで、議会審議等が円滑に実施できるようになった。

コスト



※主にシステム導入等に係るコストを記載

イニシャルコスト ※税抜	約3,560千円	ランニングコスト(1年あたり) ※税抜	約3,150千円
(内訳) ・導入経費	約3,560千円	(内訳) ・運用経費	約3,150千円
(備考)		(備考)	



スケジュール

検討開始から導入までの期間 7か月

スケジュールの内訳

- H27.6 議会ICT推進プロジェクトチーム発足
- H27.11 議会ICT推進基本計画を策定
- H28.1～ 運用開始



サービス提供事業者等

サービス提供事業者

東京インタープレイ株式会社、サイボウズ株式会社、富士フイルムビジネスイノベーションジャパン株式会社

サービス名

SideBooksクラウドサービス、グループウェアシステム「サイボウズOffice On cybozu.com」

運用形態

パッケージ製品をクラウド環境で運用

その他参画主体

—



担当部署 安城市議会議会事務局議事課

電話 0566-71-2252

メール giji@city.anjo.lg.jp

38 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。



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
- ④W i f i 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。



（安城市）



☆担当：安城市 議会事務局☆

【参考情報】安城市人口：18.9万人（令和6年1月1日現在）

関連URL：議会ICT化の取り組み（<https://anjo-shigikai.jp/know/ict.html>）

39 「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。業務効率化を推進し、自治体ビジネスに発展

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。
- 「答べんりんく」という名前で商品化

	質問取り	答弁作成	答弁検討	答弁書	過去データの蓄積
Before	職員 ワード作成 & 総務課に送付 総務課 グループウェアで全庁配布	係長 ワード作成 & 印刷して配布 課長・部長	各部局 答弁書を紙で提出 総務課 参集人数分を複写印刷	総務課 参集人数分を印刷 各部局 前日の夕方受取り	各部局 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 総務課 市長
After	職員 質問をシステムに入力 入力と同時に全庁で閲覧可能	係長 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	係長 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	総務課 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	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)

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 各部局：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）

39 「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】

事業効果



- ペーパレス化により、55,000枚/年の紙資料を削減した。
- 答弁検討準備にかかる時間を150時間削減した。
- 全体を俯瞰し部局間の調整は答弁検討会で市長が行っていたが、答弁作成段階で他部局の答弁も閲覧できるようになったことで答弁を各段階で作成者自身が調整を行うようになった。
- システムで答弁作成、部局内調整を行うようになり、定量的な確認はできないが確実に検討会前の各部局での作業も効率化とペーパレスが図られている。

コスト



※主にシステム導入等
に係るコストを記載

イニシャルコスト ※税抜

－円

(内訳)

－円

(備考) 内製したシステムであるため、費用負担無し

ランニングコスト(1年あたり) ※税抜

－円

(内訳)

－円

(備考) 内製したシステムであるため、費用負担無し



スケジュール

検討開始から導入までの期間 1年6か月

スケジュールの内訳

H30.6～8 検討、初期開発
H30.9 一部機能リリース
H30.9～11 開発
H30.12 全機能リリース（2部局で運用開始）
R1.12 全部局へ展開完了



サービス提供事業者等

サービス
提供事業者

－（職員による内製）

サービス名

－（職員による内製）

運用形態

個別開発製品をオンプレミス環境で運用

その他
参画主体

株式会社ぎょうせい、株式会社エフコム（商品化）



担当部署 福島市政策調整部デジタル改革室情報企画課 電話 024-525-3709 メール jouhou@mail.city.fukushima.fukushima.jp

39 「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おり、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で「答べんりんく」という名前で商品化されました。

現在200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：27.1万人（令和5年1月1日現在）

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>）

39 「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

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す。

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

商品化された「答べんりんく」画面イメージ

答べんりんく
議会答弁システム 答弁検討画面

議員者

質問番号

答弁見出し

質問要旨

答弁

担当

課

バックデータ

一般14：9番：佐原 真紀（ふくしま市民21）／経済民

質問予定日：令和05年12月11日

3-3

答 部： 政策調整部

答 市： 市長

クーポンを含めた本市のデジタル化について

行政サービスの急激なデジタル化に対応できないという市民の声が上がっていることも鑑み、今後のデジタル化導入について、本市が力を入れて取り組むべき課題をお伺いいたします。

これまで取り組んできましたけれども、高齢者や中小企業などデジタルに不慣れな方々でもデジタル化の恩恵を享受できるようにするかが、最大の課題です。
コロナ禍において、デジタル化が進んでいなかったために、給付金等の事務に時間を要したり、市長メッセージ等で命に関わる注意喚起の情報を届けるにも紙媒体では10日もかかって時期を逸したり、また町内会の皆さんからは頻りに閲覧を回すのは迷惑だと声も頂戴しまして、デジタル化浸透の必要性を痛感しました。
今回のデジタル化はそうした反省もあって、進めていることを共有させていただきたいと思います。

デジタル推進課

最終区 分： ⑥市長答弁（確定）

バックデータ

印刷出力

20文字

83文字

941文字

次へ

Copyright©2023 Fukushima City,Fukushima,Japan,All Rights Reserved.

3-141

40 予算書をデジタル化し、市の事業の概要や費用をわかりやすく公開【新潟県柏崎市】



- 「デジタル予算書」を開発し、行政の情報をもっと分かりやすく、積極的に公開
- 従来の年度別のPDFファイル形式の予算書と比べ、視認性を大幅に向上

事業の概要

- 行政の情報をもっと分かりやすく、積極的に公開し、市民の行政への関心を高め、参加を促進することを目的として、「デジタル予算書」を開発。
- 「検索」や「絞り込み」機能により検索効率が向上したことに加え、グラフや写真などの数値以外の情報を表示することで、従来の年度別のPDFファイル形式の予算書と比べ、視認性を大幅に向上。
- 予算のほか、決算や行政評価などの行政情報も統合してデータベース化。

事務事業詳細



年度 2024

重点事業 ☐

総合計画の施策との関連			
基本方針名称	施策名称	主要施策名称	事務事業名称
①防災・生活・環境～『頼もしさ』をつなぐまちをめざして～	①-1市民の生活を守る『頼もしさ』をつくる	①-1-2自然災害に備えた対策を進める	河川改修市費事業

事業の紹介 財源情報 実績と取組み

画面拡大

事務事業	
事業概要	河川の幅が狭く水が流れにくい箇所や、弱くなっている護岸の改修を行います。
事業目的	河川の幅が狭く水が流れにくい箇所の改修を行うことで、浸水被害の軽減を図ります。
予算額(円)	125,000,000

浸水被害の発生している地域の河川改修工事および河川施設の整備工事を行います。：下野川（しものがわ）（大字女谷）の河川改修工事の様子です。



改修工事前

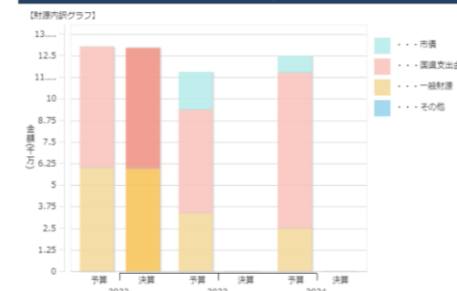


改修工事後

年度別の予算・決算は概ねほぼ同規模



予算と実績の取組内訳



出典：柏崎市ホームページ

40 予算書をデジタル化し、市の事業の概要や費用をわかりやすく公開【新潟県柏崎市】

事業効果



- 市民もオンラインでデータを閲覧でき、「検索」や「絞り込み」機能により、予算書内の情報を容易に探し出せるようになったため、公共事業に対する理解が深まった。
- 写真などの数値以外の情報を表示できるため、従来の年度別のPDFファイル形式の予算書と比べて、視認性が大幅に向上した。
- 予算のほか、決算や行政評価などの行政情報も統合してデータベース化することで、情報の一元管理が可能になったうえ、様々な機能により作業の省力化が可能となり、予算に係る業務時間を削減できている。

コスト

※主にシステム導入等
に係るコストを記載

イニシャルコスト ※税抜	約30,000千円	ランニングコスト(1年あたり) ※税抜	約4,000千円
(内訳) ・ライセンス、開発費 コンサルティング費 保守費	約22,000千円 約6,000千円 約2,000千円	(内訳) ・運用保守等支援業務委託 料	約4,000千円
(備考)		(備考)	



スケジュール

検討開始から導入までの期間 1年9か月

スケジュールの内訳

R元.5～R3.1 調整・システム導入
R3.2～ 運用開始



サービス提供事業者等

サービス提供事業者	株式会社オプテージ、 ウイングアーク1st株式会社
サービス名	デジタル予算書
運用形態	個別開発製品をオンプレミス環境で運用
その他参画主体	株式会社カシックス（デジタル予算書に関する運用保守や助言）



担当部署 柏崎市財務部財政管理課

電話 0257-21-2364

メール zaisei@city.kashiwazaki.lg.jp

40 予算書をデジタル化し、市の事業の概要や費用をわかりやすく公開【新潟県柏崎市】



(総務省)

取組の経緯・きっかけを教えてください。

予算書や決算書について、電子データでの公開は行っていましたが、市民の方が見るには、非常に分かりにくいという課題がありました。そこで、**予算・決算、行政評価等の行政情報を統合データベース化するとともに、行政の情報をもっと分かりやすく、積極的に公開し、市民の行政への関心を高め、参加を促進できるよう、「デジタル予算書」を開発することになりました。**



(柏崎市)



苦労した点を教えてください。

「市民への説明資料」としてわかりやすい表現をしなければならず、公開情報の表現方法に苦慮しました。

また、市民にわかりやすい表現をするため、写真・イラスト・地図情報などのビジュアルな情報を追加するようルール付けを行いましたが、担当所属から、どのような写真やイラストを入れればよいかという質問が多く挙がりました。



取組の成果を教えてください。

「検索」や「絞り込み」機能がありますので、従来の予算書に比べ、**検索効率が向上**しています。また、**グラフや写真などの数値以外の情報を表示**できますので、従来の**年度別のPDFファイル形式の予算書と比べて、視認性が大幅に向上**しています。



さらに、予算のほか、決算や行政評価などの行政情報も統合してデータベース化していますので、**行政運営や政策立案の効率化につなが**と考えています。



今後の展望を教えてください。

デジタル予算書を全国の自治体と共有し、活用を広げていくことで新たなアイデア・発想をいただきながらシステムをブラッシュアップし、より分かりやすく、使いやすいシステムへと構築を進めていきたいと考えています。



引き続き、デジタル予算書の活用をはじめ、デジタルとアナログを融合させ、市民に分かりやすく安心できる質の高い行政サービスを提供していきます。

【参考情報】 新潟県柏崎市人口：7.9万人（令和5年1月1日現在）

関連URL： 柏崎市記者会見資料（令和2年11月4日）

(<https://www.city.kashiwazaki.lg.jp/material/files/group/1/20201104happyu6-1.pdf>)柏崎市デジタル予算書 (<https://www.city.kashiwazaki.lg.jp/soshikiichiran/zaimubu/zaiseikanrika/1/24644.html>)

41 GISを活用してハザードマップなどの地図情報を集約し「糸島市Webマップ」として公開【福岡県糸島市】



- ハザードマップ等の閲覧や、オリジナル地図の作製が可能な「糸島市Webマップ」を公開
- 地域（自主防災組織など）や授業でWebマップが活用されるようになり、防災意識が向上

事業の概要

- 土砂災害警戒区域や洪水浸水想定区域、地震の揺れやすさなどが分かる「糸島市災害ハザードマップ」や、都市計画、道路、公共施設及び教育情報などを**GISを活用して集約し、「糸島市Webマップ」として公開。**
- ポータルサイト内にある「Mappin Drop（マッピング ドロップ）」機能を使って、**避難経路、観光マップなどのオリジナルの地図の作成が可能。**
- **地域（自主防災組織など）や授業でWebマップが活用されるようになり、防災意識の向上**につながっている。



<トップ画面>



<土砂災害ハザードマップ画面>

出典：糸島市定例記者会見資料（令和4年4月25日総務部危機管理課）から抜粋

41 GISを活用してハザードマップなどの地図情報を集約し「糸島市webマップ」として公開【福岡県糸島市】

事業効果



- 窓口において、不動産業者等による開発予定地のハザード等に関する問い合わせが多かったが、WEBを案内できるようになり、窓口での説明時間が削減された。
- 自宅や学校などで調べることができるようになったため、地域（自主防災組織など）や授業での活用がされるようになり、広く防災意識の向上につながっている。

コスト

※主にシステム導入等
に係るコストを記載

イニシャルコスト ※税抜

2,700千円

(内訳) ・システム導入、セットアップ等

2,700千円

(備考) 社会資本整備総合交付金を活用

ランニングコスト(1年あたり) ※税抜

1,440千円

(内訳) ・システム利用料

1,440千円

(備考)



スケジュール

検討開始から導入までの期間 1年

スケジュールの内訳

実施要領等検討	6か月
業者選定（プロポーザル）	2か月
システム構築、導入	4か月



サービス提供事業者等

サービス提供事業者	株式会社パスコ福岡支店
サービス名	—
運用形態	—
その他参画主体	—



担当部署 糸島市総務部危機管理課

電話 092-332-2110

メール kikikanri@city.itoshima.lg.jp

41 GISを活用してハザードマップなどの地図情報を集約し「糸島市webマップ」として公開【福岡県糸島市】



(総務省)

取組の経緯・きっかけを教えてください。

糸島市では、以前から、公開型GISを使って災害ハザードマップをウェブ上で公開していましたが、住民の皆さんにとって、**より利用しやすいサイトにするため、令和4年4月から「糸島市Webマップ」として、リニューアル**しました。

リニューアルに伴い、ハザードマップに地震の揺れやすさが分かるマップを新たに追加するとともに、都市計画、道路、公共施設及び教育情報などの地図情報もまとめています。



(糸島市)

**工夫した点を教えてください。**

ポータルサイト内にある「Mappin Drop（マッピン ドロップ）」機能を使って、**オリジナルの地図の作成ができるよう**にしています。

ハザードマップを見ながら、自宅から避難所までの安全な避難ルートを独自で作ることができるため、**各家庭での防災意識の向上等に役立つもの**と考えています。

**取組の成果を教えてください。**

自宅や学校などで、簡単に災害ハザードマップを調べることができるようになったことに加え、オリジナル地図の作製機能で、避難経路などを作成できるようにしたことで、**地域（自主防災組織など）や授業で活用されるようになり、広く防災意識の向上**につながっています。

また、窓口では、不動産業者等による開発予定地のハザード等に関する問い合わせが多くありますが、Webを案内することで、**窓口での説明時間が削減**されています。

**今後の展望を教えてください。**

今後も地図情報を更新し、住民の皆様にわかりやすく情報を提供していきます。



【参考情報】 福岡県糸島市人口：10.4万人（令和5年1月1日現在）

関連URL：糸島市ホームページ（<https://www.city.itoshima.lg.jp/>）

糸島市Webマップ（<https://www2.wagmap.jp/itoshima/Portal>）

42 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「カウセミールがメタバースで語る、町田のすごさ！」



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

42 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】

事業効果



- 複数の新聞やニュースメディアへの掲載による「デジタルに強い町田市」としてのシティプロモーション効果が生じた。
- 「新しいことに挑戦できる町田市」を新規採用対象者に訴求できた。
- 町田市のデジタル化政策を広く周知することができた。

コスト



※主にシステム導入等
に係るコストを記載

イニシャルコスト ※税抜	50千円	ランニングコスト(1年あたり) ※税抜	66千円
(内訳) ・動画制作ツール	15千円	(内訳) ・メタバース利用料	66千円
・AI読み上げツール	30千円		
・AI歌声ツール	5千円		
(備考)		(備考)	



スケジュール

検討開始から導入までの期間 2か月

スケジュールの内訳

企画 1か月

制作 1か月



サービス提供事業者等

サービス提供事業者

－（職員が無料または安価なサービスを選定・利用）

サービス名

①VRoidStudio（アバター作成ツール）、②Mobile VOCALOID Editor（AI歌声ツール）、③RecotteStudio（動画制作ツール）、④Voicepeak（AI読み上げツール）、⑤YouTube、⑥MetaLife（メタバース）、⑦Door（メタバース）

運用形態

①～⑤パッケージ製品をオンプレミス環境で運用
⑥⑦パッケージ製品をクラウド環境で運用

その他 参画主体

－



担当部署 町田市デジタル戦略室

電話 042-724-4432

メール seisaku070@city.machida.tokyo.jp

42 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】



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。



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。

42 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=6dEgUh7UxdM>

（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：43.1万人（令和5年1月1日現在）

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）

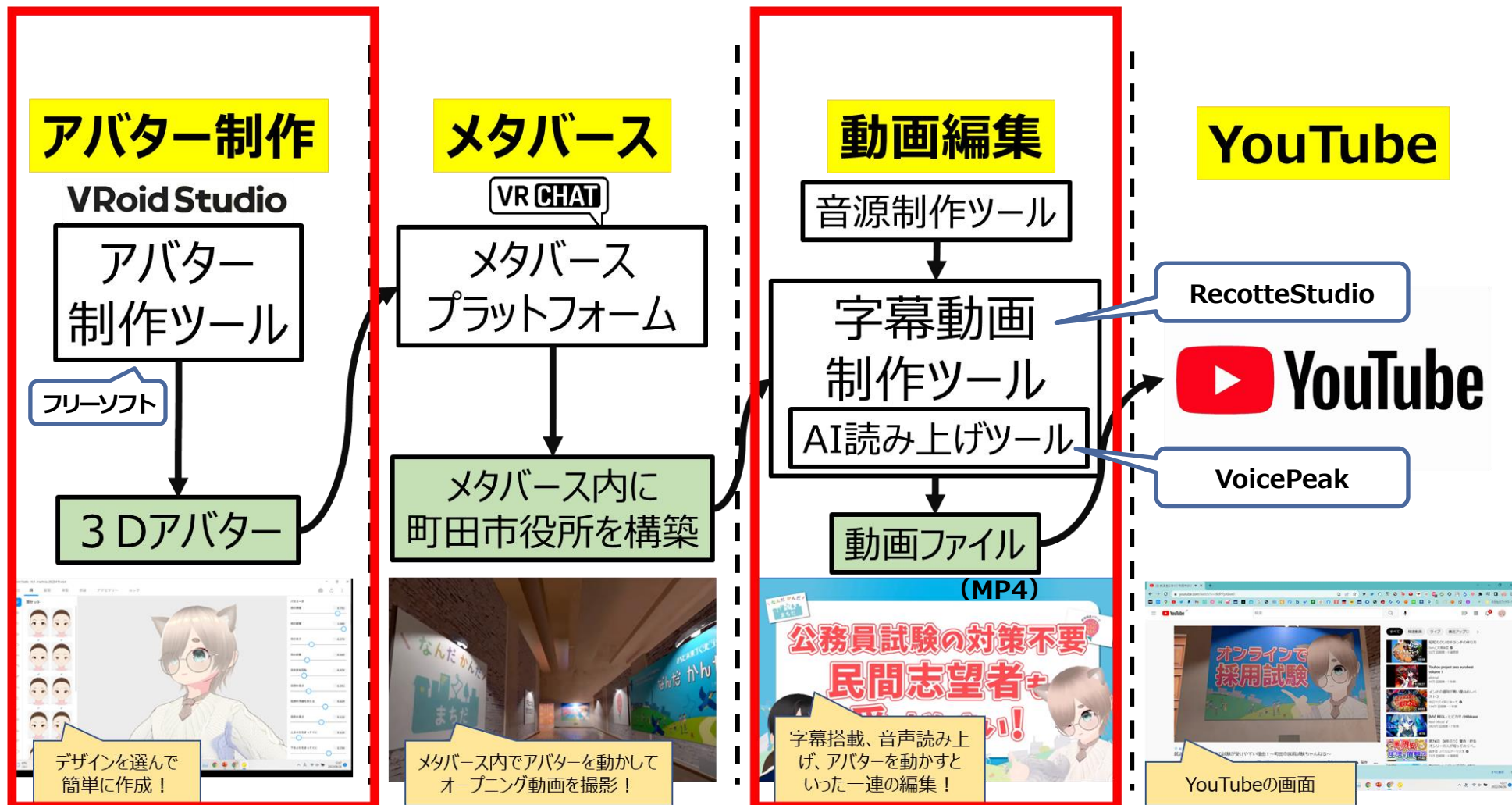
令和4年度 夏のDigi田甲子園 本選出場（<https://www.cas.go.jp/jp/seisaku/digitaldenen/archives/koushien/chiiki/tokyo.html>）

「Tokyo区市町村DX賞」実装部門第1位を受賞（令和4年度）

42 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



43 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

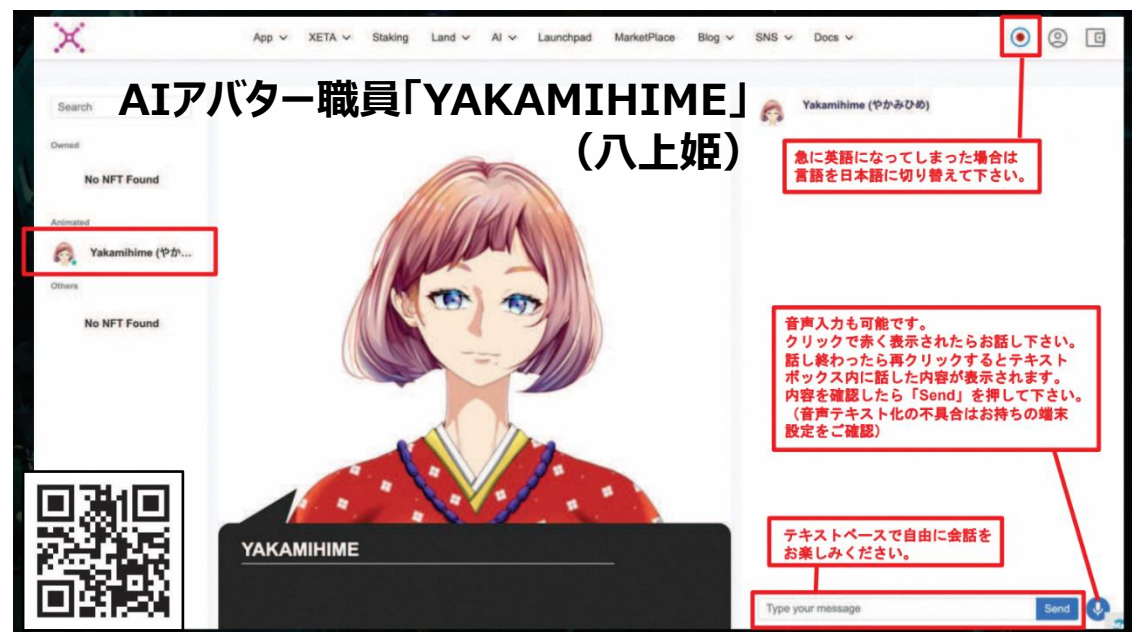
事業の概要

- 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に加え、メタバース『XANA』の空間内で、鉄腕アトムと鳥取県、XANAがコラボしたNFTプロジェクトを紹介するメタバース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)



43 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】

事業効果



- WEB3.0領域での各種取り組みにおける広告換算効果は合計で概算 5 億円のPR効果があった。
- AIチャットYAKAMIHIMEの累計利用UU数約1.2万人、チャット会話数約10万、国内 7 ： 海外 3 と、新たな関係人口創出に寄与した。
- WEB3.0領域での取り組みの先進性、ユニーク性が多いメディアを通じて広く発信され、本県の知名度向上、先進分野への積極性の高い県というブランディングにもつながった。

コスト



※主にシステム導入等に係るコストを記載

イニシャルコスト ※税抜	4,200千円	ランニングコスト (1年あたり) ※税抜	－円
(内訳) ・AIアバターの使用料、企画開発費、サーバー代	4,200千円	(内訳)	－円
(備考)		(備考)	



スケジュール

検討開始から導入までの期間 4 か月

スケジュールの内訳

R4.10 取り組み内容検討
R4.10 システム改修
R5.2 事業開始



サービス提供事業者等

サービス提供事業者

NOBORDERZ MANAGEMENT CONSULTANCIES

サービス名

AI×Web3.0メタバース『XANA』
AIアバター-NFT

運用形態

個別開発製品をクラウド環境で運用

その他参画主体

株式会社J&J事業創造（メタバースやNFTを活用したサービスにおける自治体と各事業者との調整役）



担当部署 鳥取県東京本部

電話 03-5212-9187

メール tokyo@pref.tottori.lg.jp

43 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及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：54.7万人（令和5年1月1日現在）

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

44 将来のアウトリーチ的な行政サービスを見据えたテレワーク環境整備【鹿児島県肝付町】



- テレワークを地域に寄り添うためのツールとしてとらえ、どこでも仕事ができる環境づくりを推進し、場所にとらわれない行政サービスを提供

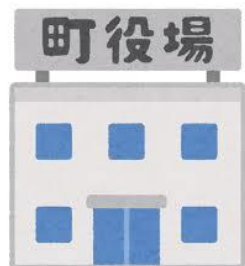
事業の概要

- テレワークをワークライフバランスの文脈ではなく、「地域に寄り添うためのツール」として捉え、どこでも仕事ができる環境づくりとしてクラウドを前提とした自治体情報システムを整備。
- 整備した環境を活用して若手有志による「はたらき方をつくるプロジェクト」が発足し、コラボレーションツールを使いながらディスカッションと共同作業を重ね、地域の資源を活用した「出向く窓口」について民間事業者へ検証提案を行うなど、積極的な動きにつながっている。
- 保健師が遠隔地の高齢者宅を訪問した際に、その方の情報を確認しながら、離れて暮らすご家族や高齢者を支援する介護医療スタッフとオンラインでケア会議を実施するなど場所にとらわれない行政サービスが実現

[サービスイメージ]

従来

行政のシステムはオンプレミスが前提であり、行政サービスも、主に町役場にて提供



目指す姿（アウトリーチ）

クラウドを前提としたシステムにより、どこでも仕事ができる環境をつくり、地域の身近な場所へ職員が出向いてサービスを提供



44 将来のアウトリーチ的な行政サービスを見据えたテレワーク環境整備【鹿児島県肝付町】

事業効果



- 若手有志による「はたらき方をつくるプロジェクト」が発足し、コラボレーションツールを使いながら議論と共同作業を重ね、地域の資源を活用した「出向く窓口」について民間事業者へ検証提案を行うなど、積極的な動きにつながっている。
- 住民向けスマホ相談会で、現地に於て相談内容等を確認しながら、状況に合わせた柔軟な対応が取れるようになった。
- 保健師が遠隔地の高齢者宅を訪問した際に、その方の情報を確認しながら、離れて暮らすご家族や高齢者を支援する介護医療スタッフとオンラインでケア会議を実施するなど柔軟な対応が可能となった。

コスト

※主にシステム導入等
に係るコストを記載

イニシャルコスト ※税抜	66,500千円
(内訳) ・システム構	40,480千円
・端末購入費	10,820千円
・クラウドサービス調達費	15,200千円
(備考) 新型コロナウイルス感染症地方創生臨時交付金による 補助額：65,238千円	

ランニングコスト (1年あたり) ※税抜	20,000千円
(内訳) ・サービス利用料	20,000千円
(備考)	



スケジュール

検討開始から導入までの期間 2年10か月

スケジュールの内訳

R3.6～R3.8	庁内調整
R3.10～R4.3	概念実証
R4.7～R5.3	第一期システム構築
R5.4～	運用開始



サービス提供事業者等

サービス 提供事業者	グーグル合同会社 グーグル・クラウド・ジャパン合同会社
サービス名	Google Workspace Enterprise Plus BeyondCorp Enterprise
運用形態	パッケージ製品をクラウド環境で運用
その他 参画主体	西日本電信電話株式会社、シトリックス・システムズ・ ジャパン株式会社、株式会社日本HP、株式会社電算 システム



担当部署 肝付町デジタル推進課

電話 0994-65-2513

メール ict@town.kimotsuki.lg.jp

44 将来のアウトリーチ的な行政サービスを見据えたテレワーク環境整備【鹿児島県肝付町】



(総務省)

取組の経緯・きっかけを教えてください。

国の人口推移より遥かに先行して人口が減少している状況下で、**地域の暮らしを維持するために地域の身近な場所への職員を柔軟に配置（アウトリーチ）できる環境が求められる**と考えました。**テレワークをワークライフバランスの文脈ではなく、地域に寄り添うためのツールとして捉え、どこでも仕事ができる環境づくりとしてクラウドを前提とした自治体情報システムとセキュリティの検討を始めました。**



(肝付町)



苦労した点・工夫した点を教えてください。

苦労した点は、クラウドを前提とした自治体情報システムの事例がないことから、情報セキュリティポリシーガイドライン等を参考にリスクアセスメントを行い、本町の情報セキュリティ対策方針を整理したことです。

工夫した点は、**従来の情報システム基盤を流用しながらクラウドを前提とした全体テレワーク基盤として構築したこと、汎用的なサービスを活用しカスタマイズを極小化していること、庁内調整に外部人材を活用して専門的な知見から事業の有用性を説いていただいたことです。**



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。

特定のOSやOAソフトに依存するソフトやファイルの取り扱いと職員の反応について質問を受けることがあります。「**必要な環境は残していること、ソフトは順次モダン化すること、OAソフトは特定のものを使うことが目的ではなく業務が滞ることがなければ特に気にならない様子である**」と回答しています。

また、コストについて質問を受けることがあります。「自治体によって情報システムの環境とコストは様々なので直接比較は難しいが、制約条件を把握した上でクラウドを前提とした仕組みに再構築したことで**従来のコストと同等**」と回答しています。



今後の展望を教えてください。

令和7年度までにアウトリーチできる環境づくりを行う予定です。 具体的には、「業務用スマートフォン／クラウドPBXの導入」、「各業務システム／アプリケーションのクラウド移行」、「紙台帳のデジタル化」、「分散型勤務実証による課題抽出と整理」を進める予定です。



【参考情報】 鹿児島県肝付町人口：1.4万人（令和5年1月1日現在）

関連URL：肝付町ホームページ（<https://kimotsuki-town.jp/>）

45 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】



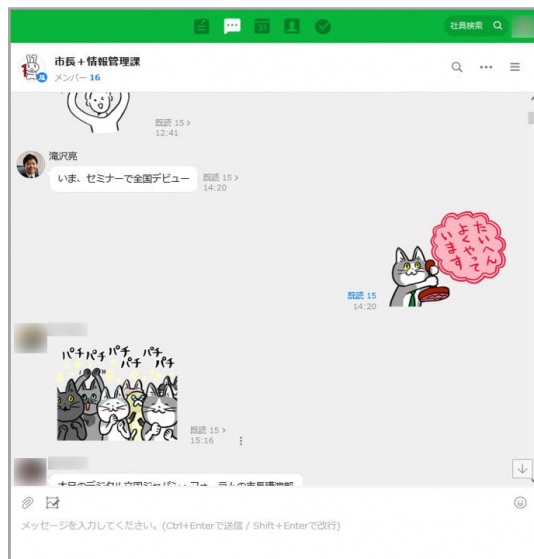
- ビジネスチャットツールの導入で、無駄な時間や情報の分断を無くし、業務効率化を実現
- 分散勤務やリモートワークの実施において、対面と変わらないコミュニケーションが可能に

事業の概要

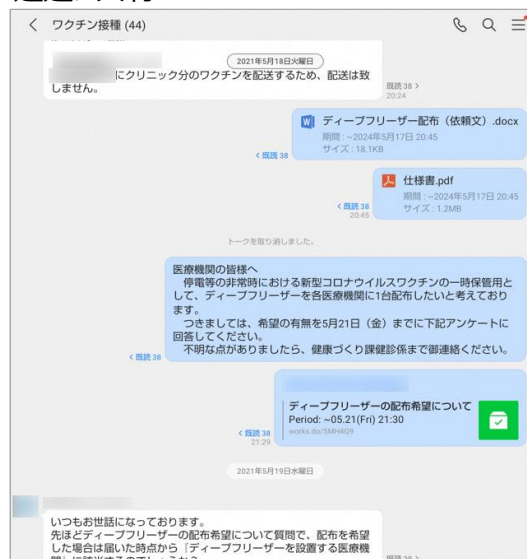
- ビジネスチャットツールを導入し、全職員を対象に1,000ユーザで利用開始。
- 各課の速やかな連携を可能にし、**カレンダー機能**や**掲示板機能**の活用により業務効率化を実現している。
- **災害時の連絡ツールとしての活用**や、**ワクチン接種に関する医療機関との連携**をスムーズに行える環境づくりを構築できた。（ワクチン接種対応時、医療機関との電話とFAXによる連絡業務の負担を大幅に軽減）

[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）

45 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】

事業効果



- 導入以前の電話や電子メールに比べて、コミュニケーションにかかる時間が大幅に削減され、円滑化が実現した。
- 一斉連絡と既読者確認機能により、災害対応時において迅速な情報伝達を実現できた。

コスト



※主にシステム導入等
に係るコストを記載

イニシャルコスト ※税抜	－円	ランニングコスト (1年あたり) ※税抜	5,400千円
(内訳)	－円	(内訳) ・ライセンス料（1,000ライセンス）	5,400千円
(備考)		(備考)	



スケジュール

検討開始から導入までの期間 4 か月

スケジュールの内訳

R2.12~R3.1	導入システム検討
R3.2~3	テスト利用
R3.4~	本利用開始



サービス提供事業者等

サービス提供事業者	LINE WORKS 株式会社
サービス名	LINE WORKS
運用形態	パッケージ製品をクラウド環境で運用
その他 参画主体	ソフトバンク株式会社（契約代理店）



担当部署 三条市総務部DX推進課

電話 0256-34-5525

メール joho@city.sanjo.niigata.jp

45 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 DX推進課 ☆

【参考情報】 三条市人口：9.3万人（令和5年1月1日現在）

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/dxsuishinka/openknowledge/13711.html>）

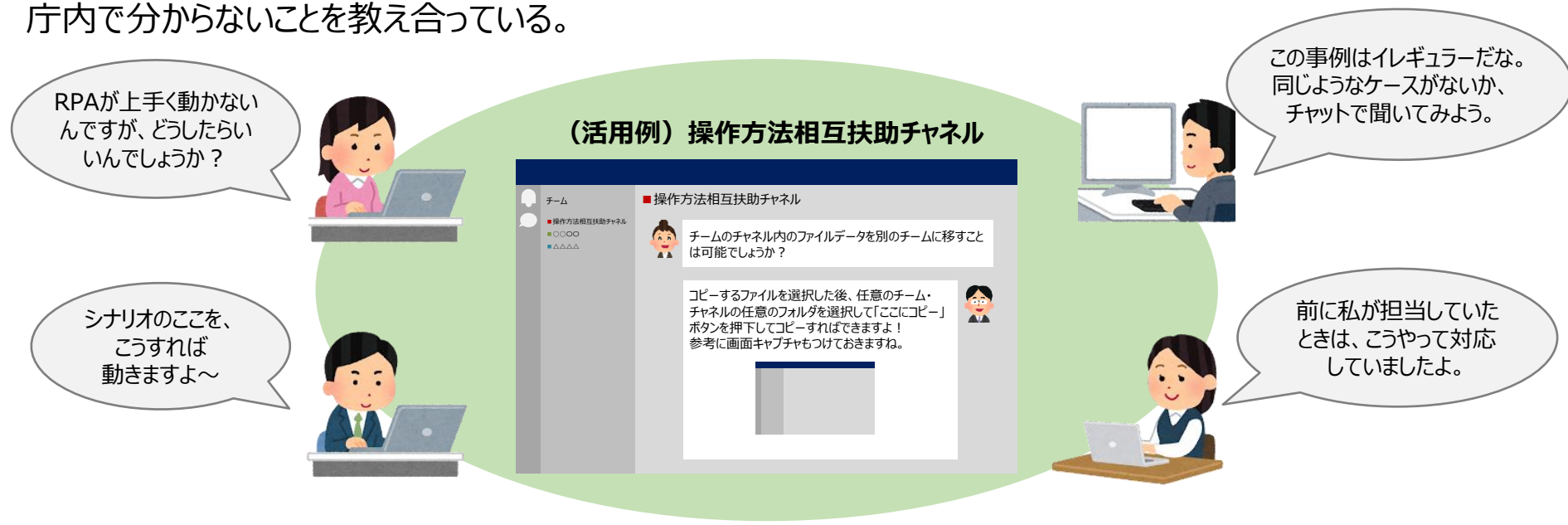
46 庁内チャットを活用し業務上の疑問や不安を即時解決、若手職員育成【東京都渋谷区】



- 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。



46 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】

事業効果



- チャット機能の活用により、部署間のコミュニケーションの円滑化が実現するとともに、迅速な意思決定が可能となった。

コスト



※主にシステム導入等
に係るコストを記載

イニシャルコスト ※税抜

(非公表)

(内訳)

(備考)

ランニングコスト(1年あたり) ※税抜

(非公表)

(内訳)

(備考)



スケジュール

(本庁舎移転PJ全体の検討期間)

検討開始から導入までの期間 4年9か月

スケジュールの内訳

H26～ 庁舎移転・第一次検討体制

H27～ 庁舎移転・第二次検討体制

H27.12～ 庁舎移転・第三次検討体制

H31.1 本庁舎移転(Microsoft365導入)

※本庁舎移転に伴い、ICT基盤を刷新



サービス提供事業者等

サービス
提供事業者

Microsoft（サービス提供事業者）
株式会社日立システムズ（構築事業者）

サービス名

Microsoft Teams

運用形態

パッケージ製品をクラウド環境で運用

その他
参画主体

—



担当部署 渋谷区デジタルサービス部 ICTセンター

電話 03-3463-1152

メール div-ictcenter@shibuya.tokyo

46 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。

区の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のか？

※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（令和5年1月1日現在）

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

47 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

47 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】

事業効果



- 職員自身の端末で会議参加できるようになり、これまで出先機関との会議のために最大で1時間以上かかっていた移動時間が、不要となった。
- 庁内LAN内で完結する環境でWeb会議を行えるようになったことで、情報機密性を担保できるようになった。

コスト



※主にシステム導入等
に係るコストを記載

イニシャルコスト ※税抜	10,000千円
(内訳)	
・導入作業	2,000千円
・トライアル	500千円
・ソフトウェア利用・保守	1,900千円
・ソフトウェアライセンス	5,000千円
・その他	600千円
(備考)	

ランニングコスト(1年あたり) ※税抜	2,112千円
(内訳)	
・ライセンス使用料	2,112千円
(備考)	



スケジュール

検討開始から導入までの期間 8 か月

スケジュールの内訳

R3.7～11	庁内調整（4.5か月）
R3.11～R4.1	デモ環境検証、試行的運用、構築完了
R4.2～	庁内用WEB会議システム導入



サービス提供事業者等

サービス 提供事業者	ジャパンメディアシステム株式会社
サービス名	Live On（Web会議システム）
運用形態	パッケージ製品をオンプレミス環境で運用
その他 参画主体	—



担当部署 宇都宮市デジタル政策課

電話 028-632-2870

メール u10000600@city.utsunomiya.tochigi.jp

47 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。



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 総合政策部 デジタル政策課☆



（宇都宮市）



【参考情報】 宇都宮市人口：51.3万人（令和6年1月1日現在）

関連URL：宇都宮市ホームページ（<https://www.city.utsunomiya.lg.jp/>）