

自治体DX推進参考事例集【第4.0版】

【3. 住民サービス】



総務省

令和8年7月27日

3. 住民サービス推進参考事例集 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】  ... | 3-5 |
| 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】  ... | 3-10 |
| 3 | 申請～内部処理～処分通知をデジタルで完結 NEW ! | 【岐阜県下呂市】  ... | 3-13 |
| 4 | 「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】  ... | 3-16 |
| 5 | 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】 ... | 3-19 |

・オンライン相談

- | | | | |
|---|--|--|----------------------|
| 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】  ... | 3-22 |
| 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】 ... | 3-25 |
| 8 | 消費生活相談をオンライン化し、相談窓口への移動を不要に NEW ! | 【秋田県】 ... | 3-28 |

・キャッシュレス化

- | | | | |
|----|--|--------------|----------------------|
| 9 | 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】 ... | 3-31 |
| 10 | 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】 ... | 3-34 |

3. 住民サービス推進参考事例集 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（つづき）

・電子契約

- | | | |
|---------------------------------|---|----------------------|
| 11 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】  ... | 3-37 |
| 12 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】  ... | 3-40 |

（２） 窓口改革

- | | | |
|---|--|----------------------|
| 13 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】 ... | 3-44 |
| 14 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】  ... | 3-47 |
| 15 「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】  ... | 3-51 |
| 16 窓口での説明を動画化し、窓口対応業務を効率化 NEW ! | 【茨城県土浦市】  ... | 3-56 |
| 17 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】  ... | 3-59 |
| 18 窓口での対話をマイクが認識し、生成AIがマニュアル等を参照し、適切な応答を出力 NEW ! | 【東京都葛飾区】 ... | 3-64 |
| 19 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】 ... | 3-67 |
| 20 消費生活に関する問合せに関する簡易チャットボットを公開 NEW ! | 【京都府】 ... | 3-70 |

3. 住民サービス推進参考事例集 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
③① : 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) 電話DX

- | | | |
|---|--|----------------------|
| 21 クラウド型電話交換機とスマホの導入によって、利便性向上とコスト削減を両立
NEW ! | 【宮城県大崎市】  ... | 3-73 |
| 22 代表電話への着信を各課に転送する作業をAIで自動化 NEW ! | 【三重県桑名市】  ... | 3-76 |
| 23 花火大会の準備期間に集中する電話への対応を自動化 NEW ! | 【埼玉県戸田市】  ... | 3-79 |
| 24 住民からの電話問合せを自動音声応答システムで対応 NEW ! | 【群馬県前橋市】 ... | 3-82 |
| 25 日程調整応答AIを活用し、電話対応を効率化 NEW ! | 【愛知県一宮市】 ... | 3-85 |
| 26 電話の問合せ対応を生成AIで自動化することで窓口業務等に集中できる環境を整備 NEW ! | 【福岡県北九州市】 ... | 3-88 |

(4) 情報発信

- | | | |
|---|--|----------------------|
| 27 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】  ... | 3-91 |
| 28 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】 ... | 3-94 |

3. 住民サービス推進参考事例集の構成

事例集は以下のページで構成しています。

<事業概要>

<事業効果・コスト>

<インタビュー>

3 申請～内部処理～処分通知をデジタルで完結【岐阜県下呂市】

事業の概要

- 申請の受付から市民への結果通知までのプロセスをデジタル化することで、市民の利便性向上と、職員の業務効率化を両立。
- 市民は、**認証アプリ**をダウンロードしマイナンバーカードによる本人確認を行うことで、アプリからオンライン申請を行ったり、市からの申請結果の通知をアプリ内で受け取ったりすることが可能になる。
- 市役所内部では、オンラインで受付けた申請を紙に印刷することなくデータのまま処理することで、業務を効率化。また、申請管理システムからのデータ出力やデータの整形にRPAを活用することで、さらなる業務の効率化に成功。
- さらに、市民への通知や配布物をデジタル化したことで、**封入・封緘業務を削減することができ、業務負担と郵送コストの軽減に成功。**

デジタル通知 受信同意

対象者に電子申請の案内を送付

オンライン申請

決定通知等をデジタルで送付

xIDアプリに通知届く

出典：下呂市でマイナンバーカードを利用したデジタル通知を開始！ <https://www.city.gero.lg.jp/soohiki/49/23201.html>

3 申請～内部処理～処分通知をデジタルで完結【岐阜県下呂市】

事業効果

- とも園利用者の90%、小中学生保護者の68%、市民全体の32%がデジタル通知を利用するようになり、年間で数万通の書面をデジタルに切り替えることができ、年間約3,000千円の経費削減に成功した。
- 従来の申請主義から、市民一人ひとりに必要な情報を自動的に届ける行政へ転換し、申請の遅れや受診忘れによる市民の不利益の回避に寄与している。

コスト

項目	金額
イニシャルコスト・初期費用	0円
ランニングコスト(年あたり)	1,100千円
(内訳)	(内訳) ・サービス利用料 1,100千円
(備考)	(備考) デジタル田園都市国家構想交付金TYPEX (内閣府) による補助額：1,100千円

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

- R4.3～4 庁内調整
- R4.4～5 システム導入 (1か月)
- R4.5～ 運用開始

サービス提供事業者等

サービス提供事業者 xID株式会社

サービス名 xIDアプリ

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 下呂市役所総務課デジタル課の企画課 電話 0576-22-2222 メール joushou@city.gero.lg.jp

3 申請～内部処理～処分通知をデジタルで完結【岐阜県下呂市】

取組の経緯・きっかけを教えてください。

本市では、マイナンバーカードの普及が進んで一方で、利活用が不十分である点が課題でした。具体的には、申請手続のオンライン化を進めても、最終的な決定通知は紙の郵送に依存していたため、宛先確認や封入・封緘作業等のアナログ業務が残っており、職員にとって大きな負担となっていました。また、郵送コストの増加も財政上の課題でした。

こうした職員の業務負担軽減とコスト削減に加え、住民に確実に情報を届ける「デジタル完結」を実現するため、既存の業務フローを大きく見直し導入可能なデジタル都府県事業を開始しました。

工夫した点を教えてください。

予算面では国の「デジタル田園都市国家構想交付金」を活用し、経費を確保しました。推進体制は市長をCDOとする「サブタウン」制とし、庁内横断的な専門部会を設け、デジタル庁の「デジタル改革推進プラットフォーム」を通じて知見を取り入れ、課題解決を図りました。

開発面では、申請フォームやRPAの自動化や作成の簡便性を推進し、コスト抑制と迅速な実施の両立を図りました。市民への普及に向けては、アプリに登録した市民へのポイント付与といったインセンティブ設計や、スマートフォンの操作に不安がある市民には対面サポートするといったデジタルバイパス対策に注力しました。これらの取組により、現場の課題を迅速にシステムで反映し、市民への定着を支援する体制を構築できました。

今後の展望を教えてください。

まず、対象業務を拡大する予定です。具体的には、現在の子育て・教育分野中心から、税務・福祉分野等を含めて全庁的に展開します。また、庁内の成果を他自治体へ横展開することも視野に入れています。

機能面では、生成AIを活用した音声・動画案内などの連携を深め、「人」にやさしい「デジタル」への改善を継続し、誰一人取り残さない行政を実現します。

【参考情報】人口：2.9万人（令和7年1月1日現在）
関連URL：下呂市ホームページ <https://www.city.gero.lg.jp/>

① 分類・事例名・団体名・人口

- ・ 事業内容に応じた分類、事例名、団体名、人口を記載しています。
- ※ 第4.0版で新たに掲載した事例には、左上に **New** のラベルが付いています。
- ※ 団体の人口規模、事業内容に応じて、各ページの右上に、以下のいずれかのラベルが付いています。

人口規模ラベル

事業内容ラベル

人口：1万人未満	人口：1万人以上 5万人未満	人口：5万人以上 10万人未満	人口：10万人以上 30万人未満	人口：30万人以上	都道府県
オンライン申請	オンライン相談	キャッシュレス化	電子契約	窓口改革	電話DX
情報発信					

② ポイント・事業の概要

- ・ 事業のポイントとなる事項や、事業の内容を紹介しています。

③ 事業効果・コスト

- ・ 事業の実施による効果、事業に要する経費（イニシャルコスト・ランニングコスト）を記載しています。
- ※ コストについては、主にシステムの導入等に係るコストを記載しています。（事業費の総額と金額が異なる場合があります。）

④ スケジュール

- ・ 事業の検討開始から実施に至るまでのスケジュールを記載しています。

⑤ サービス提供事業者等

- ・ システムやサービスの導入を伴う事例について、サービス等の提供事業者、サービス名称、運用形態を記載しています。
- ・ その他の参画主体がある場合は、その名称を記載しています。

⑥ 担当部署

- ・ 事業を所管する部署の名称及び連絡先を記載しています。

⑦ インタビュー記事

- ・ 事業の実施に至った経緯や、工夫点、今後の展望等のインタビュー記事を掲載しています。

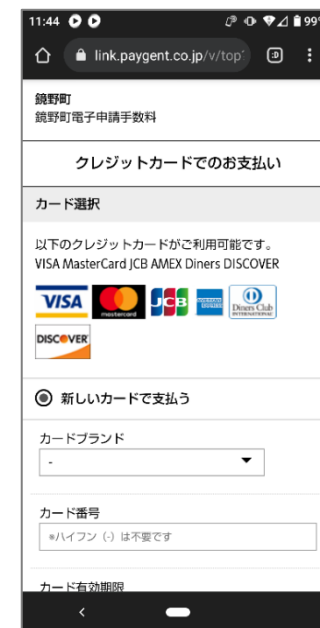
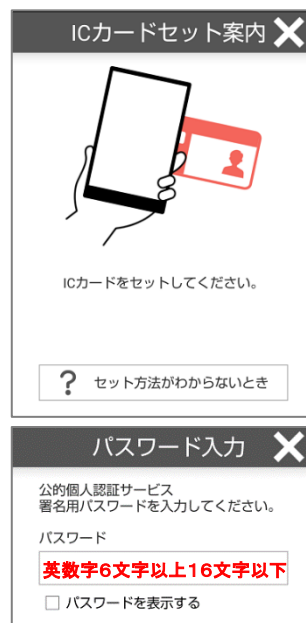
1 マイナンバーカードを利用した鏡野町電子申請・届出システム【岡山県鏡野町】



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

事業の概要

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



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 3式導入費	273千円
・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 R E L A T I O N

サービス名

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

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	R6
○郵送請求の電子申請割合※ ¹	－	－	－	6.2	14.4	30.1	35.2
○コンビニ交付利用率	－	－	0.9	10.6	16.4	26.7	29.3
○らくらく窓口証明書サービス利用率	－	－	1.7	12.5	15.4	23.8	24.9
○マイナンバーカード保有率※ ²	10.7	17.7	45.5	56.6	86.9	78.4	82.0

※1 郵送請求の電子申請割合は個人での請求に限る。

※2 H30～R4のマイナンバーカード保有率はマイナンバーカード申請率を計上している。

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ので**BPRをへて完全ペーパーレス化**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】 人口：1.2万人（令和7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.kagaminoh.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ヤフー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】 人口：1.6万人（令和7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 申請～内部処理～処分通知をデジタルで完結【岐阜県下呂市】



- オンライン申請で受付けした申請をデジタルデータのまま処理し、業務効率化
- 市民への結果通知もデジタル化し、封入・封緘業務を削減

事業の概要

- **申請の受付から市民への結果通知までのプロセスをデジタル化**することで、市民の利便性向上と、職員の業務効率化を両立。
- 市民は、**認証アプリをダウンロードしマイナンバーカードによる本人確認**を行うことで、アプリからオンライン申請を行ったり、市からの申請結果の通知をアプリ内で受け取ったりすることが可能になる。
- 市役所内部では、オンラインで受付けた申請を**紙に印刷することなくデータのまま処理**することで、業務を効率化。また、申請管理システムからの**データ出力やデータの整形にRPAを活用**することで、さらなる業務の効率化に成功。
- さらに、市民への通知や配布物をデジタル化したことで、**封入・封緘業務を削減することができ、業務負荷と郵送コストの軽減に成功。**



3 申請～内部処理～処分通知をデジタルで完結【岐阜県下呂市】

事業効果



- こども園利用者の90%、小中学生保護者の68%、市民全体の32%がデジタル通知を利用するようになり、年間で数万通の書面をデジタルに切り替えることができ、年間約3,000千円の経費削減に成功した。
- 従来の申請主義から、市民一人ひとりに必要な情報を能動的に届ける行政へ転換し、申請の漏れや受診忘れによる市民の不利益の回避に寄与している。

コスト



イニシャルコスト ※税抜

0円

(内訳)

0円

(備考)

ランニングコスト(1年あたり) ※税抜

1,100千円

(内訳) ・サービス利用料

1,100千円

(備考) デジタル田園都市国家構想交付金TYPEX（内閣府）による補助額：1,100千円



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

R4.3～4 庁内調整（2か月）

R4.4～5 システム選定・導入（1か月）

R4.5～ 運用開始



サービス提供事業者等

サービス
提供事業者

xID株式会社

サービス名

xIDアプリ

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 下呂市総務部総務デジタル課DX戦略室

電話 0576-24-2222

メール jouhou@city.gero.lg.jp

3 申請～内部処理～処分通知をデジタルで完結【岐阜県下呂市】



（総務省）

取組の経緯・きっかけを教えてください。

本市では、マイナンバーカードの普及が進んだ一方で、利活用が不十分である点が課題でした。具体的には、申請手続のオンライン化を進めても、最終的な決定通知は紙の郵送に依存していたため、**宛名確認や封入・封緘作業等のアナログ業務が残っており、職員にとって大きな負担**となっていました。また、**郵送コストの増加も財政上の課題**でした。

こうした職員の事務負担軽減とコスト削減に加え、住民へ確実に情報を届ける「デジタル完結」を実現するため、既存の業務フローを大きく変えずに導入可能なデジタル郵便事業を開始しました。



（下呂市）



工夫した点を教えてください。

予算面では国の「デジタル田園都市国家構想交付金」により財源を確保しました。**推進体制は市長をCDOとするトップダウン型**とし、庁内横断的な専門部会を設置しました。デジタル庁の「デジタル改革共創プラットフォーム」を通じて知見を取り入れ、課題解決を図りました。

開発面では、**申請フォームやRPAのシナリオ作成の内製化を推進し、コスト抑制と迅速な実装の両立**を図りました。市民への普及に向けては、アプリに登録した市民へのポイント付与といった**インセンティブ設計**や、スマートフォンの操作に不安がある市民には対面でサポートするといった**デジタルデバйд対策**に注力しました。これらの取組により、現場の課題を迅速にシステムへ反映し、市民への定着を支援する体制を構築できました。



今後の展望を教えてください。

まず、対象業務を拡大する予定です。具体的には、現在の子育て・教育分野中心から、税務・福祉分野等を含めて全庁的に展開します。また、庁内の成果を他自治体へ横展開することも視野に入れています。

機能面では、生成AIを活用した音声・動画案内との連携を深め、「人にやさしいデジタル」への改善を継続し、誰一人取り残されない行政を実現します。



【参考情報】 人口：2.9万人（令和7年1月1日現在）

関連URL：下呂市ホームページ（<https://www.city.gero.lg.jp/>）

4 「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】

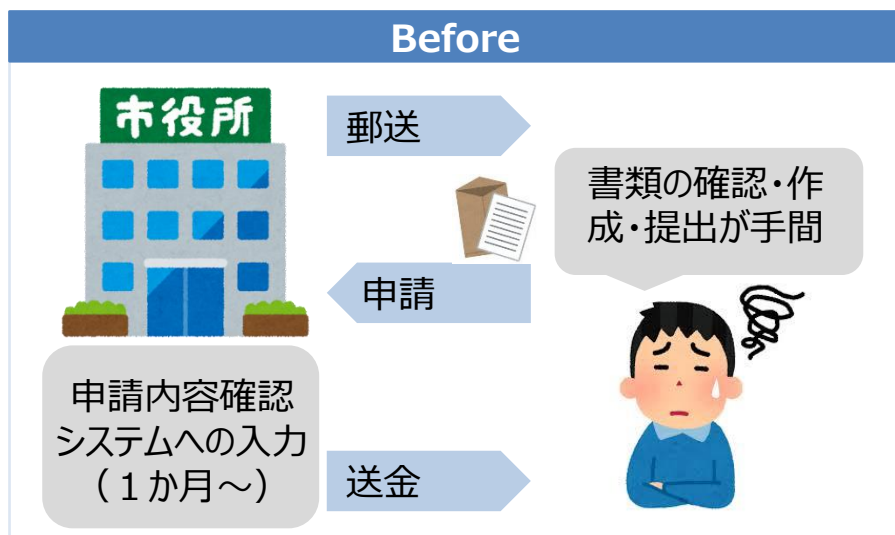


- 行政サービスをLINE公式アカウントからプッシュ通知
- 住民は受け取ったプッシュ通知をオンライン上で確認するだけで手続きが完結

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ヤフー株式会社の商標または登録商標です。

4 「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】

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	－円	ランニングコスト(1年あたり) ※税抜	2,709千円
(内訳)	－円	(内訳) ・スマホ市役所利用料 (200千円/月)	2,400千円
		・公的個人認証サービス利 用料 (25,725円/月)	309千円
(備考)		(備考)	



スケジュール

検討開始から導入までの期間 1 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（価格高騰重点支援給付金）
R6.6.24～ 事業開始（調整給付金）
R6.7.19～ 事業開始（非課税等世帯給付金）
R7.1.10～ 事業開始（物価高対応支援給付金）



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 総社市あたたか市民部デジタル推進課

電話 0866-92-8224

メール digital@city.soja.okayama.jp

4 「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。

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、調整給付金のような各種給付金事業のほか、**就学援助の申請業務**でも活用しています。

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】 人口：7万人（令和7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）

5 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（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34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、高齢者インフルエンザ予防接種、高齢者新型コロナウイルス予防接種、産後ケア事業、妊産婦歯科健診、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

5 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7年12月までの利用申請者数は14,583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	2,994千円
(内訳) ・運用保守費	2,994千円
(備考)	令和8年1月より契約更新



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

5 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。



現在の利用状況や市民等の声を教えてください。

令和7年12月までの利用申請者数は14,583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」とのお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でがきるようシステム改修を行う予定**です。

さらに、システム更新のタイミングに合わせて、制度の通知だけでなくとどまらず、**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。



（千葉市）



☆担当：千葉市 総務局 情報経営部 業務改革推進課☆

【参考情報】人口：98.4万人（令和7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>)

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、住民に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

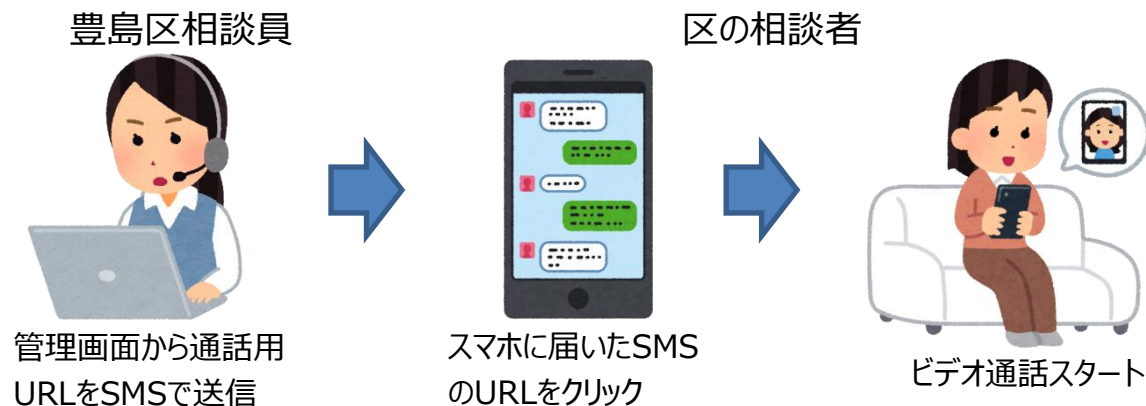
事業の概要

- 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げられるよう、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
- ・行政書士相談
- ・住まいの増改築相談
- ・土地家屋調査士相談
- ・ひきこもり相談
- ・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
(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
(備考)	

ランニングコスト (1年あたり) ※税抜	1千円
(内訳) ・検証アカウント運用経費	1千円
(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】 人口：29.5万人（令和7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。

感染症の拡大防止策として一定の役割を果たしたと考えられるため、今後は利用実績に応じてスリムで効率的な運営を目指すとともに、**オンライン申請等のDX化を推進し、市民の利便性の向上と事務の効率化を目指していきたいと考えています。**



【参考情報】 人口：34.7万人（令和7年1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 消費生活相談をオンライン化し、相談窓口への移動を不要に【秋田県】

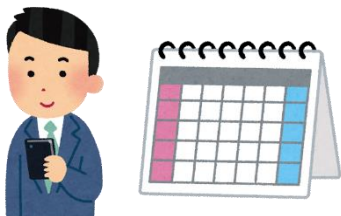


- オンライン会議システムで、住民と消費生活相談員が会話できるようにすることで、住民の利便性向上と行政組織運営の効率化を両立

事業の概要

- 電話または対面のみで実施していた**消費生活相談をオンラインで実施**できるようにすることで、住民の移動の負担を軽減している。
- 以前は、相談を受け付けるための窓口を県内に複数設置していたが、機能を1箇所に集約することに伴い**オンライン相談を導入した**。
- 自宅でオンライン会議システムを利用することが難しい住民向けには、**各地域振興局にタブレット端末を配置し、振興局の職員のサポートのもと相談できるようにすることで、デジタル・デバイド対策**としている。

[サービスイメージ]



①電話またはメールフォームから、オンライン相談を予約する



日時：○月×日13:00-14:00
場所：ご自宅
会議URL：https://xxxxxxx

②相談日時や場所（自宅から接続する場合は会議URL）が電話またはメールで通知される



③自宅または振興局からオンライン会議に参加し、相談する

8 消費生活相談をオンライン化し、相談窓口への移動を不要に【秋田県】

事業効果



- 相談窓口に行かずとも相談ができるため、住民の利便性が向上している。
- 県内に複数の相談窓口を設置・運営していたが、県庁所在地の1箇所に集約することにより、運営の効率化に繋がっている。

コスト



イニシャルコスト ※税抜	557千円	ランニングコスト(1年あたり) ※税抜	60千円
(内訳)	－円	(内訳) ・オンライン会議システムライセンス使用料	60千円
(備考) 地方消費者行政強化交付金（消費者庁）による補助額：502千円		(備考) 1ライセンス当たり30千円	



スケジュール

検討開始から導入までの期間 1年2か月

スケジュールの内訳

R5.4～R6.3 庁内調整（12か月）
 R6.4～5 端末等の選定・導入（2か月）
 R6.5～ 本格稼働



サービス提供事業者等

サービス提供事業者 —
 サービス名 —
 運用形態 —
 その他参画主体 —



担当部署 秋田県生活センター

電話 018-836-7807

メール seikatsusentaa@pref.akita.lg.jp

8 消費生活相談をオンライン化し、相談窓口への移動を不要に【秋田県】

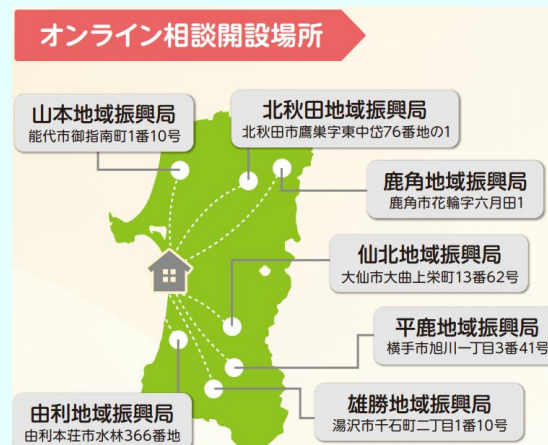


（総務省）

取組の経緯・きっかけを教えてください。

もともと消費生活相談を受け付ける窓口は、県内に3箇所ありました。しかし、相談体制の見直しのため、秋田市に設置されている生活センター以外の窓口2箇所を閉鎖し、同センターに機能を集約して体制を強化することにしました。これにより相談者の利便性を損なわないよう、県内の地域振興局から接続可能なオンライン相談を開始しました。

さらに相談者の利便性を確保するため、令和7年4月からは、自宅からも接続できるよう見直しました。



（秋田県）



工夫した点を教えてください。

工夫した点は、パソコン操作が不慣れな方でも安心して利用することができるよう、地域振興局の職員がオンライン会議システムの接続を行うこととしたことです。



今後の展望を教えてください。

特に期限を定めることなく、引き続き取組を継続していく予定です。



【参考情報】 人口：90.8万人（令和7年1月1日現在）
 関連URL：秋田県ホームページ（<https://www.pref.akita.lg.jp/>）

9 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、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・森林環境税（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

- ・PayPay、d払い、auPAY、J-Coin Pay、楽天ペイ



9 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

9 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】人口：52.3万人（令和7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/kurashi/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/kurashi/0000023691.html>）

10 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

10 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	－円	ランニングコスト(1年あたり) ※税抜	2,170千円
(内訳)	－円	(内訳) ・サービス利用料	2,170千円
(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		(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

GMOエンパイ株式会社

サービス名

enpay by GMO

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 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】 人口：73.1万人（令和7年1月1日現在）
関連URL：熊本市ホームページ（<https://www.city.kumamoto.jp/>）

11 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】

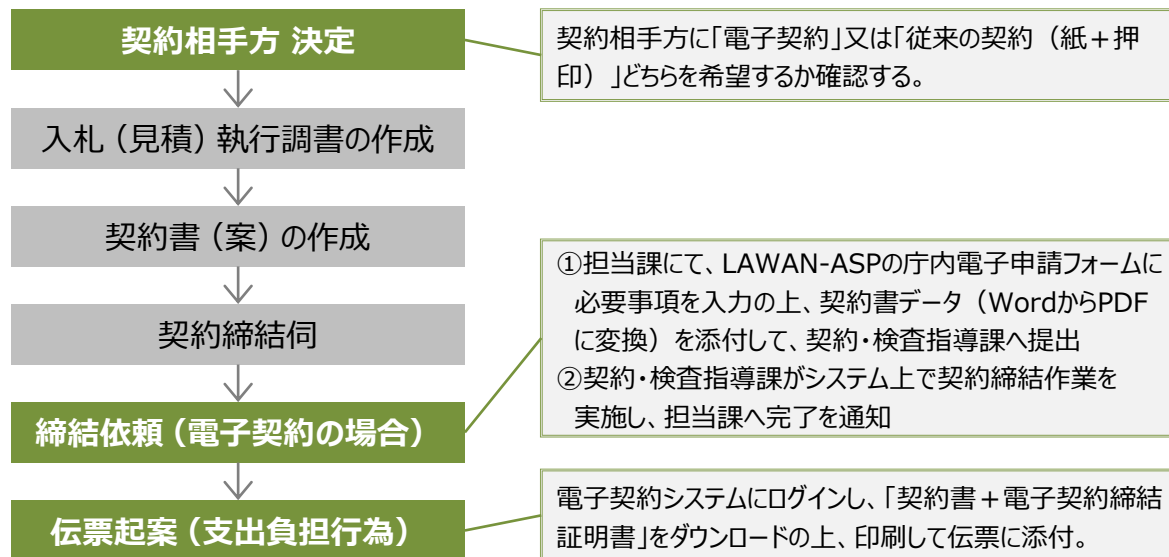


- 電子契約システムの導入後、全体の約50%が電子契約に置き換わり、受発注者合計で約250万円の印紙代・郵送費を削減。さらに、人件費の削減にも寄与

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

11 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7年8月末現在の電子契約率は約60%。）
- 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

(内訳)

－円

(備考)

ランニングコスト(1年あたり) ※税抜

324千円

(内訳) ・使用料 (27千円/月)

324千円

(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

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

－



担当部署 奄美市総務部契約・検査指導課

電話 0997-52-1111
(内5562)

メール keiyakukensa@city.amami.lg.jp

11 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1,200件程度の契約のうち、契約が集中する4月（約400件）を除く、5月～3月の平均は約70件／月です。

電子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）



【参考情報】 人口：4万人（令和7年1月1日現在）

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

12 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

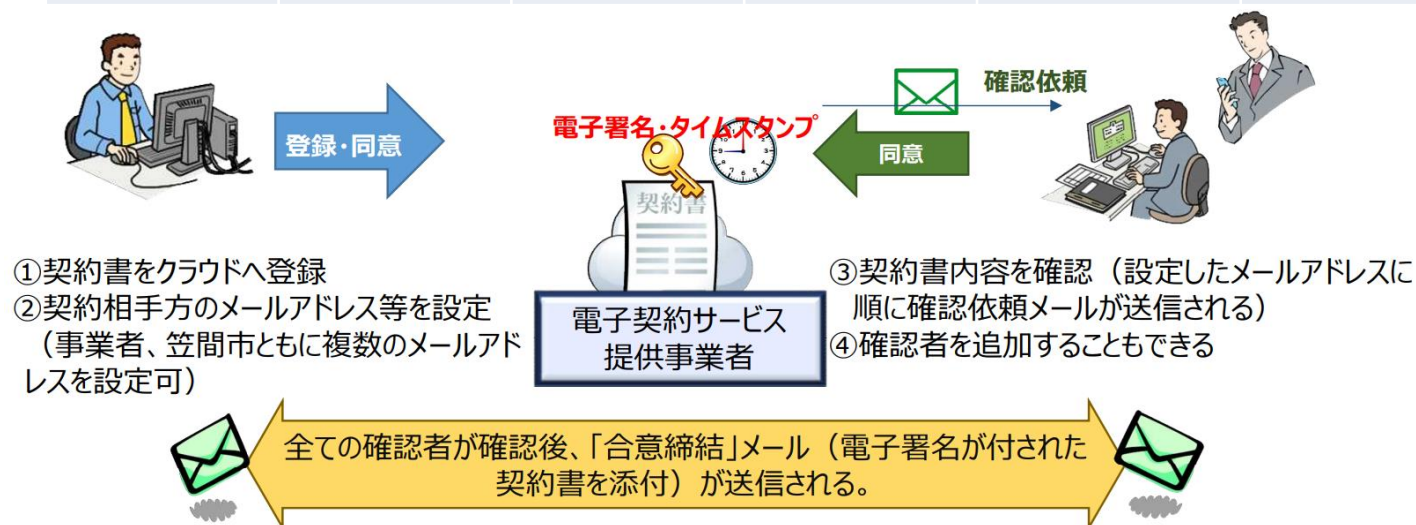
事業の概要

- 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。

【電子契約実績】

年度 実績	令和3年度 (7月～)	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度 (12月末)
電子契約数	120件	345件	630件	726件	582件
電子契約 事業者数	25	129	215	252	256

【電子契約の流れ】



12 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53万円（令和6年度）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	ランニングコスト (1年あたり) ※税抜	約100千円
(内訳)	－円	(内訳) ・クラウドサイン for Government	約100千円
(備考)		(備考)	



スケジュール

検討開始から導入までの期間

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

12 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。



今後の展望を教えてください。

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

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



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

☆担当：笠間市 デジタル戦略課☆

【参考情報】 人口：7.3万人（令和7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）

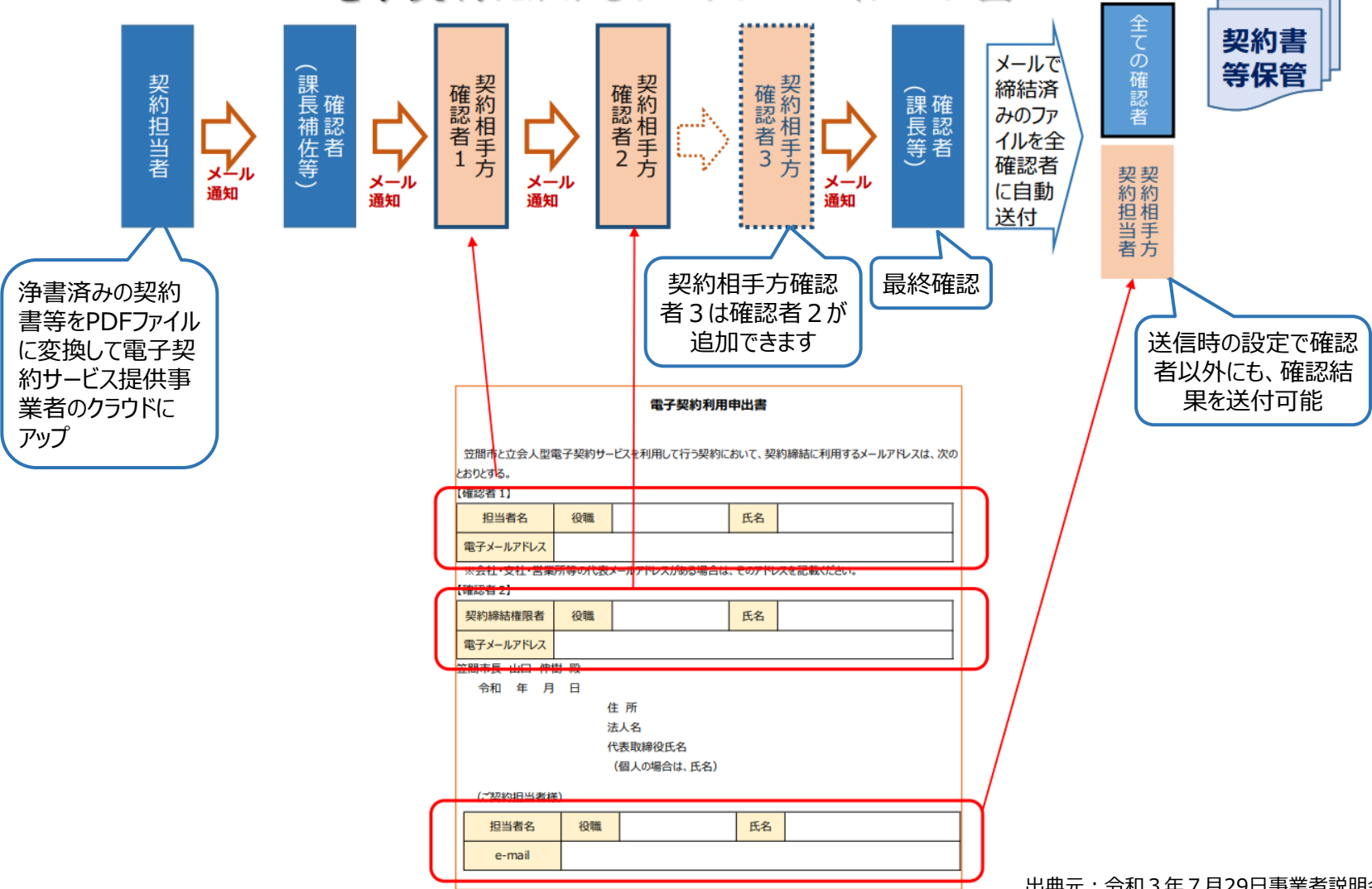
笠間市電子契約サービス説明会（令和3年7月29日）（<https://www.city.kasama.lg.jp/page/page012918.html>）

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

12 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

13 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、感染症への不安を解消しつつ、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、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

13 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



- 施設近隣住民への鍵管理料（1,380千円/年）の支払いが不要となり、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

13 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】

- ・ スマートロックの導入時に、ドアの建付け調整や扉の交換が必要な場合があった
- ・ 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、最近は、機器故障、交換に関する問い合わせがありました。運用5年目になりますが、交換等は発生しておりません。



☆担当：阿蘇市 教育課 社会体育係☆

【参考情報】 人口：2.4万人（令和7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/>）

14 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）



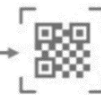
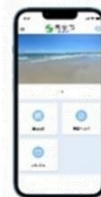
窓口へ直接お越しください。（記載台での記入は不要です。）
窓口で欲しい証明書についての聞取りと本人確認をします。運転免許証、マイナンバーカードなどをご用意ください。



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）



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

14 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)		(内訳)	
・システム構築業務委託料	5,804千円	・スマホアプリ「しまナビ」利用料	1,640千円
・備品購入費	905千円	・「書かない窓口」システム利用料	660千円
・消耗品費	195千円		
(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：5,800千円		(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

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

14 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を行うため、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】人口：4.4万人（令和7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>）

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

参考資料

しまナビ

志摩の国
CHANNEL

暮らしの情報
書かない窓口とQRコード
作成アプリ しまナビ

「しまナビ」の
インストールはこちら

AppleStore GooglePlay

申請方法
例：印鑑証明書の作成

【申請書作成ページ】

交付申請する
証明書を選択

例
「印鑑」をタップ

申請書作成

証明書の種類

住民票 戸籍謄本・戸籍 戸籍次対応

よく発行される証明書

住民票の写し
お住まいの自治体が、住民としての最後の関係...

志摩の国
CHANNEL

暮らしの情報
書かない窓口とQRコード
作成アプリ しまナビ

「しまナビ」の
インストールはこちら

AppleStore GooglePlay

申請方法
例：印鑑証明書の作成

【QRコード
表示】

画面上記にある
持ち物を用意

QRコードを
窓口へ提示

志摩の国
CHANNEL

暮らしの情報
書かない窓口とQRコード
作成アプリ しまナビ

「しまナビ」の
インストールはこちら

AppleStore GooglePlay

市民課窓口にあるiPadにQRコードをかざす

志摩の国
CHANNEL

暮らしの情報
書かない窓口とQRコード
作成アプリ しまナビ

「しまナビ」の
インストールはこちら

AppleStore GooglePlay

17 パートナースHIPで
目標を達成しよう

15 「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15,000件**。
- 「新人職員による窓口利用体験調査」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地元ベンダと共同開発。**75自治体で同システムが横展開されている。（令和7年度末現在）**

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

15 「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15,000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1,000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) 北見市での開発コスト		(備考)	



スケジュール

検討開始から導入までの期間 5 年 4 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（DXSaaS：らくまど）
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

15 「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Microsoft Access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15,000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、おくやみワンストップサービスも窓口支援システムを利用して受け付けています。

当システムは令和7年度末現在で、計75自治体が導入しており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、「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）



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

Q2. 住民の方からの反応はどうですか？

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



（北見市）



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

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

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

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

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



☆担当：北見市 市民環境部 窓口課☆

【参考情報】 人口：11.2万人（令和7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=QUuBBCSsrV8&list=PLhK53DrS192qBudxqWM-7ljFaeBzNjxb1>)

15 「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

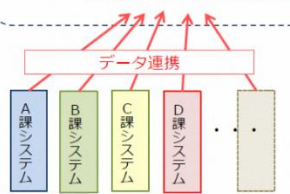
必要な手続きの自動判定

窓口支援システム



対応ナビ 権限制御して表示

共通DB



業務システムに上乘せの仕組み

- ・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
- ・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
- ⇒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

①1人世帯で転入

手書きの住民異動届

書かないワンストップ窓口



②4人世帯で市内転居

手書きの住民異動届

書かないワンストップ窓口



③住民票と所得課税証明書

証明書を2か所で申請

書かないワンストップ窓口



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

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

北見市

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田子園 北見市「書かないワンストップ窓口」(YouTube)
<https://youtu.be/uxKfHm0WYw>

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

・北見ワンストップサービス推進計画(平成25年度)
https://www.city.kitami.lg.jp/common/img/content/content_20220107_151443.pdf

・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



ひと・まち・自然さめく オポーツタウン

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

16 窓口での説明を動画化し、窓口対応業務を効率化【茨城県土浦市】



- 窓口での説明を事前に動画化し、市民に来庁時の待ち時間に視聴いただくことで、職員を説明業務から解放
- 業務効率化効果に加え、説明の均質化や多言語対応が可能に

事業の概要

- 申請書の書き方等、窓口での市民への説明を動画化することで、繰り返し説明を実施する業務負荷が軽減されたことに加え、職員ごとの説明内容の相違の解消、多言語対応も実現。
- 従前市民への説明に割いていた時間で、申請の処理等の別の業務を行うことができ、業務が効率化。
- ノート欄にスクリプトを記入したPowerPointをアップロードするだけで動画生成されるため、作業負荷も小さい。
- 確認したい項目を選択できる「ガイド動画」を作れるので、市民が必要な情報を取得しやすい環境を構築できる。
- その他、ごみの出し方のガイダンス動画を多言語で作成し、ゴミ捨て場等にQRコードを掲示して発信することで、ごみの出し方に関する日本人住民と外国人住民とのトラブルを予防。



出典：土浦市HP（<https://www.city.tsuchiura.lg.jp/kurashi-tetsuzuki/gomi-recycle/wakekata-dashikata/page000944.html>）



提供：土浦市



16 窓口での説明を動画化し、窓口対応業務を効率化【茨城県土浦市】

事業効果



- 定型的な説明が必要な内容について、事務手続きの待ち時間を利用して動画を確認してもらうことにより、事務処理時間や市民の待ち時間の短縮が可能となった。
- ごみの出し方についての外国語版動画をホームページで公開したり、動画のQRコードを掲載したチラシを自治会の地区長やアパート管理会社に配布したりした結果、外国人世帯に対するごみの出し方の周知の仕方についての問合せが減少した。
- 地区によっては、ごみの集積所に外国語版動画のQRコードを掲示し、ごみの出し方を周知しており、市民にも根付いていると言える。

コスト



イニシャルコスト ※税抜

100千円

(内訳) ・初期導入費用
(備考)

100千円

ランニングコスト(1年あたり) ※税抜

576千円

(内訳) ・ソフトウェア使用料

576千円

(備考) 年間使用料(定価)
動画保持枠、多言語利用オプションの有無により増減



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

R5.10～12 庁内調整(3か月)

R6.1～3 試験運用(3か月)

R6.4～ 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 BloomAct

サービス名

SPOKES

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 土浦市市長公室行政経営課

電話 029-826-1111

メール jimu@city.tsuchiura.lg.jp

16 窓口での説明を動画化し、窓口対応業務を効率化【茨城県土浦市】



(総務省)

取組の経緯・きっかけを教えてください。

令和5年度に策定した「行財政集中改革プラン」の基本方針である「市民サービスの向上」に向けた取組について検討していました。また、外国人世帯の増加により、ごみの出し方に関する問題が発生しており、**外国語でわかりやすく説明する方法を模索**していました。これらの庁内ニーズを満たせるアイデアとして、「説明動画の作成」が挙げられ、できるだけ労力をかけずに実行できる製品を探した結果、現在利用している「SPOKES」が適切であると判断し、導入に至りました。



(土浦市)

**工夫した点や苦労した点を教えてください。**

導入当初、一部の部署でしか使用されず、全庁的な普及が進みませんでした。そのため、ベンダにオンラインで操作研修会を開催いただき、システムを使用した動画作成の普及促進を進めています。

苦労している点として、外国語の動画を作成するには、その言語でPowerPoint資料を作成する必要があるという点があります。導入のきっかけの1つでもあった、「ごみの出し方に関する外国人向けの動画」については、元々外国語に翻訳した資料があったため、容易に動画を作成できましたが、日本語の資料しかない場合は、一から翻訳することになり、時間と労力がかかります。また、読み上げテロップが自動的に生成されるのですが、外国語では、正確に読み上げられているか、音声とテロップが合致しているかの確認が難しく、苦労しています。市で任用している外国語通訳の協力を求めたり、外国語通訳が対応できない言語は動画下部にテロップを流したり等の工夫をしています。

**他自治体からよく聞かれることはありますか。**

導入の経緯や、費用、システムの使用感について質問されることが多いです。使用感については、**動画の作成が容易であることや、人間が話している声と変わらないような流暢な合成音声**が搭載されており、非常に便利であるということを回答しています。

**今後の展望を教えてください。**

今後も継続して利用する予定です。また、庁内での利用を促進するために、継続して取扱いについての職員研修を行っていく予定です。



【参考情報】 人口：14.2万人（令和7年1月1日現在）

関連URL：土浦市ホームページ（<https://www.city.tsuchiura.lg.jp/index.html>）

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

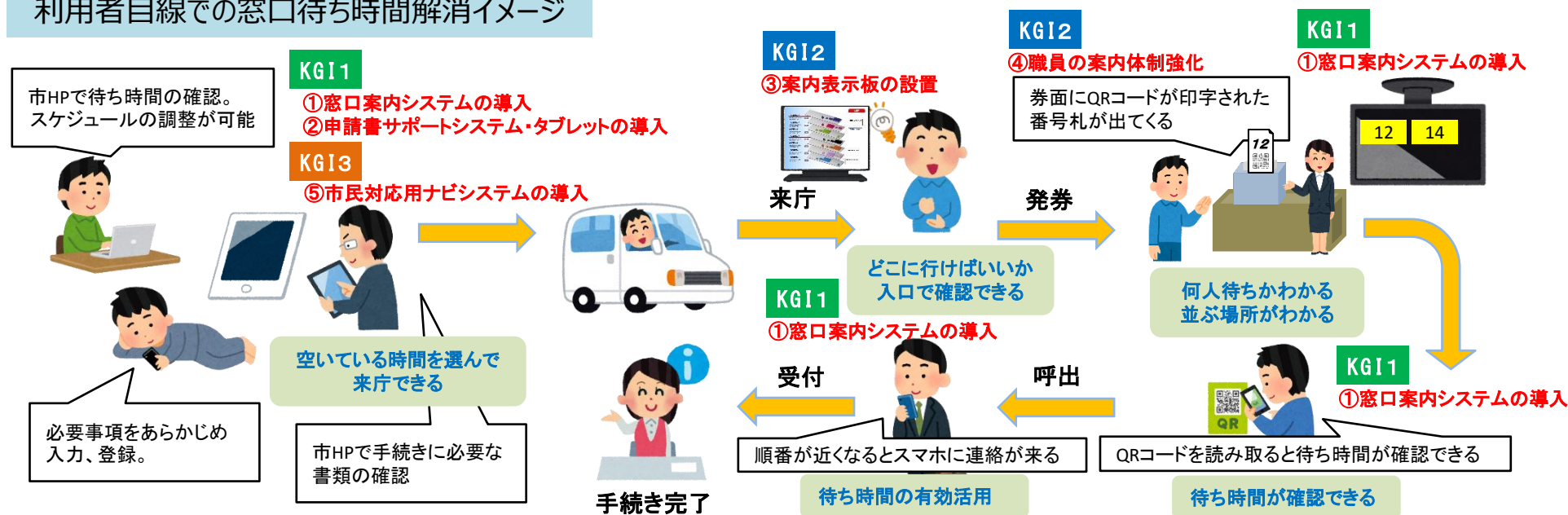


- 「手続きナビ」による的確な手続案内、「申請サポートプラス」による申請書作成・システム入力効率化により住民異動手続の待ち時間を大幅に短縮※ 繁忙期（3～4月）の最大待ち時間：100分→38分（62分短縮）

事業の概要

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

利用者目線での窓口待ち時間解消イメージ



17 手順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順ナビの導入により、新人でも簡単に案内ができるようになった。

コスト



※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 12,595千円

- (内訳)
- ・申請サポートプラス初期構築業務 3,905千円
 - ・申請サポートプラス初期構築業務（カスタマイズ） 3,960千円
 - ・手順ナビ初期構築業務 4,730千円

(備考)

ランニングコスト(1年あたり) ※税抜 2,904千円

- (内訳)
- ・手順ナビ保守管理委託 1,980千円
 - ・申請サポートプラス保守管理委託 924千円

(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

手順ナビ、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

—



担当部署 横須賀市経営企画部デジタル・ガバメント推進室 電話 046-822-9615 メール jouhou@city.yokosuka.kanagawa.jp

17 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】 人口：37.9万人（令和7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>）

17 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

17 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

オンラインで作成できる申請書一覧

- ☐ 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)

あなたについて

1. あなたについて 2. 世帯情報 3. 手続き情報 4. 住民異動届 5. 住民票の写し等請求書 6. 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

18 窓口での対話をマイクが認識し、生成AIがマニュアル等を参照し、適切な応答を出力【東京都葛飾区】

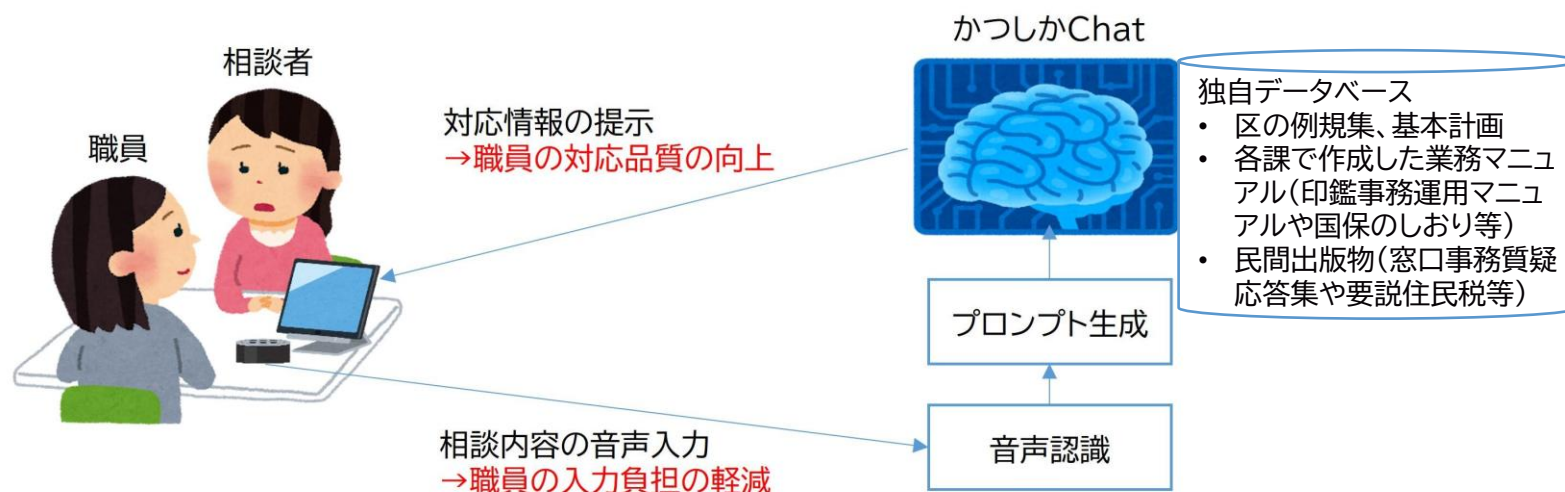


- 窓口で住民からの相談をマイクで生成AIに聞き取らせることで、プロンプトを入力せずに適切な対応を提案させている

事業の概要

- 東京都葛飾区では、**職員がプロンプトを入力せずとも、窓口対応のやり取りをマイクで聞き取らせるだけで、生成AIが業務マニュアルや参考資料を参照しながら適切な応答を提案してくれるシステムを構築し、検証を行っている。**職員は生成AIが提案の根拠とした出典元を確認したうえで、住民に情報を提示する。
- 若手職員とベテラン職員において、窓口対応の品質に差があるという課題の解決のため、窓口での問合せを手入力により生成AIに照会する仕組みから更に発展させ、マイクを用いて区民とのやり取りをそのまま生成AIに投入する仕組みを考案し検証をした。
- 利用にあたっては、生成AIに入力した情報がモデルの学習に利用されないよう設定するとともに、個人が特定できる氏名や住所などの情報は生成AIへの入力前に自動マスキング処理するなど、対応を行っている。

[サービスイメージ]



18 窓口での対話をマイクが認識し、生成AIがマニュアル等を参照し、適切な応答を出力【東京都葛飾区】

事業効果



- 検証に協力いただいた課から「窓口での対話をAIがまとめて要約してくれるため、複数の疑問や確認事項に関する回答を漏れなく表示してくれる点が助かる」や、「複数のマニュアルを一度に検索し、回答を即座に作成してくれて助かる」といった肯定的な意見が寄せられ、好評である。

コスト



イニシャルコスト ※税抜	8,000千円	ランニングコスト(1年あたり) ※税抜	10,829千円
(内訳)		(内訳)	
・行政特化型AIIエージェントシステム の環境構築及び提供（R7）	7,000千円	・行政特化型AIIエージェントシステム 提供・運用保守・サポート	9,600千円
・行政特化型AIIエージェントシステム 構築（R8）	1,000千円	・GPT5.1のAPI利用料	
		・Azure AI Speechの音声 認識API利用料	469千円 760千円
(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

R6.7～10	生成AI活用にあたっての協定締結
R7.1～4	実証実験の開始
R7.5～8	システム構築
R7.9～R8.5	システム検証・チューニング
R8.6	運用開始（予定）



サービス提供事業者等

サービス
提供事業者

NTTアドバンステクノロジー株式会社

サービス名

窓口A I エージェント（仮）

運用形態

パッケージ製品のカスタマイズ版を専用クラウド環境で運用 ※生成AIのAPIを利用

その他
参画主体

株式会社ぎょうせい（書籍の電子情報を提供）



担当部署 葛飾区政策経営部DX戦略課

電話 03-5654-8610

メール digital@city.katsushika.lg.jp

18 窓口での対話をマイクが認識し、生成AIがマニュアル等を参照し、適切な応答を出力【東京都葛飾区】



(総務省)

取組の経緯・きっかけを教えてください。

もともと、起案文の作成や区議会議事録の抽出など、内部業務への活用を目的に令和6年6月に区独自の生成AI「かつしかChat」の運用を開始しました。その後、区長より区民サービス向上に向けた活用を指示され、検討を開始し、**窓口職場の若手職員とベテラン職員の窓口対応レベルに差があるという課題**を解決すべきと考えました。

第1段階として、業務手引きや業務マニュアル、行政の参考資料を出版している株式会社ぎょうせいの出版資料などのデータを登録した生成AIに、来庁した区民の相談内容を入力し、生成された回答を踏まえて職員が適切に対応できるシステム「かつしかChat（窓口対応版）」を導入しました。

次の段階として、マイクを設置し対話音声によるやり取りをそのまま生成AIに投入することでタイピングの時間を削減し、さらなる時間短縮を目指したものが、本事業で構築したシステムです。

**工夫した点を教えてください。**

新しいツールの導入に対する懸念や戸惑いの声が多かったため、「まずはやってみよう。やってからの気づきが得られる」という区長の方針のもと、丁寧に説明を重ね、理解・納得をしていただきました。

また、**行政職員向けの参考資料を出版している出版社と事前にNDA（秘密保持契約）を締結後検証を実施し、正式に利用許諾契約及び覚書を締結し、当該出版社の出版物をRAGで参照するデータに登録している点も工夫点です。**法令や国から提供される手引き等に加え、民間の出版物を利用することで、出力の精度の向上を図っています。**著作権者の了解を得ない限り、RAGで参照するデータに第三者の著作物を登録することは著作権法違反に問われうると理解しているため、事前に出版社と調整しました。**

**今後の展望を教えてください。**

検証に協力いただいた課から寄せられた意見を踏まえ、さらなるバージョンアップを行い、将来的には全ての窓口を設置したい考えです。特に、**専門外の職員が一次対応する部署や、相談履歴を残す部署において、高い業務効率化の効果が得られる**と考えています。また、より多くの出版社の出版物をRAGにおける参照するデータに加えることで、より精度の高い出力を得られるよう、各社との調整を行っています。一方で、検証を通じて、「窓口での対話をマイクが認識しない」や、「短い単語での確認のやり取りが多く、長文での質問機会が少ないため、要約して質問を送信する意味をあまり感じない」といった意見もあり、マイクの認識精度の改善や、窓口業務に適した活用方法の検討など、まだまだ課題もあると認識しており、引き続きバージョンアップに取り組みます。



(葛飾区)



【参考情報】 人口：47.2万人（令和8年1月1日現在）

関連URL：葛飾区ホームページ（<https://www.city.katsushika.lg.jp/>）

19 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】

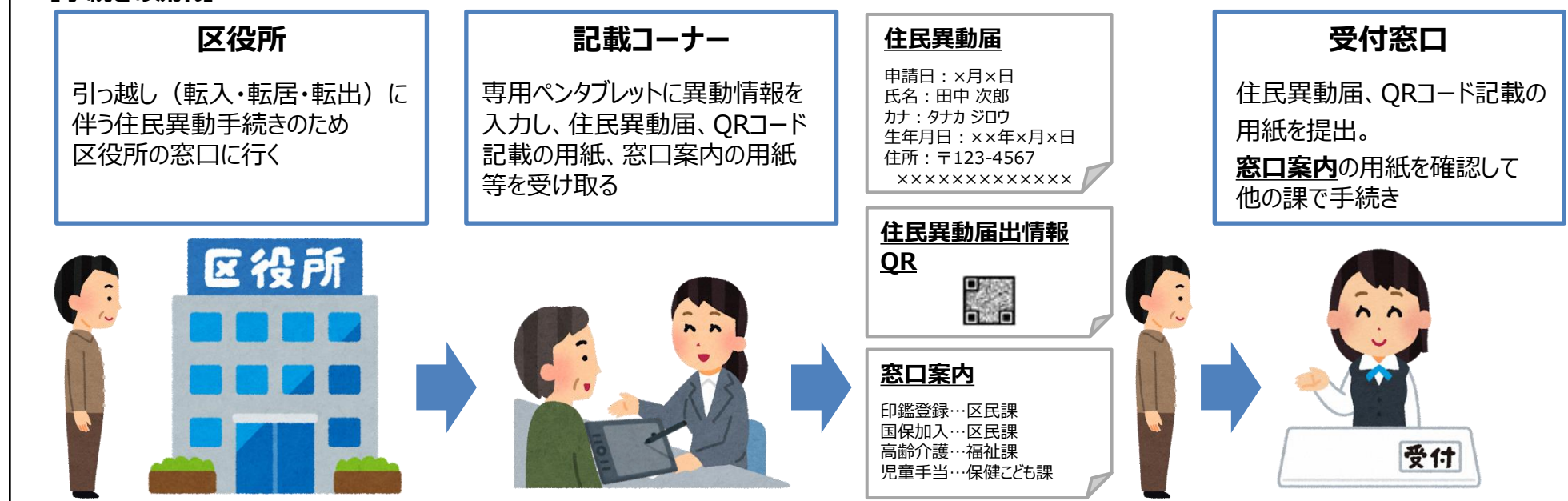


- 専用タブレットで届出書を作成する「届出ナビシステム」とQRコード、RPAを併用し、1 手続あたり、市民の待ち時間を4分28秒、職員の作業時間を5分52秒、それぞれ削減

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、全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】



※「QRコード」は株式会社デンソーウェーブの登録商標です。

19 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6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、約85%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
※主にシステム導入等に係るコストを記載	(内訳) ・システム開発経費	51,180千円	(内訳) ・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：7,228千円（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

R1.8～9

システム開発

R2.3～8

RPA開発・導入準備

R2.9

運用開始

R7.9

届出ナビシステムの終了（ワンストップ 窓口導入）

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

—

19 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。 （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。	・ 妊娠や障がい等、直接聞きづらい点があり、案内漏れのリスクがある。 ・ 職員が届出情報をシステムに手入力する場合、入力ミスのリスクがあり、業務負荷となっている。



（熊本市）



届出ナビシステムの取組の工夫点や利用者の反応を教えてください。

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

また、入力された情報をもとに、住所変更に伴い、その世帯で手続が必要となる窓口を案内する「窓口案内シート」も発行し案内の効率化は図っています。**約9割の方から利便性が高いと評価**を得ました。（R6年、N=197名）



今後の展望を教えてください。

現在導入している書かないワンストップ窓口（自治体窓口DXSaaS）の更なる拡充を目指し、検討を進めています。



☆担当：熊本市 市民生活部 戸籍住民課☆

【参考情報】 人口：73.1万人（令和7年1月1日現在）

関連URL：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>）

20 消費生活に関する問合せに関する簡易チャットボットを公開【京都府】

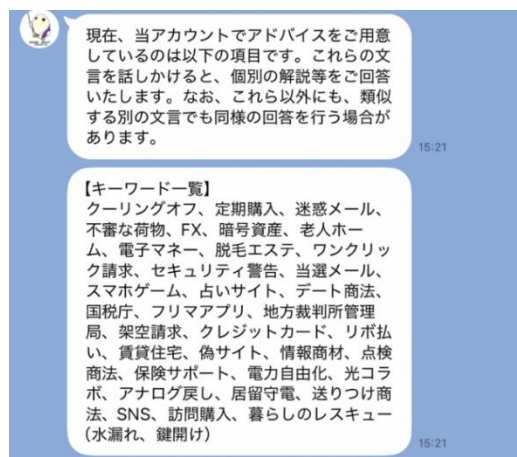


- 相談者が送信したキーワードについて、トラブルの対処法、府や国民生活センターのFAQ等の主要な相談事例を案内
- 消費者トラブルの自己解決を促進

事業の概要

- 住民から寄せられる消費生活相談のキーワードについて、トラブルの対処法、府や国民生活センターのFAQ等の主要な相談事例を案内する簡易チャットボットを公開し、LINEを通じて住民が手軽に情報を入手できるようにすることで、住民サービスの向上と業務の効率化を両立している。
- 住民は、時間帯を気にせず相談できる利便性が向上し、相談手段の選択肢も広がり、**トラブルの自己解決の促進に繋がっている。**

【キーワードと返信内容の例】



キーワード一覧の中から
知りたい単語を送信



20 消費生活に関する問合せに関する簡易チャットボットを公開【京都府】

事業効果



- 時間帯を気にせず相談できるため、住民の利便性が向上した。
- 簡易チャットボットを通じて、府や国民生活センターのFAQ等の主要な相談事例を事前に案内できるため、消費者による自己解決の支援に繋がっている。

コスト



イニシャルコスト ※税抜	0円	ランニングコスト(1年あたり) ※税抜	0円
(内訳)	0円	(内訳)	0円
(備考) 無料機能の範囲で実施		(備考) 無料機能の範囲で実施	



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

R3.1～3 LINE相談試行（2か月）
 R3.11～R4.1 消費者庁のLINE相談試行に参画
 R5.1～ LINE簡易チャットボット準備（3か月）
 R5.4～ LINEの簡易チャットボット運用開始



サービス提供事業者等

サービス提供事業者	LINE株式会社
サービス名	LINE
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

京都府文化生活部消費生活安全センター

電話 075-671-0030

メール kyo-shohisen@pref.kyoto.lg.jp

20 消費生活に関する問合せに関する簡易チャットボットを公開【京都府】



(総務省)

取組の経緯・きっかけを教えてください。

平成17年度から、本府と京都市とが共同で、土日祝日に消費生活に関する電話での相談対応を実施してきましたが、**デジタル技術の進化により、SNS等を活用した代替手段の対応が可能となったため、令和5年度より、従来の電話相談からLINEの簡易チャットボット等を活用した対応へ移行しました。**

現在は、若年層を含め幅広い年代の方が時間帯を気にせず相談できるよう、LINEの簡易チャットボットによる消費生活相談対応を継続しています。ただし、簡易チャットボットは、相談者が入力したキーワードについて事前に設定したメッセージを自動返信する仕組みで、複雑な相談は電話等での対応としています。



(京都府)



工夫した点を教えてください。

令和5年度に導入して以降、「利用者数が少ない」、「利用者がチャットボットの利用方法が分からず、相談が成立していないケースが見られる」等の課題が生じていたため、令和7年5月に、**府のホームページに掲載しているLINE簡易チャットボットの利用方法の説明をより分かりやすく修正しました。結果、実際に利用件数が増加し、相談者による自己解決の支援に繋がりました。**



【参考情報】 人口：247.2万人（令和7年1月1日現在）
関連URL：京都府ホームページ（<https://www.pref.kyoto.jp/>）

21 クラウド型電話交換機とスマホの導入によって、利便性向上とコスト削減を両立【宮城県大崎市】



- 固定電話を廃止し、職員にスマートフォンを貸与したうえでクラウド電話交換機（PBX）を導入
- 職員の電話対応に係る利便性向上とコスト削減を両立

※PBX・・・Private Branch eXchangeの略で、組織内の電話交換機を指す

事業の概要

- 本庁舎移転を契機に、従来の固定電話ありきの環境を見直し、**クラウドPBXとスマートフォンを活用した新たな内線システムへ移行することで、外出先でも庁内同様に連絡が取れる環境を構築した。**
- 内線番号の設定変更は職員自身で簡単にできるため、人事異動時の内線番号変更や配線工事を業者に委託する必要がなくなり、**運用経費が軽減している。**さらに、スマートフォンの電話帳機能で、簡単に電話転送を行えるため、職員間の取次ぎがスムーズになるなど、**日常業務の効率化にも寄与している。**
- 災害発生時には、職員がスマートフォンを持って現場に行き、被災場所の状況を動画などでリアルタイムに共有できるため、**迅速かつ適切な災害対応を取ることが容易になっている。**

[運用イメージ]



[電話転送時の運用イメージ]

転送が必要になった場合は、スマートフォンの電話帳機能から取次先の職員名を検索・転送

«電話を受けた職員»



転送

応答・通話（外出先でも転送を受けることが可能）

«転送先の職員»



※転送先が応答できない場合、通話相手に転送先の端末の固有電話番号を伝え、再架電を依頼することも可能

21 クラウド型電話交換機とスマホの導入によって、利便性向上とコスト削減を両立【宮城県大崎市】

事業効果



- オンプレPBXを利用した場合と比較して、年間10,000千円の経費削減となっている。また、オンプレPBXの5年毎の更新時に必要だった構築費が不要になり、経費削減に繋がっている。
- 年度の変わり目に電話番号の変更作業等を数日かけて行っていたが、1日で完了するようになった。
- スマートフォンの連絡先管理機能を利用することで、電話の取次のために内線番号を調べる手間がなくなり、業務が効率化されている。

コスト



イニシャルコスト ※税抜

0円

(内訳)

0円

(備考)

ランニングコスト(1年あたり) ※税抜

30,318千円

(内訳)

・端末レンタル料

14,272千円

・サービス利用料

6,702千円

・その他（保守費等）

9,344千円

(備考)



スケジュール

検討開始から導入までの期間 2年

スケジュールの内訳

R3.5～R4.3 新庁舎の電話システム検討（11か月）

R4.4～R5.3 システム導入準備・選定作業・契約・導入（12か月）

R5.4 導入準備（1か月）

R5.5 運用開始（新庁舎開庁）



サービス提供事業者等

サービス
提供事業者

SoftBank株式会社

サービス名

connecTalk、Dialpad Air 0ABJ

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 大崎市総務部財政課

電話 0229-23-5177

メール zaisei@city.osaki.miyagi.jp

21 クラウド型電話交換機とスマホの導入によって、利便性向上とコスト削減を両立【宮城県大崎市】



(総務省)

取組の経緯・きっかけを教えてください。

新庁舎の供用開始のタイミングで、本庁舎及び6つの総合支所の電話設備の更新が必要になったことを契機に、検討を開始しました。当時抱えていた課題としては、「内部情報系ネットワーク上に内線電話網が重畳していたことによる二重障害発生の可能性」、「通信機器をオンプレミスで設置していたことによる保全・保守運用の脆弱性」の2点が挙げられます。有線・固定電話・オンプレPBXという旧来のシステムから、無線・携帯電話・クラウドPBXに移行することにより、これらの課題の解決を図りました。



(大崎市)

**工夫した点を教えてください。**

トラブルや災害への対応を迅速にできるよう、サービスをできる限り1社で提供できる会社に委託することにしました。内線電話システムは複雑なシステムなので、責任分界点をできる限り少なくしたいという考えに基づきます。

IP電話はインターネット接続系での運用が必要となりますが、総務省の「地方公共団体におけるセキュリティポリシーに関するガイドライン」の規定を踏まえつつ、スマートフォンの特性・メリットを活かすような工夫を行っています。

その他、コストを抑えるため、外部とバイネームで連絡することの多い管理職には1人1台、担当レベルでは2人に1台の端末を貸与する運用としたことも工夫点です。

**取組の成果を教えてください。**

以前の電話回線・オンプレPBXの課題として、5年間のリース期間後に機器の入れ替えが発生し、再度構築経費が必要になること、異動や組織変更による番号の切り替えを業者に委託せざるをえず、委託費用が必要になることが挙げられます。クラウドPBXを導入してからは、これらの費用が不要になりました。

また、携帯電話（スマートフォン）を導入したことにより、オンライン会議システムを活用した災害対策本部の構築を安価に行うことができ、災害への対応が迅速化できたため、この点も成果と言えると考えています。

**今後の展望を教えてください。**

今後、外部施設（公民館や保育園等）でも、既存設備の更新に併せて導入の検討を進めていきたいと考えています。



【参考情報】 人口：12.2万人（令和7年1月1日現在）
関連URL：大崎市ホームページ（<https://www.city.osaki.miyagi.jp/index.html>）

22 代表電話への着信を各課に転送する作業をAIで自動化【三重県桑名市】



- 代表電話への着信を各課に振り分ける作業をAIで自動化し、職員は本来業務に集中
- AIの転送作業のログを確認し、補正することで、転送の精度を維持・向上

事業の概要

- 代表電話へ寄せられた問合せの内容を音声認識AIが聞き取り、事前に設定されたQ&Aリストに基づいて、**用件に応じた担当課に自動で転送**する。
- 従来は着電内容を総務課職員が聞き取り、他部署に転送していたが、自動化により職員の対応工数が削減でき、総務課職員は**本来業務に集中**できるようになった。
- **問合せ内容とAIが判断した転送先の対応関係は、Q&Aリストとして自動で蓄積**されるため、このリストを適宜確認・補正することで、高い精度での自動転送を実現している。

[サービスイメージ]

«問合せ者»



お客様のお問合せの内容について、まずAIが伺います。用件に応じて、適切な部署に転送しますので、ピーという音の後に、ご用件をお話してください。

国政選挙の期日前投票をしたいが、どうすればいいかわからない。

選挙管理委員会に転送しますので、少々お待ちください。

入場整理券が届いている場合は、裏面の「期日前投票宣誓書」をご記入のうえ期日前投票所へご持参ください。なお、期日前投票所にも宣誓書の用紙を用意しておりますので、入場整理券が届いていない、あるいは入場整理券を忘れた場合でも期日前投票をしていただけます。

«電話対応AI»



[Q&Aリスト]

「選挙」、「期日前投票」に関する問合せは、選挙管理委員会に転送

«選挙管理委員会職員»



22 代表電話への着信を各課に転送する作業をAIで自動化【三重県桑名市】

事業効果



- 導入前は1日あたり20件程度、他組織への転送作業を行っていたが、導入後は1日あたり5件程度まで減少した。
- 電話対応のため作業が中断されることが減り、本来業務に集中できている。

コスト



イニシャルコスト ※税抜	224千円	ランニングコスト(1年あたり) ※税抜	479千円
(内訳) ・電話交換機の設定作業	224千円	(内訳) ・利用料	479千円
(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

R6.10～R7.1 システム模索（3か月）
 R7.2～5 システム選定・導入（4か月）
 R7.6～8 試験導入（3か月）
 R7.9～ 本格稼働



サービス提供事業者等

サービス提供事業者	株式会社IVRy
サービス名	IVRy
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 桑名市総務部総務課

電話 0594-24-1131

メール somum@city.kuwana.lg.jp

22 代表電話への着信を各課に転送する作業をAIで自動化【三重県桑名市】



(総務省)

取組の経緯・きっかけを教えてください。

代表番号への電話は総務課に着信するようになっているため、他の部署への問合せも一度総務課に到達するようになっていました。これにより、総務課への着電の多くを他の部署への問合せが占める状況になっており、適切な転送先の部署の検索や転送業務に多くの工数を必要としてしまい、本来の業務に対応する時間が奪われていました。結果、時間外に通常業務を処理する状況となっていました。

この状況を改善すべく、作業の効率化や時間外労働の削減を目的として、着電対応を減らせるような検討を始めました。数年前に一般的なボタン操作式のIVR（自動音声応答）を導入したことで、他部署へ転送すべき電話を一定数減らせたのですが、依然として多かったため、AIによる振り分けサービス（IVRy）を導入することにしました。



(桑名市)



工夫した点を教えてください。

導入前に、どのようなキーワードを持つ問合せをどの部署に転送しているかを課内で集計し、AIに参照させるQ&Aリストを作成したことです。事前に作成したQ&Aリストと、IVRyが自動で通話データから作成してくれるQ&Aリストを合算すると、**300件以上**に上ります。



今後の展望を教えてください。

高い精度で転送先を判定し続けられるよう、常にQ&Aリストを正しく管理していきます。たとえば、組織改革等があった場合は、適宜調整が必要となります。また、想定していないようなキーワードで担当課以外の部署に転送される場合もあるため、適切なタイミングでのメンテナンスが必要と考えております。

また、今後全庁に展開し、他部署においても電話対応が減らせればよいと考えております。



【参考情報】 人口：13.8万人（令和7年1月1日現在）
関連URL：桑名市ホームページ（<https://www.city.kuwana.lg.jp/index.html>）

23 花火大会の準備期間に集中する電話への対応を自動化【埼玉県戸田市】



- 花火大会前に集中する電話による定型的な質問への応答を自動化
- 花火大会前から当日までの期間のみ契約することでコストを削減

事業の概要

- 花火大会の準備期間に集中する、会場までの経路や交通規制、雨天時の実施可否に関する問合せの電話への対応を効率化するため、電話自動応答サービスを利用し、**定型的な質問への回答を自動化**している。
- 問合せ者が専用ダイヤルに電話すると自動音声案内が開始し、案内に従って番号を選択していくと、知りたい情報にたどり着くという仕組みである。一致するQ&Aがない場合には担当者に転送する。**また、資料の提供により、分かりやすく情報を届けられることができる内容については、自動でSMSにより資料を送付する。**
- これにより、**必要な情報を効率よく提供することで問合せ者の利便性を向上**させるとともに、花火大会の準備期間や当日に必要な他の作業に人員を集中させることが可能となった。

[サービスイメージ]

«問合せ者»

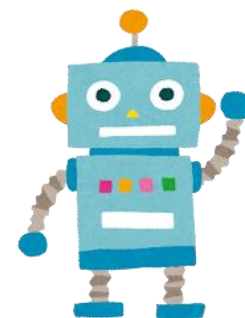


花火大会実行委員会です。花火大会の実施可否に関する問合せの場合は1を、会場までのアクセス等に関する問合せの場合は2を、その他の場合は3を選択してください。

(1をプッシュ)

●月●日●時時点では、花火大会は開催予定です。荒天等により中止する場合は、HPやSNS等でお知らせします。

«自動応答サービス»



23 花火大会の準備期間に集中する電話への対応を自動化【埼玉県戸田市】

事業効果



- 自動応答サービスを利用していなかった場合、約72時間の電話対応が必要であったが、サービス導入により約40時間の対応で済んだため、約32時間の電話対応業務時間が削減された。
- 電話業務で削減できた人員をその他の準備に割くことができたため、大会に必要な物品の確認や掲示物の作成などをスムーズに行うことができた。
- 加えて、通話後のSMSの自動送信機能により、データやホームページのURLを送信できたことにより、必要な情報を口頭で説明するよりも分かりやすく効率的に届けることができた。

コスト



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

40千円

(内訳)

・プラン料金

6千円

・自動応答・オプション料金

34千円

(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

R6.6～7 所属内調整（2か月）

R6.8 大会当日のみの利用

R6.9～R7.5 導入時期の検討（9か月）

R7.6～ 花火大会の準備期間も含めた導入開始



サービス提供事業者等

サービス
提供事業者

株式会社IVRy

サービス名

IVRy

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

株式会社ザイナス（GISデータ整備、システム取込等の補助）



担当部署

戸田市環境経済部経済戦略室（戸田
橋花火大会実行委員会事務局）

電話 048-446-7329

メール keizai@city.toda.saitama.jp

23 花火大会の準備期間に集中する電話への対応を自動化【埼玉県戸田市】



(総務省)

取組の経緯・きっかけを教えてください。

花火大会の開催日が近づくにつれて、当日の交通規制や会場までの推奨導線等口頭で説明することが難しい内容の問合せが増え、対応に時間を要していました。電話自動応答サービスによる自動応答やSMSの自動送信機能等を活用することで、電話による問合せへの対応時間を軽減させ他の準備に人員を割けるようになるとともに、問合せ者にとっても短時間で効率よく必要な情報を取得できるようになると考え、電話自動応答サービスを利用することとしました。

導入初年度（令和6年度）は、会場準備等で人手が非常に少なく対応者が限られてしまう花火大会当日のみ電話自動応答サービスを導入しました。令和7年度は、令和6年度に問合せが多かった内容や対応に時間を要していた内容を踏まえ、準備期間（花火大会の1か月半前）から自動応答サービスを導入した方がより効果的であると考え、導入しました。



(戸田市)

**工夫した点を教えてください。**

準備期間も含めて導入するにあたって、自動応答で対応する文言が分かりづらいと、逆に職員が対応せねばならない問合せが増えたり、長時間の対応を要するクレームの電話に繋がりがかねないため、どのような内容を自動応答で対応すべきか検討を重ねました。検討の結果、「問合せ件数が多い」、「口頭で説明するよりも分かりやすい」、「短時間で必要な情報が届けられる」等の条件に合致する内容を自動応答の対象としました。

また、台風の影響で花火大会の開催が危ぶまれていたため、中止になった場合の応答も検討していました。

**今後の展望を教えてください。**

令和8年度以降も、準備期間も含めた現状の期間での利用を継続することを予定しています。



【参考情報】 人口：14.2万人（令和7年1月1日現在）

関連URL：戸田市ホームページ（<https://www.city.toda.saitama.jp/>）

24 住民からの電話問合せを自動音声応答システムで対応【群馬県前橋市】



- 電話自動応答システムを導入し、簡易な問合せは職員の代わりに対応
- 削減された電話対応時間を、制度改正対応や業務改善等に活用

事業の概要

- 住民からの電話問合せへの対応に多くの時間を取られてしまい、業務改善等の新しいことに取り組みにくく、また、時間外業務が増えていた環境を改善するため、**電話の自動応答システムを導入**。
- 住民が電話し、自動応答システムの案内に従って番号を選択すると、選択された番号に応じて、あらかじめ用意された自動音声が出る仕組みである。用意されていない質問や個人に紐づく質問をしたい場合は、職員に転送される。
- 月次で自動応答のパフォーマンスを検証し、**自動応答のコールフローを改善したりHP上の案内を充実させたり**することで、職員に転送される電話の件数や電話での問合せ自体を減らす工夫をしている。

[サービスイメージ]

「問合せ者」



納税通知書など、国保税に関するお問合せは 1 を、国民健康保険の加入・脱退・保険証に関するお問合せは 2 を、…もう一度お聞きになりたい方は 4 を押してください。

(2 をプッシュ)

国民健康保険の加入には、必要書類が 2 点あります。1 点目、…手続きに不明な点がある方は、4 を押してください。

疑問が解消されれば
問合せ終了

不明点があれば
職員に転送

「自動音声応答」



24 住民からの電話問合せを自動音声応答システムで対応【群馬県前橋市】

事業効果



- 問合せへの回答全体のうち、約1.5割が、自動応答システムによる対応で完結。
- 電話の自動応答システムを活用して電話による問合せの内容を分析し、問合せの多い事柄についてHP上の説明を充実させたところ、電話での問合せが減少。
- システムを導入する前年と比較して、国民健康保険課への電話のうち、職員が対応する件数が約3割減少。

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 1年6か月

スケジュールの内訳

R5.10～R6.3	システム導入の検討・庁内調整
R6.4～6	システム選定・導入
R6.6～R7.3	試験導入
R7.4～	本格稼働



サービス提供事業者等

サービス提供事業者

株式会社電話放送局

サービス名

DHK CANVAS

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 前橋市健康部国民健康保険課

電話 027-898-6246

メール kokuho@city.maebashi.gunma.jp

24 住民からの電話問合せを自動音声応答システムで対応【群馬県前橋市】



(総務省)

取組の経緯・きっかけを教えてください。

国民健康保険課では、多いときは1日200件以上の電話を受けており、職員の通常業務に支障が出ている状況でした。また、電話で問合せが寄せられる内容は似通ったものが多く、同じことを何度も説明せねばならないため、職員の精神的な負担も高まっていました。そこで、電話の自動応答システムを導入することにより職員の負担を軽減できないかと考え、検討を開始しました。

庁内の受電数を調査したところ、当課に加え、社会福祉課と介護保険課が特に多く、また、そのほかにも15課がシステムに興味を示しましたが、情報システム部門と相談した結果、受電数が多く、なおかつ簡易な問合せが多い当課で試験導入することになりました。



(前橋市)



工夫した点を教えてください。

導入時の工夫として、住民・職員双方の利便性を考え、**既存の電話番号を変更することなく導入できるサービス**を選定しました。また、機械特有の不自然さがあると聞きづらいので、イントネーションやスピードを含め、自然に聞こえるものを探しました。

導入後の工夫としては、問合せの多くが国民健康保険の加入や脱退の手続に関するものであるとわかったため、**これらに関するHP上の記載を改善**し、より詳細で分かりやすいものにしています。

その他、自動応答の途中で離脱されないよう、**コールフローができるだけ簡潔になるような改善**も続けています。例えば、当初は冒頭のメッセージに“職員への転送可能時間”の案内を入れていましたが、事業者からアドバイスを受けて削除しました。



【参考情報】人口：32.9万人（令和7年1月1日現在）

関連URL：前橋市ホームページ（<https://www.city.maebashi.gunma.jp/index.html>）

25 日程調整応答AIを活用し、電話対応を効率化【愛知県一宮市】



- 従来職員が対応していた来庁予約の電話対応を、AIを活用して自動化
- 待ち時間なしで24時間予約可能となり、市民の利便性向上と職員の業務効率化を両立

事業の概要

- 市民税・県民税の申告のための来庁予約を電話で受付ける際の**受電対応や日程調整、予約の管理をAIで代替**している。
- 人手を割かずとも複数回線に同時対応できるため、**予約開始日等の電話が集中するタイミングでも、市民を待たせることなく対応**できるようになったほか、早朝・夜間・休日の電話対応も可能となり、市民の利便性が向上した。
- 電話応対・日程調整・予約登録が自動化され、職員は人でなければできない**本来業務に集中**することが可能になった。

[サービスイメージ]



«市民»

こちらは一宮市申告予約専用ダイヤルです。予約を希望する日時をお答えください。

2月16日の午前10時に予約したい。

2月16日の午前10時のご予約で埋まっています。違う時間帯をご指定ください。予約可能な時間は、午前11時、午前11時30分、午後1時です。



2月16日の午前11時から、尾西会場で予約を承りました。予約番号は1234番です。予約内容については、SMSでもお送りいたします。



«電話対応AI»

25 日程調整応答AIを活用し、電話対応を効率化【愛知県一宮市】

事業効果



- 導入前は、予約開始日等電話の繋がらない時間帯があり、市民の不満を生んでいたが、導入後は不満の声が激減した。
- 1,724件の予約をAIのみで受け付けることができ、約140時間の業務時間削減に繋がった。（1件あたりの対応時間を5分間として試算）
- 電話での予約とインターネットでの予約を一元管理でき、個別に管理する手間が省けている。

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

(非公表)

(内訳)

(非公表)

(内訳)

(非公表)

(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

R4.8 庁内で導入検討開始
 R5.3 実証実験
 R5.4～R6.1 本格導入に向けて業者と調整
 R6.2～3 本格運用



サービス提供事業者等

サービス
提供事業者

株式会社ティファナ・ドットコム

サービス名

AI電話対応さくらさん、日程調整さくらさん

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 一宮市財務部市民税課

電話 0586-28-8963

メール shiminzei@city.ichinomiya.lg.jp

25 日程調整応答AIを活用し、電話対応を効率化【愛知県一宮市】



(総務省)

取組の経緯・きっかけを教えてください。

当初は来庁した順に申告を受け付けていたのですが、市民の待ち時間が長いこと（最大で3時間待ち）、また、新型コロナウイルス感染症の蔓延に伴い密集を避けるべきとされたことから、令和2年度から完全予約制（ウェブサイトからの予約・有人対応電話）としました。しかし、電話予約は、特に**予約開始時に電話が殺到し繋がりにくかったこと**、それにより有人電話への苦情が多発したことから、令和4年度にAI電話の実証実験を行い、令和5年度から本格導入しました。



(一宮市)

**苦劳している点と対策を教えてください。**

導入しているサービスが無形サービスであるため、費用が高いのか低いのかわかりづらい面があり、庁内での予算編成に苦劳しています。また、前年度と同じ業者が見積もる場合でも、前回からどれだけシステムを改修するかによってコストが変動するため、さらに予算編成の難易度を上げています。対策として、翌年度使用時の仕様を早めに伝え、予算がかかる部分は前もって業者に確認しています。



また、本格導入して以降はプロポーザル審査を実施し業者選定を毎年行っていますが、予算の範囲内で適切にサービスが提供できるかどうか（仕様書通りの内容を具備できるか）は毎年予約開始前のテスト動作時にチェックすることとしており、それまで適切に動作するかわからないという不安があります。対策として、本番前に不明点を洗い出し早めに業者に依頼するとともに、テスト動作時は普通の会話だけでなく、あえて言い間違いをするなどして、市民が流れに沿わない対話をしてAI電話が誤作動を起こさないかチェックするようにしています。

**今後の展望を教えてください。**

現在は、AI電話がうまく認識できなかったときのために、人が応対する電話窓口を残しています。将来的には、AI電話のみで予約を完結するようになり、人の手を不要にしたいと考えています。



【参考情報】 人口：37.7万人（令和7年1月1日現在）
関連URL：一宮市ホームページ（<https://www.city.ichinomiya.aichi.jp/>）

26 電話の問合せ対応を生成AIで自動化することで窓口業務等に集中できる環境を整備【福岡県北九州市】

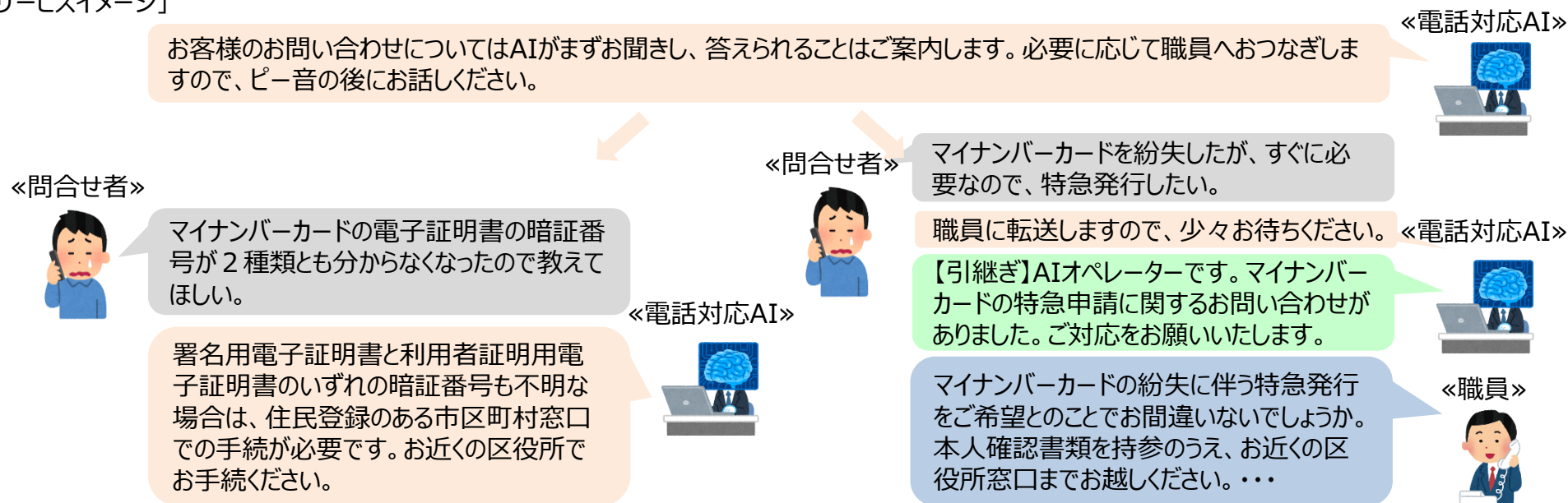


- 電話による市民課への問合せに対する一次対応を全て生成AIで実施
- 登録されたナレッジで対応できない場合は、用件をまとめて職員に転送

事業の概要

- 市民課に寄せられる問合せ電話の一次対応と、定型的な問合せへの対応を生成AIで行っている。
- 市民からの電話は**全て一度生成AIに転送され、生成AIが自然な言葉で用件を聞き出す**。事前登録されたナレッジを参照して回答できる場合は生成AIが回答し、**生成AIが回答できない場合は、用件を音声で職員に引継ぎ転送する仕組み**である。
- 複雑な問合せや、「マイナンバーカードの特急発行」等、**個別の事情の精査が必要な問合せについては必ず職員が対応することとし、誤った情報を回答するリスクを最小化している**。

[サービスイメージ]



26 電話の問合せ対応を生成AIで自動化することで窓口業務等に集中できる環境を整備【福岡県北九州市】

事業効果



- 従来職員が対応していた電話のうち、約 4 割は生成AIで対応が完了するため、職員が窓口業務等に注力できている。
- これまで対応できなかった時間外・閉庁日の問合せに対応できるようになった。時間外・閉庁日にも 1 日 3 件程度の利用があり、市民が都合のよい時間に問合せできる環境が整っている。
- 生成AIによる自動応答の終了後、音声で簡易アンケートを実施しているが、約 8 割の利用者が「分かりやすい」、「便利」や「特に問題なし」といった肯定的な意見を返している。

コスト



イニシャルコスト ※税抜

450千円

ランニングコスト(1年あたり) ※税抜

0円

(内訳) ・実証実験に係るシステム利用
料

450千円

(内訳)

0円

(備考)

(備考) 実証実験のためランニングコストの負担なし



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

R7.4~5 庁内調整 (2 か月)
 R7.6~7 業者選定 (2 か月)
 R7.8 準備期間 (1 か月)
 R7.9 運用開始
 R8.2 対象業務拡大
 R8.4 実証実験完了
 (R8中 コールセンター業務へ拡大実証予定)



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 AI オペレーター
 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 北九州市政策局DX・AI戦略室

電話 093-582-3007

メール digi@city.kitakyushu.lg.jp

26 電話の問合せ対応を生成AIで自動化することで窓口業務等に集中できる環境を整備【福岡県北九州市】

**取組の経緯・きっかけを教えてください。**

(総務省) 北九州市は、令和7年7月に「AI活用推進都市」宣言を行い、行政運営の高度化・効率化、社会課題の解決、さらには市民サービスの向上や地域産業の活性化を図るため、AIの徹底活用を全市で推進しています。

また、職員の電話対応の負担は従来から課題となっており、特に小倉北区市民課では、**マイナンバーカードに関する定型的な問合せが電話対応全体の約半分以上を占めており、負担が大きくなっていました。**

そこで、この課題を生成AIを活用して解決することを目指し、本事業の検討を開始しました。



(北九州市)

**工夫した点を教えてください。****■ 既存の電話番号による運用について**

市民の利便性のため、新しい番号に変更せずに、既存の番号への電話を生成AIに自動転送するように設定しました。

■ ナレッジの準備について

- ① 導入当初は、マイナンバーカードに関する問合せのみ対応することとし、後に市民課業務全般に拡大しました。スモールスタートにより、システムの運用についての知見を溜める狙いがありました。
- ② 国や市が提供しているFAQを基に、より口頭での伝達に適した文章を作成し、ナレッジ（問答集）としました。
- ③ 制度の解説だけでなく、北九州市の区役所やマイナンバー特設センターの窓口の開庁時間等、実際の市民から寄せられる問合せに対応するナレッジを追加しました。この時、地名情報は漢字だと正しく発音してくれないケースが散見されたため、地名をローマ字で指定するようにしました。

■ 生成AI特有の技術的課題への対策について

- ① 回答の正確性を保証するために、電話がある度にナレッジをプロンプトとして生成AIに投入する設計にしました。
- ② **生成AIの回答内容を市民課及びDX・AI戦略室が事後的に点検し、問題があれば問合せ者に連絡する等の対応を実施しています。**



【参考情報】 人口：91.4万人（令和7年1月1日現在）
関連URL：北九州市ホームページ（<https://www.city.kitakyushu.lg.jp/>）

27 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

27 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

27 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】 人口：10.4万人（令和7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>）

28 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

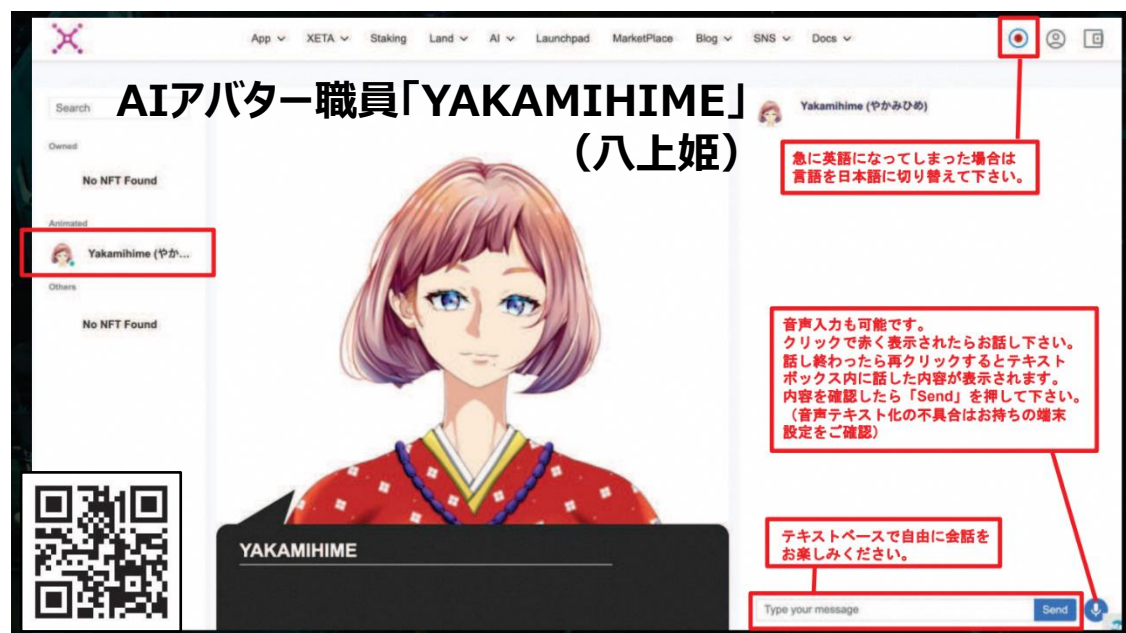
事業の概要

- 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



28 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

(内訳) ・AIアバターの使用料、企画
開発費、サーバー代

(備考)

ランニングコスト(1年あたり) ※税抜

－円

(内訳)

－円

(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

28 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】 人口：53.4万人（令和7年1月1日現在）

関連URL：鳥取県ホームページ（<https://www.pref.tottori.lg.jp/>）