

自治体DX推進参考事例集【第4.0版】

【4．内部事務等】



総務省

令和8年7月27日

4. 内部事務等におけるDX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

(1) バックヤード

・ローコード・ノーコードツールの活用

- | | | | |
|---|---|--|----------------------|
| 1 | 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】  ... | 4-7 |
| 2 | 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】  ... | 4-10 |
| 3 | 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】  ... | 4-13 |

・ダッシュボードの活用

- | | | | |
|---|--|--------------|----------------------|
| 4 | コールセンターに寄せられた問合せ内容をダッシュボード化し、施策検討に活用
NEW ! | 【兵庫県尼崎市】 ... | 4-18 |
| 5 | 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】 ... | 4-21 |

・庁内のペーパーレス化

- | | | | |
|----|---------------------------------------|--|----------------------|
| 6 | 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】  ... | 4-24 |
| 7 | 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】  ... | 4-27 |
| 8 | 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】  ... | 4-30 |
| 9 | 介護保険業務のデジタル化により、業務効率化と介護認定に係る期間の短縮を実現 | 【群馬県前橋市】 ... | 4-33 |
| 10 | 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】 ... | 4-36 |
| 11 | 9割以上を電子決裁として業務効率化を推進 | 【神奈川県】 ... | 4-39 |

4. 内部事務等におけるDX推進参考事例集 目次

【凡例】
 : 人口1万人未満の団体
 : 人口1万人以上5万人未満の団体
 : 人口5万人以上10万人未満の団体
 : 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

(1) バックヤード (つづき)

・市内コミュニケーション・テレワーク

- | | | |
|---|---|----------------------|
| 12 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】  … | 4-42 |
| 13 全職員を対象にチャットツールを導入し、庁内外の事務連絡を効率的に実施 | 【新潟県三条市】  … | 4-45 |
| 14 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】 … | 4-48 |
| 15 県と県内全市町村等が情報共有基盤を共同利用し、コミュニケーションを効率化 <共同調達> NEW ! | 【宮城県】 … | 4-51 |

・その他

- | | | |
|---|--------------------|----------------------|
| 16 県内企業の温室効果ガス排出量の可視化を通じて脱炭素施策を支援 NEW ! | 【宮崎県】 … | 4-55 |
| 17 県が「電子契約システム」の共同調達を主導し、事業者の利便性向上を実現 <共同調達> | 【岐阜県】 … | 4-58 |
| 18 県・協議会・一部事務組合が、調達案件の募集・勉強会・調達・参加団体拡大まで一気通貫で推進 <共同調達> | 【長野県】 … | 4-62 |
| 19 府が市町村の希望を反映しつつ、「文書管理・電子決裁システム」の共同調達を主導 <共同調達> | 【大阪府】 … | 4-66 |
| 20 2県1市が予算編成・財政運営支援システムの共同調達を実施 <共同調達> NEW ! | 【新潟県・長野県・長野県佐久市】 … | 4-70 |

4. 内部事務等におけるDX推進参考事例集 目次

【凡例】
 : 人口1万人未満の団体
 : 人口1万人以上5万人未満の団体
 : 人口5万人以上10万人未満の団体
 : 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) 検査点検・管理業務

21	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】  …	4-74
22	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】  …	4-78
23	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】  …	4-82
24	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】  …	4-85
25	固定資産税の課税対象の把握のため航空写真をAIで分析 NEW !	【埼玉県川越市】 …	4-90
26	AIカメラと防災行政無線を自動連携し、熊出没情報をいち早く周知 NEW !	【富山県富山市】 …	4-93
27	衛星画像をAIで解析し、漏水の可能性がある水道管を抽出 NEW !	【大分県】 …	4-96
28	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】 …	4-99

(3) 議会関連業務

29	議会の完全ペーパーレス化を目指して取組を推進	【千葉県多古町】  …	4-102
30	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】  …	4-105
31	AI字幕表示システムにより、傍聴やインターネット中継で字幕を利用可能に	【鳥取県鳥取市】  …	4-108
32	「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】  …	4-111
33	政務活動費の管理・精算をデジタル化し、議員・事務局双方の負担を軽減	【大阪府豊中市】 …	4-115
34	議員への連絡に「既読」機能を備えたグループウェアを導入し、メールの到達確認を不要に	【栃木県宇都宮市】 …	4-118

4. 内部事務等におけるDX推進参考事例集 目次

【凡例】
 : 人口1万人未満の団体
 : 人口1万人以上5万人未満の団体
 : 人口5万人以上10万人未満の団体
 : 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

(4) その他業務におけるAI・生成AIの活用

35	現場職員からのボトムアップによる生成AIの導入検討・活用	【北海道当別町】	…	4-121
36	専用アプリで調達業務を効率化するとともに、用途別のチャットで汎用的な業務も効率化	【静岡県湖西市】	…	4-124
37	LGWAN上で利用できる生成AIアプリを民間企業と共同開発し、本格運用	【山口県山陽小野田市】	…	4-127
38	情報システムに関する庁内からの問合せに対応する生成AIチャットボットを内製 NEW !	【京都府舞鶴市】	 …	4-132
39	業務持ち込み型の相談会や個別研修・伴走支援を通じた、更なる生成AIの利活用法の発掘	【愛知県日進市】	 …	4-135
40	貸出図書の延滞者への督促の架電をAIが代替し、業務を効率化 NEW !	【鹿児島県鹿屋市】	 …	4-139
41	傾聴型生成AIと専門スタッフによるハイブリッド型24時間LINE相談	【山形県山形市】	 …	4-142
42	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】	 …	4-145
43	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】	 …	4-148
44	97業務にRPA・AI-OCRを活用し、年間約11,459時間を削減	【大阪府豊中市】	 …	4-151
45	介護保険分野の問合せや例規をRAGに登録し、職員の検索時間を短縮 NEW !	【愛知県豊田市】	 …	4-154
46	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】	 …	4-157
47	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】	…	4-162
48	県が参加団体分の「AI議事録作成システム」を一括契約する形で共同調達を実施 <共同調達>	【熊本県】	…	4-165
49	RAGを活用した生成AIの導入により、業務の効率化及び質の向上（「働き方改革」にも寄与） NEW !	【京都府】	…	4-169

4. 内部事務等におけるDX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

(4) その他業務におけるAI・生成AIの活用 (つづき)

50 福祉相談業務に生成AIを活用、訪問調査や記録作成業務を効率化

NEW !

【茨城県】 … [4-172](#)

4. 内部事務等におけるDX推進参考事例集の構成

事例集は原則以下のページで構成しています。

<事業概要>

事例集の構成要素と内容の概要。

① **事業概要**

- 事業の概要
- 事業の目的・意義
- 事業の背景・課題
- 事業の成果・効果

② **事業効果・コスト**

- 事業効果
- コスト

③ **スケジュール**

- スケジュール

④ **サービス提供事業者等**

- サービス提供事業者等

⑤ **担当部署**

- 担当部署

⑥ **インタビュー記事**

- インタビュー記事

<事業効果・コスト>

事業効果・コストの概要。

③ **事業効果・コスト**

- 事業効果
- コスト

④ **スケジュール**

- スケジュール

⑤ **サービス提供事業者等**

- サービス提供事業者等

⑥ **担当部署**

- 担当部署

<インタビュー>

インタビュー記事の概要。

⑦ **インタビュー記事**

- インタビュー記事

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、各ページの右側に、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：
② Point・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（インシャルコスト・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 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】

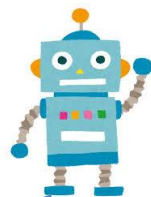
DX推進チームが庁内で利用するアプリを内製し、運用開始

【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

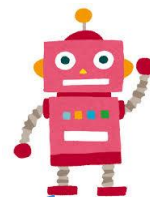
内製済のアプリケーション（一例）

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

1 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 1,474千円

(内訳) ・kintone利用料 778千円
・FormBridge利用料 216千円
・kViewer利用料 216千円
・PrintCreator利用料 144千円
・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

1 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。



☆担当：昭和村総務課企画創生係☆

【参考情報】人口：0.1万人（令和7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/>）

2 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

2 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 densan@town.kumamoto-oguni.lg.jp

2 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）を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。**



☆担当：小国町総務課・情報政策課☆

【参考情報】人口：0.6万人（令和7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/>）

3 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6,626時間の業務負担縮減

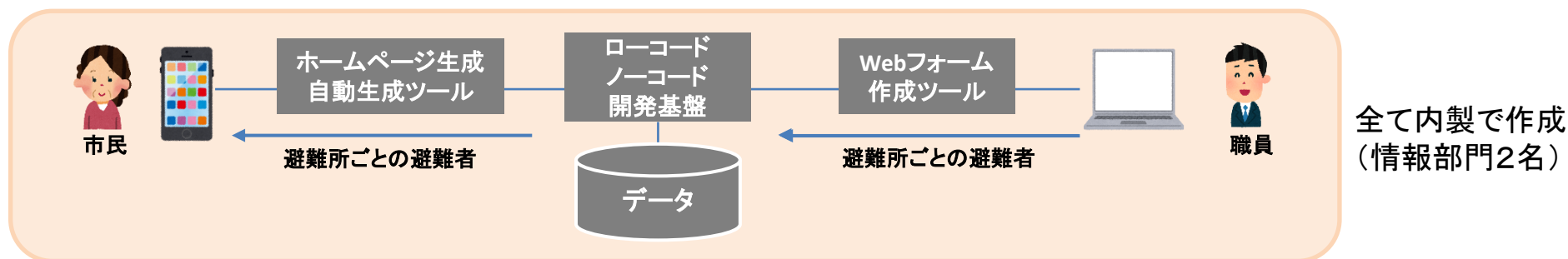
事業の概要

- **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
- 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 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、令和5年度 6,354時間、令和6年度 6,626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	11,008千円
(内訳)	－円	(内訳)	・RPA運用支援、ライセンス 10,039千円 ・kintone (20アカウント) 270千円 ・FormBridge 233千円 ・kViewer 233千円 ・PrintCreator 233千円
(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
R1.5 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

3 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6年度末時点で、17課116業務でRPAを活用し、**6,626時間の業務負担を縮減**（縮減率74.2%）。
※ RPAのシナリオの内製率82%
- プレミアム付き商品券の予約販売システムを内製で作成**し、WEB予約では、24時間予約が可能となることから、WEBからの予約が電話予約よりも多くなり、**市民サービスの向上**を実感しました。
- 避難所運営支援システム**においては、これまでは各避難所の避難者数を電話で本部に連絡し、とりまとめていたがシステム導入後は、自動で集計できるようになったため**本部職員の作業時間の縮減を図ることができました**。
また、市民に情報を迅速に伝えることができ、**災害発生時の安心につながっている**と感じています。

■ 工夫している点

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

☆担当：別府市 情報政策課 デジタルファースト推進室☆



(別府市)



3 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

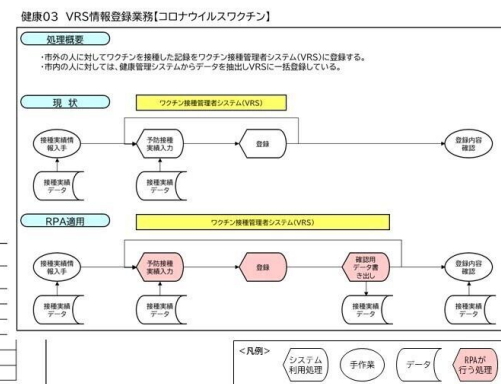
内製を支える 開発作業のルール（標準化）

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	登録内容確認	—	—	抽出データ裏出し	—	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

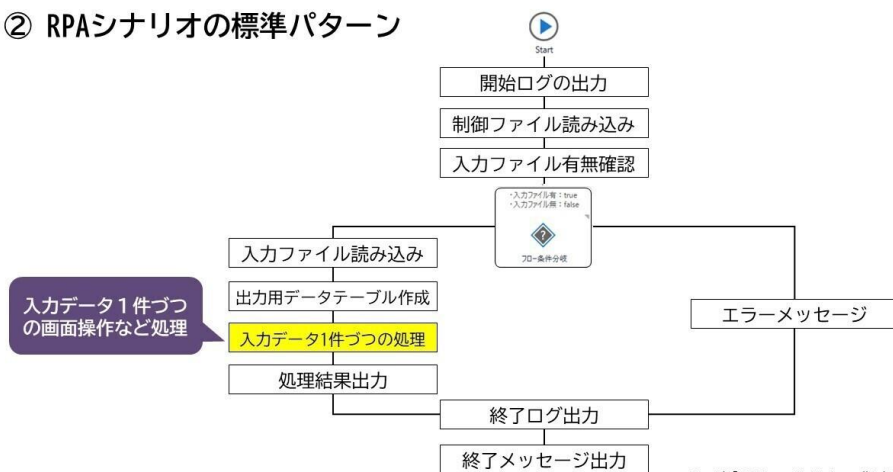
○職員の仕事時間
年間 27.8時間 年間削減時間 ▲166.6時間



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）

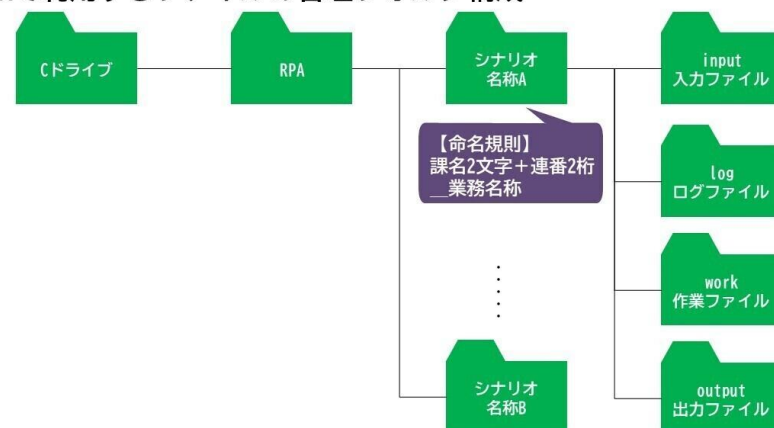
② RPAシナリオの標準パターン



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

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

参考資料

内製を支える 開発作業のルール（標準化）



④ RPAシナリオ関連ドキュメント

業務フローと 想定効果

- ・業務概要
 - ・現状の作業手順
 - ・RPA適用後の作業
手順
 - ・想定する年間効果
- (PowerPoint)

入力／出力 データ仕様

- ・入力データ
 - ・出力データ
 - ・入力ファイル名
 - ・入力シート名
- (EXCEL)

処理概要

- ・処理内容を文字で
記したもの
 - ・留意事項
 - ・処理時間
- (WORD)

画面イメージ

- ・操作対象のシステム
画面のハードコピー
- (PowerPoint)

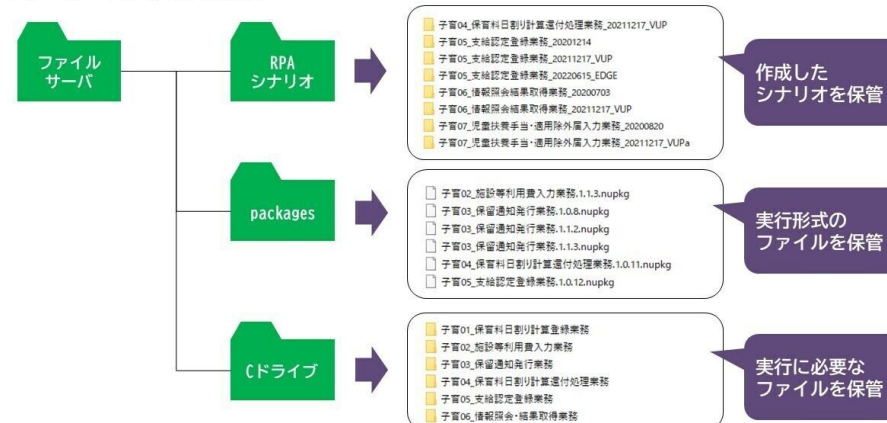
Copyright©2023 Beppu City,Oita,Japan,All Rights Reserved.

5

内製を支える 開発作業のルール（標準化）



⑤ バージョン管理方法



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

6

ポイント4 まずは、内製で



説明

- メリット① スピード感
- メリット② 費用対効果

要望・ ヒアリング

- 内製を支える① 人材育成の仕組みづくり
- 内製を支える② 作業のルール化

作成

運用

- 委託企業の支援が受けられる体制も必要

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

7

4 コールセンターに寄せられた問合せ内容をダッシュボード化し、施策検討に活用【兵庫県尼崎市】

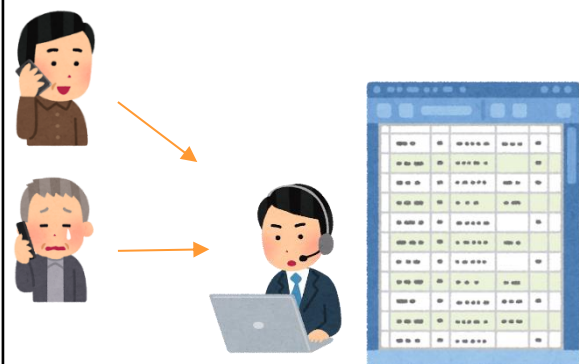


- コールセンターへの問合せ内容を蓄積し、問合せ者や問合せ先の属性ごとに分析・可視化
- 隠れた市民ニーズを見える化し、市政に反映

事業の概要

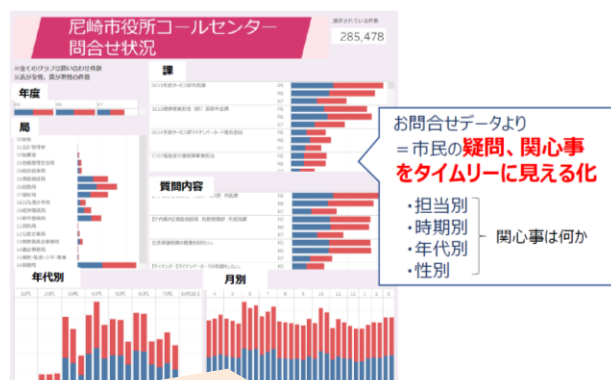
- **市民ニーズを起点にサービスを開発**できるように、デジタルを活用して広く市民の意見を収集する仕組みの構築を進めている。
- その取組の一環として、市のコールセンターに寄せられた問合せ内容をダッシュボードに可視化している。これにより、市民の関心・課題のタイムリーな把握を可能にしている。
- **ダッシュボードで可視化した情報を、属性別・時期別等の切り口で分析し、政策の検討の出発点となる“ニーズの種”の発掘に繋げている。**実際に、デジタルデバйд対策としてスマホ教室を実施するなど、市政に反映。

問合せの内容や種別の記録・
テキストデータ化



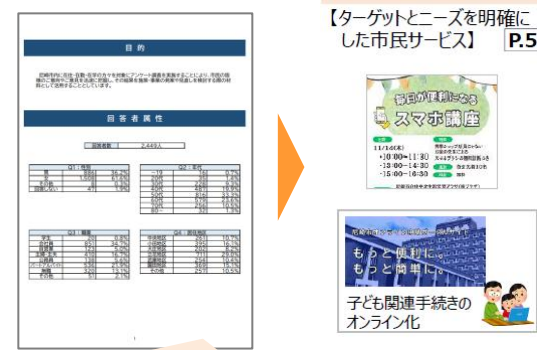
コールセンターに寄せられた問合せの内容や、質問者の属性を記録し、テキストデータ化。

データをダッシュボードに可視化
可視化したデータを市民ニーズの仮説設定に活用



「〇〇の属性の方は、××への関心が高いため、△△の施策のニーズがあるのではないか」のような仮説設定につながる。

市民アンケートで仮説を検証
その結果に基づいて施策を立案



△△の施策の必要性・有効性を市民アンケートで検証。その結果に基づいて施策を検討。

4 コールセンターに寄せられた問合せ内容をダッシュボード化し、施策検討に活用【兵庫県尼崎市】

事業効果



- 過去にテキストデータ化していたものを含め、28万件超の問合せ内容を分析・可視化しており、コールセンターの対応力の向上、政策への市民ニーズの反映、庁内組織における問合せ対応の迅速化に繋がっている。
- ダッシュボード公開・活用を通じ、職員のデータ活用に対する理解や意識が向上し、EBPMの推進に向けた土壌が培われている。

コスト



イニシャルコスト ※税抜

0円

(内訳)

0円

(備考) 無償サービスを利用しており、また、作業を内製化しているため、イニシャルコストは0円

ランニングコスト(1年あたり) ※税抜

0円

(内訳)

0円

(備考) 更新作業を職員が行っているため、ランニングコストは0円



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

- R6.4～ 事業検討 (1か月)
- R6.5～ システム選定・データレイアウト検討 (1か月)
- R6.6～ 試験運用・庁内調整 (1か月)
- R6.7～ 運用開始



サービス提供事業者等

サービス
提供事業者

Salesforce社

サービス名

tableauパブリック (無償)

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

なし



担当部署 尼崎市総務局行政マネジメント部デジタル推進課

電話 06-6489-6202

メール zyoho_seisaku@city.amagasaki.hyogo.jp

4 コールセンターに寄せられた問合せ内容をダッシュボード化し、施策検討に活用【兵庫県尼崎市】



(総務省)

取組の経緯・きっかけを教えてください。

尼崎市では、「あまがさき共創DXプラン」を策定し、本市の強みである**共創文化を生かした、市民、職員のニーズに寄り添ったDXを推進**しています。市民ニーズを政策へ生かしていくにあたり、**サイレントマジョリティーを含めた市民ニーズをタイムリーかつ広く収集する仕組み**が必要でした。そこで、当市で運営しているコールセンターへの受電データに着目したのが、コールセンターダッシュボード作成のきっかけです。また、ダッシュボードにより得られた属性別や時期別等の市民ニーズ傾向を深堀するために市民アンケートを一元実施できる基盤の構築にも同時に取り組み、セットで推進しました。



(尼崎市)



工夫した点を教えてください。

ダッシュボードの作成・公開において工夫したポイントは、2点です。

1点目は、コールセンターのデータを活用すること自体に対する**所管課および委託事業者との合意形成**です。所管課に対しては、政策検討等の活用側の意義と共に、コールセンターの存在意義を再認識させるよう努めました。コールセンターの委託事業者に対しては、コールセンター運営に必要なFAQ精度の向上等のメリットを訴求することで合意を得ました。



2点目は、**職員のデータ活用意義の理解や意識向上**に取り組んだことです。これらの取組は、当市におけるEBPM推進に向けた第一歩ともいえる取り組みであり、庁内で「何のために行うのか」と懐疑的な意見も生じました。そういった声に対しては、**<ニーズ起点でのDX推進>を合言葉に、市民のニーズを把握するためのデータの取得・見える化の取組の必要性を周知**するとともに、各所属にDX推進を主導する「DX推進員」を育成する取組を開始することで、全庁的な意識醸成に努めました。



今後の展望を教えてください。

ダッシュボードを活用して市民ニーズの傾向を把握するとともに、市民アンケートと連動して、施策検討をより強化していきます。令和8年度に向けては、所管課への問合せ内容の分析を推進し、FAQの充実や市民向けの公開情報の整備等による応対品質改善に加え、広く市民のニーズを見える化することで、DX施策の立案にも生かしていく予定です。



【参考情報】 人口: 45.8万人 (令和7年1月1日現在)

関連URL: 尼崎市ホームページ (<https://www.city.amagasaki.hyogo.jp/>)

5 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】

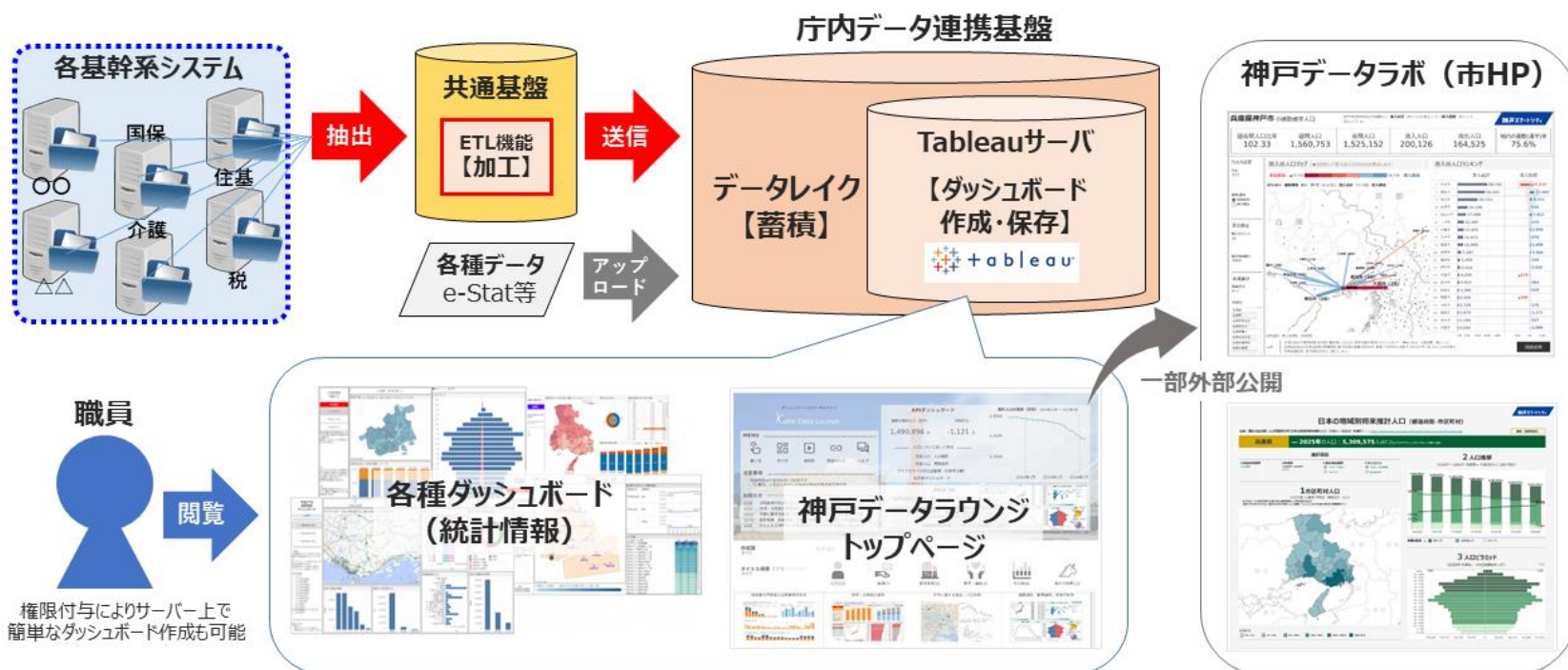


- 行政データの統計加工・ダッシュボード化により、データ収集・分析等に要する時間を削減
- 様々な政策議論でダッシュボードを利用し、データドリブンな行政経営を実践

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]



5 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 078-333-3330（代表）

メール -

5 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】 人口 : 149.4万人（令和7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>)

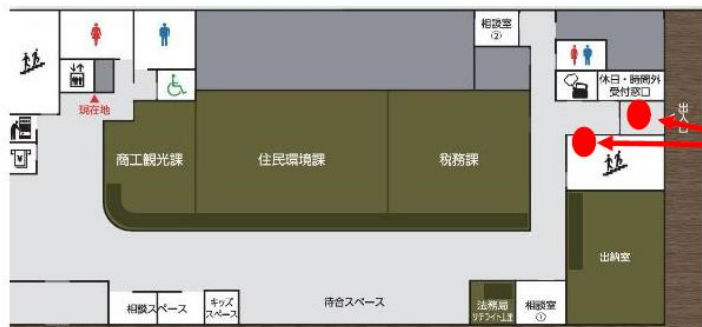
6 出退勤、入退室の管理にマイナンバーカードを活用し紙の記録簿や鍵の管理を廃止【香川県土庄町】



- 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



6 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

—



担当部署 土庄町総務課デジタル推進室

電話 0879-62-7000

メール soumu@town.tonosho.lg.jp

6 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】 人口：1.2万人（令和7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)

7 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け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

7 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

(内訳)

－円

(備考)

ランニングコスト(1年あたり) ※税抜

581千円

(内訳) ・システム利用料 (220アカウント×220円/月)

581千円

(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

7 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】 人口：1.7万人（令和7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/>）

8 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。
- ミーティングエリアを増やし迅速に打ち合わせを実施し、**意思決定の迅速化**を図っている。

Before（フロア改修前の本庁舎フロア）



After（フロア改修後の本庁舎フロア）



- ペーパーストックレスの効果
- 一人当たりの印刷枚数20%削減



8 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

(内訳)	・庁舎改造	12,000千円
	・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

ランニングコスト(1年あたり) ※税抜

(算定不可)

(内訳)

(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、③Microsoft365、④Zoom、⑤クラウドPBX、⑥電子決裁、⑦サイボウズkintone

運用形態 その他 参画主体

①個別開発製品をクラウド環境で運用、
②～⑦パッケージ製品をクラウド環境で運用

—



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

8 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】 人口：3.4万人（令和7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.applic.or.jp/pdf/future_21/03/6.pdf)

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

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

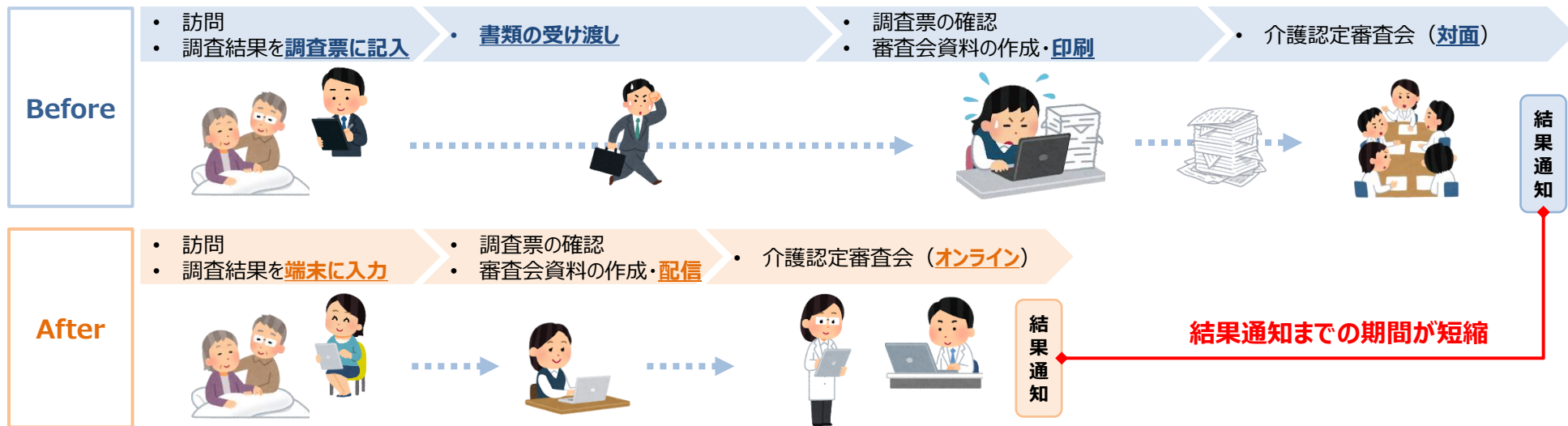
9 介護保険業務のデジタル化により、業務効率化と介護認定に係る期間の短縮を実現【群馬県前橋市】



- 要介護の認定に係る一連の業務を「紙」から「オンライン」へ移行
- 介護保険業務の効率化を実現するとともに、介護認定に係る期間を短縮

事業の概要

- 高齢化の進行に伴って要介護の認定申請が増加する中でも、**持続可能なサービス提供を行うため、介護保険業務のデジタル化**を推進。
- 要介護の認定・調査を行う「介護認定調査員」が作成する調査票等の受け渡しを、「紙」から「データ」にすることで、**作業負担を軽減するとともに、情報のやり取りを迅速化**。
- 要介護度の判定を行う「介護認定審査会」を、ペーパーレスで開催し、資料の印刷や郵送・回収・破棄等に係る**業務負担および経費を削減**。
- 認定調査から審査会までの一連の業務で「紙」を使用しないため、紙資料の紛失リスクがなくなっているほか、デバイス認証や、システム上の資料を端末に保存できない仕組みにより、**データを介した情報漏洩も防止**。（さらに、介護認定調査員に対しては、定期的な研修を行う等の情報セキュリティ対策を実施。）



9 介護保険業務のデジタル化により、業務効率化と介護認定に係る期間の短縮を実現【群馬県前橋市】

事業効果



- 介護認定が迅速化され、申請の受理から結果の通知までのリードタイムが、平均で3.5日短縮された。
- ペーパーレス化により、審査会委員へ送付する資料の枚数が約80%減り、また、レターパックではなく普通郵便で送付できるようになったため、1年間で3,880千円の経費削減につながった。
- 審査資料の印刷、印刷資料の確認、発送準備、審査資料回収に1年間で1,722時間を要していたが、334時間まで削減された。

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

16,596千円

(内訳) ・審査会システム導入費、通
信運搬費等

6,383千円

・調査員システム導入費、消
耗品費等

10,213千円

(備考)

ランニングコスト(1年あたり) ※税抜

13,770千円

(内訳) ・審査会システム賃借料、通
信運搬費等

6,164千円

・調査員システム賃借料

7,606千円

(備考)



スケジュール

検討開始から導入までの期間 1年6か月

スケジュールの内訳

R3.10～R4.3 庁内外調査(6か月)
R4.4～R5.3 プロポーザル・導入(12か月)
R5.1～ 調査員システム運用開始
R5.4～ 審査会システム運用開始



サービス提供事業者等

サービス
提供事業者

株式会社日本ビジネスデータプロセッシングセン
ター

サービス名

①TeleOffice
②調査員支援システム

運用形態

①パッケージ製品をクラウド環境で運用
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

—



担当部署 前橋市福祉部介護保険課

電話 027-898-6155

メール kaigo@city.maebashi.gunma.jp

9 介護保険業務のデジタル化により、業務効率化と介護認定に係る期間の短縮を実現【群馬県前橋市】



(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。

いわゆる「2040年問題（2040年には労働力不足が深刻化し、市役所においても人的資源の減少が懸念される）」への対応として、検討を開始しました。

デジタル技術を効果的に用いて、業務の効率化や運営方法の変革を計画的に進め、長期化してしまっていた要介護認定期間（市民からの申請を受理してから認定するまで）の法定期限（30日間）を遵守することを目指しています。



(前橋市)



導入にあたり苦労した点・工夫した点を教えてください。

検討を開始した2021年当時、介護認定業務をデジタル化している自治体が近隣にはなかったため、愛知県の東三河広域連合まで視察に行きました。

予算の取得にあたっては、業務効率化だけでなく、庁内外から求められていたペーパーレス化も同時に実現できることを強調しました。コロナ禍によりオンライン会議が一般化してきたことで、デジタル化に向けた庁内の機運が醸成されつつあったこともあって、予算を獲得することができました。

また、40代～60代の調査員が多く、デジタル技術に不慣れな方もいるので、スムーズに移行できるよう、**システムを本格運用する前に、委員や調査員への研修・練習会を複数回実施しました。**

練習では、調査員に紙の調査票と同じものをタブレットで作成してもらいました。完成した調査票を、市の担当職員がチェック、改善点などをフィードバックすることで、徐々に操作に慣れてもらうようにしました。それでも苦手意識のある方には、個別相談の時間も設けるなど、調査員の練習に寄り添うことを意識しました。

現在では、皆さんが十分に使いこなせており、「**自宅以外の場所でも作業ができる**」といったメリットを生かして、**効率的に業務を行っています。**



他自治体からよく質問されることがあれば、教えてください。

システムトラブルによって審査会が開催できないことを懸念する自治体が多いようで、よく質問を受けます。前橋市では、そういった事態が発生したことはありません。



☆担当：前橋市福祉部介護保険課 ☆

【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HP（<https://www.city.maebashi.gunma.jp/>）

10 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



10 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）

10 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)☆

11 9割以上を電子決裁として業務効率化を推進【神奈川県】



- 全庁的に電子決裁を推進し、電子決裁率99.6%を達成（令和7年度）
- 「電子公印」を導入し、内部事務の一貫した電子化を推進

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
- 令和7年3月に「電子公印」を導入し、申請から決裁、施行までの一貫した電子化（デジタル完結）を推進

<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%
令和6年度	99.4%
令和7年度	99.6% [※]

※令和7年度は令和7年11月末時点

<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 知事・副知事も、自らシステムを操作して決裁
コロナ禍による勤務環境の変化	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 「電子公印」の導入	添付資料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（R2.4） 電子署名を活用した「電子公印」機能を導入（R7.3） 押印・郵送していた文書も電子交付が可能

11 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、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。
- 電子決裁・電子公印の導入により、文書の作成者及び作成日時が証明されることで、決裁後の資料差替え、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	125,872千円	ランニングコスト(1年あたり) ※税抜	24,464千円
(内訳) ・システム再構築費	96,340千円	(内訳) ・システム運用保守委託料	19,540千円
・電子公印機能構築費	29,532千円	・電子公印運用保守委託料	4,924千円
(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
R2.4	(併用決裁導入)
R7.3	(電子公印導入)

サービス提供事業者等

サービス提供事業者	富士電機ITソリューション株式会社
サービス名	e-自治体文書管理システム
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	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連携)

11 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。「電子決裁は課長級以下」などの運用を定めている例も過去に側聞しましたが、幹部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7年度の電子決裁率は99.6%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。

近年では「**公印の電子化**」に関する質問をよくいただきます。

電子署名を付した文書を交付することは可能ですが、各業務ごとの対応はハードルが高い状況です。

当県では内部事務の一環として文書システムに「**電子公印**」機能を導入し、**紙の公印とほぼ同じ手続きで電子公印を付与し、電子で交付できる仕組みを構築**しました。(令和7年3月利用開始)



今後の展望を教えてください。

決裁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。

一部所属では電子公印の利用を開始しており、現在月50～100件程度利用されておりますが、今後はその利用範囲を拡大する予定です。

電子公印により、**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】 人口：920.3万人（令和7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>)

12 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]

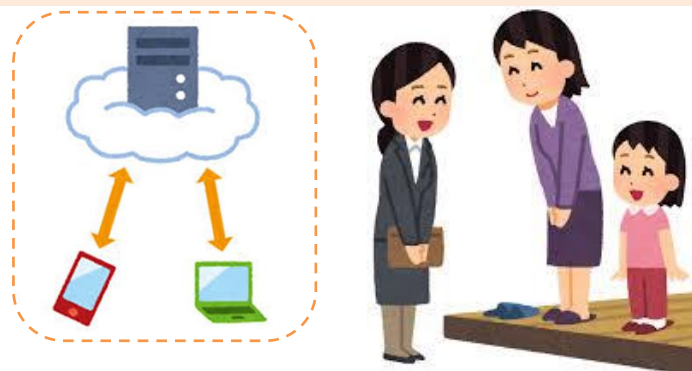
従来

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



12 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	ランニングコスト(1年あたり) ※税抜	20,000千円
(内訳) ・システム構築 ・端末購入費 ・クラウドサービス調達費	40,480千円 10,820千円 15,200千円	(内訳) ・サービス利用料	20,000千円
(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		(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 Chrome Enterprise Premium
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	NTT西日本株式会社、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

12 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10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】 人口 : 1.4万人（令和7年1月1日現在）
関連URL : 肝付町ホームページ (<https://kimotsuki-town.jp/>)

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

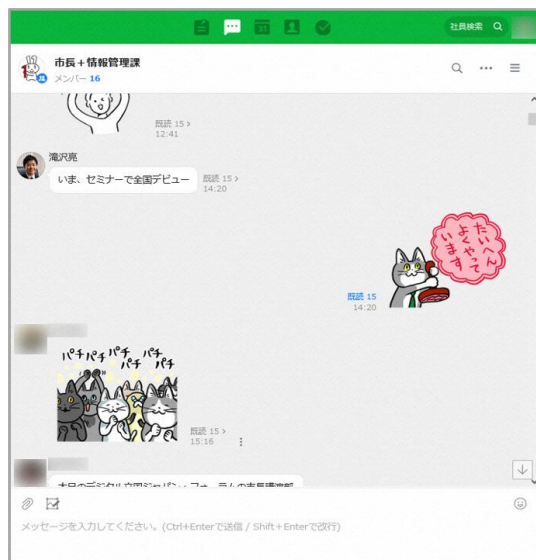


- ビジネスチャットツールの導入で、無駄な時間や情報の分断を無くし、業務効率化を実現
- 分散勤務やリモートワークの実施において、対面と変わらないコミュニケーションが可能に

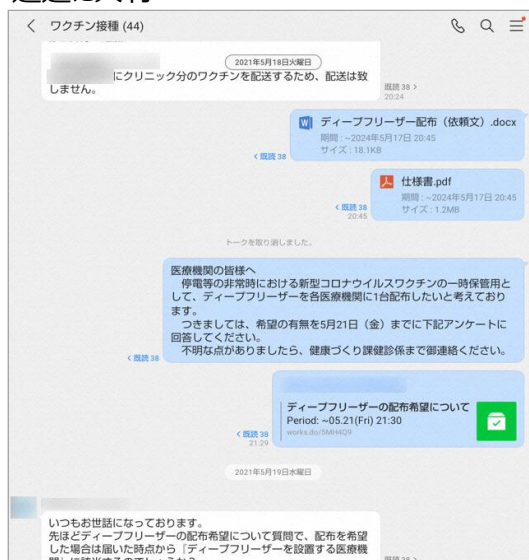
事業の概要

- 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）

13 全職員を対象にチャットツールを導入し、庁内外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	ランニングコスト(1年あたり) ※税抜
－円	5,400千円
(内訳)	(内訳) ・ライセンス料 (1,000ライセンス)
－円	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
R7.4~	民間の介護施設等の庁外施設との連絡手段として利用開始



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

13 全職員を対象にチャットツールを導入し、庁内外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7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。

また、庁外との連絡業務の効率化と災害時等の情報共有のため、市内介護施設、障がい福祉施設、子育て施設、病院施設、合わせて193施設とのビジネスチャットツールも整備し、活用しています。



☆担当：三条市 総務部 DX推進課 ☆

【参考情報】 人口：9.1万人（令和7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>）

14 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

- コロナ禍の影響による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

14 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。
- 市内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	ランニングコスト(1年あたり) ※税抜	2,112千円
(内訳)		(内訳)	
・導入作業	2,000千円	・ライセンス使用料	2,112千円
・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)		(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 市内調整 (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～ 市内用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	—

14 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260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、映像・音声のフレームレートを調整しながら運用しており、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。

全職員が見る掲示板で使い方や活用事例を改めて照会し、全庁的な利用促進を図っています。

今後は、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会議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】人口：51.5万人（令和7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/>)

15 県と県内全市町村等が情報共有基盤を共同利用し、コミュニケーションを効率化【宮城県】 < 共同調達 >



- ノーコードツールを県と県内全市町村等で共同利用し、国からの通知や照会を市町村に送付したり、照会に対する市町村の回答をとりまとめたりする作業を効率化

事業の概要

- 宮城県と県内全市町村、一部事務組合でノーコードツール（kintone）を共同利用することで、連絡や資料の授受を効率化している。
- 県は、国からの通知や照会を市町村に一斉に送付できる。メールで送付していた頃と比較すると、**誤送信のリスクが低減**し、各団体のメール受信容量の制限を考慮する必要がなくなった。
- また、国からの照会に対する回答のとりまとめの際も、メールではなく、kintone内で提出を求めることで、**提出されたファイルや提出状況の管理が容易**になり、業務効率化に繋がっている。
- また、県と市町村とのやりとりがkintone上に残るため、職員が異動になった際の引き継ぎが、県・市町村とも簡素化・効率化された。

[運用イメージ]

1 【県】
国から通知や照会があった場合、事務連絡や調査要領、調査票をkintoneに格納
➤ **【市町村】**
kintoneの通知等を確認し、各種資料をDL、回答を作成

2 【市町村】
回答を作成次第、kintoneに調査票を格納
【県】
➤ 各団体の調査票を確認し、全団体の回答が出揃い次第、国に提出

15 県と県内全市町村等が情報共有基盤を共同利用し、コミュニケーションを効率化【宮城県】 < 共同調達 >

事業効果

市町村の
負担軽減

県がサービスを契約し市町村は利用するだけのため、市町村に負担をかけずに、県と市町村双方の業務効率化が実現できている。

県における効果：各種照会の発出・とりまとめが容易になった。

市町村における効果：過去の通知等がまとめて格納されているため、検索が容易になった。

団体間の
連携強化

県を介さない市町村等発信によるアンケートの取組等が行われ自治体間の情報共有が加速した。

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

0円

(内訳)

0円

(備考)

ランニングコスト(1年あたり) ※税抜

1,850千円

(内訳) アプリケーション利用料

1,850千円

(備考)



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

サービス名

kintone

運用形態

パッケージ製品をクラウド環境で運用
(SaaSを各参加団体で利用)

参加団体数・費用按分

共同調達の
推進組織

宮城県

参加団体数

R3は51団体、R4は50団体（一部事務組合1団体解散による減）、R5は51団体（1団体追加）

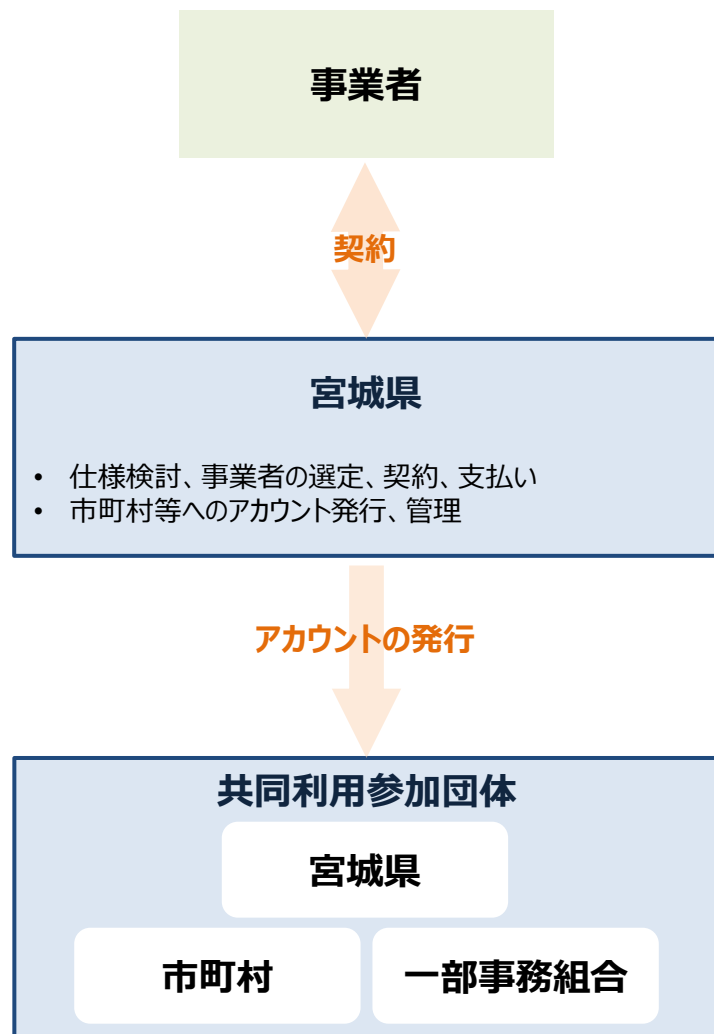
費用の
按分方法県が全額を負担
(市町村との費用按分なし)

担当部署 宮城県総務部市町村課

電話 022-211-2334 メール jinkan@pref.miyagi.lg.jp

15 県と県内全市町村等が情報共有基盤を共同利用し、コミュニケーションを効率化【宮城県】

< 共同調達 >

 共同調達のスキーム

調達・運用に係る役割分担

仕様書作成	宮城県
事業者選定	宮城県
契約締結	宮城県
調達方式	一般競争入札（最低価格落札方式）

 スケジュール

検討開始から共同調達実施までの期間 6 か月

スケジュールの内訳

- R2.10 課内での検討開始
- R3.2~3 テスト運用
- R3.3 アンケート調査
- R3.3 入札公告
- R3.4 契約締結
- R3.4 本格運用開始（1 団体を除く）
- R6.2 全団体で導入

15 県と県内全市町村等が情報共有基盤を共同利用し、コミュニケーションを効率化【宮城県】

< 共同調達 >



(総務省)

取組の経緯・きっかけを教えてください。

県と市町村との連絡手法はメールが主流でしたが、「団体によっては送受信可能なデータ容量に制限がある」、「誤送信による情報漏洩リスクがある」、「複数市町村から県に同内容の問合せがあり、対応に手間がかかる」等の課題を抱えていました。また、メール管理の手法が団体毎に異なるため、組織的に業務記録としてメール等のやり取りを残していないケースや、担当が異動になった場合の引き継ぎがうまくできていないというケースがあり、県と市町村との情報連携に不安がある状況でした。

これらの課題を解決するため、メールからの脱却を図りたいと考え、県と市町村で情報共有基盤を共同利用するという発想に至りました。



(宮城県)

**工夫した点・苦労した点を教えてください。**

工夫した点は2点です。

1点目は、仕様の検討を効率的に行うため、まず、県において複数のサービスの比較検討を行い、試用環境で運用テストを実施したうえで、市町村等に対して使用感の聞き取りを行うという手順を踏んだことです。市町村等から意見を募る点を限定しつつも、現場での運用に支障が生じないよう留意しながら検討を進めたことで、仕様の検討の開始から概ね6か月でシステム導入に至ることができました。

2点目は、LGWAN回線ではなく、インターネット回線で運用していることです。一部の市町村からは、LGWAN回線でも利用できるようにしてほしいという意見が寄せられていますが、費用対効果に鑑みて、今後もインターネット回線で運用することとしています。県が費用を全額負担するスキームである以上、費用を抑え、持続可能な取組にする必要があると考えています。

**今後の展望を教えてください。**

今後とも、市町村や一部事務組合の利便性向上に寄与する取組を継続し、市町村等とコミュニケーションをとりながら、業務効率化の取組を進めていきたいと考えています。



【参考情報】 人口：222.7万人（令和8年1月1日現在）
関連URL：宮城県ホームページ（<https://www.pref.miyagi.jp/>）

16 県内企業の温室効果ガス排出量の可視化を通じて脱炭素施策を支援【宮崎県】



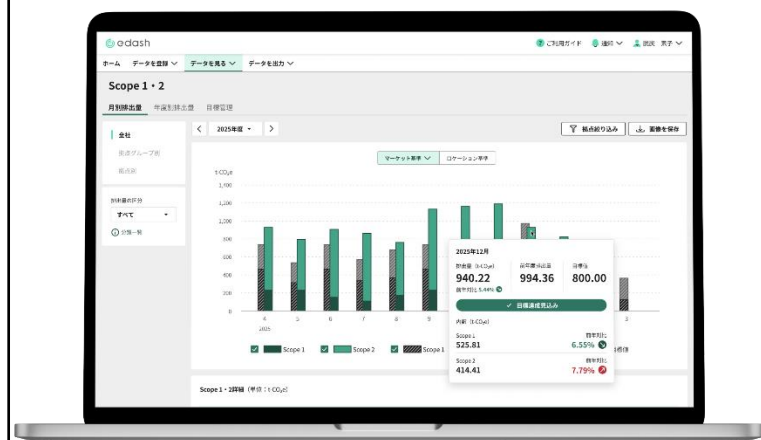
- 温室効果ガスの排出量を簡単に可視化できるツールを県内企業に無償で提供し、2050年カーボンニュートラルに向けた取組を促進

事業の概要

- 宮崎県は、手軽に温室効果ガス排出量を可視化できるサービスを提供することで、県内企業の脱炭素施策の検討・実施を支援している。
- 参加企業は、電気やガス、ガソリン等の請求書データをアップロードするだけで、自社の温室効果ガス排出量をダッシュボード化したり、削減目標の達成に向けたアプローチに関する専門家の助言を受けたりすることができる。
- 参加の促進のため、県は、初年度分のサービス利用料を負担したり、参加企業が太陽光発電設備を導入する際の補助金額を引き上げたりしている。

[利用イメージ]

[県内企業の参加促進に向けたキャンペーンの実施要領]



ポイント1

かんたんに見える化

請求書をアップロードするだけで！
エネルギー使用量・コスト・CO₂排出量を手間なく見える化

ポイント2

削減方法を提案

自社のエネルギーコストや
CO₂排出量の削減方法を
e-dashが提案

ポイント3

参加・利用費なし

2026年2月末まで
すべて無料※

ひなたゼロカーボン加速化事業補助金

太陽光発電設備導入 補助額が **3万円/kW → 5万円/kW**に増額
(補助上限額：600万円)

宮崎県 ひなたゼロカーボン

検索

※2026年2月末まですべてのサービスを無料で利用できます。
2026年3月以降もご利用継続する場合、e-dashサービス利用料はお客さまのご負担となります。

※「e-dash」は、温室効果ガスの排出量の可視化サービス

16 県内企業の温室効果ガス排出量の可視化を通じて脱炭素施策を支援【宮崎県】

事業効果



- 従来、自治体側で把握が困難だった域内中小企業の詳細な排出量データを、一元的に把握・分析できる基盤を構築したことで、エビデンスに基づいた脱炭素施策の立案が可能となった。
- 域内企業に対する温室効果ガスの排出量の可視化の委託事業を実施した初めての自治体だったこともあり、「宮崎県×e-dash」モデルについて、全国の自治体に関心を示すこととなった。実際に同様の事業が2024年度以降に各自治体で実施されるなど、地域企業の脱炭素化の礎を築いた。
- 参加企業の8割が「脱炭素経営に取り組む参考になった」等、ポジティブな意見を寄せており、好評を博している。

コスト



イニシャルコスト ※税抜

6,974千円

ランニングコスト(1年あたり) ※税抜

－円

(内訳) ・システム利用料

6,974千円

(内訳)

－円

(備考)

(備考) 初年度の温室効果ガスの可視化支援は県が支援するが、以降支援継続を希望する事業者は個別に契約・運用するため、県として継続的な運用費負担は発生しない。



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

- R6.7～R7.3 庁内調整（6か月）
- R7.4～5 事業者選定（1か月）
- R7.6～7 県内参加事業者募集（2か月）
- R7.8～ システム利用開始



サービス提供事業者等

サービス提供事業者

e-dash株式会社

サービス名

e-dash

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

株式会社宮崎銀行、宮崎県商工会議所連合会、宮崎県商工会連合会、（一社）宮崎県産業資源循環協会等



担当部署 宮崎県環境森林部環境森林課

電話 0985-26-7084

メール kankyoshinrin@pref.miyazaki.lg.jp

16 県内企業の温室効果ガス排出量の可視化を通じて脱炭素施策を支援【宮崎県】



(総務省)

取組の経緯・きっかけを教えてください。

IPCC（気候変動に関する政府間パネル）の報告書を受けて日本が宣言した「2050年カーボンニュートラル」の実現に向け、県内事業者の脱炭素経営を推進するための意識啓発が急務となっていました。脱炭素化への第一歩は「自社の排出量を正確に把握すること」にあると認識していますが、従来の手計算による算定作業は事業者にとって心理的・作業的ハードルが非常に高く、取組への大きな抵抗感となっていました。

そこで、電気料等の請求書をシステムにアップロードするだけで手軽に算定・可視化ができるツール（e-dash）を導入し、初年度の費用を県が負担することで、事業者が「手軽に・正確に」現状を把握し、具体的な削減アクションへとスムーズに移行できる環境を提供することとしました。



(宮崎県)

**工夫した点を教えてください。**

出来るだけ事業者の取組ハードルを下げるため、何点か工夫しました。1つは、手入力の手間を排除するため、請求書アップロードのみで完結する仕組みを採用したことです。また、県が事業を実施している期間中は「参加・利用料無料」としコスト障壁を撤廃したことも工夫点です。

その他、県内の金融機関や商工団体と連携して周知・広報活動を行い、各社・団体の取引先に直接説明を行うことで、190社もの事業者に参加いただくことができました。

**今後の展望を教えてください。**

本事業を通じて得られた事業者のニーズや算定プロセスの課題を分析し、来年度以降においても、支援内容のブラッシュアップ（改善）を行いながら、継続的に事業を実施していく予定です。



【参考情報】 人口：104.8万人（令和7年1月1日現在）
関連URL：宮崎県ホームページ（<https://www.pref.miyazaki.lg.jp/>）

17 県が「電子契約システム」の共同調達を主導し、事業者の利便性向上を実現【岐阜県】 <共同調達>

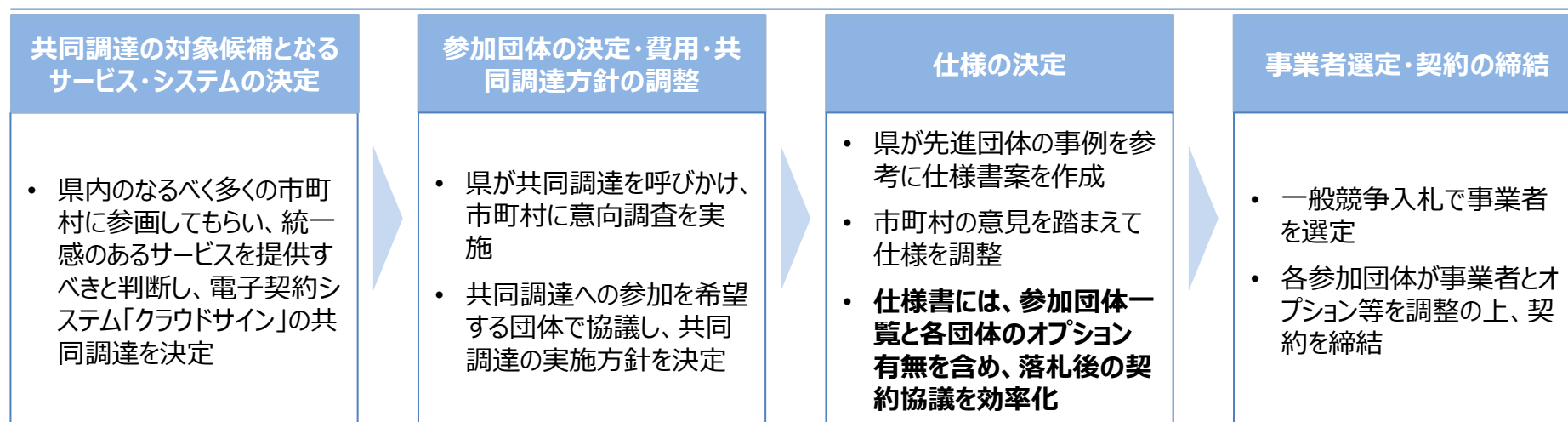


- 契約締結に係る各種作業をデジタルで完結できる電子契約システムを県及び県内16団体で導入。**参加団体間で同一のサービスを提供し、事業者の利便性向上**
- 仕様書作成から事業者選定まで、協議会で実施し、**市町村の調達業務の負担軽減**

事業の概要

- 岐阜県と県内市町村が参加する“岐阜県・市町村DX推進連絡協議会”が主導し、令和5年5月に、契約締結に係る各種作業（契約書作成、契約締結、契約書管理等）をデジタルで完結できる電子契約システム「クラウドサイン」の共同調達を実施。
- 共同調達には県及び県内16団体が参加し、**参加団体間で同一のサービスを提供**することで、**事業者の利便性向上**にも寄与。
- 仕様書作成や事業者選定を協議会で実施し、市町村の業務負担を軽減。また、入札時の仕様書に、参加団体の一覧及びそれぞれの団体におけるオプションの有無等を含めることで、落札後の契約協議を効率化。

共同調達のプロセス



17 県が「電子契約システム」の共同調達を主導し、事業者の利便性向上を実現【岐阜県】

< 共同調達 >

事業効果



費用削減
(割引効果)

概算見積りの時点で、**標準価格から概ね5割以上の割引効果**が得られた。



市町村の
負担軽減

市町村は、**仕様書策定や事業者選定を行う必要がないため、事務負担が軽減**されている。



団体間の
連携強化

参加団体内で**同一のサービス**を利用することで、**情報共有による運用の効率化**につながった。

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 ※税込

39千円

(内訳) ・導入支援コンサル費用

39千円

(備考) 県庁分のみ

ランニングコスト(1年あたり) ※税込

770千円

(内訳) ・システム利用料

770千円

(備考) 県庁分のみ



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
(SaaSを各参加団体で利用)



参加団体数・費用按分

共同調達の
推進組織

県が事務局を務める「岐阜県・市町村DX推進連絡協議会」

参加団体数

R5 17団体

費用の
按分方法

—



担当部署 岐阜県総合企画部未来創成局デジタル戦略推進課 電話 058-272-8153 メール c11178@pref.gifu.lg.jp

17 県が「電子契約システム」の共同調達を主導し、事業者の利便性向上を実現【岐阜県】

< 共同調達 >

共同調達のスキーム

岐阜県・市町村DX推進連絡協議会

(事務局：岐阜県)

② 共同調達仕様検討

③ 一般競争入札 (事業者選定)

事業者

⑤ 契約締結

共同調達参加団体

市町村

岐阜県

① 共同調達参加 の意思表示

④ 入札結果通知

調達・運用に係る役割分担

仕様書作成	協議会
事業者選定	協議会
契約締結	各参加団体
調達方式	一般競争入札

スケジュール

検討開始から共同調達実施までの期間 12か月

スケジュールの内訳

R4.5～ オンライン申請活用部会にて、県内市町村へ実証実験への意向調査

R4.12 参加団体の決定、費用、共同調達方針の調整

R5.1 仕様検討会

R5.4 入札実施（協議会）

R5.5～ 各団体が契約締結

R5.10～ 一部所属で運用開始（県庁）

R6.4～ 全庁導入（県庁）

17 県が「電子契約システム」の共同調達を主導し、事業者の利便性向上を実現【岐阜県】

< 共同調達 >



(総務省)

取組の経緯・きっかけを教えてください。

県では、アフターコロナ時代の新たな社会・経済を創るため、デジタル・トランスフォーメーション（DX）を推進し、県民への行政サービス向上、県内事業者の生産性向上を図ってきました。令和3年には、DXをオール岐阜県で推進するため、市町村長及び各界代表者等で構成する「岐阜県デジタル・トランスフォーメーション推進協議会」を設置し、県内市町村と協力しながら、DXを進めてきました。

そのような中、県庁において、契約事務のDXを進めようとした時に、**県内の市町村が個別にデジタル化に取り組むのは非効率であり、事業者の目線で考えても、県内の市町村でサービスがバラバラでは利便性が悪い**と考えました。

そこで、電子契約システムを県庁と県内市町村とが共同で調達する方針で検討を進め、令和5年度に共同調達を実施し、令和6年度から県を含む17の団体で、同一の「電子契約システム」の運用を開始するに至りました。

なお、県としては、県内市町村が同一のサービスを展開できるよう調整を進めるところまで支援し、事業者との契約は、各市町村が個別に締結する整理としています。



(岐阜県)



共同調達するシステムの仕様を作成するにあたり、どのように合意を形成しましたか。

県と市町村が参加する協議会で意見交換をしながら、合意形成していきました。

まず、協議会が、先進団体の資料を参考に仕様書のたたき案を作成し、仕様検討会や意見照会を通じて参加自治体の意見を収集しました。その後、収集した意見を仕様書案に反映し、確定させました。



工夫したポイントなどありますか。

導入コンサルなどのオプションの可否について、協議会で事前に照会することで、入札の段階でオプション等の希望を踏まえた参加団体一覧を仕様書に含めている点です。各団体が事業者と個別に調整する必要がないため、入札後、速やかに契約に移ることができます。



【参考情報】 人口：195.1万人（令和7年1月1日現在）
関連URL：岐阜県ホームページ（<https://www.pref.gifu.lg.jp/>）

18 県・協議会・一部事務組合が、調達案件の募集・勉強会・調達・参加団体拡大まで一貫通貫で推進【長野県】 <共同調達>

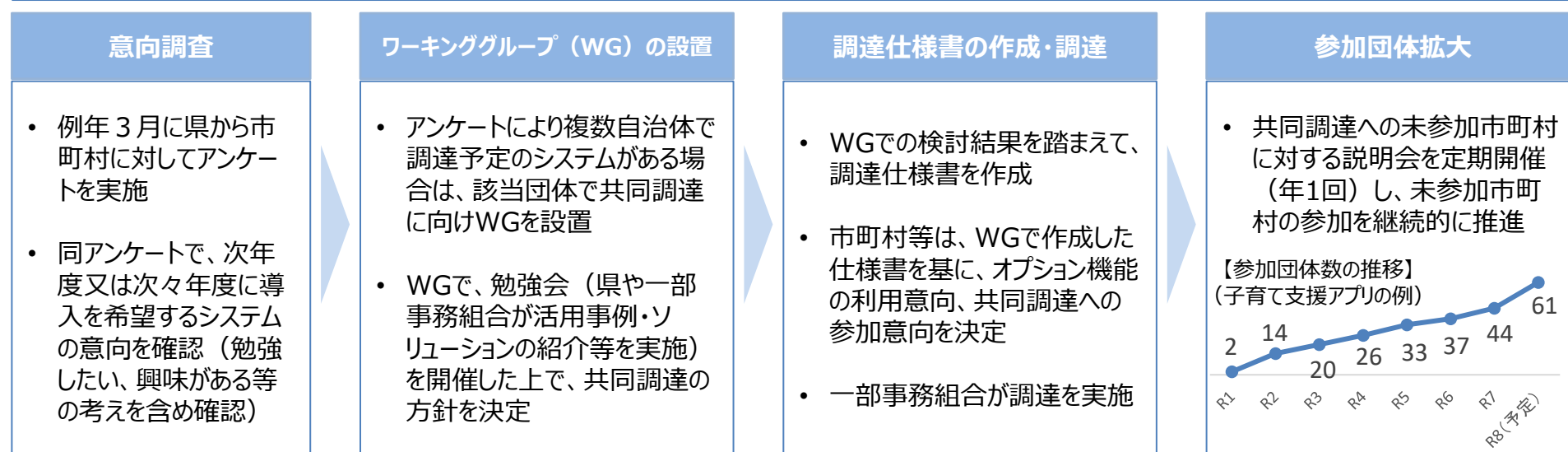


- 共同調達に向けた情報共有や仕様の検討等を行う目的で、協議会を設置
- 共同調達案件の募集から、勉強会・調達・参加団体拡大に至るまで一貫通貫で推進

事業の概要

- 県及び市町村等、若しくは市町村間で共通的に利用するシステム・基盤等の**共同調達に向けた情報共有や仕様の検討等を行う目的で、長野県先端技術活用推進協議会を設置。**
- 協議会において、**共同調達案件の募集・とりまとめ、テーマごとのワーキンググループ（WG）の設置、勉強会の開催**を実施し、調達方針決定後は、**一部事務組合が主体となって調達を実施。**
- 共同調達への参加は任意のタイミングでできるため、導入を迷う自治体は、先行導入自治体に相談した上で検討可能。実際に、「子育て支援アプリ」は、**毎年、共同調達への参加団体が拡大。**

共同調達のプロセス



18 県・協議会・一部事務組合が、調達案件の募集・勉強会・調達・参加団体拡大まで一貫通貫で推進【長野県】 <共同調達>

事業効果



市町村の負担軽減

一部事務組合が事業者と契約を行い、参加団体は一部事務組合に負担金を支払うことでシステムを利用できるため、**予算要求に向けた作業（資料作成、財務部門からの質問対応等）や調達・契約事務（仕様検討、公告、入札、契約締結等）に係る参加団体の負担が軽減された。**



小規模団体のDXの加速

「子育て支援アプリ」は、共同調達に参加した場合の負担額を、出生数に応じて変動させる運用にする等、**人口規模の小さい団体に配慮した公平な仕組みとしており、小規模団体のシステムに導入に繋がっている。**



団体間の連携強化

他団体との交流の機会が増え、**意見交換や情報共有が活発**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

0円

(内訳)

0円

(備考)

ランニングコスト(1年あたり) ※税抜

13,176千円

(内訳) アプリケーション利用料

13,176千円

※1 アカウントあたりの料金は非公開

(備考) アプリケーション利用料は共同調達に参加している団体の出生数の合計によって変動



サービス提供事業者等(子育て支援アプリの例)

サービス提供事業者

母子モ株式会社

サービス名

母子手帳アプリ 母子モ(子育て支援アプリ)

運用形態

パッケージ製品をクラウド環境で運用(SaaSを各参加団体で利用)



参加団体数・費用按分(子育て支援アプリの例)

共同調達の推進組織

- ・共同調達に至るまでの検討：県と長野県市町村自治振興組合が共同運営する「先端技術活用推進協議会」のWG
- ・調達案件の決定後：長野県市町村自治振興組合

参加団体数

- R1. 2団体 R2. 14団体(12団体追加)
- R3. 20団体(6団体追加) R4. 26団体(6団体追加)
- R5. 33団体(7団体追加) R6. 37団体(4団体追加)
- R7. 44団体(7団体追加) ※R7は12月末現在

費用の按分方法

参加団体の前々年度の出生数に応じて按分



担当部署 長野県市町村自治振興組合電子自治体推進部門

電話 026-232-4921

メール info@union.nagano-map.lg.jp

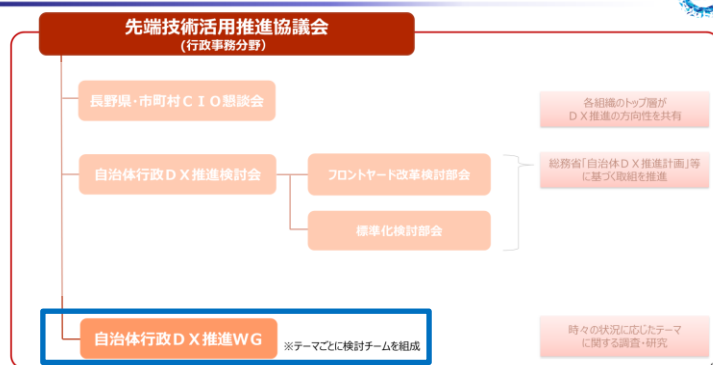
18 県・協議会・一部事務組合が、調達案件の募集・勉強会・調達・参加団体拡大まで一貫通貫で推進【長野県】 <共同調達>

共同調達のスキーム

①調達方針の決定まで

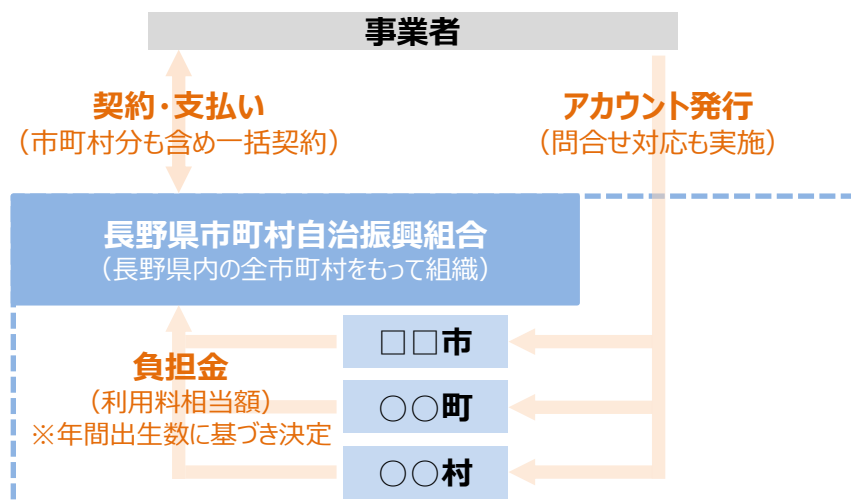
長野県先端技術活用推進協議会において設置するWGで検討

先端技術活用推進協議会



②契約手続

長野県市町村自治振興組合が市町村分も含め事業者と契約



調達・運用に係る役割分担

仕様書作成	長野県先端技術活用推進協議会（WG）
事業者選定	長野県市町村自治振興組合
契約締結	長野県市町村自治振興組合
調達方式	随意契約（プロポーザル方式〔企画競争〕）



スケジュール（子育て支援アプリの例）

検討開始から共同調達実施までの期間 1年11か月

スケジュールの内訳

- H30.1 市町村向け説明会
- H30.3 市町村アンケート調査
- H30.4 導入に前向きな団体への意向確認（公募型プロポでよいかの確認）
- H30.8～ RFI実施
- H30.10～ 必要機能等の仕様検討
- R1.8 当該仕様での共同調達参加団体募集
- R1.9 公募型プロポーザルを実施し、サービス事業者を決定
- R1.12 プロポーザル選定事業者の製品を独自で導入済みだった2団体により利用を開始

18 県・協議会・一部事務組合が、調達案件の募集・勉強会・調達・参加団体拡大まで一貫通貫で推進【長野県】 <共同調達>



(総務省)

取組の経緯・きっかけを教えてください。

長野県内の全市町村で組織する一部事務組合「長野県市町村自治振興組合」は、情報化に関する企画・立案をはじめ、システムの共同構築・運用並びに人材育成事業（研修）等を実施しており、市町村における事務経費の削減、事務負担の軽減並びに職員の情報化に係る技術・能力の向上を図るため、電子自治体推進部門を設置しています。

「長野県先端技術活用推進協議会」の取組として、毎年、次年度の活動方針に関するアンケートをとっており、その中で複数の市町村が次年度に調達予定（興味がある等を含む）のシステムがあれば、WGが設置され、勉強会や共同研究が行われます。

平成30年度、子育て支援アプリ「母子モ」を調達する予定の団体が複数あったため、同協議会でWGを設置、共同調達に向けた検討後に共同調達が行われました。

なお、調達後の活動は、「長野県市町村自治振興組合」が引き継いでいます。

長野県及び
長野県市町村
自治振興組合**共同調達の取組の中で、工夫したポイントがありますか。**

1 つは、あるシステムを共同調達することを決定するまでは、そのシステムの導入を検討している団体が参加するWGで共同で検討を行い、共同調達を行う段階になれば、事務局である一部事務組合が主体となって調達事務を行うスキームにした点です。事務局の負荷が抑制されつつも、団体間の活発な意見交換が期待でき、スムーズな合意形成に至りやすくなっています。

他にも、仕様検討時、公告前、調達後（毎年システムごとに決められた日）に都度意向調査を行い、共同調達に参加するタイミングを複数回設けることで、参加のハードルを下けている点も、工夫したポイントです。共同調達に参加するか迷っている団体は、先行して調達した団体に相談した上で、参加を検討できます。

さらに、仕様の自由度を高く保っているところも、工夫したポイントです。基本機能については共同調達に参加する全団体に契約していただきますが、オプション機能の追加は自由なので、各団体が個別に事業者と協議・調整できます。また、仕様が希望に沿わない場合は、共同調達に参加せずに独自調達することも可能です。



【参考情報】 人口：201.2万人（令和7年1月1日現在）
関連URL：長野県ホームページ（<https://www.pref.nagano.lg.jp/>）

19 府が市町村の希望を反映しつつ、「文書管理・電子決裁システム」の共同調達を主導【大阪府】 <共同調達>

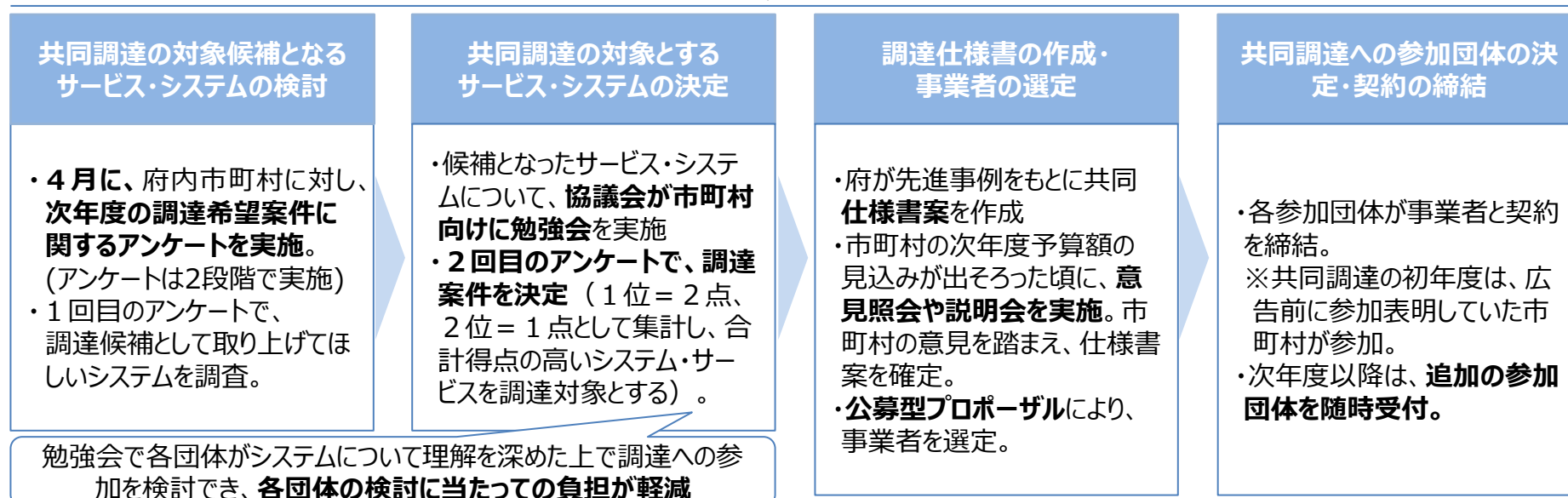


- **仕様書作成から事業者選定まで、協議会事務局が主体で実施し、市町村の調達業務の負担軽減。意見照会や説明会を実施し、市町村のニーズを反映した仕様書を作成。**
- **市町村のニーズを吸い上げ、「文書管理・電子決裁システム」を共同調達**

事業の概要

- 令和2年度に、府と府内43市町村で構成される会議体“GovTech大阪”を設置し、**価格でのスケールメリットや参加団体の拡大、団体間のノウハウ共有を目的に、府内市町村のシステム等の共同調達を実施。**
- 会議体の事務局を務める府が主体となって、**仕様書作成から事業者選定まで実施し、市町村の調達業務の負担を軽減。調達案件の決定や仕様書作成の際は、市町村に対してアンケートや説明会を実施し、ニーズに沿った共同調達を実施。**
- 令和4年度は、市町村のニーズが上位であった「文書管理・電子決裁システム」の共同調達を実施。

共同調達のプロセス



19 府が市町村の希望を反映しつつ、「文書管理・電子決裁システム」の共同調達を主導【大阪府】

< 共同調達 >

事業効果



費用削減
(割引効果)

標準価格から概ね **2 割程度以上の割引効果**が得られた。



市町村の
負担軽減

仕様書作成から事業者選定までは事務局が主体で実施しているため、市町村における業務負担が軽減。



小規模自治体の
DXの加速

小規模自治体においてもシステムの導入が進んだ。

(他の案件では、電子申請システムやチャットツールが、令和 7 年度に全市町村で導入済みとなった。また、電子契約システムは、令和 8 年度には府内43団体中31団体で導入済みとなる見込み。)



団体間の
連携強化

ノウハウ・好事例の横展開の場として、年に 1 回定例会を開催。自治体の垣根を越えて、庁内からの問合せ対応や廻り決裁の運用等の具体的な悩みについての意見交換を実施。

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) 各参加団体が直接事業者と契約するため、各参加団体の職員数やデータ容量による

ランニングコスト(1年あたり) ※税抜

－円

(内訳)

－円

(備考) 各参加団体が直接事業者と契約するため、各参加団体の職員数やデータ容量による



サービス提供事業者等

サービス
提供事業者

株式会社日立システムズ

サービス名

ADWORLD (文書管理・電子決裁システム)

運用形態

パッケージ製品をクラウド環境で運用
(SaaSを各参加団体で利用)



参加団体数・費用按分

共同調達の
推進組織

府が事務局を務める会議体「GovTech大阪」

参加団体数

R4 3 団体 / R5 6 団体 (3 団体追加)
R6 6 団体 / R7 7 団体 (1 団体追加)

費用の
按分方法

市町村との費用按分なし (参加団体が直接事業者と契約)
※市町村の負担費用は、事業者からの提案価格によって決定



担当部署

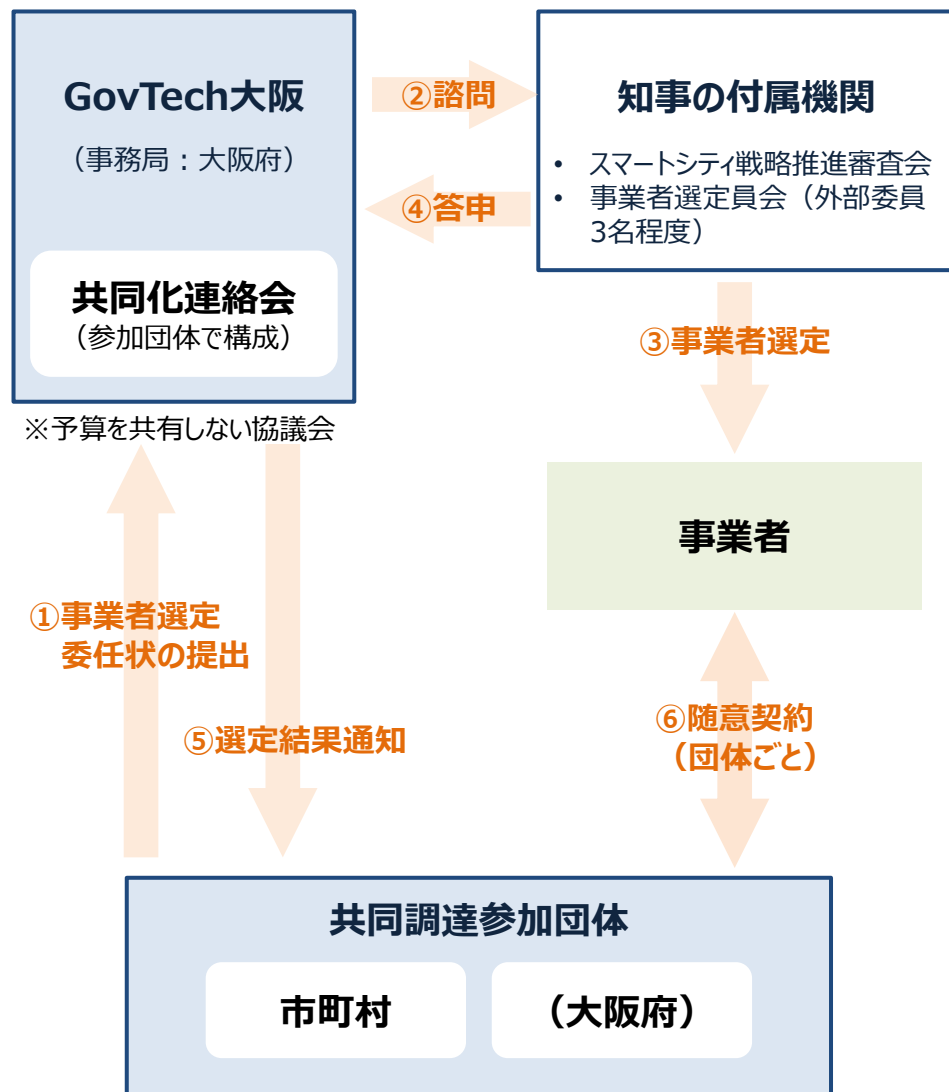
大阪市町村スマートシティ推進連絡会議 (GovTech大阪) 事務局
(スマートシティ戦略部戦略推進室地域戦略推進課市町村DXグループ)

電話 06-6210-9097

メール govtechosaka@gbox.pref.osaka.lg.jp

19 府が市町村の希望を反映しつつ、「文書管理・電子決裁システム」の共同調達を主導【大阪府】 <共同調達>

共同調達のスキーム



調達・運用に係る役割分担

仕様書作成	協議会 (GovTech大阪)
事業者選定	協議会 (GovTech大阪)
契約締結	各参加団体
調達方式	随意契約 (プロポーザル方式〔企画競争〕)

スケジュール

検討開始から共同調達実施までの期間 1年2か月

スケジュールの内訳

- R3.4～6 府内市町村への意向調査
- R3.8～10 府内市町村向けに勉強会を実施 (3回)
- R3.10 府内市町村向けに調達方針や予算要求に係る説明会を実施、共同調達への参加意向調査
- R3.10～R4.3 共同仕様書の作成
- R4.2 参加予定団体への共同仕様書案の説明会を開催
- R4.4 公募開始
- R4.5 プロポーザルによる事業者の選定
- R4.6～7 各団体が契約締結
- R4.12～R5.3 システムの利用開始
- R6.1～ 後乗り参加希望団体がシステムの利用開始予定

19 府が市町村の希望を反映しつつ、「文書管理・電子決裁システム」の共同調達を主導【大阪府】 <共同調達>



(総務省)

府が共同調達を取りまとめに踏み切ったのは、どのような経緯があったのですか。

2020年3月に大阪府市共同で「大阪スマートシティ戦略Ver1.0」を策定し、住民QoL（生活の質）向上を目指すこと、そのために住民に近い市町村と連携して取り組む方針を掲げました。また、戦略の実施主体として、2020年4月に大阪府スマートシティ戦略部を新設しました。

スマートシティ戦略部で、市町村支援を進める中で、**全43市町村にヒアリング**を行ったのですが、その中で、「コロナ禍を受けて行政手続のオンライン化」が急務であること、職員のテレワークの促進のため「LGWANに対応したチャットツールの導入」が必要であることが浮き彫りとなりました。一方、コロナ禍を受けて財政状況は中長期的に悪化が避けられず、特に人口規模の小さい市町村からはシステム調達に対する財政的・人的負担が大きいとの声もありました。

これに対するアプローチとして、**行政DXの推進を通じた住民QoLの向上や業務効率化と財政負担の緩和を目指して、府が取りまとめて共同調達を実施**することを決めました。



(大阪府)



調達の過程で、特に苦労していることは何ですか。それに対してどのような工夫をしていますか。

府が市町村の意見を取りまとめながら共同調達の仕様書案を作成するため、市町村ごとに要望する内容が異なる場合には、合意形成のために調整が必要になります。

仕様書を作成するにあたっては、まず、府が先進団体の仕様書を集めつつ、アンケート等で市町村ニーズを聞き取り、仕様書のたたき案を策定します。市町村の次年度予算額の見込みが出揃った頃に、意見照会や説明会を実施し、寄せられた意見を踏まえ、仕様書案を確定させるという流れで進めています。このため、市町村ごとに要望する内容が異なる場合、全ての団体が満足する仕様書にはなりません。

この課題に対しては、**仕様書作成の過程で、意見照会で寄せられた意見をどのように反映したかについて、市町村向けの説明会を開催し、時間をかけて丁寧に説明することで、合意形成を図っています。**

また、府のアドバイザー事業で、例年6～8月頃に市町村を訪問していますが、その際に、共同調達への参加を促しています。



【参考情報】人口：877.2万人（令和7年1月1日現在）

関連URL：大阪府ホームページ（https://www.pref.osaka.lg.jp/o060030/digital_gyosei/govtechosaka/index.html）

20 2県1市が予算編成・財政運営支援システムの共同調達を実施【新潟県・長野県・長野県佐久市】 < 共同調達 >

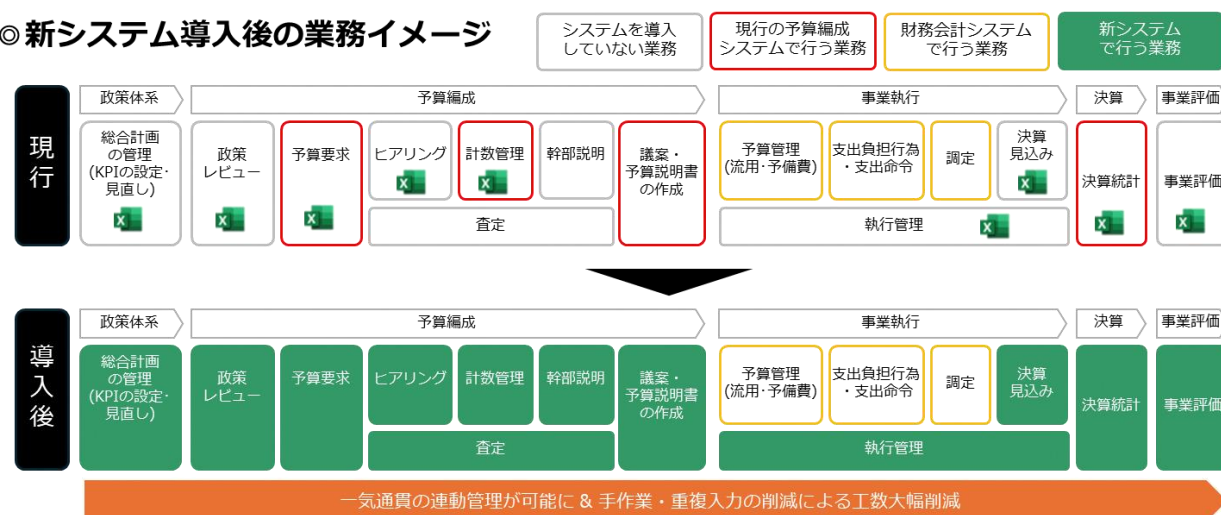


- SaaSモデルであるため、制度改正に対して定額コストで継続的にシステムが更新できる
- 予算編成から評価管理までをシステムで一元管理することで、Excelなどの二重管理が解消され、カスタマイズ性の高い計数管理機能により、庁内照会の手間が解消

事業の概要

- システムの更改年度が同じである新潟県・長野県・長野県佐久市がプロポーザル方式による共同調達を実施し、①SaaSモデル、②予算編成から評価管理までシステムで一元管理、③計数管理機能の充実という3つのポイントから、WiseVine社の『WiseVine Build&Scrap』を選定。
- 現行システムは改修の都度、多額のコストが発生してしまうという課題を抱えていたが、新システムは制度改正に対して定額コストで継続的に更新ができ、従来発生していた改修費用が不要。
- 予算編成業務の機能強化に加え、システム外で管理していた予算の執行管理や、事業評価などの業務を一元管理が可能となり、Excelや紙との二重管理や、庁内照会の手間が解消され、業務効率化に期待。

◎ 新システム導入後の業務イメージ



20 2県1市が予算編成・財政運営支援システムの共同調達を実施【新潟県・長野県・長野県佐久市】 < 共同調達 >

事業効果

費用削減
(割引効果)

デジタル活用推進事業債の活用により、イニシャルコストに係る財政負担が大幅に軽減された。

団体間の
連携強化

仕様書等の作成、事業者の選定事務などを参加団体間で役割分担することができ、1団体当たりの事務負担を軽減することができた。

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	802,000千円	ランニングコスト(1年あたり) ※税抜	66,000千円
(内訳) ・導入費用(全団体計)	802,000千円	(内訳) ・SaaS利用料(全団体計)	66,000千円
(備考) デジタル活用推進事業債による交付税措置見込額: 396,500千円		(備考)	



サービス提供事業者等

サービス
提供事業者

株式会社WiseVine

サービス名

WiseVine Build&Scrap

運用形態

パッケージ製品をクラウド環境で運用
(SaaSを各団体で利用)

参加団体数・費用按分

共同調達の
推進組織長野県・新潟県・佐久市予算総合管理システム共同調達連
絡会議

参加団体数

3団体

費用の
按分方法団体規模に応じて按分
ただし、各団体独自の事由による費用は該当団体で負担

担当部署

新潟県総務部財政課
長野県総務部財政課
長野県佐久市総務部財政課

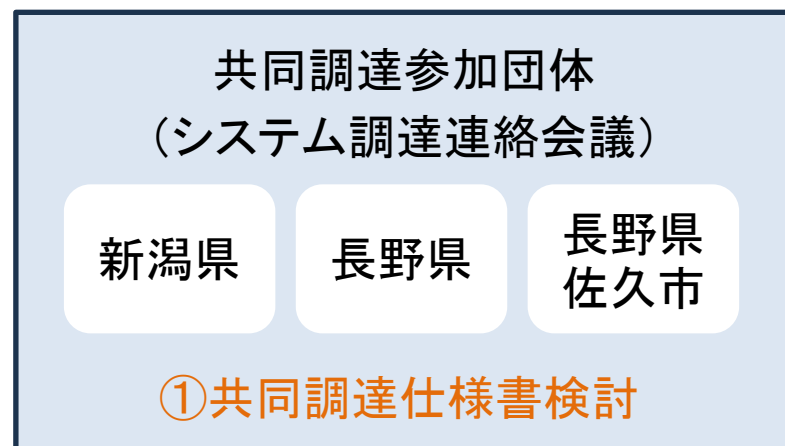
電話

025-280-5704
026-235-7039
0267-62-3032

メール

ngt010040@pref.niigata.lg.jp
zaisei@pref.nagano.lg.jp
zaisei@city.saku.lg.jp

20 2県1市が予算編成・財政運営支援システムの共同調達を実施【新潟県・長野県・長野県佐久市】 <共同調達>

 共同調達のスキーム

②事業者選定

③随意契約
(団体ごと)

事業者

調達・運用に係る役割分担

仕様書作成	システム調達連絡会議
事業者選定	長野県（幹事県）・新潟県・長野県佐久市
契約締結	各参加団体
調達方式	随意契約（プロポーザル方式〔企画競争〕）



スケジュール

検討開始から共同調達実施までの期間 11か月

スケジュールの内訳

～R7.4	各団体による個別検討
R7.5～	システム導入に向けた協議を開始
R7.7～8	RFI実施
R7.9	仕様の詳細を決定
R7.10～12	公募型プロポーザル実施
R7.12	事業者決定
R8.2～3	各団体が契約締結
R9.10～	システム運用開始（予定）

20 2県1市が予算編成・財政運営支援システムの共同調達を実施【新潟県・長野県・長野県佐久市】 < 共同調達 >



(総務省)

取組の経緯・きっかけを教えてください。

現行の予算編成システムは、令和10年度に更新時期を迎えます。毎年、国からの新しい交付金が創出されるなど、管理・把握すべき計数や情報が目まぐるしく変化する中、現行システムでは管理が困難でした。また、オンプレミスのスクラッチ開発だったことなどもあり、ベンダーにシステム改修を依頼すると多額のコストが発生するという課題もありました。こうした状況を踏まえ、情報管理の効率性、情報の全体把握や検索性を向上させるため、制度変更柔軟に対応できるなど、自由度の高いシステムへの刷新を検討しました。あわせて、システム外で管理していた関連業務も、これを機会にまとめてシステム化することとしました。

(新潟県、
長野県及び
佐久市)

調達に当たっては、財政負担を大幅に軽減できるデジタル活用推進事業債の活用を模索しました。予算編成システムを始めとする内部管理システムの場合、デジタル活用推進事業債の活用条件は他自治体との「共同調達」であったことから、新潟県、長野県及び長野県佐久市の3団体で調達に向けた調整を行い、共同調達の実現に至りました。

**共同調達するシステムの仕様を作成するにあたり、どのような合意を形成しましたか。**

事前にシステム更新における方向性のすり合わせが十分できていた点、県域を越えた共同調達であったものの、Web会議システムも整備されていたことから、円滑なコミュニケーションが図れていました。



仕様書の作成や、プロポーザルの実施などといった業務を主に担当する自治体を事前に決め、参加団体間で役割分担をすることで、事務的にも非常に効率的に手間を削減して進めることができました。

**システム導入による今後の展望を教えてください。**

システム外で管理していた編成した予算の執行管理や、事業評価などの業務が一元管理できることになり、予算全体の解像度が上がり、EBPMの観点からもより効果的な編成・執行が可能となると考えています。



【参考情報】 人口：新潟県：211.1万人、長野県：201.2万人、佐久市：9.7万人（令和7年1月1日現在）

関連URL：新潟県ホームページ（<https://www.pref.niigata.lg.jp>）、長野県ホームページ（<https://www.pref.nagano.lg.jp>）

佐久市ホームページ（<https://www.city.saku.nagano.jp>）

21 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

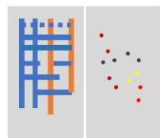
現状

- ・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

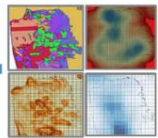
A I 診断

- ・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

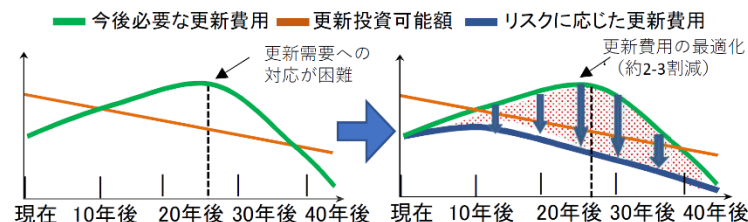
- ・人口減少による水需要の低迷、老朽施設の更新、多発する漏水への対応など厳しい経営状況にある。

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。



21 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

※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	－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)	



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）

21 AIによる水道管路劣化診断で管路の更新作業等を最適化【兵庫県朝来市】



(総務省)

AIによる水道管路劣化診断の取組の経緯・きっかけを教えてください。

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



(朝来市)



取組において、国等の支援制度を活用しましたか。

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



他自治体の視察や照会があった時によく質問されることと回答を教えてください。

Q.本システム導入に係る業務量

A.職員の作業時間：約50時間程度

Q.実際の的中率

A.配水支管での漏水的中率50%（令和3年度実績）

※更新優先順位上位10%の漏水的中率



AIによる水道管路劣化診断の取組の工夫点を教えてください。

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



今後の展望を教えてください。

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



☆担当：朝来市 上下水道部 上下水道課☆

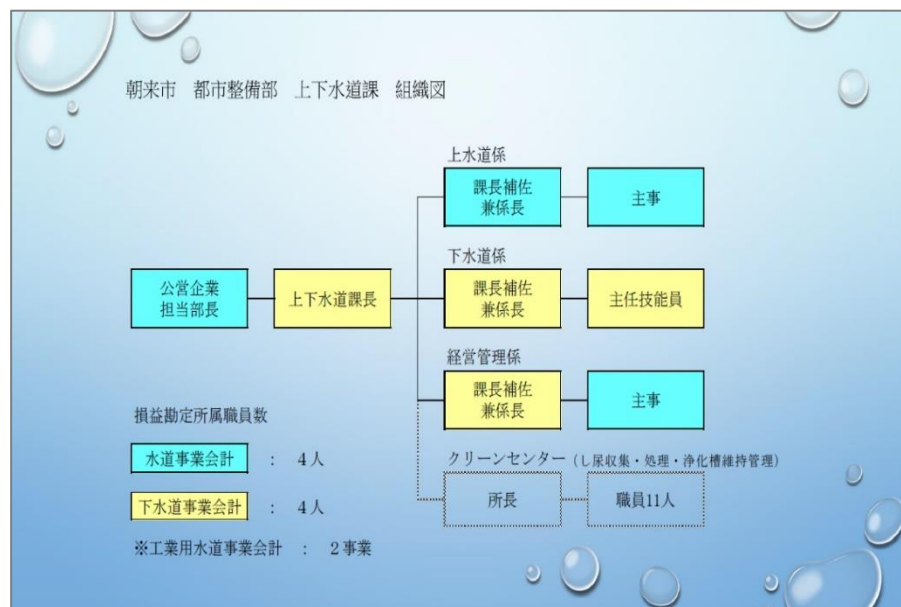
【参考情報】人口：2.8万人（令和7年1月1日現在）

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

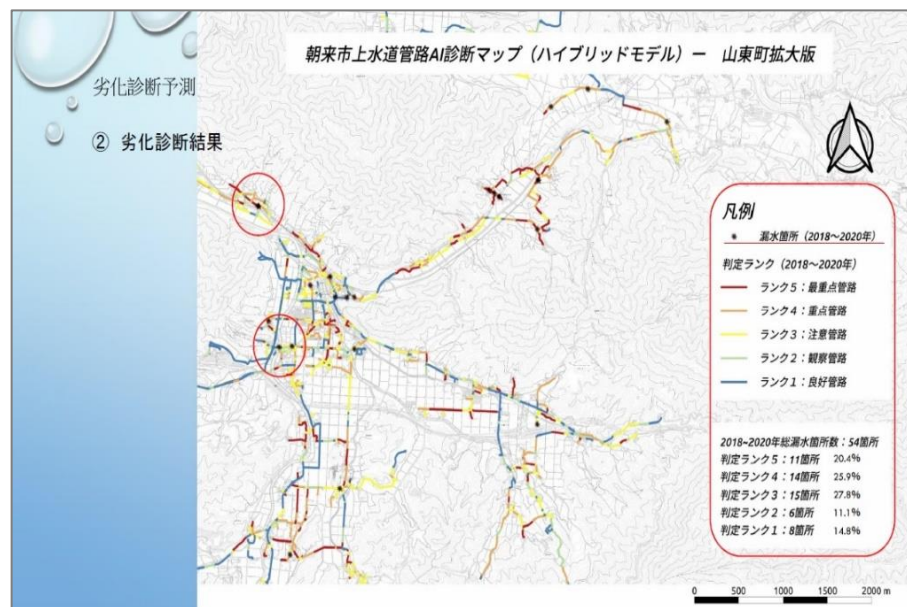
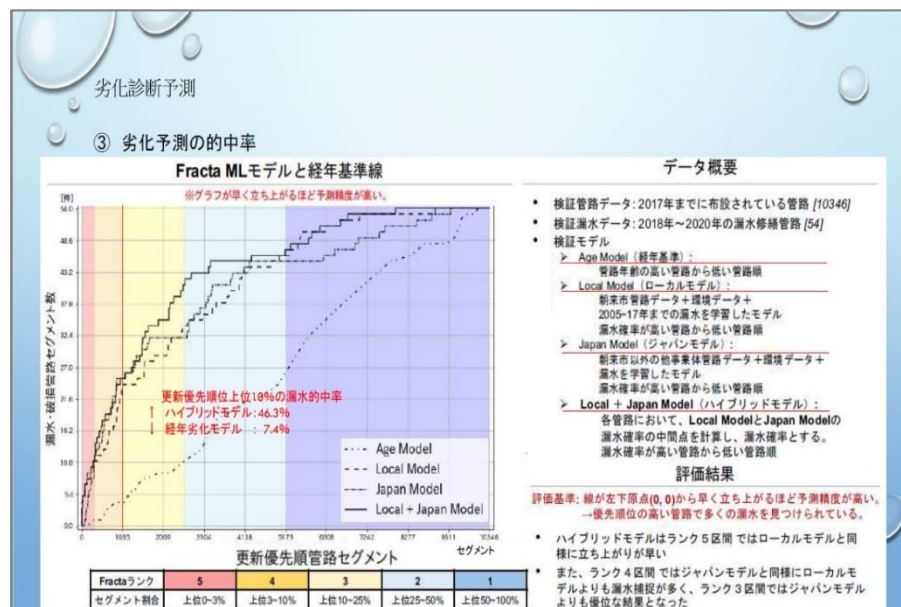
（https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/topics/bukyoku/kenkou/suido/seibi/index_00002.html）

21 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、更新に踏み切れていない！
- 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



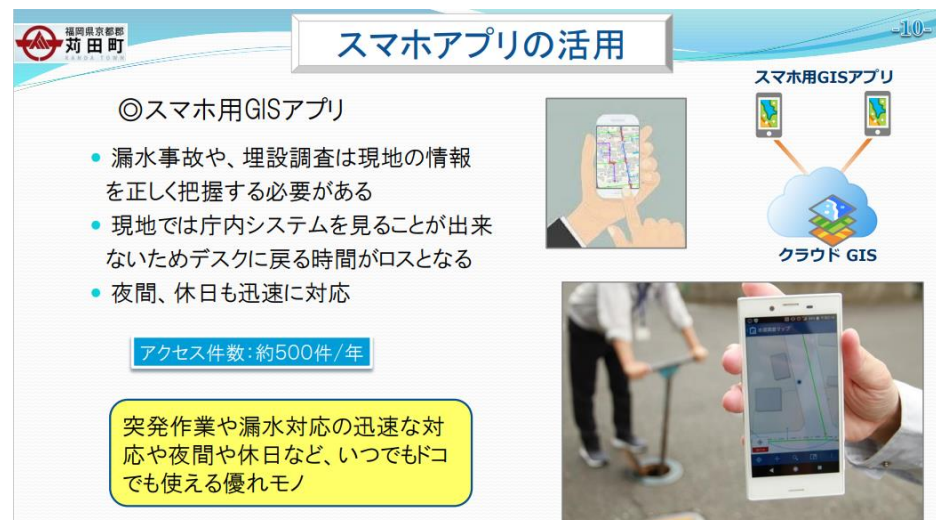
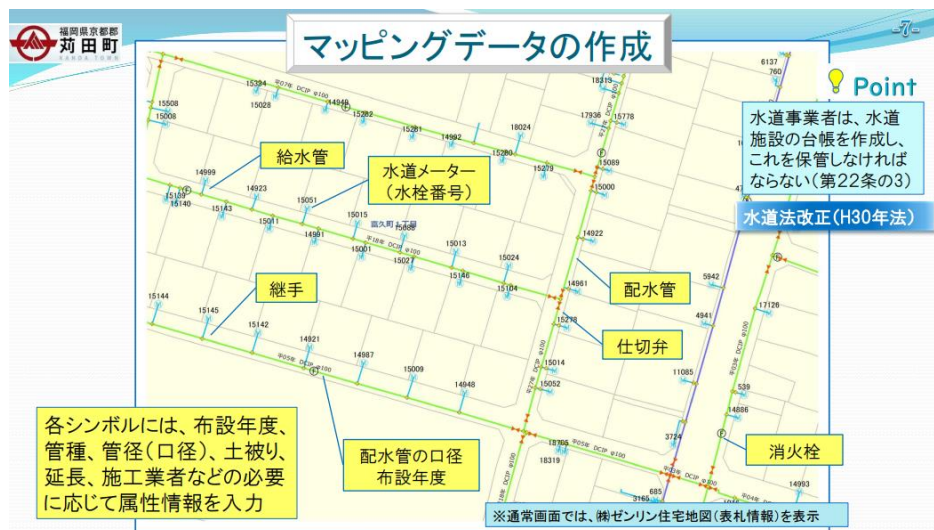
22 水道管路マップの電子化により、業務効率化と突発的な漏水事故等の対応の迅速化を実現【福岡県苅田町】



- 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。**



22 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



※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2,070千円

(内訳) ・GIS共同利用ライセンス料

約2,070千円

(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

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



担当部署 苅田町水道課

電話 093-434-1989

メール suidokyoku@town.kanda.lg.jp

22 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。



22 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)

工夫している点を教えてください。

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による受付を行っており、Webでの申請となるため、来庁回数が少なくなるほか、開庁時間外でも申請が可能となりました。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】人口：3.8万人（令和7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>）

23 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229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
令和5年度	16橋
令和6年度	38橋



23 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、229橋の橋梁点検にかかる経費が、事業費ベースで計6,900万円程度削減できた。(職員の人件費は除く。)
- 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

1,455千円

(内訳) ・機体
・付属機器等

(備考)

ランニングコスト(1年あたり) ※税抜

103千円

(内訳) ・保険料

103千円

(備考)



スケジュール

検討開始から導入までの期間 1年6か月

スケジュールの内訳

H31.1~4	内部調整
R1.5~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 SkyDio
サービス名	DJI PILOT SkyDio2 AEFアプリ
運用形態	—
その他 参画主体	—



担当部署 君津市建設部土木課

電話 0439-56-1688

メール douro-h@city.kimitsu.lg.jp

23 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150万円で、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 土木課☆

【参考情報】人口：8.0万人（令和7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)

24 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

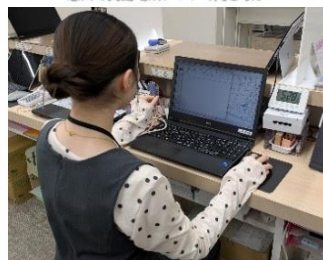
- 全市民の**住基情報**に市保有のさまざまなデータを統合し、**地理情報システム（GIS）**にプロットした「**住民ポイント**」整備・運用。防災訓練のほか、**OpenStreetMap**と連携したハザードマップの配布など各施策に活用。
- 最新の住民情報が反映されたGISデータは**様々な原課で利用され施策決定の基礎資料**となるほか、GIS上で管理する消火栓の位置情報を一般に公開するといったオープンデータとしても活用中。
- 統合GISのさらなる利用促進のため、「**統合GIS活用検討チーム**」を立ち上げ、勉強会を開催。

「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（情報戦略課）



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

24 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	16,000千円
(内訳) ・機器調達・サーバ構築費用	18,000千円	(内訳) ・保守費用	11,000千円
・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戦略課

電話 0242-39-1214

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

24 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行いました。また、同メッシュ単位で**65歳以上のワクチン接種予約未完了者の多い地域の巡回による予約補助サービスを実施**しました。

また、取組開始当初より、**庁内横断の職員による「統合GIS活用検討チーム」を発足し、各所属の課題解決に向けた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 情報戦略課☆

【参考情報】人口：11.1万人（令和7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/>）

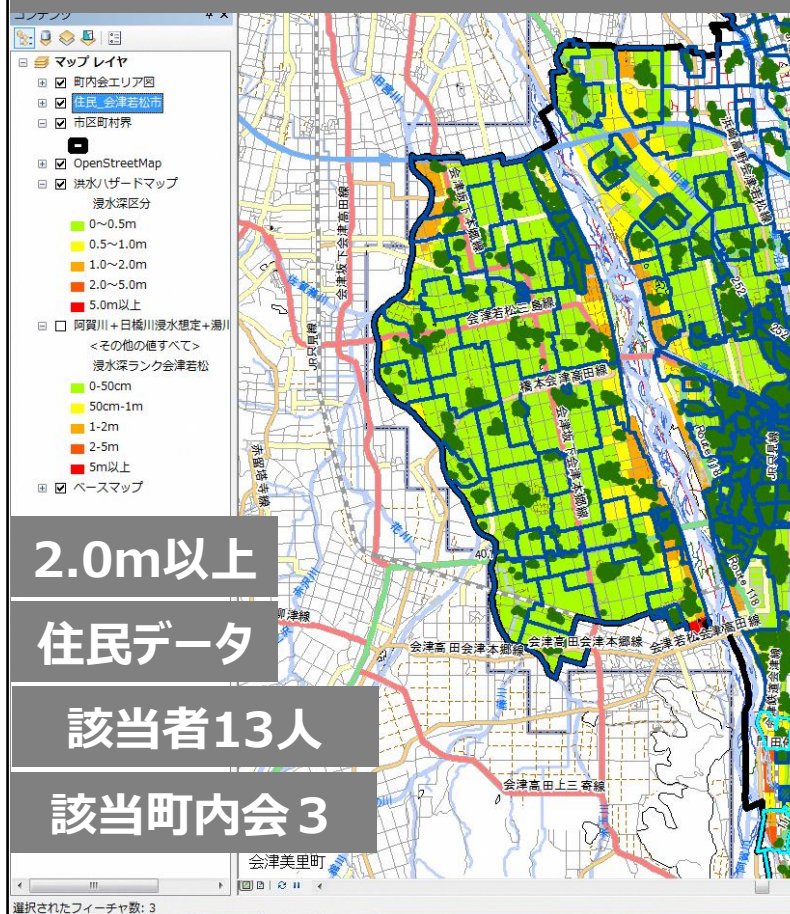
令和4年度 夏のDigi田甲子園 実装部門（市）

（<https://www.cas.go.jp/jp/seisaku/digitaldenen/archives/koushien/chiiki/fukushima.html>）

24 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

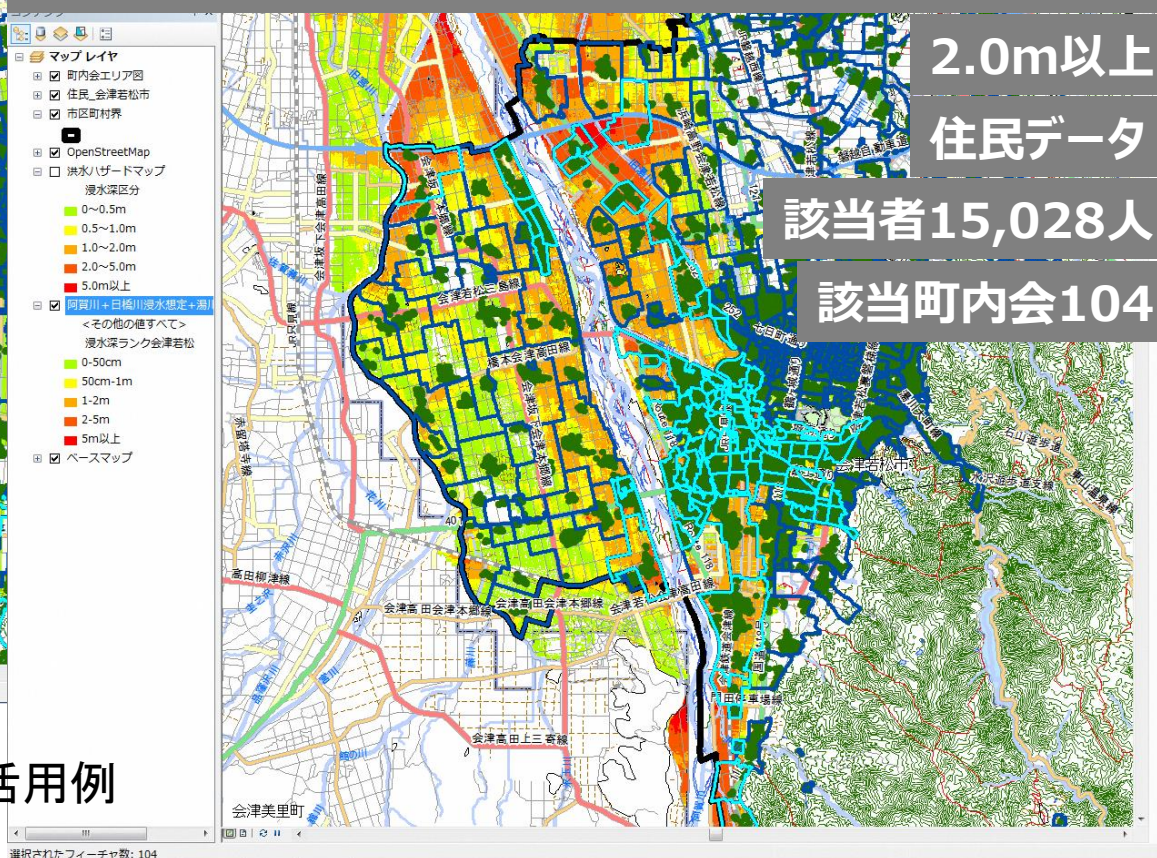
旧 浸水想定区域図 (48時間総雨量236mm)



住民基本台帳と連動した統合GISの活用例

想定最大規模雨量への対応 浸水想定区域

新 浸水想定区域図 (48時間総雨量533mm)



24 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

25 固定資産税の課税対象の把握のため航空写真をAIで分析【埼玉県川越市】



- 1年前の航空写真と現在の航空写真をAIに解析させ、家屋の異動を判定
- 目視の作業に比べ、作業効率・正確性が向上

事業の概要

- 固定資産税の賦課にあたり、課税対象となる家屋の異動を航空写真から判断する際、AIを活用することにより、**目視で作業する場合に比べ、作業時間が短縮され、正確性が向上**している。
- 課税基準日の1月1日に撮影する航空写真を加工してAIに判読させ、1年間で新築や増築、滅失した家屋を抽出させている。
- **AIによる異動判読の結果を職員が検査したうえで**、異動の有無や種別を確定させている。

[サービスイメージ]

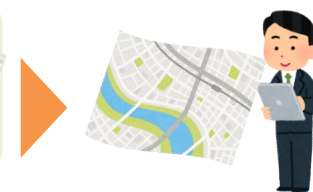
Before



前年と今年の写真を目視で比較するため、

- ✓ 作業時間が膨大で、後続の作業時間に余裕がない
- ✓ 画像の写りが悪い等により、人によって判読結果が異なる可能性がある

After



前年と今年の写真の比較をAIが実施するため、

- ✓ 作業が圧縮され、後続作業にも余裕ができる
- ✓ AIによる判読結果を職員が検査することで、正確性を向上できる

25 固定資産税の課税対象の把握のため航空写真をAIで分析【埼玉県川越市】

事業効果



- 目視による作業に比べ、年間約280時間の作業時間が削減された。
- 作業の正確性が向上し、翌年度の更正処理に必要な時間が約50時間削減された。
- 滅失登記もされておらず、見落とす可能性が高かった未登記家屋の滅失を確実に発見できるようになったことで、課税の公平性、適正性が向上した。

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

12,980千円

ランニングコスト(1年あたり) ※税抜

0円

(内訳) ・航空写真撮影及びAI異動
判読委託費

12,980千円

(内訳)

0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

スケジュールの内訳

R元.8 新聞にて情報入手
R元.9 見積請求及び予算請求
R元.10 仕様書の作成、他市照会及び契約内容精査
R2.6 庁内調整
R2.7 業務委託開始



サービス提供事業者等

サービス提供事業者 昭和株式会社

サービス名 —

運用形態 —

その他参画主体 —



担当部署 川越市財政部資産税課

電話 049-224-5684

メール shisanzei@city.kawagoe.lg.jp

25 固定資産税の課税対象の把握のため航空写真をAIで分析【埼玉県川越市】



(総務省)

取組の経緯・きっかけを教えてください。

従前から、前年度の写真と今年度の写真を比較する作業は目視に頼っており、膨大な処理時間がかかることや、画像の写りが悪く不明確な部分の判断に人の裁量が少なからず入ってしまうことが課題となっていました。その状況で、令和元年に、近隣の自治体でAIを活用して業務の効率化を図っていることを知り、本市でも導入できないか、検討を開始しました。



(川越市)



工夫した点・苦労した点を教えてください。

検討を開始した当時、当市ではAIを業務利用していなかったため、従前の航空写真撮影に加えてAI判読まで含めた委託費の予算を獲得することに苦労しました。従前の仕様書を大幅に見直すことでコスト削減を図り、AI判読を含めた仕様にしても、従来から2%程度のコスト増に抑えることに成功し、財政部門からの承認を得ることができました。



コストの増加を抑える工夫として、業務に影響が出ないことを慎重に確認したうえで、航空写真の地上解像度※を10.8cmから12cmまで引き下げたことがあります。

※地上解像度とは、1ピクセルの大きさが示す地上での面積を指す。例えば、「地上解像度が12cm」とは、地上では12cm²の土地が、画像では1ピクセルで表現されることをいう。



今後の展望を教えてください。

十分な費用対効果が得られている認識なので、今後も継続して実施する予定です。



【参考情報】 人口 : 35.3万人 (令和7年1月1日現在)
関連URL : 川越市ホームページ (<https://www.city.kawagoe.saitama.jp/>)

26 AIカメラと防災行政無線を自動連携し、熊出没情報をいち早く周知【富山県富山市】



- AIが監視カメラの映像に熊を発見すると即座に防災行政無線が流れるように自動化
- 熊の出没の検知から住民への情報共有・注意喚起までのリードタイムを3分にまで短縮

事業の概要

- 監視カメラの映像をAIが分析し、熊と判定した場合に、自動的に防災行政無線で住民に注意喚起を行う。
- 従来は、住民からの通報を受けたのち、職員が現地確認を行ってから防災行政無線で放送を流していたため、**通報から注意喚起までに30分以上かかっていたが、AIカメラの導入後は、3分で注意喚起**できるようになった。
- 熊の発見から注意喚起の放送までが自動化され、リードタイムが短縮されたことにより、**地域の安全確保**に繋がっており、また、現地確認が不要となったため、**市職員の業務効率化**にも繋がっている。

[サービスイメージ]

監視カメラの映像をAIが解析し、熊と判定する

システムが自動的に防災行政無線を起動し、注意喚起の放送を流す

地域住民は、不用意な外出を避ける等、身を守るために行動する



熊が〇〇川河川敷に出没しました！
付近の住民は、外出を控えてください！

画像出典: <https://prtimes.jp/main/html/rd/p/000000020.000119599.html>

26 AIカメラと防災行政無線を自動連携し、熊出没情報をいち早く周知【富山県富山市】

事業効果



- 熊の目撃情報の通報を受けてから放送を行うまでの時間に30分以上かかっていたが、システムの導入を行うことにより約3分まで短縮された。
- 注意喚起の自動化により、市職員や猟友会、警察が現地確認する労力を削減できている。

コスト



イニシャルコスト ※税抜	29,700千円	ランニングコスト(1年あたり) ※税抜	1,118千円
(内訳) ・システム開発費	29,700千円	(内訳) ・AIカメラ連動試験作業	375千円
		・システム運用結果報告書作成	100千円
		・運用管理費	300千円
		・諸経費	343千円
(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

R6.4～10	庁内調整（7か月）
R6.11～R7.7	システム開発（9か月）
R7.8～9	実証実験（2か月）
R7.10～	運用開始



サービス提供事業者等

サービス提供事業者	株式会社ほくつう
サービス名	Bアラート
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 富山市森林政策課

電話 076-443-2019

メール sinrinseisaku@city.toyama.lg.jp

26 AIカメラと防災行政無線を自動連携し、熊出没情報をいち早く周知【富山県富山市】



(総務省)

取組の経緯・きっかけを教えてください。

これまで、熊が出没した際には、職員と猟友会、警察により現地確認を行い、熊と判別できた場合に防災無線等により周知を行っていました。しかし、現地確認を必ず行うため、目撃から放送等までに30分以上の時間を要しており、その間に熊が移動してしまい、注意喚起としての効果が薄い等の課題がありました。

この課題の解決のため、現地確認を不要にし、熊等の発見から注意喚起までを自動化したいと考え、**熊等の野生動物の自動検出を行うAIを活用したシステムと、防災行政無線を連動させるシステム**の開発に着手することとしました。



(富山市)

**工夫した点・苦労した点を教えてください。**

苦労した点として、熊等を検知するAIカメラと防災行政無線を連動させる既存のシステムや、他自治体での取組事例が無かったことが挙げられます。既存のシステムを導入することが出来ず、一から開発する必要があったため、委託業者やメーカーとの協議に時間を要しました。丁寧に協議を重ねることで、十分に有用なシステムの開発に成功しました。

**今後の展望を教えてください。**

より広範囲により多くのカメラを設置し、熊等を検知できるエリアを広げることで、より広い範囲の安全を確保したいと考えています。

また、防災行政無線だけでなく富山市公式LINEと連動させることにより、情報発信の強化を図り出没地域での警戒体制の強化に繋がりたいと考えています。



【参考情報】 人口：40.4万人（令和7年1月1日現在）
関連URL：富山市ホームページ（<https://www.city.toyama.lg.jp/>）

27 衛星画像をAIで解析し、漏水の可能性がある水道管を抽出【大分県】

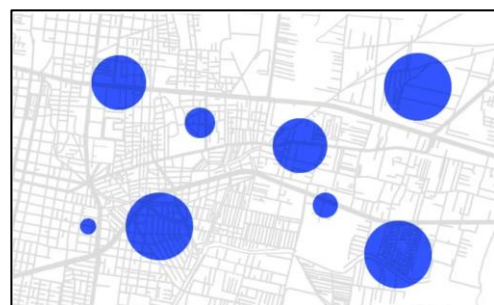


- 衛星画像と水道管のGISデータを組み合わせ、漏水の可能性がある箇所をスクリーニング
- 全管路ではなく、抽出された箇所のみ漏水調査を行うことで、コストを節約

事業の概要

- AIが、人工衛星によるマイクロ波観測データの特徴から**土壌に含有される水分が多いエリアを特定**したうえで、**水道管の配置のGISデータと組み合わせ**て分析し、**水道管からの漏水が疑わしい箇所をスクリーニング**する。
- 従来は全ての水道管を現地調査していたが、漏水の可能性があると判断されたエリアに限定して現地調査を行うようにすることで、**漏水の調査に必要な期間や費用を削減**している。
- **県が県内全市町村を取りまとめて実施したことで、スケールメリットが得られ**、各市町村が個別に委託した場合よりも安価に検査を行うことができた。

[サービスイメージ]



① 人工衛星によるマイクロ波の観測データを分析し、地表付近の水分が多いエリアを抽出



② ①と自治体が保有する水道管の配置のGISデータと重ね合わせて、水道管付近で地表近くの水分が多いエリアを抽出



③ ②で抽出したエリア（水道管からの漏水が疑われるエリア）について、現地調査を実施

27 衛星画像をAIで解析し、漏水の可能性がある水道管を抽出【大分県】

事業効果



- 漏水の可能性のあるエリアに限定して現地調査を行うことができるため、現地調査の対象管路を80%削減することができ、費用も80%削減できた。
- 自治体内の全水道管を5～15年かけてローリングで調査していたところ、1～2.5年にまで調査期間を圧縮できた。

コスト



イニシャルコスト ※税抜	89,900千円	ランニングコスト (1年あたり) ※税抜	0円
(内訳) ・衛星漏水判定委託費	89,900千円	(内訳)	0円
(備考) デジタル田園都市国家構想交付金TYPE1(内閣府)による補助額: 44,950千円		(備考) 衛星漏水判定委託費にアプリのライセンス料が含まれているため、導入から3年間はランニングコストは発生しない。	



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

R4.8～R5.3	庁内外調整
R5.4～6	事業者選定、入札、契約等
R5.7～	事業開始



サービス提供事業者等

サービス提供事業者	ジャパン・トゥエンティワン株式会社
サービス名	ASTERRA・リカバー
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	株式会社ザイナス(GISデータ整備、システム取込等の補助)、県内全市町村



担当部署 大分県生活環境部環境保全課

電話 097-506-3119

メール a13350@pref.oita.lg.jp

27 衛星画像をAIで解析し、漏水の可能性のある水道管を抽出【大分県】



(総務省)

取組の経緯・きっかけを教えてください。

平成30年に交付された改正水道法に、都道府県が水道事業者等の広域的な連携の推進役を担うよう規定されたことがきっかけです。法に従って「大分県水道広域化推進プラン」を策定するにあたり、県内市町村の漏水への対応について調査したところ、「各市町村が個別に調査を行っており、取組内容（頻度、記録等）に統一性がない」、「漏水の発生率が全国平均の1.5倍超と高い」、「短期間で広範囲の調査を行うための費用・人材のリソースがない」といった課題が挙げられました。

そこで、これらの課題を一举に解決すべく、県が主導して効率的な漏水調査の実施に向けた取組を開始しました。



(大分県)

**工夫した点・苦労した点を教えてください。**

苦労した点として、参画に後向きな市町村がいたことが挙げられます。当該技術を利用していた他自治体へのヒアリングを複数回実施し、事業効果や共同発注のスケールメリットなどを聞き出したのち、後向きだった自治体に説明したことで、全市町村が参画するに至りました。

また、各市町村が保有する水道管路GISの整備状況が異なっていたため、データの前処理作業が必要になり、事業の完了が後倒しとなってしまいました。

**今後の展望を教えてください。**

今回のスクリーニング調査を踏まえ、各自治体で検査・補修等を実施いただく予定です。今後は、県が全団体を取りまとめるのではなく、継続要望のある市町村間での共同発注などを検討していただき、県はこれまでの調査に基づく助言などを行う想定です。



【参考情報】 人口：113.1万人（令和7年1月1日現在）
関連URL：大分県ホームページ（<https://www.pref.oita.jp/>）

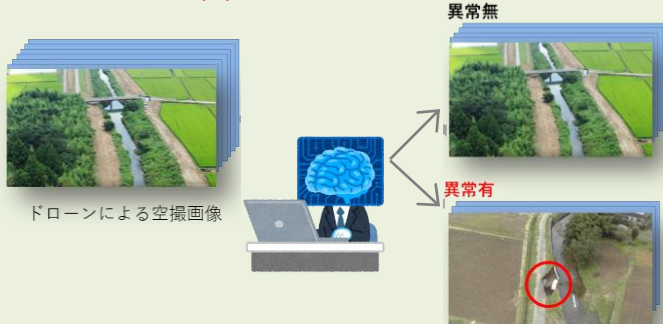
28 ドローンとAIを活用した河川堤防変状箇所画像診断システムで迅速な被害状況把握【茨城県】



- 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	
Before	①初動調査		目視やドローンの手動操作により、限られた範囲を調査		②画像データによる状況確認		状況
					撮影した画像を確認し、被災の有無や場所を特定		⇒ 被害状況の把握に時間を要している
After	＜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＞		⇒ 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。
							

28 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

(内訳) ・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

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 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

28 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】 人口：284.9万人（令和7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/kanminkyoudai17/siryou3.pdf>)

29 議会の完全ペーパーレス化を目指して取組を推進【千葉県多古町】

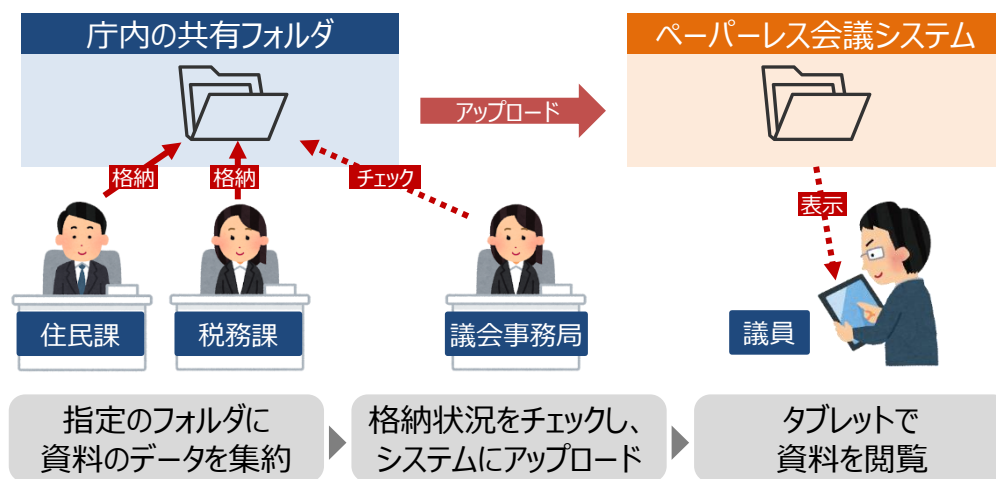


- 議会事務局が議員に送付するあらゆる資料をペーパーレス化し、業務効率化を実現
- 議員自身で不自由なくシステムを操作できるよう、講習会などのサポートを充実

事業の概要

- 本会議・委員会の資料や開催通知等、議会事務局が議員に提供する膨大な量の資料をペーパーレス化し、印刷費用の削減と事務局の印刷・資料差替等の業務負担の軽減に取り組んでいる。
- ペーパーレス会議システムの導入に伴い、議員への資料提供のフローを、各課が資料を指定の共有フォルダに格納→議会事務局における格納状況のチェック→システムへのアップロードというシステム利用前提のものに変更。
- 各議員が不自由なくシステムを操作できるよう、講習会などのサポートを実施しながら取組を進めた。現在は、紙資料とシステムを併用しているが、今後は、議会の完全ペーパーレス化を予定している。

議会資料提供までのフロー



議員への講習会の様子



29 議会の完全ペーパーレス化を目指して取組を推進【千葉県多古町】

事業効果



- のべ8万ページ以上の資料をペーパーレス化できたため、約80万円以上の印刷費用削減、約140時間の労働時間の削減効果を得られた（令和6年8月～令和7年2月）。
- 資料の差替が容易になったことで、職員の業務負担が軽減された。
- モノクロで印刷していた写真やグラフ等がカラーで閲覧できるようになり、資料の視認性が向上した。
- 議員1名に1台のタブレットが配布されたことで、議員への資料の共有が容易になった。
- 議会だけでなく、庁内の会議でもペーパーレス化が進んでおり、経費削減・労働負担の軽減につながっている。

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

3,966千円

- (内訳)
- ・タブレット端末導入費
 - ・ペーパーレス会議システム導入費
 - ・ペーパーレス会議システム講習会費

2,359千円
407千円
1,200千円

(備考)

ランニングコスト(1年あたり) ※税抜

1,309千円

- (内訳)
- ・タブレット端末賃貸借料

1,309千円

(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

R5.9～10	検討会立ち上げ・視察
R5.11～R6.4	庁内調整・システム選定
R6.5～8	導入・セットアップ・研修
R6.9～11	実証実験（9月議会）
R6.12～	運用開始（12月議会）



サービス提供事業者等

サービス提供事業者	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	moreNote
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 多古町企画政策課デジタル推進係

電話 0479-76-5417

メール d-suishin@town.tako.chiba.jp

29 議会の完全ペーパーレス化を目指して取組を推進【千葉県多古町】



(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。

町議会の開催に際して、膨大な量の資料を印刷していたため、経費の負担や職員の業務負担が大きくなっていました。そのような中、町議会議員からペーパーレス化の要望を受け、検討を開始しました。

検討にあたっては、「多古町DX推進部会」を母体とするワーキンググループを設立し、町議会議員とともに先進自治体を訪問して、検討・協議を進めました。

また、複数の事業者を議場に招き、議員がシステムの操作を体験できる機会を設けるなど、議員とともに製品ごとの特徴を比較しながら、検討を進めました。



(多古町)



導入にあたり苦労した点・工夫した点について教えてください。

ペーパーレス会議システムを導入することで、かえって業務が煩雑になったり、業務負担が高まったりしないよう、各課から資料を集約して議員に提供するまでの流れを、システム利用前提の業務フローに変更しました。

また、議員にタブレットを貸与し、タブレットから資料を見ていただくという運用の実現のため、工夫した点が2つあります。1つは、備品の貸与を行うにあたり、利用規約と同意書を作成し、返却までのフローを明確化した点です。もう1つは、議員と頻繁に連絡をとることは難しいため、議員自身で不自由なくシステムを操作できるよう、講習会などのサポートを手厚くした点です。



取組の推進にあたって、国の支援策は活用しましたか。

総務省の「地域活性化起業人」制度を活用しました。専門人材から助言を受けながら進めることで、システムの導入に係る検討をスムーズに進めることができました。



今後の展望を教えてください。

令和7年12月現在は移行期間中のため、紙の資料との並行運用としています。令和8年3月より、一部例外を除きペーパーレス化の予定です。



☆担当：多古町企画政策課デジタル推進係☆

30 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。

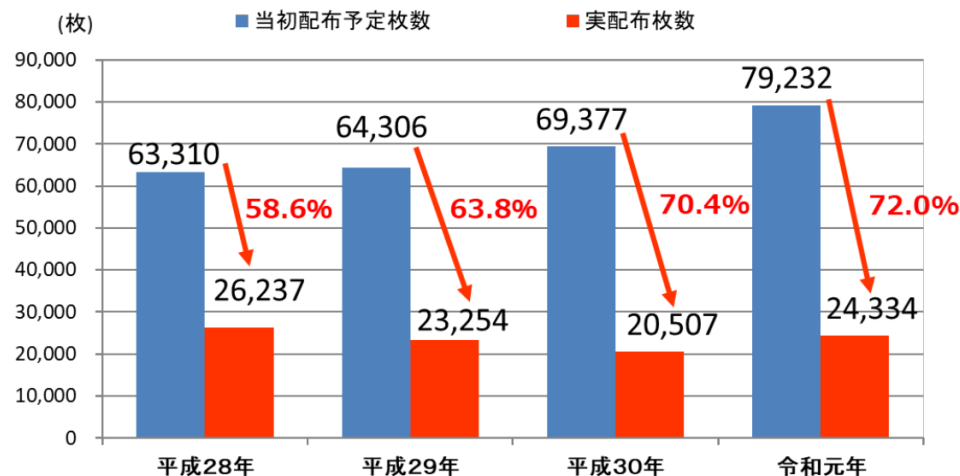
事業の概要

- 「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】							

[ペーパーレス化等議会ICT化の効果事例]



費用対効果の算出結果： 222万円/年削減（平成29年度実績）

ランニングコスト 313万円 システム利用料、タブレットレンタル費など
効果金額 535万円 人件費、印刷製本費、FAX廃止など

30 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

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



(総務省)

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

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



(安城市)



取組においてコストはかかりましたか。

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



☆担当：安城市 議会事務局☆

31 AI字幕表示システムにより、傍聴やインターネット中継で字幕を利用可能に【鳥取県鳥取市】



- AIによる字幕生成システムを利用し、テレビやインターネットで同時字幕を付した中継を配信しているほか、議場の傍聴席にもモニタを設置して字幕を表示している

事業の概要

- 耳が不自由な方に対しても、議会における議論の内容を伝えるため、**議会の音声をAIでテキスト化し、議会傍聴席に設置しているモニターにリアルタイムに表示**する取組を実施。
- テレビ・インターネットで配信している議会中継にも、同時字幕を表示。
- **聴覚障害者団体の方の意見を踏まえ**、字幕の位置や大きさ、字体、色などの見やすさについて、**繰り返し改善**を図りながら取組を推進。

AIを活用した字幕表示

傍聴席のモニター



議会中継



当事者意見を踏まえ
字幕表示を繰り返し改善

当事者意見の収集



聴覚障害者団体の方を議場傍聴席や、
議会中継の視聴会に招き、
字幕表示に対する当事者の意見を収集

31 AI字幕表示システムにより、傍聴やインターネット中継で字幕を利用可能に【鳥取県鳥取市】

事業効果



- AI字幕付きの中継配信を開始したところ、AI字幕導入前には定例会ごとの平均視聴者数が443人だったのが、導入後は約1.4倍の639人に増加した。

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	2,805千円
(内訳) ・字幕変換機器 (PC 2 台、 映像合成機) 費用	2,420千円
・傍聴席設置用字幕表示 モニター費用	385千円
(備考)	

ランニングコスト(1年あたり) ※税抜	1,034千円
(内訳) ・Web中継字幕配信費用	506千円
・傍聴席字幕表示システム 費用	528千円
(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

R3.4~12	議会改革検討委員会での協議
R4.2~6	定例会で試験運用
R4.9~	本格運用



サービス提供事業者等

サービス 提供事業者	JVCケンウッド・公共産業システム、株式会社鳥 取テレピア、株式会社ジェイ・フィット
サービス名	—
運用形態	—
その他 参画主体	—



担当部署 鳥取市議会事務局

電話 0857-30-8443

メール gikai@city.tottori.lg.jp

31 AI字幕表示システムにより、傍聴やインターネット中継で字幕を利用可能に【鳥取県鳥取市】



(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。

令和2年に鳥取市身体障害者福祉連合会から、令和3年に3つの聴覚障害者団体（鳥取県東部ろうあ協会、鳥取市ろうあ協会、鳥取県難聴者協会東支部）から、市議会のテレビ中継に字幕等を付けて放映するよう要望があり、検討を開始しました。

その後、議会改革検討委員会で、令和3年度中に10回の協議を行い、字幕等を付けて放映する方針を決定しました。

最終的に、令和4年2月定例会から複数回にわたる試験運用を経て、令和4年9月定例会から本格的に運用されることとなりました。



(鳥取市)



導入にあたり工夫した点や意識した点について教えてください。

当事者の意見をよく聞くことを強く意識しました。

令和4年2月定例会での試験運用では、**聴覚障害者団体の方**（関係団体：鳥取市社会福祉協議会、鳥取県聴覚障害者協会、鳥取県東部ろうあ協会ほか計7団体）を**議場傍聴席にお招きして、実際に字幕表示モニタを見てもらい、感想や改善点をお聞きしました。**

その後、AI字幕付き中継映像を作成し、令和4年4月に3回にわたる試験運用を行いました。試験運用では、関係団体の皆さまをお招きして視聴会を開催し、字幕の位置や大きさ、字体、色などの見やすさを尋ねるアンケートを実施しました。音声認識や文字の変換の精度には改善の余地があるとしつつも、総じて、正式な導入を求める声が大きかったです。

また、議員の方々にも視聴してもらい、会派代表者会でアンケート結果を報告しました。音声認識の精度等に改良を加えて、令和4年6月定例会で再び試験運用を行いました。

これらの取組の末、令和4年9月定例会から本格導入しました。



今後の展望を教えてください。

今後も、当事者の意見を聞きながら、更なる改善を図っていきます。



☆担当：鳥取市議会事務局 ☆

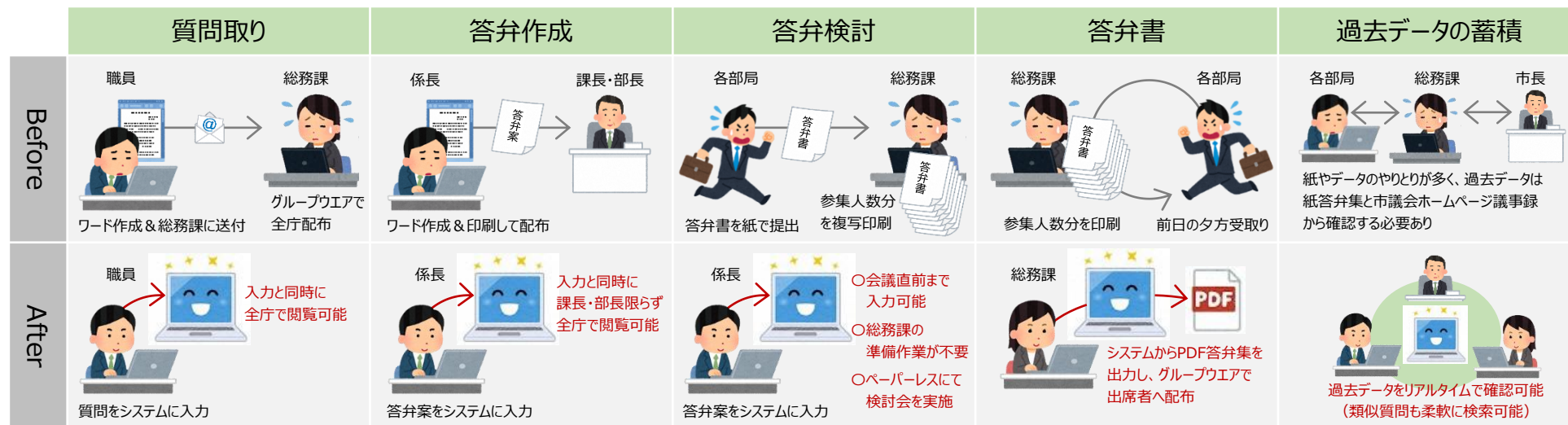
32 「議会答弁検討システム」で事務負担・印刷物を大幅削減【福島県福島市】



➤ 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



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）

32 「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



- ペーパーレス化により、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ーレスが図られている。
- 内製システムを商品化したことで、他自治体での活用につながっているほか、自治体ビジネスとして福島市も収入を得ている。

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

924千円

(内訳) 「答べんりんく」サービス料金

924千円

(備考) 商品化後の費用（従前の内製システムは費用無し）



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
R5.4	商品リリース、自治体ビジネスに発展



サービス提供事業者等

サービス提供事業者	株式会社ぎょうせい、株式会社エフコム （職員が内製したシステムをベースに商品化）
サービス名	議会答弁検討システム「答べんりんく」
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	福島市（サービス提供事業者と協働で商品化） ※利用料収入を福島市も得られる



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

32 「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。

令和7年11月現在で26自治体が導入しており、今後、導入自治体が増えることにより更なる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】人口：26.5万人（令和7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/shisei/shisaku-keikaku/8/index.html>）

32 「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した。

今後におきましても、LINEを活用した講座や相談の予約システムを導入するほか、マイナンバーカードの取得促進や「書かない」「待たない」スマート行政窓口、電子入札の導入など、あらゆる分野でのオンラインファーストを強力に推し進め、自治体経営のDXを推進してまいります。

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

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: 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5年12月11日

質問番号: 3-3

答 弁 部: 政策調整部

答 弁 者: 市長

答弁見出し: クーポンを含めた本市のデジタル化について

質問要旨: 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。

答 弁: これまでも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、デジタル化が浸透していなかったために、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。

担 当 課: 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

次へ

33 政務活動費の管理・精算をデジタル化し、議員・事務局双方の負担を軽減【大阪府豊中市】



- 政務活動費の管理・精算をデジタル化することで、事務局の業務量を削減するとともに、作業負担が短期間に集中する課題を解決

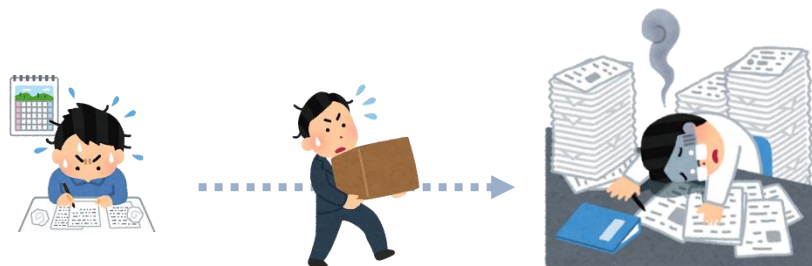
事業の概要

- 支出書類・領収書の提出から事務局による点検まで、**政務活動費の精算に関する一連の作業をオンライン化・デジタル化することで、業務量の削減と業務負担の平準化を実現している。**
- **従来は、議員が提出する帳票を基に、事務局が、収支報告の形式審査（収支の整合確認）～使途の妥当性確認（内規との整合の確認）～清算処理～個人情報等の黒塗り等の作業を行っていたが、アプリの活用により、収支報告の形式審査が不要になり、業務量が削減されている。**
- また、従来は、半期ごとに議員から提出される1,000枚以上の帳票を、事務局が数週間で確認しなければならなかったが、クラウドサービスを活用し、各議員が支出項目を証憑書類とともに随時登録できるようにしたことで、事務局の点検業務の実施時期を平準化することができている。

Before

【議員】

【事務局】



- ・ 議員：紙ベースの帳票のため、収支報告の計算ミスが発生しやすい
- ・ 事務局：収支報告の金額のチェックのため、手作業での計算が必要
帳票の確認・黒塗り作業を短期間で完了する必要がある

After

【議員】

【事務局】



- ・ 議員：収支報告の計算は自動で行われるため、計算ミスが発生しない
- ・ 事務局：収支報告の形式審査が不要になり、業務負担が軽減
帳票の確認を随時実施できるようになり、年間の作業が平準化

33 政務活動費の管理・精算をデジタル化し、議員・事務局双方の負担を軽減【大阪府豊中市】

事業効果



- 収支報告の形式的な審査（領収書と支出書類の突合や金額の集計作業）が不要になり、事務局の業務量が削減された。
- 従来は政務活動費の精算に係る業務が9月と3月に集中していたところ、システム導入後は、各議員が随時領収書を提出できるようになり、事務局の審査・点検作業の時期を分散できるようになり、業務負荷が平準化された。

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

0円

(内訳)

0円

(備考)

ランニングコスト(1年あたり) ※税抜

955千円

(内訳)

・年間使用料 955千円

区分料金^{※1}×議員定数^{※2}

×12ヶ月－一括導入割引^{※3}

(備考)

※1 2,600円 ※2 34人

※3 全議員が利用かつ一括支払いのため一括導入
割引10%適用



スケジュール

検討開始から導入までの期間 9か月

スケジュールの内訳

R5.10～ 事務局内検討開始（6か月）

R6.2～ 議会・幹事長会で検討

R6.3～ 体験会実施

R6.6～ 実証実験の決定・開始

R8.4～ 本格導入（予定）



サービス提供事業者等

サービス
提供事業者

株式会社エイブルコンピュータ

サービス名

政務活動費管理SaaS セムカン

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 豊中市議会事務局総務課

電話 06-6858-2630

メール gikaisoumu@city.toyonaka.osaka.jp

33 政務活動費の管理・精算をデジタル化し、議員・事務局双方の負担を軽減【大阪府豊中市】



(総務省)

導入に至ったきっかけについて教えてください。

豊中市議会では、議員にタブレット端末を配布し、議案等をペーパーレス化したり、議員との連絡にグループウェアを導入するなど、議会DXに取り組んでいます。その取組の一環として、多くの紙を用いて手作業で実施していた政務活動費の管理についても、デジタル技術を活用して、ペーパーレス化・作業効率化を実現することができないか検討を開始しました。

事務局で情報を収集していたところ、政務活動費の管理をデジタル化・オンライン化するアプリの開発を行っている事業者を発見したため、コンタクトをとり、実証実験に向けて調整を開始しました。



(豊中市)



苦労している点・工夫している点を教えてください。

工夫点は、デジタル技術に不慣れな議員もいるため、**実際にアプリを利用できる体験会を開催**したことです。全議員に案内し、多くの議員に参加をいただき、**アプリの利便性や導入・利用することの有用性を実感**いただくことができました。実際、体験会終了後にアンケートを実施したところ、導入に前向きな声が多かったため、幹事長会で同意を得て、実証実験を行うことを決定しました。



従来の運用を変更することについて、議員にはどのようにご理解いただきましたか。

先述のとおり、体験会を実施して、利便性や有用性を理解いただきました。従来の運用では、領収書を半年保管せねばならない、支出金額や目的等をまとめた報告書を半期ごとに作成しなければならないなど、**各議員にも手間の大きい作業が発生**していたため、これらの作業が不要になるというのは大きなメリットだったようです。



今後の展望を教えてください。

令和7年度末まで実証実験を行い、アプリの有用性が確認できたため、令和8年度からの導入が決まりました。今後も事業者と連携を図り、システムの見直しを行うなか、議員・事務局双方の事務負担の軽減、誰にもわかりやすい情報公開をめざします。

また、政務活動費に関する条例、運用方法等については、今後も必要に応じて改正を検討する予定です。



☆担当：豊中市議会事務局総務課☆

34 議員への連絡に「既読」機能を備えたグループウェアを導入し、メールの到達確認を不要に【栃木県宇都宮市】



- 議員への連絡にグループウェアを導入し、連絡事項の受信確認を効率化
- 災害時における迅速な安否確認、効率的な被害状況の集約を可能に

事業の概要

- 議会事務局と議員との間の連絡ツールとして、グループウェア（LINE WORKS）を採用している。
- **グループウェアの「既読」機能を利用することで、連絡を確認していない議員が分かるため、従来電話で行っていたメールの受信確認が不要になり、議会事務局の業務負担が軽減。**
- 災害発生時には、事務局がアンケート機能を用いて議員の安否確認を行い、議員は地域の被害状況の写真や動画をトークルームに送信する運用としており、非常時の情報集約も効率化。

[グループウェアの活用シーン（一例）]

議員への一斉連絡



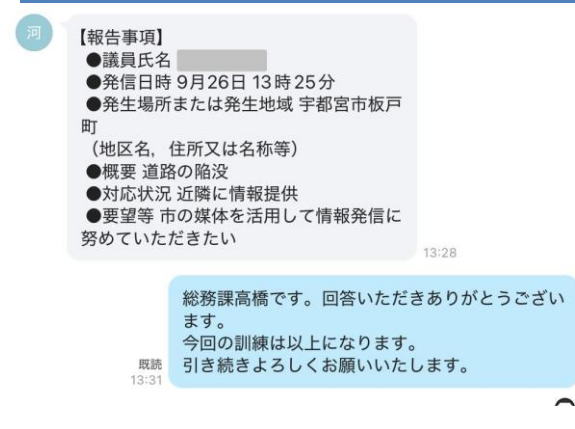
- ✓ 「既読」機能により、電話での到達確認が不要に

各種行事等への出欠確認



- ✓ アンケート機能の活用により、効率的に出欠の意向を確認

災害時対応



- ✓ 災害時における迅速な安否確認、効率的な被害状況の集約を可能に

34 議員への連絡に「既読」機能を備えたグループウェアを導入し、メールの到達確認を不要に【栃木県宇都宮市】

事業効果



- 議会事務局から議員に対し、重要な案件に関するメールの受信確認が不要となったため、業務負荷が軽減された。
- 議会事務局から全議員に周知を行う際の、事務処理にかかる時間が3分の1に低減した。
- 議員が異なる会派の議員へ連絡する際に、電話やメールに比べ気軽に連絡を取ることが可能となり、心理的抵抗が軽減されることから、以前よりも活発に交流できるようになった。
- 災害時における迅速な安否確認、効率的な被害状況の集約を行える仕組みとしている。

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

0円

(内訳)

0円

(備考)

ランニングコスト(1年あたり) ※税抜

302千円

(内訳)

・システム利用料
(5千円/端末1台)

302千円

(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

R2.4～9 グループウェアの選定・導入決定(6か月)
R2.10～ 体験版を試行(6か月)
R3.4～ 無料版を試行(1年)
R4.4～ 有料版へ移行・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LINE、株式会社プライド

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

—



担当部署 宇都宮市議会事務局総務課

電話 028-632-2604

メール u3104@city.utsunomiya.tochigi.jp

34 議員への連絡に「既読」機能を備えたグループウェアを導入し、メールの到達確認を不要に【栃木県宇都宮市】



(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。

宇都宮市では、平成27年より議会DXに関する検討組織を設置しており、愛知県安城市へタブレット端末の利活用について視察を実施するなど、他市の先進事例を参考にしながら議会DXを推進しています。

議会DXの一環として全議員にタブレットを配布したことで、事務局と議員との間の連絡手段が、それ以前の「紙と電話」から「メールと電話」に変更されましたが、重要な事案のメールについては、依然として電話で受信確認をしていました。宇都宮市議会には45名の議員が在籍しており、多くの議員に電話で受信確認することは、事務局にとって大きな負担でした。

また、一部の議員は、「タブレットを持ち歩くのは負担が大きい」として、自宅や事務所に置いたままにしていたため、事務局からのメールを確認することができなくなることが多々ありました。

これらの課題を解決するため、受信確認ができる機能をもったグループウェア等を導入したいと考え、検討を開始しました。



(宇都宮市)



導入にあたり工夫した点・意識した点を教えてください。

グループウェアの導入するに際しては、これまでメールやFAXで行っていた事務局と議員間の連絡調整手段の見直しを行うとともに、「経済性・機能性・使いやすさ」などの視点で、複数のグループウェアを比較・検討し、選定しました。

中でもLINE WORKSは、普段から使い慣れているであろうコミュニケーションアプリに見た目や操作性が非常に似ており、**グループウェアに馴染みのない議員や事務局職員にとっても活用がしやすい**と思われたソフトでした。また、**複数のデバイスで同時に利用できることから、タブレットに加えて、議員の私用のスマートフォンにもインストールしてもらうことで、タブレットを持ち歩かない議員にも、速やかに連絡することができます。**

一方で、LINE WORKS独自の機能や操作もあるため、議員が操作に不自由しないよう、研修会を開催する、事務局で質問対応を行うなどの取組をしています。



今後の展望を教えてください。

議員からツールの操作に関する質問が寄せられることも徐々に少なくなっており、十分に定着していると感じています。今後も継続利用する予定です。



☆担当：宇都宮市議会事務局 ☆

【参考情報】 人口：51.5万人（令和7年1月1日現在）

関連URL：宇都宮市HP（<https://www.city.utsunomiya.lg.jp/>）

35 現場職員からのボトムアップによる生成AIの導入検討・活用【北海道当別町】



- 議事録の要約や広報などの文書作成等を中心に、分野を問わず生成AIを幅広く活用
- 生成AIEバンジェリストを中心にMicrosoft 365 Copilotの効果検証を実施

事業の概要

- 一部の職員を「**生成AIEバンジェリスト**」として任命し、現場の職員が主体となってボトムアップで取組を推進。議事録作成やデータ処理・分析、スライド作成などにMicrosoft 365 Copilotを活用し、業務の効率化を実現。
- 令和7年度からは、他自治体とともに**Microsoft 365 Copilotの合同PoC（効果検証）**に参画。生成AIEバンジェリストを中心に**生成AIアプリを自ら作成**し、特定タスクの効率化を推進中。
- 広報広聴係では、**取材時の文字起こしから文章校正まで、広報記事作成の多くの工程において生成AIを活用し効率化**。

生成AI取り組みの変遷 スピード感を意識して取り組む



R4.11.30	ChatGPT公開
R4.12	ChatGPTの検証及び生成AI関連の情報収集開始
R5.5	生成AI勉強会開催
R5.6	生成AI利用ガイドライン作成
R5.7	ChatGPT全庁実証開始 (職員説明会3回、利活用研修会、週刊マガジン創刊、プロンプト共有)
R5.10	ChatGPT全庁本格導入 RAG検証準備開始、Microsoft365Copilot検討開始 週刊マガジン⇒きまぐれマガジンに変更 不定期で発行 note 自治体AI活用マガジン(横須賀市様運営)参加
R5.12	生成AI勉強会開催
R6.1	「チャットGPT」を越えてゆけ企画 第1弾 RAG 実証開始
R6.3	「チャットGPT」を越えてゆけ企画 第2弾 Microsoft365Copilot 実証開始
R6.4	生成AIEバンジェリスト開始
R6.11	生成AI勉強会(Microsoft365Copilot/バズオン)開催
R7.2	生成AI勉強会開催
R7.4	Microsoft365Copilot、生成AIEバンジェリスト拡充 特化型GPT(RAG)全管理職展開 特化型GPT(RAG)説明会開催
R7.5	生成AIトレンドレポート開始
R7.6	生成AI勉強会開催
R7.7	Microsoft365Copilot自治体合同PoC参加 生成AI勉強会開催
R7.8	町公式ホームページ検索窓 生成AI機能導入
R7.10	生成AI勉強会開催 AIエージェント推進開始
R7.11	幹部職向け生成AI(Microsoft365Copilot)勉強会

その他(デジタル都市推進課内における生成AI勉強会、生成AIEバンジェリスト会議など多数実施)

生成AIEバンジェリストによる取り組み

生成AIを使いこなしている職員を生成AIEバンジェリストとして任命し「Microsoft 365 Copilot」を活用

主な活用事例

Word	会議・インタビューの文字起こし結果から議事録や広報記事を作成
Excel	住民向けのアンケート結果の集計
PowerPoint	Wordファイルをベースにスライドを作成
Teams	ミーティングの文字起こしや要約

生成AIアプリ(抜粋)

プロポーザルスケジュール生成

経理事務支援

担い手育成・確保等対策事業費補助金のQA

HTML形式のコーディングサポート

ITパスポート取得支援クイズ

政策評価シミュレーション

35 現場職員からのボトムアップによる生成AIの導入検討・活用【北海道当別町】

事業効果



- 現場職員が中心となって検討を進めたことで、生成AIについて、普段の業務を効率化できる便利なツールの一つとして認識が浸透し、議事録の要約や広報などの文書作成等を中心に、分野を問わず生成AIが活用されている。
- 議事録作成に要する時間が半減している。（従来型AIで音声テキストデータに変換し、そのテキストデータを生成AIで要約することで、効率的に議事録を作成できている。）
- 広報案の作成時に、より良い文章表現に向けた提案を受けることができるため、わかりやすい広報文を簡単に作成できるようになったほか、生成AIからの提案内容が学びとなり、職員の表現能力が向上した。

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	－円	ランニングコスト(1年あたり) ※税抜	1,356千円
(内訳)	－円	(内訳) ・LoGoAIアシスタントbot版 ・Microsoft 365 Copilot	924千円 432千円
(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

R4.12	導入検討の開始
R5.5	職員向け勉強会の開催・ガイドライン作成
R5.7～9	ChatGPTの実証実験の実施
R5.10	本格導入
R6.3～4	RAG、Microsoft365Copilot実証開始
R7.7	Microsoft365Copilot自治体合同PoC参加
R7.8	町公式ホームページ検索窓 生成AI機能導入



サービス提供事業者等

サービス 提供事業者	株式会社トラストバンク 日本マイクロソフト株式会社
サービス名	LoGoAIアシスタント Microsoft 365 Copilot
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 当別町デジタル都市推進課

電話 0133-23-3767

メール it-joho@town.tobetsu.hokkaido.jp

35 現場職員からのボトムアップによる生成AIの導入検討・活用【北海道当別町】



(総務省)

生成AIの導入経緯・きっかけを教えてください。

業務効率化を目的としてDXを推進していた中でChatGPTが公開されたことで、**生成AIの導入を早急に検討し、現場職員からのボトムアップで取組を進めてきました。**ChatGPT公開から約1か月後に、導入に向けた検討を開始し、実証実験を経て、**令和5年10月に全庁でLoGoAIアシスタントbot版を導入しています。**



生成AIの利用拡大を進めるにあたり、工夫した点を教えてください。

令和6年度に「チャットGPTを越えてゆけ企画」として、**RAGを用いた生成AIの検証と、「Microsoft 365 Copilot」の検証**を行ってきました。「Microsoft 365 Copilot」の検証に当たっては、**ChatGPTを積極的に活用している職員の中から少数精鋭のメンバーを選考し、タスクフォースを組織しました。**さらに、「生成AIEバンジェリスト」に任命した一部職員を中心に、「Microsoft 365 Copilot」を活用した業務の効率化を推進中です。これらについて、**ボトムアップで取組を推進したことが効果的であったと感じています。**

また、「週刊マガジン」の発行や、勉強会・説明会の実施、庁内掲示板による好事例の共有などの取組により、特定の職員だけではなく幅広い職員の利用を促進しています。



主にどのようなシーンで生成AIを活用していますか。

議事録の作成や広報文章の校正からデータ処理・活用、スライド作成まで幅広く活用されており、業務効率化につながっています。例えば、議事録の作成に関しては、音声からの文字起こしが可能なAIツールと組み合わせ、LoGoAIアシスタントbotで要約することで、これまで会議時間の4倍程度の時間がかかっていたものが、**作業時間を1/4まで削減することができています。**危機対策係では、防災セミナー向け資料の作成にあたり、既存のWordファイルを基に、生成AIを活用してスライド資料を作成しています。

また、広報文章の校正についても、文章表現の添削を繰り返すことで、**わかりやすい広報文を簡単に作成できるようになっただけでなく、生成AIからの指摘が学びとなり、職員の表現能力も向上していると感じています。**



今後の展望や課題を教えてください。

今後、「Microsoft 365 Copilot」や生成AIアプリを活用して、**更なる業務効率化や市民サービスの向上に取り組んでいきたいと考えています。**



(当別町)



【参考情報】人口：1.5万人（令和7年1月1日現在）

関連URL：当別町デジタル都市推進課note（https://note.com/town_tobetsu_dig）

36 専用アプリで調達業務を効率化するとともに、用途別のチャットで汎用的な業務も効率化【静岡県湖西市】



- 仕様書の作成に特化したアプリを活用して調達業務を効率化
- 用途に応じて関連するデータを参照する仕組みを設け、汎用的な業務も効率化

事業の概要

- 業務特化型の生成AIとして、IT調達仕様書の自動生成を可能とするアプリ（「プロキユアテック」）を導入し、調達仕様書の作成に関する事務を効率化するとともに、アプリに調達仕様書の複数の素案を提示させることで、仕様書の質を向上。
- LGWAN経由でChatGPTを利用できるようにした上で、「My GPTs^{*1}」を活用し、議会答弁作成をはじめ、庁内で利用するシステムの操作や随意契約についての問合せ等の用途ごとに、関連するデータセットを参照してその分野に特化した回答を出力させる仕組みを設け、文章作成等の汎用的な業務の効率化も推進。

^{*1} My GPTs : ChatGPTのカスタマイズ機能で、プロンプトの登録や文書の取込等により、目的別のChatGPTを作成することができる機能

IT調達仕様書の自動生成のイメージ

職員が数頁のメモを
所定のフォーマットで作成

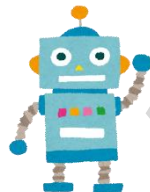
生成AIが数十頁の資料を
自動作成

【担当職員】



- ・ 調達の背景・目的
- ・ 現状のシステム・業務の内容
- ・ 目指す姿 等

【生成AI】



デキマシタ



RFI



プロポーザル
実施要領

調達仕様書

My GPTsの利用イメージ

- ・ 職員は用途に合ったチャットを選択して利用
- ・ チャットごとにその分野に特化したデータを参照する仕組み
(例：議会答弁作成チャットは、過去の議事録を参照する)

My GPTs



議会答弁案作成のチャット

※質問通告書をアップロードすると、過去の議事録に基づき議会答弁案を作成



庁内で利用するシステムの操作についてのチャット

※文書管理システム、財務会計システム、市民向けwebフォーム作成システム等、システムごとにチャットを作成



随意契約のサポートチャット

※市の随意契約ガイドラインや法律に基づいた契約、契約の稟議書作成をサポート

36 専用アプリで調達業務を効率化するとともに、用途別のチャットで汎用的な業務も効率化【静岡県湖西市】

事業効果



- IT調達仕様書の自動作成アプリにより、IT調達仕様書の作成にかかる時間が5分の1程度に削減された。
- アプリを活用した仕様書作成により、市ウェブサイトでのRFI（情報提供依頼）までの時間も短縮した。集めた情報をもとに比較・検討を行う時間的な余裕ができたことで、仕様書の質の向上にもつなげることができた。
- ChatGPTの活用により、100時間/月相当の業務時間が削減されたと推定されている。
- 議会答弁案作成の作業負荷は、従来の3分の1になっている（職員アンケート調査より）。
- 生成AIを導入したことで、デジタル技術について専門知識がない職員でも、担当業務のDXを進められるようになっていく。

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	407千円
(内訳)	－円	(内訳) ・AIゲートウェイサーバ利用料	264千円
		・ChatGPT Plus利用料	143千円
(備考)		(備考) プロキュアテックについてはトライアル利用のため無償	



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

R3.12～R4.5	DX部門のみ試用／庁内調整
R4.6	全庁的にトライアル利用／ プロキュアテック利用開始
R4.7～R6.6	LoGoAIアシスタント運用
R6.7～	LGWAN経由でChatGPTを利用



サービス提供事業者等

サービス 提供事業者	合同会社川口弘行
サービス名	サニタイザーAIゲートウェイ プロキュアテック
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 湖西市企画部DX推進課

電話 053-576-4909

メール edp@city.kosai.lg.jp

36 専用アプリで調達業務を効率化するとともに、用途別のチャットで汎用的な業務も効率化【静岡県湖西市】



(総務省)

生成AI導入の経緯・きっかけを教えてください。

本市では、**慢性的な人手不足や業務負担の増加が課題**となっていました。以前より、RPAなどの業務効率化ツールを導入していたものの、ツールの学習コストや実装のためのヒアリングなどに時間がかかり限定的な利用であったため、**汎用的に誰でも利用できるツールが欲しい**という潜在的なニーズがあり、**令和4年度より生成AIの試験導入を開始**しました。



(湖西市)



生成AIの普及を進めるにあたり、工夫した点を教えてください。

生成AIを全庁的に普及していくためには、幹部職員の理解が重要であると考え、実際に使用してもらうことを意識しました。具体的には、主に幹部職員が担当する議会答弁案の作成に生成AIが有用であることを伝え、アップロードした質問通告書をもとに、必要に応じて追加の資料も学習させながら、答弁案を生成させています。最終的には人為的な修正も加えることで、**作業に係る負担を軽減するとともに、高い品質のアウトプットを生成**できています。



取組の成果を教えてください。

生成AIに入力した文字数と生成された文字数とを比較・分析した推定では、**月間100時間程度の業務時間の削減効果**が生まれています。議会答弁案の作成についても、職員へのアンケート調査では、**作業時間が3分の1になった**という回答もありました。



また、IT調達仕様書の自動生成を可能とするアプリ（「プロキュアテック」）については、条件や業務の背景を入力することで、生成AIが自動で調達仕様書を作成するため、特定のベンダーに依存することなく、**現状の課題感に基づいた調達仕様書の作成ができている**実感があります。



今後の展望や課題を教えてください。

生成AIの利用に当たっては、個人情報や機密情報をプロンプトに入力しないことをガイドラインで定めていますが、今後、**安全性が確保されたサービスが出てきた際には、さらなる活用を検討したい**と考えています。



また、**生成AIをはじめとしたデジタル技術の活用による業務効率化の取組を、採用活動におけるアピールポイント**にすることも考えています。

【参考情報】 人口 : 5.7万人 (令和7年1月1日現在)

関連URL : 湖西市ホームページ (<https://www.city.kosai.shizuoka.jp/index.html>)

37 LGWAN上で利用できる生成AIアプリを民間企業と共同開発し、本格運用【山口県山陽小野田市】

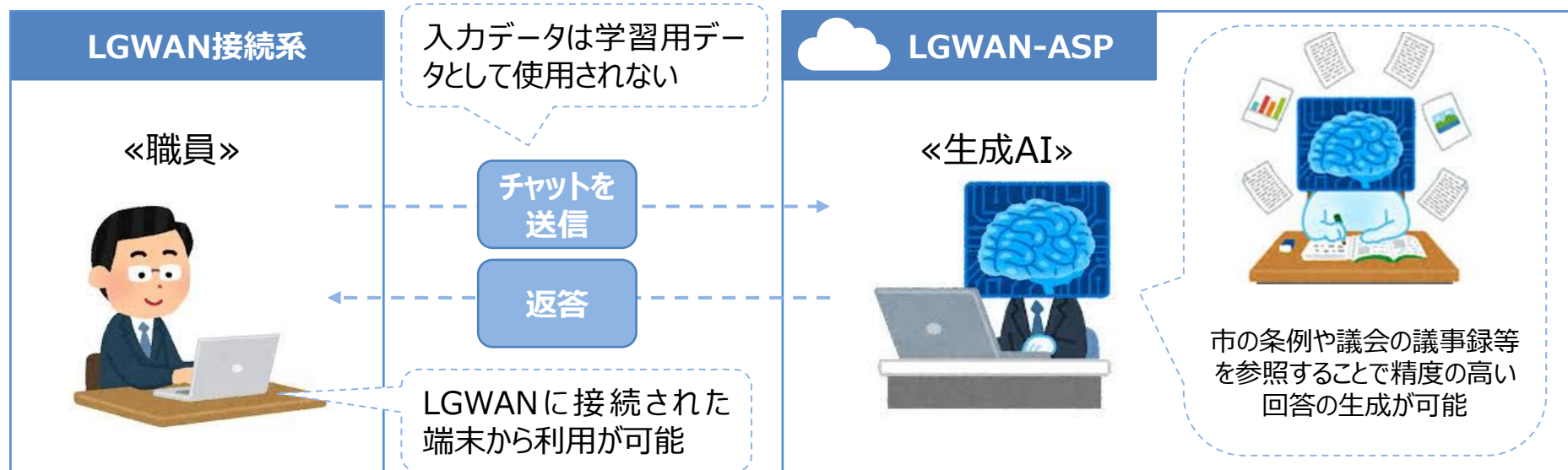


- 市独自の情報を生成AIに参照させることで、市の実情を踏まえた精度の高い回答を生成
- 画像の認識機能をAI-OCRとして活用することで業務時間を大幅に短縮

事業の概要

- 行政専用ネットワーク（LGWAN）に接続された端末から利用できる生成AIアプリを民間企業と共同開発し、令和5年10月から同アプリを本格運用。
- 市の条例や議会の議事録等の自治体独自の情報を生成AIに参照させることで、市の実情を踏まえた精度の高い回答を生成することができ、答弁案や企画部門における事業概要の作成等、幅広い領域での文書生成に活用。
- サービス提供事業者の支援のもと、画像や音声の認識機能を活用し、AI-OCRの代替として手書きアンケートのデータ化・集計や議事録の作成を行うといった新たな活用方法を職員に展開することで、業務時間の大幅な短縮につながっている。

[サービスイメージ]



37 LGWAN上で利用できる生成AIアプリを民間企業と共同開発し、本格運用【山口県山陽小野田市】

事業効果



- 本格運用以降、多くの職員が利用しており、アンケートにおいても、87%の職員が業務の効率化につながると回答している。直近の月単位の利用状況は、200人（500人中）が3,000万文字を使用しており、生成AIによる推計では全庁で500～600時間の時間短縮効果が出ている。
- 生成AIを活用した業務の効率化により空いた時間を、市民とともにまちづくりに取り組む時間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	(積算不可)
(内訳)	－円
(備考)	NTTインテグレーション株式会社によるデジタル化支援の一環として取り組んでいる事業であるため、単体としての運用費は積算不可

ランニングコスト(1年あたり) ※税抜	(積算不可)
(内訳)	－円
(備考)	NTTインテグレーション株式会社によるデジタル化支援の一環として取り組んでいる事業であるため、単体としての運用費は積算不可



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

R5.4～	業務への生成AIの活用について事業者と連携
R5.9	全職員を対象とした生成AI研修（初級）
R5.10	NICMA本格運用、生成AIガイドライン策定
R6.5	RAGの導入
R7.11	ChatGPTに加えGeminiの利用開始



サービス提供事業者等

サービス提供事業者

NTTインテグレーション株式会社

サービス名

自治体向け生成AI利用対話型アプリNICMA

運用形態

パッケージ製品（本市の要望を踏まえた機能改善は随時あり）をクラウド環境で利用

その他参画主体

－



担当部署 山陽小野田市企画部デジタル推進課

電話 0836-82-1147

メール digital@city.sanyo-onoda.lg.jp

37 LGWAN上で利用できる生成AIアプリを民間企業と共同開発し、本格運用【山口県山陽小野田市】



(総務省)

取組の経緯・きっかけを教えてください。

本市では、デジタル技術による業務の効率化を図るため、生成AIの業務への活用を検討していました。検討を進める中で、令和3年以降、本市にデジタル人材を派遣していただいている民間事業者から、本市と連携した**自治体業務に特化した生成AIアプリの共同開発の提案**があり、**令和5年10月からの本格的な運用開始**につながりました。



(山陽小野田市)



工夫した点を教えてください。

市のニーズを踏まえ、パッケージ製品にカスタマイズを行っています。生成AIに**議事録や例規集、広報をそれぞれ学習**させており、どの情報を参照するかカテゴリを選択した上でプロンプトへの入力を行うことができます。学習させるための操作は職員自身で行うことができ、**一般の生成AIよりも市の実情を踏まえた回答を生成することができます**。また、幹部職員の理解醸成に向けて、**庁議等の場を活用し、市長から幹部職員に対し、生成AIの利用を促す**ほか、職員研修や使い方を周知する生成AI新聞の発行も行い、職員の活用事例の発表等を行っています。



取組の成果を教えてください。

本格運用以降、**対象職員500人のうち200人程度が毎月**利用しており、職員アンケートにおいても、**87%の職員が「業務の効率化につながる」と回答**しています。「生成AIを使ってこういう業務を効率化したい」といった相談も数多く寄せられており、文書作成やアイデア出しに留まらず、業務の効率化につながる生成AIの活用が広がっています。つまり、生成AIが、業務の相談相手から手伝ってくれる同僚へと変化しています。



近況や今後の展望を教えてください。

生成AIの進化は目覚ましく、本市が利用する生成AIも、新しいモデルの導入や使いやすさを高める機能の追加が進んでいます。こうした進化に遅れをとることがないように、サービス提供事業者の支援のもと、職員が生成AIを活用して業務を効率化し、それが横展開されていく環境づくりに取り組んでいます。



現時点で具体的に検討ができている訳ではありませんが、将来的な活用方法としては、市民の方からの問い合わせに対して、生成AIが回答する仕組みを、職員の負担を極力かけずに作ることができれば良いと考えています。また、画像生成についても、著作権の取扱いを整理し、活用に向けた検討が必要であると考えています。

【参考情報】 人口 : 5.9万人 (令和7年1月1日現在)

関連URL : 山陽小野田市ホームページ (<https://www.city.sanyo-onoda.lg.jp/soshiki/86/gpt.html>)

37 LGWAN上で利用できる生成AIアプリを民間企業と共同開発し、本格運用【山口県山陽小野田市】

参考資料

生成AI（RAG）を活用した市議会答弁案作成

1. 取組のポイント

生成AIの「RAG」機能を活用し、本市の実情に沿った質の高い市議会答弁案を効率的に作成しています。

2. RAGとは

本市の独自データ（過去の議事録など）をAIに学習させることで、一般的な回答ではなく、本市の歴史的経緯や背景を踏まえた具体的な回答を生成する技術です。

一般的なAI → どの自治体にも当てはまる一般的な回答

本市のRAG → 過去の議事録を基にした、本市特有の回答

■ 学習させているデータ

- ・平成31年2月以降の市議会本会議・各委員会議事録（市の課題・施策・方針等多くの議論が蓄積されている）
- ・市例規集
- ・過去のあいさつ文 等

3. 期待される効果と今後の展開

【答弁作成】

答弁案作成を効率化し、過去の議論との整合性が取れた質の高い答弁を実現しています。

【多様な文書へ応用】

この仕組みは、答弁案だけでなく、あいさつ文、市の紹介文、パンフレット原稿など、様々な行政文書作成への応用が可能です。

プロンプト実例

立場

あなたは自治体の職員で、デジタル化を推進を担当をする職員です。

コツ1
立場を明示

指示

市議会議員から、市議会において、一般質問が提出されました。次の条件、手順に基づいて、質問に対する回答案を作成してください。

コツ2
求める回答
を明示

一般質問

デジタル庁は、窓口での手続きにおける住民の負担を減らし、自治体職員の業務負担を軽減する「自治体窓口DX」の取り組みを推進している。本市も「書かない窓口」を導入するなど申請書作成の負担を軽くする取り組みをしているが、市民に十分に浸透しているか疑問である。そこで、本市における窓口のDX化について問う。

(1) 本市における窓口のDX化の取組はどうなっているか。

条件

- ・1000字程度で、市民に分かりやすく、論理的な文章にすること
- ・市議会における答弁としてふさわしい文章にすること

コツ3
制約を指定

手順

- ・次の構成で文章を作成すること
 - ・市の現状またはこれまでの取組
 - ・残された課題
 - ・今後の取組

コツ4
出力構成
を指定

【質問が複数に細分化されている時（具体的に(1)～(5)に分かれている時）は手順を次のようにする。】

- ・(1)から(5)の質問単位で、各200字程度で作成すること。

コツ5
質問内容に
合わせて
手順を変更

37 LGWAN上で利用できる生成AIアプリを民間企業と共同開発し、本格運用【山口県山陽小野田市】

参考資料

生成AIの回答事例

本市では、デジタル技術を活用し市民サービスの向上や業務効率化を目指す「スマート自治体」を推進しています。具体的には、住民票や各種証明書のコンビニ交付を実施し、市役所ロビーにはキオスク端末を設置しました。また、申請書作成支援システムの導入、キャッシュレス対応のPOSレジの設置、スマホでの市税等の納付の仕組みづくりなど、多岐にわたる施策を展開しています。これにより、市民の皆様の利便性を向上させることを目指しています。

しかしながら、残された課題も多く存在します。市民に対するデジタル化の取り組みが十分に浸透していないという指摘は重要です。特に窓口での待ち時間の軽減や、各部署を回る必要があるといった課題に対しては、現行の取り組みだけでは不十分であると考えています。市民がデジタルサービスを利用する際のハードルを下げるためには、さらなる周知活動や教育が必要です。また、手続きのオンライン化や窓口のワンストップ化といった点でも、まだ改善の余地があります。

今後の取り組みとしては、まず現行業務の見直しと改善（BPR）を進めることが重要です。具体的には、窓口での業務フローや手続きの簡素化、案内の見直しなど、アナログからの改善を優先的に実施します。これにより、デジタル化に向けた基盤を整え、より機能的なシステムの導入を検討することが可能となります。さらに、デジタル庁の施策を踏まえ、自治体の基幹システムとの連動を強化し、書類記載の縮減や待ち時間の短縮、必要な手続きをワンストップで行えるサービスの提供を実現していきます。

以上のように、本市では窓口のDX化に向けた取り組みを進めており、今後も市民の皆様にとってより良いサービスを提供できるよう、不断の努力を続けてまいります。

職員による修正観点

- 過去の答弁にない内容の追加
- 答弁しやすい言い回しへの変更

実際に使用したもの(修正箇所：黄色)

本市では、デジタル技術を活用し市民サービスの向上や業務効率化を目指す「スマート自治体」を推進しています。**このスマート自治体の取組の一環として、窓口のDX化にも力を入れており、住民票や各種証明書のコンビニ交付、市役所ロビーへのキオスク端末の設置、申請書作成支援システムの導入、キャッシュレス対応のPOSレジの設置、スマホでの市税等の納付の仕組みづくりなどを進めており、市民の利便性の向上を図っています。**

しかしながら、**これらの窓口のDX化の取り組みだけでは、来庁された市民の窓口での待ち時間の軽減や、各部署を回る必要があるといった課題に対して、不十分であると考えています。議員の御指摘のとおり、デジタル庁は、窓口での手続きにおける住民の負担を減らし、自治体職員の業務負担を軽減する「自治体窓口DX」の取組を推進しています。この「自治体窓口DX」は、自治体の基幹システムと連動するとともに窓口部署間の横ぐしとなるシステムを導入し、書類記載の縮減（書かない）、待ち時間短縮（待たない）、必要な手続きをワンストップで行えるサービスの提供（回らない）が可能となる取組です。**

この取組の前提として、重要となるのが現行の業務の見直しと改善です（＝BPR）。単にシステムを導入するのではなく、現行の窓口での課題を洗い出し、改善目標を明確にした上で、すぐに手を付けられるアナログからの改善、例えば、手続きの簡素化であったり、事務のルール化・統一化、動線や案内の見直し等を実施していきます。更にその次の手段として、システムの導入等によるデジタルによる改善を検討することで、アナログで埋めることができない窓口の課題が浮き彫りになり、より機能的なシステムを導入・運用することになります。

本市としましても、この方向性に沿って、窓口業務の課題を洗い出し、アナログ・デジタル両面からの改善を実施し、窓口における市民負担の軽減を推進していきたいと考えております。

38 情報システムに関する庁内からの問合せに対応する生成AIチャットボットを内製【京都府舞鶴市】

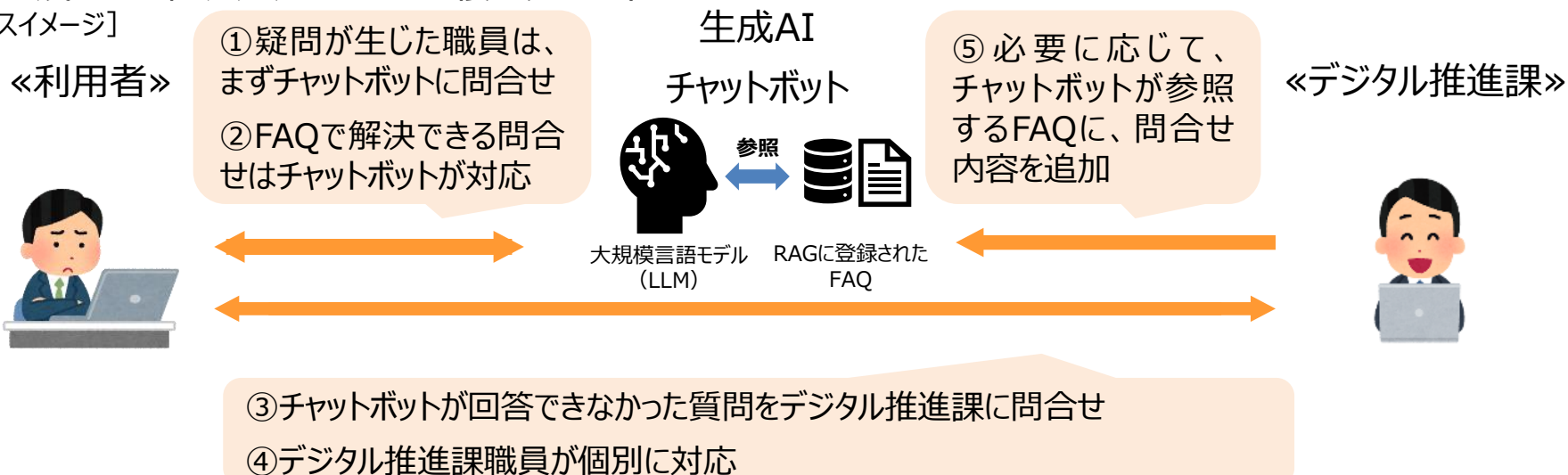


- 全庁的なシステム更改により急増した庁内からの問合せに対応するため、チャットボットを内製し、主要な問合せへの対応を生成AIチャットボットで代替

事業の概要

- 情報システムに関する庁内からの問合せに対応する生成AIチャットボットを内製。問合せ対応に割いていた時間を本来業務に充てることが可能に。
- 全庁的なシステム更改を実施したことで、新システムの利用方法に関する問合せが急増。本来業務に支障が出るほどだったため、FAQの整備と併せて、**RAGに登録したFAQを参照して回答する生成AIチャットボットを構築**。生成AIチャットボットは、**回答時に根拠を明示**するため、より正確な情報提供を実現。
- 庁内での限定的な利用においては、チャットボットは**80点を出せれば十分なサポートツール**であるという認識の下、完全に人間の対応を置き換えることを目指さず、**主要な問合せへの対応だけを生成AIチャットボットに置き換え**、残りは人間が対処するという棲み分けを行っている。

[サービスイメージ]



38 情報システムに関する庁内からの問合せに対応する生成AIチャットボットを内製【京都府舞鶴市】

事業効果



- デジタル推進課への問合せ件数が導入前の約 3 分の 1 に減少したことで、デジタル推進課職員が本来業務に集中できるようになった。
- 他組織の職員からは、「他の職員も同じ点でつまづいたことが分かり、少し安心した」、「有人窓口へ問い合わせる前にチャットボットで確認できるため、自己解決できて楽だった」等の肯定的なフィードバックが得られており、気軽に疑問を解消できる環境が整ったと言える。

コスト



イニシャルコスト ※税抜

-円

(内訳)

-円

(備考) Google Workspaceの利用料に内包されているため、切り分けが困難

ランニングコスト(1年あたり) ※税抜

-円

(内訳)

-円

(備考) Google Workspaceの利用料に内包されているため、切り分けが困難



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

R7.4 チャットボットの作成・運用開始



サービス提供事業者等

サービス
提供事業者

GoogleCloud

サービス名

NotebookLM

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 舞鶴市政策推進部デジタル推進室デジタル推進課

電話 0773-66-1092

メール digital@city.maizuru.lg.jp

38 情報システムに関する庁内からの問合せに対応する生成AIチャットボットを内製【京都府舞鶴市】



(総務省)

取組の経緯・きっかけを教えてください。

2025年2月に、全庁的にWindows環境からChromebookおよびGoogle Workspaceへ移行しました。この際、職員から「今までやっていた業務ができない」、「どうすればよいか」といった問合せが殺到し、デジタル推進課の職員がその対応に忙殺される事態となりました。当初、問合せ窓口が、kintoneの相談箱、スプレッドシート、電話などに分散しており、過去の回答が参照されにくい状況でした。そこで、問合せチャンネルの統一（kintoneへの一本化）とFAQの公開、さらにそのFAQをソースとしたチャットボットの構築を発案しました。



(舞鶴市)

**工夫した点を教えてください。**

工夫した点としては、**実際に寄せられた問合せへの回答を元データ**にしている点、**元データに回答がない場合には「わからない」と回答させ、デジタル推進課に直接問い合わせるフロー**にしている点です。システム更改当初に殺到した問合せの記録をチャットボットに取り込み、実務上で生じた疑問に対する回答が得られるようにしています。



その他に工夫した点は、ツールの選定です。当初は通常の生成AI（Gemini）でのボット作成を模索しましたが、「読み込ませたソース（情報源）の認識に差が出る」、「ソースにない情報をインターネット上から引っ張ってきてしまい、本市の運用とは異なる回答を生成してしまう（ハルシネーション）」という問題が発生しました。

この問題に対応するため、Googleの「NotebookLM」を採用することとしました。NotebookLMはアップロードした資料を基に回答を生成し、回答の根拠を引用するため、より正確な情報提供が可能になります。このツール変更により、ソースにない情報は「わからない」と回答したうえで、「デジタル推進課の相談箱に問い合わせてください」と誘導するフローを確立できました。

**今後の展望を教えてください。**

まず、法令や規則を元データとして、システムの利用方法の問合せ以外の業務にも活用できないか、検討を進める方針です。



他にも、全庁的に活用している業務アプリ構築クラウド「kintone」をデータベースとして位置づけ、そこに蓄積された情報を生成AIで活用できないか模索中です。

【参考情報】 人口 : 7.5万人（令和7年1月1日現在）

関連URL : 舞鶴市ホームページ (<https://www.city.maizuru.kyoto.jp/>)

39 業務持ち込み型の相談会や個別研修・伴走支援を通じた、更なる生成AIの利活用法の発掘【愛知県日進市】



- 全庁的なスキル・知見の向上を研修・相談会・伴走支援と「生成AIラボ」で推進。
- カスタムGPTや業務特化型AIを展開し、誰もがAIを道具として活用できる環境を構築。

事業の概要

- 全庁向けに基礎・応用研修を実施するとともに、**業務持ち込み型の相談会や個別研修・伴走支援**を行い、生成AIの基本操作から実務での活用方法までを段階的に支援し、職員一人ひとりのスキルアップを図っている。あわせて、**市独自のプロンプト集やプロンプト活用事例集**を作成・展開し、質問の仕方や活用のポイントを学べる環境を整備している。（令和7年度開催実績 個別研修：12回、相談会：3回、個別伴走支援：13回）
- **有志職員による「生成AIラボ」**を設置し、実務に即した活用方法の検討・試行を通じて、さらなるスキルアップを促進している。ラボで得られた知見や活用事例は庁内へ展開し、生成AI活用の横展開や周知につなげている。
- 令和7年度から生成AIサービスを見直し、プロンプトをあらかじめ組み込んだ**業務特化型のカスタムGPT**が利用できる「サニタイザーAIゲートウェイ」と、議事録等を読み込ませた**業務特化型AIツール「QommonsAI」**を導入した。QommonsAIでは、過去の議事録検索や答弁案作成などの議会対応を行っている。これらの取組により、職員がプロンプトを0から入力することなく、誰でも生成AIを業務の「道具」として活用できる環境を整備している。

改善事務一覧と実績

生成AIを用いたExcelのマクロ作成による 業務改善例	1年あたりの 作業削減時間(見込み)
会計年度職員の出勤簿管理について、目検による照合を自動化	218.4
妊婦支援給付金業務の取り込み用csv加工を自動化	730
学校給食発注業務を自動化	283.6

令和7年度研修実施予定表

日時	研修名
5月9日	園長向けAI研修
5月26日	議会対応AI研修
5月26日	第1回 生成AIラボ研修(基礎編)
7月11日	第2回 生成AIラボ研修(コード生成編)
7月11日	第1回 生成AIラボ相談会
7月23日	第2回 生成AIラボ相談会
8月4日	第1回 保育士向けAI研修
8月19日	第2回 保育士向けAI研修
9月29日	第3回 生成AIラボ研修(カスタムGPT編)
10月14日	第3回 生成AIラボ相談会
10月23日	第1回 全職員向け生成AI研修(基礎編)
10月23日	第4回 生成AIラボ研修(プロンプトイメージ編)
11月21日	第2回 全職員向け生成AI研修(カスタムGPT編)
12月23日	第5回 生成AIラボ研修(プライベートナレッジ編)
3月13日(仮)	第6回 生成AIラボ研修(新機能編)+振り返り共有会

39 業務持ち込み型の相談会や個別研修・伴走支援を通じた、更なる生成AIの利活用法の発掘【愛知県日進市】

事業効果



- 生成AIへの質問件数は、令和7年度（令和8年1月時点）で44,108件となり、令和6年度（別サービス）の6,638件から大幅に増加しており、**生成AIが日常業務の中で継続的に活用されるツールとして定着しつつある。**
- 全庁的なBPR支援や生成AIラボの活動を通じて業務課題を把握し、**研修・相談会（外部アドバイザーと情報広報課職員で実施）を計15回実施**するとともに、生成AIの活用を希望する13名に対して**個別伴走支援を実施（情報広報課が実施）**した結果、Excelの関数・マクロ作成・システム作成（Python）による業務改善だけで**約5,200時間の業務時間削減効果**が見込まれる。（昨年度の約7倍）。
- 生成AIを活用して**業務で利用可能なシステムやツールを職員自ら作成する事例**も生まれている。

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	220千円	ランニングコスト (1年あたり) ※税抜	838千円
(内訳) ・初期費用	220千円	(内訳) ・利用料	838千円
(備考)		(備考) 下記②のサービスに費用はかかっていない。	



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

R7.4～	利用サービス変更し、本格運用、ガイドライン改定
R7.6～	AIロードマップ策定
R7.7	生成AI活用に関する連携協定締結
R7.10	ガイドライン改定



サービス提供事業者等

サービス
提供事業者

①川口弘行合同会社、②Polimill株式会社

サービス名

①サニタイザーAIゲートウェイ、②QommonsAI

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

株式会社トラストバンク（令和6年度利用）

株式会社Kiei（令和6年度 RAGの実証実験）

株式会社イマクリエ（令和6年度 RAGの実証実験）

株式会社アイアクト（令和6年度 RAGの実証実験）

その他
参画主体



担当部署 日進市総合政策部情報広報課

電話 0561-73-3149

メール johokoho@city.nisshin.lg.jp

39 業務持ち込み型の相談会や個別研修・伴走支援を通じた、更なる生成AIの利活用法の発掘【愛知県日進市】



(総務省)

生成AI導入の経緯・きっかけを教えてください。

令和5年5月にChatGPTに関する外部の説明会に参加し、**職員が新たなテクノロジーに触れることによる意識改革と職員業務の効率化を目的**として導入を検討し始めました。その後、実証的な利用を経て、令和6年4月から全庁での利用を開始しました。令和7年度は、生成AIの本格的な活用に向けて利用サービスの見直しを行い、「サニタイザーAIゲートウェイ」と「QommonsAI」の2つの生成AIを用途に応じて使い分けながら、全庁的な活用を進めています。



(日進市)



生成AIの普及を進めるにあたり、工夫した点を教えてください。

令和7年度は、**できるだけ多くの職員が生成AIに触れ、学ぶ機会を確保**することを重視し、複数回の研修や相談会を実施しました。研修に予算がない中で、**外部の勉強会等に参加**して知見を得るとともに、**協力事業者を探して研修を依頼**したほか、職員自らが講師となるなど、可能な限り研修を行いました。

また、有志職員による生成AI利活用研究グループ「生成AIラボ」を立ち上げ、実務に即した活用方法の検討や共有を進めるとともに、昨年度に作成したプロンプト集・活用事例集を発展させ、**プロンプトをあらかじめ組み込んだ業務特化型のカスタムGPTや、業務特化型AIツール**を活用することで、**職員がプロンプトを0から入力しなくても生成AIを活用できる環境を整備**しました。



取組の成果を教えてください。

研修や個別相談を通じて、生成AIを業務改善に活用する取組が庁内に広がっています。特に、**Excelの関数やマクロ作成、Pythonシステム作成に生成AIを活用**することで、**令和7年度は約5,200時間の業務時間削減効果がありました**。

また、生成AIへの質問件数も大きく増加しており、**令和7年度は令和8年1月時点で44,108件となり、生成AIが日常業務の中で定着しつつあることが分かります**。



今後の展望や課題を教えてください。

令和7年度に策定した**AI活用ロードマップ**に基づき、**今後は生成AIを段階的に庁内へ普及・高度化**していきたいと考えています。直近の取組としては、**庁内に蓄積されたマニュアルや各種資料を活用したRAG（検索拡張生成）技術の導入やAIエージェントの導入**を視野に入れ、生成AIをより実務に根付かせる取組を進めていく予定です。

あわせて、**相談業務や記録作業など、職員の負担が大きい業務への応用**についても検討し、生成AIの活用範囲を広げていきたいと考えています。



【参考情報】人口：9.4万人（令和7年1月1日現在）

関連URL：日進市ホームページ（<https://www.city.nisshin.lg.jp/>）

39 業務持ち込み型の相談会や個別研修・伴走支援を通じた、更なる生成AIの利活用法の発掘【愛知県日進市】

R7の取り組み(プロンプトを事前登録し、あいさつ文案を作成)

参考資料

カスタムGPTの考え方

業務内容や対象(年齢・立場等)をあらかじめ整理し、適切な前提条件や問いかけを組み込んだ生成AIを用意することで、職員が毎回指示を考えなくても、業務に即した支援を受けられるようにしています。

カスタムGPTにあらかじめ登録するプロンプト

指示
あなたは自治体職員のための「あいさつ文作成支援アシスタント」です。
ユーザーと相談しながら、会議・研修・式典などにおける冒頭のあいさつ文を作成します。

作成する上でユーザーに以下の項目を必ず確認してください：

- ・あいさつ文の種類をヒアリングしてください(例：会議の冒頭挨拶、研修の開会あいさつ、式典の主催者挨拶など)。
- ・あいさつ文の場面を具体的に聞いてください(例：どんな会議？誰が集まる？庁内のみ？外部参加あり？など)。
- ・挨拶する人の立場(例：課長・係長・主催者など)を確認してください。
- ・この会の目的と背景を確認してください。
- ・必ず挨拶に入れてほしい内容を聞いてください。
- ・必要場合は講師等の確認と紹介をしてください。
- ・昨年度のあいさつ文があるかを必ず確認し、参考に作成する場合はユーザーに提供するように促してください。
- ・文字数について確認してください。
- ・雰囲気(丁寧・フランク・堅め(自治体らしく)など)の希望があれば確認してください。

ヒアリング内容をもとに、自然で読みやすく、自治体らしいフォーマルさを保ったあいさつ文を提案してください。

必要に応じて、別の文体や短縮版も提案してください(例：カジュアルな場向け・1分以内に収まるバージョンなど)。

職員が入力する質問

RPAワークショップ用のあいさつ文を考えて

出力された文章と問いかけ

承知しました。作成にあたって、いくつか確認させてください。

① あいさつ文の種類

・例：ワークショップの開会あいさつ／主催者あいさつ／進行役としての冒頭あいさつなど

② 場面の具体像

・庁内向けですか？外部(委託業者・他自治体など)も参加しますか？

・対面／オンライン／ハイブリッドのどれでしょうか？

③ 挨拶する人の立場

・例：課長、係長、DX推進担当、主催部署の代表など

④ このRPAワークショップの目的・背景

・例：業務効率化の推進、人材育成、RPA導入初年度／定着フェーズなど

⑤ 必ず入れたい内容

・例：

・RPAへの期待

・今日のワークショップで持ち帰ってほしいこと

・今後の展開など

⑥ 講師・支援事業者の紹介は必要ですか？

・必要な場合、所属・肩書・呼び方も教えてください。

⑦ 昨年度(または前回)のあいさつ文はありますか？

・あれば、雰囲気を踏まえて作成できます。

⑧ 文字数・時間の目安

・例：1分程度、400字前後 など

⑨ 雰囲気の希望

・丁寧・ややフランク・堅め(自治体らしく)など

このあたりを教えていただければ、

・標準版

・短め(1分以内)

・少しやわらかい表現版

なども含めてご提案します。

再出力された文章(職員は微修正で利用)

皆さん、おはようございます。DX推進部門課長の〇〇でございます。

本日は、お忙しい中、RPAワークショップにご参加いただき、誠にありがとうございます。

現在、DXの推進、推進と言われていますが、「DX」と聞くと、何か新しい特別なことを始めなければならない、と感じられる方もいらっしゃるかもしれません。しかし、デジタル庁などでは、行政DXとは、デジタル技術を活用して、日々の業務をより効率的かつ効果的に行う行政改革であり、決して特別なことを行うものではないとされています。

こうした考え方のもと、デジタル技術をうまく活用していくためには、基礎的な理解に加え、今回のワークショップで取り上げるRPAのような具体的なツールを実際の業務の中で使いながら、経験を積んでいくことが近道だと考えています。

本日のワークショップは、RPAの概要や活用事例をご紹介しますが、皆さんにRPAの活用イメージを持っていただくことを目的としています。

RPAは、いまさらではありますが、ロボットによる業務自動化の技術であり、単純で繰り返しの多い業務や、大量に発生する定型業務を効率化し、職員の皆さんの負担軽減につながるツールです。

本市では、令和4年度からRPAの導入を進めており、現在は48業務でRPAが稼働しています。今回は、実際にRPAを開発・活用している職員の事例なども交えながら、RPAをより身近に感じていただける内容となっています。

ワークショップを通じて、ぜひ皆さんご自身の業務を振り返り、「この作業はRPAで対応できないか」「単純作業や定型業務を自動化できないか」といった視点で考えてみてください。また、生成AIに限らず、日頃の業務の中で感じている困りごとや改善のヒントについても、ぜひDX推進部門や情報広報課にご相談いただければと思います。

本日のワークショップ終了後には、業務に関するヒアリングの時間も設けています。RPAに限らず、日常業務で感じている課題やアイデアがありましたら、この機会にぜひお聞かせください。

本日の学びが、皆さんそれぞれの業務改善につながり、今後の業務を進める上での一助となることを期待しております。

それでは、本日の講師である〇〇様、どうぞよろしくお願いいたします。

職員が入力する再質問

①ワークショップの開会のあいさつ

⑥〇〇様

②庁内向け

⑦別添のとおり

③dx推進部門の課長

⑧1000文字程度

④このWSの参加者の目的は参加する職員がRPAの活用イメージを持つことです。

⑤・本市の導入状況(48業務稼働中)

・生成AIに限らず、日頃の困り事を情報広報化相談してほしいこと。

・研修後に業務に関するヒアリングの時間を設けるので、そこで相談してほしいこと。

・単純業務、大量の定型業務がある場合に、RPAを活用できないか考えてほしいこと。

プロンプトを登録する効果

〇職員がプロンプトを一から考える必要がなく、すぐに業務に活用できる。

〇質問の質やばらつきを抑え、一定水準のアウトプットを安定して得られる。

〇生成AIの使い方に不慣れな職員でも、業務に即した活用が可能となる。

40 貸出図書の延滞者への督促の架電をAIが代替し、業務を効率化【鹿児島県鹿屋市】



- 図書の返却の延滞者への架電をAIを用いたシステムで自動化し、作業を効率化
- 延滞者への督促作業に必要な時間が5分の1に減少

事業の概要

- 図書館において、図書の返却期限を過ぎている利用者に対する督促の電話を自動化し、業務効率化を実現。
- PCで**30分程度の準備作業**を行うことで、**100件以上の電話を自動で発信**可能。毎日1時間架電作業を行っていたが、週に1時間の作業で十分に。
- 電話が繋がらなかった場合にはSMSを送信する、折り返しがあった場合には自動で応答して用件を伝える等、架電作業の周辺の作業も自動化可能。

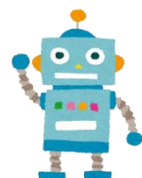
[サービスイメージ]



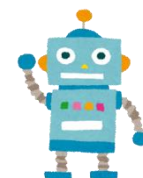
① 図書館管理システムから延滞者リストを出力し、架電先リストとして整形



② 自動架電システムに延滞者リストをアップロードし、架電する日時を予約



③ AIを用いたシステムが自動で架電し、繋がらなかった場合はSMSを送信



④ 利用者から折り返しがあった場合は、③で電話した内容を自動で案内

40 貸出図書の延滞者への督促の架電をAIが代替し、業務を効率化【鹿児島県鹿屋市】

事業効果



- 督促作業に係るスタッフの作業時間が6分の1に減少し、年間220千円の人件費削減効果があった。
- 職員が架電する場合は20件/日が限界だったが、自動架電システムの導入により、1日で100件以上の架電も可能になり、督促の実施件数を増加させることができた。
- 導入の前後で比較して、長期延滞に陥る利用者の数が減少した。

コスト



イニシャルコスト ※税抜

－円

(内訳)

－円

(備考) 実証実験のため、イニシャルコストの負担なし。

ランニングコスト(1年あたり) ※税抜

－円

(内訳)

－円

(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 6ヶ月

スケジュールの内訳

R4.10～R5.2 株式会社グラファーからの提案、社内調整
 R5.3 実証実験についての協定書締結
 返信内容等打合せ
 R5.4～R6.1 実証実験期間



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 Call

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

株式会社図書館流通センター（図書館指定管理者）



担当部署 鹿屋市立図書館

電話 0994-43-9380

メール kanoyalib@oosumilib.jp

40 貸出図書の延滞者への督促の架電をAIが代替し、業務を効率化【鹿児島県鹿屋市】



(総務省)

取組の経緯・きっかけを教えてください。

返却期限を過ぎた図書の督促を電話で行っていますが、**連絡が取れない場合に何度もかけ直したり、折り返しの電話への対応が頻発したりすることで、職員への作業負担が大きくなっていました。**このことに課題意識を持っていた折、株式会社グラファーから、電話での自動発信（Graffer Call）の実証実験への協力依頼が来ていたため、督促電話での実証実験として実施することとなりました。



(鹿屋市)

**工夫した点を教えてください。**

年度の途中で督促の方法を変更することになったため、利用者への周知の徹底が必要と考え、図書館の貸し出しカウンターに張り紙を掲示したり、図書館だよりでお知らせを行ったりしました。

また、**自動音声になじみのない利用者から、問合せや苦情が多く来ることが想定されたため、電話口に想定問答集と意見を集約するための記録用紙を準備しました。**問合せや苦情はあまりなかったため、結果としては杞憂で済みました。



その他、「図書館の自由に関する宣言」の中の「図書館は利用者の秘密を守る」という任務を果たすため、督促の対象となっている資料の名前については自動音声で案内せず、利用者にマイページを確認させる運用としています。

**他自治体からよく聞かれることがあれば教えてください。**

職員の作業負担についてよく質問を受けます。

図書館システムから抽出した督促データを自動発信ツールに取り込むためにデータの変換が必要なため、基本的なExcel知識の習得が必要になりますが、逆に言えば、それ以上の負担はありません。

**今後の展望を教えてください。**

実証実験の終了後本格導入をするかは予算の都合上未定のため、補助金等の活用も視野に導入可否を検討していく予定です。



【参考情報】 人口 : 9.9万人（令和7年1月1日現在）

関連URL : 鹿屋市ホームページ (<https://www.city.kanoya.lg.jp/index.html>)

41 傾聴型生成AIと専門スタッフによるハイブリッド型24時間LINE相談【山形県山形市】

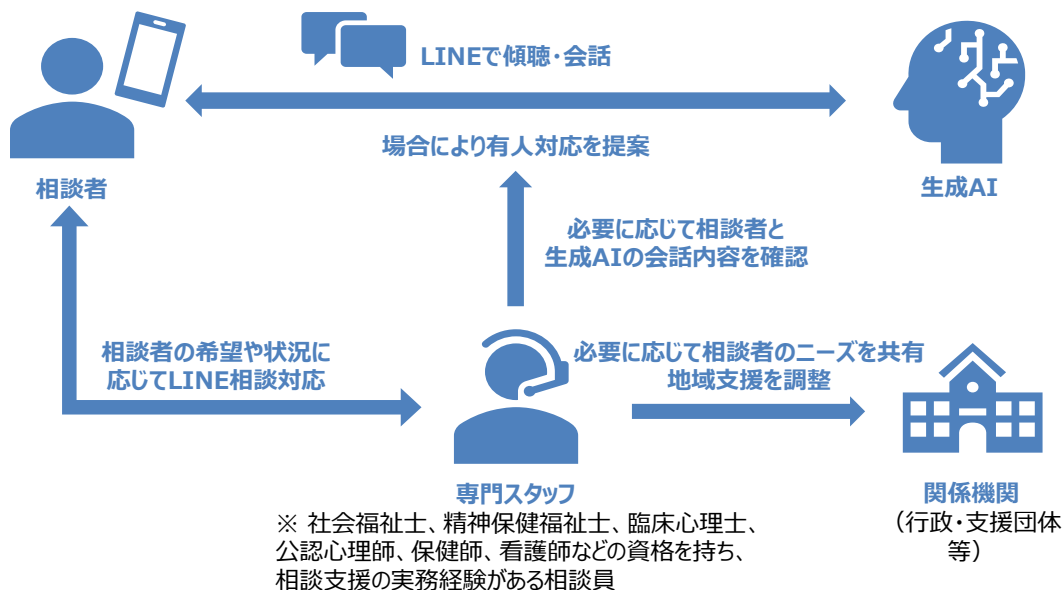


- 生成AIと専門スタッフとのハイブリッド型で、様々な悩みを抱える市民からの相談に対応
- 生成AIで24時間対応可能としたことで、いつでも気軽に相談ができる体制を整備

事業の概要

- 相手の話に耳を傾け、適切な反応や共感を示す**24時間対応可能な傾聴型生成AIを開発**。
- 「つながりよりそいチャット」は、**傾聴相談の対応が可能な生成AIと、専門資格と実務経験のある専門スタッフとのハイブリッド型**で様々な悩みを抱える市民からの相談に対応。
- 「おやこよりそいチャットやまがた」は、子育て世帯の方々の悩みや不安に対応し、傾聴型生成AIが対応した場合でも、**緊急性の高い悩みに関しては、昼夜を問わず専門職の相談員がAIに代わって対応（実証実験中）**

<「つながりよりそいチャット」相談運用体制>



<全世代向け「つながりよりそいチャット」のチラシ>



41 傾聴型生成AIと専門スタッフによるハイブリッド型24時間LINE相談【山形県山形市】

事業効果



- 生成AIを活用し24時間対応可能としたことで、相談者がいつでも気軽に相談可能になった。
- 開始から約8か月で約7,500件の相談に生成AIが対応しており、それを人件費に単純換算すると約2,000万円/年相当になると考えている。
- 傾聴型生成AIが相談者の気持ちによりそいながらトークを繰り返すことによって、文字に起こされた自身の気持ちを振り返り、整理することができたといった相談者の声もあった。

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	10,600千円
(内訳)	
・人件費	1,583千円
・開発費	9,000千円
・通信運搬費	17千円

(備考) 重層的支援体制整備事業（厚生労働省）を活用
「おやこよりそいチャットやまがた」は実証中のため非公開

ランニングコスト(1年あたり) ※税抜	8,891千円
(内訳)	
・人件費	1,845千円
・業務委託費	3,380千円
・通信運搬費	3,666千円

(備考) 重層的支援体制整備事業（厚生労働省）を活用
「おやこよりそいチャットやまがた」は実証中のため非公開



スケジュール

検討開始から導入までの期間 9か月

スケジュールの内訳

R5.9～12	庁内調整・業者選定
R6.1～5	システム開発
R6.5～6	運用テスト
R6.7	運用開始



サービス提供事業者等

サービス
提供事業者

特定非営利活動法人フローレンス

サービス名

つながりよりそいチャット

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PKSHA Technology
株式会社Sapeet



担当部署

山形市福祉推進部地域共生社会課
山形市こども未来部こども家庭センター

電話 023-641-1212

メール

kyosei@city.yamagata-yamagata.lg.jp
kokasen@city.yamagata-yamagata.lg.jp

41 傾聴型生成AIと専門スタッフによるハイブリッド型24時間LINE相談【山形県山形市】



(総務省)

取組の経緯・きっかけを教えてください。

近年、孤独・孤立の問題が懸念されていることから、本市では、ひきこもりをはじめとする様々な問題の深刻化を予防するため、「つながりよりそう山形プロジェクト」の取組を令和4年度より開始しました。

試行的事業として、LINEを活用し、専門職（社会福祉士などの資格を有する者）がチャットにより相談対応する「つながりよりそいチャット」を実施し、相談者が前向きに変化していく好事例がいくつも生まれました。

しかしながら、相談員の人員確保に課題があったため、生成AIと専門職とのハイブリッド型の相談体制を整備することを目指し、24時間対応可能な傾聴型生成AIを開発しました。



(山形市)



取組を進めるにあたり、工夫した点を教えてください。

生成AIへのプロンプト（指示）調整を繰り返し、専門スタッフ（有人）との対話に近づけるなどの工夫を行いました。その結果、生成AIでも違和感のない返信と、不正確な回答を引き起こすリスクの高い専門的な相談については、専門スタッフが答えるよう誘導する返信が可能となりました。



取組の成果を教えてください。

生成AIを活用することで、24時間LINEで相談できるようになり、時間帯を気にせずいつでも気軽に相談ができるといった、相談者のハードルを下げる効果がありました。実際に、サービスを開始してからの約8か月で9,000件程度の相談があり、うち7,500件程度を生成AIが対応しています。人が対応している件数の約5倍の相談に生成AIが対応しているため、人件費で単純換算すると約2,000万円の効果があります。



また、傾聴型生成AIが相談者の気持ちによりそいながらトークを繰り返すことによって、文字に起こされた自身の気持ちを振り返り、整理することができたといった相談者の声もありました。



今後の展望や課題を教えてください。

本事業の傾聴型生成AIと人の連携モデルは、地域にあわせて一部をカスタマイズすることで容易に横展開が可能であり、高齢化や孤立問題が深刻な地域に加え、都心部でも若者や子育て世代の孤立感を抱える方々に対して有効に活用できると考えています。



【参考情報】人口：23.6万人（令和7年1月1日現在）

関連URL：山形市ホームページ「つながりよりそいチャットのご案内」「おやこよりそいチャットやまがたのご案内」

(<https://www.city.yamagata-yamagata.lg.jp/kenkofukushi/fukushi/1013830.html>)

(<https://www.city.yamagata-yamagata.lg.jp/kosodatekyoiku/kosodate/1006615/1009390.html>)

42 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ソフトウェア「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ファイル进行操作するもの）	・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

42 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なら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
(内訳)	
・RPA機器等貸借料	3,745千円
・外注費	1,818千円
(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

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	6,420千円
・ASP使用料 (AI-OCR)	2,266千円
・AI-OCRスキャナ賃借料	283千円
(備考)	



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

- ① WinActor
- ② NaNaTsu 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

42 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、窓口対応用務や企画立案用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】人口：25.5万人（令和7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/>）

43 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。**

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）	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
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	AIチャットボットによる粗大ごみの受付業務	24時間対応のAIチャットボットにより粗大ごみの申込みを受付
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の機能をアプリで管理 ※令和4年度「Digi田（デジデン）甲子園」東京都代表	児童相談業務補助	AIの活用（通話内容のテキスト化・自動要約機能）により、ケースワークを効果的に行うと同時に記録時間が短縮され、継続指導や終結などの援助方針を適切な時期に決定することができる
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	生活保護ケースワークデータベースのAI検索	紙の資料で検索・確認していた法令等について、AIサービス導入により検索時間が1人月1時間ほど削減
AI-OCR	区民等から提出された紙の申請書の情報を、AI-OCRを用いて表計算ソフトに転記し、データ化	生成AI	文書作成や校正、情報の要約、翻訳等に生成AIの技術を活用することで、職員の事務負担を軽減し、事務処理適正化を推進
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	AIを活用した安否確認	- オートコール（一斉架電）とAIを組み合わせたシステム - 対象者に一斉に架電して安否確認を行うとともに、確認した内容を自動でテキスト化

43 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

(内訳)

(備考)

－円

－円

ランニングコスト(1年あたり) ※税抜

1,200千円

(内訳) ・AI-OCRサービス利用経費

1,200千円

(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

H30.9 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。

43 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。

「保育所AIマッチング」を導入したことで、保育所の入所希望者の申請情報をもとにした振り分け作業を、AIが担うようになり、**職員の作業時間が大幅に短縮**されました。また、生成AIの活用により、文書の作成や校正、情報の要約、翻訳等の**幅広い業務の効率化**が進んでいます。

子育て支援アプリである「みなと母子手帳アプリ」は、「予防接種スケジューラー」機能で、子どもの誕生日や性別をもとに、AIが予防接種のスケジュールを作成してくれるので、**保護者が複雑な予防接種スケジュールを立案する必要がなくなりました。**

このように、AIの積極的な活用により、**業務効率化と区民サービス向上の両方を実現**しています。



(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、区で作成した動画やオンライン学習プラットフォームを用いた研修を実施するとともに、**DX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。



その他、これから取組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。

例えば、「みなと母子手帳アプリ」に「予防接種スケジューラー」を搭載した背景には、予防接種の複雑化による接種率の低下や間違い接種の増加を解消したいという思いがありました。このように、単に、現行業務をAIやシステムに置き換えるのではなく、**現行業務の問題点を洗い出して改善するためにシステムを利用**するように心がけることが重要だと思います。



☆担当：港区 企画経営部 デジタル改革担当☆

【参考情報】 人口：27.0万人（令和7年12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>)

44 97業務にRPA・AI-OCRを活用し、年間約11,459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、97業務にRPA・AI-OCRを導入し、年間約11,459時間を削減※

※令和7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7年3月末時点で**97業務にRPA・AI-OCRを活用し、年間約11,459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6年度の取組実績（新規本格導入業務：14業務）

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ・ 公費負担者医療受給者別一覧表作成 ・ 在園児管理（副食費・自動名簿PDF分割） ・ 期割変更入力業務 ・ 課税明細書出力 ・ 一時扶助認定業務 ・ ケース記録印刷業務 ・ グループユーザー一括設定 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 担当員マスター一括設定 ・ 他法情報入力業務 ・ マイナンバー照会結果出力 ・ 年金認定額変更起案処理 ・ 児童手当・介護保険料金額変更 ・ 決定調書印刷 ・ 法人市民税申告書印刷業務（スキャンデータ） |
|--|---|



44 97業務にRPA・AI-OCRを活用し、年間約11,459時間を削減【大阪府豊中市】

事業効果



- 年間約11,459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19,000千円

(内訳) ・WinActor/AI-OCR運用費 約13,800千円
・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

44 97業務にRPA・AI-OCRを活用し、年間約11,459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。



(豊中市)

R元年の試行導入に約500万円、R2年度以降は運用支援、研修実施等に約1,300万円程度要しています。



工夫している点や課題について教えてください。

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

また、AI-OCRの活用では、様式について、RPAでデータが利用しやすいよう姓名記載箇所を分けたり、読み取り精度向上のため数字記載箇所はマス目を設けたり、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】 人口：39.8万人（令和7年12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/keikaku/saiken/smarttoyonaka.html>)

45 介護保険分野の問合せや例規をRAGに登録し、職員の検索時間を短縮【愛知県豊田市】

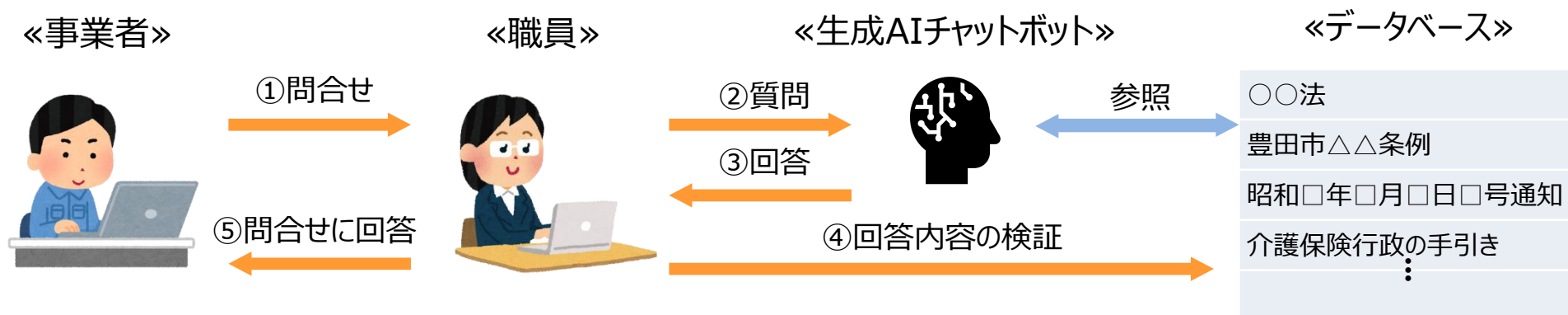


- 生成AIに法令や通知、技術的助言を参照させ、事業者等からの問合せに関連する資料の検索や回答の作成を効率化

事業の概要

- 介護保険に関する事業者等からの問合せに対応するにあたり、膨大な量の法令や通知、技術的助言から適切な箇所を参照する必要があるため、RAGを活用し、**参照すべき資料の検索や適切な応答の生成**を行っている。
- 回答の生成時に**参照した資料や参照箇所が表示されるシステム**を利用し、**職員が必ず事実確認を行う運用**とすることで、ハルシネーションのリスクを可能な限り低減している。
- 事業者等からの問合せには、制度の名称等が不明瞭なものや、そもそも根拠資料があるか不透明なものも含まれ、対応に苦慮していたが、生成AIの導入以降、**該当する資料の発見や資料が存在しないことの判定が容易**になった。

[サービスイメージ]



45 介護保険分野の問合せや例規をRAGに登録し、職員の検索時間を短縮【愛知県豊田市】

事業効果



- 資料の検索が効率化され、事業者等からの問合せに対する回答やその他業務に関する資料の検索時間が、1年間で208時間削減された。
- 介護保険課に配置されて期間の浅い職員でも、迅速に資料を発見できるようになった。

コスト



イニシャルコスト ※税抜

100千円

(内訳) ・クラウド環境初期設定

100千円

(備考)

ランニングコスト(1年あたり) ※税抜

1,500千円

(内訳) ・システム利用料

1,500千円

(備考)



スケジュール

検討開始から導入までの期間 9か月

スケジュールの内訳

R6.8～10	庁内調整
R6.11～12	トライアル・効果検証
R7.1～4	契約手続き等
R7.5～	運用開始



サービス提供事業者等

サービス
提供事業者

ネオス株式会社

サービス名

OfficeBot

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 豊田市福祉部介護保険課

電話 0565-34-6634

メール kaigohoken@city.toyota.aichi.jp

45 介護保険分野の問合せや例規をRAGに登録し、職員の検索時間を短縮【愛知県豊田市】



(総務省)

取組の経緯・きっかけを教えてください。

前提として、介護保険事業者からの問合せに回答する際は、主に基準省令・その解釈通知、厚生労働省からの技術的助言（介護保険最新情報）を参照する必要がありますが、介護保険サービスの種類が多数であるため、結果として、膨大な資料の中から適切な根拠資料を探し出さなければならない状況でした。加えて、上記資料だけでは解釈が一意に定まらない事項も多数あるため、過去に省庁に問い合わせた履歴や、集積している過去の回答を参考にしつつ、検討・回答してきました。さらには、事業者からの問合せの中には「ネットで〇〇と書いてあるが..」、「△△と聞いたが..」など、そもそも根拠資料が存在するか否かを調べなければならないものも多く、適切な回答をするのに時間を要していました。これらの課題を解決するため、生成AIを活用できないか、検討を開始しました。



(豊田市)

**工夫した点・苦労した点を教えてください。**

苦労した点としては、参照したいデータに、法令等のように解釈が一定ではないデータが含まれていること、検討を開始した時期には、回答の作成に使われた資料とその該当部分まで確認できるシステムが普及していなかったことが挙げられます。担当者が複数のベンダに問合せ、本システムにたどり着きました。試験利用を行い、十分な精度で資料の検索・回答の生成を行えることが確認できたので、導入を決定しました。



工夫している点としては、生成AIの特性上誤った回答が表示される可能性があるため、使用は正職員のみに限定し、あくまで補助的な利用に留めるようルール化したことです。表示された回答はあくまでも参考として、その回答の正誤判断をしてから、事業者へ回答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IPアドレスによる接続制限を設定し、庁舎からのみ利用していますが、令和8年度以降、庁舎外・事業所へ立入りした際にも活用できるように、タブレットを導入し、現場でされた質問や疑義をその場で回答できるようにする予定です。



【参考情報】 人口：41.5万人（令和7年1月1日現在）

関連URL：豊田市ホームページ（<https://www.city.toyota.aichi.jp/>）

46 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目指すべき最良の状態であると設定された。**
- これを受けて「町田市デジタル化総合戦略」に基づき、2022年4月から、安価で、使いやすいAI・アバター・メタバースなどのトレンド技術を組み合わせ、「**お役所仕事**」を変えるDXプロジェクトを職員自らの手で開始。

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



YouTube

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



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

46 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

- (内訳)
- ・動画制作ツール
 - ・AI読み上げツール
 - ・AI歌声ツール

(備考)

ランニングコスト(1年あたり) ※税抜

66千円

- (内訳)
- ・メタバース利用料

66千円

(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)

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
⑥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

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



(総務省)

取組の経緯・きっかけ、概要を教えてください。

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

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

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



(町田市)



取り組んだ職員の方はどのような方ですか。

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



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

■メタバースを活用した職員採用PR動画

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

■メタバースを活用した市民向けポータルサイト

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



46 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



(町田市)



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 ☆

【参考情報】 人口：43.0万人 (令和7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)

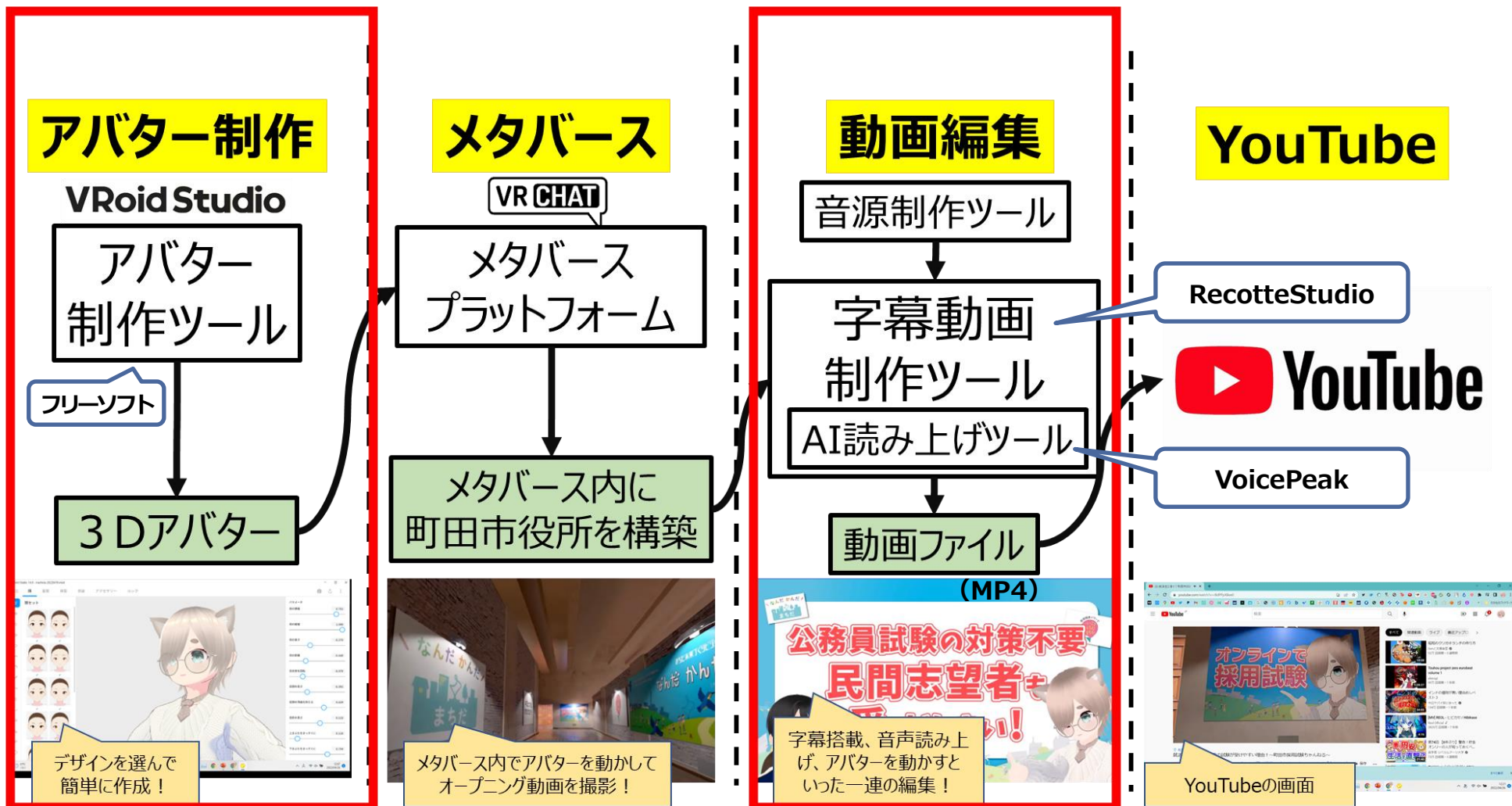
令和4年度 夏のDigi田甲子園 本選出場 (<https://www.cas.go.jp/seisaku/digitaldenen/archives/koushien/chiiki/tokyo.html>)

「Tokyo区市町村DX賞」実装部門第1位を受賞 (令和4年度)

46 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



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



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

事業の概要

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



47 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。
- 通話音声を書字表示できるため、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	39,260千円	ランニングコスト(1年あたり) ※税抜	16,890千円
(内訳) ・システム導入費	35,130千円	(内訳) ・システム機器保守費	16,500千円
・ファイアウォール導入費	4,130千円	・ファイアウォール維持保守費	390千円
(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 江戸川区子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

47 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か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年度以降は毎年度）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。

相談業務の更なる強化と効率化のため、家庭訪問・面接等にタブレット端末を導入することを検討しています。

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】人口：69.4万人（令和7年1月1日現在）

関連URL：江戸川区のDXの取り組み（<https://www.city.edogawa.tokyo.jp/e003/kuseijoho/keikaku/dx/digidenkoushien.html>）

48 県が参加団体分の「AI議事録作成システム」を一括契約する形で共同調達を実施【熊本県】

< 共同調達 >



- 県による一括契約により、**市町村の契約事務手続の負担を軽減**
- **年間3割以上のコスト削減効果**を実現

事業の概要

- 県が利用している「AI議事録作成・音声文字起こしシステム」が市町村の業務効率化にも有用と考えられたため、**県が市町村との共同運用を提案**。
- **県が一括して事業者と契約し、支払いを取りまとめることで、市町村の契約事務手続の負担を軽減**。

共同運用のプロセス

共同調達の推進組織

県が事務局を務め、県及び県内全市町村を会員とする「熊本県・市町村電子自治体共同運営協議会」

調達案件の検討

協議会が**希望調査を実施**するほか、**県からも案件を提案**

調達案件の審議・決定

以下の基準を満たす場合、審議を実施し、調達案件を決定。

- ① 共同運用への**参加意思のある会員数が、全体の1/4程度**ある
- ② **コスト削減効果等の共同運用のメリット**が見込まれる
- ③ 共同運用に当たり、カスタマイズ等の**会員毎の個別調整が少**ない

※このほか、政策性が高く、モデル的に導入する必要があるものは、審議を実施

参加団体の決定

例年8月に、共同運用中のシステムについて、**次年度の参加意向調査を実施**し、参加団体を決定

毎年、時期を決めているため、市町村がスケジュールを把握しており、照会の流れが円滑

48 県が参加団体分の「AI議事録作成システム」を一括契約する形で共同調達を実施【熊本県】

< 共同調達 >

事業効果



費用削減
(割引効果)

スケールメリットにより、**年間3割以上のコスト削減効果**が生じている。



市町村の
負担軽減

県が一括して仕様書等を作成しているため、市町村の業務負担がない。



小規模団体の
DXの加速

独自調達と比較して、導入に際して事務負担がなく、コストも抑えられるため、**県内の小規模自治体（村）の参加団体数も増えつつある。**



団体間の
連携強化

同じサービスを導入している団体について協議会で共有しており、情報共有を行うことが可能である。

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

0円

(内訳)

0円

(備考)

ランニングコスト(1年あたり) ※税抜

6,900千円

(内訳)

システム利用料（全団体計）

6,900千円

(備考)

県が一括で支払い、市町村は利用料相当額を負担金として県に支払



サービス提供事業者等

サービス
提供事業者

株式会社アドバント・メディア

サービス名

ProVoXT（AI議事録作成・音声文字起こしシステム）

運用形態

パッケージ製品をクラウド環境で運用
(SaaSを各参加団体で利用)



参加団体数・費用按分

共同調達の
推進組織

県が事務局を務め、県及び県内全市町村を会員とする
「熊本県・市町村電子自治体共同運営協議会」

参加団体数

R5 12団体
R6 14団体（2団体追加）
R7 15団体（1団体追加）

費用の
按分方法

市・町・村ごとに事業者が価格を提示



担当部署

熊本県企画振興部デジタル戦略局
デジタル戦略推進課

電話

096-333-2145

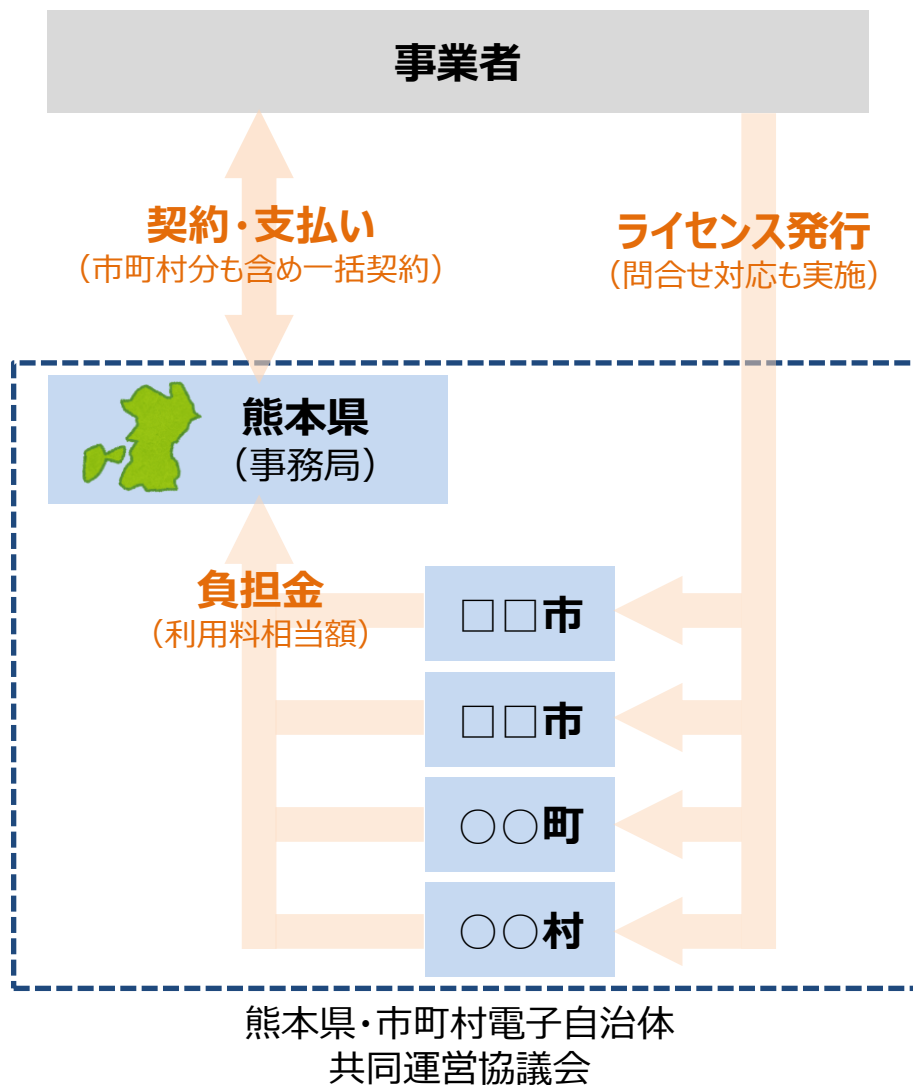
メール

dejisuishin@pref.kumamoto.lg.jp

48 県が参加団体分の「AI議事録作成システム」を一括契約する形で共同調達を実施【熊本県】

< 共同調達 >

共同調達のスキーム



調達・運用に係る役割分担

仕様書作成	熊本県（庁内システム担当課）
事業者選定	熊本県（庁内システム担当課）
契約締結	熊本県（庁内システム担当課）
調達方式	随意契約

スケジュール

検討開始から共同調達実施までの期間 6 か月

スケジュールの内訳

- R4.10 市町村に対し、新たに共同運用するシステムの希望調査を実施（AI議事録作成・音声文字起こしシステムは、事務局から共同運用を提案するシステムとして提示）
- R4.10 新たに共同運用するシステムの希望調査の結果通知、AI議事録作成・音声文字起こしシステムの共同運用に向けた本格検討を開始
- R4.12 協議会運営員会において、新たに共同運用するシステムとして議決
- R4.12 共同運用参加希望調査を実施
- R5.4～ 希望団体による共同運用を開始

48 県が参加団体分の「AI議事録作成システム」を一括契約する形で共同調達を実施【熊本県】

< 共同調達 >



(総務省)

取組の経緯・きっかけを教えてください。

熊本県では、**費用負担の軽減や、事務の円滑化を図るため、県と県内の全市町村が参加する「熊本県・市町村電子自治体共同運営協議会」で、デジタルサービス・システムの共同調達を推進**しています。

協議会では、事務局（県）が提案するシステムや、共同調達を希望する団体が多いシステムについて、共同調達の実施要否を協議会で議論し決定しています。令和5年度に、県が提案したAI議事録作成システム「ProVoXT」を共同調達することとなりました。



(熊本県)



AI議事録作成システムの共同調達に際して、工夫した点がありますか。

市町村が個別に事業者と契約するのではなく、県が一括で契約し、支払いも取りまとめるという運用にしたことで

これにより、**市町村には、事業者との仕様調整や契約に関する事務負担が発生しません**。県としても、市町村と仕様をすり合わせる必要がなくなるため、効率的でした。

他にも、**事業者と協議の上、市・町・村の別にあらかじめ価格を決定**しておいたことも工夫点です。**団体ごとの負担金額が分かっているため、市町村としても検討しやすく、県としても、費用負担の按分を個別に調整しなくて済み**ました。



共同調達するシステムの選定方法と、その過程での工夫点を教えてください。

通常、次のような流れで進めています。

- ① 県が提案するシステムなど、新たに共同調達の可能性があるサービス・システムを市町村に照会
- ② 挙げられたサービス・システムのうち、共同調達に参加する意思のある団体が一定数あり、スケールメリット等が見込まれ、カスタマイズ等の個別調整が少ないものを、共同調達の候補として選定
- ③ 県・県内市町村による協議会で審議し、共同調達対象となるサービス・システムを決定

工夫点は②の段階で機械的にふるいをかけることで、**県の取りまとめ作業を円滑化**していることです。



【参考情報】 人口：171.6万人（令和7年1月1日現在）

関連URL：熊本県ホームページ（<https://www.pref.kumamoto.jp/>）

49 RAGを活用した生成AIの導入により、業務の効率化及び質の向上（「働き方改革」にも寄与）【京都府】



- 庁内資料を参照して職員の質問に回答する生成AIを導入
- テレワーク中など上司・先輩が近くにいない環境でも事務処理上の疑問を解消でき、職員にとって働きやすい環境を整備

事業の概要

- 事務処理上の根拠確認のため、従前は必要な情報や根拠資料の探索、制度所管課への問合せ等に負担が生じていた。そこで、RAG機能を備えた生成AIを導入し、会計事務や文書事務の手引等から回答させることで、業務の効率化及び質向上を図っている。
- **RAGで参照させる資料の追加・差替え等をデジタル政策推進課が一元的に管理することで、資料の重複や新旧の混在、著作権侵害のおそれのある資料の取込み等を防止している。**
- また、導入前に検討すべき点を整理し、職員が遵守すべき事項を定めた「生成AI利用ガイドライン」を策定することで、利用に伴うリスクを低減している。

〔導入前に整理した事項〕

想定される懸念・検討の観点	対応方針
入力した情報が外部に流出しないか	入力内容をAIの学習に使用しないサービスを選定するとともに、サービス提供事業者が京都府の承諾なしに入力内容を閲覧できない仕様としている。
RAGで参照させる資料を取り込む際に、資料を加工する負担が生じないか	既存の資料（マニュアル等）を加工することなく、そのまま取り込み、高い回答精度が得られるサービスを選定している。
ハルシネーションのリスクをどのように制御するか	根拠となる庁内ドキュメントの該当ページを生成AIの回答と共に画面上で確認できるサービスを選定し、また、 生成AIの回答はあくまで参考情報であり、<u>原典を確認の上、判断をする</u> よう周知している。

〔RAGに登録した資料一覧〕

分野	具体例
会計・財務	会計規則、会計事務の手引 等
人事・給与	給与事務の手引 等
文書事務	文書事務の手引 等
情報システム	庁内の各種システムマニュアル、セキュリティ対策基準 等
個人情報保護	個人情報保護事務取扱要領 等
その他、個別分野	京都府地域防災計画 等

49 RAGを活用した生成AIの導入により、業務の効率化及び質の向上(「働き方改革」にも寄与)【京都府】

事業効果



- ChatAIを週1日以上利用している職員(アンケート回答職員1,869人中571人)1人当たり、年間平均66.3時間の業務時間削減効果を確認している。また、アンケート回答職員の90%が、従来の紙資料やファイルサーバ検索等と比較して、必要な根拠資料にたどり着くまでの時間が短縮したと回答している。(令和7年12月調査時点)
- RAGの参照先に独自資料を登録している制度所管課の99%が継続的な利用を希望している。また、庁内からの問合せはマニュアルで解決できる定型的な質問が減少し、個別具体的な質問へと変化しつつある。(令和7年8月調査時点) ※制度所管課への調査は年に1回実施。

コスト



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

(非公表)

(内訳) ・システム導入費

50千円

(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 10か月

スケジュールの内訳

R6.6～12 実証実験・技術検証(7か月)
※うち、ChatAIの実証実験を5か月実施
※その他市場製品の技術検証を並行実施

R7.1～3 調達手続・導入準備(3か月)

R7.4～ 運用開始



サービス提供事業者等

サービス
提供事業者

株式会社ユーザーローカル

サービス名

ChatAI

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

京都府総合政策環境部
デジタル政策推進課

電話 075-414-5678

メール digital-seisaku@pref.kyoto.lg.jp

49 RAGを活用した生成AIの導入により、業務の効率化及び質の向上(「働き方改革」にも寄与)【京都府】



(総務省)

取組の経緯・きっかけを教えてください。

人口減少や少子高齢化の進行、社会的課題の複雑化・多様化により、行政運営の効率化と質の向上がこれまで以上に求められています。一方、庁内業務では、会計事務や文書事務をはじめ、規程・通知・手引等の庁内資料を参照しながら事務処理を行う場面が多く、必要な情報や根拠資料を探すことに時間と手間を要していました。また、制度所管課には多くの問い合わせが寄せられており、対応負担も課題となっていました。こうした課題に対応するため、RAG機能を備えた生成AIを庁内向けに導入することとしました。



(京都府)

**工夫した点を教えてください。**

RAGで参照させる資料を加工せずにそのまま利用できるサービスを選定したこと、また、デジタル政策推進課が一元的に資料の更新を管理する運用にしたことです。各課の依頼により資料の追加・差し替え等を行っています。これは、各課が無秩序に資料を追加することで、同じ資料を複数登録したり、古い資料を残したまま新しい資料を登録したりしてしまい、参照元データとしての正確性・信頼性が損なわれる事態を未然に防ぐ狙いがあります。また、著作権に抵触するおそれのある資料の登録を防ぎ、著作権侵害のリスクを下げる目的もあります。

**事業の近況や今後の展望を教えてください。**

生成AIの活用により、**テレワーク中など上司・先輩が近くにいない環境でも事務処理上の疑問を解消でき、職員にとって働きやすい環境を整備(働き方改革)することができました。**また、庁内での制度所管課への問合せの内容が変化しつつあります。具体的には、マニュアル等で解決できる定型的な質問が減少し、個別具体的な質問や相談が目立つようになりました。

今後は、RAGの仕組みを応用し、ベテラン職員の知識やノウハウの継承のための生成AI活用を模索していきたいと考えています。具体的には、ベテラン職員の暗黙知をインタビューにより引き出し、その内容を生成AIで文字起こし・要約させ、要約されたデータをRAGで参照させるようにすることで、形式知に変えていく想定です。



【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/>）

50 福祉相談業務に生成AIを活用、訪問調査や記録作成業務を効率化【茨城県】



- 福祉相談業務にクラウドストレージサービスと生成AIを活用し、最適な支援メニュー提案や訪問調査時等の記録作成により、支援の質向上を実現

事業の概要

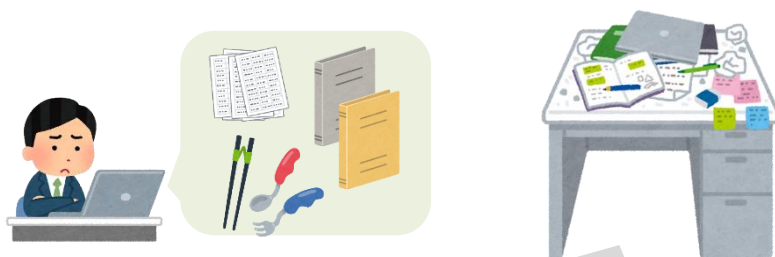
- 要支援者の情報を生成AIに参照させることにより、最適な支援メニューの提案や※1、相談内容の文字起こし、要約機能を用いた記録作成が可能となり※2、支援の質向上を実現。
- 複雑化・多様化する生活困窮等に係る相談に対応するため、ISMAP登録されたクラウドストレージサービスと生成AIを利用可能なタブレット端末を導入。
- 要支援者の情報をデジタル化してクラウドストレージサービスに保管することで、タブレット端末を用いて庁外でも確認できるようにしている。

※1 生成AIがRAGに登録された生活保護法や国が示すドキュメントを参照し、根拠箇所と合わせて要支援者一人ひとりに最適な支援メニューを提案する。

※2 要支援者の情報及び生成AIに入力された相談内容は生成AIのモデルの学習に利用されないよう設定している。

【サービスイメージ】

Before



相談内容・支援方法が複雑・多様化。迅速・的確に対応できるかが課題

要支援者の情報等を紙で保持。訪問時に紙ファイルごと紛失するリスクがある

After



法令や支援メニュー等の情報を生成AIに参照させ、相談対応の補助として活用

要支援者の情報をデジタル化し、多要素認証の端末で閲覧し、安全に業務を実施

50 福祉相談業務に生成AIを活用、訪問調査や記録作成業務を効率化【茨城県】

事業効果



- 相談記録の作成時間が減少し、相談者の話を聞く時間を増やせるため、相談者の安心感の向上に繋がっている。
- 要支援者の情報を生成AIに参照させることで、ニーズを把握・分析し、その場で適切な公的制度、支援メニュー、相談支援機関等を案内することが可能となり、支援の質が向上している。

コスト



イニシャルコスト ※税抜

17,572千円

(内訳)	・環境構築費	9,000千円
	・タブレット端末購入費	4,541千円
	・既存データ取込み料	3,600千円
	・操作研修費	431千円

(備考) 別途ライセンス費用・モバイル通信回線利用料が発生
新しい地方経済・生活環境創生交付金デジタル実装型
(内閣府) による補助額：8,786千円

ランニングコスト(1年あたり) ※税抜

11,372千円

(内訳)	・ライセンス費用	6,914千円
	・モバイル通信回線利用料	808千円
	・ヘルプデスク関連費用	2,350千円
	・操作研修等	1,300千円

(備考) 令和8年度分の試算



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

R6.7～R7.3	庁内調整・事業検討 (9か月)
R7.4～6	仕様検討 (3か月)
R7.7～8	公告・入札・契約 (約2か月)
R7.8～12	実装準備・運用テスト (約4か月)
R7.12～	実装・運用開始



サービス提供事業者等

サービス提供事業者	ソフトバンク (株) (グーグル・クラウド・ジャパン合同会社)
サービス名	Google Workspace (Gemini、Google ドライブ、Google ドキュメント、Google Meet 等)
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 茨城県福祉部福祉・人材指導課

電話 029-301-3164

メール fukushi2@pref.ibaraki.lg.jp

50 福祉相談業務に生成AIを活用、訪問調査や記録作成業務を効率化【茨城県】



(総務省)

取組の経緯・きっかけを教えてください。

もともと、福祉事務所の窓口を訪れる相談者が抱える多岐にわたる複合的な課題の対応にあたり、各種研修や職員間の協力により一定水準は確保されているものの、担当職員の理解度によって支援メニューの提案に差が生じる恐れがありました。また、**訪問相談を行う際に、相談員が関連書類を持ち出すことがセキュリティ上リスク**とされていきました。これらの課題への対応のため、AIを活用した相談事業に着手し、また、タブレット端末を用いた関連書類のデータ化を行うこととしました。



(茨城県)

**工夫した点を教えてください。**

先進自治体への視察や、庁内情報システム部局と密な連携を行うことにより、以下の事柄について特に工夫して推進しました。



【データの取扱い】 調達時に「入力情報が生成AIの学習データとして利用されない」点を要件とし、ISMAP認定を受けたセキュリティ性の高いサービスを採用しました。また、今回のサービスでは、情報が、複数のデータセンターに分散保存されるため、単一のデータセンターのデータから元の情報に復号できません。

【個人情報保護の観点】 アカウントごとの閲覧制限によって、**各福祉事務所は、別の事務所の情報を閲覧できない**ようにしています。また、管理者用アカウントを有する県職員が、定期的に利用者用アカウントの削除を行い、**業務から異動した職員が閲覧できない**ようにしています。加えて、AIの利用状況（誰が、いつ、どのようなプロンプトを実行したか）を含むアクセスログを収集・管理し、要支援者の個人情報を適切に保護・追跡できるガバナンス体制を整備しています。これらの取組を通じて、要支援者の個人情報に配慮しています。

【庁外利用とセキュリティ】 タブレット端末を導入することにより、**庁外（自宅や公民館など）でも安全な環境下で**充実した相談支援サービスを実施できるようにしました。セキュリティを担保するため、「端末へのデータ保存禁止」を徹底した上で、指定された端末からのみアクセスを許可する認証基盤、二要素認証（セキュリティキー等）、クライアント証明書による多層的な防御を講じています。さらに、MDM(MobileDeviceManagement)を活用し、万一の端末紛失時にも24時間365日体制で遠隔ロックや端末データの遠隔消去を実施できる環境を構築しました。

**今後の展望を教えてください。**

県内市福祉事務所に対しては、本事業の取組内容を積極的に紹介していきます。また、毎年、住民向けに利用者満足度調査を実施し、評価・分析を行うことで、サービスの継続的な向上・改善を図っていきます。



【参考情報】 人口：284.9万人（令和7年1月1日現在）
関連URL：茨城県ホームページ（<https://www.pref.ibaraki.jp/>）