



# 行政をスマートに！

～デジタル時代の自治体業務改革～

令和5年4月28日

スマートシティ・マイナンバーカードプロジェクトチーム



さつませんだいし  
薩摩川内市  
Welcome to Satsumasendai City



# 世はまさに デジタル自治体 戦国時代

現代社会は、“デジタル“技術の発達によって大きく変化しています。  
新型コロナウイルスの流行を機に、DXの機運はさらに高まりました。

PCやスマートフォンが多くの世代に普及し、ICTを活用したサービスなど、  
住民のニーズも多様化してきており、  
自治体にも、あらゆる分野において、“デジタル“を駆使した  
サービスの提供が求められるようになってきています。

いち早く戦場に鉄砲を導入した信長のように、  
先を見越して海外文化を導入した薩摩藩のように、

薩摩川内市も、“デジタル“の活用を前提とした  
新しい文化、業務のスタイル、働き方を導入し、  
より良い市民サービスが提供できる市役所を  
目指す必要があるのではないのでしょうか



# 我こそはとデジタル化に挑戦する国々

全国の自治体には、すでに、デジタルを活用した様々な事業を展開し、観光や情報発信、防災、子育て、教育など多様な分野で、市民サービスの向上や、地域課題の解決、業務改善に取り組まれている。

## 熊本県玉名市

### 3D都市モデルを活用して災害リスクを可視化

○ 近年、激甚化している災害について、さまざまな情報を3D都市モデルに重ね合わせ、災害リスクを三次元かつ時系列で可視化すること等により、災害リスクを分かりやすく直感的に理解でき、住民等の防災意識の向上や避難計画の立案につなげることができる。

○ 土地利用や建物用途等の都市の多様な情報を重ね合わせることで、より効果的な防災まちづくりを推進することができる。



## 熊本県あさぎり町

### アプリ一つで町の情報へのアクセスを実現

- ごみ収集日や当番医のお知らせなどの、住民の日常生活に密接な情報や、イベント情報などをアプリ一つで情報提供。
- 利用者の現在位置から町の施設までの距離が分かる「施設ナビ」や、消防団や学校、ボランティアなど主体ごとに登録できる連絡網機能などを備えている。



## 北海道北見市

### 「書かない×ワンストップ窓口」を実現

- 窓口支援システムを用いて、利用者と職員が会話をしながら受付し、申請書を作成することで、利用者が書類に記載することが不要に。
- 一つの窓口で様々な手続きを代理で受付し、ワンストップ化することで、利用者が窓口を回る手間を削減。これによって、職員側の窓口対応時間も削減。
- 他の申請書にも異動届の内容をプレ印字することで、新たに書類を作成することも不要に。

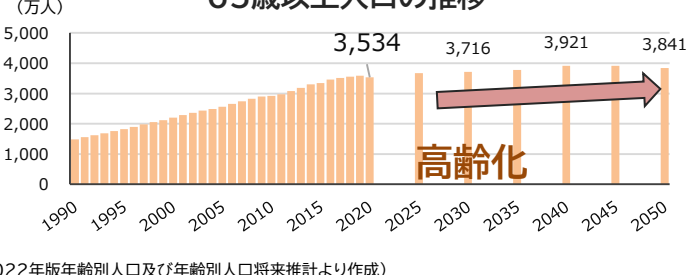
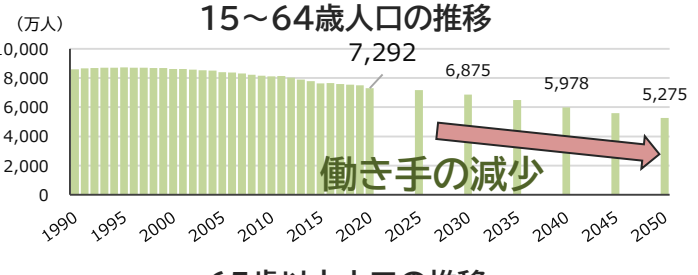
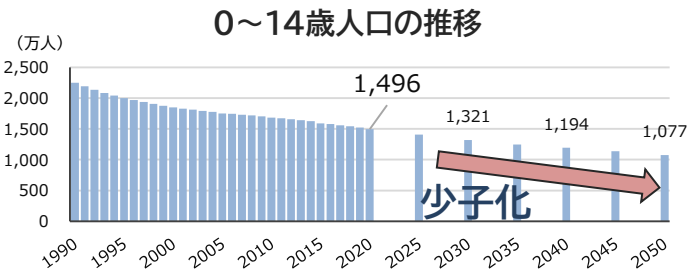


# 求められるスマート自治体への転換

今後、地方自治体は、少子高齢化の進行に伴い、経営資源としての人材確保がより厳しくなると想定されている。政府は、この危機に対し、「スマート自治体への転換」を、新たな自治体行政の基本的な考え方に位置付けている。

## 政府の見通しによると

全国的に少子高齢化が進み人材確保はより厳しくなり、少ない人数で住民を支えなければならない時代に。



(社人研:2022年版年齢別人口及び年齢別人口将来推計より作成)

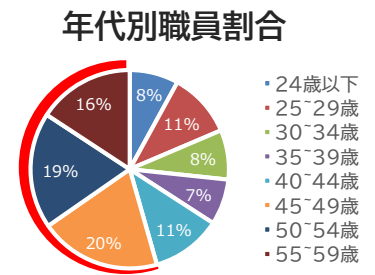
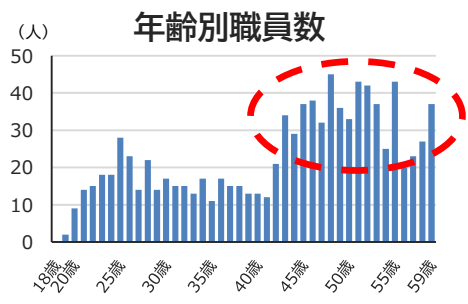
## 総務省 自治体戦略2040構想研究会 報告

- 経営資源が大きく制約されることを前提に、従来の半分の職員でも自治体が本来担うべき機能を発揮できる仕組みが必要。
- 全ての自治体で、AI・ロボティクスが処理できる事務作業は全てAI・ロボティクスによって自動処理するスマート自治体へ転換する必要。

**早急に本市のDX化に取り組む必要アリ！！**

## 本市の状況は…

本市の職員は45歳以上が半数以上を占めており、今後、現状をキープするにはより多くの人材確保が必要



45歳未満の平均職員数:16人  
45歳以上の平均職員数:35人  
職員の平均年齢は43歳。

45歳以上の職員は**54%**

(令和5年4月1日 薩摩川内市定員管理計画より)

# プロジェクトチーム発足

スマートシティの実現に向けて、DXを推進する方策を検討するため、スマートシティ・マイナンバーカードプロジェクトチームを立ち上げた。チーム内で議論し、“課題の掘り起こし”をするため、**3つの調査**を実施することとした。

## DX・スマートシティについて自由に討論

スマートシティ・DXを進めるとして、デジタルリテラシーを備えている職員はどの程度いるのだろうか。

日常業務において、職員はどのような課題意識を感じているのだろうか。

各種手続きに来庁される市民は、サービスを受ける際に、どのような不便・不満を感じているのだろうか

テレワークなどの新しい働き方の推進を！！

デジタル化を進めるにも、庁内の環境の改善が必要では？

庁内システムの自製化ができるようになれば、便利そう！



## ①DX推進のためのアンケート

職員の現状を把握するため、“DXやEBPMに関する意識・認知度やデジタルリテラシー”について調査。

## ②DX課題発見アンケート

効率的・効果的な行政運営の実現に向けて、“業務効率化や業務デジタル化で解決できる課題”を募集。

## ③窓口利用体験調査

窓口サービスの利用者の一連の行動を、記録・検証することで、リアルな課題や改善点、運用改善策を検討。

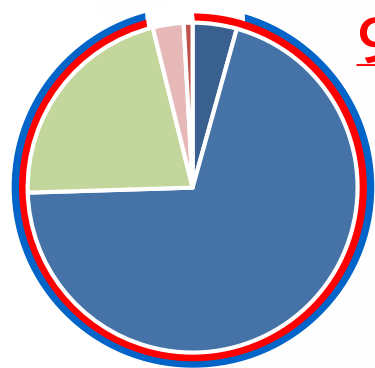
チームを3班に分け、調査を実施。  
調査結果はそれぞれの班で分析し、必要に応じてチーム全員で検討会を実施

実施期間： 令和4年10月31日～11月21日  
窓口利用体験調査実施日： 令和4年11月29日

# ① DX推進のためのアンケート

職員の現状を把握するため、“DXやEBPMに関する意識・認知度やデジタルリテラシー”について調査。庁内ポータルでアンケートを実施したところ、463名の職員から回答があった。

Q: 本市にとってDXは重要と考えますか？



**96%の職員は重要だと考えている**  
**92%の職員は実践できていない**

- 重要と捉えており、実践している
- 重要と捉えているが、あまり実践できていない
- 重要と捉えているが、自ら実践しようとは思わない
- あまり重要ではない
- 重要ではない

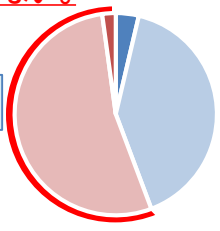


Q: 業務効率化の取組みは？

**回答者の半分以上が効率化に取組めていない。**



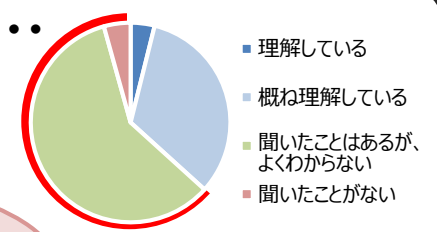
効率化の余地アリ



- できている
- 概ねできている
- あまりできていない
- できていない

Q: DXについて…

**回答者の半分以上が理解していない。**



ネガティブな意見

業務が大変で学ぶ余裕がない…  
 デジタル化してもどうせ使いこなせない。  
 業務のやり方を変えたくない。  
 できる人がやればいい。

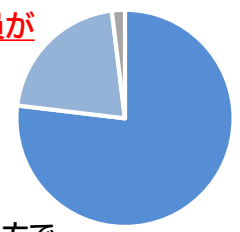
推進するための課題

DXに精通した人材育成。  
 職員全体の意識改善が必要。  
 推進のための労力や時間の確保が肝。  
 人事評価手法等の改革。  
 予算の確保。実例の共有。  
 住民目線。



Q: Excelの利用頻度は？

**ほぼ全ての職員が利用している。**

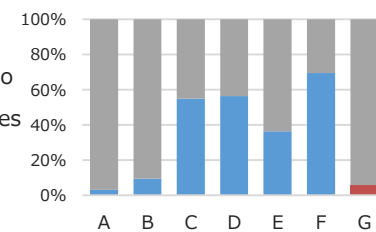


- ほぼ毎日利用する
- たまに利用する
- 業務でほとんど利用することはない

利用されている方で、

Q: Excelの利用レベルは？

■ No  
 ■ Yes



- A. VBA機能を使う
- B. マクロ機能を使う
- C. 自分で関数を使う
- D. 他人が作った関数を使う
- E. ショートカットを使う
- F. ネットや本で使い方を調べる
- G. 使い方が分からない

**「使い方が分からない」が6%**

VBAやマクロが活用できる職員がいる  
 苦手な人の技術向上による改善の余地アリ

※ 詳細は「DX推進のためのアンケート調査結果報告」を参照

## ② DX課題発見アンケート ～更なる業務改善を目指して～

職員を対象に、効率的・効果的な行政運営の実現に向けて、“業務効率化や業務デジタル化によって解決できる課題”を募集。アンケートを実施したところ、250件を超える提案があった。



会議資料の用意に時間がかかるので  
庁内の**ペーパーレス化を推進**したい。



時代に合わせて  
**キャッシュレスを導入**したい。



いろんな**申請をスマートフォンで  
オンライン**でできるようにしたい。

自分の**知識や技術を共有**したい。  
課題解決に役立つ知識を教えて欲しい。



介護や子育てが大変なので、  
**テレワーク環境を整えて推進**  
してほしい。

被災情報などの集約が大変なので、  
**現場の情報を直接送れるようにしたり、  
リアルタイムで共有**できるようにしたい。

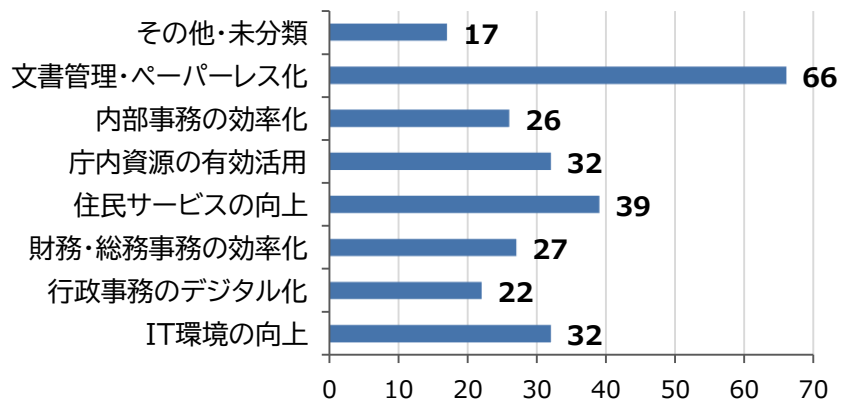
提案  
250件以上

議事録作成やデータ入力に時間がかかるので、**AI**の力が借りたい。

**オンライン会議のための  
環境を整備**してほしい。

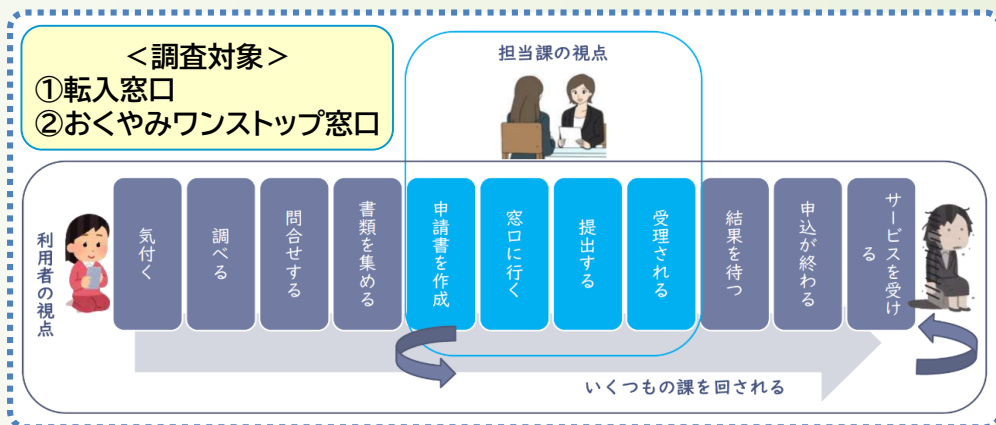
**遠隔で現場の状況を  
確認**できるようにしたい。

提案種類別件数



### ③ 窓口利用体験調査

窓口サービス利用者の一連の行動に沿って、窓口処理の一連の流れを記録・検証することによって、リアルな課題や改善点を洗い出し、アナログ・デジタルを含めた運用改善策を検討する。  
 ①本市へ転入したケースと、②市内に住む別居中の親が亡くなったケースを想定し、窓口で手続きを行い、市民側、職員側の双方の視点から“気づき”を記録した。



#### 転入窓口

市民課	15:00	転入手続き & 住民票交付申請	
	15:20	自治会案内	
	15:30	住民票交付	
～移動～			
子育て支援課	15:45	児童手当 & 医療費助成	
	15:57	幼稚園案内	
	16:02	完了	

(体験してみての所感) ※一部抜粋

- ・申請書等が手書きばかりで、記入が手間。
- ・市ホームページ上で、「転入」のキーワードで検索しても「住民異動届」がヒットするが、転入と紐づかない住民が多い。
- ・住民異動届は署名するだけでよく、楽だった。他の申請書も同様にできないか。
- ・待ち時間を活用できないか。

#### おくやみワンストップ窓口

おくやみ窓口 市民課	前日	電話予約	
	16:10	受付	
	16:15	葬祭費・相続人代表届出	
	16:25	介護予防サービス費	
	16:31	未支給年休請求	
～移動～			
税務課	16:45	納税者変更届出等	
	16:55	完了	

(体験してみての所感) ※一部抜粋

- ・一つの窓口で複数課の職員が来てくれて、楽だった。税務課にも移動することなく手続きできないか。
- ・おくやみ窓口では戸籍謄本が取れず、改めて市民課窓口と並びなおす必要があった。市民目線では同じ市民課窓口と映ると思う。
- ・おくやみ窓口での担当課の入れ替わりが、その都度電話で連絡を取っていたが、パトランプやTeamsを活用できないか。

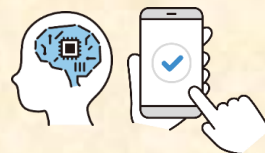


# プロジェクトチームからのカイゼン提案

- ①DX推進のためのアンケート、②DX課題発見アンケート、③窓口利用体験調査で判明した課題を”集約”し、5つに分類。  
この課題に対する、デジタル技術の導入や運用の見直しなどによる改善策を検証。  
検証結果を、プロジェクトチームの改善案として提案する。

## 課題を分類

1. 住民サービスの利便性向上
2. 行政事務におけるデジタル技術の活用
3. 職員の負担軽減のための業務効率化
4. 庁内のDX支援体制の整備
5. テレワーク時代のデジタル環境整備

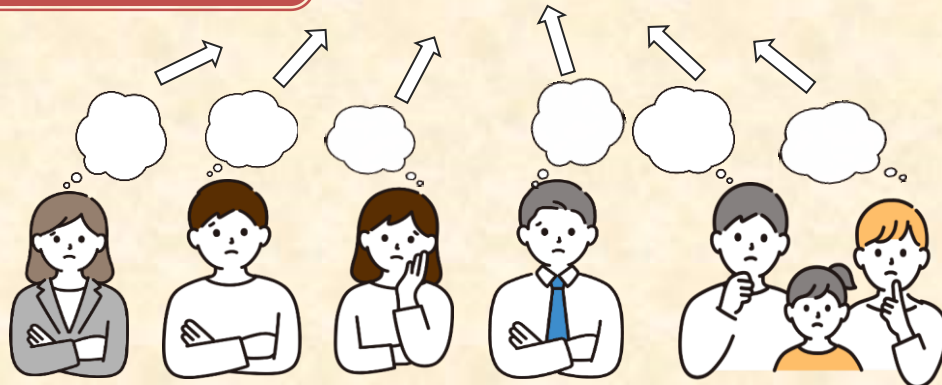


検証



課題を集約

プロジェクトチームからの  
**カイゼン提案**



# 1. 住民サービスの利便性向上

窓口対応や住民からの要望対応などの住民サービスにおいて、デジタル技術を活用することで、住民の利便性向上と職員の業務負担軽減を両立させる。

※DX課題発見アンケート調査結果報告「1.住民サービスの利便性向上」から抜粋

## 窓口DX

先述の「窓口利用体験調査」の結果を受けて、利用者視点で見えてきた課題について、改善方策を提案する。

(提案)

転入

- 各種証明書の申請書を「書かない」化するために、既存の「総合支援型窓口システム」の機能を活用できないか。
- 来庁前に必要な手続きが確認できるように、市HP上の導線を分かりやすく工夫できないか。

おくやみOS

- 各種書類を「書かない」化するために、オンライン予約申請システムを導入することはできないか。
- 時間短縮のため、担当課の切り替え時の次の担当課の呼び込みは、市民課職員ではなく、前の担当職員が行うこととしてはどうか。
- 年金手続で必要となる戸籍謄本についても、並び直さずにワンストップで取得する仕組みにできないかなど

## 市民からの要望等の管理のデジタル化

市民からの要望等への対応については、課室によっては、年間約1400件近くの要望数が寄せられており、職員は、過去の対応状況や、詳細な位置の把握や引継ぎに多くの労力を費やしている現状があり、要望等の管理が困難になっている。

(提案)

- 「道路損傷通報アプリ」を活用することで、まずは、市道に関する要望データ(位置情報や現地写真を含む。)を統一的に管理する仕組みを構築し、効率化を図るはどうか。
- 以上の活用状況を踏まえながら、その他の要望の管理や、アプリ以外のより効率的な管理方法についても検討する。



# 2. 行政事務におけるデジタル技術の活用

庁内各部局の様々な行政事務について、デジタル技術の活用によって効率化や高度化を図り、スマートシティ構想を実現できるスマートな市役所にしていく。

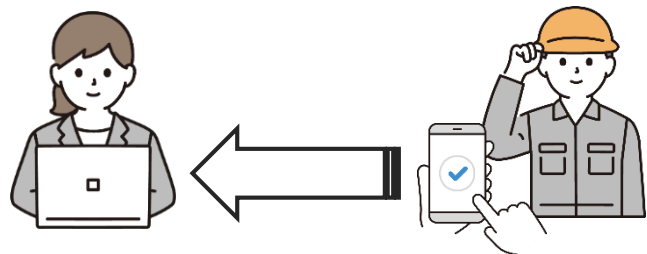
※DX課題発見アンケート調査結果報告「2.行政事務のデジタル化」から抜粋

## 災害報告事務のデジタル化

台風等の災害発生時における道路損傷や人的被害状況、避難所情報等の状況報告について、詰所長から庁内への報告方法がアナログ(無線や紙媒体)であるため、事務が非効率・煩雑になっている。

### (提案)

- 災害中の災害対策本部への報告について、スマートフォンからオンラインで報告できる仕組みの導入を検討してはどうか。
- 災害後の災害調査について、複数課にまたがる報告フローを一本化した上で、オンラインで報告できる仕組みの導入を検討してはどうか。

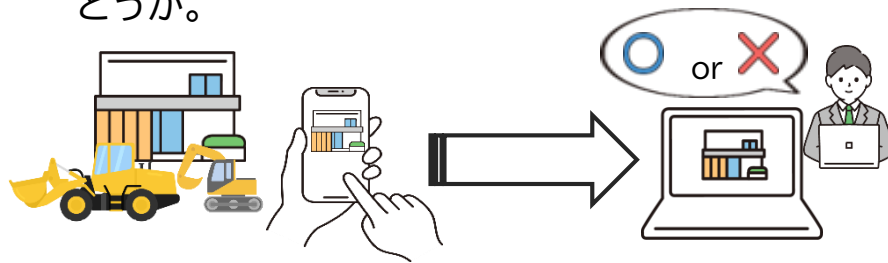


## 現地確認事務のデジタル化

公共工事に関する一部の事務において、本庁部局による現地確認が必要とされているが、甌島や東部4支所管轄区域への移動時間や旅費などの多大な事務コストが掛かっている。

### (提案)

- 現在、本市では、県外からの臨場者がいる公共工事の完成検査にのみ「遠隔臨場」が認められているところ。  
その他の現地確認が必要な事務(段階確認、材料確認、立会など)についても、スマートフォン、タブレット等のモバイル端末や、情報共有システムを活用した「遠隔臨場」を許容するルールを整備してはどうか。



# 3. 職員の負担軽減のための業務効率化

AI等のデジタル技術の活用や庁内の意識改革によって、事務作業の効率化を進めることで、職員の負担を軽減し、職員が企画立案等の業務に注力できるようにする。

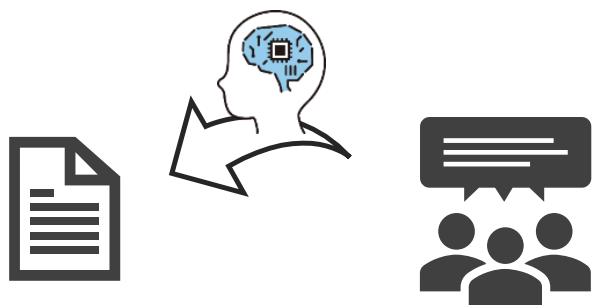
※DX課題発見アンケート調査結果報告「3.内部事務の簡素化・効率化」「4. 文書管理・ペーパーレス化」「5. 財務・総務事務の効率化」から抜粋

## AI議事録作成支援システムの導入

庁内会議や協議等における議事録作成については、メモ書き等から一言一句文字起こしする 경우가多く、作成にかなりの時間を要しており、職員の業務負担が大きい。

(提案)

- 本年度、議会事務局において導入予定の「AI議事録作成支援システム」について、文字起こしの精度等を検証しながら、庁内の議事録作成にも活用する。



## 庁内DX推進のための意識の醸成

日々の業務の中で当たり前に行われている unnecessary 作業の積み重ねが、職員の事務負担となり、組織として最大のパフォーマンスを発揮する上での妨げとなっている場合がある。

こういった作業について、全ての職員が共通認識を持つことで改善できる点は、見直していく必要があるのではないかと。

(提案)

### ペーパーレス化

課内打合せ・決裁におけるペーパーレス化を推進するため、課長はイクボス宣言に明記 など

### 共有フォルダのルール整備

フォルダ階層構造、ファイル名の記載方法等の統一的な方針を周知

### 文書の受付・供覧の簡素化

庁内施行文書など、文書管理システム上での受付・供覧処理が不要な範囲の明確化 など

### Teams使用の徹底

庁内の標準的な連絡ツールとしてTeams使用を徹底する方針を周知

# 4. 庁内のDX支援体制の整備

職員は、目の前の業務の対応に追われ、DXに関する最新の情報やスキルの獲得が困難。庁内のDX支援体制を整備し、職員のサポートを実施するとともに、情報やスキルの獲得を支援する。

※DX課題発見アンケート調査結果報告「6.庁内資源の有効活用」「8.その他」から抜粋

## 部局横断的な支援チームの結成

庁内のDXに資するシステム・ツール・アプリについて、外部調達によらず、職員自らの手で作成することが可能となれば、予算の節約、スピーディーなシステム実装が可能になる。

### (提案)

本PT内に業務効率化・デジタル化への専門性や意欲を有する職員による「システム内製化チーム」を結成し、部局横断的に担当課の以下の取組を支援

- ・ 申請受付事務のオンライン化
- ・ アンケート事務のデジタル化
- ・ データ入力事務の効率化

### (事例)入退庁管理システムの導入

本庁舎の入退庁管理をデジタル化するシステムをExcelやAccessの知見を有する職員が自前で開発し、今年度から運用開始予定。

## DXポータルサイトの設置

市全体でDXを推進していくためには、職員一人一人が、DXに関する新たな価値観、行動様式、スキル、知識を習得する必要。

また、業務効率化のためには、職員が業務内外の経験を通じて培った知識(ナレッジ)を他の職員が有効活用できる仕組みが必要。

### (提案)

「DXポータルサイト」を新設し、以下情報を順次掲載。

- DXに関する基礎的な知識(Excelの有効活用方法や統計の基礎知識など)や最新の知見(先進自治体の取組例など)
- 職員が業務を通じて得たナレッジを蓄積し、他職員が利用しやすい形でまとめたWikiまたは掲示板
- 職員が利用する共通様式



# 5. テレワーク時代のデジタル環境整備

テレワークやオンライン会議などを円滑に行うことができる環境を整備し、市の働き方改革を後押しすることで、職員のワークライフバランスを実現する。

※DX課題発見アンケート調査結果報告「7.IT環境の向上」から抜粋

## テレワークの推進

本市でも、テレワーク推進計画を策定中であり、本年度から制度導入段階に入る見込みであることを踏まえ、テレワークを円滑に実施するための環境を整備する必要がある。

### (提案)

- 一般職員のPCについても、テレワークやビデオ会議が利用可能な端末を整備してはどうか
- 課長級職員は、テレワーク取得を推奨する旨を、イクボス宣言に明記するなどの方法によって、部下職員に周知してはどうか
- テレワーク下でも円滑に業務の遂行が可能となるようなコミュニケーション方法などの工夫策について周知することとする。

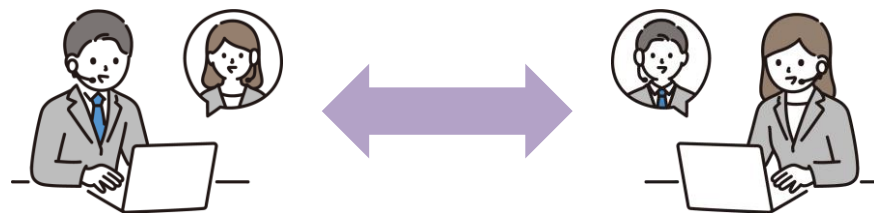


## オンライン会議の環境整備

コロナ禍以降に増加している庁外との打合せや研修におけるオンライン会議の活用について、円滑に実施するための環境を整備する必要。

### (提案)

- 職員が自席でオンライン会議を実施できるようにするためのインターネット環境の整備
- オンライン会議用端末の増設



# スマートシティ・マイナンバーカード プロジェクトチーム メンバー(14名)

※令和5年4月28日時点

区分	所属	氏名
リーダー	スマートデジタル監	喜山 雄介
サブ リーダー	行政経営課	山口 誠
	行政経営課	松村 脩平
	市民課	田丸 真悟
メンバー	企画政策課	堂前 康介
	総務課	福井 裕子
	原子力安全室	下大迫 悠
	保険年金課	川添 将之亮
	経済政策課	貞野 蓮人
	道路河川課	岩田 光生
	消防局 消防総務課	打越 匠真
	社会教育課	橋口 聡仁
	水道局 経営管理課	上野 聡士
	農業委員会事務局	泉 奏汰

令和 4年 8月 1日 辞令交付

令和 4年 8月10日 第1回

令和 4年 9月 7日 第2回

令和 4年 9月28日 第3回

(この間、3班に分かれて各調査を実施)

令和 5年 3月29日 第4回

令和 5年 4月18日 第5回



Thank You For Listening.

# 最後に、事務局(スマートデジタル戦略室)からの提案

本PTのような課室を越えたプロジェクトチームの活動は、職員のスキルアップや市全体を捉える広い視野の獲得に繋がるとともに、それらが還元される所属課室の担当業務の向上・改善にも寄与するものである。

こういった活動に、職員が気兼ねなく意欲的に参画できるような環境整備が必要ではないか。

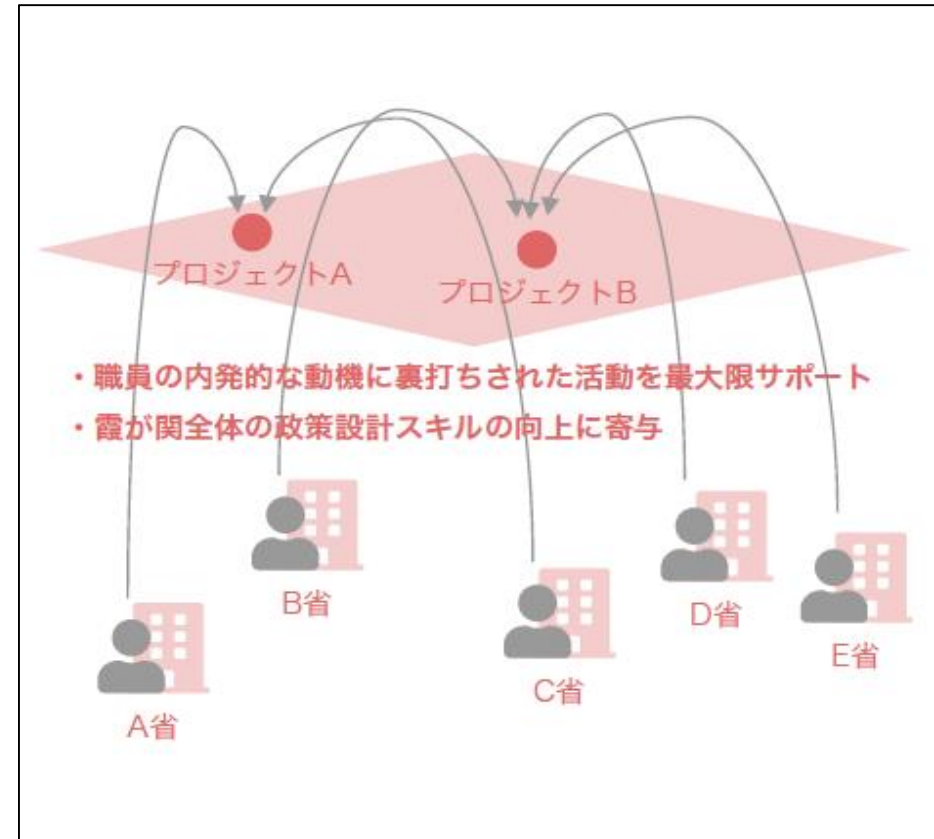
## (提案)

- 職員が、所属課室の担当業務以外の活動に取り組む場合の目安となるように、環境省や金融庁で導入されている「**20%ルール**」(※)の導入を検討してはどうか。

※ 希望する職員について、業務時間の一部(上限20%)を担当業務以外の市役所業務に寄与する活動に充てることを認めるルール。

## (対象となる活動の例)

- ① 課室を越えたプロジェクトチームの活動
  - ② 専門性を発揮して他課室に貢献する活動
  - ③ 自己研鑽のための研究や勉強会への参加
- なお、検討に当たっては、所属課室以外の活動についての人事評価の在り方や管理職のマネジメント方法、所属課室の業務効率化を図る方法についても、併せて検討する必要がある。



出典:「カラフルな公務を目指して—誰もが貢献できる持続的な職場へ—」(令和4年4月28日内閣人事局・人事院)